# Gaceta Municipal Semanal

DEL

AYUNTAMIENTO DE TOLUCA
2022-2024

TOLUCA, MÉX. A 19 DE JUNIO DE 2023
Volumen VEINTIUNO Año DOS

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

## C O N T E N I D O


| | Pág. |
|---|---|
| 1. Manual de Procedimiento de la Presidencia Municipal. | *4* |
| 2. Manual de Procedimiento de la Secretaría del Ayuntamiento. | *252* |
| 3. Manual de Procedimientos de la Tesorería Municipal | *687* |
| 4. Manual de Procedimiento de la Contraloría. | *1053* |
| 5. Manual de Procedimiento de la Dirección General de Gobierno. | *1311* |
| 6. Manual de Procedimiento de la Dirección General de Seguridad y Protección. | *1545* |
| 7. Manual de Procedimiento de la Dirección General de Administración. | *1948* |
| 8. Manual de Procedimiento de la Dirección General de Medio Ambiente. | *2309* |
| 9. Manual de Procedimiento de la Dirección General de Servicios Públicos. | *2530* |
| 10. Manual de Procedimiento de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. | *2691* |
| 11. Manual de Procedimiento de la Dirección General de Desarrollo Económico. | *2974* |
| 12. Manual de Procedimiento de la Dirección General de Desarrollo Social. | *3088* |
| 13. Manual de Procedimiento de la Unidad de Asuntos Internos. | *3211* |

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

Toluca de Lerdo, Estado de México a 14 de junio de 2023.
**Número de oficio: 201030000/372/2023.**

2672

**Asunto**: Solicitud de publicación de los Manuales de Procedimientos

**DR. MARCO ANTONIO SANDOVAL GONZÁLEZ**
**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**
**P R E S E N T E**

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo y en cumplimiento al artículo 7.84 del Código Reglamentario Municipal de Toluca y a las atribuciones encomendadas a la suscrita, me permito respetuosamente solicitar su diligencia, para llevar a cabo la publicación en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca de los Manuales de Procedimientos de las dependencias del sector central que a continuación se enlistan:

| | |
|---|---|
| Presidencia Municipal | Dirección General de Medio Ambiente |
| Secretaría del Ayuntamiento | Dirección General de Servicios Públicos |
| Tesorería Municipal | Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas |
| Contraloría | Dirección General de Desarrollo Económico |
| Dirección General de Gobierno | Dirección General de Desarrollo Social |
| Dirección General de Seguridad y Protección | Unidad de Asuntos Internos |
| Dirección General de Administración | |

No omito mencionar que dichos documentos fueron autorizados por el C. Presidente Municipal Constitucional, Dr. Raymundo E. Martínez Carbajal, de conformidad a lo estipulado en el artículo 1.4 del ordenamiento antes mencionado.

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

TOLUCA Llena de vida SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO RECIBIDO Fecha 16/06/23 Hora 9:36

**A T E N T A M E N T E**

TOLUCA Llena de vida UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

**LCDA. MARICELA MEZA AVILA**
**TITULAR DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN**

C.c.p. *Archivo/Minutario
MMA/SMMM/sasd*

# Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal.

TOLUCA

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. |

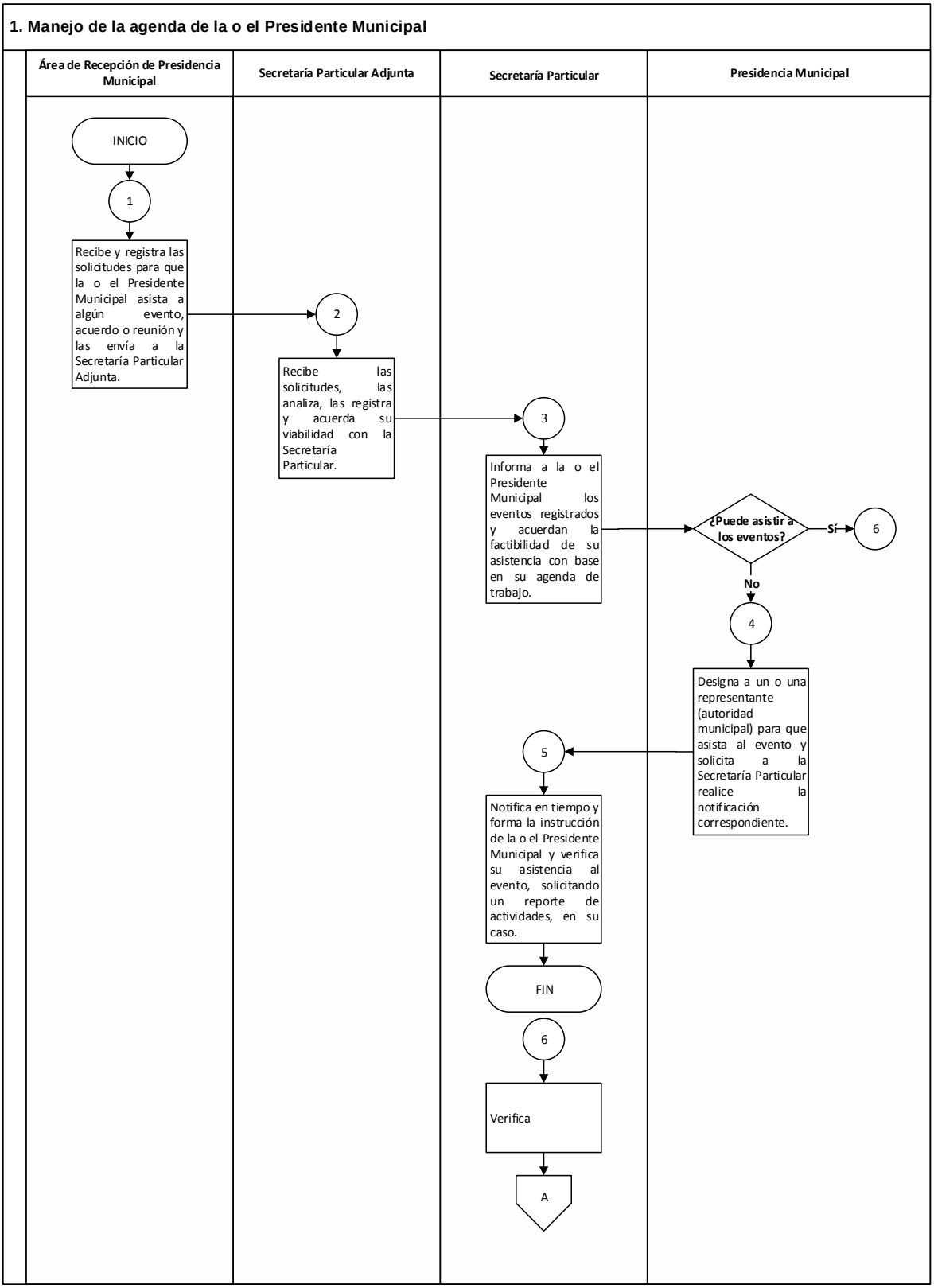
### POLÍTICAS APLICABLES

- 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.

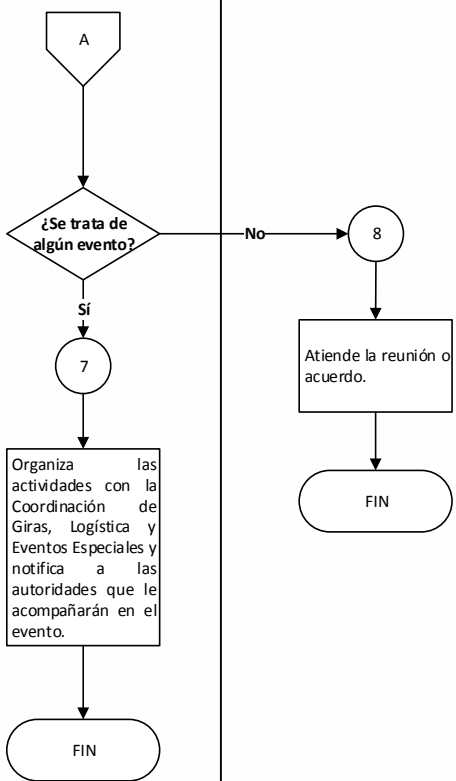
**1. Manejo de la agenda de la o el Presidente Municipal**
**Descriptivo:**

| 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:**<br>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** | **Secretaría Particular** | **Sí:**<br>Verifica: |
| | | **¿Se trata de algún evento?** |
| **7** | | **Sí:**<br>Organiza las actividades con la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales y notifica a las autoridades que le acompañarán en el evento. |
| | | *FIN* |
| **8** | **Presidencia Municipal** | **No:**<br>Atiende la reunión o acuerdo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Manejo de la agenda de la o el Presidente Municipal
Área de Recepción de Presidencia Municipal
Secretaría Particular Adjunta
Secretaría Particular
Presidencia Municipal
INICIO
1
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
Recibe las solicitudes, las analiza, las registra y acuerda su viabilidad con la Secretaría Particular.
3
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?
Sí
6
No
4
Designa a un o una representante (autoridad municipal) para que asista al evento y solicita a la Secretaría Particular realice la notificación correspondiente.
5
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
Verifica
A

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

| Área de Recepción de Presidencia Municipal | Secretaría Particular Adjunta | Secretaría Particular | Presidencia 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

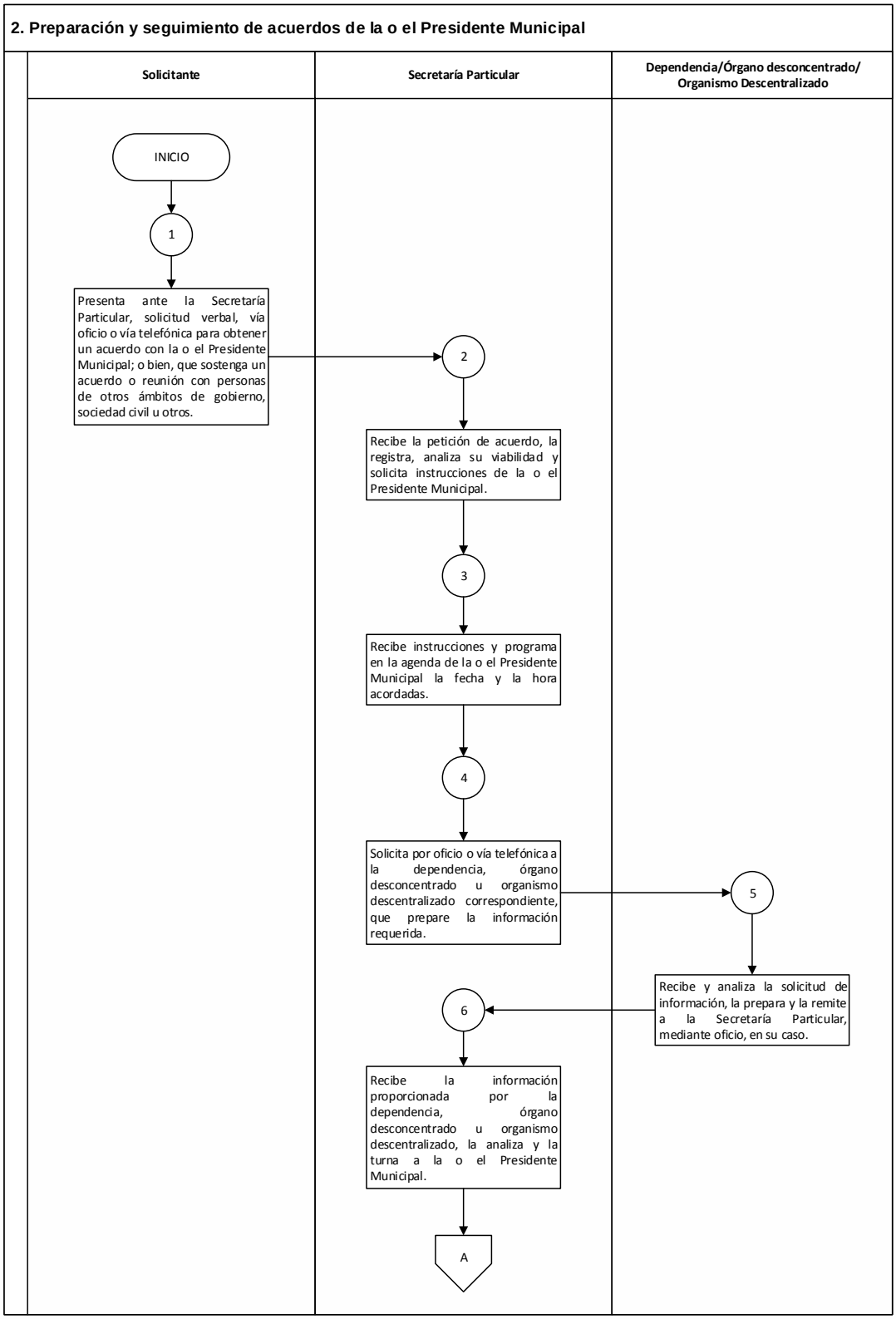
- La preparación de los acuerdos de la o el Presidente Municipal deberán efectuarse de acuerdo con los requerimientos solicitados.
- Las y los titulares de las dependencias municipales, órganos desconcentrados y organismos descentralizados, deberán proporcionar a la Secretaría Particular la información 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:**

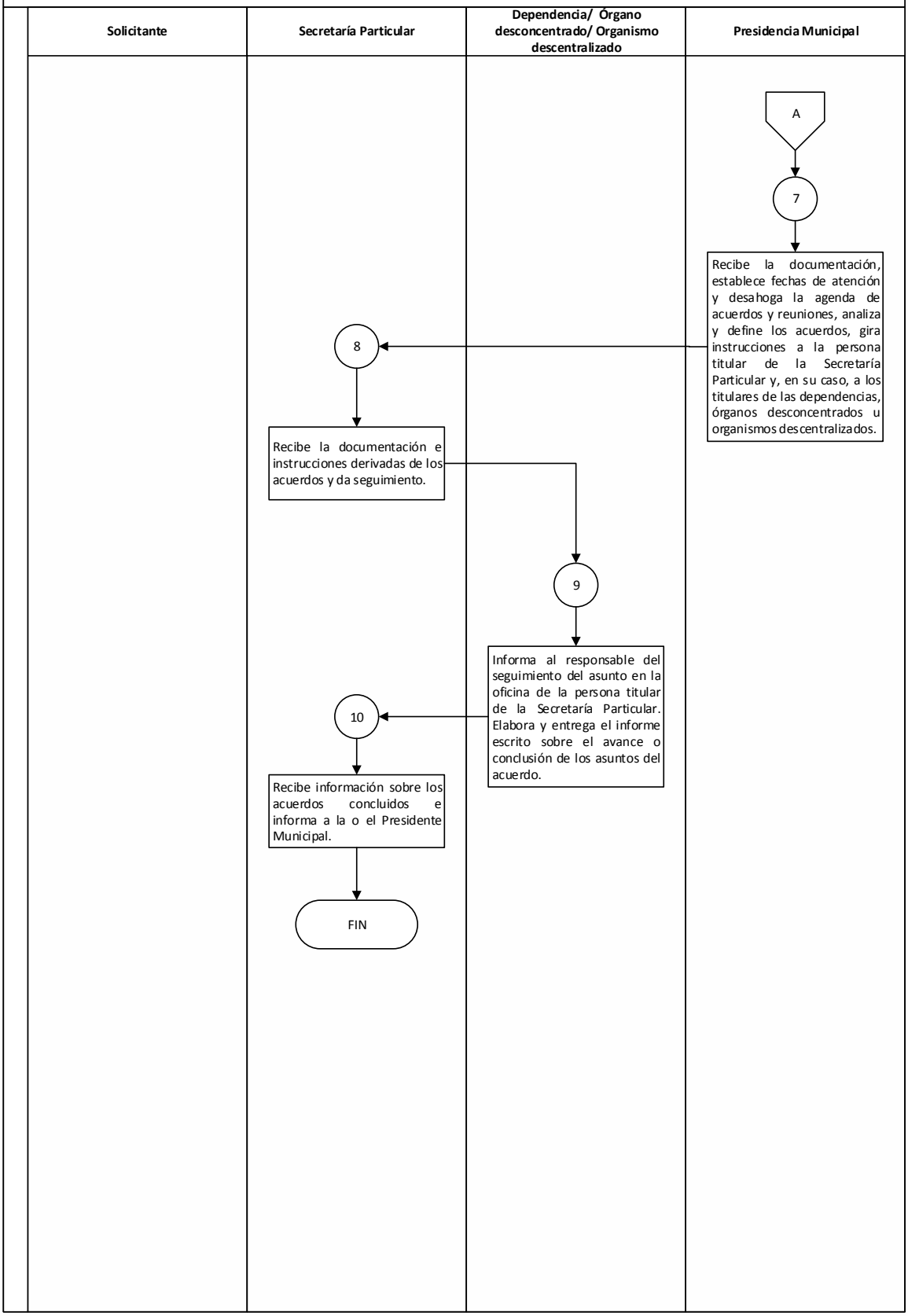
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Presenta ante la Secretaría Particular, solicitud verbal, vía oficio o vía telefónica para obtener un acuerdo con la o el Presidente Municipal; o bien, que sostenga un acuerdo o reunión con personas de otros ámbitos de gobierno, 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
Solicitante
Secretaría Particular
Dependencia/Órgano desconcentrado/ Organismo Descentralizado
INICIO
1
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
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
Recibe y analiza la solicitud de información, la prepara y la remite a la Secretaría Particular, mediante oficio, en su caso.
6
Recibe la información proporcionada por la dependencia, órgano desconcentrado u organismo descentralizado, la analiza y la turna a la o el Presidente Municipal.
A

**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

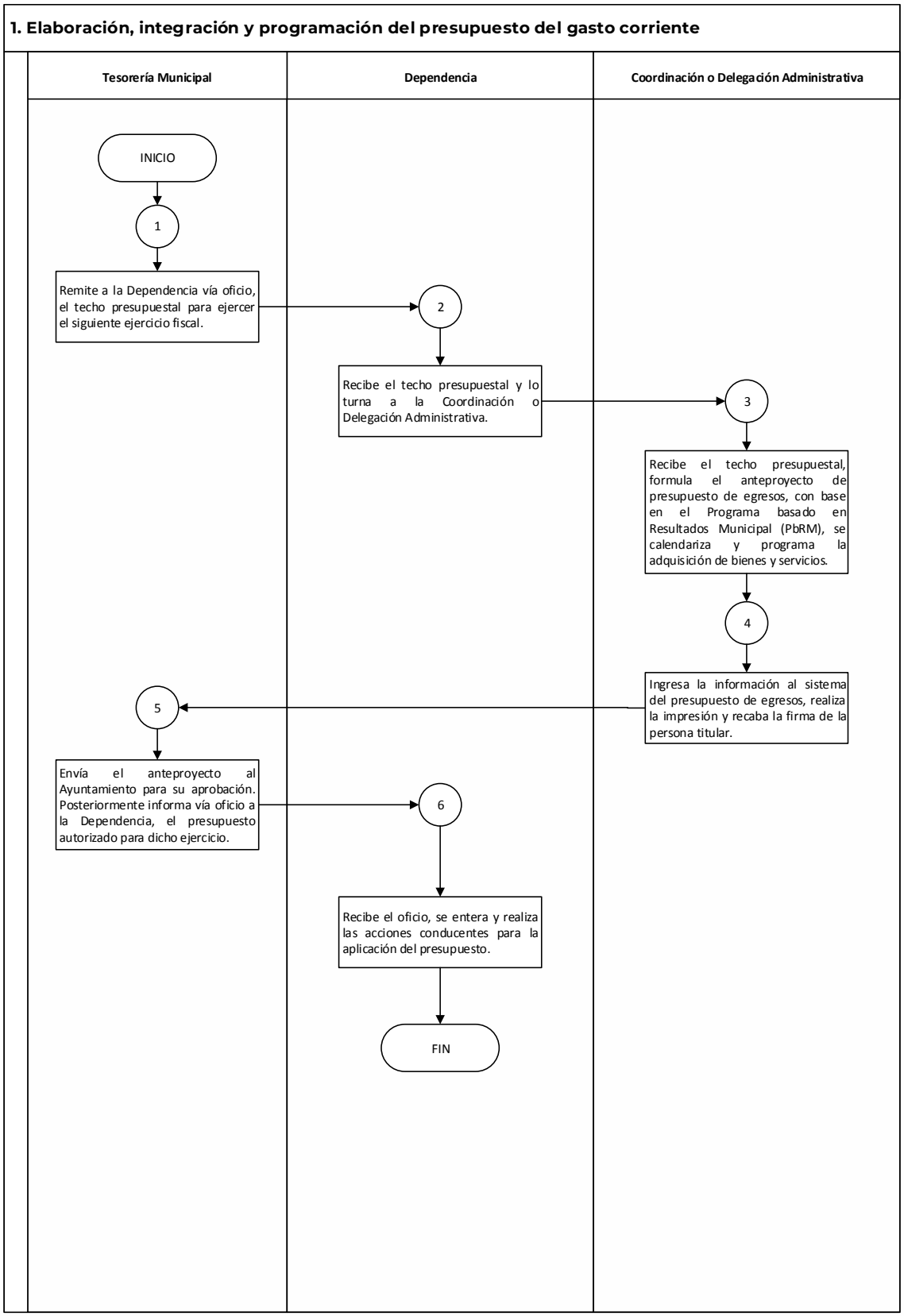
- La persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada 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:**


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
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
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **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.

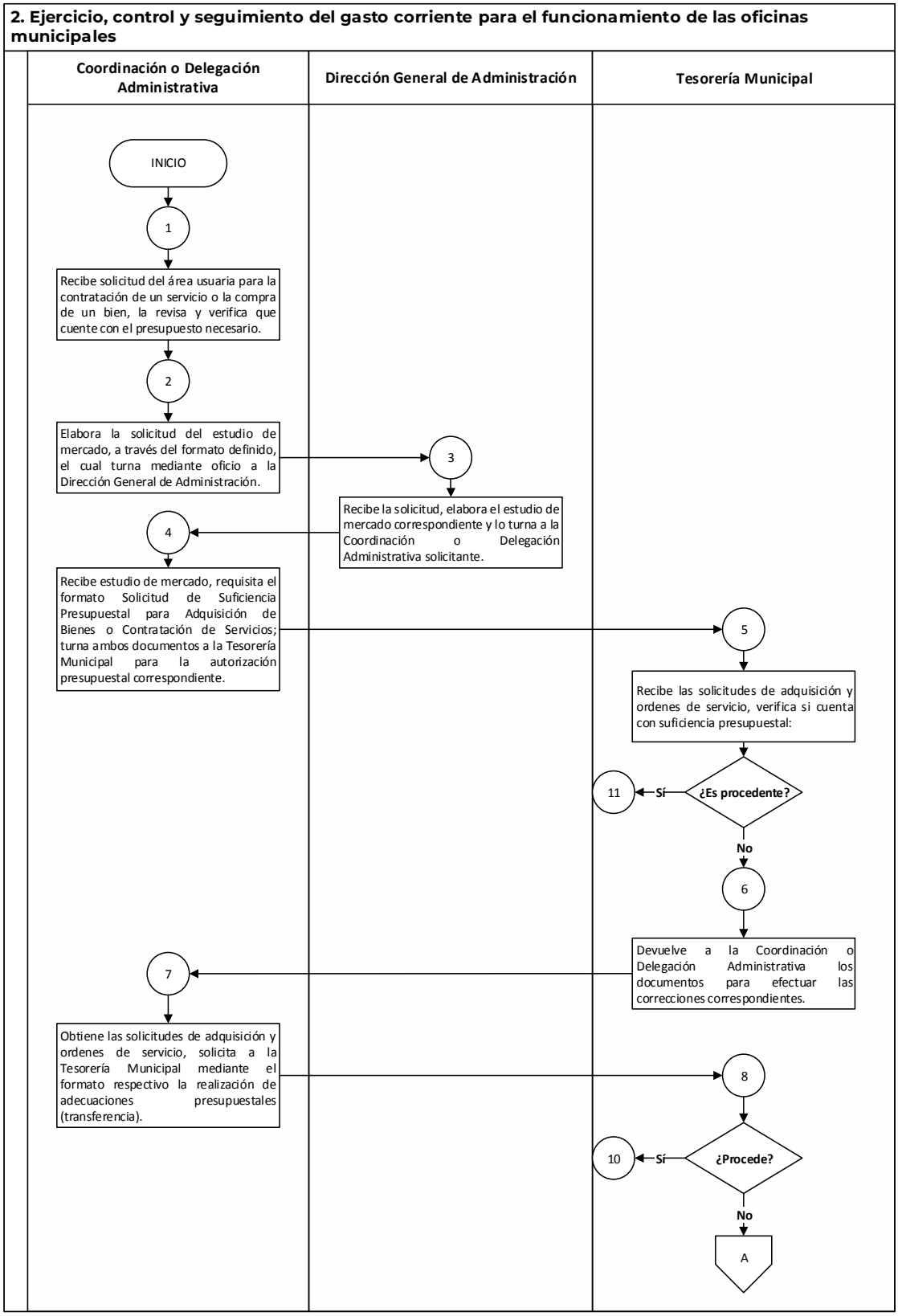
**2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**

**Descriptivo:**

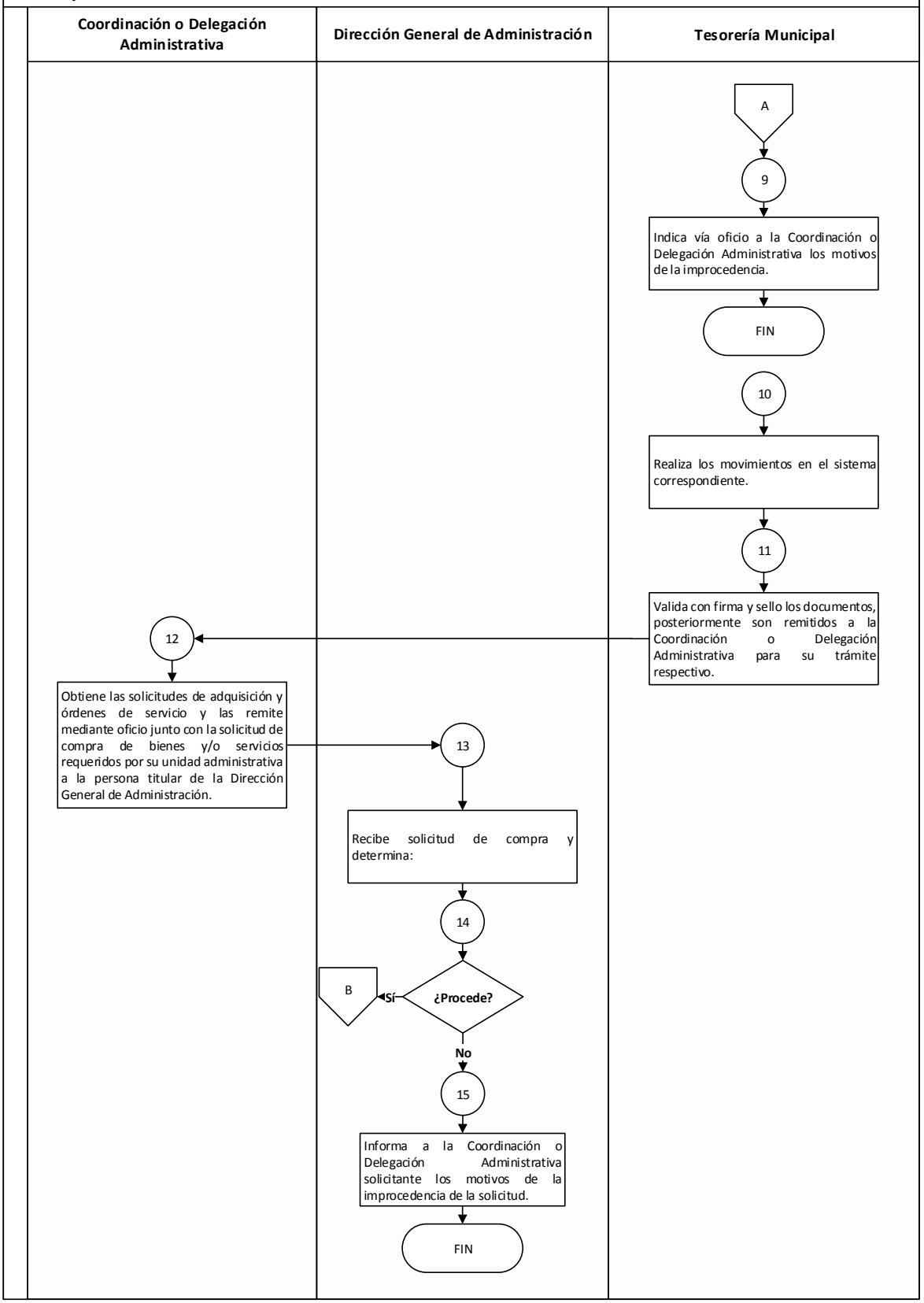
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| **2** | | Elabora la solicitud del estudio 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** | | **No:**<br>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:**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| **11** | | **Sí**<br>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:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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** |

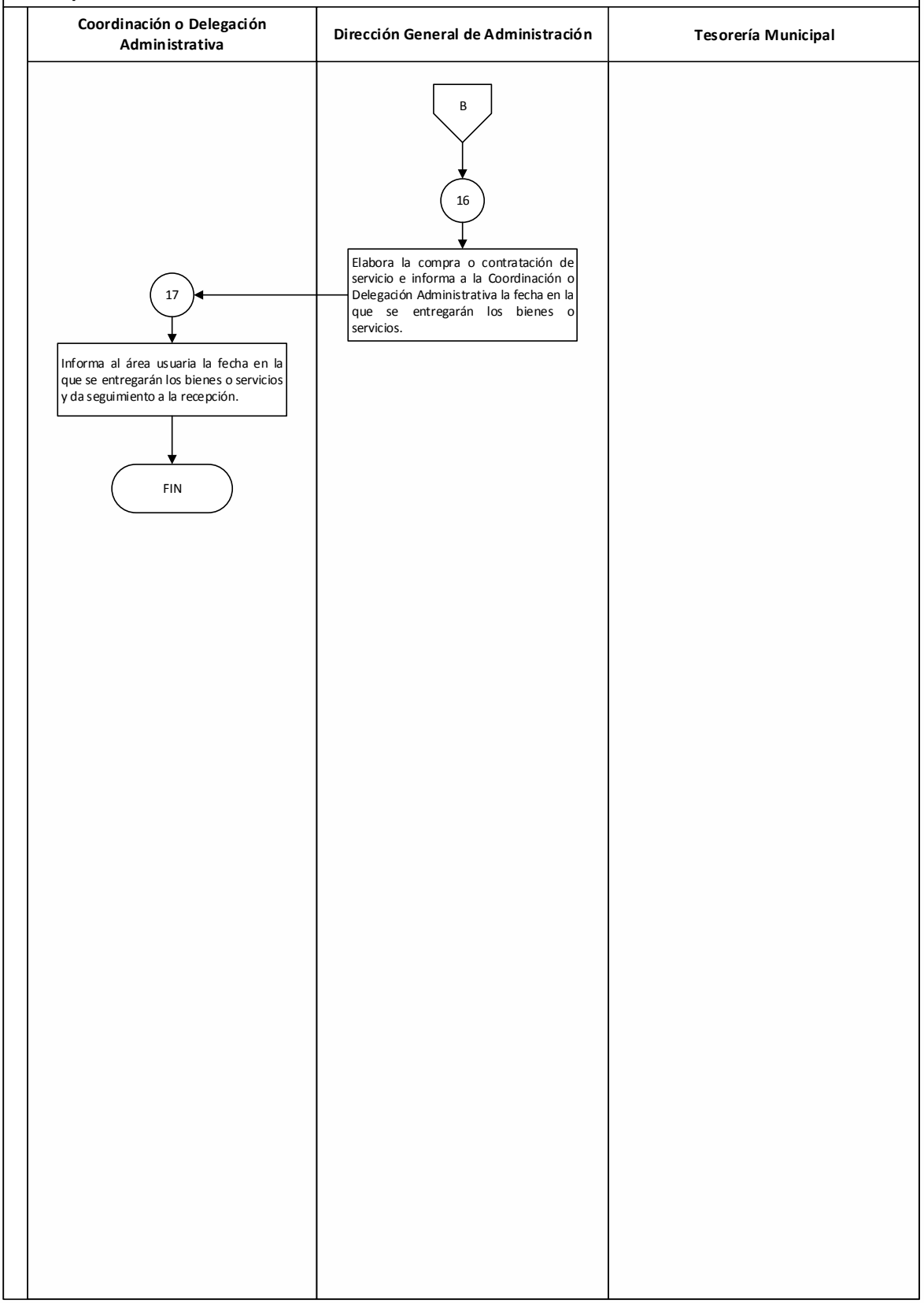
## Diagrama:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

**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 Curiculum 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**

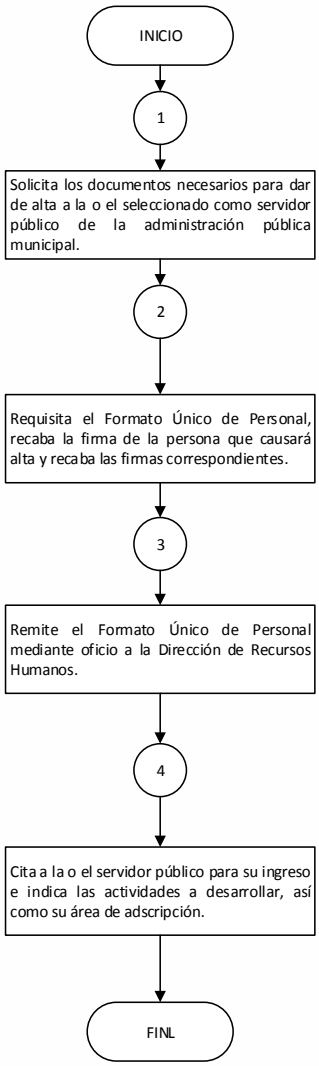
**Descriptivo:**

| 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:**

**3. Alta de personal**

**Coordinación o Delegación Administrativa**



| | |
|---|---|
| **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.

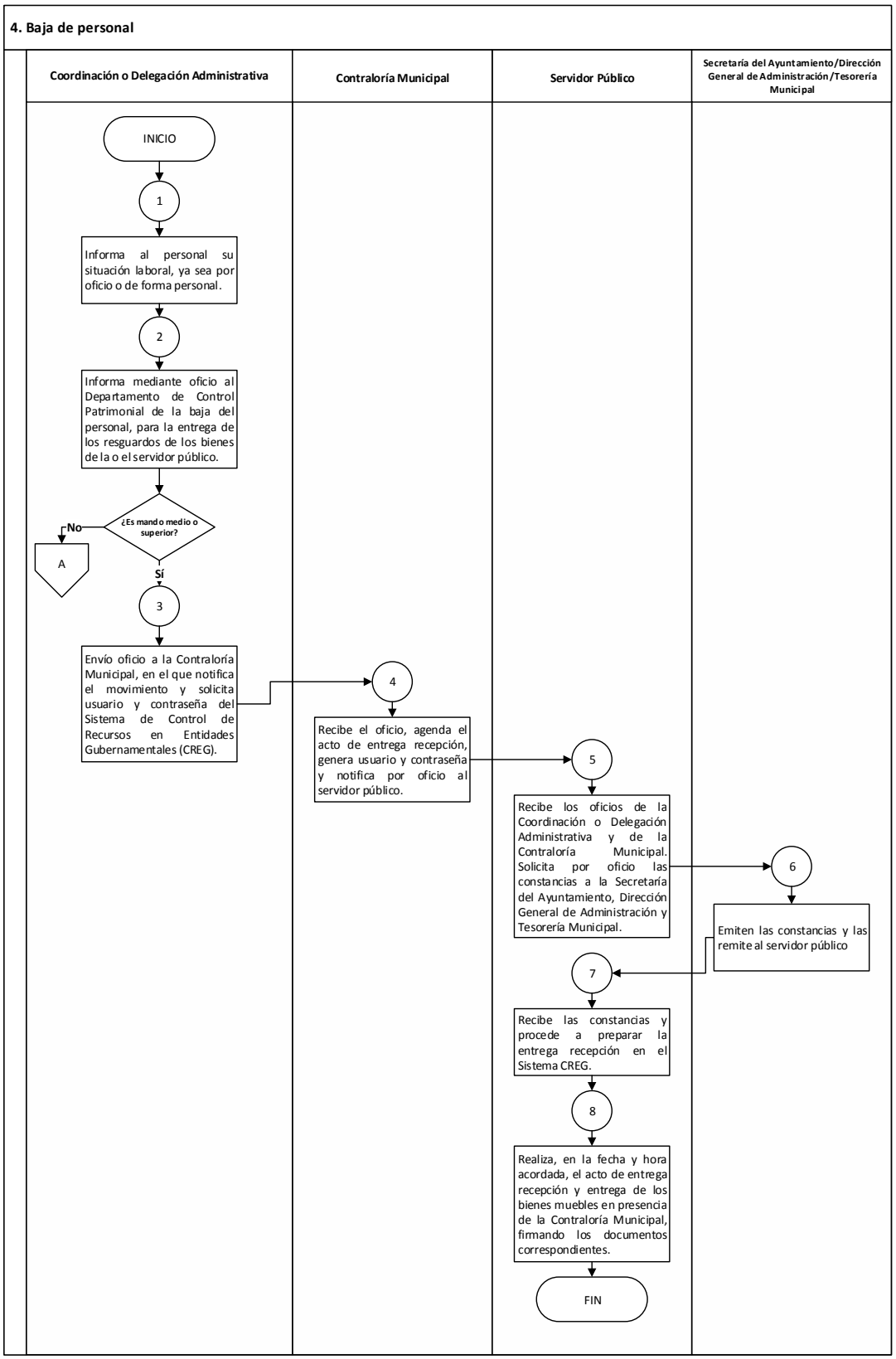
- La o el mando medio que deba preparar la entrega recepción, deberá gestionar ante las instancia correspondientes, la emisión a su nombre de las constancias de no adeudo económico; patrimonial y documental.
- La persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar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

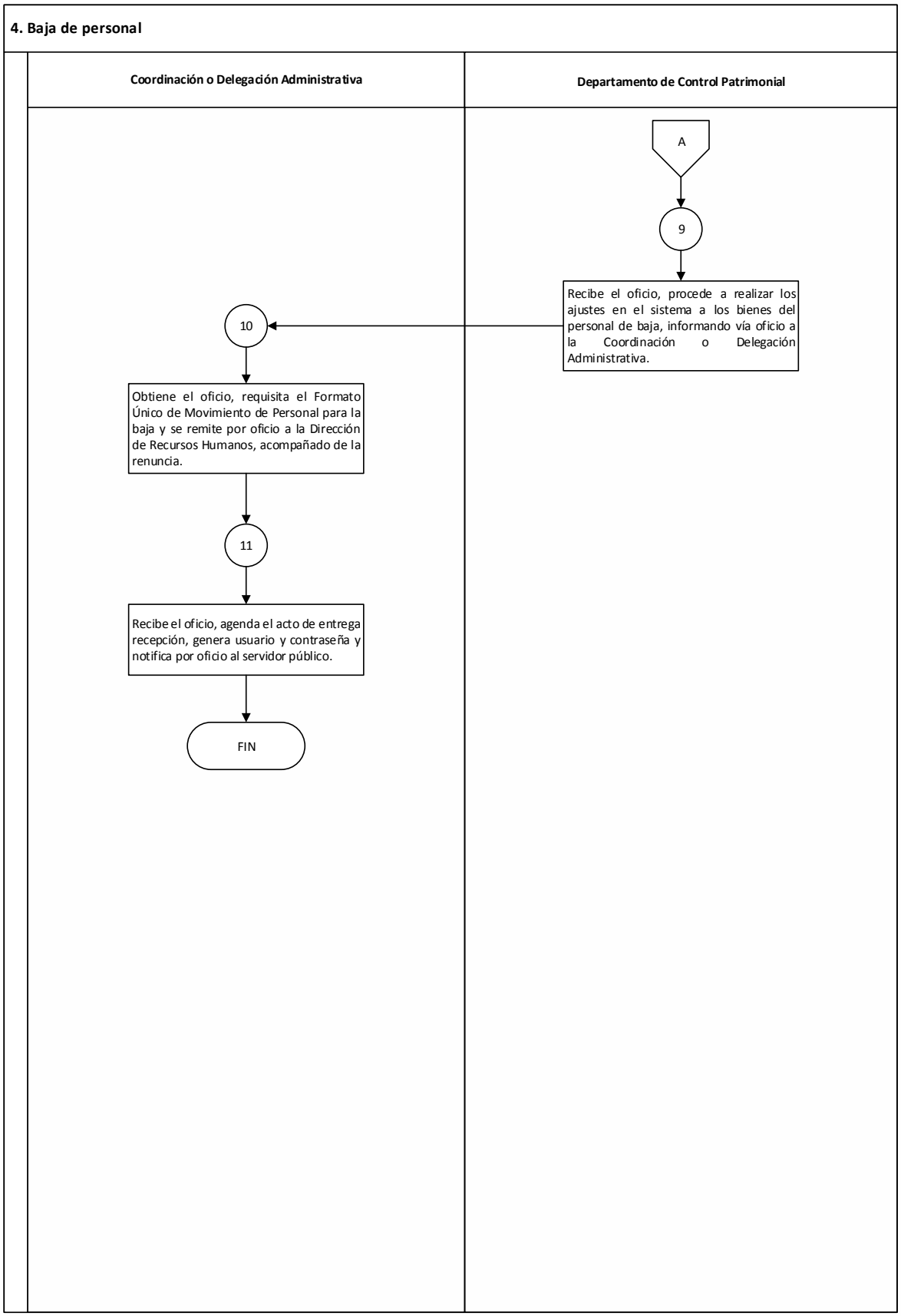
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| **2** | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | **¿Es mando medio o superior?** |
| **3** | | **Sí:**<br>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:**<br>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
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**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.

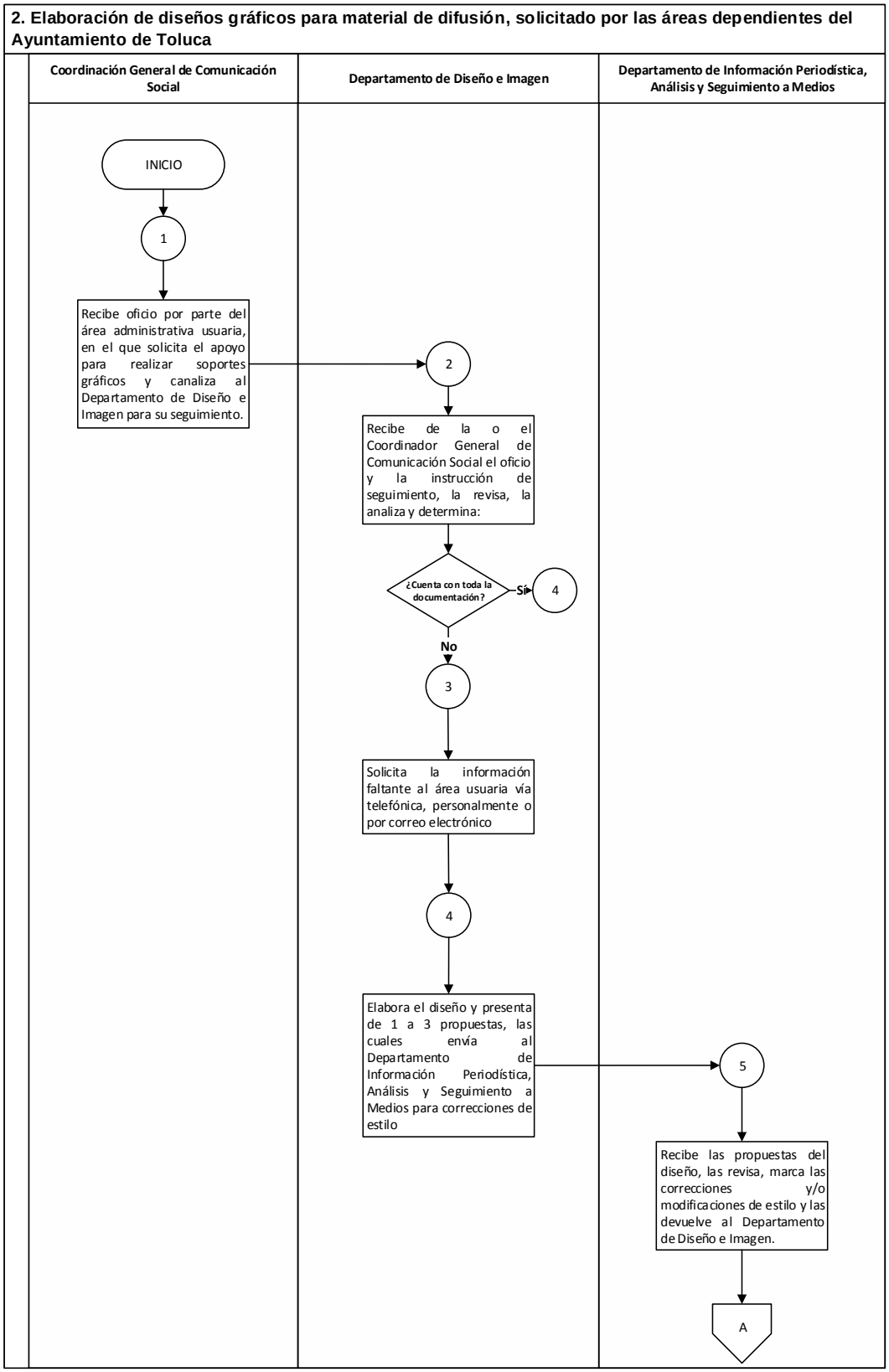
**2. Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca.**

**Descriptivo:**

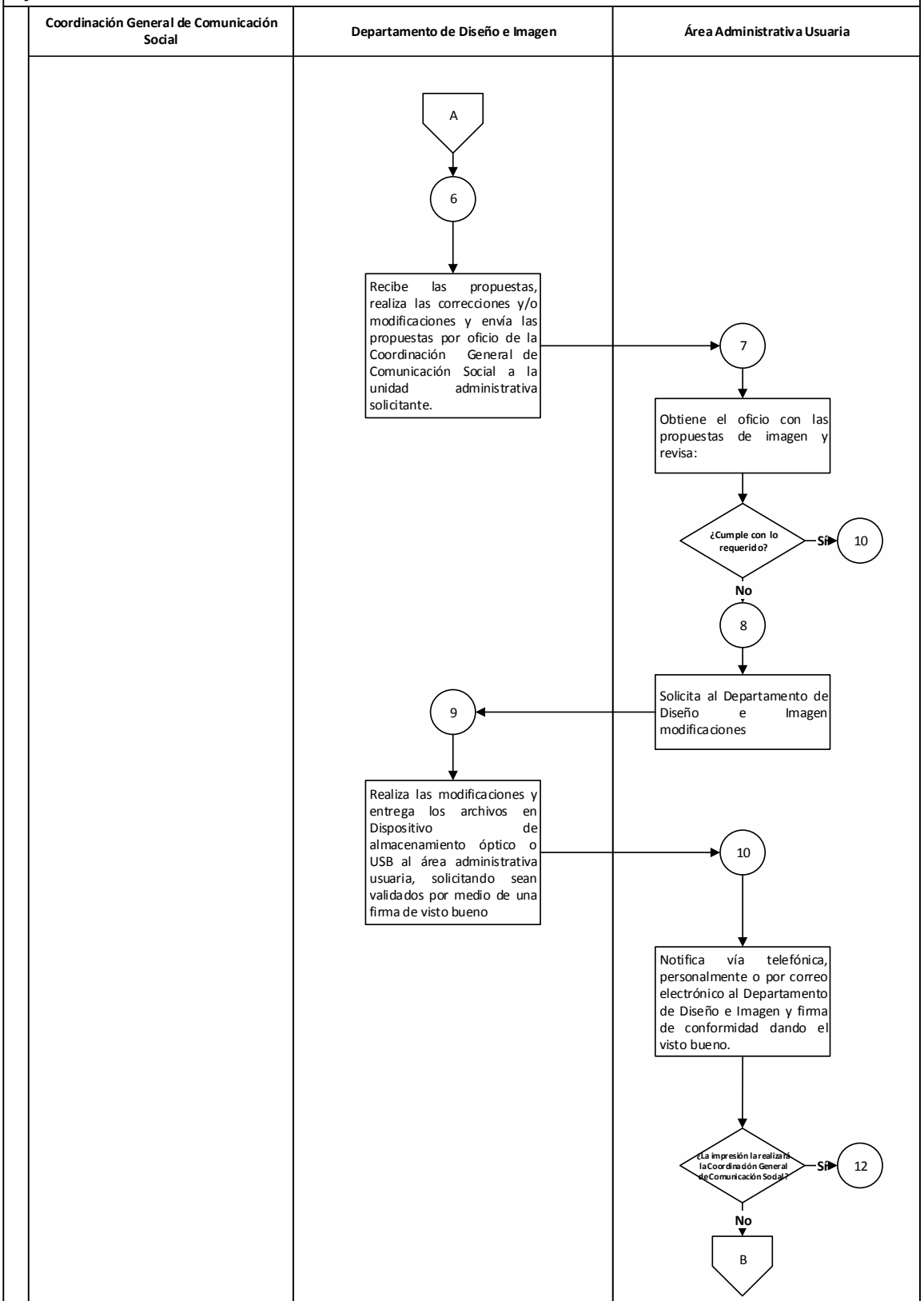
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación General de Comunicación Social** | Recibe oficio por parte del área administrativa usuaria, en el que solicita el apoyo para realizar soportes gráficos y canaliza al Departamento de Diseño e Imagen para su seguimiento. |
| **2** | **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:**<br>Solicita la información faltante al área usuaria vía telefónica, personalmente o por correo electrónico. |
| **4** | | **Sí:**<br>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:**<br>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:**<br>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:**<br>Lleva a cabo la impresión de su material. |
| | | **FIN** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **12** | **Departamento de Diseño e Imagen** | **Sí:**<br>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** |

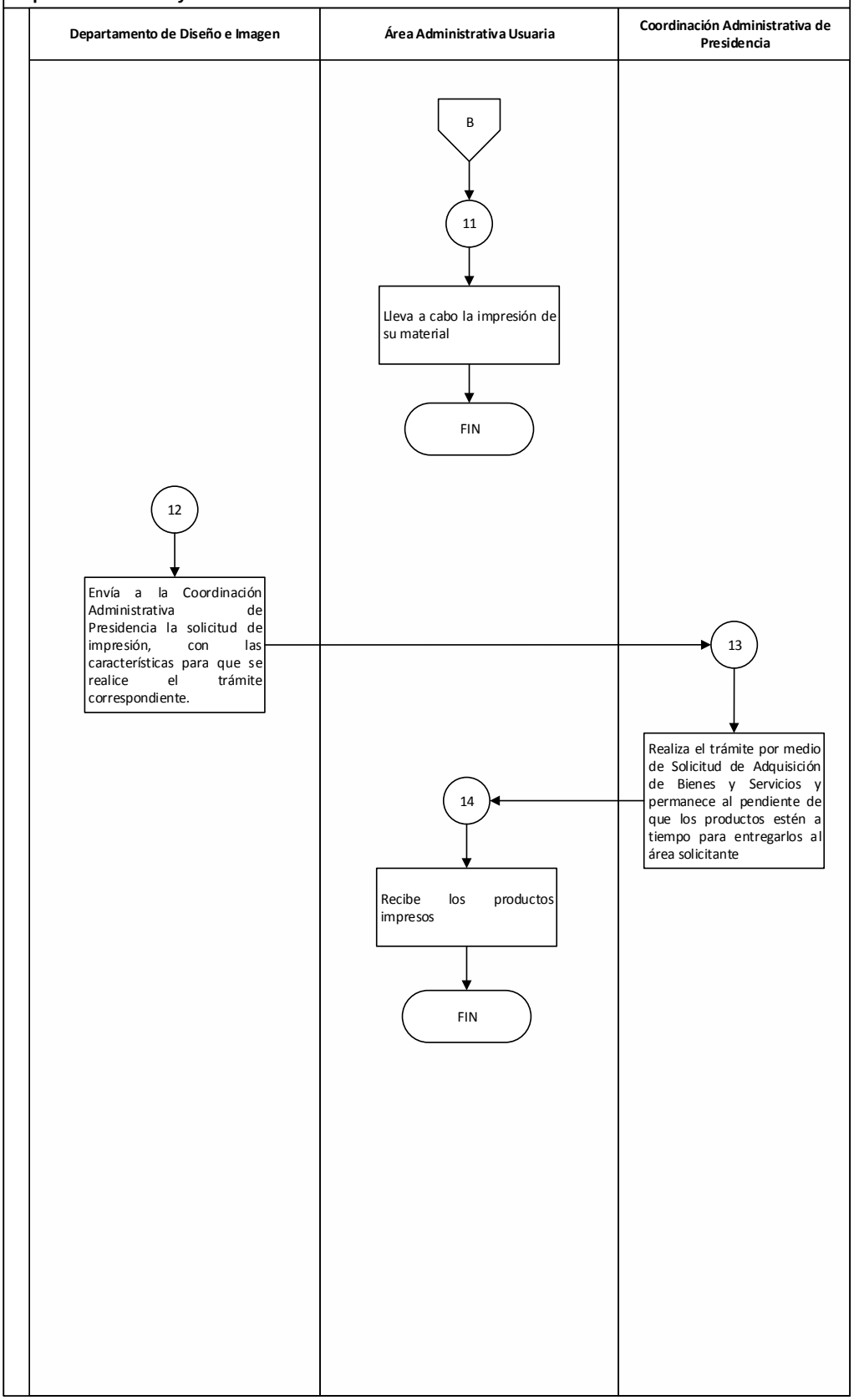
**Diagrama:**


2. Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca
Coordinación General de Comunicación Social
Departamento de Diseño e Imagen
Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios
INICIO
1
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
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?
Si
4
No
3
Solicita la información faltante al área usuaria vía telefónica, personalmente o por correo electrónico
4
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
Recibe las propuestas del diseño, las revisa, marca las correcciones y/o modificaciones de estilo y las devuelve al Departamento de Diseño e Imagen.
A

**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. |

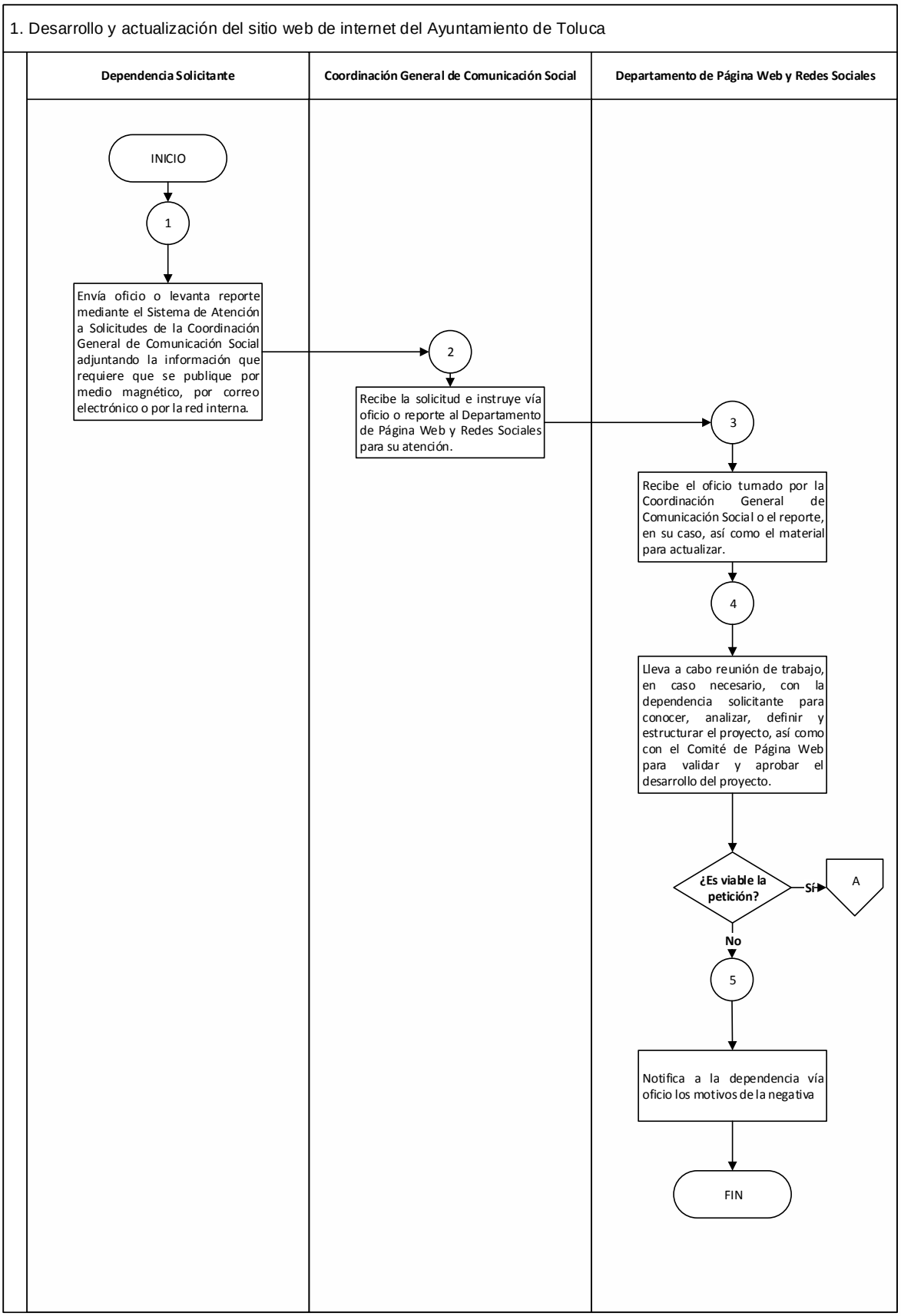
### POLÍTICAS APLICABLES

- 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.

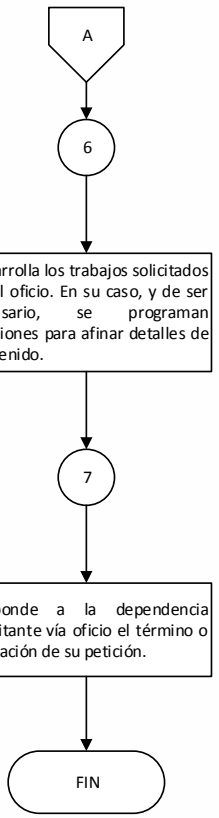
**1. Desarrollo y actualización del sitio web de internet del Ayuntamiento de Toluca.**
**Descriptivo:**

| 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:**<br>Notifica a la dependencia vía oficio los motivos de la negativa. |
| | | **FIN** |
| **6** | | **Sí:**<br>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 |
|---|---|---|
| | |  |

| | |
|---|---|
| **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. |

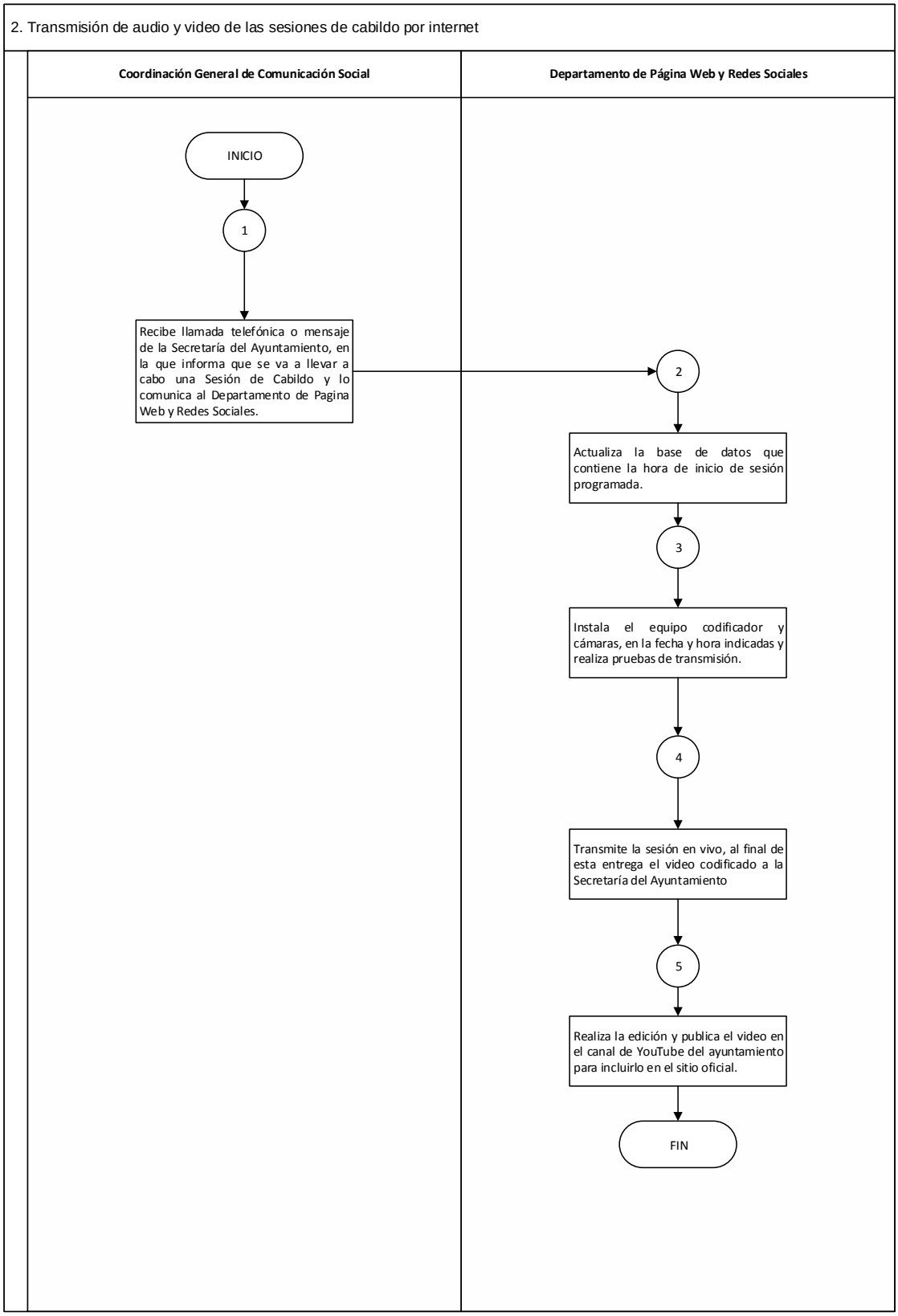
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


2. Transmisión de audio y video de las sesiones de cabildo por internet
Coordinación General de Comunicación Social
Departamento de Página Web y Redes Sociales
INICIO
1
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
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

| | |
|---|---|
| **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. |

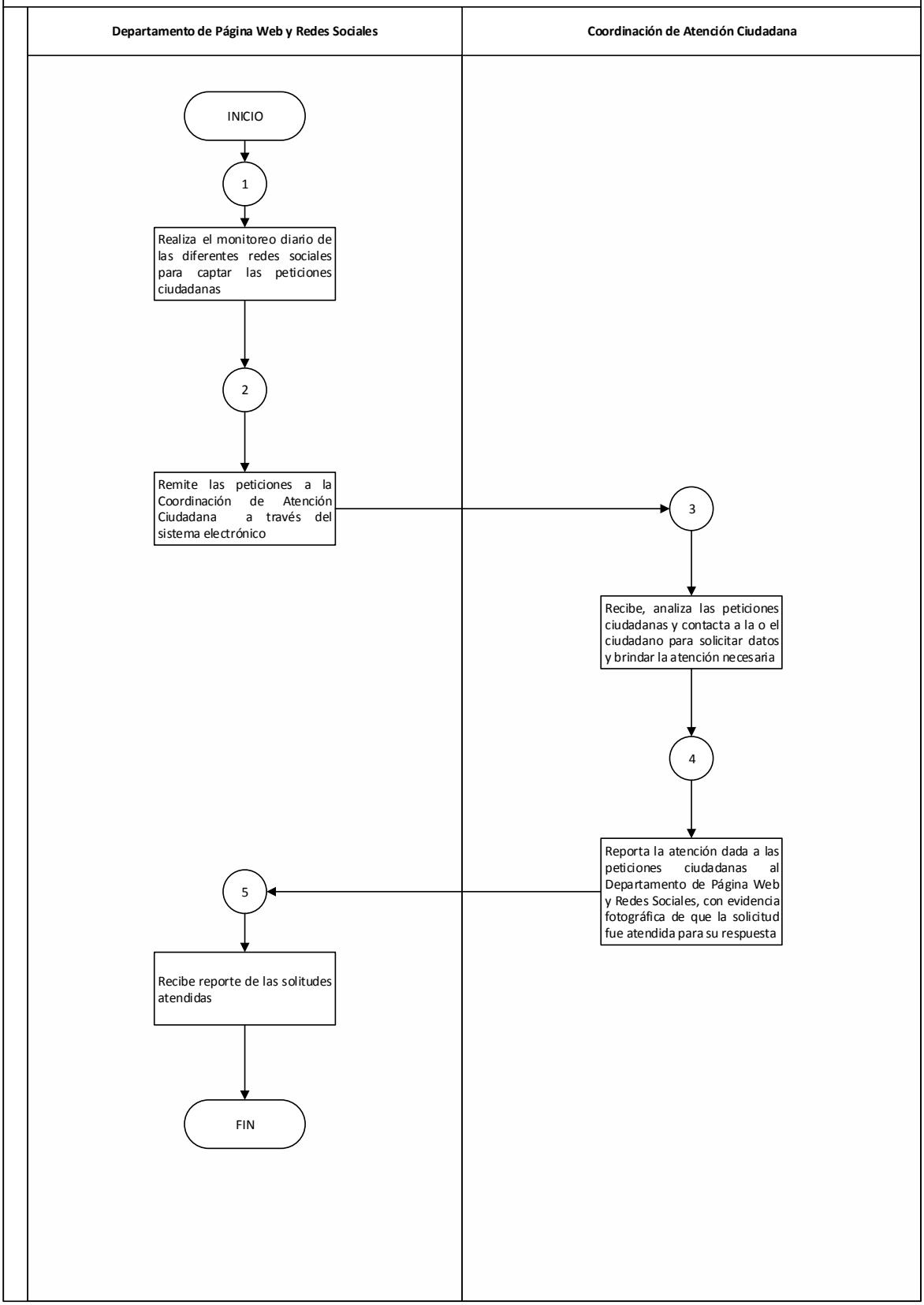
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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 solitudes 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

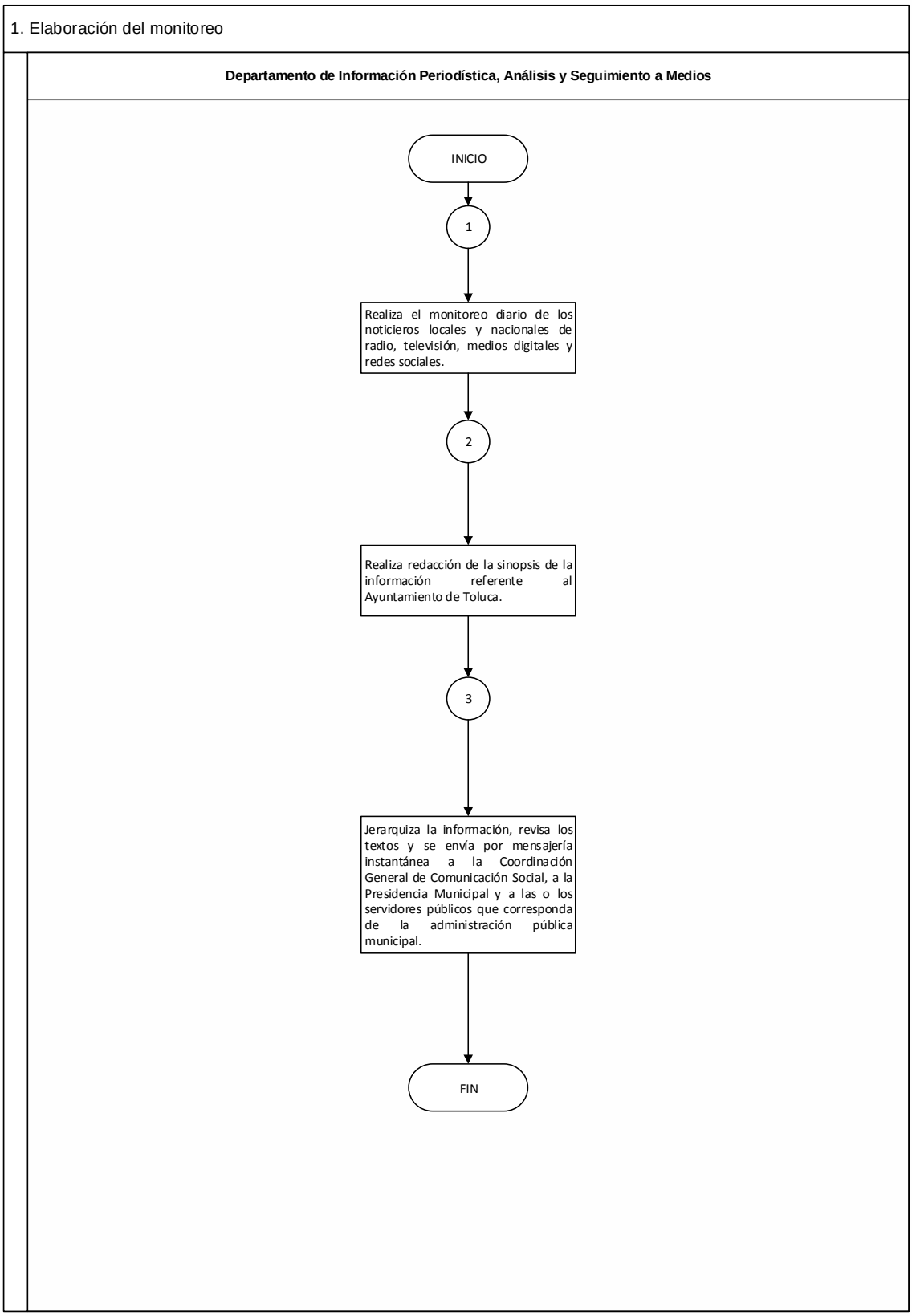
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios deberá elaborar una sinopsis de la información que se presenta en medios electrónicos sobre la administración pública municipal y las y los servidores públicos, procesada en cortes informativos matutino, vespertino y nocturno.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


1. Elaboración del monitoreo
Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios
INICIO
1
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

| | |
|---|---|
| **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

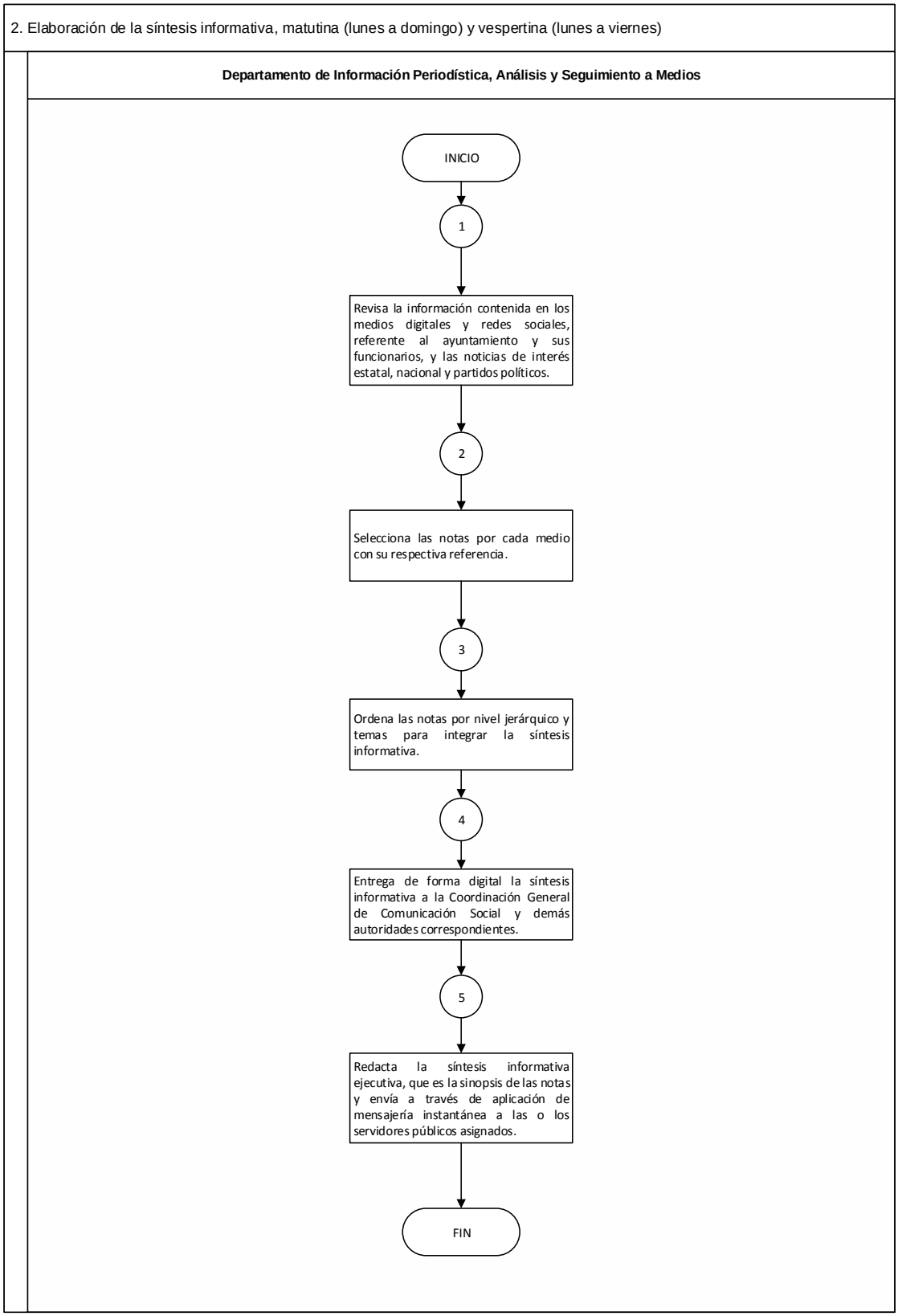
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de revisar la información contenida en páginas web y redes sociales.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de redactar, lo más breve posible, cada 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
INICIO
1
Revisa la información contenida en los medios digitales y redes sociales, referente al ayuntamiento y sus funcionarios, 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

| | |
|---|---|
| **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.

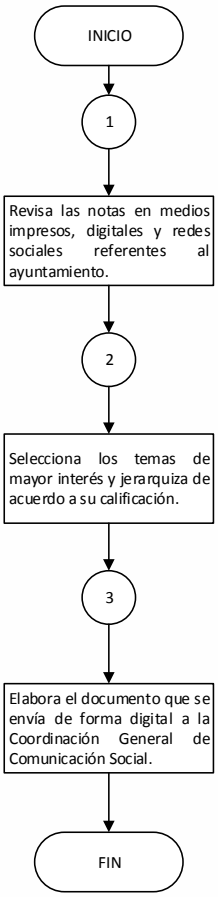
**3. Realización del análisis semanal**
**Descriptivo:**

| 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:**

3. Realización del análisis semanal

**Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios**



| | |
|---|---|
| **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.

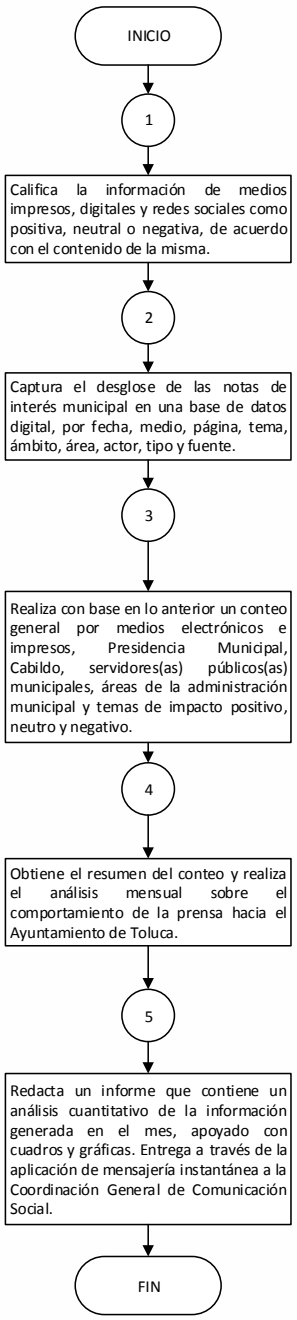
**4. Realización del análisis mensual de medios de comunicación**
**Descriptivo:**

| 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:**

4. Realización del análisis mensual de medios impresos y electrónicos

**Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios**



| | |
|---|---|
| **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). |

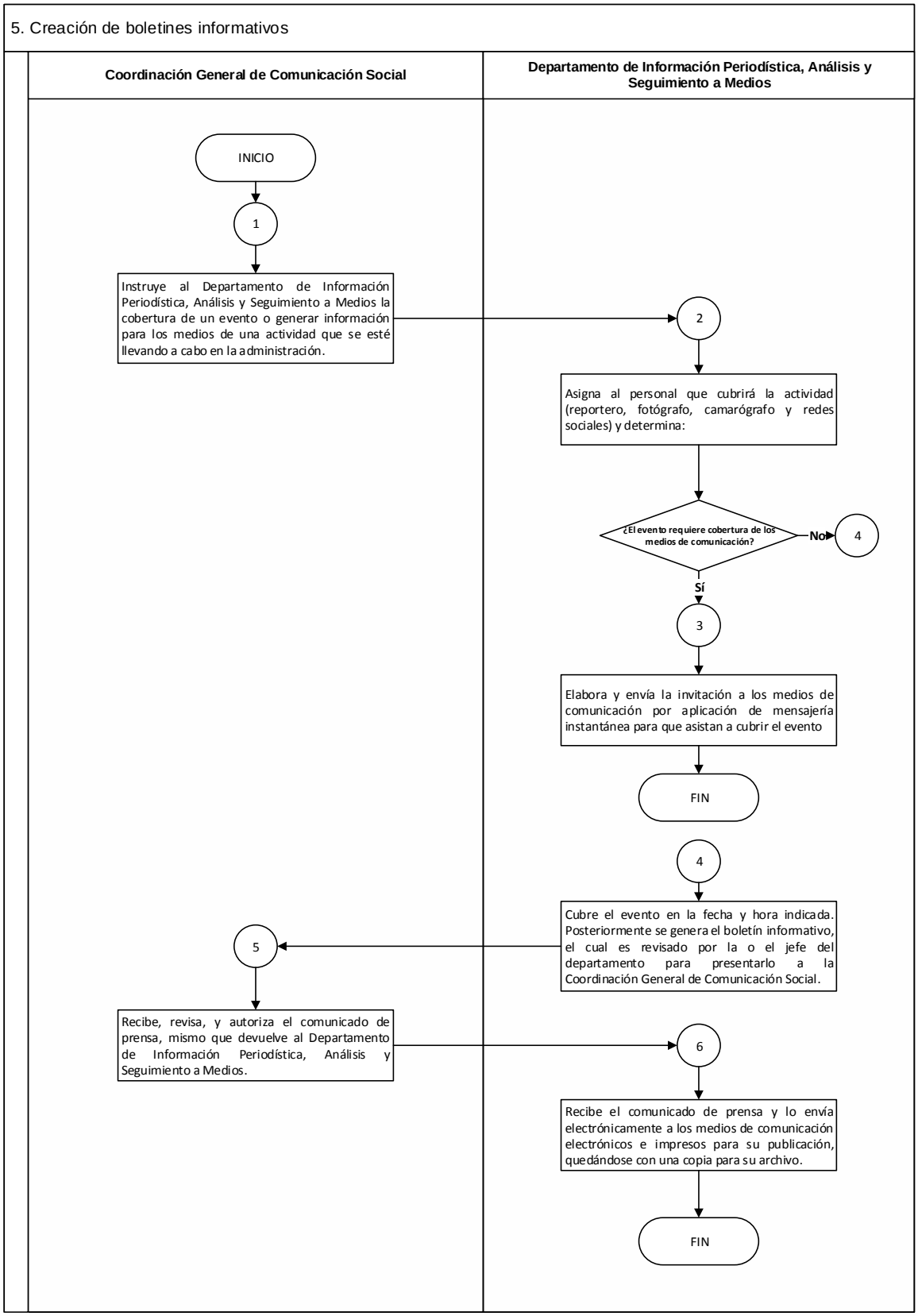
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**<br>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:**<br>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:**


5. Creación de boletines informativos
Coordinación General de Comunicación Social
Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios
INICIO
1
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
Asigna al personal que cubrirá la actividad (reportero, fotógrafo, camarógrafo y redes sociales) y determina:
¿El evento requiere cobertura de los medios de comunicación?
No
4
Sí
3
Elabora y envía la invitación a los medios de comunicación por aplicación de mensajería instantánea para que asistan a cubrir el evento
FIN
4
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
Recibe, revisa, y autoriza el comunicado de prensa, mismo que devuelve al Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios.
6
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

## 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. |

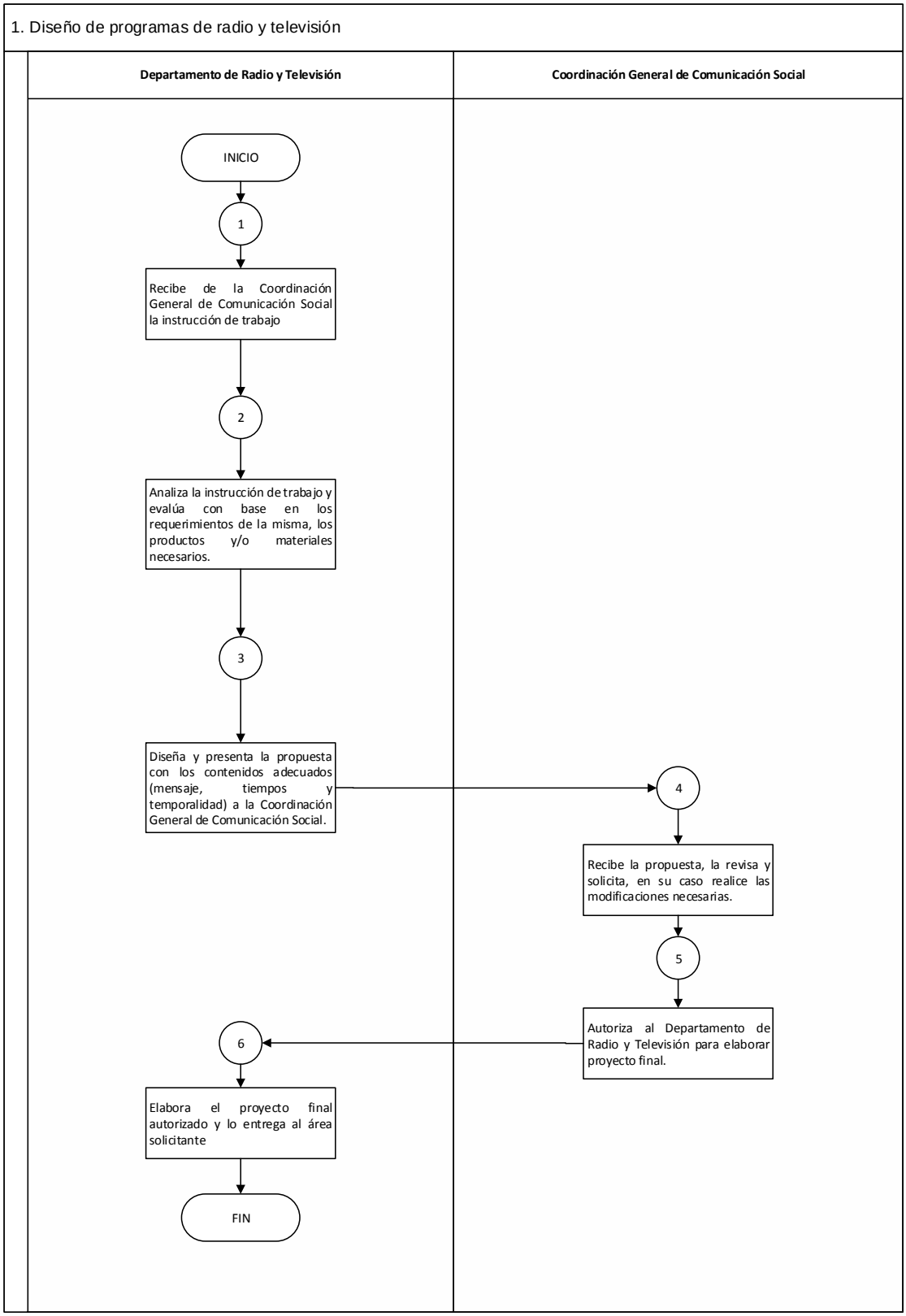
### POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


1. Diseño de programas de radio y televisión
Departamento de Radio y Televisión
Coordinación General de Comunicación Social
INICIO
1
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
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
Elabora el proyecto final autorizado y lo entrega al área solicitante
FIN

| | |
|---|---|
| **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. |

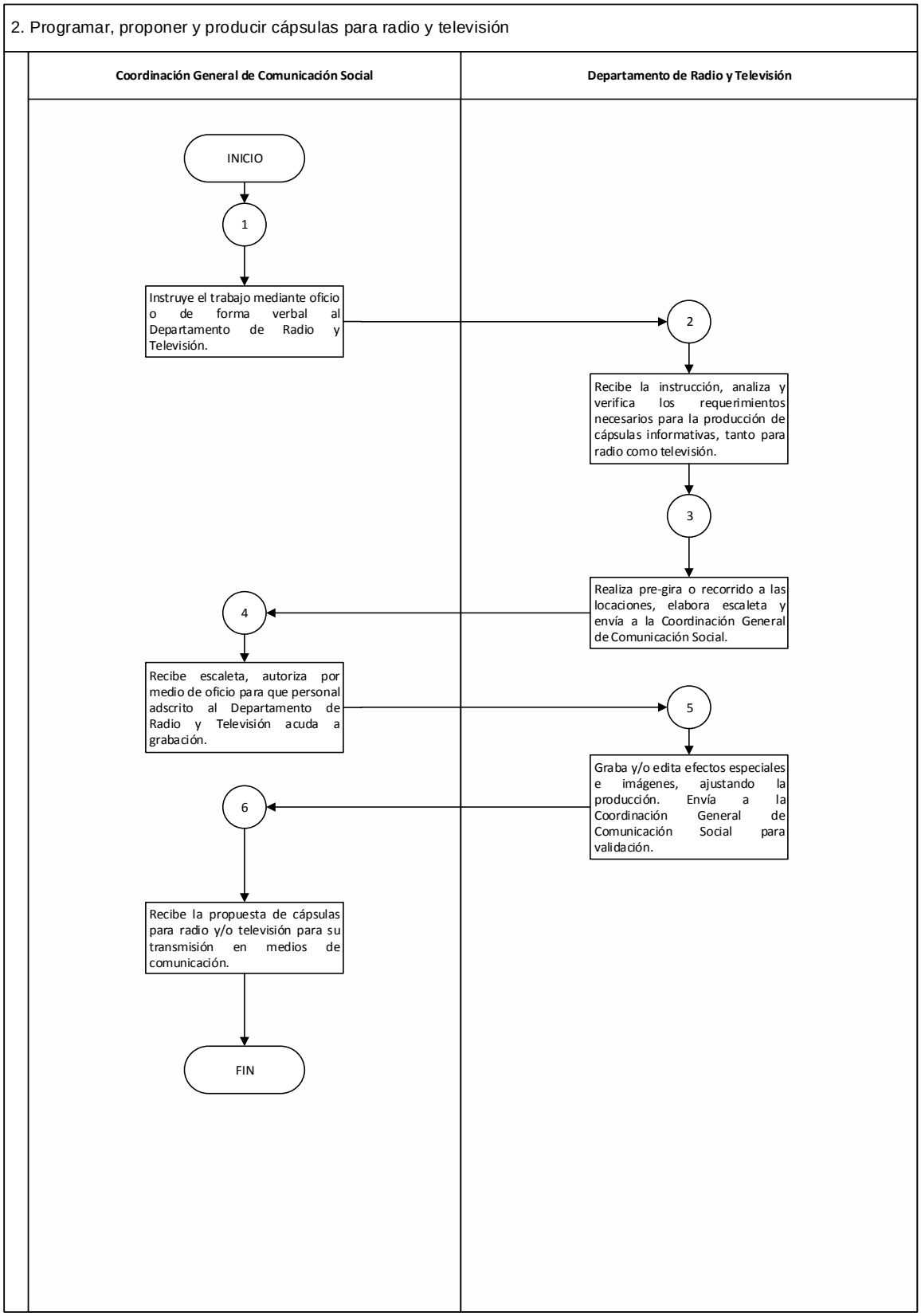
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


2. Programar, proponer y producir cápsulas para radio y televisión
Coordinación General de Comunicación Social
Departamento de Radio y Televisión
INICIO
1
Instruye el trabajo mediante oficio o de forma verbal al Departamento de Radio y Televisión.
2
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
Recibe escaleta, autoriza por medio de oficio para que personal adscrito al Departamento de Radio y Televisión acuda a grabación.
5
Graba y/o edita efectos especiales e imágenes, ajustando la producción. Envía a la Coordinación General de Comunicación Social para validación.
6
Recibe la propuesta de cápsulas para radio y/o televisión para su transmisión en medios de comunicación.
FIN

| | |
|---|---|
| **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. |

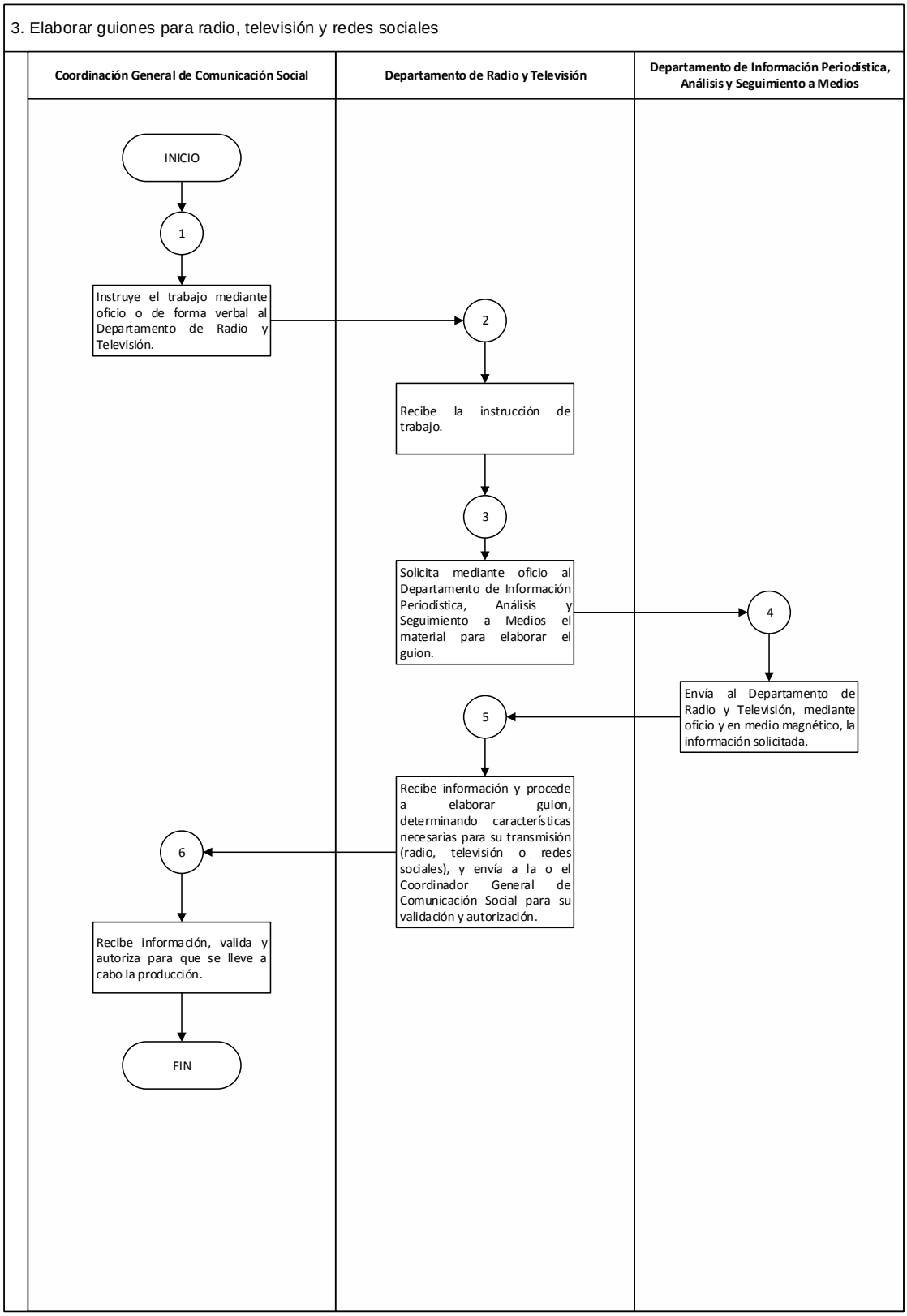
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


3. Elaborar guiones para radio, televisión y redes sociales
Coordinación General de Comunicación Social
Departamento de Radio y Televisión
Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios
INICIO
1
Instruye el trabajo mediante oficio o de forma verbal al Departamento de Radio y Televisión.
2
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
Envía al Departamento de Radio y Televisión, mediante oficio y en medio magnético, la información solicitada.
5
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
Recibe información, valida y autoriza para que se lleve a cabo la producción.
FIN

## 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

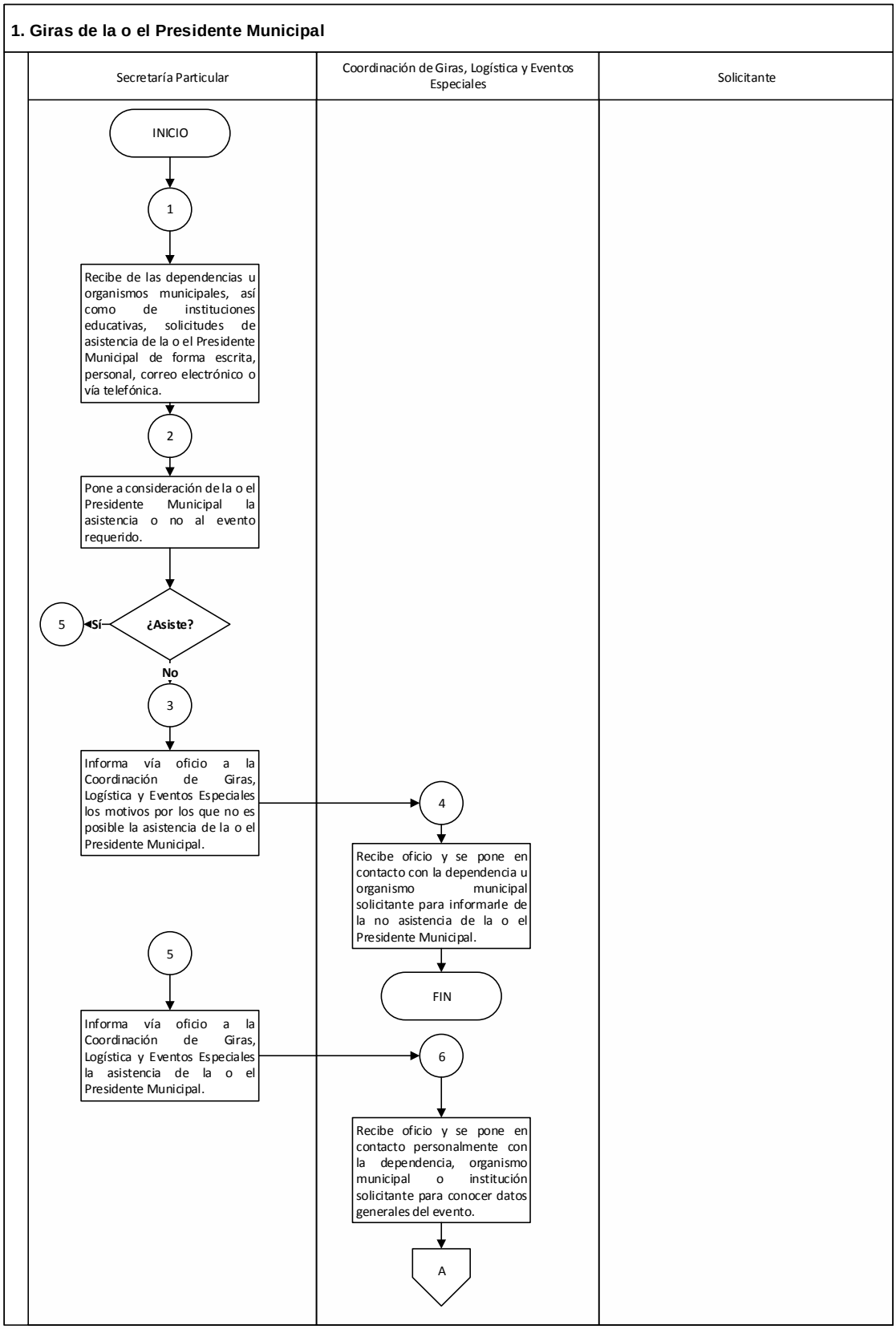
- La Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales deberá brindar el apoyo correspondiente en la organización de eventos donde asista la o el Presidente Municipal.
- Las dependencias entregarán información a la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales, para llevar a cabo los eventos, 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:**

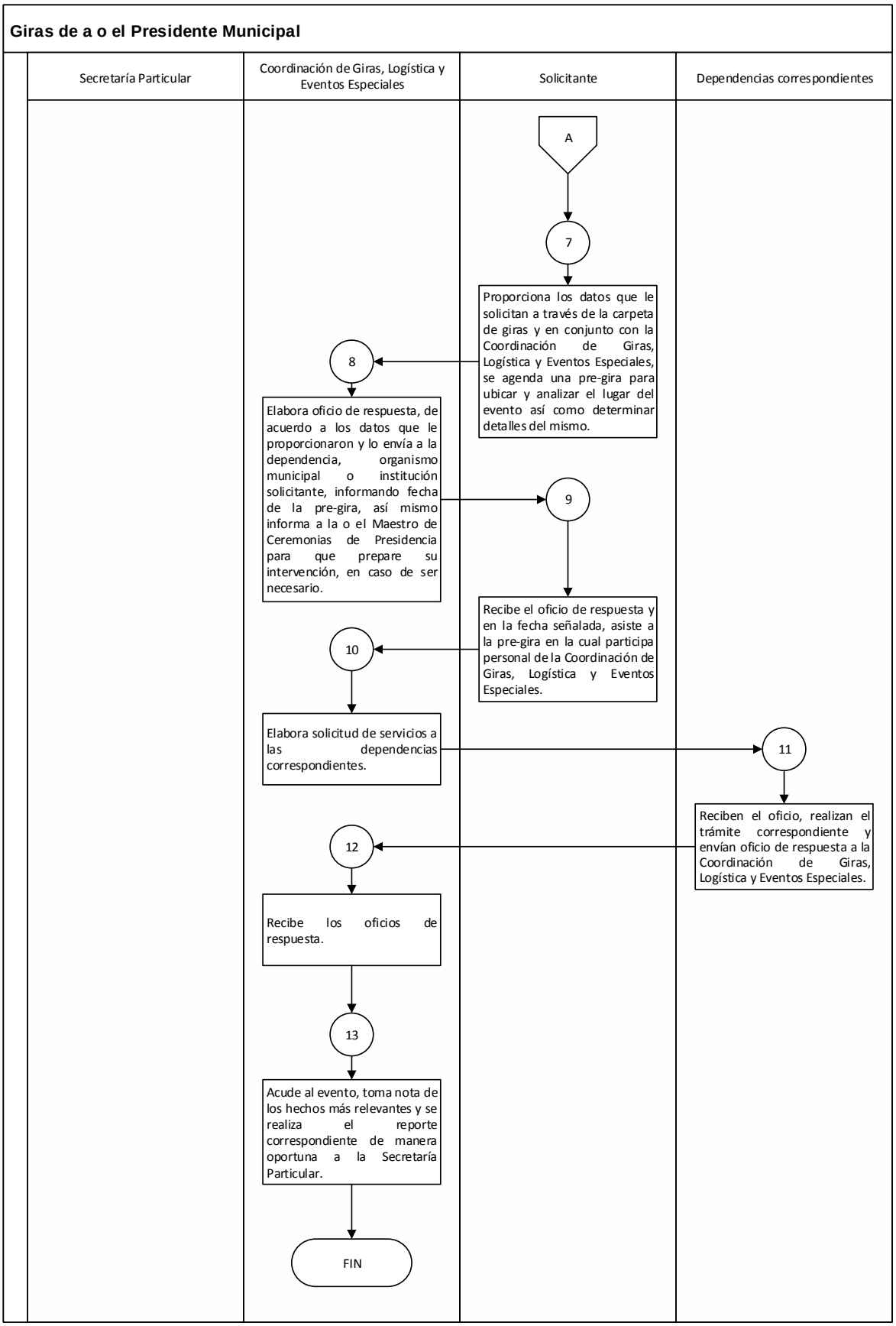
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Secretaría Particular** | Recibe de las dependencias u organismos municipales, así como de instituciones educativas, solicitudes de asistencia de la o el Presidente Municipal de forma escrita, personal, correo electrónico o vía telefónica. |
| **2** | | Pone a consideración de la o el Presidente Municipal la asistencia o no al evento requerido. |
| | | ¿Asiste? |
| **3** | | **No:**<br>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:**<br>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:


1. Giras de la o el Presidente Municipal
Secretaría Particular
Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales
Solicitante
INICIO
1
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?
Sí
5
No
3
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
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
Informa vía oficio a la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales la asistencia de la o el Presidente Municipal.
6
Recibe oficio y se pone en contacto personalmente con la dependencia, organismo municipal o institución solicitante para conocer datos generales del evento.
A

**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. |

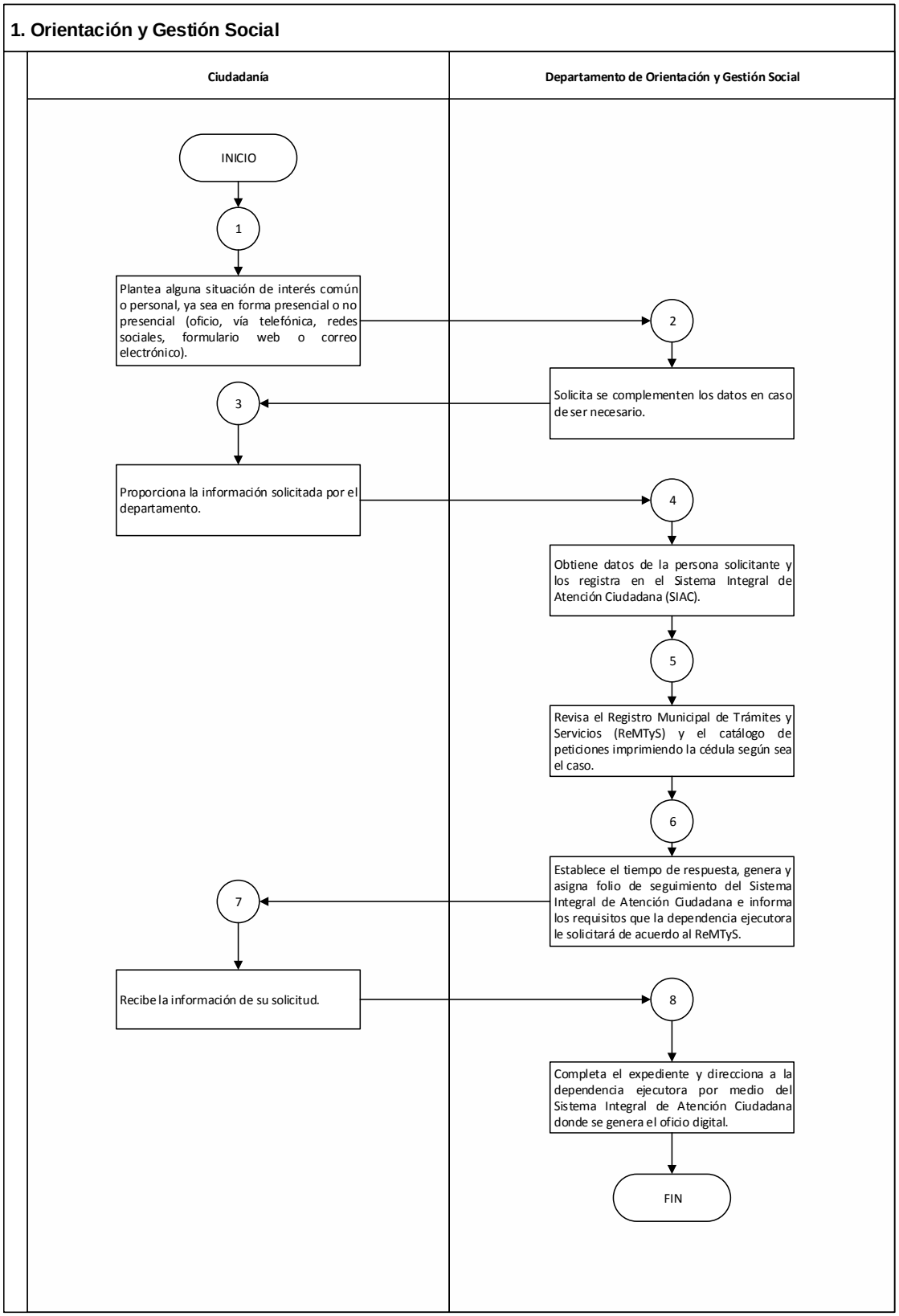
### POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


1. Orientación y Gestión Social
Ciudadanía
Departamento de Orientación y Gestión Social
INICIO
1
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
Solicita se complementen los datos en caso de ser necesario.
3
Proporciona la información solicitada por el departamento.
4
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
Recibe la información de su solicitud.
8
Completa el expediente y direcciona a la dependencia ejecutora por medio del Sistema Integral de Atención Ciudadana donde se genera el oficio digital.
FIN

| | |
|---|---|
| **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. |

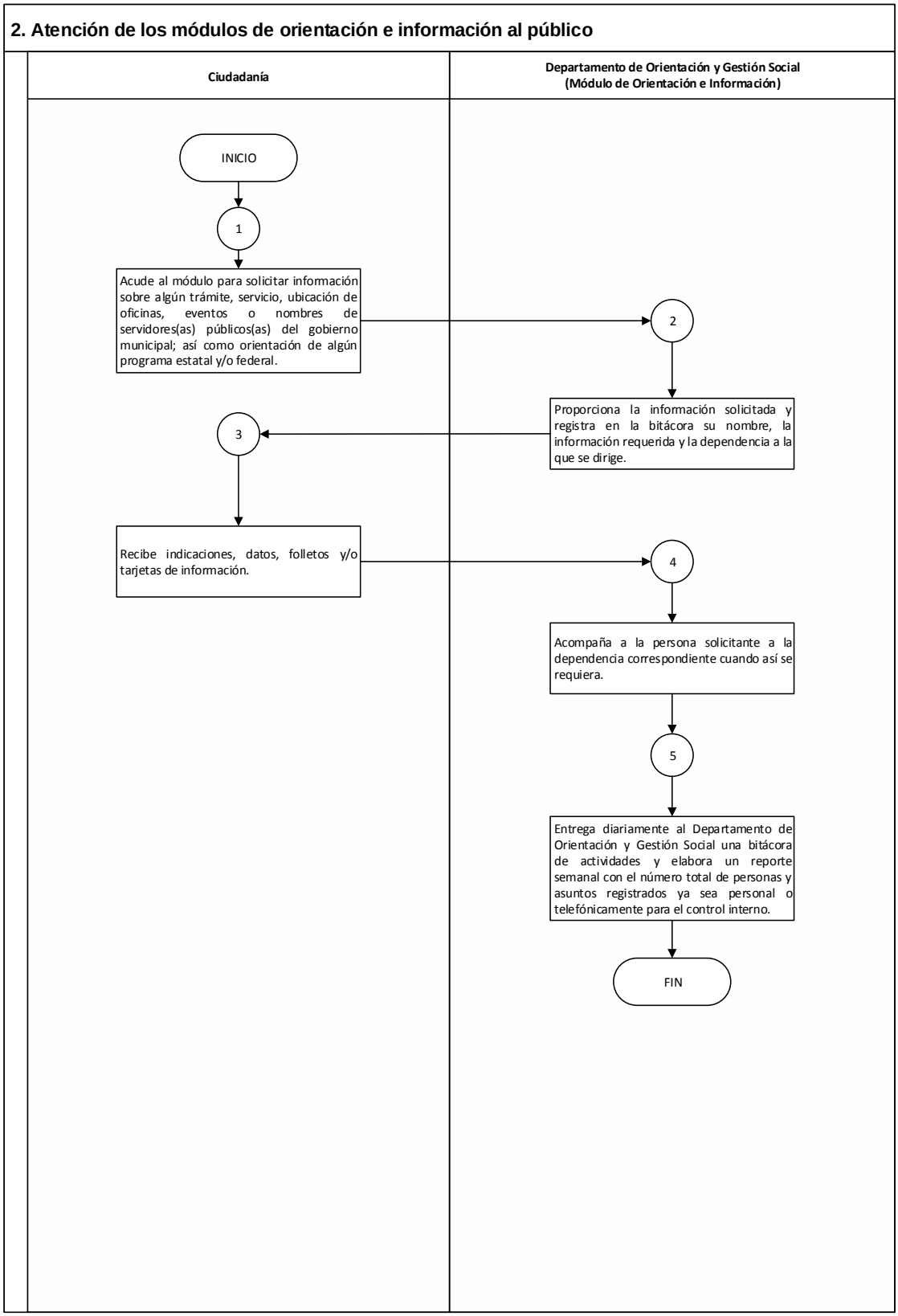
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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** | | 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:**


2. Atención de los módulos de orientación e información al público
Ciudadanía
Departamento de Orientación y Gestión Social (Módulo de Orientación e Información)
INICIO
1
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
Proporciona la información solicitada y registra en la bitácora su nombre, la información requerida y la dependencia a la que se dirige.
3
Recibe indicaciones, datos, folletos y/o tarjetas de información.
4
Acompaña a la persona solicitante a la dependencia correspondiente cuando así se requiera.
5
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

| | |
|---|---|
| **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

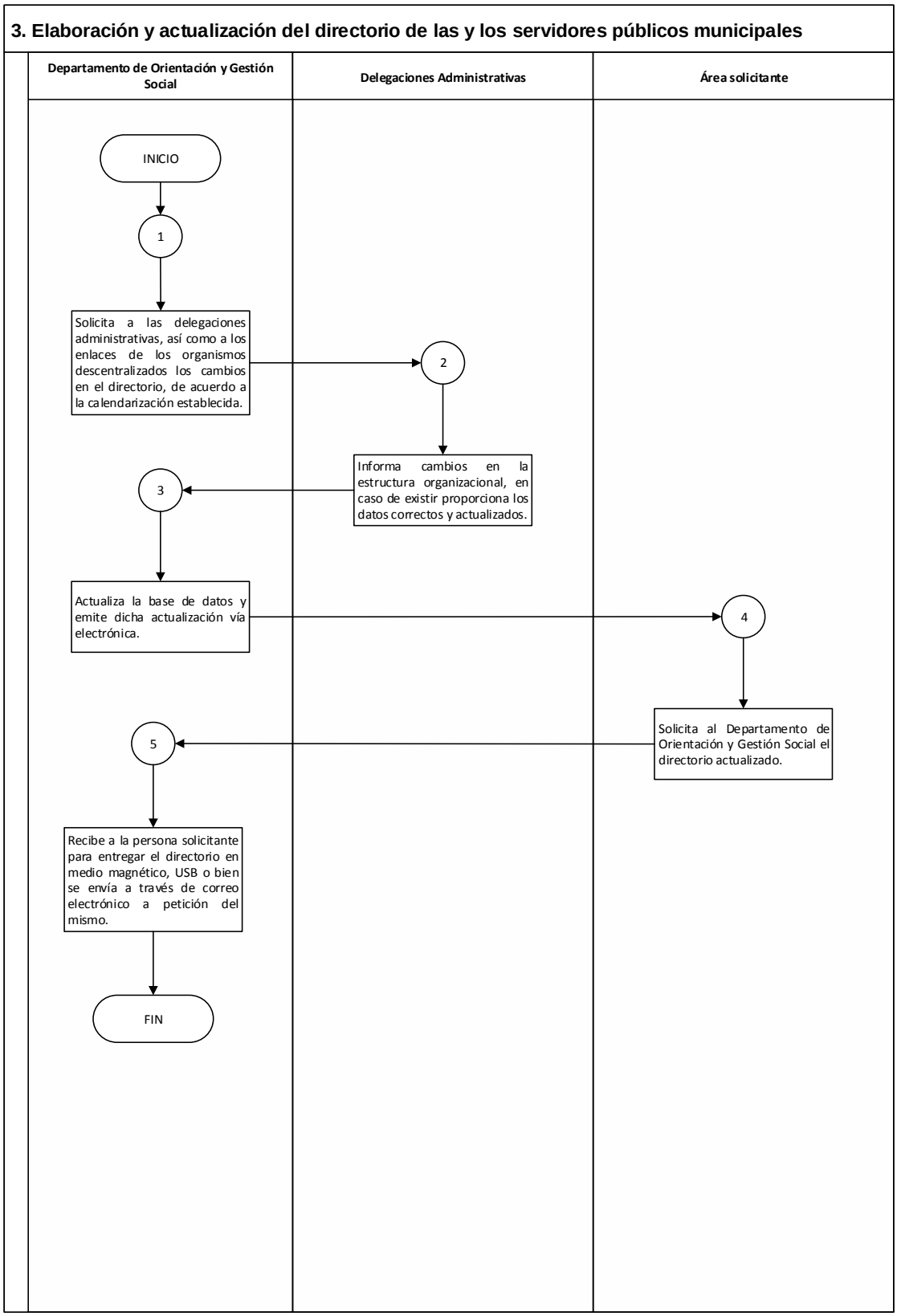
- La actualización del directorio telefónico se realiza de manera mensual o de acuerdo a los cambios que en el momento se generen en el transcurso de la administración.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social debe resolver cualquier duda al respecto.
- La distribución de los directorios se 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:**


3. Elaboración y actualización del directorio de las y los servidores públicos municipales
Departamento de Orientación y Gestión Social
Delegaciones Administrativas
Área solicitante
INICIO
1
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
Informa cambios en la estructura organizacional, en caso de existir proporciona los datos correctos y actualizados.
3
Actualiza la base de datos y emite dicha actualización vía electrónica.
4
Solicita al Departamento de Orientación y Gestión Social el directorio actualizado.
5
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

## 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. |

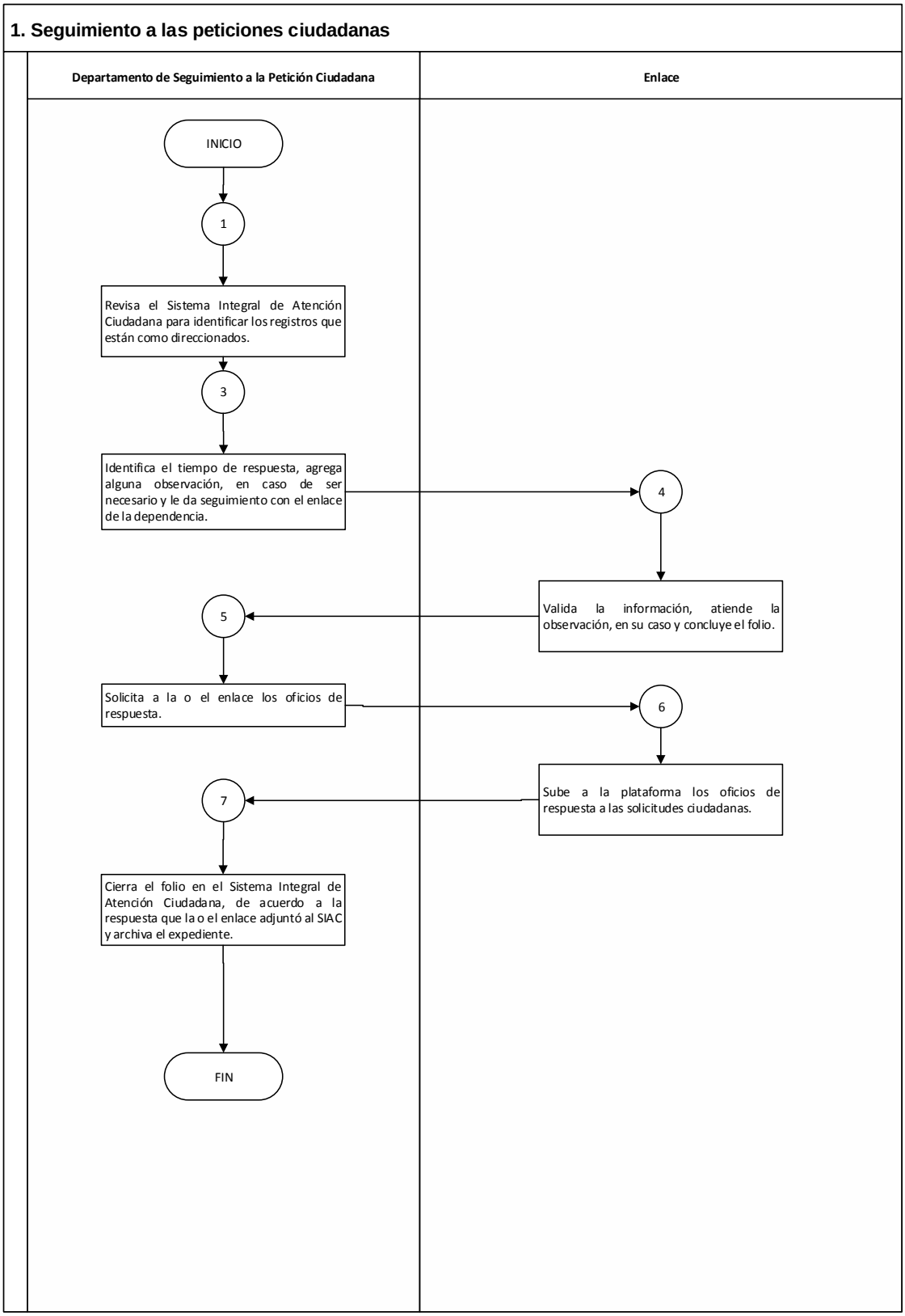
### POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


1. Seguimiento a las peticiones ciudadanas
Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana
Enlace
INICIO
1
Revisa el Sistema Integral de Atención Ciudadana para identificar los registros que están como direccionados.
3
Identifica el tiempo de respuesta, agrega alguna observación, en caso de ser necesario y le da seguimiento con el enlace de la dependencia.
4
Valida la información, atiende la observación, en su caso y concluye el folio.
5
Solicita a la o el enlace los oficios de respuesta.
6
Sube a la plataforma los oficios de respuesta a las solicitudes ciudadanas.
7
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

| | |
|---|---|
| **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. |

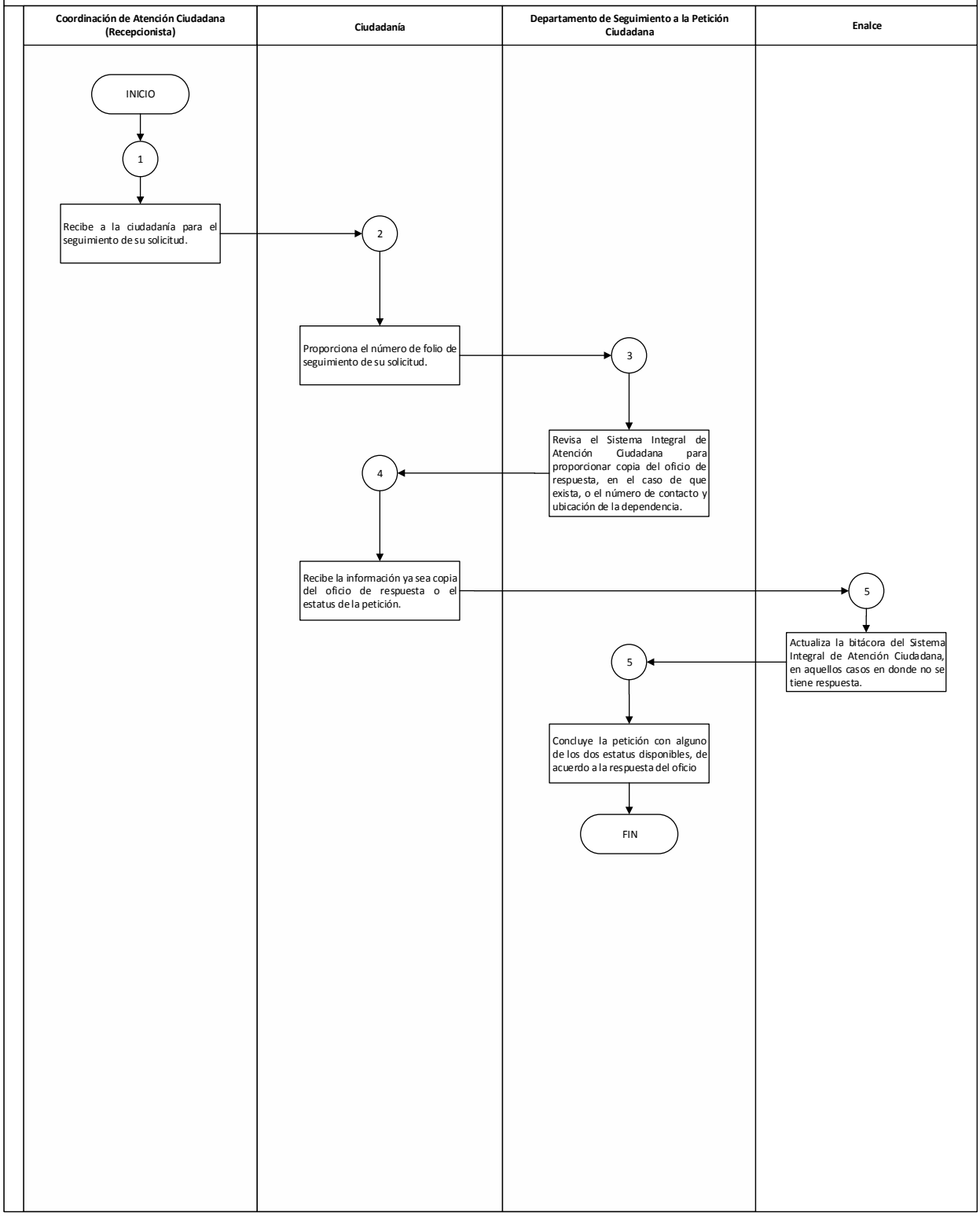
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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. |

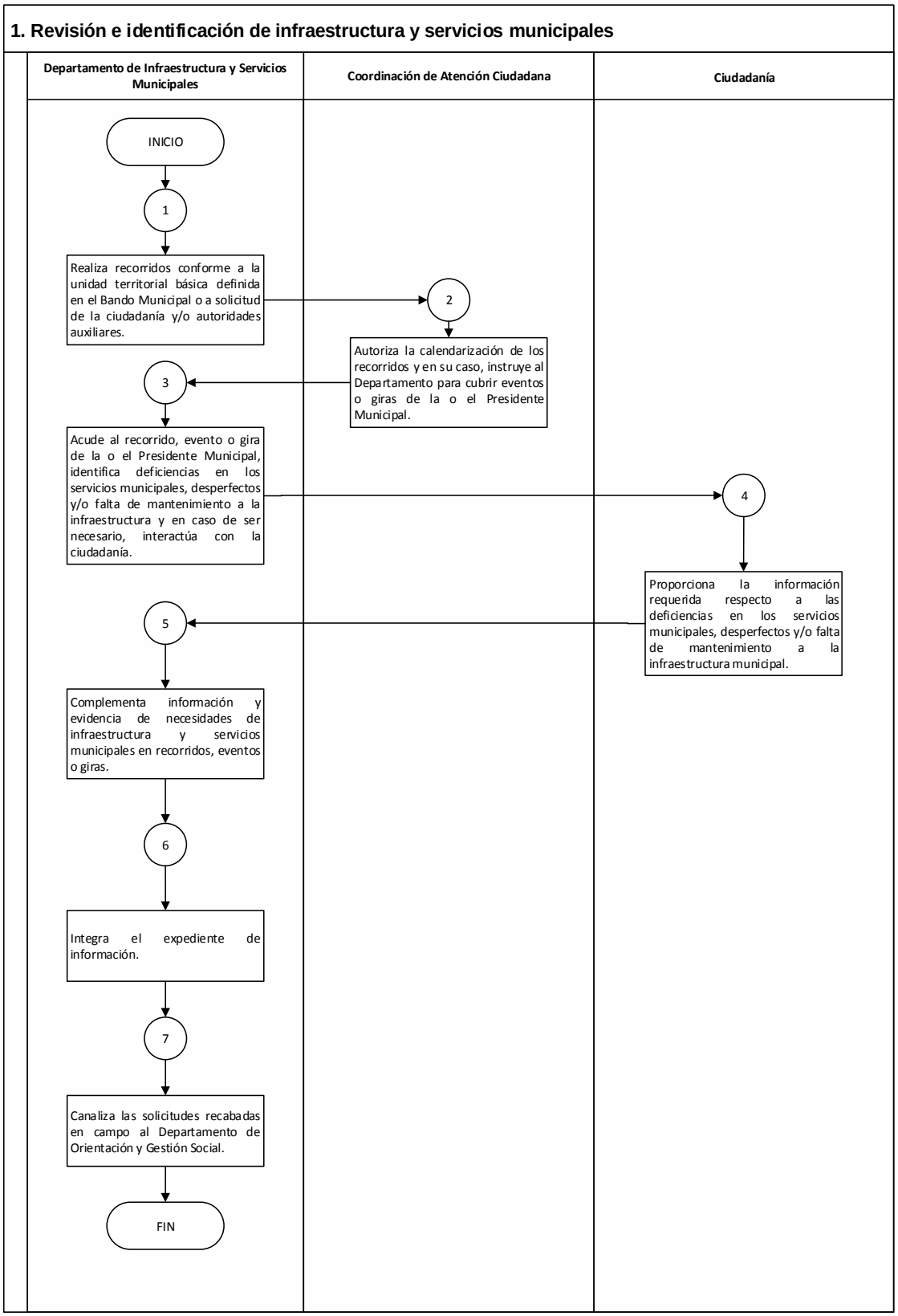
### POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


1. Revisión e identificación de infraestructura y servicios municipales
Departamento de Infraestructura y Servicios Municipales
Coordinación de Atención Ciudadana
Ciudadanía
INICIO
1
Realiza recorridos conforme a la unidad territorial básica definida en el Bando Municipal o a solicitud de la ciudadanía y/o autoridades auxiliares.
2
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
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
Proporciona la información requerida respecto a las deficiencias en los servicios municipales, desperfectos y/o falta de mantenimiento a la infraestructura municipal.
5
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

## 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.

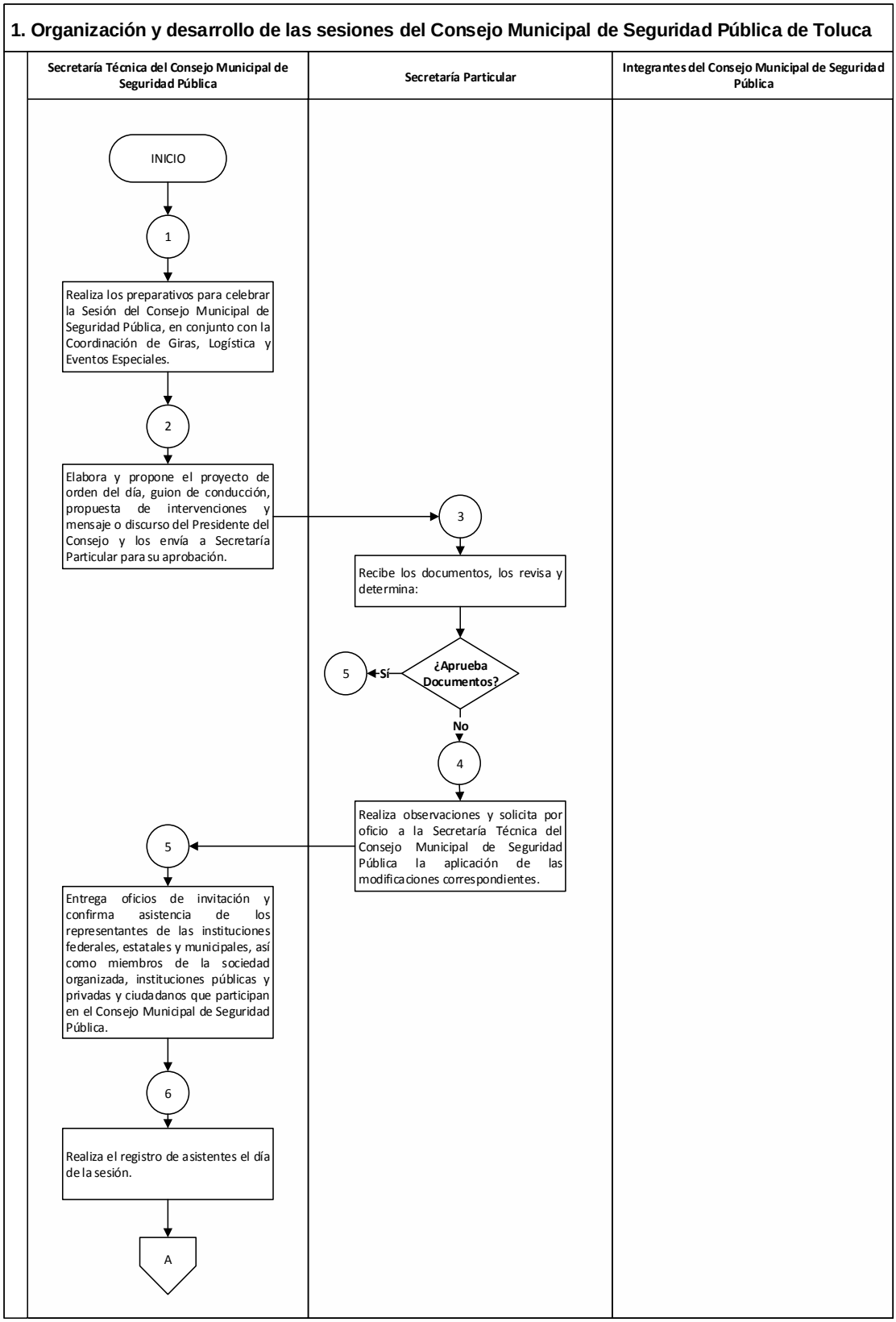
**1. Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública de Toluca**

**Descriptivo:**

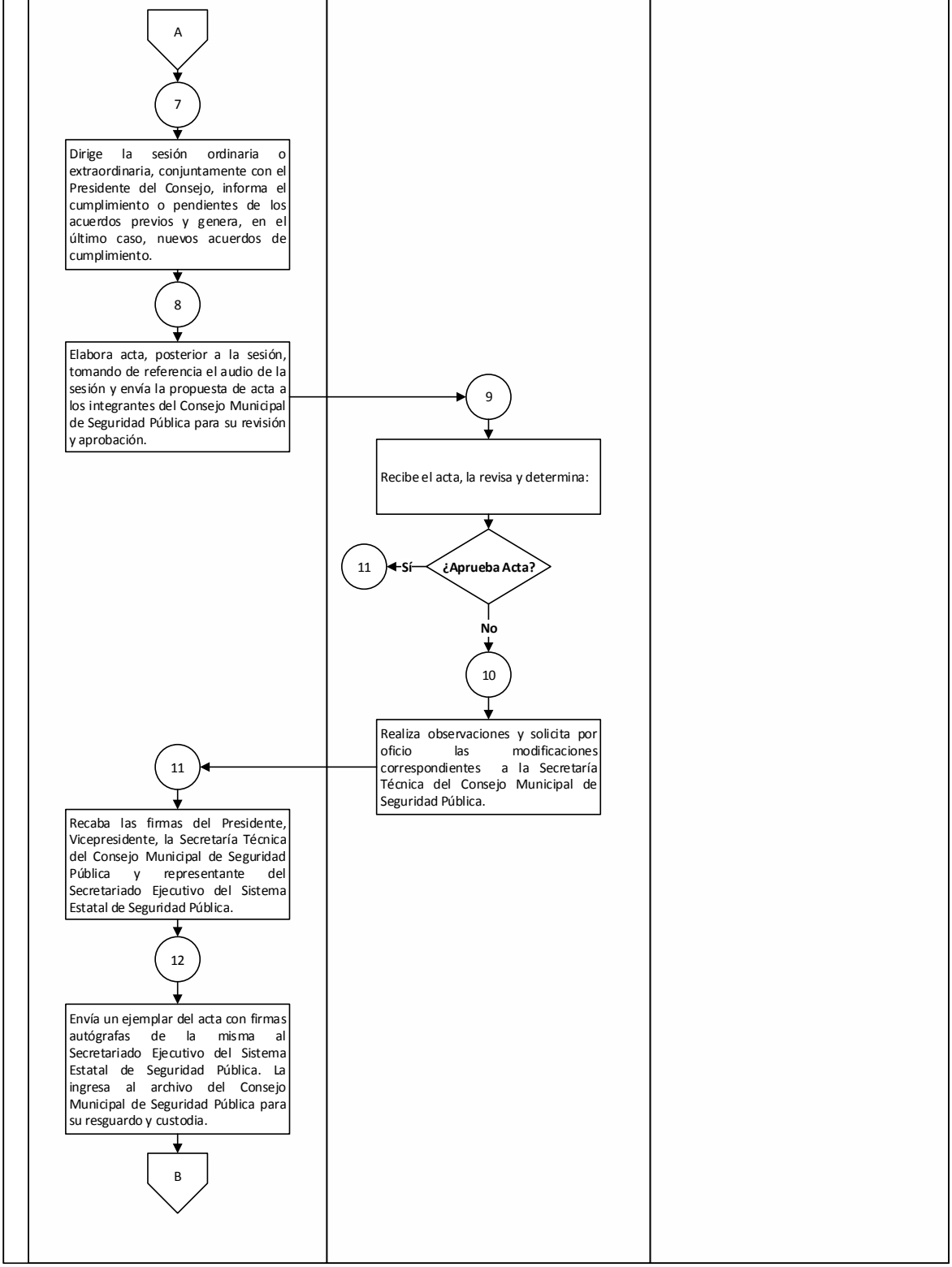
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública** | Realiza los preparativos para celebrar la Sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública, en conjunto con la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales. |
| **2** | | 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:**<br>Se conecta al paso 5 |
| **4** | | **No:**<br>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:**<br>Se conecta con el paso 11 |
| **10** | | **No:**<br>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** |

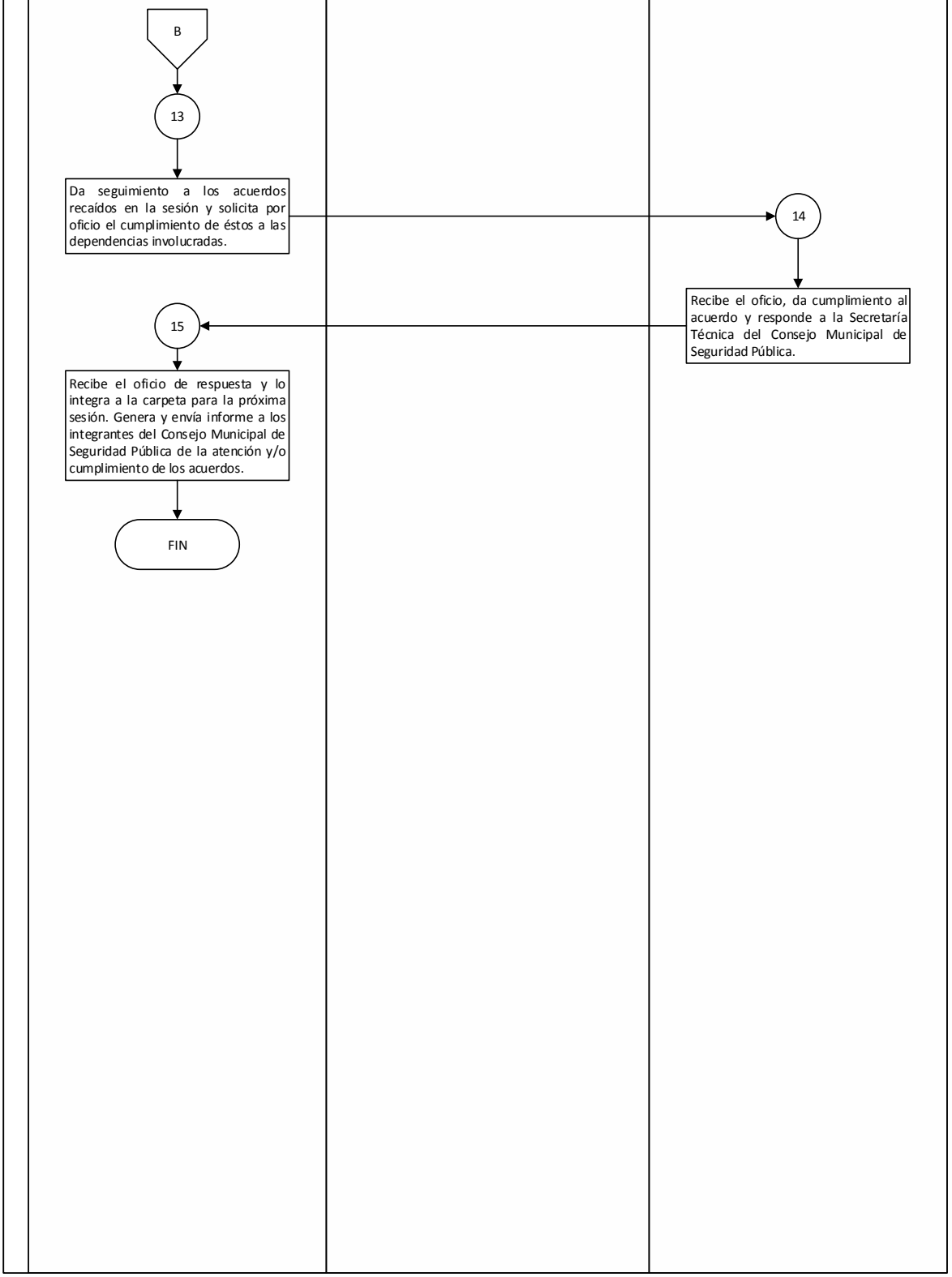
**Diagrama:**


1. Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública de Toluca
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Secretaría Particular
Integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública
INICIO
1
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
Recibe los documentos, los revisa y determina:
¿Aprueba Documentos?
Sí
5
No
4
Realiza observaciones y solicita por oficio a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública la aplicación de las modificaciones correspondientes.
5
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.
A

## 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

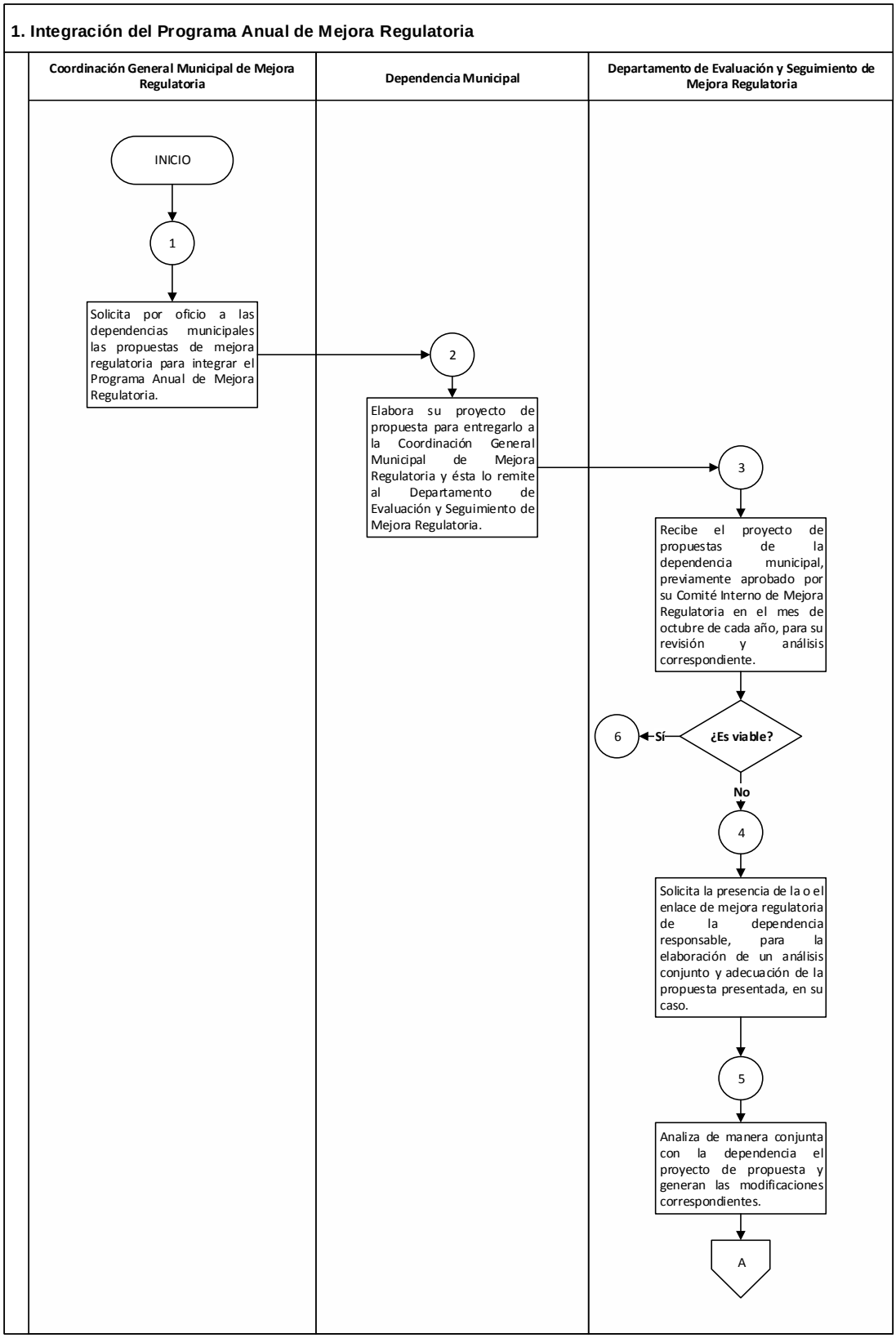
- En el mes de octubre se solicitará a las dependencias de la administración pública municipal, las propuestas de regulaciones, de simplificación de trámites y servicios mismas que deberán contar con la aprobación del Comité Interno de Mejora Regulatoria, a efecto de cumplir con el objeto de la Ley para 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:**

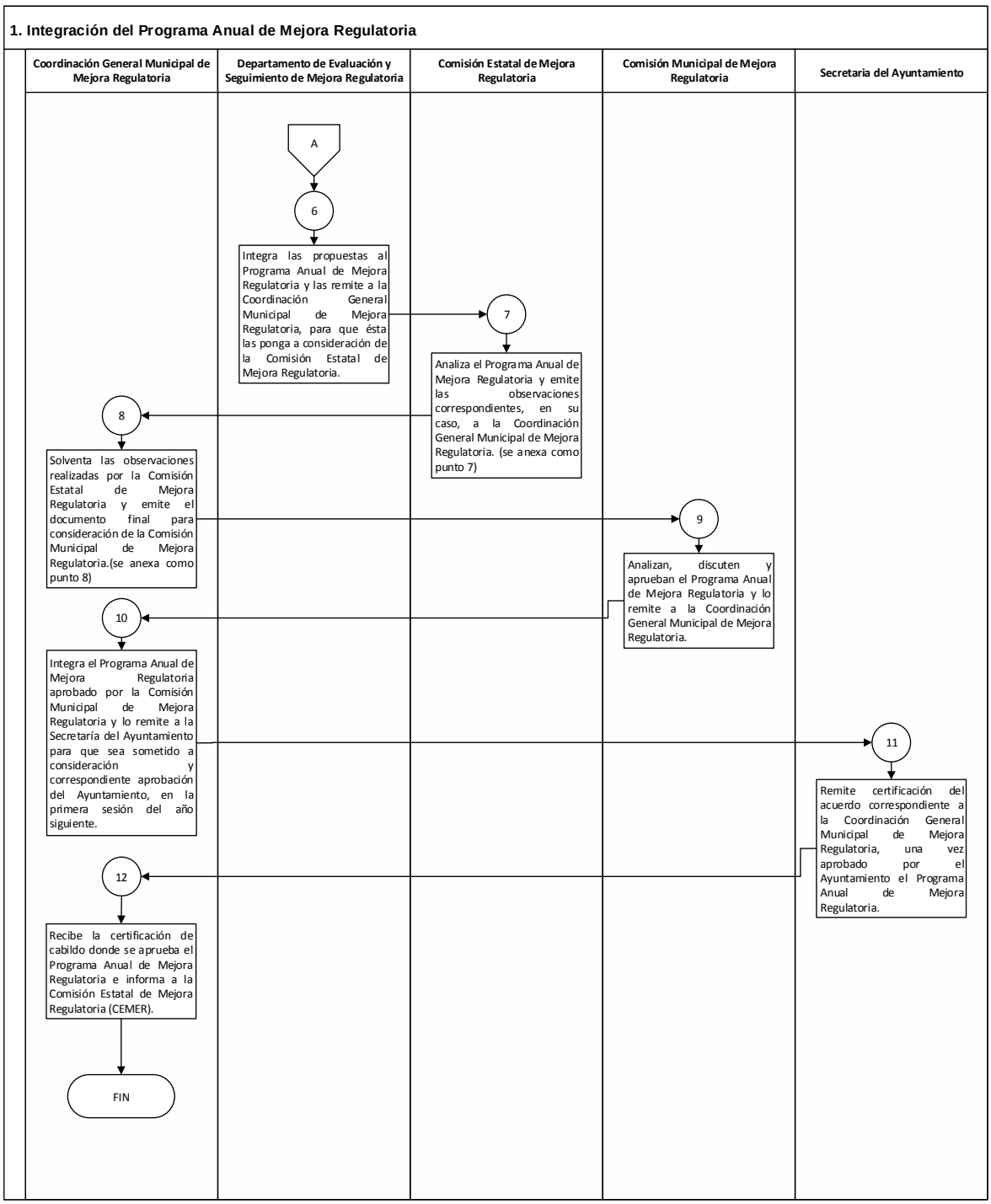
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria** | Solicita por oficio a las dependencias municipales las propuestas de mejora regulatoria para integrar el Programa Anual de Mejora Regulatoria. |
| **2** | **Dependencia Municipal** | Elabora 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:**<br>Se conecta con el paso 6 |
| **4** | | **No:**<br>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
Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Dependencia Municipal
Departamento de Evaluación y Seguimiento de Mejora Regulatoria
INICIO
1
Solicita por oficio a las dependencias municipales las propuestas de mejora regulatoria para integrar el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
2
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
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
6
No
4
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.
A

**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. |

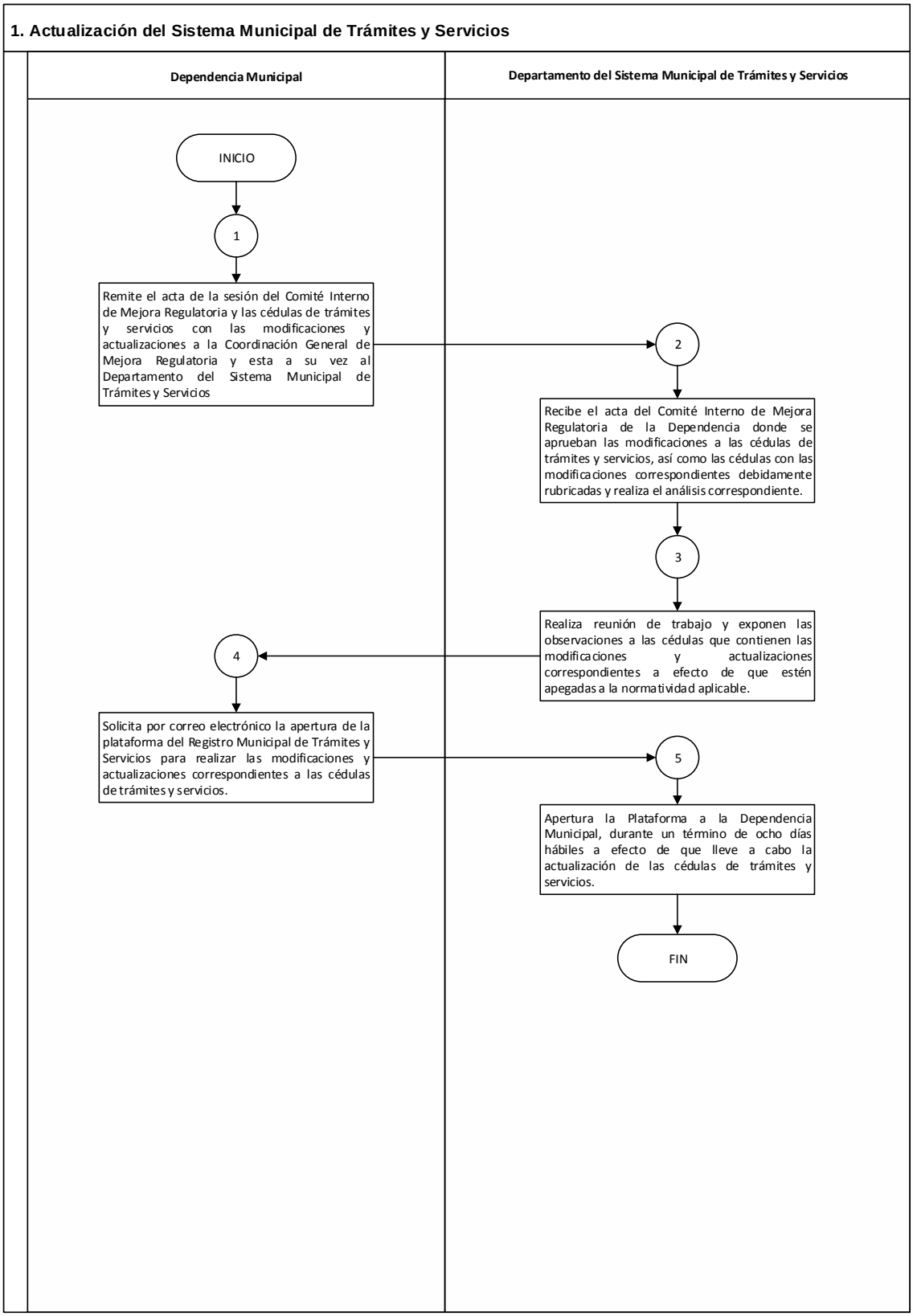
### POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


1. Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios
Dependencia Municipal
Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios
INICIO
1
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
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
Solicita por correo electrónico la apertura de la plataforma del Registro Municipal de Trámites y Servicios para realizar las modificaciones y actualizaciones correspondientes a las cédulas de trámites y servicios.
5
Apertura la Plataforma 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

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

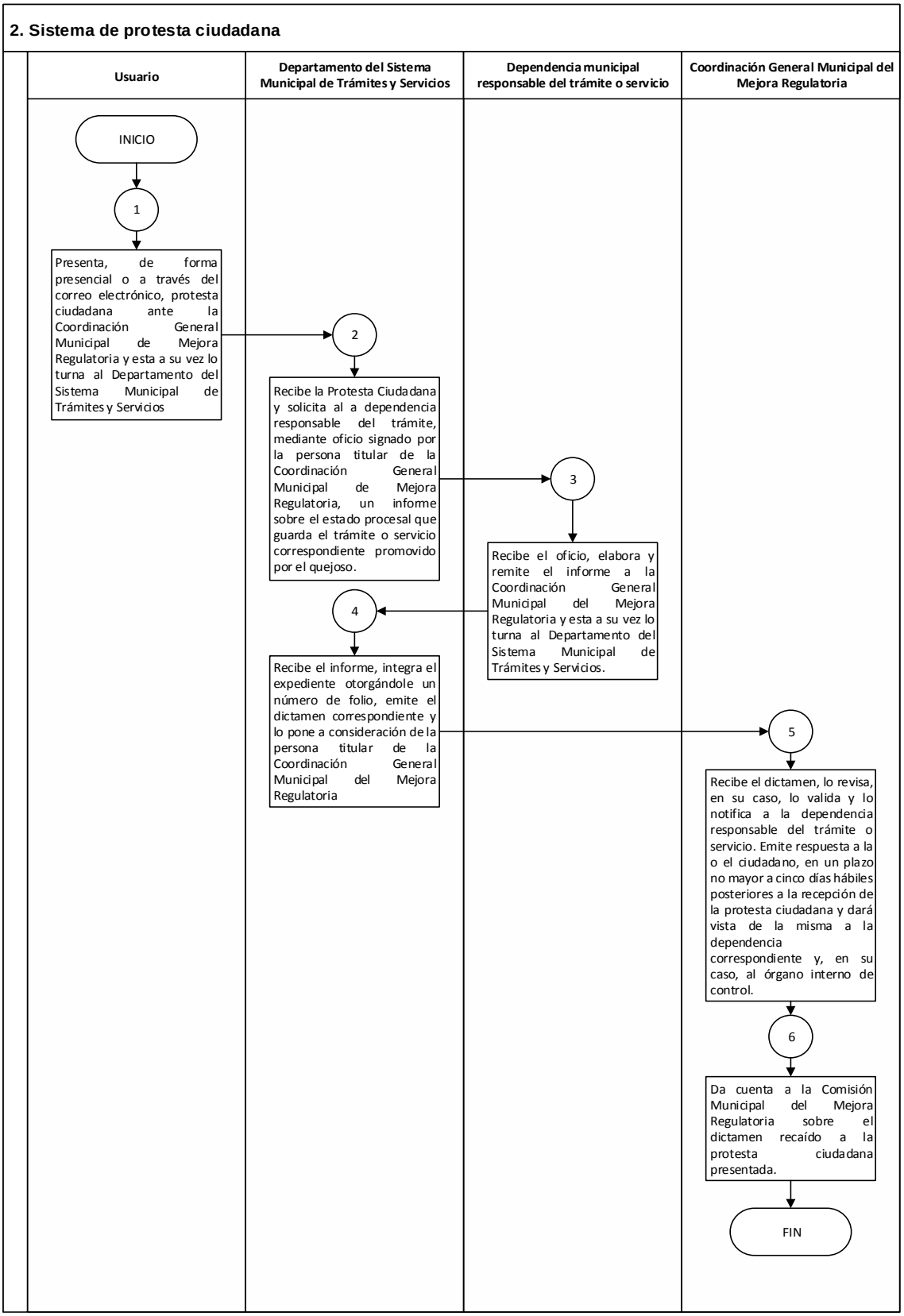
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


2. Sistema de protesta ciudadana
Usuario
Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios
Dependencia municipal responsable del trámite o servicio
Coordinación General Municipal del Mejora Regulatoria
INICIO
1
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
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
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
Recibe el informe, integra el expediente otorgándole un número de folio, emite el dictamen correspondiente y lo pone a consideración de la persona titular de la Coordinación General Municipal del Mejora Regulatoria
5
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

## 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

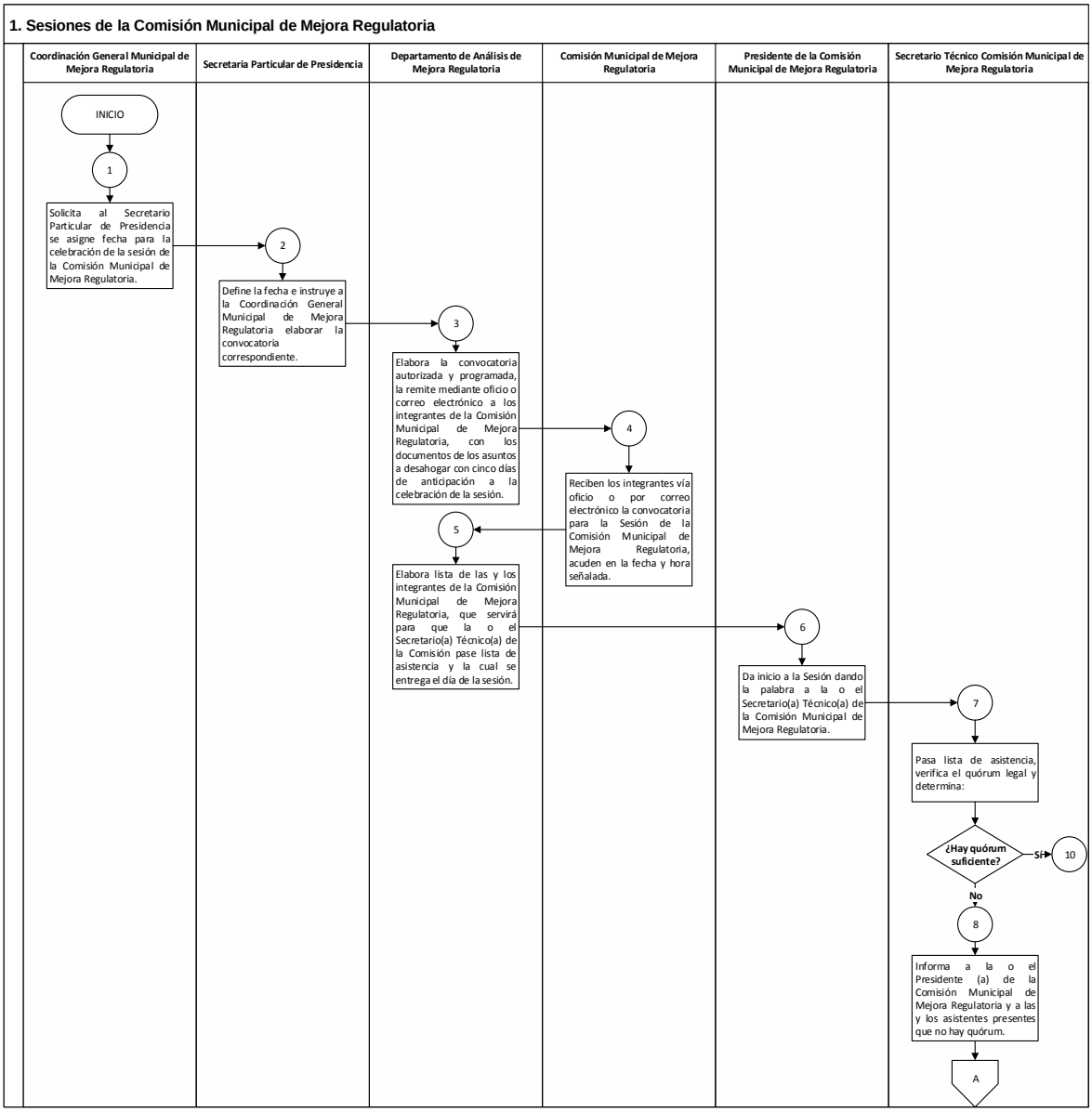
- La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria convoca por lo menos cuatro veces al año, dentro de las dos semanas previas al inicio del trimestre respectivo para la realización de la Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- El Coordinador General Municipal de Mejora 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.**

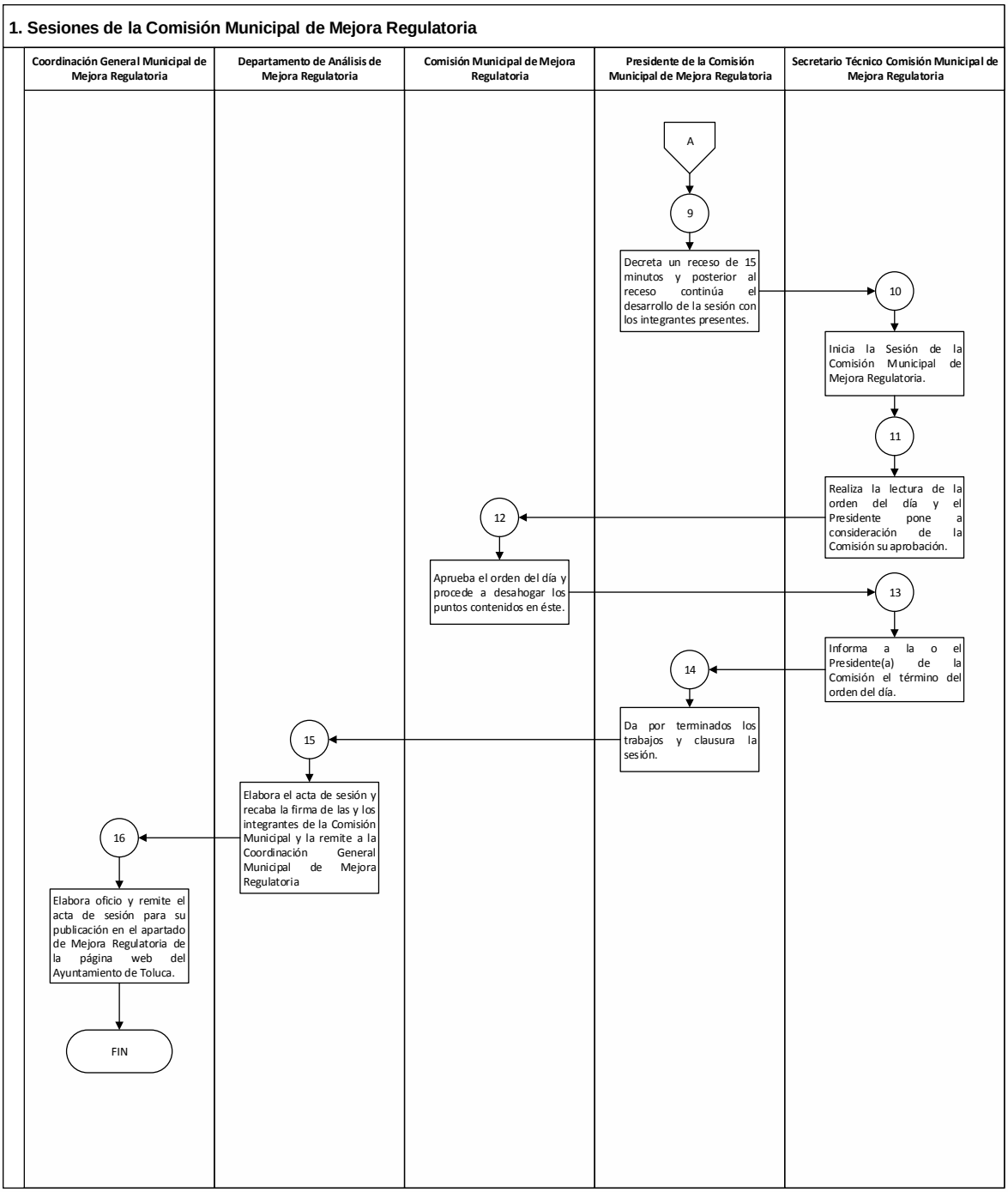
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria** | Solicita al Secretario Particular de Presidencia se asigne fecha para la celebración de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. |
| **2** | **Secretaria Particular de 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:**<br>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 Comisión Municipal de Mejora Regulatoria** | **Sí:**<br>Inicia la Sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. |
| **11** | | 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 Comisión Municipal de Mejora Regulatoria** | 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:**


1. Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Secretaria Particular de Presidencia
Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria
Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Presidente de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Secretario Técnico Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
INICIO
1
Solicita al Secretario Particular de Presidencia se asigne fecha para la celebración de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
2
Define la fecha e instruye a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria elaborar la convocatoria correspondiente.
3
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
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
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
Da inicio a la Sesión dando la palabra a la o el Secretario(a) Técnico(a) de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
7
Pasa lista de asistencia, verifica el quórum legal y determina:
¿Hay quórum suficiente?
Si
10
No
8
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.
A

## 1. Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria



| | |
|---|---|
| **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

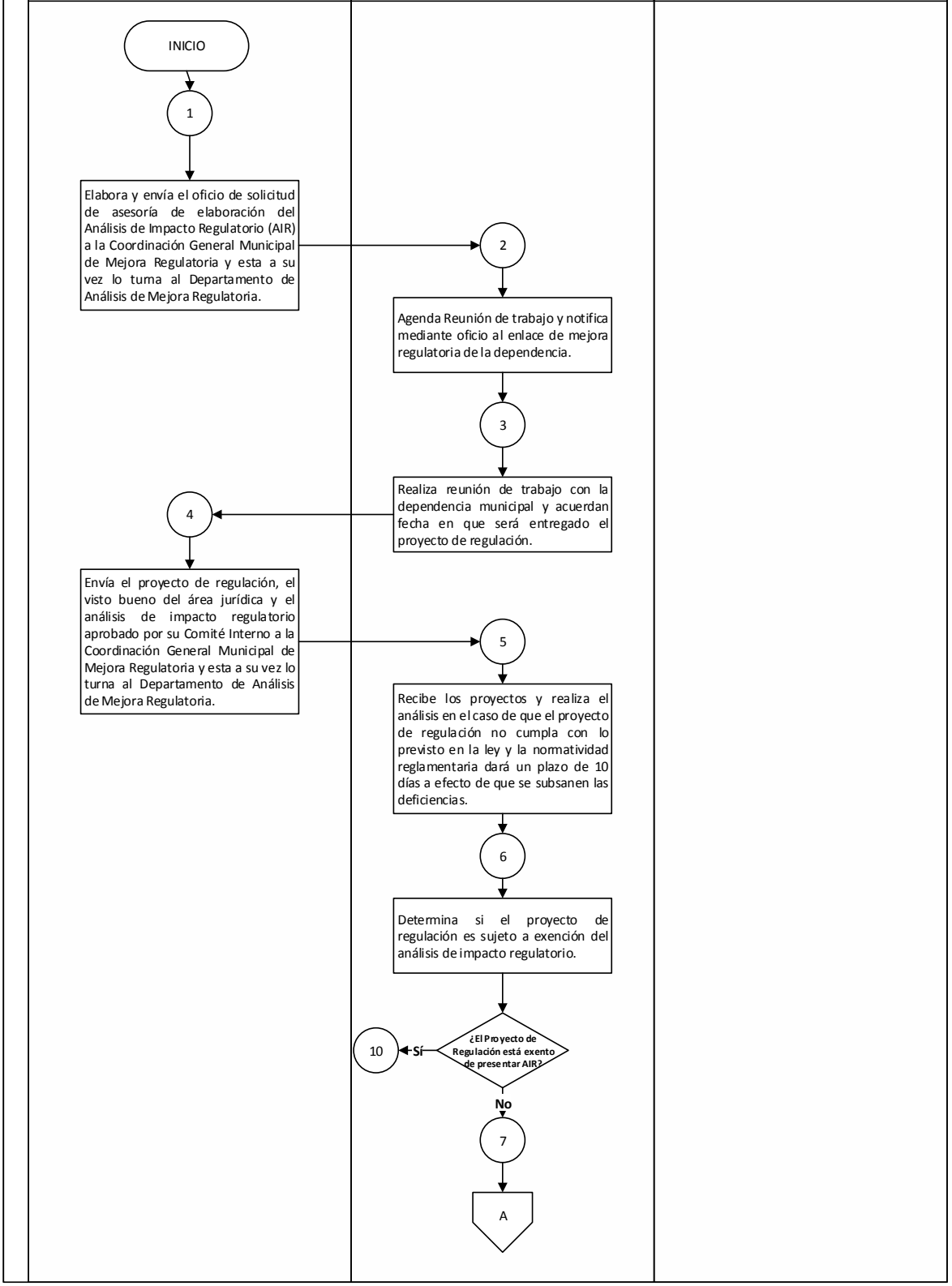
- Corresponde a la Coordinación General de Mejora Regulatoria establecer el procedimiento para que las dependencias municipales presenten las propuestas de las regulaciones que pretendan expedir.
- Las regulaciones de las dependencias y entidades municipales se lleven a cabo con estricto apego a la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos, Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Leyes Federales, Leyes Estatales, Reglamentos, Bando de Gobierno Municipal y Código Reglamentario.
- La Agenda Regulatoria se integra en los primeros cinco días de los meses de mayo y noviembre de cada año, misma que podrá ser aplicada en los periodos subsecuentes de junio a noviembre y de diciembre a mayo del año correspondiente.
- De conformidad con la Ley General de Mejora Regulatoria, la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios y el Código Reglamentario Municipal; los Análisis de Impacto Regulatorio podrán ser 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:**

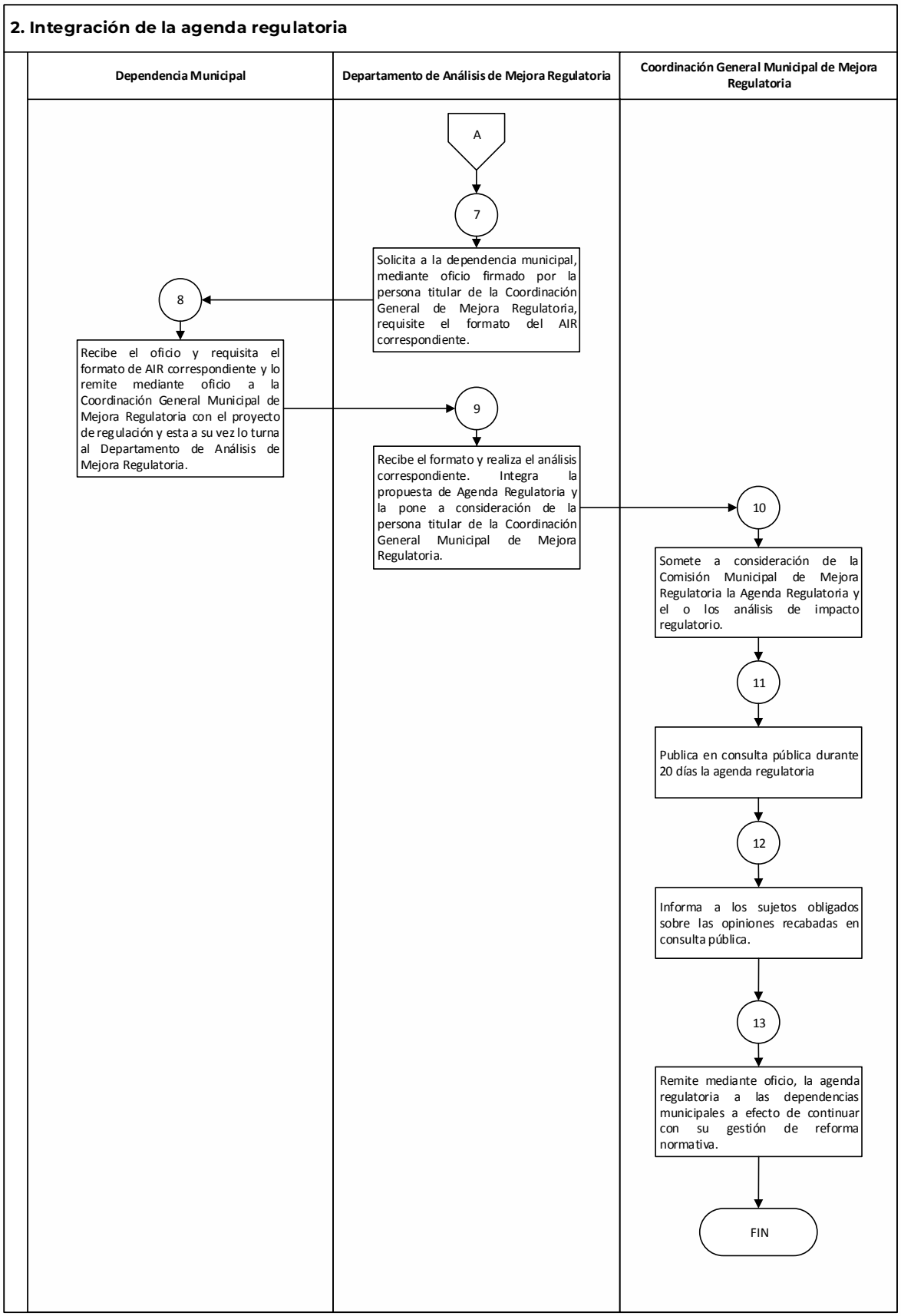
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia Municipal** | Elabora y envía el oficio de solicitud de asesoría de elaboración del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria y esta a su vez lo turna al Departamento de Análisis 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:**<br>Se conecta con el paso 10 |
| **7** | | **No:**<br>Solicita a la dependencia municipal, mediante oficio firmado por la persona titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, requisite el formato del AIR correspondiente. |
| **8** | **Dependencia Municipal** | Recibe el oficio y requisita 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.

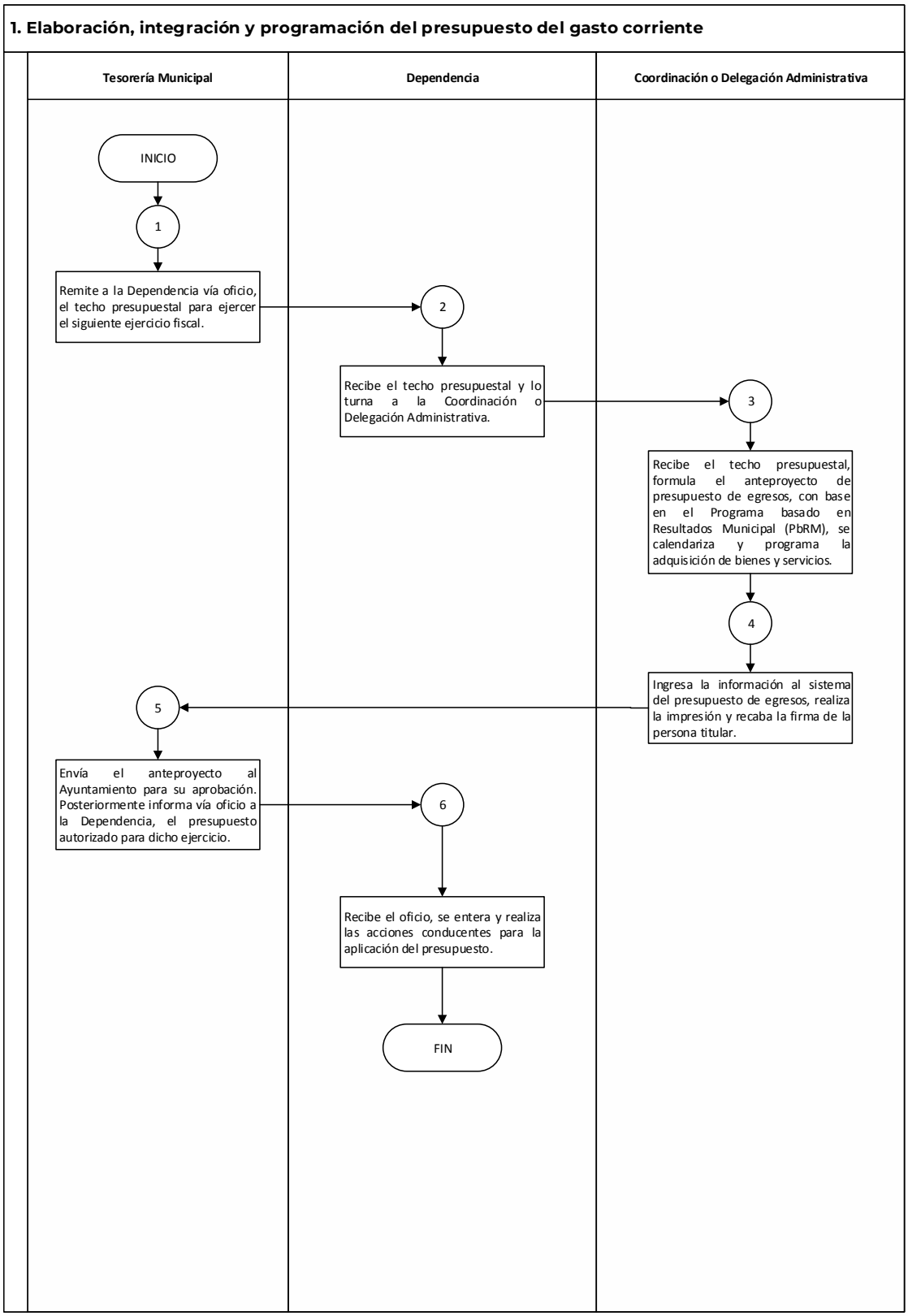
**1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**

**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.

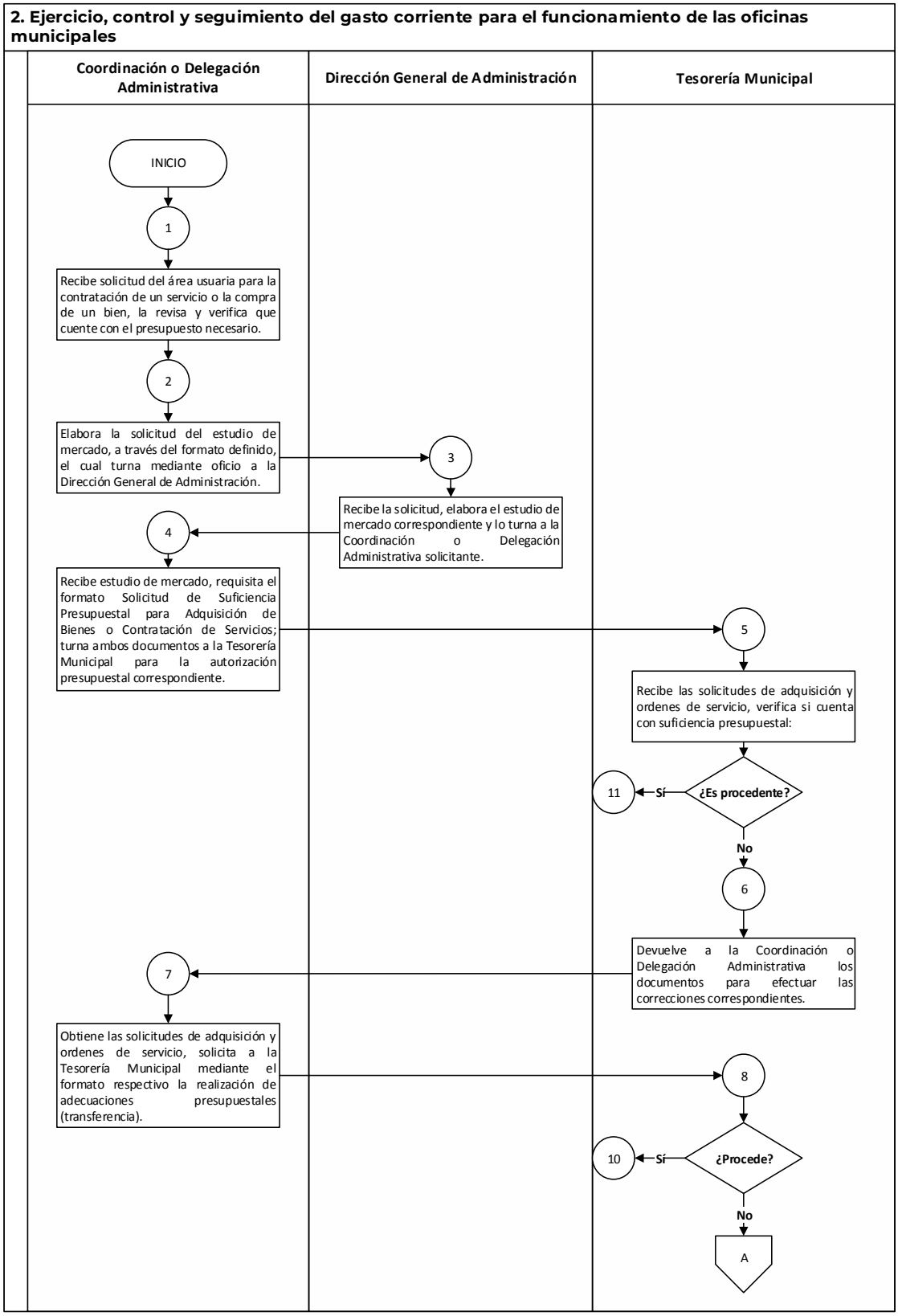
**2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**

**Descriptivo:**

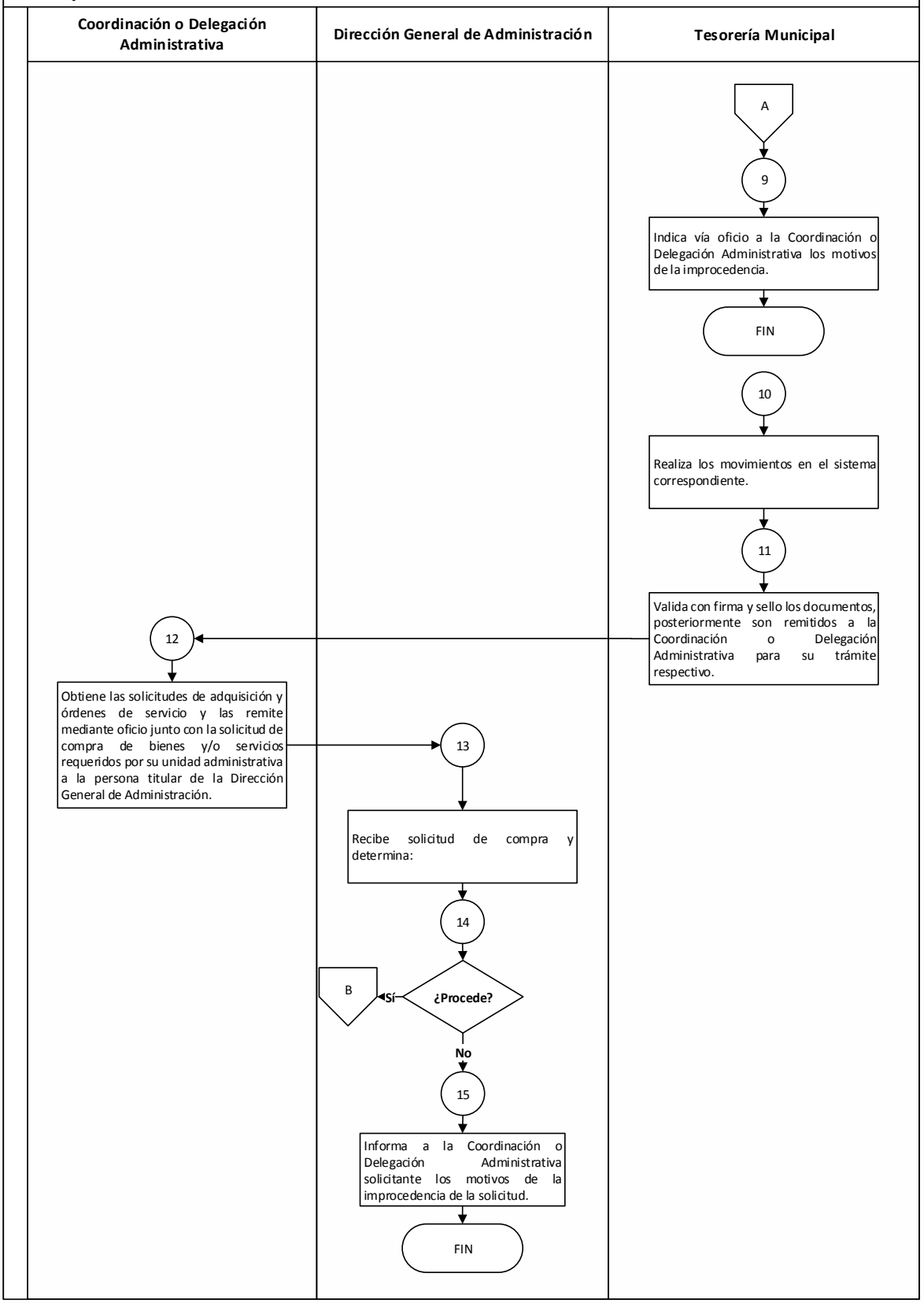
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| **2** | | Elabora la solicitud del estudio 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** | | **No:**<br>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:**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| **11** | | **Sí:**<br>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:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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** |

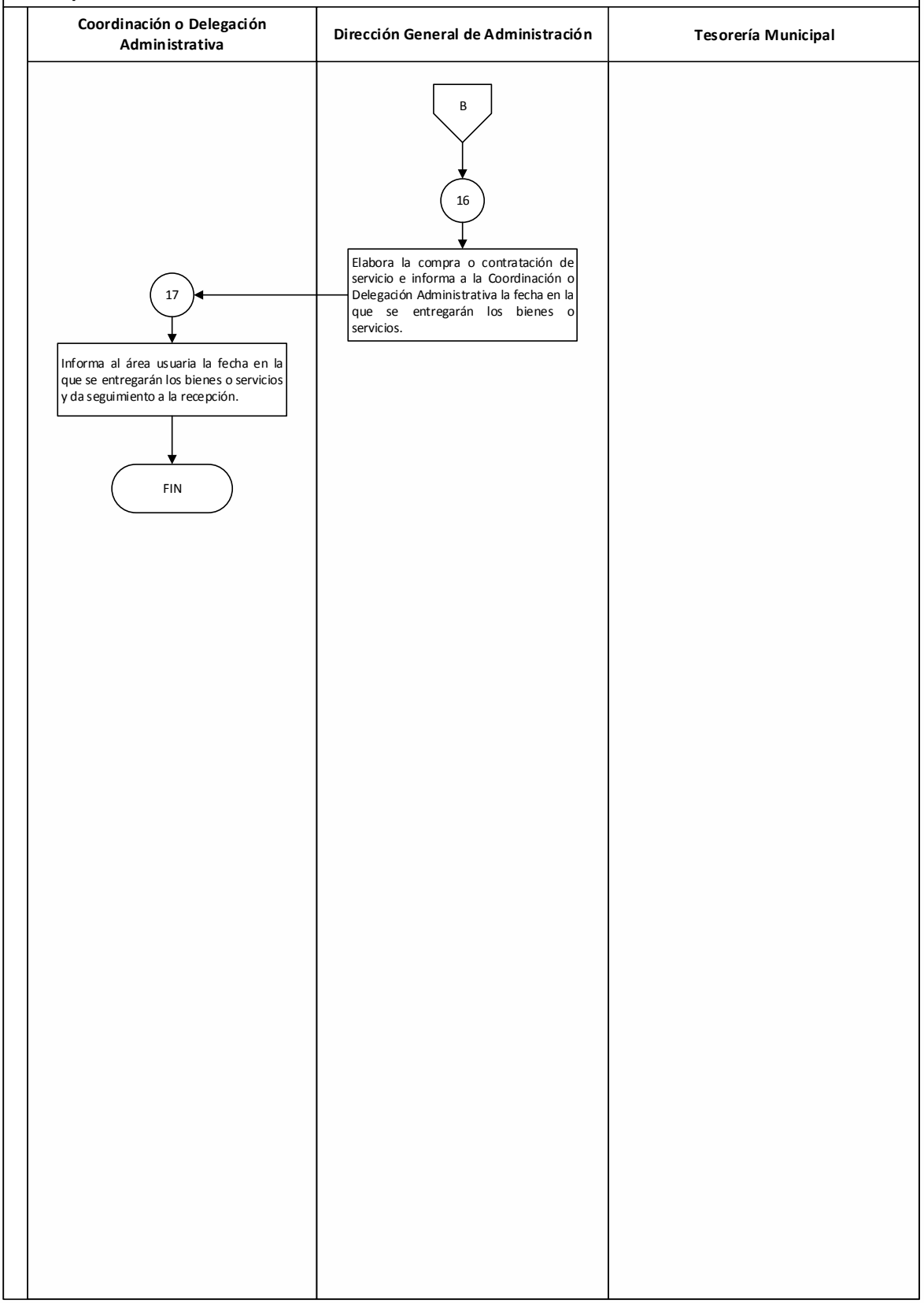
## Diagrama:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

**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 Curiculum 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**

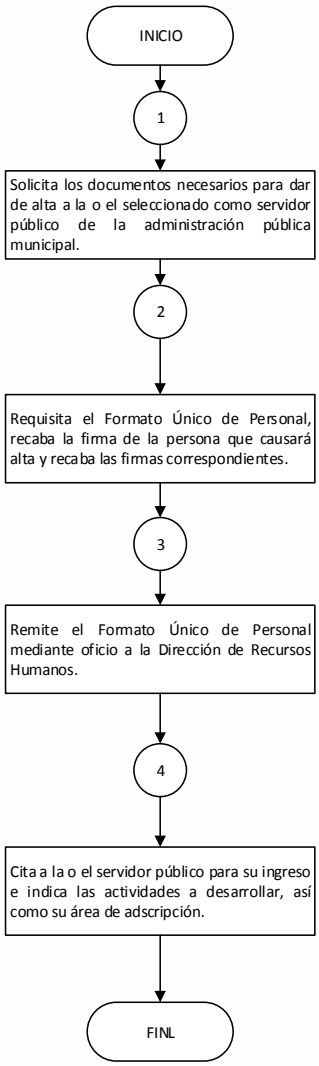
**Descriptivo:**

| 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:**

**3. Alta de personal**

**Coordinación o Delegación Administrativa**



| | |
|---|---|
| **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

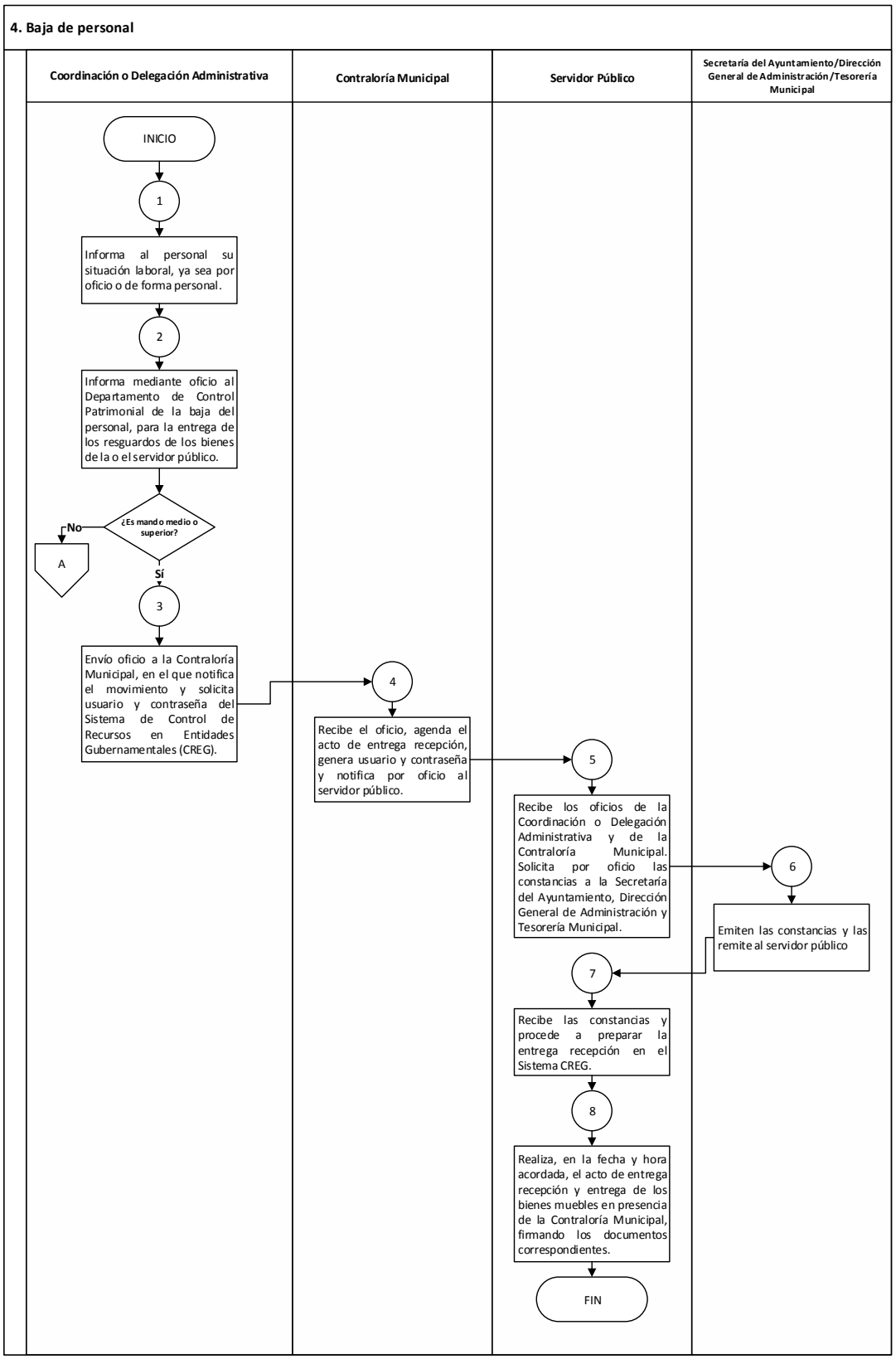
- Es responsabilidad de la persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso 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.

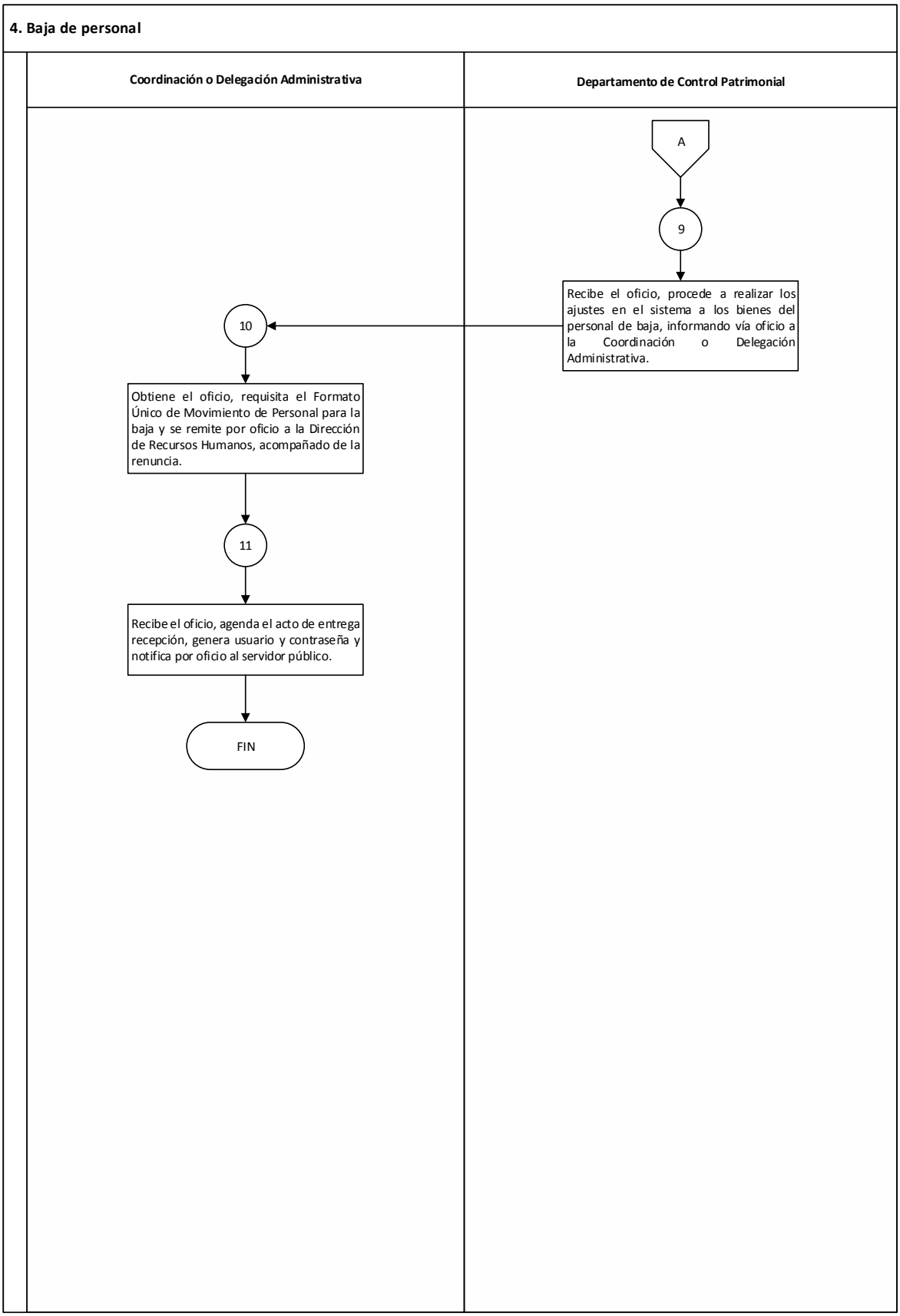
**4. Baja de personal**
**Descriptivo:**

| 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:**<br>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:**<br>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
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**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

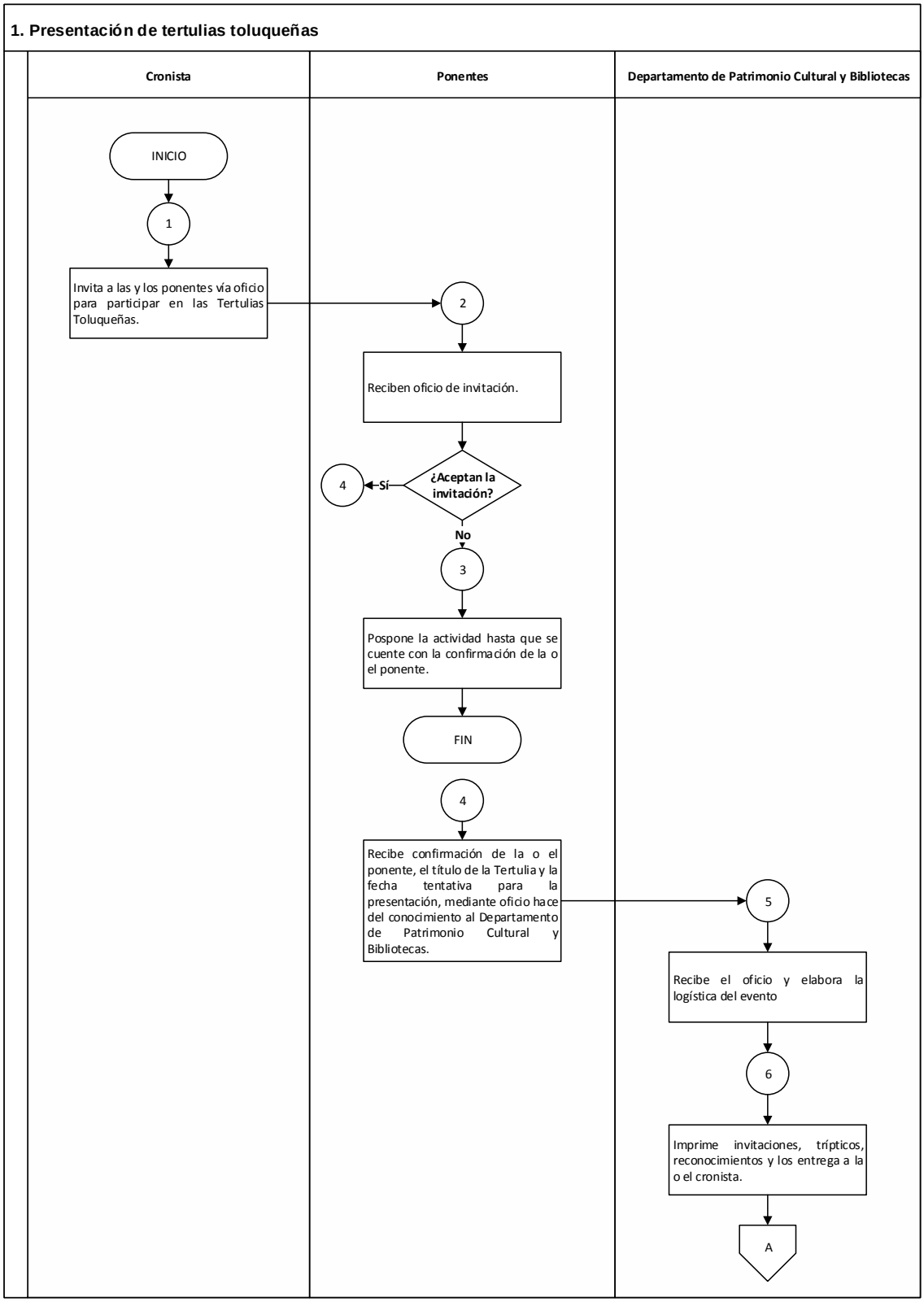
- Para la “Presentación de Tertulias Toluqueñas” el Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá contar con:
  - Disponibilidad del lugar donde se realizarán las presentaciones, los integrantes del presídium y la presencia de público.
  - La planeación del programa para llevar a cabo la actividad.
  - 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**

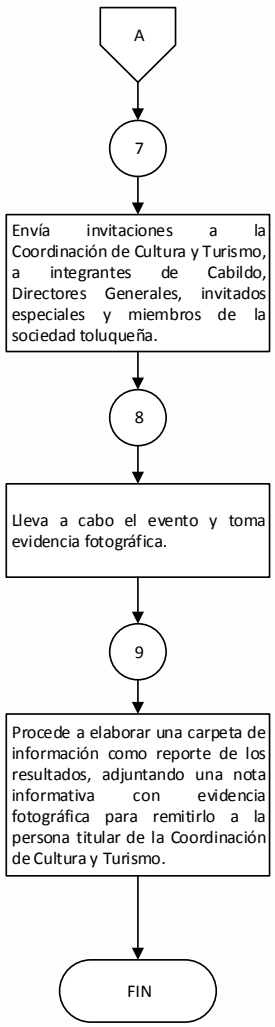
**Descriptivo:**

| 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:**<br>Pospone la actividad hasta que se cuente con la confirmación de la o el ponente. |
| | | **FIN** |
| **4** | | **Sí:**<br>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
INICIO
1
Invita a las y los ponentes vía oficio para participar en las Tertulias Toluqueñas.
2
Reciben oficio de invitación.
¿Aceptan la invitación?
Sí
4
No
3
Pospone la actividad hasta que se cuente con la confirmación de la o el ponente.
FIN
4
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
Recibe el oficio y elabora la logística del evento
6
Imprime invitaciones, trípticos, reconocimientos y los entrega a la o el cronista.
A

**1. Presentación de tertulias toluqueñas**

| Cronista | Ponentes | Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas |
|---|---|---|
| | |  |

| | |
|---|---|
| **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

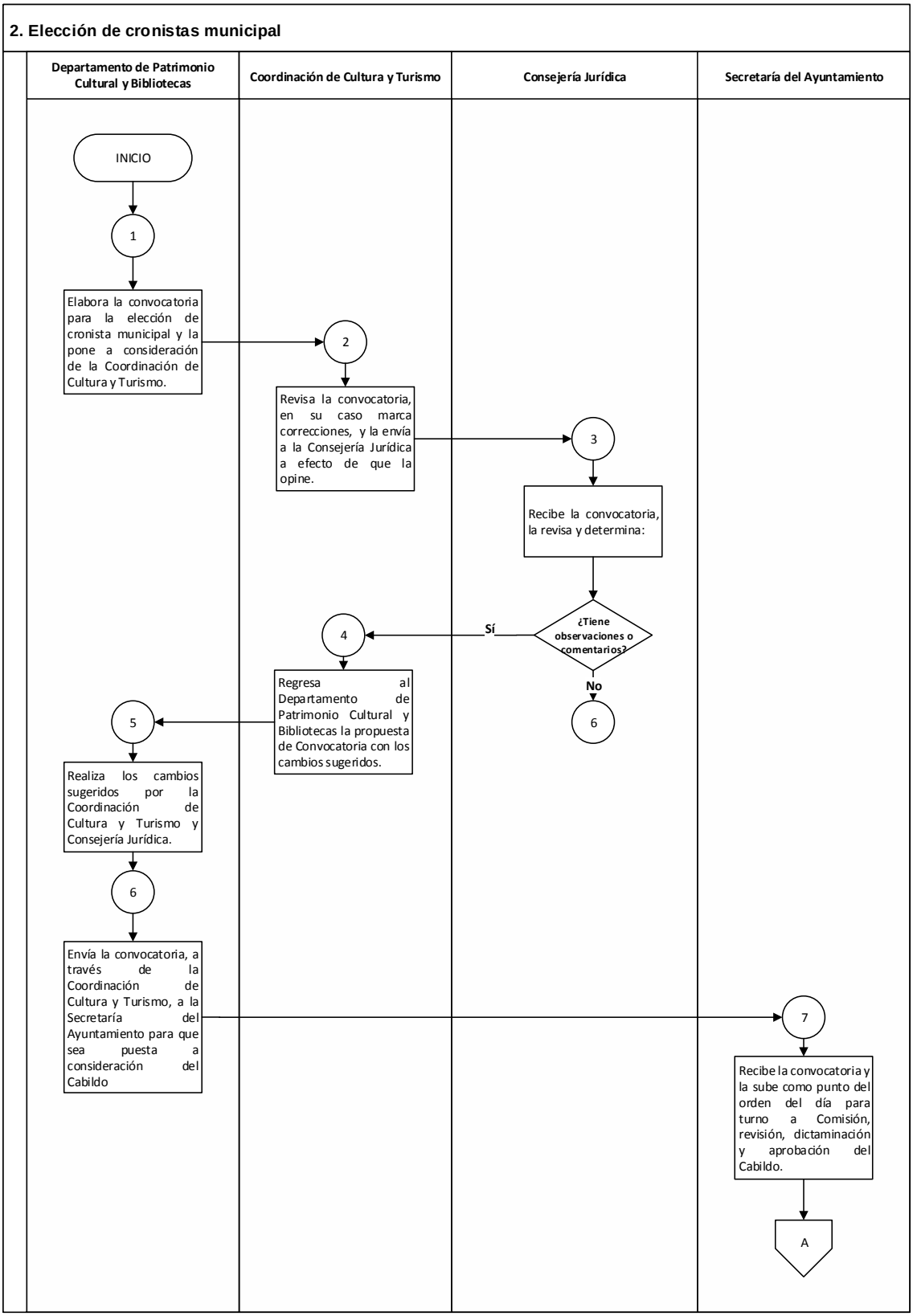
- Para ser Cronista Municipal, el aspirante deberá cumplir con los requisitos estipulados en el artículo 147 Q de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

**2. Elección de cronistas municipal**

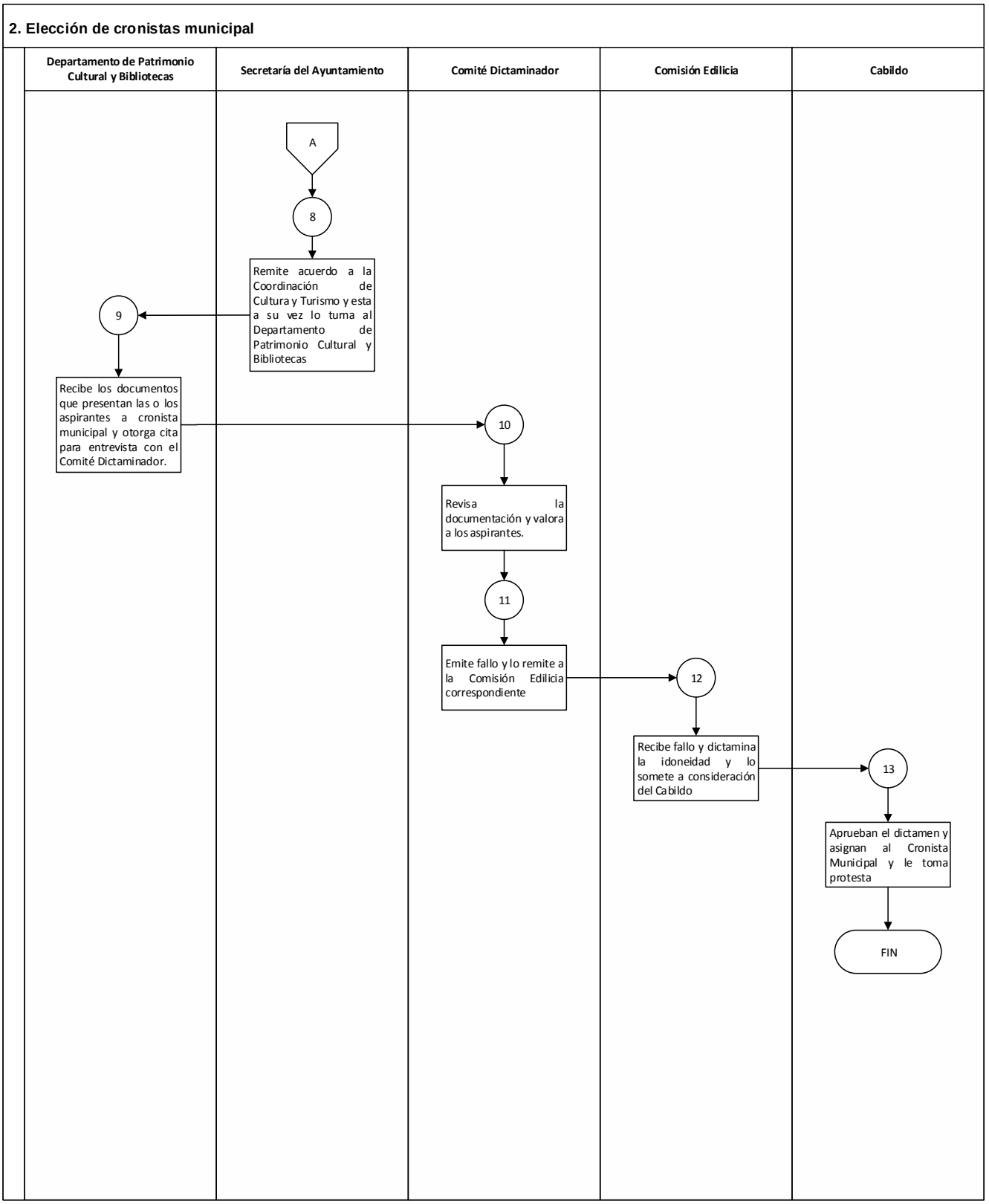
**Descriptivo:**

| 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:**<br>Se conecta con el paso 6 |
| **4** | **Coordinación de Cultura y Turismo** | **Sí:**<br>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
Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
Coordinación de Cultura y Turismo
Consejería Jurídica
Secretaría del Ayuntamiento
INICIO
1
Elabora la convocatoria para la elección de cronista municipal y la pone a consideración de la Coordinación de Cultura y Turismo.
2
Revisa la convocatoria, en su caso marca correcciones, y la envía a la Consejería Jurídica a efecto de que la opine.
3
Recibe la convocatoria, la revisa y determina:
¿Tiene observaciones o comentarios?
Sí
No
4
Regresa al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas la propuesta de Convocatoria con los cambios sugeridos.
5
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
6
7
Recibe la convocatoria y la sube como punto del orden del día para turno a Comisión, revisión, dictaminación y aprobación del Cabildo.
A

**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. |

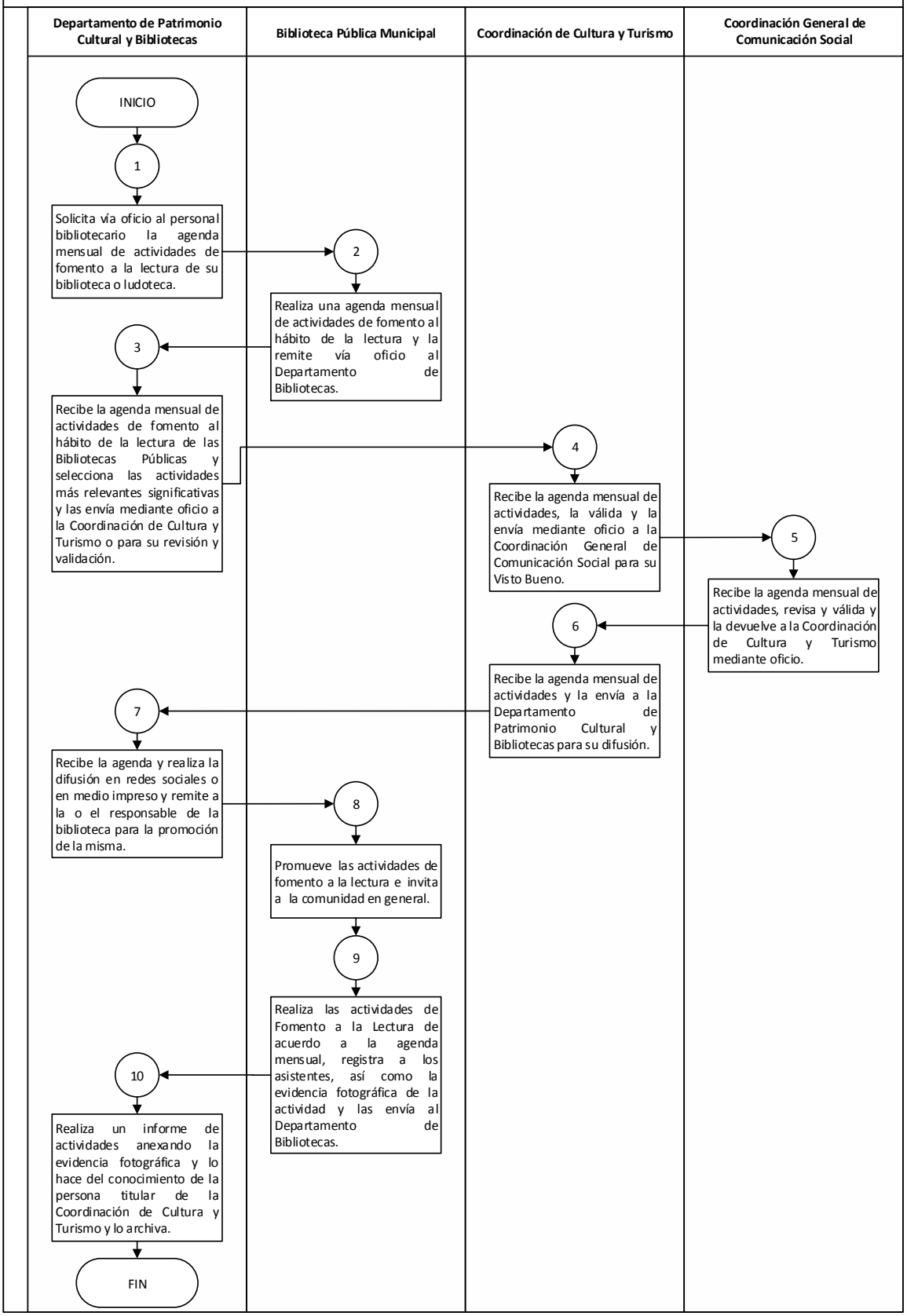
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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

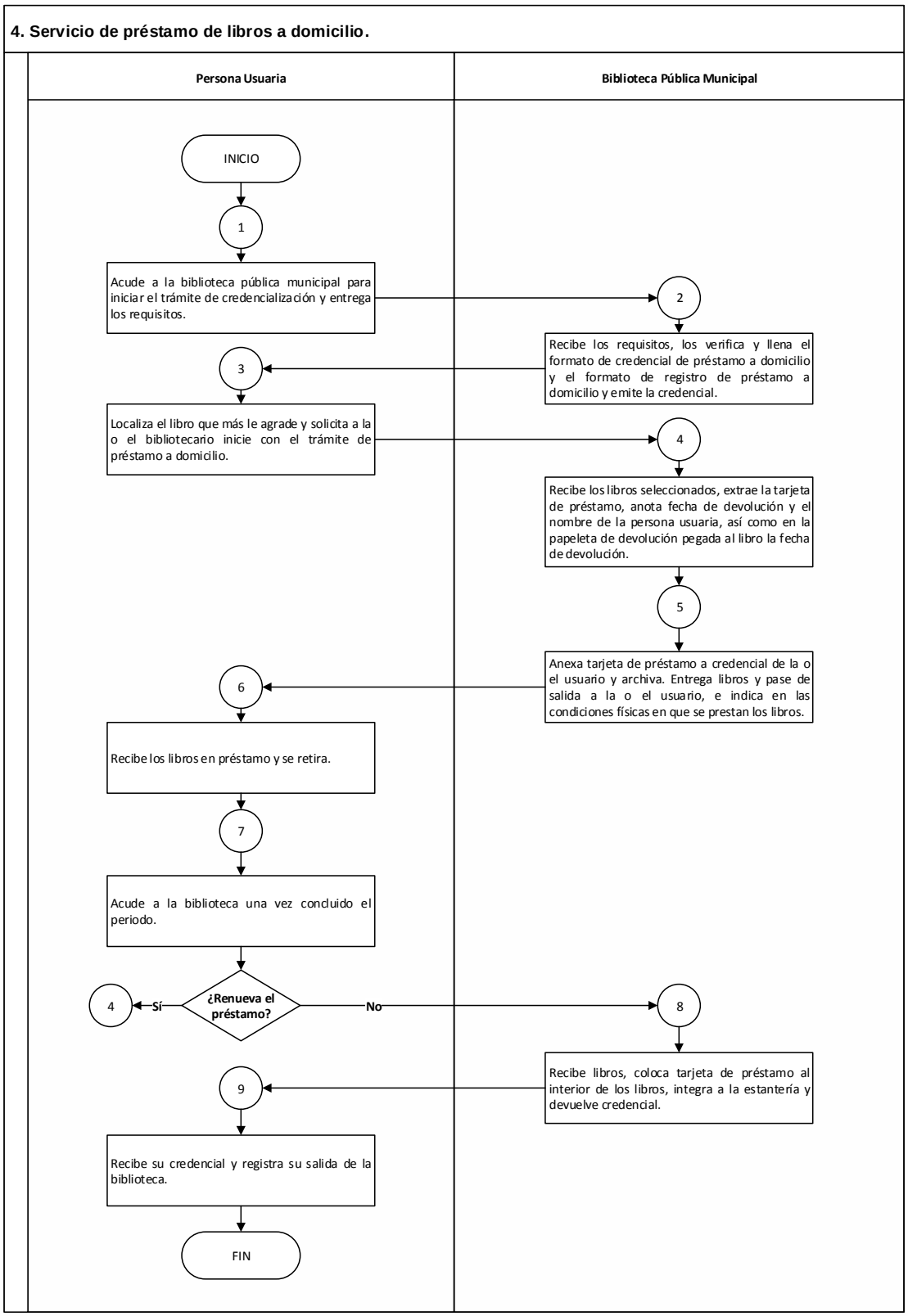
- Las y los usuarios interesados en solicitar el servicio de préstamo a domicilio, deberá acudir personalmente a la biblioteca a realizar este trámite.
- Para la expedición de la credencial de préstamo a domicilio a las y los usuarios, éstos deberán cumplir con los siguientes requisitos:
  1. 2 fotografías 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 Usuaria** | 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 Usuaria** | Localiza el libro que más le agrade 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 Usuaria** | Recibe los libros en préstamo y se retira |
| **7** | | Acude a la biblioteca una vez concluido el periodo. |
| | | **¿Renueva el préstamo?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 4 |
| **8** | **Biblioteca Pública Municipal** | **No:**<br>Recibe libros, coloca tarjeta de préstamo al interior de los libros, integra a la estantería y devuelve credencial. |
| **9** | **Persona Usuaria** | Recibe su credencial y registra su salida de la biblioteca. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Servicio de préstamo de libros a domicilio.
Persona Usuaria
Biblioteca Pública Municipal
INICIO
1
Acude a la biblioteca pública municipal para iniciar el trámite de credencialización y entrega los requisitos.
2
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
Localiza el libro que más le agrade y solicita a la o el bibliotecario inicie con el trámite de préstamo a domicilio.
4
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
Recibe los libros en préstamo y se retira.
7
Acude a la biblioteca una vez concluido el periodo.
¿Renueva el préstamo?
Sí
4
No
8
Recibe libros, coloca tarjeta de préstamo al interior de los libros, integra a la estantería y devuelve credencial.
9
Recibe su credencial y registra su salida de la biblioteca.
FIN

| | |
|---|---|
| **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. |

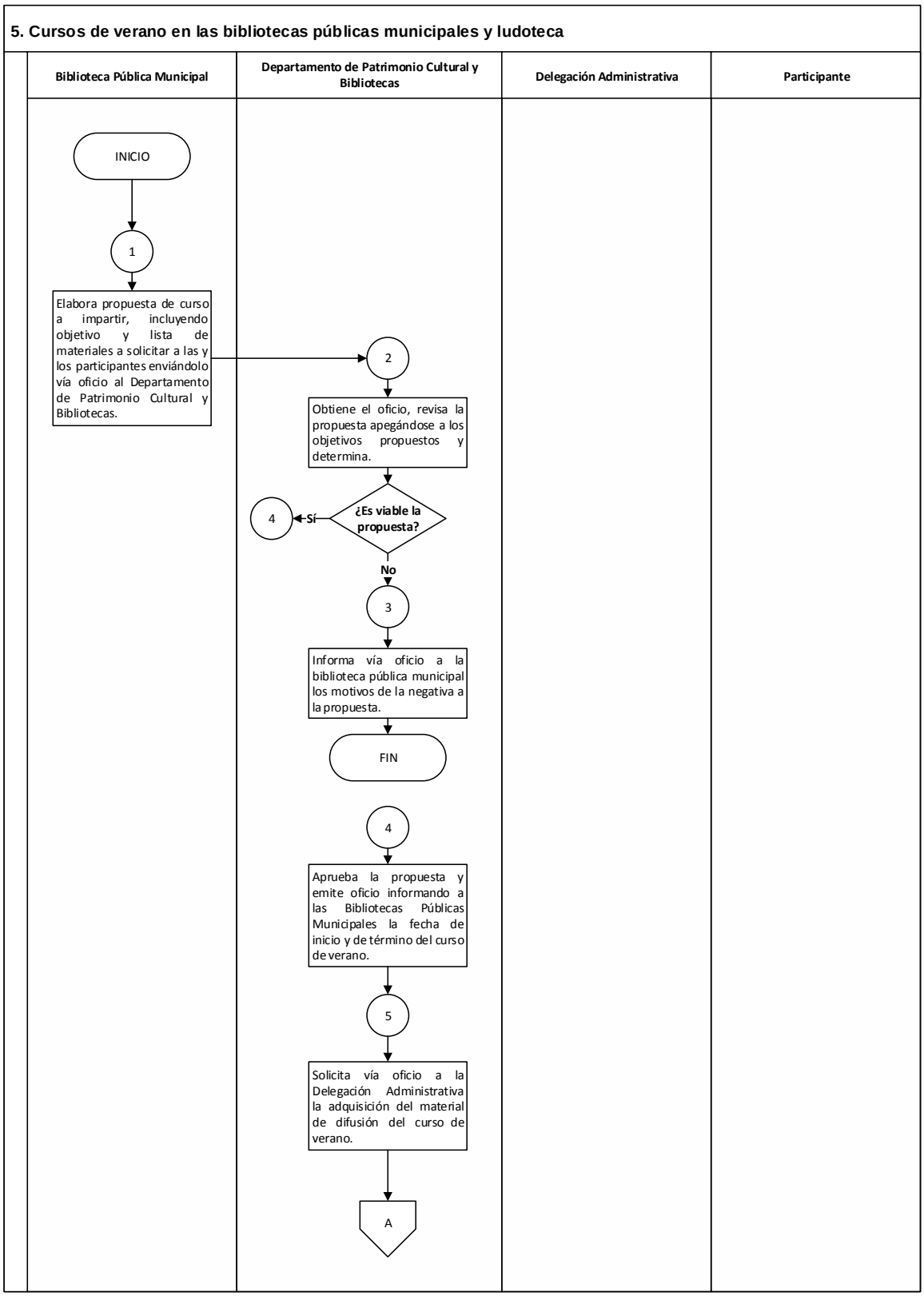
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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.

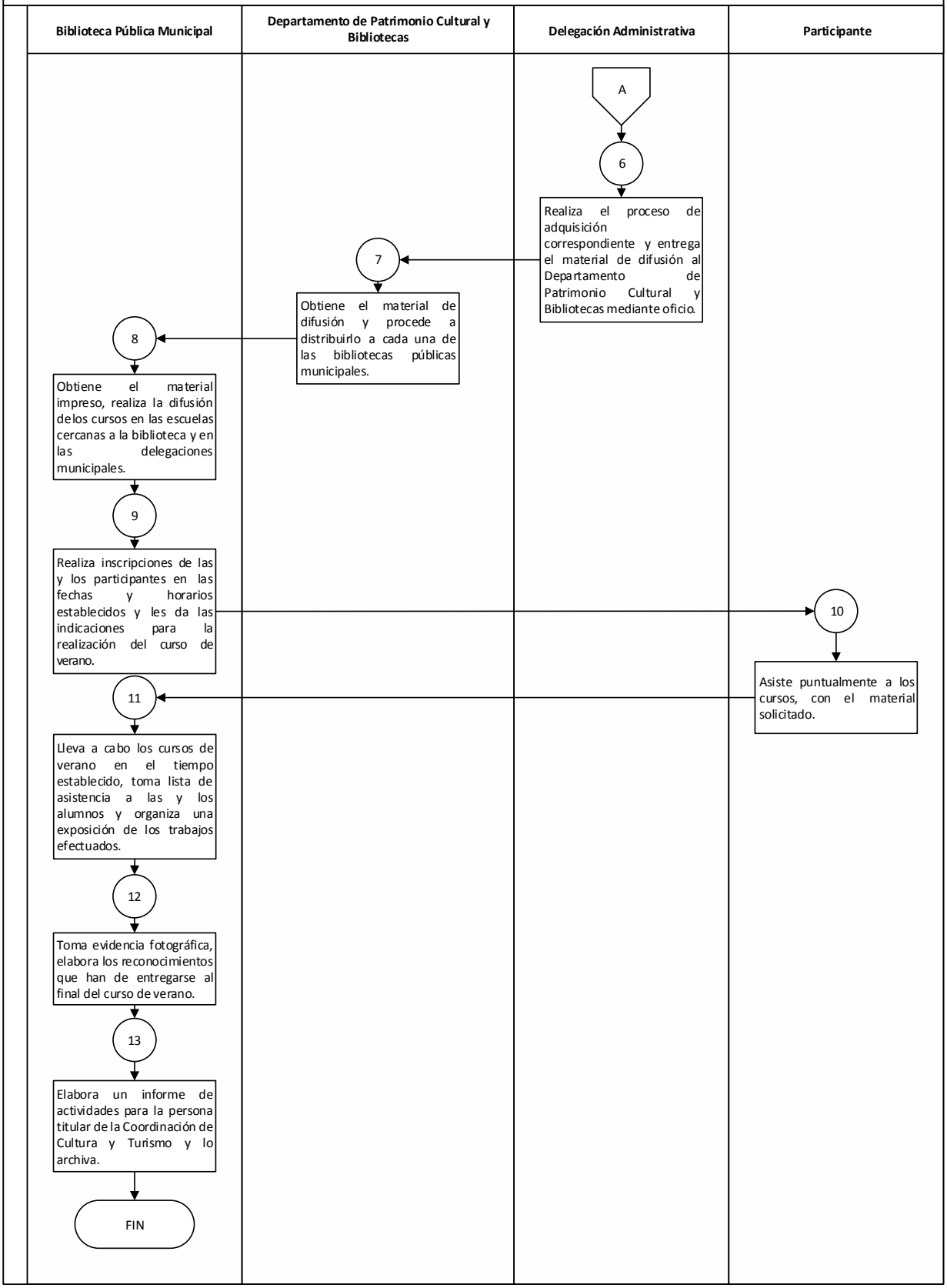
**5. Cursos de verano en las bibliotecas públicas municipales y ludoteca**
**Descriptivo:**

| 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:**<br>Informa vía oficio a la biblioteca pública municipal los motivos de la negativa a la propuesta. |
| | | **FIN** |
| **4** | | **Sí:**<br>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
INICIO
1
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
Obtiene el oficio, revisa la propuesta apegándose a los objetivos propuestos y determina.
¿Es viable la propuesta?
Sí
4
No
3
Informa vía oficio a la biblioteca pública municipal los motivos de la negativa a la propuesta.
FIN
4
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.
A

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



| | |
|---|---|
| **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, platicas, conferencias enfocadas al beneficio del tejido social. |

## POLÍTICAS APLICABLES

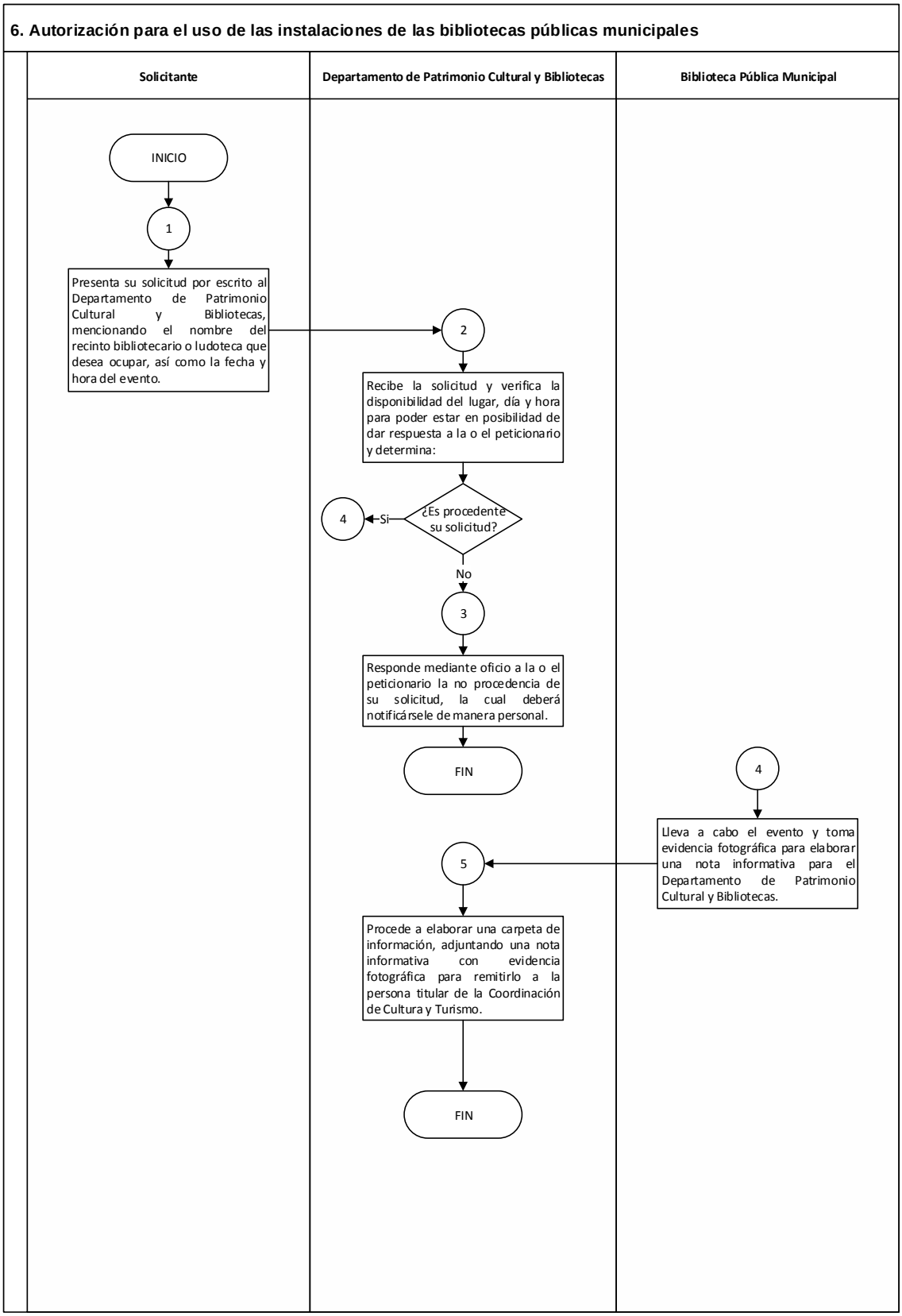
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas será el encargado de mantener en buenas condiciones la infraestructura y el mobiliario de los recintos bibliotecarios y ludoteca, ya que son lugares de reunión para las personas de la comunidad.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá tener el control de la agenda de actividades para poder asignar el lugar, día y hora de los diversos eventos; informando a la 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:**<br>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:**<br>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:**


6. Autorización para el uso de las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales
Solicitante
Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
Biblioteca Pública Municipal
INICIO
1
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
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?
Si
4
No
3
Responde mediante oficio a la o el peticionario la no procedencia de su solicitud, la cual deberá notificársele de manera personal.
FIN
4
Lleva a cabo el evento y toma evidencia fotográfica para elaborar una nota informativa para el Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
5
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

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

## POLÍTICAS APLICABLES

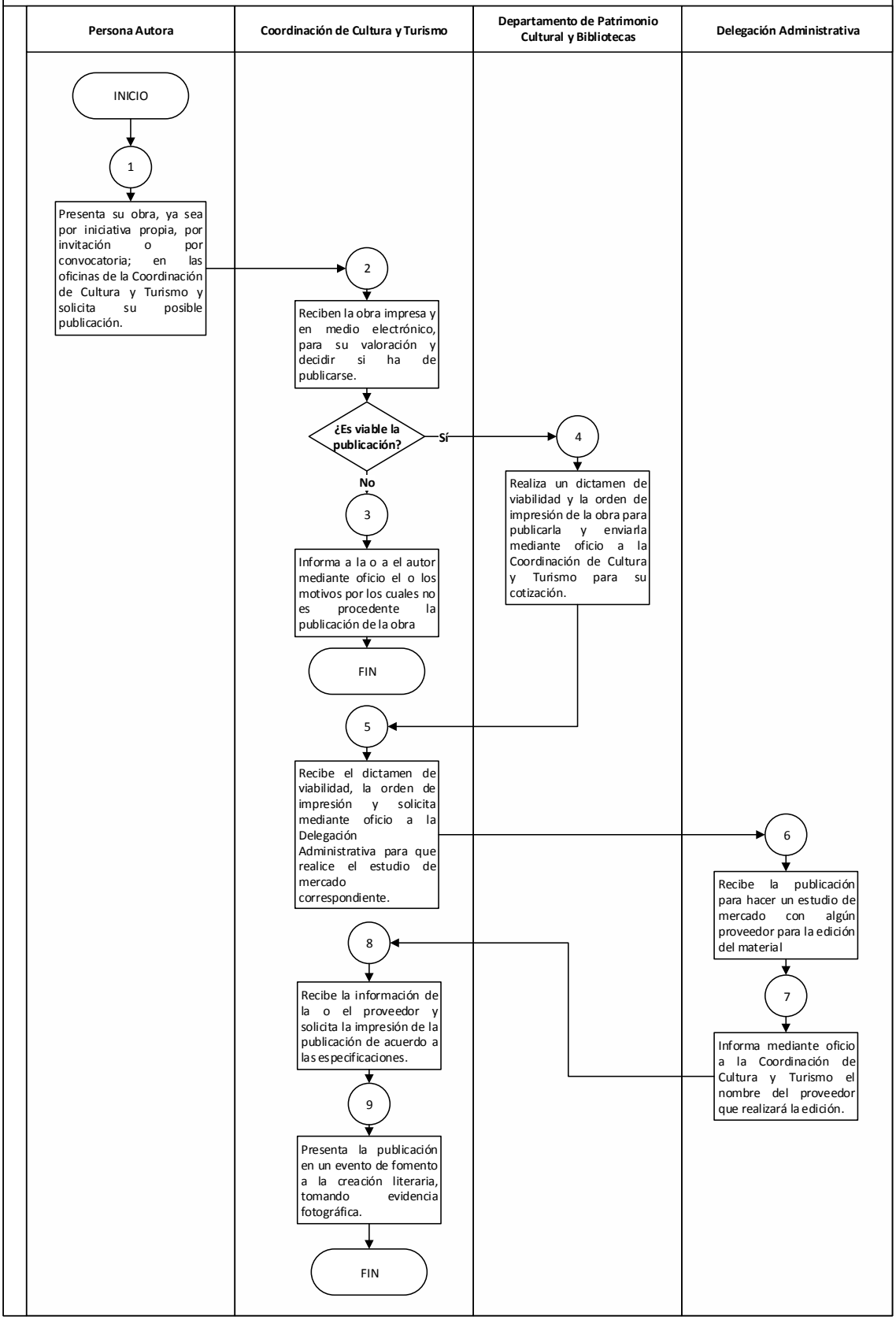
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá realizar acciones encaminadas a fortalecer una cultura de la lectura de calidad como las ferias del libro, asimismo a través de la producción y difusión editorial y programas de fomento a la lectura en beneficio de la ciudadanía.
- El Departamento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

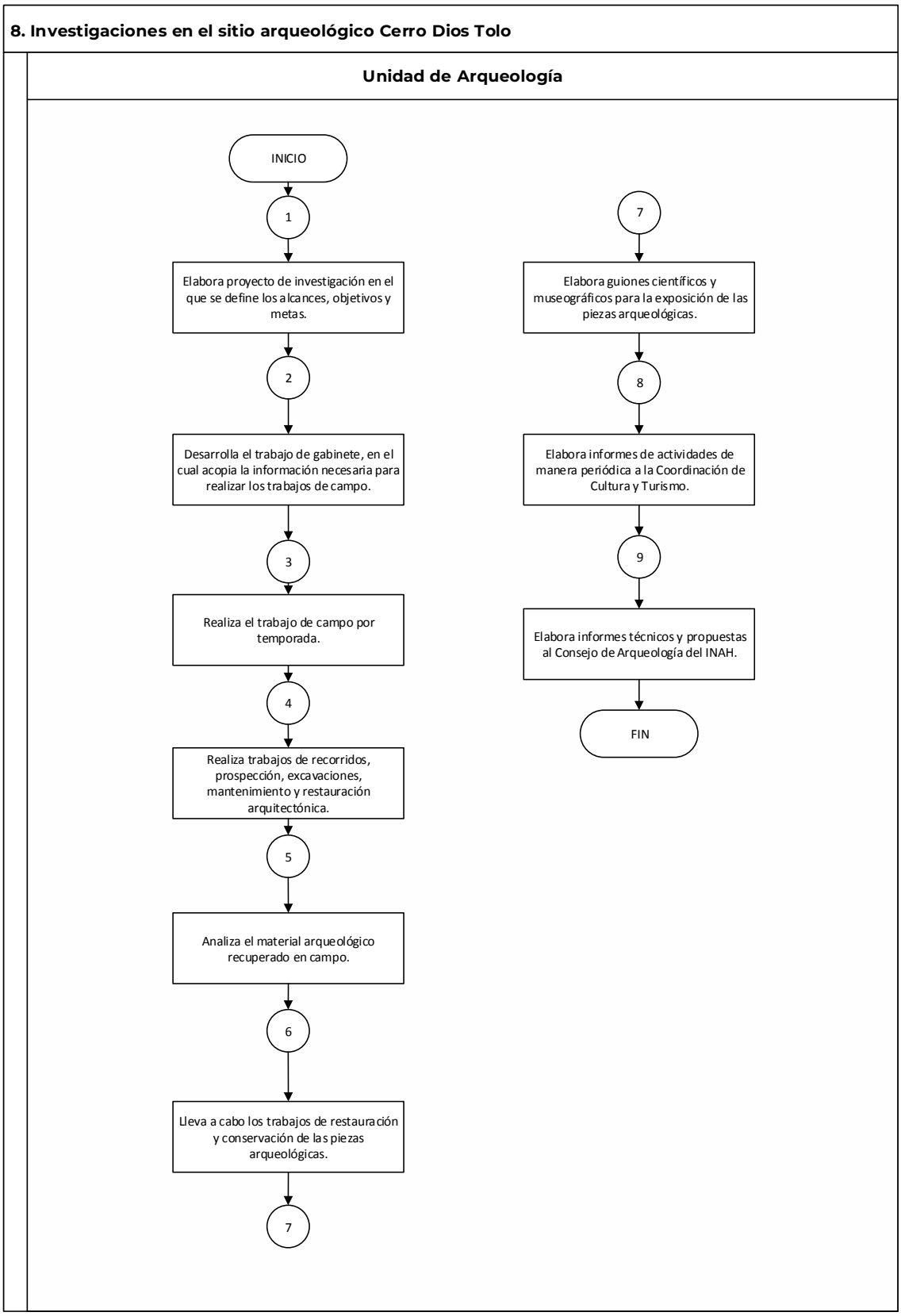
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


8. Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro Dios Tolo
Unidad de Arqueología
INICIO
1
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
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

## 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. |

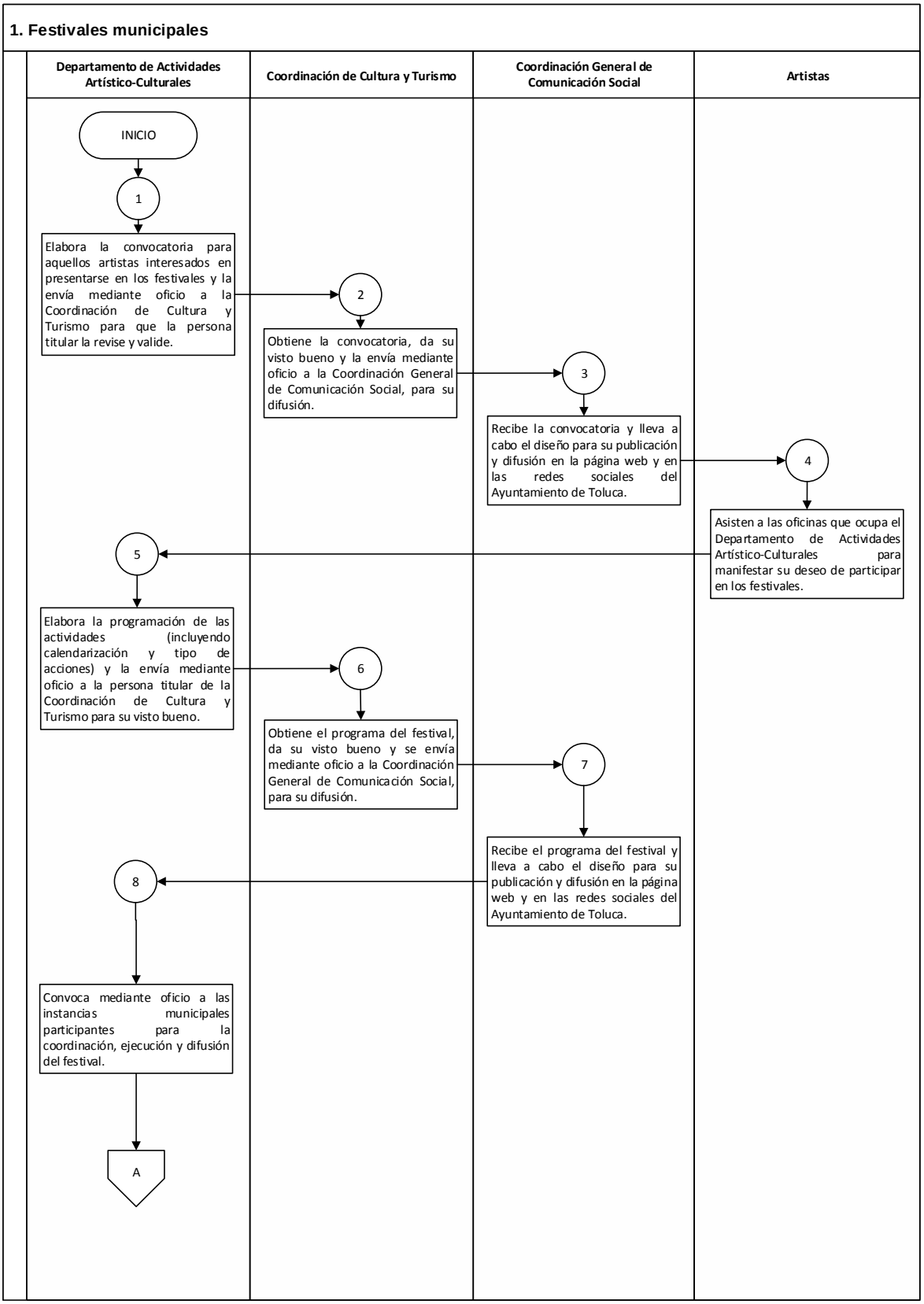
### POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**

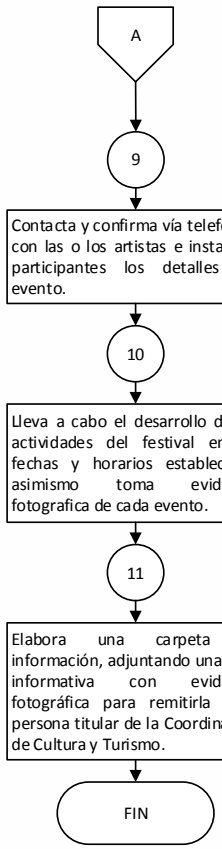
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Actividades Artístico-Culturales** | Elabora la convocatoria para aquellos artistas interesados en presentarse en los festivales y la envía mediante oficio a la Coordinación de Cultura y Turismo para que la persona titular la 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
INICIO
1
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
Obtiene la convocatoria, da su visto bueno y la envía mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social, para su difusión.
3
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
Asisten a las oficinas que ocupa el Departamento de Actividades Artístico-Culturales para manifestar su deseo de participar en los festivales.
5
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
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
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
Convoca mediante oficio a las instancias municipales participantes para la coordinación, ejecución y difusión del festival.
A

## 1. Festivales municipales

| Departamento de Actividades Artístico-Culturales | Coordinación de Cultura y Turismo | Coordinación General de Comunicación Social | Artistas |
|---|---|---|---|



| | |
|---|---|
| **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. |

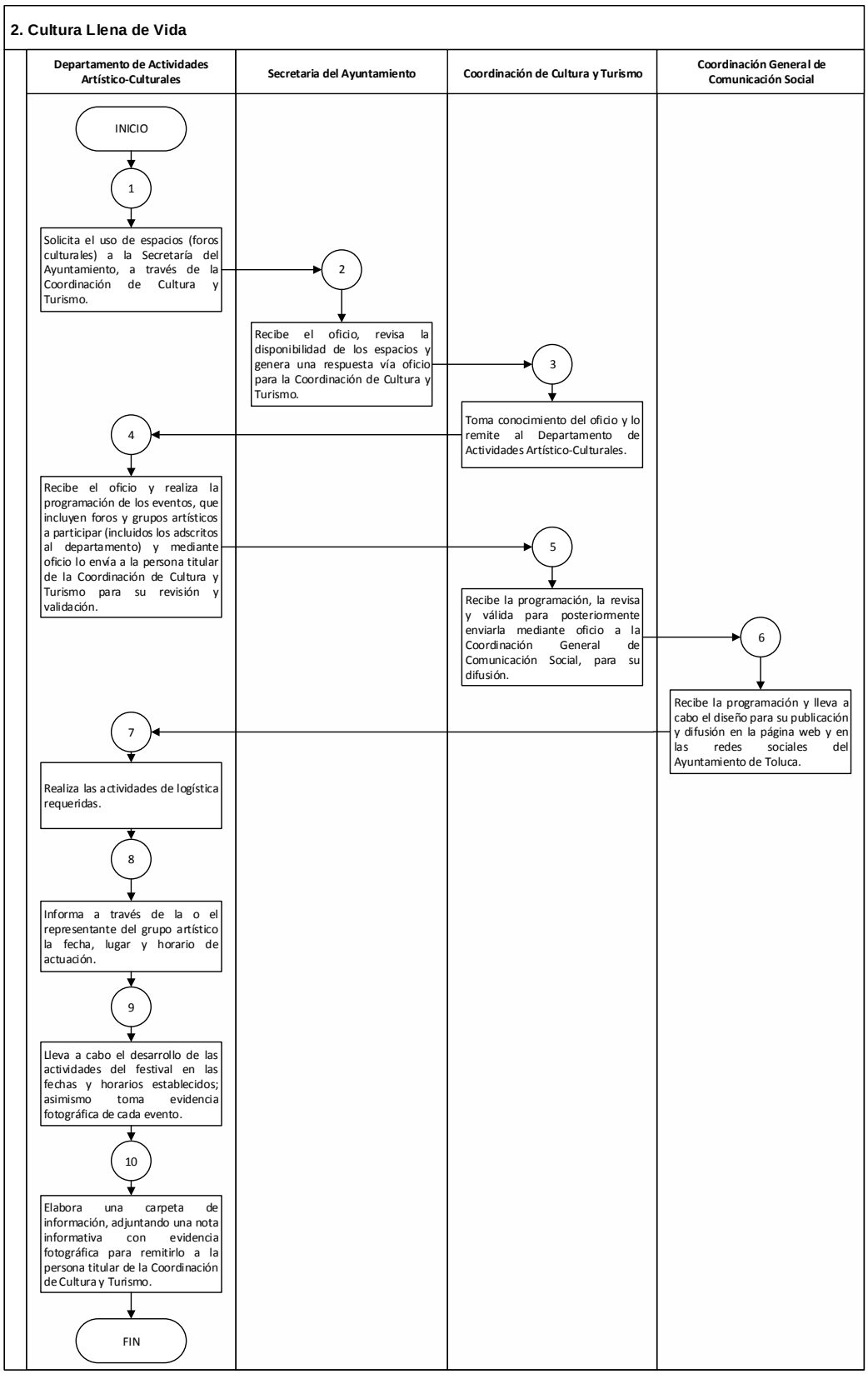
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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** | **Secretaria 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:


2. Cultura Llena de Vida
Departamento de Actividades Artístico-Culturales
Secretaria del Ayuntamiento
Coordinación de Cultura y Turismo
Coordinación General de Comunicación Social
INICIO
1
Solicita el uso de espacios (foros culturales) a la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Coordinación de Cultura y Turismo.
2
Recibe el oficio, revisa la disponibilidad de los espacios y genera una respuesta vía oficio para la Coordinación de Cultura y Turismo.
3
Toma conocimiento del oficio y lo remite al Departamento de Actividades Artístico-Culturales.
4
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
Recibe la programación, la revisa y válida para posteriormente enviarla mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social, para su difusión.
6
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
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

| | |
|---|---|
| **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. |

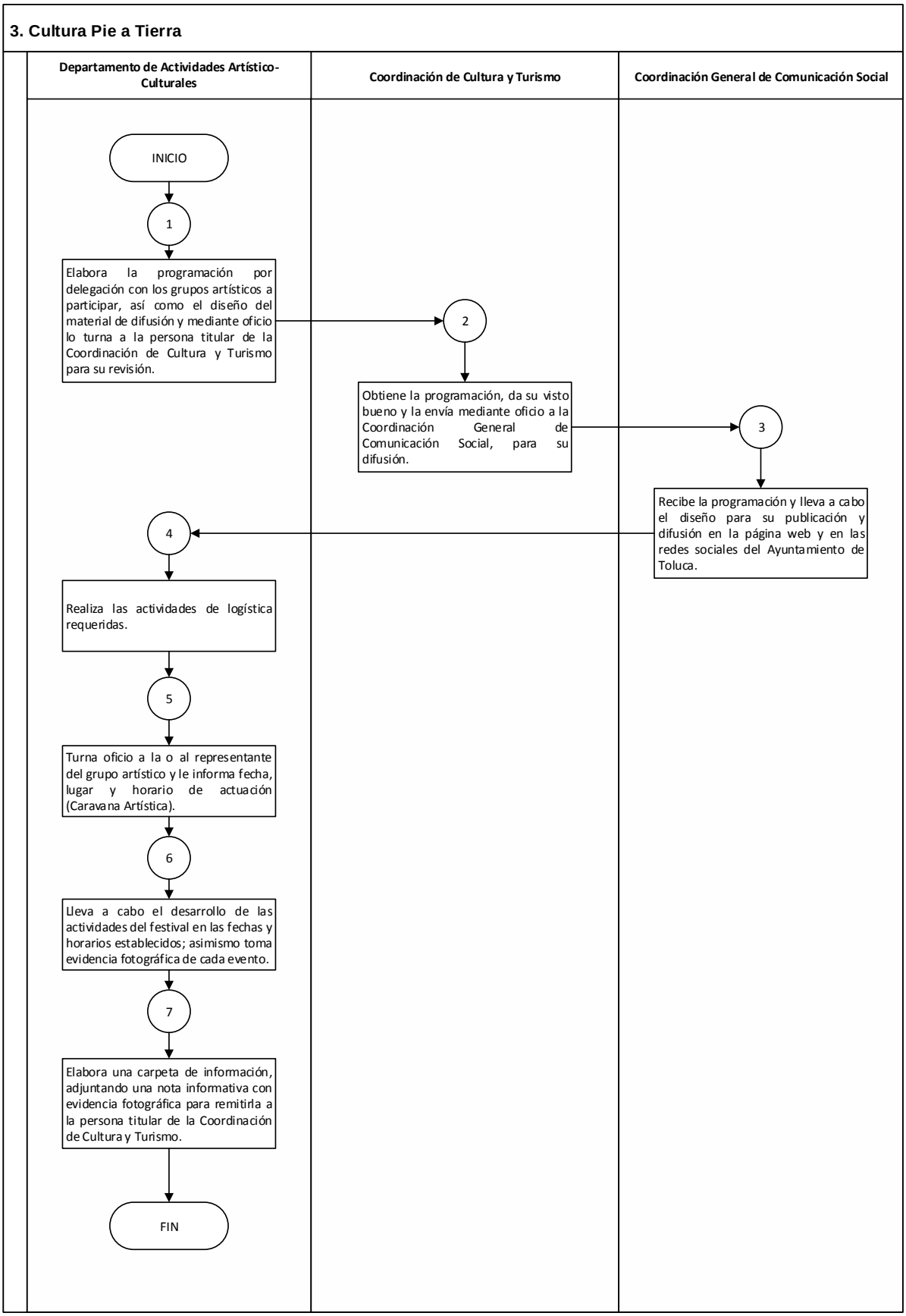
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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

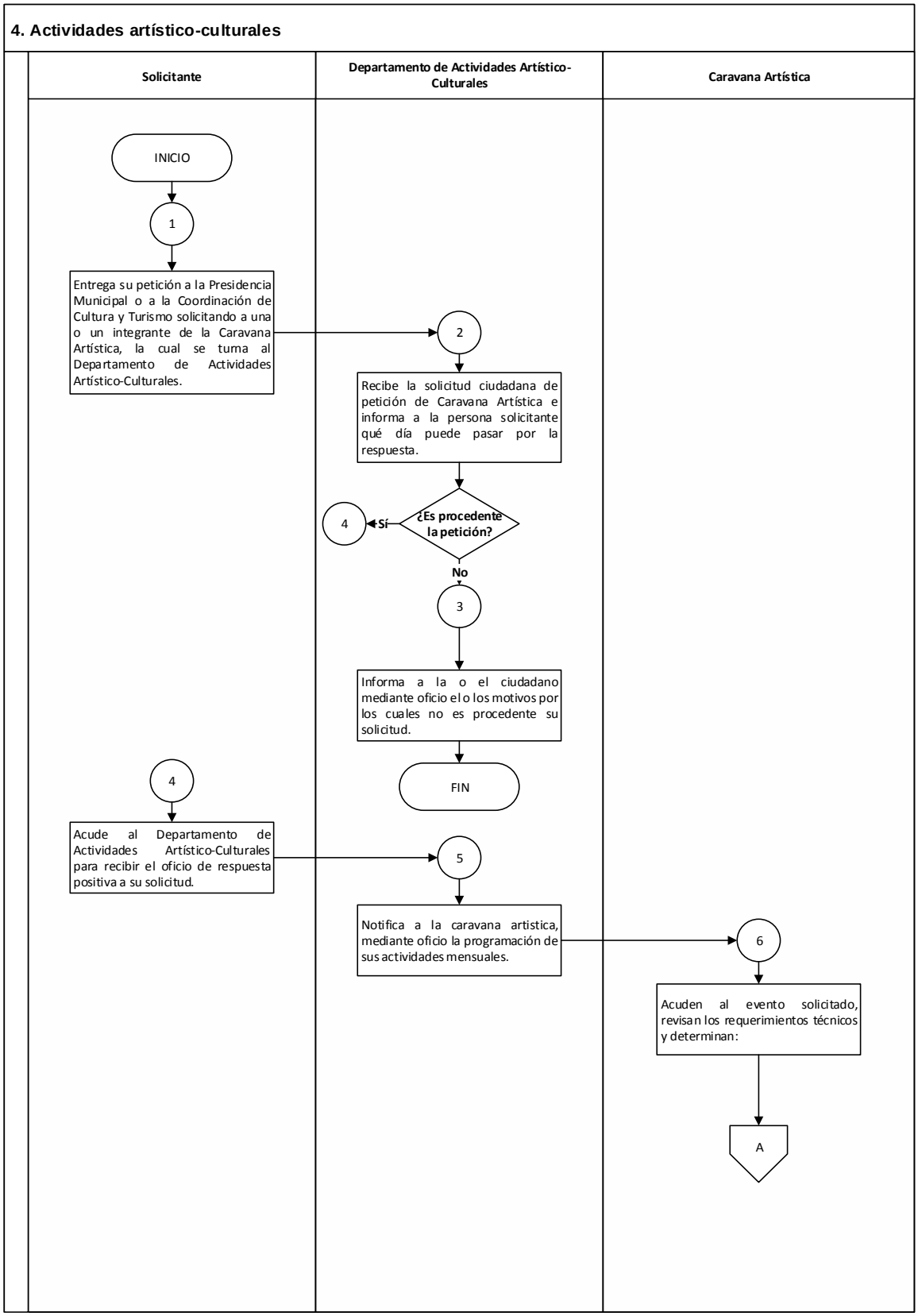
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales programará la participación de los grupos artísticos del ayuntamiento (Caravana Artística) por la zona geográfica del municipio.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales dará a conocer a las y los solicitantes, través del formato Responsiva 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**

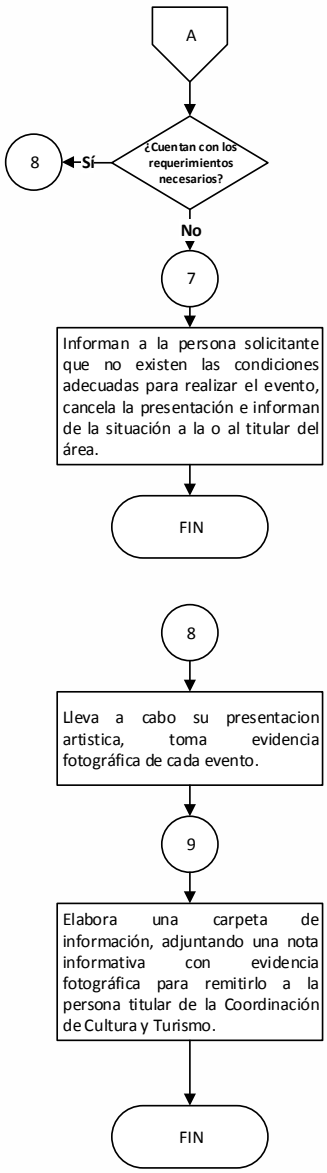
**Descriptivo:**

| 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:**<br>Informa a la o el ciudadano mediante oficio el o los motivos por los cuales no es procedente su solicitud. |
| | | **FIN** |
| **4** | **Solicitante** | **Sí:**<br>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:**<br>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:**<br>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
INICIO
1
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
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?
Sí
4
No
3
Informa a la o el ciudadano mediante oficio el o los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
FIN
4
Acude al Departamento de Actividades Artístico-Culturales para recibir el oficio de respuesta positiva a su solicitud.
5
Notifica a la caravana artistica, mediante oficio la programación de sus actividades mensuales.
6
Acuden al evento solicitado, revisan los requerimientos técnicos y determinan:
A

**4. Actividades artístico culturales**

| Solicitante | Departamento de Actividades Artístico-Culturales | Caravana Artística |
|---|---|---|
| | |  |

| | |
|---|---|
| **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.

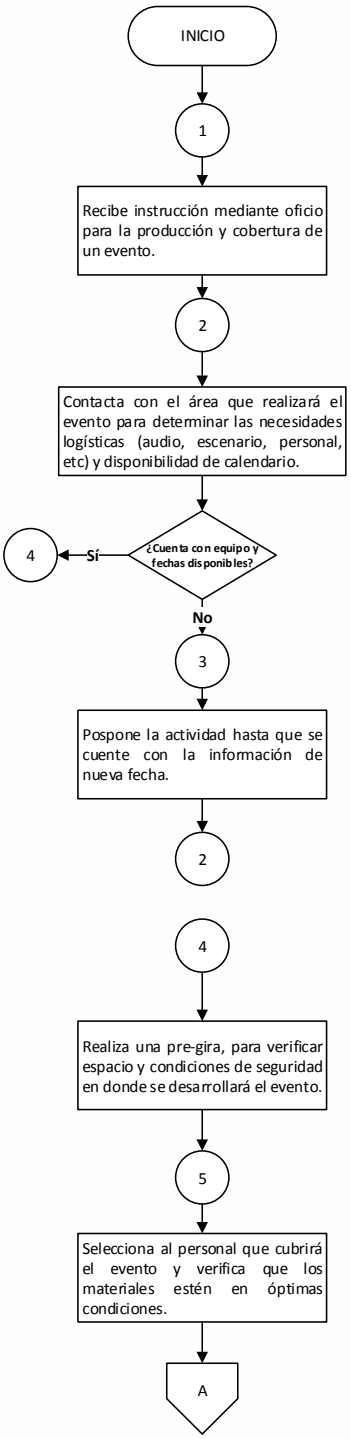
**5. Planeación, sonorización y producción de eventos**
**Descriptivo:**

| 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** | | Selecciona al personal que cubrirá el evento y verifica que los materiales estén en óptimas condiciones. |
| **6** | **Delegación Administrativa** | Cotiza y realiza trámites necesarios para la contratación del servicio externo. |
| **7** | **Departamento de Actividades Artístico-Culturales** | 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** | | 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** |

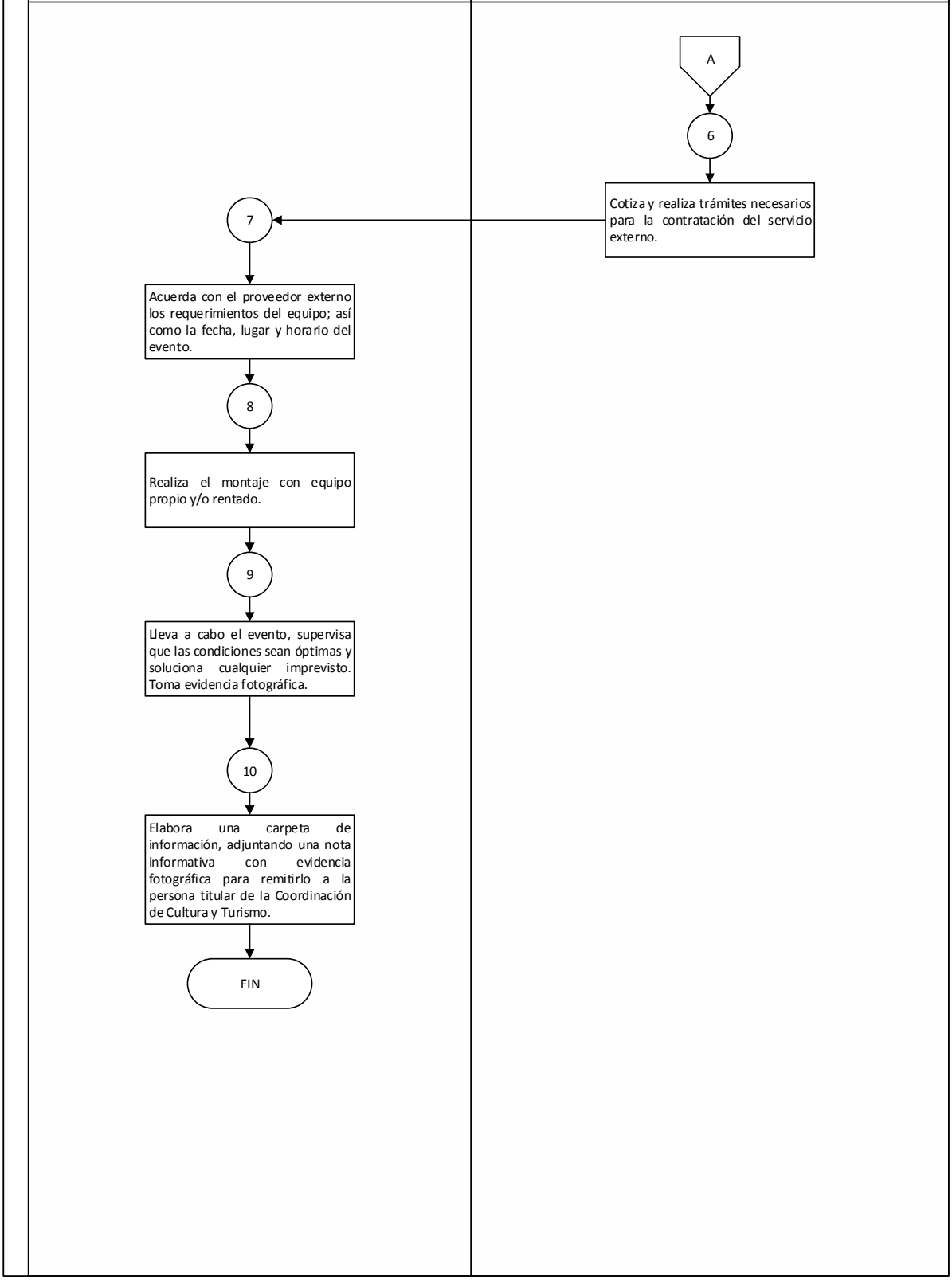
## Diagrama:

**5. Planeación, sonorización y producción de eventos**

| Departamento de Actividades Artístico-Culturales | Delegación Administrativa |
|---|---|



**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.

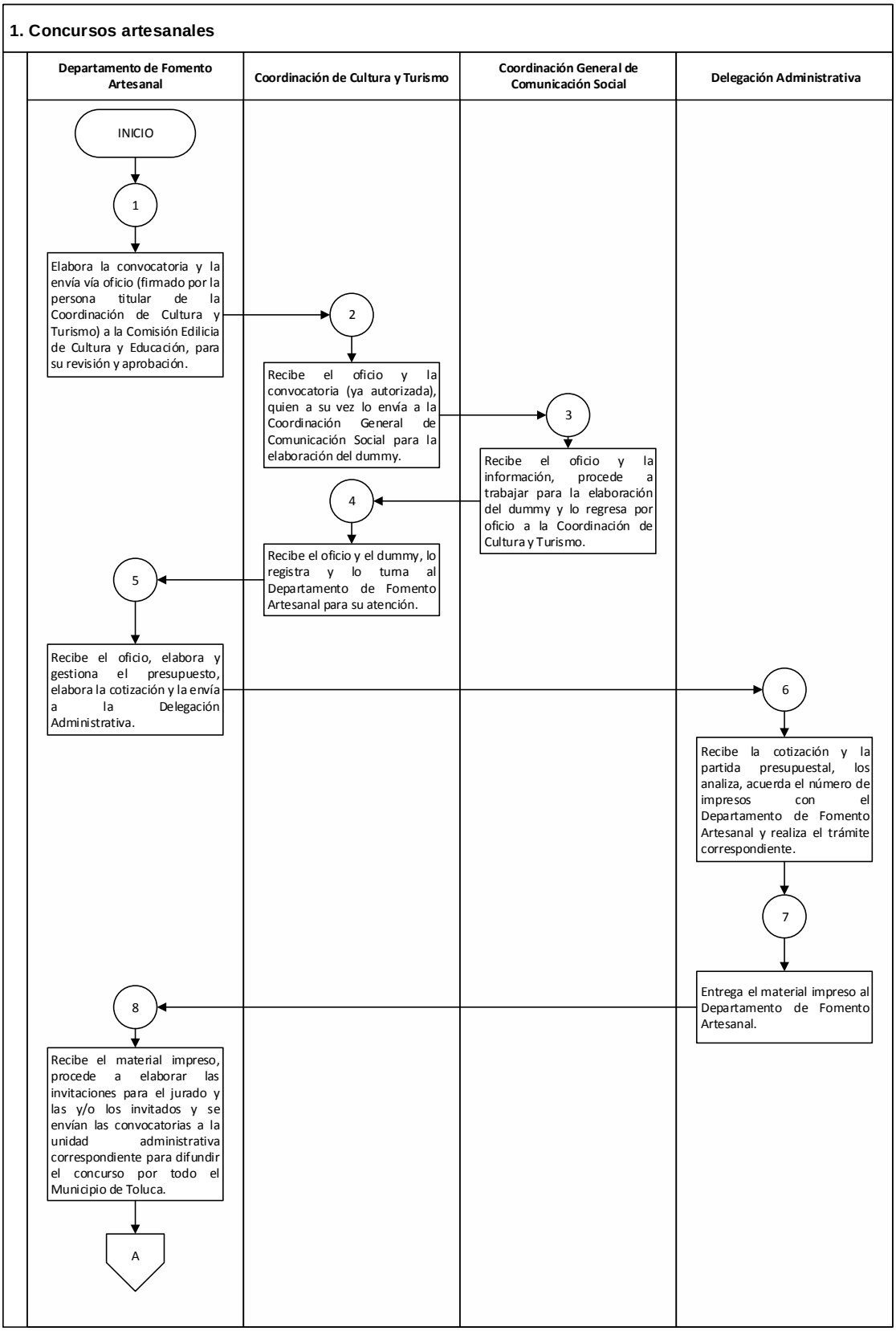
**1. Concursos artesanales**

**Descriptivo:**

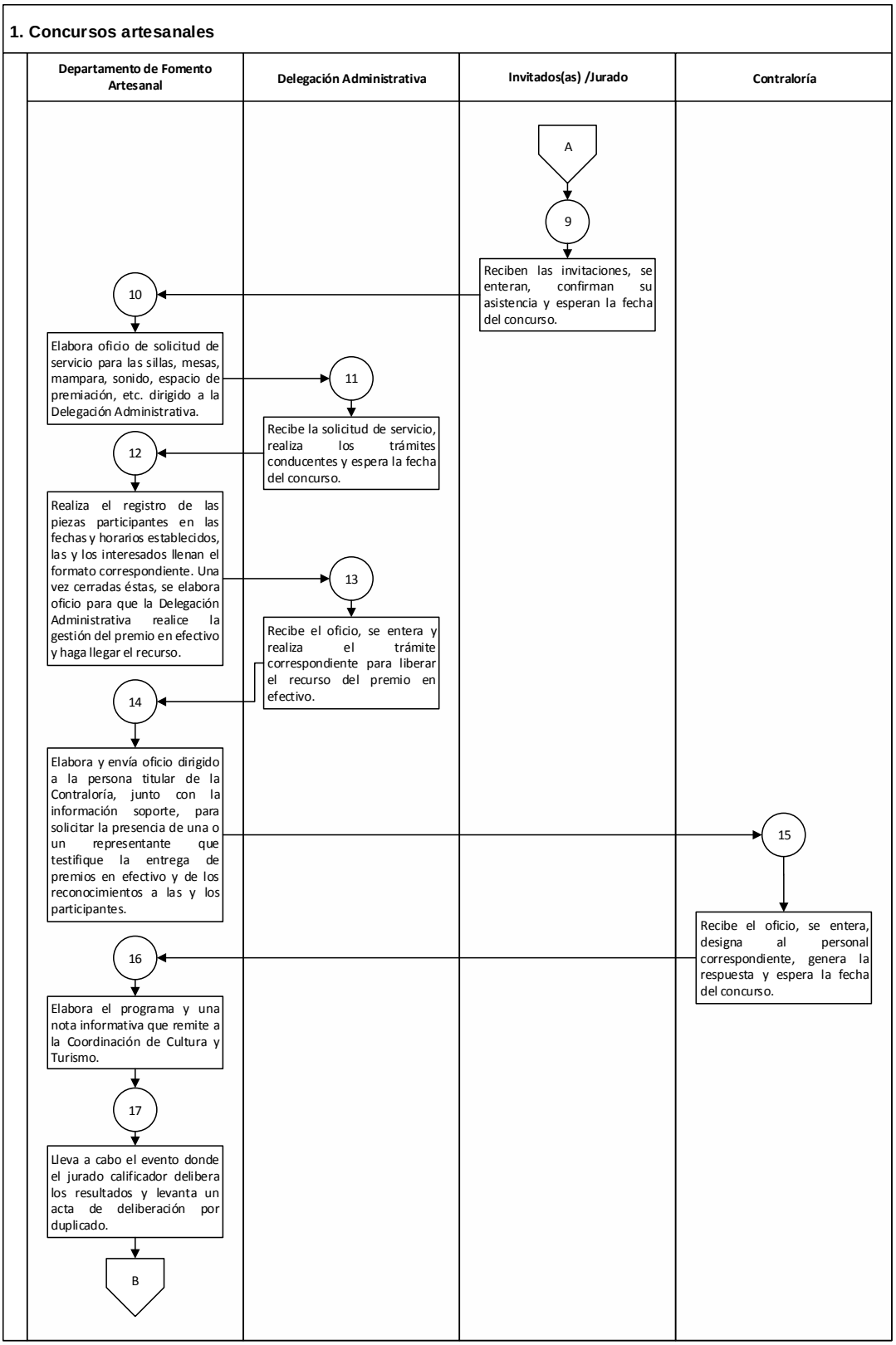
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Fomento Artesanal** | Elabora la convocatoria y la envía vía oficio (firmado por la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo) a la Comisión Edilicia de Cultura y Educación, para su revisión y aprobación. |
| **2** | **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 entera 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** |

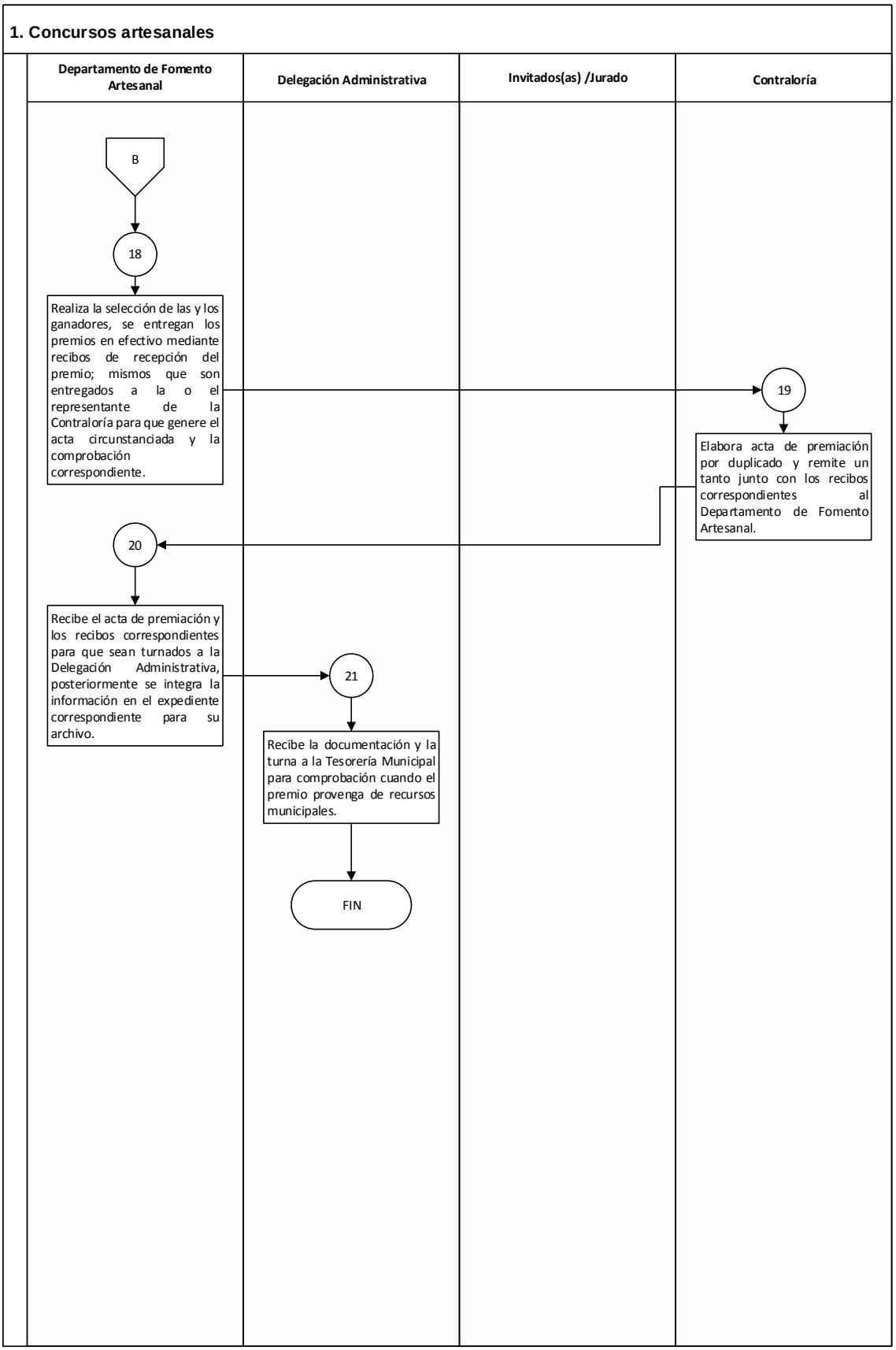
**Diagrama:**


1. Concursos artesanales
Departamento de Fomento Artesanal
Coordinación de Cultura y Turismo
Coordinación General de Comunicación Social
Delegación Administrativa
INICIO
1
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
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
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
Recibe el oficio y el dummy, lo registra y lo turna al Departamento de Fomento Artesanal para su atención.
5
Recibe el oficio, elabora y gestiona el presupuesto, elabora la cotización y la envía a la Delegación Administrativa.
6
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
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.
A

**1. Concursos artesanales**



## 1. Concursos artesanales



| | |
|---|---|
| **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

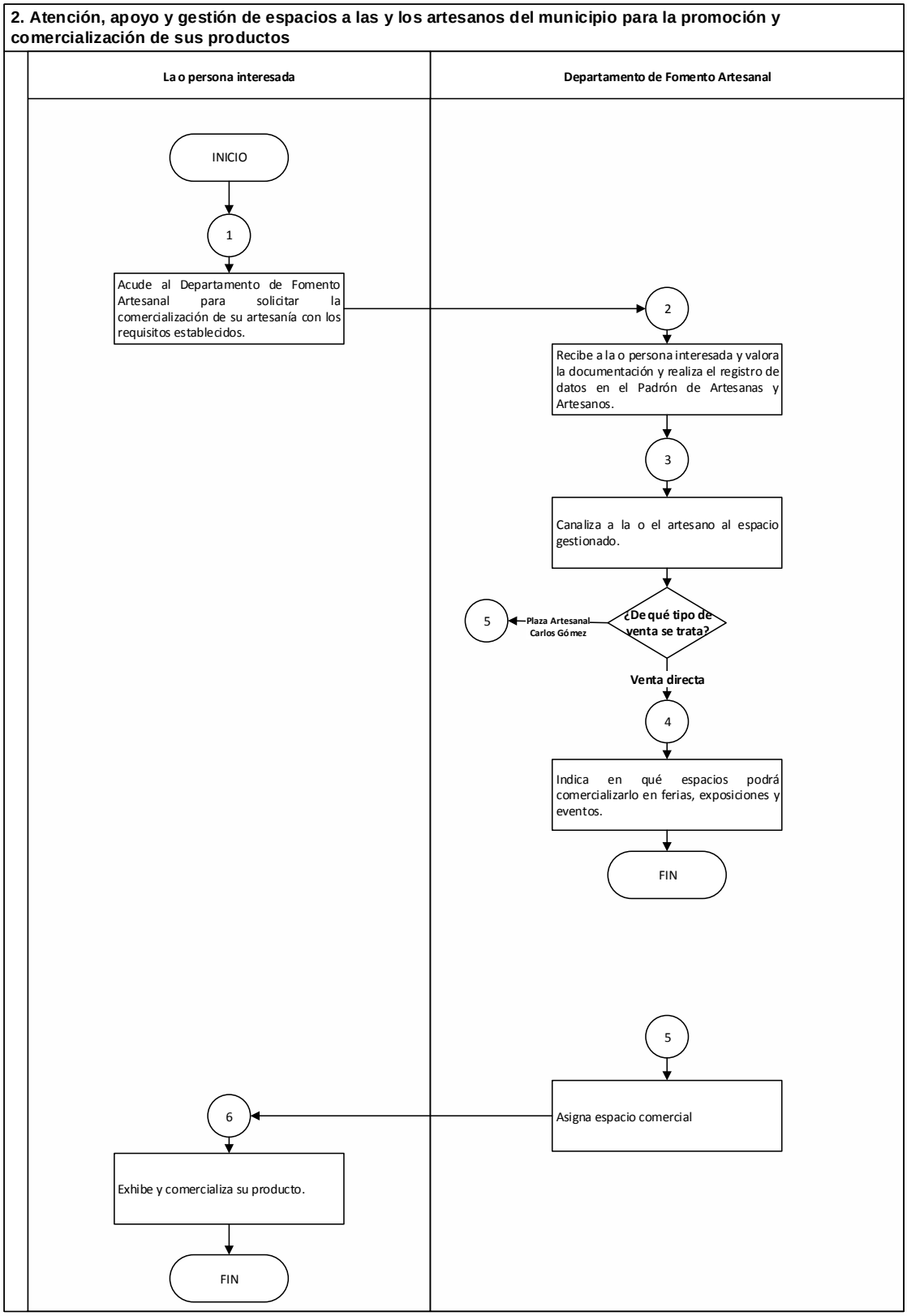
- El Departamento de Fomento Artesanal atenderá las necesidades de las y los artesanos que lo soliciten.
- El Departamento de Fomento Artesanal promoverá los espacios de comercialización de artesanías.
- El Departamento de Fomento Artesanal difundirá con material promocional las artesanías del municipio 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:**<br>Indica en qué espacios podrá comercializarlo en ferias, exposiciones y eventos |
| | | **FIN** |
| **5** | | **Plaza Artesanal Carlos Gómez:**<br>Asigna espacio comercial. |
| **6** | **La o persona interesada** | Exhibe y comercializa su producto. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos
La o persona interesada
Departamento de Fomento Artesanal
INICIO
1
Acude al Departamento de Fomento Artesanal para solicitar la comercialización de su artesanía con los requisitos establecidos.
2
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?
5
Plaza Artesanal Carlos Gómez
Venta directa
4
Indica en qué espacios podrá comercializarlo en ferias, exposiciones y eventos.
FIN
5
Asigna espacio comercial
6
Exhibe y comercializa su producto.
FIN

## 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

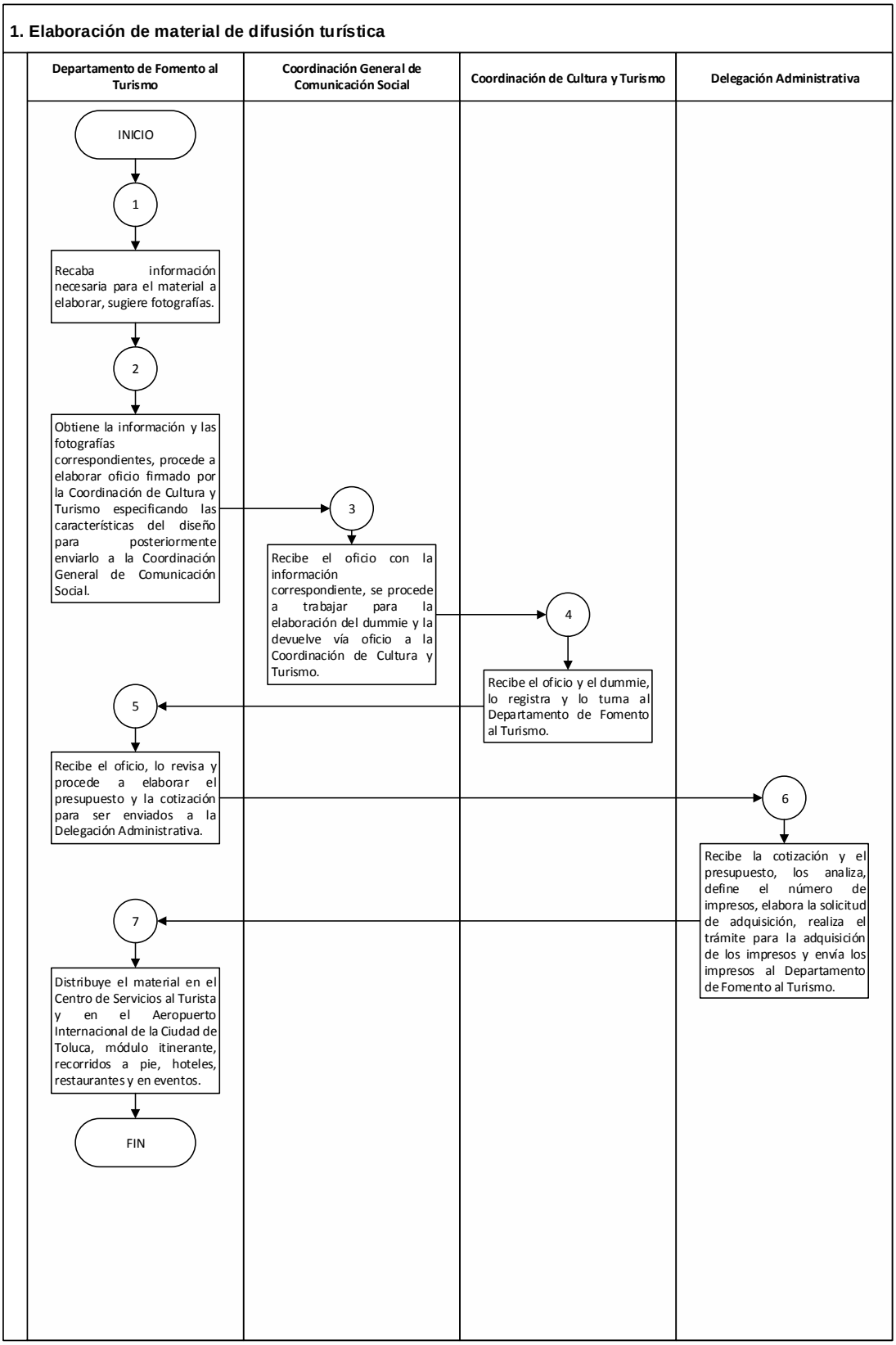
- El Departamento de Fomento al Turismo en coordinación con la Coordinación General de Comunicación Social, diseñarán y crearán el material de promoción turística.
- El Departamento de Fomento al Turismo distribuirá material de promoción a nivel municipal, estatal, nacional e internacional.
- El Departamento 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:**


1. Elaboración de material de difusión turística
Departamento de Fomento al Turismo
Coordinación General de Comunicación Social
Coordinación de Cultura y Turismo
Delegación Administrativa
INICIO
1
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
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
Recibe el oficio y el dummie, lo registra y lo turna al Departamento de Fomento al Turismo.
5
Recibe el oficio, lo revisa y procede a elaborar el presupuesto y la cotización para ser enviados a la Delegación Administrativa.
6
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
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

| | |
|---|---|
| **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. |

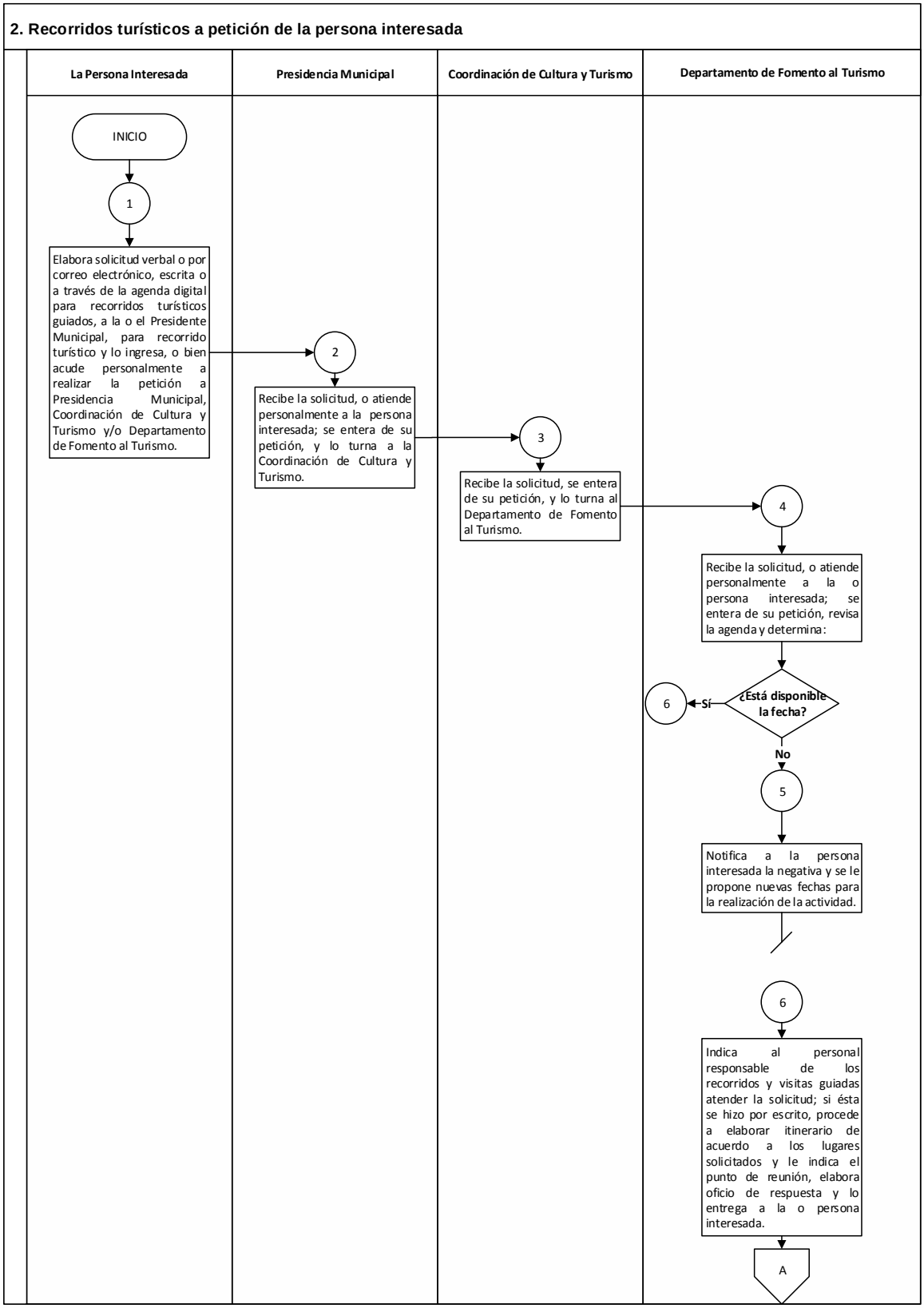
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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.

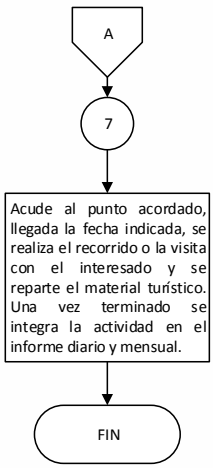
**2. Recorridos turísticos a petición de la persona interesada**
**Descriptivo:**

| 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:**<br>Notifica a la persona interesada la negativa y se le propone nuevas fechas para la realización de la actividad. |
| **6** | | **Sí:**<br>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
INICIO
1
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
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
Recibe la solicitud, se entera de su petición, y lo turna al Departamento de Fomento al Turismo.
4
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?
Sí
6
No
5
Notifica a la persona interesada la negativa y se le propone nuevas fechas para la realización de la actividad.
6
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.
A

**2. Recorridos turísticos a petición de la persona interesada**

| La Persona Interesada | Presidencia Municipal | Coordinación de Cultura y Turismo | Departamento de Fomento al Turismo |
|---|---|---|---|
| | | |  |

| | |
|---|---|
| **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**

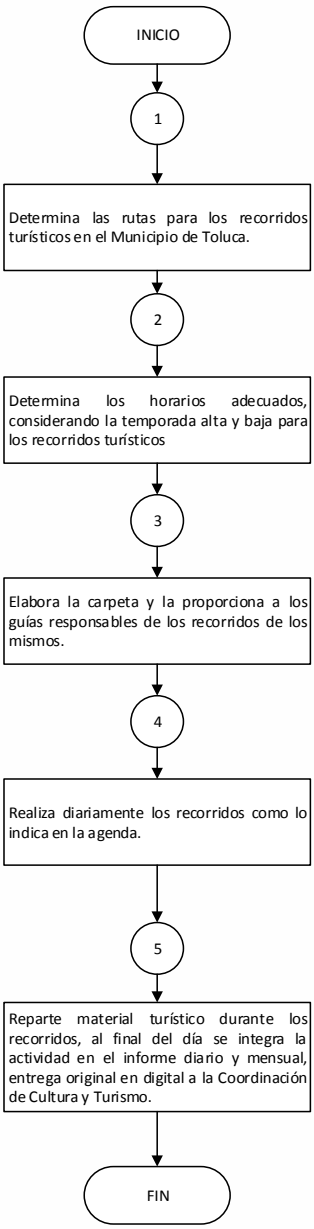
**Descriptivo:**

| 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:**

**3. Recorridos turísticos peatonales diarios**

**Departamento de Fomento al Turismo**



| | |
|---|---|
| **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. |

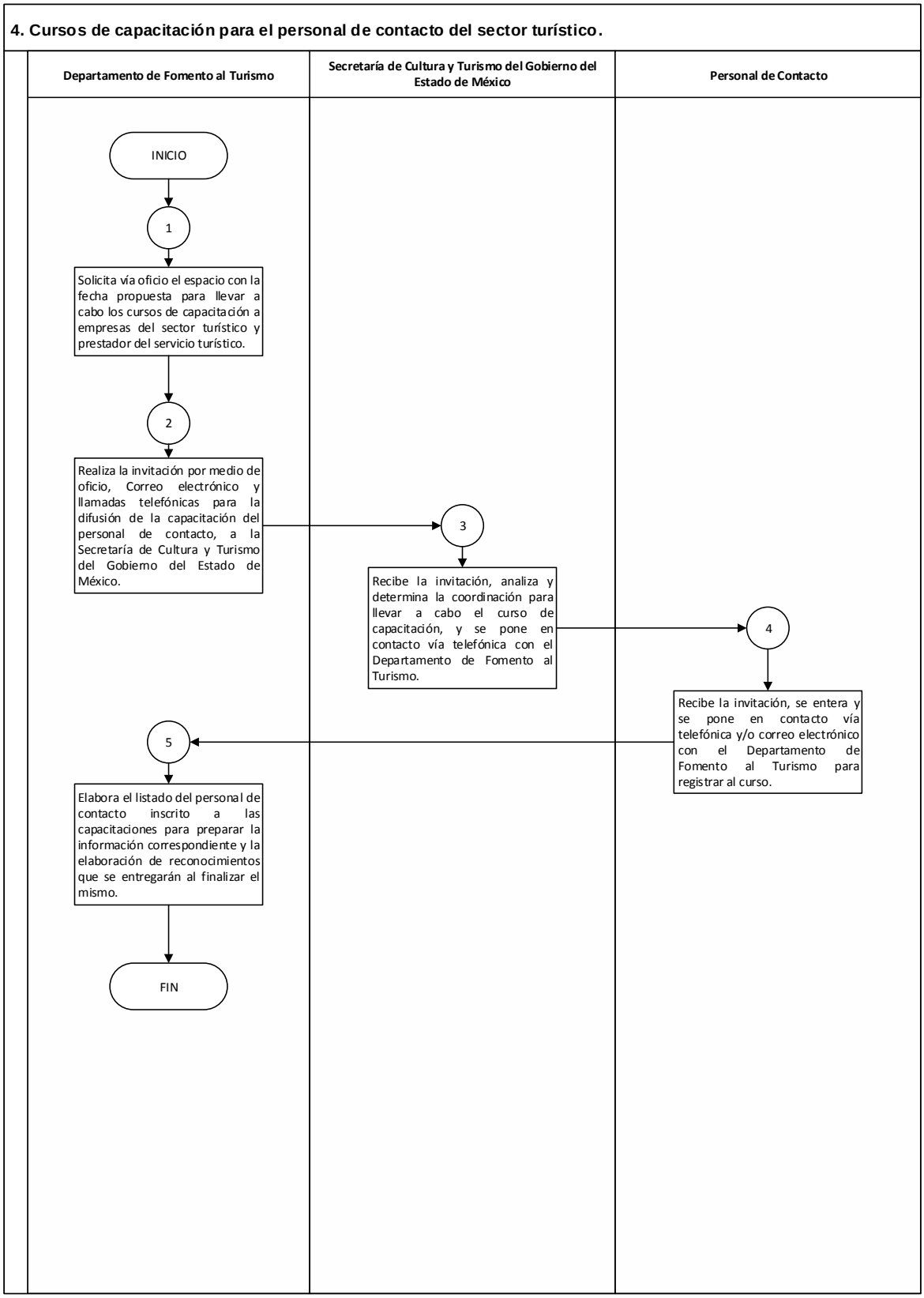
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


4. Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico.
Departamento de Fomento al Turismo
Secretaría de Cultura y Turismo del Gobierno del Estado de México
Personal de Contacto
INICIO
1
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
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
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
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

| | |
|---|---|
| **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

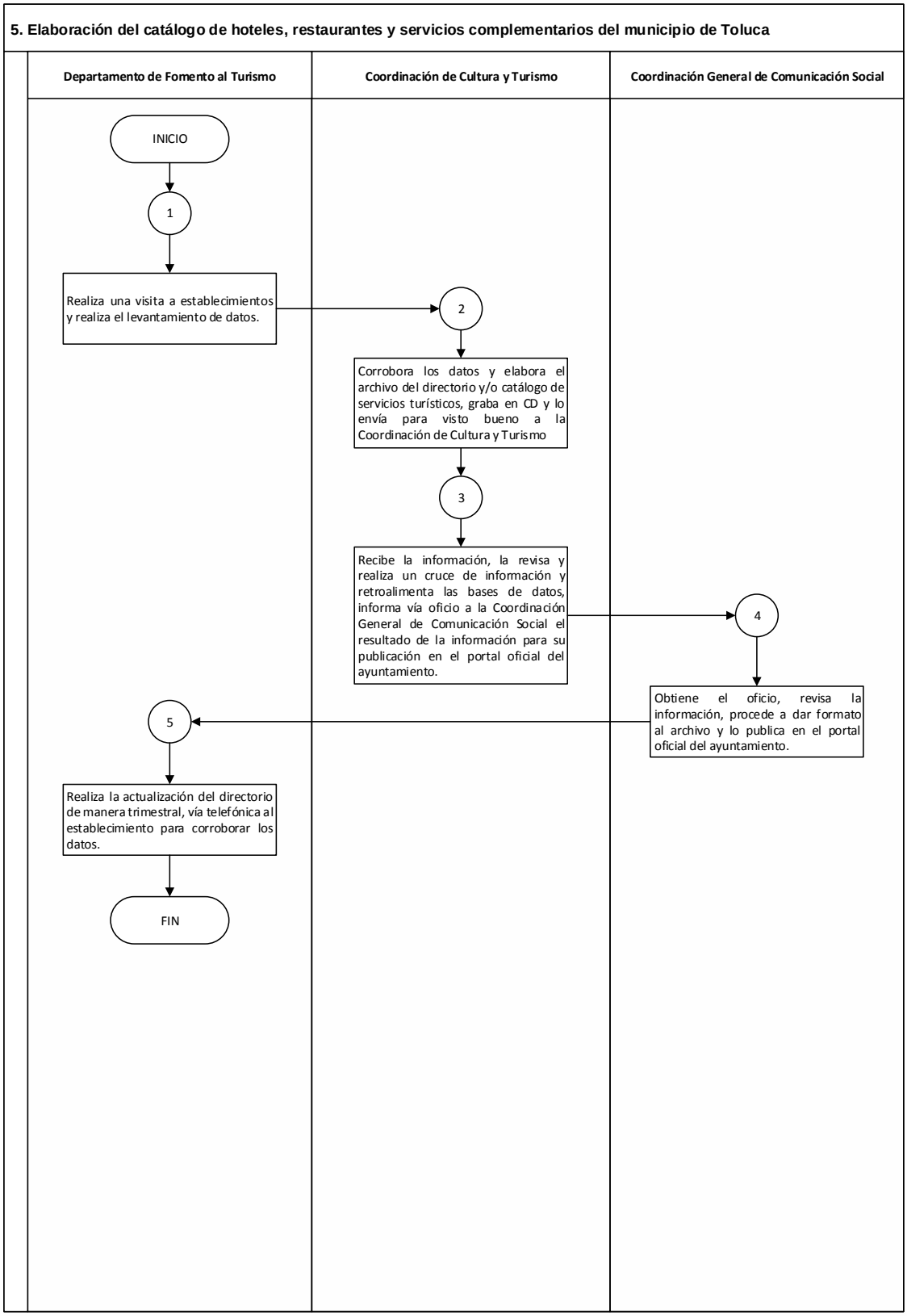
- El Departamento de Fomento al Turismo deberá contactar a las y los prestadores de servicios turísticos para tener la información real de cada uno.
- El Departamento de Fomento al Turismo resguardará la información en una base de datos y la mantendrá actualizada.

**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** | | Corrobora 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:**


5. Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes y servicios complementarios del municipio de Toluca
Departamento de Fomento al Turismo
Coordinación de Cultura y Turismo
Coordinación General de Comunicación Social
INICIO
1
Realiza una visita a establecimientos y realiza el levantamiento de datos.
2
Corrobora 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
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
Obtiene el oficio, revisa la información, procede a dar formato al archivo y lo publica en el portal oficial del ayuntamiento.
5
Realiza la actualización del directorio de manera trimestral, vía telefónica al establecimiento para corroborar los datos.
FIN

| | |
|---|---|
| **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. |

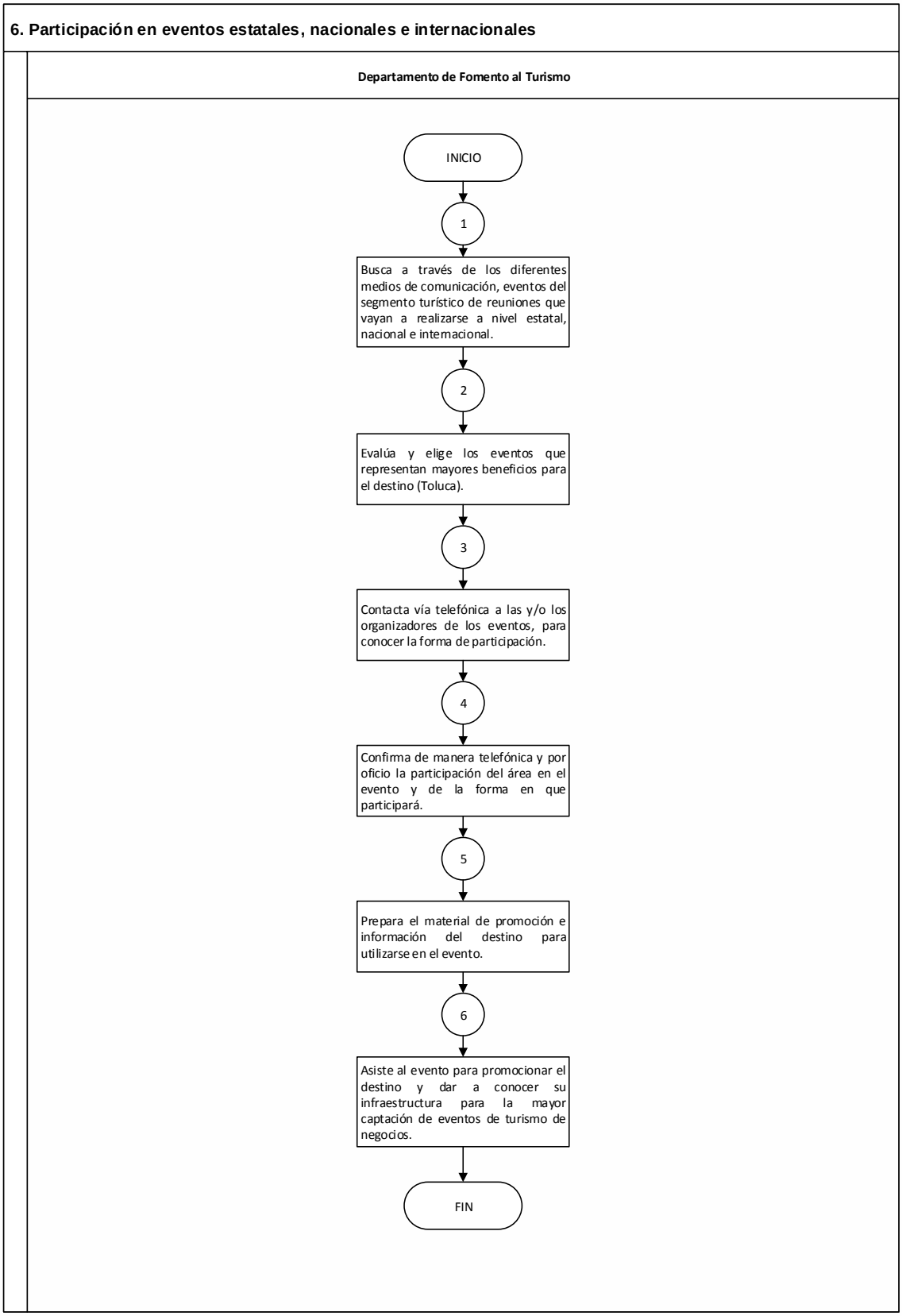
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**


6. Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales
Departamento de Fomento al Turismo
INICIO
1
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

| | |
|---|---|
| **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

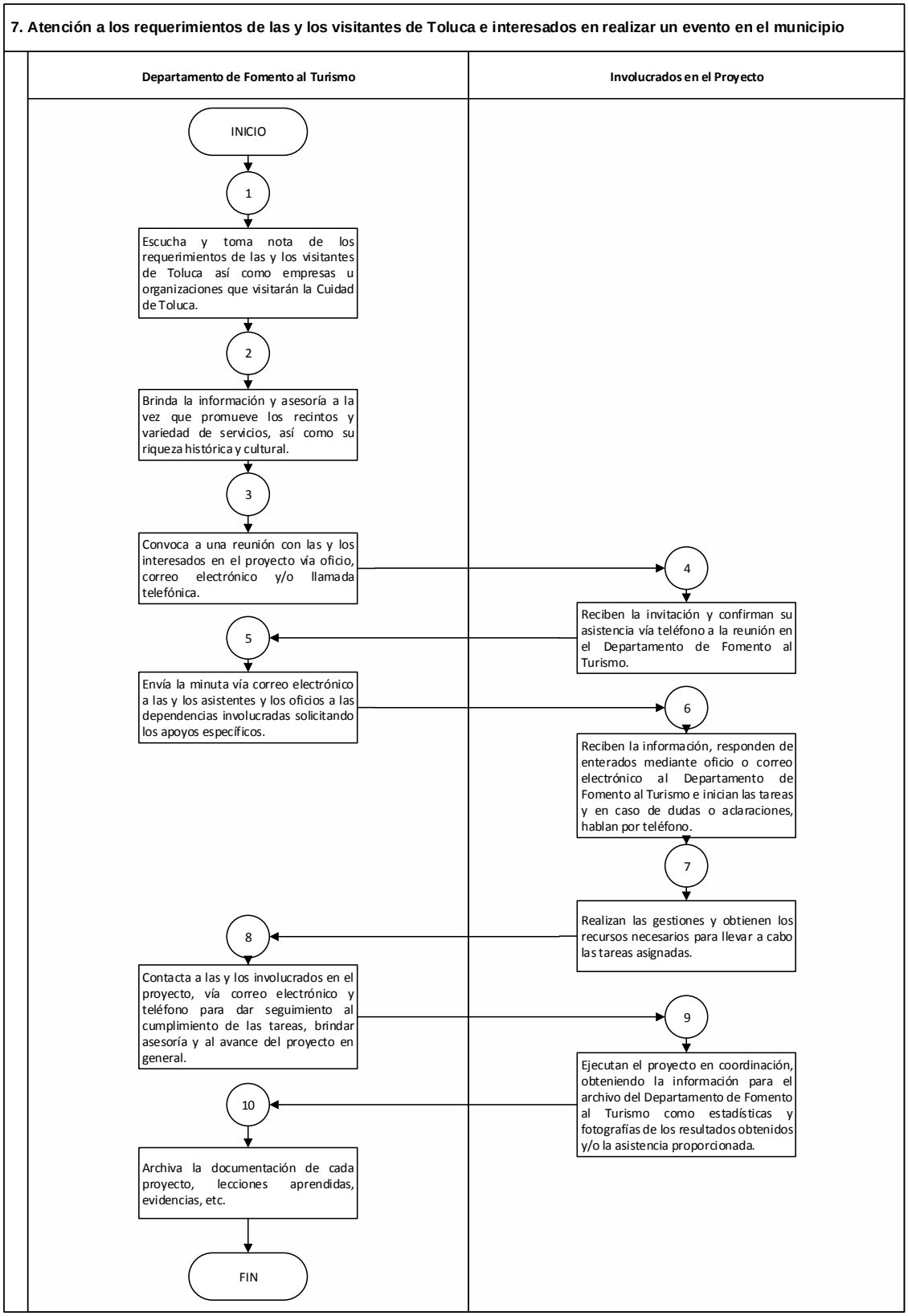
- El Departamento de Fomento al Turismo atenderá al cliente interno y externo que visite Toluca o desee llevar a cabo algún proyecto de impacto para el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Fomento al Turismo brindará la asesoría y la información necesaria con el fin de persuadir a las y los interesados 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 Cuidad 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:**


7. Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio
Departamento de Fomento al Turismo
Involucrados en el Proyecto
INICIO
1
Escucha y toma nota de los requerimientos de las y los visitantes de Toluca así como empresas u organizaciones que visitarán la Cuidad 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
Reciben la invitación y confirman su asistencia vía teléfono a la reunión en el Departamento de Fomento al Turismo.
5
Envía la minuta vía correo electrónico a las y los asistentes y los oficios a las dependencias involucradas solicitando los apoyos específicos.
6
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
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
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
Archiva la documentación de cada proyecto, lecciones aprendidas, evidencias, etc.
FIN

| | |
|---|---|
| **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. |

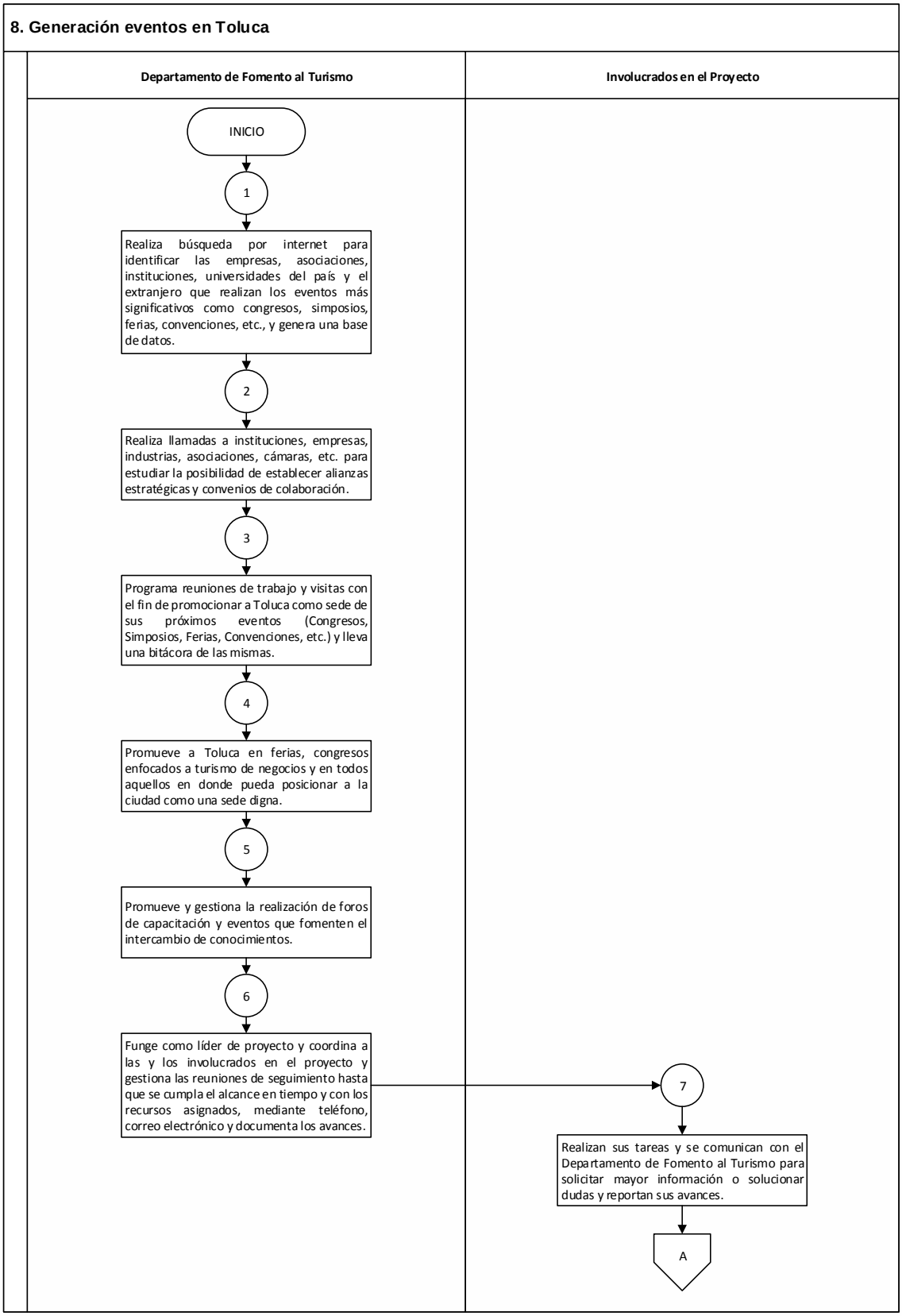
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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.

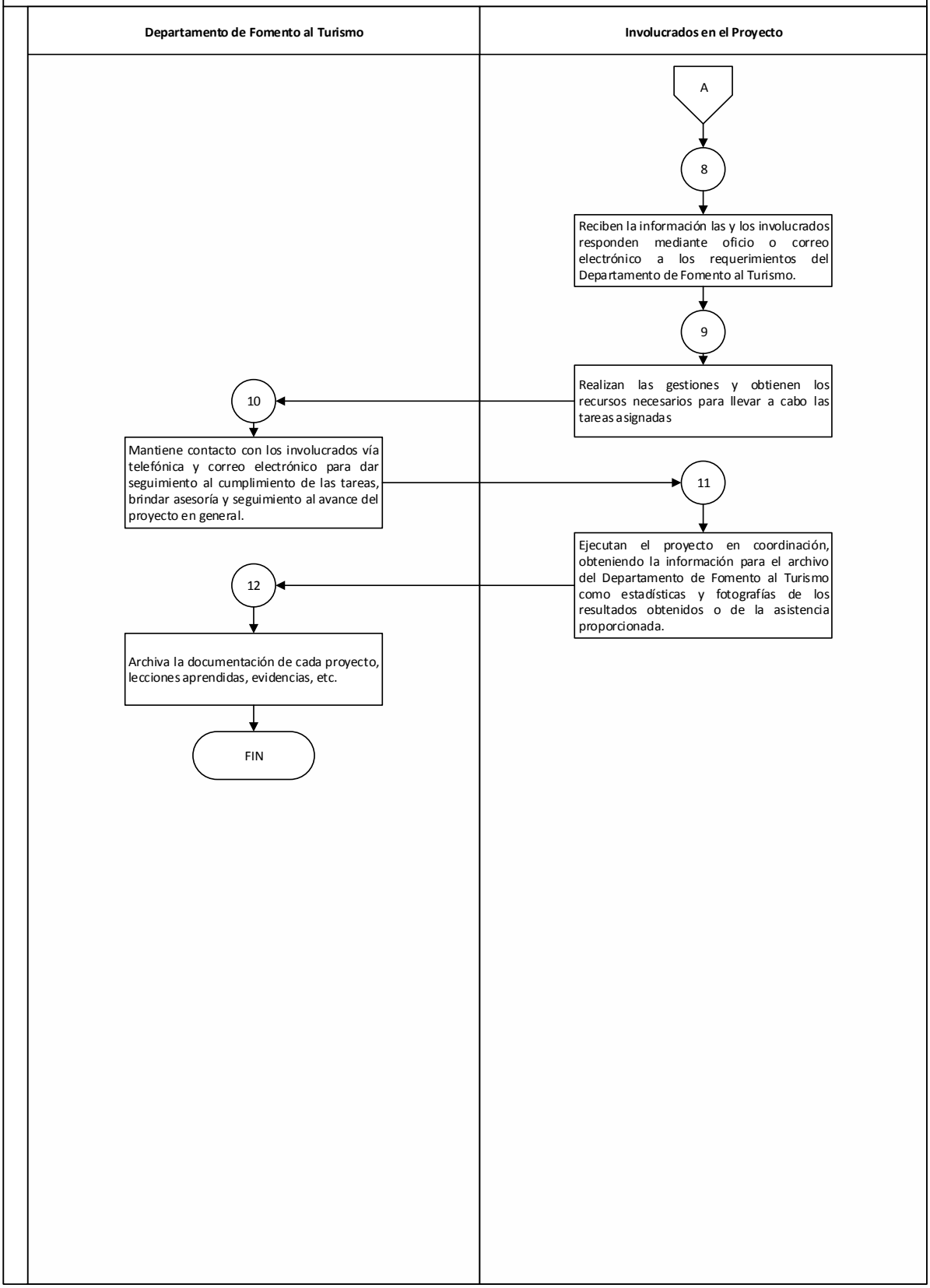
**8. Generación eventos en Toluca**
**Descriptivo:**

| 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
Departamento de Fomento al Turismo
Involucrados en el Proyecto
INICIO
1
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
Realizan sus tareas y se comunican con el Departamento de Fomento al Turismo para solicitar mayor información o solucionar dudas y reportan sus avances.
A

**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

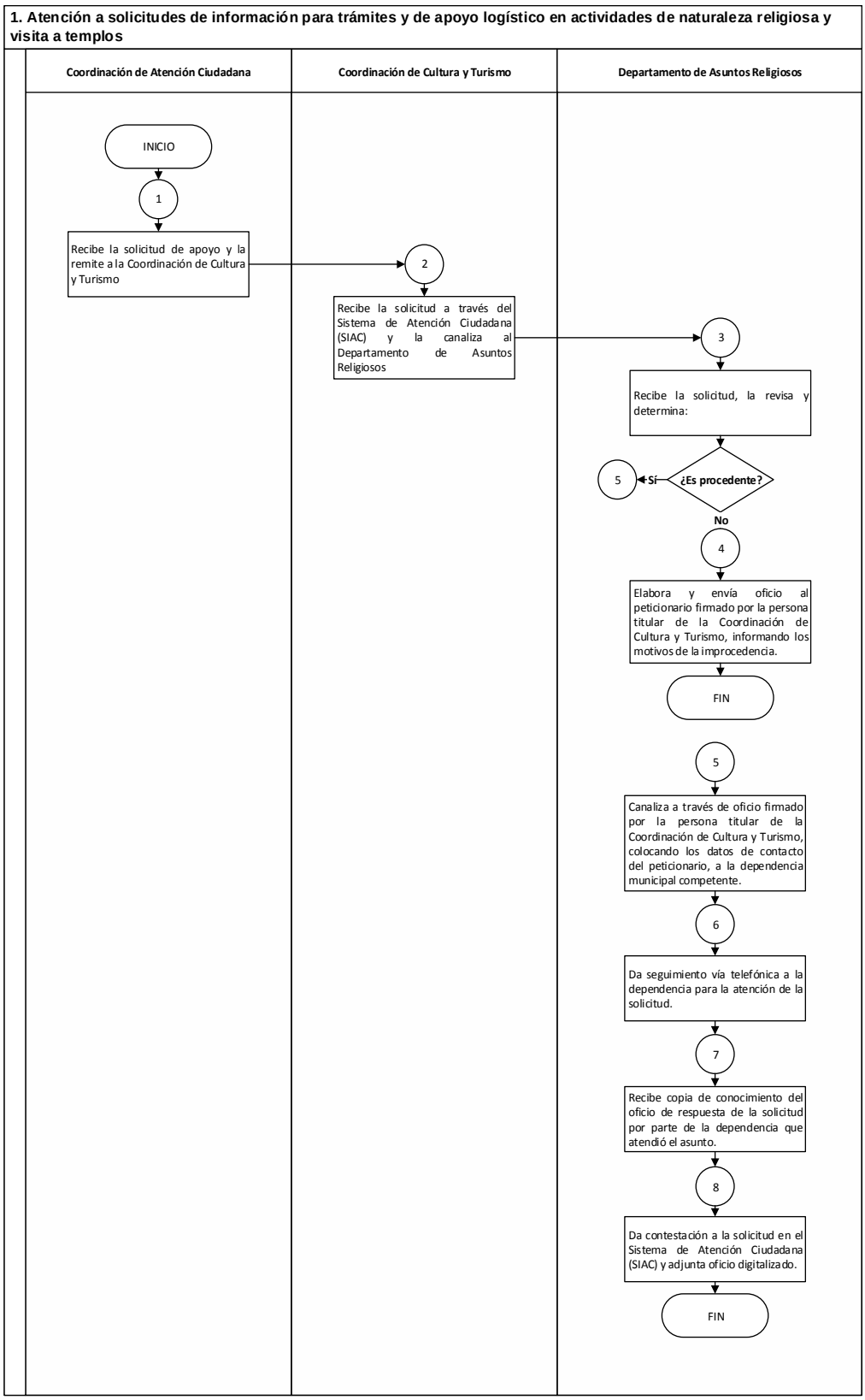
- Las acciones que desarrolle el Departamento de Asuntos Religiosos serán en observancia a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público y su reglamento, Ley Orgánica Municipal del 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:**<br>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:**<br>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:**


1. Atención a solicitudes de información para trámites y de apoyo logístico en actividades de naturaleza religiosa y visita a templos
Coordinación de Atención Ciudadana
Coordinación de Cultura y Turismo
Departamento de Asuntos Religiosos
INICIO
1
Recibe la solicitud de apoyo y la remite a la Coordinación de Cultura y Turismo
2
Recibe la solicitud a través del Sistema de Atención Ciudadana (SIAC) y la canaliza al Departamento de Asuntos Religiosos
3
Recibe la solicitud, la revisa y determina:
¿Es procedente?
Si
5
No
4
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
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

## 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.

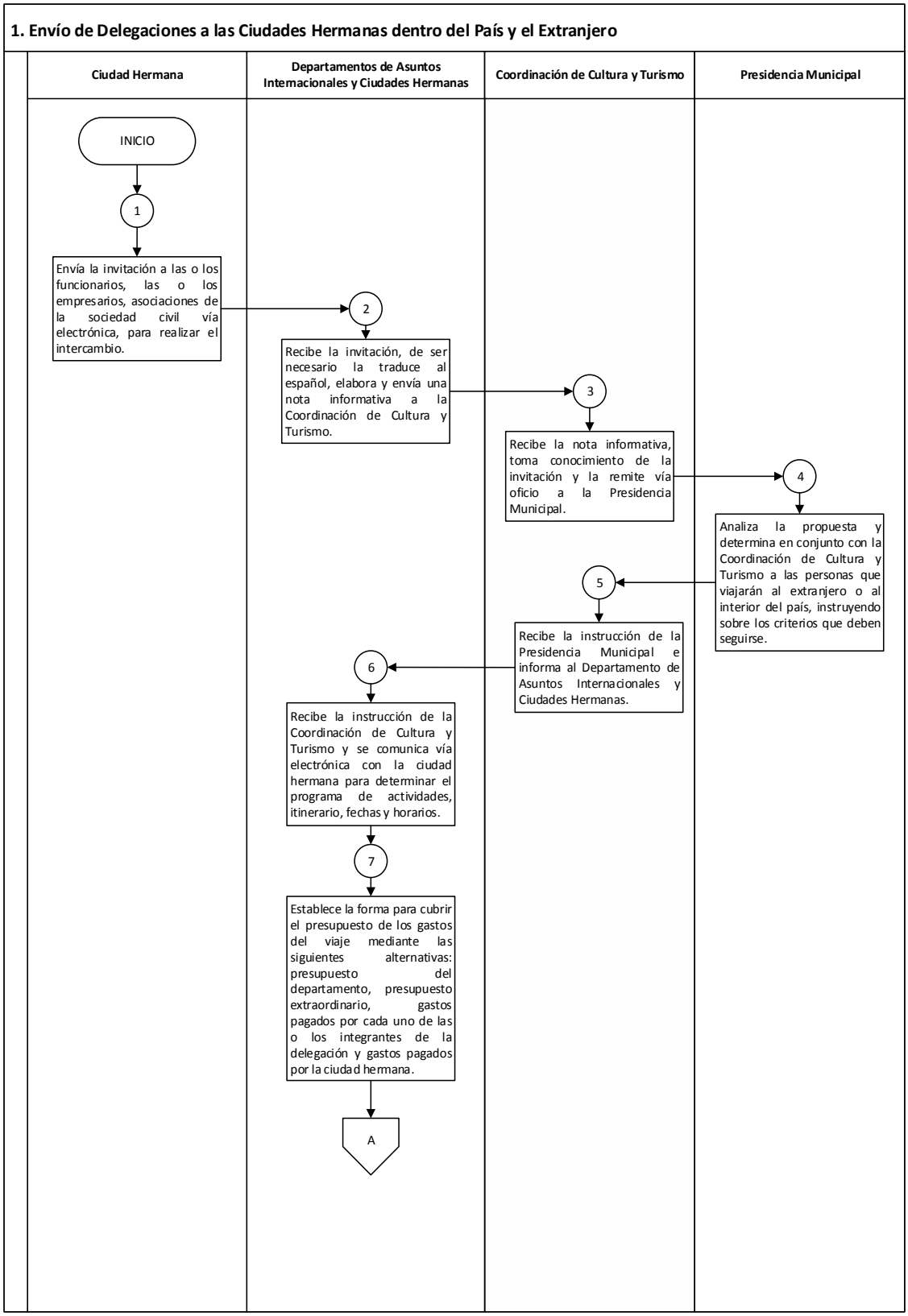
- Se deberá otorgar viáticos por los días estrictamente necesarios para que las o los servidores públicos que integran la delegación desempeñen sus labores, incluyendo los días necesarios para el viaje de ida y vuelta.
- Toda autorización y otorgamiento de viáticos estará sujeta a la no existencia de 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:**

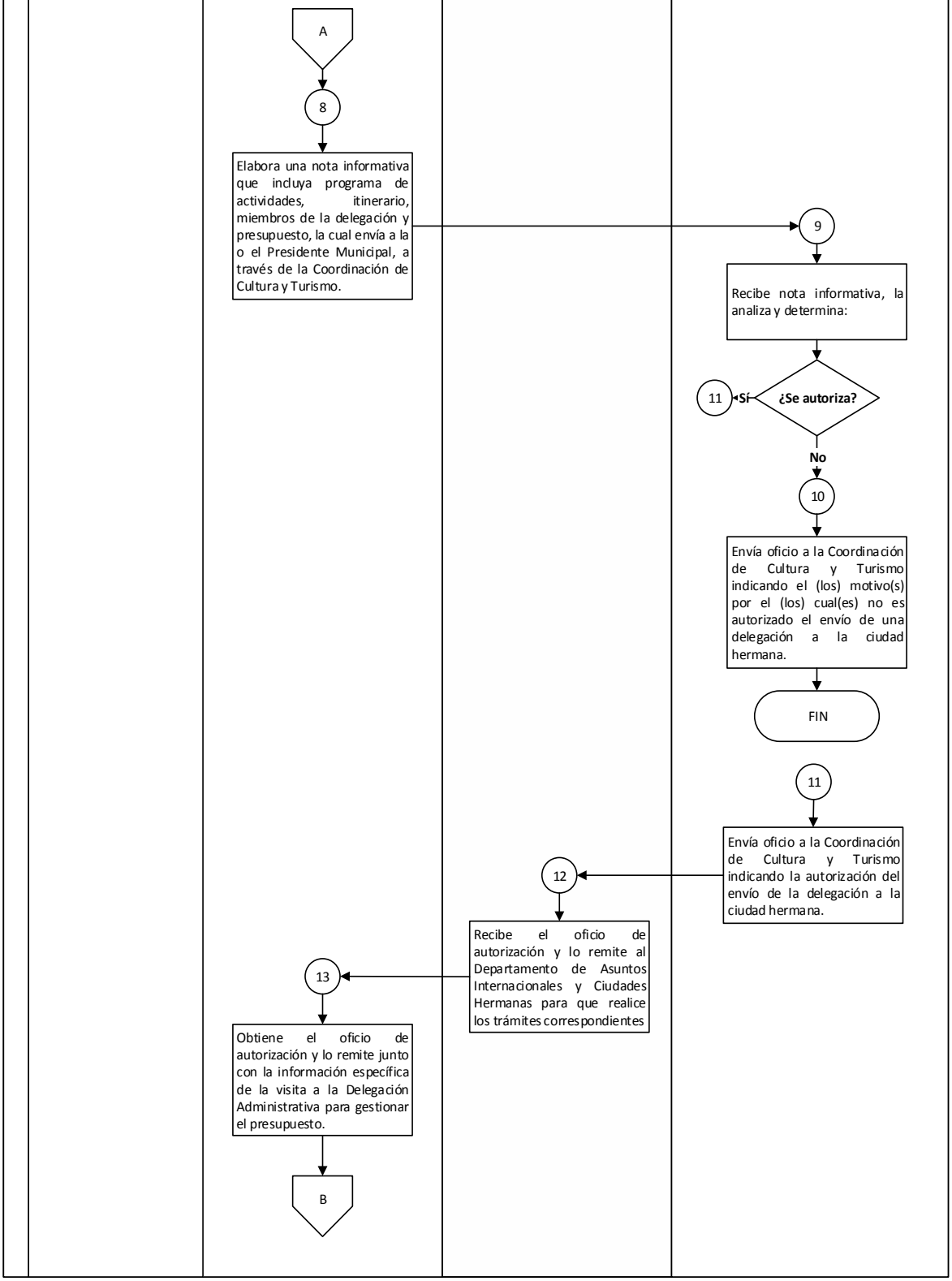
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ciudad Hermana** | Envía la invitación a las o los funcionarios, las o los empresarios, asociaciones de la sociedad civil vía electrónica, para realizar el intercambio. |
| **2** | **Departamentos de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas** | 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:**<br>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:**<br>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** |

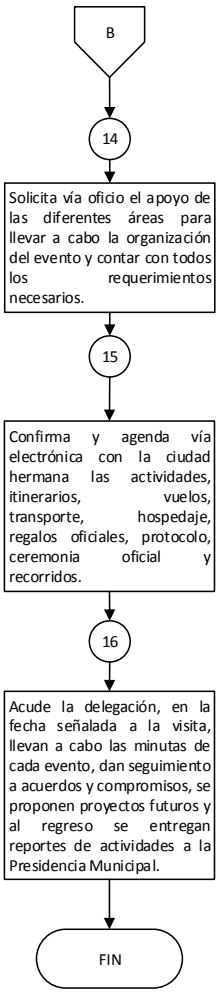
**Diagrama:**


1. Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero
Ciudad Hermana
Departamentos de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas
Coordinación de Cultura y Turismo
Presidencia Municipal
INICIO
1
Envía la invitación a las o los funcionarios, las o los empresarios, asociaciones de la sociedad civil vía electrónica, para realizar el intercambio.
2
Recibe la invitación, de ser necesario la traduce al español, elabora y envía una nota informativa a la Coordinación de Cultura y Turismo.
3
Recibe la nota informativa, toma conocimiento de la invitación y la remite vía oficio a la Presidencia Municipal.
4
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
Recibe la instrucción de la Presidencia Municipal e informa al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.
6
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.
A

## 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 |
|---|---|---|---|
| |  | | |

**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.

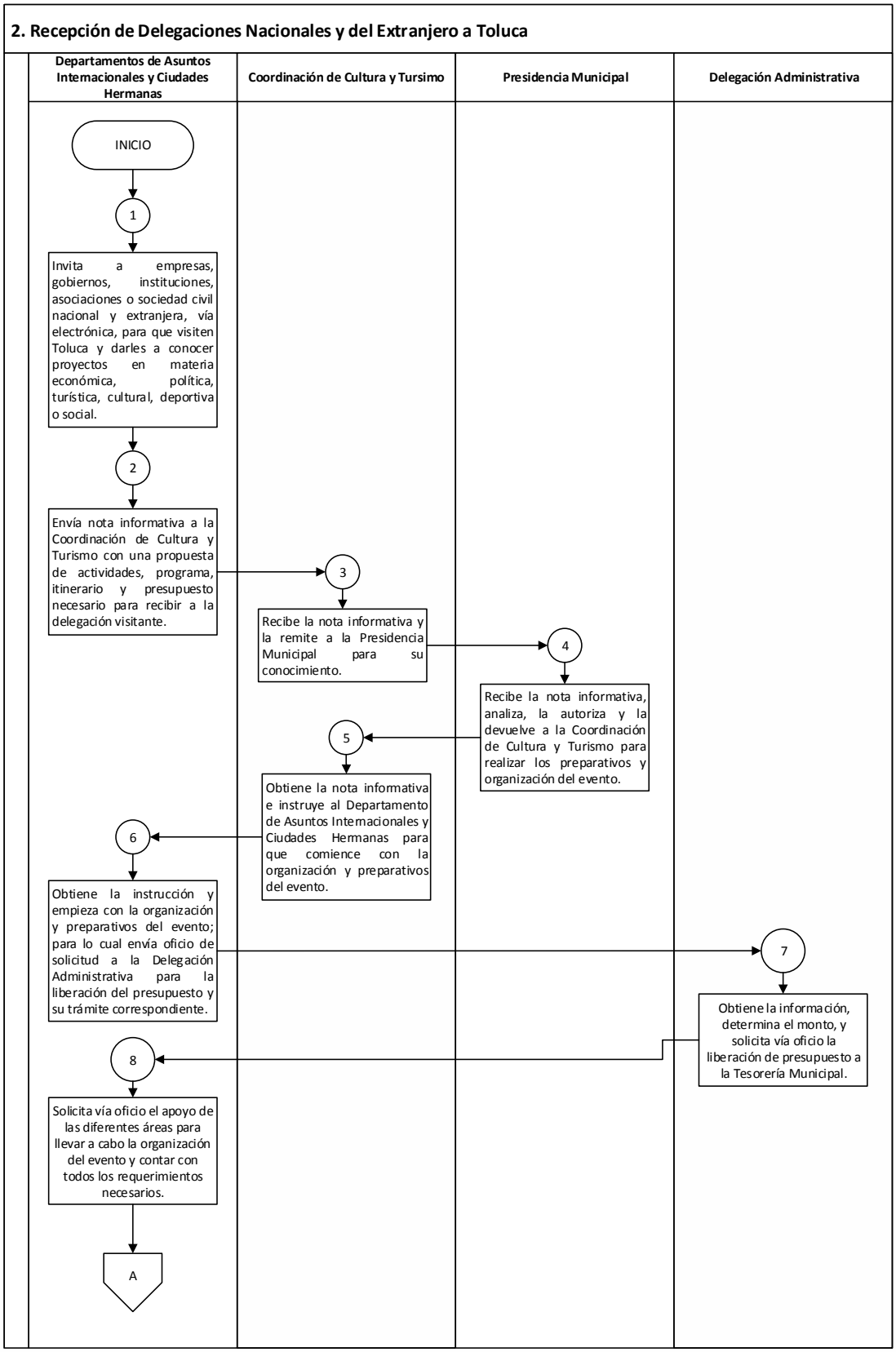
## POLÍTICAS APLICABLES

- 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:**

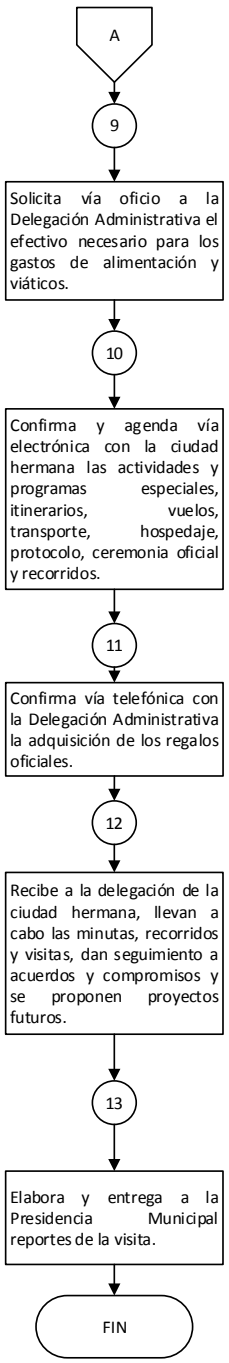
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas** | Invita a empresas, gobiernos, instituciones, asociaciones o sociedad civil nacional y extranjera, vía electrónica, para que visiten Toluca y darles a conocer proyectos en materia 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 Cultura y Tursimo
Presidencia Municipal
Delegación Administrativa
INICIO
1
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
Recibe la nota informativa y la remite a la Presidencia Municipal para su conocimiento.
4
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
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
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
Obtiene la información, determina el monto, y solicita vía oficio la liberación de presupuesto a la Tesorería Municipal.
8
Solicita vía oficio el apoyo de las diferentes áreas para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
A

## 2. Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca

| Departamentos de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas | Coordinación de Asesores | Presidencia Municipal | Coordinación Administrativa |
|---|---|---|---|



## 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.

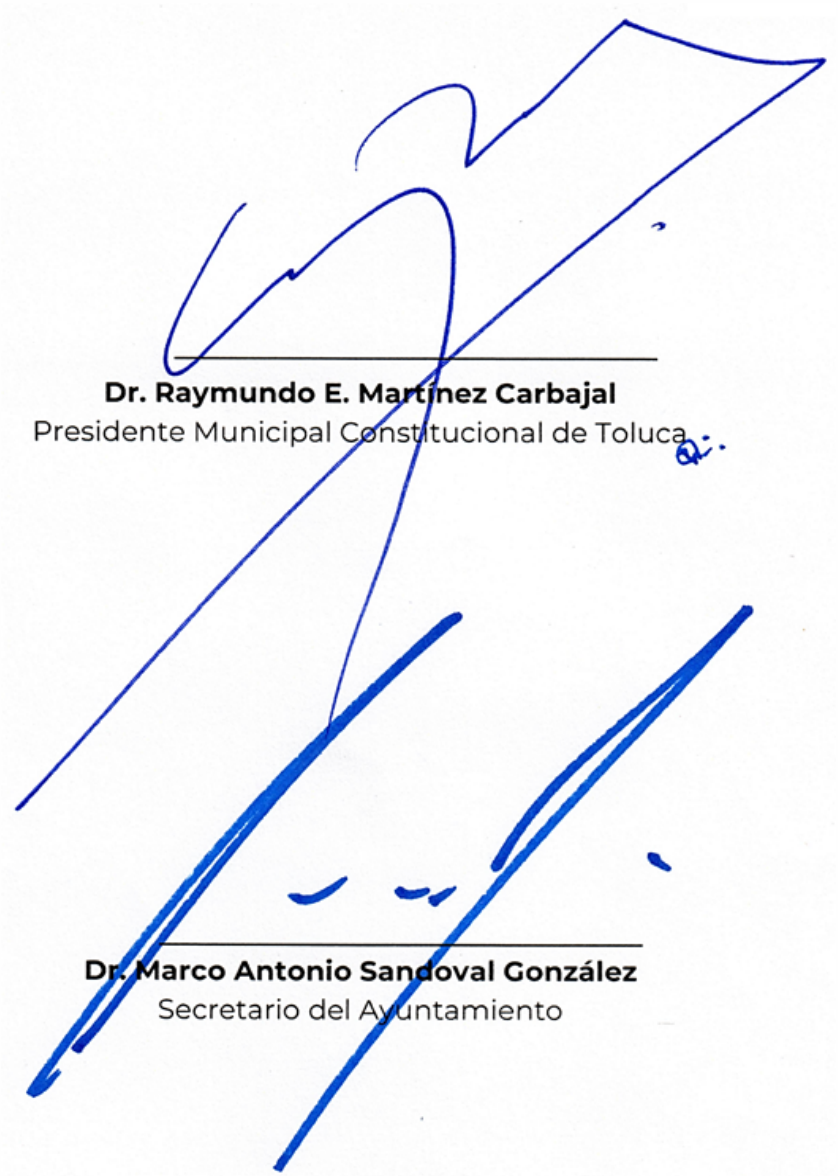
Existen copias en medio magnético en:

- Presidencia Municipal

## XXV. Registro de Ediciones

Primera edición Junio 2023
Elaboración del Manual

## XXVI. Validación



## 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 |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento.

TOLUCA

Ayuntamiento
2022 - 2024

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

© 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 ..... 8
II. Objetivo ..... 9
III. Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo ..... 10
Préstamo de plazas y espacios públicos ..... 10
IV. Departamento de Archivo Histórico ..... 13
Transferencia de documentación del archivo de concentración al archivo histórico. ..... 13
Préstamo de documentación. ..... 16
V. Departamento de Archivo de Concentración ..... 19
Transferencia primaria de documentos. ..... 19
Préstamo de expedientes. ..... 25
Selección documental en el Archivo de Concentración ..... 28
Baja Documental ..... 31
VI. Departamento de Correspondencia ..... 36
Recepción de documentos dirigidos a la Presidencia Municipal. ..... 36
VII. Delegación Administrativa ..... 39
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente ..... 39
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales ..... 42
Alta de personal ..... 49
Baja de personal ..... 53
VIII. Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción ..... 58
Organización y desarrollo de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción ..... 58
IX. Oficialía 1, 2, 3 y 4 del Registro Civil ..... 62
Registro de nacimiento ..... 62
Expedición de acta de reconocimiento de hijos(as) ..... 68
Adopción ..... 74
Celebración de matrimonio civil ..... 78
Divorcio administrativo (mutuo acuerdo) ..... 82
Expedición de un acta de divorcio (por mandato judicial) ..... 86
Expedición de acta de defunción ..... 89
Expedición de la orden de inhumación, cremación o traslado de muerte fetal ..... 95
Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil ..... 99
De los actos del estado civil con situaciones de extranjería ..... 103
Expedición de copias certificadas de actas del registro civil ..... 107

Búsqueda de acta del estado civil.... 110
Aclaración de las actas del estado civil. .... 114
X. Oficialía Calificadora 1er, 2do y 3er turno.... 117
Procedimiento calificador. .... 117
XI. Oficialía Especializada en Alcoholímetro 1er, 2do y 3er Turno .... 121
Recepción y calificación de infractores(as) en materia de alcoholímetro. .... 121
XII. Oficialía Calificadora en Hechos de Tránsito 1er, 2do y 3er turno .... 126
Hechos de tránsito entre particulares. .... 126
XIII. Departamento de Procedimientos Administrativos.... 133
Procedimiento administrativo común.... 133
Procedimientos administrativos instaurados por autoridades estatales o federales, donde alguna autoridad municipal del Ayuntamiento de Toluca sea parte .... 136
XIV. Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal .... 139
Juicios ordinarios de carácter civil .... 139
Juicio ejecutivo mercantil y oral mercantil .... 143
Procedimientos judiciales no contenciosos .... 146
Apoyo a la autoridad judicial .... 149
XV. Departamento de Asuntos Constitucionales.... 152
Trámite y seguimiento de los juicios de amparo indirectos .... 152
Búsquedas de domicilios y auxilios de fuerza pública solicitados por los juzgados de distrito .... 156
Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales.... 159
XVI. Departamento de Asuntos Administrativos .... 163
Demandas y convenios laborales .... 163
Pláticas conciliatorias ante la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PRODET).... 168
Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o de nulidad.... 171
XVII. Departamento de Asuntos Penales .... 177
Formulación de querellas por daño en los bienes, propiedad del ayuntamiento de Toluca 177
Contestación a los diversos requerimientos de autoridades de procuración de justicia. .... 181
Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad, por parte de las y los sentenciados .... 184
XVIII. Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos .... 187
Interpretación de leyes y reglamentos .... 187
Proyectos reglamentarios. .... 190
Asesorías a las unidades administrativas en materia legal .... 194
Consultoría jurídica para la población del municipio.... 197
Modificación a la reglamentación municipal .... 200
XIX. Departamento de Obligaciones Municipales.... 204

Análisis y emisión de opinión jurídica y/o elaboración de convenios o contratos.....204
Revisión de escrituras públicas para la elaboración de convenios y contratos.....208
Asistencia jurídica en procesos adquisitivos, de contratación de servicios, arrendamiento, adquisición y enajenación de inmuebles así como para la celebración de concursos de obra pública.....211
XX. Departamento de Difusión.....214
Instalación de módulos de información en las diferentes Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca respecto a los Medios Alternos de Solución de Conflictos.....217
Diseño, elaboración, coordinación y distribución de campañas de difusión de la información sobre los servicios que presta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa.....220
Proporcionar asesoría jurídica en asuntos no contenciosos a las y los ciudadanos que la soliciten.....223
XXI. Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria No. 1.....226
XXII. Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria No. 2.....226
Expedición de actas informativas.....226
Expedición de actas de conciliación.....232
XXIII. Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo.....239
Desarrollo de las sesiones de Cabildo.....239
Atención de solicitudes de las y los particulares para someterse a la consideración del Cabildo Abierto y Juvenil.....242
XXIV. Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias.....245
Seguimiento a los asuntos tratados en las Sesiones de Cabildo.....245
XXV.Departamento de Patrimonio Municipal.....248
Respuesta a instructivos judiciales.....248
Expedición de constancias de no afectación a bienes del dominio público.....251
Resguardo del patrimonio inmobiliario municipal.....254
Enajenaciones por medio de contratos de comodato, donación, permuta o venta.....257
XXVI. Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones.....261
Certificación de documentos.....261
Expedición de Constancia de Vecindad.....264
XXVII. Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social.....267
Programa de reintegración social para las y los adolescentes.....267
Programa de prevención social.....274
Recepción y atención de adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales.....277
XXVIII. Departamentos de Zona 1, 2, 3, 4 y 5.....281
Gestión de peticiones y desarrollo de investigaciones, en coordinación con las Autoridades Auxiliares.....281

Difusión y publicación del Bando Municipal de Toluca en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio ..... 284
Designación de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones, Subdelegaciones ..... 287
Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) ..... 290
Planeación, organización y calendarización, del informe anual de actividades de las y los Delegados y Subdelegados ..... 298
Apoyo en la distribución de documentos para la difusión de proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria ..... 301
Integración y actualización de los directorios de Autoridades Auxiliares y representantes de la población en las Delegaciones y Subdelegaciones ..... 304
Reuniones de trabajo de las Delegaciones y Subdelegaciones, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y las unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca ..... 307
Celebración del aniversario de la independencia de México en Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca ..... 311
Capacitación de Autoridades Auxiliares y Consejos de Participación Ciudadana ..... 314
XXIX. Departamento de Planeación ..... 317
Integración del Plan de Desarrollo Municipal ..... 322
Integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) ..... 330
Integración del Plan a Largo Plazo del Municipio ..... 334
XXX. Departamento de Programación y Evaluación ..... 340
Análisis Programático Presupuestal ..... 340
Dictámenes de reconducción ..... 345
Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal ..... 350
Integración de reporte de avances de metas físicas (mensual/trimestral) ..... 355
Informe de Gobierno ..... 360
XXXI. Departamento de Normatividad Administrativa ..... 364
Asesoría a las áreas municipales en materia de normatividad e instrumentos administrativos ..... 364
Implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal ..... 367
XXXII. Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos ..... 370
Integración de manuales administrativos ..... 370
Creación y/o modificación de estructuras orgánicas ..... 376
Creación y actualización de la codificación única de las dependencias y órganos desconcentrados de la administración pública municipal ..... 382
Proceso de simplificación administrativa. ..... 385
XXXIII. Departamento de Acceso a la Información Pública ..... 391
Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX) ..... 391

Atención a los recursos de revisión derivados de respuesta a las solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX) ..... 398

Actualización de la Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX) ..... 405

XXXIV. Departamento de Protección de Datos Personales ..... 411

Creación, modificación y/o supresión de las cédulas de base de datos personales; así como los avisos de privacidad ..... 411

Atención a las propuestas de clasificación de datos personales de terceros ante el Comité de Transparencia. ..... 416

Atención a solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales en el sistema SARCOEM ..... 419

Recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM) ..... 424

XXXV. Distribución ..... 429

XXXVI. Registro de Ediciones ..... 430

XXXVII. Validación ..... 431

XXXVIII. Créditos ..... 432

XXXIX. Hoja de Actualización ..... 433

## I. Presentación

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

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

Por ello la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento”.

## II. Objetivo

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

## III. Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Préstamo de plazas y espacios públicos** |
| **Objetivo:** | Administrar el uso de las plazas y espacios públicos de conformidad al artículo 7.35 del Código Reglamentario Municipal de Toluca. |

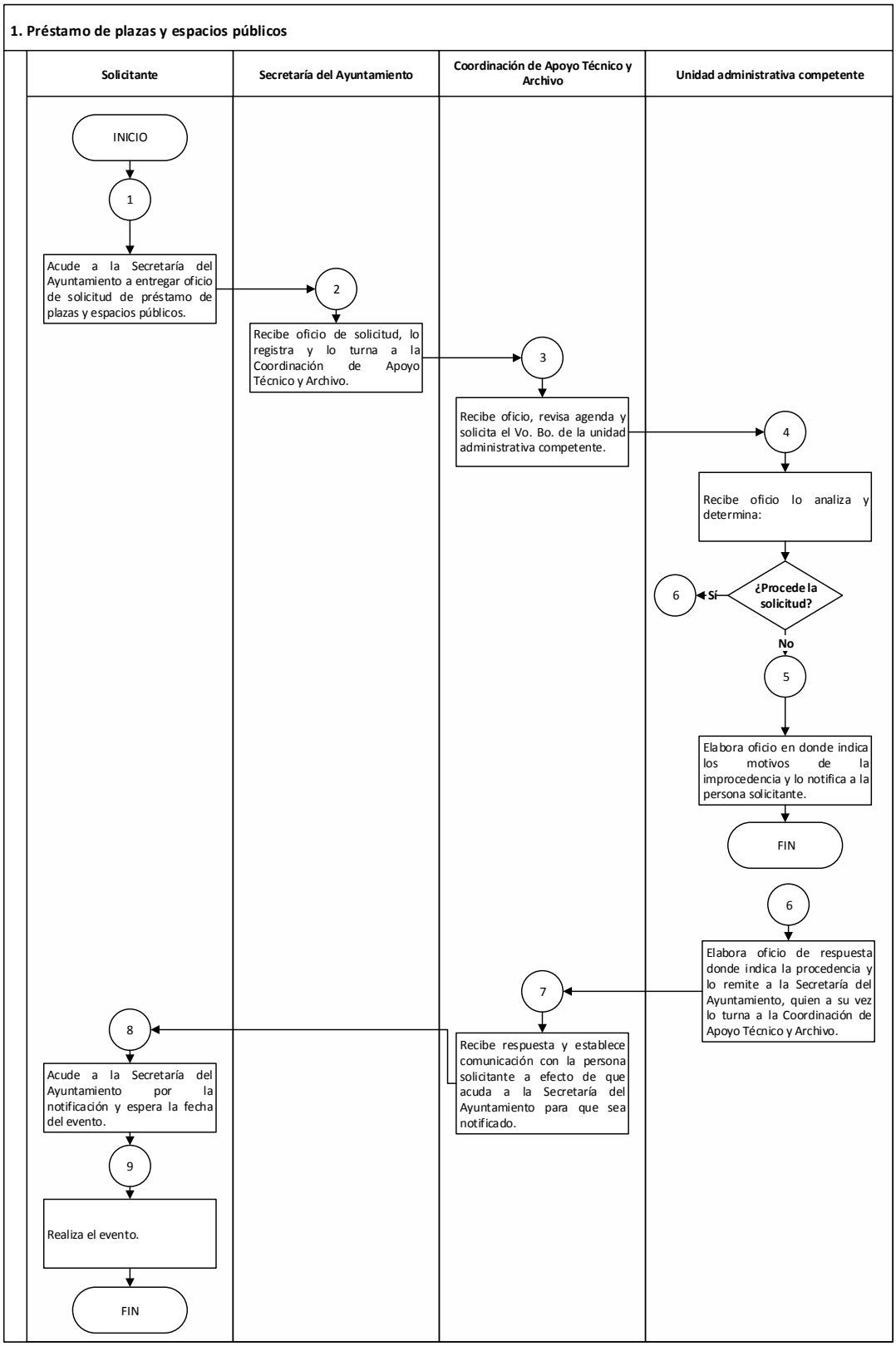
### POLÍTICAS APLICABLES.

- La Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo atenderá las solicitudes ingresadas por la ciudadanía para el préstamo de plazas y espacios públicos, con base en lo estipulado en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona solicitante presentará oficio con copia para acuse, en la Secretaría del Ayuntamiento, en el cual deberá especificar el espacio, fecha, horario, programa y descripción del evento o actividad a desarrollar, número de participantes, tipo de montaje y logística, medidas sanitarias a considerar y datos del responsable del evento.
- La persona solicitante deberá entregar en las mismas condiciones las instalaciones prestadas; por ningún motivo podrá hacer modificación o daño al espacio público solicitado.
- Una vez autorizado el préstamo de plazas o espacios públicos, la Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo realizará pre-giras o reuniones con la persona solicitante, dependiendo de la magnitud del evento, a efecto de conocer los pormenores de la actividad y en consecuencia informar las restricciones necesarias.

**1. Préstamo de plazas y espacios públicos.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Acude a la Secretaría del Ayuntamiento a entregar oficio de solicitud de préstamo de plazas y espacios públicos. |
| **2** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe oficio de solicitud, lo registra y lo turna a la Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo. |
| **3** | **Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo** | Recibe oficio, revisa agenda y solicita el análisis de factibilidad o viabilidad a la unidad administrativa competente. |
| **4** | **Unidad administrativa competente** | Recibe oficio lo analiza y determina: |
| | | **¿Procede la solicitud?** |
| **5** | | **No:**<br>Elabora oficio en donde indica los motivos de la improcedencia y lo notifica a la persona solicitante. |
| | | **FIN** |
| **6** | **Unidad administrativa competente** | **Sí:**<br>Elabora oficio de respuesta donde indica la procedencia y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento, quien a su vez lo turna a la Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo. |
| **7** | **Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo** | Recibe respuesta y establece comunicación con la persona solicitante a efecto de que acuda a la Secretaría del Ayuntamiento para que sea notificado. |
| **8** | **Solicitante** | Acude a la Secretaría del Ayuntamiento por la notificación y espera la fecha del evento. |
| **9** | | Realiza el evento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Préstamo de plazas y espacios públicos
Solicitante
Secretaría del Ayuntamiento
Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo
Unidad administrativa competente
INICIO
1
Acude a la Secretaría del Ayuntamiento a entregar oficio de solicitud de préstamo de plazas y espacios públicos.
2
Recibe oficio de solicitud, lo registra y lo turna a la Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo.
3
Recibe oficio, revisa agenda y solicita el Vo. Bo. de la unidad administrativa competente.
4
Recibe oficio lo analiza y determina:
¿Procede la solicitud?
Sí
6
No
5
Elabora oficio en donde indica los motivos de la improcedencia y lo notifica a la persona solicitante.
FIN
6
Elabora oficio de respuesta donde indica la procedencia y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento, quien a su vez lo turna a la Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo.
7
Recibe respuesta y establece comunicación con la persona solicitante a efecto de que acuda a la Secretaría del Ayuntamiento para que sea notificado.
8
Acude a la Secretaría del Ayuntamiento por la notificación y espera la fecha del evento.
9
Realiza el evento.
FIN

## IV. Departamento de Archivo Histórico

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

### POLÍTICAS APLICABLES.

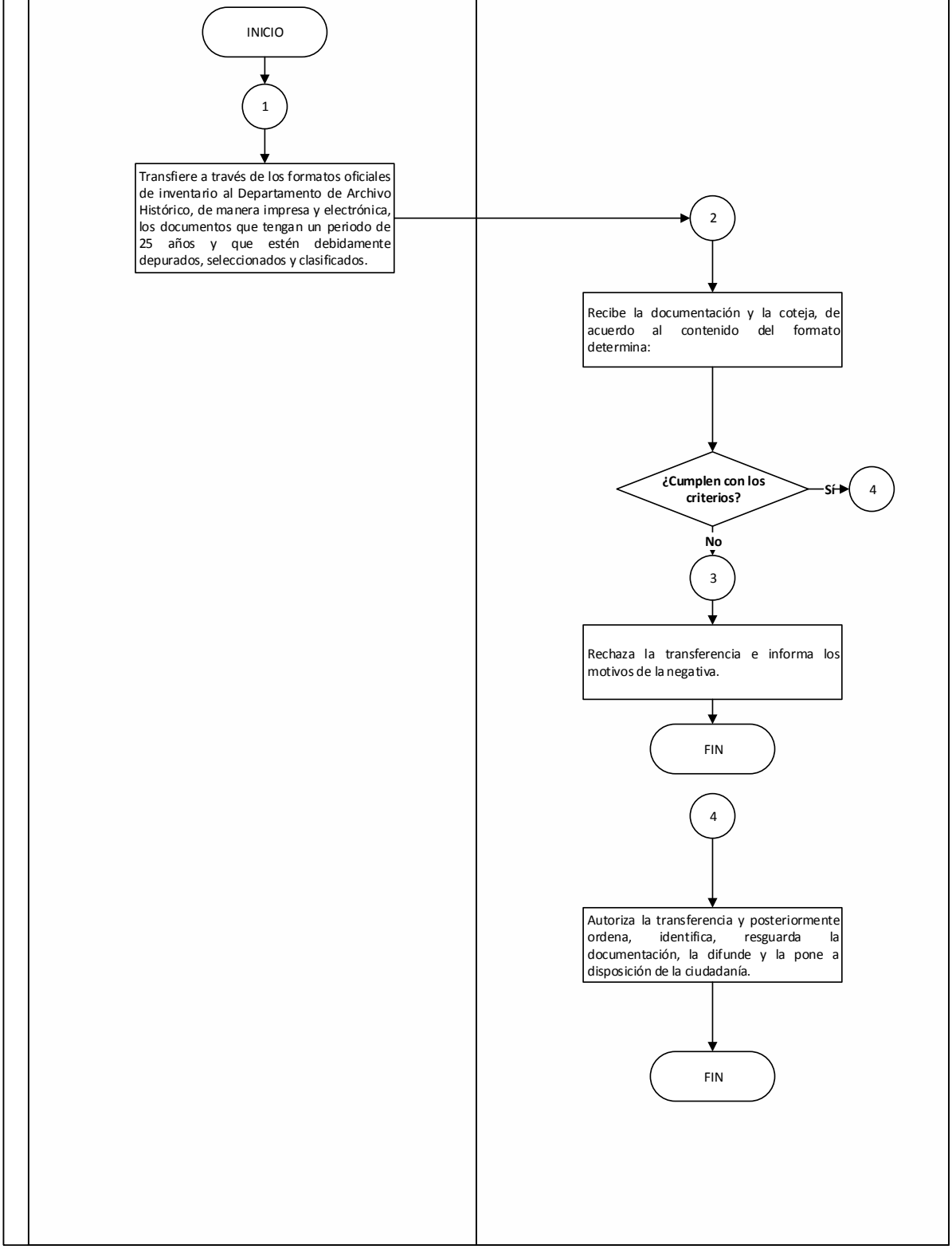
- El Departamento de Archivo Histórico recibirá exclusivamente toda aquella documentación transferida por el Archivo de Concentración con información no confidencial, que haya cumplido su vida administrativa útil (25 años). La documentación deberá estar plenamente depurada, seleccionada y clasificada.
- El Departamento de Archivo Histórico es el encargado de ordenar, identificar, resguardar y difundir la documentación considerada de carácter histórico no confidencial.

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

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Archivo de Concentración** | Transfiere a través de los formatos oficiales de inventario al Departamento de Archivo Histórico, de manera impresa y electrónica, los documentos que tengan un periodo de 25 años y que estén debidamente depurados, seleccionados y clasificados. |
| **2** | **Departamento de Archivo Histórico** | Recibe la documentación y la coteja, de acuerdo al contenido del formato determina: |
| | | **¿Los documentos cumplen con los criterios?** |
| **3** | | **No:**<br>Rechaza la transferencia e informa los motivos de la negativa. |
| **4** | | **Sí:**<br>Autoriza la transferencia y posteriormente ordena, identifica, resguarda la documentación, la difunde y la pone a disposición de la ciudadanía. |
| | | **FIN** |

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



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

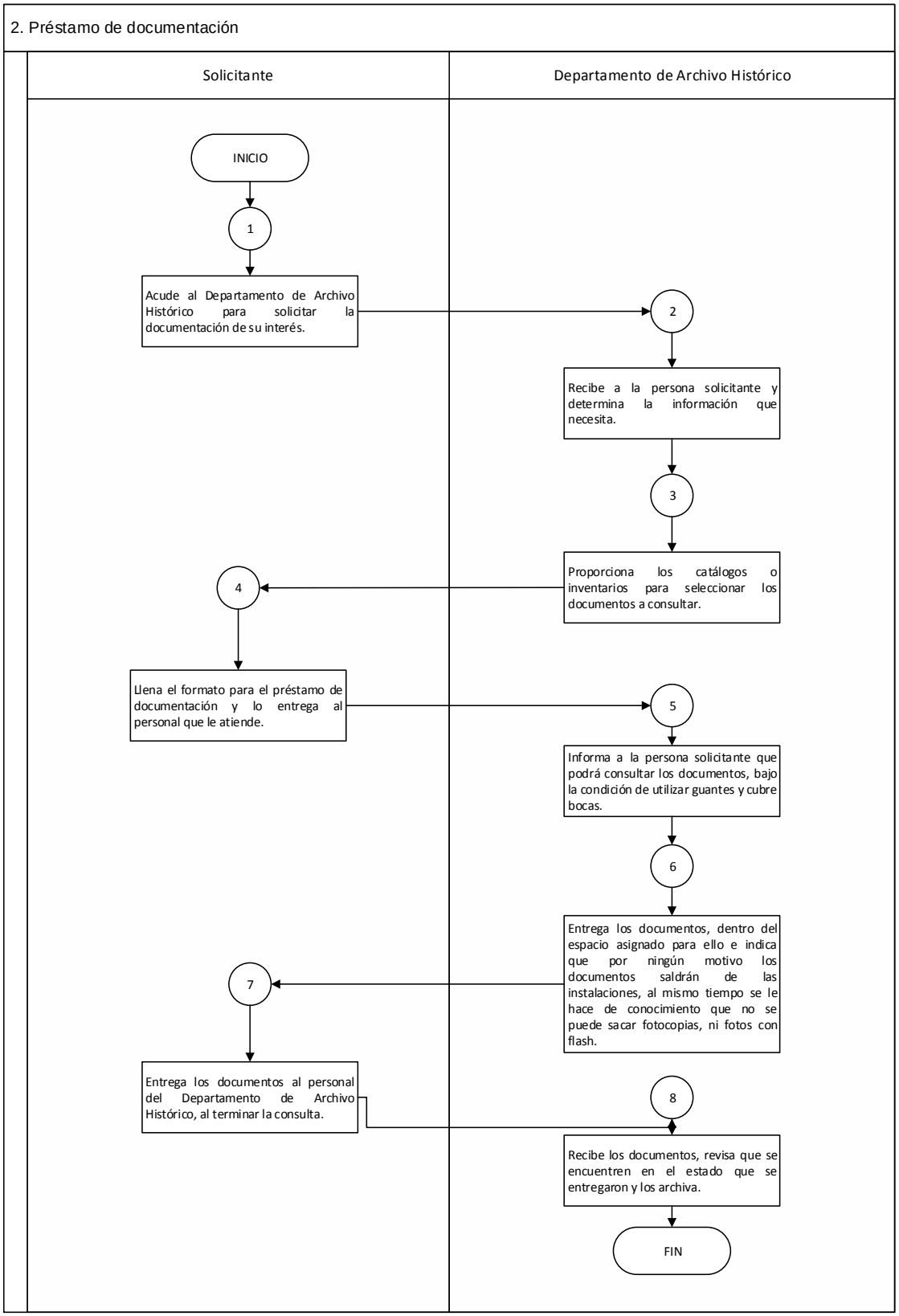
## POLÍTICAS APLICABLES.

- El Departamento de Archivo Histórico atenderá en su sala de consulta al público en general que requiera investigar algún tema en la documentación histórica del Ayuntamiento de Toluca, mediante el préstamo documental interno.
- Se le permitirá al usuario la revisión de los inventarios o catálogos respectivos para seleccionar la documentación que desee consultar.
- La o el usuario llenará una ficha de préstamo con los datos de la documentación que desee consultar.
- No se permitirá la consulta de la documentación histórica, sin el uso de guantes y cubrebocas, que deberá llevar la o el usuario.
- La consulta se hará exclusivamente en el interior de las instalaciones de Archivo Histórico, dentro del horario establecido para tal fin.
- Las mochilas o bolsas se resguardan en el área señalada, el usuario solo pasará al área de consulta con lápiz, libreta o laptop.
- No se permite el fotocopiado así como la toma de fotografías con flash.

**2. Préstamo de documentación.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Acude al Departamento de Archivo Histórico para solicitar la documentación de su interés. |
| **2** | **Departamento de Archivo Histórico** | Recibe a la persona solicitante y determina la información que necesita. |
| **3** | | Proporciona los catálogos o inventarios para seleccionar los documentos a consultar. |
| **4** | **Solicitante** | Llena el formato para el préstamo de documentación y lo entrega al personal que le atiende. |
| **5** | **Departamento de Archivo Histórico** | Informa a la persona solicitante que podrá consultar los documentos, bajo la condición de utilizar guantes y cubre bocas. |
| **6** | | Entrega los documentos, dentro del espacio asignado para ello e indica que por ningún motivo los documentos saldrán de las instalaciones, al mismo tiempo se le hace de conocimiento que no se puede sacar fotocopias, ni fotos con flash. |
| **7** | **Solicitante** | Entrega los documentos al personal del Departamento de Archivo Histórico, al terminar la consulta. |
| **8** | **Departamento de Archivo Histórico** | Recibe los documentos, revisa que se encuentren en el estado que se entregaron y los archiva. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Préstamo de documentación
Solicitante
Departamento de Archivo Histórico
INICIO
1
Acude al Departamento de Archivo Histórico para solicitar la documentación de su interés.
2
Recibe a la persona solicitante y determina la información que necesita.
3
Proporciona los catálogos o inventarios para seleccionar los documentos a consultar.
4
Llena el formato para el préstamo de documentación y lo entrega al personal que le atiende.
5
Informa a la persona solicitante que podrá consultar los documentos, bajo la condición de utilizar guantes y cubre bocas.
6
Entrega los documentos, dentro del espacio asignado para ello e indica que por ningún motivo los documentos saldrán de las instalaciones, al mismo tiempo se le hace de conocimiento que no se puede sacar fotocopias, ni fotos con flash.
7
Entrega los documentos al personal del Departamento de Archivo Histórico, al terminar la consulta.
8
Recibe los documentos, revisa que se encuentren en el estado que se entregaron y los archiva.
FIN

## V. Departamento de Archivo de Concentración

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Transferencia primaria de documentos.** |
| **Objetivo:** | Recibir y resguardar la documentación generada y transferida por las distintas dependencias de la Administración Pública Municipal de Toluca. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La documentación que haya sido generada por las y los servidores públicos municipales en el desempeño de sus funciones, independientemente de su soporte material y características, deberá transferirse al Archivo de Concentración, cuando su utilidad administrativa haya concluido.
- Cada dependencia considerará el plazo de conservación precaucional de la documentación que sea enviada al Archivo de Concentración, de acuerdo a su valor administrativo, fiscal o jurídico que represente para la administración municipal y a los periodos de conservación que establezca la legislación respectiva. El plazo mínimo de conservación precaucional será de 6 años y no podrán fijarse plazos indefinidos.
- Para la transferencia primaria de los expedientes cuyo trámite haya concluido, las dependencias municipales deberán depurar previamente la documentación, asegurándose de que no contenga grapas, clips ni exceda los 2 cm de ancho.
- Las constancias de recepción de acervos documentales que expida el Archivo de Concentración, durante los actos de transferencia que efectúen las dependencias municipales, deberán ser conservadas por los titulares de éstas, a efecto de comprobar el destino de los mismos durante actividades de auditoría o para posibles revisiones documentales que puedan presentar.
- La depuración de los documentos se efectuará a partir de la valoración documental y a los plazos de conservación, con base en las disposiciones legales aplicables y tomando en consideración a la dependencia municipal responsable.
- El Departamento de Archivo de Concentración proporcionará la asistencia técnica solicitada formalmente por las dependencias municipales, con base en la Guía Técnica de Transferencia de Documentos al Archivo de Concentración, con el fin de garantizar que la transferencia de sus acervos documentales se efectúe correctamente.
- Las o los titulares de las dependencias municipales que vayan a transferir su archivo de trámite concluido al Departamento de Archivo de Concentración deberán respetar la fecha y la hora que les sea indicada para realizar la entrega de los mismos.
- El llenado de los formatos de inventarios de los expedientes a transferir al Departamento de Archivo de Concentración deberá efectuarse en PC, describiendo claramente la

información contenida en los documentos que se enviarán y evitando que existan tachaduras o enmendaduras que dificulten la lectura e identificación precisa de los expedientes relacionados.

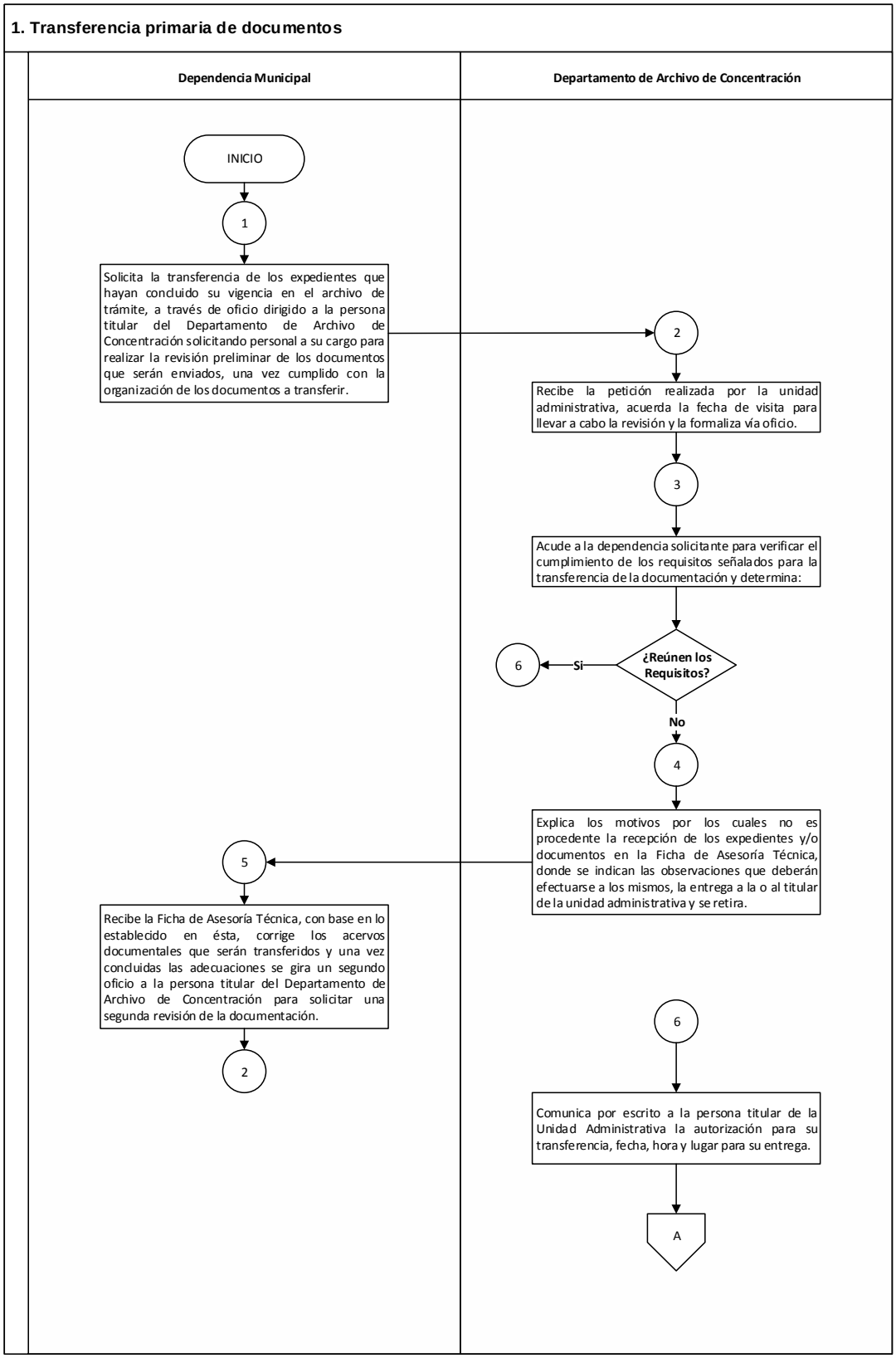
- La información que es susceptible de enviar al Departamento de Archivo de Concentración puede ser de cualquier tipo de soporte documental.
- La persona titular del Departamento de Archivo de Concentración resolverá cualquier situación no prevista en el presente Manual, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables y de acuerdo a las atribuciones que le confieren las mismas.

**1. Transferencia primaria de documentos.**
**Descriptivo:**

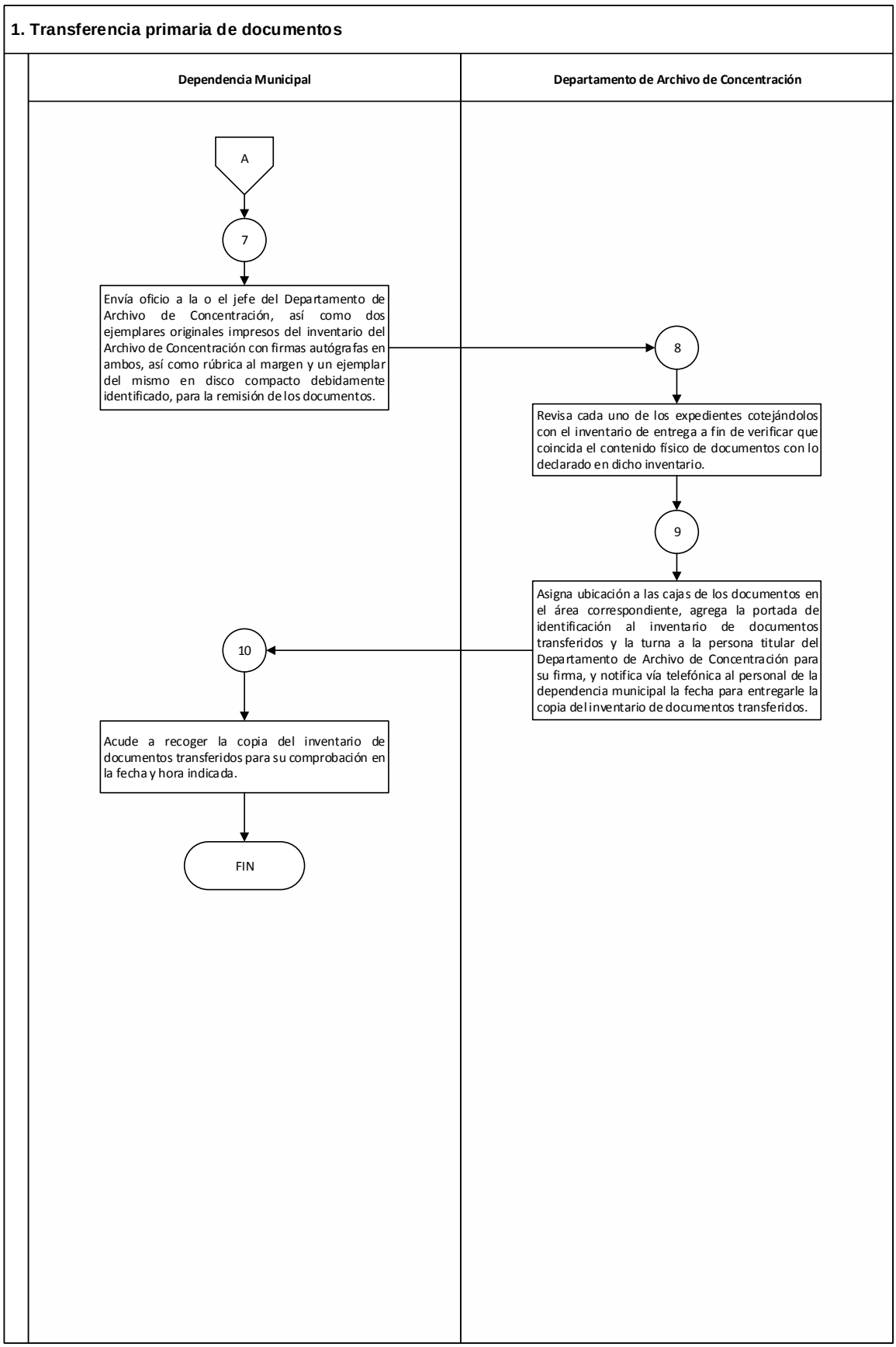
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia Municipal** | Solicita la transferencia de los expedientes que hayan concluido su vigencia en el archivo de trámite, a través de oficio dirigido a la persona titular del Departamento de Archivo de Concentración solicitando personal a su cargo para realizar la revisión preliminar de los documentos que serán enviados, una vez cumplido con la organización de los documentos a transferir. |
| **2** | **Departamento de Archivo de Concentración** | Recibe la petición realizada por la unidad administrativa, acuerda la fecha de visita para llevar a cabo la revisión y la formaliza vía oficio. |
| **3** | | Acude a la dependencia solicitante para verificar el cumplimiento de los requisitos señalados para la transferencia de la documentación y determina: |
| | | **¿Reúnen los Requisitos?** |
| **4** | **Departamento de Archivo de Concentración** | **No:**<br>Explica los motivos por los cuales no es procedente la recepción de los expedientes y/o documentos en la Ficha de Asesoría Técnica, donde se indican las observaciones que deberán efectuarse a los mismos, la entrega a la o al titular de la unidad administrativa y se retira. |
| **5** | **Dependencia Municipal** | Recibe la Ficha de Asesoría Técnica, con base en lo establecido en ésta, corrige los acervos documentales que serán transferidos y una vez concluidas las adecuaciones se gira un segundo oficio a la persona titular del Departamento de Archivo de Concentración para solicitar una segunda revisión de la documentación. Regresa al paso 2 |
| **6** | **Departamento de Archivo de Concentración** | **Sí:**<br>Comunica por escrito a la persona titular de la Unidad Administrativa la autorización para su transferencia, fecha, hora y lugar para su entrega. |
| **7** | **Dependencia Municipal** | Envía oficio a la o el jefe del Departamento de Archivo de Concentración, así como dos ejemplares originales impresos del inventario del Archivo de Concentración con firmas autógrafas en ambos, así como rúbrica al margen y un ejemplar del mismo en disco compacto debidamente identificado, para la remisión de los documentos. |
| **8** | **Departamento de Archivo de Concentración** | Revisa cada uno de los expedientes cotejándolos con el inventario de entrega a fin de verificar que coincida el contenido físico de documentos con lo declarado en dicho inventario. |
| **9** | | Asigna ubicación a las cajas de los documentos en el área correspondiente, agrega la portada de identificación al inventario de documentos transferidos y la turna a la persona titular del Departamento de Archivo de Concentración para su firma, y notifica |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | vía telefónica al personal de la dependencia municipal la fecha para entregarle la copia del inventario de documentos transferidos. |
| **10** | **Dependencia Municipal** | Acude a recoger la copia del inventario de documentos transferidos para su comprobación en la fecha y hora indicada. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Transferencia primaria de documentos
Dependencia Municipal
Departamento de Archivo de Concentración
INICIO
1
Solicita la transferencia de los expedientes que hayan concluido su vigencia en el archivo de trámite, a través de oficio dirigido a la persona titular del Departamento de Archivo de Concentración solicitando personal a su cargo para realizar la revisión preliminar de los documentos que serán enviados, una vez cumplido con la organización de los documentos a transferir.
2
Recibe la petición realizada por la unidad administrativa, acuerda la fecha de visita para llevar a cabo la revisión y la formaliza vía oficio.
3
Acude a la dependencia solicitante para verificar el cumplimiento de los requisitos señalados para la transferencia de la documentación y determina:
¿Reúnen los Requisitos?
Si
6
No
4
Explica los motivos por los cuales no es procedente la recepción de los expedientes y/o documentos en la Ficha de Asesoría Técnica, donde se indican las observaciones que deberán efectuarse a los mismos, la entrega a la o al titular de la unidad administrativa y se retira.
5
Recibe la Ficha de Asesoría Técnica, con base en lo establecido en ésta, corrige los acervos documentales que serán transferidos y una vez concluidas las adecuaciones se gira un segundo oficio a la persona titular del Departamento de Archivo de Concentración para solicitar una segunda revisión de la documentación.
2
6
Comunica por escrito a la persona titular de la Unidad Administrativa la autorización para su transferencia, fecha, hora y lugar para su entrega.
A

## 1. Transferencia primaria de documentos



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

## POLÍTICAS APLICABLES

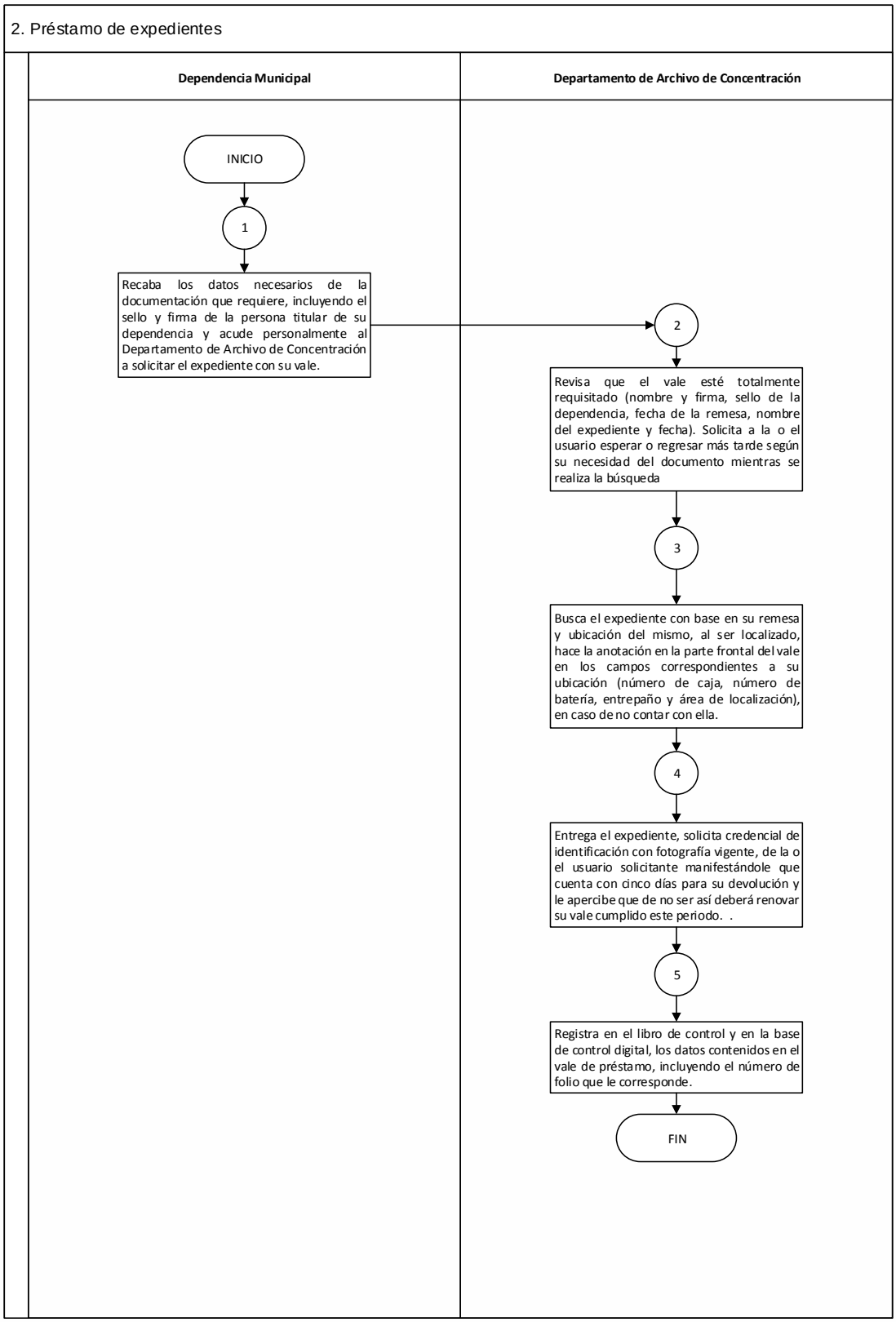
- Única y exclusivamente se prestarán expedientes al personal dependiente de la unidad administrativa que generó la documentación y transfirió al Archivo de Concentración.
- El préstamo de documentos a las unidades generadoras se realizará mediante un vale debidamente requisitado de los expedientes que se requieran, durante un tiempo establecido y de acuerdo a sus necesidades.
- El préstamo de expedientes se otorgará únicamente a las personas autorizadas mediante un oficio dirigido a la o el Jefe del Departamento de Archivo de Concentración por la persona titular de la unidad generadora de los documentos enviados al Archivo de Concentración.
- El préstamo de expedientes es de carácter temporal, de modo que las unidades que requieran de los mismos en el ejercicio de sus funciones, reintegrarán al Departamento de Archivo de Concentración los expedientes tan pronto deje de ser necesario disponer de ellos en sus oficinas.
- El plazo máximo de préstamo de expedientes será de 5 días hábiles. Transcurridos los días establecidos de préstamo, la unidad generadora podrá solicitar una ampliación de un periodo igual y al término de los dos periodos, si no se han devuelto los expedientes, el Departamento de Archivo de Concentración notificará mediante oficio dirigido al responsable de la unidad correspondiente, en el cual se recordará la obligación de reintegrar los expedientes o de lo contrario se darán de baja de los inventarios propios del Archivo de Concentración.
- En caso de que sea necesario mantener el préstamo de los documentos durante un periodo superior, el responsable de la unidad generadora solicitará la prórroga por escrito a la persona titular del Departamento de Archivo de Concentración. El Departamento de Archivo de Concentración adjuntará el escrito al vale de préstamo, consignando dicha circunstancia en el apartado de observaciones.
- Transcurridos dos meses desde la fecha del préstamo sin que se hayan reintegrado los expedientes al Departamento de Archivo de Concentración, ni se haya solicitado la prórroga correspondiente de la documentación, se traspasará la responsabilidad de custodia de los expedientes al responsable de la unidad generadora mediante un oficio.

**2. Préstamo de expedientes.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia Municipal** | Recaba los datos necesarios de la documentación que requiere, incluyendo el sello y firma de la persona titular de su dependencia y acude personalmente al Departamento de Archivo de Concentración a solicitar el expediente con su vale. |
| **2** | **Departamento de Archivo de Concentración** | Revisa que el vale esté totalmente requisitado (nombre y firma, sello de la dependencia, fecha de la remesa, nombre del expediente y fecha). Solicita a la o el usuario esperar o regresar más tarde según su necesidad del documento mientras se realiza la búsqueda. |
| **3** | | Busca el expediente con base en su remesa y ubicación del mismo, al ser localizado, hace la anotación en la parte frontal del vale en los campos correspondientes a su ubicación (número de caja, número de batería, entrepaño y área de localización), en caso de no contar con ella. |
| **4** | | Entrega el expediente, solicita credencial de identificación con fotografía vigente, de la o el usuario solicitante manifestándole que cuenta con cinco días para su devolución y le apercibe que de no ser así deberá renovar su vale cumplido este periodo. . |
| **5** | | Registra en el libro de control y en la base de control digital, los datos contenidos en el vale de préstamo, incluyendo el número de folio que le corresponde. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Préstamo de expedientes
Dependencia Municipal
Departamento de Archivo de Concentración
INICIO
1
Recaba los datos necesarios de la documentación que requiere, incluyendo el sello y firma de la persona titular de su dependencia y acude personalmente al Departamento de Archivo de Concentración a solicitar el expediente con su vale.
2
Revisa que el vale esté totalmente requisitado (nombre y firma, sello de la dependencia, fecha de la remesa, nombre del expediente y fecha). Solicita a la o el usuario esperar o regresar más tarde según su necesidad del documento mientras se realiza la búsqueda
3
Busca el expediente con base en su remesa y ubicación del mismo, al ser localizado, hace la anotación en la parte frontal del vale en los campos correspondientes a su ubicación (número de caja, número de batería, entrepaño y área de localización), en caso de no contar con ella.
4
Entrega el expediente, solicita credencial de identificación con fotografía vigente, de la o el usuario solicitante manifestándole que cuenta con cinco días para su devolución y le apercibe que de no ser así deberá renovar su vale cumplido este periodo. .
5
Registra en el libro de control y en la base de control digital, los datos contenidos en el vale de préstamo, incluyendo el número de folio que le corresponde.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Selección documental en el Archivo de Concentración.** |
| **Objetivo:** | Analizar, identificar y separar la documentación que puede darse de baja por carecer de valores secundarios, de aquellos expedientes o series que por sus características evidénciales, testimoniales e informativos para los documentos históricos deben de conservarse permanentemente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Concluido el plazo de conservación precaucional de los expedientes de trámite concluido, éstos estarán a disposición del Departamento de Archivo de Concentración para la aplicación del proceso de selección final.
- La selección y baja de los documentos existentes en los expedientes de trámite concluido, se realizará con base en la normatividad vigente y considerando su utilidad e importancia para el despacho de los asuntos públicos, la realización de actividades de investigación y el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública, así como por su relevancia histórica.
- La o el responsable del Departamento de Archivo de Concentración elaborará y mantendrá actualizado, con los plazos señalados que establece en los inventarios de las transferencias primarias, el calendario de caducidades respectivo, con el propósito de llevar un control sobre las fechas de vencimiento de los plazos de conservación precaucional de los expedientes bajo su custodia.
- Los tipos y las series documentales que al concluir el proceso de selección final deban conservarse permanentemente por el valor secundario de su información, permanecerán en el Departamento de Archivo de Concentración por un periodo de 20 años. Este periodo se computará a partir del día siguiente de la fecha de conclusión del plazo de conservación precaucional.
- Concluido el periodo de conservación señalado en el párrafo anterior, el responsable del Departamento de Archivo de Concentración procederá a transferir los expedientes con valor secundario al Archivo Histórico, de conformidad con la normatividad vigente.

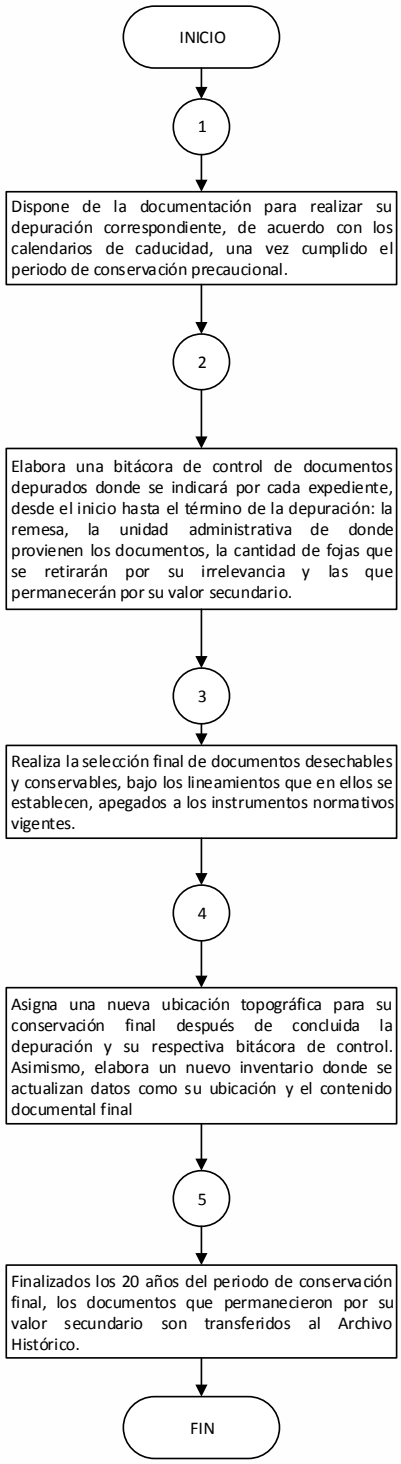
**3. Selección documental en el Archivo de Concentración.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Archivo de Concentración** | Dispone de la documentación para realizar su depuración correspondiente, de acuerdo con los calendarios de caducidad, una vez cumplido el periodo de conservación precaucional. |
| **2** | | Elabora una bitácora de control de documentos depurados donde se indicará por cada expediente, desde el inicio hasta el término de la depuración: la remesa, la unidad administrativa de donde provienen los documentos, la cantidad de fojas que se retirarán por su irrelevancia y las que permanecerán por su valor secundario. |
| **3** | | Realiza la selección final de documentos desechables y conservables, bajo los lineamientos que en ellos se establecen, apegados a los instrumentos normativos vigentes. |
| **5** | | Asigna una nueva ubicación topográfica para su conservación final después de concluida la depuración y su respectiva bitácora de control. Asimismo, elabora un nuevo inventario donde se actualizan datos como su ubicación y el contenido documental final |
| **6** | | Finalizados los 20 años del periodo de conservación final, los documentos que permanecieron por su valor secundario son transferidos al Archivo Histórico. |
| | | **FIN** |

**3. Selección documental en el Archivo de Concentración**

**Dependencia Municipal**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Baja Documental** |
| **Objetivo:** | Realizar la gestión para la eliminación física de los documentos que causaron baja, de acuerdo con la normatividad aplicable |

## POLÍTICAS APLICABLES

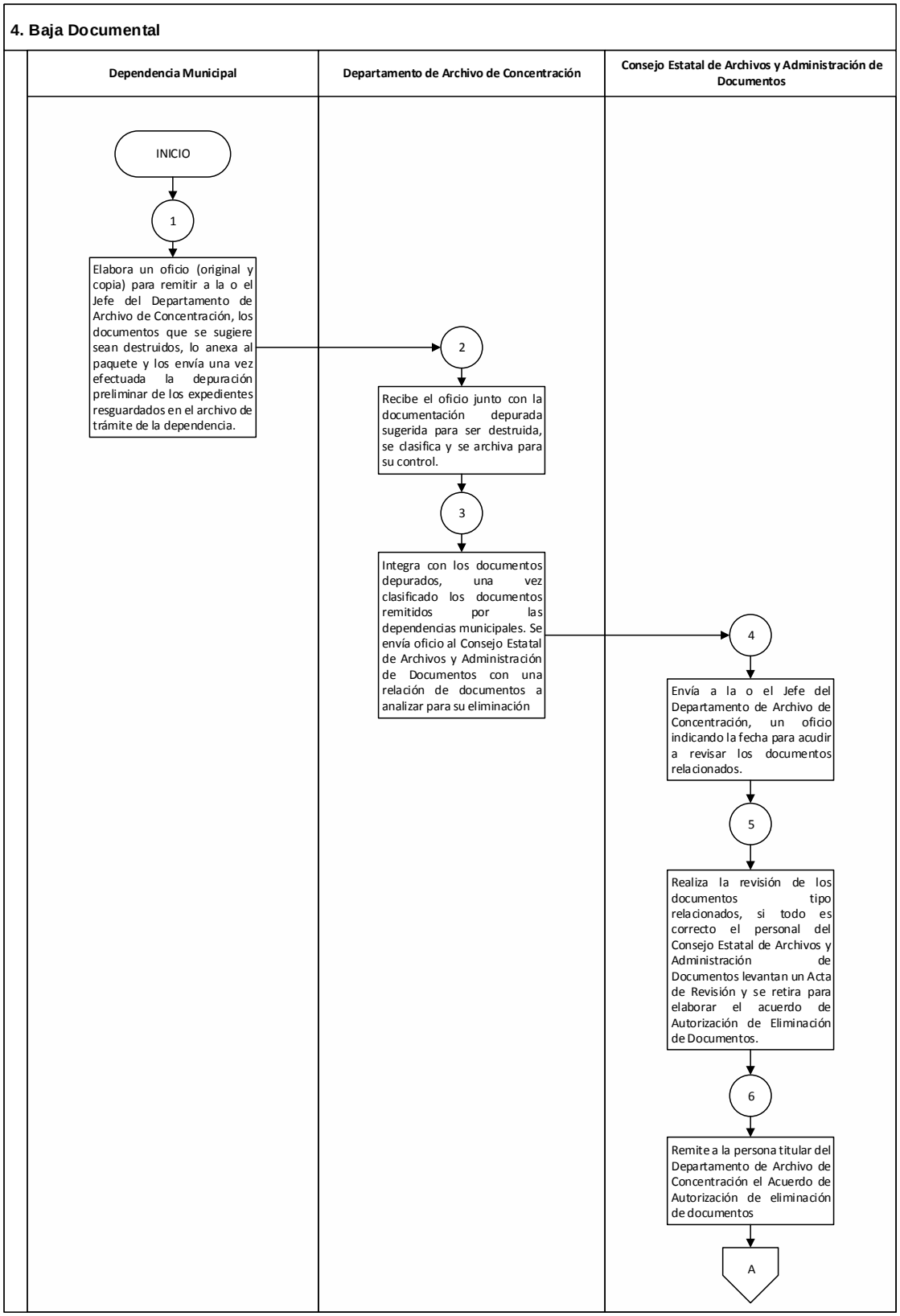
- El Consejo Estatal de Archivos y Administración de Documentos es la única instancia autorizada para emitir los dictámenes de baja documentales propuestas por el Departamento de Archivo de Concentración.
- El Cabildo autorizará el dictamen elaborado por el Consejo Estatal y Administración de Documentos, a través del cual validó y determinó la baja documental de los expedientes o series documentales propuestos por el Archivo de Concentración.
- En todo acto de baja documental se contará con la presencia de un representante de las siguientes instancias:
  - Consejo Estatal de Archivos y Administración de Documentos
  - Contraloría
  - Regiduría que tiene la Comisión de Archivos
  - Secretaría del Ayuntamiento
  - La persona titular del Departamento de Archivo de Concentración

**4. Baja Documental**
**Descriptivo:**

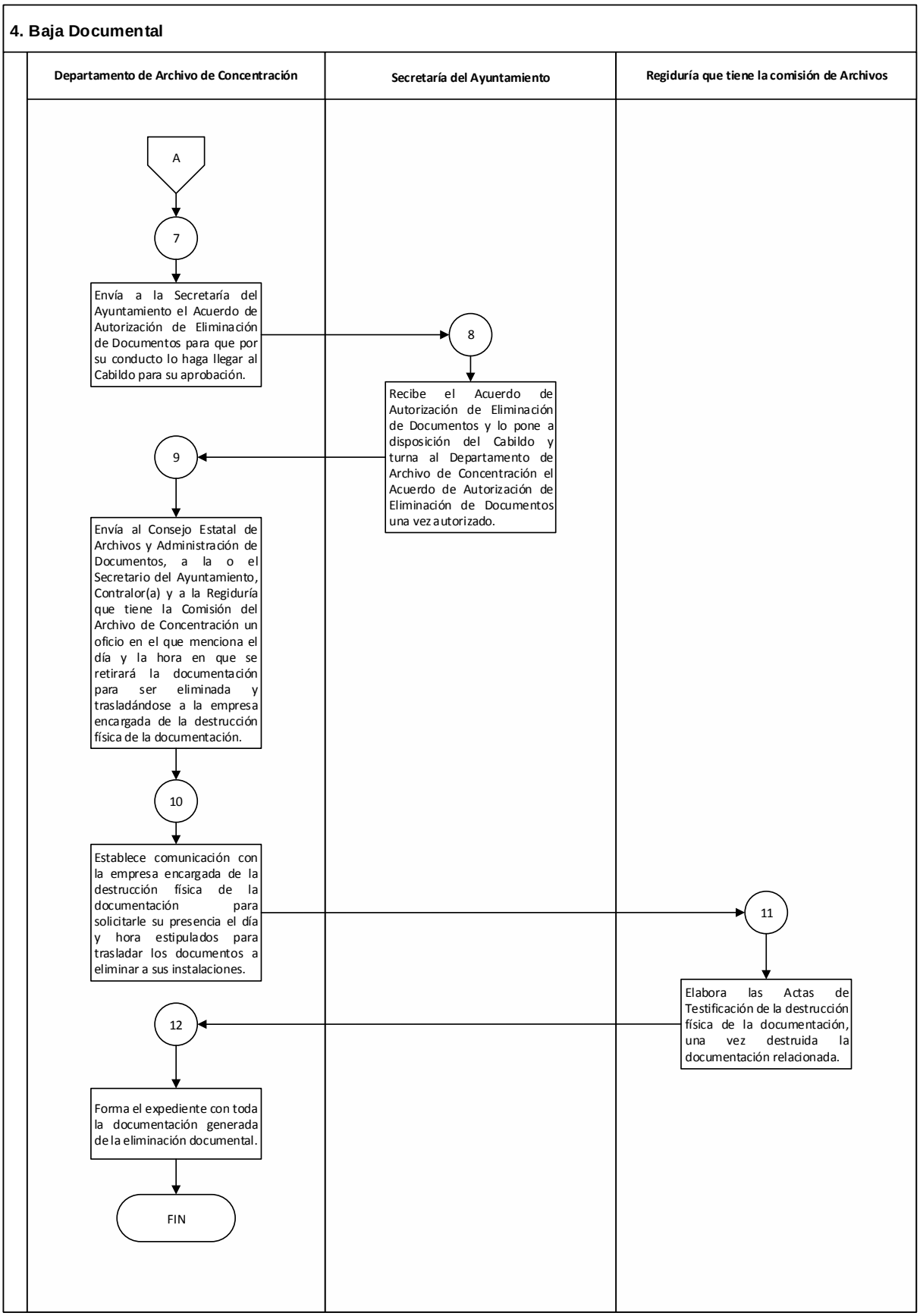
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Dependencia Municipal | Elabora un oficio (original y copia) para remitir a la o el Jefe del Departamento de Archivo de Concentración, los documentos que se sugiere sean destruidos, lo anexa al paquete y los envía una vez efectuada la depuración preliminar de los expedientes resguardados en el archivo de trámite de la dependencia. |
| 2 | Departamento de Archivo de Concentración | Recibe el oficio junto con la documentación depurada sugerida para ser destruida, se clasifica y se archiva para su control. |
| 3 | | Integra con los documentos depurados, una vez clasificado los documentos remitidos por las dependencias municipales. Se envía oficio al Consejo Estatal de Archivos y Administración de Documentos con una relación de documentos a analizar para su eliminación |
| 4 | Consejo Estatal de Archivos y Administración de Documentos | Envía a la o el Jefe del Departamento de Archivo de Concentración, un oficio indicando la fecha para acudir a revisar los documentos relacionados. |
| 5 | | Realiza la revisión de los documentos tipo relacionados, si todo es correcto el personal del Consejo Estatal de Archivos y Administración de Documentos levantan un Acta de Revisión y se retira para elaborar el acuerdo de Autorización de Eliminación de Documentos. |
| 6 | | Remite a la persona titular del Departamento de Archivo de Concentración el Acuerdo de Autorización de eliminación de documentos |
| 7 | Departamento de Archivo de Concentración | Envía a la Secretaría del Ayuntamiento el Acuerdo de Autorización de Eliminación de Documentos para que por su conducto lo haga llegar al Cabildo para su aprobación. |
| 8 | Secretaría del Ayuntamiento | Recibe el Acuerdo de Autorización de Eliminación de Documentos y lo pone a disposición del Cabildo y turna al Departamento de Archivo de Concentración el Acuerdo de Autorización de Eliminación de Documentos una vez autorizado. |
| 9 | Departamento de Archivo de Concentración | Envía al Consejo Estatal de Archivos y Administración de Documentos, a la o el Secretario del Ayuntamiento, Contralor(a) y a la Regiduría que tiene la Comisión del Archivo de Concentración un oficio en el que menciona el día y la hora en que se retirará la documentación para ser eliminada y trasladándose a la empresa encargada de la destrucción física de la documentación. |
| 10 | | Establece comunicación con la empresa encargada de la destrucción física de la documentación para solicitarle su presencia el día y hora estipulados para trasladar los documentos a eliminar a sus instalaciones. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | **Regiduría que tiene la comisión de Archivos** | Elabora las Actas de Testificación de la destrucción física de la documentación, una vez destruida la documentación relacionada. |
| **12** | **Departamento de Archivo de Concentración** | Forma el expediente con toda la documentación generada de la eliminación documental. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Baja Documental
Dependencia Municipal
Departamento de Archivo de Concentración
Consejo Estatal de Archivos y Administración de Documentos
INICIO
1
Elabora un oficio (original y copia) para remitir a la o el Jefe del Departamento de Archivo de Concentración, los documentos que se sugiere sean destruidos, lo anexa al paquete y los envía una vez efectuada la depuración preliminar de los expedientes resguardados en el archivo de trámite de la dependencia.
2
Recibe el oficio junto con la documentación depurada sugerida para ser destruida, se clasifica y se archiva para su control.
3
Integra con los documentos depurados, una vez clasificado los documentos remitidos por las dependencias municipales. Se envía oficio al Consejo Estatal de Archivos y Administración de Documentos con una relación de documentos a analizar para su eliminación
4
Envía a la o el Jefe del Departamento de Archivo de Concentración, un oficio indicando la fecha para acudir a revisar los documentos relacionados.
5
Realiza la revisión de los documentos tipo relacionados, si todo es correcto el personal del Consejo Estatal de Archivos y Administración de Documentos levantan un Acta de Revisión y se retira para elaborar el acuerdo de Autorización de Eliminación de Documentos.
6
Remite a la persona titular del Departamento de Archivo de Concentración el Acuerdo de Autorización de eliminación de documentos
A

## 4. Baja Documental



## VI. Departamento de Correspondencia

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Recepción de documentos dirigidos a la Presidencia Municipal.** |
| **Objetivo:** | Recibir, capturar, canalizar, controlar y dar seguimiento a la documentación dirigida a la Presidencia Municipal de Toluca. |

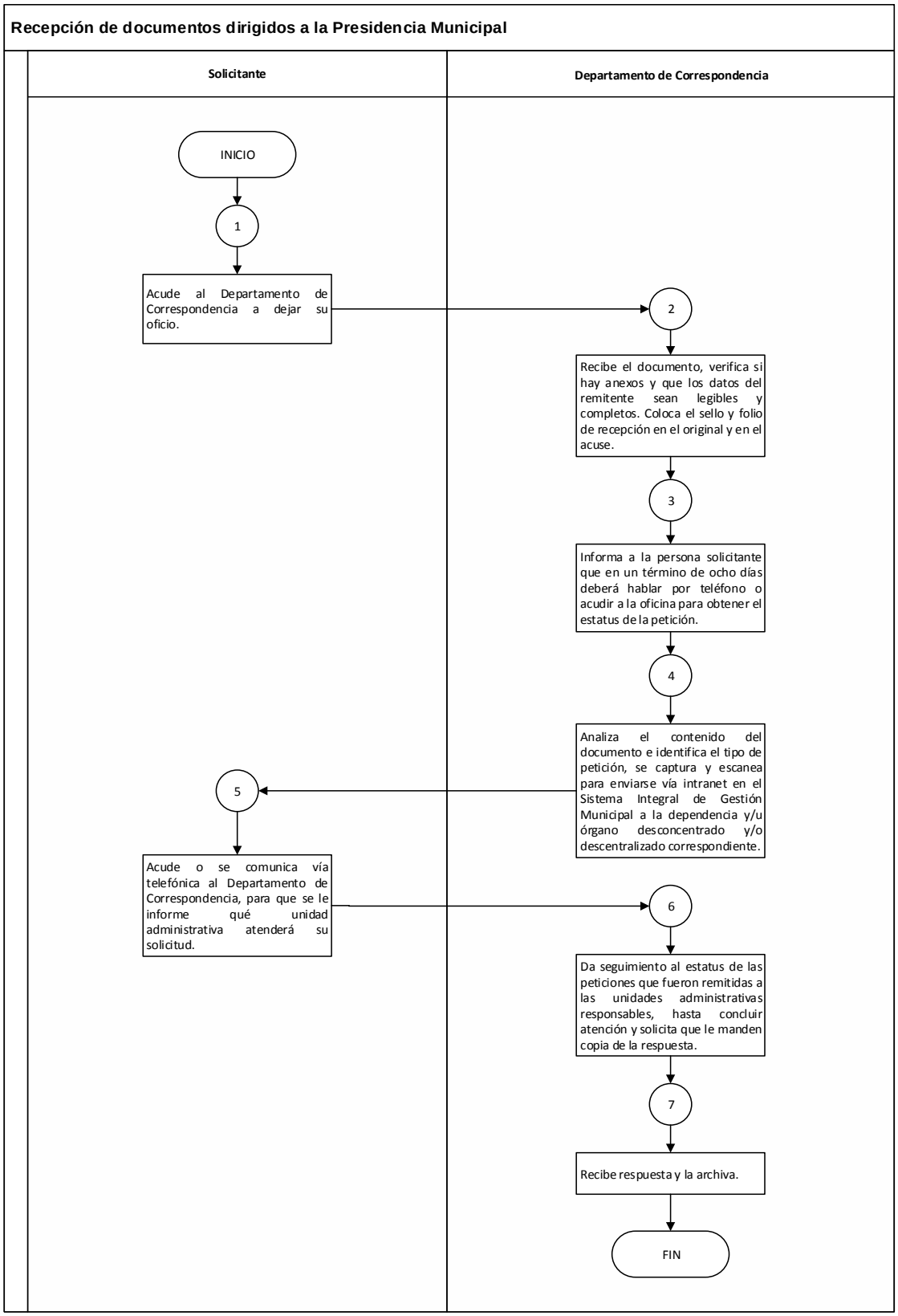
### POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Correspondencia revisar el documento que ingresa la o el ciudadano solicitante, con la finalidad de que contenga los datos necesarios para su recepción.
- Es deber del Departamento de Correspondencia, dar la información a la o el ciudadano de cuándo podrá recibir la respuesta de su petición.
- El Departamento de Correspondencia es el responsable de recibir, capturar y asignar a la dependencia y/u órgano desconcentrado y/o descentralizado correspondiente, la petición de la o el ciudadano a través del Sistema Integral de Gestión Municipal.
- El Departamento de Correspondencia deberá dar seguimiento a cada una de las peticiones, para que se le otorgue respuesta al ciudadano en tiempo y forma.

**1. Recepción de documentos dirigidos a la Presidencia Municipal.**
**Descriptivo**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Acude al Departamento de Correspondencia a dejar su oficio. |
| **2** | **Departamento de Correspondencia** | Recibe el documento, verifica si hay anexos y que los datos del remitente sean legibles y completos. Coloca el sello y folio de recepción en el original y en el acuse. |
| **3** | | Informa a la persona solicitante que en un término de ocho días deberá hablar por teléfono o acudir a la oficina para obtener el estatus de la petición. |
| **4** | | Analiza el contenido del documento e identifica el tipo de petición, se captura y escanea para enviarse vía intranet en el Sistema Integral de Gestión Municipal a la dependencia y/u órgano desconcentrado y/o descentralizado correspondiente. |
| **5** | **Solicitante** | Acude o se comunica vía telefónica al Departamento de Correspondencia, para que se le informe qué unidad administrativa atenderá su solicitud. |
| **6** | **Departamento de Correspondencia** | Da seguimiento al estatus de las peticiones que fueron remitidas a las unidades administrativas responsables, hasta concluir atención y solicita que le manden copia de la respuesta. |
| **7** | | Recibe respuesta y la archiva. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


Recepción de documentos dirigidos a la Presidencia Municipal
Solicitante
Departamento de Correspondencia
INICIO
1
Acude al Departamento de Correspondencia a dejar su oficio.
2
Recibe el documento, verifica si hay anexos y que los datos del remitente sean legibles y completos. Coloca el sello y folio de recepción en el original y en el acuse.
3
Informa a la persona solicitante que en un término de ocho días deberá hablar por teléfono o acudir a la oficina para obtener el estatus de la petición.
4
Analiza el contenido del documento e identifica el tipo de petición, se captura y escanea para enviarse vía intranet en el Sistema Integral de Gestión Municipal a la dependencia y/u órgano desconcentrado y/o descentralizado correspondiente.
5
Acude o se comunica vía telefónica al Departamento de Correspondencia, para que se le informe qué unidad administrativa atenderá su solicitud.
6
Da seguimiento al estatus de las peticiones que fueron remitidas a las unidades administrativas responsables, hasta concluir atención y solicita que le manden copia de la respuesta.
7
Recibe respuesta y la archiva.
FIN

## VII. 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. |

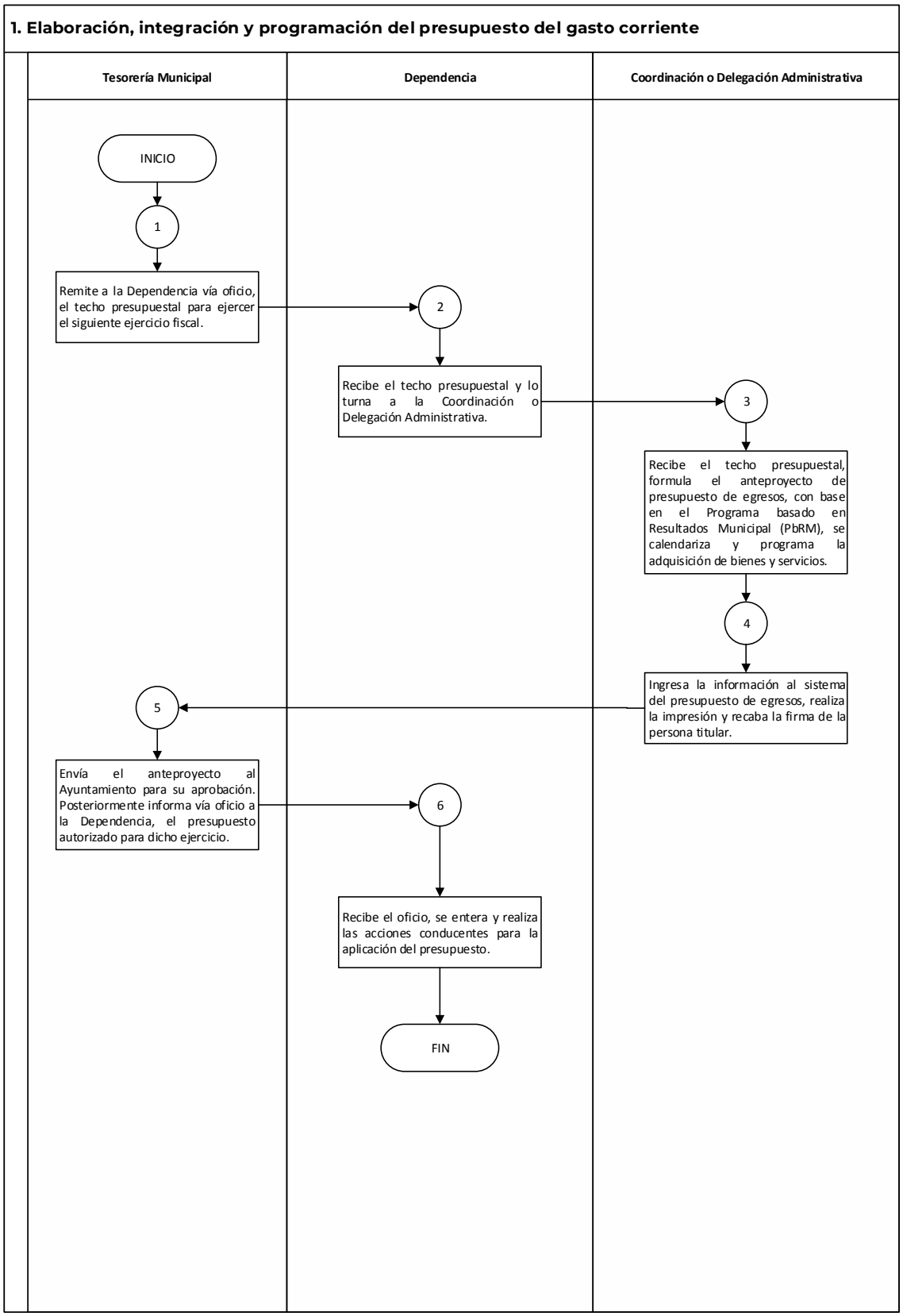
### POLÍTICAS APLICABLES

- 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** |

**Diagrama:**


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
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
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **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.

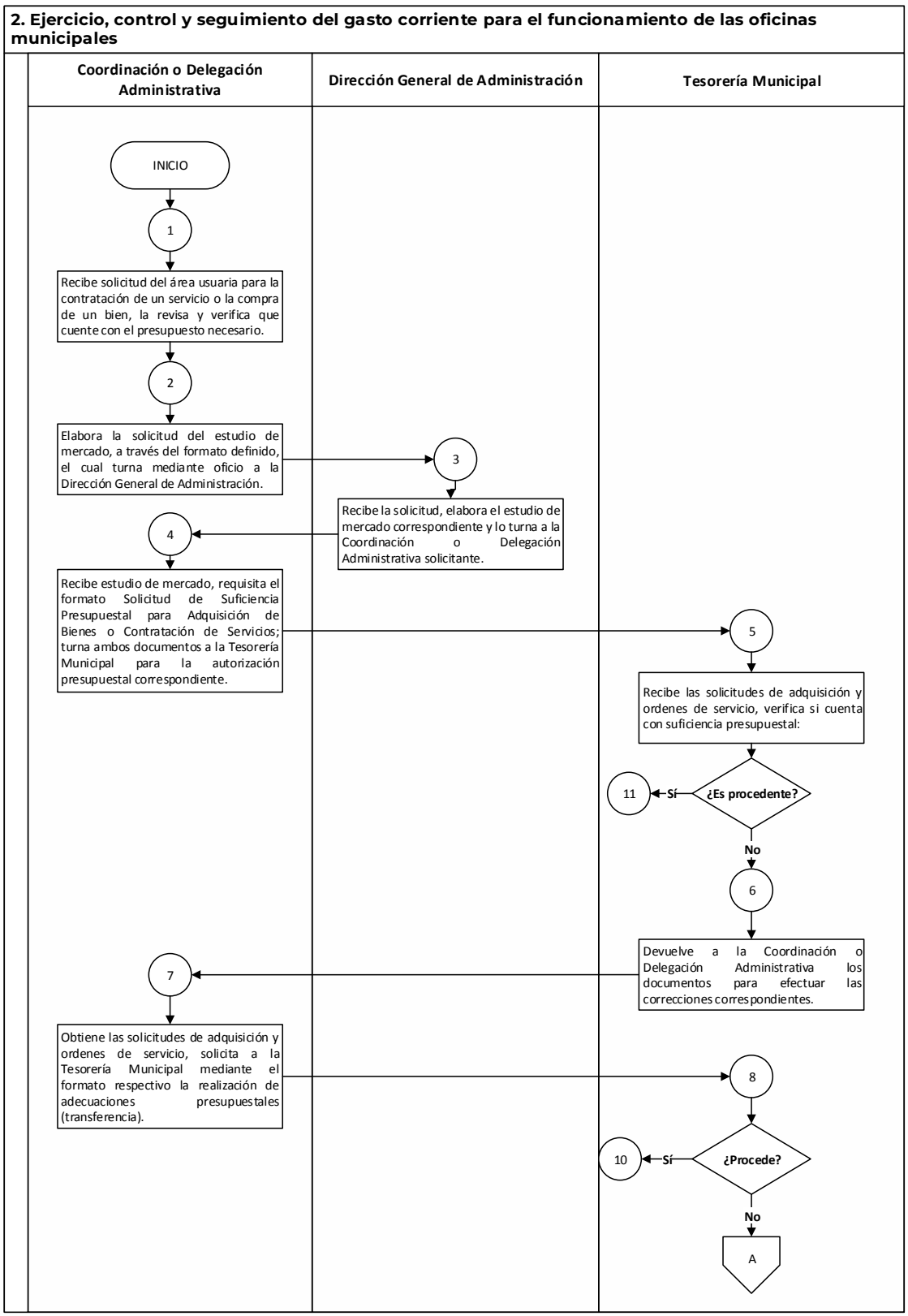
**2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**

**Descriptivo:**

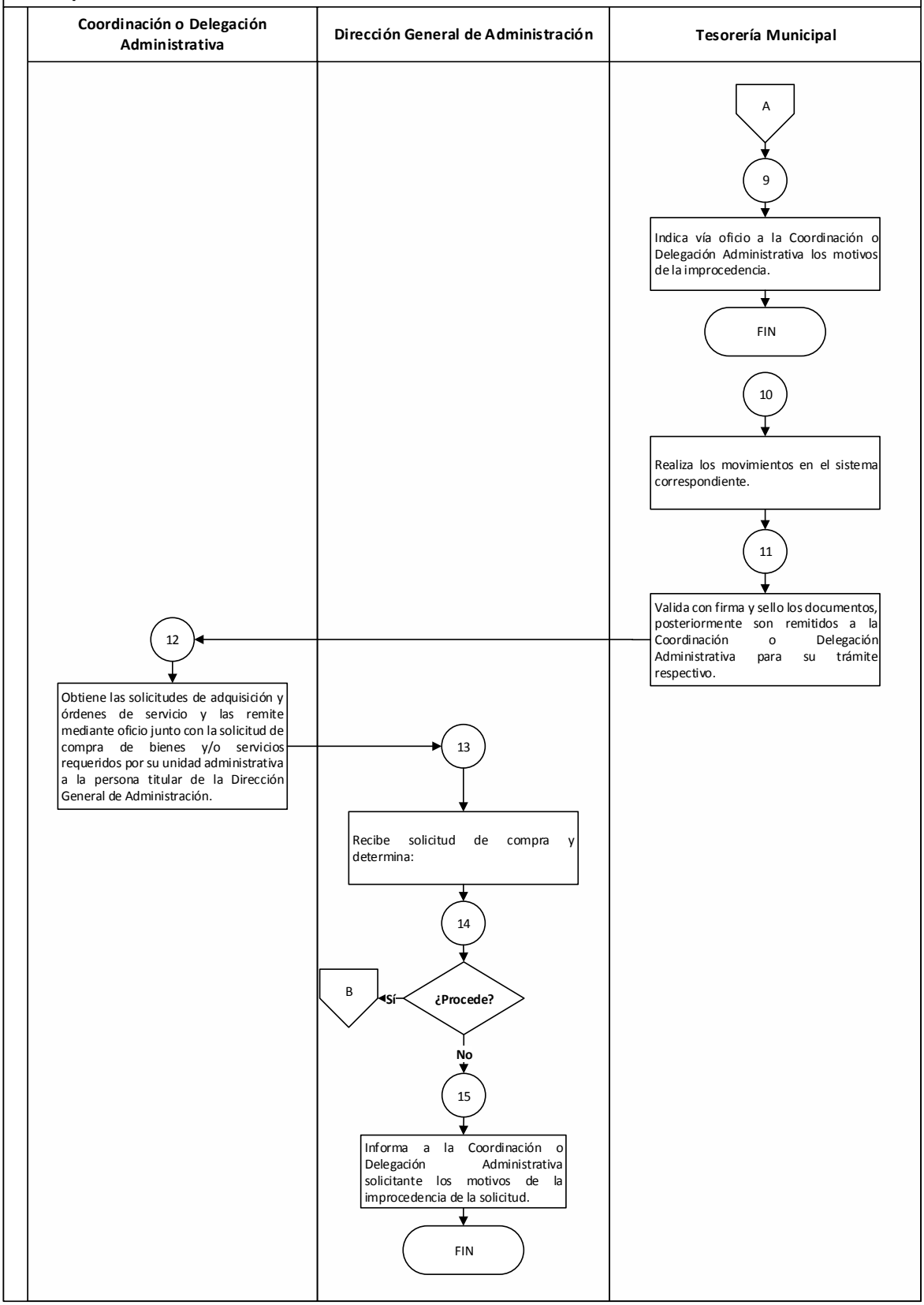
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| 2 | | Elabora la solicitud del estudio de 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 | | **No:**<br>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:**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| 10 | | **Sí:**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| 11 | | **Sí:**<br>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: |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | Dirección General de Administración | **¿Es procedente la solicitud?** |
| 14 | | **No:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| 15 | Dirección General de Administración | **Sí:**<br>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** |

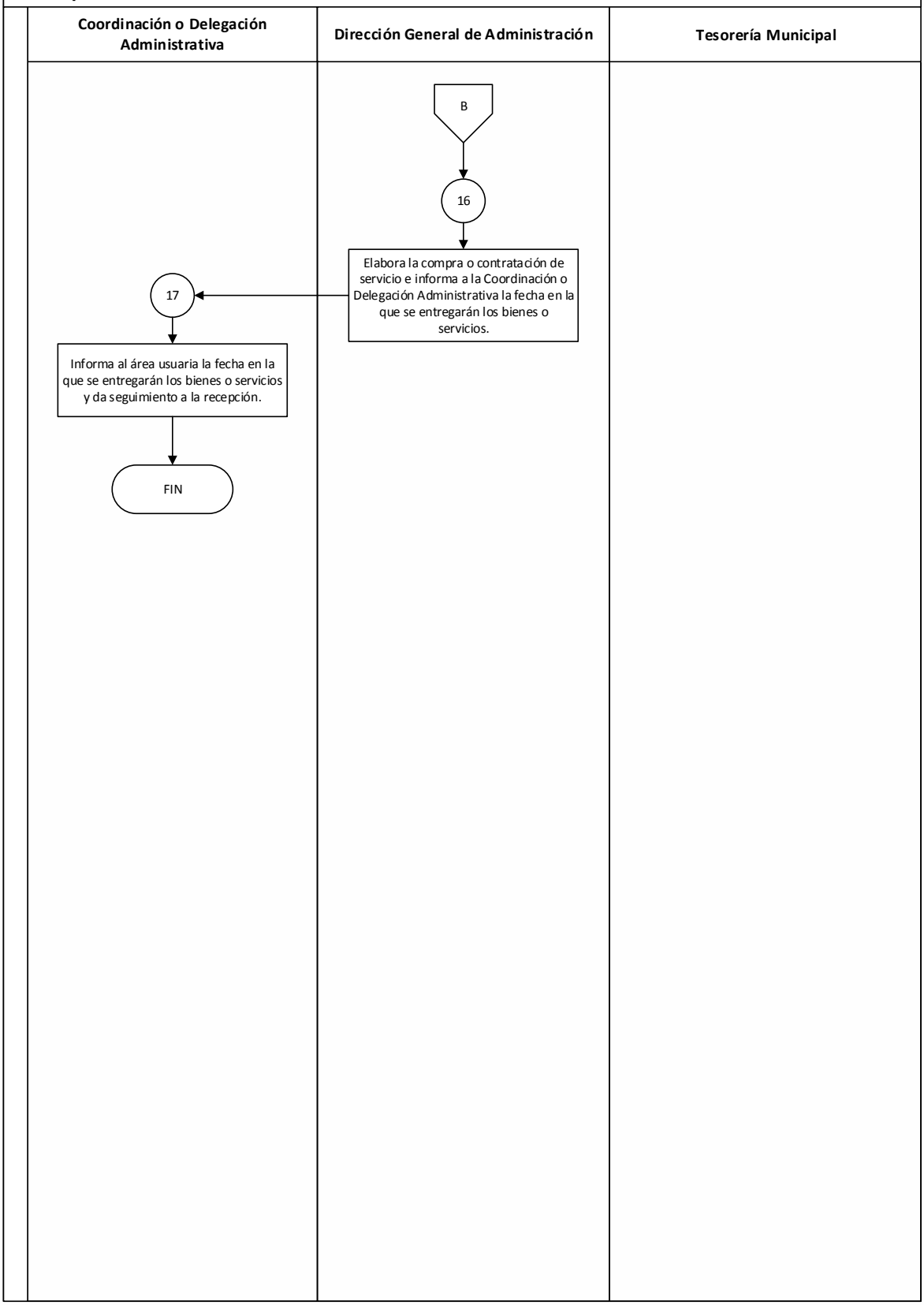
## Diagrama:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo**: | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de requisitar el "Formato Único de Movimiento de Personal", así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:
    - Cédula de datos personales
    - Copia de acta de nacimiento de la o el interesado
    - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte)
    - Copia de la CURP
    - Copia del RFC
    - Copia del comprobante del grado máximo de estudio
    - Copia de la cartilla del servicio militar con liberación (personal masculino)
    - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días
    - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación
    - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago)
    - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado)
    - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM
    - Movimiento de alta ISSEMYM
    - Certificado médico (no mayor a 30 días)
    - Solicitud de empleo y Curiculum 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**

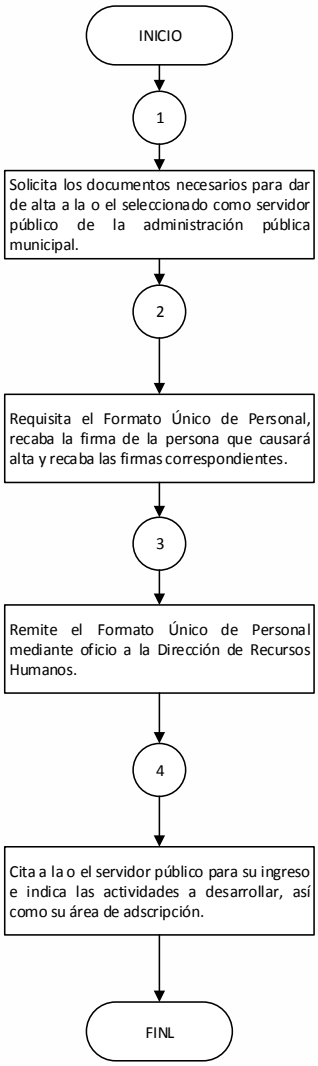
**Descriptivo:**

| 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:**

**3. Alta de personal**

**Coordinación o Delegación Administrativa**



| | |
|---|---|
| **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.

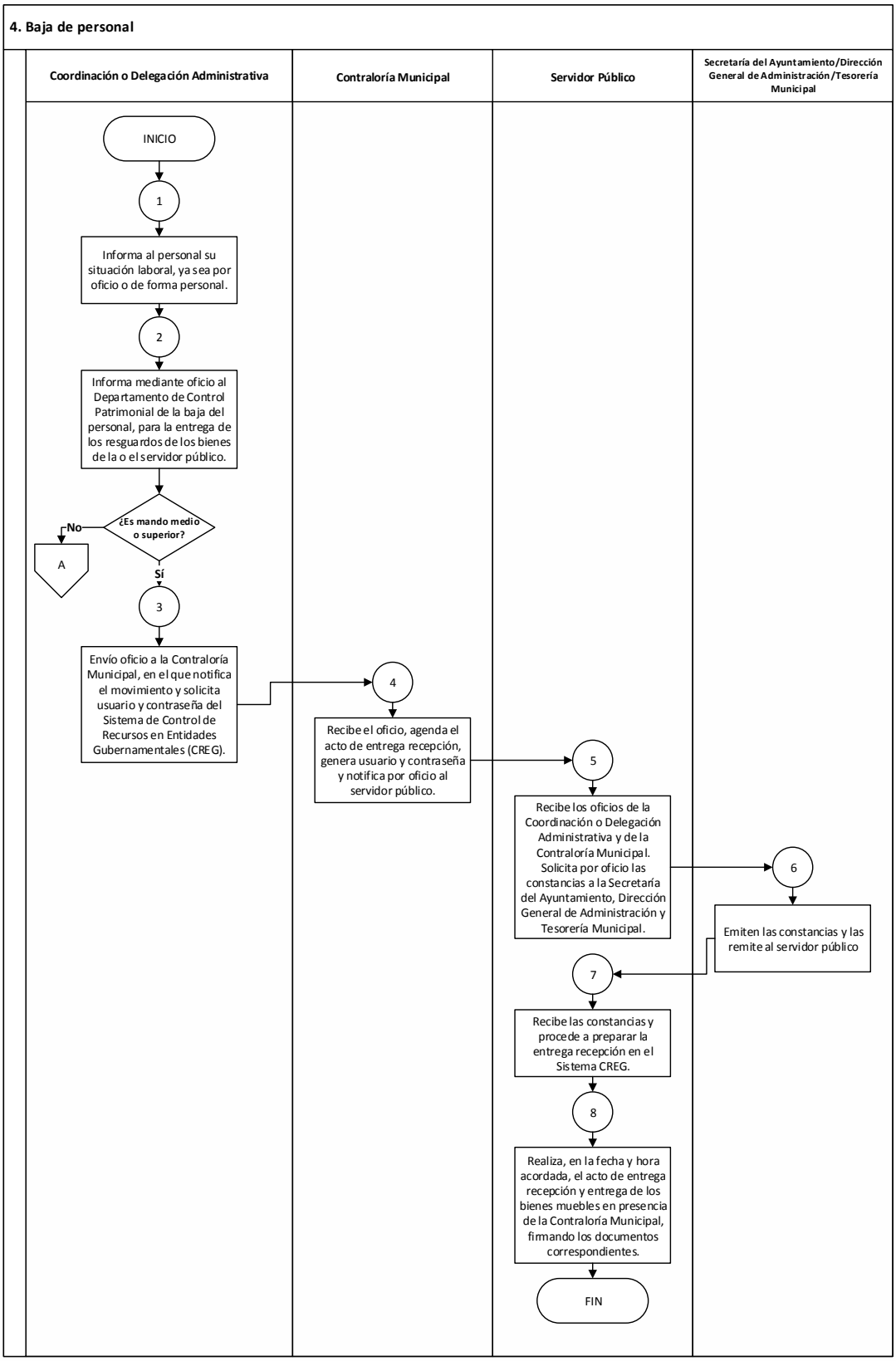
- La persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

**4. Baja de personal**

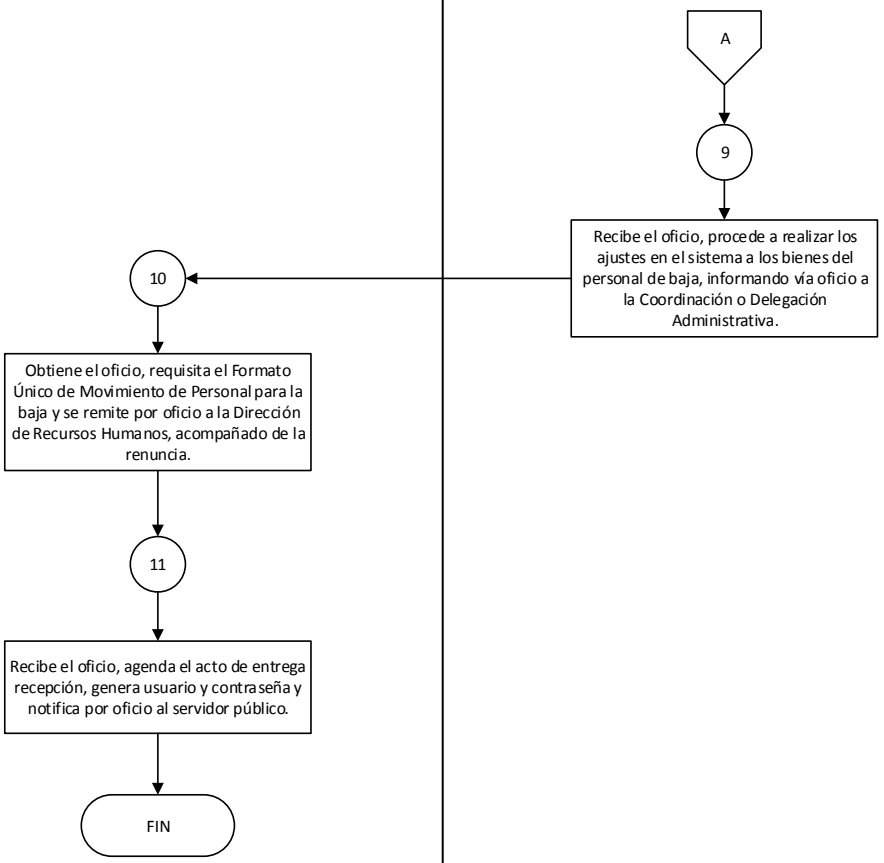
**Descriptivo:**

| 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:**<br>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:**<br>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
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**4. Baja de personal**



## VIII. Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Organización y desarrollo de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción** |
| **Objetivo**: | Coadyuvar en el desarrollo de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción, resguardar las actas de las sesiones, así como dar seguimiento a los acuerdos recaídos. |

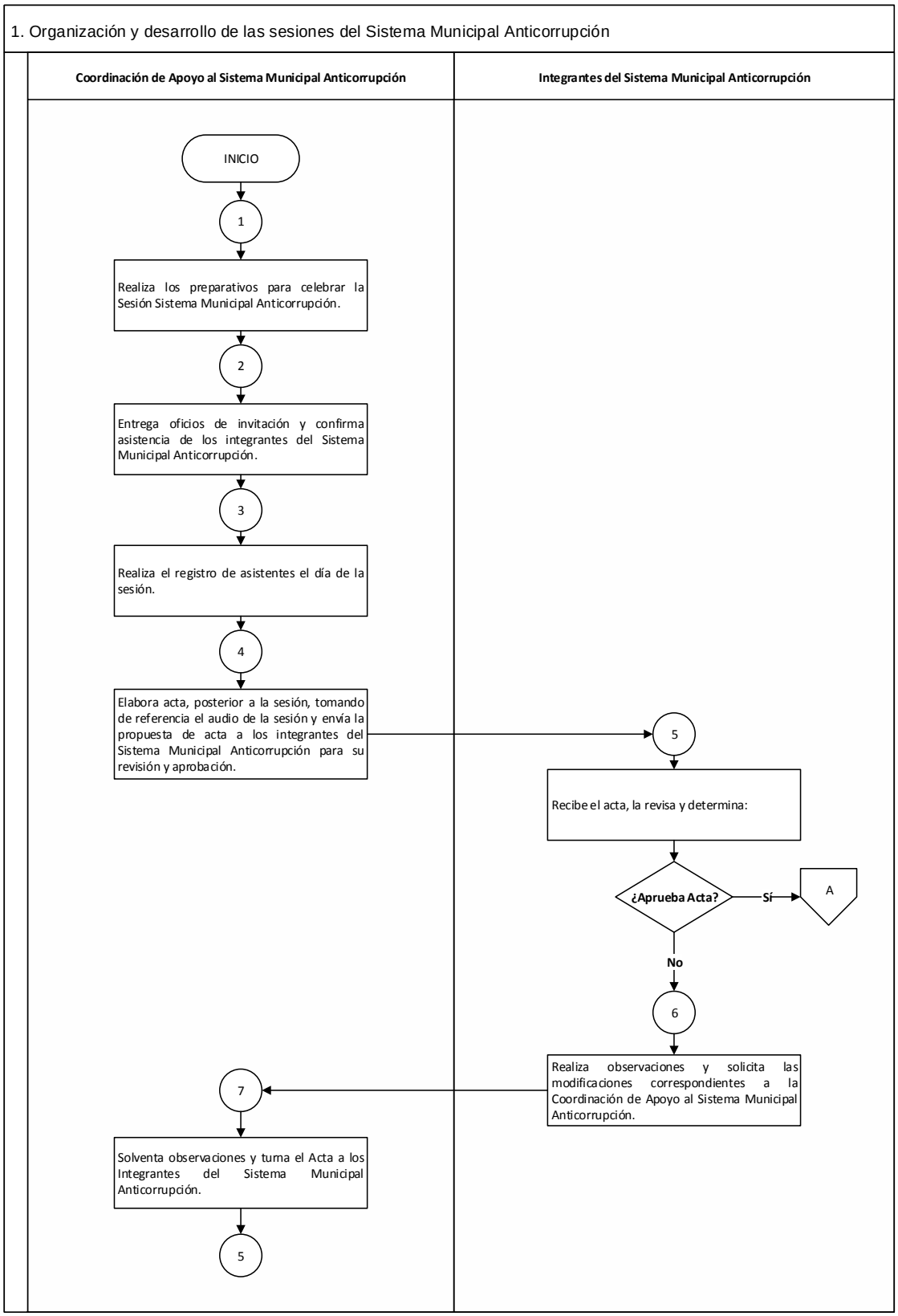
### POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción es la unidad administrativa responsable de elaborar y distribuir las convocatorias y orden del día de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción.
- La Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción es la unidad administrativa responsable de elaborar y formalizar las actas de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción.
- La Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción es la unidad administrativa responsable de apoyar en el seguimiento a los acuerdos que emanen de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción.

**1. Organización y desarrollo de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción**.
**Descriptivo:**

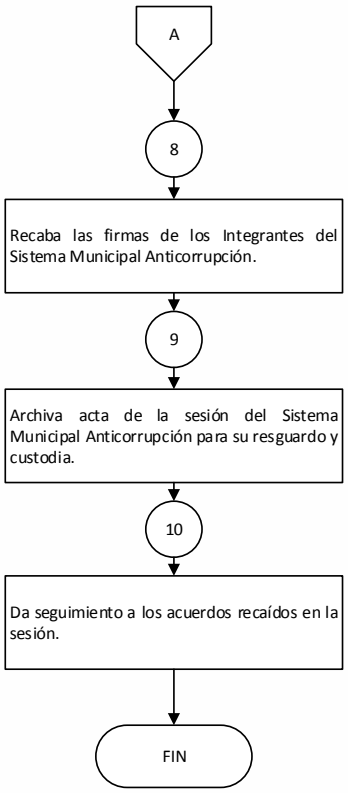
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción** | Realiza los preparativos para celebrar la Sesión Sistema Municipal Anticorrupción. |
| **2** | | Entrega oficios de invitación y confirma asistencia de los integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción. |
| **3** | | Realiza el registro de asistentes el día de la sesión. |
| **4** | | Elabora acta, posterior a la sesión, tomando de referencia el audio de la sesión y envía la propuesta de acta a los integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción para su revisión y aprobación. |
| **5** | **Integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción** | Recibe el acta, la revisa y determina: |
| | | **¿Aprueba Acta?** |
| **6** | | **No:**<br>Realiza observaciones y solicita las modificaciones correspondientes a la Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción. |
| **7** | **Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción** | Solventa observaciones y turna el Acta a los Integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción. Regresa al paso 5 |
| **8** | | **Sí:**<br>Recaba las firmas de los Integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción. |
| **9** | | Archiva acta de la sesión del Sistema Municipal Anticorrupción para su resguardo y custodia. |
| **10** | | Da seguimiento a los acuerdos recaídos en la sesión. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Organización y desarrollo de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción
Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción
Integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción
INICIO
1
Realiza los preparativos para celebrar la Sesión Sistema Municipal Anticorrupción.
2
Entrega oficios de invitación y confirma asistencia de los integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción.
3
Realiza el registro de asistentes el día de la sesión.
4
Elabora acta, posterior a la sesión, tomando de referencia el audio de la sesión y envía la propuesta de acta a los integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción para su revisión y aprobación.
5
Recibe el acta, la revisa y determina:
¿Aprueba Acta?
Sí
A
No
6
Realiza observaciones y solicita las modificaciones correspondientes a la Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción.
7
Solventa observaciones y turna el Acta a los Integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción.
5

1. Organización y desarrollo de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción

| Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción | Integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción |
|---|---|



## IX. Oficialía 1, 2, 3 y 4 del Registro Civil

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar los nacimientos que se realicen dentro del territorio municipal, mediante la entrega del acta de nacimiento que lo acredita como mexicano(a) de acuerdo a la normatividad aplicable.
- Existen dos tipos de registros: Oportunos, son los que se realizan dentro de los 60 días de ocurrido el nacimiento; y extemporáneos, aquellos que se realizan después de los 60 días posteriores al nacimiento.
- La Oficialía del Registro Civil tendrá un horario de atención al público de 8:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.

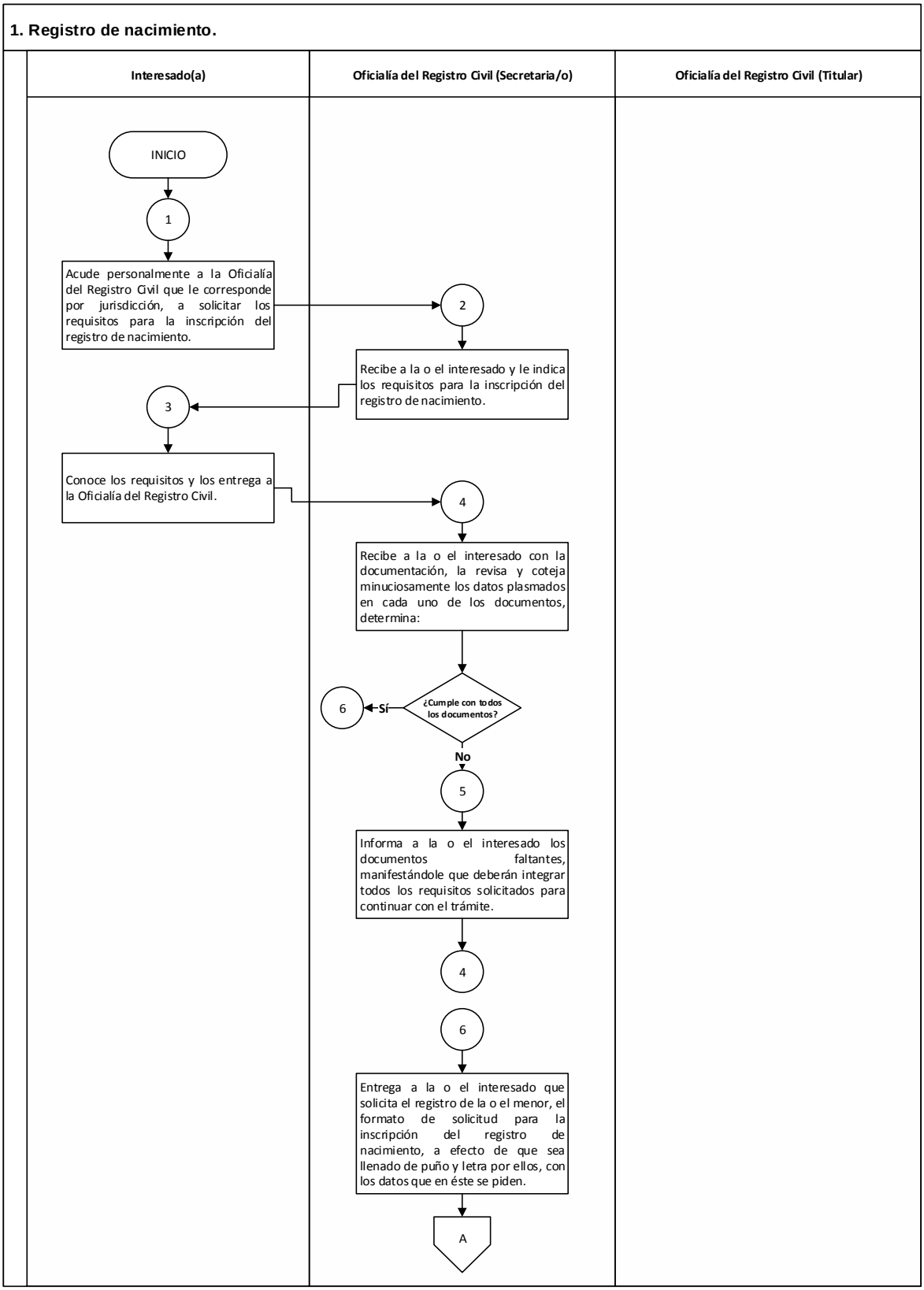
**1. Registro de nacimiento**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado(a)** | Acude personalmente a la Oficialía del Registro Civil que le corresponde por jurisdicción, a solicitar los requisitos para la inscripción del registro de nacimiento. |
| **2** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Recibe a la o el interesado y le indica los requisitos para la inscripción del registro de nacimiento. |
| **3** | **Interesado(a)** | Conoce los requisitos y los entrega a la Oficialía del Registro Civil. |
| **4** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Recibe a la o el interesado con la documentación, la revisa y coteja minuciosamente los datos plasmados en cada uno de los documentos, determina: |
| | | ¿Cumple con todos los documentos? |
| **5** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | **No:**<br>Informa a la o el interesado los documentos faltantes, manifestándole que deberán integrar todos los requisitos solicitados para continuar con el trámite. Se Conecta al paso 4. |
| **6** | | **Sí:**<br>Entrega a la o el interesado que solicita el registro de la o el menor, el formato de solicitud para la inscripción del registro de nacimiento, a efecto de que sea llenado de puño y letra por ellos, con los datos que en éste se piden. |
| **7** | | Integra el apéndice de cada inscripción de registro de nacimiento, el cual estará conformado por todos los documentos relacionados para este acto, mismo que será revisado y firmado por la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| **8** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Captura los datos en el sistema, en el formato destinado para las Actas de Nacimiento y realiza una impresión previa para que sea revisada por la o el interesado. |
| **9** | **Interesado(a)** | Recibe la impresión previa del Acta de Nacimiento, revisa cada uno de los datos, determina: |
| | | ¿Están correctos los datos? |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 13 |
| **10** | **Interesado(a)** | **No:**<br>Indica a la o el secretario los datos que se tienen que corregir, para que sean subsanados. |
| **11** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Realiza la corrección de los datos en el sistema, realiza la impresión previa y se la entrega a la o a el solicitante. |
| **12** | | Solicita a la o el interesado firme de conformidad en la impresión previa. |
| **13** | | Realiza la impresión definitiva en 3 ejemplares, los cuales son firmados por las y los interesados (padre, madre, ambos o persona |

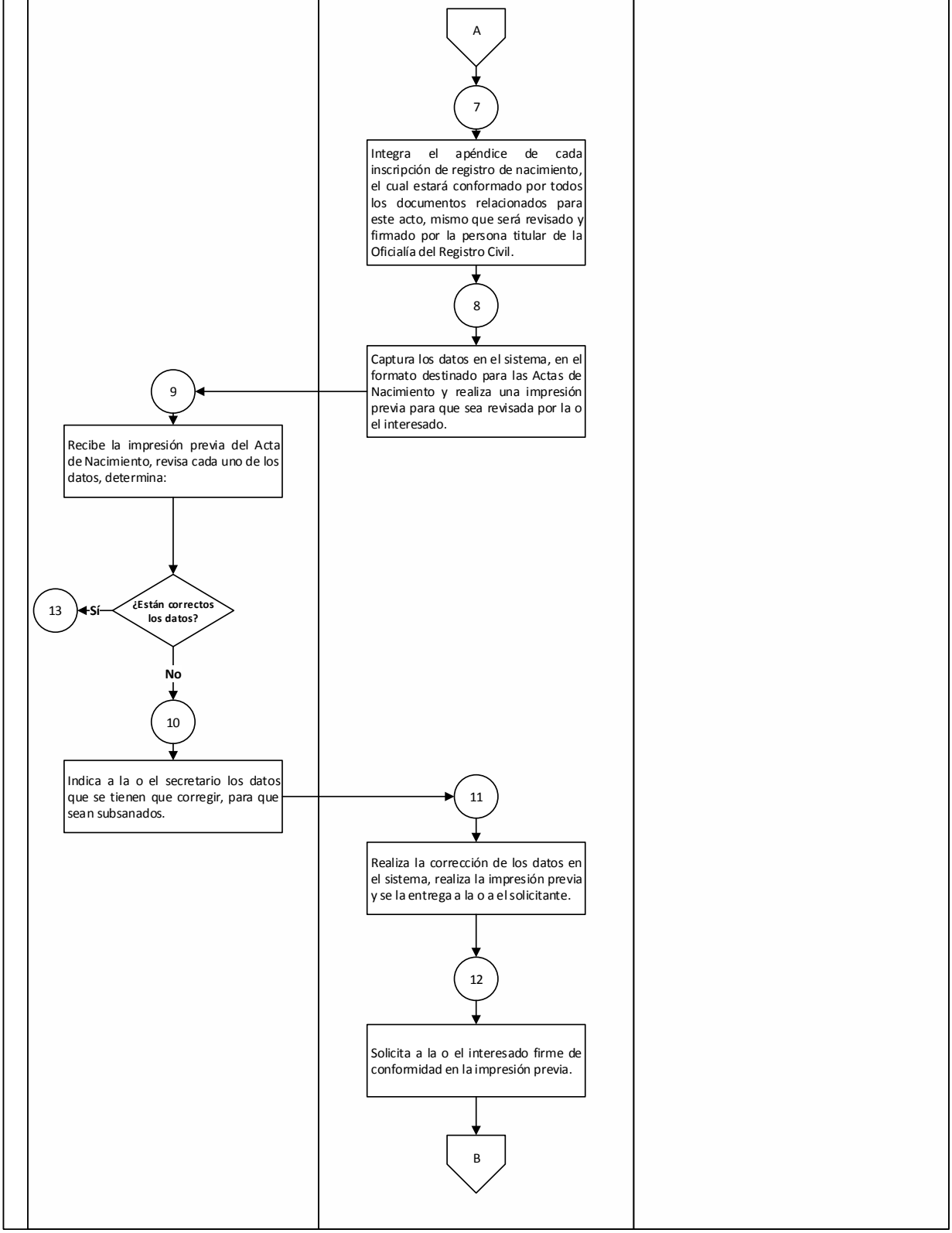
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | distinta). Toma la huella digital del pulgar derecho de la o el menor y devuelve los ejemplares del acta mismas que son firmadas por la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| **14** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene los 3 ejemplares del acta de nacimiento, coteja nuevamente las impresiones, coloca el sello oficial y firma cada una de éstas, separando el ejemplar del interesado para su entrega e integra los otros 2 ejemplares para el resguardo correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

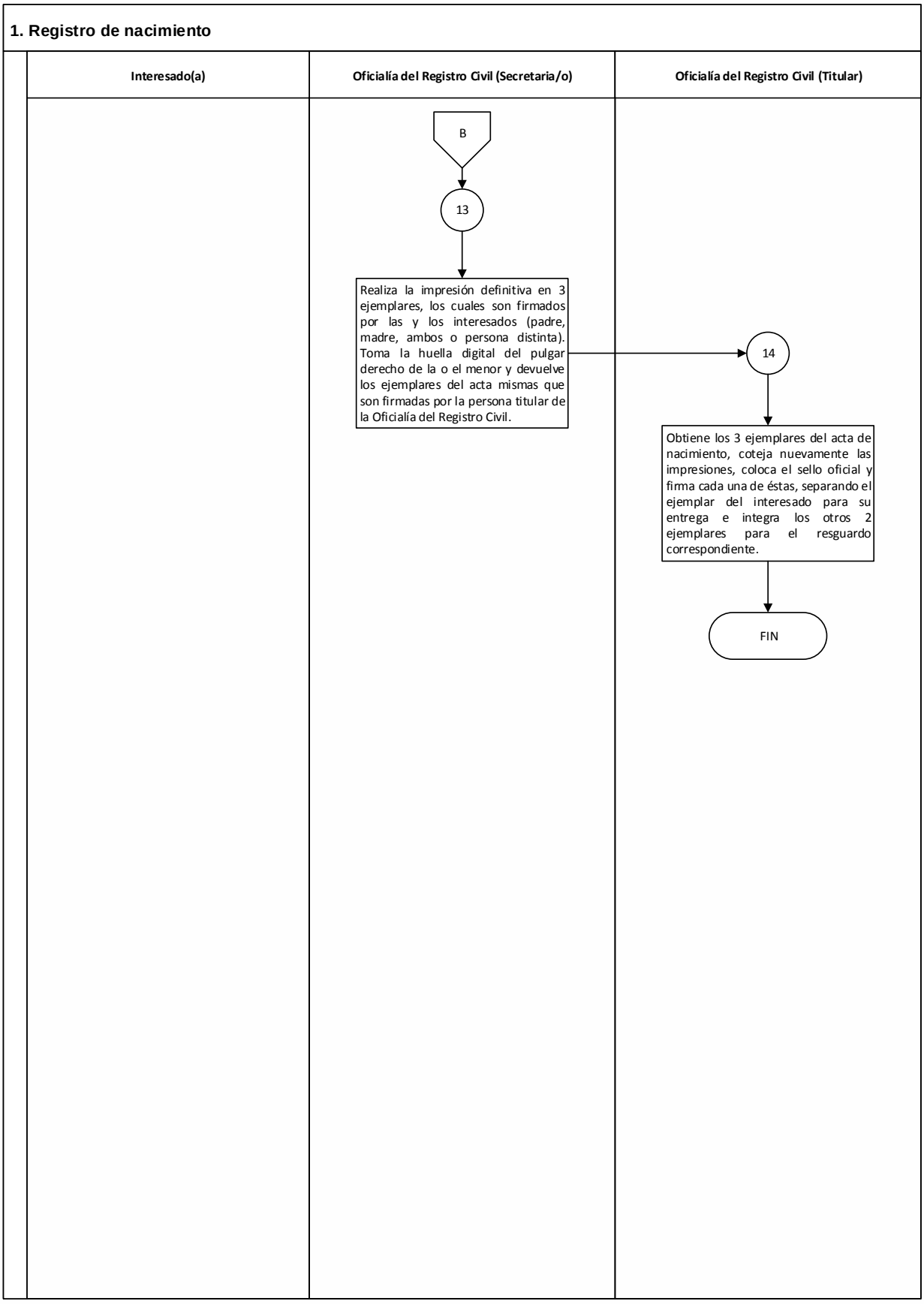
**1. Registro de nacimiento.**



**1. Registro de nacimiento.**



**1. Registro de nacimiento**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

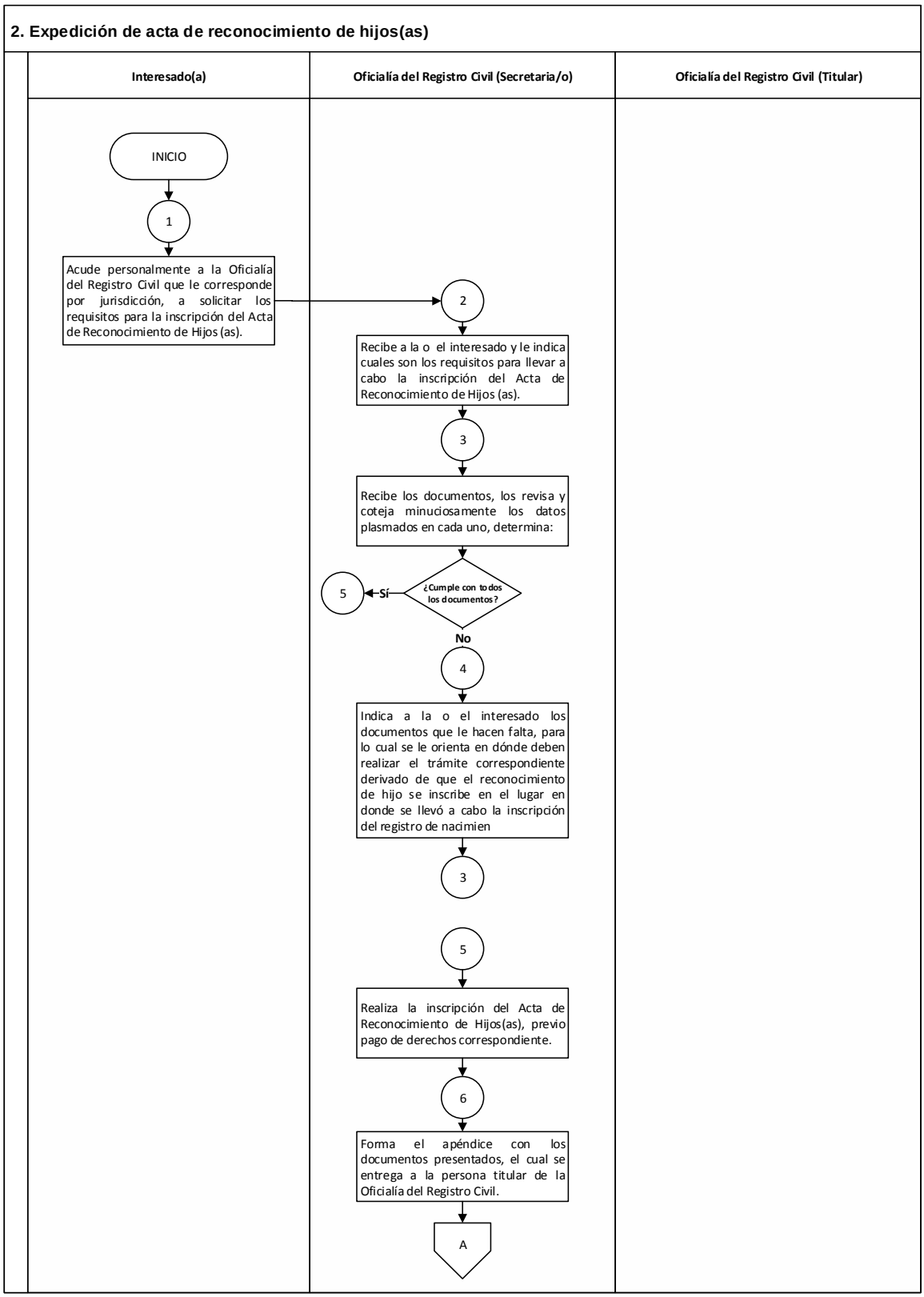
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto jurídico de reconocimiento de hijo (a) para establecer los derechos y obligaciones que se derivan de la filiación.

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

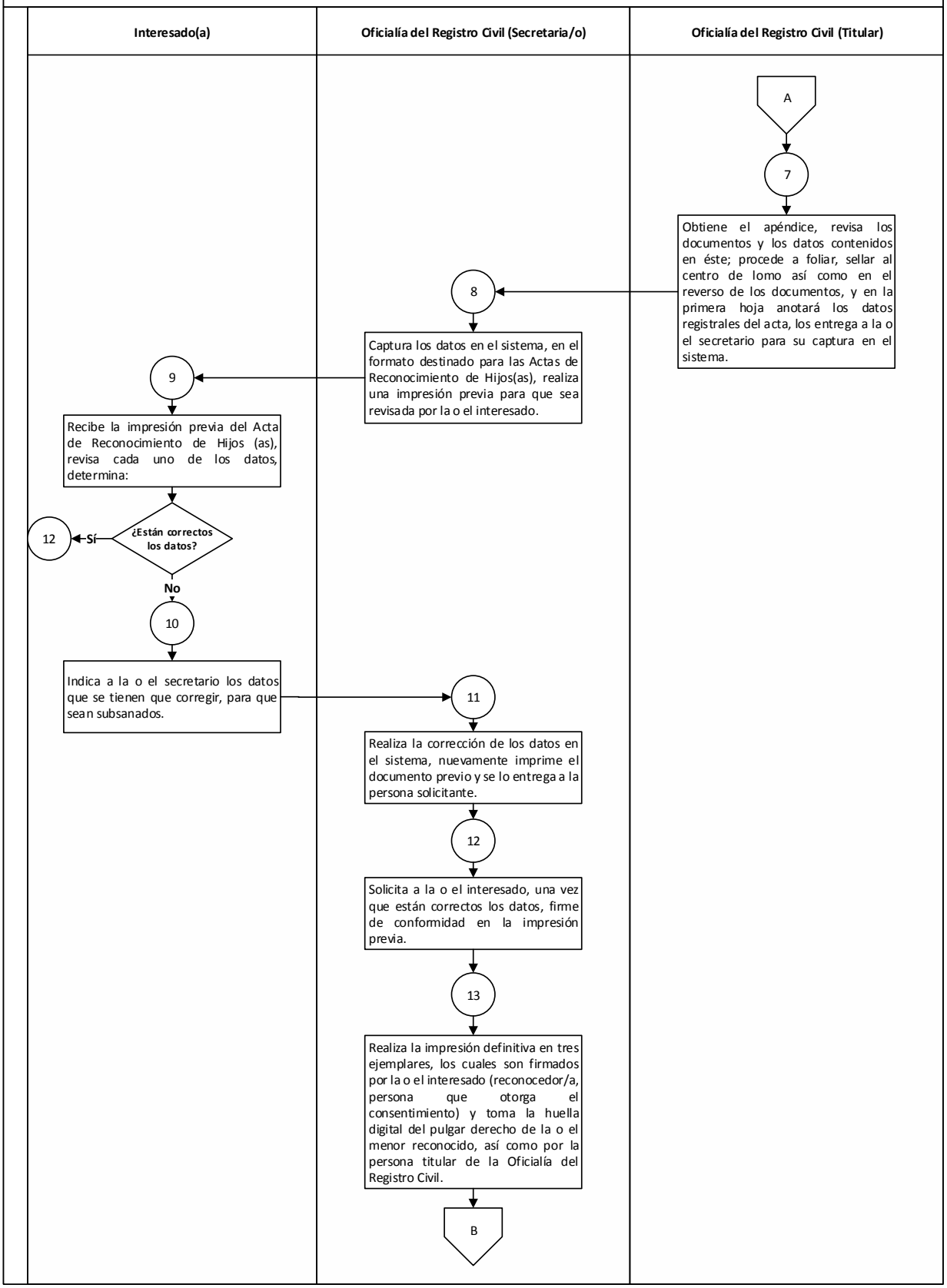
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Acude personalmente a la Oficialía del Registro Civil que le corresponde por jurisdicción, a solicitar los requisitos para la inscripción del Acta de Reconocimiento de Hijos (as). |
| **2** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Recibe a la o el interesado y le indica cuales son los requisitos para llevar a cabo la inscripción del Acta de Reconocimiento de Hijos (as). |
| **3** | | Recibe los documentos, los revisa y coteja minuciosamente los datos plasmados en cada uno, determina: |
| | | ¿Cumple con todos los documentos? |
| **4** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | **No:**<br>Indica a la o el interesado los documentos que le hacen falta, para lo cual se le orienta en dónde deben realizar el trámite correspondiente derivado de que el reconocimiento de hijo se inscribe en el lugar en donde se llevó a cabo la inscripción del registro de nacimiento. Regresa al paso 3. |
| **5** | | **Sí:**<br>Realiza la inscripción del Acta de Reconocimiento de Hijos(as), previo pago de derechos correspondiente. |
| **6** | | Forma el apéndice con los documentos presentados, el cual se entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| **7** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene el apéndice, revisa los documentos y los datos contenidos en éste; procede a foliar, sellar al centro de lomo así como en el reverso de los documentos, y en la primera hoja anotará los datos registrales del acta, los entrega a la o el secretario para su captura en el sistema. |
| **8** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria /o)** | Captura los datos en el sistema, en el formato destinado para las Actas de Reconocimiento de Hijos(as), realiza una impresión previa para que sea revisada por la o el interesado. |
| **9** | **Interesado(a)** | Recibe la impresión previa del Acta de Reconocimiento de Hijos (as), revisa cada uno de los datos, determina: |
| | | ¿Están correctos los datos? |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 12 |
| **10** | **Interesado(a)** | **No:**<br>Indica a la o el secretario los datos que se tienen que corregir, para que sean subsanados. |
| **11** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria /o)** | Realiza la corrección de los datos en el sistema, nuevamente imprime el documento previo y se lo entrega a la persona solicitante. |
| **12** | | Solicita a la o el interesado, una vez que están correctos los datos, firme de conformidad en la impresión previa. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **13** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Realiza la impresión definitiva en tres ejemplares, los cuales son firmados por la o el interesado (reconocedor/a, persona que otorga el consentimiento) y toma la huella digital del pulgar derecho de la o el menor reconocido, así como por la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| **14** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene los tres ejemplares del Acta de Reconocimiento de Hijos (as), coteja nuevamente las impresiones, procede a colocar el sello oficial y firma cada una de estas impresiones, separando el ejemplar de interesado para su entrega, e integra los otros dos ejemplares para el resguardo correspondiente. |
| **15** | **Oficialía del Registro Civil/Secretaria(o)** | Entrega a la o a el interesado el original del Acta de Reconocimiento de Hijos(as) y realiza la anotación marginal en el acta de nacimiento que correlaciona los datos de filiación. |
| | | **FIN** |

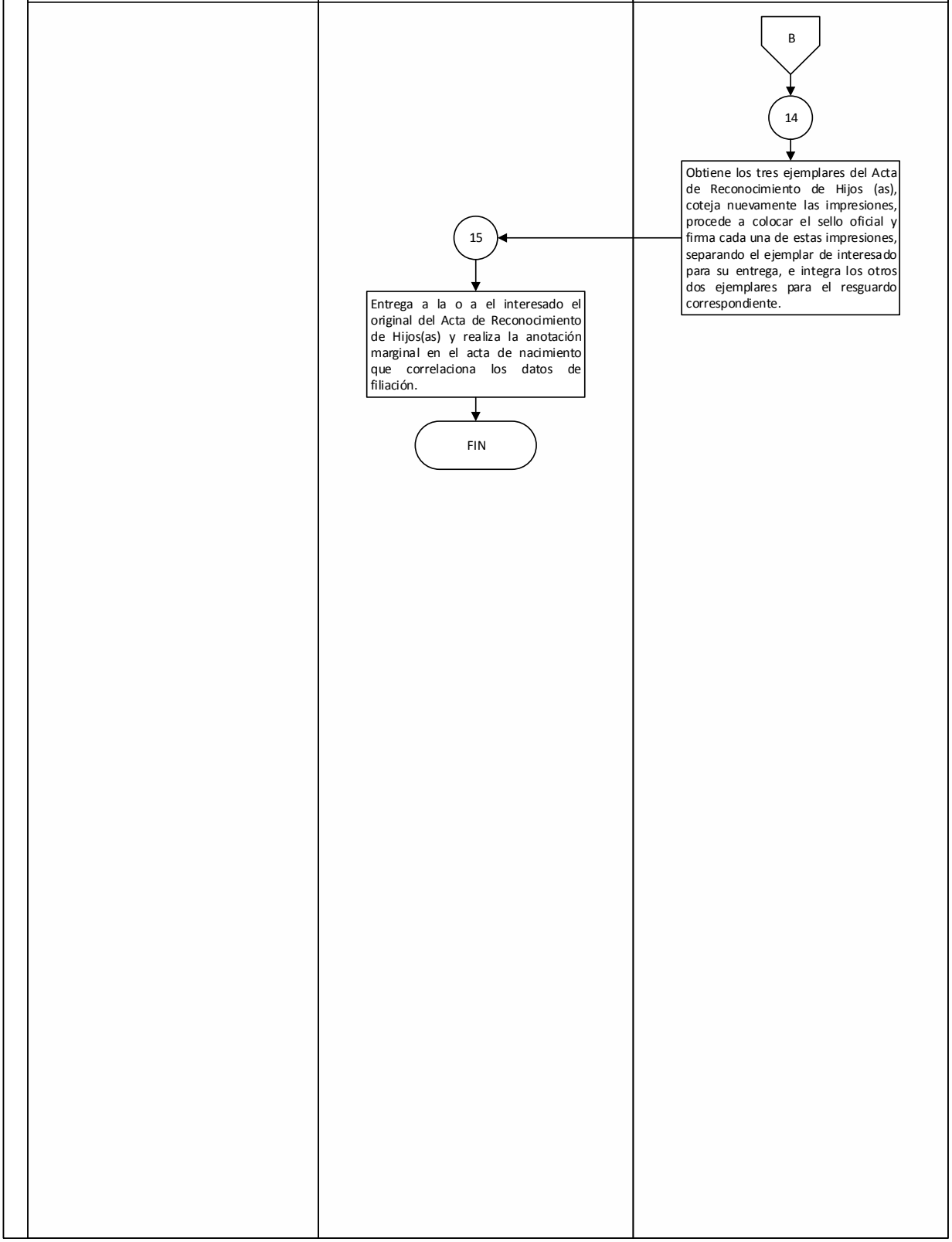
**Diagrama:**


2. Expedición de acta de reconocimiento de hijos(as)
Interesado(a)
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
Oficialía del Registro Civil (Titular)
INICIO
1
Acude personalmente a la Oficialía del Registro Civil que le corresponde por jurisdicción, a solicitar los requisitos para la inscripción del Acta de Reconocimiento de Hijos (as).
2
Recibe a la o el interesado y le indica cuales son los requisitos para llevar a cabo la inscripción del Acta de Reconocimiento de Hijos (as).
3
Recibe los documentos, los revisa y coteja minuciosamente los datos plasmados en cada uno, determina:
¿Cumple con todos los documentos?
Sí
5
No
4
Indica a la o el interesado los documentos que le hacen falta, para lo cual se le orienta en dónde deben realizar el trámite correspondiente derivado de que el reconocimiento de hijo se inscribe en el lugar en donde se llevó a cabo la inscripción del registro de nacimien
3
5
Realiza la inscripción del Acta de Reconocimiento de Hijos(as), previo pago de derechos correspondiente.
6
Forma el apéndice con los documentos presentados, el cual se entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil.
A

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Adopción** |
| **Objetivo**: | Inscribir el acta de nacimiento por orden judicial. |

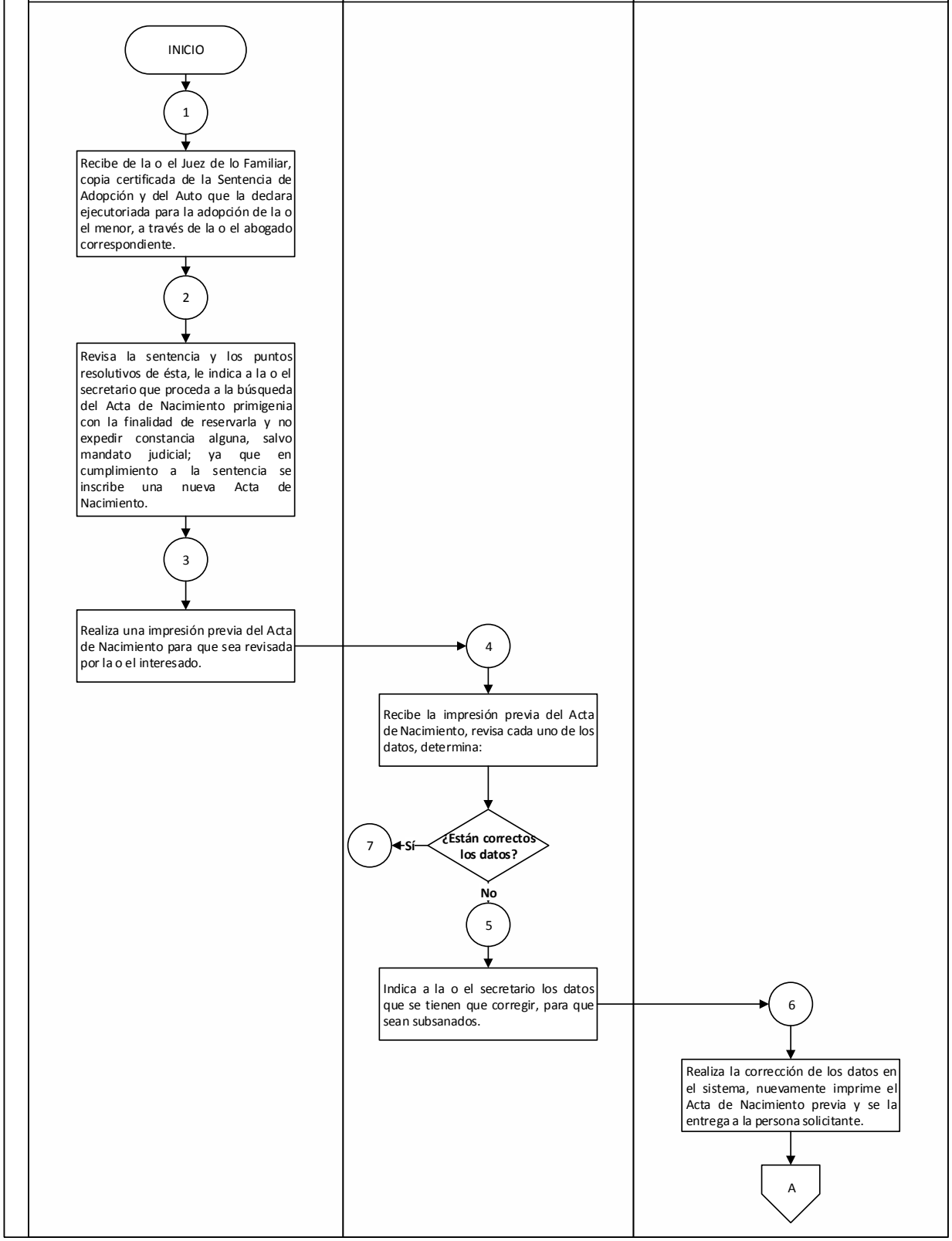
## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto jurídico que se crea entre adoptante y la o el adoptado.

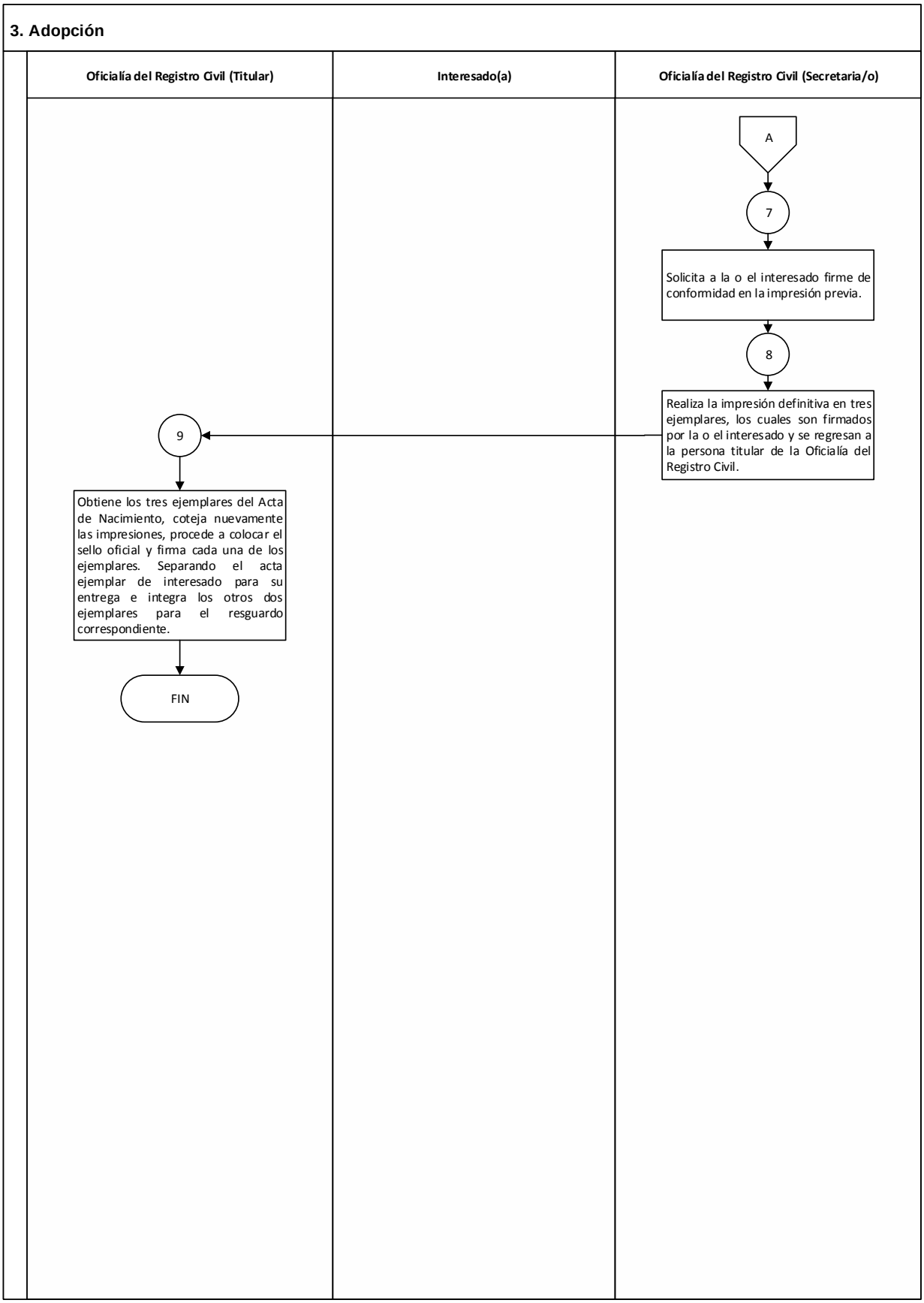
**3. Adopción**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Oficialía del Registro Civil (Titular) | Recibe de la o el Juez de lo Familiar, copia certificada de la Sentencia de Adopción y del Auto que la declara ejecutoriada para la adopción de la o el menor, a través de la o el abogado correspondiente. |
| 2 | | Revisa la sentencia y los puntos resolutivos de ésta, le indica a la o el secretario que proceda a la búsqueda del Acta de Nacimiento primigenia con la finalidad de reservarla y no expedir constancia alguna, salvo mandato judicial; ya que en cumplimiento a la sentencia se inscribe una nueva Acta de Nacimiento. |
| 3 | | Realiza una impresión previa del Acta de Nacimiento para que sea revisada por la o el interesado. |
| 4 | Interesado (a) | Recibe la impresión previa del Acta de Nacimiento, revisa cada uno de los datos, determina: |
| | | **¿Están correctos los datos?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 7 |
| 5 | Interesado (a) | **No:**<br>Indica a la o el secretario los datos que se tienen que corregir, para que sean subsanados. |
| 6 | Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o) | Realiza la corrección de los datos en el sistema, nuevamente imprime el Acta de Nacimiento previa y se la entrega a la persona solicitante. |
| 7 | | Solicita a la o el interesado firme de conformidad en la impresión previa. |
| 8 | | Realiza la impresión definitiva en tres ejemplares, los cuales son firmados por la o el interesado y se regresan a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| 9 | Oficialía del Registro Civil (Titular) | Obtiene los tres ejemplares del Acta de Nacimiento, coteja nuevamente las impresiones, procede a colocar el sello oficial y firma cada una de los ejemplares. Separando el acta ejemplar de interesado para su entrega e integra los otros dos ejemplares para el resguardo correspondiente. |
| | | **FIN** |

## 3. Adopción


Oficialía del Registro Civil (Titular)
Interesado(a)
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
INICIO
1
Recibe de la o el Juez de lo Familiar, copia certificada de la Sentencia de Adopción y del Auto que la declara ejecutoriada para la adopción de la o el menor, a través de la o el abogado correspondiente.
2
Revisa la sentencia y los puntos resolutivos de ésta, le indica a la o el secretario que proceda a la búsqueda del Acta de Nacimiento primigenia con la finalidad de reservarla y no expedir constancia alguna, salvo mandato judicial; ya que en cumplimiento a la sentencia se inscribe una nueva Acta de Nacimiento.
3
Realiza una impresión previa del Acta de Nacimiento para que sea revisada por la o el interesado.
4
Recibe la impresión previa del Acta de Nacimiento, revisa cada uno de los datos, determina:
¿Están correctos los datos?
Sí
7
No
5
Indica a la o el secretario los datos que se tienen que corregir, para que sean subsanados.
6
Realiza la corrección de los datos en el sistema, nuevamente imprime el Acta de Nacimiento previa y se la entrega a la persona solicitante.
A

**3. Adopción**


Oficialía del Registro Civil (Titular)
Interesado(a)
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
A
7
Solicita a la o el interesado firme de conformidad en la impresión previa.
8
Realiza la impresión definitiva en tres ejemplares, los cuales son firmados por la o el interesado y se regresan a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil.
9
Obtiene los tres ejemplares del Acta de Nacimiento, coteja nuevamente las impresiones, procede a colocar el sello oficial y firma cada una de los ejemplares. Separando el acta ejemplar de interesado para su entrega e integra los otros dos ejemplares para el resguardo correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Celebración de matrimonio civil** |
| **Objetivo**: | Crear el acto jurídico por medio del cual dos personas voluntariamente deciden compartir un estado de vida. |

## POLÍTICAS APLICABLES

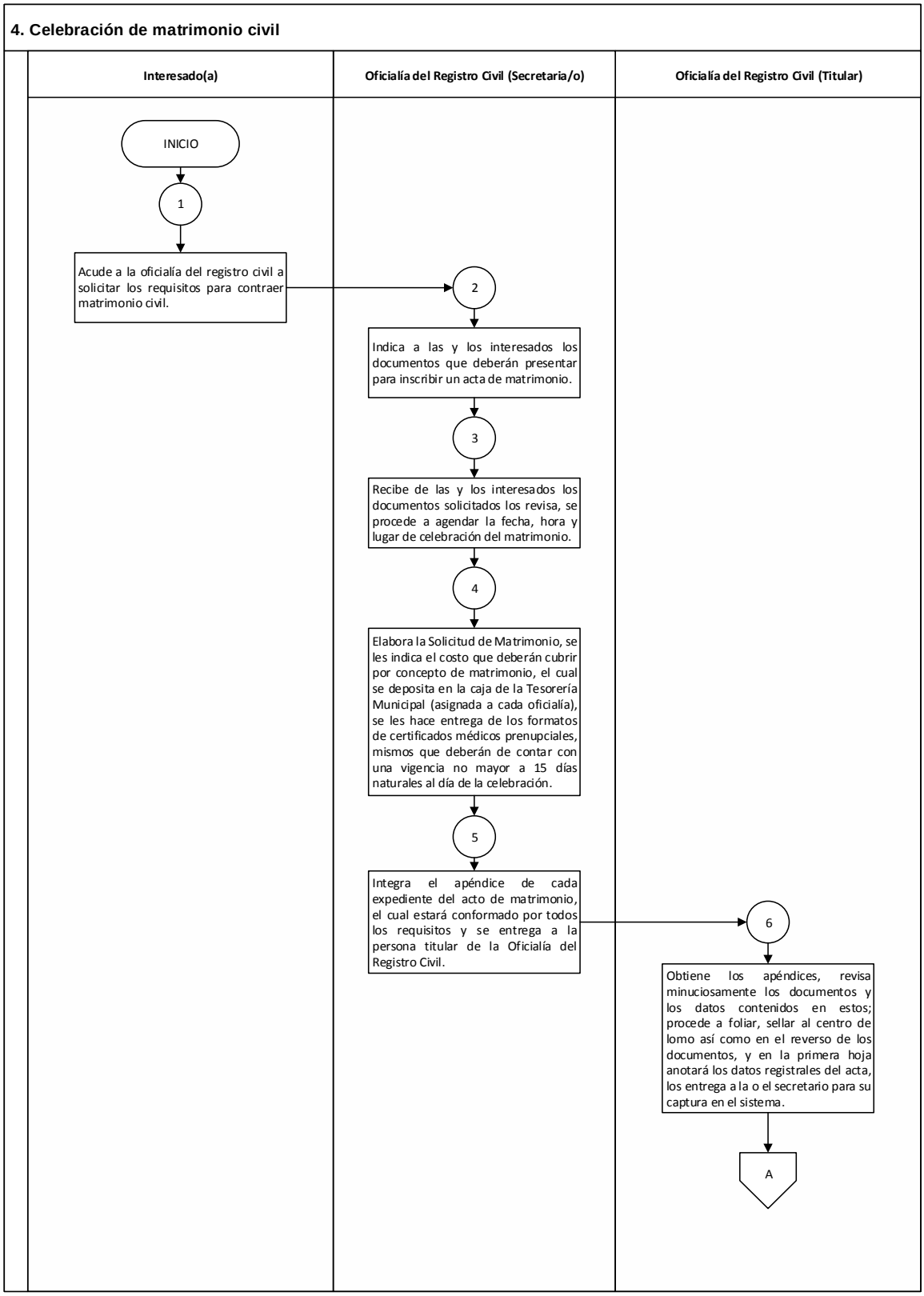
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto civil por el cual dos personas deciden voluntariamente unirse en matrimonio.
- Los requisitos para la celebración del matrimonio civil están estipulados en el artículo 79 y 80 del Reglamento Interior del Registro Civil vigente en la entidad.
- Existe una página web administrada por el Dirección General del Registro Civil del Gobierno del Estado de México, abierta al público a través de la cual se puede agendar fecha para la celebración del matrimonio civil, debiendo el usuario acudir, en un término de 24 horas, a la Oficialía del Registro Civil a ratificar su solicitud debiendo agregar los requisitos correspondientes.

**4. Celebración de matrimonio civil**

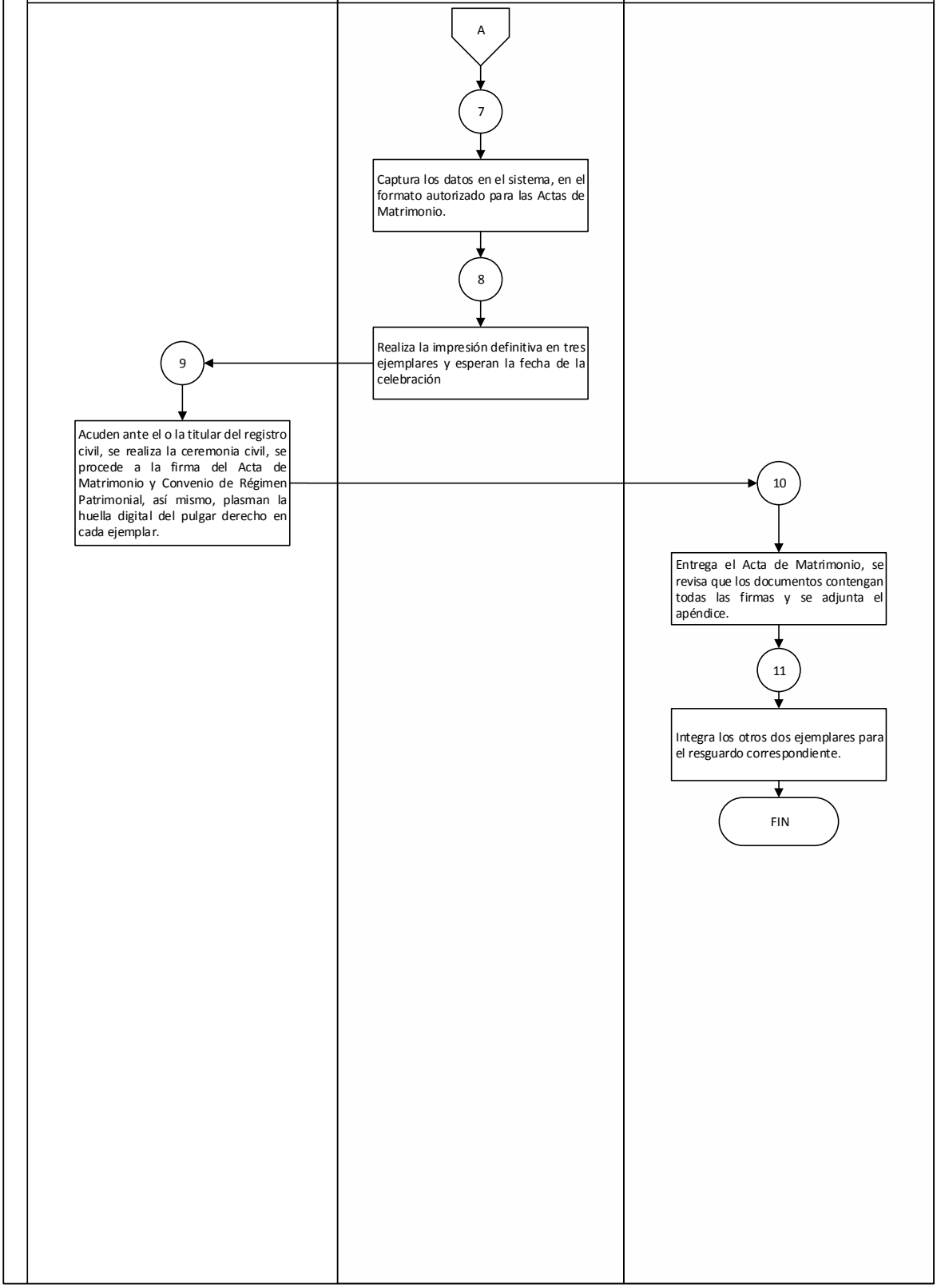
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesados (as)** | Acude a la oficialía del registro civil a solicitar los requisitos para contraer matrimonio civil. |
| **2** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Indica a las y los interesados los documentos que deberán presentar para inscribir un acta de matrimonio. |
| **3** | | Recibe de las y los interesados los documentos solicitados los revisa, se procede a agendar la fecha, hora y lugar de celebración del matrimonio. |
| **4** | | Elabora la Solicitud de Matrimonio, se les indica el costo que deberán cubrir por concepto de matrimonio, el cual se deposita en la caja de la Tesorería Municipal (asignada a cada oficialía), se les hace entrega de los formatos de certificados médicos prenupciales, mismos que deberán de contar con una vigencia no mayor a 15 días naturales al día de la celebración. |
| **5** | | Integra el apéndice de cada expediente del acto de matrimonio, el cual estará conformado por todos los requisitos y se entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| **6** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene los apéndices, revisa minuciosamente los documentos y los datos contenidos en estos; procede a foliar, sellar al centro de lomo así como en el reverso de los documentos, y en la primera hoja anotará los datos registrales del acta, los entrega a la o el secretario para su captura en el sistema. |
| **7** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Captura los datos en el sistema, en el formato autorizado para las Actas de Matrimonio. |
| **8** | | Realiza la impresión definitiva en tres ejemplares y esperan la fecha de la celebración |
| **9** | **Interesados (as)** | Acuden ante el o la titular del registro civil, se realiza la ceremonia civil, se procede a la firma del Acta de Matrimonio y Convenio de Régimen Patrimonial, así mismo, plasman la huella digital del pulgar derecho en cada ejemplar. |
| **10** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Entrega el Acta de Matrimonio, se revisa que los documentos contengan todas las firmas y se adjunta el apéndice. |
| **11** | | Integra los otros dos ejemplares para el resguardo correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Celebración de matrimonio civil
Interesado(a)
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
Oficialía del Registro Civil (Titular)
INICIO
1
Acude a la oficialía del registro civil a solicitar los requisitos para contraer matrimonio civil.
2
Indica a las y los interesados los documentos que deberán presentar para inscribir un acta de matrimonio.
3
Recibe de las y los interesados los documentos solicitados los revisa, se procede a agendar la fecha, hora y lugar de celebración del matrimonio.
4
Elabora la Solicitud de Matrimonio, se les indica el costo que deberán cubrir por concepto de matrimonio, el cual se deposita en la caja de la Tesorería Municipal (asignada a cada oficialía), se les hace entrega de los formatos de certificados médicos prenupciales, mismos que deberán de contar con una vigencia no mayor a 15 días naturales al día de la celebración.
5
Integra el apéndice de cada expediente del acto de matrimonio, el cual estará conformado por todos los requisitos y se entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil.
6
Obtiene los apéndices, revisa minuciosamente los documentos y los datos contenidos en estos; procede a foliar, sellar al centro de lomo así como en el reverso de los documentos, y en la primera hoja anotará los datos registrales del acta, los entrega a la o el secretario para su captura en el sistema.
A

**4. Celebración de matrimonio civil**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

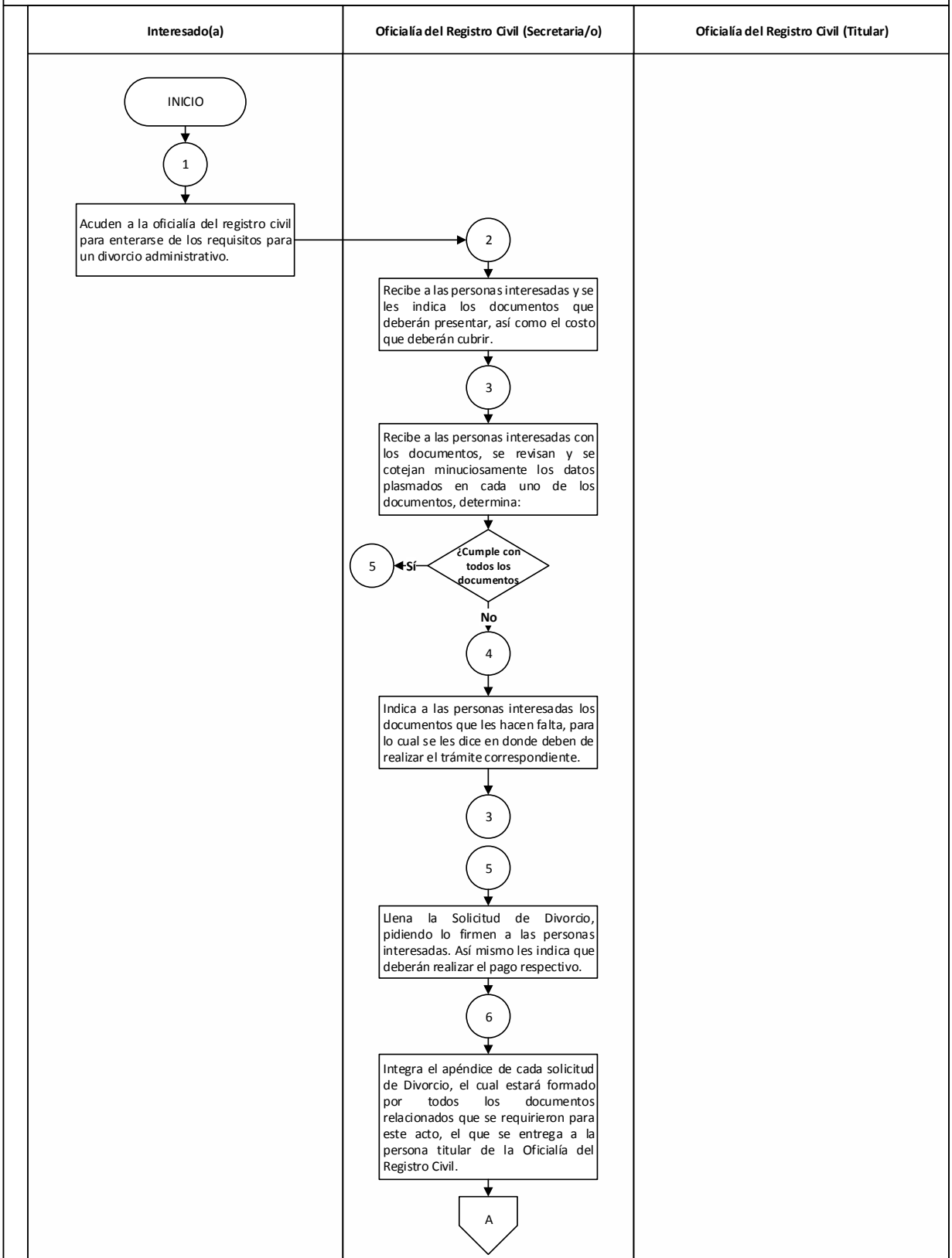
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto civil que disuelve o pone fin al matrimonio cuando es solicitado ante el Registro Civil, siempre y cuando no tengan hijos menores de edad o mayores sujetos a tutela y hubiera liquidado la sociedad conyugal, entre otros requisitos.

**5. Divorcio administrativo (mutuo acuerdo)**

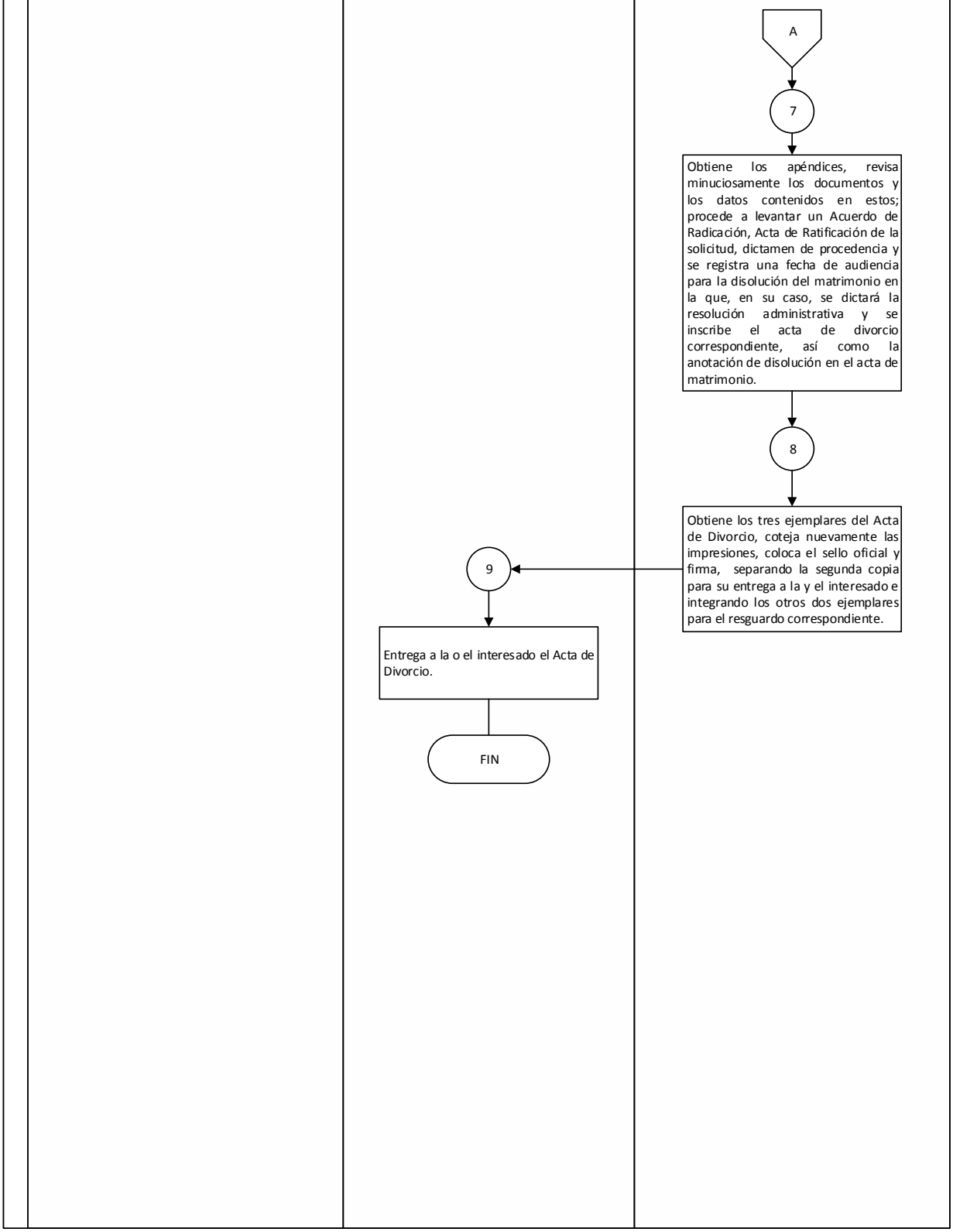
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Personas Interesadas** | Acuden a la oficialía del registro civil para enterarse de los requisitos para un divorcio administrativo. |
| **2** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Recibe a las personas interesadas y se les indica los documentos que deberán presentar, así como el costo que deberán cubrir. |
| **3** | | Recibe a las personas interesadas con los documentos, se revisan y se cotejan minuciosamente los datos plasmados en cada uno de los documentos, determina: |
| | | **¿Cumple con todos los documentos** |
| **4** | | **No:** Indica a las personas interesadas los documentos que les hacen falta, para lo cual se les dice en donde deben de realizar el trámite correspondiente. Se conecta con el paso 3 |
| **5** | | **Sí:** Llena la Solicitud de Divorcio, pidiendo lo firmen a las personas interesadas. Así mismo les indica que deberán realizar el pago respectivo. |
| **6** | | Integra el apéndice de cada solicitud de Divorcio, el cual estará formado por todos los documentos relacionados que se requirieron para este acto, el que se entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| **7** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene los apéndices, revisa minuciosamente los documentos y los datos contenidos en estos; procede a levantar un Acuerdo de Radicación, Acta de Ratificación de la solicitud, dictamen de procedencia y se registra una fecha de audiencia para la disolución del matrimonio en la que, en su caso, se dictará la resolución administrativa y se inscribe el acta de divorcio correspondiente, así como la anotación de disolución en el acta de matrimonio. |
| **8** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene los tres ejemplares del Acta de Divorcio, coteja nuevamente las impresiones, coloca el sello oficial y firma, separando la segunda copia para su entrega a la y el interesado e integrando los otros dos ejemplares para el resguardo correspondiente. |
| **9** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria(o)** | Entrega a la o el interesado el Acta de Divorcio. |
| | | **FIN** |

**5. Divorcio administrativo (mutuo acuerdo)**



**5. Divorcio administrativo (mutuo acuerdo)**



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

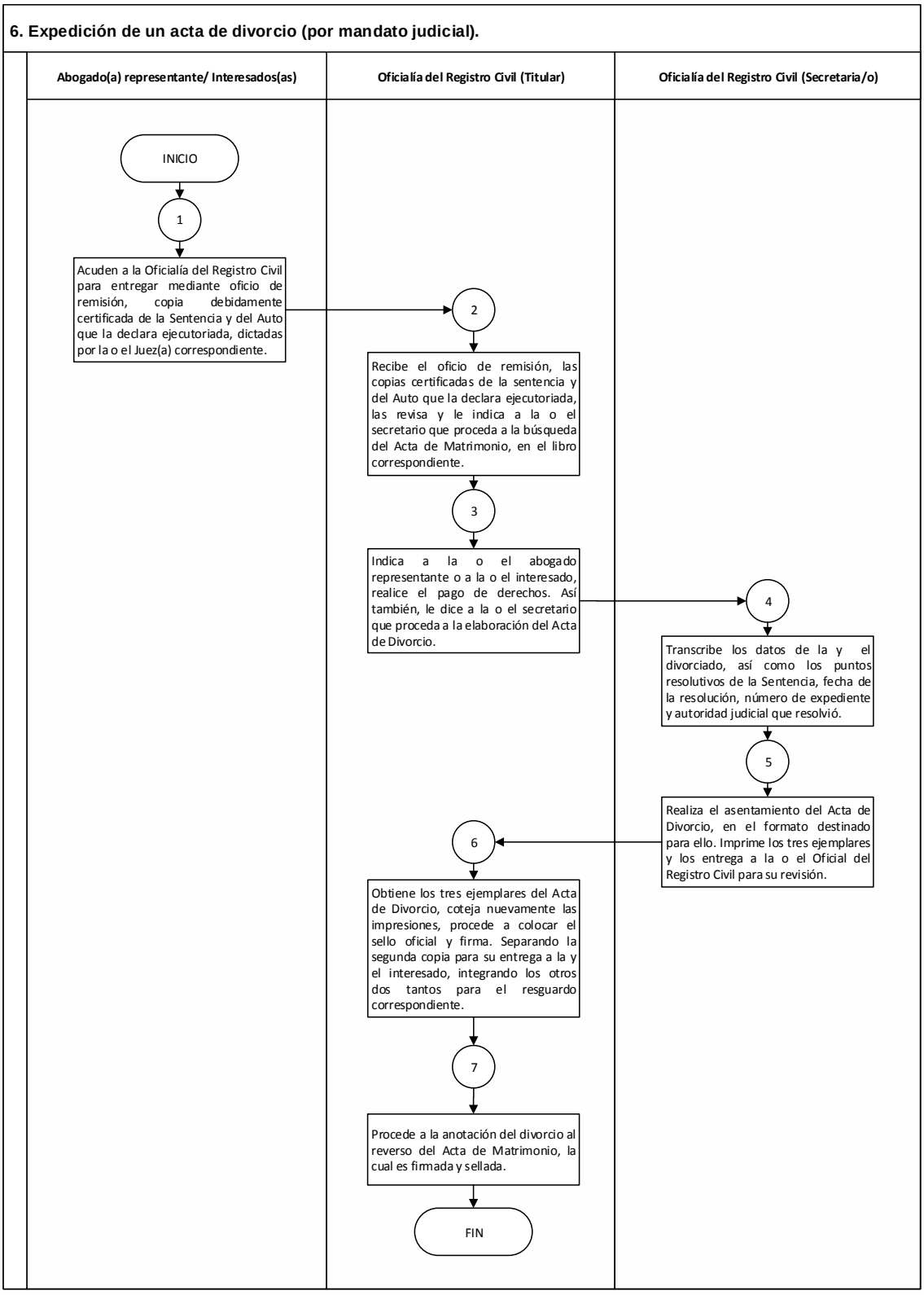
## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto jurídico que disuelve o pone fin al matrimonio mediante una sentencia judicial.

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

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Abogado(a) representante/ Interesados(as)** | Acuden a la Oficialía del Registro Civil para entregar mediante oficio de remisión, copia debidamente certificada de la Sentencia y del Auto que la declara ejecutoriada, dictadas por la o el Juez(a) correspondiente. |
| **2** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Recibe el oficio de remisión, las copias certificadas de la sentencia y del Auto que la declara ejecutoriada, las revisa y le indica a la o el secretario que proceda a la búsqueda del Acta de Matrimonio, en el libro correspondiente. |
| **3** | | Indica a la o el abogado representante o a la o el interesado, realice el pago de derechos. Así también, le dice a la o el secretario que proceda a la elaboración del Acta de Divorcio. |
| **4** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Transcribe los datos de la y el divorciado, así como los puntos resolutivos de la Sentencia, fecha de la resolución, número de expediente y autoridad judicial que resolvió. |
| **5** | | Realiza el asentamiento del Acta de Divorcio, en el formato destinado para ello. Imprime los tres ejemplares y los entrega a la o el Oficial del Registro Civil para su revisión. |
| **6** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene los tres ejemplares del Acta de Divorcio, coteja nuevamente las impresiones, procede a colocar el sello oficial y firma. Separando la segunda copia para su entrega a la y el interesado, integrando los otros dos tantos para el resguardo correspondiente. |
| **7** | | Procede a la anotación del divorcio al reverso del Acta de Matrimonio, la cual es firmada y sellada. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6. Expedición de un acta de divorcio (por mandato judicial).
Abogado(a) representante/ Interesados(as)
Oficialía del Registro Civil (Titular)
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
INICIO
1
Acuden a la Oficialía del Registro Civil para entregar mediante oficio de remisión, copia debidamente certificada de la Sentencia y del Auto que la declara ejecutoriada, dictadas por la o el Juez(a) correspondiente.
2
Recibe el oficio de remisión, las copias certificadas de la sentencia y del Auto que la declara ejecutoriada, las revisa y le indica a la o el secretario que proceda a la búsqueda del Acta de Matrimonio, en el libro correspondiente.
3
Indica a la o el abogado representante o a la o el interesado, realice el pago de derechos. Así también, le dice a la o el secretario que proceda a la elaboración del Acta de Divorcio.
4
Transcribe los datos de la y el divorciado, así como los puntos resolutivos de la Sentencia, fecha de la resolución, número de expediente y autoridad judicial que resolvió.
5
Realiza el asentamiento del Acta de Divorcio, en el formato destinado para ello. Imprime los tres ejemplares y los entrega a la o el Oficial del Registro Civil para su revisión.
6
Obtiene los tres ejemplares del Acta de Divorcio, coteja nuevamente las impresiones, procede a colocar el sello oficial y firma. Separando la segunda copia para su entrega a la y el interesado, integrando los otros dos tantos para el resguardo correspondiente.
7
Procede a la anotación del divorcio al reverso del Acta de Matrimonio, la cual es firmada y sellada.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

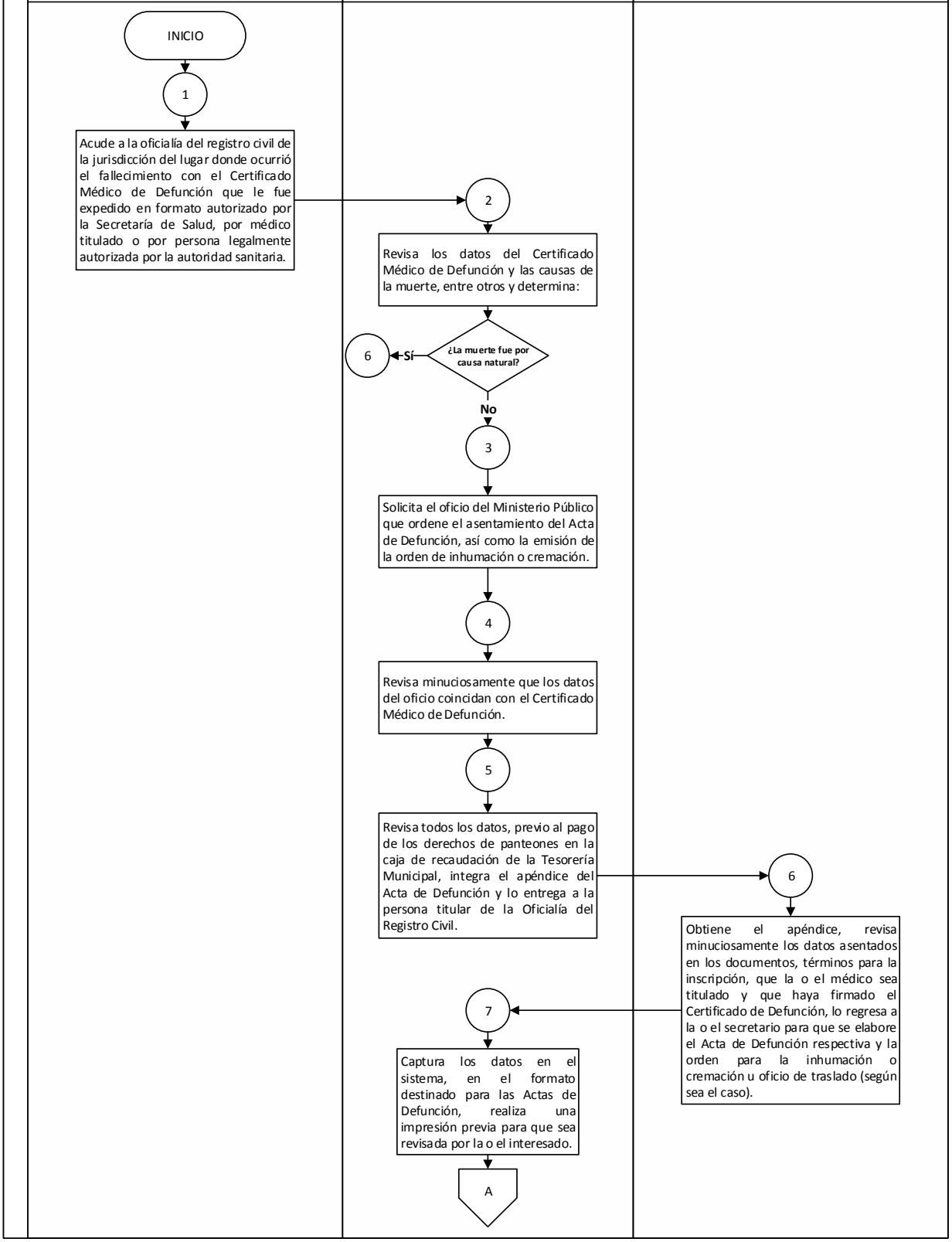
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil, certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Es responsabilidad de las Oficialías de Registro Civil registrar el acto jurídico del fallecimiento mediante la expedición del Acta de Defunción.
- Si la causa es por muerte violenta, la persona solicitante deberá presentar el oficio del Ministerio Público que ordene el asentamiento del Acta de Defunción e Inhumación

**7. Expedición de acta de defunción**
**Descriptivo:**

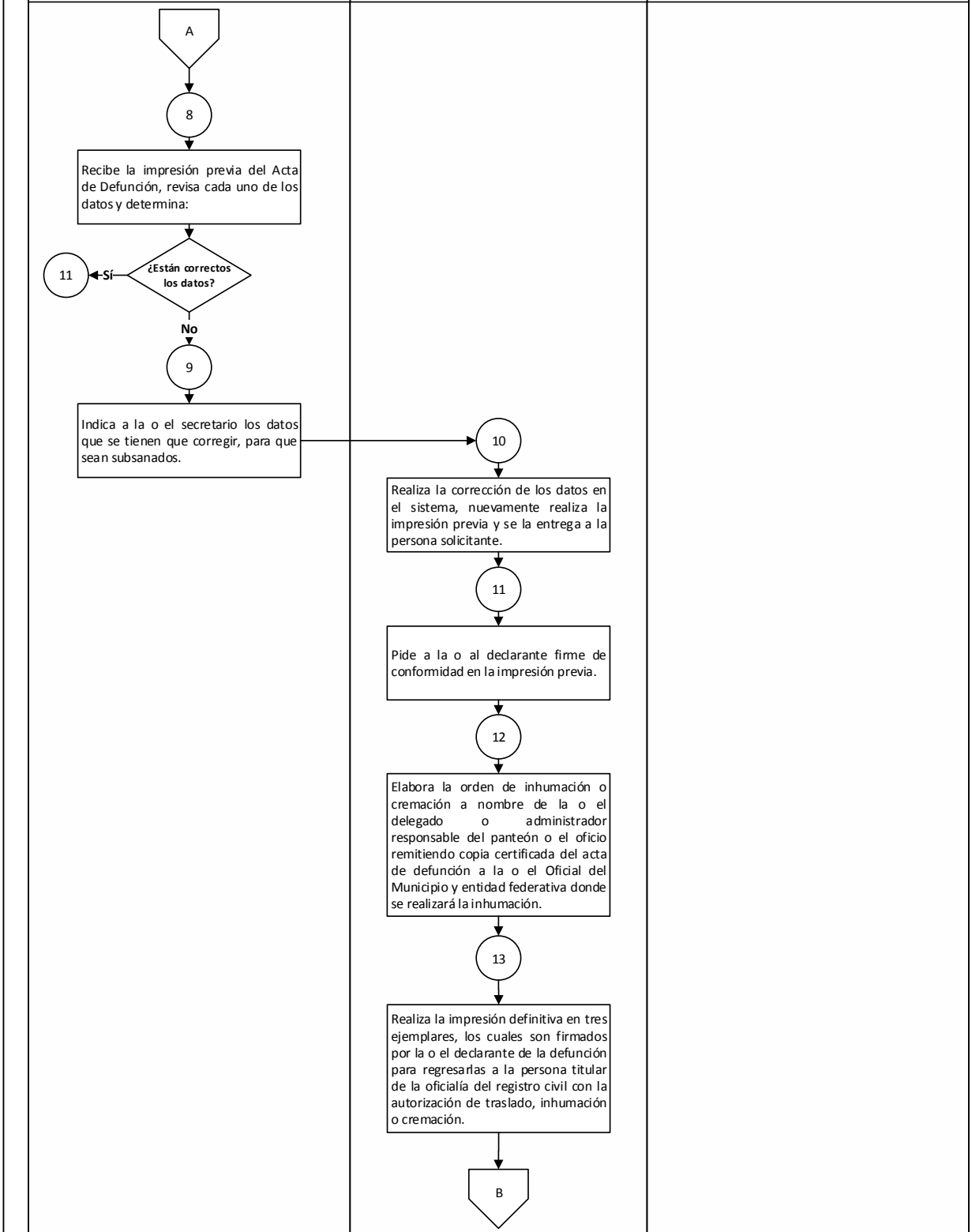
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Declarante | Acude a la oficialía del registro civil de la jurisdicción del lugar donde ocurrió el fallecimiento con el Certificado Médico de Defunción que le fue expedido en formato autorizado por la Secretaría de Salud, por médico titulado o por persona legalmente autorizada por la autoridad sanitaria. |
| 2 | Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o) | Revisa los datos del Certificado Médico de Defunción y las causas de la muerte, entre otros y determina: |
| | | **¿La muerte fue por causa natural?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 6 |
| 3 | | **No:**<br>Solicita el oficio del Ministerio Público que ordene el asentamiento del Acta de Defunción, así como la emisión de la orden de inhumación o cremación. |
| 4 | | Revisa minuciosamente que los datos del oficio coincidan con el Certificado Médico de Defunción. |
| 5 | | Revisa todos los datos, previo al pago de los derechos de panteones en la caja de recaudación de la Tesorería Municipal, integra el apéndice del Acta de Defunción y lo entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| 6 | Oficialía del Registro Civil (Titular) | Obtiene el apéndice, revisa minuciosamente los datos asentados en los documentos, términos para la inscripción, que la o el médico sea titulado y que haya firmado el Certificado de Defunción, lo regresa a la o el secretario para que se elabore el Acta de Defunción respectiva y la orden para la inhumación o cremación u oficio de traslado (según sea el caso). |
| 7 | Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o) | Captura los datos en el sistema, en el formato destinado para las Actas de Defunción, realiza una impresión previa para que sea revisada por la o el interesado. |
| 8 | Declarante | Recibe la impresión previa del Acta de Defunción, revisa cada uno de los datos y determina: |
| | | **¿Están correctos los datos?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 11 |
| 9 | | **No:**<br>Indica a la o el secretario los datos que se tienen que corregir, para que sean subsanados. |
| 10 | Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o) | Realiza la corrección de los datos en el sistema, nuevamente realiza la impresión previa y se la entrega a la persona solicitante. |
| 11 | | Pide a la o al declarante firme de conformidad en la impresión previa. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **12** | | Elabora la orden de inhumación o cremación a nombre de la o el delegado o administrador responsable del panteón o el oficio remitiendo copia certificada del acta de defunción a la o el Oficial del Municipio y entidad federativa donde se realizará la inhumación. |
| **13** | | Realiza la impresión definitiva en tres ejemplares, los cuales son firmados por la o el declarante de la defunción para regresarlas a la persona titular de la oficialía del registro civil con la autorización de traslado, inhumación o cremación. |
| **14** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene los tres tantos del Acta de Defunción, debidamente firmados, coteja nuevamente las impresiones, coloca el sello oficial y firma cada una de éstas impresiones, separa el acta ejemplar del interesado para su entrega. De igual forma, firma la orden para la inhumación o cremación u oficio de traslado (según sea el caso) regresa estos documentos a la o el secretario. |
| **15** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Entrega a la o el interesado el ejemplar interesado del Acta de Defunción, así como la orden para la inhumación, cremación o en su caso el oficio de traslado. |
| | | **FIN** |

## 7. Expedición de acta de defunción



## 7. Expedición de acta de defunción



**7. Expedición de acta de defunción**

| Declarante | Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o) | Oficialía del Registro Civil (Titular) |
|---|---|---|
| | | B<br>14<br>Obtiene los tres tantos del Acta de Defunción, debidamente firmados, coteja nuevamente las impresiones, coloca el sello oficial y firma cada una de éstas impresiones, separa el acta ejemplar del interesado para su entrega. De igual forma, firma la orden para la inhumación o cremación u oficio de traslado (según sea el caso) regresa estos documentos a la o el secretario. |
| | 15<br>Entrega a la o el interesado el ejempla interesado del Acta de Defunción, así como la orden para la inhumación, cremación o en su caso el oficio de traslado.<br>FIN | |

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

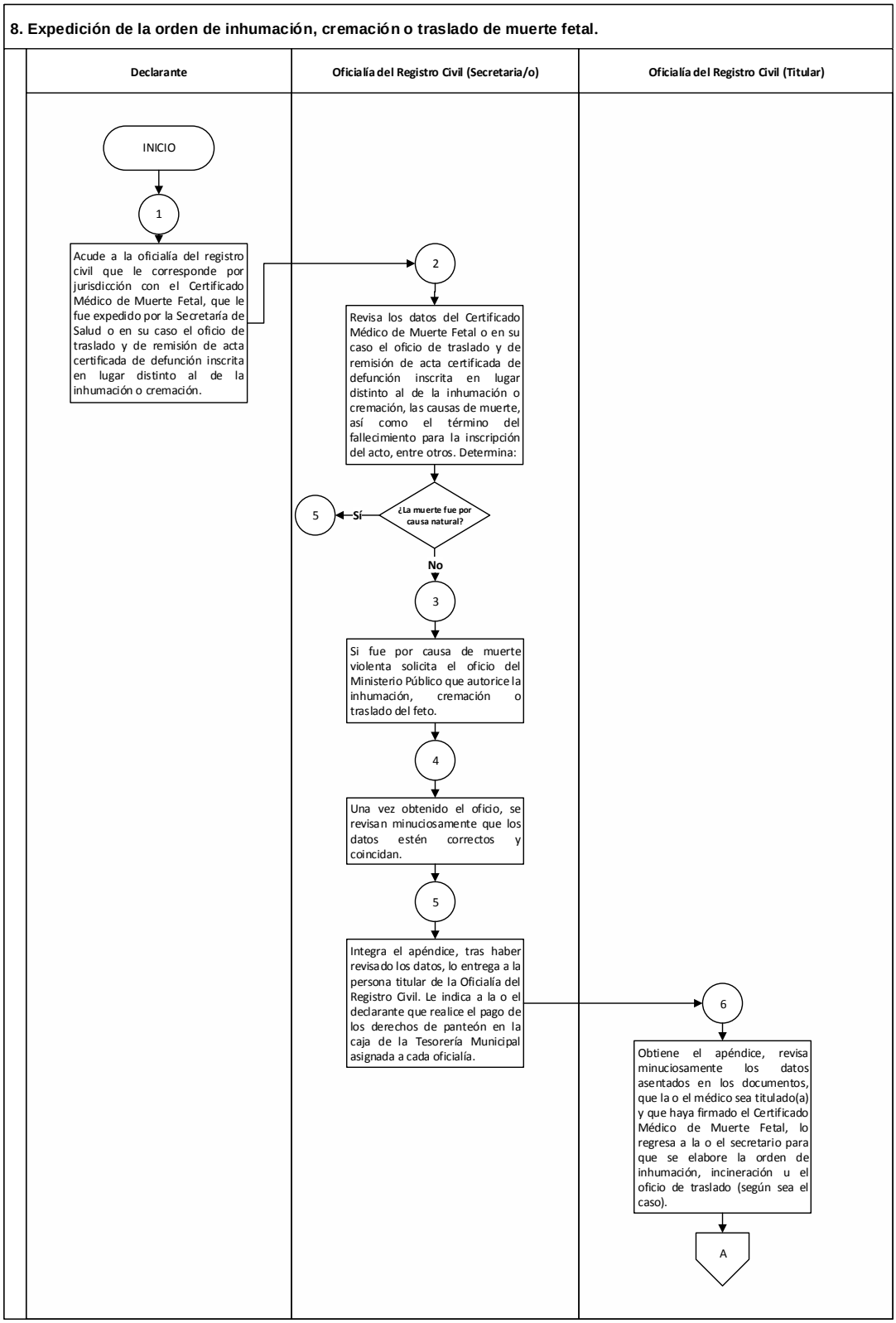
## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Ninguna inhumación o cremación se realizara sin la autorización escrita dada por la o el Oficial del Registro Civil.

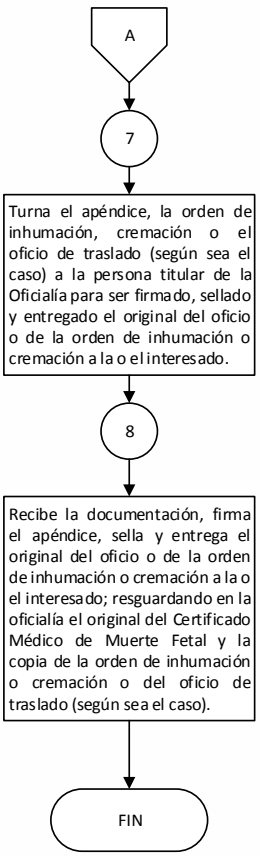
**8. Expedición de la orden de inhumación, cremación o traslado de muerte fetal**
**Descriptivo**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Declarante** | Acude a la oficialía del registro civil que le corresponde por jurisdicción con el Certificado Médico de Muerte Fetal, que le fue expedido por la Secretaría de Salud o en su caso el oficio de traslado y de remisión de acta certificada de defunción inscrita en lugar distinto al de la inhumación o cremación. |
| **2** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Revisa los datos del Certificado Médico de Muerte Fetal o en su caso el oficio de traslado y de remisión de acta certificada de defunción inscrita en lugar distinto al de la inhumación o cremación, las causas de muerte, así como el término del fallecimiento para la inscripción del acto, entre otros. Determina: |
| | | **¿La muerte fue por causa natural?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 5 |
| **3** | | **No:**<br>Si fue por causa de muerte violenta solicita el oficio del Ministerio Público que autorice la inhumación, cremación o traslado del feto. |
| **4** | | Una vez obtenido el oficio, se revisan minuciosamente que los datos estén correctos y coincidan. |
| **5** | | Integra el apéndice, tras haber revisado los datos, lo entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. Le indica a la o el declarante que realice el pago de los derechos de panteón en la caja de la Tesorería Municipal asignada a cada oficialía. |
| **6** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene el apéndice, revisa minuciosamente los datos asentados en los documentos, términos para la autorización de la inhumación o cremación, en su caso, permisos del sector salud, que la o el médico sea titulado(a) y que haya firmado el Certificado Médico de Muerte Fetal, lo regresa a la o el secretario para que se elabore la orden de inhumación, cremación u el oficio de traslado (según sea el caso). |
| **7** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Turna el apéndice, la orden de inhumación, cremación o el oficio de traslado (según sea el caso) a la persona titular de la Oficialía para ser firmado, sellado y entregado el original del oficio o de la orden de inhumación o cremación a la o el interesado. |
| **8** | | Recibe la documentación, firma el apéndice, sella y entrega el original del oficio o de la orden de inhumación o cremación a la o el interesado; resguardando en la oficialía el original del Certificado Médico de Muerte Fetal y la copia de la orden de inhumación o cremación o del oficio de traslado (según sea el caso). |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


8. Expedición de la orden de inhumación, cremación o traslado de muerte fetal.
Declarante
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
Oficialía del Registro Civil (Titular)
INICIO
1
Acude a la oficialía del registro civil que le corresponde por jurisdicción con el Certificado Médico de Muerte Fetal, que le fue expedido por la Secretaría de Salud o en su caso el oficio de traslado y de remisión de acta certificada de defunción inscrita en lugar distinto al de la inhumación o cremación.
2
Revisa los datos del Certificado Médico de Muerte Fetal o en su caso el oficio de traslado y de remisión de acta certificada de defunción inscrita en lugar distinto al de la inhumación o cremación, las causas de muerte, así como el término del fallecimiento para la inscripción del acto, entre otros. Determina:
¿La muerte fue por causa natural?
Sí
5
No
3
Si fue por causa de muerte violenta solicita el oficio del Ministerio Público que autorice la inhumación, cremación o traslado del feto.
4
Una vez obtenido el oficio, se revisan minuciosamente que los datos estén correctos y coincidan.
5
Integra el apéndice, tras haber revisado los datos, lo entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. Le indica a la o el declarante que realice el pago de los derechos de panteón en la caja de la Tesorería Municipal asignada a cada oficialía.
6
Obtiene el apéndice, revisa minuciosamente los datos asentados en los documentos, que la o el médico sea titulado(a) y que haya firmado el Certificado Médico de Muerte Fetal, lo regresa a la o el secretario para que se elabore la orden de inhumación, incineración u el oficio de traslado (según sea el caso).
A

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

| Declarante | Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o) | Oficialía del Registro Civil (Titular) |
|---|---|---|
| |  | |

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

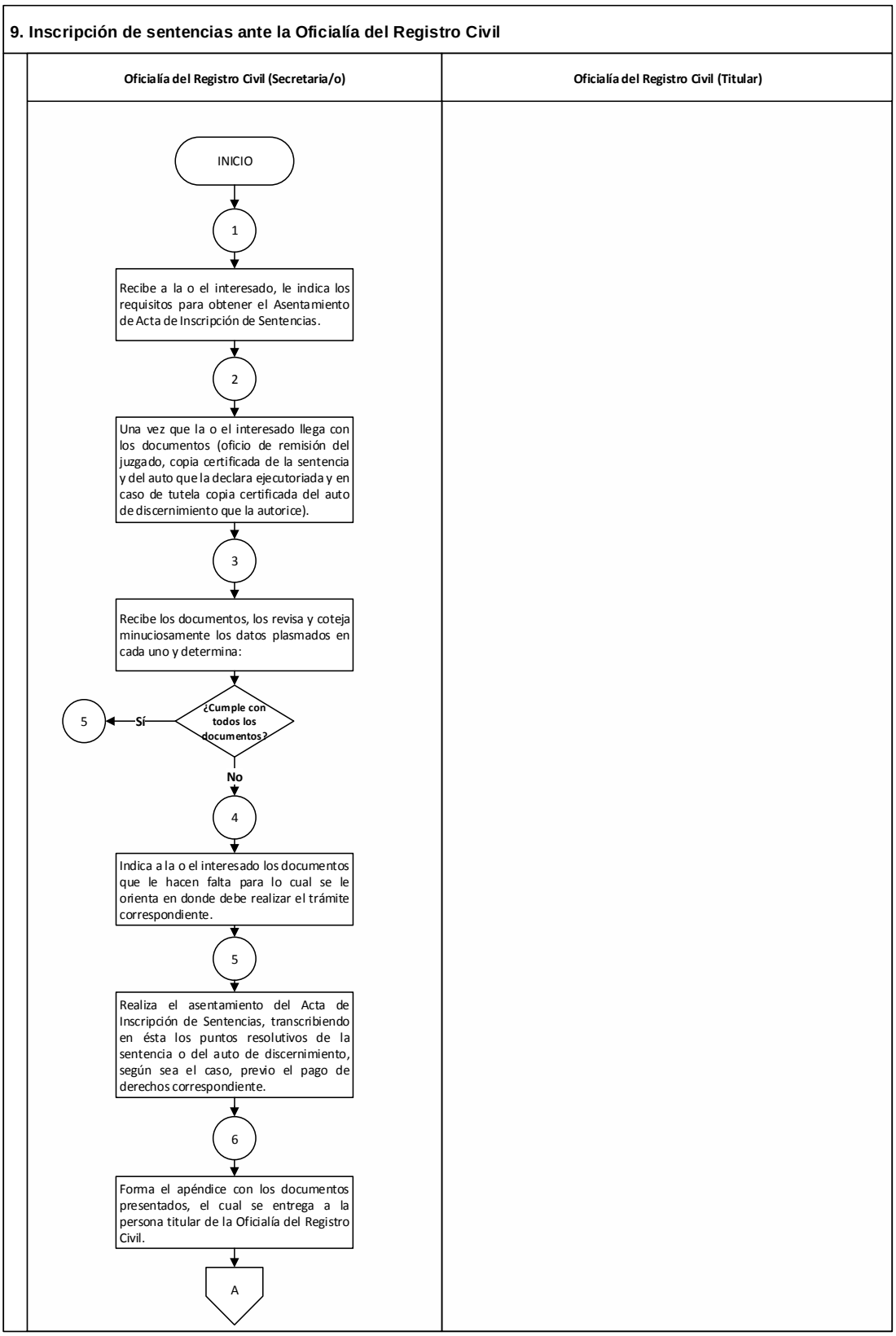
**9. Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil**

**Descriptivo:**

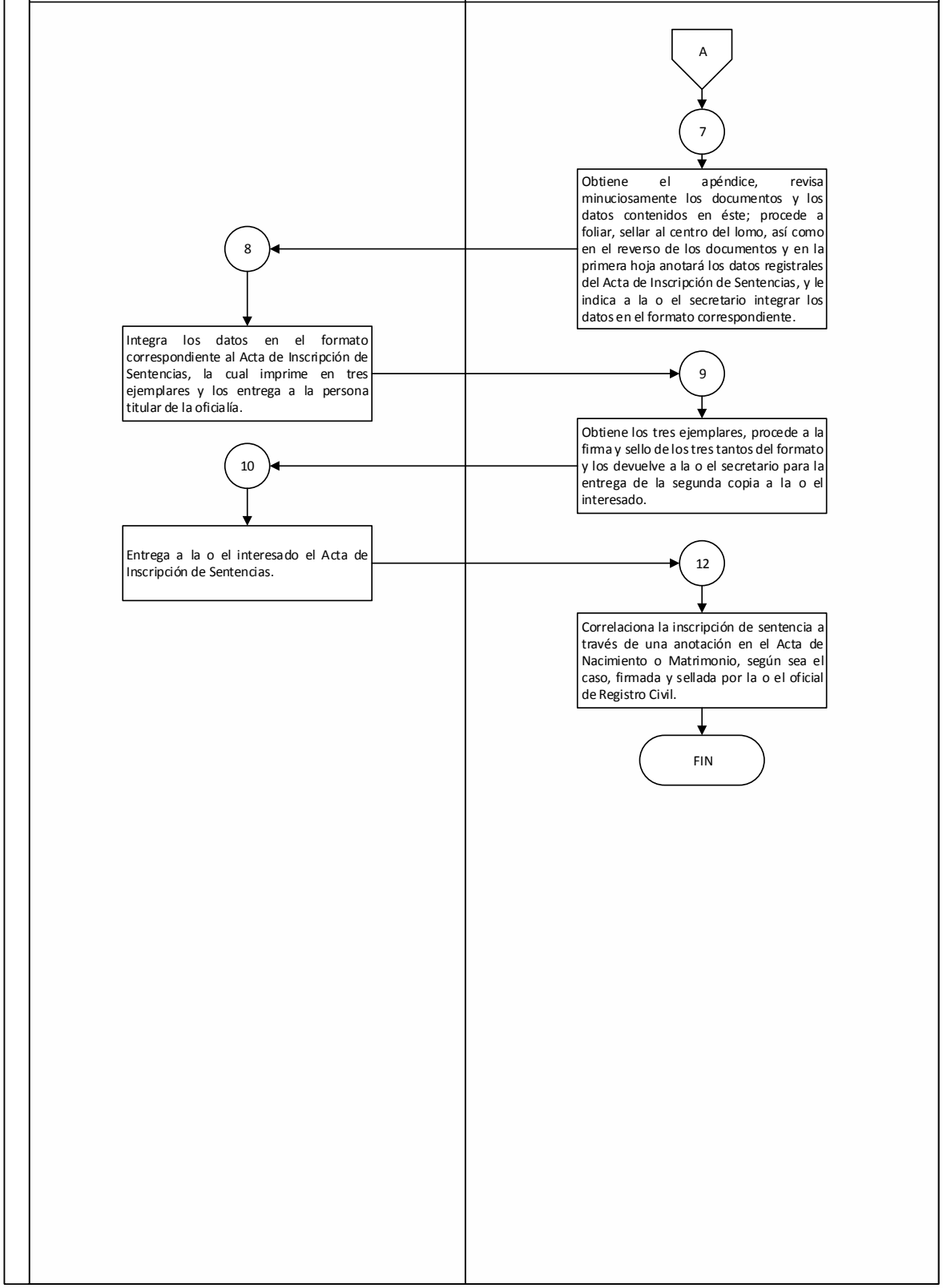
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Recibe a la o el interesado, le indica los requisitos para obtener el Asentamiento de Acta de Inscripción de Sentencias. |
| **2** | | Una vez que la o el interesado llega con los documentos (oficio de remisión del juzgado, copia certificada de la sentencia y del auto que la declara ejecutoriada y en caso de tutela copia certificada del auto de discernimiento que la autorice). |
| **3** | | Recibe los documentos, los revisa y coteja minuciosamente los datos plasmados en cada uno y determina: |
| | | **¿Cumple con todos los documentos?** |
| **4** | | **No:**<br>Indica a la o el interesado los documentos que le hacen falta para lo cual se le orienta en donde debe realizar el trámite correspondiente. |
| **5** | | **Sí:**<br>Realiza el asentamiento del Acta de Inscripción de Sentencias, transcribiendo en ésta los puntos resolutivos de la sentencia o del auto de discernimiento, según sea el caso, previo el pago de derechos correspondiente. |
| **6** | | Forma el apéndice con los documentos presentados, el cual se entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| **7** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene el apéndice, revisa minuciosamente los documentos y los datos contenidos en éste; procede a foliar, sellar al centro del lomo, así como en el reverso de los documentos y en la primera hoja anotará los datos registrales del Acta de Inscripción de Sentencias, y le indica a la o el secretario integrar los datos en el formato correspondiente. |
| **8** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Integra los datos en el formato correspondiente al Acta de Inscripción de Sentencias, la cual imprime en tres ejemplares y los entrega a la persona titular de la oficialía. |
| **9** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene los tres ejemplares, procede a la firma y sello de los tres tantos del formato y los devuelve a la o el secretario para la entrega de la segunda copia a la o el interesado. |
| **10** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Entrega a la o el interesado el Acta de Inscripción de Sentencias. |
| **11** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Correlaciona la inscripción de sentencia a través de una anotación en el Acta de Nacimiento o Matrimonio, según sea el caso, firmada y sellada por la o el oficial de Registro Civil. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **De los actos del estado civil con situaciones de extranjería** |
| **Objetivo**: | Reconocer con plena validez los actos del estado civil celebrados por mexicanos(as) en el extranjero, siempre y cuando se realice la transcripción correspondiente. |

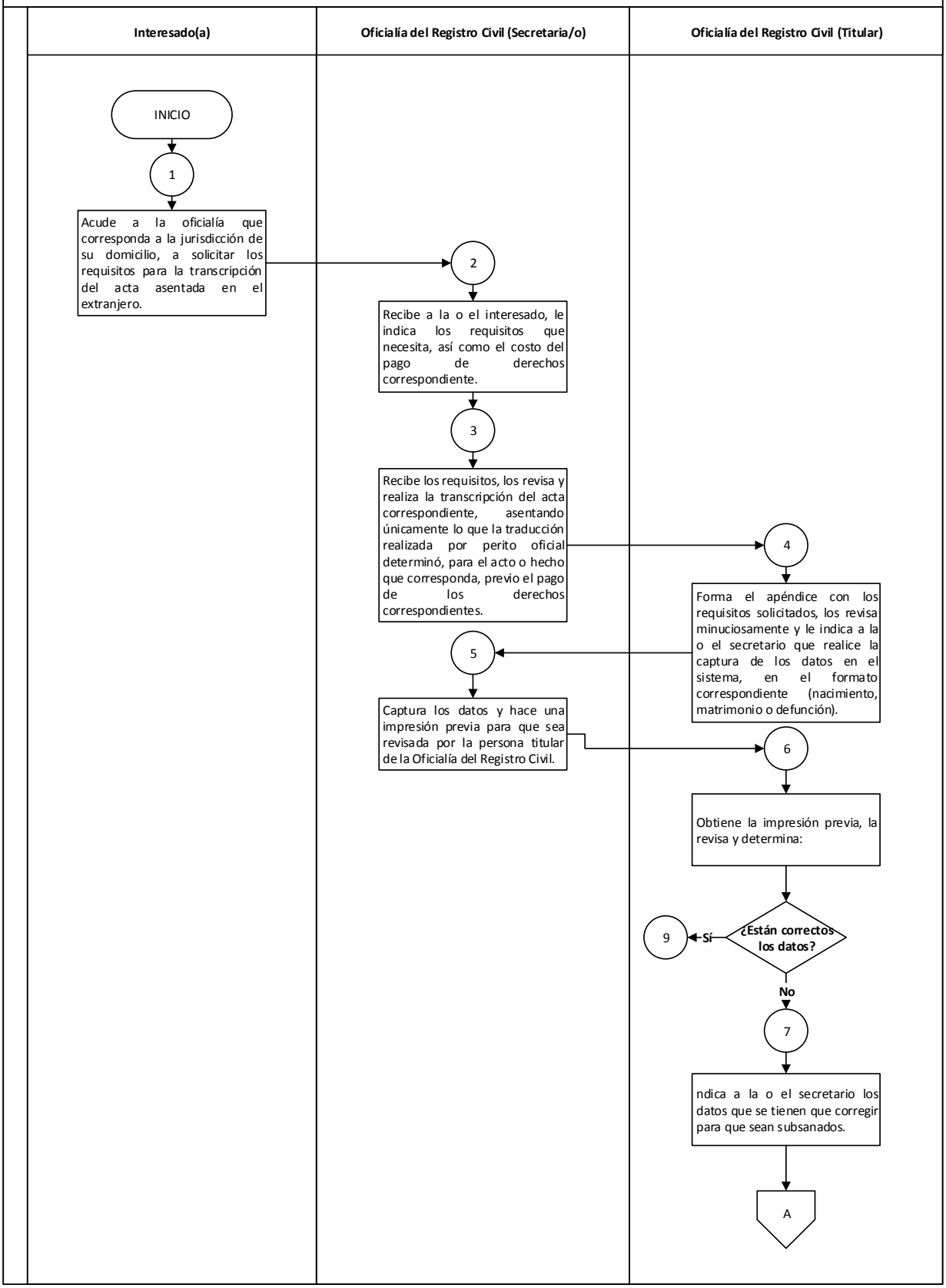
## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Serán reconocidos con plena validez, los actos del estado civil celebrados por mexicanos(as) en el extranjero, siempre que la o el interesado transcriba las constancias relativas en la Oficialía de su domicilio.
- El registro de los actos del estado civil celebrados por mexicanos(as) en el extranjero, se efectuará transcribiendo su contenido en el libro que corresponda; para tal efecto, la o el Oficial cuidará de que la autenticidad de las constancias presentadas se acredite con el apostillamiento o legalización correspondiente.
- En caso de que las constancias se encuentren redactadas en idioma diferente al español, se solicitará la traducción a un perito oficial.

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

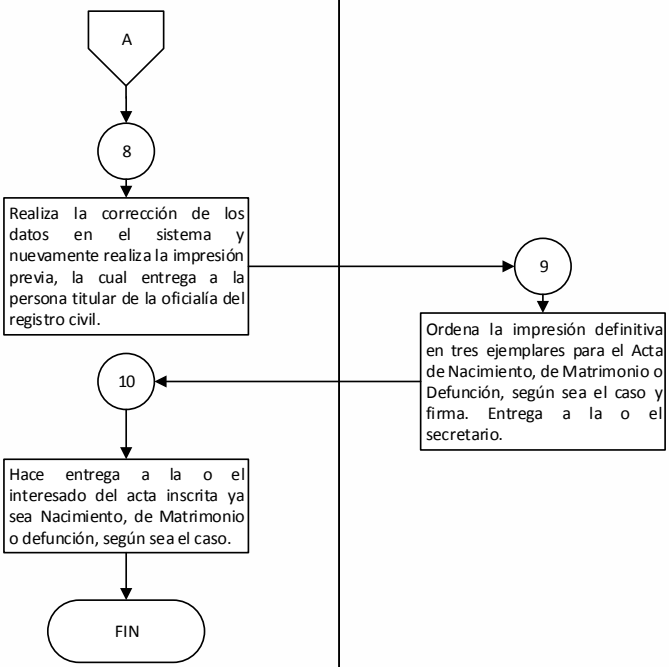
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Interesado(a)** | Acude a la oficialía que corresponda a la jurisdicción de su domicilio, a solicitar los requisitos para la transcripción del acta asentada en el extranjero. |
| 2 | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Recibe a la o el interesado, le indica los requisitos que necesita, así como el costo del pago de derechos correspondiente. |
| 3 | | Recibe los requisitos, los revisa y realiza la transcripción del acta correspondiente, asentando únicamente lo que la traducción realizada por perito oficial determinó, para el acto o hecho que corresponda, previo el pago de los derechos correspondientes. |
| 4 | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Forma el apéndice con los requisitos solicitados, los revisa minuciosamente y le indica a la o el secretario que realice la captura de los datos en el sistema, en el formato correspondiente (nacimiento, matrimonio o defunción). |
| 5 | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Captura los datos y hace una impresión previa para que sea revisada por la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| 6 | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene la impresión previa, la revisa y determina: |
| | | **¿Están correctos los datos?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 9 |
| 7 | | **No:**<br>Indica a la o el secretario los datos que se tienen que corregir para que sean subsanados. |
| 8 | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Realiza la corrección de los datos en el sistema y nuevamente realiza la impresión previa, la cual entrega a la persona titular de la oficialía del registro civil. |
| 9 | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Ordena la impresión definitiva en tres ejemplares para el Acta de Nacimiento, de Matrimonio o Defunción, según sea el caso y firma. Entrega a la o el secretario. |
| 10 | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Hace entrega a la o el interesado del acta inscrita ya sea Nacimiento, de Matrimonio o defunción, según sea el caso. |
| | | **FIN** |

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



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

| Interesado(a) | Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o) | Oficialía del Registro Civil (Titular) |
|---|---|---|



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

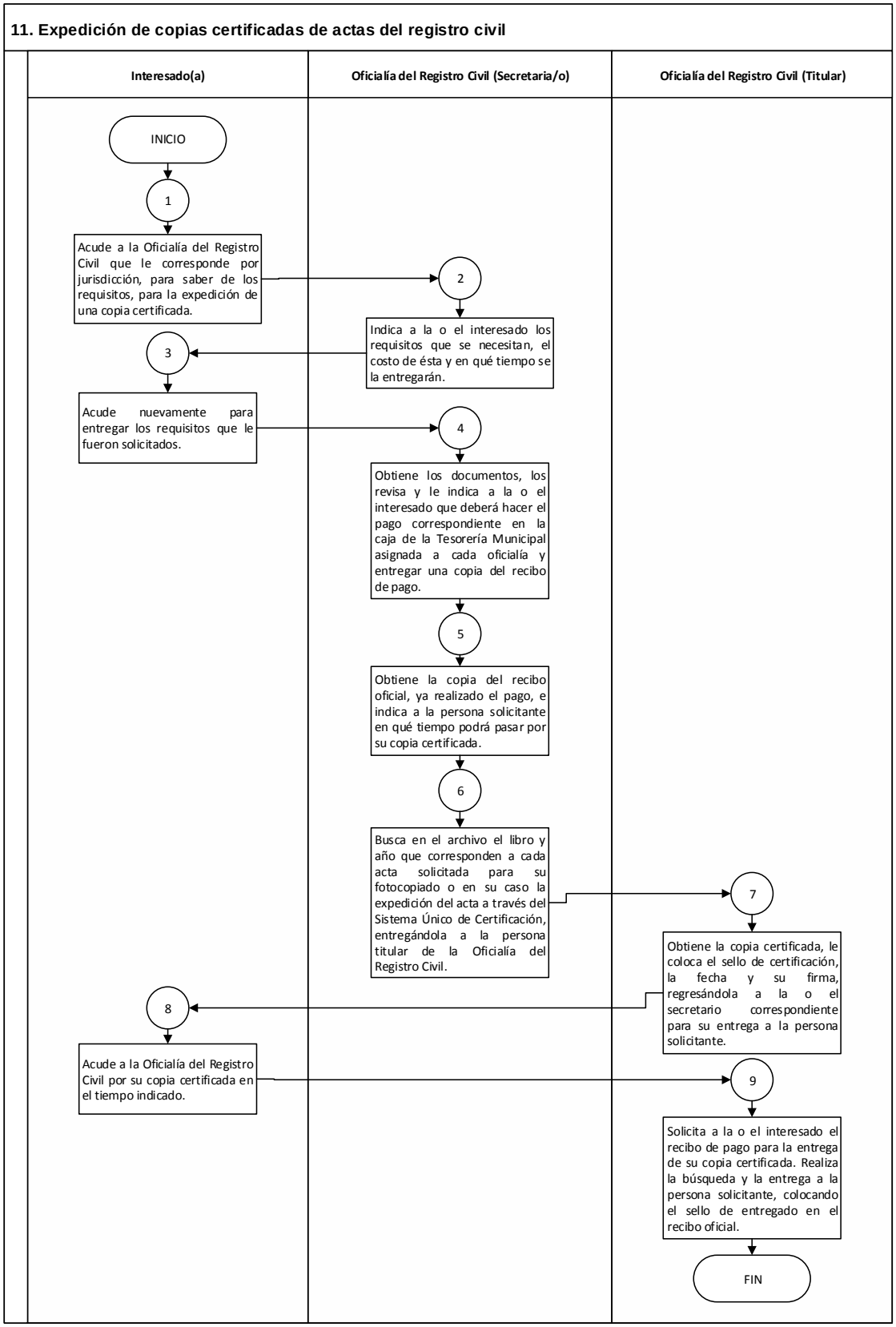
## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Otorgar en los formatos autorizados por la Dirección General del Registro Civil los actos registrales del estado civil de las personas, mediante la expedición de copia fiel y/o extracto de las Actas de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Adopción, Reconocimiento, Divorcio e Inscripción de Sentencias.

**11. Expedición de copias certificadas de actas del registro civil**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado(a)** | Acude a la Oficialía del Registro Civil que le corresponde por jurisdicción, para saber de los requisitos, para la expedición de una copia certificada. |
| **2** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Indica a la o el interesado los requisitos que se necesitan, el costo de ésta y en qué tiempo se la entregarán. |
| **3** | **Interesado(a)** | Acude nuevamente para entregar los requisitos que le fueron solicitados. |
| **4** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Obtiene los documentos, los revisa y le indica a la o el interesado que deberá hacer el pago correspondiente en la caja de la Tesorería Municipal asignada a cada oficialía y entregar una copia del recibo de pago. |
| **5** | | Obtiene la copia del recibo oficial, ya realizado el pago, e indica a la persona solicitante en qué tiempo podrá pasar por su copia certificada. |
| **6** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria (o))** | Busca en el archivo el libro y año que corresponden a cada acta solicitada para su fotocopiado o en su caso la expedición del acta a través del Sistema Único de Certificación, entregándola a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil. |
| **7** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene la copia certificada, le coloca el sello de certificación, la fecha y su firma, regresándola a la o el secretario correspondiente para su entrega a la persona solicitante. |
| **8** | **Interesado (a)** | Acude a la Oficialía del Registro Civil por su copia certificada en el tiempo indicado. |
| **9** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Solicita a la o el interesado el recibo de pago para la entrega de su copia certificada. Realiza la búsqueda y la entrega a la persona solicitante, colocando el sello de entregado en el recibo oficial. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


11. Expedición de copias certificadas de actas del registro civil
Interesado(a)
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
Oficialía del Registro Civil (Titular)
INICIO
1
Acude a la Oficialía del Registro Civil que le corresponde por jurisdicción, para saber de los requisitos, para la expedición de una copia certificada.
2
Indica a la o el interesado los requisitos que se necesitan, el costo de ésta y en qué tiempo se la entregarán.
3
Acude nuevamente para entregar los requisitos que le fueron solicitados.
4
Obtiene los documentos, los revisa y le indica a la o el interesado que deberá hacer el pago correspondiente en la caja de la Tesorería Municipal asignada a cada oficialía y entregar una copia del recibo de pago.
5
Obtiene la copia del recibo oficial, ya realizado el pago, e indica a la persona solicitante en qué tiempo podrá pasar por su copia certificada.
6
Busca en el archivo el libro y año que corresponden a cada acta solicitada para su fotocopiado o en su caso la expedición del acta a través del Sistema Único de Certificación, entregándola a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil.
7
Obtiene la copia certificada, le coloca el sello de certificación, la fecha y su firma, regresándola a la o el secretario correspondiente para su entrega a la persona solicitante.
8
Acude a la Oficialía del Registro Civil por su copia certificada en el tiempo indicado.
9
Solicita a la o el interesado el recibo de pago para la entrega de su copia certificada. Realiza la búsqueda y la entrega a la persona solicitante, colocando el sello de entregado en el recibo oficial.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

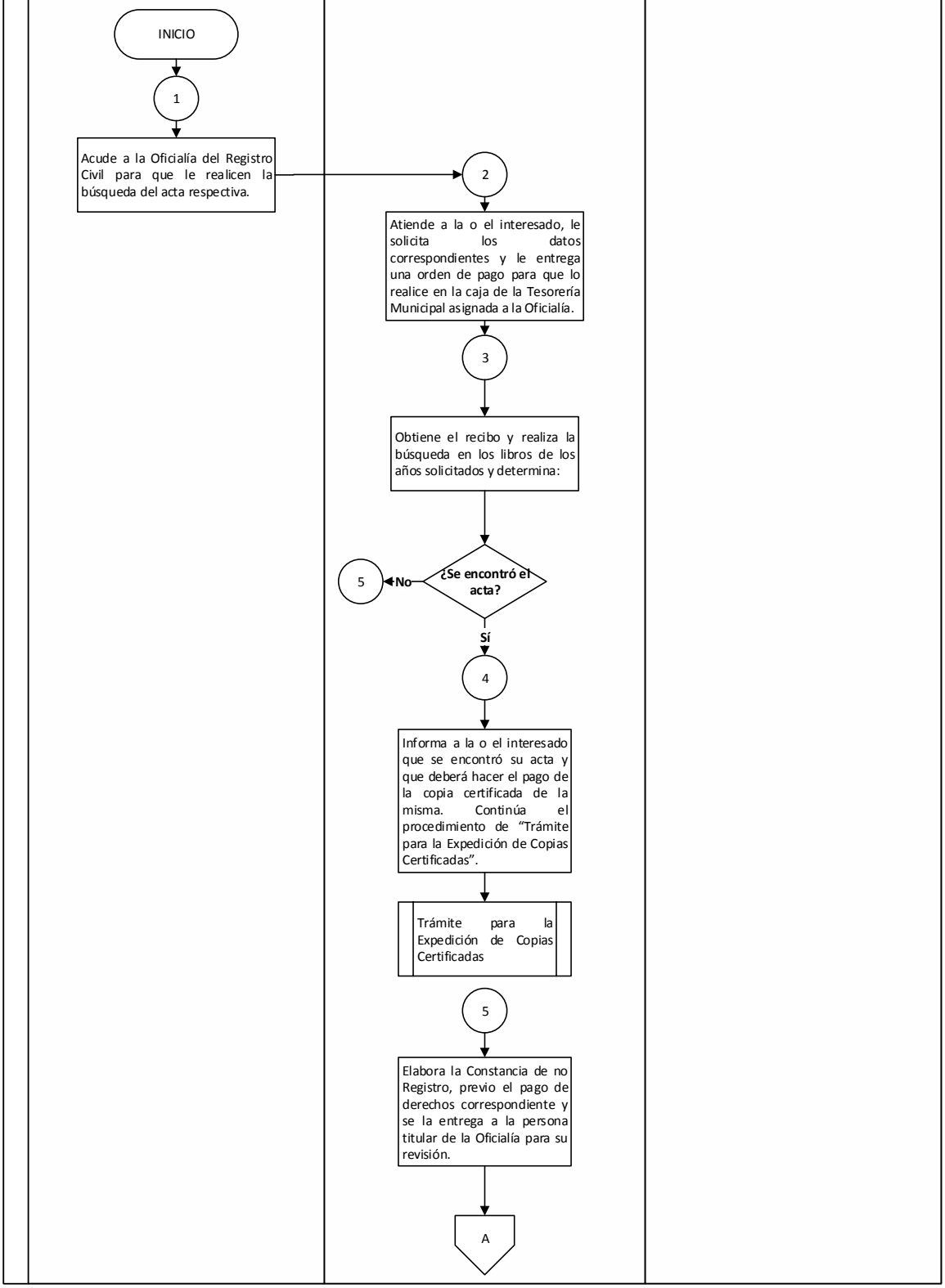
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.

**12. Búsqueda de acta del estado civil**

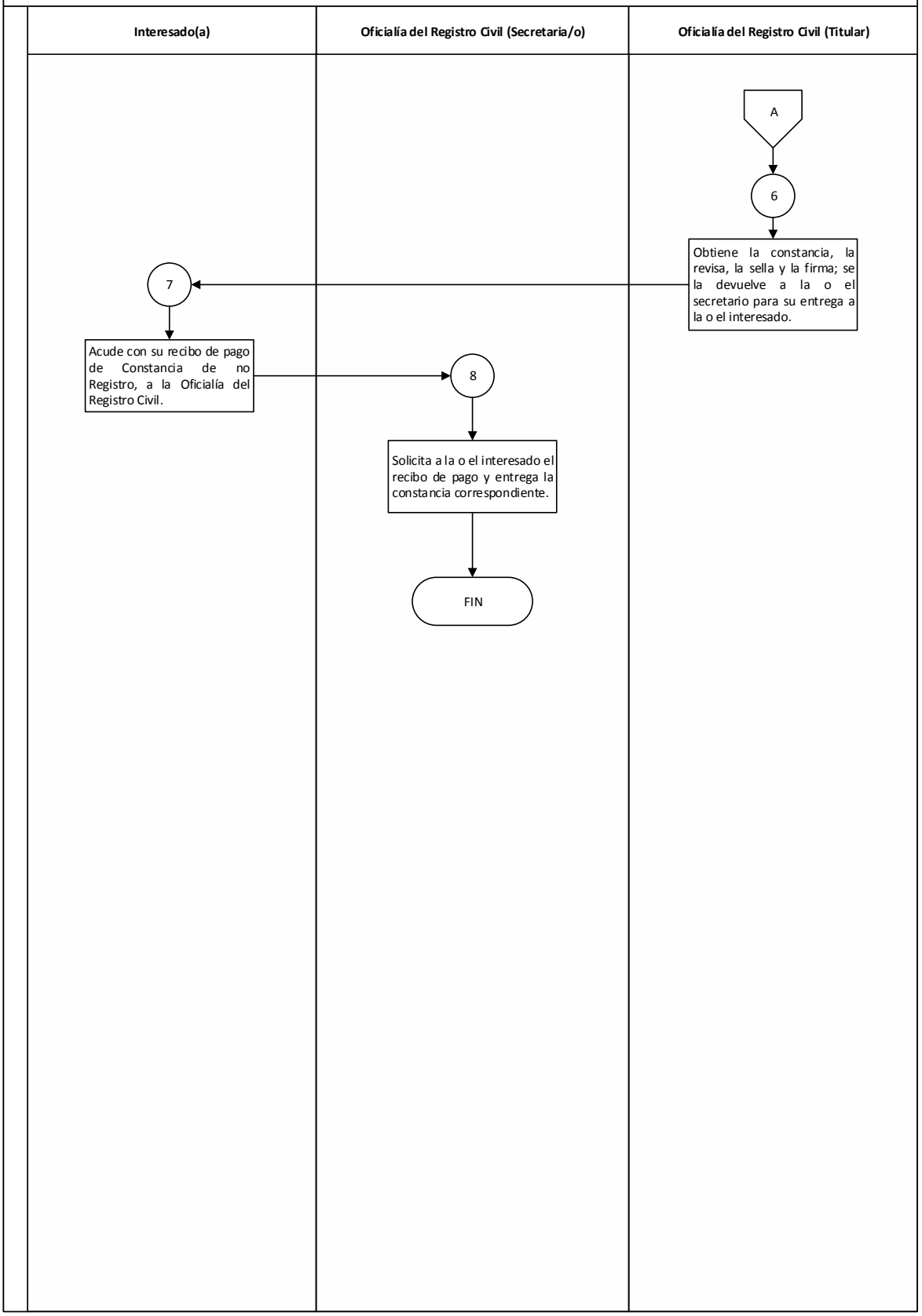
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado(a)** | Acude a la Oficialía del Registro Civil para que le realicen la búsqueda del acta respectiva. |
| **2** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Atiende a la o el interesado, le solicita los datos correspondientes y le entrega una orden de pago para que lo realice en la caja de la Tesorería Municipal asignada a la Oficialía. |
| **3** | | Obtiene el recibo y realiza la búsqueda en los libros de los años solicitados y determina: |
| | | **¿Se encontró el acta?** |
| **4** | | **Sí:**<br>Informa a la o el interesado que se encontró su acta y que deberá hacer el pago de la copia certificada de la misma. Continúa el procedimiento de "Trámite para la Expedición de Copias Certificadas". |
| | | **FIN** |
| **5** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | **No:**<br>Elabora la Constancia de no Registro, previo el pago de derechos correspondiente y se la entrega a la persona titular de la Oficialía para su revisión. |
| **6** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Obtiene la constancia, la revisa, la sella y la firma; se la devuelve a la o el secretario para su entrega a la o el interesado. |
| **7** | **Interesado(a)** | Acude con su recibo de pago de Constancia de no Registro, a la Oficialía del Registro Civil. |
| **8** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Solicita a la o el interesado el recibo de pago y entrega la constancia correspondiente. |
| | | **FIN** |

**12. Búsqueda de acta del estado civil.**



**12. Búsqueda de acta del estado civil.**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

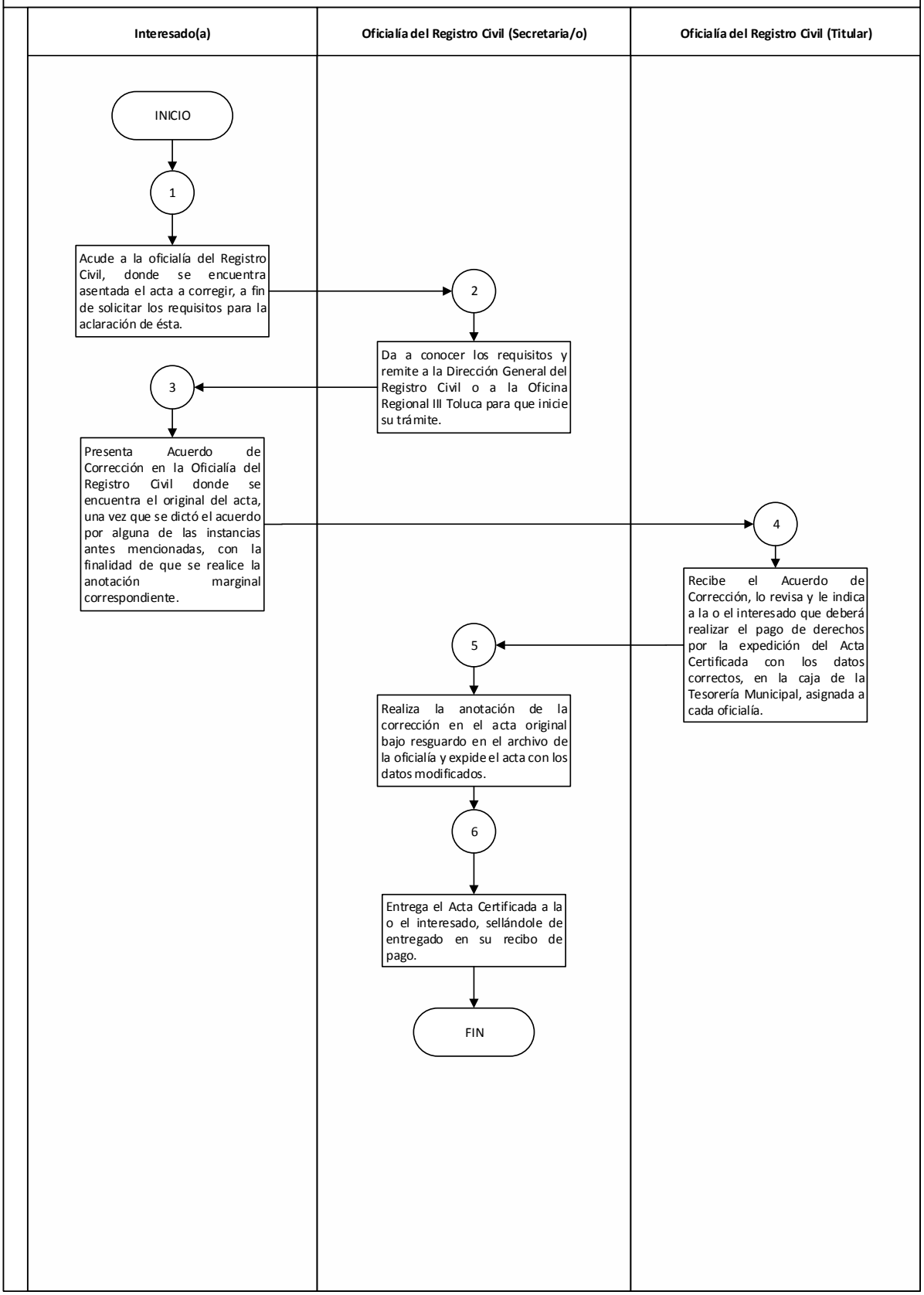
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- La aclaración de las actas del estado civil que procedan resolverse por vía administrativa, se corregirán mediante la modificación de sus datos, la complementación de lo omiso o la eliminación de lo que sea contrario o ajeno, mediante anotación efectuada en la propia acta, previo acuerdo emitido por la autoridad correspondiente.
- Cuando en un acta haya concurrencia de vicios o defectos, el acuerdo deberá ser emitido por la autoridad de mayor jerarquía.

**13. Aclaración de las actas del estado civil.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado(a)** | Acude a la oficialía del Registro Civil, donde se encuentra asentada el acta a corregir, a fin de solicitar los requisitos para la aclaración de ésta. |
| **2** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Da a conocer los requisitos y remite a la Dirección General del Registro Civil o a la Oficina Regional III Toluca para que inicie su trámite. |
| **3** | **Interesado(a)** | Presenta Acuerdo de Corrección en la Oficialía del Registro Civil donde se encuentra el original del acta, una vez que se dictó el acuerdo por alguna de las instancias antes mencionadas, con la finalidad de que se realice la anotación marginal correspondiente. |
| **4** | **Oficialía del Registro Civil (Titular)** | Recibe el Acuerdo de Corrección, lo revisa y le indica a la o el interesado que deberá realizar el pago de derechos por la expedición del Acta Certificada con los datos correctos, en la caja de la Tesorería Municipal, asignada a cada oficialía. |
| **5** | **Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)** | Realiza la anotación de la corrección en el acta original bajo resguardo en el archivo de la oficialía y expide el acta con los datos modificados. |
| **6** | | Entrega el Acta Certificada a la o el interesado, sellándole de entregado en su recibo de pago. |
| | | **FIN** |

## 13. Aclaración de las actas del estado civil



## X. Oficialía Calificadora 1er, 2do y 3er turno

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Procedimiento calificador.** |
| **Objetivo**: | Calificar y sancionar las infracciones al Bando Municipal de Toluca, Código Reglamentario Municipal de Toluca y demás disposiciones de carácter general expedidas por el Ayuntamiento, excepto los de carácter fiscal. |

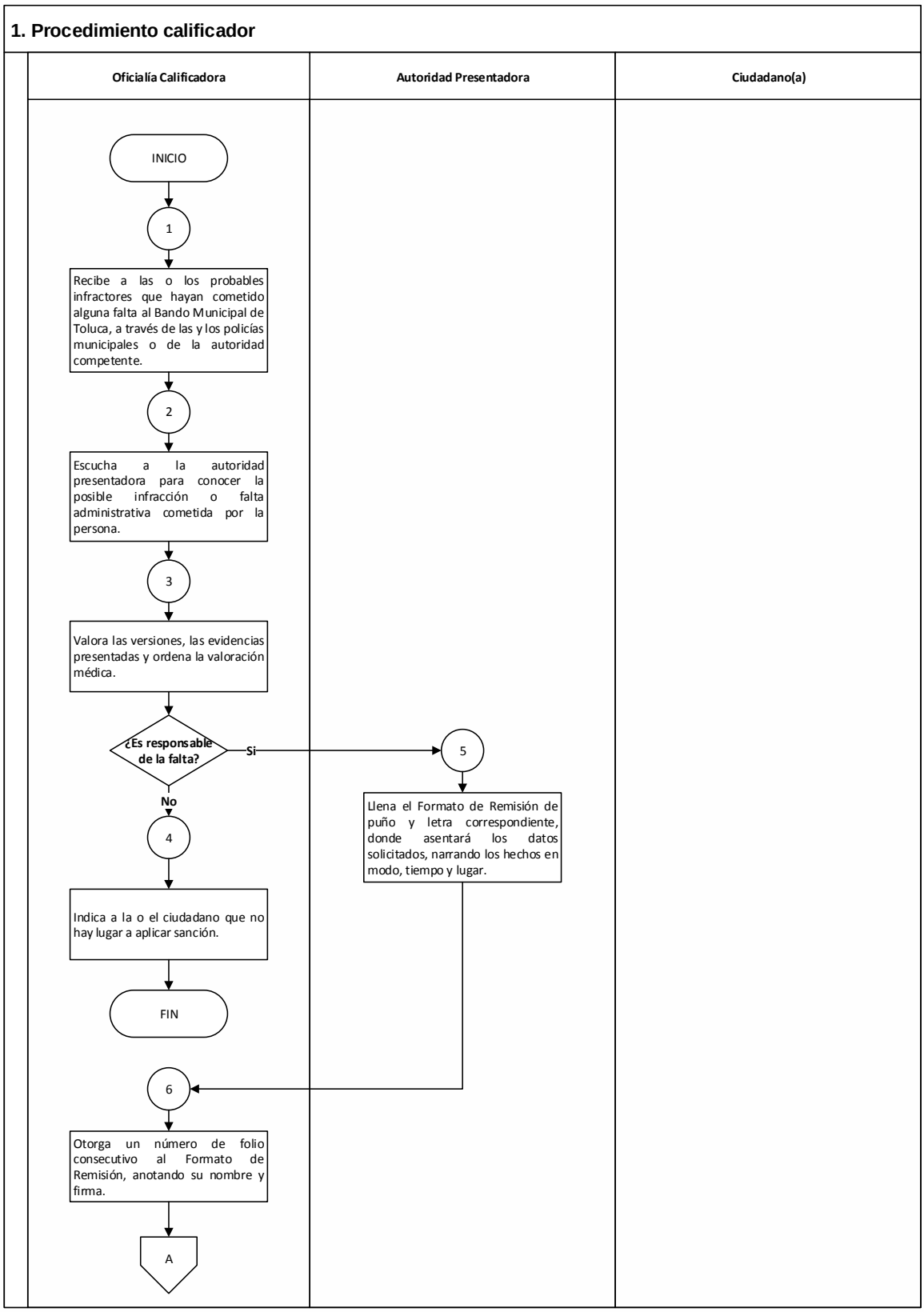
### POLÍTICAS APLICABLES

- La Oficialía Calificadora es la unidad administrativa encargada de conocer, calificar e imponer las sanciones administrativas municipales que procedan por faltas o infracciones al Bando Municipal de Toluca.
- La Oficialía Calificadora operará las 24 horas de los 365 días del año.
- El monto total de la sanción se establecerá con precisión conforme a lo establecido en el Bando Municipal de Toluca, atendiendo a las disposiciones legales correspondientes; la imposición de la sanción se hará tomando en consideración la gravedad de la falta y la situación económica de la o el infractor, y podrá consistir en una amonestación o el pago de una multa, que va desde una hasta cincuenta Unidades de Medida y Actualización, la cual es conmutable por un arresto administrativo que no será mayor a 36 horas, hay beneficios constitucionales para obreros(as), jornaleros(as) y no asalariados(as).

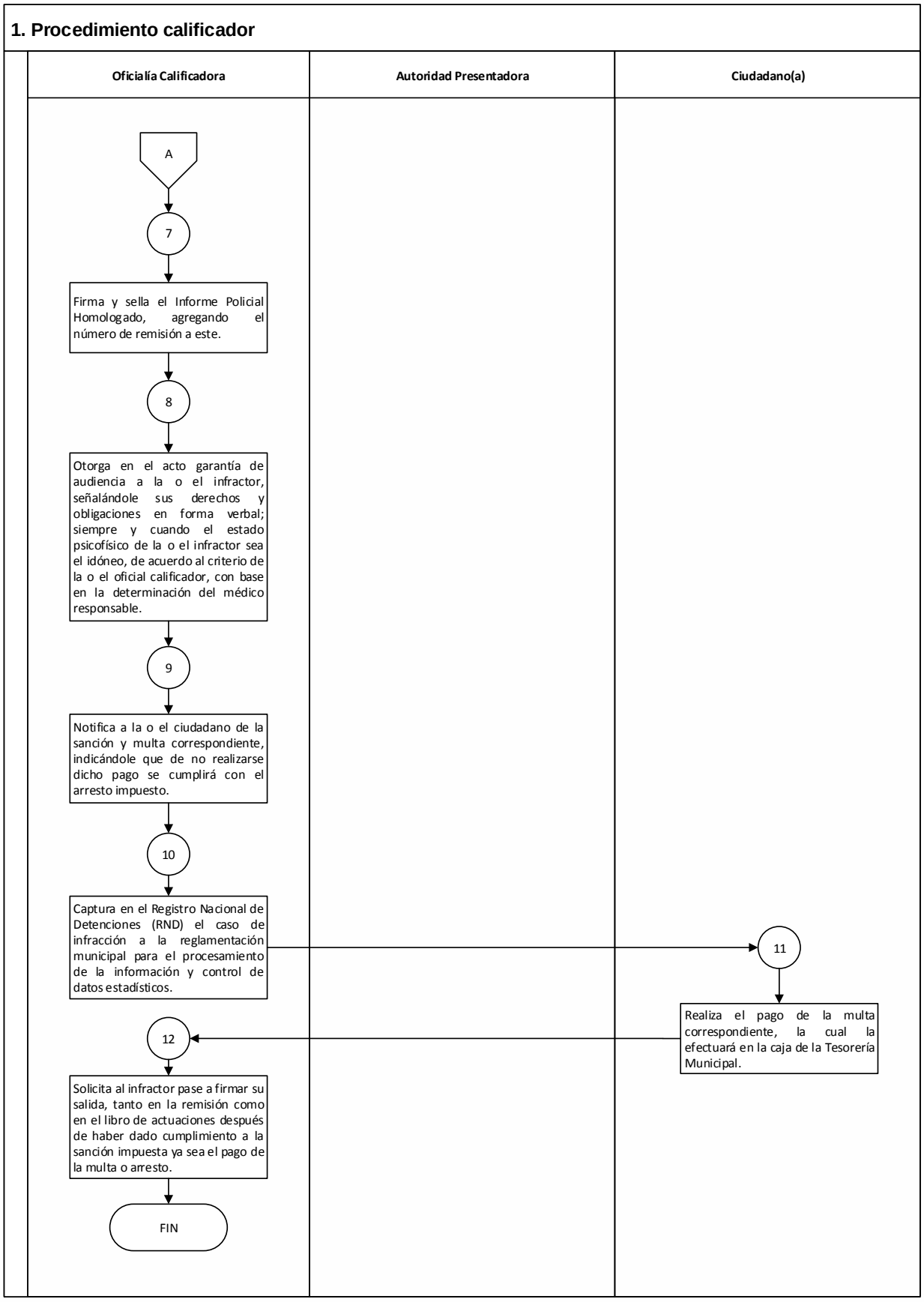
**1. Procedimiento calificador**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Oficialía Calificadora | Recibe a las o los probables infractores que hayan cometido alguna falta al Bando Municipal de Toluca, a través de las y los policías municipales o de la autoridad competente. |
| 2 | | Escucha a la autoridad presentadora para conocer la posible infracción o falta administrativa cometida por la persona. |
| 3 | | Valora las versiones, las evidencias presentadas y ordena la valoración médica. |
| | | **¿Es responsable de la falta?** |
| 4 | | **No:**<br>Indica a la o el ciudadano que no hay lugar a aplicar sanción. |
| | | **FIN** |
| 5 | Autoridad Presentadora | **Sí:**<br>Llena el Formato de Remisión de puño y letra correspondiente, donde asentará los datos solicitados, narrando los hechos en modo, tiempo y lugar. |
| 6 | Oficialía Calificadora | Otorga un número de folio consecutivo al Formato de Remisión, anotando su nombre y firma. |
| 7 | | Firma y sella el Informe Policial Homologado, agregando el número de remisión a este. |
| 8 | | Otorga en el acto garantía de audiencia a la o el infractor, señalándole sus derechos y obligaciones en forma verbal; siempre y cuando el estado psicofísico de la o el infractor sea el idóneo, de acuerdo al criterio de la o el oficial calificador, con base en la determinación del médico responsable. |
| 9 | | Notifica a la o el ciudadano de la sanción y multa correspondiente, indicándole que de no realizarse dicho pago se cumplirá con el arresto impuesto. |
| 10 | | Captura en el Registro Nacional de Detenciones (RND) el caso de infracción a la reglamentación municipal para el procesamiento de la información y control de datos estadísticos. |
| 11 | Ciudadano(a) | Realiza el pago de la multa correspondiente, la cual la efectuará en la caja de la Tesorería Municipal. |
| 12 | Oficialía Calificadora | Solicita al infractor pase a firmar su salida, tanto en la remisión como en el libro de actuaciones después de haber dado cumplimiento a la sanción impuesta ya sea el pago de la multa o arresto. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Procedimiento calificador
Oficialía Calificadora
Autoridad Presentadora
Ciudadano(a)
INICIO
1
Recibe a las o los probables infractores que hayan cometido alguna falta al Bando Municipal de Toluca, a través de las y los policías municipales o de la autoridad competente.
2
Escucha a la autoridad presentadora para conocer la posible infracción o falta administrativa cometida por la persona.
3
Valora las versiones, las evidencias presentadas y ordena la valoración médica.
¿Es responsable de la falta?
Si
5
Llena el Formato de Remisión de puño y letra correspondiente, donde asentará los datos solicitados, narrando los hechos en modo, tiempo y lugar.
No
4
Indica a la o el ciudadano que no hay lugar a aplicar sanción.
FIN
6
Otorga un número de folio consecutivo al Formato de Remisión, anotando su nombre y firma.
A

## 1. Procedimiento calificador



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

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recepción y calificación de infractores(as) en materia de alcoholímetro.** |
| **Objetivo**: | Calificar con legalidad, honradez, imparcialidad y transparencia a las personas infractoras que hayan dado positivo en la prueba de alcoholímetro o que manejen bajo el influjo de drogas, enervantes, psicotrópicos u otras sustancias que tengan los efectos similares, para su debido proceso. |

### POLITICAS APLICABLES

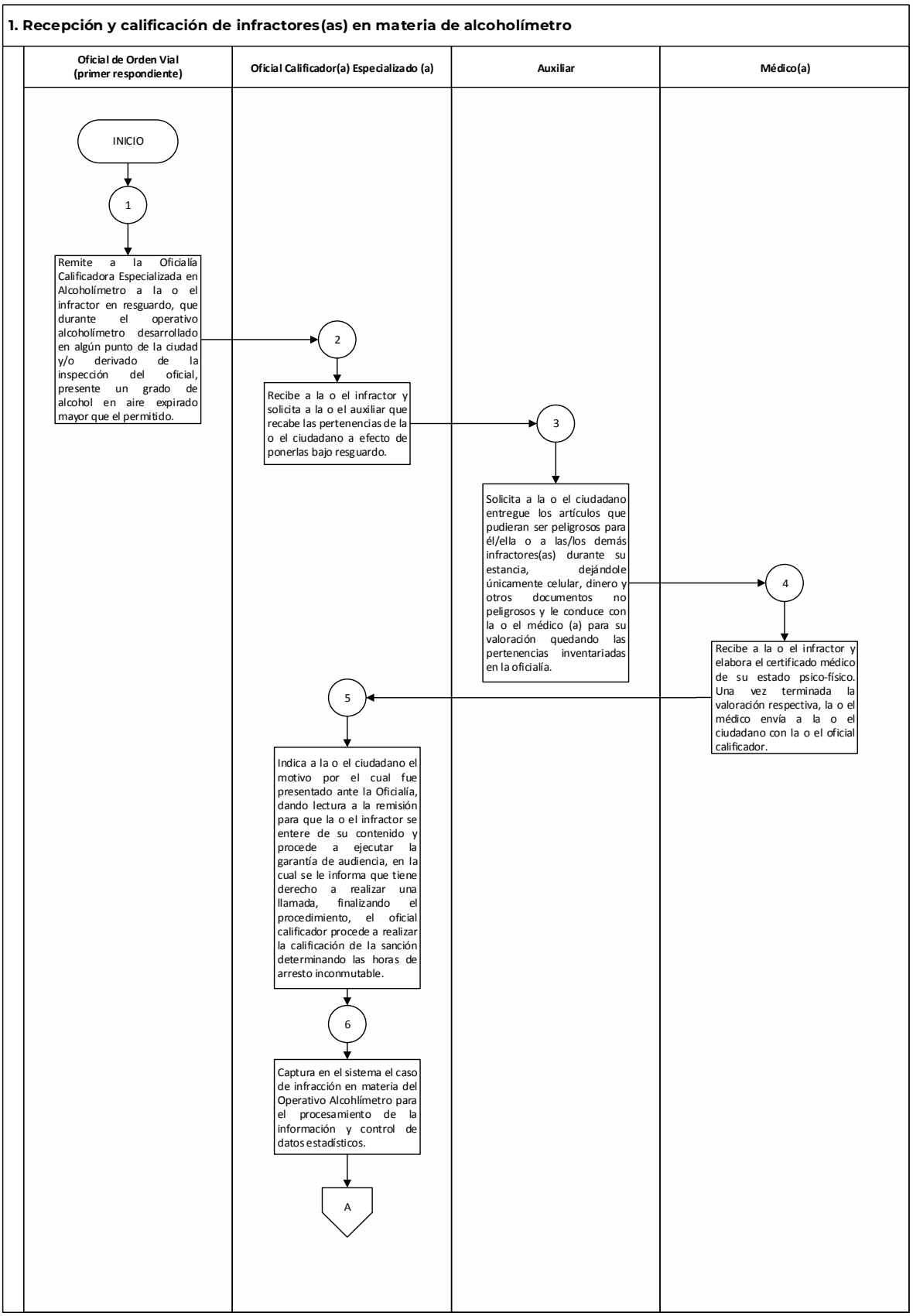
- La Oficialía Especializada en Alcoholímetro operará las 24 horas de labores los 365 días del año.
- La o el oficial especializado en materia de alcoholímetro es el responsable de la oficialía, se encargará de calificar la sanción que las y los infractores deberán de cumplir en el interior de la oficina; así como de velar y salvaguardar por la integridad de todas y cada una de las personas que tiene a su mando y de las y los infractores.
- La o el secretario de acuerdos es la o el encargado de apoyar a la o el oficial calificador especializado en materia de alcoholímetro, tomar nota y elaborar las actas de remisión y de garantía de audiencia, tiene el control electrónico del registro de infractores/as (para ver el caso de reincidencias), se encarga del archivo de actas y oficios, así como del libro de registro de infractores(as) de la oficialía, tiene fe pública para la certificación de documentos, reporte telefónico y mandamientos judiciales.
- La o el auxiliar es responsable de la recepción de las y los infractores, con la finalidad de pedir aquellas pertenencias, que sean consideradas peligrosas para la o el infractor durante el cumplimiento de la sanción en galeras; de igual forma vigila y está atento al cumplimiento de la sanciones.
- La o el médico se encargará de realizar el certificado médico, detallando el estado psicofísico de la o el infractor, emitiendo su recomendación que se desprende del resultado del examen. Deberá estar al pendiente de la evolución de la o el infractor durante su arresto.
- La o el psicólogo es responsable de hacer la valoración de salud mental de las y los infractores, explorando a las y los infractores a través de pláticas individuales, así como grupales.
- La o el auxiliar de trabajo social se encargará de poner en contacto a la o el infractor con sus familiares (enlace), para darles información sobre la situación y condición de las personas que se encuentran cumpliendo sanción en la oficialía.
- Durante el periodo de arresto, las o los infractores podrán ser canalizados(as) individualmente con la o el psicólogo adscrito a efecto de elaborar un diagnóstico, de acuerdo al estado etílico en el que se encuentren.

- Durante la mañana la o el psicólogo, el personal de trabajo social y la o el médico en turno, da una plática grupal con las y los infractores, sobre las consecuencias de conducir un vehículo automotor en estado de ebriedad, el efecto del alcohol y las drogas.

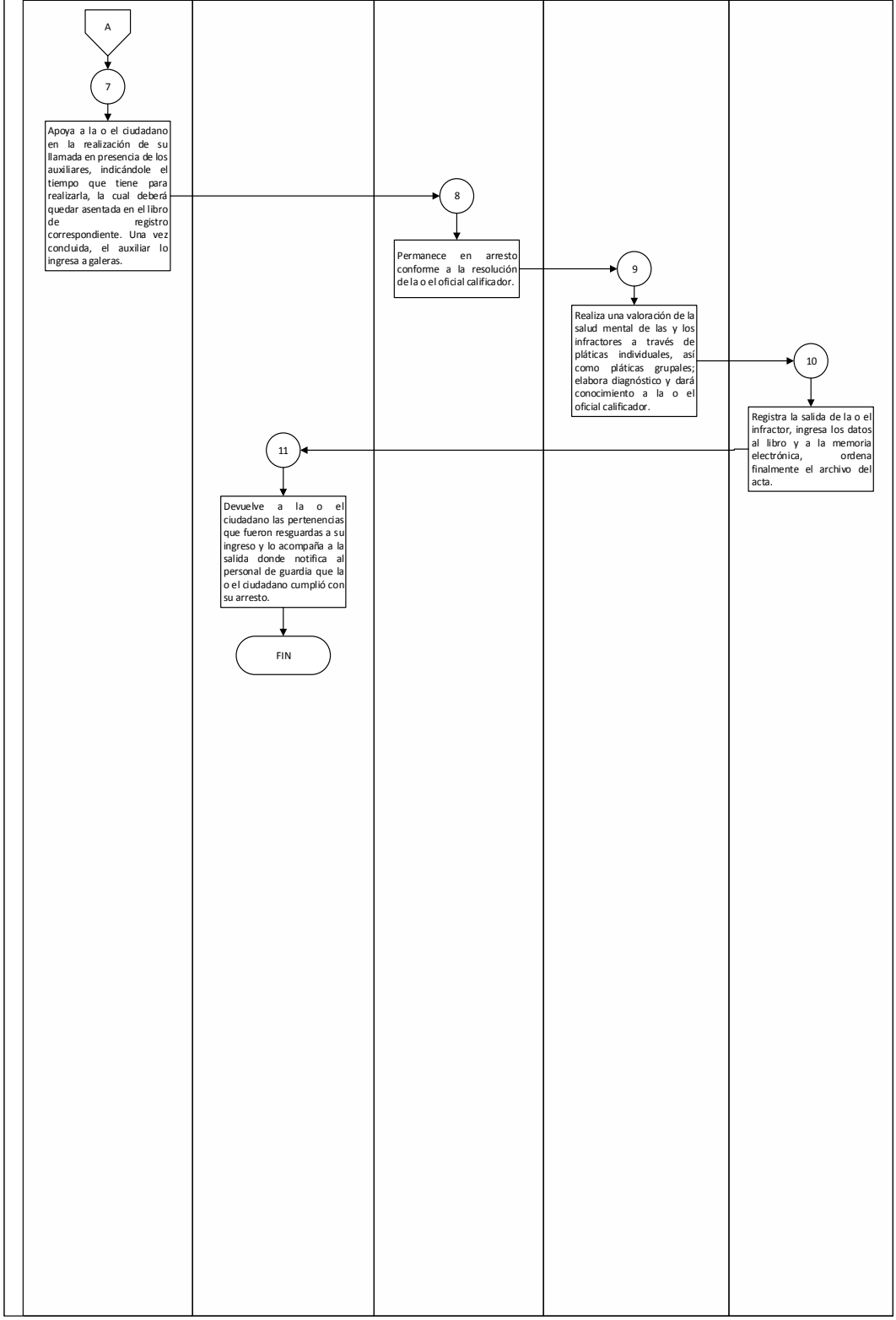
**1. Recepción y calificación de infractores(as) en materia de alcoholímetro**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Oficial de Orden Vial (primer respondiente)** | Remite a la Oficialía Calificadora Especializada en Alcoholímetro a la o el infractor en resguardo, que durante el operativo alcoholímetro desarrollado en algún punto de la ciudad y/o derivado de la inspección del oficial, presente un grado de alcohol en aire expirado mayor que el permitido. |
| 2 | **Oficial Calificador(a) Especializado (a)** | Recibe a la o el infractor y solicita a la o el auxiliar que recabe las pertenencias de la o el ciudadano a efecto de ponerlas bajo resguardo. |
| 3 | **Auxiliar** | Solicita a la o el ciudadano entregue los artículos que pudieran ser peligrosos para él/ella o a las/los demás infractores(as) durante su estancia, dejándole únicamente celular, dinero y otros documentos no peligrosos y le conduce con la o el médico (a) para su valoración quedando las pertenencias inventariadas en la oficialía. |
| 4 | **Médico(a)** | Recibe a la o el infractor y elabora el certificado médico de su estado psico-físico. Una vez terminada la valoración respectiva, la o el médico envía a la o el ciudadano con la o el oficial calificador. |
| 5 | **Oficial Calificador(a) Especializado(a)** | Indica a la o el ciudadano el motivo por el cual fue presentado ante la Oficialía, dando lectura a la remisión para que la o el infractor se entere de su contenido y procede a ejecutar la garantía de audiencia, en la cual se le informa que tiene derecho a realizar una llamada, finalizando el procedimiento, el oficial calificador procede a realizar la calificación de la sanción determinando las horas de arresto inconmutable. |
| 6 | | Captura en el sistema el caso de infracción en materia del Operativo Alcohlímetro para el procesamiento de la información y control de datos estadísticos. |
| 7 | **Trabajo social** | Apoya a la o el ciudadano en la realización de su llamada en presencia de los auxiliares, indicándole el tiempo que tiene para realizarla, la cual deberá quedar asentada en el libro de registro correspondiente. Una vez concluida, el auxiliar lo ingresa a galeras. |
| 8 | **Infractor(a)** | Permanece en arresto conforme a la resolución de la o el oficial calificador. |
| 9 | **Área de Psicología** | Realiza una valoración de la salud mental de las y los infractores a través de pláticas individuales, así como pláticas grupales; elabora diagnóstico y dará conocimiento a la o el oficial calificador. |
| 10 | **Secretario de Acuerdos** | Registra la salida de la o el infractor, ingresa los datos al libro y a la memoria electrónica y ordena finalmente el archivo del acta. |
| 11 | **Auxiliar** | Devuelve a la o el ciudadano las pertenencias que fueron resguardas a su ingreso y lo acompaña a la salida donde notifica al personal de guardia que la o el ciudadano cumplió con su arresto. |
| | | **FIN** |

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



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



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

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Hechos de tránsito entre particulares.** |
| **Objetivo**: | Facilitar la comunicación y comprensión entre las partes que participaron en un hecho de tránsito, en donde únicamente se presentaron daños materiales o lesiones que tarden en sanar hasta 15 días, con la finalidad de resolver el conflicto de una manera pronta, pacífica y expedita; rigiéndose bajo los principios de gratuidad, igualdad, legalidad, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad. |

**POLITICAS APLICABLES**

- Una vez que la o el Oficial Calificador en Hechos de Tránsito tenga conocimiento del hecho de transito hará del conocimiento del procedimiento a los involucrados.
- La o el Oficial Calificador en Hechos de Tránsito conocerá, conciliará y será árbitro en los accidentes ocasionados con motivo del tránsito vehicular cuando exista conflicto de intereses, siempre y cuando se trate de daños materiales a propiedad privada y, en su caso, lesiones a las que se refiere el Artículo 237 fracción I del Código Penal del Estado de México.
- El acuerdo conciliatorio tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectivo en la vía de apremio prevista en el **Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.**
- Cuando los involucrados no lleguen a un acuerdo conciliatorio el Oficial Calificador se constituirá en árbitro, **hará del conocimiento a las partes el procedimiento respectivo y se dará inicio al mismo**.
- El Oficial Calificador recabará la declaración de los involucrados, del oficial de tránsito o del policía que conozca del hecho.
- Se asegurarán de oficio los vehículos involucrados y solamente se levantará el aseguramiento si los propietarios o conductores otorgan garantía bastante a juicio del Oficial Calificador para garantizar el pago o reparación de los daños.
- La garantía que se les hace saber a la que tienen derecho se les devuelve al término del procedimiento siempre y cuando no resulten responsables en el hecho de tránsito.
- El Oficial Calificador en Hechos de Tránsito solicitará la intervención de las y los peritos para que rindan a la brevedad posible su dictamen.
- El Oficial Calificador en Hechos de Tránsito, a través del medio que resulte más eficaz realizará la consulta a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para saber si los vehículos involucrados cuentan o no con reporte de robo.
- Si las o los involucrados en el hecho de tránsito ocasionaron daños a bienes muebles e inmuebles propiedad del gobierno federal, estatal o municipal, serán remitidos con la autoridad competente (Fiscalía General de Justicia del Estado de México).

- Una vez rendidos los dictámenes el Oficial Calificador los hará del conocimiento de los involucrados y requerirá al probable responsable garantice o cubra la reparación del daño, en esta etapa nuevamente se instará a las partes a que concilien volviendo a proponerles alternativas de solución.
- Una vez agotadas las diligencias si las partes no logran un acuerdo conciliatorio el Oficial Calificador con carácter de árbitro dentro del plazo de las 72 horas siguientes emitirá el Laudo respectivo debidamente fundado y motivado.
- El Laudo Arbitral tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectivo en la vía de apremio prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- El responsable de los daños tendrá un plazo de ocho días para realizar el pago, en caso de no hacerlo el interesado tendrá expedito su derecho para promover en la vía de apremio.
- La o el Oficial Calificador entregará a los interesados copia certificada del Laudo Respectivo.
- La o el responsable tendrá un plazo de ocho días para realizar el pago respectivo, de no realizarse el mismo, el interesado tendrá por expedito su derecho para promover en la vía de apremio ante las autoridades judiciales correspondientes.

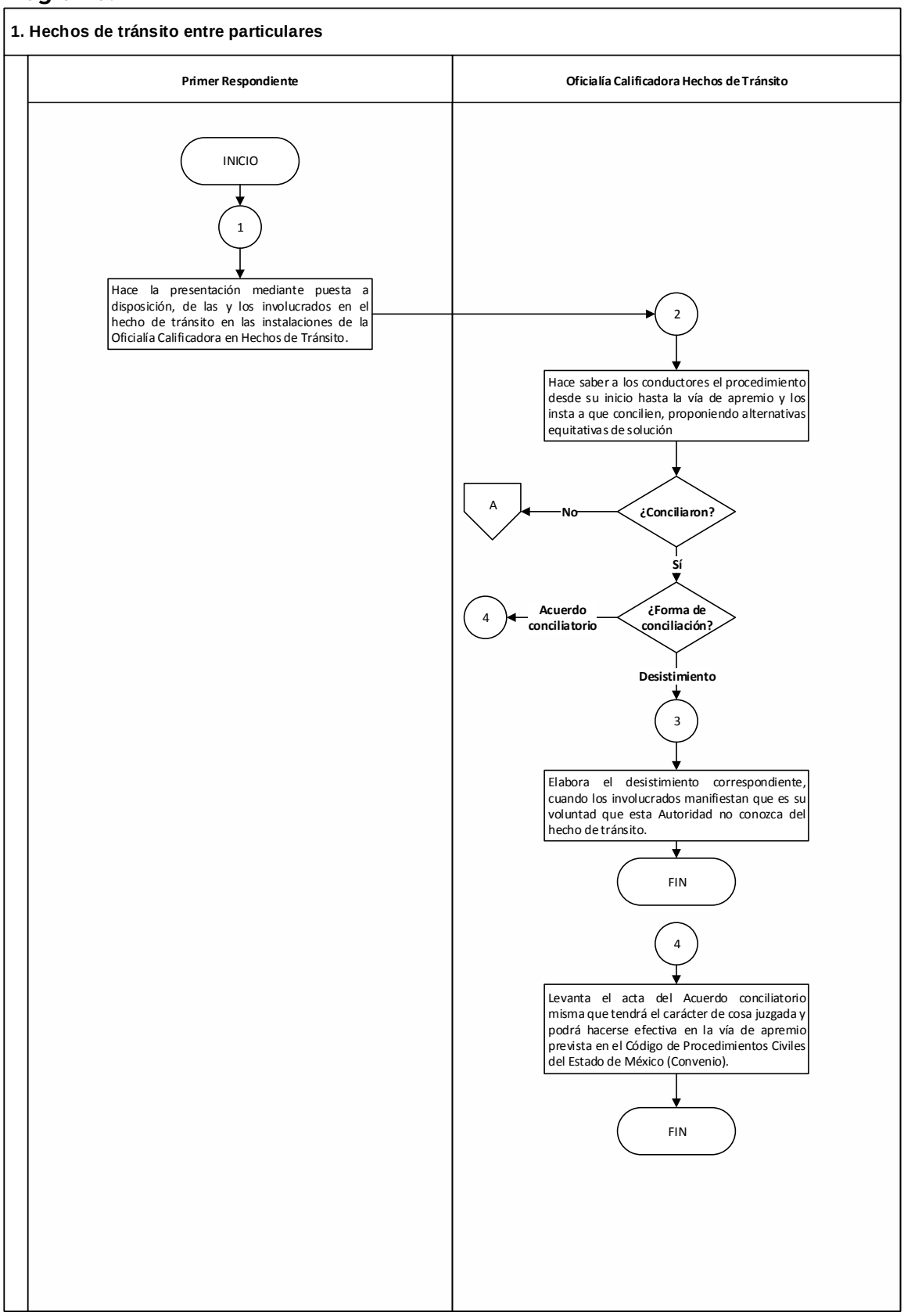
**1. Hechos de tránsito entre particulares**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Primer Respondiente** | Hace la presentación mediante puesta a disposición, de las y los involucrados en el hecho de tránsito en las instalaciones de la Oficialía Calificadora en Hechos de Tránsito. |
| **2** | **Oficialía Calificadora Hechos de Tránsito** | Hace saber a los conductores el procedimiento desde su inicio hasta la vía de apremio y los insta a que concilien, proponiendo alternativas equitativas de solución |
| | | **¿Conciliaron?** |
| | | **Sí:**<br>**¿Forma de conciliación?** |
| **3** | | **Desistimiento:**<br>Elabora el desistimiento correspondiente, cuando los involucrados manifiestan que es su voluntad que esta Autoridad no conozca del hecho de tránsito. |
| | | **FIN** |
| **4** | | **Acuerdo conciliatorio:**<br>Levanta el acta del Acuerdo conciliatorio misma que tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectiva en la vía de apremio prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México (Convenio). |
| | | **FIN** |
| **5** | | **No:**<br>Levanta el acta respectiva y se constituye en árbitro e iniciará el procedimiento arbitral. |
| **6** | | Toma la declaración del Oficial remitente, los involucrados en el hecho de tránsito y de testigos en su caso. |
| **7** | | Procede a dar fe de los vehículos involucrados, así como de los daños que presenten, así mismo se toma evidencia fotográfica de los mismos. |
| **8** | | Da intervención a los peritos para el caso se requiera en materia de:<br>• Identificación vehicular;<br>• Valuación de daños automotrices;<br>• Tránsito Terrestre;<br>• Medicina legal; y<br>• Fotografía |
| **9** | | Solicita a la o el médico legista emita el certificado médico correspondiente. |
| **10** | | Recibe el certificado y determina: |

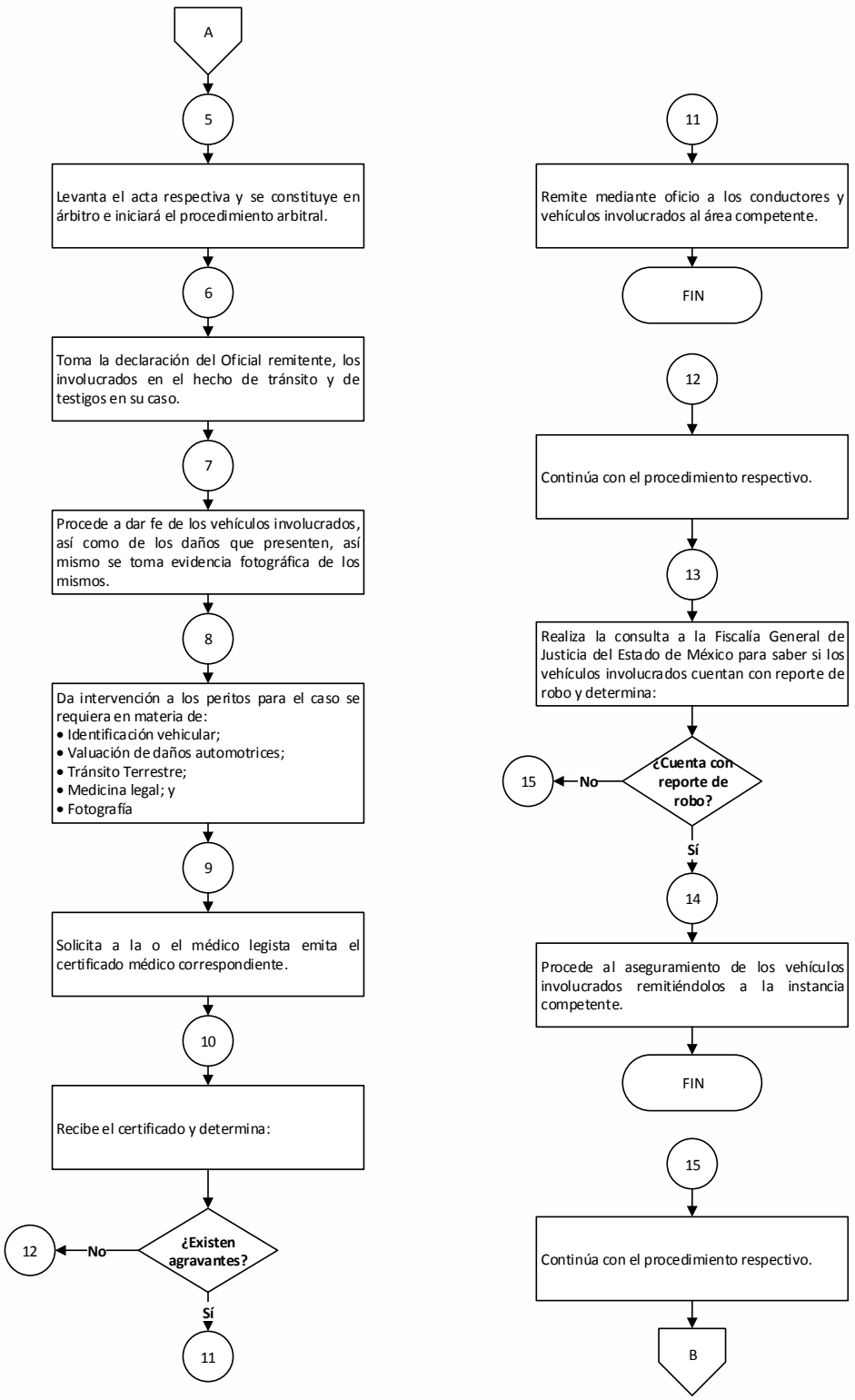
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **¿Existen agravantes?** |
| **11** | **Oficialía Calificadora Hechos de Tránsito** | **Sí**<br>Remite mediante oficio a los conductores y vehículos involucrados al área competente. |
| | | **FIN** |
| **12** | | **No**<br>Continúa con el procedimiento respectivo. |
| **13** | | Realiza la consulta a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para saber si los vehículos involucrados cuentan con reporte de robo y determina: |
| | | **¿Cuenta con reporte de robo?** |
| **14** | | **Sí**<br>Procede al aseguramiento de los vehículos involucrados remitiéndolos a la instancia competente. |
| | | **FIN** |
| **15** | | **No**<br>Continúa con el procedimiento respectivo. |
| **16** | | Hace de conocimiento a los involucrados los dictámenes periciales, requiriendo al probable responsable garantice o cubra la reparación del daño |
| **17** | | Insta a los interesados a que concilien y propone alternativas equitativas de solución nuevamente. |
| | | **¿Conciliaron?** |
| **18** | | **Sí**<br>Emite convenio conciliatorio y se pone fin al procedimiento. |
| **19** | | **No**<br>Emite Laudo Arbitral en un plazo de 72 horas, debidamente fundado y motivado, el cual tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectivo en la vía de apremio prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México. |
| ***FIN*** | | |

**Diagrama:**


1. Hechos de tránsito entre particulares
Primer Respondiente
Oficialía Calificadora Hechos de Tránsito
INICIO
1
Hace la presentación mediante puesta a disposición, de las y los involucrados en el hecho de tránsito en las instalaciones de la Oficialía Calificadora en Hechos de Tránsito.
2
Hace saber a los conductores el procedimiento desde su inicio hasta la vía de apremio y los insta a que concilien, proponiendo alternativas equitativas de solución
¿Conciliaron?
No
A
Sí
¿Forma de conciliación?
Acuerdo conciliatorio
4
Desistimiento
3
Elabora el desistimiento correspondiente, cuando los involucrados manifiestan que es su voluntad que esta Autoridad no conozca del hecho de tránsito.
FIN
4
Levanta el acta del Acuerdo conciliatorio misma que tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectiva en la vía de apremio prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México (Convenio).
FIN

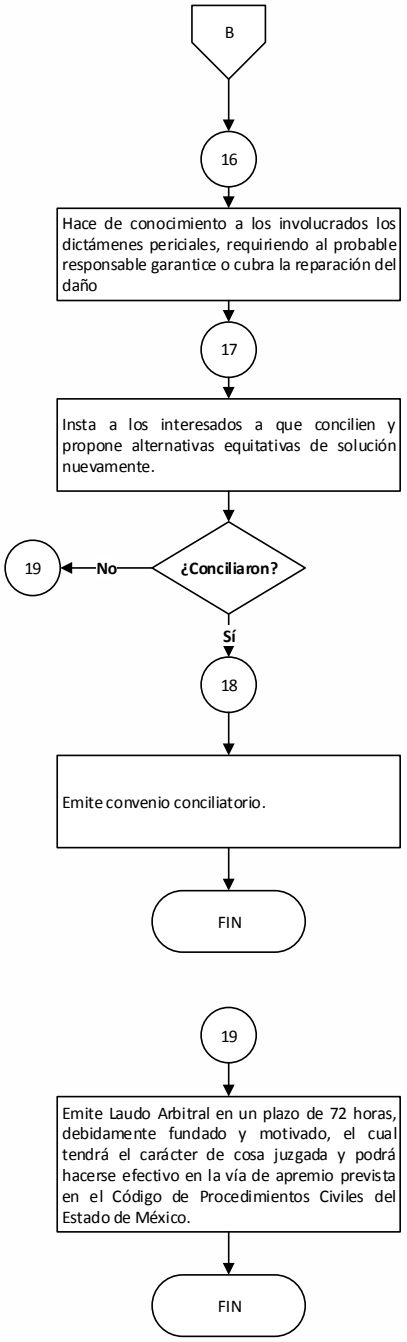
## 1. Hechos de tránsito entre particulares

**Oficialía Calificadora Hechos de Tránsito**



**1. Hechos de tránsito entre particulares**

**Oficialía Calificadora Hechos de Tránsito**



## XIII. Departamento de Procedimientos Administrativos

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Procedimiento administrativo común** |
| **Objetivo**: | Sustanciar los procedimientos administrativos comunes por disposiciones legales que regulan la actividad comercial, industrial, prestación de servicios y de desarrollo urbano, que se llevan a cabo dentro del municipio, aplicando medidas preventivas o de seguridad, para evitar que se continúe vulnerando la normatividad, finalmente y, en su caso, imponer las sanciones que correspondan; asimismo, intervenir en la a recuperación administrativa de bienes del dominio público y/o privado del Ayuntamiento de Toluca |

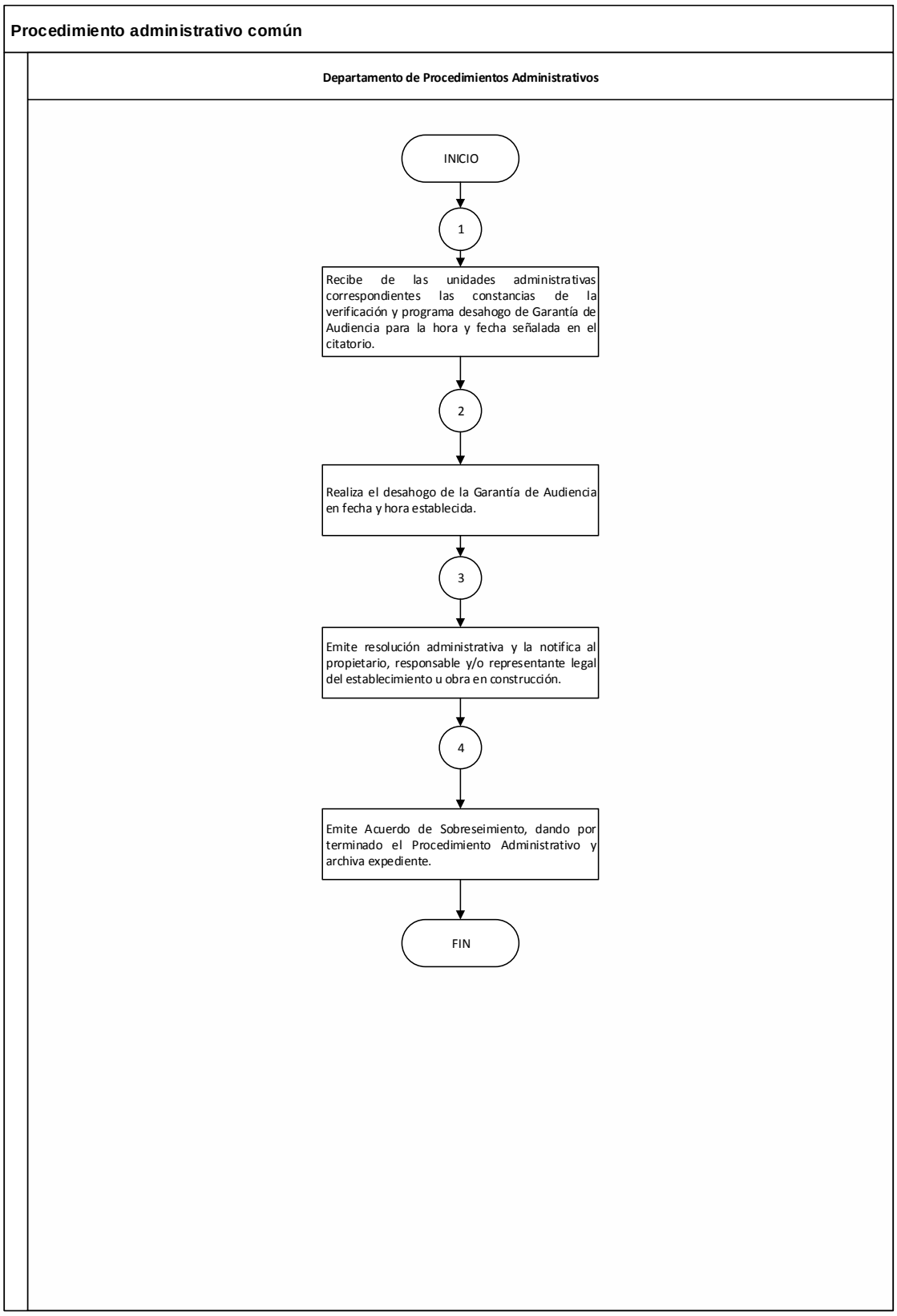
### POLÍTICAS APLICABLES

- La persona titular del Departamento de Procedimientos Administrativos es el responsable de vigilar que todo acto de autoridad esté debidamente fundado y motivado conforme a derecho.
- La persona titular del departamento de procedimientos Administrativos es el responsable de integrar, revisar y rubricar las diligencias y constancias que se generen en los expedientes de los procedimientos Administrativos iniciados antes de 2019
- La persona titular del Departamento de Procedimientos Administrativos es el responsable de coordinar la aplicación de las medidas preventivas que correspondan como sanción derivadas de los procedimientos administrativos.
- El Departamento de Procedimientos Administrativos recibirá, registrará, analizará e integrará los expedientes para la recuperación administrativa de los bienes del dominio público del Municipio de Toluca.

**Procedimiento administrativo común**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Procedimientos Administrativos** | Recibe de las unidades administrativas correspondientes las constancias de la verificación y programa desahogo de Garantía de Audiencia para la hora y fecha señalada en el citatorio. |
| **2** | | Realiza el desahogo de la Garantía de Audiencia en fecha y hora establecida. |
| **3** | | Emite resolución administrativa y la notifica al propietario, responsable y/o representante legal del establecimiento u obra en construcción. |
| **4** | | Emite Acuerdo de Sobreseimiento, dando por terminado el Procedimiento Administrativo y archiva expediente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


Procedimiento administrativo común
Departamento de Procedimientos Administrativos
INICIO
1
Recibe de las unidades administrativas correspondientes las constancias de la verificación y programa desahogo de Garantía de Audiencia para la hora y fecha señalada en el citatorio.
2
Realiza el desahogo de la Garantía de Audiencia en fecha y hora establecida.
3
Emite resolución administrativa y la notifica al propietario, responsable y/o representante legal del establecimiento u obra en construcción.
4
Emite Acuerdo de Sobreseimiento, dando por terminado el Procedimiento Administrativo y archiva expediente.
FIN

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

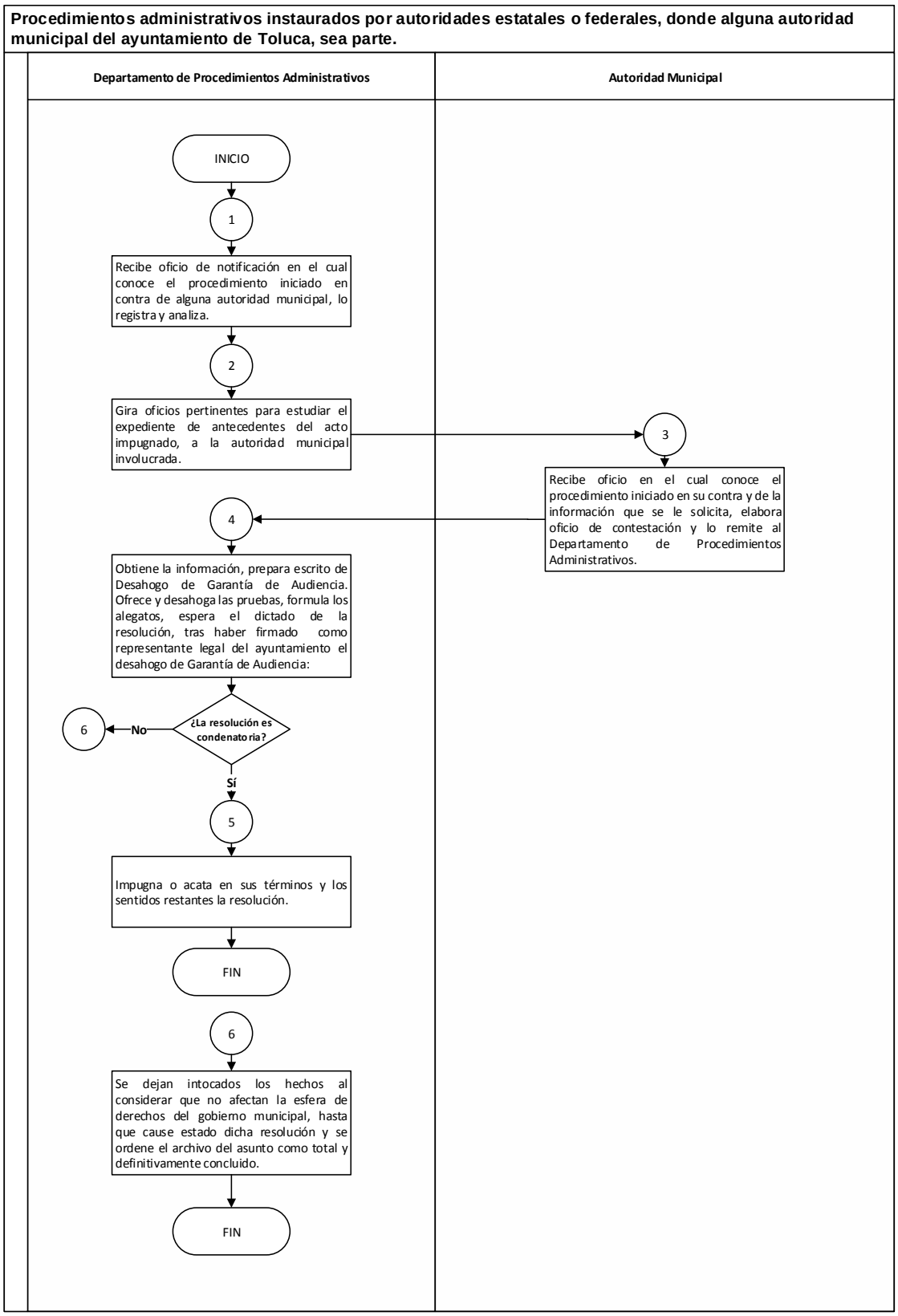
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**Procedimientos administrativos instaurados por autoridades estatales o federales, donde alguna autoridad municipal del Ayuntamiento de Toluca sea parte**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Procedimientos Administrativos** | Recibe oficio de notificación en el cual conoce el procedimiento iniciado en contra de alguna autoridad municipal, lo registra y analiza. |
| **2** | | Gira oficios pertinentes para estudiar el expediente de antecedentes del acto impugnado, a la autoridad municipal involucrada. |
| **3** | **Autoridad Municipal** | Recibe oficio en el cual conoce el procedimiento iniciado en su contra y de la información que se le solicita, elabora oficio de contestación y lo remite al Departamento de Procedimientos Administrativos. |
| **4** | **Departamento de Procedimientos Administrativos** | Obtiene la información, prepara escrito de Desahogo de Garantía de Audiencia. Ofrece y desahoga las pruebas, formula los alegatos, espera el dictado de la resolución, tras haber firmado como representante legal del ayuntamiento el desahogo de Garantía de Audiencia: |
| | | **¿La resolución es condenatoria?** |
| **5** | | **Sí:**<br>Impugna o acata en sus términos y los sentidos restantes la resolución. |
| | | FIN |
| **6** | | **No:**<br>Se dejan intocados los hechos al considerar que no afectan la esfera de derechos del gobierno municipal, hasta que cause estado dicha resolución y se ordene el archivo del asunto como total y definitivamente concluido. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


Procedimientos administrativos instaurados por autoridades estatales o federales, donde alguna autoridad municipal del ayuntamiento de Toluca, sea parte.
Departamento de Procedimientos Administrativos
Autoridad Municipal
INICIO
1
Recibe oficio de notificación en el cual conoce el procedimiento iniciado en contra de alguna autoridad municipal, lo registra y analiza.
2
Gira oficios pertinentes para estudiar el expediente de antecedentes del acto impugnado, a la autoridad municipal involucrada.
3
Recibe oficio en el cual conoce el procedimiento iniciado en su contra y de la información que se le solicita, elabora oficio de contestación y lo remite al Departamento de Procedimientos Administrativos.
4
Obtiene la información, prepara escrito de Desahogo de Garantía de Audiencia. Ofrece y desahoga las pruebas, formula los alegatos, espera el dictado de la resolución, tras haber firmado como representante legal del ayuntamiento el desahogo de Garantía de Audiencia:
¿La resolución es condenatoria?
No
6
Sí
5
Impugna o acata en sus términos y los sentidos restantes la resolución.
FIN
6
Se dejan intocados los hechos al considerar que no afectan la esfera de derechos del gobierno municipal, hasta que cause estado dicha resolución y se ordene el archivo del asunto como total y definitivamente concluido.
FIN

## XIV. Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Juicios ordinarios de carácter civil** |
| **Objetivo**: | Representar al Ayuntamiento, sus integrantes o las autoridades dependientes de la administración pública municipal centralizada de Toluca, en los juicios y actos jurídicos en los que sea parte, otorgando una seguridad jurídica que impulse la defensa, respeto, vigilancia y protección de sus derechos y bienes. |

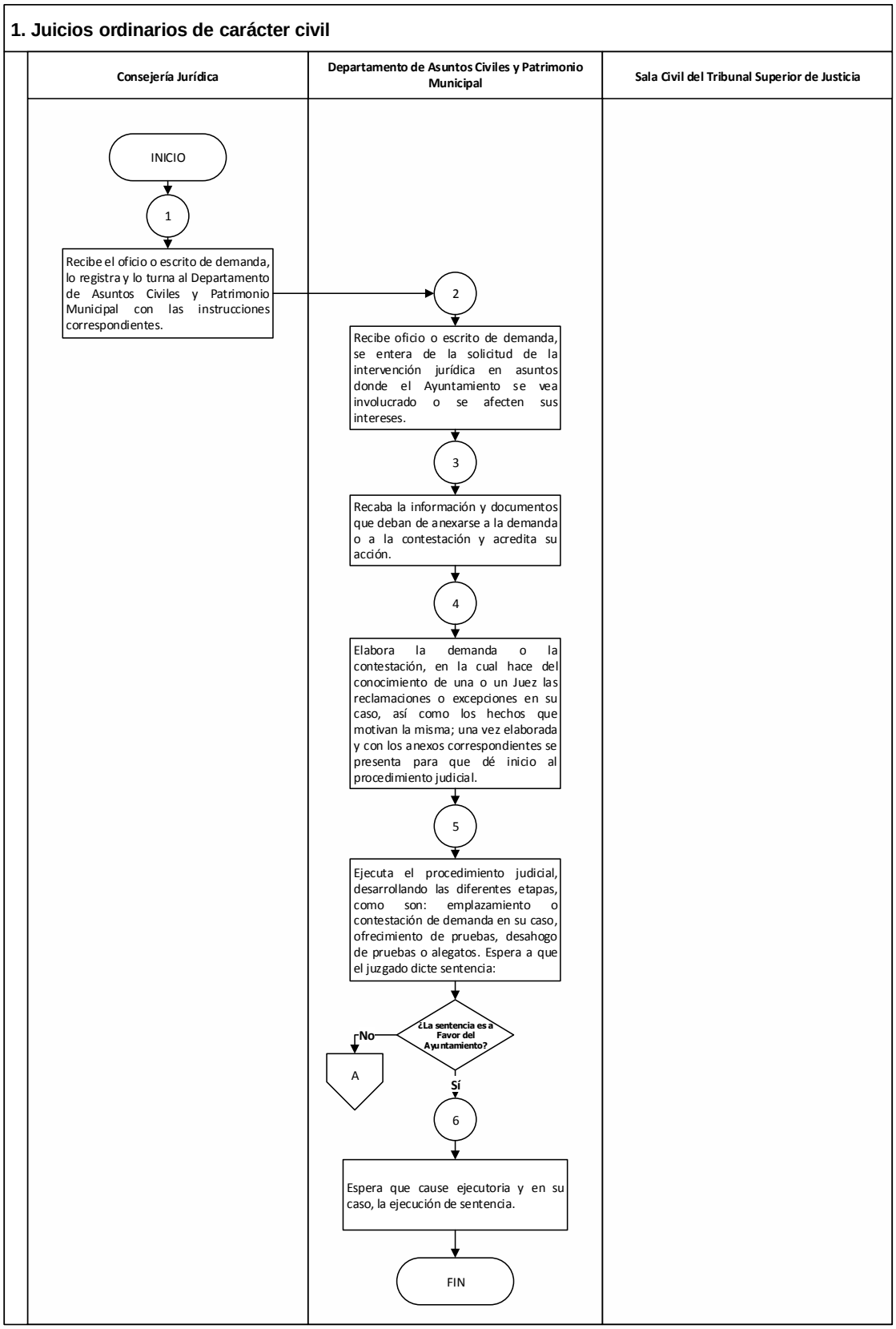
### POLÍTICAS APLICABLES

- Representar al Ayuntamiento, presidente municipal y la administración pública centralizada, en los juicios que sea parte; tutelando así sus intereses procesales.
- Coordinar y participar junto con las dependencias, organismos auxiliares en sus diferentes tipos y niveles; a efecto de requerir discrecionalmente la instrumentación o informe sucinto, que pueda coadyuvar a la sustanciación de pretensión o causa de pedir; para un ejercicio legal, eficaz, eficiente, íntegro y transparente.
- Asumir la defensa jurídica e intervenir en todos los trámites, controversias, juicios, procedimientos y asuntos en que tenga interés jurídico o sea parte el Ayuntamiento.
- El Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal deberá atender las actividades que le asigne su superior jerárquico.

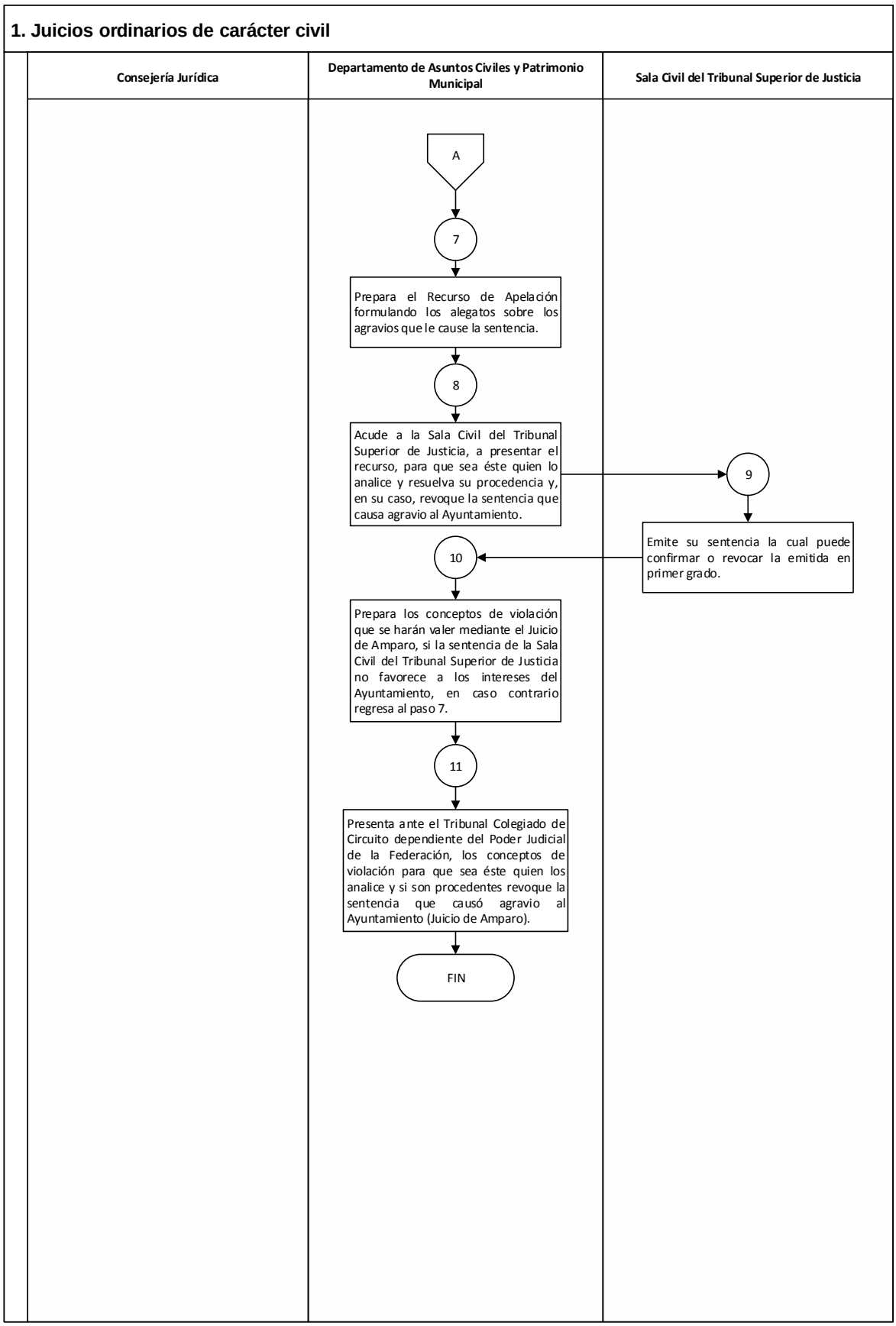
**1. Juicios ordinarios de carácter civil**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Consejería Jurídica** | Recibe el oficio o escrito de demanda, lo registra y lo turna al Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal con las instrucciones correspondientes. |
| 2 | **Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal** | Recibe oficio o escrito de demanda, se entera de la solicitud de la intervención jurídica en asuntos donde el Ayuntamiento se vea involucrado o se afecten sus intereses. |
| 3 | | Recaba la información y documentos que deban de anexarse a la demanda o a la contestación y acredita su acción. |
| 4 | | Elabora la demanda o la contestación, en la cual hace del conocimiento de una o un Juez las reclamaciones o excepciones en su caso, así como los hechos que motivan la misma; una vez elaborada y con los anexos correspondientes se presenta para que dé inicio al procedimiento judicial. |
| 5 | | Ejecuta el procedimiento judicial, desarrollando las diferentes etapas, como son: emplazamiento o contestación de demanda en su caso, ofrecimiento de pruebas, desahogo de pruebas o alegatos. Espera a que el juzgado dicte sentencia: |
| | | **¿La sentencia favorece a los intereses del Ayuntamiento?** |
| 6 | | **Sí:**<br>Espera que cause ejecutoria y en su caso, la ejecución de sentencia. |
| | | FIN |
| 7 | | **No:**<br>Prepara el Recurso de Apelación formulando los alegatos sobre los agravios que le cause la sentencia. |
| 8 | | Acude a la Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia, a presentar el recurso, para que sea éste quien lo analice y resuelva su procedencia y, en su caso, revoque la sentencia que causa agravio al Ayuntamiento. |
| 9 | **Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia** | Emite su sentencia la cual puede confirmar o revocar la emitida en primer grado. |
| 10 | **Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal** | Prepara los conceptos de violación que se harán valer mediante el Juicio de Amparo, si la sentencia de la Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia no favorece a los intereses del Ayuntamiento, en caso contrario regresa al paso 7. |
| 11 | | Presenta ante el Tribunal Colegiado de Circuito dependiente del Poder Judicial de la Federación, los conceptos de violación para que sea éste quien los analice y si son procedentes revoque la sentencia que causó agravio al Ayuntamiento (Juicio de Amparo). |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Juicios ordinarios de carácter civil
Consejería Jurídica
Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal
Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia
INICIO
1
Recibe el oficio o escrito de demanda, lo registra y lo turna al Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal con las instrucciones correspondientes.
2
Recibe oficio o escrito de demanda, se entera de la solicitud de la intervención jurídica en asuntos donde el Ayuntamiento se vea involucrado o se afecten sus intereses.
3
Recaba la información y documentos que deban de anexarse a la demanda o a la contestación y acredita su acción.
4
Elabora la demanda o la contestación, en la cual hace del conocimiento de una o un Juez las reclamaciones o excepciones en su caso, así como los hechos que motivan la misma; una vez elaborada y con los anexos correspondientes se presenta para que dé inicio al procedimiento judicial.
5
Ejecuta el procedimiento judicial, desarrollando las diferentes etapas, como son: emplazamiento o contestación de demanda en su caso, ofrecimiento de pruebas, desahogo de pruebas o alegatos. Espera a que el juzgado dicte sentencia:
¿La sentencia es a Favor del Ayuntamiento?
No
A
Sí
6
Espera que cause ejecutoria y en su caso, la ejecución de sentencia.
FIN

## 1. Juicios ordinarios de carácter civil



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Juicio ejecutivo mercantil y oral mercantil** |
| **Objetivo**: | Representar al Ayuntamiento, sus integrantes o las autoridades dependientes de la administración pública municipal centralizada de Toluca, en todos los actos en que se vean involucrados o afectados sus intereses sea como acreedor o deudor, todo esto sustentado en títulos de crédito o documentos que tengan aparejada ejecución. |

## POLÍTICAS APLICABLES

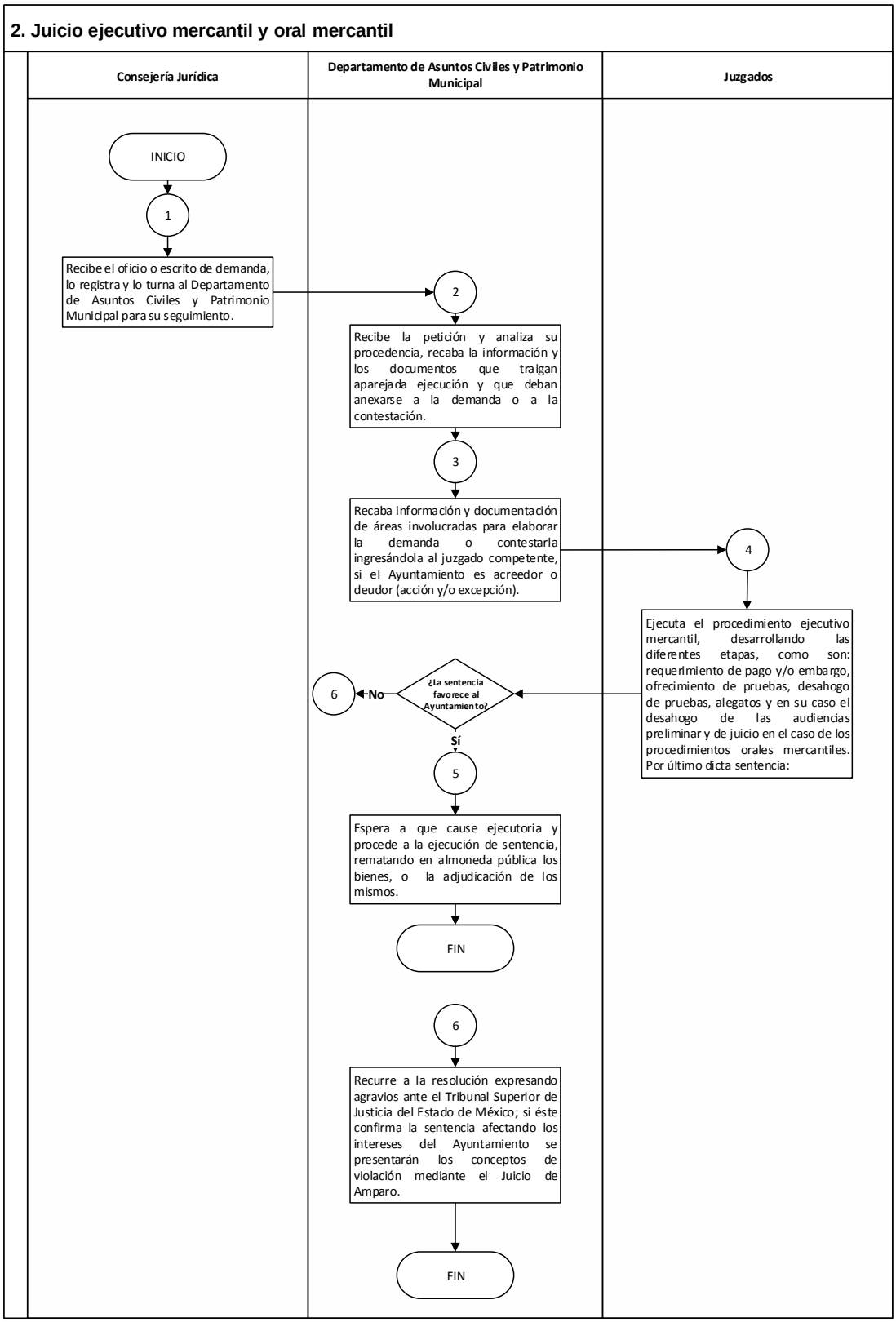
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal es responsable de elaborar demandas, dar contestación a las mismas y en su caso reconvenir en los asuntos Ejecutivos Mercantiles y Ejecutivos Civiles, reclamando el pago de las prestaciones debidas en su carácter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

**2. Juicio ejecutivo mercantil y oral mercantil**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Consejería Jurídica** | Recibe el oficio o escrito de demanda, lo registra y lo turna al Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal para su seguimiento. |
| **2** | **Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal** | Recibe la petición y analiza su procedencia, recaba la información y los documentos que traigan aparejada ejecución y que deban anexarse a la demanda o a la contestación. |
| **3** | | Recaba información y documentación de áreas involucradas para elaborar la demanda o contestarla ingresándola al juzgado competente, si el Ayuntamiento es acreedor o deudor (acción y/o excepción). |
| **4** | **Juzgados** | Ejecuta el procedimiento ejecutivo mercantil, desarrollando las diferentes etapas, como son: requerimiento de pago y/o embargo, ofrecimiento de pruebas, desahogo de pruebas, alegatos y en su caso el desahogo de las audiencias preliminar y de juicio en el caso de los procedimientos orales mercantiles. Por último dicta sentencia: |
| | | **¿La sentencia favorece a los intereses del Ayuntamiento?** |
| **5** | **Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal** | **Sí:**<br>Espera a que cause ejecutoria y procede a la ejecución de sentencia, rematando en almoneda pública los bienes, o la adjudicación de los mismos. |
| | | **FIN** |
| **6** | **Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal** | **No:**<br>Recurre a la resolución expresando agravios ante el Tribunal Superior de Justicia del Estado de México; si éste confirma la sentencia afectando los intereses del Ayuntamiento se presentarán los conceptos de violación mediante el Juicio de Amparo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Juicio ejecutivo mercantil y oral mercantil
Consejería Jurídica
Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal
Juzgados
INICIO
1
Recibe el oficio o escrito de demanda, lo registra y lo turna al Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal para su seguimiento.
2
Recibe la petición y analiza su procedencia, recaba la información y los documentos que traigan aparejada ejecución y que deban anexarse a la demanda o a la contestación.
3
Recaba información y documentación de áreas involucradas para elaborar la demanda o contestarla ingresándola al juzgado competente, si el Ayuntamiento es acreedor o deudor (acción y/o excepción).
4
Ejecuta el procedimiento ejecutivo mercantil, desarrollando las diferentes etapas, como son: requerimiento de pago y/o embargo, ofrecimiento de pruebas, desahogo de pruebas, alegatos y en su caso el desahogo de las audiencias preliminar y de juicio en el caso de los procedimientos orales mercantiles. Por último dicta sentencia:
¿La sentencia favorece al Ayuntamiento?
No
6
Sí
5
Espera a que cause ejecutoria y procede a la ejecución de sentencia, rematando en almoneda pública los bienes, o la adjudicación de los mismos.
FIN
6
Recurre a la resolución expresando agravios ante el Tribunal Superior de Justicia del Estado de México; si éste confirma la sentencia afectando los intereses del Ayuntamiento se presentarán los conceptos de violación mediante el Juicio de Amparo.
FIN

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

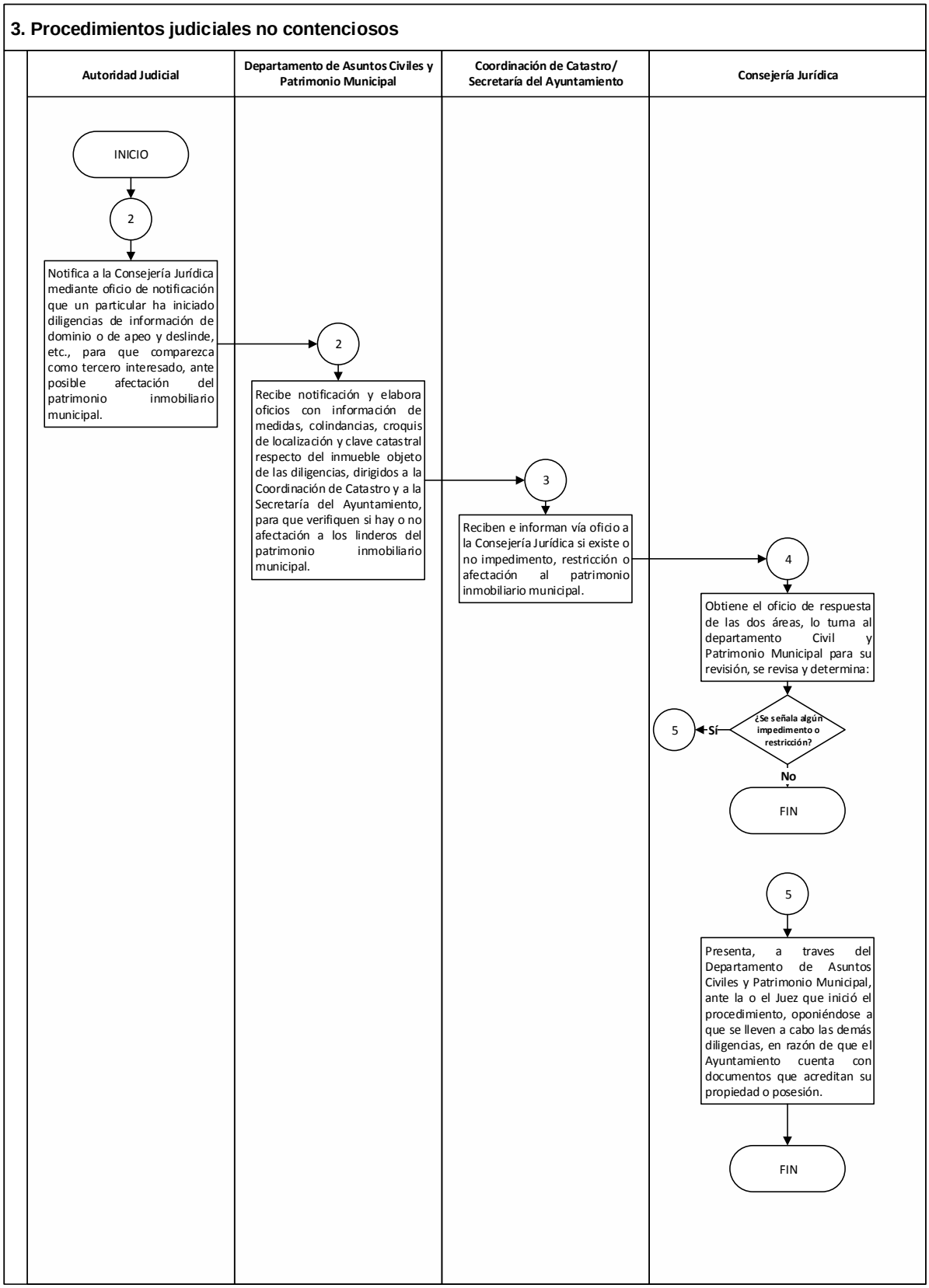
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**3. Procedimientos judiciales no contenciosos**
**Descriptivo**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Autoridad Judicial** | Notifica a la Consejería Jurídica mediante oficio de notificación que un particular ha iniciado diligencias de información de dominio o de apeo y deslinde, etc., para que comparezca como tercero interesado, ante posible afectación del patrimonio inmobiliario municipal. |
| **2** | **Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal** | Recibe notificación y elabora oficios con información de medidas, colindancias, croquis de localización y clave catastral respecto del inmueble objeto de las diligencias, dirigidos a la Coordinación de Catastro y a la Secretaría del Ayuntamiento, para que verifiquen si hay o no afectación a los linderos del patrimonio inmobiliario municipal. |
| **3** | **Coordinación de Catastro/Secretaría del Ayuntamiento** | Reciben e informan vía oficio a la Consejería Jurídica si existe o no impedimento, restricción o afectación al patrimonio inmobiliario municipal. |
| **4** | **Consejería Jurídica** | Obtiene el oficio de respuesta de las dos áreas, lo turna al departamento Civil y Patrimonio Municipal para su revisión, se revisa y determina: |
| | | **¿Se señala algún impedimento o restricción?** |
| | | **No:**<br>**Fin** |
| **5** | **Consejería Jurídica** | **Sí:**<br>Presenta, a traves del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal, ante la o el Juez que inició el procedimiento, oponiéndose a que se lleven a cabo las demás diligencias, en razón de que el Ayuntamiento cuenta con documentos que acreditan su propiedad o posesión. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Procedimientos judiciales no contenciosos
Autoridad Judicial
Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal
Coordinación de Catastro/ Secretaría del Ayuntamiento
Consejería Jurídica
INICIO
2
Notifica a la Consejería Jurídica mediante oficio de notificación que un particular ha iniciado diligencias de información de dominio o de apeo y deslinde, etc., para que comparezca como tercero interesado, ante posible afectación del patrimonio inmobiliario municipal.
2
Recibe notificación y elabora oficios con información de medidas, colindancias, croquis de localización y clave catastral respecto del inmueble objeto de las diligencias, dirigidos a la Coordinación de Catastro y a la Secretaría del Ayuntamiento, para que verifiquen si hay o no afectación a los linderos del patrimonio inmobiliario municipal.
3
Reciben e informan vía oficio a la Consejería Jurídica si existe o no impedimento, restricción o afectación al patrimonio inmobiliario municipal.
4
Obtiene el oficio de respuesta de las dos áreas, lo turna al departamento Civil y Patrimonio Municipal para su revisión, se revisa y determina:
¿Se señala algún impedimento o restricción?
Sí
5
No
FIN
5
Presenta, a traves del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal, ante la o el Juez que inició el procedimiento, oponiéndose a que se lleven a cabo las demás diligencias, en razón de que el Ayuntamiento cuenta con documentos que acreditan su propiedad o posesión.
FIN

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

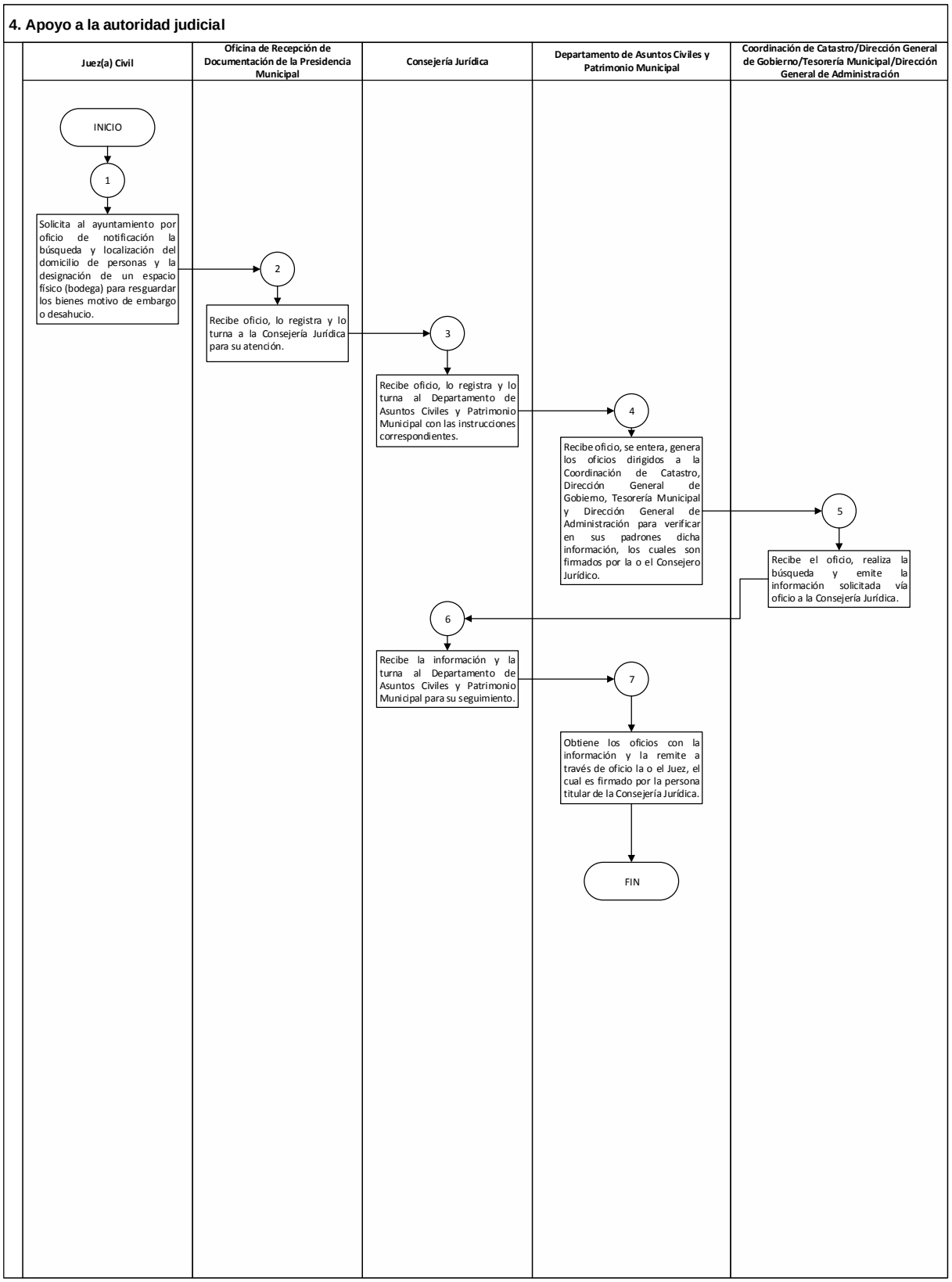
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**4. Apoyo a la autoridad judicial.**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Juez(a) Civil** | Solicita al ayuntamiento por oficio de notificación la búsqueda y localización del domicilio de personas y la designación de un espacio físico (bodega) para resguardar los bienes motivo de embargo o desahucio. |
| 2 | **Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal** | Recibe oficio, lo registra y lo turna a la Consejería Jurídica para su atención. |
| 3 | **Consejería Jurídica** | Recibe oficio, lo registra y lo turna al Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal con las instrucciones correspondientes. |
| 4 | **Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal** | Recibe oficio, se entera, genera los oficios dirigidos a la Coordinación de Catastro, Dirección General de Gobierno, Tesorería Municipal y Dirección General de Administración para verificar en sus padrones dicha información, los cuales son firmados por la o el Consejero Jurídico. |
| 5 | **Coordinación de Catastro/Dirección General de Gobierno/Tesorería Municipal/Dirección General de Administración** | Recibe el oficio, realiza la búsqueda y emite la información solicitada vía oficio a la Consejería Jurídica. |
| 6 | **Consejería Jurídica** | Recibe la información y la turna al Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal para su seguimiento. |
| 7 | **Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal** | Obtiene los oficios con la información y la remite a través de oficio la o el Juez, el cual es firmado por la persona titular de la Consejería Jurídica. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Apoyo a la autoridad judicial
Juez(a) Civil
Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal
Consejería Jurídica
Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal
Coordinación de Catastro/Dirección General de Gobierno/Tesorería Municipal/Dirección General de Administración
INICIO
1
Solicita al ayuntamiento por oficio de notificación la búsqueda y localización del domicilio de personas y la designación de un espacio físico (bodega) para resguardar los bienes motivo de embargo o desahucio.
2
Recibe oficio, lo registra y lo turna a la Consejería Jurídica para su atención.
3
Recibe oficio, lo registra y lo turna al Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal con las instrucciones correspondientes.
4
Recibe oficio, se entera, genera los oficios dirigidos a la Coordinación de Catastro, Dirección General de Gobierno, Tesorería Municipal y Dirección General de Administración para verificar en sus padrones dicha información, los cuales son firmados por la o el Consejero Jurídico.
5
Recibe el oficio, realiza la búsqueda y emite la información solicitada vía oficio a la Consejería Jurídica.
6
Recibe la información y la turna al Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal para su seguimiento.
7
Obtiene los oficios con la información y la remite a través de oficio la o el Juez, el cual es firmado por la persona titular de la Consejería Jurídica.
FIN

## XV. Departamento de Asuntos Constitucionales

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Trámite y seguimiento de los juicios de amparo indirectos**
**Descriptivo:**

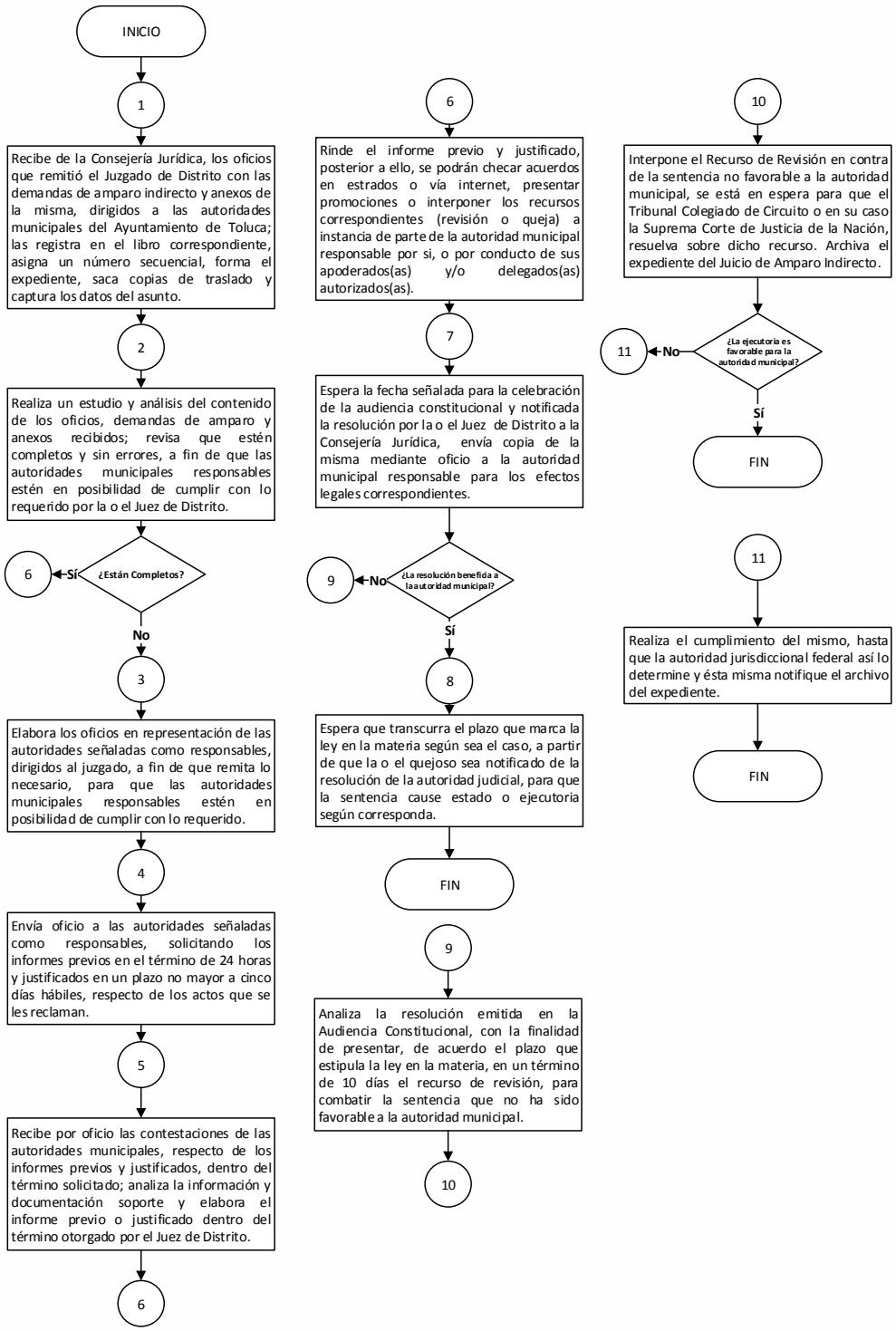
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Asuntos Constitucionales | Recibe de la Consejería Jurídica, los oficios que remitió el Juzgado de Distrito con las demandas de amparo indirecto y anexos de la misma, dirigidos a las autoridades municipales del Ayuntamiento de Toluca; las registra en el libro correspondiente, asigna un número secuencial, forma el expediente, saca copias de traslado y captura los datos del asunto. |
| 2 | | Realiza un estudio y análisis del contenido de los oficios, demandas de amparo y anexos recibidos; revisa que estén completos y sin errores, a fin de que las autoridades municipales responsables estén en posibilidad de cumplir con lo requerido por la o el Juez de Distrito. |
| | | **¿Están Completos?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 6 |
| 3 | | **No:**<br>Elabora los oficios en representación de las autoridades señaladas como responsables, dirigidos al juzgado, a fin de que remita lo necesario, para que las autoridades municipales responsables estén en posibilidad de cumplir con lo requerido. |
| 4 | | Envía oficio a las autoridades señaladas como responsables, solicitando los informes previos en el término de 24 horas y justificados en un plazo no mayor a cinco días hábiles, respecto de los actos que se les reclaman. |
| 5 | | Recibe por oficio las contestaciones de las autoridades municipales, respecto de los informes previos y justificados, dentro del término solicitado; analiza la información y documentación soporte y elabora el informe previo o justificado dentro del término otorgado por el Juez de Distrito. |
| 6 | | Rinde el informe previo y justificado, posterior a ello, se podrán checar acuerdos en estrados o vía internet, presentar promociones o interponer los recursos correspondientes (revisión o queja) a instancia de parte de la autoridad municipal responsable por si, o por conducto de sus apoderados(as) y/o delegados(as) autorizados(as). |
| 7 | | Espera la fecha señalada para la celebración de la audiencia constitucional y notificada la resolución por la o el Juez de Distrito a la Consejería Jurídica, envía copia de la misma mediante oficio a la autoridad municipal responsable para los efectos legales correspondientes. |
| | | **¿La resolución beneficia a la autoridad municipal?** |
| 8 | | **Sí:**<br>Espera que transcurra el plazo que marca la ley en la materia según sea el caso, a partir de que la o el quejoso sea notificado de la |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | resolución de la autoridad judicial, para que la sentencia cause estado o ejecutoria según corresponda. |
| | | **FIN** |
| **9** | **Departamento de Asuntos Constitucionales** | **No:**<br>Analiza la resolución emitida en la Audiencia Constitucional, con la finalidad de presentar, de acuerdo el plazo que estipula la ley en la materia, en un término de 10 días el recurso de revisión, para combatir la sentencia que no ha sido favorable a la autoridad municipal. |
| **10** | | Interpone el Recurso de Revisión en contra de la sentencia no favorable a la autoridad municipal, se está en espera para que el Tribunal Colegiado de Circuito o en su caso la Suprema Corte de Justicia de la Nación, resuelva sobre dicho recurso. Archiva el expediente del Juicio de Amparo Indirecto. |
| | | ¿La ejecutoria es favorable para la autoridad municipal? |
| | | **Sí:**<br>**FIN** |
| **11** | **Departamento de Asuntos Constitucionales** | **No:**<br>Realiza el cumplimiento del mismo, hasta que la autoridad jurisdiccional federal así lo determine y ésta misma notifique el archivo del expediente. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

**1. Trámite y seguimiento de los juicios de amparo indirectos**

**Departamento de Asuntos Constitucionales**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

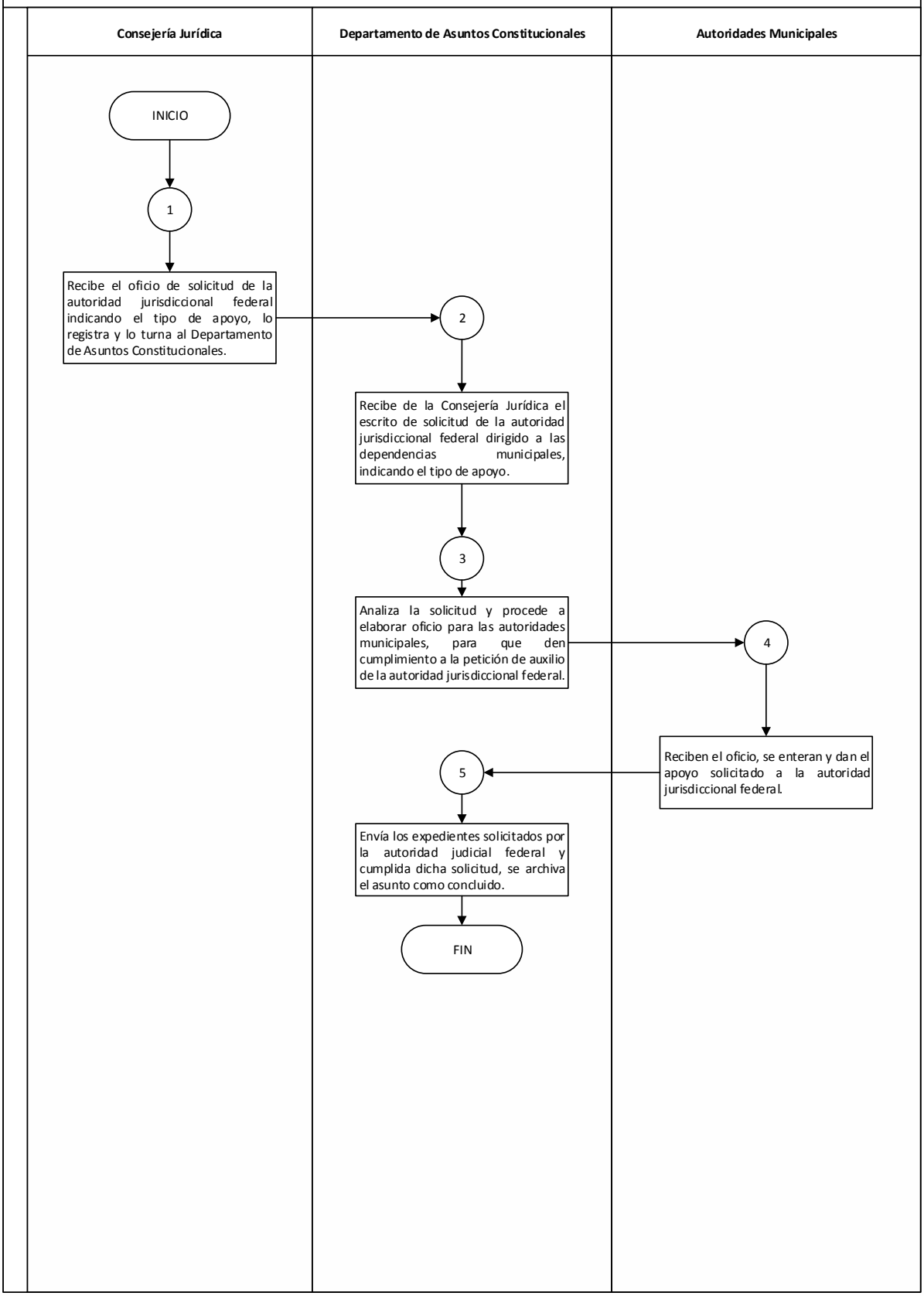
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales, recabará la información solicitada por la autoridad jurisdiccional federal a las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Toluca, en congruencia con lo que establecen las normas respectivas para tal efecto y remitirá dicha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

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

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Consejería Jurídica** | Recibe el oficio de solicitud de la autoridad jurisdiccional federal indicando el tipo de apoyo, lo registra y lo turna al Departamento de Asuntos Constitucionales. |
| **2** | **Departamento de Asuntos Constitucionales** | Recibe de la Consejería Jurídica el escrito de solicitud de la autoridad jurisdiccional federal dirigido a las dependencias municipales, indicando el tipo de apoyo. |
| **3** | | Analiza la solicitud y procede a elaborar oficio para las autoridades municipales, para que den cumplimiento a la petición de auxilio de la autoridad jurisdiccional federal. |
| **4** | **Autoridades Municipales** | Reciben el oficio, se enteran y dan el apoyo solicitado a la autoridad jurisdiccional federal. |
| **5** | **Departamento de Asuntos Constitucionales** | Envía los expedientes solicitados por la autoridad judicial federal y cumplida dicha solicitud, se archiva el asunto como concluido. |
| | | **FIN** |

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



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

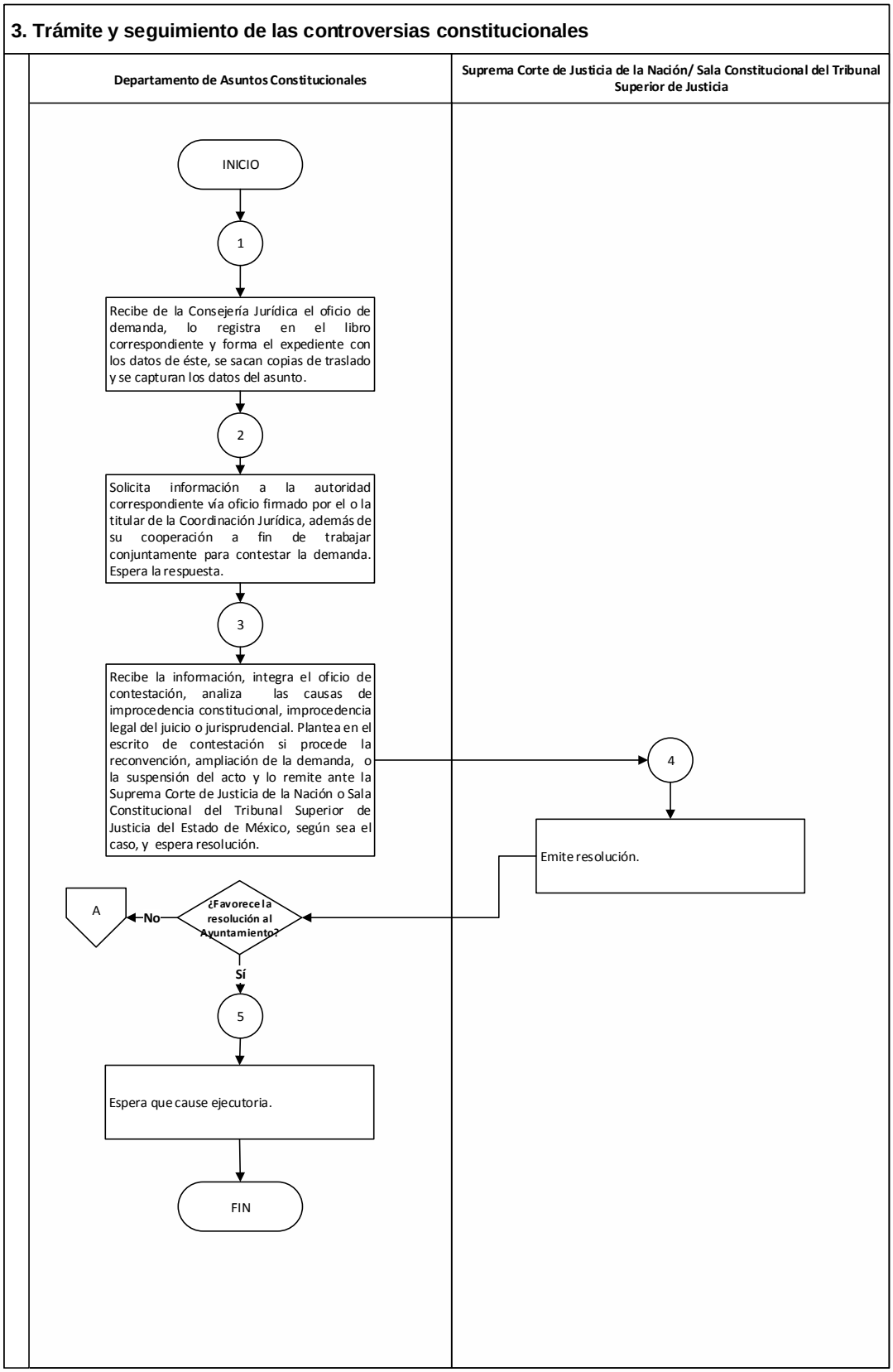
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**3. Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales**
**Descriptivo**

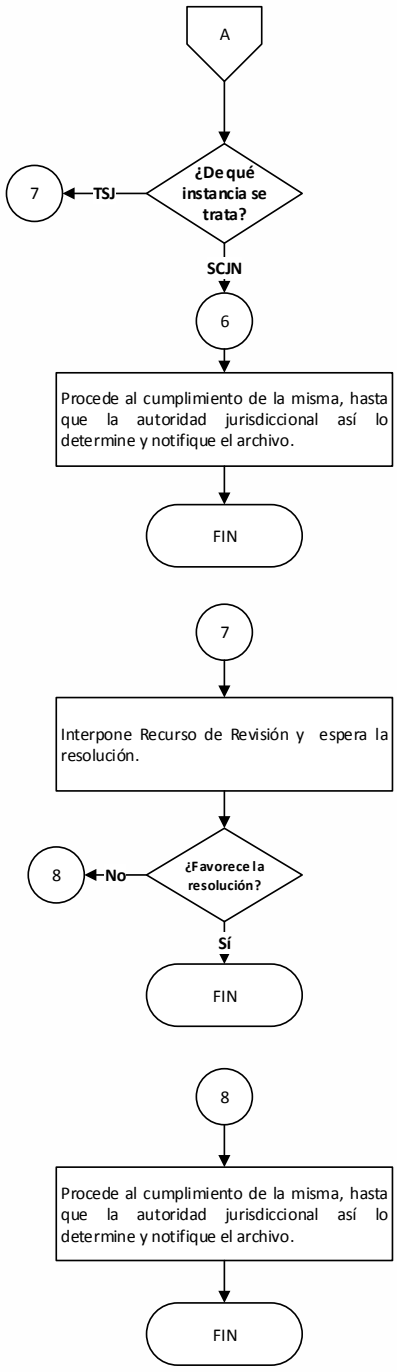
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Asuntos Constitucionales | Recibe de la Consejería Jurídica el oficio de demanda, lo registra en el libro correspondiente y forma el expediente con los datos de éste, se sacan copias de traslado y se capturan los datos del asunto. |
| 2 | | Solicita información a la autoridad correspondiente vía oficio firmado por el o la titular de la Coordinación Jurídica, además de su cooperación a fin de trabajar conjuntamente para contestar la demanda. Espera la respuesta. |
| 3 | | Recibe la información, integra el oficio de contestación, analiza las causas de improcedencia constitucional, improcedencia legal del juicio o jurisprudencial. Plantea en el escrito de contestación si procede la reconvención, ampliación de la demanda, o la suspensión del acto y lo remite ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación o Sala Constitucional del Tribunal Superior de Justicia del Estado de México, según sea el caso, y espera resolución. |
| 4 | Suprema Corte de Justicia de la Nación/ Sala Constitucional del Tribunal Superior de Justicia | Emite resolución. |
| | | **¿Favorece la resolución al Ayuntamiento?** |
| 5 | Departamento de Asuntos Constitucionales | **Sí:**<br>Espera que cause ejecutoria. |
| | | **FIN** |
| | | **No:**<br>¿De qué instancia se trata? |
| 6 | | **SCJN**<br>Procede al cumplimiento de la misma, hasta que la autoridad jurisdiccional así lo determine y notifique el archivo. |
| | | **FIN** |
| 7 | Departamento de Asuntos Constitucionales | **TSJ**<br>Interpone Recurso de Revisión y espera la resolución. |
| | | ¿Favorece la resolución? |
| | | **Sí**<br>FIN |
| 8 | | **No:**<br>Procede al cumplimiento de la misma, hasta que la autoridad jurisdiccional así lo determine y notifique el archivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales
Departamento de Asuntos Constitucionales
Suprema Corte de Justicia de la Nación/ Sala Constitucional del Tribunal Superior de Justicia
INICIO
1
Recibe de la Consejería Jurídica el oficio de demanda, lo registra en el libro correspondiente y forma el expediente con los datos de éste, se sacan copias de traslado y se capturan los datos del asunto.
2
Solicita información a la autoridad correspondiente vía oficio firmado por el o la titular de la Coordinación Jurídica, además de su cooperación a fin de trabajar conjuntamente para contestar la demanda. Espera la respuesta.
3
Recibe la información, integra el oficio de contestación, analiza las causas de improcedencia constitucional, improcedencia legal del juicio o jurisprudencial. Plantea en el escrito de contestación si procede la reconvención, ampliación de la demanda, o la suspensión del acto y lo remite ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación o Sala Constitucional del Tribunal Superior de Justicia del Estado de México, según sea el caso, y espera resolución.
4
Emite resolución.
¿Favorece la resolución al Ayuntamiento?
No
A
Sí
5
Espera que cause ejecutoria.
FIN

## 3. Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales

| Departamento de Asuntos Constitucionales | Suprema Corte de Justicia de la Nación/ Sala Constitucional del Tribunal Superior de Justicia |
|---|---|



## XVI. Departamento de Asuntos Administrativos

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

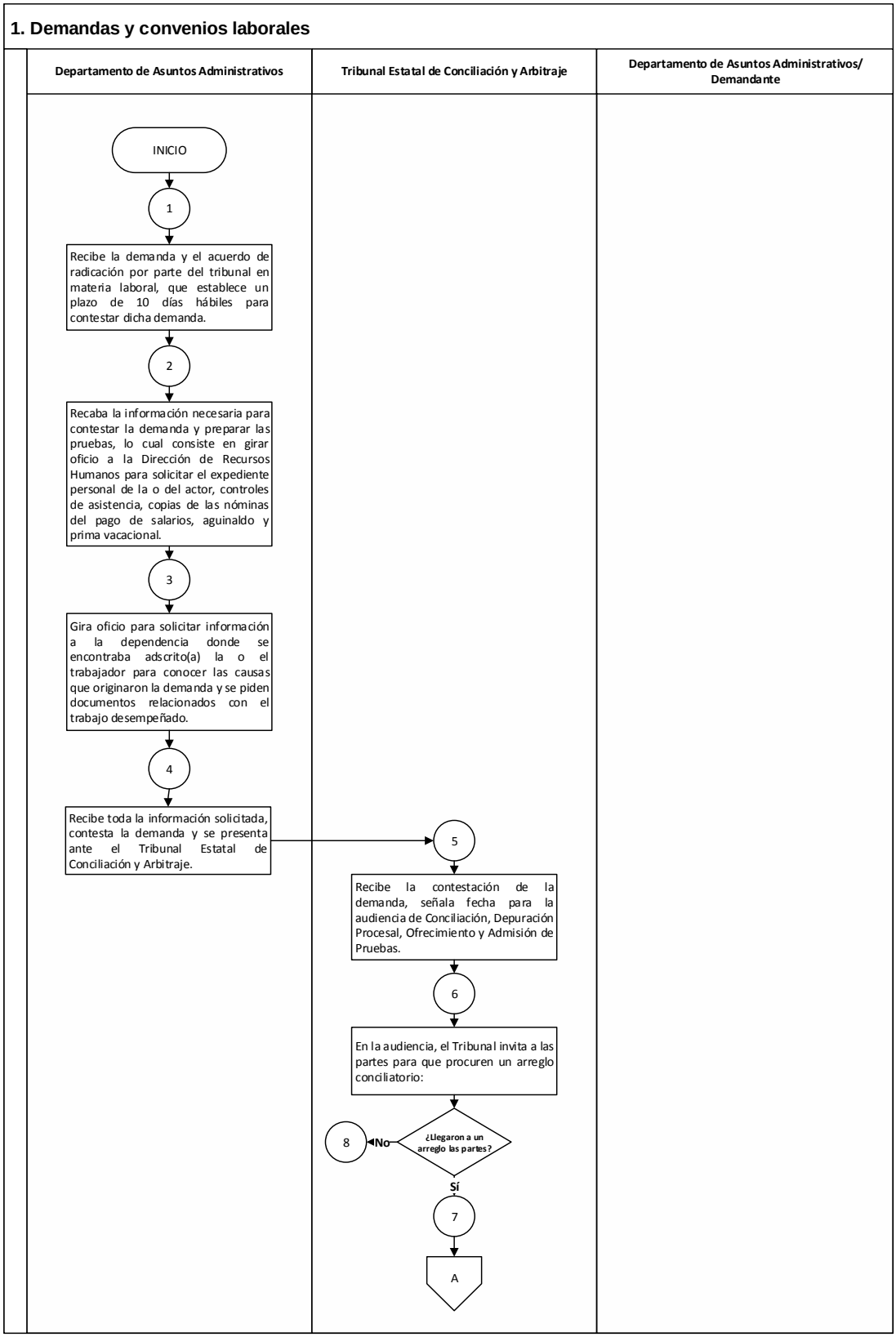
**1. Demandas y convenios laborales**

**Descriptivo:**

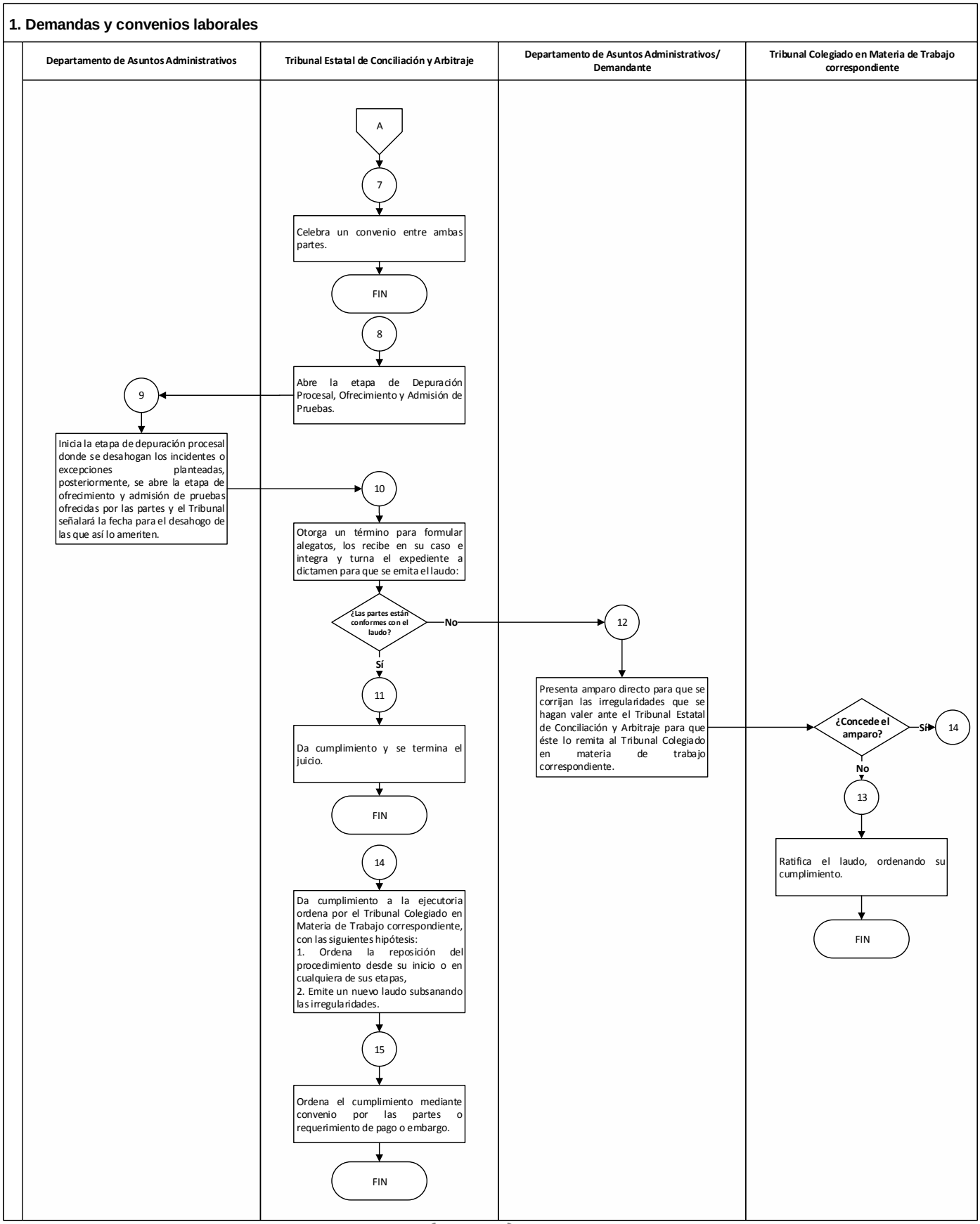
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Asuntos Administrativos** | Recibe la demanda y el acuerdo de radicación por parte del tribunal en materia laboral, que establece un plazo de 10 días hábiles para contestar dicha demanda. |
| **2** | | Recaba la información necesaria para contestar la demanda y preparar las pruebas, lo cual consiste en girar oficio a la Dirección de Recursos Humanos para solicitar el expediente personal de la o del actor, controles de asistencia, copias de las nóminas del pago de salarios, aguinaldo y prima vacacional. |
| **3** | | Gira oficio para solicitar información a la dependencia donde se encontraba adscrito(a) la o el trabajador para conocer las causas que originaron la demanda y se piden documentos relacionados con el trabajo desempeñado. |
| **4** | | Recibe toda la información solicitada, contesta la demanda y se presenta ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje. |
| **5** | **Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje** | Recibe la contestación de la demanda, señala fecha para la audiencia de Conciliación, Depuración Procesal, Ofrecimiento y Admisión de Pruebas. |
| **6** | | En la audiencia, el Tribunal invita a las partes para que procuren un arreglo conciliatorio: |
| | | **¿Llegaron a un arreglo las partes?** |
| **7** | | **Sí:**<br>Celebra un convenio entre ambas partes. |
| | | **FIN** |
| **8** | **Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje** | **No:**<br>Abre la etapa de Depuración Procesal, Ofrecimiento y Admisión de Pruebas. |
| **9** | **Departamento de Asuntos Administrativos** | Inicia la etapa de depuración procesal donde se desahogan los incidentes o excepciones planteadas, posteriormente, se abre la etapa de ofrecimiento y admisión de pruebas ofrecidas por las partes y el Tribunal señalará la fecha para el desahogo de las que así lo ameriten. |
| **10** | **Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje** | Otorga un término para formular alegatos, los recibe en su caso e integra y turna el expediente a dictamen para que se emita el laudo: |
| | | **¿Las partes están conformes con el laudo?** |
| **11** | | **Sí:**<br>Da cumplimiento y se termina el juicio. |
| | | **FIN** |
| **12** | **Departamento de Asuntos** | **No:**<br>Presenta amparo directo para que se corrijan las irregularidades que se hagan valer ante el Tribunal Estatal de Conciliación y |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Administrativos/ Demandante** | Arbitraje para que éste lo remita al Tribunal Colegiado en materia de trabajo correspondiente. |
| | **Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo correspondiente** | **¿Concede el amparo?** |
| **13** | | **No:**<br>Ratifica el laudo, ordenando su cumplimiento. |
| **14** | **Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje** | **Sí:**<br>Da cumplimiento a la ejecutoria ordena por el Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo correspondiente, con las siguientes hipótesis:<br>1. Ordena la reposición del procedimiento desde su inicio o en cualquiera de sus etapas,<br>2. Emite un nuevo laudo subsanando las irregularidades. |
| **15** | | Ordena el cumplimiento mediante convenio por las partes o requerimiento de pago o embargo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Demandas y convenios laborales
Departamento de Asuntos Administrativos
Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje
Departamento de Asuntos Administrativos/ Demandante
INICIO
1
Recibe la demanda y el acuerdo de radicación por parte del tribunal en materia laboral, que establece un plazo de 10 días hábiles para contestar dicha demanda.
2
Recaba la información necesaria para contestar la demanda y preparar las pruebas, lo cual consiste en girar oficio a la Dirección de Recursos Humanos para solicitar el expediente personal de la o del actor, controles de asistencia, copias de las nóminas del pago de salarios, aguinaldo y prima vacacional.
3
Gira oficio para solicitar información a la dependencia donde se encontraba adscrito(a) la o el trabajador para conocer las causas que originaron la demanda y se piden documentos relacionados con el trabajo desempeñado.
4
Recibe toda la información solicitada, contesta la demanda y se presenta ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje.
5
Recibe la contestación de la demanda, señala fecha para la audiencia de Conciliación, Depuración Procesal, Ofrecimiento y Admisión de Pruebas.
6
En la audiencia, el Tribunal invita a las partes para que procuren un arreglo conciliatorio:
¿Llegaron a un arreglo las partes?
No
8
Sí
7
A

## 1. Demandas y convenios laborales



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

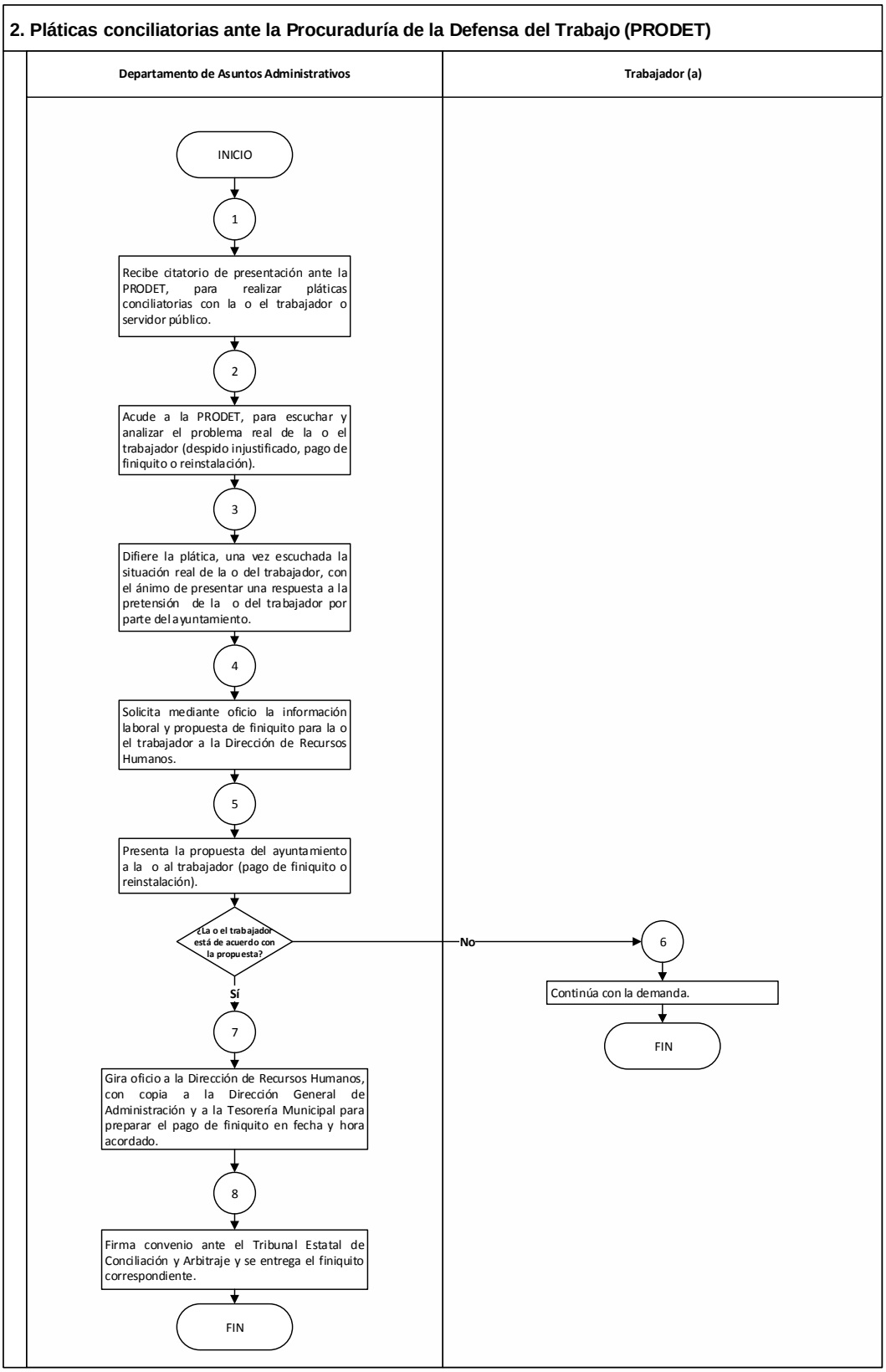
## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Asuntos Administrativos** | Recibe citatorio de presentación ante la PRODET, para realizar pláticas conciliatorias con la o el trabajador o servidor público. |
| **2** | | Acude a la PRODET, para escuchar y analizar el problema real de la o el trabajador (despido injustificado, pago de finiquito o reinstalación). |
| **3** | | Difiere la plática, una vez escuchada la situación real de la o del trabajador, con el ánimo de presentar una respuesta a la pretensión de la o del trabajador por parte del ayuntamiento. |
| **4** | | Solicita mediante oficio la información laboral y propuesta de finiquito para la o el trabajador a la Dirección de Recursos Humanos. |
| **5** | | Presenta la propuesta del ayuntamiento a la o al trabajador (pago de finiquito o reinstalación). |
| | | **¿La o el trabajador está de acuerdo con la propuesta?** |
| **6** | **Trabajador (a)** | **No:**<br>Continúa con la demanda. |
| | | **FIN** |
| **7** | **Departamento de Asuntos Administrativos** | **Sí:**<br>Gira oficio a la Dirección de Recursos Humanos, con copia a la Dirección General de Administración y a la Tesorería Municipal para preparar el pago de finiquito en fecha y hora acordado. |
| **8** | | Firma convenio ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje y se entrega el finiquito correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Pláticas conciliatorias ante la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PRODET)
Departamento de Asuntos Administrativos
Trabajador (a)
INICIO
1
Recibe citatorio de presentación ante la PRODET, para realizar pláticas conciliatorias con la o el trabajador o servidor público.
2
Acude a la PRODET, para escuchar y analizar el problema real de la o el trabajador (despido injustificado, pago de finiquito o reinstalación).
3
Difiere la plática, una vez escuchada la situación real de la o del trabajador, con el ánimo de presentar una respuesta a la pretensión de la o del trabajador por parte del ayuntamiento.
4
Solicita mediante oficio la información laboral y propuesta de finiquito para la o el trabajador a la Dirección de Recursos Humanos.
5
Presenta la propuesta del ayuntamiento a la o al trabajador (pago de finiquito o reinstalación).
¿La o el trabajador está de acuerdo con la propuesta?
No
6
Continúa con la demanda.
FIN
Sí
7
Gira oficio a la Dirección de Recursos Humanos, con copia a la Dirección General de Administración y a la Tesorería Municipal para preparar el pago de finiquito en fecha y hora acordado.
8
Firma convenio ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje y se entrega el finiquito correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o de nulidad** |
| **Objetivo**: | Defender la validez de los actos administrativos emitidos por el ayuntamiento, sus integrantes o las autoridades dependientes de la administración pública municipal centralizada de Toluca en los juicios contenciosos administrativos, mediante la representación jurídica de todas éstas ante el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y/o cualquier otro órgano judicial o jurisdiccional de índole administrativo, para hacer frente a las demandas instauradas por particulares y otras autoridades respecto de dichos actos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

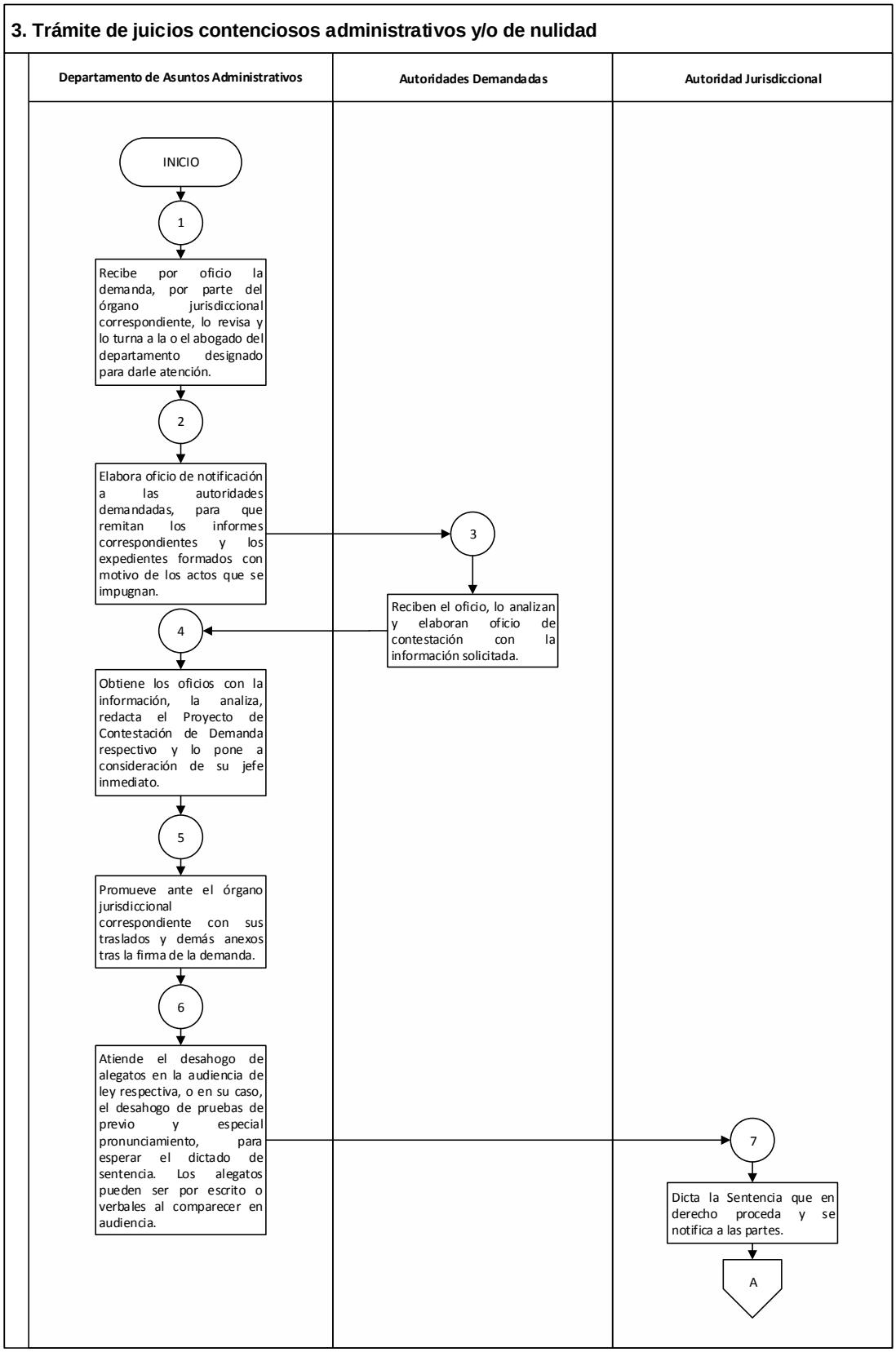
- El Departamento de Asuntos Administrativos actuará siempre en defensa de los actos administrativos, bajo la presunción de validez y certeza de estos actos, respeto de los cuales conozca con motivo de sus atribuciones legales.
- Será responsabilidad de las y los apoderados legales el recopilar las sentencias y demás criterios de los órganos jurisdiccionales para perfeccionar el actuar de las autoridades administrativas.
- Se exhortará a las autoridades administrativas que apliquen los principios de legalidad, buena fe, publicidad, eficacia, oficialidad, sencillez, gratuidad y celeridad.
- En el trámite de los asuntos, el personal actuará con legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, gratitud, buena fe, eficiencia, probidad y honradez.
- El Departamento de Asuntos Administrativos interpondrá el recurso de revisión, como medio de impugnación en el caso de no estar conformes con las sentencias de primera instancia y/o demás autos que consideren necesario.
- El Departamento de Asuntos Administrativos deberá atender las actividades que le asigne su superior jerárquico.

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

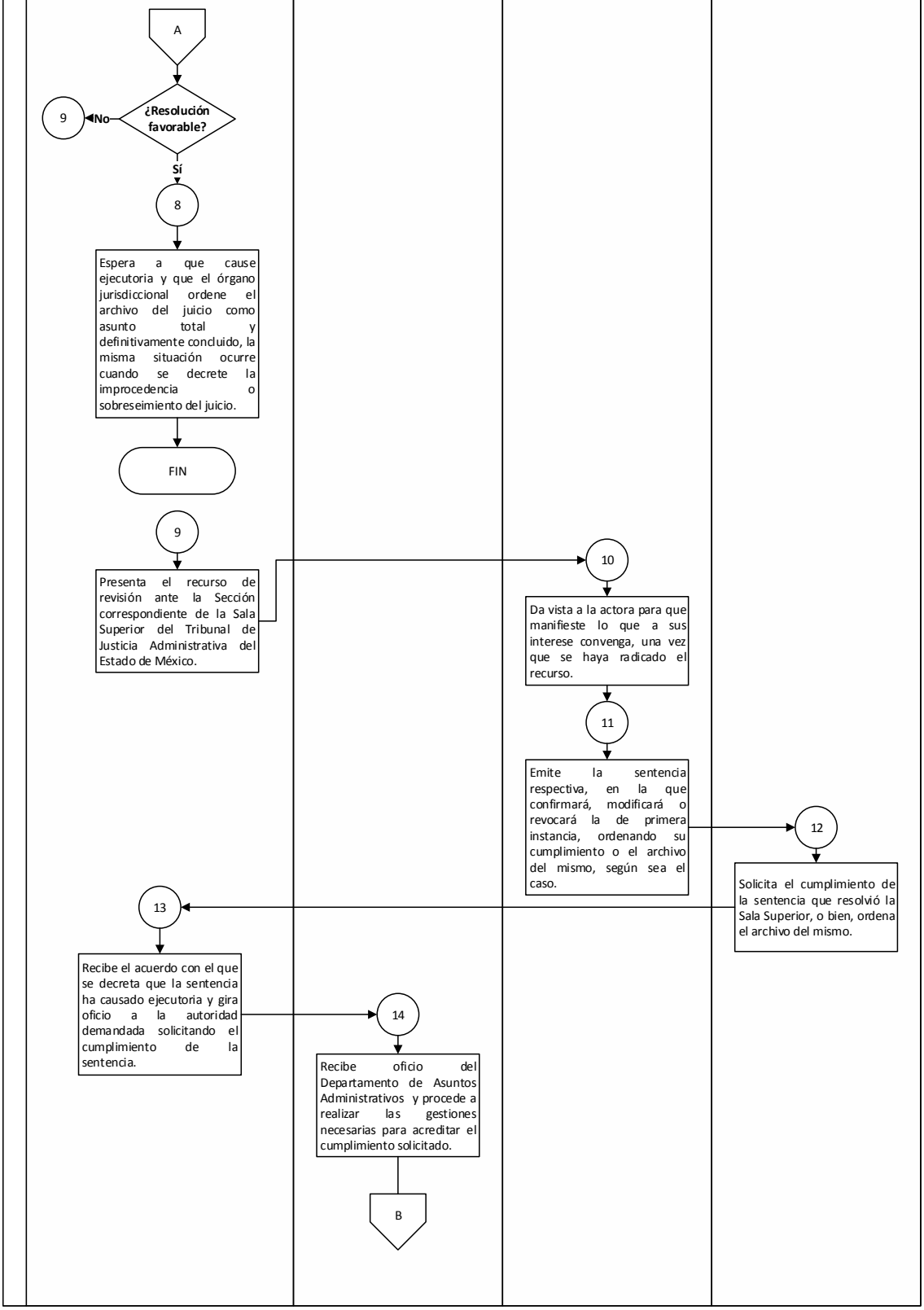
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Asuntos Administrativos | Recibe por oficio la demanda por parte del órgano jurisdiccional correspondiente, lo revisa y lo turna a la o el abogado del departamento designado para darle atención. |
| 2 | | Elabora oficio de notificación a las autoridades demandadas, para que remitan los informes correspondientes y los expedientes formados con motivo de los actos que se impugnan. |
| 3 | Autoridades Demandadas | Reciben el oficio, lo analizan y elaboran oficio de contestación con la información solicitada. |
| 4 | Departamento de Asuntos Administrativos | Obtiene los oficios con la información, la analiza, redacta el Proyecto de Contestación de Demanda respectivo y lo pone a consideración de su jefe inmediato. |
| 5 | | Promueve ante el órgano jurisdiccional correspondiente con sus traslados y demás anexos tras la firma de la demanda. |
| 6 | | Atiende el desahogo de alegatos en la audiencia de ley respectiva, o en su caso, el desahogo de pruebas de previo y especial pronunciamiento, para esperar el dictado de sentencia. Los alegatos pueden ser por escrito o verbales al comparecer en audiencia. |
| 7 | Autoridad Jurisdiccional | Dicta la Sentencia que en derecho proceda y se notifica a las partes. |
| | | **¿Resolución favorable**? |
| 8 | Departamento de Asuntos Administrativos | **SÍ:**<br>Espera a que cause ejecutoria y que el órgano jurisdiccional ordene el archivo del juicio como asunto total y definitivamente concluido, la misma situación ocurre cuando se decrete la improcedencia o sobreseimiento del juicio. |
| | | **FIN** |
| 9 | Departamento de Asuntos Administrativos | **No:**<br>Presenta el recurso de revisión ante la Sección correspondiente de la Sala Superior del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México. |
| 10 | Sección de la Sala Superior del Tribunal de Justicia Administrativa | Da vista a la actora para que manifieste lo que a sus interese convenga, una vez que se haya radicado el recurso. |
| 11 | | Emite la sentencia respectiva, en la que confirmará, modificará o revocará la de primera instancia, ordenando su cumplimiento o el archivo del mismo, según sea el caso. |
| 12 | Sala Regional competente | Solicita el cumplimiento de la sentencia que resolvió la Sala Superior, o bien, ordena el archivo del mismo. |
| 13 | Departamento de Asuntos Administrativos | Recibe el acuerdo con el que se decreta que la sentencia ha causado ejecutoria y gira oficio a la autoridad demandada solicitando el cumplimiento de la sentencia. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **14** | **Autoridad Demandada** | Recibe oficio del Departamento de Asuntos Administrativos y procede a realizar las gestiones necesarias para acreditar el cumplimiento solicitado. |
| **15** | | Gira oficio al Departamento de Asuntos Administrativos a través del cual informa las gestiones realizadas para acreditar el cumplimiento solicitado, remitiendo las constancias respectivas. |
| **16** | **Departamento de Asuntos Administrativos** | Recibe oficio de la autoridad demandada y proyecta la promoción correspondiente para informar el cumplimiento a la Sala Regional Competente. |
| **17** | **Sala Regional Competente** | Recibe la promoción del Departamento de Asuntos Administrativos y emite el acuerdo respectivo, en el que, si considera que la sentencia se cumplió en sus términos, ordena el archivo del juicio como asunto total y definitivamente concluido. En caso contrario solicitará el cumplimiento las veces que considere necesarias hasta que quede cumplida la sentencia, pudiendo imponer medidas de apremio para tal efecto. |
| | | **FIN** |

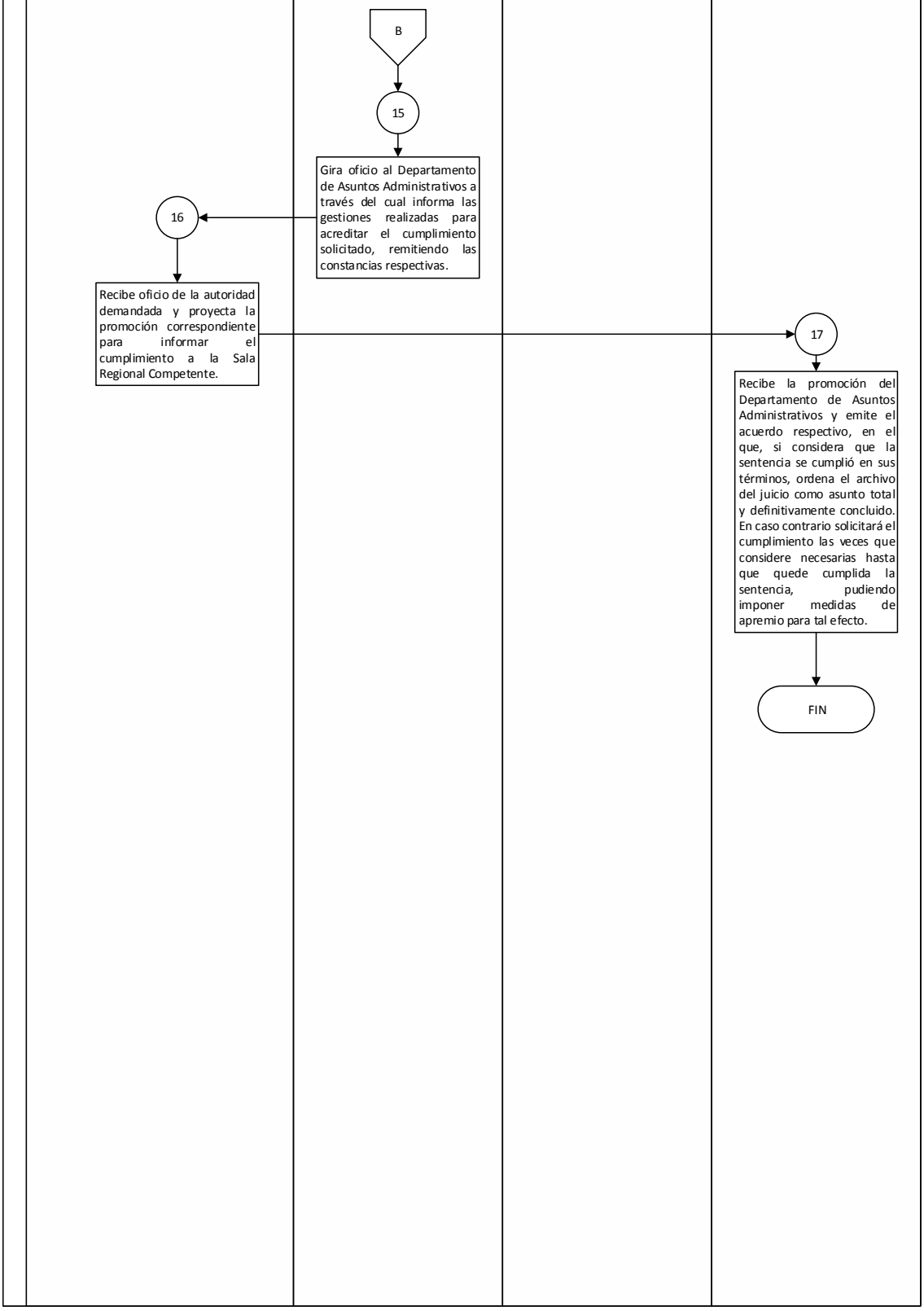
**Diagrama:**


3. Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o de nulidad
Departamento de Asuntos Administrativos
Autoridades Demandadas
Autoridad Jurisdiccional
INICIO
1
Recibe por oficio la demanda, por parte del órgano jurisdiccional correspondiente, lo revisa y lo turna a la o el abogado del departamento designado para darle atención.
2
Elabora oficio de notificación a las autoridades demandadas, para que remitan los informes correspondientes y los expedientes formados con motivo de los actos que se impugnan.
3
Reciben el oficio, lo analizan y elaboran oficio de contestación con la información solicitada.
4
Obtiene los oficios con la información, la analiza, redacta el Proyecto de Contestación de Demanda respectivo y lo pone a consideración de su jefe inmediato.
5
Promueve ante el órgano jurisdiccional correspondiente con sus traslados y demás anexos tras la firma de la demanda.
6
Atiende el desahogo de alegatos en la audiencia de ley respectiva, o en su caso, el desahogo de pruebas de previo y especial pronunciamiento, para esperar el dictado de sentencia. Los alegatos pueden ser por escrito o verbales al comparecer en audiencia.
7
Dicta la Sentencia que en derecho proceda y se notifica a las partes.
A

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



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



## XVII. Departamento de Asuntos Penales

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

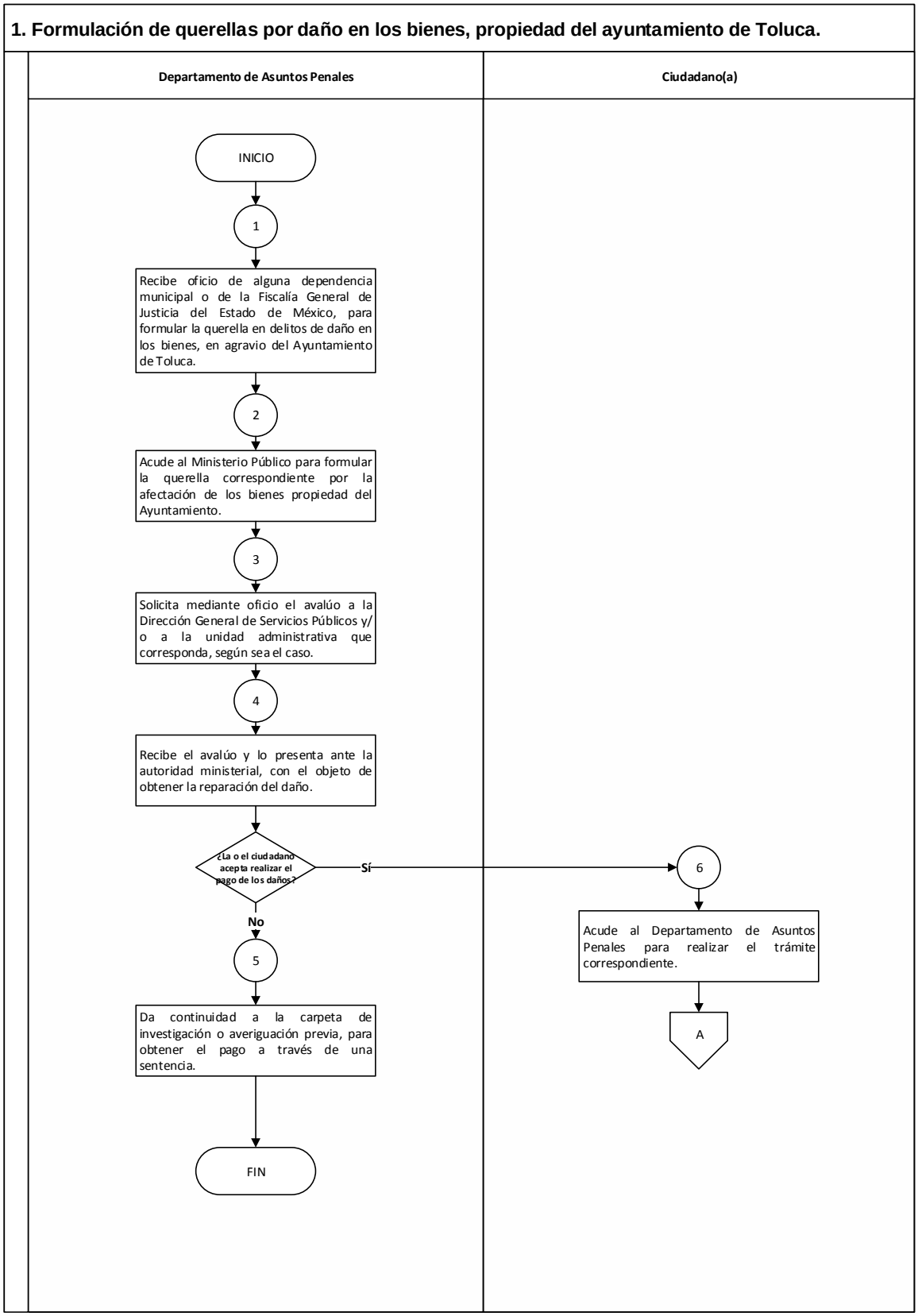
### POLÍTICAS APLICABLES

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

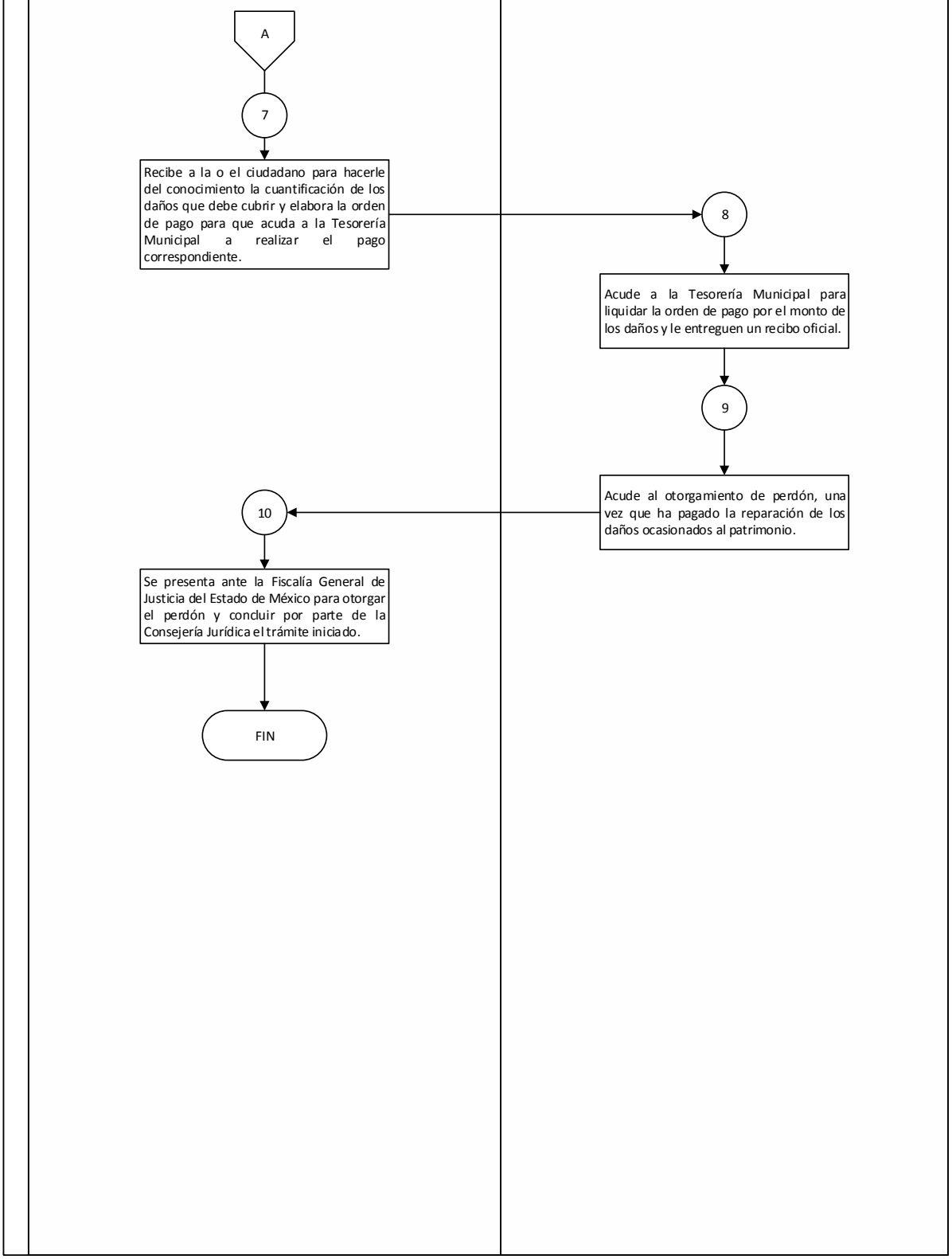
**1. Formulación de querellas por daño en los bienes, propiedad del ayuntamiento de Toluca**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Asuntos Penales | Recibe oficio de alguna dependencia municipal o de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, para formular la querella en delitos de daño en los bienes, en agravio del Ayuntamiento de Toluca. |
| 2 | | Acude al Ministerio Público para formular la querella correspondiente por la afectación de los bienes propiedad del Ayuntamiento. |
| 3 | | Solicita mediante oficio el avalúo a la Dirección General de Servicios Públicos y/o a la unidad administrativa que corresponda, según sea el caso. |
| 4 | | Recibe el avalúo y lo presenta ante la autoridad ministerial, con el objeto de obtener la reparación del daño. |
| | | **¿La o el ciudadano acepta realizar el pago de los daños?** |
| 5 | | **No:**<br>Da continuidad a la carpeta de investigación o averiguación previa, para obtener el pago a través de una sentencia. |
| | | **FIN** |
| 6 | Ciudadano(a) | **Sí:**<br>Acude al Departamento de Asuntos Penales para realizar el trámite correspondiente. |
| 7 | Departamento de Asuntos Penales | Recibe a la o el ciudadano para hacerle del conocimiento la cuantificación de los daños que debe cubrir y elabora la orden de pago para que acuda a la Tesorería Municipal a realizar el pago correspondiente. |
| 8 | Ciudadano(a) | Acude a la Tesorería Municipal para liquidar la orden de pago por el monto de los daños y le entreguen un recibo oficial. |
| 9 | | Acude al otorgamiento de perdón, una vez que ha pagado la reparación de los daños ocasionados al patrimonio. |
| 10 | Departamento de Asuntos Penales | Se presenta ante la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para otorgar el perdón y concluir por parte de la Consejería Jurídica el trámite iniciado. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Formulación de querellas por daño en los bienes, propiedad del ayuntamiento de Toluca.
Departamento de Asuntos Penales
Ciudadano(a)
INICIO
1
Recibe oficio de alguna dependencia municipal o de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, para formular la querella en delitos de daño en los bienes, en agravio del Ayuntamiento de Toluca.
2
Acude al Ministerio Público para formular la querella correspondiente por la afectación de los bienes propiedad del Ayuntamiento.
3
Solicita mediante oficio el avalúo a la Dirección General de Servicios Públicos y/ o a la unidad administrativa que corresponda, según sea el caso.
4
Recibe el avalúo y lo presenta ante la autoridad ministerial, con el objeto de obtener la reparación del daño.
¿La o el ciudadano acepta realizar el pago de los daños?
Sí
6
Acude al Departamento de Asuntos Penales para realizar el trámite correspondiente.
A
No
5
Da continuidad a la carpeta de investigación o averiguación previa, para obtener el pago a través de una sentencia.
FIN

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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Contestación a los diversos requerimientos de autoridades de procuración de justicia.** |
| **Objetivo**: | Reunir la información necesaria para dar respuesta, en el ámbito de su competencia, a los oficios recibidos de autoridades municipales, estatales y federales. |

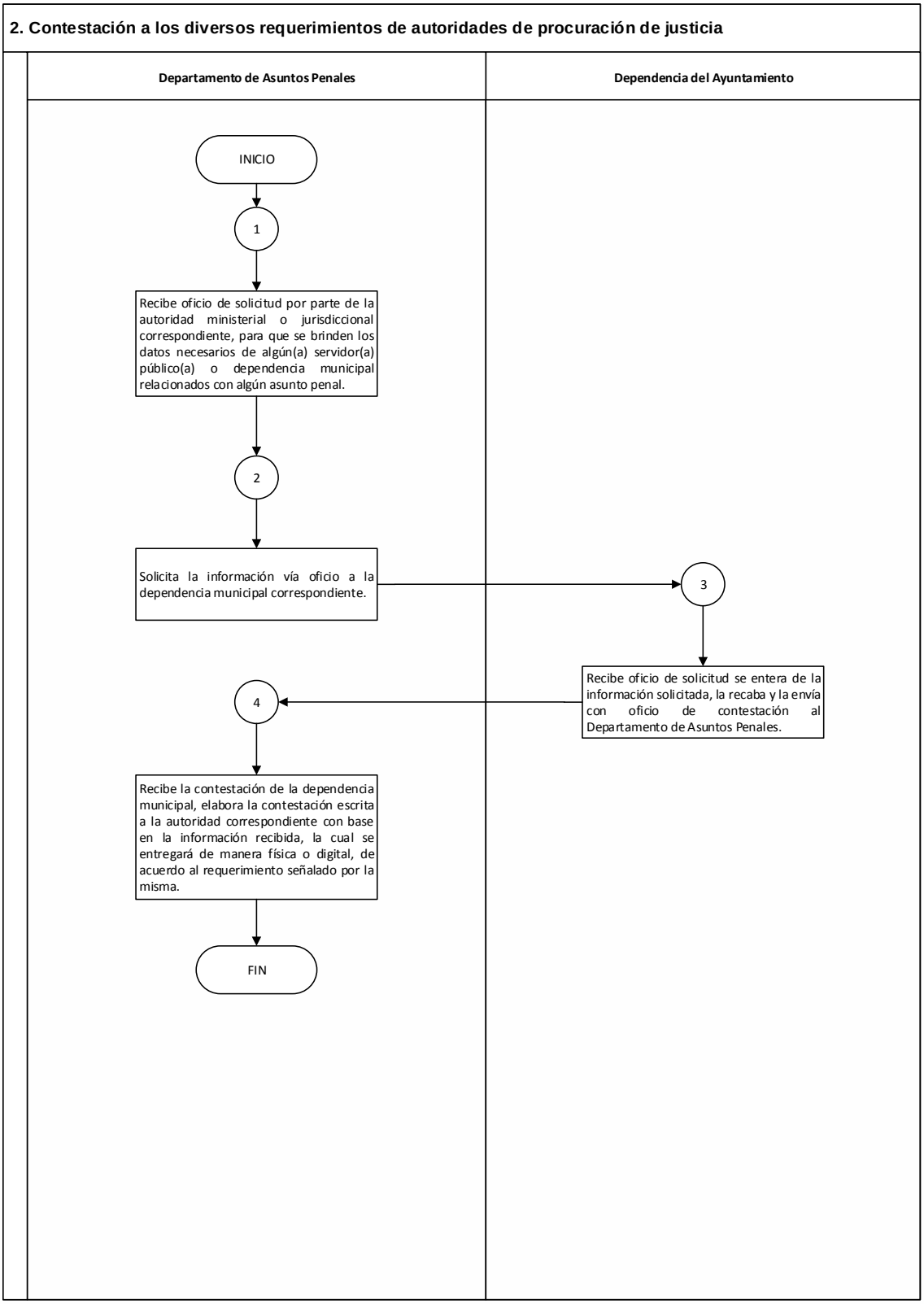
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**2. Contestación a los diversos requerimientos de autoridades de procuración de justicia**
**Descriptivo**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Asuntos Penales | Recibe oficio de solicitud por parte de la autoridad ministerial o jurisdiccional correspondiente, para que se brinden los datos necesarios de algún(a) servidor(a) público(a) o dependencia municipal relacionados con algún asunto penal. |
| 2 | | Solicita la información vía oficio a la dependencia municipal correspondiente. |
| 3 | Dependencia del Ayuntamiento | Recibe oficio de solicitud se entera de la información solicitada, la recaba y la envía con oficio de contestación al Departamento de Asuntos Penales. |
| 4 | Departamento de Asuntos Penales | Recibe la contestación de la dependencia municipal, elabora la contestación escrita a la autoridad correspondiente con base en la información recibida, la cual se entregará de manera física o digital, de acuerdo al requerimiento señalado por la misma. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Contestación a los diversos requerimientos de autoridades de procuración de justicia
Departamento de Asuntos Penales
Dependencia del Ayuntamiento
INICIO
1
Recibe oficio de solicitud por parte de la autoridad ministerial o jurisdiccional correspondiente, para que se brinden los datos necesarios de algún(a) servidor(a) público(a) o dependencia municipal relacionados con algún asunto penal.
2
Solicita la información vía oficio a la dependencia municipal correspondiente.
3
Recibe oficio de solicitud se entera de la información solicitada, la recaba y la envía con oficio de contestación al Departamento de Asuntos Penales.
4
Recibe la contestación de la dependencia municipal, elabora la contestación escrita a la autoridad correspondiente con base en la información recibida, la cual se entregará de manera física o digital, de acuerdo al requerimiento señalado por la misma.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

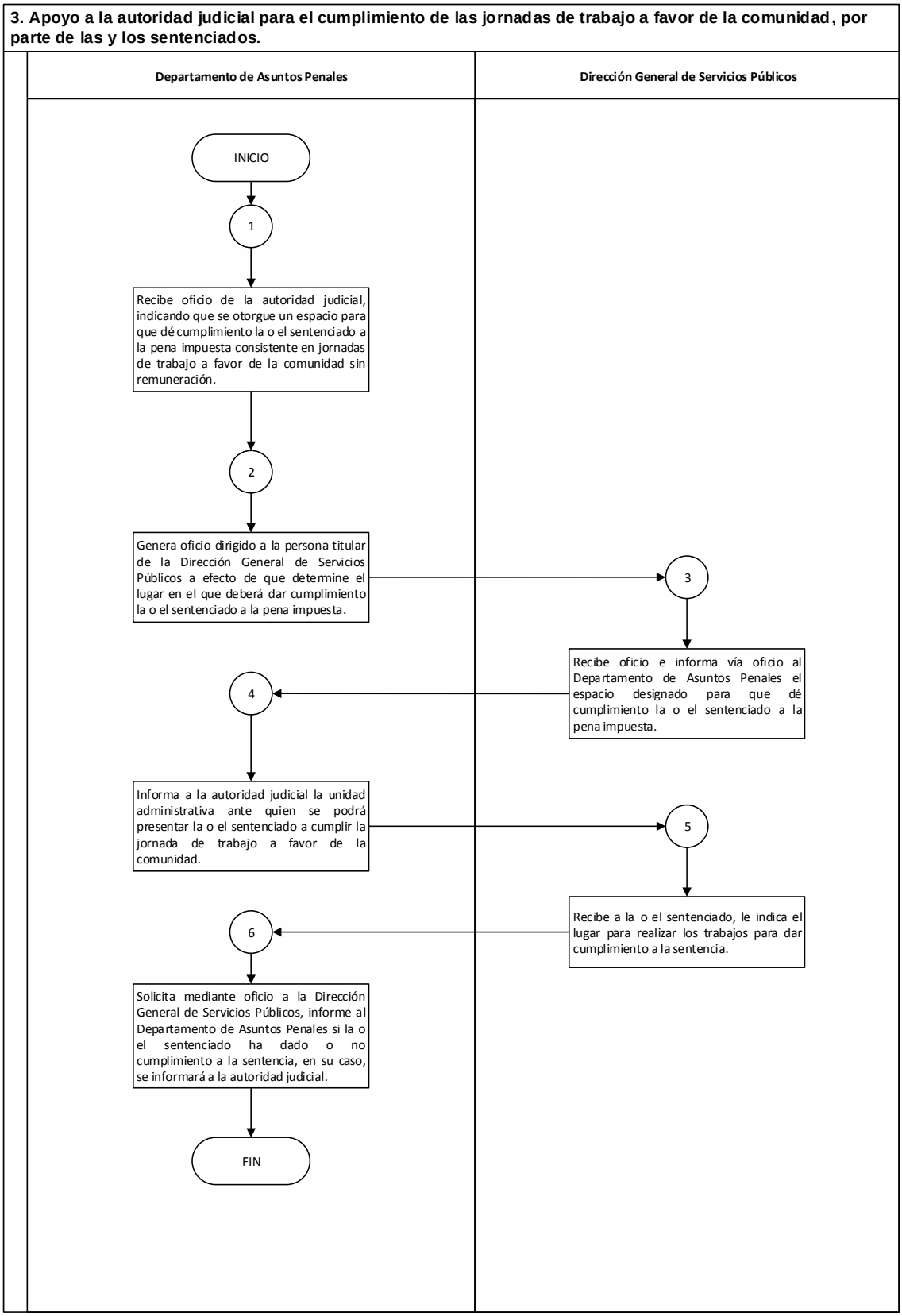
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Penales, solicitará a la Dirección General de Servicios Públicos designe los espacios a efecto de que se dé cumplimiento a la sentencia impuesta por la autoridad judicial.
- El Departamento de Asuntos Penales, para el ejercicio de sus funciones se basará en las leyes siguientes:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
  - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
  - Código Penal para el Estado de México
  - Código de Procedimientos Penales para el Estado de México
  - Código Penal Federal
  - Código Federal de Procedimientos Penales
  - Código Nacional de Procedimientos Penales
  - Ley Orgánica Municipal del Estado de México
  - Bando Municipal de Toluca
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca
- El Departamento de Asuntos Penales deberá atender las actividades que le asigne su superior jerárquico.

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

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Asuntos Penales** | Recibe oficio de la autoridad judicial, indicando que se otorgue un espacio para que dé cumplimiento la o el sentenciado a la pena impuesta consistente en jornadas de trabajo a favor de la comunidad sin remuneración. |
| **2** | | Genera oficio dirigido a la persona titular de la Dirección General de Servicios Públicos a efecto de que determine el lugar en el que deberá dar cumplimiento la o el sentenciado a la pena impuesta. |
| **3** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe oficio e informa vía oficio al Departamento de Asuntos Penales el espacio designado para que dé cumplimiento la o el sentenciado a la pena impuesta. |
| **4** | **Departamento de Asuntos Penales** | Informa a la autoridad judicial la unidad administrativa ante quien se podrá presentar la o el sentenciado a cumplir la jornada de trabajo a favor de la comunidad. |
| **5** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe a la o el sentenciado, le indica el lugar para realizar los trabajos para dar cumplimiento a la sentencia. |
| **6** | **Departamento de Asuntos Penales** | Solicita mediante oficio a la Dirección General de Servicios Públicos, informe al Departamento de Asuntos Penales si la o el sentenciado ha dado o no cumplimiento a la sentencia, en su caso, se informará a la autoridad judicial. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad, por parte de las y los sentenciados.
Departamento de Asuntos Penales
Dirección General de Servicios Públicos
INICIO
1
Recibe oficio de la autoridad judicial, indicando que se otorgue un espacio para que dé cumplimiento la o el sentenciado a la pena impuesta consistente en jornadas de trabajo a favor de la comunidad sin remuneración.
2
Genera oficio dirigido a la persona titular de la Dirección General de Servicios Públicos a efecto de que determine el lugar en el que deberá dar cumplimiento la o el sentenciado a la pena impuesta.
3
Recibe oficio e informa vía oficio al Departamento de Asuntos Penales el espacio designado para que dé cumplimiento la o el sentenciado a la pena impuesta.
4
Informa a la autoridad judicial la unidad administrativa ante quien se podrá presentar la o el sentenciado a cumplir la jornada de trabajo a favor de la comunidad.
5
Recibe a la o el sentenciado, le indica el lugar para realizar los trabajos para dar cumplimiento a la sentencia.
6
Solicita mediante oficio a la Dirección General de Servicios Públicos, informe al Departamento de Asuntos Penales si la o el sentenciado ha dado o no cumplimiento a la sentencia, en su caso, se informará a la autoridad judicial.
FIN

## XVIII. Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos

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

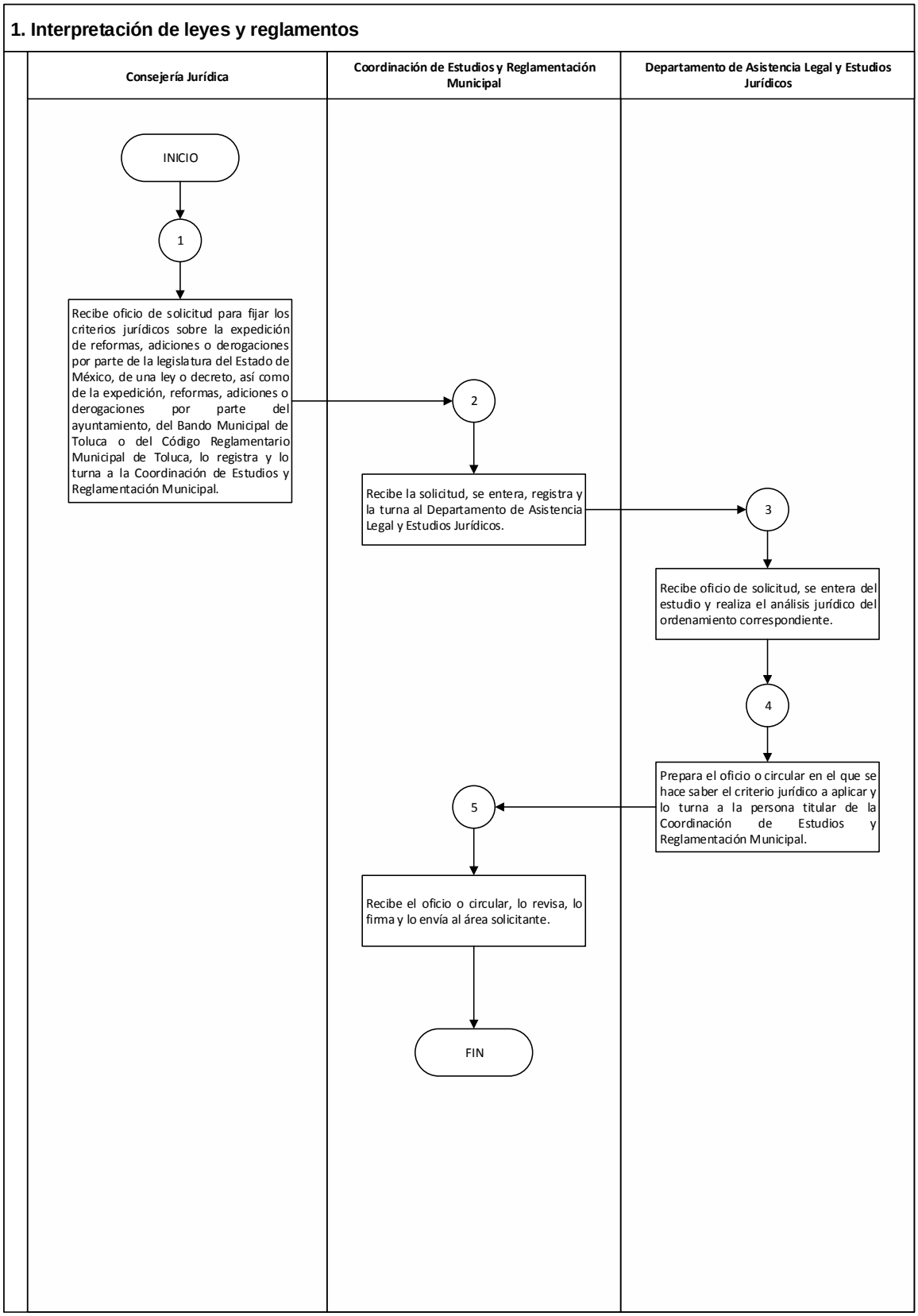
### POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Interpretación de leyes y reglamentos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Consejería Jurídica** | Recibe oficio de solicitud para fijar los criterios jurídicos sobre la expedición de reformas, adiciones o derogaciones por parte de la legislatura del Estado de México, de una ley o decreto, así como de la expedición, reformas, adiciones o derogaciones por parte del ayuntamiento, del Bando Municipal de Toluca o del Código Reglamentario Municipal de Toluca, lo registra y lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal. |
| 2 | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Recibe la solicitud, se entera, registra y la turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos. |
| 3 | **Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos** | Recibe oficio de solicitud, se entera del estudio y realiza el análisis jurídico del ordenamiento correspondiente. |
| 4 | | Prepara el oficio o circular en el que se hace saber el criterio jurídico a aplicar y lo turna a la persona titular de la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal. |
| 5 | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Recibe el oficio o circular, lo revisa, lo firma y lo envía al área solicitante. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Interpretación de leyes y reglamentos
Consejería Jurídica
Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal
Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos
INICIO
1
Recibe oficio de solicitud para fijar los criterios jurídicos sobre la expedición de reformas, adiciones o derogaciones por parte de la legislatura del Estado de México, de una ley o decreto, así como de la expedición, reformas, adiciones o derogaciones por parte del ayuntamiento, del Bando Municipal de Toluca o del Código Reglamentario Municipal de Toluca, lo registra y lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
2
Recibe la solicitud, se entera, registra y la turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos.
3
Recibe oficio de solicitud, se entera del estudio y realiza el análisis jurídico del ordenamiento correspondiente.
4
Prepara el oficio o circular en el que se hace saber el criterio jurídico a aplicar y lo turna a la persona titular de la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
5
Recibe el oficio o circular, lo revisa, lo firma y lo envía al área solicitante.
FIN

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

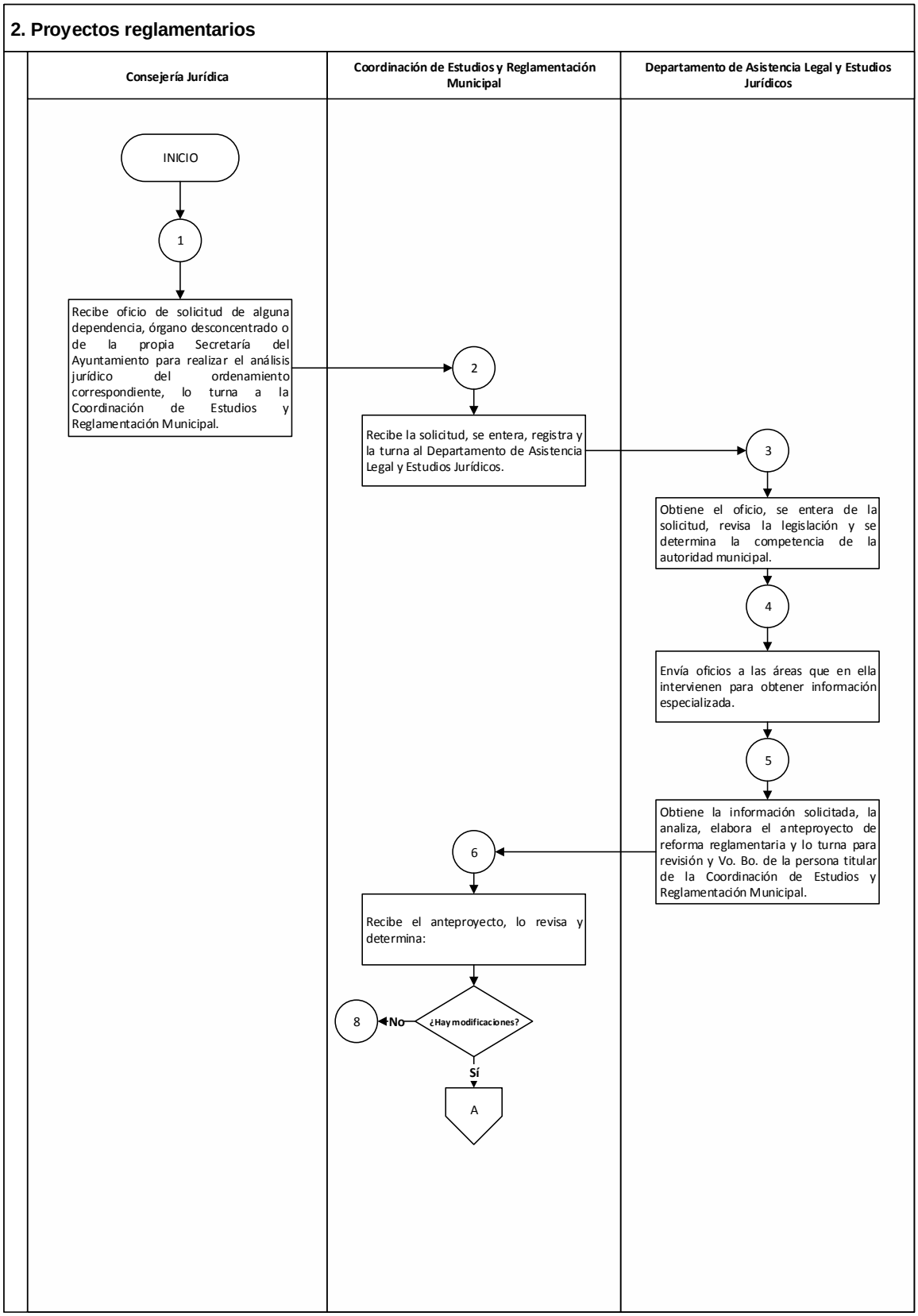
## POLÍTICAS APLICABLES

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

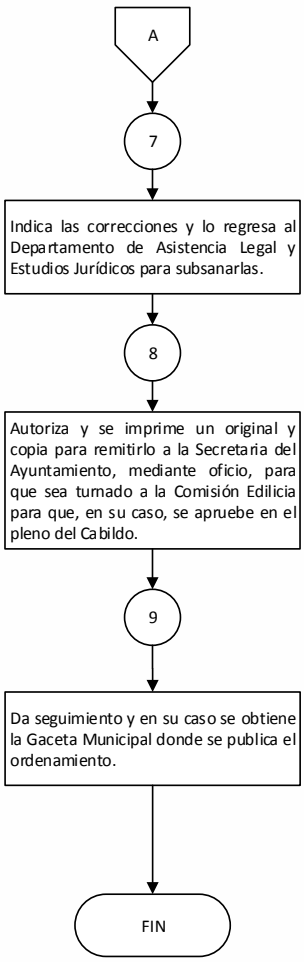
**2. Proyectos reglamentarios.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Consejería Jurídica** | Recibe oficio de solicitud de alguna dependencia, órgano desconcentrado o de la propia Secretaría del Ayuntamiento para realizar el análisis jurídico del ordenamiento correspondiente, lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal. |
| 2 | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Recibe la solicitud, se entera, registra y la turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos. |
| 3 | **Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos** | Obtiene el oficio, se entera de la solicitud, revisa la legislación y se determina la competencia de la autoridad municipal. |
| 4 | | Envía oficios a las áreas que en ella intervienen para obtener información especializada. |
| 5 | | Obtiene la información solicitada, la analiza, elabora el anteproyecto de reforma reglamentaria y lo turna para revisión y Vo. Bo. de la persona titular de la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal. |
| 6 | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Recibe el anteproyecto, lo revisa y determina: |
| | | **¿Hay modificaciones?** |
| 7 | | **Sí:**<br>Indica las correcciones y lo regresa al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos para subsanarlas. |
| 8 | | **No:**<br>Autoriza y se imprime un original y copia para remitirlo a la Secretaria del Ayuntamiento, mediante oficio, para que sea turnado a la Comisión Edilicia para que, en su caso, se apruebe en el pleno del Cabildo. |
| 9 | | Da seguimiento y en su caso se obtiene la Gaceta Municipal donde se publica el ordenamiento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Proyectos reglamentarios
Consejería Jurídica
Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal
Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos
INICIO
1
Recibe oficio de solicitud de alguna dependencia, órgano desconcentrado o de la propia Secretaría del Ayuntamiento para realizar el análisis jurídico del ordenamiento correspondiente, lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
2
Recibe la solicitud, se entera, registra y la turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos.
3
Obtiene el oficio, se entera de la solicitud, revisa la legislación y se determina la competencia de la autoridad municipal.
4
Envía oficios a las áreas que en ella intervienen para obtener información especializada.
5
Obtiene la información solicitada, la analiza, elabora el anteproyecto de reforma reglamentaria y lo turna para revisión y Vo. Bo. de la persona titular de la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
6
Recibe el anteproyecto, lo revisa y determina:
¿Hay modificaciones?
No
8
Sí
A

## 2. Proyectos reglamentarios

| Consejería Jurídica | Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal | Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos |
|---|---|---|
| |  | |

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

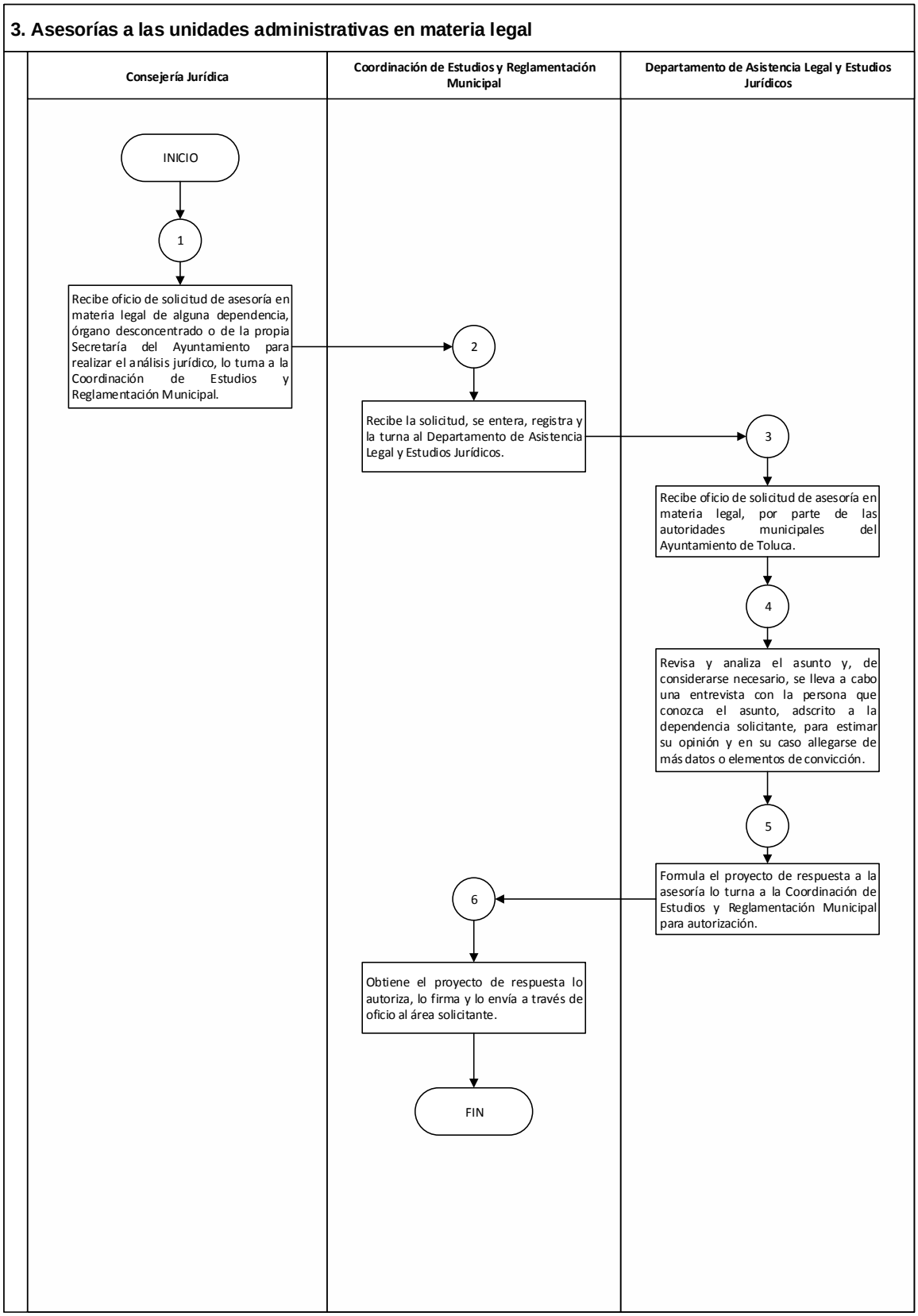
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**3. Asesorías a las unidades administrativas en materia legal**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Consejería Jurídica** | Recibe oficio de solicitud de asesoría en materia legal de alguna dependencia, órgano desconcentrado o de la propia Secretaría del Ayuntamiento para realizar el análisis jurídico, lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal. |
| **2** | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Recibe la solicitud, se entera, registra y la turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos. |
| **3** | **Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos** | Recibe oficio de solicitud de asesoría en materia legal, por parte de las autoridades municipales del Ayuntamiento de Toluca. |
| **4** | | Revisa y analiza el asunto y, de considerarse necesario, se lleva a cabo una entrevista con la persona que conozca el asunto, adscrito a la dependencia solicitante, para estimar su opinión y en su caso allegarse de más datos o elementos de convicción. |
| **5** | | Formula el proyecto de respuesta a la asesoría lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal para autorización. |
| **6** | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Obtiene el proyecto de respuesta lo autoriza, lo firma y lo envía a través de oficio al área solicitante. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Asesorías a las unidades administrativas en materia legal
Consejería Jurídica
Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal
Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos
INICIO
1
Recibe oficio de solicitud de asesoría en materia legal de alguna dependencia, órgano desconcentrado o de la propia Secretaría del Ayuntamiento para realizar el análisis jurídico, lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
2
Recibe la solicitud, se entera, registra y la turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos.
3
Recibe oficio de solicitud de asesoría en materia legal, por parte de las autoridades municipales del Ayuntamiento de Toluca.
4
Revisa y analiza el asunto y, de considerarse necesario, se lleva a cabo una entrevista con la persona que conozca el asunto, adscrito a la dependencia solicitante, para estimar su opinión y en su caso allegarse de más datos o elementos de convicción.
5
Formula el proyecto de respuesta a la asesoría lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal para autorización.
6
Obtiene el proyecto de respuesta lo autoriza, lo firma y lo envía a través de oficio al área solicitante.
FIN

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

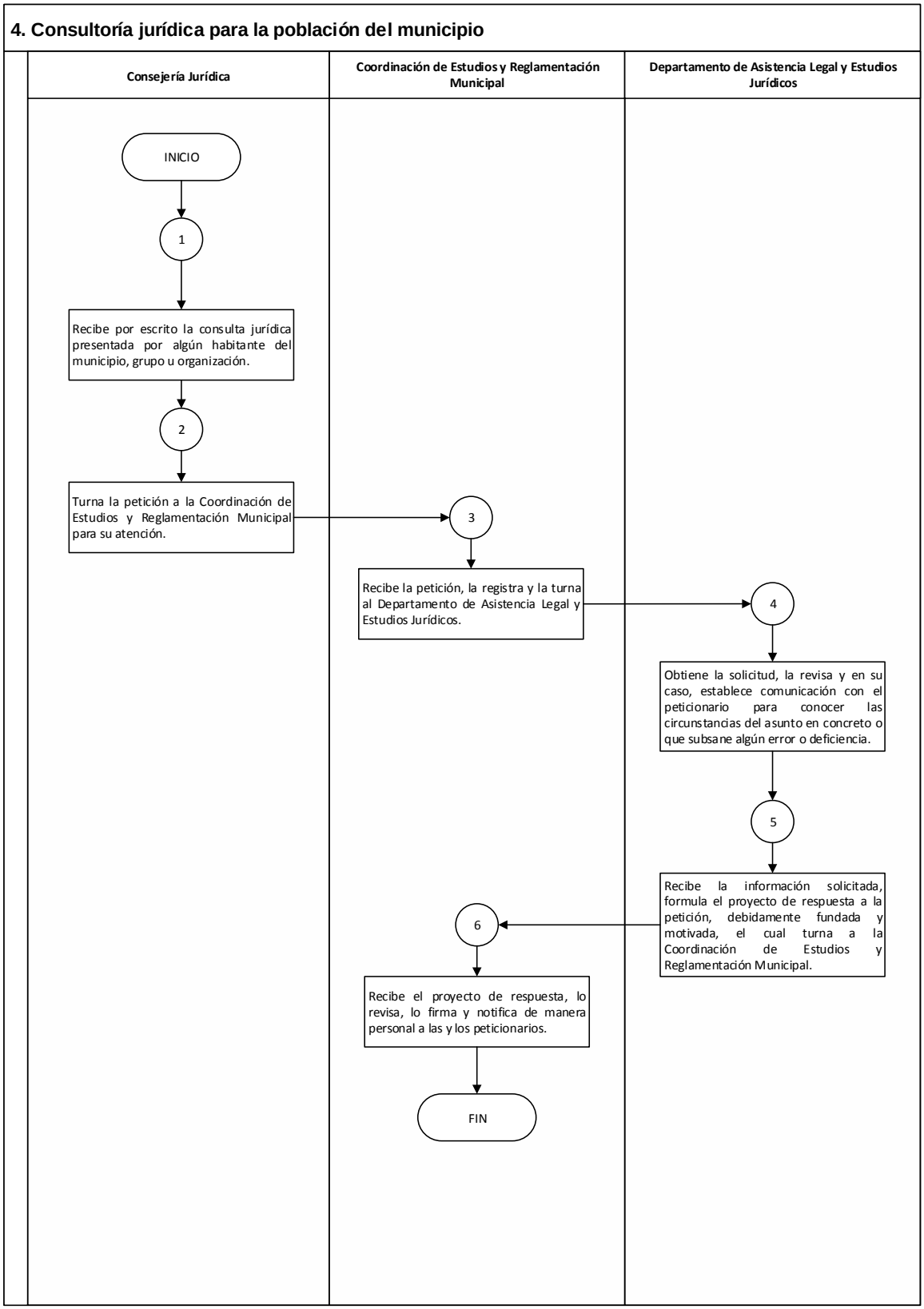
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**4. Consultoría jurídica para la población del municipio**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Consejería Jurídica** | Recibe por escrito la consulta jurídica presentada por algún habitante del municipio, grupo u organización. |
| 2 | | Turna la petición a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal para su atención |
| 3 | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Recibe la petición, la registra y la turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos |
| 4 | **Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos** | Obtiene la solicitud, la revisa y en su caso, establece comunicación con el peticionario para conocer las circunstancias del asunto en concreto o que subsane algún error o deficiencia. |
| 5 | | Recibe la información solicitada, formula el proyecto de respuesta a la petición, debidamente fundada y motivada, el cual turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal |
| 6 | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Recibe el proyecto de respuesta, lo revisa, lo firma y notifica de manera personal a las y los peticionarios. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Consultoría jurídica para la población del municipio
Consejería Jurídica
Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal
Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos
INICIO
1
Recibe por escrito la consulta jurídica presentada por algún habitante del municipio, grupo u organización.
2
Turna la petición a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal para su atención.
3
Recibe la petición, la registra y la turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos.
4
Obtiene la solicitud, la revisa y en su caso, establece comunicación con el peticionario para conocer las circunstancias del asunto en concreto o que subsane algún error o deficiencia.
5
Recibe la información solicitada, formula el proyecto de respuesta a la petición, debidamente fundada y motivada, el cual turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
6
Recibe el proyecto de respuesta, lo revisa, lo firma y notifica de manera personal a las y los peticionarios.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

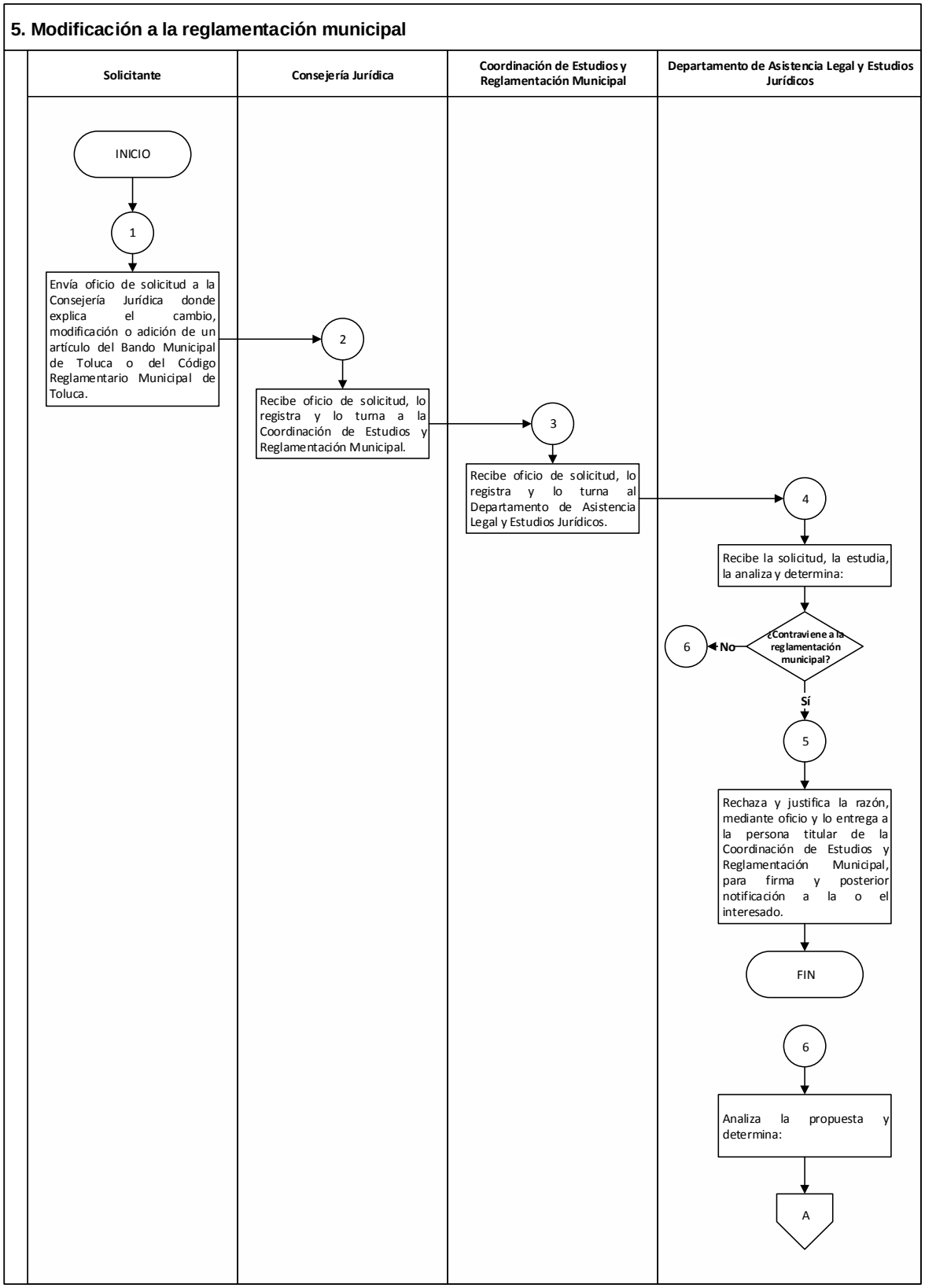
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos será la unidad administrativa encargada de revisar, analizar y dictaminar las propuestas de modificación.

- Las peticiones de modificación de la reglamentación municipal podrán ser a solicitud de las y los integrantes del Ayuntamiento, las y los directores, y la ciudadanía del Municipio de Toluca y podrán ser presentadas por oficio y de forma digital.

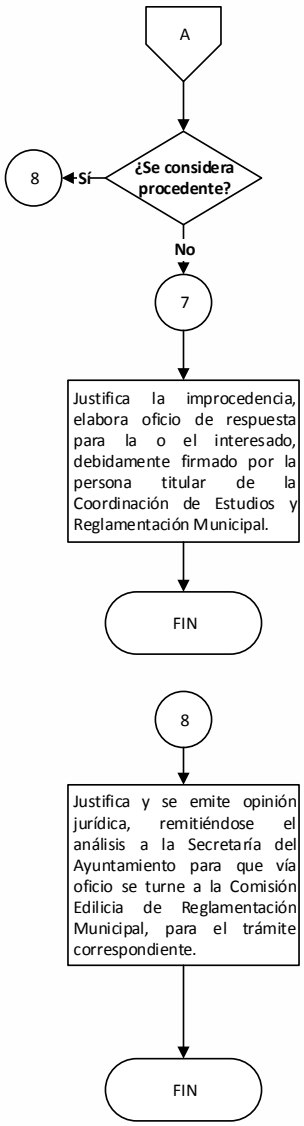
**5. Modificación a la reglamentación municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Envía oficio de solicitud a la Consejería Jurídica donde explica el cambio, modificación o adición de un artículo del Bando Municipal de Toluca o del Código Reglamentario Municipal de Toluca. |
| **2** | **Consejería Jurídica** | Recibe oficio de solicitud, lo registra y lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal. |
| **3** | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Recibe oficio de solicitud, lo registra y lo turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos. |
| **4** | **Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos** | Recibe la solicitud, la estudia, la analiza y determina: |
| | | **¿Contraviene a la reglamentación municipal?** |
| **5** | | **Sí:**<br>Rechaza y justifica la razón, mediante oficio y lo entrega a la persona titular de la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal, para firma y posterior notificación a la o el interesado. |
| | | **FIN** |
| **6** | | **No:**<br>Analiza la propuesta y determina: |
| | | ¿Se considera procedente? |
| **7** | | **No:**<br>Justifica la improcedencia, elabora oficio de respuesta para la o el interesado, debidamente firmado por la persona titular de la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal. |
| | | **FIN** |
| **8** | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | **Sí:**<br>Justifica y se emite opinión jurídica, remitiéndose el análisis a la Secretaría del Ayuntamiento para que vía oficio se turne a la Comisión Edilicia de Reglamentación Municipal, para el trámite correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Modificación a la reglamentación municipal
Solicitante
Consejería Jurídica
Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal
Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos
INICIO
1
Envía oficio de solicitud a la Consejería Jurídica donde explica el cambio, modificación o adición de un artículo del Bando Municipal de Toluca o del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
2
Recibe oficio de solicitud, lo registra y lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
3
Recibe oficio de solicitud, lo registra y lo turna al Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos.
4
Recibe la solicitud, la estudia, la analiza y determina:
¿Contraviene a la reglamentación municipal?
No
6
Sí
5
Rechaza y justifica la razón, mediante oficio y lo entrega a la persona titular de la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal, para firma y posterior notificación a la o el interesado.
FIN
6
Analiza la propuesta y determina:
A

## 5. Modificación a la reglamentación municipal

| Solicitante | Consejería Jurídica | Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal | Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos |
|---|---|---|---|
| | | |  |

## XIX. Departamento de Obligaciones Municipales

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

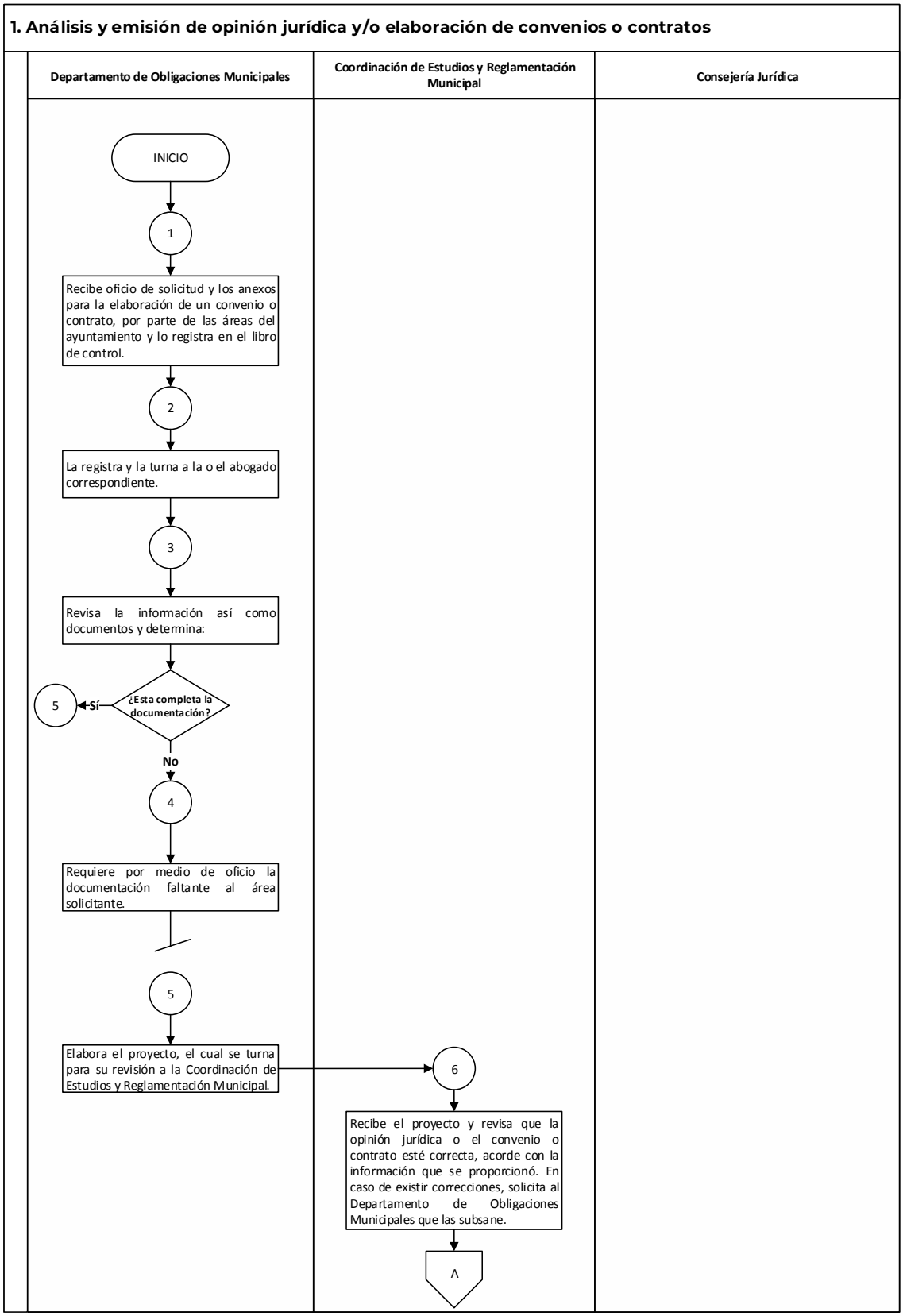
### POLÍTICAS APLICABLES

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

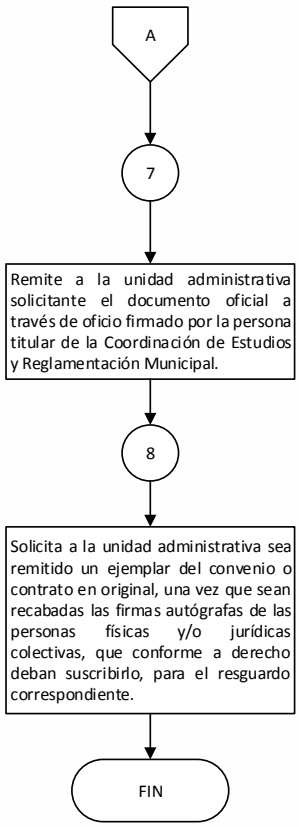
**1. Análisis y emisión de opinión jurídica y/o elaboración de convenios o contratos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Obligaciones Municipales** | Recibe oficio de solicitud y los anexos para la elaboración de un convenio o contrato, por parte de las áreas del ayuntamiento y lo registra en el libro de control. |
| **2** | | La registra y la turna a la o el abogado correspondiente. |
| **3** | | Revisa la información así como documentos y determina: |
| | | **¿Esta completa la documentación?** |
| **4** | | **No:**<br>Requiere por medio de oficio la documentación faltante al área solicitante. |
| **5** | | **Sí:**<br>Elabora el proyecto, el cual se turna para su revisión a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal. |
| **6** | **Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal** | Recibe el proyecto y revisa que la opinión jurídica o el convenio o contrato esté correcta, acorde con la información que se proporcionó. En caso de existir correcciones, solicita al Departamento de Obligaciones Municipales que las subsane. |
| **9** | **Departamento de Obligaciones Municipales** | Remite a la unidad administrativa solicitante el documento oficial a través de oficio firmado por la persona titular de la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal. |
| **10** | | Solicita a la unidad administrativa sea remitido un ejemplar del convenio o contrato en original, una vez que sean recabadas las firmas autógrafas de las personas físicas y/o jurídicas colectivas, que conforme a derecho deban suscribirlo, para el resguardo correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Análisis y emisión de opinión jurídica y/o elaboración de convenios o contratos
Departamento de Obligaciones Municipales
Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal
Consejería Jurídica
INICIO
1
Recibe oficio de solicitud y los anexos para la elaboración de un convenio o contrato, por parte de las áreas del ayuntamiento y lo registra en el libro de control.
2
La registra y la turna a la o el abogado correspondiente.
3
Revisa la información así como documentos y determina:
¿Esta completa la documentación?
Sí
5
No
4
Requiere por medio de oficio la documentación faltante al área solicitante.
5
Elabora el proyecto, el cual se turna para su revisión a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
6
Recibe el proyecto y revisa que la opinión jurídica o el convenio o contrato esté correcta, acorde con la información que se proporcionó. En caso de existir correcciones, solicita al Departamento de Obligaciones Municipales que las subsane.
A

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

| Departamento de Obligaciones Municipales | Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal | Consejería Jurídica |
|---|---|---|
|  | | |

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Revisión de escrituras públicas para la elaboración de convenios y contratos.** |
| **Objetivo**: | Verificar que las escrituras públicas tramitadas a nombre del Ayuntamiento de Toluca se encuentren ajustadas a derecho. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Obligaciones Municipales, verificará el contenido y la legalidad de las escrituras públicas, respecto de los inmuebles que forman parte del patrimonio municipal, para la elaboración o validación de los proyectos de donación, compra-venta, arrendamiento, permuta o comodato.
- El Departamento de Obligaciones Municipales, brindará certeza jurídica respecto a los documentos que tengan como consecuencia la posible donación, compra-venta, arrendamiento, permuta o comodato, tanto de inmuebles propiedad de ayuntamiento, como los de propiedad de particulares relacionados con los actos antes mencionados.

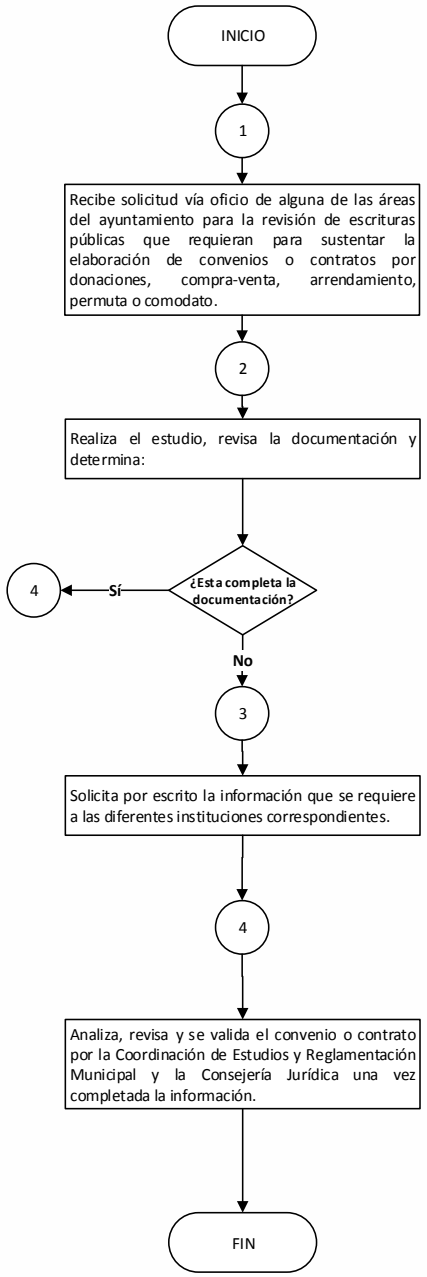
**2. Revisión de escrituras públicas para la elaboración de convenios y contratos.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Obligaciones Municipales** | Recibe solicitud vía oficio de alguna de las áreas del ayuntamiento para la revisión de escrituras públicas que requieran para sustentar la elaboración de convenios o contratos por donaciones, compra-venta, arrendamiento, permuta o comodato. |
| **2** | | Realiza el estudio, revisa la documentación y determina: |
| | | **¿Esta completa la documentación?** |
| **3** | | **No:**<br>Solicita por escrito la información que se requiere a las diferentes instituciones correspondientes. |
| **4** | | **Sí:**<br>Analiza, revisa y se valida el convenio o contrato por la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal y la Consejería Jurídica una vez completada la información. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**2. Revisión de escrituras públicas para la elaboración de convenios y contratos**

**Departamento de Obligaciones Municipales**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

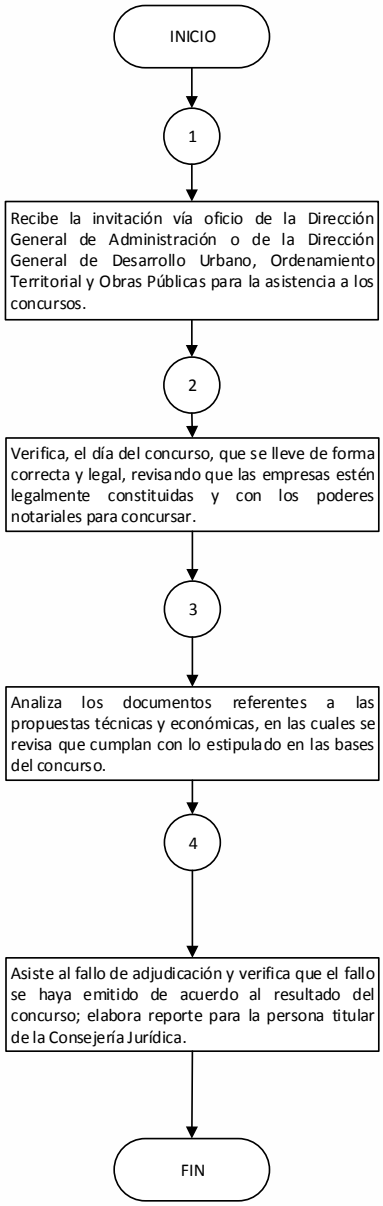
**3. Asistencia jurídica en procesos adquisitivos, de contratación de servicios, arrendamiento, adquisición y enajenación de inmuebles así como para la celebración de concursos de obra pública**

**Descriptivo**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Obligaciones Municipales** | Recibe la invitación vía oficio de la Dirección General de Administración o de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para la asistencia a los concursos. |
| **2** | | Verifica, el día del concurso, que se lleve de forma correcta y legal, revisando que las empresas estén legalmente constituidas y con los poderes notariales para concursar. |
| **3** | | Analiza los documentos referentes a las propuestas técnicas y económicas, en las cuales se revisa que cumplan con lo estipulado en las bases del concurso. |
| **4** | | Asiste al fallo de adjudicación y verifica que el fallo se haya emitido de acuerdo al resultado del concurso; elabora reporte para la persona titular de la Consejería Jurídica. |
| | | **FIN** |

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

**Departamento de Obligaciones Municipales**



## XX. Departamento de Difusión

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Impartición de pláticas sobre los Medios Alternos de Solución de Controversias.** |
| **Objetivo:** | Difundir información a través de pláticas sobre los Medios Alternos de Solución de Controversias con los que cuenta la Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa. |

**POLITICAS APLICABLES**

- El Departamento de Difusión propondrá o recibirá invitaciones por parte de Instituciones Públicas y/o Privadas para realizar pláticas informativas de promoción y difusión de los Medios Alternos de Solución de Controversias mediante el diálogo a través de la Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa.
- El Departamento de Difusión realizará trabajos de investigación a efecto de desarrollar el material idóneo para dar a conocer de manera fácil y entendible a los asistentes los Medios Alternos de Solución de Controversias.
- El Departamento de Difusión acordará con la institución correspondiente la sede, fecha y hora, en la que se llevará a cabo la plática informativa.

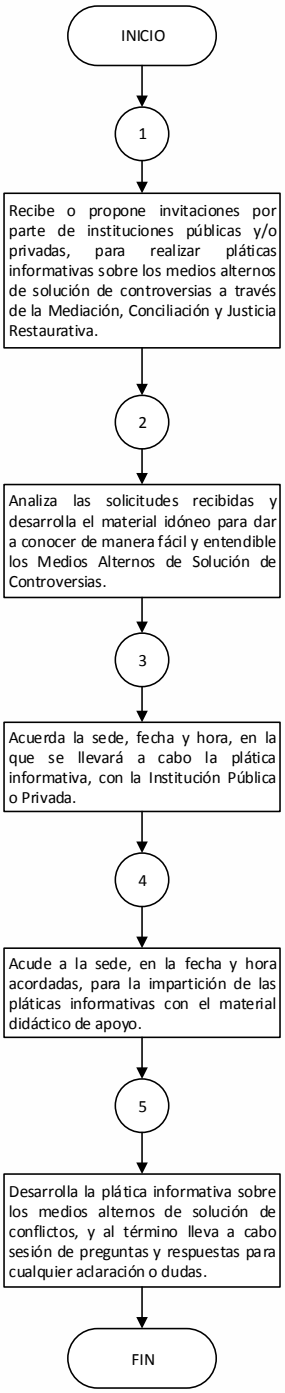
**1. Impartición de pláticas sobre los Medios Alternos de Solución de Controversias**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Difusión** | Recibe o propone invitaciones por parte de instituciones públicas y/o privadas, para realizar pláticas informativas sobre los medios alternos de solución de controversias a través de la Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa. |
| **2** | | Analiza las solicitudes recibidas y desarrolla el material idóneo para dar a conocer de manera fácil y entendible los Medios Alternos de Solución de Controversias. |
| **3** | | Acuerda la sede, fecha y hora, en la que se llevará a cabo la plática informativa, con la Institución Pública o Privada. |
| **4** | | Acude a la sede, en la fecha y hora acordadas, para la impartición de las pláticas informativas con el material didáctico de apoyo. |
| **5** | | Desarrolla la plática informativa sobre los medios alternos de solución de conflictos, y al término lleva a cabo sesión de preguntas y respuestas para cualquier aclaración o dudas. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**1. Impartición de pláticas sobre los Medios Alternos de Solución de Controversias**

**Departamento de Difusión**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Instalación de módulos de información en las diferentes Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca respecto a los Medios Alternos de Solución de Conflictos** |
| **Objetivo:** | Difundir a través de módulos de información los servicios con los que cuenta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa. |

**POLITICAS APLICABLES**

- El Departamento de Difusión propondrá o recibirá invitaciones por parte de los Delegados, Subdelegados y/o de los Representantes del Consejo de Participación Ciudadana del Municipio de Toluca, para instalar módulos de información en su demarcación territorial para la promoción y difusión de los servicios con los que cuenta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa.
- El Departamento de Difusión realizará trabajos de investigación a efecto de desarrollar el material idóneo para dar a conocer de manera fácil y entendible los servicios que ofrece el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa
- El Departamento de Difusión acordará con las y los Delegados, Subdelegados y/o representantes del Consejo de Participación Ciudadana la sede, fecha y hora, en la que se instalará el módulo de información.

**2. Instalación de módulos de información en las diferentes Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca respecto a los Medios Alternos de Solución de Conflictos**

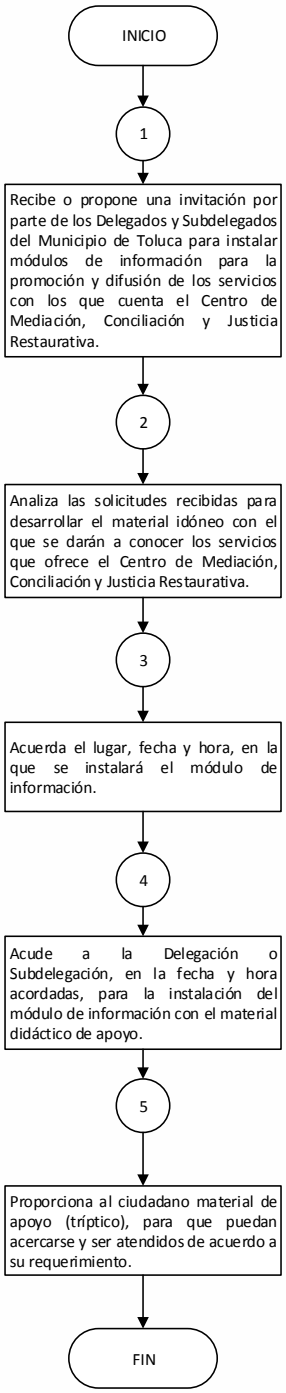
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Difusión** | Recibe o propone una invitación por parte de los Delegados y Subdelegados del Municipio de Toluca para instalar módulos de información para la promoción y difusión de los servicios con los que cuenta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa. |
| **2** | | Analiza las solicitudes recibidas para desarrollar el material idóneo con el que se darán a conocer los servicios que ofrece el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa. |
| **3** | | Acuerda el lugar, fecha y hora, en la que se instalará el módulo de información. |
| **4** | | Acude a la Delegación o Subdelegación, en la fecha y hora acordadas, para la instalación del módulo de información con el material didáctico de apoyo. |
| **5** | | Proporciona al ciudadano material de apoyo (tríptico), para que puedan acercarse y ser atendidos de acuerdo a su requerimiento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**2. Instalación de módulos de información en las diferentes Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca respecto a los Medios Alternos de Solución de Conflictos**

**Departamento de Difusión**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Diseño, elaboración, coordinación y distribución de campañas de difusión de la información sobre los servicios que presta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa.** |
| **Objetivo:** | Integrar y procesar la información necesaria para la elaboración y coordinación de campañas de difusión de los servicios que brinda el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa. |

**POLITICAS APLICABLES**

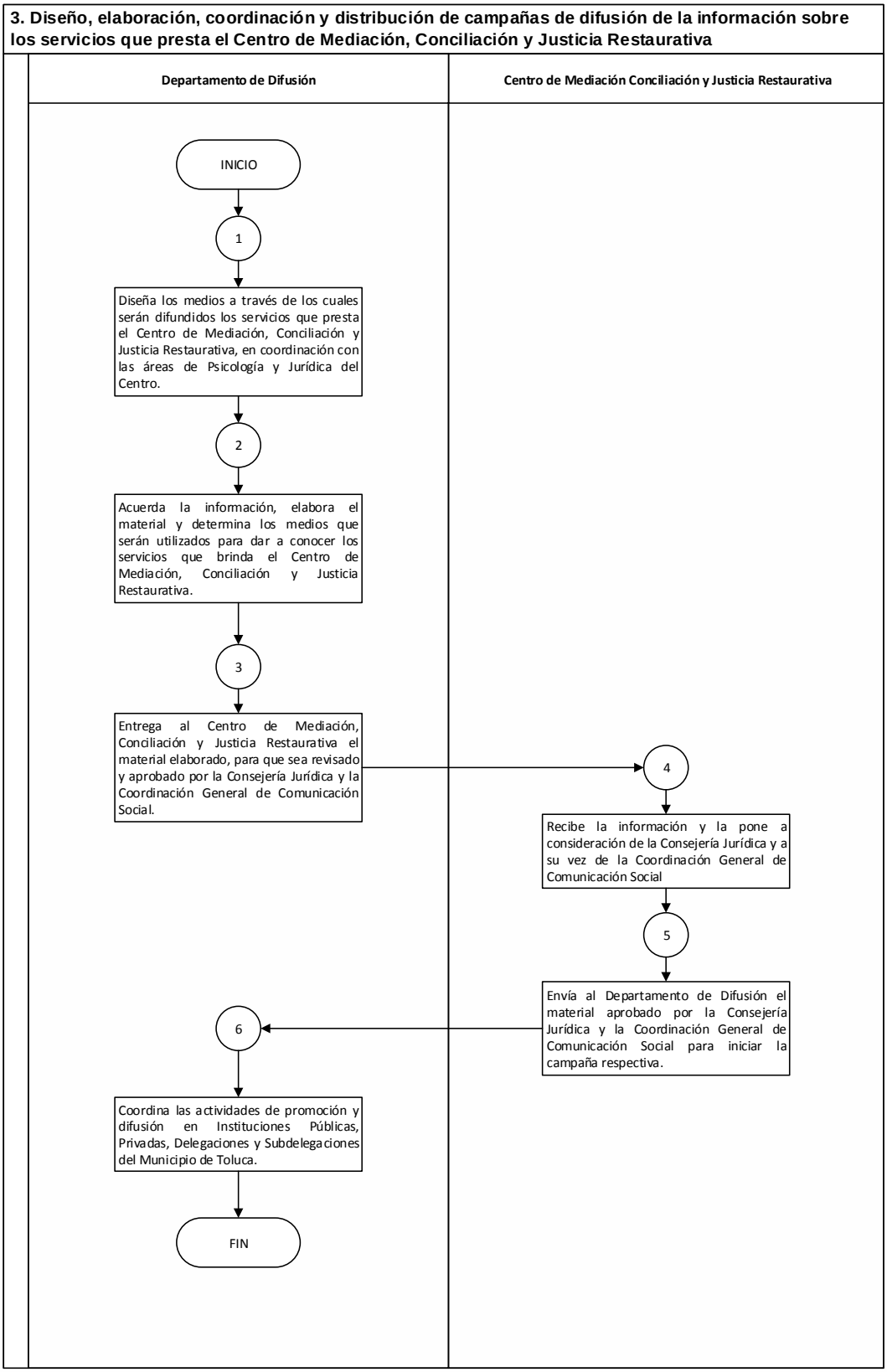
- El Departamento de Difusión, en coordinación con las áreas de Psicología y Jurídica del Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, diseñará los medios a través de los cuales serán difundidos los servicios que presta el Centro.
- Departamento de Difusión, una vez acordada la información adecuada, elabora el material y determina los medios (presentaciones, videos, trípticos, etc.) que serán utilizados para dar a conocer los servicios que brinda el Centro de Mediación Conciliación y Justicia Restaurativa.
- El material de difusión será revisado y validado por la Coordinación General de Comunicación Social.
- El Departamento de Difusión coordinará las actividades de promoción y difusión en Instituciones Públicas, Privadas, Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca.

**3. Diseño, elaboración, coordinación y distribución de campañas de difusión de la información sobre los servicios que presta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Difusión** | Diseña los medios a través de los cuales serán difundidos los servicios que presta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, en coordinación con las áreas de Psicología y Jurídica del Centro. |
| **2** | | Acuerda la información, elabora el material y determina los medios que serán utilizados para dar a conocer los servicios que brinda el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa. |
| **3** | | Entrega al Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa el material elaborado, para que sea revisado y aprobado por la Consejería Jurídica y la Coordinación General de Comunicación Social. |
| **4** | **Centro de Mediación Conciliación y Justicia Restaurativa** | Recibe la información y la pone a consideración de la Consejería Jurídica y a su vez de la Coordinación General de Comunicación Social |
| **5** | | Envía al Departamento de Difusión el material aprobado por la Consejería Jurídica y la Coordinación General de Comunicación Social para iniciar la campaña respectiva. |
| **6** | **Departamento de Difusión** | Coordina las actividades de promoción y difusión en Instituciones Públicas, Privadas, Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Diseño, elaboración, coordinación y distribución de campañas de difusión de la información sobre los servicios que presta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa
Departamento de Difusión
Centro de Mediación Conciliación y Justicia Restaurativa
INICIO
1
Diseña los medios a través de los cuales serán difundidos los servicios que presta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, en coordinación con las áreas de Psicología y Jurídica del Centro.
2
Acuerda la información, elabora el material y determina los medios que serán utilizados para dar a conocer los servicios que brinda el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa.
3
Entrega al Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa el material elaborado, para que sea revisado y aprobado por la Consejería Jurídica y la Coordinación General de Comunicación Social.
4
Recibe la información y la pone a consideración de la Consejería Jurídica y a su vez de la Coordinación General de Comunicación Social
5
Envía al Departamento de Difusión el material aprobado por la Consejería Jurídica y la Coordinación General de Comunicación Social para iniciar la campaña respectiva.
6
Coordina las actividades de promoción y difusión en Instituciones Públicas, Privadas, Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Proporcionar asesoría jurídica en asuntos no contenciosos a las y los ciudadanos que la soliciten** |
| **Objetivo:** | Brindar asesoría jurídica a las y los ciudadanos que lo soliciten |

## POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Difusión brindará asesoramiento jurídico a las y los ciudadanos que acuden al Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa así como a los módulos de información, que así lo requieran.
- El personal jurídico atenderá de manera personal a las y los ciudadanos que soliciten asesoría jurídica, y en caso de que se requiera, serán canalizados a las diversas instancias de acuerdo a su necesidad.

**4. Proporcionar asesoría jurídica en asuntos no contenciosos a las y los ciudadanos que la soliciten**

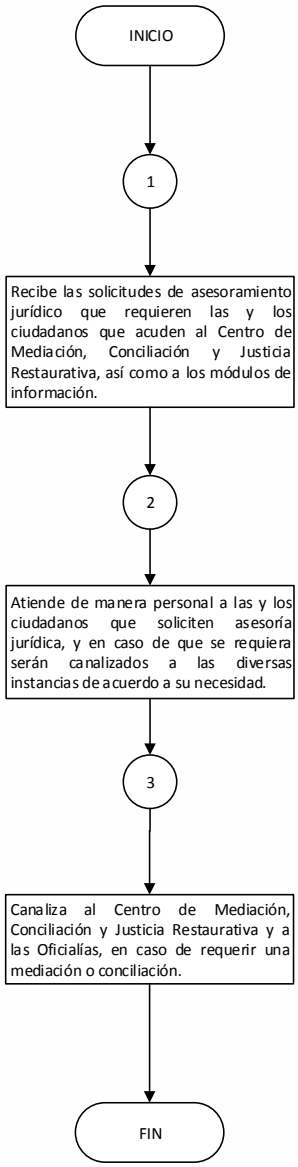
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Difusión** | Recibe las solicitudes de asesoramiento jurídico que requieren las y los ciudadanos que acuden al Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, así como a los módulos de información. |
| **2** | | Atiende de manera personal a las y los ciudadanos que soliciten asesoría jurídica, y en caso de que se requiera serán canalizados a las diversas instancias de acuerdo a su necesidad. |
| **3** | | Canaliza al Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa y a las Oficialías, en caso de requerir una mediación o conciliación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**4. Proporcionar asesoría jurídica en asuntos no contenciosos a las y los ciudadanos que la soliciten.**

**Departamento de Difusión**



## XXI. Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria No. 1

## XXII. Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria No. 2

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- Las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria son las únicas unidades administrativas, facultadas para tramitar actas informativas en el Municipio de Toluca.
- El Acta Informativa se podrá expedir, de acuerdo a los requisitos que se piden para cada caso, así como cubrir los derechos por la certificación de ésta, la cual está plasmada en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, Art. 147, fracción I, incisos A) y B)
- Las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria se regirán por los siguientes ordenamientos jurídicos:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  - Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
  - Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.
  - Reglamento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.
  - Código Financiero del Estado de México y Municipios.
  - Código de Procedimientos Administrativos.
  - Bando Municipal
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Las actas informativas relacionadas con extravío que se expiden en las oficialías mediadoras, conciliadoras en materia comunitaria son:

| Documento | Requisitos |
|---|---|
| **Identificaciones varias** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual.<br>○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella. |
| **Licencia de conducir** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual.<br>○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella. |

| Documento | Requisitos |
|---|---|
| **Pasaporte o visa** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual.<br>○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella. |
| **Credencial del trabajo** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía. |
| **Cartilla del Servicio Militar Nacional** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual.<br>○ Número de matrícula, expedido por la Secretaria de la Defensa Nacional, fecha y lugar de trámite.<br>○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella. |
| **Certificado de estudios** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Copia del certificado de estudios (en caso de contar con el mismo, si no es así con los datos del documento; si se trata de un menor de edad, el tramite será a través del padre, madre o tutor con identificación oficial vigente con fotografía). |
| **Carnet de seguridad social** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual.<br>○ Número de afiliación a la institución de que se trate.<br>○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella. |
| **Certificado Único de Nacimiento** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Copia del Certificado de Nacimiento (en caso de contar con ella).<br>○ Documentación expedida por el hospital.<br>○ En el caso de haber dado a luz sin la asistencia de un médico o partera: documento emitido por la o el Delegado Municipal, manifestando que la persona es la madre del niño, niña o adolescente.<br>○ Cartilla de vacunación del menor. |
| **Facturas** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Datos de la factura extraviada |
| **Teléfono celular** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Factura del equipo de telefonía celular. |
| **Tarjeta de circulación** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Factura del vehículo.<br>○ Número de placas de circulación.<br>○ Para el caso de vehículos de transporte público, se requiere título de concesión. |
| **Placas de circulación** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Tarjeta de circulación y/o factura del vehículo. |

| Documento | Requisitos |
|---|---|
| **Placa metálica del número de serie (NIV)** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Tarjeta de circulación y/o factura del vehículo. |
| **Engomado permanente** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Tarjeta de circulación y/o factura del vehículo. |
| **Factura vehicular** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Tarjeta de circulación.<br>○ En caso de ser persona jurídico colectiva: identificación oficial, poder notarial y/o carta poder simple a favor de quien va a realizar el trámite.<br>○ Fotografía impresa de los números de serie y motor del vehículo.<br>○ Constancia del REPUVE actualizado. |
| **Documentos de vehículo del servicio público con placas federales** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Factura del vehículo (a su nombre o endosada).<br>○ Número de placas actuales<br>○ Tarjeta de circulación. |
| **Documentos de vehículos de transporte público de pasajeros** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía<br>○ Factura del vehículo (a su nombre o endosada).<br>○ Número de placas de circulación.<br>○ Tarjeta de circulación.<br>○ Título de concesión. |
| **Carta porte** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Datos de la carta porte. |
| **Documentos de un terreno ejidal o de propiedad privada** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía<br>○ Constancia de posesión emitida por el comisariado ejidal.<br>○ Cesión de derechos o en su caso copia.<br>○ Tratándose de propiedad privada: contrato de compra venta.<br>○ Datos del inmueble (medidas, colindancias, ubicación, clave catastral, etcétera). |

- Las Actas Informativas que se expiden en las Oficialías Mediadoras-Conciliadoras en Materia Comunitaria son:

| Documento | Requisitos |
|---|---|
| **Acta de abandono del domicilio** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Acta de matrimonio (casado).<br>○ En su caso acta de nacimiento o Clave Única de Registro de Población (CURP) de los hijos. |
| **Acta de madre o padre soltero (a) o separado(a)** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Acta de nacimiento del menor. |

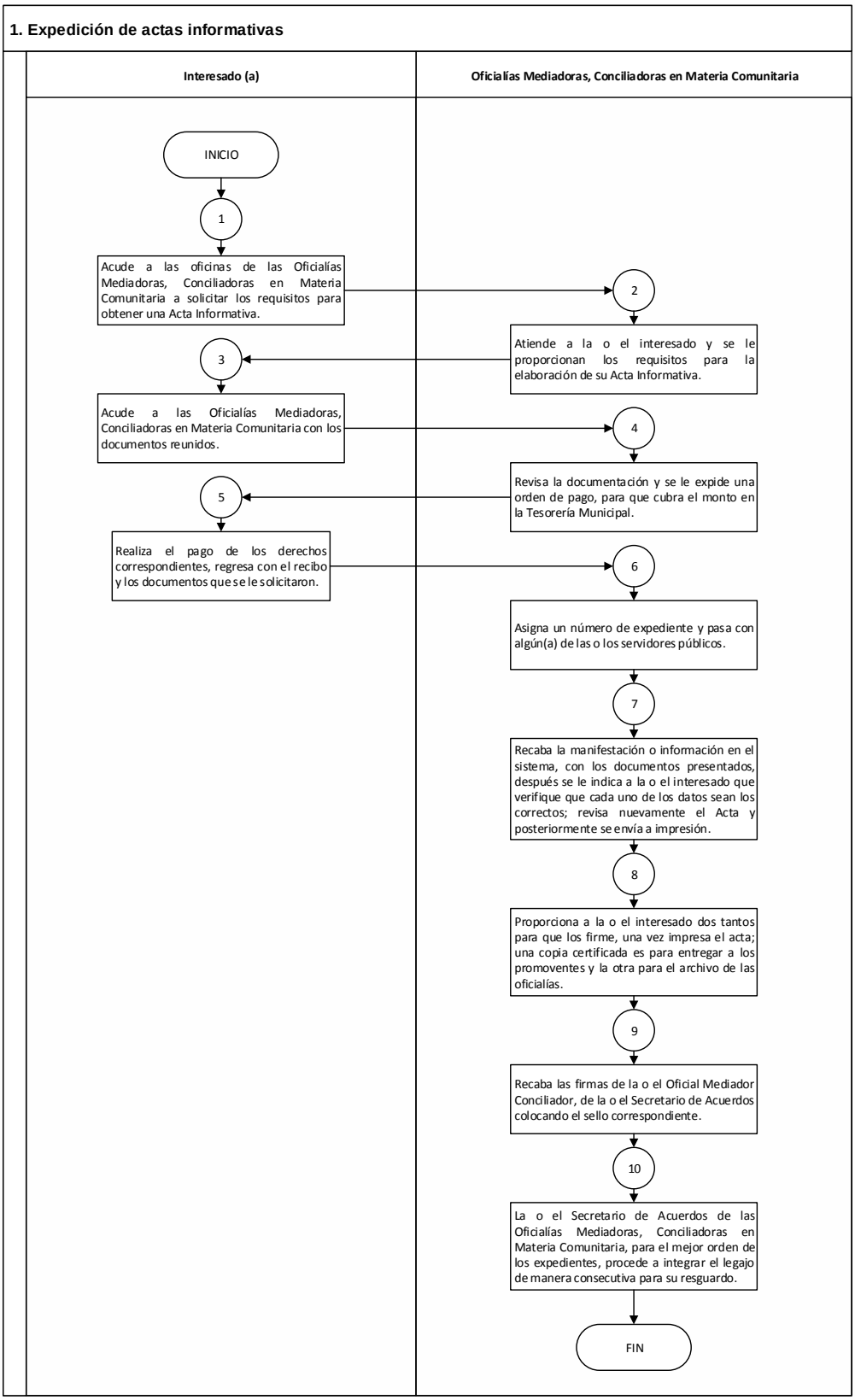
| Documento | Requisitos |
|---|---|
| **Dependencia económica** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Identificación oficial vigente con fotografía del dependiente económico.<br>○ En caso de ser menor de edad se anexa copia de acta de nacimiento. |
| **Acta de unión libre** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía de quienes viven en unión libre.<br>○ Comprobante del domicilio en común.<br>○ En caso de haber procreado hijos acta de nacimiento. |
| **Acta de conciliación** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía.<br>○ Nombre completo y domicilio de la persona con la que se desee conciliar. |
| **Acta informativa de hechos** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía. |
| **Acta de ingresos** | ○ Identificación oficial vigente con fotografía. |
| **Acta de identidad** | ○ Acta de nacimiento y/o CURP.<br>○ Dos testigos que conozcan al promovente, con identificación oficial vigente, quienes firmarán el acta de manera presencial.<br>○ Dos fotografías recientes tamaño infantil de la persona que no cuenta con identificación. |

- En caso de realizar el trámite a través de un tercero, se requiere poder notarial y/o carta poder simple, dirigida al Oficial Mediador Conciliador, con copia de identificaciones de los testigos; y de quien otorga y recibe el poder.
- Si requiere levantar un acta informativa y no cuenta con identificación oficial vigente con fotografía, se requiere el acta de nacimiento o CURP y dos testigos con identificación oficial vigente con fotografía, quienes deberán firmar el acta.
- Para realizar el trámite, los particulares deberán presentar comprobante domiciliario con una vigencia no mayor de seis meses.

**1. Expedición de actas informativas**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Acude a las oficinas de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria a solicitar los requisitos para obtener una Acta Informativa. |
| **2** | **Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria** | Atiende a la o el interesado y se le proporcionan los requisitos para la elaboración de su Acta Informativa. |
| **3** | **Interesado (a)** | Acude a las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria con los documentos reunidos. |
| **4** | **Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria** | Revisa la documentación y se le expide una orden de pago, para que cubra el monto en la Tesorería Municipal. |
| **5** | **Interesado (a)** | Realiza el pago de los derechos correspondientes, regresa con el recibo y los documentos que se le solicitaron. |
| **6** | **Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria** | Asigna un número de expediente y pasa con algún(a) de las o los servidores públicos. |
| **7** | | Recaba la manifestación o información en el sistema, con los documentos presentados, después se le indica a la o el interesado que verifique que cada uno de los datos sean los correctos; revisa nuevamente el Acta y posteriormente se envía a impresión. |
| **8** | | Proporciona a la o el interesado dos tantos para que los firme, una vez impresa el acta; una copia certificada es para entregar a los promoventes y la otra para el archivo de las oficialías. |
| **9** | | Recaba las firmas de la o el Oficial Mediador Conciliador, de la o el Secretario de Acuerdos colocando el sello correspondiente. |
| **10** | | La o el Secretario de Acuerdos de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria, para el mejor orden de los expedientes, procede a integrar el legajo de manera consecutiva para su resguardo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Expedición de actas informativas
Interesado (a)
Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria
INICIO
1
Acude a las oficinas de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria a solicitar los requisitos para obtener una Acta Informativa.
2
Atiende a la o el interesado y se le proporcionan los requisitos para la elaboración de su Acta Informativa.
3
Acude a las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria con los documentos reunidos.
4
Revisa la documentación y se le expide una orden de pago, para que cubra el monto en la Tesorería Municipal.
5
Realiza el pago de los derechos correspondientes, regresa con el recibo y los documentos que se le solicitaron.
6
Asigna un número de expediente y pasa con algún(a) de las o los servidores públicos.
7
Recaba la manifestación o información en el sistema, con los documentos presentados, después se le indica a la o el interesado que verifique que cada uno de los datos sean los correctos; revisa nuevamente el Acta y posteriormente se envía a impresión.
8
Proporciona a la o el interesado dos tantos para que los firme, una vez impresa el acta; una copia certificada es para entregar a los promoventes y la otra para el archivo de las oficialías.
9
Recaba las firmas de la o el Oficial Mediador Conciliador, de la o el Secretario de Acuerdos colocando el sello correspondiente.
10
La o el Secretario de Acuerdos de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria, para el mejor orden de los expedientes, procede a integrar el legajo de manera consecutiva para su resguardo.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria son las únicas unidades administrativas, facultadas para expedir actas de conciliación en el Municipio de Toluca.
- El acta de conciliación se podrá expedir, de acuerdo a los requisitos que se piden para cada caso, así como el pago de derechos por la certificación de ésta, la cual está plasmada en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, Art. 147, fracción I, incisos A) y B)
- Las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria se regirá por los siguientes ordenamientos jurídicos:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  - Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
  - Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.
  - Reglamento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.
  - Código Financiero del Estado de México y Municipios.
  - Código de Procedimientos Administrativos.
  - Bando Municipal
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona titular de la Oficialía Mediadora Conciliadora en Materia Comunitaria indicará los principios de la mediación, conciliación que son los siguientes: Voluntariedad, Imparcialidad, Confidencialidad, Neutralidad, Gratuidad y Consentimiento Informado, a los cuales se deberán adherirse las partes y se les exhortará a que se conduzcan con verdad, mencionándoles las penas en que incurren quienes desacatan un acuerdo de esta naturaleza, según la legislación penal.
- En caso de que el promovente no acuda a la audiencia, se dejan a salvo los derechos de la contraparte y se le hace saber los motivos del por qué se envían los citatorios primero, segundo y tercero.
- Si acuden el promovente y no atiende los citatorios la contraparte de manera consecutiva se dejan a salvo sus derechos del interesado.
- Cuando acuden ambas partes o quien represente sus derechos previa calidad jurídica y los documentos que determinen esa calidad y no es su voluntad llevar la respectiva sesión de

mediación, conciliación o no hay la disposición de solucionar la controversia se dejan a salvo los derechos.

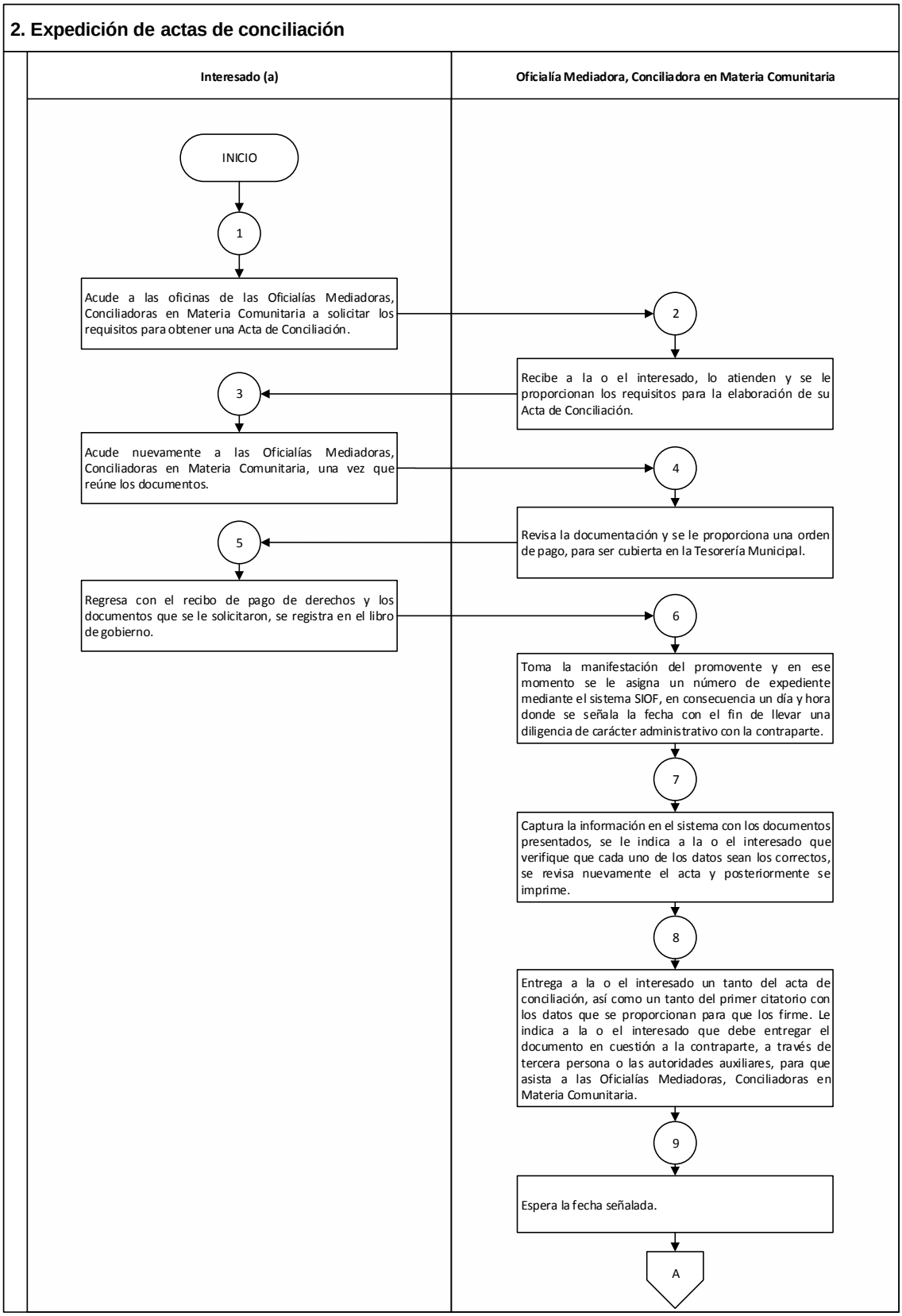
- Si no se presentan el día y hora señalada el promovente y la contraparte a la respectiva diligencia administrativa en consideración al citatorio se procede a realizar un acuerdo de falta de interés de las partes del expediente en cuestión.
- Las y los titulares de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria deberán contar con la certificación vigente, expedida por el Poder Judicial del Estado de México.

**Expedición de actas de conciliación**
**Descriptivo:**

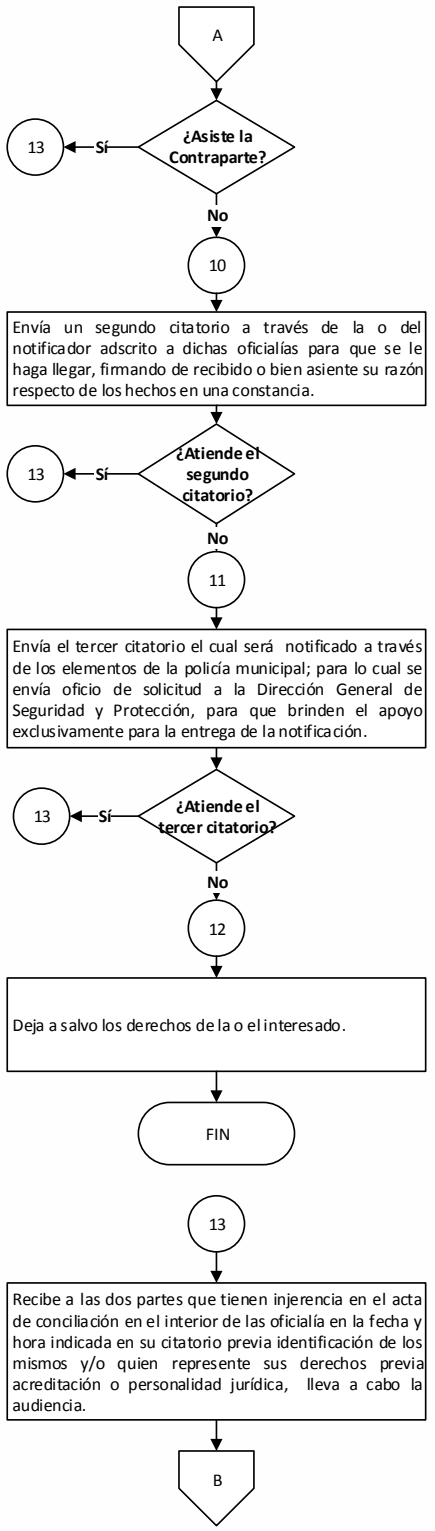
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Acude a las oficinas de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria a solicitar los requisitos para obtener una Acta de Conciliación. |
| **2** | **Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria** | Recibe a la o el interesado, lo atienden y se le proporcionan los requisitos para la elaboración de su Acta de Conciliación. |
| **3** | **Interesado (a)** | Acude nuevamente a las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria, una vez que reúne los documentos. |
| **4** | **Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria** | Revisa la documentación y se le proporciona una orden de pago, para ser cubierta en la Tesorería Municipal. |
| **5** | **Interesado(a)** | Regresa con el recibo de pago de derechos y los documentos que se le solicitaron, se registra en el libro de gobierno. |
| **6** | **Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria** | Toma la manifestación del promovente y en ese momento se le asigna un número de expediente mediante el sistema SIOF, en consecuencia un día y hora donde se señala la fecha con el fin de llevar una diligencia de carácter administrativo con la contraparte. |
| **7** | | Captura la información en el sistema con los documentos presentados, se le indica a la o el interesado que verifique que cada uno de los datos sean los correctos, se revisa nuevamente el acta y posteriormente se imprime. |
| **8** | | Entrega a la o el interesado un tanto del acta de conciliación, así como un tanto del primer citatorio con los datos que se proporcionan para que los firme. Le indica a la o el interesado que debe entregar el documento en cuestión a la contraparte, a través de tercera persona o las autoridades auxiliares, para que asista a las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria. |
| **9** | | Espera la fecha señalada. |
| | | **¿Asiste la Contraparte?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 13. |
| **10** | | **No:**<br>Envía un segundo citatorio a través de la o del notificador adscrito a dichas oficialías para que se le haga llegar, firmando de recibido o bien asiente su razón respecto de los hechos en una constancia. |
| | | **¿Atiende el segundo citatorio?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 13 |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | | **No:**<br>Envía el tercer citatorio el cual será notificado a través de los elementos de la policía municipal; para lo cual se envía oficio de solicitud a la Dirección General de Seguridad y Protección, para que brinden el apoyo exclusivamente para la entrega de la notificación. |
| | | **¿Atiende el tercer citatorio?** |
| **12** | | **No:**<br>Deja a salvo los derechos de la o el interesado. |
| | | **FIN** |
| **13** | | **Sí:**<br>Recibe a las dos partes que tienen injerencia en el acta de conciliación en el interior de las oficialía en la fecha y hora indicada en su citatorio previa identificación de los mismos y/o quien represente sus derechos previa acreditación o personalidad jurídica, lleva a cabo la audiencia. |
| **14** | | Toma los datos personales a la contraparte. |
| **15** | | Da lectura a la respectiva acta de conciliación, mencionando los motivos por los cuales se citó a la contraparte por las desavenencias que se suscitan, se le da el uso de la palabra a la contraparte y posteriormente a la o el promovente. |
| **16** | | Propone diversos medios de solución para resolver su conflicto, así como la firma de un acuerdo consistente en un convenio, tras haber dialogado las partes. |
| | | **¿Se logra el acuerdo?** |
| **17** | | **No:**<br>Dejan a salvo los derechos y levanta un Acta de No Acuerdo. |
| | | **FIN** |
| **18** | | **Sí:**<br>Establece el respectivo convenio para que determinen que han llegado a un arreglo, lo revisen se haga la respectiva impresión, firmando los que en ella intervienen, entregándoles un ejemplar y para el caso de requerir una Copia Certificada de la Audiencia de Conciliación así como del respectivo acuerdo les solicita realizar previamente el pago de derechos ante la Tesorería Municipal, mediante la orden de pago. |
| **19** | | Archiva el acta de conciliación, el respectivo convenio o el acuerdo correspondiente, en consecuencia la o el Secretario de Acuerdos de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria para el mejor orden de los expedientes procede a integrar el legajo de manera consecutiva para su resguardo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

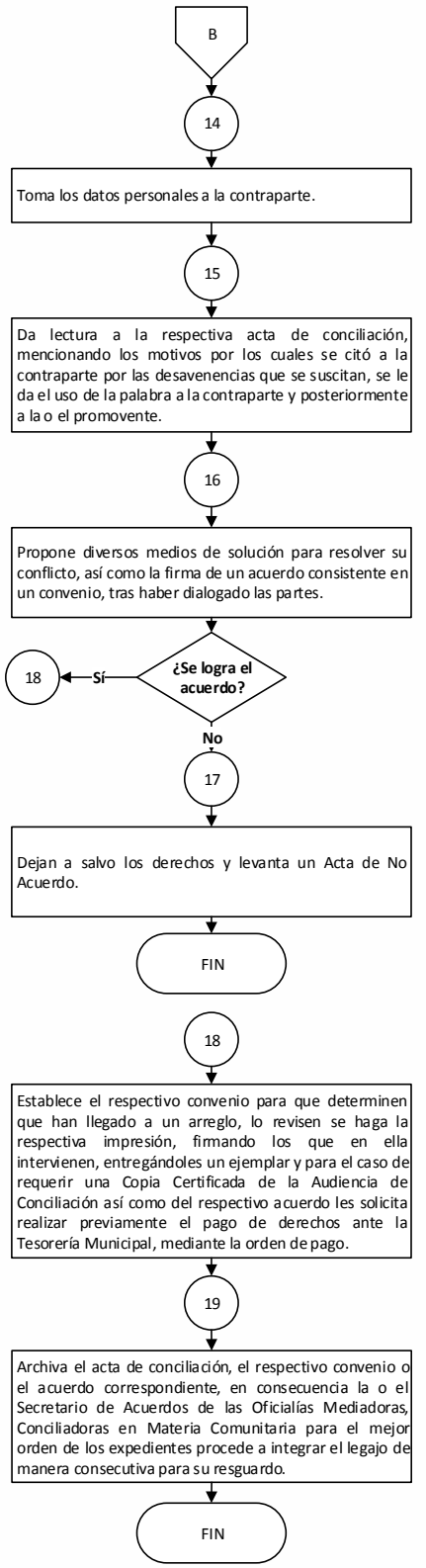

2. Expedición de actas de conciliación
Interesado (a)
Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria
INICIO
1
Acude a las oficinas de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria a solicitar los requisitos para obtener una Acta de Conciliación.
2
Recibe a la o el interesado, lo atienden y se le proporcionan los requisitos para la elaboración de su Acta de Conciliación.
3
Acude nuevamente a las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria, una vez que reúne los documentos.
4
Revisa la documentación y se le proporciona una orden de pago, para ser cubierta en la Tesorería Municipal.
5
Regresa con el recibo de pago de derechos y los documentos que se le solicitaron, se registra en el libro de gobierno.
6
Toma la manifestación del promovente y en ese momento se le asigna un número de expediente mediante el sistema SIOF, en consecuencia un día y hora donde se señala la fecha con el fin de llevar una diligencia de carácter administrativo con la contraparte.
7
Captura la información en el sistema con los documentos presentados, se le indica a la o el interesado que verifique que cada uno de los datos sean los correctos, se revisa nuevamente el acta y posteriormente se imprime.
8
Entrega a la o el interesado un tanto del acta de conciliación, así como un tanto del primer citatorio con los datos que se proporcionan para que los firme. Le indica a la o el interesado que debe entregar el documento en cuestión a la contraparte, a través de tercera persona o las autoridades auxiliares, para que asista a las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria.
9
Espera la fecha señalada.
A

## 2. Expedición de actas de conciliación

| Interesado (a) | Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria |
|---|---|
| |  |

## 2. Expedición de actas de conciliación

| Interesado (a) | Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria |
|---|---|



## XXIII. Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo

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

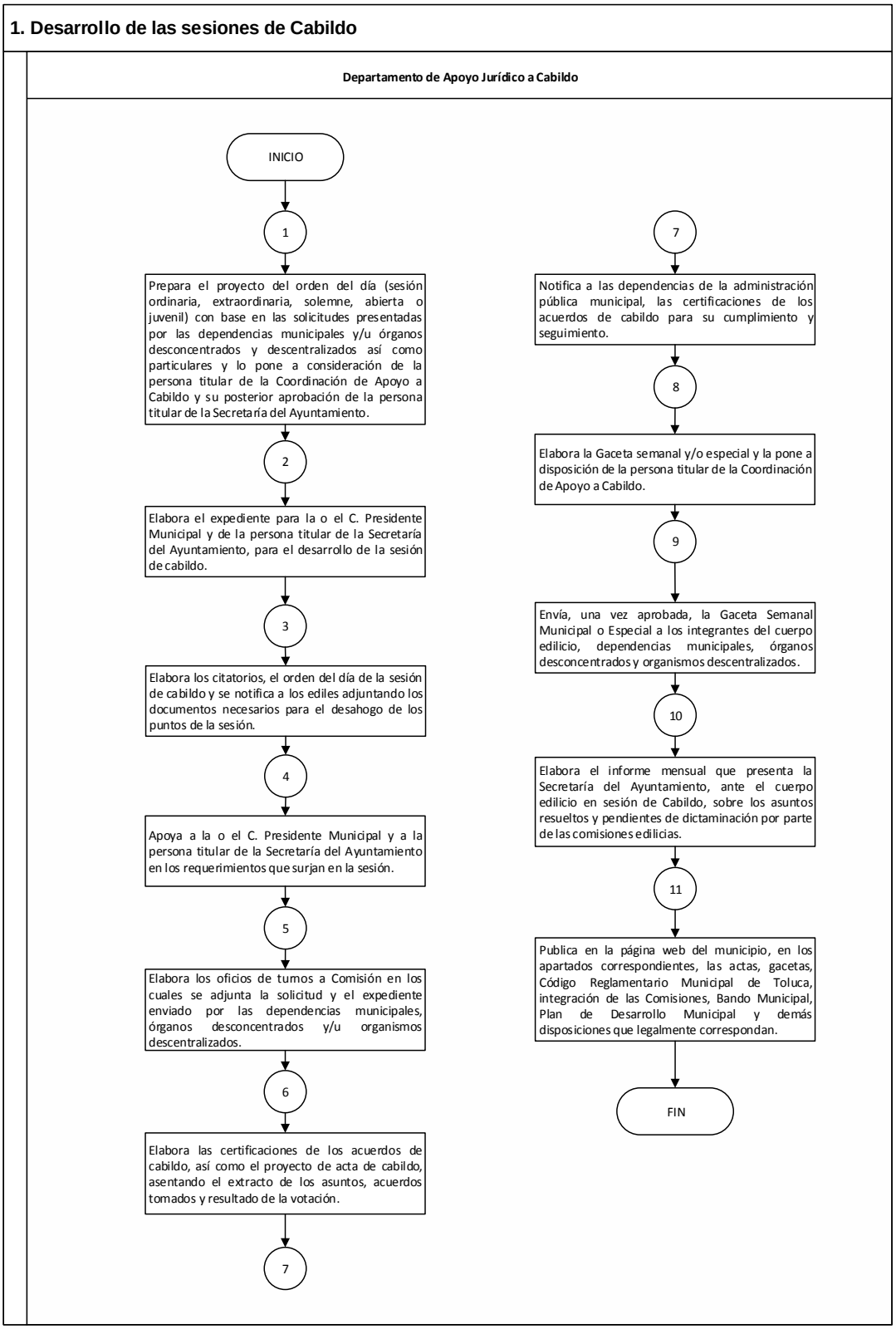
### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo es responsable de elaborar y poner a consideración de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo, el proyecto del orden del día de cada Sesión de Cabildo.
- Es responsabilidad del Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo, notificar en términos de ley al cuerpo edilicio el orden del día de cada sesión, los proyectos de acta, anexos de puntos de acuerdo y los dictámenes de las comisiones.
- El Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo es responsable de elaborar la Gaceta Municipal Semanal y las Gacetas Especiales.
- El Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo, es el responsable de elaborar las certificaciones de los acuerdos de cabildo.
- Se publicarán en la Gaceta Municipal Semanal y Especial los acuerdos de Cabildo, ordenamientos municipales y demás disposiciones municipales de observancia general, de conformidad a lo establecido en la normatividad aplicable.

**1. Desarrollo de las sesiones de Cabildo**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo | Prepara el proyecto del orden del día (sesión ordinaria, extraordinaria, solemne, abierta o juvenil) con base en las solicitudes presentadas por las dependencias municipales y/u órganos desconcentrados y descentralizados así como particulares y lo pone a consideración de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo y su posterior aprobación de la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento. |
| 2 | | Elabora el expediente para la o el C. Presidente Municipal y de la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento, para el desarrollo de la sesión de cabildo. |
| 3 | | Elabora los citatorios, el orden del día de la sesión de cabildo y se notifica a los ediles adjuntando los documentos necesarios para el desahogo de los puntos de la sesión. |
| 4 | | Apoya a la o el C. Presidente Municipal y a la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento en los requerimientos que surjan en la sesión. |
| 5 | | Elabora los oficios de turnos a Comisión en los cuales se adjunta la solicitud y el expediente enviado por las dependencias municipales, órganos desconcentrados y/u organismos descentralizados. |
| 6 | | Elabora las certificaciones de los acuerdos de cabildo, así como el proyecto de acta de cabildo, asentando el extracto de los asuntos, acuerdos tomados y resultado de la votación. |
| 7 | | Notifica a las dependencias de la administración pública municipal, las certificaciones de los acuerdos de cabildo para su cumplimiento y seguimiento. |
| 8 | | Elabora la Gaceta semanal y/o especial y la pone a disposición de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo. |
| 9 | | Envía, una vez aprobada, la Gaceta Semanal Municipal o Especial a los integrantes del cuerpo edilicio, dependencias municipales, órganos desconcentrados y organismos descentralizados. |
| 10 | | Elabora el informe mensual que presenta la Secretaría del Ayuntamiento, ante el cuerpo edilicio en sesión de Cabildo, sobre los asuntos resueltos y pendientes de dictaminación por parte de las comisiones edilicias. |
| 11 | | Publica en la página web del municipio, en los apartados correspondientes, las actas, gacetas, Código Reglamentario Municipal de Toluca, integración de las Comisiones, Bando Municipal, Plan de Desarrollo Municipal y demás disposiciones que legalmente correspondan. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Desarrollo de las sesiones de Cabildo
Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo
INICIO
1
Prepara el proyecto del orden del día (sesión ordinaria, extraordinaria, solemne, abierta o juvenil) con base en las solicitudes presentadas por las dependencias municipales y/u órganos desconcentrados y descentralizados así como particulares y lo pone a consideración de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo y su posterior aprobación de la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento.
2
Elabora el expediente para la o el C. Presidente Municipal y de la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento, para el desarrollo de la sesión de cabildo.
3
Elabora los citatorios, el orden del día de la sesión de cabildo y se notifica a los ediles adjuntando los documentos necesarios para el desahogo de los puntos de la sesión.
4
Apoya a la o el C. Presidente Municipal y a la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento en los requerimientos que surjan en la sesión.
5
Elabora los oficios de turnos a Comisión en los cuales se adjunta la solicitud y el expediente enviado por las dependencias municipales, órganos desconcentrados y/u organismos descentralizados.
6
Elabora las certificaciones de los acuerdos de cabildo, así como el proyecto de acta de cabildo, asentando el extracto de los asuntos, acuerdos tomados y resultado de la votación.
7
7
Notifica a las dependencias de la administración pública municipal, las certificaciones de los acuerdos de cabildo para su cumplimiento y seguimiento.
8
Elabora la Gaceta semanal y/o especial y la pone a disposición de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo.
9
Envía, una vez aprobada, la Gaceta Semanal Municipal o Especial a los integrantes del cuerpo edilicio, dependencias municipales, órganos desconcentrados y organismos descentralizados.
10
Elabora el informe mensual que presenta la Secretaría del Ayuntamiento, ante el cuerpo edilicio en sesión de Cabildo, sobre los asuntos resueltos y pendientes de dictaminación por parte de las comisiones edilicias.
11
Publica en la página web del municipio, en los apartados correspondientes, las actas, gacetas, Código Reglamentario Municipal de Toluca, integración de las Comisiones, Bando Municipal, Plan de Desarrollo Municipal y demás disposiciones que legalmente correspondan.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención de solicitudes de las y los particulares para someterse a la consideración del Cabildo Abierto y Juvenil** |
| **Objetivo**: | Coadyuvar con la Coordinación de Apoyo a Cabildo y la Secretaría del Ayuntamiento, en lo concerniente al estudio y análisis de asuntos presentados por las y los particulares para participar en las Sesiones de Cabildo Abierto y Juvenil. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Coordinación de Apoyo a Cabildo, es el área administrativa encargada de concentrar, analizar y dar trámite a los asuntos que se pretendan presentar en las Sesiones de Cabildo Abierto y Juvenil.
- Es responsabilidad del Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo, integrar y actualizar la compilación de la legislación municipal, así como mantener vigente el catálogo de leyes federales y estatales para el debido desempeño del área.
- Las Sesiones de Cabildo Abierto se celebrarán de manera bimestral, previa publicación de la convocatoria.
- La Sesión de Cabildo Juvenil se celebrará de manera anual en el mes de agosto, de conformidad a la normatividad aplicable en la materia.

**2. Atención de solicitudes de las y los particulares para someterse a la consideración del Cabildo Abierto y Juvenil**

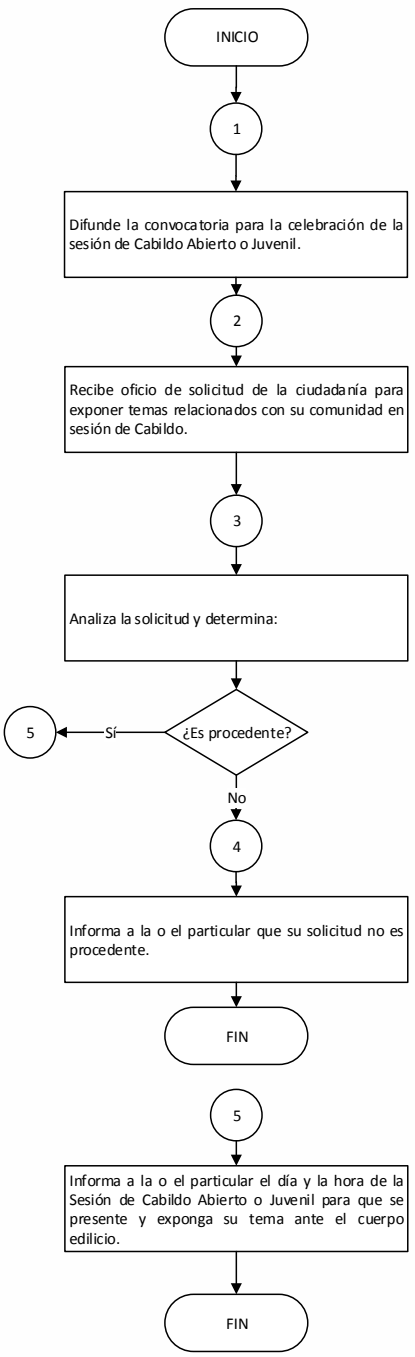
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo** | Difunde la convocatoria para la celebración de la sesión de Cabildo Abierto o Juvenil. |
| **2** | | Recibe oficio de solicitud de la ciudadanía para exponer temas relacionados con su comunidad en sesión de Cabildo. |
| **3** | | Analiza la solicitud y determina: |
| | | **¿Es procedente?** |
| **4** | | **No:**<br>Informa a la o el particular de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **5** | | **Sí:**<br>Informa a la o el particular el día y la hora de la Sesión de Cabildo Abierto o Juvenil para que se presente y exponga su tema ante el cuerpo edilicio. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**2. Atención de solicitudes de las y los particulares para someterse a la consideración del Cabildo Abierto y Juvenil**

**Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo**



## XXIV. Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Seguimiento a los asuntos tratados en las Sesiones de Cabildo** |
| **Objetivo**: | Dar seguimiento a los asuntos que se generen en las Sesiones del Cabildo y turnarlos a las dependencias que integran la administración pública municipal. |

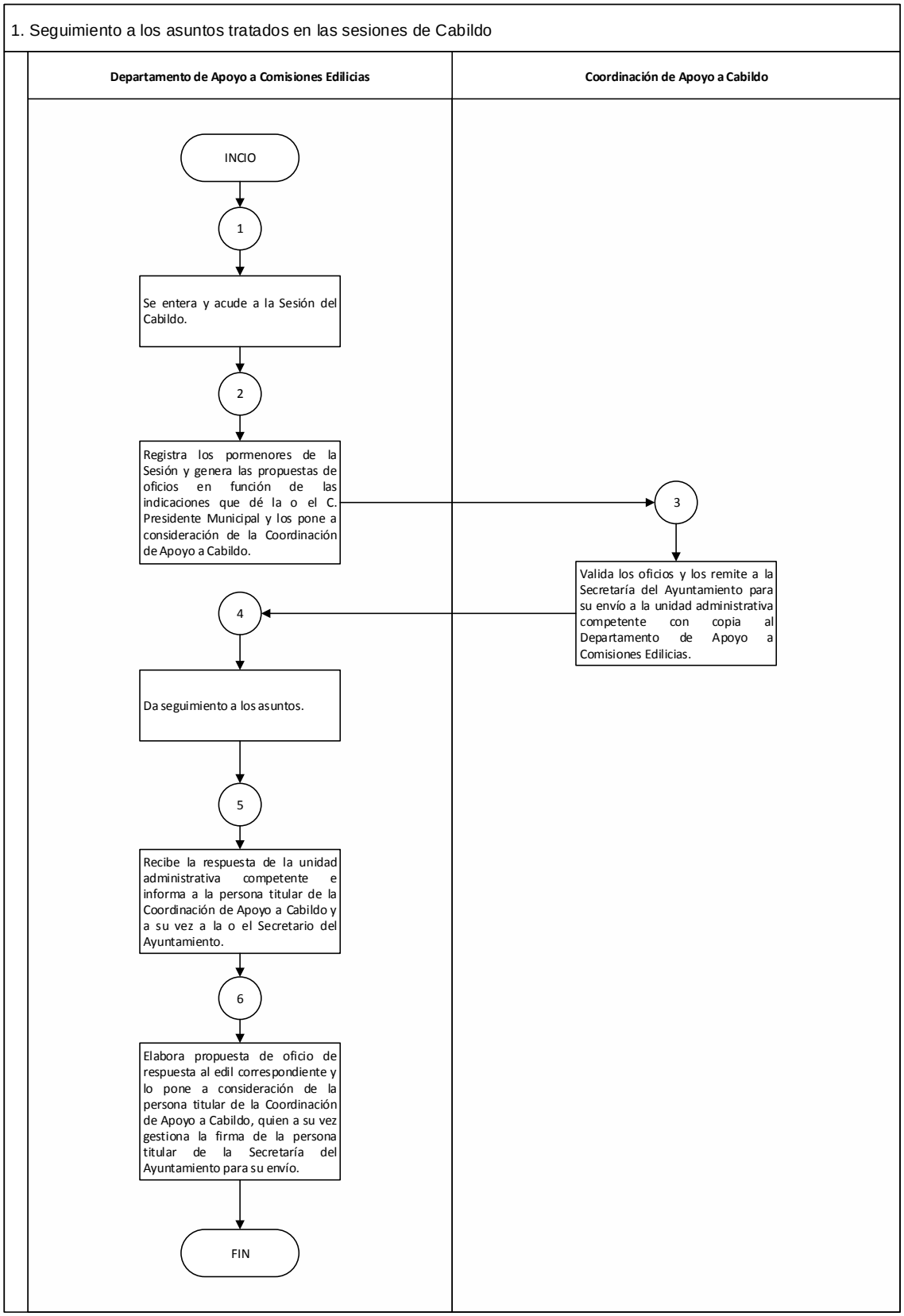
### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias deberá enterarse de los asuntos que la Secretaría del Ayuntamiento turne a las dependencias, órganos y organismos que integran la administración pública municipal, derivados de las Sesiones de Cabildo.
- El Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias establecerá comunicación con las diferentes dependencias, órganos y organismos que integran la administración pública municipal, a efecto de brindar pronta respuesta al asunto en cuestión.

**1. Seguimiento a los asuntos tratados en las Sesiones de Cabildo**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias | Se entera y acude a la Sesión del Cabildo. |
| 2 | | Registra los pormenores de la Sesión y genera las propuestas de oficios en función de las indicaciones que dé la o el C. Presidente Municipal y los pone a consideración de la Coordinación de Apoyo a Cabildo. |
| 3 | Coordinación de Apoyo a Cabildo | Valida los oficios y los remite a la Secretaría del Ayuntamiento para su envío a la unidad administrativa competente con copia al Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias. |
| 4 | Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias | Da seguimiento a los asuntos. |
| 5 | | Recibe la respuesta de la unidad administrativa competente e informa a la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo y a su vez a la o el Secretario del Ayuntamiento. |
| 6 | | Elabora propuesta de oficio de respuesta al edil correspondiente y lo pone a consideración de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo, quien a su vez gestiona la firma de la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento para su envío. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Seguimiento a los asuntos tratados en las sesiones de Cabildo
Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias
Coordinación de Apoyo a Cabildo
INCIO
1
Se entera y acude a la Sesión del Cabildo.
2
Registra los pormenores de la Sesión y genera las propuestas de oficios en función de las indicaciones que dé la o el C. Presidente Municipal y los pone a consideración de la Coordinación de Apoyo a Cabildo.
3
Valida los oficios y los remite a la Secretaría del Ayuntamiento para su envío a la unidad administrativa competente con copia al Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias.
4
Da seguimiento a los asuntos.
5
Recibe la respuesta de la unidad administrativa competente e informa a la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo y a su vez a la o el Secretario del Ayuntamiento.
6
Elabora propuesta de oficio de respuesta al edil correspondiente y lo pone a consideración de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo, quien a su vez gestiona la firma de la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento para su envío.
FIN

## XXV. Departamento de Patrimonio Municipal

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

### POLÍTICAS APLICABLES

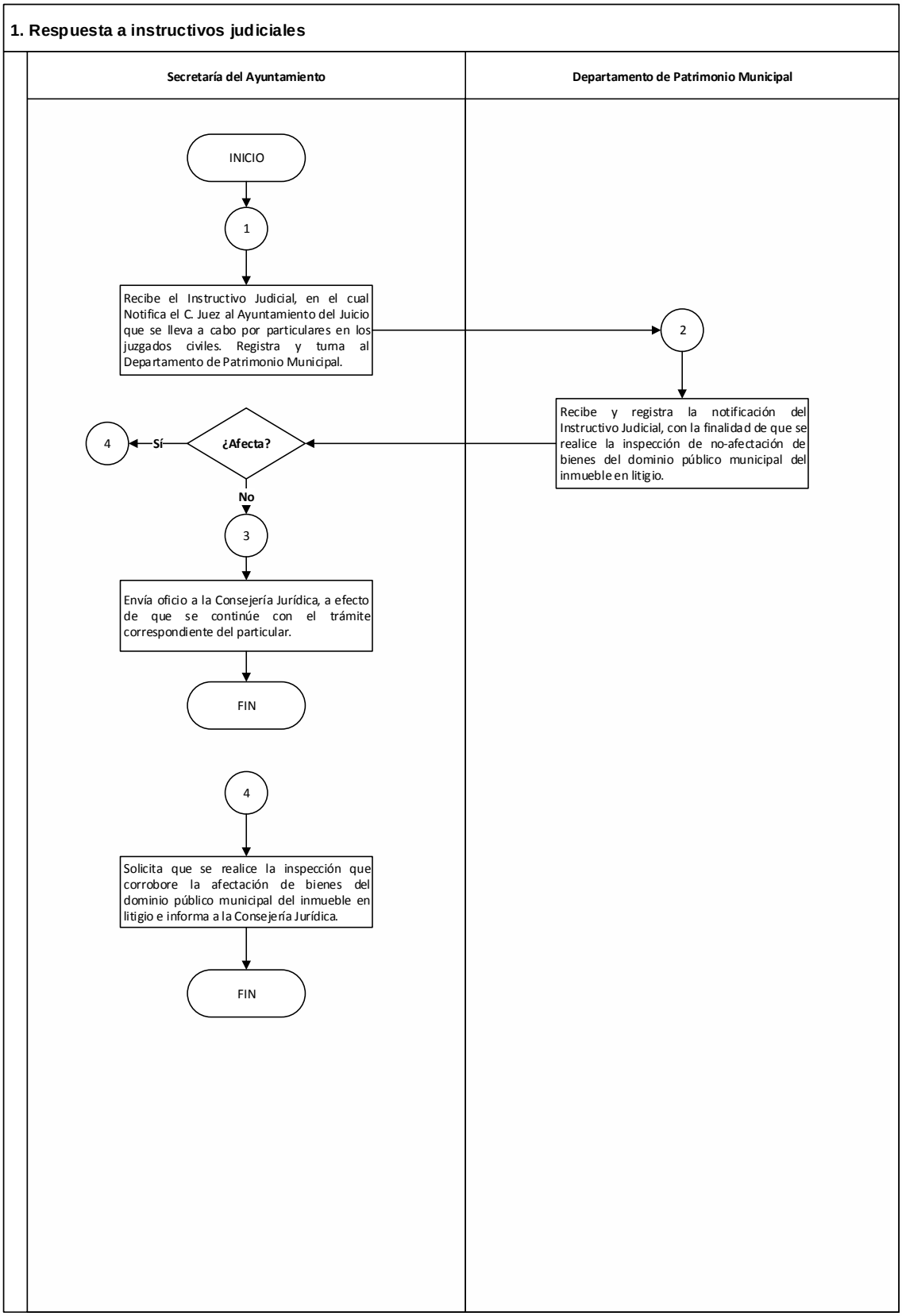
- El Departamento de Patrimonio Municipal se encarga de realizar la verificación de los inmuebles en litigio, para dar respuesta a la petición de la Consejería Jurídica.

**1. Respuesta a instructivos judiciales**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe el Instructivo Judicial, en el cual Notifica el C. Juez al Ayuntamiento del Juicio que se lleva a cabo por particulares en los juzgados civiles. Registra y turna al Departamento de Patrimonio Municipal. |
| **2** | **Departamento de Patrimonio Municipal** | Recibe y registra la notificación del Instructivo Judicial, con la finalidad de que se realice la inspección de no-afectación de bienes del dominio público municipal del inmueble en litigio. |
| | | **¿Afecta?** |
| **3** | **Secretaría del Ayuntamiento** | **No:**<br>Envía oficio a la Consejería Jurídica, a efecto de que se continúe con el trámite correspondiente del particular. |
| | | **FIN** |
| **4** | **Secretaría del Ayuntamiento** | **Sí:**<br>Solicita que se realice la inspección que corrobore la afectación de bienes del dominio público municipal del inmueble en litigio e informa a la Consejería Jurídica. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Respuesta a instructivos judiciales
Secretaría del Ayuntamiento
Departamento de Patrimonio Municipal
INICIO
1
Recibe el Instructivo Judicial, en el cual Notifica el C. Juez al Ayuntamiento del Juicio que se lleva a cabo por particulares en los juzgados civiles. Registra y turna al Departamento de Patrimonio Municipal.
2
Recibe y registra la notificación del Instructivo Judicial, con la finalidad de que se realice la inspección de no-afectación de bienes del dominio público municipal del inmueble en litigio.
¿Afecta?
Sí
4
No
3
Envía oficio a la Consejería Jurídica, a efecto de que se continúe con el trámite correspondiente del particular.
FIN
4
Solicita que se realice la inspección que corrobore la afectación de bienes del dominio público municipal del inmueble en litigio e informa a la Consejería Jurídica.
FIN

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

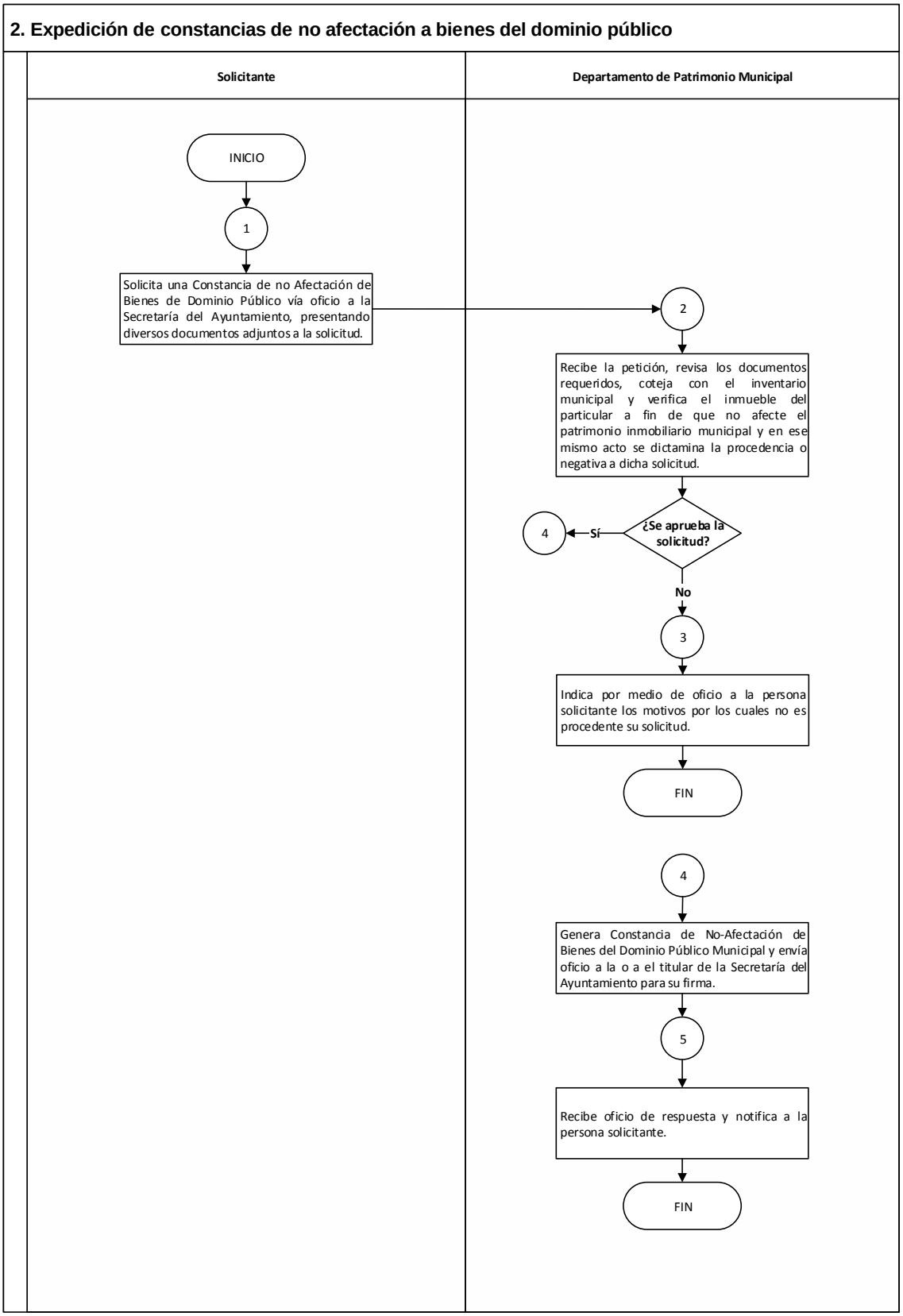
## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Solicita una Constancia de no Afectación de Bienes de Dominio Público vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento, presentando diversos documentos adjuntos a la solicitud. |
| **2** | **Departamento de Patrimonio Municipal** | Recibe la petición, revisa los documentos requeridos, coteja con el inventario municipal y verifica el inmueble del particular a fin de que no afecte el patrimonio inmobiliario municipal y en ese mismo acto se dictamina la procedencia o negativa a dicha solicitud. |
| | | **¿Se aprueba la solicitud?** |
| **3** | | **No:**<br>Indica por medio de oficio a la persona solicitante los motivos por los cuales no es procedente su solicitud. |
| | | **FIN** |
| **4** | | **Sí:**<br>Genera Constancia de No-Afectación de Bienes del Dominio Público Municipal y envía oficio a la o a el titular de la Secretaría del Ayuntamiento para su firma. |
| **5** | | Recibe oficio de respuesta y notifica a la persona solicitante. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Expedición de constancias de no afectación a bienes del dominio público
Solicitante
Departamento de Patrimonio Municipal
INICIO
1
Solicita una Constancia de no Afectación de Bienes de Dominio Público vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento, presentando diversos documentos adjuntos a la solicitud.
2
Recibe la petición, revisa los documentos requeridos, coteja con el inventario municipal y verifica el inmueble del particular a fin de que no afecte el patrimonio inmobiliario municipal y en ese mismo acto se dictamina la procedencia o negativa a dicha solicitud.
¿Se aprueba la solicitud?
Sí
4
No
3
Indica por medio de oficio a la persona solicitante los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
FIN
4
Genera Constancia de No-Afectación de Bienes del Dominio Público Municipal y envía oficio a la o a el titular de la Secretaría del Ayuntamiento para su firma.
5
Recibe oficio de respuesta y notifica a la persona solicitante.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

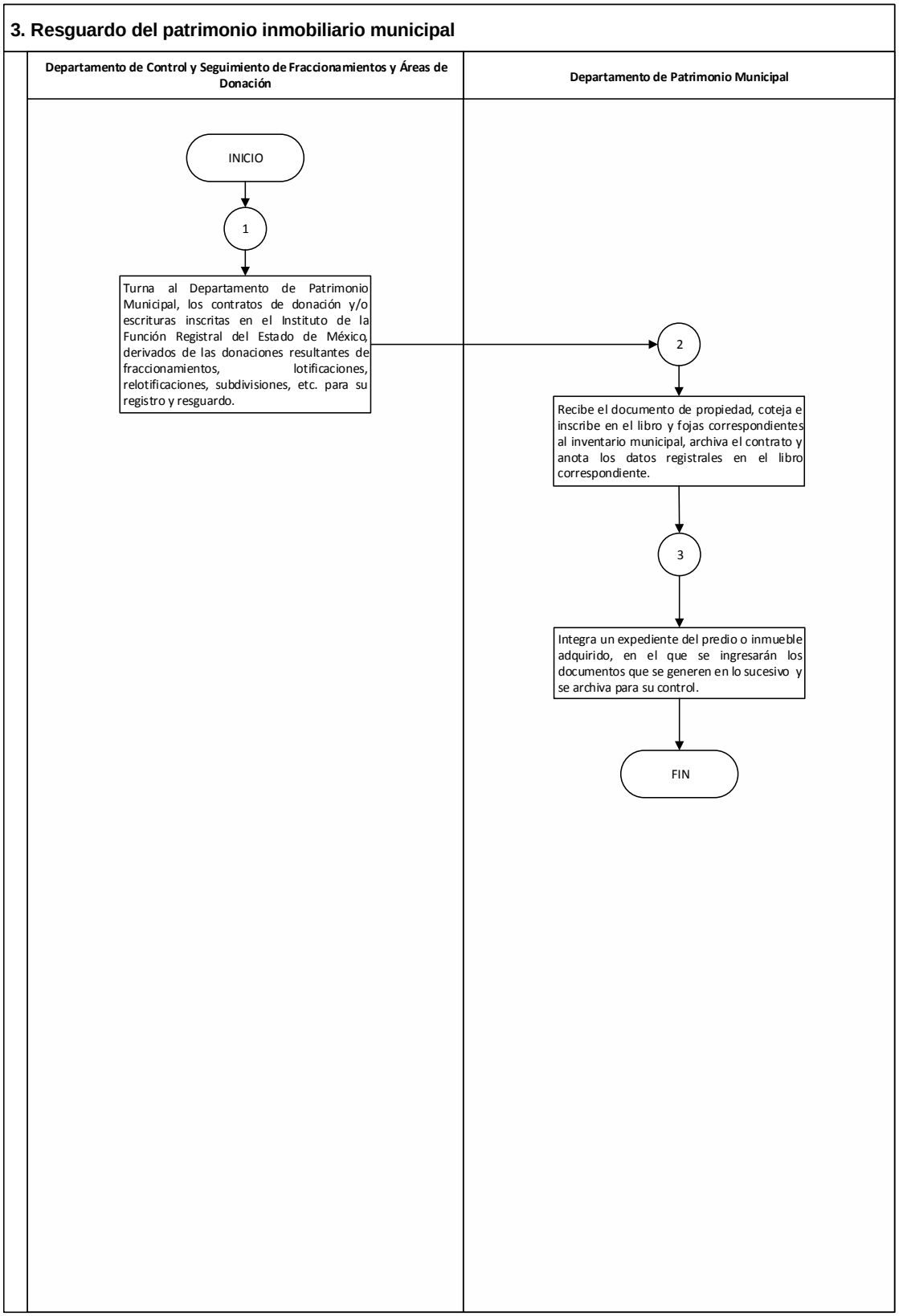
- El Departamento de Patrimonio Municipal registra, resguarda y actualiza la información y la documentación legal de los inmuebles propiedad del municipio, integra expedientes para ingresar la documentación que se genere de los inmuebles para su control.

**3. Resguardo del patrimonio inmobiliario municipal**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Turna al Departamento de Patrimonio Municipal, los contratos de donación y/o escrituras inscritas en el Instituto de la Función Registral del Estado de México, derivados de las donaciones resultantes de fraccionamientos, lotificaciones, relotificaciones, subdivisiones, etc. para su registro y resguardo. |
| **2** | **Departamento de Patrimonio Municipal** | Recibe el documento de propiedad, coteja e inscribe en el libro y fojas correspondientes al inventario municipal, archiva el contrato y anota los datos registrales en el libro correspondiente. |
| **3** | | Integra un expediente del predio o inmueble adquirido, en el que se ingresarán los documentos que se generen en lo sucesivo y se archiva para su control. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Resguardo del patrimonio inmobiliario municipal
Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación
Departamento de Patrimonio Municipal
INICIO
1
Turna al Departamento de Patrimonio Municipal, los contratos de donación y/o escrituras inscritas en el Instituto de la Función Registral del Estado de México, derivados de las donaciones resultantes de fraccionamientos, lotificaciones, relotificaciones, subdivisiones, etc. para su registro y resguardo.
2
Recibe el documento de propiedad, coteja e inscribe en el libro y fojas correspondientes al inventario municipal, archiva el contrato y anota los datos registrales en el libro correspondiente.
3
Integra un expediente del predio o inmueble adquirido, en el que se ingresarán los documentos que se generen en lo sucesivo y se archiva para su control.
FIN

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

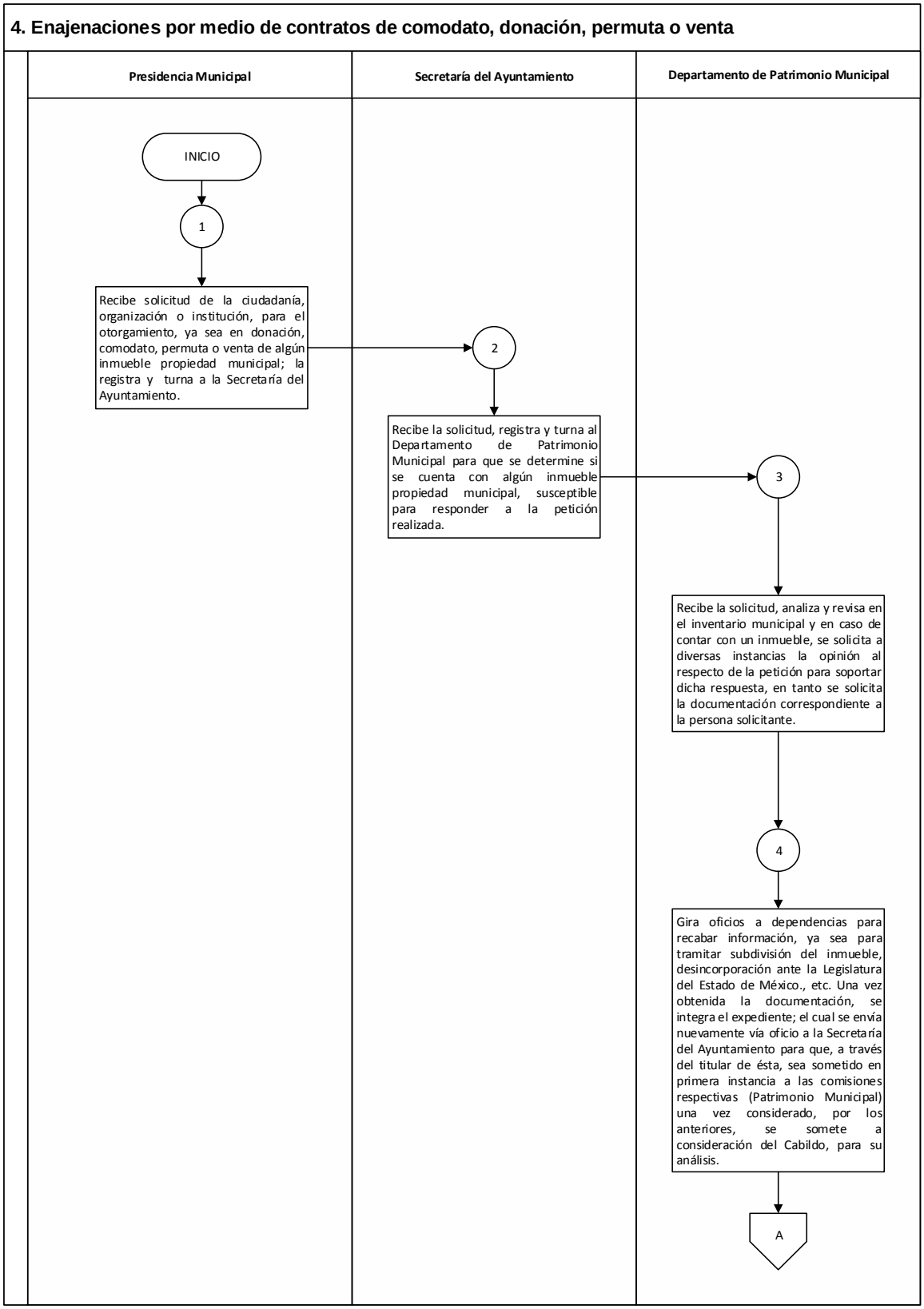
## POLÍTICAS APLICABLES

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

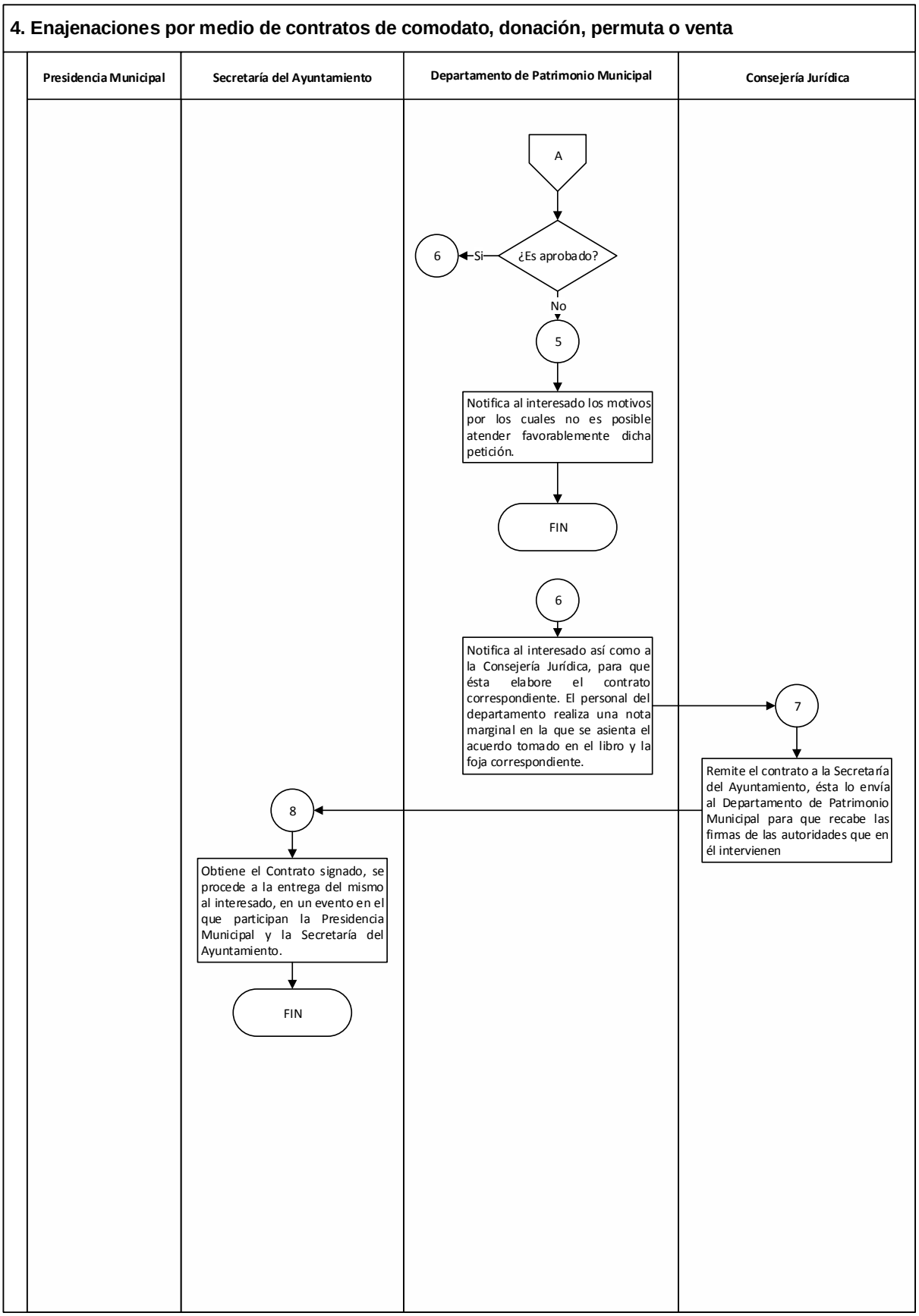
**4. Enajenaciones por medio de contratos de comodato, donación, permuta o venta**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Presidencia Municipal** | Recibe solicitud de la ciudadanía, organización o institución, para el otorgamiento, ya sea en donación, comodato, permuta o venta de algún inmueble propiedad municipal; la registra y turna a la Secretaría del Ayuntamiento. |
| **2** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe la solicitud, registra y turna al Departamento de Patrimonio Municipal para que se determine si se cuenta con algún inmueble propiedad municipal, susceptible para responder a la petición realizada. |
| **3** | **Departamento de Patrimonio Municipal** | Recibe la solicitud, analiza y revisa en el inventario municipal y en caso de contar con un inmueble, se solicita a diversas instancias la opinión al respecto de la petición para soportar dicha respuesta, en tanto se solicita la documentación correspondiente a la persona solicitante. |
| **4** | | Gira oficios a dependencias para recabar información, ya sea para tramitar subdivisión del inmueble, desincorporación ante la Legislatura del Estado de México., etc. Una vez obtenida la documentación, se integra el expediente; el cual se envía nuevamente vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para que, a través del titular de ésta, sea sometido en primera instancia a las comisiones respectivas (Patrimonio Municipal) una vez considerado, por los anteriores, se somete a consideración del Cabildo, para su análisis. |
| | | **¿Es aprobado?** |
| **5** | | **No:**<br>Notifica al interesado los motivos por los cuales no es posible atender favorablemente dicha petición. |
| | | **FIN** |
| **6** | | **Sí:**<br>Notifica al interesado así como a la Consejería Jurídica, para que ésta elabore el contrato correspondiente. El personal del departamento realiza una nota marginal en la que se asienta el acuerdo tomado en el libro y la foja correspondiente. |
| **7** | **Consejería Jurídica** | Remite el contrato a la Secretaría del Ayuntamiento, ésta lo envía al Departamento de Patrimonio Municipal para que recabe las firmas de las autoridades que en él intervienen |
| **8** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Obtiene el Contrato signado, se procede a la entrega del mismo al interesado, en un evento en el que participan la Presidencia Municipal y la Secretaría del Ayuntamiento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Enajenaciones por medio de contratos de comodato, donación, permuta o venta
Presidencia Municipal
Secretaría del Ayuntamiento
Departamento de Patrimonio Municipal
INICIO
1
Recibe solicitud de la ciudadanía, organización o institución, para el otorgamiento, ya sea en donación, comodato, permuta o venta de algún inmueble propiedad municipal; la registra y turna a la Secretaría del Ayuntamiento.
2
Recibe la solicitud, registra y turna al Departamento de Patrimonio Municipal para que se determine si se cuenta con algún inmueble propiedad municipal, susceptible para responder a la petición realizada.
3
Recibe la solicitud, analiza y revisa en el inventario municipal y en caso de contar con un inmueble, se solicita a diversas instancias la opinión al respecto de la petición para soportar dicha respuesta, en tanto se solicita la documentación correspondiente a la persona solicitante.
4
Gira oficios a dependencias para recabar información, ya sea para tramitar subdivisión del inmueble, desincorporación ante la Legislatura del Estado de México., etc. Una vez obtenida la documentación, se integra el expediente; el cual se envía nuevamente vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para que, a través del titular de ésta, sea sometido en primera instancia a las comisiones respectivas (Patrimonio Municipal) una vez considerado, por los anteriores, se somete a consideración del Cabildo, para su análisis.
A

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



## XXVI. Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones

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

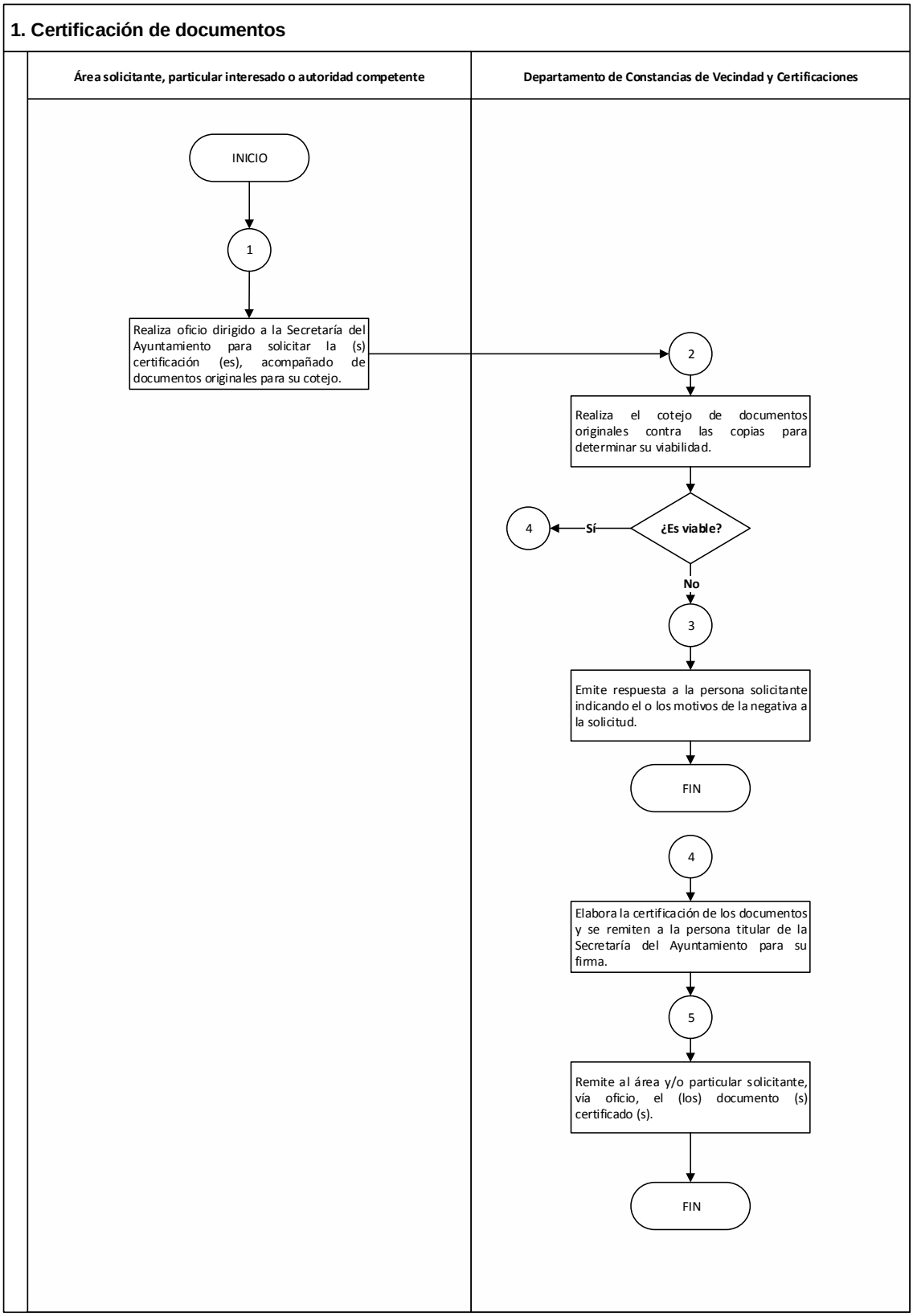
### POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría del Ayuntamiento a través del Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones es la unidad administrativa responsable de emitir las certificaciones que legalmente procedan.
- El Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones auxilia a la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento, en el ejercicio de la atribución mandatada por las fracciones V y X del artículo 91 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, preparando para su firma la distinta documentación oficial emanada del Ayuntamiento de Toluca para su debida certificación.
- En caso de que la persona solicitante sea una o un ciudadano, éste deberá cubrir los derechos por concepto de copias certificadas, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 fracción I incisos A) y B) del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.

**1. Certificación de documentos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Área solicitante, particular interesado o autoridad competente** | Realiza oficio dirigido a la Secretaría del Ayuntamiento para solicitar la (s) certificación (es), acompañado de documentos originales para su cotejo. |
| **2** | **Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones** | Realiza el cotejo de documentos originales contra las copias para determinar su viabilidad. |
| | | **¿Es viable?** |
| **3** | | **No:**<br>Emite respuesta a la persona solicitante indicando el o los motivos de la negativa a la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **4** | **Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones** | **Sí:**<br>Elabora la certificación de los documentos y se remiten a la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento para su firma. |
| **5** | | Remite al área y/o particular solicitante, vía oficio, el (los) documento (s) certificado (s). |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Certificación de documentos
Área solicitante, particular interesado o autoridad competente
Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones
INICIO
1
Realiza oficio dirigido a la Secretaría del Ayuntamiento para solicitar la (s) certificación (es), acompañado de documentos originales para su cotejo.
2
Realiza el cotejo de documentos originales contra las copias para determinar su viabilidad.
¿Es viable?
Sí
4
No
3
Emite respuesta a la persona solicitante indicando el o los motivos de la negativa a la solicitud.
FIN
4
Elabora la certificación de los documentos y se remiten a la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento para su firma.
5
Remite al área y/o particular solicitante, vía oficio, el (los) documento (s) certificado (s).
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

- Las constancias de vecindad que tramita el departamento son:

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

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

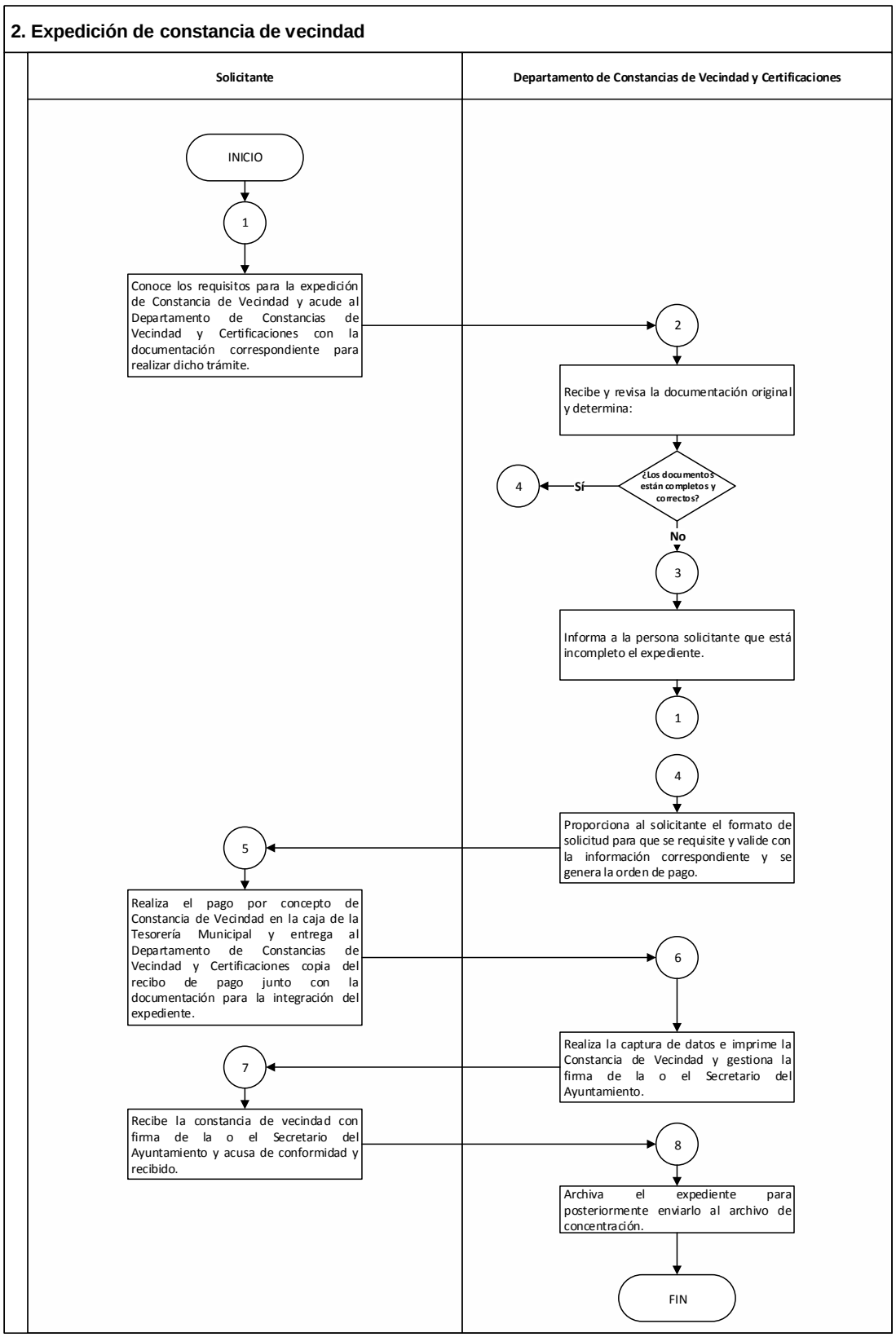
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Financiero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

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

**2. Expedición de Constancia de Vecindad**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Conoce los requisitos para la expedición de Constancia de Vecindad y acude al Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones con la documentación correspondiente para realizar dicho trámite. |
| **2** | **Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones** | Recibe y revisa la documentación original y determina: |
| | | **¿Los documentos están completos y correctos?** |
| **3** | | **No:** Informa a la persona solicitante que está incompleto el expediente. Regresa al paso 1 |
| **4** | | **Sí:** Proporciona al solicitante el formato de solicitud para que se requisite y valide con la información correspondiente y se genera la orden de pago. |
| **5** | **Solicitante** | Realiza el pago por concepto de Constancia de Vecindad en la caja de la Tesorería Municipal y entrega al Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones copia del recibo de pago junto con la documentación para la integración del expediente. |
| **6** | **Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones** | Realiza la captura de datos e imprime la Constancia de Vecindad y gestiona la firma de la o el Secretario del Ayuntamiento. |
| **7** | **Solicitante** | Recibe la constancia de vecindad con firma de la o el Secretario del Ayuntamiento y acusa de conformidad y recibido. |
| **8** | **Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones** | Archiva el expediente para posteriormente enviarlo al archivo de concentración. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Expedición de constancia de vecindad
Solicitante
Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones
INICIO
1
Conoce los requisitos para la expedición de Constancia de Vecindad y acude al Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones con la documentación correspondiente para realizar dicho trámite.
2
Recibe y revisa la documentación original y determina:
¿Los documentos están completos y correctos?
Sí
4
No
3
Informa a la persona solicitante que está incompleto el expediente.
1
4
Proporciona al solicitante el formato de solicitud para que se requisite y valide con la información correspondiente y se genera la orden de pago.
5
Realiza el pago por concepto de Constancia de Vecindad en la caja de la Tesorería Municipal y entrega al Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones copia del recibo de pago junto con la documentación para la integración del expediente.
6
Realiza la captura de datos e imprime la Constancia de Vecindad y gestiona la firma de la o el Secretario del Ayuntamiento.
7
Recibe la constancia de vecindad con firma de la o el Secretario del Ayuntamiento y acusa de conformidad y recibido.
8
Archiva el expediente para posteriormente enviarlo al archivo de concentración.
FIN

## XXVII. Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social es la unidad administrativa encargada de dar cumplimiento a lo impuesto por las y los jueces de las y los adolescentes, a través de las diferentes áreas de atención que se tienen para ello.
- Para el tratamiento de los adolescentes se conformará el Consejo Técnico interdisciplinario, el cual sesionará por lo menos una vez al mes, para conocer los avances y/o retrocesos en la evolución de la o el adolescente. Dichas sesiones serán presididas por la persona titular del área de Preceptoría, quien será asistido por la o el secretario de acuerdos.
- La atención puede ser de 6 meses a 5 años, según la medida impuesta por la o el Juez.
- El área jurídica dará cumplimiento en tiempo y forma a los requerimientos que soliciten las y los Jueces de las y los Adolescentes, las Salas Especializadas y Jueces de Ejecución y Vigilancia, de acuerdo a la Ley de Justicia Penal para Adolescentes.
- El área médica se encargará de impartir sesiones orientadas al cuidado de la salud, prevención de enfermedades, prevención de adicciones, normas y valores que conduzcan a la o el adolecente a llevar una vida sana.
- El expediente del caso estará conformado por: estudio médico inicial, dictamen terapéutico biopsicosocial, plan de ejecución de medida, informe del desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución, informe de conclusión de medida.
- El área psicológica es la encargada de establecer las intervenciones terapéuticas encaminadas a introyectar normas y valores socialmente establecidos. Además de integrar el expediente psicológico de la o el adolescente con los siguientes formatos: diagnóstico de personalidad, dictamen terapéutico biopsicosocial, historia clínica psicológica, plan de ejecución de medidas, informe del desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución, informe de conclusión de medida de tratamiento.
- El área de trabajo social resaltará en la o el adolescente los valores que norman la vida social, reintegrándolo al núcleo socio familiar, considerando sus capacidades para enfrentar la vida

satisfactoriamente, integrando el expediente de la o el adolescente con los siguientes formatos: estudio inicial, dictamen terapéutico biopsicosocial, estudio social del caso, plan de ejecución de medidas, visitas domiciliarias, informe de desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución e informe de conclusión de la medida de tratamiento.

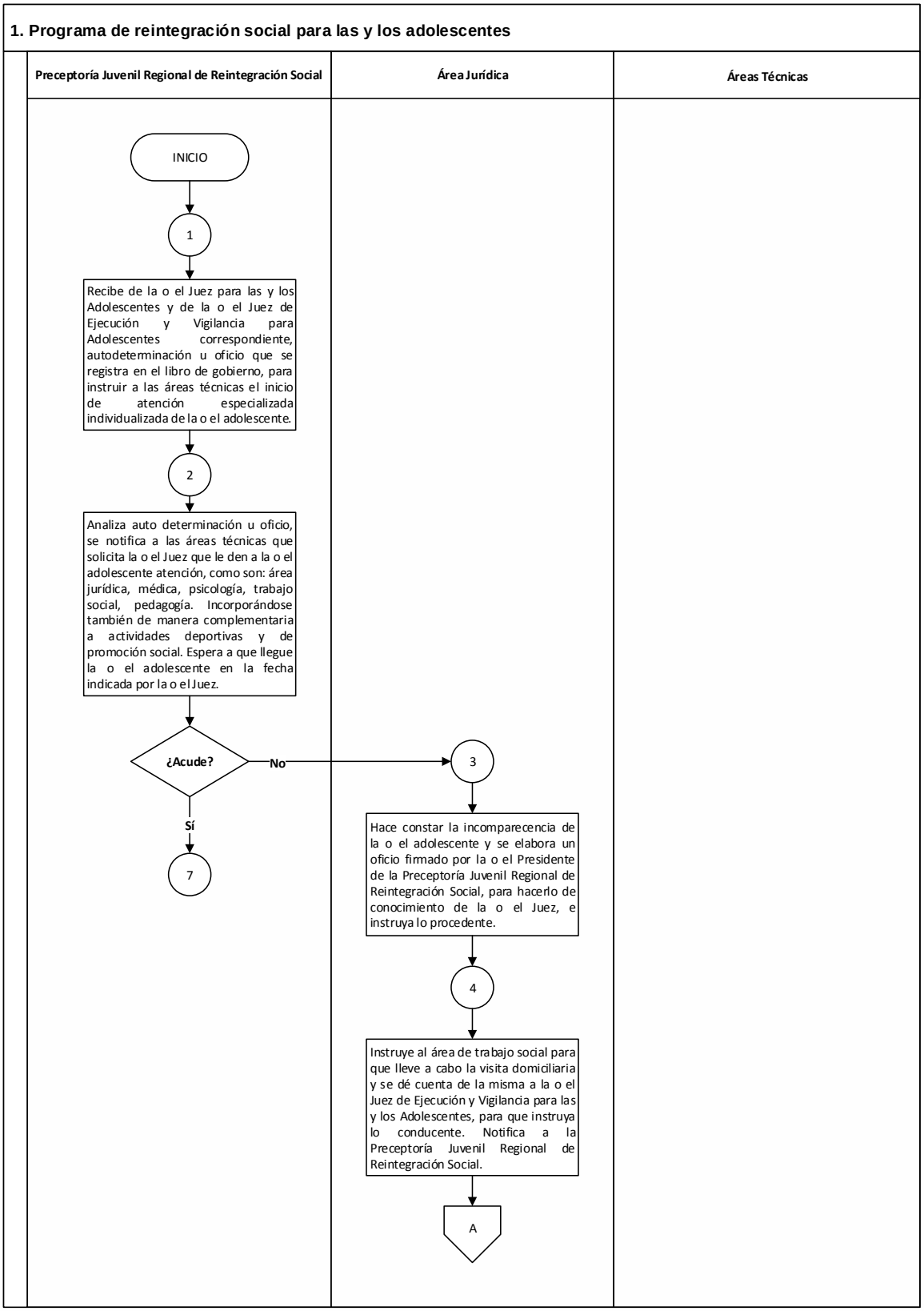
- El área de pedagogía vigila que se lleve a cabo el programa educativo para la y el adolescente, lo apoya en materias que se le dificulten, enseñándole técnicas de estudio y métodos de aprendizaje a las y los adolescentes responsables de la comisión de alguna conducta antisocial, integrando el expediente de la y del adolescente con los siguientes formatos: diagnostico pedagógico, dictamen terapéutico biopsicosocial, evaluación diagnóstica del proceso de aprendizaje, plan de ejecución de medida, informe del desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución e informe de conclusión de la medida de tratamiento.
- El área de promoción social, se encargará de difundir entre la ciudadanía, así como en diversas instituciones, pláticas preventivas e informativas a efecto de que las y los adolescentes no cometan alguna conducta antisocial; ofreciendo el tratamiento rehabilitatorio a aquellos (as) adolecentes que han sido detectados con problemas de conducta.
- El área deportiva inculcará la actividad física para que ésta sustituya las conductas que llevan a la y el adolescente a convertirse en infractor(a) de la ley, así como realizar actividades artísticas y culturales.
- Las áreas técnicas se conformarán por una o un médico(a), una o un trabajador(a) social, una o un psicólogo(a) y una o un pedagogo(a).

**1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes**
**Descriptivo:**

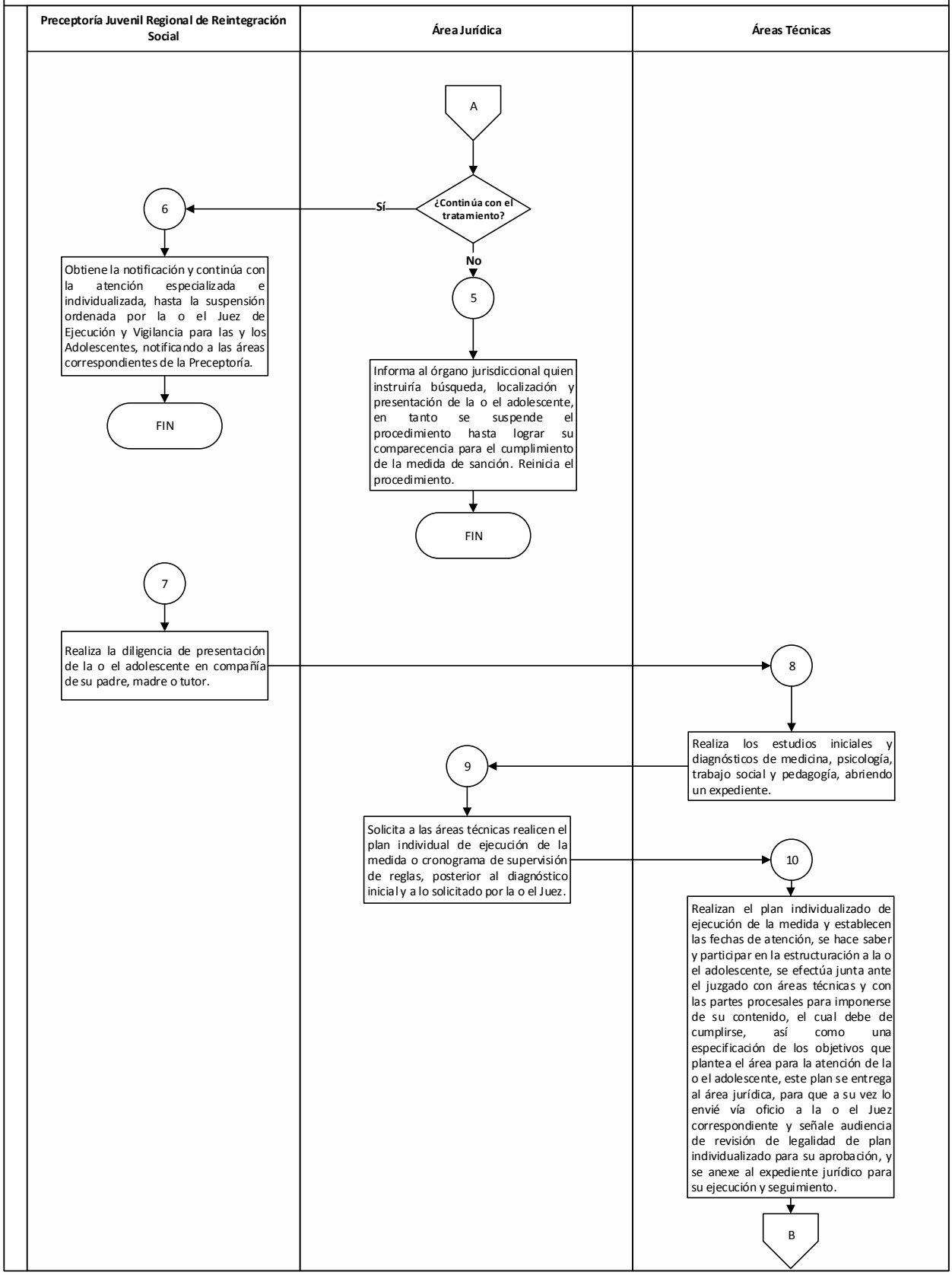
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social | Recibe de la o el Juez para las y los Adolescentes y de la o el Juez de Ejecución y Vigilancia para Adolescentes correspondiente, autodeterminación u oficio que se registra en el libro de gobierno, para instruir a las áreas técnicas el inicio de atención especializada individualizada de la o el adolescente. |
| 2 | | Analiza auto determinación u oficio, se notifica a las áreas técnicas que solicita la o el Juez que le den a la o el adolescente atención, como son: área jurídica, médica, psicología, trabajo social, pedagogía. Incorporándose también de manera complementaria a actividades deportivas y de promoción social. Espera a que llegue la o el adolescente en la fecha indicada por la o el Juez. |
| | | **¿Acude?** |
| 3 | Área Jurídica | **No:**<br>Hace constar la incomparecencia de la o el adolescente y se elabora un oficio firmado por la o el Presidente de la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social, para hacerlo de conocimiento de la o el Juez, e instruya lo procedente. |
| 4 | | Instruye al área de trabajo social para que lleve a cabo la visita domiciliaria y se dé cuenta de la misma a la o el Juez de Ejecución y Vigilancia para las y los Adolescentes, para que instruya lo conducente. Notifica a la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social. |
| | | **¿Se continúa con el tratamiento?** |
| 5 | | **No:**<br>Informa al órgano jurisdiccional quien instruiría búsqueda, localización y presentación de la o el adolescente, en tanto se suspende el procedimiento hasta lograr su comparecencia para el cumplimiento de la medida de sanción. Reinicia el procedimiento. |
| | | **FIN** |
| 6 | Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social | **Sí:**<br>Obtiene la notificación y continúa con la atención especializada e individualizada, hasta la suspensión ordenada por la o el Juez de Ejecución y Vigilancia para las y los Adolescentes, notificando a las áreas correspondientes de la Preceptoría. |
| | | **FIN** |
| 7 | | **Sí:**<br>Realiza la diligencia de presentación de la o el adolescente en compañía de su padre, madre o tutor. |
| 8 | Áreas Técnicas | Realiza los estudios iniciales y diagnósticos de medicina, psicología, trabajo social y pedagogía, abriendo un expediente. |
| 9 | Área Jurídica | Solicita a las áreas técnicas realicen el plan individual de ejecución de la medida o cronograma de supervisión de reglas, posterior al diagnóstico inicial y a lo solicitado por la o el Juez. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **10** | **Áreas Técnicas** | Realizan el plan individualizado de ejecución de la medida y establecen las fechas de atención, se hace saber y participar en la estructuración a la o el adolescente, se efectúa junta ante el juzgado con áreas técnicas y con las partes procesales para imponerse de su contenido, el cual debe de cumplirse, así como una especificación de los objetivos que plantea el área para la atención de la o el adolescente, este plan se entrega al área jurídica, para que a su vez lo envié vía oficio a la o el Juez correspondiente y señale audiencia de revisión de legalidad de plan individualizado para su aprobación, y se anexe al expediente jurídico para su ejecución y seguimiento. |
| **11** | | Realizan sesiones del Consejo Técnico interdisciplinario. |
| **12** | **Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social** | Continúa con la atención, el cual puede ser de 6 meses a 5 años, según la medida interpuesta por la o el Juez. En cada sesión señalada en el plan individualizado de ejecución y/o cronograma de supervisión de reglas, las áreas deberán de realizar la hoja de evolución de atención especializada individualizada de la o el adolescente o adulto joven integrando a su expediente. |
| **13** | | Elabora informe para la o el Juez (firmado por la persona titular de la Presidencia de la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social), quien de acuerdo a la medida impuesta acude a estas instalaciones para supervisar los avances o retrocesos. |
| | | **FIN** |

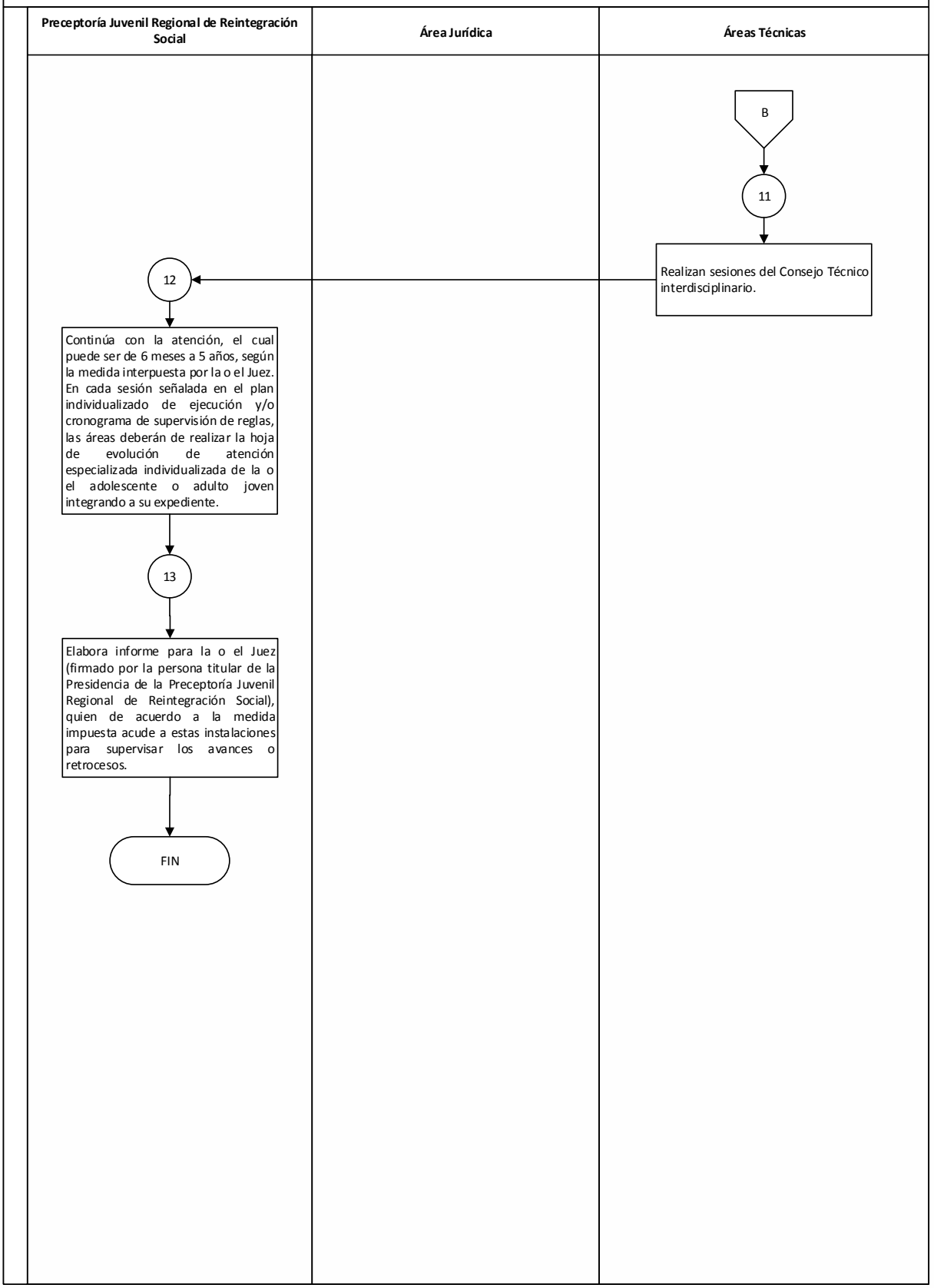
**Diagrama:**


1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes
Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social
Área Jurídica
Áreas Técnicas
INICIO
1
Recibe de la o el Juez para las y los Adolescentes y de la o el Juez de Ejecución y Vigilancia para Adolescentes correspondiente, autodeterminación u oficio que se registra en el libro de gobierno, para instruir a las áreas técnicas el inicio de atención especializada individualizada de la o el adolescente.
2
Analiza auto determinación u oficio, se notifica a las áreas técnicas que solicita la o el Juez que le den a la o el adolescente atención, como son: área jurídica, médica, psicología, trabajo social, pedagogía. Incorporándose también de manera complementaria a actividades deportivas y de promoción social. Espera a que llegue la o el adolescente en la fecha indicada por la o el Juez.
¿Acude?
No
Sí
3
Hace constar la incomparecencia de la o el adolescente y se elabora un oficio firmado por la o el Presidente de la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social, para hacerlo de conocimiento de la o el Juez, e instruya lo procedente.
4
Instruye al área de trabajo social para que lleve a cabo la visita domiciliaria y se dé cuenta de la misma a la o el Juez de Ejecución y Vigilancia para las y los Adolescentes, para que instruya lo conducente. Notifica a la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social.
A
7

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Programa de prevención social.** |
| **Objetivo**: | Implementar métodos para disminuir las oportunidades de cometer actos de conductas de riesgo, proponiendo estrategias basadas en las necesidades reales de las niñas, niños y adolescentes, con participación de padre, madre o tutor, la comunidad, la escuela, el medio laboral, entre otros aspectos coparticipantes en los procesos de socialización e integración, realizando actividades de prevención social, para orientar a la población en general hacía el interés fundamental de la participación ciudadana en apoyo a la integración social. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

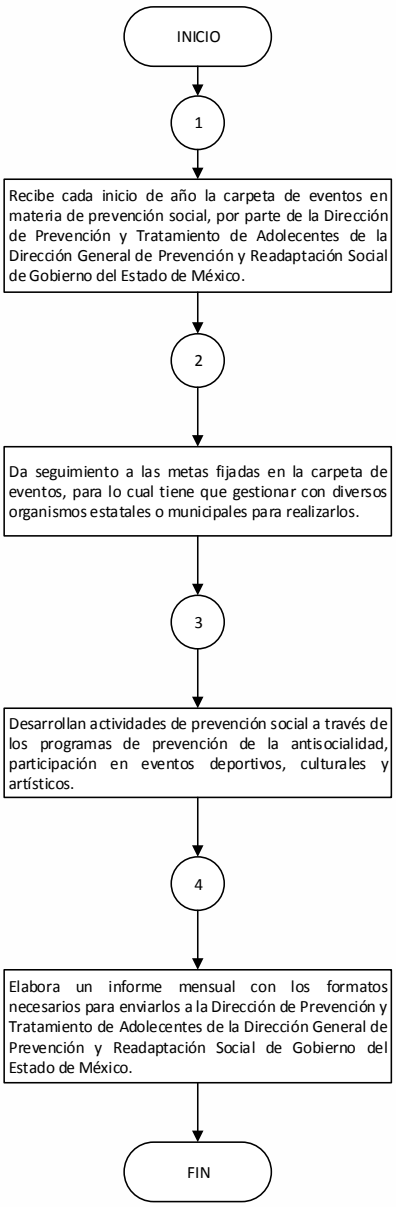
**2. Programa de prevención social**
**Descriptivo**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social | Recibe cada inicio de año la carpeta de eventos en materia de prevención social, por parte de la Dirección de Prevención y Tratamiento de Adolecentes de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social de Gobierno del Estado de México. |
| 2 | | Da seguimiento a las metas fijadas en la carpeta de eventos, para lo cual tiene que gestionar con diversos organismos estatales o municipales para realizarlos. |
| 3 | | Desarrollan actividades de prevención social a través de los programas de prevención de la antisocialidad, participación en eventos deportivos, culturales y artísticos. |
| 4 | | Elabora un informe mensual con los formatos necesarios para enviarlos a la Dirección de Prevención y Tratamiento de Adolecentes de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social de Gobierno del Estado de México. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**2. Programa de prevención social**

**Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

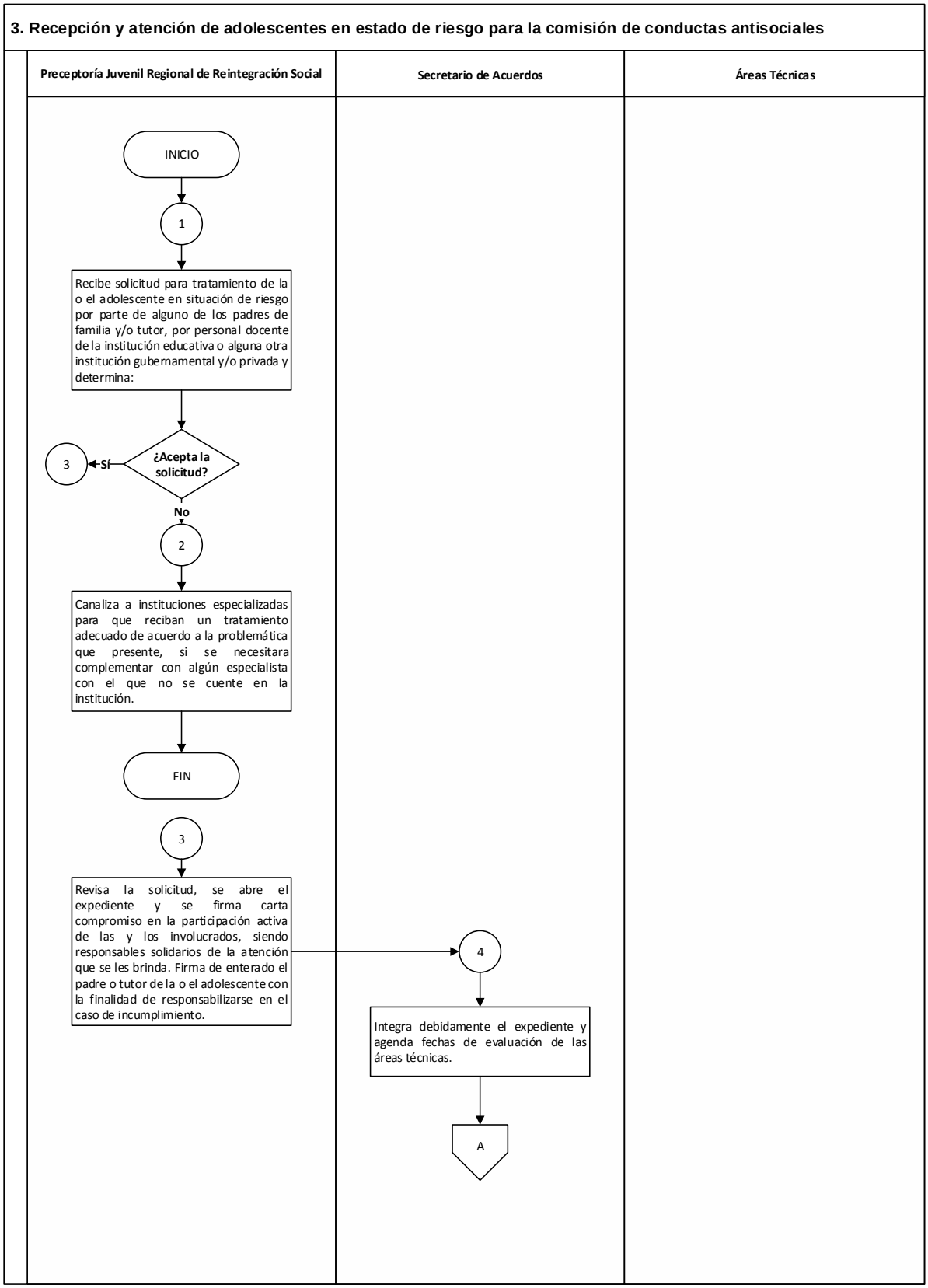
- Es responsabilidad de la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social, dar seguimiento al procedimiento para recepción y atención .de las y los adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales.
- El programa de Recepción y Atención de Adolescentes en Estado de Riesgo, para la Comisión de Conductas Antisociales solo recibirá a las y los adolescentes de entre 12 y menos de 22 años de edad.
- El expediente de solicitud deberá estar integrado por los siguientes documentos: Identificación oficial de los padres o tutores, comprobante de domicilio, acta de nacimiento de la o el adolescente, comprobante escolar y/o laboral.
- La duración del tratamiento de jóvenes en estado de riesgo es de 3 meses, pudiéndose extender a petición de parte.
- Las áreas técnicas que darán atención al adolescente son: jurídica, medica, trabajo social, psicología y pedagogía.
- El Consejo Técnico interdisciplinario se integrará por las áreas técnicas, el área jurídica y la persona titular de la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social, que celebrará mensualmente una sesión a fin de evaluar los avances o retrocesos.

**3. Recepción y atención de adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales**

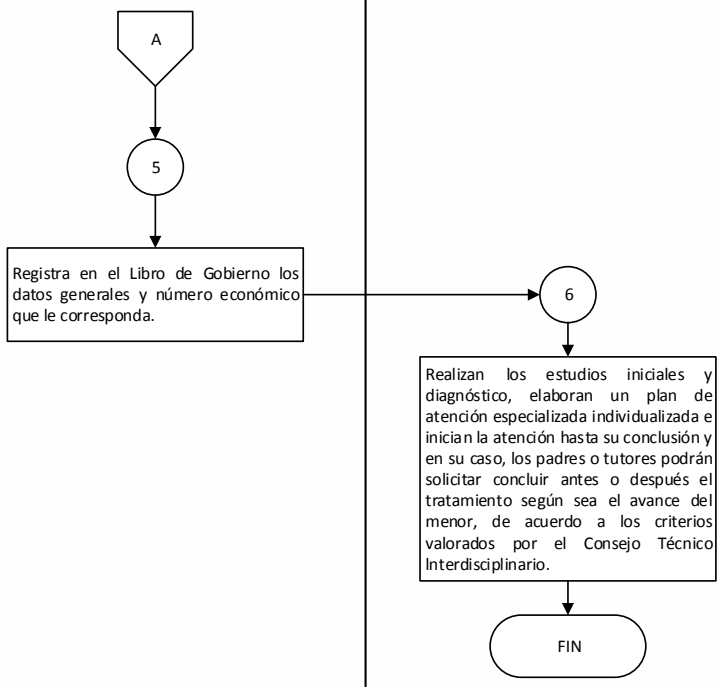
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social | Recibe solicitud para tratamiento de la o el adolescente en situación de riesgo por parte de alguno de los padres de familia y/o tutor, por personal docente de la institución educativa o alguna otra institución gubernamental y/o privada y determina: |
| | | **¿Acepta la solicitud?** |
| 2 | | **No:** Canaliza a instituciones especializadas para que reciban un tratamiento adecuado de acuerdo a la problemática que presente, si se necesitara complementar con algún especialista con el que no se cuente en la institución. |
| | | **FIN** |
| 3 | | **Sí:** Revisa la solicitud, se abre el expediente y se firma carta compromiso en la participación activa de las y los involucrados, siendo responsables solidarios de la atención que se les brinda. Firma de enterado el padre o tutor de la o el adolescente con la finalidad de responsabilizarse en el caso de incumplimiento. |
| 4 | Secretario de Acuerdos | Integra debidamente el expediente y agenda fechas de evaluación de las áreas técnicas. |
| 5 | | Registra en el Libro de Gobierno los datos generales y número económico que le corresponda. |
| 6 | Áreas Técnicas | Realizan los estudios iniciales y diagnóstico, elaboran un plan de atención especializada individualizada e inician la atención hasta su conclusión y en su caso, los padres o tutores podrán solicitar concluir antes o después el tratamiento según sea el avance del menor, de acuerdo a los criterios valorados por el Consejo Técnico Interdisciplinario. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Recepción y atención de adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales
Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social
Secretario de Acuerdos
Áreas Técnicas
INICIO
1
Recibe solicitud para tratamiento de la o el adolescente en situación de riesgo por parte de alguno de los padres de familia y/o tutor, por personal docente de la institución educativa o alguna otra institución gubernamental y/o privada y determina:
¿Acepta la solicitud?
Sí
3
No
2
Canaliza a instituciones especializadas para que reciban un tratamiento adecuado de acuerdo a la problemática que presente, si se necesitara complementar con algún especialista con el que no se cuente en la institución.
FIN
3
Revisa la solicitud, se abre el expediente y se firma carta compromiso en la participación activa de las y los involucrados, siendo responsables solidarios de la atención que se les brinda. Firma de enterado el padre o tutor de la o el adolescente con la finalidad de responsabilizarse en el caso de incumplimiento.
4
Integra debidamente el expediente y agenda fechas de evaluación de las áreas técnicas.
A

**3. Recepción y atención de adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales**

| Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social | Secretario de Acuerdos | Áreas Técnicas |
|---|---|---|
| |  | |

## XXVIII. Departamentos de Zona 1, 2, 3, 4 y 5

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

### POLÍTICAS APLICABLES

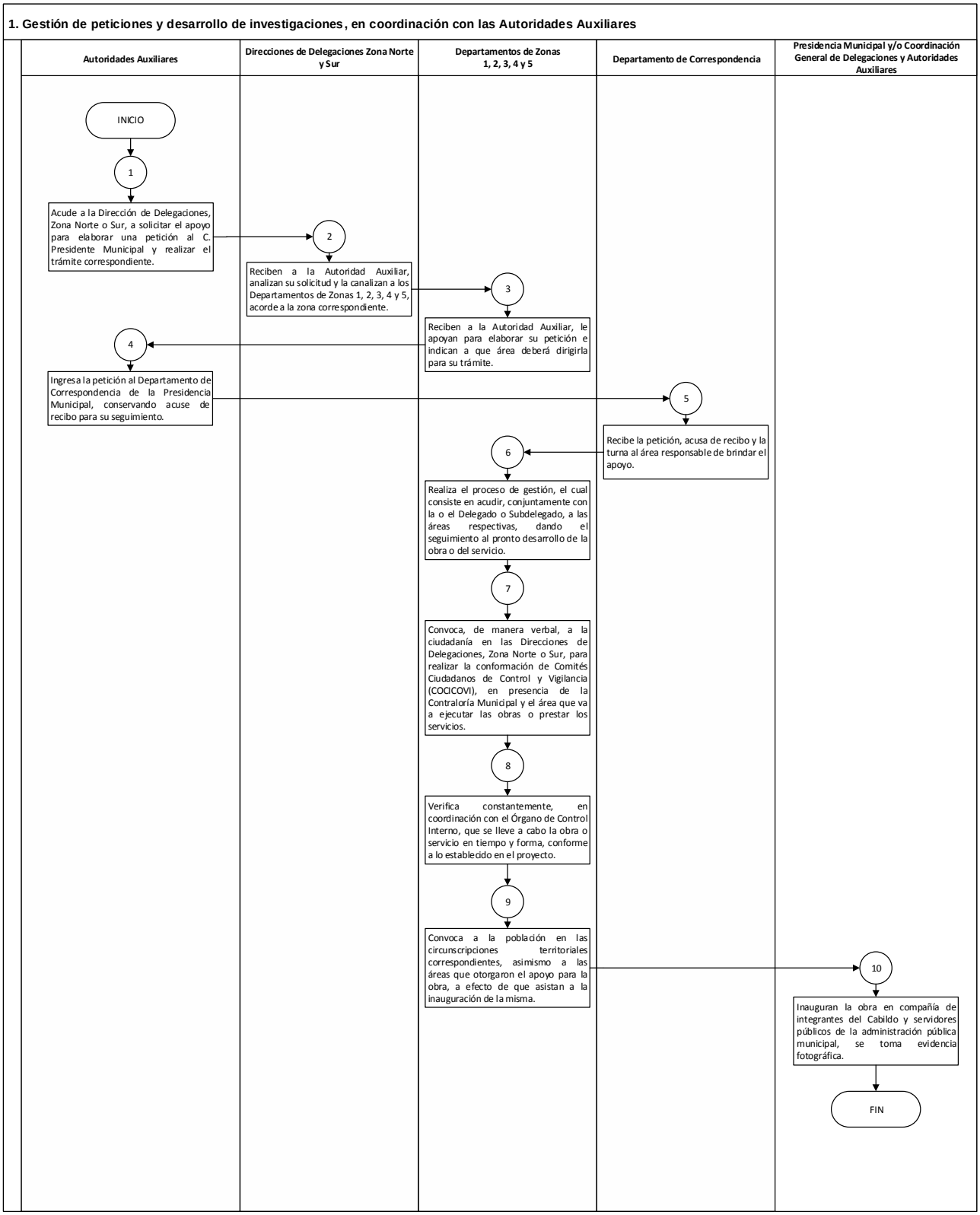
- Las Direcciones de Delegaciones, Zonas Norte o Sur, a través de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 , son responsables de dar seguimiento, al interior de las diferentes Áreas del Ayuntamiento de Toluca, a las respuestas de las gestiones realizadas por las Autoridades Auxiliares y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI), o en su caso, los ciudadanos.
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 darán continuidad, hasta su conclusión, en las áreas correspondientes a las obras o servicios de las circunscripciones territoriales a su cargo.
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 atenderán las solicitudes de otras dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados, en cuanto a la investigación de sucesos, que ocurran en las Delegaciones y Subdelegaciones.

**1. Gestión de peticiones y desarrollo de investigaciones, en coordinación con las Autoridades Auxiliares**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Autoridades Auxiliares** | Acude a la Dirección de Delegaciones, Zona Norte o Sur, a solicitar el apoyo para elaborar una petición al C. Presidente Municipal y realizar el trámite correspondiente. |
| **2** | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur** | Reciben a la Autoridad Auxiliar, analizan su solicitud y la canalizan a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, acorde a la zona correspondiente. |
| **3** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Reciben a la Autoridad Auxiliar, le apoyan para elaborar su petición e indican a que área deberá dirigirla para su trámite. |
| **4** | **Autoridades Auxiliares** | Ingresa la petición al Departamento de Correspondencia de la Presidencia Municipal, conservando acuse de recibo para su seguimiento. |
| **5** | **Departamento de Correspondencia** | Recibe la petición, acusa de recibo y la turna al área responsable de brindar el apoyo. |
| **6** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Realiza el proceso de gestión, el cual consiste en acudir, conjuntamente con la o el Delegado o Subdelegado, a las áreas respectivas, dando el seguimiento al pronto desarrollo de la obra o del servicio. |
| **7** | | Convoca, de manera verbal, a la ciudadanía en las Direcciones de Delegaciones, Zona Norte o Sur, para realizar la conformación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI), en presencia de la Contraloría Municipal y el área que va a ejecutar las obras o prestar los servicios. |
| **8** | | Verifica constantemente, en coordinación con el Órgano de Control Interno, que se lleve a cabo la obra o servicio en tiempo y forma, conforme a lo establecido en el proyecto. |
| **9** | | Convoca a la población en las circunscripciones territoriales correspondientes, asimismo a las áreas que otorgaron el apoyo para la obra, a efecto de que asistan a la inauguración de la misma. |
| **10** | **Presidencia Municipal y/o Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Inauguran la obra en compañía de integrantes del Cabildo y servidores públicos de la administración pública municipal, se toma evidencia fotográfica. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Gestión de peticiones y desarrollo de investigaciones, en coordinación con las Autoridades Auxiliares
Autoridades Auxiliares
Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5
Departamento de Correspondencia
Presidencia Municipal y/o Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
INICIO
1
Acude a la Dirección de Delegaciones, Zona Norte o Sur, a solicitar el apoyo para elaborar una petición al C. Presidente Municipal y realizar el trámite correspondiente.
2
Reciben a la Autoridad Auxiliar, analizan su solicitud y la canalizan a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, acorde a la zona correspondiente.
3
Reciben a la Autoridad Auxiliar, le apoyan para elaborar su petición e indican a que área deberá dirigirla para su trámite.
4
Ingresa la petición al Departamento de Correspondencia de la Presidencia Municipal, conservando acuse de recibo para su seguimiento.
5
Recibe la petición, acusa de recibo y la turna al área responsable de brindar el apoyo.
6
Realiza el proceso de gestión, el cual consiste en acudir, conjuntamente con la o el Delegado o Subdelegado, a las áreas respectivas, dando el seguimiento al pronto desarrollo de la obra o del servicio.
7
Convoca, de manera verbal, a la ciudadanía en las Direcciones de Delegaciones, Zona Norte o Sur, para realizar la conformación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI), en presencia de la Contraloría Municipal y el área que va a ejecutar las obras o prestar los servicios.
8
Verifica constantemente, en coordinación con el Órgano de Control Interno, que se lleve a cabo la obra o servicio en tiempo y forma, conforme a lo establecido en el proyecto.
9
Convoca a la población en las circunscripciones territoriales correspondientes, asimismo a las áreas que otorgaron el apoyo para la obra, a efecto de que asistan a la inauguración de la misma.
10
Inauguran la obra en compañía de integrantes del Cabildo y servidores públicos de la administración pública municipal, se toma evidencia fotográfica.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

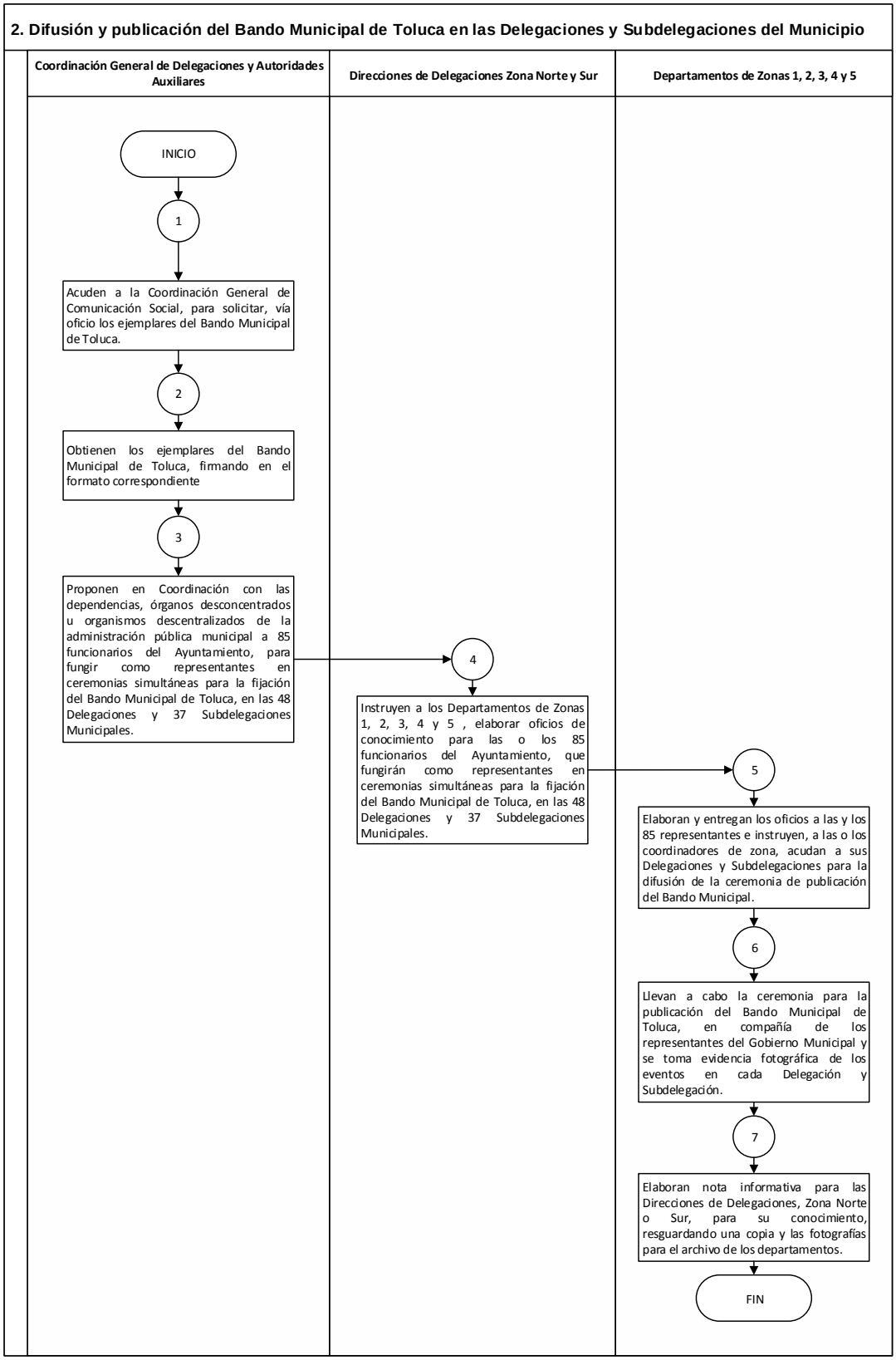
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 promoverán la participación de los habitantes del municipio de Toluca, en las obras, programas y eventos que se lleven a cabo, conforme a los principios constitucionales de un municipio libre.
- El personal de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, se encargará de la difusión del Bando Municipal de Toluca, con los representantes municipales, en las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones municipales.

**2. Difusión y publicación del Bando Municipal de Toluca en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares | Acuden a la Secretaría del Ayuntamiento para solicitar, vía oficio los ejemplares del Bando Municipal de Toluca. |
| 2 | | Obtienen los ejemplares del Bando Municipal de Toluca, firmando en el formato correspondiente |
| 3 | | Proponen en Coordinación con las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados de la administración pública municipal a 85 funcionarios del Ayuntamiento, para fungir como representantes en ceremonias simultáneas para la fijación del Bando Municipal de Toluca, en las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones Municipales. |
| 4 | Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur | Instruyen a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 , elaborar oficios de conocimiento para las o los 85 funcionarios del Ayuntamiento, que fungirán como representantes en ceremonias simultáneas para la fijación del Bando Municipal de Toluca, en las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones Municipales. |
| 5 | Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 | Elaboran y entregan los oficios a las y los 85 representantes e instruyen, a las o los coordinadores de zona, acudan a sus Delegaciones y Subdelegaciones para la difusión de la ceremonia de publicación del Bando Municipal. |
| 6 | | Llevan a cabo la ceremonia para la publicación del Bando Municipal de Toluca, en compañía de los representantes del Gobierno Municipal y se toma evidencia fotográfica de los eventos en cada Delegación y Subdelegación. |
| 7 | | Elaboran nota informativa para las Direcciones de Delegaciones, Zona Norte o Sur, para su conocimiento, resguardando una copia y las fotografías para el archivo de los departamentos. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Difusión y publicación del Bando Municipal de Toluca en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5
INICIO
1
Acuden a la Coordinación General de Comunicación Social, para solicitar, vía oficio los ejemplares del Bando Municipal de Toluca.
2
Obtienen los ejemplares del Bando Municipal de Toluca, firmando en el formato correspondiente
3
Proponen en Coordinación con las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados de la administración pública municipal a 85 funcionarios del Ayuntamiento, para fungir como representantes en ceremonias simultáneas para la fijación del Bando Municipal de Toluca, en las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones Municipales.
4
Instruyen a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 , elaborar oficios de conocimiento para las o los 85 funcionarios del Ayuntamiento, que fungirán como representantes en ceremonias simultáneas para la fijación del Bando Municipal de Toluca, en las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones Municipales.
5
Elaboran y entregan los oficios a las y los 85 representantes e instruyen, a las o los coordinadores de zona, acudan a sus Delegaciones y Subdelegaciones para la difusión de la ceremonia de publicación del Bando Municipal.
6
Llevan a cabo la ceremonia para la publicación del Bando Municipal de Toluca, en compañía de los representantes del Gobierno Municipal y se toma evidencia fotográfica de los eventos en cada Delegación y Subdelegación.
7
Elaboran nota informativa para las Direcciones de Delegaciones, Zona Norte o Sur, para su conocimiento, resguardando una copia y las fotografías para el archivo de los departamentos.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Designación de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones, Subdelegaciones** |
| **Objetivo**: | Identificar y designar como las y los Jefes de Manzana, a personas dispuestas a fungir como Autoridad Auxiliar del municipio, coadyuvando a organizar, promover y coordinar la participación vecinal de la manzana que represente. |

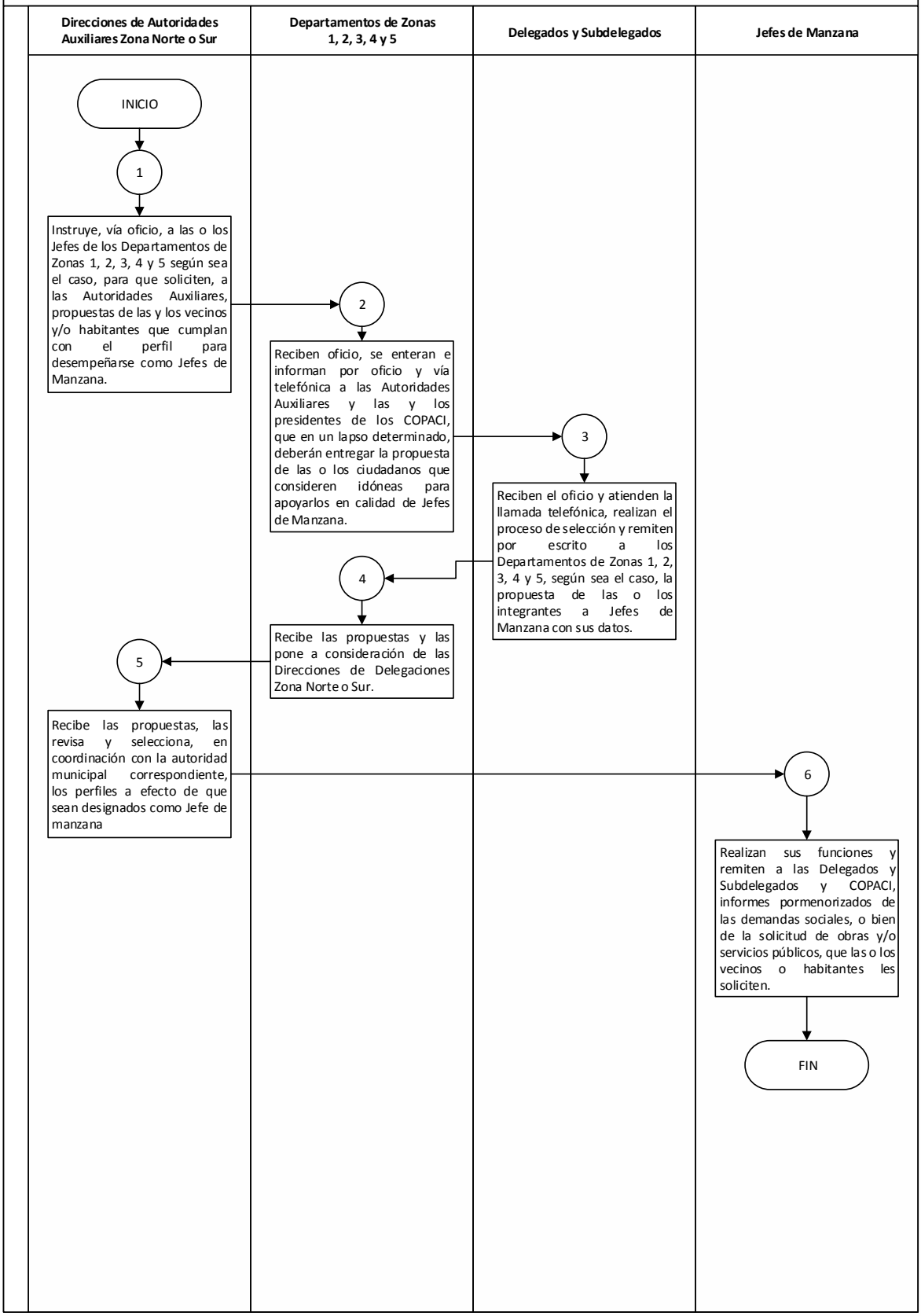
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**3. Designación de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones, Subdelegaciones**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur** | Instruye, vía oficio, a las o los Jefes de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 según sea el caso, para que soliciten, a las Autoridades Auxiliares, propuestas de las y los vecinos y/o habitantes que cumplan con el perfil para desempeñarse como Jefes de Manzana. |
| **2** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Reciben oficio, se enteran e informan por oficio y vía telefónica a las Autoridades Auxiliares y las y los presidentes de los COPACI, que en un lapso determinado, deberán entregar la propuesta de las o los ciudadanos que consideren idóneas para apoyarlos en calidad de Jefes de Manzana. |
| **3** | **Delegados y Subdelegados** | Reciben el oficio y atienden la llamada telefónica, realizan el proceso de selección y remiten por escrito a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, según sea el caso, la propuesta de las o los integrantes a Jefes de Manzana con sus datos. |
| **4** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Recibe las propuestas y las pone a consideración de las Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur. |
| **5** | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur** | Recibe las propuestas, las revisa y selecciona, en coordinación con la autoridad municipal correspondiente, los perfiles a efecto de que sean designados como Jefe de manzana |
| **6** | **Jefes de Manzana** | Realizan sus funciones y remiten a las Delegados y Subdelegados y COPACI, informes pormenorizados de las demandas sociales, o bien de la solicitud de obras y/o servicios públicos, que las o los vecinos o habitantes les soliciten. |
| | | **FIN** |

## 3. Designación de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones, Subdelegaciones.



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI)** |
| **Objetivo**: | Coadyuvar en la organización y vigilar que el proceso de elección de las o los Delegados y Subdelegados municipales, así como COPACI, se realice en apego a las leyes vigentes y en los plazos y tiempos señalados. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Se entenderá por Comisión Edilicia Transitoria a la Comisión Edilicia Transitoria de Asuntos Electorales para la Renovación de Autoridades Auxiliares, Consejos de Participación Ciudadana y Representante Indígena ante el Ayuntamiento.
- Las Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur a través de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, conforme a los principios constitucionales del municipio libre, promoverán la participación democrática de todos sus habitantes.
- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, coadyuvará en la organización y vigilará el proceso electoral, para la renovación de las Autoridades Auxiliares y COPACI.
- Para lograr una eficaz participación ciudadana en el proceso de la elección de las Autoridades Auxiliares y COPACI, se realizará bajo los principios rectores de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad mediante la emisión del voto libre, secreto y universal.
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 , vigilarán la integración y funcionamiento de las Delegaciones, Subdelegaciones y COPACI, para conocer y promover puntualmente las demandas de la comunidad, que permitan proponer al Ayuntamiento de Toluca las acciones tendientes a integrar o modificar los planes y programas municipales.
- En virtud de que, entre las atribuciones que el Ayuntamiento de Toluca encomienda a las o los Delegados y Subdelegados, así como a los COPACI, mantener el orden, la tranquilidad, la paz social, la seguridad y protección de las o los vecinos; es trascendental que sus integrantes sean ciudadanos comprometidos con la sociedad, con probada vocación de servicio y reconocimiento entre su comunidad por su honorabilidad, respeto, liderazgo y buenas costumbres.
- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares elaborará la propuesta de la convocatoria para la elección de las Autoridades Auxiliares y COPACI, conforme a derecho y una vez analizada por la Comisión Edilicia Transitoria y autorizada por el Cabildo, se iniciará el proceso como se describe en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México hasta la exhibición de resultados.

- El Cabildo aprobará la creación e integración de la Comisión Edilicia Transitoria, que es la instancia que tiene facultades expedir la convocatoria respectiva, validar registros de planillas, vigilar el desarrollo de las campañas, organizar y recibir las votaciones, resolver impugnaciones y emitir la propuesta de dictamen del proceso de elecciones que habrá de someterse a la consideración del Cabildo.

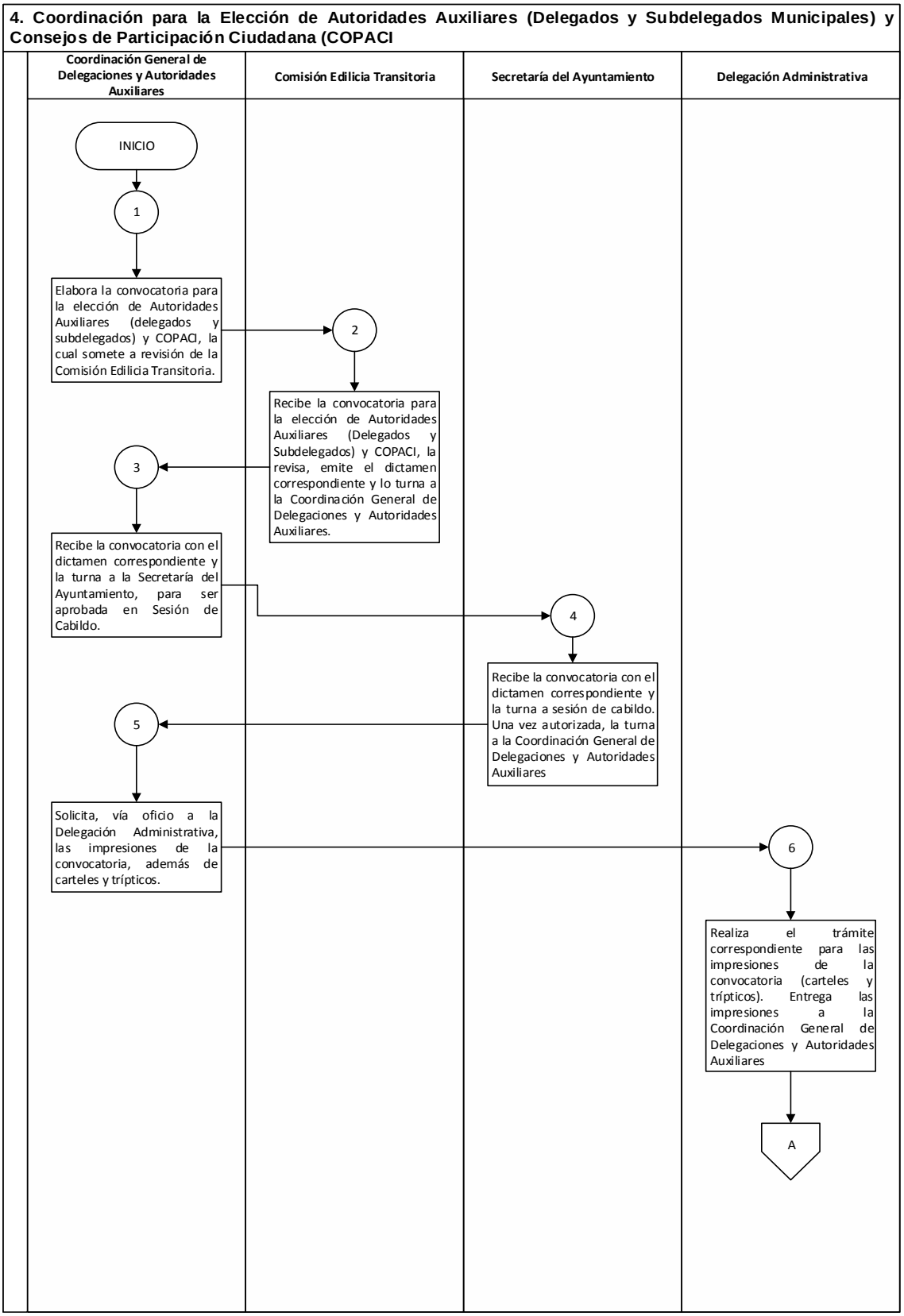
**4. Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI)**

**Descriptivo:**

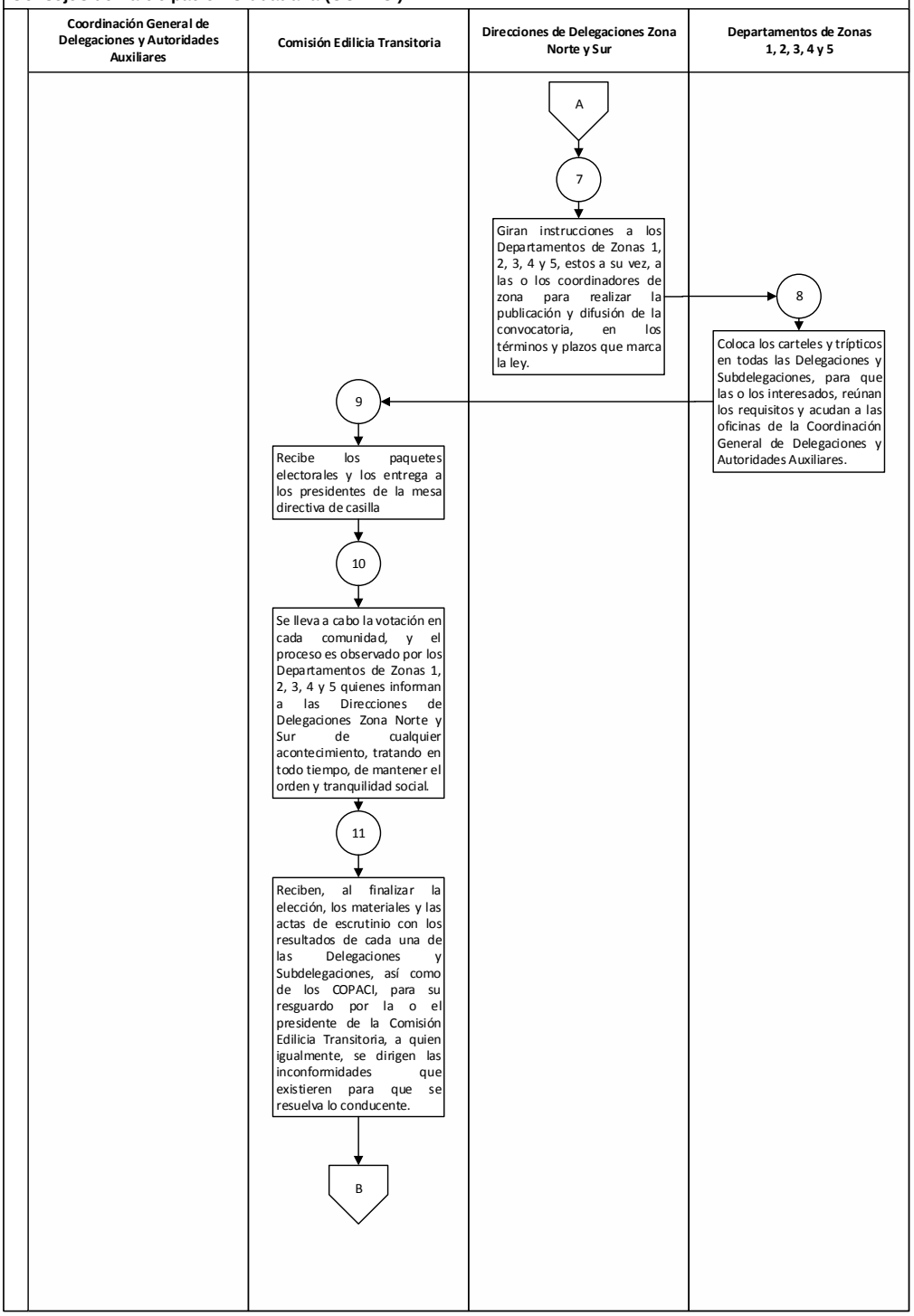
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Elabora la convocatoria para la elección de Autoridades Auxiliares (delegados y subdelegados) y COPACI, la cual somete a revisión de la Comisión Edilicia Transitoria. |
| **2** | **Comisión Edilicia Transitoria** | Recibe la convocatoria para la elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados) y COPACI, la revisa, emite el dictamen correspondiente y lo turna a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares. |
| **3** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Recibe la convocatoria con el dictamen correspondiente y la turna a la Secretaría del Ayuntamiento, para ser aprobada en Sesión de Cabildo. |
| **4** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe la convocatoria con el dictamen correspondiente y la turna a sesión de cabildo. Una vez autorizada, la turna a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares |
| **5** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Solicita, vía oficio a la Delegación Administrativa, las impresiones de la convocatoria, además de carteles y trípticos. |
| **6** | **Delegación Administrativa** | Realiza el trámite correspondiente para las impresiones de la convocatoria (carteles y trípticos). Entrega las impresiones a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares |
| **7** | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur** | Giran instrucciones a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, estos a su vez, a las o los coordinadores de zona para realizar la publicación y difusión de la convocatoria, en los términos y plazos que marca la ley. |
| **8** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Coloca los carteles y trípticos en todas las Delegaciones y Subdelegaciones, para que las o los interesados, reúnan los requisitos y acudan a las oficinas de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares. |
| **9** | **Comisión Edilicia Transitoria** | Entrega los paquetes electorales a los presidentes de la mesa directiva de casilla |
| **10** | | Se lleva a cabo la votación en cada comunidad, y el proceso es observado por los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 quienes informan a las Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur de cualquier acontecimiento, tratando en todo tiempo, de mantener el orden y tranquilidad social. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 11 | | Reciben, al finalizar la elección, los materiales y las actas de escrutinio con los resultados de cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones, así como de los COPACI, para su resguardo por la o el presidente de la Comisión Edilicia Transitoria, a quien igualmente, se dirigen las inconformidades que existieren para que se resuelva lo conducente. |
| 12 | | Aprueba el dictamen general del proceso y lo publican en la página web oficial del Ayuntamiento de Toluca y por estrados. |
| 13 | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Convocan a las y los Delegados, Subdelegados y COPACI electos para elaborar el nombramiento, directorio y en su caso la credencial de identificación |
| 14 | **Delegados, Subdelegados y COPACI electos** | Acuden a la convocatoria y atienden lo necesario. Esperan el día de la toma de protesta y acto de entrega recepción de los edificios delegacionales, según sea el caso. |
| 15 | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Solicitan vía oficio, a la Dirección de Servicios Generales, el apoyo con la logística correspondiente para la toma de protesta. |
| 16 | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur** | Solicita vía oficio, a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Administración y al Departamento de Resguardo de Bienes Muebles, su intervención para la respectiva entrega-recepción de las Delegaciones y Subdelegaciones, cumpliendo con ello, lo establecido en la normatividad de la materia. |
| 17 | **Cabildo** | Realiza la toma de protesta a las o los Delegados y Subdelegados electos, así como a los COPACI, y les entrega los nombramientos y en su caso, las credenciales respectivas, solicitando firmen de recibido, en el control correspondiente. |
| 18 | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Realiza el primer curso de capacitación para Autoridades Auxiliares electas, igualmente a los COPACI, haciéndoles saber de las atribuciones y funciones que les compete dentro de su circunscripción territorial. |
| 19 | **Delegados, Subdelegados y COPACI** | Realizan sus actividades dentro de su circunscripción territorial. |
| | | **FIN** |

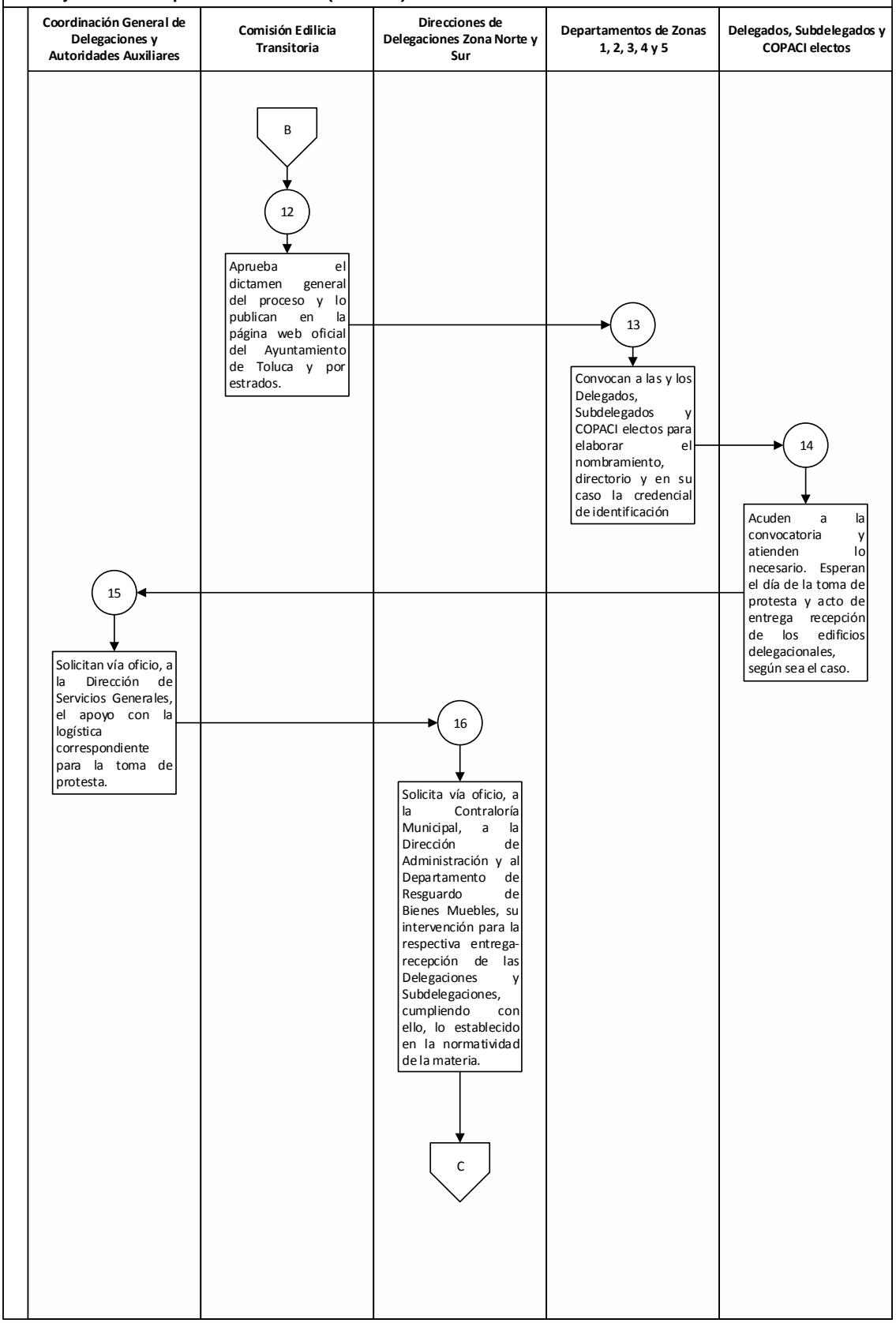
**Diagrama:**


4. Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Comisión Edilicia Transitoria
Secretaría del Ayuntamiento
Delegación Administrativa
INICIO
1
Elabora la convocatoria para la elección de Autoridades Auxiliares (delegados y subdelegados) y COPACI, la cual somete a revisión de la Comisión Edilicia Transitoria.
2
Recibe la convocatoria para la elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados) y COPACI, la revisa, emite el dictamen correspondiente y lo turna a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.
3
Recibe la convocatoria con el dictamen correspondiente y la turna a la Secretaría del Ayuntamiento, para ser aprobada en Sesión de Cabildo.
4
Recibe la convocatoria con el dictamen correspondiente y la turna a sesión de cabildo. Una vez autorizada, la turna a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
5
Solicita, vía oficio a la Delegación Administrativa, las impresiones de la convocatoria, además de carteles y trípticos.
6
Realiza el trámite correspondiente para las impresiones de la convocatoria (carteles y trípticos). Entrega las impresiones a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
A

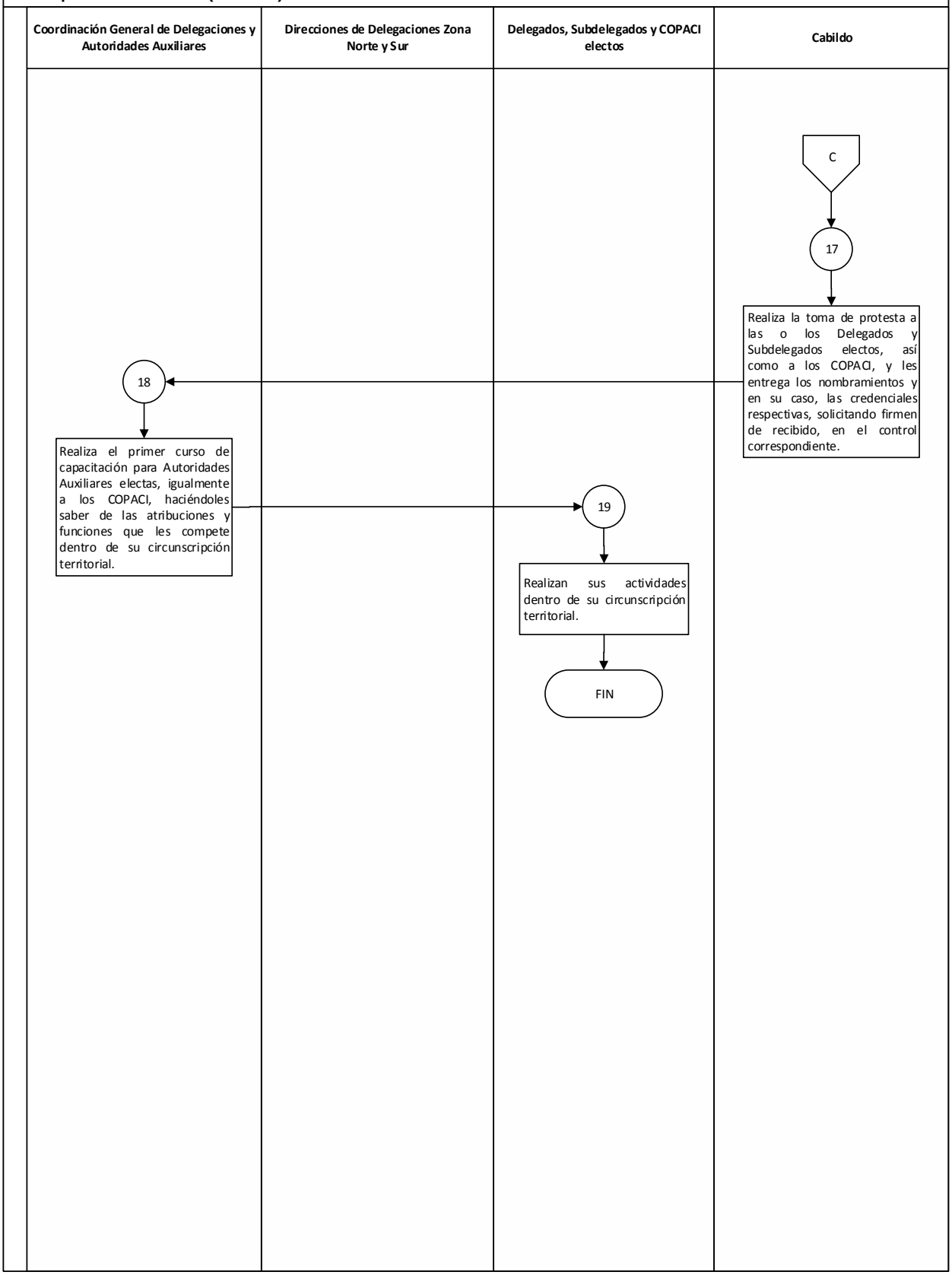
**4. Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI)**



**4. Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI)**



**4. Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI)**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

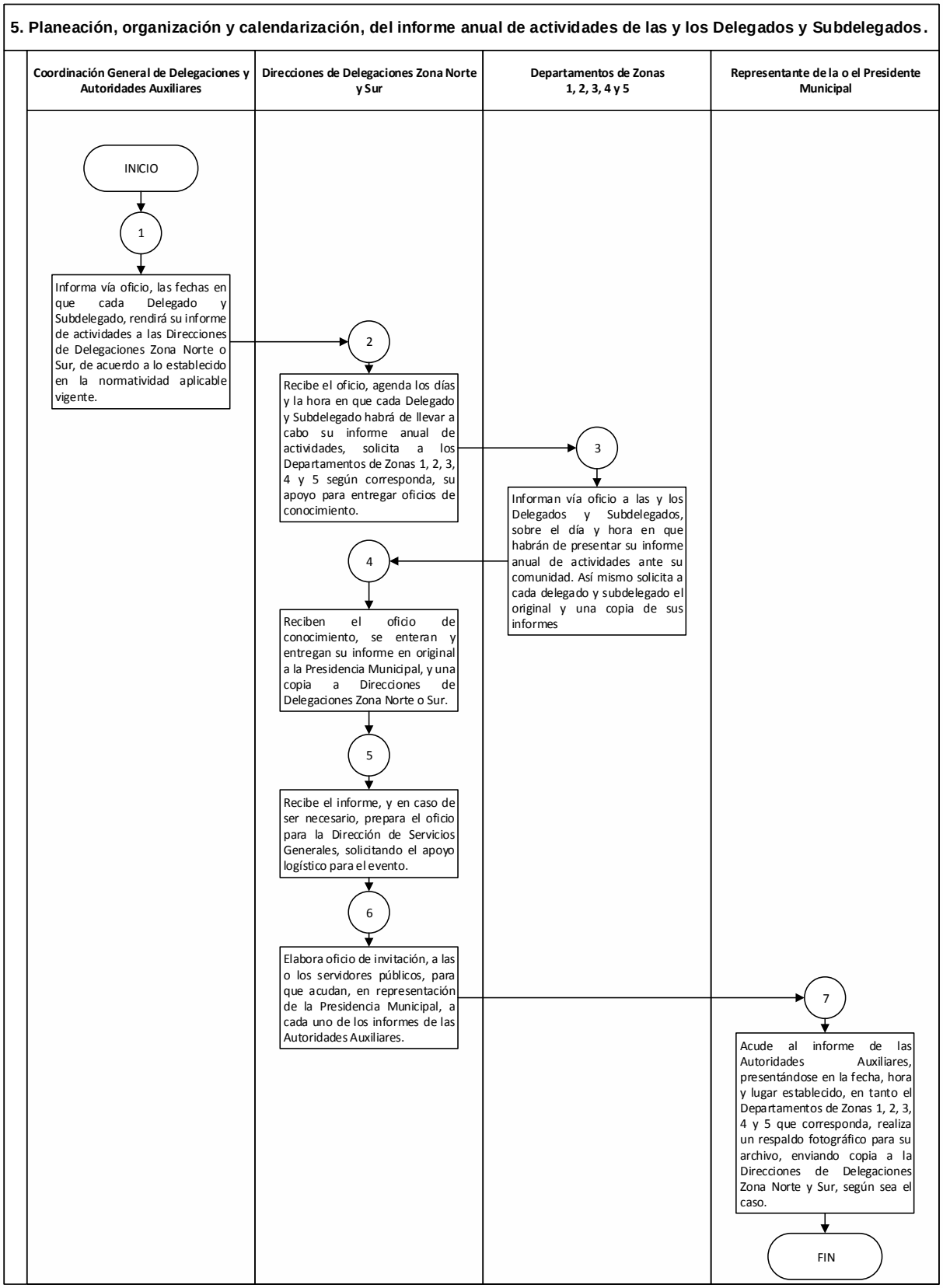
- Las Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur serán responsables de planear en coordinación con las o los Jefes de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 según corresponda, los tiempos en que las Autoridades Auxiliares deberán presentar el informe anual de actividades, conforme a lo establecido en el Artículo 57 fracción I inciso "d" de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, así como lo establecido en el Código Reglamentario Municipal de Toluca, en el Titulo Cuarto, Capítulo Primero, Sección Tercera Artículo 4.10 Fracción VIII que establece:
  - Las Autoridades Auxiliares, deberán Informar anualmente a la comunidad que representan y al Ayuntamiento, en el periodo que comprende del uno al catorce de abril del año correspondiente, sobre el estado que guarda su gestión.
- Las y los Jefes de Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 según corresponda, se encargarán de calendarizar las fechas, en que cada Delegado y Subdelegado, tendrá que presentar el informe ante su delegación o subdelegación.
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 según corresponda, se encargarán de asesorar a las o los Delegados y Subdelegados, en el formato que deberán utilizar en la presentación de su informe de actividades del año.

**5. Planeación, organización y calendarización, del informe anual de actividades de las y los Delegados y Subdelegados**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Informa vía oficio, las fechas en que cada Delegado y Subdelegado, rendirá su informe de actividades a las Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur, de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable vigente. |
| 2 | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur** | Recibe el oficio, agenda los días y la hora en que cada Delegado y Subdelegado habrá de llevar a cabo su informe anual de actividades, solicita a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 según corresponda, su apoyo para entregar oficios de conocimiento. |
| 3 | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Informan vía oficio a las y los Delegados y Subdelegados, sobre el día y hora en que habrán de presentar su informe anual de actividades ante su comunidad. Así mismo solicita a cada delegado y subdelegado el original y una copia de sus informes |
| 4 | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur** | Reciben el oficio de conocimiento, se enteran y entregan su informe en original a la Presidencia Municipal, y una copia a Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur. |
| 5 | | Recibe el informe, y en caso de ser necesario, prepara el oficio para la Dirección de Servicios Generales, solicitando el apoyo logístico para el evento. |
| 6 | | Elabora oficio de invitación, a las o los servidores públicos, para que acudan, en representación de la Presidencia Municipal, a cada uno de los informes de las Autoridades Auxiliares. |
| 7 | **Representante de la o el Presidente Municipal** | Acude al informe de las Autoridades Auxiliares, presentándose en la fecha, hora y lugar establecido, en tanto el Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 que corresponda, realiza un respaldo fotográfico para su archivo, enviando copia a la Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur, según sea el caso. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Planeación, organización y calendarización, del informe anual de actividades de las y los Delegados y Subdelegados.
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5
Representante de la o el Presidente Municipal
INICIO
1
Informa vía oficio, las fechas en que cada Delegado y Subdelegado, rendirá su informe de actividades a las Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur, de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable vigente.
2
Recibe el oficio, agenda los días y la hora en que cada Delegado y Subdelegado habrá de llevar a cabo su informe anual de actividades, solicita a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 según corresponda, su apoyo para entregar oficios de conocimiento.
3
Informan vía oficio a las y los Delegados y Subdelegados, sobre el día y hora en que habrán de presentar su informe anual de actividades ante su comunidad. Así mismo solicita a cada delegado y subdelegado el original y una copia de sus informes
4
Reciben el oficio de conocimiento, se enteran y entregan su informe en original a la Presidencia Municipal, y una copia a Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur.
5
Recibe el informe, y en caso de ser necesario, prepara el oficio para la Dirección de Servicios Generales, solicitando el apoyo logístico para el evento.
6
Elabora oficio de invitación, a las o los servidores públicos, para que acudan, en representación de la Presidencia Municipal, a cada uno de los informes de las Autoridades Auxiliares.
7
Acude al informe de las Autoridades Auxiliares, presentándose en la fecha, hora y lugar establecido, en tanto el Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 que corresponda, realiza un respaldo fotográfico para su archivo, enviando copia a la Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur, según sea el caso.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 según corresponda, atenderá las peticiones por escrito de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Toluca, que soliciten la difusión de los proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria, mediante el volanteo en las diferentes circunscripciones territoriales.
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 según corresponda, remitirán la respuesta por escrito, a las solicitudes de apoyo en la difusión de acciones y eventos que le presenten las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados de la administración pública municipal.

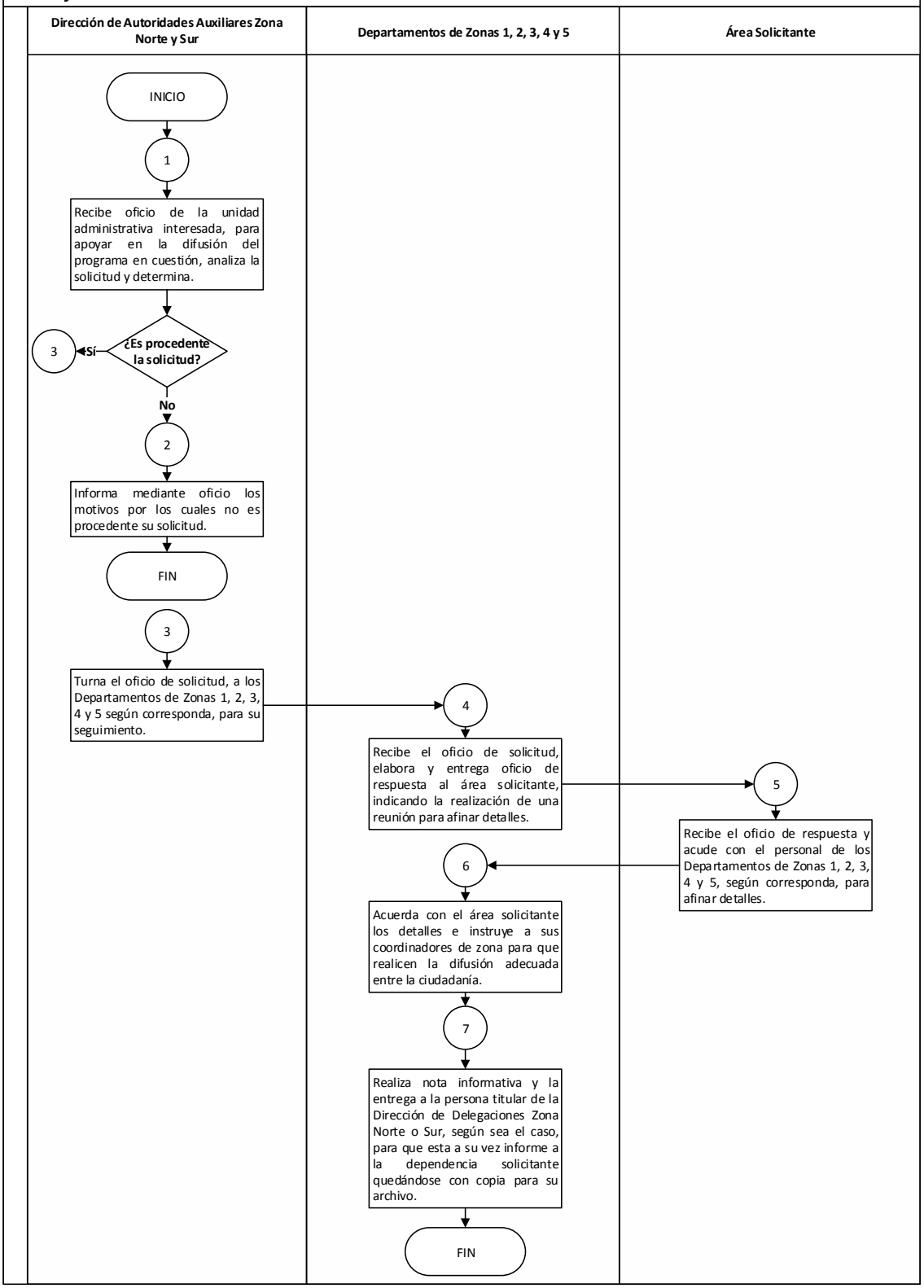
**6. Apoyo en la distribución de documentos para la difusión de proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Delegaciones Zona Norte o Sur** | Recibe oficio de la unidad administrativa interesada, para apoyar en la difusión del programa en cuestión, analiza la solicitud y determina. |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |
| **2** | | **No:** Informa mediante oficio los motivos por los cuales no es procedente su solicitud. |
| | | **FIN** |
| **3** | | **Sí:** Turna el oficio de solicitud, a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 según corresponda, para su seguimiento. |
| **4** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Recibe el oficio de solicitud, elabora y entrega oficio de respuesta al área solicitante, indicando la realización de una reunión para afinar detalles. |
| **5** | **Área Solicitante** | Recibe el oficio de respuesta y acude con el personal de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, según corresponda, para afinar detalles. |
| **6** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Acuerda con el área solicitante los detalles e instruye a sus coordinadores de zona para que realicen la difusión adecuada entre la ciudadanía. |
| **7** | | Realiza nota informativa y la entrega a la persona titular de la Dirección de Delegaciones Zona Norte o Sur, según sea el caso, para que esta a su vez informe a la dependencia solicitante quedándose con copia para su archivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Integración y actualización de los directorios de Autoridades Auxiliares y representantes de la población en las Delegaciones y Subdelegaciones** |
| **Objetivo**: | Tener actualizada la información de las o los Delegados, Subdelegados, Comisarios Ejidales, párrocos, sociedades de padres de familia, ligas de futbol, mercados y mayordomos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

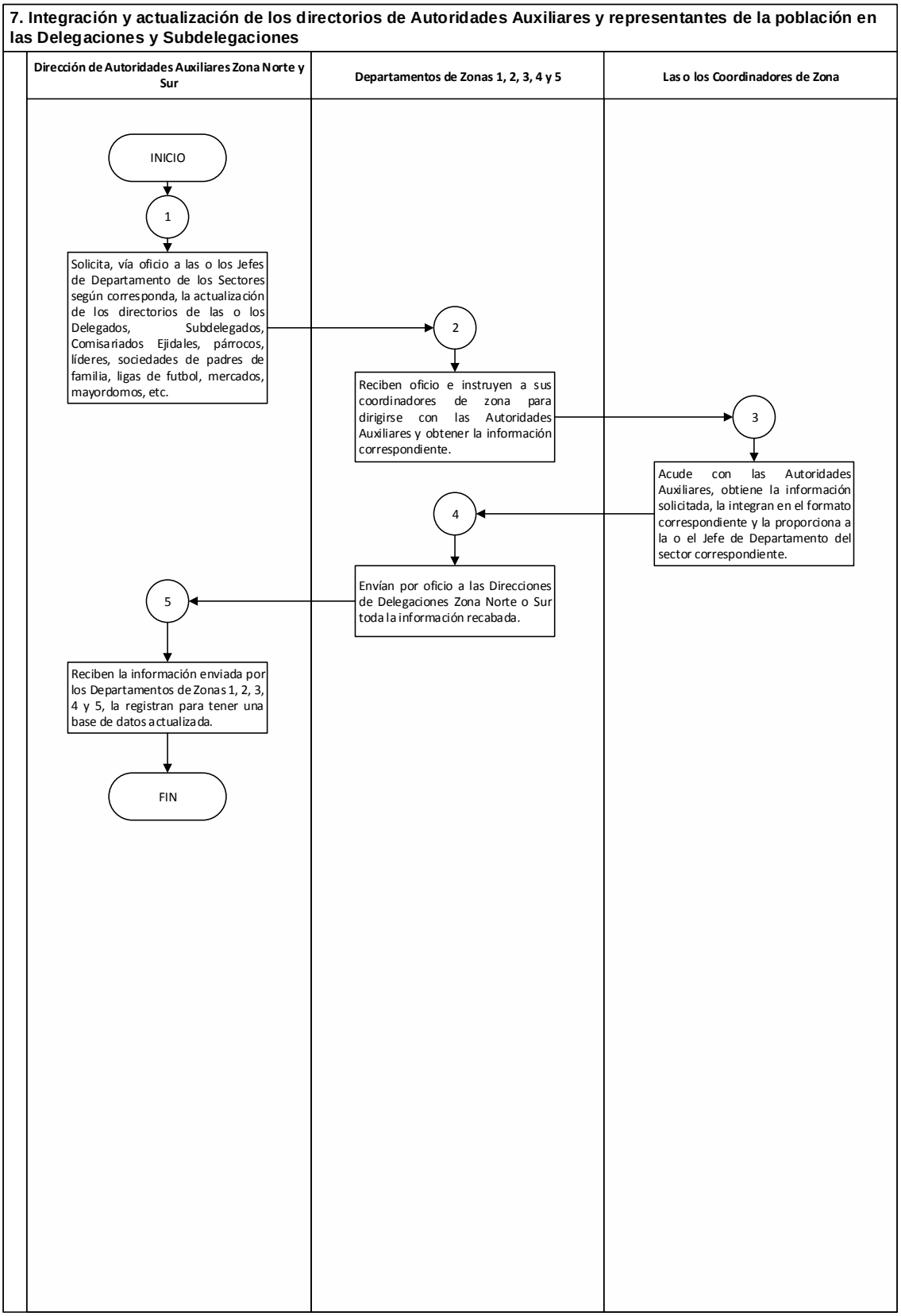
- El titular de la Dirección de Delegaciones Zona Norte y Dirección de Delegaciones Zona Sur, respectivamente, mantendrá actualizada, a través de las o los titulares de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 a su cargo, la base de datos referente a la información de sus Delegaciones y Subdelegaciones: nombres, teléfonos y direcciones de los Comisariados Ejidales, párrocos, líderes, sociedades de padres de familia, ligas de futbol, mercados y mayordomos.
- La recopilación de información, para los directorios de Autoridades Auxiliares, la realizarán directamente las o los coordinadores, por instrucción de las o los Jefes de Departamento de cada zona.

**7. Integración y actualización de los directorios de Autoridades Auxiliares y representantes de la población en las Delegaciones y Subdelegaciones**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur** | Solicita, vía oficio a las o los Jefes de Departamento de los Sectores según corresponda, la actualización de los directorios de las o los Delegados, Subdelegados, Comisariados Ejidales, párrocos, líderes, sociedades de padres de familia, ligas de futbol, mercados, mayordomos, etc. |
| **2** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Reciben oficio e instruyen a sus coordinadores de zona para dirigirse con las Autoridades Auxiliares y obtener la información correspondiente. |
| **3** | **Las o los Coordinadores de Zona** | Acude con las Autoridades Auxiliares, obtiene la información solicitada, la integran en el formato correspondiente y la proporciona a la o el Jefe de Departamento del sector correspondiente. |
| **4** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Envían por oficio a las Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur toda la información recabada. |
| **5** | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur** | Reciben la información enviada por los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, la registran para tener una base de datos actualizada. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


7. Integración y actualización de los directorios de Autoridades Auxiliares y representantes de la población en las Delegaciones y Subdelegaciones
Dirección de Autoridades Auxiliares Zona Norte y Sur
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5
Las o los Coordinadores de Zona
INICIO
1
Solicita, vía oficio a las o los Jefes de Departamento de los Sectores según corresponda, la actualización de los directorios de las o los Delegados, Subdelegados, Comisariados Ejidales, párrocos, líderes, sociedades de padres de familia, ligas de futbol, mercados, mayordomos, etc.
2
Reciben oficio e instruyen a sus coordinadores de zona para dirigirse con las Autoridades Auxiliares y obtener la información correspondiente.
3
Acude con las Autoridades Auxiliares, obtiene la información solicitada, la integran en el formato correspondiente y la proporciona a la o el Jefe de Departamento del sector correspondiente.
4
Envían por oficio a las Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur toda la información recabada.
5
Reciben la información enviada por los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, la registran para tener una base de datos actualizada.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Reuniones de trabajo de las Delegaciones y Subdelegaciones, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y las unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca** |
| **Objetivo**: | Generar acuerdos con las autoridades municipales involucradas en la solución de las peticiones, además de favorecer la comunicación con las 85 Delegaciones y Subdelegaciones y los 85 COPACI. |

## POLÍTICAS APLICABLES

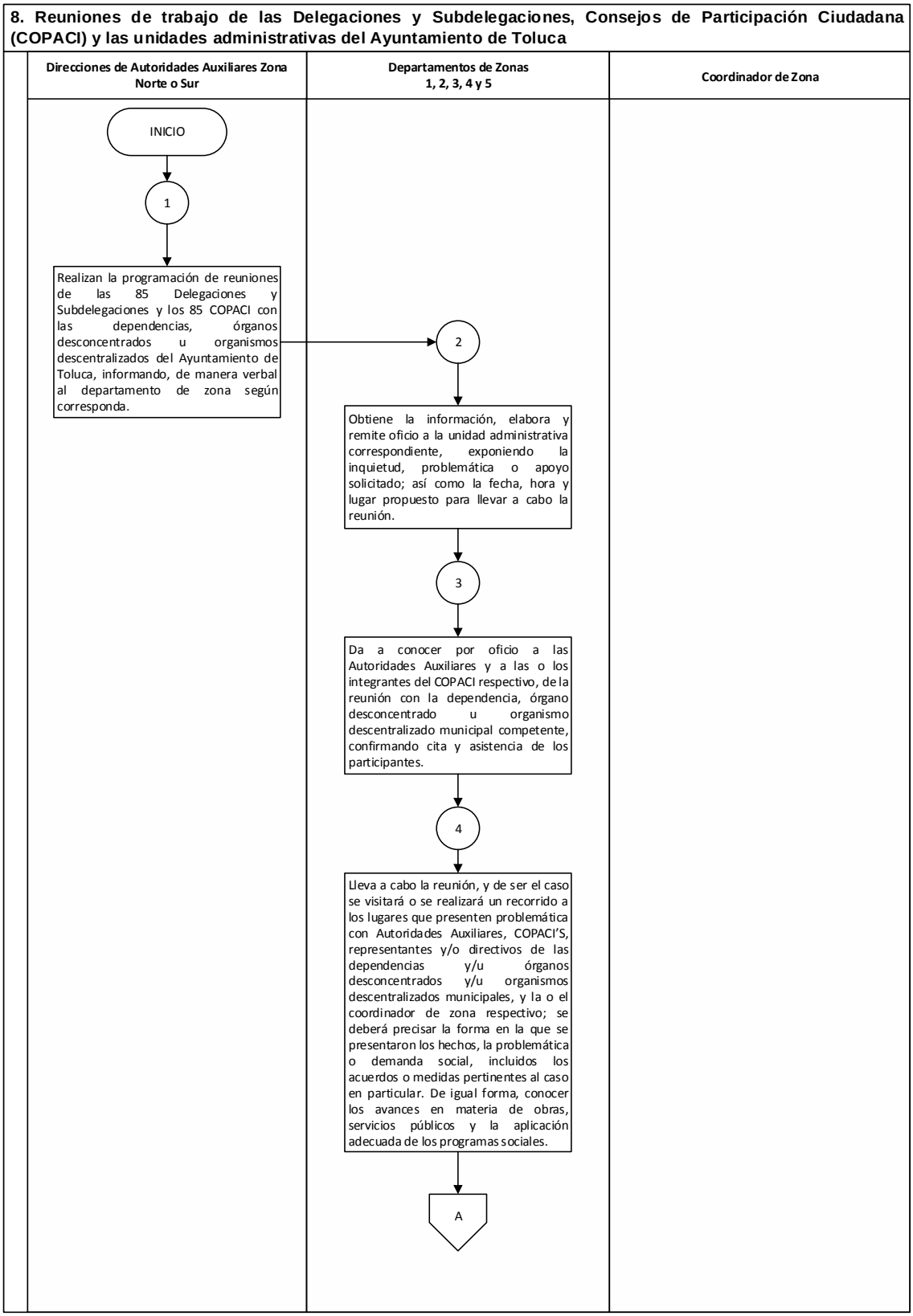
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5, organizarán reuniones con las Autoridades Auxiliares y los COPACI de los sectores que integran el Municipio de Toluca, para analizar la problemática existente en sus comunidades, y determinar las gestiones que se emprenderán para atenderlas y solucionarlas de la mejor forma en conjunto con las autoridades municipales.
- En las reuniones de trabajo, los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 analizarán la problemática existente con las Autoridades Auxiliares y los COPACI, para realizar la gestión y propiciar un canal de comunicación en beneficio de los sectores que conforman el municipio.

**8. Reuniones de trabajo de las Delegaciones y Subdelegaciones, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y las unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur** | Realizan la programación de reuniones de las 85 Delegaciones y Subdelegaciones y los 85 COPACI con las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados del Ayuntamiento de Toluca, informando, de manera verbal al departamento de zona según corresponda. |
| **2** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Obtiene la información, elabora y remite oficio a la unidad administrativa correspondiente, exponiendo la inquietud, problemática o apoyo solicitado; así como la fecha, hora y lugar propuesto para llevar a cabo la reunión. |
| **3** | | Da a conocer por oficio a las Autoridades Auxiliares y a las o los integrantes del COPACI respectivo, de la reunión con la dependencia, órgano desconcentrado u organismo descentralizado municipal competente, confirmando cita y asistencia de los participantes. |
| **4** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Lleva a cabo la reunión, y de ser el caso se visitará o se realizará un recorrido a los lugares que presenten problemática con Autoridades Auxiliares, COPACI'S, representantes y/o directivos de las dependencias y/u órganos desconcentrados y/u organismos descentralizados municipales, y la o el coordinador de zona respectivo; se deberá precisar la forma en la que se presentaron los hechos, la problemática o demanda social, incluidos los acuerdos o medidas pertinentes al caso en particular. De igual forma, conocer los avances en materia de obras, servicios públicos y la aplicación adecuada de los programas sociales. |
| **5** | **Coordinador de Zona** | Elabora y remite, una nota informativa a su departamento respectivo concluida la reunión de trabajo, informando de manera pormenorizada, citando las demandas ciudadanas, los compromisos adquiridos, o bien los avances en materia de obras, servicios públicos y la aplicación de los programas sociales por las unidades administrativas municipales involucradas, con la finalidad de otorgar el seguimiento adecuado. |
| **6** | **Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5** | Recibe la nota informativa y la hace del conocimiento de la persona titular de la Dirección de Delegaciones Zona Norte o Sur, quien a su vez entera a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


8. Reuniones de trabajo de las Delegaciones y Subdelegaciones, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y las unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca
Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5
Coordinador de Zona
INICIO
1
Realizan la programación de reuniones de las 85 Delegaciones y Subdelegaciones y los 85 COPACI con las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados del Ayuntamiento de Toluca, informando, de manera verbal al departamento de zona según corresponda.
2
Obtiene la información, elabora y remite oficio a la unidad administrativa correspondiente, exponiendo la inquietud, problemática o apoyo solicitado; así como la fecha, hora y lugar propuesto para llevar a cabo la reunión.
3
Da a conocer por oficio a las Autoridades Auxiliares y a las o los integrantes del COPACI respectivo, de la reunión con la dependencia, órgano desconcentrado u organismo descentralizado municipal competente, confirmando cita y asistencia de los participantes.
4
Lleva a cabo la reunión, y de ser el caso se visitará o se realizará un recorrido a los lugares que presenten problemática con Autoridades Auxiliares, COPACI'S, representantes y/o directivos de las dependencias y/u órganos desconcentrados y/u organismos descentralizados municipales, y la o el coordinador de zona respectivo; se deberá precisar la forma en la que se presentaron los hechos, la problemática o demanda social, incluidos los acuerdos o medidas pertinentes al caso en particular. De igual forma, conocer los avances en materia de obras, servicios públicos y la aplicación adecuada de los programas sociales.
A

**Reuniones de trabajo de las Delegaciones y Subdelegaciones, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y las unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca**

| Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur | Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 | Coordinador de Zona |
|---|---|---|
| | | A<br>5<br>Elabora y remite, una nota informativa a su departamento respectivo concluida la reunión de trabajo, informando de manera pormenorizada, citando las demandas ciudadanas, los compromisos adquiridos, o bien los avances en materia de obras, servicios públicos y la aplicación de los programas sociales por las unidades administrativas municipales involucradas, con la finalidad de otorgar el seguimiento adecuado. |
| | 6<br>Recibe la nota informativa y la hace del conocimiento de la persona titular de la Dirección de Delegaciones Zona Norte o Sur, quien a su vez entera a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.<br>FIN | |

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Celebración del aniversario de la independencia de México en Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca** |
| **Objetivo**: | Coadyuvar con las y los Delegados y Subdelegados en la celebración de la Independencia de México. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

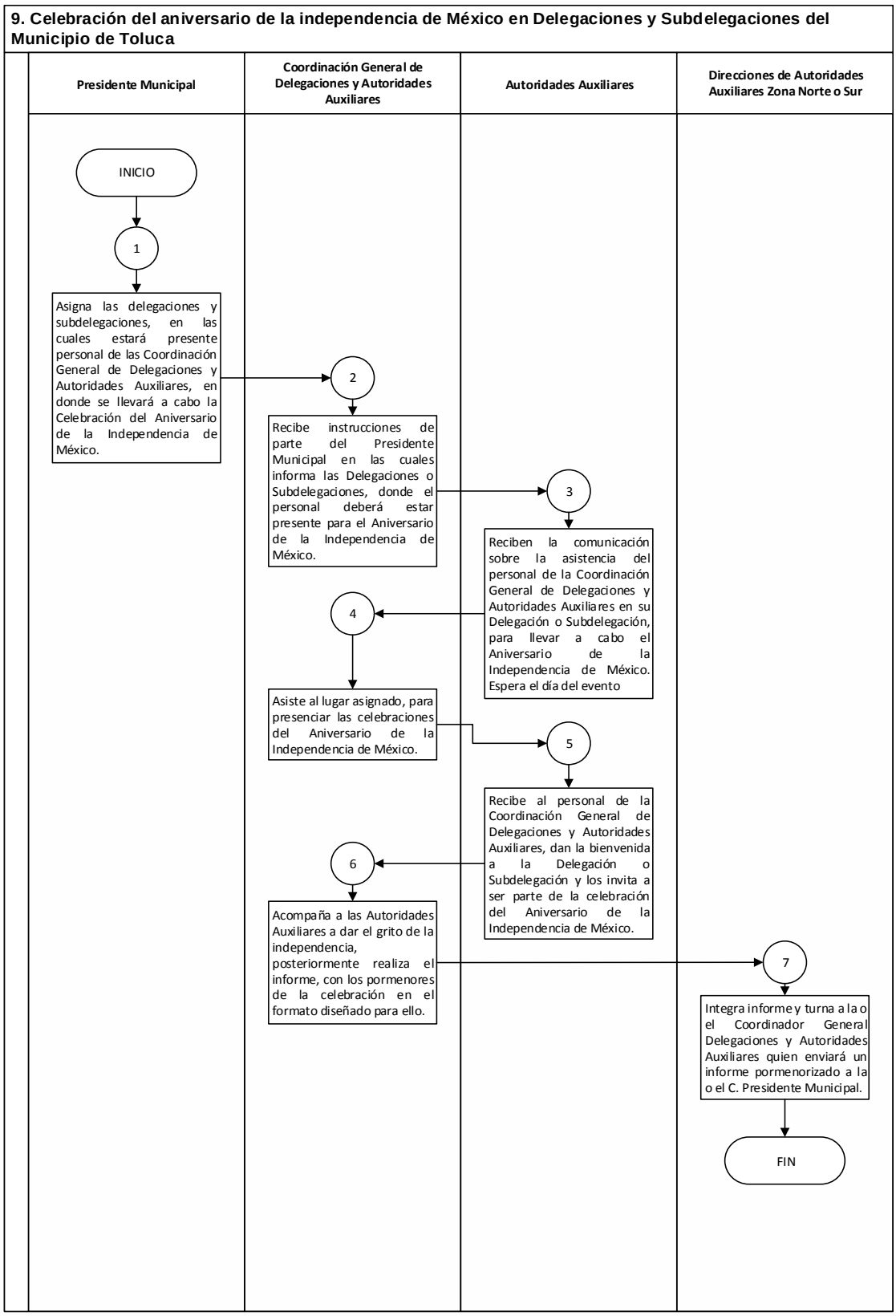
- Los Directores de Delegaciones Zona Norte y Sur, deberán estar presentes en las Delegaciones o Subdelegaciones que le sean encomendadas por el Presidente Municipal.

**9. Celebración del aniversario de la independencia de México en Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Presidente Municipal** | Asigna las delegaciones y subdelegaciones, en las cuales estará presente personal de las Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, en donde se llevará a cabo la Celebración del Aniversario de la Independencia de México. |
| **2** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Recibe instrucciones de parte del Presidente Municipal en las cuales informa las Delegaciones o Subdelegaciones, donde el personal deberá estar presente para el Aniversario de la Independencia de México. |
| **3** | **Autoridades Auxiliares** | Reciben la comunicación sobre la asistencia del personal de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares en su Delegación o Subdelegación, para llevar a cabo el Aniversario de la Independencia de México. Espera el día del evento |
| **4** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Asiste al lugar asignado, para presenciar las celebraciones del Aniversario de la Independencia de México. |
| **5** | **Autoridades Auxiliares** | Recibe al personal de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, dan la bienvenida a la Delegación o Subdelegación y los invita a ser parte de la celebración del Aniversario de la Independencia de México. |
| **6** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Acompaña a las Autoridades Auxiliares a dar el grito de la independencia, posteriormente realiza el informe, con los pormenores de la celebración en el formato diseñado para ello. |
| **7** | **Direcciones de Delegaciones Zona Norte o Sur** | Integra informe y turna a la o el Coordinador General Delegaciones y Autoridades Auxiliares quien enviará un informe pormenorizado a la o el C. Presidente Municipal. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


9. Celebración del aniversario de la independencia de México en Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca
Presidente Municipal
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Autoridades Auxiliares
Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur
INICIO
1
Asigna las delegaciones y subdelegaciones, en las cuales estará presente personal de las Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, en donde se llevará a cabo la Celebración del Aniversario de la Independencia de México.
2
Recibe instrucciones de parte del Presidente Municipal en las cuales informa las Delegaciones o Subdelegaciones, donde el personal deberá estar presente para el Aniversario de la Independencia de México.
3
Reciben la comunicación sobre la asistencia del personal de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares en su Delegación o Subdelegación, para llevar a cabo el Aniversario de la Independencia de México. Espera el día del evento
4
Asiste al lugar asignado, para presenciar las celebraciones del Aniversario de la Independencia de México.
5
Recibe al personal de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, dan la bienvenida a la Delegación o Subdelegación y los invita a ser parte de la celebración del Aniversario de la Independencia de México.
6
Acompaña a las Autoridades Auxiliares a dar el grito de la independencia, posteriormente realiza el informe, con los pormenores de la celebración en el formato diseñado para ello.
7
Integra informe y turna a la o el Coordinador General Delegaciones y Autoridades Auxiliares quien enviará un informe pormenorizado a la o el C. Presidente Municipal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Capacitación de Autoridades Auxiliares y Consejos de Participación Ciudadana** |
| **Objetivo**: | Brindar Información a las Autoridades Auxiliares y COPACI del Municipio, acerca de sus atribuciones y responsabilidades, relativas ejercicio de sus cargos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

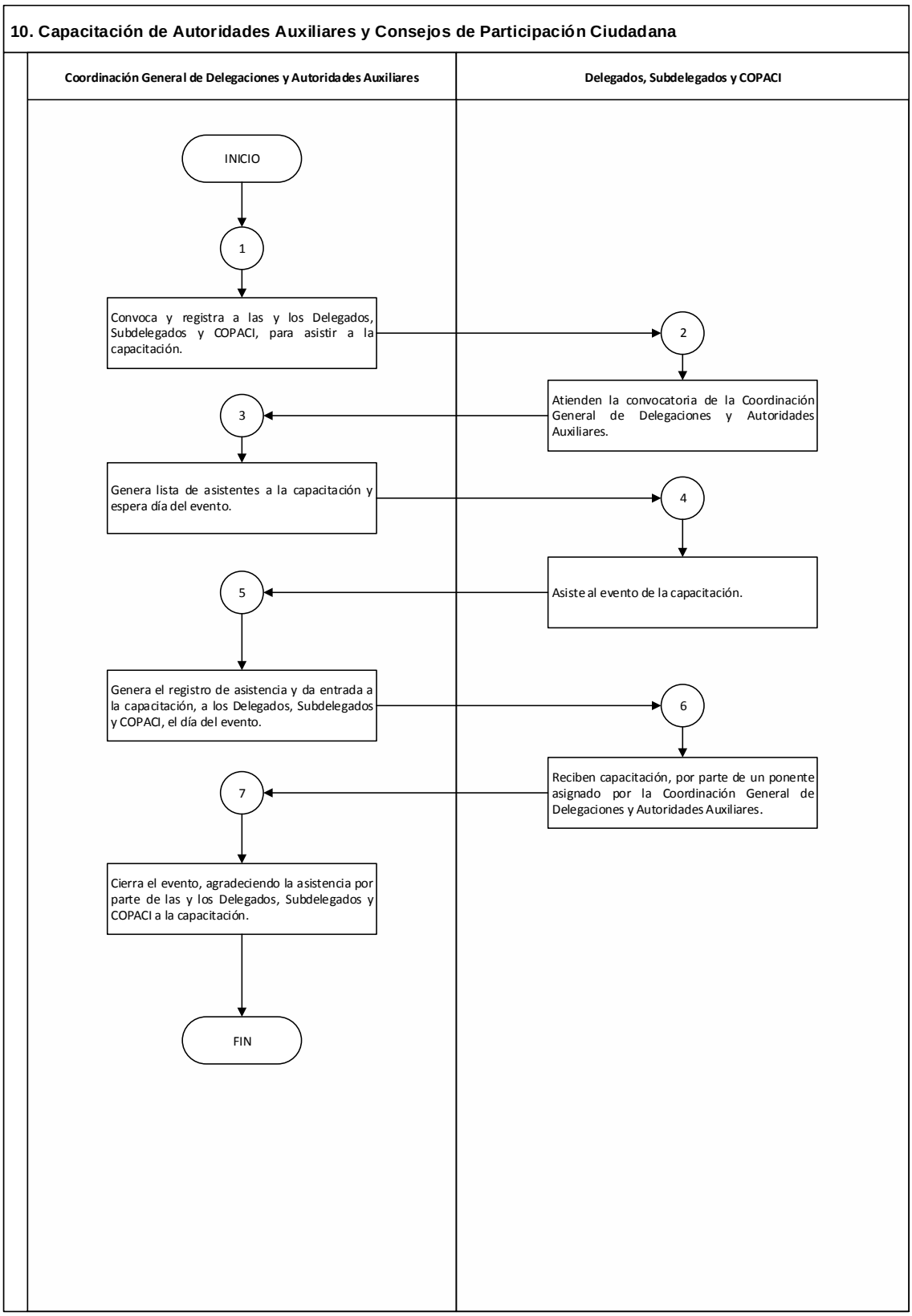
- La capacitación será brindada por ponentes asignados, por la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.
- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares deberá garantizar que, dentro de la capacitación, se dará información fundamentada acerca de las atribuciones de las Autoridades Auxiliares y COPACI.
- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares brindará información, acerca de lo que no tienen permitido hacer las y los Delegados y Subdelegados y COPACI del municipio.

**10. Capacitación de Autoridades Auxiliares y Consejos de Participación Ciudadana**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Convoca y registra a las y los Delegados, Subdelegados y COPACI, para asistir a la capacitación. |
| **2** | **Delegados, Subdelegados y COPACI** | Atienden la convocatoria de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares. |
| **3** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Genera lista de asistentes a la capacitación y espera día del evento. |
| **4** | **Delegados, subdelegados y COPACI** | Asiste al evento de la capacitación. |
| **5** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Genera el registro de asistencia y da entrada a la capacitación, a los Delegados, Subdelegados y COPACI, el día del evento. |
| **6** | **Delegados, Subdelegados y COPACI** | Reciben capacitación, por parte de un ponente asignado por la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares. |
| **7** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Cierra el evento, agradeciendo la asistencia por parte de las y los Delegados, Subdelegados y COPACI a la capacitación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


10. Capacitación de Autoridades Auxiliares y Consejos de Participación Ciudadana
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Delegados, Subdelegados y COPACI
INICIO
1
Convoca y registra a las y los Delegados, Subdelegados y COPACI, para asistir a la capacitación.
2
Atienden la convocatoria de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.
3
Genera lista de asistentes a la capacitación y espera día del evento.
4
Asiste al evento de la capacitación.
5
Genera el registro de asistencia y da entrada a la capacitación, a los Delegados, Subdelegados y COPACI, el día del evento.
6
Reciben capacitación, por parte de un ponente asignado por la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.
7
Cierra el evento, agradeciendo la asistencia por parte de las y los Delegados, Subdelegados y COPACI a la capacitación.
FIN

## XXIX. Departamento de Planeación

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Sistema de información y estadística municipal** |
| **Objetivo:** | Lograr una eficiente vinculación interinstitucional para la verificación y validación del proceso estandarizado de generación y difusión de información demográfica, social, económica, geográfica, medio ambiente y estadística en general del Municipio de Toluca. |

### POLÍTICAS APLICABLES

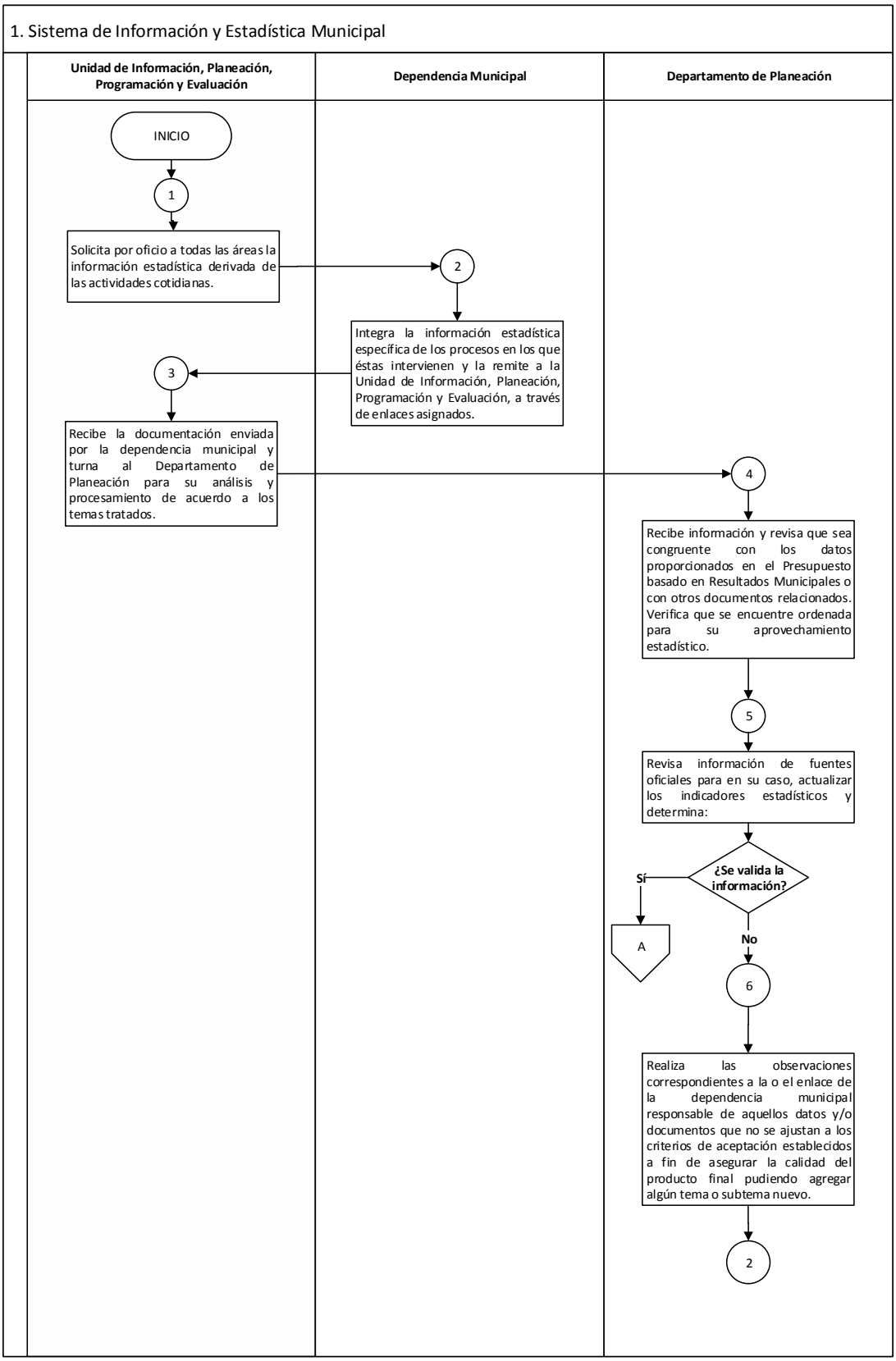
- La normatividad referente al presente procedimiento se fundamenta en los artículos 2 fracción XV inciso C, 6, 34, 46, y 63 fracción III de la Ley del Sistema Nacional de Información, Estadística y Geográfica, el artículo 77 fracción XXXV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; Arts. 14.13, 14.21, 14.22,- 14.58 del Código Administrativo del Estado de México; Art. 20 Frac II de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios y Art. 20 Inciso II de su reglamento.
- La información estadística deberá ser obtenida directamente de las unidades administrativas responsables y deberá reflejar de manera fiel la realidad que pretende cuantificar, conforme a un marco conceptual y metodológico previamente definido y validado por instituciones de reconocida capacidad técnica.
- El diseño conceptual y operativo puede ser modificado o ampliado, según las necesidades específicas de información y la metodología que establece la normatividad en la materia, los cuales deberán ser validados por la persona titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- La numeralia municipal se sujeta al marco jurídico en materia de información estadística.
- La información será procesada bajo los criterios de veracidad, exactitud, objetividad, validez, comparabilidad, oportunidad, contenido, accesibilidad, continuidad y suficiencia.

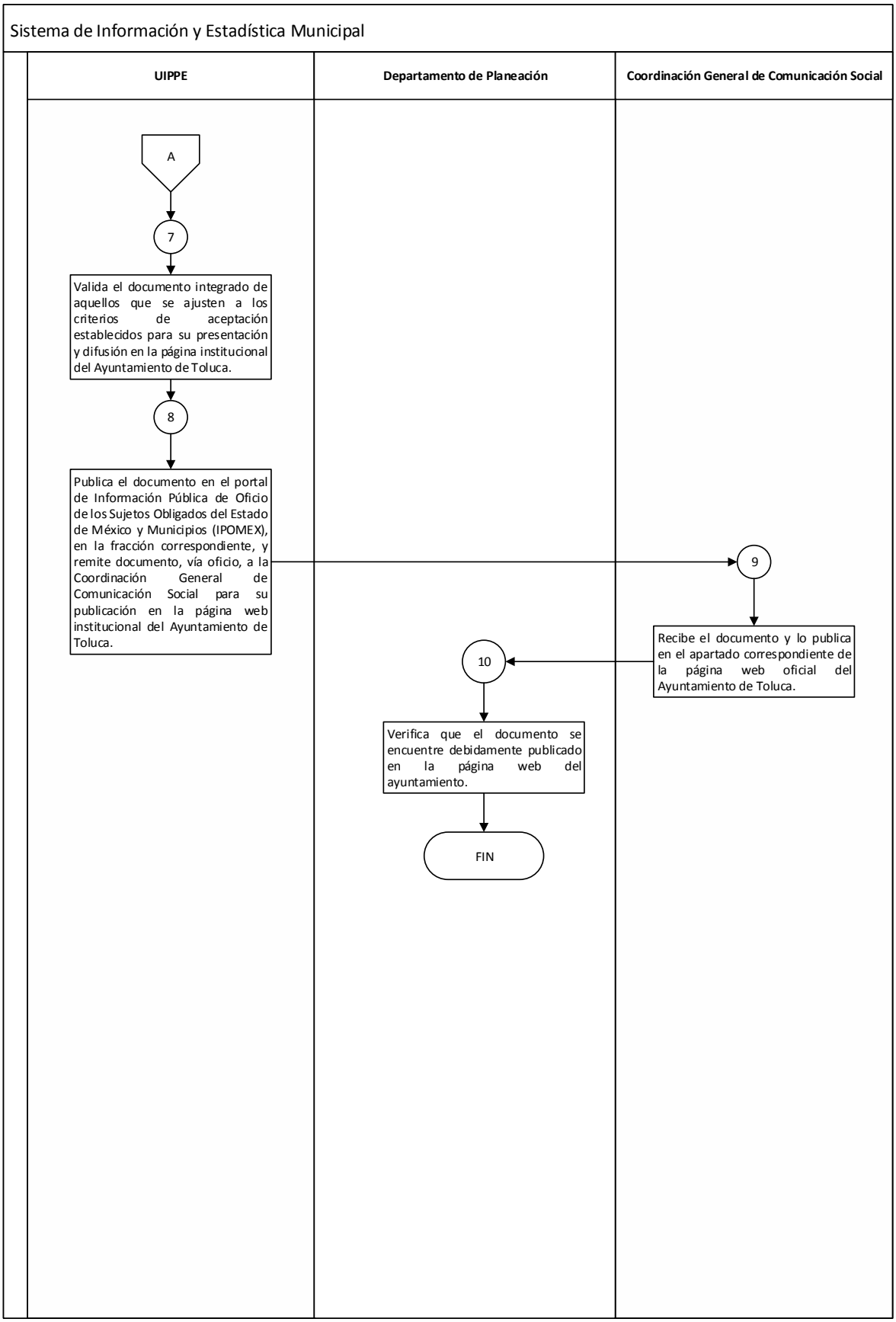
**1. Sistema de información y estadística municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Solicita por oficio a todas las áreas la información estadística derivada de los servicios, productos y bienes públicos que ofrecen. |
| **2** | **Dependencia Municipal** | Integra la información estadística específica sobre las funciones que le dan razón de ser a la unidad administrativa y la remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, a través de enlaces asignados. |
| **3** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe la documentación enviada por la dependencia municipal y turna al Departamento de Planeación para su análisis y procesamiento de acuerdo a los temas tratados. |
| **4** | **Departamento de Planeación** | Recibe información y revisa que sea congruente con los datos proporcionados en el Presupuesto basado en Resultados Municipales o con otros documentos relacionados. Verifica que se encuentre ordenada para su aprovechamiento estadístico. |
| **5** | | Revisa información de fuentes oficiales para en su caso, actualizar los indicadores estadísticos y determina: |
| | | **¿Se valida la información?** |
| **6** | **Departamento de Planeación** | **No:**<br>Realiza las observaciones correspondientes a la o el enlace de la dependencia municipal responsable de aquellos datos y/o documentos que no se ajustan a los criterios de aceptación establecidos a fin de asegurar la calidad del producto final pudiendo agregar algún tema o subtema nuevo. Regresa al paso 2. |
| **7** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | **Sí:**<br>Valida el documento integrado de aquellos que se ajusten a los criterios de aceptación establecidos para su presentación y difusión en la página institucional del Ayuntamiento de Toluca. |
| **8** | | Publica el documento en el portal de Información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (IPOMEX), en la fracción correspondiente, y remite documento, vía oficio, a la Coordinación General de Comunicación Social para su publicación en la página web institucional del Ayuntamiento de Toluca. |
| **9** | **Coordinación General de Comunicación Social** | Recibe el documento y lo publica en el apartado correspondiente de la página web oficial del Ayuntamiento de Toluca. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **10** | **Departamento de Planeación** | Verifica que el documento se encuentre debidamente publicado en la página web del ayuntamiento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Sistema de Información y Estadística Municipal
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Dependencia Municipal
Departamento de Planeación
INICIO
1
Solicita por oficio a todas las áreas la información estadística derivada de las actividades cotidianas.
2
Integra la información estadística específica de los procesos en los que éstas intervienen y la remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, a través de enlaces asignados.
3
Recibe la documentación enviada por la dependencia municipal y turna al Departamento de Planeación para su análisis y procesamiento de acuerdo a los temas tratados.
4
Recibe información y revisa que sea congruente con los datos proporcionados en el Presupuesto basado en Resultados Municipales o con otros documentos relacionados. Verifica que se encuentre ordenada para su aprovechamiento estadístico.
5
Revisa información de fuentes oficiales para en su caso, actualizar los indicadores estadísticos y determina:
¿Se valida la información?
Sí
A
No
6
Realiza las observaciones correspondientes a la o el enlace de la dependencia municipal responsable de aquellos datos y/o documentos que no se ajustan a los criterios de aceptación establecidos a fin de asegurar la calidad del producto final pudiendo agregar algún tema o subtema nuevo.
2


Sistema de Información y Estadística Municipal
UIPPE
Departamento de Planeación
Coordinación General de Comunicación Social
A
7
Valida el documento integrado de aquellos que se ajusten a los criterios de aceptación establecidos para su presentación y difusión en la página institucional del Ayuntamiento de Toluca.
8
Publica el documento en el portal de Información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (IPOMEX), en la fracción correspondiente, y remite documento, vía oficio, a la Coordinación General de Comunicación Social para su publicación en la página web institucional del Ayuntamiento de Toluca.
9
Recibe el documento y lo publica en el apartado correspondiente de la página web oficial del Ayuntamiento de Toluca.
10
Verifica que el documento se encuentre debidamente publicado en la página web del ayuntamiento.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Integración del Plan de Desarrollo Municipal** |
| **Objetivo:** | Integrar el documento rector que establezca objetivos, estrategias, programas, líneas de acción y metas de la administración pública municipal, en el periodo constitucional del gobierno correspondiente para propiciar el desarrollo integral y el incremento en la calidad de vida de la población. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Dar cumplimiento a lo señalado en los artículos 1 fracción IV, 14 fracción II, 19, 20 y 22 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- El Departamento de Planeación, remitirá la propuesta definitiva del Plan de Desarrollo Municipal con base en el Manual para la Elaboración del Plan de Desarrollo Municipal que emite la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.
- El Departamento de Planeación, compilará y procesará la información estadística de las fuentes existentes para integrar estudios requeridos por la administración municipal.
- La información que habrá de integrar el Plan de Desarrollo Municipal se recibirá en un plazo máximo de 20 días hábiles, a partir de la solicitud.
- El Departamento de Planeación gestionará ante la Secretaría de Finanzas, a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación y de la Coordinación de Asesores, la inclusión del Plan Desarrollo Municipal de Toluca en el Registro Estatal de Planes y Programas.

**2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal**

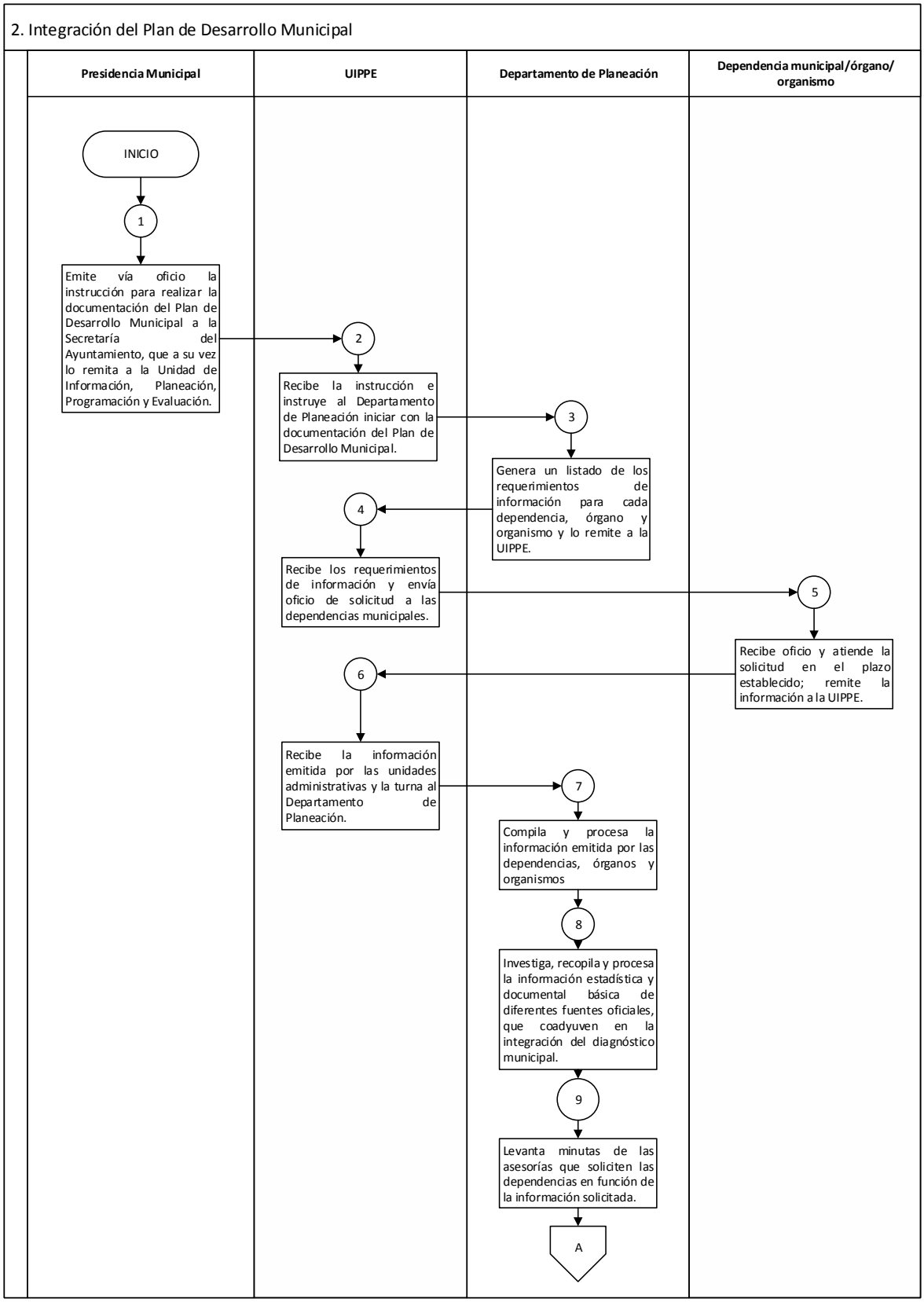
**Descriptivo:**

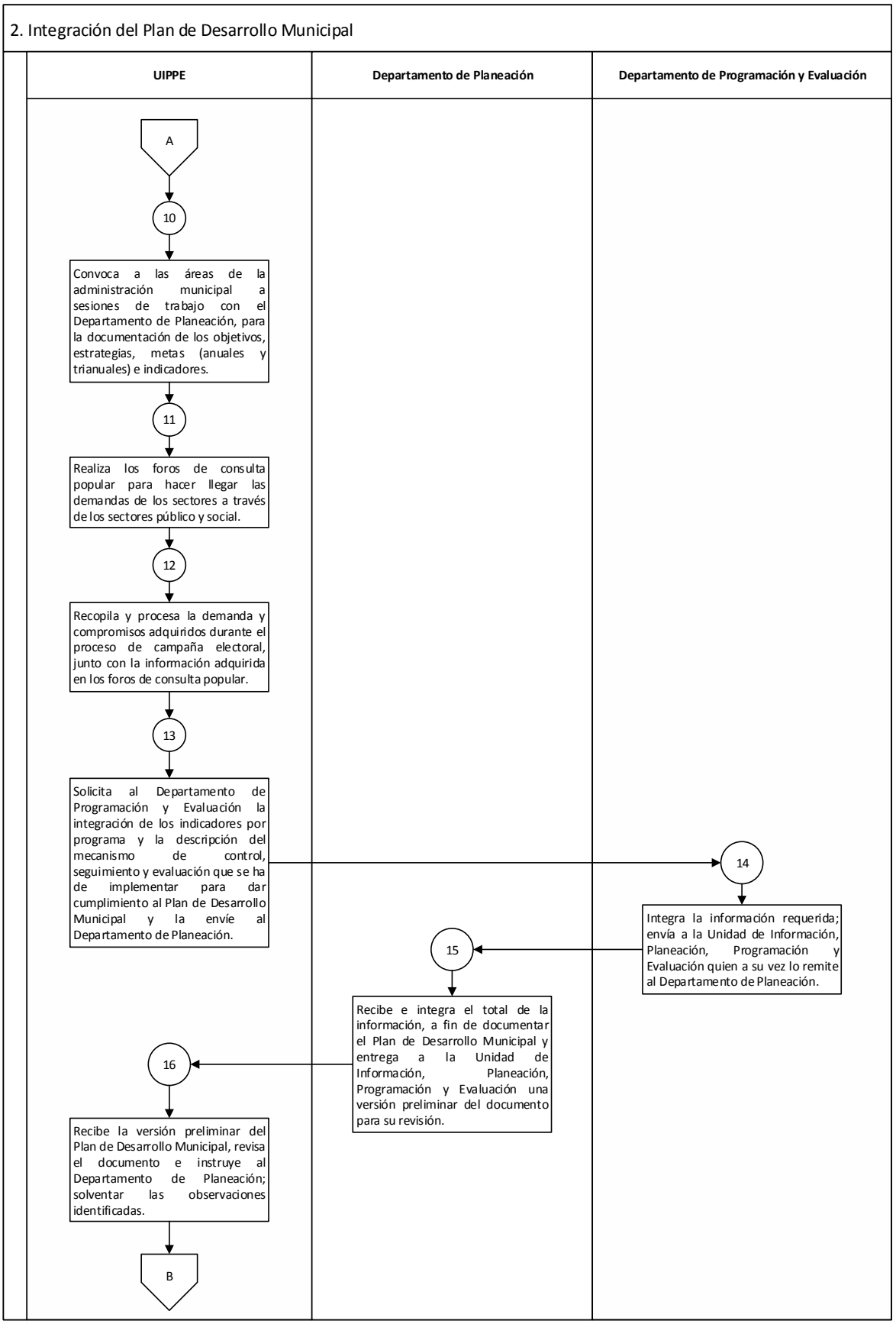
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Presidencia Municipal** | Emite vía oficio la instrucción para realizar la documentación del Plan de Desarrollo Municipal a la Secretaría del Ayuntamiento, que a su vez lo remita a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. |
| **2** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe la instrucción e instruye al Departamento de Planeación iniciar con la documentación del Plan de Desarrollo Municipal. |
| **3** | **Departamento de Planeación** | Genera un listado de los requerimientos de información para cada dependencia, órgano y organismo y lo remite a la UIPPE. |
| **4** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe los requerimientos de información y envía oficio de solicitud a las dependencias municipales. |
| **5** | **Dependencia Municipal / Órgano Desconcentrado/ Órgano Autónomo / Organismo Descentralizado** | Recibe oficio y atiende la solicitud en el plazo establecido; remite la información a la UIPPE. |
| **6** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe la información emitida por las unidades administrativas y la turna al Departamento de Planeación. |
| **7** | **Departamento de Planeación** | Compila y procesa la información emitida por las dependencias, órganos y organismos |
| **8** | | Investiga, recopila y procesa la información estadística y documental básica de diferentes fuentes oficiales, que coadyuven en la integración del diagnóstico municipal. |
| **9** | | Levanta minutas de las asesorías que soliciten las dependencias en función de la información solicitada. |
| **10** | **Unidad de Información, Planeación,** | Convoca a las áreas de la administración municipal a sesiones de trabajo con el Departamento de Planeación, para la documentación de los objetivos, estrategias, metas (anuales y trianuales) e indicadores. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | **Programación y Evaluación** | Realiza los foros de consulta popular para hacer llegar las demandas de los sectores a través de los sectores público y social. |
| **12** | | Recopila y procesa la demanda y compromisos adquiridos durante el proceso de campaña electoral, junto con la información adquirida en los foros de consulta popular. |
| **13** | | Solicita al Departamento de Programación y Evaluación la integración de los indicadores por programa y la descripción del mecanismo de control, seguimiento y evaluación que se ha de implementar para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Municipal y la envíe al Departamento de Planeación. |
| **14** | **Departamento de Programación y Evaluación** | Integra la información requerida; envía a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación quien a su vez lo remite al Departamento de Planeación. |
| **15** | **Departamento de Planeación** | Recibe e integra el total de la información, a fin de documentar el Plan de Desarrollo Municipal y entrega a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación una versión preliminar del documento para su revisión. |
| **16** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe la versión preliminar del Plan de Desarrollo Municipal, revisa el documento e instruye al Departamento de Planeación; solventar las observaciones identificadas. |
| **17** | **Departamento de Planeación** | Obtiene el documento, procede a corregir las observaciones y envía el Plan de Desarrollo Municipal a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su visto bueno. |
| **18** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe, revisa, valida el Plan de Desarrollo Municipal y lo pone a consideración de la Secretaría del Ayuntamiento y esta a su vez lo turna vía oficio a la Presidencia Municipal para su validación. |
| **19** | **Presidencia Municipal** | Recibe y revisa el Plan de Desarrollo Municipal, valida y remite a la Secretaría del Ayuntamiento y esta a su vez a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación para los trámites pertinentes. |
| **20** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe el documento firmado por la o el Presidente Municipal e instruye al Departamento de Planeación convocar a sesión al Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN), para la presentación y aprobación del Plan de Desarrollo Municipal. |
| **21** | **Comité de Planeación para el Desarrollo** | Conoce, revisa y aprueba el Plan de Desarrollo Municipal. |
| **22** | | Emite acta de sesión. |

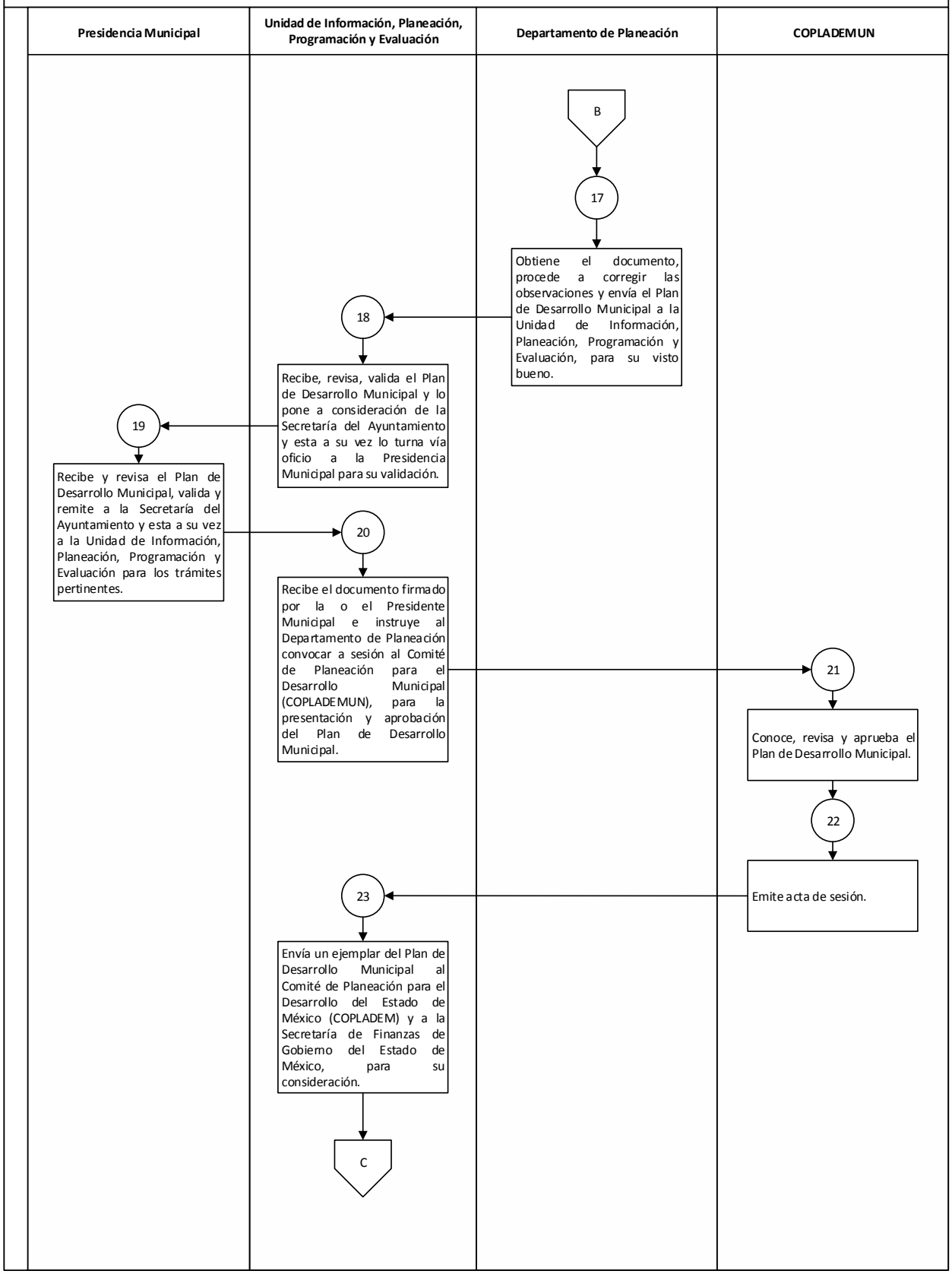
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Municipal (COPLADEMUN)** | |
| **23** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Envía un ejemplar del Plan de Desarrollo Municipal al Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de México (COPLADEM) y a la Secretaría de Finanzas de Gobierno del Estado de México, para su consideración. |
| **24** | | Recibe el pliego de observaciones y envía al Departamento de Planeación, para su solventación. |
| **25** | **Departamento de Planeación** | Analiza y adecua conforme a las observaciones y lo reenvía a la Dirección General de Planeación y Gasto Público, Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de México (COPLADEM). |
| **26** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe visto bueno de la Dirección General de Planeación y Gasto Público y reproduce los ejemplares del Plan de Desarrollo Municipal para su distribución a las y los regidores que forman parte de la Comisión Edilicia de Planeación para el Desarrollo Municipal. |
| **27** | | Solicita por oficio a la Secretaría del Ayuntamiento, poner a consideración del Cabildo la solicitud de aprobación del Plan de Desarrollo Municipal. |
| **28** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación certificación del punto de acuerdo donde el cuerpo edilicio aprobó el Plan de Desarrollo Municipal. |
| **29** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe certificación y solicita por oficio, firmado por la o el Presidente Municipal, a la Dirección General de Planeación y Gasto Público de la Secretaría de Finanzas la inclusión de Plan de Desarrollo Municipal en el Registro Estatal de Planes y Programas. |
| **30** | | Instruye al Departamento de Planeación, elaborar la estrategia para la distribución del Plan de Desarrollo Municipal en forma impresa y digital para el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, COPLADEM, Junta de Coordinación Política del Poder Legislativo y Contraloría del Poder Legislativo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

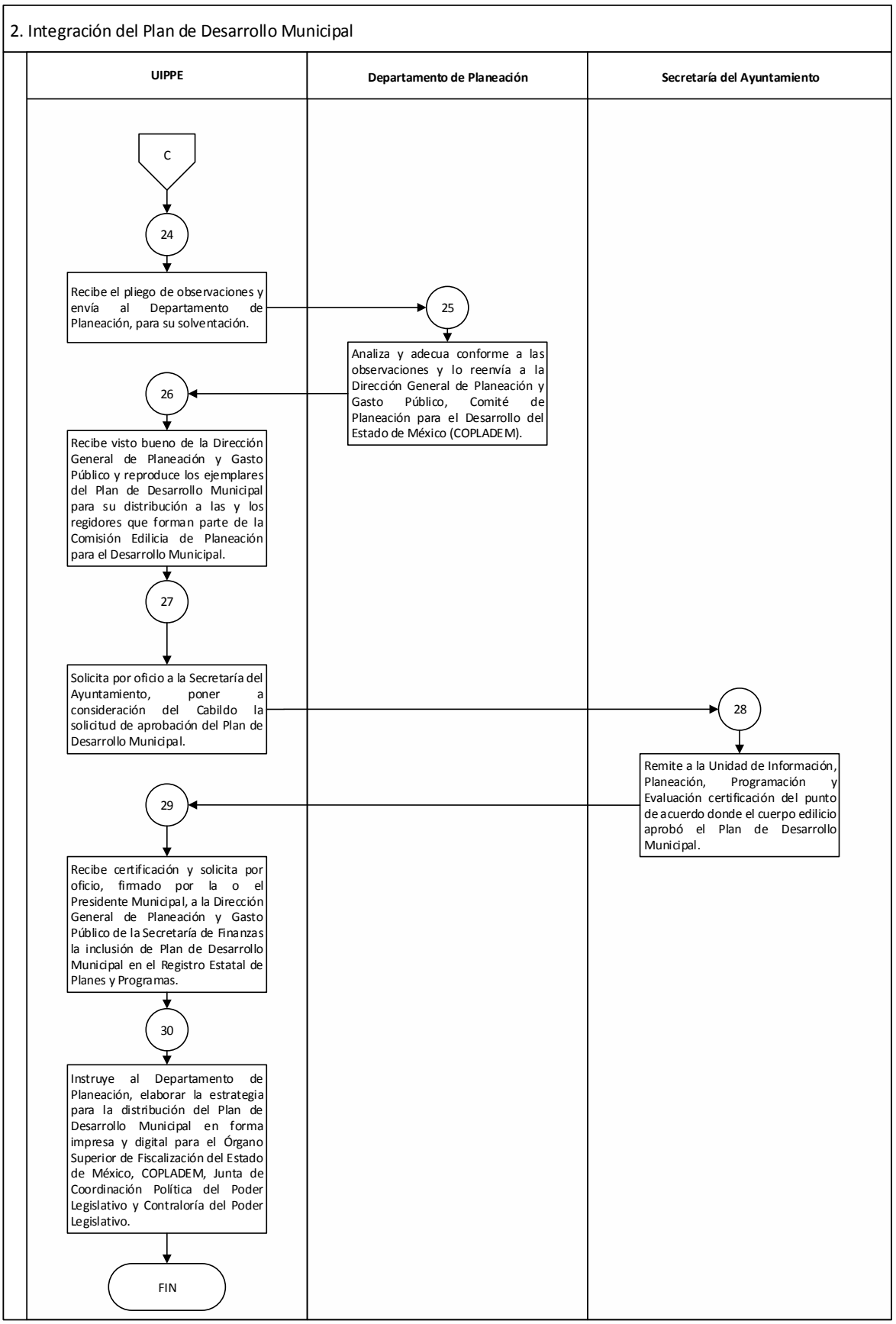

2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal
Presidencia Municipal
UIPPE
Departamento de Planeación
Dependencia municipal/órgano/ organismo
INICIO
1
Emite vía oficio la instrucción para realizar la documentación del Plan de Desarrollo Municipal a la Secretaría del Ayuntamiento, que a su vez lo remita a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
2
Recibe la instrucción e instruye al Departamento de Planeación iniciar con la documentación del Plan de Desarrollo Municipal.
3
Genera un listado de los requerimientos de información para cada dependencia, órgano y organismo y lo remite a la UIPPE.
4
Recibe los requerimientos de información y envía oficio de solicitud a las dependencias municipales.
5
Recibe oficio y atiende la solicitud en el plazo establecido; remite la información a la UIPPE.
6
Recibe la información emitida por las unidades administrativas y la turna al Departamento de Planeación.
7
Compila y procesa la información emitida por las dependencias, órganos y organismos
8
Investiga, recopila y procesa la información estadística y documental básica de diferentes fuentes oficiales, que coadyuven en la integración del diagnóstico municipal.
9
Levanta minutas de las asesorías que soliciten las dependencias en función de la información solicitada.
A


2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal
UIPPE
Departamento de Planeación
Departamento de Programación y Evaluación
A
10
Convoca a las áreas de la administración municipal a sesiones de trabajo con el Departamento de Planeación, para la documentación de los objetivos, estrategias, metas (anuales y trianuales) e indicadores.
11
Realiza los foros de consulta popular para hacer llegar las demandas de los sectores a través de los sectores público y social.
12
Recopila y procesa la demanda y compromisos adquiridos durante el proceso de campaña electoral, junto con la información adquirida en los foros de consulta popular.
13
Solicita al Departamento de Programación y Evaluación la integración de los indicadores por programa y la descripción del mecanismo de control, seguimiento y evaluación que se ha de implementar para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Municipal y la envíe al Departamento de Planeación.
14
Integra la información requerida; envía a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación quien a su vez lo remite al Departamento de Planeación.
15
Recibe e integra el total de la información, a fin de documentar el Plan de Desarrollo Municipal y entrega a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación una versión preliminar del documento para su revisión.
16
Recibe la versión preliminar del Plan de Desarrollo Municipal, revisa el documento e instruye al Departamento de Planeación; solventar las observaciones identificadas.
B

2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal



2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM)** |
| **Objetivo:** | Brindar apoyo a las diversas áreas de la administración pública municipal para la integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM), |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal remitirá a cada una de las dependencias, organismo autónomo y órganos desconcentrados de la administración municipal, los techos presupuestales correspondientes al siguiente ejercicio fiscal, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 295 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Las dependencias órganos desconcentrados y autónomo de la administración pública municipal formularán su anteproyecto de PbRM con estricto apego al marco jurídico y normativo aplicable, ajustándose al techo presupuestario que la Tesorería Municipal les comunique y aplicando criterios de racionalidad para la programación de recursos a cada proyecto, de acuerdo al catálogo de la estructura programática municipal, capítulo y partida del gasto, a fin de que les permita desarrollar y cumplir los procesos sustantivos y prioritarios comprometidos en el Plan de Desarrollo Municipal.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación remitirá la información contenida en los formatos del proyecto de Presupuesto basado en Resultados Municipal definitivos y validados por las dependencias municipales, a la Tesorería Municipal a más tardar el 31 de enero de cada año.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación integrará los formatos del PbRM con base en la información proporcionada por las dependencias de la administración pública municipal, cuyo contenido será responsabilidad de cada uno de los titulares que la validan.
- El Departamento de Planeación, brindará asesorías de apoyo a las dependencias municipales para la integración de los formatos mencionados en el Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal correspondiente. Asimismo, revisará que la información registrada mantenga congruencia con lo establecido en la normatividad y el Plan de Desarrollo Municipal, en caso de desvíos se notificará a la dependencia responsable para su corrección.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación dará a conocer los lineamientos y la metodología para la integración de los formatos PbRM-01a, PbRM-01b, PbRM-01c, PbRM-01d y PbRM-02a de acuerdo al Manual para la Planeación, Programación y Evaluación Municipal del Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Es responsabilidad de las dependencias, organismo autónomo y órganos desconcentrados de la administración pública municipal, integrar la información en tiempo y forma tanto de los anteproyectos como el proyecto definitivo que se les solicite para la integración del PbRM.

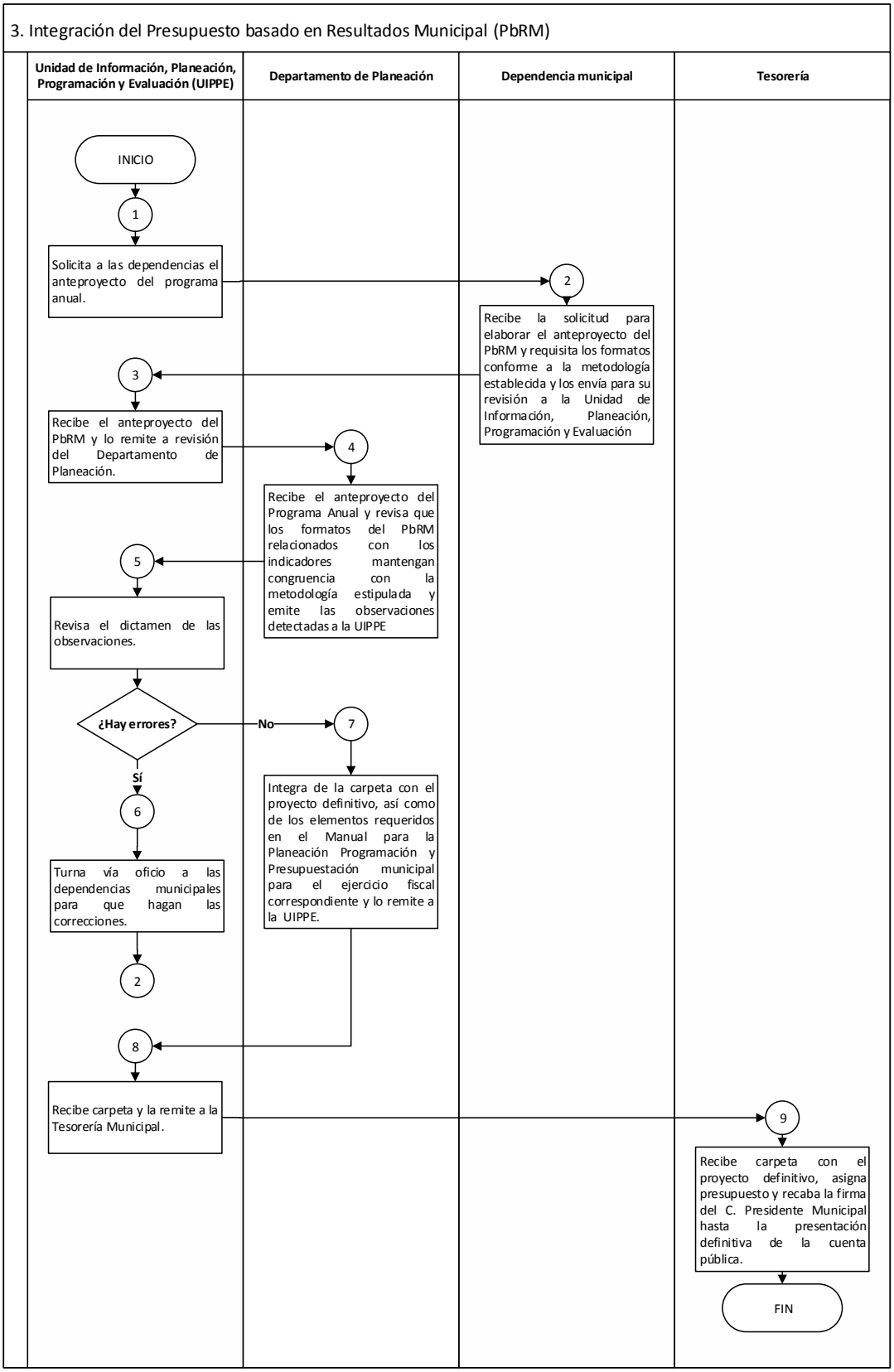
- En caso de que las dependencias no envíen su información en tiempo y forma, se notificará vía oficio a la Contraloría Municipal el incumplimiento.

**3. Integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM)**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Solicita a las dependencias el anteproyecto del programa anual. |
| **2** | **Dependencia Municipal** | Recibe la solicitud para elaborar el anteproyecto del PbRM y requisita los formatos conforme a la metodología establecida y los envía para su revisión a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación |
| **3** | **UIPPE** | Recibe el anteproyecto del PbRM y lo remite a revisión del Departamento de Planeación. |
| **4** | **Departamento de Planeación** | Recibe el anteproyecto del Programa Anual y revisa que los formatos del PbRM relacionados con los indicadores mantengan congruencia con la metodología estipulada y emite las observaciones detectadas a la UIPPE |
| **5** | **UIPPE** | Revisa el dictamen de las observaciones. |
| | | **¿Hay errores?** |
| **6** | **UIPPE** | **Sí:**<br>Turna vía oficio a las dependencias municipales para que hagan las correcciones. Se conecta con la actividad 2 |
| **7** | **Departamento de Planeación** | **No:**<br>Integra de la carpeta con el proyecto definitivo, así como de los elementos requeridos en el Manual para la Planeación Programación y Presupuestación municipal para el ejercicio fiscal correspondiente y lo remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. |
| **8** | **UIPPE** | Recibe carpeta y la remite a la Tesorería Municipal. |
| **9** | **Tesorería Municipal** | Recibe carpeta con el proyecto definitivo, asigna presupuesto y recaba la firma del C. Presidente Municipal hasta la presentación definitiva de la cuenta pública. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM)
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)
Departamento de Planeación
Dependencia municipal
Tesorería
INICIO
1
Solicita a las dependencias el anteproyecto del programa anual.
2
Recibe la solicitud para elaborar el anteproyecto del PbRM y requisita los formatos conforme a la metodología establecida y los envía para su revisión a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
3
Recibe el anteproyecto del PbRM y lo remite a revisión del Departamento de Planeación.
4
Recibe el anteproyecto del Programa Anual y revisa que los formatos del PbRM relacionados con los indicadores mantengan congruencia con la metodología estipulada y emite las observaciones detectadas a la UIPPE
5
Revisa el dictamen de las observaciones.
¿Hay errores?
No
7
Integra de la carpeta con el proyecto definitivo, así como de los elementos requeridos en el Manual para la Planeación Programación y Presupuestación municipal para el ejercicio fiscal correspondiente y lo remite a la UIPPE.
Sí
6
Turna vía oficio a las dependencias municipales para que hagan las correcciones.
2
8
Recibe carpeta y la remite a la Tesorería Municipal.
9
Recibe carpeta con el proyecto definitivo, asigna presupuesto y recaba la firma del C. Presidente Municipal hasta la presentación definitiva de la cuenta pública.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Integración del Plan a Largo Plazo del Municipio** |
| **Objetivo:** | Integrar un documento rector que establezca objetivos, estrategias, programas, líneas de acción y metas de la administración pública municipal en un periodo de 30 años que propicien el desarrollo humano, social, económico y ambiental sostenible municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

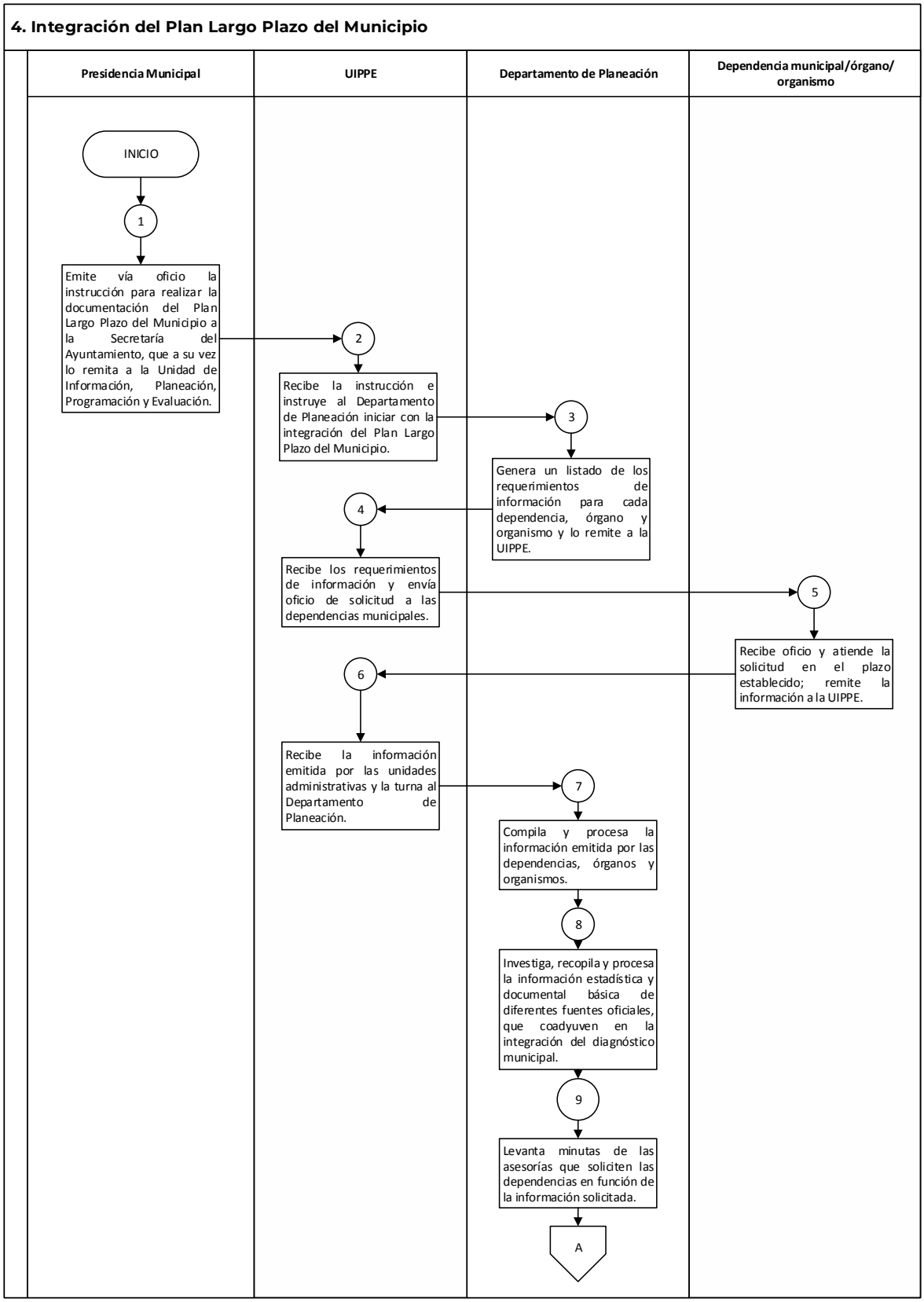
- El Departamento de Planeación integrará el Plan a Largo Plazo, a efecto de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 19 fracción X de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- El Departamento de Planeación, integrará la propuesta definitiva del Plan Largo Plazo del Municipio con base en el Manual para la Elaboración del Plan de Desarrollo Municipal que emite la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.
- Se compilará y procesará la información estadística de las fuentes existentes para integrar estudios requeridos por la administración municipal.
- El Departamento de Planeación, deberá incluir modelos prospectivos en el contenido del Plan de Largo Plazo del Municipio, como lo estipula el artículo 5, fracción IV del Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.

**4. Integración del Plan Largo Plazo del Municipio**
**Descriptivo:**

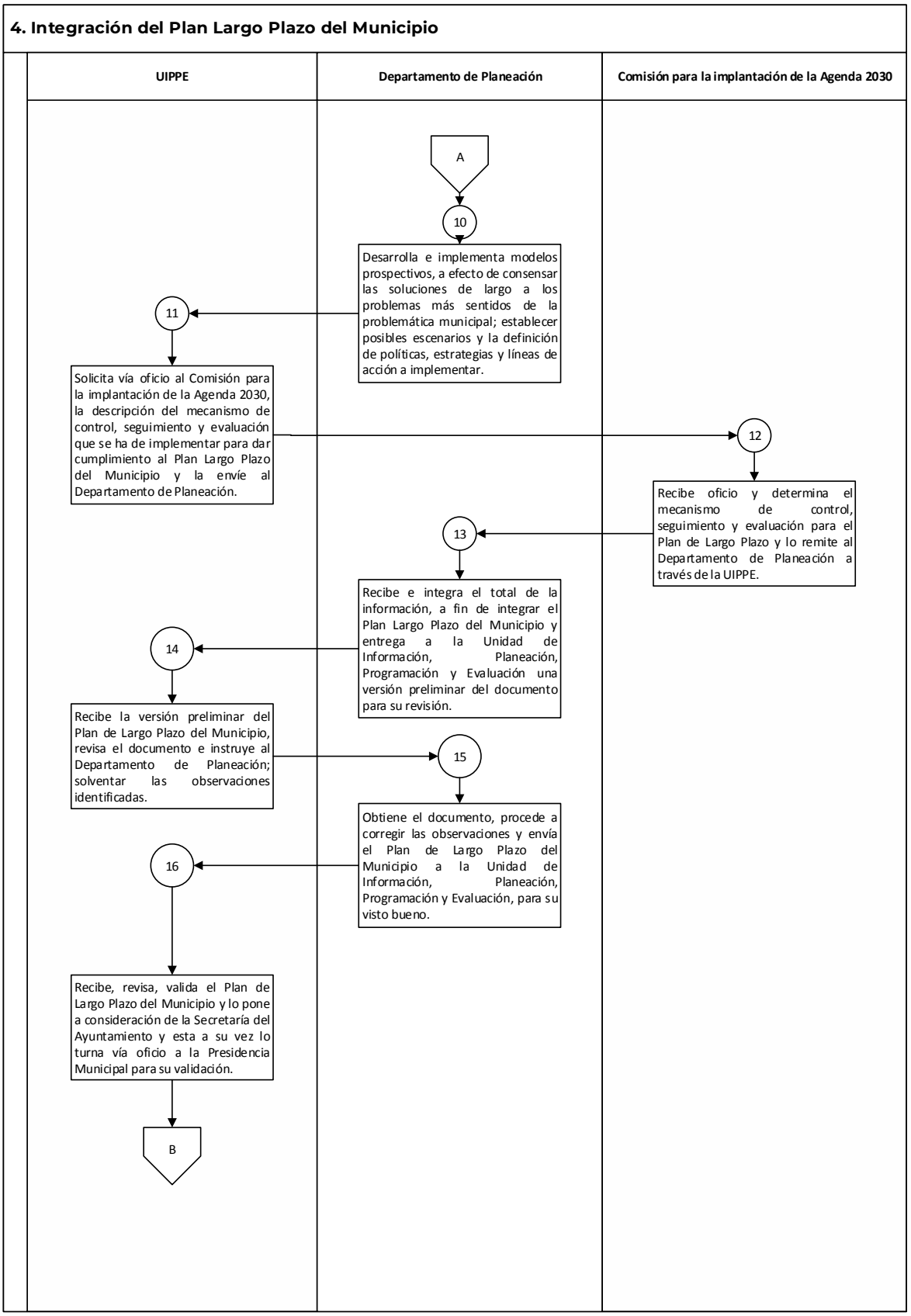
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Presidencia Municipal** | Emite vía oficio la instrucción para realizar la documentación del Plan Largo Plazo del Municipio a la Secretaría del Ayuntamiento, que a su vez lo remita a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. |
| **2** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe la instrucción e instruye al Departamento de Planeación iniciar con la integración del Plan Largo Plazo del Municipio. |
| **3** | **Departamento de Planeación** | Genera un listado de los requerimientos de información para cada dependencia, órgano y organismo y lo remite a la UIPPE. |
| **4** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe los requerimientos de información y envía oficio de solicitud a las dependencias municipales. |
| **5** | **Dependencia Municipal / Órgano Desconcentrado/ Órgano Autónomo / Organismo Descentralizado** | Recibe oficio y atiende la solicitud en el plazo establecido; remite la información a la UIPPE. |
| **6** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe la información emitida por las unidades administrativas y la turna al Departamento de Planeación. |
| **7** | **Departamento de Planeación** | Compila y procesa la información emitida por las dependencias, órganos y organismos. |
| **8** | | Investiga, recopila y procesa la información estadística y documental básica de diferentes fuentes oficiales, que coadyuven en la integración del diagnóstico municipal. |
| **9** | | Levanta minutas de las asesorías que soliciten las dependencias en función de la información solicitada. |
| **10** | **Departamento de Planeación** | Desarrolla e implementa modelos prospectivos, a efecto de consensar las soluciones de largo a los problemas más sentidos de la problemática municipal; establecer posibles escenarios y la definición de políticas, estrategias y líneas de acción a implementar. |
| **11** | **Unidad de Información, Planeación,** | Solicita vía oficio al Comisión para la implantación de la Agenda 2030, la descripción del mecanismo de control, seguimiento y evaluación que se ha de implementar para dar cumplimiento al |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Programación y Evaluación** | Plan Largo Plazo del Municipio y la envíe al Departamento de Planeación. |
| **12** | **Comisión para la implantación de la Agenda 2030** | Recibe oficio y determina el mecanismo de control, seguimiento y evaluación para el Plan de Largo Plazo y lo remite al Departamento de Planeación a través de la UIPPE. |
| **13** | **Departamento de Planeación** | Recibe e integra el total de la información, a fin de integrar el Plan Largo Plazo del Municipio y entrega a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación una versión preliminar del documento para su revisión. |
| **14** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe la versión preliminar del Plan de Largo Plazo del Municipio, revisa el documento e instruye al Departamento de Planeación; solventar las observaciones identificadas. |
| **15** | **Departamento de Planeación** | Obtiene el documento, procede a corregir las observaciones y envía el Plan de Largo Plazo del Municipio a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su visto bueno. |
| **16** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe, revisa, valida el Plan de Largo Plazo del Municipio y lo pone a consideración de la Secretaría del Ayuntamiento y esta a su vez lo turna vía oficio a la Presidencia Municipal para su validación. |
| **17** | **Presidencia Municipal** | Recibe y revisa el Plan de Largo Plazo del Municipio, valida y remite a la Secretaría del Ayuntamiento y esta a su vez a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación para los trámites pertinentes. |
| **18** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe el documento firmado por la o el Presidente Municipal e instruye al Departamento de Planeación convocar a sesión al Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN), para la presentación y aprobación del Plan de Largo Plazo del Municipio. |
| **19** | **Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN)** | Conoce, revisa y aprueba el Plan de Largo Plazo del Municipio. |
| **20** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Instruye al Departamento de Planeación para que el Plan de Largo Plazo del Municipio se publique en la página web del Ayuntamiento para darlo a conocer a la población. |
| | | **FIN** |

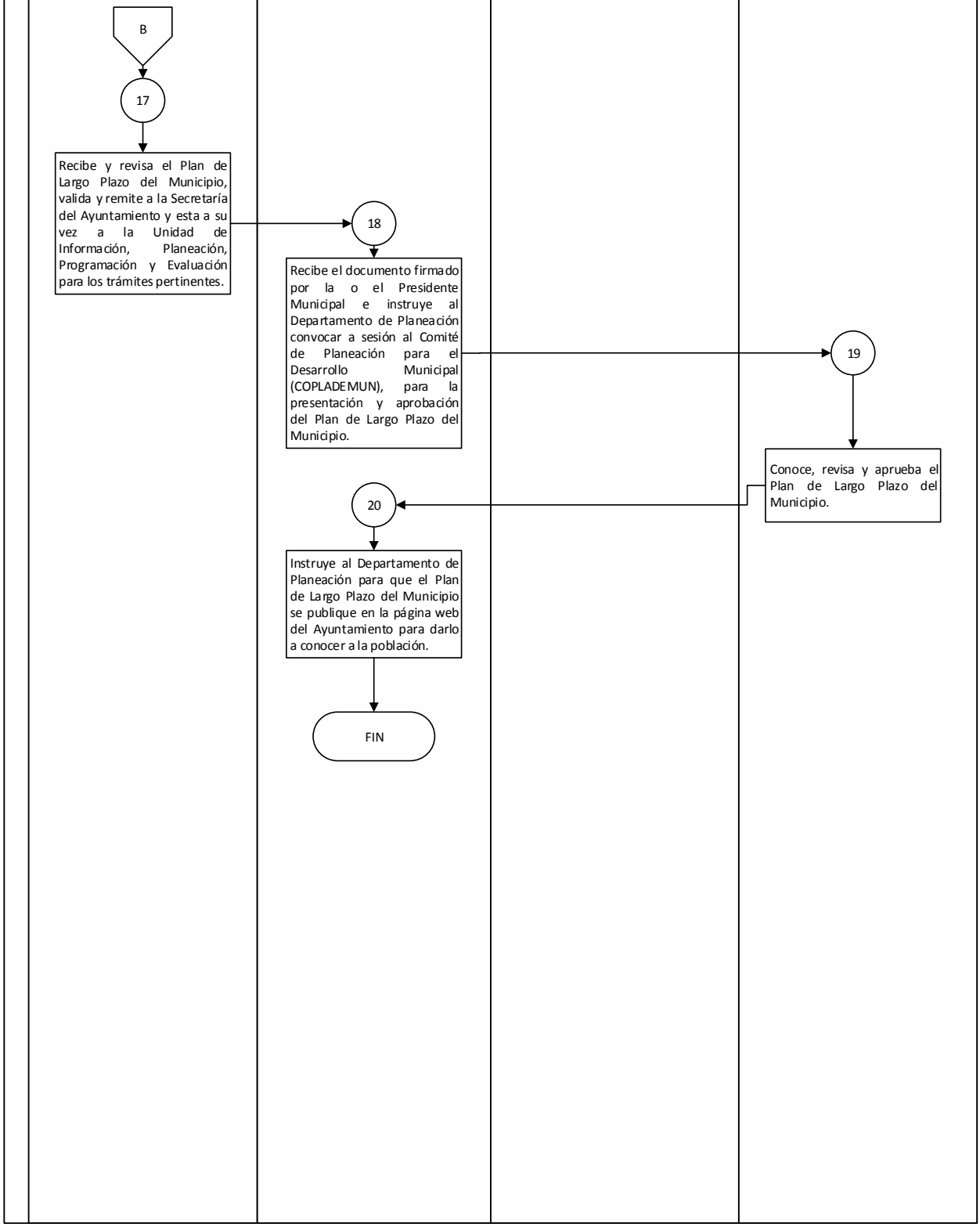
**Diagrama:**


4. Integración del Plan Largo Plazo del Municipio
Presidencia Municipal
UIPPE
Departamento de Planeación
Dependencia municipal/órgano/ organismo
INICIO
1
Emite vía oficio la instrucción para realizar la documentación del Plan Largo Plazo del Municipio a la Secretaría del Ayuntamiento, que a su vez lo remita a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
2
Recibe la instrucción e instruye al Departamento de Planeación iniciar con la integración del Plan Largo Plazo del Municipio.
3
Genera un listado de los requerimientos de información para cada dependencia, órgano y organismo y lo remite a la UIPPE.
4
Recibe los requerimientos de información y envía oficio de solicitud a las dependencias municipales.
5
Recibe oficio y atiende la solicitud en el plazo establecido; remite la información a la UIPPE.
6
Recibe la información emitida por las unidades administrativas y la turna al Departamento de Planeación.
7
Compila y procesa la información emitida por las dependencias, órganos y organismos.
8
Investiga, recopila y procesa la información estadística y documental básica de diferentes fuentes oficiales, que coadyuven en la integración del diagnóstico municipal.
9
Levanta minutas de las asesorías que soliciten las dependencias en función de la información solicitada.
A

## 4. Integración del Plan Largo Plazo del Municipio



2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal



## XXX. Departamento de Programación y Evaluación

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Análisis Programático Presupuestal** |
| **Objetivo:** | Supervisar el comportamiento en la aplicación de los recursos para la realización de las actividades vinculadas con el Presupuesto basado en Resultados Municipal, así como solicitar a las dependencias municipales la justificación de las variaciones que resulten del análisis del comportamiento presupuestal. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El análisis programático presupuestal se realizará de manera trimestral y acumulativa durante el ejercicio fiscal.
- Para el seguimiento de proyectos por presupuesto deberán atenderse el artículo 20 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, artículo 20 del Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, así como 3, 4 y 5 del Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Las y los enlaces de las áreas, delegados o coordinadores administrativos, la Tesorería Municipal y los enlaces de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, trabajarán de manera coordinada para solventar los hallazgos detectados en el reporte.
- En caso de necesitar información detallada, sobre el comportamiento de capítulo de gasto o que la o el delegado administrativo detecte incongruencias con los resultados obtenidos en el Análisis Programático Presupuestal trimestral correspondiente, con base en las facturas y comprobantes remitidos a la Tesorería, deberán solicitar una reunión de aclaraciones con dicha dependencia y anotar las observaciones derivadas de la misma.
- Se dará prioridad a justificaciones que respondan al comportamiento presupuestal ya que el resultado de las acciones deriva de un parámetro general de los recursos autorizados para la realización de los proyectos.
- En los casos en que el rango de calificación se encuentre en aceptable, tanto en el apartado de metas como en el de presupuesto, no es necesario justificar, ante una calificación reprobatoria o con riesgo la dependencia deberá defender su postura considerando las causas por las que existieron diferencias presupuestales entre lo planeado y lo realizado.
- Es necesario reportar de inmediato a la o al enlace de apoyo de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, en caso de detectar errores en cuanto la interpretación de los resultados del reporte.
- El documento constará de tres apartados cada uno con su respectivo hallazgo, siendo primero del nivel de gasto acumulado en el periodo en relación con la cantidad programada, considerando todos los capítulos de egreso; segundo la relación del gasto,

considerando todos los capítulos de egreso, en relación al porcentaje de metas cumplidas en el mismo periodo; y el tercero la relación del gasto, considerando los capítulos de egreso del 2000 al 9000, en relación al porcentaje de metas cumplidas en el mismo periodo.

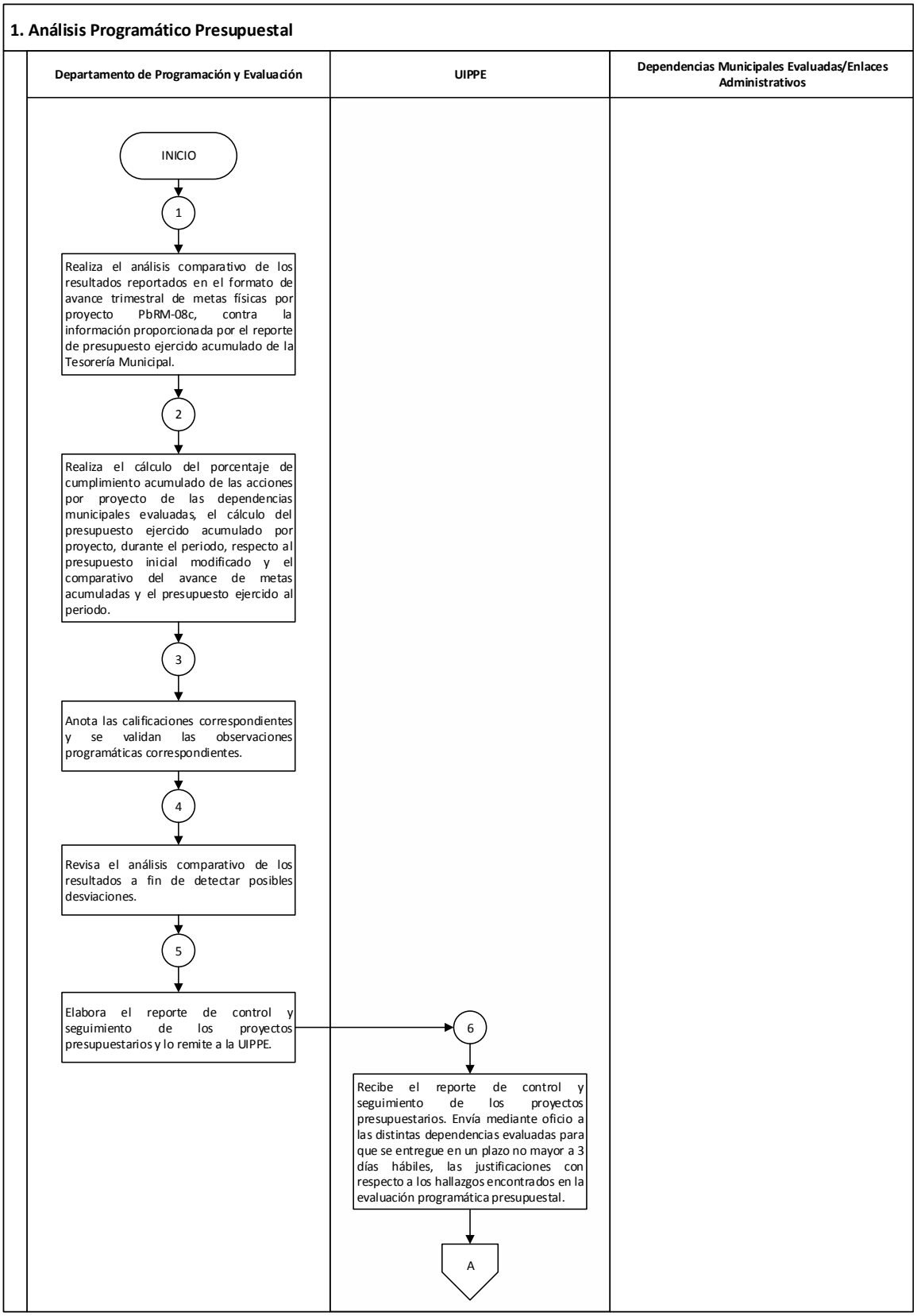
- Para el apartado 1 se considerará aceptable únicamente el ejercicio del 100% de los recursos programados, en caso diferente se anotará si es sub o sobre ejercicio.
- Para los apartados 2 y 3, de acuerdo con el resultado del cálculo, los parámetros corresponderán a la calificación siguiente: 80-120% Aceptable; 60-79.9% Con Riesgo; 0-59.9% y 120% y más se considerará crítico.

**1. Análisis Programático Presupuestal**

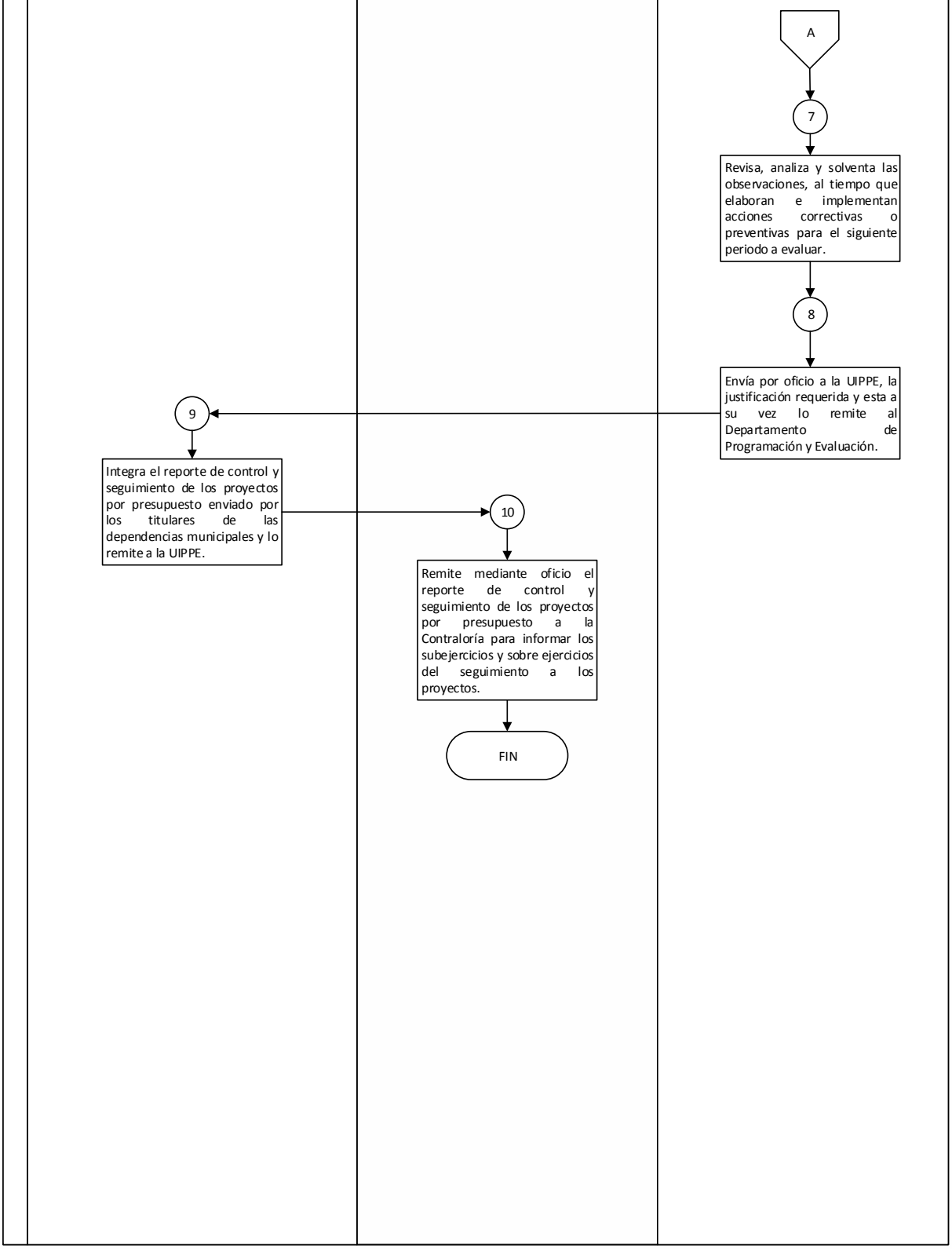
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Programación y Evaluación | Realiza el análisis comparativo de los resultados reportados en el formato de avance trimestral de metas físicas por proyecto PbRM-08c, contra la información proporcionada por el reporte de presupuesto ejercido acumulado de la Tesorería Municipal. |
| 2 | | Realiza el cálculo del porcentaje de cumplimiento acumulado de las acciones por proyecto de las dependencias municipales evaluadas, el cálculo del presupuesto ejercido acumulado por proyecto, durante el periodo, respecto al presupuesto inicial modificado y el comparativo del avance de metas acumuladas y el presupuesto ejercido al periodo. |
| 3 | | Anota las calificaciones correspondientes y se validan las observaciones programáticas correspondientes. |
| 4 | | Revisa el análisis comparativo de los resultados a fin de detectar posibles desviaciones. |
| 5 | | Elabora el reporte de control y seguimiento de los proyectos presupuestarios y lo remite a la UIPPE. |
| 6 | Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) | Recibe el reporte de control y seguimiento de los proyectos presupuestarios. Envía mediante oficio a las distintas dependencias evaluadas para que se entregue en un plazo no mayor a 3 días hábiles, las justificaciones con respecto a los hallazgos encontrados en la evaluación programática presupuestal. |
| 7 | Dependencias Municipales Evaluadas/Enlaces Administrativos | Revisa, analiza y solventa las observaciones, al tiempo que elaboran e implementan acciones correctivas o preventivas para el siguiente periodo a evaluar. |
| 8 | | Envía por oficio a la UIPPE, la justificación requerida y esta a su vez lo remite al Departamento de Programación y Evaluación. |
| 9 | Departamento de Programación y Evaluación | Integra el reporte de control y seguimiento de los proyectos por presupuesto enviado por los titulares de las dependencias municipales y lo remite a la UIPPE. |
| 10 | UIPPE | Remite mediante oficio el reporte de control y seguimiento de los proyectos por presupuesto a la Contraloría para informar los subejercicios y sobre ejercicios del seguimiento a los proyectos. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Análisis Programático Presupuestal
Departamento de Programación y Evaluación
UIPPE
Dependencias Municipales Evaluadas/Enlaces Administrativos
INICIO
1
Realiza el análisis comparativo de los resultados reportados en el formato de avance trimestral de metas físicas por proyecto PbRM-08c, contra la información proporcionada por el reporte de presupuesto ejercido acumulado de la Tesorería Municipal.
2
Realiza el cálculo del porcentaje de cumplimiento acumulado de las acciones por proyecto de las dependencias municipales evaluadas, el cálculo del presupuesto ejercido acumulado por proyecto, durante el periodo, respecto al presupuesto inicial modificado y el comparativo del avance de metas acumuladas y el presupuesto ejercido al periodo.
3
Anota las calificaciones correspondientes y se validan las observaciones programáticas correspondientes.
4
Revisa el análisis comparativo de los resultados a fin de detectar posibles desviaciones.
5
Elabora el reporte de control y seguimiento de los proyectos presupuestarios y lo remite a la UIPPE.
6
Recibe el reporte de control y seguimiento de los proyectos presupuestarios. Envía mediante oficio a las distintas dependencias evaluadas para que se entregue en un plazo no mayor a 3 días hábiles, las justificaciones con respecto a los hallazgos encontrados en la evaluación programática presupuestal.
A

## 1. Análisis Programático Presupuestal



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Dictámenes de reconducción:**<br>• Programática<br>• Presupuestal<br>• Programática presupuestal |
| **Objetivo:** | Revisar la viabilidad y aplicar las propuestas que emitan las dependencias del Ayuntamiento, sobre la reconducción o modificación de metas y recursos comprometidos en el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM); para el logro de los objetivos manifestados en el Plan de Desarrollo Municipal, o por modificaciones a este. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de las dependencias de la administración pública municipal vigilar el avance de metas físicas para determinar aquellas susceptibles de modificación, puesto que toda actividad que, al término de la evaluación al PbRM inmediata anterior al periodo dónde se presente la propuesta de Dictamen de Reconducción Programático y/o Presupuestal, observe un desfase mayor o igual al 20% de cumplimiento respecto a lo programado, necesariamente deberá ser presentada para adecuación.
- Será responsabilidad de las dependencias de la administración pública municipal presentar y sustentar amplia y oportunamente la información anotada en la solicitud de Dictamen de Reconducción Programático y/o Presupuestal, ante la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, a fin de poder efectuar el procedimiento; la promoción de dicha solicitud no podrá ser menor a un mes previo al cierre del trimestre correspondiente.
- Será la Tesorería Municipal, el ente encargado de determinar las condiciones y políticas presupuestales aplicables a la realización de traspasos externos, cancelaciones o ampliaciones de recursos a nivel de proyecto; por lo que las dependencias de la administración pública municipal deberán revisar, de forma simultánea, la suficiencia presupuestal del proyecto o proyectos a modificar, en coordinación con esta instancia, atendiendo lo dispuesto en los artículos 317,317 Bis, 317 Bis A, 318 y 319 de Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- El Departamento de Programación y Evaluación podrá solicitar, en cualquier momento del proceso, la información que considere necesaria para ampliar la justificación de la o las modificaciones presentadas mediante Dictamen.
- Para el caso de los organismos descentralizados de la administración pública municipal, serán sus propias Unidades de Información, Planeación, Programación y Evaluación o estructura equivalente, las encargadas de recibir, ejecutar y responder las solicitudes para la realización y validación de los dictámenes de reconducción.
- Corresponderá a la Tesorería Municipal otorgar el visto bueno al formato y a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, autorizar dicho documento, previa conclusión del proceso de análisis.

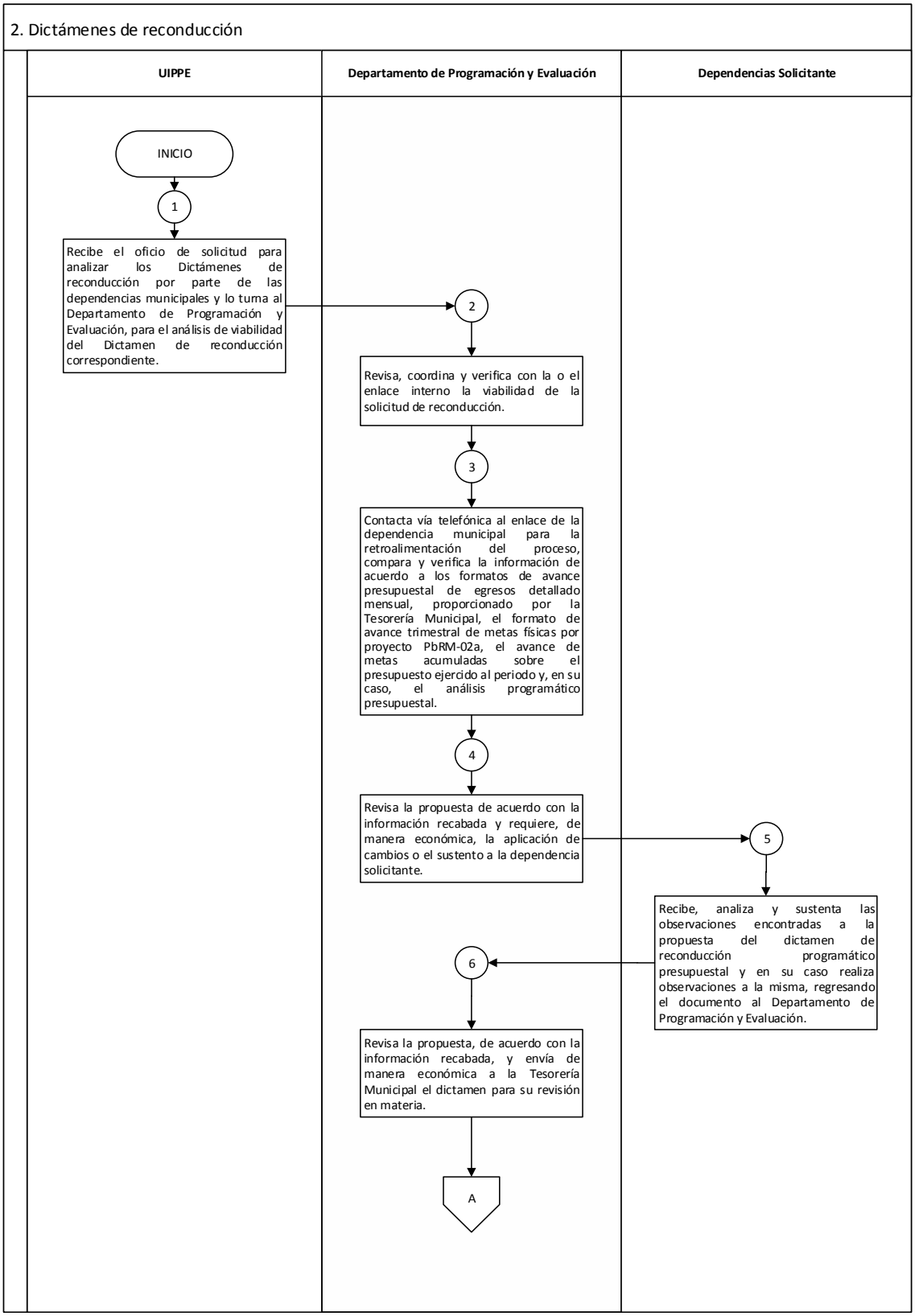
**2. Dictámenes de reconducción**

**Descriptivo:**

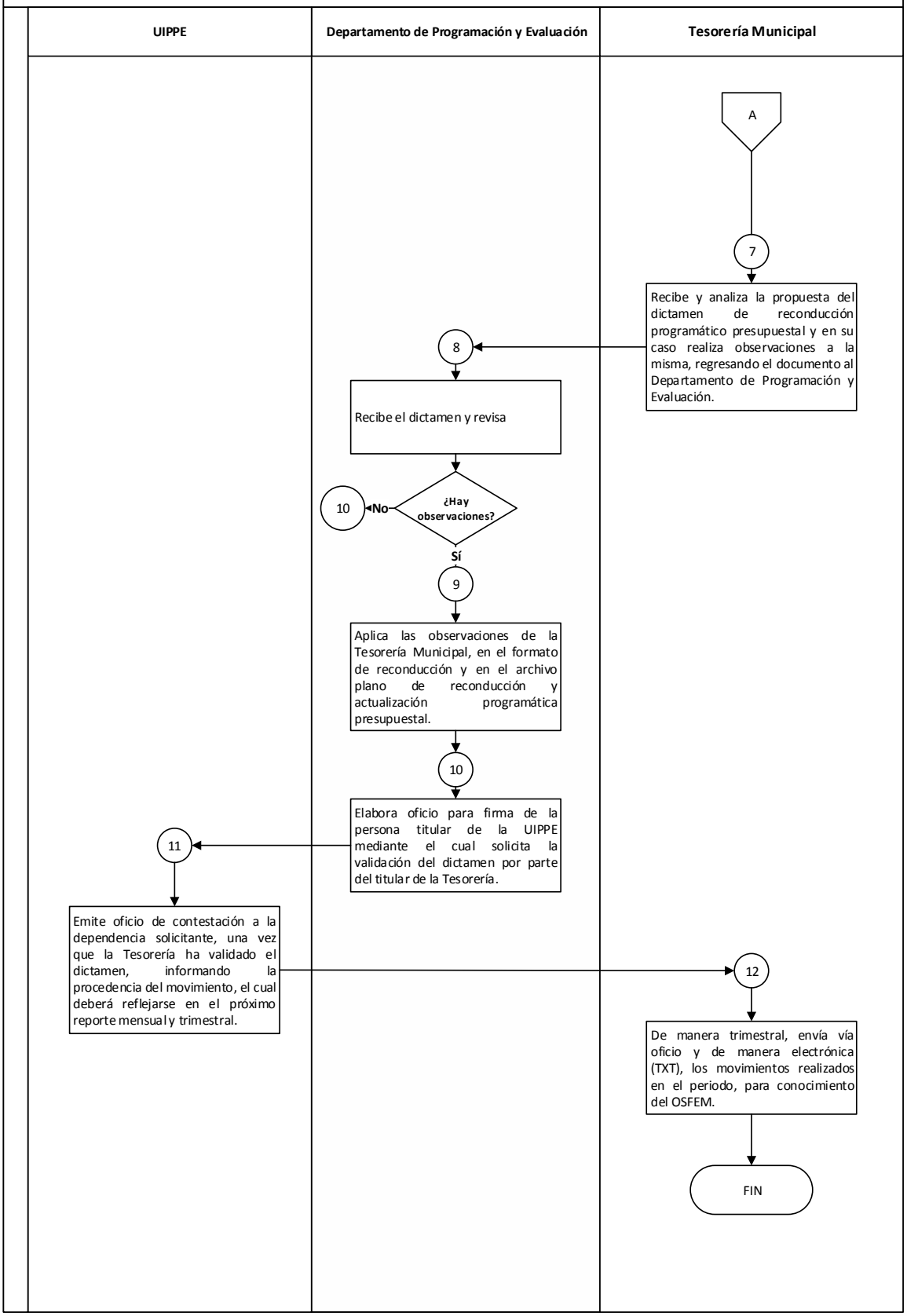
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Unidad de Información y Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Recibe el oficio de solicitud para analizar los Dictámenes de reconducción por parte de las dependencias municipales y lo turna al Departamento de Programación y Evaluación, para el análisis de viabilidad del Dictamen de reconducción correspondiente. |
| 2 | **Departamento de Programación y Evaluación** | Revisa, coordina y verifica con la o el enlace interno la viabilidad de la solicitud de reconducción. |
| 3 | | Contacta vía telefónica al enlace de la dependencia municipal para la retroalimentación del proceso, compara y verifica la información de acuerdo a los formatos de avance presupuestal de egresos detallado mensual, proporcionado por la Tesorería Municipal, el formato de avance trimestral de metas físicas por proyecto PbRM-02a, el avance de metas acumuladas sobre el presupuesto ejercido al periodo y, en su caso, el análisis programático presupuestal. |
| 4 | | Revisa la propuesta de acuerdo con la información recabada y requiere, de manera económica, la aplicación de cambios o el sustento a la dependencia solicitante. |
| 5 | **Dependencia Solicitante** | Recibe, analiza y sustenta las observaciones encontradas a la propuesta del dictamen de reconducción programático presupuestal y en su caso realiza observaciones a la misma, regresando el documento al Departamento de Programación y Evaluación. |
| 6 | **Departamento de Programacion y Evaluacion** | Revisa la propuesta, de acuerdo con la información recabada, y envía de manera económica a la Tesorería Municipal el dictamen para su revisión en materia. |
| 7 | **Tesorería Municipal** | Recibe y analiza la propuesta del dictamen de reconducción programático presupuestal y en su caso realiza observaciones a la misma, regresando el documento al Departamento de Programación y Evaluación. |
| 8 | **Departamento de Programación y Evaluación** | Recibe el dictamen y revisa |
| | | **¿Existen observaciones?** |
| 9 | | **Sí:**<br>Aplica las observaciones de la Tesorería Municipal, en el formato de reconducción y en el archivo plano de reconducción y actualización programática presupuestal. |
| 10 | | **No:**<br>Elabora oficio para firma de la persona titular de la UIPPE mediante el cual solicita la validación del dictamen por parte del titular de la Tesorería. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | **UIPPE** | Emite oficio de contestación a la dependencia solicitante, una vez que la Tesorería ha validado el dictamen, informando la procedencia del movimiento, el cual deberá reflejarse en el próximo reporte mensual y trimestral. |
| **12** | **Tesorería Municipal** | De manera trimestral, envía vía oficio y de manera electrónica (TXT), los movimientos realizados en el periodo, para conocimiento del OSFEM. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Dictámenes de reconducción
UIPPE
Departamento de Programación y Evaluación
Dependencias Solicitante
INICIO
1
Recibe el oficio de solicitud para analizar los Dictámenes de reconducción por parte de las dependencias municipales y lo turna al Departamento de Programación y Evaluación, para el análisis de viabilidad del Dictamen de reconducción correspondiente.
2
Revisa, coordina y verifica con la o el enlace interno la viabilidad de la solicitud de reconducción.
3
Contacta vía telefónica al enlace de la dependencia municipal para la retroalimentación del proceso, compara y verifica la información de acuerdo a los formatos de avance presupuestal de egresos detallado mensual, proporcionado por la Tesorería Municipal, el formato de avance trimestral de metas físicas por proyecto PbRM-02a, el avance de metas acumuladas sobre el presupuesto ejercido al periodo y, en su caso, el análisis programático presupuestal.
4
Revisa la propuesta de acuerdo con la información recabada y requiere, de manera económica, la aplicación de cambios o el sustento a la dependencia solicitante.
5
Recibe, analiza y sustenta las observaciones encontradas a la propuesta del dictamen de reconducción programático presupuestal y en su caso realiza observaciones a la misma, regresando el documento al Departamento de Programación y Evaluación.
6
Revisa la propuesta, de acuerdo con la información recabada, y envía de manera económica a la Tesorería Municipal el dictamen para su revisión en materia.
A

2. Dictámenes de reconducción



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal** |
| **Objetivo:** | Llevar a cabo la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal y sus programas; destacando la necesidad de que dicho ejercicio sea congruente con los mecanismos establecidos en el Sistema de Planeación Democrática para el Desarrollo del Estado de México y Municipios |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programación y Evaluación integrará el Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal con base en la información proporcionada por las dependencias municipales cuyo contenido será responsabilidad de cada uno de las y los titulares que lo validen.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación someterá a consideración del Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN), el Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo, cuya acta de sesión se integrará para los efectos necesarios.
- El Departamento de Programación y Evaluación es responsable de dar cumplimiento al marco jurídico de la planeación y a los artículos 327, 327 A y 327 B del Código Financiero del Estado de México y Municipios, el 116 de la Ley Orgánica Municipal, del 35 al 38 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, así como los artículos 20, 71 y 76 de su propio reglamento.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación difundirá a través del portal IPOMex del Ayuntamiento de Toluca, los resultados del Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.

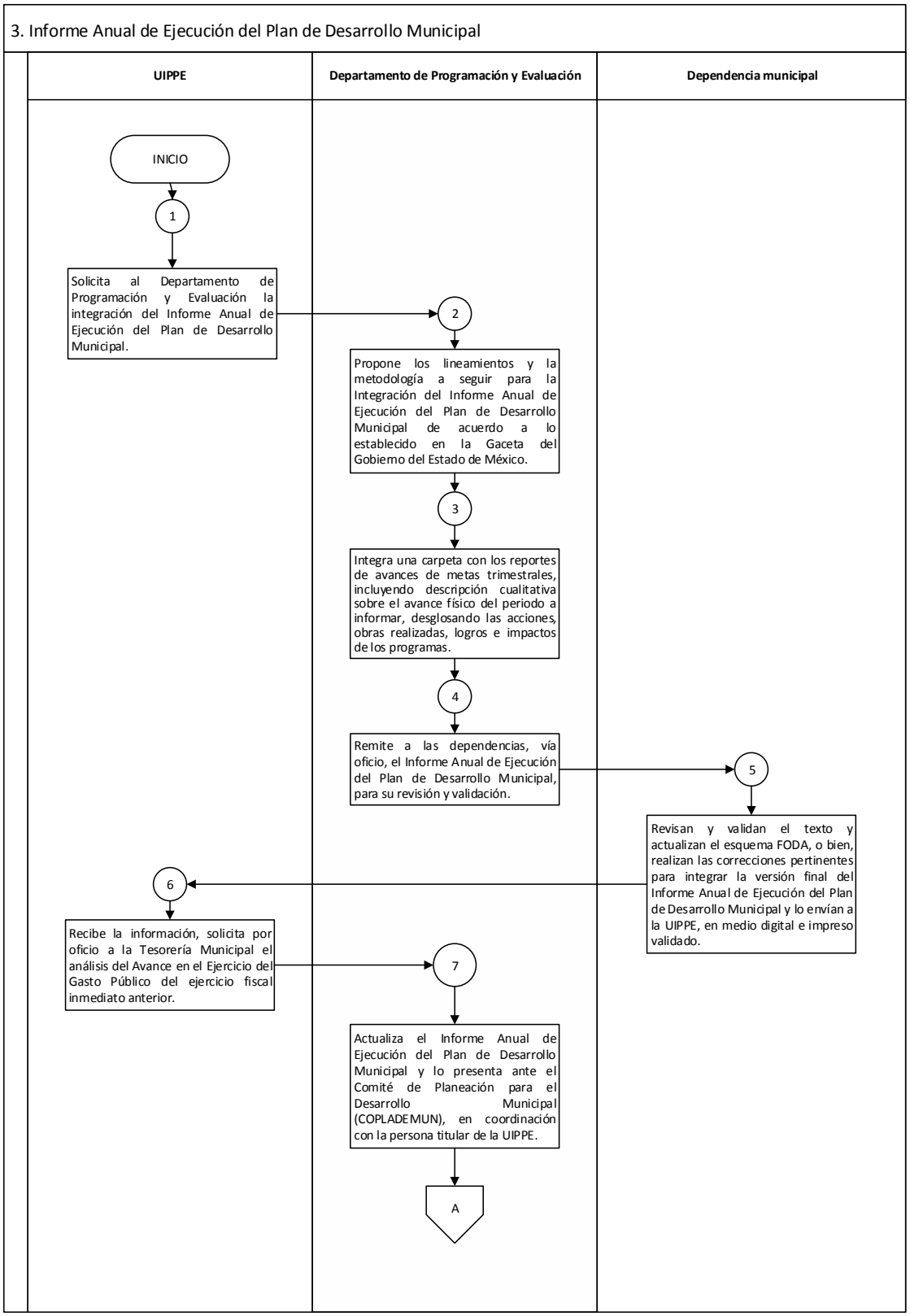
**3. Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal**

**Descriptivo:**

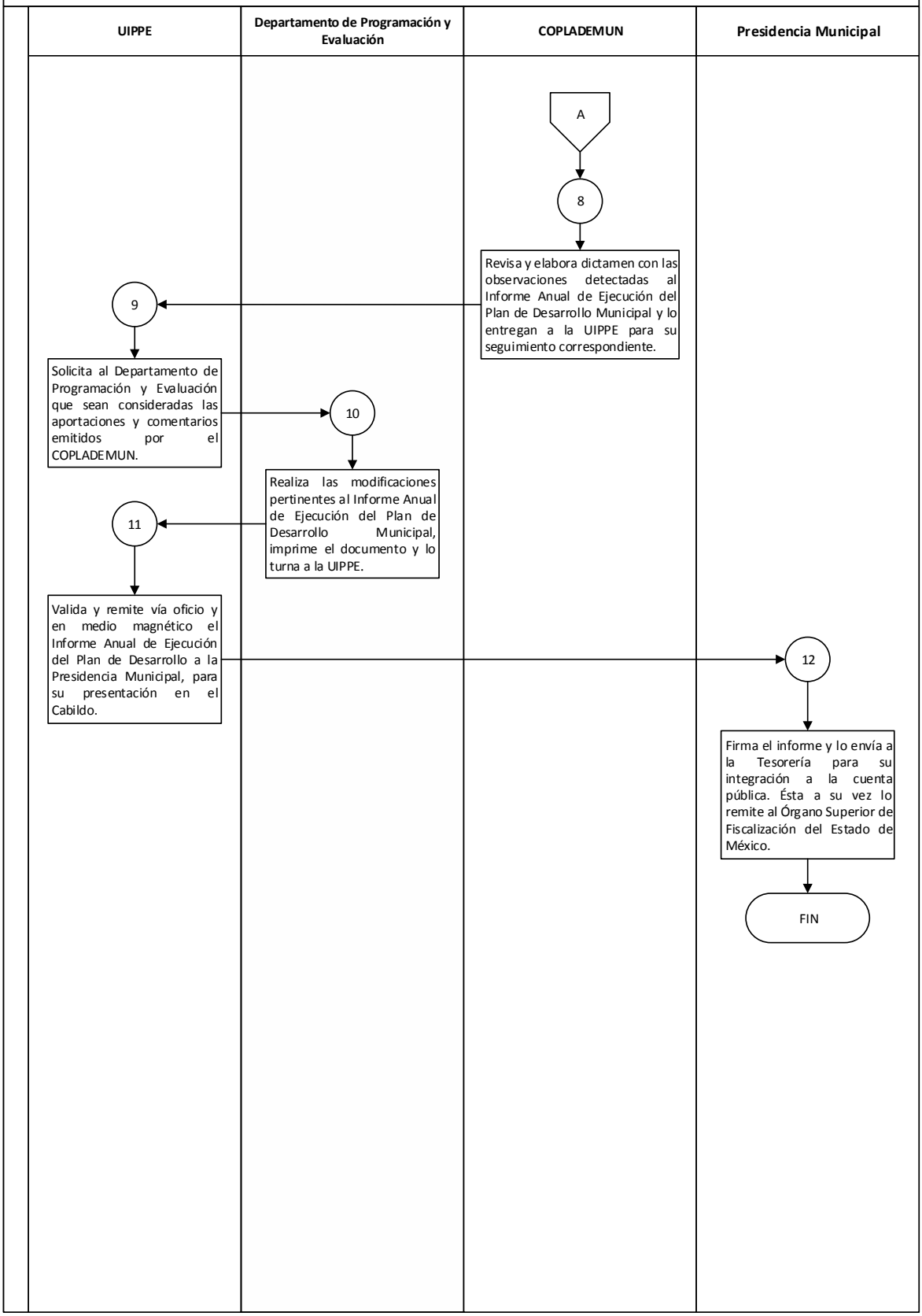
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad de Información y Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Solicita al Departamento de Programación y Evaluación la integración del Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal. |
| **2** | **Departamento de Programacion y Evaluacion** | Propone los lineamientos y la metodología a seguir para la Integración del Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal de acuerdo a lo establecido en la Gaceta del Gobierno del Estado de México. |
| **3** | | Integra una carpeta con los reportes de avances de metas trimestrales, incluyendo descripción cualitativa sobre el avance físico del periodo a informar, desglosando las acciones, obras realizadas, logros e impactos de los programas. |
| **4** | | Remite a las dependencias, vía oficio, el Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal, para su revisión y validación. |
| **5** | **Dependencias municipales** | Revisan y validan el texto y actualizan el esquema FODA, o bien, realizan las correcciones pertinentes para integrar la versión final del Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal y lo envían a la UIPPE, en medio digital e impreso validado. |
| **6** | **Unidad de Información y Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Recibe la información, solicita por oficio a la Tesorería Municipal el análisis del Avance en el Ejercicio del Gasto Público del ejercicio fiscal inmediato anterior. |
| **7** | **Departamento de Programacion y Evaluacion** | Actualiza el Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal y lo presenta ante el Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN), en coordinación con la persona titular de la UIPPE. |
| **8** | **Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN)** | Revisa y elabora dictamen con las observaciones detectadas al Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal y lo entregan a la UIPPE para su seguimiento correspondiente. |
| **9** | **Unidad de Información y Planeación, Programación y** | Solicita al Departamento de Programación y Evaluación que sean consideradas las aportaciones y comentarios emitidos por el COPLADEMUN. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Evaluación (UIPPE)** | |
| **10** | **Departamento de Programacion y Evaluacion** | Realiza las modificaciones pertinentes al Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal, imprime el documento y lo turna a la UIPPE. |
| **11** | **Unidad de Información y Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Valida y remite vía oficio y en medio magnético el Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo a la Presidencia Municipal, para su presentación en el Cabildo. |
| **12** | **Presidencia Municipal** | Firma el informe y lo envía a la Tesorería para su integración a la cuenta pública. Ésta a su vez lo remite al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal
UIPPE
Departamento de Programación y Evaluación
Dependencia municipal
INICIO
1
Solicita al Departamento de Programación y Evaluación la integración del Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.
2
Propone los lineamientos y la metodología a seguir para la Integración del Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal de acuerdo a lo establecido en la Gaceta del Gobierno del Estado de México.
3
Integra una carpeta con los reportes de avances de metas trimestrales, incluyendo descripción cualitativa sobre el avance físico del periodo a informar, desglosando las acciones, obras realizadas, logros e impactos de los programas.
4
Remite a las dependencias, vía oficio, el Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal, para su revisión y validación.
5
Revisan y validan el texto y actualizan el esquema FODA, o bien, realizan las correcciones pertinentes para integrar la versión final del Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal y lo envían a la UIPPE, en medio digital e impreso validado.
6
Recibe la información, solicita por oficio a la Tesorería Municipal el análisis del Avance en el Ejercicio del Gasto Público del ejercicio fiscal inmediato anterior.
7
Actualiza el Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal y lo presenta ante el Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN), en coordinación con la persona titular de la UIPPE.
A

3. Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Integración de reporte de avances de metas físicas (mensual/trimestral)** |
| **Objetivo:** | Integrar un reporte de evaluación sobre el comportamiento del avance de logros y resultados de los programas y proyectos derivados del Plan de Desarrollo Municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El reporte de avance de metas físicas será capturado por las dependencias municipales en el Sistema de Información, Planeación, Programación y Evaluación (SIPPE) de acuerdo al calendario remitido por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación-
- Las y los enlaces de cada dependencia, serán los encargados de recopilar la información al interior de sus áreas, en caso de asesoría se dirigirán ante el enlace de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación correspondiente.
- El Departamento de Programación y Evaluación integrará los Reportes de Avances Trimestrales con base en la información proporcionada por las dependencias municipales, cuyo contenido será responsabilidad de las y los titulares que la validen.
- El Departamento de Programación y Evaluación brindará asesorías de apoyo a los enlaces para dar a conocer la metodología de integración de los Reportes de Avances Trimestrales.
- La integración del reporte de avances de metas físicas tiene como fundamento los artículos 19 y 20 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios y al 18 Fracción VI de su reglamento.
- Los enlaces deberán atender a las correcciones emitidas en el dictamen, para lo cual el Departamento de Programación y Evaluación les brindará las asesorías necesarias hasta dos días antes de la entrega definitiva.

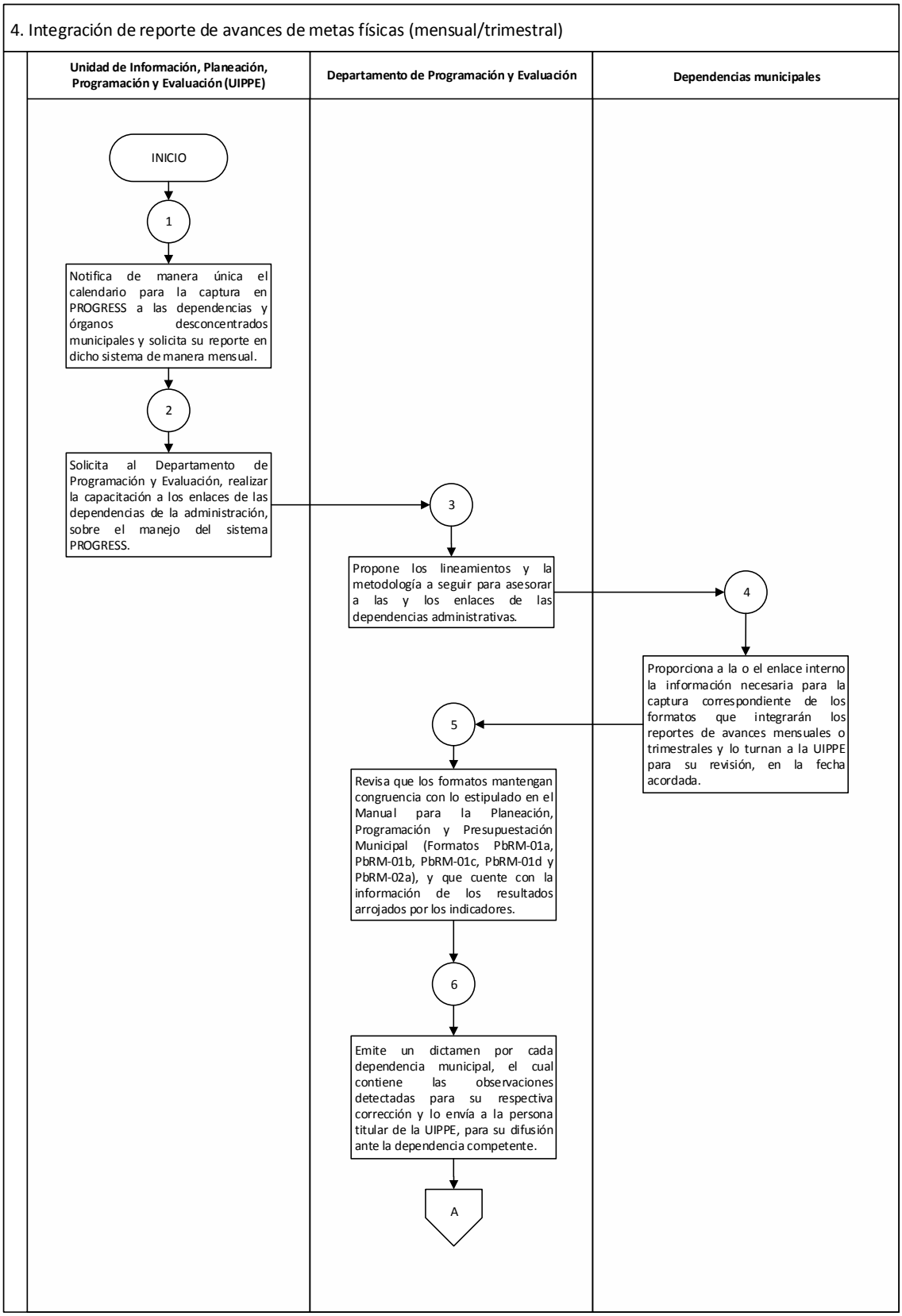
**4. Integración de reporte de avances de metas físicas (mensual/trimestral)**

**Descriptivo:**

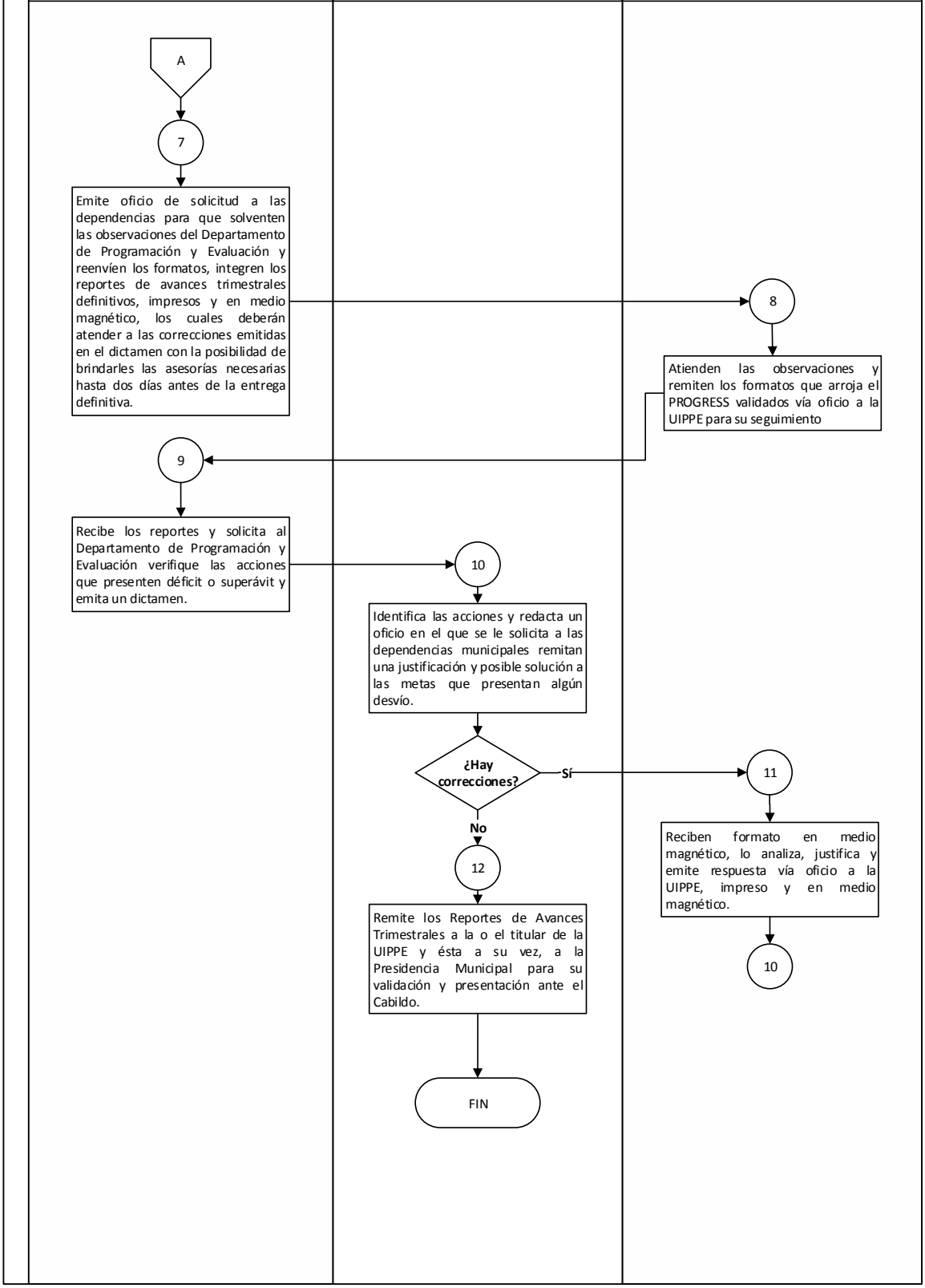
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Unidad de Información y Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Notifica de manera única el calendario para la captura en PROGRESS a las dependencias y órganos desconcentrados municipales y solicita su reporte en dicho sistema de manera mensual. |
| 2 | | Solicita al Departamento de Programación y Evaluación, realizar la capacitación a los enlaces de las dependencias de la administración, sobre el manejo del sistema PROGRESS. |
| 3 | **Departamento de Programación y Evaluación** | Propone los lineamientos y la metodología a seguir para asesorar a las y los enlaces de las dependencias administrativas. |
| 4 | **Dependencias municipales** | Proporciona a la o el enlace interno la información necesaria para la captura correspondiente de los formatos que integrarán los reportes de avances mensuales o trimestrales y lo turnan a la UIPPE para su revisión, en la fecha acordada. |
| 5 | **Departamento de Programación y Evaluación** | Revisa que los formatos mantengan congruencia con lo estipulado en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal (Formatos PbRM-01a, PbRM-01b, PbRM-01c, PbRM-01d y PbRM-02a), y que cuente con la información de los resultados arrojados por los indicadores. |
| 6 | | Emite un dictamen por cada dependencia municipal, el cual contiene las observaciones detectadas para su respectiva corrección y lo envía a la persona titular de la UIPPE, para su difusión ante la dependencia competente. |
| 7 | **Unidad de Información y Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Emite oficio de solicitud a las dependencias para que solventen las observaciones del Departamento de Programación y Evaluación y reenvíen los formatos, integren los reportes de avances trimestrales definitivos, impresos y en medio magnético, los cuales deberán atender a las correcciones emitidas en el dictamen con la posibilidad de brindarles las asesorías necesarias hasta dos días antes de la entrega definitiva. |
| 8 | **Dependencias municipales** | Atienden las observaciones y remiten los formatos que arroja el PROGRESS validados vía oficio a la UIPPE para su seguimiento |
| 9 | **Unidad de Información y Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Recibe los reportes y solicita al Departamento de Programación y Evaluación verifique las acciones que presenten déficit o superávit y emita un dictamen. |
| 10 | **Departamento de** | Identifica las acciones y redacta un oficio en el que se le solicita a las dependencias municipales remitan una justificación y posible solución a las metas que presentan algún desvío. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Programacion y Evaluacion** | **¿Hay correcciones?** |
| **11** | **Dependencias municipales** | **Sí:**<br>Reciben formato en medio magnético, lo analiza, justifica y emite respuesta vía oficio a la UIPPE, impreso y en medio magnético. |
| **12** | **Departamento de Programación y Evaluación** | **No:**<br>Remite los Reportes de Avances Trimestrales a la persona titular de la UIPPE y ésta a su vez, a la Presidencia Municipal para su validación y presentación ante el Cabildo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Integración de reporte de avances de metas físicas (mensual/trimestral)
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)
Departamento de Programación y Evaluación
Dependencias municipales
INICIO
1
Notifica de manera única el calendario para la captura en PROGRESS a las dependencias y órganos desconcentrados municipales y solicita su reporte en dicho sistema de manera mensual.
2
Solicita al Departamento de Programación y Evaluación, realizar la capacitación a los enlaces de las dependencias de la administración, sobre el manejo del sistema PROGRESS.
3
Propone los lineamientos y la metodología a seguir para asesorar a las y los enlaces de las dependencias administrativas.
4
Proporciona a la o el enlace interno la información necesaria para la captura correspondiente de los formatos que integrarán los reportes de avances mensuales o trimestrales y lo turnan a la UIPPE para su revisión, en la fecha acordada.
5
Revisa que los formatos mantengan congruencia con lo estipulado en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal (Formatos PbRM-01a, PbRM-01b, PbRM-01c, PbRM-01d y PbRM-02a), y que cuente con la información de los resultados arrojados por los indicadores.
6
Emite un dictamen por cada dependencia municipal, el cual contiene las observaciones detectadas para su respectiva corrección y lo envía a la persona titular de la UIPPE, para su difusión ante la dependencia competente.
A

4. Integración de reporte de avances de metas físicas (mensual/trimestral)



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Informe de Gobierno** |
| **Objetivo:** | Integrar y presentar un informe anual que permita identificar el estado que guarda la Administración Pública Municipal |

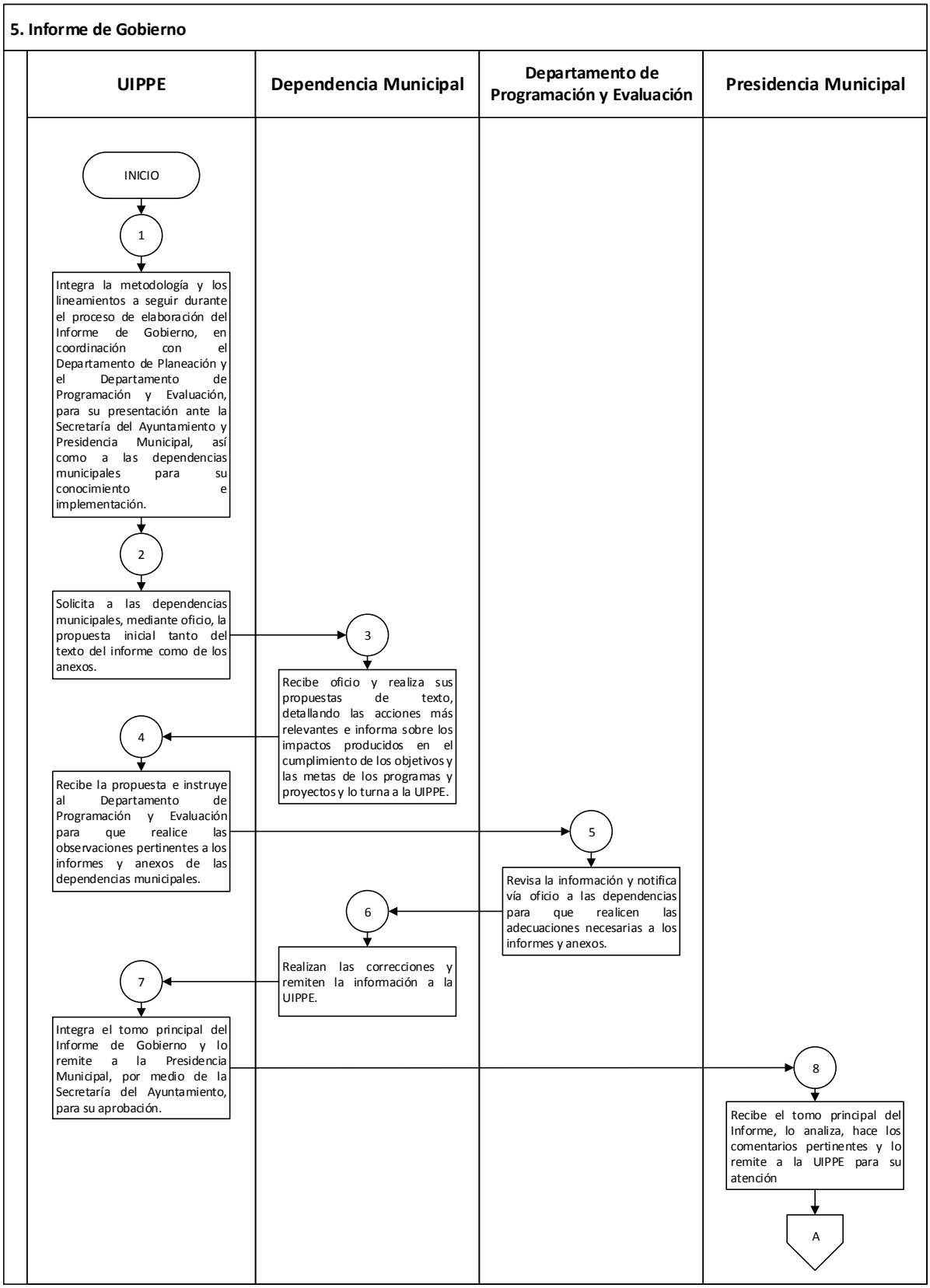
## POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación integra el Informe de Gobierno con base en la información proporcionada por las dependencias municipales, órgano autónomo y desconcentrados; así como organismos descentralizados, cuyo contenido será responsabilidad de cada titular que lo valide.
- El Departamento de Programación y Evaluación realizará revisiones y actualizará el contenido del documento hasta que cuente con los elementos necesarios para la presentación ante la Presidencia Municipal, en coordinación con las dependencias municipales, órgano autónomo y desconcentrados; así como organismos descentralizados.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación es responsable de diseñar la metodología para la integración del Informe de Gobierno, previo consenso con la Presidencia Municipal, para definir los criterios de la presentación del mismo.
- Las y los titulares de las dependencias municipales, órgano autónomo y desconcentrados; así como órganos desconcentrados, validarán y proporcionarán la información, que será la base del documento, la cual detallará las acciones más relevantes e informará sobre los impactos producidos en el cumplimiento de los objetivos y las metas de los programas y proyectos.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación remitirá a la Coordinación General de Comunicación Social el tomo principal del Informe de Gobierno, quien será responsable del diseño de la imagen institucional.
- La o el C. Presidente Municipal dará su visto bueno. a los documentos para su impresión y publicación en Gaceta de Gobierno.

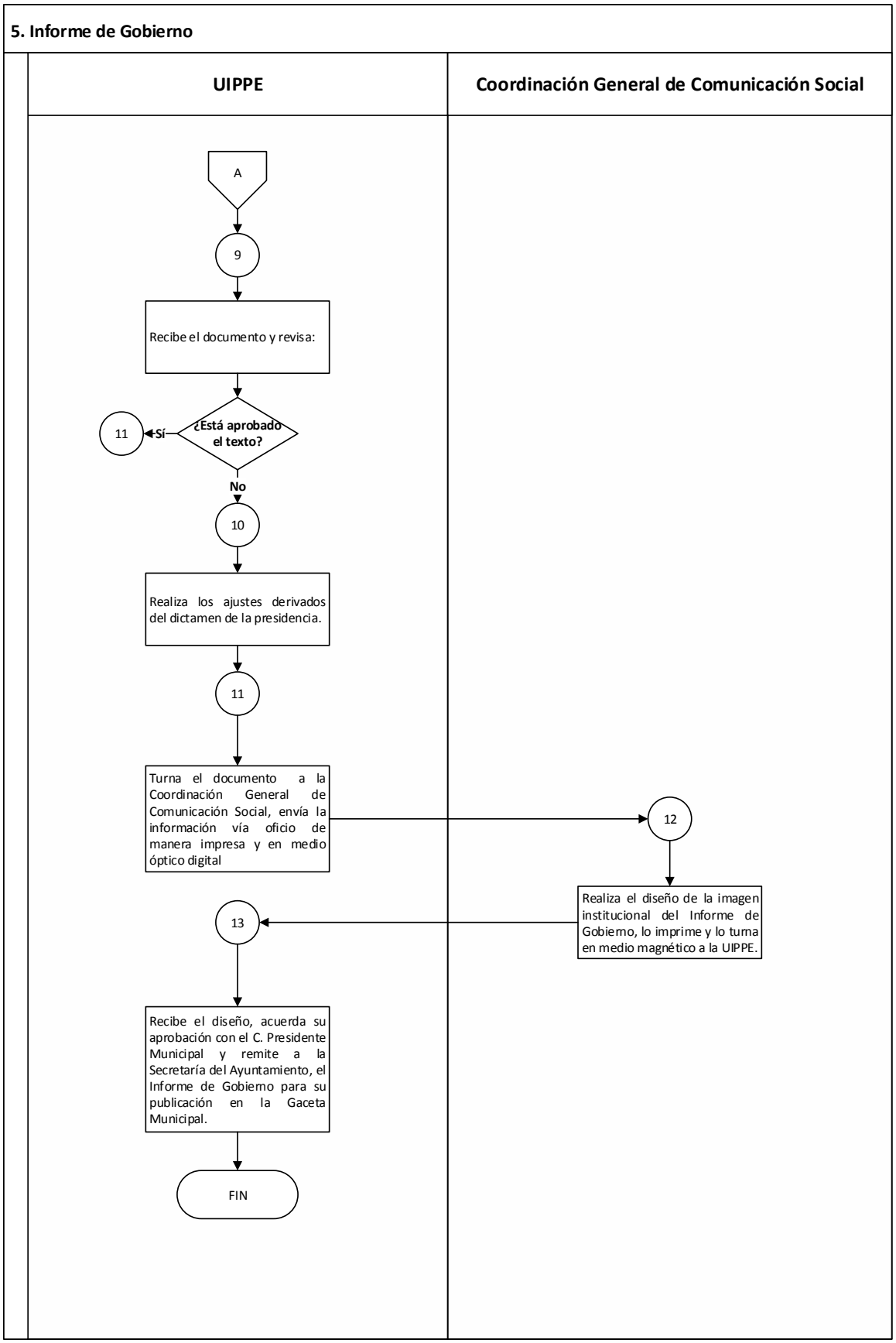
**5. Informe de Gobierno**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Integra la metodología y los lineamientos a seguir durante el proceso de elaboración del Informe de Gobierno, en coordinación con el Departamento de Planeación y el Departamento de Programación y Evaluación, para su presentación ante la Secretaría del Ayuntamiento y Presidencia Municipal, así como a las dependencias municipales para su conocimiento e implementación. |
| 2 | | Solicita a las dependencias municipales, mediante oficio, la propuesta inicial tanto del texto del informe como de los anexos. |
| 3 | **Dependencia municipal** | Recibe oficio y realiza sus propuestas de texto, detallando las acciones más relevantes e informa sobre los impactos producidos en el cumplimiento de los objetivos y las metas de los programas y proyectos y lo turna a la UIPPE. |
| 4 | **UIPPE** | Recibe la propuesta e instruye al Departamento de Programación y Evaluación para que realice las observaciones pertinentes a los informes y anexos de las dependencias municipales. |
| 5 | **Departamento de Programación y Evaluación** | Revisa la información y notifica vía oficio a las dependencias para que realicen las adecuaciones necesarias a los informes y anexos. |
| 6 | **Dependencias municipales** | Realizan las correcciones y remiten la información a la UIPPE. |
| 7 | **UIPPE** | Integra el tomo principal del Informe de Gobierno y lo remite a la Presidencia Municipal, por medio de la Secretaría del Ayuntamiento, para su aprobación. |
| 8 | **Presidencia Municipal** | Recibe el tomo principal del Informe, lo analiza, hace los comentarios pertinentes y lo remite a la UIPPE para su atención |
| 9 | **UIPPE** | Recibe el documento y revisa: |
| | | **¿Está aprobado el texto?** |
| 10 | | **No:**<br>Realiza los ajustes derivados del dictamen de la presidencia. |
| 11 | | **Sí:**<br>Turna el documento a la Coordinación General de Comunicación Social, envía la información vía oficio de manera impresa y en medio óptico digital |
| 12 | **Coordinación General de Comunicación Social** | Realiza el diseño de la imagen institucional del Informe de Gobierno, lo imprime y lo turna en medio magnético a la UIPPE. |
| 13 | **UIPPE** | Recibe el diseño, acuerda su aprobación con el C. Presidente Municipal y remite a la Secretaría del Ayuntamiento, el Informe de Gobierno para su publicación en la Gaceta Municipal. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Informe de Gobierno
UIPPE
Dependencia Municipal
Departamento de Programación y Evaluación
Presidencia Municipal
INICIO
1
Integra la metodología y los lineamientos a seguir durante el proceso de elaboración del Informe de Gobierno, en coordinación con el Departamento de Planeación y el Departamento de Programación y Evaluación, para su presentación ante la Secretaría del Ayuntamiento y Presidencia Municipal, así como a las dependencias municipales para su conocimiento e implementación.
2
Solicita a las dependencias municipales, mediante oficio, la propuesta inicial tanto del texto del informe como de los anexos.
3
Recibe oficio y realiza sus propuestas de texto, detallando las acciones más relevantes e informa sobre los impactos producidos en el cumplimiento de los objetivos y las metas de los programas y proyectos y lo turna a la UIPPE.
4
Recibe la propuesta e instruye al Departamento de Programación y Evaluación para que realice las observaciones pertinentes a los informes y anexos de las dependencias municipales.
5
Revisa la información y notifica vía oficio a las dependencias para que realicen las adecuaciones necesarias a los informes y anexos.
6
Realizan las correcciones y remiten la información a la UIPPE.
7
Integra el tomo principal del Informe de Gobierno y lo remite a la Presidencia Municipal, por medio de la Secretaría del Ayuntamiento, para su aprobación.
8
Recibe el tomo principal del Informe, lo analiza, hace los comentarios pertinentes y lo remite a la UIPPE para su atención
A

**5. Informe de Gobierno**



## XXXI. Departamento de Normatividad Administrativa

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Asesoría a las áreas municipales en materia de normatividad e instrumentos administrativos** |
| **Objetivo:** | Brindar asesorías al personal de las diferentes unidades administrativas que integran el gobierno Municipal de Toluca, en materia de normatividad administrativa, con el fin de que cuenten con los conocimientos y técnicas necesarias para el desarrollo de sus funciones. |

**POLÍTICAS APLICABLES**

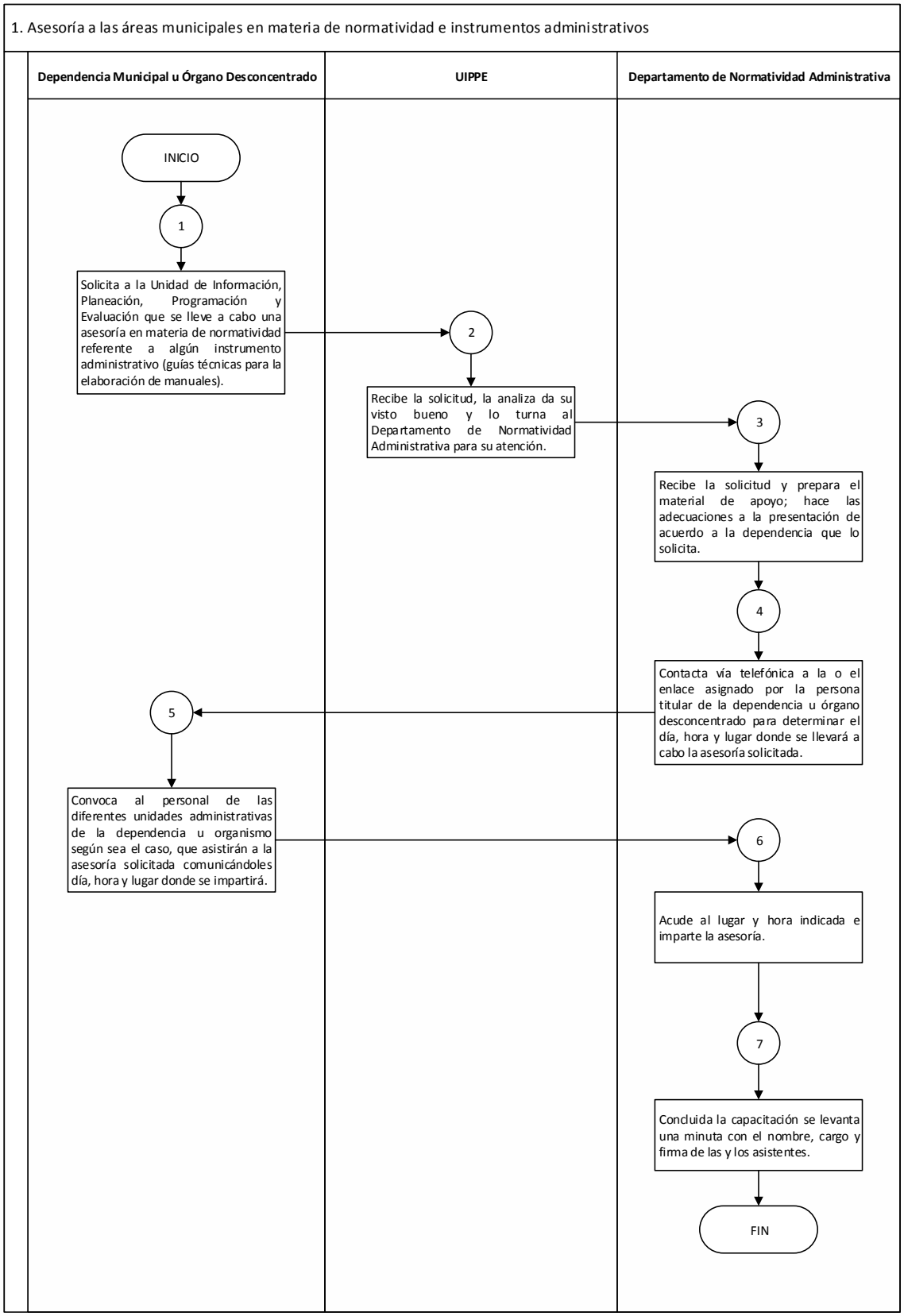
- El Departamento de Normatividad Administrativa es responsable de impartir las asesorías que sean necesarias en materia de normatividad al personal de las diferentes unidades administrativas que integran el ayuntamiento y órgano desconcentrado y organismos descentralizados del Municipio de Toluca en la fecha, lugar y hora establecidos.
- La o el enlace asignado por las o los titulares de las diferentes dependencias y órgano desconcentrado del Municipio de Toluca, son responsables de reunir al personal que recibirá la asesoría, así como determinar el lugar y hora en la que llevará a cabo la misma.
- La o el enlace, es responsable de proporcionar al Departamento de Normatividad Administrativa, los elementos necesarios para el desarrollo de las asesorías.
- Es obligación del personal convocado, asistir y permanecer durante el tiempo que requiera la asesoría.
- La o el Jefe del Departamento de Normatividad Administrativa levantará minuta de trabajo, en la cual se asentará el nombre de la asesoría impartida, así como el nombre, cargo y firma de las y los asistentes que recibieron la misma.

**1. Asesoría a las áreas municipales en materia de normatividad e instrumentos administrativos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia Municipal u Órgano Desconcentrado** | Solicita a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación que se lleve a cabo una asesoría en materia de normatividad referente a algún instrumento administrativo (guías técnicas para la elaboración de manuales). |
| **2** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe la solicitud, la analiza da su visto bueno y lo turna al Departamento de Normatividad Administrativa para su atención. |
| **3** | **Departamento de Normatividad Administrativa** | Recibe la solicitud y prepara el material de apoyo; hace las adecuaciones a la presentación de acuerdo a la dependencia que lo solicita. |
| **4** | | Contacta vía telefónica a la o el enlace asignado por la persona titular de la dependencia u órgano desconcentrado para determinar el día, hora y lugar donde se llevará a cabo la asesoría solicitada. |
| **5** | **Dependencia Municipal u Órgano Desconcentrado** | Convoca al personal de las diferentes unidades administrativas de la dependencia u organismo según sea el caso, que asistirán a la asesoría solicitada comunicándoles día, hora y lugar donde se impartirá. |
| **6** | **Departamento de Normatividad Administrativa** | Acude al lugar y hora indicada e imparte la asesoría. |
| **7** | | Concluida la asesoría se levanta una minuta de trabajo con el nombre, cargo y firma de las y los asistentes. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Asesoría a las áreas municipales en materia de normatividad e instrumentos administrativos
Dependencia Municipal u Órgano Desconcentrado
UIPPE
Departamento de Normatividad Administrativa
INICIO
1
Solicita a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación que se lleve a cabo una asesoría en materia de normatividad referente a algún instrumento administrativo (guías técnicas para la elaboración de manuales).
2
Recibe la solicitud, la analiza da su visto bueno y lo turna al Departamento de Normatividad Administrativa para su atención.
3
Recibe la solicitud y prepara el material de apoyo; hace las adecuaciones a la presentación de acuerdo a la dependencia que lo solicita.
4
Contacta vía telefónica a la o el enlace asignado por la persona titular de la dependencia u órgano desconcentrado para determinar el día, hora y lugar donde se llevará a cabo la asesoría solicitada.
5
Convoca al personal de las diferentes unidades administrativas de la dependencia u organismo según sea el caso, que asistirán a la asesoría solicitada comunicándoles día, hora y lugar donde se impartirá.
6
Acude al lugar y hora indicada e imparte la asesoría.
7
Concluida la capacitación se levanta una minuta con el nombre, cargo y firma de las y los asistentes.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal** |
| **Objetivo:** | Obtener el diagnóstico y la evaluación de la gestión y el desempeño de la Administración Pública Municipal para generar acciones de mejora que permitan un cumplimiento óptimo de los proyectos y/o programas de gobierno, con el propósito de contribuir al desarrollo y mejora de la calidad de vida de la población |

## POLÍTICAS APLICABLES

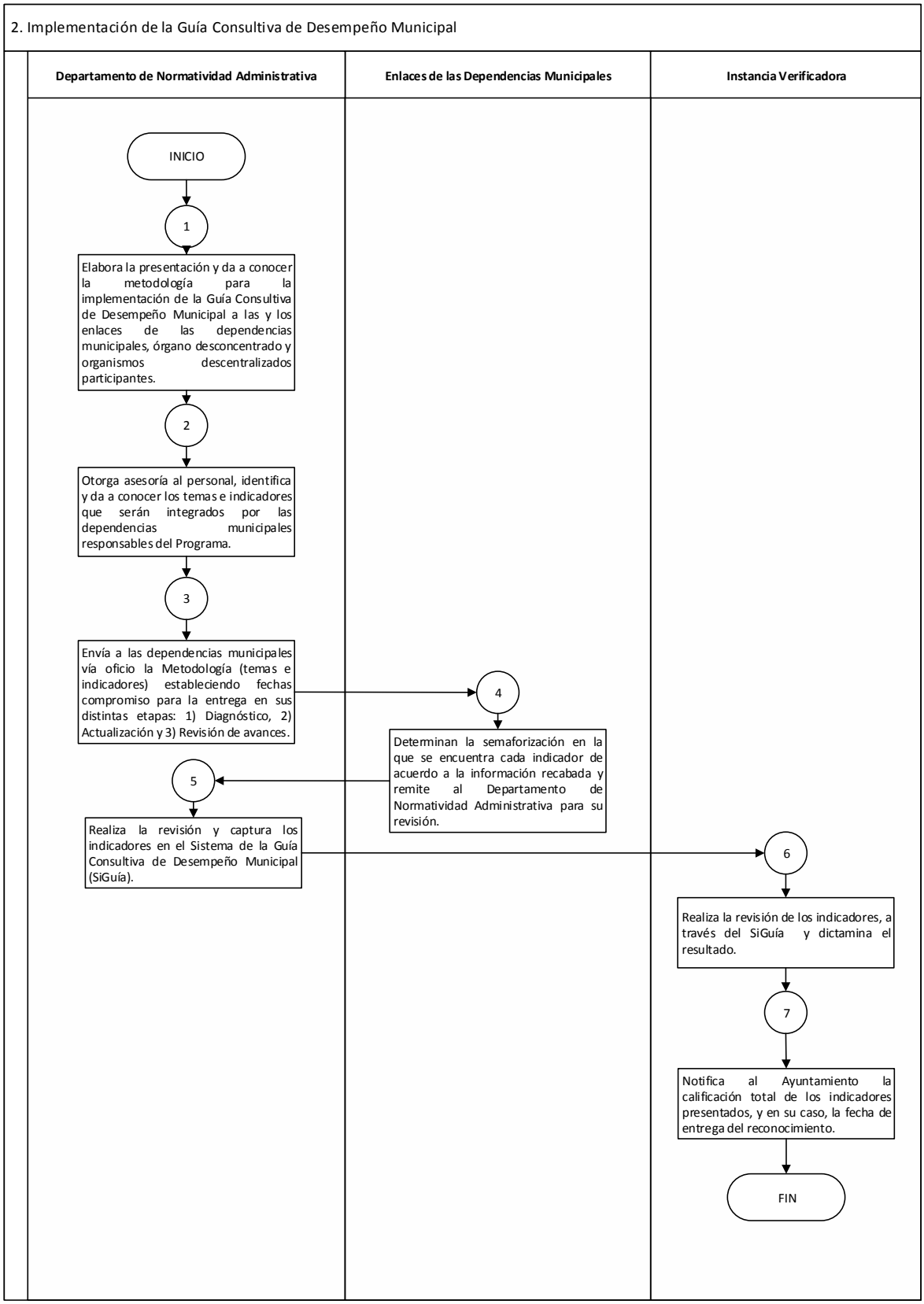
- La Guía se compone de ocho módulos que abarcan grandes rubros de responsabilidad municipal: Organización, Hacienda, Gestión del territorio, Servicios públicos, Medio ambiente, Desarrollo social, Desarrollo económico y Gobierno abierto.
- Los temas se miden mediante indicadores, ya sean de gestión (cualitativos) o de desempeño (cuantitativos).
- Cada indicador cuenta con parámetros de aceptación establecidos a partir de criterios (semaforización), los cuales se describen a continuación:
  1. El parámetro en “verde” representa que los resultados son óptimos;
  2. El parámetro en “amarillo” refleja resultados se encuentran en proceso;
  3. El parámetro en “rojo” indica que los resultados se encuentran en rezago o son inexistentes.
- El Departamento de Normatividad Administrativa coordinará los trabajos para la integración de la evidencia documental y del seguimiento de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal.

**2. Implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Normatividad Administrativa | Elabora la presentación y da a conocer la metodología para la implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal a las y los enlaces de las dependencias municipales, órganos desconcentrados y organismos descentralizados participantes. |
| 2 | | Capacita al personal, identifica y da a conocer los temas e indicadores que serán integrados por las dependencias municipales responsables del Programa. |
| 3 | | Envía a las dependencias municipales vía oficio la Metodología (temas e indicadores) estableciendo fechas compromiso para la entrega en sus distintas etapas: 1) Diagnóstico y 2) Revisión de avances. |
| 4 | Enlaces de las Dependencias Municipales | Determinan la semaforización en la que se encuentra cada indicador de acuerdo a la información recabada y remite al Departamento de Normatividad Administrativa para su revisión. |
| 5 | Departamento de Normatividad Administrativa | Realiza la revisión y captura de los indicadores en Sistema de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal (SiGuía). |
| 6 | Instancia Verificadora | Realiza la revisión de los indicadores, a través del SiGuía y dictamina el resultado. |
| 7 | | Notifica al Ayuntamiento la calificación total de los indicadores presentados, y en su caso, la fecha de entrega del reconocimiento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal
Departamento de Normatividad Administrativa
Enlaces de las Dependencias Municipales
Instancia Verificadora
INICIO
1
Elabora la presentación y da a conocer la metodología para la implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal a las y los enlaces de las dependencias municipales, órgano desconcentrado y organismos descentralizados participantes.
2
Otorga asesoría al personal, identifica y da a conocer los temas e indicadores que serán integrados por las dependencias municipales responsables del Programa.
3
Envía a las dependencias municipales vía oficio la Metodología (temas e indicadores) estableciendo fechas compromiso para la entrega en sus distintas etapas: 1) Diagnóstico, 2) Actualización y 3) Revisión de avances.
4
Determinan la semaforización en la que se encuentra cada indicador de acuerdo a la información recabada y remite al Departamento de Normatividad Administrativa para su revisión.
5
Realiza la revisión y captura los indicadores en el Sistema de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal (SiGuía).
6
Realiza la revisión de los indicadores, a través del SiGuía y dictamina el resultado.
7
Notifica al Ayuntamiento la calificación total de los indicadores presentados, y en su caso, la fecha de entrega del reconocimiento.
FIN

## XXXII. Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Integración de manuales administrativos** |
| **Objetivo:** | Coordinar la integración de la información en materia de organización y procedimientos de las dependencias y órganos desconcentrados de la Administración Pública Municipal de Toluca. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación será la encargada de establecer los lineamientos necesarios para la integración y/o actualización de manuales administrativos del Gobierno Municipal de Toluca, con base en la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización o la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.
- Es responsabilidad de las dependencias y órganos desconcentrados, designar un enlace ante la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación para desarrollar los trabajos de integración de los manuales de organización y de procedimientos.
- La Delegación Administrativa o equivalente es la responsable de coordinar los trabajos al interior de su dependencia u órgano desconcentrado, además de estructurar los apartados que integran los manuales de organización y de procedimientos.
- La Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización y la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos servirán como base para la elaboración de dichos documentos, respectivamente.
- Al concluir con la integración de los manuales de organización y de procedimientos, las y los titulares de las dependencias y órganos desconcentrados, validarán la información original con su nombre y firma y lo remitirán a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, quien recopilará las firmas de autorización correspondientes.

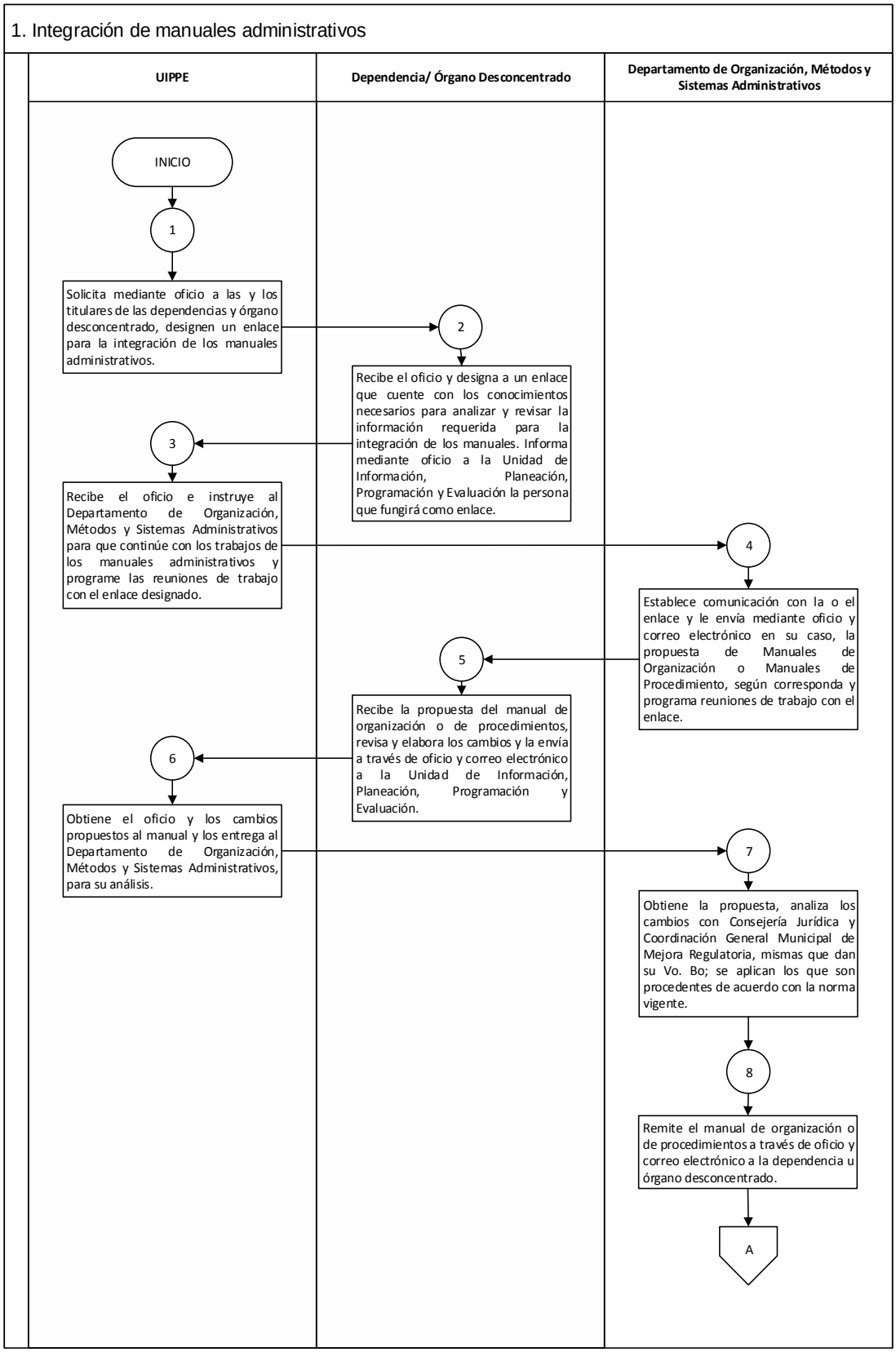
**1. Integración de manuales administrativos**

**Descriptivo:**

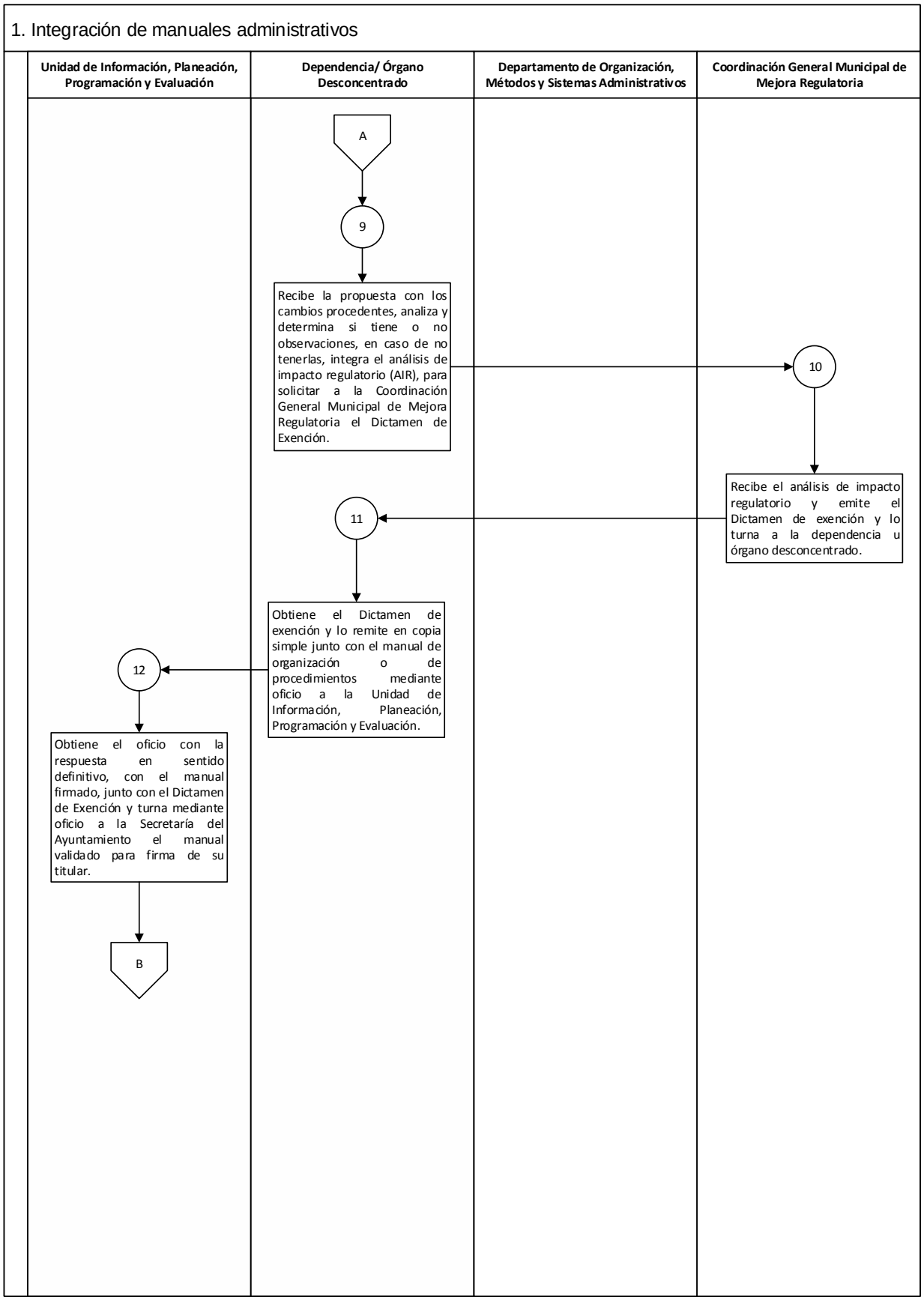
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Solicita mediante oficio a las y los titulares de las dependencias y órgano desconcentrado, designen un enlace para la integración de los manuales administrativos. |
| **2** | **Dependencia/ Órgano Desconcentrado** | Recibe el oficio y designa a un enlace que cuente con los conocimientos necesarios para analizar y revisar la información requerida para la integración de los manuales. Informa mediante oficio a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación la persona que fungirá como enlace. |
| **3** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe el oficio e instruye al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos para que continúe con los trabajos de los manuales administrativos y programe las reuniones de trabajo con el enlace designado. |
| **4** | **Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos** | Establece comunicación con la o el enlace y le envía mediante oficio y correo electrónico en su caso, la propuesta de Manuales de Organización o Manuales de Procedimiento, según corresponda y programa reuniones de trabajo con el enlace. |
| **5** | **Dependencia/ Órgano Desconcentrado** | Recibe la propuesta del manual de organización o de procedimientos, revisa y elabora los cambios y la envía a través de oficio y correo electrónico a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. |
| **6** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Obtiene el oficio y los cambios propuestos al manual y los entrega al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, para su análisis. |
| **7** | **Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos** | Obtiene la propuesta, analiza los cambios con Consejería Jurídica y Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, mismas que dan su Vo. Bo; se aplican los que son procedentes de acuerdo con la norma vigente |
| **8** | | Remite el manual de organización o de procedimientos a través de oficio y correo electrónico a la dependencia u órgano desconcentrado. |
| **9** | **Dependencia/ Órgano Desconcentrado** | Recibe la propuesta con los cambios procedentes, analiza y determina si tiene o no observaciones, en caso de no tenerlas, integra el análisis de impacto regulatorio (AIR), para solicitar a la |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria el Dictamen de Exención. |
| **10** | **Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria** | Recibe el análisis de impacto regulatorio y emite el Dictamen de exención y lo turna a la dependencia u órgano desconcentrado. |
| **11** | **Dependencia/ Órgano Desconcentrado** | Obtiene el Dictamen de exención y lo remite en copia simple junto con el manual de organización o de procedimientos mediante oficio a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. |
| **12** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Obtiene el oficio con la respuesta en sentido definitivo, con el manual firmado, junto con el Dictamen de Exención y turna mediante oficio a la Secretaría del Ayuntamiento el manual validado para firma de su titular. |
| **13** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe el manual de organización o de procedimientos firmado, procede a firmarlo, lo somete a autorización y firma del C. Presidente Municipal. |
| **14** | **Presidente Municipal** | Firma el manual de organización o de procedimientos, realiza el acuerdo conducente para girar instrucciones a la Secretaría del Ayuntamiento para gestionar su publicación. |
| **15** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe el manual de organización o de procedimientos autorizado y el acuerdo para realizar las gestiones necesarias para su publicación en la Gaceta Municipal. |
| | | **FIN** |

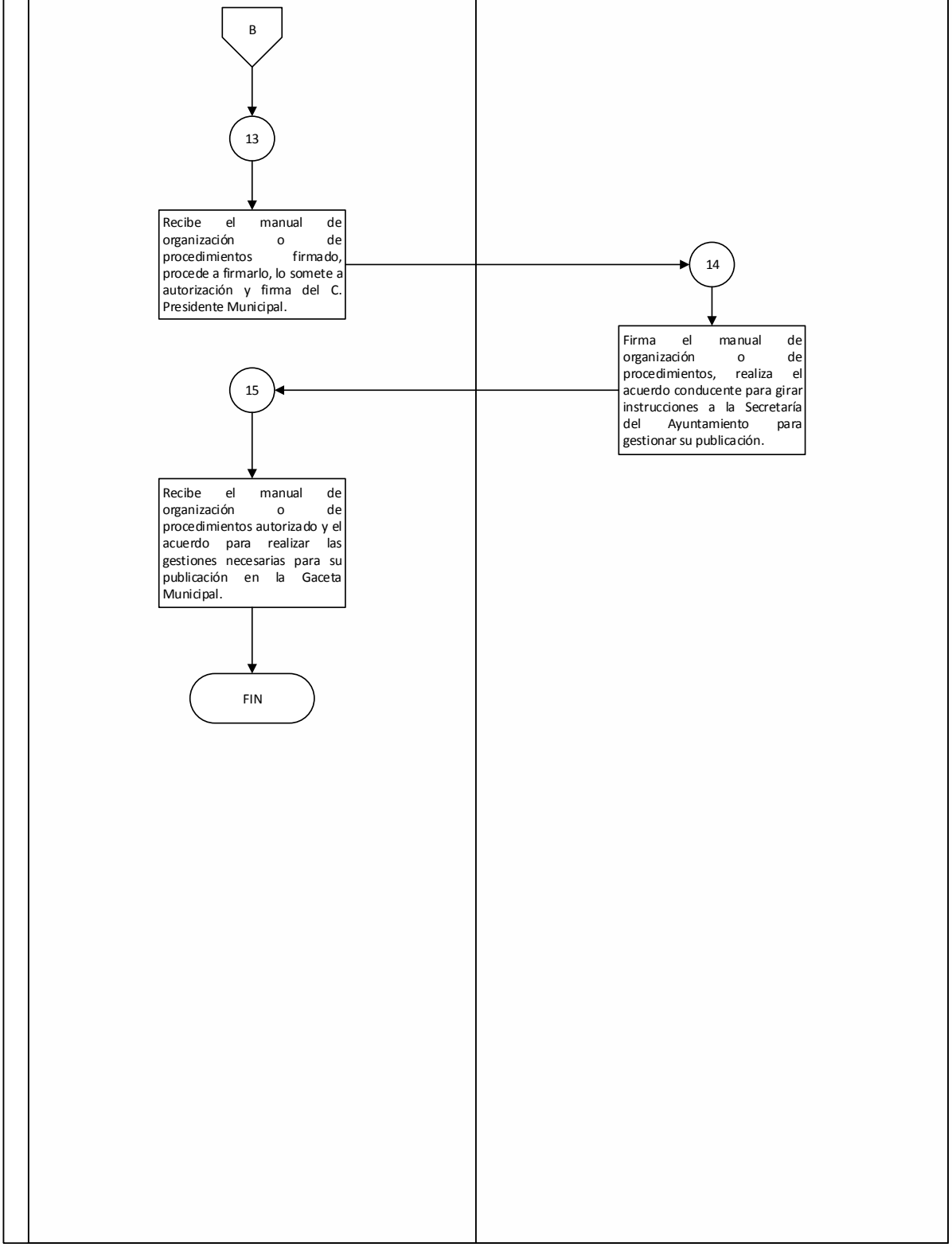
**Diagrama:**


1. Integración de manuales administrativos
UIPPE
Dependencia/ Órgano Desconcentrado
Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos
INICIO
1
Solicita mediante oficio a las y los titulares de las dependencias y órgano desconcentrado, designen un enlace para la integración de los manuales administrativos.
2
Recibe el oficio y designa a un enlace que cuente con los conocimientos necesarios para analizar y revisar la información requerida para la integración de los manuales. Informa mediante oficio a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación la persona que fungirá como enlace.
3
Recibe el oficio e instruye al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos para que continúe con los trabajos de los manuales administrativos y programe las reuniones de trabajo con el enlace designado.
4
Establece comunicación con la o el enlace y le envía mediante oficio y correo electrónico en su caso, la propuesta de Manuales de Organización o Manuales de Procedimiento, según corresponda y programa reuniones de trabajo con el enlace.
5
Recibe la propuesta del manual de organización o de procedimientos, revisa y elabora los cambios y la envía a través de oficio y correo electrónico a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
6
Obtiene el oficio y los cambios propuestos al manual y los entrega al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, para su análisis.
7
Obtiene la propuesta, analiza los cambios con Consejería Jurídica y Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, mismas que dan su Vo. Bo; se aplican los que son procedentes de acuerdo con la norma vigente.
8
Remite el manual de organización o de procedimientos a través de oficio y correo electrónico a la dependencia u órgano desconcentrado.
A

1. Integración de manuales administrativos



1. Integración de manuales administrativos



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Creación y/o modificación de estructuras orgánicas** |
| **Objetivo:** | Atender, analizar y dictaminar la procedencia de las solicitudes de creación y/o modificación a la estructura orgánica de las dependencias y órganos desconcentrados de la administración pública municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las dependencias y órganos desconcentrados realizar la integración del proyecto de creación y/o modificación de la estructura orgánica de su dependencia, en observancia a lo establecido en la Guía Técnica para la Creación y/o Modificación de Estructuras Orgánicas emitida por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación tiene como responsabilidad revisar y validar mediante la firma de la persona titular, el o los dictámenes de creación y/o modificación de la estructura orgánica, así como el organigrama respectivo con la codificación estructural correspondiente al área que se crea o se modifica.
- Las dependencias y órganos desconcentrados deberán presentar, a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, en un periodo no mayor a 20 días hábiles, a partir de la emisión del dictamen, la actualización de sus manuales administrativos.
- Es responsabilidad de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, dictaminar la viabilidad orgánica funcional de las propuestas de creación y/o modificación organizacional de las dependencias y órganos desconcentrados, determinando los impactos jurídicos y administrativos.
- Cuando se trate de una readscripción dentro de la misma dependencia u órgano desconcentrado, no se requerirá la ficha técnica, y la autorización por el Presidente Municipal se dará al momento de la firma del organigrama autorizado y del manual de organización.
- La Tesorería Municipal, es la instancia facultada para la emisión de la suficiencia presupuestal de las dependencias solicitantes, para la creación y/o modificación de la estructura orgánica, relativa a los capítulos 1000, 2000, 3000 y 5000.
- En caso de ser procedentes las modificaciones a la estructura orgánica se deberán, en su caso, aplicar modificaciones al Bando Municipal y al Código Reglamentario Municipal de Toluca, a la codificación estructural, al Manual General de Organización y los manuales de organización y de procedimientos de las dependencias municipales y órganos desconcentrado.

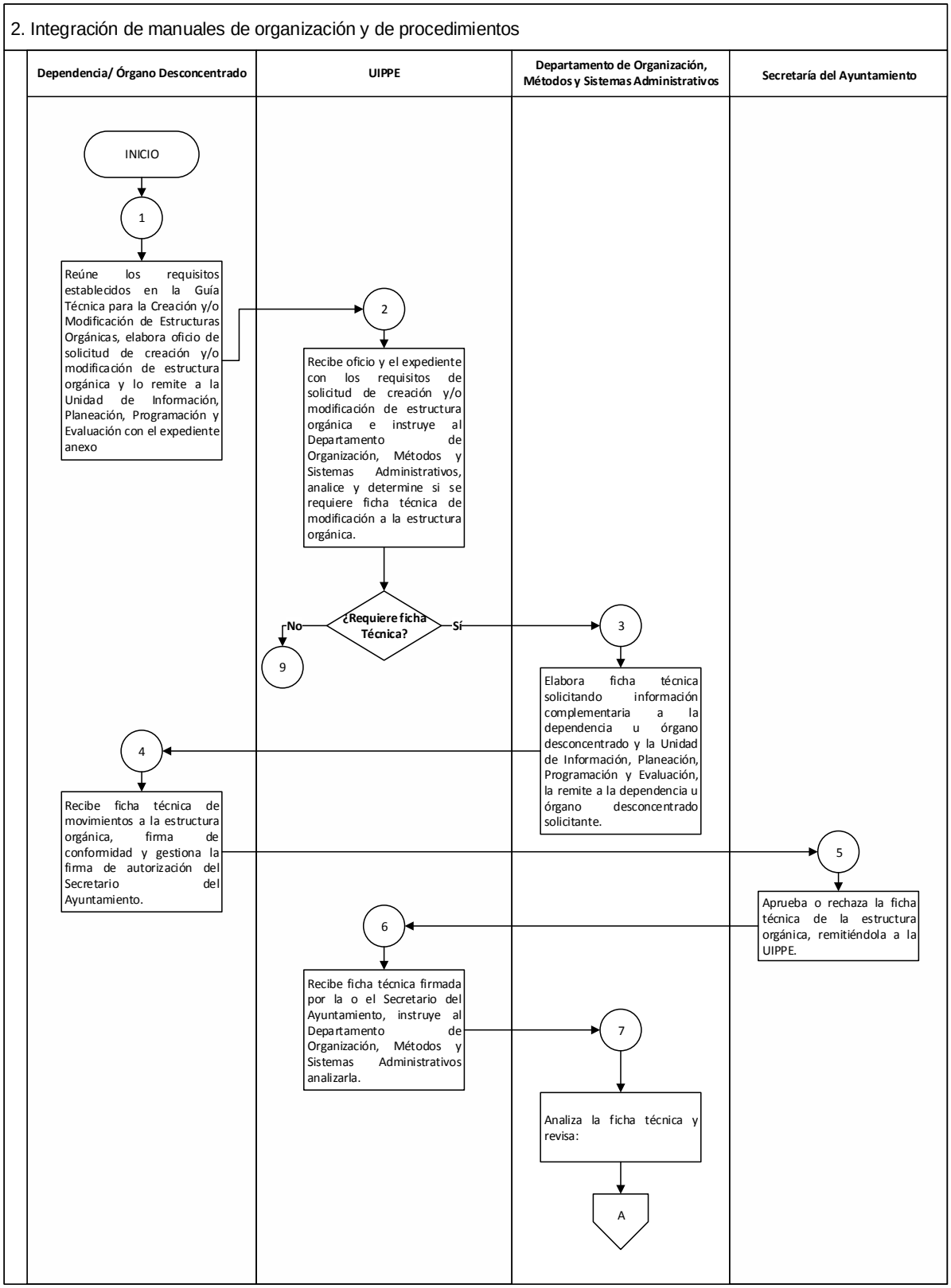
**2. Creación y/o modificación de estructuras orgánicas**

**Descriptivo:**

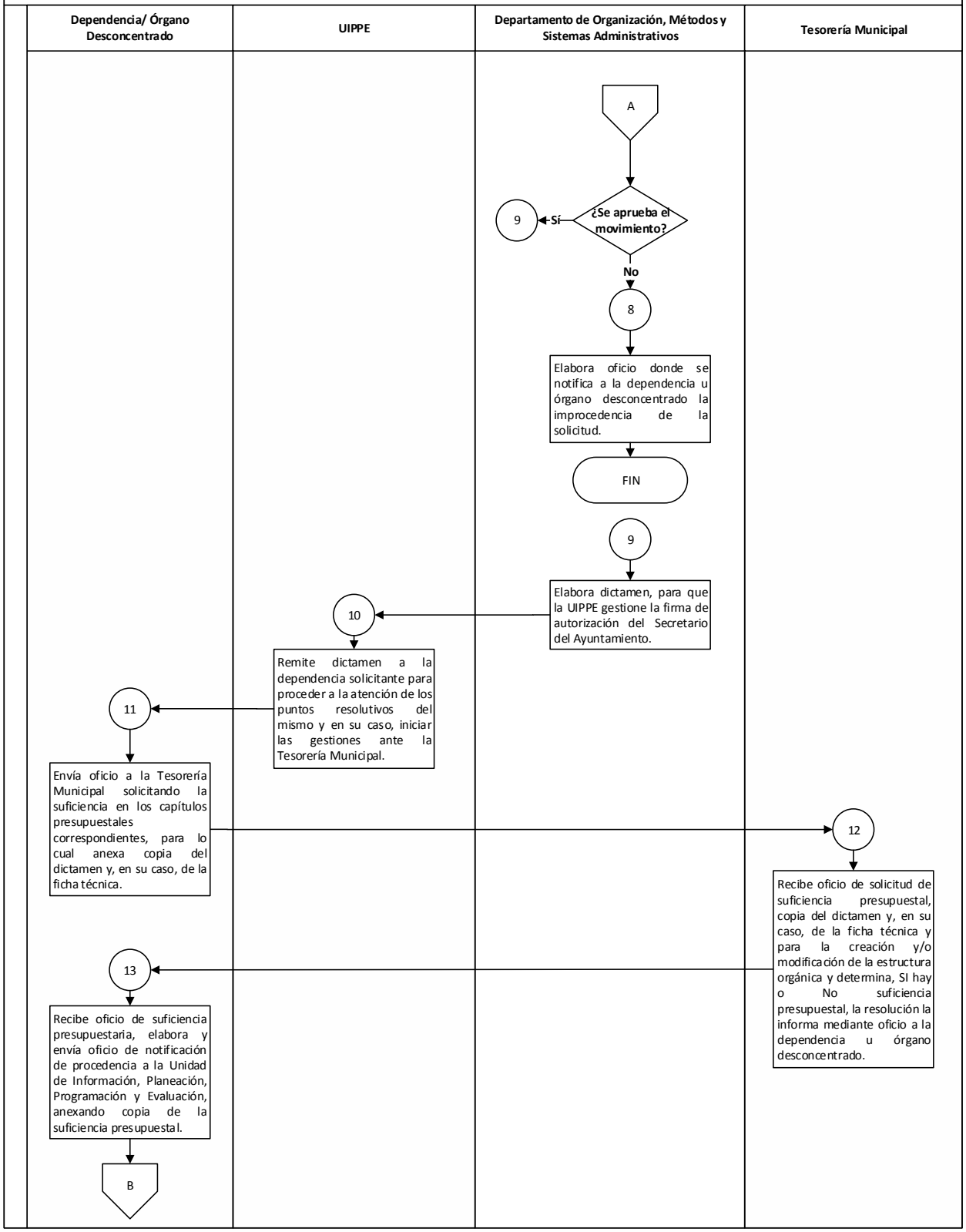
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia / Órgano Desconcentrado** | Reúne los requisitos establecidos en la Guía Técnica para la Creación y/o Modificación de Estructuras Orgánicas, elabora oficio de solicitud de creación y/o modificación de estructura orgánica y lo remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación con el expediente anexo |
| **2** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Recibe oficio y el expediente con los requisitos de solicitud de creación y/o modificación de estructura orgánica e instruye al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, analice y determine si se requiere ficha técnica de modificación a la estructura orgánica. |
| | | **¿Requiere ficha Técnica?** |
| | | **No:**<br>Se conecta con el paso 8 |
| **3** | **Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos** | **Sí:**<br>Elabora ficha técnica solicitando información complementaria a la dependencia u órgano desconcentrado y la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, la remite a la dependencia u órgano desconcentrado solicitante. |
| **4** | **Dependencia / Órgano Desconcentrado** | Recibe ficha técnica de movimientos a la estructura orgánica, firma de conformidad y gestiona la firma de autorización del Secretario del Ayuntamiento. |
| **5** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Aprueba o rechaza la ficha técnica de la estructura orgánica, remitiéndola a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. |
| **6** | **UIPPE** | Recibe ficha técnica firmada por la o el Secretario del Ayuntamiento, instruye al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos analizarla. |
| **7** | **Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos** | Analiza la ficha técnica y revisa: |
| | | **¿Se aprueba el movimiento?** |
| **8** | | **No:**<br>Elabora oficio donde se notifica a la dependencia u órgano desconcentrado la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **9** | | **Sí:**<br>Elabora dictamen, para que la UIPPE gestione la firma de autorización del Secretario del Ayuntamiento. |
| **10** | **UIPPE** | Remite dictamen a la dependencia solicitante para proceder a la atención de los puntos resolutivos del mismo y en su caso, iniciar las gestiones ante la Tesorería Municipal. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | **Dependencia / Órgano Desconcentrado** | Envía oficio a la Tesorería Municipal solicitando la suficiencia en los capítulos presupuestales correspondientes, para lo cual anexa copia del dictamen y, en su caso, de la ficha técnica. |
| **12** | **Tesorería Municipal** | Recibe oficio de solicitud de suficiencia presupuestal, copia del dictamen y, en su caso, de la ficha técnica y para la creación y/o modificación de la estructura orgánica y determina, si hay o no suficiencia presupuestal, la resolución la informa mediante oficio a la dependencia u órgano desconcentrado. |
| **13** | **Dependencia / Órgano Desconcentrado** | Recibe oficio de suficiencia presupuestaria, elabora y envía oficio de notificación de procedencia a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, anexando copia de la suficiencia presupuestal. |
| **14** | **UIPPE** | Recibe oficio de procedencia y copia de la suficiencia presupuestaria, instruyendo al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, actualizar el organigrama oficial de los manuales administrativos, para que se envíe a la dependencia u órgano desconcentrado, vía oficio para su firma y posterior devolución, lo turna mediante oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para firma de su titular y pueda ser publicado en Gaceta Municipal. |
| **15** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Obtiene el Organigrama oficial de los manuales administrativos, procede a firmarlo, lo somete a autorización y firma del Presidente Municipal, para realizar las gestiones necesarias para su publicación en la Gaceta Municipal. |
| | | **FIN** |

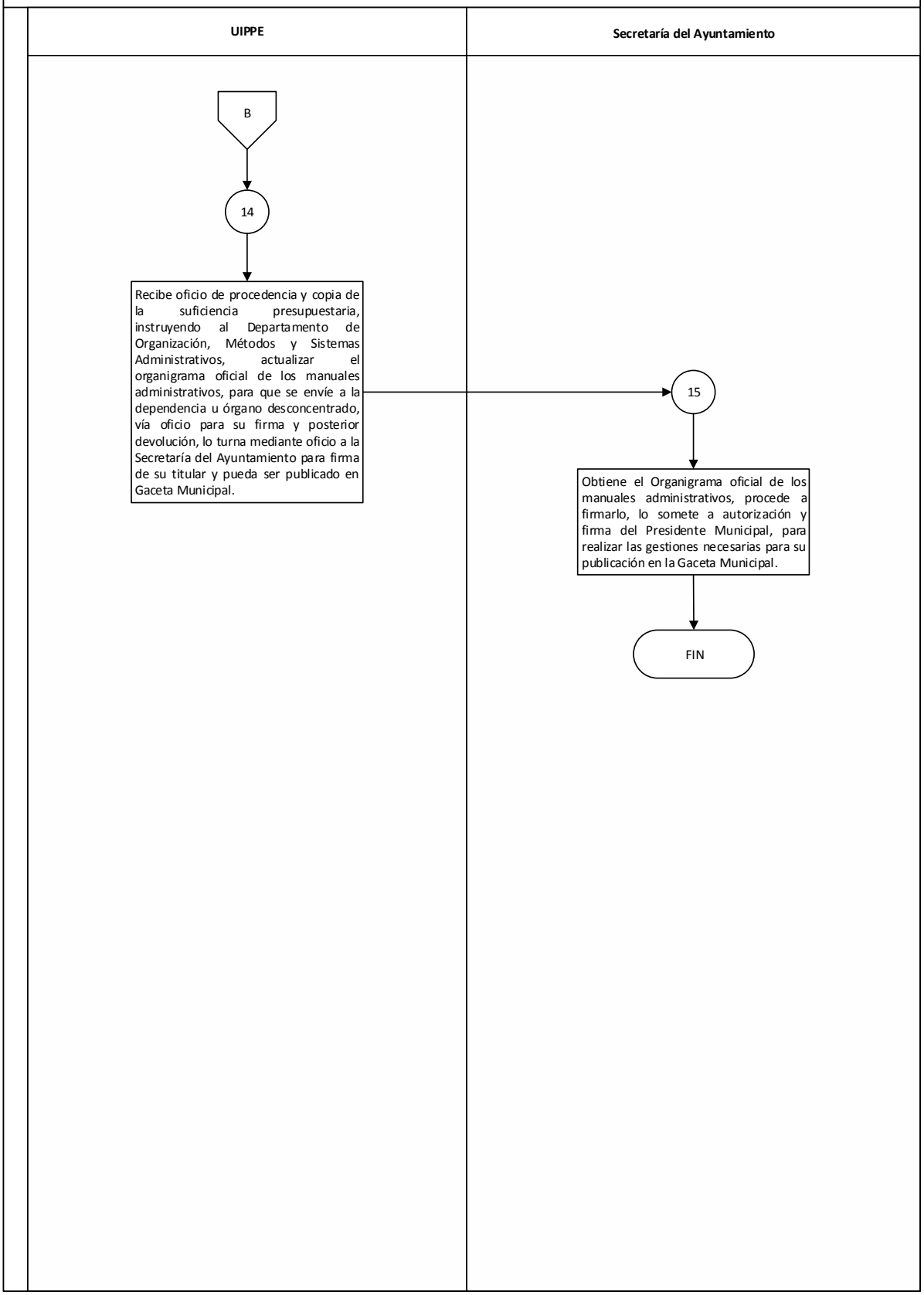
**Diagrama:**


2. Integración de manuales de organización y de procedimientos
Dependencia/ Órgano Desconcentrado
UIPPE
Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos
Secretaría del Ayuntamiento
INICIO
1
Reúne los requisitos establecidos en la Guía Técnica para la Creación y/o Modificación de Estructuras Orgánicas, elabora oficio de solicitud de creación y/o modificación de estructura orgánica y lo remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación con el expediente anexo
2
Recibe oficio y el expediente con los requisitos de solicitud de creación y/o modificación de estructura orgánica e instruye al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, analice y determine si se requiere ficha técnica de modificación a la estructura orgánica.
¿Requiere ficha Técnica?
No
Sí
9
3
Elabora ficha técnica solicitando información complementaria a la dependencia u órgano desconcentrado y la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, la remite a la dependencia u órgano desconcentrado solicitante.
4
Recibe ficha técnica de movimientos a la estructura orgánica, firma de conformidad y gestiona la firma de autorización del Secretario del Ayuntamiento.
5
Aprueba o rechaza la ficha técnica de la estructura orgánica, remitiéndola a la UIPPE.
6
Recibe ficha técnica firmada por la o el Secretario del Ayuntamiento, instruye al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos analizarla.
7
Analiza la ficha técnica y revisa:
A

2. Integración de manuales de organización y de procedimientos



2. Integración de manuales de organización y de procedimientos



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Creación y actualización de la codificación única de las dependencias y órganos desconcentrados de la administración pública municipal** |
| **Objetivo:** | Establecer un sistema de codificación único que permita homogeneizar las claves para fines de identificación, referencia documental y correspondencia, aplicable a la comunicación formal escrita que se recibe y emite, entre otros |

## POLÍTICAS APLICABLES

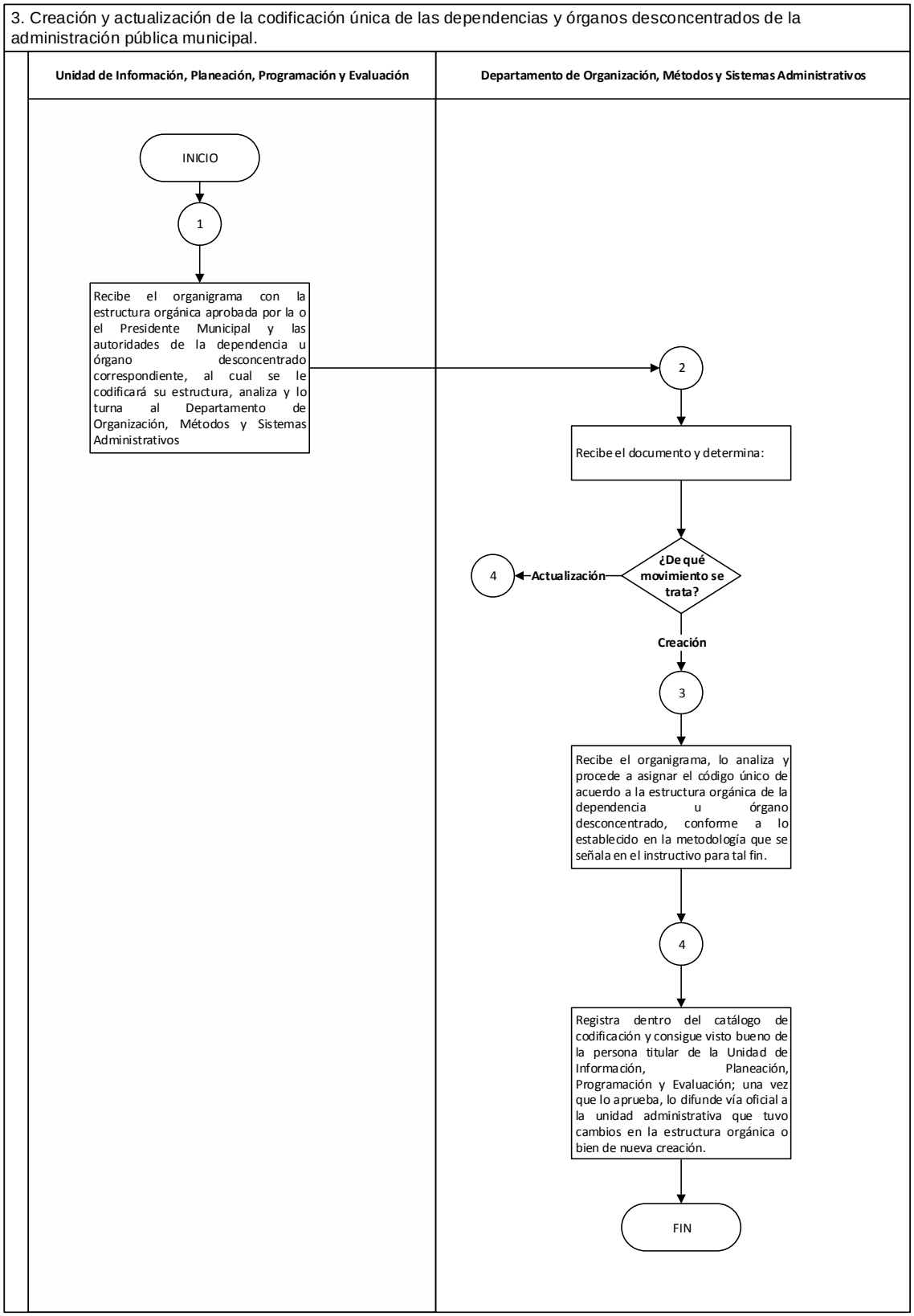
- El Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos es responsable de crear y actualizar la codificación única de las unidades administrativas del gobierno municipal.
- La codificación única para el caso del sector central, se integrará de acuerdo a la estructura de organización autorizada, conforme a lo establecido en la metodología que se señala en el instructivo para tal fin.
- El código se conforma de nueve dígitos, a excepción del Ayuntamiento que solamente utiliza tres dígitos; el primero representa al poder u órgano según corresponda; el segundo y tercer número representan la dependencia en el orden en que se encuentran en el artículo 23 del Bando Municipal de Toluca y utilizando ceros si se trata de órgano autónomo, órgano desconcentrado y organismos descentralizados; el cuarto número representa al órgano desconcentrado, a los organismos descentralizados y al órgano autónomo y se identificarán con las letras A, B, C, D, E y F; el quinto campo se representa con el número 1 y corresponde a las oficinas de las direcciones generales, del Secretario del Ayuntamiento con la letra A; el sexto número representa a las direcciones y se colocará a partir del 1 en adelante, de acuerdo al número de direcciones que conformen una dirección general; el séptimo campo se representa a partir del número 1 en delante de acuerdo al número de coordinaciones o unidades existentes y los campos octavo y noveno representan a los departamentos como se encuentran en el organigrama de izquierda a derecha.
- Es necesario revisar y en su caso cambiar la codificación cuando se realicen cambios en la estructura orgánica de las dependencias de la administración pública municipal.
- La codificación única será utilizada de manera progresiva de izquierda a derecha y representa la identificación de las unidades administrativas de cada dependencia, iniciando de los niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores, ya sea representando a los nueve dígitos que incluyen el llenado de aquellos campos con ceros, o utilizando únicamente aquellos dígitos que permitan la identificación plena de la unidad administrativa de que se trate.
- La codificación podrá ser utilizada para todos los casos que hagan referencia a las mismas, pudiendo inclusive sustituir a ésta, toda vez que con base en el código se puede determinar la denominación y ubicación en la estructura de organización de manera directa o consultando el catálogo correspondiente.

**3. Creación y actualización de la codificación única de las dependencias y órganos desconcentrados de la administración pública municipal**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación** | Recibe el organigrama con la estructura orgánica aprobada por la o el Presidente Municipal y las autoridades de la dependencia u órgano desconcentrado correspondiente, al cual se le codificará su estructura, analiza y lo turna al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos |
| **2** | **Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos** | Recibe el documento y determina: |
| | | **¿Se requiere de creación y/o actualización de la codificación?** |
| **3** | | **Creación**<br>Recibe el organigrama, lo analiza y procede a asignar el código único de acuerdo a la estructura orgánica de la dependencia u órgano desconcentrado, conforme a lo establecido en la metodología que se señala en el instructivo para tal fin. |
| **4** | | **Actualización**<br>Registra dentro del catálogo de codificación y consigue visto bueno de la persona titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación; una vez que lo aprueba, lo difunde vía oficial a la unidad administrativa que tuvo cambios en la estructura orgánica o bien de nueva creación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Creación y actualización de la codificación única de las dependencias y órganos desconcentrados de la administración pública municipal.
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos
INICIO
1
Recibe el organigrama con la estructura orgánica aprobada por la o el Presidente Municipal y las autoridades de la dependencia u órgano desconcentrado correspondiente, al cual se le codificará su estructura, analiza y lo turna al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos
2
Recibe el documento y determina:
¿De qué movimiento se trata?
Actualización
4
Creación
3
Recibe el organigrama, lo analiza y procede a asignar el código único de acuerdo a la estructura orgánica de la dependencia u órgano desconcentrado, conforme a lo establecido en la metodología que se señala en el instructivo para tal fin.
4
Registra dentro del catálogo de codificación y consigue visto bueno de la persona titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación; una vez que lo aprueba, lo difunde vía oficial a la unidad administrativa que tuvo cambios en la estructura orgánica o bien de nueva creación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Proceso de simplificación administrativa.** |
| **Objetivo:** | Racionalizar los procesos de mayor impacto que se ejecutan al interior de la administración pública municipal |

## POLÍTICAS APLICABLES

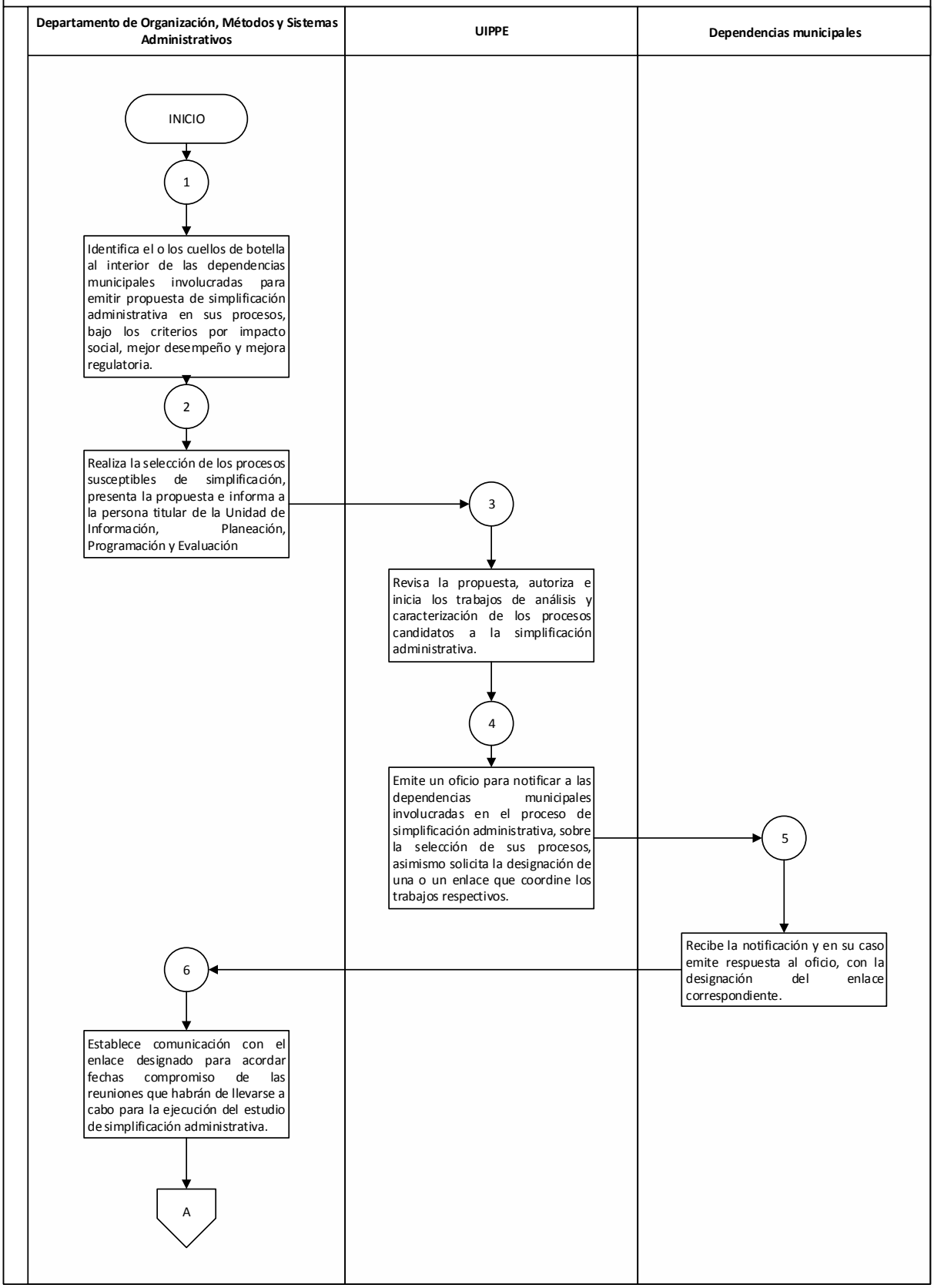
- El Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos es el responsable de emitir la propuesta de la simplificación administrativa.
- Es responsabilidad de las dependencias municipales la ejecución del programa de simplificación al interior de su proceso.
- Es responsabilidad de las dependencias la gestión de recursos para la ejecución de la simplificación.
- La elaboración del mapeo del proceso se realizará tomando en cuenta el contexto en el que se desarrollan las actividades, a través de la revisión de la base jurídica e identificación de los recursos necesarios y disponibles como el uso de herramientas tecnológicas, líneas de comunicación y formatos utilizados
- La eliminación de requisitos, actividades, trámites etc., será en observancia a la normatividad aplicable.

**4. Proceso de simplificación administrativa.**

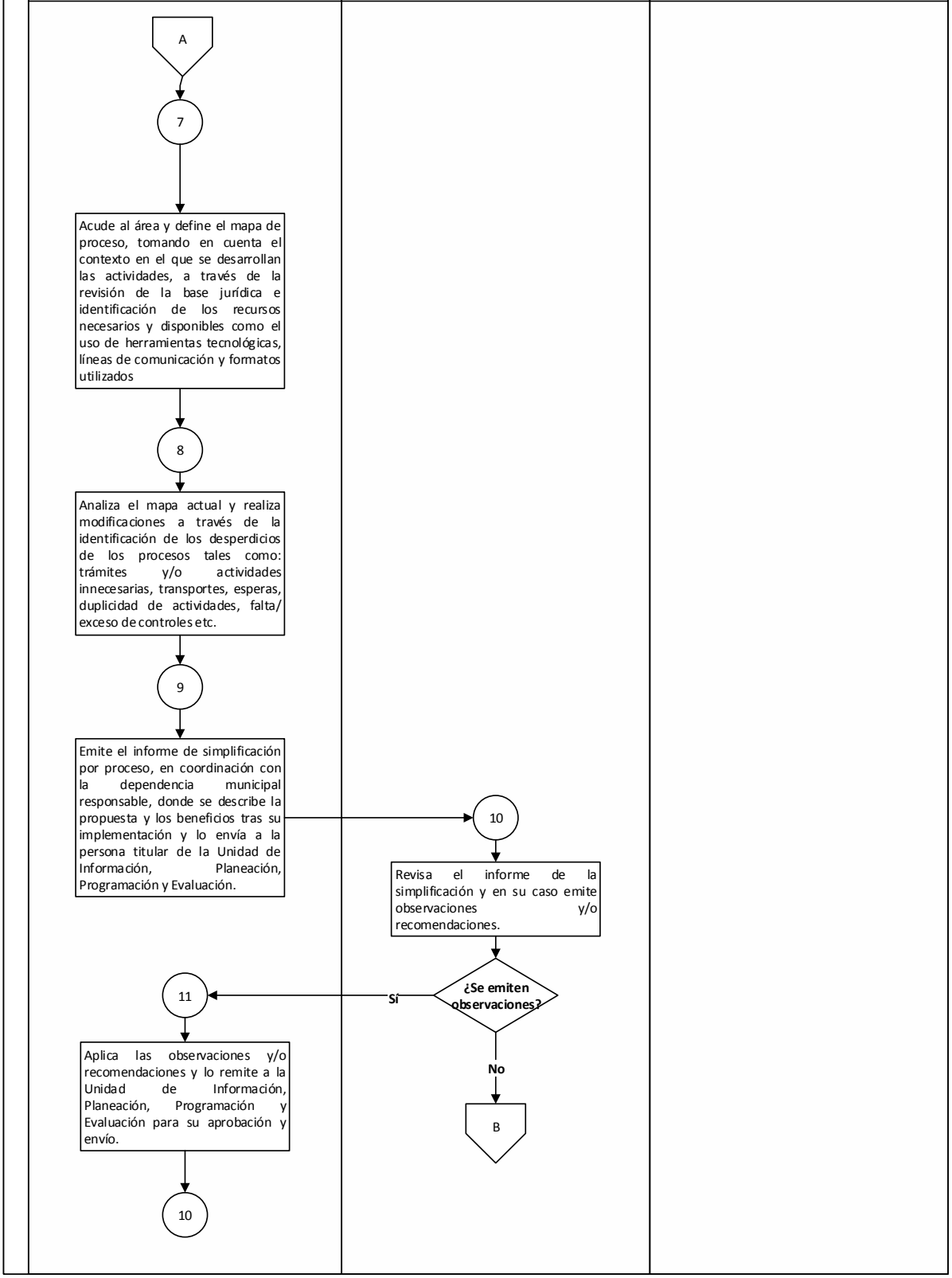
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos** | Identifica el o los cuellos de botella al interior de las dependencias municipales involucradas para emitir propuesta de simplificación administrativa en sus procesos, bajo los criterios por impacto social, mejor desempeño y mejora regulatoria. |
| 2 | | Realiza la selección de los procesos susceptibles de simplificación, presenta la propuesta e informa a la persona titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación |
| 3 | **Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)** | Revisa la propuesta, autoriza e inicia los trabajos de análisis y caracterización de los procesos candidatos a la simplificación administrativa. |
| 4 | | Emite un oficio para notificar a las dependencias municipales involucradas en el proceso de simplificación administrativa, sobre la selección de sus procesos, asimismo solicita la designación de una o un enlace que coordine los trabajos respectivos. |
| 5 | **Dependencias municipales** | Recibe la notificación y en su caso emite respuesta al oficio, con la designación del enlace correspondiente. |
| 6 | **Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos** | Establece comunicación con el enlace designado para acordar fechas compromiso de las reuniones que habrán de llevarse a cabo para la ejecución del estudio de simplificación administrativa. |
| 7 | **Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos** | Acude al área y define el mapa de proceso, tomando en cuenta el contexto en el que se desarrollan las actividades, a través de la revisión de la base jurídica e identificación de los recursos necesarios y disponibles como el uso de herramientas tecnológicas, líneas de comunicación y formatos utilizados. |
| 8 | | Analiza el mapa actual y realiza modificaciones a través de la identificación de los desperdicios de los procesos tales como: trámites y/o actividades innecesarias, transportes, esperas, duplicidad de actividades, falta/exceso de controles etc. |
| 9 | | Emite el informe de simplificación por proceso, en coordinación con la dependencia municipal responsable, donde se describe la propuesta y los beneficios tras su implementación y lo envía a la persona titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. |
| 10 | **UIPPE** | Revisa el informe de la simplificación y en su caso emite observaciones y/o recomendaciones. |
| | | **¿Se emiten observaciones?** |
| 11 | **Departamento de Organización, Métodos y** | **Sí:**<br>Aplica las observaciones y/o recomendaciones y lo remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación para su aprobación y envío. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Sistemas Administrativos** | |
| **12** | **UIPPE** | **No:**<br>Envía a la dependencia municipal el informe final de la simplificación de su proceso con la notificación, si fuera el caso, que deberá realizar las gestiones ante las dependencias municipales correspondientes y se agenda una sesión para dar a conocer los resultados de la simplificación al personal involucrado. |
| **13** | **Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos** | Realiza la sesión informativa con las y los involucrados, se aclaran dudas y se realizan anotaciones, así mismo se solicita a la o el enlace la entrega del diagrama Gantt de la implementación de la mejora. |
| | | **FIN** |

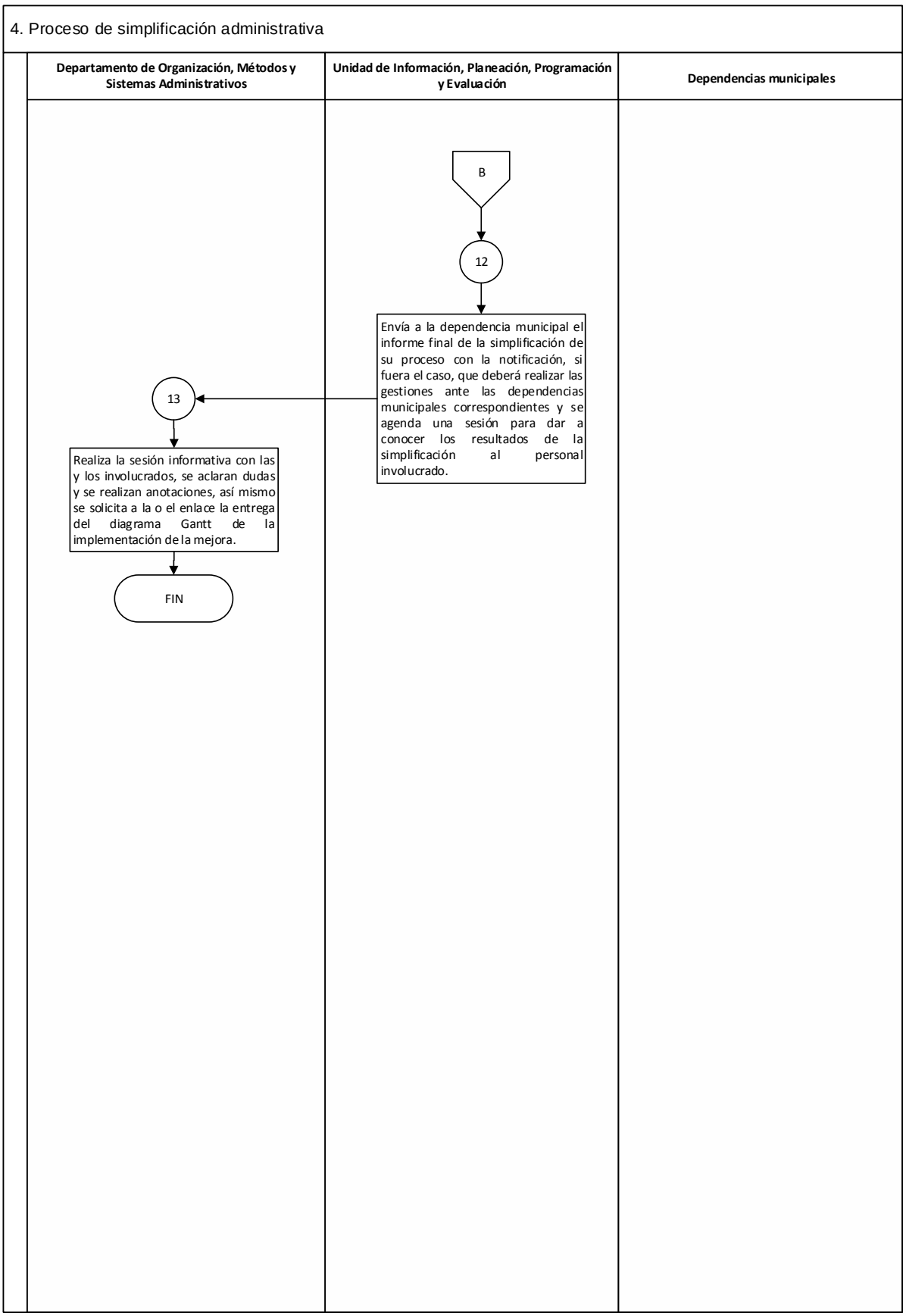
4. Proceso de simplificación administrativa



4. Proceso de simplificación administrativa



4. Proceso de simplificación administrativa



## XXXIII. Departamento de Acceso a la Información Pública

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX)** |
| **Objetivo**: | Garantizar a la ciudadanía el derecho de acceso a la información pública, sobre información que genere, administra o se encuentre en posesión de las dependencias y órganos de la Administración Pública Municipal de Toluca 2022-2024. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Transparencia es el vínculo entre las y los particulares y las dependencias y órganos municipales, para atender las solicitudes de acceso de información pública municipal.
- Toda persona tiene el derecho de acceder a la información pública gubernamental sin necesidad de acreditar su personalidad o interés jurídico.
- Para las dependencias que integran la administración pública municipal central, desconcentrada, descentralizada y autónoma de Toluca, en la interpretación del derecho a la información pública, deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.
- Todas las dependencias que integran la administración pública municipal central, desconcentrada, descentralizada y autónoma de Toluca, deberán privilegiar que el derecho de acceso a la información pública se exceptúa cuando se trate de información clasificada como reservada o confidencial.
- Todas las dependencias que integran la administración pública municipal central, desconcentrada, descentralizada y autónoma Toluca, priorizarán que las solicitudes de acceso a la información deban ser atendidas de acuerdo a lo establecido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, en el término de 15 días hábiles, mismo que podrá ampliarse por siete días más, siempre que existan razones para ello.
- En el supuesto de que la persona solicitante esté inconforme con la respuesta a su solicitud de información, tendrá el derecho de interponer recurso de revisión dentro de los 15 días hábiles posteriores a que se haya notificado la respuesta a su solicitud por el medio que lo presentó (electrónico o de manera directa), este recurso lo conocerá y resolverá el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).
- Respecto de la información pública que genere costo por reproducción, la persona solicitante deberá entregar el comprobante de pago efectuado ante la Tesorería Municipal

al Departamento de Acceso a la Información Pública, de acuerdo con lo establecido por el artículo 148 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- La Unidad de Transparencia de manera excepcional, cuando la entrega o reproducción sobrepase las capacidades técnico-administrativas y humanas, podrá poner a disposición de la persona solicitante los documentos de consulta directa o cualquier otra modalidad, salvo la información clasificada.
- Se deberá tener por no presentada la solicitud de información cuando las o los solicitantes no atiendan el requerimiento de información adicional, salvo que en la solicitud inicial se aprecien elementos suficientes, quedando a salvo los derechos de la o el particular para volver a presentar la solicitud.
- Las y los servidores públicos habilitados propondrán la clasificación de la información reservada o confidencial ante el Comité de Transparencia, con base en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y lo dispuesto en los "Lineamientos generales en materia de clasificación de información, así como la elaboración de versiones públicas", del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, que deberán observar en todo momento.

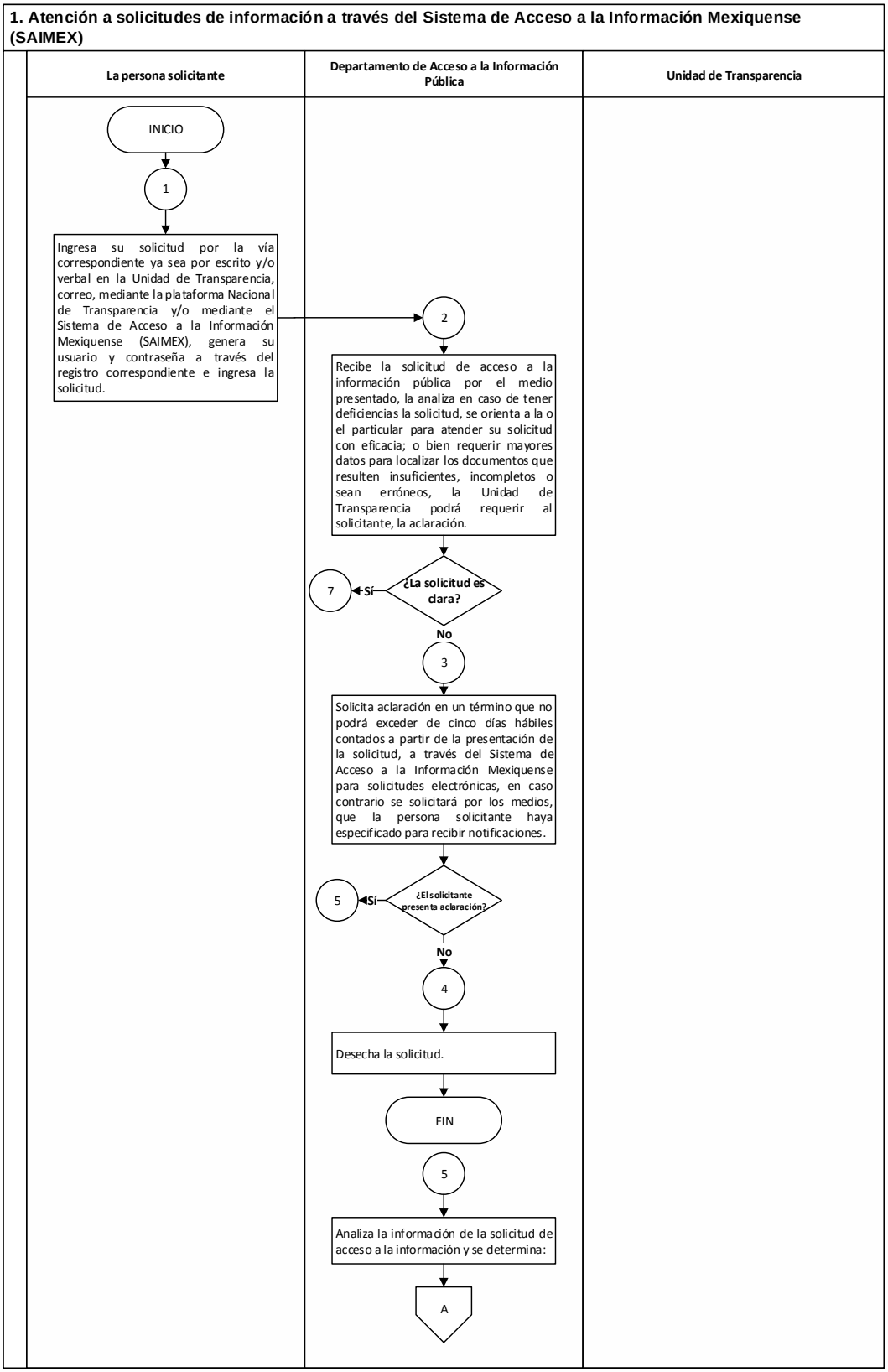
**1. Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX)**

**Descriptivo:**

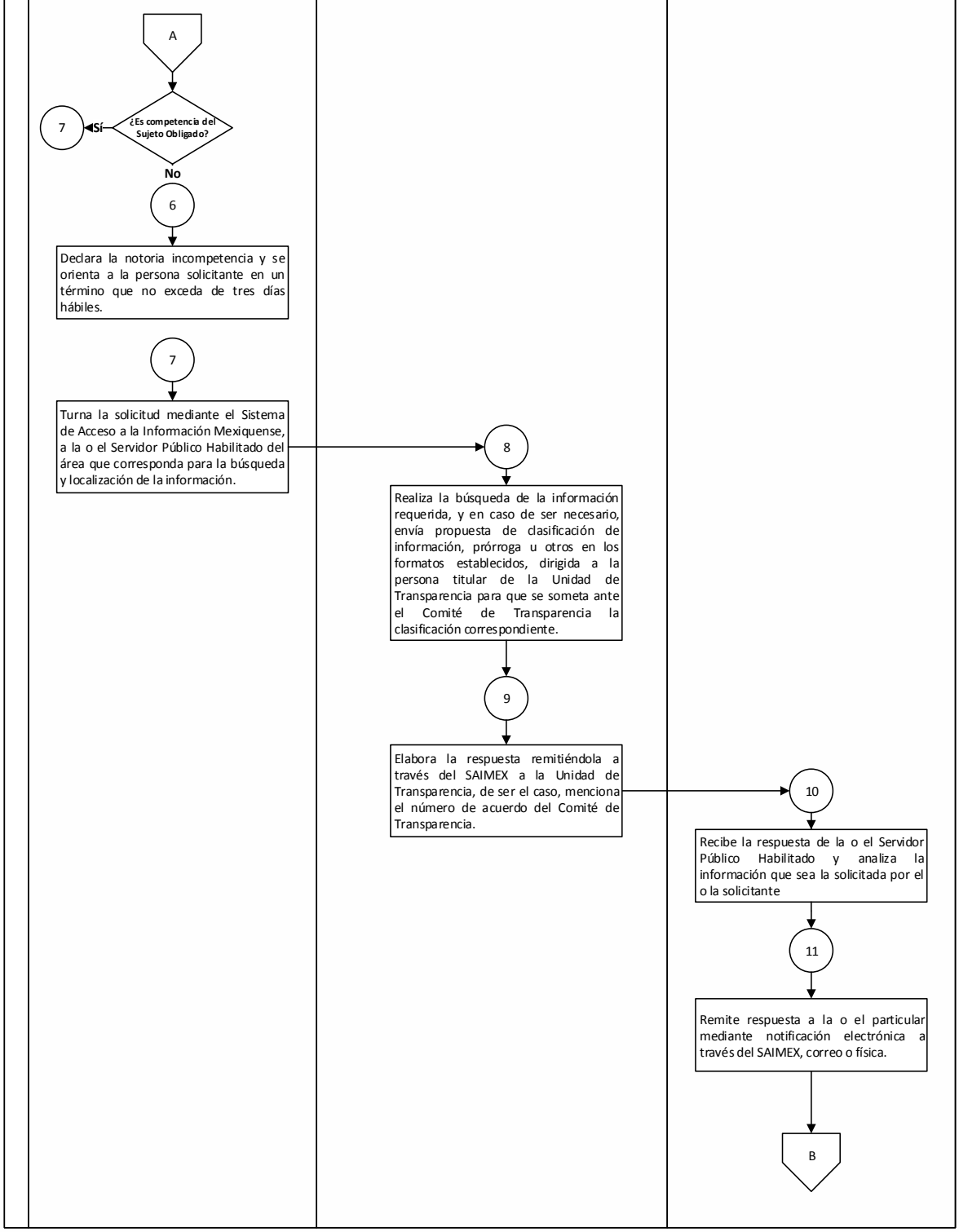
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **La persona solicitante** | Ingresa su solicitud por la vía correspondiente ya sea por escrito y/o verbal en la Unidad de Transparencia, correo, mediante la plataforma Nacional de Transparencia y/o mediante el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), genera su usuario y contraseña a través del registro correspondiente e ingresa la solicitud. |
| **2** | **Departamento de Acceso a la Información Pública** | Recibe la solicitud de acceso a la información pública por el medio presentado, la analiza en caso de tener deficiencias la solicitud, se orienta a la o el particular para atender su solicitud con eficacia; o bien requerir mayores datos para localizar los documentos que resulten insuficientes, incompletos o sean erróneos, la Unidad de Transparencia podrá requerir al solicitante, la aclaración. |
| | | **¿La solicitud es clara?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 7 |
| **3** | | **No:**<br>Solicita aclaración en un término que no podrá exceder de cinco días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense para solicitudes electrónicas, en caso contrario se solicitará por los medios, que la persona solicitante haya especificado para recibir notificaciones. |
| | | **¿El solicitante presenta aclaración?** |
| **4** | | **No:**<br>Desecha la solicitud |
| | | **FIN** |
| **5** | | **Sí:**<br>Analiza la información de la solicitud de acceso a la información y se determina: |
| | | **¿Es competencia del Sujeto Obligado?** |
| **6** | | **No:**<br>Declara la notoria incompetencia y se orienta a la persona solicitante en un término que no exceda de tres días hábiles. |
| | | **FIN** |
| **7** | | **Sí:**<br>Turna la solicitud mediante el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense, a la o el Servidor Público Habilitado del área que corresponda para la búsqueda y localización de la información. |
| **8** | **La o el Servidor** | Realiza la búsqueda de la información requerida, y en caso de ser necesario, envía propuesta de clasificación de información, prórroga u otros en los formatos establecidos, dirigida a la persona titular de la |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Público Habilitado** | Unidad de Transparencia para que se someta ante el Comité de Transparencia la clasificación correspondiente. |
| **9** | | Elabora la respuesta remitiéndola a través del SAIMEX a la Unidad de Transparencia, de ser el caso, menciona el número de acuerdo del Comité de Transparencia. |
| **10** | **Unidad de Transparencia** | Recibe la respuesta de la o el Servidor Público Habilitado y analiza la información que sea la solicitada por el o la solicitante |
| **11** | | Remite respuesta a la o el particular mediante notificación electrónica a través del SAIMEX, correo o física. |
| **12** | **La persona solicitante** | Recibe la notificación y/o respuesta a su solicitud en la modalidad elegida y determina: |
| | | **¿La respuesta es de su entera satisfacción?** |
| | | **Sí:**<br>**FIN** |
| **13** | | **No:**<br>Interpone recurso de revisión a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX). |
| | | **FIN** |

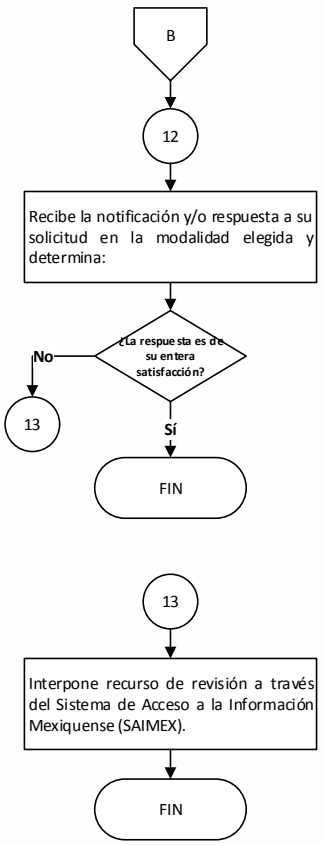
**Diagrama:**


1. Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX)
La persona solicitante
Departamento de Acceso a la Información Pública
Unidad de Transparencia
INICIO
1
Ingresa su solicitud por la vía correspondiente ya sea por escrito y/o verbal en la Unidad de Transparencia, correo, mediante la plataforma Nacional de Transparencia y/o mediante el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), genera su usuario y contraseña a través del registro correspondiente e ingresa la solicitud.
2
Recibe la solicitud de acceso a la información pública por el medio presentado, la analiza en caso de tener deficiencias la solicitud, se orienta a la o el particular para atender su solicitud con eficacia; o bien requerir mayores datos para localizar los documentos que resulten insuficientes, incompletos o sean erróneos, la Unidad de Transparencia podrá requerir al solicitante, la aclaración.
¿La solicitud es clara?
Sí
7
No
3
Solicita aclaración en un término que no podrá exceder de cinco días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense para solicitudes electrónicas, en caso contrario se solicitará por los medios, que la persona solicitante haya especificado para recibir notificaciones.
¿El solicitante presenta aclaración?
Sí
5
No
4
Desecha la solicitud.
FIN
5
Analiza la información de la solicitud de acceso a la información y se determina:
A

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



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

| Persona Solicitante | Departamento de Acceso a la Información Pública | Unidad de Transparencia |
|---|---|---|
|  | | |

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a los recursos de revisión derivados de respuesta a las solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX)** |
| **Objetivo**: | Garantizar la reparación de cualquier posible afectación al derecho de acceso a la información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX). |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX) es administrado, regulado y operado para todos los Sujetos Obligados del Estado de México y sus Municipios, cuyo órgano garante es el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).
- La persona solicitante debe agotar en primera instancia la solicitud de acceso a la información en el Sistema de Acceso a la Información Pública Mexiquense (SAIMEX).
- La persona solicitante, podrá interponer su recurso de revisión a través del Sistema de Acceso a la Información Pública Mexiquense (SAIMEX) o de manera directa ante el INFOEM o ante la Unidad de Transparencia que haya conocido de la solicitud, teniendo con ello, la calidad de recurrente conservando el mismo folio asignado en su petición original.
- La o el recurrente no podrá ampliar la solicitud dentro del Recurso de Revisión, ya que, si lo hace, éste se desechará respecto a los nuevos pronunciamientos.
- El resolutivo emitido por el INFOEM tendrá carácter de obligatorio y vinculante al Sujeto Obligado y contra éste no habrá recurso de impugnación.
- La Unidad de Transparencia, solicitará a las o los Servidores Públicos Habilitados se atienda las resoluciones en los términos establecidos por el Órgano Garante (INFOEM).
- La Unidad de Transparencia y la persona solicitante deberán, según corresponda, iniciar, notificar y agotar todo el procedimiento dentro del Sistema de Acceso a la Información Pública Mexiquense (SAIMEX).
- La o el Servidor Público Habilitado, es el responsable de la búsqueda, recopilación, integración, calidad y entrega de la información solicitada.
- Los Sujetos Obligados, a través de la Unidad de Transparencia, darán estricto cumplimiento a las resoluciones del Instituto y deberán rendir Informe a éste sobre su cumplimiento. Excepcionalmente, considerando las circunstancias especiales del caso, los Sujetos Obligados podrán solicitar al Instituto de manera fundada y motivada una ampliación del plazo para el cumplimiento de la resolución.
- En caso necesario las o los Servidores Públicos Habilitados solicitarán ante el Comité de Transparencia la clasificación de la información como reservada o confidencial de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, así como lo establecido en los "Lineamientos generales en materia de clasificación de información, así como la elaboración de versiones públicas", del Sistema

Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, que deberán observar en todo momento.

- El Sujeto Obligado, a través de la Unidad de Transparencia, dará estricto cumplimiento a las resoluciones emitidas por el Instituto (INFOEM) y deberán rendir Informe a éste sobre su cumplimiento.

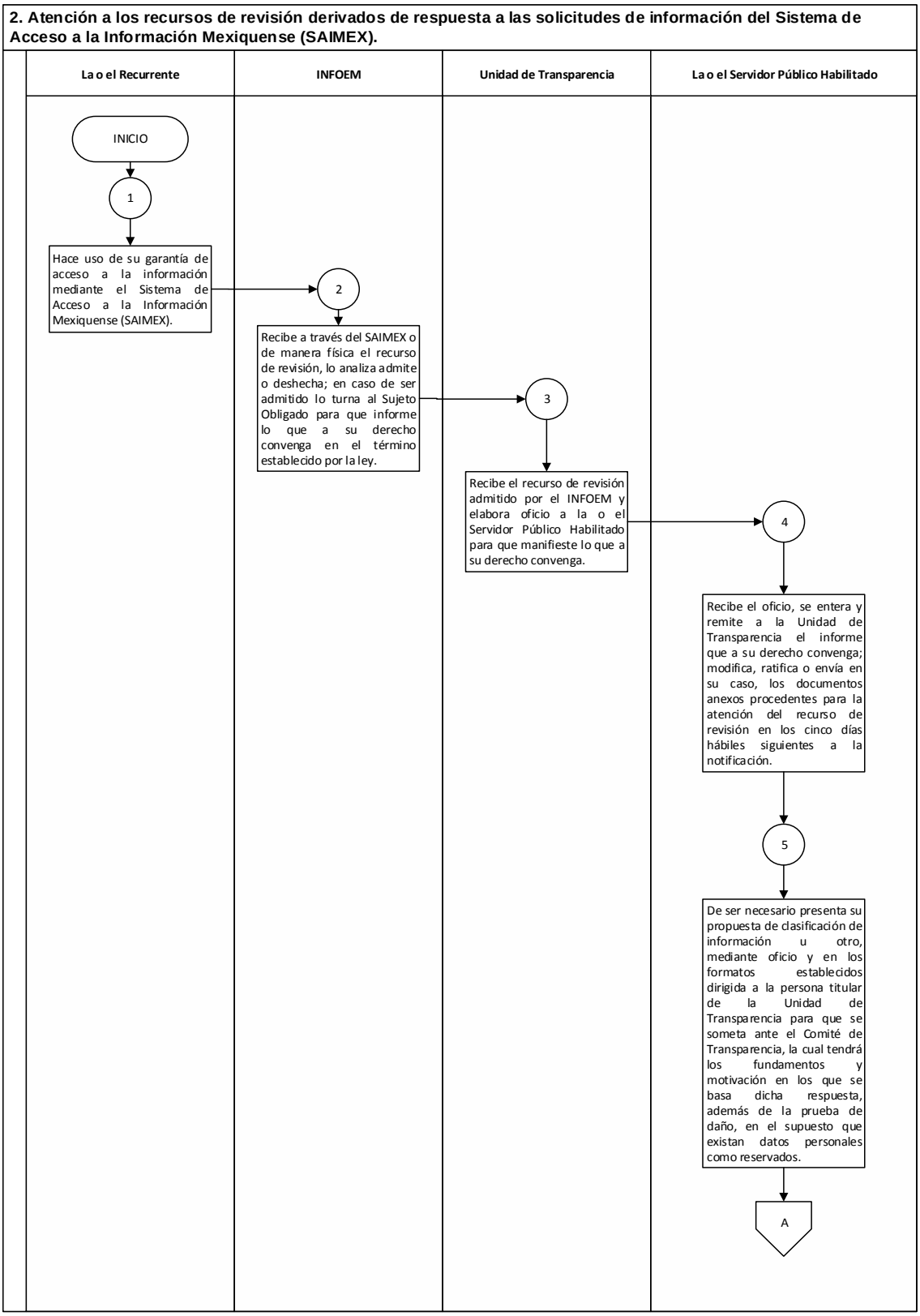
**2. Atención a los recursos de revisión derivados de respuesta a las solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX)**

**Descriptivo:**

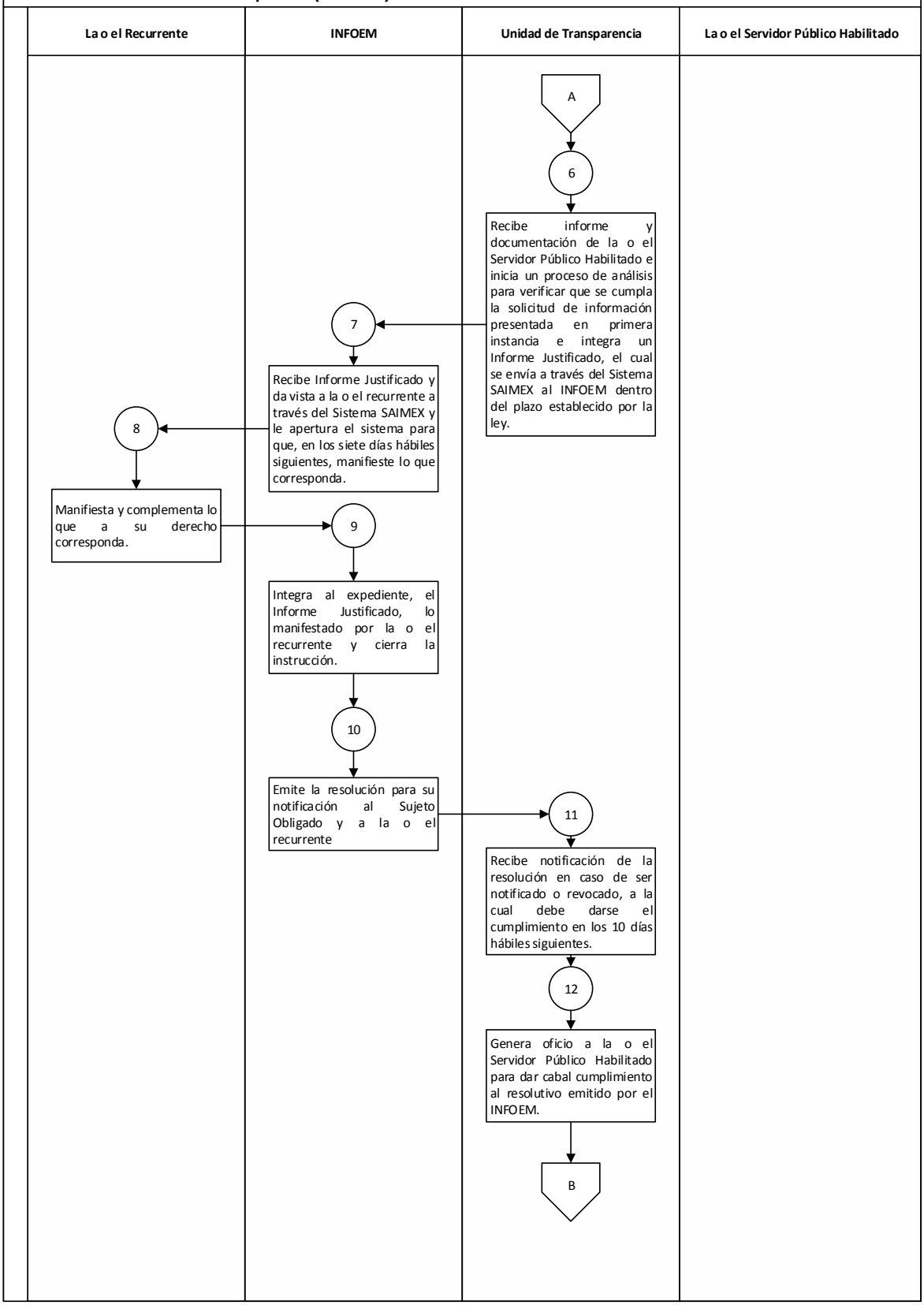
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **La o el Recurrente** | Hace uso de su garantía de acceso a la información mediante el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX). |
| **2** | **INFOEM** | Recibe a través del SAIMEX o de manera física el recurso de revisión, lo analiza admite o deshecha; en caso de ser admitido lo turna al Sujeto Obligado para que informe lo que a su derecho convenga en el término establecido por la ley. |
| **3** | **Unidad de Transparencia** | Recibe el recurso de revisión admitido por el INFOEM y elabora oficio a la o el Servidor Público Habilitado para que manifieste lo que a su derecho convenga. |
| **4** | **La o el Servidor Público Habilitado** | Recibe el oficio, se entera y remite a la Unidad de Transparencia el informe que a su derecho convenga; modifica, ratifica o envía en su caso, los documentos anexos procedentes para la atención del recurso de revisión en los cinco días hábiles siguientes a la notificación. |
| **5** | | De ser necesario presenta su propuesta de clasificación de información u otro, mediante oficio y en los formatos establecidos dirigida a la persona titular de la Unidad de Transparencia para que se someta ante el Comité de Transparencia, la cual tendrá los fundamentos y motivación en los que se basa dicha respuesta, además de la prueba de daño, en el supuesto que existan datos personales como reservados. |
| **6** | **Unidad de Transparencia** | Recibe informe y documentación de la o el Servidor Público Habilitado e inicia un proceso de análisis para verificar que se cumpla la solicitud de información presentada en primera instancia e integra un Informe Justificado, el cual se envía a través del Sistema SAIMEX al INFOEM dentro del plazo establecido por la ley. |
| **7** | **INFOEM** | Recibe Informe Justificado y da vista a la o el recurrente a través del Sistema SAIMEX y le apertura el sistema para que, en los siete días hábiles siguientes, manifieste lo que corresponda. |
| **8** | **La o el Recurrente** | Manifiesta y complementa lo que a su derecho corresponda. |
| **9** | **INFOEM** | Integra al expediente el Informe Justificado, lo manifestado por la o el recurrente y cierra la instrucción. |
| **10** | **Pleno del INFOEM** | Emite la resolución para su notificación al Sujeto Obligado y a la o el recurrente |
| **11** | **Unidad de Transparencia** | Recibe notificación de la resolución en caso de ser notificado o revocado, a la cual debe darse el cumplimiento en los 10 días hábiles siguientes. |
| **12** | | Genera oficio a la o el Servidor Público Habilitado para dar cabal cumplimiento al resolutivo emitido por el INFOEM. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **13** | **La o el Servidor Público Habilitado** | Integra y presenta su propuesta de clasificación o desclasificación de la información mediante oficio y en los formatos establecidos dirigida a la persona titular de la Unidad de Transparencia para que se someta ante el Comité de Transparencia, en el supuesto de que en el cumplimiento a la resolución que se va a dar, exista información clasificada. |
| **14** | **Unidad de Transparencia** | Recibe la documentación e información de la o el Servidor Público Habilitado y la sube al Sistema SAIMEX, a través del oficio de cumplimiento a la resolución e incorporando los anexos correspondientes. |
| **15** | **INFOEM** | Revisa el cumplimiento al resolutivo del Pleno y a través del Sistema SAIMEX le notifica y envía la información al recurrente. |
| **16** | | Verifica que se haya dado cabal cumplimiento, si es así emite acuerdo de cumplimiento a su determinación; en caso contrario, emitirá acuerdo de incumplimiento y se turnarán los actos a la Contraloría del INFOEM y ésta a su vez, notificará a la Unidad de Transparencia para que en el plazo establecido dé el total cumplimiento a lo ordenado. |
| **17** | **La o el Recurrente** | Recibe la información o reporte en cumplimiento del resolutivo a través del Sistema SAIMEX. |
| | | **FIN** |

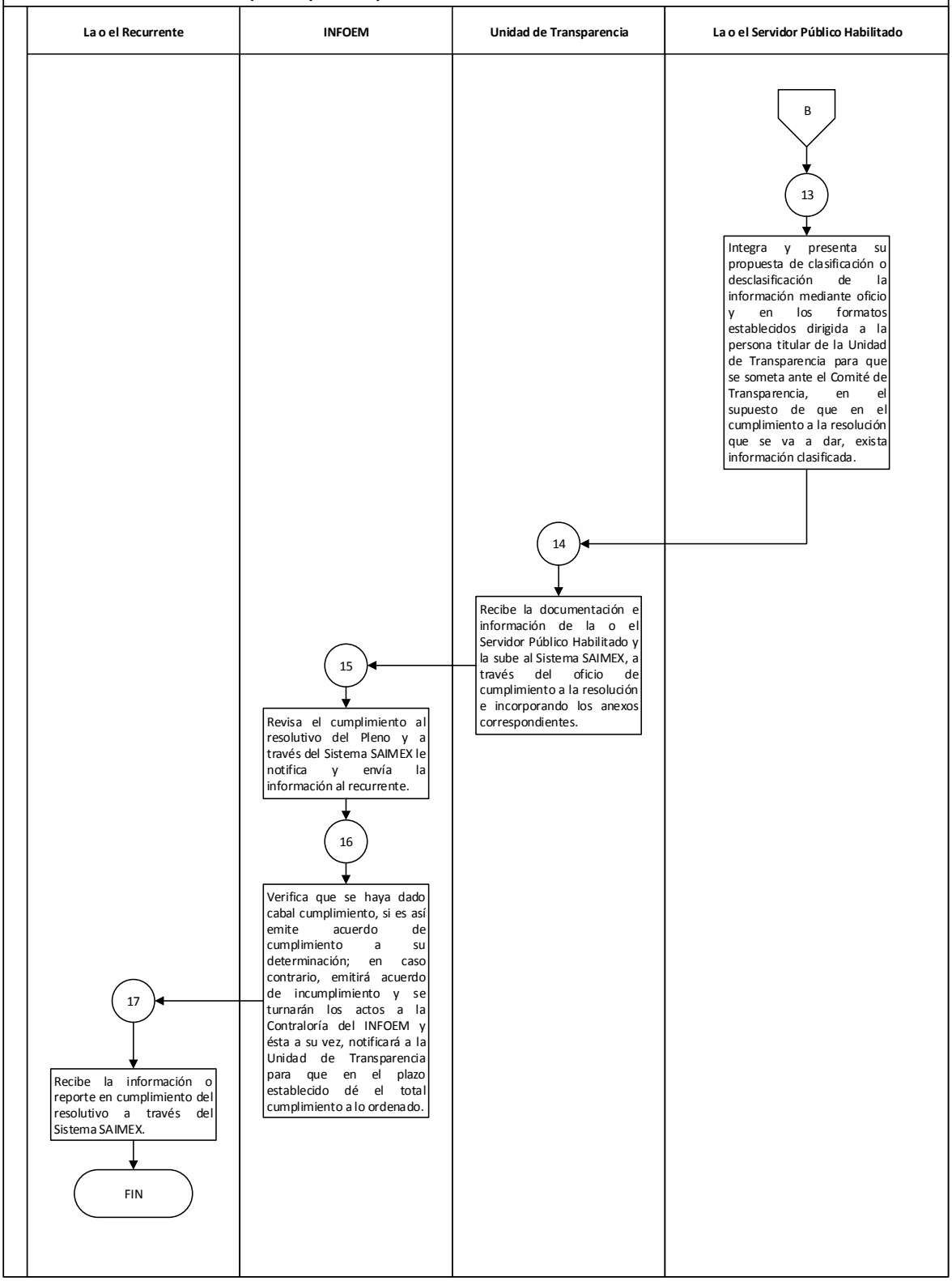
**Diagrama:**


2. Atención a los recursos de revisión derivados de respuesta a las solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).
La o el Recurrente
INFOEM
Unidad de Transparencia
La o el Servidor Público Habilitado
INICIO
1
Hace uso de su garantía de acceso a la información mediante el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).
2
Recibe a través del SAIMEX o de manera física el recurso de revisión, lo analiza admite o deshecha; en caso de ser admitido lo turna al Sujeto Obligado para que informe lo que a su derecho convenga en el término establecido por la ley.
3
Recibe el recurso de revisión admitido por el INFOEM y elabora oficio a la o el Servidor Público Habilitado para que manifieste lo que a su derecho convenga.
4
Recibe el oficio, se entera y remite a la Unidad de Transparencia el informe que a su derecho convenga; modifica, ratifica o envía en su caso, los documentos anexos procedentes para la atención del recurso de revisión en los cinco días hábiles siguientes a la notificación.
5
De ser necesario presenta su propuesta de clasificación de información u otro, mediante oficio y en los formatos establecidos dirigida a la persona titular de la Unidad de Transparencia para que se someta ante el Comité de Transparencia, la cual tendrá los fundamentos y motivación en los que se basa dicha respuesta, además de la prueba de daño, en el supuesto que existan datos personales como reservados.
A

**2. Atención a los recursos de revisión derivados de respuesta a las solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).**



**2. Atención a los recursos de revisión derivados de respuesta a las solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Actualización de la Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX)** |
| **Objetivo**: | Poner a disposición del público de manera permanente y actualizada de forma sencilla, precisa y entendible, la información correspondiente a las obligaciones de transparencia comunes y específicas, documentos y políticas, que establecen los artículos 92, 93 y 94 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Conforme al artículo 75 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, es obligación de los Sujetos Obligados poner a disposición de los particulares la información a que se refiere, a través de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Las dependencias de la Administración Pública Municipal de Toluca 2022-2024, en cuanto a la información correspondiente a las obligaciones de transparencia, deberán actualizarla por lo menos cada tres meses como cita el artículo 77 de la ley en la materia; salvo los criterios emitidos por el Sistema Nacional de Transparencia.
- La administración pública municipal vigente deberá difundir y mantener actualizada en medio electrónico, la información pública de oficio de acuerdo a lo establecido por los artículos 92, 93 y 94 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; así como los Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- La página de inicio de los portales de internet de los Sujetos Obligados, tendrán un vínculo de acceso al sitio donde se encuentra la información pública.
- Las dependencias de la administración pública municipal vigente, en cuanto al acceso a la información pública, deberán restringirla excepcionalmente, únicamente cuando ésta sea clasificada como reservada o confidencial a la luz de los supuestos considerados en los artículos 140 y 143 de la ley en mención.
- Además de las obligaciones de transparencia común, el Sujeto Obligado deberá poner a disposición del público lo estipulado en el artículo 94 fracciones I y II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- La Unidad de Transparencia verificará constantemente que las y los Servidores Públicos Habilitados den cumplimiento con la actualización y publicación de la información, conforme a lo dispuesto en los Artículos 92, 93 y 94 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y en apego a los Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información,

de las Obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

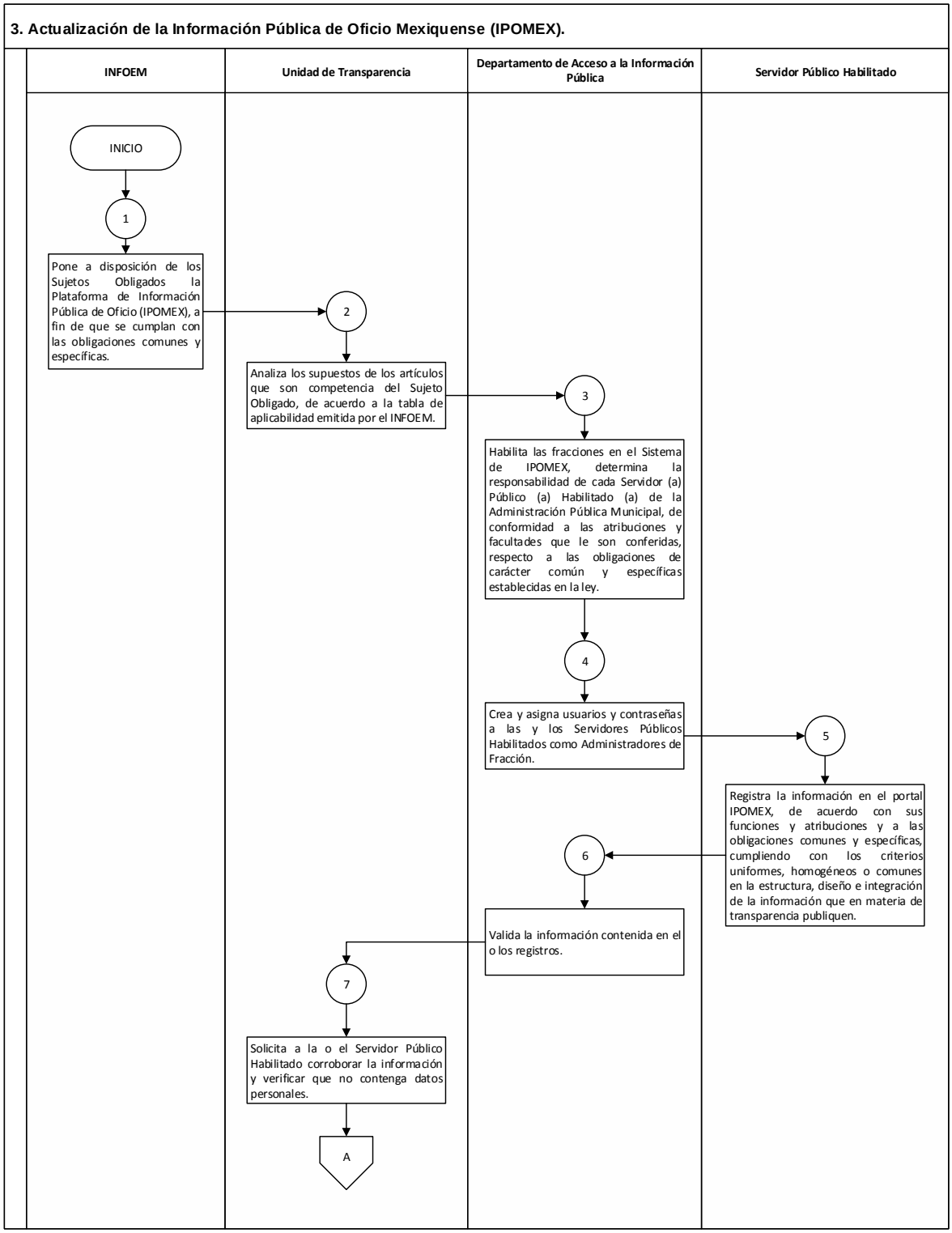
**3. Actualización de la Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX)**

**Descriptivo:**

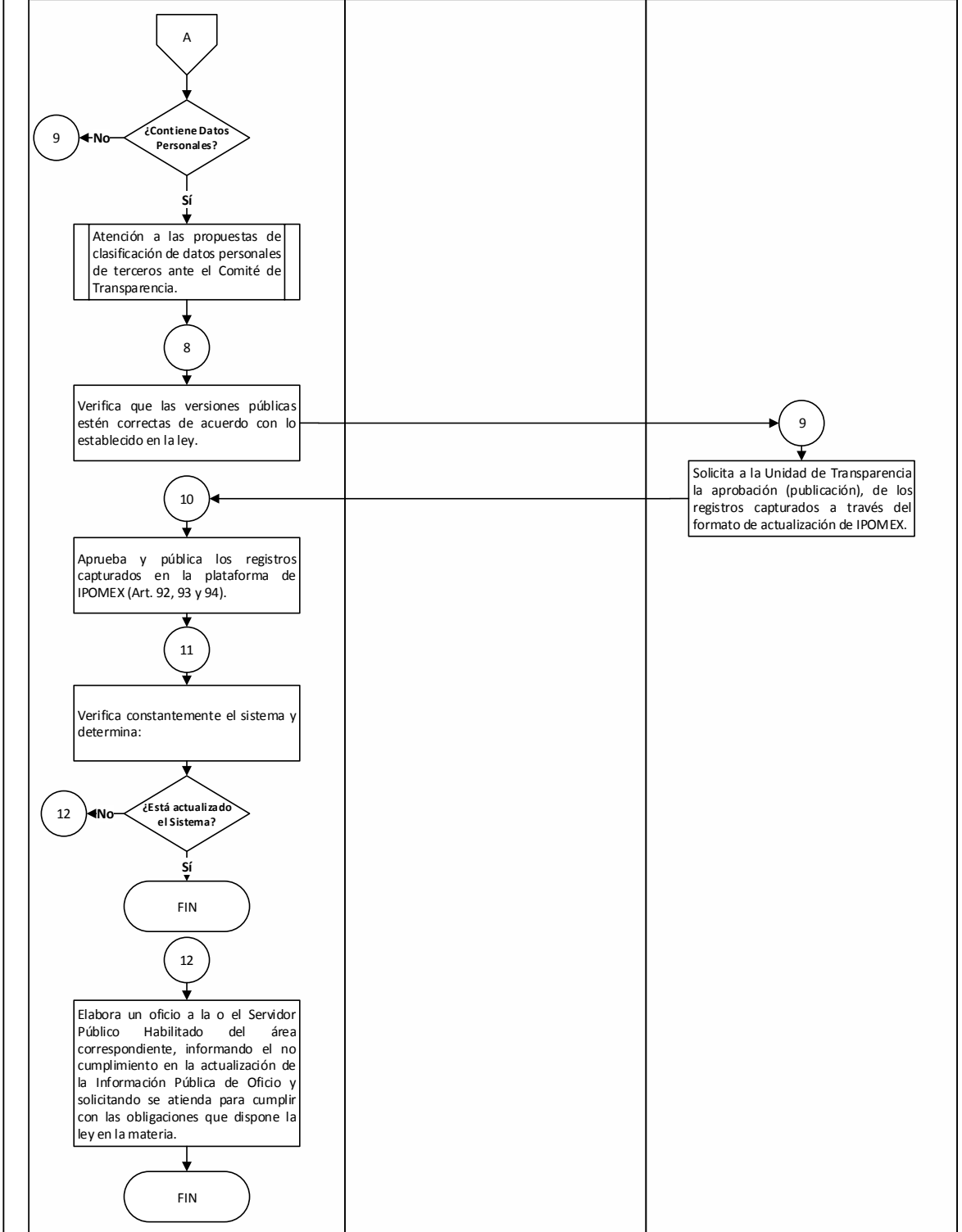
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **INFOEM** | Pone a disposición de los Sujetos Obligados la Plataforma de Información Pública de Oficio (IPOMEX), a fin de que se cumplan con las obligaciones comunes y específicas. |
| **2** | **Unidad de Transparencia** | Analiza los supuestos de los artículos que son competencia del Sujeto Obligado, de acuerdo a la tabla de aplicabilidad emitida por el INFOEM. |
| **3** | **Departamento de Acceso a la Información Pública** | Habilita las fracciones en el Sistema de IPOMEX, determina la responsabilidad de cada Servidor (a) Público (a) Habilitado (a) de la Administración Pública Municipal, de conformidad a las atribuciones y facultades que le son conferidas, respecto a las obligaciones de carácter común y específicas establecidas en la ley. |
| **4** | | Crea y asigna usuarios y contraseñas a las y los Servidores Públicos Habilitados como Administradores de Fracción. |
| **5** | **Servidor Público Habilitado** | Registra la información en el portal IPOMEX, de acuerdo con sus funciones y atribuciones y a las obligaciones comunes y específicas, cumpliendo con los criterios uniformes, homogéneos o comunes en la estructura, diseño e integración de la información que en materia de transparencia publiquen. |
| **6** | **Departamento de Acceso a la Información Pública** | Valida la información contenida en el o los registros. |
| **7** | **Unidad de Transparencia** | Solicita a la o el Servidor Público Habilitado corroborar la información y verificar que no contenga datos personales. |
| | | **¿Contiene Datos Personales?** |
| | | **No:**<br>Se conecta con el paso 9 |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el procedimiento atención a las propuestas de clasificación de datos personales de terceros ante el Comité de Transparencia. |
| **8** | | Verifica que las versiones públicas estén correctas de acuerdo con lo establecido en la ley. |
| **9** | **Servidor Público Habilitados** | Solicita a la Unidad de Transparencia la aprobación (publicación), de los registros capturados a través del formato de actualización de IPOMEX. |
| **10** | **Unidad de Transparencia** | Aprueba y pública los registros capturados en la plataforma de IPOMEX (Art. 92, 93 y 94). |
| **11** | | Verifica constantemente el sistema y determina: |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **¿Está actualizado el Sistema?** |
| | | **Sí:**<br>**FIN** |
| **12** | | **No:**<br>Elabora un oficio a la o el Servidor Público Habilitado del área correspondiente, informando el no cumplimiento en la actualización de la Información Pública de Oficio y solicitando se atienda para cumplir con las obligaciones que dispone la ley en la materia. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Actualización de la Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).
INFOEM
Unidad de Transparencia
Departamento de Acceso a la Información Pública
Servidor Público Habilitado
INICIO
1
Pone a disposición de los Sujetos Obligados la Plataforma de Información Pública de Oficio (IPOMEX), a fin de que se cumplan con las obligaciones comunes y específicas.
2
Analiza los supuestos de los artículos que son competencia del Sujeto Obligado, de acuerdo a la tabla de aplicabilidad emitida por el INFOEM.
3
Habilita las fracciones en el Sistema de IPOMEX, determina la responsabilidad de cada Servidor (a) Público (a) Habilitado (a) de la Administración Pública Municipal, de conformidad a las atribuciones y facultades que le son conferidas, respecto a las obligaciones de carácter común y específicas establecidas en la ley.
4
Crea y asigna usuarios y contraseñas a las y los Servidores Públicos Habilitados como Administradores de Fracción.
5
Registra la información en el portal IPOMEX, de acuerdo con sus funciones y atribuciones y a las obligaciones comunes y específicas, cumpliendo con los criterios uniformes, homogéneos o comunes en la estructura, diseño e integración de la información que en materia de transparencia publiquen.
6
Valida la información contenida en el o los registros.
7
Solicita a la o el Servidor Público Habilitado corroborar la información y verificar que no contenga datos personales.
A

**3. Actualización de la Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).**



## XXXIV. Departamento de Protección de Datos Personales

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- En atención al artículo 35 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; corresponde a cada Sujeto Obligado mediante su titular, órgano competente o Comité de Transparencia, la creación, modificación o supresión de sistemas y bases de datos personales.
- En el tratamiento de los datos personales el Sujeto Obligado observará los principios de calidad, consentimiento, finalidad, información, lealtad, licitud, proporcionalidad y responsabilidad.
- Asesorar a las y los Servidores Públicos Habilitados con el objeto de dar seguimiento en la creación, modificación o supresión de sistemas y bases de datos personales.
- Vigilar y verificar la integración, tratamiento y tutela de los sistemas de datos personales en posesión de las y los Servidores Públicos Habilitados.
- Verificar que en el registro de las cédulas de bases de datos contenga los requisitos establecidos en el artículo 37 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Actualizar las Cédulas de Bases de Datos Personales de las y los Servidores Públicos Habilitados.
- Asesorar y dar seguimiento sobre los avisos de privacidad integral y simplificado de las cédulas de bases de datos en posesión de las y los Servidores Públicos Habilitados.
- Verificar que las y los Servidores Públicos Habilitados hagan del conocimiento por cualquier medio al titular de los datos personales, los avisos de privacidad integral y simplificado, con el objeto de dar a conocer por qué se recaban sus datos personales, su finalidad, como serán protegidos y quien es el administrador y responsable de los mismos.
- Verificar y dar seguimiento que los avisos de privacidad cumplan con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

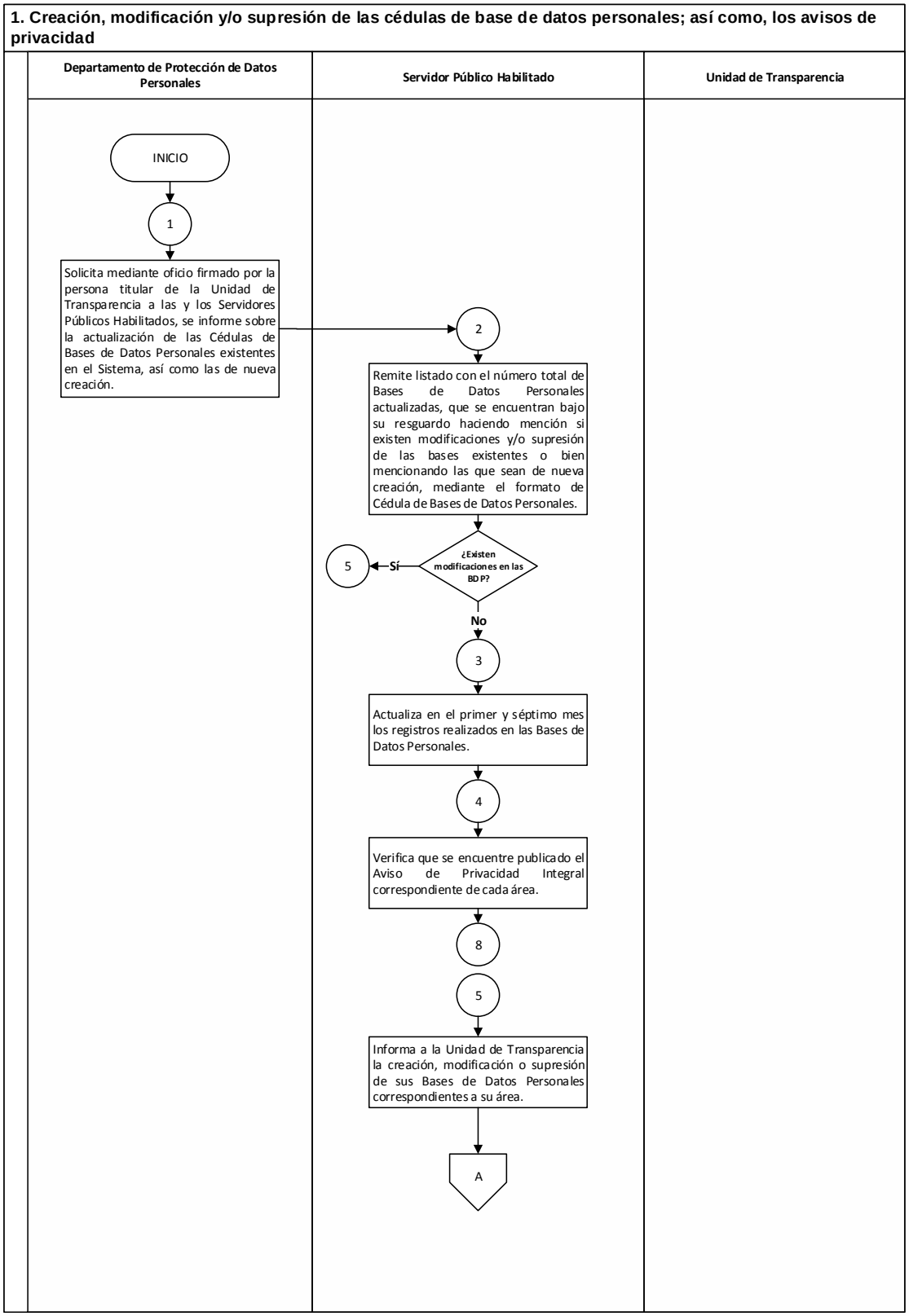
- Asesorar y dar seguimiento en la elaboración del documento de seguridad por parte de las y los Servidores Públicos Habilitados, derivado de los sistemas y bases de datos en la que el responsable adoptará, establecerá, mantendrá y documentará las medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales.
- Asesorar en la implementación de las medidas de seguridad en la protección de los sistemas y bases de datos personales en posesión de las y los Servidores Públicos Habilitados, en la que se implementen controles y acciones que eviten su daño, alteración, pérdida, destrucción, o el uso, transferencia, acceso o cualquier tratamiento no autorizado o ilícito.
- Implementar y verificar que las y los Servidores Públicos Habilitados lleven a cabo las políticas de datos personales en sus unidades administrativas.
- En caso de que exista la creación, modificación y/o supresión de las Bases de Datos Personales, la Unidad de Transparencia dará vista a la Dirección General de Protección de Datos Personales del INFOEM, informando los acuerdos emitidos por el Comité de Transparencia.

**1. Creación, modificación y/o supresión de las cédulas de base de datos personales; así como los avisos de privacidad**

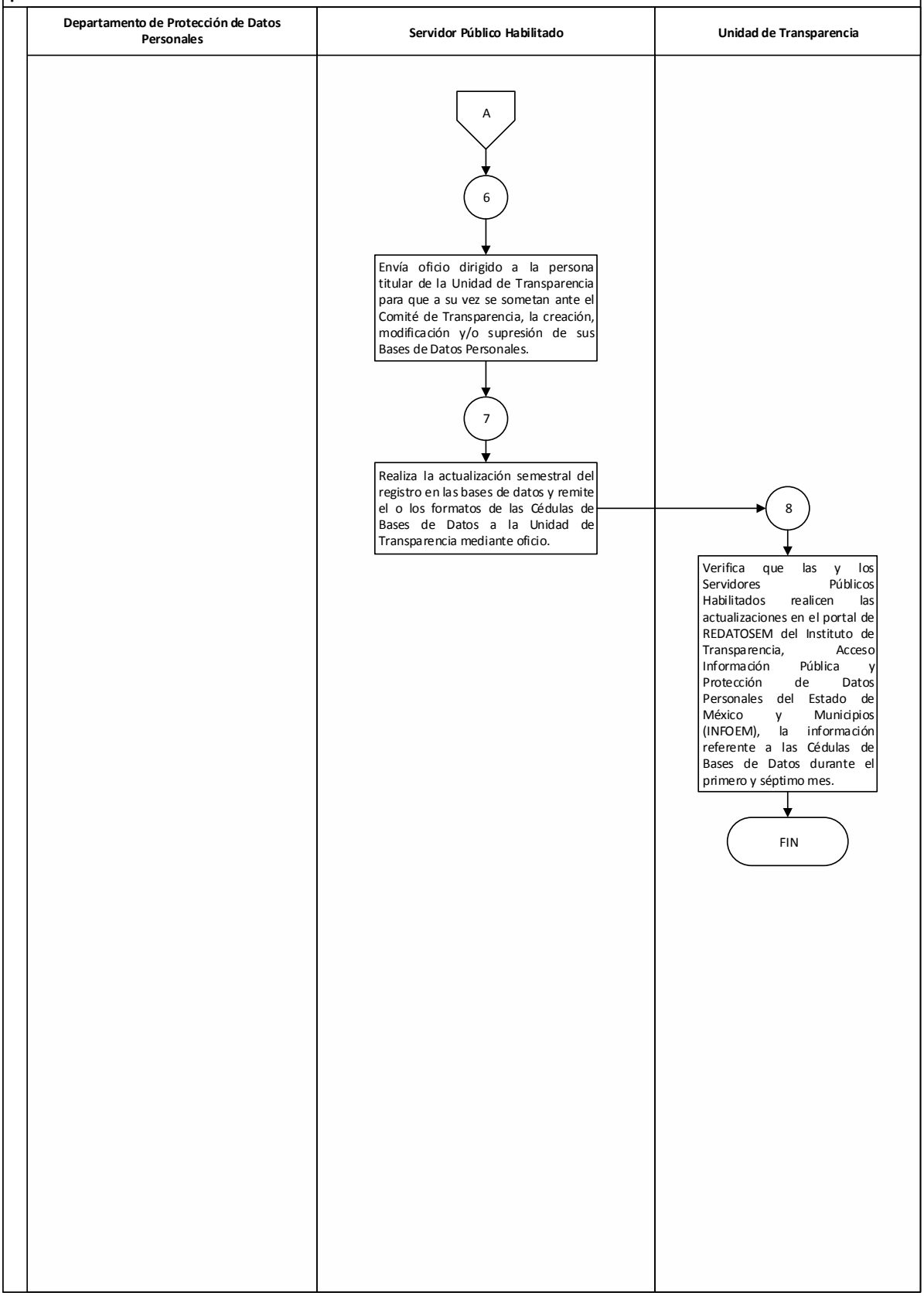
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Protección de Datos Personales** | Solicita mediante oficio firmado por la persona titular de la Unidad de Transparencia a las y los Servidores Públicos Habilitados, se informe sobre la actualización de las Cédulas de Bases de Datos Personales existentes en el Sistema, así como las de nueva creación. |
| **2** | **Servidor Público Habilitado** | Remite listado con el número total de Bases de Datos Personales actualizadas, que se encuentran bajo su resguardo haciendo mención si existen modificaciones y/o supresión de las bases existentes o bien mencionando las que sean de nueva creación, mediante el formato de Cédula de Bases de Datos Personales. |
| | | **¿Existen modificaciones en las BDP?** |
| **3** | | **No:**<br>Actualiza en el primer y séptimo mes los registros realizados en las Bases de Datos Personales. |
| **4** | | Verifica que se encuentre publicado el Aviso de Privacidad Integral correspondiente de cada área. Se conecta en el paso 8 |
| **5** | | **Sí:**<br>Informa a la Unidad de Transparencia la creación, modificación o supresión de sus Bases de Datos Personales correspondientes a su área. |
| **6** | | Envía oficio dirigido a la persona titular de la Unidad de Transparencia para que a su vez se sometan ante el Comité de Transparencia, la creación, modificación y/o supresión de sus Bases de Datos Personales. |
| **7** | | Realiza la actualización semestral del registro en las bases de datos y remite el o los formatos de las Cédulas de Bases de Datos a la Unidad de Transparencia mediante oficio. |
| **8** | **Unidad de Transparencia** | Verifica que las y los Servidores Públicos Habilitados realicen las actualizaciones en el portal de REDATOSEM del Instituto de Transparencia, Acceso Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM), la información referente a las Cédulas de Bases de Datos durante el primero y séptimo mes. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Creación, modificación y/o supresión de las cédulas de base de datos personales; así como, los avisos de privacidad
Departamento de Protección de Datos Personales
Servidor Público Habilitado
Unidad de Transparencia
INICIO
1
Solicita mediante oficio firmado por la persona titular de la Unidad de Transparencia a las y los Servidores Públicos Habilitados, se informe sobre la actualización de las Cédulas de Bases de Datos Personales existentes en el Sistema, así como las de nueva creación.
2
Remite listado con el número total de Bases de Datos Personales actualizadas, que se encuentran bajo su resguardo haciendo mención si existen modificaciones y/o supresión de las bases existentes o bien mencionando las que sean de nueva creación, mediante el formato de Cédula de Bases de Datos Personales.
¿Existen modificaciones en las BDP?
Sí
5
No
3
Actualiza en el primer y séptimo mes los registros realizados en las Bases de Datos Personales.
4
Verifica que se encuentre publicado el Aviso de Privacidad Integral correspondiente de cada área.
8
5
Informa a la Unidad de Transparencia la creación, modificación o supresión de sus Bases de Datos Personales correspondientes a su área.
A

**1. Creación, modificación y/o supresión de las cédulas de base de datos personales; así como, los avisos de privacidad**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

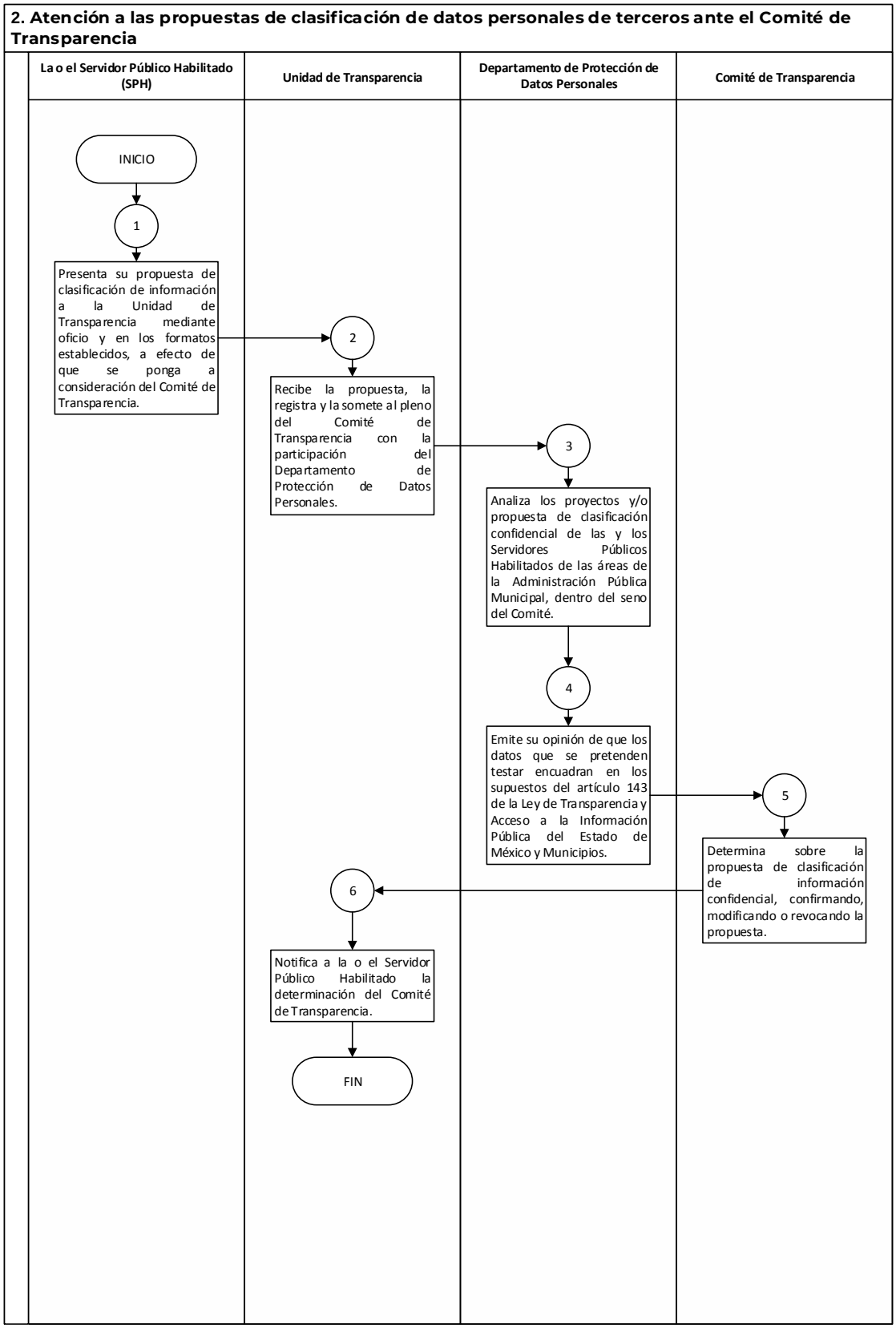
- Coadyuvar con el Comité de Transparencia cuando se pretendan clasificar datos personales que sometan a su consideración las y los Servidores Públicos Habilitados.

**2. Atención a las propuestas de clasificación de datos personales de terceros ante el Comité de Transparencia**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **La o el Servidor Público Habilitado (SPH)** | Presenta su propuesta de clasificación de información a la Unidad de Transparencia mediante oficio y en los formatos establecidos, a efecto de que se ponga a consideración del Comité de Transparencia. |
| **2** | **Unidad de Transparencia** | Recibe la propuesta, la registra y la somete al pleno del Comité de Transparencia con la participación del Departamento de Protección de Datos Personales. |
| **3** | **Departamento de Protección de Datos Personales** | Analiza los proyectos y/o propuesta de clasificación confidencial de las y los Servidores Públicos Habilitados de las áreas de la Administración Pública Municipal, dentro del seno del Comité. |
| **4** | | Emite su opinión de que los datos que se pretenden testar encuadran en los supuestos del artículo 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. |
| **5** | **Comité de Transparencia** | Determina sobre la propuesta de clasificación de información confidencial, confirmando, modificando o revocando la propuesta. |
| **6** | **Unidad de Transparencia** | Notifica a la o el Servidor Público Habilitado la determinación del Comité de Transparencia. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Atención a las propuestas de clasificación de datos personales de terceros ante el Comité de Transparencia
La o el Servidor Público Habilitado (SPH)
Unidad de Transparencia
Departamento de Protección de Datos Personales
Comité de Transparencia
INICIO
1
Presenta su propuesta de clasificación de información a la Unidad de Transparencia mediante oficio y en los formatos establecidos, a efecto de que se ponga a consideración del Comité de Transparencia.
2
Recibe la propuesta, la registra y la somete al pleno del Comité de Transparencia con la participación del Departamento de Protección de Datos Personales.
3
Analiza los proyectos y/o propuesta de clasificación confidencial de las y los Servidores Públicos Habilitados de las áreas de la Administración Pública Municipal, dentro del seno del Comité.
4
Emite su opinión de que los datos que se pretenden testar encuadran en los supuestos del artículo 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
5
Determina sobre la propuesta de clasificación de información confidencial, confirmando, modificando o revocando la propuesta.
6
Notifica a la o el Servidor Público Habilitado la determinación del Comité de Transparencia.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales en el sistema SARCOEM** |
| **Objetivo**: | Garantizar el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales a través del Sistema SARCOEM, mediante la atención, respuesta y seguimiento a las solicitudes hasta su conclusión; así como a los recursos de revisión que en su caso se presenten. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Tratándose del requisito establecido en el artículo 110 fracción I de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, si es el caso de que el domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados.
- De manera adicional la persona titular de los datos personales deberá acreditar su identidad y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales deberá señalar la modalidad en la que la persona titular de los datos personales prefiere se otorgue ésta, la cual podrá ser mediante consulta directa, copias simples, certificadas, digitalizadas u otro tipo de medio electrónico.
- La Unidad de Transparencia es el vínculo entre las y los particulares y el gobierno municipal, para atender las solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (Derechos ARCO).
- La presentación de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales sustentadas en el artículo 109 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se podrán realizar en cualquiera de las siguientes modalidades:
    1. Escrito libre presentado personalmente por la persona titular o su representante legal en la Unidad de Transparencia.
    2. De manera verbal por la persona titular o su representante legal en la Unidad de Transparencia.
    3. A través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM).
- La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO deberá contener:
    1. El nombre de la persona titular de los datos personales y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.
    2. Los documentos que acrediten la identidad de la persona titular de los datos personales y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
    3. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.
    4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.

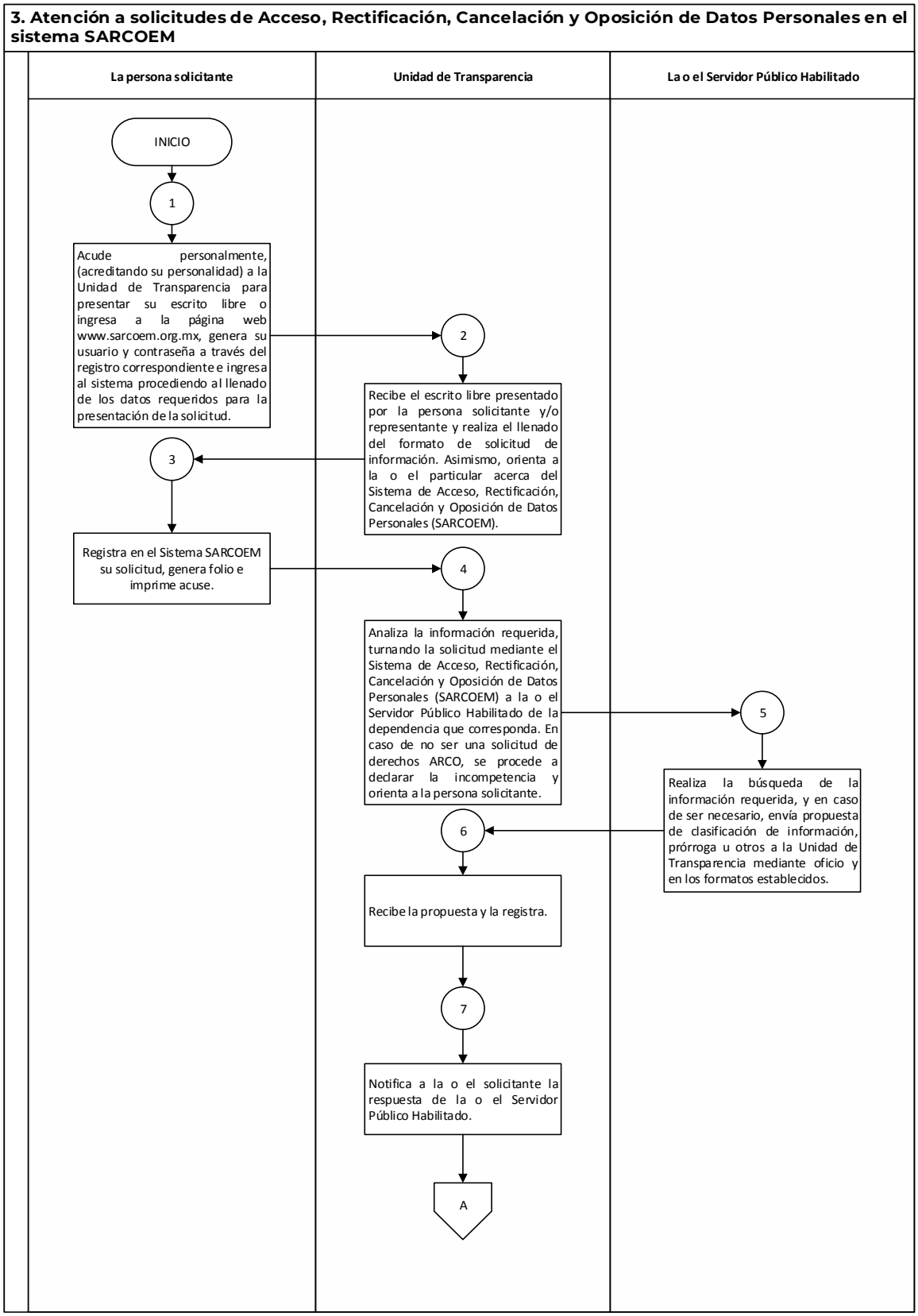
5. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien lo que solicita la persona titular.
6. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

**3. Atención a solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales en el sistema SARCOEM**

**Descriptivo:**

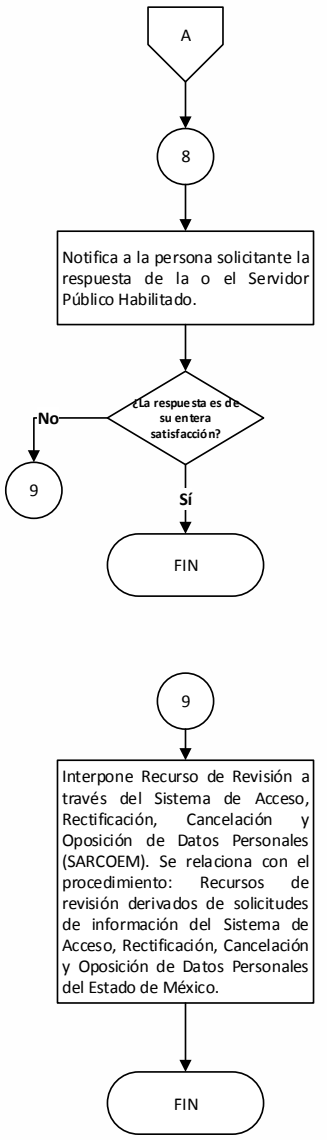
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **La persona solicitante** | Acude personalmente, (acreditando su personalidad) a la Unidad de Transparencia para presentar su escrito libre o ingresa a la página web www.sarcoem.org.mx, genera su usuario y contraseña a través del registro correspondiente e ingresa al sistema procediendo al llenado de los datos requeridos para la presentación de la solicitud. |
| **2** | **Unidad de Transparencia** | Recibe el escrito libre presentado por la persona solicitante y/o representante y realiza el llenado del formato de solicitud de información. Asimismo, orienta a la o el particular acerca del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM). |
| **3** | **La persona solicitante** | Registra en el Sistema SARCOEM su solicitud, genera folio e imprime acuse. |
| **4** | **Unidad de Transparencia** | Analiza la información requerida, turnando la solicitud mediante el Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM) a la o el Servidor Público Habilitado de la dependencia que corresponda. En caso de no ser una solicitud de derechos ARCO, se procede a declarar la incompetencia y orienta a la persona solicitante. |
| **5** | **La o el Servidor Público Habilitado** | Realiza la búsqueda de la información requerida, y en caso de ser necesario, envía propuesta de clasificación de información, prórroga u otros a la Unidad de Transparencia mediante oficio y en los formatos establecidos. |
| **6** | **Unidad de Transparencia** | Recibe la propuesta, la registra. |
| **8** | | Notifica a la persona solicitante la respuesta de la o el Servidor Público Habilitado. |
| **9** | **La persona solicitante** | Recibe la notificación y/o respuesta a su solicitud, en la modalidad elegida y determina |
| | | ¿La respuesta es de su entera satisfacción? |
| | | **Sí:**<br>FIN |
| **10** | | **No:**<br>Interpone Recurso de Revisión a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM). Se relaciona con el procedimiento: Recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Atención a solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales en el sistema SARCOEM
La persona solicitante
Unidad de Transparencia
La o el Servidor Público Habilitado
INICIO
1
Acude personalmente, (acreditando su personalidad) a la Unidad de Transparencia para presentar su escrito libre o ingresa a la página web www.sarcoem.org.mx, genera su usuario y contraseña a través del registro correspondiente e ingresa al sistema procediendo al llenado de los datos requeridos para la presentación de la solicitud.
2
Recibe el escrito libre presentado por la persona solicitante y/o representante y realiza el llenado del formato de solicitud de información. Asimismo, orienta a la o el particular acerca del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM).
3
Registra en el Sistema SARCOEM su solicitud, genera folio e imprime acuse.
4
Analiza la información requerida, turnando la solicitud mediante el Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM) a la o el Servidor Público Habilitado de la dependencia que corresponda. En caso de no ser una solicitud de derechos ARCO, se procede a declarar la incompetencia y orienta a la persona solicitante.
5
Realiza la búsqueda de la información requerida, y en caso de ser necesario, envía propuesta de clasificación de información, prórroga u otros a la Unidad de Transparencia mediante oficio y en los formatos establecidos.
6
Recibe la propuesta y la registra.
7
Notifica a la o el solicitante la respuesta de la o el Servidor Público Habilitado.
A

**3. Atención a solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales en el sistema SARCOEM**

| La persona solicitante | Unidad de Transparencia | La o el Servidor Público Habilitado |
|---|---|---|



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

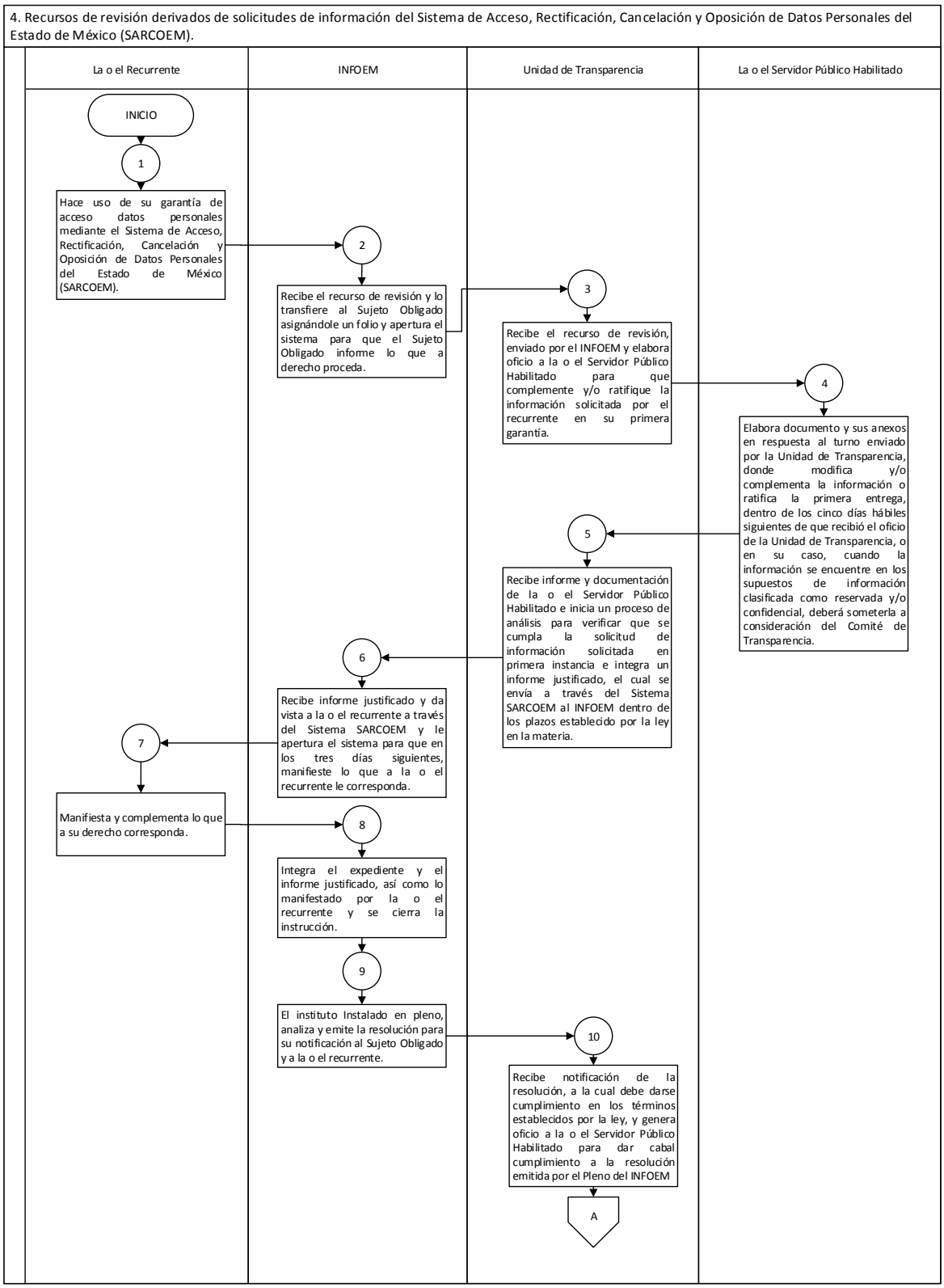
**4. Recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM)**

**Descriptivo:**

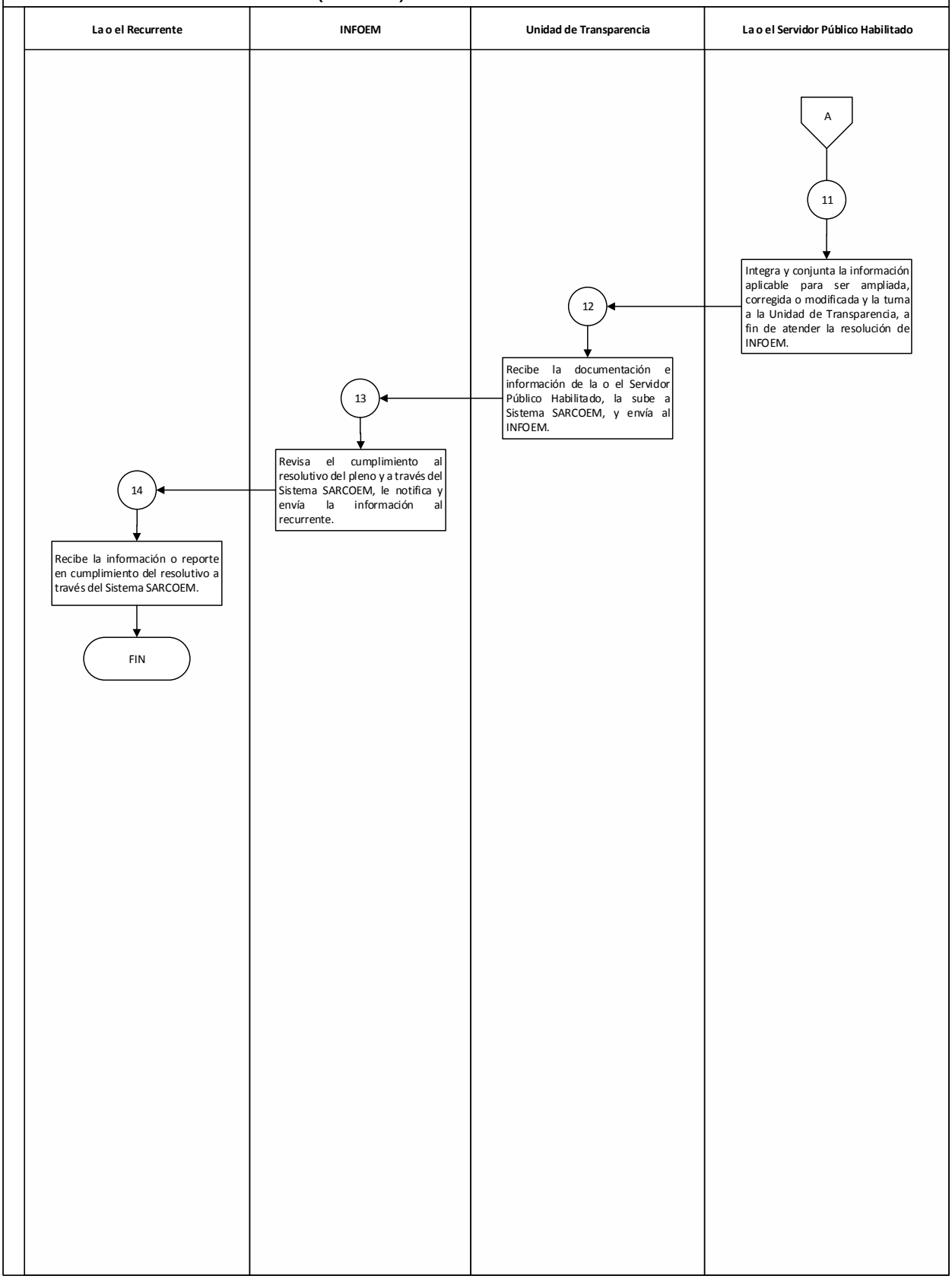
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **La o el Recurrente** | Hace uso de su garantía de acceso datos personales mediante el Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM). |
| **2** | **INFOEM** | Recibe el recurso de revisión y lo transfiere al Sujeto Obligado asignándole un folio y apertura el sistema para que el Sujeto Obligado informe lo que a derecho proceda. |
| **3** | **Unidad de Transparencia** | Recibe el recurso de revisión, enviado por el INFOEM y elabora oficio a la o el Servidor Público Habilitado para que complemente y/o ratifique la información solicitada por el recurrente en su primera garantía. |
| **4** | **La o el Servidor Público Habilitado** | Elabora documento y sus anexos en respuesta al turno enviado por la Unidad de Transparencia, donde modifica y/o complementa la información o ratifica la primera entrega, dentro de los cinco días hábiles siguientes de que recibió el oficio de la Unidad de Transparencia, o en su caso, cuando la información se encuentre en los supuestos de información clasificada como reservada y/o confidencial, deberá someterla a consideración del Comité de Transparencia. |
| **6** | **Unidad de Transparencia** | Recibe informe y documentación de la o el Servidor Público Habilitado e inicia un proceso de análisis para verificar que se cumpla la solicitud de información solicitada en primera instancia e integra un informe justificado, el cual se envía a través del Sistema SARCOEM al INFOEM dentro de los plazos establecido por la ley en la materia. |
| **7** | **INFOEM** | Recibe informe justificado y da vista a la o el recurrente a través del Sistema SARCOEM y le apertura el sistema para que en los tres días siguientes, manifieste lo que a la o el recurrente le corresponda. |
| **8** | **La o el Recurrente** | Manifiesta y complementa lo que a su derecho corresponda. |
| **9** | **INFOEM** | Integra el expediente y el informe justificado, así como lo manifestado por la o el recurrente y se cierra la instrucción. |
| **10** | | El instituto Instalado en pleno, analiza y emite la resolución para su notificación al Sujeto Obligado y a la o el recurrente. |
| **11** | **Unidad de Transparencia** | Recibe notificación de la resolución, a la cual debe darse cumplimiento en los términos establecidos por la ley, y genera oficio a la o el Servidor Público Habilitado para dar cabal cumplimiento a la resolución emitida por el Pleno del INFOEM. |
| **12** | **La o el Servidor Público Habilitado** | Integra y conjunta la información aplicable para ser ampliada, corregida o modificada y la turna a la Unidad de Transparencia, a fin de atender la resolución de INFOEM. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **13** | **Unidad de Transparencia** | Recibe la documentación e información de la o el Servidor Público Habilitado, la sube a Sistema SARCOEM, y envía al INFOEM. |
| **14** | **INFOEM** | Revisa el cumplimiento al resolutivo del pleno y a través del Sistema SARCOEM, le notifica y envía la información al recurrente. |
| **15** | **La o el Recurrente** | Recibe la información o reporte en cumplimiento del resolutivo a través del Sistema SARCOEM. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM).
La o el Recurrente
INFOEM
Unidad de Transparencia
La o el Servidor Público Habilitado
INICIO
1
Hace uso de su garantía de acceso datos personales mediante el Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM).
2
Recibe el recurso de revisión y lo transfiere al Sujeto Obligado asignándole un folio y apertura el sistema para que el Sujeto Obligado informe lo que a derecho proceda.
3
Recibe el recurso de revisión, enviado por el INFOEM y elabora oficio a la o el Servidor Público Habilitado para que complemente y/o ratifique la información solicitada por el recurrente en su primera garantía.
4
Elabora documento y sus anexos en respuesta al turno enviado por la Unidad de Transparencia, donde modifica y/o complementa la información o ratifica la primera entrega, dentro de los cinco días hábiles siguientes de que recibió el oficio de la Unidad de Transparencia, o en su caso, cuando la información se encuentre en los supuestos de información clasificada como reservada y/o confidencial, deberá someterla a consideración del Comité de Transparencia.
5
Recibe informe y documentación de la o el Servidor Público Habilitado e inicia un proceso de análisis para verificar que se cumpla la solicitud de información solicitada en primera instancia e integra un informe justificado, el cual se envía a través del Sistema SARCOEM al INFOEM dentro de los plazos establecido por la ley en la materia.
6
Recibe informe justificado y da vista a la o el recurrente a través del Sistema SARCOEM y le apertura el sistema para que en los tres días siguientes, manifieste lo que a la o el recurrente le corresponda.
7
Manifiesta y complementa lo que a su derecho corresponda.
8
Integra el expediente y el informe justificado, así como lo manifestado por la o el recurrente y se cierra la instrucción.
9
El instituto Instalado en pleno, analiza y emite la resolución para su notificación al Sujeto Obligado y a la o el recurrente.
10
Recibe notificación de la resolución, a la cual debe darse cumplimiento en los términos establecidos por la ley, y genera oficio a la o el Servidor Público Habilitado para dar cabal cumplimiento a la resolución emitida por el Pleno del INFOEM
A

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



## XXXV. Distribución

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

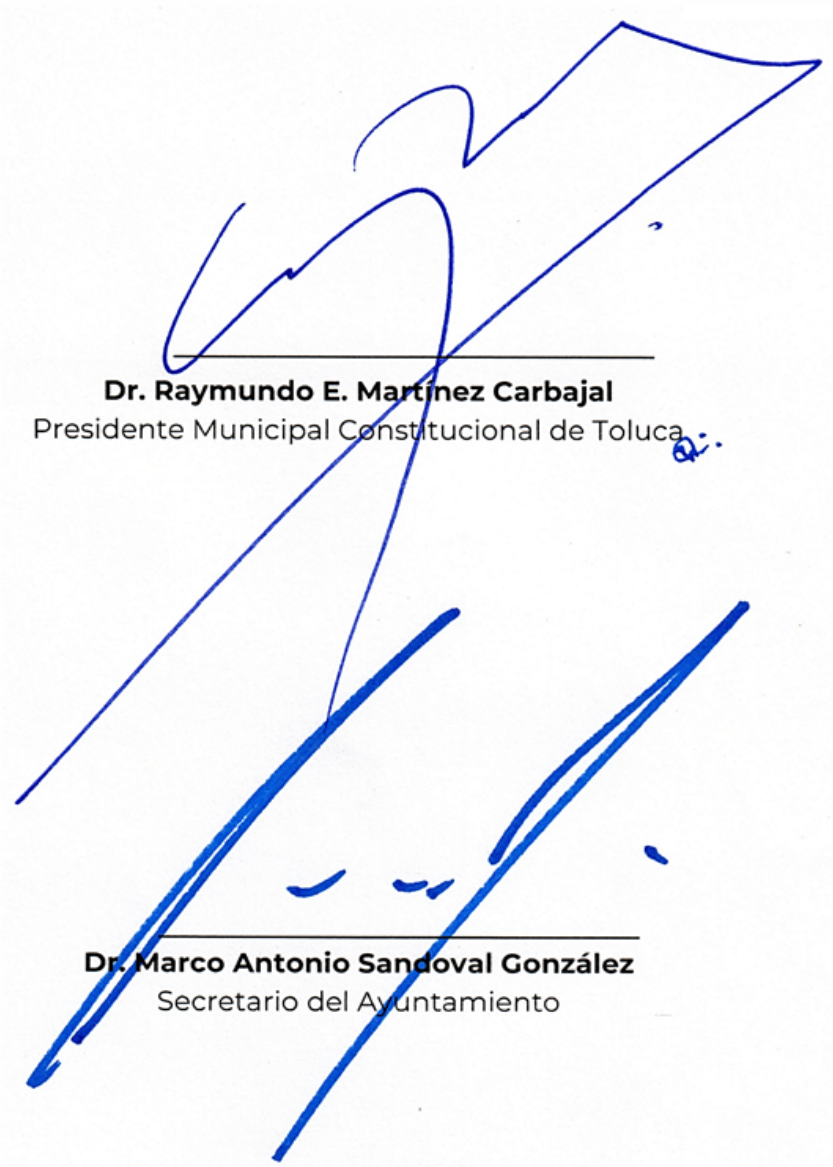
Existen copias en medio magnético en:

- Secretaría del Ayuntamiento

## XXXVI. Registro de Ediciones

Primera edición Junio 2023
Elaboración del Manual

## XXXVII. Validación



## XXXVIII. Créditos

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento.

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

## XXXIX. Hoja de Actualización

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Tesorería Municipal.

TOLUCA

Ayuntamiento
**2022 - 2024**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## TESORERÍA 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: 72 22 26 12 80 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 ..... 7**
**II. OBJETIVO GENERAL ..... 8**
**III. Delegación Administrativa ..... 9**
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente .9
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas ..... 12
Alta de personal ..... 19
Baja de personal ..... 23
**IV. Unidad de Normatividad Hacendaria ..... 28**
Atención a solicitud de búsqueda y requerimientos de información fiscal solicitada por autoridades competentes ..... 28
Informes previos o justificados dentro de los juicios de amparo ..... 31
Convenios de pago entre los particulares y la autoridad municipal ..... 34
Análisis de las solicitudes de exención de pago ..... 37
**V. Departamento de Gestión Catastral ..... 41**
Inscripción, bajas y cambios técnicos de inmuebles ..... 41
Actualización al Padrón Catastral Municipal derivado de cambios administrativos ..... 52
**VI. Departamento de Investigación y Actualización Catastral ..... 59**
Levantamiento topográfico catastral y verificación de linderos ..... 59
Certificaciones catastrales de plano manzanero catastral, clave catastral, clave y valor catastral y constancia de identificación catastral ..... 71
Verificación y captura de información catastral ..... 78
**VII. Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones ..... 83**
Conciliaciones Bancarias ..... 83
Digitalización de Documentos ..... 88
Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública Anual ..... 91
Contestación al Pliego de Observaciones ..... 96
Codificación y Captura de Información Contable (ingresos, cheques, egresos y diario) ..... 102
Emisión de estados financieros del programa FONTOL ..... 114
**VIII. Departamento de Rendición de Cuentas ..... 122**
Atención a solicitudes de información pública turnadas a la Tesorería Municipal ..... 122

Alimentación y Actualización de la información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios concerniente a la Tesorería Municipal ..... 126

Alimentar y Actualizar la Información de la Página del Ayuntamiento concerniente a la Tesorería Municipal ..... 129

Contestar las Evaluaciones realizadas mediante el Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC) ..... 132

**IX. Departamento de Recaudación ..... 135**

Cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras ..... 135

Liquidaciones de predial que se encuentran en el procedimiento administrativo de ejecución ..... 138

Liquidaciones de Diferencias del Impuesto Predial ..... 141

Pago del Impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y otras Operaciones Traslativas de Dominio ..... 144

Expedición de Certificaciones de no Adeudo de Impuesto Predial y Aportaciones de Mejoras ..... 148

Expedición de copia (s) certificada(s) ..... 152

Expedición de certificaciones relativas a Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente ..... 156

Cumplimiento de pago o validación de exención de impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales autorizados a establecimientos comerciales, industriales o de servicios ..... 160

Liquidación para notificación o pago de crédito fiscal ..... 164

Pago de arrendamiento. ..... 168

**X. Departamento de Ingresos Diversos ..... 171**

Cobro de derecho de uso de vias y áreas públicas para el ejercicio de actividades comerciales y de servicios ..... 171

Cobro de derechos de estacionamiento en la vía pública y de servicio público para bases de taxis ..... 174

Cobro de derecho de uso de vías y áreas públicas para la instalación de juegos mecánicos ..... 177

Cobro de sanitarios públicos ..... 180

**XI. Departamento de Estacionamientos y Parquímetros ..... 183**

Funcionamiento de Parquímetro virtual ..... 183

Verificación de lugares de estacionamiento en la vía pública destinados para cobro por sistema virtual de parquímetros ..... 186

Supervisión de la recaudación de ingresos de los parquímetros virtuales..... 189
Servicio de estacionamiento al público en general por contrato y préstamo .192
Servicio de estacionamiento por pensión ..... 197
Servicio de estacionamiento para funcionarios públicos y vehículos oficiales 200
Servicio de estacionamiento mediante contrato o convenio para personas físicas o morales..... 203
**XI. Departamento de Fiscalización ..... 208**
Procedimiento administrativo de ejecución de créditos fiscales ..... 208
Seguimiento a contribuyentes no localizados..... 228
Avalúo de bienes muebles e inmuebles ..... 239
Remate de bienes muebles e inmuebles ..... 247
**XII. Departamento de Control de Ingresos..... 263**
Recepción y control de las cifras de ingresos obtenidos por las oficinas recaudadoras del Ayuntamiento de Toluca ..... 263
**XIII. Departamento de Programas Federales y Estatales ..... 266**
Autorización de recursos presupuestales..... 266
Revisión de documentación soporte ..... 271
Modificación, ampliación y cancelación de recursos financieros..... 274
Conciliación interna de recursos..... 277
Actualización de reportes mensuales y/o trimestrales con base en la normatividad de cada uno de los programas..... 280
**XIV. Departamento de Recursos Propios ..... 283**
**Pago a proveedores** ..... 283
**XV. Departamento de Programación y Control Presupuestal ..... 290**
Asignación de techo financiero ..... 290
Aprobación del proyecto de presupuesto por el Ayuntamiento..... 293
Recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios ..... 296
Adecuaciones presupuestales ..... 300
Codificación de facturas y registro de documentación soporte ..... 303
Revisión del recurso para pagos diversos..... 306
**XVI. Departamento de Caja General..... 309**
Recepción parcial de efectivo del ingreso recaudado..... 309
Concentración de efectivo, cheques y documentos del ingreso recaudado ... 312
Concentración y entrega de efectivo a empresas de traslado de valores ..... 315

Depósito de cheques en el Sistema de Tesorería Integral Bancomer ..... 318
Elaboración del corte de caja ..... 321
Recepción de cheques y transferencias electrónicas para pagar y aplicar a proveedores y prestadores de servicios ..... 324
Notificación de cheques devueltos ..... 327
Actualización de saldos e inversiones en cuentas bancarias y corte de recibos de rendimientos ..... 330
Apertura y renovación de inversiones ..... 334
Comprobación de cheques pagados ..... 337
Operación de transferencias electrónicas vía Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) ..... 340

**XVII. Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales ..... 343**
Pago de nómina a servidores públicos en efectivo ..... 343
Pago de nómina de pensiones alimenticias ..... 349
Pago de nómina de servidores públicos por dispersión electrónica ..... 354
Expedición de tarjeta de nómina ..... 357

**XVIII. DISTRIBUCIÓN ..... 360**
**XIX. REGISTRO DE EDICIONES ..... 361**
**XX. VALIDACIÓN. ..... 362**
**XXI. CRÉDITOS ..... 363**
**XXII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN ..... 364**

## I. PRESENTACIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa, y para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales de la administración en turno, la Secretaría del Ayuntamiento 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 de la administración pública municipal y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

El Manual de Procedimientos de la Tesorería Municipal es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Tesorería Municipal”.

## II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información para guiar a las y los servidores públicos que laboran en la Tesorería Municipal en la ejecución de los procesos que desarrollan, enfocados en la prestación de servicios o la atención de trámites en lo particular ante las dependencias municipales, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento para el buen desempeño de la gestión administrativa con apego a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

## III. 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. |

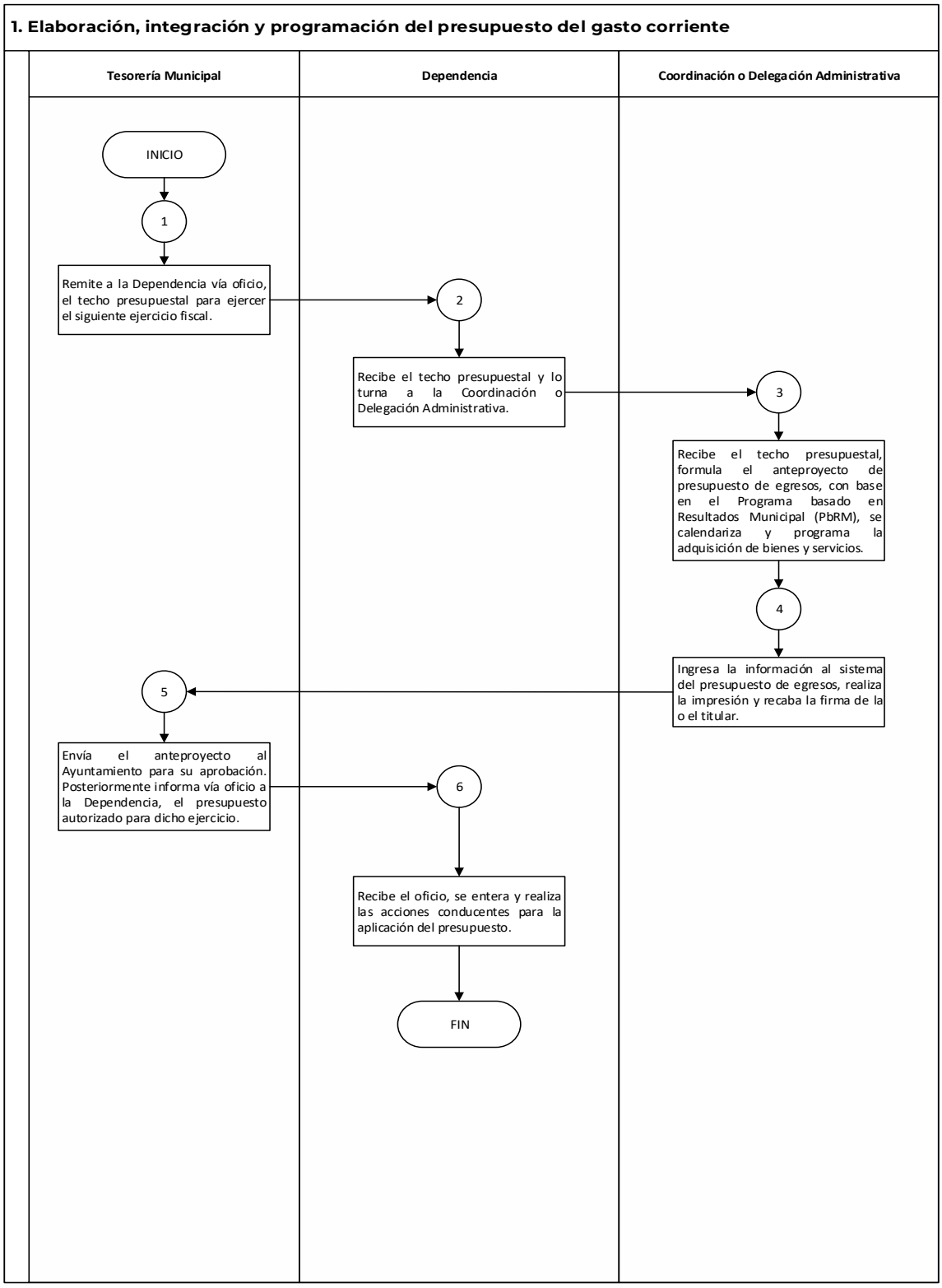
### POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
**Descriptivo:**

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

**DIAGRAMA:**


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas** |
| **Objetivo**: | Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.

- La compra o contratación de bienes o servicios que realice la Dirección General de Administración se sujetará a los principios de racionalidad y maximización de gasto.

- Es responsabilidad de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.

- Las solicitudes de adquisición y de servicio, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.

- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.

- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

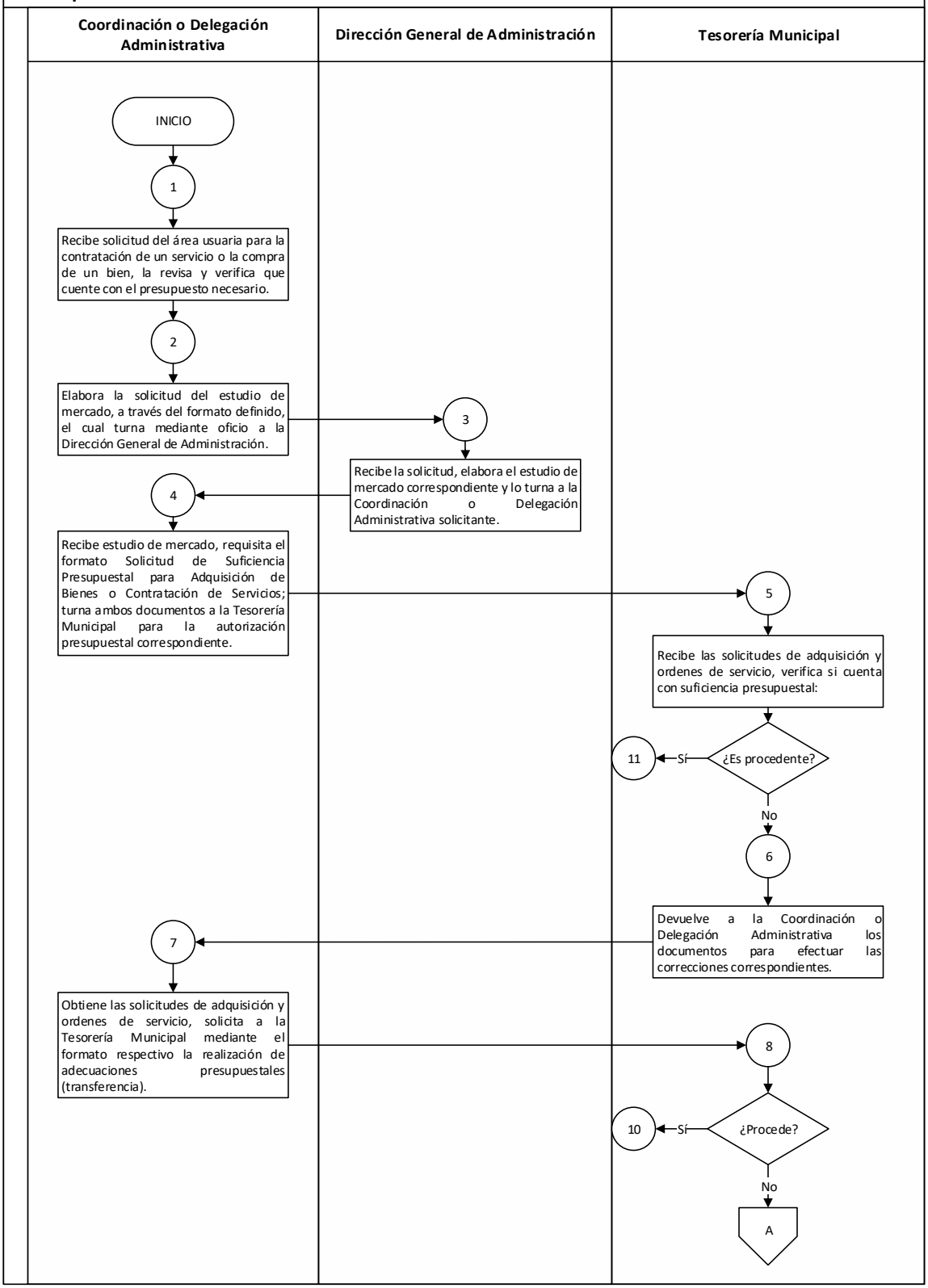
**2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Coordinación o Delegación Administrativa | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| 2 | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| 3 | Dirección General de Administración | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| 4 | Coordinación o Delegación Administrativa | Recibe estudio de mercado, 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 | | **No**<br>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**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| 10 | | **Sí**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| 11 | | **Sí**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| 12 | Coordinación o Delegación Administrativa | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| 13 | | Recibe solicitud de compra y determina: |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **14** | **Dirección General de Administración** | **No:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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**



## DIAGRAMA:

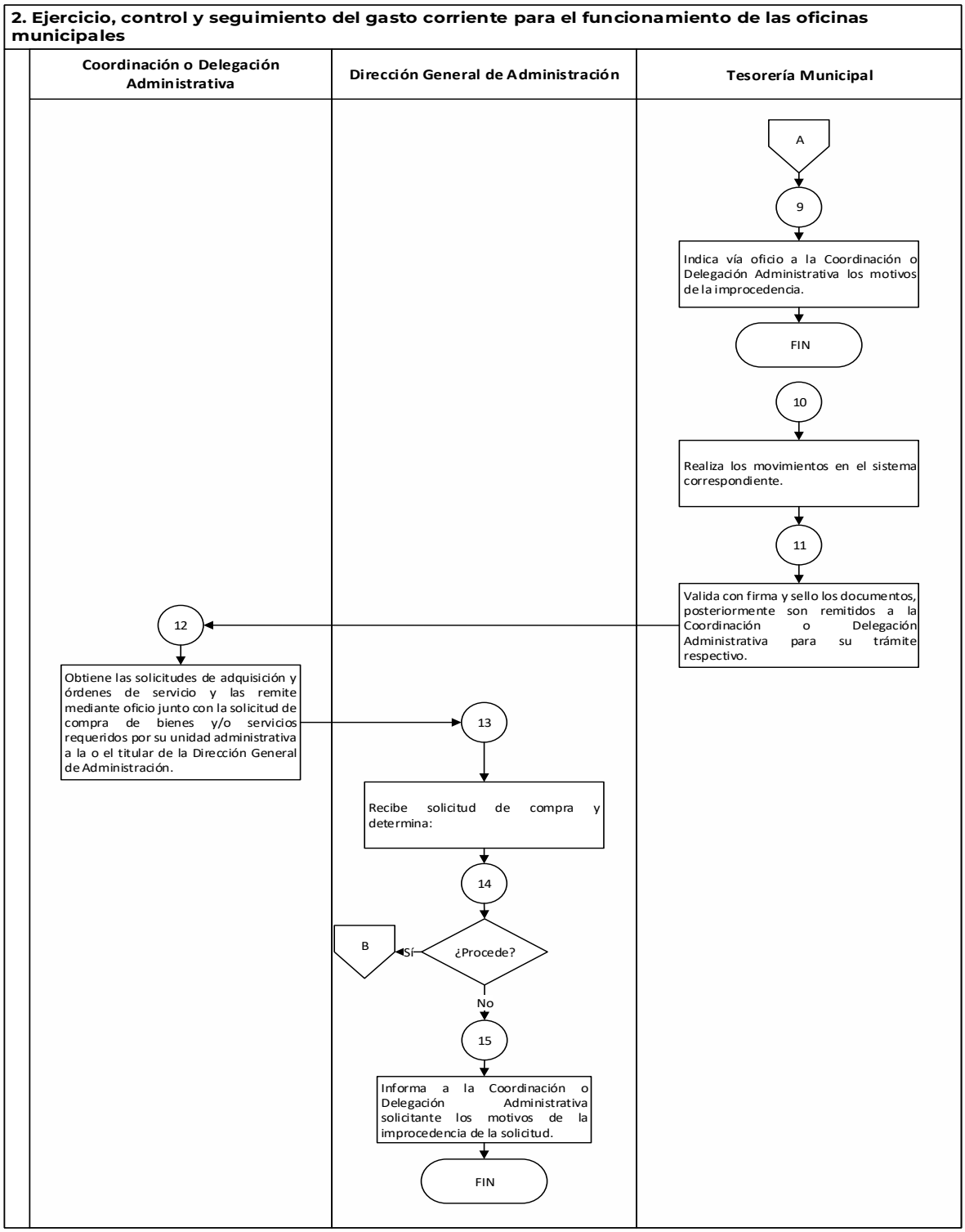
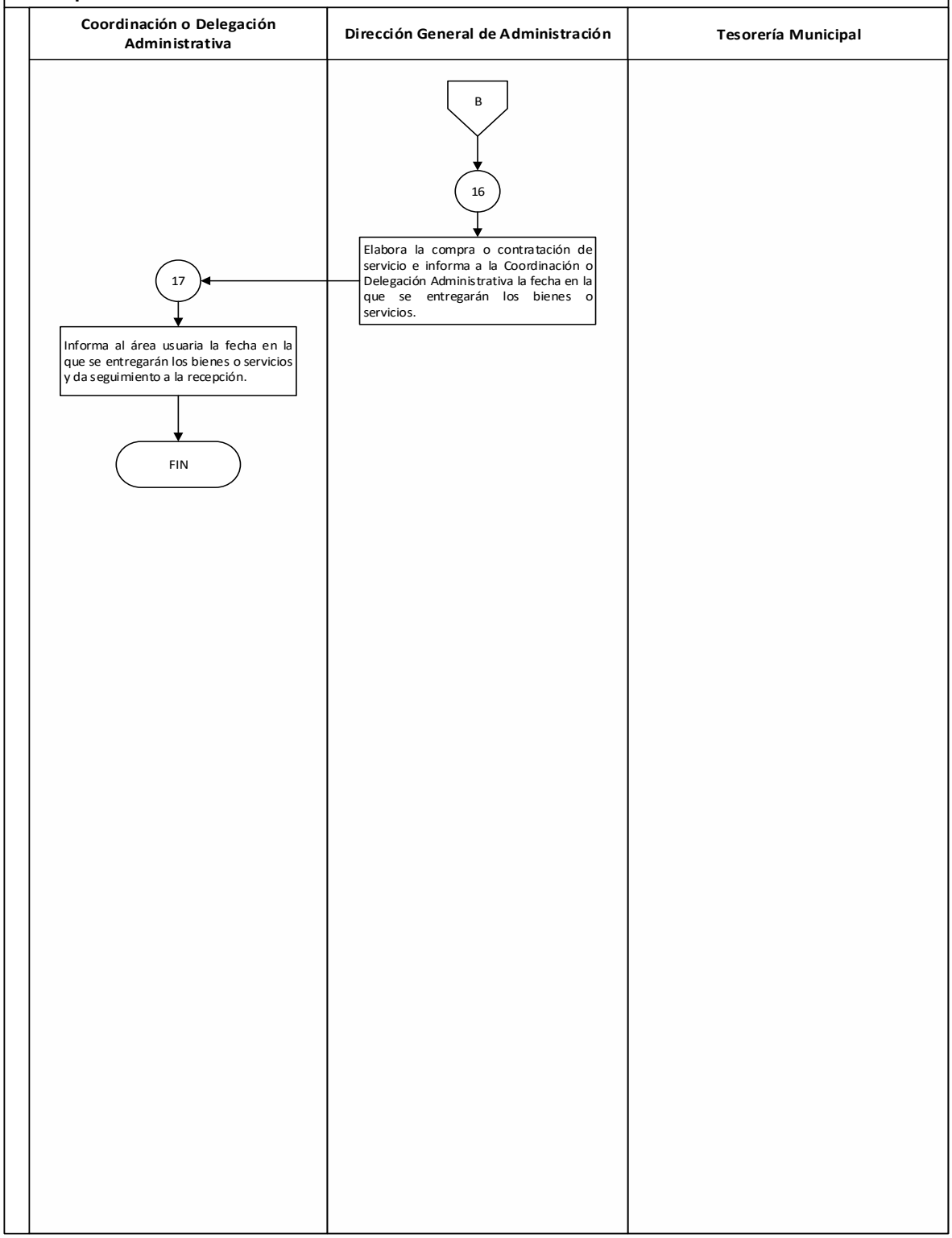

2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
A
9
Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia.
FIN
10
Realiza los movimientos en el sistema correspondiente.
11
Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo.
12
Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración.
13
Recibe solicitud de compra y determina:
14
¿Procede?
Sí
B
No
15
Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud.
FIN

**DIAGRAMA:**

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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo:** | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

- Cédula informativa de manifestación de bienes
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

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

**3. Alta de personal**

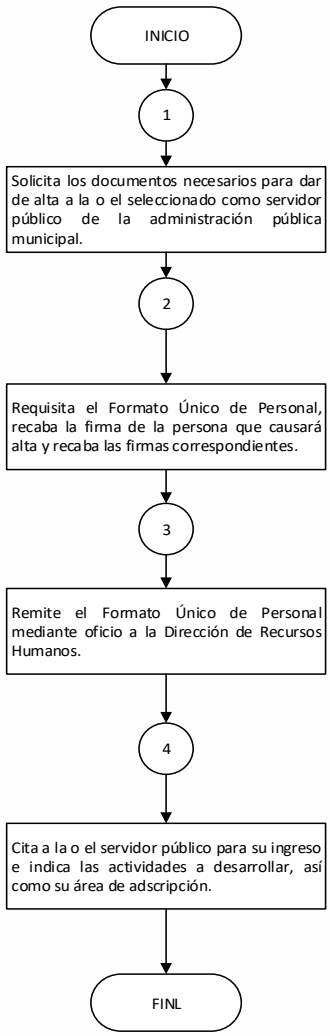
**Descriptivo:**

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

**DIAGRAMA:**

**3. Alta de personal**

**Coordinación o Delegación Administrativa**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.

- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.

- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Coordinación o Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.

- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.

- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.

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

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

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

**4. Baja de personal**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| **2** | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | **¿Es mando medio o superior?** |
| **3** | | **Sí:**<br>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:**<br>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:

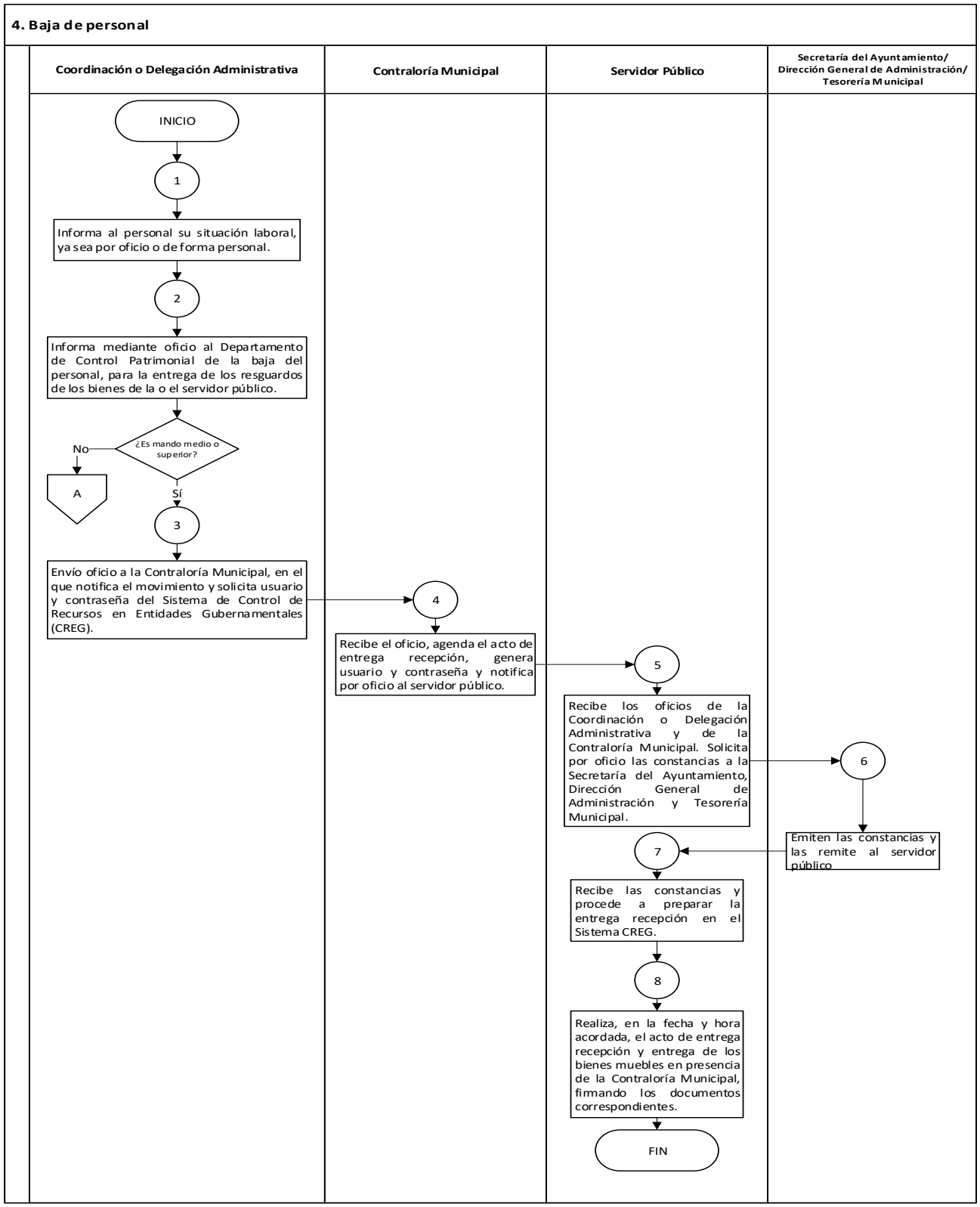
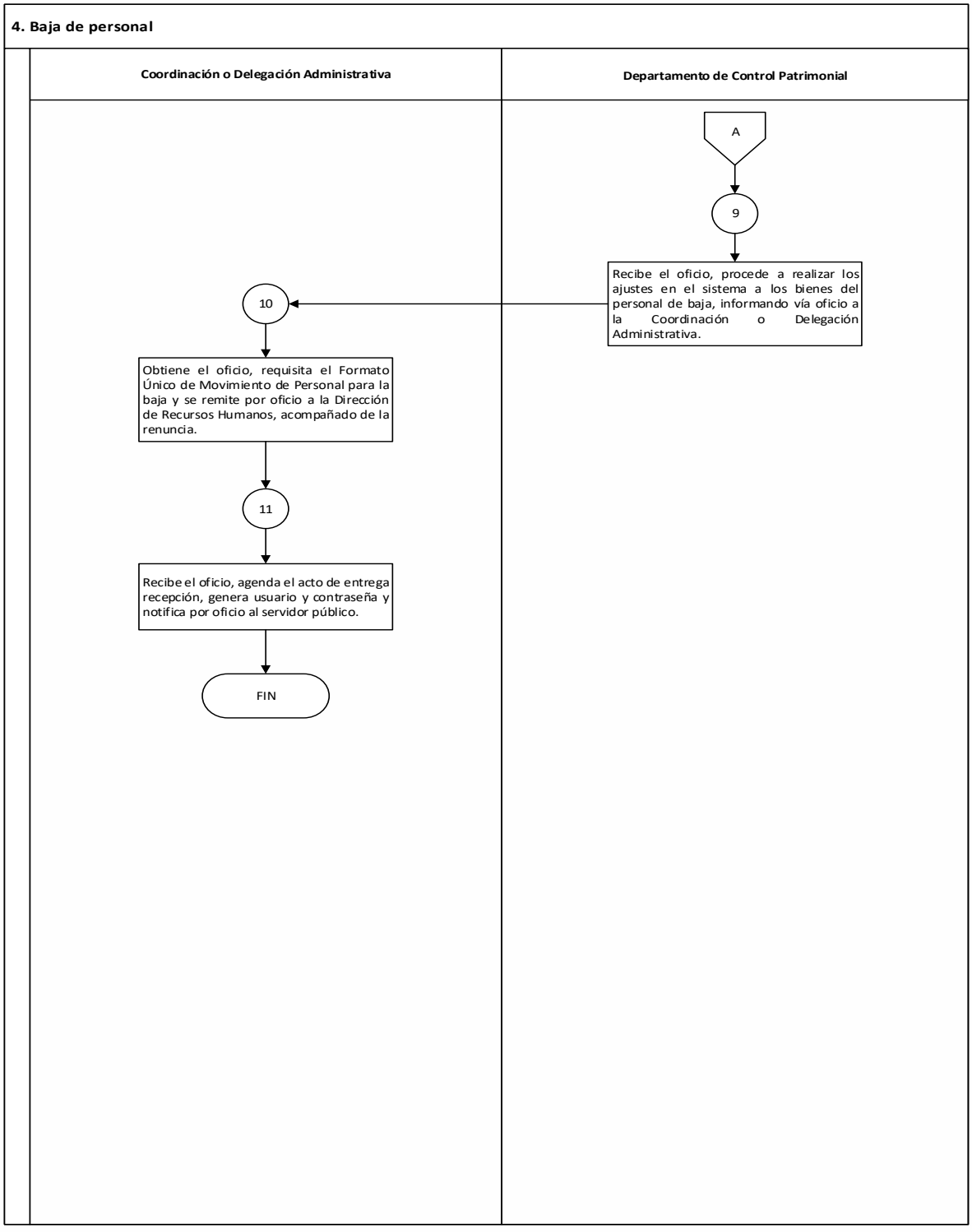

4. Baja de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Administración/ Tesorería Municipal
INICIO
1
Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2
Informa mediante oficio 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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**DIAGRAMA:**


4. Baja de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
Departamento de Control Patrimonial
A
9
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
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
FIN

## IV. Unidad de Normatividad Hacendaria

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a solicitud de búsqueda y requerimientos de información fiscal solicitada por autoridades competentes** |
| **Objetivo**: | Realizar el trámite de búsquedas y requerimientos de información solicitada por órganos jurisdiccionales federales y estatales, laborales, autoridades tributarias, fiscalías federales y estatales, órganos autónomos y contraloría de la legislatura. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Normatividad Hacendaria buscará en el archivo de la Tesorería Municipal la información solicitada por las autoridades competentes.

- El personal que participa en estos procesos debe guardar estricta reserva de la información que obtengan en el desempeño de sus funciones; así mismo, deben guardar extrema prudencia en el uso y protección de la información obtenida ya que es estrictamente confidencial.

- Se debe generar el resguardo de la información en una carpeta electrónica en donde se almacenarán los documentos escaneados además de tener los expedientes del archivo físico impreso.

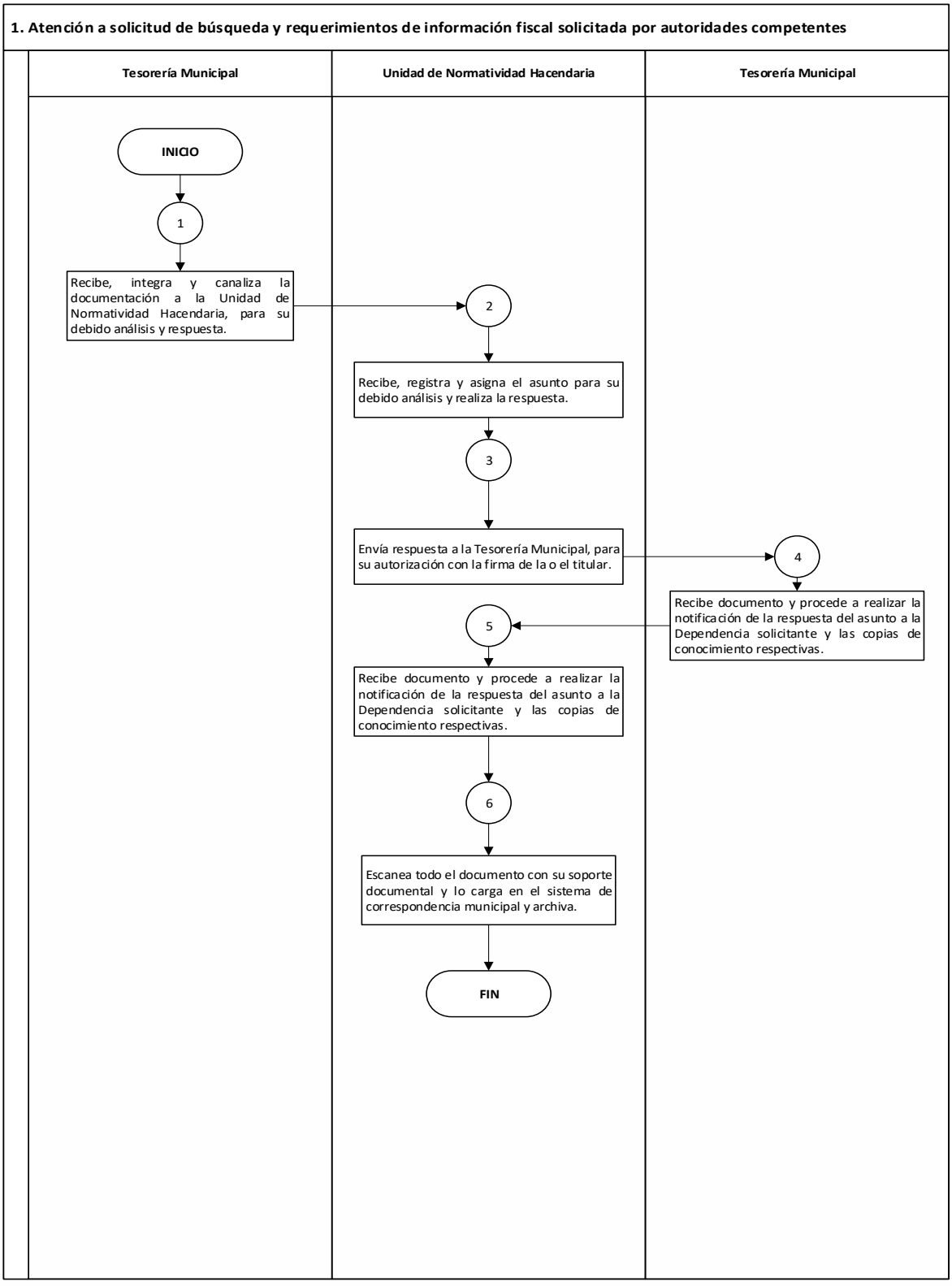
- Los documentos deberán ser enviados con anticipación a la Tesorería Municipal para su revisión y validación.

**1. Atención a solicitud de búsqueda y requerimientos de información fiscal solicitada por autoridades competentes**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Tesorería Municipal** | Recibe, integra y canaliza la documentación a la Unidad de Normatividad Hacendaria, para su debido análisis y respuesta. |
| **2** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Recibe, registra y asigna el asunto para su debido análisis y realiza la respuesta. |
| **3** | | Envía respuesta a la Tesorería Municipal, para su autorización con la firma de la o el titular. |
| **4** | **Tesorería Municipal** | Recibe respuesta, revisa, firma y la turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria. |
| **5** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Recibe documento y procede a realizar la notificación de la respuesta del asunto a la Dependencia solicitante y las copias de conocimiento respectivas. |
| **6** | | Escanea todo el documento con su soporte documental y lo carga en el sistema de correspondencia municipal y archiva. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Atención a solicitud de búsqueda y requerimientos de información fiscal solicitada por autoridades competentes
Tesorería Municipal
Unidad de Normatividad Hacendaria
Tesorería Municipal
INICIO
1
Recibe, integra y canaliza la documentación a la Unidad de Normatividad Hacendaria, para su debido análisis y respuesta.
2
Recibe, registra y asigna el asunto para su debido análisis y realiza la respuesta.
3
Envía respuesta a la Tesorería Municipal, para su autorización con la firma de la o el titular.
4
Recibe documento y procede a realizar la notificación de la respuesta del asunto a la Dependencia solicitante y las copias de conocimiento respectivas.
5
Recibe documento y procede a realizar la notificación de la respuesta del asunto a la Dependencia solicitante y las copias de conocimiento respectivas.
6
Escanea todo el documento con su soporte documental y lo carga en el sistema de correspondencia municipal y archiva.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Informes previos o justificados dentro de los juicios de amparo** |
| **Objetivo**: | Rendir informes ante las instancias correspondientes dentro de los juicios de amparo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Normatividad Hacendaria buscará en el archivo de la Tesorería Municipal la información solicitada por las autoridades competentes.

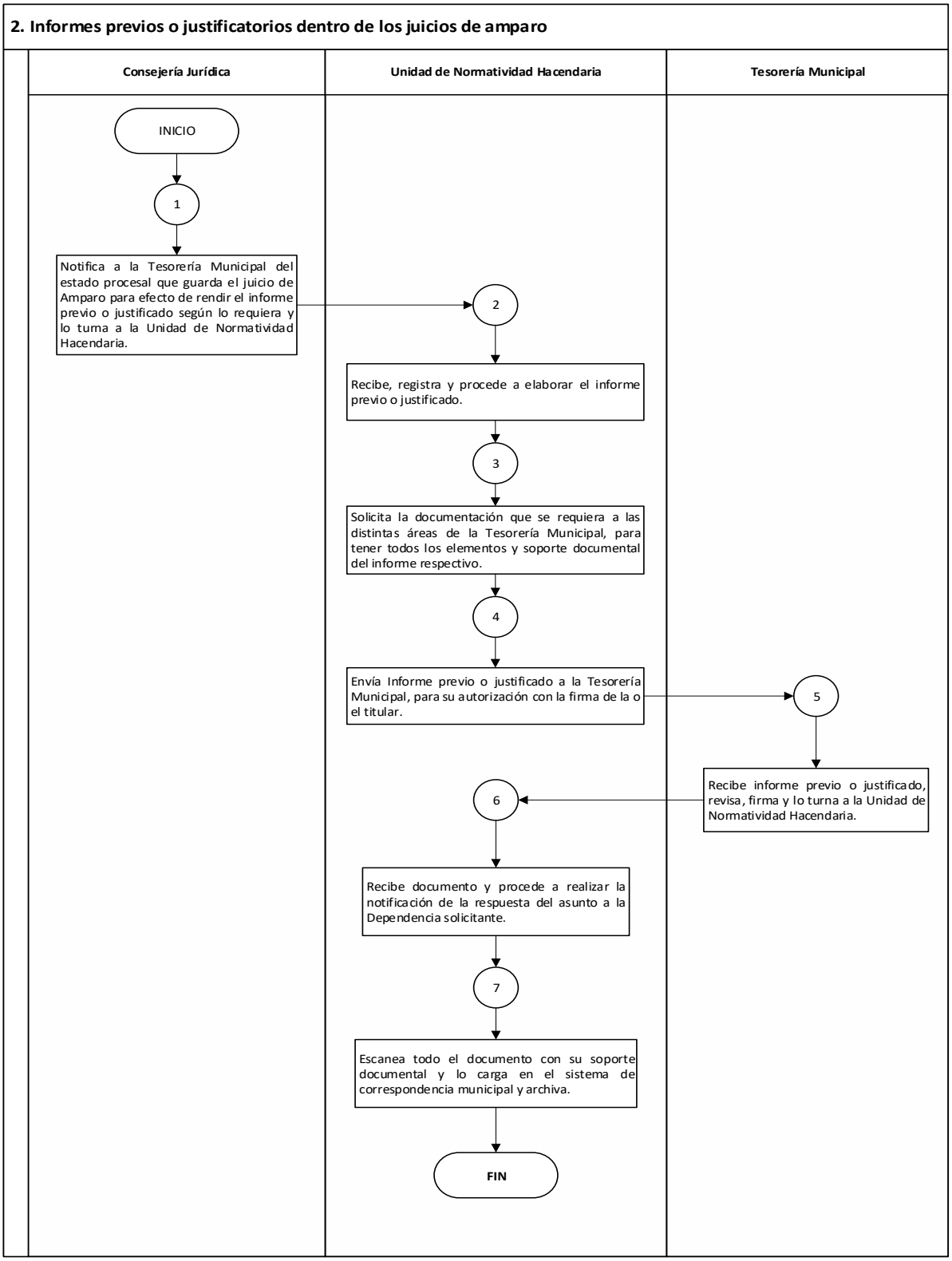
- El personal que participa en estos procesos debe guardar estricta reserva de la información que obtenga en el desempeño de sus funciones; así mismo, deben guardar extrema prudencia en el uso y protección de la información obtenida ya que es estrictamente confidencial.

- El personal que participe en la elaboración y seguimiento, debe seguir los lineamientos de ley vigentes.

**2. Informes previos o justificatorios dentro de los juicios de amparo**
**Descriptivo**:

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Consejería Jurídica** | Notifica a la Tesorería Municipal del estado procesal que guarda el juicio de Amparo para efecto de rendir el informe previo o justificado según lo requiera y lo turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria. |
| **2** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Recibe, registra y procede a elaborar el informe previo o justificado. |
| **3** | | Solicita la documentación que se requiera a las distintas áreas de la Tesorería Municipal, para tener todos los elementos y soporte documental del informe respectivo. |
| **4** | | Envía Informe previo o justificado a la Tesorería Municipal, para su autorización con la firma de la o el titular. |
| **5** | **Tesorería Municipal** | Recibe informe previo o justificado, revisa, firma y lo turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria. |
| **6** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Recibe documento y procede a realizar la notificación de la respuesta del asunto a la Dependencia solicitante. |
| **7** | | Escanea todo el documento con su soporte documental y lo carga en el sistema de correspondencia municipal y archiva. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Informes previos o justificatorios dentro de los juicios de amparo
Consejería Jurídica
Unidad de Normatividad Hacendaria
Tesorería Municipal
INICIO
1
Notifica a la Tesorería Municipal del estado procesal que guarda el juicio de Amparo para efecto de rendir el informe previo o justificado según lo requiera y lo turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
2
Recibe, registra y procede a elaborar el informe previo o justificado.
3
Solicita la documentación que se requiera a las distintas áreas de la Tesorería Municipal, para tener todos los elementos y soporte documental del informe respectivo.
4
Envía Informe previo o justificado a la Tesorería Municipal, para su autorización con la firma de la o el titular.
5
Recibe informe previo o justificado, revisa, firma y lo turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
6
Recibe documento y procede a realizar la notificación de la respuesta del asunto a la Dependencia solicitante.
7
Escanea todo el documento con su soporte documental y lo carga en el sistema de correspondencia municipal y archiva.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Convenios de pago entre los particulares y la autoridad municipal** |
| **Objetivo**: | Elaborar convenios de pago entre los particulares y la autoridad municipal, de los adeudos que éstos tienen respecto a derechos o impuestos establecidos en el Código Financiero del Estado de México. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El solicitante deberá presentar la solicitud acompañado de su identificación oficial, liquidación actualizada, pago del 20% del adeudo, de acuerdo al Código Financiero del Estado de México.

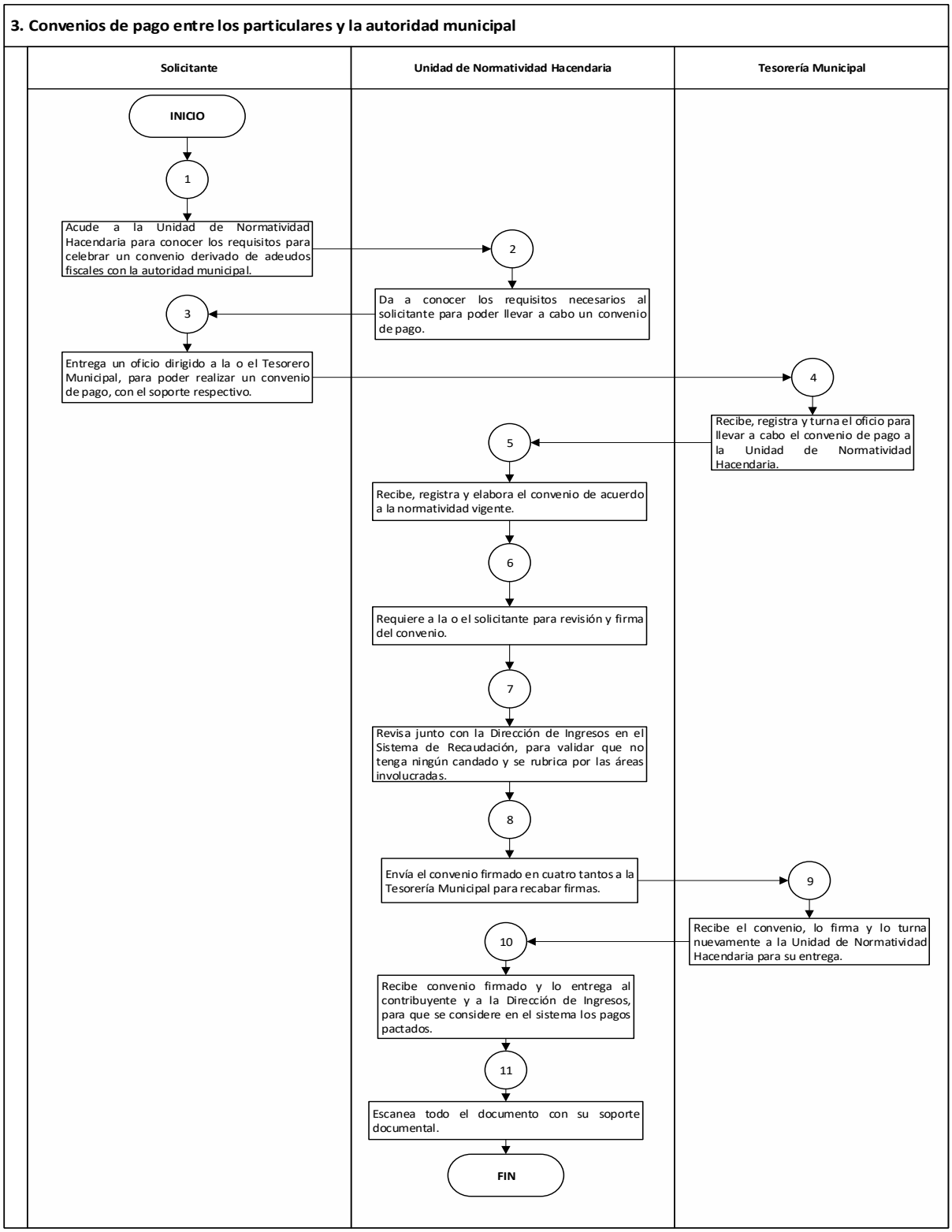
- Para realizar el convenio es necesario que el monto adeudado supere la suma de $15,000.00 (QUINCE MIL PESOS 00/100 M.N.).

- El personal que participa en estos procesos debe guardar estricta reserva de la información que obtengan en el desempeño de sus funciones; así mismo, deben guardar extrema prudencia en el uso y protección de la información obtenida ya que es estrictamente confidencial.

**3. Convenios de pago entre los particulares y la autoridad municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Acude a la Unidad de Normatividad Hacendaria para conocer los requisitos para celebrar un convenio derivado de adeudos fiscales con la autoridad municipal. |
| **2** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Da a conocer los requisitos necesarios al solicitante para poder llevar a cabo un convenio de pago. |
| **3** | **Solicitante** | Entrega un oficio dirigido a la o el Tesorero Municipal, para poder realizar un convenio de pago, con el soporte respectivo. |
| **4** | **Tesorería Municipal** | Recibe, registra y turna el oficio para llevar a cabo el convenio de pago a la Unidad de Normatividad Hacendaria. |
| **5** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Recibe, registra y elabora el convenio de acuerdo a la normatividad vigente. |
| **6** | | Requiere a la o el solicitante para revisión y firma del convenio. |
| **7** | | Revisa junto con la Dirección de Ingresos en el Sistema de Recaudación, para validar que no tenga ningún candado y se rubrica por las áreas involucradas. |
| **8** | | Envía el convenio firmado en cuatro tantos a la Tesorería Municipal para recabar firmas. |
| **9** | **Tesorería Municipal** | Recibe el convenio, lo firma y lo turna nuevamente a la Unidad de Normatividad Hacendaria para su entrega. |
| **10** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Recibe convenio firmado y lo entrega al contribuyente y a la Dirección de Ingresos, para que se considere en el sistema los pagos pactados. |
| **11** | | Escanea todo el documento con su soporte documental. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Convenios de pago entre los particulares y la autoridad municipal
Solicitante
Unidad de Normatividad Hacendaria
Tesorería Municipal
INICIO
1
Acude a la Unidad de Normatividad Hacendaria para conocer los requisitos para celebrar un convenio derivado de adeudos fiscales con la autoridad municipal.
2
Da a conocer los requisitos necesarios al solicitante para poder llevar a cabo un convenio de pago.
3
Entrega un oficio dirigido a la o el Tesorero Municipal, para poder realizar un convenio de pago, con el soporte respectivo.
4
Recibe, registra y turna el oficio para llevar a cabo el convenio de pago a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
5
Recibe, registra y elabora el convenio de acuerdo a la normatividad vigente.
6
Requiere a la o el solicitante para revisión y firma del convenio.
7
Revisa junto con la Dirección de Ingresos en el Sistema de Recaudación, para validar que no tenga ningún candado y se rubrica por las áreas involucradas.
8
Envía el convenio firmado en cuatro tantos a la Tesorería Municipal para recabar firmas.
9
Recibe el convenio, lo firma y lo turna nuevamente a la Unidad de Normatividad Hacendaria para su entrega.
10
Recibe convenio firmado y lo entrega al contribuyente y a la Dirección de Ingresos, para que se considere en el sistema los pagos pactados.
11
Escanea todo el documento con su soporte documental.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Análisis de las solicitudes de exención de pago** |
| **Objetivo**: | Establecer los requerimientos y hacer el análisis de las exenciones de pago por concepto de contribuciones, solicitadas por particulares, dependencias públicas federales, estatales y municipales y que sean remitidas para la autorización del Cabildo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La o el titular de la Unidad de Normatividad Hacendaria será responsable de asignar al personal y dar seguimiento a los requerimientos de información.

- El personal que participa en estos procesos debe guardar estricta reserva de la información que obtengan en el desempeño de sus funciones; así mismo, deben guardar extrema prudencia en el uso y protección de la información obtenida ya que es estrictamente confidencial.

- Es necesario cumplir con lo estipulado en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.

**4. Análisis de las solicitudes de exención de pago**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Entrega el oficio de solicitud de exención de pago, con el soporte respectivo en la Tesorería Municipal o en el Departamento de Correspondencia de la Secretaría del Ayuntamiento; estas a su vez lo remiten a la Unidad de Normatividad Hacendaria. |
| **2** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Recibe, registra y elabora primer borrador de la respuesta de acuerdo a la normatividad vigente. |
| **3** | | Solicita al Departamento de Recaudación de la Dirección de Ingresos, la liquidación del impuesto solicitado a exentar, para validar que no tenga ningún candado, o tenga alguna notificación que sea exigible el pago. |
| **4** | **Departamento de Recaudación** | Recibe la solicitud, genera la liquidación de acuerdo con lo revisado en el sistema de recaudación y la turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria. |
| **5** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Recibe la liquidación y revisa: |
| | | **¿Es procedente?** |
| **6** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | **No:**<br>Informa al contribuyente la negativa de su petición. |
| **7** | | **Sí**<br>Elabora y envía oficio a través de la Tesorería Municipal, a la Secretaría del Ayuntamiento, para poner a consideración del Cabildo la solicitud de exención de pago. |
| **8** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe solicitud y la pone a consideración del Cabildo. Una vez discutido y votado el asunto, envía la certificación del punto de acuerdo a la Tesorería Municipal. |
| **9** | **Tesorería Municipal** | Recibe certificación y la turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria. |
| **10** | **Unidad de Normatividad Hacendaria** | Recibe certificación, elabora oficio de respuesta, con base en el acuerdo tomado por el Cabildo y la notifica al solicitante. |
| **11** | | Escanea todo el documento con su soporte documental después de haberlo notificado. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

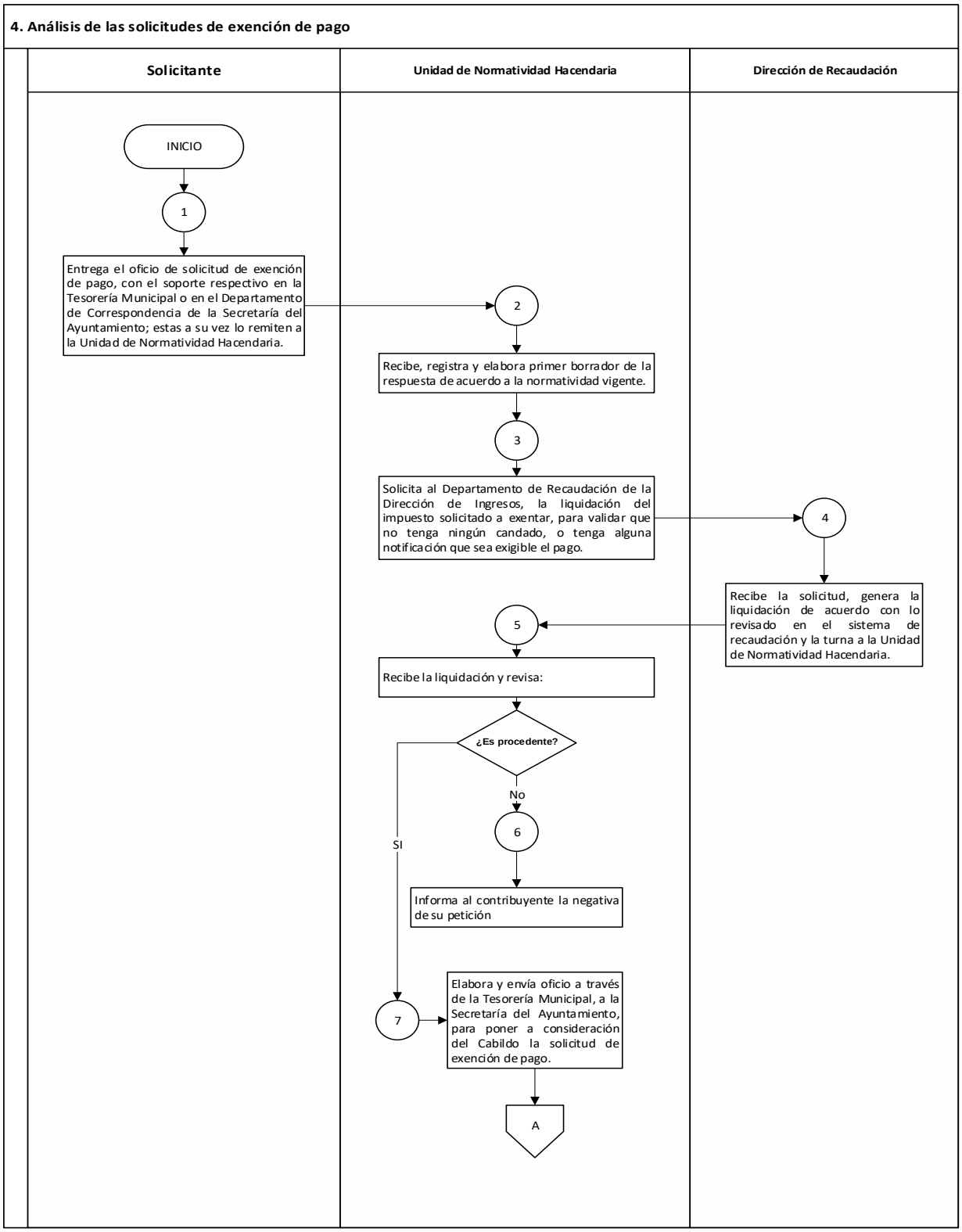
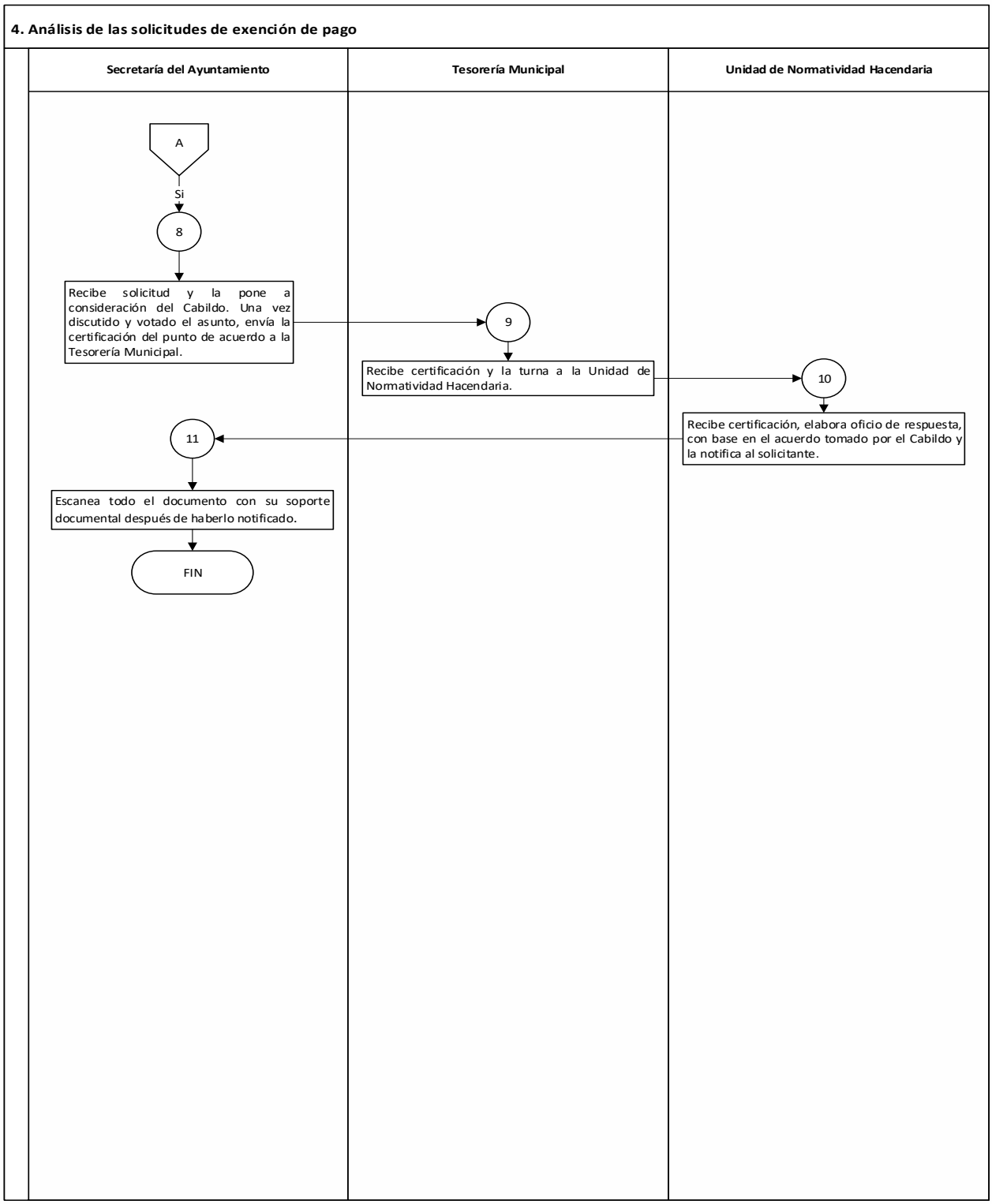

4. Análisis de las solicitudes de exención de pago
Solicitante
Unidad de Normatividad Hacendaria
Dirección de Recaudación
INICIO
1
Entrega el oficio de solicitud de exención de pago, con el soporte respectivo en la Tesorería Municipal o en el Departamento de Correspondencia de la Secretaría del Ayuntamiento; estas a su vez lo remiten a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
2
Recibe, registra y elabora primer borrador de la respuesta de acuerdo a la normatividad vigente.
3
Solicita al Departamento de Recaudación de la Dirección de Ingresos, la liquidación del impuesto solicitado a exentar, para validar que no tenga ningún candado, o tenga alguna notificación que sea exigible el pago.
4
Recibe la solicitud, genera la liquidación de acuerdo con lo revisado en el sistema de recaudación y la turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
5
Recibe la liquidación y revisa:
¿Es procedente?
No
SI
6
Informa al contribuyente la negativa de su petición
7
Elabora y envía oficio a través de la Tesorería Municipal, a la Secretaría del Ayuntamiento, para poner a consideración del Cabildo la solicitud de exención de pago.
A

**DIAGRAMA:**


4. Análisis de las solicitudes de exención de pago
Secretaría del Ayuntamiento
Tesorería Municipal
Unidad de Normatividad Hacendaria
A
Si
8
Recibe solicitud y la pone a consideración del Cabildo. Una vez discutido y votado el asunto, envía la certificación del punto de acuerdo a la Tesorería Municipal.
9
Recibe certificación y la turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
10
Recibe certificación, elabora oficio de respuesta, con base en el acuerdo tomado por el Cabildo y la notifica al solicitante.
11
Escanea todo el documento con su soporte documental después de haberlo notificado.
FIN

## V. Departamento de Gestión Catastral

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Inscripción, bajas y cambios técnicos de inmuebles** |
| **Objetivo:** | Inscribir en el Sistema Integral de Información Catastral, los inmuebles ubicados en el territorio municipal que no están registrados o que sean producto de subdivisiones, fusiones, lotificaciones, relotificaciones, condominios, fraccionamientos y/o conjuntos urbanos, afectaciones y modificación de linderos, con sus características del terreno y construcción si las hubiera, realizar bajas y cambios técnicos de los predios que lo requieran para mantener actualizada la información de la propiedad raíz contenida en el Padrón Catastral Municipal. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Catastro, aplicará la normatividad en materia catastral vigente publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno del Estado de México" para todos los inmuebles dentro de su circunscripción territorial.

- La Coordinación de Catastro es la encargada de administrar el Sistema Integral de Información Catastral y el Sistema Cartográfico.

- La Coordinación de Catastro actualizará anualmente en el Sistema Integral de Información Catastral, las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobadas por la Legislatura, para la Valuación Catastral de los inmuebles.

- Los propietarios o poseedores de bienes inmuebles, para efecto de la Valuación Catastral, se sujetarán a lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables en materia catastral.

- La actualización del Padrón Catastral Municipal hace referencia a cualquier movimiento técnico o administrativo que se realice a la propiedad inmobiliaria del Municipio de Toluca.

- Los cambios técnicos se refieren a todas las modificaciones que se realizan a los inmuebles con respecto al terreno y a la construcción que afectan su Valor Catastral.

- Para el registro de inmuebles en régimen condominial, lotificaciones, relotificaciones, conjuntos urbanos y predios con uso especial (industriales, comerciales y de servicios) previa actualización cartográfica, es necesario elaborar la memoria de cálculo.

- Toda actualización del Padrón Catastral Municipal, derivado de subdivisiones, fusiones, lotificaciones, relotificaciones en condominio, cambio a régimen condominial, fraccionamientos y/o conjuntos urbanos, deberá contar con la autorización emitida por la autoridad competente.

- Tratándose de predios que se deslinden de otro de mayor extensión que carezcan de antecedente inscrito en el Instituto de la Función Registral del Estado de México, serán incorporados al Padrón Catastral asignándose la Clave Catastral correspondiente.

- El periodo de vigencia del registro de los inmuebles está sujeto a las modificaciones, actualizaciones y/o cualquier cambio técnico y administrativo que sea manifestado por el mismo propietario o en su caso, por la autoridad catastral.

- El Módulo de Información al Público tiene la responsabilidad de informar a las o los solicitantes acerca de los requisitos para otorgar la prestación de tramites o servicios catastrales en un horario de 09:00 a 17:30 hrs.

- La o el interesado deberá presentar solicitud por escrito o en los formatos autorizados debidamente requisitados, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 171 fracciones I, II y III; 174, 175, 179, 181 y 182 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; artículos 24, 25, 26 y 27 del Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado “Del Catastro”; Políticas ACGC004, ACGC007, ACGC015, ACC001 y ACC003 del Manual Catastral del Estado de México y demás ordenamientos legales aplicables en materia catastral. Se entregará copia de los documentos requeridos y deberán acompañarse por original para su cotejo.

- El Módulo de Atención al Público de la Coordinación de Catastro, recibirá las manifestaciones catastrales de las y los propietarios o poseedores de inmuebles localizados en el territorio del Municipio de Toluca cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos establecidos de acuerdo al trámite catastral solicitado.

- El Módulo de Atención al Público asignará y entregará a la o el interesado un número de folio del expediente de ingreso para su atención y seguimiento.

- La o el interesado en el caso de ampliaciones o modificaciones de la construcción podrá anexar al expediente las fotografías y medidas de cada edificación.

- El resultado de la incorporación o actualización de los inmuebles en el Padrón Catastral Municipal se dará a conocer mediante Resolución Catastral.

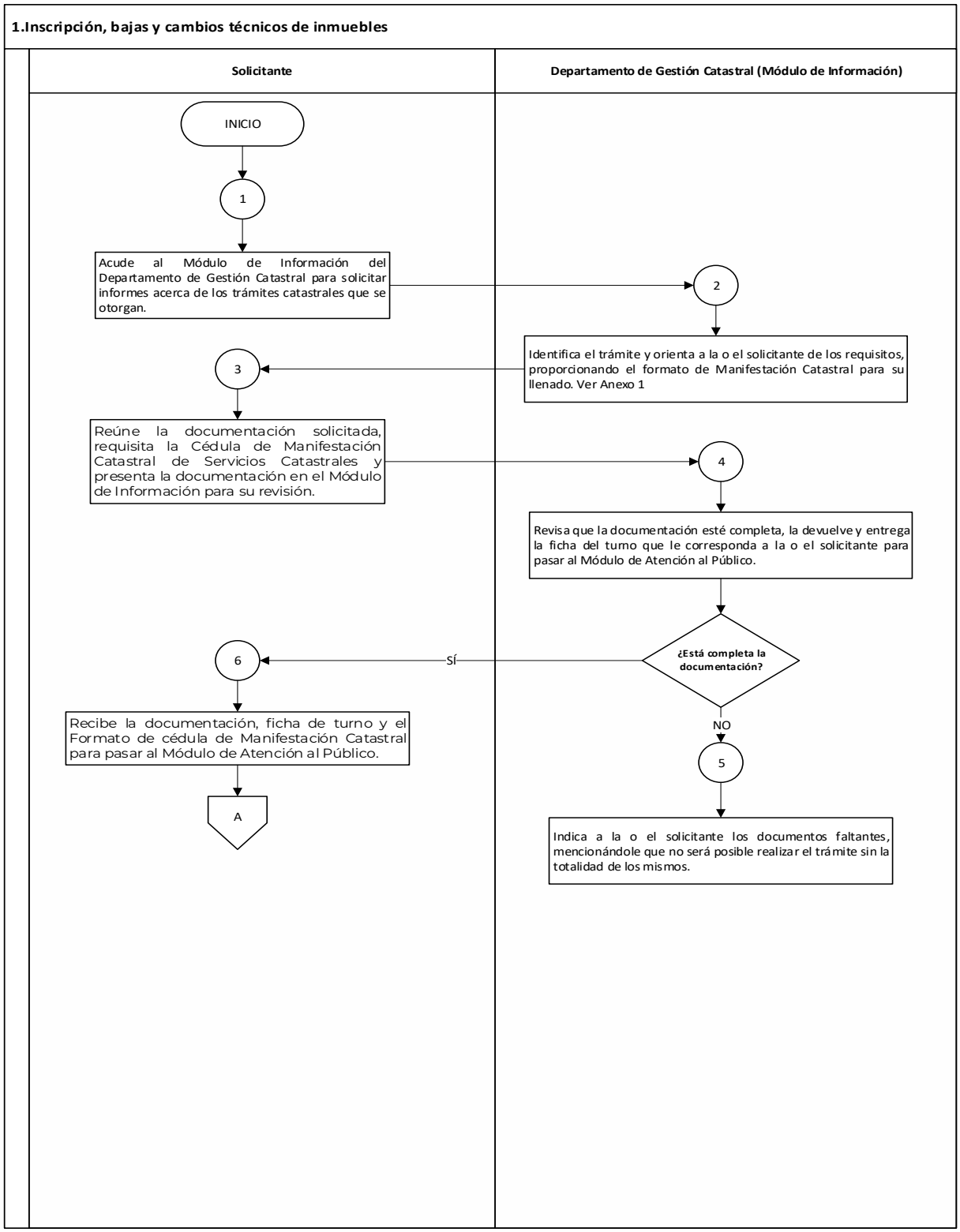
**1. Inscripción, bajas y cambios técnicos de inmuebles**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes acerca de los trámites catastrales que se otorgan. |
| **2** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)** | Identifica el trámite y orienta a la o el solicitante de los requisitos, proporcionando el formato de Manifestación Catastral para su llenado. Ver Anexo 1 |
| **3** | **Solicitante** | Reúne la documentación solicitada, requisita la Cédula de Manifestación Catastral de Servicios Catastrales y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión. |
| **4** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)** | Revisa que la documentación esté completa, la devuelve y entrega la ficha del turno que le corresponda a la o el solicitante para pasar al Módulo de Atención al Público. |
| | | **¿Está completa la documentación?** |
| **5** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)** | **NO:**<br>Indica a la o el solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible realizar el trámite sin la totalidad de los mismos. |
| **6** | **Solicitante** | **SÍ**<br>Recibe la documentación, ficha de turno y el Formato de cédula de Manifestación Catastral para pasar al Módulo de Atención al Público. |
| **7** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe la ficha de turno junto con la documentación, verifica que la documentación esté correcta para dar ingreso al trámite solicitado, coteja con los originales para su devolución, verificando que la Cédula de Manifestación Catastral se encuentre debidamente requisitada, ubica el predio en el Sistema de Registro Cartográfico y consulta antecedentes del predio en el archivo; y determina: |
| | | **¿Procede?** |
| **8** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | **NO:**<br>Informa a la o el solicitante el motivo por el que no es procedente realizar su trámite o los documentos faltantes y le devuelve la documentación. |
| **9** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | **SÍ**<br>Imprime el plano catastral con la ubicación del predio, registra el folio de ingreso del trámite solicitado en el apartado de seguimiento del Sistema Integral de Información Catastral. |
| **10** | | El predio se encuentra registrado y coinciden las medidas del plano digital conforme al documento y se anexa fotografía de cada unidad constructiva, así como sus medidas. |
| **11** | | Indica a la o el solicitante la fecha de visita al predio. |

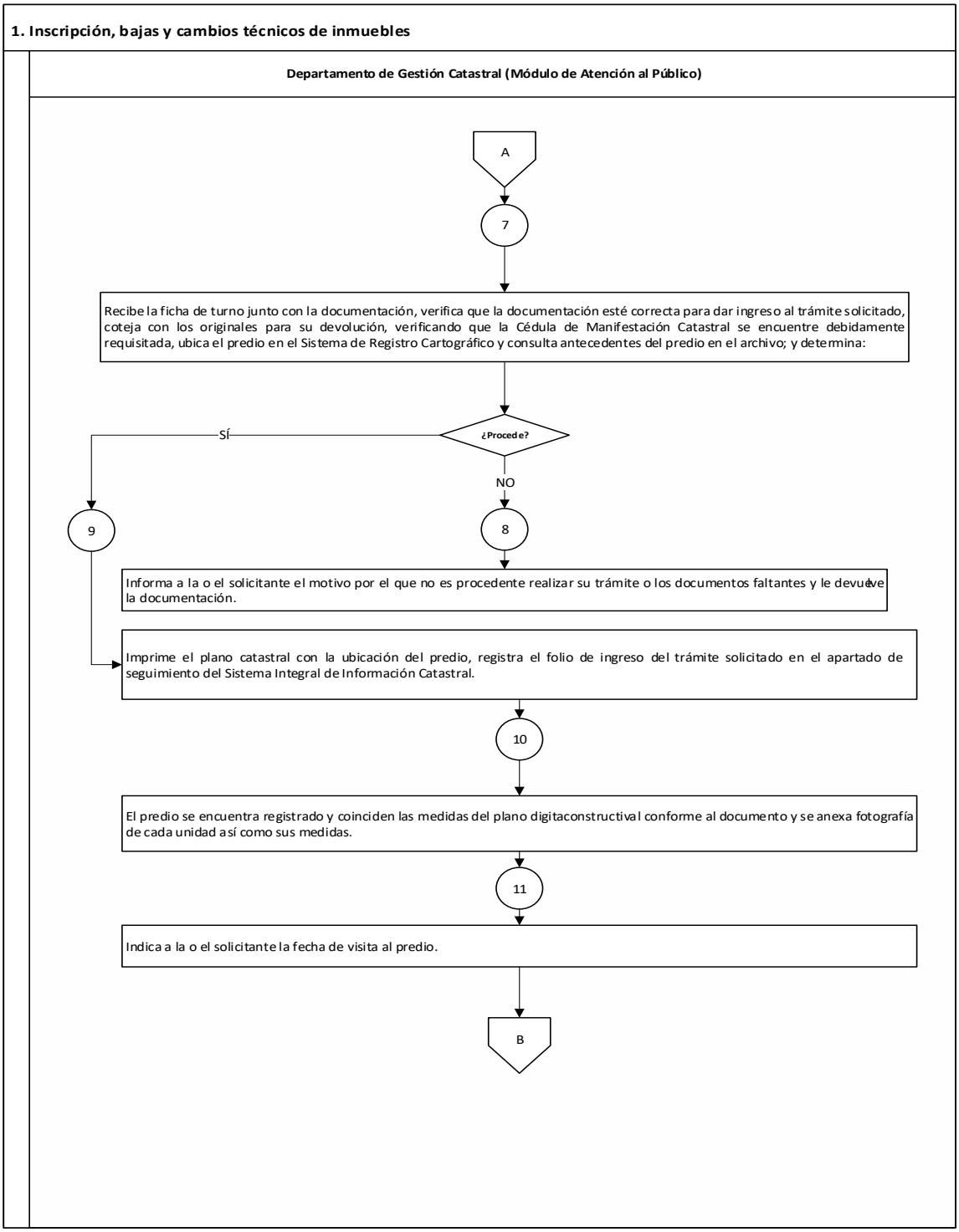
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 12 | | Integra en el expediente la Cédula de Manifestación Catastral y documentación relacionada con el predio y el propietario (ver anexo 1). |
| 13 | | Anexa el formato de Cédula de Investigación Predial y el plano manzanero catastral al expediente. |
| 14 | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público** | Numera cada una de las páginas que integran el expediente indicando el número de fojas en el formato de registro de ingreso y otorga el visto bueno para dar ingreso al trámite, anotando la fecha, el nombre y la firma en la Cédula de Manifestación Catastral. |
| 15 | | Registra e integra el expediente en la remesa para turnarlo al Departamento de Investigación y Actualización Catastral para realizar la visita física en la fecha y hora que se indicó a la o el solicitante. |
| 16 | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral** | Recibe el expediente y registra en el apartado de Seguimiento del Sistema Integral de Información Catastral la aceptación de la remesa para realizar la visita física al predio en la fecha y hora programada. |
| 17 | **Solicitante** | Acude al Departamento de Investigación y Actualización Catastral el día y hora programado para realizar la visita al predio. |
| 18 | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral** | Realiza la visita física, por medio de la brigada, acudiendo al inmueble en presencia de la o el solicitante o representante legal y determina: |
| | | **¿Existe Inconformidad?** |
| 19 | **Solicitante** | **Sí**<br>Lee y firma la Cédula de Investigación Predial manifestando estar enterado, regresándola a la brigada, se entera de la fecha para recoger su respuesta. |
| 20 | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)** | Reporta la improcedencia del trámite, mediante una nota informativa anexándola al expediente y lo turna a la o el responsable del Departamento de Investigación y Actualización Catastral. |
| 21 | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral** | Revisa que el motivo de la improcedencia se apegue a la normatividad en materia catastral, turnando a la Coordinación de Catastro. |
| 22 | **Coordinación de Catastro** | Elabora el oficio de respuesta fundada y motivada anexándolo al expediente. |
| 23 | | Firma el oficio y lo turna al Departamento de Gestión Catastral para su entrega. |
| 24 | **Departamento de Gestión Catastral** | Recibe el expediente para entregar oficio a la o el solicitante. |
| 25 | **Solicitante** | Acude de Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral para recibir su respuesta en la fecha antes indicada. |
| | | **FIN** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **26** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)** | **NO:**<br>**deriva del paso 18**<br>Realiza la medición del terreno y en su caso de la construcción si existiera, toma fotografía y entrega la Cédula de Investigación Predial para firma a la o el solicitante, indicándole la fecha en que deberá presentarse al Módulo de información para conocer el resultado de su trámite. |
| **27** | **Solicitante** | Lee y firma la Cédula de Investigación Predial manifestando estar enterado y la regresa a la brigada. |
| **28** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)** | Recibe la Cédula de Investigación Predial y consulta los antecedentes del predio en el archivo de la Coordinación de Catastro y en el Sistema Integral de Información Catastral; determina la tipología de construcción, traza la delimitación del predio y de la construcción en el plano impreso de la cartografía catastral para su actualización. |
| **29** | | Complementa la Cédula de Investigación Predial, elabora y anexa al expediente la nota informativa con los comentarios observados durante la visita, anota la fecha, su nombre y firma en ambas. Turna al Área de Cartografía del Departamento de Investigación y Actualización Catastral el expediente para dibujar la delimitación del predio y construcción en el Sistema Cartográfico. |
| **30** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía)** | Recibe expediente, dibuja la delimitación del predio y de la construcción en el Sistema Cartográfico y obtiene la superficie de terreno y construcción; la persona que dibuja complementa la Cédula de Investigación Predial, como parte del expediente anotando la fecha, el nombre y firma; turna a la o el responsable del Departamento de Investigación y Actualización Catastral. |
| **31** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral** | Revisa que la información del expediente esté correcta conforme a la normatividad aplicable en materia catastral, autoriza y firma. |
| **32** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe la Resolución Catastral para su entrega a la o el solicitante. |
| **33** | **Solicitante** | Acude en la fecha indicada por la brigada al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral para conocer el resultado de su trámite. |
| **34** | | Recibe las Resoluciones Catastrales, acusando de recibido en dos tantos y las entrega al personal del Módulo de Atención del Departamento de Gestión Catastral. |
| **35** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe los acuses de la Resolución Catastral firmada por la o el solicitante y los envía al archivo catastral. |
| **36** | **Departamento de Gestión Catastral (Archivo Catastral)** | Localiza la carpeta del expediente, actualiza el Sistema de Archivo, digitaliza los documentos de la resolución y archiva. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1.Inscripción, bajas y cambios técnicos de inmuebles
Solicitante
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)
INICIO
1
Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes acerca de los trámites catastrales que se otorgan.
2
Identifica el trámite y orienta a la o el solicitante de los requisitos, proporcionando el formato de Manifestación Catastral para su llenado. Ver Anexo 1
3
Reúne la documentación solicitada, requisita la Cédula de Manifestación Catastral de Servicios Catastrales y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión.
4
Revisa que la documentación esté completa, la devuelve y entrega la ficha del turno que le corresponda a la o el solicitante para pasar al Módulo de Atención al Público.
¿Está completa la documentación?
SÍ
NO
6
Recibe la documentación, ficha de turno y el Formato de cédula de Manifestación Catastral para pasar al Módulo de Atención al Público.
A
5
Indica a la o el solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible realizar el trámite sin la totalidad de los mismos.

## DIAGRAMA:


1. Inscripción, bajas y cambios técnicos de inmuebles
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
A
7
Recibe la ficha de turno junto con la documentación, verifica que la documentación esté correcta para dar ingreso al trámite solicitado, coteja con los originales para su devolución, verificando que la Cédula de Manifestación Catastral se encuentre debidamente requisitada, ubica el predio en el Sistema de Registro Cartográfico y consulta antecedentes del predio en el archivo; y determina:
¿Procede?
SÍ
NO
9
8
Informa a la o el solicitante el motivo por el que no es procedente realizar su trámite o los documentos faltantes y le devuelve la documentación.
Imprime el plano catastral con la ubicación del predio, registra el folio de ingreso del trámite solicitado en el apartado de seguimiento del Sistema Integral de Información Catastral.
10
El predio se encuentra registrado y coinciden las medidas del plano digitaconstructival conforme al documento y se anexa fotografía de cada unidad así como sus medidas.
11
Indica a la o el solicitante la fecha de visita al predio.
B

## DIAGRAMA:

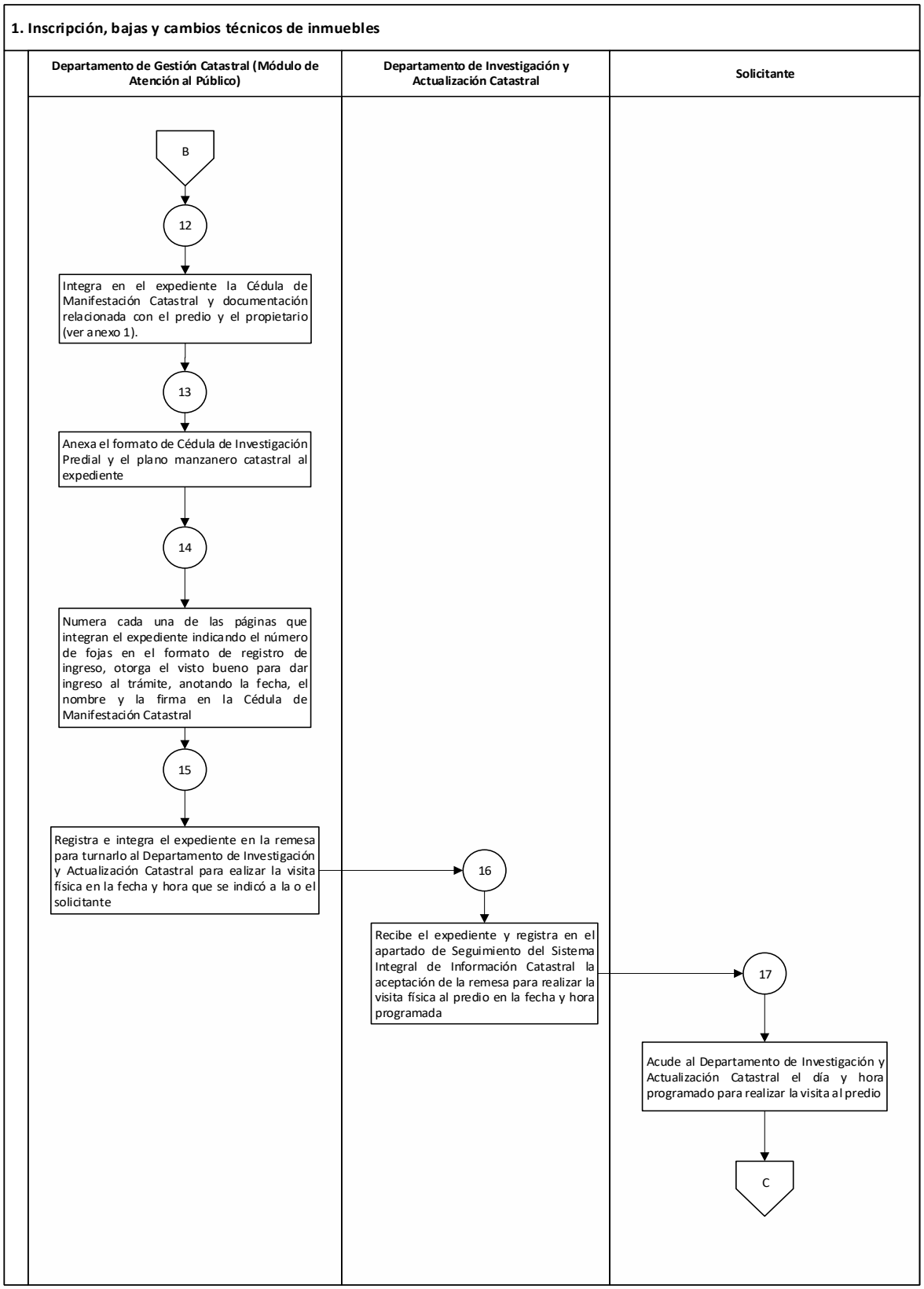

1. Inscripción, bajas y cambios técnicos de inmuebles
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral
Solicitante
B
12
Integra en el expediente la Cédula de Manifestación Catastral y documentación relacionada con el predio y el propietario (ver anexo 1).
13
Anexa el formato de Cédula de Investigación Predial y el plano manzanero catastral al expediente
14
Numera cada una de las páginas que integran el expediente indicando el número de fojas en el formato de registro de ingreso, otorga el visto bueno para dar ingreso al trámite, anotando la fecha, el nombre y la firma en la Cédula de Manifestación Catastral
15
Registra e integra el expediente en la remesa para turnarlo al Departamento de Investigación y Actualización Catastral para ealizar la visita física en la fecha y hora que se indicó a la o el solicitante
16
Recibe el expediente y registra en el apartado de Seguimiento del Sistema Integral de Información Catastral la aceptación de la remesa para realizar la visita física al predio en la fecha y hora programada
17
Acude al Departamento de Investigación y Actualización Catastral el día y hora programado para realizar la visita al predio
C

**DIAGRAMA:**

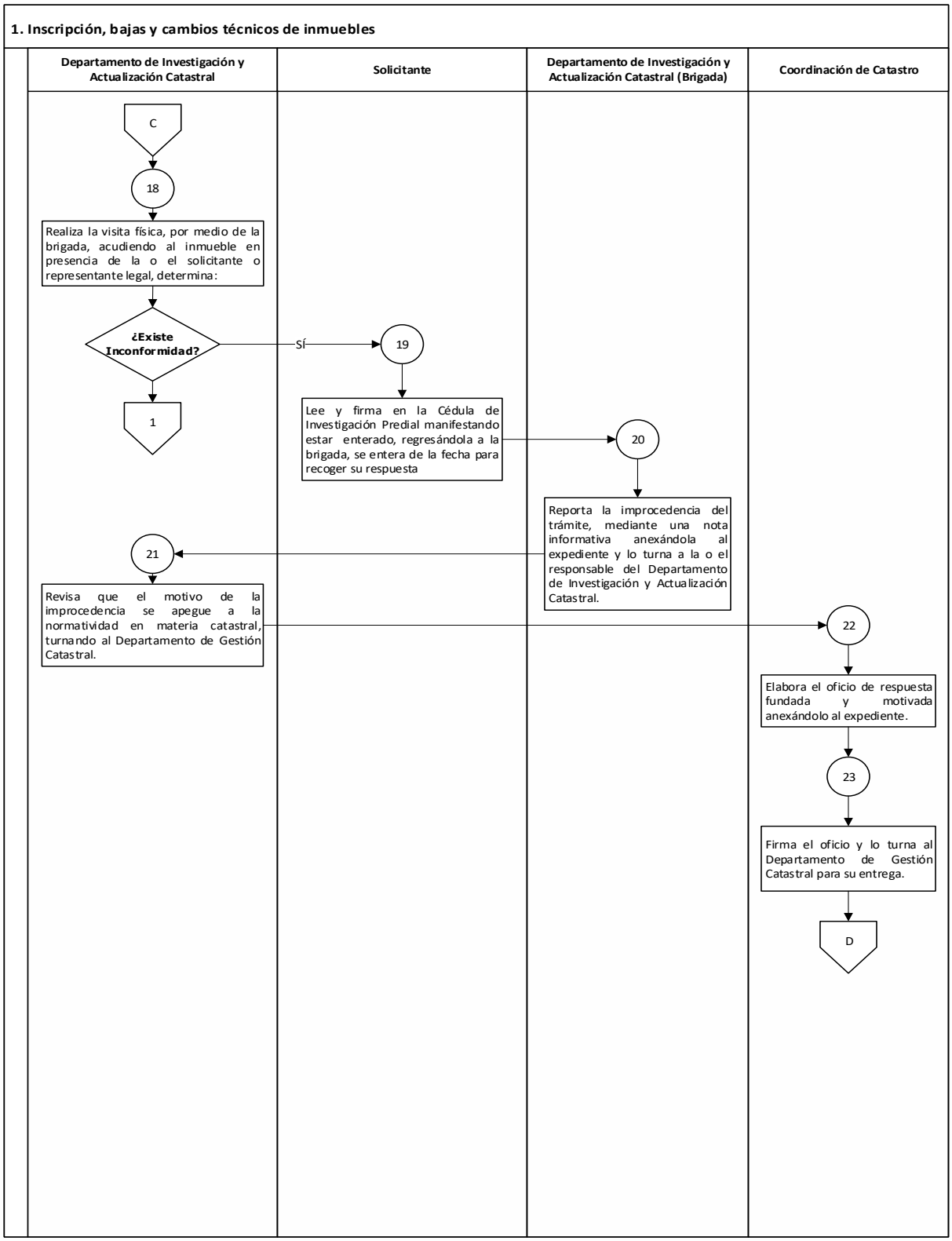

1. Inscripción, bajas y cambios técnicos de inmuebles
Departamento de Investigación y Actualización Catastral
Solicitante
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)
Coordinación de Catastro
C
18
Realiza la visita física, por medio de la brigada, acudiendo al inmueble en presencia de la o el solicitante o representante legal, determina:
¿Existe Inconformidad?
SÍ
19
1
Lee y firma en la Cédula de Investigación Predial manifestando estar enterado, regresándola a la brigada, se entera de la fecha para recoger su respuesta
20
Reporta la improcedencia del trámite, mediante una nota informativa anexándola al expediente y lo turna a la o el responsable del Departamento de Investigación y Actualización Catastral.
21
Revisa que el motivo de la improcedencia se apegue a la normatividad en materia catastral, turnando al Departamento de Gestión Catastral.
22
Elabora el oficio de respuesta fundada y motivada anexándolo al expediente.
23
Firma el oficio y lo turna al Departamento de Gestión Catastral para su entrega.
D

**DIAGRAMA:**

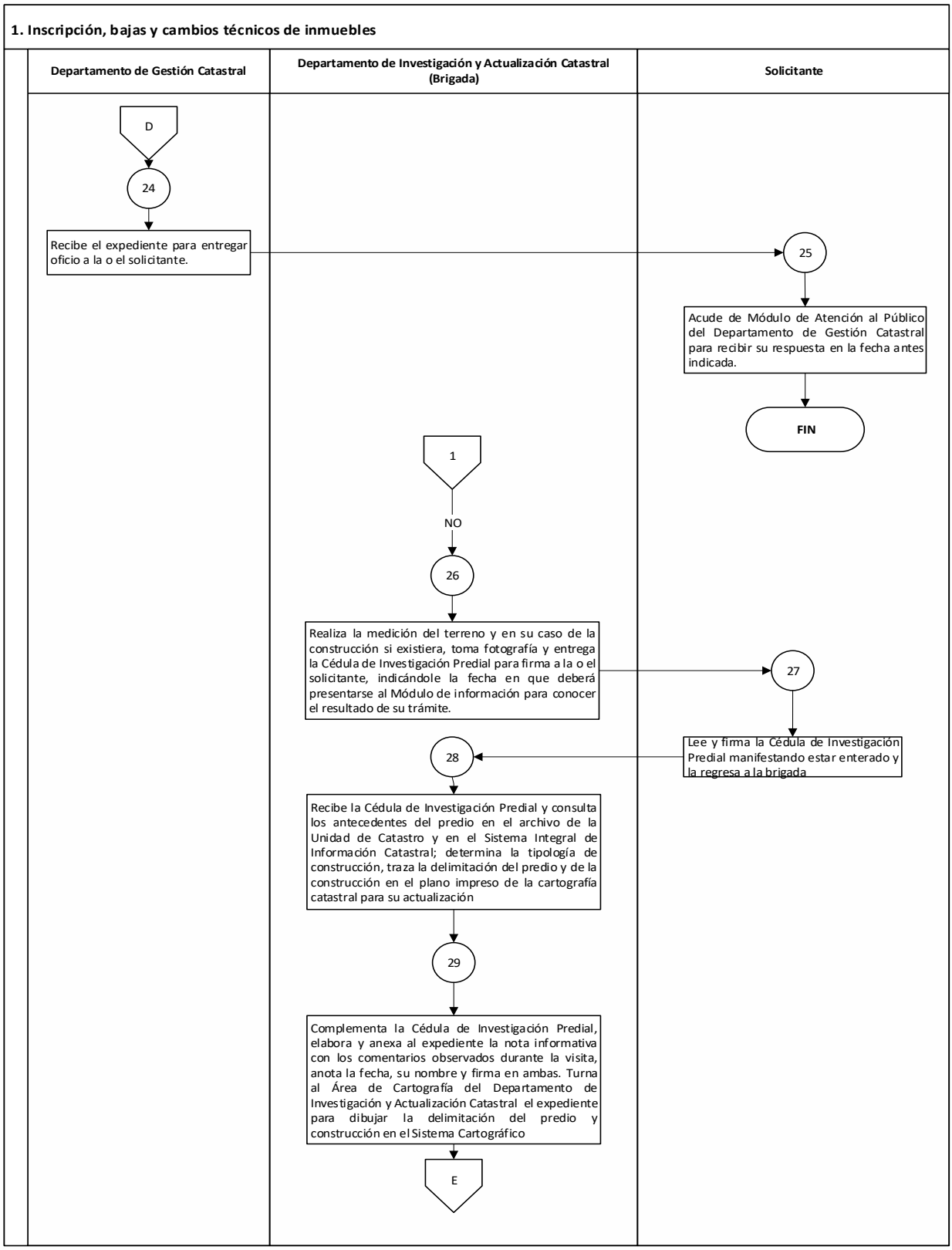
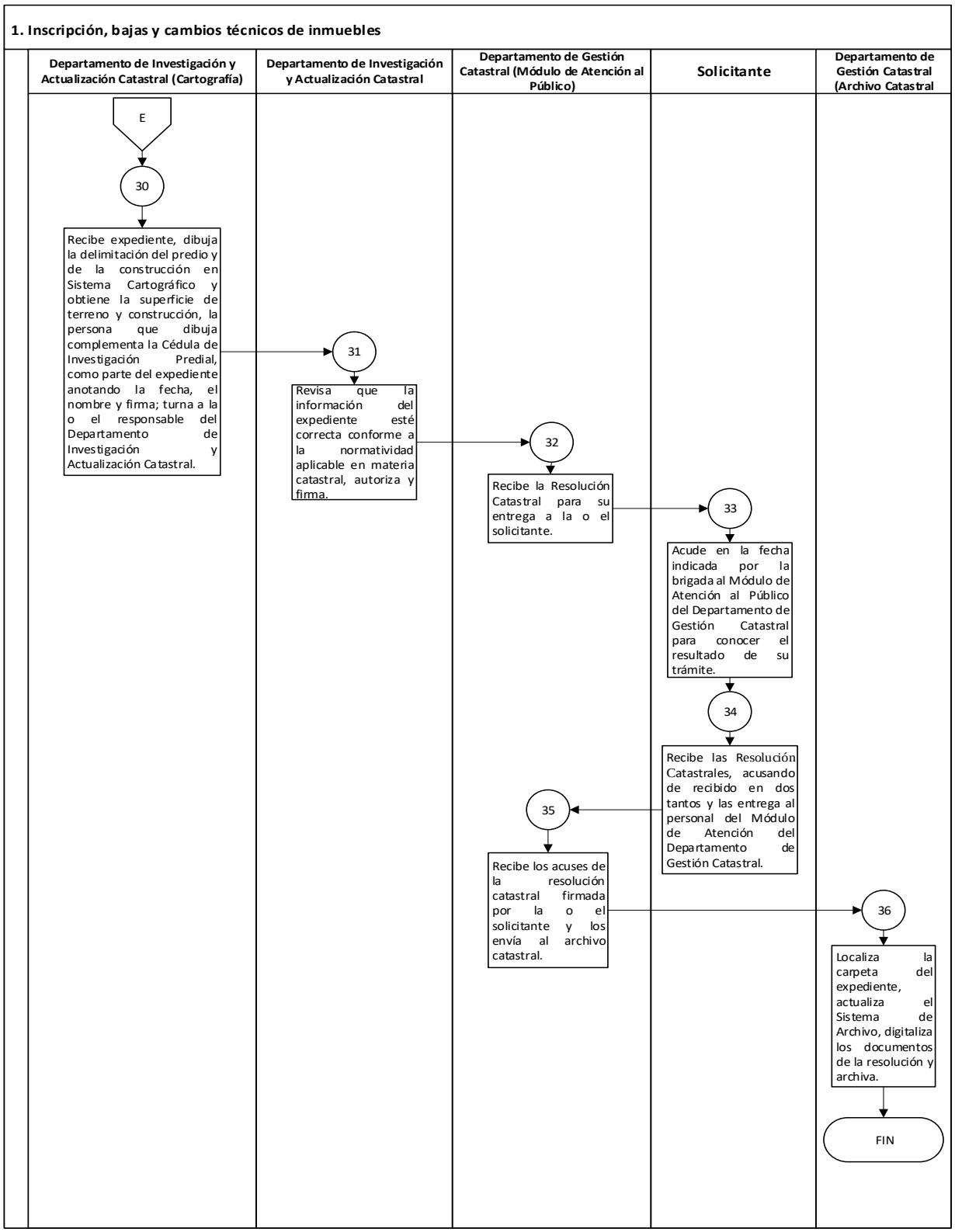

1. Inscripción, bajas y cambios técnicos de inmuebles
Departamento de Gestión Catastral
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)
Solicitante
D
24
Recibe el expediente para entregar oficio a la o el solicitante.
25
Acude de Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral para recibir su respuesta en la fecha antes indicada.
FIN
1
NO
26
Realiza la medición del terreno y en su caso de la construcción si existiera, toma fotografía y entrega la Cédula de Investigación Predial para firma a la o el solicitante, indicándole la fecha en que deberá presentarse al Módulo de información para conocer el resultado de su trámite.
27
Lee y firma la Cédula de Investigación Predial manifestando estar enterado y la regresa a la brigada
28
Recibe la Cédula de Investigación Predial y consulta los antecedentes del predio en el archivo de la Unidad de Catastro y en el Sistema Integral de Información Catastral; determina la tipología de construcción, traza la delimitación del predio y de la construcción en el plano impreso de la cartografía catastral para su actualización
29
Complementa la Cédula de Investigación Predial, elabora y anexa al expediente la nota informativa con los comentarios observados durante la visita, anota la fecha, su nombre y firma en ambas. Turna al Área de Cartografía del Departamento de Investigación y Actualización Catastral el expediente para dibujar la delimitación del predio y construcción en el Sistema Cartográfico
E

**DIAGRAMA:**


1. Inscripción, bajas y cambios técnicos de inmuebles
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
Solicitante
Departamento de Gestión Catastral (Archivo Catastral
E
30
Recibe expediente, dibuja la delimitación del predio y de la construcción en Sistema Cartográfico y obtiene la superficie de terreno y construcción, la persona que dibuja complementa la Cédula de Investigación Predial, como parte del expediente anotando la fecha, el nombre y firma; turna a la o el responsable del Departamento de Investigación y Actualización Catastral.
31
Revisa que la información del expediente esté correcta conforme a la normatividad aplicable en materia catastral, autoriza y firma.
32
Recibe la Resolución Catastral para su entrega a la o el solicitante.
33
Acude en la fecha indicada por la brigada al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral para conocer el resultado de su trámite.
34
Recibe las Resolución Catastrales, acusando de recibido en dos tantos y las entrega al personal del Módulo de Atención del Departamento de Gestión Catastral.
35
Recibe los acuses de la resolución catastral firmada por la o el solicitante y los envía al archivo catastral.
36
Localiza la carpeta del expediente, actualiza el Sistema de Archivo, digitaliza los documentos de la resolución y archiva.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Actualización al Padrón Catastral Municipal derivado de cambios administrativos** |
| **Objetivo**: | Registrar los datos administrativos de los predios ubicados en el territorio municipal, derivado de las modificaciones que los propietarios manifiesten para mantener actualizada la información de la propiedad raíz contenida en el Sistema Integral de Información Catastral. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Catastro es la encargada de identificar e inscribir los inmuebles localizados dentro del territorio municipal en el Padrón Catastral Municipal.

- Los propietarios o poseedores de bienes inmuebles para efecto de la Valuación Catastral, estarán a lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables en materia catastral.

- La Coordinación de Catastro, aplicará la norma aprobada en materia catastral para todos los inmuebles dentro de su circunscripción territorial.

- El periodo de vigencia del registro de los inmuebles está sujeto a las modificaciones, actualizaciones y/o cualquier cambio técnico y administrativo que sea manifestado por el mismo propietario, por la actualización de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones o en su caso, por la autoridad catastral.

- La Coordinación de Catastro actualizará en el Sistema Integral de Información Catastral las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobadas por la Legislatura, para la Valuación Catastral de los inmuebles.

- El Módulo de Información al Público tiene la responsabilidad de dar a conocer a las o los solicitantes los requisitos para otorgar la prestación de este trámite catastral.

- El interesado deberá presentar solicitud por escrito o en el formato autorizado para tal fin, debiendo cumplir con requisitos establecidos en el artículo 171, fracciones I, II y III 174, 175, 179, 181 y 182 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículos 24, 25 y 26 del Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado “Del Catastro”; Políticas ACGC004, ACGC007, ACGC0014, ACC001 y ACC003 del Manual Catastral del Estado de México y demás ordenamientos legales aplicables en materia catastral.

- Los documentos que integren el expediente deberán acompañarse por el original para su cotejo.

- El Módulo de Atención al Público de la Coordinación de Catastro, recibirá las manifestaciones catastrales de los propietarios o poseedores de inmuebles para su

inscripción y actualización localizados en el territorio del Municipio de Toluca cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos establecidos.

- El Módulo de Atención al Público asignará y entregará a la o el interesado un número de folio al expediente de ingreso para su atención y seguimiento.

- El Departamento de Investigación y Actualización Catastral, deberá constatar la veracidad de los datos declarados en la Manifestación Catastral, mediante la verificación de los documentos que se anexan.

- Los cambios administrativos originan movimientos en el Sistema Integral de Información Catastral referentes a los datos del nombre del propietario y/o poseedor; del domicilio fiscal; del domicilio donde se ubica el inmueble, respecto al nombre de la calle, número oficial, colonia o localidad, entre otros y que no implica algún cambio técnico que modifique su Valor Catastral.

**2. Actualización al padrón catastral derivado de cambios administrativos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Solicitante** | Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del trámite requerido. |
| 2 | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)** | Orienta a la o el solicitante sobre los requisitos proporcionando la Cédula de Manifestación Catastral para su llenado. |
| 3 | **Solicitante** | Reúne la documentación solicitada, requisita la Cédula y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión. |
| 4 | **Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información)** | Revisa que la documentación esté completa y entrega la ficha del turno que le corresponda para pasar al Módulo de Atención al Público. |
| 5 | **Solicitante** | Recibe la documentación y espera su turno para pasar al Módulo de Atención al Público. |
| 6 | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe la documentación, revisa que sea la correcta para dar ingreso al trámite solicitado, coteja con los originales para su devolución, verifica que la Cédula de Manifestación Catastral se encuentre debidamente requisitada, ubica el predio en el Registro Cartográfico, consulta en su caso antecedentes del predio en el archivo y determina: |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| 7 | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | **No:**<br>Indica a la o el solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible realizar el trámite sin la totalidad de los mismos. |
| 8 | | **Sí**<br>Localiza la manzana y ubica el predio por medio de coordenadas geográficas en el Registro Cartográfico del Sistema Catastral e imprime el Plano Catastral. |
| 9 | | Integra el expediente con la Cédula de Manifestación Catastral debidamente requisitada y la documentación relacionada con la o el propietario y el predio. |
| 10 | | Acepta el ingreso anotando la fecha, el nombre y la firma, registra el folio de ingreso del trámite solicitado en el apartado de seguimiento del Sistema Integral de Información Catastral y numera las fojas que integran el expediente. |
| 11 | **Departamento de Gestión Catastral** | Otorga el visto bueno anotando la fecha, el nombre y la firma en la Cédula de Investigación Catastral para autorizar el cambio administrativo solicitado y lo entrega al. Departamento de Investigación y Actualización Catastral. |
| 12 | **Departamento de Investigación y** | Captura en el Sistema Integral de Información Catastral el cambio administrativo solicitado e imprime la Resolución Catastral y turna a la Coordinación de Catastro para firma. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Actualización Catastral** | |
| **13** | **Coordinación de Catastro** | Recibe el expediente, revisa, firma el original e integra copia de la resolución y turna al Módulo de Atención al Público para su entrega a la o el solicitante. |
| **14** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)** | Entrega a la o el interesado el original e integra copia de la Resolución Catastral. |
| **15** | **Solicitante** | Recibe la Resolución Catastral en original y copia, acusa de recibido y la entrega al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral. |
| **16** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)** | Recibe la copia de la Resolución Catastral, firmada por la o el solicitante y se envía al archivo catastral. |
| **17** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Archivo Catastral)** | Localiza la carpeta, actualiza el Sistema de Archivo, digitaliza los documentos de la resolución y archiva. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

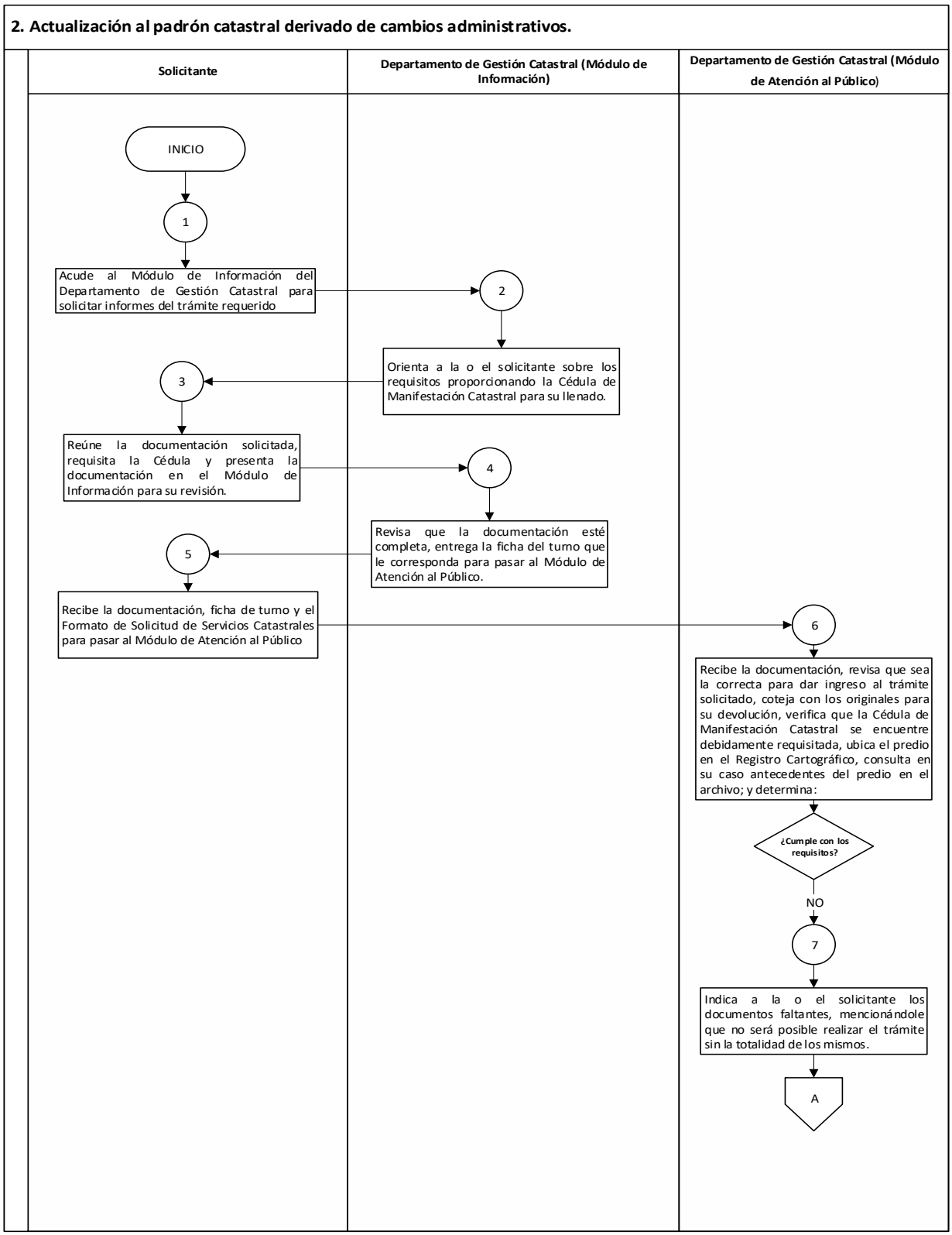

2. Actualización al padrón catastral derivado de cambios administrativos.
Solicitante
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
INICIO
1
Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del trámite requerido
2
Orienta a la o el solicitante sobre los requisitos proporcionando la Cédula de Manifestación Catastral para su llenado.
3
Reúne la documentación solicitada, requisita la Cédula y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión.
4
Revisa que la documentación esté completa, entrega la ficha del turno que le corresponda para pasar al Módulo de Atención al Público.
5
Recibe la documentación, ficha de turno y el Formato de Solicitud de Servicios Catastrales para pasar al Módulo de Atención al Público
6
Recibe la documentación, revisa que sea la correcta para dar ingreso al trámite solicitado, coteja con los originales para su devolución, verifica que la Cédula de Manifestación Catastral se encuentre debidamente requisitada, ubica el predio en el Registro Cartográfico, consulta en su caso antecedentes del predio en el archivo; y determina:
¿Cumple con los requisitos?
NO
7
Indica a la o el solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible realizar el trámite sin la totalidad de los mismos.
A

**DIAGRAMA:**

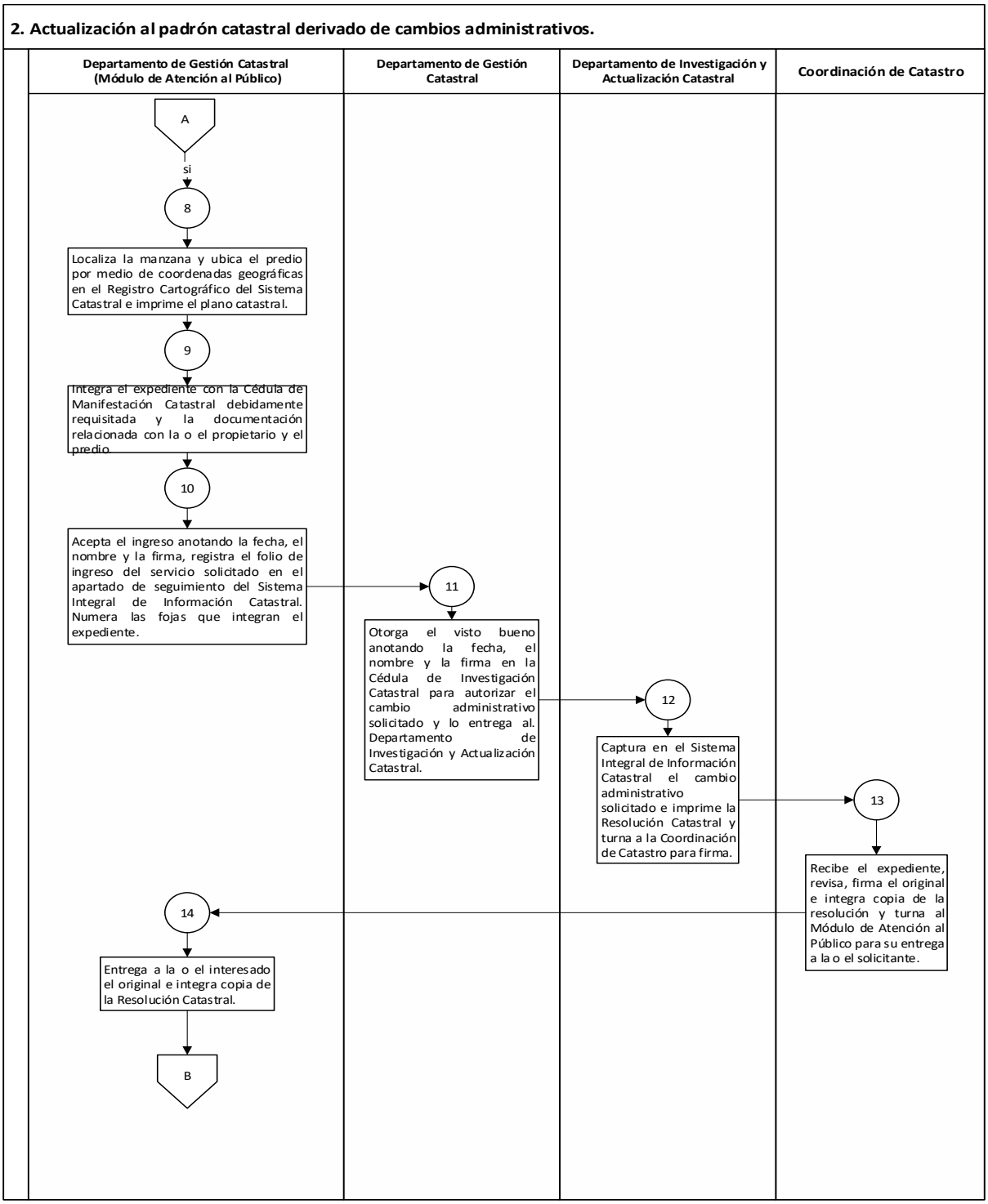
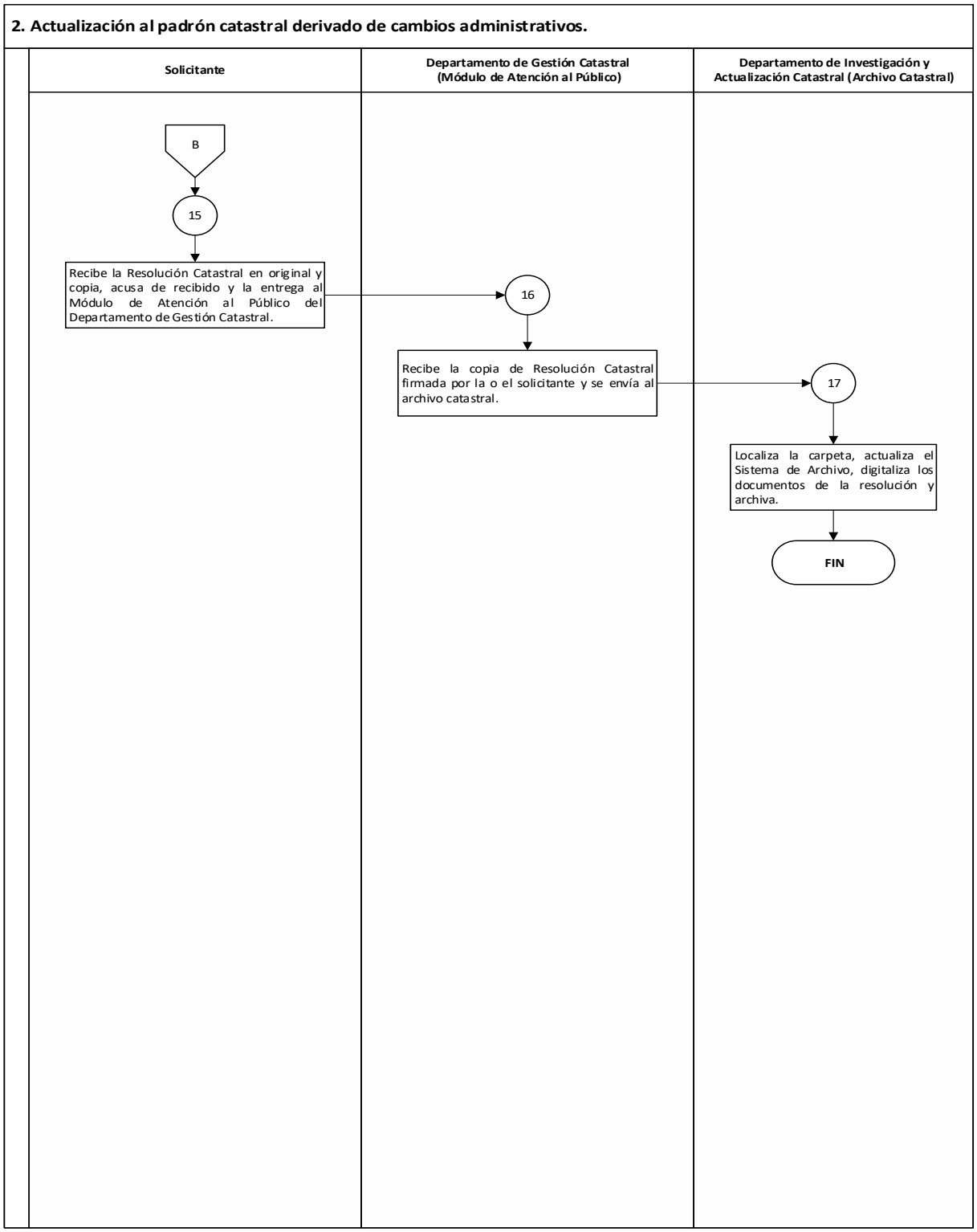

2. Actualización al padrón catastral derivado de cambios administrativos.
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
Departamento de Gestión Catastral
Departamento de Investigación y Actualización Catastral
Coordinación de Catastro
A
si
8
Localiza la manzana y ubica el predio por medio de coordenadas geográficas en el Registro Cartográfico del Sistema Catastral e imprime el plano catastral.
9
Integra el expediente con la Cédula de Manifestación Catastral debidamente requisitada y la documentación relacionada con la o el propietario y el predio.
10
Acepta el ingreso anotando la fecha, el nombre y la firma, registra el folio de ingreso del servicio solicitado en el apartado de seguimiento del Sistema Integral de Información Catastral. Numera las fojas que integran el expediente.
11
Otorga el visto bueno anotando la fecha, el nombre y la firma en la Cédula de Investigación Catastral para autorizar el cambio administrativo solicitado y lo entrega al. Departamento de Investigación y Actualización Catastral.
12
Captura en el Sistema Integral de Información Catastral el cambio administrativo solicitado e imprime la Resolución Catastral y turna a la Coordinación de Catastro para firma.
13
Recibe el expediente, revisa, firma el original e integra copia de la resolución y turna al Módulo de Atención al Público para su entrega a la o el solicitante.
14
Entrega a la o el interesado el original e integra copia de la Resolución Catastral.
B

**DIAGRAMA:**


2. Actualización al padrón catastral derivado de cambios administrativos.
Solicitante
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Archivo Catastral)
B
15
Recibe la Resolución Catastral en original y copia, acusa de recibido y la entrega al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral.
16
Recibe la copia de Resolución Catastral firmada por la o el solicitante y se envía al archivo catastral.
17
Localiza la carpeta, actualiza el Sistema de Archivo, digitaliza los documentos de la resolución y archiva.
FIN

## VI. Departamento de Investigación y Actualización Catastral

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Levantamiento topográfico catastral y verificación de linderos** |
| **Objetivo**: | Verificar y determinar las medidas y colindancias de un inmueble, a través de la medición directa (Distanciómetro, estación total y G.P.S.) con base en los documentos de propiedad o posesión, tomando en consideración los linderos de los inmuebles colindantes, para actualizar el Padrón Catastral Municipal. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Catastro, aplicará la normatividad aplicable en materia catastral vigente publicada en la Gaceta del Gobierno para todos los inmuebles dentro de su circunscripción territorial.

- La Coordinación de Catastro es la encargada de administrar el Sistema Integral de Información Catastral y el Sistema Cartográfico.

- La Coordinación de Catastro actualizará anualmente en el Sistema Integral de Información Catastral, las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobadas por la Legislatura, para la Valuación Catastral de los inmuebles.

- Las o los propietarios o poseedores de bienes inmuebles, para efecto de la Valuación Catastral, se sujetarán a lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables en materia catastral.

- La actualización del Padrón Catastral Municipal hace referencia a cualquier movimiento técnico o administrativo que se realice a la propiedad inmobiliaria del Municipio de Toluca.

- El periodo de vigencia del registro de los inmuebles está sujeto a las modificaciones, actualizaciones y/o cualquier cambio técnico y administrativo que sea manifestado por el mismo propietario, por la actualización de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones o en su caso, por la autoridad catastral.

- El Módulo de Información al Público tiene la responsabilidad de dar a conocer a las o los solicitantes los requisitos para otorgar la prestación de este Servicio Catastral en un horario de 09:00 a 17:30 horas.

- Los cambios técnicos se refieren a todas las modificaciones que se realizan a los inmuebles con respecto al terreno y a la construcción afectando su Valor Catastral.

- La o el interesado deberá presentar solicitud por escrito o en los formatos establecidos para tal fin, debiendo cumplir con requisitos establecidos en el artículos 171 fracción VII, 172 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículos 8 fracción VIII, 17, 21, 22 fracción V y 37 del Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado “Del Catastro”; Políticas de la LT001, a la LT023 del Manual Catastral del Estado de México; los documentos deberán presentarse en original y copia para su cotejo.

- El Módulo de Atención al Público de la Coordinación de Catastro, recibirá las solicitudes de las o los propietarios o poseedores de inmuebles localizados en el territorio del Municipio de Toluca, cumpliendo con todos los requisitos establecidos de acuerdo al Servicio Catastral solicitado.

- El Módulo de Atención al Público asignará y entregará a la o el interesado un número de folio del expediente de ingreso para su atención y seguimiento.

- El Departamento de Investigación y Actualización Catastral, deberá constatar la veracidad de los datos declarados en la Manifestación Catastral, mediante la verificación física y los estudios catastrales realizados al inmueble.

- Para el Levantamiento Topográfico es necesaria la presencia de los vecinos colindantes y en caso de que existiera inconformidad por parte de los mencionados se suspenderá la diligencia.

- El procedimiento de notificación deberá apegarse a lo establecido en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México vigente.

- El importe de los derechos a pagar por los servicios de Levantamiento Topográfico Catastral y la Verificación de Linderos, se calcularán conforme a lo establecido en el artículo 166 fracciones V y VI del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

**1. Levantamiento Topográfico Catastral y Linderos**
**Descriptivo:**

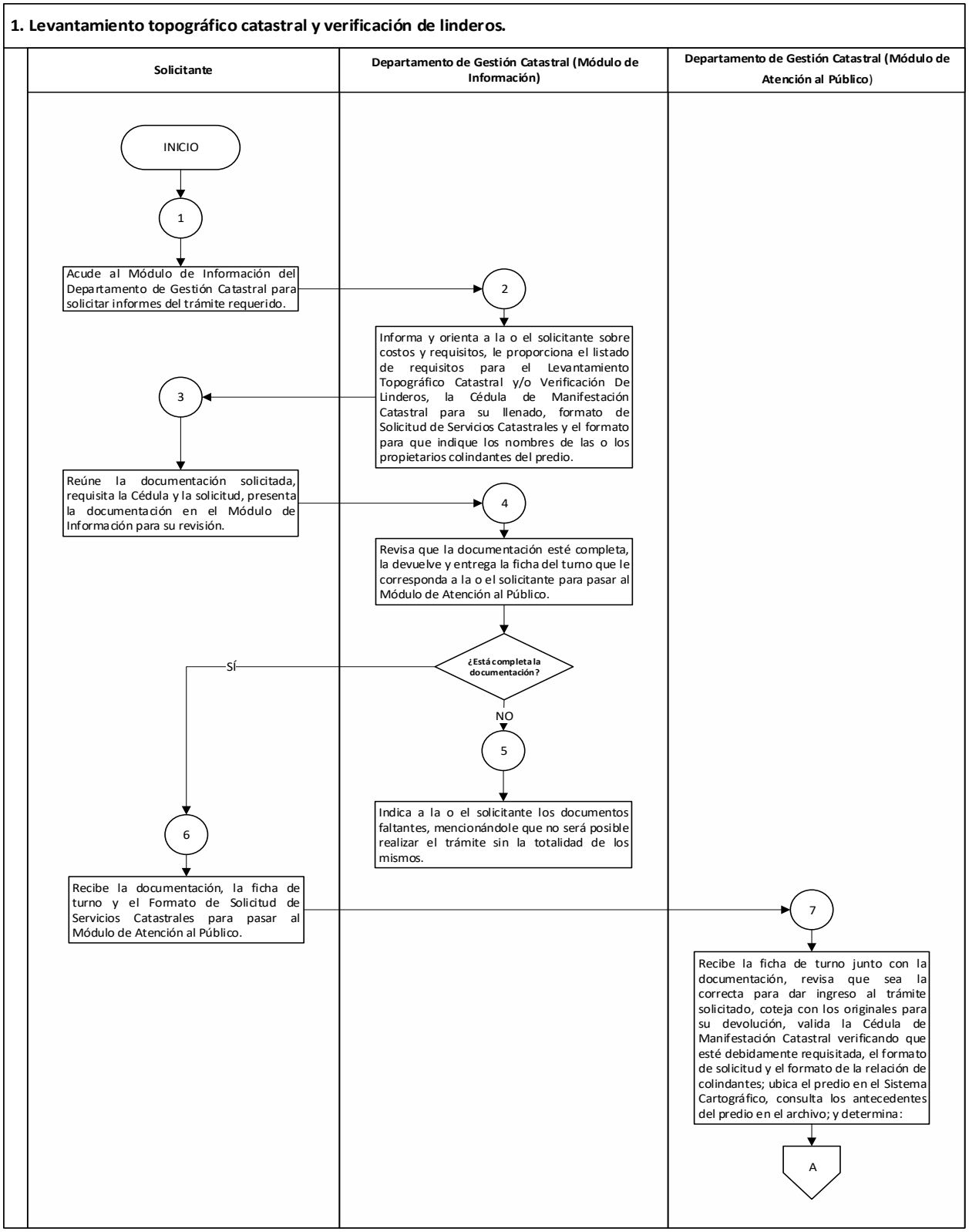
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del trámite requerido. |
| **2** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)** | Informa y orienta a la o el solicitante sobre costos y requisitos, le proporciona el listado de requisitos para el Levantamiento Topográfico Catastral y/o Verificación De Linderos, la Cédula de Manifestación Catastral para su llenado, formato de Solicitud de Servicios Catastrales y el formato para que indique los nombres de las o los propietarios colindantes del predio. |
| **3** | **Solicitante** | Reúne la documentación requerida, requisita la Cédula y la solicitud y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión. |
| **4** | **Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información)** | Revisa que la documentación esté completa, la devuelve y entrega la ficha del turno que le corresponda a la o el solicitante, para pasar al Módulo de Atención al Público. |
| | | **¿Está completa la documentación?** |
| **5** | **Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información** | **No:**<br>Indica a la o el solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible realizar el trámite sin la totalidad de los mismos. |
| **6** | **Solicitante** | **Sí**<br>Recibe la documentación, la ficha de turno y el Formato de Solicitud de Servicios Catastrales para pasar al Módulo de Atención al Público. |
| **7** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe la ficha de turno junto con la documentación, revisa que sea la correcta para dar ingreso al servicio solicitado, coteja con los originales para su devolución, valida la Cédula de Manifestación Catastral verificando que esté debidamente requisitada, el formato de solicitud y, en su caso, el formato de la relación de colindantes; ubica el predio en el Sistema Cartográfico, consulta los antecedentes del predio en el archivo y determina: |
| | | **¿Procede?** |
| **8** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)** | **No:**<br>Informa a la o el solicitante el motivo por el que no es procedente otorgar el servicio o los documentos faltantes y le devuelve la documentación. |
| **9** | | **Sí** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Integra el expediente con la información requerida, añade el formato de Cédula de Investigación Predial para su llenado. Genera la orden de pago de derechos, indicando a la o el solicitante pague en la Tesorería Municipal y obtenga una copia de su recibo oficial de pago. |
| **10** | **Solicitante** | Realiza el pago de derechos y entrega la copia del recibo del pago al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral. |
| **11** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe la copia del comprobante de pago y elabora oficio de respuesta y comisión indicando fecha, hora y el personal comisionado para realizar el Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos, lo pasa a firma a la Coordinación de Catastro y lo entrega a la o el solicitante. |
| **12** | **Solicitante** | Se le informan las fechas para notificar a los colindantes del predio y para realizar el Levantamiento Topográfico Catastral. |
| | | **¿De qué trámite se trata?** |
| **13** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | **Levantamiento Topográfico Catastral**:<br>Elabora citatorios para los propietarios o poseedores de los predios colindantes y los turna a la Coordinación de Catastro para firma. |
| **14** | **Coordinación de Catastro** | Recibe citatorios, los valida y los turna al Departamento de Gestión Catastral. |
| **15** | **Departamento de Gestión Catastral** | Recibe citatorios validados y comisiona al notificador para dar cumplimiento al procedimiento de notificación; ya notificados se entregan los acuses al Módulo de Atención al Público. |
| **16** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)** | Recibe los acuses de los citatorios anexándolos al expediente, da seguimiento al trámite, anotando la fecha, nombre y firma en la Cédula de Investigación Predial y remite expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral. |
| **17** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (topografía)** | Recibe el expediente y accede al Sistema Integral de Información Catastral y registra en el apartado de Seguimiento su aceptación. |
| **18** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)** | Realiza visita física al inmueble en presencia de la o el solicitante, representante legal, colindantes y determina: |
| | | **¿Procedió?** |
| **19** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)** | **No:**<br>Elabora el Acta Circunstanciada informando el motivo por el cual se suspendió el Levantamiento Topográfico Catastral, anexándola al expediente, informa a la o el solicitante cuando |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | se le entregará su oficio de respuesta y lo remite a la Coordinación de Catastro (área jurídica). |
| **20** | **Coordinación de Catastro** | Recibe el expediente y elabora el oficio de respuesta fundada y motivada, remitiéndolo a la Coordinación de Catastro para firma. |
| **21** | | Recibe el expediente, revisa y firma el oficio de respuesta y lo entrega al solicitante |
| **22** | **Solicitante** | Acude a la Coordinación de Catastro para recibir su respuesta, en la fecha indicada por la brigada, acusando de recibido. |
| **23** | **Coordinación de Catastro** | Recibe acuse y lo integra al expediente, turnándolo al archivo catastral para digitalización y resguardo. |
| **24** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)** | **Sí**<br>Realiza el Levantamiento Topográfico Catastral, al finalizar la diligencia elabora el Acta Circunstanciada recabando las firmas del propietario y/o poseedor del predio y de los predios colindantes y/o representante legal y/o los testigos de asistencia, en su caso se da lectura haciendo del conocimiento los términos en que quedó asentada. Turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía). |
| **25** | | **Verificación de Linderos**:<br>Realiza la medición del predio; elabora el Acta Circunstanciada recabando la firma del propietario y/o representante legal y anexa al expediente y lo turna al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía). |
| **26** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía)** | Dibuja el predio en el Sistema Cartográfico, obtiene las superficies del terreno y en su caso de la construcción, asentando la información en la Cédula de Investigación Predial, la fecha, su nombre y firma, imprime dos planos con la información actualizada del predio y turna el expediente a la Brigada de Topografía**.** |
| **27** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)** | Complementa la información técnica del inmueble y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral para su revisión. |
| **28** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral** | Revisa que la información procesada está correcta y en apego a la normatividad aplicable, firmando en la Cédula de Investigación Predial. |
| **29** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe el expediente para su revisión e identifica si existiera alguna diferencia en la superficie. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **¿Hay diferencia de superficie?** |
| **30** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | **Sí**<br>Elabora orden de pago para el cobro adicional por la superficie excedente, misma que se proporcionará a la o el solicitante para que realice el pago al momento de la entrega del trámite. |
| **31** | **Solicitante** | Acude al Módulo de Atención al Público, se entera que existe un excedente de superficie y recibe la orden de pago, indicando que deberá entregar copia del recibo de pago. |
| **32** | | Realiza el pago correspondiente obtiene copia del recibo de pago y la entrega al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral. |
| **33** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe la copia del recibo de pago. |
| **34** | | **No:**<br>Entrega a la o el solicitante el plano del Levantamiento Topográfico Catastral, Acta Circunstanciada y Resolución Catastral, acusando de recibido en los respectivos documentos. |
| **35** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe los acuses y los anexa al expediente para turnarlo al archivo catastral. |
| **36** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Archivo Catastral)** | Recibe el expediente y actualiza el Sistema de Archivo, digitaliza los documentos y archiva. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Levantamiento topográfico catastral y verificación de linderos.
Solicitante
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
INICIO
1
Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del trámite requerido.
2
Informa y orienta a la o el solicitante sobre costos y requisitos, le proporciona el listado de requisitos para el Levantamiento Topográfico Catastral y/o Verificación De Linderos, la Cédula de Manifestación Catastral para su llenado, formato de Solicitud de Servicios Catastrales y el formato para que indique los nombres de las o los propietarios colindantes del predio.
3
Reúne la documentación solicitada, requisita la Cédula y la solicitud, presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión.
4
Revisa que la documentación esté completa, la devuelve y entrega la ficha del turno que le corresponda a la o el solicitante para pasar al Módulo de Atención al Público.
¿Está completa la documentación?
SÍ
NO
5
Indica a la o el solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible realizar el trámite sin la totalidad de los mismos.
6
Recibe la documentación, la ficha de turno y el Formato de Solicitud de Servicios Catastrales para pasar al Módulo de Atención al Público.
7
Recibe la ficha de turno junto con la documentación, revisa que sea la correcta para dar ingreso al trámite solicitado, coteja con los originales para su devolución, valida la Cédula de Manifestación Catastral verificando que esté debidamente requisitada, el formato de solicitud y el formato de la relación de colindantes; ubica el predio en el Sistema Cartográfico, consulta los antecedentes del predio en el archivo; y determina:
A

## DIAGRAMA:

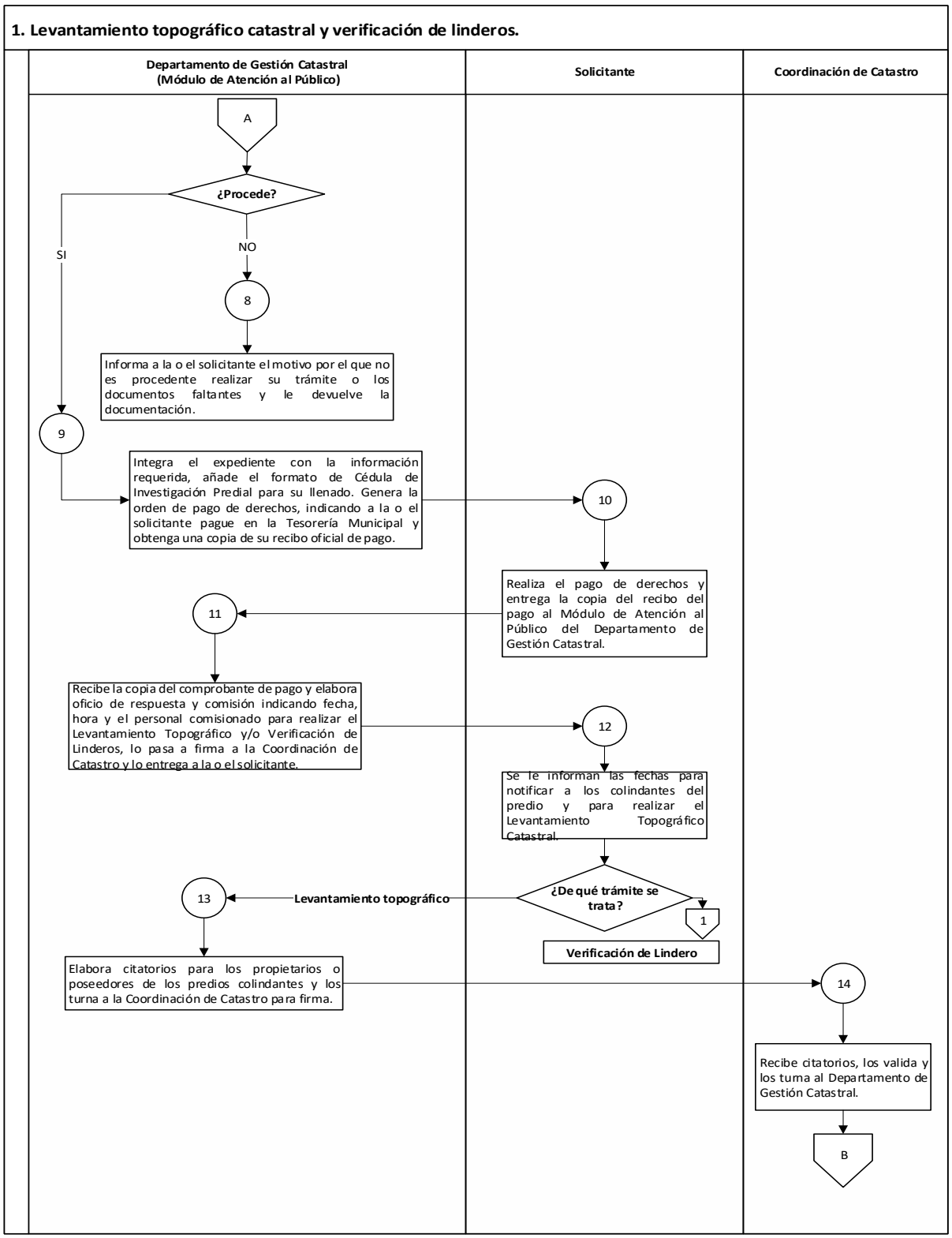

1. Levantamiento topográfico catastral y verificación de linderos.
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
Solicitante
Coordinación de Catastro
A
¿Procede?
SI
NO
8
Informa a la o el solicitante el motivo por el que no es procedente realizar su trámite o los documentos faltantes y le devuelve la documentación.
9
Integra el expediente con la información requerida, añade el formato de Cédula de Investigación Predial para su llenado. Genera la orden de pago de derechos, indicando a la o el solicitante pague en la Tesorería Municipal y obtenga una copia de su recibo oficial de pago.
10
Realiza el pago de derechos y entrega la copia del recibo del pago al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral.
11
Recibe la copia del comprobante de pago y elabora oficio de respuesta y comisión indicando fecha, hora y el personal comisionado para realizar el Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos, lo pasa a firma a la Coordinación de Catastro y lo entrega a la o el solicitante.
12
Se le informan las fechas para notificar a los colindantes del predio y para realizar el Levantamiento Topográfico Catastral.
¿De qué trámite se trata?
Levantamiento topográfico
13
1
Verificación de Lindero
Elabora citatorios para los propietarios o poseedores de los predios colindantes y los turna a la Coordinación de Catastro para firma.
14
Recibe citatorios, los valida y los turna al Departamento de Gestión Catastral.
B

**DIAGRAMA:**

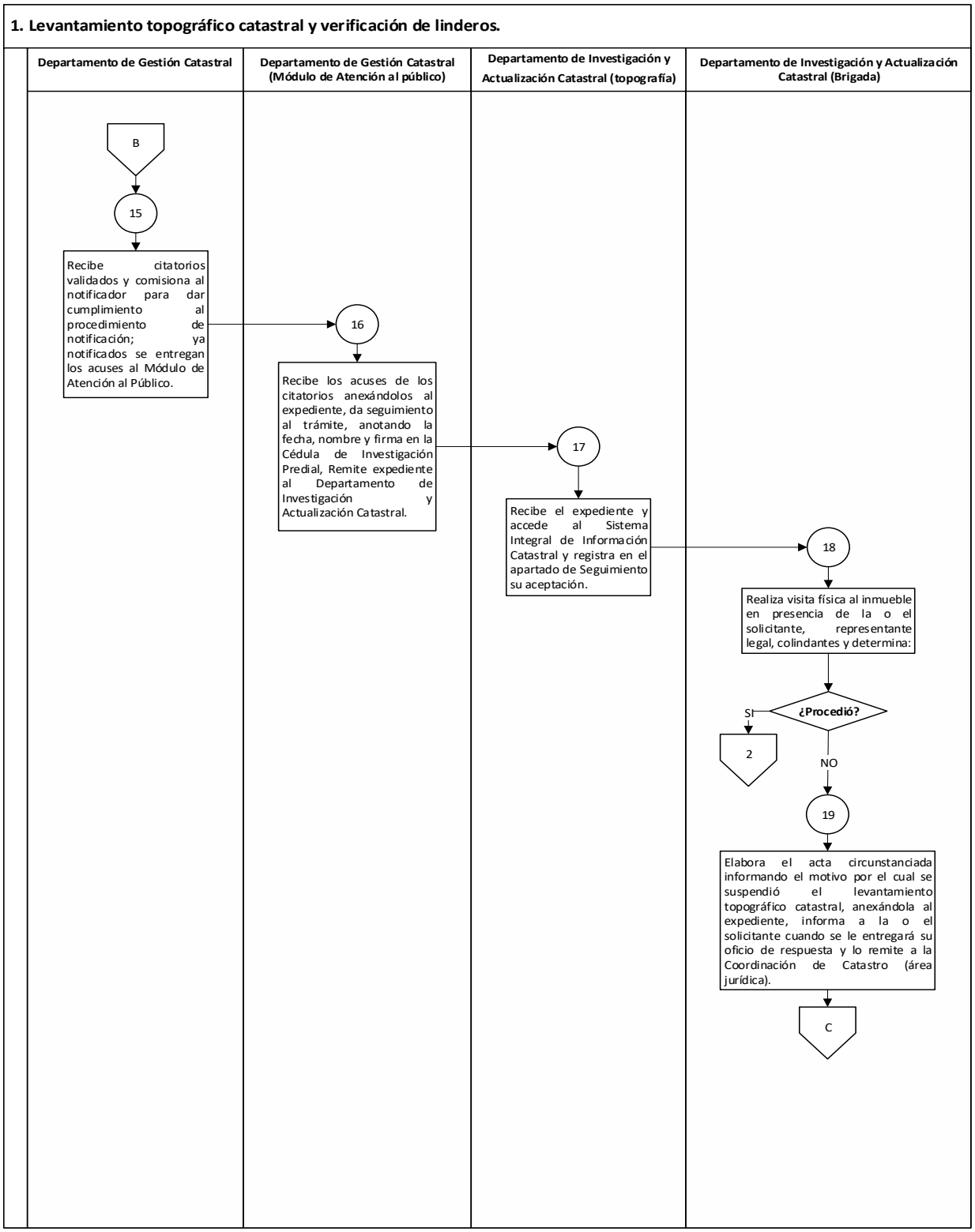

1. Levantamiento topográfico catastral y verificación de linderos.
Departamento de Gestión Catastral
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (topografía)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)
B
15
Recibe citatorios validados y comisiona al notificador para dar cumplimiento al procedimiento de notificación; ya notificados se entregan los acuses al Módulo de Atención al Público.
16
Recibe los acuses de los citatorios anexándolos al expediente, da seguimiento al trámite, anotando la fecha, nombre y firma en la Cédula de Investigación Predial, Remite expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral.
17
Recibe el expediente y accede al Sistema Integral de Información Catastral y registra en el apartado de Seguimiento su aceptación.
18
Realiza visita física al inmueble en presencia de la o el solicitante, representante legal, colindantes y determina:
¿Procedió?
SI
2
NO
19
Elabora el acta circunstanciada informando el motivo por el cual se suspendió el levantamiento topográfico catastral, anexándola al expediente, informa a la o el solicitante cuando se le entregará su oficio de respuesta y lo remite a la Coordinación de Catastro (área jurídica).
C

**DIAGRAMA:**

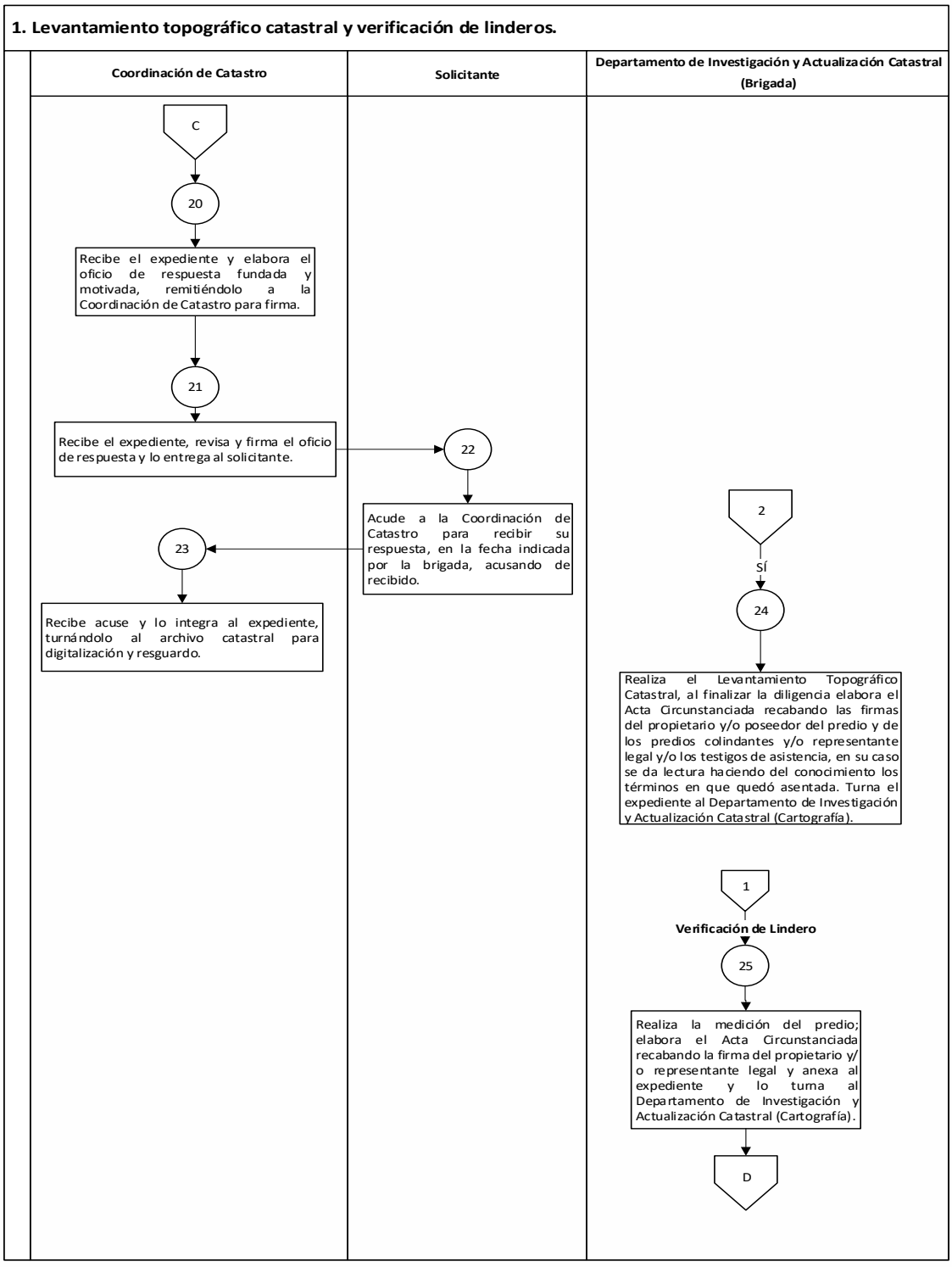

1. Levantamiento topográfico catastral y verificación de linderos.
Coordinación de Catastro
Solicitante
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)
C
20
Recibe el expediente y elabora el oficio de respuesta fundada y motivada, remitiéndolo a la Coordinación de Catastro para firma.
21
Recibe el expediente, revisa y firma el oficio de respuesta y lo entrega al solicitante.
22
Acude a la Coordinación de Catastro para recibir su respuesta, en la fecha indicada por la brigada, acusando de recibido.
23
Recibe acuse y lo integra al expediente, turnándolo al archivo catastral para digitalización y resguardo.
2
SÍ
24
Realiza el Levantamiento Topográfico Catastral, al finalizar la diligencia elabora el Acta Circunstanciada recabando las firmas del propietario y/o poseedor del predio y de los predios colindantes y/o representante legal y/o los testigos de asistencia, en su caso se da lectura haciendo del conocimiento los términos en que quedó asentada. Turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía).
1
Verificación de Lindero
25
Realiza la medición del predio; elabora el Acta Circunstanciada recabando la firma del propietario y/ o representante legal y anexa al expediente y lo turna al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía).
D

**DIAGRAMA:**

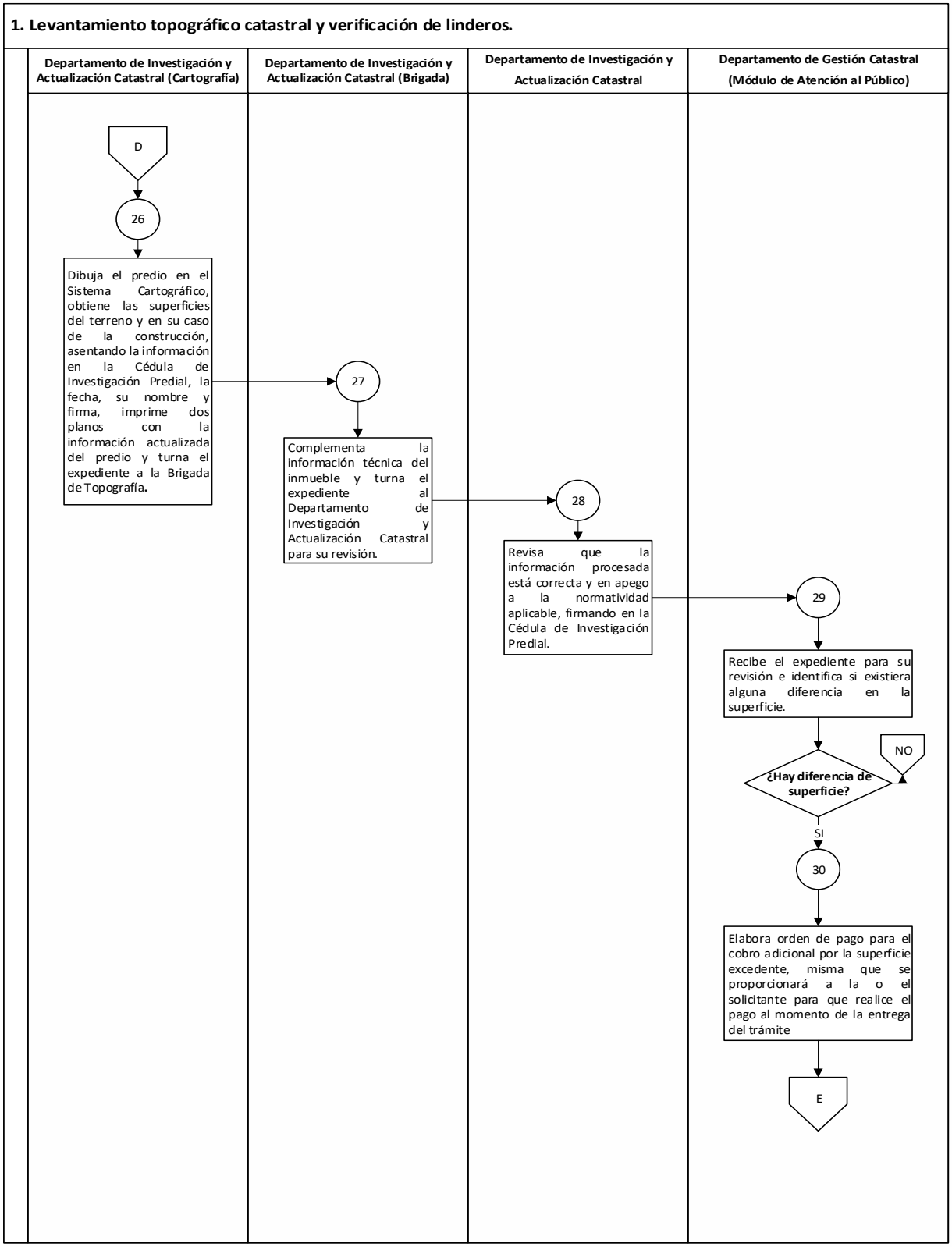
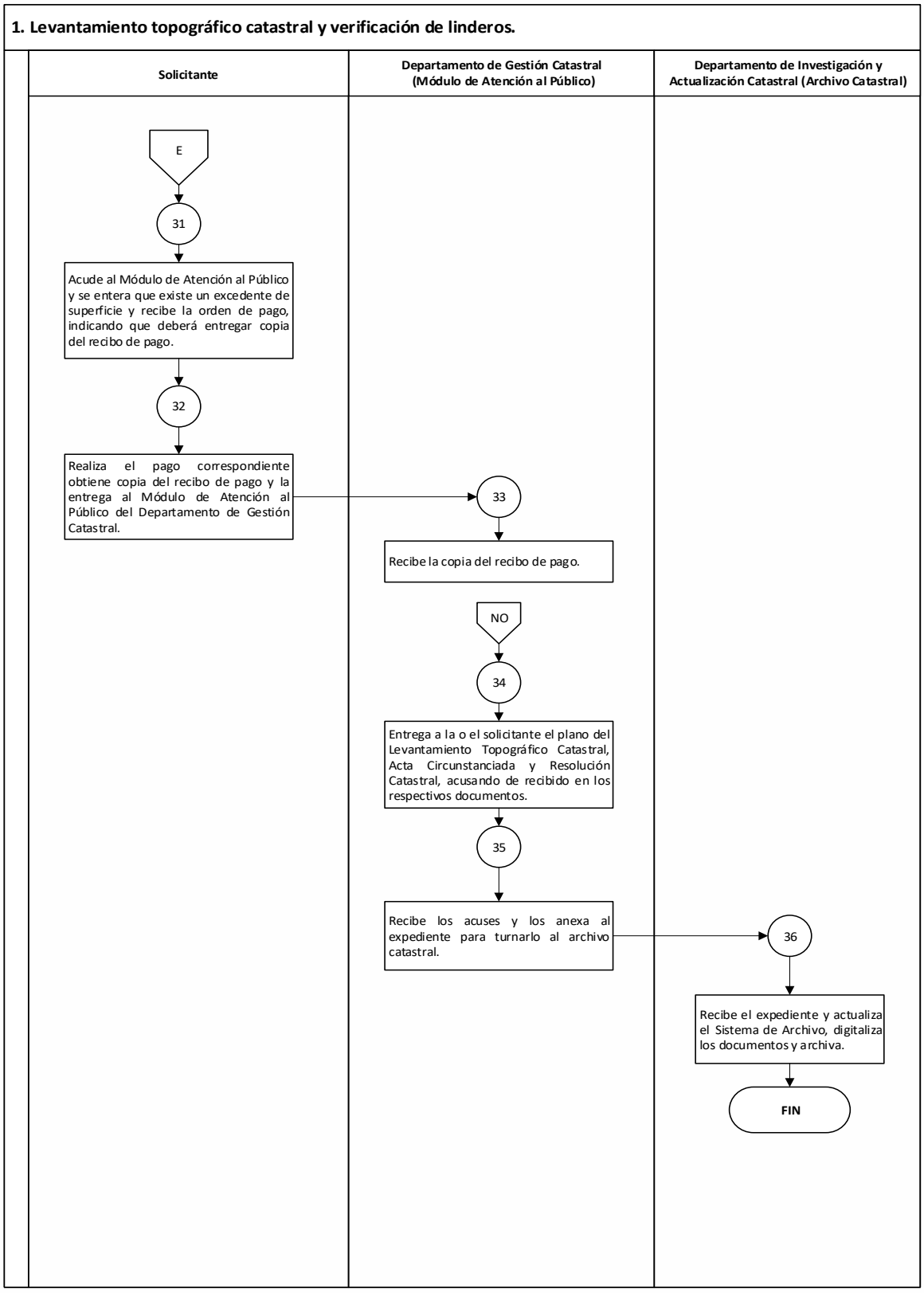

1. Levantamiento topográfico catastral y verificación de linderos.
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Brigada)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
D
26
Dibuja el predio en el Sistema Cartográfico, obtiene las superficies del terreno y en su caso de la construcción, asentando la información en la Cédula de Investigación Predial, la fecha, su nombre y firma, imprime dos planos con la información actualizada del predio y turna el expediente a la Brigada de Topografía.
27
Complementa la información técnica del inmueble y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral para su revisión.
28
Revisa que la información procesada está correcta y en apego a la normatividad aplicable, firmando en la Cédula de Investigación Predial.
29
Recibe el expediente para su revisión e identifica si existiera alguna diferencia en la superficie.
¿Hay diferencia de superficie?
NO
SI
30
Elabora orden de pago para el cobro adicional por la superficie excedente, misma que se proporcionará a la o el solicitante para que realice el pago al momento de la entrega del trámite
E

**DIAGRAMA:**


1. Levantamiento topográfico catastral y verificación de linderos.
Solicitante
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Archivo Catastral)
E
31
Acude al Módulo de Atención al Público y se entera que existe un excedente de superficie y recibe la orden de pago, indicando que deberá entregar copia del recibo de pago.
32
Realiza el pago correspondiente obtiene copia del recibo de pago y la entrega al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral.
33
Recibe la copia del recibo de pago.
NO
34
Entrega a la o el solicitante el plano del Levantamiento Topográfico Catastral, Acta Circunstanciada y Resolución Catastral, acusando de recibido en los respectivos documentos.
35
Recibe los acuses y los anexa al expediente para turnarlo al archivo catastral.
36
Recibe el expediente y actualiza el Sistema de Archivo, digitaliza los documentos y archiva.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Certificaciones catastrales de plano manzanero catastral, clave catastral, clave y valor catastral y constancia de identificación catastral** |
| **Objetivo**: | Expedir certificaciones y constancias de Plano Manzanero Catastral, de Clave Catastral, Clave y Valor Catastral y Constancia de Identificación Catastral que refieran información de los inmuebles que se encuentren inscritos en el Sistema Integral de Información Catastral y el Sistema Cartográfico. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Catastro, aplicará la normatividad en materia catastral vigente publicada en la Gaceta del Gobierno para todos los inmuebles dentro de su circunscripción territorial.

- La Coordinación de Catastro es la encargada de administrar el Sistema Integral de Información Catastral y el Sistema Cartográfico.

- La Coordinación de Catastro actualizará anualmente en el Sistema Integral de Información Catastral, las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobadas por la Legislatura, para la Valuación Catastral de los inmuebles.

- Las y los propietarios o poseedores de bienes inmuebles, para efecto de la Valuación Catastral, se sujetarán a lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables en materia catastral.

- La actualización del Padrón Catastral Municipal hace referencia a cualquier movimiento técnico o administrativo que se realice a la propiedad inmobiliaria del Municipio de Toluca.

- Los cambios técnicos se refieren a todas las modificaciones que se realizan a los inmuebles con respecto al terreno y a la construcción afectando su Valor Catastral.

- La Coordinación de Catastro es la encargada de administrar el Sistema Integral de Información Catastral y el Sistema Cartográfico.

- El periodo de vigencia del registro de los inmuebles está sujeto a las modificaciones, actualizaciones y/o cualquier cambio técnico y administrativo que sea manifestado por el mismo propietario o en su caso por la autoridad catastral.

- El Módulo de Información al Público tiene la responsabilidad de informar a las o los solicitantes acerca de los requisitos para otorgar la prestación de los servicios catastrales en un horario de 09:00 a 17:30 horas.

- El interesado deberá presentar solicitud por escrito o en los formatos establecidos para tal fin, debiendo cumplir con los requisitos estipulados en los artículos 171, fracción XVII, 175, 179, 181 y 182 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículos 24, 25, 26 y 27 del Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado “Del Catastro”; Políticas ACC001, ACC003 ACGC004, ACGC005, ACGC006, ACGC007, ACGC010, ACGC011, ACGC013, ACGC0014 y ACGC015 del Manual Catastral del Estado de México y demás ordenamientos legales aplicables en materia catastral,los documentos deberán ser en original y copia para su cotejo.

- El Módulo de Atención al Público de la Coordinación de Catastro, recibirá las solicitudes catastrales de los propietarios o poseedores de inmuebles localizados en el territorio del Municipio de Toluca cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos establecidos de acuerdo al Servicio Catastral solicitado.

- El Módulo de Atención al Público asignará y entregará a la o el interesado un número de folio del expediente de ingreso para su atención y seguimiento.

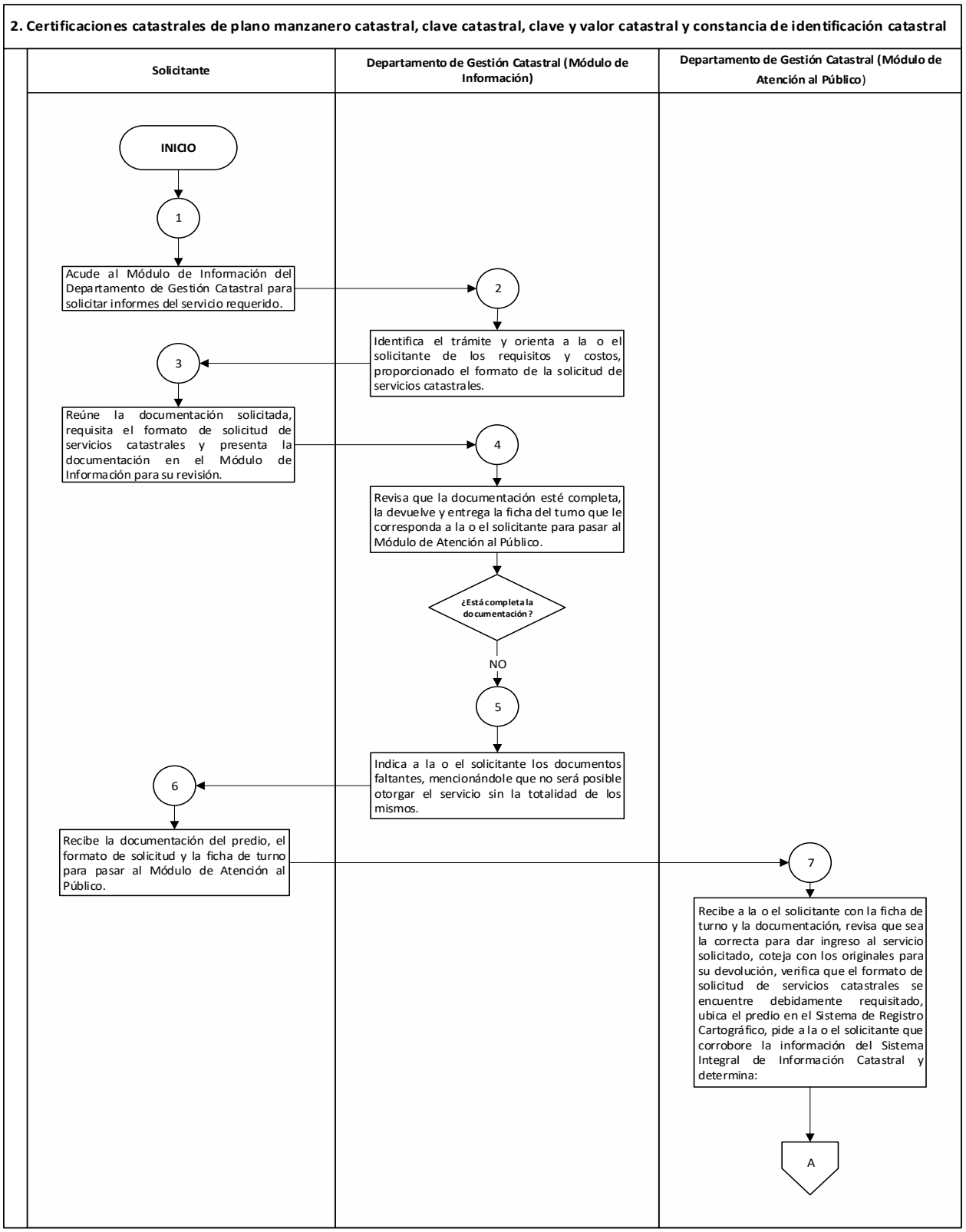
- El Departamento de Investigación y Actualización Catastral, deberá constatar la veracidad de los datos declarados en la Manifestación Catastral, mediante la verificación de los documentos que se anexan.

**2. Certificaciones catastrales de plano manzanero catastral, clave catastral, clave y valor catastral y constancia de identificación catastral**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Solicitante** | Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del servicio requerido. |
| 2 | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)** | Identifica el trámite y orienta a la o el solicitante de los requisitos y costos, proporcionado el formato de la solicitud de servicios catastrales. |
| 3 | **Solicitante** | Reúne la documentación solicitada, requisita el formato de solicitud de servicios catastrales y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión. |
| 4 | **Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información)** | Revisa que la documentación esté completa, la devuelve y entrega la ficha del turno que le corresponda a la o el solicitante para pasar al Módulo de Atención al Público. |
| | | **¿Está completa la documentación?** |
| 5 | **Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información** | **No:**<br>Indica a la o el solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible otorgar el servicio sin la totalidad de los mismos. |
| 6 | **Solicitante** | **Sí**<br>Recibe la documentación del predio, el formato de solicitud y la ficha de turno para pasar al Módulo de Atención al Público. |
| 7 | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe a la o el solicitante con la ficha de turno y la documentación, revisa que sea la correcta para dar ingreso al servicio solicitado, coteja con los originales para su devolución, verifica que el formato de solicitud de servicios catastrales se encuentre debidamente requisitado, ubica el predio en el Sistema de Registro Cartográfico, pide a la o el solicitante que corrobore la información del Sistema Integral de Información Catastral y determina: |
| | | **¿Cumple con los requisitos y/o la información del sistema es correcta?** |
| 8 | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)** | **No:**<br>Informa a la o el solicitante la inconsistencia acerca de los datos del predio que se tienen registrados en el Sistema Integral de Información Catastral y orienta a la o el solicitante para que acuda al área correspondiente. |
| 9 | | **Sí**<br>Integra el expediente, lo registra en el Sistema de Seguimiento, elabora orden de pago y la entrega a la o el solicitante indicándole que deberá cubrir los derechos en la Tesorería Municipal. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **10** | **Solicitante** | Paga los derechos, obtiene el comprobante de pago y lo entrega en el Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral y espera. |
| **11** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe comprobante de pago lo ingresa al expediente y revisa: |
| | | **¿Qué tipo de certificación?** |
| **12** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | **Plano manzanero**:<br>Emite del sistema el comprobante de solicitud con número de folio para identificación, entregando copia de comprobante de pago a la o el solicitante, indicándole el tiempo de respuesta y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (cartografía). |
| **13** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral (cartografía)** | Recibe el expediente e imprime el plano manzanero catastral, la o el responsable lo rubrica y lo turna a la Coordinación de Catastro. **(SE UNE CON EL PASO 15)** |
| **14** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | **Clave y valor catastral y constancia de identificación catastral:**<br>Imprime la certificación y la turna a la Coordinación de Catastro |
| **15** | **Coordinación de Catastro** | Recibe el expediente, firma la certificación y/o el plano manzanero catastral y lo turna al Departamento de Gestión Catastral**.** |
| **16** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe el expediente y las certificaciones firmadas. |
| **17** | **Solicitante** | Se identifica con el comprobante de pago (si es plano manzanero), recibe los tantos de las certificaciones, acusando de recibido y lo entrega al personal del Módulo de Atención del Departamento de Gestión Catastral |
| **18** | **Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)** | Recibe el acuse de certificación, lo anexa al expediente y lo turna al Departamento de Investigación y Actualización (Archivo Catastral) para su resguardo. |
| **19** | **Departamento de Investigación y Actualización (Archivo Catastral)** | Recibe el expediente, localiza la carpeta e incorpora los documentos del expediente y lo archiva. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


2. Certificaciones catastrales de plano manzanero catastral, clave catastral, clave y valor catastral y constancia de identificación catastral
Solicitante
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
INICIO
1
Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del servicio requerido.
2
Identifica el trámite y orienta a la o el solicitante de los requisitos y costos, proporcionado el formato de la solicitud de servicios catastrales.
3
Reúne la documentación solicitada, requisita el formato de solicitud de servicios catastrales y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión.
4
Revisa que la documentación esté completa, la devuelve y entrega la ficha del turno que le corresponda a la o el solicitante para pasar al Módulo de Atención al Público.
¿Está completa la documentación?
NO
5
Indica a la o el solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible otorgar el servicio sin la totalidad de los mismos.
6
Recibe la documentación del predio, el formato de solicitud y la ficha de turno para pasar al Módulo de Atención al Público.
7
Recibe a la o el solicitante con la ficha de turno y la documentación, revisa que sea la correcta para dar ingreso al servicio solicitado, coteja con los originales para su devolución, verifica que el formato de solicitud de servicios catastrales se encuentre debidamente requisitado, ubica el predio en el Sistema de Registro Cartográfico, pide a la o el solicitante que corrobore la información del Sistema Integral de Información Catastral y determina:
A

## DIAGRAMA:

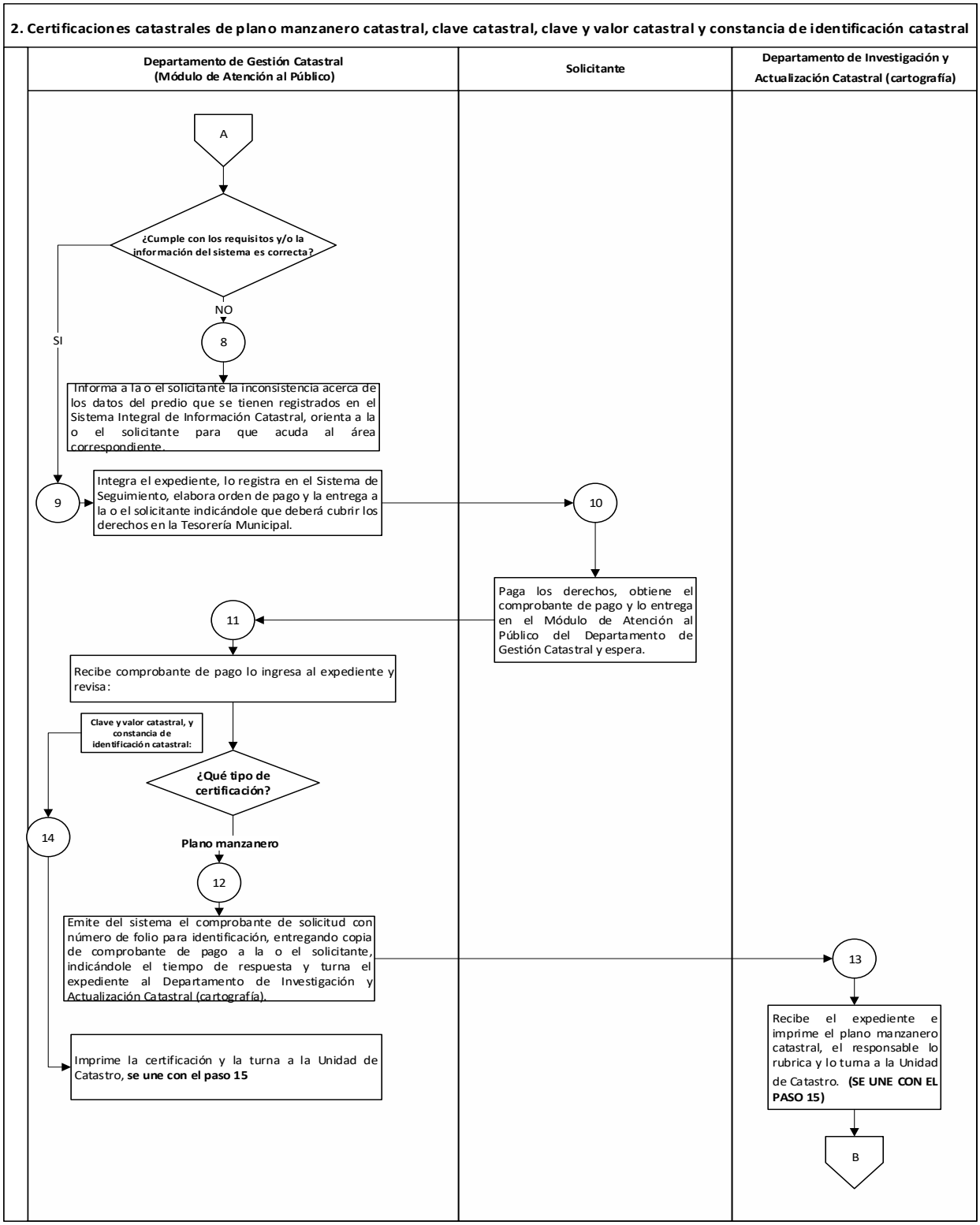
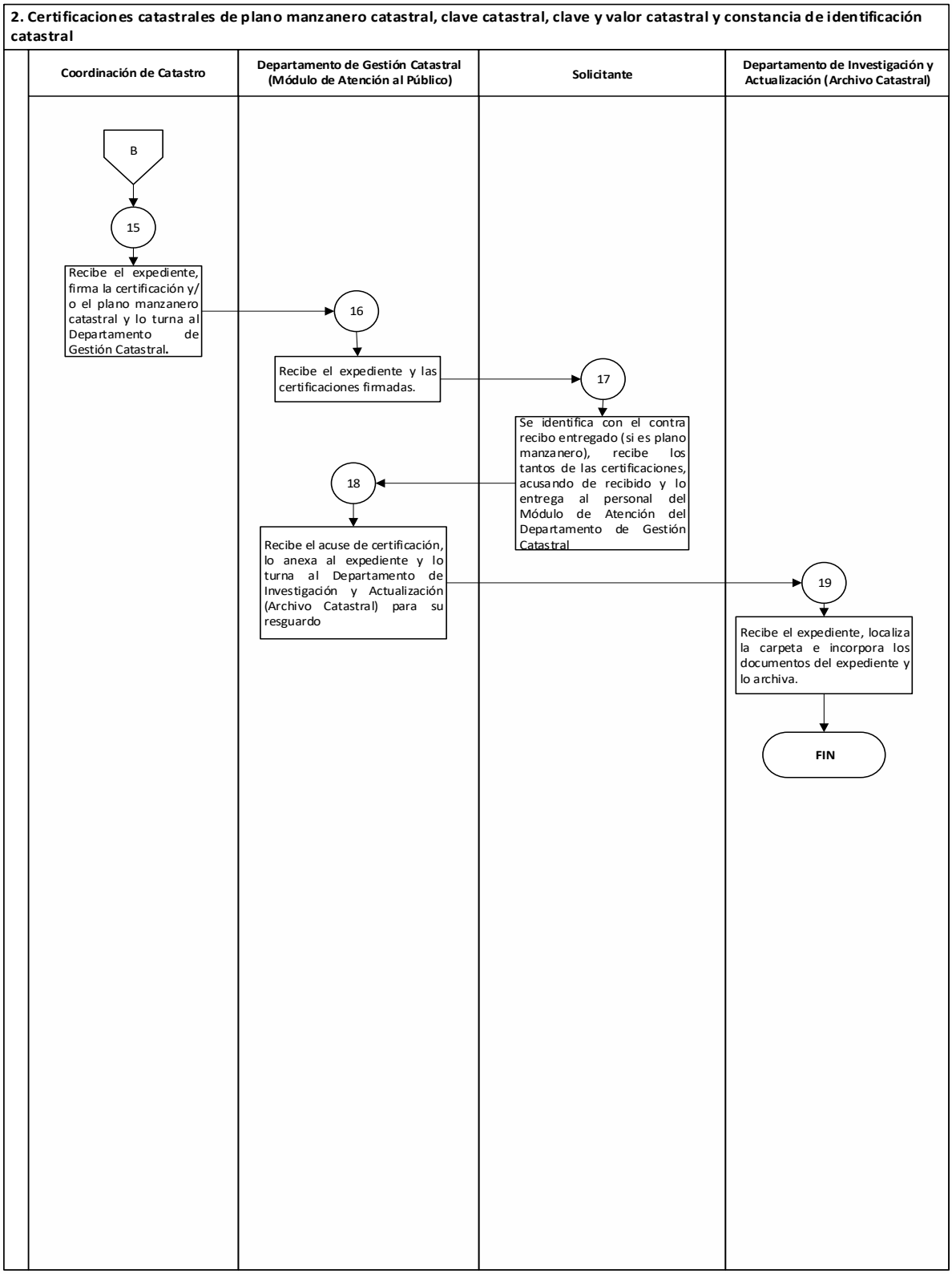

2. Certificaciones catastrales de plano manzanero catastral, clave catastral, clave y valor catastral y constancia de identificación catastral
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
Solicitante
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (cartografía)
A
¿Cumple con los requisitos y/o la información del sistema es correcta?
NO
SI
8
Informa a la o el solicitante la inconsistencia acerca de los datos del predio que se tienen registrados en el Sistema Integral de Información Catastral, orienta a la o el solicitante para que acuda al área correspondiente.
9
Integra el expediente, lo registra en el Sistema de Seguimiento, elabora orden de pago y la entrega a la o el solicitante indicándole que deberá cubrir los derechos en la Tesorería Municipal.
10
Paga los derechos, obtiene el comprobante de pago y lo entrega en el Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral y espera.
11
Recibe comprobante de pago lo ingresa al expediente y revisa:
Clave y valor catastral, y constancia de identificación catastral:
¿Qué tipo de certificación?
Plano manzanero
14
12
Emite del sistema el comprobante de solicitud con número de folio para identificación, entregando copia de comprobante de pago a la o el solicitante, indicándole el tiempo de respuesta y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (cartografía).
13
Recibe el expediente e imprime el plano manzanero catastral, el responsable lo rubrica y lo turna a la Unidad de Catastro. (SE UNE CON EL PASO 15)
B
Imprime la certificación y la turna a la Unidad de Catastro, se une con el paso 15

**DIAGRAMA:**


2. Certificaciones catastrales de plano manzanero catastral, clave catastral, clave y valor catastral y constancia de identificación catastral
Coordinación de Catastro
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
Solicitante
Departamento de Investigación y Actualización (Archivo Catastral)
B
15
Recibe el expediente, firma la certificación y/ o el plano manzanero catastral y lo turna al Departamento de Gestión Catastral.
16
Recibe el expediente y las certificaciones firmadas.
17
Se identifica con el contra recibo entregado (si es plano manzanero), recibe los tantos de las certificaciones, acusando de recibido y lo entrega al personal del Módulo de Atención del Departamento de Gestión Catastral
18
Recibe el acuse de certificación, lo anexa al expediente y lo turna al Departamento de Investigación y Actualización (Archivo Catastral) para su resguardo
19
Recibe el expediente, localiza la carpeta e incorpora los documentos del expediente y lo archiva.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Verificación y captura de información catastral** |
| **Objetivo**: | Validar y capturar la información catastral que permita mantener actualizado el Padrón Catastral Municipal y los valores catastrales de los bienes inmuebles para un correcto cálculo del impuesto predial. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La administración de las tecnologías de la información y comunicaciones de la Coordinación de Catastro, estará a cargo únicamente del Departamento de Investigación y Actualización Catastral, así como la creación de sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de las actividades de la Coordinación.

- El Departamento de Investigación y Actualización Catastral, a inicio de año deberá realizar las actualizaciones a los catálogos operativos y normativos del Sistema Integral de Información Catastral, conforme a las revisiones provenientes del proceso catastral y del proyecto de valores unitarios de suelo y construcciones.

- No se capturará la información que presente inconsistencias en el proceso de validación que realiza el Departamento de Investigación y Actualización Catastral.

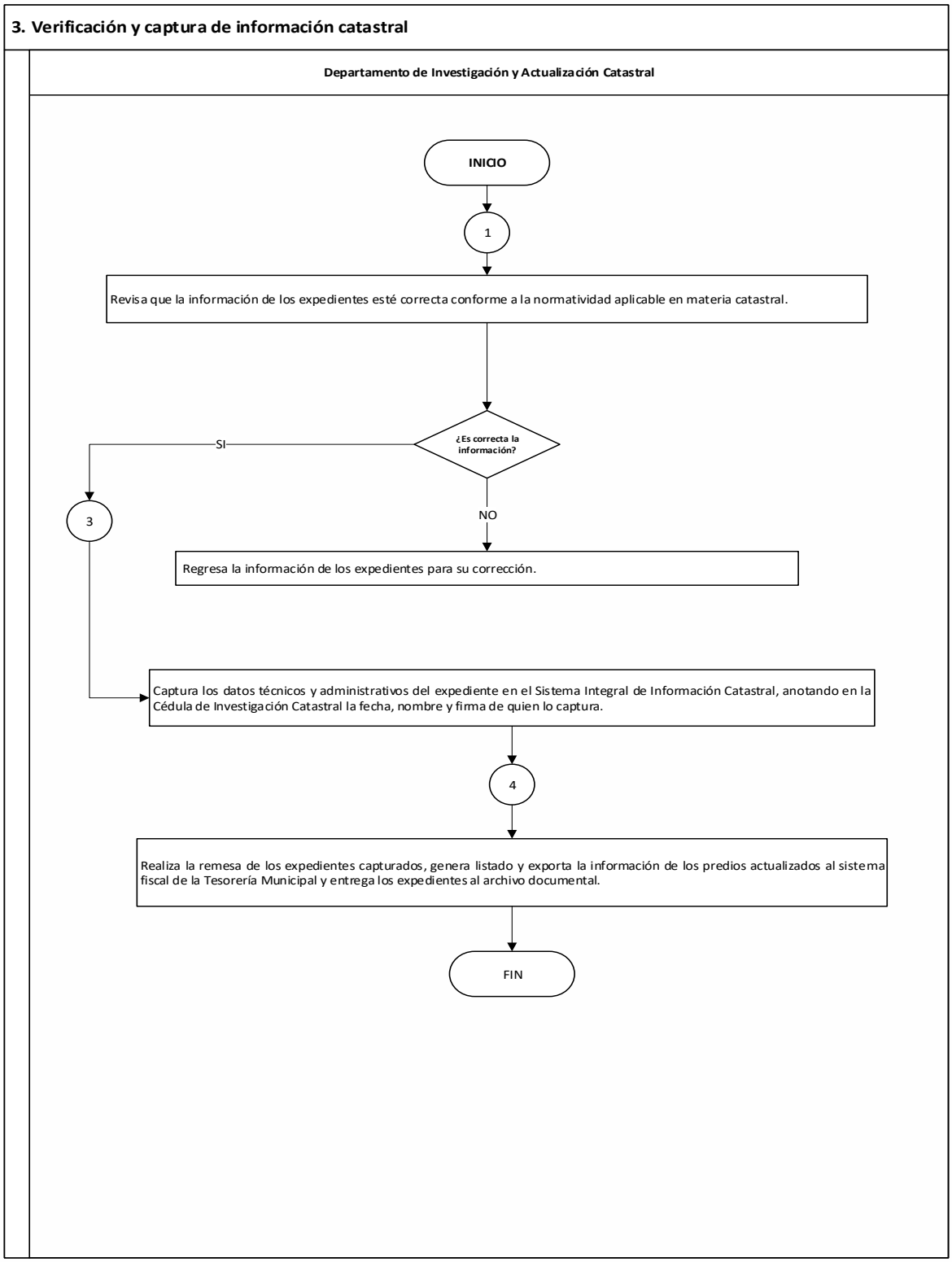
- La documentación remitida al Departamento de Investigación y Actualización Catastral deberá contar con las firmas autógrafas de las y los jefes de departamento involucrados en el proceso.

- Toda la información de la Coordinación deberá respaldarse periódicamente, en el servidor y en un medio digital externo.

**3. Verificación y captura de información catastral**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral** | Revisa que la información de los expedientes esté correcta conforme a la normatividad aplicable en materia catastral. |
| | | **¿Es correcta la información?** |
| **2** | **Departamento de Investigación y Actualización Catastral** | **No:**<br>Regresa la información de los expedientes para su corrección. |
| **3** | | **Sí**<br>Captura los datos técnicos y administrativos del expediente en el Sistema Integral de Información Catastral, anotando en la Cédula de Investigación Catastral la fecha, nombre y firma de quien lo captura. |
| **4** | | Realiza la remesa de los expedientes capturados, genera listado y exporta la información de los predios actualizados al sistema fiscal de la Tesorería Municipal y entrega los expedientes al archivo documental. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Verificación y captura de información catastral
Departamento de Investigación y Actualización Catastral
INICIO
1
Revisa que la información de los expedientes esté correcta conforme a la normatividad aplicable en materia catastral.
¿Es correcta la información?
SI
NO
3
Regresa la información de los expedientes para su corrección.
Captura los datos técnicos y administrativos del expediente en el Sistema Integral de Información Catastral, anotando en la Cédula de Investigación Catastral la fecha, nombre y firma de quien lo captura.
4
Realiza la remesa de los expedientes capturados, genera listado y exporta la información de los predios actualizados al sistema fiscal de la Tesorería Municipal y entrega los expedientes al archivo documental.
FIN

**ANEXO 1**

| Servicios Catastrales | Requisitos | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Inscripción al Padrón | | x | | x | x | x | | | |
| Registro de Altas y Modificación de Construcciones | | x | | x | x | x | x | | |
| Actualización al Padrón Catastral Derivado de Subdivisión, Fusión, Lotificación, Relotificación, Conjuntos Urbanos y Modificación de Linderos, previa autorización de la autoridad competente | | x | | x | x | x | x | | |
| Actualización al Padrón derivado de Cambios Técnicos y Administrativos | | x | | x | x | x | | | |
| Asignación, Baja y Reasignación de Clave Catastral | | x | | x | x | x | | | |
| Certificación de clave, valor catastral y plano manzanero | x | x | x | x | x | | | | |
| Constancia de identificación catastral | x | x | x | x | x | | | | |
| Verificación de linderos | x | x | x | x | x | x | x | | x |
| Levantamiento topográfico catastral | x | x | x | x | x | x | x | x | x |

Los documentos que se citan en copias fotostáticas, deberán acompañarse del original para su debido cotejo.

**1.** Solicitud por escrito o en el formato autorizado.

**2.** Copia fotostática de la identificación oficial del propietario o poseedor del inmueble o en su caso de la persona autorizada mediante carta poder o representación legal.

**2.1** ANEXAR REQUISITO

**3.** Copia fotostática del recibo de pago oficial de los derechos correspondientes cuando el servicio catastral esté dentro de los supuestos del artículo 116 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

**4.** Copia fotostática del documento que acredite la propiedad o posesión del predio, el cual puede ser cualquiera de los siguientes:

- Testimonio notarial.
- Contrato privado de compra-venta, cesión o donación.
- Sentencia de la autoridad judicial que haya causado ejecutoria.
- Manifestación de impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y Otras Operaciones Traslativas de Dominio de Inmuebles autorizado por la autoridad respectiva y el recibo de pago correspondiente.
- Acta entrega cuando se trate de inmuebles de Interés social.
- Cédula de contratación que emita la dependencia oficial autorizada para la regularización de la tenencia de la tierra
- Título, Certificado o Cesión de derechos agrarios, comunales y ejidales. (COMPLEMENTAR)
- Inmatriculación Administrativa o Judicial.

**5.** Original de la carta poder en la que el propietario o poseedor del inmueble de que se trate autorice a otra persona para realizar en su nombre el trámite del servicio requerido o copia fotostática del documento notarial en el que el propietario o poseedor otorga la representación legal a otra persona para realizar el trámite solicitado.

**6.** Cédula de Manifestación Catastral debidamente requisitada por el propietario o poseedor.

**7.** Copia fotostática del plano y del oficio de autorización emitido por la autoridad competente cuando se trate de una fusión, subdivisión, lotificación, relotificación o fraccionamiento de un inmueble, así como la licencia de construcción o modificación.

**8.** Relación de colindantes actuales con los domicilios correspondientes y los nombres de dos testigos con identificación oficial vigente.

**9.** Copia fotostática del recibo oficial de pago de derechos expedido por el Ayuntamiento de Toluca, por concepto de pago del impuesto predial del último ejercicio fiscal.

## VII. Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Conciliaciones Bancarias** |
| **Objetivo**: | Controlar y confrontar la existencia de los recursos financieros que se tienen en los registros contables y conciliarlos con los movimientos reflejados en los estados de cuenta bancarios, para verificar el saldo real, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- Los estados de cuenta bancarios serán recibidos por la Dirección de Contaduría dentro de los primeros 10 días naturales siguientes al término del mes.

- Se revisarán cada una de las cuentas bancarias en un tiempo de 5 a 10 días hábiles después de haber recibido los estados de cuenta bancarios.

- Una vez concluido el mes que se informa, se debe de cumplir antes de los 20 días hábiles del mes inmediato siguiente con la integración de las conciliaciones bancarias para su envió al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

- Terminado el proceso de conciliación, se informa a las direcciones de Egresos e Ingresos mediante oficio, de los movimientos que resultaron en el análisis realizado y que se consideran partidas en conciliación como son cheques en tránsito, cargos y abonos no considerados por el banco y cargos y abonos no considerados en libros para su depuración.

- El legajo que contiene la documentación (carátula, auxiliar contable, estado de cuenta y relación de los movimientos en conciliación), se archiva por un término de cinco años en el área de archivo de la Dirección de Contaduría y posteriormente se remite al archivo general.

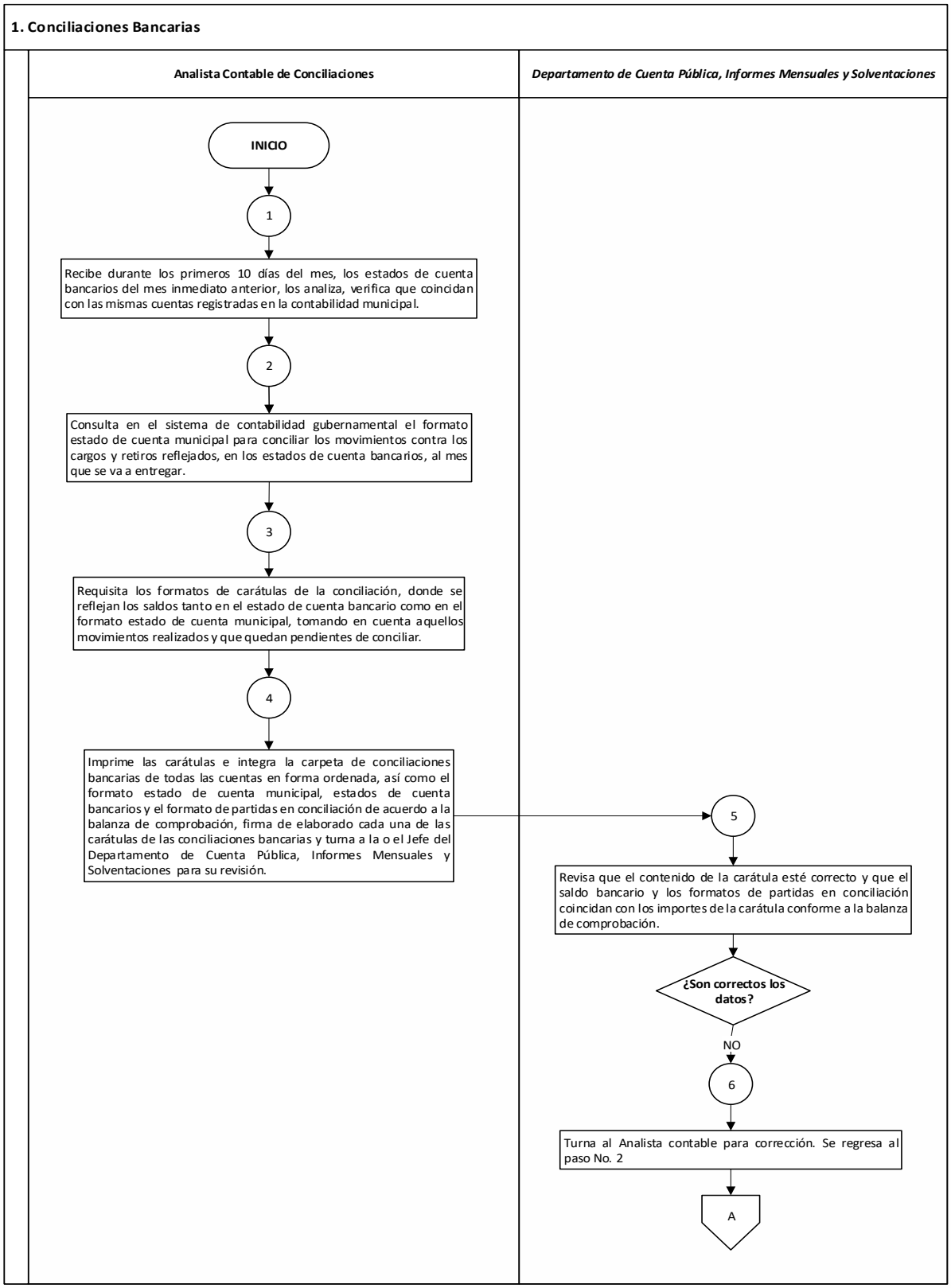
**1. Conciliaciones Bancarias**

**Descriptivo**:

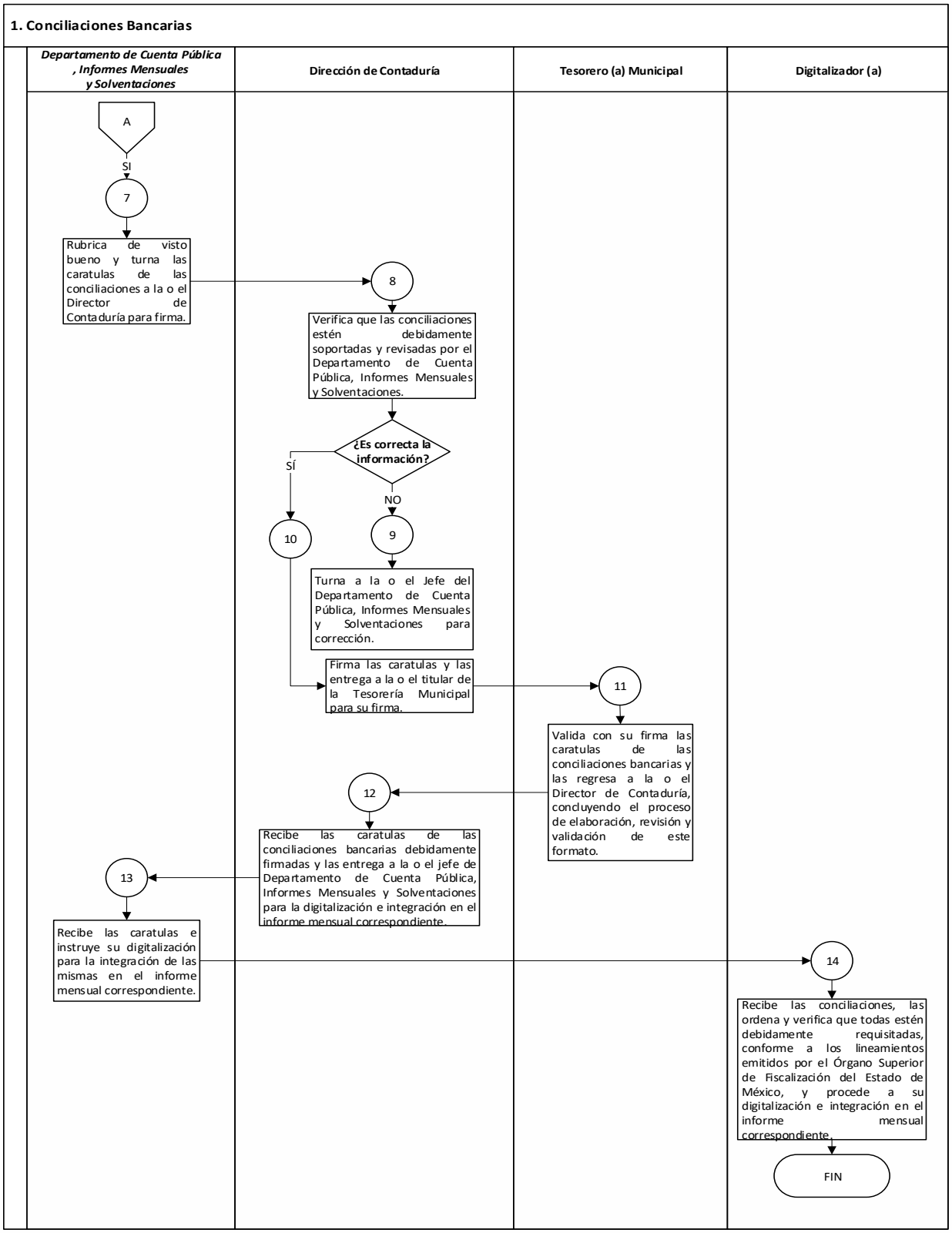
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Analista Contable de Conciliaciones** | Recibe durante los primeros 10 días del mes, los estados de cuenta bancarios del mes inmediato anterior, los analiza, verifica que coincidan con las mismas cuentas registradas en la contabilidad municipal. |
| **2** | | Consulta en el sistema de contabilidad gubernamental el formato estado de cuenta municipal para conciliar los movimientos contra los cargos y retiros reflejados, en los estados de cuenta bancarios, al mes que se va a entregar. |
| **3** | | Requisita los formatos de carátulas de la conciliación, donde se reflejan los saldos tanto en el estado de cuenta bancario como en el formato estado de cuenta municipal, tomando en cuenta aquellos movimientos realizados y que quedan pendientes de conciliar. |
| **4** | | Imprime las carátulas e integra la carpeta de conciliaciones bancarias de todas las cuentas en forma ordenada, así como el formato estado de cuenta municipal, estados de cuenta bancarios y el formato de partidas en conciliación de acuerdo a la balanza de comprobación, firma de elaborado cada una de las carátulas de las conciliaciones bancarias y turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión. |
| **5** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Revisa que el contenido de la carátula esté correcto y que el saldo bancario y los formatos de partidas en conciliación coincidan con los importes de la carátula conforme a la balanza de comprobación. |
| | | **¿Son correctos los datos?** |
| **6** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | **No:**<br>Turna al Analista contable para corrección. Se regresa al paso No. 2 |
| **7** | | **SÍ**<br>Rubrica de visto bueno y turna las caratulas de las conciliaciones a la o el Director de Contaduría para firma. |
| **8** | **Dirección de Contaduría** | Verifica que las conciliaciones estén debidamente soportadas y revisadas por el Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones. |
| | | **¿Es correcta la información?** |
| **9** | **Dirección de Contaduría** | **No:**<br>Turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para corrección. Se regresa al paso No. 5. |
| **10** | | **Sí**<br>Firma las caratulas y las entrega a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma. |
| **11** | **Tesorero (a) Municipal** | Valida con su firma las caratulas de las conciliaciones bancarias y las regresa a la o el Director de Contaduría, concluyendo el proceso de elaboración, revisión y validación de este formato. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **12** | **Dirección de Contaduría** | Recibe las caratulas de las conciliaciones bancarias debidamente firmadas y las entrega a la o el jefe de Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para la digitalización e integración en el informe mensual correspondiente. |
| **13** | **Titular del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Recibe las caratulas e instruye su digitalización para la integración de las mismas en el informe mensual correspondiente. |
| **14** | **Digitalizador (a)** | Recibe las conciliaciones, las ordena y verifica que todas estén debidamente requisitadas, conforme a los lineamientos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y procede a su digitalización e integración en el informe mensual correspondiente. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Conciliaciones Bancarias
Analista Contable de Conciliaciones
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
INICIO
1
Recibe durante los primeros 10 días del mes, los estados de cuenta bancarios del mes inmediato anterior, los analiza, verifica que coincidan con las mismas cuentas registradas en la contabilidad municipal.
2
Consulta en el sistema de contabilidad gubernamental el formato estado de cuenta municipal para conciliar los movimientos contra los cargos y retiros reflejados, en los estados de cuenta bancarios, al mes que se va a entregar.
3
Requisita los formatos de carátulas de la conciliación, donde se reflejan los saldos tanto en el estado de cuenta bancario como en el formato estado de cuenta municipal, tomando en cuenta aquellos movimientos realizados y que quedan pendientes de conciliar.
4
Imprime las carátulas e integra la carpeta de conciliaciones bancarias de todas las cuentas en forma ordenada, así como el formato estado de cuenta municipal, estados de cuenta bancarios y el formato de partidas en conciliación de acuerdo a la balanza de comprobación, firma de elaborado cada una de las carátulas de las conciliaciones bancarias y turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión.
5
Revisa que el contenido de la carátula esté correcto y que el saldo bancario y los formatos de partidas en conciliación coincidan con los importes de la carátula conforme a la balanza de comprobación.
¿Son correctos los datos?
NO
6
Turna al Analista contable para corrección. Se regresa al paso No. 2
A

## DIAGRAMA:


1. Conciliaciones Bancarias
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Dirección de Contaduría
Tesorero (a) Municipal
Digitalizador (a)
A
SI
7
Rubrica de visto bueno y turna las caratulas de las conciliaciones a la o el Director de Contaduría para firma.
8
Verifica que las conciliaciones estén debidamente soportadas y revisadas por el Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
¿Es correcta la información?
SÍ
NO
10
9
Turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para corrección.
Firma las caratulas y las entrega a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
11
Valida con su firma las caratulas de las conciliaciones bancarias y las regresa a la o el Director de Contaduría, concluyendo el proceso de elaboración, revisión y validación de este formato.
12
Recibe las caratulas de las conciliaciones bancarias debidamente firmadas y las entrega a la o el jefe de Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para la digitalización e integración en el informe mensual correspondiente.
13
Recibe las caratulas e instruye su digitalización para la integración de las mismas en el informe mensual correspondiente.
14
Recibe las conciliaciones, las ordena y verifica que todas estén debidamente requisitadas, conforme a los lineamientos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, y procede a su digitalización e integración en el informe mensual correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Digitalización de Documentos** |
| **Objetivo**: | Almacenar y administrar en forma de imágenes digitales los documentos que integran el informe mensual y la cuenta pública anual, en un sistema de almacenamiento masivo con respaldos en discos CD-R o DVD con la garantía de conservación. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La información procesada y grabada en CD's que se envía al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, deberá cumplir con los requisitos señalados en la Ley Superior de Fiscalización del Estado de México.

- Para que la información solicitada por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México sea entregada en tiempo y forma, a través de CD's, se requiere que los estados financieros estén debidamente firmados por las y los servidores públicos correspondientes.

- Los documentos que integran el informe trimestral requeridos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México se entregarán en cuatro módulos en discos compactos, distribuidos de la siguiente manera:

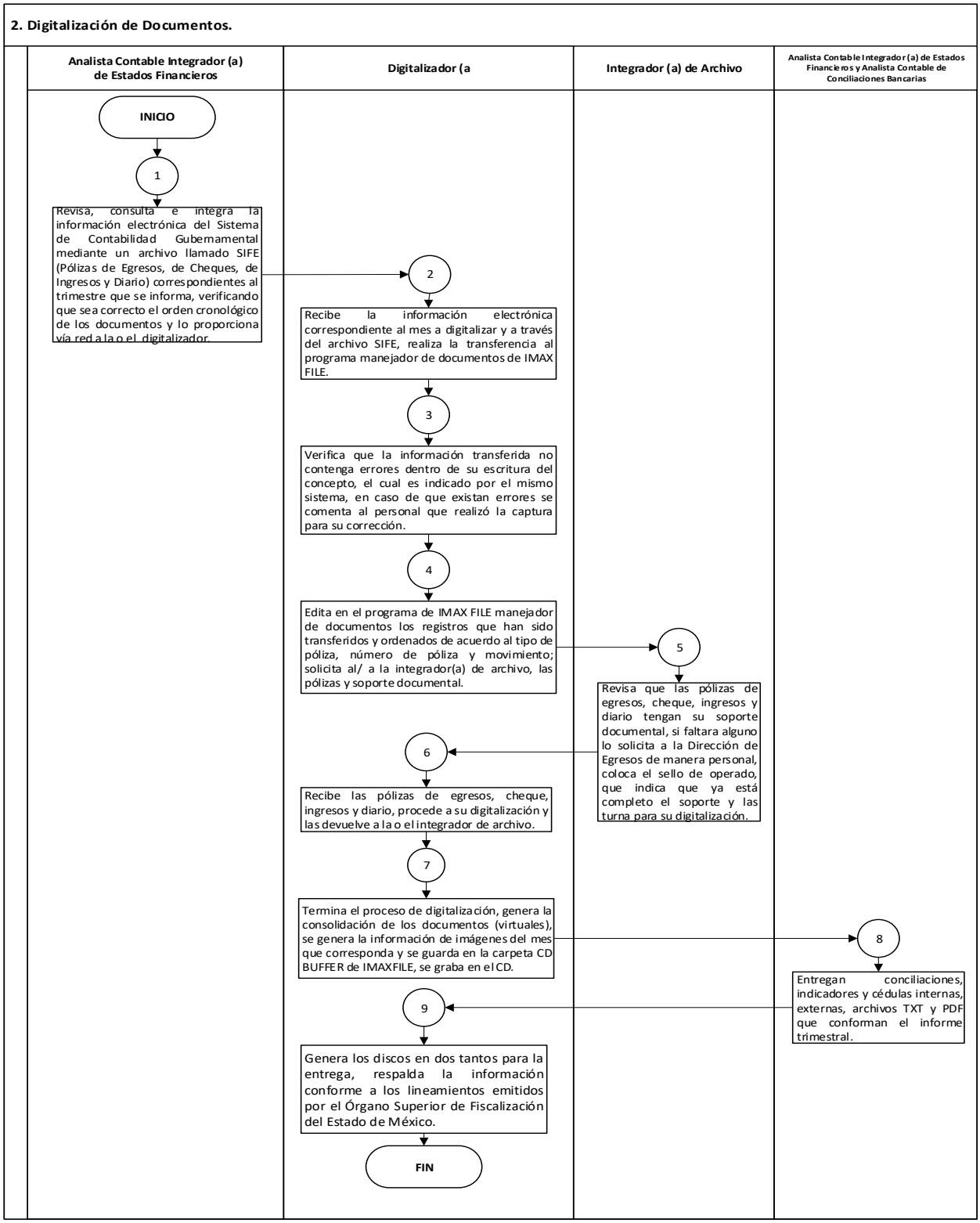
    - Módulo 1 Información Contable y Financiera
    - Módulo 2 Información Presupuestaria
    - Módulo 3 Información Programática
    - Módulo 4 Información Administrativa

- Una vez terminado el periodo de resguardo de la documentación y de la información procesada en medio magnético, se conserva y resguarda en la Dirección de Contaduría donde se mantendrá por un periodo de cinco años antes de su disposición final, de acuerdo al Artículo 344 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

**2. Digitalización de Documentos**
**Descriptivo**:

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros** | Revisa, consulta e integra la información electrónica del Sistema de Contabilidad Gubernamental mediante un archivo llamado SIFE (Pólizas de Egresos, de Cheques, de Ingresos y Diario) correspondientes al trimestre que se informa, verificando que sea correcto el orden cronológico de los documentos y lo proporciona vía red a la o el digitalizador. |
| **2** | **Digitalizador (a)** | Recibe la información electrónica correspondiente al mes a digitalizar y a través del archivo SIFE, realiza la transferencia al programa manejador de documentos de IMAX FILE. |
| **3** | | Verifica que la información transferida no contenga errores dentro de su escritura del concepto, el cual es indicado por el mismo sistema, en caso de que existan errores se comenta al personal que realizó la captura para su corrección. |
| **4** | | Edita en el programa de IMAX FILE manejador de documentos los registros que han sido transferidos y ordenados de acuerdo al tipo de póliza, número de póliza y movimiento; solicita a la o el integrador de archivo, las pólizas y soporte documental. |
| **5** | **Integrador (a) de Archivo** | Revisa que las pólizas de egresos, cheque, ingresos y diario tengan su soporte documental, si faltara alguno lo solicita a la Dirección de Egresos de manera personal, coloca el sello de operado, que indica que ya está completo el soporte y las turna para su digitalización. |
| **6** | **Digitalizador (a)** | Recibe las pólizas de egresos, cheque, ingresos y diario, procede a su digitalización y las devuelve a la o el integrador de archivo. |
| **7** | | Termina el proceso de digitalización, genera la consolidación de los documentos (virtuales), se genera la información de imágenes del mes que corresponda y se guarda en la carpeta CD BUFFER de IMAXFILE, se graba en el CD. |
| **8** | **Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros y Analista Contable de Conciliaciones Bancarias** | Entregan conciliaciones, indicadores y cédulas internas, externas, archivos TXT y PDF que conforman el informe trimestral. |
| **9** | **Digitalizador (a)** | Genera los discos en dos tantos para la entrega, respalda la información conforme a los lineamientos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


2. Digitalización de Documentos.
Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros
Digitalizador (a
Integrador (a) de Archivo
Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros y Analista Contable de Conciliaciones Bancarias
INICIO
1
Revisa, consulta e integra la información electrónica del Sistema de Contabilidad Gubernamental mediante un archivo llamado SIFE (Pólizas de Egresos, de Cheques, de Ingresos y Diario) correspondientes al trimestre que se informa, verificando que sea correcto el orden cronológico de los documentos y lo proporciona vía red a la o el digitalizador.
2
Recibe la información electrónica correspondiente al mes a digitalizar y a través del archivo SIFE, realiza la transferencia al programa manejador de documentos de IMAX FILE.
3
Verifica que la información transferida no contenga errores dentro de su escritura del concepto, el cual es indicado por el mismo sistema, en caso de que existan errores se comenta al personal que realizó la captura para su corrección.
4
Edita en el programa de IMAX FILE manejador de documentos los registros que han sido transferidos y ordenados de acuerdo al tipo de póliza, número de póliza y movimiento; solicita al/ a la integrador(a) de archivo, las pólizas y soporte documental.
5
Revisa que las pólizas de egresos, cheque, ingresos y diario tengan su soporte documental, si faltara alguno lo solicita a la Dirección de Egresos de manera personal, coloca el sello de operado, que indica que ya está completo el soporte y las turna para su digitalización.
6
Recibe las pólizas de egresos, cheque, ingresos y diario, procede a su digitalización y las devuelve a la o el integrador de archivo.
7
Termina el proceso de digitalización, genera la consolidación de los documentos (virtuales), se genera la información de imágenes del mes que corresponda y se guarda en la carpeta CD BUFFER de IMAXFILE, se graba en el CD.
8
Entregan conciliaciones, indicadores y cédulas internas, externas, archivos TXT y PDF que conforman el informe trimestral.
9
Genera los discos en dos tantos para la entrega, respalda la información conforme a los lineamientos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública Anual** |
| **Objetivo**: | Integrar oportunamente los informes trimestrales y la cuenta pública anual para ser remitidos a la legislatura a través del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, conforme a las normas y leyes respectivas aplicables para tal efecto. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los informes trimestrales y la cuenta pública anual, se integran conforme a los lineamientos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y mediante oficio se ponen a disposición de los sujetos obligados para obtener las firmas correspondientes: Presidente Municipal, Síndicos (as), Secretario (a) del Ayuntamiento, Tesorero (a) Municipal, Contralor (a) Municipal y Director (a) General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para lo cual se concede un plazo de por lo menos cinco y hasta 30 días en términos de los artículos 48 y 49 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.

- Los informes trimestrales deberán entregarse oportunamente al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México en la fecha que señale este órgano; la cuenta pública anual del municipio del ejercicio fiscal inmediato anterior, deberá presentarse a la legislatura dentro de los 15 primeros días del mes de marzo de cada año, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.

- Los informes trimestrales y la cuenta pública anual impresa, así como en medio magnético, se conserva y se resguarda en la Dirección de Contaduría por un término de cinco años, de acuerdo a lo establecido en el artículo 344, segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios y se archivan como expediente.

**3. Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública Anual**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Recibe de las Direcciones de Ingresos, Egresos, Recursos Materiales, Recursos Humanos, Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, Dirección General de Servicios Públicos y de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, la documentación para integrar los informes trimestrales y la cuenta pública anual, con base en la solicitud de información y formatos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y turna al analista integrador (a) de estados financieros. |
| 2 | **Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros** | Recibe la documentación generada por las diferentes áreas, para integrarla al informe trimestral y cuenta pública anual, imprime del sistema de contabilidad los reportes de la información contable patrimonial y presupuestal, conforme a lo establecido en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental, ya sea para el informe trimestral o la cuenta pública anual y turna a la o el Jefe (a) del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones. |
| 3 | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Revisa los reportes de la información financiera generados por el sistema de contabilidad, prepara el paquete de documentos y turna a la o el Director para la supervisión de la integración de los documentos. |
| 4 | **Dirección de Contaduría** | Supervisa la integración, asegurándose que la documentación esté completa y turna a la Tesorería Municipal para recabar las firmas de las áreas correspondientes y la devuelve a la o el analista contable integrador de estados financieros y a la o el digitalizador para continuar con el proceso de integración del informe trimestral y la cuenta pública anual. |
| 5 | **Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros y Digitalizador (a)** | Reciben los reportes de la información financiera y coordinadamente proceden a la generación de los CD'S o DVD`s y los entregan a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones. |
| 6 | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Recibe el informe trimestral o la cuenta pública anual, debidamente integrado y requisitado, tanto la información que se presenta en medio magnético, como los reportes impresos, los cuales mediante oficio firmado por la o el Presidente Municipal, 1er Síndico (a), Tesorero (a), Contralor (a) y Director (a) General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, entrega al |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, informando de manera económica a la o el Director de Contaduría el resultado del proceso de entrega. |
| | | **¿Hay observaciones?** |
| **7** | **Dirección de Contaduría** | **No:**<br>Recibe las pólizas de egresos, cheque, ingresos y diario, procede a su digitalización y las devuelve a la o el integrador de archivo. |
| **8** | **Digitalizador (a)** | **Sí**<br>Regresa al paso No. 1. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

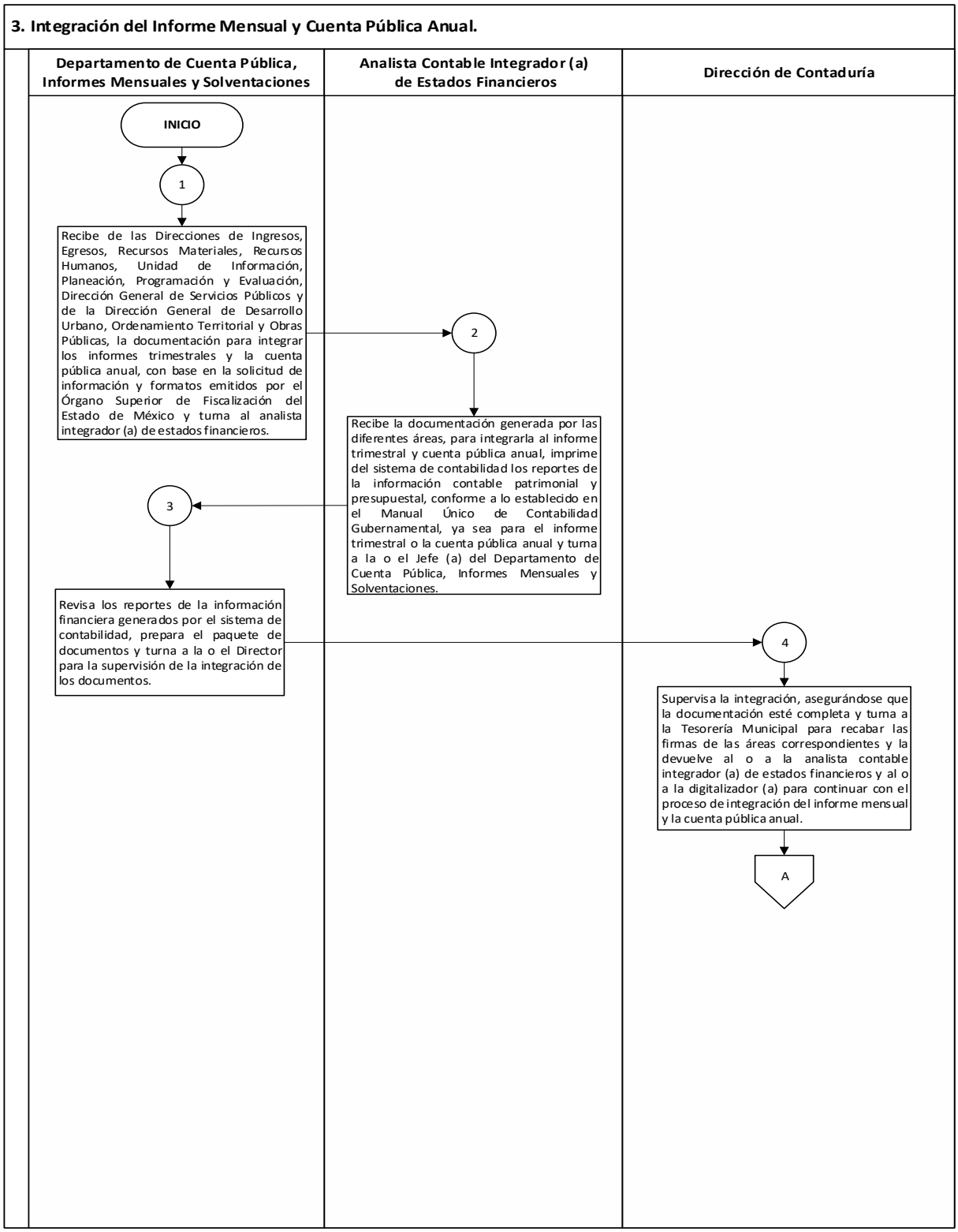
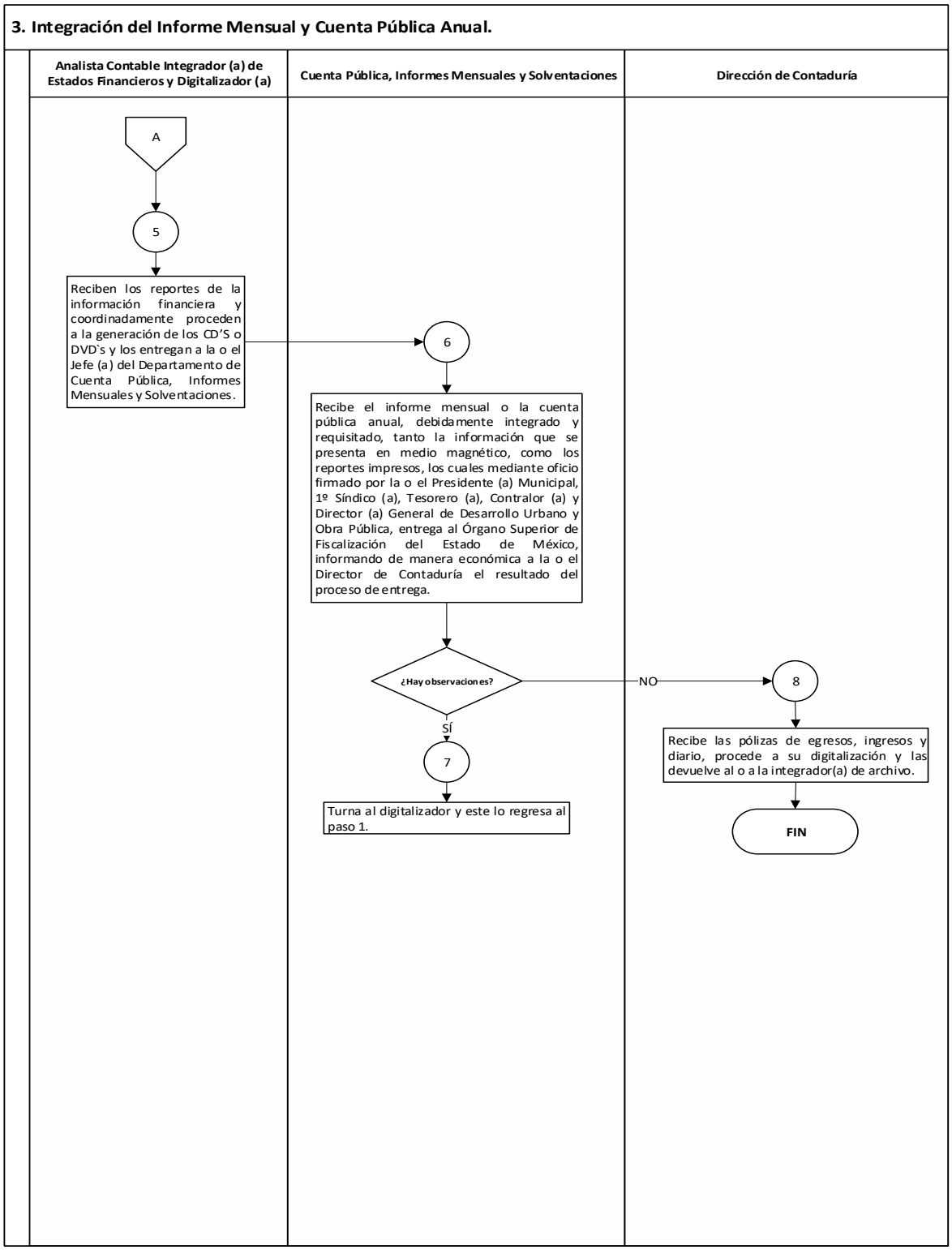

3. Integración del Informe Mensual y Cuenta Pública Anual.
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros
Dirección de Contaduría
INICIO
1
Recibe de las Direcciones de Ingresos, Egresos, Recursos Materiales, Recursos Humanos, Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, Dirección General de Servicios Públicos y de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, la documentación para integrar los informes trimestrales y la cuenta pública anual, con base en la solicitud de información y formatos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y turna al analista integrador (a) de estados financieros.
2
Recibe la documentación generada por las diferentes áreas, para integrarla al informe trimestral y cuenta pública anual, imprime del sistema de contabilidad los reportes de la información contable patrimonial y presupuestal, conforme a lo establecido en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental, ya sea para el informe trimestral o la cuenta pública anual y turna a la o el Jefe (a) del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
3
Revisa los reportes de la información financiera generados por el sistema de contabilidad, prepara el paquete de documentos y turna a la o el Director para la supervisión de la integración de los documentos.
4
Supervisa la integración, asegurándose que la documentación esté completa y turna a la Tesorería Municipal para recabar las firmas de las áreas correspondientes y la devuelve al o a la analista contable integrador (a) de estados financieros y al o a la digitalizador (a) para continuar con el proceso de integración del informe mensual y la cuenta pública anual.
A

**DIAGRAMA:**


3. Integración del Informe Mensual y Cuenta Pública Anual.
Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros y Digitalizador (a)
Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Dirección de Contaduría
A
5
Reciben los reportes de la información financiera y coordinadamente proceden a la generación de los CD'S o DVD`s y los entregan a la o el Jefe (a) del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
6
Recibe el informe mensual o la cuenta pública anual, debidamente integrado y requisitado, tanto la información que se presenta en medio magnético, como los reportes impresos, los cuales mediante oficio firmado por la o el Presidente (a) Municipal, 1º Síndico (a), Tesorero (a), Contralor (a) y Director (a) General de Desarrollo Urbano y Obra Pública, entrega al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, informando de manera económica a la o el Director de Contaduría el resultado del proceso de entrega.
¿Hay observaciones?
NO
SÍ
8
Recibe las pólizas de egresos, ingresos y diario, procede a su digitalización y las devuelve al o a la integrador(a) de archivo.
7
Turna al digitalizador y este lo regresa al paso 1.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Contestación al Pliego de Observaciones** |
| **Objetivo**: | Cumplir ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y la Contraloría Municipal, con la contestación de las observaciones resarcitorias y disciplinarias, respectivamente, derivadas de la revisión a los informes trimestrales y a la Cuenta Pública Anual, conforme a los lineamientos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Contestar oportunamente los pliegos de observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias, derivadas de la revisión a los informes mensuales y la cuenta pública anual, conforme lo establece la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 95 fracción XVII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

- Dar contestación al “Subsistente Anual de Observaciones” emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México aún y cuando no sea notificado oficialmente con el Pliego de Observaciones Resarcitorias y Disciplinarias.

- En caso de requerirlo, se informará a la Contraloría Municipal de aquellas observaciones derivadas del ejercicio del gasto que corresponde a las diferentes áreas administrativas, para que intervenga en la solicitud de información y/o documentación para su solventación, ya que es responsabilidad de quien ejerce el recurso, hacerlo de acuerdo a la normatividad establecida.

**4. Contestación al Pliego de Observaciones**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Tesorería Municipal** | Recibe vía oficio, el pliego de observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como la documentación correspondiente a las pólizas observadas; turna mediante bitácora a la Dirección de Contaduría y esta a su vez, instruye al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su atención. |
| 2 | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Recibe los Pliegos de Observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias, así como la documentación que integra las observaciones. |
| 3 | | Analiza y clasifica las observaciones dando prioridad de atención a aquellas que no sean complejas y que su contestación puede ser inmediata, tanto las resarcitorias como las disciplinarias, y solicita al integrador (a) de archivo, la documentación requerida para dar contestación a las observaciones. |
| 4 | **Integrador (a) de Archivo** | Recopila la documentación que se encuentra en la Dirección de Contaduría y la entrega al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones, para integrar la contestación. |
| 5 | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Recibe la documentación, requisita el formato de contestación de acuerdo al lineamiento emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, e integra el soporte documental de las observaciones administrativas resarcitorias o disciplinarias, para su envío al Órgano Fiscalizador y/o Contraloría Municipal según corresponda. Turna a la Dirección de Contaduría para su revisión y rubrica de Visto Bueno. |
| 6 | **Dirección de Contaduría** | Revisa el formato de contestación y la documentación soporte de cada observación. |
| | | **¿Es correcta la documentación?** |
| 7 | **Dirección de Contaduría** | **Sí**<br>Rubrica en señal de revisado indicando que la contestación está bien soportada, lo turna a la Tesorería Municipal para su validación correspondiente. |
| 8 | | **No:**<br>Se regresa a la actividad del paso No. 5 |
| 9 | **Tesorero (a) Municipal** | Verifica que lo que señalan las contestaciones corresponda a la observación emitida por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, firma el formato de contestación dando cumplimiento a las atribuciones como Tesorero (a) Municipal, señaladas en el artículo 95 fracción XVII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y regresa a la Dirección de Contaduría mediante bitácora. |
| 10 | **Dirección de Contaduría** | Recibe el formato de contestación del pliego de observaciones debidamente firmado, así como la documentación soporte y lo turna al Departamento de |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones, para el trámite de entrega correspondiente. |
| **11** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Entrega el formato debidamente firmado y el expediente de respuesta al pliego de observaciones administrativas resarcitorias o disciplinarias, al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y/o Contraloría Municipal y obtiene el sello de acuse de recibido en copia simple del formato. |
| **12** | **Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México/Contraloría Municipal** | Recibe los formatos de contestación de las observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias, lo analiza y procede a dictaminar si se solventan o si la contestación está incompleta, informando mediante oficio a la Tesorería Municipal. |
| | | **¿Subsisten?** |
| **13** | **Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México/Contraloría Municipal** | **Sí**<br>Se regresa a la actividad del paso No. 2. |
| **14** | **Tesorero (a) Municipal** | **No:**<br>Recibe mediante oficio el pliego de solventación de las observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias el cual se turna a la Dirección de Contaduría para su resguardo. |
| **15** | **Dirección de Contaduría** | Recibe el oficio de liberación o solventación de observaciones y lo turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para ser archivado en el expediente de contestación a las observaciones correspondientes. |
| **16** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Recibe y archiva el pliego de solventaciones en el periodo que corresponda y finaliza así el proceso de contestación al pliego de observaciones, posteriormente se remite la documentación al archivo de la Tesorería Municipal para su resguardo, donde se mantendrá por un periodo de cinco años antes de su disposición final, de acuerdo al Art. 344, segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

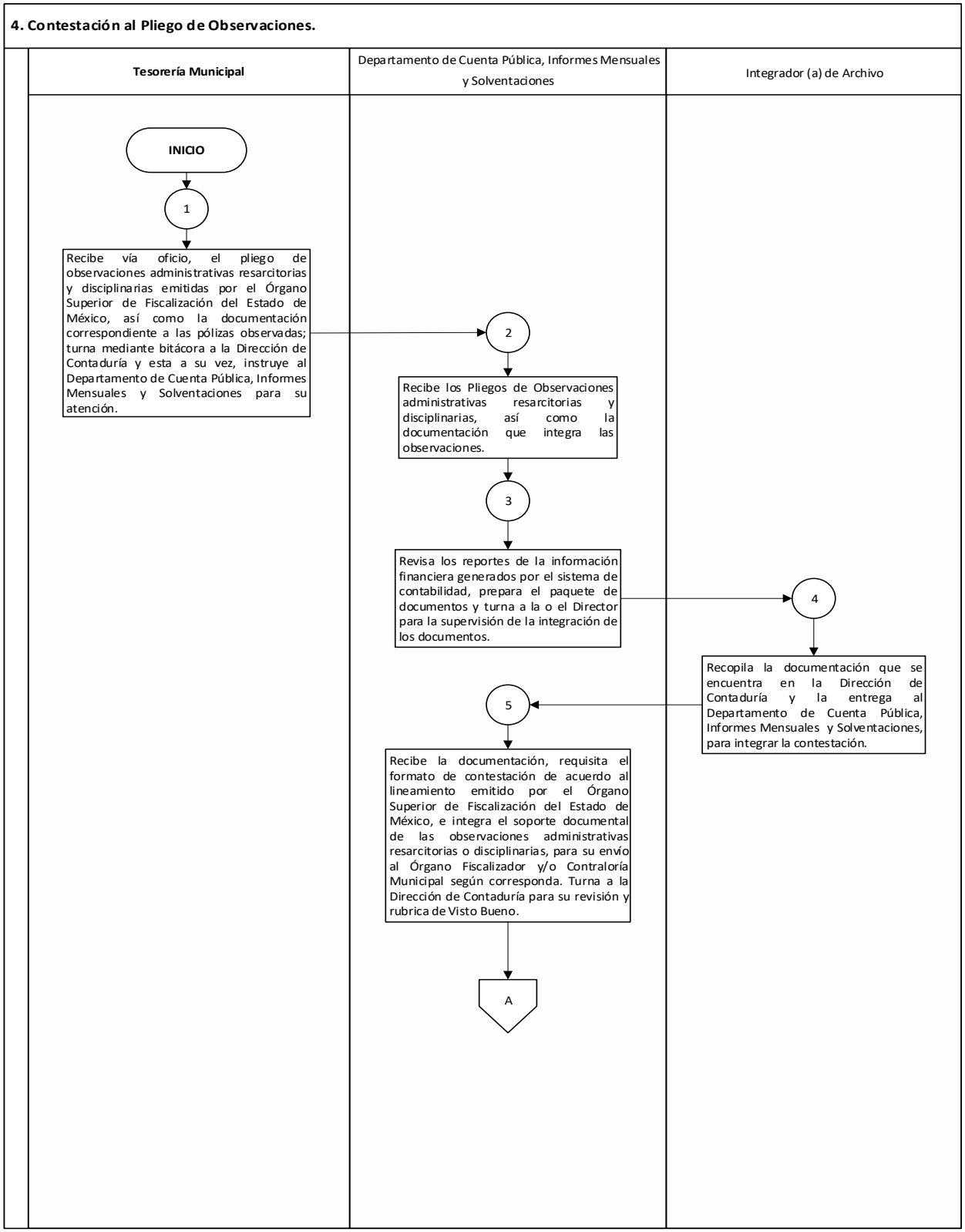

4. Contestación al Pliego de Observaciones.
Tesorería Municipal
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Integrador (a) de Archivo
INICIO
1
Recibe vía oficio, el pliego de observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como la documentación correspondiente a las pólizas observadas; turna mediante bitácora a la Dirección de Contaduría y esta a su vez, instruye al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su atención.
2
Recibe los Pliegos de Observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias, así como la documentación que integra las observaciones.
3
Revisa los reportes de la información financiera generados por el sistema de contabilidad, prepara el paquete de documentos y turna a la o el Director para la supervisión de la integración de los documentos.
4
Recopila la documentación que se encuentra en la Dirección de Contaduría y la entrega al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones, para integrar la contestación.
5
Recibe la documentación, requisita el formato de contestación de acuerdo al lineamiento emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, e integra el soporte documental de las observaciones administrativas resarcitorias o disciplinarias, para su envío al Órgano Fiscalizador y/o Contraloría Municipal según corresponda. Turna a la Dirección de Contaduría para su revisión y rubrica de Visto Bueno.
A

**DIAGRAMA:**

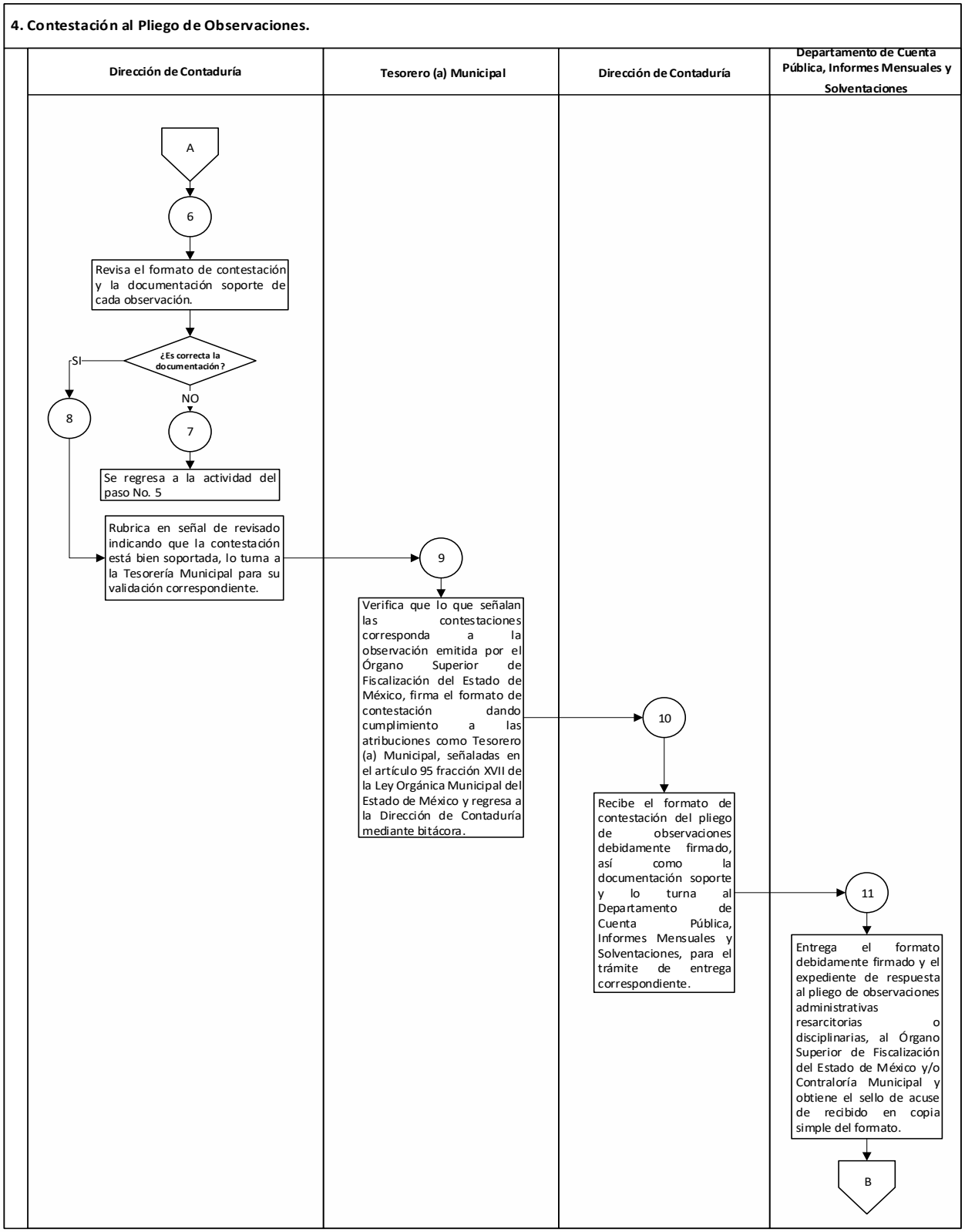
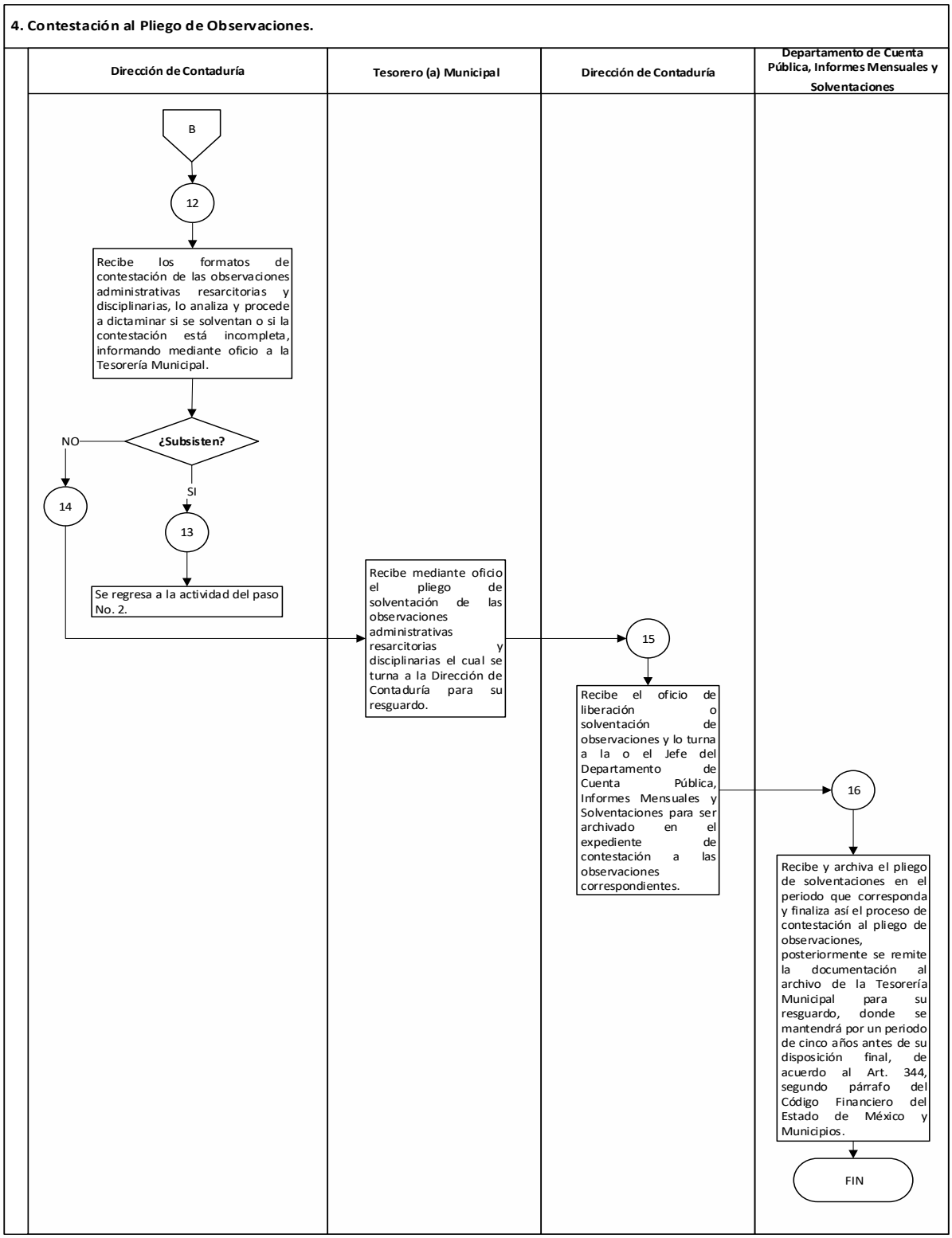

4. Contestación al Pliego de Observaciones.
Dirección de Contaduría
Tesorero (a) Municipal
Dirección de Contaduría
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
A
6
Revisa el formato de contestación y la documentación soporte de cada observación.
¿Es correcta la documentación?
SI
NO
8
7
Se regresa a la actividad del paso No. 5
Rubrica en señal de revisado indicando que la contestación está bien soportada, lo turna a la Tesorería Municipal para su validación correspondiente.
9
Verifica que lo que señalan las contestaciones corresponda a la observación emitida por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, firma el formato de contestación dando cumplimiento a las atribuciones como Tesorero (a) Municipal, señaladas en el artículo 95 fracción XVII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y regresa a la Dirección de Contaduría mediante bitácora.
10
Recibe el formato de contestación del pliego de observaciones debidamente firmado, así como la documentación soporte y lo turna al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones, para el trámite de entrega correspondiente.
11
Entrega el formato debidamente firmado y el expediente de respuesta al pliego de observaciones administrativas resarcitorias o disciplinarias, al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y/o Contraloría Municipal y obtiene el sello de acuse de recibido en copia simple del formato.
B

**DIAGRAMA:**


4. Contestación al Pliego de Observaciones.
Dirección de Contaduría
Tesorero (a) Municipal
Dirección de Contaduría
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
B
12
Recibe los formatos de contestación de las observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias, lo analiza y procede a dictaminar si se solventan o si la contestación está incompleta, informando mediante oficio a la Tesorería Municipal.
¿Subsisten?
NO
SI
14
13
Se regresa a la actividad del paso No. 2.
Recibe mediante oficio el pliego de solventación de las observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias el cual se turna a la Dirección de Contaduría para su resguardo.
15
Recibe el oficio de liberación o solventación de observaciones y lo turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para ser archivado en el expediente de contestación a las observaciones correspondientes.
16
Recibe y archiva el pliego de solventaciones en el periodo que corresponda y finaliza así el proceso de contestación al pliego de observaciones, posteriormente se remite la documentación al archivo de la Tesorería Municipal para su resguardo, donde se mantendrá por un periodo de cinco años antes de su disposición final, de acuerdo al Art. 344, segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Codificación y Captura de Información Contable (ingresos, cheques, egresos y diario)** |
| **Objetivo**: | Revisar y codificar contablemente la documentación recibida de acuerdo a las normas y leyes respectivas aplicables para tal efecto, para su posterior captura en el sistema único de contabilidad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los comprobantes fiscales deberán cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 29 y 29 A del Código Fiscal de la Federación, debiendo ser revisados y codificados contablemente máximo en dos días después de recibidos.

- Cada uno (a) de los y las analistas contables de la Dirección de Contaduría, deberán asegurarse de que los documentos fiscales y administrativos sean codificados contablemente con base en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Municipios del Estado de México, vigente.

- Una vez terminado el periodo de resguardo de la documentación y de la información procesada en medio magnético, se enviará al Archivo de Concentración de la Tesorería Municipal donde se mantendrá por un periodo de cinco años antes de su disposición final, de acuerdo al artículo 344 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- Para la baja de bienes muebles se recibirá de la Secretaría del Ayuntamiento la certificación original del acuerdo del H. Ayuntamiento en el que se autoriza la baja del bien, esta certificación se resguarda en el expediente de bienes muebles en proceso de baja.

**5. Codificación y Captura de la Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Analistas Contables** | Reciben documentación según corresponda:<br>a) Analista Contable de Ingresos: pólizas de ingresos soportadas con recibos de caja y copia del juego original de los recibos oficiales y los cortes diarios de caja.<br>b) Analista Contable de Pólizas de Ingresos, Diario y Nómina: Recibos cancelados de nómina, de listas de raya y reintegros de nómina.<br>c) Analista Contable de Pasivos y FONTOL: Cheques devueltos de contribuyentes, concentrados de nómina y nómina de pensión alimenticia. |
| 2 | **Analista Dirección de Egresos** | a) Analista de Gasto Corriente: documentación de adquisición de bienes, servicios y contratistas, comprobación de fondos fijos de caja y documentación soporte de las bajas de activo fijo.<br>b) Analista Egresos: documentación de gasto corriente pagados vía SPEI, documentación de gastos a comprobar de servidores (as) públicos (as), documentación de pagos por el Sistema de Cadenas Productivas y Cédula de Donativos Recibidos. |
| 3 | **Analistas Contables** | Revisan que la documentación esté completa y que cumpla con los requisitos fiscales y administrativos vigentes que marca la normatividad aplicable para cada caso: |
| | | **¿Es correcta la documentación?** |
| 4 | **Analistas Contables** | **NO:**<br>Solicitan la documentación faltante o la corrección de datos en su caso, al área generadora de la misma. |
| 5 | **Analista Contable de Ingresos** | **SÍ**<br>Elabora un auxiliar donde compara los ingresos diarios contra los cortes de caja para detectar las diferencias de los mismos al final del trimestre. |
| 6 | **Analista Contable de Pólizas de Ingresos, Diario y Nómina** | Verifica que las nóminas cuenten con la totalidad de las firmas de las y los servidores públicos, que cada hoja esté foliada consecutivamente, firmada de autorización por la Dirección General de Administración, Vo.Bo. de la o el Director de Recursos Humanos, firmada por la o el Jefe del Departamento de Nóminas y por la o el responsable de su elaboración. La resguarda por un periodo de 30 días promedio, en caso de que algún (a) servidor (a) público (a) no haya firmado. Posteriormente la turna a la o el digitalizador (a) para su integración al informe trimestral. |
| 7 | | Revisa que el listado de retenciones por concepto de INFONACOT, seguros, créditos, etc. contenga el |

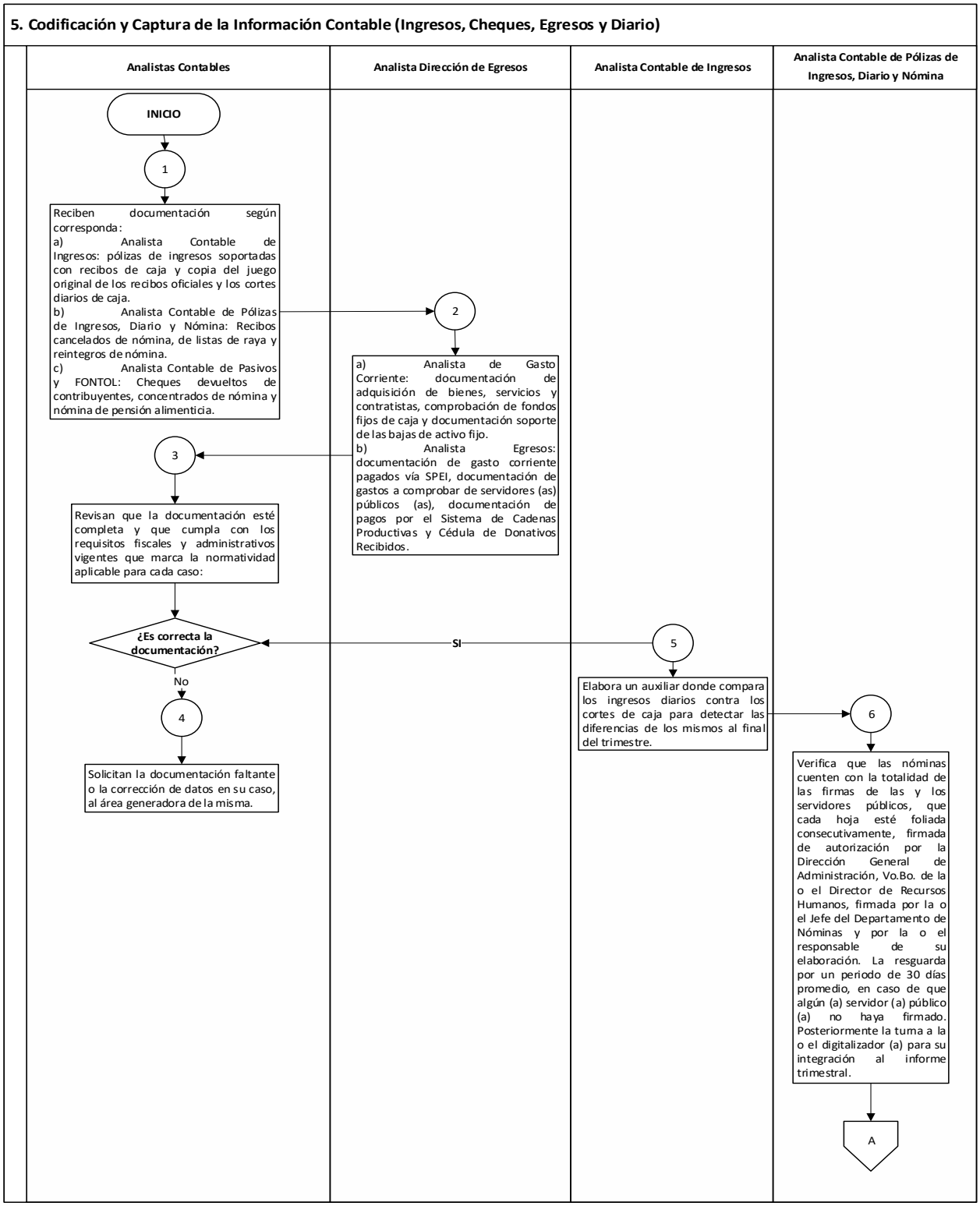
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | número consecutivo de hojas y que el importe global corresponda al importe registrado en la nómina general, en caso de existir diferencia, informa a la Dirección de Recursos Humanos para su conocimiento y corrección. |
| **8** | | Revisa y coteja en el concentrado de la nómina general, las retenciones y aportaciones contra los importes emitidos por el sistema de pagos del ISEMMYM, donde se ven reflejados los descuentos por concepto de servicios de salud y fondo para el Sistema Solidario de Reparto, así como las retenciones por prestaciones a las y los servidores públicos. |
| **9** | **Analista Dirección de Egresos** | Recibe de la Dirección de Egresos, relación de documentación para pago a proveedores (as) y contratistas, con la finalidad de elaborar el cheque y/o realización de Transferencia electrónica. Llena el formato "Requisitos y Documentos Faltantes", en caso de que la o el Tesorero Municipal haya autorizado continuar el trámite de la documentación en estas circunstancias, al cual da puntual seguimiento para que antes de la entrega del informe mensual se cuente con dichos documentos. |
| **10** | | Separa las facturas originales de activos fijos y los contratos de compra-venta, así como copia del soporte de las altas de activos fijos por donativos y copias del soporte que amparan las bajas de activos; requisita trimestralmente el Formato de Actualización de Inventarios con los datos de las facturas y turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión, mismo que a su vez turna a la o el Director de Contaduría para su validación, del cual se obtiene una copia para ser enviada al Departamento de Resguardo de Bienes Muebles para su conciliación y el original se resguarda en la Dirección de Contaduría. |
| **11** | **Analista Contable de nómina** | Revisa que los movimientos de nómina general de percepciones y deducciones sean los correctos, con base en el concentrado y distribución de la nómina que envía la Dirección de Recursos Humanos contra el medio magnético emitido por la misma Dirección. |
| **12** | | Elabora mensualmente la Cédula Reporte de Recuperaciones por Cheques Devueltos y la entrega a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión. |
| **13** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Revisa la Cédula Reporte de Recuperaciones por Cheques Devueltos, cotejando el saldo de la cédula contra el saldo de la balanza de comprobación del Sistema de Contabilidad Municipal. |
| | | **¿Hay errores?** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **14** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | **Sí:**<br>Regresa a la actividad 11. |
| **15** | **Analista Contable de Impuestos** | **No:**<br>Entrega la Cédula Reporte de Recuperaciones por Cheques Devueltos a la o el Director de Contaduría, para trámite de firmas de la o el titular de la Tesorería Municipal, Segundo (a) Síndico (a), Secretario (a) del Ayuntamiento y Presidente (a) Municipal, la recibe nuevamente firmada, junto con el paquete completo del informe trimestral, para su envío al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. |
| **16** | | Determina mensualmente el pago de ISR, por retenciones de sueldos y salarios, por servicios profesionales y por arrendamientos**.** |
| **17** | | Elabora las constancias de no adeudo expedidas por la Tesorería Municipal para fines de Actos de Entrega Recepción de Oficinas. |
| **18** | | Elabora mensualmente la Cédula de los Donativos Recibidos y la Cédula de Antigüedad de Saldos y las turna a la o el Jefe (a) del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión. |
| **19** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Revisa las Cédulas, cotejando el saldo de las mismas contra el saldo de la balanza de comprobación del Sistema de Contabilidad Municipal**.** |
| | | **¿Hay errores?** |
| **20** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | **Sí:**<br>Regresa a la actividad no. 16 |
| **21** | | **No:**<br>Entrega las cédulas a la o el Director de Contaduría para trámite de firmas; para la Cédula de los Donativos Recibidos, firma la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones, Director de Contaduría y Titular de la Tesorería Municipal; y para la Cédula de Antigüedad de Saldos, firmas de la o el Titular de la Tesorería Municipal, Segundo (a) Síndico (a), Secretario (a) del Ayuntamiento y Presidente (a) Municipal, la recibe nuevamente firmada, junto con el paquete completo del informe trimestral, para su envío al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. |
| **22** | **Analista Contable** | Codifica y captura en el Sistema de Contabilidad Municipal la documentación que genere una póliza de diario, de ingresos y de egresos; imprime las pólizas que le corresponda:<br>a) Analista Contable de Ingresos: Pólizas de ingresos del mes, póliza de diario de los cortes de caja, |

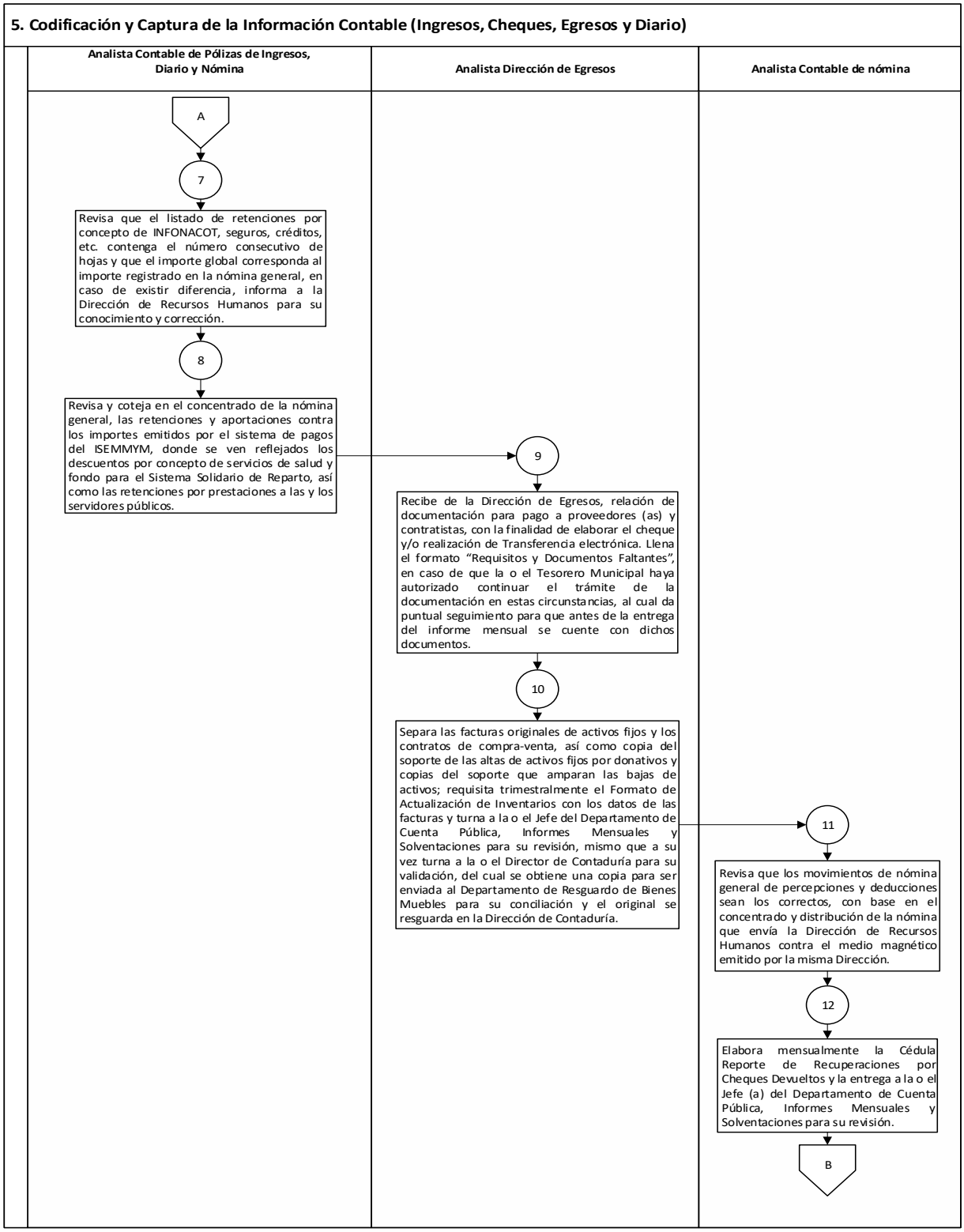
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | póliza de diario por las diferencias entre los ingresos diarios y los cortes de caja.<br>b) Analista Contable de Pólizas de Ingresos, Diario y Nómina: Póliza de diario por los recibos cancelados de nómina y reintegros de la misma (tanto de la nómina en efectivo como de la electrónica) y póliza de diario por los pagos al ISSEMYM.<br>c) Analista Contable de Gasto Corriente: Póliza de diario por las bajas de activo fijo, póliza de diario por las comprobaciones de los fondos fijos de caja, pólizas de diario por la creación de pasivos y pólizas de diario por entero de retenciones.<br>d) Analista Contable de Pasivos y FONTOL: Pólizas de Cheques devueltos de contribuyentes y de nómina de pensión alimenticia.<br>e) Analista Contable de Impuestos: Póliza de diario por pagos vía SPEI, por gastos a comprobar de servidores (as) públicos (as), por pagos de impuestos federales (ISR), y otra por el Sistema de Cadenas Productivas.<br>f) Analista Contable de Cheques: Póliza de cheques para pagos de laudos, finiquitos, devolución de predial, gastos funerarios, pensiones. |
| **23** | | Turna al capturista copia de la póliza cheque y la codificación. |
| **24** | **Capturista** | Recibe documentación y la codificación para la generación de la póliza de egresos y/o cheque, la imprime y la entrega a la o el integrador (a) de archivo. |
| **25** | **Integrador (a) de Archivo** | Recibe y resguarda la póliza de egresos, hasta que recibe de la Dirección de Egresos, el soporte documental de la misma. Integra el soporte a la póliza de egresos correspondiente y la turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones las pólizas generadas para su revisión y firma. |
| **26** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Recibe Pólizas y revisa. |
| | | **¿Hay errores?** |
| **27** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | **Sí**<br>Regresa las pólizas a la o el analista contable responsable para su corrección. |
| **28** | | **No:**<br>Firma las pólizas y las turna a la o el analista contable de pólizas de ingresos, egresos, cheques y diario; a la o el integrador de archivo le entrega las pólizas correspondientes para la colocación de sello de operado en cada hoja y fecha de elaboración de la póliza. Turna a la o el digitalizador. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **29** | **Digitalizador (a)** | Recibe las pólizas con su documentación soporte, las digitaliza y las devuelve a la o el Director de Contaduría para su firma. |
| **30** | **Director de Contaduría** | Revisa y firma las pólizas con su documentación soporte y las turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para firma. |
| **31** | | Recibe las pólizas firmadas y las turna a la o el digitalizador ) para la sustitución de las pólizas que no estaban firmadas e instruye al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones, proceda a la emisión de los reportes financieros que forman parte del informe trimestral. |
| **32** | **Digitalizador (a)** | Digitaliza los documentos firmados, sustituyendo los preliminares y entrega las pólizas con su documentación soporte al analista contable de pólizas de ingresos, diario y cheques y al integrador (a) de archivo (pólizas de egresos), para su resguardo en archivo. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


5. Codificación y Captura de la Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)
Analistas Contables
Analista Dirección de Egresos
Analista Contable de Ingresos
Analista Contable de Pólizas de Ingresos, Diario y Nómina
INICIO
1
Reciben documentación según corresponda:
a) Analista Contable de Ingresos: pólizas de ingresos soportadas con recibos de caja y copia del juego original de los recibos oficiales y los cortes diarios de caja.
b) Analista Contable de Pólizas de Ingresos, Diario y Nómina: Recibos cancelados de nómina, de listas de raya y reintegros de nómina.
c) Analista Contable de Pasivos y FONTOL: Cheques devueltos de contribuyentes, concentrados de nómina y nómina de pensión alimenticia.
2
a) Analista de Gasto Corriente: documentación de adquisición de bienes, servicios y contratistas, comprobación de fondos fijos de caja y documentación soporte de las bajas de activo fijo.
b) Analista Egresos: documentación de gasto corriente pagados vía SPEI, documentación de gastos a comprobar de servidores (as) públicos (as), documentación de pagos por el Sistema de Cadenas Productivas y Cédula de Donativos Recibidos.
3
Revisan que la documentación esté completa y que cumpla con los requisitos fiscales y administrativos vigentes que marca la normatividad aplicable para cada caso:
¿Es correcta la documentación?
SI
No
4
Solicitan la documentación faltante o la corrección de datos en su caso, al área generadora de la misma.
5
Elabora un auxiliar donde compara los ingresos diarios contra los cortes de caja para detectar las diferencias de los mismos al final del trimestre.
6
Verifica que las nóminas cuenten con la totalidad de las firmas de las y los servidores públicos, que cada hoja esté foliada consecutivamente, firmada de autorización por la Dirección General de Administración, Vo.Bo. de la o el Director de Recursos Humanos, firmada por la o el Jefe del Departamento de Nóminas y por la o el responsable de su elaboración. La resguarda por un periodo de 30 días promedio, en caso de que algún (a) servidor (a) público (a) no haya firmado. Posteriormente la turna a la o el digitalizador (a) para su integración al informe trimestral.
A

## DIAGRAMA:


5. Codificación y Captura de la Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)
Analista Contable de Pólizas de Ingresos, Diario y Nómina
Analista Dirección de Egresos
Analista Contable de nómina
A
7
Revisa que el listado de retenciones por concepto de INFONACOT, seguros, créditos, etc. contenga el número consecutivo de hojas y que el importe global corresponda al importe registrado en la nómina general, en caso de existir diferencia, informa a la Dirección de Recursos Humanos para su conocimiento y corrección.
8
Revisa y coteja en el concentrado de la nómina general, las retenciones y aportaciones contra los importes emitidos por el sistema de pagos del ISEMMYM, donde se ven reflejados los descuentos por concepto de servicios de salud y fondo para el Sistema Solidario de Reparto, así como las retenciones por prestaciones a las y los servidores públicos.
9
Recibe de la Dirección de Egresos, relación de documentación para pago a proveedores (as) y contratistas, con la finalidad de elaborar el cheque y/o realización de Transferencia electrónica. Llena el formato "Requisitos y Documentos Faltantes", en caso de que la o el Tesorero Municipal haya autorizado continuar el trámite de la documentación en estas circunstancias, al cual da puntual seguimiento para que antes de la entrega del informe mensual se cuente con dichos documentos.
10
Separa las facturas originales de activos fijos y los contratos de compra-venta, así como copia del soporte de las altas de activos fijos por donativos y copias del soporte que amparan las bajas de activos; requisita trimestralmente el Formato de Actualización de Inventarios con los datos de las facturas y turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión, mismo que a su vez turna a la o el Director de Contaduría para su validación, del cual se obtiene una copia para ser enviada al Departamento de Resguardo de Bienes Muebles para su conciliación y el original se resguarda en la Dirección de Contaduría.
11
Revisa que los movimientos de nómina general de percepciones y deducciones sean los correctos, con base en el concentrado y distribución de la nómina que envía la Dirección de Recursos Humanos contra el medio magnético emitido por la misma Dirección.
12
Elabora mensualmente la Cédula Reporte de Recuperaciones por Cheques Devueltos y la entrega a la o el Jefe (a) del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión.
B

## DIAGRAMA:

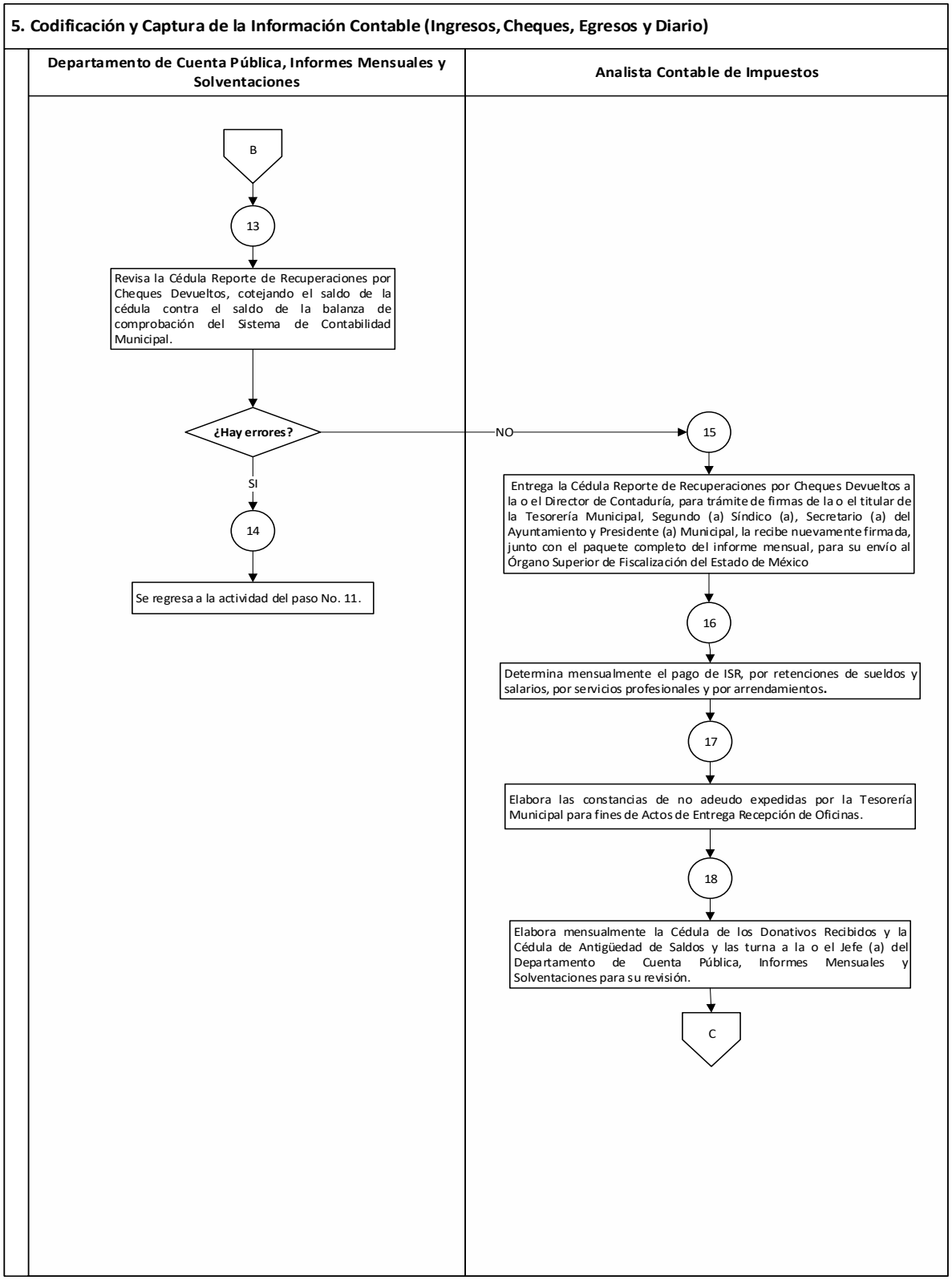

5. Codificación y Captura de la Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Analista Contable de Impuestos
B
13
Revisa la Cédula Reporte de Recuperaciones por Cheques Devueltos, cotejando el saldo de la cédula contra el saldo de la balanza de comprobación del Sistema de Contabilidad Municipal.
¿Hay errores?
NO
15
SI
14
Se regresa a la actividad del paso No. 11.
Entrega la Cédula Reporte de Recuperaciones por Cheques Devueltos a la o el Director de Contaduría, para trámite de firmas de la o el titular de la Tesorería Municipal, Segundo (a) Síndico (a), Secretario (a) del Ayuntamiento y Presidente (a) Municipal, la recibe nuevamente firmada, junto con el paquete completo del informe mensual, para su envío al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México
16
Determina mensualmente el pago de ISR, por retenciones de sueldos y salarios, por servicios profesionales y por arrendamientos.
17
Elabora las constancias de no adeudo expedidas por la Tesorería Municipal para fines de Actos de Entrega Recepción de Oficinas.
18
Elabora mensualmente la Cédula de los Donativos Recibidos y la Cédula de Antigüedad de Saldos y las turna a la o el Jefe (a) del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión.
C

**DIAGRAMA:**

**5. Codificación y Captura de la Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)**

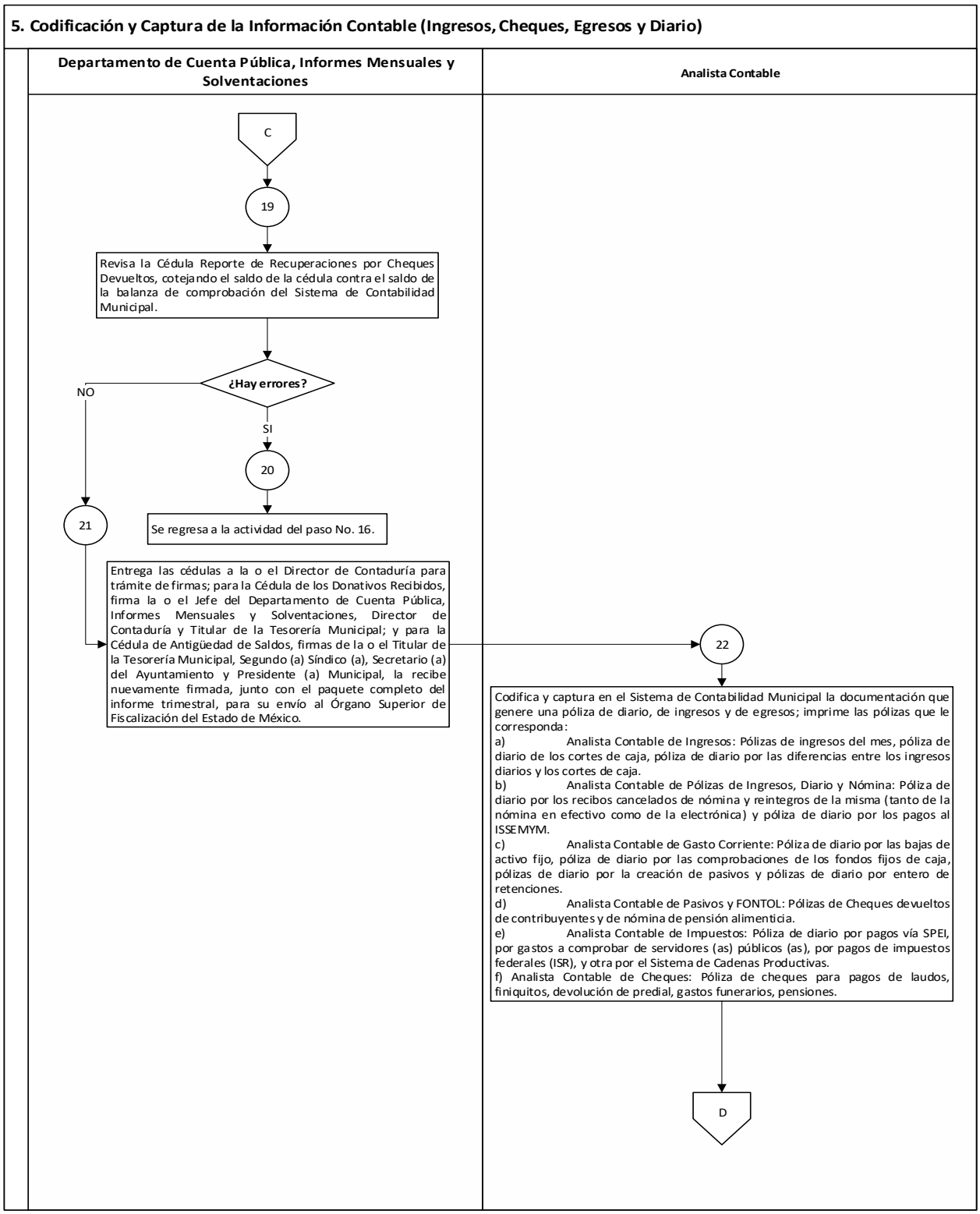


**DIAGRAMA:**

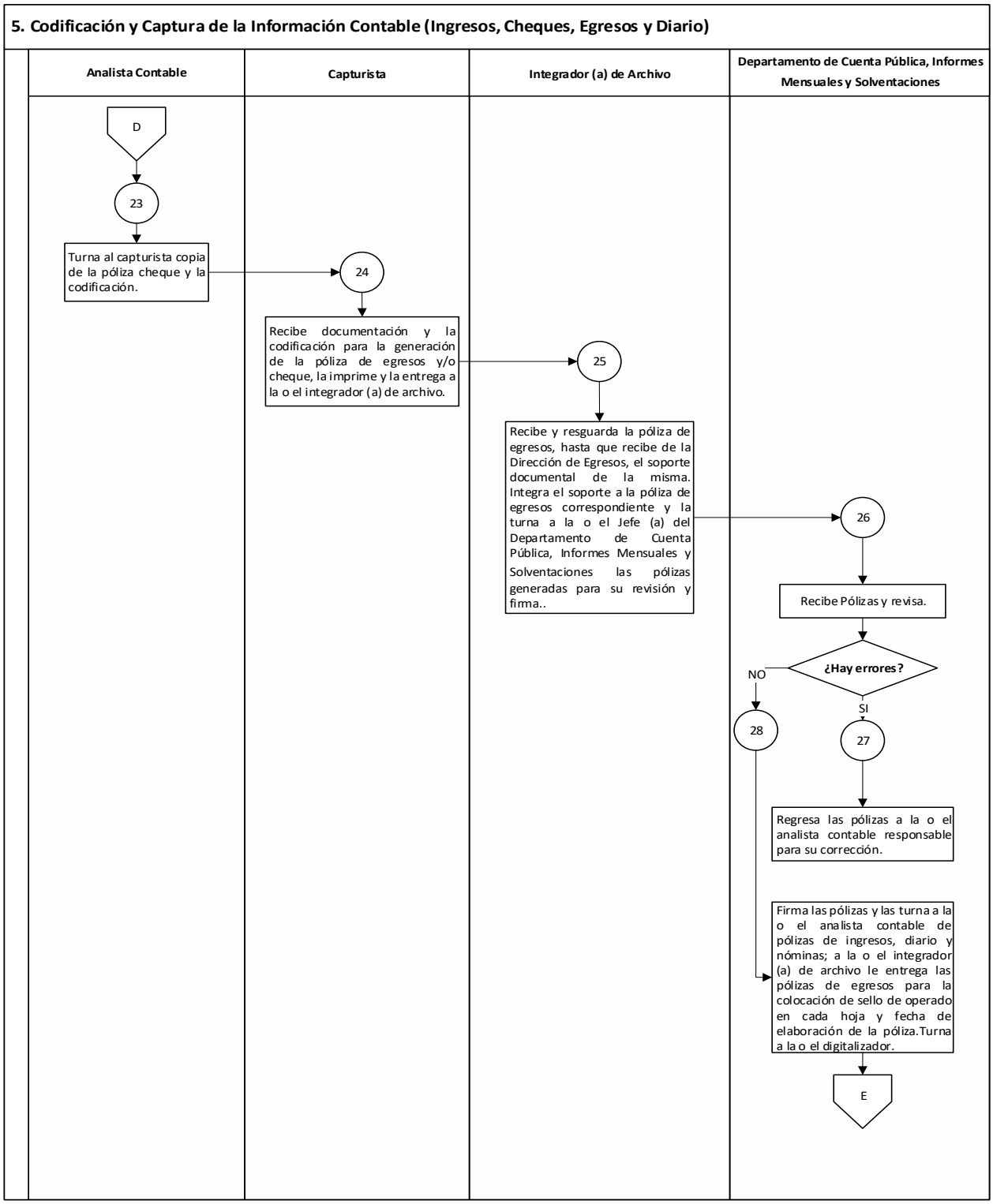
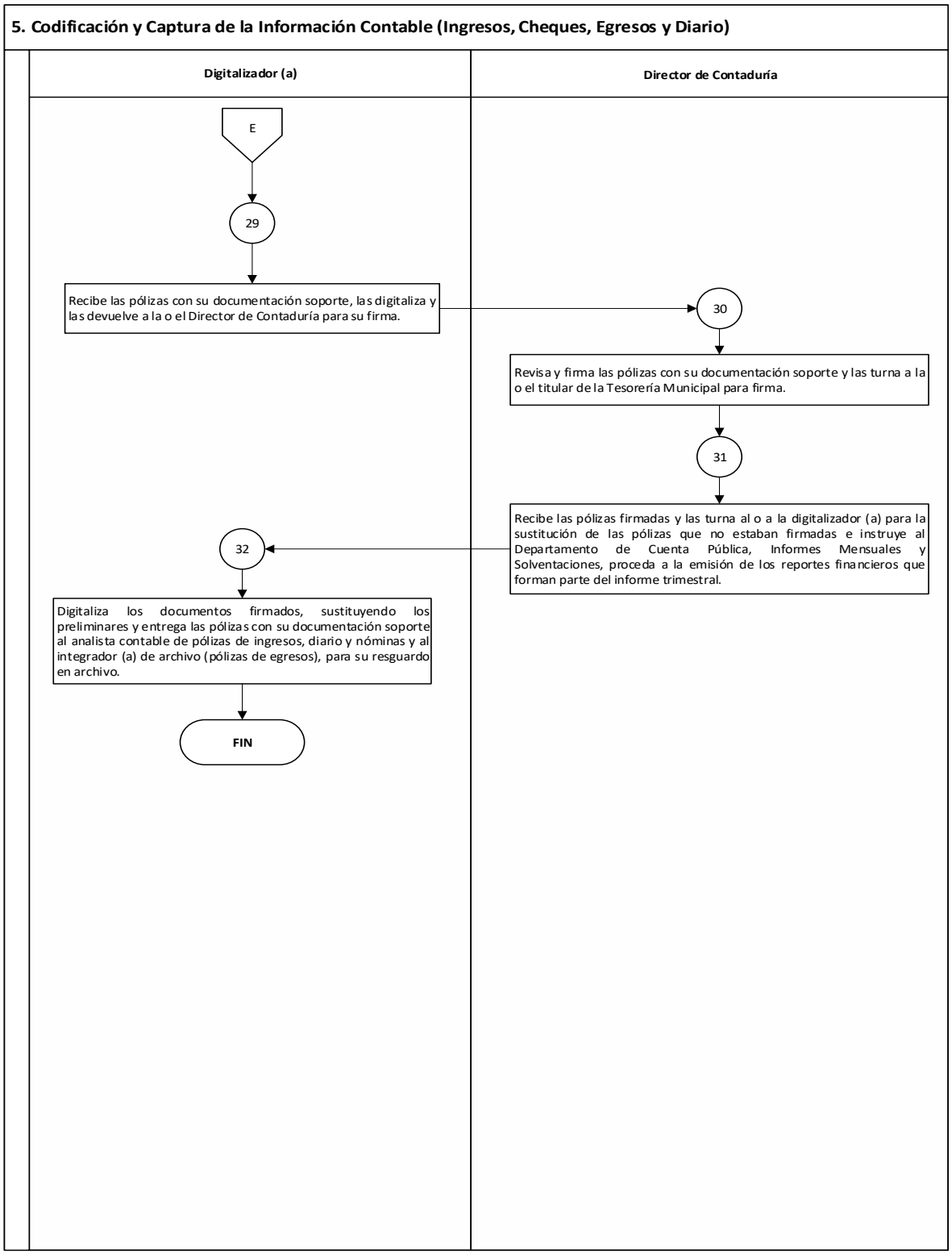

5. Codificación y Captura de la Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)
Analista Contable
Capturista
Integrador (a) de Archivo
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
D
23
Turna al capturista copia de la póliza cheque y la codificación.
24
Recibe documentación y la codificación para la generación de la póliza de egresos y/o cheque, la imprime y la entrega a la o el integrador (a) de archivo.
25
Recibe y resguarda la póliza de egresos, hasta que recibe de la Dirección de Egresos, el soporte documental de la misma. Integra el soporte a la póliza de egresos correspondiente y la turna a la o el Jefe (a) del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones las pólizas generadas para su revisión y firma..
26
Recibe Pólizas y revisa.
¿Hay errores?
NO
SI
28
27
Regresa las pólizas a la o el analista contable responsable para su corrección.
Firma las pólizas y las turna a la o el analista contable de pólizas de ingresos, diario y nóminas; a la o el integrador (a) de archivo le entrega las pólizas de egresos para la colocación de sello de operado en cada hoja y fecha de elaboración de la póliza.Turna a la o el digitalizador.
E

**DIAGRAMA:**


5. Codificación y Captura de la Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)
Digitalizador (a)
Director de Contaduría
E
29
Recibe las pólizas con su documentación soporte, las digitaliza y las devuelve a la o el Director de Contaduría para su firma.
30
Revisa y firma las pólizas con su documentación soporte y las turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para firma.
31
Recibe las pólizas firmadas y las turna al o a la digitalizador (a) para la sustitución de las pólizas que no estaban firmadas e instruye al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones, proceda a la emisión de los reportes financieros que forman parte del informe trimestral.
32
Digitaliza los documentos firmados, sustituyendo los preliminares y entrega las pólizas con su documentación soporte al analista contable de pólizas de ingresos, diario y nóminas y al integrador (a) de archivo (pólizas de egresos), para su resguardo en archivo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Emisión de estados financieros del programa FONTOL** |
| **Objetivo**: | Controlar los créditos otorgados por el Fondo de Financiamiento para la Consolidación de la Microempresa en el Municipio de Toluca y elaborar los estados financieros de FONTOL. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Cumplir con las reglas de operación del programa aplicables, en forma consistente.

- Para otorgar los créditos se requiere la autorización del Comité Técnico de FONTOL, el cual se da a través de un acta en la que se manifiestan los acuerdos contraídos, mismos que se deberán de cumplir en tiempo y forma.

- Para liberar el pagaré se requiere que el crédito este liquidado al 100%, mismo que deberá ser cotejado por la Dirección General de Desarrollo Económico; una vez revisado se dará el visto bueno para su liberación.

- Una vez terminado el periodo de resguardo de la documentación y de la información procesada en medio magnético, se enviará al Archivo de Concentración de la Tesorería Municipal, donde se mantendrá por un periodo de cinco años antes de su disposición final, de acuerdo al artículo 344 segundo párrafo, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- Una vez recibidos los créditos aprobados en el Acta de la Sesión del Comité Técnico FONTOL, la documentación deberá cumplir con los lineamientos señalados en el Manual de Operación del Programa del Fondo del Financiamiento para la Consolidación de la Microempresa en el Municipio de Toluca; además de contar con el contrato de crédito, pagaré y calendario de pagos.

- Revisar que los comprobantes fiscales presentados para su registro contable, cumplan con los requisitos establecidos en el Código Fiscal de la Federación, debiendo ser analizados y codificados contablemente con base en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Municipios del Estado de México vigente, máximo dos días después de recibidos.

**6. Emisión de estados financieros del programa FONTOL**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Analista Contable de Pasivos y FONTOL** | Recibe de la Dirección General de Desarrollo Económico, los comprobantes fiscales y administrativos, por adquisición de bienes y servicios del Programa FONTOL, revisa que la documentación cumpla con los requisitos fiscales y administrativos vigentes, si no cumpliera, lo solicita al área emisora de los mismos para su solventación. |
| 2 | **Analista FONTOL de Desarrollo Económico** | Recibe de la Dirección General de Desarrollo Económico el calendario de pagos por beneficiario (a), para el control de los mismos. |
| 3 | **Analista Contable de Pasivos y FONTOL** | Recibe de la Dirección General de Desarrollo Económico, copia de la documentación de las y los deudores y revisa que cumpla con los requisitos; en caso de observaciones, regresa la documentación a dicho departamento para corrección de datos, o bien, integración de documentación faltante. |
| 4 | | Revisa los estados de cuenta bancarios mensuales de FONTOL y el auxiliar de las cuentas contables de bancos e inversiones en instituciones financieras del mismo programa, procede a la elaboración de las Conciliaciones Bancarias de FONTOL. |
| 5 | | Da de alta a la o el deudor del crédito registrando datos generales, así como integrando el calendario de pagos en el Sistema de Contabilidad de FONTOL, le asigna un número de cuenta que lo identifica. |
| 6 | **Analista FONTOL de Dirección de Egresos** | Elabora el cheque y la póliza cheque correspondiente para registrarlos en el Sistema de Contabilidad de FONTOL y lo turna junto con la documentación soporte, a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones. |
| 7 | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Revisa que el cheque y la póliza cheque contengan los datos correctos con la codificación y documentación soporte y determina: |
| | | **¿Son correctas las pólizas y los cheques?** |
| 8 | **Analista FONTOL de Dirección de Egresos** | **No:**<br>Turna la documentación a la o el Analista Contable de Pasivos y FONTOL para corrección o complementación de la información. |
| 9 | | **Sí**<br>Antefirma la póliza cheque y lo turna junto con el cheque a la o el Director de Contaduría. |
| 10 | **Dirección de Contaduría** | Revisa que la póliza cheque y el cheque sean congruentes con la codificación y documentación soporte, firmando la póliza cheque y envía, junto con el cheque, a la o el Director de Egresos para trámite de firmas de la o el |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Titular de la Tesorería Municipal y del Presidente Municipal. |
| **11** | **Tesorero (a) Municipal** | Firma los cheques y la póliza cheque, habiendo un tiempo de espera en el cual se envía al Departamento de Caja General de la Dirección de Egresos para su pago, regresando las pólizas cheque a la Dirección de Contaduría. |
| **12** | **Analista Contable de Pasivos y FONTOL** | Recibe las pólizas cheque para su archivo y resguardo. |
| **13** | **Analista FONTOL de Desarrollo Económico** | Recibe a las y los deudores de acuerdo a sus respectivos calendarios de pago, elaborando las órdenes de pago, en original y una copia fotostática; el original para pagar en las cajas de recaudación de la Dirección de Ingresos y la fotocopia para su archivo, indicándole a la o el deudor regrese con su recibo oficial para generar una fotocopia del mismo que servirá para generar las pólizas de ingresos. |
| **14** | **Analista Contable de Pasivos y FONTOL)** | Codifica y captura las pólizas de diario y de ingresos con su documentación soporte en el Sistema de Contabilidad de FONTOL, las imprime, firma y las turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión y antefirma. |
| **15** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Analiza las pólizas de diario e ingresos con su soporte documental para asegurarse que cumplan con los requisitos que marca la normatividad vigente. Determina: |
| | | **¿Son correctas?** |
| **16** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | **No:**<br>Regresa al paso 14 |
| **17** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | **Sí:**<br>Antefirma las pólizas de diario y de ingresos y las turna a la o el Director de Contaduría para su firma. |
| **18** | **Director (a) de Contaduría** | Firma las pólizas de diario y de ingresos. Turna la documentación a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma. |
| **19** | **Analista Contable de Pasivos y FONTOL** | Recibe de la Tesorería Municipal las pólizas de diario e ingresos firmadas, las archiva y resguarda. |
| **20** | | Recibe del Departamento de Caja General los estados de cuenta bancarios, elabora la conciliación bancaria FONTOL, generando las pólizas de diario procedentes. |
| **21** | | Genera en el Sistema Contable de FONTOL, los Estados Financieros de FONTOL, los imprime, los firma y turna para revisión de la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones. |
| **22** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | Revisa los Estados Financieros de FONTOL. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **¿Son correctos los datos?** |
| **23** | **Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones** | **No:**<br>Regresa al No. 21. |
| **24** | | **Sí**<br>Antefirma los estados financieros y los turna a la o el Director de Contaduría. |
| **25** | **Director de Contaduría** | Revisa los Estados Financieros FONTOL mensuales, los firma y los turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma. |
| **26** | **Tesorero (a) Municipal** | Firma los Estados Financieros FONTOL en original y dos copias y turna a la Dirección de Contaduría. |
| **27** | **Director de Contaduría** | Recibe de la Tesorería Municipal los estados financieros de FONTOL firmados y los turna a la o el Analista Contable de Pasivos de FONTOL. |
| **28** | **Analista Contable de Pasivos de FONTOL** | Recibe los estados financieros de FONTOL, una copia la remite a la Dirección General de Desarrollo Económico, la otra al Departamento de Caja General; estos son entregados mediante un oficio y los originales se quedan en la Dirección de Contaduría para su resguardo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

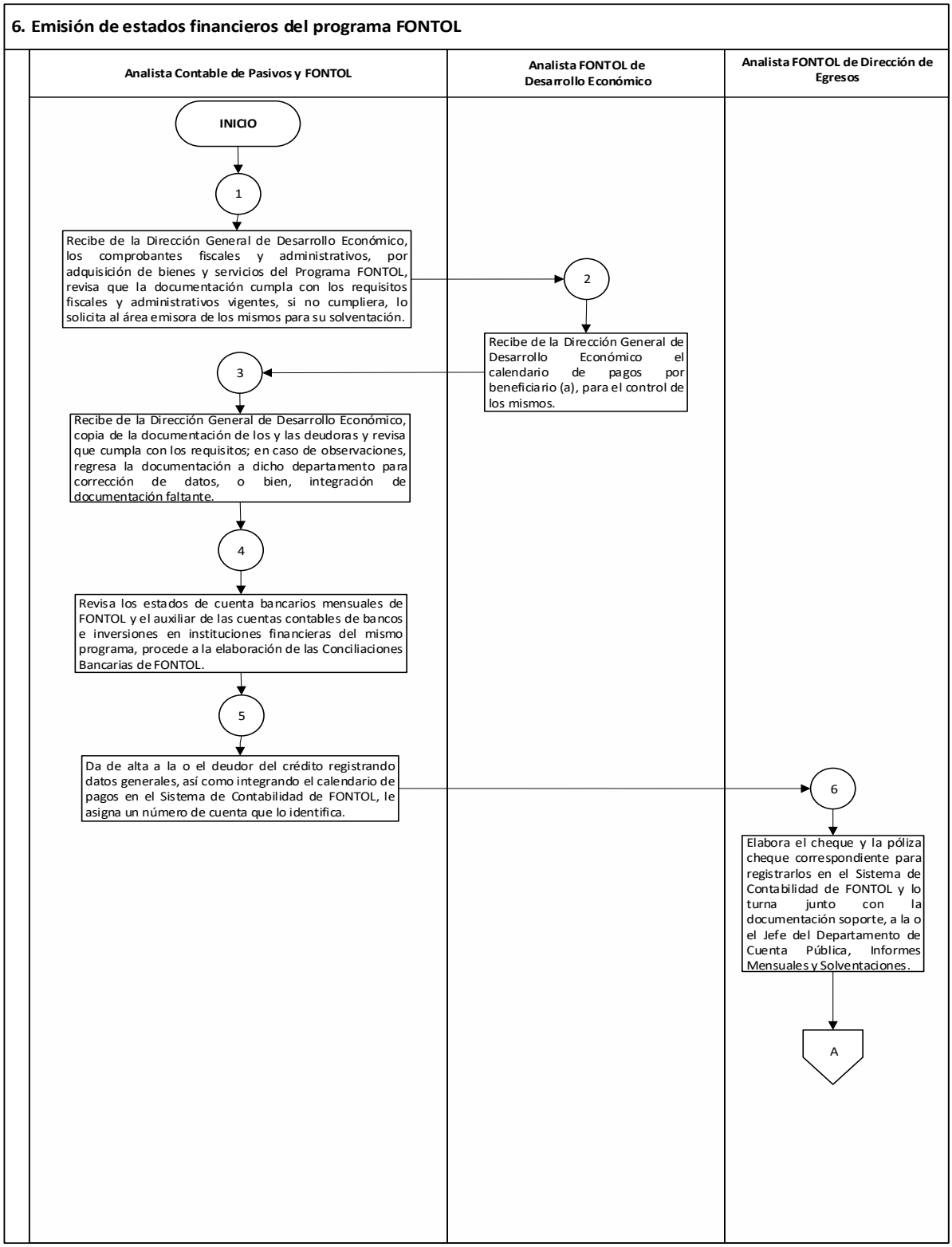
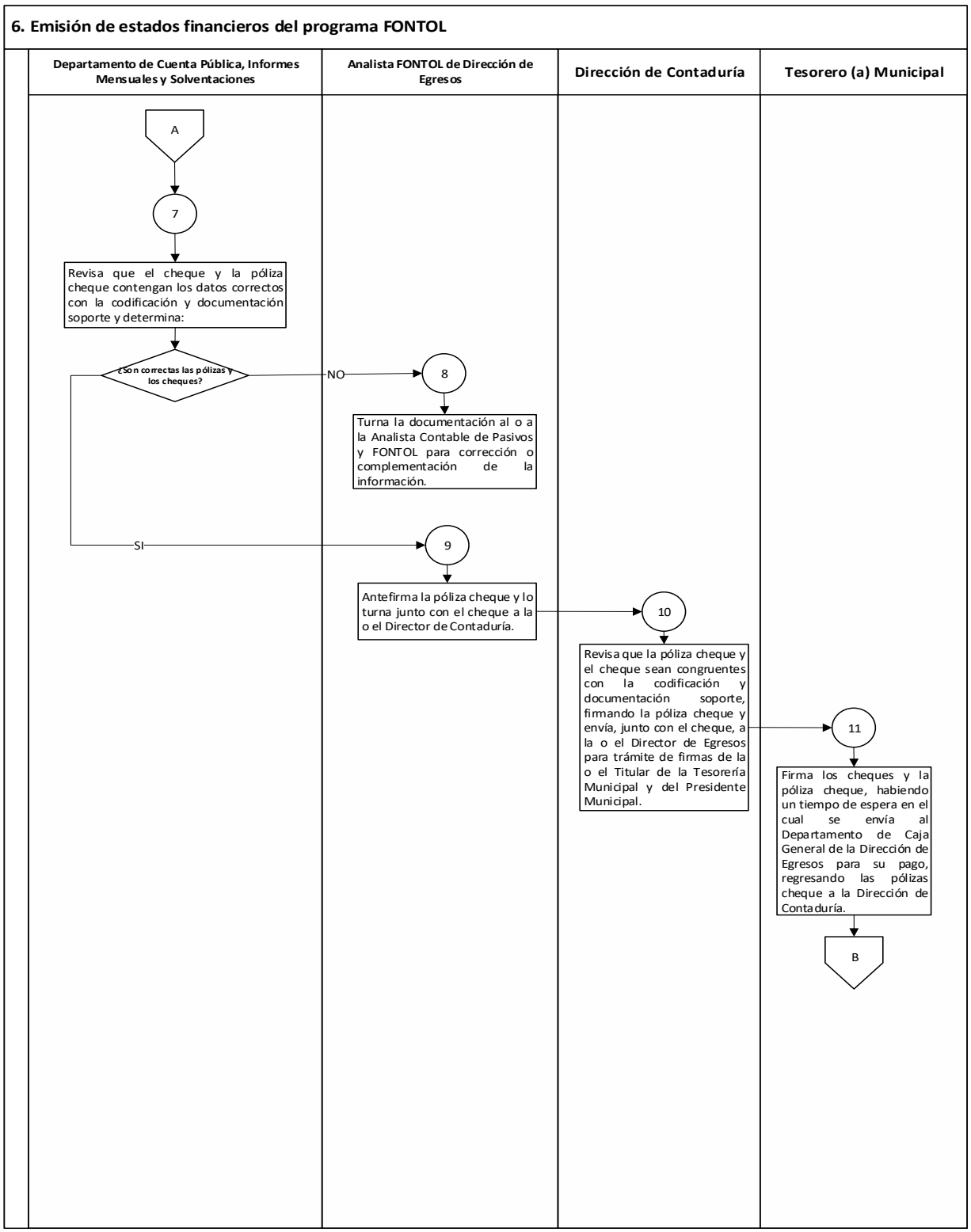
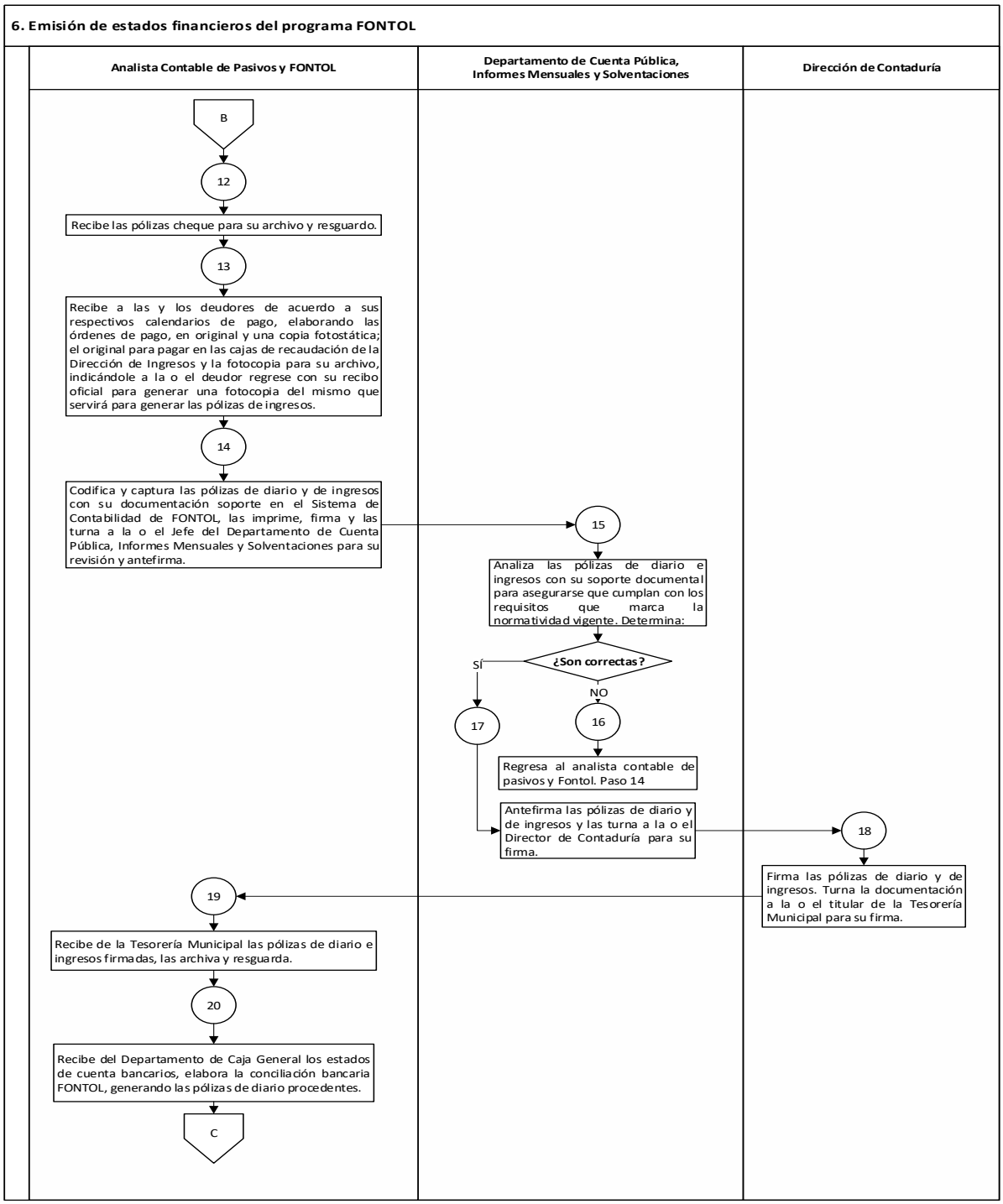

6. Emisión de estados financieros del programa FONTOL
Analista Contable de Pasivos y FONTOL
Analista FONTOL de Desarrollo Económico
Analista FONTOL de Dirección de Egresos
INICIO
1
Recibe de la Dirección General de Desarrollo Económico, los comprobantes fiscales y administrativos, por adquisición de bienes y servicios del Programa FONTOL, revisa que la documentación cumpla con los requisitos fiscales y administrativos vigentes, si no cumpliera, lo solicita al área emisora de los mismos para su solventación.
2
Recibe de la Dirección General de Desarrollo Económico el calendario de pagos por beneficiario (a), para el control de los mismos.
3
Recibe de la Dirección General de Desarrollo Económico, copia de la documentación de los y las deudoras y revisa que cumpla con los requisitos; en caso de observaciones, regresa la documentación a dicho departamento para corrección de datos, o bien, integración de documentación faltante.
4
Revisa los estados de cuenta bancarios mensuales de FONTOL y el auxiliar de las cuentas contables de bancos e inversiones en instituciones financieras del mismo programa, procede a la elaboración de las Conciliaciones Bancarias de FONTOL.
5
Da de alta a la o el deudor del crédito registrando datos generales, así como integrando el calendario de pagos en el Sistema de Contabilidad de FONTOL, le asigna un número de cuenta que lo identifica.
6
Elabora el cheque y la póliza cheque correspondiente para registrarlos en el Sistema de Contabilidad de FONTOL y lo turna junto con la documentación soporte, a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
A

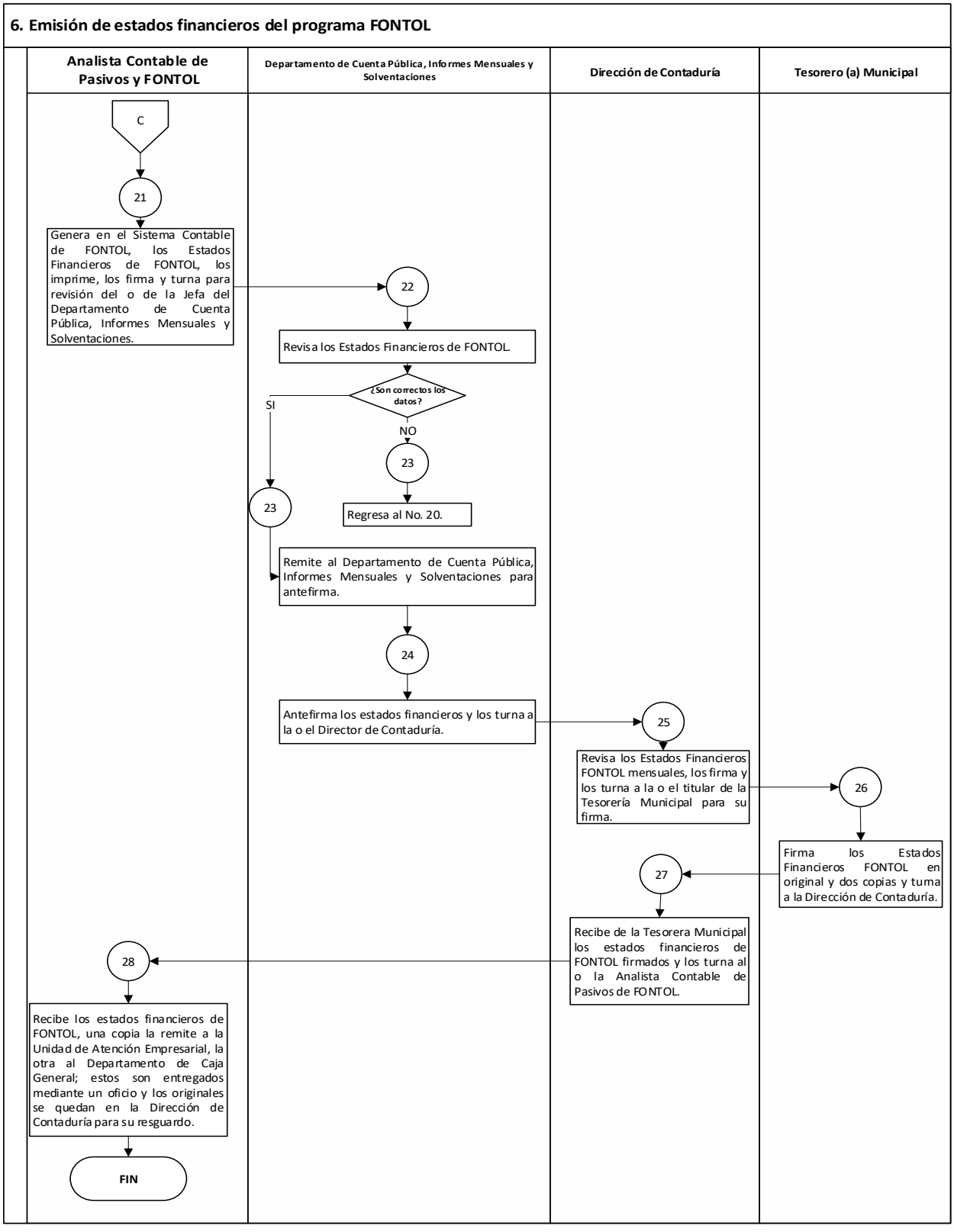
**DIAGRAMA:**


6. Emisión de estados financieros del programa FONTOL
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Analista FONTOL de Dirección de Egresos
Dirección de Contaduría
Tesorero (a) Municipal
A
7
Revisa que el cheque y la póliza cheque contengan los datos correctos con la codificación y documentación soporte y determina:
¿Son correctas las pólizas y los cheques?
NO
8
Turna la documentación al o a la Analista Contable de Pasivos y FONTOL para corrección o complementación de la información.
SI
9
Antefirma la póliza cheque y lo turna junto con el cheque a la o el Director de Contaduría.
10
Revisa que la póliza cheque y el cheque sean congruentes con la codificación y documentación soporte, firmando la póliza cheque y envía, junto con el cheque, a la o el Director de Egresos para trámite de firmas de la o el Titular de la Tesorería Municipal y del Presidente Municipal.
11
Firma los cheques y la póliza cheque, habiendo un tiempo de espera en el cual se envía al Departamento de Caja General de la Dirección de Egresos para su pago, regresando las pólizas cheque a la Dirección de Contaduría.
B

## DIAGRAMA:


6. Emisión de estados financieros del programa FONTOL
Analista Contable de Pasivos y FONTOL
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Dirección de Contaduría
B
12
Recibe las pólizas cheque para su archivo y resguardo.
13
Recibe a las y los deudores de acuerdo a sus respectivos calendarios de pago, elaborando las órdenes de pago, en original y una copia fotostática; el original para pagar en las cajas de recaudación de la Dirección de Ingresos y la fotocopia para su archivo, indicándole a la o el deudor regrese con su recibo oficial para generar una fotocopia del mismo que servirá para generar las pólizas de ingresos.
14
Codifica y captura las pólizas de diario y de ingresos con su documentación soporte en el Sistema de Contabilidad de FONTOL, las imprime, firma y las turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión y antefirma.
15
Analiza las pólizas de diario e ingresos con su soporte documental para asegurarse que cumplan con los requisitos que marca la normatividad vigente. Determina:
¿Son correctas?
SÍ
NO
17
16
Regresa al analista contable de pasivos y Fontol. Paso 14
Antefirma las pólizas de diario y de ingresos y las turna a la o el Director de Contaduría para su firma.
18
Firma las pólizas de diario y de ingresos. Turna la documentación a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
19
Recibe de la Tesorería Municipal las pólizas de diario e ingresos firmadas, las archiva y resguarda.
20
Recibe del Departamento de Caja General los estados de cuenta bancarios, elabora la conciliación bancaria FONTOL, generando las pólizas de diario procedentes.
C

## DIAGRAMA:


6. Emisión de estados financieros del programa FONTOL
Analista Contable de Pasivos y FONTOL
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Dirección de Contaduría
Tesorero (a) Municipal
C
21
Genera en el Sistema Contable de FONTOL, los Estados Financieros de FONTOL, los imprime, los firma y turna para revisión del o de la Jefa del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
22
Revisa los Estados Financieros de FONTOL.
¿Son correctos los datos?
SI
NO
23
Regresa al No. 20.
23
Remite al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para antefirma.
24
Antefirma los estados financieros y los turna a la o el Director de Contaduría.
25
Revisa los Estados Financieros FONTOL mensuales, los firma y los turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
26
Firma los Estados Financieros FONTOL en original y dos copias y turna a la Dirección de Contaduría.
27
Recibe de la Tesorera Municipal los estados financieros de FONTOL firmados y los turna al o la Analista Contable de Pasivos de FONTOL.
28
Recibe los estados financieros de FONTOL, una copia la remite a la Unidad de Atención Empresarial, la otra al Departamento de Caja General; estos son entregados mediante un oficio y los originales se quedan en la Dirección de Contaduría para su resguardo.
FIN

## VIII. Departamento de Rendición de Cuentas

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a solicitudes de información pública turnadas a la Tesorería Municipal** |
| **Objetivo**: | **Dar respuesta a las solicitudes de información realizadas por los particulares a través de los medios electrónicos autorizados.** |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa responsable de dar atención a las solicitudes de información que sean turnadas a la Tesorería Municipal.
- El plazo para dar respuesta a la solicitud de información es de 15 días hábiles.
- La integración de la información será responsabilidad del Departamento de Rendición de Cuentas.
- Recibir, analizar, turnar y atender en tiempo y forma los Recursos de Revisión que la Unidad de Transparencia asigne, como resultado de alguna inconformidad ciudadana por la respuesta otorgada a una solicitud de información y le corresponda exclusivamente a la Tesorería Municipal.
- Recibir, analizar, turnar y atender en tiempo y forma las Resoluciones que la Unidad de Transparencia asigne, como resultado de una inconformidad del ciudadano por la respuesta otorgada en un Recurso de Revisión, y le corresponda exclusivamente a la Tesorería Municipal.

**1. Atención a solicitudes de información pública turnadas a la Tesorería Municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Rendición de Cuentas** | Recibe solicitud de información por medio del SAIMEX, imprime la solicitud que genera el sistema, la analiza y determina el área de atención. |
| 2 | | Envía la solicitud de información a través de oficio a la unidad administrativa de la Tesorería Municipal que proporcionará la información. |
| 3 | **Unidad Administrativa de la Tesorería** | Recibe el oficio e integra la información correspondiente y la turna a través de oficio al Departamento de Rendición de Cuentas. |
| 4 | **Departamento de Rendición de Cuentas** | Recibe oficio con la respuesta a la solicitud de información y la ingresa al SAIMEX, adjuntando la información soporte. |
| | | **¿Es procedente?** |
| 5 | **Departamento de Rendición de Cuentas)** | **Sí**<br>Fin del procedimiento |
| 6 | | **No:**<br>Recibe y analiza el Recurso de Revisión y determina el área de atención. |
| 7 | | Envía la inconformidad descrita en el Recurso de Revisión a través de oficio a la unidad administrativa de la Tesorería Municipal que atendió la solicitud de origen. |
| 8 | **Unidad Administrativa de la Tesorería** | Modifica, amplia o ratifica la respuesta y la envía a través de oficio al Departamento de Rendición de Cuentas. |
| | | **¿Es procedente?** |
| 9 | **Departamento de Rendición de Cuentas** | **SÍ:**<br>Fin del procedimiento |
| 10 | | **NO:**<br>Recibe y analiza la Resolución recaída en el Recurso de Revisión, emitida por el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM). |
| 11 | | Envía la Resolución a través de oficio a la unidad administrativa de la Tesorería Municipal que atendió el Recurso de Revisión. |
| 12 | **Unidad Administrativa de la Tesorería** | Recibe, analiza y atiende los requerimientos ordenados por el Comisionado Ponente. |
| 13 | | Entrega la información correspondiente y la turna a través de oficio al Departamento de Rendición de Cuentas. |
| 14 | **Departamento de Rendición de Cuentas** | Redacta el oficio de contestación a la Resolución y la entrega de forma física a la Unidad de Transparencia. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

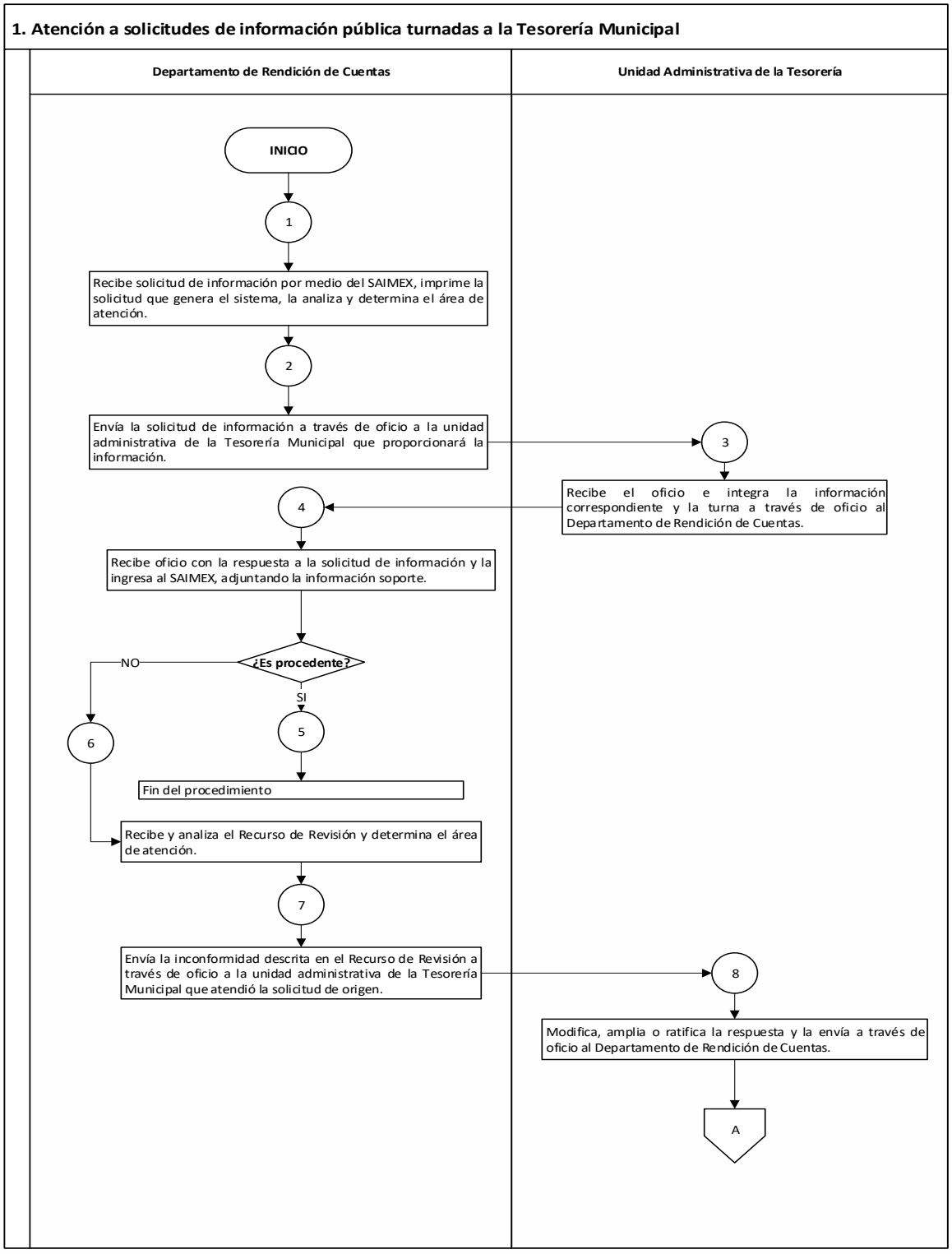
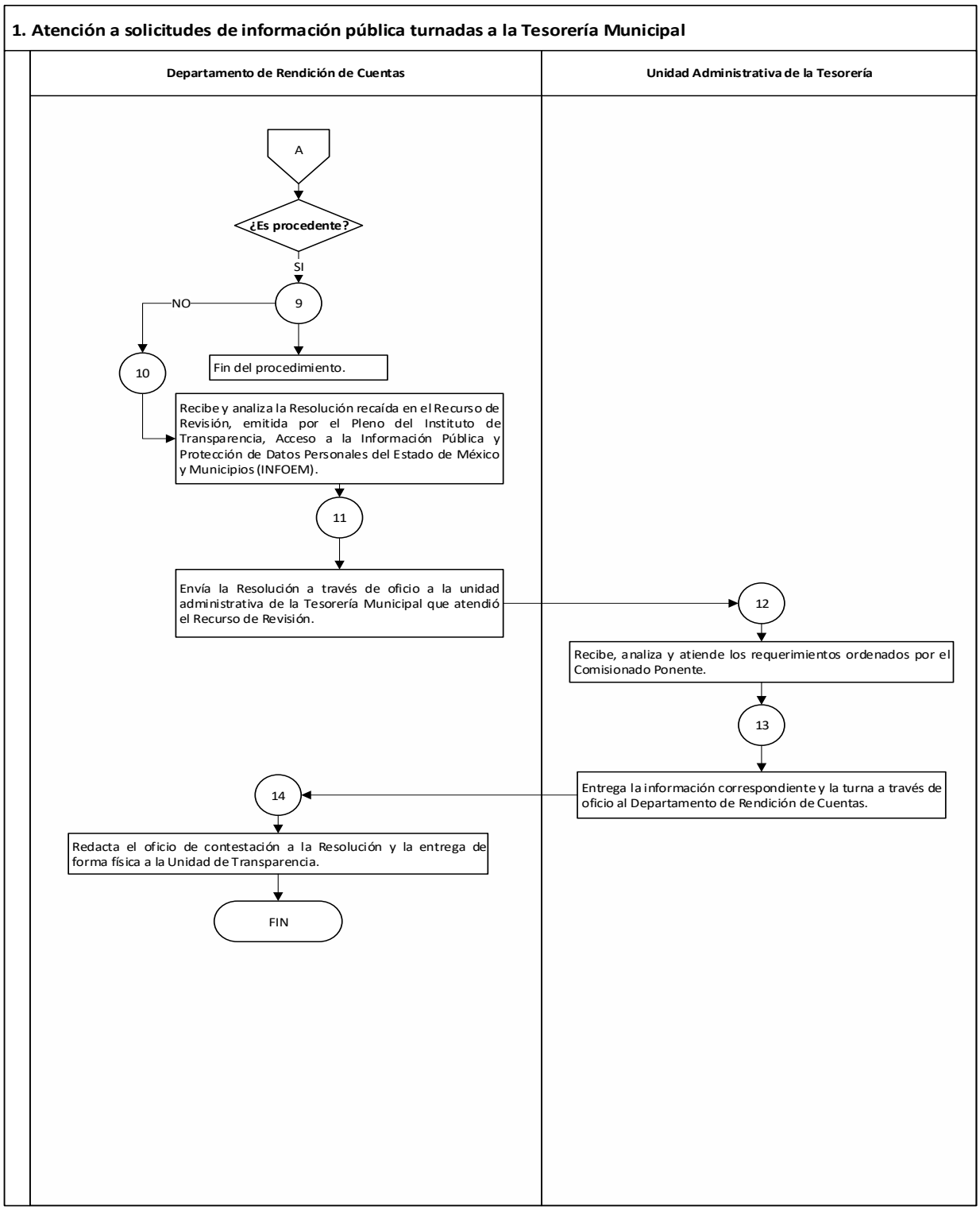

1. Atención a solicitudes de información pública turnadas a la Tesorería Municipal
Departamento de Rendición de Cuentas
Unidad Administrativa de la Tesorería
INICIO
1
Recibe solicitud de información por medio del SAIMEX, imprime la solicitud que genera el sistema, la analiza y determina el área de atención.
2
Envía la solicitud de información a través de oficio a la unidad administrativa de la Tesorería Municipal que proporcionará la información.
3
Recibe el oficio e integra la información correspondiente y la turna a través de oficio al Departamento de Rendición de Cuentas.
4
Recibe oficio con la respuesta a la solicitud de información y la ingresa al SAIMEX, adjuntando la información soporte.
¿Es procedente?
NO
SI
5
Fin del procedimiento
6
Recibe y analiza el Recurso de Revisión y determina el área de atención.
7
Envía la inconformidad descrita en el Recurso de Revisión a través de oficio a la unidad administrativa de la Tesorería Municipal que atendió la solicitud de origen.
8
Modifica, amplia o ratifica la respuesta y la envía a través de oficio al Departamento de Rendición de Cuentas.
A

**DIAGRAMA:**


1. Atención a solicitudes de información pública turnadas a la Tesorería Municipal
Departamento de Rendición de Cuentas
Unidad Administrativa de la Tesorería
A
¿Es procedente?
SI
NO
9
10
Fin del procedimiento.
Recibe y analiza la Resolución recaída en el Recurso de Revisión, emitida por el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).
11
Envía la Resolución a través de oficio a la unidad administrativa de la Tesorería Municipal que atendió el Recurso de Revisión.
12
Recibe, analiza y atiende los requerimientos ordenados por el Comisionado Ponente.
13
Entrega la información correspondiente y la turna a través de oficio al Departamento de Rendición de Cuentas.
14
Redacta el oficio de contestación a la Resolución y la entrega de forma física a la Unidad de Transparencia.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alimentación y Actualización de la información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios concerniente a la Tesorería Municipal** |
| **Objetivo**: | Actualizar las fracciones que le fueron asignadas a la Tesorería Municipal en el portal de la Información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa responsable de actualizar de manera trimestral, o anual, las obligaciones de transparencia comunes, así como las obligaciones de transparencia específicas de la Tesorería Municipal, de conformidad con los capítulos II y III del Título Quinto de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de México y Municipios.

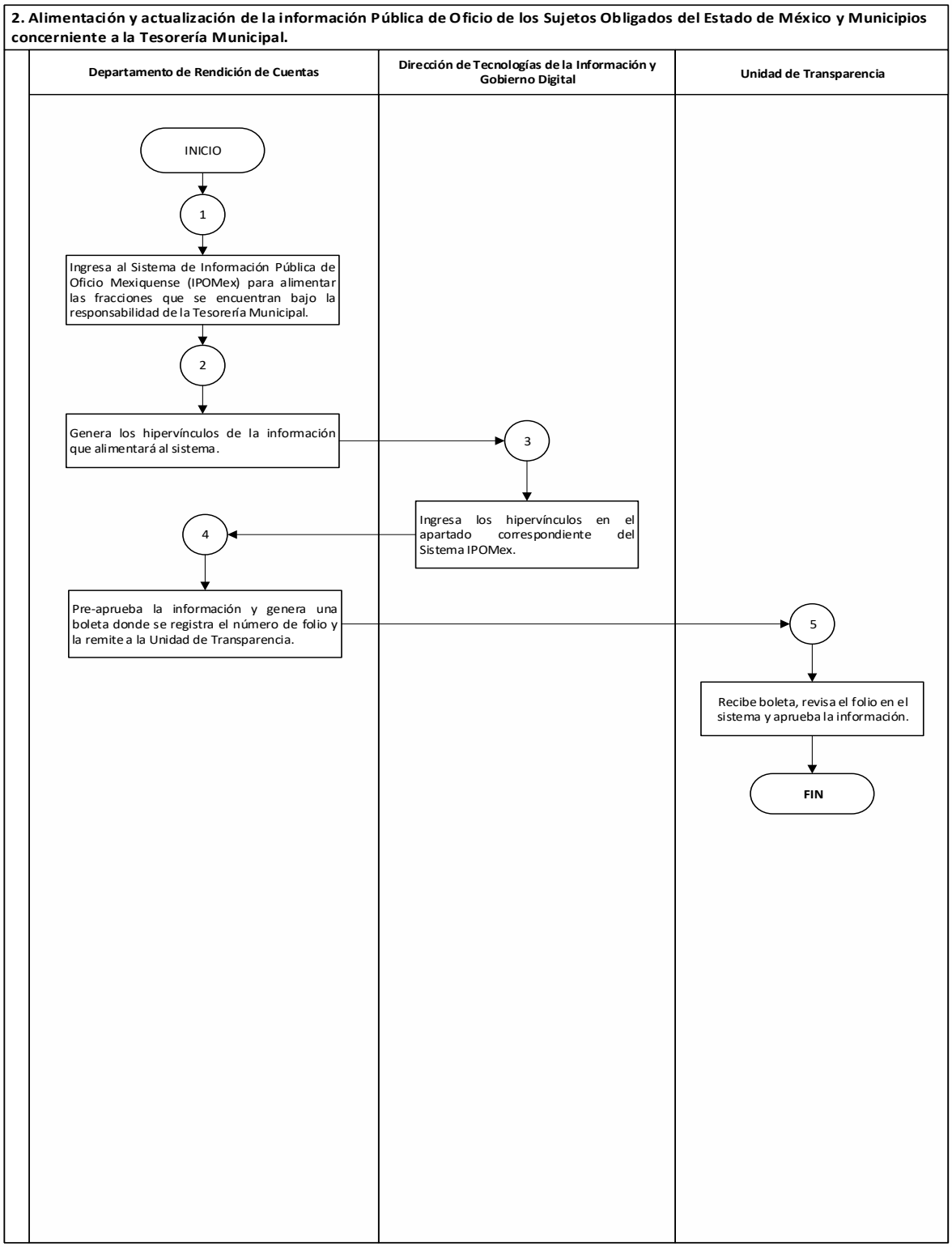
- Cada cierre de periodo se deberán generar los documentos y los hipervínculos para cada fracción según corresponda y generar un registro de pre aprobación por cada una de las fracciones que competan a la Tesorería Municipal y se enviarán vía sistema a la Unidad de Transparencia.

- Una vez realizada la pre aprobación por parte del Departamento de Rendición de Cuentas, la Unidad de Trasparencia realizará la aprobación final de cada registro que le fue enviado y hasta entonces dicha información podrá ser visualizada por la ciudadanía.

**2. Alimentación y actualización de la información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios concerniente a la Tesorería Municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Rendición de Cuentas | Ingresa al Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMex) para alimentar las fracciones que se encuentran bajo la responsabilidad de la Tesorería Municipal. |
| 2 | | Genera los hipervínculos de la información que alimentará al sistema. |
| 3 | | Ingresa los hipervínculos en el apartado correspondiente del Sistema IPOMex. |
| 4 | | Pre-aprueba la información y genera una boleta donde se registra el número de folio y la remite a la Unidad de Transparencia. |
| 5 | Unidad de Transparencia | Recibe boleta, revisa el folio en el sistema y aprueba la información. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Alimentación y actualización de la información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios concerniente a la Tesorería Municipal.
Departamento de Rendición de Cuentas
Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital
Unidad de Transparencia
INICIO
1
Ingresa al Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMex) para alimentar las fracciones que se encuentran bajo la responsabilidad de la Tesorería Municipal.
2
Genera los hipervínculos de la información que alimentará al sistema.
3
Ingresa los hipervínculos en el apartado correspondiente del Sistema IPOMex.
4
Pre-aprueba la información y genera una boleta donde se registra el número de folio y la remite a la Unidad de Transparencia.
5
Recibe boleta, revisa el folio en el sistema y aprueba la información.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alimentar y Actualizar la Información de la Página del Ayuntamiento concerniente a la Tesorería Municipal** |
| **Objetivo**: | Mantener actualizada la página del Ayuntamiento en lo que respecta a los apartados de Transparencia Fiscal y Proactiva Fiscal |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa responsable de mantener actualizada la página del ayuntamiento respecto a la información que le compete a Tesorería Municipal.

- La información que corresponde al apartado de Transparencia Fiscal deberá estar actualizada de manera trimestral, semestral o anual, por lo que se deberán elaborar y generar los formatos que se publiquen de conformidad con lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

- La información que corresponde al apartado “Proactiva Fiscal” deberá estar actualizada de manera trimestral, semestral o anual.

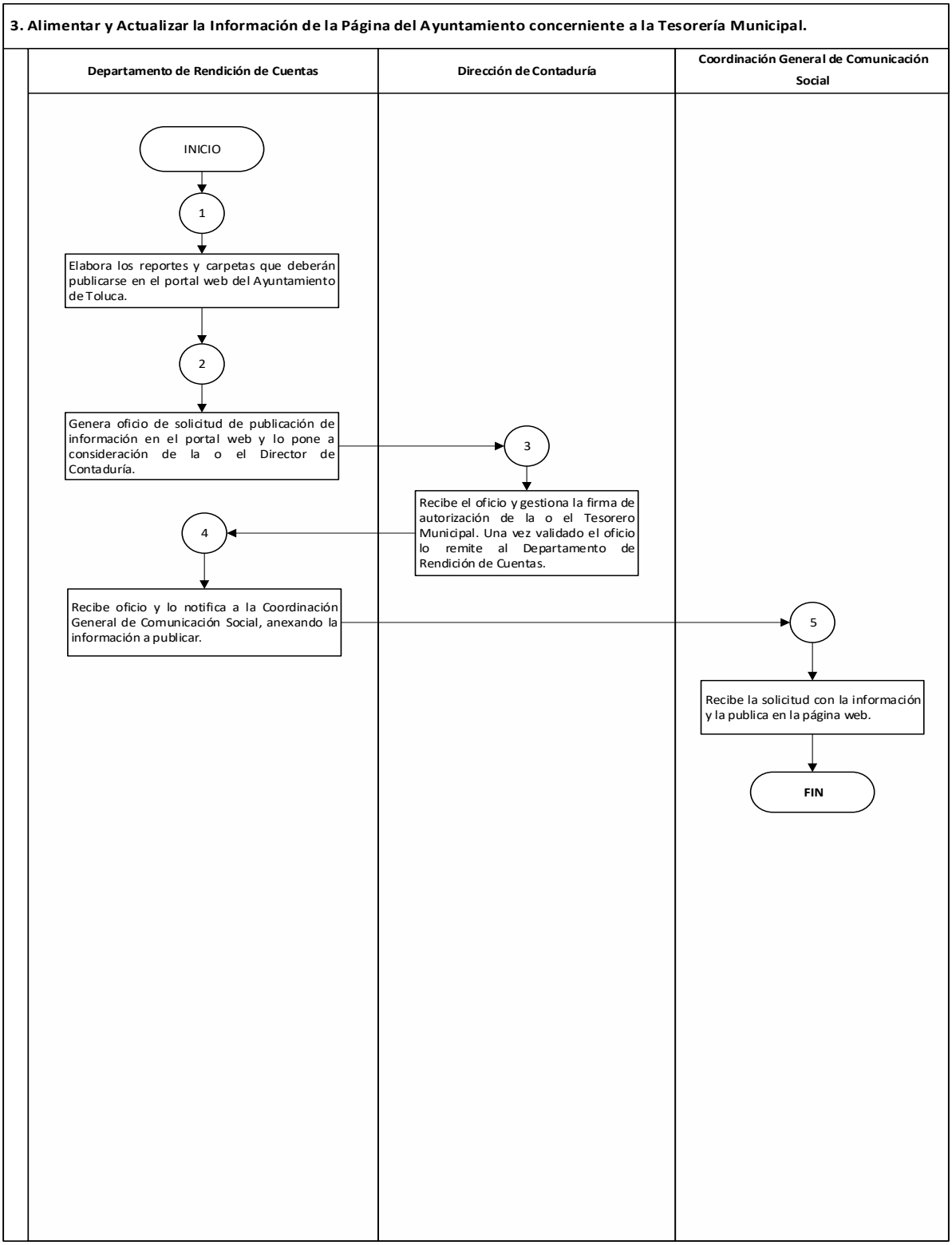
- El Departamento de Rendición de Cuentas analizará qué información adicional se deberá agregar a los apartados, con base en interés público, lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

- El Departamento de Rendición de Cuentas deberá establecer canales de comunicación con la Coordinación General de Comunicación Social, a efecto de eficientar la publicación de información fiscal en la página web del ayuntamiento.

**3. Alimentar y Actualizar la Información de la Página del Ayuntamiento concerniente a la Tesorería Municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Rendición de Cuentas | Elabora los reportes y carpetas que deberán publicarse en el portal web del Ayuntamiento de Toluca. |
| 2 | | Genera oficio de solicitud de publicación de información en el portal web y lo pone a consideración de la o el Director de Contaduría. |
| 3 | Dirección de Contaduría | Recibe el oficio y gestiona la firma de autorización de la o el Tesorero Municipal. Una vez validado el oficio lo remite al Departamento de Rendición de Cuentas. |
| 4 | Departamento de Rendición de Cuentas | Recibe oficio y lo notifica a la Coordinación General de Comunicación Social, anexando la información a publicar. |
| 5 | Coordinación General de Comunicación Social | Recibe la solicitud con la información y la publica en la página web. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Alimentar y Actualizar la Información de la Página del Ayuntamiento concerniente a la Tesorería Municipal.
Departamento de Rendición de Cuentas
Dirección de Contaduría
Coordinación General de Comunicación Social
INICIO
1
Elabora los reportes y carpetas que deberán publicarse en el portal web del Ayuntamiento de Toluca.
2
Genera oficio de solicitud de publicación de información en el portal web y lo pone a consideración de la o el Director de Contaduría.
3
Recibe el oficio y gestiona la firma de autorización de la o el Tesorero Municipal. Una vez validado el oficio lo remite al Departamento de Rendición de Cuentas.
4
Recibe oficio y lo notifica a la Coordinación General de Comunicación Social, anexando la información a publicar.
5
Recibe la solicitud con la información y la publica en la página web.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Contestar las Evaluaciones realizadas mediante el Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC)** |
| **Objetivo**: | Atender las evaluaciones que se lleven a cabo con la finalidad de comprobar el grado de avance del ayuntamiento respecto a los diferentes temas relacionados con la armonización contable |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa responsable de contestar las evaluaciones como Municipio Mayor llevadas a cabo por el Consejo Nacional de Armonización Contable de manera trimestral de conformidad con el artículo 10-Bis de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

- El Departamento de Rendición de Cuentas deberá contar con la información comparable y consolidada en materia contable, presupuestal y programática.

- El Departamento de Rendición de Cuentas dará seguimiento a los organismos públicos descentralizados que conforman el municipio para que estos tengan publicadas en sus páginas oficiales la información que será evaluada.

- El Departamento de Rendición de Cuentas atenderá todos los reactivos en las evaluaciones del Municipio de Toluca.

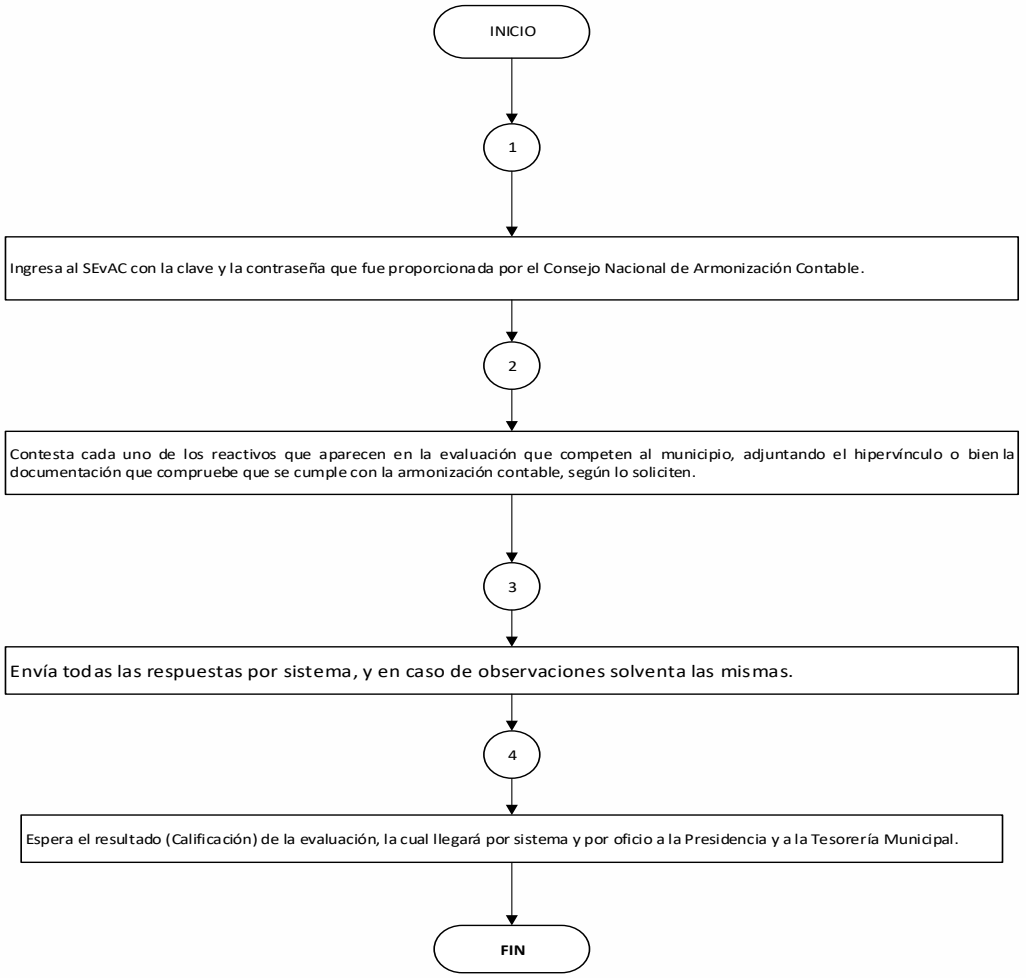
**4. Contestar las evaluaciones realizadas mediante el Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC)**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Rendición de Cuentas | Ingresa al SEvAC con la clave y la contraseña que fue proporcionada por el Consejo Nacional de Armonización Contable. |
| 2 | | Contesta cada uno de los reactivos que aparecen en la evaluación que competen al municipio, adjuntando el hipervínculo o bien la documentación que compruebe que se cumple con la armonización contable, según lo soliciten. |
| 3 | | Envía todas las respuestas por sistema, y en caso de observaciones solventa las mismas. |
| 4 | | Espera el resultado (Calificación) de la evaluación, la cual llegará por sistema y por oficio a la Presidencia y a la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

**4. Contestar las evaluaciones realizadas mediante el Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC).**

**Departamento de Rendición de Cuentas**



## IX. Departamento de Recaudación

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras** |
| **Objetivo**: | Organizar los recursos materiales, técnicos y humanos destinados a la recaudación de los ingresos municipales, a fin de contar con un ágil y moderno sistema de captación que contribuya a una mejor atención y orientación a los contribuyentes a efecto de lograr una eficaz recaudación. |

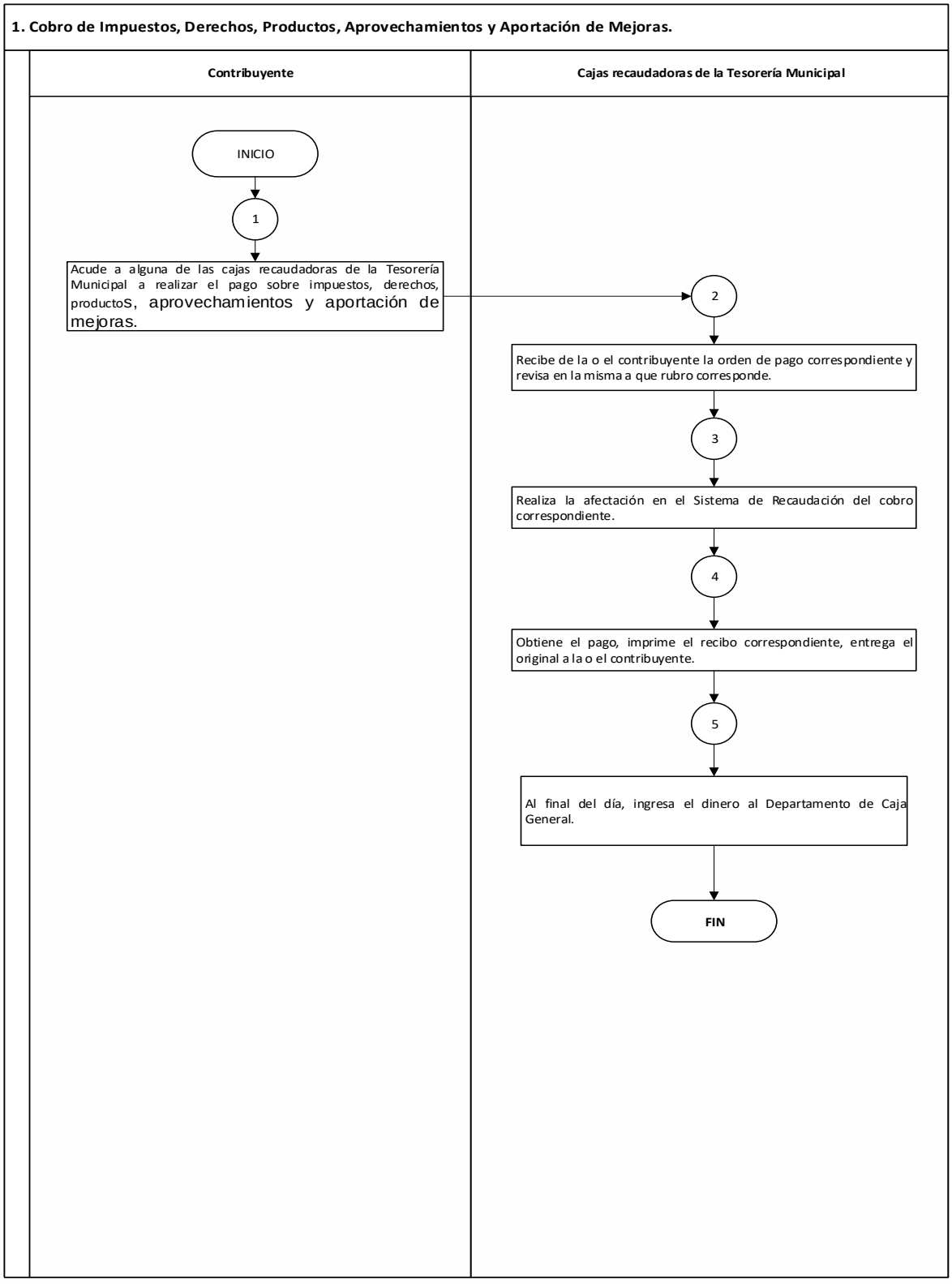
### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación realizará el cálculo del impuesto predial con base en los artículos del 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.
- El Departamento de Recaudación es responsable de brindar orientación a las y los contribuyentes para un mejor cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- El Departamento de Recaudación es responsable de controlar los diferentes mecanismos de recaudación de ingresos municipales y proponer su actualización permanente, así como su distribución geográfica para agilizar la captación de los mismos.
- El Departamento de Recaudación es responsable de coordinar y vigilar las actividades fiscales de carácter municipal, evaluando su funcionamiento y operación.

**1. Cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Contribuyente** | Acude a alguna de las cajas recaudadoras de la Tesorería Municipal a realizar el pago sobre impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras. |
| **2** | **Cajas recaudadoras de la Tesorería Municipal** | Recibe de la o el contribuyente la orden de pago correspondiente y revisa en la misma a que rubro corresponde. |
| **3** | | Realiza la afectación en el Sistema de Recaudación del cobro correspondiente. |
| **4** | | Obtiene el pago, imprime el recibo correspondiente, entrega el original a la o el contribuyente. |
| **5** | | Al final del día, ingresa el dinero al Departamento de Caja General. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Cobro de Impuestos, Derechos, Productos, Aprovechamientos y Aportación de Mejoras.
Contribuyente
Cajas recaudadoras de la Tesorería Municipal
INICIO
1
Acude a alguna de las cajas recaudadoras de la Tesorería Municipal a realizar el pago sobre impuestos, derechos, productoS, aprovechamientos y aportación de mejoras.
2
Recibe de la o el contribuyente la orden de pago correspondiente y revisa en la misma a que rubro corresponde.
3
Realiza la afectación en el Sistema de Recaudación del cobro correspondiente.
4
Obtiene el pago, imprime el recibo correspondiente, entrega el original a la o el contribuyente.
5
Al final del día, ingresa el dinero al Departamento de Caja General.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Liquidaciones de predial que se encuentran en el procedimiento administrativo de ejecución** |
| **Objetivo**: | Organizar los recursos materiales, técnicos y humanos destinados a la recaudación de los ingresos municipales derivados de liquidaciones de predial sujetos a procedimiento administrativo de ejecución, a fin de captar los adeudos acreditados de los contribuyentes. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación realizará el cálculo del impuesto predial con base en los artículos del 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- El Departamento de Recaudación, es responsable de brindar orientación a las y los contribuyentes para un mejor cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

- El Departamento de Recaudación, es responsable de controlar los diferentes mecanismos de recaudación de ingresos municipales y proponer su actualización permanente, así como su distribución geográfica para agilizar la captación de los mismos.

- El Departamento de Recaudación, es responsable de coordinar y vigilar las actividades de agencias fiscales de carácter municipal, evaluando su funcionamiento y operación.

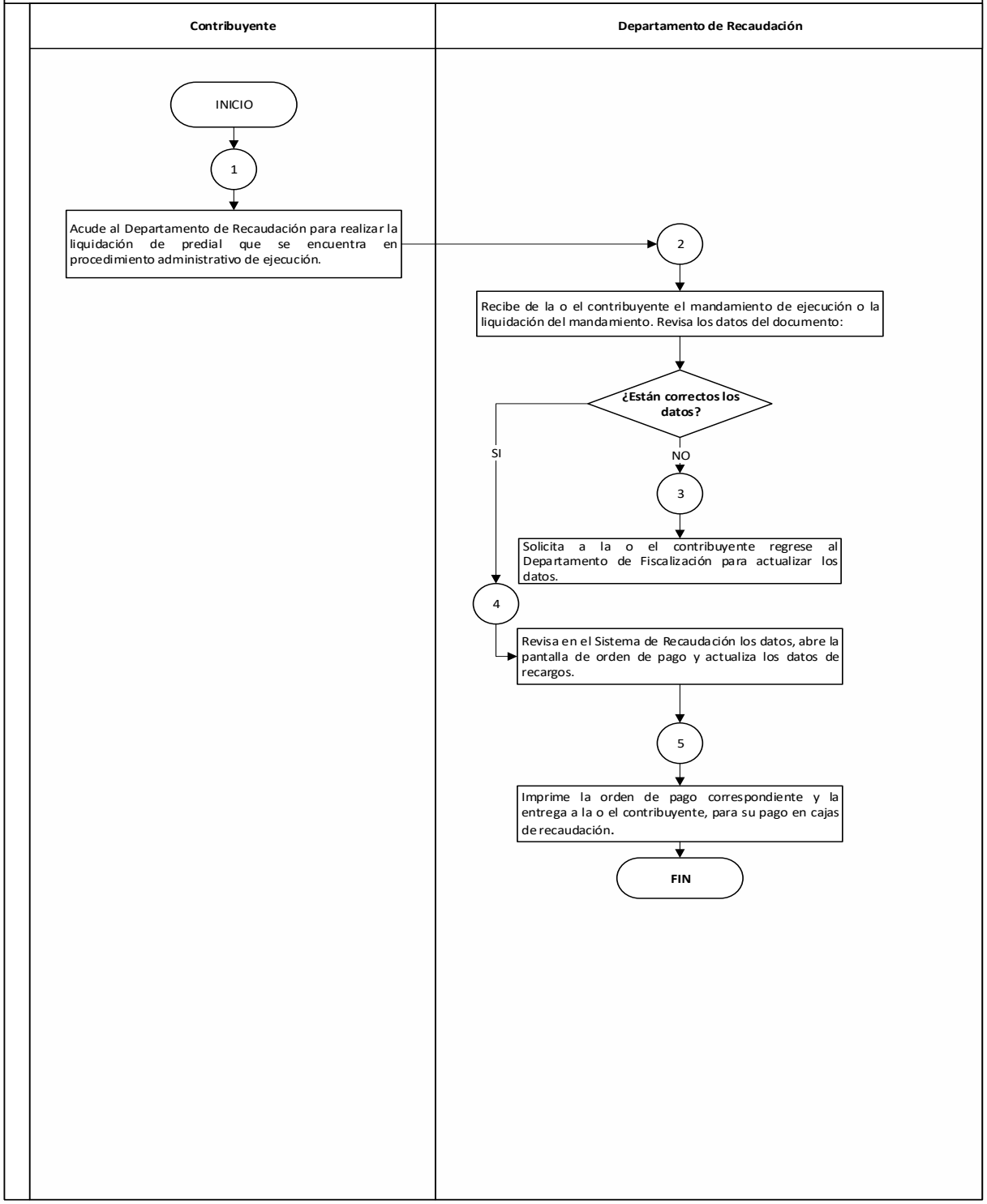
**2. Liquidaciones de predial que se encuentran en el procedimiento administrativo de ejecución**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Contribuyente** | Acude al Departamento de Recaudación para realizar la liquidación de predial que se encuentra en procedimiento administrativo de ejecución. |
| **2** | **Departamento de Recaudación** | Recibe de la o el contribuyente el mandamiento de ejecución o la liquidación del mandamiento. Revisa los datos del documento: |
| | | **¿Están correctos los datos?** |
| **3** | **Departamento de Recaudación** | **No:** Solicita a la o el contribuyente regrese al Departamento de Fiscalización para actualizar los datos. |
| **4** | | **Sí:** Revisa en el Sistema de Recaudación los datos, abre la pantalla de orden de pago y actualiza los datos de recargos. |
| **5** | | Imprime la orden de pago correspondiente y la entrega a la o el contribuyente, para su pago en cajas de recaudación. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

**2. Liquidaciones de predial que se encuentran en el procedimiento administrativo de ejecución.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Liquidaciones de Diferencias del Impuesto Predial** |
| **Objetivo:** | Organizar los recursos materiales, técnicos y humanos destinados a recaudar los ingresos municipales, por concepto de diferencia de impuesto predial, a fin de mantener actualizada la información de los predios y captación de los ingresos correspondientes. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación realizará el cálculo del impuesto predial con base en los artículos del 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.

- El Departamento de Recaudación, es responsable de brindar orientación a las y los contribuyentes para un mejor cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

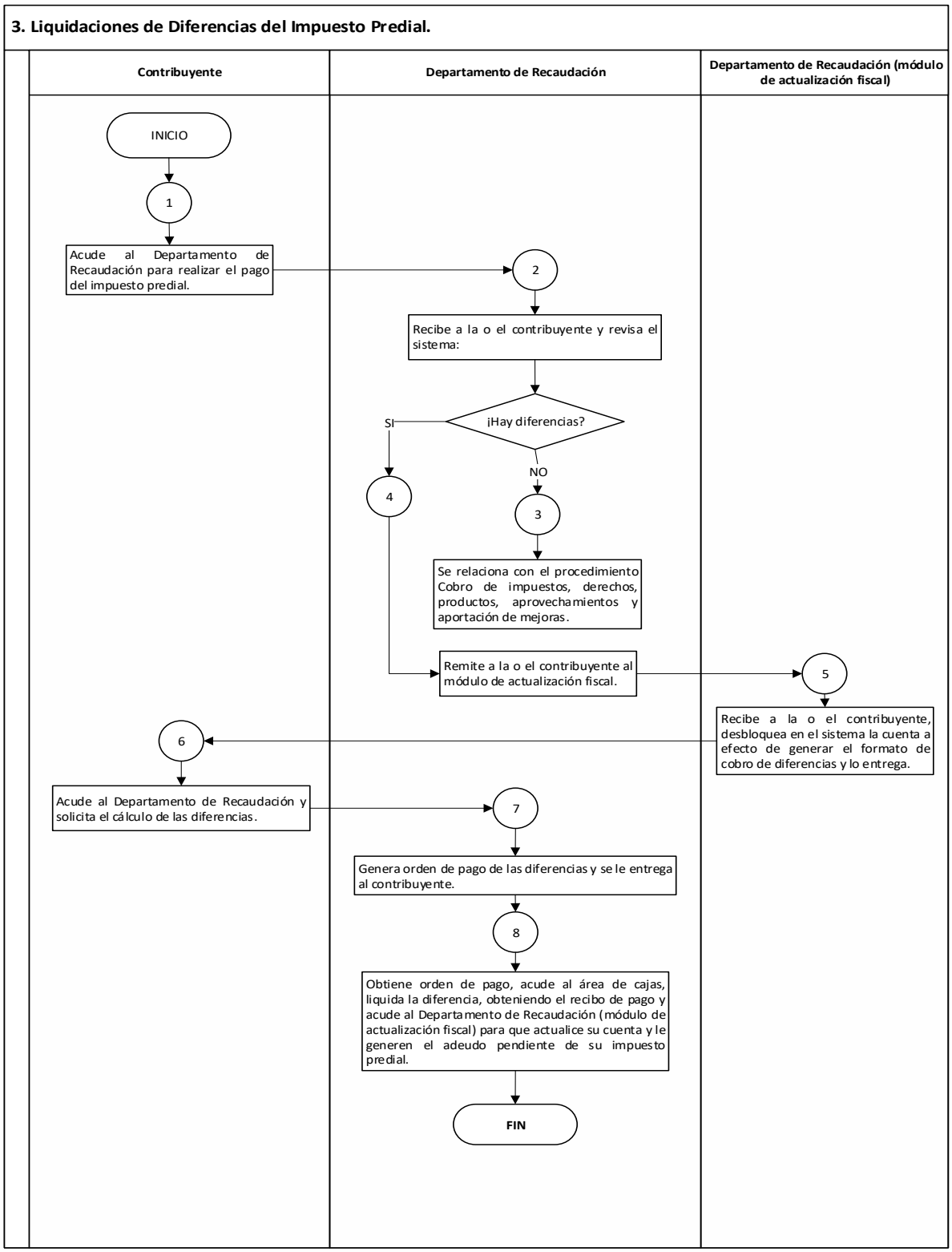
- El Departamento de Recaudación, es responsable de controlar los diferentes mecanismos de recaudación de ingresos municipales y proponer su actualización permanente, así como su distribución geográfica para agilizar la captación de los mismos.

- El Departamento de Recaudación, es responsable de coordinar y vigilar las actividades de agencias fiscales de carácter municipal, evaluando su funcionamiento y operación.

**3. Liquidaciones de Diferencias del Impuesto Predial**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Contribuyente** | Acude al Departamento de Recaudación para realizar el pago del impuesto predial. |
| **2** | **Departamento de Recaudación** | Recibe a la o el contribuyente y revisa el sistema: |
| | | **¿Hay diferencias?** |
| **3** | | **No:**<br>Se relaciona con el procedimiento Cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras. |
| **4** | | **Sí:**<br>Remite a la o el contribuyente al módulo de actualización fiscal. |
| **5** | **Departamento de Recaudación (módulo de actualización fiscal)** | Recibe a la o el contribuyente, desbloquea en el sistema la cuenta a efecto de generar el formato de cobro de diferencias y lo entrega. |
| **6** | **Contribuyente** | Acude al Departamento de Recaudación y solicita el cálculo de las diferencias. |
| **7** | **Departamento de Recaudación** | Genera orden de pago de las diferencias y se le entrega al contribuyente. |
| **8** | **Contribuyente** | Obtiene orden de pago, acude al área de cajas, liquida la diferencia, obteniendo el recibo de pago y acude al Departamento de Recaudación (módulo de actualización fiscal) para que actualice su cuenta y le generen el adeudo pendiente de su impuesto predial. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Liquidaciones de Diferencias del Impuesto Predial.
Contribuyente
Departamento de Recaudación
Departamento de Recaudación (módulo de actualización fiscal)
INICIO
1
Acude al Departamento de Recaudación para realizar el pago del impuesto predial.
2
Recibe a la o el contribuyente y revisa el sistema:
¡Hay diferencias?
SI
NO
4
3
Se relaciona con el procedimiento Cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras.
Remite a la o el contribuyente al módulo de actualización fiscal.
5
Recibe a la o el contribuyente, desbloquea en el sistema la cuenta a efecto de generar el formato de cobro de diferencias y lo entrega.
6
Acude al Departamento de Recaudación y solicita el cálculo de las diferencias.
7
Genera orden de pago de las diferencias y se le entrega al contribuyente.
8
Obtiene orden de pago, acude al área de cajas, liquida la diferencia, obteniendo el recibo de pago y acude al Departamento de Recaudación (módulo de actualización fiscal) para que actualice su cuenta y le generen el adeudo pendiente de su impuesto predial.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Pago del Impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y otras Operaciones Traslativas de Dominio** |
| **Objetivo:** | Proporcionar el servicio para el pago del impuesto sobre adquisición de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación da orientación acerca de los requisitos para realizar el pago del impuesto sobre adquisición de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio; con fundamento en lo establecido por los artículos 113, 114, 115, 116 y 117 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, independientemente que el trámite se realice de forma particular o a través de notaría.

- Los documentos para realizar el cálculo del impuesto sobre adquisición de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio, se dan por validados cuando se ajusten a lo jurídicamente expresado en los artículos 115, 116 y 117 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

**4. Pago del impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y Otras Operaciones Traslativas de Dominio**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Contribuyente** | Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite del pago. |
| 2 | **Departamento de Recaudación** | Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad. |
| 3 | | Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad. |
| | | **¿Los requisitos se apegan a la normatividad?** |
| 4 | **Departamento de Recaudación** | **No:** Indica al contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2. |
| 5 | | **SÍ:** Elabora liquidación de acuerdo a la normatividad, imprime y autoriza la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM). |
| 6 | | Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago. |
| 7 | **Departamento de Recaudación, área de cajas** | Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente. |
| 8 | **Contribuyente** | Obtiene el recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación. |
| 9 | **Departamento de Recaudación** | Obtiene el recibo de pago para cotejo y extracción que asientan en la declaración de pago. |
| 10 | | Entrega dos ejemplares de la declaración correspondiente. |
| 11 | | Asigna folio a los dos ejemplares restantes de la declaración de pago y cambia el nombre del propietario del inmueble a favor de quien se realizó el trámite en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM). |
| 12 | | Envía el ejemplar de la declaración de pago correspondiente a la Coordinación de Catastro. |
| 13 | | Integra un expediente con la documentación objeto del trámite y el recibo de pago, que es remitido al archivo de la Tesorería Municipal para su resguardo. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

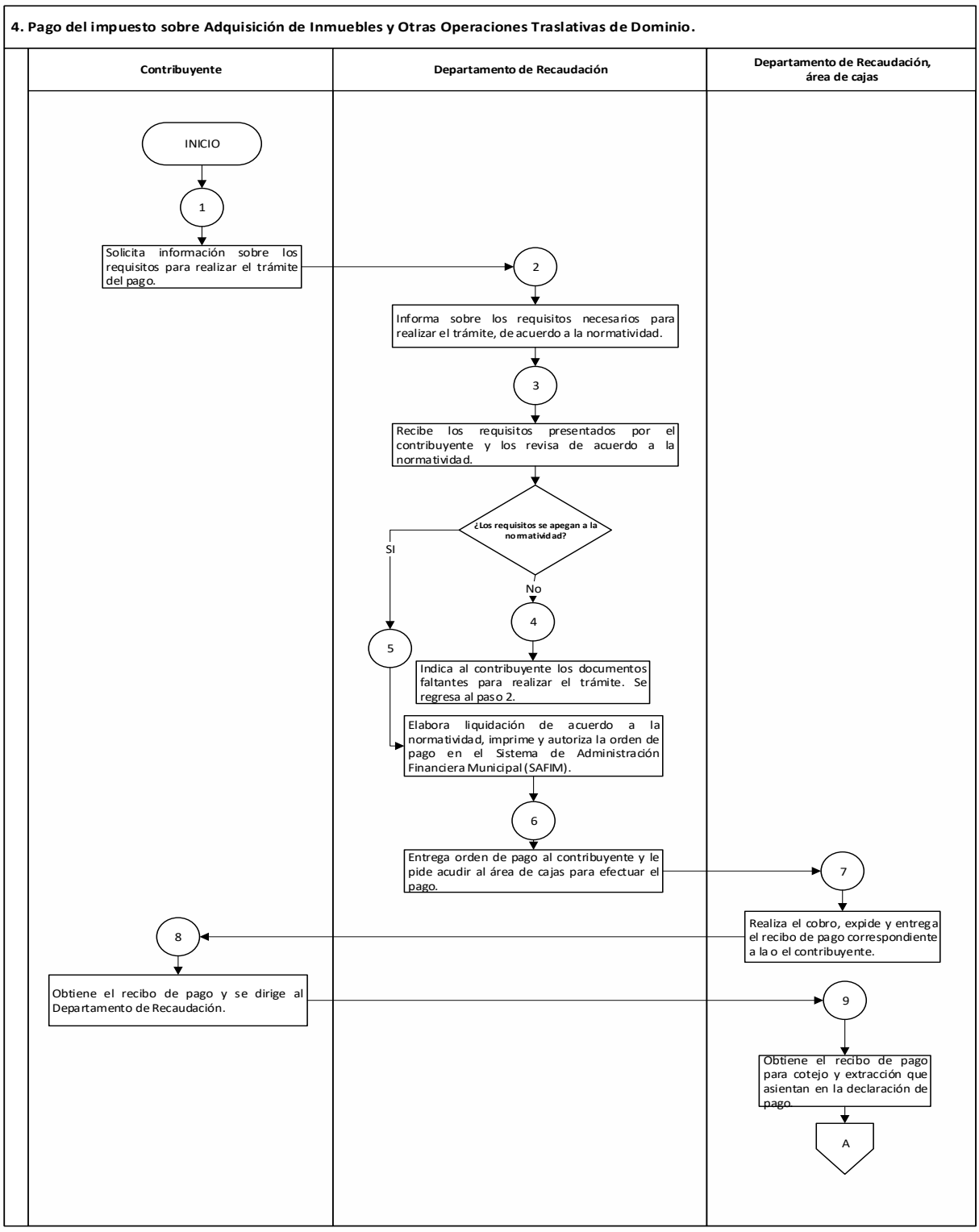
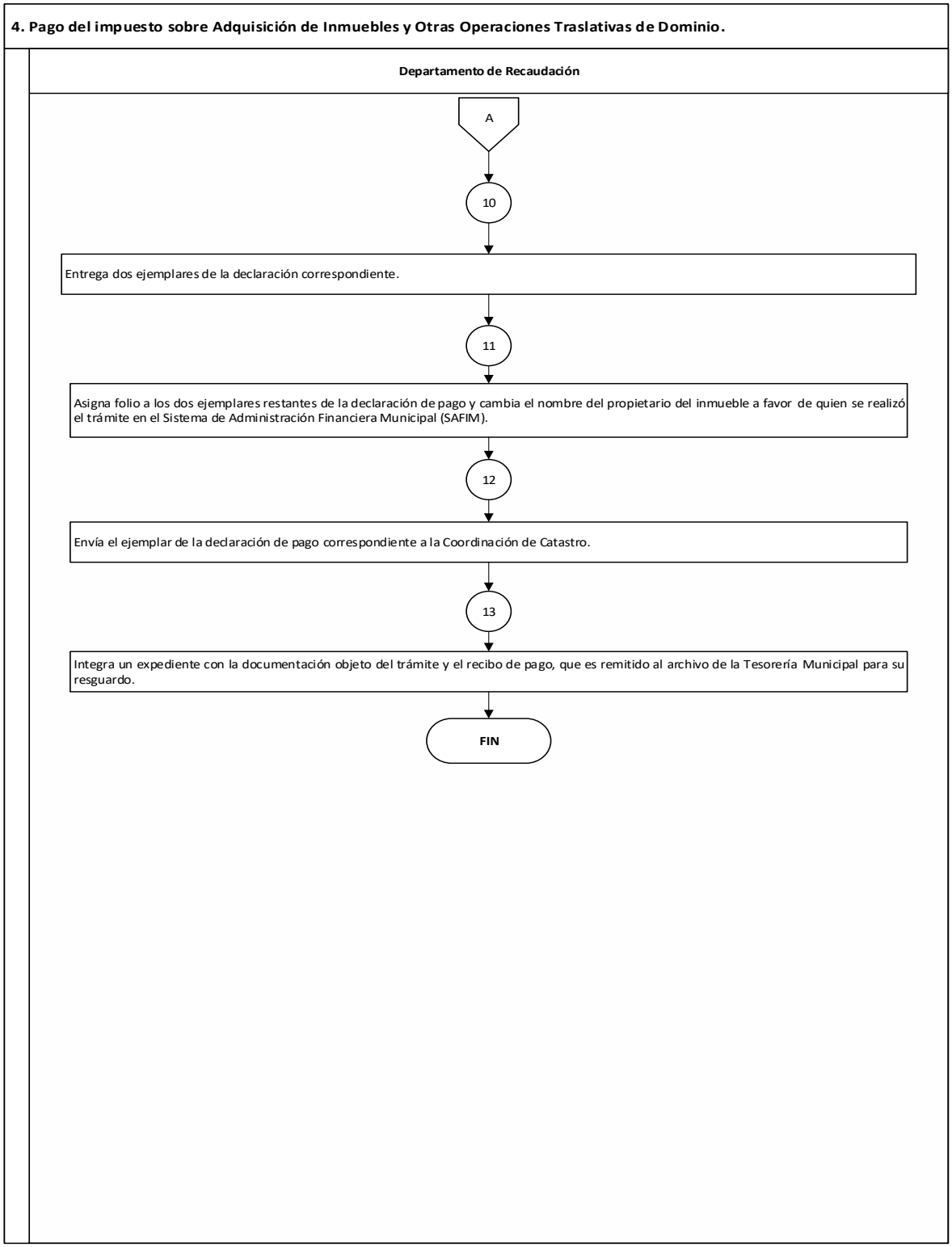

4. Pago del impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y Otras Operaciones Traslativas de Dominio.
Contribuyente
Departamento de Recaudación
Departamento de Recaudación, área de cajas
INICIO
1
Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite del pago.
2
Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite, de acuerdo a la normatividad.
3
Recibe los requisitos presentados por el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
SI
No
4
Indica al contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5
Elabora liquidación de acuerdo a la normatividad, imprime y autoriza la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6
Entrega orden de pago al contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7
Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente.
8
Obtiene el recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación.
9
Obtiene el recibo de pago para cotejo y extracción que asientan en la declaración de pago.
A

**DIAGRAMA:**


4. Pago del impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y Otras Operaciones Traslativas de Dominio.
Departamento de Recaudación
A
10
Entrega dos ejemplares de la declaración correspondiente.
11
Asigna folio a los dos ejemplares restantes de la declaración de pago y cambia el nombre del propietario del inmueble a favor de quien se realizó el trámite en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
12
Envía el ejemplar de la declaración de pago correspondiente a la Coordinación de Catastro.
13
Integra un expediente con la documentación objeto del trámite y el recibo de pago, que es remitido al archivo de la Tesorería Municipal para su resguardo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Expedición de Certificaciones de no Adeudo de Impuesto Predial y Aportaciones de Mejoras** |
| **Objetivo:** | Expedir las certificaciones de no adeudo de pago por concepto de impuesto predial y aportación de mejoras a quienes soliciten este documento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación, elabora las Certificaciones de No Adeudo de Impuesto Predial y Aportaciones de Mejoras a petición de la o el contribuyente, previo pago de los derechos y con fundamento en lo estipulado por el artículo 147 Fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- La entrega de Certificaciones de No Adeudo de Impuesto Predial y Aportaciones de Mejoras se hará en cinco días hábiles.

**5. Expedición de Certificaciones de No Adeudo de Impuesto Predial y Aportación de Mejoras**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Contribuyente** | Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite. |
| 2 | **Departamento de Recaudación** | Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad. |
| 3 | | Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad. |
| | | **¿Los requisitos se apegan a la normatividad?** |
| 4 | **Departamento de Recaudación** | **No:** Indica al contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2. |
| 5 | | **Sí:** Elabora liquidación de acuerdo a la normatividad, imprime y autoriza la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM). |
| 6 | | Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago. |
| 7 | **Departamento de Recaudación, área de cajas** | Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente al contribuyente. |
| 8 | **Contribuyente** | Obtiene el recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación. |
| 9 | **Departamento de Recaudación** | Obtiene el recibo de pago, indicando a la o el contribuyente regresar en un plazo de cinco días hábiles para entregarle la certificación. |
| 10 | | Genera la impresión de las certificaciones en el Sistema de Recaudación, asignándole folio y adjuntándoles el recibo de pago correspondiente, envía esta documentación validada a la o el Director de Ingresos y a la o el Tesorero Municipal. |
| 11 | **Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal** | Firma las certificaciones y las regresa con los recibos de pago al Departamento de Recaudación. |
| 12 | **Departamento de Recaudación** | Recibe las certificaciones y las registra en su control interno, para obtener posteriormente la firma de la o el contribuyente, en la entrega de las mismas. |
| 13 | | Integra un expediente con la documentación objeto del trámite, al que se asigna el mismo número de folio otorgado a las certificaciones correspondientes y lo remite para su resguardo al archivo de la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

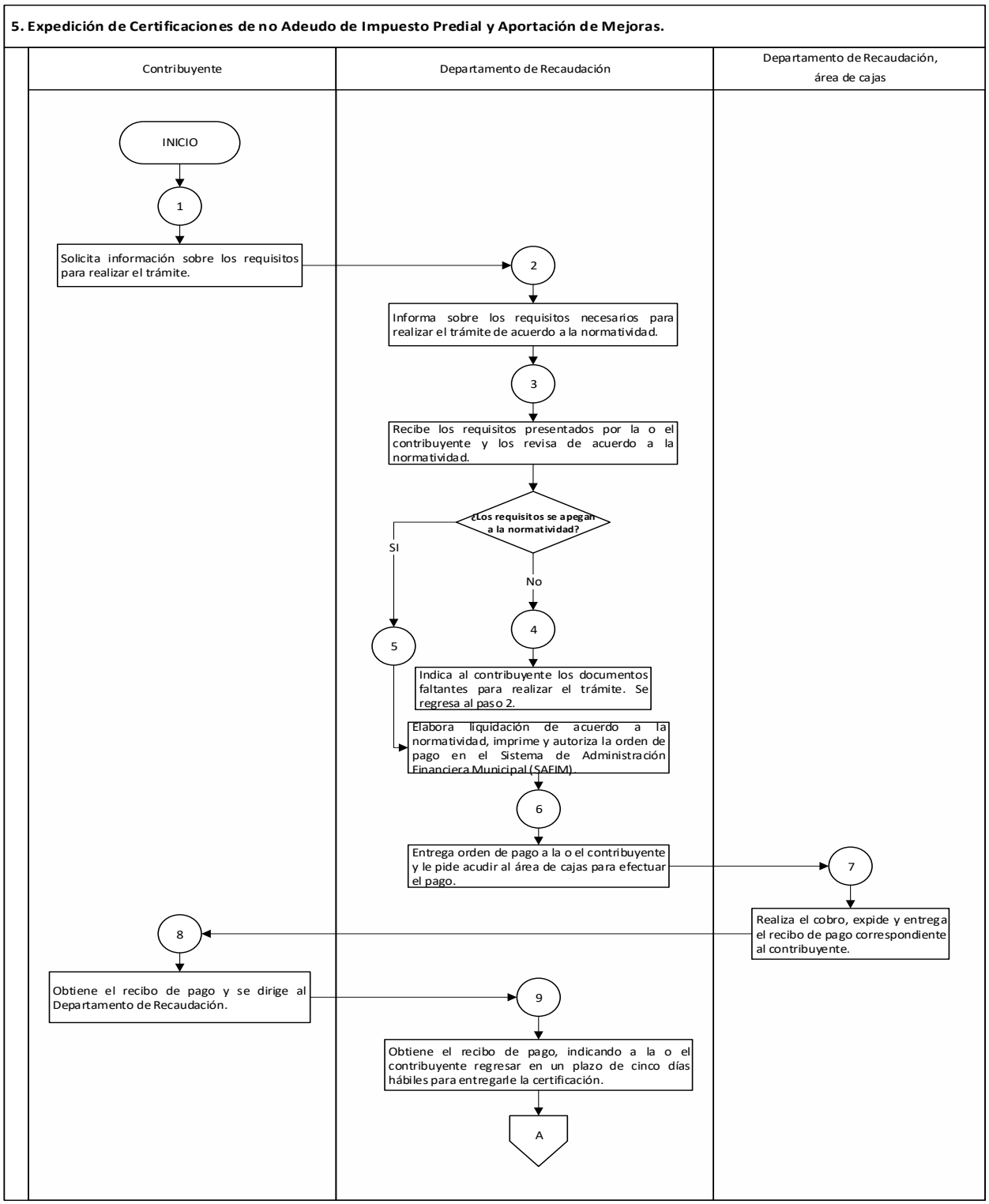
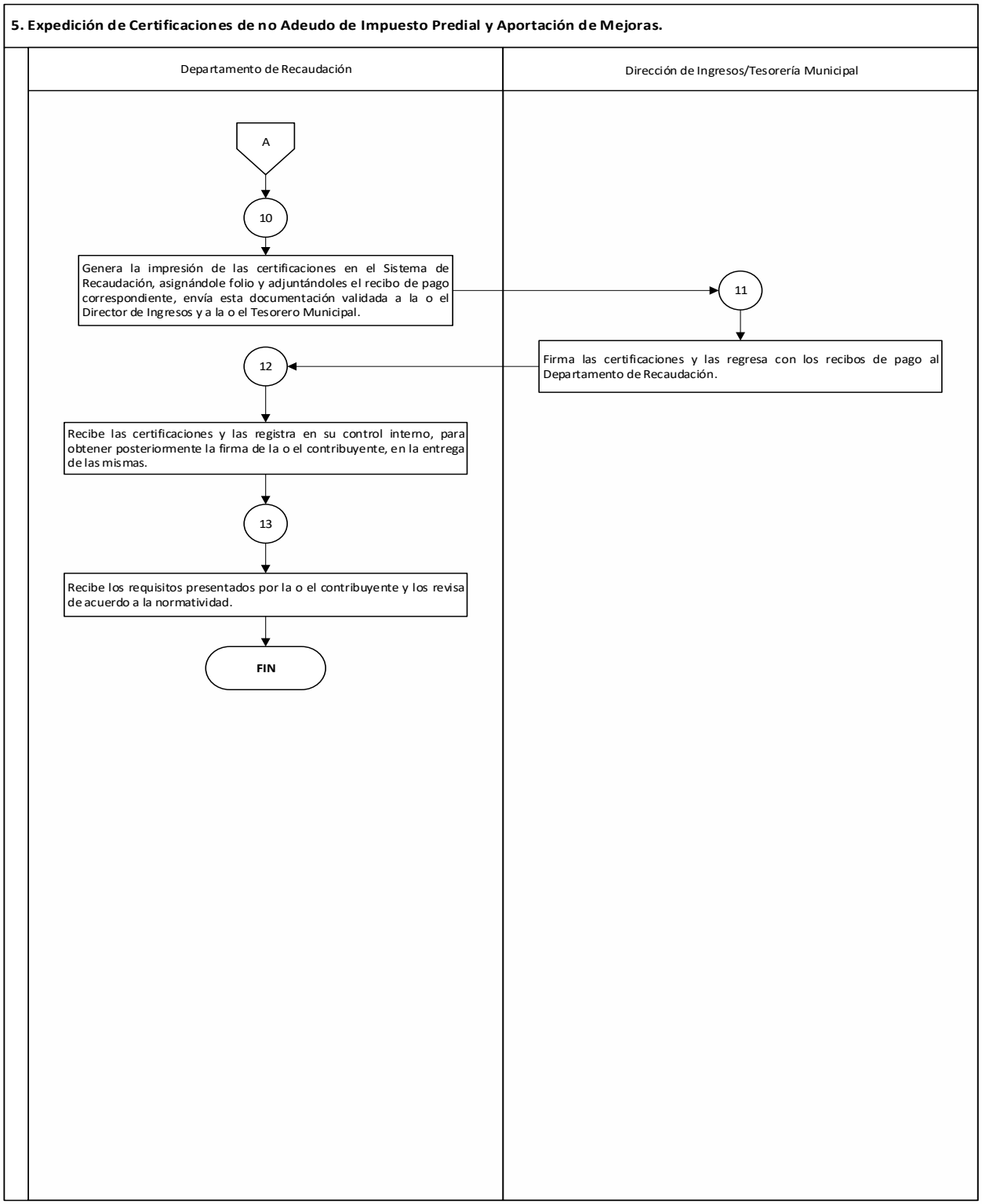

5. Expedición de Certificaciones de no Adeudo de Impuesto Predial y Aportación de Mejoras.
Contribuyente
Departamento de Recaudación
Departamento de Recaudación, área de cajas
INICIO
1
Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2
Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad.
3
Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
SI
No
4
Indica al contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5
Elabora liquidación de acuerdo a la normatividad, imprime y autoriza la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6
Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7
Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente al contribuyente.
8
Obtiene el recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación.
9
Obtiene el recibo de pago, indicando a la o el contribuyente regresar en un plazo de cinco días hábiles para entregarle la certificación.
A

**DIAGRAMA:**


5. Expedición de Certificaciones de no Adeudo de Impuesto Predial y Aportación de Mejoras.
Departamento de Recaudación
Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal
A
10
Genera la impresión de las certificaciones en el Sistema de Recaudación, asignándole folio y adjuntándoles el recibo de pago correspondiente, envía esta documentación validada a la o el Director de Ingresos y a la o el Tesorero Municipal.
11
Firma las certificaciones y las regresa con los recibos de pago al Departamento de Recaudación.
12
Recibe las certificaciones y las registra en su control interno, para obtener posteriormente la firma de la o el contribuyente, en la entrega de las mismas.
13
Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Expedición de copia (s) certificada(s)** |
| **Objetivo:** | Expedir copia(s) certificada(s) de recibos oficiales y expedientes que se integran con la declaración de pago del impuesto sobre adquisición de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio, a quienes realicen este trámite. |

## POLÍTICAS APLICABLES

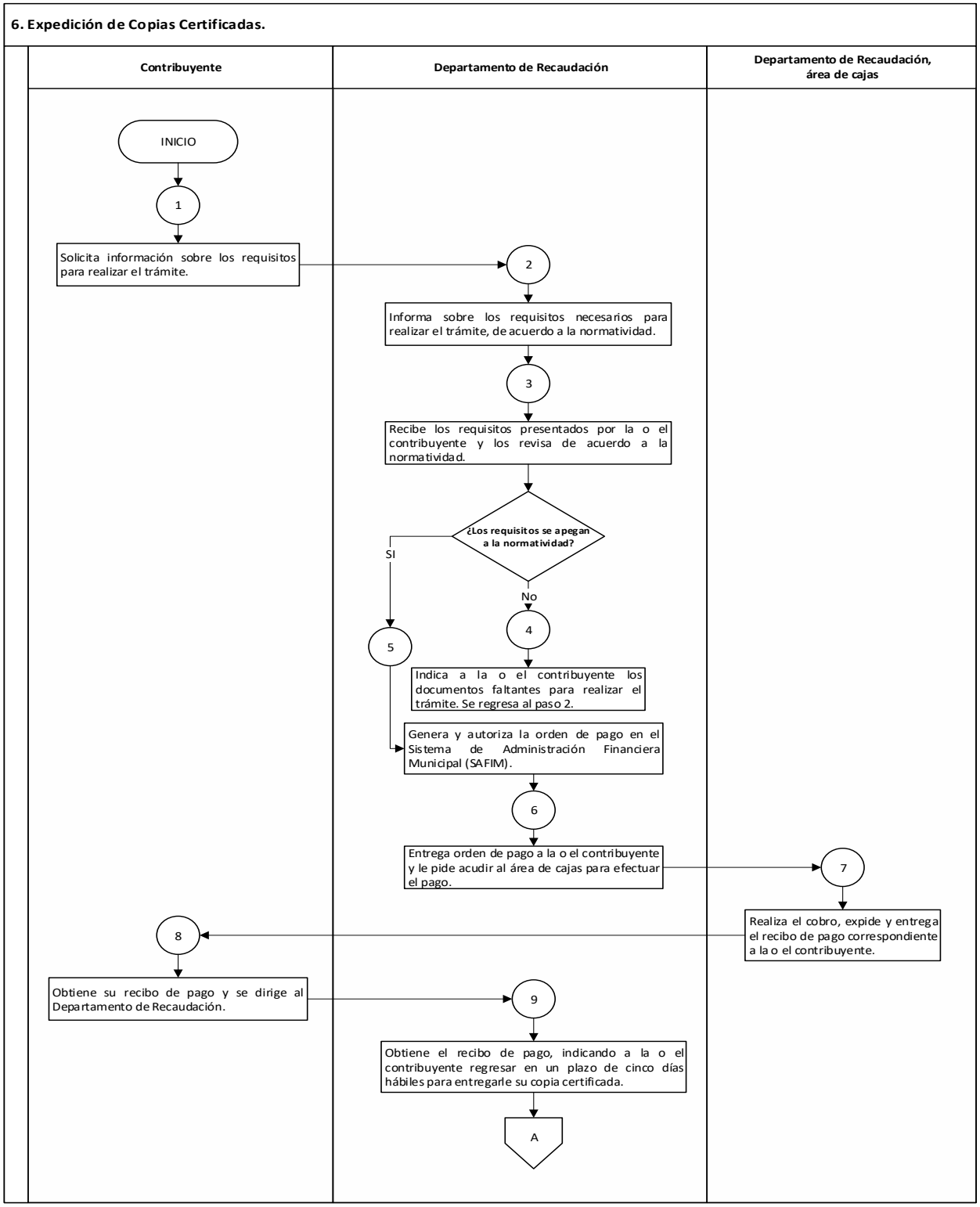
- El Departamento de Recaudación, expide copia (s) certificada (s), previa petición y pago de los derechos por el concepto aplicable, con fundamento en lo establecido en el artículo 147 Fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- La entrega de las copia(s) certificada(s) se hará en cinco días hábiles.

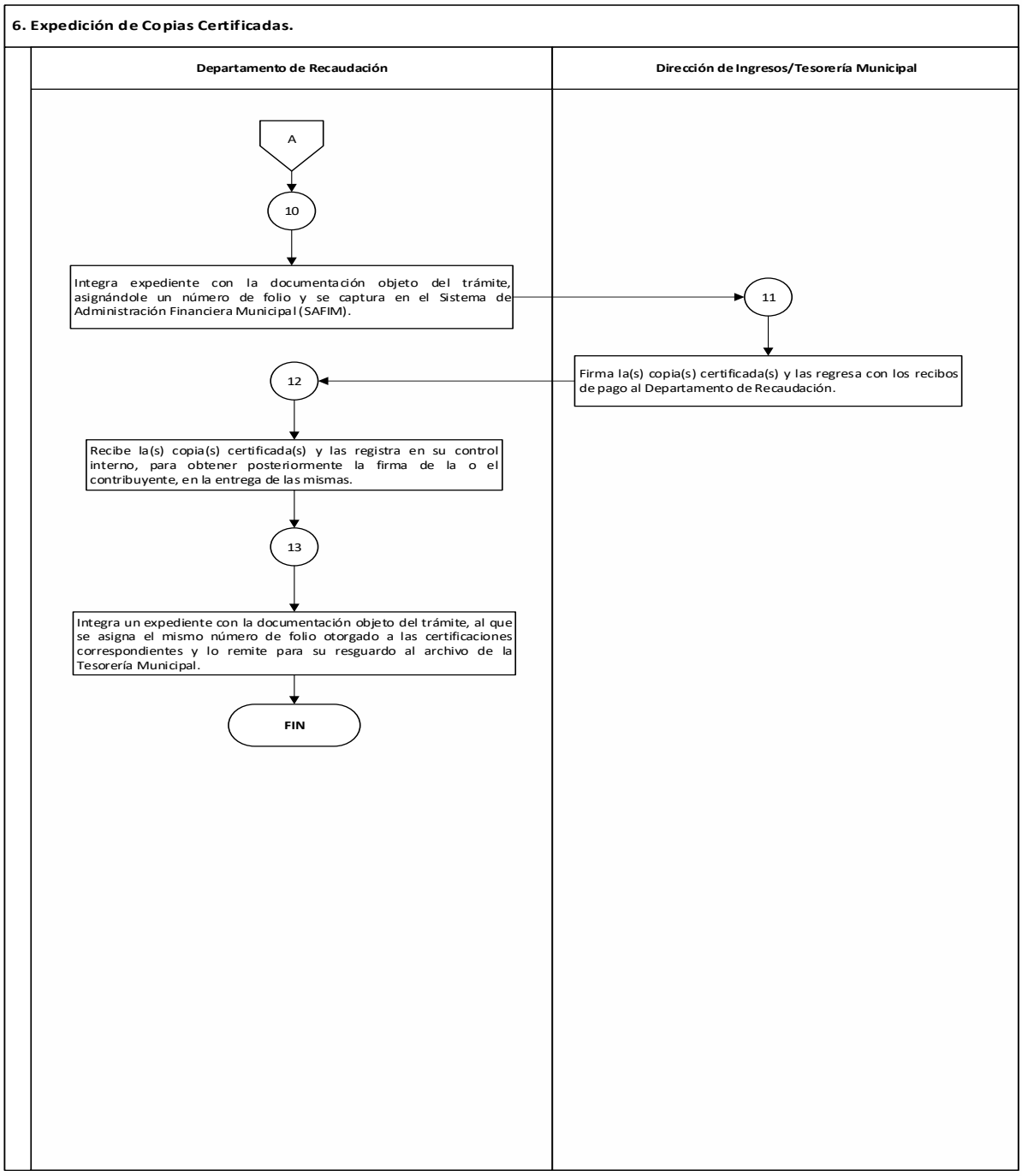
**6. Expedición de copias certificadas**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Contribuyente** | Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite. |
| 2 | **Departamento de Recaudación** | Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad. |
| 3 | | Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad. |
| | | **¿Los requisitos se apegan a la normatividad?** |
| 4 | **Departamento de Recaudación** | **No:**<br>Indica a la o el contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2. |
| 5 | | **Sí:**<br>Genera y autoriza la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM). |
| 6 | | Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago. |
| 7 | **Departamento de Recaudación, área de cajas** | Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente. |
| 8 | **Contribuyente** | Obtiene su recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación. |
| 9 | **Departamento de Recaudación** | Obtiene el recibo de pago, indicando a la o el contribuyente regresar en un plazo de cinco días hábiles para entregarle su copia certificada. |
| 10 | | Integra expediente con la documentación objeto del trámite, asignándole un número de folio y se captura en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM). |
| 11 | **Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal** | Firma la(s) copia(s) certificada(s) y las regresa con los recibos de pago al Departamento de Recaudación. |
| 12 | **Departamento de Recaudación** | Recibe el expediente con la declaración de pago, quedando listos los dos ejemplares de la declaración para ser entregada a la o el contribuyente. |
| 13 | | Integra un expediente con la documentación objeto del trámite, al que se asigna el mismo número de folio otorgado a las certificaciones correspondientes y lo remite para su resguardo al archivo de la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


6. Expedición de Copias Certificadas.
Contribuyente
Departamento de Recaudación
Departamento de Recaudación, área de cajas
INICIO
1
Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2
Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite, de acuerdo a la normatividad.
3
Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
SI
No
4
Indica a la o el contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5
Genera y autoriza la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6
Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7
Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente.
8
Obtiene su recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación.
9
Obtiene el recibo de pago, indicando a la o el contribuyente regresar en un plazo de cinco días hábiles para entregarle su copia certificada.
A

## DIAGRAMA:


6. Expedición de Copias Certificadas.
Departamento de Recaudación
Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal
A
10
Integra expediente con la documentación objeto del trámite, asignándole un número de folio y se captura en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
11
Firma la(s) copia(s) certificada(s) y las regresa con los recibos de pago al Departamento de Recaudación.
12
Recibe la(s) copia(s) certificada(s) y las registra en su control interno, para obtener posteriormente la firma de la o el contribuyente, en la entrega de las mismas.
13
Integra un expediente con la documentación objeto del trámite, al que se asigna el mismo número de folio otorgado a las certificaciones correspondientes y lo remite para su resguardo al archivo de la Tesorería Municipal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Expedición de certificaciones relativas a Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente** |
| **Objetivo:** | Expedir las certificaciones relativas a las Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente a quienes soliciten este servicio o se encuentren en el supuesto contemplado por la normatividad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

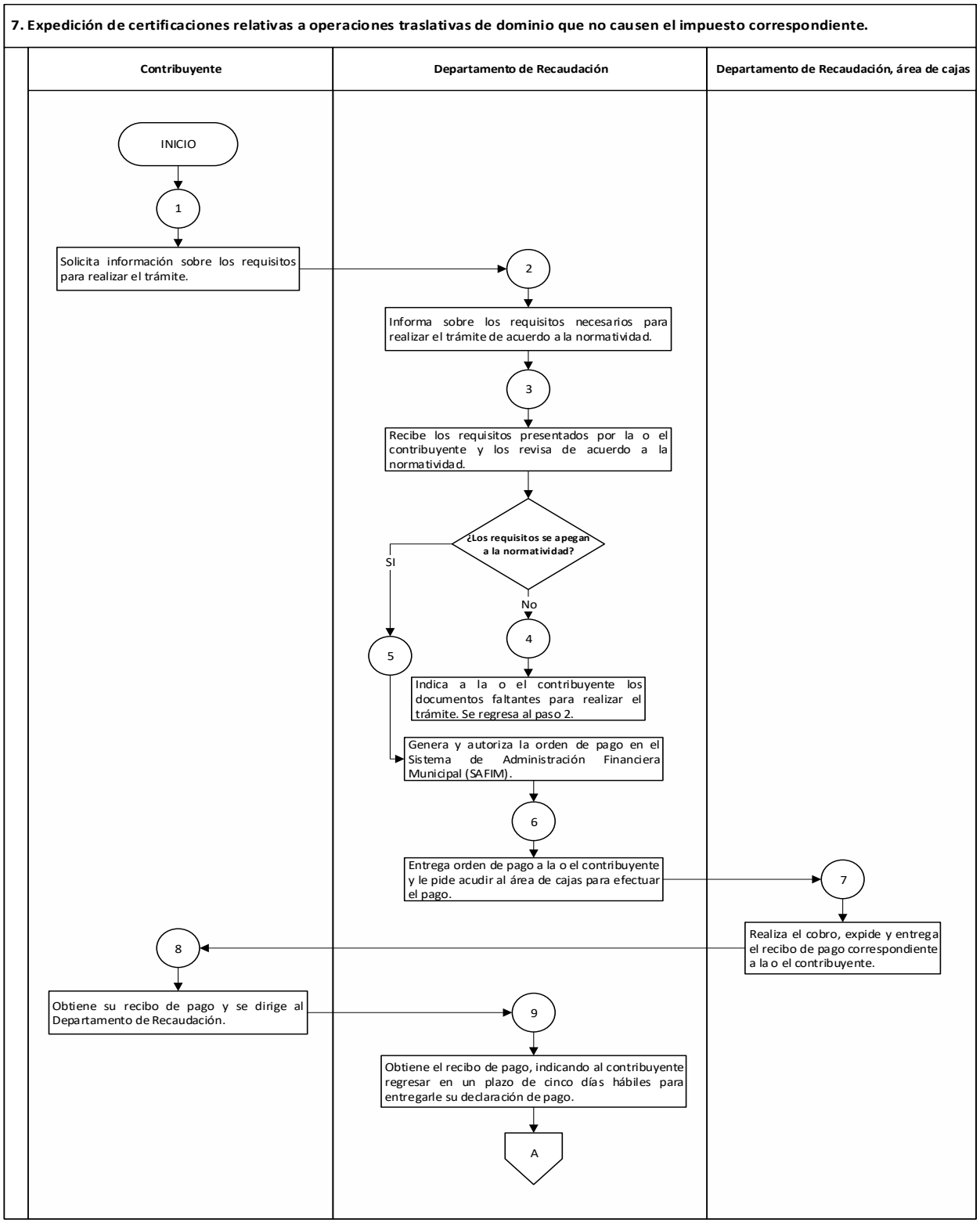
- El Departamento de Recaudación, expide las certificaciones relativas a las Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente, con fundamento en lo establecido en el artículo 147 Fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- La entrega de certificaciones relativas a Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente se hará en cinco días hábiles.

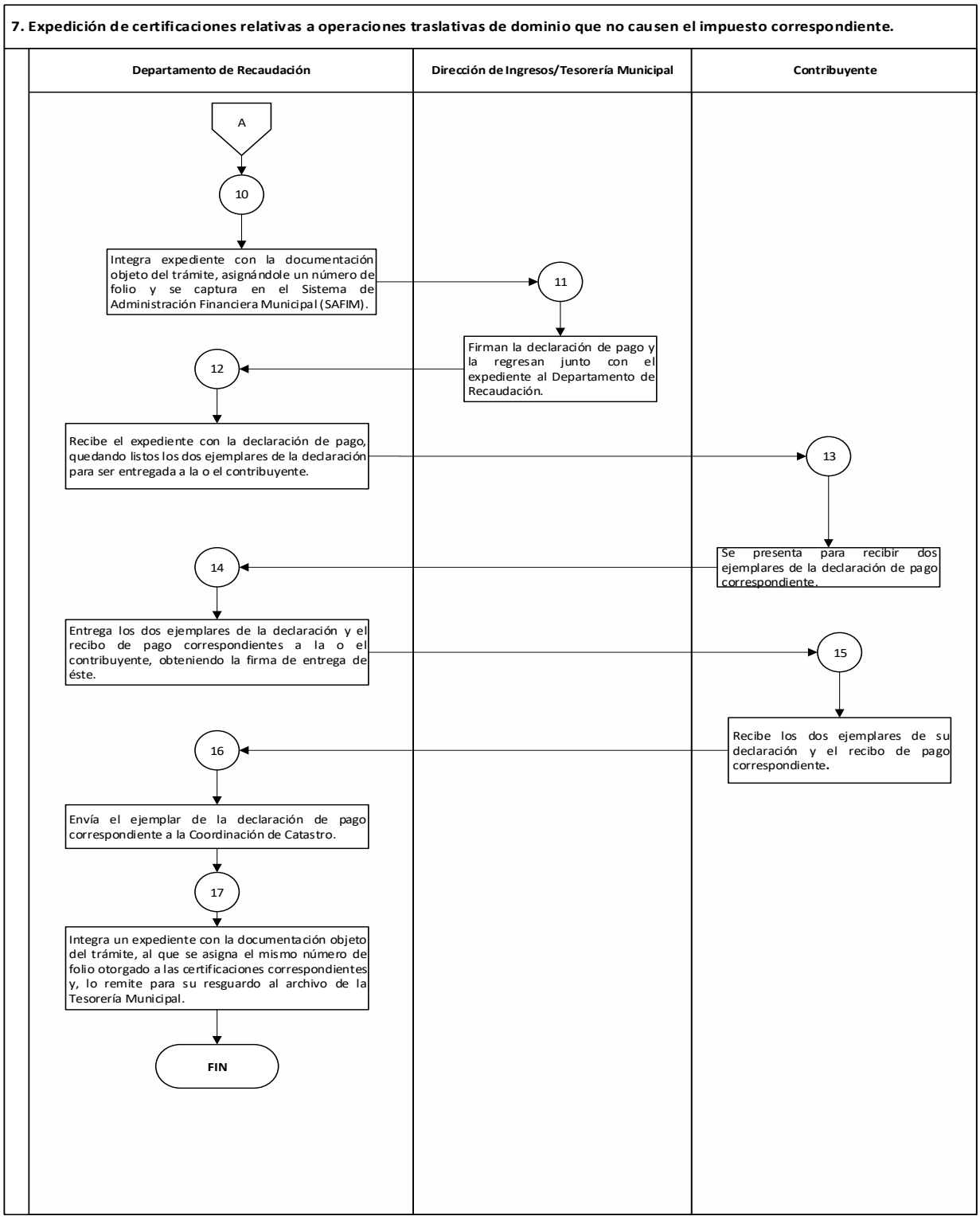
**7. Expedición de certificaciones relativas a Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Contribuyente** | Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite. |
| 2 | **Departamento de Recaudación** | Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad. |
| 3 | | Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad. |
| | | **¿Los requisitos se apegan a la normatividad?** |
| 4 | **Departamento de Recaudación** | **No:** Indica a la o el contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2. |
| 5 | | **Sí:** Genera y autoriza la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM). |
| 6 | | Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago. |
| 7 | **Departamento de Recaudación, área de cajas** | Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente. |
| 8 | **Contribuyente** | Obtiene su recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación. |
| 9 | **Departamento de Recaudación** | Obtiene el recibo de pago, indicando al contribuyente regresar en un plazo de cinco días hábiles para entregarle su declaración de pago. |
| 10 | | Integra expediente con la documentación objeto del trámite, asignándole un número de folio y se captura en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM). |
| 11 | **Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal** | Firman la declaración de pago y la regresan junto con el expediente al Departamento de Recaudación. |
| 12 | **Departamento de Recaudación** | Recibe el expediente con la declaración de pago, quedando listos los dos ejemplares de la declaración para ser entregada a la o el contribuyente. |
| 13 | **Contribuyente** | Se presenta para recibir dos ejemplares de la declaración de pago correspondiente. |
| 14 | **Departamento de Recaudación** | Entrega los dos ejemplares de la declaración y el recibo de pago correspondientes a la o el contribuyente, obteniendo la firma de entrega de éste. |
| 15 | **Contribuyente** | Recibe los dos ejemplares de su declaración y el recibo de pago correspondiente**.** |
| 16 | **Departamento de Recaudación** | Envía el ejemplar de la declaración de pago correspondiente a la Coordinación de Catastro. |
| 17 | | Integra un expediente con la documentación objeto del trámite, al que se asigna el mismo número de folio otorgado a las certificaciones correspondientes y, lo remite para su resguardo al archivo de la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


7. Expedición de certificaciones relativas a operaciones traslativas de dominio que no causen el impuesto correspondiente.
Contribuyente
Departamento de Recaudación
Departamento de Recaudación, área de cajas
INICIO
1
Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2
Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad.
3
Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
SI
No
4
Indica a la o el contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5
Genera y autoriza la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6
Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7
Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente.
8
Obtiene su recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación.
9
Obtiene el recibo de pago, indicando al contribuyente regresar en un plazo de cinco días hábiles para entregarle su declaración de pago.
A

## DIAGRAMA:


7. Expedición de certificaciones relativas a operaciones traslativas de dominio que no causen el impuesto correspondiente.
Departamento de Recaudación
Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal
Contribuyente
A
10
Integra expediente con la documentación objeto del trámite, asignándole un número de folio y se captura en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
11
Firman la declaración de pago y la regresan junto con el expediente al Departamento de Recaudación.
12
Recibe el expediente con la declaración de pago, quedando listos los dos ejemplares de la declaración para ser entregada a la o el contribuyente.
13
Se presenta para recibir dos ejemplares de la declaración de pago correspondiente.
14
Entrega los dos ejemplares de la declaración y el recibo de pago correspondientes a la o el contribuyente, obteniendo la firma de entrega de éste.
15
Recibe los dos ejemplares de su declaración y el recibo de pago correspondiente.
16
Envía el ejemplar de la declaración de pago correspondiente a la Coordinación de Catastro.
17
Integra un expediente con la documentación objeto del trámite, al que se asigna el mismo número de folio otorgado a las certificaciones correspondientes y, lo remite para su resguardo al archivo de la Tesorería Municipal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Cumplimiento de pago o validación de exención de impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales autorizados a establecimientos comerciales, industriales o de servicios** |
| **Objetivo:** | Liquidar o validar exención de los impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales que son autorizados por la Dirección de Atención al Comercio a los establecimientos con actividades comerciales, industriales o prestación de servicios. |

## POLÍTICAS APLICABLES

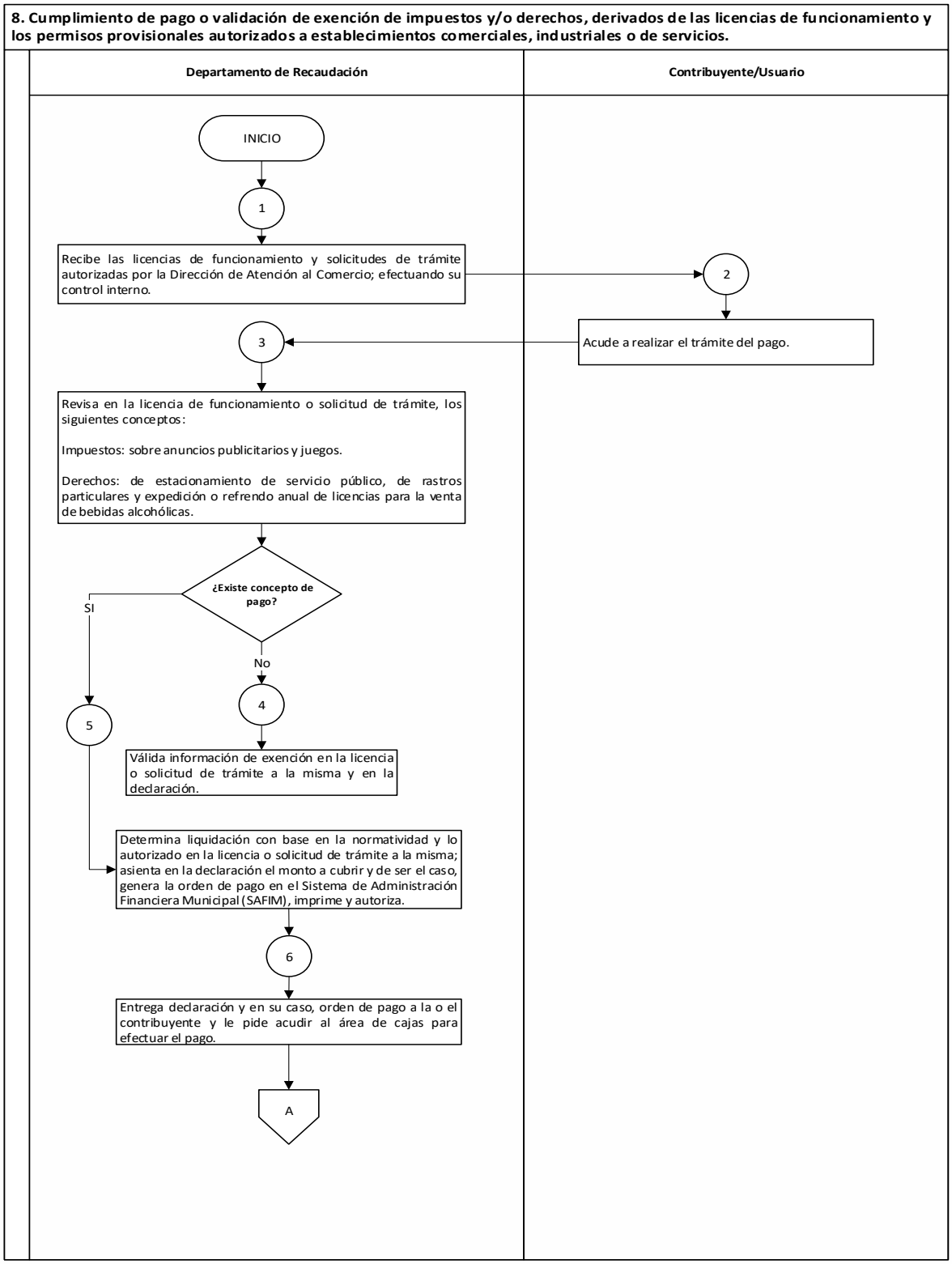
- El Departamento de Recaudación, recibe de la Dirección de Atención al Comercio, las solicitudes de trámite de licencia de funcionamiento para alta, baja, reposición y/o demás modificaciones que promueva la o el titular a la licencia de funcionamiento; llevando el control de las mismas y entregándolas previo pago de los impuestos o derechos que de ellas se generen.

- El Departamento de Recaudación, liquida o válida la exención del pago por los conceptos de impuestos, (sobre anuncios publicitarios y sobre Juegos) y Derechos, (por estacionamiento de servicio público, de rastros particulares y por la expedición o refrendo anual de licencias para la venta de bebidas alcohólicas), con base en lo autorizado en la licencia de funcionamiento o el permiso provisional expedidos por la Dirección de Atención al Comercio y conforme lo estipulado en los artículos 120, 121, 123, 151, 158 y 159 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

**8. Cumplimiento de pago o validación de exención de impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales autorizados a establecimientos comerciales, industriales o de servicios**
**Descriptivo:**

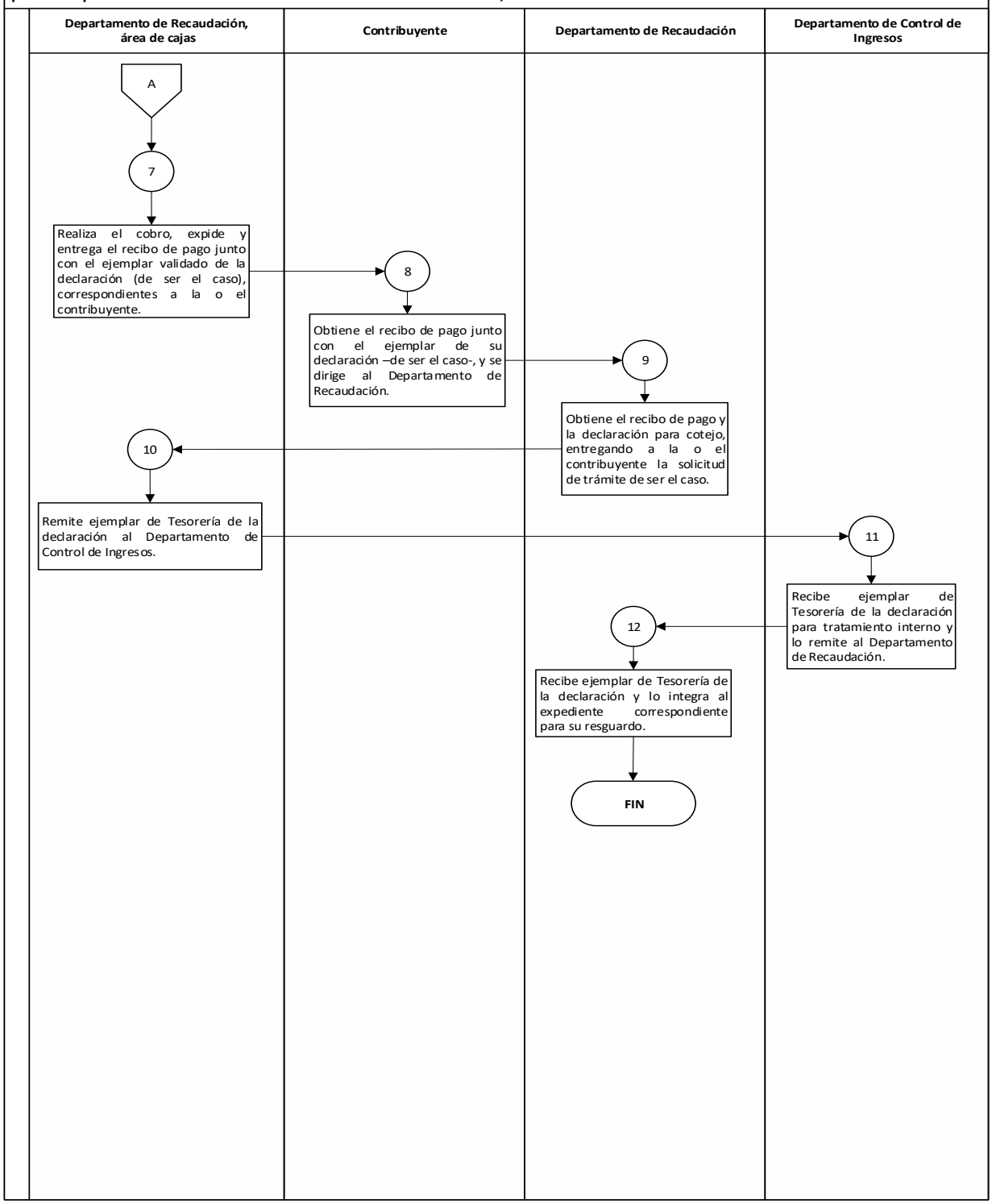
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Recaudación** | Recibe las licencias de funcionamiento y solicitudes de trámite autorizadas por la Dirección de Atención al Comercio; efectuando su control interno. |
| **2** | **Contribuyente** | Acude a realizar el trámite del pago. |
| **3** | **Departamento de Recaudación** | Revisa en la licencia de funcionamiento o solicitud de trámite, los siguientes conceptos:<br><br>Impuestos: sobre anuncios publicitarios y juegos.<br><br>Derechos: de estacionamiento de servicio público, de rastros particulares y expedición o refrendo anual de licencias para la venta de bebidas alcohólicas. |
| | | **¿Existe concepto de pago?** |
| **4** | **Departamento de Recaudación** | **No:**<br>Válida información de exención en la licencia o solicitud de trámite a la misma y en la declaración. |
| **5** | **Departamento de Recaudación** | **Sí:**<br>Determina liquidación con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia o solicitud de trámite a la misma; asienta en la declaración el monto a cubrir y de ser el caso, genera la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM), imprime y autoriza. |
| **6** | **Departamento de Recaudación** | Entrega declaración y en su caso, orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago. |
| **7** | **Departamento de Recaudación, área de cajas** | Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago junto con el ejemplar validado de la declaración (de ser el caso), correspondientes a la o el contribuyente. |
| **8** | **Contribuyente** | Obtiene el recibo de pago junto con el ejemplar de su declaración –de ser el caso-, y se dirige al Departamento de Recaudación. |
| **9** | **Departamento de Recaudación** | Obtiene el recibo de pago y la declaración para cotejo, entregando a la o el contribuyente la solicitud de trámite de ser el caso. |
| **10** | **Departamento de Recaudación, área de cajas** | Remite ejemplar de Tesorería de la declaración al Departamento de Control de Ingresos. |
| **11** | **Departamento de Control de Ingresos** | Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración para tratamiento interno y lo remite al Departamento de Recaudación. |
| **12** | **Departamento de Recaudación** | Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración y lo integra al expediente correspondiente para su resguardo. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


8. Cumplimiento de pago o validación de exención de impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales autorizados a establecimientos comerciales, industriales o de servicios.
Departamento de Recaudación
Contribuyente/Usuario
INICIO
1
Recibe las licencias de funcionamiento y solicitudes de trámite autorizadas por la Dirección de Atención al Comercio; efectuando su control interno.
2
Acude a realizar el trámite del pago.
3
Revisa en la licencia de funcionamiento o solicitud de trámite, los siguientes conceptos:
Impuestos: sobre anuncios publicitarios y juegos.
Derechos: de estacionamiento de servicio público, de rastros particulares y expedición o refrendo anual de licencias para la venta de bebidas alcohólicas.
¿Existe concepto de pago?
SI
No
4
Válida información de exención en la licencia o solicitud de trámite a la misma y en la declaración.
5
Determina liquidación con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia o solicitud de trámite a la misma; asienta en la declaración el monto a cubrir y de ser el caso, genera la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM), imprime y autoriza.
6
Entrega declaración y en su caso, orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
A

## DIAGRAMA:

**8. Cumplimiento de pago o validación de exención de impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales autorizados a establecimientos comerciales, industriales o de servicios.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Liquidación para notificación o pago de crédito fiscal** |
| **Objetivo:** | Liquidar la cantidad a cubrir por falta de pago oportuno, de los impuestos o derechos derivados de las licencias de funcionamiento o los permisos provisionales que son autorizados por la Dirección de Atención al Comercio a los establecimientos con actividades comerciales, industriales o prestación de servicios. |

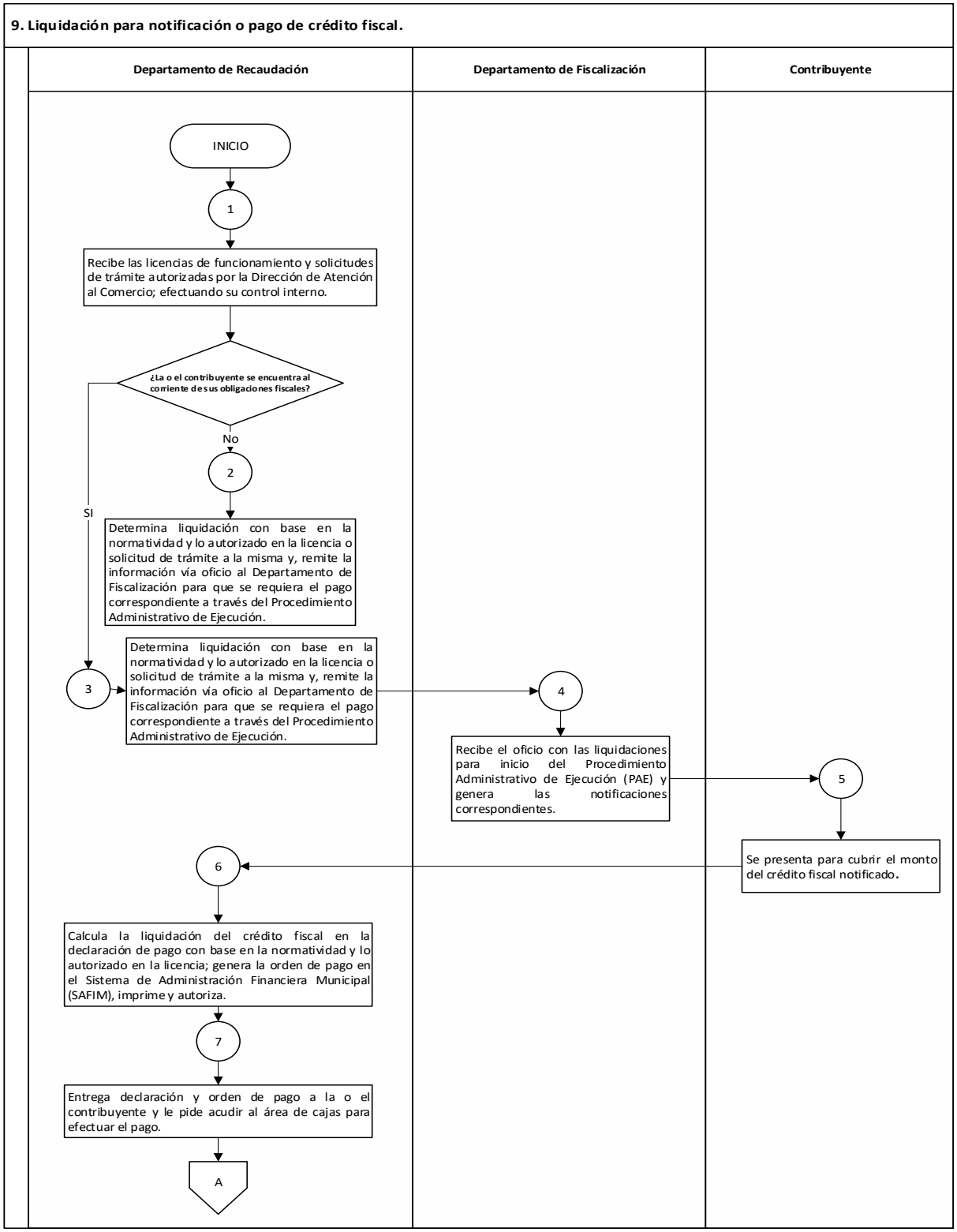
## POLÍTICA APLICABLE

- El Departamento de Recaudación, liquida los conceptos de impuestos, sobre anuncios publicitarios, juegos accionados por monedas, derechos de estacionamiento de servicio público, de rastros particulares y por la expedición o refrendo anual de licencias para la venta de bebidas alcohólicas; con base a lo autorizado en la licencia de funcionamiento o el permiso provisional expedidos por la Dirección de Atención al Comercio y conforme lo estipulado en los Artículos 120, 121, 123, 151, 158 y 159 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

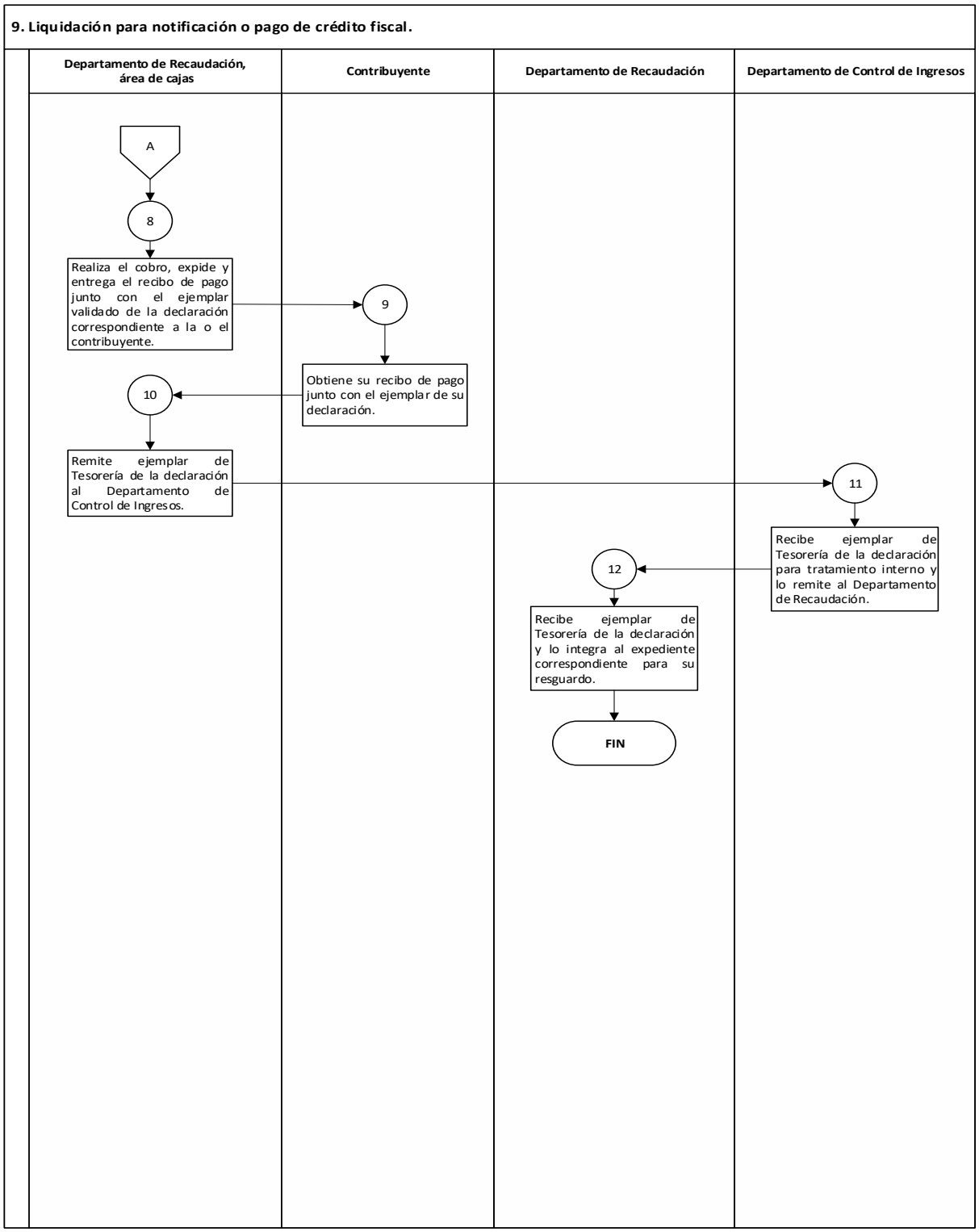
**9. Liquidación para notificación o pago de crédito fiscal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Recaudación** | Recibe las licencias de funcionamiento y solicitudes de trámite autorizadas por la Dirección de Atención al Comercio; efectuando su control interno. |
| | | **¿La o el contribuyente se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales?** |
| **2** | | **Sí:**<br>**FIN** |
| **3** | | **No:**<br>Determina liquidación con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia o solicitud de trámite a la misma y remite la información vía oficio al Departamento de Fiscalización para que se requiera el pago correspondiente a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución. |
| **4** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe el oficio con las liquidaciones para inicio del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) y genera las notificaciones correspondientes. |
| **5** | **Contribuyente** | Se presenta para cubrir el monto del crédito fiscal notificado**.** |
| **6** | **Departamento de Recaudación** | Calcula la liquidación del crédito fiscal en la declaración de pago con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia; genera la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM), imprime y autoriza. |
| **7** | | Entrega declaración y orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago. |
| **8** | **Departamento de Recaudación, área de cajas** | Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago junto con el ejemplar validado de la declaración correspondiente a la o el contribuyente. |
| **9** | **Contribuyente** | Obtiene su recibo de pago junto con el ejemplar de su declaración. |
| **10** | **Departamento de Recaudación, área de cajas** | Remite ejemplar de Tesorería de la declaración al Departamento de Control de Ingresos. |
| **11** | **Departamento de Control de Ingresos** | Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración para tratamiento interno y lo remite al Departamento de Recaudación. |
| **12** | **Departamento de Recaudación** | Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración y lo integra al expediente correspondiente para su resguardo. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


9. Liquidación para notificación o pago de crédito fiscal.
Departamento de Recaudación
Departamento de Fiscalización
Contribuyente
INICIO
1
Recibe las licencias de funcionamiento y solicitudes de trámite autorizadas por la Dirección de Atención al Comercio; efectuando su control interno.
¿La o el contribuyente se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales?
No
2
SI
Determina liquidación con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia o solicitud de trámite a la misma y, remite la información vía oficio al Departamento de Fiscalización para que se requiera el pago correspondiente a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución.
3
Determina liquidación con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia o solicitud de trámite a la misma y, remite la información vía oficio al Departamento de Fiscalización para que se requiera el pago correspondiente a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución.
4
Recibe el oficio con las liquidaciones para inicio del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) y genera las notificaciones correspondientes.
5
Se presenta para cubrir el monto del crédito fiscal notificado.
6
Calcula la liquidación del crédito fiscal en la declaración de pago con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia; genera la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM), imprime y autoriza.
7
Entrega declaración y orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
A

## DIAGRAMA:


9. Liquidación para notificación o pago de crédito fiscal.
Departamento de Recaudación, área de cajas
Contribuyente
Departamento de Recaudación
Departamento de Control de Ingresos
A
8
Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago junto con el ejemplar validado de la declaración correspondiente a la o el contribuyente.
9
Obtiene su recibo de pago junto con el ejemplar de su declaración.
10
Remite ejemplar de Tesorería de la declaración al Departamento de Control de Ingresos.
11
Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración para tratamiento interno y lo remite al Departamento de Recaudación.
12
Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración y lo integra al expediente correspondiente para su resguardo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Pago de arrendamiento.** |
| **Objetivo:** | Elaborar la liquidación correspondiente al pago por concepto de arrendamiento de los locales comerciales propiedad del Ayuntamiento de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

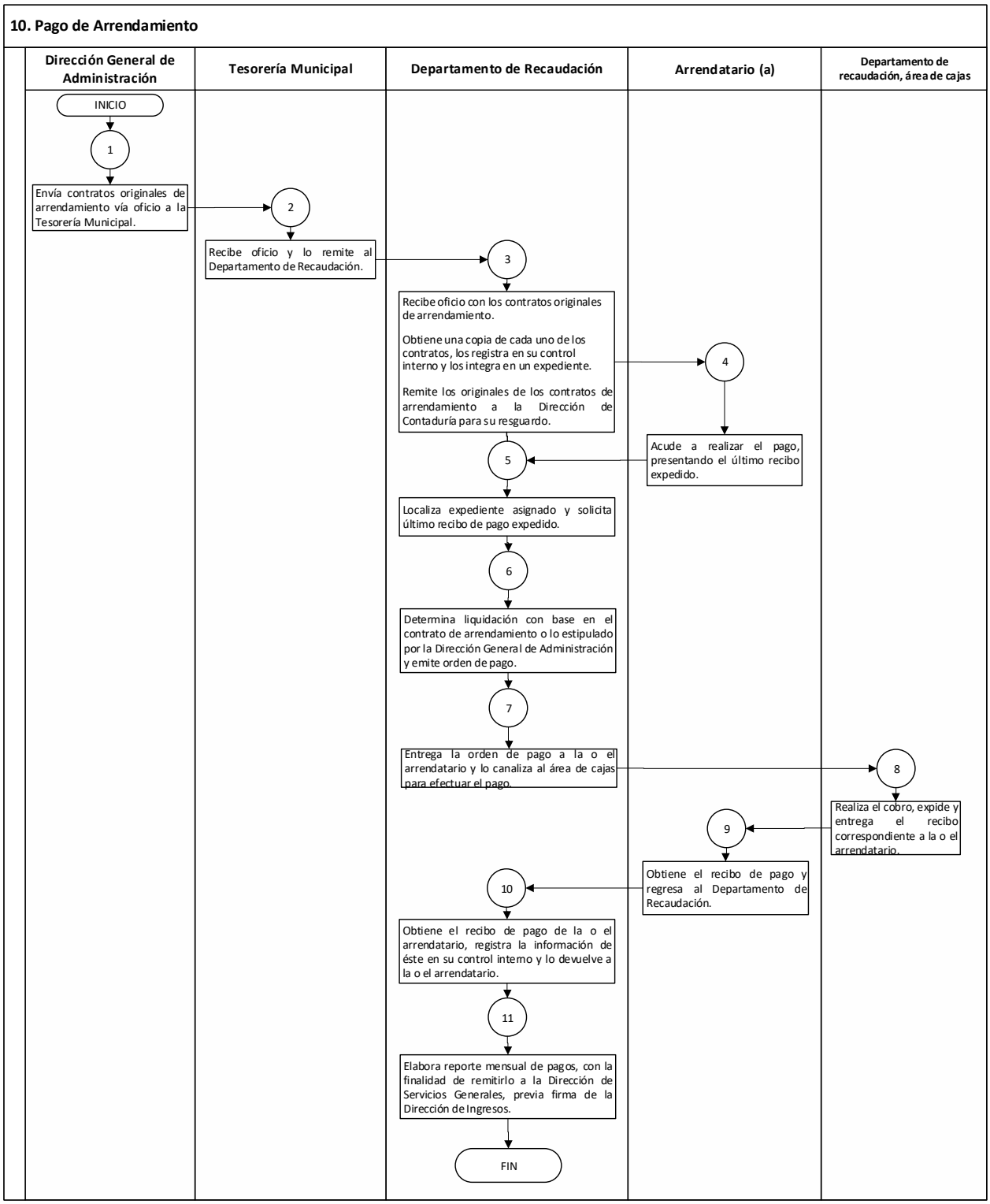
- La Tesorería Municipal recibe, vía oficio, de la Dirección General de Administración las copias de los contratos de arrendamiento de locales comerciales (Código Reglamentario Municipal de Toluca) y en su caso, las determinaciones para el cobro respectivo de arrendamiento.

- El Departamento de Recaudación, tiene como base para el cálculo del pago de arrendamiento, lo correspondiente a lo estipulado en las cláusulas del Contrato de Arrendamiento celebrado por el Ayuntamiento de Toluca, representado por la o el Presidente Municipal y la o el Secretario del Ayuntamiento y la o el arrendatario (Ley Orgánica Municipal artículo 31, fracción XXVIII) y lo estipulado por la Dirección General de Administración.

**10. Pago de arrendamiento**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Administración** | Envía contratos originales de arrendamiento vía oficio a la Tesorería Municipal. |
| 2 | **Tesorería Municipal** | Recibe oficio y lo remite al Departamento de Recaudación. |
| 3 | **Departamento de Recaudación** | Recibe oficio con los contratos originales de arrendamiento.<br>Obtiene una copia de cada uno de los contratos, los registra en su control interno y los integra en un expediente.<br>Remite los originales de los contratos de arrendamiento a la Dirección de Contaduría para su resguardo. |
| 4 | **Arrendatario (a)** | Acude a realizar el pago, presentando el último recibo expedido. |
| 5 | **Departamento de Recaudación** | Localiza expediente asignado y solicita último recibo de pago expedido. |
| 6 | | Determina liquidación con base en el contrato de arrendamiento o lo estipulado por la Dirección General de Administración y emite orden de pago. |
| 7 | | Entrega la orden de pago a la o el arrendatario y lo canaliza al área de cajas para efectuar el pago. |
| 8 | **Departamento de recaudación, área de cajas** | Realiza el cobro, expide y entrega el recibo correspondiente a la o el arrendatario. |
| 9 | **Arrendatario (a)** | Obtiene el recibo de pago y regresa al Departamento de Recaudación. |
| 10 | **Departamento de Recaudación** | Obtiene el recibo de pago de la o el arrendatario, registra la información de éste en su control interno y lo devuelve a la o el arrendatario. |
| 11 | | Elabora reporte mensual de pagos, con la finalidad de remitirlo a la Dirección de Servicios Generales, previa firma de la Dirección de Ingresos. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


10. Pago de Arrendamiento
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
Departamento de Recaudación
Arrendatario (a)
Departamento de recaudación, área de cajas
INICIO
1
Envía contratos originales de arrendamiento vía oficio a la Tesorería Municipal.
2
Recibe oficio y lo remite al Departamento de Recaudación.
3
Recibe oficio con los contratos originales de arrendamiento.
Obtiene una copia de cada uno de los contratos, los registra en su control interno y los integra en un expediente.
Remite los originales de los contratos de arrendamiento a la Dirección de Contaduría para su resguardo.
4
Acude a realizar el pago, presentando el último recibo expedido.
5
Localiza expediente asignado y solicita último recibo de pago expedido.
6
Determina liquidación con base en el contrato de arrendamiento o lo estipulado por la Dirección General de Administración y emite orden de pago.
7
Entrega la orden de pago a la o el arrendatario y lo canaliza al área de cajas para efectuar el pago.
8
Realiza el cobro, expide y entrega el recibo correspondiente a la o el arrendatario.
9
Obtiene el recibo de pago y regresa al Departamento de Recaudación.
10
Obtiene el recibo de pago de la o el arrendatario, registra la información de éste en su control interno y lo devuelve a la o el arrendatario.
11
Elabora reporte mensual de pagos, con la finalidad de remitirlo a la Dirección de Servicios Generales, previa firma de la Dirección de Ingresos.
FIN

## X. Departamento de Ingresos Diversos

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Cobro de derecho de uso de vias y áreas públicas para el ejercicio de actividades comerciales y de servicios** |
| **Objetivo**: | Efectuar el cobro del Derecho de Uso de Vias y Áreas Públicas para el Ejercicio de Actividades Comerciales y de Servicios, para puestos fijos y semifijos en mercados municipales en territorio municipal. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El cálculo del cobro se realiza conforme al artículo 154 y 154 Bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.

- Si el pago no se realiza durante los primeros 10 días naturales de cada mes, se generarán actualizaciones y recargos según lo establecido en los artículos 2 y 13 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México vigente.

- Para efectuar el cobro se requiere una orden de pago, emitida por la Dirección General de Gobierno, a través de la Dirección de Atención al Comercio.

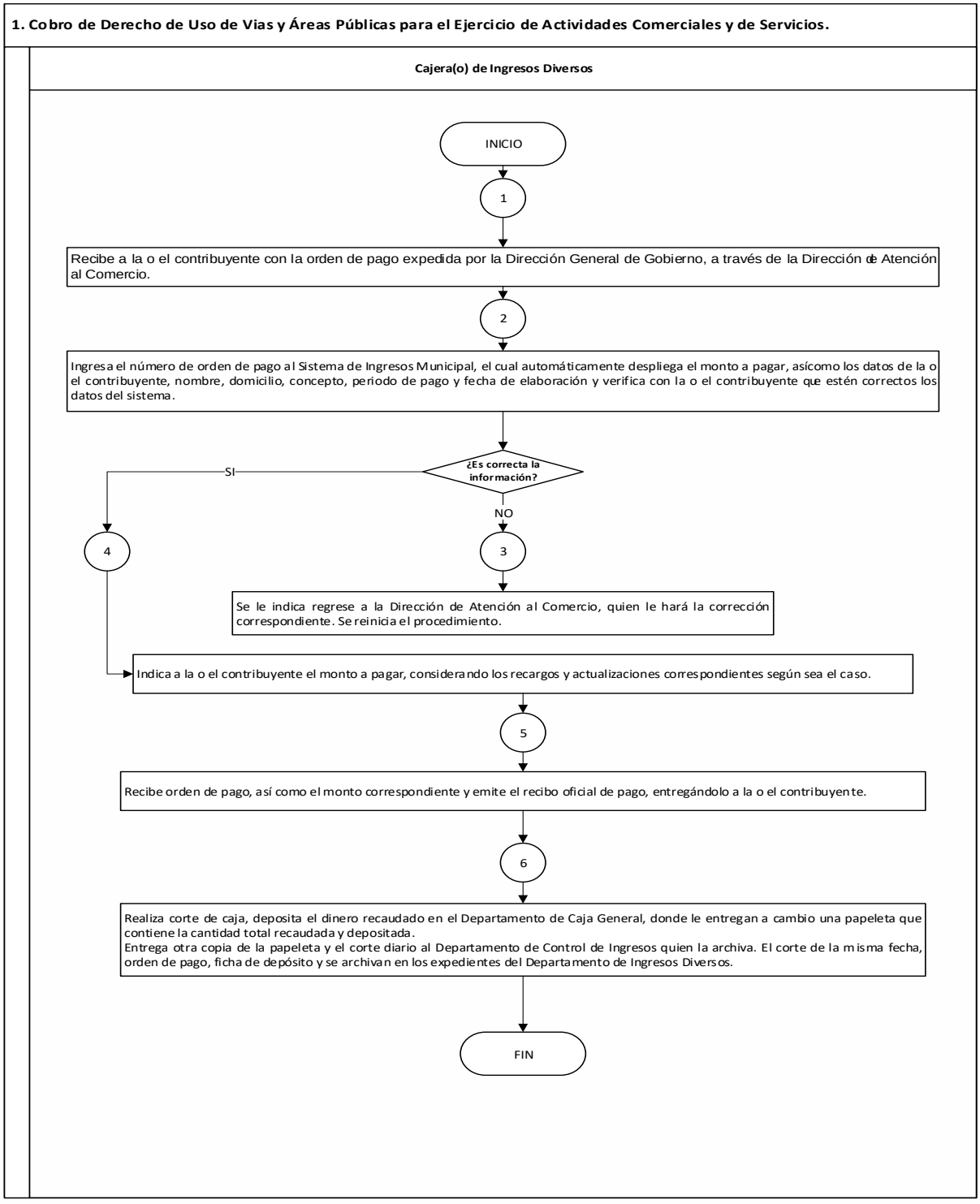
- El horario de cobro será de 9:00 a 17:00hrs. en las cajas que se encuentran ubicadas en las instalaciones que ocupa el Departamento de Ingresos Diversos.

- El cobro de los derechos en las cajas que se instalan de manera provisional en los mercados municipales y tianguis será de 10:00 a 18:00hrs.

**1. Cobro de Derecho de Uso de Vias y Áreas Públicas para el Ejercicio de Actividades Comerciales y de Servicios**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Cajera(o) de Ingresos Diversos** | Recibe a la o el contribuyente con la orden de pago expedida por la Dirección General de Gobierno, a través de la Dirección de Atención al Comercio. |
| **2** | | Ingresa el número de orden de pago al Sistema de Ingresos Municipal, el cual automáticamente despliega el monto a pagar, así como los datos de la o el contribuyente, nombre, domicilio, concepto, periodo de pago y fecha de elaboración y verifica con la o el contribuyente que estén correctos los datos del sistema. |
| | | **¿Es correcta la información?** |
| **3** | **Cajera(o) de Ingresos Diversos** | **No:**<br>Se le indica regrese a la Dirección de Atención al Comercio, quien le hará la corrección correspondiente. Se reinicia el procedimiento |
| **4** | | **Sí:**<br>Indica a la o el contribuyente el monto a pagar, considerando los recargos y actualizaciones correspondientes según sea el caso. |
| **5** | | Recibe orden de pago, así como el monto correspondiente y emite el recibo oficial de pago, entregándolo a la o el contribuyente. |
| **6** | | Realiza corte de caja, deposita el dinero recaudado en el Departamento de Caja General, donde le entregan a cambio una papeleta que contiene la cantidad total recaudada y depositada.<br>Entrega otra copia de la papeleta y el corte diario al Departamento de Control de Ingresos quien la archiva. El corte de la misma fecha, orden de pago, ficha de depósito y se archivan en los expedientes del Departamento de Ingresos Diversos. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Cobro de Derecho de Uso de Vias y Áreas Públicas para el Ejercicio de Actividades Comerciales y de Servicios.
Cajera(o) de Ingresos Diversos
INICIO
1
Recibe a la o el contribuyente con la orden de pago expedida por la Dirección General de Gobierno, a través de la Dirección de Atención al Comercio.
2
Ingresa el número de orden de pago al Sistema de Ingresos Municipal, el cual automáticamente despliega el monto a pagar, asícomo los datos de la o el contribuyente, nombre, domicilio, concepto, periodo de pago y fecha de elaboración y verifica con la o el contribuyente que estén correctos los datos del sistema.
¿Es correcta la información?
SI
NO
4
3
Se le indica regrese a la Dirección de Atención al Comercio, quien le hará la corrección correspondiente. Se reinicia el procedimiento.
Indica a la o el contribuyente el monto a pagar, considerando los recargos y actualizaciones correspondientes según sea el caso.
5
Recibe orden de pago, así como el monto correspondiente y emite el recibo oficial de pago, entregándolo a la o el contribuyente.
6
Realiza corte de caja, deposita el dinero recaudado en el Departamento de Caja General, donde le entregan a cambio una papeleta que contiene la cantidad total recaudada y depositada.
Entrega otra copia de la papeleta y el corte diario al Departamento de Control de Ingresos quien la archiva. El corte de la misma fecha, orden de pago, ficha de depósito y se archivan en los expedientes del Departamento de Ingresos Diversos.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Cobro de derechos de estacionamiento en la vía pública y de servicio público para bases de taxis** |
| **Objetivo:** | Efectuar el cobro de los derechos de estacionamiento en la vía pública y de servicio público para bases de taxis, establecidas en el territorio municipal. |

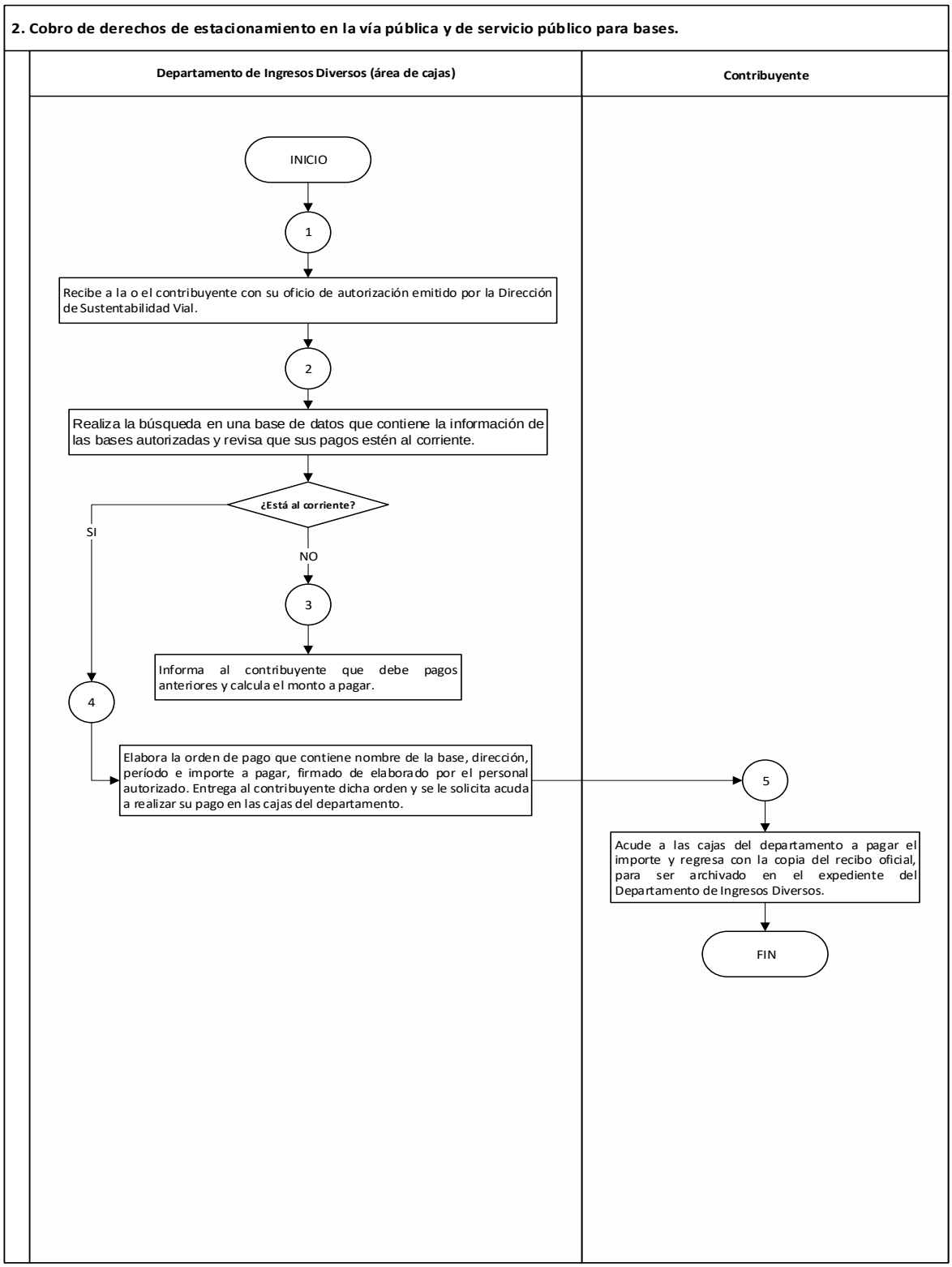
## POLÍTICAS APLICABLES

- Para realizar el cobro de derechos es necesario que la o el contribuyente presente un oficio de autorización (orden de pago), emitido por la Dirección de Sustentabilidad Vial.
- El Departamento de Ingresos Diversos, emitirá la orden de pago para que la o el contribuyente realice en las cajas del departamento el pago correspondiente.
- El cálculo del cobro se realiza conforme a lo estipulado en el artículo 157 fracción II del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Si el pago no se realiza durante los primeros 10 días naturales de cada mes se generarán actualizaciones y recargos según lo establecido en los artículos 2 y 13 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México.
- El horario de cobro de los derechos será de 9:00 a 17:00hrs.

**2. Cobro de derechos de estacionamiento en la vía pública y de servicio público para bases de taxis**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Ingresos Diversos (área de cajas)** | Recibe a la o el contribuyente con su oficio de autorización emitido por la Dirección de Sustentabilidad Vial.. |
| 2 | | Realiza la búsqueda en una base de datos que contiene la información de las bases autorizadas y revisa que sus pagos estén al corriente. |
| | | **¿Está al corriente?** |
| 3 | **Departamento de Ingresos Diversos (área de cajas)** | **No:**<br>Informa al contribuyente que debe pagos anteriores y calcula el monto a pagar. |
| 4 | | **Sí:**<br>Elabora la orden de pago que contiene nombre de la base, dirección, período e importe a pagar, firmado de elaborado por el personal autorizado. Entrega al contribuyente dicha orden y se le solicita acuda a realizar su pago en las cajas del departamento. |
| 5 | **Contribuyente** | Acude a las cajas del departamento a pagar el importe y regresa con la copia del recibo oficial, para ser archivado en el expediente del Departamento de Ingresos Diversos. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Cobro de derechos de estacionamiento en la vía pública y de servicio público para bases.
Departamento de Ingresos Diversos (área de cajas)
Contribuyente
INICIO
1
Recibe a la o el contribuyente con su oficio de autorización emitido por la Dirección de Sustentabilidad Vial.
2
Realiza la búsqueda en una base de datos que contiene la información de las bases autorizadas y revisa que sus pagos estén al corriente.
¿Está al corriente?
SI
NO
3
Informa al contribuyente que debe pagos anteriores y calcula el monto a pagar.
4
Elabora la orden de pago que contiene nombre de la base, dirección, período e importe a pagar, firmado de elaborado por el personal autorizado. Entrega al contribuyente dicha orden y se le solicita acuda a realizar su pago en las cajas del departamento.
5
Acude a las cajas del departamento a pagar el importe y regresa con la copia del recibo oficial, para ser archivado en el expediente del Departamento de Ingresos Diversos.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Cobro de derecho de uso de vías y áreas públicas para la instalación de juegos mecánicos** |
| **Objetivo**: | Efectuar el cobro del derecho de uso de vias y áreas públicas para la instalación de juegos mecánicos en el territorio municipal. |

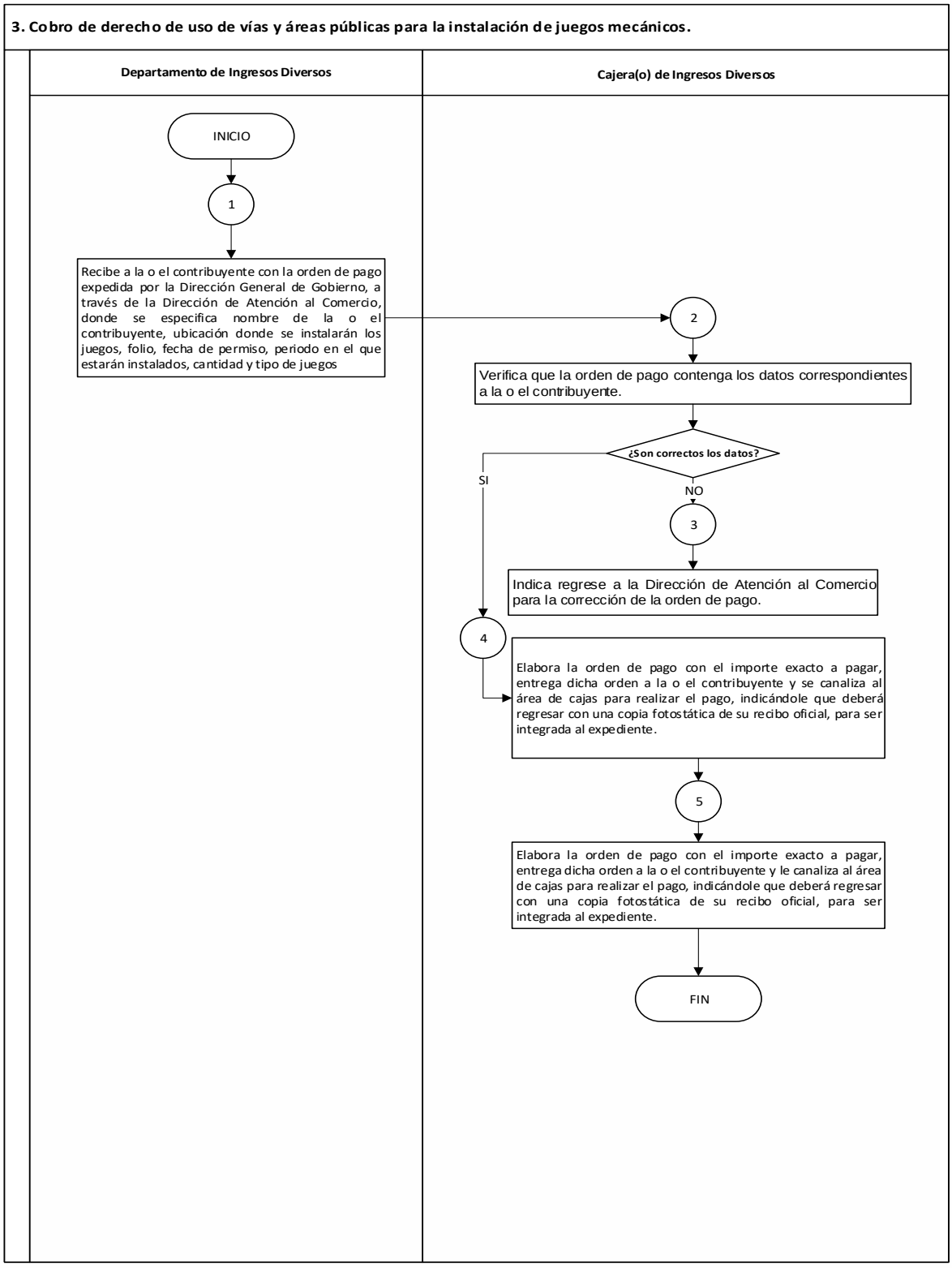
## POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los responsables de efectuar la recaudación deberán solicitar los recibos oficiales que requieran en el Departamento de Control de Ingresos.
- El cálculo se realiza conforme a los artículos 154 fracción III y 154 Bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.
- Si el pago no se realiza durante los primeros 10 días naturales de cada mes, se generarán actualizaciones y recargos según lo establecido en los artículos 2 y 13 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México vigente.
- Para efectuar el cobro se requiere una orden de pago, emitida por la Dirección General de Gobierno a través de la Dirección de Atención al Comercio.
- El horario de cobro será de 9:00 a 17:00 hrs.

**3. Cobro de derecho de uso de vías y áreas públicas para la instalación de juegos mecánicos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Ingresos Diversos** | Recibe a la o el contribuyente con la orden de pago expedida por la Dirección General de Gobierno, a través de la Dirección de Atención al Comercio, donde se especifica nombre de la o el contribuyente, ubicación donde se instalarán los juegos, folio, fecha de permiso, periodo en el que estarán instalados, cantidad y tipo de juegos. |
| 2 | **Cajera(o) de Ingresos Diversos** | Verifica que la orden de pago contenga los datos correspondientes a la o el contribuyente. |
| | | **¿Son correctos los datos?** |
| 3 | **Cajera(o) de Ingresos Diversos** | **No:**<br>Indica regrese a la Dirección de Atención al Comercio para la corrección de la orden de pago. Reinicia el procedimiento. |
| 4 | | **Sí:**<br>Identifica las dimensiones y características de cada juego mecánico para calcular el monto a pagar a través del formato "Liquidación de Juegos Mecánicos", donde se introducen los datos de la o el contribuyente, las características de los juegos mecánicos y días que estarán instalados. Informa a la o el contribuyente el monto a pagar e imprime el formato u orden de pago de Tesorería. |
| 5 | | Elabora la orden de pago con el importe exacto a pagar, entrega dicha orden a la o el contribuyente y se canaliza al área de cajas para realizar el pago, indicándole que deberá regresar con una copia fotostática de su recibo oficial, para ser integrada al expediente. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


3. Cobro de derecho de uso de vías y áreas públicas para la instalación de juegos mecánicos.
Departamento de Ingresos Diversos
Cajera(o) de Ingresos Diversos
INICIO
1
Recibe a la o el contribuyente con la orden de pago expedida por la Dirección General de Gobierno, a través de la Dirección de Atención al Comercio, donde se especifica nombre de la o el contribuyente, ubicación donde se instalarán los juegos, folio, fecha de permiso, periodo en el que estarán instalados, cantidad y tipo de juegos
2
Verifica que la orden de pago contenga los datos correspondientes a la o el contribuyente.
¿Son correctos los datos?
SI
NO
3
Indica regrese a la Dirección de Atención al Comercio para la corrección de la orden de pago.
4
Elabora la orden de pago con el importe exacto a pagar, entrega dicha orden a la o el contribuyente y se canaliza al área de cajas para realizar el pago, indicándole que deberá regresar con una copia fotostática de su recibo oficial, para ser integrada al expediente.
5
Elabora la orden de pago con el importe exacto a pagar, entrega dicha orden a la o el contribuyente y le canaliza al área de cajas para realizar el pago, indicándole que deberá regresar con una copia fotostática de su recibo oficial, para ser integrada al expediente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Cobro de sanitarios públicos** |
| **Objetivo**: | Efectuar el cobro de los sanitarios públicos en los diferentes mercados y parques municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El corte de caja se realizará de lunes a viernes y se depositara en las cajas del Departamento de Ingresos Diversos; tratándose de los días sábados, domingos y días festivos se efectúa al siguiente día hábil.

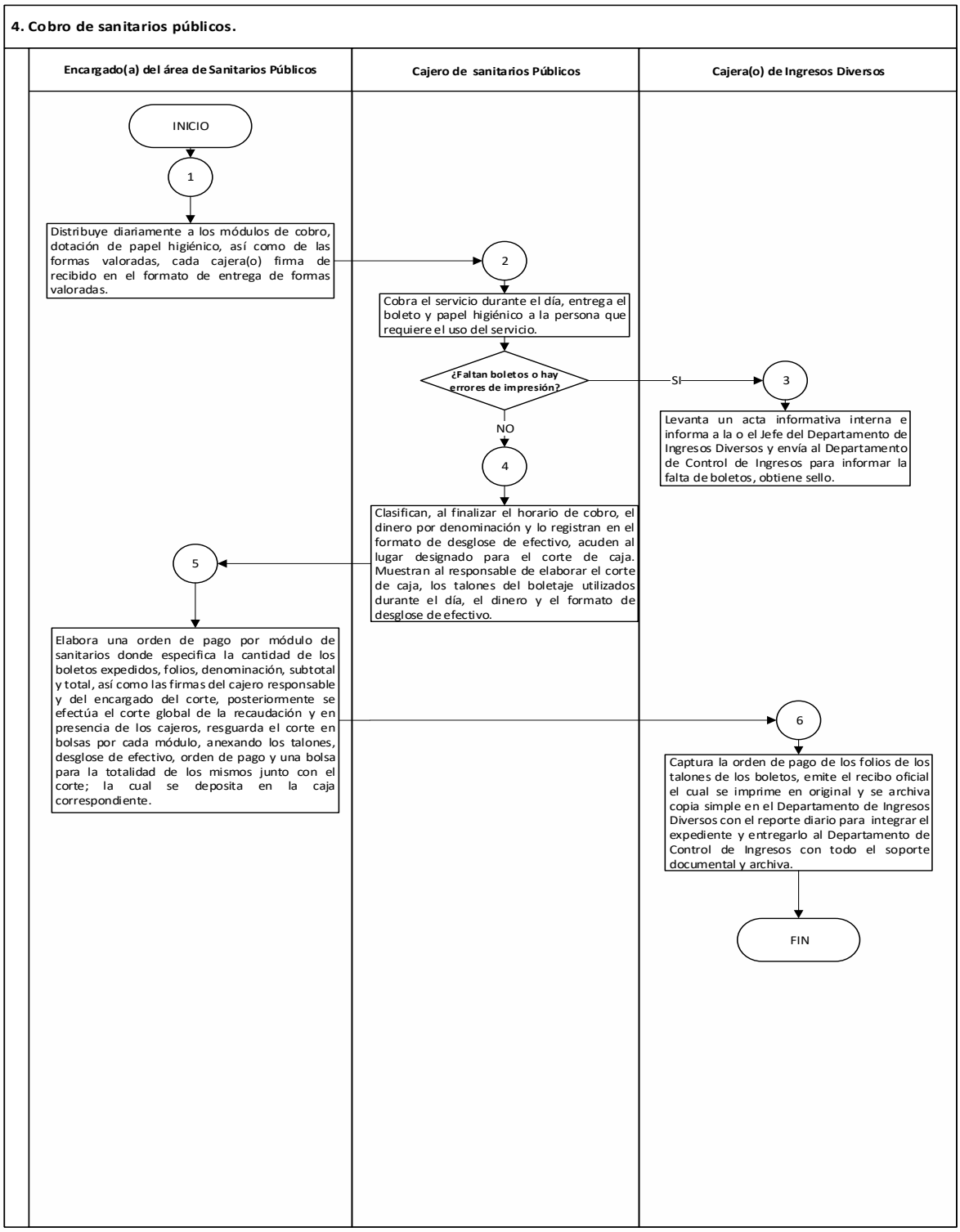
- El encargado del área de sanitarios públicos organiza un rol semanal, el cual se da a conocer a todo el personal del área.

- Por razones de seguridad el corte de caja en los sanitarios con cobro automatizado será al azar.

**4. Cobro de sanitarios públicos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Encargado(a) del área de Sanitarios Públicos** | Distribuye diariamente a los módulos de cobro, dotación de papel higiénico, así como de las formas valoradas, cada cajera(o) firma de recibido en el formato de entrega de formas valoradas. |
| **2** | **Cajero de sanitarios Públicos** | Cobra el servicio durante el día, entrega el boleto y papel higiénico a la persona que requiere el uso del servicio. |
| | | **¿Faltan boletos o hay errores de impresión?** |
| **3** | **Cajera(o) de Ingresos Diversos** | **SÍ:**<br>Levanta un acta informativa interna e informa a la o el Jefe del Departamento de Ingresos Diversos y envía al Departamento de Control de Ingresos para informar la falta de boletos, obtiene sello. |
| **4** | **Cajeros de Sanitarios Públicos** | **No:**<br>Clasifican, al finalizar el horario de cobro, el dinero por denominación y lo registran en el formato de desglose de efectivo, acuden al lugar designado para el corte de caja. Muestran al responsable de elaborar el corte de caja, los talones del boletaje utilizados durante el día, el dinero y el formato de desglose de efectivo. |
| **5** | **Encargada(o) del área de sanitarios** | Elabora una orden de pago por módulo de sanitarios donde especifica la cantidad de los boletos expedidos, folios, denominación, subtotal y total, así como las firmas del cajero responsable y del encargado del corte, posteriormente se efectúa el corte global de la recaudación y en presencia de los cajeros, resguarda el corte en bolsas por cada módulo, anexando los talones, desglose de efectivo, orden de pago y una bolsa para la totalidad de los mismos junto con el corte; la cual se deposita en la caja correspondiente. |
| **6** | **Cajera(o) de Ingresos Diversos** | Captura la orden de pago de los folios de los talones de los boletos, emite el recibo oficial el cual se imprime en original y se archiva copia simple en el Departamento de Ingresos Diversos con el reporte diario para integrar el expediente y entregarlo al Departamento de Control de Ingresos con todo el soporte documental y archiva. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


4. Cobro de sanitarios públicos.
Encargado(a) del área de Sanitarios Públicos
Cajero de sanitarios Públicos
Cajera(o) de Ingresos Diversos
INICIO
1
Distribuye diariamente a los módulos de cobro, dotación de papel higiénico, así como de las formas valoradas, cada cajera(o) firma de recibido en el formato de entrega de formas valoradas.
2
Cobra el servicio durante el día, entrega el boleto y papel higiénico a la persona que requiere el uso del servicio.
¿Faltan boletos o hay errores de impresión?
SI
3
Levanta un acta informativa interna e informa a la o el Jefe del Departamento de Ingresos Diversos y envía al Departamento de Control de Ingresos para informar la falta de boletos, obtiene sello.
NO
4
Clasifican, al finalizar el horario de cobro, el dinero por denominación y lo registran en el formato de desglose de efectivo, acuden al lugar designado para el corte de caja. Muestran al responsable de elaborar el corte de caja, los talones del boletaje utilizados durante el día, el dinero y el formato de desglose de efectivo.
5
Elabora una orden de pago por módulo de sanitarios donde especifica la cantidad de los boletos expedidos, folios, denominación, subtotal y total, así como las firmas del cajero responsable y del encargado del corte, posteriormente se efectúa el corte global de la recaudación y en presencia de los cajeros, resguarda el corte en bolsas por cada módulo, anexando los talones, desglose de efectivo, orden de pago y una bolsa para la totalidad de los mismos junto con el corte; la cual se deposita en la caja correspondiente.
6
Captura la orden de pago de los folios de los talones de los boletos, emite el recibo oficial el cual se imprime en original y se archiva copia simple en el Departamento de Ingresos Diversos con el reporte diario para integrar el expediente y entregarlo al Departamento de Control de Ingresos con todo el soporte documental y archiva.
FIN

## XI. Departamento de Estacionamientos y Parquímetros

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Funcionamiento de Parquímetro virtual** |
| **Objetivo:** | Controlar el uso de los de lugares de estacionamiento en la vía pública destinados para cobro por sistema virtual de parquímetros. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El cobro para el uso del parquímetro virtual se realiza de tres formas:
  - A través de la aplicación Parkimovil; en la cual se selecciona la placa del vehículo a pagar; el método de pago (tarjeta de crédito o débito) y el tiempo de estancia y la ciudad.
  - A través de negocio autorizado, en el cual el usuario deberá dictar las placas correctas y el tiempo de estancia, así como el realizar el pago en efectivo.
  - A través de SMS, en este caso, el usuario debe enviar un SMS al 25505, anteponiendo "TOL" y número de placas, por ejemplo, TOL ABC1234, cada mensaje tiene un costo de cinco pesos que equivale a 20 minutos de estancia.

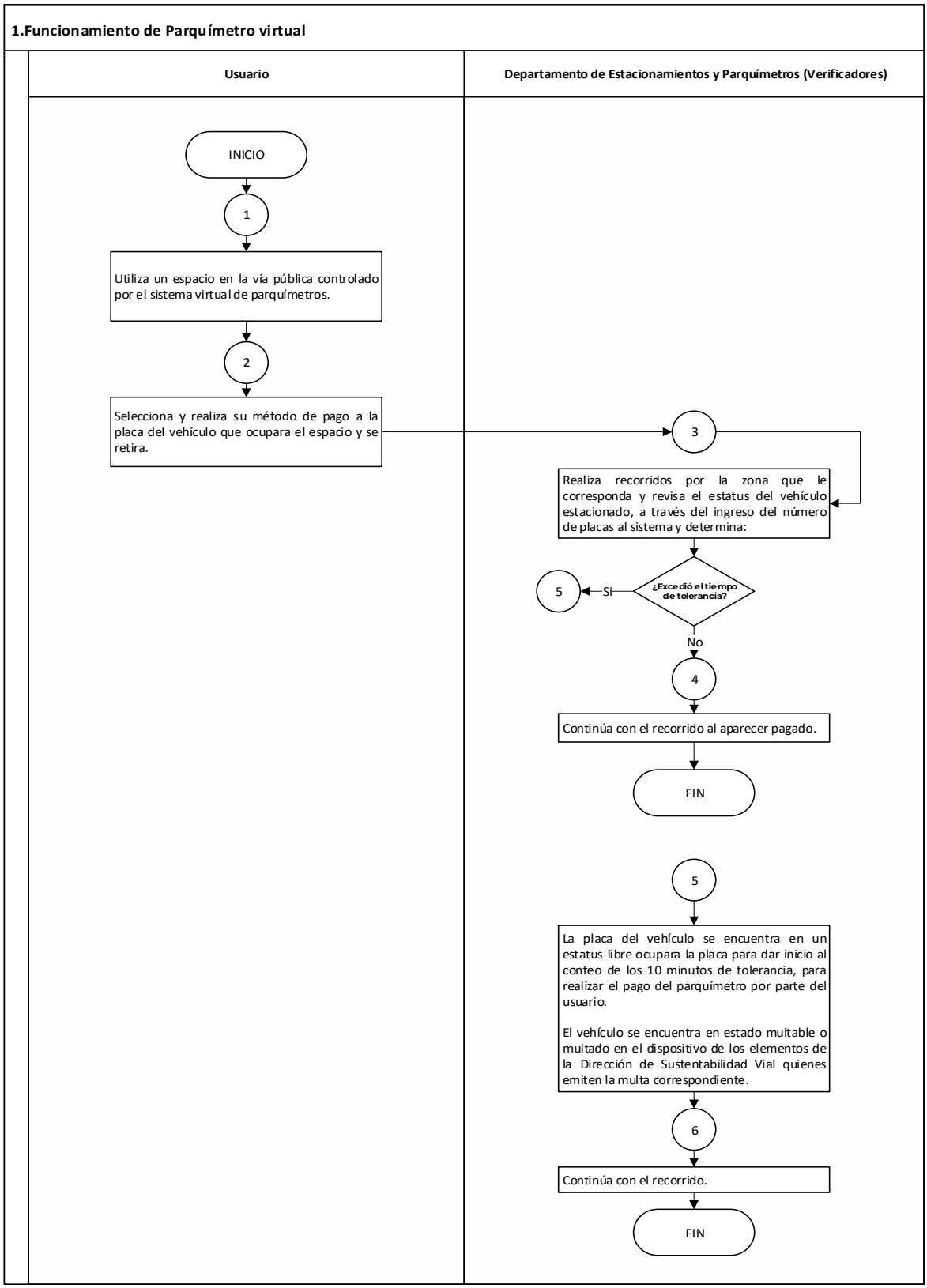
- Los horarios de funcionamiento de los parquímetros son de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 20:00 horas; sábado de 8:00 a 14:00.

- La o el Jefe del Departamento de Estacionamientos y Parquímetros deberá vigilar el correcto funcionamiento del sistema virtual de Parkimovil.

**1. Funcionamiento de Parquímetro virtual**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Usuario** | Utiliza un espacio en la vía pública controlado por el sistema virtual de parquímetros. |
| **2** | | Selecciona y realiza su método de pago a la placa del vehículo que ocupara el espacio y se retira. |
| **3** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros (Verificadores)** | Realiza recorridos por la zona que le corresponda y revisa el estatus del vehículo estacionado, a través del ingreso del número de placas al sistema y determina: |
| | | **¿Excedió el tiempo de tolerancia?** |
| **4** | | **No:**<br>Continúa con el recorrido al aparecer pagado. |
| | | **FIN** |
| **5** | | **Sí:**<br>La placa del vehículo se encuentra en un estatus libre ocupara la placa para dar inicio al conteo de los 10 minutos de tolerancia, para realizar el pago del parquímetro por parte del usuario.<br><br>El vehículo se encuentra en estado multable o multado en el dispositivo de los elementos de la Dirección de Sustentabilidad Vial quienes emiten la multa correspondiente. |
| **6** | | Continúa con el recorrido |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1.Funcionamiento de Parquímetro virtual
Usuario
Departamento de Estacionamientos y Parquímetros (Verificadores)
INICIO
1
Utiliza un espacio en la vía pública controlado por el sistema virtual de parquímetros.
2
Selecciona y realiza su método de pago a la placa del vehículo que ocupara el espacio y se retira.
3
Realiza recorridos por la zona que le corresponda y revisa el estatus del vehículo estacionado, a través del ingreso del número de placas al sistema y determina:
¿Excedió el tiempo de tolerancia?
Si
5
No
4
Continúa con el recorrido al aparecer pagado.
FIN
5
La placa del vehículo se encuentra en un estatus libre ocupara la placa para dar inicio al conteo de los 10 minutos de tolerancia, para realizar el pago del parquímetro por parte del usuario.
El vehículo se encuentra en estado multable o multado en el dispositivo de los elementos de la Dirección de Sustentabilidad Vial quienes emiten la multa correspondiente.
6
Continúa con el recorrido.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Verificación de lugares de estacionamiento en la vía pública destinados para cobro por sistema virtual de parquímetros** |
| **Objetivo:** | Vigilar, supervisar y verificar el correcto uso de estacionamiento de automotores, en la vía pública para el cobro por el uso del espacio; así como o el asesoramiento al usuario para el pago del mismo en sus diversas modalidades. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El servicio de mantenimiento del señalamiento de parquímetros virtuales deberá proporcionarse durante el año y con recursos propios.

- La o el Jefe del Departamento de Estacionamientos y Parquímetros deberá verificar que todos los espacios de estacionamiento en la vía pública controlados por el sistema virtual Parkimovil se encuentren en óptimas condiciones de operación, conforme a los reportes diarios que presenten los verificadores del departamento.

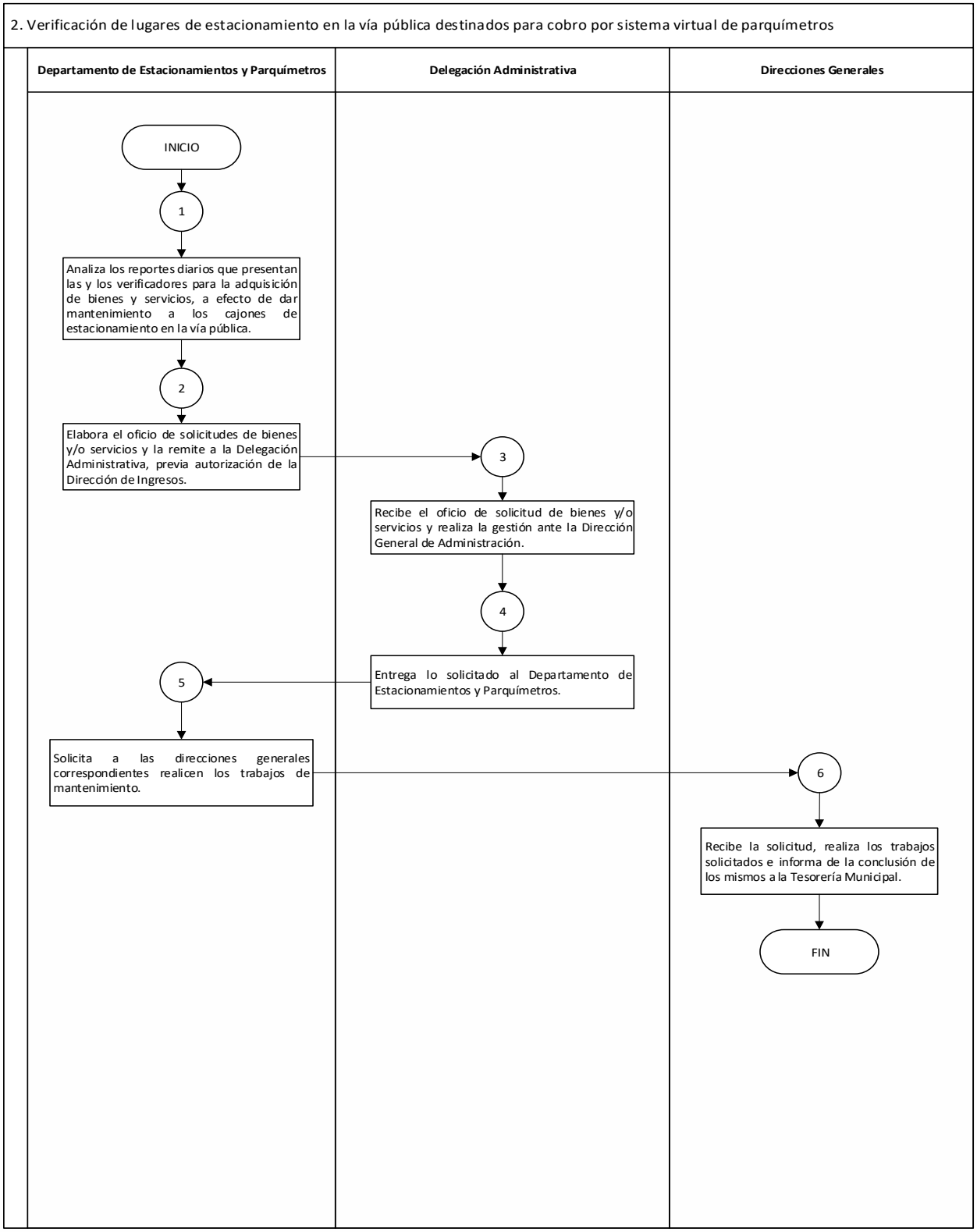
- Derivado de acciones de vandalismo frecuentes, falta de recaudación, presencia de franeleros, u otras situaciones que afecten la operación y recaudación, la o el Jefe del Departamento determinará los cambios de lugar de los parquímetros, previo estudio de las vialidades en coordinación con la Dirección General de Seguridad y Protección.

- El Departamento de Estacionamientos y Parquímetros elaborará el oficio de solicitud de adquisición de bienes y/o servicios cuando se requiera, para la compra de los requerimientos de mantenimiento, con la autorización de la o el Titular de la Dirección de Ingresos, para turnarla a las áreas correspondientes.

**2. Verificación de lugares de estacionamiento en la vía pública destinados para cobro por sistema virtual de parquímetros**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Analiza los reportes diarios que presentan las y los verificadores para la adquisición de bienes y servicios, a efecto de dar mantenimiento a los cajones de estacionamiento en la vía pública. |
| 2 | | Elabora el oficio de solicitudes de bienes y/o servicios y la remite a la Delegación Administrativa, previa autorización de la Dirección de Ingresos. |
| 3 | **Delegación Administrativa** | Recibe el oficio de solicitud de bienes y/o servicios y realiza la gestión ante la Dirección General de Administración. |
| 4 | | Entrega lo solicitado al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros. |
| 5 | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Solicita a las direcciones generales correspondientes realicen los trabajos de mantenimiento. |
| 6 | **Direcciones Generales** | Recibe la solicitud, realiza los trabajos solicitados e informa de la conclusión de los mismos a la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Verificación de lugares de estacionamiento en la vía pública destinados para cobro por sistema virtual de parquímetros
Departamento de Estacionamientos y Parquímetros
Delegación Administrativa
Direcciones Generales
INICIO
1
Analiza los reportes diarios que presentan las y los verificadores para la adquisición de bienes y servicios, a efecto de dar mantenimiento a los cajones de estacionamiento en la vía pública.
2
Elabora el oficio de solicitudes de bienes y/o servicios y la remite a la Delegación Administrativa, previa autorización de la Dirección de Ingresos.
3
Recibe el oficio de solicitud de bienes y/o servicios y realiza la gestión ante la Dirección General de Administración.
4
Entrega lo solicitado al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros.
5
Solicita a las direcciones generales correspondientes realicen los trabajos de mantenimiento.
6
Recibe la solicitud, realiza los trabajos solicitados e informa de la conclusión de los mismos a la Tesorería Municipal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Supervisión de la recaudación de ingresos de los parquímetros virtuales** |
| **Objetivo:** | Supervisar, de manera diaria, el ingreso de los parquímetros virtuales a través de la plataforma digital Parkimovil. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento de Estacionamientos y Parquímetros, debe realizar el rol para los recorridos diarios de los verificadores, por las calles donde se encuentran instalados los parquímetros virtuales.

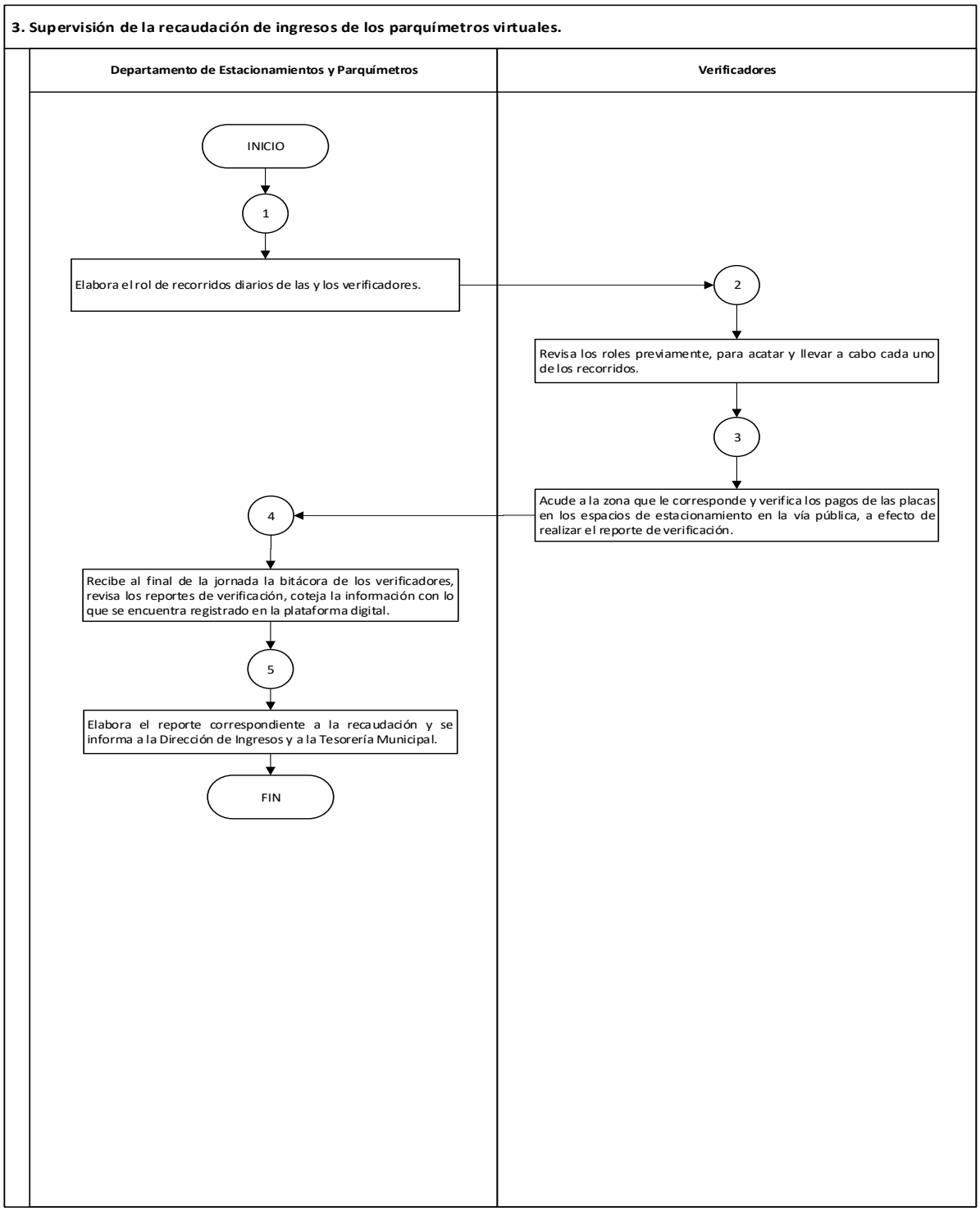
- La o el Jefe del Departamento de Estacionamientos y Parquímetros, verificará diariamente al concluir la jornada de operación de los parquímetros virtuales, por medio de la plataforma digital la recaudación del pago de los espacios de estacionamiento en la vía pública.

- Es responsabilidad de la o el Jefe del Departamento de Estacionamientos y Parquímetros, registrar las cantidades recaudadas para informar de ello por oficio a la o el titular de la Dirección de Ingresos, a la o el titular de la Tesorería Municipal, así como llevar y actualizar las estadísticas de recaudación de manera semanal y mensual.

**3. Supervisión de la recaudación de ingresos de los parquímetros virtuales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Elabora el rol de recorridos diarios de las y los verificadores. |
| **2** | **Verificadores** | Revisa los roles previamente, para acatar y llevar a cabo cada uno de los recorridos. |
| **3** | | Acude a la zona que le corresponde y verifica los pagos de las placas en los espacios de estacionamiento en la vía pública, a efecto de realizar el reporte de verificación. |
| **4** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Recibe al final de la jornada la bitácora de los verificadores, revisa los reportes de verificación, coteja la información con lo que se encuentra registrado en la plataforma digital. |
| **5** | | Elabora el reporte correspondiente a la recaudación y se informa a la Dirección de Ingresos y a la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Supervisión de la recaudación de ingresos de los parquímetros virtuales.
Departamento de Estacionamientos y Parquímetros
Verificadores
INICIO
1
Elabora el rol de recorridos diarios de las y los verificadores.
2
Revisa los roles previamente, para acatar y llevar a cabo cada uno de los recorridos.
3
Acude a la zona que le corresponde y verifica los pagos de las placas en los espacios de estacionamiento en la vía pública, a efecto de realizar el reporte de verificación.
4
Recibe al final de la jornada la bitácora de los verificadores, revisa los reportes de verificación, coteja la información con lo que se encuentra registrado en la plataforma digital.
5
Elabora el reporte correspondiente a la recaudación y se informa a la Dirección de Ingresos y a la Tesorería Municipal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Servicio de estacionamiento al público en general por contrato y préstamo** |

**Objetivo:** Coordinar y controlar el funcionamiento de los estacionamientos de cobro manual así como los automatizados, para brindar un buen servicio a la ciudadanía y al personal municipal que utilizan el inmueble.

## POLÍTICAS APLICABLES

- El pago ya sea por servicio normal, pensión y/o contrato. Podrán hacer uso de los estacionamientos cualquier ciudadano que requiera del servicio, quien deberá apegarse a los lineamientos de funcionamiento, así como al reglamento interno, además de cubrir

- El conductor de la unidad deberá presentar la tarjeta en el lector para tener acceso a los estacionamientos automatizados cuando es por préstamo o contrato.

- El conductor del servicio de estacionamiento el público en general deberá solicitar su boleto al ingresar el cual lo ampara para salir, realizando el pago correspondiente por el tiempo de uso.

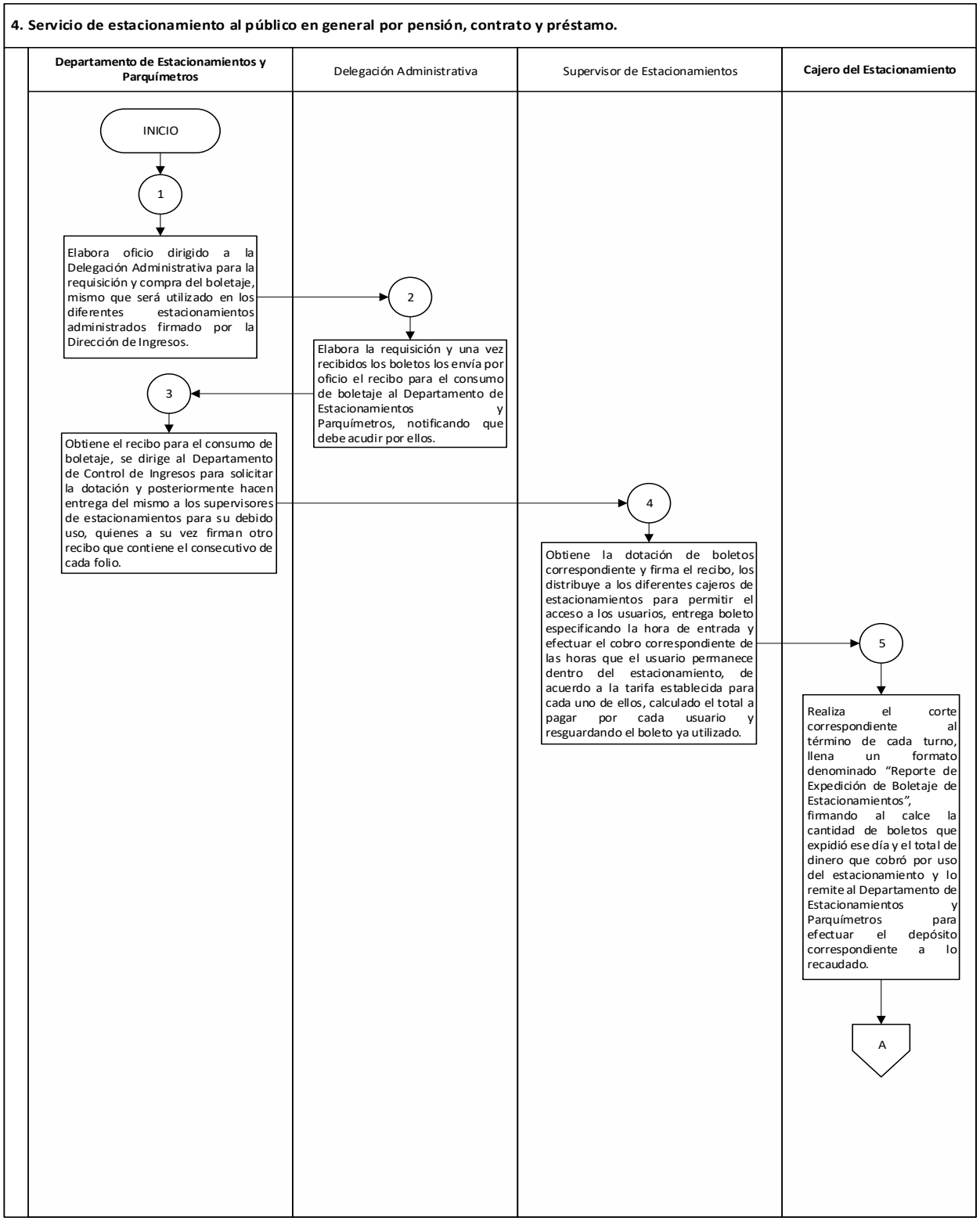
- La Tesorería Municipal recibirá los pagos y el dinero emanado del servicio de estacionamientos; además de llevar el control de dichas transacciones.

**4. Servicio de estacionamiento al público en general contrato y préstamo**
**Descriptivo:**

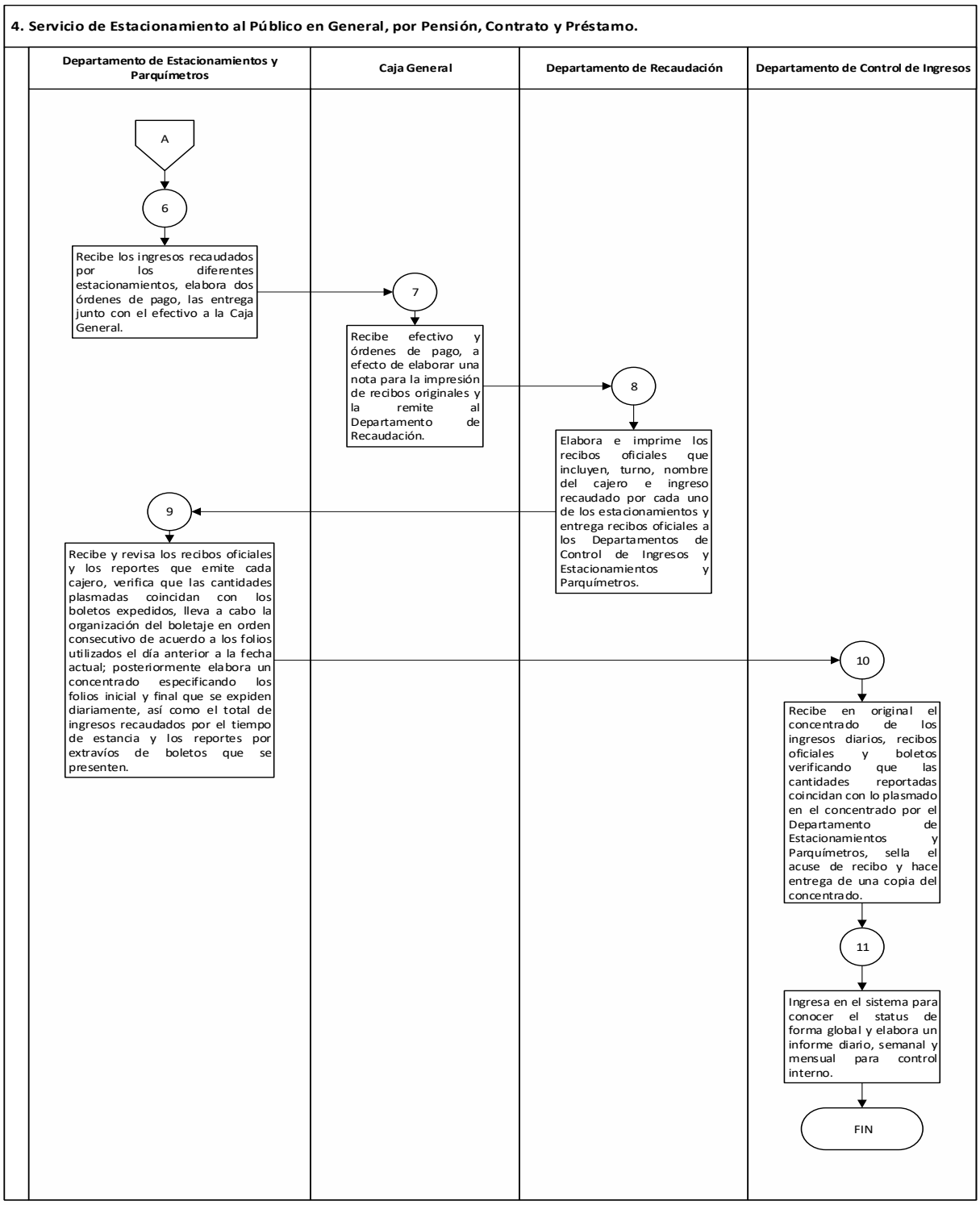
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Elabora oficio dirigido a la Delegación Administrativa para la requisición y compra del boletaje, mismo que será utilizado en los diferentes estacionamientos administrados firmado por la Dirección de Ingresos. |
| **2** | **Delegación Administrativa** | Elabora la requisición y una vez recibidos los boletos los envía por oficio el recibo para el consumo de boletaje al Departamento de Control de Ingresos, notificando que debe acudir por ellos. |
| **3** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Obtiene el recibo para el consumo de boletaje, se dirige al Departamento de Control de Ingresos para solicitar la dotación y posteriormente hacen entrega del mismo a los supervisores de estacionamientos para su debido uso, quienes a su vez firman otro recibo que contiene el consecutivo de cada folio. |
| **4** | **Supervisor de Estacionamientos** | Obtiene la dotación de boletos correspondiente y firma el recibo, los distribuye a los diferentes cajeros de estacionamientos para permitir el acceso a los usuarios, entrega boleto especificando la hora de entrada y efectuar el cobro correspondiente de las horas que el usuario permanece dentro del estacionamiento, de acuerdo a la tarifa establecida para cada uno de ellos, calculado el total a pagar por cada usuario y resguardando el boleto ya utilizado. |
| **5** | **Cajero del Estacionamiento** | Realiza el corte correspondiente al término de cada turno, llena un formato denominado “Reporte de Expedición de Boletaje de Estacionamientos”, firmando al calce la cantidad de boletos que expidió ese día y el total de dinero que cobró por uso del estacionamiento y lo remite al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para efectuar el depósito correspondiente a lo recaudado. |
| **6** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Recibe los ingresos recaudados por los diferentes estacionamientos, elabora dos órdenes de pago, las entrega junto con el efectivo a la Caja General. |
| **7** | **Caja General** | Recibe efectivo y órdenes de pago, a efecto de elaborar una nota para la impresión de recibos originales y la remite al Departamento de Recaudación. |
| **8** | **Departamento de Recaudación** | Elabora e imprime los recibos oficiales que incluyen, turno, nombre del cajero e ingreso recaudado por cada uno de los estacionamientos y entrega recibos oficiales a los Departamentos de Control de Ingresos y Estacionamientos y Parquímetros. |
| **9** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Recibe y revisa los recibos oficiales y los reportes que emite cada cajero, verifica que las cantidades plasmadas coincidan con los boletos expedidos, lleva a cabo la organización del boletaje en orden consecutivo de acuerdo a los folios utilizados del día anterior a la fecha |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | actual; posteriormente elabora un concentrado especificando los folios inicial y final que se expiden diariamente, así como el total de ingresos recaudados por el tiempo de estancia y los reportes por extravíos de boletos que se presenten. |
| **10** | **Departamento de Control de Ingresos** | Recibe en original el concentrado de los ingresos diarios, recibos oficiales y boletos verificando que las cantidades reportadas coincidan con lo plasmado en el concentrado por el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros, sella el acuse de recibo y hace entrega de una copia del concentrado. |
| **11** | | Ingresa en el sistema para conocer el status de forma global y elabora un informe diario, semanal y mensual para control interno. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


4. Servicio de estacionamiento al público en general por pensión, contrato y préstamo.
Departamento de Estacionamientos y Parquímetros
Delegación Administrativa
Supervisor de Estacionamientos
Cajero del Estacionamiento
INICIO
1
Elabora oficio dirigido a la Delegación Administrativa para la requisición y compra del boletaje, mismo que será utilizado en los diferentes estacionamientos administrados firmado por la Dirección de Ingresos.
2
Elabora la requisición y una vez recibidos los boletos los envía por oficio el recibo para el consumo de boletaje al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros, notificando que debe acudir por ellos.
3
Obtiene el recibo para el consumo de boletaje, se dirige al Departamento de Control de Ingresos para solicitar la dotación y posteriormente hacen entrega del mismo a los supervisores de estacionamientos para su debido uso, quienes a su vez firman otro recibo que contiene el consecutivo de cada folio.
4
Obtiene la dotación de boletos correspondiente y firma el recibo, los distribuye a los diferentes cajeros de estacionamientos para permitir el acceso a los usuarios, entrega boleto especificando la hora de entrada y efectuar el cobro correspondiente de las horas que el usuario permanece dentro del estacionamiento, de acuerdo a la tarifa establecida para cada uno de ellos, calculado el total a pagar por cada usuario y resguardando el boleto ya utilizado.
5
Realiza el corte correspondiente al término de cada turno, llena un formato denominado “Reporte de Expedición de Boletaje de Estacionamientos”, firmando al calce la cantidad de boletos que expidió ese día y el total de dinero que cobró por uso del estacionamiento y lo remite al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para efectuar el depósito correspondiente a lo recaudado.
A

## DIAGRAMA:


4. Servicio de Estacionamiento al Público en General, por Pensión, Contrato y Préstamo.
Departamento de Estacionamientos y Parquímetros
Caja General
Departamento de Recaudación
Departamento de Control de Ingresos
A
6
Recibe los ingresos recaudados por los diferentes estacionamientos, elabora dos órdenes de pago, las entrega junto con el efectivo a la Caja General.
7
Recibe efectivo y órdenes de pago, a efecto de elaborar una nota para la impresión de recibos originales y la remite al Departamento de Recaudación.
8
Elabora e imprime los recibos oficiales que incluyen, turno, nombre del cajero e ingreso recaudado por cada uno de los estacionamientos y entrega recibos oficiales a los Departamentos de Control de Ingresos y Estacionamientos y Parquímetros.
9
Recibe y revisa los recibos oficiales y los reportes que emite cada cajero, verifica que las cantidades plasmadas coincidan con los boletos expedidos, lleva a cabo la organización del boletaje en orden consecutivo de acuerdo a los folios utilizados el día anterior a la fecha actual; posteriormente elabora un concentrado especificando los folios inicial y final que se expiden diariamente, así como el total de ingresos recaudados por el tiempo de estancia y los reportes por extravíos de boletos que se presenten.
10
Recibe en original el concentrado de los ingresos diarios, recibos oficiales y boletos verificando que las cantidades reportadas coincidan con lo plasmado en el concentrado por el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros, sella el acuse de recibo y hace entrega de una copia del concentrado.
11
Ingresa en el sistema para conocer el status de forma global y elabora un informe diario, semanal y mensual para control interno.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Servicio de estacionamiento por pensión** |
| **Objetivo:** | Coordinar y controlar el funcionamiento de los estacionamientos como pensiones para brindar un buen servicio a las y los usuarios que se les ha otorgado la prestación del servicio, bajo esta modalidad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Podrán hacer uso de los estacionamientos, todas aquellas personas que les hayan otorgado la prestación del servicio bajo la modalidad de pensión, las cuales deberán apegarse a la normatividad aplicable en la materia, además de cubrir el pago correspondiente dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

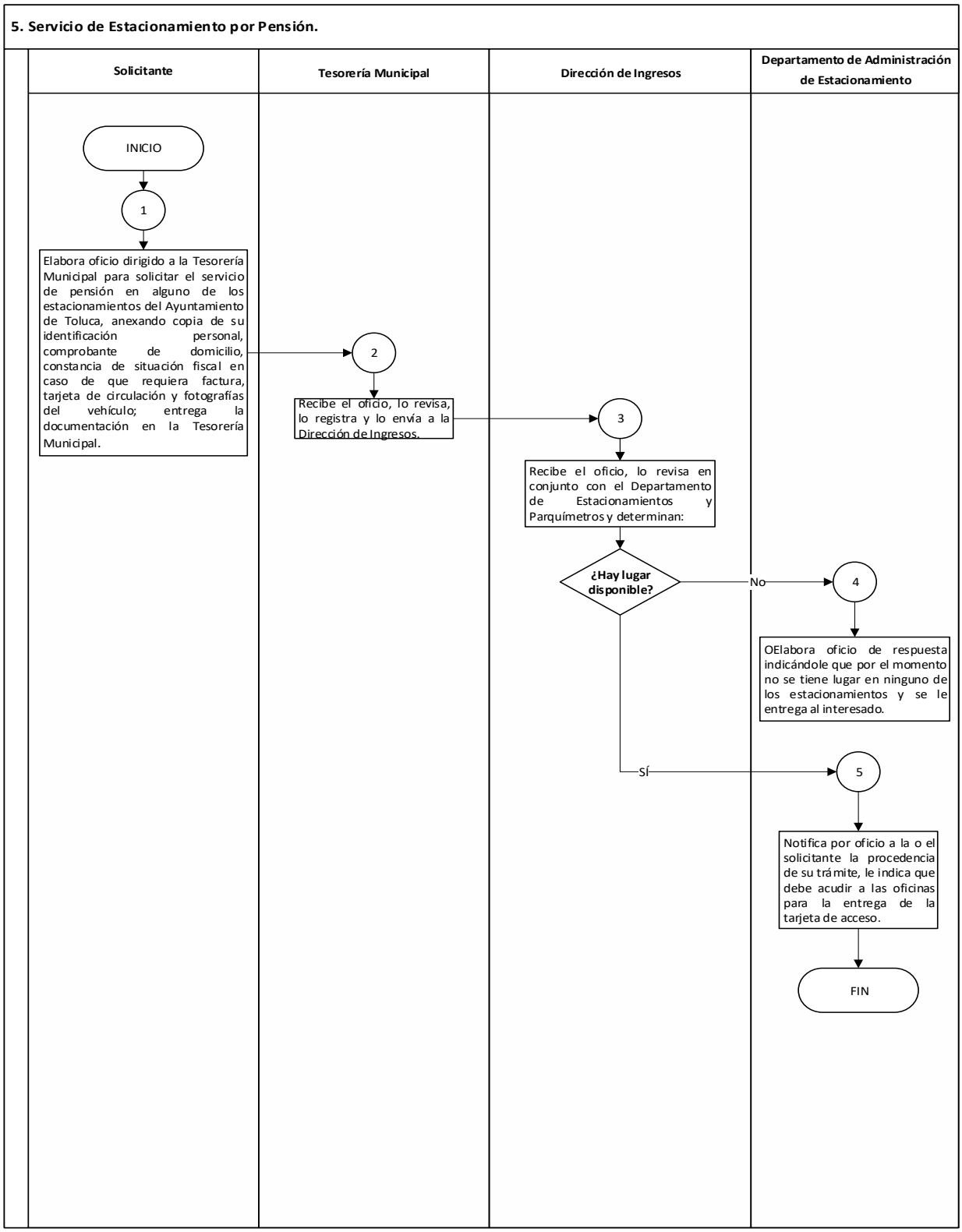
- La o el conductor de la unidad deberá presentar la tarjeta de acceso, que el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros otorga a la o el usuario para poder ingresar en alguno de los estacionamientos asignados.

- La Tesorería Municipal recibirá los pagos emanados de la prestación del servicio de estacionamiento bajo el régimen de pensión; además de llevar el control de dichas transacciones.

**5. Servicio de Estacionamiento por Pensión**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Solicitante** | Elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal para solicitar el servicio de pensión en alguno de los estacionamientos del Ayuntamiento de Toluca, anexando copia de su identificación personal, comprobante de domicilio, constancia de situación fiscal en caso de que requiera factura, tarjeta de circulación y fotografías del vehículo; entrega la documentación en la Tesorería Municipal. |
| 2 | **Tesorería Municipal** | Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos. |
| 3 | **Dirección de Ingresos** | Recibe el oficio, lo revisa en conjunto con el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros y determinan: |
| | | **¿Hay lugar disponible?** |
| 4 | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | **No:**<br>Elabora oficio de respuesta indicándole que por el momento no se tiene lugar en ninguno de los estacionamientos y se le entrega al interesado. |
| 5 | | **Sí:**<br>Notifica por oficio a la o el solicitante la procedencia de su trámite, le indica que debe acudir a las oficinas para la entrega de la tarjeta de acceso. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Servicio de Estacionamiento por Pensión.
Solicitante
Tesorería Municipal
Dirección de Ingresos
Departamento de Administración de Estacionamiento
INICIO
1
Elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal para solicitar el servicio de pensión en alguno de los estacionamientos del Ayuntamiento de Toluca, anexando copia de su identificación personal, comprobante de domicilio, constancia de situación fiscal en caso de que requiera factura, tarjeta de circulación y fotografías del vehículo; entrega la documentación en la Tesorería Municipal.
2
Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos.
3
Recibe el oficio, lo revisa en conjunto con el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros y determinan:
¿Hay lugar disponible?
No
4
OElabora oficio de respuesta indicándole que por el momento no se tiene lugar en ninguno de los estacionamientos y se le entrega al interesado.
Sí
5
Notifica por oficio a la o el solicitante la procedencia de su trámite, le indica que debe acudir a las oficinas para la entrega de la tarjeta de acceso.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Servicio de estacionamiento para funcionarios públicos y vehículos oficiales** |

**Objetivo:** Coordinar y controlar el funcionamiento de los estacionamientos, para brindar un buen servicio a las y los servidores públicos que hacen uso de alguno de los inmuebles que se tienen designados para tal efecto.

## POLÍTICAS APLICABLES

- Podrán hacer uso de los estacionamientos, aquellos servidores públicos que lo requieran y sean autorizados, incluyendo los vehículos oficiales que deban permanecer bajo resguardo, apegándose siempre a los lineamientos de funcionamiento que correspondan.

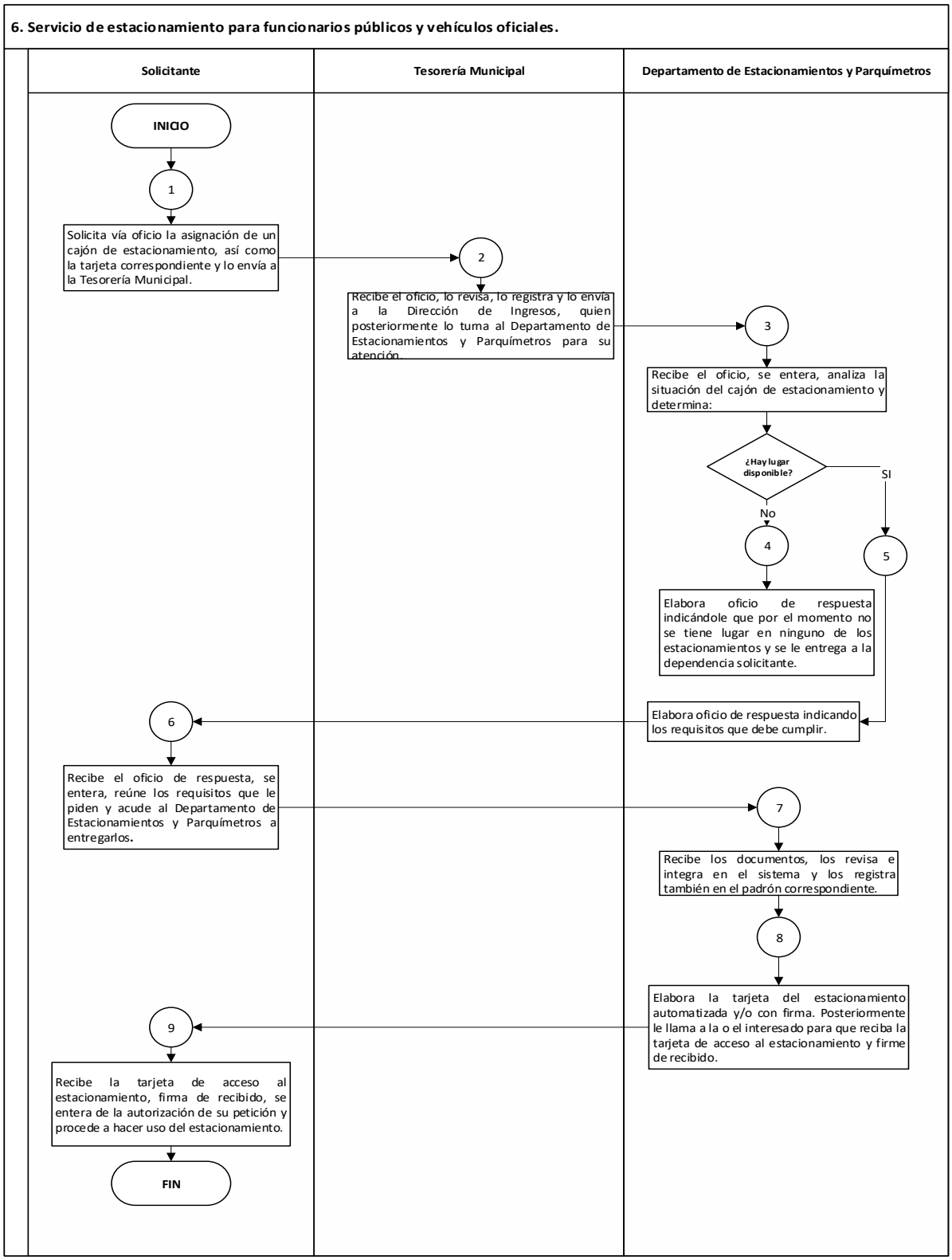
- Las y los funcionarios públicos y/o el conductor de cada vehículo oficial, deberá presentar en todo momento la tarjeta que le otorgó el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para tener acceso en el inmueble que le haya sido asignado.

- Las y los funcionarios públicos deberán de respetar las disposiciones administrativas respecto al uso de los estacionamientos municipales.

**6. Servicio de estacionamiento para funcionarios públicos y vehículos oficiales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Solicita vía oficio la asignación de un cajón de estacionamiento, así como la tarjeta correspondiente y lo envía a la Tesorería Municipal. |
| **2** | **Tesorería Municipal** | Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos, quien posteriormente lo turna al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para su atención. |
| **3** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Recibe el oficio, se entera, analiza la situación del cajón de estacionamiento y determina: |
| | | **¿Hay lugar disponible?** |
| **4** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | **No:**<br>Elabora oficio de respuesta indicándole que por el momento no se tiene lugar en ninguno de los estacionamientos y se le entrega a la dependencia solicitante. |
| **5** | | **Sí:**<br>Elabora oficio de respuesta indicando los requisitos que debe cumplir. |
| **6** | **Solicitante** | Recibe el oficio de respuesta, se entera, reúne los requisitos que le piden y acude al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros a entregarlos. |
| **7** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Recibe los documentos, los revisa e integra el expediente y lo registra en el padrón correspondiente. |
| **8** | | Elabora la tarjeta del estacionamiento automatizada y/o con firma. Posteriormente le llama a la o el interesado para que reciba la tarjeta de acceso al estacionamiento y firme de recibido. |
| **9** | **Solicitante** | Recibe la tarjeta de acceso al estacionamiento, firma de recibido, se entera de la autorización de su petición y procede a hacer uso del estacionamiento. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


6. Servicio de estacionamiento para funcionarios públicos y vehículos oficiales.
Solicitante
Tesorería Municipal
Departamento de Estacionamientos y Parquímetros
INICIO
1
Solicita vía oficio la asignación de un cajón de estacionamiento, así como la tarjeta correspondiente y lo envía a la Tesorería Municipal.
2
Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos, quien posteriormente lo turna al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para su atención.
3
Recibe el oficio, se entera, analiza la situación del cajón de estacionamiento y determina:
¿Hay lugar disponible?
SI
No
4
5
Elabora oficio de respuesta indicándole que por el momento no se tiene lugar en ninguno de los estacionamientos y se le entrega a la dependencia solicitante.
Elabora oficio de respuesta indicando los requisitos que debe cumplir.
6
Recibe el oficio de respuesta, se entera, reúne los requisitos que le piden y acude al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros a entregarlos.
7
Recibe los documentos, los revisa e integra en el sistema y los registra también en el padrón correspondiente.
8
Elabora la tarjeta del estacionamiento automatizada y/o con firma. Posteriormente le llama a la o el interesado para que reciba la tarjeta de acceso al estacionamiento y firme de recibido.
9
Recibe la tarjeta de acceso al estacionamiento, firma de recibido, se entera de la autorización de su petición y procede a hacer uso del estacionamiento.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Servicio de estacionamiento mediante contrato o convenio para personas físicas o morales** |

**Objetivo:** Coordinar y controlar el funcionamiento de los estacionamientos de cobro manual así como los estacionamientos automatizados, para brindar un buen servicio a aquellas organizaciones que lo soliciten, bajo la modalidad de contrato o convenio.

## POLÍTICAS APLICABLES

- Podrán hacer uso de los estacionamientos, cualquier empresa que requiera de la prestación del servicio de estacionamiento, mediante la celebración del contrato o convenio correspondiente, apegándose siempre a los lineamientos de funcionamiento, además de cubrir el pago previamente establecido en dicho instrumento.

- El conductor de cada unidad deberá presentar la tarjeta de acceso.

- La Tesorería Municipal recibirá los pagos y el dinero emanado del servicio de estacionamientos; además de llevar el control de dichas transacciones.

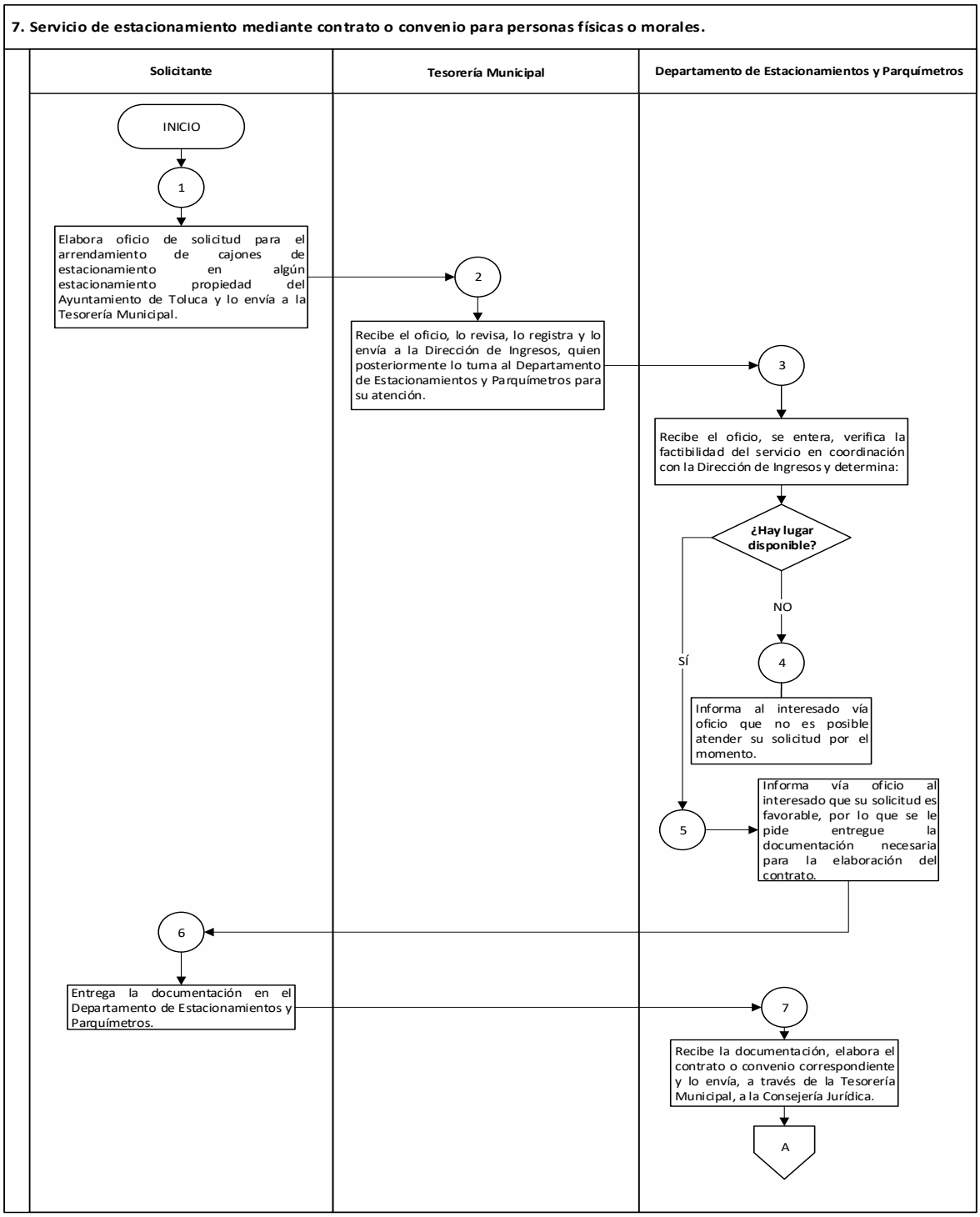
**7. Servicio de estacionamiento mediante contrato o convenio para personas físicas o morales**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Solicitante | Elabora oficio de solicitud para el arrendamiento de cajones de estacionamiento en algún estacionamiento propiedad del Ayuntamiento de Toluca y lo envía a la Tesorería Municipal. |
| 2 | Tesorería Municipal | Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos, quien posteriormente lo turna al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para su atención. |
| 3 | Departamento de Estacionamientos y Parquímetros | Recibe el oficio, se entera, verifica la factibilidad del servicio en coordinación con la Dirección de Ingresos y determina: |
| | | **¿Hay lugar disponible?** |
| 4 | Departamento de Estacionamientos y Parquímetros | **No:** Informa al interesado vía oficio que no es posible atender su solicitud por el momento. |
| 5 | | **Sí:** Informa vía oficio al interesado que su solicitud es favorable, por lo que se le pide entregue la documentación necesaria para la elaboración del contrato. |
| 6 | Solicitante | Entrega la documentación en el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros. |
| 7 | Departamento de Estacionamientos y Parquímetros | Recibe la documentación, elabora el contrato o convenio correspondiente y lo envía, a través de la Tesorería Municipal a la Consejería Jurídica. |
| 8 | Consejería Jurídica | Recibe el oficio con la documentación, la revisa, lo analiza para su validación y envía oficio de respuesta con el convenio o contrato original a la Tesorería Municipal quien a su vez lo remite a la Dirección de Ingresos. |
| 9 | Dirección de Ingresos | Obtiene el original del contrato o convenio, lo envía al interesado vía oficio para su revisión y validación. |
| | | **¿Tiene observaciones?** |
| 10 | Dirección de Ingresos | **No:** Remite a la Tesorería Municipal para su seguimiento. |
| 11 | | **Sí:** Se remite al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para subsanar las observaciones y continuar con procedimiento. |
| 12 | Tesorería Municipal | Recibe contrato o convenio validado y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento para la autorización correspondiente, en cuatro ejemplares originales. |
| 13 | Secretaría del Ayuntamiento | Recibe el oficio y el original del convenio o contrato, gestiona la autorización correspondiente y lo turna a la Dirección de Ingresos quien turna al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros una vez autorizado. |

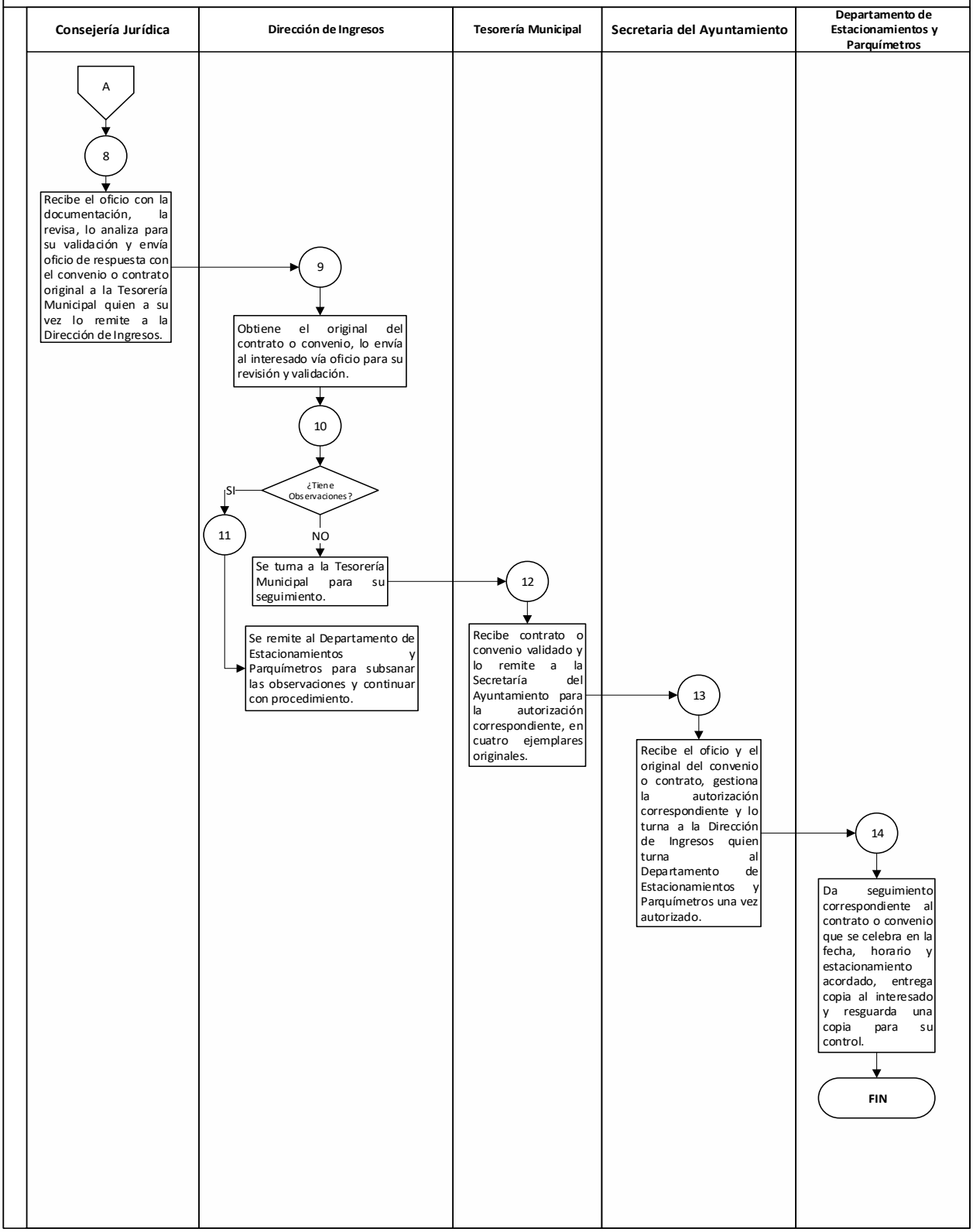
| | | |
|---|---|---|
| **14** | **Departamento de Estacionamientos y Parquímetros** | Da seguimiento correspondiente al contrato o convenio que se celebra en la fecha, horario y estacionamiento acordado, entrega copia al interesado y resguarda una copia para su control. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


7. Servicio de estacionamiento mediante contrato o convenio para personas físicas o morales.
Solicitante
Tesorería Municipal
Departamento de Estacionamientos y Parquímetros
INICIO
1
Elabora oficio de solicitud para el arrendamiento de cajones de estacionamiento en algún estacionamiento propiedad del Ayuntamiento de Toluca y lo envía a la Tesorería Municipal.
2
Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos, quien posteriormente lo turna al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para su atención.
3
Recibe el oficio, se entera, verifica la factibilidad del servicio en coordinación con la Dirección de Ingresos y determina:
¿Hay lugar disponible?
NO
SÍ
4
Informa al interesado vía oficio que no es posible atender su solicitud por el momento.
5
Informa vía oficio al interesado que su solicitud es favorable, por lo que se le pide entregue la documentación necesaria para la elaboración del contrato.
6
Entrega la documentación en el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros.
7
Recibe la documentación, elabora el contrato o convenio correspondiente y lo envía, a través de la Tesorería Municipal, a la Consejería Jurídica.
A

## DIAGRAMA:

**7. Servicio de estacionamiento mediante contrato o convenio para personas físicas o morales.**



## XI. Departamento de Fiscalización

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Procedimiento administrativo de ejecución de créditos fiscales** |
| **Objetivo:** | Recuperar el importe del crédito fiscal a favor del municipio, no cubierto o garantizado en el plazo legal establecido, exigiendo el pago a la o el deudor y en su caso, embargar bienes de su propiedad, para rematarlos, enajenarlos o adjudicarlos a favor del Municipio de Toluca. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal, exigirá el pago de los créditos fiscales a favor del municipio que no hubieren sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos señalados en la ley mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, de conformidad con la legislación fiscal aplicable, lineamientos y circulares que al efecto se emitan.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán recibir para su cobro créditos fiscales que contengan los siguientes requisitos sin excepción, de lo contrario se devolverán a la autoridad impositora:

  - Nombre, denominación o razón social y nombre de la o el representante legal.
  - Documento determinante del crédito con los requisitos siguientes:
    - Papel membretado de la autoridad impositora.
    - Información legible.
    - Firma autógrafa de la o el servidor público.
    - En caso de que sea copia, ésta deberá estar certificada.
    - Fundamentación y motivación.
    - Número de control único.
  - Domicilio dentro de la circunscripción territorial del Municipio de Toluca, que contenga nombre de la calle, número exterior e interior, colonia, población o localidad.
  - Importe expresado en número y letra debiendo de coincidir entre sí. Cuando se refiere a un porcentaje del daño causado, éste debe cuantificarse y expresarse en Unidades de Medida y Actualización, a la fecha en que fueron cometidas las infracciones, deben contener la fecha correspondiente y la cantidad a que equivalgan esas Unidades.
  - Documento que contiene la notificación efectuada conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, cerciorándose de que el mismo contenga los datos correctos de la o el infractor, la descripción del documento que se notifica, el día y hora de la notificación, datos de la autoridad impositora, la mención de si precedió citatorio, así como el nombre y la firma de la persona con la que se atiende la diligencia y nombre y firma de la o el notificador, asentando razón de todas y cada una de las circunstancias observadas en la diligencia de notificación.
  - Documento que contiene el citatorio, cerciorándose que contenga los datos de la o el infractor, el día y hora en que se deje el citatorio, la persona con la que se atiende la

diligencia y los datos de la o el notificador, la descripción del documento que se notifica, el día y hora de la cita para llevar a cabo la notificación, datos de la autoridad impositora, así como el nombre, identificación oficial vigente, firma de la persona que atiende la diligencia, nombre y firma de la o el notificador, asentando razón de todas y cada una de las circunstancias observadas en la diligencia.

- La Tesorería Municipal, deberá iniciar el Procedimiento Administrativo de Ejecución hasta que venza el plazo de treinta días hábiles siguientes a aquel en que haya surtido efectos su notificación, para créditos fiscales federales y quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación de los actos administrativos que determinen un crédito fiscal local.

- La Tesorería Municipal, para hacer efectivo un crédito fiscal exigible y el importe de sus accesorios deberá emitir un mandamiento de ejecución, que deberá estar debidamente fundado y motivado.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, deberá emitir el mandamiento de ejecución al menos con los siguientes requisitos:

  - Nombre y domicilio fiscal de la o el contribuyente.
  - Descripción del origen del crédito fiscal y el importe del mismo.
  - Que esté elaborado con un mismo tipo de letra.
  - Estar fundado con la legislación fiscal correspondiente para el tipo de crédito, ya sea de carácter federal o municipal.
  - Estar debidamente motivado.
  - Importe del crédito fiscal exigible e importe de la actualización y accesorios legales causados, así como el procedimiento para determinarlos, lo cual deberá estar fundado y motivado.
  - Que contenga la designación de las o los notificadores ejecutores.
  - Ostentar el nombre, cargo y firma de la autoridad competente que emite el mandamiento.

- La Tesorería Municipal, deberá emitir en la primera quincena del mes de enero y julio de cada año, los Oficios y/o Constancias de Habilitación, que acredite a los servidores públicos como notificadores ejecutores e interventores, facultándolos para llevar a cabo notificaciones, actos inherentes al Procedimiento Administrativo de Ejecución y embargos, facultades de comprobación fiscal, para el cumplimiento de obligaciones de los contribuyentes que obtengan ingresos por la explotación de eventos públicos, los cuales deberán tener por lo menos los siguientes requisitos:

  - Lugar y fecha de emisión del oficio o constancia de habilitación como notificador ejecutor o interventor.
  - Número de control y número de oficio.
  - Nombre de la o el notificador ejecutor o interventor.
  - Vigencia de la constancia de habilitación.
  - Nombre, cargo y firma de quien expide la constancia de habilitación.

- Fundamento legal que lo faculta para expedir la constancia de habilitación.
- Domicilio y teléfonos de la unidad administrativa que expide la constancia de habilitación.
- Fotografía de la o el notificador ejecutor o interventor.
- Firma de la o el notificador ejecutor o interventor.
- Sello de la unidad administrativa que expide la constancia de habilitación.

- Las notificaciones que deban realizarse en el Procedimiento Administrativo de Ejecución se efectuarán de manera personal, es decir, se entenderán con la persona que deba ser notificada o su representante legal, a falta de ambos, el notificador dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio para que se le espere a una hora fija del día hábil siguiente y de negarse a recibirlo, se efectuará por instructivo que se fijará en la puerta o lugar visible del propio domicilio. Si a quien haya notificarse no atendiere el citatorio, la notificación se hará por conducto de cualquier persona que se encuentre en el domicilio en que se realice la diligencia y de negarse a recibirla, se realizará por instructivo que se fijará en la puerta de ese domicilio. En los casos en los que el domicilio se encontrare cerrado, la citación o notificación se entenderá con el vecino más cercano, debiéndose fijar una copia adicional en la puerta o lugar visible del domicilio.

- El notificador asentará razón de todas y cada una de las circunstancias observadas en la diligencia de notificación, contará con fe pública (fe de hechos) respecto de los datos y circunstancias que asiente y sus actos gozan de presunción de legalidad.

- La Tesorería Municipal, cuando no encuentren a quien deban aplicar el Procedimiento Administrativo de Ejecución, deberá dejar citatorio en el domicilio con quien se encuentre en el mismo, para que espere a una hora fija del día hábil siguiente. En el caso de que en el domicilio referido no se encuentre a persona alguna o bien se niegue a recibirlo, el citatorio podrá dejarse con un vecino o fijarse en la puerta del domicilio donde se practique la diligencia.

- Las o los notificadores ejecutores adscritos a la Tesorería Municipal, deberán efectuar las diligencias en días y horas hábiles que son las comprendidas entre las 7:30 y las 18:00 horas, para créditos fiscales federales y entre las 9:00 y las 18:00 horas para créditos fiscales municipales.

- La Tesorería Municipal, podrá habilitar a las o los notificadores ejecutores e interventores en días y horas inhábiles para que en forma individual o de manera conjunta realicen actos inherentes al Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como visitas de verificación para la determinación del impuesto sobre Diversiones, Juegos y Espectáculos Públicos; cuando la persona con quien se va a practicar la diligencia realice las actividades operaciones por las que deba pagar contribuciones en días u horas inhábiles o hubiere causa urgente que lo exija, expresando cuál sea ésta y las diligencias que hayan de practicarse, notificando al particular interesado.

- Las o los notificadores ejecutores cuando inicien una diligencia en horas hábiles podrán concluirla en horas inhábiles sin afectar su validez, sin interrupción y sin habilitación expresa.

- La Tesorería Municipal, cuando aplique el Procedimiento Administrativo de Ejecución para hacer efectivo el cobro de un crédito fiscal deberá exigir el pago del 2% del total del crédito por concepto de gastos de ejecución por cada una de las siguientes diligencias: Por el requerimiento de pago, por la de embargo y por la de remate, enajenación fuera de remate o adjudicación al fisco, cuando el requerimiento y el embargo se lleven a cabo en una misma diligencia se efectuará un solo cobro por concepto de gastos de ejecución; en el caso de la determinación y requerimiento de pago del Impuesto sobre Diversiones, Juegos y Espectáculos Públicos, se hará efectivo el cobro por la intervención del evento por cada interventor, con el concepto de gastos de ejecución.

- Los gastos de ejecución, por cada una de las diligencias, no podrán ser menores al importe de cinco veces al valor diario de la Unidad de Medida y Actualización, ni exceder de la cantidad equivalente a dos veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización elevada al año, tratándose de créditos estatales y municipales; para créditos fiscales federales el importe no podrá ser inferior a $560.00 pesos ni exceder de $86,460.00 pesos, estos gastos de ejecución serán pagados a los notificadores ejecutores y/o al personal administrativo del Departamento de Fiscalización de la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal, que intervenga en la recuperación del Procedimiento Administrativo de Ejecución, esta distribución de pago será a propuesta del jefe de Departamento de Fiscalización y con autorización de la o el Tesorero Municipal.

- Las o los notificadores ejecutores al momento de realizar la diligencia de requerimiento de pago y de embargo o ampliación de embargo, deberán entregar el mandamiento de ejecución o acuerdo de ampliación de embargo y levantar acta pormenorizada, de la que proporcionarán copia a la persona con quien se entienda la diligencia, por lo menos con los siguientes requisitos: localidad, fecha y hora en que se entendió la diligencia, nombre, cargo y firma de la o el notificador ejecutor, número de oficio de la Constancia de Habilitación, vigencia, nombre y firma de la persona que la expide, anotar si precedió citatorio y de qué fecha, descripción detallada de los bienes, condiciones y funcionamiento. En el caso de embargo de negociaciones se levantará un inventario del activo fijo existente, nombre y firma del depositario o del interventor, finalmente nombre y firma de la persona con quien se entendió la diligencia.

- Las o los notificadores ejecutores deberán proceder al embargo de bienes o negociaciones propiedad de la o el contribuyente; de inmediato después de haber requerido de pago a la o el deudor y en caso de que éste no pruebe en el acto haberlo efectuado.

- El Departamento de Fiscalización a través de las áreas sustantivas que lo integran, podrá solicitar información de bienes que sean susceptibles de embargo a la oficina registral, a la Dirección del Registro Estatal de Vehículos, a las oficinas de catastro correspondientes a su ámbito de competencia territorial y al Instituto de Información e Investigación Geográfica,

Estadística y Catastral del Estado de México (IGECEM), previo a la etapa de embargo de bienes, cuando el monto del crédito sea igual o superior a la cantidad de $50,000.00.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, deberá inscribir en la oficina registral que corresponda, en atención a la naturaleza de los bienes o derechos de que se trate, el embargo de bienes raíces, de derechos reales o de negociaciones.

- Las o los notificadores ejecutores que realicen la diligencia de embargo, deberán darle el derecho a la o el deudor o a la persona con quien se entienda la diligencia de designar dos testigos, si al terminar la diligencia los testigos designados se negaren a firmar, así lo harán constar en el acta, sin que tales circunstancias afecten la legalidad del embargo.

- La o el notificador ejecutor que realice la diligencia de embargo, deberá darle el derecho a la o el deudor o a la persona con quien se entienda la diligencia de designar los bienes que deban embargarse, siempre y cuando sean de fácil realización o venta y lo haga en el siguiente orden:

  - Dinero, metales preciosos y depósitos bancarios.
  - Acciones, bonos, cupones vencidos, valores mobiliarios y en general créditos de inmediato y fácil cobro a cargo de entidades o dependencias de la Federación, Estado o Municipios y de instituciones o empresas de reconocida solvencia.
  - Alhajas y objetos de arte.
  - Frutos o rentas de toda especie.
  - Bienes muebles no comprendidos anteriormente, y
  - Bienes inmuebles, de los que el deudor deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, si dichos bienes reportan cualquier gravamen real, embargo anterior, se encuentran en copropiedad o pertenecen a sociedad conyugal alguna.
  - Negociaciones comerciales, industriales o agrícolas.

- La o el notificador ejecutor podrá señalar los bienes sin sujetarse a lo establecido anteriormente cuando el deudor o la persona con quien se entienda la diligencia; no señale bienes suficientes a juicio de la o el notificador ejecutor o no haya seguido el orden establecido al hacer el señalamiento, cuando teniendo el deudor otros bienes susceptibles de embargo, señale bienes ubicados fuera de la circunscripción de la oficina ejecutora, bienes que ya reporten cualquier gravamen real o algún embargo anterior o bienes de fácil descomposición o deterioro o de materiales inflamables.

- La o el notificador ejecutor deberá considerar que los bienes siguientes quedan exceptuados de embargo:

  - El lecho cotidiano y los vestidos de la o el deudor y de sus familiares.
  - Los muebles de uso indispensable de la o el deudor y de sus familiares, no siendo de lujo, a criterio razonado de la o el notificador ejecutor.
  - Los libros, instrumentos, útiles y mobiliario indispensable para el ejercicio de la profesión, arte u oficio a que se dedique el deudor.

- La maquinaria, enseres y semovientes propios para las operaciones de las negociaciones industriales, comerciales o agrícolas, en cuanto fueren necesarias para su funcionamiento, a criterio razonado de la o el notificador ejecutor, pero podrán ser objeto de embargo con la negociación a que estén destinados.
- Las armas, vehículos y caballos que los militares en servicio deban usar conforme a las leyes.
- Los granos mientras éstos no hayan sido cosechados, pero no los derechos sobre las siembras.
- El derecho de usufructo, pero no los frutos de éste.
- Los derechos de uso o de habitación.
- El patrimonio de familia en los términos que establezcan las leyes, desde su inscripción en la oficina registral correspondiente.
- Los sueldos y salarios.
- Las pensiones de cualquier tipo.
- Los ejidos.

- La o el notificador ejecutor en el acto de la diligencia podrá dejar los bienes o negociaciones embargadas bajo la guarda del o de los depositarios que fueren necesarios, salvo que la Dirección de Ingresos o el Departamento de Fiscalización lo haya designado previamente.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, bajo su responsabilidad, podrán nombrar y remover libremente a los depositarios designados.

- El Departamento de Fiscalización, deberá vigilar que la o el depositario entregue los bienes; en el momento en el que le sean requeridos.

- La o el notificador ejecutor deberá solicitar el auxilio de la fuerza pública y de un cerrajero, para llevar adelante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, cuando el deudor o cualquier otra persona impidiere materialmente el acceso al domicilio de la o el deudor o al lugar en que se encuentran los bienes.

- La Tesorería Municipal, deberá emitir un acuerdo debidamente fundado y motivado para que la o el notificador ejecutor, haga que ante dos testigos sean rotas las cerraduras de las construcciones, edificios o casas señaladas para la traba cuando la persona con quien se entienda la diligencia no abriere las puertas o en los casos en que presuma que existen bienes muebles embargables o bien, no abriere los muebles en los que el ejecutor suponga se guarda dinero, alhajas, objetos de arte u otros bienes embargables.

- La o el notificador ejecutor trabará embargo o ampliación de embargo aun cuando no fuere factible romper o forzar las cerraduras de los muebles cerrados, para lo cual sellará el bien mueble embargado y lo enviará en depósito a la oficina ejecutora para que sea abierto por el deudor o representante legal en un término no mayor de tres días hábiles.

- La Tesorería Municipal a través del Departamento de Fiscalización, en caso de que el deudor o representante legal no se presente a abrir las cerraduras de los bienes que se hayan

sellado para garantizar su inviolabilidad, deberán designar un experto para que los abra, debiendo levantar un acta donde se hará constar el inventario de los bienes y circunstancias de modo, tiempo y lugar de como se haya realizado el acto, dicha acta deberá estar firmada por la o el titular de la Tesorería Municipal, la o el notificador ejecutor, dos testigos y la o el experto designado.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, deberá designar a un experto para que abra las cerraduras de cajas u otros objetos unidos a un inmueble o de difícil transportación de los que no haya sido posible romper o forzar las cerraduras, debiendo de igual forma, hacerlo constar en un acta que esté firmada por la o el titular de la Tesorería Municipal, la o el notificador ejecutor, dos testigos y la o el experto designado.

- La o el notificador ejecutor no deberá practicar el embargo si al estar designando los bienes se opusiera un tercero que demuestre en el mismo acto la propiedad del bien con prueba documental suficiente.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización deberá, allegarse de los documentos exhibidos en el momento de la oposición y si las pruebas no son suficientes ordenará al ejecutor que continué con la diligencia de embargo de bienes, notificando a la o el interesado que puede hacer valer el Recurso Administrativo de Revisión o Juicio de Nulidad para créditos federales o Recurso Administrativo de Inconformidad o el Juicio Administrativo para créditos municipales.

- La Tesorería Municipal y la Dirección de Ingresos deberán remitir de manera inmediata al Departamento de Fiscalización, cualquier información o documento relacionado con los créditos que sean generados por dichas unidades o por otras unidades administrativas.

- Las áreas sustantivas con apoyo del área informática de ingresos darán de alta todos los créditos en el Sistema de Ingresos, ya sea en el padrón de créditos federales o créditos municipales, según sea el caso.

- Las áreas sustantivas con apoyo del área informática de ingresos, deberán mantener actualizado el Sistema de Ingresos, con los trámites derivados del requerimiento de pago y embargo, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del documento determinante o concluida la actuación correspondiente.

- Las y los contribuyentes que soliciten la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución, deberán presentar en copia certificada el documento que acredite que se ha interpuesto algún medio de defensa, mismo que deberá contener el sello legible de recepción por la autoridad correspondiente, así mismo, se deberá presentar el acuerdo admisorio de dicho recurso en el cual se conceda expresamente la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución.

- La o el notificador ejecutor deberá aceptar como identificación oficial de la o el deudor y/o representante legal (original o copia certificada por notario público): la credencial para votar vigente con fotografía o cartilla del Servicio Militar Nacional o pasaporte vigente o licencia

para conducir vigente expedida por el Gobierno del Estado de México o cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública (excepto cédula profesional electrónica) o documento jurídico migratorio (sólo en caso de extranjeros) u original o copia certificada del instrumento notarial en el que conste el poder para suscribir títulos de crédito (poder para actos de dominio).

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, podrá ampliar el embargo en cualquier momento del procedimiento administrativo de ejecución, cuando se estime que los bienes embargados son insuficientes para cubrir el crédito fiscal o cuando por circunstancias ajenas a la autoridad no sea posible determinar su valor, debiendo fundar y motivar el criterio o circunstancia correspondiente.

- La Dirección de Ingresos a través del Departamento de Fiscalización, deberá verificar que los avalúos y los remates se realicen de conformidad con la legislación fiscal, lineamientos y circulares que al efecto se emitan. Las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización, deberán darle el seguimiento a la recuperación del importe de los créditos adeudados.

- El Departamento de Fiscalización deberá realizar la subasta de créditos fiscales municipales, en el local de la oficina ejecutora o el lugar que para tal efecto se establezca.

- El Departamento de Fiscalización deberá convocar a remate, al día siguiente de haber quedado firme el avalúo notificado al embargado, en una fecha fijada dentro de los 20 días hábiles siguientes.

- El Departamento de Fiscalización deberá publicar la convocatoria de remate cuando menos cinco días hábiles antes de la fecha de su realización que fijará en sitio visible y usual de la Tesorería Municipal y en los lugares públicos que se estimen convenientes y se publicará en el Periódico Oficial dos veces consecutivas.

- El Departamento de Fiscalización deberá citar a la o el ejecutado, para que, dentro de un plazo de cinco días, otorgue y firme la escritura de venta correspondiente, informándole de que, si no lo hace, la o el jefe de la oficina ejecutora lo hará en su rebeldía.

- Las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización, deberán mantener actualizado, los padrones internos con los trámites derivados del requerimiento de pago y embargo, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del documento determinante o concluida la actuación correspondiente.

**1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Tesorería Municipal** | Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente que contiene el crédito municipal o federal de las distintas autoridades impositoras y turna a la Dirección de Ingresos. |
| **2** | **Dirección de Ingresos** | Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente del crédito y determina la recuperación del crédito y lo turna al Departamento de Fiscalización. |
| **3** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe oficio de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de ejecución en conjunto con expediente completo del crédito; previo análisis de la documentación remitida se asigna número de expediente interno, lo archiva y lo registra en padrones internos de cada área. |
| **4** | | Revisa el importe del crédito y determina: |
| | | **¿Es mayor a $ 50, 000.00?** |
| **5** | **Departamento de Fiscalización** | **Sí:**<br>Podrá realizar oficios de solicitud de información a las unidades administrativas (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la oficina registral correspondiente a su jurisdicción, a la Dirección del Registro Estatal de Vehículos, a las oficinas de catastro correspondientes al ámbito de su competencia y al Instituto de la Función Registral del Estado de México) para obtener información de bienes susceptibles de embargo, los turna a la Dirección de Ingresos para firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| **6** | **Dirección de Ingresos** | Recibe oficios de solicitud de información revisa, rubrica y envía para firma de la Tesorería Municipal y devuelve al Departamento de Fiscalización. |
| **7** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe oficios de solicitud de información firmados, genera copia para el acuse de recibo, envía a las unidades administrativas y espera acuses de recibo de los oficios. |
| **8** | | Recibe acuses de los oficios de solicitud de información y los archiva en el expediente del crédito, actualiza el Sistema de Ingresos espera oficios de respuesta de las distintas unidades administrativas. |
| | | **¿Recibió respuesta?** |
| **9** | **Departamento de Fiscalización** | **No:**<br>Elabora oficios de seguimiento, en caso de que no se proporcione la respuesta correspondiente dentro de los cinco días hábiles siguientes en que se presente, espera respuesta dentro de los tres días hábiles siguientes, si transcurrido el plazo no recibe respuesta, realiza llamada telefónica para obtener la información. Actualiza el Sistema de Ingresos. |
| **10** | | **Sí:** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | Departamento de Fiscalización | Realiza una nota de los bienes susceptibles de embargo, en caso de que existan y la archiva temporalmente. |
| 11 | | **NO 1:**<br>Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva los oficios de respuesta de las distintas unidades administrativas en el expediente del crédito, determina la actualización del crédito y accesorios. |
| 12 | | Elabora Mandamiento de Ejecución y entrega para rúbrica de la o el titular de la Dirección de Ingresos. |
| 13 | Dirección de Ingresos | Recibe Mandamiento de Ejecución, rubrica y envía para firma de la Tesorería Municipal y devuelve al Departamento de Fiscalización. |
| 14 | Departamento de Fiscalización | Obtiene los cuatro tantos del convenio o contrato, el cual envía a la Dirección de Ingresos. |
| 15 | Notificador Ejecutor | Recibe Mandamiento de Ejecución original con su acuse de recibo y nota de bienes susceptibles de embargo; prepara Oficio de Comisión y/o Constancia de Habilitación previamente expedida por la Tesorería Municipal, Citatorio, Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, Acta Circunstanciada de Hechos e Informe de Asunto no Diligenciado. |
| 16 | | Acude al domicilio señalado en el Mandamiento de Ejecución original para llevar a cabo la diligencia de Requerimiento de Pago y Embargo y determina: |
| | | **¿Es el domicilio del contribuyente?** |
| 17 | Notificador ejecutor | **No:**<br>Requisita Acta Circunstanciada de Hechos e Informe de Asunto no Diligenciado y entrega al área sustantiva correspondiente del Departamento de Fiscalización junto con el Mandamiento de Ejecución original con su acuse de recibo y en su caso, nota de bienes susceptibles de embargo. |
| 18 | Departamento de Fiscalización (áreas sustantivas) | Recibe Informe de Asunto no Diligenciado, Acta Circunstanciada de Hechos, Mandamiento de Ejecución original con su acuse de recibo y nota de bienes susceptibles de embargo en su caso, complementa el formato Control de Documentos asignados a las o los Notificadores Ejecutores, actualiza padrones internos de cada área sustantiva, archiva el informe, acta, mandamiento y nota en el expediente del crédito fiscal. |
| 19 | Notificador ejecutor | **Sí:**<br>Solicita la presencia de la o el deudor o representante legal a quien abra la puerta y determina: |
| | | **¿Se encuentra el deudor?** |
| 20 | Notificador ejecutor | **No:**<br>Elabora citatorio en original y copia, para que la o el deudor o representante legal espere a una hora fija del día hábil siguiente, entrega citatorio original a la persona que se encuentre en el domicilio, o bien si no lo recibe, lo pega en el acceso principal o lo deja con el vecino más cercano, tomando en consideración las excepciones para entregarlo, |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | dependiendo si es un crédito federal o municipal y se presenta nuevamente el día y hora señalado en el domicilio. |
| **21** | | Acude al domicilio, al día hábil siguiente solicita nuevamente la presencia de la o el deudor o de su representante legal, si no se encuentra, inicia la diligencia con quien se encuentre en el domicilio (mayor de edad). |
| **22** | | **Sí:**<br>Muestra su Constancia de Habilitación, solicita se identifique la persona que atienda la diligencia y expone el motivo de su visita, lo cual asentará en el Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, que redactará en original y copia, posteriormente determina: |
| | | **¿Realizó el pago previamente?** |
| **23** | | **Sí:**<br>Solicita el original del recibo de pago efectuado, verifica que el crédito sea el mismo que se esté requiriendo y el monto cubierto sea acorde, solicita copia simple de dichos documentos y elabora Acta Circunstanciada de Hechos, para asentar la razón del porqué no se realizó la diligencia. |
| **24** | **Notificador Ejecutor** | Entrega al Departamento de Fiscalización copia del recibo de pago, o bien, información contenida en el mismo, Acta Circunstanciada de Hechos y Mandamiento de Ejecución original con su acuse, nota de bienes susceptibles de embargo, en su caso, y copia del citatorio si lo hubo. |
| **25** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe copia del recibo de pago o información del mismo, así como documentación generada, llena Formato Control de Documentos Entregados a las y los notificadores ejecutores para su archivo y control. |
| **26** | | Valida el pago en el Sistema de Ingresos y en los casos que no estén registrados los da de alta en el sistema. |
| **27** | **Notificador ejecutor** | **No:**<br>Consulta a la o el contribuyente si interpuso algún medio de defensa: |
| | | **¿Existe algún medio de defensa?** |
| **28** | **Notificador ejecutor** | **Sí:**<br>Solicita el original y copia del escrito con el que se interpuso o promovió el medio de defensa y del Acuerdo Admisorio (copia certificada) para su trámite en el que se conceda expresamente la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución, coteja las copias con los originales, retiene copias y devuelve los originales a la o el contribuyente, verifica el carácter del crédito y corrobora si se garantizó el interés fiscal. |
| | | **¿Se garantizó?** |
| **29** | | **Sí:**<br>Suspende el procedimiento administrativo de ejecución, actualiza el Sistema de Ingresos con la clave correspondiente a crédito impugnado y garantizado y espera resolución que ponga fin al medio de defensa. |
| **30** | | **No:** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | Notificador ejecutor | Embarga los bienes por ser un crédito exigible, porque no se cubrió y no se garantizó en el plazo establecido. Solicita el acceso y en caso de que se negara el deudor, se hará uso de la fuerza pública, previo oficio de solicitud para el apoyo a la o al jefe de la Policía Municipal. |
| **31** | | Solicita a la o el deudor designe dos testigos y los bienes a embargar, considerando los bienes exceptuados de embargo. En el caso de que el deudor se niegue a designar bienes o no se sujete al orden establecido, señalará los bienes, embargando, si es posible, los bienes descritos en la nota de bienes susceptibles de embargo, lo que asentará en el Acta de Requerimiento de Pago y Embargo. |
| **32** | | Designa a la o el depositario de los bienes, lo asienta en el acta y la concluye solicitando la firma de las personas participantes en la diligencia: Depositaria, deudor, representante legal o persona con la que se entiende la diligencia y en su caso testigos. |
| **33** | | Entrega a la o el deudor, representante legal o persona que haya atendido la diligencia, el original del Mandamiento de Ejecución (quedándose con una copia para su expediente) y la copia del Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, para su conocimiento. Entrega los acuses al Departamento de Fiscalización. |
| **34** | | Traslada los bienes a la bodega de bienes embargados, los entrega a la o el responsable de la misma, con una copia del Acta de Requerimiento de Pago y Embargo. Recibe formato de Orden de Ingreso de Bienes Embargados y se le asigna un número de inventario. |
| **35** | | Entrega al Departamento de Fiscalización el expediente que contiene copia del Mandamiento de Ejecución firmado de recibido por el deudor, original del Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, copia del citatorio si lo hubo, nota de bienes susceptibles de embargo y formato de Orden de Ingreso de Bienes Embargados. |
| **36** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe documentos y registra su recepción en el formato Control de Documentos Entregados a las y los Notificadores Ejecutores, archivándolo para su control. |
| **37** | | Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva el mandamiento, el acta y el citatorio, si lo hubo, en el expediente del crédito fiscal y revisa: |
| | | **¿Qué tipo de bien fue embargado?** |
| **38** | **Departamento de Fiscalización** | **BIENES INMUEBLES:** Elabora oficio de Solicitud de Inscripción de Embargo a la oficina registral correspondiente, genera copia del Mandamiento de Ejecución y de la diligencia de Requerimiento de Pago y Embargo, entrega a la Dirección de Ingresos para rúbrica y envío a la Tesorería Municipal para firma y certificación. |
| **39** | **Dirección de Ingresos** | Recibe oficio, revisa y rubrica y envía a la Tesorería Municipal para su firma y certificación de las copias, devuelve al Departamento de Fiscalización. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **40** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe oficio de Solicitud de Inscripción de Embargo y copias certificadas y los presenta ante a la oficina registral correspondiente. Obtiene la boleta de trámite de inscripción de embargo turnándola al área sustantiva correspondiente. |
| **41** | | Recibe la boleta y archiva, actualiza el Sistema de Ingresos y espera el documento que avale la inscripción. |
| **42** | | Canjea la boleta de trámite de inscripción de embargo y obtiene el documento que acredita que el bien inmueble fue inscrito. |
| **43** | | Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva el comprobante de la inscripción. |
| **44** | | **BIENES MUEBLES:**<br>Elabora Relación de Diligencias de Requerimiento de Pago y Embargo y solicita el avalúo de los bienes. (Avalúo de Bienes Muebles e Inmuebles) |
| **45** | | Obtiene el avalúo y determina: |
| | | **¿Son suficientes para cubrir el crédito fiscal?** |
| **46** | **Departamento de Fiscalización** | **Sí:**<br>Remate de Bienes Muebles. |
| **47** | | **No:**<br>Elabora Acuerdo y Acta de Ampliación de Embargo. Genera reporte del Sistema de Ingresos de los embargos realizados. |
| **48** | | Integra el acta de embargo o ampliación de embargo al expediente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

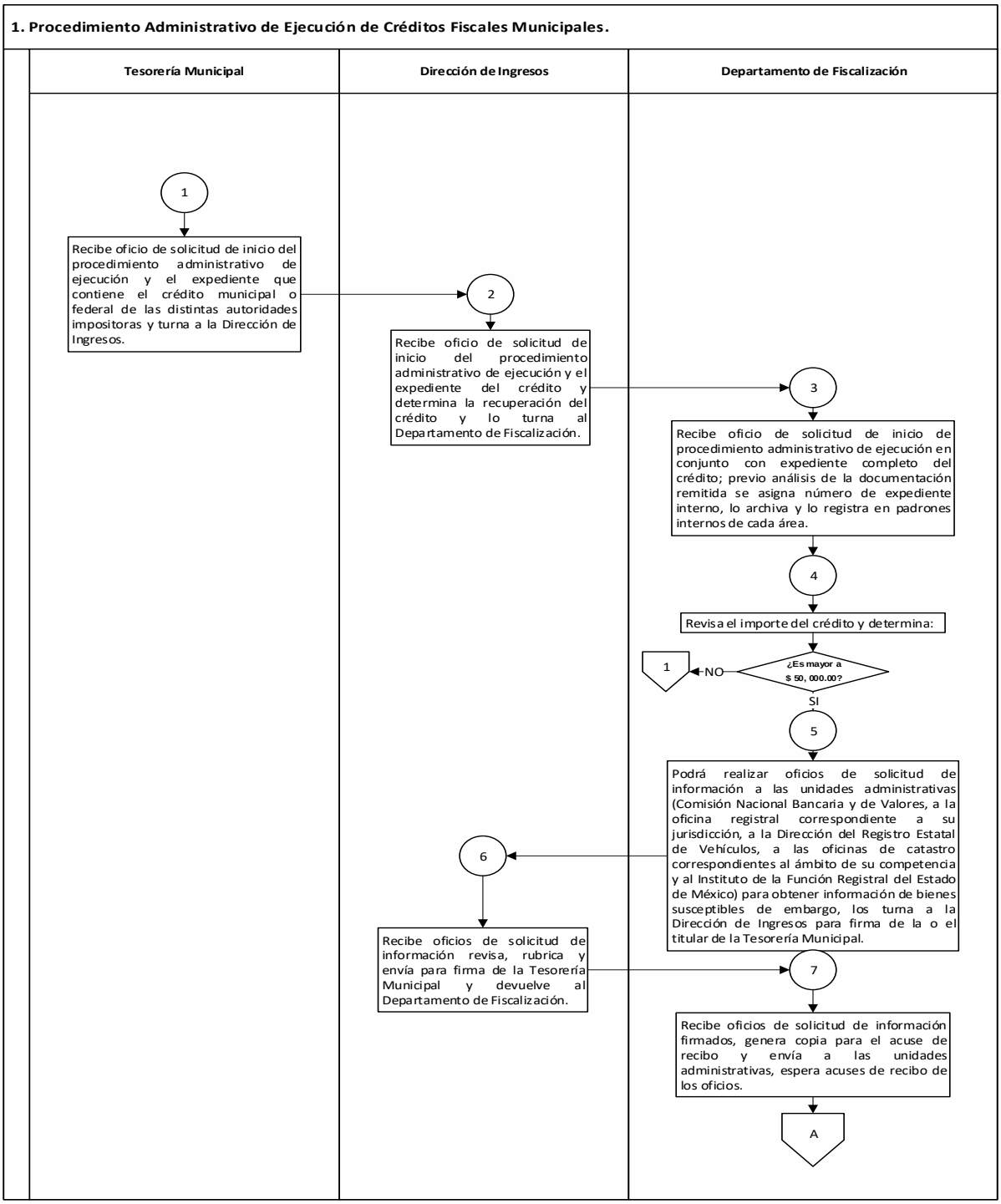
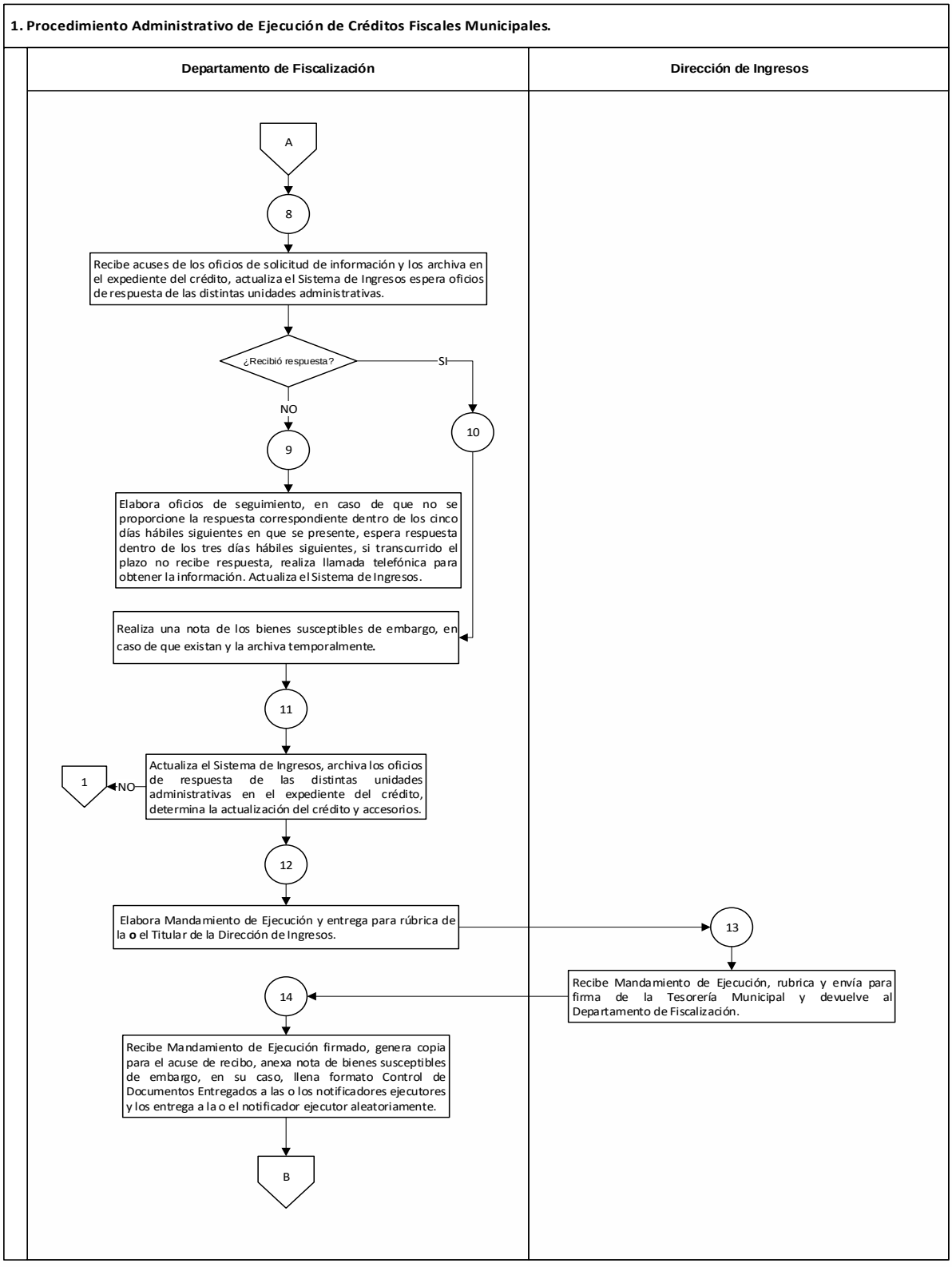
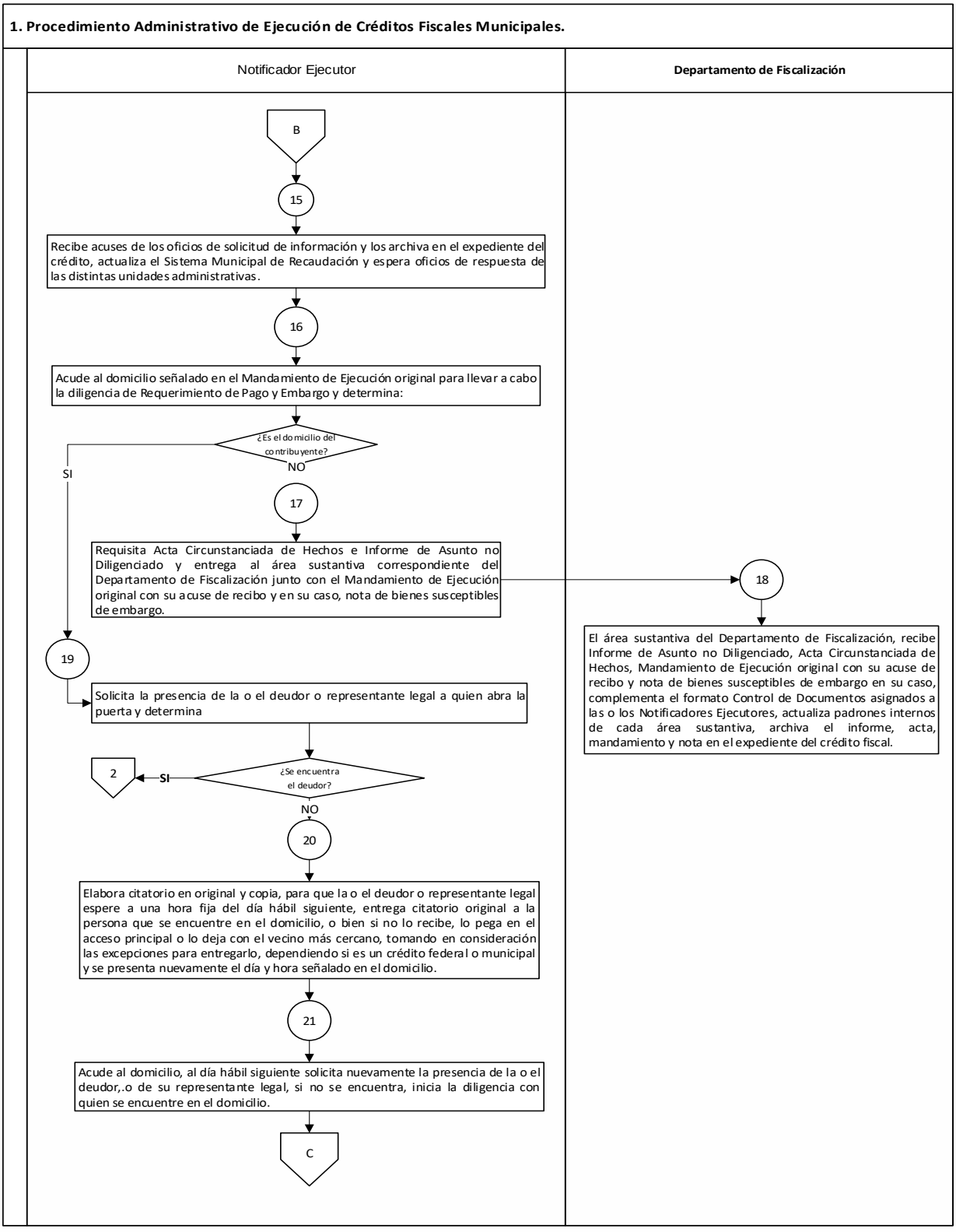

1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Tesorería Municipal
Dirección de Ingresos
Departamento de Fiscalización
1
Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente que contiene el crédito municipal o federal de las distintas autoridades impositoras y turna a la Dirección de Ingresos.
2
Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente del crédito y determina la recuperación del crédito y lo turna al Departamento de Fiscalización.
3
Recibe oficio de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de ejecución en conjunto con expediente completo del crédito; previo análisis de la documentación remitida se asigna número de expediente interno, lo archiva y lo registra en padrones internos de cada área.
4
Revisa el importe del crédito y determina:
¿Es mayor a $ 50, 000.00?
NO
1
SI
5
Podrá realizar oficios de solicitud de información a las unidades administrativas (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la oficina registral correspondiente a su jurisdicción, a la Dirección del Registro Estatal de Vehículos, a las oficinas de catastro correspondientes al ámbito de su competencia y al Instituto de la Función Registral del Estado de México) para obtener información de bienes susceptibles de embargo, los turna a la Dirección de Ingresos para firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
6
Recibe oficios de solicitud de información revisa, rubrica y envía para firma de la Tesorería Municipal y devuelve al Departamento de Fiscalización.
7
Recibe oficios de solicitud de información firmados, genera copia para el acuse de recibo y envía a las unidades administrativas, espera acuses de recibo de los oficios.
A

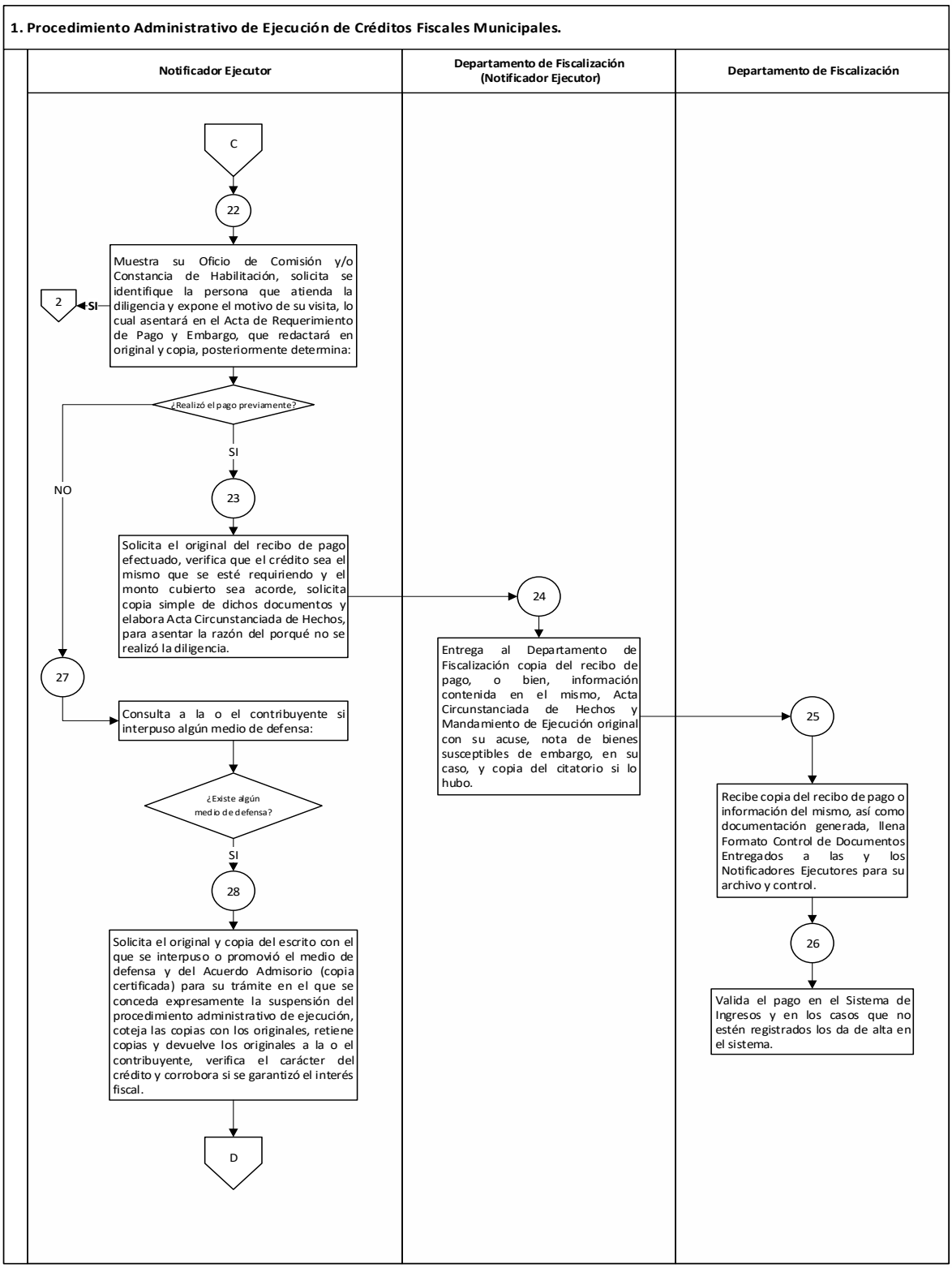
**DIAGRAMA:**


1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Departamento de Fiscalización
Dirección de Ingresos
A
8
Recibe acuses de los oficios de solicitud de información y los archiva en el expediente del crédito, actualiza el Sistema de Ingresos espera oficios de respuesta de las distintas unidades administrativas.
¿Recibió respuesta?
SI
NO
10
9
Elabora oficios de seguimiento, en caso de que no se proporcione la respuesta correspondiente dentro de los cinco días hábiles siguientes en que se presente, espera respuesta dentro de los tres días hábiles siguientes, si transcurrido el plazo no recibe respuesta, realiza llamada telefónica para obtener la información. Actualiza el Sistema de Ingresos.
Realiza una nota de los bienes susceptibles de embargo, en caso de que existan y la archiva temporalmente.
11
1
NO
Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva los oficios de respuesta de las distintas unidades administrativas en el expediente del crédito, determina la actualización del crédito y accesorios.
12
Elabora Mandamiento de Ejecución y entrega para rúbrica de la o el Titular de la Dirección de Ingresos.
13
Recibe Mandamiento de Ejecución, rubrica y envía para firma de la Tesorería Municipal y devuelve al Departamento de Fiscalización.
14
Recibe Mandamiento de Ejecución firmado, genera copia para el acuse de recibo, anexa nota de bienes susceptibles de embargo, en su caso, llena formato Control de Documentos Entregados a las o los notificadores ejecutores y los entrega a la o el notificador ejecutor aleatoriamente.
B

## DIAGRAMA:

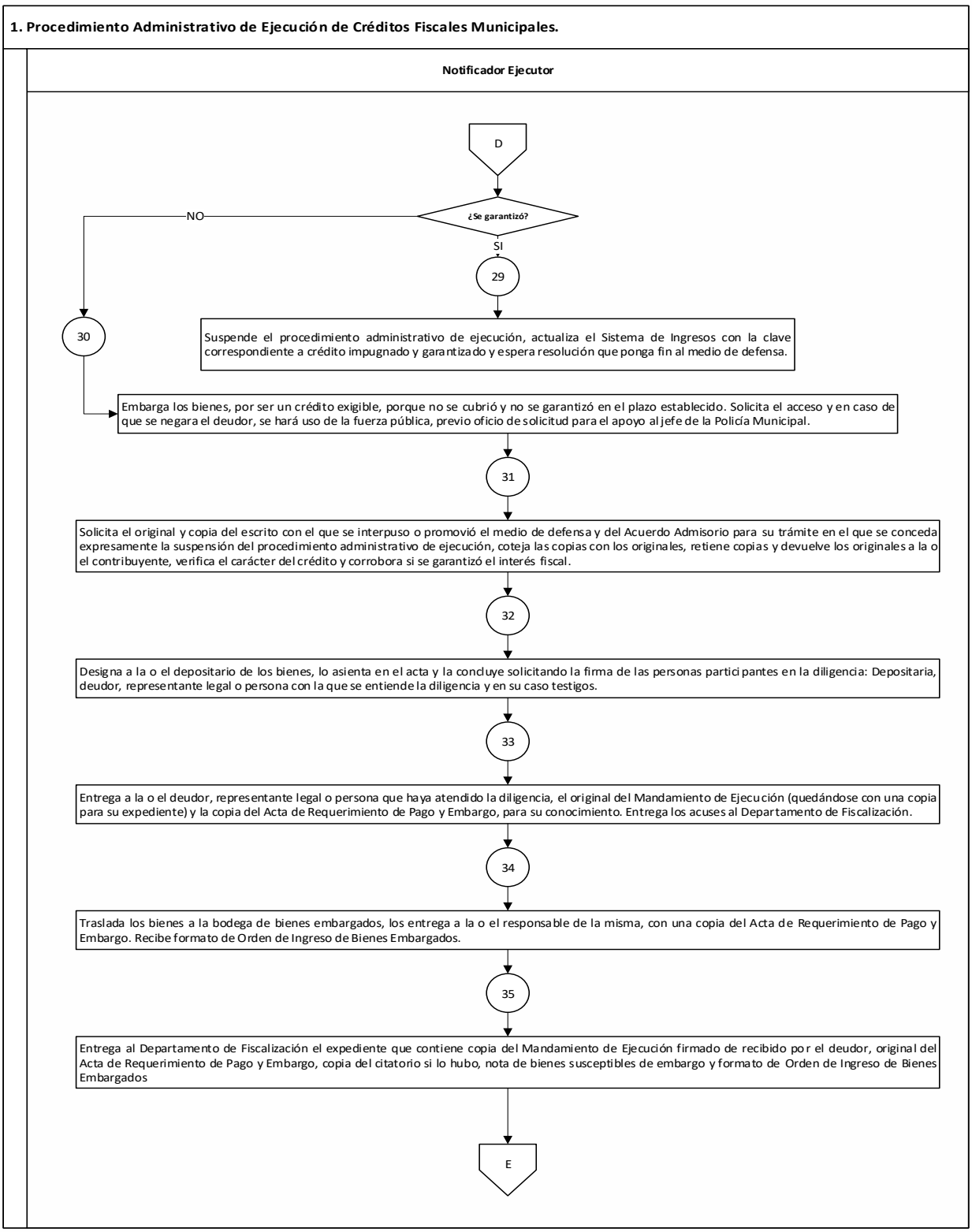

1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Notificador Ejecutor
Departamento de Fiscalización
B
15
Recibe acuses de los oficios de solicitud de información y los archiva en el expediente del crédito, actualiza el Sistema Municipal de Recaudación y espera oficios de respuesta de las distintas unidades administrativas.
16
Acude al domicilio señalado en el Mandamiento de Ejecución original para llevar a cabo la diligencia de Requerimiento de Pago y Embargo y determina:
¿Es el domicilio del contribuyente?
NO
SI
17
Requisita Acta Circunstanciada de Hechos e Informe de Asunto no Diligenciado y entrega al área sustantiva correspondiente del Departamento de Fiscalización junto con el Mandamiento de Ejecución original con su acuse de recibo y en su caso, nota de bienes susceptibles de embargo.
18
El área sustantiva del Departamento de Fiscalización, recibe Informe de Asunto no Diligenciado, Acta Circunstanciada de Hechos, Mandamiento de Ejecución original con su acuse de recibo y nota de bienes susceptibles de embargo en su caso, complementa el formato Control de Documentos asignados a las o los Notificadores Ejecutores, actualiza padrones internos de cada área sustantiva, archiva el informe, acta, mandamiento y nota en el expediente del crédito fiscal.
19
Solicita la presencia de la o el deudor o representante legal a quien abra la puerta y determina
¿Se encuentra el deudor?
SI
2
NO
20
Elabora citatorio en original y copia, para que la o el deudor o representante legal espere a una hora fija del día hábil siguiente, entrega citatorio original a la persona que se encuentre en el domicilio, o bien si no lo recibe, lo pega en el acceso principal o lo deja con el vecino más cercano, tomando en consideración las excepciones para entregarlo, dependiendo si es un crédito federal o municipal y se presenta nuevamente el día y hora señalado en el domicilio.
21
Acude al domicilio, al día hábil siguiente solicita nuevamente la presencia de la o el deudor,.o de su representante legal, si no se encuentra, inicia la diligencia con quien se encuentre en el domicilio.
C

## DIAGRAMA:


1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Notificador Ejecutor
Departamento de Fiscalización (Notificador Ejecutor)
Departamento de Fiscalización
C
22
Muestra su Oficio de Comisión y/o Constancia de Habilitación, solicita se identifique la persona que atienda la diligencia y expone el motivo de su visita, lo cual asentará en el Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, que redactará en original y copia, posteriormente determina:
2
SI
¿Realizó el pago previamente?
SI
NO
23
Solicita el original del recibo de pago efectuado, verifica que el crédito sea el mismo que se esté requiriendo y el monto cubierto sea acorde, solicita copia simple de dichos documentos y elabora Acta Circunstanciada de Hechos, para asentar la razón del porqué no se realizó la diligencia.
24
Entrega al Departamento de Fiscalización copia del recibo de pago, o bien, información contenida en el mismo, Acta Circunstanciada de Hechos y Mandamiento de Ejecución original con su acuse, nota de bienes susceptibles de embargo, en su caso, y copia del citatorio si lo hubo.
25
Recibe copia del recibo de pago o información del mismo, así como documentación generada, llena Formato Control de Documentos Entregados a las y los Notificadores Ejecutores para su archivo y control.
26
Valida el pago en el Sistema de Ingresos y en los casos que no estén registrados los da de alta en el sistema.
27
Consulta a la o el contribuyente si interpuso algún medio de defensa:
¿Existe algún medio de defensa?
SI
28
Solicita el original y copia del escrito con el que se interpuso o promovió el medio de defensa y del Acuerdo Admisorio (copia certificada) para su trámite en el que se conceda expresamente la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución, coteja las copias con los originales, retiene copias y devuelve los originales a la o el contribuyente, verifica el carácter del crédito y corrobora si se garantizó el interés fiscal.
D

## DIAGRAMA:

**1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.**



## DIAGRAMA:

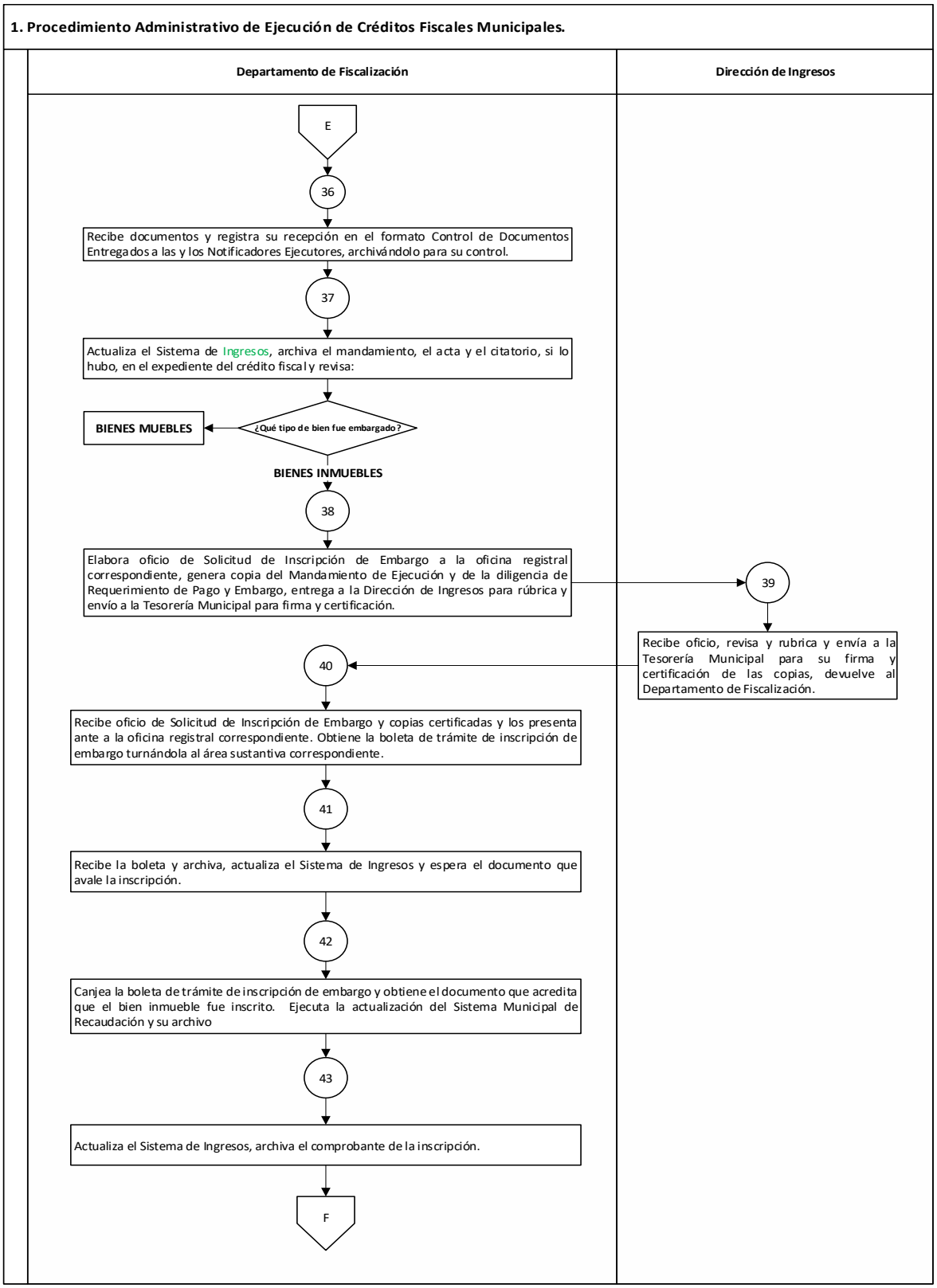
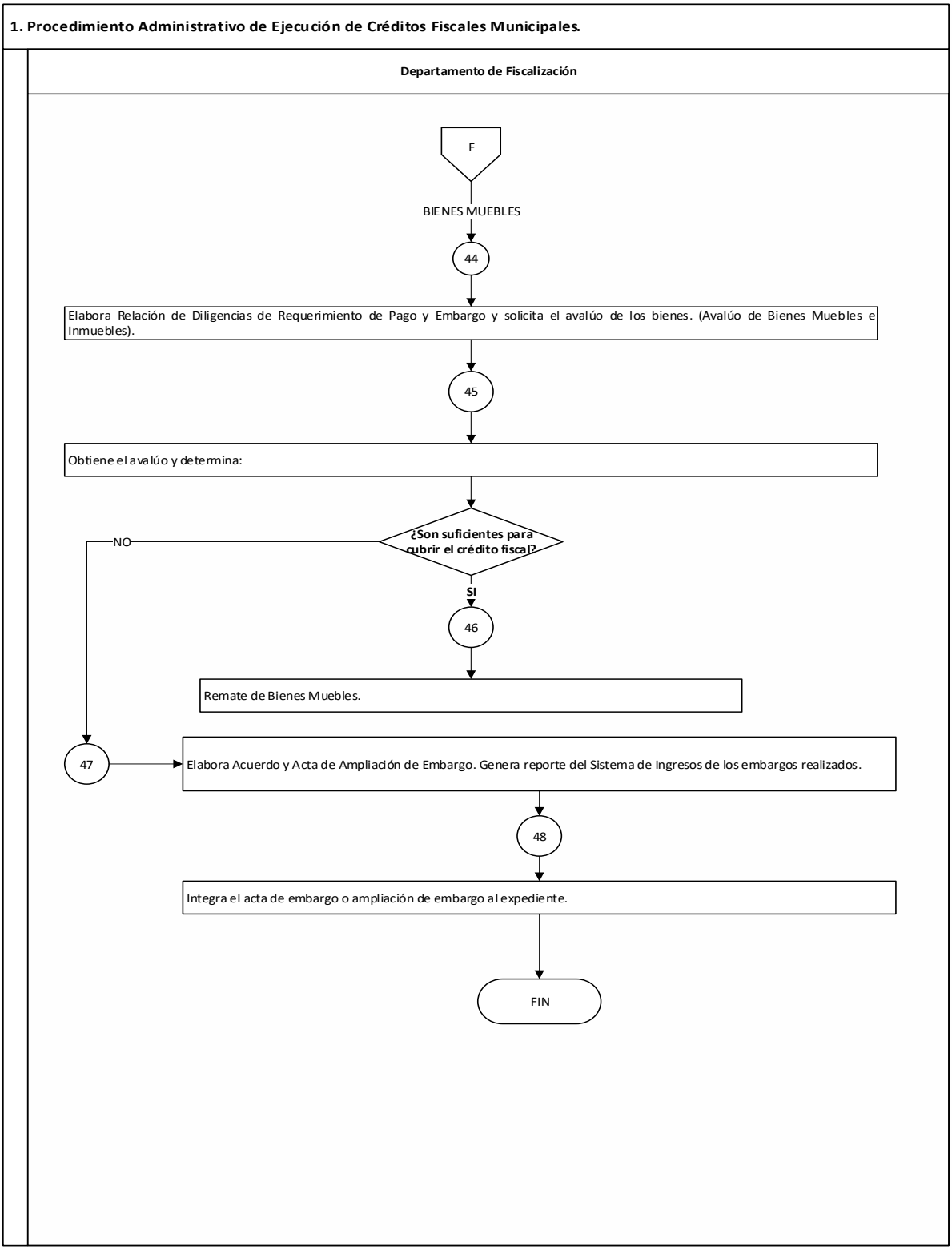

1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Departamento de Fiscalización
Dirección de Ingresos
E
36
Recibe documentos y registra su recepción en el formato Control de Documentos Entregados a las y los Notificadores Ejecutores, archivándolo para su control.
37
Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva el mandamiento, el acta y el citatorio, si lo hubo, en el expediente del crédito fiscal y revisa:
¿Qué tipo de bien fue embargado?
BIENES MUEBLES
BIENES INMUEBLES
38
Elabora oficio de Solicitud de Inscripción de Embargo a la oficina registral correspondiente, genera copia del Mandamiento de Ejecución y de la diligencia de Requerimiento de Pago y Embargo, entrega a la Dirección de Ingresos para rúbrica y envío a la Tesorería Municipal para firma y certificación.
39
Recibe oficio, revisa y rubrica y envía a la Tesorería Municipal para su firma y certificación de las copias, devuelve al Departamento de Fiscalización.
40
Recibe oficio de Solicitud de Inscripción de Embargo y copias certificadas y los presenta ante a la oficina registral correspondiente. Obtiene la boleta de trámite de inscripción de embargo turnándola al área sustantiva correspondiente.
41
Recibe la boleta y archiva, actualiza el Sistema de Ingresos y espera el documento que avale la inscripción.
42
Canjea la boleta de trámite de inscripción de embargo y obtiene el documento que acredita que el bien inmueble fue inscrito. Ejecuta la actualización del Sistema Municipal de Recaudación y su archivo
43
Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva el comprobante de la inscripción.
F

**DIAGRAMA:**


1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Departamento de Fiscalización
F
BIENES MUEBLES
44
Elabora Relación de Diligencias de Requerimiento de Pago y Embargo y solicita el avalúo de los bienes. (Avalúo de Bienes Muebles e Inmuebles).
45
Obtiene el avalúo y determina:
¿Son suficientes para cubrir el crédito fiscal?
NO
SI
46
Remate de Bienes Muebles.
47
Elabora Acuerdo y Acta de Ampliación de Embargo. Genera reporte del Sistema de Ingresos de los embargos realizados.
48
Integra el acta de embargo o ampliación de embargo al expediente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Seguimiento a contribuyentes no localizados** |
| **Objetivo:** | Ejecutar acciones de localización de las y los contribuyentes o de sus bienes, mediante el seguimiento correspondiente, para que de manera inmediata se inicie o continúe con el Procedimiento Administrativo de Ejecución, hasta obtener el pago del crédito. |

## POLÍTICAS APLICABLES

■ La Dirección de Ingresos a través del Departamento de Fiscalización enviará oficios a las instancias que a continuación se indican, a efecto de localizar bienes muebles e inmuebles a nombre de las y los contribuyentes con créditos fiscales a cargo:

- Instituto de la Función Registral del Estado de México. Se solicitará información respecto de los antecedentes registrales de los bienes inmuebles inscritos a nombre de la o el contribuyente y se dará el seguimiento que corresponda hasta obtener la respuesta.
- Instituto de Información e Investigación, Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México y Coordinación de Catastro. Se solicitará información respecto de las claves catastrales, las medidas y colindancias de los bienes inmuebles propiedad de la o el contribuyente, debiendo seguir los lineamientos establecidos a efecto, dándole el seguimiento que corresponda hasta obtener la respuesta que proceda.
- Tesorería Municipal. Se solicitará información, sobre los pagos realizados por la o el contribuyente respecto de los inmuebles de su propiedad por concepto de impuesto predial y se dará el seguimiento que corresponda hasta obtener la respuesta.
- Dirección del Registro Estatal de Vehículos, con el objeto de conocer la marca del vehículo, el año, el modelo, las placas de circulación y el domicilio fiscal actual de la o el contribuyente, o bien domicilios alternos manifestados del mismo y se dará el seguimiento que corresponda hasta obtener la respuesta.

■ El Departamento de Fiscalización, para conocer el domicilio de la o el contribuyente, deberá hacer una búsqueda en las instancias que a continuación se indican:

- Administración Local de Asistencia y Servicios al Contribuyente. Se solicitará conforme a los lineamientos que para tal efecto se establecen en el Convenio de Colaboración Administrativa que celebran el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, se consulte en la Cuenta Única Nacional el domicilio de la o el contribuyente y el de las sucursales activas en su caso, proporcionando su Registro Federal de Contribuyentes.

- IMSS. Se solicitará, información que permita la localización de la o el contribuyente.

- ISSEMYM. Se solicitará información que permita la localización de la o el contribuyente.

- En el caso de cobro de créditos federales, para localizar cuentas bancarias se realizará el procedimiento conforme a los Lineamientos para la Solicitud de Información a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Embargo de Cuentas Bancarias, previa celebración de un convenio de colaboración.

- A través del Área de Normatividad solicitará a la Procuraduría Fiscal informe sobre si el crédito en cuestión tiene medio de defensa, en caso de que sea cierto, que precise fecha de presentación, los datos de identificación del mismo y el estado procesal actual en que se ubique; asimismo, si existe suspensión del procedimiento administrativo de ejecución, que señale la garantía del interés fiscal otorgada.

- La o el notificador ejecutor designado para realizar alguna diligencia dentro del procedimiento administrativo de ejecución, que realice la primera visita, se constituirá en el domicilio que se tenga de la o el contribuyente, y si resulta no localizado, deberá requisitar en forma completa el Formato de Informe de Asunto no Diligenciado y levantar un Acta Circunstanciada de Hechos en la que se describan situaciones de modo, tiempo y lugar del por qué no fue posible localizar a la o el contribuyente, en dicho Informe de Asunto no Diligenciado, la o el notificador ejecutor, aunado a los datos que en el mismo se indican, deberá asentar la lectura del medidor de agua, luz o gas natural (en el caso de que el domicilio lo tenga), así como el número del medidor respectivo.

- Cualquier servidor público adscrito a la Dirección de Ingresos, que incurra en responsabilidades durante el desempeño de sus funciones y que redunden en daños y perjuicios al fisco municipal, estará sujeto a las sanciones administrativas, pecuniarias y penales que procedan, para lo cual el superior inmediato deberá solicitar la intervención de la Contraloría en el ámbito de su competencia.

- El Departamento de Fiscalización, una vez que se hayan llevado a cabo todas las consultas que se marcan en las políticas anteriores y no se haya localizado a la o el contribuyente ni bienes registrados a su nombre susceptibles de embargo, deberá remitir el expediente a la Dirección de Ingresos para su Vo. Bo. a fin de que se formule y se presente la denuncia penal correspondiente, en virtud de que la o el contribuyente desapareció de su domicilio sin dar aviso al Registro Federal de Contribuyentes.

- El Departamento de Fiscalización podrá declarar a la o el contribuyente como no localizado una vez que la o el notificador ejecutor se haya presentado en el domicilio fiscal a realizar la diligencia de requerimiento de pago y embargo, y la persona con quien se entendió la diligencia hubiera acreditado fehacientemente con pruebas documentales suficientes, que el inmueble es de su propiedad y no de la o el deudor referido, manifestando además no conocer el domicilio de dicho deudor. Sólo en ese supuesto se puede declarar a la o el contribuyente como no localizado, además, de haber llevado a cabo todas las consultas a las unidades administrativas que se marcan en las políticas anteriores y no se haya localizado el domicilio de la o el contribuyente, pero si se haya encontrado evidencia de bienes de su propiedad, en ese entendido, se deberá notificar a la o el deudor por edictos utilizando el Formato Declaración de Embargo de Contribuyente no Localizado, ya sea Municipal o Federal.

- Las áreas sustantivas adscritas al Departamento de Fiscalización, deberán mantener actualizado en el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de los documentos, el reporte de no localización de la o el contribuyente.

- El Departamento de Fiscalización a través de las áreas sustantivas, deberá mantener actualizado el Sistema de Recaudación de ingreso o el medio de control que se utilice para tal efecto, con los trámites derivados del Seguimiento a Contribuyentes no Localizados.

**2. Seguimiento a contribuyentes no localizados**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización | Recibe de la o el notificador ejecutor, primer Informe de Asunto no Diligenciado y Acta Circunstanciada de Hechos, Mandamiento de Ejecución original con su acuse, nota de bienes susceptibles de embargo y el formato control de documentos entregados a las o los notificadores ejecutores, archiva en el expediente del crédito fiscal. |
| 2 | | Recibe instrucciones y actualizan el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto; elabora nuevamente la diligencia asignando a un notificador ejecutor distinto al de la primera diligencia y entrega a la o el jefe del Departamento de Fiscalización. |
| 3 | Departamento de Fiscalización | Recibe la diligencia y entrega a la o el Director de Ingresos para revisión y rúbrica; lo devuelve para su envío a la o el titular de la Tesorería Municipal para firma. |
| 4 | Titular de la Tesorería Municipal | Recibe la diligencia, la firma y devuelve a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su notificación a través de las áreas sustantivas. |
| 5 | Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización | Recibe la diligencia firmada, la fotocopian para el acuse de recibo, llenan el formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y entrega la diligencia con su acuse de recibo y el formato a la o el notificador ejecutor. |
| 6 | Notificador ejecutor | Recibe la diligencia con su acuse de recibo, se presenta en el domicilio y determina: |
| | | **¿Localiza al contribuyente?** |
| 7 | Notificador ejecutor | **Sí:**<br>Inicia Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales y Federales. |
| 8 | | **No:**<br>Elabora el Segundo Informe de Asunto no Diligenciado y Acta Circunstanciada de Hechos y los entrega al área sustantiva, junto con la diligencia y su acuse de recibo. |
| 9 | Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización | Recibe de las o los Notificadores, Segundo Informe de Asunto no Diligenciado, Acta Circunstanciada de Hechos, la diligencia con su acuse de recibo, extrae del archivo el Formato Control de Documentos Entregados a Ejecutores, registra la devolución, archiva en el expediente del crédito fiscal e informa a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para la programación de supervisión en campo y elabora solicitud de información de bienes registrados a nombre de la o el deudor a distintas dependencias públicas. |
| 10 | Supervisor de Campo | Llena formato Control de Contribuyentes no Localizados, elabora relación de contribuyentes no localizados y lo entrega a las áreas sustantivas. |
| 11 | | Recibe el resultado de la supervisión, relación y formatos de Control de Contribuyentes no Localizados, actualizan el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto y archivan los formatos. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **12** | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Elabora y envía oficios firmados por la Tesorera Municipal, de solicitud de información para localizar a la o el contribuyente o bienes registrados a su nombre, además solicita por oficio a la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México la consulta a la Cuenta Única Nacional, con el mismo fin. |
| **13** | | Recibe acuses de recibo de los oficios de solicitud de información, archiva en el expediente del crédito fiscal y espera oficios de respuesta. |
| **14** | | Recibe oficios de respuesta y los archiva; actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control, que se utilice para tal efecto. |
| **15** | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Elabora oficios de seguimiento, tras haber transcurrido el plazo máximo de 10 días hábiles para recibir respuesta; dentro de los cinco días hábiles siguientes hasta obtener la respuesta correspondiente; obtenidos los acuses de recibido, los archiva en el expediente del crédito. |
| **16** | | Archiva en el expediente del crédito fiscal y actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto; verifica y determina: |
| | | **¿Localiza al contribuyente?** |
| **17** | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | **Sí:**<br>Analizan el domicilio actual de la o el contribuyente y determina: |
| | | **¿Domicilio dentro o fuera de la competencia del municipio?** |
| **18** | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | **Dentro de la competencia:**<br>Elabora relación de contribuyentes localizados. (**Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales y Federales).** |
| **19** | **Áreas sustantivas** | **Fuera del ámbito de competencia:**<br>Elaboran oficio para requerir de pago por medio de edictos firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| **20** | | Elaboran oficio de solicitud de denuncia penal por cambio de domicilio sin dar aviso al Registro Federal de Contribuyentes, dirigido a la o el Primer Síndico Municipal y lo entrega a la Dirección de Ingresos, para Vo. Bo. y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| | | **¿Qué tipo de crédito fiscal es?** |
| **21** | **Áreas sustantivas** | **Federal:**<br>Elabora oficio firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal dirigido a la Dirección de Administración de Cartera, dependiente de la Dirección General de Recaudación de la Secretaría de Finanzas del Estado de México, para su envío al Servicio de Administración Tributaria y descargo de la cartera pendiente de cobro a cargo de la Tesorería Municipal**.** |
| **22** | | **Municipal:** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Procede a la notificación por Edictos con el formato Municipal "Declaración de Embargo de Contribuyente no Localizado. **(Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales y Federales).** |
| **23** | | **No:**<br>Recibe respuesta del Registro Estatal de Vehículos, Instituto de la Función Registral, tesorerías municipales y oficinas de catastro, verifica y determina: |
| | | **¿Se localizaron bienes de la o el contribuyente?** |
| **24** | **Responsable del área sustantivas** | **Sí:**<br>Procede al embargo de los bienes, notificándolo por edictos con el formato Declaración de Embargo de Contribuyente no Localizado federal o municipal, según se trate**. (Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales y Federales).** |
| **25** | | **No:**<br>Actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control, que se utilice para tal efecto, archiva los oficios de respuesta en el expediente del crédito y suspende obligadamente el procedimiento de fiscalización e informa mensualmente a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, de las y los contribuyentes localizados y no localizados. |
| | | **¿Se localizó al contribuyente?** |
| **26** | | **No:**<br>Elabora relación de contribuyentes no localizados, ni bienes registrados a su nombre susceptibles de embargo, por área sustantiva del Departamento de Fiscalización y envía solicitud de desincorporación de créditos pendientes de cobro a cargo de la Tesorería Municipal y se clasifica el crédito como incobrable dentro del Sistema de Ingresos o en el medio de control, que se utilice para tal efecto. |
| **26** | | **Sí:**<br>PASA AL PASO 24 |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

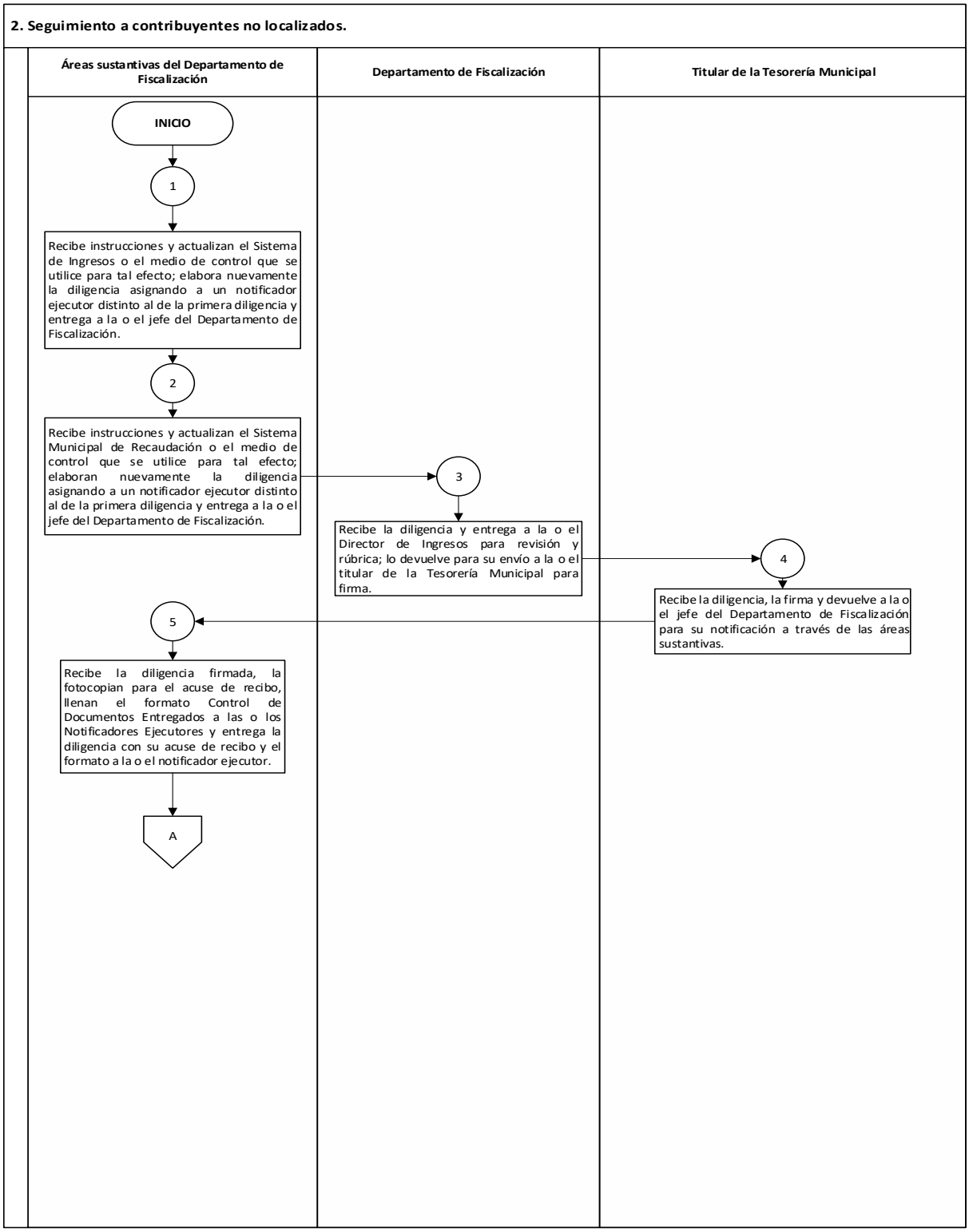
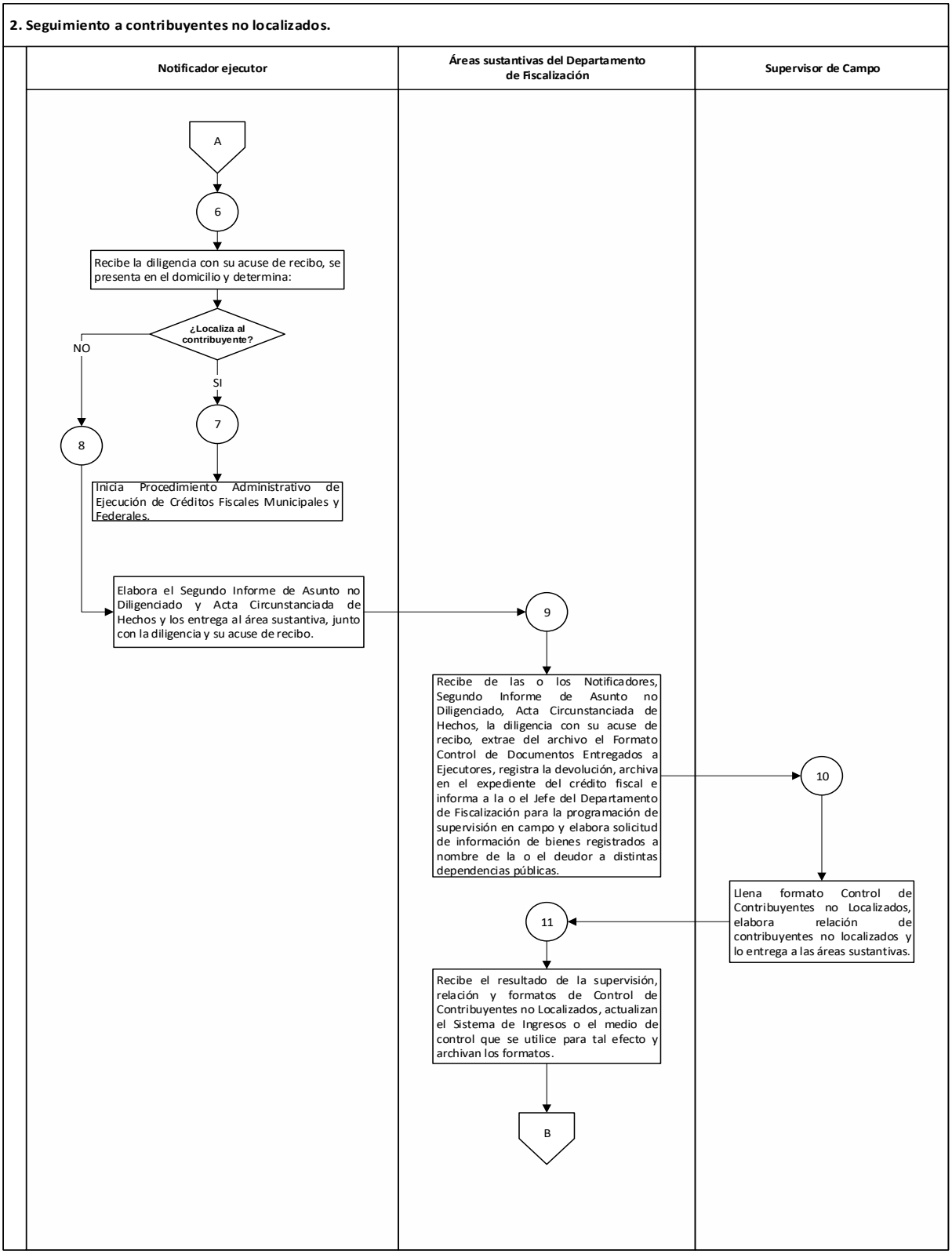

2. Seguimiento a contribuyentes no localizados.
Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización
Departamento de Fiscalización
Titular de la Tesorería Municipal
INICIO
1
Recibe instrucciones y actualizan el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto; elabora nuevamente la diligencia asignando a un notificador ejecutor distinto al de la primera diligencia y entrega a la o el jefe del Departamento de Fiscalización.
2
Recibe instrucciones y actualizan el Sistema Municipal de Recaudación o el medio de control que se utilice para tal efecto; elaboran nuevamente la diligencia asignando a un notificador ejecutor distinto al de la primera diligencia y entrega a la o el jefe del Departamento de Fiscalización.
3
Recibe la diligencia y entrega a la o el Director de Ingresos para revisión y rúbrica; lo devuelve para su envío a la o el titular de la Tesorería Municipal para firma.
4
Recibe la diligencia, la firma y devuelve a la o el jefe del Departamento de Fiscalización para su notificación a través de las áreas sustantivas.
5
Recibe la diligencia firmada, la fotocopian para el acuse de recibo, llenan el formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y entrega la diligencia con su acuse de recibo y el formato a la o el notificador ejecutor.
A

**DIAGRAMA:**


2. Seguimiento a contribuyentes no localizados.
Notificador ejecutor
Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización
Supervisor de Campo
A
6
Recibe la diligencia con su acuse de recibo, se presenta en el domicilio y determina:
¿Localiza al contribuyente?
NO
SI
8
7
Inicia Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales y Federales.
Elabora el Segundo Informe de Asunto no Diligenciado y Acta Circunstanciada de Hechos y los entrega al área sustantiva, junto con la diligencia y su acuse de recibo.
9
Recibe de las o los Notificadores, Segundo Informe de Asunto no Diligenciado, Acta Circunstanciada de Hechos, la diligencia con su acuse de recibo, extrae del archivo el Formato Control de Documentos Entregados a Ejecutores, registra la devolución, archiva en el expediente del crédito fiscal e informa a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para la programación de supervisión en campo y elabora solicitud de información de bienes registrados a nombre de la o el deudor a distintas dependencias públicas.
10
Llena formato Control de Contribuyentes no Localizados, elabora relación de contribuyentes no localizados y lo entrega a las áreas sustantivas.
11
Recibe el resultado de la supervisión, relación y formatos de Control de Contribuyentes no Localizados, actualizan el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto y archivan los formatos.
B

## DIAGRAMA:

**2. Seguimiento a contribuyentes no localizados.**

**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**

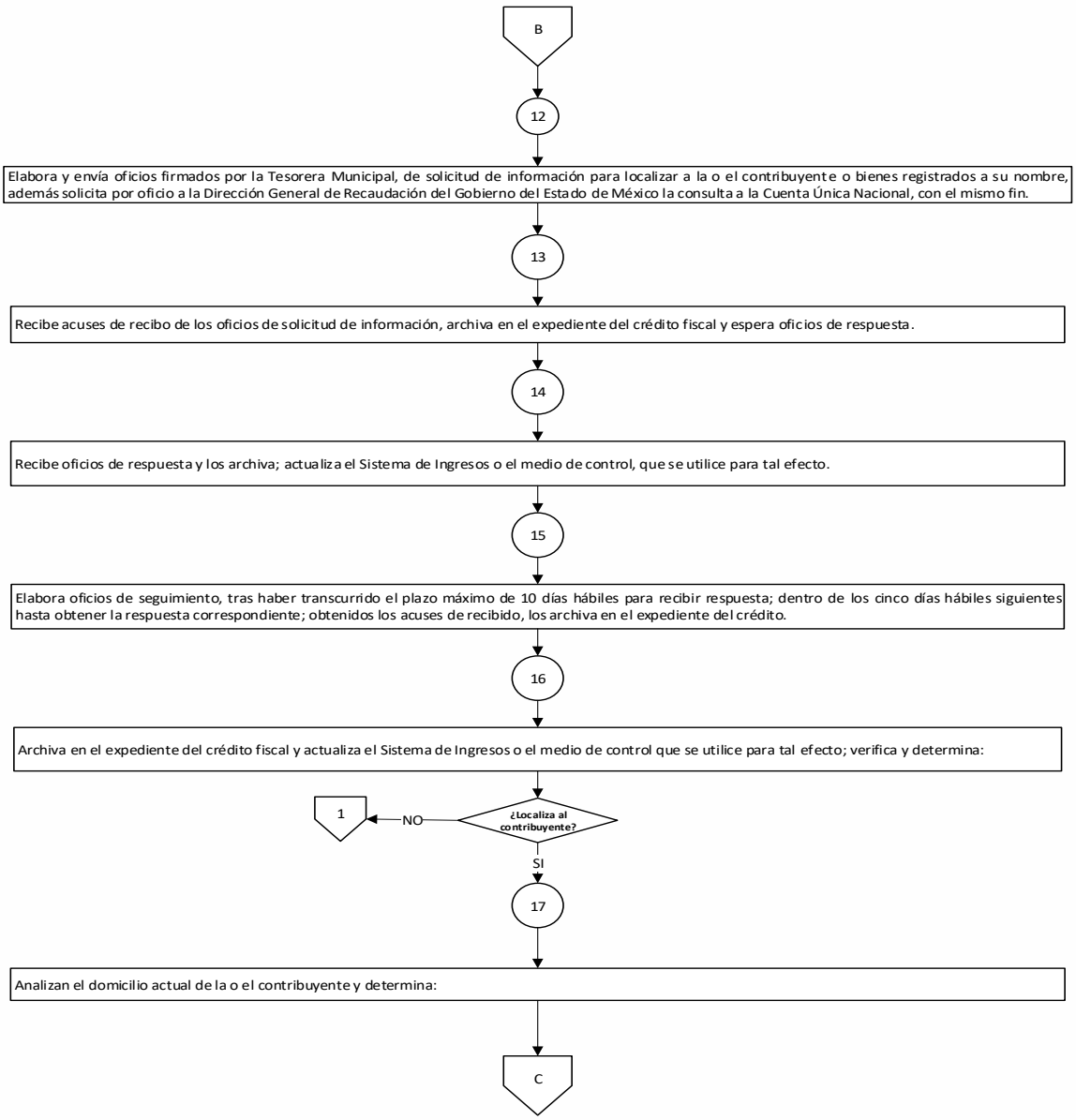
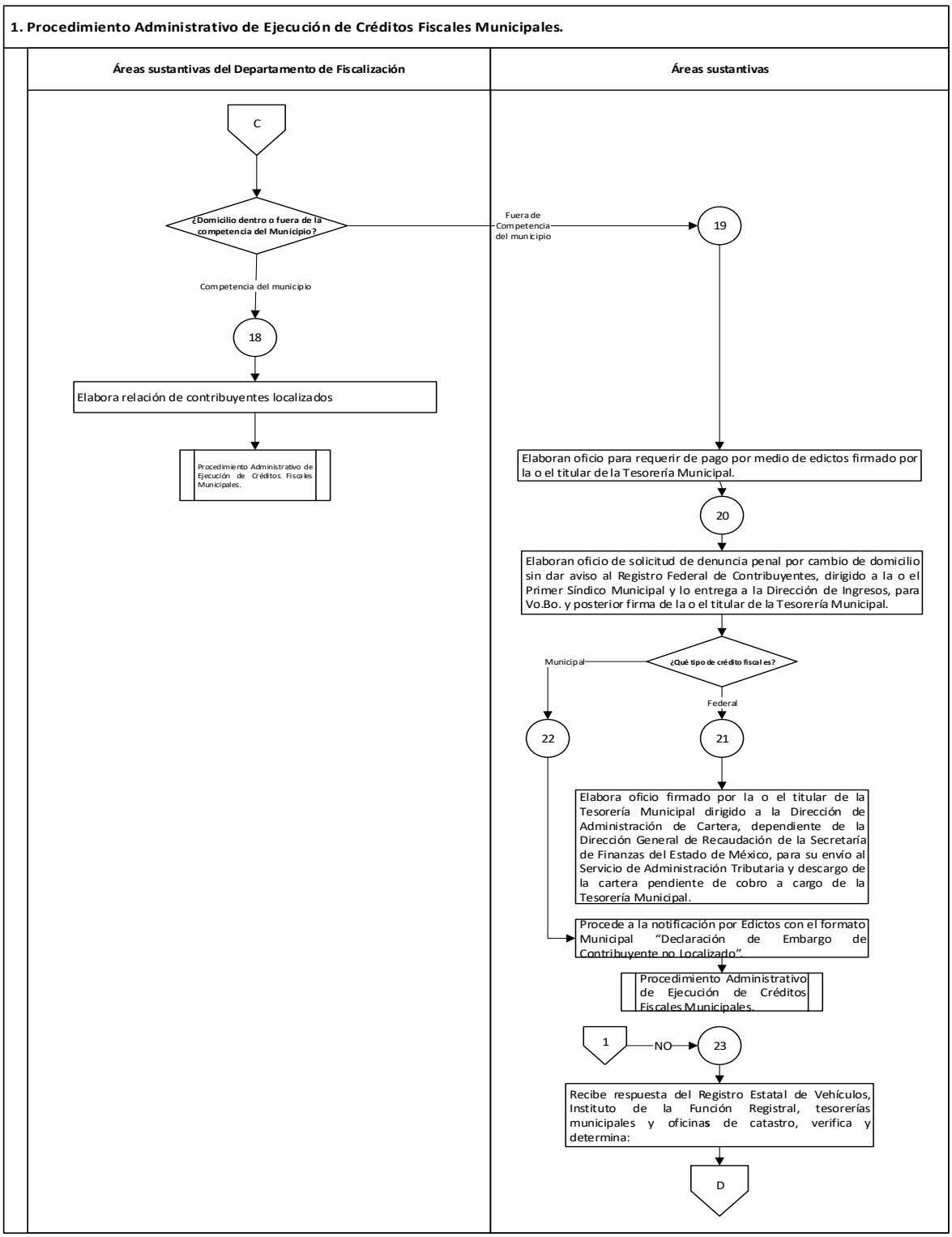
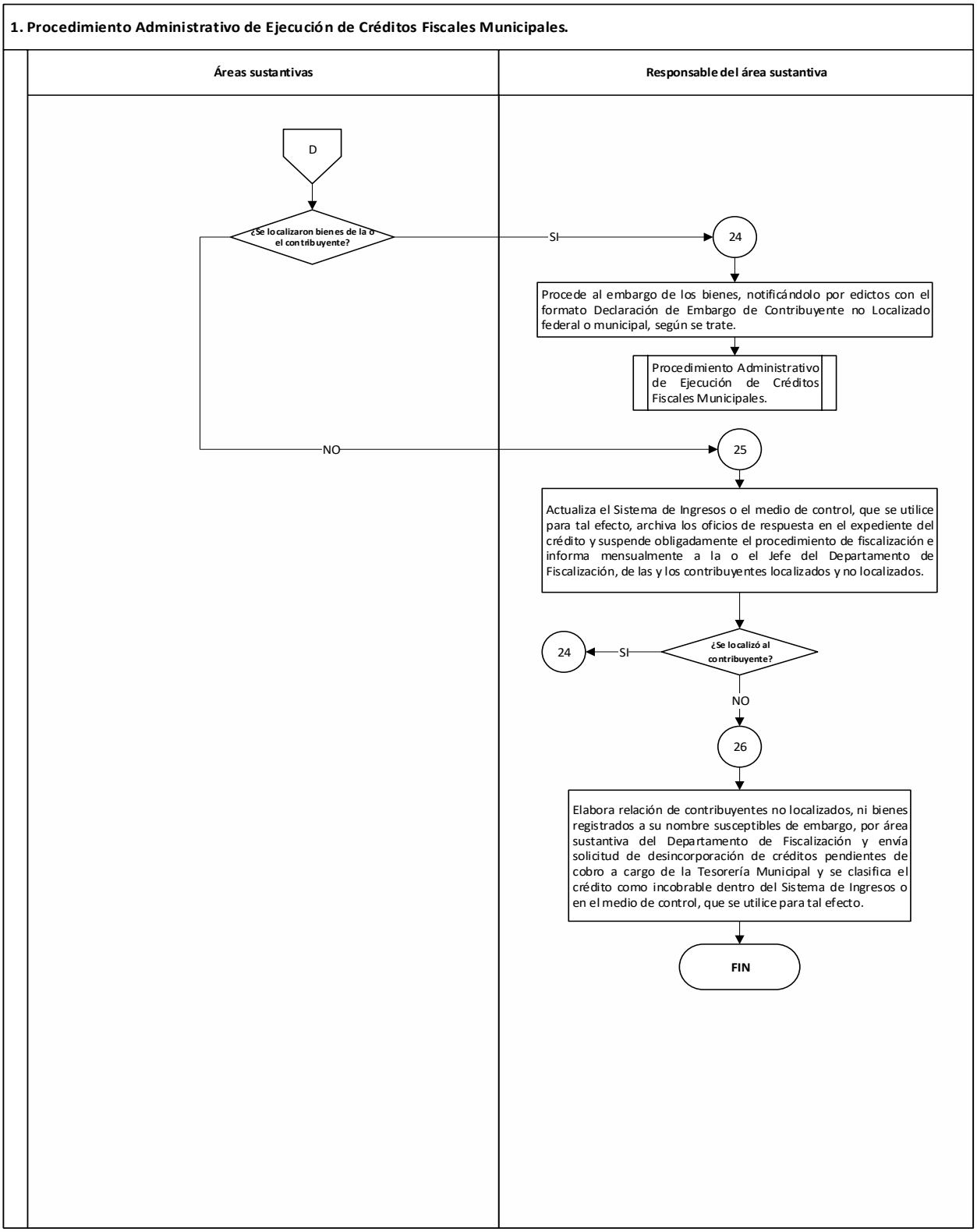


**DIAGRAMA:**


1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización
Áreas sustantivas
C
¿Domicilio dentro o fuera de la competencia del Municipio?
Fuera de Competencia del municipio
19
Competencia del municipio
18
Elabora relación de contribuyentes localizados
Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Elaboran oficio para requerir de pago por medio de edictos firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal.
20
Elaboran oficio de solicitud de denuncia penal por cambio de domicilio sin dar aviso al Registro Federal de Contribuyentes, dirigido a la o el Primer Síndico Municipal y lo entrega a la Dirección de Ingresos, para Vo.Bo. y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
¿Qué tipo de crédito fiscales?
Municipal
Federal
22
21
Elabora oficio firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal dirigido a la Dirección de Administración de Cartera, dependiente de la Dirección General de Recaudación de la Secretaría de Finanzas del Estado de México, para su envío al Servicio de Administración Tributaria y descargo de la cartera pendiente de cobro a cargo de la Tesorería Municipal.
Procede a la notificación por Edictos con el formato Municipal "Declaración de Embargo de Contribuyente no Localizado".
Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
1
NO
23
Recibe respuesta del Registro Estatal de Vehículos, Instituto de la Función Registral, tesorerías municipales y oficinas de catastro, verifica y determina:
D

## DIAGRAMA:

**1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Avalúo de bienes muebles e inmuebles** |
| **Objetivo**: | Conocer el valor de un bien mueble o inmueble a través de un dictamen de perito valuador autorizado que sirva como base del remate para la recuperación de los créditos fiscales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Ingresos a través del Departamento de Fiscalización, deberán verificar que los avalúos se realicen de conformidad con la legislación fiscal vigente.

- El Departamento de Fiscalización a través de sus áreas sustantivas, deberá dar seguimiento a dicha recuperación.

- La base para el remate será el avalúo para bienes muebles e inmuebles, el avalúo pericial para negociaciones.

- Los peritos o especialistas en valuación deberán rendir su dictamen a partir de la fecha de aceptación de su nombramiento, en un plazo de cinco días hábiles para bienes muebles, 10 días hábiles para bienes Inmuebles y 15 días hábiles para negociaciones.

- La Tesorería Municipal y la Dirección de Ingresos, podrán solicitar servicios de avalúo a instituciones de crédito, como la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales (sólo para créditos de carácter federal), Corredor Público, Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México (IGECEM), así como a personas que cuenten con Cédula Profesional de valuadores expedida por instituciones reconocidas.

- Cuando se tengan que realizar avalúos en poblaciones donde no se cuenta con ninguno de los medios enunciados en la política anterior, por requerirse conocimientos especializados, podrán designar a personas o instituciones versadas en la materia.

- La Tesorería Municipal es la autoridad fiscal que podrá solicitar la práctica de avalúos comerciales de bienes inmuebles al IGECEM, derivado del Convenio de Colaboración de Servicios que se celebre entre ambas instituciones públicas.

- La Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, únicamente podrán aceptar avalúos con una vigencia de seis meses; sin embargo, en el caso de inmuebles, si estos sufrieran alguna modificación por construcciones, instalaciones o mejoras permanentes, quedará sin efectos aun cuando no haya transcurrido el plazo señalado.

- Los peritos valuadores designados para realizar un avalúo, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser profesionistas con capacidad, experiencia, independencia e imparcialidad, que garanticen certeza a la autoridad de que habrán de realizar su función satisfactoriamente.
- Contar preferentemente con un grado mínimo de estudios de nivel licenciatura, tales como: Licenciatura en Derecho, Contaduría, Administración de Empresas o Administración Industrial, entre otras.
- Se dará preferencia a aquellos que sean miembros de asociaciones, colegios o agrupaciones de profesionistas.
- Contar con los conocimientos técnicos profesionales necesarios para emitir un avalúo de los bienes muebles, inmuebles y negociaciones que se embarguen.
- Gozar del pleno uso de sus facultades mentales y capacidad legal de ejercicio.
- Contar con inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes y acreditar que se encuentra al corriente en el cumplimiento formal y material de sus obligaciones fiscales.
- No tener intereses contrarios a la negociación (no tener negocios del mismo giro en la población).
- No tener parentesco consanguíneo sin límite de grado, en línea recta ascendente o descendente, en línea colateral hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el segundo grado, con el propietario, representante legal, personal que labora en la negociación o bien inmueble embargado, ni con el personal de la Tesorería Municipal.
- Presentar identificación oficial, considerándose como identificaciones oficiales las siguientes: credencial para votar vigente con fotografía o cartilla del Servicio Militar Nacional o pasaporte vigente o licencia para conducir vigente o Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública.

- El Departamento de Fiscalización, deberá integrar un expediente por cada uno de los peritos valuadores designados, el cual deberá contener las constancias o en su caso, cartas bajo protesta de decir verdad, que demuestren el cumplimiento de los requisitos de la política anterior y formato de Aceptación del Cargo de perito valuador y la notificación de su nombramiento.

- Las personas designadas como peritos valuadores, deberán:
  - Aceptar mediante escrito, en un plazo no mayor de tres días hábiles, la designación. Sabedores de las obligaciones y facultades así como las responsabilidades en que pueden incurrir.

- En caso de que el perito rechace la designación o no emita respuesta, éste deberá realizar un escrito en un plazo no mayor de tres días hábiles, a efecto de que la autoridad fiscal ejecutora proceda a la designación de otra persona.

- La Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, podrán revocar el nombramiento que se haga de peritos valuadores cuando no cumplan con las disposiciones especificadas con anterioridad y serán separados de forma inmediata con los apercibimientos legales correspondientes, debiendo nombrar inmediatamente al que los substituya, informando a la Tesorería Municipal.

- El Departamento de Fiscalización a través de las áreas sustantivas, deberá formar un expediente con el nombre y datos generales de todos los peritos valuadores que hayan incumplido en sus funciones, además de las causas que motivaron la remoción.

- El Departamento de Fiscalización a través de sus áreas sustantivas, deberá proyectar el monto a pagar a los peritos valuadores conforme a los honorarios fijados por el mismo y los bienes que se van a valuar, para la previsión presupuestal correspondiente.

- La Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, en ningún caso podrán nombrar a peritos valuadores o personas a quienes haya que pagar gastos extraordinarios de ejecución, que estén adscritos a la Tesorería Municipal, ni ser parientes consanguíneos, en línea directa sin límite de grado, en línea colateral hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el segundo grado, de los servidores públicos que tengan injerencia en el control y cobro del crédito fiscal a recuperar.

- Cualquier servidor público adscrito a la Dirección de Ingresos, que incurra en responsabilidades en el desempeño de sus funciones y que redunden en daños y perjuicios al fisco municipal, estará sujeto a las sanciones administrativas, pecuniarias y penales que procedan, en cuyo caso su superior inmediato deberá solicitar la intervención de la Contraloría a fin de que procedan a instrumentar los procedimientos correspondientes en el ámbito de su competencia.

- Las áreas sustantivas deberán mantener actualizado el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, con todos los documentos.

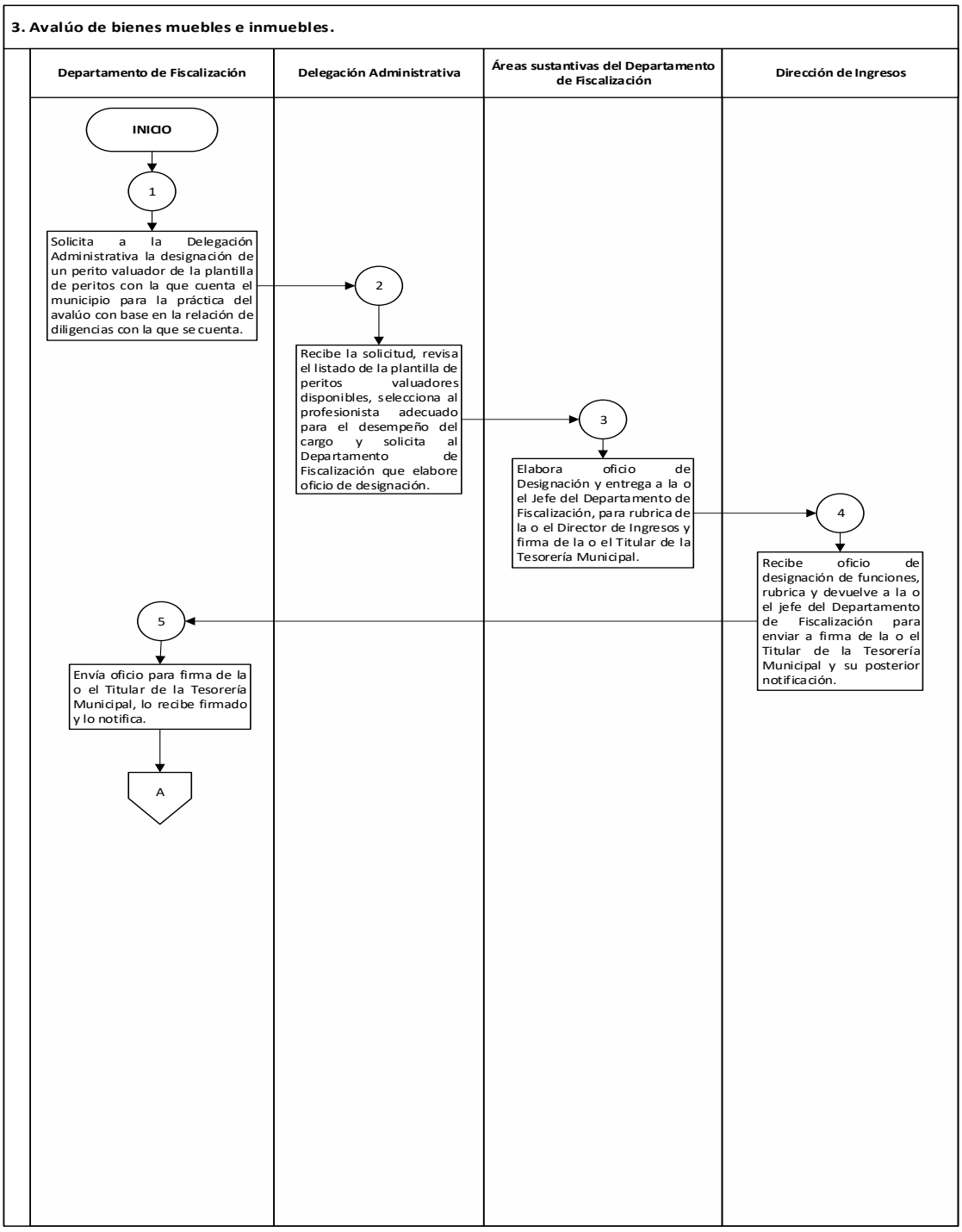
- Las áreas sustantivas, deberán elaborar una Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, con la información que se genere de la práctica de avalúos.

**3. Avalúo de bienes muebles e inmuebles**
**Descriptivo**:

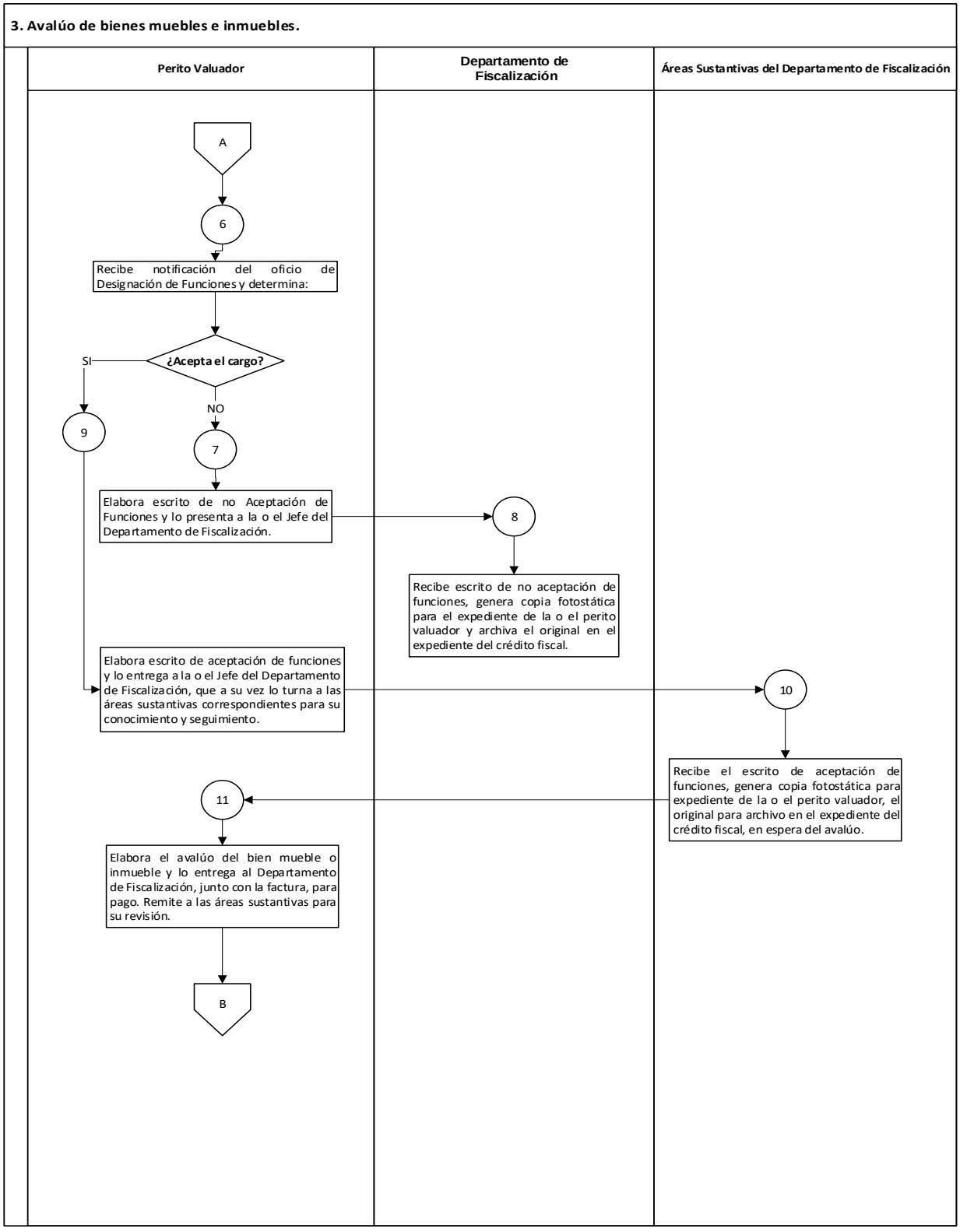
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Fiscalización** | Solicita a la Delegación Administrativa la designación de un perito valuador de la plantilla de peritos con la que cuenta el municipio para la práctica del avalúo con base en la relación de diligencias con la que se cuenta. |
| **2** | **Delegación Administrativa** | Recibe la solicitud, revisa el listado de la plantilla de peritos valuadores disponibles, selecciona al profesionista adecuado para el desempeño del cargo y solicita al Departamento de Fiscalización que elabore oficio de designación. |
| **3** | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Elabora oficio de Designación y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, para rúbrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| **4** | **Dirección de Ingresos** | Recibe oficio de designación de funciones, rúbrica y devuelve a la o el jefe del Departamento de Fiscalización para enviar a firma de la o el titular de la Tesorería Municipal y su posterior notificación. |
| **5** | **Departamento de Fiscalización** | Envía oficio para firma de la o el titular de la Tesorería Municipal, lo recibe firmado y lo notifica. |
| **6** | **Perito Valuador** | Recibe notificación del oficio de Designación de Funciones y determina: |
| | | **¿Acepta el cargo?** |
| **7** | **Perito Valuador** | **No:**<br>Elabora escrito de no Aceptación de Funciones y lo presenta a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización. |
| **8** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe escrito de no aceptación de funciones, genera copia fotostática para el expediente de la o el perito valuador y archiva el original en el expediente del crédito fiscal. |
| **9** | **Perito Valuador** | **Sí:**<br>Elabora escrito de aceptación de funciones y lo entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, que a su vez lo turna a las áreas sustantivas correspondientes para su conocimiento y seguimiento. |
| **10** | **Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Recibe el escrito de aceptación de funciones, genera copia fotostática para expediente de la o el perito valuador, el original para archivo en el expediente del crédito fiscal, en espera del avalúo. |
| **11** | **Perito Valuador** | Elabora el avalúo del bien mueble o inmueble y lo entrega al Departamento de Fiscalización junto con la factura, para pago. Remite a las áreas sustantivas para su revisión. |
| **12** | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Recibe avalúo, revisa que cumpla con disposiciones jurídicas aplicables y determina: |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **13** | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | **No:**<br>Devuelve a la o el perito valuador el avalúo para que lo corrija y lo entregue en un plazo máximo de cinco días hábiles. |
| **14** | | **Sí:** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Registra la fecha de recepción del avalúo en el formato Relación de Oficios de Designación de Funciones y archiva para su control, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto. |
| **15** | | Elabora la Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, en el apartado de remates integra el número de avalúos realizados y la entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización. |
| **16** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, valida y envía a la Dirección de Ingresos. |
| **17** | **Dirección de Ingresos** | Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de créditos, elabora la Carpeta de Recuperación de la Cartera de Créditos Fiscales y determina acciones que permitan incrementar la eficiencia en la aplicación de recursos financieros. Valida e informa a la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

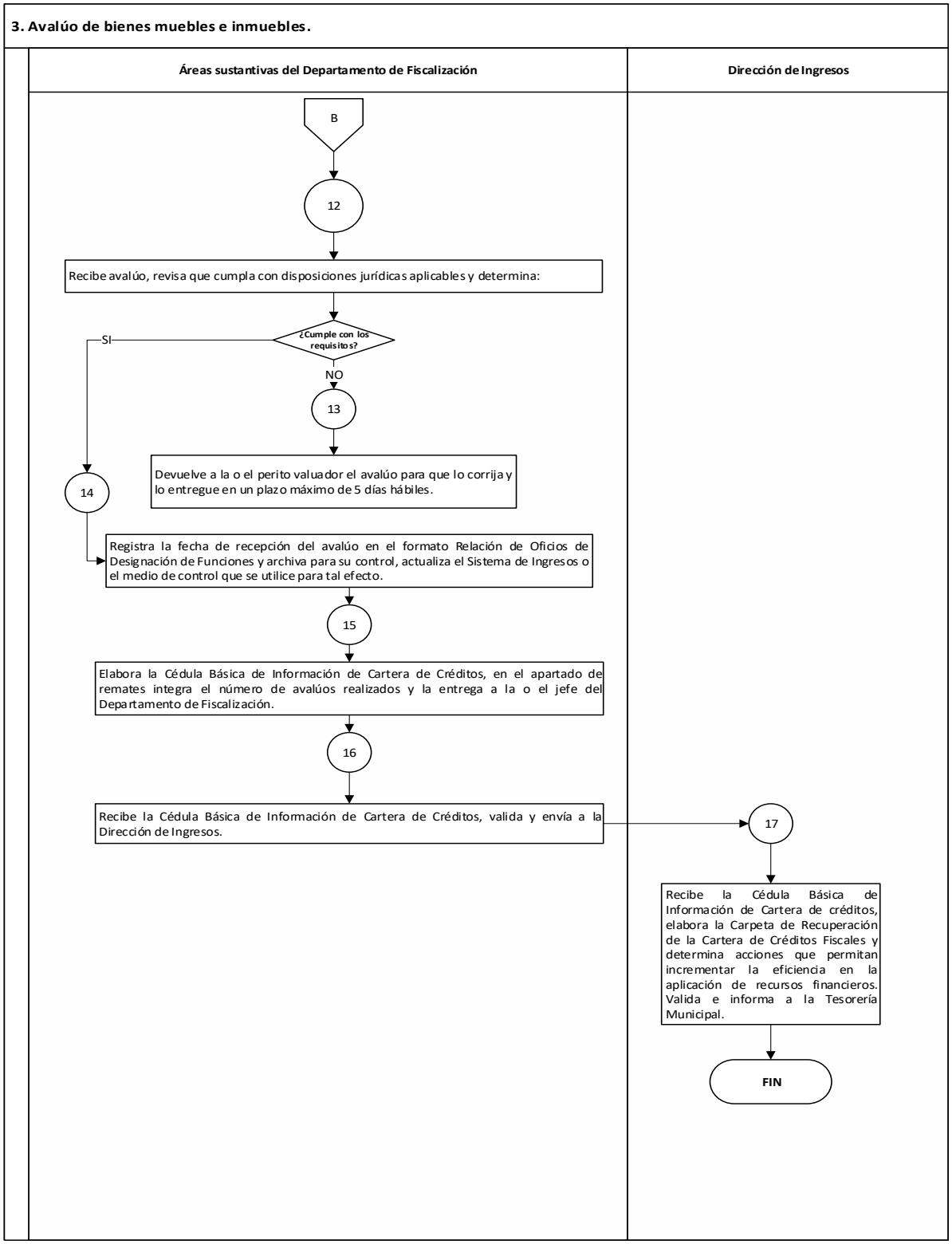
**DIAGRAMA:**


3. Avalúo de bienes muebles e inmuebles.
Departamento de Fiscalización
Delegación Administrativa
Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización
Dirección de Ingresos
INICIO
1
Solicita a la Delegación Administrativa la designación de un perito valuador de la plantilla de peritos con la que cuenta el municipio para la práctica del avalúo con base en la relación de diligencias con la que se cuenta.
2
Recibe la solicitud, revisa el listado de la plantilla de peritos valuadores disponibles, selecciona al profesionista adecuado para el desempeño del cargo y solicita al Departamento de Fiscalización que elabore oficio de designación.
3
Elabora oficio de Designación y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, para rubrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal.
4
Recibe oficio de designación de funciones, rubrica y devuelve a la o el jefe del Departamento de Fiscalización para enviar a firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal y su posterior notificación.
5
Envía oficio para firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal, lo recibe firmado y lo notifica.
A

## DIAGRAMA:


3. Avalúo de bienes muebles e inmuebles.
Perito Valuador
Departamento de Fiscalización
Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización
A
6
Recibe notificación del oficio de Designación de Funciones y determina:
¿Acepta el cargo?
SI
NO
9
7
Elabora escrito de no Aceptación de Funciones y lo presenta a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización.
8
Recibe escrito de no aceptación de funciones, genera copia fotostática para el expediente de la o el perito valuador y archiva el original en el expediente del crédito fiscal.
Elabora escrito de aceptación de funciones y lo entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, que a su vez lo turna a las áreas sustantivas correspondientes para su conocimiento y seguimiento.
10
Recibe el escrito de aceptación de funciones, genera copia fotostática para expediente de la o el perito valuador, el original para archivo en el expediente del crédito fiscal, en espera del avalúo.
11
Elabora el avalúo del bien mueble o inmueble y lo entrega al Departamento de Fiscalización, junto con la factura, para pago. Remite a las áreas sustantivas para su revisión.
B

## DIAGRAMA:


3. Avalúo de bienes muebles e inmuebles.
Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización
Dirección de Ingresos
B
12
Recibe avalúo, revisa que cumpla con disposiciones jurídicas aplicables y determina:
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
13
Devuelve a la o el perito valuador el avalúo para que lo corrija y lo entregue en un plazo máximo de 5 días hábiles.
14
Registra la fecha de recepción del avalúo en el formato Relación de Oficios de Designación de Funciones y archiva para su control, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto.
15
Elabora la Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, en el apartado de remates integra el número de avalúos realizados y la entrega a la o el jefe del Departamento de Fiscalización.
16
Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, valida y envía a la Dirección de Ingresos.
17
Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de créditos, elabora la Carpeta de Recuperación de la Cartera de Créditos Fiscales y determina acciones que permitan incrementar la eficiencia en la aplicación de recursos financieros. Valida e informa a la Tesorería Municipal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Remate de bienes muebles e inmuebles** |
| **Objetivo**: | Cubrir oportunamente el crédito y sus accesorios, mediante el remate de los bienes muebles e inmuebles, previamente embargados dentro del Procedimiento Administrativo de Ejecución. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal deberá realizar los remates de conformidad con la legislación fiscal vigente, lineamientos y circulares que al efecto se emitan, dándole seguimiento a través de la Dirección de Ingresos y del Departamento de Fiscalización.

- La Dirección de Ingresos a través del Departamento de Fiscalización, deberá remitir de manera inmediata a sus áreas sustantivas donde se controle el crédito para su cobro, cualquier información o documento que sea recibido o generado al respecto.

- La Tesorería Municipal deberá proceder a la venta de los bienes embargados a partir del día siguiente a aquel en que se hubiese fijado la base para el remate, o bien, a partir del día siguiente al en que venza el plazo que la o el contribuyente cuenta para impugnar el embargo practicado, o si se hubiese promovido, cuando quede firme la resolución confirmatoria del acto impugnado. En los casos de embargo administrativo, cuando los créditos se hagan exigibles y no se paguen al momento del requerimiento, cuando el embargado no proponga comprador dentro del plazo establecido (antes del día en que se finque el remate).

- La Tesorería Municipal, solo podrá enajenar los bienes a través de subasta pública, excepto cuando el embargado proponga comprador antes del día en que se finque el remate, se enajenen o adjudiquen los bienes a favor del fisco, siempre que el precio en que se vendan cubra el valor que se haya señalado a los bienes embargados o cuando se trate de bienes de fácil descomposición, deterioro o de materiales inflamables, y que en la localidad no se puedan guardar o depositar en lugares apropiados para su conservación.

- La Tesorería Municipal deberá realizar la subasta de créditos federales, a través de medios electrónicos, utilizando la página electrónica que para tal efecto se establezca.

- La Tesorería Municipal, deberá realizar la subasta de créditos municipales en el local de la oficina ejecutora o el lugar que para tal efecto se establezca.

- La Tesorería Municipal, podrán realizar la subasta de los bienes embargados en lotes o piezas sueltas.

- La Tesorería Municipal, deberá convocar a remate al día siguiente de haber quedado firme el avalúo, para que tenga verificativo dentro de los 20 días hábiles siguientes.

- La Tesorería Municipal, deberá publicar la Convocatoria de Remate cuando menos cinco días hábiles antes del inicio del periodo señalado para el remate.

- La Tesorería Municipal, deberá publicar la convocatoria en sitio visible y usual, así como en los estrados de esta misma dependencia y en los lugares públicos que se estimen convenientes, en la página electrónica del Municipio de Toluca, en la Gaceta Municipal dos veces consecutivas y cuando el valor de los bienes muebles, inmuebles o negociaciones exceda de la cantidad que corresponda a seis veces la Unidad de Medida y Actualización elevada al año, se publicará además en uno de los periódicos de mayor circulación local donde resida la autoridad ejecutora, dos veces consecutivas.

- La Tesorería Municipal deberá observar los siguientes requisitos para la emisión de las convocatorias:
    - Lugar, fecha y autoridad fiscal que emite la convocatoria de remate.
    - Fecha en que se emitió el acuerdo de remate.
    - El lugar, la fecha y la hora en que se practicará el remate.
    - El nombre de la o el contribuyente y los datos de la determinación del crédito de que se trate.
    - Señalar que se convoca a personas físicas y jurídicas colectivas a participar en la subasta pública del remate.
    - La descripción de los bienes, su estado de uso y conservación.
    - El valor de avalúo, la base para el remate y la postura legal.
    - Los requisitos que deberán de cumplir los postores para participar; entre ellos, un depósito en efectivo o cheque certificado por un 20% del valor fijado a los bienes en la convocatoria.
    - Demás información que se considere importante para el remate.
    - El lugar y horario en que se podrán ver los bienes motivo del remate.
    - Nombre de los acreedores que aparecen en el certificado de gravámenes correspondientes a los 10 años anteriores.

- La Tesorería Municipal, deberá obtener el certificado de libertad de gravamen de los últimos 10 años con oportunidad y notificar de manera personal a los acreedores que aparezcan en dicho certificado, salvo cuando hubieren fallecido y no se conozca al representante de la sucesión se tendrán como notificados de la fecha en que se efectuará el remate, aquella en que la convocatoria se haya fijado en sitio visible de la oficina ejecutora, siempre que en dicha convocatoria se exprese el nombre de los acreedores y cuando no sean localizados y su domicilio se encuentre fuera del territorio del Municipio de Toluca, se tendrá como notificación la fecha de la primera publicación de la convocatoria en la “Gaceta Municipal”, donde deberá expresarse el nombre de los acreedores.

- La Tesorería Municipal, deberá considerar como postura legal la que cubra las dos terceras partes del valor señalado como base para el remate en moneda nacional y en una sola exhibición con precio cierto y determinado.

- La Tesorería Municipal, deberá observar que en el escrito en el que se haga la postura se cumpla con los siguientes requisitos: tratándose de personas físicas, clave de R.F.C. a 10 posiciones en caso de contar con ella, nombre, nacionalidad, teléfono particular y/o de oficina y contraseña que designe la o el interesado; tratándose de personas jurídicas colectivas, clave de R.F.C., denominación o razón social, acta constitutiva, fecha de constitución, el domicilio fiscal, dirección de correo electrónico, nombre del representante legal y domicilio para oír y recibir notificaciones, y en ambos casos el número de cuenta bancaria y nombre de la institución de crédito en la que se reintegrarán, en su caso, las cantidades que se hubieran dado en depósito cuando no resulten favorecidos con la adjudicación del bien. La cantidad que se ofrezca, comprobante de depósito a favor del Municipio de Toluca por un importe de cuando menos el 20% del valor fijado a los bienes en la convocatoria, el cual podrá efectuarse en efectivo, mediante cheque certificado o billete de depósito expedido por institución de crédito autorizada para tal efecto. El escrito que contenga la postura deberá tener la firma autógrafa del postor o de su representante legal, en este último caso, deberá anexar el documento en donde acredite la representación con la que promueve.

- La Tesorería Municipal, durante la subasta, después de pasar lista de postores, hará saber a los que estén presentes cuáles posturas fueron calificadas como legales y cuál fue la mejor postura, concediendo plazos sucesivos de cinco minutos cada uno hasta que la última postura no sea mejorada. Una vez transcurrido el último plazo sin que reciba una mejor postura se tendrá por concluido el remate.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán vigilar que la o el postor realice el pago total de los bienes muebles, inmuebles o negociaciones adquiridos en el remate, al día siguiente a la fecha del remate.

- La o el jefe de la oficina ejecutora emitirá el documento que ampare la propiedad a favor del adquirente para el caso de que el contribuyente sujeto a embargo no entregare al momento de la diligencia de embargo las facturas o documentación comprobatoria de los bienes muebles.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán citar a la o el deudor para que firme la venta de escritura correspondiente, una vez que el postor haya realizado el pago total en un plazo de cinco días hábiles.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán aplicar de inmediato, a favor del fisco municipal, el depósito del postor en cuyo favor se hubiera fincado el remate.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán de fincar el remate a la persona que haya realizado la primera postura que se haya recibido,

en caso de que existan varios postores que hayan ofrecido una suma igual y dicha suma sea la postura más alta.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán aplicar el producto del remate al crédito fiscal en la prelación que la ley establece y, en caso de existir un excedente, éste se le notificará personalmente a la o el contribuyente para que en un plazo de 15 días hábiles se presente a reclamar el mismo y de no hacerlo pasará a favor del fisco municipal.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, en el caso de que no se llegue al fincamiento del remate por falta de postores, falta de posturas legales o, en caso de posturas o pujas iguales, deberán proceder a la adjudicación de los bienes embargados, lo cual se formalizará levantando un Acta de Adjudicación, que deberá estar firmada por la o el titular de la Tesorería Municipal, así mismo, en caso de bienes inmuebles, se deberá de informar al Instituto de la Función Registral del Estado de México, para que se cancelen los gravámenes existentes.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, cuando vendan los bienes embargados fuera de remate, deberán de levantar Acta de Enajenación fuera de remate, la cual estará firmada por la o el titular de la Tesorería Municipal y por la o el contribuyente deudor.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán verificar que el postor ganador retire los bienes en el momento en que la autoridad los ponga a su disposición y en caso de no hacerlo, deberá cobrar derechos por el almacenaje a partir del día siguiente.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán enterar a los postores no beneficiados mediante la devolución del depósito, para créditos federales, transferencia electrónica de fondos a la cuenta bancaria de la institución de crédito que haya señalado el postor; para créditos municipales, devuelve los depósitos a los postores el mismo día del remate o a partir del día siguiente, si es que algún postor no se presentó el día del remate.

- Cualquier servidor público adscrito a la Tesorería Municipal, que incurra en responsabilidades en el desempeño de sus funciones y que redunden en daños y perjuicios al fisco municipal, estará sujeto a las sanciones administrativas, pecuniarias y penales que procedan, en cuyo caso su superior inmediato deberá solicitar la intervención de la Contraloría, a fin de que proceda a instrumentar los procedimientos correspondientes en el ámbito de su competencia.

- Las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización, deberán mantener actualizado el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, con los trámites derivados de los remates.

**4. Remate de bienes muebles e inmuebles**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Recibe avalúo del bien mueble o inmueble de la o el perito valuador y determina si es suficiente para cubrir el crédito fiscal a cargo de la o el contribuyente: |
| | | **¿Es suficiente?** |
| 2 | **Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización** | **No:**<br>Emite acuerdo para ampliación de embargo, lo remite a la o el Jefe del Departamento para su revisión y rúbrica. |
| 3 | **Departamento de Fiscalización** | Recibe acuerdo para ampliación de embargo, lo revisa, lo rubrica y lo entrega para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| 4 | | Recibe el acuerdo firmado y lo turna a las áreas sustantivas, instruyendo se emita Mandamiento de Ejecución de Ampliación de Embargo. |
| 5 | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Recibe acuerdo e instrucción y elabora el Mandamiento de Ejecución de Ampliación de Embargo, lo entrega para rúbrica de la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, rúbrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| 6 | **Jefe del Departamento de Fiscalización** | Recibe el Mandamiento de Ejecución firmado y lo turna a las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización para su entrega a la o el notificador ejecutor para su diligencia. |
| 7 | **Áreas sustantivas del Departamento de** | **Sí: (1)**<br>Elabora oficio para dar a conocer el valor de los bienes embargados a la o el contribuyente deudor y lo entrega para rúbrica de la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, rúbrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| 8 | **Departamento de Fiscalización** | Recibe oficio para dar a conocer el valor de los bienes embargados a la o el contribuyente deudor y lo al turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma. |
| 9 | **Titular de la Tesorería Municipal** | Recibe el oficio, firma y lo devuelve al Departamento de Fiscalización, quien a su vez lo remite a las áreas sustantivas para su notificación. |
| 10 | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Recibe oficio firmado, lo fotocopia para el acuse de recibo, llena Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y entrega el oficio original con su acuse de recibo y el Formato a la o el notificador ejecutor y espera Acta de Notificación y acuse de recibo. |
| 11 | | Recibe Acta de Notificación y acuse de recibo del oficio para dar a conocer el valor de los bienes embargados a la o el contribuyente; registra la fecha de recepción en el Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y lo archiva para su control junto con el Acta de Notificación y el acuse de recibo del oficio. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 12 | | Actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, archiva en el expediente del crédito fiscal; posteriormente elabora acuerdo y convocatoria de remate y los envía para firma. |
| 13 | | Vigilan el plazo de 15 días hábiles que tiene la o el contribuyente para inconformarse con el valor establecido para los bienes embargados y procede conforme a lo siguiente: |
| | | **¿Existe medio de defensa?** |
| 14 | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | **Sí:**<br>Procede a la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución y espera se emita la Resolución que ponga fin al mismo. |
| 15 | | **No:**<br>Elabora el acuerdo y la convocatoria de remate y entrega al Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para firma, gestiona su publicación en la Gaceta Municipal, fija la convocatoria una vez que esté notificado el acuerdo de remate. |
| 16 | **Departamento de Fiscalización** | Recibe el acuerdo de remate firmado y lo turna al área sustantiva correspondiente. |
| 17 | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de créditos, elabora la Carpeta de Recuperación de la Cartera de Créditos Fiscales y determina acciones que permitan incrementar la eficiencia en la aplicación de recursos financieros. Valida e informa a la Tesorería Municipal. |
| 18 | | Recibe acta de notificación y acuse de recibo del acuerdo de remate, registra la fecha de recepción en el Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y lo archiva para su control en el expediente del crédito fiscal y actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto. |
| 19 | | Fija la convocatoria en lugares visibles del municipio que juzgue convenientes, así como en la página electrónica del Ayuntamiento de Toluca, cinco días hábiles antes del inicio del periodo de remate o de la fecha señalada para remate y queda al pendiente de la recepción de posturas, presentándose dos alternativas: |
| | | **¿Se reciben posturas?** |
| 20 | **Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización** | **No:**<br>Elabora Acta de Remate Desierto y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su conocimiento, revisión y rúbrica y lo turna para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| 21 | **Departamento de Fiscalización** | Recibe Acta de Remate Desierto y turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma, a través de la Dirección de Ingresos. |
| 22 | | Recibe Acta de Remate Desierto firmada y envía al área sustantiva del correspondiente. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **23** | **Áreas sustantivas** | Recibe Acta de Remate Desierto firmada, actualiza el Sistema de Ingresos y la archivan. Procede a la adjudicación del bien, conforme a los lineamientos vigentes. |
| **24** | | **Sí:**<br>Recibe las posturas y elabora formato de recepción de posturas, registra en el Libro de Remates cada postura que se presente y califica las mismas, presentándose dos situaciones: |
| | | **¿Son posturas legales?** |
| **25** | **Áreas sustantivas** | **No:**<br>Hace del conocimiento a la o el interesado por escrito y se devuelve el depósito. |
| **26** | | **Sí:**<br>Confirma por escrito con las o los postores que se aceptó su participación en la subasta, de acuerdo a los lineamientos vigentes y entrega Formato de Recepción de Posturas al Departamento de Fiscalización, por lo menos un día antes de la fecha o del periodo de remate. |
| **27** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe Formato de Recepción de Posturas y auxilia a la o el titular de la Tesorería Municipal al inicio del periodo o el día del remate en la elaboración del acta. |
| **28** | **Departamento de Fiscalización** | Procede al remate conforme a lo establecido y finca el mismo a favor de quien haya realizado la mejor postura, elabora el acta correspondiente, en la que se asentarán las posturas ofrecidas, rubrica y la entrega a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma. |
| **29** | | Recibe acta de remate firmada, la entrega a las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización e instruye devolver los depósitos a los postores que no hayan sido favorecidos en la subasta. |
| **30** | **Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Recibe acta de remate firmada, actualiza el Sistema de Ingresos y archiva en expediente del crédito; devuelve los depósitos. |
| **31** | **Departamento de Fiscalización** | Espera que el postor realice el pago del crédito en el plazo establecido, aplica el depósito al crédito fiscal pendiente de pago y entrega el comprobante del mismo a las áreas sustantivas instruyendo se elabore oficio citando a la o el contribuyente para que entregue las facturas o documentación comprobatoria, o bien, para que firme la escritura de venta correspondiente. |
| **32** | **Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Recibe el comprobante del depósito, actualiza el Sistema de Ingresos y archiva comprobantes. Dependiendo del tipo de bien, elabora oficio citando a la o el contribuyente deudor para que entregue las facturas o documentación comprobatoria, o en su caso, firme la escritura de venta y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización. |
| **33** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe oficio, lo revisa, lo rubrica y lo turna a la o el Director de Ingresos para rúbrica y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| **34** | | Recibe el oficio firmado, lo fotocopia para el acuse de recibo, llena formato Control de Documentos Entregados a las o los |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Notificadores Ejecutores y entrega el oficio original con su acuse de recibo y el Formato, a la o el notificador ejecutor que corresponda y espera acta de notificación y acuse de recibo. |
| **35** | **Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Recibe acta de notificación y acuse de recibo del oficio, registra la fecha de recepción en el Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores, los archiva en el expediente del crédito, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto y espera que la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, le entregue las facturas o las escrituras firmadas. |
| **36** | **Departamento de Fiscalización** | Vigila el plazo que tiene la o el contribuyente para entregar los documentos comprobatorios, presentándose dos alternativas: |
| | | **¿Recibe facturas/escrituras?** |
| **37** | **Departamento de Fiscalización** | **Sí:**<br>Recibe el documento que acredite la propiedad del bien, cita al postor ganador para hacer la entrega de bienes e instruye a las áreas sustantivas elaboren Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras, según corresponda. |
| **38** | | Instruye a las áreas sustantivas elaboren el documento que acredite la propiedad del bien. |
| **39** | **Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización** | Elabora documento que acredite la propiedad del bien y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| **40** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe documento que acredite la propiedad del bien firmado y lo entrega al Área Sustantiva del Departamento de Fiscalización que corresponda para que elabore Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras. |
| **41** | **Área sustantiva del Departamento de Fiscalización** | Recibe documento que acredite la propiedad del bien y elabora el Acta correspondiente, entregándola a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| **42** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe documento que acredite la propiedad del bien y Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras y remite a la o el Director de Ingresos, para hacer formal entrega de bienes. |
| **43** | **Dirección de Ingresos** | Recibe documento que acredite la propiedad del bien, Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras, firma dichos documentos y solicita al postor ganador firme el acta y el documento que acredite la propiedad del bien. Fotocopia el documento para entregar el original al postor ganador y la copia a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización. |
| **44** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras y copia del documento que acredita la propiedad del bien y entrega al área sustantiva. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **45** | **Área Sustantiva** | Recibe Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras, y copia del documento que acredita la propiedad del bien, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio que se utilice para tal efecto y archiva en el expediente del crédito. |
| **46** | **Departamento de Fiscalización** | Recibe reporte de Movimientos Efectuados en la Cartera de Créditos Municipales, valida y solicita la firma a la o el Director de Ingresos. |
| **47** | **Dirección de Ingresos** | Recibe Reporte de Movimientos Efectuados en la Cartera de Créditos Municipales, válida y envía a la Tesorería Municipal, mensualmente para su conocimiento. |
| **48** | **Tesorería Municipal** | Recibe Reporte de Movimientos Efectuados en la Cartera de Créditos Municipales mensualmente, para la toma de decisiones. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

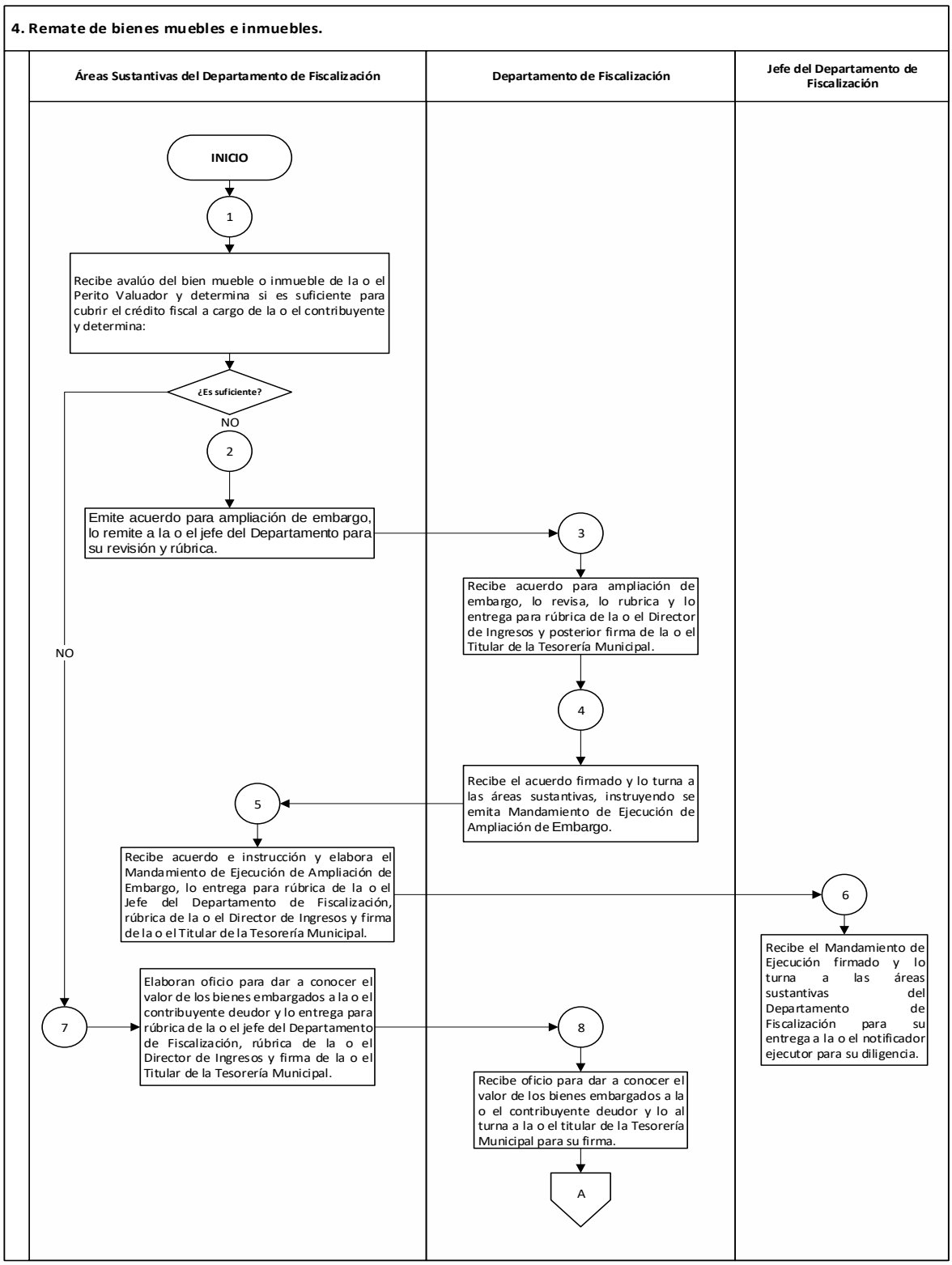
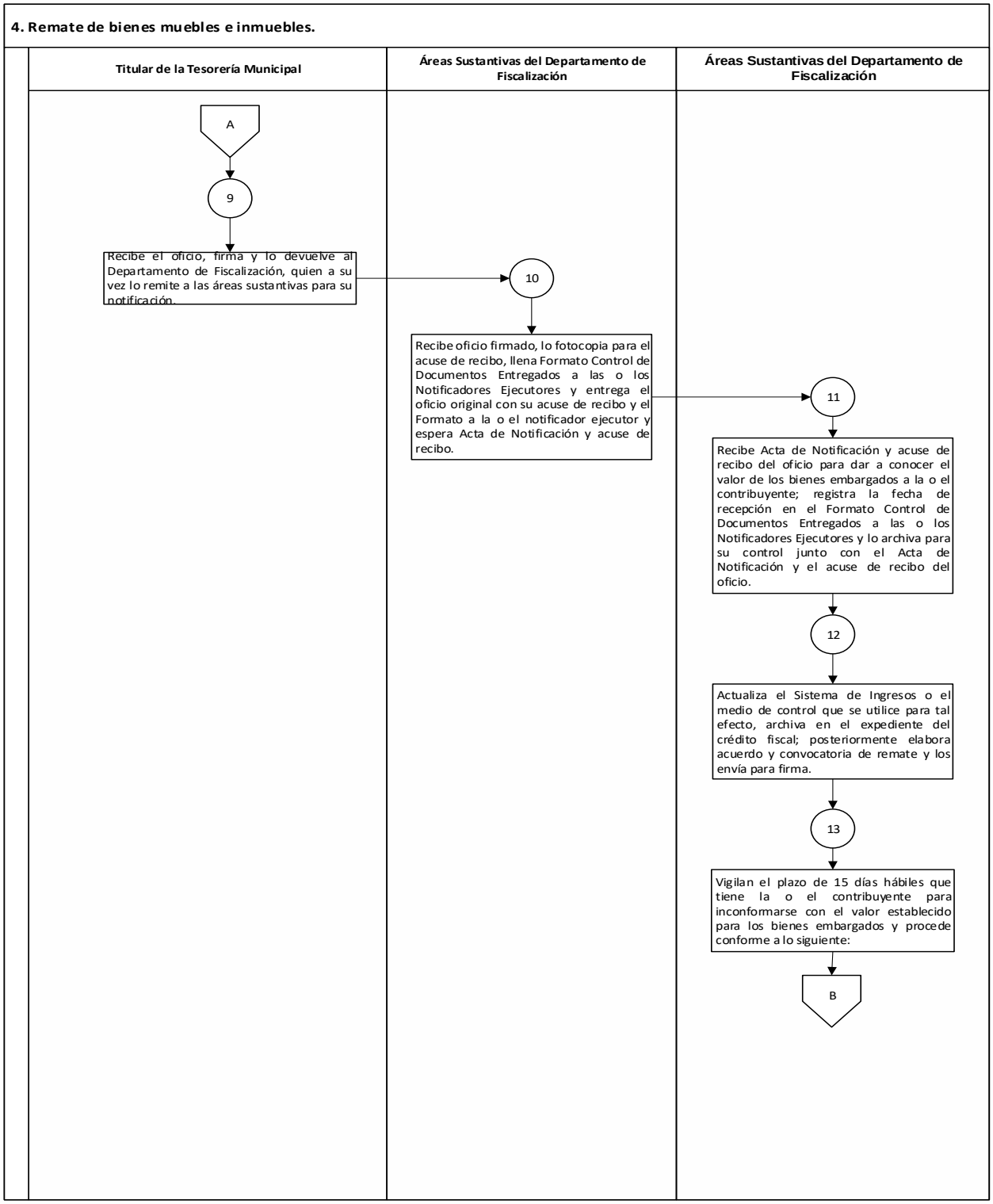
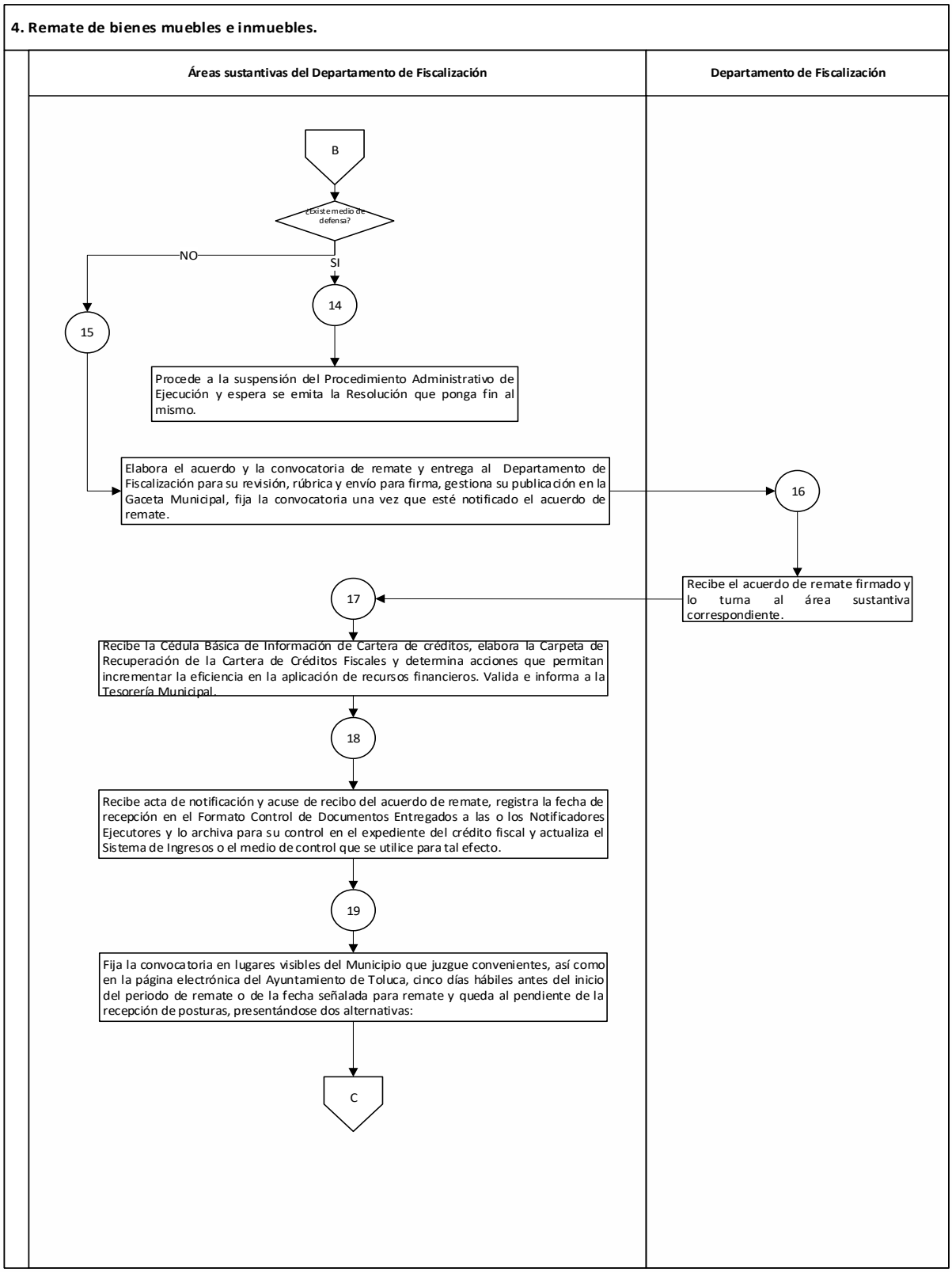

4. Remate de bienes muebles e inmuebles.
Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización
Departamento de Fiscalización
Jefe del Departamento de Fiscalización
INICIO
1
Recibe avalúo del bien mueble o inmueble de la o el Perito Valuador y determina si es suficiente para cubrir el crédito fiscal a cargo de la o el contribuyente y determina:
¿Es suficiente?
NO
2
Emite acuerdo para ampliación de embargo, lo remite a la o el jefe del Departamento para su revisión y rúbrica.
3
Recibe acuerdo para ampliación de embargo, lo revisa, lo rubrica y lo entrega para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal.
4
Recibe el acuerdo firmado y lo turna a las áreas sustantivas, instruyendo se emita Mandamiento de Ejecución de Ampliación de Embargo.
NO
5
Recibe acuerdo e instrucción y elabora el Mandamiento de Ejecución de Ampliación de Embargo, lo entrega para rúbrica de la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, rúbrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal.
6
Recibe el Mandamiento de Ejecución firmado y lo turna a las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización para su entrega a la o el notificador ejecutor para su diligencia.
7
Elaboran oficio para dar a conocer el valor de los bienes embargados a la o el contribuyente deudor y lo entrega para rúbrica de la o el jefe del Departamento de Fiscalización, rúbrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal.
8
Recibe oficio para dar a conocer el valor de los bienes embargados a la o el contribuyente deudor y lo al turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
A

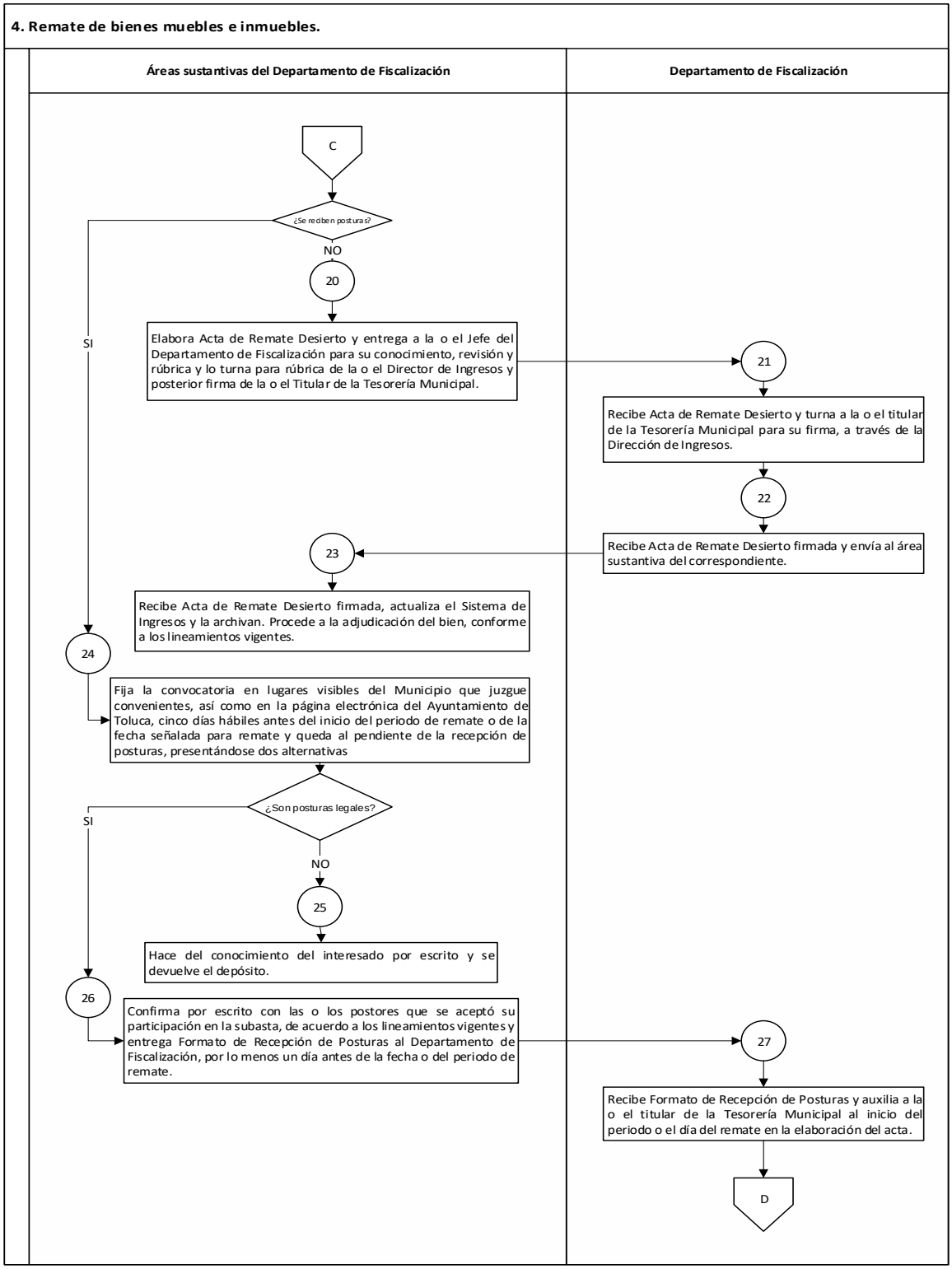
**DIAGRAMA:**


4. Remate de bienes muebles e inmuebles.
Titular de la Tesorería Municipal
Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización
Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización
A
9
Recibe el oficio, firma y lo devuelve al Departamento de Fiscalización, quien a su vez lo remite a las áreas sustantivas para su notificación.
10
Recibe oficio firmado, lo fotocopia para el acuse de recibo, llena Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y entrega el oficio original con su acuse de recibo y el Formato a la o el notificador ejecutor y espera Acta de Notificación y acuse de recibo.
11
Recibe Acta de Notificación y acuse de recibo del oficio para dar a conocer el valor de los bienes embargados a la o el contribuyente; registra la fecha de recepción en el Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y lo archiva para su control junto con el Acta de Notificación y el acuse de recibo del oficio.
12
Actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, archiva en el expediente del crédito fiscal; posteriormente elabora acuerdo y convocatoria de remate y los envía para firma.
13
Vigilan el plazo de 15 días hábiles que tiene la o el contribuyente para inconformarse con el valor establecido para los bienes embargados y procede conforme a lo siguiente:
B

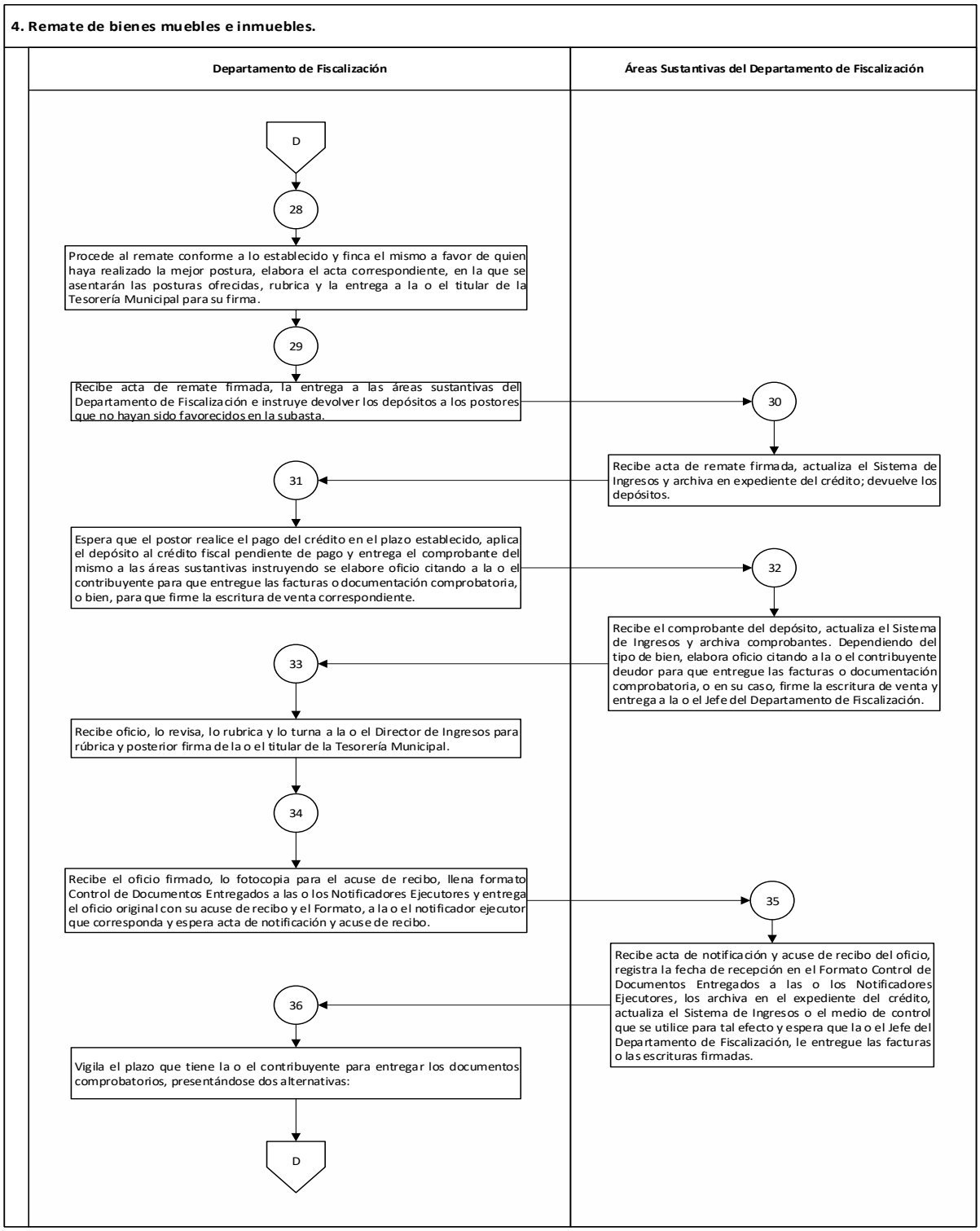
## DIAGRAMA:


4. Remate de bienes muebles e inmuebles.
Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización
Departamento de Fiscalización
B
¿Existe medio de defensa?
NO
SI
14
15
Procede a la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución y espera se emita la Resolución que ponga fin al mismo.
Elabora el acuerdo y la convocatoria de remate y entrega al Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para firma, gestiona su publicación en la Gaceta Municipal, fija la convocatoria una vez que esté notificado el acuerdo de remate.
16
Recibe el acuerdo de remate firmado y lo turna al área sustantiva correspondiente.
17
Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de créditos, elabora la Carpeta de Recuperación de la Cartera de Créditos Fiscales y determina acciones que permitan incrementar la eficiencia en la aplicación de recursos financieros. Valida e informa a la Tesorería Municipal.
18
Recibe acta de notificación y acuse de recibo del acuerdo de remate, registra la fecha de recepción en el Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y lo archiva para su control en el expediente del crédito fiscal y actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto.
19
Fija la convocatoria en lugares visibles del Municipio que juzgue convenientes, así como en la página electrónica del Ayuntamiento de Toluca, cinco días hábiles antes del inicio del periodo de remate o de la fecha señalada para remate y queda al pendiente de la recepción de posturas, presentándose dos alternativas:
C

## DIAGRAMA:


4. Remate de bienes muebles e inmuebles.
Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización
Departamento de Fiscalización
C
¿Se reciben posturas?
NO
SI
20
Elabora Acta de Remate Desierto y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su conocimiento, revisión y rúbrica y lo turna para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal.
21
Recibe Acta de Remate Desierto y turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma, a través de la Dirección de Ingresos.
22
Recibe Acta de Remate Desierto firmada y envía al área sustantiva del correspondiente.
23
Recibe Acta de Remate Desierto firmada, actualiza el Sistema de Ingresos y la archivan. Procede a la adjudicación del bien, conforme a los lineamientos vigentes.
24
Fija la convocatoria en lugares visibles del Municipio que juzgue convenientes, así como en la página electrónica del Ayuntamiento de Toluca, cinco días hábiles antes del inicio del periodo de remate o de la fecha señalada para remate y queda al pendiente de la recepción de posturas, presentándose dos alternativas
¿Son posturas legales?
SI
NO
25
Hace del conocimiento del interesado por escrito y se devuelve el depósito.
26
Confirma por escrito con las o los postores que se aceptó su participación en la subasta, de acuerdo a los lineamientos vigentes y entrega Formato de Recepción de Posturas al Departamento de Fiscalización, por lo menos un día antes de la fecha o del periodo de remate.
27
Recibe Formato de Recepción de Posturas y auxilia a la o el titular de la Tesorería Municipal al inicio del periodo o el día del remate en la elaboración del acta.
D

## DIAGRAMA:


4. Remate de bienes muebles e inmuebles.
Departamento de Fiscalización
Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización
D
28
Procede al remate conforme a lo establecido y finca el mismo a favor de quien haya realizado la mejor postura, elabora el acta correspondiente, en la que se asentarán las posturas ofrecidas, rubrica y la entrega a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
29
Recibe acta de remate firmada, la entrega a las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización e instruye devolver los depósitos a los postores que no hayan sido favorecidos en la subasta.
30
Recibe acta de remate firmada, actualiza el Sistema de Ingresos y archiva en expediente del crédito; devuelve los depósitos.
31
Espera que el postor realice el pago del crédito en el plazo establecido, aplica el depósito al crédito fiscal pendiente de pago y entrega el comprobante del mismo a las áreas sustantivas instruyendo se elabore oficio citando a la o el contribuyente para que entregue las facturas o documentación comprobatoria, o bien, para que firme la escritura de venta correspondiente.
32
Recibe el comprobante del depósito, actualiza el Sistema de Ingresos y archiva comprobantes. Dependiendo del tipo de bien, elabora oficio citando a la o el contribuyente deudor para que entregue las facturas o documentación comprobatoria, o en su caso, firme la escritura de venta y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización.
33
Recibe oficio, lo revisa, lo rubrica y lo turna a la o el Director de Ingresos para rúbrica y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
34
Recibe el oficio firmado, lo fotocopia para el acuse de recibo, llena formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y entrega el oficio original con su acuse de recibo y el Formato, a la o el notificador ejecutor que corresponda y espera acta de notificación y acuse de recibo.
35
Recibe acta de notificación y acuse de recibo del oficio, registra la fecha de recepción en el Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores, los archiva en el expediente del crédito, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto y espera que la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, le entregue las facturas o las escrituras firmadas.
36
Vigila el plazo que tiene la o el contribuyente para entregar los documentos comprobatorios, presentándose dos alternativas:
D

## DIAGRAMA:

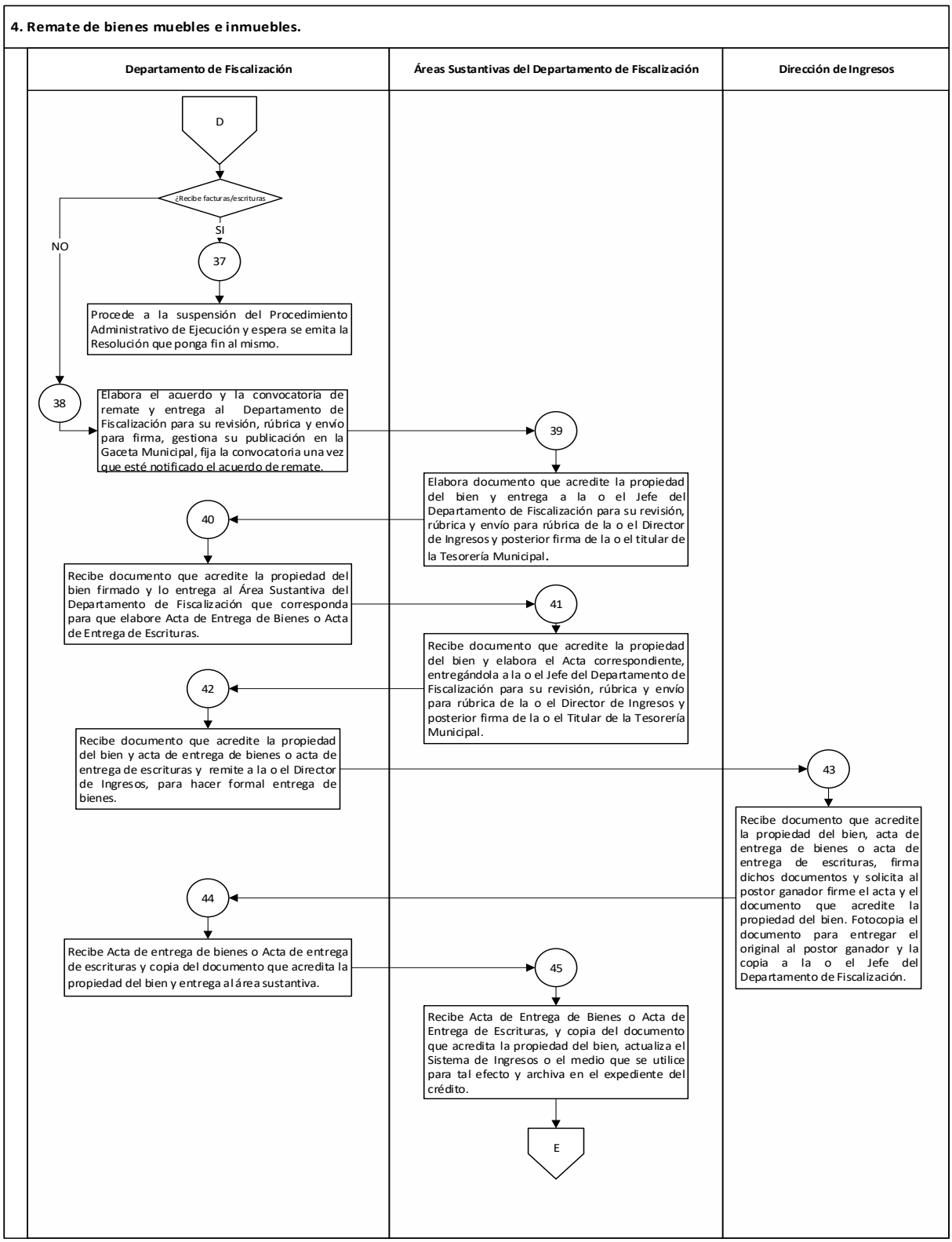
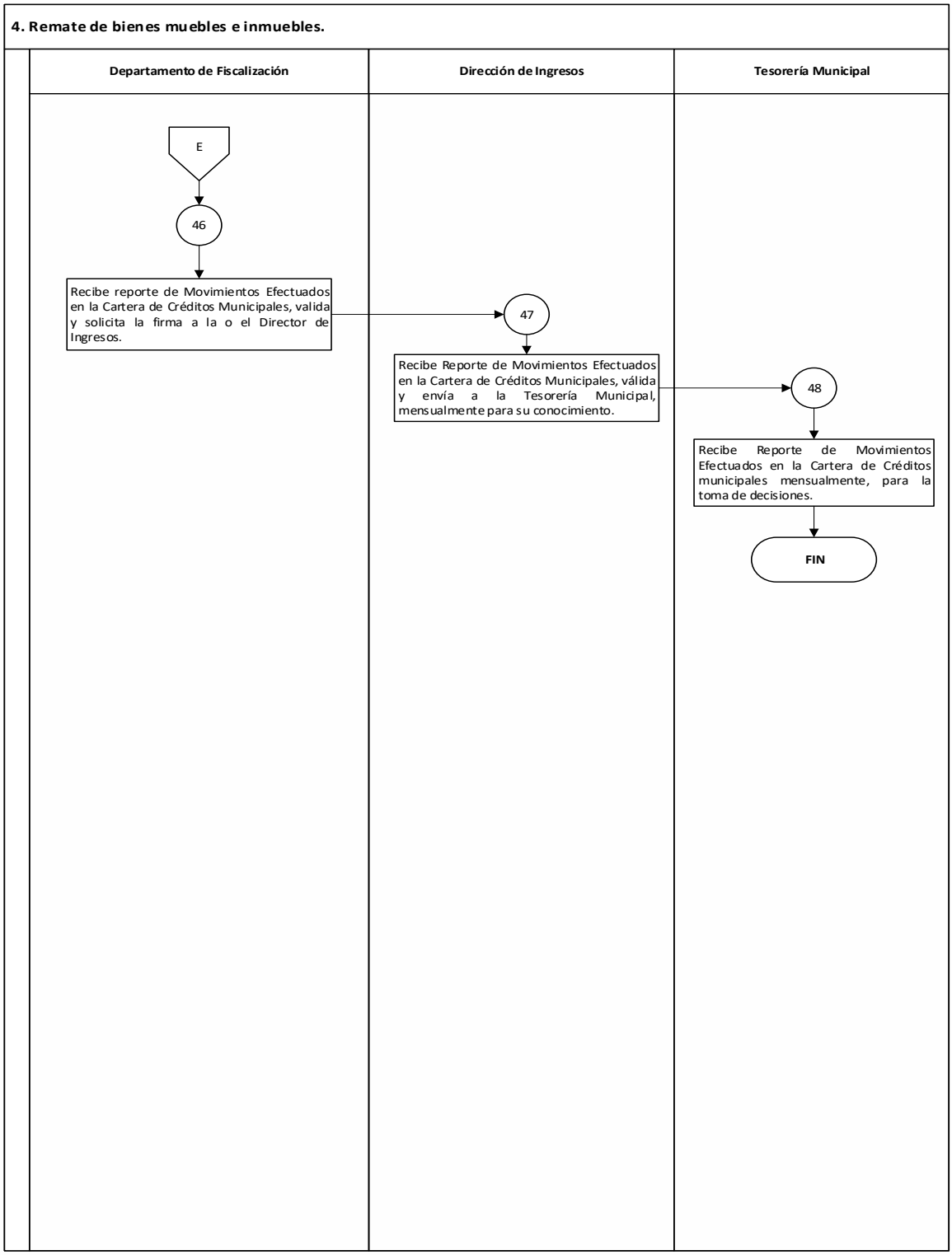

4. Remate de bienes muebles e inmuebles.
Departamento de Fiscalización
Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización
Dirección de Ingresos
D
¿Recibe facturas/escrituras
SI
NO
37
Procede a la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución y espera se emita la Resolución que ponga fin al mismo.
38
Elabora el acuerdo y la convocatoria de remate y entrega al Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para firma, gestiona su publicación en la Gaceta Municipal, fija la convocatoria una vez que esté notificado el acuerdo de remate.
39
Elabora documento que acredite la propiedad del bien y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
40
Recibe documento que acredite la propiedad del bien firmado y lo entrega al Área Sustantiva del Departamento de Fiscalización que corresponda para que elabore Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras.
41
Recibe documento que acredite la propiedad del bien y elabora el Acta correspondiente, entregándola a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal.
42
Recibe documento que acredite la propiedad del bien y acta de entrega de bienes o acta de entrega de escrituras y remite a la o el Director de Ingresos, para hacer formal entrega de bienes.
43
Recibe documento que acredite la propiedad del bien, acta de entrega de bienes o acta de entrega de escrituras, firma dichos documentos y solicita al postor ganador firme el acta y el documento que acredite la propiedad del bien. Fotocopia el documento para entregar el original al postor ganador y la copia a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización.
44
Recibe Acta de entrega de bienes o Acta de entrega de escrituras y copia del documento que acredita la propiedad del bien y entrega al área sustantiva.
45
Recibe Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras, y copia del documento que acredita la propiedad del bien, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio que se utilice para tal efecto y archiva en el expediente del crédito.
E

**DIAGRAMA:**


4. Remate de bienes muebles e inmuebles.
Departamento de Fiscalización
Dirección de Ingresos
Tesorería Municipal
E
46
Recibe reporte de Movimientos Efectuados en la Cartera de Créditos Municipales, valida y solicita la firma a la o el Director de Ingresos.
47
Recibe Reporte de Movimientos Efectuados en la Cartera de Créditos Municipales, válida y envía a la Tesorería Municipal, mensualmente para su conocimiento.
48
Recibe Reporte de Movimientos Efectuados en la Cartera de Créditos municipales mensualmente, para la toma de decisiones.
FIN

## XII. Departamento de Control de Ingresos

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recepción y control de las cifras de ingresos obtenidos por las oficinas recaudadoras del Ayuntamiento de Toluca** |
| **Objetivo:** | Llevar a cabo el control de las cifras de ingresos que se tienen en el Municipio por todos los impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y demás ingresos municipales contemplados en la correspondiente Ley de Ingresos. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Ingresos es responsable de mantener actualizado el registro contable de ingresos captados diariamente por el Municipio de Toluca, así como reportar los saldos a la Dirección de Ingresos.

- El Departamento de Control de Ingresos es responsable de la recepción de cortes de caja por concepto de impuestos, derechos, aportaciones de mejora, productos, aprovechamientos, ingresos derivados del sector auxiliar, accesorios, ingresos municipales derivados de los sistemas Nacional de Coordinación Fiscal y Estatal de Coordinación Hacendaria e ingresos derivados de financiamientos nacional de coordinación fiscal y se encuentran fundamentados en el artículo 1 de la Ley de Ingresos, para lo cual se verifica que el total de recursos se deposite correctamente.

- El Departamento de Control de Ingresos llevará un control de las formas valoradas como son: recibos oficiales a través del Sistema de Administración Financiera de Ingresos Municipal y recibos de caja general.

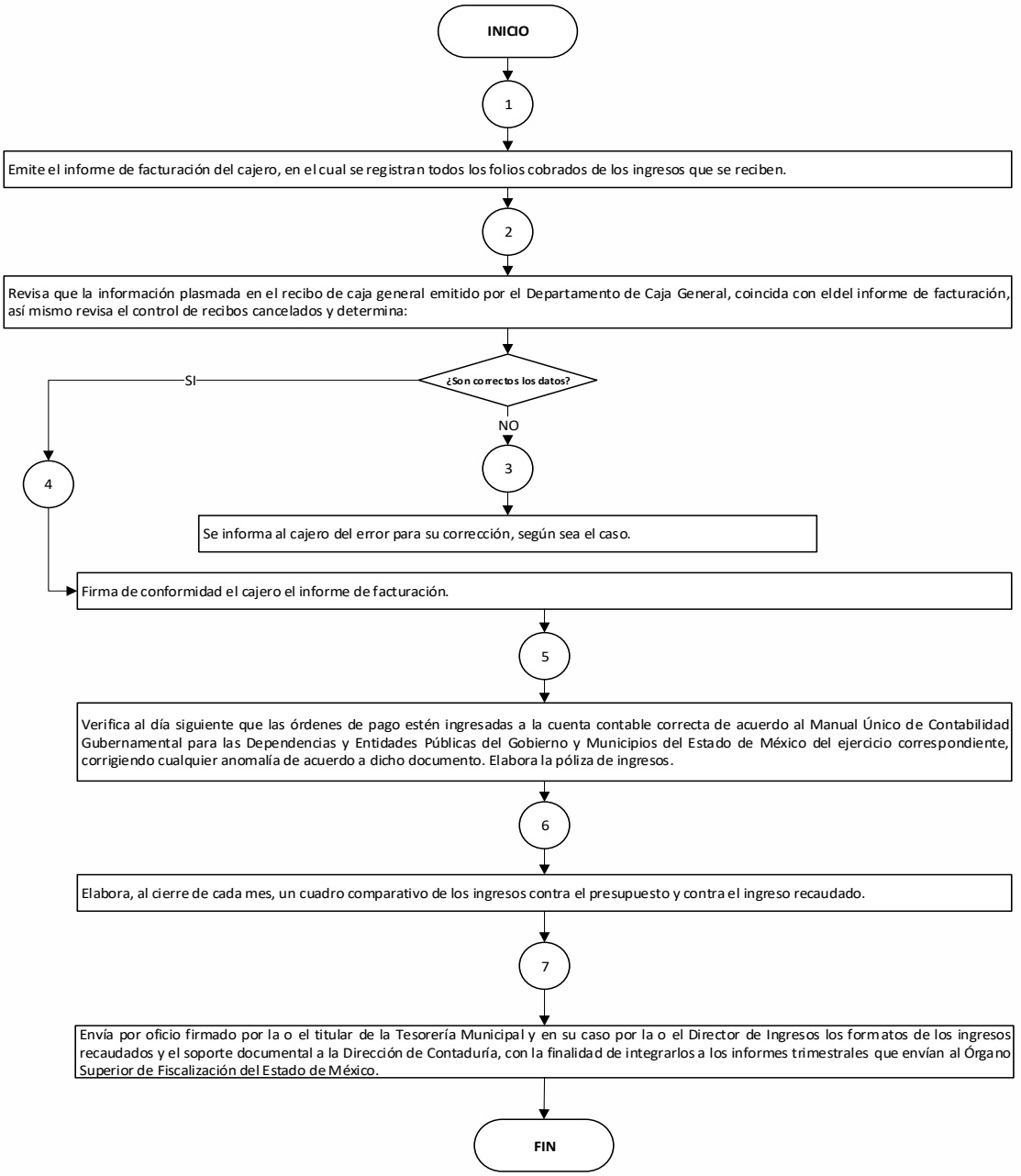
**1. Recepción y control de las cifras de ingresos obtenidos por las oficinas recaudadoras del Ayuntamiento de Toluca**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Control de Ingresos | Emite el informe de facturación del cajero, en el cual se registran todos los folios cobrados de los ingresos que se reciben. |
| 2 | | Revisa que la información plasmada en el recibo de caja general emitido por el Departamento de Caja General, coincida con el del informe de facturación, así mismo revisa el control de recibos cancelados y determina: |
| | | **¿Son correctos los datos?** |
| 3 | Departamento de Control de Ingresos | **No:**<br>Se informa al cajero del error para su corrección, según sea el caso. |
| 4 | | **Sí:**<br>Firma de conformidad el cajero el informe de facturación. |
| 5 | | Verifica al día siguiente que las órdenes de pago estén ingresadas a la cuenta contable correcta de acuerdo al Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México del ejercicio correspondiente, corrigiendo cualquier anomalía de acuerdo a dicho documento. Elabora la póliza de ingresos. |
| 6 | | Elabora, al cierre de cada mes, un cuadro comparativo de los ingresos contra el presupuesto y contra el ingreso recaudado. |
| 7 | | Envía por oficio firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal y en su caso por la o el Director de Ingresos los formatos de los ingresos recaudados y el soporte documental a la Dirección de Contaduría, con la finalidad de integrarlos a los informes trimestrales que envían al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

**1. Recepción y control de las cifras de ingresos obtenidos por las oficinas recaudadoras del Ayuntamiento de Toluca.**

**Departamento de Control de Ingresos**



## XIII. Departamento de Programas Federales y Estatales

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Autorización de recursos presupuestales** |
| **Objetivo**: | Prever un control administrativo y un registro financiero de los recursos asignados para cada uno de los programas de inversión concertados con la federación y el estado, así como los recursos propios destinados a la obra pública. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El presupuesto para los programas de inversión será sometido a consideración del cabildo para su aprobación.

- La distribución de los recursos se llevará a cabo de acuerdo a la normatividad de los programas, tomando como referencia los objetivos, montos ejercidos por las áreas en ejercicios anteriores y los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

- La aprobación de las propuestas de inversión presentadas por las dependencias, se hará previo análisis de las mismas, las cuales deberán apegarse a la normatividad de los programas emitiéndose la autorización correspondiente.

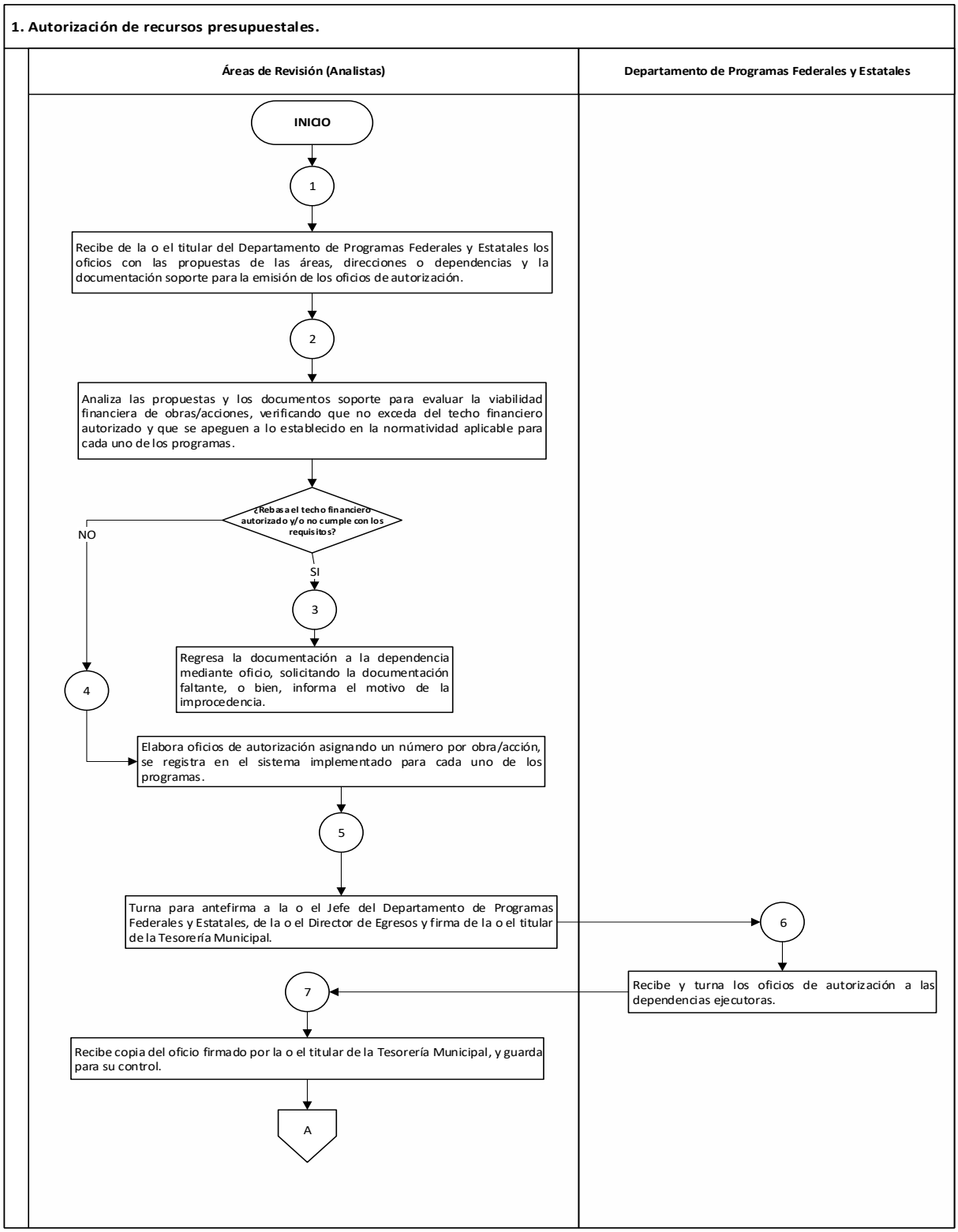
- La aprobación de movimientos presupuestales por parte de la Tesorería Municipal, requiere de la actualización o presentación de la ficha técnica de la nueva obra propuesta por la dependencia ejecutora.

**1. Autorización de recursos presupuestales**
**Descriptivo:**

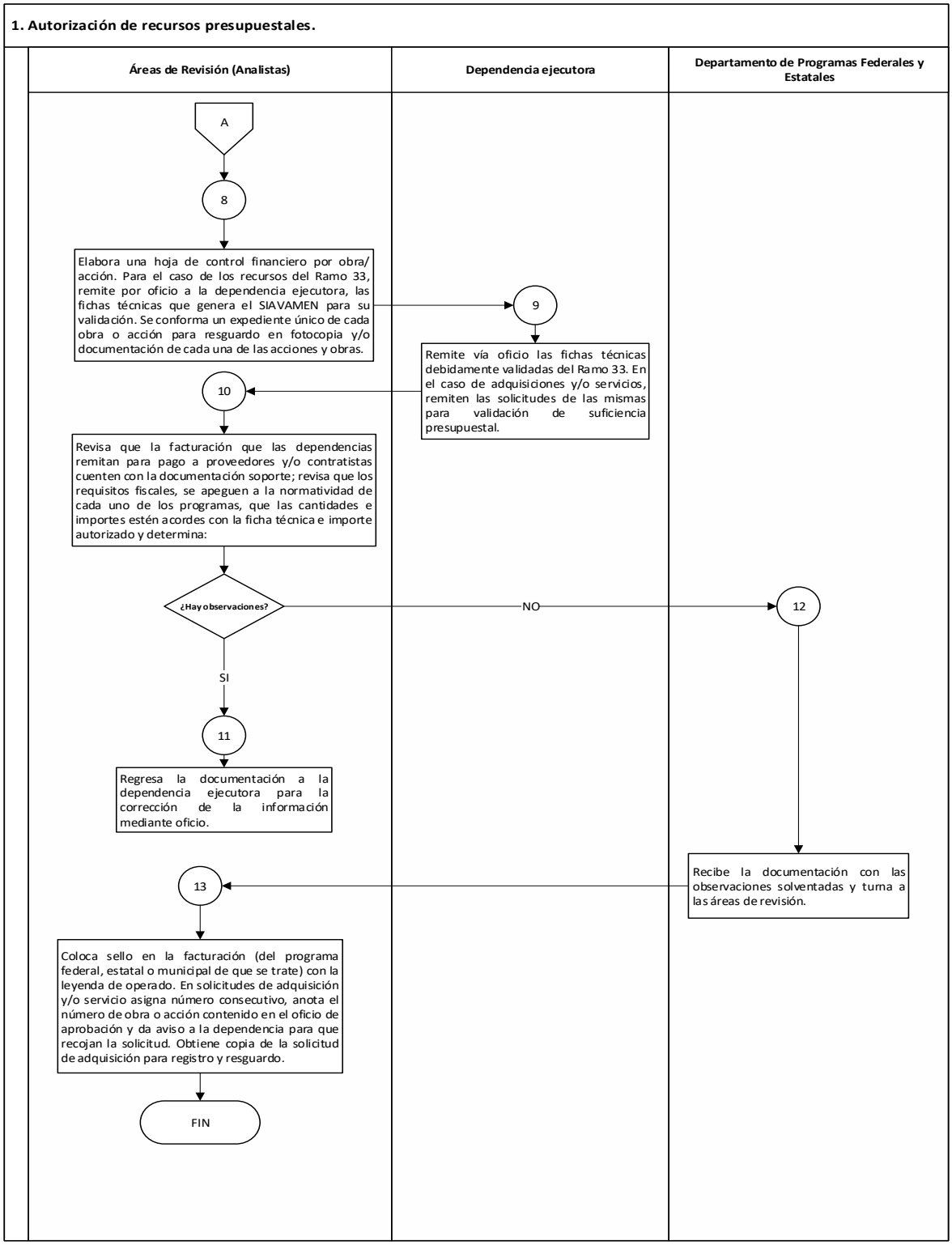
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Áreas de Revisión (Analistas) | Recibe de la o el titular del Departamento de Programas Federales y Estatales los oficios con las propuestas de las áreas, direcciones o dependencias y la documentación soporte para la emisión de los oficios de autorización. |
| 2 | | Analiza las propuestas y los documentos soporte para evaluar la viabilidad financiera de obras/acciones, verificando que no exceda del techo financiero autorizado y que se apeguen a lo establecido en la normatividad aplicable para cada uno de los programas. |
| | | **¿Rebasa el techo financiero autorizado y/o no cumple con los requisitos?** |
| 3 | Áreas de Revisión (Analistas) | **Sí:**<br>Regresa la documentación a la dependencia mediante oficio, solicitando la documentación faltante, o bien, informa el motivo de la improcedencia. |
| 4 | | **No:**<br>Elabora oficios de autorización asignando un número por obra/acción, se registra en el sistema implementado para cada uno de los programas. |
| 5 | | Turna para antefirma a la o el Jefe del Departamento de Programas Federales y Estatales, de la o el Director de Egresos y firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| 6 | Departamento de Programas Federales y Estatales | Recibe y turna los oficios de autorización a las dependencias ejecutoras. |
| 7 | Áreas de Revisión (Analistas) | Recibe copia del oficio firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal y guarda para su control. |
| 8 | | Elabora una hoja de control financiero por obra/acción. Para el caso de los recursos del Ramo 33, remite por oficio a la dependencia ejecutora, las fichas técnicas que genera el SIAVAMEN para su validación. Se conforma un expediente único de cada obra o acción para resguardo en fotocopia y/o documentación de cada una de las acciones y obras. |
| 9 | Dependencia ejecutora | Remite vía oficio las fichas técnicas debidamente validadas del Ramo 33. En el caso de adquisiciones y/o servicios, remiten las solicitudes de las mismas para validación de suficiencia presupuestal. |
| 10 | Áreas de Revisión (Analistas) | Revisa que la facturación que las dependencias remitan para pago a proveedores y/o contratistas cuenten con la documentación soporte; revisa que los requisitos fiscales, se apeguen a la normatividad de cada uno de los programas, que las cantidades e importes estén acordes con la ficha técnica e importe autorizado y determina: |
| | | **¿Hay observaciones?** |
| 11 | Áreas de Revisión (Analistas) | **Sí:**<br>Regresa la documentación a la dependencia ejecutora para la corrección de la información mediante oficio. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **12** | **Departamento de Programas Federales y Estatales** | **No:**<br>Recibe la documentación con las observaciones solventadas y turna a las áreas de revisión. |
| **13** | **Áreas de Revisión (Analistas)** | Coloca sello en la facturación (del programa federal, estatal o municipal de que se trate) con la leyenda de operado. En solicitudes de adquisición y/o servicio asigna número consecutivo, anota el número de obra o acción contenido en el oficio de aprobación y da aviso a la dependencia para que recojan la solicitud. Obtiene copia de la solicitud de adquisición para registro y resguardo. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Autorización de recursos presupuestales.
Áreas de Revisión (Analistas)
Departamento de Programas Federales y Estatales
INICIO
1
Recibe de la o el titular del Departamento de Programas Federales y Estatales los oficios con las propuestas de las áreas, direcciones o dependencias y la documentación soporte para la emisión de los oficios de autorización.
2
Analiza las propuestas y los documentos soporte para evaluar la viabilidad financiera de obras/acciones, verificando que no exceda del techo financiero autorizado y que se apeguen a lo establecido en la normatividad aplicable para cada uno de los programas.
¿Rebasa el techo financiero autorizado y/o no cumple con los requisitos?
NO
SI
3
Regresa la documentación a la dependencia mediante oficio, solicitando la documentación faltante, o bien, informa el motivo de la improcedencia.
4
Elabora oficios de autorización asignando un número por obra/acción, se registra en el sistema implementado para cada uno de los programas.
5
Turna para antefirma a la o el Jefe del Departamento de Programas Federales y Estatales, de la o el Director de Egresos y firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
6
Recibe y turna los oficios de autorización a las dependencias ejecutoras.
7
Recibe copia del oficio firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal, y guarda para su control.
A

## DIAGRAMA:


1. Autorización de recursos presupuestales.
Áreas de Revisión (Analistas)
Dependencia ejecutora
Departamento de Programas Federales y Estatales
A
8
Elabora una hoja de control financiero por obra/ acción. Para el caso de los recursos del Ramo 33, remite por oficio a la dependencia ejecutora, las fichas técnicas que genera el SIAVAMEN para su validación. Se conforma un expediente único de cada obra o acción para resguardo en fotocopia y/o documentación de cada una de las acciones y obras.
9
Remite vía oficio las fichas técnicas debidamente validadas del Ramo 33. En el caso de adquisiciones y/o servicios, remiten las solicitudes de las mismas para validación de suficiencia presupuestal.
10
Revisa que la facturación que las dependencias remitan para pago a proveedores y/o contratistas cuenten con la documentación soporte; revisa que los requisitos fiscales, se apeguen a la normatividad de cada uno de los programas, que las cantidades e importes estén acordes con la ficha técnica e importe autorizado y determina:
¿Hay observaciones?
NO
12
SI
11
Regresa la documentación a la dependencia ejecutora para la corrección de la información mediante oficio.
Recibe la documentación con las observaciones solventadas y turna a las áreas de revisión.
13
Coloca sello en la facturación (del programa federal, estatal o municipal de que se trate) con la leyenda de operado. En solicitudes de adquisición y/o servicio asigna número consecutivo, anota el número de obra o acción contenido en el oficio de aprobación y da aviso a la dependencia para que recojan la solicitud. Obtiene copia de la solicitud de adquisición para registro y resguardo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Revisión de documentación soporte** |
| **Objetivo**: | Controlar a nivel de obra o acción los recursos asignados y ejercidos, con cargo a los diferentes programas federales, estatales o municipales. |

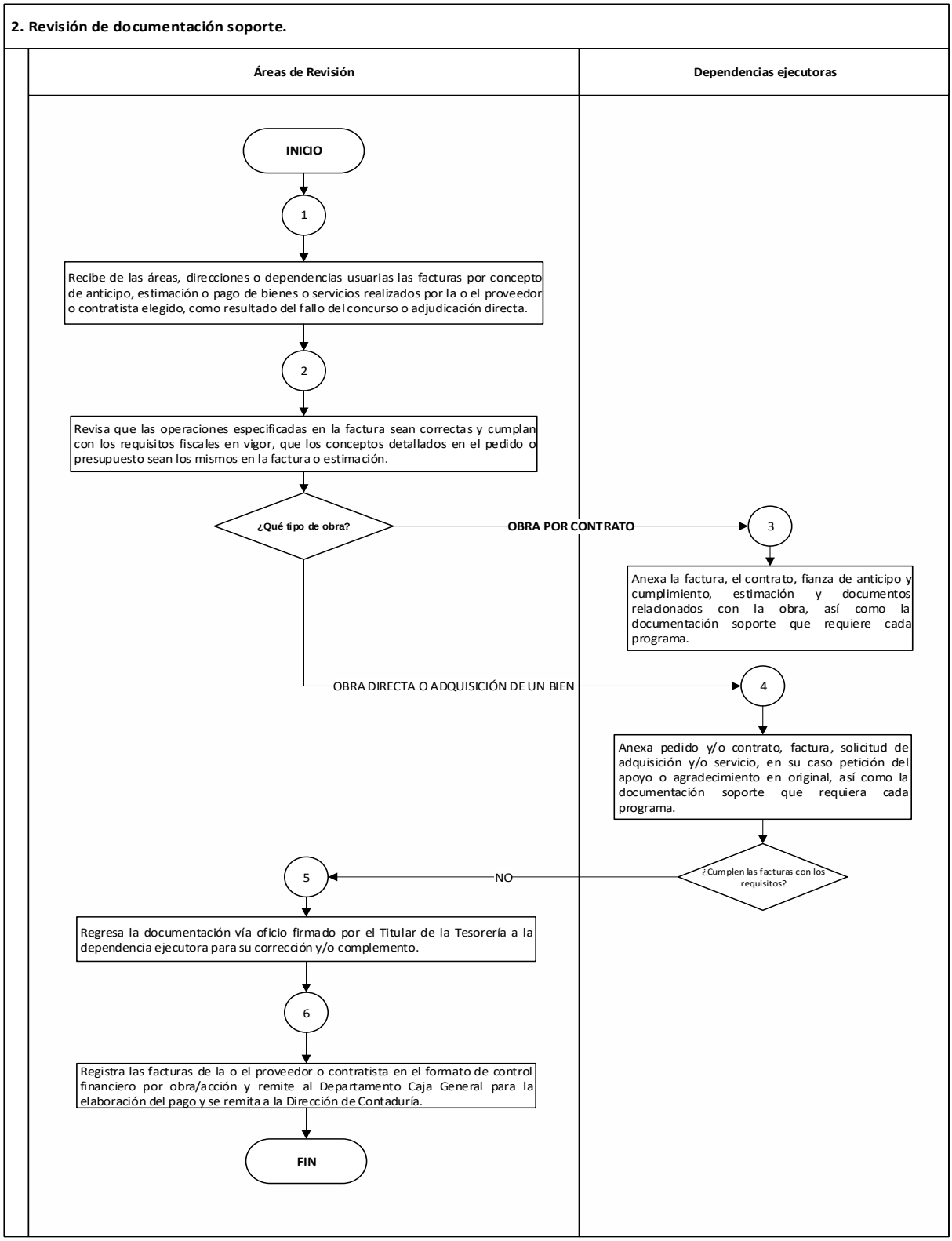
## POLÍTICAS APLICABLES

- Revisar que la documentación que se presente para trámite de cobro, cuente con lo establecido en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y se incluyan los datos administrativos de la obra o acción autorizada.
- La documentación presentada para pago deberá contar con la suficiencia presupuestal por parte de la Tesorería Municipal a través de oficio de autorización y las solicitudes de adquisición y/o servicio.
- La documentación remitida para pago por las diferentes áreas, deberá apegarse a las normas y lineamientos preestablecidos para cada uno de los programas.

**2. Revisión de documentación soporte**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Áreas de Revisión | Recibe de las áreas, direcciones o dependencias usuarias las facturas por concepto de anticipo, estimación o pago de bienes o servicios realizados por la o el proveedor o contratista elegido, como resultado del fallo del concurso o adjudicación directa. |
| 2 | | Revisa que las operaciones especificadas en la factura sean correctas y cumplan con los requisitos fiscales en vigor, que los conceptos detallados en el pedido o presupuesto sean los mismos en la factura o estimación. |
| | | **¿Qué tipo de obra?** |
| 3 | Dependencias ejecutoras | **Obra por contrato:**<br>Anexa la factura, el contrato, fianza de anticipo y cumplimiento, estimación y documentos relacionados con la obra, así como la documentación soporte que requiere cada programa. |
| 4 | | **Obra directa o adquisición de un bien:**<br>Anexa pedido y/o contrato, factura, solicitud de adquisición y/o servicio, en su caso petición del apoyo o agradecimiento en original, así como la documentación soporte que requiera cada programa. |
| | | **¿Cumplen las facturas con los requisitos?** |
| 5 | Áreas de Revisión | **No:**<br>Regresa la documentación vía oficio firmado por la o el Titular de la Tesorería Municipal a la dependencia ejecutora para su corrección y/o complemento. |
| 6 | | **Sí:**<br>Registra las facturas de la o el proveedor o contratista en el formato de control financiero por obra/acción y remite al Departamento Caja General para la elaboración del pago y se remita a la Dirección de Contaduría. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


2. Revisión de documentación soporte.
Áreas de Revisión
Dependencias ejecutoras
INICIO
1
Recibe de las áreas, direcciones o dependencias usuarias las facturas por concepto de anticipo, estimación o pago de bienes o servicios realizados por la o el proveedor o contratista elegido, como resultado del fallo del concurso o adjudicación directa.
2
Revisa que las operaciones especificadas en la factura sean correctas y cumplan con los requisitos fiscales en vigor, que los conceptos detallados en el pedido o presupuesto sean los mismos en la factura o estimación.
¿Qué tipo de obra?
OBRA POR CONTRATO
3
Anexa la factura, el contrato, fianza de anticipo y cumplimiento, estimación y documentos relacionados con la obra, así como la documentación soporte que requiere cada programa.
OBRA DIRECTA O ADQUISICIÓN DE UN BIEN
4
Anexa pedido y/o contrato, factura, solicitud de adquisición y/o servicio, en su caso petición del apoyo o agradecimiento en original, así como la documentación soporte que requiera cada programa.
¿Cumplen las facturas con los requisitos?
NO
5
Regresa la documentación vía oficio firmado por el Titular de la Tesorería a la dependencia ejecutora para su corrección y/o complemento.
6
Registra las facturas de la o el proveedor o contratista en el formato de control financiero por obra/acción y remite al Departamento Caja General para la elaboración del pago y se remita a la Dirección de Contaduría.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Modificación, ampliación y cancelación de recursos financieros** |
| **Objetivo**: | Llevar el control financiero de cada uno de los diferentes programas a nivel de obra y/o acción, así como eficientar a través de las modificaciones presupuestales la aplicación de los recursos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

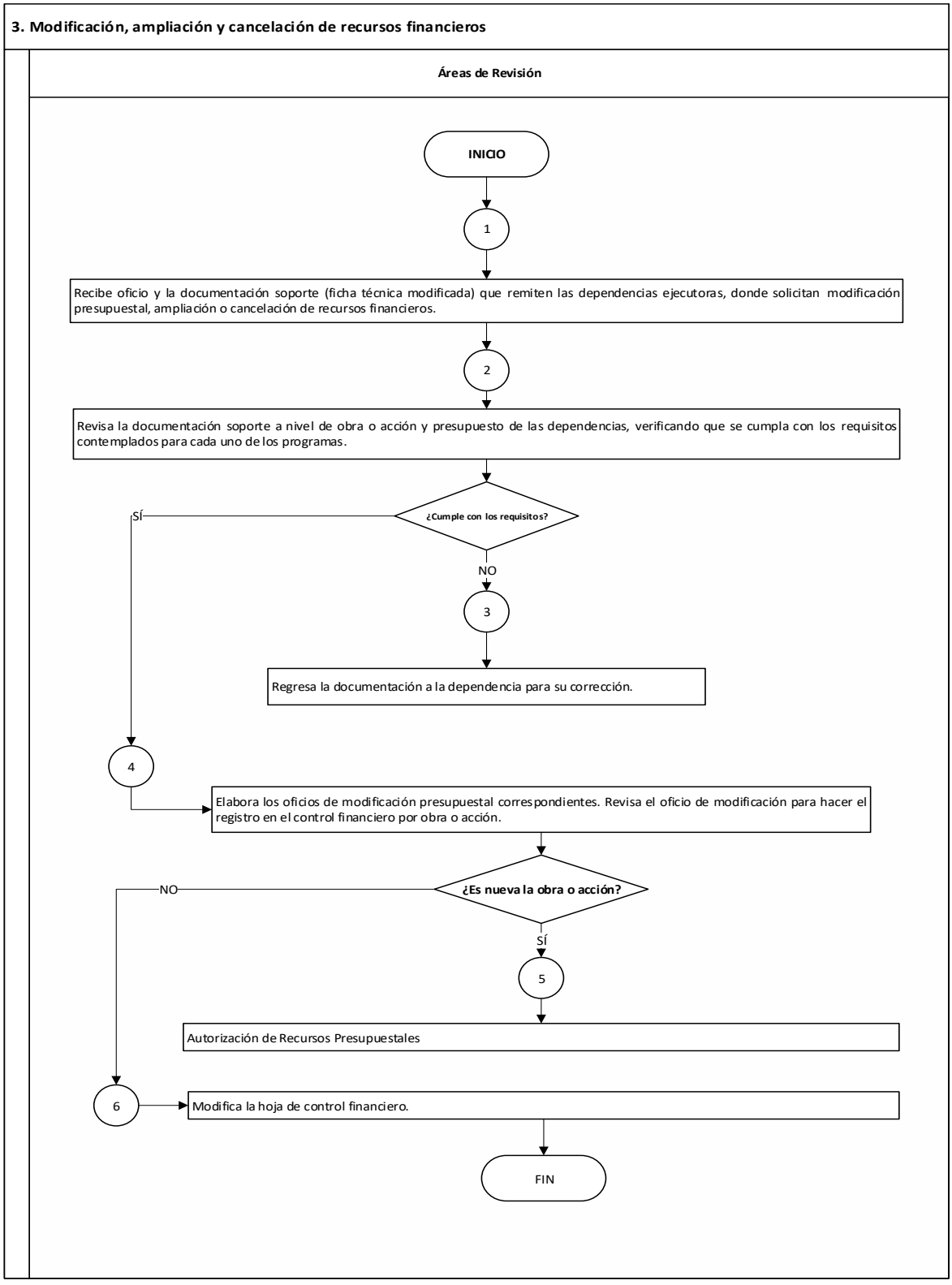
- A través de las solicitudes por parte de las áreas ejecutoras, se lleva a cabo el análisis de las propuestas de modificación presupuestal, ampliación o cancelación de los recursos cuidando que dichos movimientos no rebasen los montos asignados para cada uno de los programas y que a nivel de obra o acción no se realicen modificaciones que afecten los montos contratados y ejercidos en el momento de realizarlas.

- Las solicitudes de movimientos presupuestales, deberán apegarse a la normatividad de cada uno de los programas.

**3. Modificación, ampliación y cancelación de recursos financieros**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Áreas de Revisión** | Recibe oficio y la documentación soporte (ficha técnica modificada) que remiten las dependencias ejecutoras, donde solicitan modificación presupuestal, ampliación o cancelación de recursos financieros. |
| **2** | | Revisa la documentación soporte a nivel de obra o acción y presupuesto de las dependencias, verificando que se cumpla con los requisitos contemplados para cada uno de los programas. |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **3** | **Áreas de Revisión** | **No:**<br>Regresa la documentación a la dependencia para su corrección. |
| **4** | | **Sí:**<br>Elabora los oficios de modificación presupuestal correspondientes. Revisa el oficio de modificación para hacer el registro en el control financiero por obra o acción. |
| | | **¿Es nueva la obra o acción?** |
| **5** | **Áreas de Revisión** | **Sí:**<br>Autoriza la ampliación de Recursos Presupuestales. |
| **6** | | **No:**<br>Modifica la hoja de control financiero. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Modificación, ampliación y cancelación de recursos financieros
Áreas de Revisión
INICIO
1
Recibe oficio y la documentación soporte (ficha técnica modificada) que remiten las dependencias ejecutoras, donde solicitan modificación presupuestal, ampliación o cancelación de recursos financieros.
2
Revisa la documentación soporte a nivel de obra o acción y presupuesto de las dependencias, verificando que se cumpla con los requisitos contemplados para cada uno de los programas.
¿Cumple con los requisitos?
SÍ
NO
3
Regresa la documentación a la dependencia para su corrección.
4
Elabora los oficios de modificación presupuestal correspondientes. Revisa el oficio de modificación para hacer el registro en el control financiero por obra o acción.
¿Es nueva la obra o acción?
NO
SÍ
5
Autorización de Recursos Presupuestales
6
Modifica la hoja de control financiero.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Conciliación interna de recursos** |
| **Objetivo**: | Determinar los montos ejercidos a nivel de obra o acción realizadas con cargo a los recursos de los programas federales, estatales y municipales destinados a la obra pública, así como en contratación o adquisición de bienes o servicios |

## POLÍTICAS APLICABLES

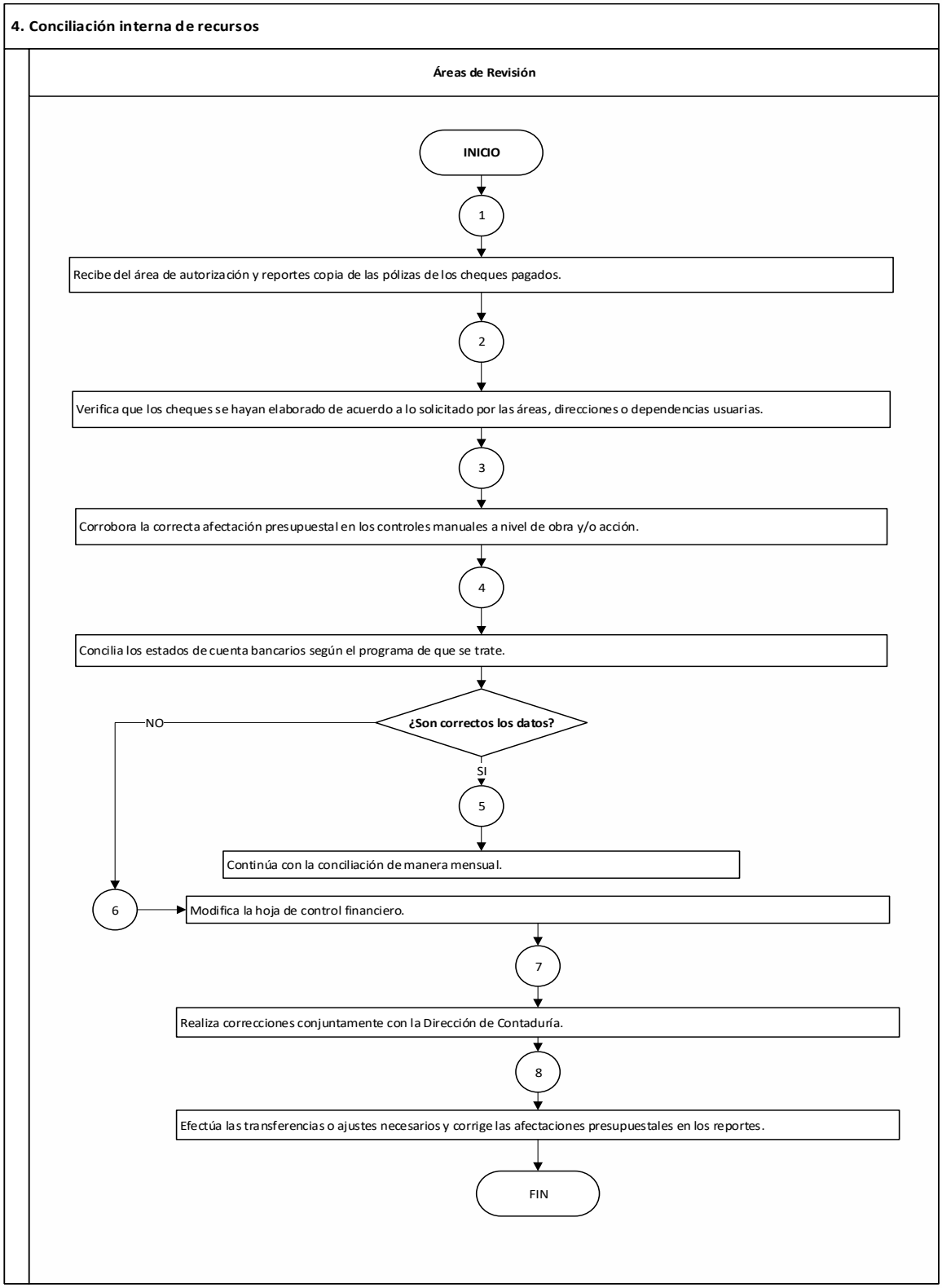
- Mediante la conciliación mensual entre la Dirección de Egresos y la Dirección de Contaduría, se determinarán las diferencias en los montos ejercidos, con la finalidad de que coincida la información de los reportes que generan cada una de estas áreas para las diferentes instancias a las cuales se debe reportar.

- Las diferencias en los montos asignados, contratados y ejercidos de los diferentes programas, se determinarán mediante la conciliación periódica con las áreas ejecutoras, con la finalidad de detectar inconsistencias y corregir la información para realizar los cierres de los programas.

**4. Conciliación interna de recursos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Áreas de Revisión | Recibe del área de autorización y reportes copia de las pólizas de las transferencias y cheques pagados. |
| 2 | | Verifica que las transferencias y cheques pagados se hayan realizado de acuerdo a lo solicitado por las áreas, direcciones o dependencias usuarias. |
| 3 | | Corrobora la correcta afectación presupuestal en los controles manuales a nivel de obra y/o acción. |
| 4 | | Concilia los estados de cuenta bancarios según el programa de que se trate. |
| | | **¿Son correctos los datos?** |
| 5 | Áreas de Revisión | **Sí:**<br>Continúa con la conciliación de manera mensual. |
| 6 | | **No:**<br>Analiza los movimientos efectuados y determina las diferencias a través de minuta de conciliación. |
| 7 | | Realiza correcciones conjuntamente con la Dirección de Contaduría. |
| 8 | | Efectúa las transferencias o ajustes necesarios y corrige las afectaciones presupuestales en los reportes. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


4. Conciliación interna de recursos
Áreas de Revisión
INICIO
1
Recibe del área de autorización y reportes copia de las pólizas de los cheques pagados.
2
Verifica que los cheques se hayan elaborado de acuerdo a lo solicitado por las áreas, direcciones o dependencias usuarias.
3
Corrobora la correcta afectación presupuestal en los controles manuales a nivel de obra y/o acción.
4
Concilia los estados de cuenta bancarios según el programa de que se trate.
¿Son correctos los datos?
NO
SI
5
Continúa con la conciliación de manera mensual.
6
Modifica la hoja de control financiero.
7
Realiza correcciones conjuntamente con la Dirección de Contaduría.
8
Efectúa las transferencias o ajustes necesarios y corrige las afectaciones presupuestales en los reportes.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Actualización de reportes mensuales y/o trimestrales con base en la normatividad de cada uno de los programas Federales, Estatales y Municipales** |
| **Objetivo**: | Llevar el control de los recursos autorizados y ejercidos a nivel de obra y/o acción de cada uno de los programas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

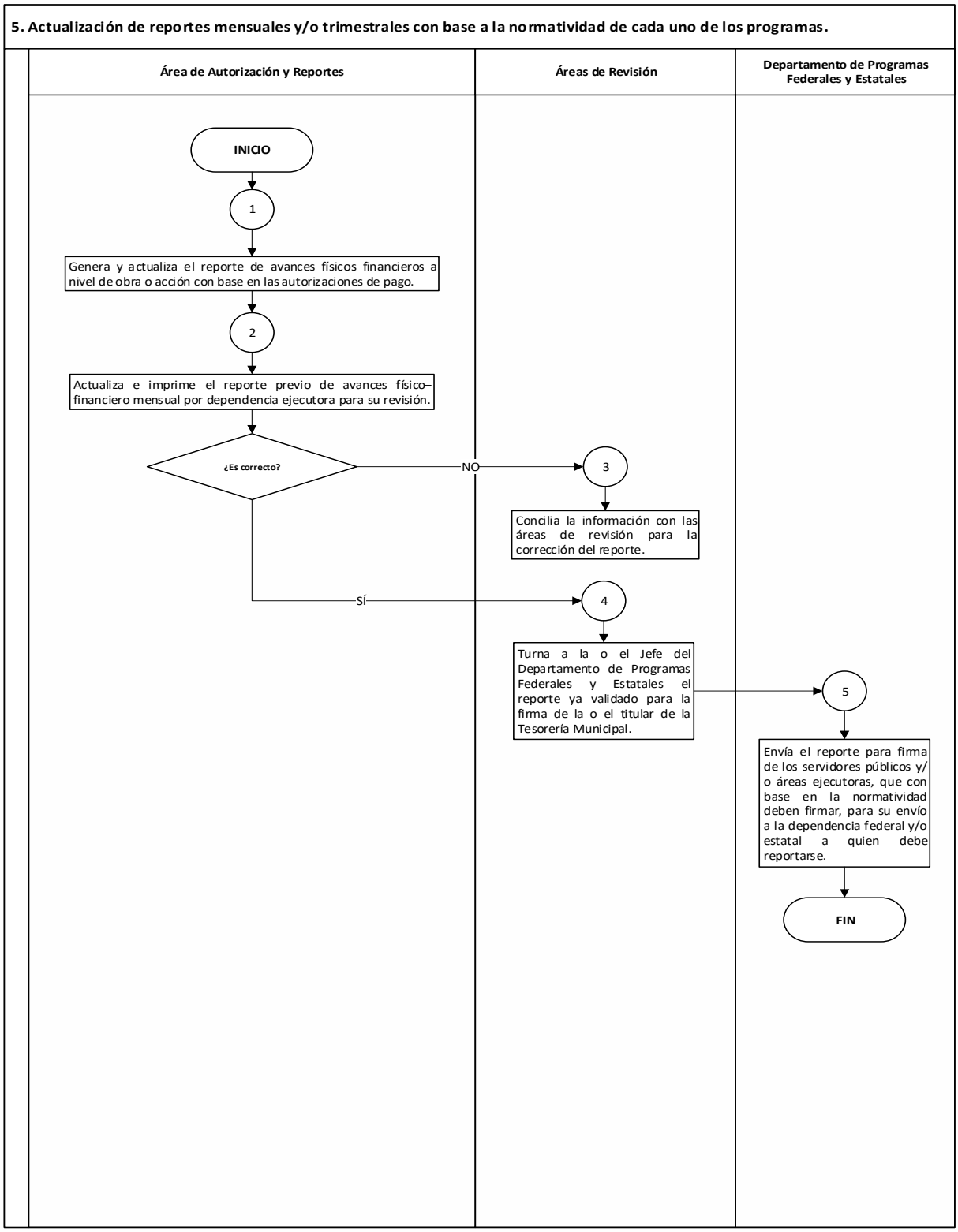
- Con base en la documentación tramitada para pago a proveedores o contratistas, se generará un reporte de avance físico y financiero que permitirá llevar un control de los recursos asignados a nivel de obra o acción en cada uno de los programas.

- Con base en la normatividad de cada uno de los programas, se generará un reporte mensual y/o trimestral que permitirá dar seguimiento y evaluar el ejercicio de los recursos asignados a nivel de obra o acción, para cada uno de los programas.

**5. Actualización de reportes mensuales y/o trimestrales con base en la normatividad de cada uno de los programas Federales, Estatales y Municipales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Área de Autorización y Reportes | Genera y actualiza el reporte de avances físicos financieros a nivel de obra o acción con base en las autorizaciones de pago. |
| 2 | | Actualiza e imprime el reporte previo de avances físico–financiero mensual por dependencia ejecutora para su revisión. |
| | | **¿Es correcto?** |
| 3 | Áreas de Revisión | **No:**<br>Concilia la información con las áreas de revisión para la corrección del reporte. |
| 4 | | **Sí:**<br>Turna a la o el Jefe del Departamento de Programas Federales y Estatales el reporte ya validado para la firma de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| 5 | Departamento de Programas Federales y Estatales | Envía el reporte para firma de los servidores públicos y/o áreas ejecutoras, que con base en la normatividad deben firmar, para su envío a la dependencia federal y/o estatal a quien debe reportarse. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Actualización de reportes mensuales y/o trimestrales con base a la normatividad de cada uno de los programas.
Área de Autorización y Reportes
Áreas de Revisión
Departamento de Programas Federales y Estatales
INICIO
1
Genera y actualiza el reporte de avances físicos financieros a nivel de obra o acción con base en las autorizaciones de pago.
2
Actualiza e imprime el reporte previo de avances físico–financiero mensual por dependencia ejecutora para su revisión.
¿Es correcto?
NO
3
Concilia la información con las áreas de revisión para la corrección del reporte.
SÍ
4
Turna a la o el Jefe del Departamento de Programas Federales y Estatales el reporte ya validado para la firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
5
Envía el reporte para firma de los servidores públicos y/o áreas ejecutoras, que con base en la normatividad deben firmar, para su envío a la dependencia federal y/o estatal a quien debe reportarse.
FIN

## XIV. Departamento de Recursos Propios

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Pago a proveedores** |
| **Objetivo**: | Recibir los expedientes técnicos de los proveedores, contratistas y unidades administrativas del municipio: CFDI´S (facturas), órdenes de servicio y/o solicitudes de adquisición, finiquitos, gastos efectuados o gastos a comprobar, contratos y pedidos, para el trámite de sus pagos. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recursos Propios es el área responsable de mantener actualizado el flujo de efectivo.
- El Departamento de Recursos Propios es el encargado de recibir la documentación debidamente validada y con el soporte correspondiente para su revisión y elaboración de contra-recibos para realizar el trámite de pago a proveedores en un horario de 9:00 a 17:00 horas.
- Se valida los CFDI´S en el portal del Sistema de Administración Tributaria, que estén vigentes y correctos
- Se reciben los archivos XML y PDF por medio digital, correo o USB de las facturas emitidas por proveedores y contratistas.
- La documentación que se presenta en el Departamento de Recursos Propios deberá corresponder al ejercicio fiscal vigente.
- El Departamento de Recursos Propios es el responsable del registro del pasivo de los expedientes técnicos emitidos por todos los proveedores, así como la programación de pagos según lo estipulado en el contrato y el flujo de efectivo.
- El Departamento de Recursos Propios es responsable de la elaboración y reporte de la deuda semanal del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Recursos Propios es el encargado de elaborar los oficios de autorización de transferencia electrónica para realizar los movimientos en el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), así como de recabar las firmas de autorización correspondientes.
- El Departamento de Recursos Propios elaborará un reporte mensual por póliza pagada de los archivos electrónicos ingresados por los proveedores y contratistas.

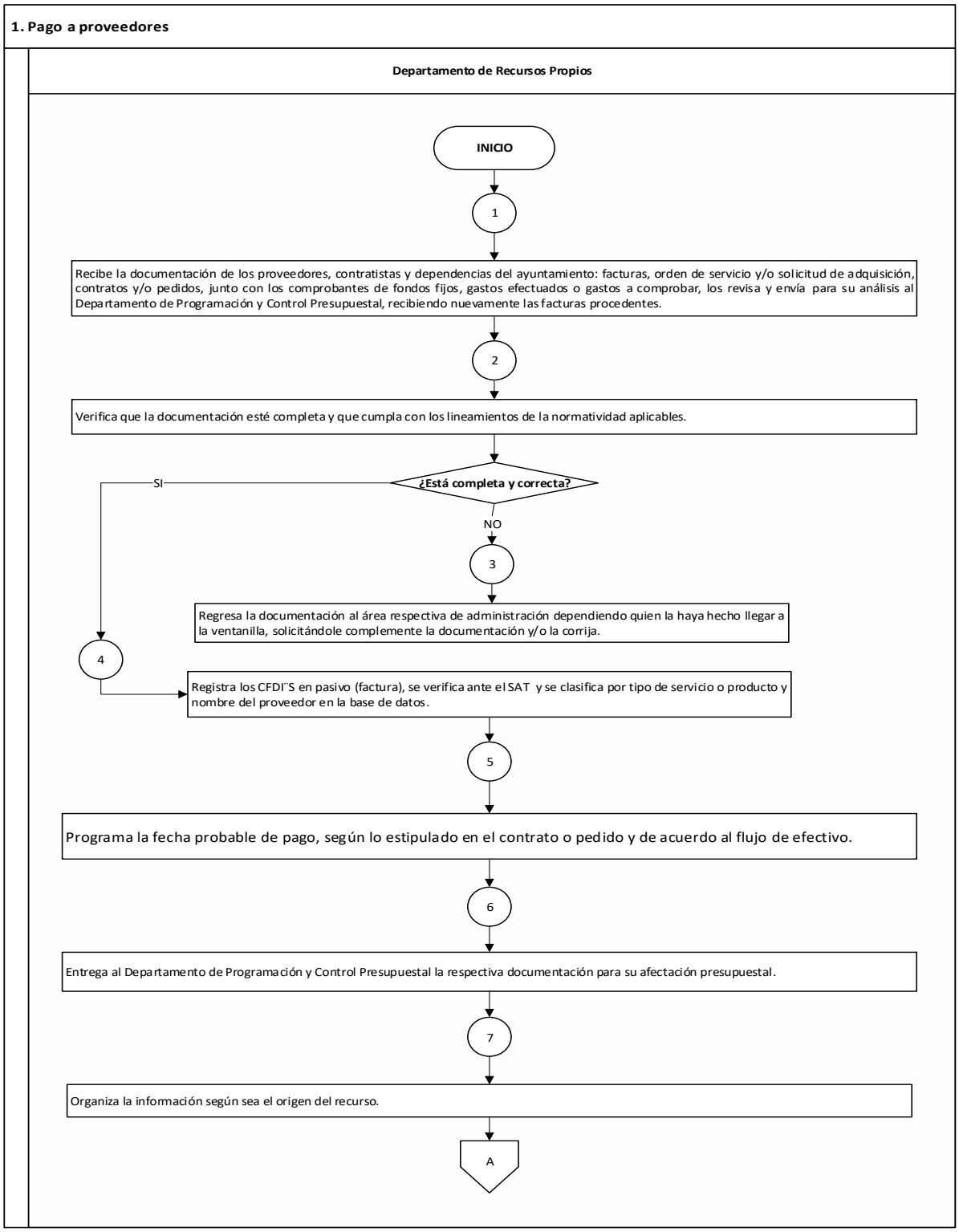
- El Departamento de Recursos Propios es el enlace entre la Dirección de Egresos, la Dirección de Contaduría, el Departamento de Caja General y la Presidencia Municipal para el trámite de cheques y transferencias electrónicas (SPEI).

**1. Pago a proveedores**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Recursos Propios** | Recibe la documentación de los proveedores, contratistas y dependencias del ayuntamiento: facturas, orden de servicio y/o solicitud de adquisición, contratos y/o pedidos, junto con los comprobantes de fondos fijos, gastos efectuados o gastos a comprobar, los revisa y envía para su análisis al Departamento de Programación y Control Presupuestal, recibiendo nuevamente las facturas procedentes. |
| 2 | | Verifica que la documentación esté completa y que cumpla con los lineamientos de la normatividad aplicables. |
| | | **¿Está completa y correcta?** |
| 3 | **Departamento de Recursos Propios** | **No:**<br>Regresa la documentación al área respectiva de administración dependiendo quien la haya hecho llegar al Departamento, solicitándole complemente la documentación y/o la corrija. |
| 4 | | **Sí:**<br>Registra los CFDI'S en pasivo (factura), se verifica ante el SAT y se clasifica por tipo de servicio o producto y nombre del proveedor en la base de datos. |
| 5 | | Programa la fecha probable de pago, según lo estipulado en el contrato o pedido y de acuerdo al flujo de efectivo. |
| 6 | | Entrega al Departamento de Programación y Control Presupuestal la respectiva documentación para su afectación presupuestal. |
| 7 | | Organiza la información según sea el origen del recurso. |
| 8 | | Recibe la indicación de cuáles son las facturas y soportes documentales para elaboración de transferencias electrónicas según sea el origen del recurso. |
| 9 | | Elabora la cancelación de cheques y transferencias de pagos que no se realizaron de acuerdo a la observación que se reciba por la Dirección de Egresos. |
| 10 | | Elabora los cheques de los pagos que se realizan de acuerdo a la autorización emitida por la Dirección de Egresos y la Tesorería Municipal. |
| 11 | | Registra en la base de datos las transferencias electrónicas y cheques anotando número de folio de la factura pagada, cuenta, proveedor, fechas de recepción, elaboración y entrega. |
| 12 | | Elabora y envía las transferencias electrónicas impresas y cheques a la o el titular de la Dirección de Egresos para recabar firmas de la o el Tesorero Municipal. |
| 13 | | Recibe las transferencias electrónicas y cheques firmados, elabora una relación impresa registrando por orden de cheque, el número de folio para envío y firma de la o el Presidente Municipal. |
| 14 | | Recibe de Presidencia las transferencias electrónicas y cheques firmados, elabora una relación para que la |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Dirección de Egresos identifique los que se pagarán según su fecha de pago y el flujo de efectivo y elabora una relación para llevarlos al Departamento de Caja General para el pago a proveedores y contratistas. |
| **15** | | Elabora una relación de pólizas de cheque y soportes de las transferencias para enviarlas a la Dirección de Contaduría. |
| **16** | | Elabora un reporte por póliza pagada de todos los archivos electrónicos (XML y PDF) para remitirlo a la Dirección de Contaduría. |
| **17** | **Departamento de Recursos Propios** | Atiende en forma personal y telefónica a los proveedores, contratistas y unidades administrativas del status de su pago para que procedan al cobro en el Departamento de Caja General a excepción de las transferencias electrónicas (SPEI). |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Pago a proveedores
Departamento de Recursos Propios
INICIO
1
Recibe la documentación de los proveedores, contratistas y dependencias del ayuntamiento: facturas, orden de servicio y/o solicitud de adquisición, contratos y/o pedidos, junto con los comprobantes de fondos fijos, gastos efectuados o gastos a comprobar, los revisa y envía para su análisis al Departamento de Programación y Control Presupuestal, recibiendo nuevamente las facturas procedentes.
2
Verifica que la documentación esté completa y que cumpla con los lineamientos de la normatividad aplicables.
¿Está completa y correcta?
SI
NO
3
Regresa la documentación al área respectiva de administración dependiendo quien la haya hecho llegar a la ventanilla, solicitándole complemente la documentación y/o la corrija.
4
Registra los CFDI¨S en pasivo (factura), se verifica ante el SAT y se clasifica por tipo de servicio o producto y nombre del proveedor en la base de datos.
5
Programa la fecha probable de pago, según lo estipulado en el contrato o pedido y de acuerdo al flujo de efectivo.
6
Entrega al Departamento de Programación y Control Presupuestal la respectiva documentación para su afectación presupuestal.
7
Organiza la información según sea el origen del recurso.
A

## DIAGRAMA:

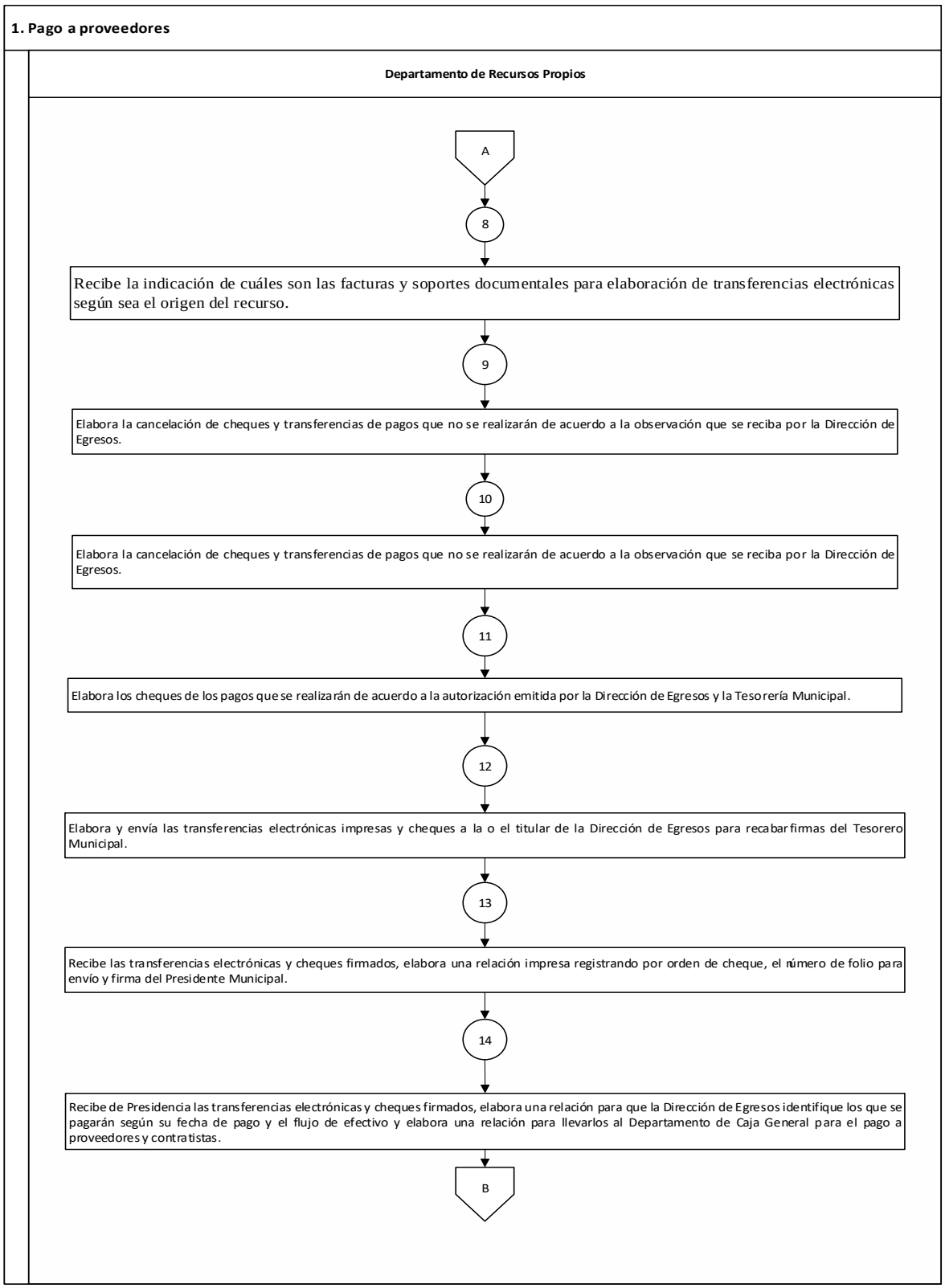
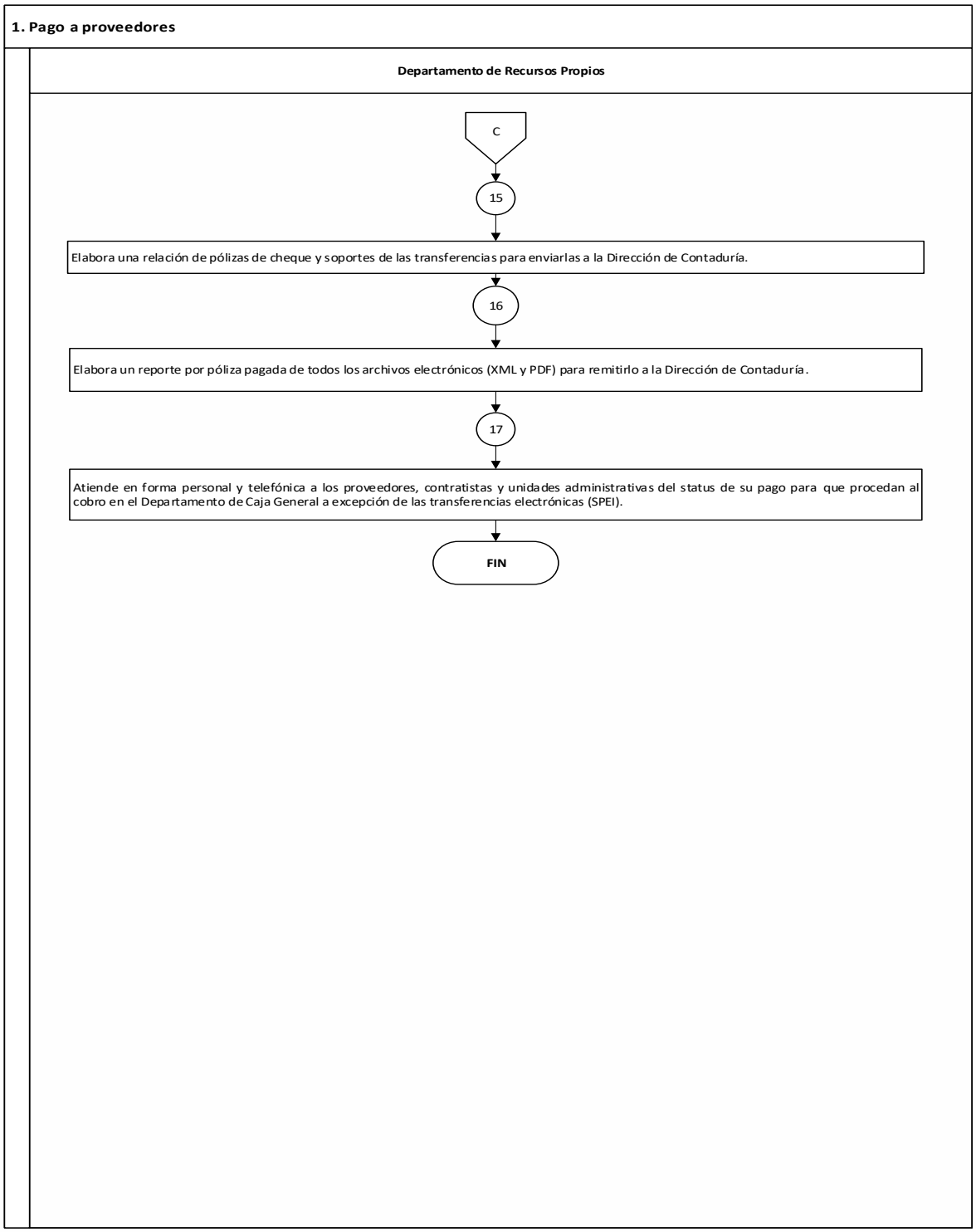

1. Pago a proveedores
Departamento de Recursos Propios
A
8
Recibe la indicación de cuáles son las facturas y soportes documentales para elaboración de transferencias electrónicas según sea el origen del recurso.
9
Elabora la cancelación de cheques y transferencias de pagos que no se realizarán de acuerdo a la observación que se reciba por la Dirección de Egresos.
10
Elabora la cancelación de cheques y transferencias de pagos que no se realizarán de acuerdo a la observación que se reciba por la Dirección de Egresos.
11
Elabora los cheques de los pagos que se realizarán de acuerdo a la autorización emitida por la Dirección de Egresos y la Tesorería Municipal.
12
Elabora y envía las transferencias electrónicas impresas y cheques a la o el titular de la Dirección de Egresos para recabar firmas del Tesorero Municipal.
13
Recibe las transferencias electrónicas y cheques firmados, elabora una relación impresa registrando por orden de cheque, el número de folio para envío y firma del Presidente Municipal.
14
Recibe de Presidencia las transferencias electrónicas y cheques firmados, elabora una relación para que la Dirección de Egresos identifique los que se pagarán según su fecha de pago y el flujo de efectivo y elabora una relación para llevarlos al Departamento de Caja General para el pago a proveedores y contratistas.
B

**DIAGRAMA:**


1. Pago a proveedores
Departamento de Recursos Propios
C
15
Elabora una relación de pólizas de cheque y soportes de las transferencias para enviarlas a la Dirección de Contaduría.
16
Elabora un reporte por póliza pagada de todos los archivos electrónicos (XML y PDF) para remitirlo a la Dirección de Contaduría.
17
Atiende en forma personal y telefónica a los proveedores, contratistas y unidades administrativas del status de su pago para que procedan al cobro en el Departamento de Caja General a excepción de las transferencias electrónicas (SPEI).
FIN

## XV. Departamento de Programación y Control Presupuestal

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Asignación de techo financiero** |
| **Objetivo**: | Brindar los elementos necesarios para que las unidades administrativas puedan elaborar su presupuesto de egresos para el año correspondiente en congruencia con el plan de Desarrollo Municipal. |

### POLITICAS APLICABLES

- La determinación de techos financieros se basa en los ingresos anuales del ayuntamiento y los gastos solicitados por las dependencias que lo integran.

- El techo financiero se determina de acuerdo al asignado en los ejercicios fiscales precedentes y por cada programa que tengan las dependencias municipales, dependiendo del presupuesto de ingresos y de los programas sociales que requieren de atención prioritaria.

- El techo financiero se envía a las dependencias municipales, con la finalidad de que las coordinaciones o delegaciones administrativas elaboren sus presupuestos en congruencia con los recursos autorizados.

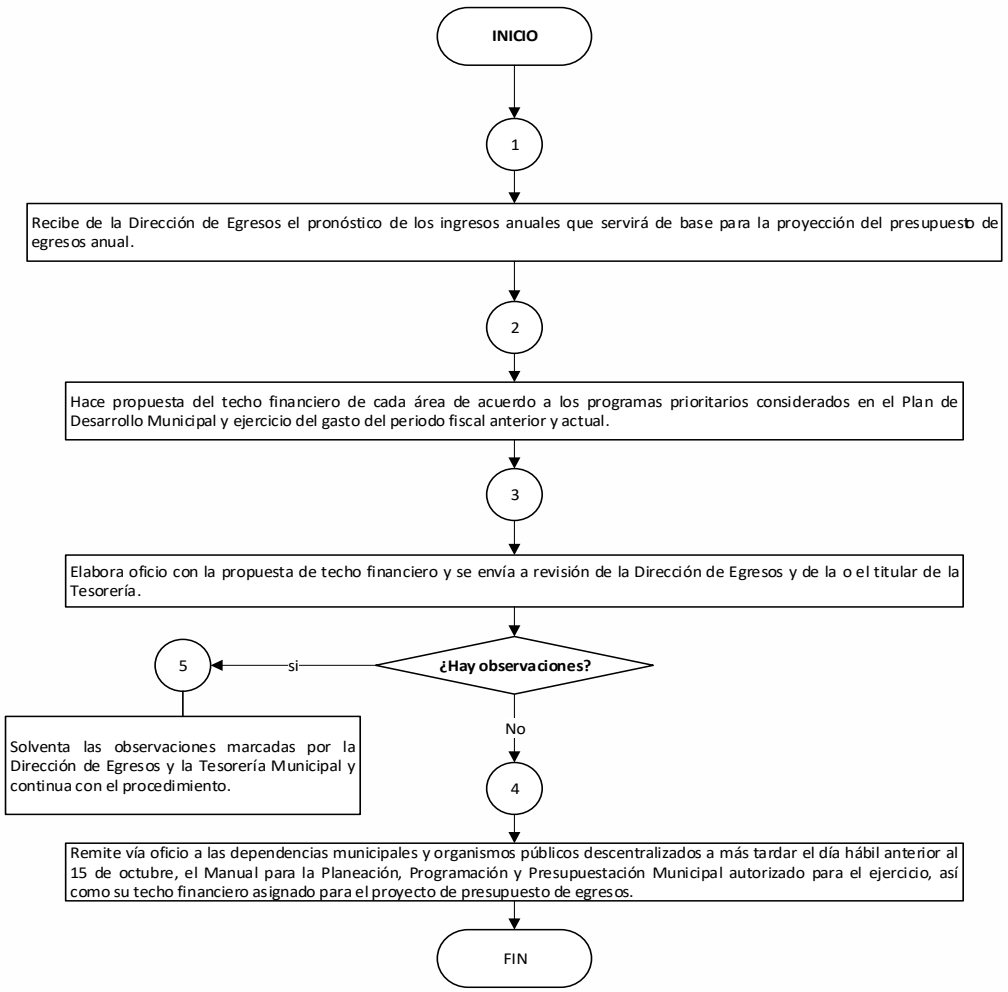
**1. Asignación de techo financiero**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Programación y Control Presupuestal | Recibe de la Dirección de Egresos el pronóstico de los ingresos anuales que servirá de base para la proyección del presupuesto de egresos anual. |
| 2 | | Hace propuesta del techo financiero de cada área de acuerdo a los programas prioritarios considerados en el Plan de Desarrollo Municipal y ejercicio del gasto del periodo fiscal anterior y actual. |
| 3 | | Elabora oficio con la propuesta de techo financiero y se envía a revisión de la Dirección de Egresos y de la o el titular de la Tesorería. |
| | | **¿Hay observaciones?** |
| 4 | Departamento de Programación y Control Presupuestal | **No:**<br>Remite vía oficio a las dependencias municipales y organismos públicos descentralizados a más tardar el día hábil anterior al 15 de octubre, el Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal autorizado para el ejercicio, así como su techo financiero asignado para el proyecto de presupuesto de egresos. |
| 5 | | **Sí:**<br>Solventa las observaciones marcadas por la Dirección de Egresos y la Tesorería Municipal y continua con el procedimiento. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

**1. Asignación de techo financiero**

**Departamento de Programación y Control Presupuestal**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Aprobación del proyecto de presupuesto por el Ayuntamiento** |
| **Objetivo**: | Someter ante el Cabildo la aprobación del Proyecto de Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal correspondiente. |

## POLITICAS APLICABLES

- El presupuesto de egresos deberá ser autorizado por Cabildo, de conformidad con lo establecido en la materia por la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- El Proyecto de Presupuesto debe considerar todos y cada uno de los conceptos de gasto que genera cada actividad de los diferentes programas de las unidades administrativas.

- Los formatos a utilizar para la elaboración del presupuesto, serán los publicados en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, para el ejercicio fiscal correspondiente.

- Antes del 15 de noviembre se enviará el proyecto de presupuesto de egresos a la Secretaría del Ayuntamiento, para someterlo a consideración del Cabildo.

- Una vez aprobado el Proyecto de Presupuesto de egresos, el Departamento de Programación y Control Presupuestal coordinará con las unidades administrativas el llenado de los formatos solicitados por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

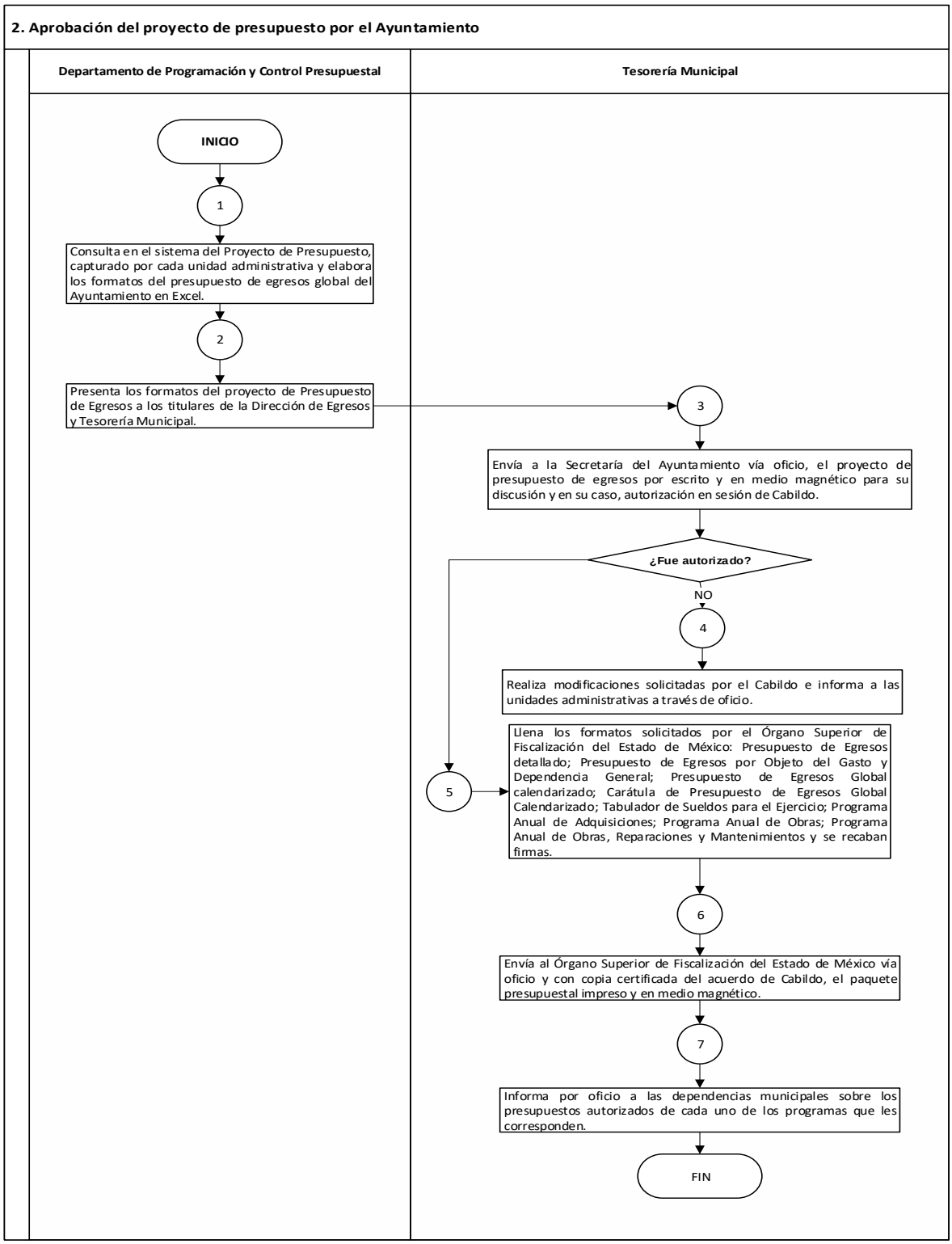
- La Tesorería, a través de su Dirección de Egresos y del Departamento de Programación y Control Presupuestal, realizará las modificaciones al proyecto de Presupuesto de Egresos que solicite el Cabildo, en coordinación con las dependencias y órganos desconcentrados de la Administración Pública Municipal.

**2. Aprobación del proyecto de presupuesto por el Ayuntamiento**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Programación y Control Presupuestal** | Consulta en el sistema del Proyecto de Presupuesto, capturado por cada unidad administrativa y elabora los formatos del presupuesto de egresos global del Ayuntamiento en Excel. |
| **2** | | Presenta los formatos del proyecto de Presupuesto de Egresos a los titulares de la Dirección de Egresos y Tesorería Municipal. |
| **3** | **Tesorería Municipal** | Envía a la Secretaría del Ayuntamiento vía oficio, el proyecto de presupuesto de egresos por escrito y en medio magnético para su discusión y en su caso, autorización en sesión de Cabildo. |
| | | **¿Fue autorizado?** |
| **4** | **Tesorería Municipal** | **No:**<br>Realiza modificaciones solicitadas por el Cabildo e informa a las unidades administrativas a través de oficio. |
| **5** | | **Sí:**<br>Llena los formatos solicitados por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México: Presupuesto de Egresos detallado; Presupuesto de Egresos por Objeto del Gasto y Dependencia General; Presupuesto de Egresos Global calendarizado; Carátula de Presupuesto de Egresos Global Calendarizado; Tabulador de Sueldos para el Ejercicio; Programa Anual de Adquisiciones; Programa Anual de Obras; Programa Anual de Obras, Reparaciones y Mantenimientos y se recaban firmas. |
| **6** | | Envía al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México vía oficio y con copia certificada del acuerdo de Cabildo, el paquete presupuestal impreso y en medio magnético. |
| **7** | | Informa por oficio a las dependencias municipales sobre los presupuestos autorizados de cada uno de los programas que les corresponden. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


2. Aprobación del proyecto de presupuesto por el Ayuntamiento
Departamento de Programación y Control Presupuestal
Tesorería Municipal
INICIO
1
Consulta en el sistema del Proyecto de Presupuesto, capturado por cada unidad administrativa y elabora los formatos del presupuesto de egresos global del Ayuntamiento en Excel.
2
Presenta los formatos del proyecto de Presupuesto de Egresos a los titulares de la Dirección de Egresos y Tesorería Municipal.
3
Envía a la Secretaría del Ayuntamiento vía oficio, el proyecto de presupuesto de egresos por escrito y en medio magnético para su discusión y en su caso, autorización en sesión de Cabildo.
¿Fue autorizado?
NO
4
Realiza modificaciones solicitadas por el Cabildo e informa a las unidades administrativas a través de oficio.
5
Llena los formatos solicitados por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México: Presupuesto de Egresos detallado; Presupuesto de Egresos por Objeto del Gasto y Dependencia General; Presupuesto de Egresos Global calendarizado; Carátula de Presupuesto de Egresos Global Calendarizado; Tabulador de Sueldos para el Ejercicio; Programa Anual de Adquisiciones; Programa Anual de Obras; Programa Anual de Obras, Reparaciones y Mantenimientos y se recaban firmas.
6
Envía al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México vía oficio y con copia certificada del acuerdo de Cabildo, el paquete presupuestal impreso y en medio magnético.
7
Informa por oficio a las dependencias municipales sobre los presupuestos autorizados de cada uno de los programas que les corresponden.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios** |
| **Objetivo**: | Validar las solicitudes de adquisición de bienes y contratación de servicios para el funcionamiento de las dependencias y órgano desconcentrado de la administración pública municipal. |

## POLITICAS APLICABLES

- se revisa que realmente cuente con el recurso en el mes que quieren hacer el movimiento presupuestal y si no cuentan con el recurso en el mes, se les regresa para que hagan la corrección.

- Las dependencias que conforman el Ayuntamiento de Toluca acuden al Departamento de Programación y Control Presupuestal para ingresar con el formato debidamente requisitado mediante oficio anexando la suficiencia presupuestal, se revisa que tenga el presupuesto en el mes que están solicitando dicha suficiencia presupuestal, en caso de que no tenga el recurso en el mes que se solicita tendrán que elaborar una reconducción del recurso, posteriormente se turna a revisar la clave programática, fuente de financiamiento, la descripción que sea de acuerdo al estudio de mercado que se anexa, al igual el nombre de las personas que firman, una vez que se revisó y que no tiene errores se le pone un sello de Vo Bo de presupuestos, con la firma de la o el titular del departamento, posteriormente, se contacta al área para que se les entregue autorizada con firmas de la Dirección de Egresos y de la Tesorería Municipal, el expediente de la documentación soporte será acompañado con la suficiencia presupuestal previamente autorizada en original, en caso de que tenga algunas observaciones el expediente no se manda a firma y se regresa al área para corregir y nuevamente vuelvan a ingresarla.

- Las dependencias ingresan la suficiencia presupuestal, se revisa que realmente cuenten con el recurso en el mes que requieren hacer el movimiento presupuestal y si no cuenta con el recurso en el mes se le regresa para que hagan la corrección y solicita mediante oficio a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación el visto bueno y/o dictamen de reconducción donde se les autorice el movimiento del recurso.

**3 Recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Programación y Control Presupuestal** | Envía el presupuesto definitivo calendarizado mediante oficio a las unidades administrativas (en medio magnético). |
| **2** | | Recibe de las unidades administrativas las solicitudes de adquisición u órdenes de servicio en original. |
| **3** | | Revisa los conceptos, partida, programa, fechas e importes, así como la especificación o destino del recurso, suficiencia presupuestal y partida del gasto, conforme al estudio de mercado anexo. |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **4** | **Departamento de Programación y Control Presupuestal** | **No:**<br>Regresa en el momento a las unidades administrativas sus solicitudes de adquisición u órdenes de servicio en original para su adecuación presupuestal, en caso de que no cuente con el recurso. |
| **5** | | **Sí:**<br>Autoriza las solicitudes mediante número de folio y sello, con firma de la o el titular del Departamento de Programación y Control Presupuestal, así como de la Dirección de Egresos y de la Tesorería Municipal. |
| **6** | | Registra los movimientos en el Sistema de Control Presupuestal para tener actualizados los datos del presupuesto comprometido. |
| **7** | | Fotocopia las solicitudes de adquisición u orden de servicio y se archivan en el expediente de la unidad administrativa que corresponda. |
| **8** | | Recibe el expediente completo correspondiente ya revisado por el área de Contabilidad y codifica el expediente en presupuestos para ejercer el comprometido. |
| | | **¿La compra fue completa?** |
| **9** | **Departamento de Programación y Control Presupuestal** | **No:**<br>Esperar la documentación faltante. |
| **10** | | **Sí:**<br>Registra el movimiento en el Sistema de Control Presupuestal. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

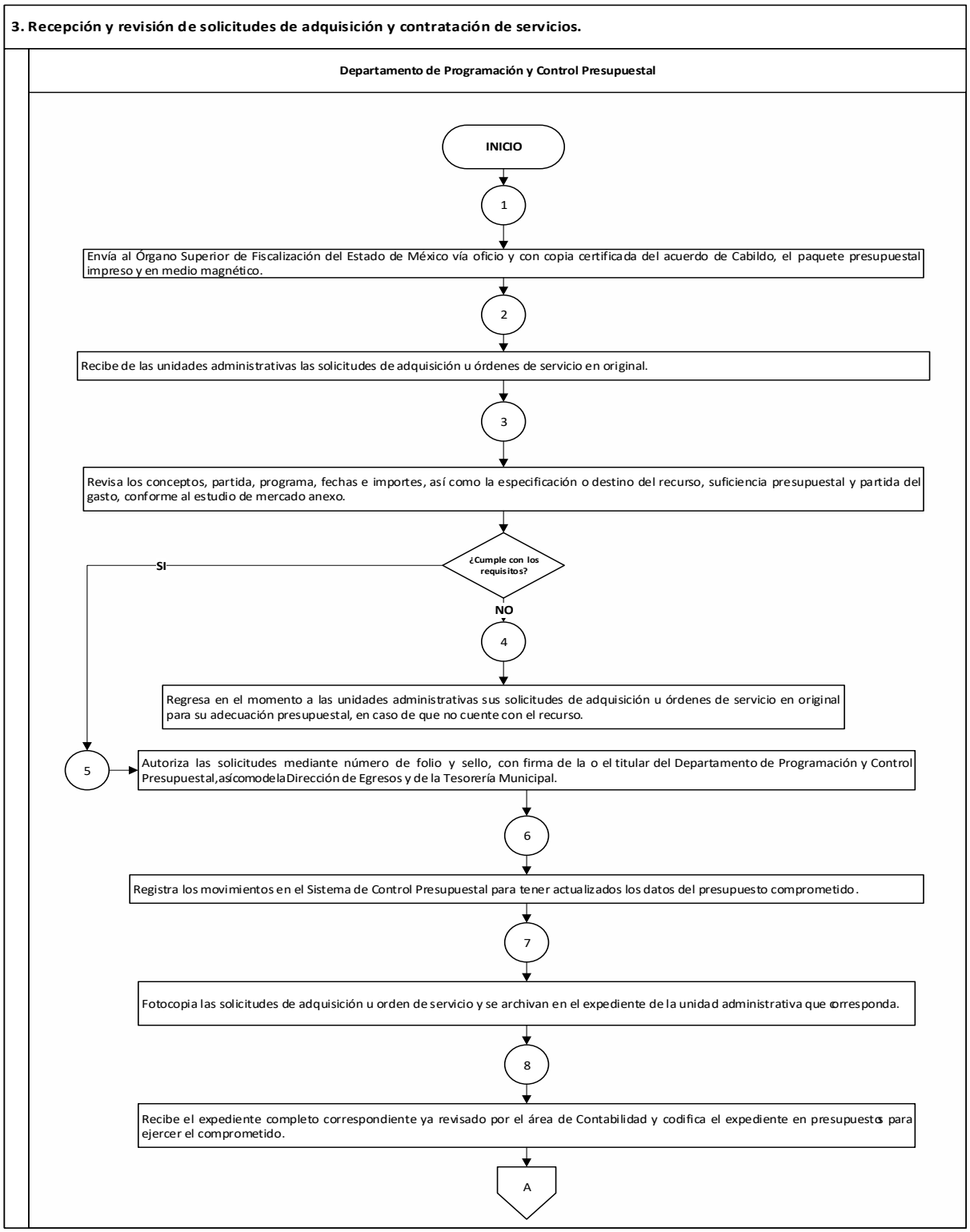
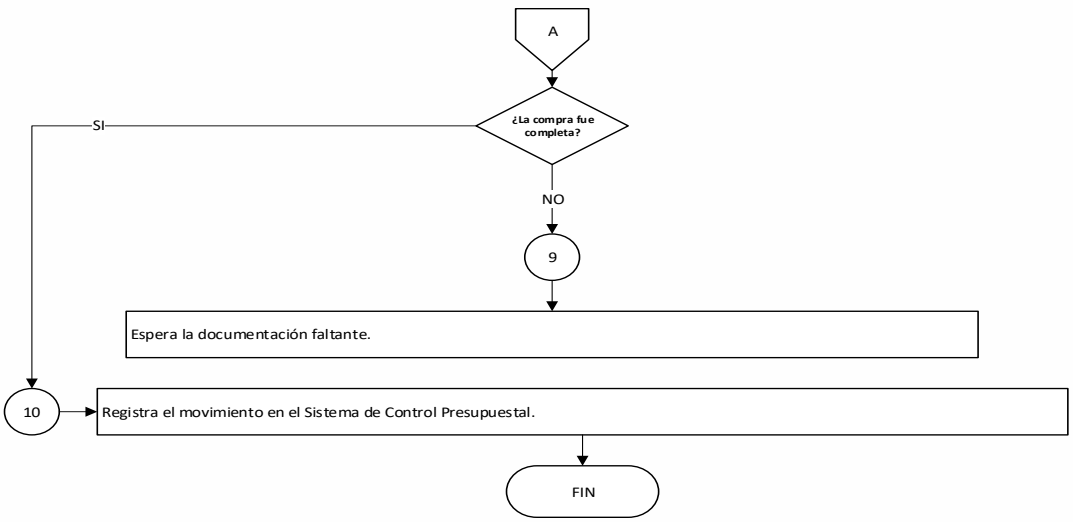

3. Recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios.
Departamento de Programación y Control Presupuestal
INICIO
1
Envía al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México vía oficio y con copia certificada del acuerdo de Cabildo, el paquete presupuestal impreso y en medio magnético.
2
Recibe de las unidades administrativas las solicitudes de adquisición u órdenes de servicio en original.
3
Revisa los conceptos, partida, programa, fechas e importes, así como la especificación o destino del recurso, suficiencia presupuestal y partida del gasto, conforme al estudio de mercado anexo.
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
4
Regresa en el momento a las unidades administrativas sus solicitudes de adquisición u órdenes de servicio en original para su adecuación presupuestal, en caso de que no cuente con el recurso.
5
Autoriza las solicitudes mediante número de folio y sello, con firma de la o el titular del Departamento de Programación y Control Presupuestal, así como de la Dirección de Egresos y de la Tesorería Municipal.
6
Registra los movimientos en el Sistema de Control Presupuestal para tener actualizados los datos del presupuesto comprometido.
7
Fotocopia las solicitudes de adquisición u orden de servicio y se archivan en el expediente de la unidad administrativa que corresponda.
8
Recibe el expediente completo correspondiente ya revisado por el área de Contabilidad y codifica el expediente en presupuestos para ejercer el comprometido.
A

**DIAGRAMA:**

**3. Recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios.**

**Departamento de Programación y Control Presupuestal**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Adecuaciones presupuestales** |
| **Objetivo:** | Realizar las adecuaciones presupuestales a las necesidades del ejercicio del gasto, que soliciten las unidades administrativas, siempre y cuando cuenten con suficiencia presupuestal. |

## POLITICAS APLICABLES

- Las afectaciones al presupuesto se registran con el número de autorización, partida, fecha, dependencia, monto y firma de la o el titular de la dependencia solicitante.

- En las solicitudes de adecuación presupuestal, se debe analizar la información para respetar las partidas que son intransferibles con su debida y detallada justificación.

- Las adecuaciones presupuestales entre capítulos deberán contar con el oficio de reconducción de recursos y notas de reconducción que emite la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

- Las adecuaciones presupuestales deberán ser plenamente justificadas en el formato de adecuación presupuestal.

- Solo con la aprobación de la o el titular de la Tesorería Municipal podrán realizarse adecuaciones presupuestales de un mes futuro al mes actual, ya que esto alteraría el flujo de efectivo.

- Cuando la dependencia requiere de una cancelación de suficiencia presupuestal o de traspaso presupuestal ya sea adecuación presupuestal, es mediante oficio dirigido a la Tesorería Municipal dando la justificación del por qué la cancelación de dicho trámite; posteriormente se turna al Departamento de Programación y Control Presupuestal mediante papeleta.

- La autorización de las adecuaciones presupuestales dependerá de:

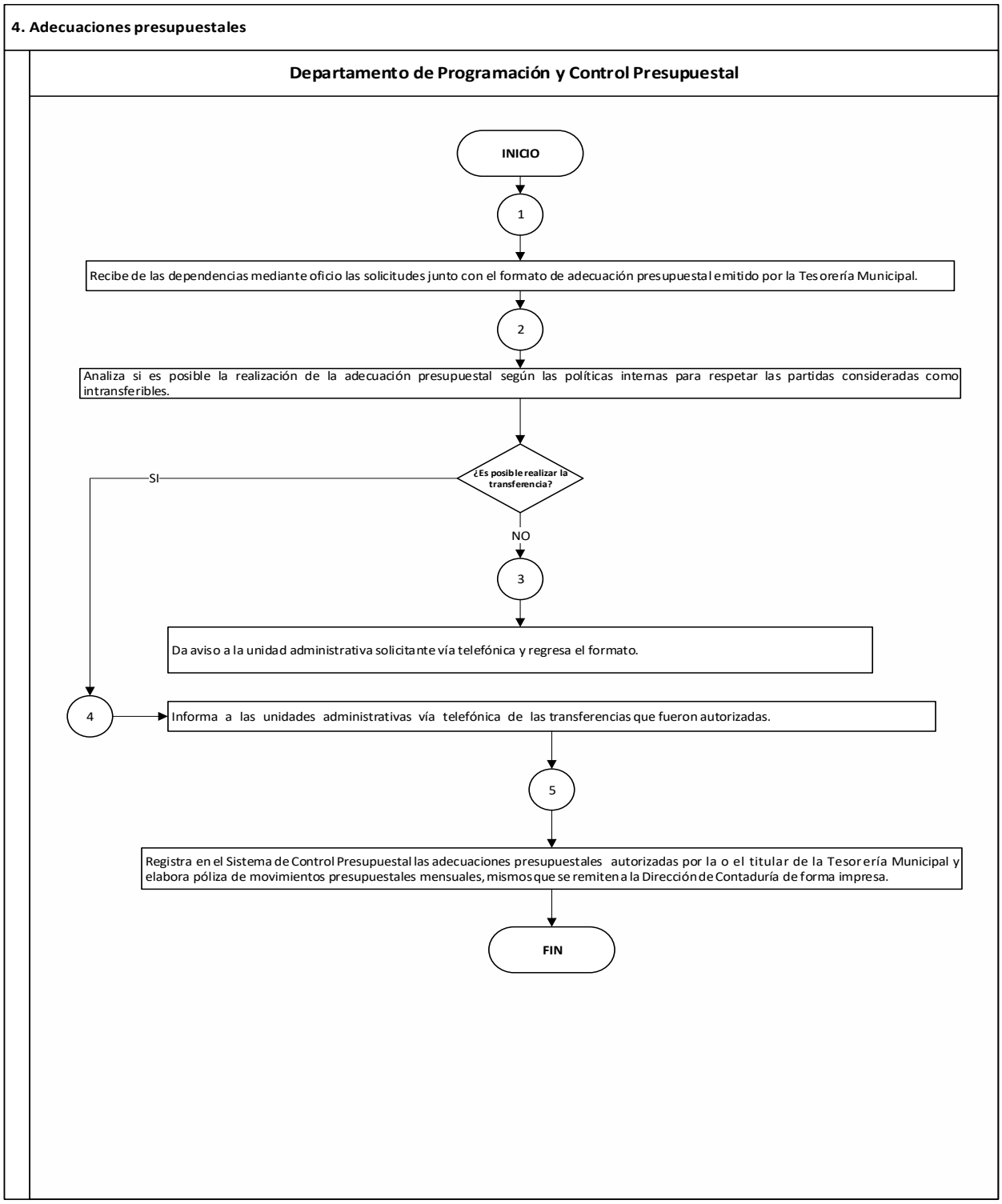
    - Cuando el proyecto existente, las metas y programas hayan sido cumplidos y resulten ahorros presupuestarios.
    - Cuando se cancelen total o parcialmente proyectos existentes y sus recursos sean susceptibles de reasignación a otros proyectos prioritarios.
    - Cuando resulten excedentes, en los ingresos recaudados con relación a los ingresos del presupuesto autorizado.

**4 Adecuaciones presupuestales**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Programación y Control Presupuestal** | Recibe de las dependencias mediante oficio las solicitudes junto con el formato de adecuación presupuestal emitido por la Tesorería Municipal. |
| **2** | | Analiza si es posible la realización de la adecuación presupuestal según las políticas internas para respetar las partidas consideradas como intransferibles. |
| | | **¿Es posible realizar la transferencia?** |
| **3** | **Departamento de Programación y Control Presupuestal** | **No:**<br>Da aviso a la unidad administrativa solicitante vía telefónica y regresa el formato. |
| **4** | | **Sí:**<br>Informa a las unidades administrativas vía telefónica de las transferencias que fueron autorizadas. |
| **5** | | Registra en el Sistema de Control Presupuestal las adecuaciones presupuestales autorizadas por la o el titular de la Tesorería Municipal y elabora póliza de movimientos presupuestales mensuales, mismos que se remiten a la Dirección de Contaduría de forma impresa. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


4. Adecuaciones presupuestales
Departamento de Programación y Control Presupuestal
INICIO
1
Recibe de las dependencias mediante oficio las solicitudes junto con el formato de adecuación presupuestal emitido por la Tesorería Municipal.
2
Analiza si es posible la realización de la adecuación presupuestal según las políticas internas para respetar las partidas consideradas como intransferibles.
¿Es posible realizar la transferencia?
SI
NO
3
Da aviso a la unidad administrativa solicitante vía telefónica y regresa el formato.
4
Informa a las unidades administrativas vía telefónica de las transferencias que fueron autorizadas.
5
Registra en el Sistema de Control Presupuestal las adecuaciones presupuestales autorizadas por la o el titular de la Tesorería Municipal y elabora póliza de movimientos presupuestales mensuales, mismos que se remiten a la Dirección de Contaduría de forma impresa.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Codificación de facturas y registro de documentación soporte** |
| **Objetivo:** | Codificar la factura y registrar la documentación soporte de los gastos efectuados que realizan las diferentes unidades administrativas. |

## POLITICAS APLICABLES

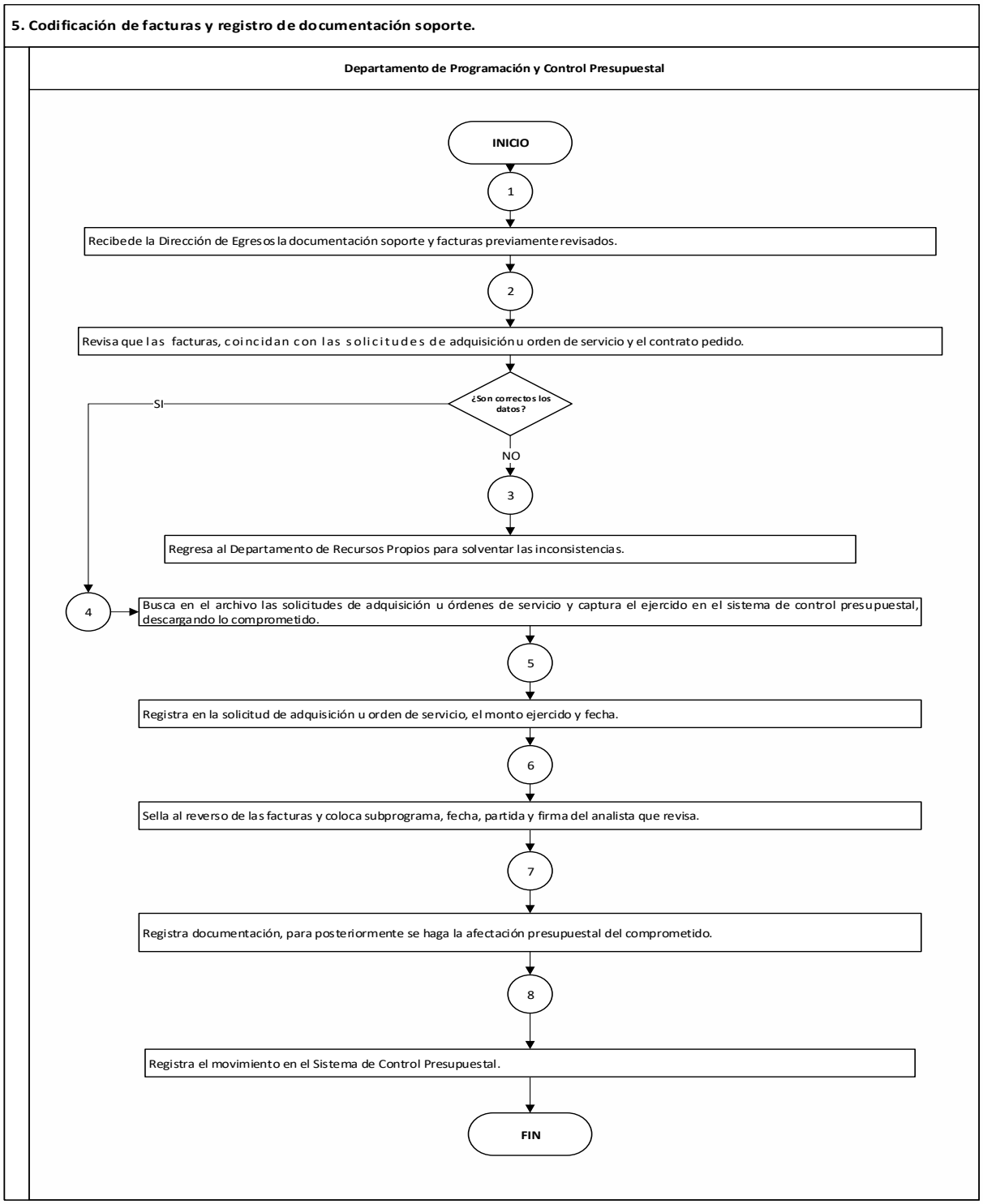
- Toda la documentación ingresada se codifica, siempre y cuando venga el expediente completo y validado por el área de Contabilidad y Recursos Propios, si no se regresa.
- Toda la documentación soporte del gasto, deberá ser acompañada con su respectiva solicitud de adquisición u orden de servicio en original.
- Al reverso de la factura se colocará el sello de afectación presupuestal, indicando el programa, partida, fecha y firma del analista.
- La documentación comprobatoria deberá ser remitida al Departamento de Recursos Propios.

**5 Codificación de facturas y registro de documentación soporte**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Programación y Control Presupuestal (Analistas)** | Recibe de la Dirección de Egresos la documentación soporte y facturas previamente revisados. |
| **2** | | Revisa que las facturas, coincidan con las solicitudes de adquisición u orden de servicio y el contrato pedido. |
| | | **¿Son correctos los datos?** |
| **3** | | **No:** Regresa al Departamento de Recursos Propios para solventar las inconsistencias. |
| **4** | | **Sí:** Busca en el archivo las solicitudes de adquisición u órdenes de servicio y captura el ejercido en el sistema de control presupuestal, descargando lo comprometido. |
| **5** | | Registra en la solicitud de adquisición u orden de servicio, el monto ejercido y fecha. |
| **6** | | Sella al reverso de las facturas y coloca subprograma, fecha, partida y firma del analista que revisa. |
| **7** | | Registra documentación, para posteriormente se haga la afectación presupuestal del comprometido. |
| **8** | | Registra el movimiento en el Sistema de Control Presupuestal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Codificación de facturas y registro de documentación soporte.
Departamento de Programación y Control Presupuestal
INICIO
1
Recibe de la Dirección de Egresos la documentación soporte y facturas previamente revisados.
2
Revisa que las facturas, coincidan con las solicitudes de adquisición u orden de servicio y el contrato pedido.
¿Son correctos los datos?
SI
NO
3
Regresa al Departamento de Recursos Propios para solventar las inconsistencias.
4
Busca en el archivo las solicitudes de adquisición u órdenes de servicio y captura el ejercido en el sistema de control presupuestal, descargando lo comprometido.
5
Registra en la solicitud de adquisición u orden de servicio, el monto ejercido y fecha.
6
Sella al reverso de las facturas y coloca subprograma, fecha, partida y firma del analista que revisa.
7
Registra documentación, para posteriormente se haga la afectación presupuestal del comprometido.
8
Registra el movimiento en el Sistema de Control Presupuestal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Revisión del recurso para pagos diversos** |
| **Objetivo**: | Realizar la revisión de la documentación soporte del recurso para pagos diversos, asignado a las diferentes unidades administrativas, en observancia a los Lineamiento de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México. |

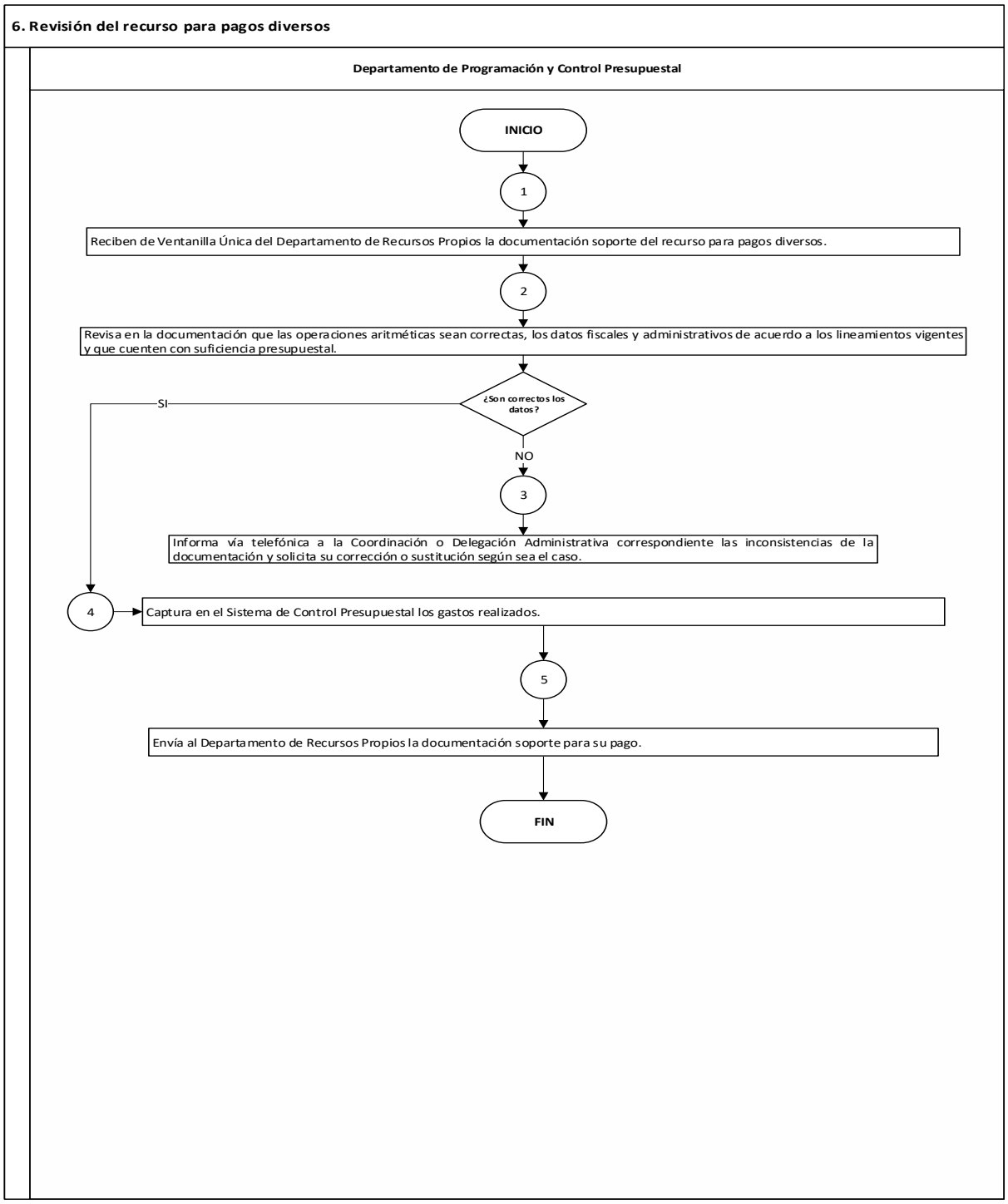
## POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Programación y Control Presupuestal verificará que el expediente esté completo.
- El recurso para pagos diversos deberá ser destinado a cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía.
- El monto máximo por factura será de $ 2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N). Los gastos del recurso durante el ejercicio por ningún motivo podrán fraccionarse con la finalidad de evadir esta normatividad.
- Los gastos efectuados por medio del recurso para pagos diversos deberán de contar con suficiencia presupuestal en las partidas afectadas, en caso de que no cuenten con esta suficiencia no será tramitada su revolvencia.
- La documentación comprobatoria deberá ser remitida a la Dirección de Contaduría para el registro correspondiente.

**6. Revisión del recurso para pagos diversos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Programación y Control Presupuestal (Analistas**) | Reciben de Ventanilla Única del Departamento de Recursos Propios la documentación soporte del recurso para pagos diversos. |
| **2** | | Revisa en la documentación que las operaciones aritméticas sean correctas, los datos fiscales y administrativos de acuerdo a los lineamientos vigentes y que cuenten con suficiencia presupuestal. |
| | | **¿Son correctos los datos?** |
| **3** | | **No:**<br>Informa vía telefónica a la Coordinación o Delegación Administrativa correspondiente las inconsistencias de la documentación y solicita su corrección o sustitución según sea el caso. |
| **4** | | **Sí:**<br>Captura en el Sistema de Control Presupuestal los gastos realizados. |
| **5** | | Envía al Departamento de Recursos Propios la documentación soporte para su pago. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


6. Revisión del recurso para pagos diversos
Departamento de Programación y Control Presupuestal
INICIO
1
Reciben de Ventanilla Única del Departamento de Recursos Propios la documentación soporte del recurso para pagos diversos.
2
Revisa en la documentación que las operaciones aritméticas sean correctas, los datos fiscales y administrativos de acuerdo a los lineamientos vigentes y que cuenten con suficiencia presupuestal.
¿Son correctos los datos?
SI
NO
3
Informa vía telefónica a la Coordinación o Delegación Administrativa correspondiente las inconsistencias de la documentación y solicita su corrección o sustitución según sea el caso.
4
Captura en el Sistema de Control Presupuestal los gastos realizados.
5
Envía al Departamento de Recursos Propios la documentación soporte para su pago.
FIN

## XVI. Departamento de Caja General

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recepción parcial de efectivo del ingreso recaudado** |
| **Objetivo**: | Concentrar el efectivo y los valores de realización inmediata recaudados por el gobierno municipal, con la finalidad de disminuir el riesgo por exceso de efectivo en las cajas de recaudación. |

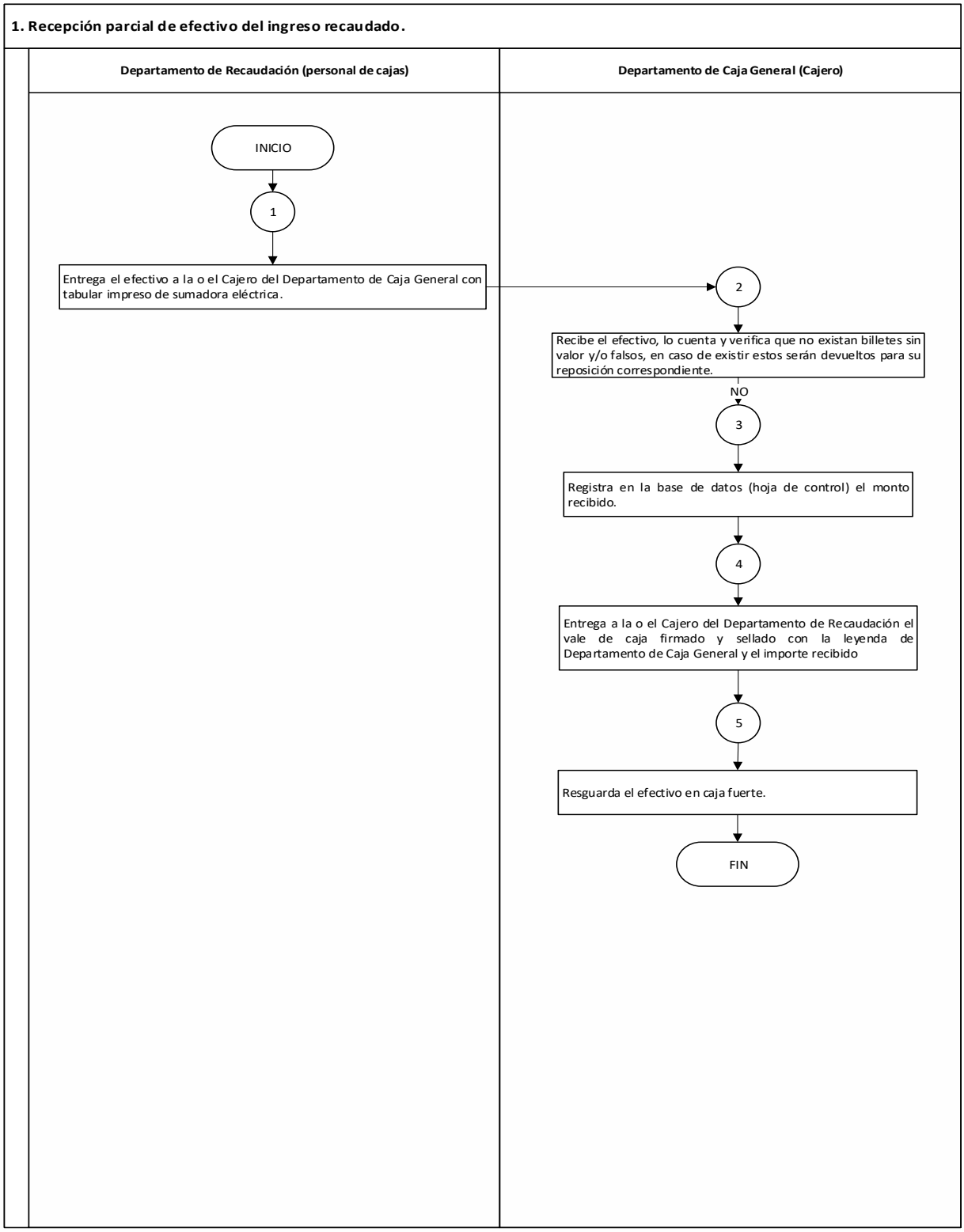
### POLÍTICAS APLICABLES

- La recepción de efectivo y/o valores se realizarán contra entrega de un vale de caja para su canje al final del día por un recibo oficial de pago en las cajas de recaudación.
- El efectivo recaudado, se entrega al servicio de traslado de valores el mismo día al concluir el corte de caja.
- Los billetes recibidos serán revisados uno a uno para evitar recibir falsificaciones o sin valor.
- Los cheques recibidos en la recaudación, deberán estar autorizados por la o el Director de Ingresos o por la o el Jefe de Departamento de Recaudación.
- La recepción parcial se hará en dos ocasiones: a las 12:00 y a las 14:00 hrs, o cualquier otro horario dependiendo de la afluencia de contribuyentes y monto recaudado, este será definido por la o el Jefe del Departamento de Caja General y la o el Cajero de Ingresos.
- En caso de que las y/o los cajeros de recaudación, reciban billetes falsos o sin valor, la reposición será a cargo de ellos o ellas.
- En el caso de que el monto recibido exceda de los $100,000.00 será resguardado en la caja fuerte del Departamento de Caja General.

**1. Recepción parcial de efectivo del ingreso recaudado**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Recaudación (personal de cajas)** | Entrega el efectivo a la o el Cajero del Departamento de Caja General con tabular impreso de sumadora eléctrica. |
| **2** | **Departamento de Caja General (Cajero)** | Recibe el efectivo, lo cuenta y verifica que no existan billetes sin valor y/o falsos, en caso de existir estos serán devueltos para su reposición correspondiente. |
| **3** | | Registra en la base de datos (hoja de control) el monto recibido. |
| **4** | | Entrega a la o el Cajero del Departamento de Recaudación el vale de caja firmado y sellado con la leyenda de Departamento de Caja General y el importe recibido. |
| **5** | | Resguarda el efectivo en caja fuerte. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Recepción parcial de efectivo del ingreso recaudado.
Departamento de Recaudación (personal de cajas)
Departamento de Caja General (Cajero)
INICIO
1
Entrega el efectivo a la o el Cajero del Departamento de Caja General con tabular impreso de sumadora eléctrica.
2
Recibe el efectivo, lo cuenta y verifica que no existan billetes sin valor y/o falsos, en caso de existir estos serán devueltos para su reposición correspondiente.
NO
3
Registra en la base de datos (hoja de control) el monto recibido.
4
Entrega a la o el Cajero del Departamento de Recaudación el vale de caja firmado y sellado con la leyenda de Departamento de Caja General y el importe recibido
5
Resguarda el efectivo en caja fuerte.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Concentración de efectivo, cheques y documentos del ingreso recaudado** |
| **Objetivo**: | Recibir el efectivo y los valores de realización inmediata recaudados por el Gobierno Municipal, con la finalidad de concentrarlo y entregarlo a la empresa de traslado de valores para ser depositado al siguiente día hábil en las cuentas bancarias del Municipio de Toluca. |

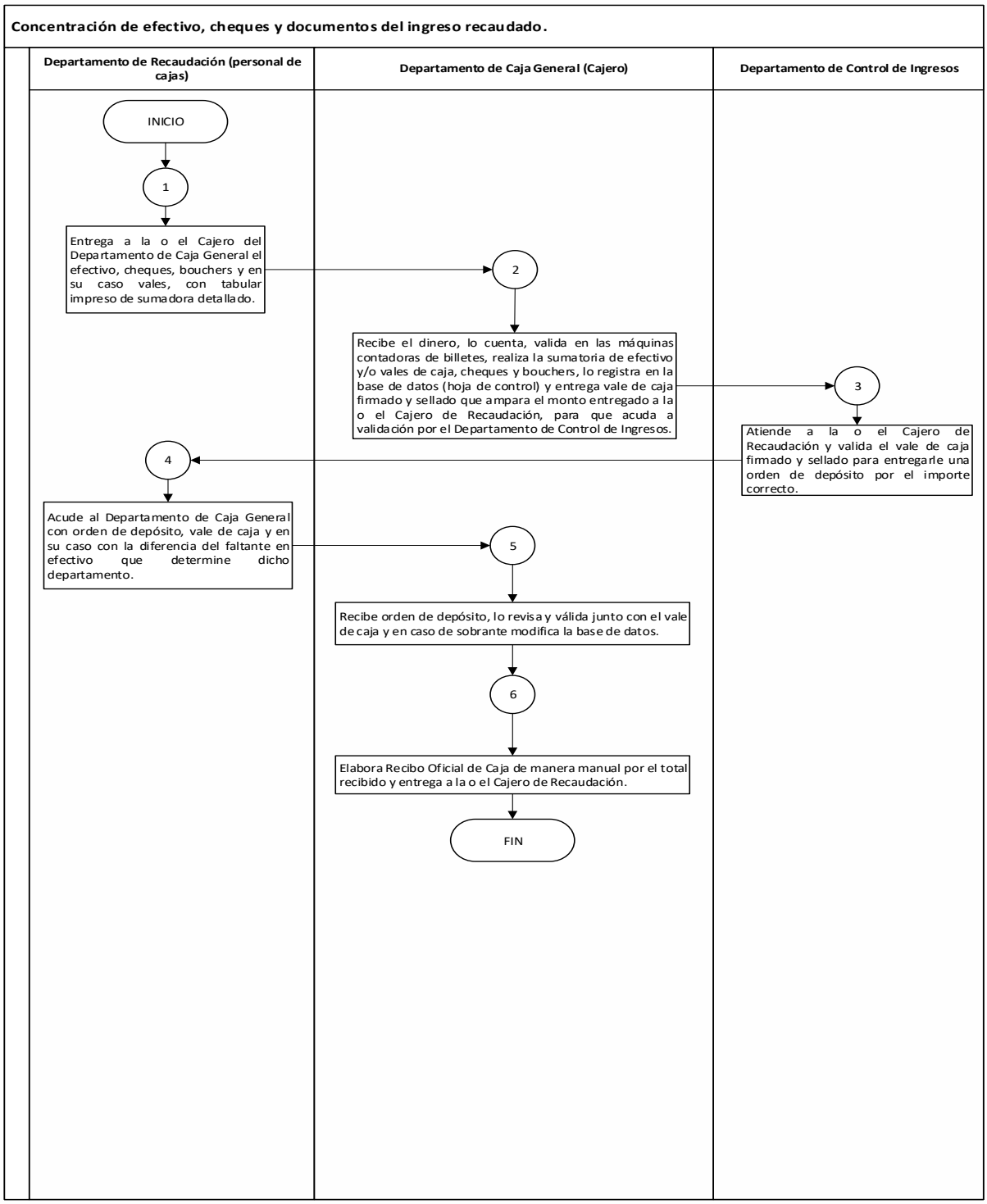
## POLÍTICAS APLICABLES

- La recepción de efectivo y/o valores se realizará contra-entrega de un vale de caja por parte de la o el Cajero de Ingresos.
- El efectivo recaudado se entrega al servicio de traslado de valores el mismo día al concluir el corte de caja.
- La recepción de billetes será sujeta a revisión por parte de la o el Cajero de Ingresos.
- Los cheques recibidos en la recaudación, deberán estar autorizados por la o el Director de Ingresos o por la o el Jefe del Departamento de Recaudación.
- Para entregar el recibo oficial de caja a la o el Cajero de recaudación, deberá existir una orden de depósito previa expedida por el Departamento de Control de Ingresos.

**2. Concentración de efectivo, cheques y documentos del ingreso recaudado**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Recaudación (personal de cajas)** | Entrega a la o el Cajero del Departamento de Caja General el efectivo, cheques, bouchers y en su caso vales, con tabular impreso de sumadora detallado. |
| **2** | **Departamento de Caja General (Cajero)** | Recibe el dinero, lo cuenta, valida en las máquinas contadoras de billetes, realiza la sumatoria de efectivo y/o vales de caja, cheques y bouchers, lo registra en la base de datos (hoja de control) y entrega vale de caja firmado y sellado que ampara el monto entregado a la o el Cajero de Recaudación, para que acuda a validación por el Departamento de Control de Ingresos. |
| **3** | **Departamento de Control de Ingresos** | Atiende a la o el Cajero de Recaudación y valida el vale de caja firmado y sellado para entregarle una orden de depósito por el importe correcto. |
| **4** | **Departamento de Recaudación (personal de cajas)** | Acude al Departamento de Caja General con orden de depósito, vale de caja y en su caso, con la diferencia del faltante en efectivo que determine dicho departamento. |
| **5** | **Departamento de Caja General (Cajero)** | Recibe orden de depósito, lo revisa y válida junto con el vale de caja y en caso de sobrante modifica la base de datos. |
| **6** | | Elabora Recibo Oficial de Caja de manera manual por el total recibido y entrega a la o el Cajero de Recaudación. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


Concentración de efectivo, cheques y documentos del ingreso recaudado.
Departamento de Recaudación (personal de cajas)
Departamento de Caja General (Cajero)
Departamento de Control de Ingresos
INICIO
1
Entrega a la o el Cajero del Departamento de Caja General el efectivo, cheques, bouchers y en su caso vales, con tabular impreso de sumadora detallado.
2
Recibe el dinero, lo cuenta, valida en las máquinas contadoras de billetes, realiza la sumatoria de efectivo y/o vales de caja, cheques y bouchers, lo registra en la base de datos (hoja de control) y entrega vale de caja firmado y sellado que ampara el monto entregado a la o el Cajero de Recaudación, para que acuda a validación por el Departamento de Control de Ingresos.
3
Atiende a la o el Cajero de Recaudación y valida el vale de caja firmado y sellado para entregarle una orden de depósito por el importe correcto.
4
Acude al Departamento de Caja General con orden de depósito, vale de caja y en su caso con la diferencia del faltante en efectivo que determine dicho departamento.
5
Recibe orden de depósito, lo revisa y válida junto con el vale de caja y en caso de sobrante modifica la base de datos.
6
Elabora Recibo Oficial de Caja de manera manual por el total recibido y entrega a la o el Cajero de Recaudación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Concentración y entrega de efectivo a empresas de traslado de valores** |
| **Objetivo**: | Entregar el efectivo recaudado en las cajas recaudadoras para ser depositado en las cuentas bancarias del Municipio de Toluca por medio de la empresa de traslado de valores. |

## POLÍTICAS APLICABLES

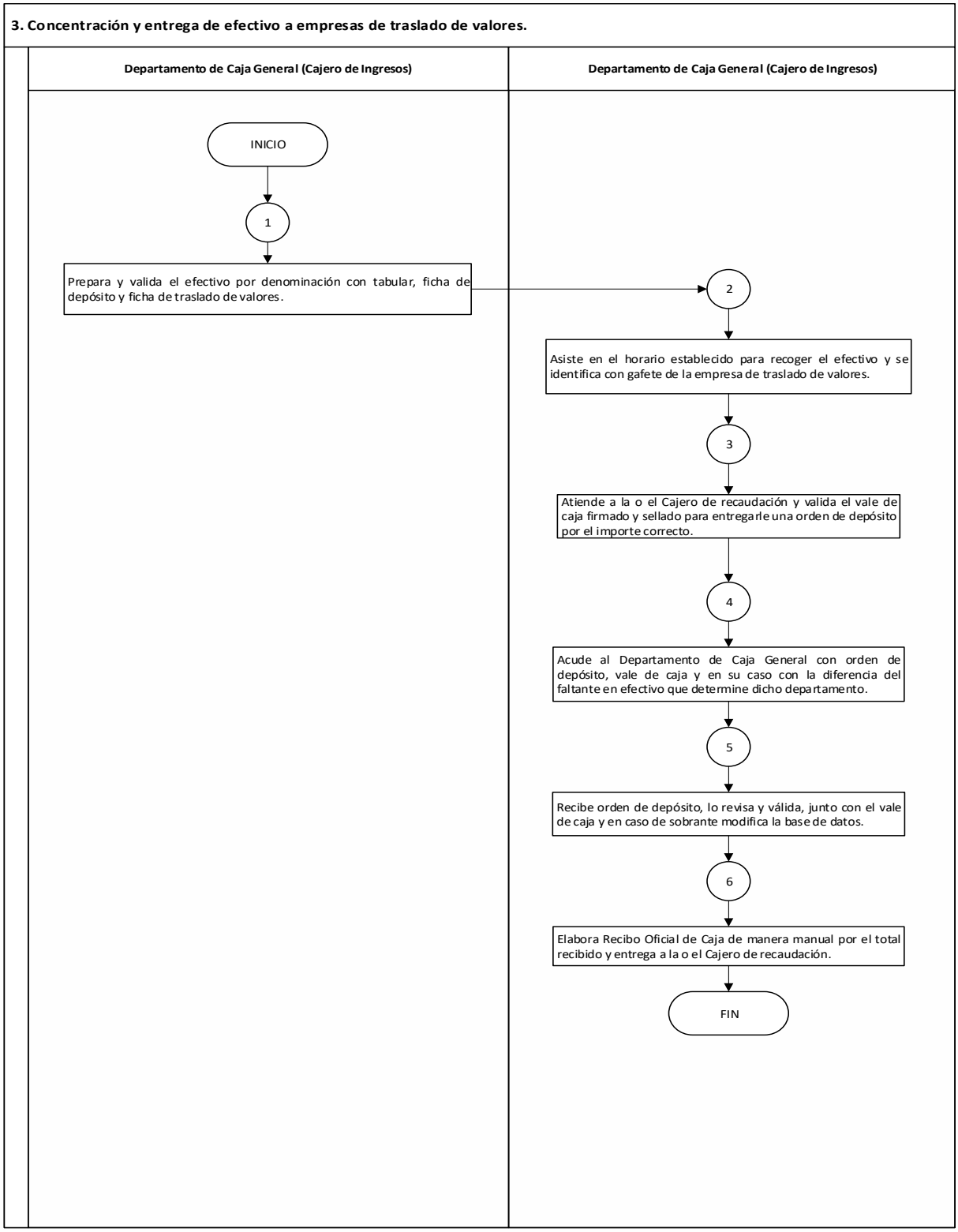
- La entrega del efectivo a la empresa de valores se realizará el mismo día en horarios preestablecidos.

- El personal de la empresa de traslado de valores se identificará con su gafete, el cual se validará con el catálogo de personal que proporciona la misma.

**3. Concentración y entrega de efectivo a empresas de traslado de valores**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Caja General (Cajero)** | Prepara y valida el efectivo por denominación con tabular, ficha de depósito y ficha de traslado de valores. |
| 2 | **Empresa de Traslado de Valores** | Asiste en el horario establecido para recoger el efectivo y se identifica con gafete de la empresa de traslado de valores. |
| 3 | **Departamento de Caja General (Cajero)** | Valida el gafete en el catálogo impreso de firmas autorizadas y le da acceso a la oficina del Departamento. |
| 4 | **Empresa de Traslado de Valores** | Entra a la caja del Departamento de Caja General, revisa y cuenta el efectivo y lo valida con el tabulador, en caso de existir diferencia se ajustará el importe a concentrar. |
| 5 | | Prepara el envase con bolsa y machimbre autorizados, firma ficha de traslado de valores y entrega el original. |
| 6 | **Departamento de Caja General (Cajero)** | Registra el importe recolectado por la empresa de traslado de valores en la base de datos para preparar corte de caja. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Concentración y entrega de efectivo a empresas de traslado de valores.
Departamento de Caja General (Cajero de Ingresos)
Departamento de Caja General (Cajero de Ingresos)
INICIO
1
Prepara y valida el efectivo por denominación con tabular, ficha de depósito y ficha de traslado de valores.
2
Asiste en el horario establecido para recoger el efectivo y se identifica con gafete de la empresa de traslado de valores.
3
Atiende a la o el Cajero de recaudación y valida el vale de caja firmado y sellado para entregarle una orden de depósito por el importe correcto.
4
Acude al Departamento de Caja General con orden de depósito, vale de caja y en su caso con la diferencia del faltante en efectivo que determine dicho departamento.
5
Recibe orden de depósito, lo revisa y válida, junto con el vale de caja y en caso de sobrante modifica la base de datos.
6
Elabora Recibo Oficial de Caja de manera manual por el total recibido y entrega a la o el Cajero de recaudación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Depósito de cheques en el Sistema de Tesorería Integral Bancomer** |
| **Objetivo**: | Depositar todos los cheques de Bancomer y otros bancos vía electrónica sin necesidad de acudir físicamente a una sucursal bancaria. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Todos los cheques deberán tener anotado con bolígrafo al reverso, el número de cuenta donde se depositarán los fondos.

- La persona a operar el Sistema de Tesorería Integral Bancomer deberá contar con un usuario y contraseña, el cual debe ser autorizado por el Usuario Administrador que tiene en su poder la Tesorería Municipal.

- Los cheques se deberán depositar al final del día, siempre y cuando se haya terminado el corte de caja.

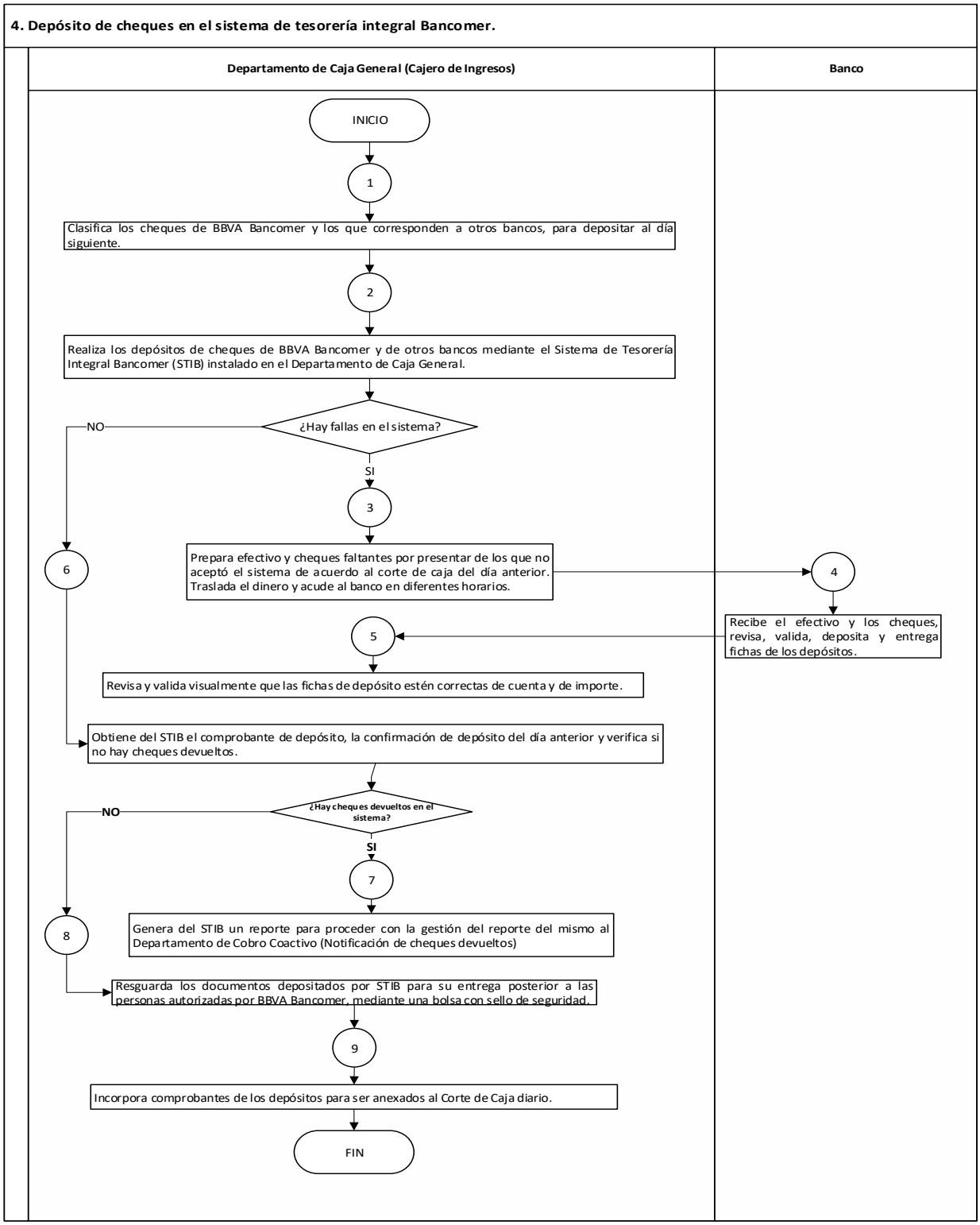
- Se deberán depositar los cheques antes de las 14:00 hrs. del día hábil siguiente de su recepción para que sean acreditados en las cuentas bancarias a nombre del Municipio de Toluca un día después de su depósito a las 12:00 hrs.

- En el caso de que haya fallas en el Sistema de Tesorería Integral Bancomer se deberán tomar medidas de seguridad para el traslado de los cheques al banco.

**4. Depósito de cheques en el sistema de tesorería integral Bancomer**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Caja General (Cajero)** | Clasifica los cheques de BBVA Bancomer y los que corresponden a otros bancos, para depositar al día siguiente. |
| **2** | | Realiza los depósitos de cheques de BBVA Bancomer y de otros bancos mediante el Sistema de Tesorería Integral Bancomer (STIB) instalado en el Departamento de Caja General. |
| | | **¿Hay fallas en el sistema?** |
| **3** | **Departamento de Caja General (Cajero)** | **Sí:**<br>Prepara efectivo y cheques faltantes por presentar de los que no aceptó el sistema de acuerdo al corte de caja del día anterior. Traslada el dinero y acude al banco en diferentes horarios. |
| **4** | **Banco** | Recibe el efectivo y los cheques, revisa, valida, deposita y entrega fichas de los depósitos. |
| **5** | **Departamento de Caja General (Cajero)** | Revisa y valida visualmente que las fichas de depósito estén correctas de cuenta y de importe. |
| **6** | | **No:**<br>Obtiene del STIB el comprobante de depósito, la confirmación de depósito del día anterior y verifica si no hay cheques devueltos. |
| | | **¿Hay cheques devueltos en el sistema?** |
| **7** | **Departamento de Caja General (Cajero)** | **Sí:**<br>Genera del STIB un reporte para proceder con la gestión ante las áreas responsables. |
| **8** | | **No:**<br>Resguarda los documentos depositados por STIB para su entrega posterior a las personas autorizadas por BBVA Bancomer, mediante una bolsa con sello de seguridad. |
| **9** | | Incorpora comprobantes de los depósitos para ser anexados al Corte de Caja diario. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


4. Depósito de cheques en el sistema de tesorería integral Bancomer.
Departamento de Caja General (Cajero de Ingresos)
Banco
INICIO
1
Clasifica los cheques de BBVA Bancomer y los que corresponden a otros bancos, para depositar al día siguiente.
2
Realiza los depósitos de cheques de BBVA Bancomer y de otros bancos mediante el Sistema de Tesorería Integral Bancomer (STIB) instalado en el Departamento de Caja General.
¿Hay fallas en el sistema?
NO
SI
3
Prepara efectivo y cheques faltantes por presentar de los que no aceptó el sistema de acuerdo al corte de caja del día anterior. Traslada el dinero y acude al banco en diferentes horarios.
4
Recibe el efectivo y los cheques, revisa, valida, deposita y entrega fichas de los depósitos.
5
Revisa y valida visualmente que las fichas de depósito estén correctas de cuenta y de importe.
6
Obtiene del STIB el comprobante de depósito, la confirmación de depósito del día anterior y verifica si no hay cheques devueltos.
¿Hay cheques devueltos en el sistema?
NO
SI
7
Genera del STIB un reporte para proceder con la gestión del reporte del mismo al Departamento de Cobro Coactivo (Notificación de cheques devueltos)
8
Resguarda los documentos depositados por STIB para su entrega posterior a las personas autorizadas por BBVA Bancomer, mediante una bolsa con sello de seguridad.
9
Incorpora comprobantes de los depósitos para ser anexados al Corte de Caja diario.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración del corte de caja** |
| **Objetivo**: | Resumir los ingresos recibidos del día y su aplicación en un reporte que permita identificarlos para su registro contable por parte de la Dirección de Contaduría. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los cajeros del Departamento de Recaudación deben entregar el efectivo y valores cobrados en el día, junto con bouchers de cobro con tarjetas bancarias y vales de caja.

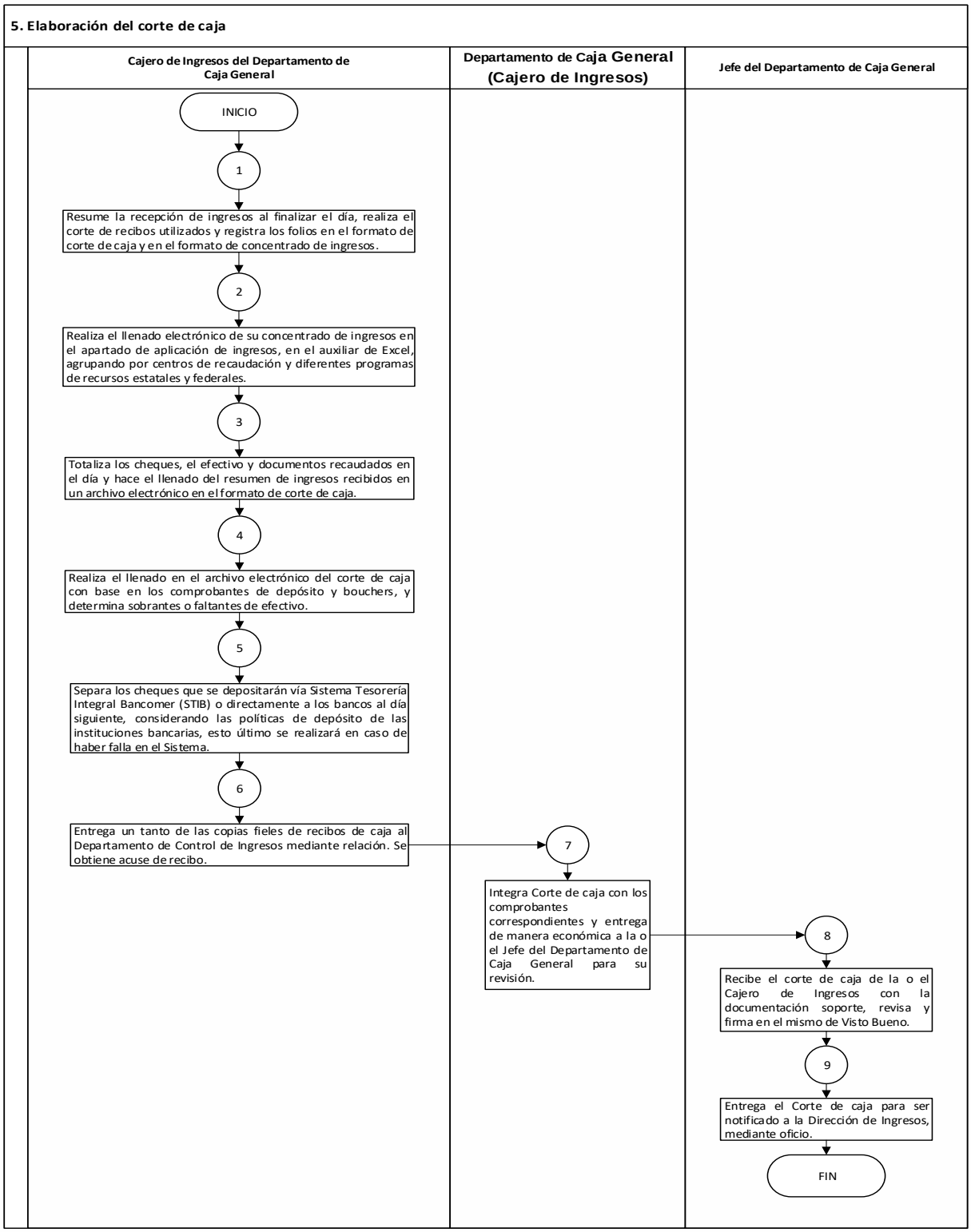
- No debe faltar efectivo, valores, bouchers y/o vales de caja de parte de los Cajeros de Recaudación. En caso de que haya faltantes, las y los responsables del ingreso, deberán reponer el efectivo o recuperar los documentos, para integrarlos en el expediente de corte de caja al final del día.

- En caso de existir sobrante se corta el recibo oficial correspondiente al final del mes.

**5. Elaboración del corte de caja**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Caja General (Cajero) | Resume la recepción de ingresos al finalizar el día, realiza el corte de recibos utilizados y registra los folios en el formato de corte de caja y en el formato de concentrado de ingresos. |
| 2 | | Realiza el llenado electrónico de su concentrado de ingresos en el apartado de aplicación de ingresos, en el auxiliar de Excel, agrupando por centros de recaudación y diferentes programas de recursos estatales y federales. |
| 3 | | Totaliza los cheques, el efectivo y documentos recaudados en el día y hace el llenado del resumen de ingresos recibidos en un archivo electrónico en el formato de corte de caja. |
| 4 | | Realiza el llenado en el archivo electrónico del corte de caja con base en los comprobantes de depósito y bouchers, y determina sobrantes o faltantes de efectivo. |
| 5 | | Separa los cheques que se depositarán vía Sistema Tesorería Integral Bancomer (STIB) o directamente a los bancos al día siguiente, considerando las políticas de depósito de las instituciones bancarias, esto último se realizará en caso de haber falla en el Sistema. |
| 6 | | Entrega un tanto de las copias fieles de recibos de caja al Departamento de Control de Ingresos mediante relación. Se obtiene acuse de recibo. |
| 7 | | Integra Corte de caja con los comprobantes correspondientes y entrega de manera económica a la o el Jefe del Departamento de Caja General para su revisión. |
| 8 | Jefe del Departamento de Caja General | Recibe el corte de caja de la o el cajero con la documentación soporte, revisa y firma en el mismo de Visto Bueno. |
| 9 | | Entrega el corte de caja para ser notificado a la Dirección de Ingresos, mediante oficio. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


5. Elaboración del corte de caja
Cajero de Ingresos del Departamento de Caja General
Departamento de Caja General (Cajero de Ingresos)
Jefe del Departamento de Caja General
INICIO
1
Resume la recepción de ingresos al finalizar el día, realiza el corte de recibos utilizados y registra los folios en el formato de corte de caja y en el formato de concentrado de ingresos.
2
Realiza el llenado electrónico de su concentrado de ingresos en el apartado de aplicación de ingresos, en el auxiliar de Excel, agrupando por centros de recaudación y diferentes programas de recursos estatales y federales.
3
Totaliza los cheques, el efectivo y documentos recaudados en el día y hace el llenado del resumen de ingresos recibidos en un archivo electrónico en el formato de corte de caja.
4
Realiza el llenado en el archivo electrónico del corte de caja con base en los comprobantes de depósito y bouchers, y determina sobrantes o faltantes de efectivo.
5
Separa los cheques que se depositarán vía Sistema Tesorería Integral Bancomer (STIB) o directamente a los bancos al día siguiente, considerando las políticas de depósito de las instituciones bancarias, esto último se realizará en caso de haber falla en el Sistema.
6
Entrega un tanto de las copias fieles de recibos de caja al Departamento de Control de Ingresos mediante relación. Se obtiene acuse de recibo.
7
Integra Corte de caja con los comprobantes correspondientes y entrega de manera económica a la o el Jefe del Departamento de Caja General para su revisión.
8
Recibe el corte de caja de la o el Cajero de Ingresos con la documentación soporte, revisa y firma en el mismo de Visto Bueno.
9
Entrega el Corte de caja para ser notificado a la Dirección de Ingresos, mediante oficio.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recepción de cheques y transferencias electrónicas para pagar y aplicar a proveedores y prestadores de servicios** |
| **Objetivo:** | Recibir, entregar los cheques y realizar las transferencias electrónicas para pagar a los diferentes beneficiarios tales como proveedores de bienes y servicios o bien a las personas autorizadas para ello, conforme a políticas establecidas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Todos los cheques y oficios de transferencias electrónicas deberán contar con las firmas de autorización de la o el titular de la Tesorería y Presidente Municipal.

- El Departamento de Recursos Propios deberá verificar que existan fondos en las cuentas bancarías.

- Las o los beneficiarios deberán presentar la documentación requerida para el pago, de acuerdo a lo estipulado por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como firmar de recibido o de conformidad el pago en la póliza de cheque.

- Los beneficiarios deberán contar con toda la documentación requerida para recibir el cheque, como es acta constitutiva, poder notarial, identificación oficial en original y copia para su cotejo, carta poder y contra recibo.

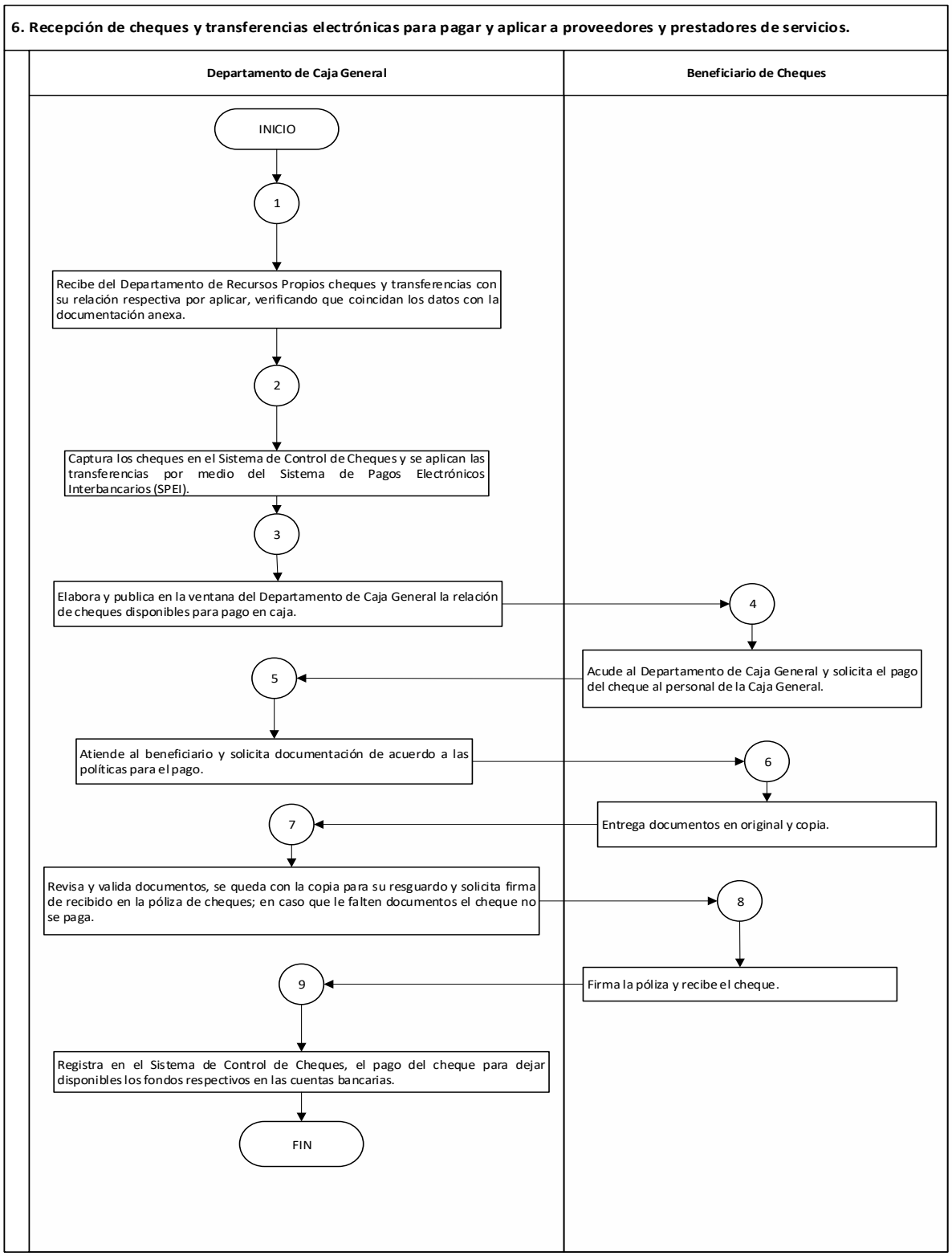
- El Departamento de Recursos Propios, dará aviso a las o los beneficiarios de los cheques sobre la fecha probable de pago, la cual estará impresa en los contra recibos correspondientes.

**6. Recepción de cheques y transferencias electrónicas para pagar y aplicar a proveedores y prestadores de servicios**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Caja General** | Recibe del Departamento de Recursos Propios cheques y transferencias con su relación respectiva por aplicar, verificando que coincidan los datos con la documentación anexa. |
| **2** | | Captura los cheques en el Sistema de Control de Cheques y se aplican las transferencias por medio del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI). |
| **3** | | Elabora y publica en la ventana del Departamento de Caja General la relación de cheques disponibles para pago en caja. |
| **4** | **Beneficiario de Cheques** | Acude al Departamento de Caja General y solicita el pago del cheque al personal de la Caja General. |
| **5** | **Departamento de Caja General** | Atiende a la o el beneficiario y solicita documentación de acuerdo a las políticas para el pago. |
| **6** | **Beneficiario de Cheques** | Entrega documentos en original y copia. |
| **7** | **Departamento de Caja General** | Revisa y valida documentos, se queda con la copia para su resguardo y solicita firma de recibido en la póliza de cheques; en caso que le falten documentos el cheque no se paga. |
| **8** | **Beneficiario de Cheques** | Firma la póliza y recibe el cheque. |
| **9** | **Departamento de Caja General** | Registra en el Sistema de Control de Cheques, el pago del cheque para dejar disponibles los fondos respectivos en las cuentas bancarias. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


6. Recepción de cheques y transferencias electrónicas para pagar y aplicar a proveedores y prestadores de servicios.
Departamento de Caja General
Beneficiario de Cheques
INICIO
1
Recibe del Departamento de Recursos Propios cheques y transferencias con su relación respectiva por aplicar, verificando que coincidan los datos con la documentación anexa.
2
Captura los cheques en el Sistema de Control de Cheques y se aplican las transferencias por medio del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).
3
Elabora y publica en la ventana del Departamento de Caja General la relación de cheques disponibles para pago en caja.
4
Acude al Departamento de Caja General y solicita el pago del cheque al personal de la Caja General.
5
Atiende al beneficiario y solicita documentación de acuerdo a las políticas para el pago.
6
Entrega documentos en original y copia.
7
Revisa y valida documentos, se queda con la copia para su resguardo y solicita firma de recibido en la póliza de cheques; en caso que le falten documentos el cheque no se paga.
8
Firma la póliza y recibe el cheque.
9
Registra en el Sistema de Control de Cheques, el pago del cheque para dejar disponibles los fondos respectivos en las cuentas bancarias.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Notificación de cheques devueltos** |
| **Objetivo**: | Informar a las áreas responsables sobre la devolución de cheques, con el fin de que se gestione su recuperación con la indemnización correspondiente. |

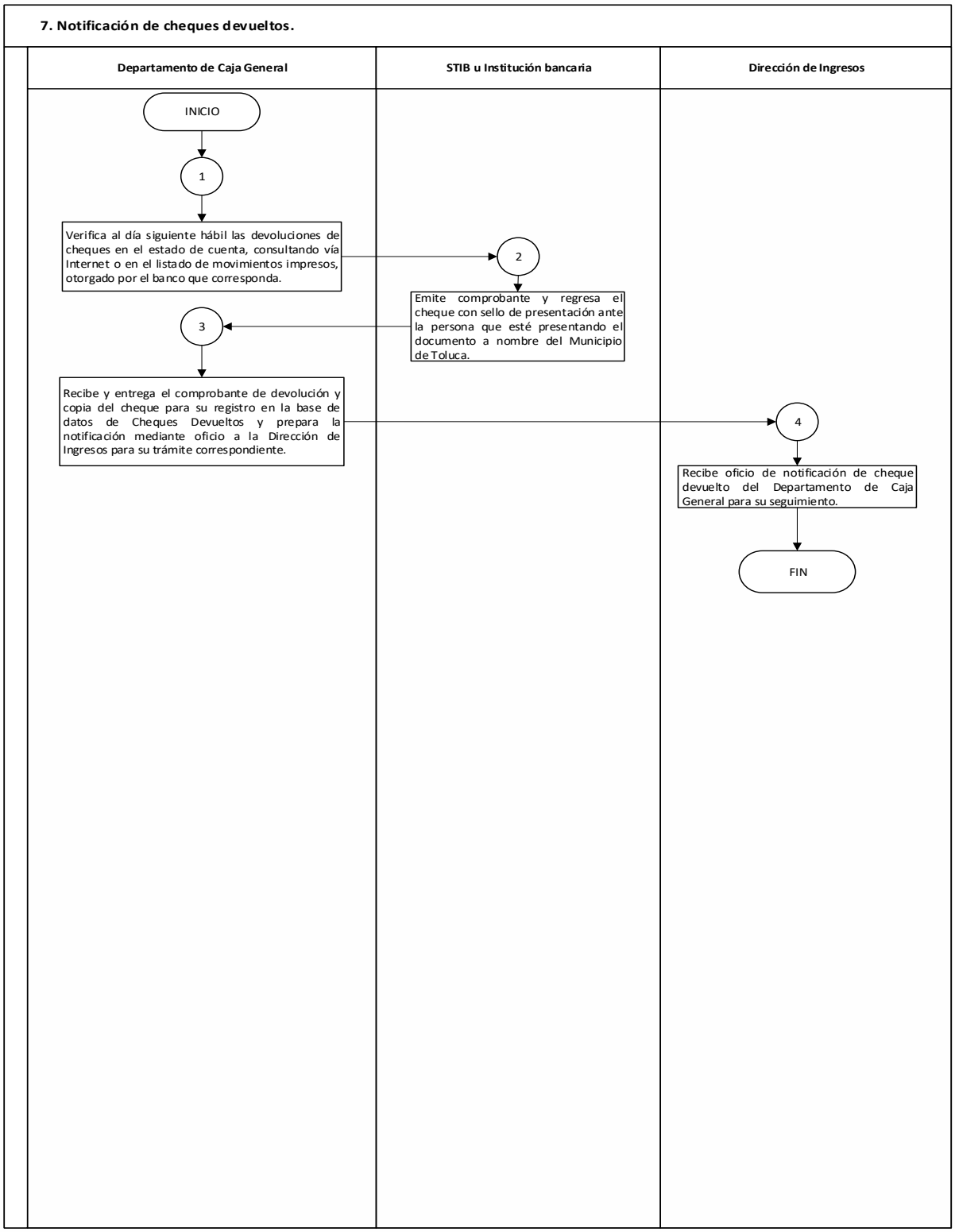
## POLÍTICAS APLICABLES

- Se deberá contar con el cheque original y el comprobante de devolución que emite la institución bancaria.
- Se resguardará el cheque hasta que el librador pague el importe correspondiente y solicite su devolución física.
- Se cobrará la indemnización del cheque devuelto de acuerdo a la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- La solicitud de cheques devueltos se realizará mediante oficio firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal a la institución de crédito correspondiente.

**7. Notificación de cheques devueltos.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Caja General** | Verifica al día siguiente hábil las devoluciones de cheques en el estado de cuenta, consultando vía Internet o en el listado de movimientos impresos, otorgado por el banco que corresponda. |
| **2** | **STIB o Institución bancaria** | Emite comprobante y regresa el cheque con sello de presentación ante la persona que esté presentando el documento a nombre del Municipio de Toluca. |
| **3** | **Departamento de Caja General** | Recibe y entrega el comprobante de devolución y copia del cheque para su registro en la base de datos de Cheques Devueltos y prepara la notificación mediante oficio a la Dirección de Ingresos para su trámite correspondiente. |
| **4** | **Dirección de Ingresos** | Recibe oficio de notificación de cheque devuelto del Departamento de Caja General para su seguimiento. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


7. Notificación de cheques devueltos.
Departamento de Caja General
STIB u Institución bancaria
Dirección de Ingresos
INICIO
1
Verifica al día siguiente hábil las devoluciones de cheques en el estado de cuenta, consultando vía Internet o en el listado de movimientos impresos, otorgado por el banco que corresponda.
2
Emite comprobante y regresa el cheque con sello de presentación ante la persona que esté presentando el documento a nombre del Municipio de Toluca.
3
Recibe y entrega el comprobante de devolución y copia del cheque para su registro en la base de datos de Cheques Devueltos y prepara la notificación mediante oficio a la Dirección de Ingresos para su trámite correspondiente.
4
Recibe oficio de notificación de cheque devuelto del Departamento de Caja General para su seguimiento.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Actualización de saldos e inversiones en cuentas bancarias y corte de recibos de rendimientos** |
| **Objetivo**: | Vigilar que los saldos de las cuentas bancarias no presenten anomalías, verificando que todos los movimientos registrados en el sistema de los bancos sean los autorizados y actualizados; registrando los rendimientos generados en las cuentas bancarias para el registro contable del ingreso mediante el corte de recibo oficial. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La revisión y actualización de los saldos e inversiones se realizará vía Internet o en el portal del banco correspondiente.

- Los usuarios y contraseñas utilizados para consulta de la información serán suministrados por los diferentes bancos a la Tesorería Municipal.

- Es responsabilidad del Departamento de Caja General, revisar las cuentas de inversión del Ayuntamiento y renovar las inversiones, todos los días hábiles del año; si no hubiera acceso a Internet, se solicitarán los estados de cuenta directamente en los bancos vía oficio.

- El corte de recibo oficial por concepto de rendimiento en las cuentas bancarias correspondientes, se realizará de manera mensual, dentro de los primeros 10 días del mes siguiente en que se generaron. Este corte se integra al corte de caja mensual.

- La determinación de rendimientos se hará diariamente mediante los estados de cuenta bancarios.

**8. Actualización de saldos e inversiones en cuentas bancarias y corte de recibos de rendimientos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Caja General | Consulta e imprime saldos y/o estados de cuenta bancarios, del día anterior, a través de los portales de Internet de las instituciones bancarias. |
| 2 | | Revisa los estados de cuenta y actualiza la base de datos de saldos e inversiones, cambia fecha y actualiza el saldo del cierre del día anterior al saldo del día actual. |
| 3 | | Identifica el plazo de las inversiones, si son más de dos días, se modifica la fórmula en la columna de interés para actualizar el monto de los intereses. |
| 4 | | Coteja diariamente en los sistemas auxiliares electrónicos bancarios el importe de intereses registrados contra los aplicados en los estados de cuenta bancarios. |
| 5 | | Pasa al auxiliar de inversiones la columna de cierre de inversión para cotejar que coincidan las cantidades, si no coinciden, busca el origen de la misma para su corrección. Genera el reporte diario para imprimirlo y entregarlo a la o el titular de la Tesorería y a la o el Director de Egresos para su revisión, en caso de recibir observaciones se corrigen. |
| 6 | | Realiza la sumatoria de los rendimientos obtenidos por cada cuenta al final de cada mes. |
| 7 | | Elabora la orden de pago por cada cuenta con el total de los rendimientos e intereses del mes y la turna vía oficio para el corte de recibos a la o el Jefe del Departamento de Recaudación. |
| 8 | Departamento de Recaudación | Elabora y corta el recibo oficial correspondiente a cada cuenta de cada banco y lo devuelve al Departamento de Caja General vía oficio. |
| 9 | Departamento de Caja General | Revisa que estén correctos los datos, en caso de existir errores se devuelven para su corrección y anexan al corte de fin de mes los totales por cuenta. |
| 10 | | Obtiene los recibos oficiales para su registro en el archivo electrónico y para posteriormente integrarlos en el corte mensual. |
| 11 | | Revisa la información del corte mensual y lo firma la o el Jefe del Departamento de Caja General para ser enviado a la Dirección de Ingresos dentro de los 10 días hábiles posteriores al término del mes para el cierre contable correspondiente. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

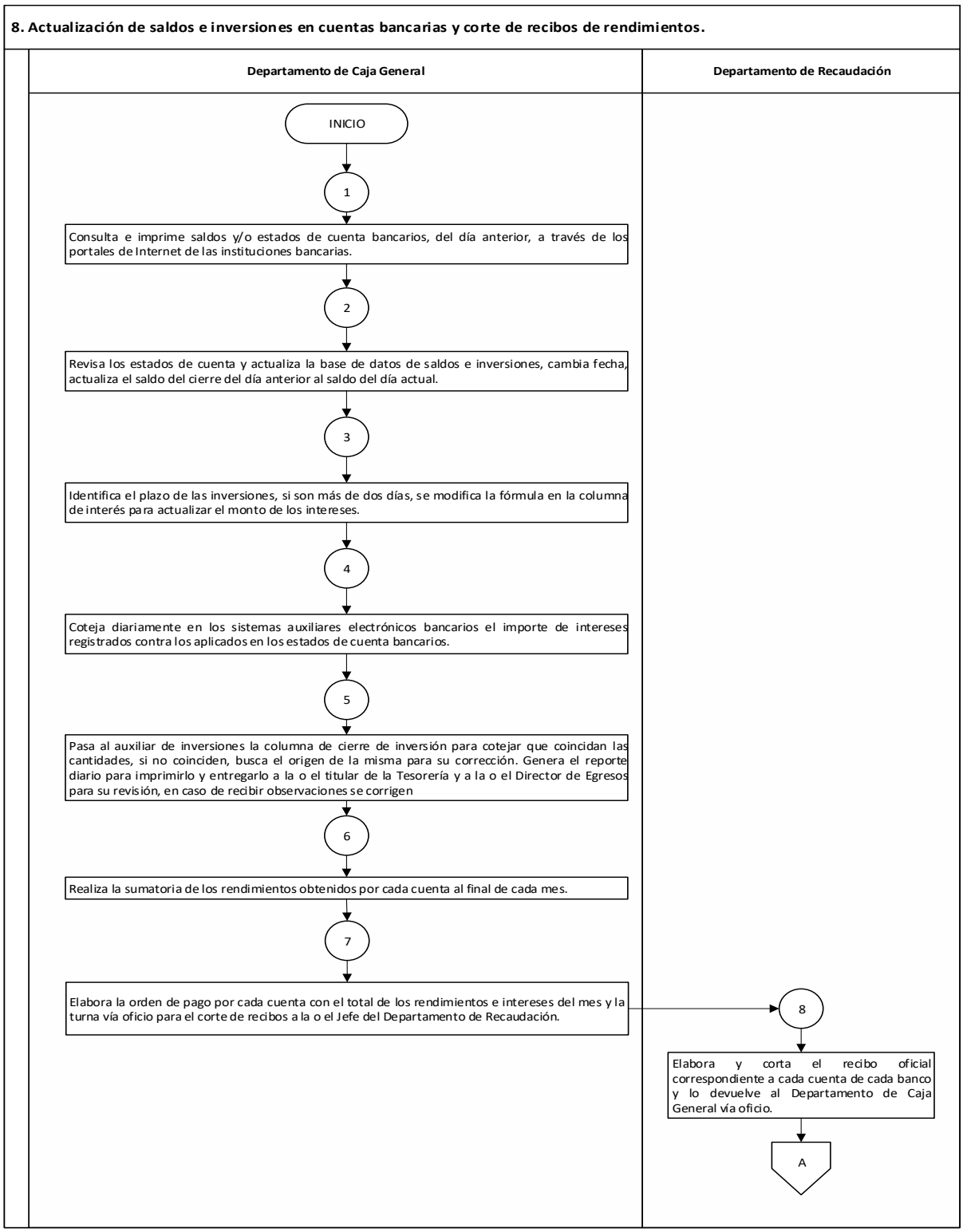
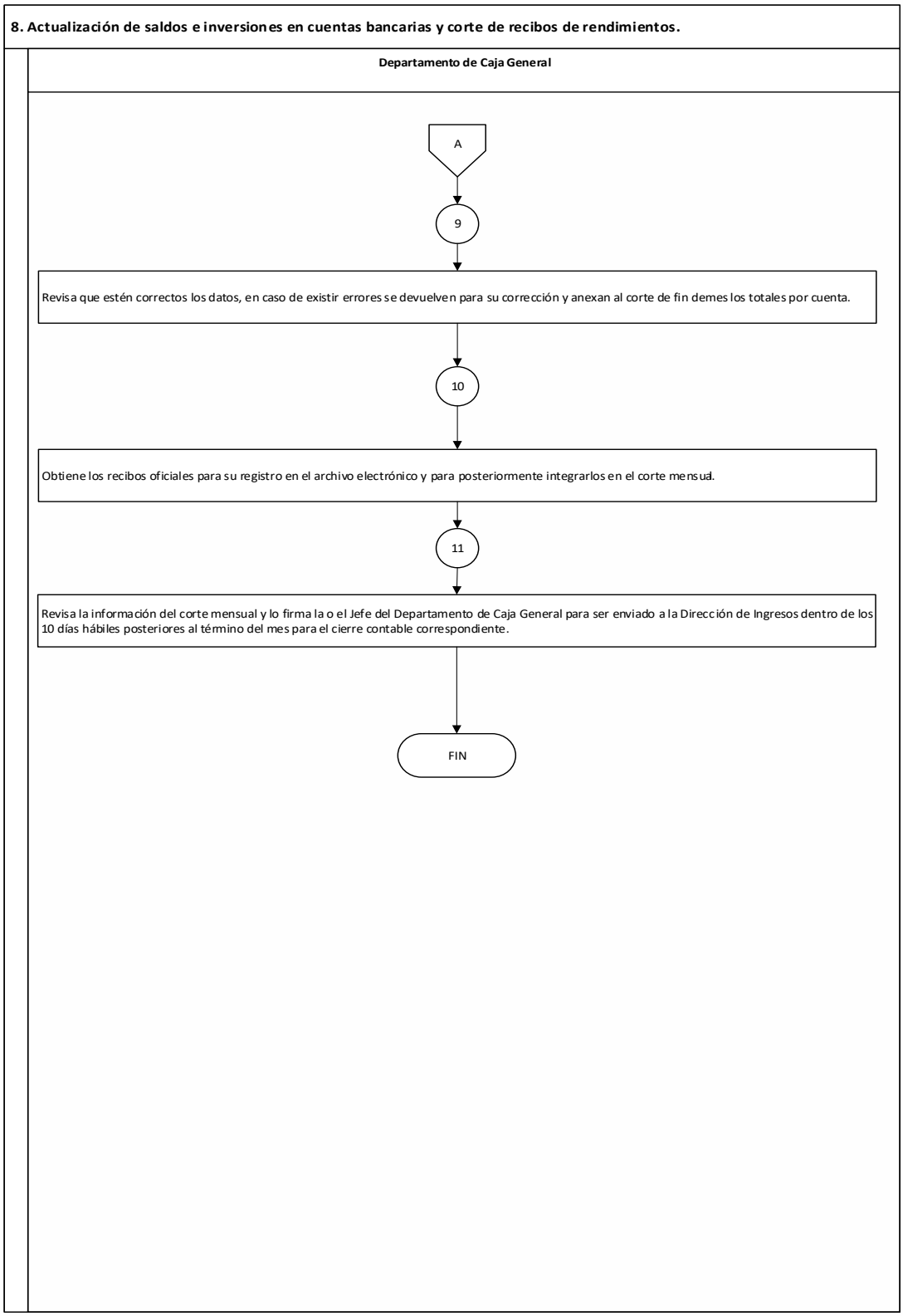

8. Actualización de saldos e inversiones en cuentas bancarias y corte de recibos de rendimientos.
Departamento de Caja General
Departamento de Recaudación
INICIO
1
Consulta e imprime saldos y/o estados de cuenta bancarios, del día anterior, a través de los portales de Internet de las instituciones bancarias.
2
Revisa los estados de cuenta y actualiza la base de datos de saldos e inversiones, cambia fecha, actualiza el saldo del cierre del día anterior al saldo del día actual.
3
Identifica el plazo de las inversiones, si son más de dos días, se modifica la fórmula en la columna de interés para actualizar el monto de los intereses.
4
Coteja diariamente en los sistemas auxiliares electrónicos bancarios el importe de intereses registrados contra los aplicados en los estados de cuenta bancarios.
5
Pasa al auxiliar de inversiones la columna de cierre de inversión para cotejar que coincidan las cantidades, si no coinciden, busca el origen de la misma para su corrección. Genera el reporte diario para imprimirlo y entregarlo a la o el titular de la Tesorería y a la o el Director de Egresos para su revisión, en caso de recibir observaciones se corrigen
6
Realiza la sumatoria de los rendimientos obtenidos por cada cuenta al final de cada mes.
7
Elabora la orden de pago por cada cuenta con el total de los rendimientos e intereses del mes y la turna vía oficio para el corte de recibos a la o el Jefe del Departamento de Recaudación.
8
Elabora y corta el recibo oficial correspondiente a cada cuenta de cada banco y lo devuelve al Departamento de Caja General vía oficio.
A

**DIAGRAMA:**


8. Actualización de saldos e inversiones en cuentas bancarias y corte de recibos de rendimientos.
Departamento de Caja General
A
9
Revisa que estén correctos los datos, en caso de existir errores se devuelven para su corrección y anexan al corte de fin demes los totales por cuenta.
10
Obtiene los recibos oficiales para su registro en el archivo electrónico y para posteriormente integrarlos en el corte mensual.
11
Revisa la información del corte mensual y lo firma la o el Jefe del Departamento de Caja General para ser enviado a la Dirección de Ingresos dentro de los 10 días hábiles posteriores al término del mes para el cierre contable correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Apertura y renovación de inversiones** |
| **Objetivo**: | Eficientar los recursos que no se utilicen temporalmente para obtener rendimientos y el máximo provecho de los mismos en instrumentos de inversión. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Se realizarán las inversiones entre las 09:00 y 13:30 hrs. mismas que deberán ser autorizadas por la o el Director de Egresos a través de la o el Jefe del Departamento de Caja General.

- Las inversiones se realizarán con vencimiento a un día o más, dependiendo de los días inhábiles, fines de semana o por instrucción de la o el Director de Egresos y de la o el titular de la Tesorería Municipal.

- Las inversiones se realizarán en instrumentos de deuda que no impliquen riesgo.

- El saldo contable se invertirá el último día hábil de cada mes, ya que deberán cuidarse los saldos a través de conciliaciones bancarias evitando generar números rojos en la contabilidad, que pudiera ser observado por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

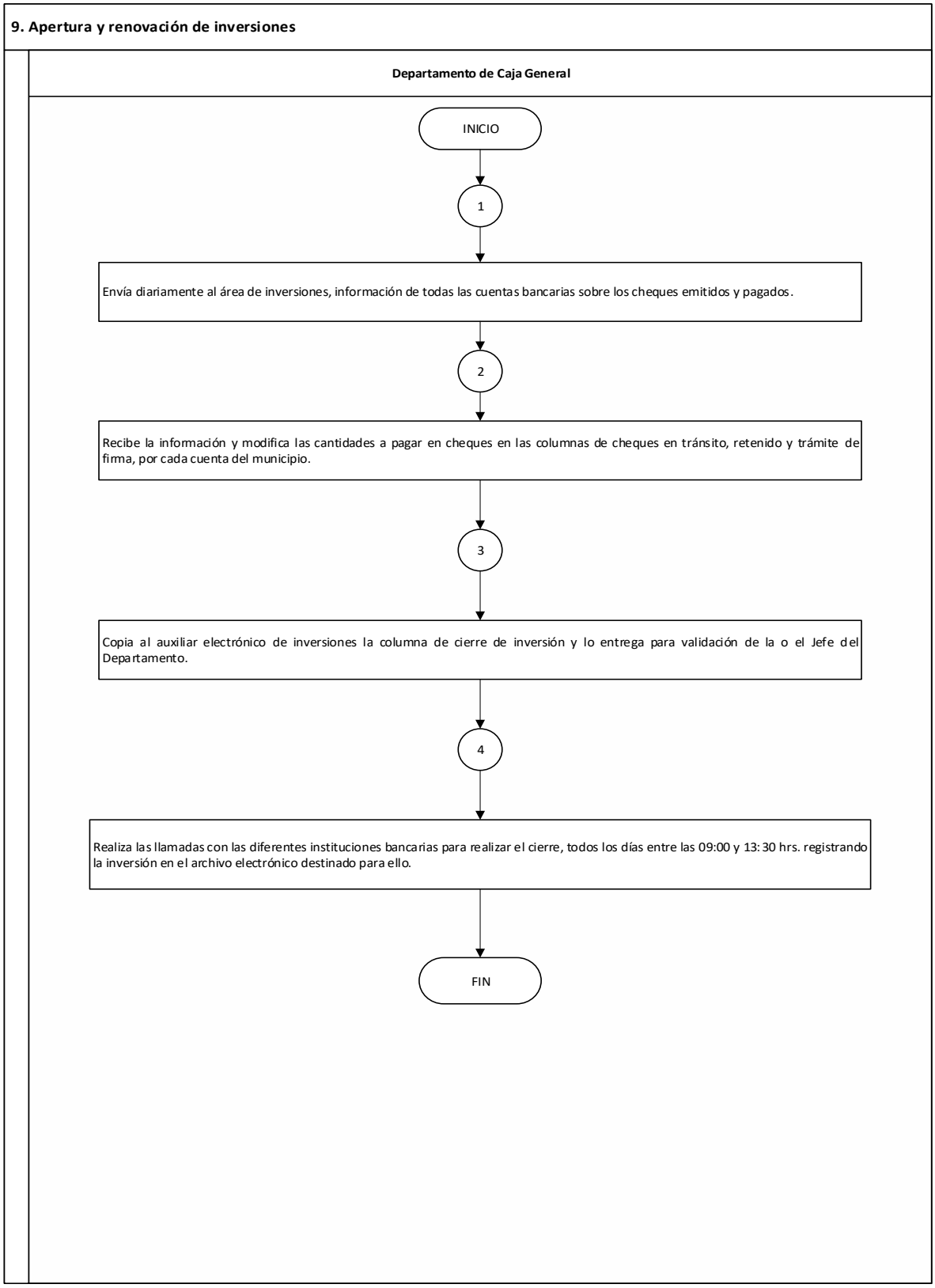
- El excedente a invertir será determinado del saldo de la cuenta bancaria, menos los cheques pagados, transferencias, saldo contingente u otros compromisos.

**9. Apertura y renovación de inversiones**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Caja General** | Envía diariamente al área de inversiones, información de todas las cuentas bancarias sobre los cheques emitidos y pagados. |
| **2** | | Recibe la información y modifica las cantidades a pagar en cheques en las columnas de cheques en tránsito, retenido y trámite de firma, por cada cuenta del municipio. |
| **3** | | Copia al auxiliar electrónico de inversiones la columna de cierre de inversión y lo entrega para validación de la o el Jefe del Departamento. |
| **4** | | Realiza las llamadas con las diferentes instituciones bancarias para realizar el cierre, todos los días entre las 09:00 y 13:30 hrs. registrando la inversión en el archivo electrónico destinado para ello. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


9. Apertura y renovación de inversiones
Departamento de Caja General
INICIO
1
Envía diariamente al área de inversiones, información de todas las cuentas bancarias sobre los cheques emitidos y pagados.
2
Recibe la información y modifica las cantidades a pagar en cheques en las columnas de cheques en tránsito, retenido y trámite de firma, por cada cuenta del municipio.
3
Copia al auxiliar electrónico de inversiones la columna de cierre de inversión y lo entrega para validación de la o el Jefe del Departamento.
4
Realiza las llamadas con las diferentes instituciones bancarias para realizar el cierre, todos los días entre las 09:00 y 13:30 hrs. registrando la inversión en el archivo electrónico destinado para ello.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Comprobación de cheques pagados** |
| **Objetivo**: | Entregar al Departamento de Recursos Propios, la evidencia del pago de los cheques a proveedores o terceros, para su registro y control. |

## POLÍTICAS APLICABLES

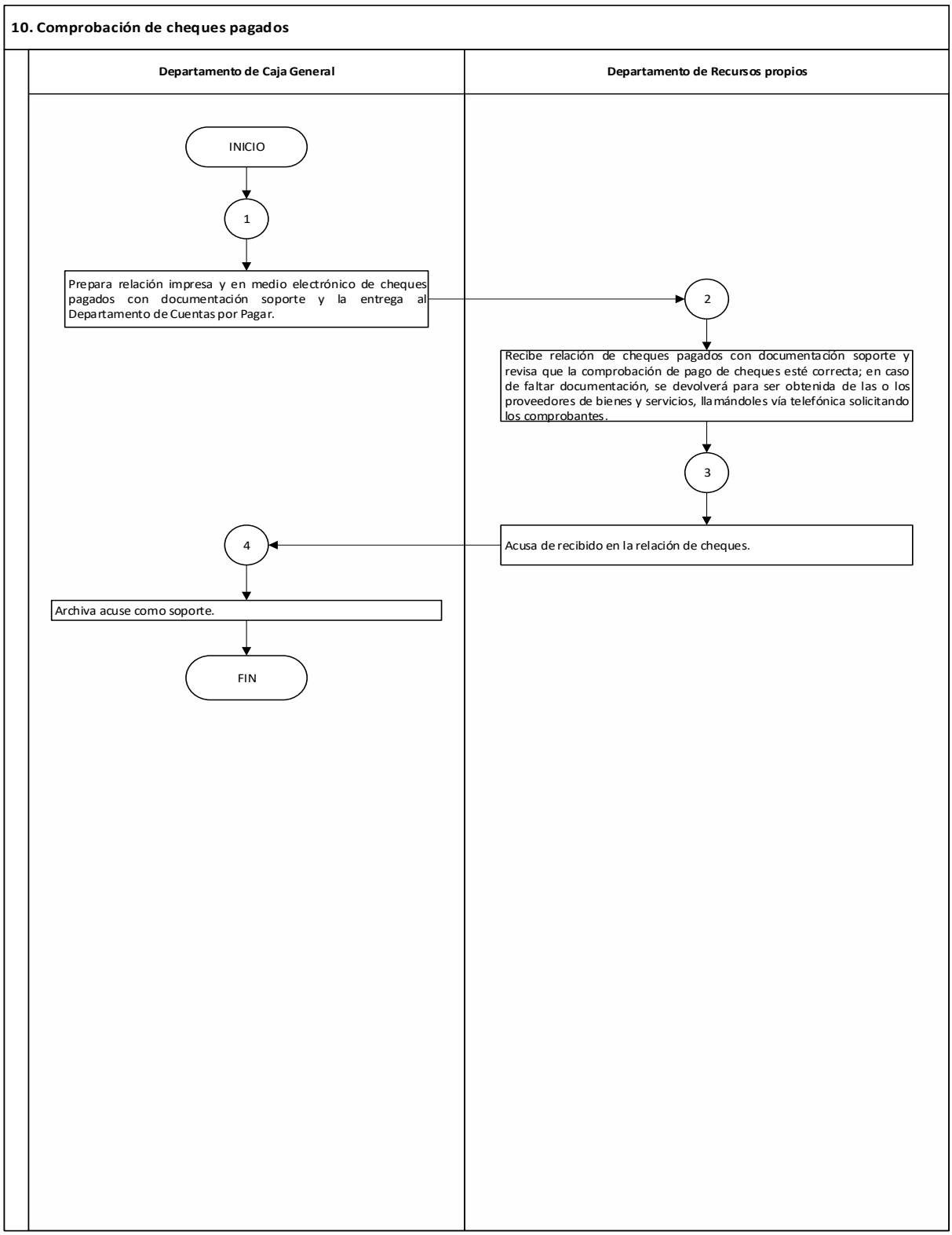
- Las pólizas de cheque deberán estar firmadas por la o el beneficiario o persona autorizada con los datos de domicilio y teléfono.
- Las pólizas estarán acompañadas de copia simple de la documentación soporte requerida para el pago de los cheques correspondientes.
- La comprobación de cheques pagados se realizará de manera periódica, al menos dos veces por semana.

**10. Comprobación de cheques pagados.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Caja General** | Prepara relación impresa y en medio electrónico de cheques pagados con documentación soporte y la entrega al Departamento de Recursos Propios. |
| **2** | **Departamento de Recursos Propios** | Recibe relación de cheques pagados con documentación soporte y revisa que la comprobación de pago de cheques esté correcta; en caso de faltar documentación, se devolverá para ser obtenida de las o los proveedores de bienes y servicios, llamándoles vía telefónica solicitando los comprobantes. |
| **3** | | Acusa de recibido en la relación de cheques. |
| **4** | **Departamento de Caja General** | Archiva acuse como soporte. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


10. Comprobación de cheques pagados
Departamento de Caja General
Departamento de Recursos propios
INICIO
1
Prepara relación impresa y en medio electrónico de cheques pagados con documentación soporte y la entrega al Departamento de Cuentas por Pagar.
2
Recibe relación de cheques pagados con documentación soporte y revisa que la comprobación de pago de cheques esté correcta; en caso de faltar documentación, se devolverá para ser obtenida de las o los proveedores de bienes y servicios, llamándoles vía telefónica solicitando los comprobantes.
3
Acusa de recibido en la relación de cheques.
4
Archiva acuse como soporte.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Operación de transferencias electrónicas vía Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)** |
| **Objetivo**: | Realizar las transferencias electrónicas a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), de acuerdo con el oficio de autorización. |

## POLÍTICAS APLICABLES

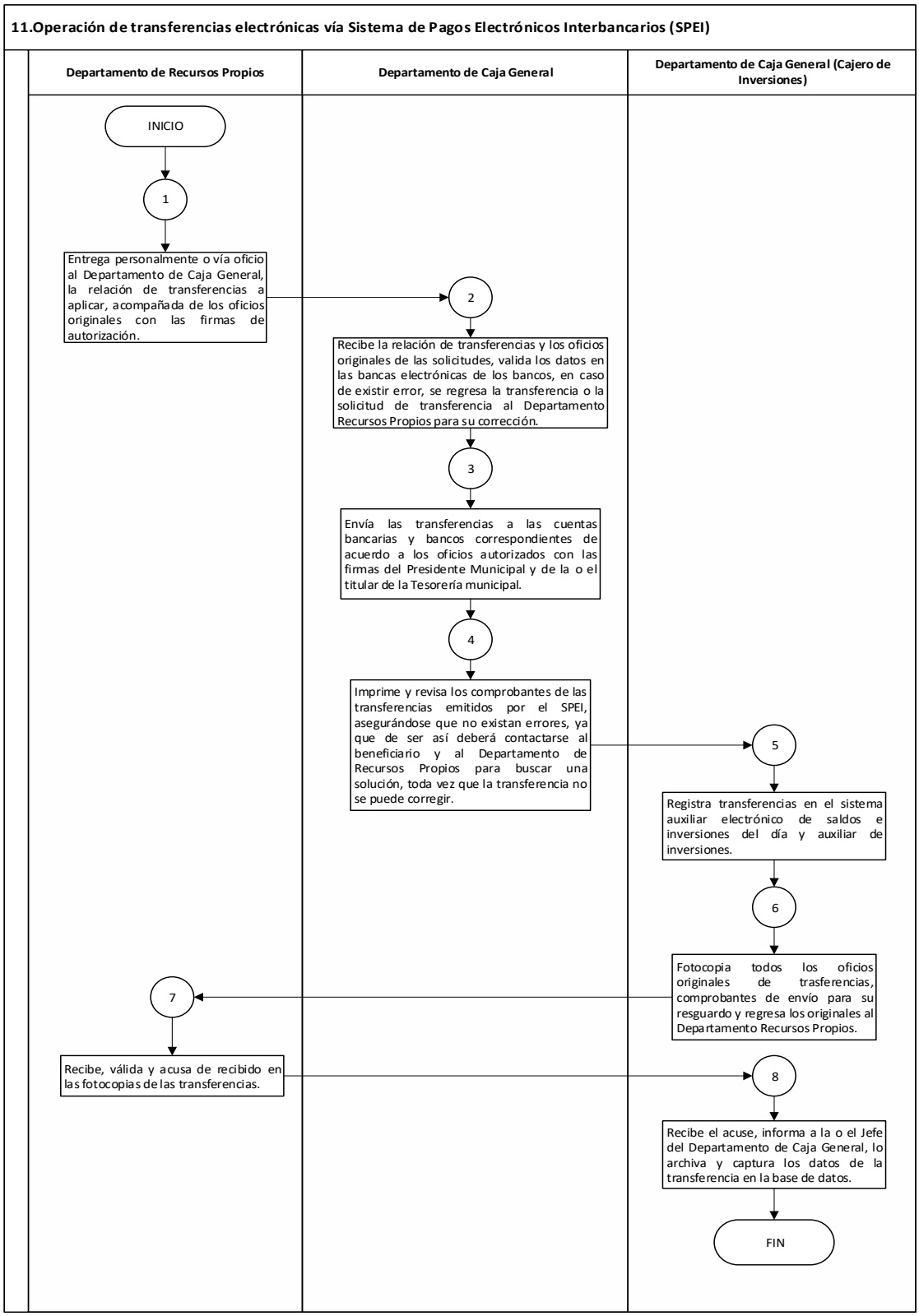
- Los oficios de autorización para las transferencias, deberán contar con las firmas de la o el Tesorero y de la o el Presidente Municipal.
- Deberán existir recursos disponibles en las cuentas bancarias para aplicar las transferencias.
- Se deberá contar con las claves de acceso al SPEI, de los usuarios que autorice la o el Tesorero Municipal para su envío en los sistemas bancarios.

**11. Operación de transferencias electrónicas vía Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Recursos Propios** | Entrega personalmente o vía oficio al Departamento de Caja General, la relación de transferencias a aplicar, acompañada de los oficios originales con las firmas de autorización. |
| **2** | **Departamento de Caja General** | Recibe la relación de transferencias y los oficios originales de las solicitudes, valida los datos en las bancas electrónicas de los bancos, en caso de existir error, se regresa la transferencia o la solicitud de transferencia al Departamento Recursos Propios para su corrección. |
| **3** | | Envía las transferencias a las cuentas bancarias y bancos correspondientes de acuerdo a los oficios autorizados con las firmas de la o el Presidente Municipal y de la o el titular de la Tesorería Municipal. |
| **4** | | Imprime y revisa los comprobantes de las transferencias emitidos por el SPEI, asegurándose que no existan errores, ya que de ser así deberá contactarse al beneficiario y al Departamento de Recursos Propios para buscar una solución, toda vez que la transferencia no se puede corregir. |
| **5** | | Registra transferencias en el sistema auxiliar electrónico de saldos e inversiones del día y auxiliar de inversiones. |
| **6** | | Fotocopia todos los oficios originales de trasferencias, comprobantes de envío para su resguardo y regresa los originales al Departamento Recursos Propios. |
| **7** | **Departamento de Recursos Propios** | Recibe, válida y acusa de recibido en las fotocopias de las transferencias. |
| **8** | **Departamento de Caja General** | Recibe el acuse, informa a la o el Jefe del Departamento de Caja General, lo archiva y captura los datos de la transferencia en la base de datos. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


11.Operación de transferencias electrónicas vía Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)
Departamento de Recursos Propios
Departamento de Caja General
Departamento de Caja General (Cajero de Inversiones)
INICIO
1
Entrega personalmente o vía oficio al Departamento de Caja General, la relación de transferencias a aplicar, acompañada de los oficios originales con las firmas de autorización.
2
Recibe la relación de transferencias y los oficios originales de las solicitudes, valida los datos en las bancas electrónicas de los bancos, en caso de existir error, se regresa la transferencia o la solicitud de transferencia al Departamento Recursos Propios para su corrección.
3
Envía las transferencias a las cuentas bancarias y bancos correspondientes de acuerdo a los oficios autorizados con las firmas del Presidente Municipal y de la o el titular de la Tesorería municipal.
4
Imprime y revisa los comprobantes de las transferencias emitidos por el SPEI, asegurándose que no existan errores, ya que de ser así deberá contactarse al beneficiario y al Departamento de Recursos Propios para buscar una solución, toda vez que la transferencia no se puede corregir.
5
Registra transferencias en el sistema auxiliar electrónico de saldos e inversiones del día y auxiliar de inversiones.
6
Fotocopia todos los oficios originales de trasferencias, comprobantes de envío para su resguardo y regresa los originales al Departamento Recursos Propios.
7
Recibe, válida y acusa de recibido en las fotocopias de las transferencias.
8
Recibe el acuse, informa a la o el Jefe del Departamento de Caja General, lo archiva y captura los datos de la transferencia en la base de datos.
FIN

## XVII. Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Pago de nómina a servidores públicos en efectivo** |
| **Objetivo**: | Realizar el pago en efectivo de las percepciones a que tiene derecho el personal del Ayuntamiento. |

### POLÍTICAS APLICABLES

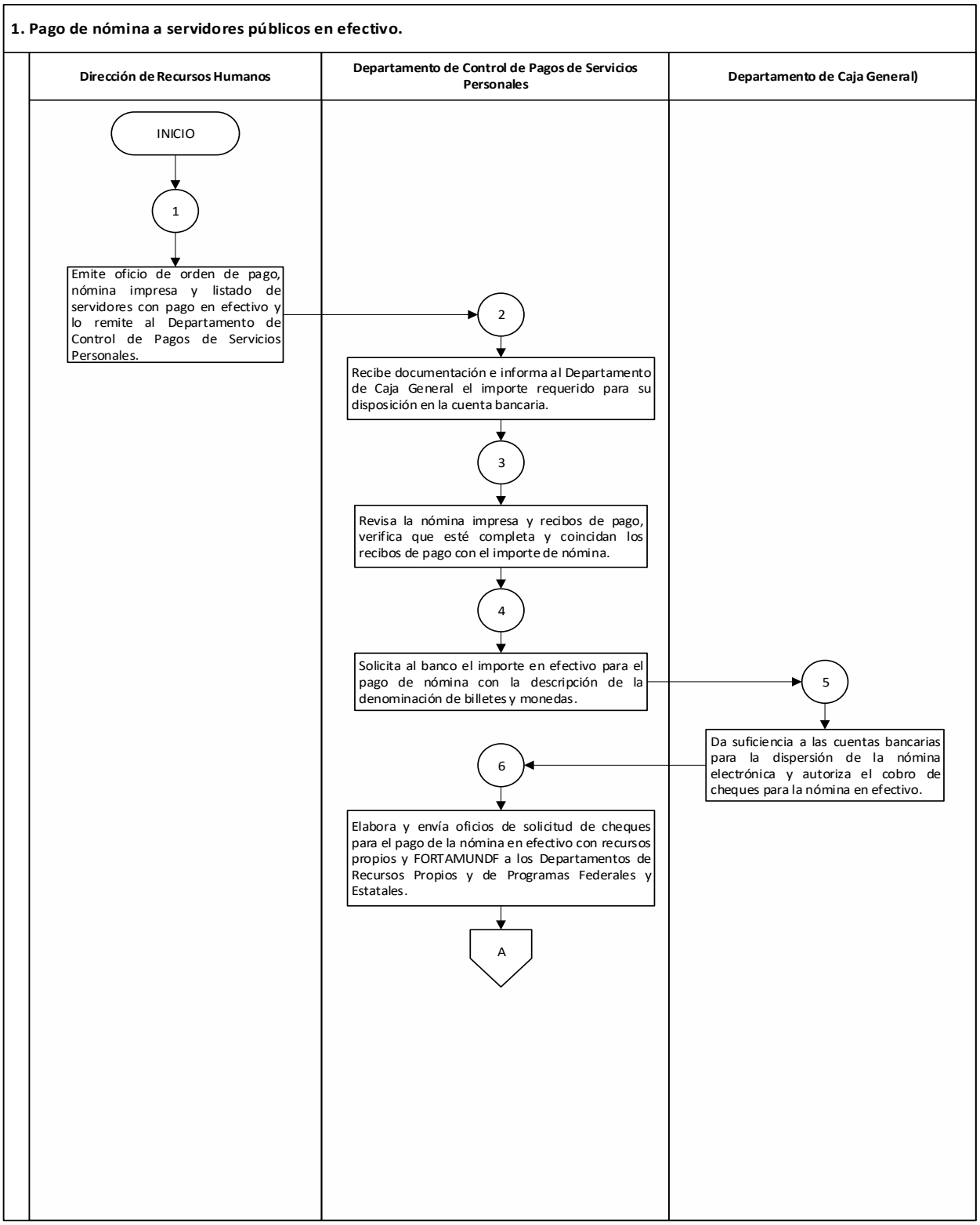
- Para realizar el pago de nómina, la o el servidor público deberá presentar su identificación oficial vigente.
- El pago es quincenal y se efectuará los días 15 y último de cada mes. Cuando estos días sean inhábiles, se pagará el día hábil inmediato anterior.
- El pago se llevará a cabo en las instalaciones que ocupa la Tesorería Municipal, en horario laboral y solo durante tres días hábiles, a partir de la fecha de pago.
- La nómina no cobrada dentro del plazo establecido, se procede a cancelar para la reprogramación de su pago.
- No se cubrirán pagos que presenten observaciones de la Dirección de Recursos Humanos, hasta su liberación por parte de la dependencia referida.
- La nómina solo se pagará por carta poder, debidamente requisitada, en caso de incapacidad médica de la o el servidor público, anexando copia simple de la incapacidad emitida por el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM) y las identificaciones de la o el otorgante, apoderado y dos testigos.

**1. Pago de nómina a servidores públicos en efectivo.**
**Descriptivo:**

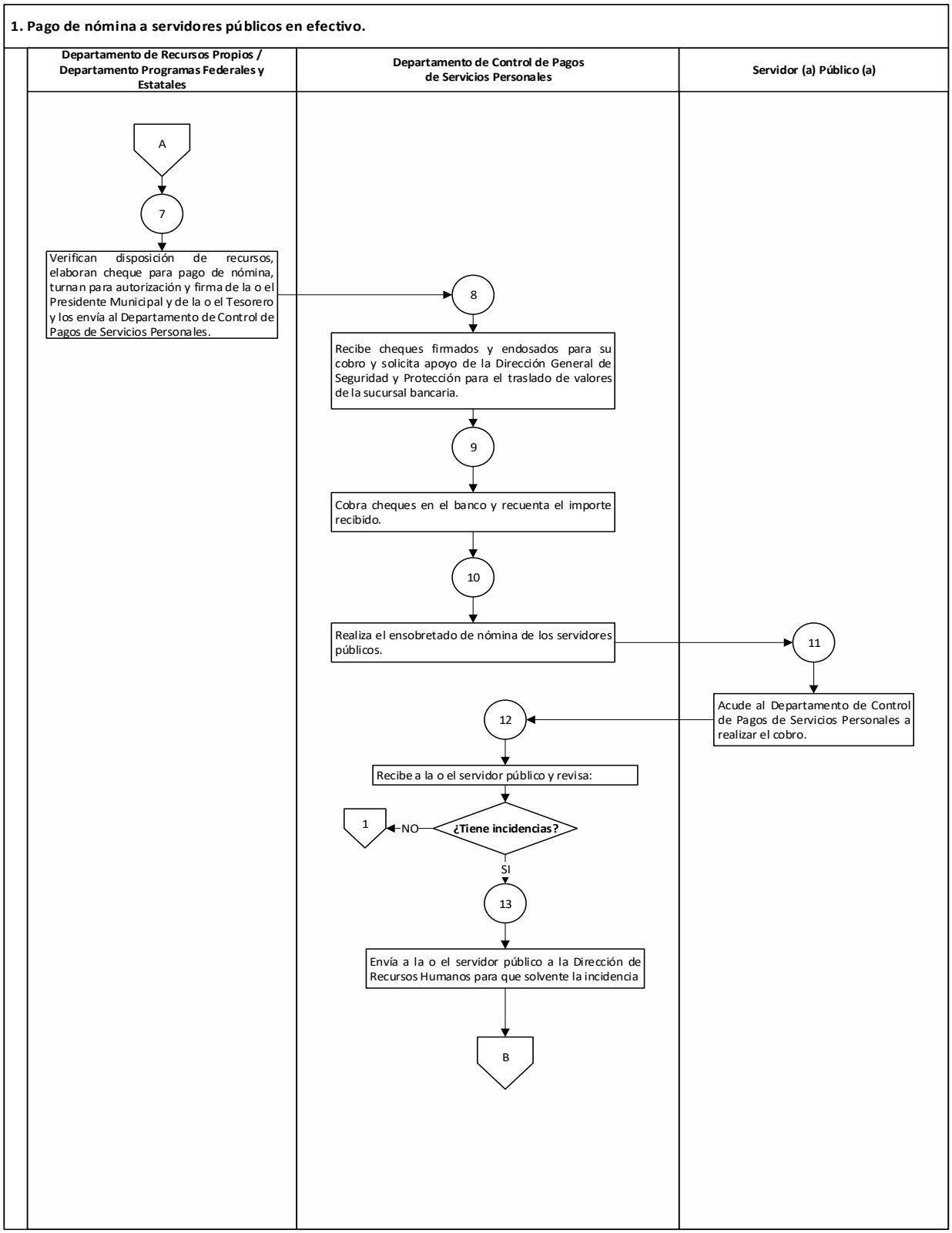
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Recursos Humanos** | Emite oficio de orden de pago, nómina impresa y listado de servidores con pago en efectivo y lo remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales. |
| **2** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Recibe documentación e informa al Departamento de Caja General el importe requerido para su disposición en la cuenta bancaria. |
| **3** | | Revisa la nómina impresa y recibos de pago, verifica que esté completa y coincidan los recibos de pago con el importe de nómina. |
| **4** | | Solicita al banco el importe en efectivo para el pago de nómina con la descripción de la denominación de billetes y monedas. |
| **5** | **Departamento de Caja General** | Da suficiencia a las cuentas bancarias para la dispersión de la nómina electrónica y autoriza el cobro de cheques para la nómina en efectivo. |
| **6** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Elabora y envía oficios de solicitud de cheques para el pago de la nómina en efectivo con recursos propios y FORTAMUN a los Departamentos de Recursos Propios y de Programas Federales y Estatales. |
| **7** | **Departamento de Recursos Propios / Departamento Programas Federales y Estatales** | Verifican disposición de recursos, elaboran cheque para pago de nómina, turnan para autorización y firma de la o el Presidente Municipal y de la o el Tesorero y los envía al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales. |
| **8** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Recibe cheques firmados y endosados para su cobro y solicita apoyo de la Dirección General de Seguridad y Protección para el traslado de valores de la sucursal bancaria. |
| **9** | | Cobra cheques en el banco y recuenta el importe recibido. |
| **10** | | Realiza el ensobretado de nómina de las y los servidores públicos. |
| **11** | **Servidor (a) Público (a)** | Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales a realizar el cobro. |
| **12** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Recibe a la o el servidor público y revisa: |
| | | **¿Tiene incidencias?** |
| **13** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | **SÍ:**<br>Envía a la o el servidor público a la Dirección de Recursos Humanos para que solvente la incidencia. |
| **14** | **Dirección de Recursos Humanos** | Remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales, oficios de liberación de pago de los servidores públicos que solventaron incidencias**.** |
| **15** | **Departamento de Control de Pagos de** | Recibe oficios de liberación de pago y espera a que acudan las y los servidores públicos a realizar su cobro. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Servicios Personales** | |
| **16** | **Servidor Público** | **No:**<br>Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales a realizar el cobro. |
| **17** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Realiza el pago de nómina de las y los servidores públicos. |
| **18** | | Realiza el corte de nómina para el depósito del efectivo no cobrado en la cuenta bancaria que corresponda, recurso propio o FORTAMUN. |
| **19** | | Realiza conciliación de nómina y reporte de servidores públicos que cobraron y no cobraron y la remite a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales junto con las fichas de depósito de la nómina no cobrada. |
| | | **FIN** |

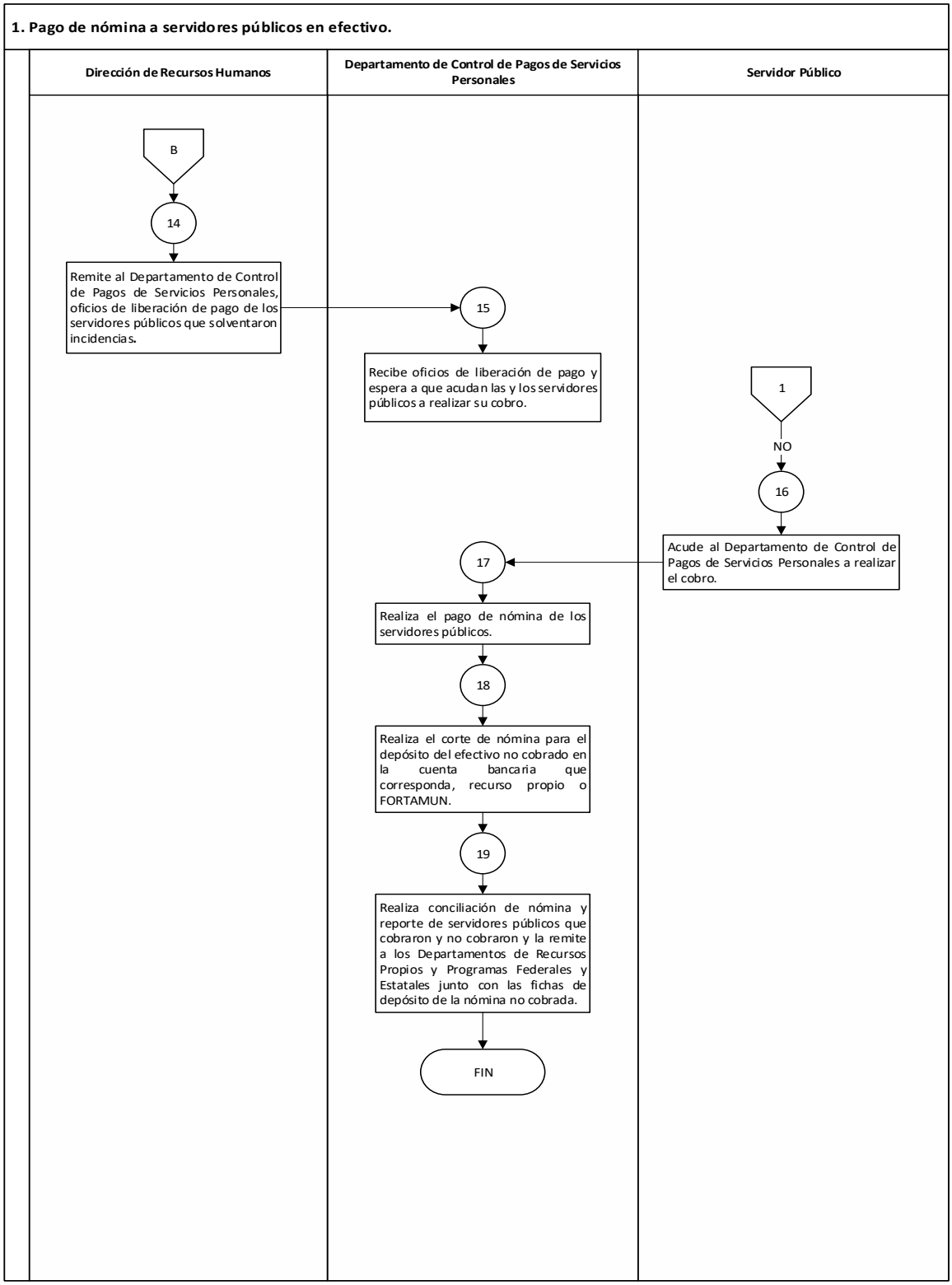
**DIAGRAMA:**


1. Pago de nómina a servidores públicos en efectivo.
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales
Departamento de Caja General)
INICIO
1
Emite oficio de orden de pago, nómina impresa y listado de servidores con pago en efectivo y lo remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
2
Recibe documentación e informa al Departamento de Caja General el importe requerido para su disposición en la cuenta bancaria.
3
Revisa la nómina impresa y recibos de pago, verifica que esté completa y coincidan los recibos de pago con el importe de nómina.
4
Solicita al banco el importe en efectivo para el pago de nómina con la descripción de la denominación de billetes y monedas.
5
Da suficiencia a las cuentas bancarias para la dispersión de la nómina electrónica y autoriza el cobro de cheques para la nómina en efectivo.
6
Elabora y envía oficios de solicitud de cheques para el pago de la nómina en efectivo con recursos propios y FORTAMUNDF a los Departamentos de Recursos Propios y de Programas Federales y Estatales.
A

## DIAGRAMA:


1. Pago de nómina a servidores públicos en efectivo.
Departamento de Recursos Propios / Departamento Programas Federales y Estatales
Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales
Servidor (a) Público (a)
A
7
Verifican disposición de recursos, elaboran cheque para pago de nómina, turnan para autorización y firma de la o el Presidente Municipal y de la o el Tesorero y los envía al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
8
Recibe cheques firmados y endosados para su cobro y solicita apoyo de la Dirección General de Seguridad y Protección para el traslado de valores de la sucursal bancaria.
9
Cobra cheques en el banco y recuenta el importe recibido.
10
Realiza el ensobretado de nómina de los servidores públicos.
11
Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales a realizar el cobro.
12
Recibe a la o el servidor público y revisa:
¿Tiene incidencias?
NO
1
SI
13
Envía a la o el servidor público a la Dirección de Recursos Humanos para que solvente la incidencia
B

## DIAGRAMA:


1. Pago de nómina a servidores públicos en efectivo.
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales
Servidor Público
B
14
Remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales, oficios de liberación de pago de los servidores públicos que solventaron incidencias.
15
Recibe oficios de liberación de pago y espera a que acudan las y los servidores públicos a realizar su cobro.
1
NO
16
Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales a realizar el cobro.
17
Realiza el pago de nómina de los servidores públicos.
18
Realiza el corte de nómina para el depósito del efectivo no cobrado en la cuenta bancaria que corresponda, recurso propio o FORTAMUN.
19
Realiza conciliación de nómina y reporte de servidores públicos que cobraron y no cobraron y la remite a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales junto con las fichas de depósito de la nómina no cobrada.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Pago de nómina de pensiones alimenticias** |
| **Objetivo**: | Realizar el pago de pensiones alimenticias al acreedor correspondiente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

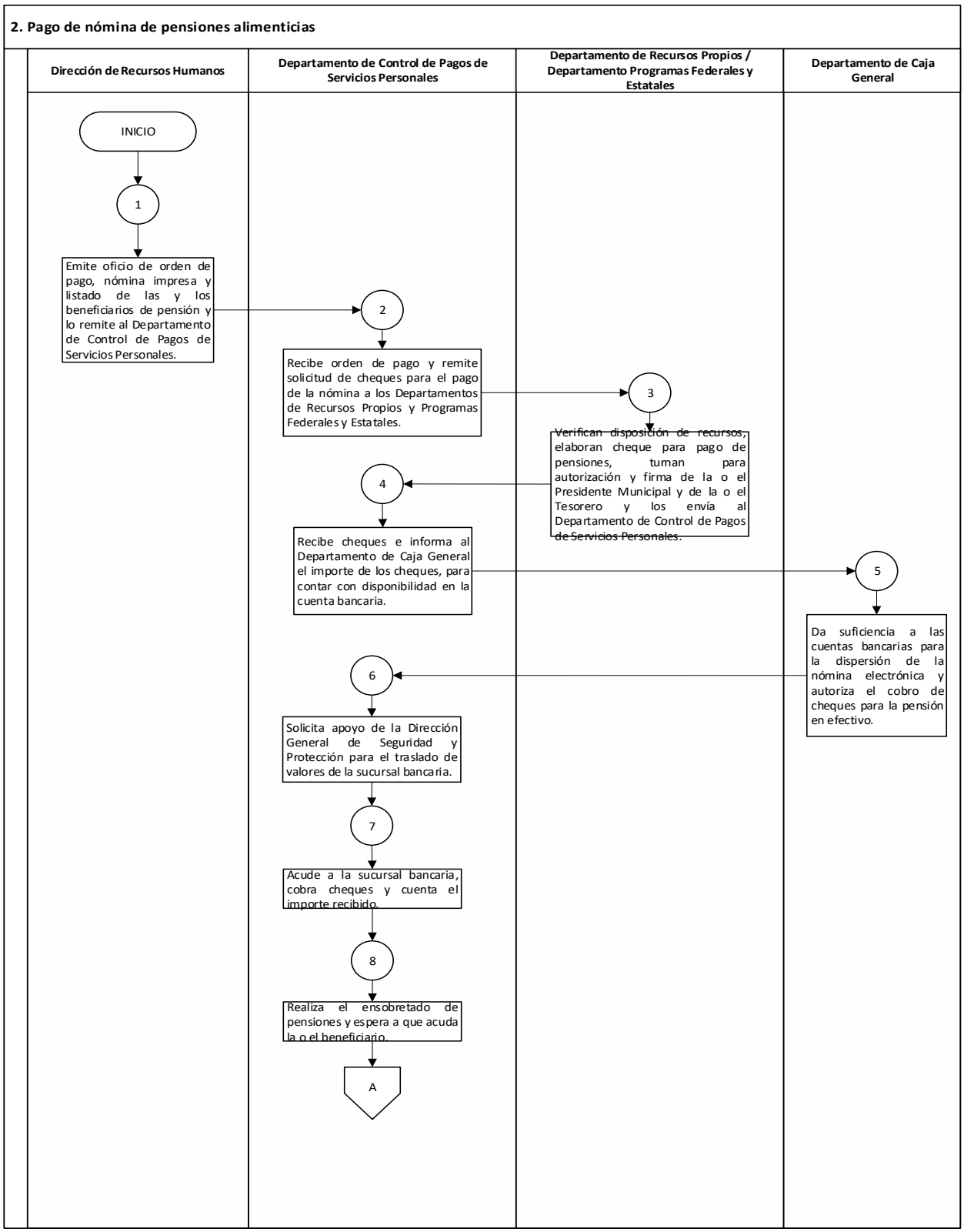
- Para realizar el pago de pensiones de la o el beneficiario deberá presentar su identificación oficial vigente.
- El pago es quincenal y se efectuará los días 15 y último de cada mes. Cuando estos días sean inhábiles, se pagará el día hábil inmediato anterior.
- El pago se llevará a cabo en las instalaciones que ocupa la Tesorería Municipal, en horario laboral y solo durante tres días hábiles, a partir de la fecha de pago.
- La nómina no cobrada dentro del plazo establecido, se cancelará para la reprogramación de su pago.

**2. Pago de nómina de pensiones alimenticias**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Recursos Humanos** | Emite oficio de orden de pago, nómina impresa y listado de las y los beneficiarios de pensión y lo remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales. |
| **2** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Recibe orden de pago y remite solicitud de cheques para el pago de la nómina a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales. |
| **3** | **Departamento de Recursos Propios / Departamento Programas Federales y Estatales** | Verifican disposición de recursos, elaboran cheque para pago de pensiones, turnan para autorización y firma de la o el Presidente Municipal y de la o el Tesorero y los envía al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales. |
| **4** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Recibe cheques e informa al Departamento de Caja General el importe de los cheques, para contar con disponibilidad en la cuenta bancaria. |
| **5** | **Departamento de Caja General** | Da suficiencia a las cuentas bancarias para la dispersión de la nómina electrónica y autoriza el cobro de cheques para la pensión en efectivo. |
| **6** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Solicita apoyo de la Dirección General de Seguridad y Protección para el traslado de valores de la sucursal bancaria. |
| **7** | | Acude a la sucursal bancaria, cobra cheques y cuenta el importe recibido. |
| **8** | | Realiza el ensobretado de pensiones y espera a que acuda la o el beneficiario. |
| **9** | **Beneficiario (a)** | Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales para realizar el cobro de la pensión. |
| **10** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Realiza el pago de la pensión, solicitando a la o el beneficiario su identificación oficial y firma, y procede a contar el efectivo a pagar de acuerdo a cada recibo. |
| **11** | | Realiza conciliación de nómina y reporte de las y los beneficiarios que cobraron y no cobraron su pensión. |
| **12** | | Remite a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales, conciliación de nómina, reporte de beneficiarios (as) que cobraron y fichas de depósito de la pensión no cobrada. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


2. Pago de nómina de pensiones alimenticias
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales
Departamento de Recursos Propios / Departamento Programas Federales y Estatales
Departamento de Caja General
INICIO
1
Emite oficio de orden de pago, nómina impresa y listado de las y los beneficiarios de pensión y lo remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
2
Recibe orden de pago y remite solicitud de cheques para el pago de la nómina a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales.
3
Verifican disposición de recursos, elaboran cheque para pago de pensiones, turnan para autorización y firma de la o el Presidente Municipal y de la o el Tesorero y los envía al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
4
Recibe cheques e informa al Departamento de Caja General el importe de los cheques, para contar con disponibilidad en la cuenta bancaria.
5
Da suficiencia a las cuentas bancarias para la dispersión de la nómina electrónica y autoriza el cobro de cheques para la pensión en efectivo.
6
Solicita apoyo de la Dirección General de Seguridad y Protección para el traslado de valores de la sucursal bancaria.
7
Acude a la sucursal bancaria, cobra cheques y cuenta el importe recibido.
8
Realiza el ensobretado de pensiones y espera a que acuda la o el beneficiario.
A

## DIAGRAMA:

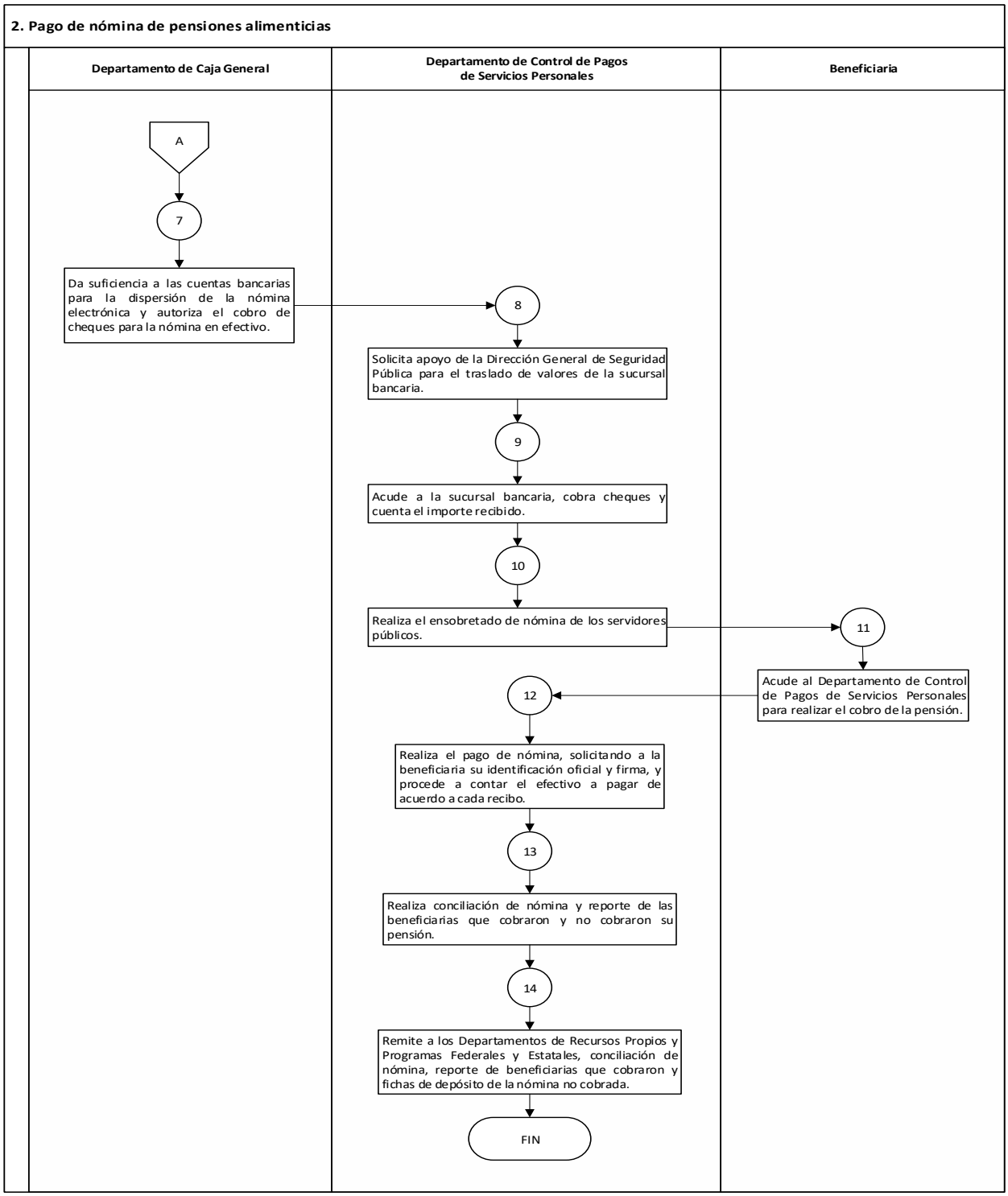
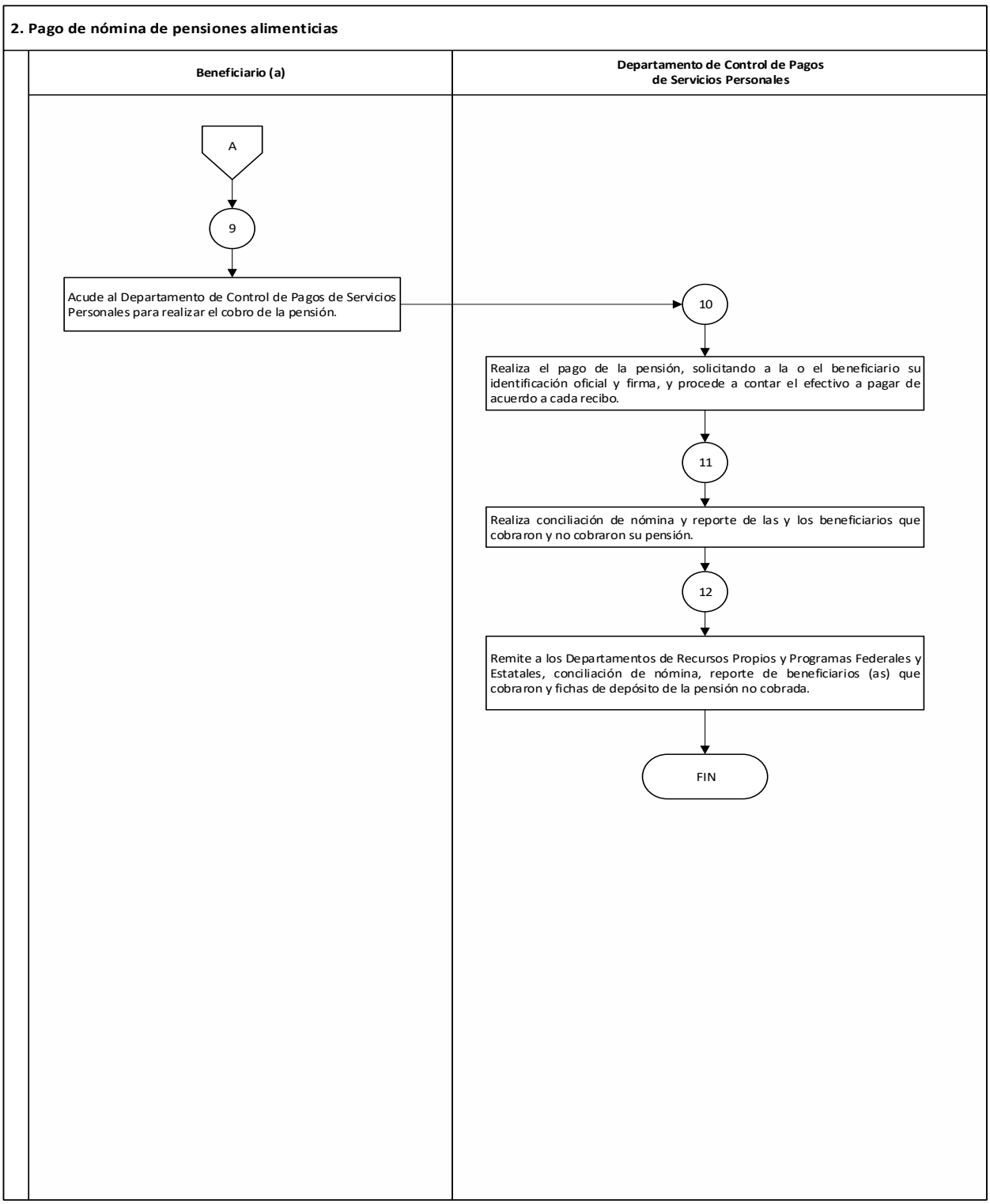

2. Pago de nómina de pensiones alimenticias
Departamento de Caja General
Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales
Beneficiaria
A
7
Da suficiencia a las cuentas bancarias para la dispersión de la nómina electrónica y autoriza el cobro de cheques para la nómina en efectivo.
8
Solicita apoyo de la Dirección General de Seguridad Pública para el traslado de valores de la sucursal bancaria.
9
Acude a la sucursal bancaria, cobra cheques y cuenta el importe recibido.
10
Realiza el ensobretado de nómina de los servidores públicos.
11
Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales para realizar el cobro de la pensión.
12
Realiza el pago de nómina, solicitando a la beneficiaria su identificación oficial y firma, y procede a contar el efectivo a pagar de acuerdo a cada recibo.
13
Realiza conciliación de nómina y reporte de las beneficiarias que cobraron y no cobraron su pensión.
14
Remite a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales, conciliación de nómina, reporte de beneficiarias que cobraron y fichas de depósito de la nómina no cobrada.
FIN

**DIAGRAMA:**


2. Pago de nómina de pensiones alimenticias
Beneficiario (a)
Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales
A
9
Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales para realizar el cobro de la pensión.
10
Realiza el pago de la pensión, solicitando a la o el beneficiario su identificación oficial y firma, y procede a contar el efectivo a pagar de acuerdo a cada recibo.
11
Realiza conciliación de nómina y reporte de las y los beneficiarios que cobraron y no cobraron su pensión.
12
Remite a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales, conciliación de nómina, reporte de beneficiarios (as) que cobraron y fichas de depósito de la pensión no cobrada.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Pago de nómina de servidores públicos por dispersión electrónica** |
| **Objetivo**: | Realizar la dispersión electrónica de las percepciones a las que tienen derecho el personal del Ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

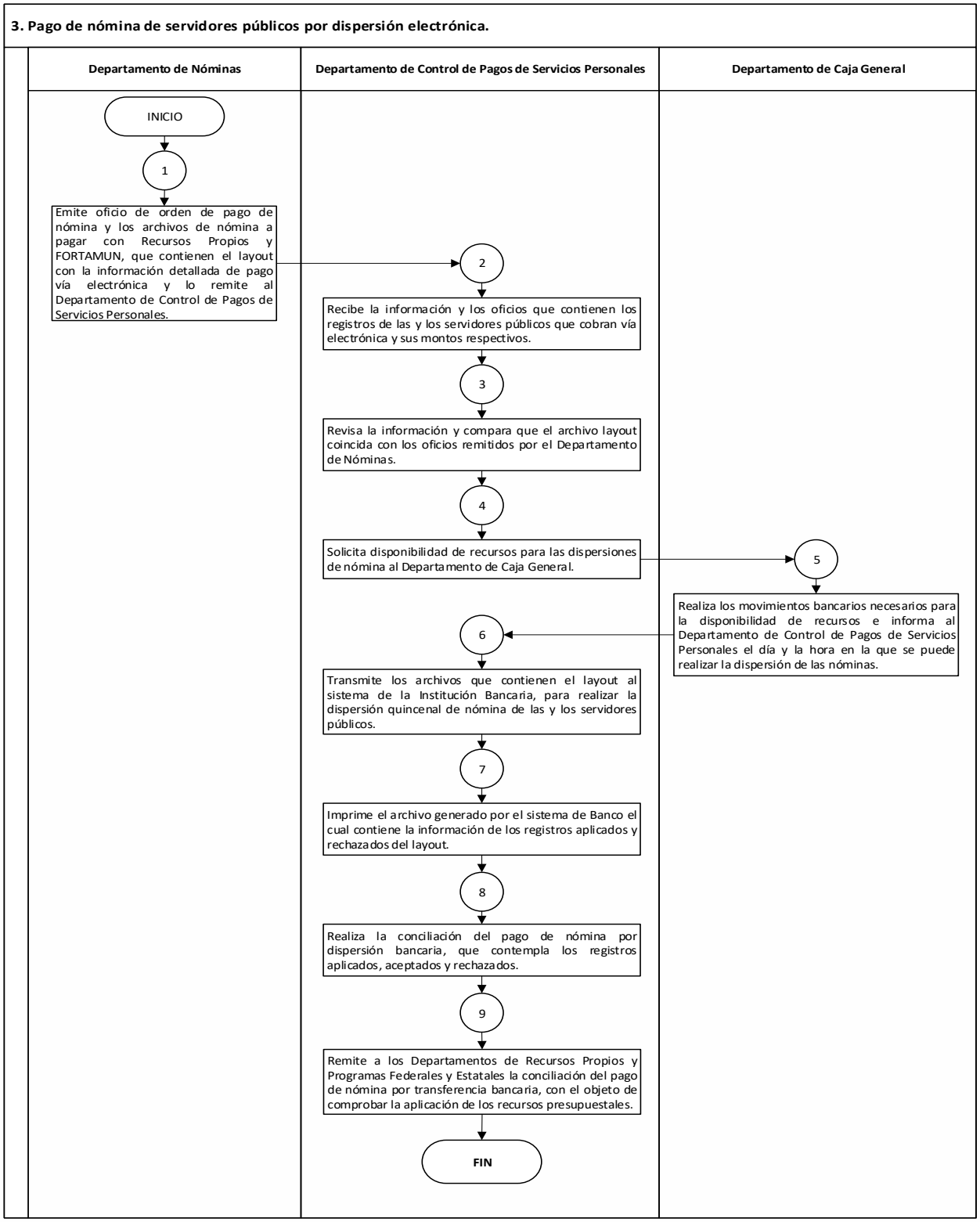
- Todo el personal deberá contar con cuenta bancaria activa y sin bloqueo de depósitos.
- En caso de que alguna cuenta se encuentre bloqueada, el Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales notificará a las y los servidores públicos para que acudan a la sucursal bancaria a aclarar el estatus de su cuenta.
- El Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales realizará una nueva dispersión después de recibir la notificación de desbloqueo por parte de la o el servidor público.

**3. Pago de nómina de servidores públicos por dispersión electrónica**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Nóminas** | Emite oficio de orden de pago de nómina y los archivos de nómina a pagar con Recursos Propios y FORTAMUN, que contienen el layout con la información detallada de pago vía electrónica y lo remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales. |
| **2** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Recibe la información y los oficios que contienen los registros de las y los servidores públicos que cobran vía electrónica y sus montos respectivos. |
| **3** | | Revisa la información y compara que el archivo layout coincida con los oficios remitidos por el Departamento de Nóminas. |
| **4** | | Solicita disponibilidad de recursos para las dispersiones de nómina al Departamento de Caja General. |
| **5** | **Departamento de Caja General** | Realiza los movimientos bancarios necesarios para la disponibilidad de recursos e informa al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales el día y la hora en la que se puede realizar la dispersión de las nóminas. |
| **6** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Transmite los archivos que contienen el layout al sistema de la Institución Bancaria, para realizar la dispersión quincenal de nómina de las y los servidores públicos. |
| **7** | | Imprime el archivo generado por el sistema de Banco el cual contiene la información de los registros aplicados y rechazados del layout. |
| **8** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Realiza la conciliación del pago de nómina por dispersión bancaria, que contempla los registros aplicados, aceptados y rechazados. |
| **9** | | Remite a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales la conciliación del pago de nómina por transferencia bancaria, con el objeto de comprobar la aplicación de los recursos presupuestales. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


3. Pago de nómina de servidores públicos por dispersión electrónica.
Departamento de Nóminas
Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales
Departamento de Caja General
INICIO
1
Emite oficio de orden de pago de nómina y los archivos de nómina a pagar con Recursos Propios y FORTAMUN, que contienen el layout con la información detallada de pago vía electrónica y lo remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
2
Recibe la información y los oficios que contienen los registros de las y los servidores públicos que cobran vía electrónica y sus montos respectivos.
3
Revisa la información y compara que el archivo layout coincida con los oficios remitidos por el Departamento de Nóminas.
4
Solicita disponibilidad de recursos para las dispersiones de nómina al Departamento de Caja General.
5
Realiza los movimientos bancarios necesarios para la disponibilidad de recursos e informa al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales el día y la hora en la que se puede realizar la dispersión de las nóminas.
6
Transmite los archivos que contienen el layout al sistema de la Institución Bancaria, para realizar la dispersión quincenal de nómina de las y los servidores públicos.
7
Imprime el archivo generado por el sistema de Banco el cual contiene la información de los registros aplicados y rechazados del layout.
8
Realiza la conciliación del pago de nómina por dispersión bancaria, que contempla los registros aplicados, aceptados y rechazados.
9
Remite a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales la conciliación del pago de nómina por transferencia bancaria, con el objeto de comprobar la aplicación de los recursos presupuestales.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Expedición de tarjeta de nómina** |
| **Objetivo**: | Expedir y registrar la tarjeta de nómina para el pago quincenal del personal del Ayuntamiento de Toluca |

## POLÍTICAS APLICABLES

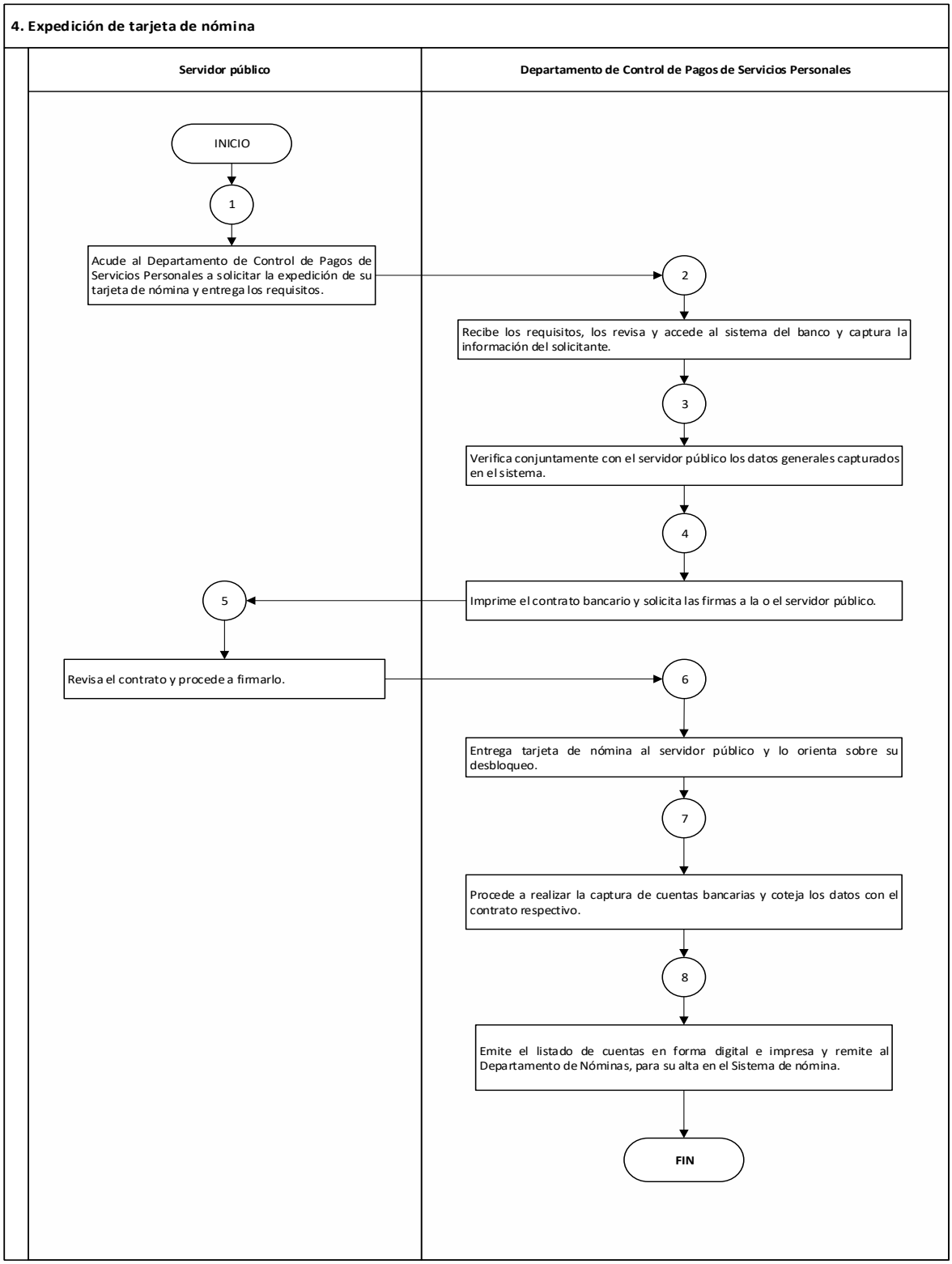
- Se expedirá tarjeta de nómina a las y los servidores públicos que hayan causado alta en la administración municipal.
- El trámite de expedición de tarjeta es personal.
- Se entregará el plástico y número confidencial de tarjeta en presencia de la o el servidor público, el cual deberá conservarlo en resguardo o cambiarlo en sucursal.
- Para la entrega de tarjeta de nómina, la o el servidor público deberá presentar una identificación oficial vigente.

**4. Expedición de tarjeta de nómina**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Servidor(a) público(a)** | Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales a solicitar la expedición de su tarjeta de nómina y entrega los requisitos. |
| **2** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Recibe los requisitos, los revisa y accede al sistema del banco y captura la información de la o el solicitante. |
| **3** | | Verifica conjuntamente con la o el servidor público los datos generales capturados en el sistema. |
| **4** | | Imprime el contrato bancario y solicita las firmas a la o el servidor público. |
| **5** | **Servidor público** | Revisa el contrato y procede a firmarlo. |
| **6** | **Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales** | Entrega tarjeta de nómina a la o el servidor público y lo orienta sobre su desbloqueo. |
| **7** | | Procede a realizar la captura de cuentas bancarias y coteja los datos con el contrato respectivo. |
| **8** | | Emite el listado de cuentas en forma digital e impresa y remite al Departamento de Nóminas, para su alta en el Sistema de Nómina. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


4. Expedición de tarjeta de nómina
Servidor público
Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales
INICIO
1
Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales a solicitar la expedición de su tarjeta de nómina y entrega los requisitos.
2
Recibe los requisitos, los revisa y accede al sistema del banco y captura la información del solicitante.
3
Verifica conjuntamente con el servidor público los datos generales capturados en el sistema.
4
Imprime el contrato bancario y solicita las firmas a la o el servidor público.
5
Revisa el contrato y procede a firmarlo.
6
Entrega tarjeta de nómina al servidor público y lo orienta sobre su desbloqueo.
7
Procede a realizar la captura de cuentas bancarias y coteja los datos con el contrato respectivo.
8
Emite el listado de cuentas en forma digital e impresa y remite al Departamento de Nóminas, para su alta en el Sistema de nómina.
FIN

## XVIII. DISTRIBUCIÓN

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

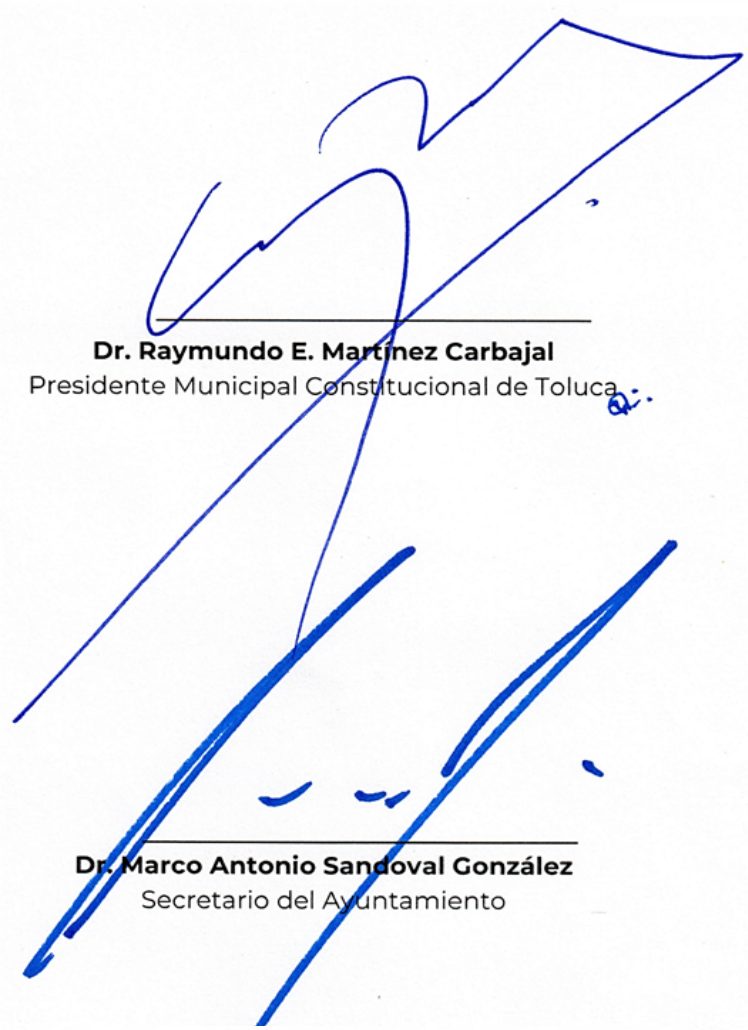
Existe una copia en medio magnética en:

Tesorería Municipal

## XIX. REGISTRO DE EDICIONES

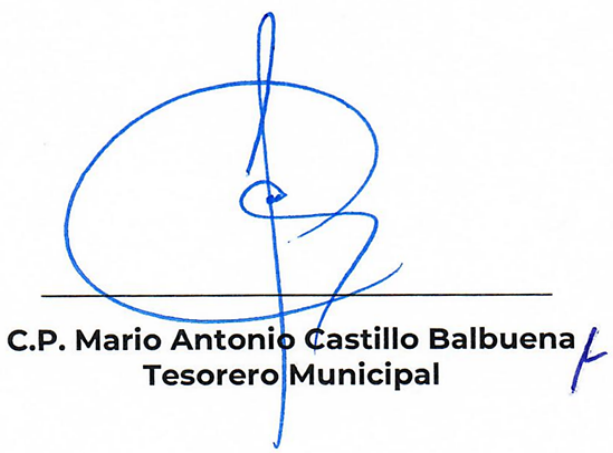
Primera edición junio de 2023
Elaboración del manual.

## XX. VALIDACIÓN.



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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento



**C.P. Mario Antonio Castillo Balbuena**
**Tesorero Municipal**

## XXI. CRÉDITOS

Manual de Organización de la Tesorería 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. en C. Irma Elena Montes de Oca Cárdenas
Departamento de Organización, Métodos
y Sistemas Administrativos

## XXII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Contraloría.

TOLUCA

Ayuntamiento
2022 - 2024

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## CONTRALORÍA

© DERECHOS RESERVADOS

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

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

Teléfono: 2261280 Ext. 7601
Abril 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....4
II. OBJETIVO GENERAL....5
III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA....6
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente....6
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales....9
Alta de personal....16
Baja de personal....20
IV. DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA SOCIAL....25
Integración y capacitación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales....25
Seguimiento a reportes ciudadanos de diversas obras, programas sociales y/o acciones....29
Verificación de obras en proceso y terminadas conjuntamente con las o los contralores sociales....32
Auditoría a programas sociales....37
V. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE OBRA....60
Auditoría de obra (campo y/o gabinete)....60
Participación en actos relacionados con los procedimientos de adjudicación de la obra pública....83
Testificación en la entrega-recepción de la obra pública....89
Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras....97
Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública....104
Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas....133
VI. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA FINANCIERA....138
Auditoría Financiera....138
Informe del análisis e interpretación de estados financieros....168
Arqueos en puntos de recaudación y de formas valoradas....173
Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de proveedores....178
Inspecciones al procedimiento de recaudación de los estacionómetros a fin de que se lleve a cabo conforme a la normatividad establecida....184
VII. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA....190
Auditoría administrativa....190
Testificación en actos de Entrega-Recepción....212
Inspecciones a las áreas del ayuntamiento....217
VIII. DEPARTAMENTO SUSTANCIADOR DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS....225
Substanciación del procedimiento administrativo por faltas administrativas....225
IX. DEPARTAMENTO RESOLUTOR DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS....230
Resolución del procedimiento administrativo por faltas administrativas no graves....230
Tramitación del Recurso de Revocación....233
Recepción y tramitación de la Instancia de Inconformidad....236
X. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS....244
Recepción y trámite de denuncias....244
XI. DISTRIBUCIÓN....252
XII. REGISTRO DE EDICIONES....253
XIII. VALIDACIÓN....254
XIV. CRÉDITOS....255
XV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN....256

## I. PRESENTACIÓN

Con el propósito de que las y los servidores públicos que integran la Contraloría conozcan las actividades a realizar dentro del ámbito de su competencia, así como la forma precisa para llevarlas a cabo, se presenta este manual que contiene la descripción detallada y específica de los procedimientos de esta dependencia y es, por tanto, una herramienta importante para el quehacer cotidiano de esta área de la Administración Pública Municipal.

El manual plasma de manera organizada cómo se lleva a cabo cado uno de los procesos presentes en la dependencia para agilizar el óptimo desempeño de la misma; por ello es también un instrumento evaluador de la efectividad de las funciones y el resultado del trabajo realizado.

En este contexto, la Unidad de Planeación, pone a disposición el **"Manual de Procedimientos de la Contraloría"** para su consulta permanente.

## II. OBJETIVO GENERAL

El presente manual de procedimientos de la Contraloría contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada uno de sus departamentos, incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación; además servirá como una guía a el personal del servicio público en la ejecución de las funciones operativas de la unidad administrativa, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en particular.

## III. 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. |

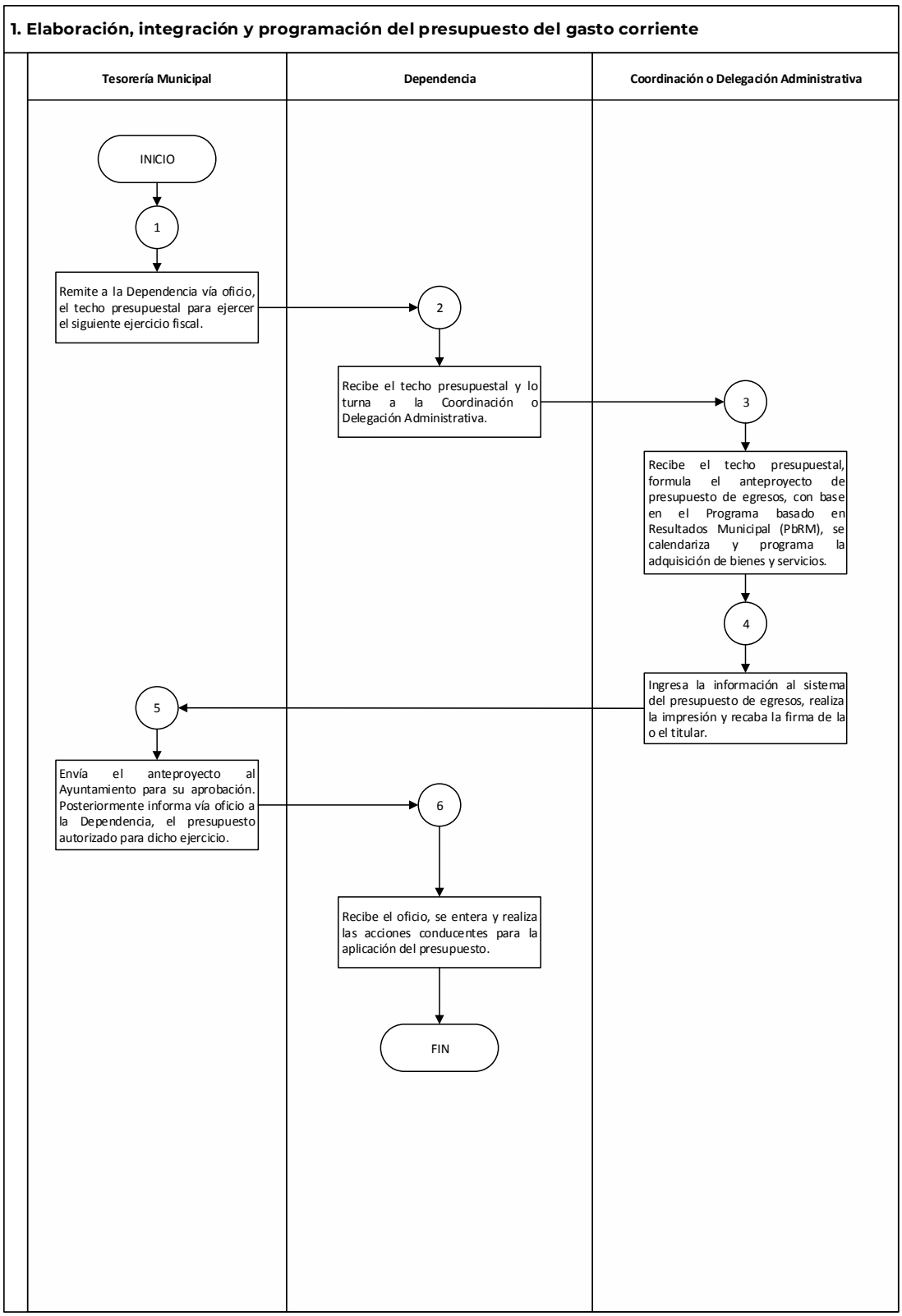
### POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales** |
| **Objetivo**: | Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

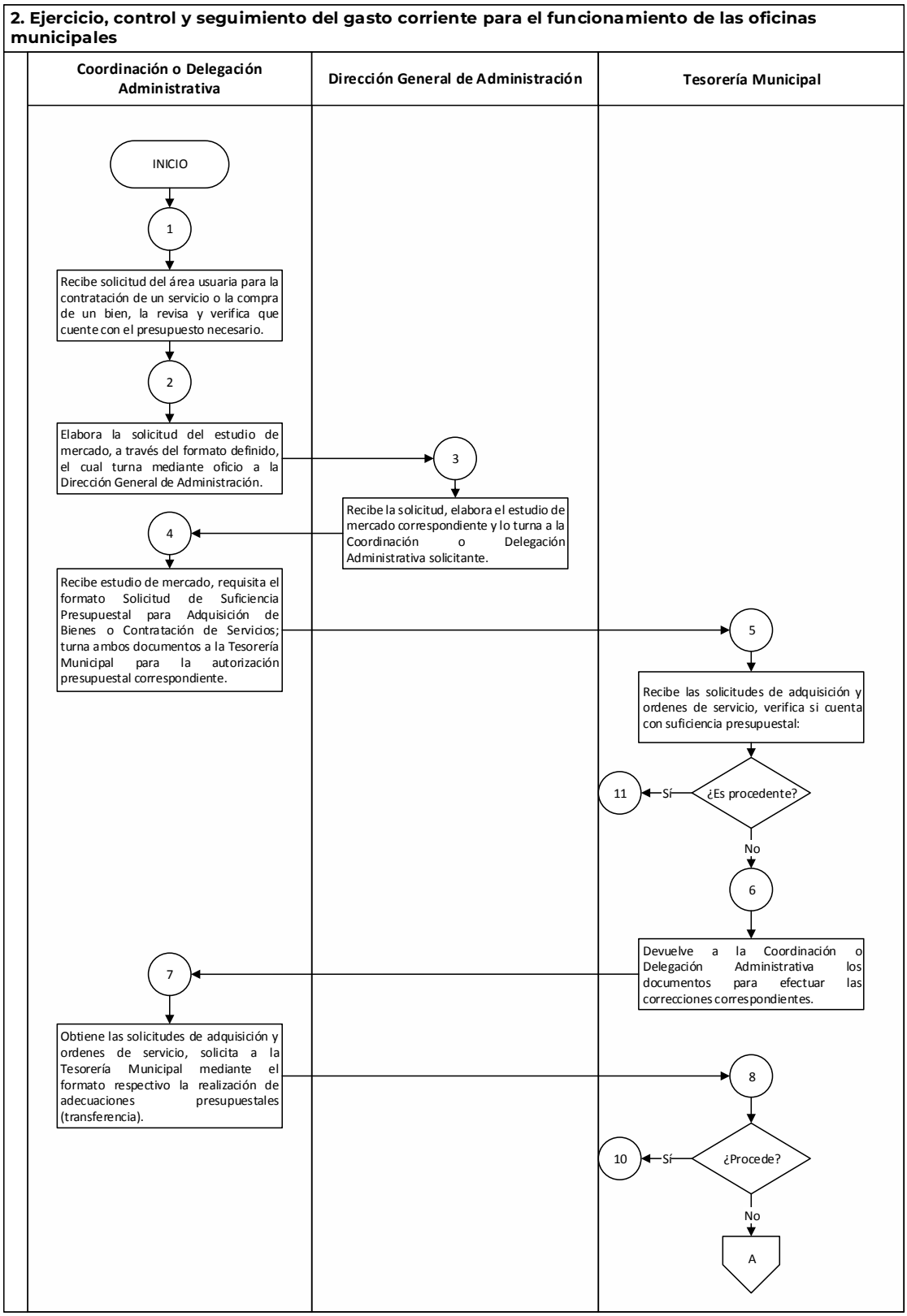
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

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

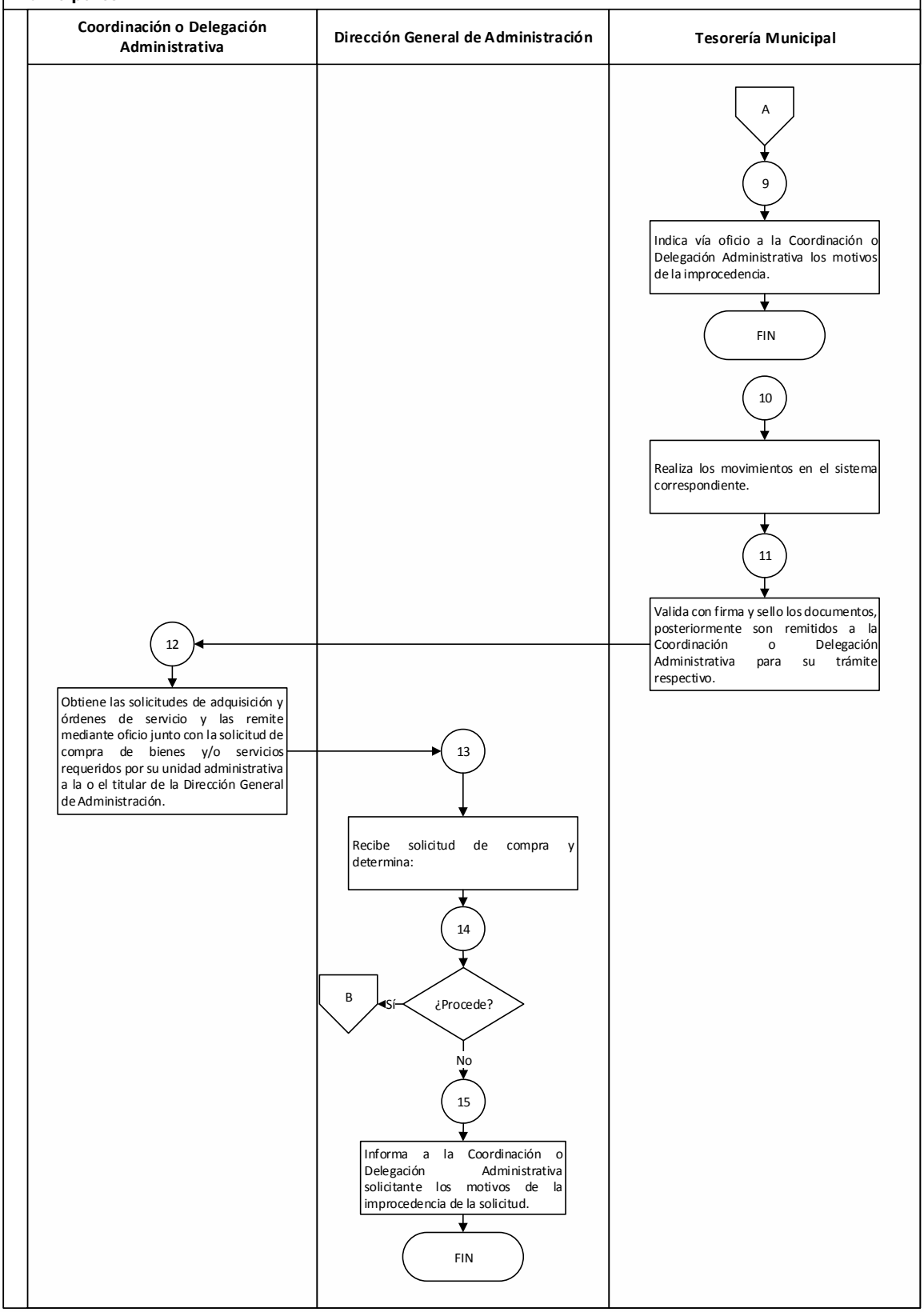
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| **2** | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| **3** | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| **4** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe estudio de mercado, 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** | | **No**<br>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**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| **11** | | **Sí**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| **12** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| **13** | | Recibe solicitud de compra y determina: |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **14** | **Dirección General de Administración** | **No:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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** |

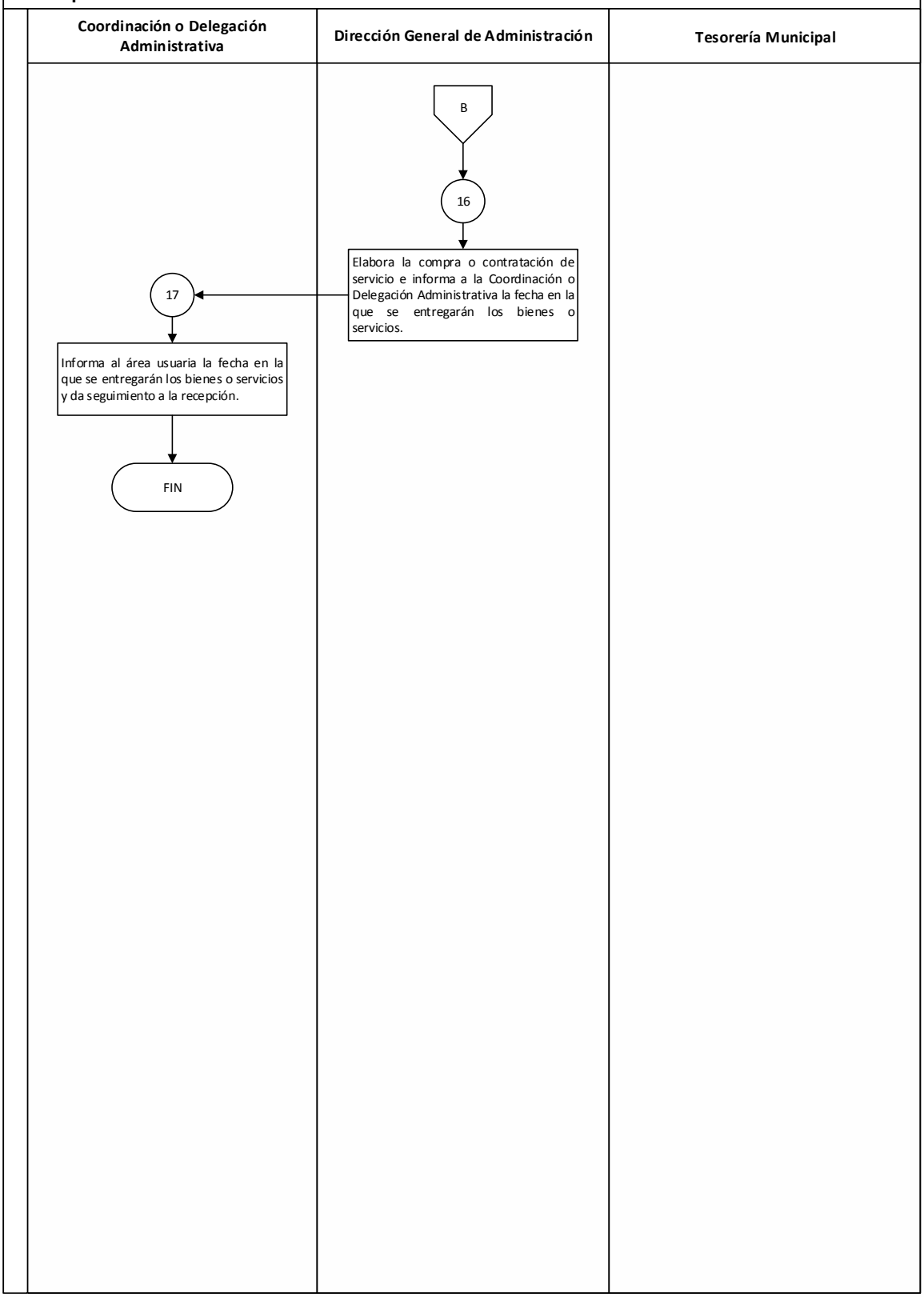
## Diagrama:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo**: | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

- Cédula informativa de manifestación de bienes
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

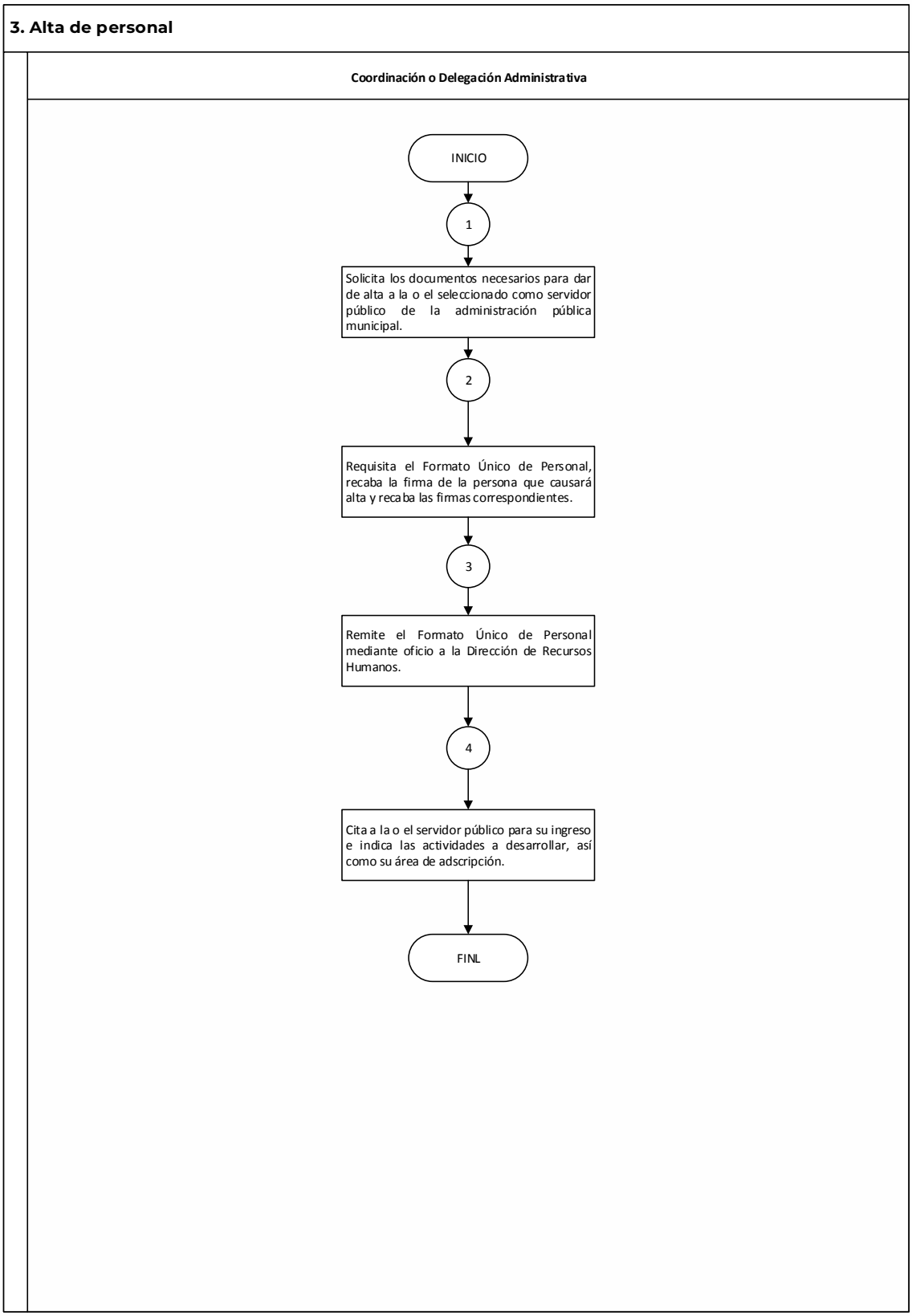
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la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

**3. Alta de personal**

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


3. Alta de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
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.
FINL

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

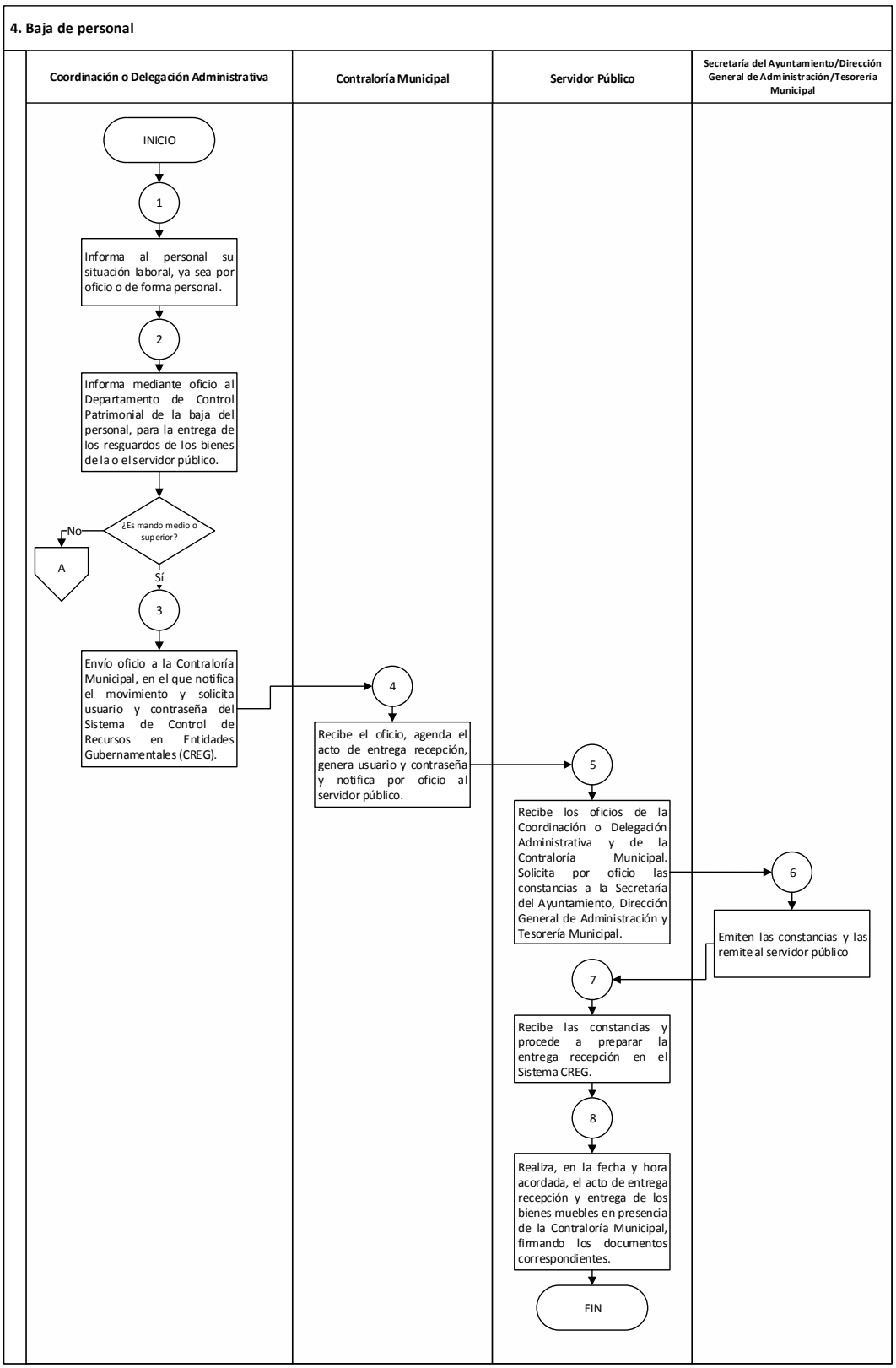
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

**4. Baja de personal**

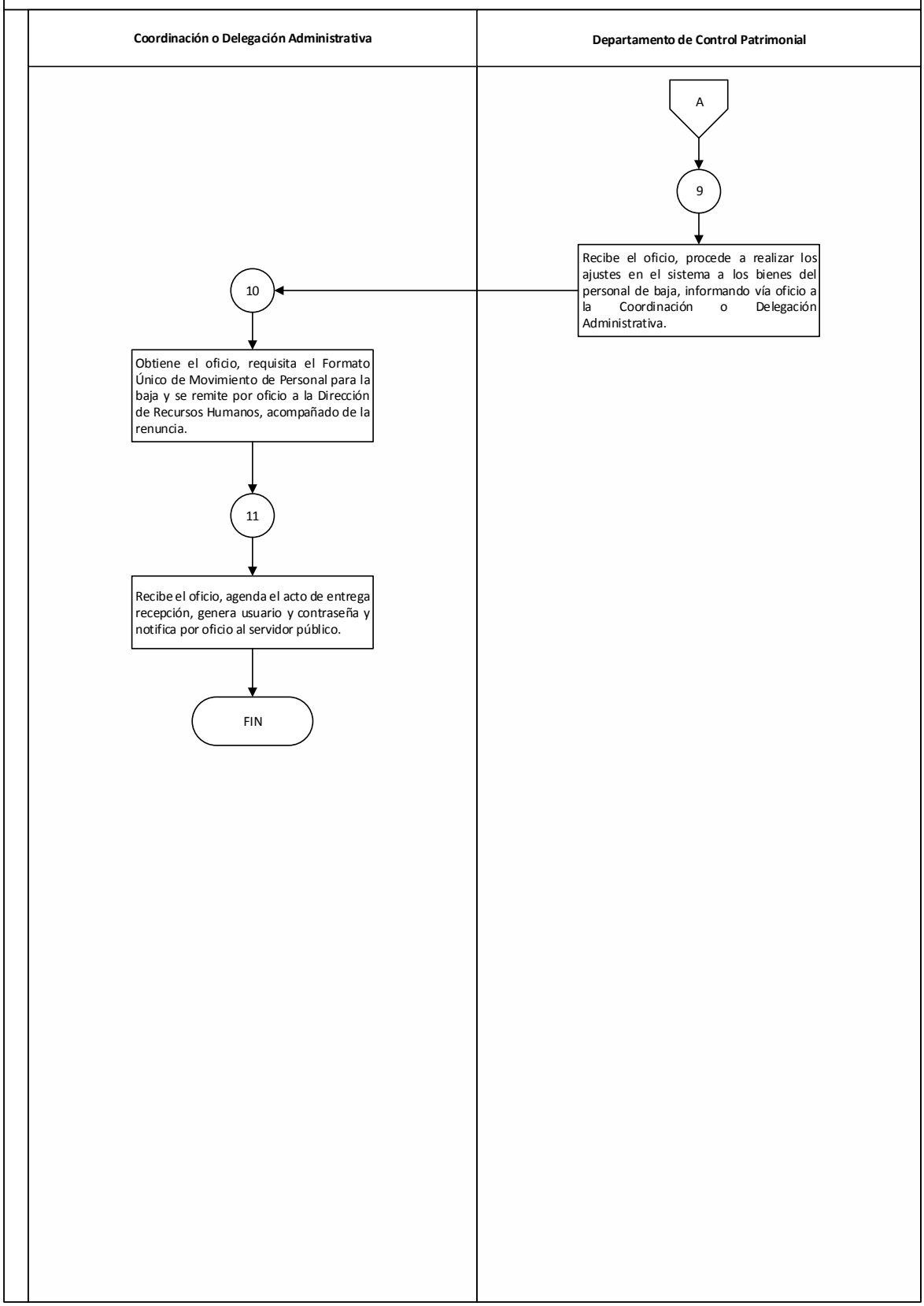
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| **2** | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | **¿Es mando medio o superior?** |
| **3** | | **Sí:**<br>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:**<br>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
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**4. Baja de personal**



## IV. DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA SOCIAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** : | **Integración y capacitación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales** |
| **Objetivo**: | Contar con un Comité Ciudadano auxiliar, el cual es elegido de manera democrática por las y los beneficiados de la obra y/o acción; integrado por tres contralores(as) sociales, quienes participarán como observadores(as) durante el desarrollo de la obra y/o acción, a fin de incidir en la correcta aplicación de los recursos. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- Para la integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia, y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales, el Departamento de Contraloría Social a través de la Contraloría recibirá mediante oficio por parte del área ejecutora, la programación de la(s) conformación(es) con fecha(s) y lugar(es) debiendo anexar copia del expediente técnico de la obra, acción o programa social.
- Cuando en la ejecución de la obra y/o acción se ejerzan recursos federales y/o estatales totales o parciales, la Contraloría, enviará un oficio a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM), para que suministre material consistente en: acta constitutiva, guía de funcionamiento, bitácora de inspección, reportes de estado físico de obra, reporte ciudadano y folder de archivo, a fin de que se constituya el COCICOVI.
- El Departamento de Contraloría Social, verificará la programación que remiten las áreas ejecutoras para la integración de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI) y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales (COCICOVIM).
- Las dependencias ejecutoras que manejan Programas Sociales y Obra Pública, son: Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, Dirección General de Desarrollo Social, Dirección General de Desarrollo Económico y la Dirección General de Medio Ambiente, las cuales deberán enviar a la Contraloría el empadronamiento de las obras y/o acciones debidamente requisitado.
- La Contraloría, enviará un oficio de invitación a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, para que un(a) Promotor(a) Social, asista a la integración de los comités, cuando la obra se ejecute exclusivamente con recursos federales y estatales.

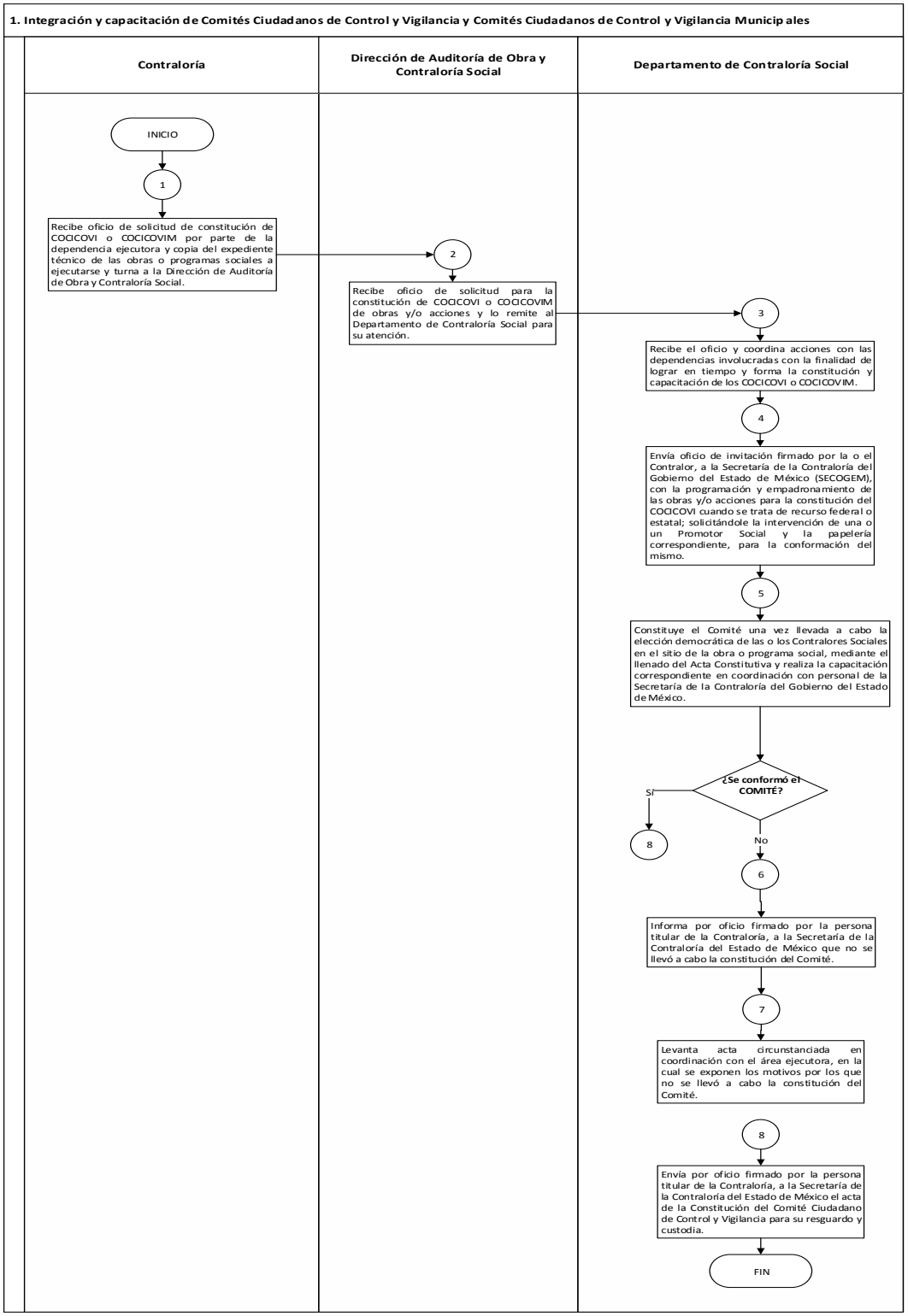
- El Departamento de Contraloría Social, testificará la conformación de los comités cuando esta sea realizada por la SECOGEM y cuando se trate de recurso municipal, lo constituirá y capacitará, haciéndoles de su conocimiento la normatividad por la cual se rigen los COCICOVI y COCICOVIM, así como de las funciones que deben desempeñar en el proceso de la obra.
- La normatividad que da fundamento a la integración tanto del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia y el Comité Ciudadano de Control y Vigilancia Municipal son la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Ley de Desarrollo Social del Estado de México, Código Financiero del Estado de México y Municipios, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Bando Municipal, Código Reglamentario Municipal de Toluca y demás ordenamientos y disposiciones jurídicos-administrativos aplicables
- La constitución del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia para una obra pública tendrá que ser antes del 30% de avance y para el caso de programas sociales, antes del inicio de entrega de beneficios.

**1. Integración y capacitación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Contraloría** | Recibe oficio de solicitud de constitución de COCICOVI o COCICOVIM por parte de la dependencia ejecutora y copia del expediente técnico de las obras o programas sociales a ejecutarse y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **2** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio de solicitud para la constitución de COCICOVI o COCICOVIM de obras y/o acciones y lo remite al Departamento de Contraloría Social para su atención. |
| **3** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe el oficio y coordina acciones con las dependencias involucradas con la finalidad de lograr en tiempo y forma la constitución y capacitación de los COCICOVI o COCICOVIM. |
| **4** | | Envía oficio de invitación firmado por la o el Contralor, a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM), con la programación y empadronamiento de las obras y/o acciones para la constitución del COCICOVI cuando se trata de recurso federal o estatal; solicitándole la intervención de una o un Promotor Social y la papelería correspondiente, para la conformación del mismo. |
| **5** | | Constituye el Comité una vez llevada a cabo la elección democrática de las o los Contralores Sociales en el sitio de la obra o programa social, mediante el llenado del Acta Constitutiva y realiza la capacitación correspondiente en coordinación con personal de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México. |
| | | **¿Se conformó el COMITÉ?** |
| **6** | **Departamento de Contraloría Social** | **No:**<br>Informa por oficio firmado por la persona titular de la Contraloría, a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México que no se llevó a cabo la constitución del Comité. |
| **7** | | Levanta acta circunstanciada en coordinación con el área ejecutora, en la cual se exponen los motivos por los que no se llevó a cabo la constitución del Comité. Reinicia el procedimiento. |
| **8** | | **Sí:**<br>Envía por oficio firmado por la persona titular de la Contraloría, a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México el acta de la Constitución del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia para su resguardo y custodia. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Integración y capacitación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales
Contraloría
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Departamento de Contraloría Social
INICIO
1
Recibe oficio de solicitud de constitución de COCICOVI o COCICOVIM por parte de la dependencia ejecutora y copia del expediente técnico de las obras o programas sociales a ejecutarse y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
2
Recibe oficio de solicitud para la constitución de COCICOVI o COCICOVIM de obras y/o acciones y lo remite al Departamento de Contraloría Social para su atención.
3
Recibe el oficio y coordina acciones con las dependencias involucradas con la finalidad de lograr en tiempo y forma la constitución y capacitación de los COCICOVI o COCICOVIM.
4
Envía oficio de invitación firmado por la o el Contralor, a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM), con la programación y empadronamiento de las obras y/o acciones para la constitución del COCICOVI cuando se trata de recurso federal o estatal; solicitándole la intervención de una o un Promotor Social y la papelería correspondiente, para la conformación del mismo.
5
Constituye el Comité una vez llevada a cabo la elección democrática de las o los Contralores Sociales en el sitio de la obra o programa social, mediante el llenado del Acta Constitutiva y realiza la capacitación correspondiente en coordinación con personal de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
¿Se conformó el COMITÉ?
Si
8
No
6
Informa por oficio firmado por la persona titular de la Contraloría, a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México que no se llevó a cabo la constitución del Comité.
7
Levanta acta circunstanciada en coordinación con el área ejecutora, en la cual se exponen los motivos por los que no se llevó a cabo la constitución del Comité.
8
Envía por oficio firmado por la persona titular de la Contraloría, a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México el acta de la Constitución del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia para su resguardo y custodia.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Seguimiento a reportes ciudadanos de diversas obras, programas sociales y/o acciones** |
| **Objetivo**: | Brindar atención de manera rápida y oportuna a los reportes emitidos por el personal de la Contraloría Social, en relación a las obras y/o acciones que se están ejecutando en su localidad. |

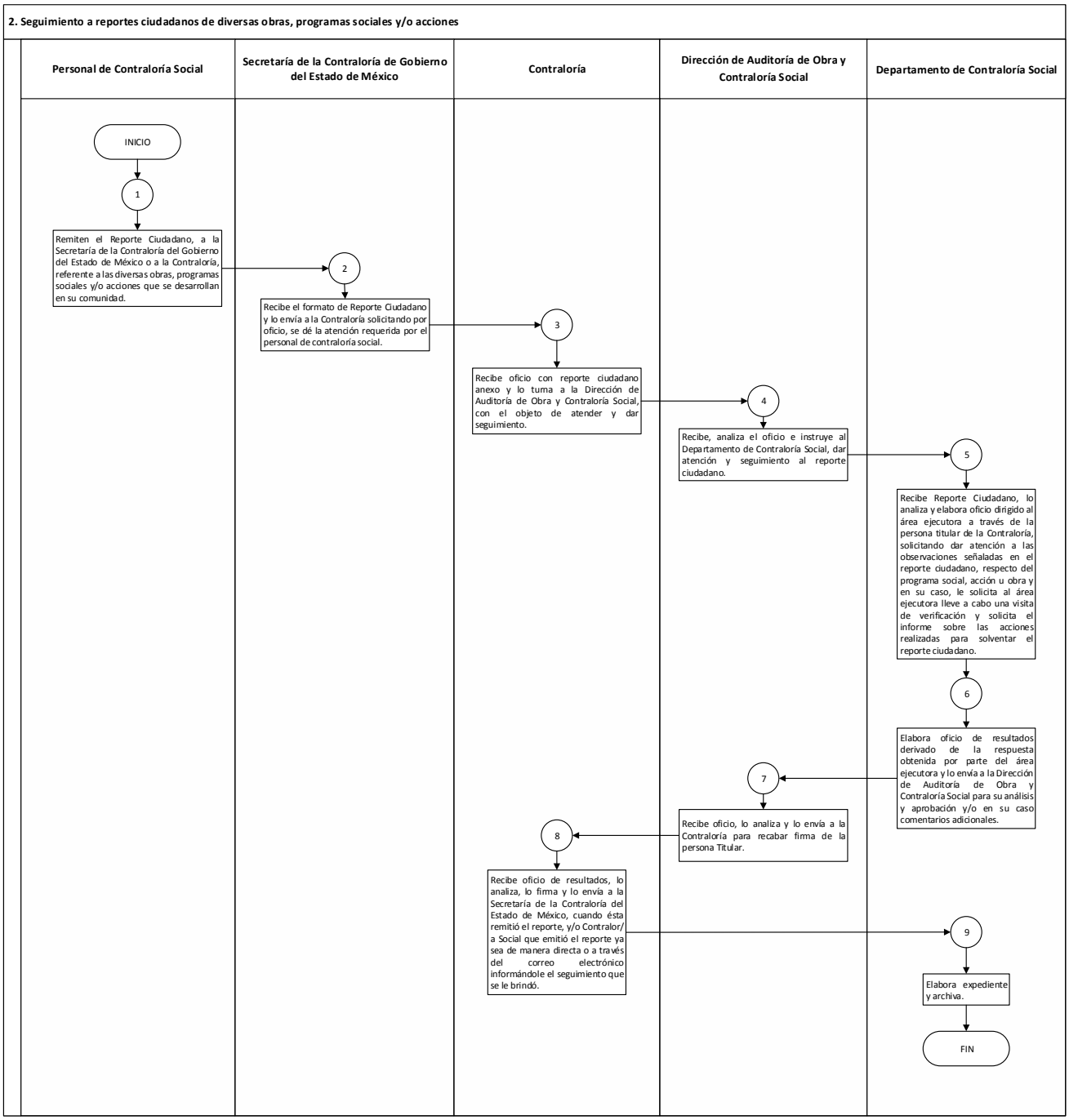
## POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los contralores sociales, podrán remitir sus reportes a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, o directamente a la Contraloría, a través del formato de Reporte Ciudadano; escrito libre, vía telefónica o correo electrónico referentes a las diversas obras, programas sociales y/o acciones.
- El tiempo límite de las dependencias ejecutoras para dar respuesta a los reportes es de 3 a 5 días hábiles contados a partir de la recepción del documento, con fundamento a lo establecido en el Artículo 127 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios.
- La Contraloría recibirá el formato de Reporte Ciudadano por parte de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México y/o personal de la Contraloría Social, para la atención correspondiente.
- La Contraloría deberá enviar mediante oficio al área ejecutora el reporte ciudadano para su atención en un plazo no mayor a cinco días hábiles una vez recibido este.
- El Departamento de Contraloría Social, dará atención a las quejas y/o denuncias ciudadanas a través de su correo electrónico, por medio del formato de Reporte Ciudadano o a través de la Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México; y deberá dar respuesta en un término no mayor a 15 días hábiles, a partir de la recepción de las mismas.
- En caso de incumplimiento a la atención de los reportes por parte de las áreas ejecutoras, podrá levantarse una falta administrativa, en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, en coordinación con la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.

**2. Seguimiento a reportes ciudadanos de diversas obras, programas sociales y/o acciones**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Personal de Contraloría Social** | Remiten el Reporte Ciudadano, a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México o a la Contraloría, referente a las diversas obras, programas sociales y/o acciones que se desarrollan en su comunidad. |
| **2** | **Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México** | Recibe el formato de Reporte Ciudadano y lo envía a la Contraloría solicitando por oficio, se dé la atención requerida por el personal de contraloría social. |
| **3** | **Contraloría** | Recibe oficio con reporte ciudadano anexo y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, con el objeto de atender y dar seguimiento. |
| **4** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe, analiza el oficio e instruye al Departamento de Contraloría Social, dar atención y seguimiento al reporte ciudadano. |
| **5** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe Reporte Ciudadano, lo analiza y elabora oficio dirigido al área ejecutora a través de la persona titular de la Contraloría, solicitando dar atención a las observaciones señaladas en el reporte ciudadano, respecto del programa social, acción u obra y en su caso, le solicita al área ejecutora lleve a cabo una visita de verificación y solicita el informe sobre las acciones realizadas para solventar el reporte ciudadano. |
| **6** | **Departamento de Contraloría Social** | Elabora oficio de resultados derivado de la respuesta obtenida por parte del área ejecutora y lo envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su análisis y aprobación y/o en su caso comentarios adicionales. |
| **7** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio, lo analiza y lo envía a la Contraloría para recabar firma de la persona Titular. |
| **8** | **Contraloría** | Recibe oficio de resultados, lo analiza, lo firma y lo envía a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México, cuando ésta remitió el reporte, y/o Contralor/a Social que emitió el reporte ya sea de manera directa o a través del correo electrónico informándole el seguimiento que se le brindó. |
| **9** | **Departamento de Contraloría Social** | Elabora expediente y archiva. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Seguimiento a reportes ciudadanos de diversas obras, programas sociales y/o acciones
Personal de Contraloría Social
Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México
Contraloría
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Departamento de Contraloría Social
INICIO
1
Remiten el Reporte Ciudadano, a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México o a la Contraloría, referente a las diversas obras, programas sociales y/o acciones que se desarrollan en su comunidad.
2
Recibe el formato de Reporte Ciudadano y lo envía a la Contraloría solicitando por oficio, se dé la atención requerida por el personal de contraloría social.
3
Recibe oficio con reporte ciudadano anexo y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, con el objeto de atender y dar seguimiento.
4
Recibe, analiza el oficio e instruye al Departamento de Contraloría Social, dar atención y seguimiento al reporte ciudadano.
5
Recibe Reporte Ciudadano, lo analiza y elabora oficio dirigido al área ejecutora a través de la persona titular de la Contraloría, solicitando dar atención a las observaciones señaladas en el reporte ciudadano, respecto del programa social, acción u obra y en su caso, le solicita al área ejecutora lleve a cabo una visita de verificación y solicita el informe sobre las acciones realizadas para solventar el reporte ciudadano.
6
Elabora oficio de resultados derivado de la respuesta obtenida por parte del área ejecutora y lo envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su análisis y aprobación y/o en su caso comentarios adicionales.
7
Recibe oficio, lo analiza y lo envía a la Contraloría para recabar firma de la persona Titular.
8
Recibe oficio de resultados, lo analiza, lo firma y lo envía a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México, cuando ésta remitió el reporte, y/o Contralor/a Social que emitió el reporte ya sea de manera directa o a través del correo electrónico informándole el seguimiento que se le brindó.
9
Elabora expediente y archiva.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Verificación de obras en proceso y terminadas conjuntamente con las o los contralores sociales** |
| **Objetivo**: | Auxiliar al municipio en la observación y vigilancia de las obras con un enfoque preventivo; verificando que éstas se realicen con calidad, eficiencia, honestidad y transparencia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Contraloría, recibirá el oficio con la programación de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM) cuando se trate de recursos federales y estatales, para la verificación de obras en proceso y terminadas.
- La Contraloría enviará oficio dirigido a la SECOGEM, indicando el personal comisionado para llevar a cabo dicha verificación en las fechas estipuladas en el Proyecto Específico del Programa de Contraloría Social.
- La Contraloría asiste a la verificación de las Obras en conjunto con personal de la SECOGEM y la Dirección de Obras Públicas para verificar, conjuntamente, el estatus de las obras.
- La Contraloría enviará mediante oficio a la SECOGEM los resultados obtenidos de dicha verificación. En caso de observaciones o irregularidades en las obras, se dará vista a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas solicitando la solventación de las mismas.
- El incumplimiento a la atención de hallazgos, podrá constituir una falta administrativa, en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; en cuyo caso, se envía por segunda ocasión un recordatorio mediante oficio, de hacer caso omiso a éste, se turna a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, dependiente de la Contraloría, para los efectos legales a que haya lugar.

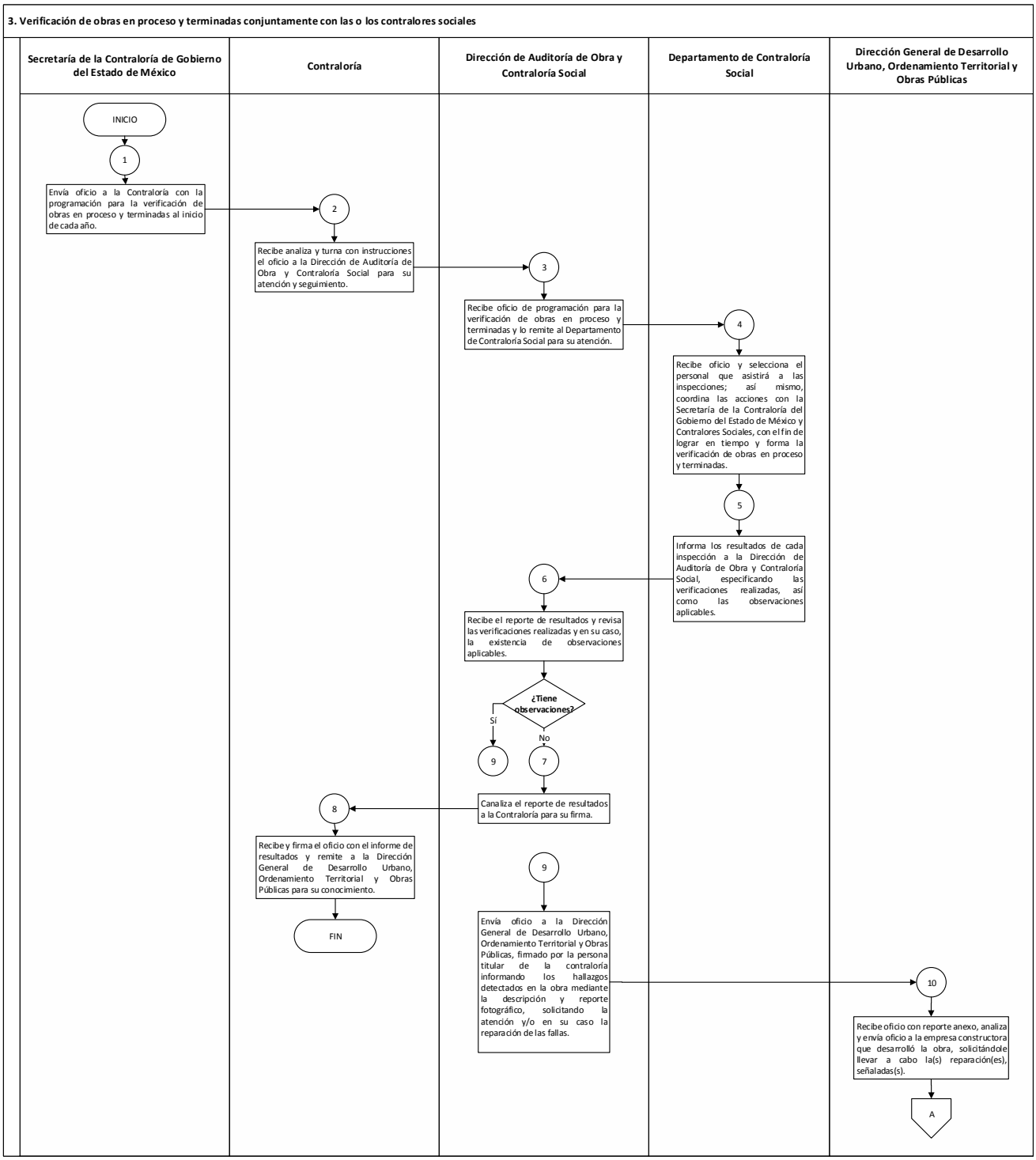
**3. Verificación de obras en proceso y terminadas conjuntamente con las o los contralores sociales**

**Descriptivo:**

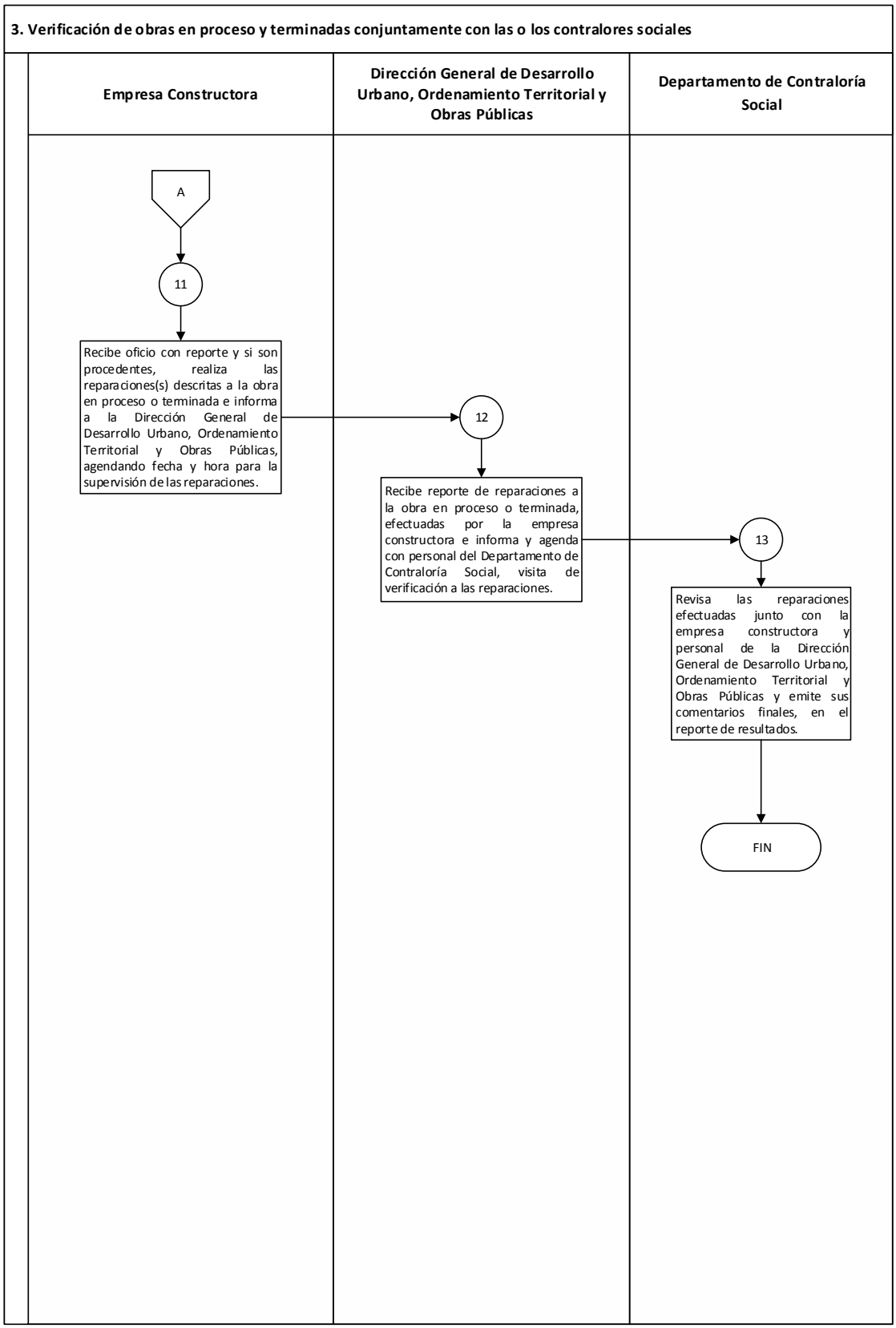
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México** | Envía oficio a la Contraloría con la programación para la verificación de obras en proceso y terminadas al inicio de cada año. |
| **2** | **Contraloría** | Recibe analiza y turna con instrucciones el oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su atención y seguimiento. |
| **3** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio de programación para la verificación de obras en proceso y terminadas y lo remite al Departamento de Contraloría Social para su atención. |
| **4** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe oficio y selecciona el personal que asistirá a las inspecciones; así mismo, coordina las acciones con la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México y Contralores Sociales, con el fin de lograr en tiempo y forma la verificación de obras en proceso y terminadas. |
| **5** | | Informa los resultados de cada inspección a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, especificando las verificaciones realizadas, así como las observaciones aplicables. |
| **6** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe el reporte de resultados y revisa las verificaciones realizadas y en su caso, la existencia de observaciones aplicables. |
| | | **¿Tiene observaciones?** |
| **7** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | **No:**<br>Canaliza el reporte de resultados a la Contraloría para su firma. |
| **8** | **Contraloría** | Recibe y firma el oficio con el informe de resultados y remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para su conocimiento. |
| | | **FIN** |
| **9** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | **Sí:**<br>Envía oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, firmado por la persona titular de la contraloría informando los hallazgos detectados en la obra mediante la descripción y reporte fotográfico, solicitando la atención y/o en su caso la reparación de las fallas. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **10** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio con reporte anexo, analiza y envía oficio a la empresa constructora que desarrolló la obra, solicitándole llevar a cabo la(s) reparación(es), señaladas(s). |
| **11** | **Empresa Constructora** | Recibe oficio con reporte y si son procedentes, realiza las reparaciones(s) descritas a la obra en proceso o terminada e informa a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, agendando fecha y hora para la supervisión de las reparaciones. |
| **12** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe reporte de reparaciones a la obra en proceso o terminada, efectuadas por la empresa constructora e informa y agenda con personal del Departamento de Contraloría Social, visita de verificación a las reparaciones. |
| **13** | **Departamento de Contraloría Social** | Revisa las reparaciones efectuadas junto con la empresa constructora y personal de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y emite sus comentarios finales, en el reporte de resultados. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Verificación de obras en proceso y terminadas conjuntamente con las o los contralores sociales
Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México
Contraloría
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Departamento de Contraloría Social
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
INICIO
1
Envía oficio a la Contraloría con la programación para la verificación de obras en proceso y terminadas al inicio de cada año.
2
Recibe analiza y turna con instrucciones el oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su atención y seguimiento.
3
Recibe oficio de programación para la verificación de obras en proceso y terminadas y lo remite al Departamento de Contraloría Social para su atención.
4
Recibe oficio y selecciona el personal que asistirá a las inspecciones; así mismo, coordina las acciones con la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México y Contralores Sociales, con el fin de lograr en tiempo y forma la verificación de obras en proceso y terminadas.
5
Informa los resultados de cada inspección a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, especificando las verificaciones realizadas, así como las observaciones aplicables.
6
Recibe el reporte de resultados y revisa las verificaciones realizadas y en su caso, la existencia de observaciones aplicables.
¿Tiene observaciones?
Sí
No
9
7
Canaliza el reporte de resultados a la Contraloría para su firma.
8
Recibe y firma el oficio con el informe de resultados y remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para su conocimiento.
FIN
9
Envía oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, firmado por la persona titular de la contraloría informando los hallazgos detectados en la obra mediante la descripción y reporte fotográfico, solicitando la atención y/o en su caso la reparación de las fallas.
10
Recibe oficio con reporte anexo, analiza y envía oficio a la empresa constructora que desarrolló la obra, solicitándole llevar a cabo la(s) reparación(es), señaladas(s).
A

**3. Verificación de obras en proceso y terminadas conjuntamente con las o los contralores sociales**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Auditoría a programas sociales** |
| **Objetivo**: | Realizar auditorías para verificar que se cumpla con el marco de actuación de las dependencias que forman parte de la Administración Municipal; principalmente de aquellas que por la naturaleza de sus funciones manejan recursos o valores. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Contraloría Social, remitirá la Orden de Auditoría debidamente autorizada, al área, quedando formalizada la auditoría ante la unidad administrativa a auditar; especificando alcances, periodo, auditores comisionados y fecha de inicio.
- Al inicio de la auditoría, el personal de auditoría recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, se constituye en las oficinas del área auditada junto con la Orden de Auditoría, solicita acuse de recibido con sello de la misma área, entregará copia de conocimiento a las áreas involucradas, así como a la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, Jefa o Jefe del Departamento de Contraloría Social y el personal de auditoría.
- El desarrollo de los procedimientos de auditoría será conforme a la Carta de Planeación mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas), registrando su avance en el cronograma de actividades e informando a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social y a la o el Director de Auditoría.
- En todos los casos se solicitará a las áreas participantes en la auditoría, la descripción de funciones y el o los procedimientos aplicados al caso.
- El equipo Auditor generará de ser necesario, Cédula(s) de Solicitud de Información y Documentación Adicional que requiera para aplicar los procedimientos establecidos en el programa de trabajo, sometiéndolas a revisión y aprobación de la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social y de la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social. Selecciona en su caso, la muestra y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo.
- Existe la posibilidad de que el personal de auditoría proponga a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social, oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, marcando copia a las áreas involucradas, solo si durante el desarrollo de la auditoría existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las cuales se efectuó la planeación de la misma, tales como: cambio de auditoras/es, modificación del período a auditar, ampliación de unidades a auditar, entre otras.
- El Departamento de Contraloría Social hará del conocimiento a la unidad administrativa los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones de la auditoría correspondiente.
- El Departamento de Contraloría Social conciliará las observaciones con el ente auditado para que éste a su vez las solvente y soporte.

- El Departamento de Contraloría Social remitirá al ente auditado, el informe conteniendo, las observaciones y recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos en la práctica de la auditoría, indicando el plazo que se consensó con el área auditada para solventarlas e informar los controles implementados.
- El Departamento de Contraloría Social turnará el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de observaciones no solventadas, aclaradas, atendidas o sin respuesta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo otorgado para implementar las recomendaciones o solventar y/o aclarar las observaciones, con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda.
- La Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social ratifica o corrige:
  - ✓ Las disposiciones legales aplicables vigentes.
  - ✓ El perfil de las o los auditores.
  - ✓ Los antecedentes de auditorías anteriores.
  - ✓ Los procedimientos generales de la auditoría.
  - ✓ El objetivo.
  - ✓ El personal participante, sus firmas y rubricas.
  - ✓ Copias a las áreas involucradas.
  - ✓ Las firmas y rubricas.
  - ✓ El nombre del ente a auditar.
  - ✓ Los nombres de las o los servidores públicos que deberán efectuar la auditoría.
  - ✓ El nombre, objetivo y periodo de la auditoría.
  - ✓ Las disposiciones legales que fundamentan la auditoría.
  - ✓ Nombre y cargo de la o el titular de la dependencia auditada al que se le dirige el oficio de inicio de auditoría, marcando copia a las o los titulares de las áreas involucradas en la auditoría.
  - ✓ Nombre, cargo y firma de la autoridad que ordena la auditoría y/o el número de referencia asignado en el programa de trabajo aprobado.

**4. Auditoría a programas sociales**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, se requisite el formato de Análisis de Propuestas, a efecto de conocer e identificar, las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías, derivadas de una queja, denuncia u oficio de solicitud. |
| **2** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico** | Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **3** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas; solicita mediante oficio a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social se requisite el formato Análisis de Propuestas, a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías, derivadas de auditorías anteriores y propuestas del personal de auditoría. |
| **4** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas, y solicita al personal de auditoría verificar resultados de auditorías anteriores y realizar las propuestas de auditorías, mediante el llenado del formato. |
| **5** | **Personal de Auditoría** | Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de auditorías anteriores y realiza las propuestas de auditoría, llena el formato y lo envía a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social. |
| **6** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formarán parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de Análisis de Propuesta a la persona titular de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su consideración. |
| **7** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de auditorías generadas por el personal de auditoría y la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico; genera el Programa Anual de Auditorías y lo envía a la Contraloría, para su autorización. |
| **8** | **Contraloría** | Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Auditorías, de existir cambios le indica a la Dirección de Auditoría para que se |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | realicen, de no existir cambios autoriza e instruye a la persona titular de la Dirección de Auditoría su ejecución. |
| **9** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe el Proyecto del Programa Anual de Auditorías e instruye a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social, se analicen los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las auditorías en los tiempos establecidos. |
| **10** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe el Programa Anual de Auditorías autorizado y de acuerdo a los tiempos establecidos para la ejecución de las auditorías, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona a la o el Auditor o auditores y les instruye que realicen los proyectos de la Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades. |
| **11** | **Personal de Auditoría** | Confirma clave de identificación para la auditoría, en función de la auditoría a realizar; elabora y entrega a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social los proyectos de Orden de Auditoría en la que se señala la fecha de firma del acta de inicio de auditoría; da lectura a la normatividad jurídica y administrativa aplicable, considera trabajos de auditoría realizados con anterioridad y genera propuesta de Estudio Preliminar; asimismo, determina los elementos aplicables, alcance de las pruebas y tiempo estimado de ejecución, generando propuesta de Carta de Planeación y Cronograma de Actividades y los envía a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social. |
| **12** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe y revisa los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **13** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa los proyectos de Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento para que se realicen; de no existir cambios los firma. Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la persona titular de la contraloría para su autorización. |
| **14** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de Orden de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, de existir cambios le comunica a la persona titular de la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios, autoriza y entrega para su notificación. |
| **15** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios se le comunica a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social se realicen; de no existir cambios, instruye se notifique a la unidad administrativa a auditar. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **16** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen; de no existir cambios, instruye se notifique; recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios se le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se instruye la integración del expediente de auditoría y aplique los procedimientos correspondientes. |
| **17** | **Personal de Auditoría** | Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada; de existir cambios los realiza, de no existir cambios se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada, entrega la Orden de Auditoría obteniendo acuse de recibido, con sello, entrega copia de conocimiento a las áreas involucradas así como a la persona titular de la Dirección de Auditoría, a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social y personal de auditoría, además, recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades para cambios o ya autorizados, de existir cambios se realizan, de no existir cambios se crea el expediente de auditoría y aplica los procedimientos correspondientes. |
| **18** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe Orden de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Inicio de Auditoría; designa por escrito a la o el enlace para su atención. |
| **19** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe copia de orden de auditoría, registra en el control de auditorías el inicio de ésta y le instruye al Departamento de Contraloría Social, genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información. |
| **20** | **Departamento de Contraloría Social** | Solicita al personal de auditoría genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación. |
| **21** | **Personal de Auditoría** | Genera los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, enviándolos al Departamento de Contraloría Social. |
| **22** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe y revisa los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación de existir cambios, le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **23** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se instruye su aplicación. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **24** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, de existir cambios instruye a la o el Auditor se realicen e indica su aplicación. |
| **25** | **Personal de Auditoría** | Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación para cambios o ya aprobados, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Contraloría Social, de no existir cambios, se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada en la fecha establecida para firma del acta, en ese momento entrega el Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación. |
| **26** | **Director(a) del área Auditada, Enlace de Auditoría, Director (a) de Auditoría de Obra y Contraloría social, Jefe(a) del Departamento de Contraloría Social y Personal de Auditoría** | Se constituyen en las oficinas de la o el titular del área auditada, en la fecha plasmada en la Orden de Auditoría, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Inicio de Auditoría, genera en un ejemplar original y copia legible para el área auditada, en este acto se hace entrega de la copia de la Orden de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación; asimismo, se recibe copia del oficio de asignación de enlace. |
| **27** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe del área auditada el Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, posteriormente, se entrega al Departamento de Contraloría Social para su revisión. |
| **28** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe y revisa el Cuestionario de Control Interno y la Solicitud de Información y Documentación, entrega e instruye al personal de auditoría a cargo, realizar el análisis y evaluación al Control Interno, así como, el análisis a la información y documentación proporcionada, y desarrollar los procedimientos conforme a la Carta de Planeación. |
| **29** | **Personal de Auditoría** | Recibe el Cuestionario de Control Interno e Información y Documentación; realiza el análisis y evaluación al Control Interno; desarrolla auditoría conforme a la Carta de Planeación, mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas), registra avance en el cronograma de actividades e informa al Departamento de Contraloría Social y a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social; genera en su caso, Cédula(s) de Solicitud de Información y Documentación adicional para el programa de trabajo, sometiéndolas a revisión y aprobación del Departamento de Contraloría Social y de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social; selecciona en su caso, la muestra y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo; prepara y remite al Departamento de Contraloría Social |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | para su revisión, proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, con copia a las áreas involucradas, solo si durante el desarrollo de la auditoría existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las que se efectuó la planeación, tales como: cambio del personal de auditoría, modificación del período a auditar, ampliación de unidades a auditar, entre otras. |
| **30** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe y revisa el análisis y evaluación al Control Interno o en su caso, el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios instruye a el personal de auditoría los realice y los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **31** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa el análisis y evaluación del Control Interno, de existir cambios le comenta al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, e indica se integren al expediente de la auditoría; recibe y revisa en su caso, el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría y de existir cambios, instruye se realicen, aprueba y turna a la Contraloría para su autorización. |
| **32** | **Contraloría** | Recibe y revisa la propuesta de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, autoriza y entrega a la Dirección para su notificación. |
| **33** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe para cambios o ya autorizado, el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **34** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe para cambios o ya autorizado, el análisis y evaluación de Control Interno; de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, e instruye se integre al expediente de la Auditoría; recibe oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios le comunica al personal de auditoría para que se realicen, e instruye se notifique a la unidad administrativa a Auditada. |
| **35** | **Personal de Auditoría** | Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno de existir cambios los realiza, de no existir cambios lo integra al expediente de la Auditoría; recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada notificándolo, obtiene el acuse de recibido e integra al expediente; desarrolla los procedimientos de auditoría de acuerdo a las |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, bajo la supervisión del Departamento de Contraloría Social. |
| **36** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe avance y supervisa el trabajo de planeación y desarrollo de la auditoría; vigila el trabajo del personal de auditoría para asegurar que sea efectivo y que se integre la documentación que sustenta la opinión, el trabajo de auditoría y resultados obtenidos, dejando evidencia de su actuar monitoreando los tiempos estimados; deja constancia de su actuación, mediante su firma en los documentos que se generen y elabora cédulas de supervisión de auditoría. |
| **37** | **Personal de Auditoría** | Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones, o en su caso de observaciones en cualquier momento, durante la ejecución de la auditoría y remite al Departamento de Contraloría Social. |
| **38** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte; de existir cambios, le indica al personal de auditoría los realice y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **39** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social se realicen, las autoriza e instruye realizar con el área auditada la Etapa de Confronta para exponer los hallazgos y recomendaciones u observaciones determinadas, y de no existir comentarios por parte del área auditada, se le notifican para su atención. |
| **40** | **Área Auditada del Ayuntamiento, la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social y Personal de Auditoría** | Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones, o en su caso, las cédulas de observaciones y se genera en ese momento la Etapa de Confronta en conjunto con el Departamento de Contraloría Social y el personal de auditoría a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones, o en su caso las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios. |
| **41** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones, o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite. |
| **42** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Analiza conjuntamente con el Departamento de Contraloría Social y el personal de auditoría las respuestas del área auditada y determina si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones, instruye se elaboren los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Auditoría donde se manifiesta el estado de los Hallazgos y Recomendación, o en su caso de las observaciones y oficio de envío del Informe de Auditoría. |
| **43** | **Departamento de Contraloría Social** | Indica al personal de auditoría genere el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta. |
| **44** | **Personal de Auditoría** | Elabora el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, los remite al Departamento de Contraloría Social, para su revisión. |
| **45** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe y revisa el Proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, de no existir cambios los envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su aprobación. |
| **46** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta, de existir cambios le comenta al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, firma el Oficio de Convocatoria y le instruye se notifique al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida. |
| **47** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe y revisa Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, para cambios o ya aprobados, en este caso firmado el oficio, de existir cambios le instruye al personal de auditoría se realicen, e indica notifique al Área Auditada el Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría. |
| **48** | **Personal de Auditoría** | Recibe Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría para cambios o ya aprobada; en este caso, firma oficio; de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Contraloría Social, notifica al área auditada del Ayuntamiento, el Oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre. |
| **49** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe Oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida. |
| **50** | **Titular del área Auditada, Enlace de Auditoría, Titular de Auditoría, Jefa o Jefe del Departamento de Contraloría Social** | Se constituyen en las oficinas de la o el titular del área auditada, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, generándose en un ejemplar original para la Contraloría, la cual se deberá anexar al expediente de auditoría. Entrega copia legible al área auditada. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **y Personal de Auditoría** | |
| **51** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Instruye a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social genere los Proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, a la unidad administrativa auditada. |
| **52** | **Departamento de Contraloría Social** | Le indica al personal de auditoría, genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, a la unidad administrativa auditada. |
| **53** | **Personal de Auditoría** | Genera los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, a la unidad administrativa auditada y los envía al Departamento de Contraloría Social. |
| **54** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría; de existir cambios le indica al personal de auditoría para que se realicen y los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **55** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría; de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social para que se realicen, se aprueban y se remiten a la persona titular de la Contraloría. |
| **56** | **Contraloría** | Recibe y revisa los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría; de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para que se realicen, de no existir cambios, se autorizan y se entregan a la Dirección para su notificación. |
| **57** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, para cambios o ya autorizados; de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen e instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **58** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío, para cambios o ya autorizados; de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, e instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **59** | **Personal de Auditoría** | Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados; de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido con sello del área auditada. |
| **60** | **Área Auditada** | Recibe Informe de auditoría y oficio de envío, acusa y sella de recibido y procede:<br>a) En el caso de hallazgos y recomendaciones pendientes, se informa a la o el Titular de la Contraloría, conforme a las fechas establecidas en el Informe, sobre su atención; anexando el soporte documental respectivo, de la implementación de la recomendación o de la acción convenida. |

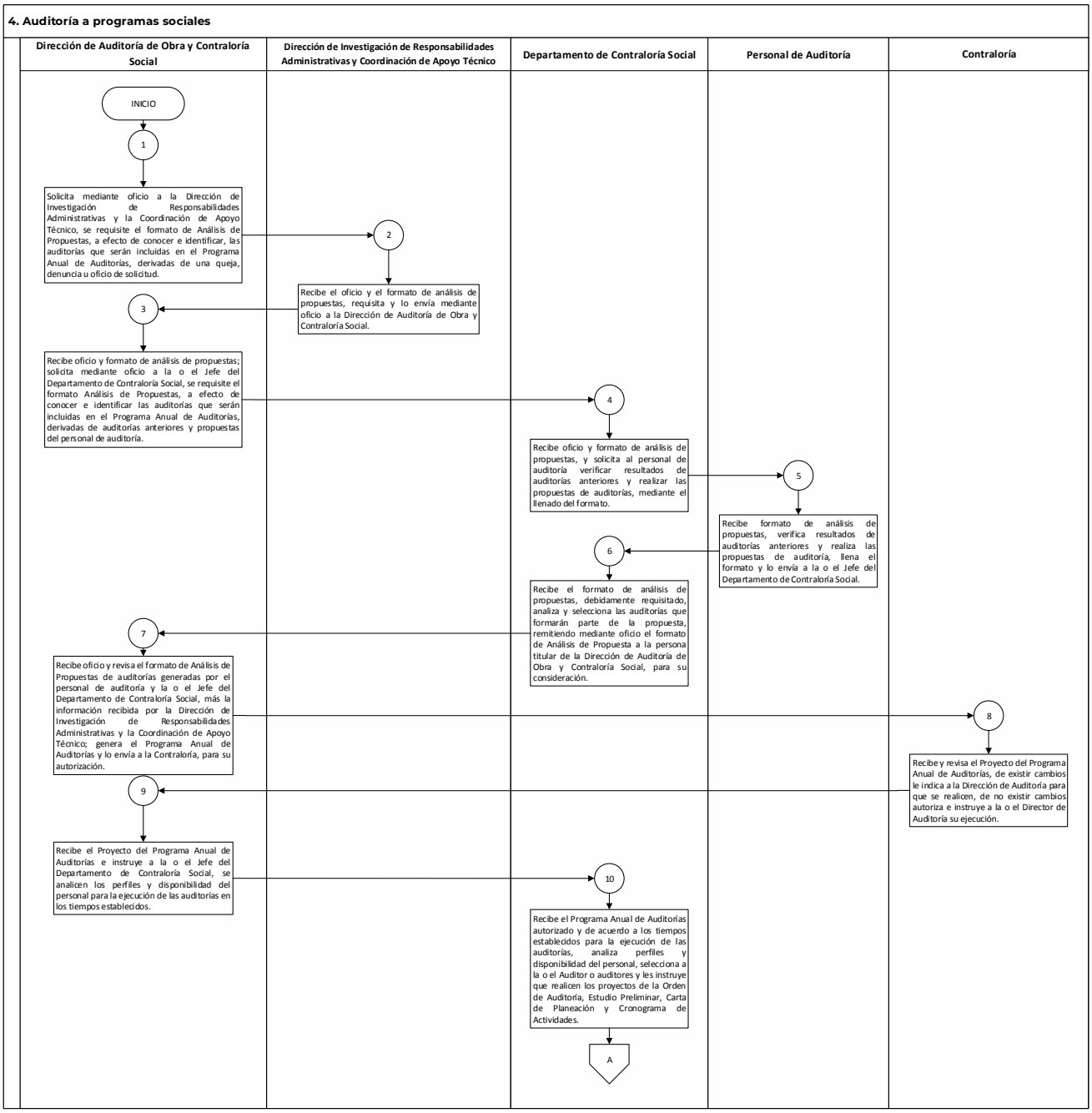
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | b) En el caso de Observaciones determinadas en el Informe de Auditoría como no solventadas, se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **61** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | **Para el caso b**, instruye al Departamento de Contraloría Social, realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envíe a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para que determine lo conducente. |
| **62** | **Departamento de Contraloría Social** | Indica al personal de auditoría, genere propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **63** | **Personal de Auditoría** | Genera propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y lo turna al Departamento de Contraloría Social, para su revisión. |
| **64** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, en caso de no existir cambios, lo remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **65** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, en caso de que no, aprueba y turna a la Contraloría para su autorización. |
| **66** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones; de existir cambios, le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, autoriza y entrega a la misma Dirección para su envío. |
| **67** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social, se realicen; en caso contrario, instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente. |
| **68** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado; de existir cambios, le indica al personal de auditoría se realicen, en caso contrario, instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente. |
| **69** | **Personal de Auditoría** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios, los notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y unidades administrativas, a las que se asignó copia de conocimiento, |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | obteniendo acuse de recibido y posteriormente, lo anexa al expediente correspondiente. |
| | | **FIN** |
| **70** | **Contraloría** | **Para el supuesto del inciso a),** recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y análisis. |
| **71** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa el soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna al Departamento de Contraloría Social para su revisión y análisis; solicitando, realice la propuesta de la Cédula de Seguimiento. |
| **72** | **Departamento de Contraloría Social y Personal de Auditoría** | Recibe y realiza en conjunto con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información remitida por el Área Auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados en la auditoría, genera propuesta de Cédula de Seguimiento y de oficio para enviarla a la unidad administrativa auditada, a fin de indicar si se aplicaron las recomendaciones o si aún están pendientes, en este caso, otorgando nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas. Lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión. |
| **73** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada; de existir cambios, le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen; de no existir cambios, se firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, posteriormente, lo turna a la Contraloría para su autorización. |
| **74** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada; de existir cambios, le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios autoriza el oficio mediante su firma para su notificación. |
| **75** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados; de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, en caso contrario, le indica se notifiquen a la unidad administrativa auditada. |
| **76** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados; de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, en caso contrario, le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **77** | **Personal de Auditoría** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, para cambios o ya autorizados; de existir cambios los realiza, en caso contrario, se notifica a la unidad administrativa auditada, |

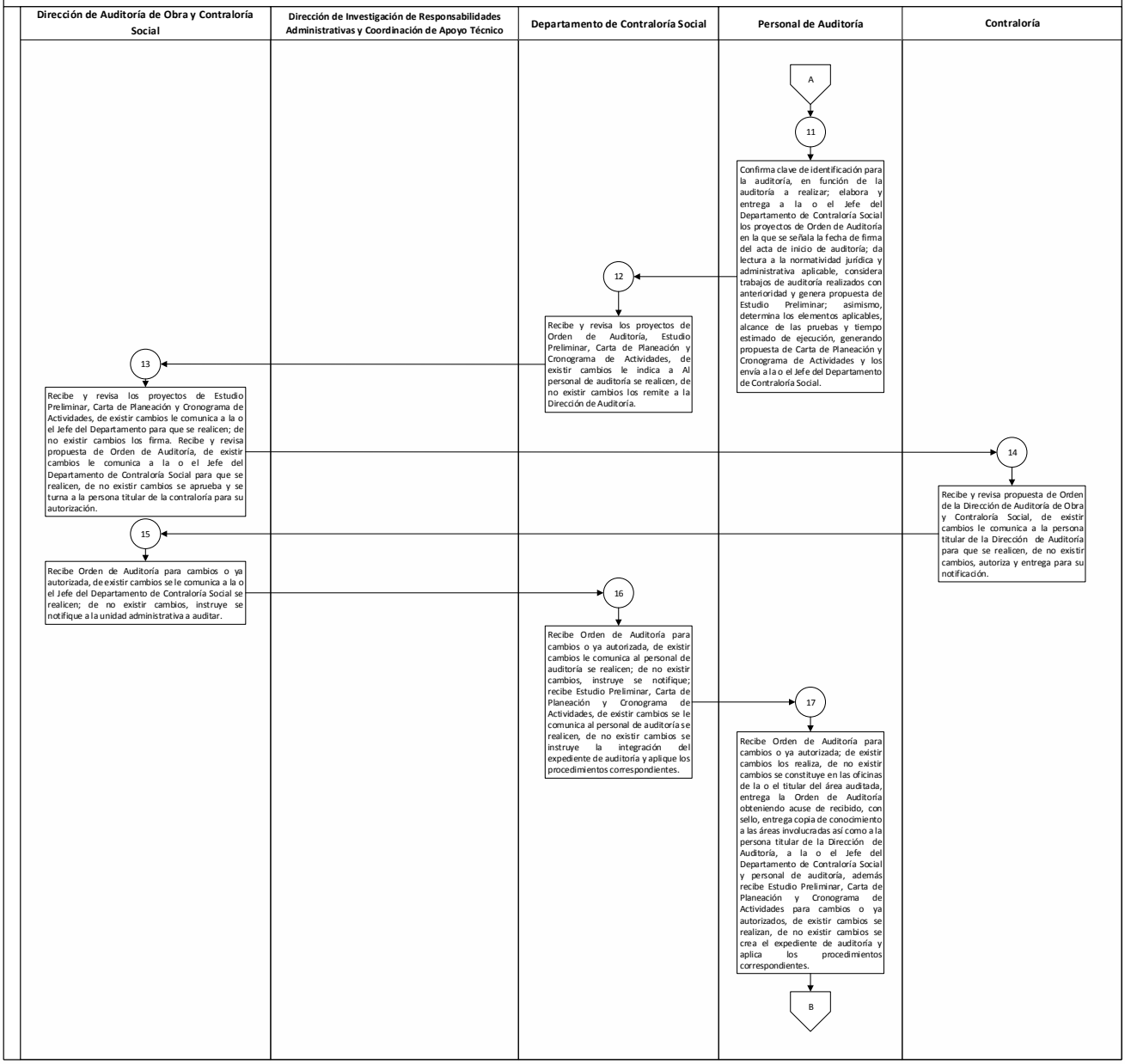
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | obteniendo el acuse de recibido correspondiente, en el que deberá constar el sello del área auditada. |
| **78** | **Área auditada del Ayuntamiento** | Recibe oficio y Cédula de Seguimiento y en caso de existir recomendaciones pendientes de atender, genera la respuesta y la envía nuevamente a la Contraloría. |
| **79** | **Contraloría** | Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su revisión y análisis. |
| **80** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa el oficio y soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, lo turna al Departamento de Contraloría Social para su revisión y análisis; solicitando realice la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones; en este caso, se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental, a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **81** | **Departamento de Contraloría Social y Personal de Auditoría** | Recibe y realiza en conjunto con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información recibida por parte del Área Auditada, en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones realizadas por los hallazgos derivados de la auditoría; generando la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones; en este caso, se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental, a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **82** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento; en este caso se realiza el oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones, con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios se firma la nueva Cédula de Seguimiento y se aprueban los oficios, turnándose a la Contraloría para su autorización. |
| **83** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso, se genera oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; de existir cambios, le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen; de no existir cambios, autoriza con su firma los oficios para su notificación. |
| **84** | **Dirección de Auditoría de Obra** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento; en este caso, se genera oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones, con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **y Contraloría Social** | Administrativas, para cambios o ya autorizados; de existir cambios, le comunica al Departamento de Contraloría Social, para que se realicen; de no existir cambios, le indica al Departamento de Contraloría Social se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes. |
| **85** | **Departamento de Contraloría Social** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados; de existir cambios, le indica a la o el Auditor se realicen; y le instruye se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes. |
| **86** | **Personal de Auditoría** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento; en este caso, oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados; de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a las unidades administrativas correspondientes, obteniendo el acuse de recibido, en el que deberá constar el sello de la unidad administrativa. |
| | | **¿Solvento?** |
| **87** | **Área Auditada del Ayuntamiento y Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | **No:**<br>Recibe oficio de incumplimiento de recomendaciones y Cédula de Seguimiento, acusando de recibido con el sello del área, en este caso se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.<br>Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas: recibe oficio y documentación inherente a los hallazgos y recomendaciones no solventadas, no aclaradas, no atendidas o sin respuesta a efecto de determinar lo conducente. |
| | | **FIN** |
| **88** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | **Sí:**<br>Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación, acusando de recibido con el sello del área auditada. |
| | | **FIN** |

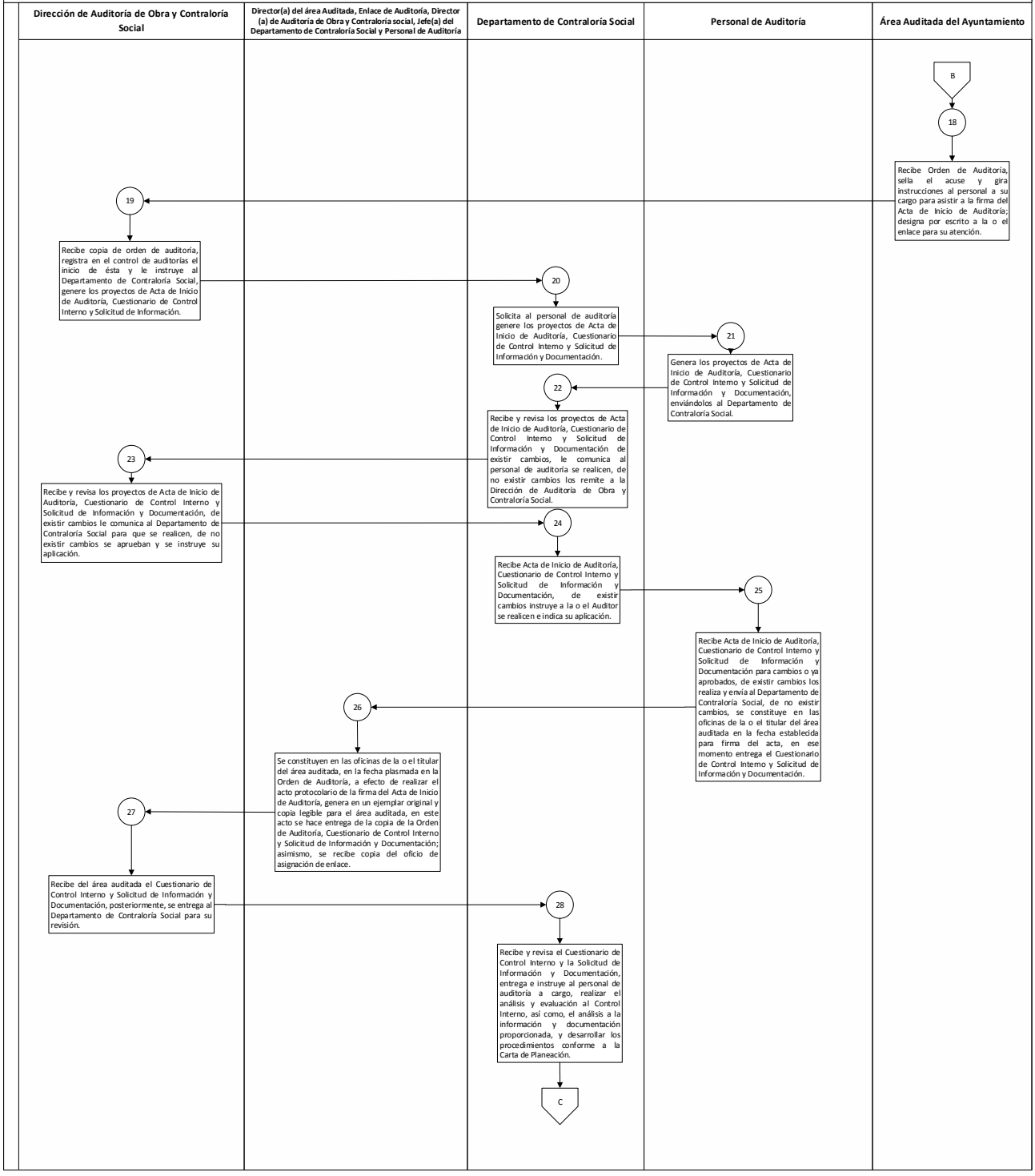
## Diagrama:


4. Auditoría a programas sociales
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico
Departamento de Contraloría Social
Personal de Auditoría
Contraloría
INICIO
1
Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, se requisite el formato de Análisis de Propuestas, a efecto de conocer e identificar, las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías, derivadas de una queja, denuncia u oficio de solicitud.
2
Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
3
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas; solicita mediante oficio a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social, se requisite el formato Análisis de Propuestas, a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías, derivadas de auditorías anteriores y propuestas del personal de auditoría.
4
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas, y solicita al personal de auditoría verificar resultados de auditorías anteriores y realizar las propuestas de auditorías, mediante el llenado del formato.
5
Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de auditorías anteriores y realiza las propuestas de auditoría, llena el formato y lo envía a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social.
6
Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formarán parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de Análisis de Propuesta a la persona titular de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su consideración.
7
Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de auditorías generadas por el personal de auditoría y la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico; genera el Programa Anual de Auditorías y lo envía a la Contraloría, para su autorización.
8
Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Auditorías, de existir cambios le indica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios autoriza e instruye a la o el Director de Auditoría su ejecución.
9
Recibe el Proyecto del Programa Anual de Auditorías e instruye a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social, se analicen los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las auditorías en los tiempos establecidos.
10
Recibe el Programa Anual de Auditorías autorizado y de acuerdo a los tiempos establecidos para la ejecución de las auditorías, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona a la o el Auditor o auditores y les instruye que realicen los proyectos de la Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades.
A

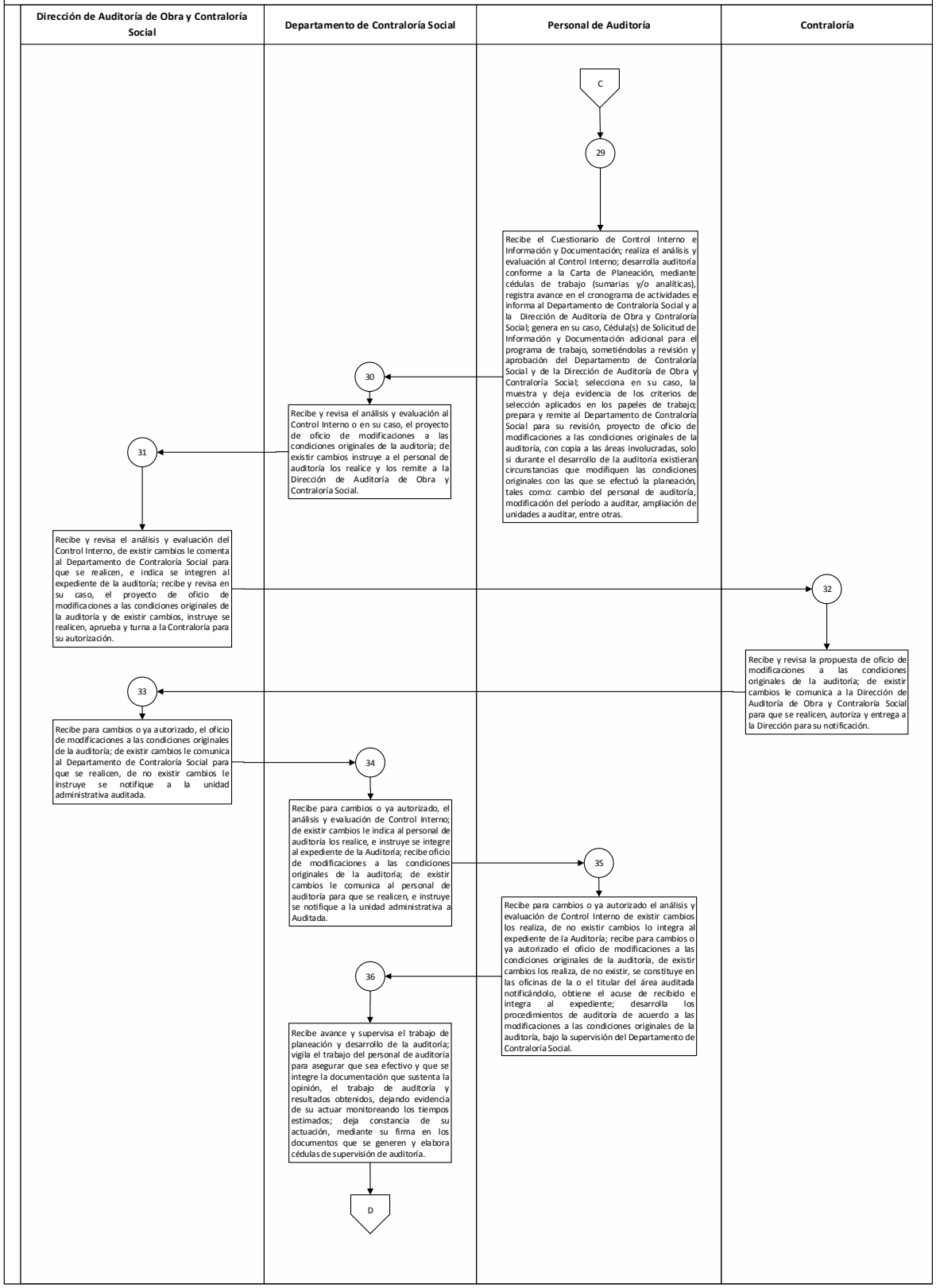
**4. Auditoría a programas sociales**



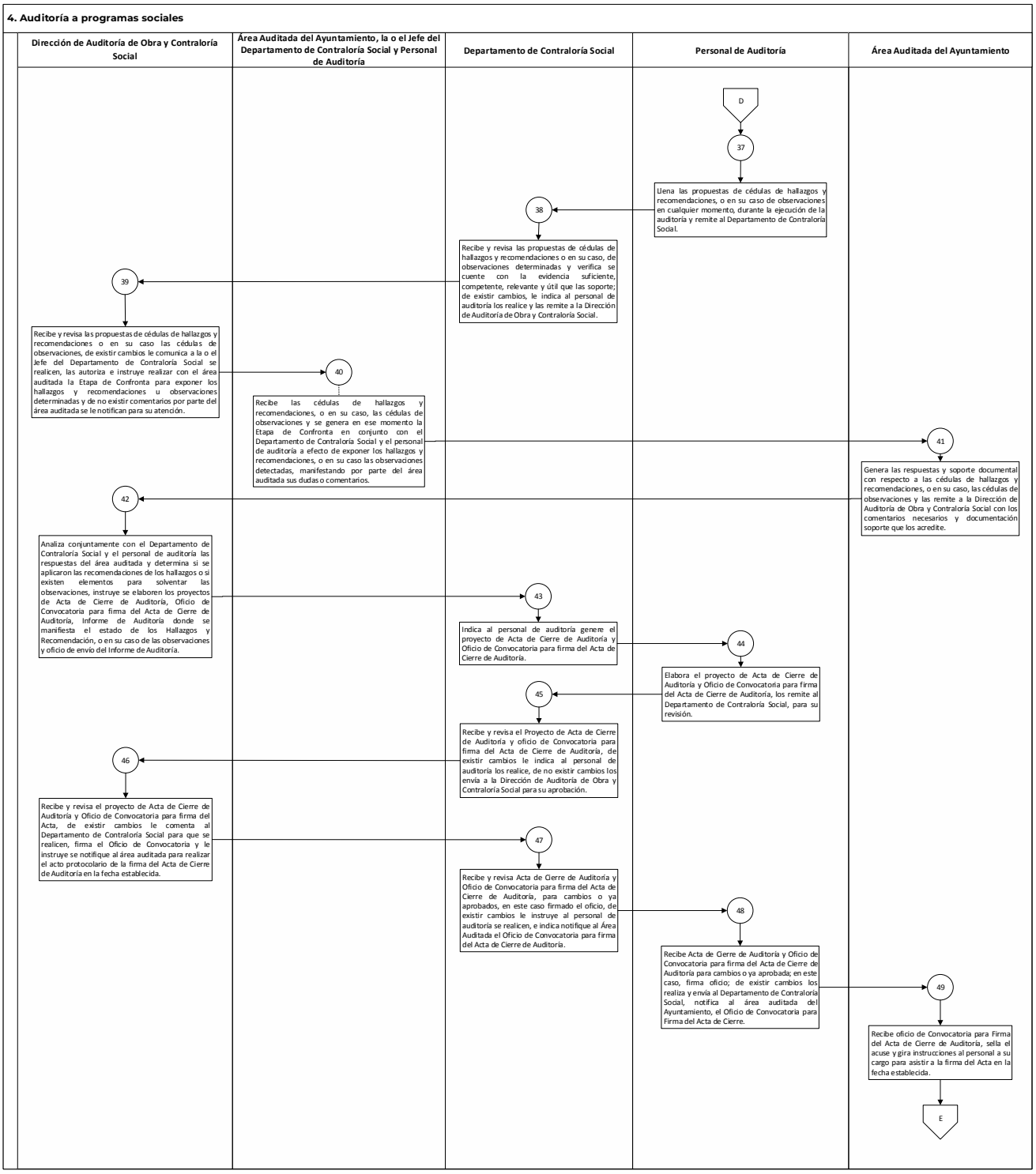
**4. Auditoría a programas sociales**



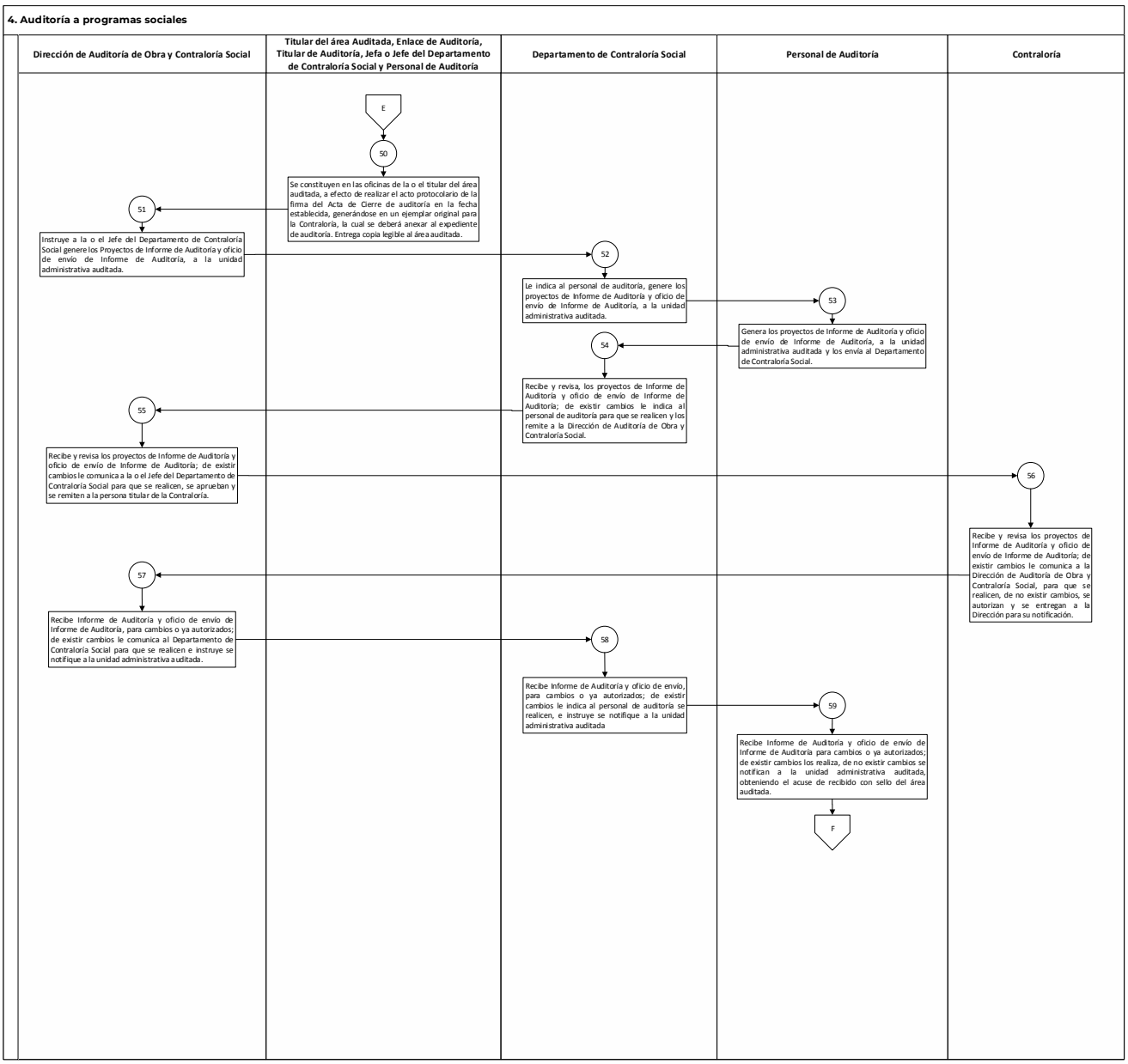
**4. Auditoría a programas sociales**



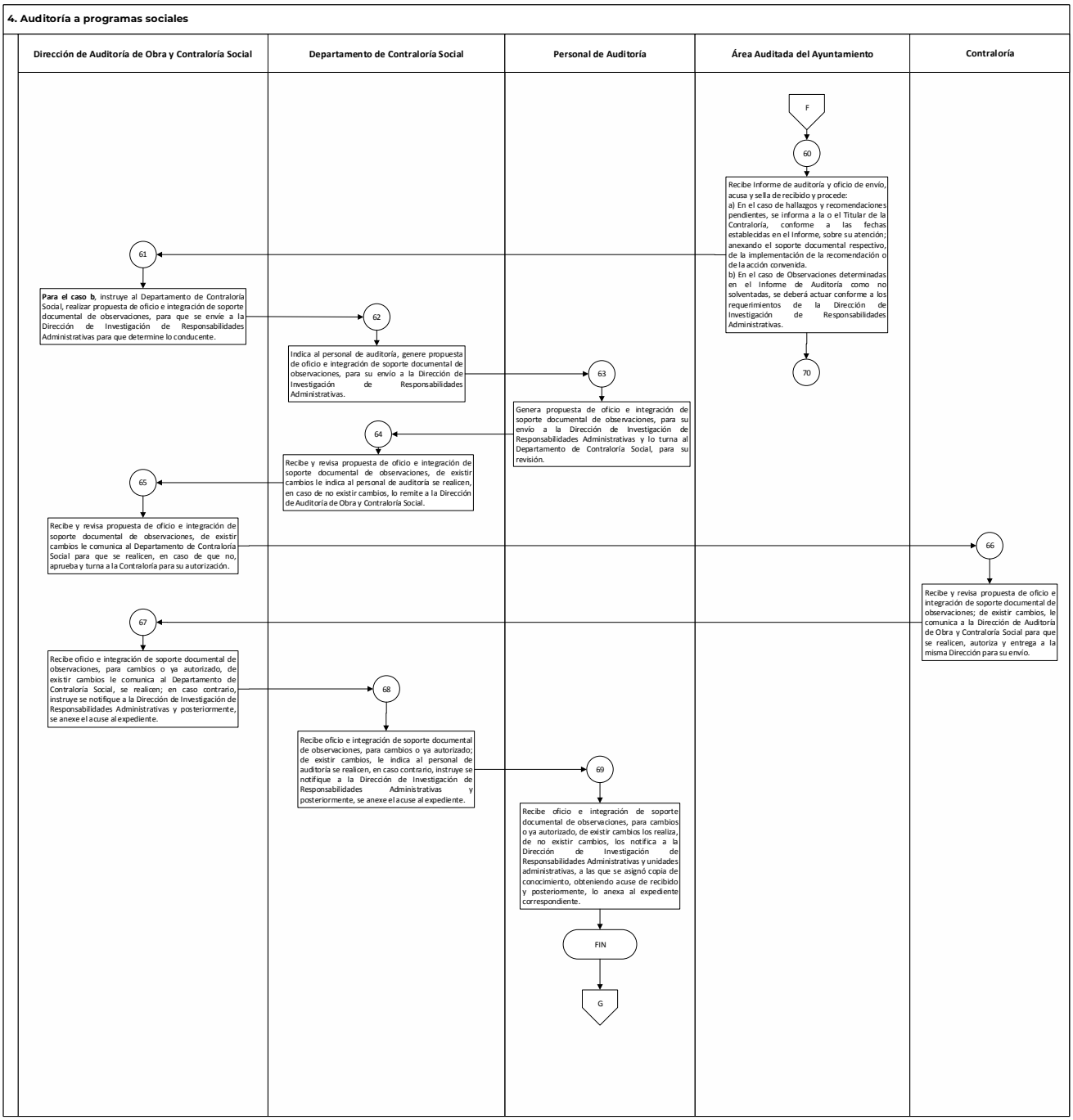
**4. Auditoría a programas sociales**



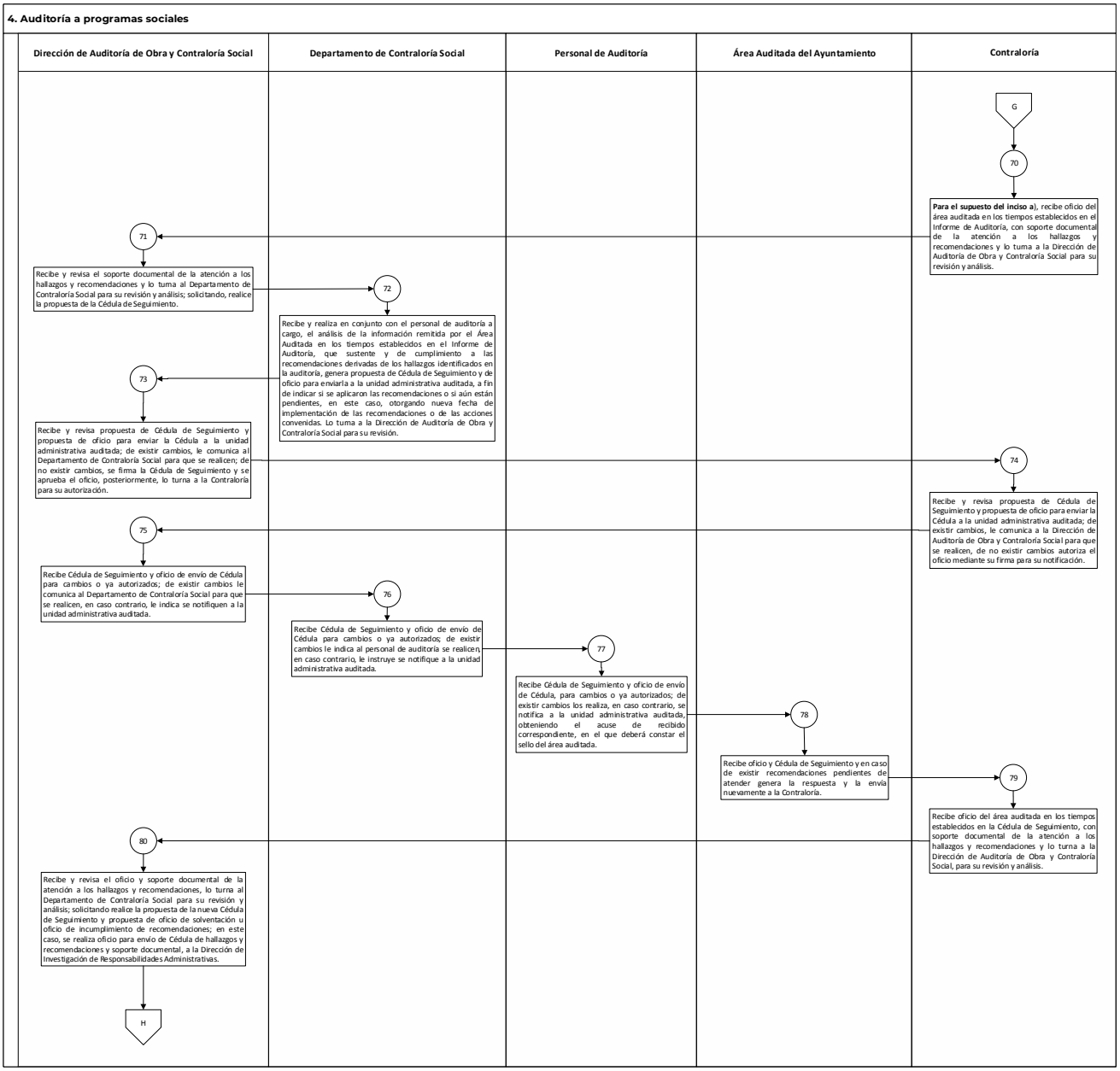
**4. Auditoría a programas sociales**



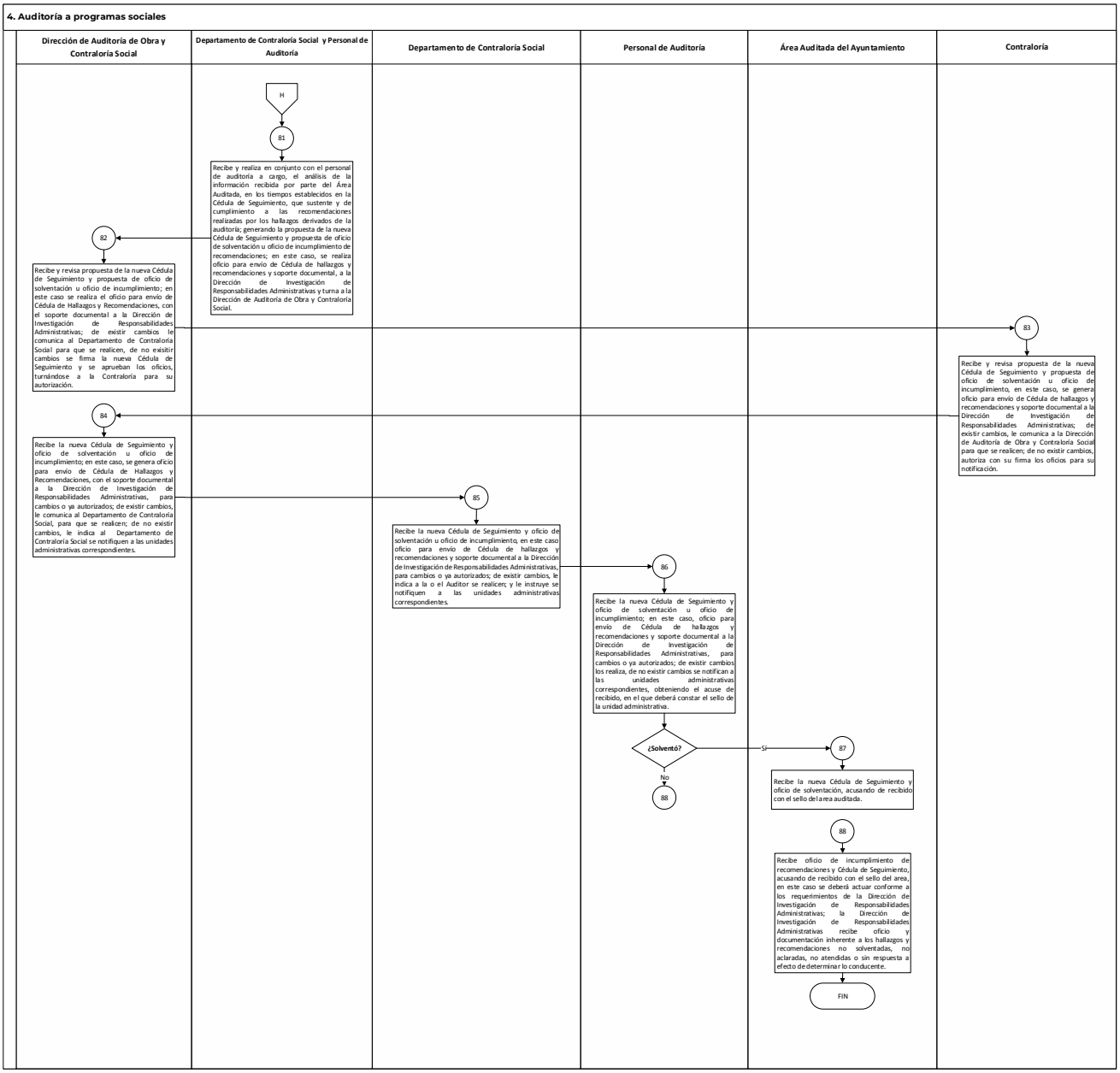
**4. Auditoría a programas sociales**



**4. Auditoría a programas sociales**



**4. Auditoría a programas sociales**



## V. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE OBRA

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Auditoría de obra (campo y/o gabinete)** |
| **Objetivo**: | Realizar auditorías de obra de campo o gabinete para verificar, examinar y evaluar la correcta planeación, adjudicación, contratación, ejecución, entrega-recepción y finiquito de la obra pública, aplicando la normatividad vigente. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría de Obra remitirá la Orden de Auditoría debidamente autorizada al área quedando formalizada la auditoría ante la unidad administrativa a auditar.
- El Departamento de Auditoría de Obra deberá especificar alcances (revisión física, administrativa, cuantificación de los trabajos, entre otras), periodo, el personal de auditoría comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría de Obra turnará el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones no solventadas, aclaradas, atendidas o sin respuesta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo otorgado para implementar las recomendaciones o solventar y/o aclarar las observaciones, con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda.
- En todos los casos se solicitará a las áreas participantes en la auditoría, la descripción de funciones y el o los procedimientos aplicados al caso.
- El Departamento de Auditoría de Obra presentará los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones en el momento de su detección al ente auditado.
- El Departamento de Auditoría de Obra hará del conocimiento los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones de la auditoría a la unidad administrativa correspondiente.
- El Departamento de Auditoría de Obra para el desarrollo de la auditoría se auxiliará de la Guía de Auditoría de la Contraloría Municipal de Toluca.

**1. Auditoría de obra (campo y/o gabinete)**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico, se requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de queja, una denuncia u oficio de solicitud. |
| **2** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico** | Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, se requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **3** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y de la Coordinación de Apoyo Técnico. Solicita por oficio a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, se requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de resultados de auditorías y propuestas de los auditores. |
| **4** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de auditorías y realizar las propuestas de auditoría mediante el llenado del formato. |
| **5** | **Personal de Auditoría** | Recibe formato de análisis de propuestas, verifica los resultados de auditorías y realiza la propuesta de auditoría, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría de Obra. |
| **6** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formaran parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su consideración. |
| **7** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de auditorías generadas por el personal de auditoría y Departamento de Auditoría de Obra, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativa y la Coordinación de Apoyo Técnico, genera el Programa Anual de Auditorías, enviándolo a la Contraloría Municipal para su revisión y autorización. |
| **8** | **Contraloría** | Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Auditorías, lo autoriza y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **9** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe el Programa Anual de Auditorías e instruye al Departamento de Auditoría de Obra analice los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las auditorías en los tiempos establecidos. |
| **10** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe el Programa Anual de Auditorías, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona al personal de auditoría y les instruye se realicen los proyectos de la Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades. |
| **11** | **Personal de Auditoría** | Da lectura a la normatividad jurídica y administrativa aplicable, considera trabajos previos de auditoría y genera propuesta de Estudio Preliminar; determina los elementos aplicables, alcance de las pruebas, tiempo estimado de ejecución, genera propuesta de Carta de Planeación y Cronograma de Actividades; confirma clave de identificación para la auditoría, elabora y entrega a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra los proyectos de Orden de Auditoría en la que se señala la fecha de firma del Acta de Inicio de Auditoría. |
| **12** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **13** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa los proyectos de Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades de existir cambios le comunica al Departamento para que se realicen, de no existir cambios los firma. |
| **14** | | Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la o el Contralor para su autorización. |
| **15** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría lo autoriza y se entrega para su notificación. |
| **16** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe Orden de Auditoría e instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra se notifique a la unidad administrativa a auditar. |
| **17** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Instruye al personal de auditoría notifique la Orden de Auditoría. |
| **18** | | Recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades de existir cambios se le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se instruye se integre el expediente de auditoría y aplique los procedimientos correspondientes. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **19** | **Personal de Auditoría** | Recibe Orden de Auditoría y acude a las oficinas de la o el titular del área auditada, entrega la Orden de Auditoría obteniendo acuse de recibido correspondiente en el que deberá constar el sello de la misma área, entrega copia de conocimiento a las áreas involucradas, así como a la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, Jefa o Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría. |
| **20** | | Recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades autorizados, crea el expediente de auditoría y aplica los procedimientos correspondientes. |
| **21** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe Orden de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Inicio de Auditoría, asimismo, designa por escrito a la o el enlace para su atención. |
| **22** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe copia de orden de auditoría, registra en el control de auditorías el inicio de la auditoría e instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno, Solicitud de Información y Documentación y Programación para la revisión al Expediente Único de Obra. |
| **23** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Instruye al personal de auditoría genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación y programación para la revisión al Expediente Único de Obra. |
| **24** | **Personal de Auditoría** | Genera los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación y Programación para la revisión al Expediente Único de Obra, enviándolos a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra. |
| **25** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación de existir cambios le comunica a el personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **26** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se instruye su aplicación. |
| **27** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación e indica al personal de auditoría su aplicación. |
| **28** | **Personal de Auditoría** | Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación y espera la fecha plasmada en la Orden de Auditoría para su aplicación. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **29** | **Área Auditada** | Acude a las oficinas de la Contraloría, en la fecha plasmada en la Orden de Auditoría, en presencia de la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, Jefa o Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y personal de auditoría, entrega oficio de designación de enlace, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Inicio de Auditoría, generándose en un tanto original para la Contraloría y copia legible para el área auditada y recibe copia del Acta del Inicio de la Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación. |
| **30** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe del área auditada el Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación requisitados, se entrega a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para su revisión. |
| **31** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa el Cuestionario de Control Interno y la Solicitud de Información y Documentación, posteriormente se entrega e instruye al personal de auditoría a cargo, realizar el análisis y evaluación al Control Interno, así como de la información y documentación proporcionada y desarrollar los procedimientos conforme a la Carta de Planeación. |
| **32** | **Personal de Auditoría** | Recibe el Cuestionario de Control Interno e información y documentación proporcionada, los analiza y evalúa.<br>Ejecuta los procedimientos de auditoría conforme a la Carta de Planeación mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas) registrando su avance en el cronograma de actividades e informando a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y a la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **33** | | Solicita al ente auditado permita la revisión al expediente único de obra para revisar la documentación generada durante el proceso de planeación, programación, presupuestación, adjudicación, contratación, ejecución, entrega recepción y finiquito de la obra auditada, elaborando cédula de modalidad de adjudicación del Expediente Único de Obra, de conformidad a la normatividad vigente aplicable. |
| **34** | | Realiza oficio de levantamiento físico de la obra, para asistir a la revisión física de la obra y verificar los volúmenes de obra ejecutados y cobrados por la empresa contratista. |
| **35** | | Genera de ser necesario una Solicitud de Información y Documentación adicional que requiera para aplicar los procedimientos establecidos en el programa de trabajo, sometiéndola a revisión y aprobación de la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y de la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **36** | | Selecciona en su caso, la muestra a revisar y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **¿Existen modificaciones?** |
| **37** | | **Sí:**<br>Prepara y remite a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para su revisión, proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, el cual tendrá marcadas copias a las áreas involucradas. |
| **38** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa, el proyecto de oficio de las modificaciones a las condiciones originales de la auditoría y lo turna a la o el Contralor para autorización a través de la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **39** | **Contraloría** | Recibe oficio, lo autoriza y lo remite al Departamento de Auditoría para notificación a las unidades administrativas involucradas, a través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **40** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Instruye al personal de auditoría integrar al expediente el oficio de las modificaciones a las condiciones originales de la auditoría. |
| **41** | **Personal de auditoría** | Turna al Departamento de Auditoría de Obra la evaluación del Control Interno, cédula de revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra para revisión y en su caso modificaciones |
| **42** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe evaluación del Control Interno, cédula de revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra, revisa y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para autorización |
| **43** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe evaluación del Control Interno, cédula de revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra, da visto bueno e instruye que se integre al expediente de auditoría |
| **44** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe el análisis y evaluación de Control Interno autorizado e instruye a el personal de auditoría se integre al expediente de la Auditoría. |
| **45** | **Personal de Auditoría** | Recibe el análisis y evaluación de Control Interno autorizado lo integra al expediente de la Auditoría. |
| **46** | | **No:**<br>Asiste al sitio de los trabajos y realiza el levantamiento físico de los trabajos ejecutados descritos en las estimaciones pagadas en conjunto con la empresa contratista y la o el residente de obra, levantando la minuta de campo firmando en ella los que intervienen, generándose en un tanto original para la Contraloría y copia legible para el área auditada. |
| **47** | | Analiza la información obtenida durante la revisión del Expediente Único de Obra y del levantamiento físico, realiza la cuantificación de los volúmenes ejecutados contra los estimados, elaborando en |

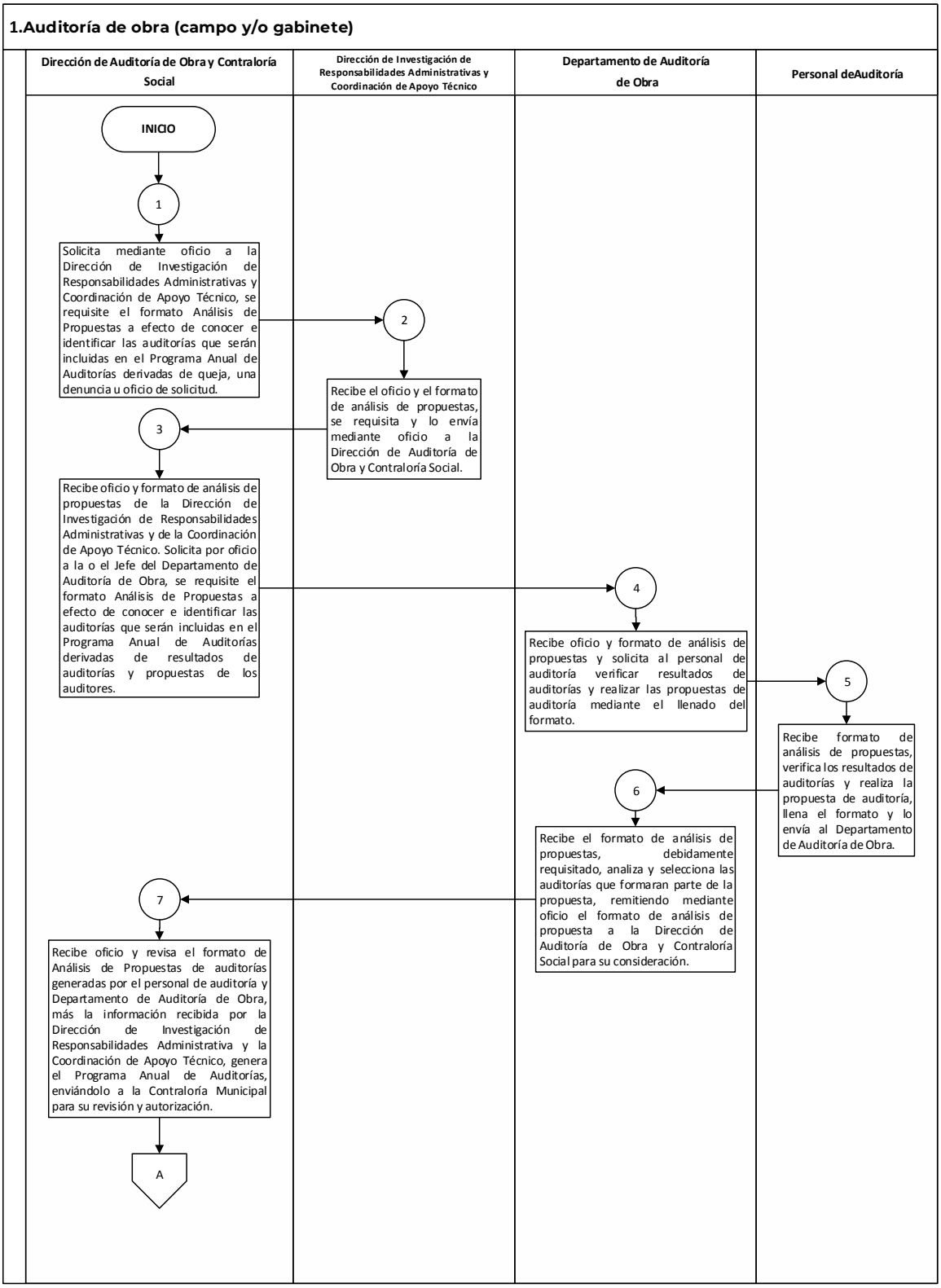
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | su caso las cédulas de hallazgo y recomendación en caso de que existan. |
| **48** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe avance y supervisa el desarrollo de la auditoría y firma los documentos que se generen y elabora cédulas de supervisión de auditoría. |
| **49** | **Personal de Auditoría** | Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso de observaciones, durante la ejecución de la auditoría y remite al Departamento de Auditoría de Obra. |
| **50** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o, en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **51** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, las autoriza e instruye realizar con el área Auditada la Etapa de Confronta |
| **52** | **Personal de Auditoría** | Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y se genera en ese momento la Etapa de Confronta en conjunto con la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y el área auditada a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios. |
| **53** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite. |
| **54** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Analiza conjuntamente con la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y el personal de auditoría las respuestas del área auditada y determina si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones. |
| **55** | | Instruye se elabore los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría donde se manifiesta el estado de los Hallazgos y Recomendación o en su caso de las Observaciones y Oficio de envió del Informe de Auditoría. |
| **56** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Indica a el personal de auditoría genere el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría y Oficio de envió del Informe de Auditoría. |
| **57** | **Personal de Auditoría** | Elabora el Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría y |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Oficio de envió del Informe de Auditoría y lo turna a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra |
| **58** | **Departamento Auditoría Administrativa** | Recibe Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría y Oficio de envió del Informe de Auditoría y lo remite, a través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, a la o el Contralor para autorización. |
| **59** | **Contraloría** | Recibe Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría y Oficio de envió del Informe de Auditoría, de los cuales firma los tres últimos mencionados. Remite la documentación firmada a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para lo conducente. |
| **60** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Instruye al Departamento de Auditoría de Obra notifique, a través del personal de auditoría, al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida. |
| **61** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe Oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida. |
| **62** | **Personal de Auditoría** | Se constituye en las oficinas de la Contraloría Municipal, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, en presencia del titular del área auditada, enlace de auditoría, titular de la Dirección de Auditoría, titular del Departamento de Auditoría de Obra, generándose en un tanto original para la Contraloría Municipal, la cual se deberá anexar al expediente de auditoría y copia legible para el área auditada. |
| **63** | | Notifica en el mismo acto protocolario el informe de Auditoría a través de oficio |
| | | **¿Solventaron hallazgos y/u observaciones?** |
| | | **Sí:**<br>FIN |
| | | **No:**<br>**¿De qué tipo son?** |
| **64** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | **Observaciones**<br>Instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envié a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y determine lo conducente. |
| **65** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Elabora oficio e integración de soporte documental de observaciones para su envío a la Dirección de Investigación de |

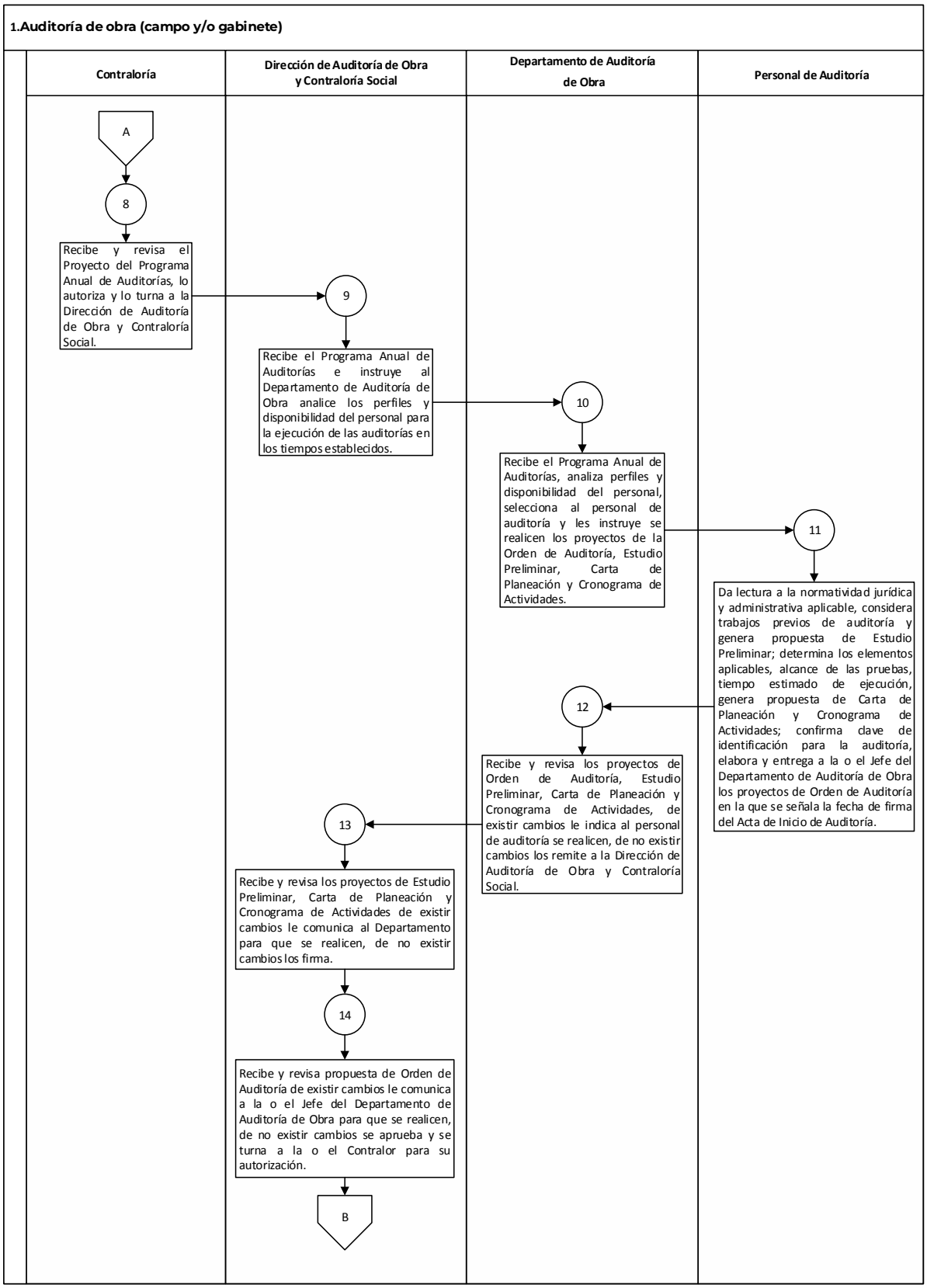
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Responsabilidades Administrativas. Lo turna a la o el Contralor, a través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **66** | **Contraloría** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, lo autoriza e instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para su atención conducente. |
| **67** | **Personal de Auditoría** | Notifica el oficio de observaciones y anexa el acuse de recibido al expediente de auditoría |
| | | **FIN** |
| **68** | **Personal de Auditoría** | **Hallazgos**<br>Hace de conocimiento de los plazos para atender los hallazgos. |
| **69** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Remite a la Contraloría, a través de oficio, el soporte documental de la implementación de la recomendación o de la acción convenida. |
| **70** | **Contraloría** | Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y análisis, a través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **71** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y realiza en conjunto con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información remitida por el Área Auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría que sustente y dé cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los Hallazgos identificados en la Auditoría. |
| **72** | | Genera propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada. |
| **73** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada; firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, turnándose a la o el Contralor para su autorización. |
| **74** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, autoriza el oficio mediante su firma para su notificación. |
| **75** | **Personal de Auditoría** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, notifica a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido correspondiente. |
| **76** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe oficio y Cédula de Seguimiento y revisa |
| | | **¿Solventó el hallazgo?** |
| | | **Sí:** |
| | | **FIN** |
| **77** | | **No:** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Se entera de la nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas, genera la respuesta y la envía nuevamente a la Contraloría. |
| **78** | **Contraloría** | Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna, través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y análisis. |
| **79** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe por oficio el soporte documental de la atención a los Hallazgos y Recomendaciones y determina: |
| | | **¿Solventa?** |
| | | **Sí:** |
| | | **FIN** |
| **80** | | **No:**<br>Elabora oficio de incumplimiento de recomendaciones y lo envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **81** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio de incumplimiento de recomendaciones lo firma y lo turna a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para el trámite conducente. |
| | | **FIN** |

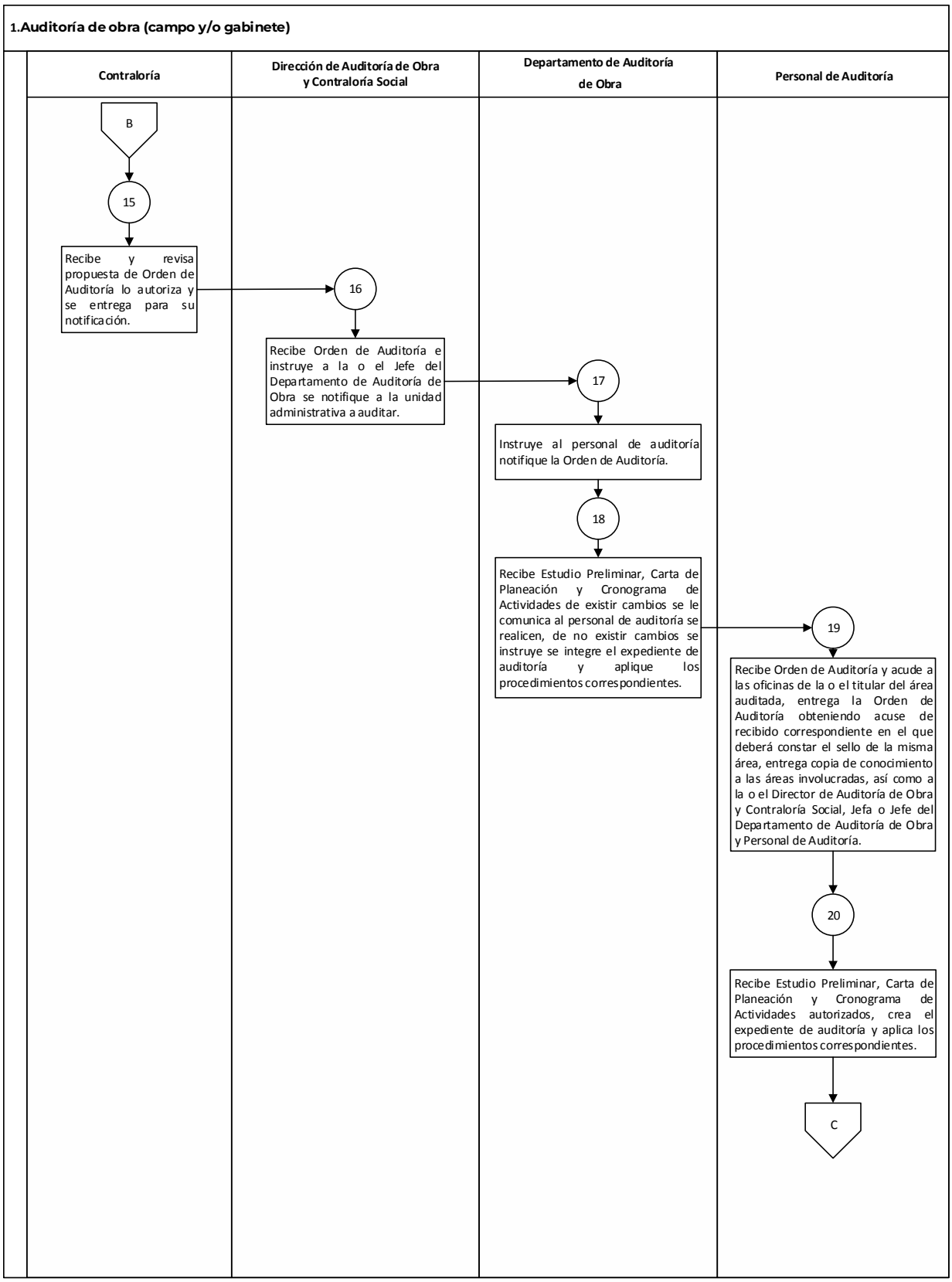
## Diagrama:


1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico
Departamento de Auditoría de Obra
Personal deAuditoría
INICIO
1
Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico, se requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de queja, una denuncia u oficio de solicitud.
2
Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, se requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
3
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y de la Coordinación de Apoyo Técnico. Solicita por oficio a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, se requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de resultados de auditorías y propuestas de los auditores.
4
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de auditorías y realizar las propuestas de auditoría mediante el llenado del formato.
5
Recibe formato de análisis de propuestas, verifica los resultados de auditorías y realiza la propuesta de auditoría, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría de Obra.
6
Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formaran parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su consideración.
7
Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de auditorías generadas por el personal de auditoría y Departamento de Auditoría de Obra, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativa y la Coordinación de Apoyo Técnico, genera el Programa Anual de Auditorías, enviándolo a la Contraloría Municipal para su revisión y autorización.
A

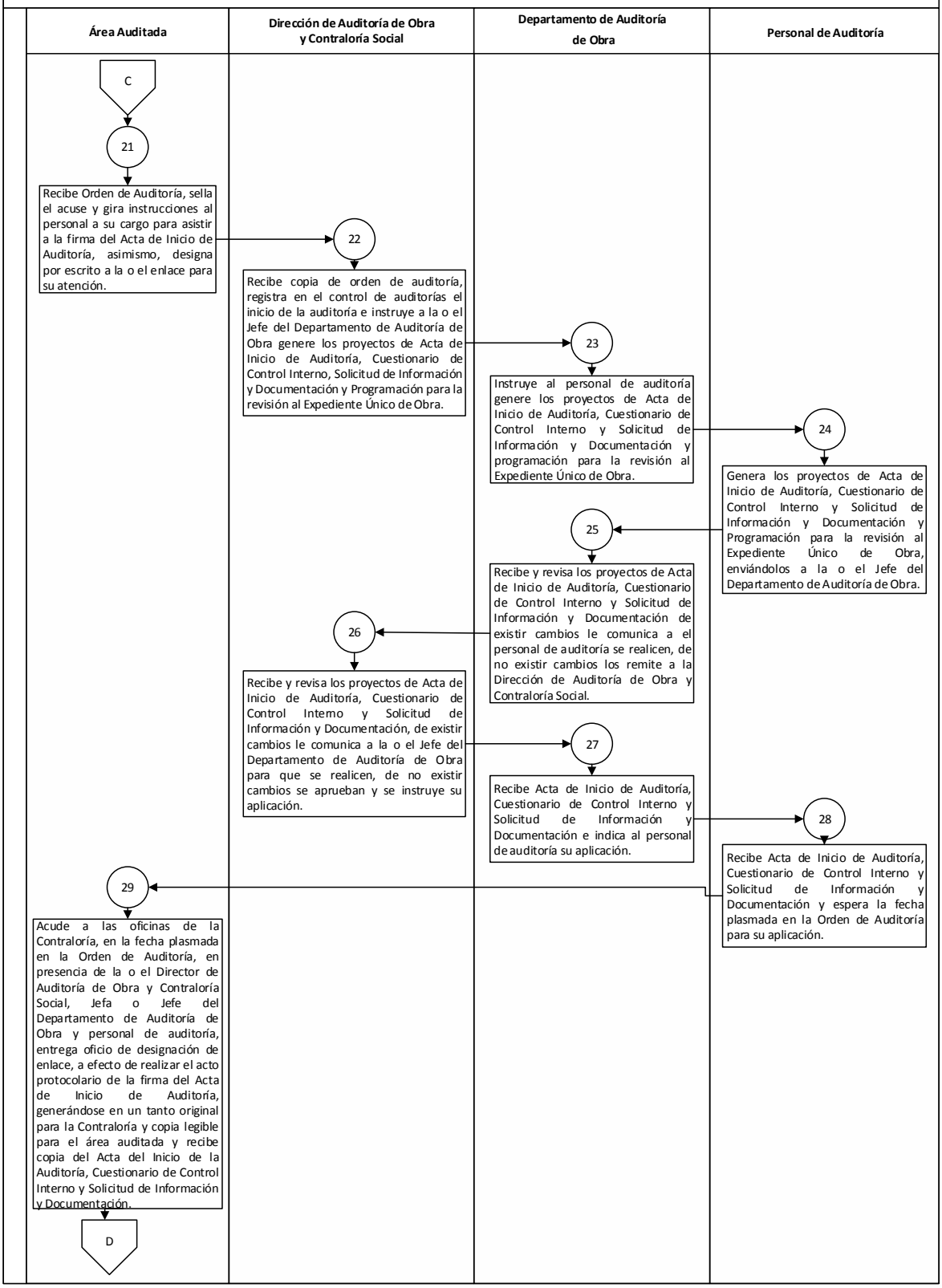
**1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)**



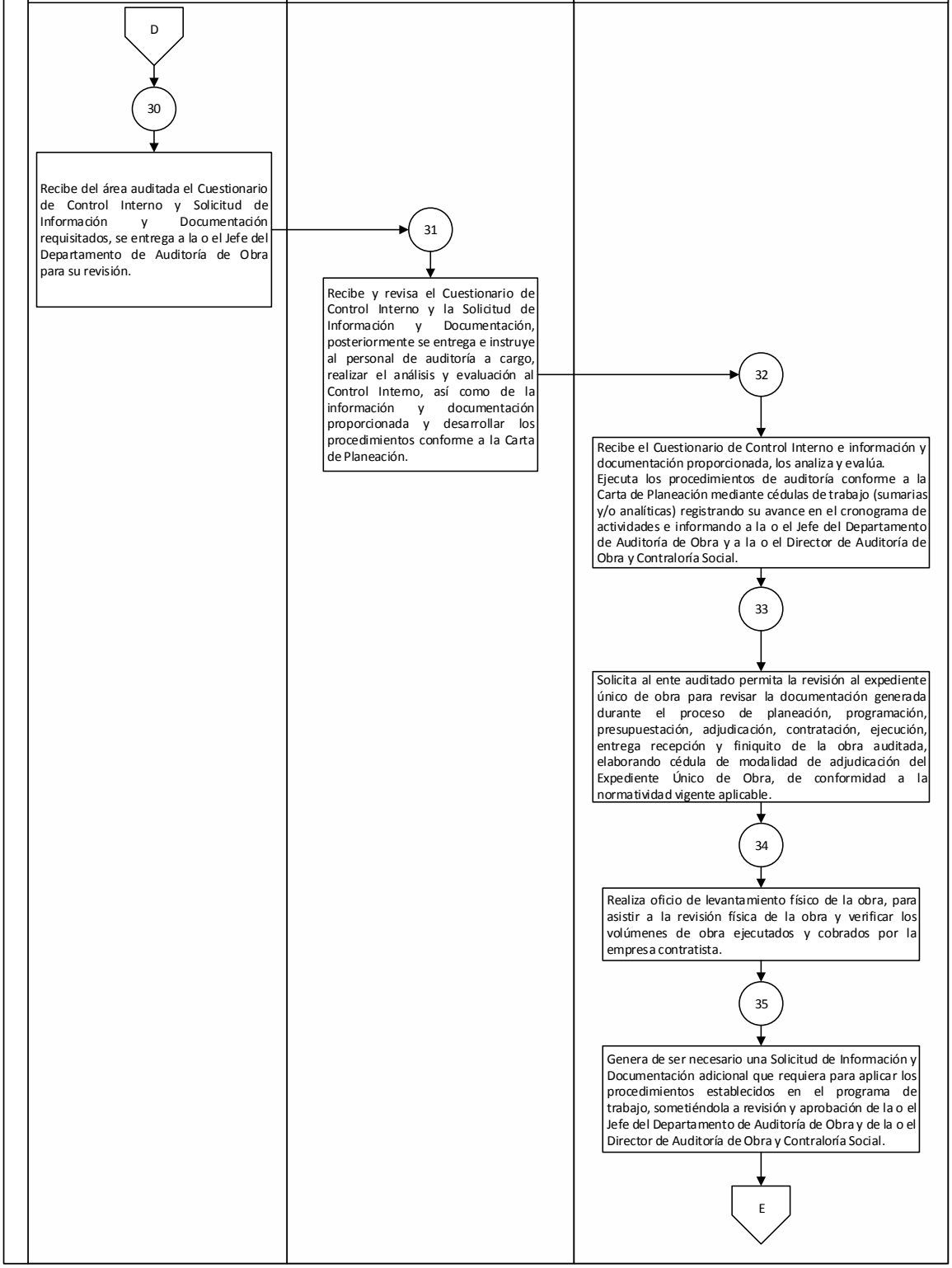
**1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)**



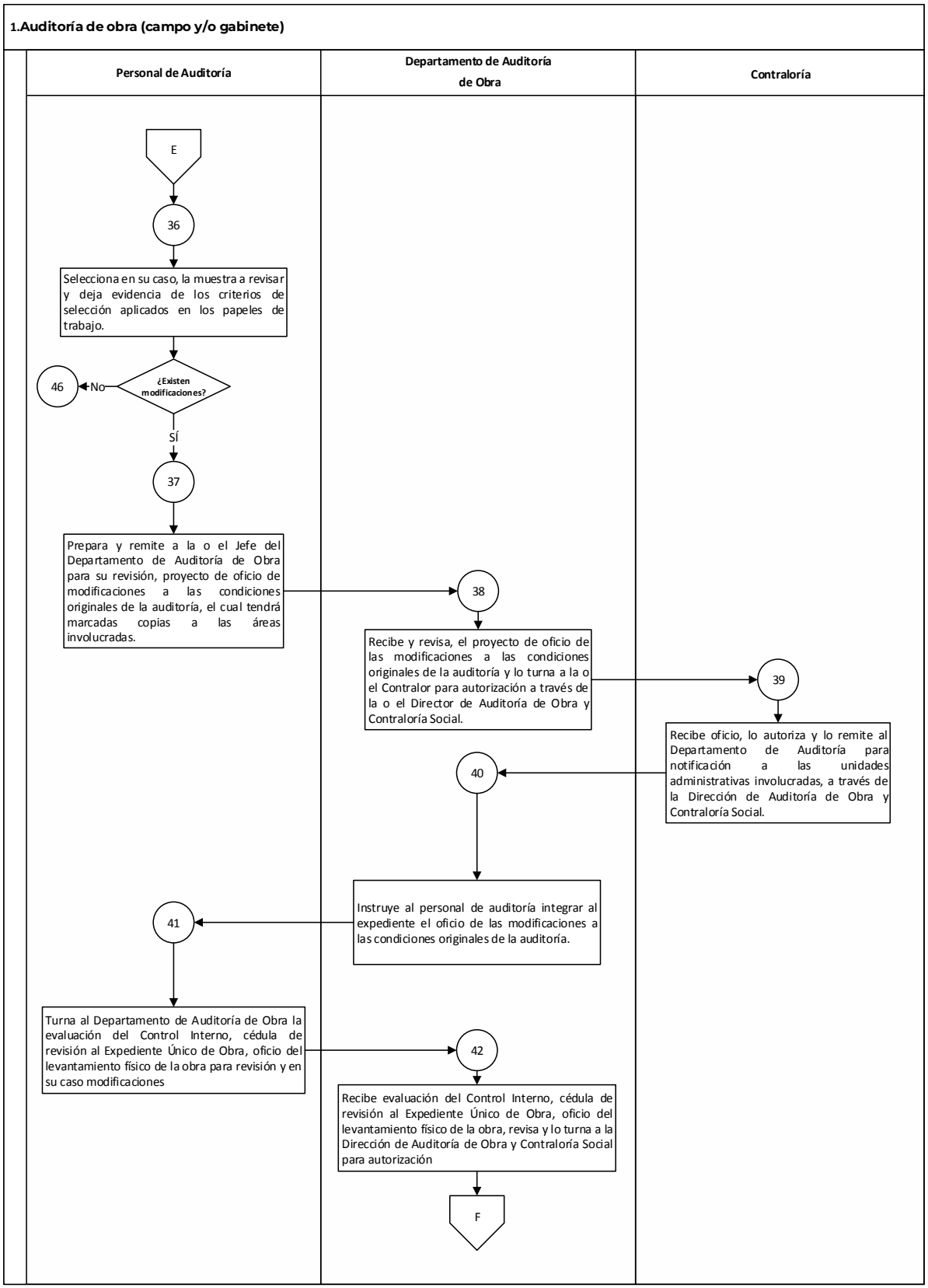
**1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)**



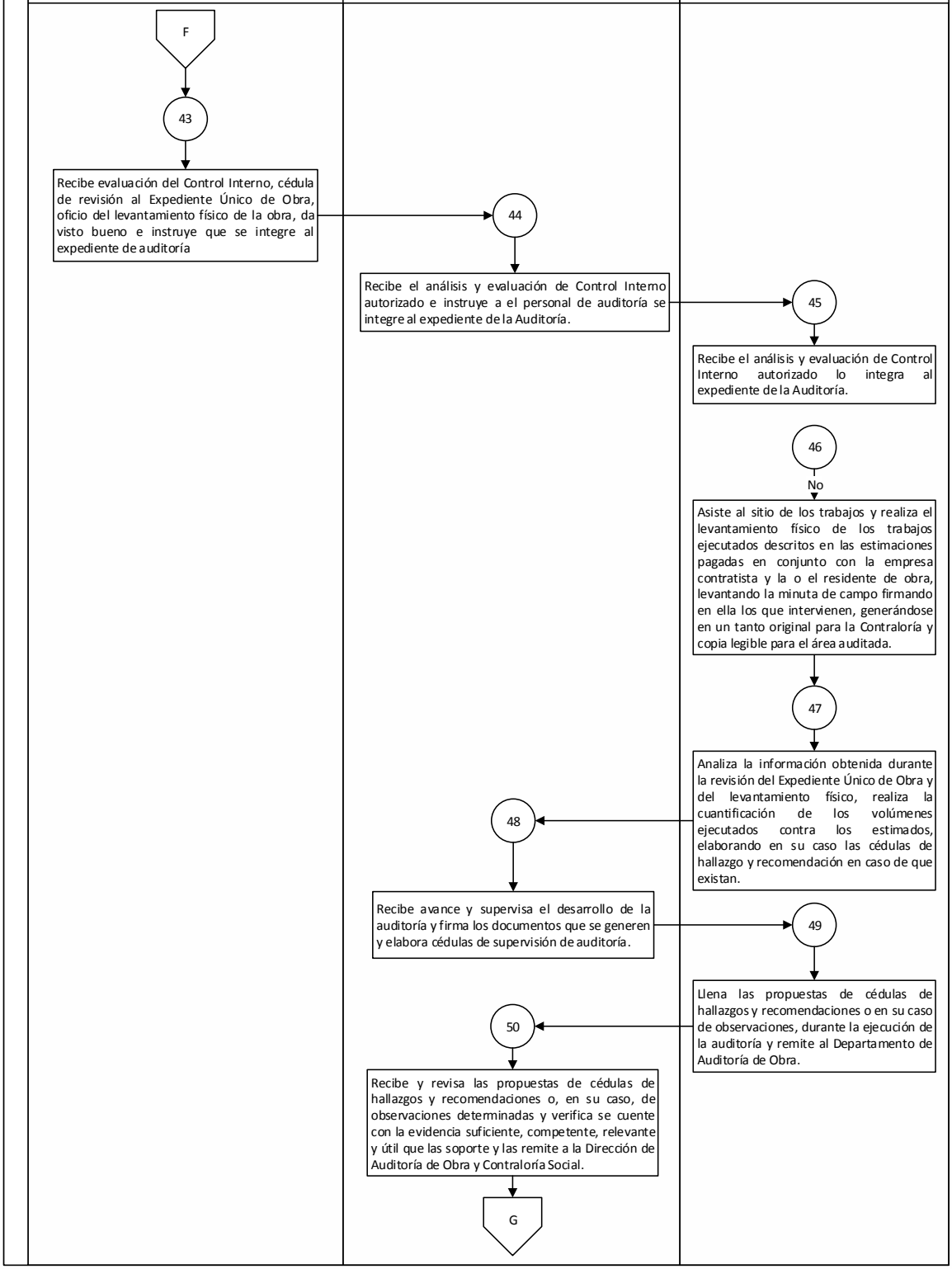
**1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)**

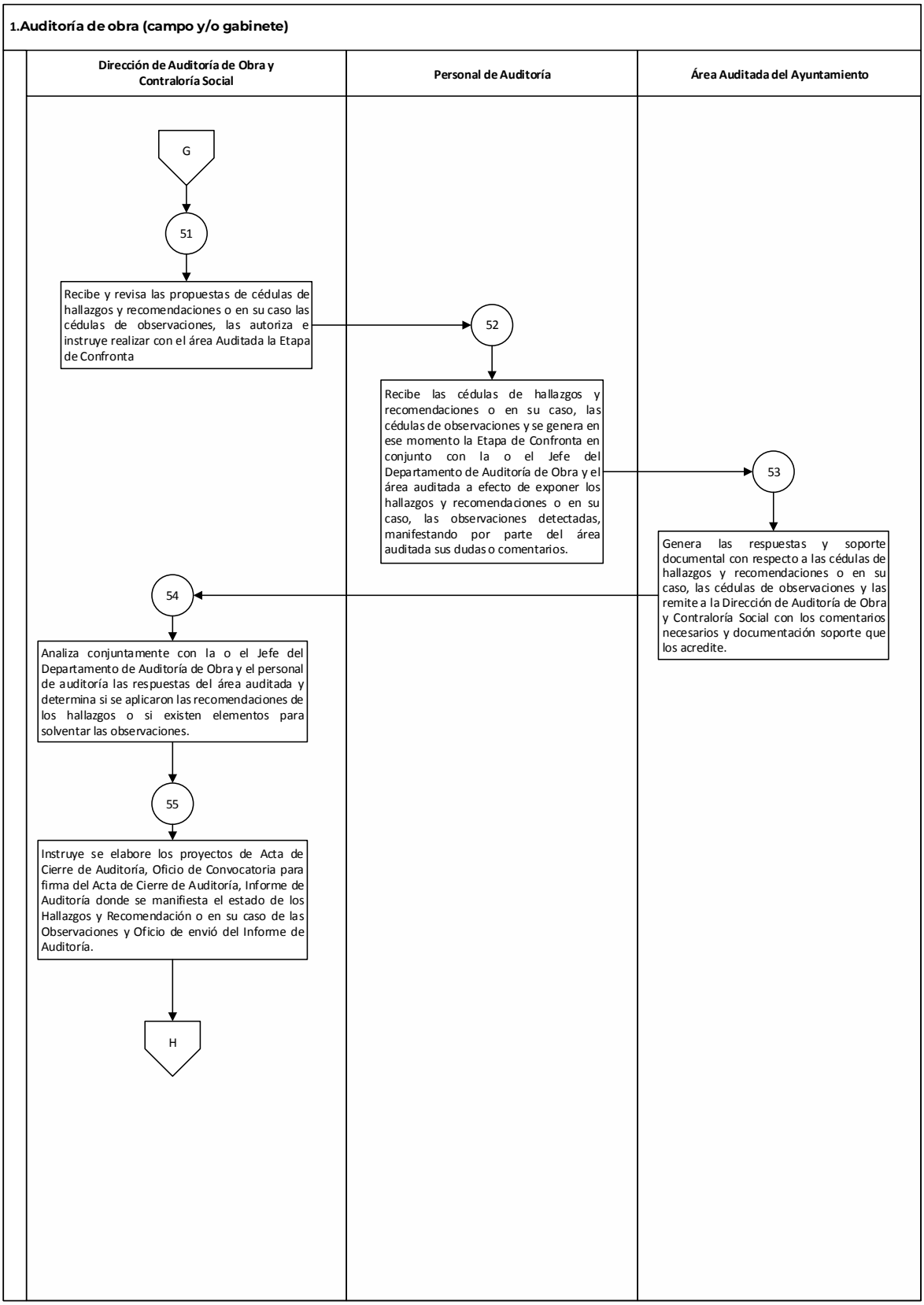


**1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)**

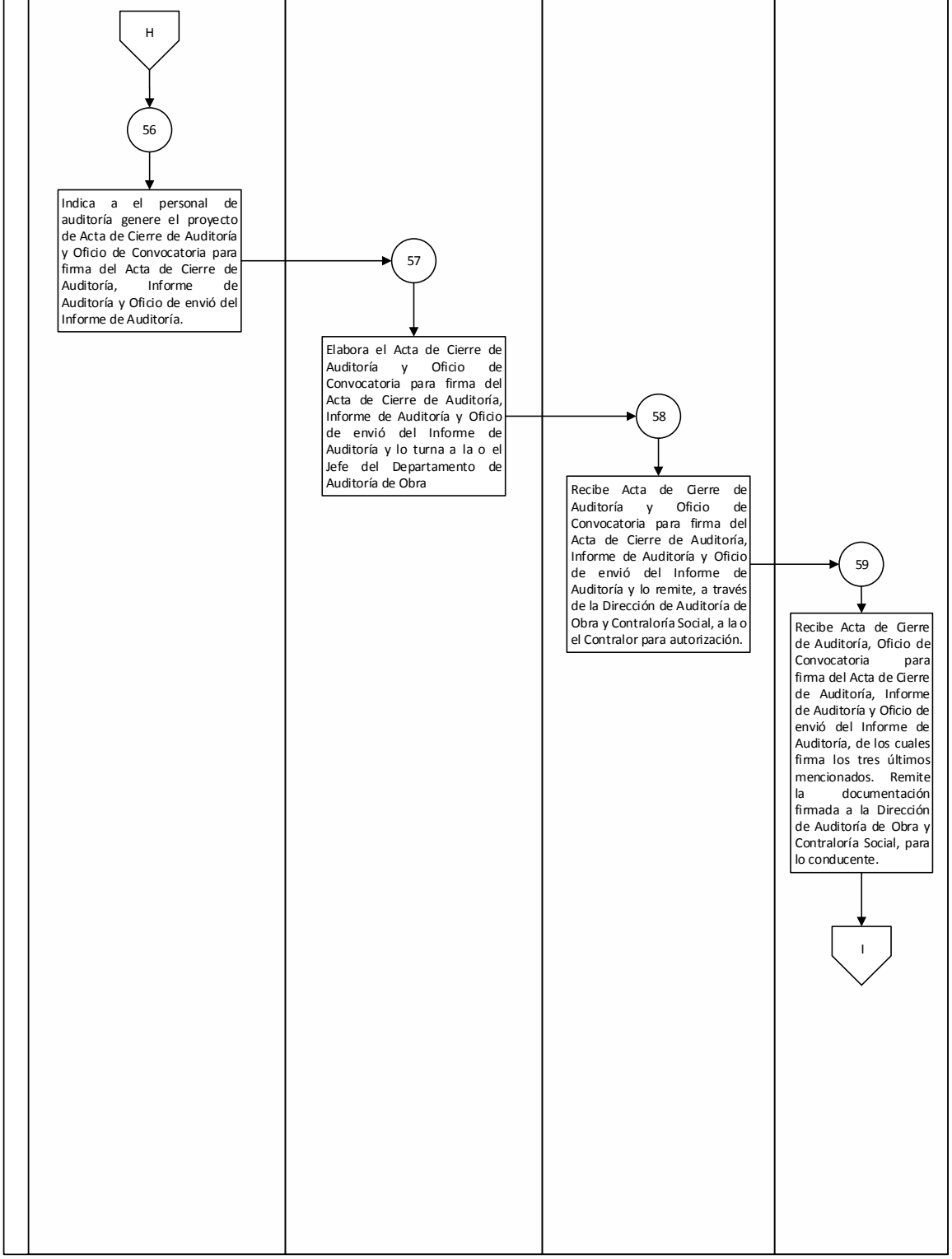


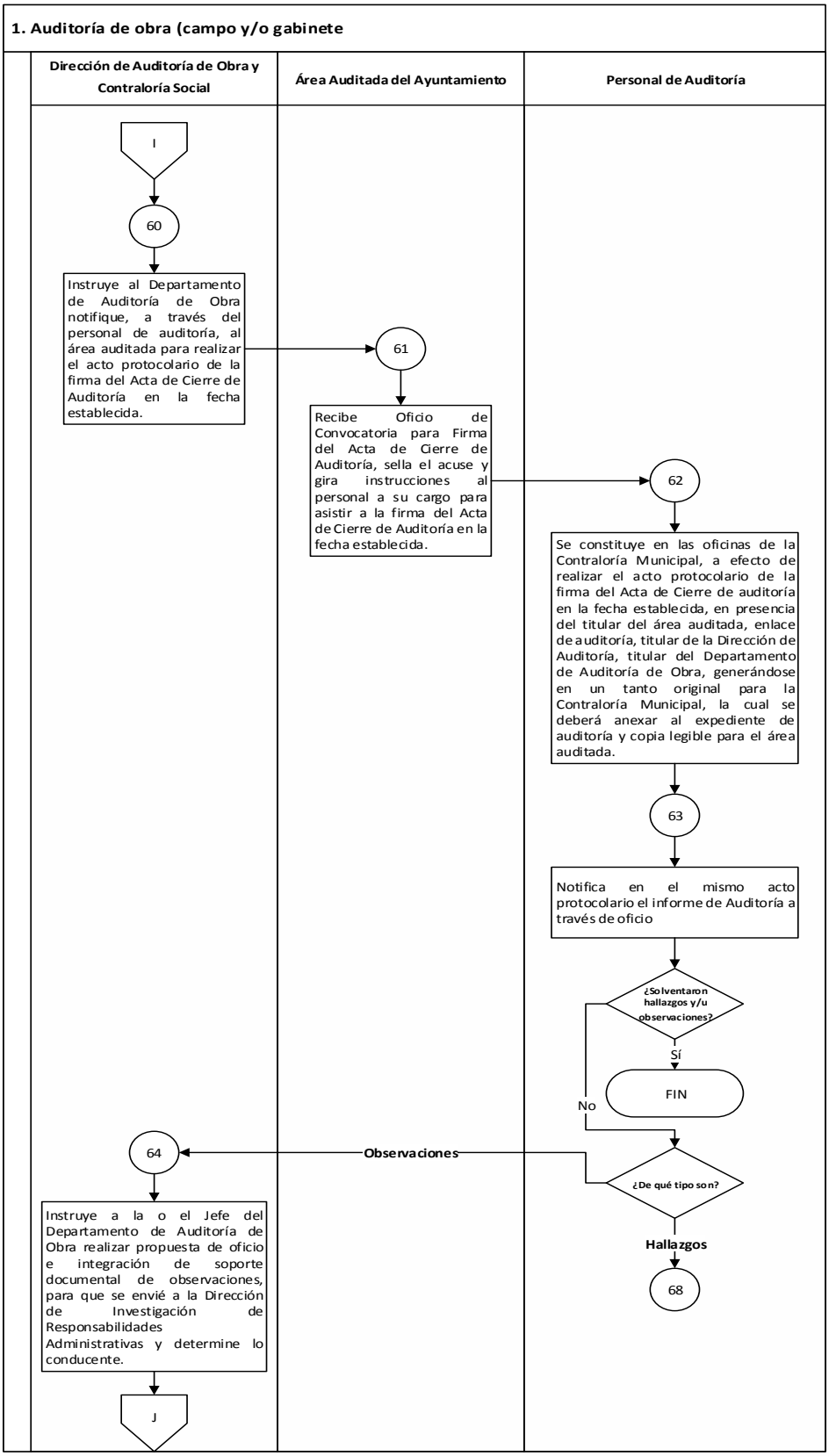
**1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)**



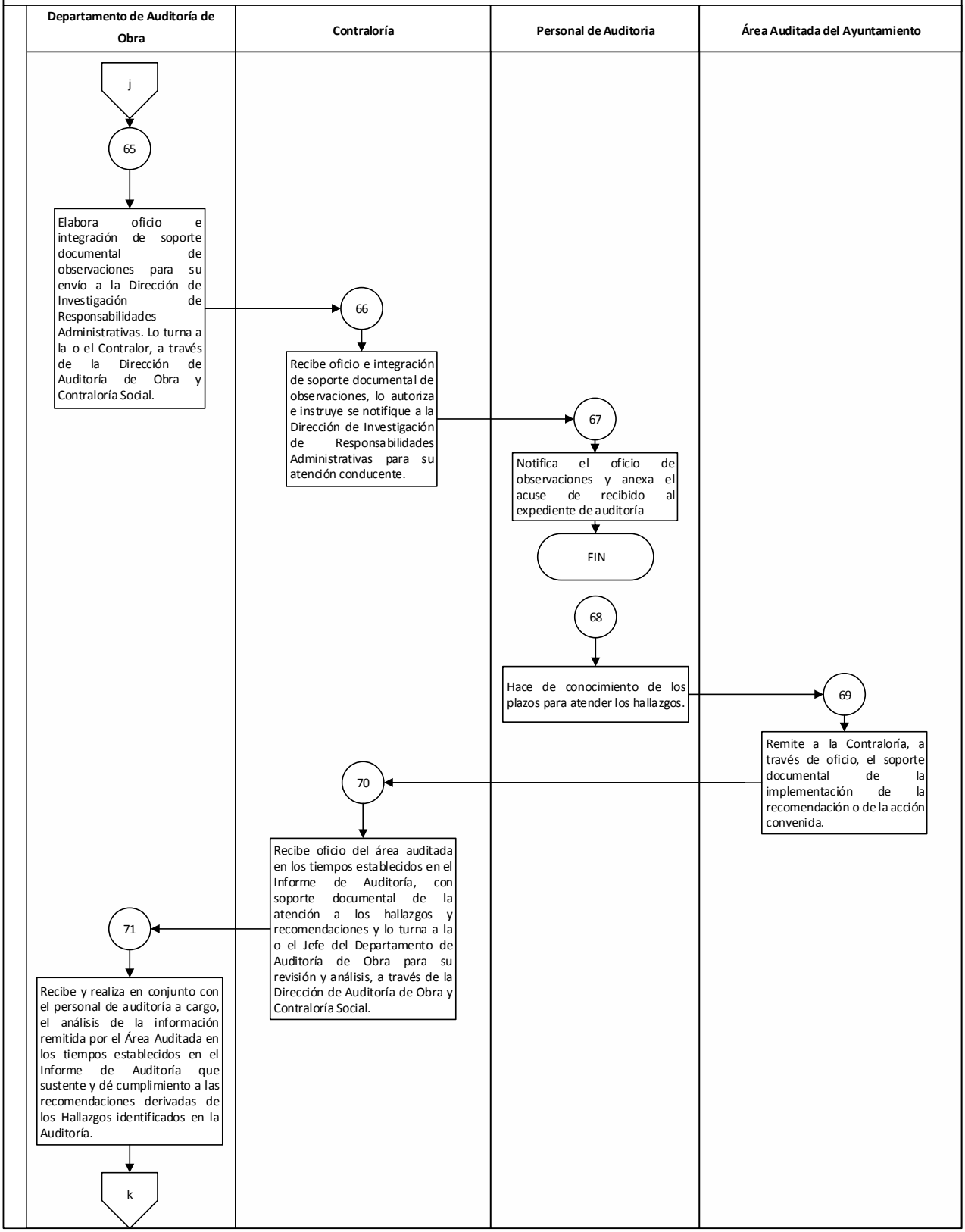

1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Personal de Auditoría
Área Auditada del Ayuntamiento
G
51
Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, las autoriza e instruye realizar con el área Auditada la Etapa de Confronta
52
Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y se genera en ese momento la Etapa de Confronta en conjunto con la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y el área auditada a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios.
53
Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite.
54
Analiza conjuntamente con la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y el personal de auditoría las respuestas del área auditada y determina si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones.
55
Instruye se elabore los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría donde se manifiesta el estado de los Hallazgos y Recomendación o en su caso de las Observaciones y Oficio de envió del Informe de Auditoría.
H

**1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete).**

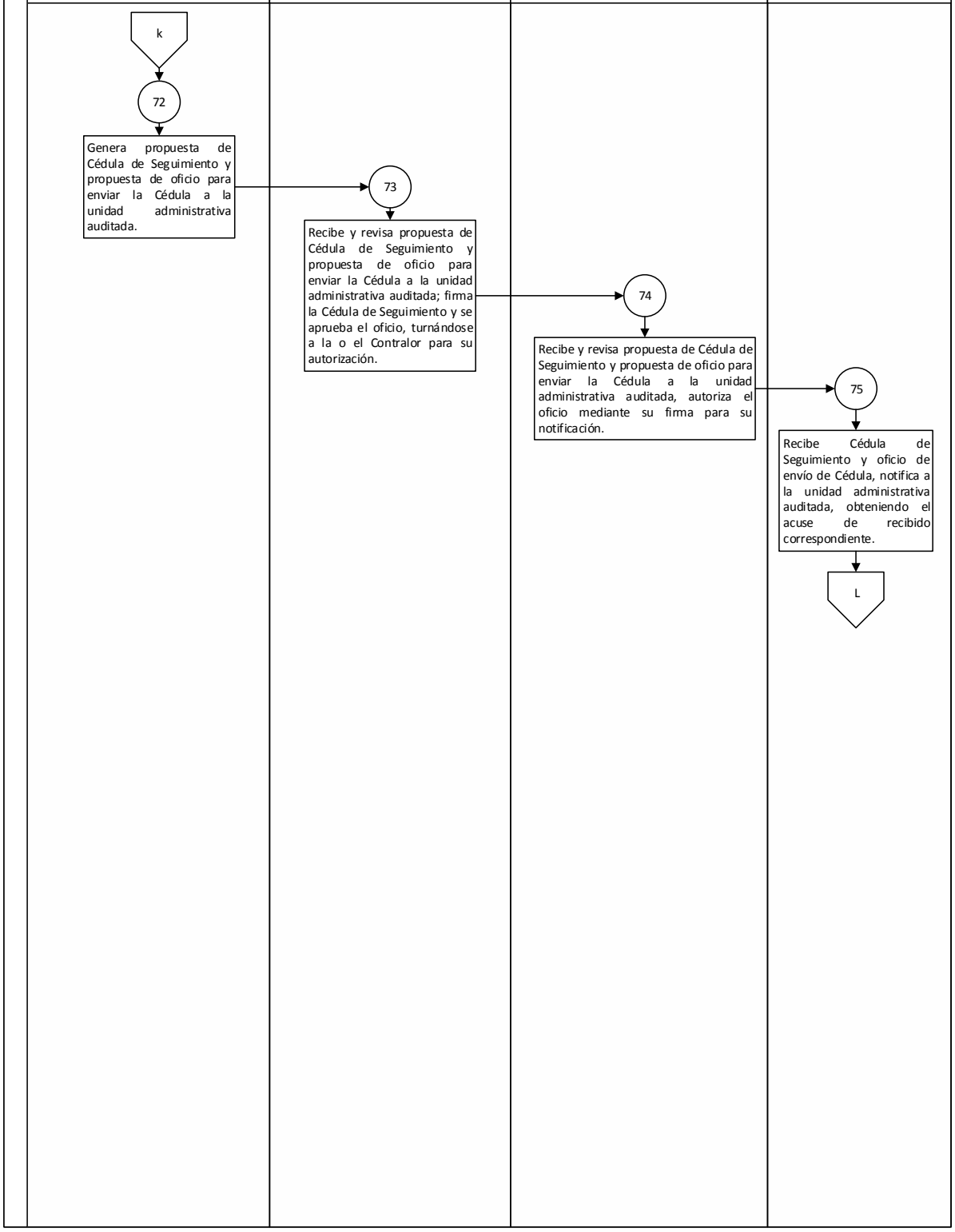



1. Auditoría de obra (campo y/o gabinete
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Área Auditada del Ayuntamiento
Personal de Auditoría
I
60
Instruye al Departamento de Auditoría de Obra notifique, a través del personal de auditoría, al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
61
Recibe Oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
62
Se constituye en las oficinas de la Contraloría Municipal, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, en presencia del titular del área auditada, enlace de auditoría, titular de la Dirección de Auditoría, titular del Departamento de Auditoría de Obra, generándose en un tanto original para la Contraloría Municipal, la cual se deberá anexar al expediente de auditoría y copia legible para el área auditada.
63
Notifica en el mismo acto protocolario el informe de Auditoría a través de oficio
¿Solventaron hallazgos y/u observaciones?
Sí
FIN
No
Observaciones
64
¿De qué tipo son?
Hallazgos
68
Instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envié a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y determine lo conducente.
J

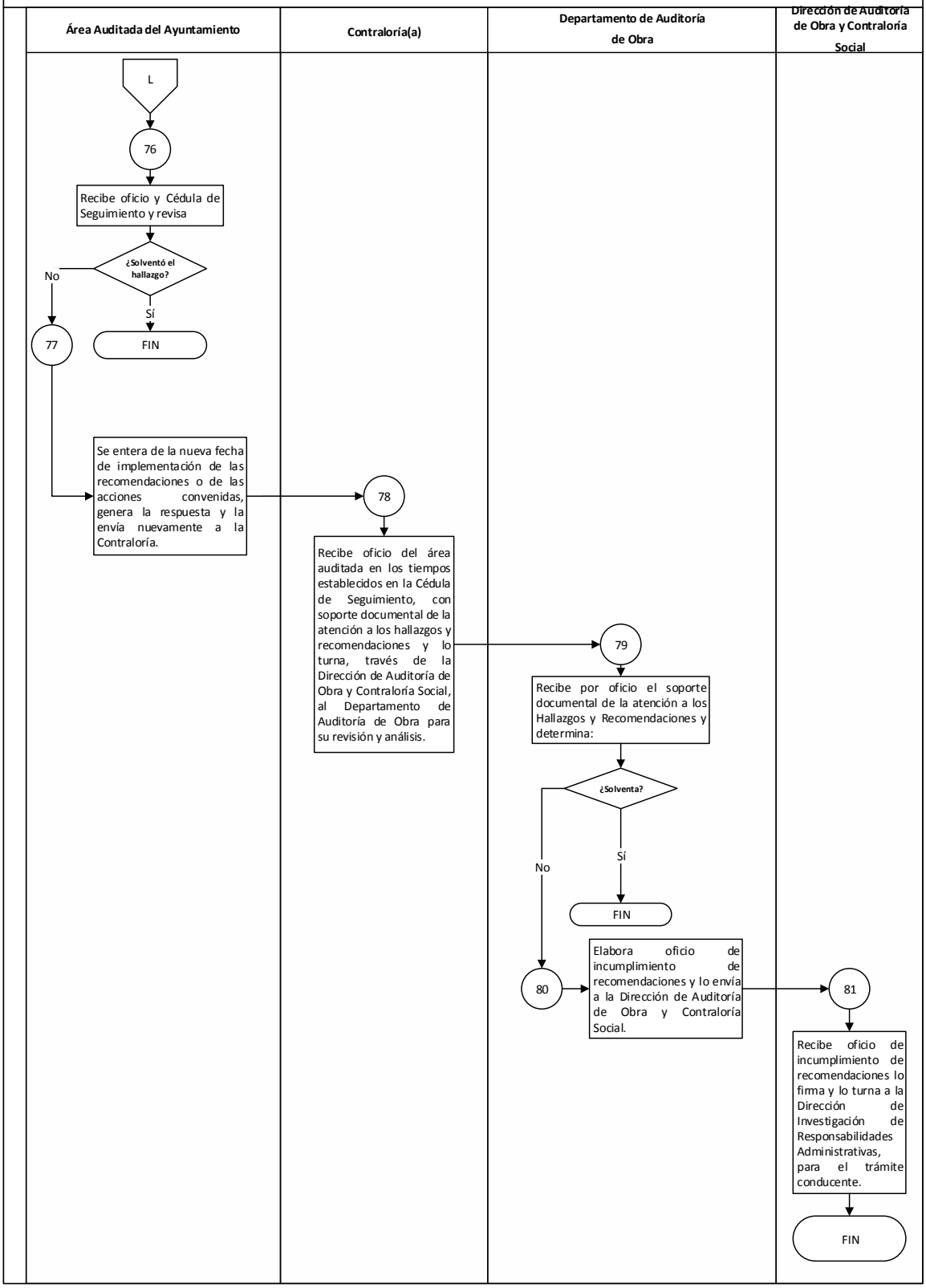
## 1. Auditoría de obra (campo y/o gabinete)



**1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)**



**1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete).**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Participación en actos relacionados con los procedimientos de adjudicación de la obra pública** |
| **Objetivo**: | Asistir y participar en las reuniones ordinarias del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como en las sesiones ordinarias del Comité Interno de Obras Públicas, y en los diferentes procedimientos de adjudicación de acuerdo a la procedencia de los recursos económicos para la obra pública. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas remitirá a la Contraloría los oficios donde dará a conocer la fecha y hora para asistir a las sesiones ordinarias del Comité Interno de Obra Pública, así como las reuniones ordinarias para asistir al Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, con la finalidad de dar a conocer las obras que se ejecutarán durante el año por medio de los diferentes procedimientos de adjudicación.
- La o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, así como el personal adscrito al Departamento de Auditoría de Obra, podrán asistir a las sesiones o reuniones determinadas cuando la o el titular de la Contraloría, designe mediante oficio de comisión, un responsable para que asista en su representación.
- La o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, así como la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, presentará a la o el titular de la Contraloría copia del acta elaborada por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas a efecto de comprobar su asistencia a las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública, así como de las Reuniones Ordinarias de Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Derivado de las reuniones de la Sesión Ordinaria del Comité Interno de Obra Pública, así como de las Reuniones Ordinarias para asistir al Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas remitirá a la Contraloría los oficios de invitación para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras, de lo contrario se abstendrá de toda acción al respecto.
- La o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, así como personal adscrito, podrán asistir a los actos relacionados con los procedimientos de adjudicación con carácter de invitado permanente, cuando la o el titular de la Contraloría designe mediante oficio de comisión un responsable para que asista en su representación.
- La o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, así como la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, informarán a la o el titular de la Contraloría, su asistencia a los actos relacionados con los procedimientos de adjudicación que la Dirección de General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública ejecute, así como las empresas participantes y/o ganadoras en cada una de las obras.
- El Departamento de Auditoría de Obra, elaborará el expediente mensual correspondiente a los actos de concursos de obra a los que haya asistido, a fin de darle seguimiento a los trabajos de

construcción desde su planeación, contratación, ejecución, hasta su entrega recepción y finiquito.

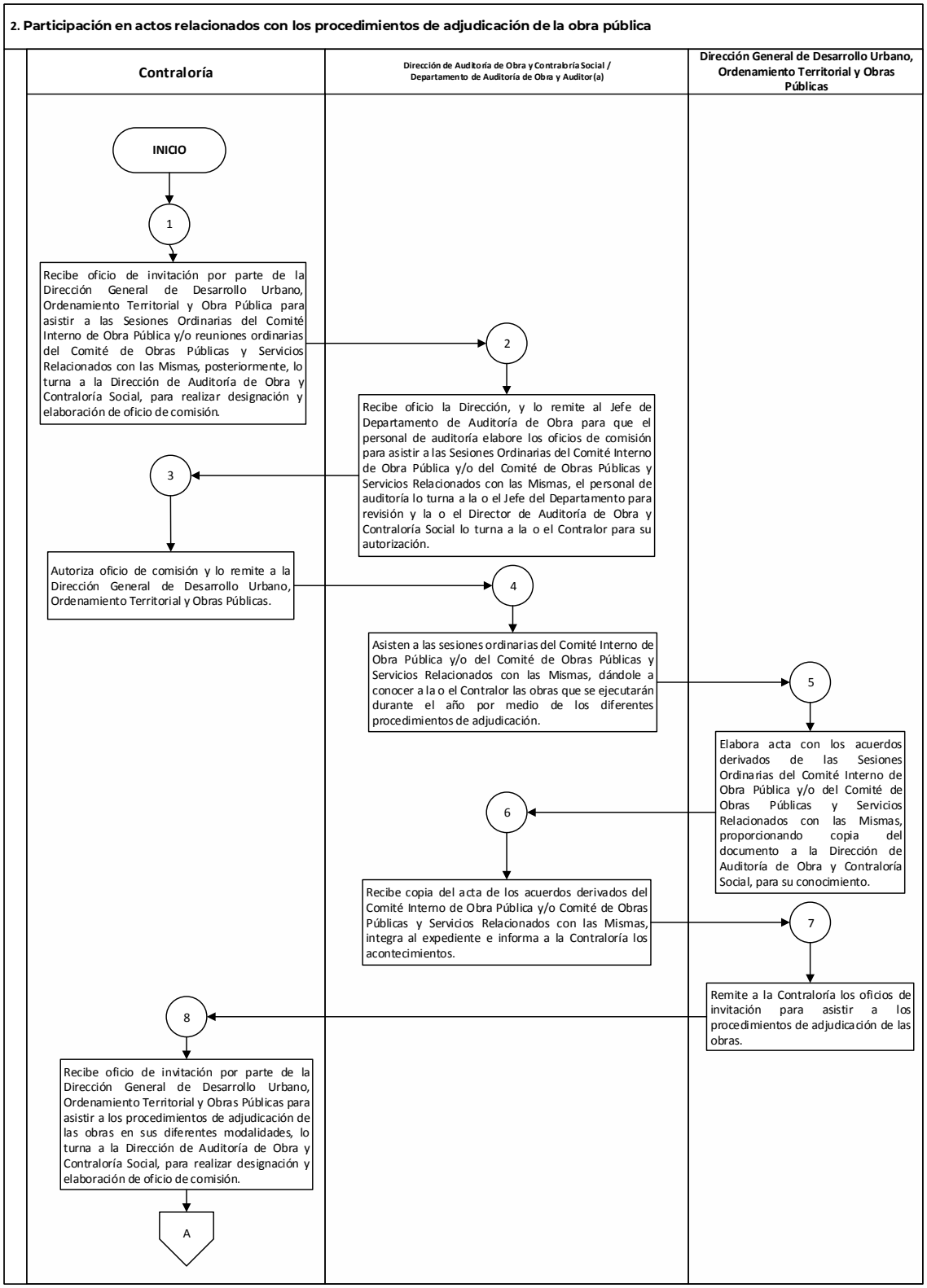
**2. Participación en actos relacionados con los procedimientos de adjudicación de la obra pública**

**Descriptivo:**

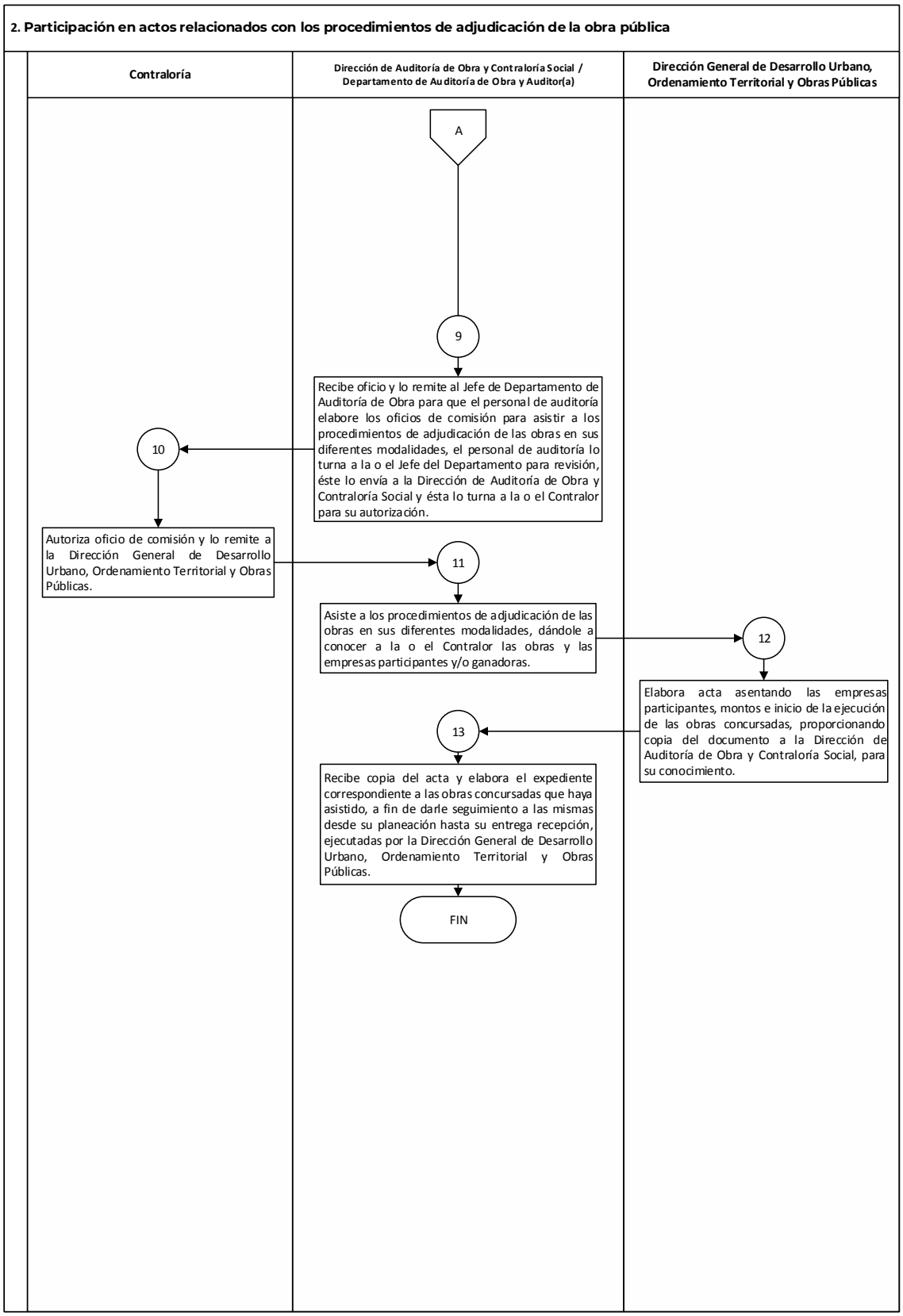
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Contraloría** | Recibe oficio de invitación por parte de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública para asistir a las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o reuniones ordinarias del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, posteriormente, lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para realizar designación y elaboración de oficio de comisión. |
| **2** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | Recibe oficio la Dirección, y lo remite al Jefe de Departamento de Auditoría de Obra para que el personal de auditoría elabore los oficios de comisión para asistir a las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, la o el Auditor lo turna a la o el Jefe del Departamento para revisión y la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social lo turna a la o el Contralor para su autorización. |
| **3** | **Contraloría** | Autoriza oficio de comisión y lo remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **4** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | Asisten a las sesiones ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, dándole a conocer a la o el Contralor las obras que se ejecutarán durante el año por medio de los diferentes procedimientos de adjudicación. |
| **5** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Elabora acta con los acuerdos derivados de las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, proporcionando copia del documento a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su conocimiento. |
| **6** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | Recibe copia del acta de los acuerdos derivados del Comité Interno de Obra Pública y/o Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, integra al expediente e informa a la Contraloría los acontecimientos. |
| **7** | **Dirección General de Desarrollo** | Remite a la Contraloría los oficios de invitación para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | |
| **8** | **Contraloría** | Recibe oficio de invitación por parte de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras en sus diferentes modalidades, lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para realizar designación y elaboración de oficio de comisión. |
| **9** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | Recibe oficio y lo remite al Jefe de Departamento de Auditoría de Obra para que el personal de auditoría elabore los oficios de comisión para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras en sus diferentes modalidades, el personal de auditoría lo turna a la o el Jefe del Departamento para revisión, éste lo envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social y ésta lo turna a la o el Contralor para su autorización. |
| **10** | **Titular de Contraloría** | Autoriza oficio de comisión y lo remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **11** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | Asiste a los procedimientos de adjudicación de las obras en sus diferentes modalidades, dándole a conocer a la o el Contralor las obras y las empresas participantes y/o ganadoras. |
| **12** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Elabora acta asentando las empresas participantes, montos e inicio de la ejecución de las obras concursadas, proporcionando copia del documento a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su conocimiento. |
| **13** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | Recibe copia del acta y elabora el expediente correspondiente a las obras concursadas que haya asistido, a fin de darle seguimiento a las mismas desde su planeación hasta su entrega recepción, ejecutadas por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Participación en actos relacionados con los procedimientos de adjudicación de la obra pública
Contraloría
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Auditor(a)
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
INICIO
1
Recibe oficio de invitación por parte de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública para asistir a las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o reuniones ordinarias del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, posteriormente, lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para realizar designación y elaboración de oficio de comisión.
2
Recibe oficio la Dirección, y lo remite al Jefe de Departamento de Auditoría de Obra para que el personal de auditoría elabore los oficios de comisión para asistir a las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, el personal de auditoría lo turna a la o el Jefe del Departamento para revisión y la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social lo turna a la o el Contralor para su autorización.
3
Autoriza oficio de comisión y lo remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
4
Asisten a las sesiones ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, dándole a conocer a la o el Contralor las obras que se ejecutarán durante el año por medio de los diferentes procedimientos de adjudicación.
5
Elabora acta con los acuerdos derivados de las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, proporcionando copia del documento a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su conocimiento.
6
Recibe copia del acta de los acuerdos derivados del Comité Interno de Obra Pública y/o Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, integra al expediente e informa a la Contraloría los acontecimientos.
7
Remite a la Contraloría los oficios de invitación para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras.
8
Recibe oficio de invitación por parte de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras en sus diferentes modalidades, lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para realizar designación y elaboración de oficio de comisión.
A

**2. Participación en actos relacionados con los procedimientos de adjudicación de la obra pública**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Testificación en la entrega-recepción de la obra pública** |
| **Objetivo**: | Testificar que el acto de entrega-recepción de obra por contrato se realice en apego a la normatividad vigente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría de Obra podrá asistir a los actos de entrega-recepción siempre y cuando reciba el oficio de invitación por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, con un mínimo de tiempo de tres días hábiles de lo contrario, se abstendrá de toda acción al respecto.
- El Departamento de Auditoría de Obra una vez que tenga conocimiento de la obra a recepcionar, verificará que la documentación integrada en el Expediente Único de Obra se encuentre completa de acuerdo al índice emitido en la Gaceta número 108 de fecha 02 de diciembre de 2016, emitida por el Gobierno del Estado de México, y llenará la cédula de revisión de documentación para anexarla al expediente correspondiente.
- El personal del Departamento de Auditoría de Obra, una vez realizado y aprobado por la o el Contralor el oficio de designación, asistirá para testificar el acto de entrega-recepción de la obra donde realizará un recorrido conjuntamente con personal del Departamento de Residencia y Supervisión dependiente, de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, empresa contratista e integrantes del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia, elaborando la minuta de acta entrega recepción; describiendo las observaciones y aciertos de dicho evento, firmando al calce y margen los que en ella intervienen. En caso de no existir inconsistencias en la obra, la o el Auditor dará pauta para la firma del acta entrega recepción de la obra y solicitará emitir dichas actas mediante oficio a la Contraloría.
- En caso de existir inconsistencias en la obra, el personal del Departamento de Auditoría de Obra enviará oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas describiendo cada una de las observaciones detectadas y el plazo para su solventación para posteriormente, solventadas las observaciones, proceder a la firma del acta de entrega recepción.
- El Departamento de Auditoría de Obra, una vez recibido el oficio de solventación correspondiente por parte de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, en conjunto con las actas de entrega-recepción para su firma, revisará que las observaciones hayan sido solventadas en su totalidad por el área ejecutora, procediendo así a la firma del acta de entrega, remitiéndolas mediante oficio al área ejecutora.
- Una vez concluido el tiempo para la solventación de observaciones, y no recibiendo respuesta favorable, el Departamento de Auditoría de Obra turnará el caso a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.

**3. Testificación en la entrega-recepción de la obra pública**

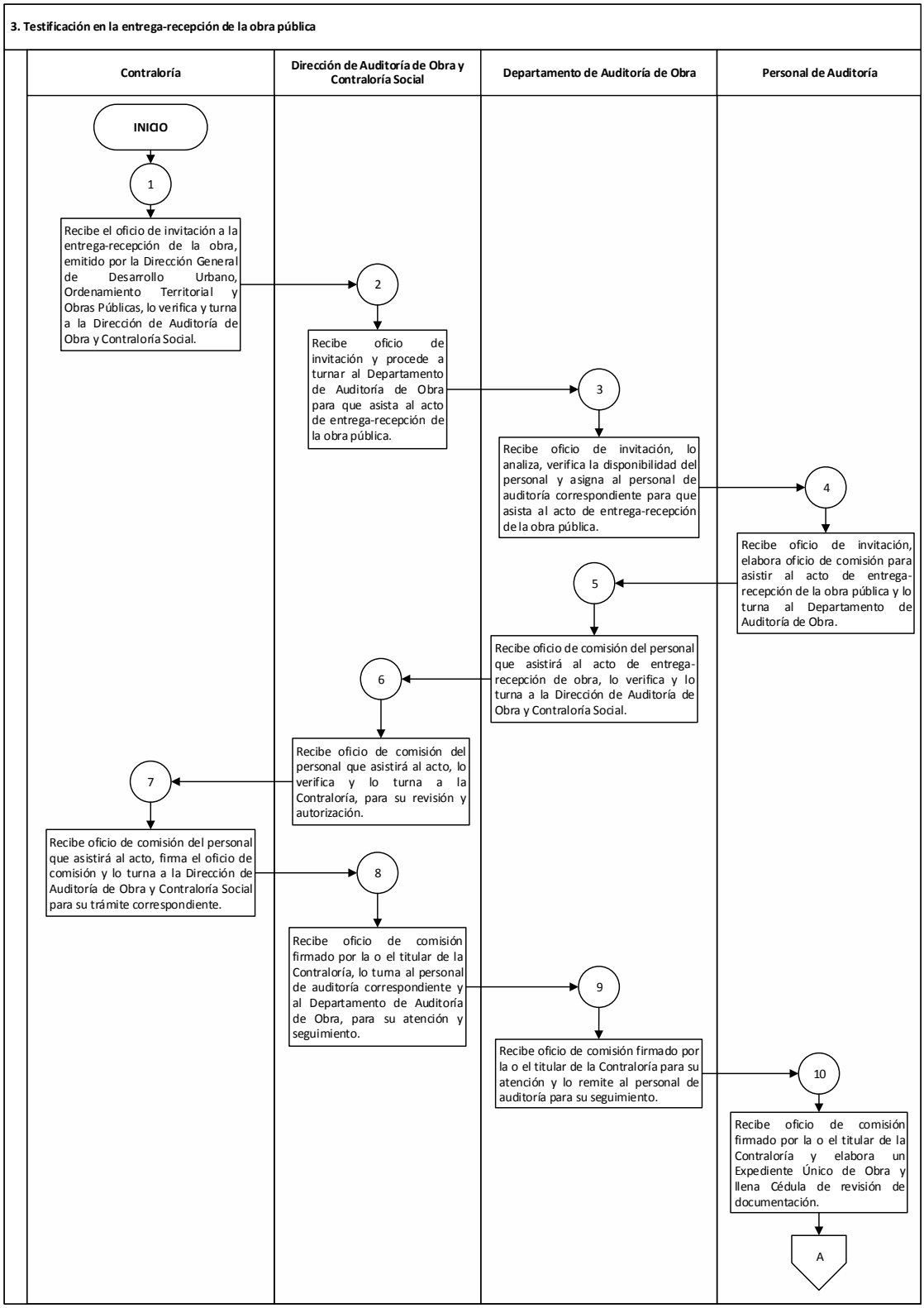
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Contraloría** | Recibe el oficio de invitación a la entrega-recepción de la obra, emitido por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, lo verifica y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **2** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio de invitación y procede a turnar al Departamento de Auditoría de Obra para que asista al acto de entrega-recepción de la obra pública. |
| **3** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio de invitación, lo analiza, verifica la disponibilidad del personal y asigna al personal de auditoría correspondiente para que asista al acto de entrega-recepción de la obra pública. |
| **4** | **Personal de Auditoría** | Recibe oficio de invitación, elabora oficio de comisión para asistir al acto de entrega-recepción de la obra pública y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra. |
| **5** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio de comisión del personal que asistirá al acto de entrega-recepción de obra, lo verifica y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **6** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio de comisión del personal que asistirá al acto, lo verifica y lo turna a la Contraloría, para su revisión y autorización. |
| **7** | **Contraloría** | Recibe oficio de comisión del personal que asistirá al acto, firma el oficio de comisión y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su trámite correspondiente. |
| **8** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio de comisión firmado por la o el titular de la Contraloría, lo turna al personal de auditoría correspondiente y al Departamento de Auditoría de Obra, para su atención y seguimiento. |
| **9** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio de comisión firmado por la o el titular de la Contraloría para su atención y lo remite al personal de auditoría para su seguimiento. |
| **10** | **Personal de Auditoría** | Recibe oficio de comisión firmado por la o el titular de la Contraloría y elabora un Expediente Único de Obra y llena Cédula de revisión de documentación. |
| **11** | | Asiste al acto de entrega-recepción de obra, realiza recorrido por la obra conjuntamente con los que intervienen en el acto, elabora minuta de acta entrega-recepción asentando las condiciones físicas en que se recibe la obra. |
| | | **¿Hay observaciones?** |
| **12** | **Personal de Auditoría** | **No:**<br>Firma el acta entrega recepción de la obra y solicita emitir dichas actas mediante oficio a la Contraloría. |

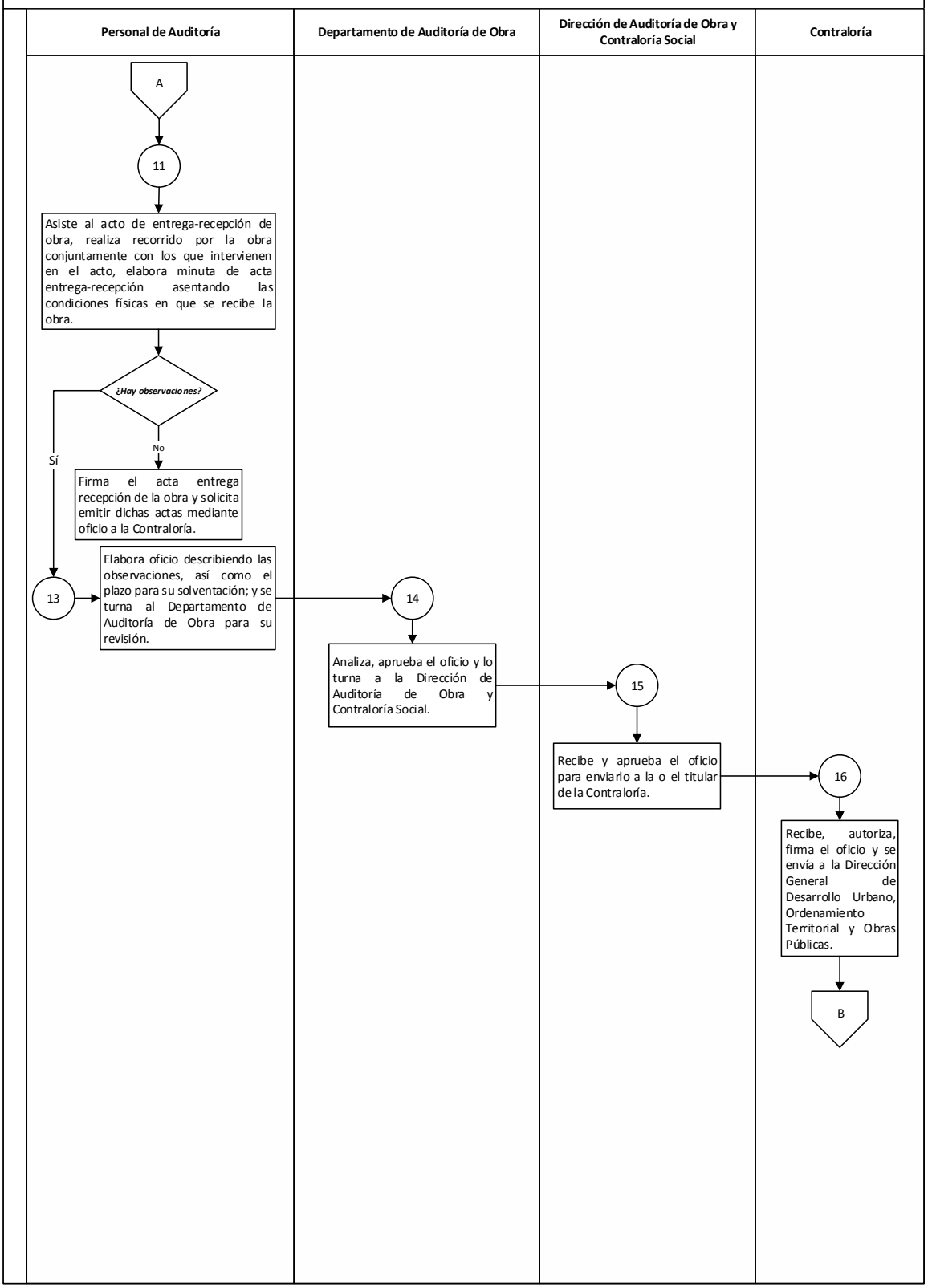
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **13** | **Personal de Auditoría** | **Sí:**<br>Elabora oficio describiendo las observaciones, así como el plazo para su solventación; y se turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión. |
| **14** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Analiza, aprueba el oficio y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **15** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y aprueba el oficio para enviarlo a la o el titular de la Contraloría. |
| **16** | **Contraloría** | Recibe, autoriza, firma el oficio y se envía a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **17** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio con las observaciones y el plazo de solventación, posteriormente, emite contestación enviando mediante oficio a la o el titular de la Contraloría la documentación soporte de su solventación, así como las actas de entrega recepción para su firma correspondiente. |
| **18** | **Contraloría** | Recibe oficio de solventación de observaciones y actas de entrega recepción, las envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su valoración y aprobación. |
| **19** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe el oficio de solventación y actas de entrega recepción y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra. |
| **20** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio de solventación y actas de entrega recepción y lo turna al personal de auditoría encargado de la revisión de la obra. |
| **21** | **Personal de Auditoría** | Recibe oficio de solventación y actas de entrega recepción, analiza y determina si las observaciones han sido solventadas, emite comentarios, realiza el oficio de respuesta y lo turna al Departamento de Auditoría de obra para su revisión y aprobación. |
| **22** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio y documentales y determina: |
| | | **¿Solventa observaciones?** |
| **23** | **Personal de Auditoría** | **Sí:**<br>Firma el acta, remitiendo actas entrega recepción debidamente firmadas por el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| | | **FIN** |
| **24** | **Departamento de Auditoría de Obra** | **No:**<br>Refiere mediante oficio la falta de solventación de las observaciones plasmadas en el acta de entrega-recepción, determina no firmar las actas y las remite al área ejecutora. Envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, el oficio de respuesta y las actas sin firma. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **25** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio y actas sin firma para su revisión y lo turna a la o el Contralor. |
| **26** | **Contraloría** | Recibe oficio y actas sin firma para su revisión y una vez aprobado, lo turna al área correspondiente para su notificación. |
| **27** | **Contraloría / Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra** | Una vez concluido el tiempo para la solventación de observaciones, y no recibiendo respuesta favorable, el Departamento de Auditoría de Obra turnará el caso a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| | | **FIN** |

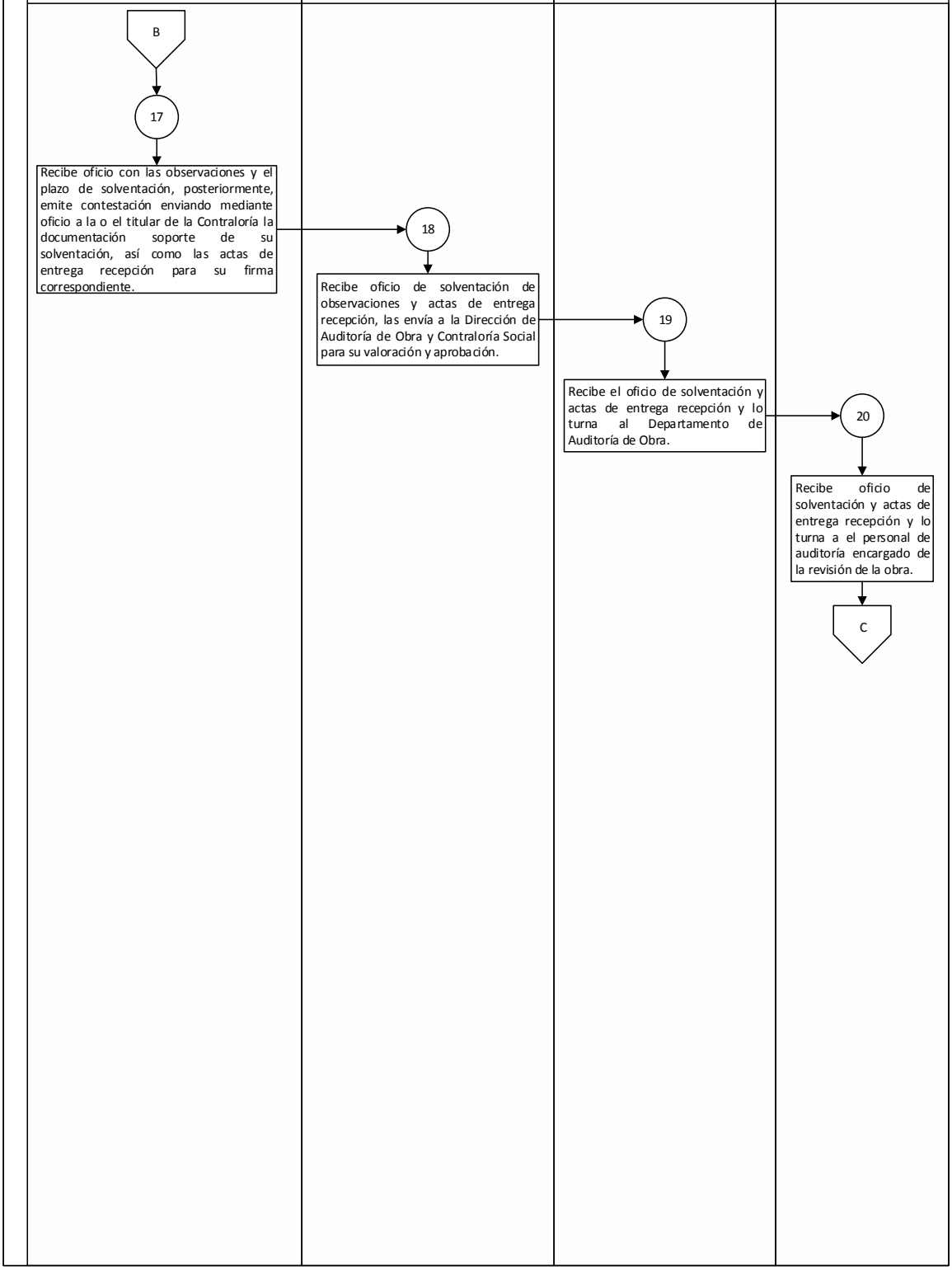
## Diagrama:


3. Testificación en la entrega-recepción de la obra pública
Contraloría
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Departamento de Auditoría de Obra
Personal de Auditoría
INICIO
1
Recibe el oficio de invitación a la entrega-recepción de la obra, emitido por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, lo verifica y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
2
Recibe oficio de invitación y procede a turnar al Departamento de Auditoría de Obra para que asista al acto de entrega-recepción de la obra pública.
3
Recibe oficio de invitación, lo analiza, verifica la disponibilidad del personal y asigna al personal de auditoría correspondiente para que asista al acto de entrega-recepción de la obra pública.
4
Recibe oficio de invitación, elabora oficio de comisión para asistir al acto de entrega-recepción de la obra pública y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra.
5
Recibe oficio de comisión del personal que asistirá al acto de entrega-recepción de obra, lo verifica y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
6
Recibe oficio de comisión del personal que asistirá al acto, lo verifica y lo turna a la Contraloría, para su revisión y autorización.
7
Recibe oficio de comisión del personal que asistirá al acto, firma el oficio de comisión y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su trámite correspondiente.
8
Recibe oficio de comisión firmado por la o el titular de la Contraloría, lo turna al personal de auditoría correspondiente y al Departamento de Auditoría de Obra, para su atención y seguimiento.
9
Recibe oficio de comisión firmado por la o el titular de la Contraloría para su atención y lo remite al personal de auditoría para su seguimiento.
10
Recibe oficio de comisión firmado por la o el titular de la Contraloría y elabora un Expediente Único de Obra y llena Cédula de revisión de documentación.
A

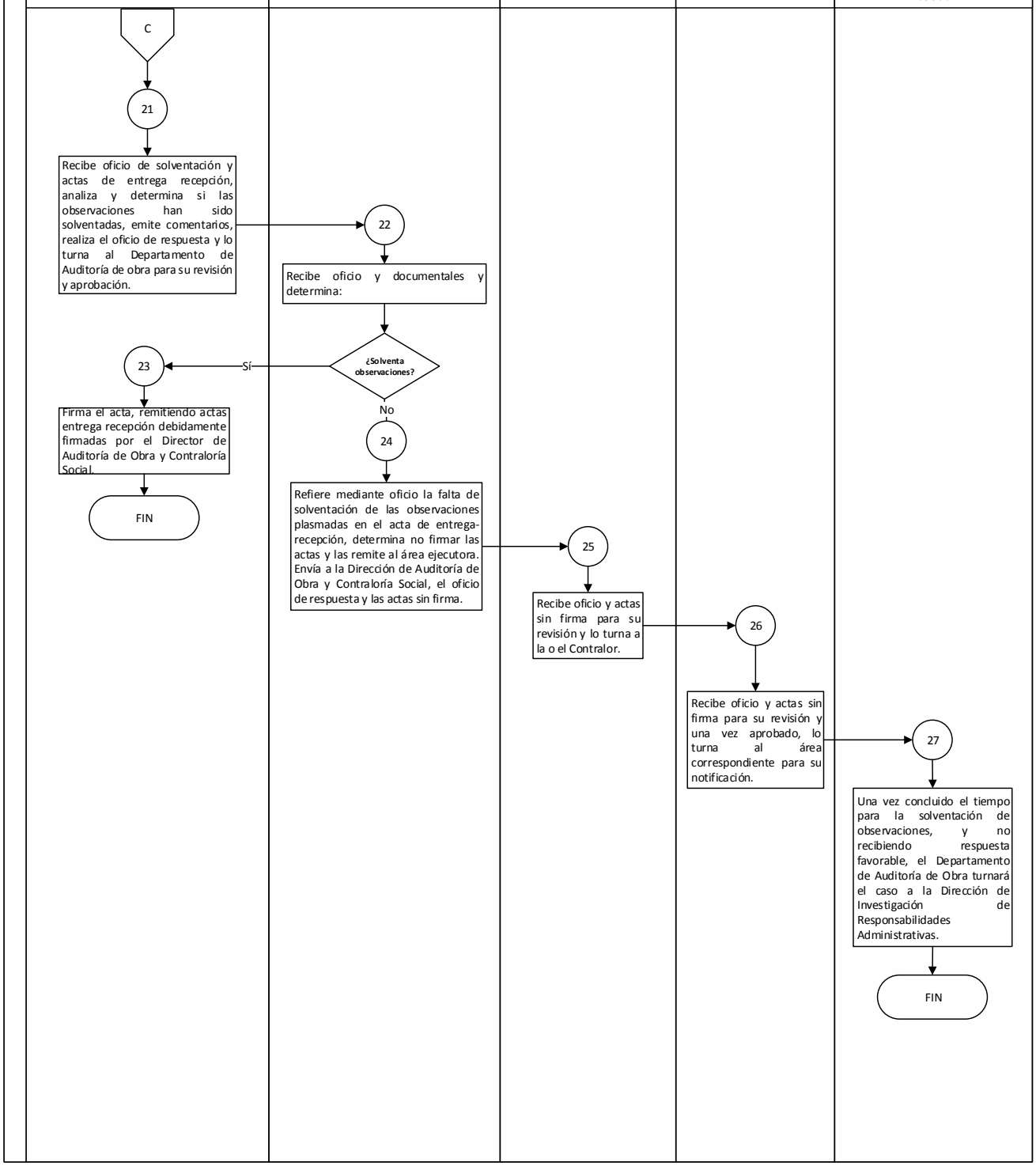
**3.Testificación en la entrega-recepción de la obra pública**



**3. Testificación en la entrega-recepción de la obra pública**



**3. Testificación en la entrega-recepción de la obra pública**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras** |
| **Objetivo**: | Vigilar en el ámbito de su competencia cómo se lleva a cabo el desarrollo y proceso constructivo de la obra pública. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El personal del Departamento de Auditoría solicita mediante oficio al inicio de cada ejercicio fiscal, el Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para su conocimiento y seguimiento.
- Derivado del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, el Departamento de Auditoría de Obra en el ejercicio de sus funciones, tiene la facultad de realizar visitas físicas necesarias a las obras desde la planeación hasta la recepción y finiquito de la misma, lo anterior en apego a la normatividad aplicable vigente.
- El personal adscrito al Departamento de Auditoría de Obra elaborará en el sitio de la obra, la respectiva minuta de campo; describiendo en ella el avance físico de la misma, así como las irregularidades en caso de que existan, firmando en ella al margen y al calce el residente de obra, dependiente de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y los integrantes del Comité Ciudadano de control y Vigilancia, en caso de que se localicen en el sitio al momento del recorrido.
- En caso de existir observaciones, el Departamento de Auditoría de Obra enviará oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas describiendo las irregularidades, con la finalidad de que sean solventadas por parte de área ejecutora.
- El Departamento de Auditoría de Obra dará el seguimiento respectivo a la obra, incluyendo si fuese el caso, la solventación a las irregularidades causantes de observaciones.
- El Departamento de Auditoría de Obra, seguirá dando seguimiento a las obras desde su planeación, contratación, ejecución, y hasta su entrega recepción y finiquito.

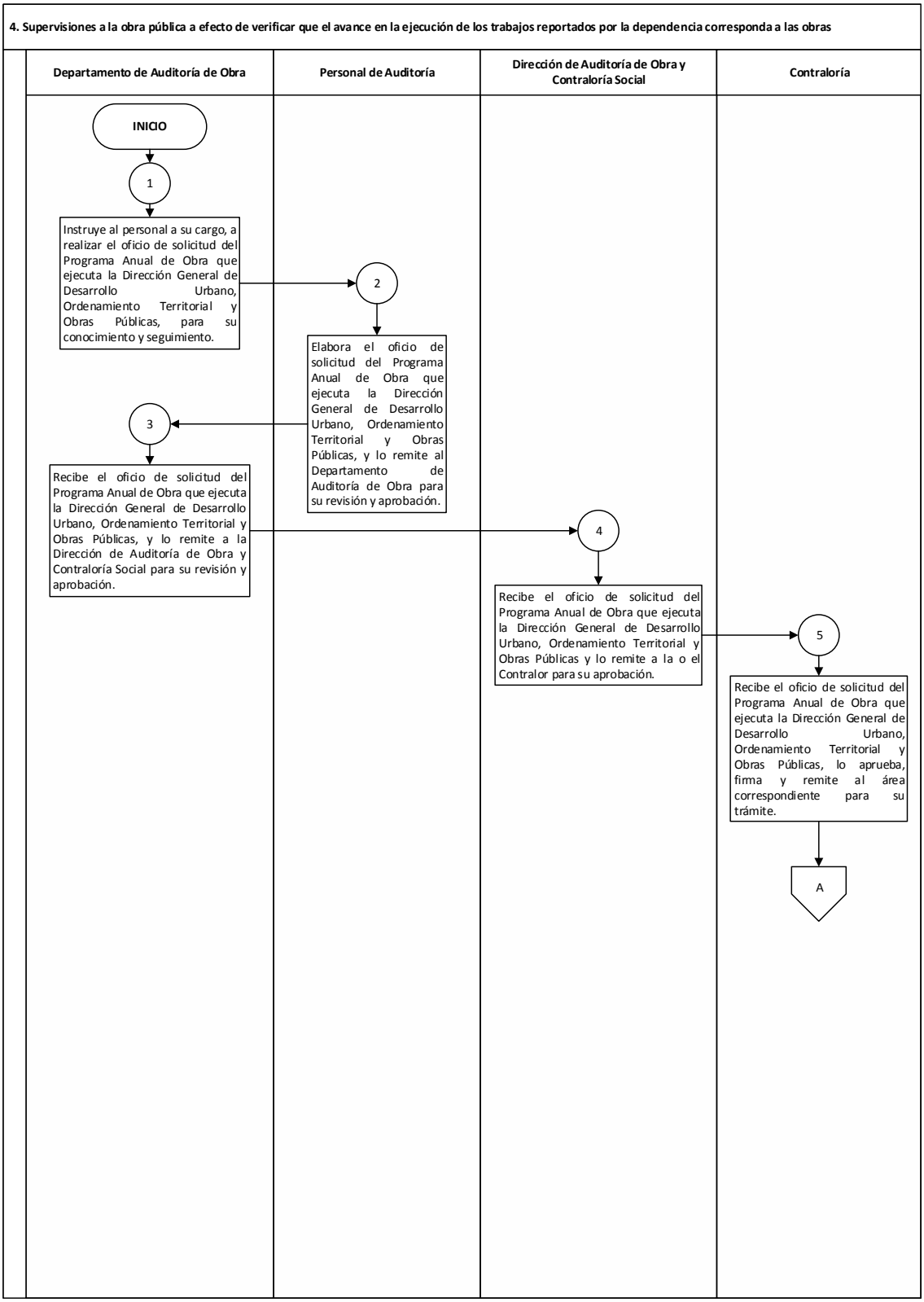
**4. Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras**

**Descriptivo:**

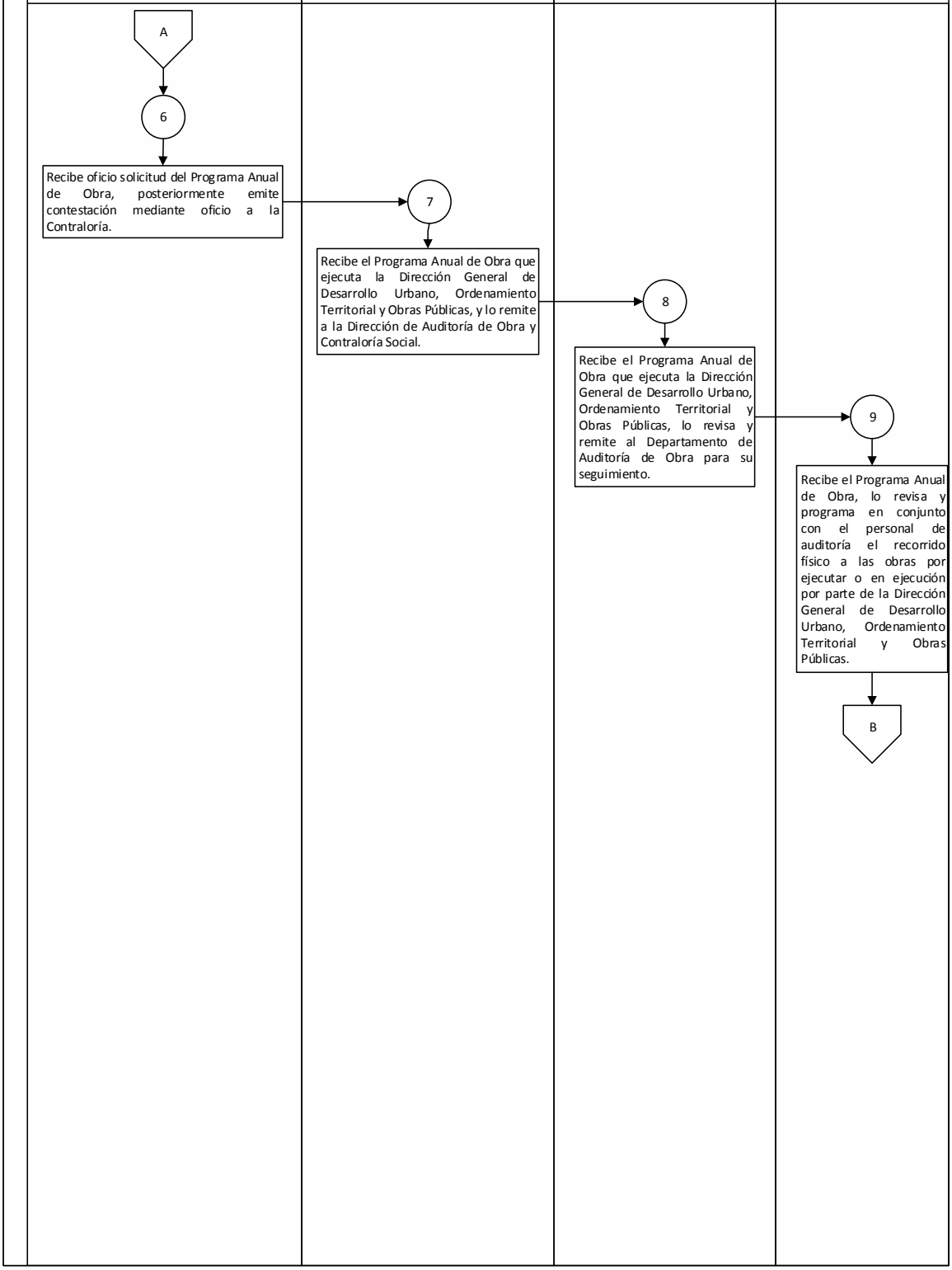
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Instruye al personal a su cargo, a realizar el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para su conocimiento y seguimiento. |
| **2** | **Personal de Auditoría** | Elabora el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, y lo remite al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y aprobación. |
| **3** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, y lo remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y aprobación. |
| **4** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y lo remite a la o el Contralor para su aprobación. |
| **5** | **Contraloría** | Recibe el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, lo aprueba, firma y remite al área correspondiente para su trámite. |
| **6** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio solicitud del Programa Anual de Obra, posteriormente emite contestación mediante oficio a la Contraloría. |
| **7** | **Contraloría** | Recibe el Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, y lo remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **8** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe el Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, lo revisa y remite al Departamento de Auditoría de Obra para su seguimiento. |
| **9** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe el Programa Anual de Obra, lo revisa y programa en conjunto con el personal de auditoría el recorrido físico a las obras por ejecutar o en ejecución por parte de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **10** | **Personal de Auditoría** | Efectúa las visitas de campo que sean necesarias, elabora en el sitio minuta de campo; describiendo en ella el avance físico, irregularidades en caso de que existan, firma el personal de auditoría responsable, residente de obra, dependiente de la |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y COCICOVI, en caso de que se localicen en el sitio al momento del recorrido. |
| **11** | | Realiza el oficio para la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas describiendo las irregularidades con la finalidad de que sean solventadas, remite a la o el jefe del departamento para su revisión y aprobación. |
| **12** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Revisa oficio para la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas donde se describen las irregularidades y lo turna a la o el director del área. |
| **13** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Da el visto bueno del oficio para la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas de las irregularidades y lo turna a la o el titular de la Contraloría. |
| **14** | **Contraloría** | Autoriza y firma el oficio para la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas de las irregularidades y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para el trámite correspondiente. |
| **15** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio con las observaciones, emite contestación mediante oficio a la o el titular de la Contraloría, con la documentación soporte de su solventación. |
| **16** | **Contraloría** | Recibe el oficio de solventación de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas de las irregularidades y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para el trámite correspondiente. |
| **17** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe el oficio de solventación de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas de las irregularidades y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para el trámite correspondiente. |
| **18** | **Departamento de Auditoría de Obra /Personal de Auditoría** | Recibe el oficio de solventación de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas de las irregularidades y dará el seguimiento respectivo a la obra, hasta la conclusión de la misma y asistencia a la entrega recepción. |
| | | **FIN** |

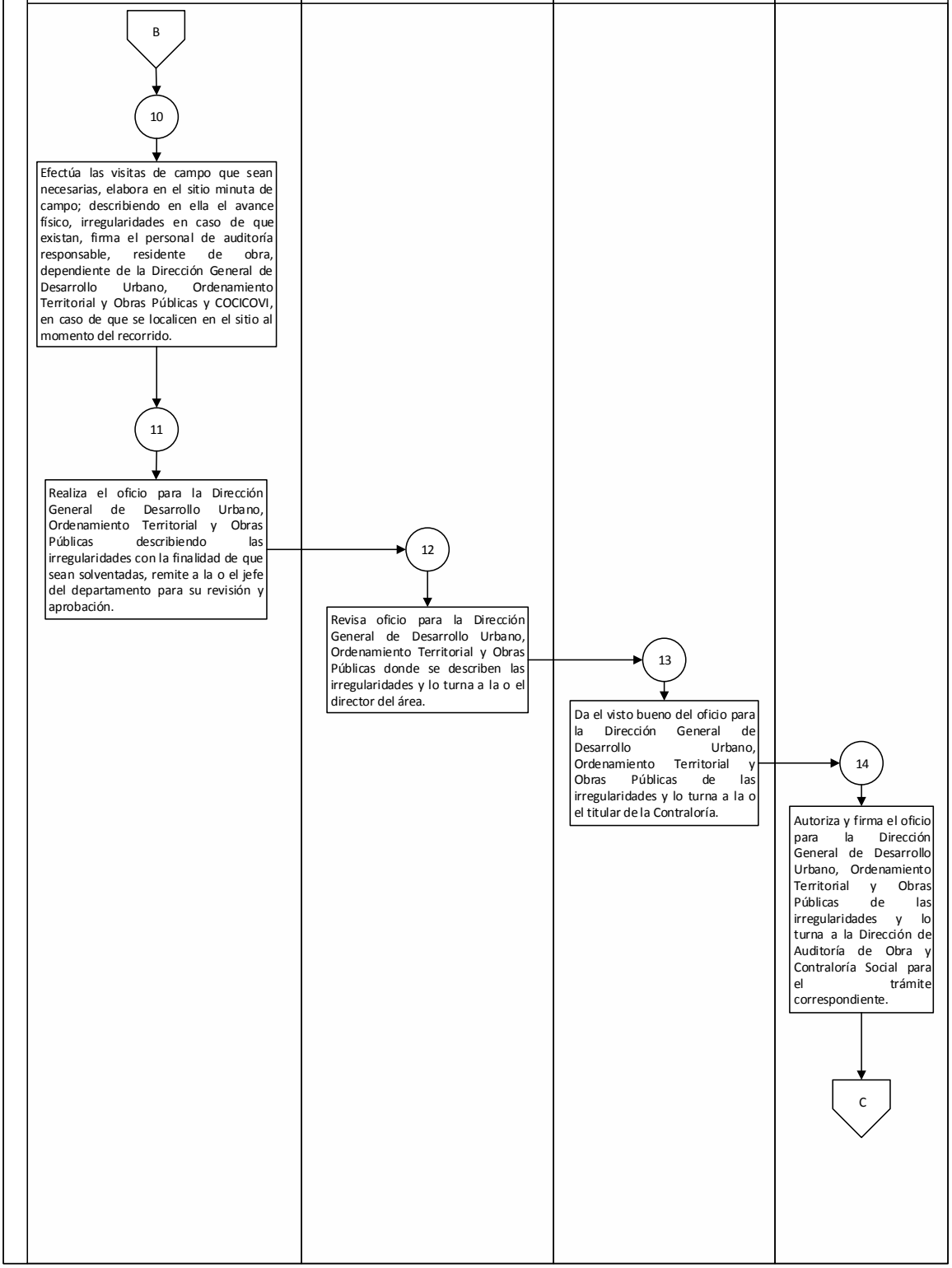
## Diagrama:


4. Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras
Departamento de Auditoría de Obra
Personal de Auditoría
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Contraloría
INICIO
1
Instruye al personal a su cargo, a realizar el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para su conocimiento y seguimiento.
2
Elabora el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, y lo remite al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y aprobación.
3
Recibe el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, y lo remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y aprobación.
4
Recibe el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y lo remite a la o el Contralor para su aprobación.
5
Recibe el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, lo aprueba, firma y remite al área correspondiente para su trámite.
A

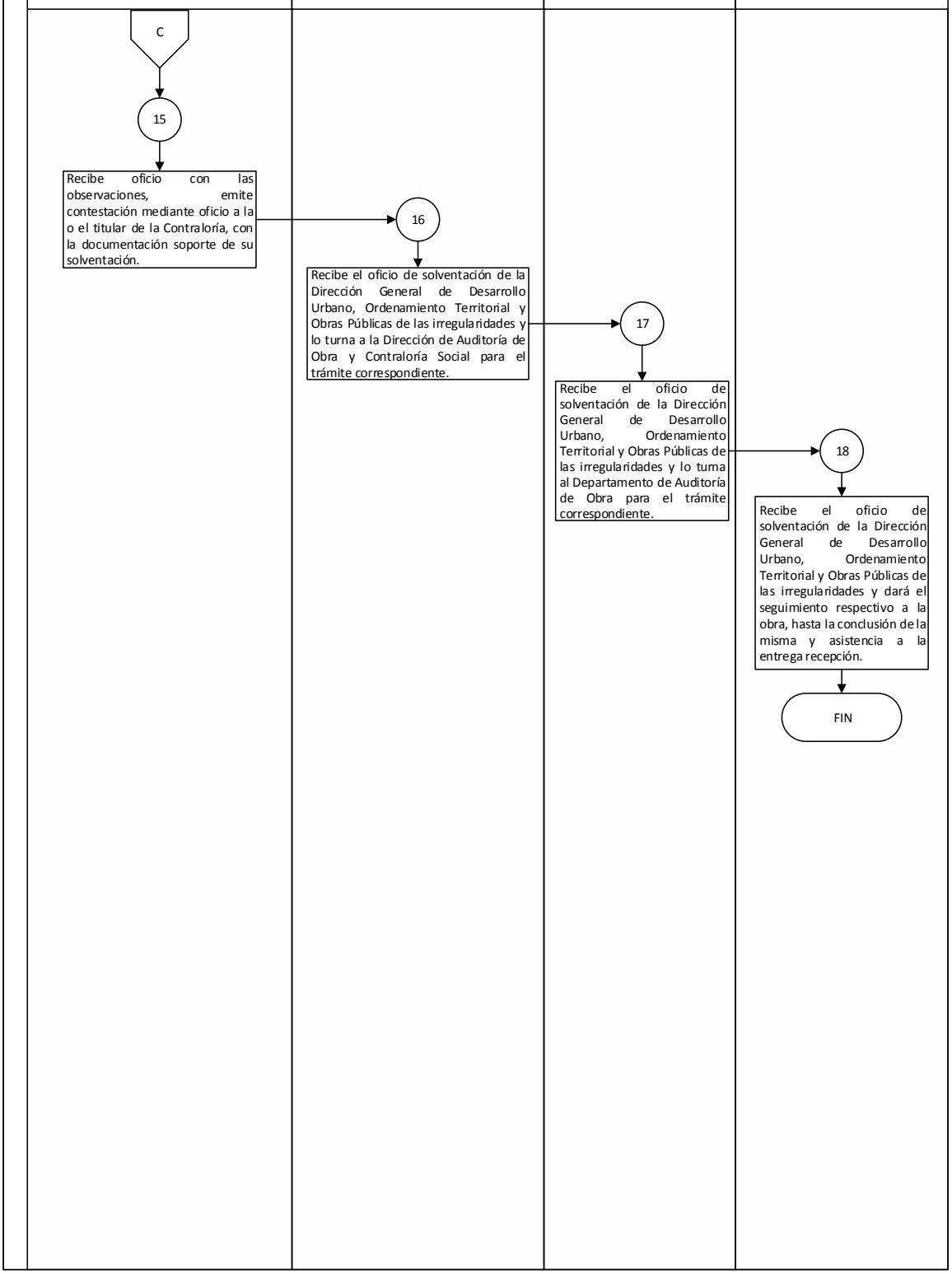
**4. Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras**



**4. Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras**



**4. Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública** |
| **Objetivo**: | Realizar inspecciones de obra de campo o gabinete para verificar, examinar y evaluar la correcta planeación, adjudicación, contratación, ejecución, entrega-recepción y finiquito de la obra pública, aplicando la normatividad vigente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría de Obra remitirá el oficio de comisión debidamente autorizada al área quedando formalizada la inspección ante la unidad administrativa.
- El Departamento de Auditoría de Obra deberá especificar alcances (revisión física, administrativa, cuantificación de los trabajos, entre otras), periodo, el personal de auditoría comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría de Obra turnará el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de Observaciones no solventadas, aclaradas, atendidas o sin respuesta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo otorgado para implementar las recomendaciones o solventar y/o aclarar las observaciones, con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda.
- En todos los casos se solicitará a las áreas participantes en la inspección, la descripción de funciones y el o los procedimientos aplicados al caso.
- El Departamento de Auditoría de Obra presentará los hallazgos y recomendaciones o en su caso, Observaciones en el momento de su detección al ente inspeccionado.
- El Departamento de Auditoría de Obra hará del conocimiento los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones de la inspección a la unidad administrativa correspondiente.
- El Departamento de Auditoría de Obra para el desarrollo de la inspección se auxiliará de la Guía de Auditoría de la Contraloría de Toluca.

**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, se requisite el formato denominado Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las inspecciones que serán incluidas en el Programa Anual de inspecciones derivadas de queja, denuncia u oficio de solicitud. |
| **2** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico** | Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, lo requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **3** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas; solicita mediante oficio al Departamento de Auditoría de obra, se requisite el formato Análisis de Propuestas, a efecto de conocer e identificar las inspecciones que serán incluidas en el Programa Anual de inspecciones derivadas, resultados de anteriores y propuestas del personal de auditoría. |
| **4** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de inspecciones anteriores y realizar las propuestas mediante el llenado del formato. |
| **5** | **Personal de Auditoría** | Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de inspecciones anteriores y realiza las propuestas de inspecciones, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría de Obra. |
| **6** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las inspecciones que formarán parte de la propuesta, remite mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su consideración. |
| **7** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de inspecciones generadas por el personal de auditoría y el Departamento de Auditoría de Obra, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, posterior, se genera el Programa Anual de Inspecciones, enviándolo a la Contraloría para su autorización. |
| **8** | **Contraloría** | Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Inspecciones, de existir cambios le indica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios autoriza e instruye a la Dirección para su ejecución. |
| **9** | **Dirección de Auditoría de Obra** | Recibe el Proyecto del Programa Anual de Inspecciones para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **y Contraloría Social** | cambios le instruye al Departamento de Auditoría de Obra se analicen los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las inspecciones en los tiempos establecidos. |
| **10** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe el Programa Anual de inspecciones autorizado y de acuerdo a los tiempos establecidos para la ejecución de las inspecciones, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona al personal de auditoría e instruye realice el proyecto de oficio de comisión y cronograma de actividades. |
| **11** | **Personal de Auditoría** | En función de la inspección a realizar elabora y entrega al Departamento de Auditoría de Obra el proyecto de oficio de comisión; lee la normatividad jurídica y administrativa aplicable, considera trabajos previos de inspección y determina los elementos aplicables, alcance de las pruebas, tiempo estimado de ejecución, generando cronograma de actividades y los envía al Departamento de Auditoría de Obra. |
| **12** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa el proyecto del oficio de comisión y cronograma de actividades, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **13** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa el proyecto de oficio de comisión y cronograma de actividades, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir, los firma. Recibe y revisa propuesta de oficio de comisión de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir aprueba y turna a la Contraloría para autorización. |
| **14** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de oficio de comisión de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir se autoriza y se entrega a la Dirección para su notificación. |
| **15** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio de comisión para cambios o ya autorizada, de existir cambios se le comunica al Departamento de Auditoría de Obra se realicen, de no existir cambios se instruye al Departamento de Auditoría de Obra se notifique a la unidad administrativa a inspeccionar. |
| **16** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio de comisión para cambios o ya autorizada, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir, instruye se notifique; recibe cronograma de actividades, de existir cambios, le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir, instruye al personal de auditoría se integre el expediente de inspección y aplique los procedimientos correspondientes. |
| **17** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio de comisión para cambios o ya autorizada; de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la o el titular del área inspeccionada, entrega oficio de comisión |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | obteniendo acuse de recibido sellado, entrega copia de conocimiento a las áreas involucradas así como a la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y al personal de auditoría, recibe cronograma de actividades para cambios o ya autorizados, de existir cambios se realizan de no existir se crea el expediente y aplica los procedimientos correspondientes. |
| **18** | **Área Auditada** | Recibe oficio de comisión, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para designar por escrito a la o el enlace para su atención. |
| **19** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe copia de oficio de comisión, registra en el control de inspecciones el inicio de la misma y le instruye al Departamento de Auditoría de Obra genere los proyectos de Cuestionario de Control Interno, Solicitud de Información y Documentación y Programación para la revisión al Expediente Único de Obra. |
| **20** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Indica al personal de auditoría genere los proyectos del Cuestionario de Control Interno, solicitud de Información y Documentación y programación para la revisión al Expediente Único de Obra. |
| **21** | **Personal de Auditoría** | Genera los proyectos de Cuestionario de Control Interno, solicitud de Información y Documentación y Programación para la revisión al Expediente Único de Obra, enviándolos al Departamento de Auditoría de Obra. |
| **22** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa los proyectos, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **23** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa los proyectos, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios, se aprueban e instruye su aplicación. |
| **24** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe proyectos, de existir cambios, le instruye al personal de auditoría se realicen, de no existir indica su aplicación. |
| **25** | **Personal de Auditoría** | Recibe Cuestionario de Control Interno, Solicitud de Información y Documentación para cambios o ya aprobados, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría de Obra, de no existir cambios se constituye en las oficinas de la o el titular del área inspeccionada, entrega el Cuestionario de Control Interno y solicitud de Información y Documentación. |
| **26** | **Titular del área inspeccionada, Enlace de inspección, Dirección de Auditoría de Obra** | Acuden a las oficinas de la o el titular del área inspeccionada, entrega el Cuestionario de Control Interno y solicitud de Información y Documentación, recibe copia del oficio de asignación de enlace. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **y Contraloría Social, Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | |
| **27** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe del área inspeccionada respuesta del Cuestionario de Control Interno y la Solicitud de Información y Documentación requisitada, posteriormente, se entrega al Departamento de Auditoría de obra para su revisión correspondiente. |
| **28** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe, revisa, entrega e instruye al personal de auditoría cargo de la inspección, realizar el análisis y evaluación al Control Interno, así como el análisis a la información y documentación. |
| **29** | **Personal de Auditoría** | Recibe Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación proporcionada; realiza el análisis y evaluación al Control Interno y a la información y documentación; desarrolla los procedimientos de inspección mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas); registra avance en el cronograma de actividades e informa al Departamento de Auditoría de Obra y a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social; solicita al ente inspeccionado permita la revisión al Expediente Único de Obra para verificar la documentación generada durante el proceso de adjudicación, contratación, ejecución, entrega recepción y finiquito de la obra inspeccionada; elabora cédula de modalidad de adjudicación del Expediente Único de Obra (conforme a lo establecido en la gaceta de gobierno No. 108 de fecha 2 de diciembre de 2016) y realiza oficio de levantamiento físico de la obra, para asistir a la revisión física de la obra y verificar los volúmenes de obra ejecutados y cobrados. |
| **30** | **Personal de Auditoría** | Genera de ser necesario cédula(s) de solicitud de Información y Documentación adicional que requiera para aplicar los procedimientos establecidos en el programa de trabajo, sometiéndolas a revisión y aprobación del Departamento de Auditoría de Obra y de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.<br>Selecciona en su caso, la muestra y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo.<br>Prepara y remite al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión, proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de las inspecciones, marcando copia a las áreas involucradas, solo si durante el desarrollo de la inspección existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las cuales se efectuó la planeación de la misma, tales como: |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | cambio de auditoras/es, modificación del período a inspeccionar, ampliación de unidades, entre otras. |
| **31** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa el análisis y evaluación al Control Interno, Cédula de Revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra y en su caso, el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección, de existir cambios le instruye al personal de auditoría los realice, de no existir, los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **32** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa, el análisis y evaluación al Control Interno, Cédula de Revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra, de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios lo aprueba y le indica se integren al expediente de la inspección.<br>Recibe en su caso y revisa el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección y de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización. |
| **33** | **Contraloría** | Recibe y revisa el oficio del levantamiento físico de la obra, la propuesta de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir, se autoriza y se entrega a la Dirección para su notificación. |
| **34** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe para cambios o ya autorizado el oficio del levantamiento físico de la obra y en su caso, el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección, de existir cambios le comunica al Departamento para que se realicen, de no existir, instruye se notifique a la unidad administrativa inspeccionada. |
| **35** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno, de existir cambios le indica a la o el Auditor los realice, de no existir le instruye integre al expediente de la inspección. Recibe oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección de existir cambios le comunica a la o el Auditor para que se realicen, de no existir le instruye a la o el Auditor se notifique a la unidad administrativa a inspeccionada. |
| **36** | **Personal de Auditoría** | Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno de existir cambios los realiza, de no existir cambios lo integra al expediente; recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección, de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la o el titular del área inspeccionada notificándolo obteniendo el acuse de recibido e integra al expediente; desarrolla |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | los procedimientos de inspección, bajo la supervisión del Departamento de Auditoría de Obra. |
| **37** | | Asiste al sitio de los trabajos en conjunto con la empresa contratista y el Residente de Obra y realiza el levantamiento físico de los trabajos ejecutados descritos en las estimaciones pagadas, levanta minuta de campo, firman los que intervienen, se genera un ejemplar original para la Contraloría y copia legible para el área inspeccionada; analiza la información obtenida durante la revisión del Expediente Único de Obra y del levantamiento físico, realiza la cuantificación de los volúmenes ejecutados contra los estimados y elabora en su caso, cédulas de hallazgo y recomendación. |
| **38** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe avance y supervisa el trabajo de planeación y desarrollo de la inspección; vigila el trabajo del personal de auditoría para asegurar que sea efectivo y que se integre la documentación que sustenta la opinión, el trabajo de inspección y resultados obtenidos, monitorea los tiempos estimados, firma en los documentos y elabora cédulas de supervisión de inspección. |
| **39** | **Personal de Auditoría** | Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso de observaciones en cualquier momento, durante la ejecución de la inspección y remite al Departamento de Auditoría de Obra. |
| **40** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, y de no existir, las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **41** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra se realicen, de no existir cambios las autoriza e instruye al Departamento y al personal de auditoría realizar con el área inspeccionada la Etapa de Confronta para exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones determinadas y de no existir comentarios por parte del área inspeccionada se le notifican para su atención. |
| **42** | **Área inspeccionada, Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y se genera en ese momento la Etapa de Confronta en conjunto con el Departamento de Auditoría Obra y el personal de auditoría, a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones u observaciones detectadas, manifestando por parte del área inspeccionada sus dudas o comentarios. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **43** | **Área inspeccionada del Ayuntamiento** | Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite. |
| **44** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Analiza con el Departamento de Auditoría de Obra y el personal de auditoría las respuestas del área inspeccionada y determina si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones, e instruye al Departamento se elabore el Informe de Inspección donde se manifiesta el estado de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y oficio de envío del Informe de Inspección. |
| **45** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Instruye al personal de auditoría genere el proyecto del oficio de término de inspección, así como el Informe de Inspección. |
| **46** | **Personal de Auditoría** | Elabora el proyecto del oficio, lo remite al Departamento de Auditoría de Obra, para su revisión |
| **47** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa el proyecto del oficio de término de inspección, así como el Informe de Inspección, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, de no existir cambios los envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su aprobación. |
| **48** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa el proyecto de oficio de término de inspección, así como el Informe de Inspección, de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios firma el oficio y el Informe y le instruye al Departamento se notifique al área inspeccionada en conjunto con el Informe de Inspección para su conocimiento por el área inspeccionada. |
| **49** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa el proyecto de oficio, así como el Informe de Inspección, para cambios o ya aprobados en este caso firmado el oficio, de existir cambios le instruye al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se indica notifique al área inspeccionada para su conocimiento. |
| **50** | **Personal de Auditoría** | Recibe el oficio e Informe de Inspección firmado para cambios o ya aprobado, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría de Obra, de no existir notifica el oficio en conjunto con el Informe de Inspección, obteniendo el acuse de recibido correspondiente, en el que deberá constar el sello del área inspeccionada. |
| **51** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe oficio de término de inspección, así como el Informe de Inspección acusando de recibido con el sello del área; |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **a) Hallazgos y recomendaciones pendientes**: informa a la o el Titular de la Contraloría conforme a las fechas establecidas en el Informe, sobre su atención, anexando el soporte documental respectivo; de la implementación de la recomendación o de la acción convenida.<br>**b) Observaciones** determinadas en el Informe de Inspección como no solventadas: se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **52** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | **Para el supuesto del inciso b)**, le instruye al Departamento de Auditoría de obra realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envié a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para que determine lo conducente. |
| **53** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Indica al personal de auditoría genere propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **54** | **Personal de Auditoría** | Genera propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envió a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión. |
| **55** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **56** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización. |
| **57** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios se autoriza y se entrega a la Dirección para su envío. |
| **58** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios, le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente correspondiente. |

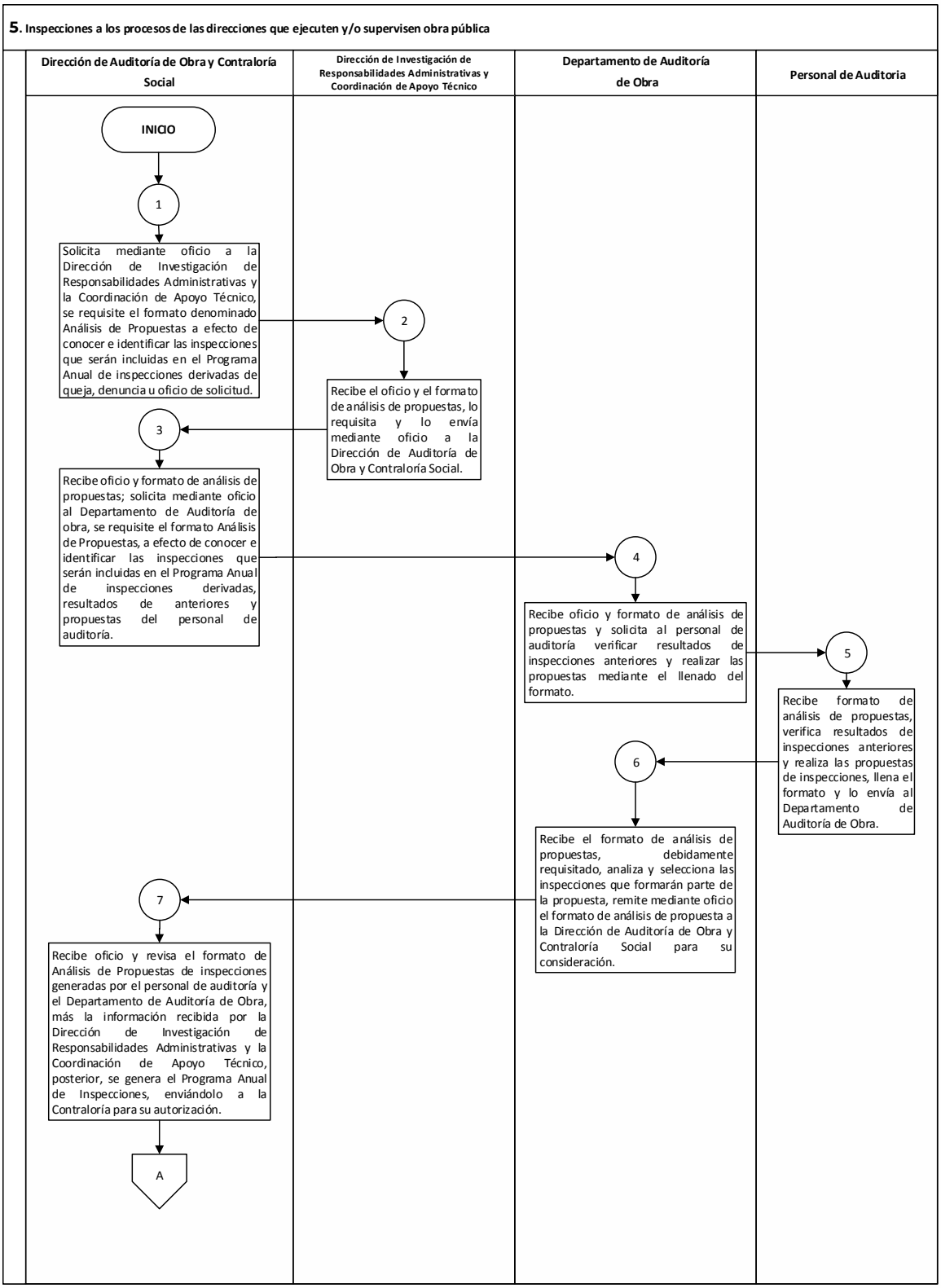
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **59** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir, le instruye al personal de auditoría se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, anexe acuse al expediente. |
| **60** | **Personal de Auditoría** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios, lo notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Unidades Administrativas a las que se asignó copia de conocimiento, obteniendo acuse de recibido y posteriormente, lo anexa al expediente correspondiente. |
| | | **FIN** |
| **61** | **Contraloría** | **Para el caso del inciso a)**, Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de inspección, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y análisis. |
| **62** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa el soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y análisis solicitando realice la propuesta de la Cédula de Seguimiento. |
| **63** | **Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | Recibe y realiza con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información remitida por el área inspeccionada en los tiempos establecidos en el Informe de Inspección, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados en la inspección, generando propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa inspeccionada, a fin de indicar si se aplicaron las recomendaciones o si aún están pendientes, en este caso otorgando nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas. Posterior, envía propuesta de Cédula de Seguimiento y su oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **64** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa inspeccionada, de existir cambios instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir, firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, turnándose a la Contraloría para su autorización. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **65** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa inspeccionada, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios autoriza el oficio mediante su firma para su notificación. |
| **66** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios le indica se notifiquen a la unidad administrativa inspeccionada. |
| **67** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios, le instruye se notifique a la unidad administrativa inspeccionada. |
| **68** | **Personal de Auditoría** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir se notifica a la unidad administrativa inspeccionada, obteniendo el acuse de recibido correspondiente con sello del área inspeccionada. |
| **69** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe oficio y Cédula de Seguimiento y en caso de existir recomendaciones pendientes de atender genera la respuesta y la envía nuevamente a la Contraloría. |
| **70** | **Contraloría** | Recibe oficio del área inspeccionada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y análisis. |
| **71** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa el oficio y soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y análisis, soltando realice la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones, en este caso se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **72** | **Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría** | Recibe y realiza con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información recibida por parte del área inspeccionada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones realizadas por los hallazgos derivados de la inspección, genera la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones, en |

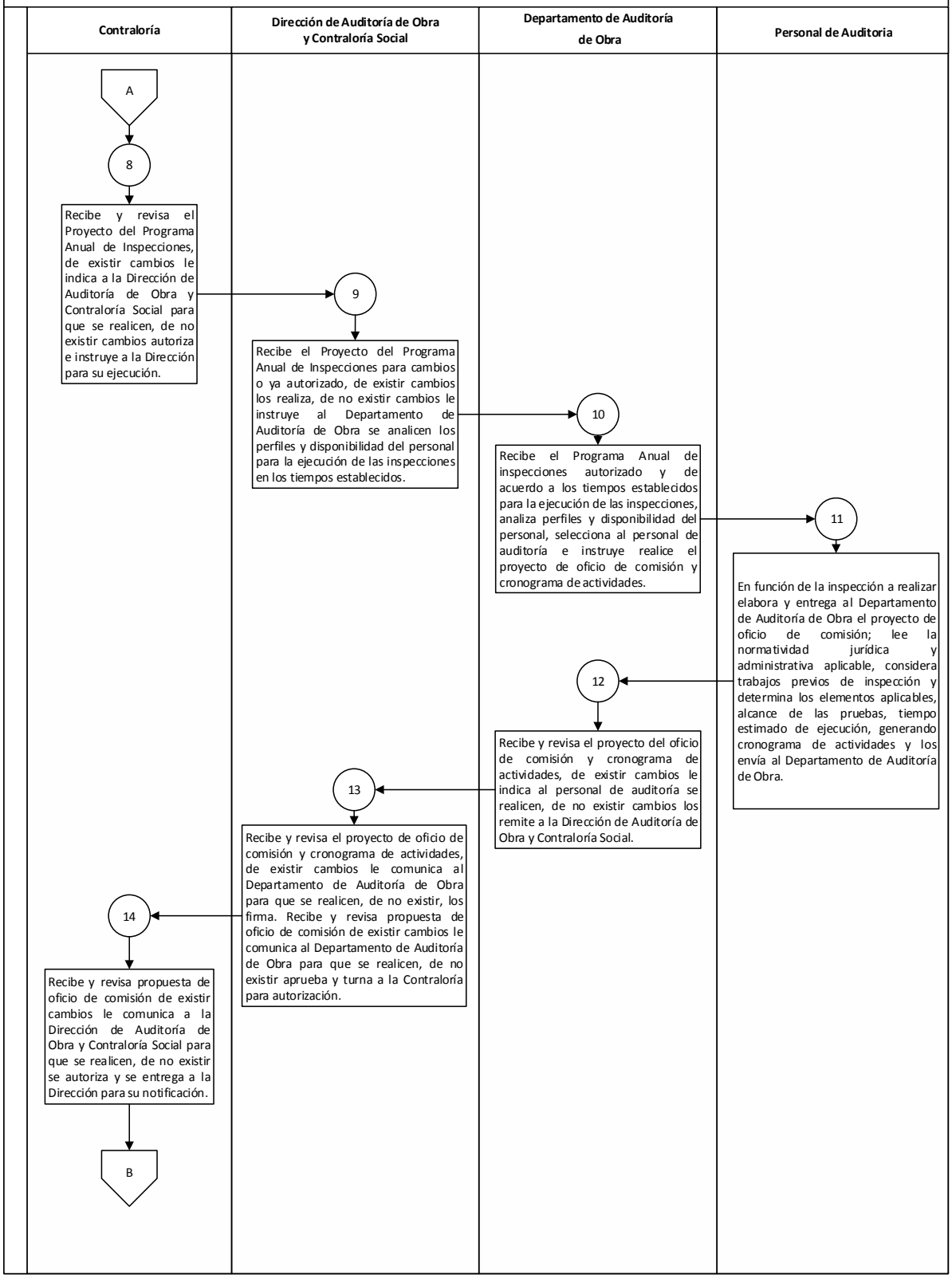
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | este caso, se realiza oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. |
| **73** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso se realiza el oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se firma la nueva Cédula de Seguimiento y se aprueban los oficios, turnándose a la Contraloría para su autorización. |
| **74** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso se genera oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios, autoriza con su firma los oficios para su notificación. |
| **75** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso se genera oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir le indica al Departamento se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes. |
| **76** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios le instruye al personal de auditoría se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes. |
| **77** | **Personal de Auditoría** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a las unidades administrativas |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | correspondientes, obteniendo el acuse de recibido, en el que deberá constar el sello. |
| | | **¿Solventó?** |
| **78** | **Área Auditada** | **Sí:**<br>Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación, acusando de recibido con el sello del área inspeccionada. |
| | | **FIN** |
| **79** | **Área inspeccionada del Ayuntamiento y Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | **No:**<br>Recibe el área inspeccionada el oficio de incumplimiento de recomendaciones y Cédula de Seguimiento, acusando de recibido con el sello del área, en este caso se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.<br>Recibe la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas oficio y documentación inherente a los hallazgos y recomendaciones no solventadas, no aclaradas, no atendidas o sin respuesta a efecto de determinar lo conducente. |
| | | **FIN** |

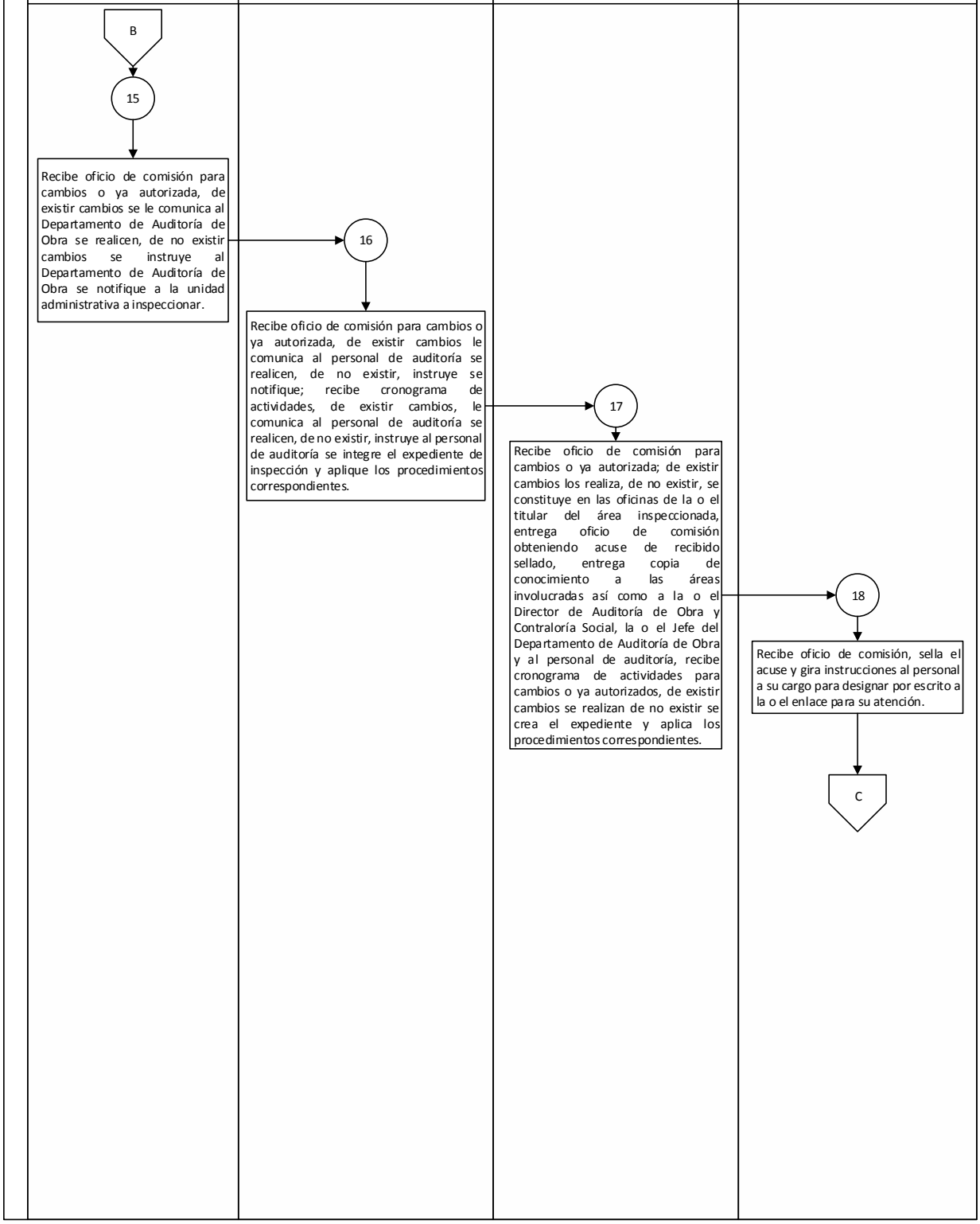
## Diagrama:


5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico
Departamento de Auditoría de Obra
Personal de Auditoria
INICIO
1
Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, se requisite el formato denominado Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las inspecciones que serán incluidas en el Programa Anual de inspecciones derivadas de queja, denuncia u oficio de solicitud.
2
Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, lo requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
3
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas; solicita mediante oficio al Departamento de Auditoría de obra, se requisite el formato Análisis de Propuestas, a efecto de conocer e identificar las inspecciones que serán incluidas en el Programa Anual de inspecciones derivadas, resultados de anteriores y propuestas del personal de auditoría.
4
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de inspecciones anteriores y realizar las propuestas mediante el llenado del formato.
5
Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de inspecciones anteriores y realiza las propuestas de inspecciones, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría de Obra.
6
Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las inspecciones que formarán parte de la propuesta, remite mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su consideración.
7
Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de inspecciones generadas por el personal de auditoría y el Departamento de Auditoría de Obra, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, posterior, se genera el Programa Anual de Inspecciones, enviándolo a la Contraloría para su autorización.
A

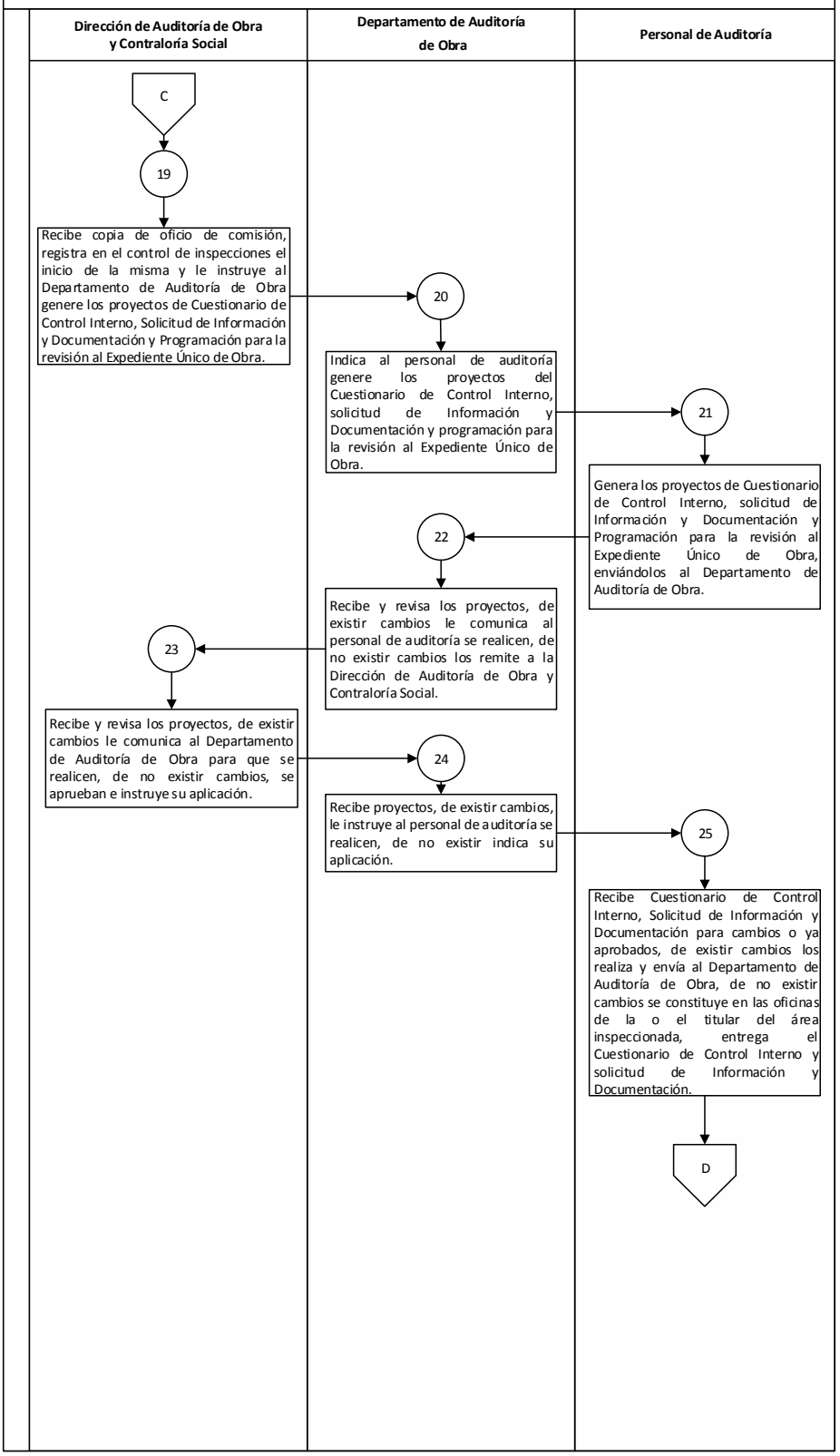
**5.** Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública



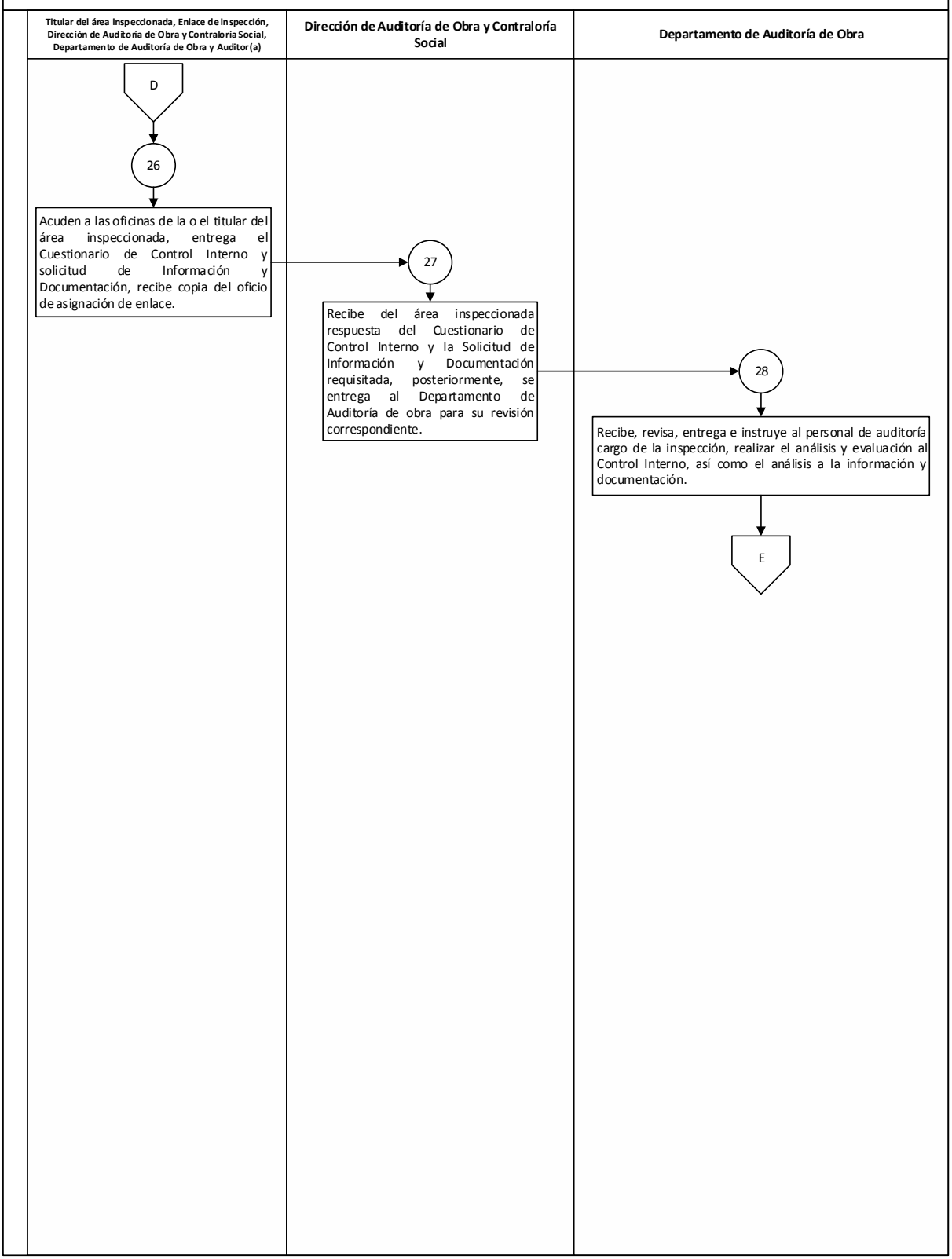
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



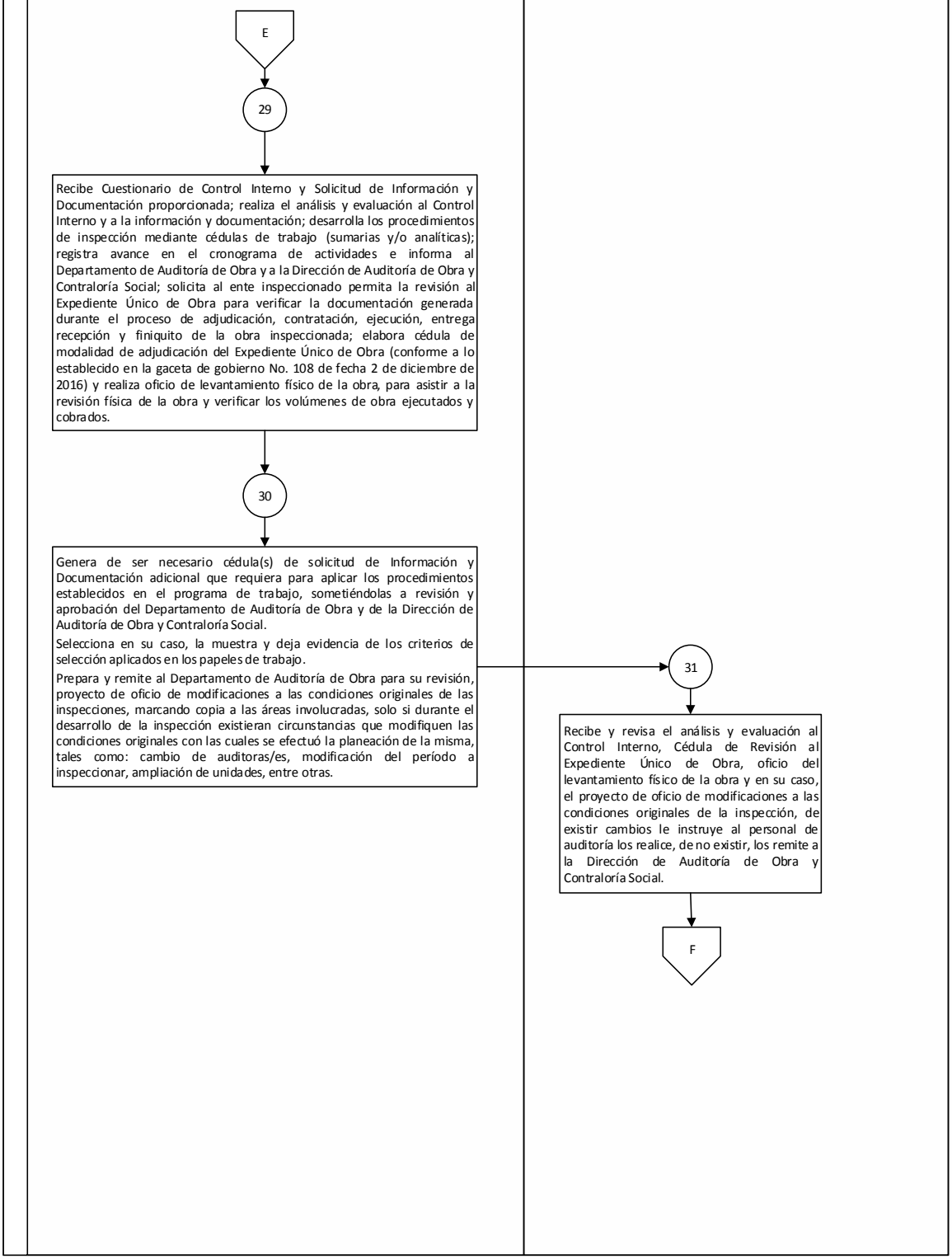
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



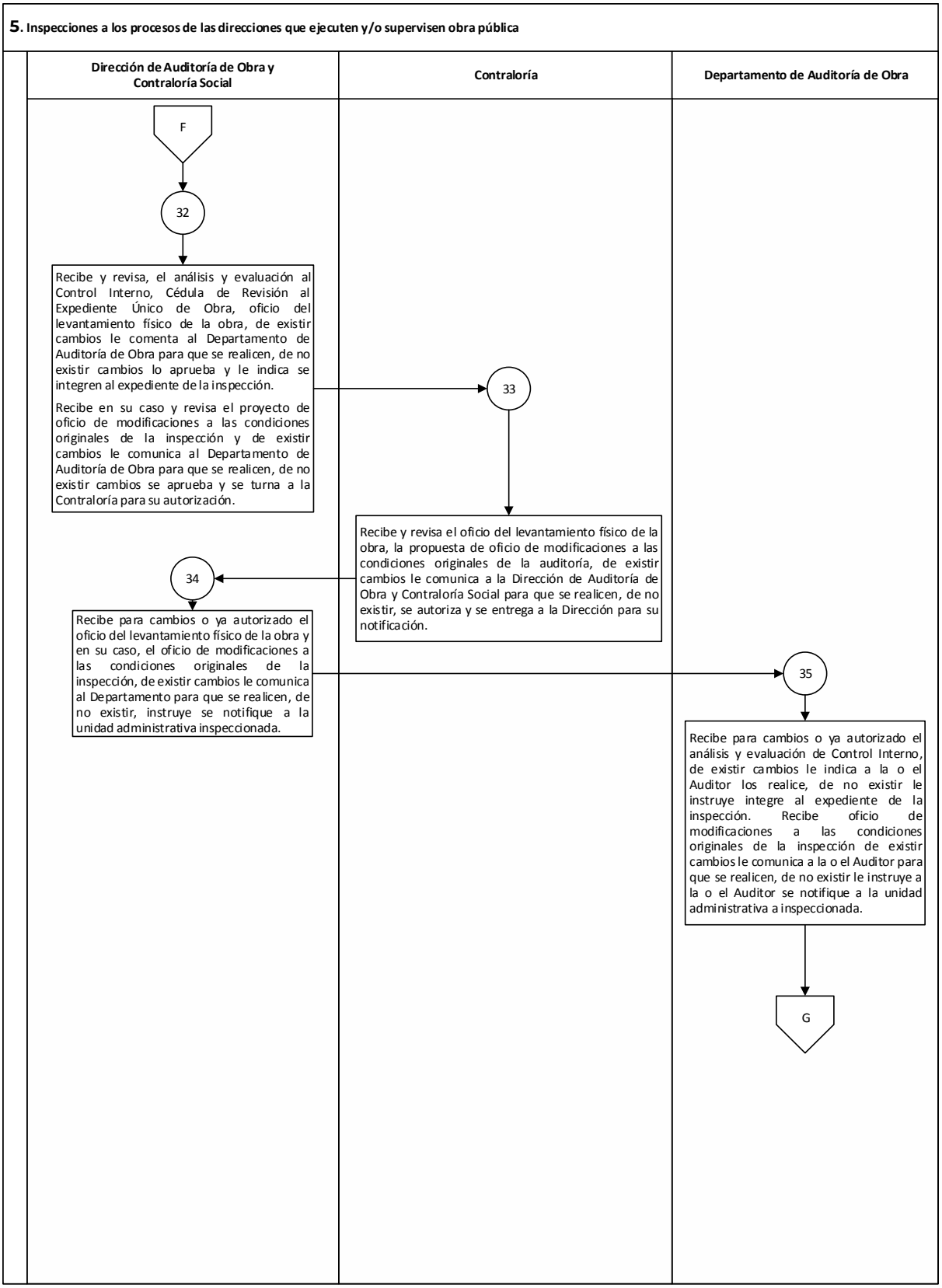
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



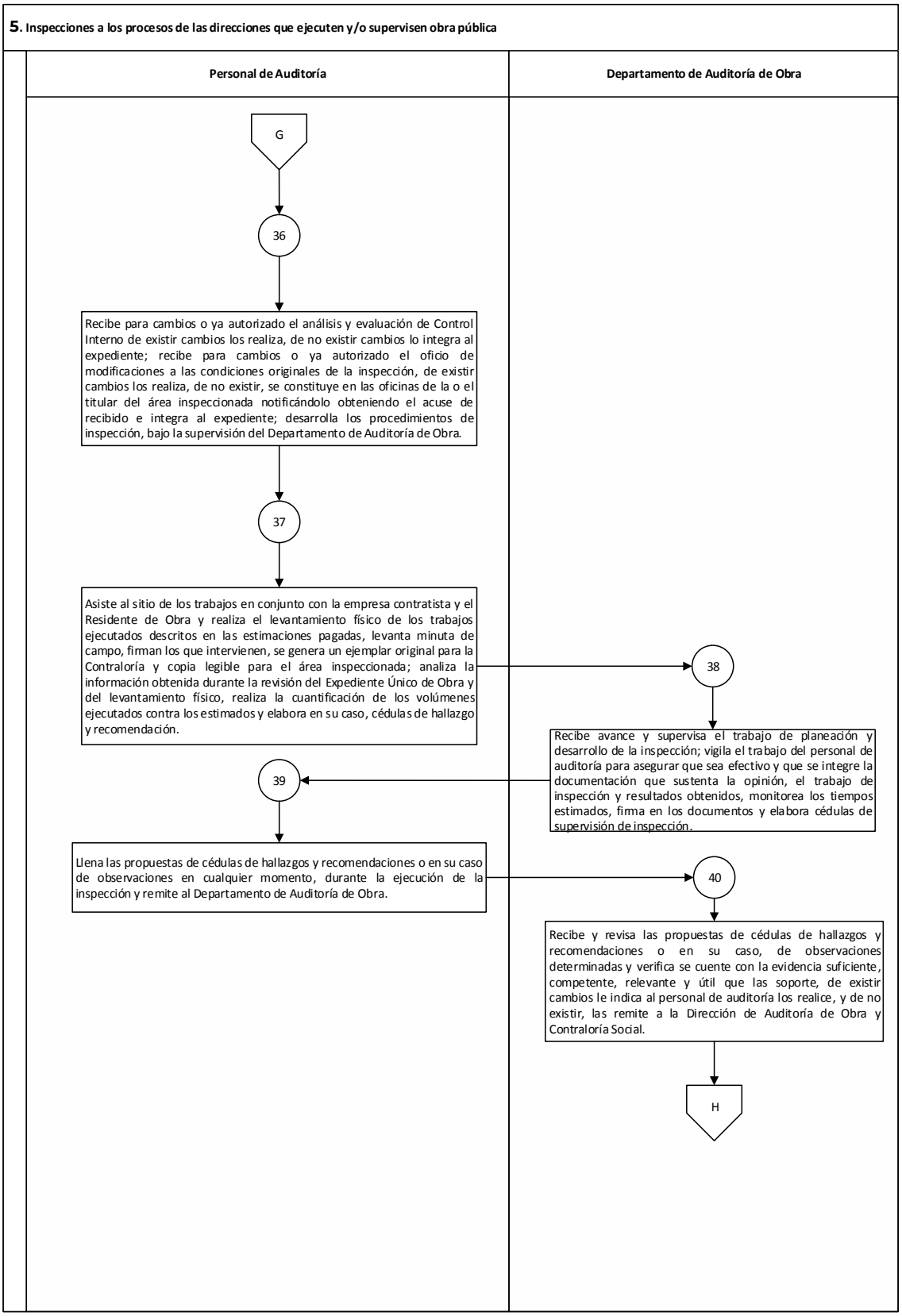
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



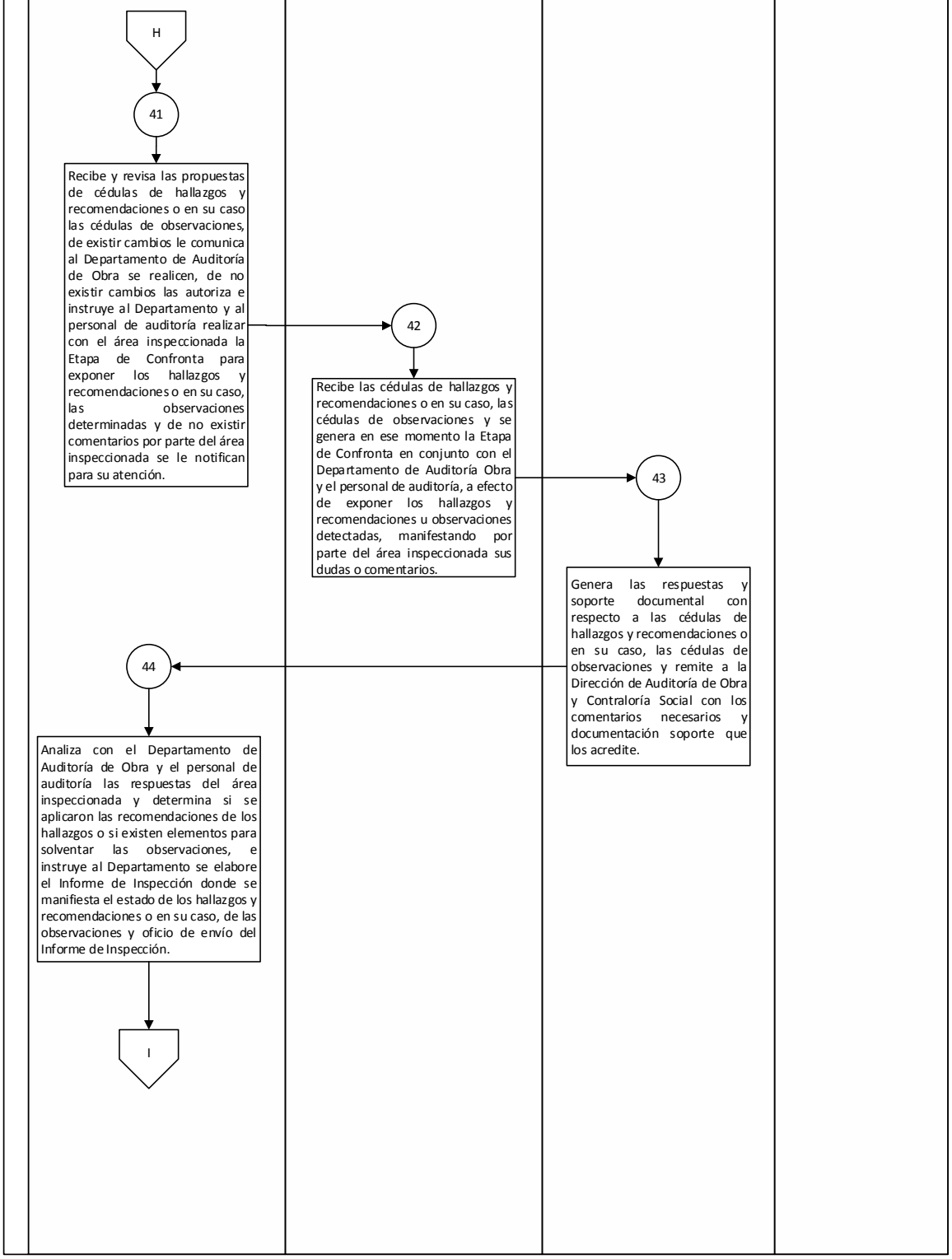
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



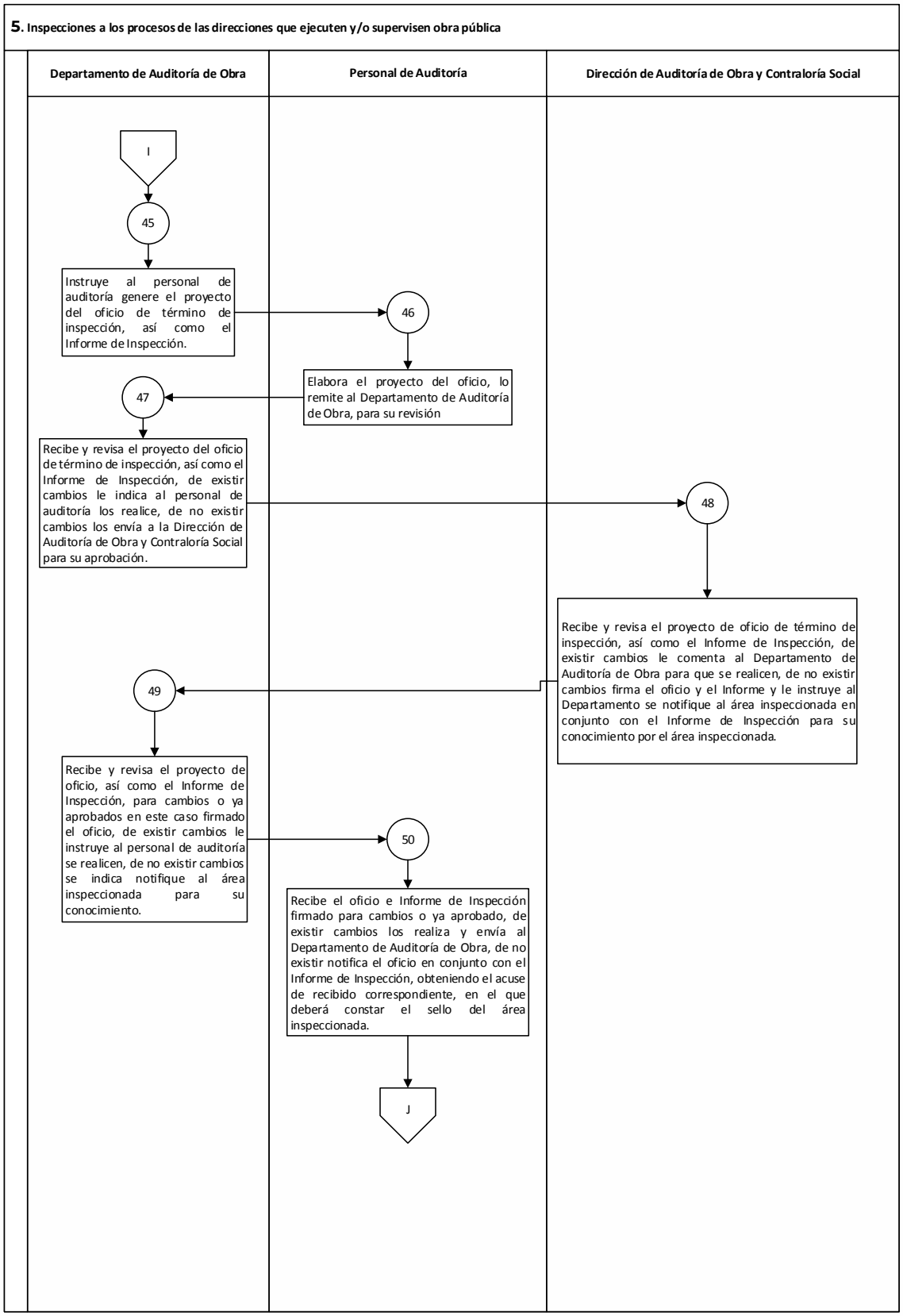
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



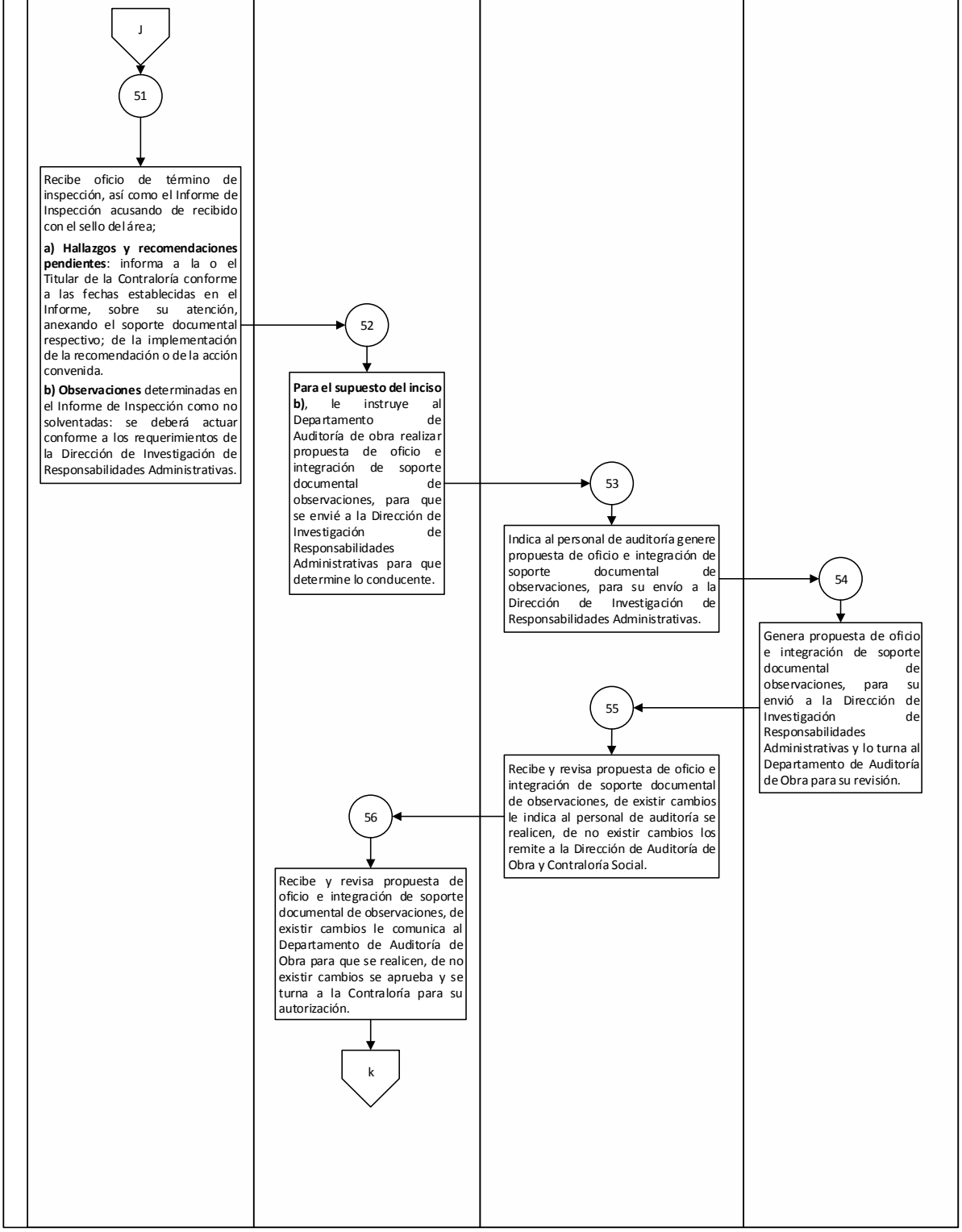
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



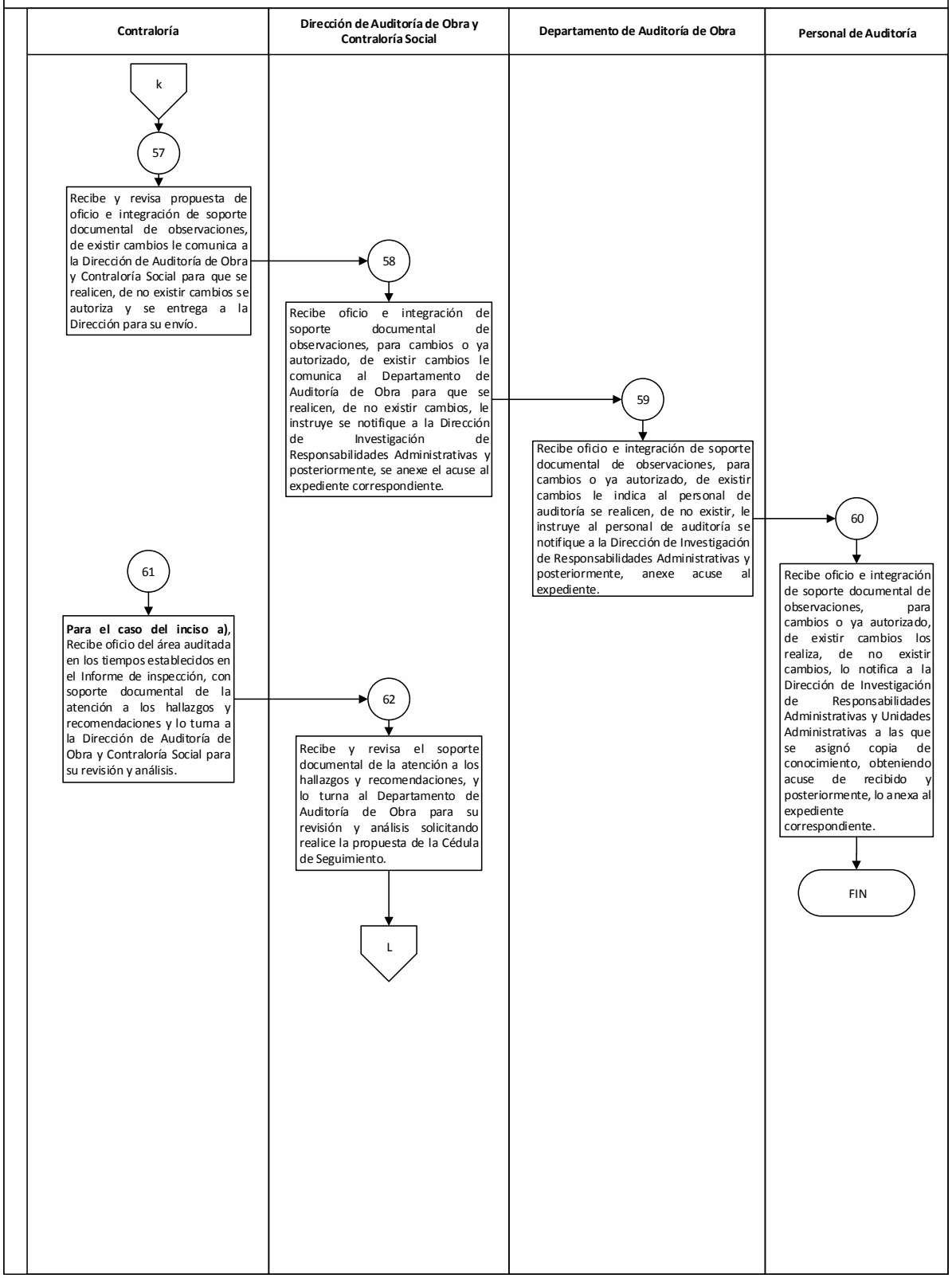
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



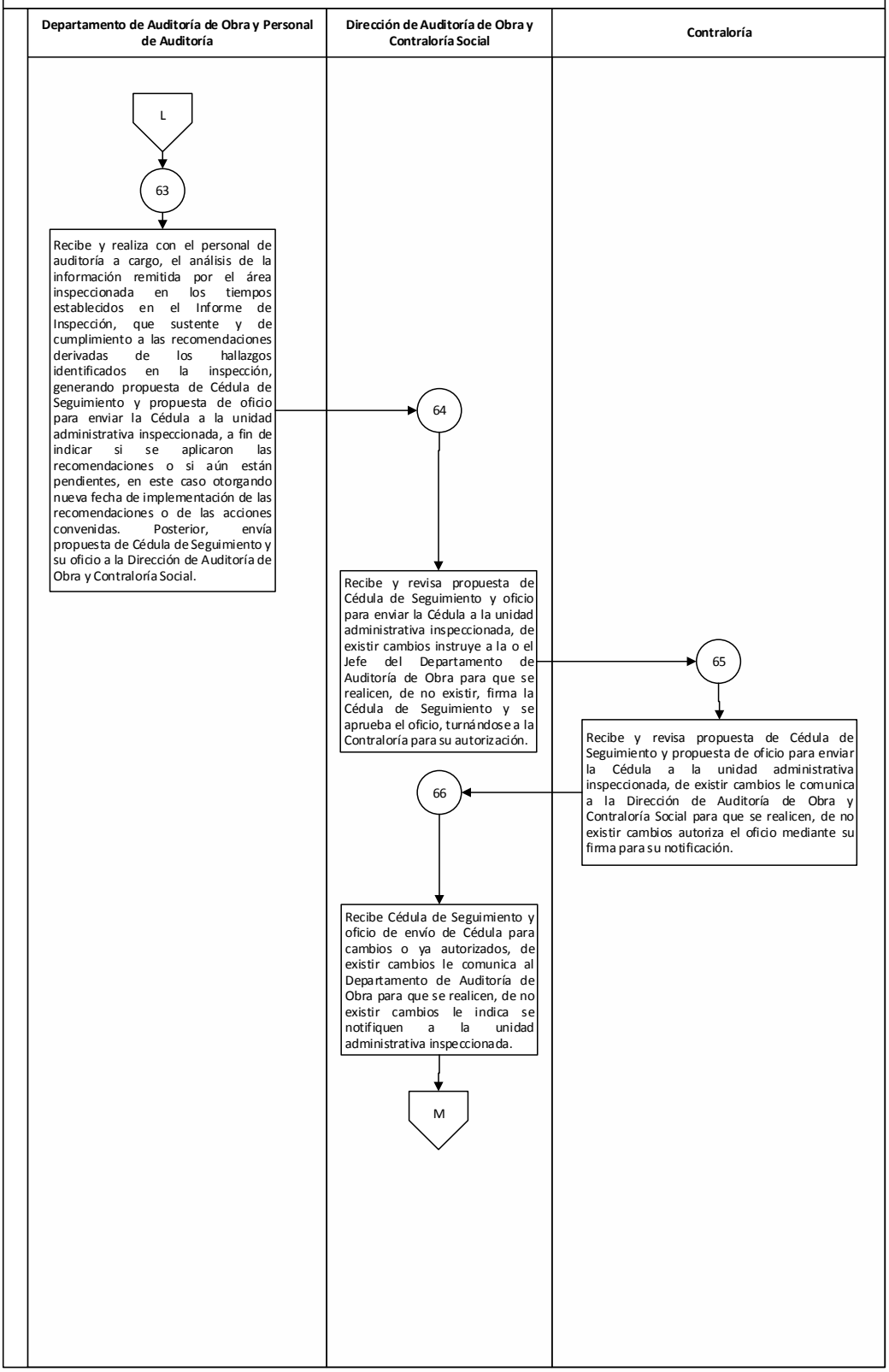
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



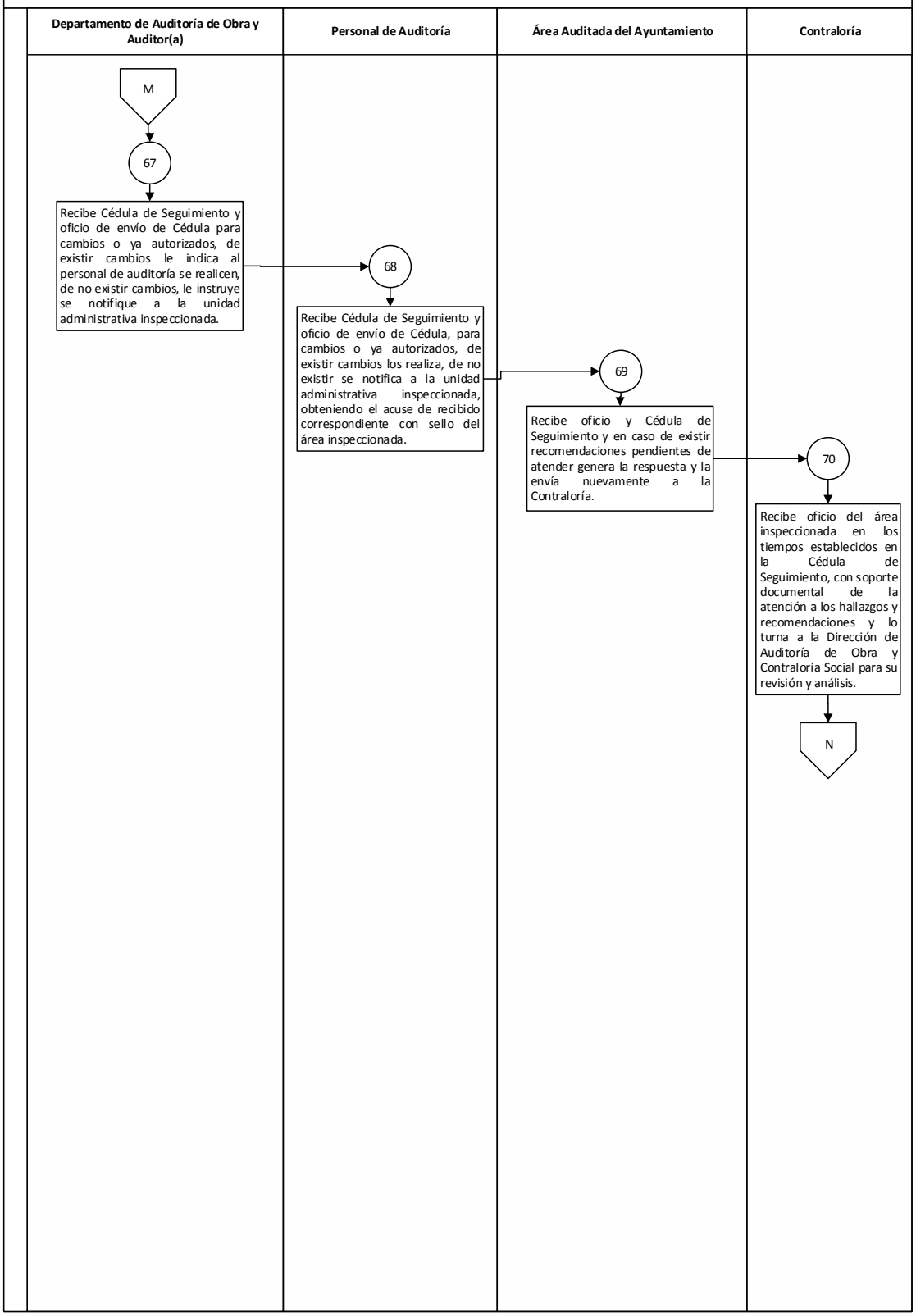
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



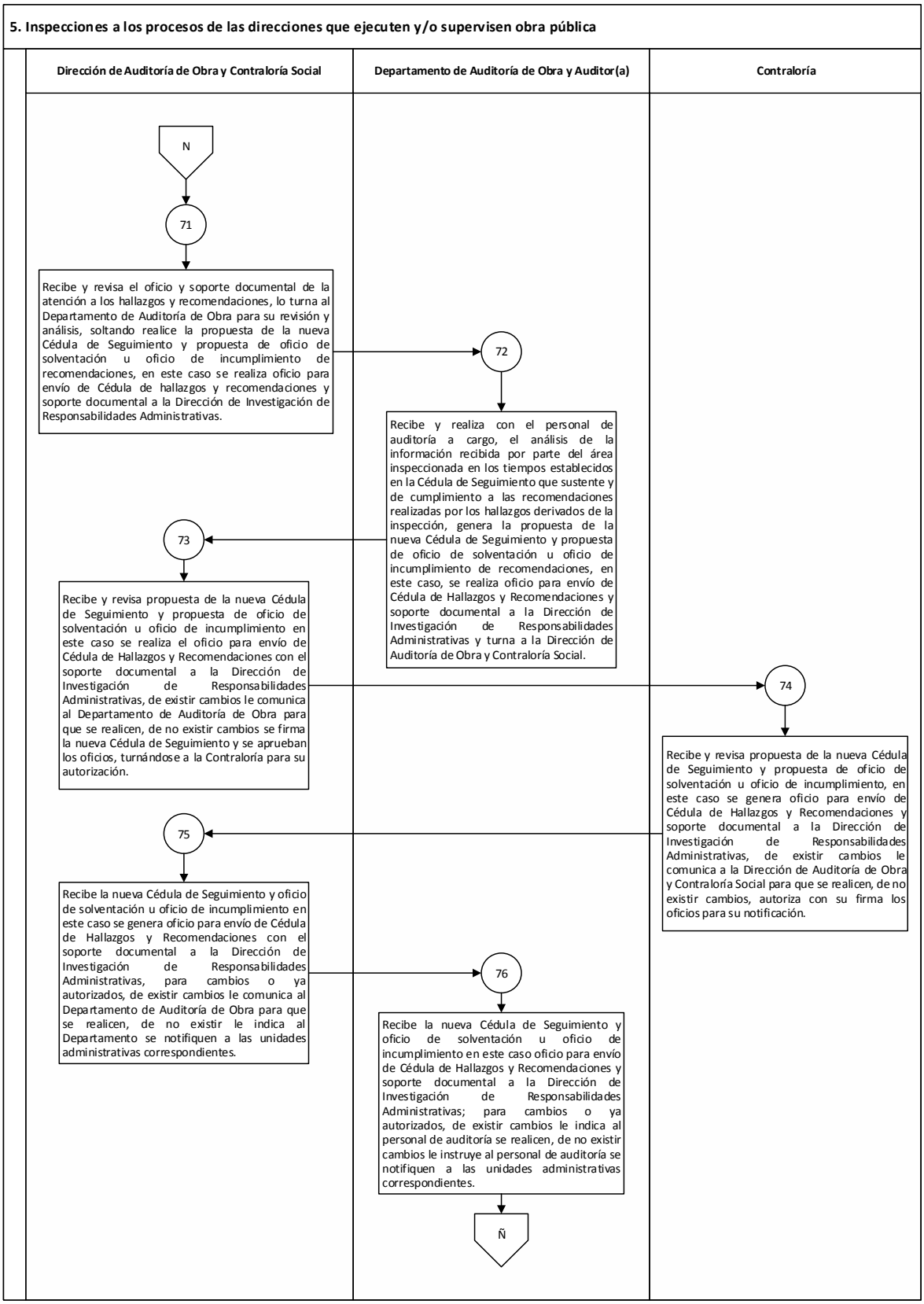
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



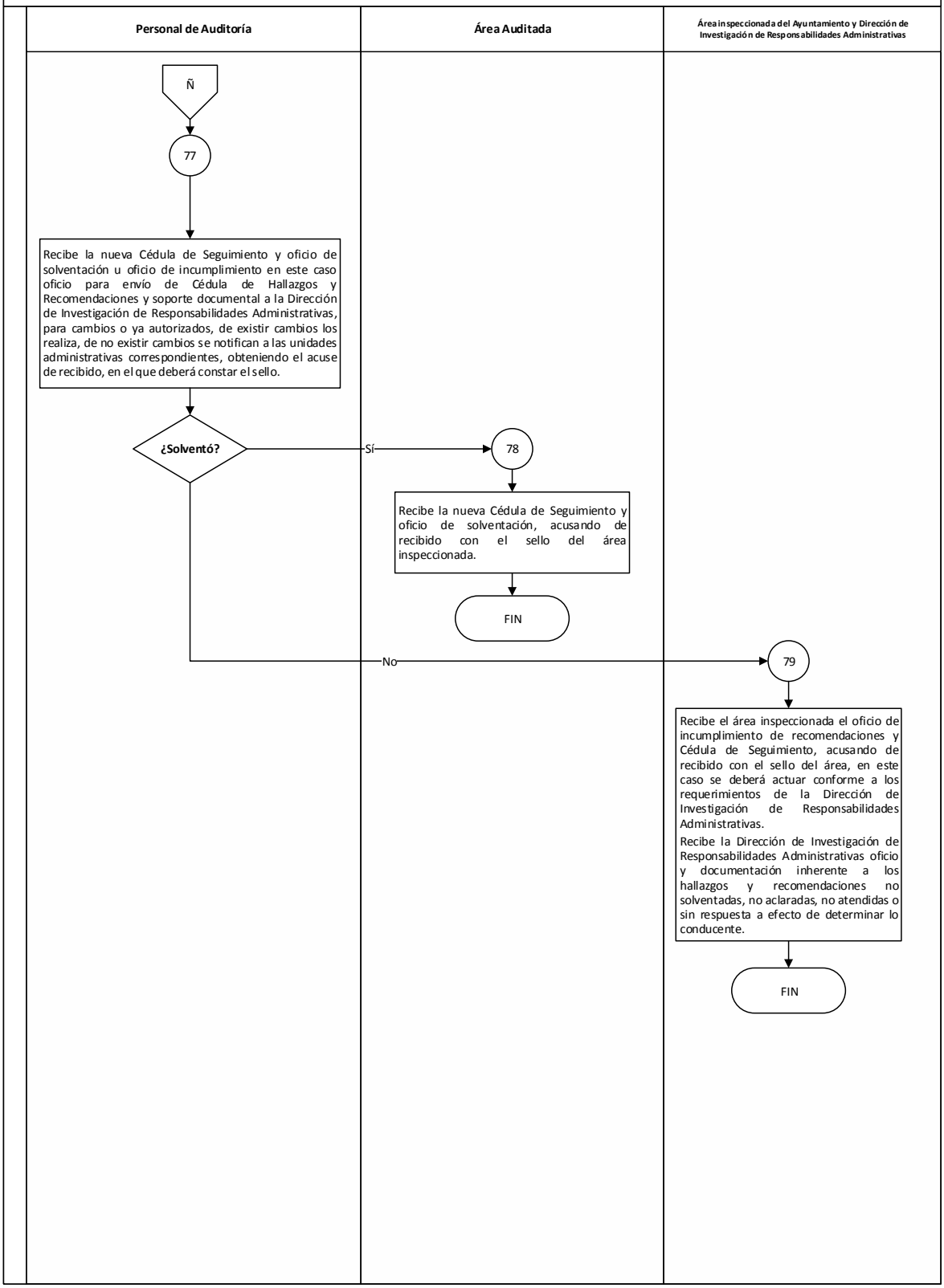
**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



**5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



**5.** **Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas.** |
| **Objetivo**: | Verificar el cumplimiento de las obligaciones de contratistas de la Administración Pública Municipal en apego a la normatividad establecida. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría de Obra, derivado de las supervisiones a la obra pública, determinará la obra y/o acción a inspeccionar, ya sea porque presente atraso en el periodo contractual, detalles de calidad, entre otras deficiencias.
- El Departamento de Auditoría de Obra es el responsable de presentar el oficio de comisión y programa de trabajo, a la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social y a la o el titular de la Contraloría, para su autorización.
- El Departamento de Auditoría de Obra, una vez iniciada la inspección realizará visita física a la obra ejecutada por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
- El Departamento de Auditoría de Obra realizará la revisión al Expediente Único de Obra a fin de verificar que la documentación se encuentre debidamente integrada y resguardada tal como lo establece la Gaceta número 108 de fecha 02 de diciembre de 2016, emitida por la Secretaría de la Infraestructura de Gobierno del Estado de México.
- Considerando que en las inspecciones se arrojan resultados inmediatos, se sugiere implementar medidas oportunas para evitar posibles incidencias, impulsando a las unidades administrativas a realizar sus acciones en estricto cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.
- El Departamento de Auditoría de Obra es el responsable de elaborar el informe de resultados, otorgando un tiempo al ente auditado para la aclaración o solventación de las observaciones pendientes.
- El Departamento de Auditoría de Obra será el responsable, en el caso de no ser solventadas las observaciones, de darle seguimiento a la obra ejecutada hasta su conclusión con el acta de entrega recepción de la misma.

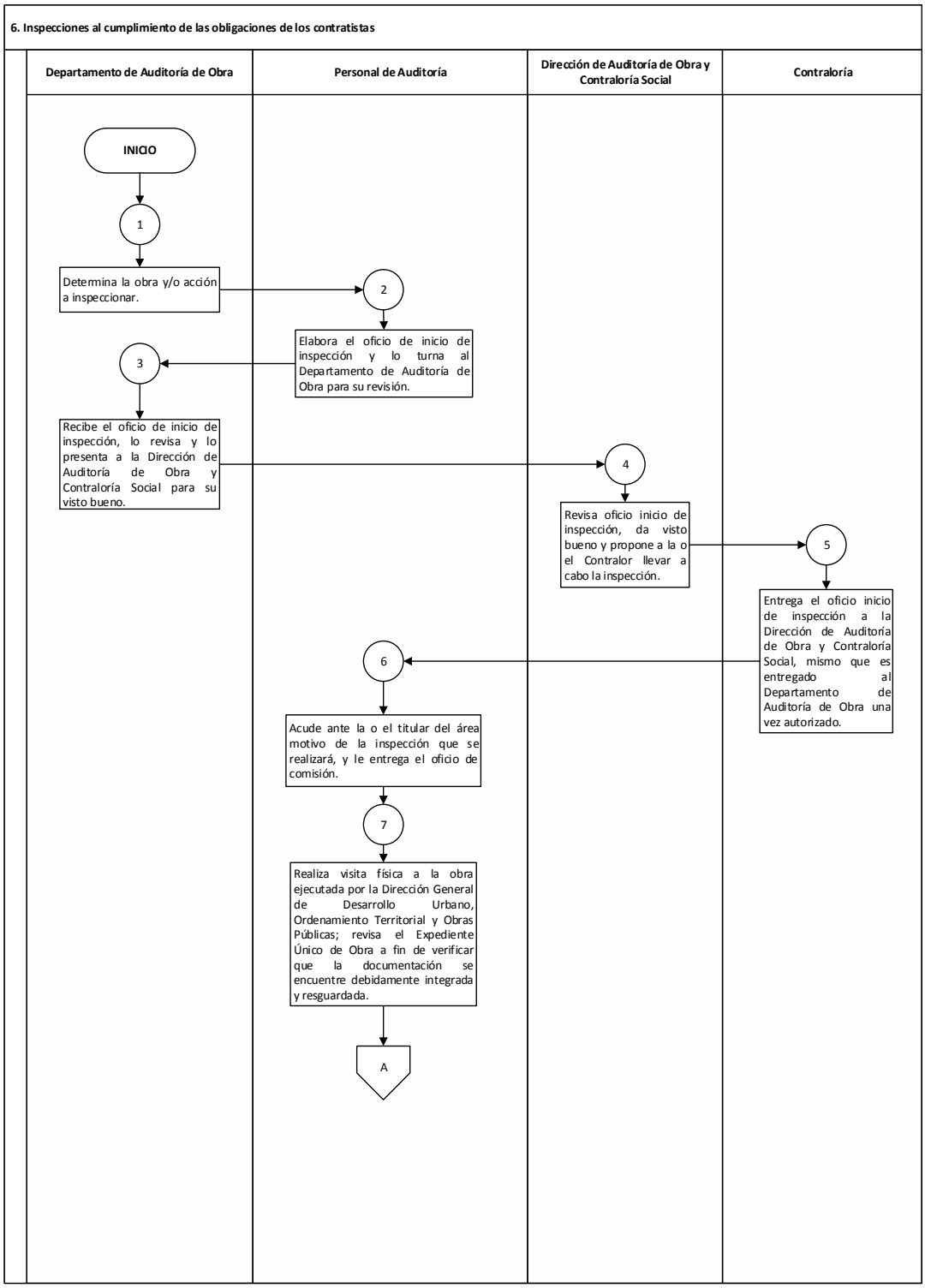
**6. Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas**

**Descriptivo:**

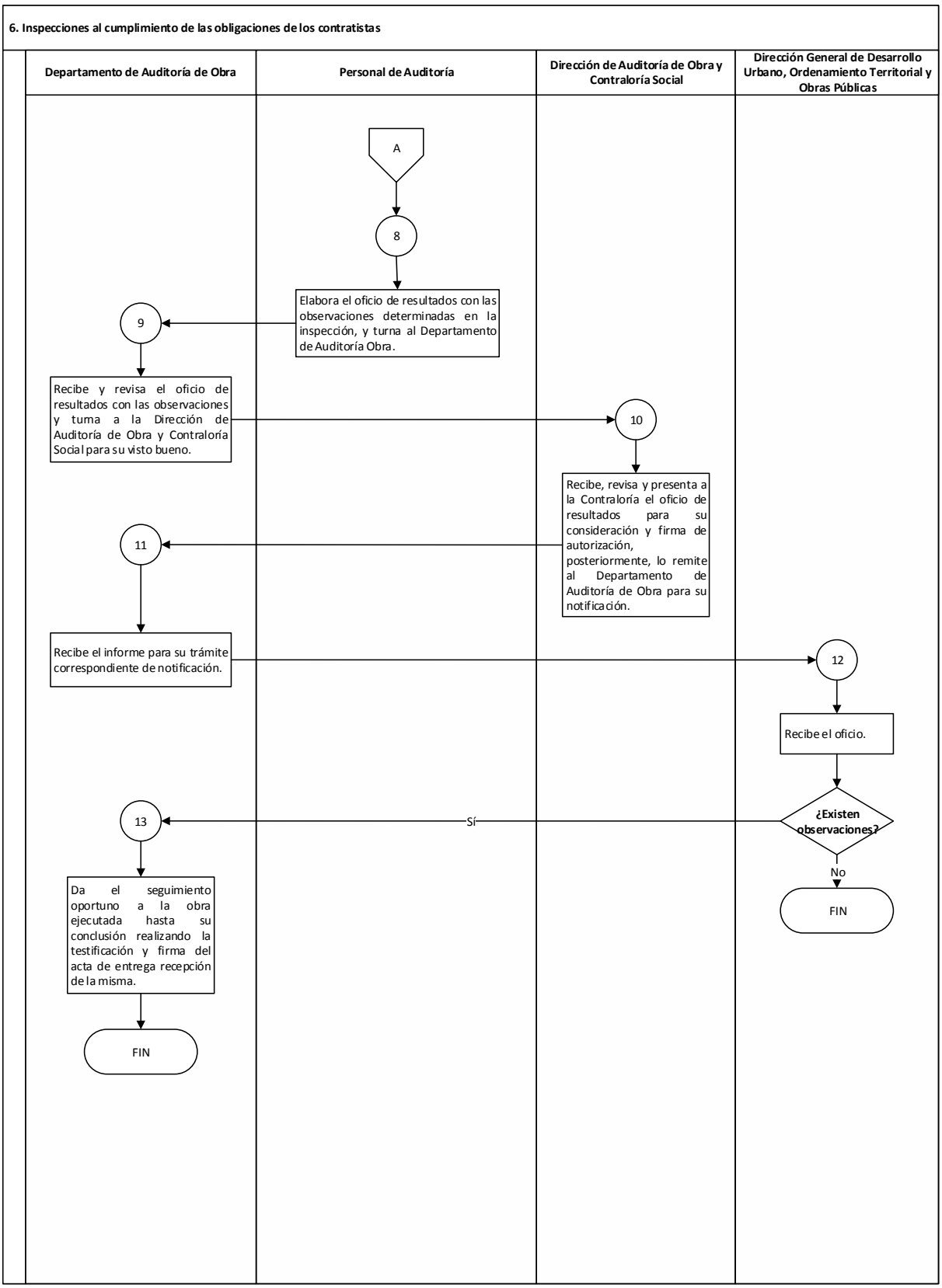
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Determina la obra y/o acción a inspeccionar. |
| **2** | **Personal de Auditoría** | Elabora el oficio de inicio de inspección y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión. |
| **3** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe el oficio de inicio de inspección, lo revisa y lo presenta a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su visto bueno. |
| **4** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Revisa oficio inicio de inspección, da visto bueno y propone a la o el Contralor llevar a cabo la inspección. |
| **5** | **Contraloría** | Entrega el oficio inicio de inspección a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, mismo que es entregado al Departamento de Auditoría de Obra una vez autorizado. |
| **6** | **Personal de Auditoría** | Acude ante la o el titular del área motivo de la inspección que se realizará, y le entrega el oficio de comisión. |
| **7** | | Realiza visita física a la obra ejecutada por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas; revisa el Expediente Único de Obra a fin de verificar que la documentación se encuentre debidamente integrada y resguardada. |
| **8** | | Elabora el oficio de resultados con las observaciones determinadas en la inspección, y turna al Departamento de Auditoría Obra. |
| **9** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe y revisa el oficio de resultados con las observaciones y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su visto bueno. |
| **10** | **Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social** | Recibe, revisa y presenta a la Contraloría el oficio de resultados para su consideración y firma de autorización, posteriormente, lo remite al Departamento de Auditoría de Obra para su notificación. |
| **11** | **Departamento de Auditoría de Obra** | Recibe el informe para su trámite correspondiente de notificación. |
| **12** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe el oficio. |
| | | **¿Existen observaciones?** |
| **12** | | **No:**<br>**FIN** |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **13** | **Departamento de Auditoría de Obra** | **Sí:**<br>Da el seguimiento oportuno a la obra ejecutada hasta su conclusión realizando la testificación y firma del acta de entrega recepción de la misma. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


6. Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas
Departamento de Auditoría de Obra
Personal de Auditoría
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Contraloría
INICIO
1
Determina la obra y/o acción a inspeccionar.
2
Elabora el oficio de inicio de inspección y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión.
3
Recibe el oficio de inicio de inspección, lo revisa y lo presenta a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su visto bueno.
4
Revisa oficio inicio de inspección, da visto bueno y propone a la o el Contralor llevar a cabo la inspección.
5
Entrega el oficio inicio de inspección a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, mismo que es entregado al Departamento de Auditoría de Obra una vez autorizado.
6
Acude ante la o el titular del área motivo de la inspección que se realizará, y le entrega el oficio de comisión.
7
Realiza visita física a la obra ejecutada por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas; revisa el Expediente Único de Obra a fin de verificar que la documentación se encuentre debidamente integrada y resguardada.
A

**6. Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas**



## VI. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA FINANCIERA

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Auditoría Financiera** |
| **Objetivo**: | Realizar auditorías para verificar que se cumpla con el marco de actuación de las dependencias que forman parte de la Administración Municipal y principalmente de aquellas que, por la naturaleza de sus funciones, manejan recursos o valores, y con ello contribuir a la mejora del Municipio**.** |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Financiera remitirá la Orden de Auditoría debidamente autorizada al área quedando formalizada la auditoría ante la unidad administrativa a auditar.
- El Departamento de Auditoría Financiera deberá especificar alcances, área a auditar, periodo, las y los auditores comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría Financiera turnará el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de observaciones no solventadas, no aclaradas, solo atendidas o sin respuesta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo otorgado para implementar las recomendaciones o solventar y/o aclarar las observaciones, con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda.
- En todos los casos se solicitará a las áreas participantes en la auditoría, la descripción de funciones y el o los procedimientos aplicados al caso.
- El Departamento de Auditoría Financiera presentará los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones en el momento de su detección al ente auditado.
- El Departamento de Auditoría Financiera hará del conocimiento los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones de la auditoría a la unidad administrativa correspondiente.
- El Departamento de Auditoría Financiera para el desarrollo de la auditoría se auxiliará de la Guía de Auditoría de la Contraloría Municipal de Toluca.

**1. Auditoría Financiera**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Auditoría** | Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico, requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de queja, una denuncia u oficio de solicitud. |
| **2** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico** | Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, se requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría. |
| **3** | **Dirección de Auditoría** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y de la Coordinación de Apoyo Técnico. Solicita mediante oficio al Departamento de Auditoría Financiera, requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías, derivadas de los resultados de auditorías anteriores, así como de las propuestas de las y los auditores. |
| **4** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de auditorías anteriores y realizar las propuestas de auditoría mediante el llenado del formato. |
| **5** | **Personal de Auditoría** | Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de auditorías anteriores y realiza las propuestas de auditoría, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría Financiera. |
| **6** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formarán parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría para su consideración. |
| **7** | **Dirección de Auditoría** | Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de Auditorías generadas por el personal de auditoría y el Departamento de Auditoría Financiera, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, se genera el Programa Anual de Auditorías, enviándolo a la Contraloría para su autorización. |
| **8** | **Contraloría** | Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Auditorías, de existir cambios le indica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios autoriza e instruye a la o el Director de Auditoría su ejecución. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **9** | **Dirección de Auditoría** | Recibe el Proyecto del Programa Anual de Auditorías para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios le instruye al Departamento de Auditoría Financiera se analicen los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las auditorías en los tiempos establecidos. |
| **10** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe el Programa Anual de Auditorías autorizado y de acuerdo a los tiempos establecidos para la ejecución de las auditorías, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona al personal de auditoría e instruye realicen los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades. |
| **11** | **Personal de Auditoría** | Confirma clave de identificación de auditoría, elabora y entrega al Departamento de Auditoría Financiera los proyectos de Orden de Auditoría con fecha de firma del Acta de Inicio de Auditoría; lee la normatividad jurídica y administrativa aplicable, considera trabajos previos de auditoría y genera propuesta de Estudio Preliminar; determina los elementos aplicables, alcance de las pruebas, tiempo estimado de ejecución, generando propuesta de Carta de Planeación y Cronograma de Actividades y los envía al Departamento de Auditoría Financiera. |
| **12** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **13** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa los proyectos de Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios los firma. Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización. |
| **14** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su notificación. |
| **15** | **Dirección de Auditoría** | Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios se le comunica al Departamento de Auditoría Financiera se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa a auditar. |
| **16** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique; recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades; de existir cambios se le comunica al personal de auditoría se realicen, de no |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | existir cambios instruye integre el expediente de auditoría y aplique los procedimientos correspondientes. |
| **17** | **Personal de Auditoría** | Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada; de existir cambios los realiza, de no existir cambios se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada, entrega la Orden de Auditoría obteniendo acuse de recibido sellado, entrega copia de conocimiento a las áreas involucradas así como a la o el Director de Auditoría, la o el Jefe del Departamento de Auditoría Financiera y el personal de auditoría; recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades para cambios o ya autorizados, de existir cambios se realizan de no existir cambios integra el expediente de auditoría y aplica los procedimientos correspondientes. |
| **18** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe Orden de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Inicio de Auditoría y designa por escrito a la o el enlace para su atención. |
| **19** | **Dirección de Auditoría** | Recibe copia de orden de auditoría, registra en el control de auditorías el inicio de esta e instruye al Departamento de Auditoría Financiera, genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y solicitud de Información y Documentación. |
| **20** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Indica al personal de auditoría genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación |
| **21** | **Personal de Auditoría** | Genera los proyectos y los envía al Departamento de Auditoría Financiera. |
| **22** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa los proyectos, de existir cambios le comunica a el personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **23** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa los proyectos, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se instruye su aplicación. |
| **24** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación de existir cambios instruye a el personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se indica su aplicación. |
| **25** | **Personal de Auditoría** | Recibe los proyectos para cambios o ya aprobados, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría Financiera, de no existir cambios se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada en la fecha establecida para firma del acta, en ese momento entrega el Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación. |
| **26** | **Titular del área Auditada, Enlace** | Se constituyen en las oficinas de la o el titular del área auditada, en la fecha plasmada en la Orden de Auditoría, a efecto de realizar el |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **de Auditoría, Dirección de Auditoría, Departamento de Auditoría Financiera y Personal de Auditoría** | acto protocolario de la firma del Acta de Inicio de Auditoría, generándose en un ejemplar original para la Contraloría y copia legible para el área auditada, en este acto se hace entrega de la copia de la Orden de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, asimismo se recibe copia del oficio de asignación de enlace. |
| **27** | **Dirección de Auditoría** | Recibe del área auditada el Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, posteriormente se entrega al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión correspondiente. |
| **28** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa el Cuestionario de Control Interno y la Solicitud de Información y Documentación, posteriormente, se entrega e instruye al personal a cargo de la Auditoría, realizar el análisis y evaluación al Control Interno, así como el análisis a la información y documentación proporcionada, así como desarrollar los procedimientos conforme a la Carta de Planeación. |
| **29** | **Personal de Auditoría** | Recibe el Cuestionario de Control Interno e Información y Documentación proporcionada; realiza el análisis y evaluación al Control Interno y a la información y documentación proporcionada. Desarrolla los procedimientos de auditoría conforme a la Carta de Planeación mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas) registrando su avance en el cronograma de actividades e informando al Departamento de Auditoría Financiera y a la Dirección de Auditoría.<br>Genera de ser necesario Cédula(s) de Solicitud de Información y Documentación adicional que requiera para aplicar los procedimientos establecidos en el programa de trabajo, sometiéndolas a revisión y aprobación del Departamento de Auditoría Financiera y de la Dirección de Auditoría.<br>Selecciona en su caso, la muestra y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo.<br>Prepara y remite al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión, proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, marcando copia a las áreas involucradas, solo si durante el desarrollo de la auditoría existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las cuales se efectuó la planeación de la misma, tales como: cambio del personal de auditoría, modificación del período a auditar, ampliación de unidades a auditar, entre otras. |
| **30** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa, el análisis y evaluación al Control Interno, en su caso, el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le instruye al personal de |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | auditoría los realice, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **31** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa, el análisis y evaluación del Control Interno de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios lo aprueba y le indica se integren al expediente de la auditoría.<br>Recibe en su caso y revisa el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría y de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización. |
| **32** | **Contraloría** | Recibe y revisa la propuesta de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su notificación. |
| **33** | **Dirección de Auditoría** | Recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **34** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno, de existir cambios le indica a el personal de auditoría los realice, de no existir cambios le instruye se integre al expediente de la Auditoría. Recibe oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría de existir cambios le comunica al personal de auditoría para que se realicen de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa a auditada. |
| **35** | **Personal de Auditoría** | Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno de existir cambios los realiza, de no existir cambios lo integra al expediente de la Auditoría. Recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada notificándolo, obteniendo el acuse de recibido e integra al expediente; desarrolla los procedimientos de auditoría de acuerdo a las modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, bajo la supervisión del Departamento de Auditoría Financiera. |
| **36** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe avance y supervisa el trabajo de planeación y desarrollo de la auditoría; vigila de manera constante el trabajo del personal de auditoría para asegurar que sea efectivo y que se integre la documentación que sustenta la opinión, el trabajo de auditoría y |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | resultados obtenidos, dejando evidencia de su actuar monitoreando los tiempos estimados y firma en los documentos que se generen y elabora cédulas de supervisión de auditoría. |
| **37** | **Personal de Auditoría** | Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones en cualquier momento, durante la ejecución de la auditoría y remite al Departamento de Auditoría Financiera. |
| **38** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice y de no existir las remite a la Dirección de Auditoría. |
| **39** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera se realicen, de no existir cambios las autoriza e instruye al Departamento de Auditoría Financiera y al personal de auditoría realizar con el área auditada la Etapa de Confronta para exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones determinadas y de no existir comentarios por parte del área auditada se le notifican para su atención. |
| **40** | **Área Auditada, Departamento de Auditoría Financiera y Personal de Auditoría** | Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y genera la Etapa de Confronta en conjunto con el Departamento de Auditoría Financiera y el personal de auditoría a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios. |
| **41** | **Área Auditada** | Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite. |
| **42** | **Dirección de Auditoría** | Analiza conjuntamente con el Departamento de Auditoría Financiera y el personal de auditoría las respuestas del área auditada y determinan si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones, le instruye se elabore los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría donde se manifiesta el estado de los hallazgos y recomendación o en su caso, de las observaciones y oficio de envío del Informe de Auditoría. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **43** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Indica al personal de auditoría genere el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría. |
| **44** | **Personal de Auditoría** | Elabora el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta, los remite al Departamento de Auditoría Financiera, para su revisión. |
| **45** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa el Proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, de no existir cambios los envía a la Dirección de Auditoría para su aprobación. |
| **46** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios firma el oficio de Convocatoria y le instruye se notifique al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida. |
| **47** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, para cambios o ya aprobados en este caso firmado el oficio, de existir cambios le instruye al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se indica notifique al área auditada el oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría. |
| **48** | **Personal de Auditoría** | Recibe Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría para cambios o ya aprobada en este caso firmado el oficio, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría Financiera, de no existir cambios notifica al área auditada del Ayuntamiento el oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría. |
| **49** | **Área Auditada** | Recibe oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta en la fecha establecida. |
| **50** | **Titular del área Auditada, Enlace de Auditoría, Dirección de Auditoría, Departamento de Auditoría Financiera y** | Se constituyen en las oficinas de la o el titular del área auditada, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, generándose en un ejemplar original para la Contraloría la cual se deberá anexar al expediente de auditoría y copia legible para el área auditada. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Personal de Auditoría** | |
| **51** | **Dirección de Auditoría** | Instruye al Departamento de Auditoría Financiera genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada. |
| **52** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Indica al personal de auditoría genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada. |
| **53** | **Personal de Auditoría** | Genera los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada y los remite al Departamento de Auditoría Financiera. |
| **54** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría para que se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **55** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se remiten a la Contraloría. |
| **56** | **Contraloría** | Recibe y revisa los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir se autorizan y se entregan a la Dirección de Auditoría para su notificación. |
| **57** | **Dirección de Auditoría** | Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **58** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica a el personal de auditoría se realicen, de no existir cambios, le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **59** | **Personal de Auditoría** | Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido con sello del área auditada. |
| **60** | **Área Auditada** | Recibe Informe de auditoría y oficio de envío de informe de Auditoría acusa y sella de recibido y procede:<br>a) **En el caso de hallazgos y recomendaciones** pendientes, se indica a la o el titular de la Contraloría conforme a las fechas |

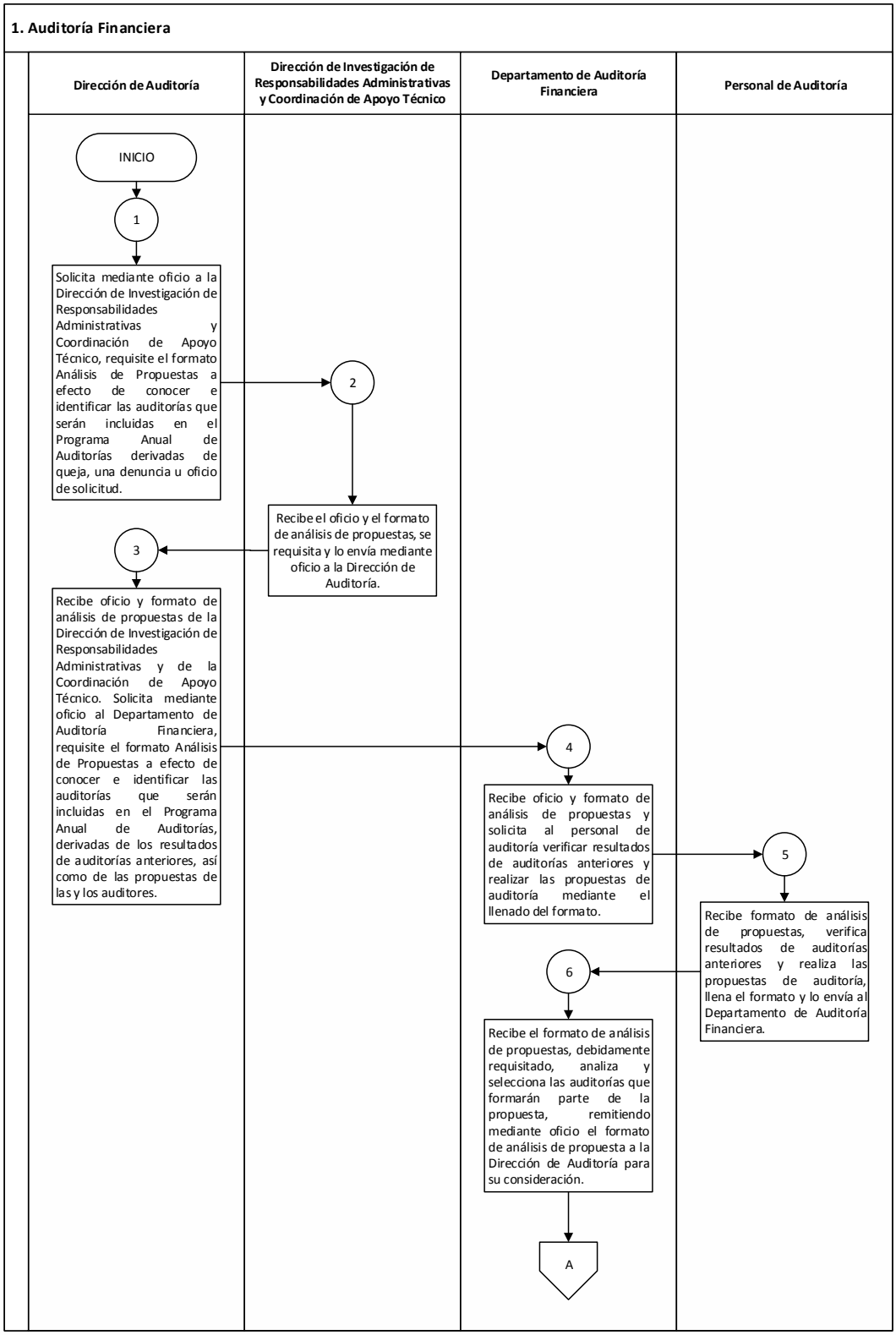
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | establecidas en el Informe, sobre su atención, anexando el soporte documental de la implementación de la recomendación o de la acción convenida.<br>b) **En el caso de Observaciones determinadas** en el Informe de Auditoría como no solventadas se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **61** | **Dirección de Auditoría** | Para el supuesto del inciso b). Instruye al Departamento de Auditoría Financiera realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envíe a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para que determine lo conducente. |
| **62** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Indica a el personal de auditoría genere propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **63** | **Personal de Auditoría** | Genera propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envió a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión. |
| **64** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le indica a el personal de auditoría se realicen, de no existir los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **65** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización. |
| **66** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su envío. |
| **67** | **Dirección de Auditoría** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera se realicen, de no existir le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente. |
| **68** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le indica a el personal de auditoría se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente correspondiente. |
| **69** | **Personal de Auditoría** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios los |

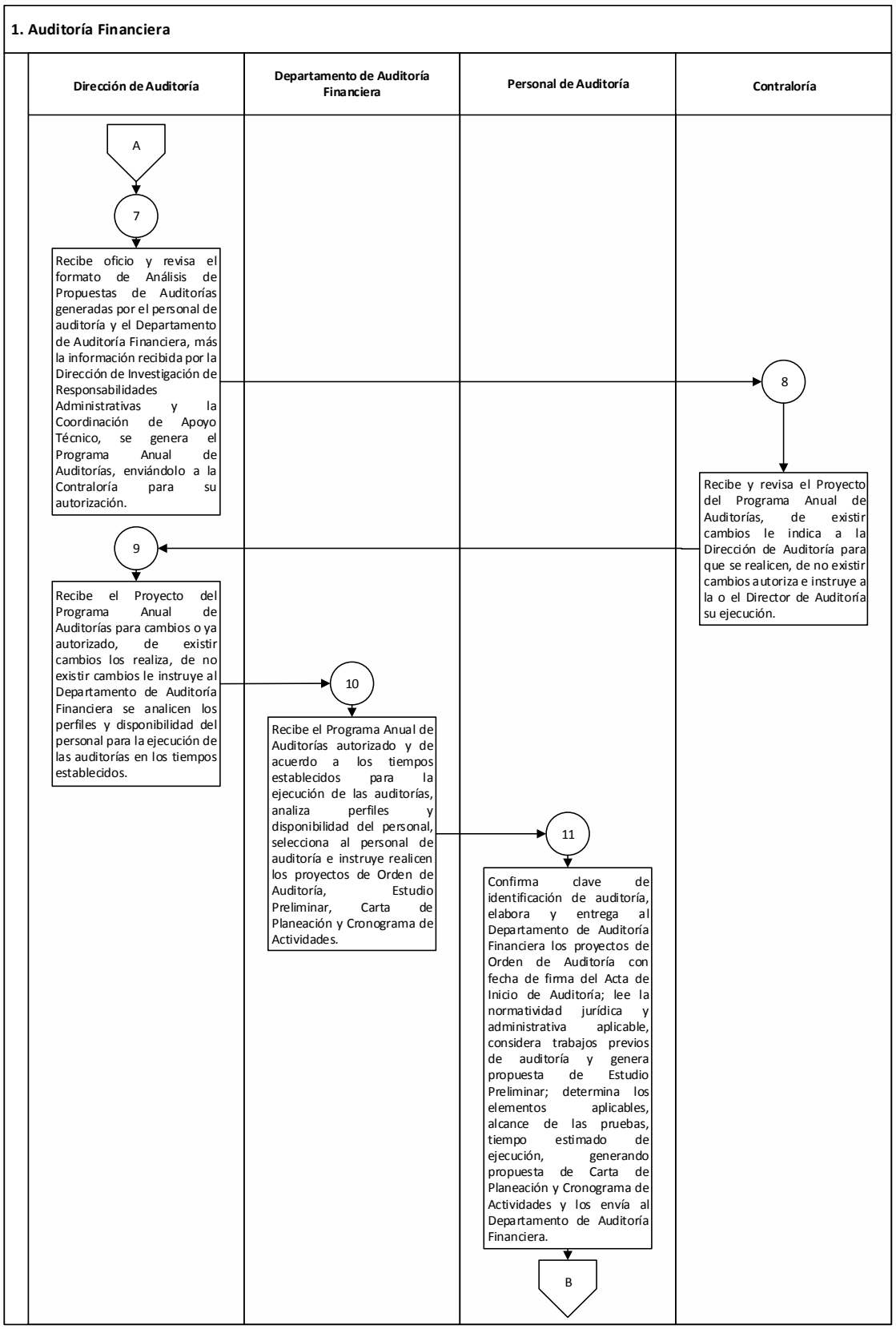
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | realiza, de no existir cambios, los notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y unidades administrativas a las que se asignó copia de conocimiento, obteniendo acuse de recibido y posterior a ello, lo anexa al expediente correspondiente.<br>**FIN** |
| **70** | **Contraloría** | **Para el supuesto del inciso a).** Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría para su revisión y análisis. |
| **71** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa el soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión y análisis solicitando realice la propuesta de la Cédula de Seguimiento. |
| **72** | **Departamento de Auditoría Financiera y Auditor(a)** | Recibe y realiza con las y los auditores a cargo, el análisis de la información remitida por el área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados en la auditoría, generando propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviarla a la unidad administrativa auditada, a fin de indicar si se aplicaron las recomendaciones o si están pendientes, en este caso otorgando nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas. |
| **73** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios se firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, turnándose a la Contraloría para su autorización. |
| **74** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir autoriza el oficio mediante su firma para su notificación. |
| **75** | **Dirección de Auditoría** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya Autorizados, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios le indica al Departamento de Auditoría Financiera se notifiquen a la unidad administrativa auditada. |
| **76** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica a el personal de auditoría se realicen de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **77** | **Personal de Auditoría** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifica a la unidad administrativa auditada, |

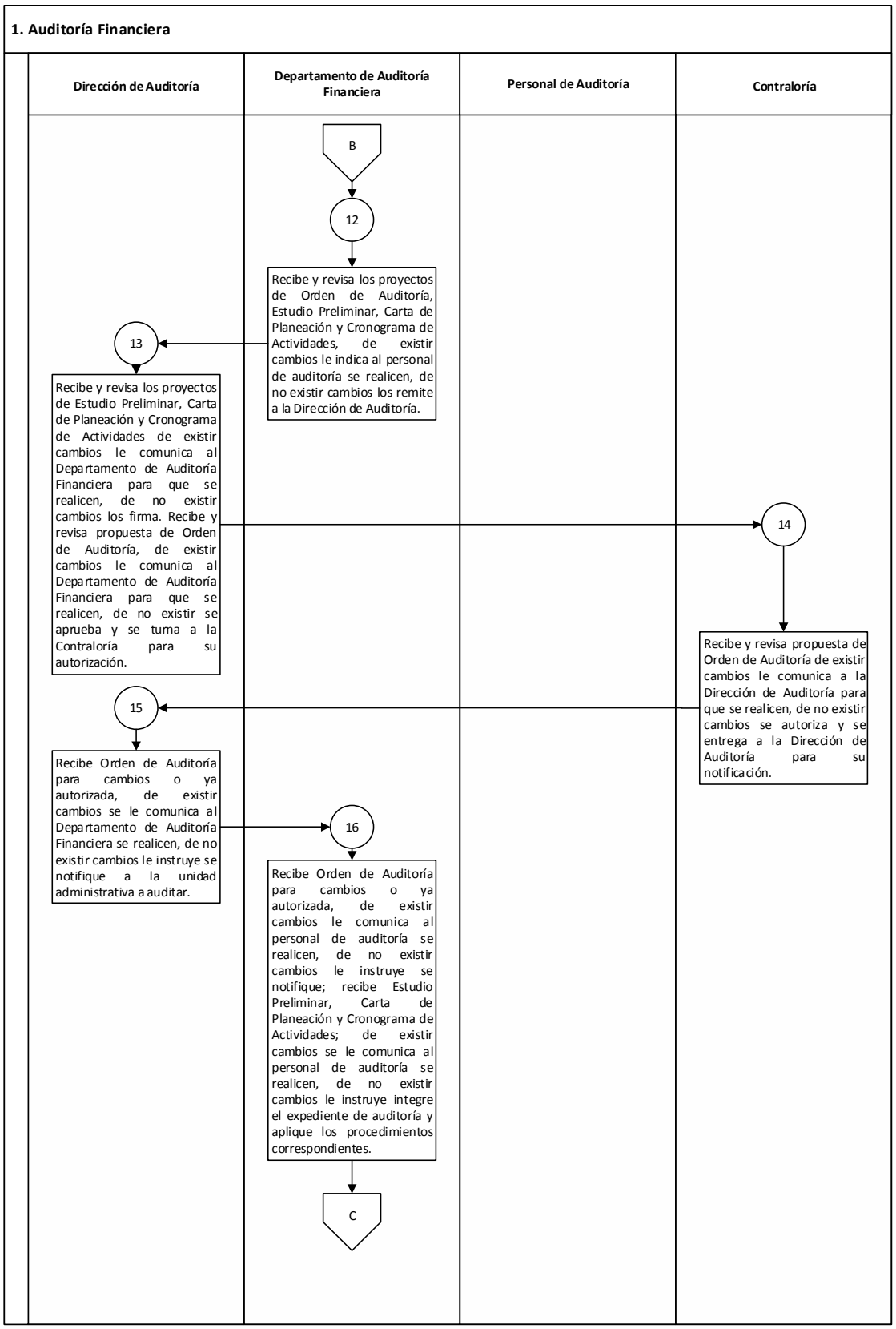
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | obteniendo el acuse de recibido correspondiente, en el que deberá constar el sello del área auditada. |
| **78** | **Área Auditada** | Recibe oficio y Cédula de Seguimiento y en caso de existir recomendaciones pendientes de atender genera la respuesta y la envía nuevamente a la Contraloría. |
| **79** | **Contraloría** | Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría para su revisión y análisis. |
| **80** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa el oficio y soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión y análisis, solicitando realice la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones, en este caso se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental, a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **81** | **Departamento de Auditoría Financiera y Personal de Auditoría** | Recibe y realiza en conjunto con los auditores a cargo, el análisis de la información recibida por parte del área auditada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones realizadas por los hallazgos derivados de la auditoría, generando la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones, en este caso se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y turna a la Dirección de Auditoría. |
| **82** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso se realiza el oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios se firma la nueva Cédula de Seguimiento y se aprueban los oficios, turnándose a la o el Contralor para su autorización. |
| **83** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso se genera oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen de no existir cambios autoriza con su firma los oficios para su notificación. |
| **84** | **Dirección de Auditoría** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso se genera oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Administrativas, para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir le indica se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes. |
| **85** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso, se elabora oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica a el personal de auditoría se realicen de no existir cambios le instruye se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes. |
| **86** | **Personal de Auditoría** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso, se elabora oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a las unidades administrativas correspondientes, obteniendo el acuse de recibido con el sello de la unidad administrativa. |
| | | **¿Solventó?** |
| **87** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | **Sí:**<br>Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación, acusando de recibido con el sello del área auditada. |
| | | **FIN** |
| **88** | **Área Auditada del Ayuntamiento y Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | **No:**<br>Recibe oficio de incumplimiento de recomendaciones y Cédula de Seguimiento, acusando de recibido con el sello del área, en este caso se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas recibe oficio y documentación inherente a los hallazgos y recomendaciones no solventadas, no aclaradas, no atendidas o sin respuesta a efecto de determinar lo conducente. |
| | | **FIN** |

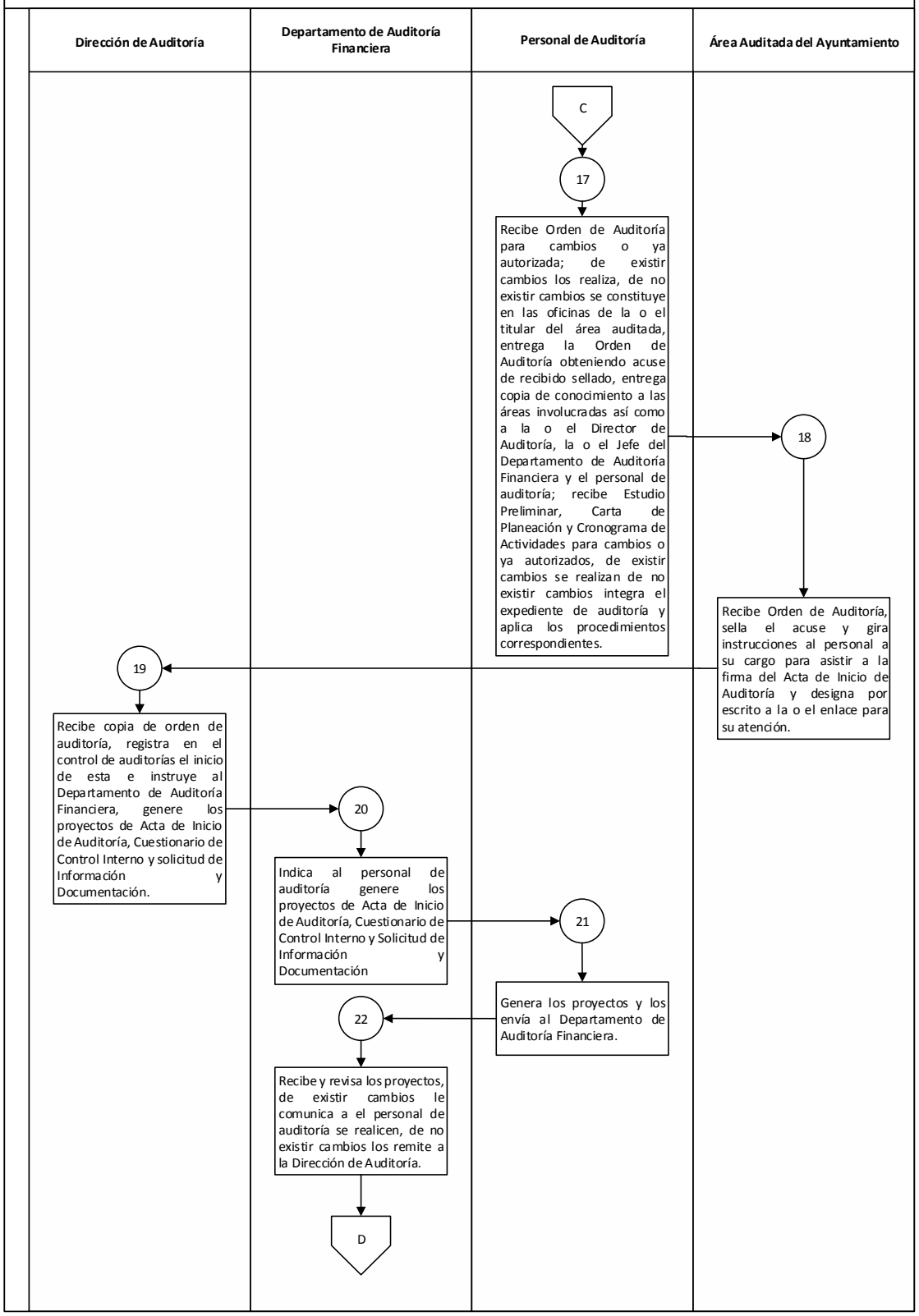
## Diagrama:


1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
INICIO
1
Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico, requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de queja, una denuncia u oficio de solicitud.
2
Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, se requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría.
3
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y de la Coordinación de Apoyo Técnico. Solicita mediante oficio al Departamento de Auditoría Financiera, requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías, derivadas de los resultados de auditorías anteriores, así como de las propuestas de las y los auditores.
4
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de auditorías anteriores y realizar las propuestas de auditoría mediante el llenado del formato.
5
Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de auditorías anteriores y realiza las propuestas de auditoría, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría Financiera.
6
Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formarán parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría para su consideración.
A

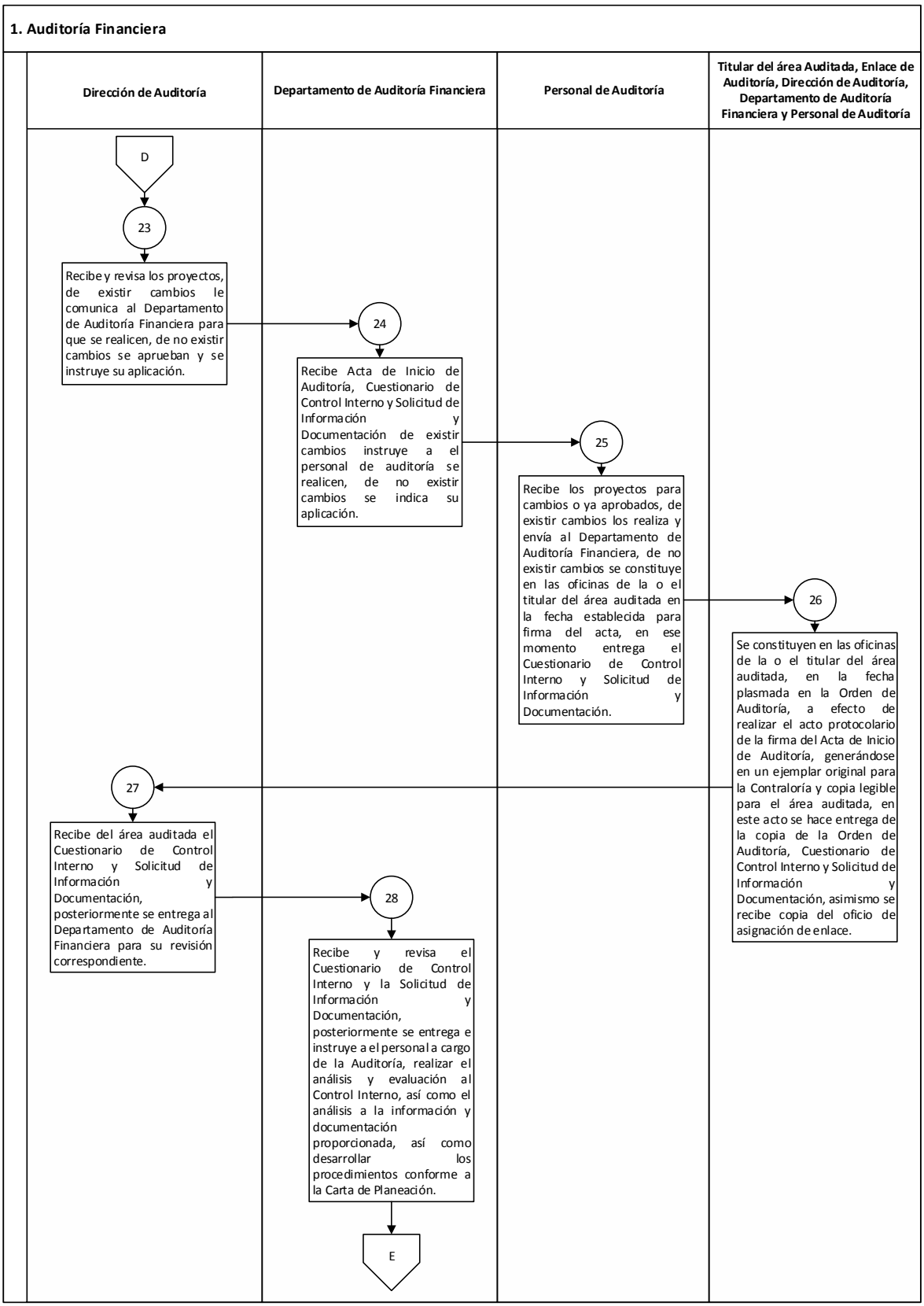

1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Contraloría
A
7
Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de Auditorías generadas por el personal de auditoría y el Departamento de Auditoría Financiera, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, se genera el Programa Anual de Auditorías, enviándolo a la Contraloría para su autorización.
8
Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Auditorías, de existir cambios le indica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios autoriza e instruye a la o el Director de Auditoría su ejecución.
9
Recibe el Proyecto del Programa Anual de Auditorías para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios le instruye al Departamento de Auditoría Financiera se analicen los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las auditorías en los tiempos establecidos.
10
Recibe el Programa Anual de Auditorías autorizado y de acuerdo a los tiempos establecidos para la ejecución de las auditorías, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona al personal de auditoría e instruye realicen los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades.
11
Confirma clave de identificación de auditoría, elabora y entrega al Departamento de Auditoría Financiera los proyectos de Orden de Auditoría con fecha de firma del Acta de Inicio de Auditoría; lee la normatividad jurídica y administrativa aplicable, considera trabajos previos de auditoría y genera propuesta de Estudio Preliminar; determina los elementos aplicables, alcance de las pruebas, tiempo estimado de ejecución, generando propuesta de Carta de Planeación y Cronograma de Actividades y los envía al Departamento de Auditoría Financiera.
B


1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Contraloría
B
12
Recibe y revisa los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría.
13
Recibe y revisa los proyectos de Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios los firma. Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización.
14
Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su notificación.
15
Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios se le comunica al Departamento de Auditoría Financiera se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa a auditar.
16
Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique; recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades; de existir cambios se le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios le instruye integre el expediente de auditoría y aplique los procedimientos correspondientes.
C

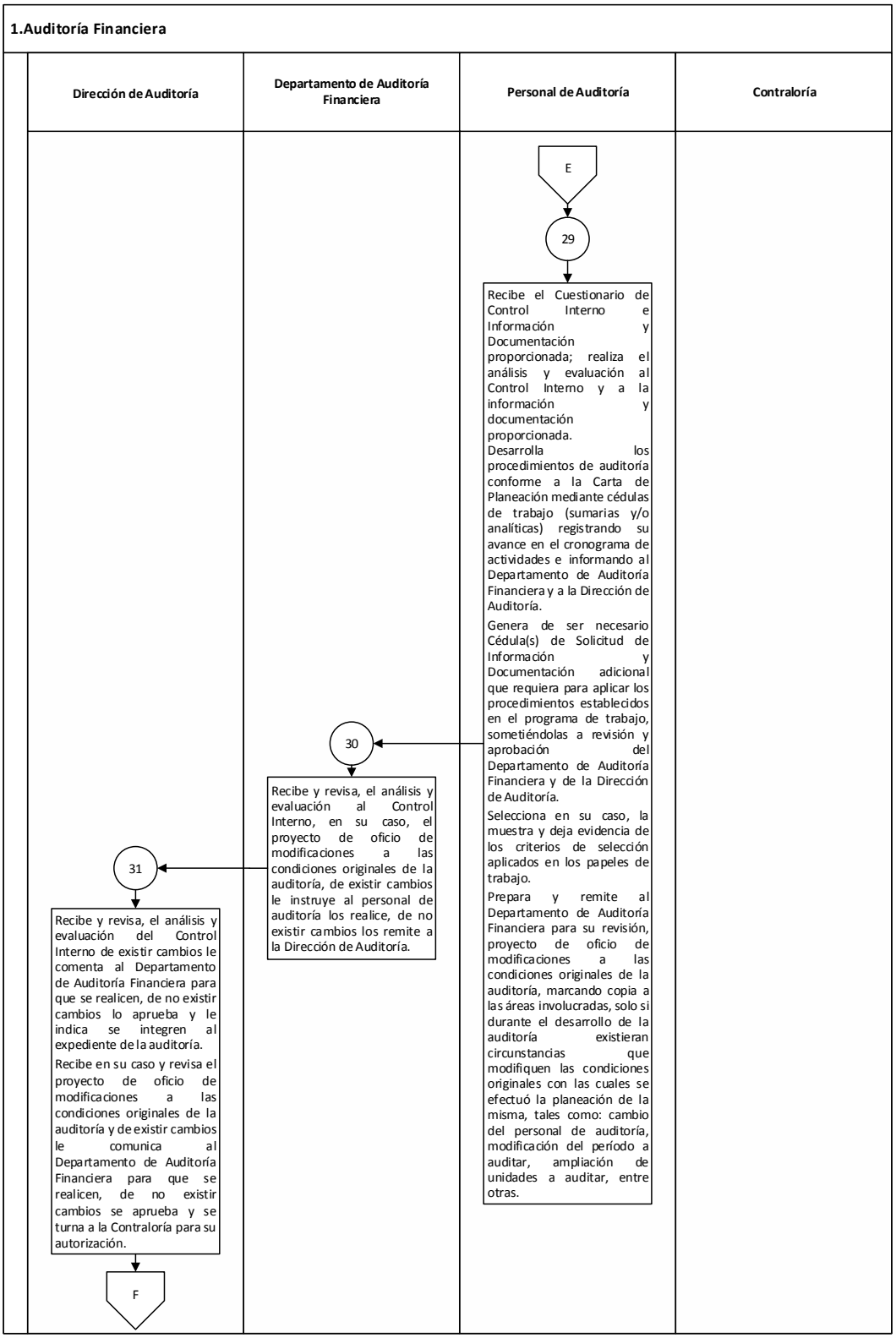
**1. Auditoría Financiera**

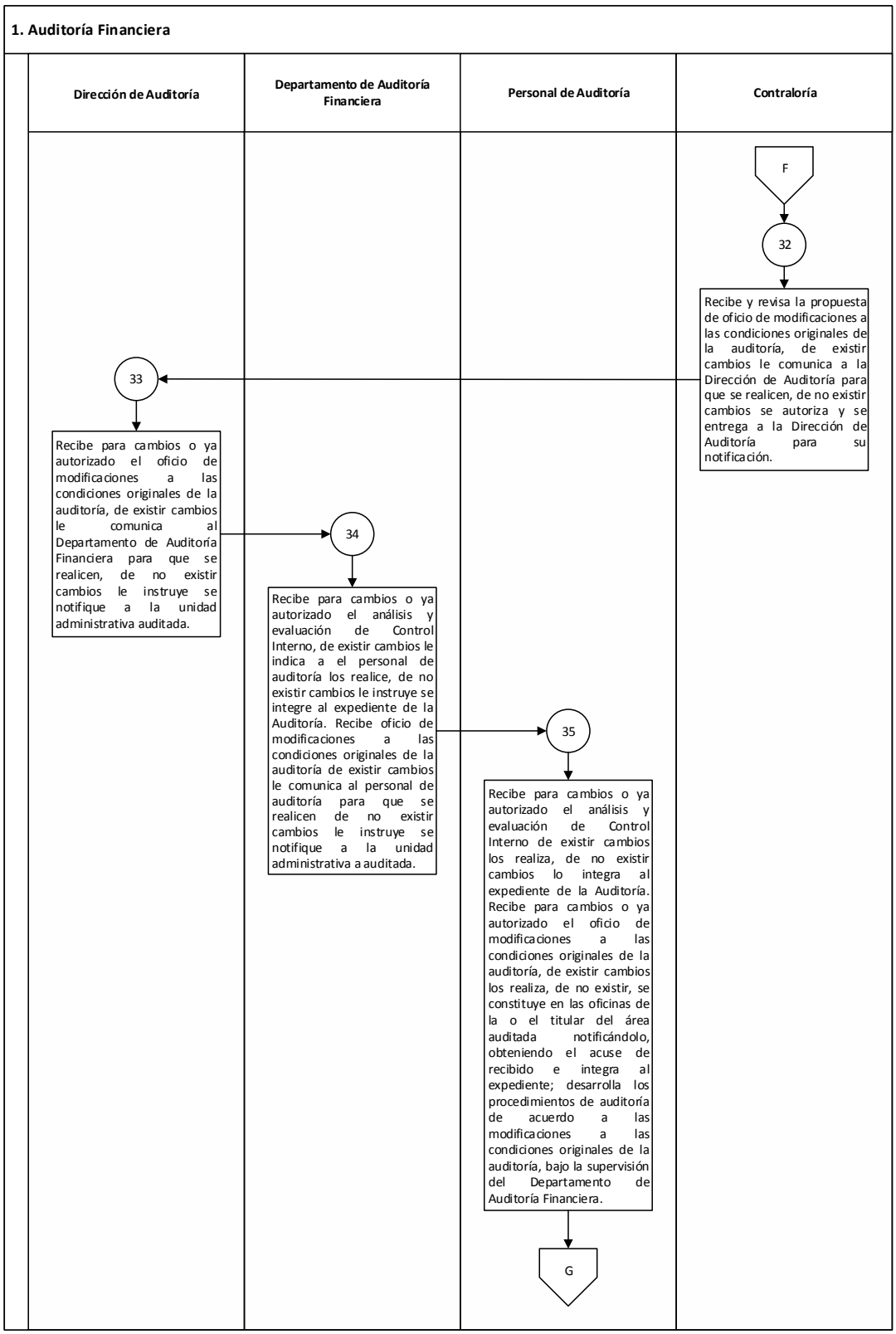


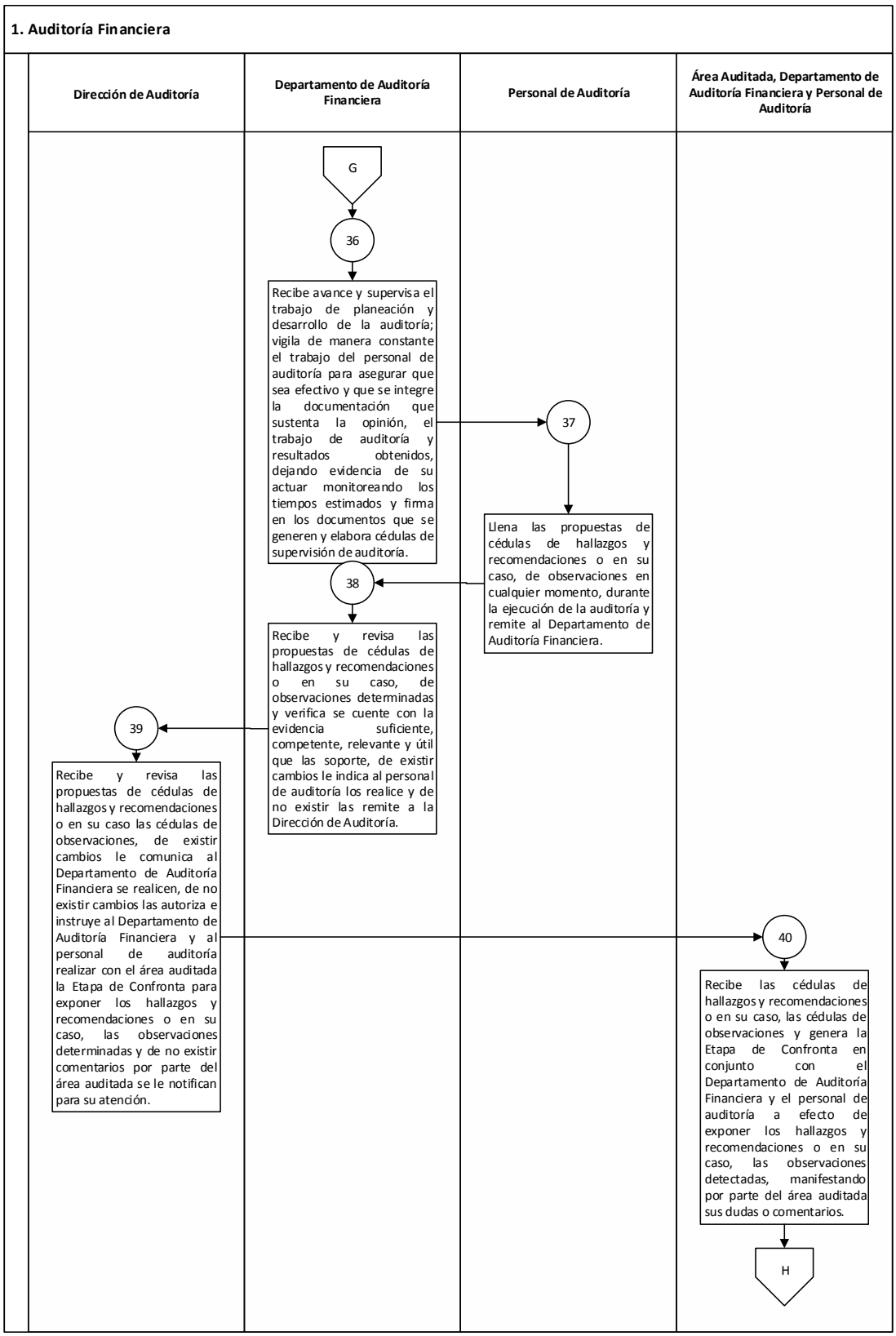
**1. Auditoría Financiera**

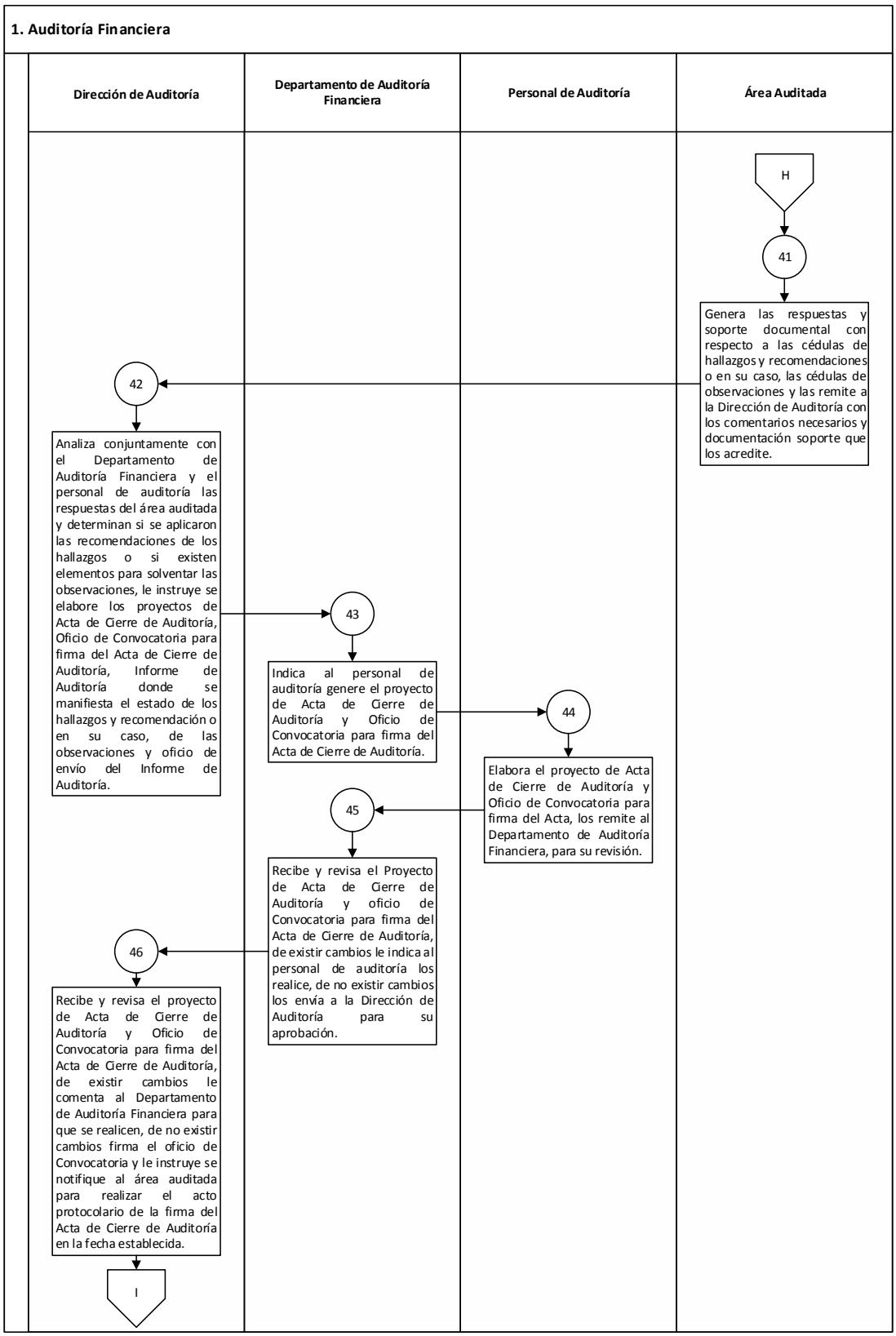


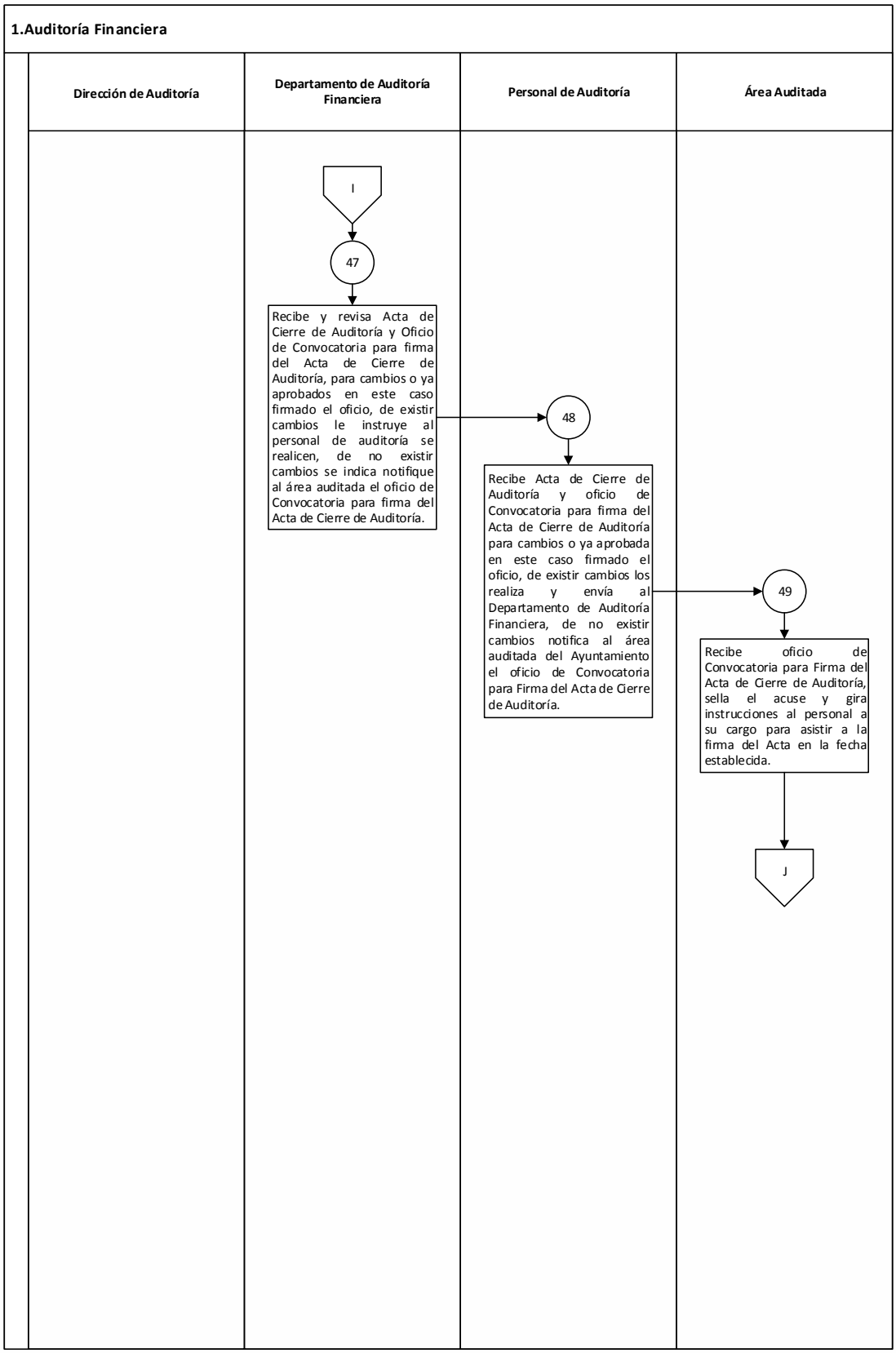
**1.Auditoría Financiera**

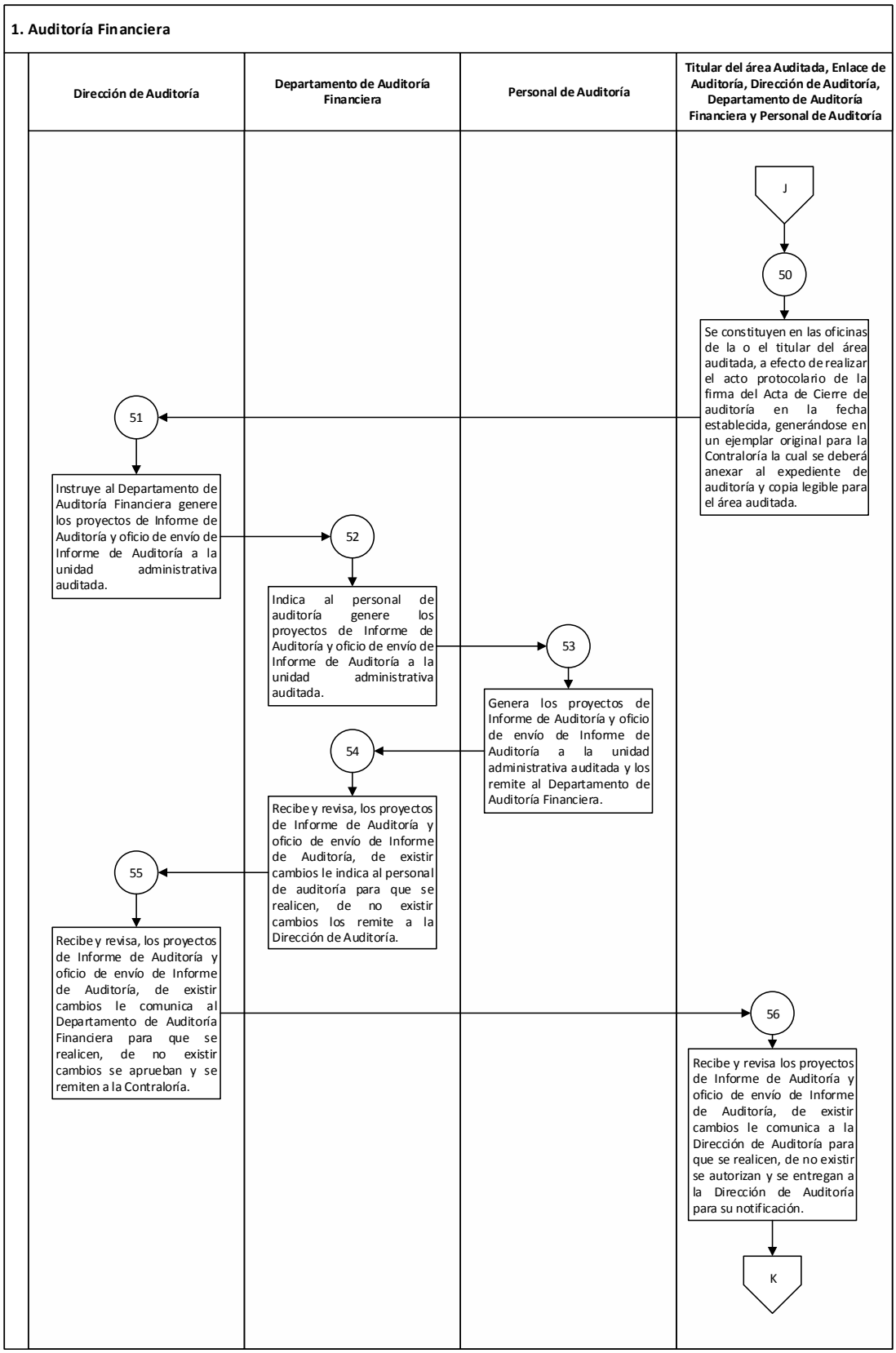


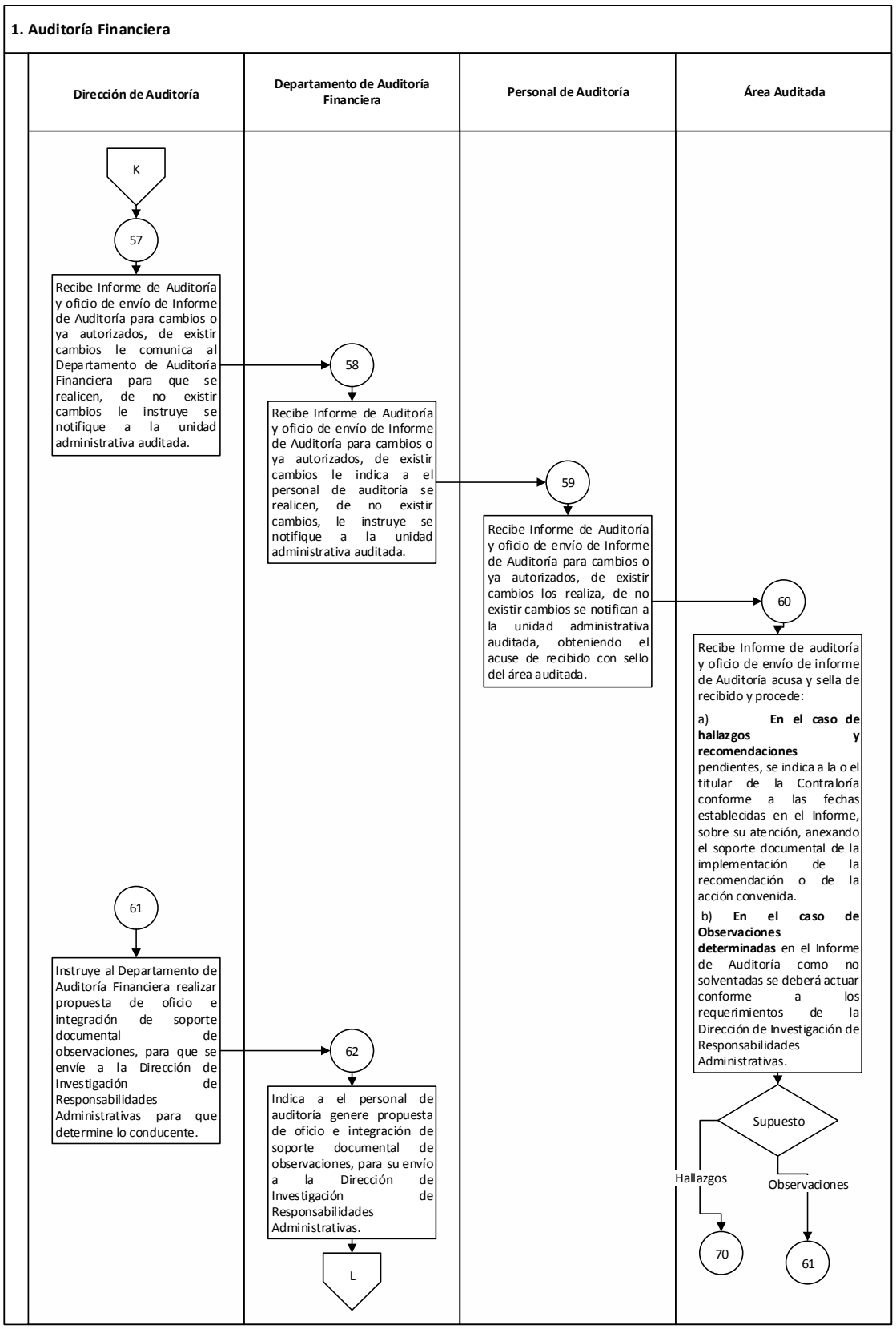

1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Contraloría
F
32
Recibe y revisa la propuesta de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su notificación.
33
Recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
34
Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno, de existir cambios le indica a el personal de auditoría los realice, de no existir cambios le instruye se integre al expediente de la Auditoría. Recibe oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría de existir cambios le comunica al personal de auditoría para que se realicen de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa a auditada.
35
Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno de existir cambios los realiza, de no existir cambios lo integra al expediente de la Auditoría. Recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada notificándolo, obteniendo el acuse de recibido e integra al expediente; desarrolla los procedimientos de auditoría de acuerdo a las modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, bajo la supervisión del Departamento de Auditoría Financiera.
G

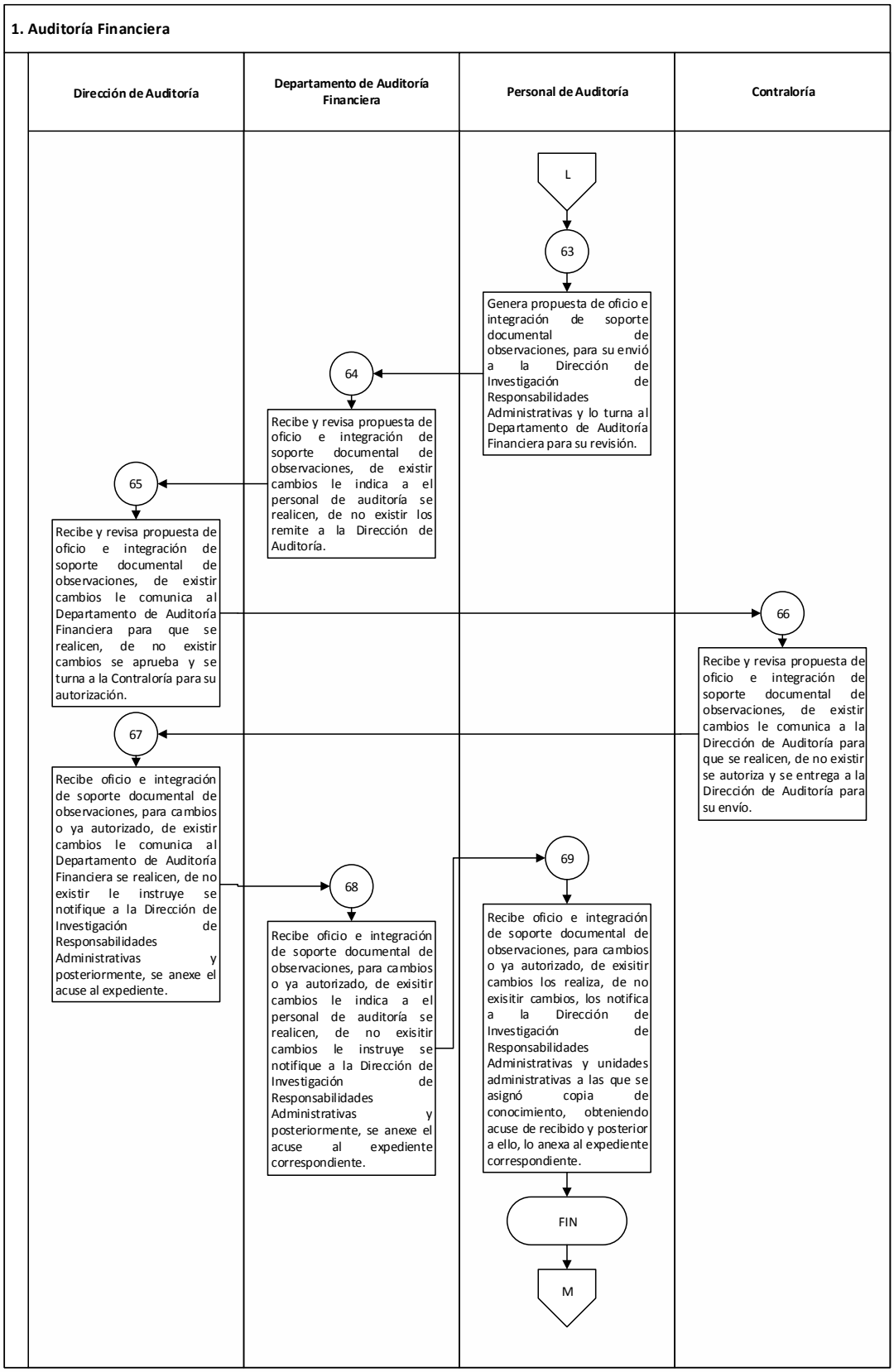

1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Área Auditada, Departamento de Auditoría Financiera y Personal de Auditoría
G
36
Recibe avance y supervisa el trabajo de planeación y desarrollo de la auditoría; vigila de manera constante el trabajo del personal de auditoría para asegurar que sea efectivo y que se integre la documentación que sustenta la opinión, el trabajo de auditoría y resultados obtenidos, dejando evidencia de su actuar monitoreando los tiempos estimados y firma en los documentos que se generen y elabora cédulas de supervisión de auditoría.
37
Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones en cualquier momento, durante la ejecución de la auditoría y remite al Departamento de Auditoría Financiera.
38
Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice y de no existir las remite a la Dirección de Auditoría.
39
Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera se realicen, de no existir cambios las autoriza e instruye al Departamento de Auditoría Financiera y al personal de auditoría realizar con el área auditada la Etapa de Confronta para exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones determinadas y de no existir comentarios por parte del área auditada se le notifican para su atención.
40
Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y genera la Etapa de Confronta en conjunto con el Departamento de Auditoría Financiera y el personal de auditoría a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios.
H

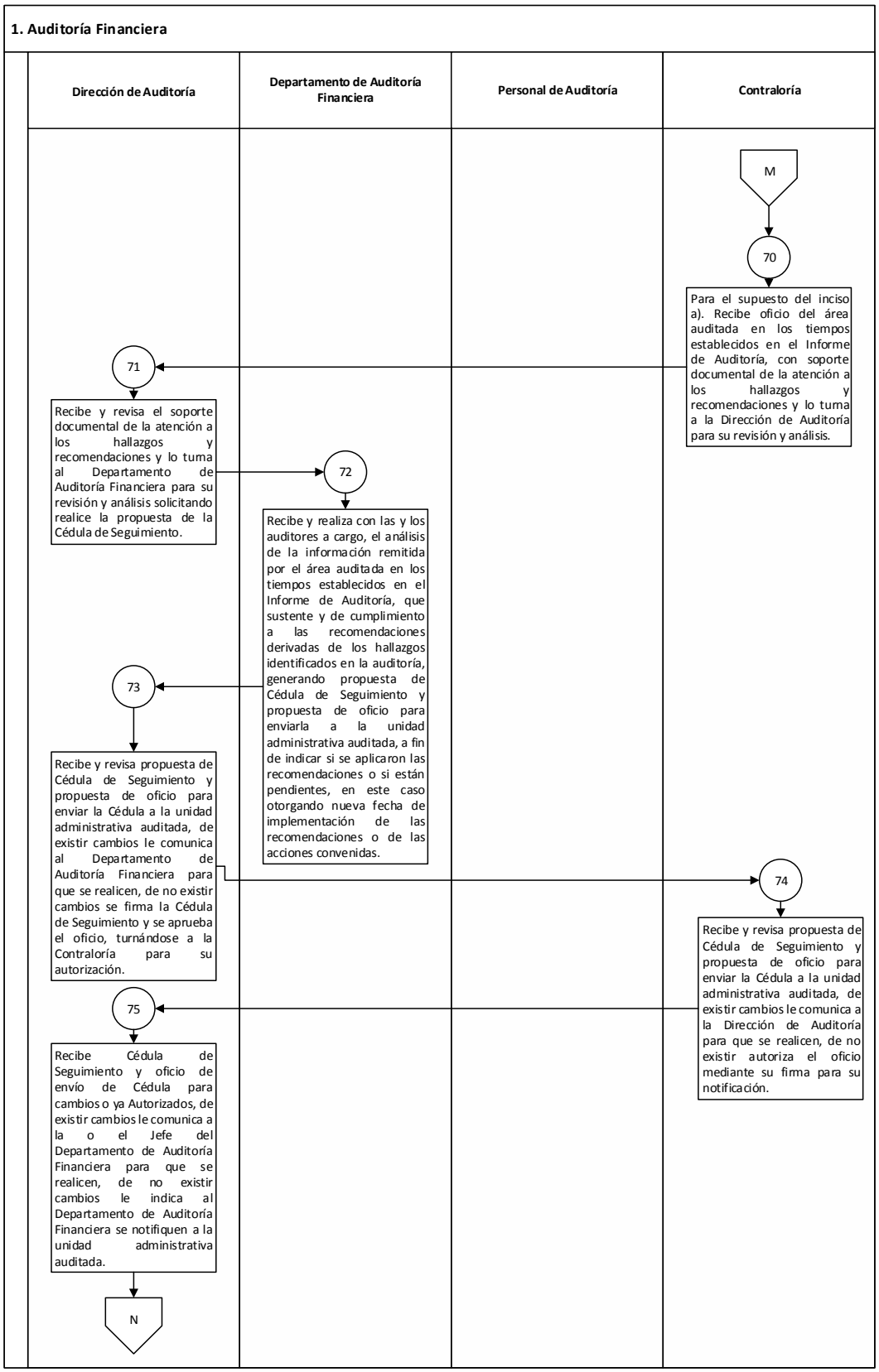

1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Área Auditada
H
41
Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite.
42
Analiza conjuntamente con el Departamento de Auditoría Financiera y el personal de auditoría las respuestas del área auditada y determinan si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones, le instruye se elabore los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría donde se manifiesta el estado de los hallazgos y recomendación o en su caso, de las observaciones y oficio de envío del Informe de Auditoría.
43
Indica al personal de auditoría genere el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría.
44
Elabora el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta, los remite al Departamento de Auditoría Financiera, para su revisión.
45
Recibe y revisa el Proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, de no existir cambios los envía a la Dirección de Auditoría para su aprobación.
46
Recibe y revisa el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios firma el oficio de Convocatoria y le instruye se notifique al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
I


1.Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Área Auditada
I
47
Recibe y revisa Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, para cambios o ya aprobados en este caso firmado el oficio, de existir cambios le instruye al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se indica notifique al área auditada el oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría.
48
Recibe Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría para cambios o ya aprobada en este caso firmado el oficio, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría Financiera, de no existir cambios notifica al área auditada del Ayuntamiento el oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría.
49
Recibe oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta en la fecha establecida.
J

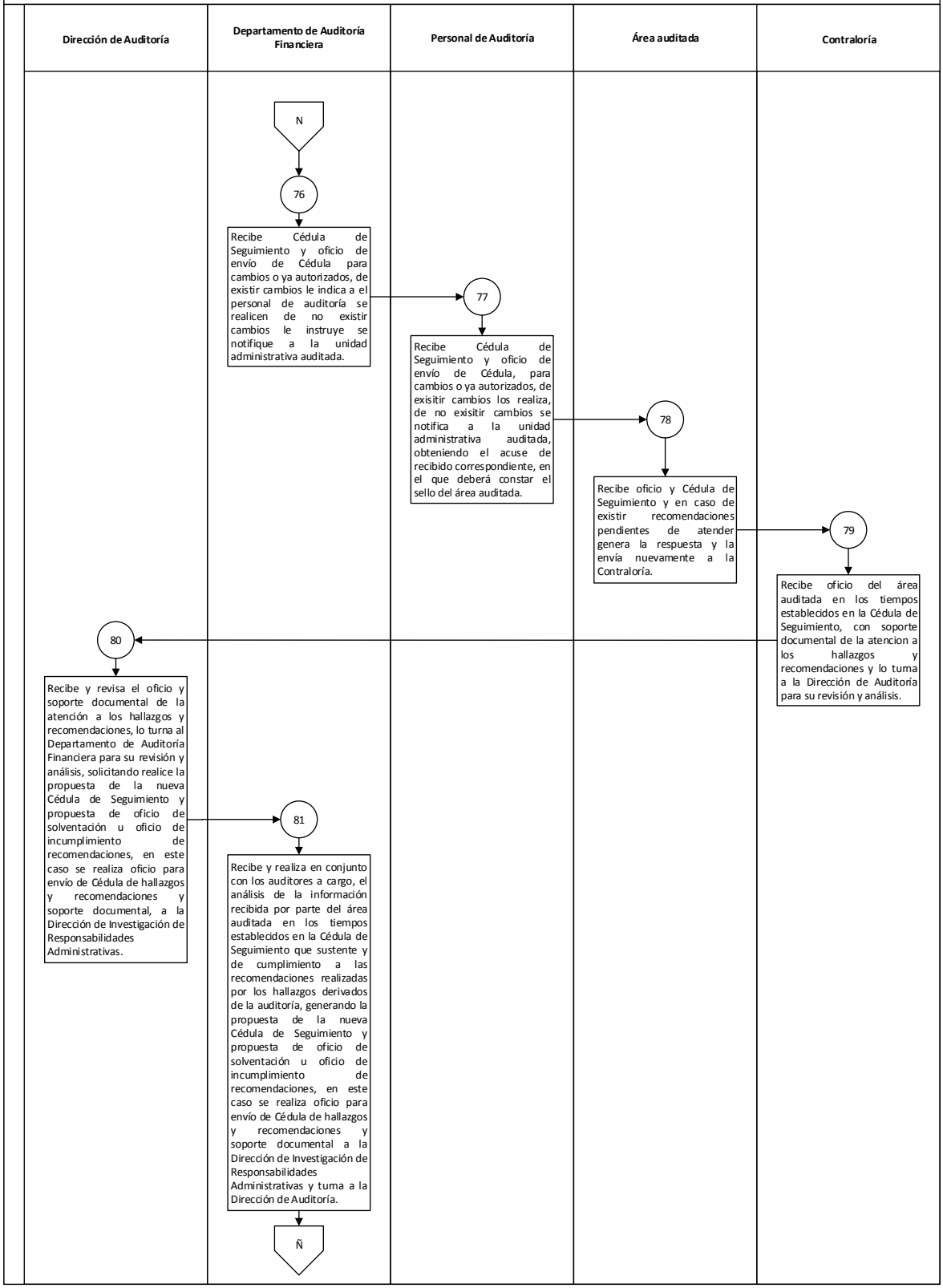

1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Titular del área Auditada, Enlace de Auditoría, Dirección de Auditoría, Departamento de Auditoría Financiera y Personal de Auditoría
J
50
Se constituyen en las oficinas de la o el titular del área auditada, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, generándose en un ejemplar original para la Contraloría la cual se deberá anexar al expediente de auditoría y copia legible para el área auditada.
51
Instruye al Departamento de Auditoría Financiera genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada.
52
Indica al personal de auditoría genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada.
53
Genera los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada y los remite al Departamento de Auditoría Financiera.
54
Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría para que se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría.
55
Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se remiten a la Contraloría.
56
Recibe y revisa los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir se autorizan y se entregan a la Dirección de Auditoría para su notificación.
K


1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Área Auditada
K
57
Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
58
Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica a el personal de auditoría se realicen, de no existir cambios, le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
59
Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido con sello del área auditada.
60
Recibe Informe de auditoría y oficio de envío de informe de Auditoría acusa y sella de recibido y procede:
a) En el caso de hallazgos y recomendaciones pendientes, se indica a la o el titular de la Contraloría conforme a las fechas establecidas en el Informe, sobre su atención, anexando el soporte documental de la implementación de la recomendación o de la acción convenida.
b) En el caso de Observaciones determinadas en el Informe de Auditoría como no solventadas se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
Supuesto
Hallazgos
Observaciones
70
61
61
Instruye al Departamento de Auditoría Financiera realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envíe a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para que determine lo conducente.
62
Indica a el personal de auditoría genere propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
L

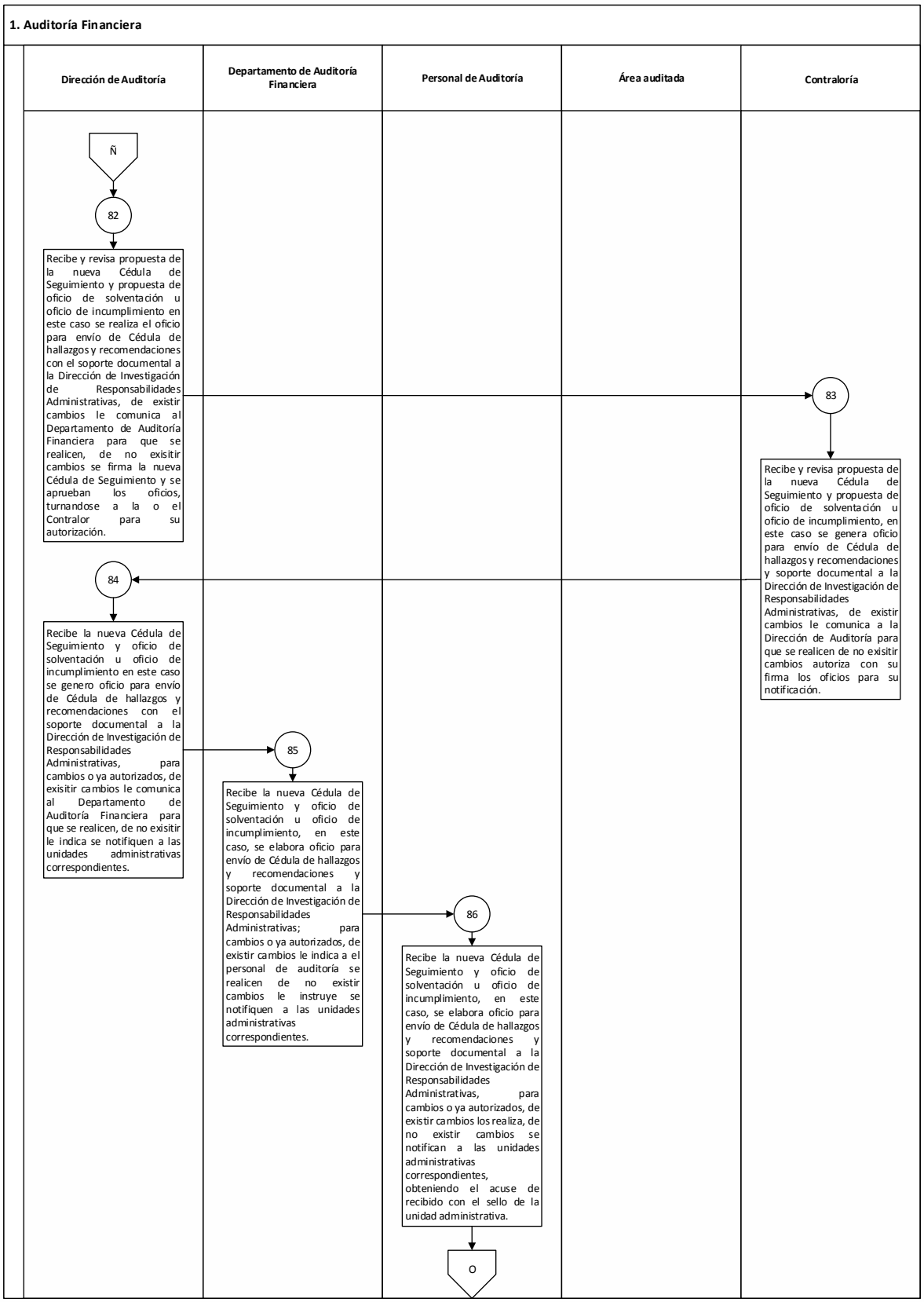

1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Contraloría
L
63
Genera propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envió a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión.
64
Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le indica a el personal de auditoría se realicen, de no existir los remite a la Dirección de Auditoría.
65
Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización.
66
Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su envío.
67
Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera se realicen, de no existir le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente.
68
Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de exisitir cambios le indica a el personal de auditoría se realicen, de no exisitir cambios le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente correspondiente.
69
Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de exisitir cambios los realiza, de no exisitir cambios, los notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y unidades administrativas a las que se asignó copia de conocimiento, obteniendo acuse de recibido y posterior a ello, lo anexa al expediente correspondiente.
FIN
M


1. Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Contraloría
M
70
Para el supuesto del inciso a). Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría para su revisión y análisis.
71
Recibe y revisa el soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión y análisis solicitando realice la propuesta de la Cédula de Seguimiento.
72
Recibe y realiza con las y los auditores a cargo, el análisis de la información remitida por el área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados en la auditoría, generando propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviarla a la unidad administrativa auditada, a fin de indicar si se aplicaron las recomendaciones o si están pendientes, en este caso otorgando nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas.
73
Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios se firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, turnándose a la Contraloría para su autorización.
74
Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir autoriza el oficio mediante su firma para su notificación.
75
Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya Autorizados, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Auditoría Financiera para que se realicen, de no existir cambios le indica al Departamento de Auditoría Financiera se notifiquen a la unidad administrativa auditada.
N

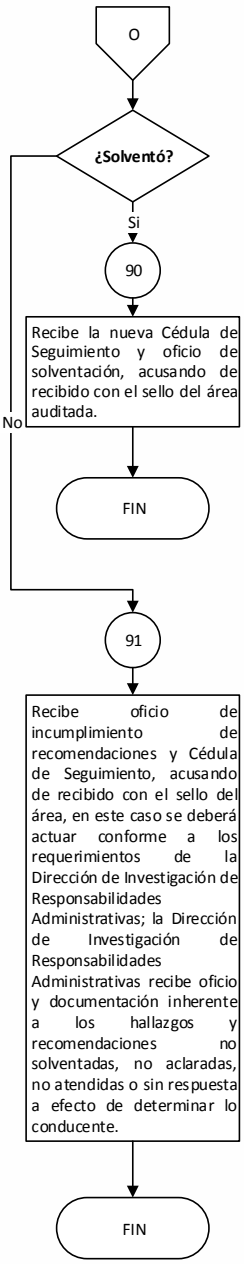
**1. Auditoría Financiera**



**1. Auditoría Financiera**



**1. Auditoría Financiera**

| Dirección de Auditoría | Departamento de Auditoría Financiera | Personal de Auditoría | Área auditada |
|---|---|---|---|
| | | |  |

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Informe del análisis e interpretación de estados financieros.** |
| **Objetivo**: | Verificar de manera trimestral los saldos de los estados financieros a fin de corroborar la naturaleza de las cuentas, así como comprobar que en el informe presupuestal de ingresos y egresos los saldos sean congruentes con el presupuesto autorizado. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Financiera deberá realizar el análisis e interpretación de los estados financieros correspondiente a cada mes que la Tesorería Municipal remite.
- El Departamento de Auditoría Financiera deberá especificar el personal de auditoría, el alcance y periodo.
- El Departamento de Auditoría Financiera notificará los resultados del análisis a la Tesorería Municipal para su solventación, aclaración o atención de los hallazgos y recomendaciones y en su caso observaciones. Una vez concluido el tiempo para la solventación o aclaración de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones, se cuenta con un plazo máximo de 15 días hábiles para turnar el expediente debidamente integrado a la Dirección de Auditoría.
- Los tiempos de duración de cada análisis e interpretación de estados financieros se fijarán con la autorización de la o el titular de la Contraloría.
- El Departamento de Auditoría Financiera deberá de dar el seguimiento a la solventación de los hallazgos y recomendaciones y en su caso, de las observaciones determinadas en el informe de resultados.

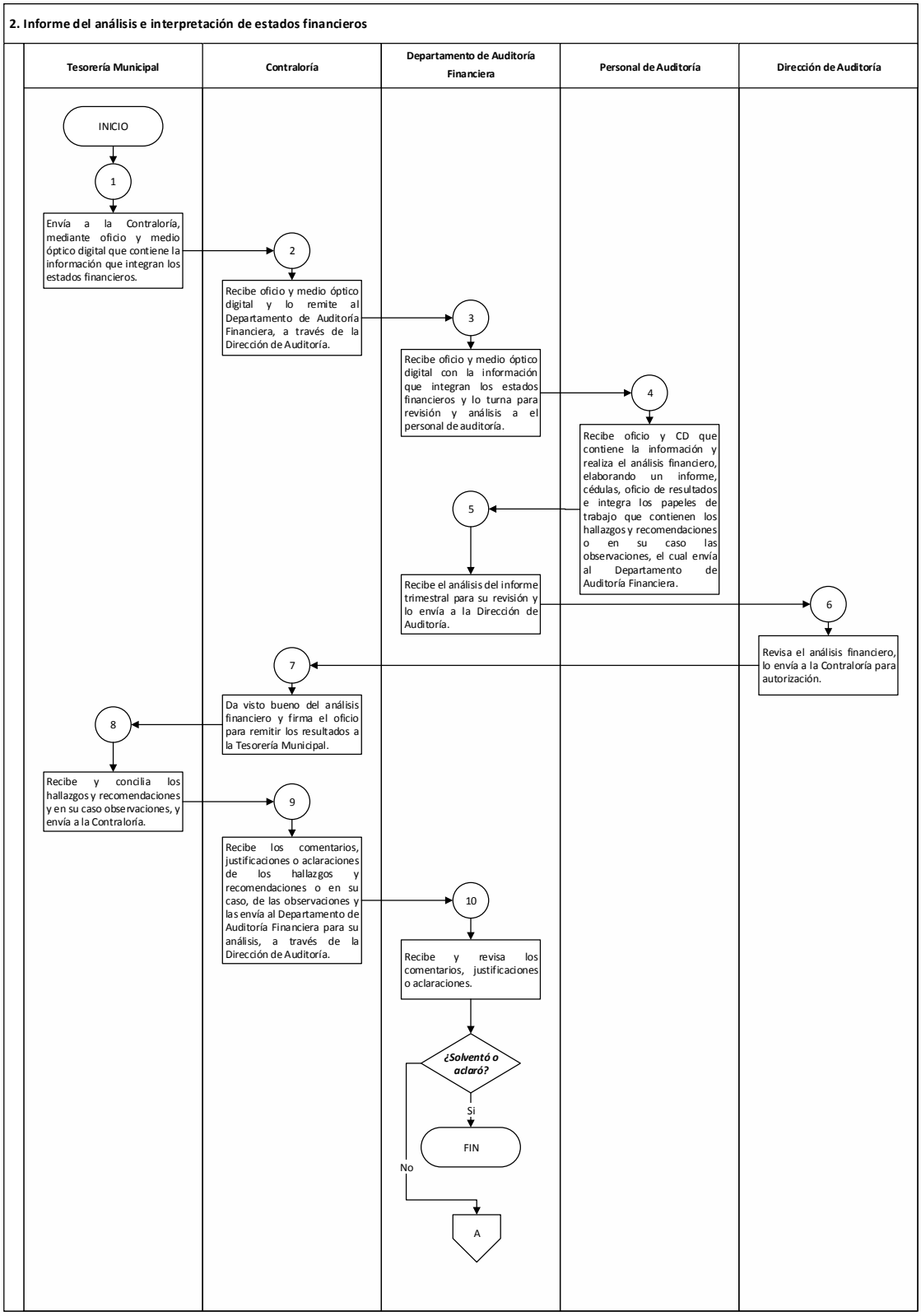
**2. Informe del análisis e interpretación de estados financieros**

**Descriptivo:**

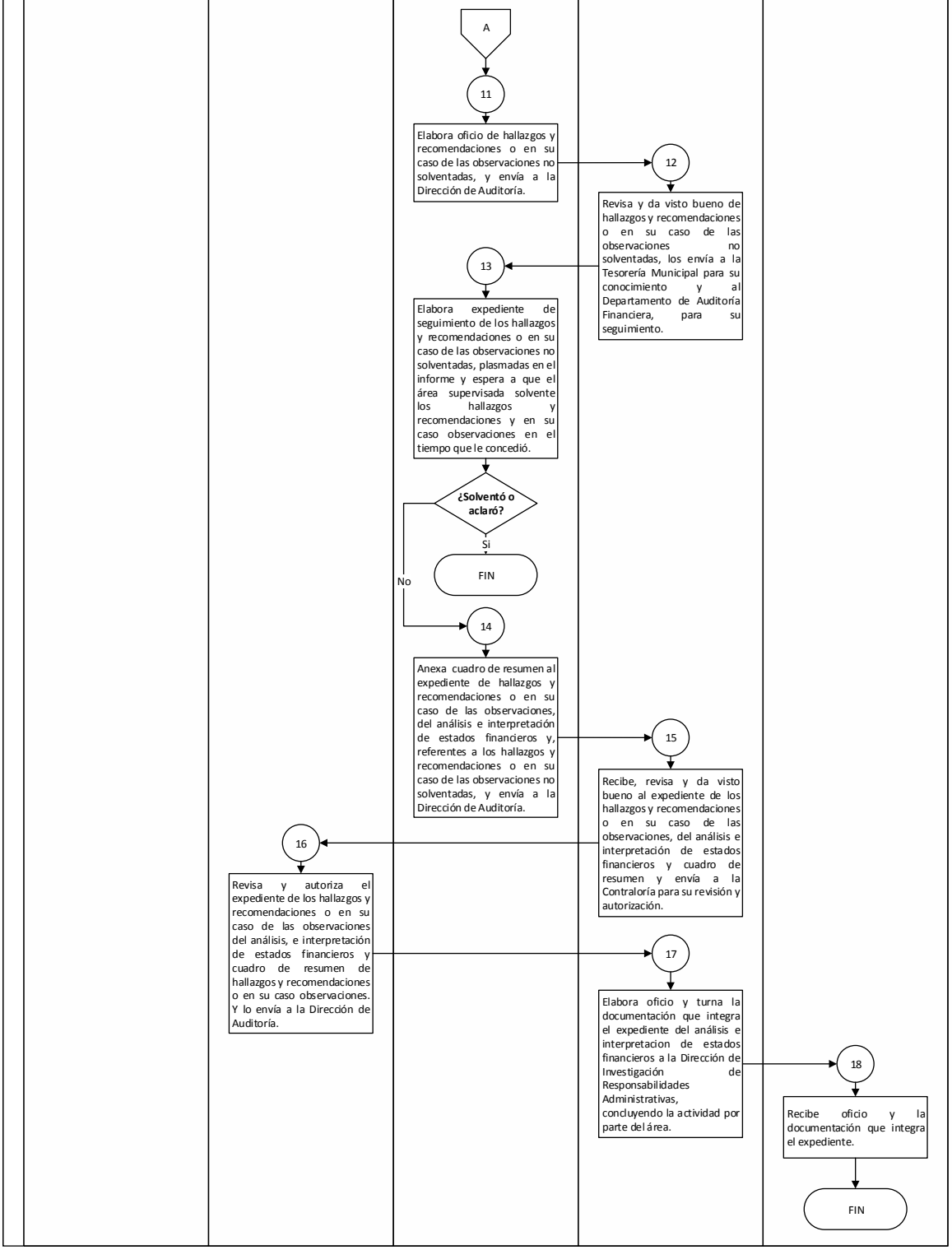
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Tesorería Municipal** | Envía a la Contraloría, mediante oficio y medio óptico digital que contiene la información que integran los estados financieros. |
| **2** | **Contraloría** | Recibe oficio y medio óptico digital y lo remite al Departamento de Auditoría Financiera, a través de la Dirección de Auditoría. |
| **3** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe oficio y medio óptico digital con la información que integran los estados financieros y lo turna para revisión y análisis al personal de auditoría. |
| **4** | **Personal de Auditoría** | Recibe oficio y CD que contiene la información y realiza el análisis financiero, elaborando un informe, cédulas, oficio de resultados e integra los papeles de trabajo que contienen los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones, el cual envía al Departamento de Auditoría Financiera. |
| **5** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe el análisis del informe trimestral para su revisión y lo envía a la Dirección de Auditoría. |
| **6** | **Dirección de Auditoría** | Revisa el análisis financiero, lo envía a la Contraloría para autorización. |
| **7** | **Contraloría** | Da visto bueno del análisis financiero y firma el oficio para remitir los resultados a la Tesorería Municipal. |
| **8** | **Tesorería Municipal** | Recibe y concilia los hallazgos y recomendaciones y en su caso observaciones, y envía a la Contraloría. |
| **9** | **Contraloría** | Recibe los comentarios, justificaciones o aclaraciones de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y las envía al Departamento de Auditoría Financiera para su análisis, a través de la Dirección de Auditoría. |
| **10** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa los comentarios, justificaciones o aclaraciones. |
| | | **¿Solventó o aclaró?** |
| **11** | | **Sí:**<br>**FIN** |
| **12** | **Departamento de Auditoría Financiera** | **No:**<br>Elabora oficio de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones no solventadas, y envía a la Dirección de Auditoría. |
| **13** | **Dirección de Auditoría** | Revisa y da visto bueno de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones no solventadas, los envía a la Tesorería Municipal para su conocimiento y al Departamento de Auditoría Financiera, para su seguimiento. |
| **14** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Elabora expediente de seguimiento de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones no solventadas, plasmadas en el informe y espera a que el área |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | supervisada solvente los hallazgos y recomendaciones y en su caso observaciones en el tiempo que le concedió. |
| | | **¿Solventó o aclaró?** |
| **15** | | **Sí:**<br>**FIN** |
| **16** | **Departamento de Auditoría Financiera** | **No:**<br>Anexa cuadro de resumen al expediente de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones, del análisis e interpretación de estados financieros y, referentes a los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones no solventadas, y envía a la Dirección de Auditoría. |
| **17** | **Dirección de Auditoría** | Recibe, revisa y da visto bueno al expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones, del análisis e interpretación de estados financieros y cuadro de resumen y envía a la Contraloría para su revisión y autorización. |
| **18** | **Contraloría** | Revisa y autoriza el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones del análisis, e interpretación de estados financieros y cuadro de resumen de hallazgos y recomendaciones o en su caso observaciones. Y lo envía a la Dirección de Auditoría. |
| **19** | **Dirección de Auditoría** | Elabora oficio y turna la documentación que integra el expediente del análisis e interpretación de estados financieros a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, concluyendo la actividad por parte del área. |
| **20** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | Recibe oficio y la documentación que integra el expediente. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Informe del análisis e interpretación de estados financieros
Tesorería Municipal
Contraloría
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Dirección de Auditoría
INICIO
1
Envía a la Contraloría, mediante oficio y medio óptico digital que contiene la información que integran los estados financieros.
2
Recibe oficio y medio óptico digital y lo remite al Departamento de Auditoría Financiera, a través de la Dirección de Auditoría.
3
Recibe oficio y medio óptico digital con la información que integran los estados financieros y lo turna para revisión y análisis a el personal de auditoría.
4
Recibe oficio y CD que contiene la información y realiza el análisis financiero, elaborando un informe, cédulas, oficio de resultados e integra los papeles de trabajo que contienen los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones, el cual envía al Departamento de Auditoría Financiera.
5
Recibe el análisis del informe trimestral para su revisión y lo envía a la Dirección de Auditoría.
6
Revisa el análisis financiero, lo envía a la Contraloría para autorización.
7
Da visto bueno del análisis financiero y firma el oficio para remitir los resultados a la Tesorería Municipal.
8
Recibe y concilia los hallazgos y recomendaciones y en su caso observaciones, y envía a la Contraloría.
9
Recibe los comentarios, justificaciones o aclaraciones de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y las envía al Departamento de Auditoría Financiera para su análisis, a través de la Dirección de Auditoría.
10
Recibe y revisa los comentarios, justificaciones o aclaraciones.
¿Solventó o aclaró?
Si
FIN
No
A

**2. Informe del análisis e interpretación de estados financieros**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Arqueos en puntos de recaudación y de formas valoradas** |
| **Objetivo**: | Verificar a través de una inspección que la recaudación y depósito de los recursos obtenidos se apegue a la normatividad vigente, así también proponer y mejorar los controles para tener mayor transparencia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Financiera programará en forma detallada las actividades a realizar en la inspección a practicar, la cual se efectuará de forma sorpresiva.
- El Departamento de Auditoría Financiera deberá especificar alcances, área a inspeccionar, periodo, personal de auditoría, comisionados y fecha de inicio.
- Una vez concluido el tiempo para la solventación o aclaración de hallazgos y recomendaciones o en su caso observaciones, se cuenta con un plazo máximo de 15 días hábiles para turnar el expediente debidamente integrado a la Dirección de Auditoría.
- Los tiempos de duración de cada inspección se fijarán con la autorización de la o el titular de la Contraloría, en el momento que se autorice el oficio de comisión.
- El Departamento de Auditoría Financiera, con la autorización de la o el titular de la Contraloría, informará al área inspeccionada los resultados obtenidos.
- En todos los casos se solicitará a las áreas participantes en la inspección, descripción de funciones y los procedimientos aplicados al caso.

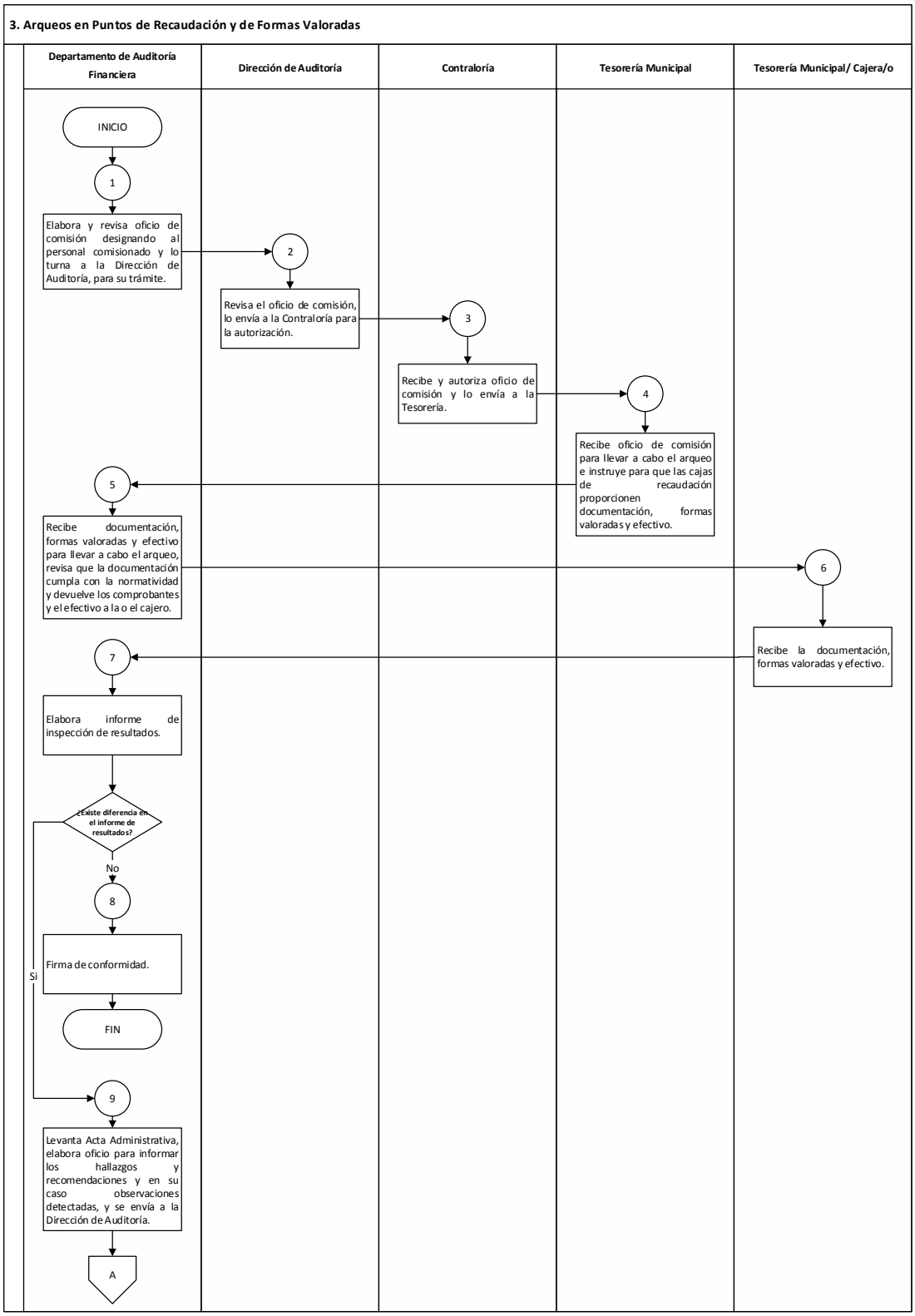
**3. Arqueos en Puntos de Recaudación y de Formas Valoradas**

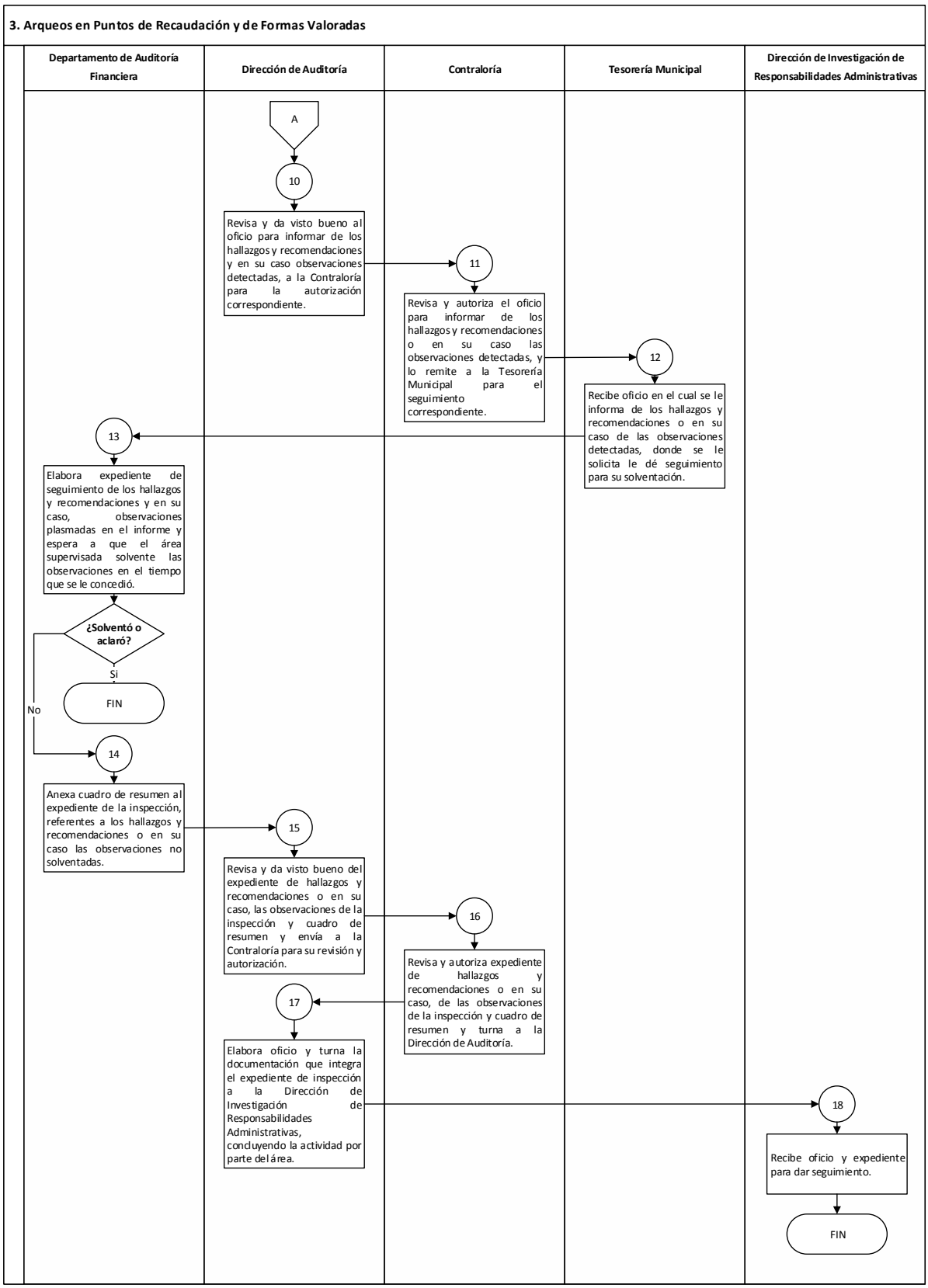
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Elabora y revisa oficio de comisión designando al personal comisionado y lo turna a la Dirección de Auditoría, para su trámite. |
| **2** | **Dirección de Auditoría** | Revisa el oficio de comisión, lo envía a la Contraloría para la autorización. |
| **3** | **Contraloría** | Recibe y autoriza oficio de comisión y lo envía a la Tesorería. |
| **4** | **Tesorería Municipal** | Recibe oficio de comisión para llevar a cabo el arqueo e instruye para que las cajas de recaudación proporcionen documentación, formas valoradas y efectivo. |
| **5** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe documentación, formas valoradas y efectivo para llevar a cabo el arqueo, revisa que la documentación cumpla con la normatividad y devuelve los comprobantes y el efectivo a la o el cajero. |
| **6** | **Tesorería Municipal/ Cajera/o** | Recibe la documentación, formas valoradas y efectivo. |
| **7** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Elabora informe de inspección de resultados. |
| | | **¿Existe diferencia en el informe de resultados?** |
| **8** | **Contraloría** | **No:**<br>Firma de conformidad. |
| | | **FIN** |
| **9** | **Departamento de Auditoría Financiera** | **Sí:**<br>Levanta Acta Administrativa, elabora oficio para informar los hallazgos y recomendaciones y en su caso observaciones detectadas, y se envía a la Dirección de Auditoría. |
| **10** | **Dirección de Auditoría** | Revisa y da visto bueno al oficio para informar de los hallazgos y recomendaciones y en su caso observaciones detectadas, a la Contraloría para la autorización correspondiente. |
| **11** | **Contraloría** | Revisa y autoriza el oficio para informar de los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones detectadas, y lo remite a la Tesorería Municipal para el seguimiento correspondiente. |
| **12** | **Tesorería Municipal** | Recibe oficio en el cual se le informa de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones detectadas, donde se le solicita le dé seguimiento para su solventación. |
| **13** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Elabora expediente de seguimiento de los hallazgos y recomendaciones y en su caso, observaciones plasmadas en el informe y espera a que el área supervisada solvente las observaciones en el tiempo que se le concedió. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **¿Solventó o aclaró?** |
| **14** | | **Sí:** |
| | | **FIN** |
| **15** | **Departamento de Auditoría Financiera** | **No:**<br>Anexa cuadro de resumen al expediente de la inspección, referentes a los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones no solventadas. |
| **16** | **Dirección de Auditoría** | Revisa y da visto bueno del expediente de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones de la inspección y cuadro de resumen y envía a la Contraloría para su revisión y autorización. |
| **17** | **Contraloría** | Revisa y autoriza expediente de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones de la inspección y cuadro de resumen y turna a la Dirección de Auditoría. |
| **18** | **Dirección de Auditoría** | Elabora oficio y turna la documentación que integra el expediente de inspección a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, concluyendo la actividad por parte del área. |
| **19** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | Recibe oficio y expediente para dar seguimiento. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Arqueos en Puntos de Recaudación y de Formas Valoradas
Departamento de Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Contraloría
Tesorería Municipal
Tesorería Municipal/ Cajera/o
INICIO
1
Elabora y revisa oficio de comisión designando al personal comisionado y lo turna a la Dirección de Auditoría, para su trámite.
2
Revisa el oficio de comisión, lo envía a la Contraloría para la autorización.
3
Recibe y autoriza oficio de comisión y lo envía a la Tesorería.
4
Recibe oficio de comisión para llevar a cabo el arqueo e instruye para que las cajas de recaudación proporcionen documentación, formas valoradas y efectivo.
5
Recibe documentación, formas valoradas y efectivo para llevar a cabo el arqueo, revisa que la documentación cumpla con la normatividad y devuelve los comprobantes y el efectivo a la o el cajero.
6
Recibe la documentación, formas valoradas y efectivo.
7
Elabora informe de inspección de resultados.
¿Existe diferencia en el informe de resultados?
No
8
Firma de conformidad.
Si
FIN
9
Levanta Acta Administrativa, elabora oficio para informar los hallazgos y recomendaciones y en su caso observaciones detectadas, y se envía a la Dirección de Auditoría.
A


3. Arqueos en Puntos de Recaudación y de Formas Valoradas
Departamento de Auditoría Financiera
Dirección de Auditoría
Contraloría
Tesorería Municipal
Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas
A
10
Revisa y da visto bueno al oficio para informar de los hallazgos y recomendaciones y en su caso observaciones detectadas, a la Contraloría para la autorización correspondiente.
11
Revisa y autoriza el oficio para informar de los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones detectadas, y lo remite a la Tesorería Municipal para el seguimiento correspondiente.
12
Recibe oficio en el cual se le informa de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones detectadas, donde se le solicita le dé seguimiento para su solventación.
13
Elabora expediente de seguimiento de los hallazgos y recomendaciones y en su caso, observaciones plasmadas en el informe y espera a que el área supervisada solvente las observaciones en el tiempo que se le concedió.
¿Solventó o aclaró?
Si
FIN
No
14
Anexa cuadro de resumen al expediente de la inspección, referentes a los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones no solventadas.
15
Revisa y da visto bueno del expediente de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones de la inspección y cuadro de resumen y envía a la Contraloría para su revisión y autorización.
16
Revisa y autoriza expediente de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones de la inspección y cuadro de resumen y turna a la Dirección de Auditoría.
17
Elabora oficio y turna la documentación que integra el expediente de inspección a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, concluyendo la actividad por parte del área.
18
Recibe oficio y expediente para dar seguimiento.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de proveedores** |
| **Objetivo**: | Verificar que el cumplimiento de las obligaciones de proveedores de la Administración Pública Municipal sea en apego a la normatividad establecida. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Financiera será el responsable de elaborar el programa de trabajo para realizar las inspecciones.
- El Departamento de Auditoría Financiera es el responsable de presentar el oficio de comisión, programa de trabajo y en su caso cuestionario de control interno, a la o el Director de Auditoría y a la o el titular de la Contraloría Municipal, para su autorización.
- Considerando que las inspecciones arrojan resultados inmediatos, se sugiere implementar medidas oportunas para evitar posibles incidencias, impulsando a las unidades administrativas a realizar sus acciones en estricto cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.
- El Departamento de Auditoría Financiera es el responsable de elaborar el informe de resultados, otorgando un tiempo al ente auditado para la aclaración o solventación de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones pendientes.
- El Departamento de Auditoría Financiera será el responsable, en el caso de no ser solventados los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones, de integrar el expediente para remitirlo a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.

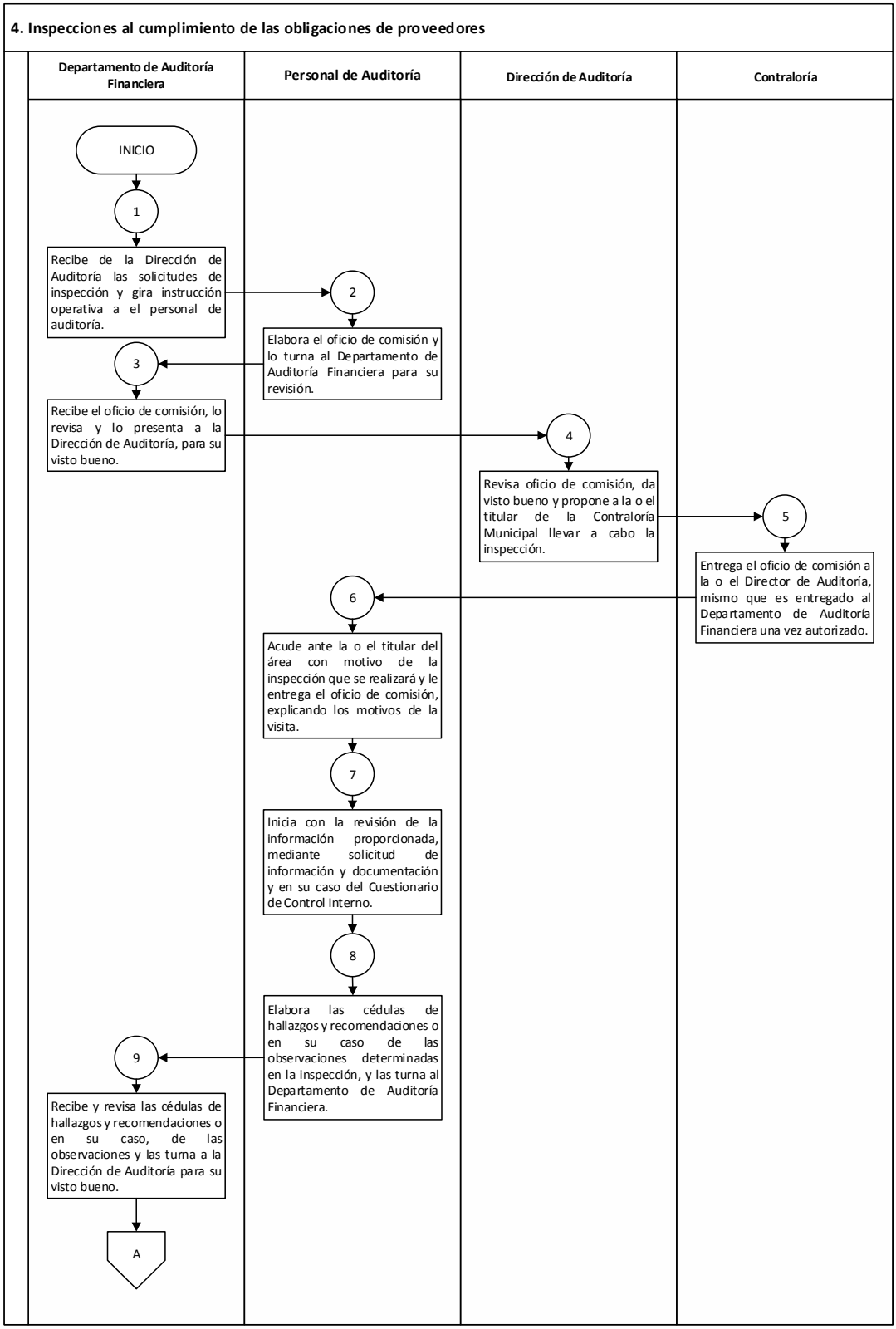
**4. Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de proveedores**

**Descriptivo:**

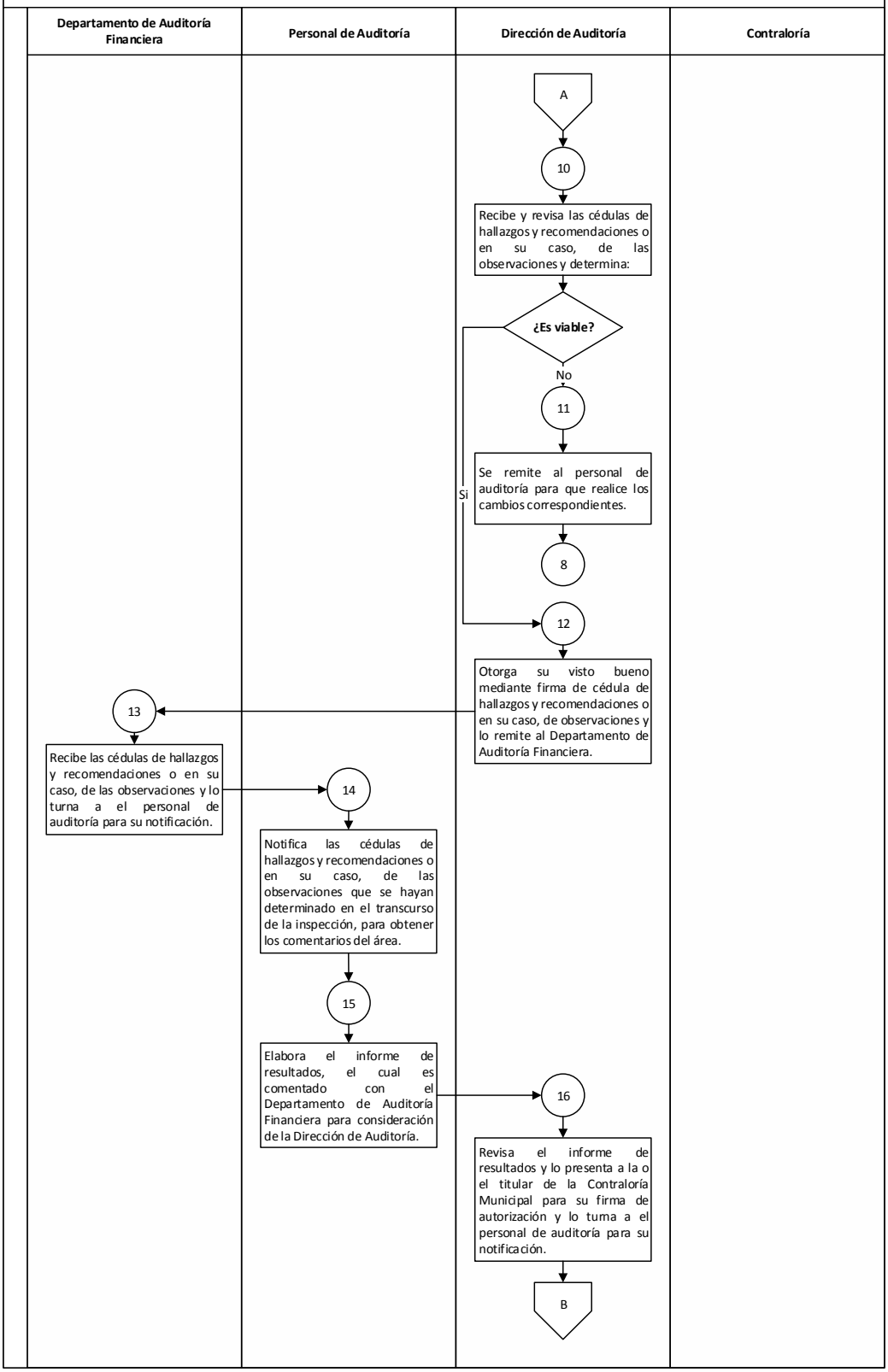
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe de la Dirección de Auditoría las solicitudes de inspección y gira instrucción operativa al personal de auditoría. |
| **2** | **Personal de Auditoría** | Elabora el oficio de comisión y lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión. |
| **3** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe el oficio de comisión, lo revisa y lo presenta a la Dirección de Auditoría, para su visto bueno. |
| **4** | **Dirección de Auditoría** | Revisa oficio de comisión, da visto bueno y propone a la o el titular de la Contraloría Municipal llevar a cabo la inspección. |
| **5** | **Contraloría** | Entrega el oficio de comisión a la o el Director de Auditoría, mismo que es entregado al Departamento de Auditoría Financiera una vez autorizado. |
| **6** | **Personal de Auditoría** | Acude ante la o el titular del área con motivo de la inspección que se realizará y le entrega el oficio de comisión, explicando los motivos de la visita. |
| **7** | | Inicia con la revisión de la información proporcionada, mediante solicitud de información y documentación y en su caso del Cuestionario de Control Interno. |
| **8** | | Elabora las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones determinadas en la inspección, y las turna al Departamento de Auditoría Financiera. |
| **9** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y las turna a la Dirección de Auditoría para su visto bueno. |
| **10** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y determina: |
| | | **¿Es viable?** |
| **11** | **Dirección de Auditoría** | **No:**<br>Se remite al personal de auditoría para que realice los cambios correspondientes. Se conecta con el paso 8. |
| **12** | **Dirección de Auditoría** | **Sí:**<br>Otorga su visto bueno mediante firma de cédula de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones y lo remite al Departamento de Auditoría Financiera. |
| **13** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y lo turna al personal de auditoría para su notificación. |
| **14** | **Personal de Auditoría** | Notifica las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones que se hayan determinado en el transcurso de la inspección, para obtener los comentarios del área. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **15** | | Elabora el informe de resultados, el cual es comentado con el Departamento de Auditoría Financiera para consideración de la Dirección de Auditoría. |
| **16** | **Dirección de Auditoría** | Revisa el informe de resultados y lo presenta a la o el titular de la Contraloría Municipal para su firma de autorización y lo turna al personal de auditoría para su notificación. |
| **17** | **Personal de Auditoría** | Notifica al área inspeccionada y elabora el expediente de seguimiento de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones no solventadas en el tiempo que se le concedió. |
| | | **¿Solventó o aclaró?** |
| **18** | | **Sí:** |
| | | **FIN** |
| **19** | **Departamento de Auditoría Financiera** | **No.**<br>Integra el expediente de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones no solventadas y cuadro de resumen turnándolo a la Dirección de Auditoría para su revisión y visto bueno. |
| **20** | **Dirección de Auditoría** | Recibe, revisa y da visto bueno al expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones no solventadas y cuadro de resumen y envía a la Contraloría Municipal para su revisión y autorización. |
| **21** | **Contraloría** | Revisa y autoriza el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones no solventadas y cuadro de resumen, remitiéndolo a la Dirección de Auditoría. |
| **22** | **Dirección de Auditoría** | Elabora oficio y turna la documentación que integra el expediente a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, concluyendo la actividad por parte del área. |
| **23** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | Recibe oficio y la documentación que integra el expediente. |
| | | **FIN** |

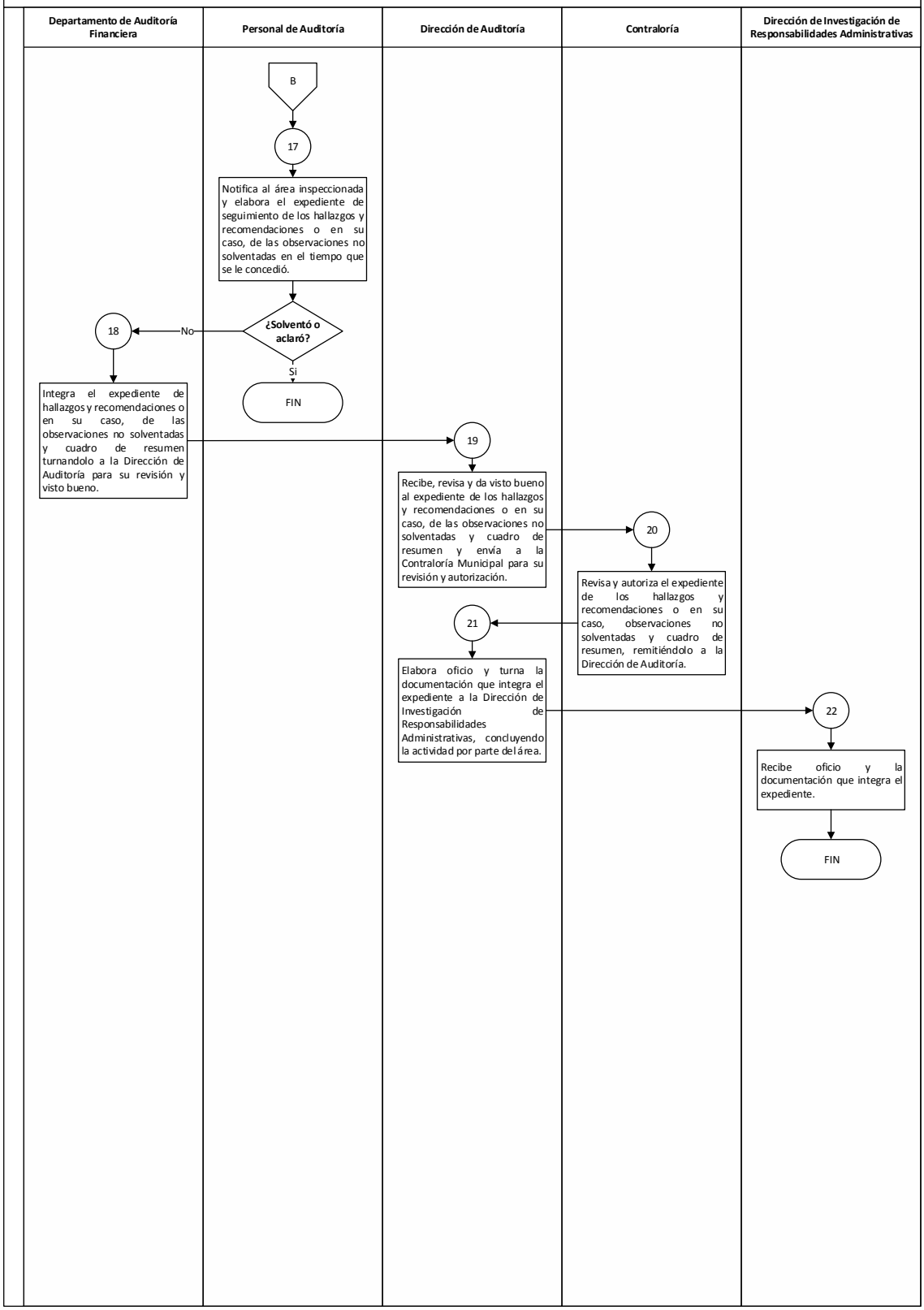
## Diagrama:


4. Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de proveedores
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Dirección de Auditoría
Contraloría
INICIO
1
Recibe de la Dirección de Auditoría las solicitudes de inspección y gira instrucción operativa a el personal de auditoría.
2
Elabora el oficio de comisión y lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión.
3
Recibe el oficio de comisión, lo revisa y lo presenta a la Dirección de Auditoría, para su visto bueno.
4
Revisa oficio de comisión, da visto bueno y propone a la o el titular de la Contraloría Municipal llevar a cabo la inspección.
5
Entrega el oficio de comisión a la o el Director de Auditoría, mismo que es entregado al Departamento de Auditoría Financiera una vez autorizado.
6
Acude ante la o el titular del área con motivo de la inspección que se realizará y le entrega el oficio de comisión, explicando los motivos de la visita.
7
Inicia con la revisión de la información proporcionada, mediante solicitud de información y documentación y en su caso del Cuestionario de Control Interno.
8
Elabora las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones determinadas en la inspección, y las turna al Departamento de Auditoría Financiera.
9
Recibe y revisa las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y las turna a la Dirección de Auditoría para su visto bueno.
A

**4. Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de proveedores**



**4. Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de proveedores**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Inspecciones al procedimiento de recaudación de los estacionómetros a fin de que se lleve a cabo conforme a la normatividad establecida** |
| **Objetivo**: | Verificar que el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros lleve a cabo conforme a la normatividad establecida, el proceso de recaudación y depósito de los ingresos por concepto de estacionómetros. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Financiera será el responsable de elaborar el programa de trabajo para realizar las inspecciones.
- El Departamento de Auditoría Financiera es el responsable de presentar el oficio de comisión, programa de trabajo y en su caso Cuestionario de Control Interno, a la o el Director de Auditoría y a la o el titular de la Contraloría, para su autorización.
- El Departamento de Auditoría Financiera deberá sugerir, en su caso, la implementación de medidas oportunas para evitar posibles incidencias, impulsando a las unidades administrativas a realizar sus acciones en estricto cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.
- El Departamento de Auditoría Financiera es el responsable de elaborar el informe de resultados, otorgando un tiempo al ente auditado para la aclaración o solventación de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones pendientes.
- El Departamento de Auditoría Financiera será el responsable, en el caso de no ser solventados los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones, de integrar el expediente para remitirlo a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.

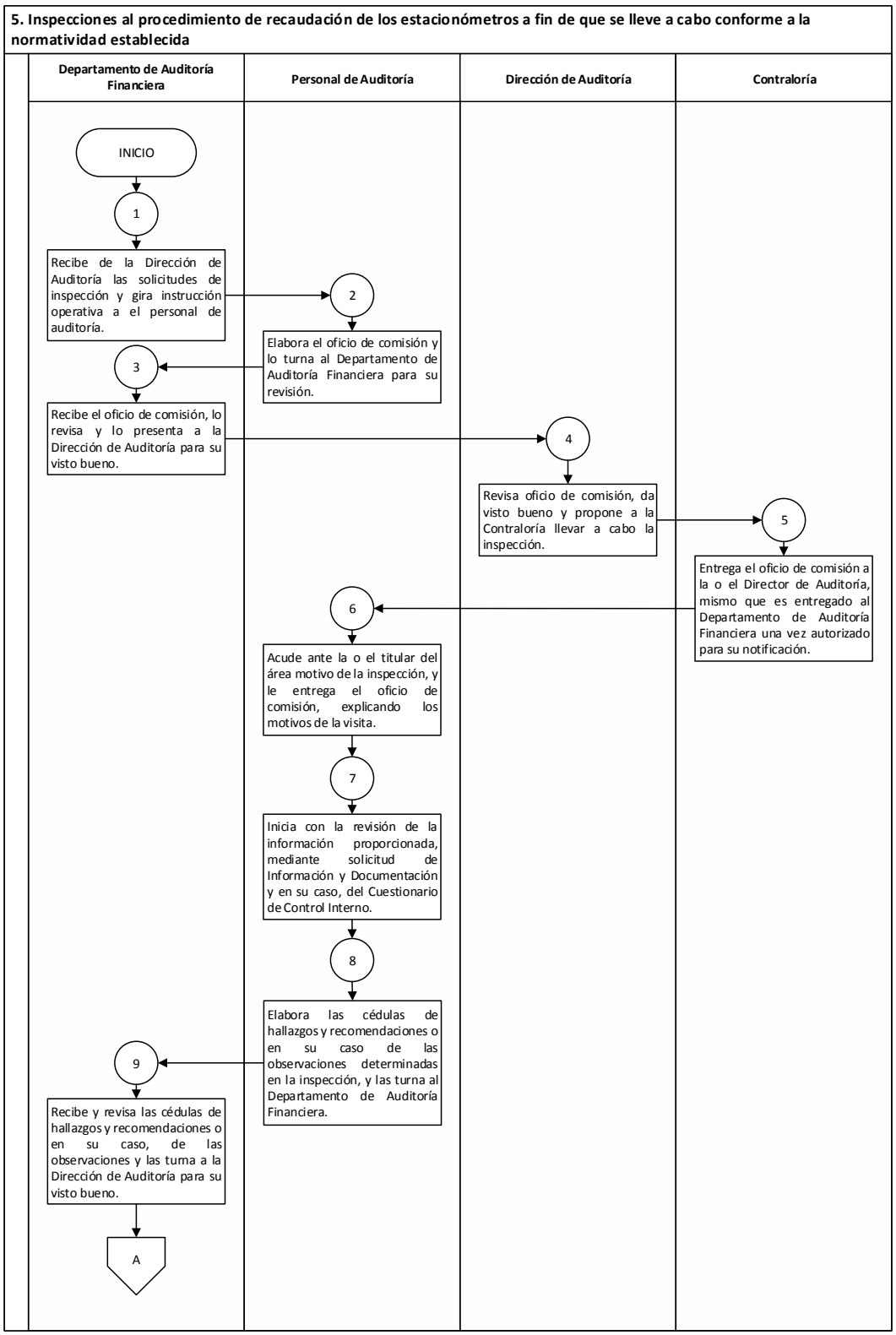
**5. Inspecciones al procedimiento de recaudación de los estacionómetros a fin de que se lleve a cabo conforme a la normatividad establecida**

**Descriptivo:**

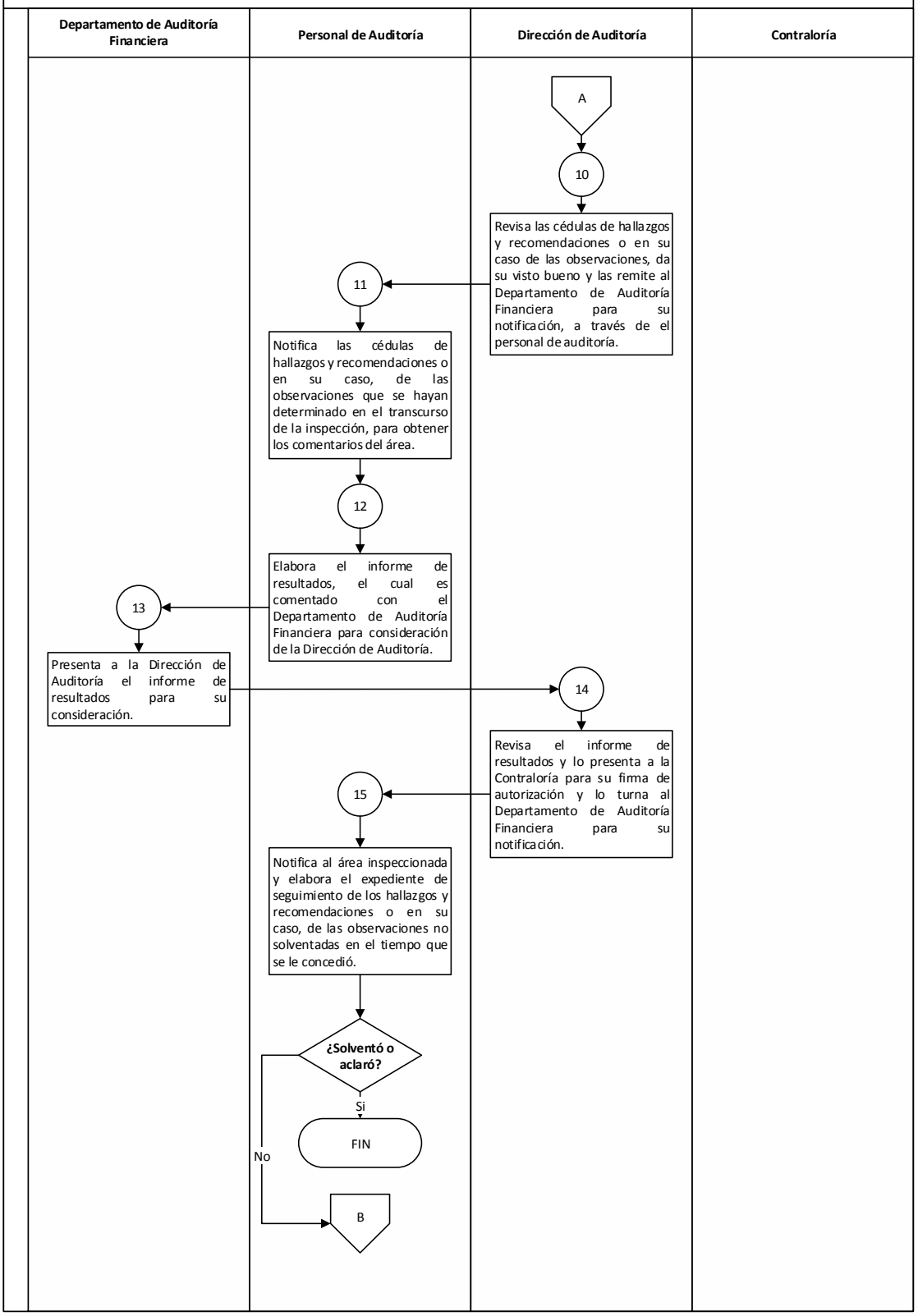
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe de la Dirección de Auditoría las solicitudes de inspección y gira instrucción operativa al personal de auditoría. |
| **2** | **Personal de Auditoría** | Elabora el oficio de comisión y lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión. |
| **3** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe el oficio de comisión, lo revisa y lo presenta a la Dirección de Auditoría para su visto bueno. |
| **4** | **Dirección de Auditoría** | Revisa oficio de comisión, da visto bueno y propone a la Contraloría llevar a cabo la inspección. |
| **5** | **Contraloría** | Entrega el oficio de comisión a la o el Director de Auditoría, mismo que es entregado al Departamento de Auditoría Financiera una vez autorizado para su notificación. |
| **6** | **Personal de Auditoría** | Acude ante la o el titular del área motivo de la inspección, y le entrega el oficio de comisión, explicando los motivos de la visita. |
| **7** | | Inicia con la revisión de la información proporcionada, mediante solicitud de Información y Documentación y en su caso, del Cuestionario de Control Interno. |
| **8** | | Elabora las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones determinadas en la inspección y, las turna al Departamento de Auditoría Financiera. |
| **9** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Recibe y revisa las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y las turna a la Dirección de Auditoría para su visto bueno. |
| **10** | **Dirección de Auditoría** | Revisa las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones, da su visto bueno y las remite al Departamento de Auditoría Financiera para su notificación, a través del personal de auditoría. |
| **11** | **Personal de Auditoría** | Notifica las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones que se hayan determinado en el transcurso de la inspección, para obtener los comentarios del área. |
| **12** | | Elabora el informe de resultados, el cual es comentado con el Departamento de Auditoría Financiera para consideración de la Dirección de Auditoría. |
| **13** | **Departamento de Auditoría Financiera** | Presenta a la Dirección de Auditoría el informe de resultados para su consideración. |
| **11** | **Dirección de Auditoría** | Revisa el informe de resultados y lo presenta a la Contraloría para su firma de autorización y lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su notificación. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **12** | **Personal de Auditoría** | Notifica al área inspeccionada y elabora el expediente de seguimiento de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones no solventadas en el tiempo que se le concedió. |
| | | **¿Solventó o Aclaró?** |
| **13** | | **Sí:** |
| | | **FIN** |
| **14** | **Departamento de Auditoría Financiera** | **No:**<br>Integra el expediente de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones no solventadas y cuadro de resumen, turnándolo a la Dirección de Auditoría. |
| **15** | **Dirección de Auditoría** | Recibe, revisa y da visto bueno al expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones no solventadas, así como el cuadro de resumen y lo envía a la Contraloría para su revisión y autorización. |
| **21** | **Contraloría** | Revisa y autoriza el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones no solventadas y cuadro de resumen. |
| **22** | **Dirección de Auditoría** | Elabora oficio y turna la documentación que integra el expediente a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, concluyendo la actividad por parte del área. |
| **23** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | Recibe oficio y la documentación que integra el expediente. |
| | | **FIN** |

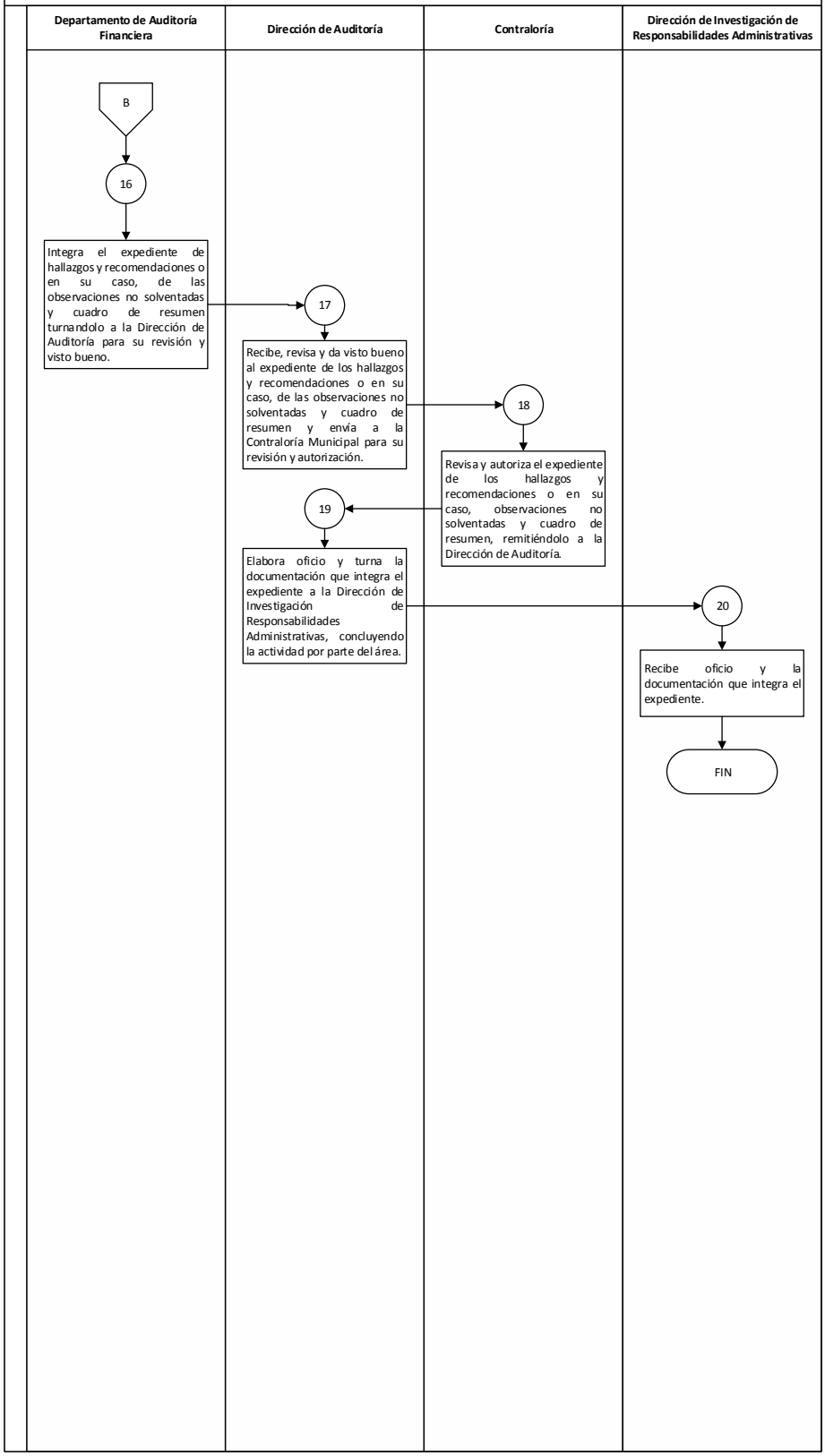
## Diagrama:


5. Inspecciones al procedimiento de recaudación de los estacionómetros a fin de que se lleve a cabo conforme a la normatividad establecida
Departamento de Auditoría Financiera
Personal de Auditoría
Dirección de Auditoría
Contraloría
INICIO
1
Recibe de la Dirección de Auditoría las solicitudes de inspección y gira instrucción operativa a el personal de auditoría.
2
Elabora el oficio de comisión y lo turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión.
3
Recibe el oficio de comisión, lo revisa y lo presenta a la Dirección de Auditoría para su visto bueno.
4
Revisa oficio de comisión, da visto bueno y propone a la Contraloría llevar a cabo la inspección.
5
Entrega el oficio de comisión a la o el Director de Auditoría, mismo que es entregado al Departamento de Auditoría Financiera una vez autorizado para su notificación.
6
Acude ante la o el titular del área motivo de la inspección, y le entrega el oficio de comisión, explicando los motivos de la visita.
7
Inicia con la revisión de la información proporcionada, mediante solicitud de Información y Documentación y en su caso, del Cuestionario de Control Interno.
8
Elabora las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones determinadas en la inspección, y las turna al Departamento de Auditoría Financiera.
9
Recibe y revisa las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y las turna a la Dirección de Auditoría para su visto bueno.
A

**5. Inspecciones al procedimiento de recaudación de los estacionómetros a fin de que se lleve a cabo conforme a la normatividad establecida.**



**5. Inspecciones al procedimiento de recaudación de los estacionómetros a fin de que se lleve a cabo conforme a la normatividad establecida.**



## VII. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Auditoría administrativa** |
| **Objetivo**: | Realizar auditorías para verificar que se cumpla con el marco de actuación de las dependencias que forman parte de la Administración Municipal y con ello contribuir a la mejora del municipio**.** |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Administrativa deberá especificar alcances, área a auditar, periodo, el personal de auditoría comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría Administrativa remitirá la Orden de Auditoría al área quedando formalizada la auditoría ante la unidad administrativa a auditar.
- En todos los casos se solicitará a las áreas participantes en la auditoría, descripción de funciones y el o los procedimientos aplicados al caso.
- El Departamento de Auditoría Administrativa hará del conocimiento al ente auditado de los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones en el momento de su detección.
- El Departamento de Auditoría Administrativa conciliará con el ente auditado los hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones, para que este a su vez las solvente y soporte.
- El Departamento de Auditoría Administrativa remitirá al ente auditado el informe conteniendo de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones derivadas de los resultados obtenidos en la práctica de la auditoría, indicando el plazo que se consensó con el área auditada para solventarlas e informar los controles implementados.
- El Departamento de Auditoría Administrativa turnará el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de observaciones no solventadas, no aclaradas, solo atendidas o sin respuesta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo otorgado para implementar las recomendaciones o solventar y/o aclarar las observaciones, con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda.
- El Departamento de Auditoría Administrativa para el desarrollo de la auditoría se auxiliará de la Guía de Auditoría de la Contraloría Municipal de Toluca.
- Se podrá modificar la auditoría solo si durante el desarrollo existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las cuales se efectuó la planeación de la misma, tales como: cambio del personal de auditoría, modificación del período a auditar, ampliación de unidades a auditar, entre otras.

**1. Auditoría administrativa**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Auditoría** | Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico, requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de queja, una denuncia u oficio de solicitud. |
| **2** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico** | Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, se requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría. |
| **3** | **Dirección de Auditoría** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y de la Coordinación de Apoyo Técnico. Solicita mediante oficio al Departamento de Auditoría Administrativa, requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías, derivadas de los resultados de auditorías anteriores y propuestas del personal de auditoría. |
| **4** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de auditorías anteriores y realizar las propuestas de auditoría mediante el llenado del formato. |
| **5** | **Personal de Auditoría** | Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de auditorías anteriores y realiza las propuestas de auditoría, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría Administrativa. |
| **6** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formarán parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría para su consideración. |
| **7** | **Dirección de Auditoría** | Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de Auditorías generadas por el personal de auditoría y el Departamento de Auditoría Administrativa, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, se genera el Programa Anual de Auditorías, enviándolo a la Contraloría para su autorización. |
| **8** | **Contraloría** | Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Auditorías, de existir cambios le indica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios autoriza e instruye a la persona titular de la Dirección de Auditoría su ejecución. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **9** | **Dirección de Auditoría** | Recibe el Proyecto del Programa Anual de Auditorías para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios le instruye al Departamento de Auditoría Administrativa se analicen los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las auditorías en los tiempos establecidos. |
| **10** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe el Programa Anual de Auditorías autorizado y de acuerdo a los tiempos establecidos para la ejecución de las auditorías, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona al personal de auditoría e instruye realicen los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades. |
| **11** | **Personal de Auditoría** | Da lectura a la normatividad jurídica y administrativa aplicable, considera trabajos previos de Auditoría y genera propuesta de Estudio Preliminar; determina los elementos aplicables, alcance de las pruebas, tiempo estimado de ejecución, genera propuesta de Carta de Planeación y Cronograma de Actividades; confirma clave de identificación para la auditoría, elabora y entrega al Departamento de Auditoría Administrativa los proyectos de Orden de Auditoría en la que se señala la fecha de firma del Acta de Inicio de Auditoría. |
| **12** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe y revisa los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **13** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa los proyectos de Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades de existir cambios le comunica al Departamento para que se realicen, de no existir cambios los firma. Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización. |
| **14** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su notificación. |
| **15** | **Dirección de Auditoría** | Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios se le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa a auditar. |
| **16** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique; recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades; de existir cambios se le comunica al personal de auditoría se realicen, de no |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | existir cambios le instruye integre el expediente de auditoría y aplique los procedimientos correspondientes. |
| **17** | **Personal de Auditoría** | Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada; de existir cambios los realiza, de no existir cambios se constituye en las oficinas de la persona titular del área auditada, entrega la Orden de Auditoría obteniendo acuse de recibido sellado, entrega copia de conocimiento a las áreas involucradas así como a la persona titular de la Dirección de Auditoría, la persona titular del Departamento de Auditoría Administrativa y personal de auditoría, recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades para cambios o ya autorizados, de existir cambios se realizan de no existir cambios integra el expediente de auditoría y aplica los procedimientos correspondientes. |
| **18** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe Orden de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Inicio de Auditoría y designa por escrito a la o el enlace para su atención. |
| **19** | **Dirección de Auditoría** | Recibe copia de orden de auditoría, registra en el control de auditorías el inicio de esta e instruye al Departamento de Auditoría Administrativa, genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y solicitud de Información y Documentación. |
| **20** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Indica al personal de auditoría genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación. |
| **21** | **Personal de Auditoría** | Genera los proyectos y los envía al Departamento de Auditoría Administrativa. |
| **22** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe y revisa los proyectos, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **23** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa los proyectos, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se instruye su aplicación. |
| **24** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación de existir cambios le instruye al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se indica su aplicación. |
| **25** | **Personal de Auditoría** | Recibe los proyectos para cambios o ya aprobados, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría Administrativa, de no existir cambios se constituye en las oficinas de la persona titular del área auditada en la fecha establecida para firma del acta, en ese momento entrega el Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación. |
| **26** | **Director (a) del área Auditada,** | Se constituyen en las oficinas de la persona titular del área auditada, en la fecha plasmada en la Orden de Auditoría, a efecto |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Enlace de Auditoría, Dirección de Auditoría, Departamento de Auditoría Administrativa y Personal de Auditoría** | de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Inicio de Auditoría, generándose en un ejemplar original para la Contraloría y copia legible para el área auditada, en este acto se hace entrega de la copia de la Orden de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y solicitud de Información y Documentación, asimismo se recibe copia del oficio de asignación de enlace por parte del área auditada. |
| **27** | **Dirección de Auditoría** | Recibe del área auditada el Cuestionario de Control Interno y solicitud de Información y Documentación, posteriormente se entrega al Departamento de Auditoría Administrativa para su revisión correspondiente. |
| **28** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe y revisa el Cuestionario de Control Interno y la solicitud de Información y Documentación, posteriormente se entrega e instruye al personal a cargo de la Auditoría, realizar el análisis y evaluación al Control Interno, así como el análisis a la información y documentación proporcionada, así como desarrollar los procedimientos conforme a la Carta de Planeación. |
| **29** | **Personal de Auditoría** | Recibe el Cuestionario de Control Interno e Información y Documentación proporcionada; realiza el análisis y evaluación al Control Interno y a la información y documentación proporcionada. Desarrolla los procedimientos de auditoría conforme a la Carta de Planeación mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas) registrando su avance en el cronograma de actividades e informando al Departamento de Auditoría Administrativa y a la Dirección de Auditoría.<br>Genera de ser necesario Cédula(s) de Solicitud de Información y Documentación adicional que requiera para aplicar los procedimientos establecidos en el programa de trabajo, sometiéndolas a revisión y aprobación del Departamento de Auditoría Administrativa y de la Dirección de Auditoría.<br>Selecciona en su caso, la muestra y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo.<br>Prepara y remite al Departamento de Auditoría Administrativa para su revisión, proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, marcando copia a las áreas involucradas, solo si durante el desarrollo de la auditoría existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las cuales se efectuó la planeación de la misma, tales como: cambio del personal de auditoría, modificación del período a auditar, ampliación de unidades a auditar, entre otras. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **30** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe y revisa, el análisis y evaluación al Control Interno en su caso el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le instruye al personal de auditoría los realice, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **31** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa, el análisis y evaluación del Control Interno de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios lo aprueba y le indica se integren al expediente de la auditoría.<br>Recibe en su caso y revisa el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría y de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización. |
| **32** | **Contraloría** | Recibe y revisa la propuesta de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su notificación. |
| **33** | **Dirección de Auditoría** | Recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **34** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, de no existir cambios le instruye se integre al expediente de la Auditoría. Recibe oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría de existir cambios le comunica al personal de auditoría para que se realicen de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa a auditada. |
| **35** | **Personal de Auditoría** | Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno de existir cambios los realiza, de no existir cambios lo integra al expediente de la Auditoría. Recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la persona titular del área auditada notificándolo, obteniendo el acuse de recibido e integra al expediente; desarrolla los procedimientos de auditoría de acuerdo a las modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, bajo la supervisión del Departamento de Auditoría Administrativa. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **36** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe avance y supervisa el trabajo de planeación y desarrollo de la auditoría; vigila de manera constante el trabajo del personal de auditoría para asegurar que sea efectivo y que se integre la documentación que sustenta la opinión, el trabajo de auditoría y resultados obtenidos, dejando evidencia de su actuar monitoreando los tiempos estimados y firma en los documentos que se generen y elabora cédulas de supervisión de auditoría. |
| **37** | **Personal de Auditoría** | Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones en cualquier momento, durante la ejecución de la auditoría y remite al Departamento de Auditoría Administrativa. |
| **38** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice y de no existir las remite a la Dirección de Auditoría. |
| **39** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa se realicen, de no existir cambios las autoriza e instruye al Departamento de Auditoría Administrativa y al personal de auditoría realizar con el área auditada la Etapa de Confronta para exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones determinadas y de no existir comentarios por parte del área auditada se le notifican para su atención. |
| **40** | **Área Auditada, Departamento de Auditoría Administrativa y Personal de Auditoría** | Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y genera la Etapa de Confronta en conjunto con el Departamento de Auditoría Administrativa y el personal de auditoría a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios. |
| **41** | **Área Auditada** | Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite. |
| **42** | **Dirección de Auditoría** | Analiza conjuntamente con el Departamento de Auditoría Administrativa y el personal de auditoría las respuestas del área auditada y determinan si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones, le instruye se elabore los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Informe de Auditoría donde se manifiesta el estado de los hallazgos y recomendación o en su caso, de las observaciones y oficio de envío del Informe de Auditoría. |
| **43** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Indica al personal de auditoría genere el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría. |
| **44** | **Personal de Auditoría** | Elabora el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta y los remite al Departamento de Auditoría Administrativa, para su revisión. |
| **45** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe y revisa el Proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, de no existir cambios los envía a la Dirección de Auditoría para su aprobación. |
| **46** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios firma el oficio de Convocatoria y le instruye se notifique al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida. |
| **47** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe y revisa Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, para cambios o ya aprobados en este caso firmado el oficio, de existir cambios le instruye al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se indica notifique al área auditada el oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría. |
| **48** | **Personal de Auditoría** | Recibe Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría para cambios o ya aprobada en este caso firmado el oficio, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría Administrativa, de no existir cambios notifica al área auditada del Ayuntamiento el oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría. |
| **49** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta en la fecha establecida. |
| **50** | **Director (a) del área Auditada, Enlace de Auditoría, Dirección de Auditoría,** | Se constituyen en las oficinas de la persona titular del área auditada, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, generándose en un ejemplar original para la Contraloría la cual se deberá anexar al expediente de auditoría y copia legible para el área auditada. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Departamento de Auditoría Administrativa y Personal de Auditoría** | |
| **51** | **Dirección de Auditoría** | Instruye al Departamento de Auditoría Administrativa genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada. |
| **52** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Indica al personal de auditoría genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada. |
| **53** | **Personal de Auditoría** | Genera los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada y los remite al Departamento de Auditoría Administrativa. |
| **54** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría para que se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **55** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se remiten a la Contraloría. |
| **56** | **Contraloría** | Recibe y revisa los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir se autorizan y se entregan a la Dirección de Auditoría para su notificación. |
| **57** | **Dirección de Auditoría** | Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **58** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios, le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **59** | **Personal de Auditoría** | Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido con sello del área auditada. |

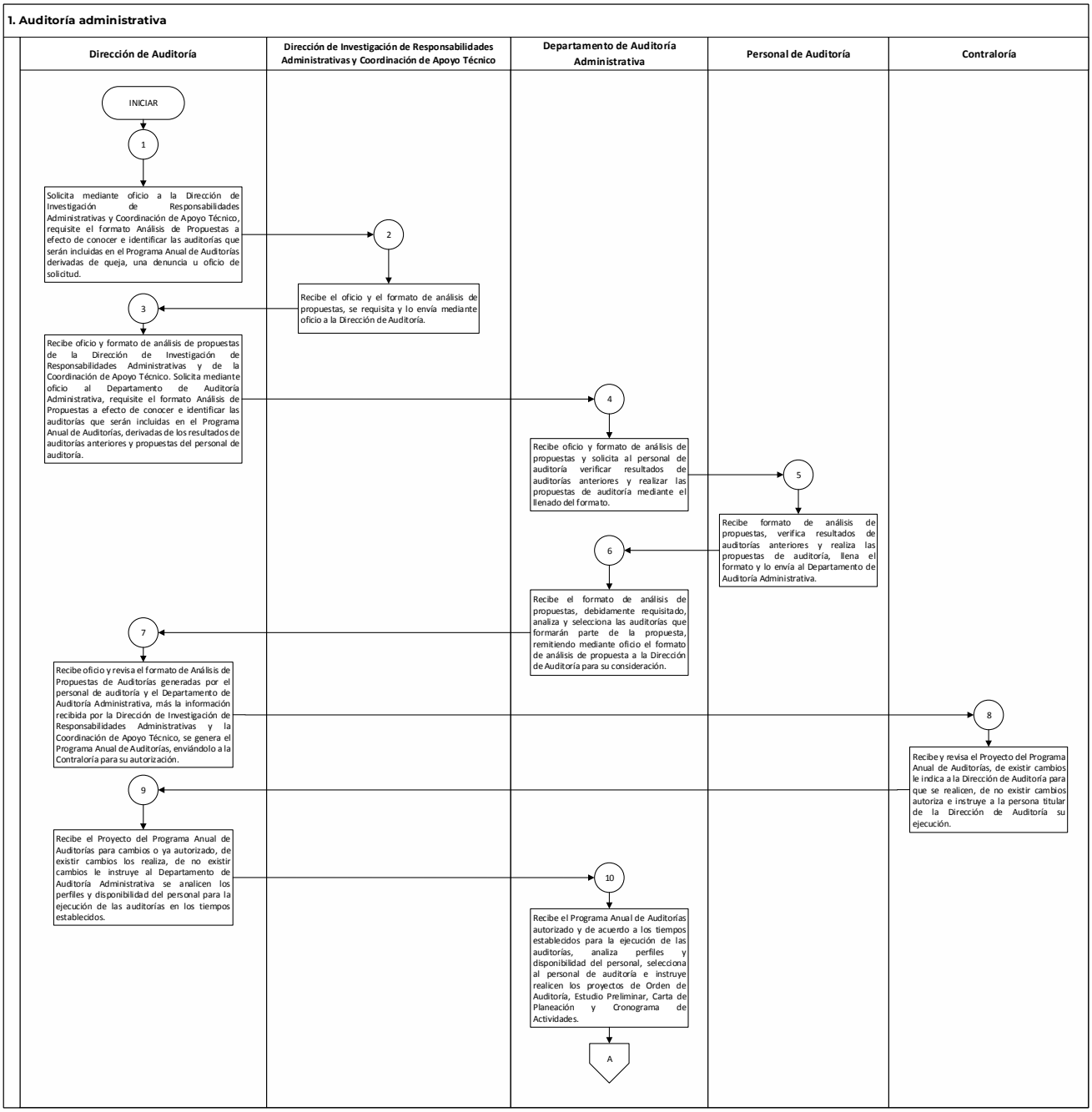
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **60** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe Informe de auditoría y oficio de envío de informe de Auditoría acusa y sella de recibido y procede:<br>a) En el caso de hallazgos y recomendaciones pendientes, se indica a la persona titular de la Contraloría conforme a las fechas establecidas en el Informe, sobre su atención, anexando el soporte documental de la implementación de la recomendación o de la acción convenida.<br>b) En el caso de Observaciones determinadas en el Informe de Auditoría como no solventadas se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **61** | **Dirección de Auditoría** | Para el supuesto del inciso b). Instruye al Departamento de Auditoría Administrativa realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envíe a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para que determine lo conducente. |
| **62** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Indica al personal de auditoría genere propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **63** | **Personal de Auditoría** | Genera propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envió a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa para su revisión. |
| **64** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir los remite a la Dirección de Auditoría. |
| **65** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización. |
| **66** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su envío. |
| **67** | **Dirección de Auditoría** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa se realicen, de no existir le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente. |
| **68** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente correspondiente. |
| **69** | **Personal de Auditoría** | Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios, los notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y unidades administrativas a las que se asignó copia de conocimiento, obteniendo acuse de recibido y posterior a ello, lo anexa al expediente correspondiente. |
| | | **FIN** |
| **70** | **Contraloría** | Para el supuesto del inciso a). Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría para su revisión y análisis. |
| **71** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa el soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa para su revisión y análisis solicitando realice la propuesta de la Cédula de Seguimiento. |
| **72** | **Departamento de Auditoría Administrativa y Personal de Auditoría** | Recibe y realiza con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información remitida por el área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados en la auditoría, generando propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviarla a la unidad administrativa auditada, a fin de indicar si se aplicaron las recomendaciones o si están pendientes, en este caso otorgando nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas. |
| **73** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios se firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, turnándose a la Contraloría para su autorización. |
| **74** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir autoriza el oficio mediante su firma para su notificación. |
| **75** | **Dirección de Auditoría** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya Autorizados, de existir cambios le comunica a la persona titular del Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios le indica al Departamento de Auditoría Administrativa se notifiquen a la unidad administrativa auditada. |
| **76** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica al personal |

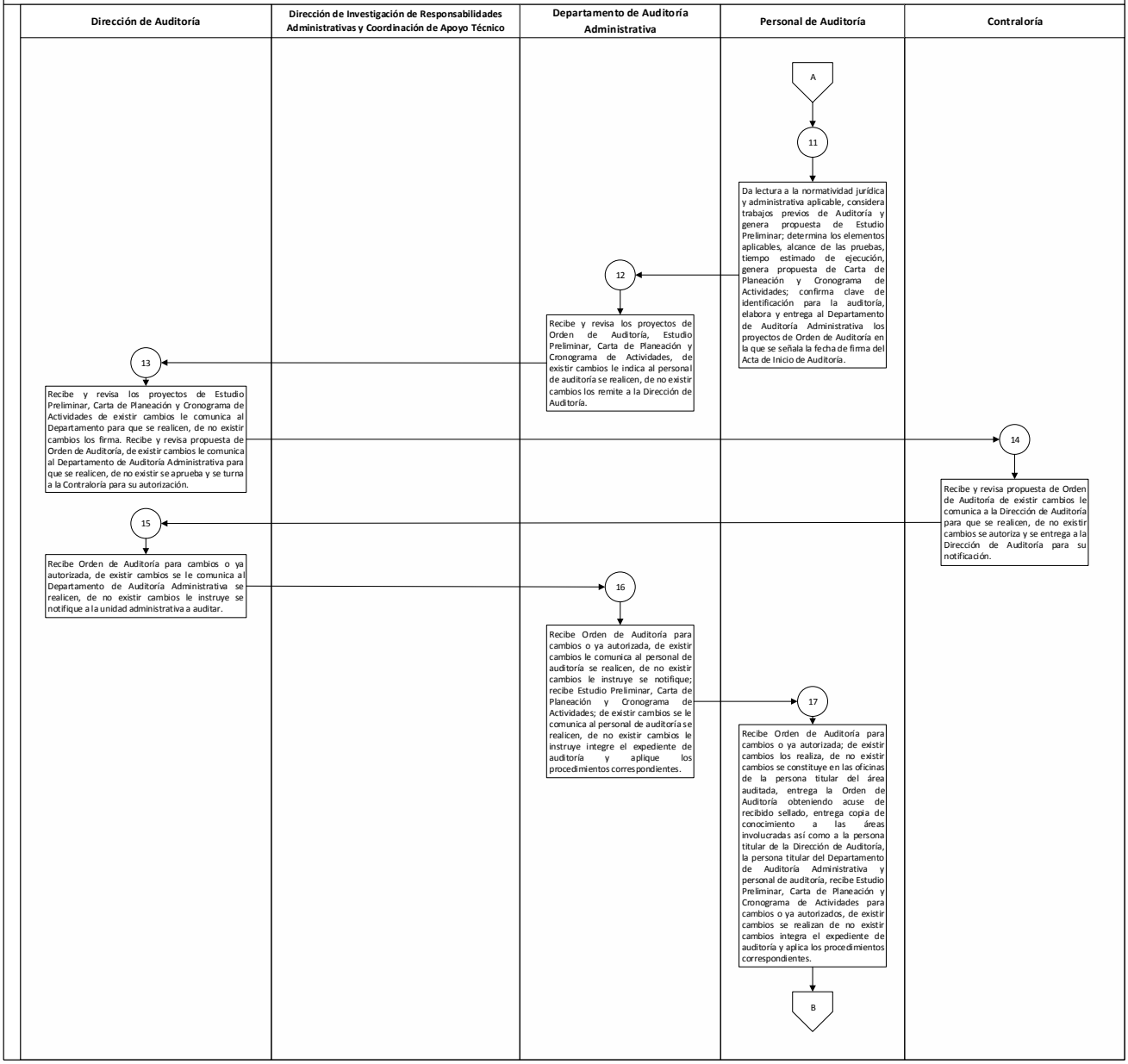
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | de auditoría se realicen de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada. |
| **77** | **Personal de Auditoría** | Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifica a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido correspondiente, en el que deberá constar el sello del área auditada. |
| **78** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | Recibe oficio y Cédula de Seguimiento y en caso de existir recomendaciones pendientes de atender genera la respuesta y la envía nuevamente a la Contraloría. |
| **79** | **Contraloría** | Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría para su revisión y análisis. |
| **80** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa el oficio y soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa para su revisión y análisis, solicitando realice la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones, en este caso se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental, a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. |
| **81** | **Departamento de Auditoría Administrativa y Personal de Auditoría** | Recibe y realiza en conjunto con los auditores a cargo, el análisis de la información recibida por parte del área auditada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones realizadas por los hallazgos derivados de la auditoría, generando la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones, en este caso se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y turna a la Dirección de Auditoría. |
| **82** | **Dirección de Auditoría** | Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso se realiza el oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios se firma la nueva Cédula de Seguimiento y se aprueban los oficios, turnándose a la persona titular de la Contraloría para su autorización. |
| **83** | **Contraloría** | Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso se genera oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | realicen de no existir cambios autoriza con su firma los oficios para su notificación. |
| **84** | **Dirección de Auditoría** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso se genera oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir le indica se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes. |
| **85** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso, se elabora oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen de no existir cambios le instruye se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes. |
| **86** | **Personal de Auditoría** | Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso, se elabora oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a las unidades administrativas correspondientes, obteniendo el acuse de recibido con el sello de la unidad administrativa. |
| | | **¿Solventó?** |
| **87** | **Área Auditada del Ayuntamiento** | **Sí:**<br>Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación, acusando de recibido con el sello del área auditada. |
| **88** | | **No:**<br>Recibe oficio de incumplimiento de recomendaciones y Cédula de Seguimiento, acusando de recibido con el sello del área, en este caso se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas recibe oficio y documentación inherente a los hallazgos y recomendaciones no solventadas, no aclaradas, no atendidas o sin respuesta a efecto de determinar lo conducente. |
| | | **FIN** |

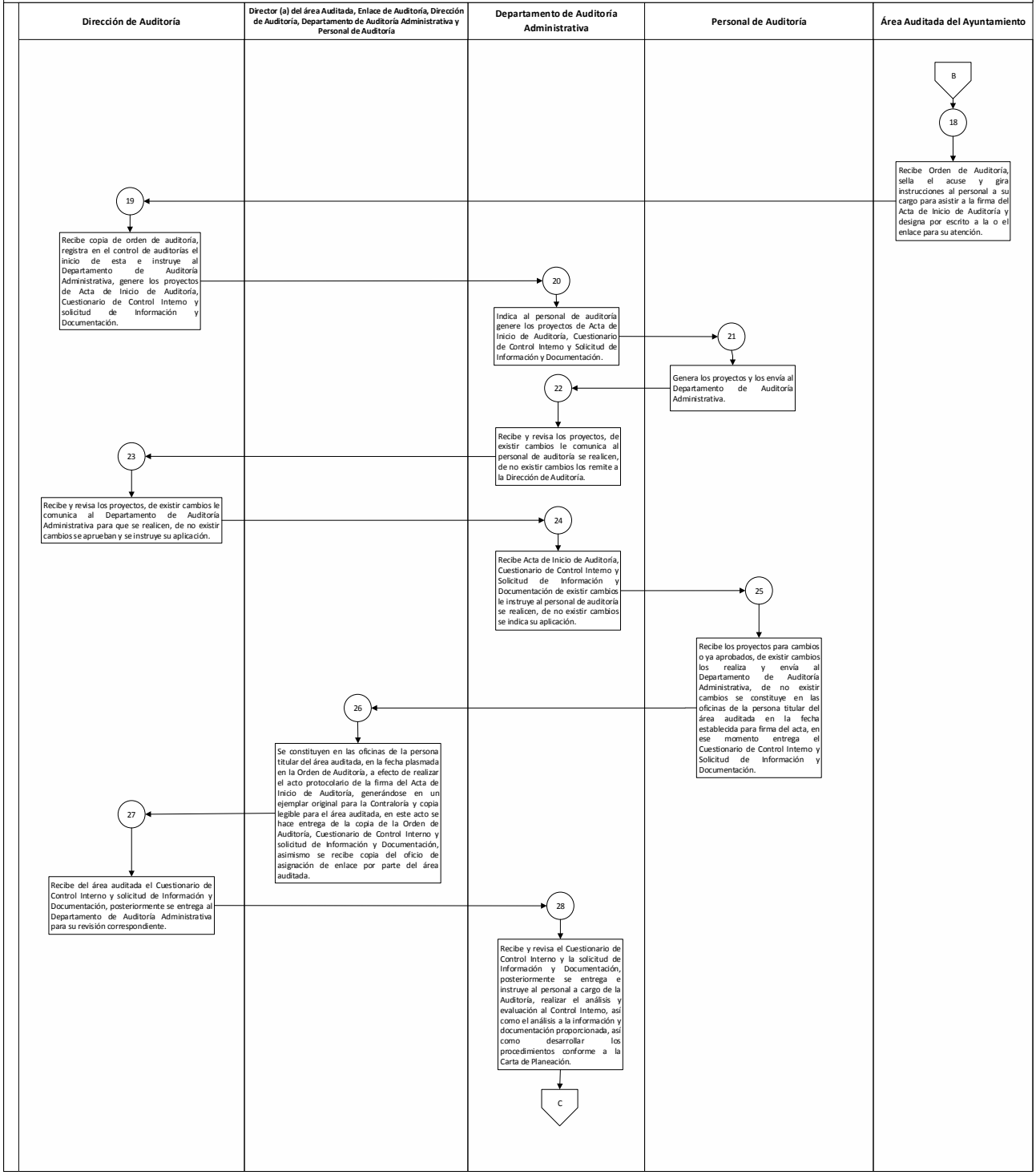
## Diagrama:


1. Auditoría administrativa
Dirección de Auditoría
Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico
Departamento de Auditoría Administrativa
Personal de Auditoría
Contraloría
INICIAR
1
Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico, requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de queja, una denuncia u oficio de solicitud.
2
Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, se requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría.
3
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y de la Coordinación de Apoyo Técnico. Solicita mediante oficio al Departamento de Auditoría Administrativa, requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías, derivadas de los resultados de auditorías anteriores y propuestas del personal de auditoría.
4
Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de auditorías anteriores y realizar las propuestas de auditoría mediante el llenado del formato.
5
Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de auditorías anteriores y realiza las propuestas de auditoría, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría Administrativa.
6
Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formarán parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría para su consideración.
7
Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de Auditorías generadas por el personal de auditoría y el Departamento de Auditoría Administrativa, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, se genera el Programa Anual de Auditorías, enviándolo a la Contraloría para su autorización.
8
Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Auditorías, de existir cambios le indica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios autoriza e instruye a la persona titular de la Dirección de Auditoría su ejecución.
9
Recibe el Proyecto del Programa Anual de Auditorías para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios le instruye al Departamento de Auditoría Administrativa se analicen los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las auditorías en los tiempos establecidos.
10
Recibe el Programa Anual de Auditorías autorizado y de acuerdo a los tiempos establecidos para la ejecución de las auditorías, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona al personal de auditoría e instruye realicen los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades.
A

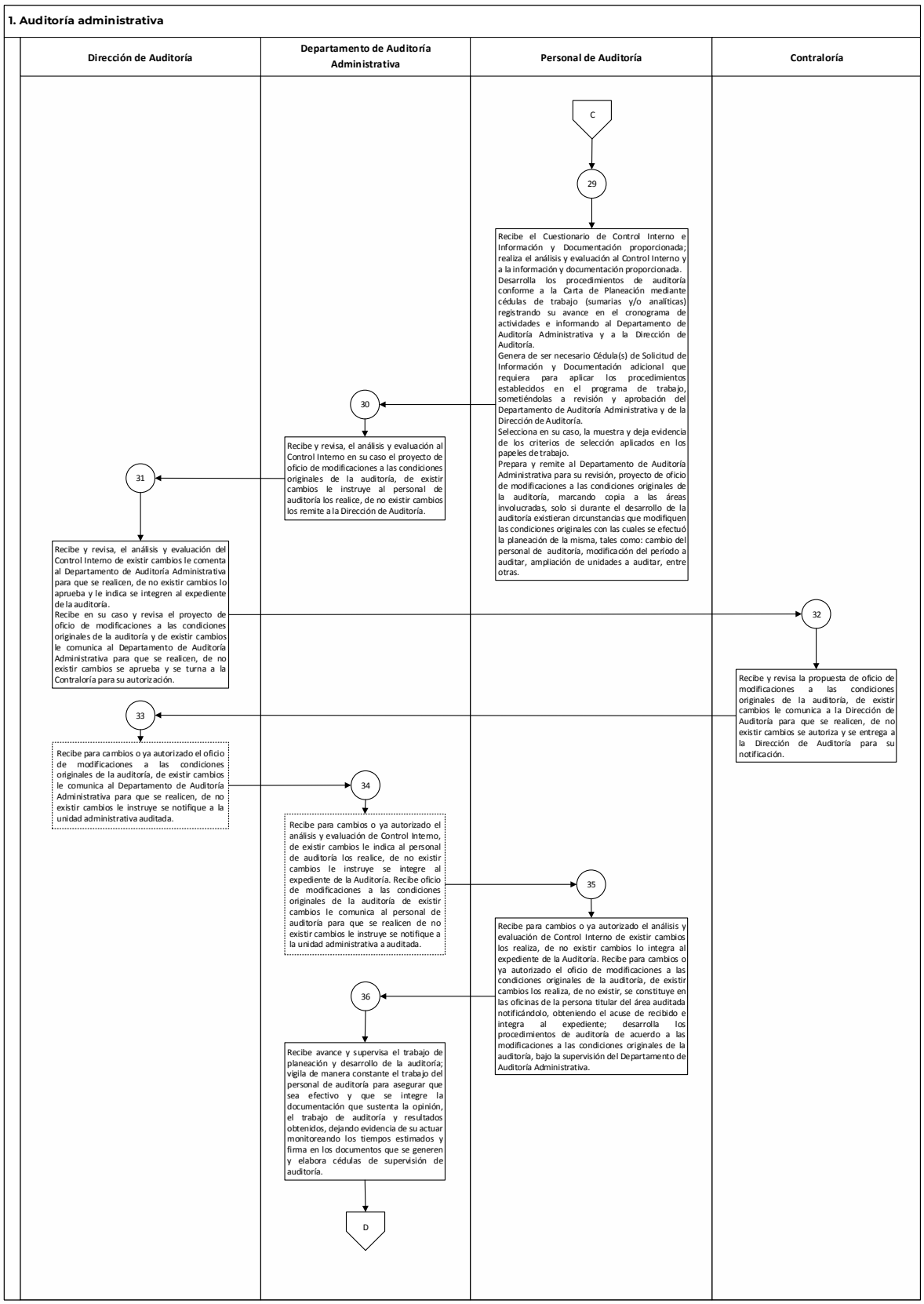
**1. Auditoría administrativa**

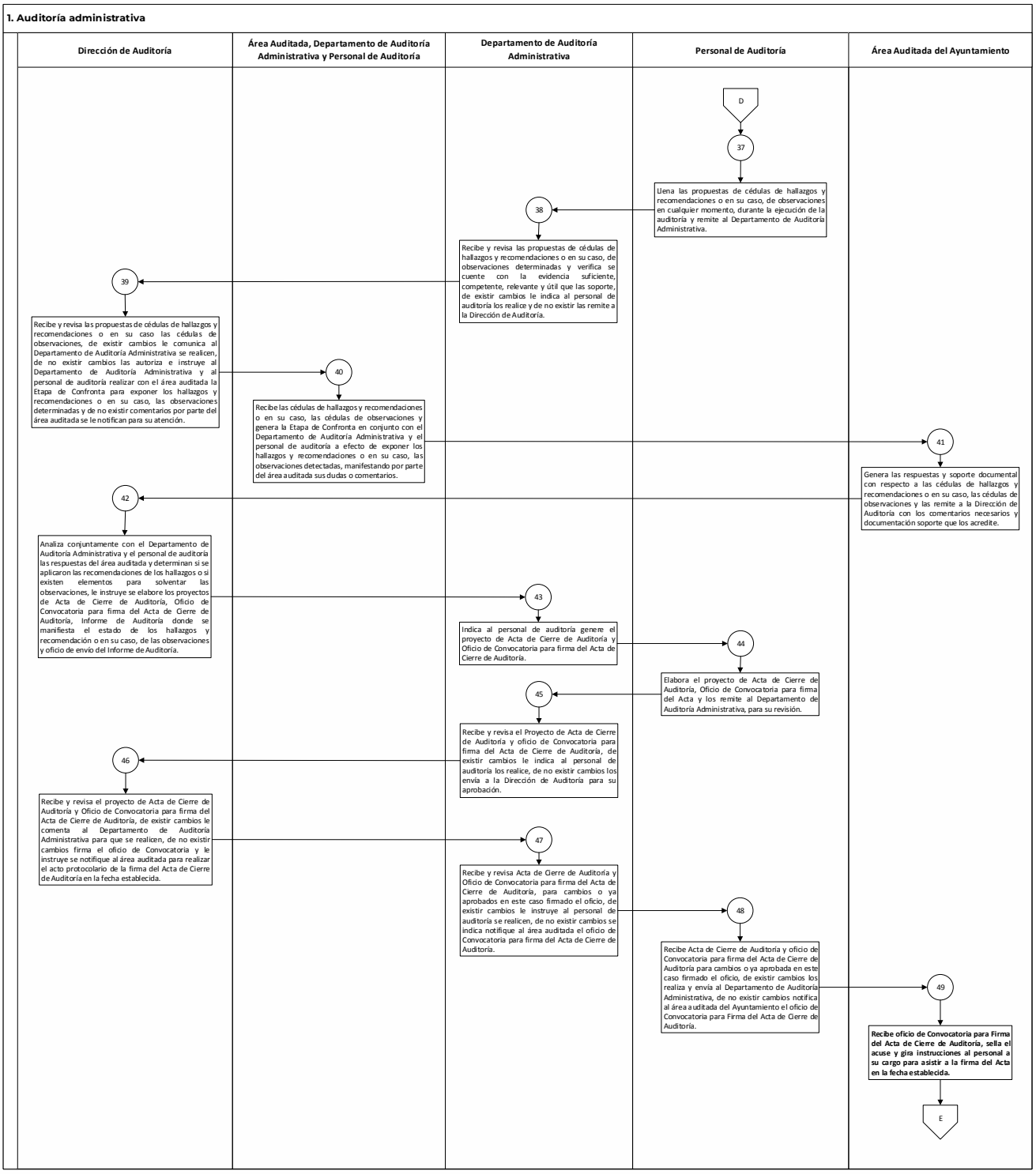


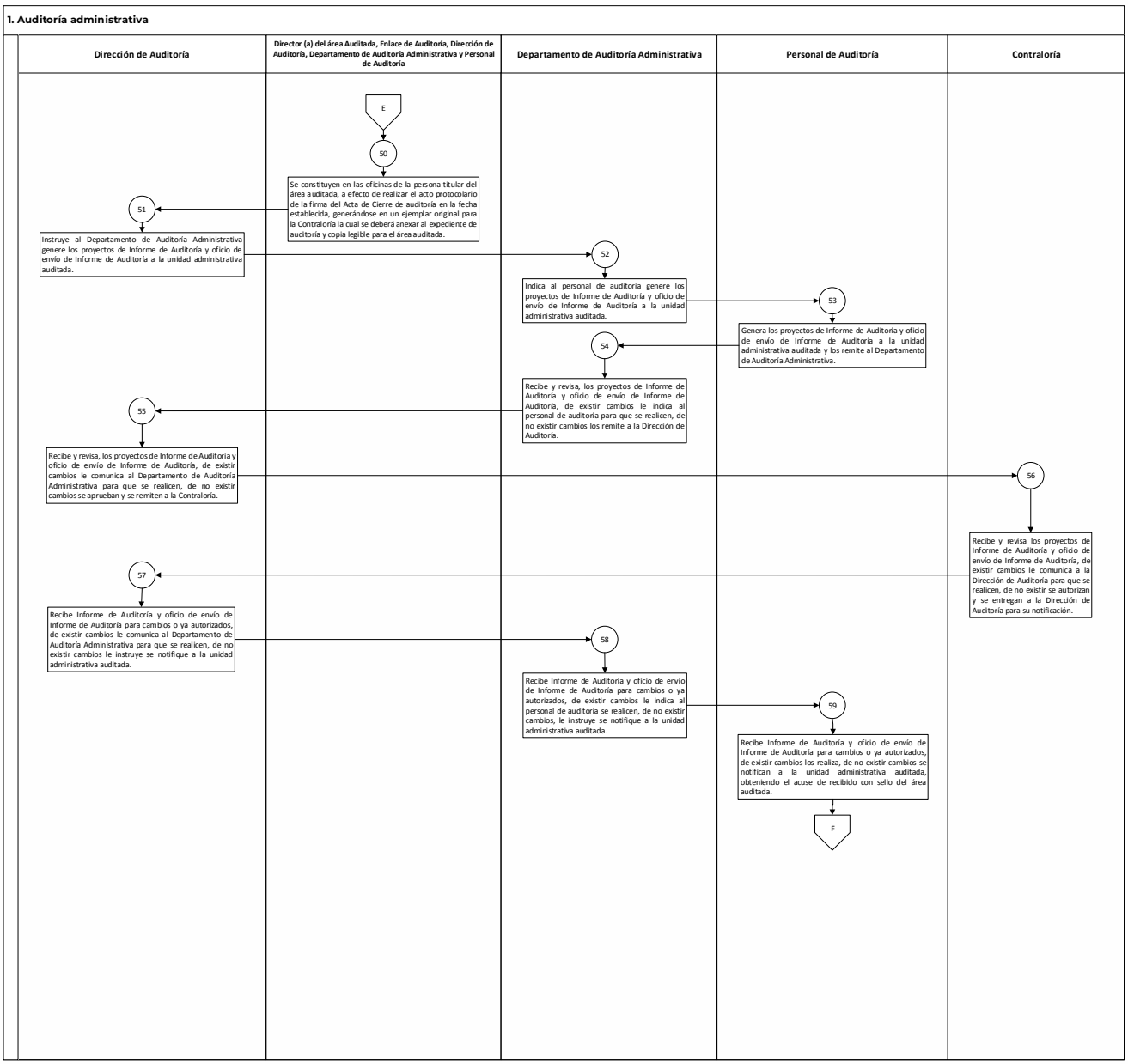
**1. Auditoría administrativa**

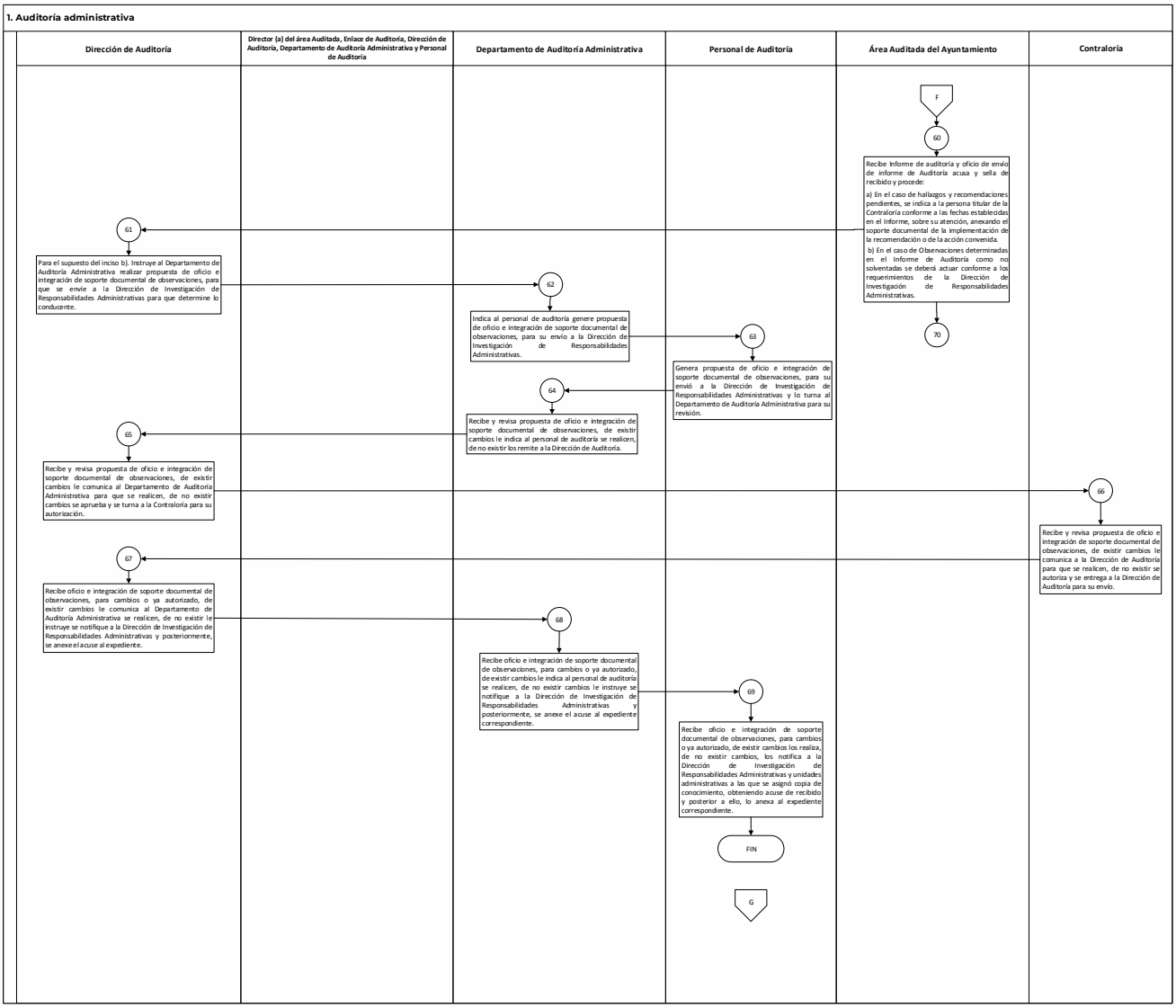


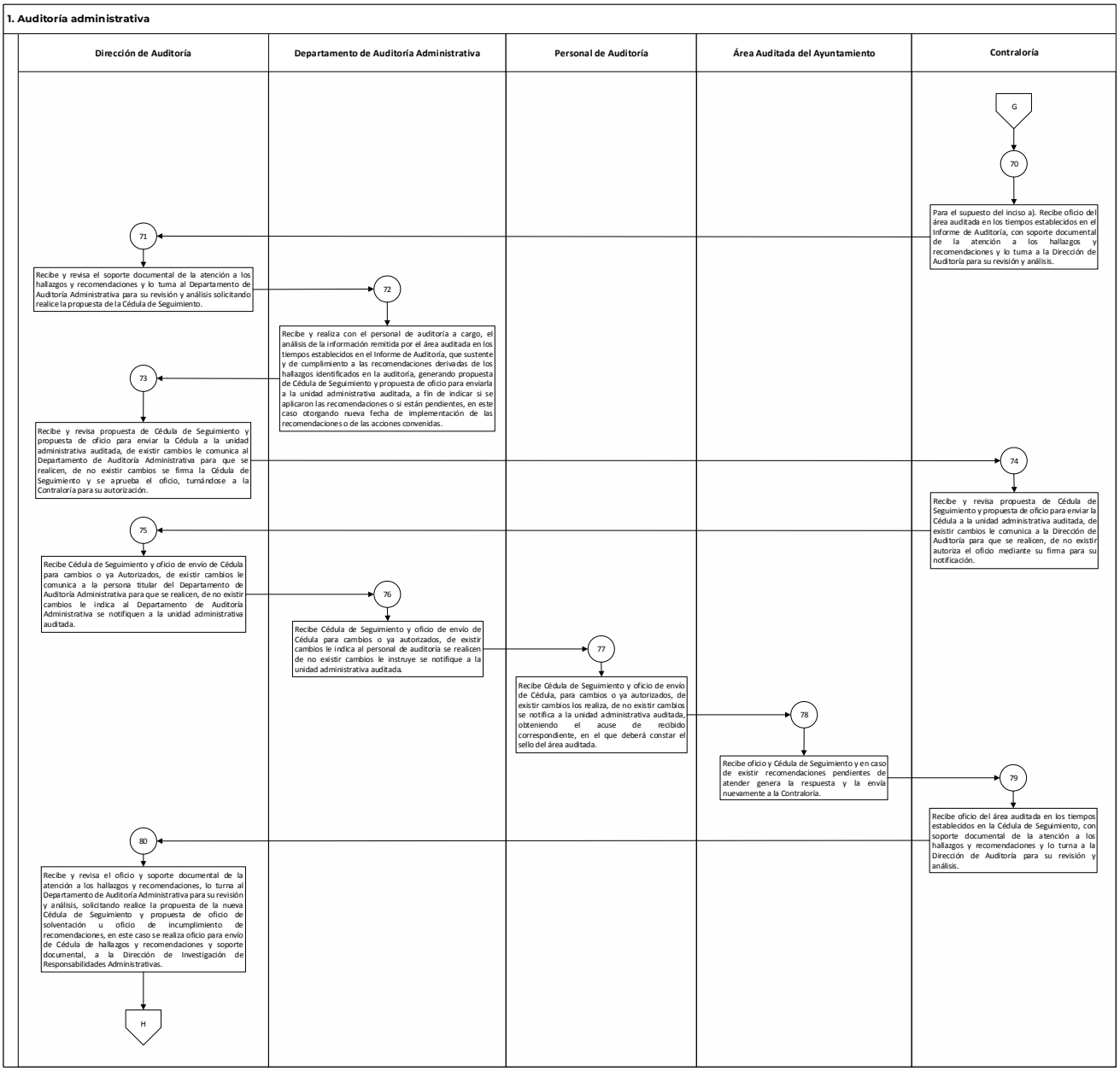
**1. Auditoría administrativa**



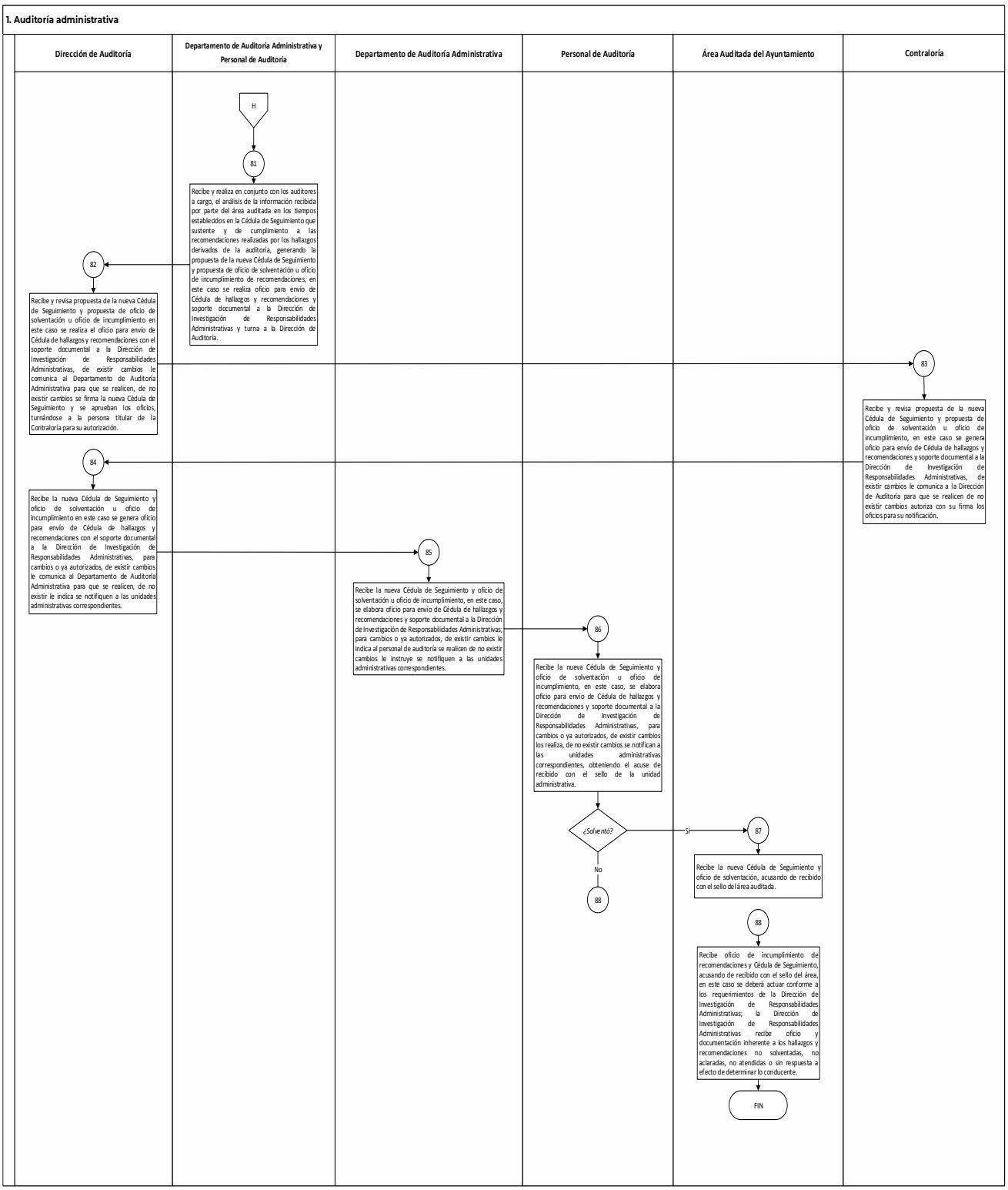

1. Auditoría administrativa
Dirección de Auditoría
Área Auditada, Departamento de Auditoría Administrativa y Personal de Auditoría
Departamento de Auditoría Administrativa
Personal de Auditoría
Área Auditada del Ayuntamiento
D
37
Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones en cualquier momento, durante la ejecución de la auditoría y remite al Departamento de Auditoría Administrativa.
38
Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice y de no existir las remite a la Dirección de Auditoría.
39
Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa se realicen, de no existir cambios las autoriza e instruye al Departamento de Auditoría Administrativa y al personal de auditoría realizar con el área auditada la Etapa de Confronta para exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones determinadas y de no existir comentarios por parte del área auditada se le notifican para su atención.
40
Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y genera la Etapa de Confronta en conjunto con el Departamento de Auditoría Administrativa y el personal de auditoría a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios.
41
Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite.
42
Analiza conjuntamente con el Departamento de Auditoría Administrativa y el personal de auditoría las respuestas del área auditada y determinan si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones, le instruye se elabore los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría donde se manifiesta el estado de los hallazgos y recomendación o en su caso, de las observaciones y oficio de envío del Informe de Auditoría.
43
Indica al personal de auditoría genere el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría.
44
Elabora el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta y los remite al Departamento de Auditoría Administrativa, para su revisión.
45
Recibe y revisa el Proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, de no existir cambios los envía a la Dirección de Auditoría para su aprobación.
46
Recibe y revisa el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios firma el oficio de Convocatoria y le instruye se notifique al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
47
Recibe y revisa Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, para cambios o ya aprobados en este caso firmado el oficio, de existir cambios le instruye al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se indica notifique al área auditada el oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría.
48
Recibe Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría para cambios o ya aprobada en este caso firmado el oficio, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría Administrativa, de no existir cambios notifica al área auditada del Ayuntamiento el oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría.
49
Recibe oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta en la fecha establecida.
E


1. Auditoría administrativa
Dirección de Auditoría
Director (a) del área Auditada, Enlace de Auditoría, Dirección de Auditoría, Departamento de Auditoría Administrativa y Personal de Auditoría
Departamento de Auditoría Administrativa
Personal de Auditoría
Contraloría
E
50
Se constituyen en las oficinas de la persona titular del área auditada, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, generándose en un ejemplar original para la Contraloría la cual se deberá anexar al expediente de auditoría y copia legible para el área auditada.
51
Instruye al Departamento de Auditoría Administrativa genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada.
52
Indica al personal de auditoría genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada.
53
Genera los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría a la unidad administrativa auditada y los remite al Departamento de Auditoría Administrativa.
54
Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría para que se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría.
55
Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se remiten a la Contraloría.
56
Recibe y revisa los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir se autorizan y se entregan a la Dirección de Auditoría para su notificación.
57
Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
58
Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios, le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
59
Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido con sello del área auditada.
F


1. Auditoría administrativa
Dirección de Auditoría
Director (a) del área Auditada, Enlace de Auditoría, Dirección de Auditoría, Departamento de Auditoría Administrativa y Personal de Auditoría
Departamento de Auditoría Administrativa
Personal de Auditoría
Área Auditada del Ayuntamiento
Contraloría
F
60
Recibe Informe de auditoría y oficio de envió de informe de Auditoría acusa y sella de recibido y procede:
a) En el caso de hallazgos y recomendaciones pendientes, se indica a la persona titular de la Contraloría conforme a las fechas establecidas en el Informe, sobre su atención, anexando el soporte documental de la implementación de la recomendación o de la acción convenida.
b) En el caso de Observaciones determinadas en el Informe de Auditoría como no solventadas se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
61
70
Para el supuesto del inciso b). Instruye al Departamento de Auditoría Administrativa realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envíe a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para que determine lo conducente.
62
Indica al personal de auditoría genere propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
63
Genera propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envió a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa para su revisión.
64
Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir los remite a la Dirección de Auditoría.
65
Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la Contraloría para su autorización.
66
Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir se autoriza y se entrega a la Dirección de Auditoría para su envío.
67
Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa se realicen, de no existir le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente.
68
Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente correspondiente.
69
Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios, los notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y unidades administrativas a las que se asignó copia de conocimiento, obteniendo acuse de recibido y posterior a ello, lo anexa al expediente correspondiente.
FIN
G


1. Auditoría administrativa
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Administrativa
Personal de Auditoría
Área Auditada del Ayuntamiento
Contraloría
G
70
Para el supuesto del inciso a). Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría para su revisión y análisis.
71
Recibe y revisa el soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa para su revisión y análisis solicitando realice la propuesta de la Cédula de Seguimiento.
72
Recibe y realiza con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información remitida por el área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados en la auditoría, generando propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviarla a la unidad administrativa auditada, a fin de indicar si se aplicaron las recomendaciones o si están pendientes, en este caso otorgando nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas.
73
Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios se firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, turnándose a la Contraloría para su autorización.
74
Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir autoriza el oficio mediante su firma para su notificación.
75
Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya Autorizados, de existir cambios le comunica a la persona titular del Departamento de Auditoría Administrativa para que se realicen, de no existir cambios le indica al Departamento de Auditoría Administrativa se notifiquen a la unidad administrativa auditada.
76
Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
77
Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifica a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido correspondiente, en el que deberá constar el sello del área auditada.
78
Recibe oficio y Cédula de Seguimiento y en caso de existir recomendaciones pendientes de atender genera la respuesta y la envía nuevamente a la Contraloría.
79
Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría para su revisión y análisis.
80
Recibe y revisa el oficio y soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa para su revisión y análisis, solicitando realice la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones, en este caso se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental, a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
H

**1. Auditoría administrativa**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Testificación en actos de Entrega-Recepción.** |
| **Objetivo**: | Testificar que los actos de entrega recepción, se lleven a cabo de acuerdo a la normatividad aplicable. |

## POLÍTICAS APLICABLES

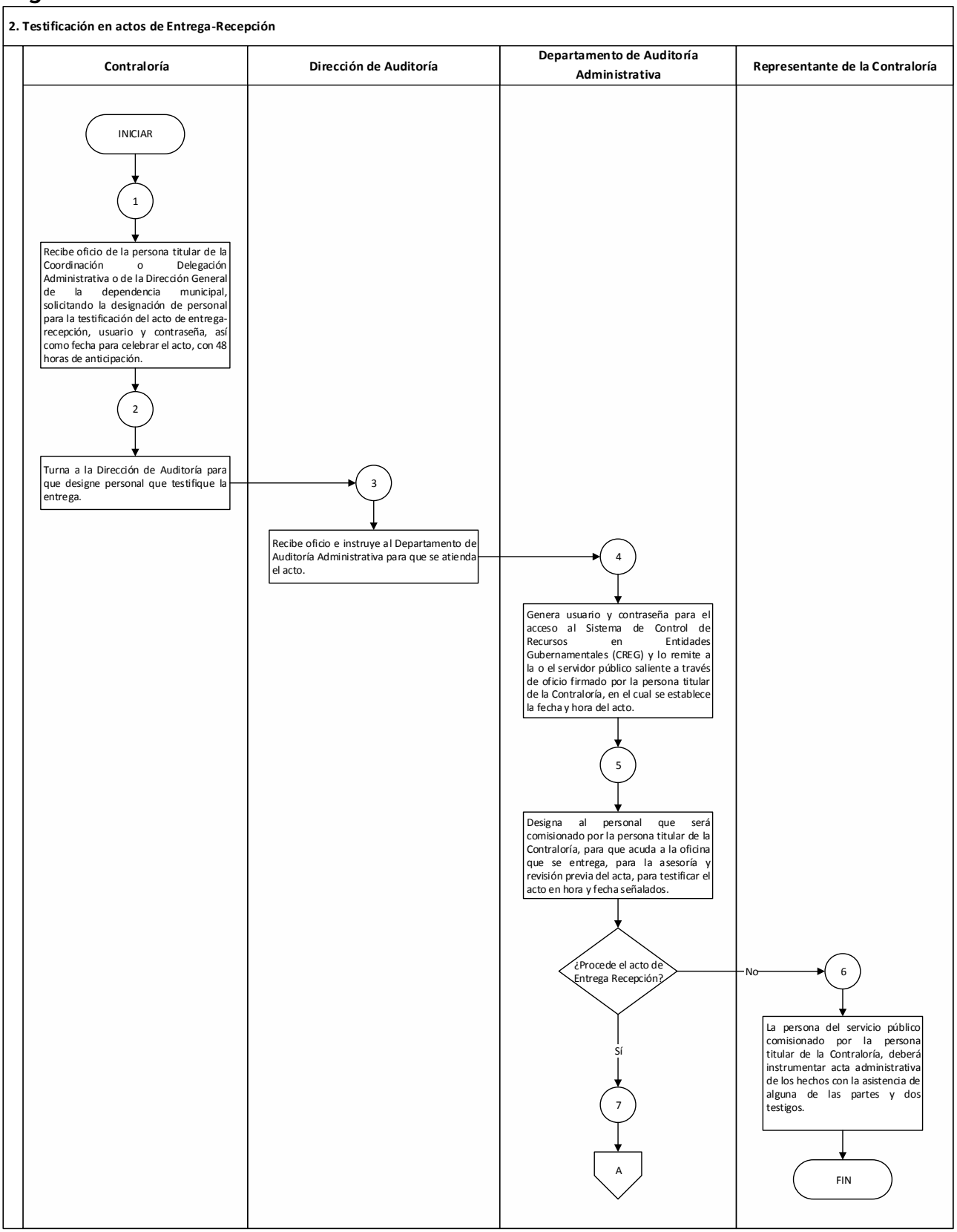
- Para cualquier acto de entrega-recepción es condición indispensable, que el puesto que dio origen a dicho movimiento, se encuentre debidamente autorizado y dentro del organigrama oficial, por lo que el personal asignado deberá corroborar este dato.
- A efecto de que la Contraloría testifique un acto de entrega-recepción, es necesario que la información esté preparada por el área que entrega con 48 horas de anticipación.
- El personal comisionado para la entrega, deberá acudir al área, a efecto de verificar que la entrega-recepción se encuentre debidamente integrada conforme lo marcan los Lineamientos que Norman la Entrega Recepción de los Ayuntamientos, sus Dependencias y Organismos Descentralizados Municipales del Estado de México.
- Durante el desarrollo del evento, el personal de la Contraloría deberá conducirse con profesionalismo y solicitar a los que intervienen en el acto, realicen las observaciones correspondientes antes de cerrar el apartado de observaciones.
- La persona del servicio público saliente es responsable de requisitar el acta y formatos para la entrega recepción, así como de la impresión y la digitalización de la información en 4 ejemplares, los cuáles serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- En todos los actos de entrega-recepción, deberán plasmarse las firmas autógrafas de las partes que intervinieron y se les proporcionará el ejemplar que les corresponde, verificando firmen en el costado derecho y al final del acta con tinta azul.
- En aquellos casos en el que las o los titulares debidamente reconocidos en el organigrama, se negaran a llevar a cabo el proceso de entrega-recepción, se actuará conforme a lo que establece los criterios normativos para la entrega-recepción contenidos en los Lineamientos que regulan la Entrega Recepción.
- En la conclusión del acto de entrega-recepción, se debe informar a la o el servidor público entrante y saliente, que cuentan con 60 días naturales para presentar su manifestación de bienes por alta o baja como servidor público, así como la o el servidor público entrante tiene 60 días hábiles para realizar la revisión del acta y solicitar las aclaraciones o precisiones, dicho plazo de podrá extender a 180 días hábiles a consideración de lo establecido en los Lineamientos que Regulan la Entrega-Recepción.
- El acta de entrega-recepción y sus anexos en poder de la Contraloría deberán ser foliados y entregar para registro, guarda y custodia al Departamento de Auditoría Administrativa y el cuarto ejemplar en el caso de Direcciones Generales o Titulares de área a nivel Dirección General será remitido al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM)

**2. Testificación en actos de Entrega-Recepción**
**Descriptivo:**

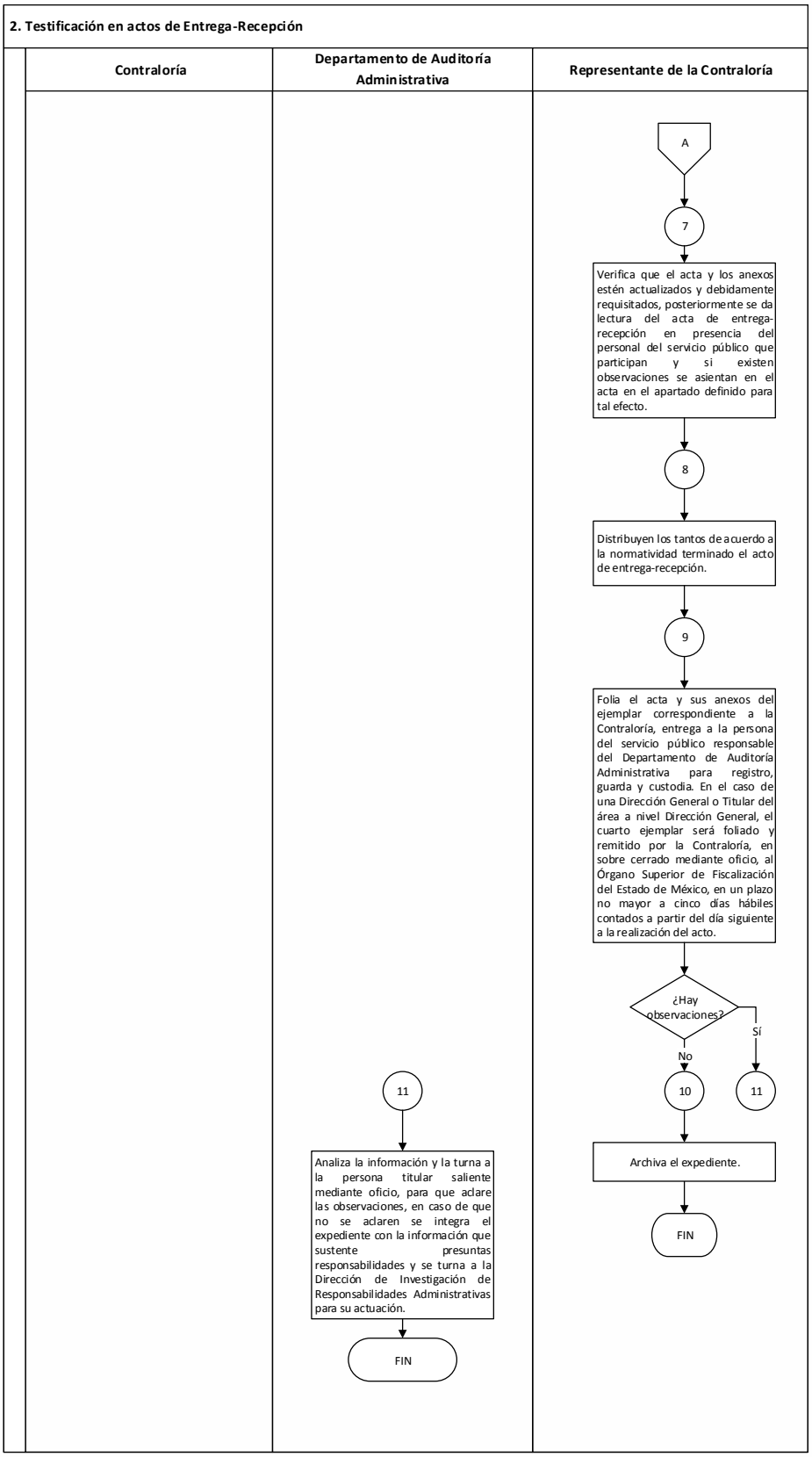
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Contraloría | Recibe oficio de la persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa o de la Dirección General de la dependencia municipal, solicitando la designación de personal para la testificación del acto de entrega-recepción, usuario y contraseña, así como fecha para celebrar el acto, con 48 horas de anticipación. |
| 2 | | Turna a la Dirección de Auditoría para que designe personal que testifique la entrega. |
| 3 | Dirección de Auditoría | Recibe oficio e instruye al Departamento de Auditoría Administrativa para que se atienda el acto. |
| 4 | Departamento de Auditoría Administrativa | Genera usuario y contraseña para el acceso al Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG) y lo remite a la o el servidor público saliente a través de oficio firmado por la persona titular de la Contraloría, en el cual se establece la fecha y hora del acto. |
| 5 | | Designa al personal que será comisionado por la persona titular de la Contraloría, para que acuda a la oficina que se entrega, para la asesoría y revisión previa del acta, para testificar el acto en hora y fecha señalados. |
| | | **¿Procede el acto de Entrega Recepción?** |
| 6 | Representante de la Contraloría | **No:**<br>La persona del servicio público comisionado por la persona titular de la Contraloría, deberá instrumentar acta administrativa de los hechos con la asistencia de alguna de las partes y dos testigos. |
| | | **FIN** |
| 7 | Representante de la Contraloría | **Sí:**<br>Verifica que el acta y los anexos estén actualizados y debidamente requisitados, posteriormente se da lectura del acta de entrega-recepción en presencia del personal del servicio público que participan y si existen observaciones se asientan en el acta en el apartado definido para tal efecto. |
| 8 | | Distribuyen los tantos de acuerdo a la normatividad terminado el acto de entrega-recepción. |
| 9 | | Folia el acta y sus anexos del ejemplar correspondiente a la Contraloría, entrega a la persona del servicio público responsable del Departamento de Auditoría Administrativa para registro, guarda y custodia. En el caso de una Dirección General o Titular del área a nivel Dirección General, el cuarto ejemplar será foliado y remitido por la Contraloría, en sobre cerrado mediante oficio, al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, en un plazo |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | no mayor a cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la realización del acto. |
| | | **¿Hay observaciones?** |
| **10** | | **No:**<br>Archiva el expediente. |
| | | **FIN** |
| **11** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | **Sí:**<br>Analiza la información y la turna a la persona titular saliente mediante oficio, para que aclare las observaciones, en caso de que no se aclaren se integra el expediente con la información que sustente presuntas responsabilidades y se turna a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para su actuación. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Testificación en actos de Entrega-Recepción
Contraloría
Dirección de Auditoría
Departamento de Auditoría Administrativa
Representante de la Contraloría
INICIAR
1
Recibe oficio de la persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa o de la Dirección General de la dependencia municipal, solicitando la designación de personal para la testificación del acto de entrega-recepción, usuario y contraseña, así como fecha para celebrar el acto, con 48 horas de anticipación.
2
Turna a la Dirección de Auditoría para que designe personal que testifique la entrega.
3
Recibe oficio e instruye al Departamento de Auditoría Administrativa para que se atienda el acto.
4
Genera usuario y contraseña para el acceso al Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG) y lo remite a la o el servidor público saliente a través de oficio firmado por la persona titular de la Contraloría, en el cual se establece la fecha y hora del acto.
5
Designa al personal que será comisionado por la persona titular de la Contraloría, para que acuda a la oficina que se entrega, para la asesoría y revisión previa del acta, para testificar el acto en hora y fecha señalados.
¿Procede el acto de Entrega Recepción?
No
6
La persona del servicio público comisionado por la persona titular de la Contraloría, deberá instrumentar acta administrativa de los hechos con la asistencia de alguna de las partes y dos testigos.
FIN
Sí
7
A

**2. Testificación en actos de Entrega-Recepción**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Inspecciones a las áreas del ayuntamiento.** |
| **Objetivo**: | Fomentar el control en las áreas administrativas del ayuntamiento, mediante inspecciones, derivado de las acciones y tareas encomendadas a las dependencias. |

## POLÍTICAS APLICABLES

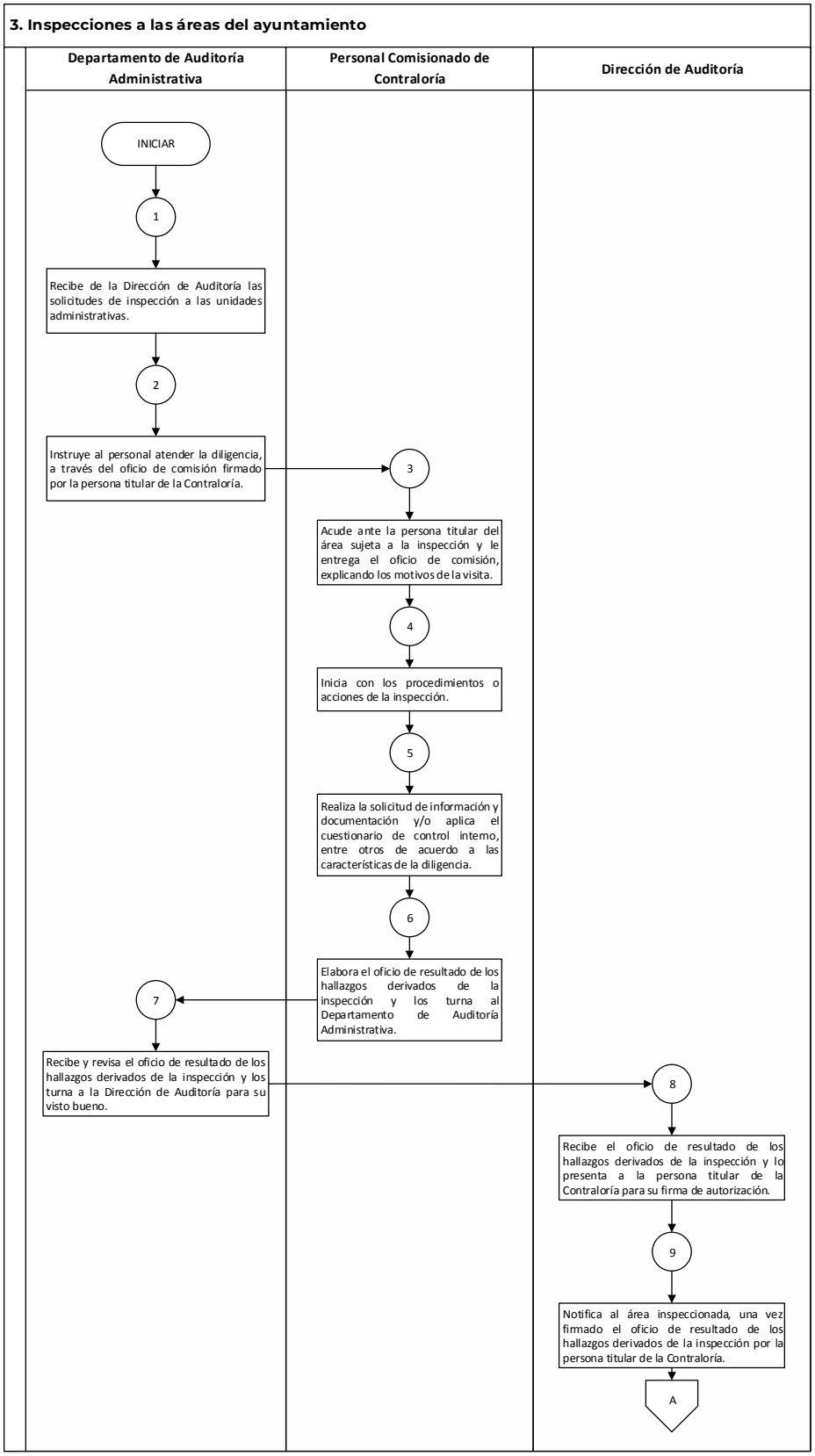
- El Departamento de Auditoría Administrativa será el responsable de elaborar el programa de trabajo para realizar las inspecciones.
- El Departamento de Auditoría Administrativa es el responsable de presentar el oficio de comisión, programa de trabajo y en su caso cuestionario de control interno, a la persona titular de la Dirección de Auditoría y de la Contraloría, para su autorización.
- El oficio de comisión establecerá el objetivo de la inspección y el personal que desarrollará dichas diligencias.
- El Departamento de Auditoría Administrativa deberá recomendar la implementación de medidas oportunas para evitar posibles incidencias, impulsando a las unidades administrativas a realizar sus acciones en estricto cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.
- El Departamento de Auditoría Administrativa es el responsable de elaborar el informe de resultados, otorgando un tiempo al ente auditado para la aclaración o solventación de las observaciones pendientes.
- El Departamento de Auditoría Administrativa será el responsable en el caso de no ser solventadas las observaciones, de integrar el expediente para remitirlo a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
- La unidad administrativa deberá proporcionar la información al personal comisionado por la Contraloría al momento de la inspección, de acuerdo a lo establecido en los ordenamientos jurídicos y administrativos aplicables.

**3. Inspecciones a las áreas del ayuntamiento**
**Descriptivo:**

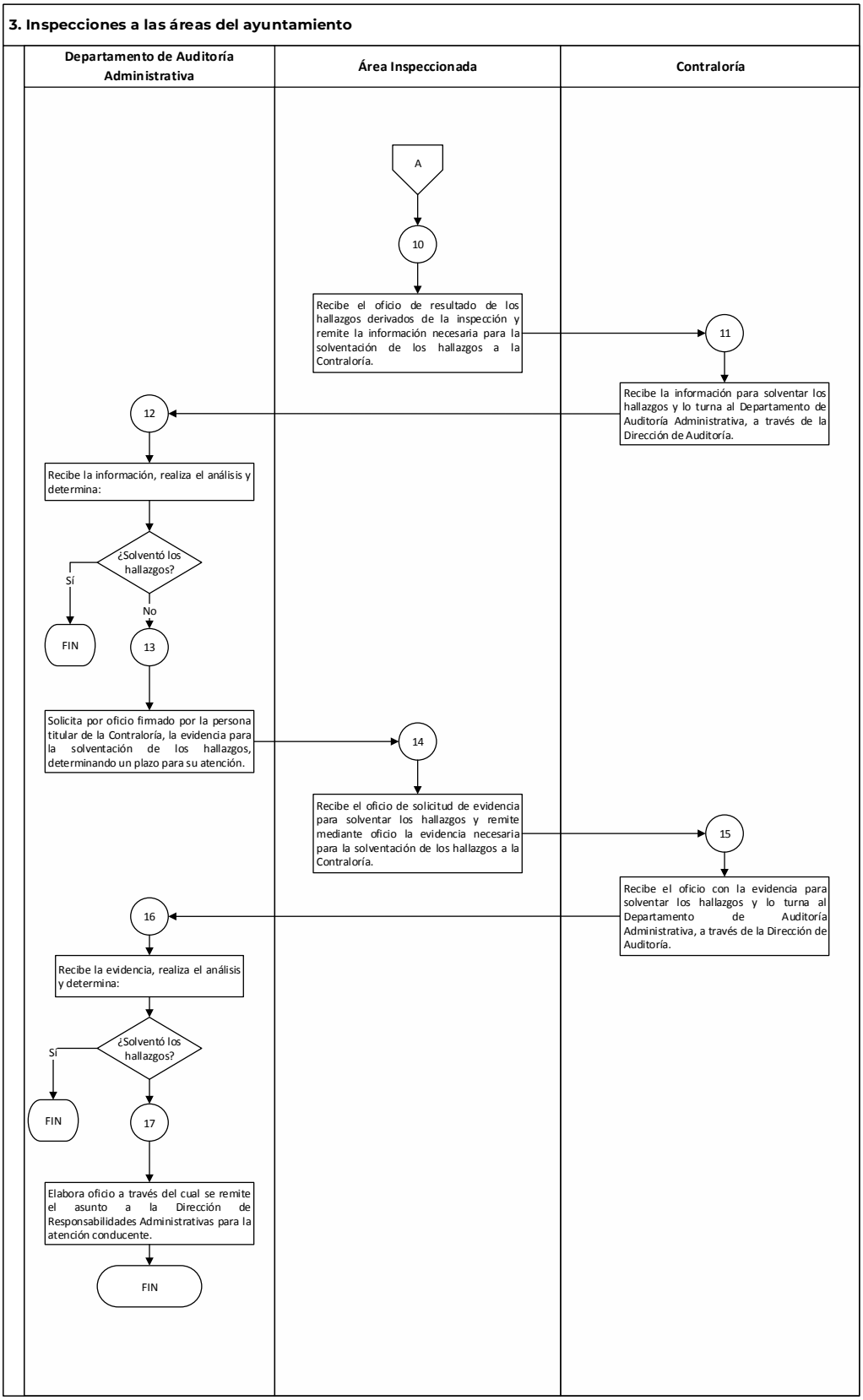
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Auditoría Administrativa | Recibe de la Dirección de Auditoría las solicitudes de inspección a las unidades administrativas. |
| 2 | | Instruye al personal atender la diligencia, a través del oficio de comisión firmado por la persona titular de la Contraloría. |
| 3 | Personal Comisionado de la Contraloría | Acude ante la persona titular del área sujeta a la inspección y le entrega el oficio de comisión, explicando los motivos de la visita. |
| 4 | | Inicia con los procedimientos o acciones de la inspección. |
| 5 | | Realiza la solicitud de información y documentación y/o aplica el cuestionario de control interno, entre otros de acuerdo a las características de la diligencia. |
| 6 | | Elabora el oficio de resultado de los hallazgos derivados de la inspección y los turna al Departamento de Auditoría Administrativa. |
| 7 | Departamento de Auditoría Administrativa | Recibe y revisa el oficio de resultado de los hallazgos derivados de la inspección y los turna a la Dirección de Auditoría para su visto bueno. |
| 8 | Dirección de Auditoría | Recibe el oficio de resultado de los hallazgos derivados de la inspección y lo presenta a la persona titular de la Contraloría para su firma de autorización. |
| 9 | | Notifica al área inspeccionada, una vez firmado el oficio de resultado de los hallazgos derivados de la inspección por la persona titular de la Contraloría. |
| 10 | Área Inspeccionada | Recibe el oficio de resultado de los hallazgos derivados de la inspección y remite la información necesaria para la solventación de los hallazgos a la Contraloría. |
| 11 | Contraloría | Recibe la información para solventar los hallazgos y lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa, a través de la Dirección de Auditoría. |
| 12 | Departamento de Auditoría Administrativa | Recibe la información, realiza el análisis y determina: |
| | | **¿Solventó los hallazgos?** |
| | | **Sí:** |
| | | **FIN** |
| 13 | Departamento de Auditoría Administrativa | **No:**<br>Solicita por oficio firmado por la persona titular de la Contraloría, la evidencia para la solventación de los hallazgos, determinando un plazo para su atención. |
| 14 | Área Inspeccionada | Recibe el oficio de solicitud de evidencia para solventar los hallazgos y remite mediante oficio la evidencia necesaria para la solventación de los hallazgos a la Contraloría. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **15** | **Contraloría** | Recibe el oficio con la evidencia para solventar los hallazgos y lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa, a través de la Dirección de Auditoría. |
| **16** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe la evidencia, realiza el análisis y determina: |
| | | **¿Solventó los hallazgos?** |
| | | **Sí:** |
| | | **FIN** |
| **17** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | **No:**<br>Elabora oficio a través del cual se remite el asunto a la Dirección de Responsabilidades Administrativas para la atención conducente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Inspecciones a las áreas del ayuntamiento
Departamento de Auditoría Administrativa
Personal Comisionado de Contraloría
Dirección de Auditoría
INICIAR
1
Recibe de la Dirección de Auditoría las solicitudes de inspección a las unidades administrativas.
2
Instruye al personal atender la diligencia, a través del oficio de comisión firmado por la persona titular de la Contraloría.
3
Acude ante la persona titular del área sujeta a la inspección y le entrega el oficio de comisión, explicando los motivos de la visita.
4
Inicia con los procedimientos o acciones de la inspección.
5
Realiza la solicitud de información y documentación y/o aplica el cuestionario de control interno, entre otros de acuerdo a las características de la diligencia.
6
Elabora el oficio de resultado de los hallazgos derivados de la inspección y los turna al Departamento de Auditoría Administrativa.
7
Recibe y revisa el oficio de resultado de los hallazgos derivados de la inspección y los turna a la Dirección de Auditoría para su visto bueno.
8
Recibe el oficio de resultado de los hallazgos derivados de la inspección y lo presenta a la persona titular de la Contraloría para su firma de autorización.
9
Notifica al área inspeccionada, una vez firmado el oficio de resultado de los hallazgos derivados de la inspección por la persona titular de la Contraloría.
A

**3. Inspecciones a las áreas del ayuntamiento**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Testificaciones a las áreas del ayuntamiento.** |
| **Objetivo**: | Testificar las acciones solicitadas por las unidades administrativas, a efecto de dar transparencia a las diligencias realizadas, de conformidad con la normatividad aplicable. |

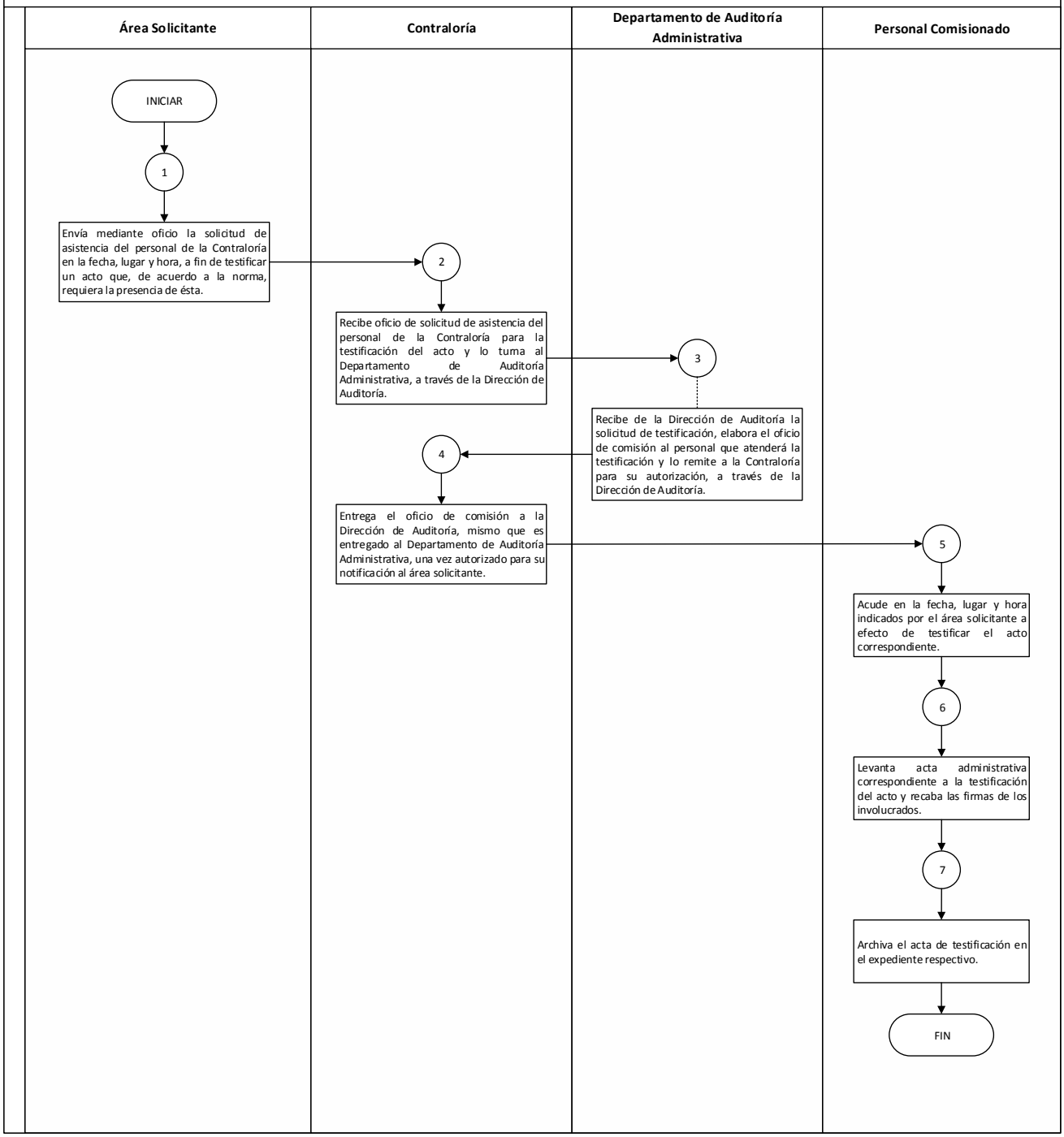
## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Administrativa es el responsable de presentar el oficio de comisión a la o el Director de Auditoría y a la o el titular de la Contraloría para su autorización.
- El Departamento de Auditoría Administrativa es el responsable de asistir a la testificación que ha sido asignada.
- El Departamento de Auditoría Administrativa será el responsable de elaborar el informe de resultados de la testificación.
- El Departamento de Auditoría Administrativa será el responsable, en el caso de encontrar observaciones y que se derive alguna responsabilidad administrativa disciplinaria y/o resarcitoria, de integrar el expediente para remitirlo a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
- El área interesada deberá remitir la solicitud acompañada de los antecedentes necesarios para llevar a cabo las testificaciones.

**4. Testificaciones a las áreas del ayuntamiento**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Área Solicitante** | Envía mediante oficio la solicitud de asistencia del personal de la Contraloría en la fecha, lugar y hora, a fin de testificar un acto que, de acuerdo a la norma, requiera la presencia de ésta. |
| **2** | **Contraloría** | Recibe oficio de solicitud de asistencia del personal de la Contraloría para la testificación del acto y lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa, a través de la Dirección de Auditoría. |
| **3** | **Departamento de Auditoría Administrativa** | Recibe de la Dirección de Auditoría la solicitud de testificación, elabora el oficio de comisión al personal que atenderá la testificación y lo remite a la Contraloría para su autorización, a través de la Dirección de Auditoría. |
| **4** | **Contraloría** | Entrega el oficio de comisión a la Dirección de Auditoría, mismo que es entregado al Departamento de Auditoría Administrativa, una vez autorizado para su notificación al área solicitante. |
| **5** | **Personal Comisionado** | Acude en la fecha, lugar y hora indicados por el área solicitante a efecto de testificar el acto correspondiente. |
| **6** | | Levanta acta administrativa correspondiente a la testificación del acto y recaba las firmas de los involucrados. |
| **7** | | Archiva el acta de testificación en el expediente respectivo. |
| | | **FIN** |

**4. Testificaciones a las áreas del ayuntamiento**



## VIII. DEPARTAMENTO SUSTANCIADOR DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Substanciación del procedimiento administrativo por faltas administrativas.** |
| **Objetivo:** | Tramitar los procedimientos administrativos por faltas administrativas en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas una vez que haya recibido el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA), remitido por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, deberá iniciar y substanciar los procedimientos administrativos de acuerdo con la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, debiendo realizar los registros correspondientes.
- El Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas será responsable de verificar la fundamentación y motivación de todas las actuaciones durante el desarrollo de los procedimientos administrativos.
- El Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas, será responsable de la correcta admisión o desecamiento de las pruebas ofrecidas durante la substanciación del procedimiento administrativo por las partes, dentro del término que establece la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Las faltas administrativas se clasifican en graves y no graves de conformidad con lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- El Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas, será responsable de la correcta substanciación de los procedimientos administrativos hasta la presentación de alegatos por las partes, relacionados con faltas administrativas no graves a efecto de remitir al Departamento Resoluto de Responsabilidades Administrativas, los autos originales del expediente correspondiente.
- El Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas, será responsable de la correcta substanciación de los procedimientos administrativos relacionados con faltas administrativas graves, a efecto de remitir al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, los autos originales del expediente correspondiente.
- El Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas emitirá, en un término de tres días hábiles posteriores a que se recibe el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, cualquiera de los siguientes acuerdos: prevención, improcedencia, sobreseimiento o admisión, de conformidad a lo estipulado en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

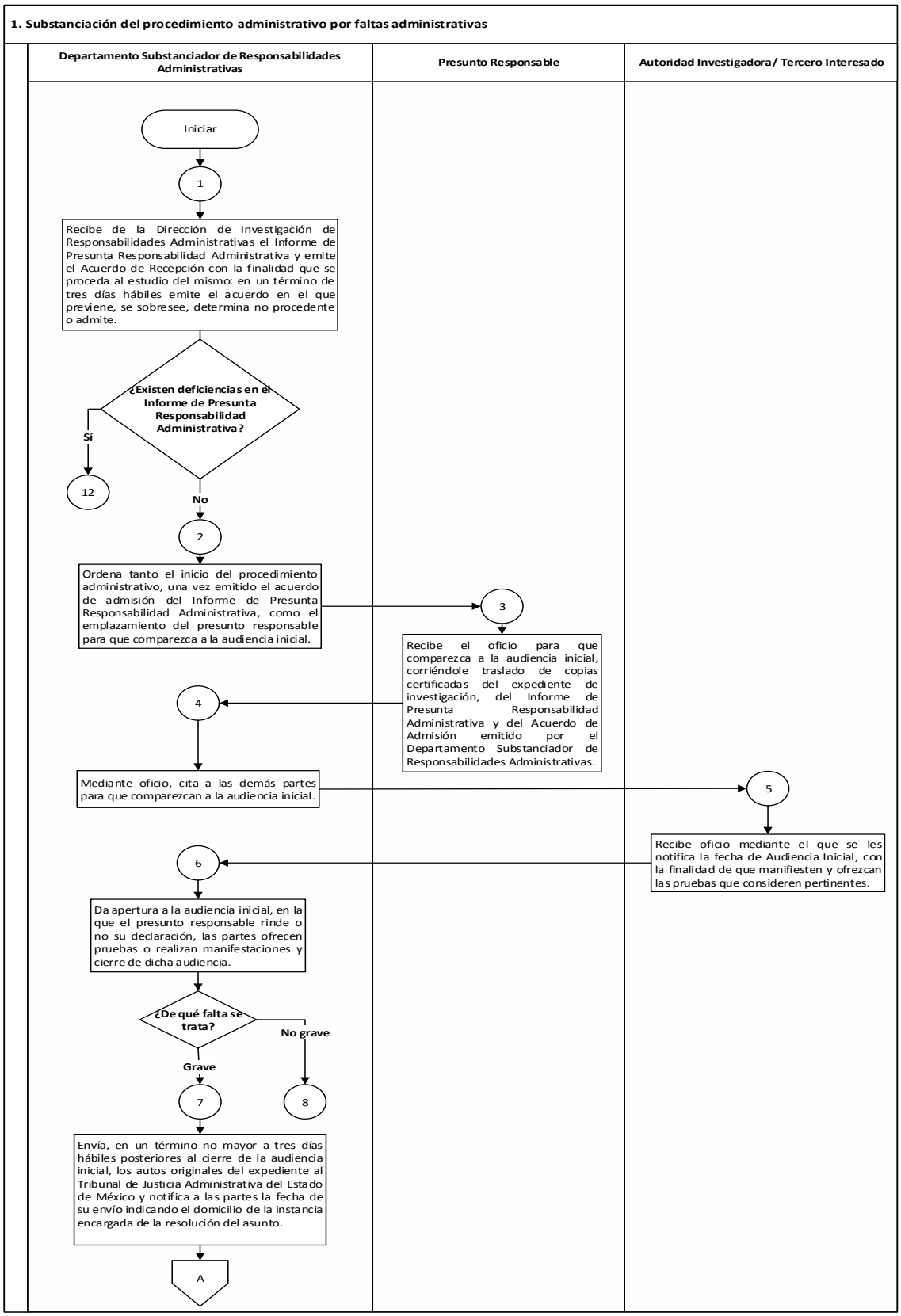
**1. Substanciación del procedimiento administrativo por faltas administrativas.**

**Descriptivo:**

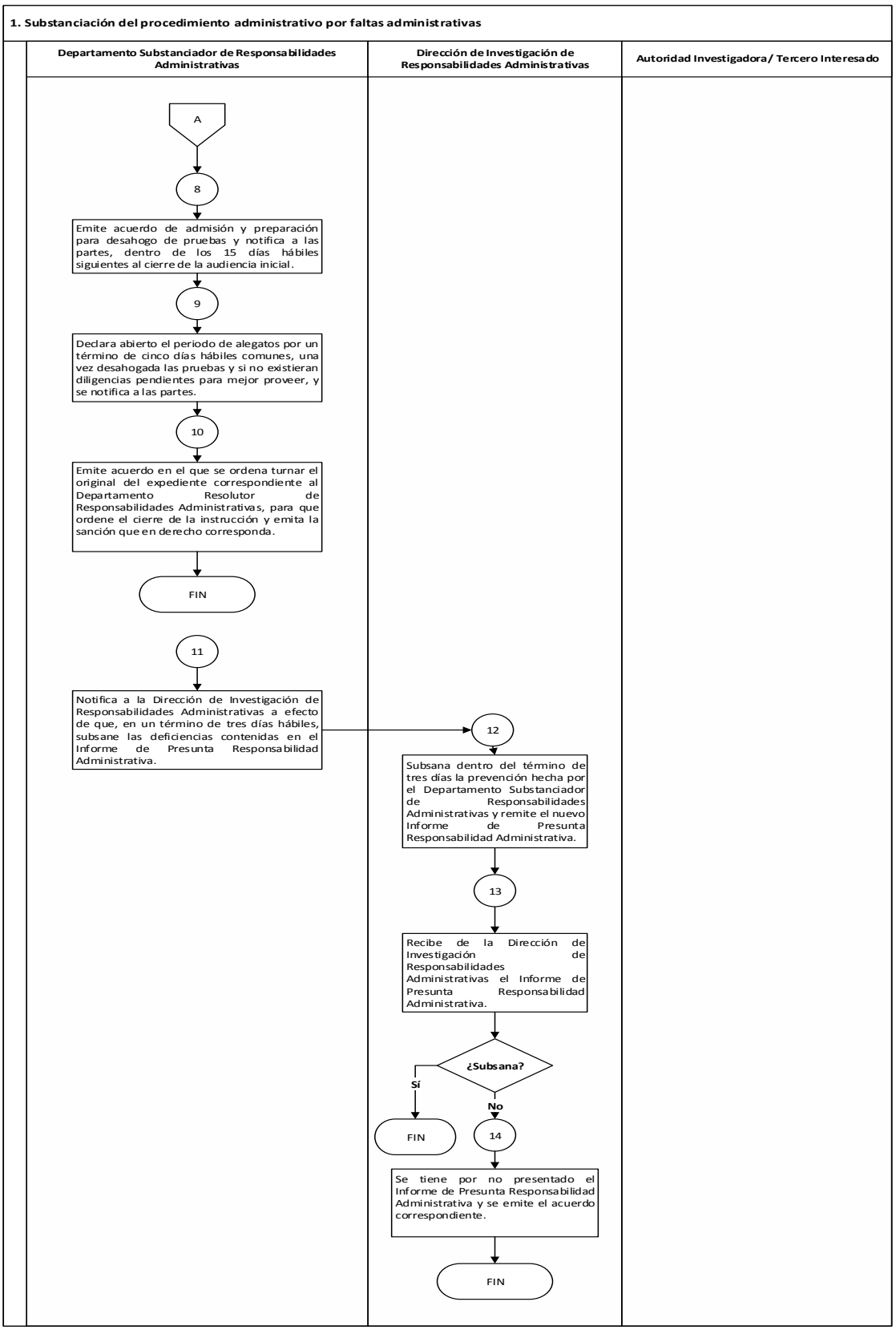
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas** | Recibe de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y emite el Acuerdo de Recepción con la finalidad que se proceda al estudio del mismo: en un término de tres días hábiles emite el acuerdo en el que previene, se sobresee, determina no procedente o admite. |
| | | **¿Existen deficiencias en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 11 |
| 2 | **Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas** | **No:**<br>Ordena tanto el inicio del procedimiento administrativo, una vez emitido el acuerdo de admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, como el emplazamiento del presunto responsable para que comparezca a la audiencia inicial. |
| 3 | **Presunto Responsable** | Recibe el oficio para que comparezca a la audiencia inicial, corriéndole traslado de copias certificadas del expediente de investigación, del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y del Acuerdo de Admisión emitido por el Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas. |
| 4 | **Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas** | Mediante oficio, cita a las demás partes para que comparezcan a la audiencia inicial. |
| 5 | **Autoridad Investigadora/ Tercero Interesado** | Recibe oficio mediante el que se les notifica la fecha de Audiencia Inicial, con la finalidad de que manifiesten y ofrezcan las pruebas que consideren pertinentes. |
| 6 | **Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas** | Da apertura a la audiencia inicial, en la que el presunto responsable rinde o no su declaración, las partes ofrecen pruebas o realizan manifestaciones y cierre de dicha audiencia. |
| | | **¿De qué falta se trata?** |
| 7 | **Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas** | **Grave:**<br>Envía, en un término no mayor a tres días hábiles posteriores al cierre de la audiencia inicial, los autos originales del expediente al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y notifica a las partes la fecha de su envío indicando el domicilio de la instancia encargada de la resolución del asunto. |
| | | **FIN** |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **8** | **Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas** | **No Grave:**<br>Emite acuerdo de admisión y preparación para desahogo de pruebas y notifica a las partes, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre de la audiencia inicial. |
| **9** | | Declara abierto el periodo de alegatos por un término de cinco días hábiles comunes, una vez desahogada las pruebas y si no existieran diligencias pendientes para mejor proveer, y se notifica a las partes. |
| **10** | | Emite acuerdo en el que se ordena turnar el original del expediente correspondiente al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, para que ordene el cierre de la instrucción y emita la sanción que en derecho corresponda. |
| **11** | **Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas** | Notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas a efecto de que, en un término de tres días hábiles, subsane las deficiencias contenidas en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa. |
| **12** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | Subsana dentro del término de tres días la prevención hecha por el Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas y remite el nuevo Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa. |
| **13** | **Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas** | Recibe de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa. |
| | | **¿Subsana?** |
| | | **Sí:** |
| | | **FIN** |
| **14** | | **No:**<br>Se tiene por no presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y se emite el acuerdo correspondiente. |

## Diagrama:


1. Substanciación del procedimiento administrativo por faltas administrativas
Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas
Presunto Responsable
Autoridad Investigadora/ Tercero Interesado
Iniciar
1
Recibe de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y emite el Acuerdo de Recepción con la finalidad que se proceda al estudio del mismo: en un término de tres días hábiles emite el acuerdo en el que previene, se sobresee, determina no procedente o admite.
¿Existen deficiencias en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa?
Sí
12
No
2
Ordena tanto el inicio del procedimiento administrativo, una vez emitido el acuerdo de admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, como el emplazamiento del presunto responsable para que comparezca a la audiencia inicial.
3
Recibe el oficio para que comparezca a la audiencia inicial, corriéndole traslado de copias certificadas del expediente de investigación, del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y del Acuerdo de Admisión emitido por el Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas.
4
Mediante oficio, cita a las demás partes para que comparezcan a la audiencia inicial.
5
Recibe oficio mediante el que se les notifica la fecha de Audiencia Inicial, con la finalidad de que manifiesten y ofrezcan las pruebas que consideren pertinentes.
6
Da apertura a la audiencia inicial, en la que el presunto responsable rinde o no su declaración, las partes ofrecen pruebas o realizan manifestaciones y cierre de dicha audiencia.
¿De qué falta se trata?
No grave
Grave
7
8
Envía, en un término no mayor a tres días hábiles posteriores al cierre de la audiencia inicial, los autos originales del expediente al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y notifica a las partes la fecha de su envío indicando el domicilio de la instancia encargada de la resolución del asunto.
A

**1. Substanciación del procedimiento administrativo por faltas administrativas**



## IX. DEPARTAMENTO RESOLUTOR DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Resolución del procedimiento administrativo por faltas administrativas no graves.** |
| **Objetivo:** | Emitir la resolución que corresponda, respecto de faltas administrativas no graves cometidas por las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca, valorando las pruebas y los argumentos que sean presentados durante la substanciación del procedimiento administrativo, a fin de inhibir conductas contrarias al marco jurídico de actuación que rige el servicio público municipal. |

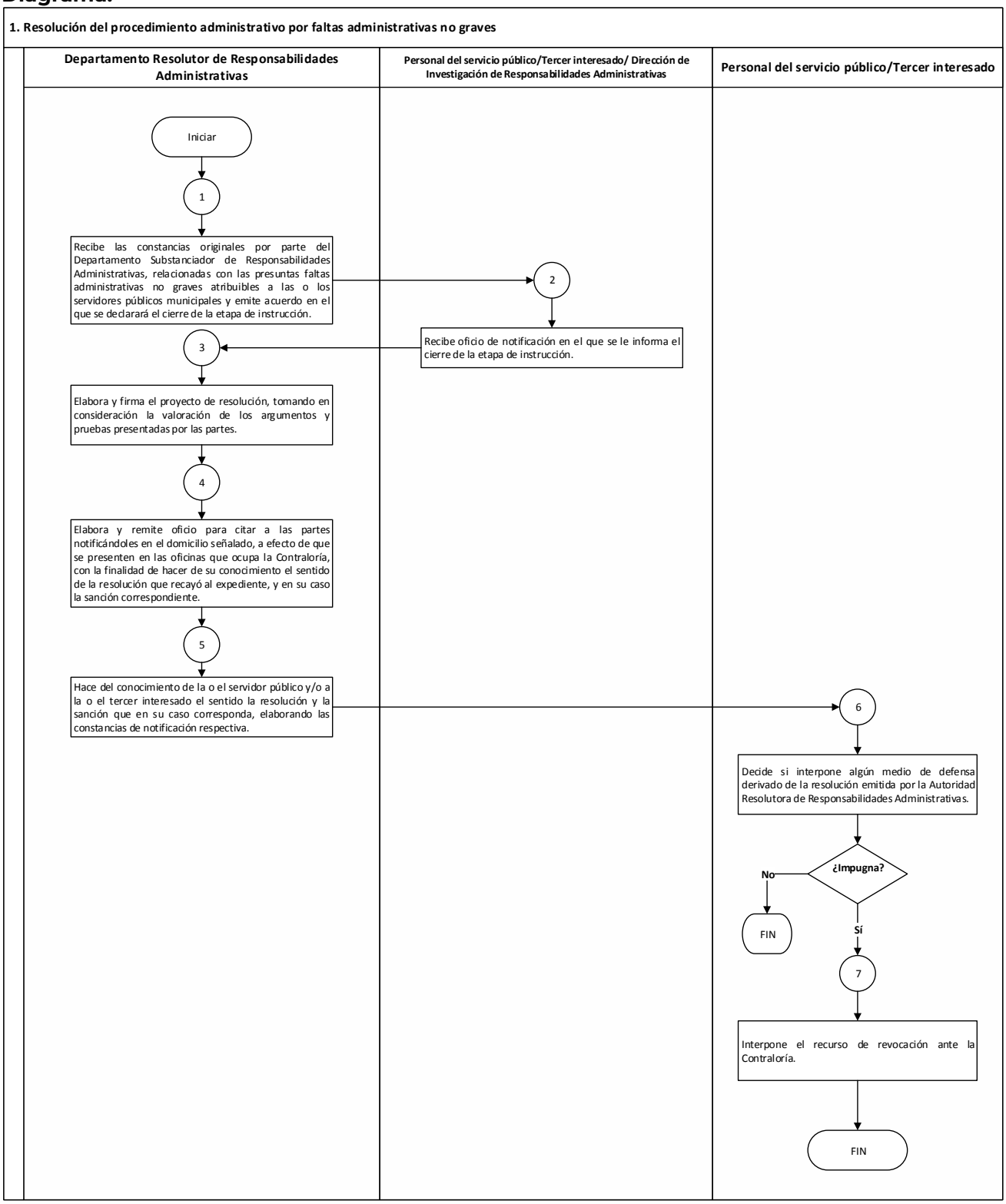
### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, será responsable de elaborar los proyectos de resolución de los procedimientos administrativos debiendo cuidar la fundamentación y motivación de las resoluciones que se dicten.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, será responsable de citar a las partes en las oficinas que ocupa la Contraloría, a oír las resoluciones derivadas de los procedimientos administrativos y notificar dicha resolución, cuidando la formalidad de las mismas.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, tendrá un plazo no mayor a 30 días hábiles, para emitir la resolución que conforme a derecho corresponda, respecto de los expedientes que tramite, el cual podrá ampliarse por una sola vez por un término igual cuando la complejidad del asunto así lo requiera, ello de acuerdo a lo previsto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- El Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas, deberá remitir al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas debidamente integrado el expediente y en caso contrario, no se dará trámite al expediente del que se trate.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, informará a la o el servidor público que resulte responsable por la comisión de faltas administrativa no graves, dentro del texto de la resolución que se emita, que podrá interponer el recurso de revocación, dentro del término de 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación respectiva.
- Las resoluciones se considerarán que han quedado firmes, cuando transcurridos los plazos previstos en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, no se haya interpuesto en su contra recurso alguno, o bien, desde su emisión cuando no proceda contra ellas recurso o medio ordinario de defensa.
- Las y los servidores públicos que resulten responsables por la comisión de alguna falta no grave y por tanto, sancionados en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios contarán con un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación respectiva, para interponer el recurso de revocación ante la Contraloría o ante el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

**1. Resolución del procedimiento administrativo por faltas administrativas no graves.**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas** | Recibe las constancias originales por parte del Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas, relacionadas con las presuntas faltas administrativas no graves atribuibles a las o los servidores públicos municipales y emite acuerdo en el que se declarará el cierre de la etapa de instrucción. |
| **2** | **Personal del servicio público/Tercer interesado/ Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | Recibe oficio de notificación en el que se le informa el cierre de la etapa de instrucción. |
| **3** | **Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas** | Elabora y firma el proyecto de resolución, tomando en consideración la valoración de los argumentos y pruebas presentadas por las partes. |
| **4** | | Elabora y remite oficio para citar a las partes notificándoles en el domicilio señalado, a efecto de que se presenten en las oficinas que ocupa la Contraloría, con la finalidad de hacer de su conocimiento el sentido de la resolución que recayó al expediente, y en su caso la sanción correspondiente. |
| **5** | | Hace del conocimiento de la o el servidor público y/o a la o el tercer interesado el sentido la resolución y la sanción que en su caso corresponda, elaborando las constancias de notificación respectiva. |
| **6** | **Personal del servicio público/Tercer interesado** | Decide si interpone algún medio de defensa derivado de la resolución emitida por la Autoridad Resolutora de Responsabilidades Administrativas. |
| | | **¿Impugna?** |
| | | **No:** |
| | | **FIN** |
| **7** | **Personal del servicio público/Tercer interesado** | **Sí:**<br>Interpone el recurso de revocación ante la Contraloría. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Resolución del procedimiento administrativo por faltas administrativas no graves
Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas
Personal del servicio público/Tercer interesado/ Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas
Personal del servicio público/Tercer interesado
Iniciar
1
Recibe las constancias originales por parte del Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas, relacionadas con las presuntas faltas administrativas no graves atribuibles a las o los servidores públicos municipales y emite acuerdo en el que se declarará el cierre de la etapa de instrucción.
2
Recibe oficio de notificación en el que se le informa el cierre de la etapa de instrucción.
3
Elabora y firma el proyecto de resolución, tomando en consideración la valoración de los argumentos y pruebas presentadas por las partes.
4
Elabora y remite oficio para citar a las partes notificándoles en el domicilio señalado, a efecto de que se presenten en las oficinas que ocupa la Contraloría, con la finalidad de hacer de su conocimiento el sentido de la resolución que recayó al expediente, y en su caso la sanción correspondiente.
5
Hace del conocimiento de la o el servidor público y/o a la o el tercer interesado el sentido la resolución y la sanción que en su caso corresponda, elaborando las constancias de notificación respectiva.
6
Decide si interpone algún medio de defensa derivado de la resolución emitida por la Autoridad Resolutora de Responsabilidades Administrativas.
¿Impugna?
No
FIN
Sí
7
Interpone el recurso de revocación ante la Contraloría.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Tramitación del Recurso de Revocación** |
| **Objetivo:** | Tramitar el Recurso de Revocación que interpongan las o los servidores públicos que resulten responsables por la comisión de faltas administrativas no graves y emitir la resolución que en derecho proceda. |

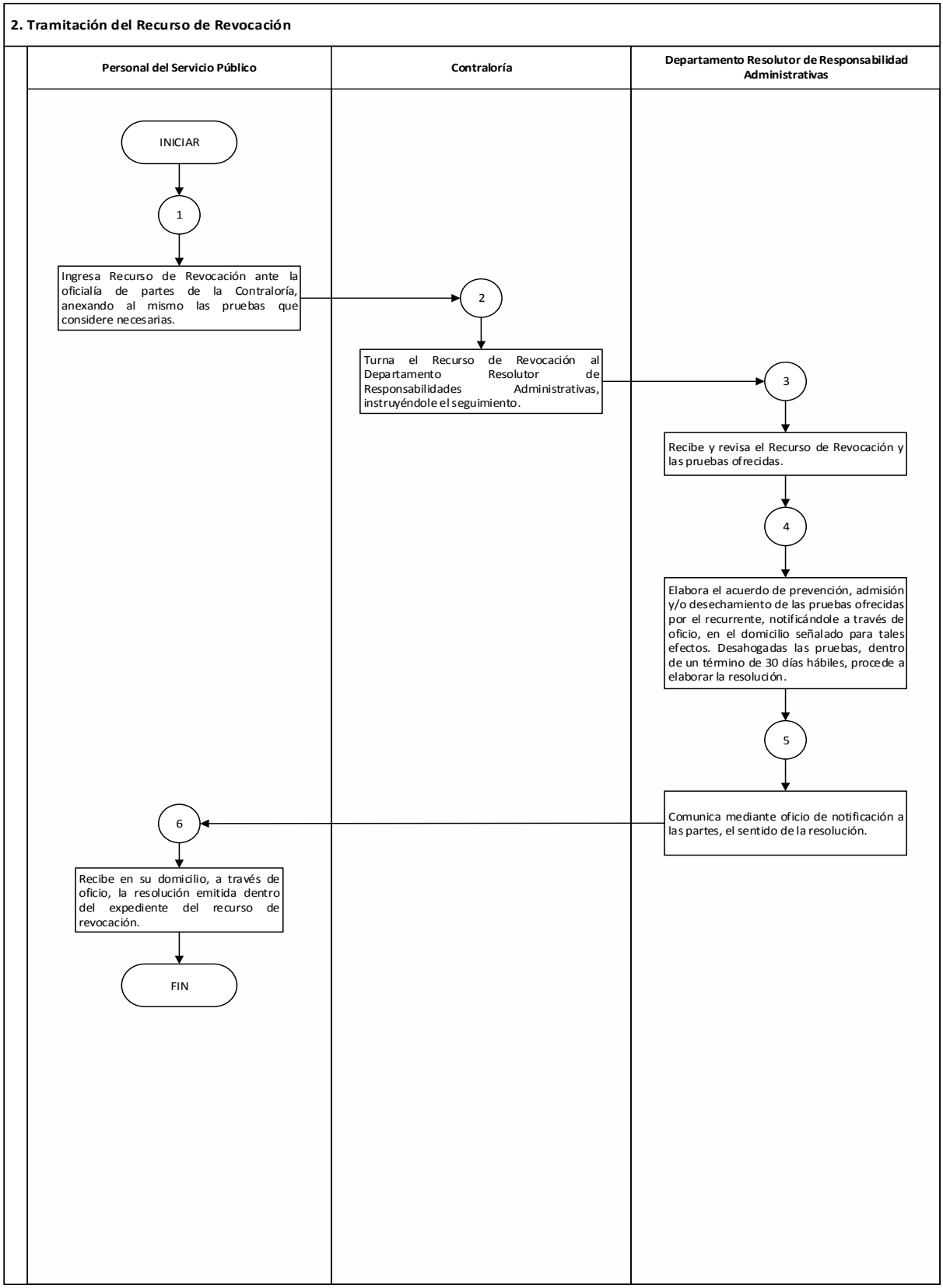
## POLÍTICAS APLICABLES

- La o el servidor público que resulte responsable por la comisión de faltas administrativas no graves, podrá interponer el recurso de revocación en contra de la resolución emitida por el Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, siempre y cuando en el escrito ingresado exprese los agravios que a su juicio le cause la resolución, así como el ofrecimiento de las pruebas que considere necesario rendir.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, emitirá Acuerdo de Prevención, con el apercibimiento que de no cumplir con los requisitos se desechará; de admisión o de desechamiento, en un término no mayor a tres días hábiles contados a partir de la recepción del recurso.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, es responsable de cuidar la fundamentación y motivación de los proyectos de resoluciones que se elaboren.

**2. Tramitación del Recurso de Revocación**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Personal del Servicio Público** | Ingresa Recurso de Revocación ante la oficialía de partes de la Contraloría, anexando al mismo las pruebas que considere necesarias. |
| **2** | **Contraloría** | Turna el Recurso de Revocación al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, instruyéndole el seguimiento. |
| **3** | **Departamento Resolutor de Responsabilidad Administrativas** | Recibe y revisa el Recurso de Revocación y las pruebas ofrecidas. |
| **4** | | Elabora el acuerdo de prevención, admisión y/o desechamiento de las pruebas ofrecidas por el recurrente, notificándole a través de oficio, en el domicilio señalado para tales efectos. Desahogadas las pruebas, dentro de un término de 30 días hábiles, procede a elaborar la resolución. |
| **5** | | Comunica mediante oficio de notificación a las partes, el sentido de la resolución. |
| **6** | **Personal del Servicio Público** | Recibe en su domicilio, a través de oficio, la resolución emitida dentro del expediente del recurso de revocación. |

## Diagrama:


2. Tramitación del Recurso de Revocación
Personal del Servicio Público
Contraloría
Departamento Resolutor de Responsabilidad Administrativas
INICIAR
1
Ingresa Recurso de Revocación ante la oficialía de partes de la Contraloría, anexando al mismo las pruebas que considere necesarias.
2
Turna el Recurso de Revocación al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, instruyéndole el seguimiento.
3
Recibe y revisa el Recurso de Revocación y las pruebas ofrecidas.
4
Elabora el acuerdo de prevención, admisión y/o desechamiento de las pruebas ofrecidas por el recurrente, notificándole a través de oficio, en el domicilio señalado para tales efectos. Desahogadas las pruebas, dentro de un término de 30 días hábiles, procede a elaborar la resolución.
5
Comunica mediante oficio de notificación a las partes, el sentido de la resolución.
6
Recibe en su domicilio, a través de oficio, la resolución emitida dentro del expediente del recurso de revocación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Recepción y tramitación de la Instancia de Inconformidad.** |
| **Objetivo:** | Recibir y tramitar las inconformidades administrativas presentadas por las o los licitantes que hayan participado en un procedimiento de licitación pública o invitación restringida que ejecute el Ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas es responsable de recibir y tramitar las inconformidades presentadas por las o los licitantes que hayan participado en un procedimiento de licitación pública o invitación restringida convocado por el ayuntamiento.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas dará seguimiento a la inconformidad presentada, solo si los recursos son aplicados por el municipio.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas es responsable de verificar la fundamentación y motivación de todas las actuaciones derivadas de la tramitación de las inconformidades presentadas.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas es responsable de elaborar los proyectos de resolución de la tramitación de las inconformidades cuidando la fundamentación y motivación de los mismos.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas es responsable de notificar las actuaciones y resoluciones derivadas de la tramitación de las inconformidades, tutelando la formalidad de las mismas.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas dará inicio al procedimiento, una vez que la Dirección General de Administración informe el origen de los recursos.
- El Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, actuará en todo momento de conformidad con lo previsto en el Libro Décimo Segundo Capítulo Tercero del Código Administrativo del Estado de México.
- Las o los licitantes que hayan participado en un procedimiento de licitación pública o invitación restringida que ejecute el Ayuntamiento, podrán presentar ante la Contraloría escrito de inconformidad en contra del procedimiento licitatorio dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se dé a conocer el fallo de la adjudicación.
- Para que el Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas dé trámite al procedimiento, el escrito de inconformidad deberá contener los datos siguientes:

  I. Nombre del inconforme o de quien promueva en su representación;

  II. Domicilio en el Estado de México o correo electrónico para recibir notificaciones;

  III. Número del concurso, nombre de la obra o servicio y el motivo de inconformidad;

  IV. La fecha de celebración del acto de adjudicación y de la notificación del fallo;

  V. Los hechos que sustenten la inconformidad, bajo protesta de decir verdad;

VI. Las disposiciones legales violadas;

VII. Los datos de prueba; y

VIII. En su caso, la solicitud de suspensión del acto motivo de inconformidad.

El inconforme deberá adjuntar a su escrito el documento que acredite su personalidad, cuando no gestione a nombre propio, así como los documentos que ofrezca como prueba.

De no cumplir con los requisitos antes mencionados se le requerirá para que aclare y complete el escrito o exhiba los documentos ofrecidos, apercibiéndolo de que, de no hacerlo, se desechará de plano el escrito o se tendrán por no ofrecidas las pruebas, según sea el caso.

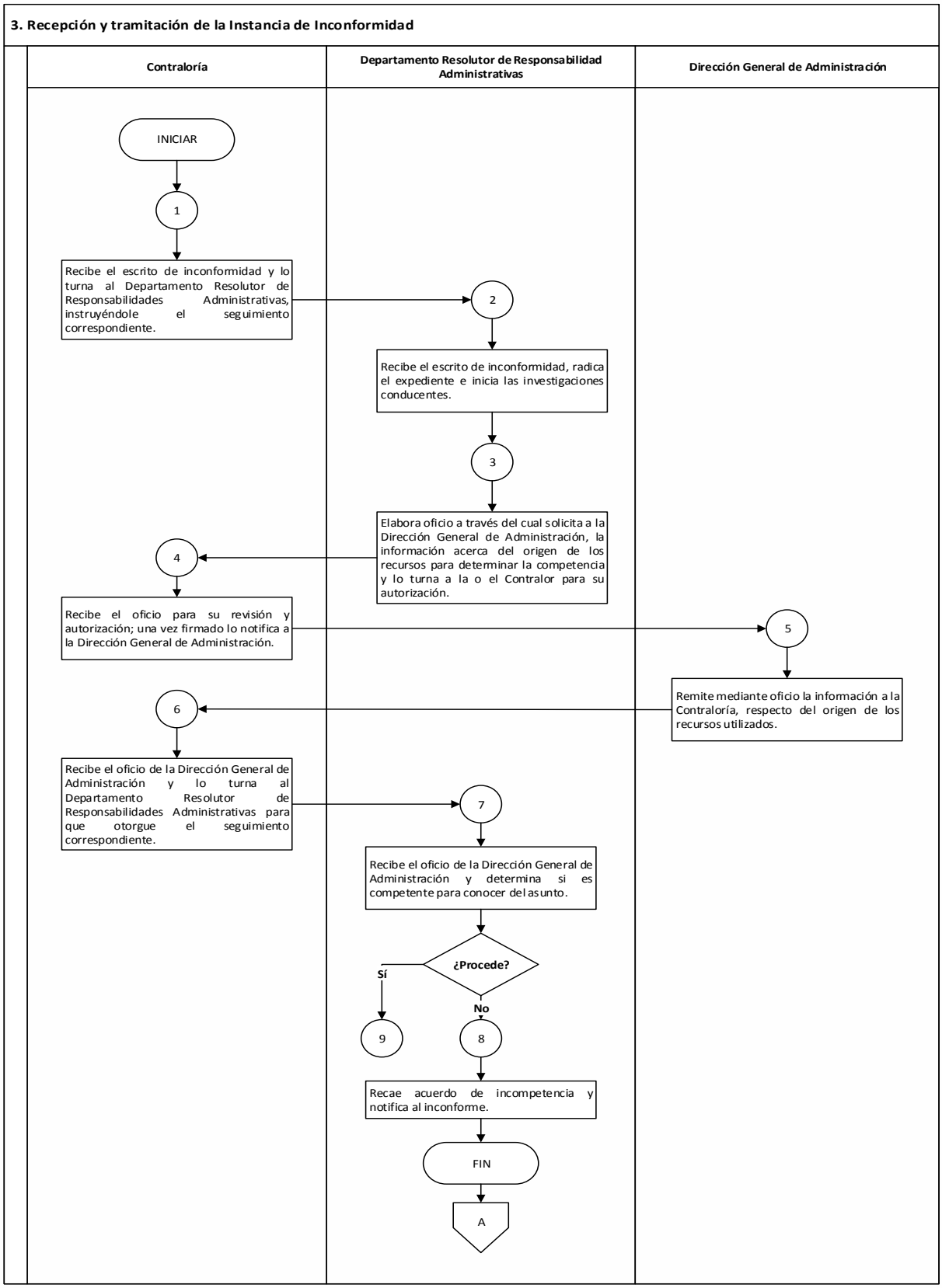
**3. Tramitación de la Instancia de Inconformidad**

**Descriptivo:**

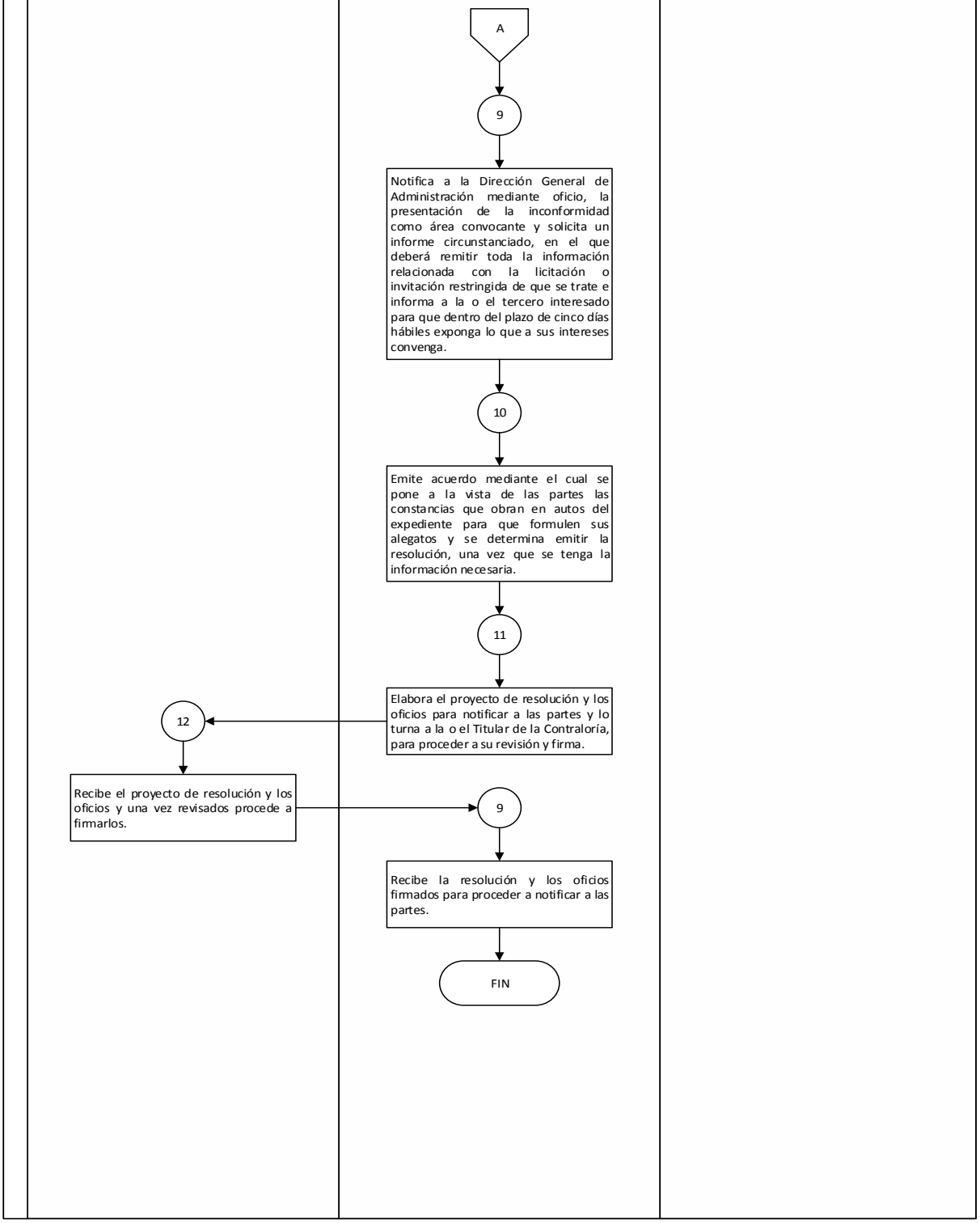
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Contraloría** | Recibe el escrito de inconformidad y lo turna al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, instruyéndole el seguimiento correspondiente. |
| **2** | **Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas** | Recibe el escrito de inconformidad, radica el expediente e inicia las investigaciones conducentes. |
| **3** | | Elabora oficio a través del cual solicita a la Dirección General de Administración, la información acerca del origen de los recursos para determinar la competencia y lo turna a la o el Contralor para su autorización. |
| **4** | **Contraloría** | Recibe el oficio para su revisión y autorización; una vez firmado lo notifica a la Dirección General de Administración. |
| **5** | **Dirección General de Administración** | Remite mediante oficio la información a la Contraloría, respecto del origen de los recursos utilizados. |
| **6** | **Contraloría** | Recibe el oficio de la Dirección General de Administración y lo turna al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas para que otorgue el seguimiento correspondiente. |
| **7** | **Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas** | Recibe el oficio de la Dirección General de Administración y determina si es competente para conocer del asunto. |
| | | **¿Procede?** |
| **8** | | **No:**<br>Recae acuerdo de incompetencia y notifica al inconforme. |
| | | **FIN** |
| **9** | **Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas** | **Sí:**<br>Notifica a la Dirección General de Administración mediante oficio, la presentación de la inconformidad como área convocante y solicita un informe circunstanciado, en el que deberá remitir toda la información relacionada con la licitación o invitación restringida de que se trate e informa a la o el tercero interesado para que dentro del plazo de cinco días hábiles exponga lo que a sus intereses convenga. |
| **10** | | Emite acuerdo mediante el cual se pone a la vista de las partes las constancias que obran en autos del expediente para que formulen sus alegatos y se determina emitir la resolución, una vez que se tenga la información necesaria. |
| **11** | | Elabora el proyecto de resolución y los oficios para notificar a las partes y lo turna a la o el Titular de la Contraloría, para proceder a su revisión y firma. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **12** | **Contraloría** | Recibe el proyecto de resolución y los oficios y una vez revisados procede a firmarlos. |
| **13** | **Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas** | Recibe la resolución y los oficios firmados para proceder a notificar a las partes. |
| | | **FIN** |

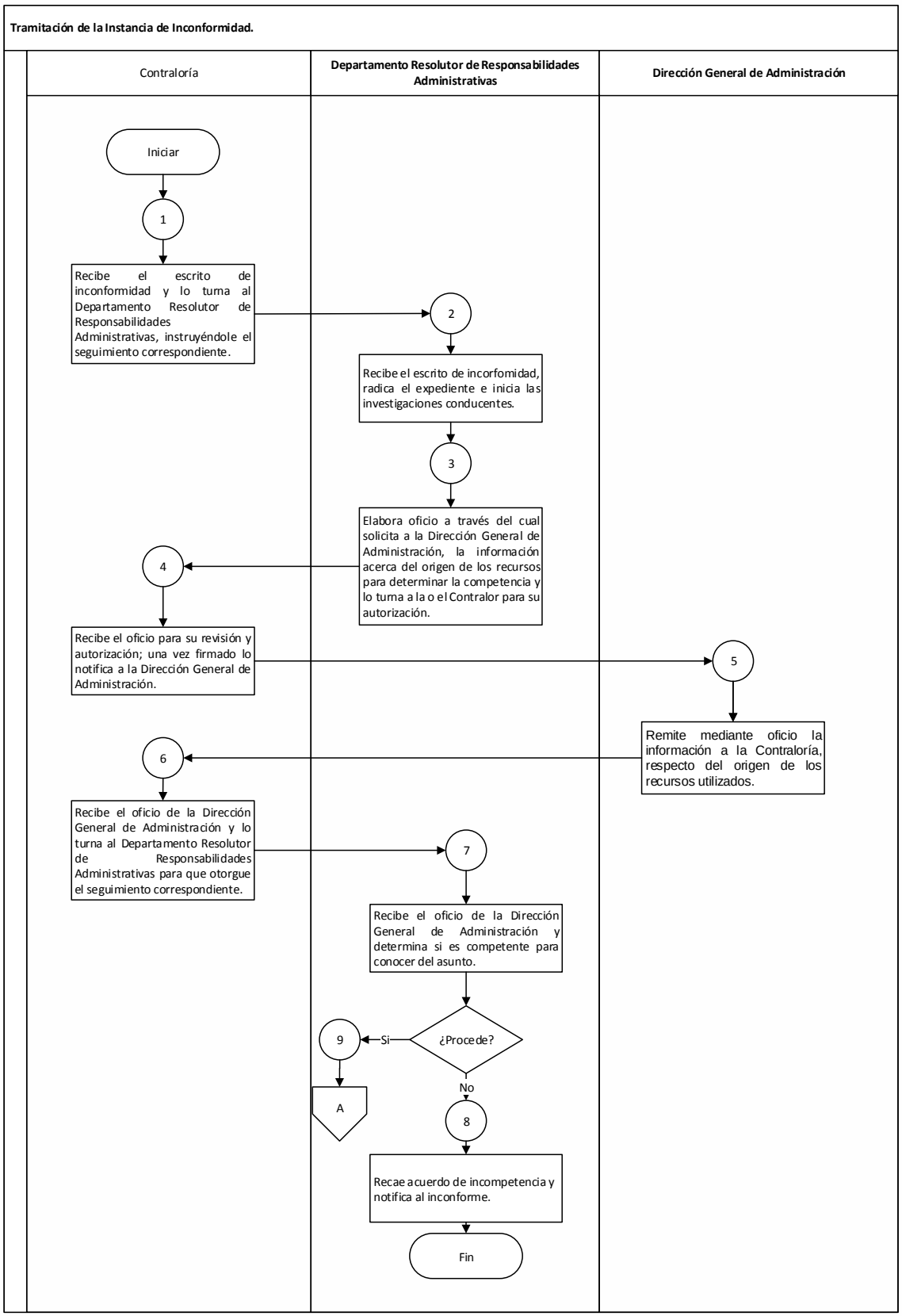
## Diagrama:


3. Recepción y tramitación de la Instancia de Inconformidad
Contraloría
Departamento Resolutor de Responsabilidad Administrativas
Dirección General de Administración
INICIAR
1
Recibe el escrito de inconformidad y lo turna al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, instruyéndole el seguimiento correspondiente.
2
Recibe el escrito de inconformidad, radica el expediente e inicia las investigaciones conducentes.
3
Elabora oficio a través del cual solicita a la Dirección General de Administración, la información acerca del origen de los recursos para determinar la competencia y lo turna a la o el Contralor para su autorización.
4
Recibe el oficio para su revisión y autorización; una vez firmado lo notifica a la Dirección General de Administración.
5
Remite mediante oficio la información a la Contraloría, respecto del origen de los recursos utilizados.
6
Recibe el oficio de la Dirección General de Administración y lo turna al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas para que otorgue el seguimiento correspondiente.
7
Recibe el oficio de la Dirección General de Administración y determina si es competente para conocer del asunto.
¿Procede?
Sí
No
9
8
Recae acuerdo de incompetencia y notifica al inconforme.
FIN
A

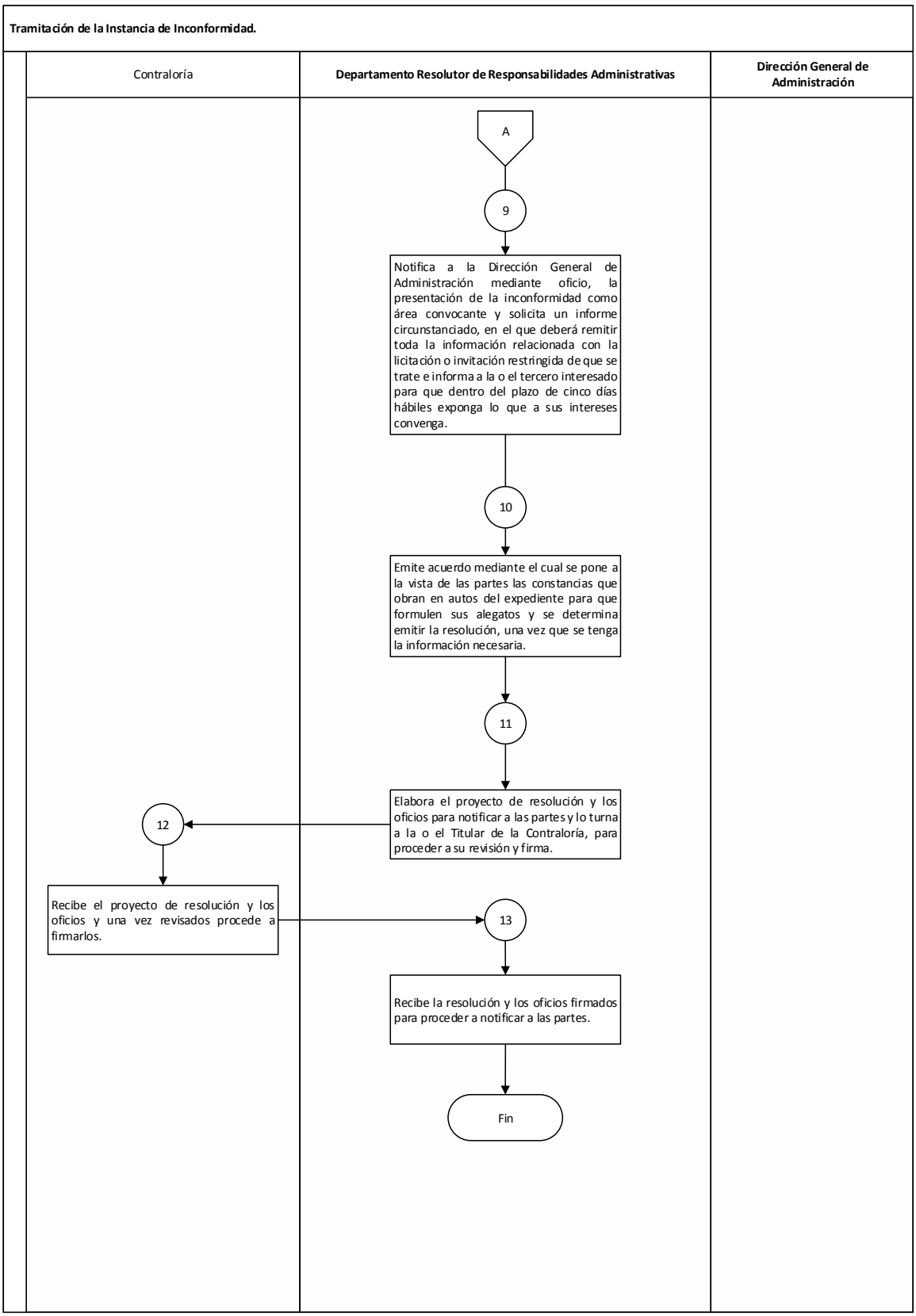
**3. Recepción y tramitación de la Instancia de Inconformidad**



**Tramitación de la Instancia de Inconformidad.**



**Tramitación de la Instancia de Inconformidad.**



# X. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recepción y trámite de denuncias** |
| **Objetivo**: | Recibir, iniciar, atender e investigar las actuaciones de oficio, denuncias ciudadanas y aquellas que deriven de auditorías, que se formulen por los actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca, o de particulares por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, así como, ordenar la práctica de las investigaciones, actuaciones y demás diligencias que se requieran para determinar la presunta responsabilidad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, mediante el auxilio del personal operativo adscrito a la misma, es responsable de recibir e investigar las denuncias que se deriven de actuaciones de oficio, denuncias ciudadanas y de auditorías practicadas por parte de las autoridades competentes o en su caso, de auditores externos, que se formulen por los actos u omisiones que puedan constituir presuntas faltas administrativas de las y los servidores públicos del Municipio de Toluca, o de particulares por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, así como, ordenar la práctica de las investigaciones, actuaciones y demás diligencias que se requieran para determinar la presunta responsabilidad administrativa.
- Recibida la denuncia, la o el Director de Investigación de Responsabilidades Administrativas, la turna a los abogados adscritos a la misma para el trámite correspondiente.
- Asignada la denuncia, las o los abogados, son responsables de elaborar los proyectos de acuerdo de radicación, incompetencia, trámite, y citación del denunciante, así como los oficios de solicitud de informes y demás actuaciones tendientes a integrar el expediente del procedimiento de investigación, para su revisión, aprobación y firma de la o el Director de Investigación de Responsabilidades Administrativas, realizando los registros correspondientes en el Sistema de Atención Mexiquense.
- Concluidas las diligencias de investigación, las o los abogados procederán al análisis de los hechos, así como de la información recabada, a efecto de elaborar el proyecto de acuerdo de determinación de existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios señale como falta administrativa, es decir se elaboran los acuerdos para revisión, aprobación y firma de la o el Director de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
- Si se determina la inexistencia de responsabilidad administrativa, las o los abogados proyectarán el acuerdo de conclusión y archivo.

- Si se determina la existencia de responsabilidad administrativa, las o los abogados procederán a emitir el acuerdo de cierre de investigación, en el que se determinará la existencia de falta administrativa y su calificación como grave o no grave.
- La calificación de los hechos como faltas administrativas no graves será notificada al denunciante, cuando éste fuere identificable.
- Cuando la o el denunciante impugne ante la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas a través del recurso de inconformidad, la calificación de la falta administrativa como no grave correrá traslado a la Sala Especializada en Materia de Responsabilidades Administrativas del Tribunal de Justicia Administrativa que corresponda, adjuntando el expediente integrado y un informe en el que justifique la determinación impugnada, en un término no mayor a tres días hábiles.
- Determinada la calificación de la falta administrativa, si no se impugna dicha calificación las o los abogados procederán a elaborar el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios para su revisión, aprobación y firma de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
- Para el caso de que se califique como falta no grave, una vez que se encuentre firmado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, las y los servidores públicos adscritos a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, remitirán al Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas el citado Informe y el original del expediente de investigación.
- En el caso de que se califique como falta grave, una vez que se encuentre firmado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, las o los servidores públicos adscritos a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, remitirán las constancias que integran el expediente de investigación, al Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas.
- Cuando el Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas, prevenga a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, subsanará en un término de tres días hábiles.
- Presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, ante el Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas, y en el supuesto de que se deseche o se tenga por no presentado, la contestación a dicho Informe y las pruebas ofrecidas, así como, cuando se decrete el sobreseimiento antes del cierre de instrucción, la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas podrá interponer el Recurso de Reclamación ante la Autoridad Substanciadora o Resolutora, que haya dictado el auto recurrido, en un término de cinco días hábiles.
- Presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa ante el Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas en el supuesto de que se determine la abstención de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa, la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, podrá impugnar dicha abstención a través del recurso de inconformidad dentro de un plazo de cinco días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución impugnada ante la autoridad que determinó la abstención.

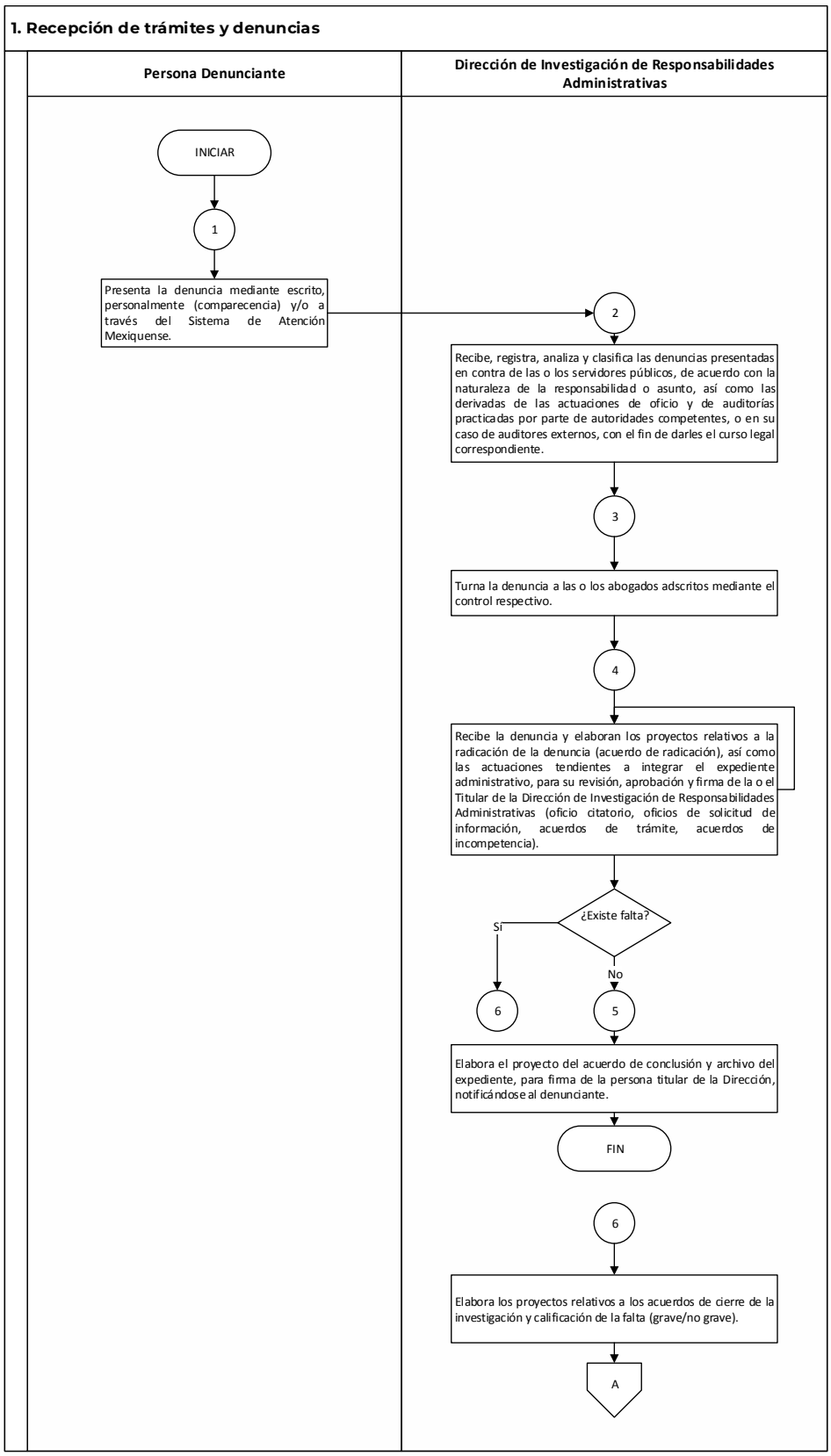
- Admitido el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y/o la Autoridad Substanciadora de Responsabilidades Administrativas, la o el Titular de la Dirección de Responsabilidades Administrativas y las o los Abogados adscritos a la misma, serán los que comparezcan ante dichas autoridades durante la tramitación del procedimiento de responsabilidad administrativa hasta la lectura de la resolución.

**1. Recepción de trámites y denuncias**

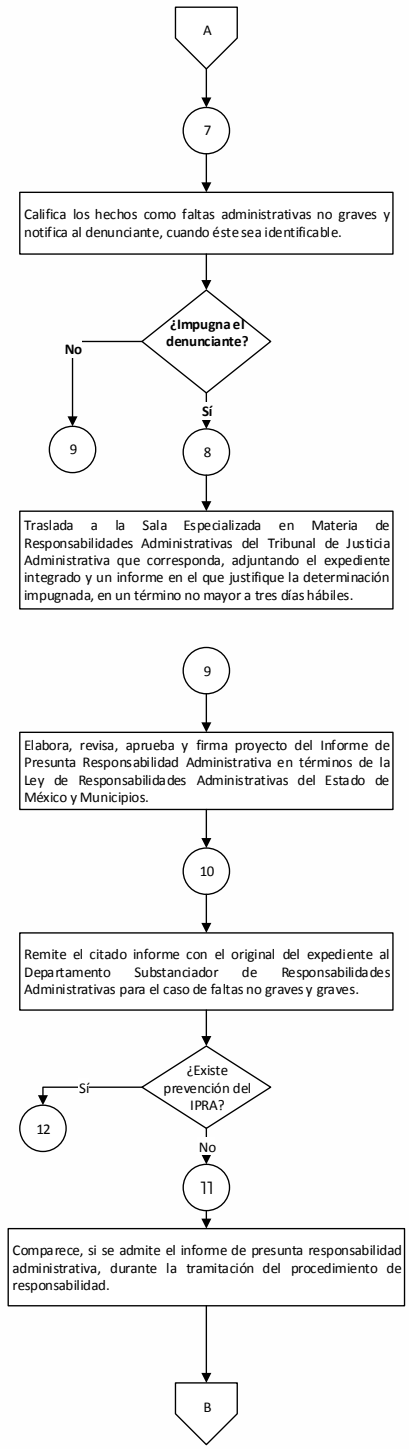
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Denunciante** | Presenta la denuncia mediante escrito, personalmente (comparecencia) y/o a través del Sistema de Atención Mexiquense. |
| **2** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | Recibe, registra, analiza y clasifica las denuncias presentadas en contra de las o los servidores públicos, de acuerdo con la naturaleza de la responsabilidad o asunto, así como las derivadas de las actuaciones de oficio y de auditorías practicadas por parte de autoridades competentes, o en su caso de auditores externos, con el fin de darles el curso legal correspondiente. |
| **3** | | Turna la denuncia a las o los abogados adscritos mediante el control respectivo. |
| **4** | | Recibe la denuncia y elaboran los proyectos relativos a la radicación de la denuncia (acuerdo de radicación), así como las actuaciones tendientes a integrar el expediente administrativo, para su revisión, aprobación y firma de la o el Titular de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas (oficio citatorio, oficios de solicitud de información, acuerdos de trámite, acuerdos de incompetencia). |
| | | **¿Existe falta?** |
| **5** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | **No:**<br>Elabora el proyecto del acuerdo de conclusión y archivo del expediente, para firma de la persona titular de la Dirección, notificándose al denunciante. |
| | | **FIN** |
| **6** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | **Sí:**<br>Elabora los proyectos relativos a los acuerdos de cierre de la investigación y calificación de la falta (grave/no grave). |
| **7** | | Califica los hechos como faltas administrativas no graves y notifica al denunciante, cuando éste sea identificable. |
| | | **¿Impugna el denunciante?** |
| **8** | **Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas** | **Sí:**<br>Traslada a la Sala Especializada en Materia de Responsabilidades Administrativas del Tribunal de Justicia Administrativa que corresponda, adjuntando el expediente integrado y un informe en el que justifique la determinación impugnada, en un término no mayor a tres días hábiles. |

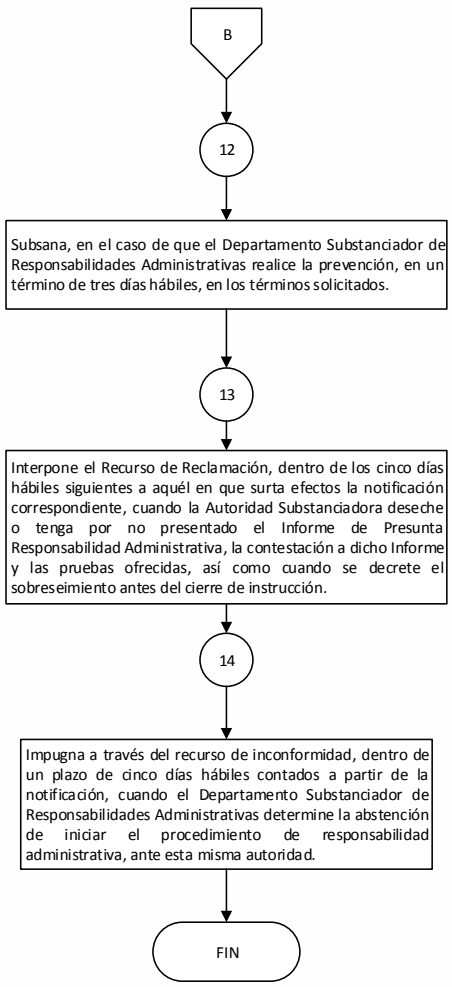
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 9 | Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas | **No:**<br>Elabora, revisa, aprueba y firma proyecto del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. |
| 10 | | Remite el citado informe con el original del expediente al Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas para el caso de faltas no graves y graves. |
| | | **¿Existe prevención del IPRA?** |
| 11 | Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas | **No:**<br>Comparece, si se admite el informe de presunta responsabilidad administrativa, durante la tramitación del procedimiento de responsabilidad. |
| 12 | | **Sí:**<br>Subsana, en el caso de que el Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas realice la prevención, en un término de tres días hábiles, en los términos solicitados. |
| 13 | | Interpone el Recurso de Reclamación, dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, cuando la Autoridad Substanciadora deseche o tenga por no presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, la contestación a dicho Informe y las pruebas ofrecidas, así como cuando se decrete el sobreseimiento antes del cierre de instrucción. |
| 14 | | Impugna a través del recurso de inconformidad, dentro de un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación, cuando el Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas determine la abstención de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa, ante esta misma autoridad. |
| | | **FIN** |


1. Recepción de trámites y denuncias
Persona Denunciante
Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas
INICIAR
1
Presenta la denuncia mediante escrito, personalmente (comparecencia) y/o a través del Sistema de Atención Mexiquense.
2
Recibe, registra, analiza y clasifica las denuncias presentadas en contra de las o los servidores públicos, de acuerdo con la naturaleza de la responsabilidad o asunto, así como las derivadas de las actuaciones de oficio y de auditorías practicadas por parte de autoridades competentes, o en su caso de auditores externos, con el fin de darles el curso legal correspondiente.
3
Turna la denuncia a las o los abogados adscritos mediante el control respectivo.
4
Recibe la denuncia y elaboran los proyectos relativos a la radicación de la denuncia (acuerdo de radicación), así como las actuaciones tendientes a integrar el expediente administrativo, para su revisión, aprobación y firma de la o el Titular de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas (oficio citatorio, oficios de solicitud de información, acuerdos de trámite, acuerdos de incompetencia).
¿Existe falta?
Si
No
6
5
Elabora el proyecto del acuerdo de conclusión y archivo del expediente, para firma de la persona titular de la Dirección, notificándose al denunciante.
FIN
6
Elabora los proyectos relativos a los acuerdos de cierre de la investigación y calificación de la falta (grave/no grave).
A

**1. Recepción de trámites y denuncias**

| Persona Denunciante | Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas |
|---|---|
| |  |

**1. Recepción de trámites y denuncias**

| Persona Denunciante | Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas |
|---|---|
| |  |

## XI. DISTRIBUCIÓN

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

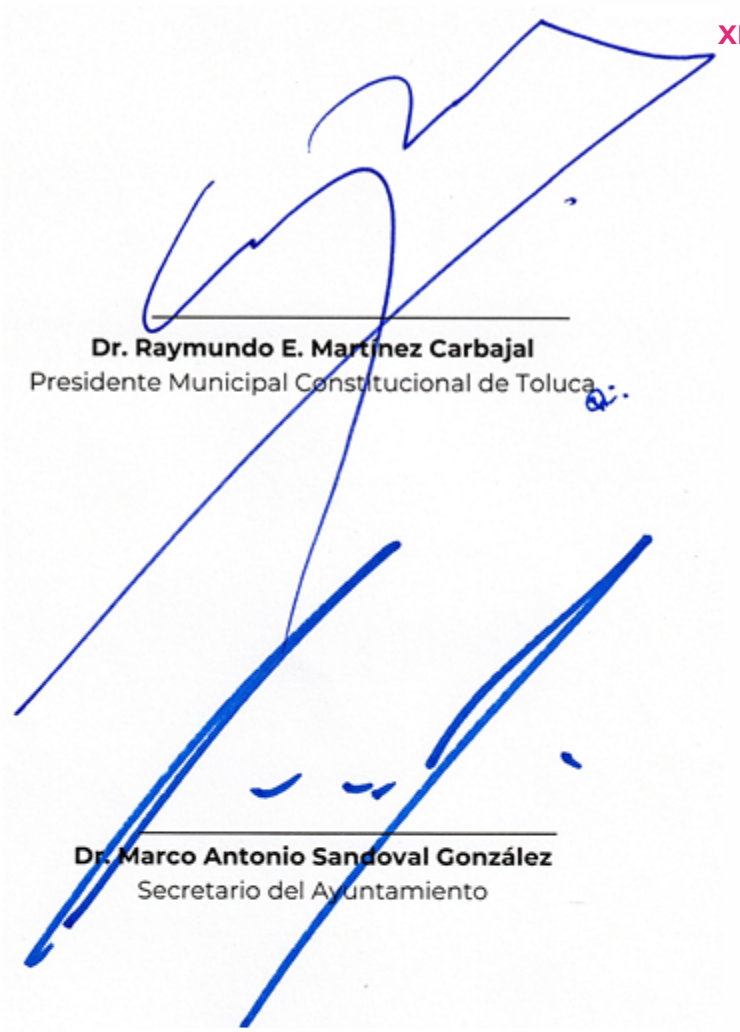
Existe una copia en medio óptico digital en:

1. Contraloría

## XII. REGISTRO DE EDICIONES

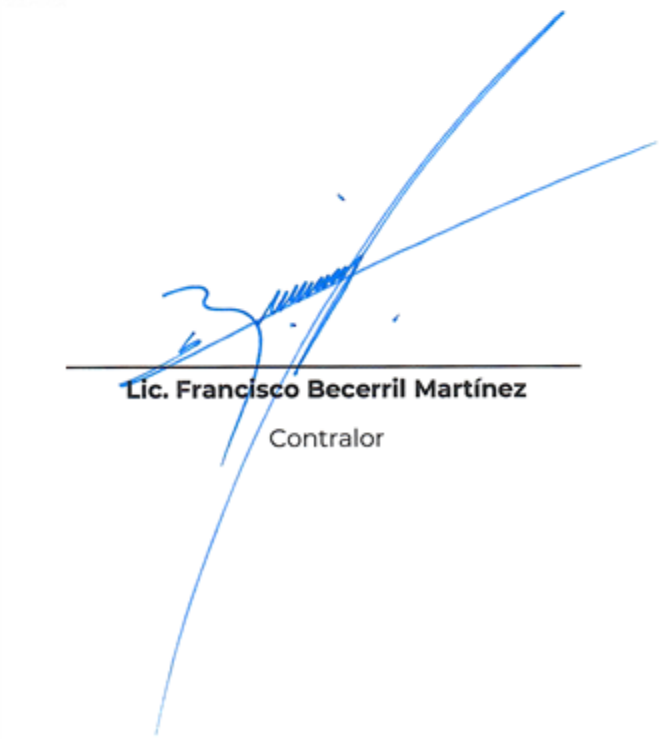
Primera edición junio 2023
Elaboración del Manual

## XIII. VALIDACIÓN



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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento



**Lic. Francisco Becerril Martínez**
Contralor

## XIV. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Contraloría

**Responsables 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

## XV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PAGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno.

TOLUCA

Ayuntamiento
**2022 - 2024**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO

© DERECHOS RESERVADOS

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

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

Teléfono: 2261280 Ext. 7601
Junio 2023

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

## ÍNDICE

**I. PRESENTACIÓN ..... 6**

**II. OBJETIVO GENERAL ..... 7**

**III. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA ..... 8**

Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente ..... 8

Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales ..... 11

Alta de personal ..... 17

Baja de personal ..... 21

**IV. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COMERCIO ..... 26**

Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, Industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos. ..... 26

**V. DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN CIUDADANA ..... 37**

Fortalecer canales de comunicación con los distintos grupos sociales del municipio, para generar un entorno de bienestar y cultura de paz ..... 37

**VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE VINCULACIÓN ..... 40**

Gestión de recursos para la ejecución de programas sociales preventivos municipales ..... 40

**VII. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE ..... 43**

Visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio ..... 43

Inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos ..... 47

Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avaluó, devolución y disposición final de mercancía asegurada ..... 51

Descriptivo: ..... 52

Devolución de mercancía asegurada ..... 57

Devolución de mercancía asegurada a las y los infractores en las visitas de inspección, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México ..... 61

Desecho de productos perecederos o mercancía asegurada en “visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía pública ..... 64

**VIII. DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO COMERCIAL ..... 67**

Atención de solicitudes de verificación, peticiones y quejas ciudadanas ..... 67

Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas ..... 72

**IX. DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN POLÍTICA ..... 75**

Reuniones con líderes políticos y sociales del Municipio, para establecimiento de diálogos y atención de sus demandas ..... 75

Coordinación de operativos estratégicos, con Instancias Municipales y Estatales, para mantener el orden social en eventos públicos, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente ..... 78

Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca. ..... 81

**X. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA ..... 84**

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

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

## I. PRESENTACIÓN

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

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

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

Esta herramienta es básica para la operación de los procedimientos administrativos en materia de gobierno, para ello contiene el nombre, objetivo, políticas y diagramas de los procedimientos ejercidos por la estructura orgánica ex profesa para tal fin, así como los vínculos que se establecen en otras dependencias promovedoras clientes de la información instrumental. También es útil como materia de consulta y conocimiento del personal de nuevo ingreso.

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

## II. OBJETIVO GENERAL

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

## III. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente** |
| **Objetivo**: | Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal. |

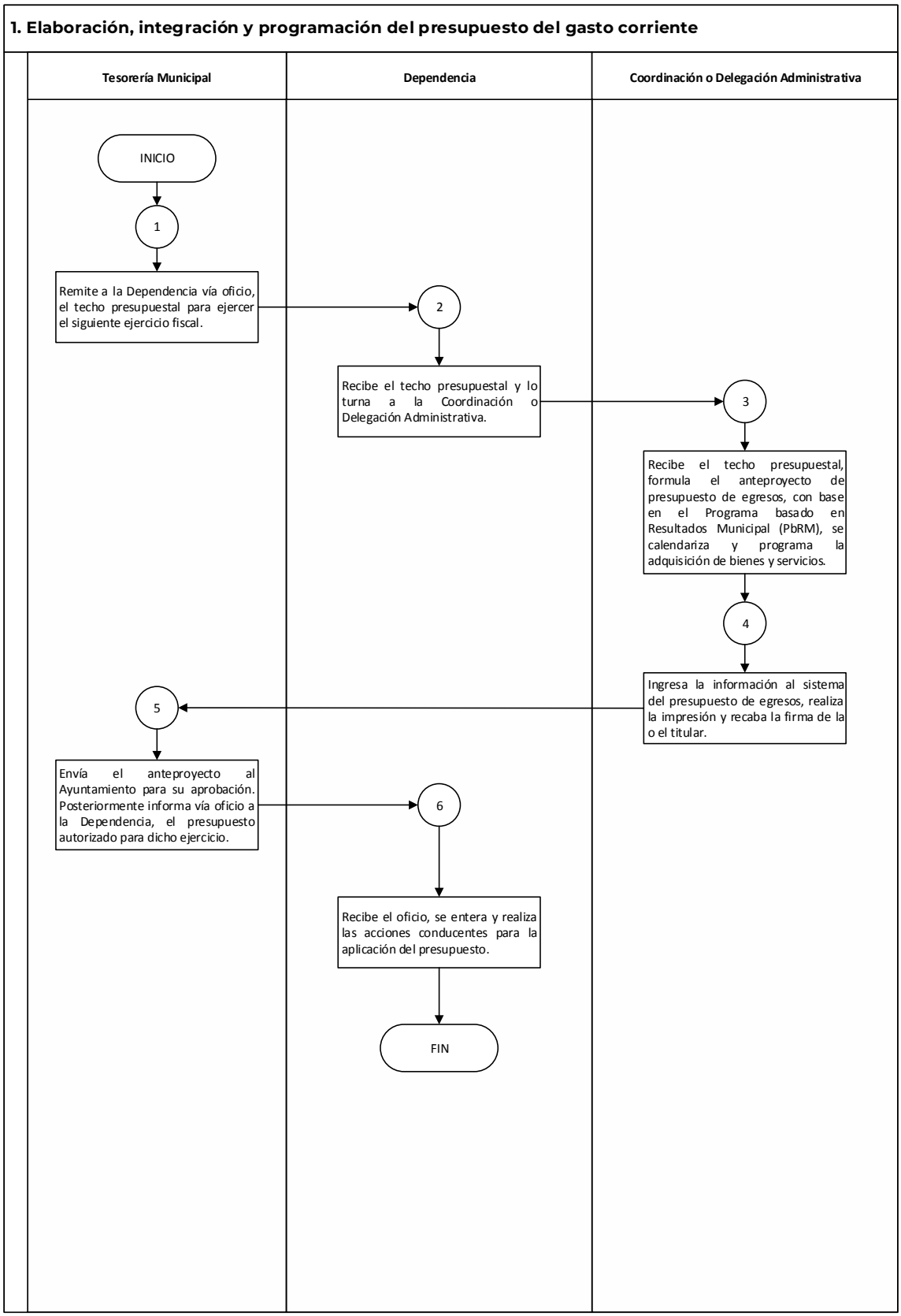
### POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales** |
| **Objetivo**: | Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

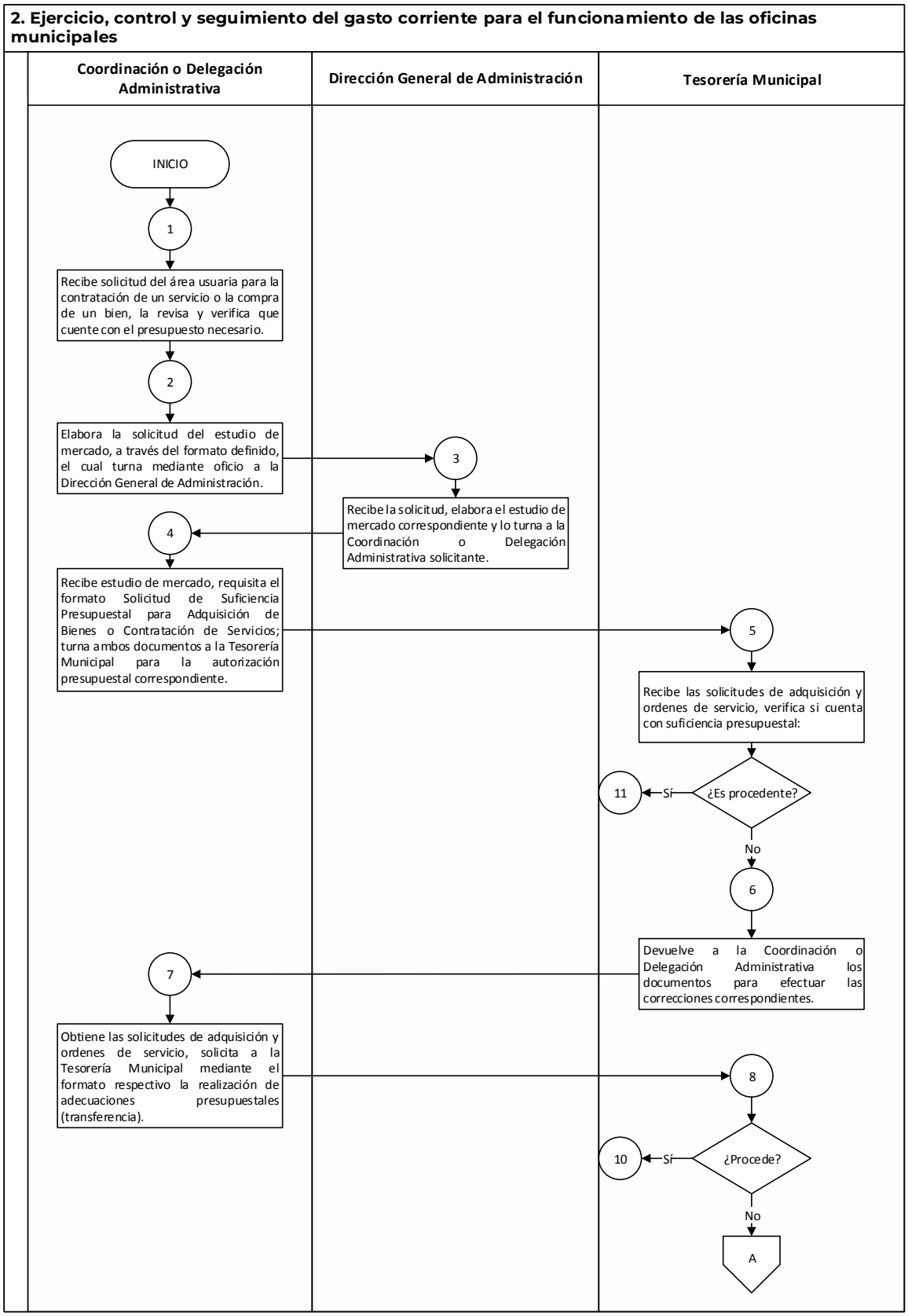
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios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

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

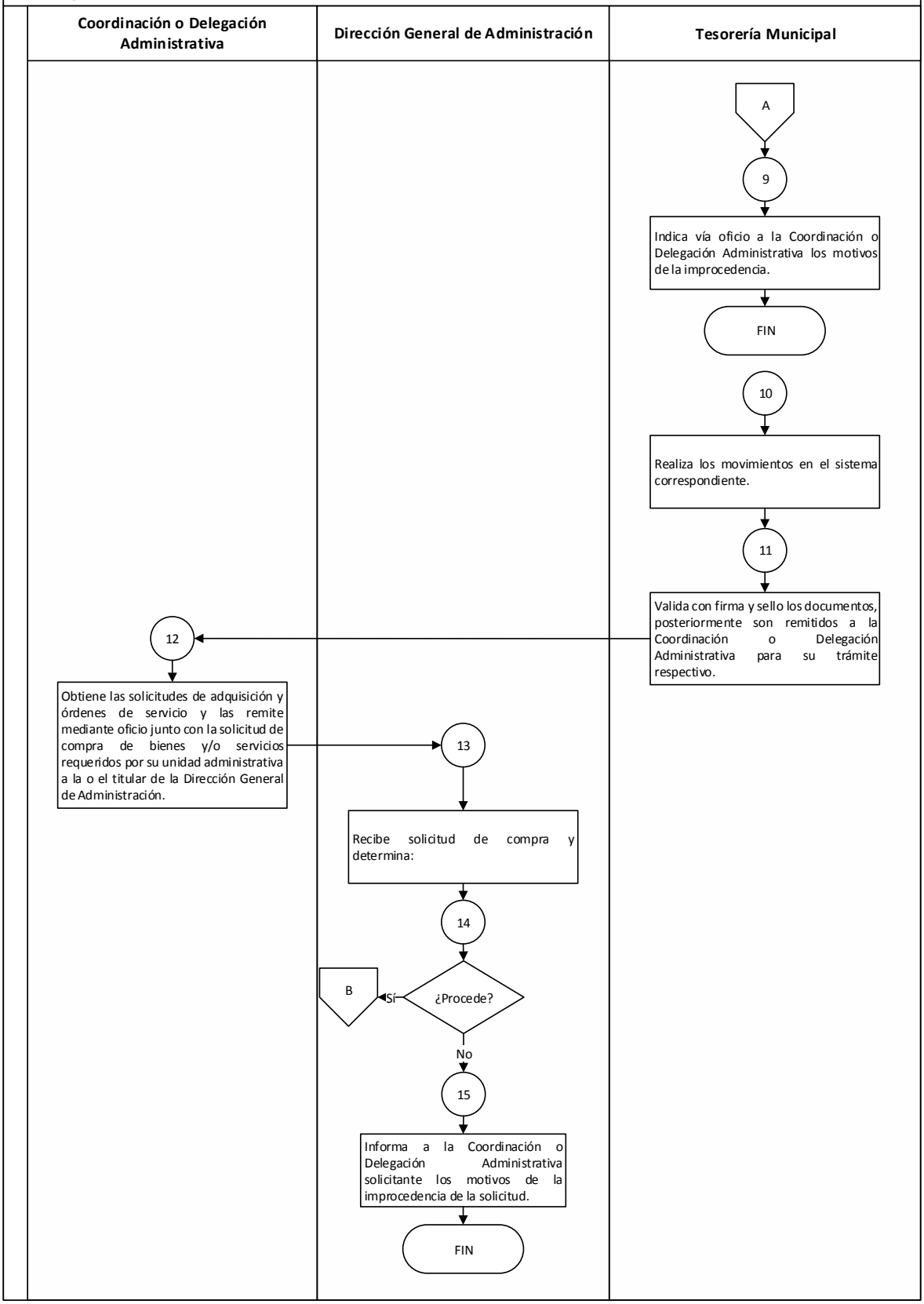
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| **2** | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| **3** | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| **4** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe estudio de mercado, 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** | | **No:**<br>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:**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | FIN |
| **10** | | **Sí:**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| **11** | | **Sí:**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| **12** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| **13** | **Dirección General de Administración** | Recibe solicitud de compra y determina: |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |
| **14** | | **No:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | FIN |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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** |

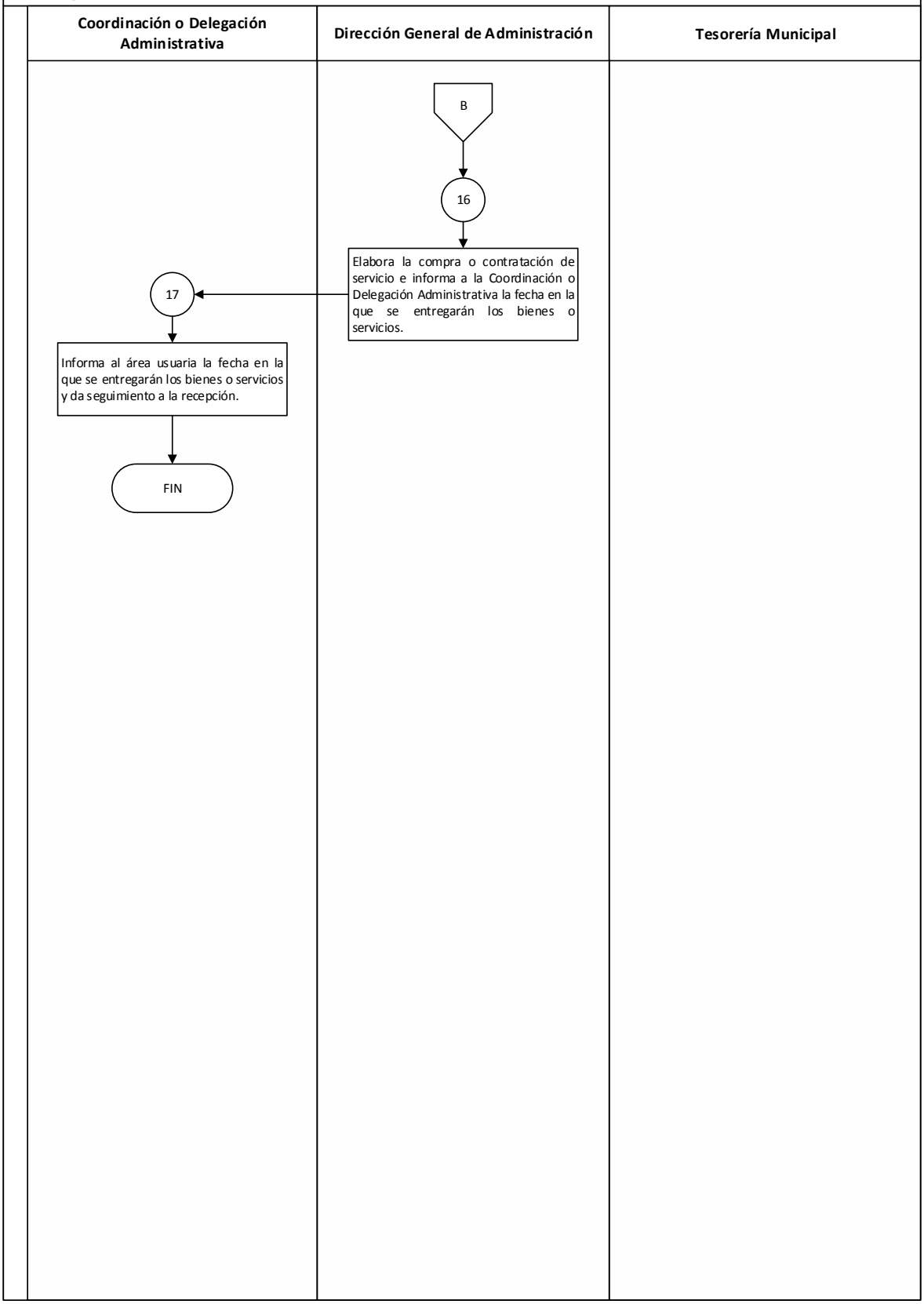
**Diagrama:**


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo**: | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

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

**3. Alta de personal**

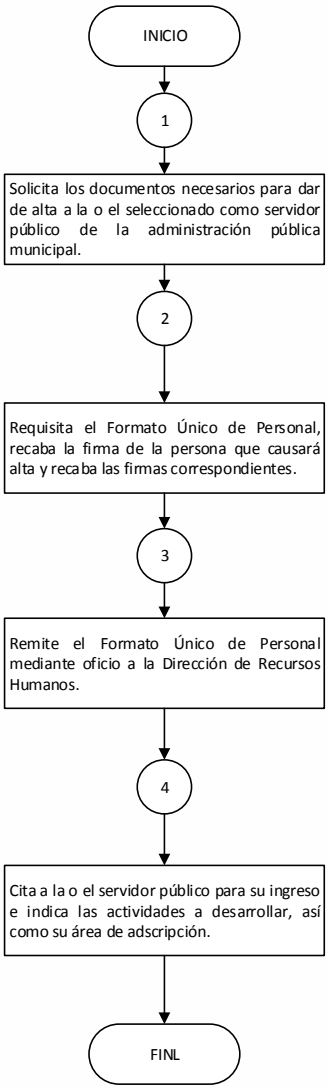
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**

**3. Alta de personal**

**Coordinación o Delegación Administrativa**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

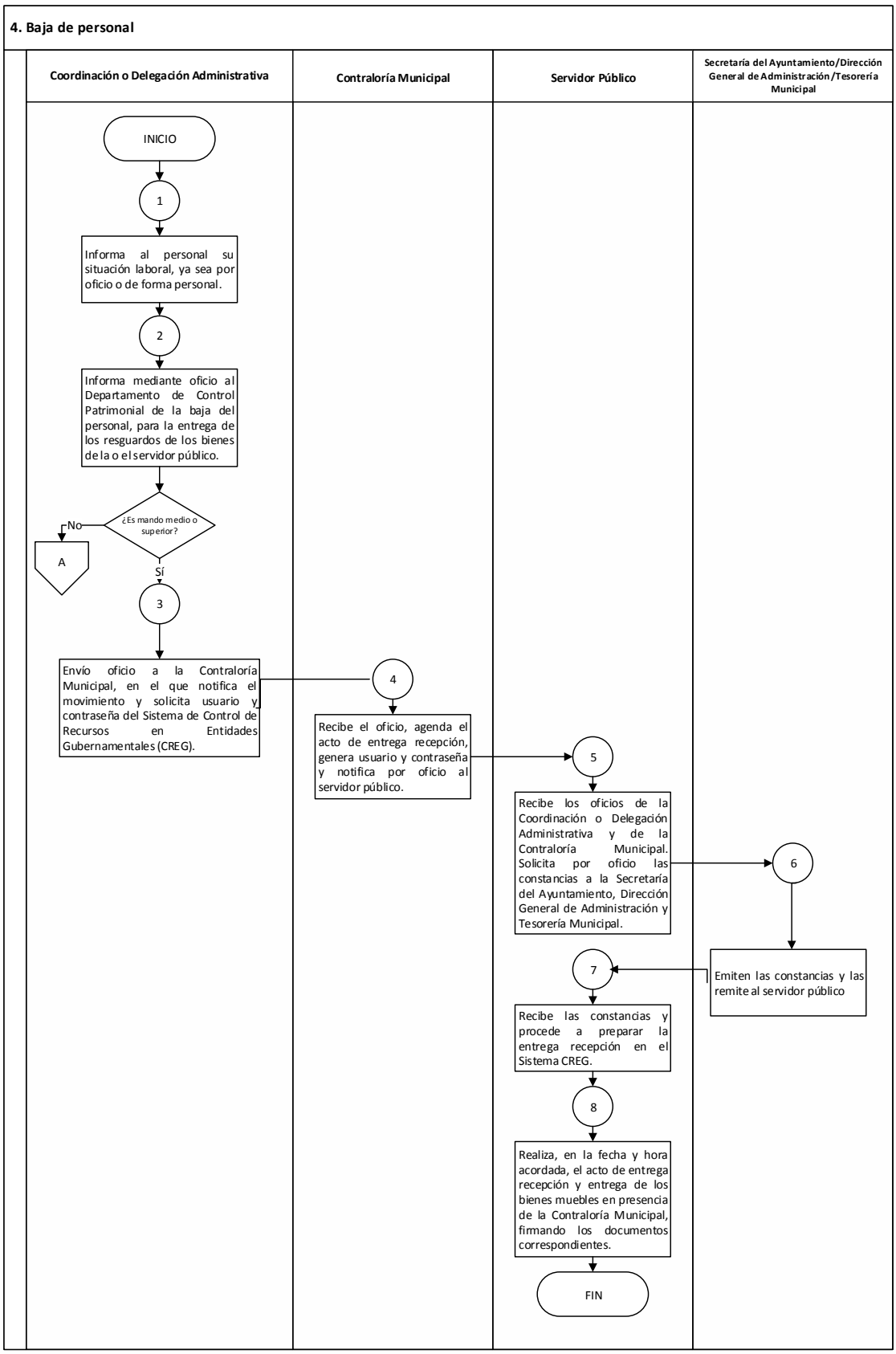
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

**4. Baja de personal**

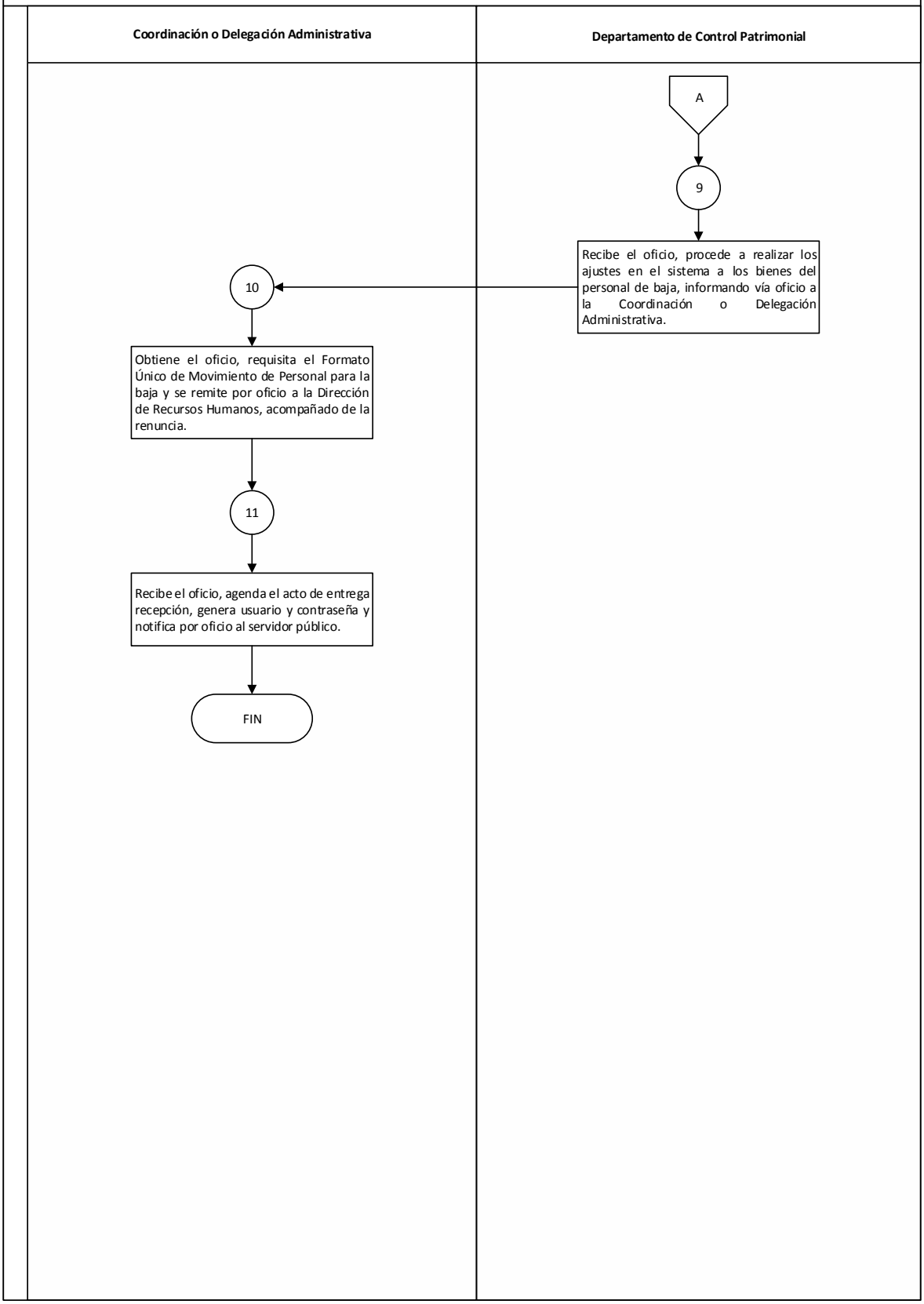
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| **2** | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | **¿Es mando medio o superior?** |
| **3** | | **Sí:**<br>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:**<br>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
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**4. Baja de personal**



## IV. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COMERCIO

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

**Descriptivo:**

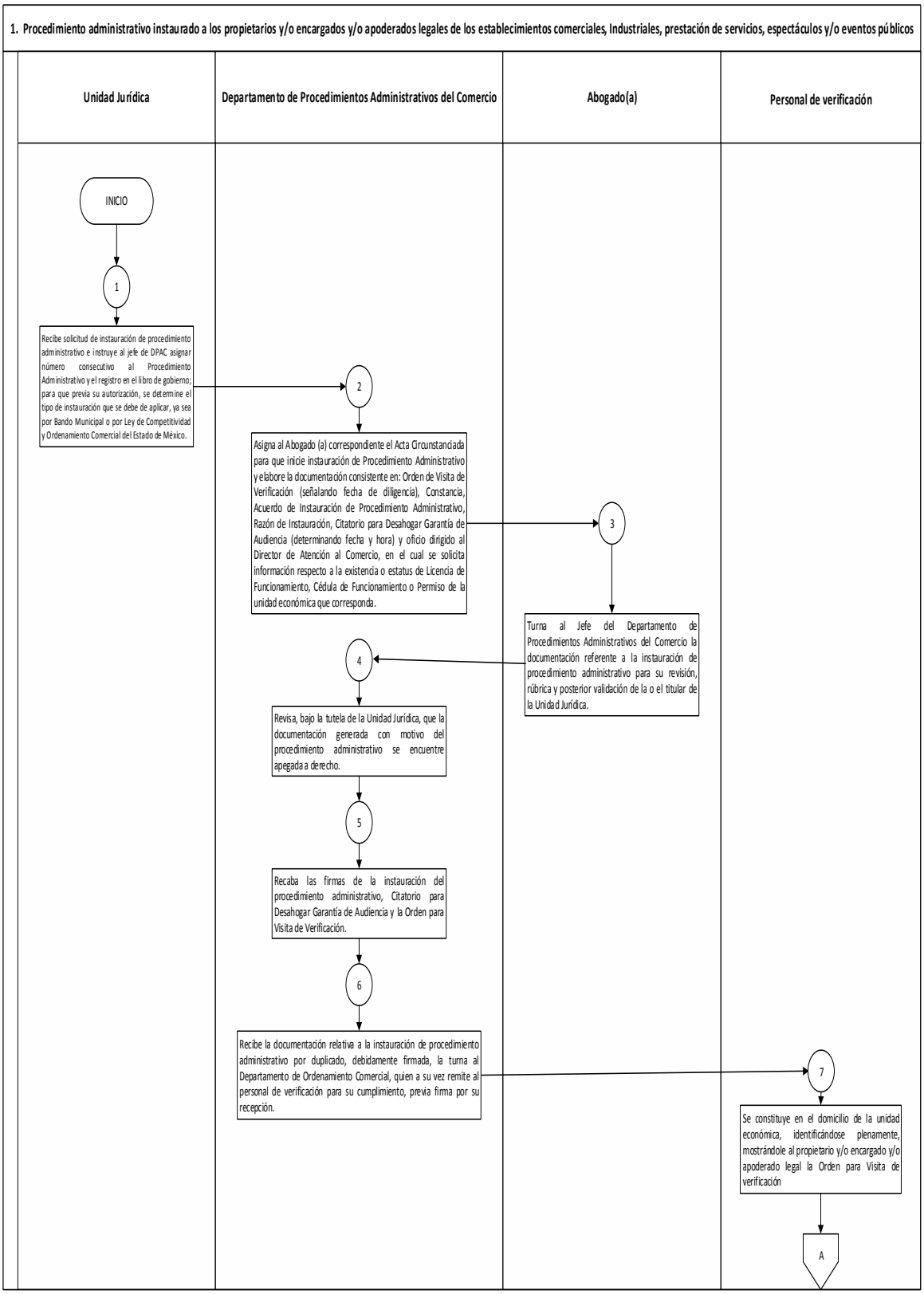
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad Jurídica** | Recibe solicitud de instauración de procedimiento administrativo e instruye al jefe de DPAC asignar número consecutivo al Procedimiento Administrativo y el registro en el libro de gobierno; para que previa su autorización,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

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

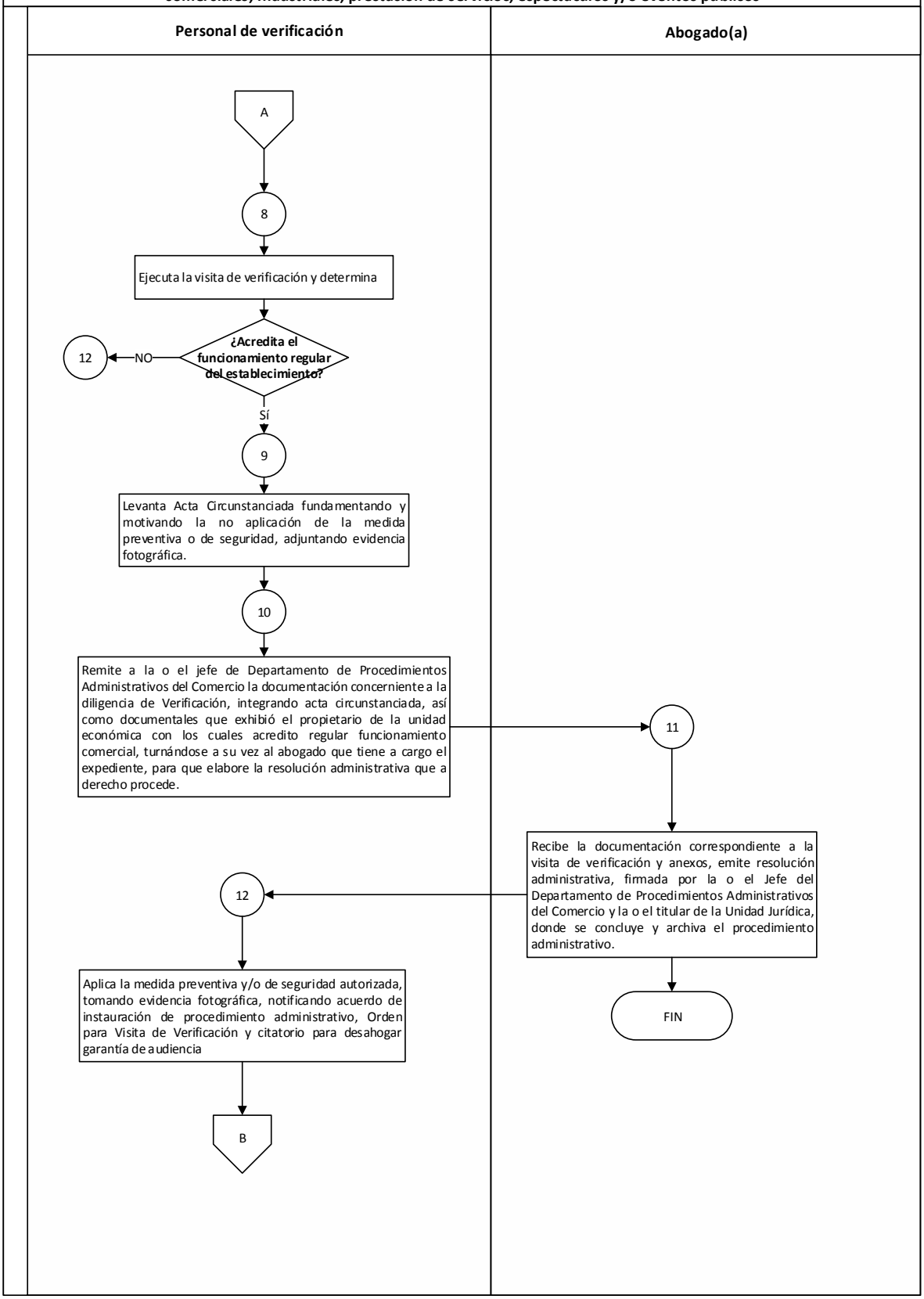
| | | |
|---|---|---|
| | | por un lapso determinado, y una vez que obtiene la autorización lo turna a la o el titular del Departamento de Ordenamiento Comercial para su cumplimiento. |
| **23** | **Departamento de Ordenamiento Comercial** | Recibe el Acuerdo de retiro provisional y momentáneo de sellos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

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

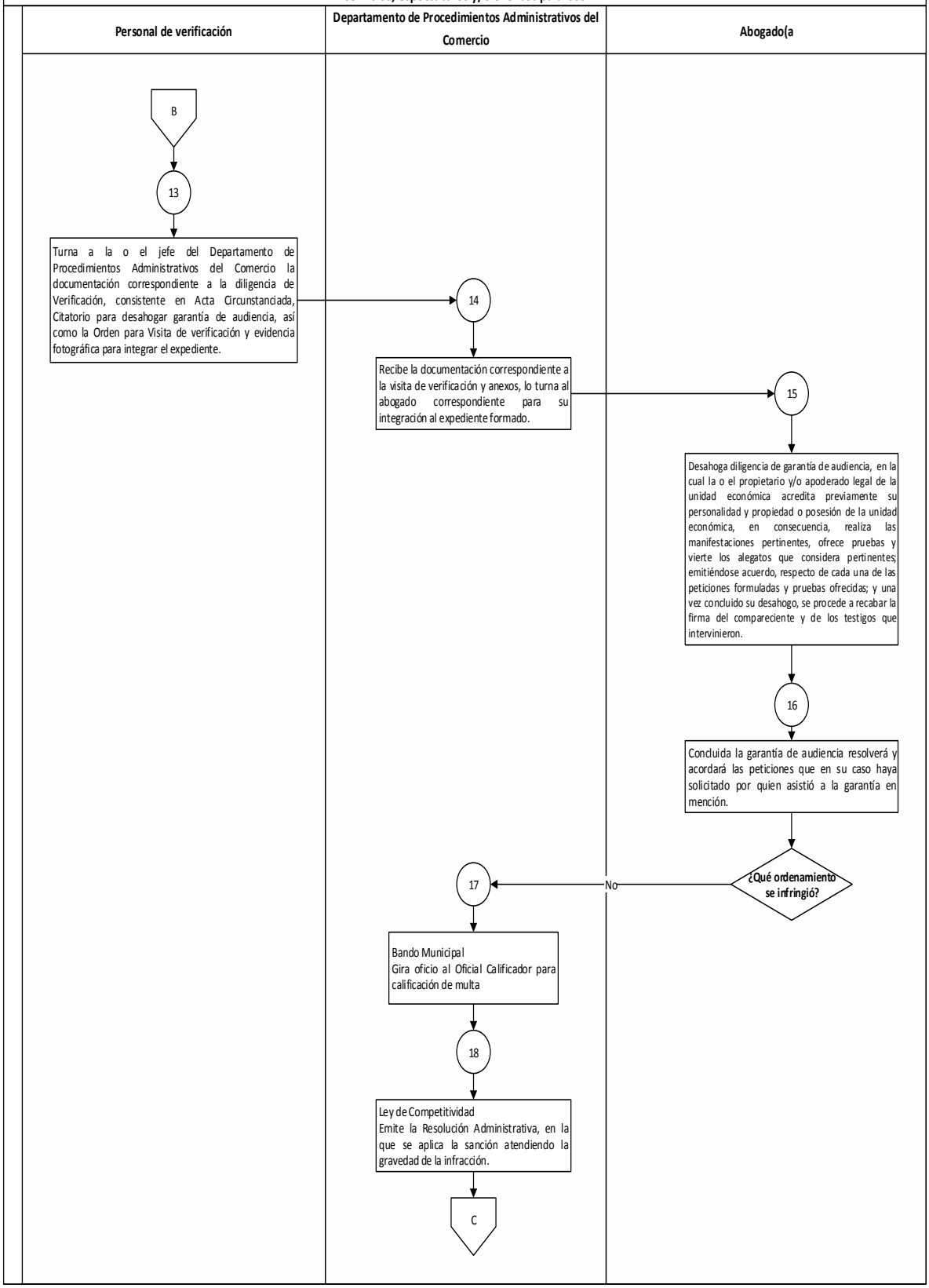
**Diagrama:**


1. Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, Industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos
Unidad Jurídica
Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio
Abogado(a)
Personal de verificación
INICIO
1
Recibe solicitud de instauración de procedimiento administrativo e instruye al jefe de DPAC asignar número consecutivo al Procedimiento Administrativo y el registro en el libro de gobierno; para que previa su autorización, se determine el tipo de instauración que se debe de aplicar, ya sea por Bando Municipal o por Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México.
2
Asigna al Abogado (a) correspondiente el Acta Circunstanciada para que inicie instauración de Procedimiento Administrativo y elabore la documentación consistente en: Orden de Visita de Verificación (señalando fecha de diligencia), Constancia, Acuerdo de Instauración de Procedimiento Administrativo, Razón de Instauración, Citatorio para Desahogar Garantía de Audiencia (determinando fecha y hora) y oficio dirigido al Director de Atención al Comercio, en el cual se solicita información respecto a la existencia o estatus de Licencia de Funcionamiento, Cédula de Funcionamiento o Permiso de la unidad económica que corresponda.
3
Turna al Jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio la documentación referente a la instauración de procedimiento administrativo para su revisión, rúbrica y posterior validación de la o el titular de la Unidad Jurídica.
4
Revisa, bajo la tutela de la Unidad Jurídica, que la documentación generada con motivo del procedimiento administrativo se encuentre apegada a derecho.
5
Recaba las firmas de la instauración del procedimiento administrativo, Citatorio para Desahogar Garantía de Audiencia y la Orden para Visita de Verificación.
6
Recibe la documentación relativa a la instauración de procedimiento administrativo por duplicado, debidamente firmada, la turna al Departamento de Ordenamiento Comercial, quien a su vez remite al personal de verificación para su cumplimiento, previa firma por su recepción.
7
Se constituye en el domicilio de la unidad económica, identificándose plenamente, mostrándole al propietario y/o encargado y/o apoderado legal la Orden para Visita de verificación
A

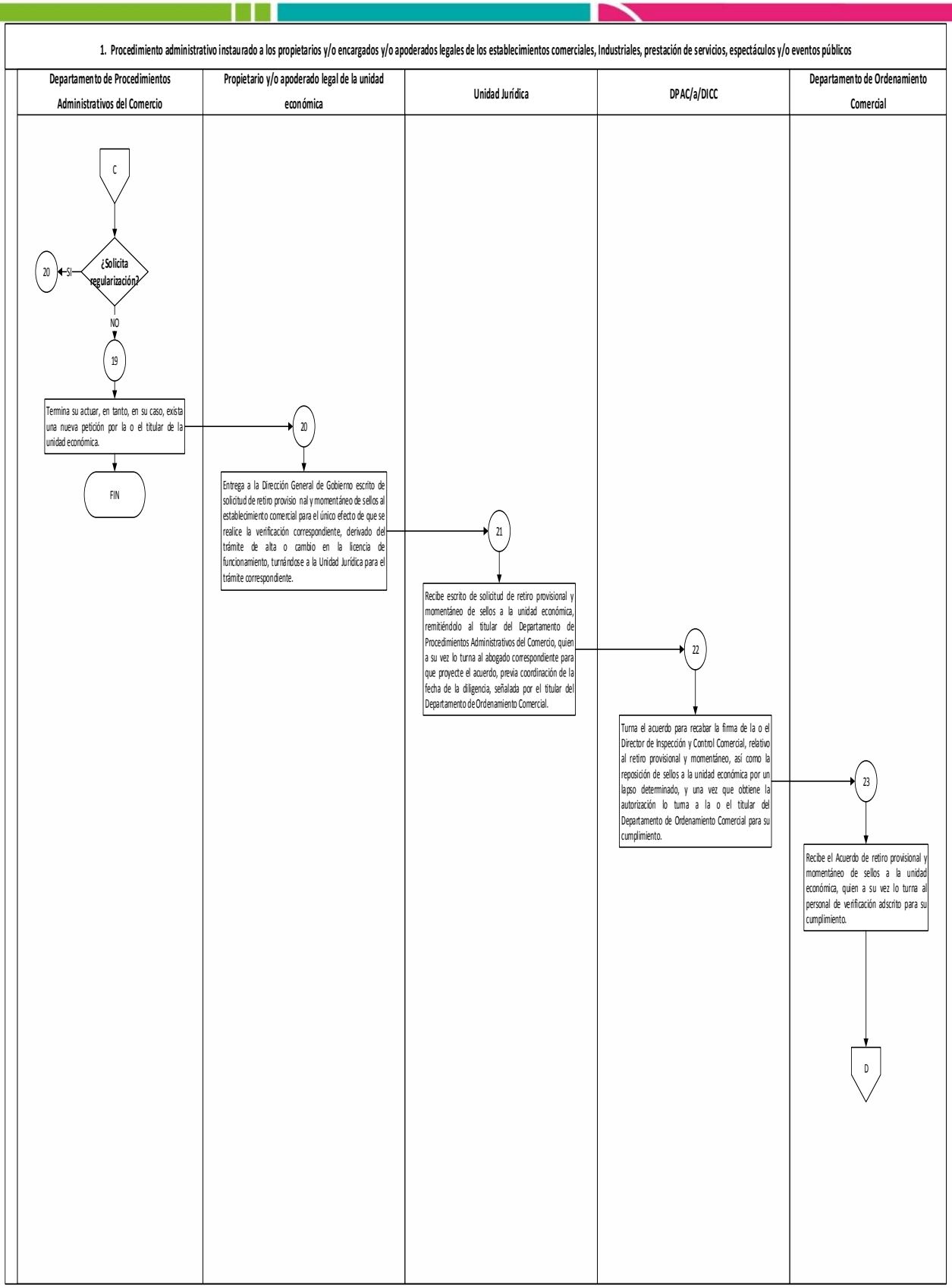
**1. Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, Industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos**

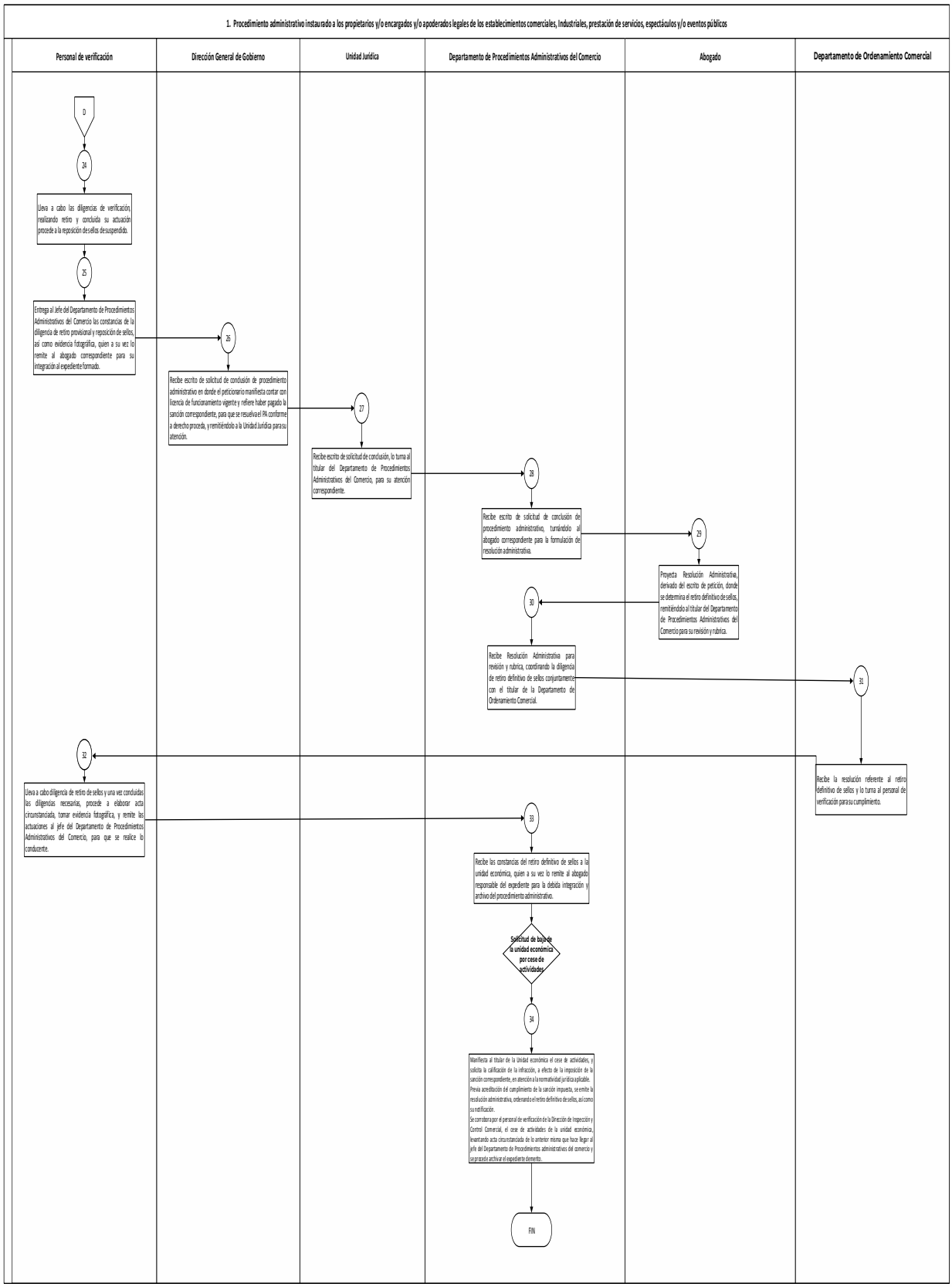


**1. Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, Industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos**



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




1. Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos
Personal de verificación
Dirección General de Gobierno
Unidad Jurídica
Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio
Abogado
Departamento de Ordenamiento Comercial
D
24
Lleva a cabo las diligencias de verificación, realizando retiro y concluida su actuación procede a la reposición de sellos de suspendido.
25
Entrega al Jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio las constancias de la diligencia de retiro provisional y reposición de sellos, así como evidencia fotográfica, quien a su vez lo remite al abogado correspondiente para su integración al expediente formado.
26
Recibe escrito de solicitud de conclusión de procedimiento administrativo en donde el peticionario manifiesta contar con licencia de funcionamiento vigente y refiere haber pagado la sanción correspondiente, para que se resuelva el PA conforme a derecho proceda, y remitiéndolo a la Unidad Jurídica para su atención.
27
Recibe escrito de solicitud de conclusión, lo turna al titular del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, para su atención correspondiente.
28
Recibe escrito de solicitud de conclusión de procedimiento administrativo, turnándolo al abogado correspondiente para la formulación de resolución administrativa.
29
Proyecta Resolución Administrativa, derivado del escrito de petición, donde se determina el retiro definitivo de sellos, remitiéndolo al titular del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para su revisión y rubrica.
30
Recibe Resolución Administrativa para revisión y rubrica, coordinando la diligencia de retiro definitivo de sellos conjuntamente con el titular de la Departamento de Ordenamiento Comercial.
31
Recibe la resolución referente al retiro definitivo de sellos y lo turna al personal de verificación para su cumplimiento.
32
Lleva a cabo diligencia de retiro de sellos y una vez concluidas las diligencias necesarias, procede a elaborar acta circunstanciada, tomar evidencia fotográfica, y remite las actuaciones al jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, para que se realice lo conducente.
33
Recibe las constancias del retiro definitivo de sellos a la unidad económica, quien a su vez lo remite al abogado responsable del expediente para la debida integración y archivo del procedimiento administrativo.
Solicitud de baja de la unidad económica por cese de actividades
34
Manifiesta al titular de la Unidad económica el cese de actividades, y solicita la calificación de la infracción, a efecto de la imposición de la sanción correspondiente, en atención a la normatividad jurídica aplicable.
Previa acreditación del cumplimiento de la sanción impuesta, se emite la resolución administrativa, ordenando el retiro definitivo de sellos, así como su notificación.
Se corrobora por el personal de verificación de la Dirección de Inspección y Control Comercial, el cese de actividades de la unidad económica, levantando acta circunstanciada de lo anterior misma que hace llegar al jefe del Departamento de Procedimientos administrativos del comercio y se procede a archivar el expediente elemento.
FIN

## V. DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN CIUDADANA

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

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

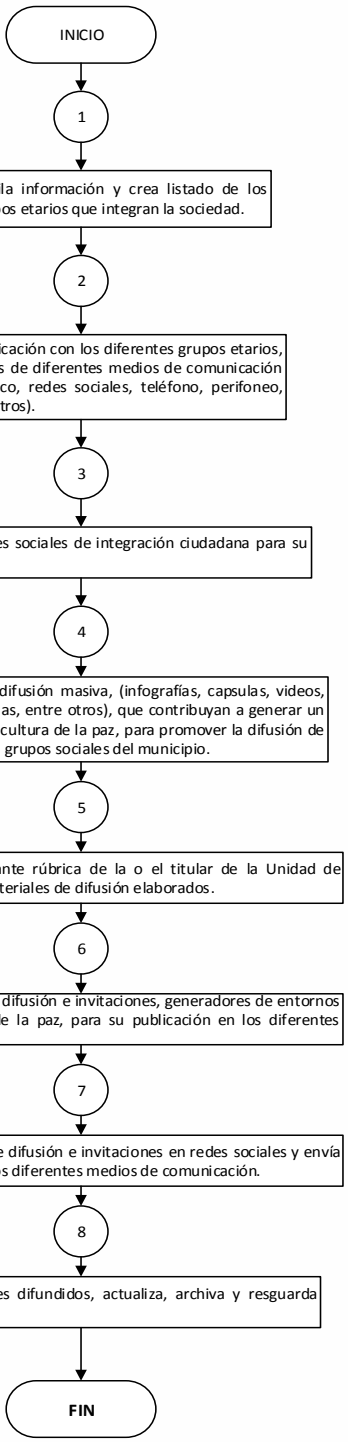
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**

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

**Departamento de Integración Ciudadana**



## VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE VINCULACIÓN

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

### POLÍTICAS APLICABLES

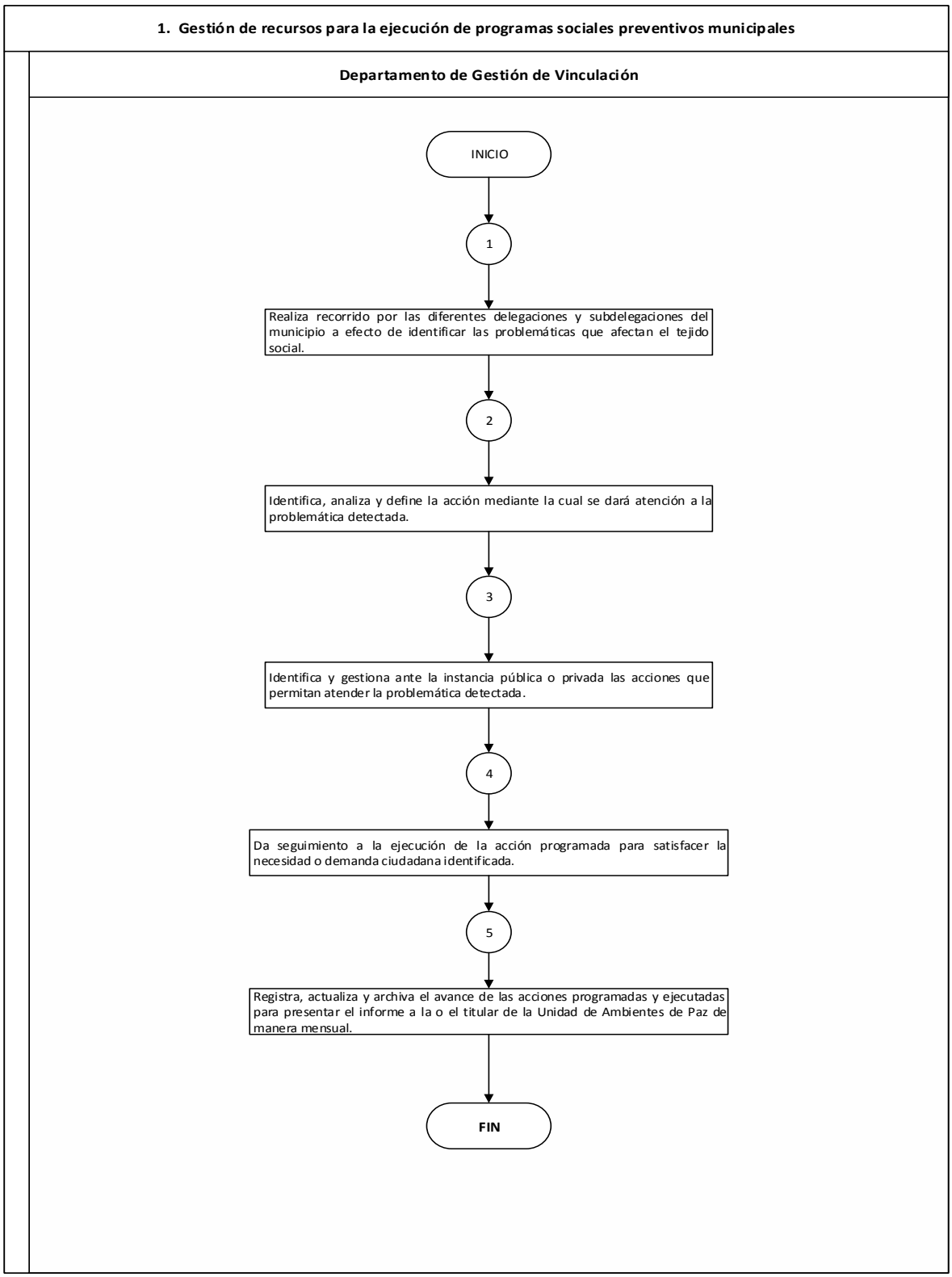
- Se deberá privilegiar la generación continua de canales de vinculación, ante las dependencias de la administración pública municipal, para la ejecución de los programas sociales existentes, dirigiéndolos a los sectores más vulnerables del municipio, a fin de fomentar la igualdad de oportunidades.
-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

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

**Descriptivo:**

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

## Diagrama:


1. Gestión de recursos para la ejecución de programas sociales preventivos municipales
Departamento de Gestión de Vinculación
INICIO
1
Realiza recorrido por las diferentes delegaciones y subdelegaciones del municipio a efecto de identificar las problemáticas que afectan el tejido social.
2
Identifica, analiza y define la acción mediante la cual se dará atención a la problemática detectada.
3
Identifica y gestiona ante la instancia pública o privada las acciones que permitan atender la problemática detectada.
4
Da seguimiento a la ejecución de la acción programada para satisfacer la necesidad o demanda ciudadana identificada.
5
Registra, actualiza y archiva el avance de las acciones programadas y ejecutadas para presentar el informe a la o el titular de la Unidad de Ambientes de Paz de manera mensual.
FIN

## VII. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

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

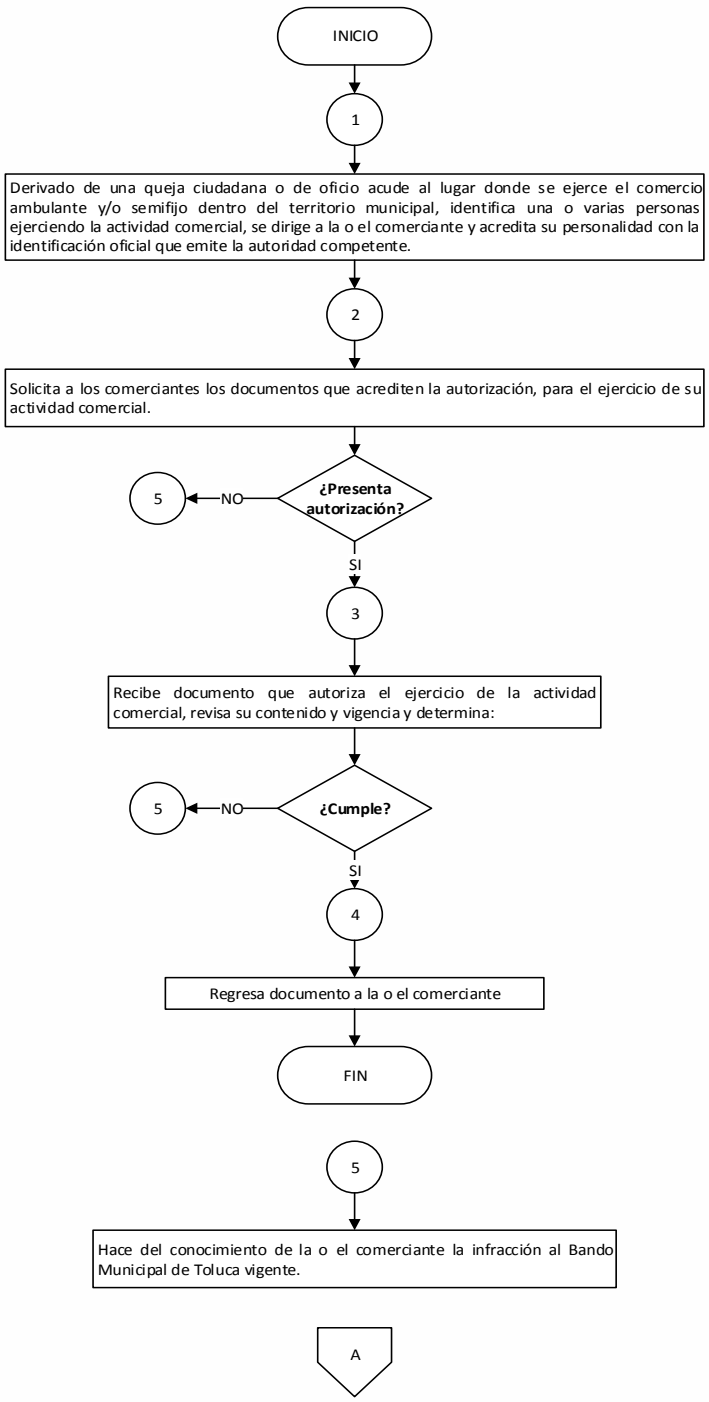
**Descriptivo:**

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

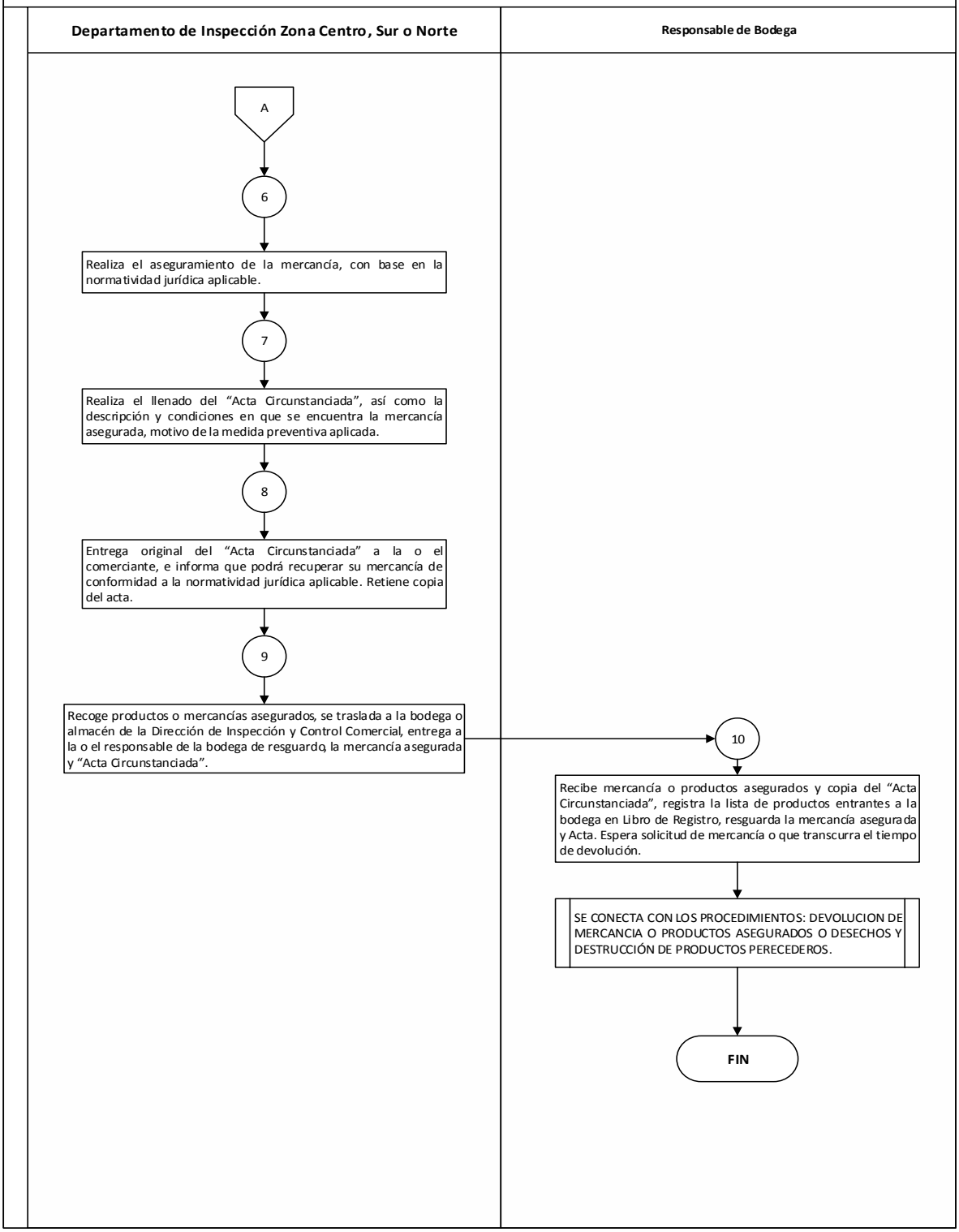
## Diagrama:

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

**Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte**



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos** |
| **Objetivo**: | Vigilar, contener y/u ordenar de manera paulatina la práctica del comercio informal en la vía y espacios públicos del Municipio de Toluca, derivado de las atribuciones propias del personal de inspección. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

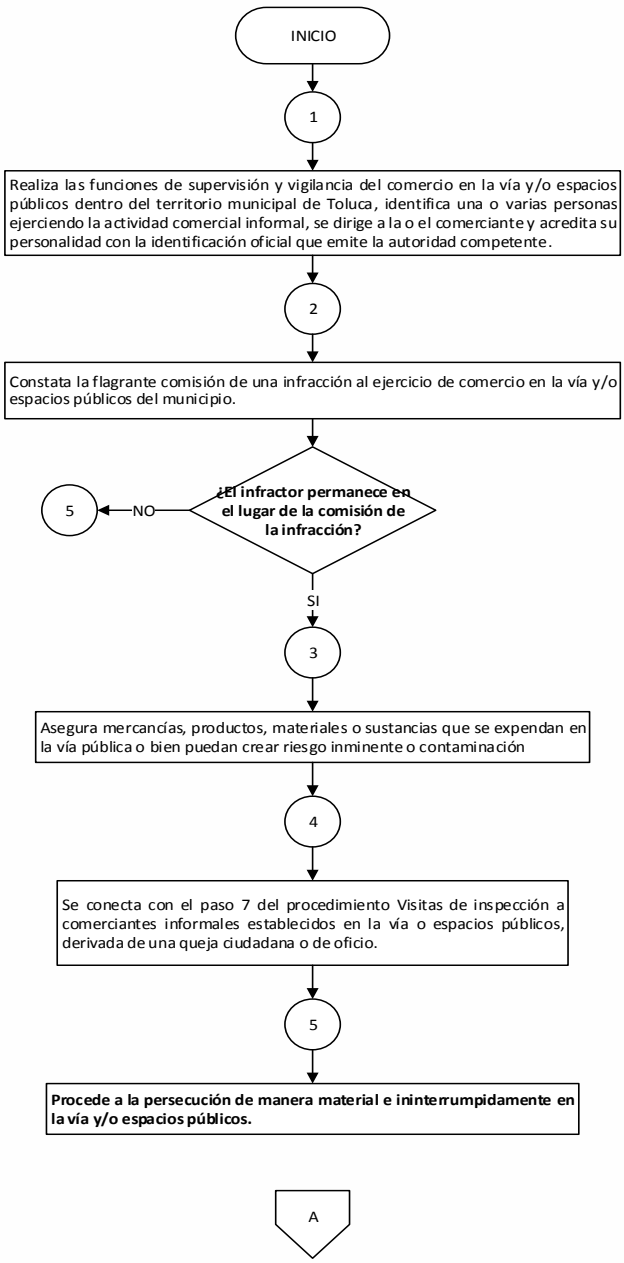
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**

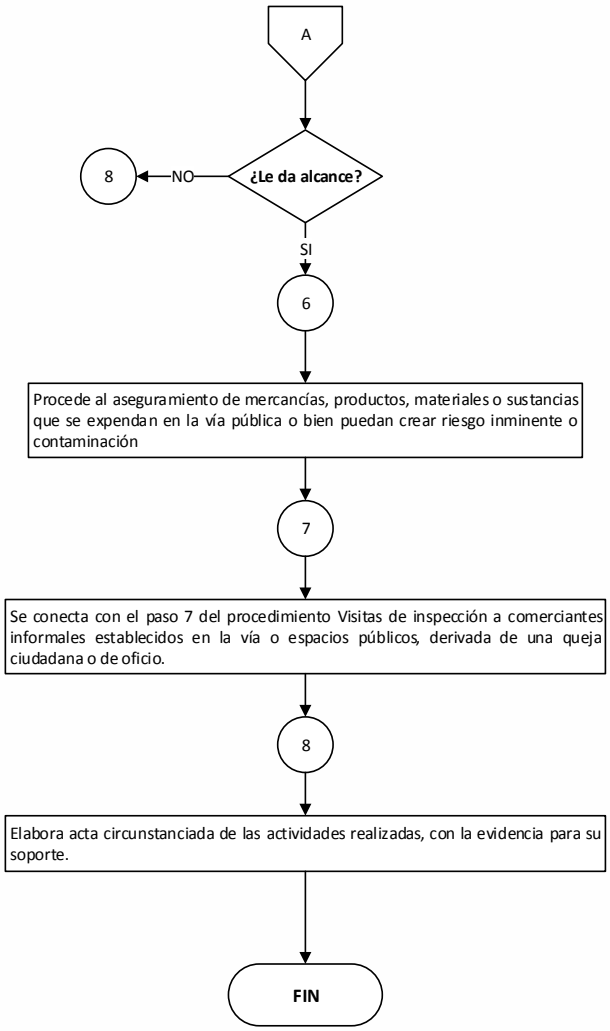
**3. Visitas de inspección a comerciantes informales, establecidos en la vía o espacios públicos**

**Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte**



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

**Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

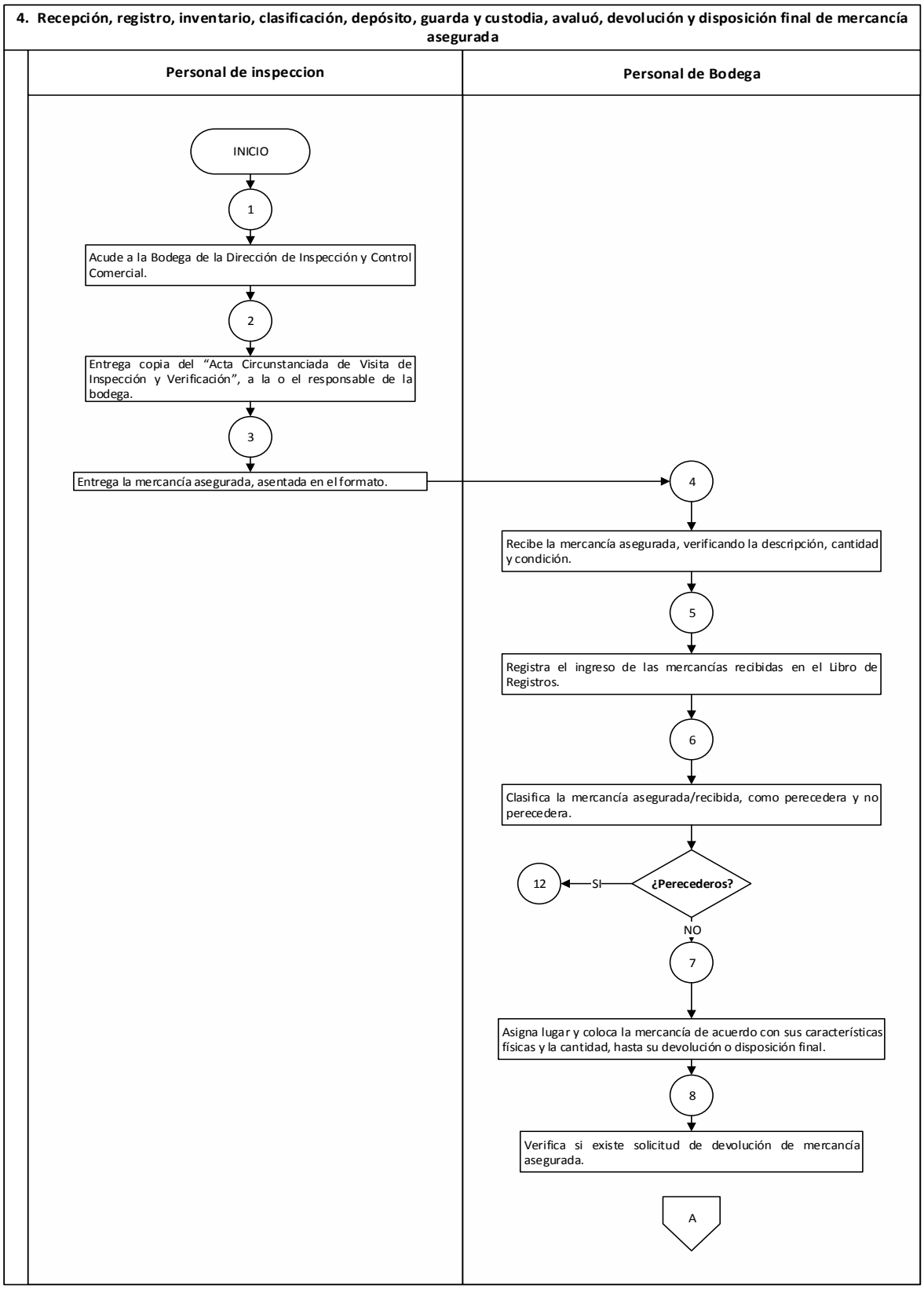
**4. Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avaluó, devolución y disposición final de mercancía asegurada**

**Descriptivo:**

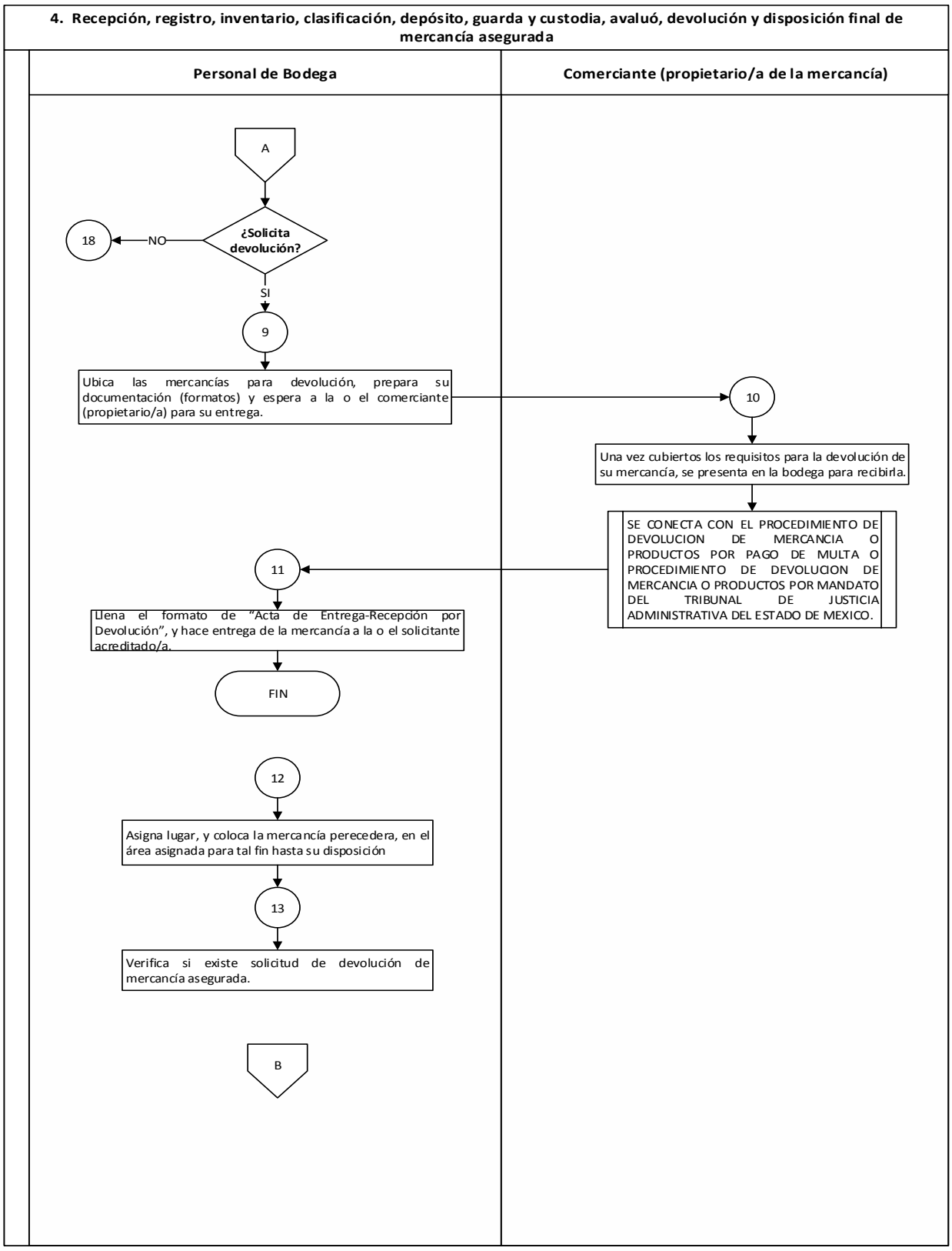
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Personal de Inspección** | Acude a la Bodega de la Dirección de Inspección y Control Comercial. |
| 2 | | Entrega copia del "Acta Circunstanciada" a la o el responsable de la bodega. |
| 3 | | Entrega al responsable de la bodega la mercancía asegurada,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

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

**Diagrama:**

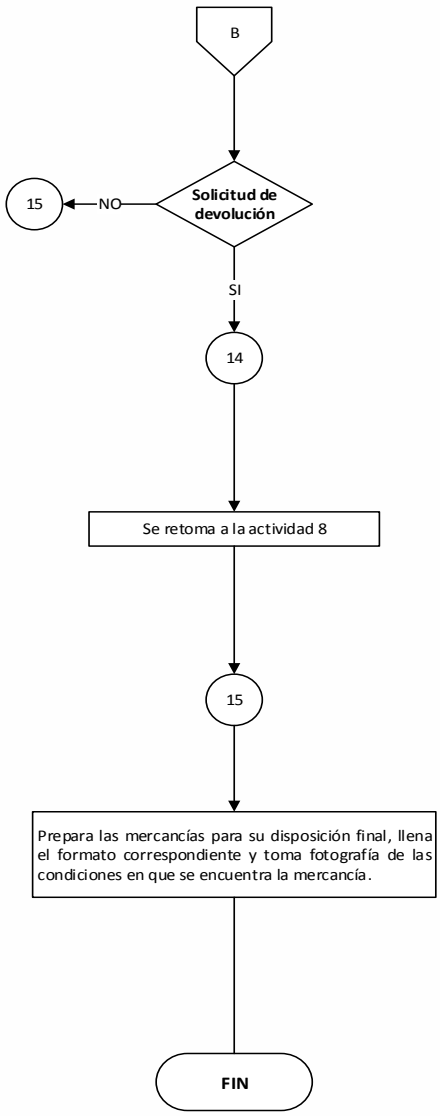

4. Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avaluó, devolución y disposición final de mercancía asegurada
Personal de inspeccion
Personal de Bodega
INICIO
1
Acude a la Bodega de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
2
Entrega copia del "Acta Circunstanciada de Visita de Inspección y Verificación", a la o el responsable de la bodega.
3
Entrega la mercancía asegurada, asentada en el formato.
4
Recibe la mercancía asegurada, verificando la descripción, cantidad y condición.
5
Registra el ingreso de las mercancías recibidas en el Libro de Registros.
6
Clasifica la mercancía asegurada/recibida, como perecedera y no perecedera.
¿Perecederos?
SI
12
NO
7
Asigna lugar y coloca la mercancía de acuerdo con sus características físicas y la cantidad, hasta su devolución o disposición final.
8
Verifica si existe solicitud de devolución de mercancía asegurada.
A

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



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

**Personal de Bodega**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Devolución de mercancía asegurada** |
| **Objetivo**: | Devolver mercancía asegurada a quien acredite la legítima propiedad y realice el pago de la multa correspondiente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

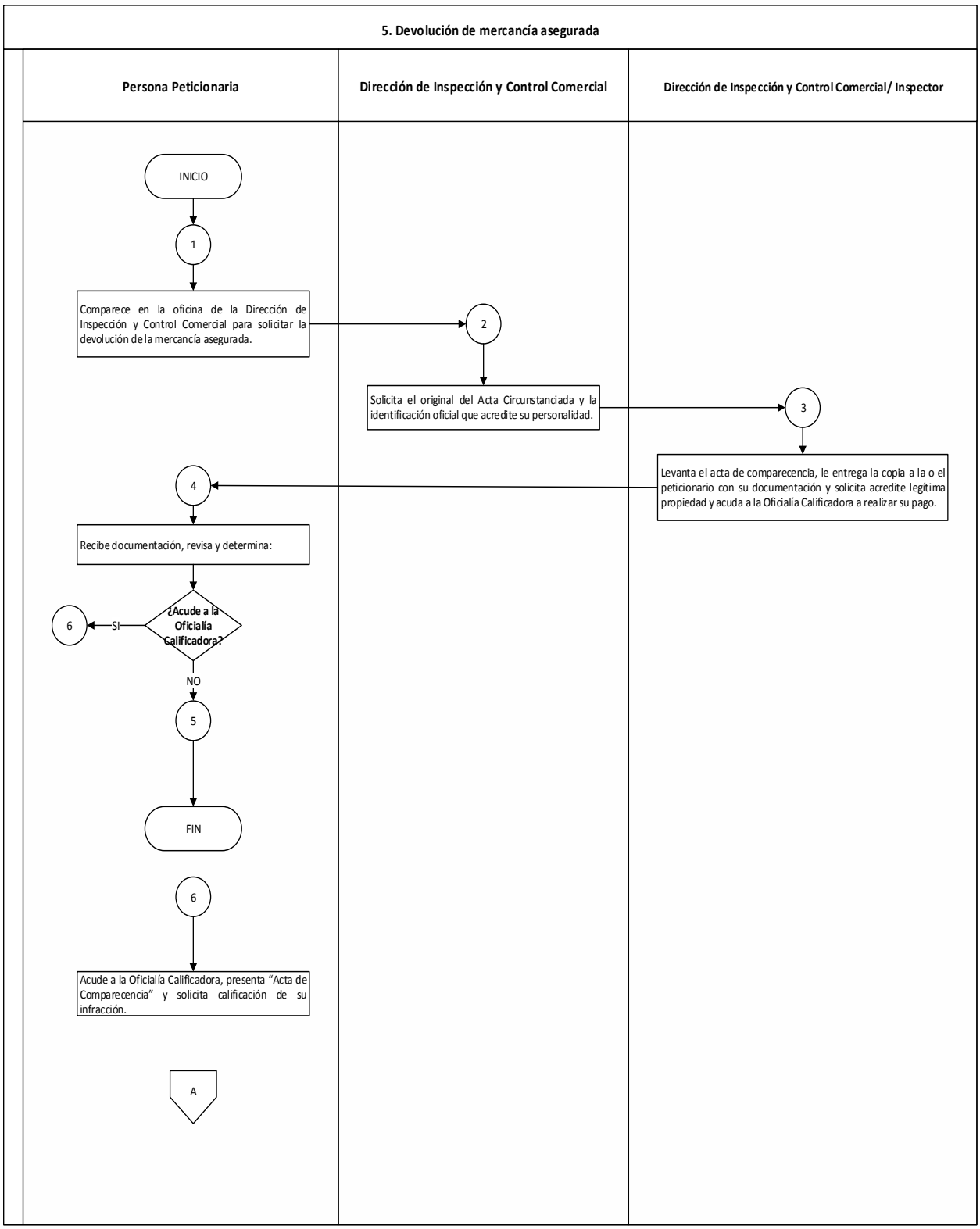
- La entrega de la mercancía se realizará de manera inmediata toda vez que se cumpla con el pago respectivo y se acredite la legítima propiedad, en las bodegas registradas de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- La Dirección de Inspección y Control Comercial, en caso de que la mercancía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

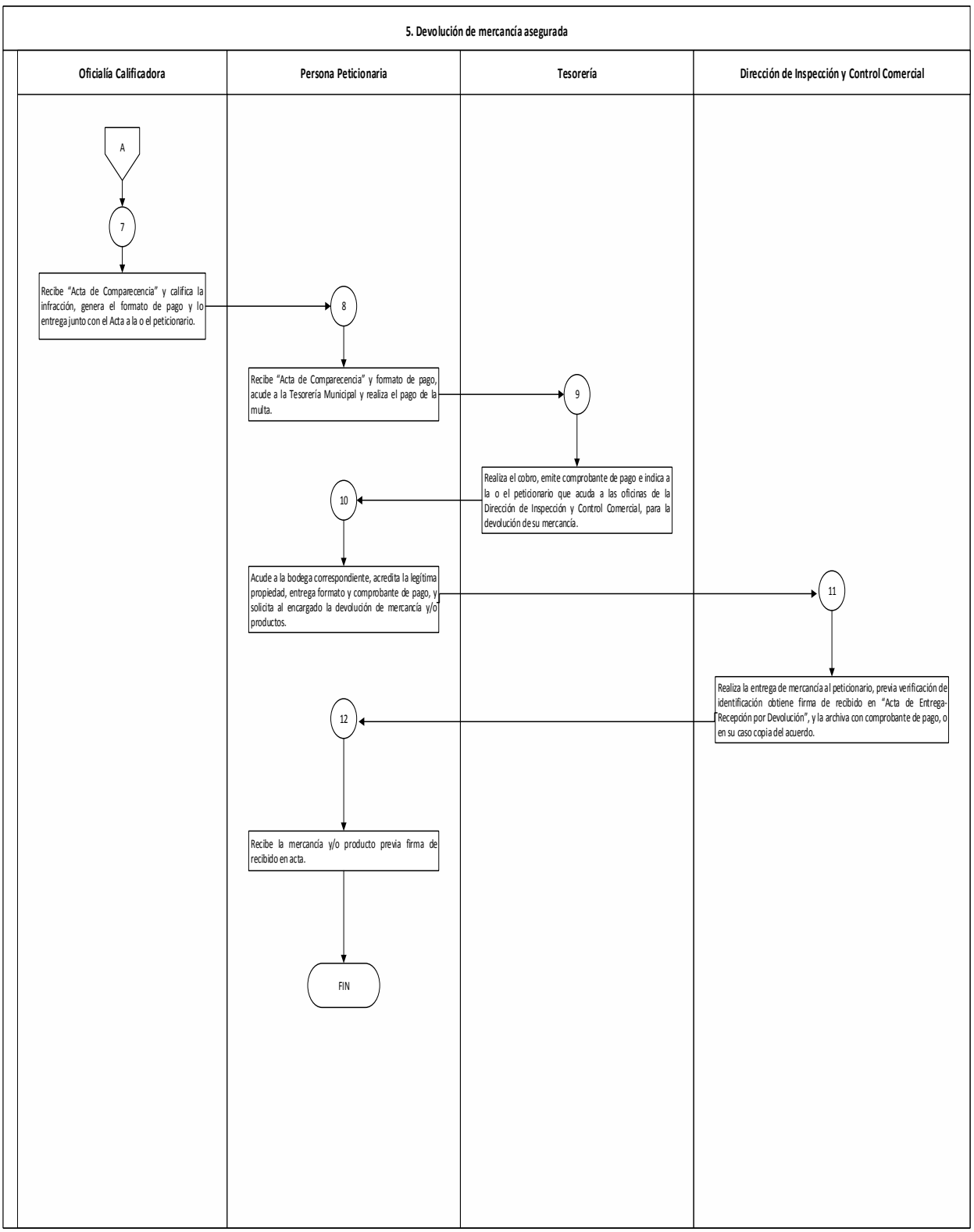
**5. Devolución de mercancía asegurada**

**Descriptivo:**

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

## Diagrama:


5. Devolución de mercancía asegurada
Persona Peticionaria
Dirección de Inspección y Control Comercial
Dirección de Inspección y Control Comercial/ Inspector
INICIO
1
Comparece en la oficina de la Dirección de Inspección y Control Comercial para solicitar la devolución de la mercancía asegurada.
2
Solicita el original del Acta Circunstanciada y la identificación oficial que acredite su personalidad.
3
Levanta el acta de comparecencia, le entrega la copia a la o el peticionario con su documentación y solicita acredite legítima propiedad y acuda a la Oficialía Calificadora a realizar su pago.
4
Recibe documentación, revisa y determina:
¿Acude a la Oficialía Calificadora?
SI
6
NO
5
FIN
6
Acude a la Oficialía Calificadora, presenta "Acta de Comparecencia" y solicita calificación de su infracción.
A


5. Devolución de mercancía asegurada
Oficialía Calificadora
Persona Peticionaria
Tesorería
Dirección de Inspección y Control Comercial
A
7
Recibe "Acta de Comparecencia" y califica la infracción, genera el formato de pago y lo entrega junto con el Acta a la o el peticionario.
8
Recibe "Acta de Comparecencia" y formato de pago, acude a la Tesorería Municipal y realiza el pago de la multa.
9
Realiza el cobro, emite comprobante de pago e indica a la o el peticionario que acuda a las oficinas de la Dirección de Inspección y Control Comercial, para la devolución de su mercancía.
10
Acude a la bodega correspondiente, acredita la legítima propiedad, entrega formato y comprobante de pago, y solicita al encargado la devolución de mercancía y/o productos.
11
Realiza la entrega de mercancía al peticionario, previa verificación de identificación obtiene firma de recibido en "Acta de Entrega-Recepción por Devolución", y la archiva con comprobante de pago, o en su caso copia del acuerdo.
12
Recibe la mercancía y/o producto previa firma de recibido en acta.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

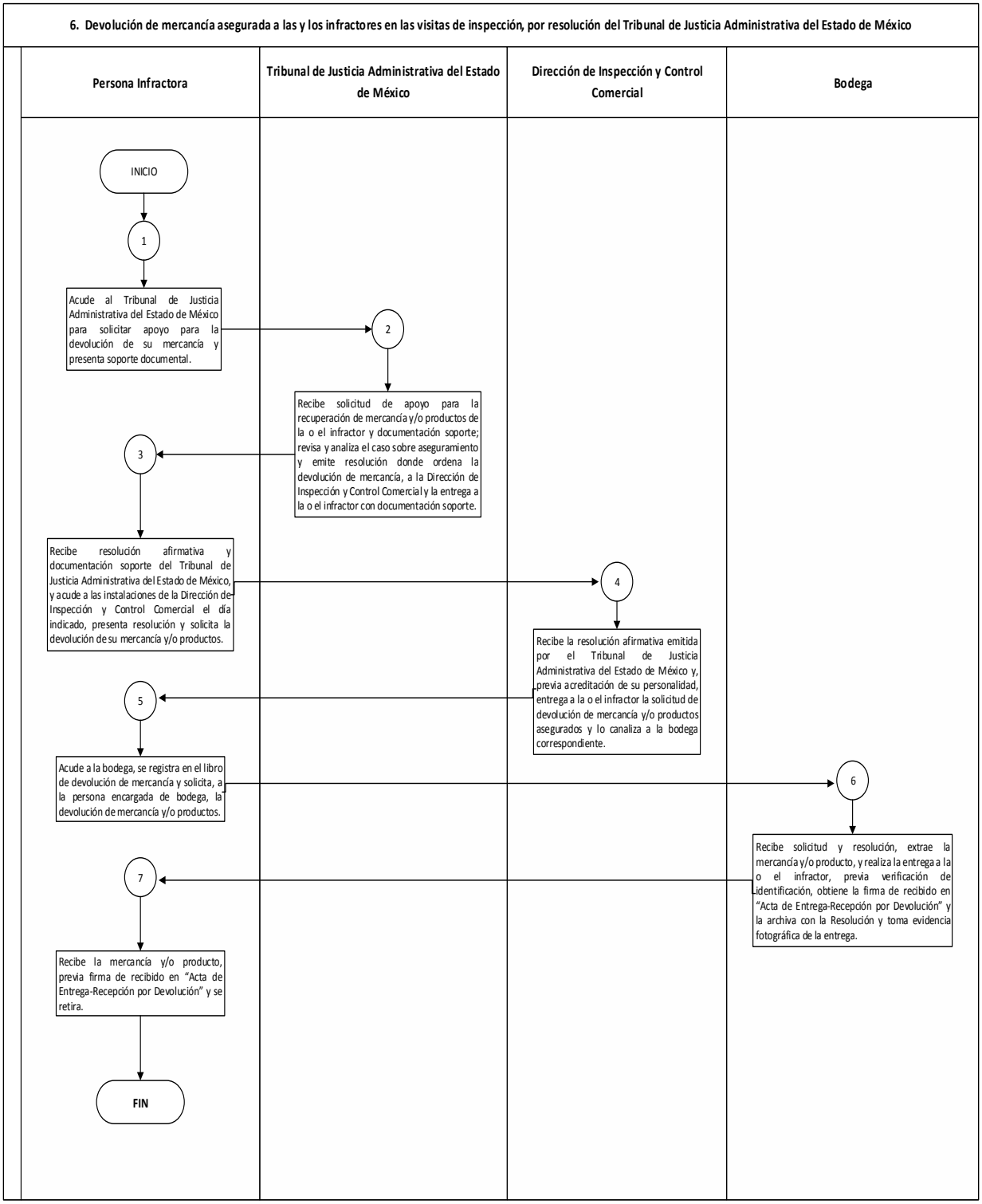
- La mercancía solo será devuelta a la o el infractor, cuando el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, así lo ordene a la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- En caso de que el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México ordene la devolución de la mercancía,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

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

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


6. Devolución de mercancía asegurada a las y los infractores en las visitas de inspección, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México
Persona Infractora
Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México
Dirección de Inspección y Control Comercial
Bodega
INICIO
1
Acude al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México para solicitar apoyo para la devolución de su mercancía y presenta soporte documental.
2
Recibe solicitud de apoyo para la recuperación de mercancía y/o productos de la o el infractor y documentación soporte; revisa y analiza el caso sobre aseguramiento y emite resolución donde ordena la devolución de mercancía, a la Dirección de Inspección y Control Comercial y la entrega a la o el infractor con documentación soporte.
3
Recibe resolución afirmativa y documentación soporte del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, y acude a las instalaciones de la Dirección de Inspección y Control Comercial el día indicado, presenta resolución y solicita la devolución de su mercancía y/o productos.
4
Recibe la resolución afirmativa emitida por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y, previa acreditación de su personalidad, entrega a la o el infractor la solicitud de devolución de mercancía y/o productos asegurados y lo canaliza a la bodega correspondiente.
5
Acude a la bodega, se registra en el libro de devolución de mercancía y solicita, a la persona encargada de bodega, la devolución de mercancía y/o productos.
6
Recibe solicitud y resolución, extrae la mercancía y/o producto, y realiza la entrega a la o el infractor, previa verificación de identificación, obtiene la firma de recibido en "Acta de Entrega-Recepción por Devolución" y la archiva con la Resolución y toma evidencia fotográfica de la entrega.
7
Recibe la mercancía y/o producto, previa firma de recibido en "Acta de Entrega-Recepción por Devolución" y se retira.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Desecho de productos perecederos o mercancía asegurada en "visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía pública** |
| **Objetivo**: | Evitar la acumulación de productos perecederos o mercancía en mal estado en las bodegas de la Dirección General de Gobierno. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El responsable de la bodega deberá-realizar el desecho de productos perecederos, cuando se encuentren en mal estado, o bien, la o el comerciante no solicite su devolución.
- El personal de la bodega no podrá dar uso personal a la mercancía o productos perecederos, asegurados en las visitas de inspección al comercio informal.
- La destrucción de la mercancía asegurada deberá atender lo establecido en el Código Reglamentario Municipal de Toluca vigente.

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

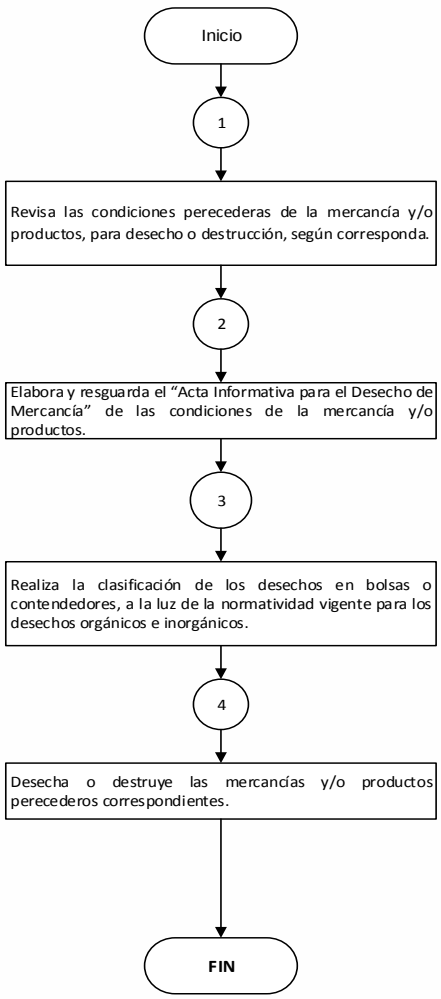
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**

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

**Dirección de Inspección y Control Comercial (Bodega)**



## VIII. DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO COMERCIAL

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- El origen de las visitas de verificación puede derivar de una queja ciudadana, solicitud expresa de alguna autoridad competente o de oficio.
- Será responsabilidad de la o del Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, el desarrollo del procedimiento para brindar la atención de las peticiones relacionadas con el ejercicio de actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios.
- El personal nombrado, facultado y/o habilitado del Departamento de Ordenamiento Comercial, será el encargado de realizar la verificación de las actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios, que realizan las y los particulares.
- El Departamento de Ordenamiento Comercial, deberá realizar la verificación de la unidad económica de que se trate, en un periodo menor o igual a 15 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud o queja ciudadana.

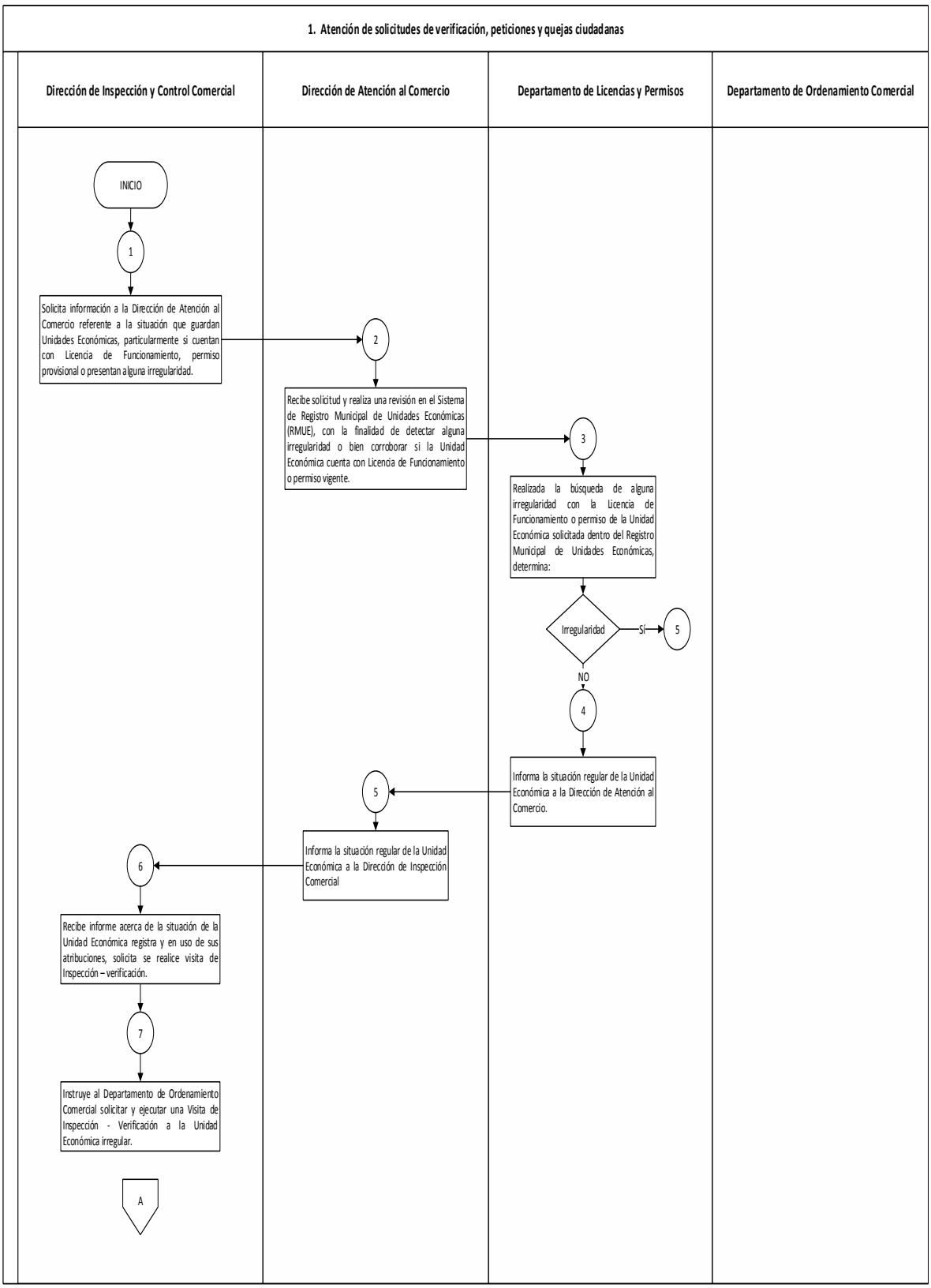
**1. Atención de solicitudes de verificación, peticiones y quejas ciudadanas**

**Descriptivo:**

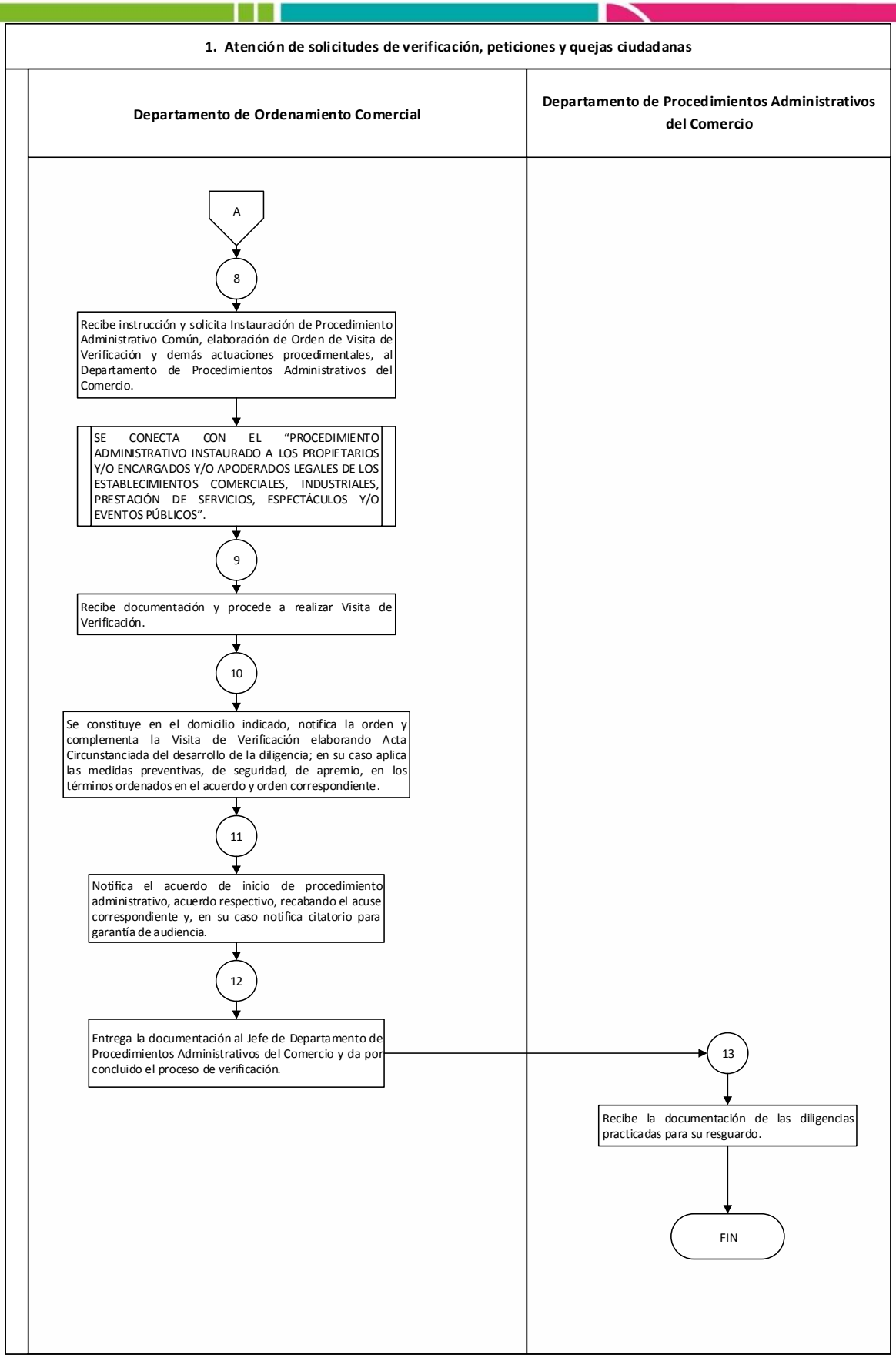
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Inspección y Control Comercial** | Solicita información a la Dirección de Atención al Comercio referente a la situación que guardan Unidades Económicas, particularmente si cuentan con Licencia de Funcionamiento, permiso provisional o presentan alguna irregularidad. |
| **2** | **Dirección de Atención al Comercio** | Recibe solicitud y realiza una revisión en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE), con la finalidad de detectar alguna irregularidad o bien corroborar si la Unidad Económica cuenta con Licencia de Funcionamiento o permiso vigente. |
| **3** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Realizada la búsqueda de alguna irregularidad con la Licencia de Funcionamiento o permiso de la Unidad Económica solicitada dentro del Registro Municipal de Unidades Económicas, determina: |
| | | **Irregularidad** |
| **4** | **Departamento de Licencias y Permisos** | **No:**<br>Informa la situación regular de la Unidad Económica a la Dirección de Atención al Comercio. |
| **5** | **Dirección de Atención al Comercio** | **Sí:**<br>Informa la situación regular de la Unidad Económica a la Dirección de Inspección Comercial. |
| **6** | **Dirección de Inspección y Control Comercial** | Recibe informe acerca de la situación de la Unidad Económica registra y en uso de sus atribuciones, solicita se realice visita de Inspección – verificación. |
| **7** | **Dirección de Inspección y Control Comercial** | Instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial solicitar y ejecutar una Visita de Inspección - Verificación a la Unidad Económica irregular. |
| **8** | **Departamento de Ordenamiento Comercial** | Recibe instrucción y solicita Instauración de Procedimiento Administrativo Común, elaboración de Orden de Visita de Verificación y demás actuaciones procedimentales, al Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio. |
| | | SE CONECTA CON EL “PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INSTAURADO A LOS PROPIETARIOS Y/O ENCARGADOS Y/O APODERADOS LEGALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, INDUSTRIALES, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ESPECTÁCULOS Y/O EVENTOS PÚBLICOS”. |

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

**Diagrama:**


1. Atención de solicitudes de verificación, peticiones y quejas ciudadanas
Dirección de Inspección y Control Comercial
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos
Departamento de Ordenamiento Comercial
INICIO
1
Solicita información a la Dirección de Atención al Comercio referente a la situación que guardan Unidades Económicas, particularmente si cuentan con Licencia de Funcionamiento, permiso provisional o presentan alguna irregularidad.
2
Recibe solicitud y realiza una revisión en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE), con la finalidad de detectar alguna irregularidad o bien corroborar si la Unidad Económica cuenta con Licencia de Funcionamiento o permiso vigente.
3
Realizada la búsqueda de alguna irregularidad con la Licencia de Funcionamiento o permiso de la Unidad Económica solicitada dentro del Registro Municipal de Unidades Económicas, determina:
Irregularidad
Sí
5
NO
4
Informa la situación regular de la Unidad Económica a la Dirección de Atención al Comercio.
5
Informa la situación regular de la Unidad Económica a la Dirección de Inspección Comercial
6
Recibe informe acerca de la situación de la Unidad Económica registra y en uso de sus atribuciones, solicita se realice visita de Inspección – verificación.
7
Instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial solicitar y ejecutar una Visita de Inspección - Verificación a la Unidad Económica irregular.
A

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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas** |
| **Objetivo:** | Revisar que los propietarios y/o encargados de las unidades económicas, donde se ejerza actividad comercial, industrial, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos, cumplan con las condiciones y autorizaciones respectivas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

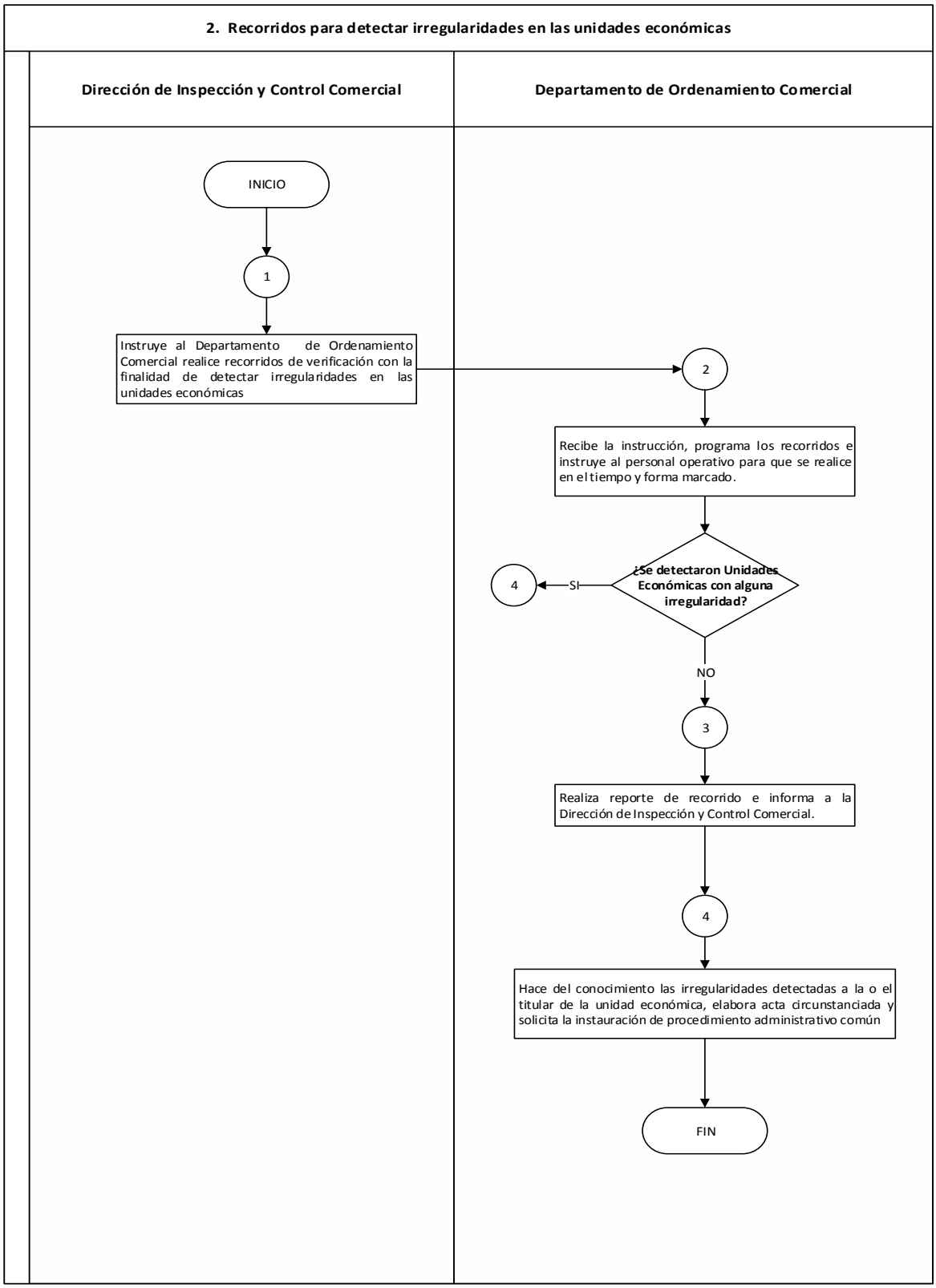
- El Departamento de Ordenamiento Comercial, deberá ser responsable de coordinar y coadyuvar con la o el Director de Inspección y Control Comercial en la elaboración, revisión, registro y entrega de la documentación respectiva a los inspectores para realizar las visitas de verificación.
- La o el Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, comprobará y validará que las visitas de verificación se hayan realizado conforme a derecho.
- La o el Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, tiene la responsabilidad de comprobar que la fundamentación del procedimiento y órdenes para visita de verificación, se encuentre actualizado conforme a la normatividad vigente.
- La o el Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, brindará asesoría y apoyo a los verificadores cuando en las visitas, se susciten circunstancias que pongan en riesgo la integridad de los bienes o de las personas.
- El personal operativo del Departamento de Ordenamiento Comercial, ejecutará las visitas de verificación en las unidades económicas en la fecha indicada, y en su caso, aplicará las medidas preventivas de seguridad o de apremio ordenadas.

**2. Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas**

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


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

## IX. DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN POLÍTICA

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Reuniones con líderes políticos y sociales del Municipio, para establecimiento de diálogos y atención de sus demandas** |
| **Objetivo**: | Mantener la gobernabilidad y la paz social dentro del municipio, mediante el diálogo y atención de peticiones y/o demandas de los líderes políticos y sociales del municipio. |

### POLÍTICAS APLICABLES

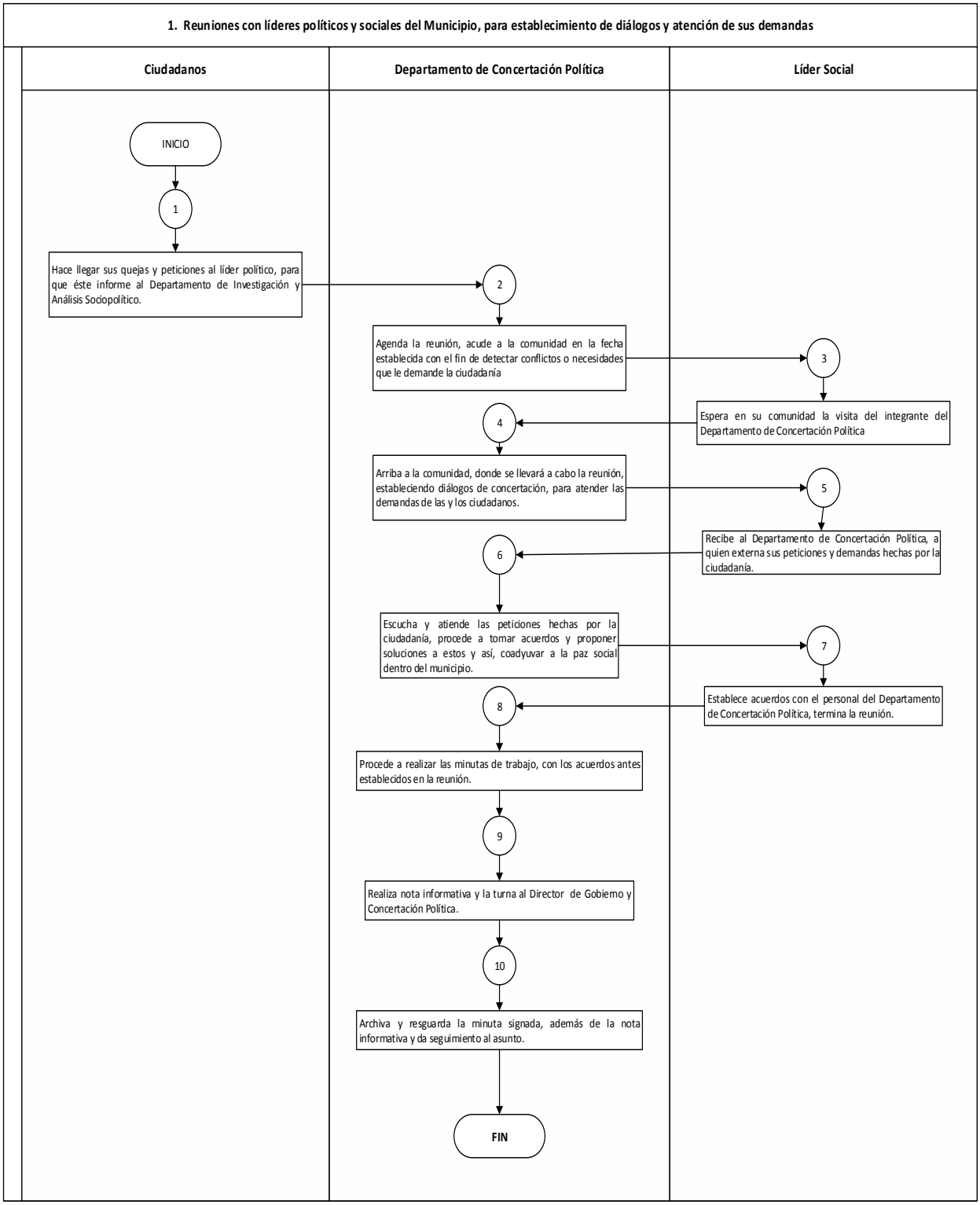
- El Departamento de Concertación Política, generará y organizará reuniones, que se llevarán a cabo, con los principales líderes políticos de cada comunidad.
- El Departamento de Concertación Política señala, que la finalidad de las reuniones, es buscar y llegar a acuerdos que permitan encontrar soluciones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

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

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


1. Reuniones con líderes políticos y sociales del Municipio, para establecimiento de diálogos y atención de sus demandas
Ciudadanos
Departamento de Concertación Política
Líder Social
INICIO
1
Hace llegar sus quejas y peticiones al líder político, para que éste informe al Departamento de Investigación y Análisis Sociopolítico.
2
Agenda la reunión, acude a la comunidad en la fecha establecida con el fin de detectar conflictos o necesidades que le demande la ciudadanía
3
Espera en su comunidad la visita del integrante del Departamento de Concertación Política
4
Arriba a la comunidad, donde se llevará a cabo la reunión, estableciendo diálogos de concertación, para atender las demandas de las y los ciudadanos.
5
Recibe al Departamento de Concertación Política, a quien externa sus peticiones y demandas hechas por la ciudadanía.
6
Escucha y atiende las peticiones hechas por la ciudadanía, procede a tomar acuerdos y proponer soluciones a estos y así, coadyuvar a la paz social dentro del municipio.
7
Establece acuerdos con el personal del Departamento de Concertación Política, termina la reunión.
8
Procede a realizar las minutas de trabajo, con los acuerdos antes establecidos en la reunión.
9
Realiza nota informativa y la turna al Director de Gobierno y Concertación Política.
10
Archiva y resguarda la minuta signada, además de la nota informativa y da seguimiento al asunto.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

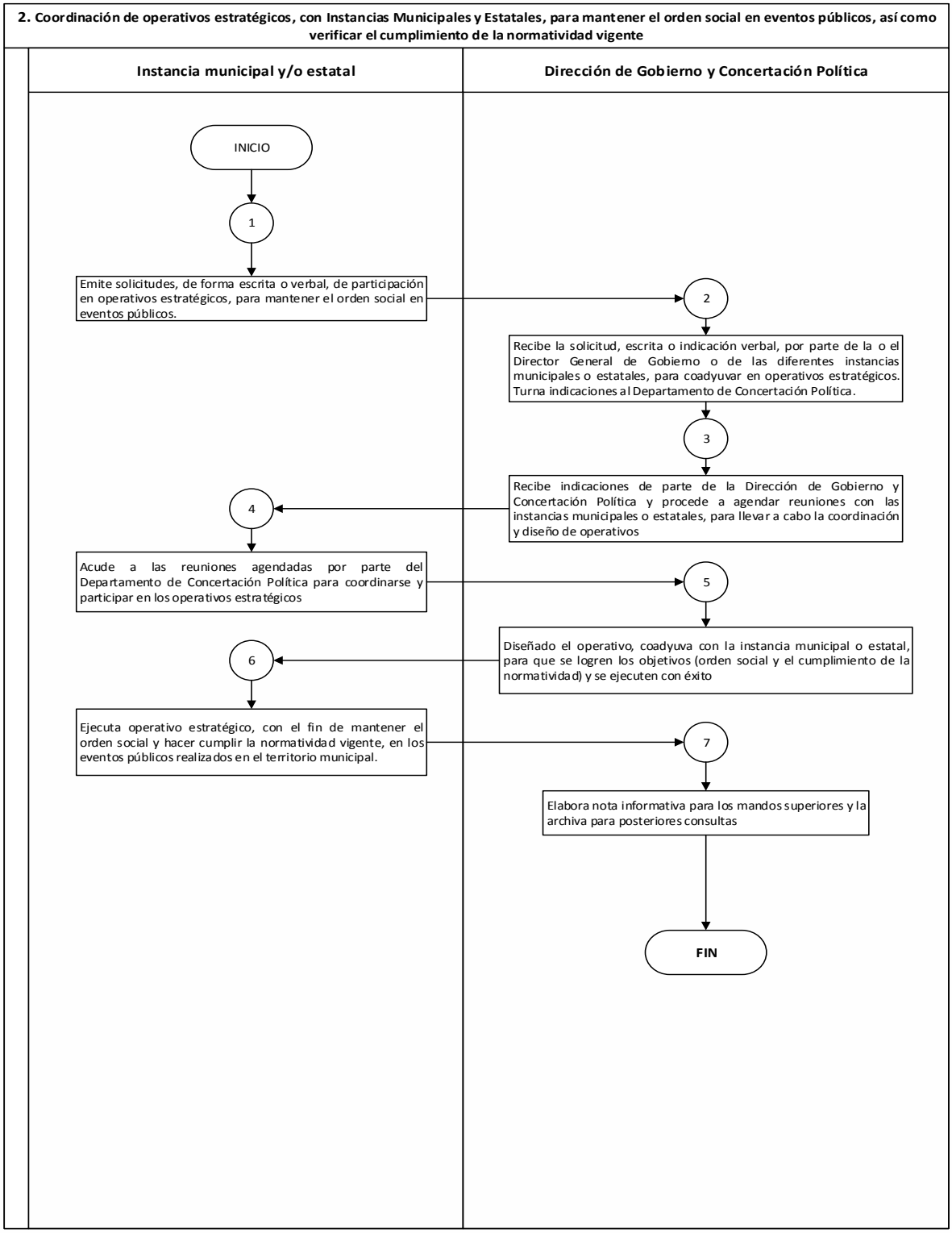
- El personal del Departamento de Concertación Política solo coadyuvará en los operativos estratégicos, con las instancias municipales o estatales que así le soliciten.
- El Departamento de Concertación Política, deberá intervenir, únicamente, en caso de que alguna instancia, estatal o municipal, así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

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

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Instancia municipal y/o estatal** | Emite solicitudes, de forma escrita o verbal, de participación en operativos estratégicos, para mantener el orden social en eventos públicos. |
| **2** | **Dirección de Gobierno y Concertación Política** | Recibe la solicitud, escrita o indicación verbal, por parte de la o el Director General de Gobierno o de las diferentes instancias municipales o estatales, para coadyuvar en operativos estratégicos. Turna indicaciones al Departamento de Concertación Política. |
| **3** | **Departamento de Concertación Política** | Recibe indicaciones de parte de la Dirección de Gobierno y Concertación Política y procede a agendar reuniones con las instancias municipales o estatales, para llevar a cabo la coordinación y diseño de operativos |
| **4** | **Instancia municipal y/o estatal** | Acude a las reuniones agendadas por parte del Departamento de Concertación Política para coordinarse y participar en los operativos estratégicos |
| **5** | **Departamento de Concertación Política** | Diseñado el operativo, coadyuva con la instancia municipal o estatal, para que se logren los objetivos (orden social y el cumplimiento de la normatividad) y se ejecuten con éxito |
| **6** | **Instancia municipal y/o estatal** | Ejecuta operativo estratégico, con el fin de mantener el orden social y hacer cumplir la normatividad vigente, en los eventos públicos realizados en el territorio municipal. |
| **7** | **Departamento de Concertación Política** | Elabora nota informativa para los mandos superiores y la archiva para posteriores consultas |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Coordinación de operativos estratégicos, con Instancias Municipales y Estatales, para mantener el orden social en eventos públicos, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente
Instancia municipal y/o estatal
Dirección de Gobierno y Concertación Política
INICIO
1
Emite solicitudes, de forma escrita o verbal, de participación en operativos estratégicos, para mantener el orden social en eventos públicos.
2
Recibe la solicitud, escrita o indicación verbal, por parte de la o el Director General de Gobierno o de las diferentes instancias municipales o estatales, para coadyuvar en operativos estratégicos. Turna indicaciones al Departamento de Concertación Política.
3
Recibe indicaciones de parte de la Dirección de Gobierno y Concertación Política y procede a agendar reuniones con las instancias municipales o estatales, para llevar a cabo la coordinación y diseño de operativos
4
Acude a las reuniones agendadas por parte del Departamento de Concertación Política para coordinarse y participar en los operativos estratégicos
5
Diseñado el operativo, coadyuva con la instancia municipal o estatal, para que se logren los objetivos (orden social y el cumplimiento de la normatividad) y se ejecuten con éxito
6
Ejecuta operativo estratégico, con el fin de mantener el orden social y hacer cumplir la normatividad vigente, en los eventos públicos realizados en el territorio municipal.
7
Elabora nota informativa para los mandos superiores y la archiva para posteriores consultas
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

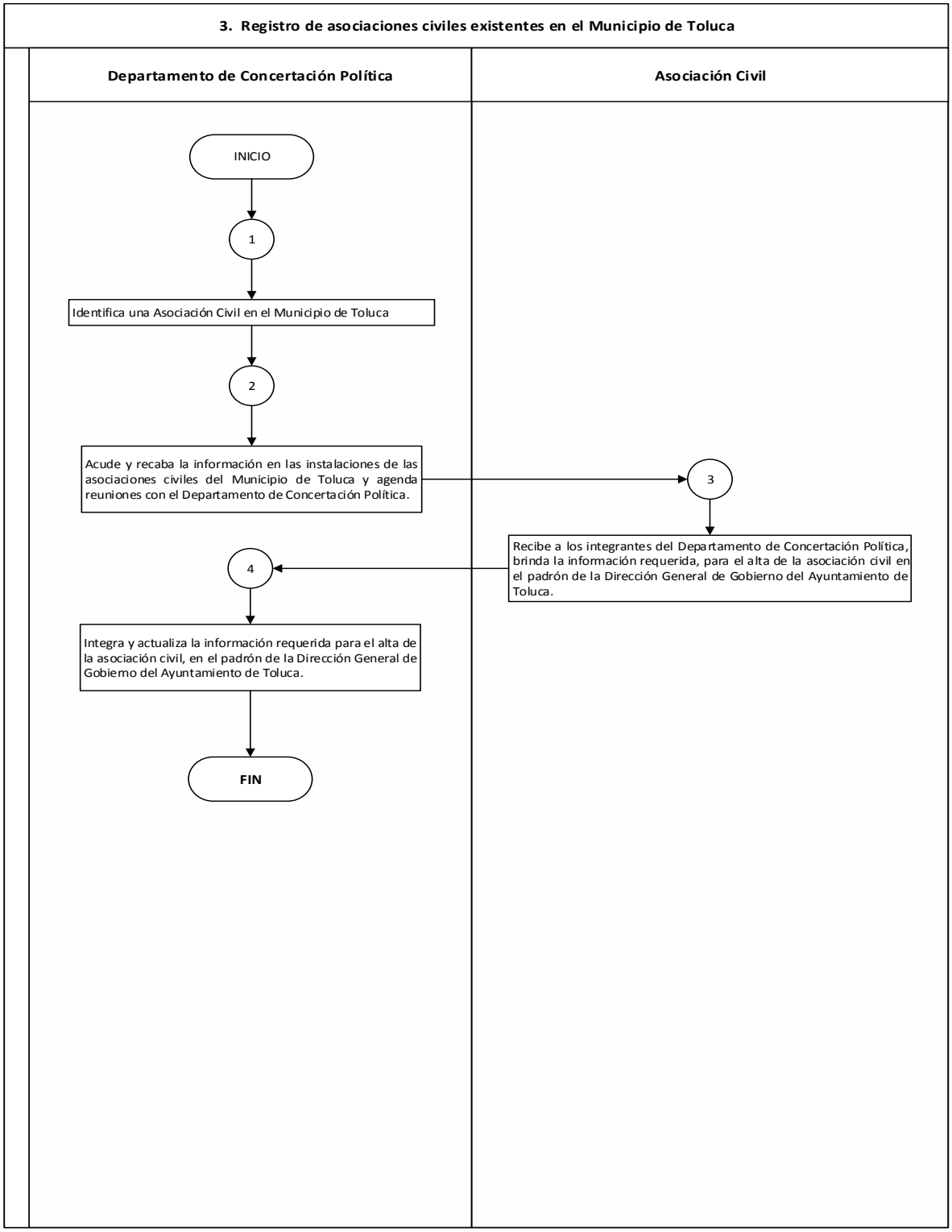
- El Departamento de Concertación Política, deberá registrar todas las asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Concertación Política, mantendrá en confidencialidad la información personal de los integrantes de los integrantes de las asociaciones civiles.
- El Departamento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

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

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


3. Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca
Departamento de Concertación Política
Asociación Civil
INICIO
1
Identifica una Asociación Civil en el Municipio de Toluca
2
Acude y recaba la información en las instalaciones de las asociaciones civiles del Municipio de Toluca y agenda reuniones con el Departamento de Concertación Política.
3
Recibe a los integrantes del Departamento de Concertación Política, brinda la información requerida, para el alta de la asociación civil en el padrón de la Dirección General de Gobierno del Ayuntamiento de Toluca.
4
Integra y actualiza la información requerida para el alta de la asociación civil, en el padrón de la Dirección General de Gobierno del Ayuntamiento de Toluca.
FIN

## X. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA

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

### POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Sociopolítica recibirá información y evidencia fotográfica recabada y remitida por integrantes del Departamento de Concertación Política (coordinadores), sobre la problemática sociopolítica que sea detectada en las localidades y comunidades que conforman las delegaciones y subdelegaciones municipales de Toluca.

- El Departamento de Información Sociopolítica deberá analizar y procesar los datos recabados por el personal de campo para integrar reportes de seguimiento y notas informativas sobre la situación sociopolítica del Municipio de Toluca y que sean remitidas vía digital para el conocimiento a mandos superiores.

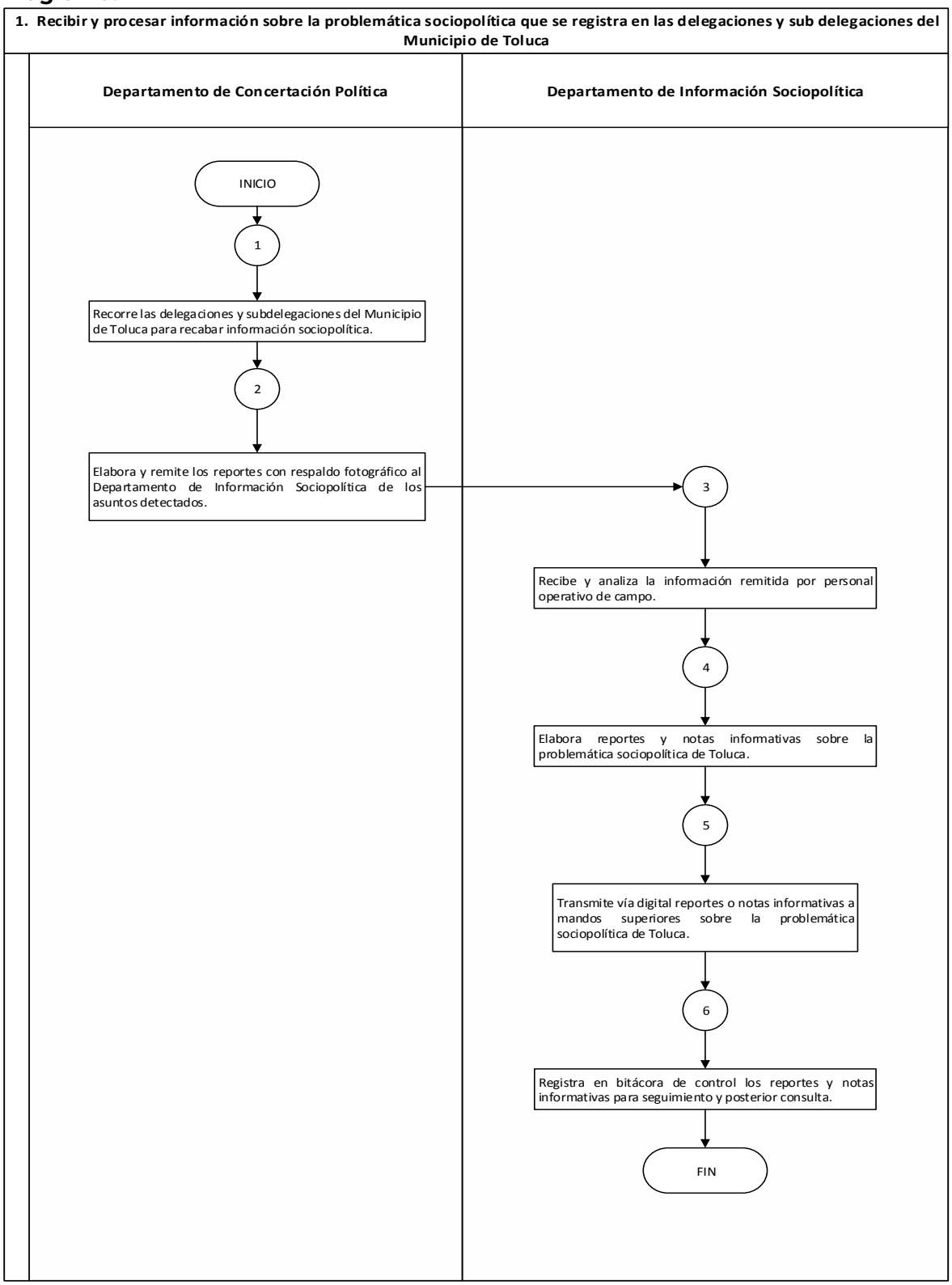
- El Departamento de Información Sociopolítica clasificará y digitalizará la información para su consulta y resguardo.

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

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


1. Recibir y procesar información sobre la problemática sociopolítica que se registra en las delegaciones y sub delegaciones del Municipio de Toluca
Departamento de Concertación Política
Departamento de Información Sociopolítica
INICIO
1
Recorre las delegaciones y subdelegaciones del Municipio de Toluca para recabar información sociopolítica.
2
Elabora y remite los reportes con respaldo fotográfico al Departamento de Información Sociopolítica de los asuntos detectados.
3
Recibe y analiza la información remitida por personal operativo de campo.
4
Elabora reportes y notas informativas sobre la problemática sociopolítica de Toluca.
5
Transmite vía digital reportes o notas informativas a mandos superiores sobre la problemática sociopolítica de Toluca.
6
Registra en bitácora de control los reportes y notas informativas para seguimiento y posterior consulta.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Monitoreo de medios de comunicación a través de internet y las redes sociales.** |
| **Objetivo**: | Dar seguimiento a noticias sobre la problemática social y política del Municipio de Toluca, difundidas por medios de comunicación y por usuarios de redes sociales. |

## POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Sociopolítica identificará y registrará información difundida en los medios de comunicación y redes sociales, respecto a los acontecimientos políticos y sociales, demandas ciudadanas, riesgos para la seguridad y la estabilidad en el Municipio de Toluca.

- El Departamento de Información Sociopolítica remitirá para conocimiento de mandos superiores los reportes de asuntos de índole social y política relevantes detectados en medios de comunicación y redes sociales de manera matutina y vespertina.

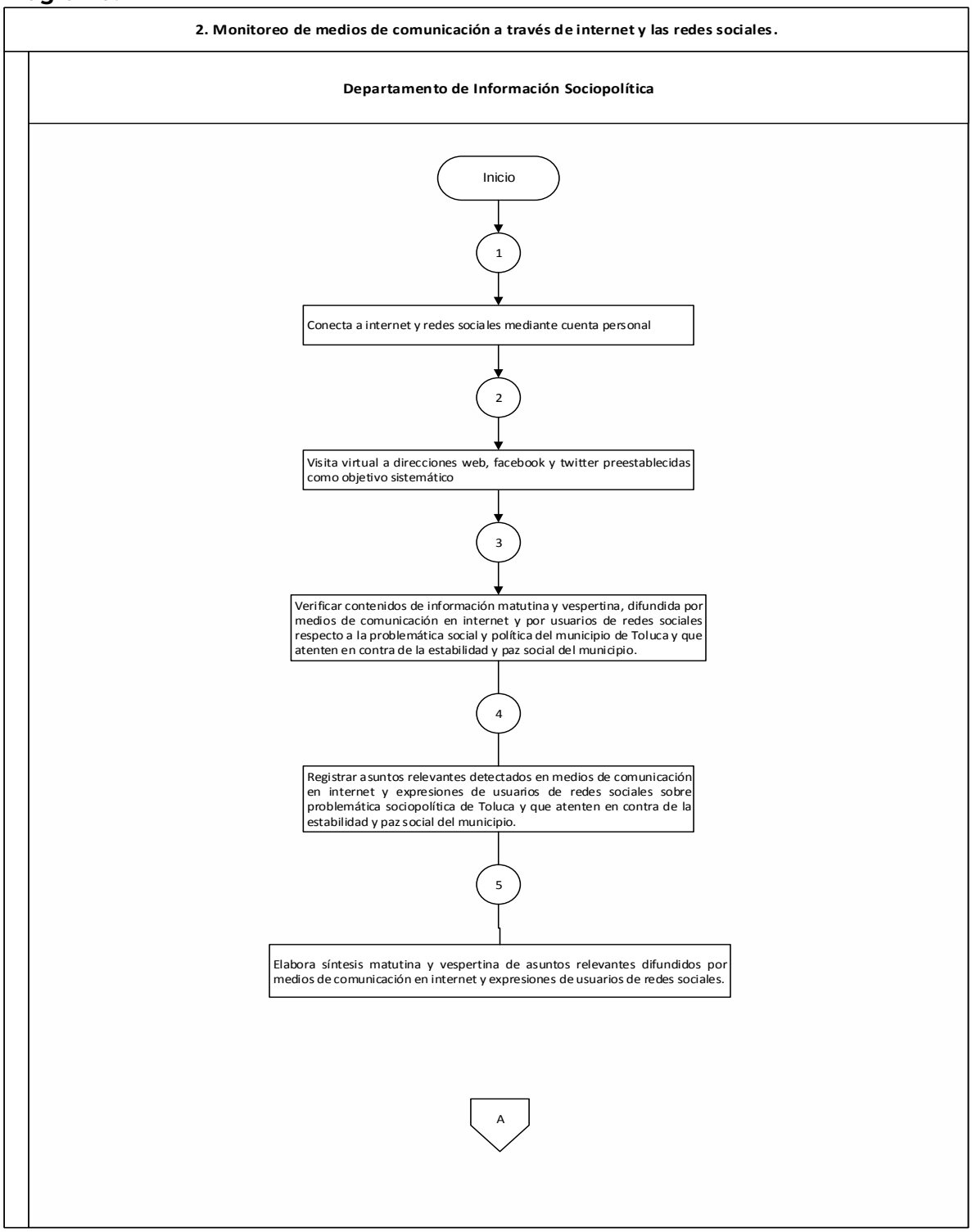
- El Departamento de Información Sociopolítica deberá integrar un acervo digital para el registro y consulta de información periodística sobre asuntos de interés en materia social y política que se desarrollen en el Municipio de Toluca.

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

**Descriptivo:**

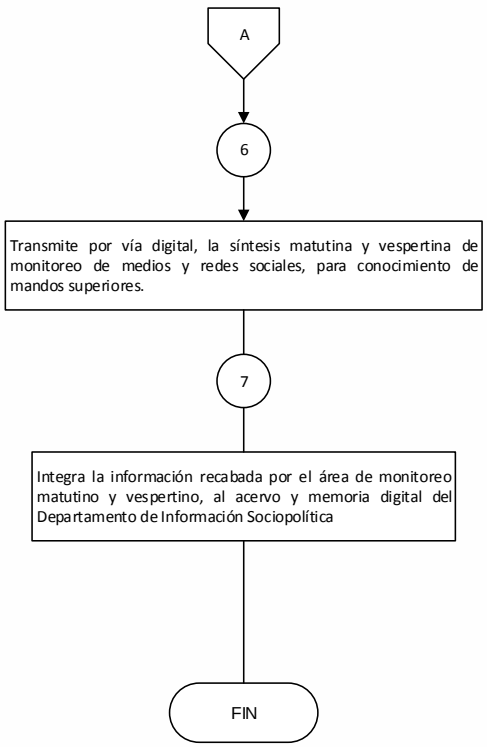
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Información Sociopolítica** | Conecta a internet y redes sociales mediante cuenta personal. |
| **2** | **Departamento de Información Sociopolítica** | Visita virtual a direcciones web, Facebook y twitter preestablecidas como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

**Diagrama:**


2. Monitoreo de medios de comunicación a través de internet y las redes sociales.
Departamento de Información Sociopolítica
Inicio
1
Conecta a internet y redes sociales mediante cuenta personal
2
Visita virtual a direcciones web, facebook y twitter preestablecidas como objetivo sistemático
3
Verificar contenidos de información matutina y vespertina, difundida por medios de comunicación en internet y por usuarios de redes sociales respecto a la problemática social y política del municipio de Toluca y que atenten en contra de la estabilidad y paz social del municipio.
4
Registrar asuntos relevantes detectados en medios de comunicación en internet y expresiones de usuarios de redes sociales sobre problemática sociopolítica de Toluca y que atenten en contra de la estabilidad y paz social del municipio.
5
Elabora síntesis matutina y vespertina de asuntos relevantes difundidos por medios de comunicación en internet y expresiones de usuarios de redes sociales.
A

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

**Departamento de Información Sociopolítica**



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

## POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Sociopolítica sistematizará, analizará y procesará la información captada por las y los coordinadores del Departamento de Concertación Política, medios de comunicación y redes sociales.

- El Departamento de Información Sociopolítica elaborará carpetas informativas de: pre-giras, diagnósticos sociopolíticos, de organizaciones y liderazgos tanto sociales como políticos, cartografía, así como los riesgos de las delegaciones y subdelegaciones municipales.

- El Departamento de Información Sociopolítica deberá hacer acopio de materiales estadísticos emitidos por fuentes oficiales.

- El Departamento de Información Sociopolítica remitirá de forma oportuna los estudios y análisis a los mandos superiores, para la toma de decisiones.

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

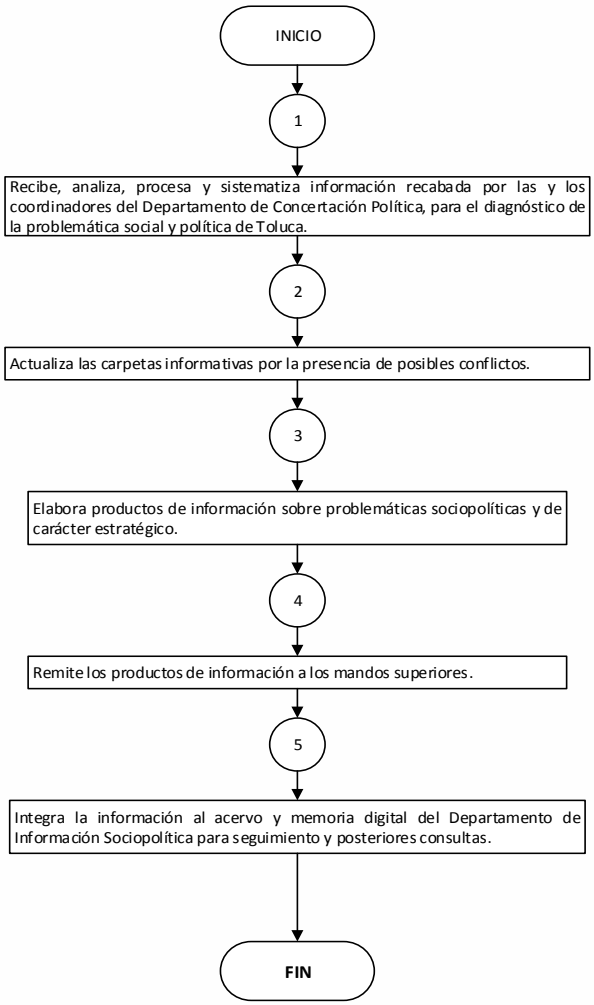
**Descriptivo:**

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

## Diagrama:

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

**Departamento de Información Sociopolítica**



## XI. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS SOCIOPOLÍTICO

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Atención a las problemáticas y demandas de los grupos sociales, políticos y religiosos** |
| **Objetivo:** | Orientar y vincular a los grupos sociales, políticos y religiosos con las autoridades competentes federales, estatales o municipales para la atención a las problemáticas o demandas. |

### POLÍTICAS APLICABLES

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

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

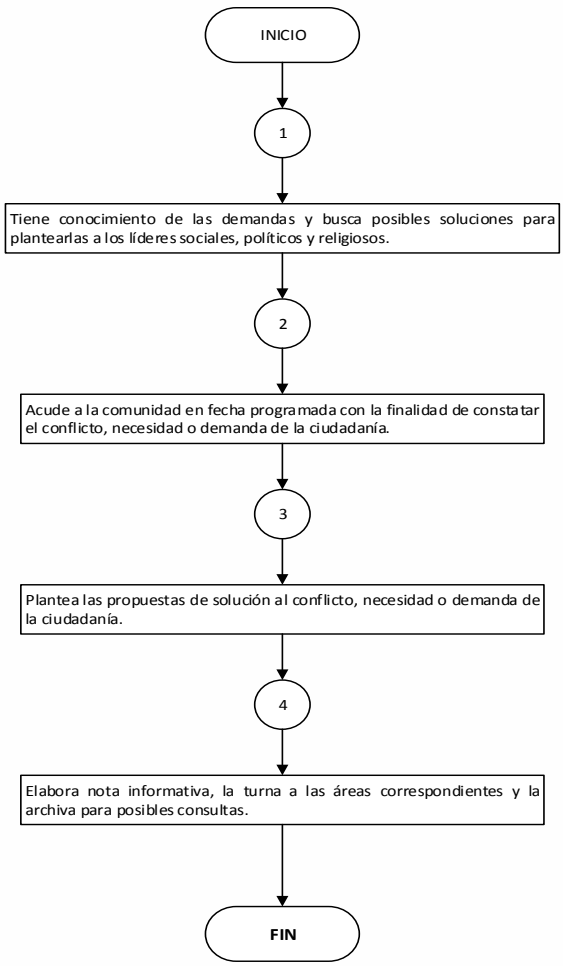
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**

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

**Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Fortalecimiento de la vida pública y mantener la estabilidad social en el territorio municipal** |
| **Objetivo:** | Promover la participación ciudadana para un mejor desarrollo de las comunidades con la finalidad de no alterar la paz y el orden social. |

## POLÍTICAS APLICABLES

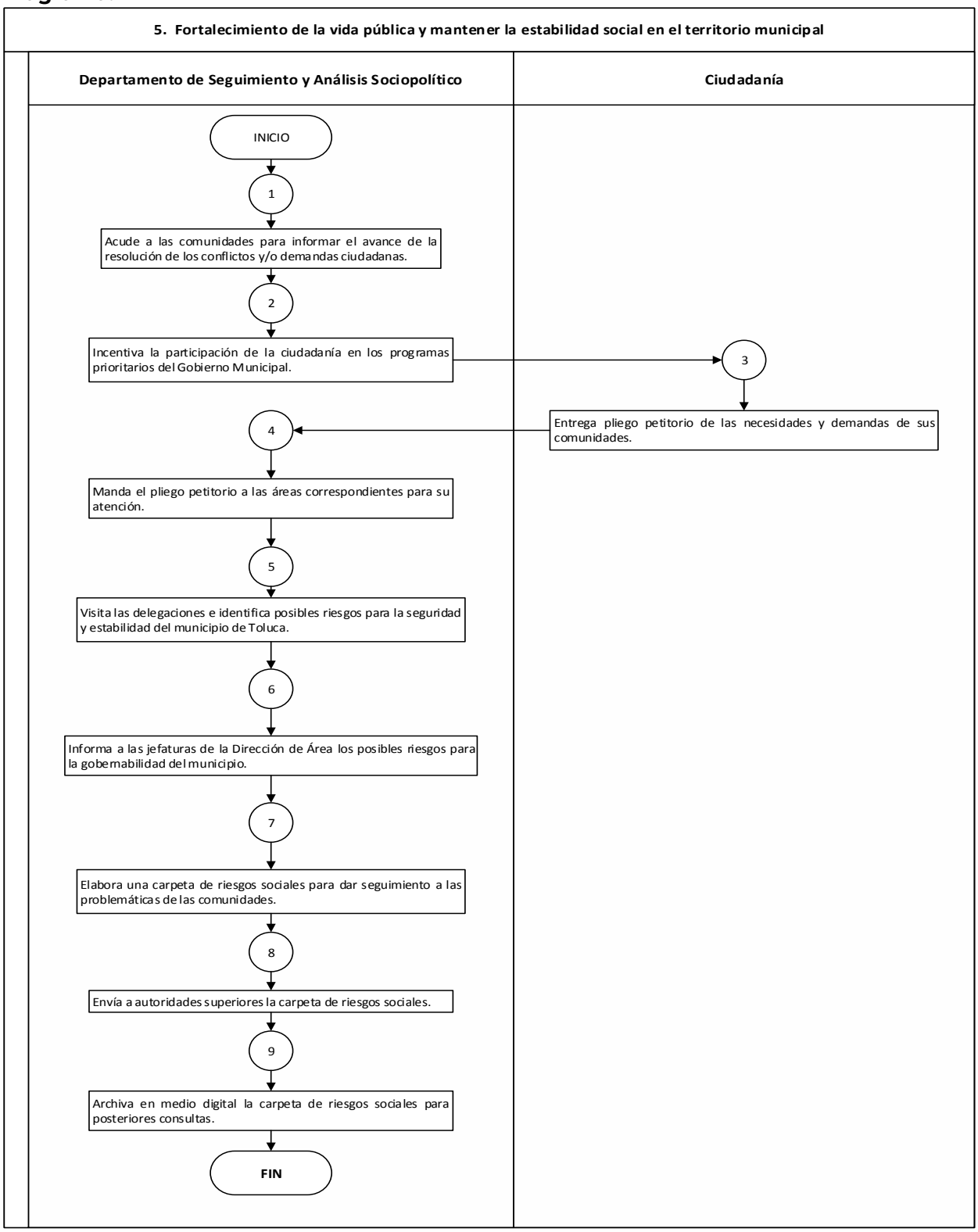
- Dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía.
- Fomentar la participación de la ciudadanía en los programas prioritarios implementados por el gobierno municipal.
- Supervisar los posibles riesgos para la seguridad y estabilidad del Municipio de Toluca.

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

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


5. Fortalecimiento de la vida pública y mantener la estabilidad social en el territorio municipal
Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico
Ciudadanía
INICIO
1
Acude a las comunidades para informar el avance de la resolución de los conflictos y/o demandas ciudadanas.
2
Incentiva la participación de la ciudadanía en los programas prioritarios del Gobierno Municipal.
3
Entrega pliego petitorio de las necesidades y demandas de sus comunidades.
4
Manda el pliego petitorio a las áreas correspondientes para su atención.
5
Visita las delegaciones e identifica posibles riesgos para la seguridad y estabilidad del municipio de Toluca.
6
Informa a las jefaturas de la Dirección de Área los posibles riesgos para la gobernabilidad del municipio.
7
Elabora una carpeta de riesgos sociales para dar seguimiento a las problemáticas de las comunidades.
8
Envía a autoridades superiores la carpeta de riesgos sociales.
9
Archiva en medio digital la carpeta de riesgos sociales para posteriores consultas.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales** |
| **Objetivo:** | Instrumentar mecanismos que coadyuven en la comunicación entre autoridades municipales y ciudadanía para mantener un equilibrio de gobernabilidad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

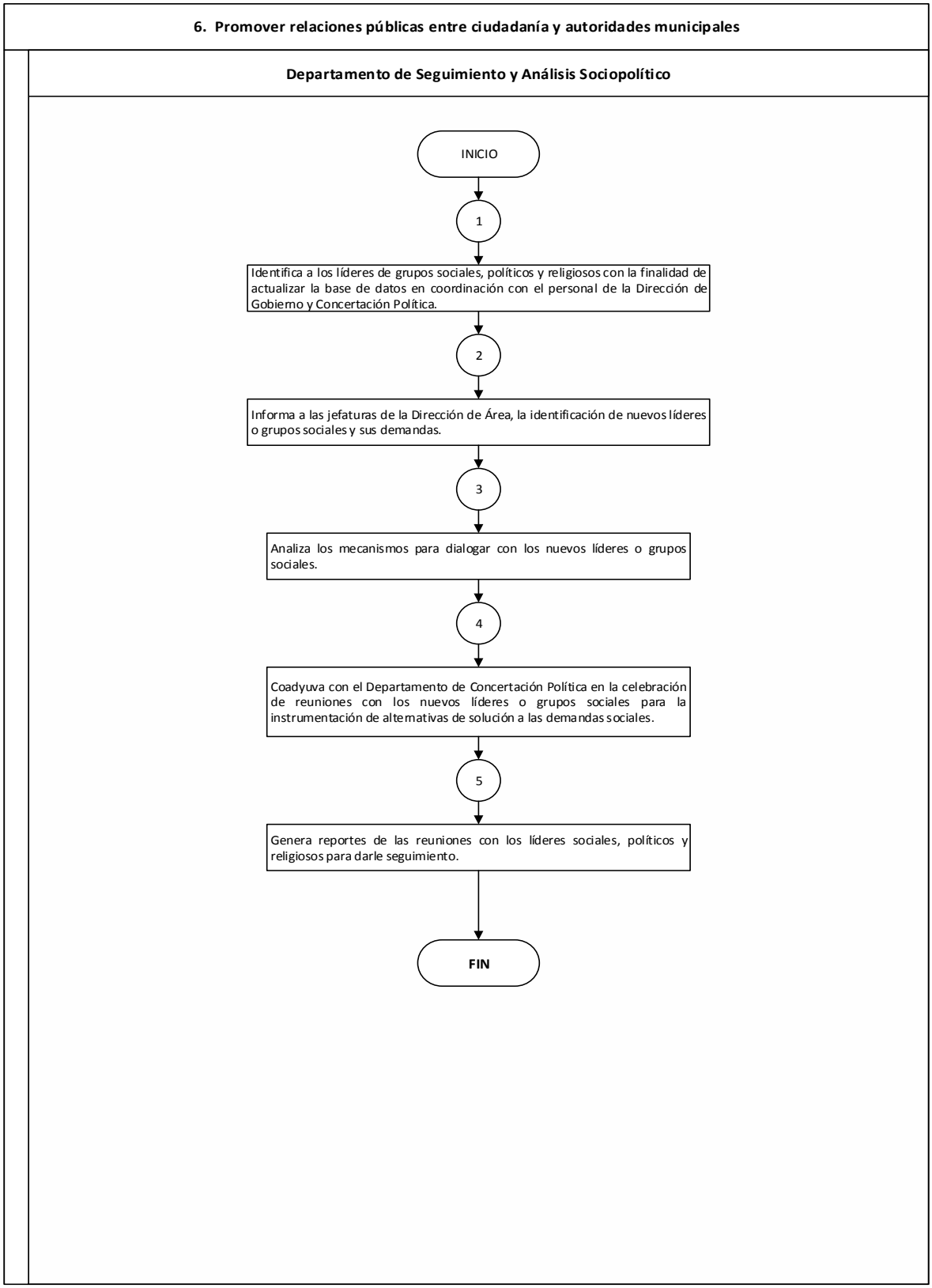
- Identificar los grupos sociales, políticos y religiosos que existen en el territorio municipal para generar vínculos de comunicación.
- Instrumentar mecanismos que permiten coadyuvar en la atención de las demandas que se generan en el lugar del conflicto.
- Concertar con grupos sociales para instrumentar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

**6. Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales**

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


6. Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales
Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico
INICIO
1
Identifica a los líderes de grupos sociales, políticos y religiosos con la finalidad de actualizar la base de datos en coordinación con el personal de la Dirección de Gobierno y Concertación Política.
2
Informa a las jefaturas de la Dirección de Área, la identificación de nuevos líderes o grupos sociales y sus demandas.
3
Analiza los mecanismos para dialogar con los nuevos líderes o grupos sociales.
4
Coadyuva con el Departamento de Concertación Política en la celebración de reuniones con los nuevos líderes o grupos sociales para la instrumentación de alternativas de solución a las demandas sociales.
5
Genera reportes de las reuniones con los líderes sociales, políticos y religiosos para darle seguimiento.
FIN

## XII. DIRECCION DE ATENCION AL COMERCIO

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Administración y control de los usuarios del Sistema de Comercio SICOM (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil)** |
| **Objetivo:** | Promover un proceso continuo de mantenimiento, verificación y seguimiento a los servicios que proporciona el Sistema de Comercio. |

### POLÍTICAS APLICABLES

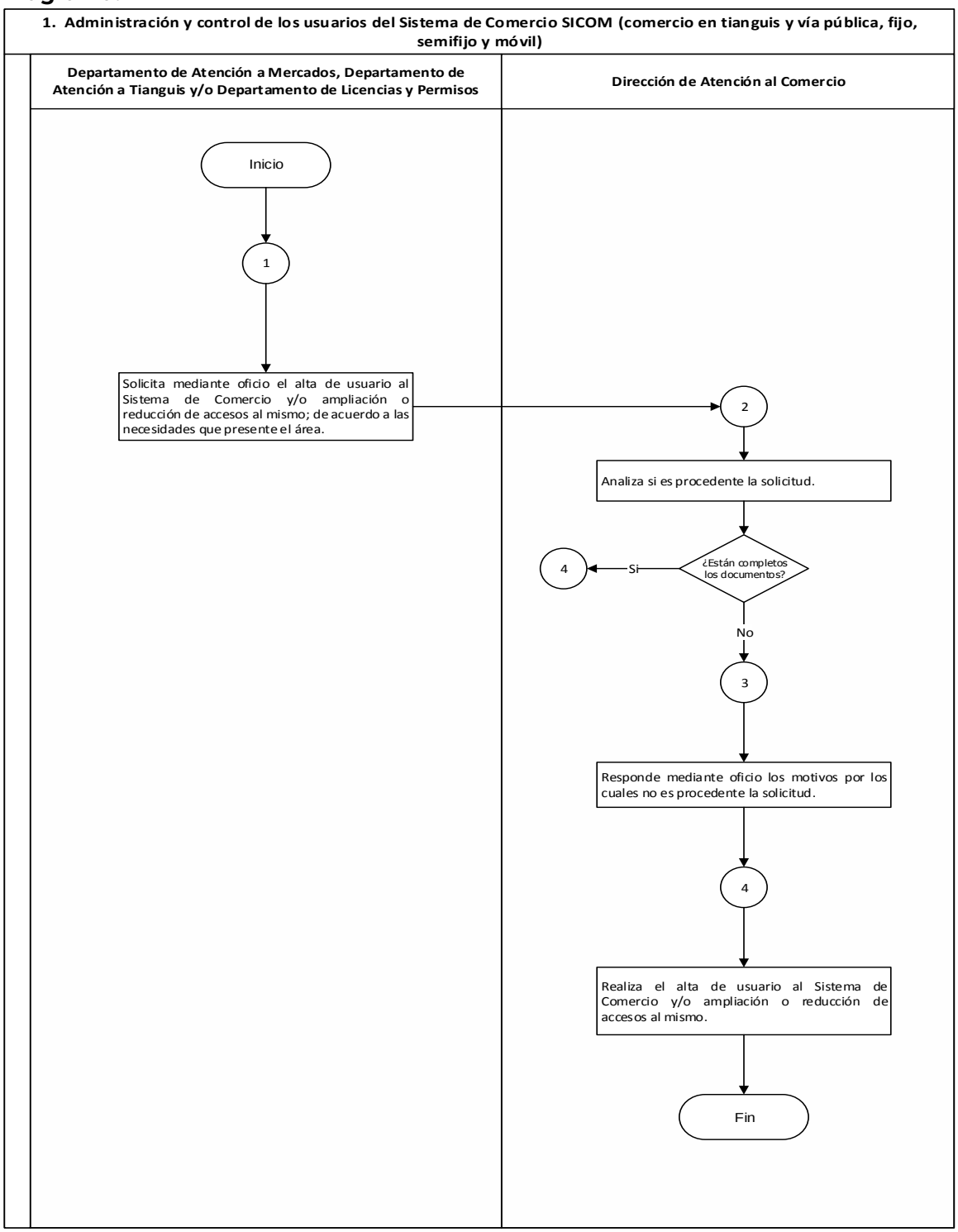
- La Dirección de Atención al Comercio administra el Sistema de Comercio (SICOM).
- La Dirección de Atención al Comercio será responsable de generar reportes, estadísticas y gráficas de pagos de derechos de uso de vías y áreas públicas de las y los contribuyentes de mercados, tianguis y comercio en vía pública, con base en los datos que la Tesorería Municipal registra en el Sistema de Comercio (SICOM).
- La Dirección de Atención al Comercio deberá solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, el respaldo y mantenimiento al sistema, en virtud de que tienen a su resguardo la base de datos de comercio en mercados, tianguis y vía pública y del código fuente del Sistema de Comercio (SICOM).

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

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


1. Administración y control de los usuarios del Sistema de Comercio SICOM (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil)
Departamento de Atención a Mercados, Departamento de Atención a Tianguis y/o Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Atención al Comercio
Inicio
1
Solicita mediante oficio el alta de usuario al Sistema de Comercio y/o ampliación o reducción de accesos al mismo; de acuerdo a las necesidades que presente el área.
2
Analiza si es procedente la solicitud.
¿Están completos los documentos?
Si
4
No
3
Responde mediante oficio los motivos por los cuales no es procedente la solicitud.
4
Realiza el alta de usuario al Sistema de Comercio y/o ampliación o reducción de accesos al mismo.
Fin

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

**POLÍTICAS APLICABLES**

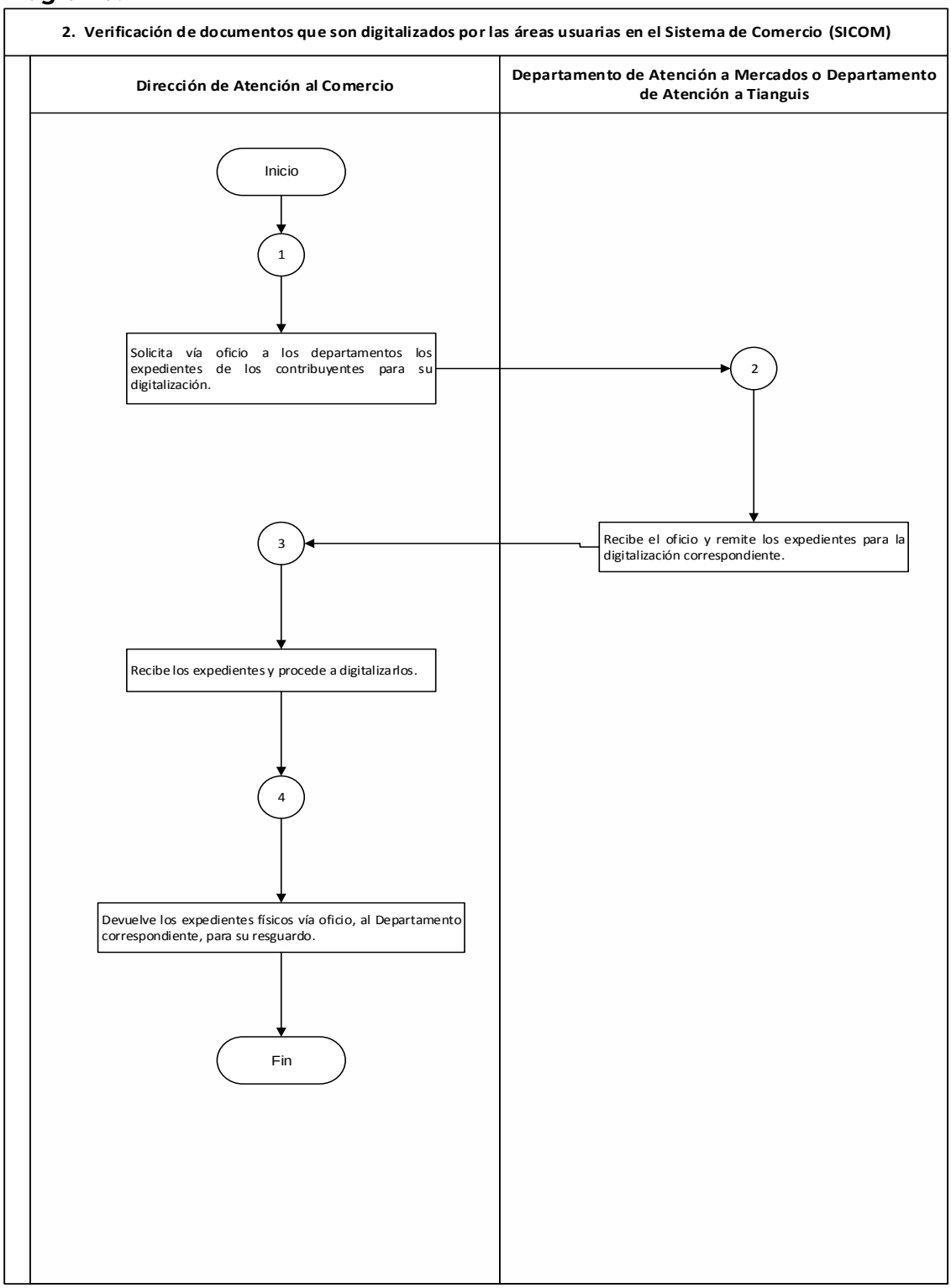
- La Dirección de Atención al Comercio será responsable de revisar la información que se registra en el Sistema de Comercio (SICOM) sobre altas, bajas y revalidaciones.
- La Dirección de Atención al Comercio promoverá la coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital,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

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

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


2. Verificación de documentos que son digitalizados por las áreas usuarias en el Sistema de Comercio (SICOM)
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Atención a Mercados o Departamento de Atención a Tianguis
Inicio
1
Solicita vía oficio a los departamentos los expedientes de los contribuyentes para su digitalización.
2
Recibe el oficio y remite los expedientes para la digitalización correspondiente.
3
Recibe los expedientes y procede a digitalizarlos.
4
Devuelve los expedientes físicos vía oficio, al Departamento correspondiente, para su resguardo.
Fin

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Administración y control de los usuarios de comercio establecido del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE)** |
| **Objetivo:** | Promover un proceso continuo de mantenimiento, verificación y seguimiento a los servicios que proporciona el Registro Municipal de Unidades Económicas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

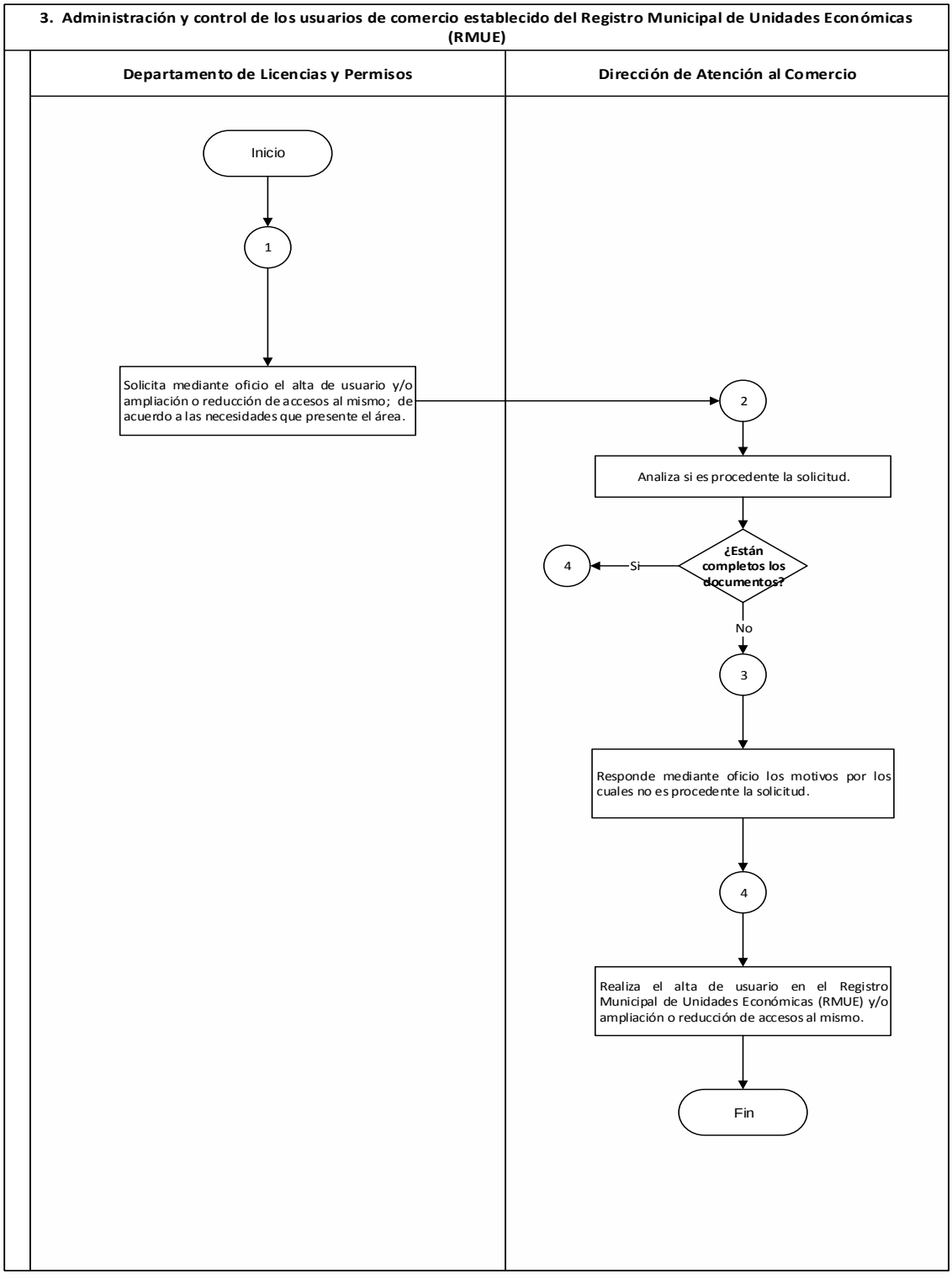
- La Dirección de Atención al Comercio administra el Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE).
- La Dirección de Atención al Comercio será responsable de generar reportes del Padrón del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE).
- La Dirección de Atención al Comercio deberá solicitar a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

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

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


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

## XIII. DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

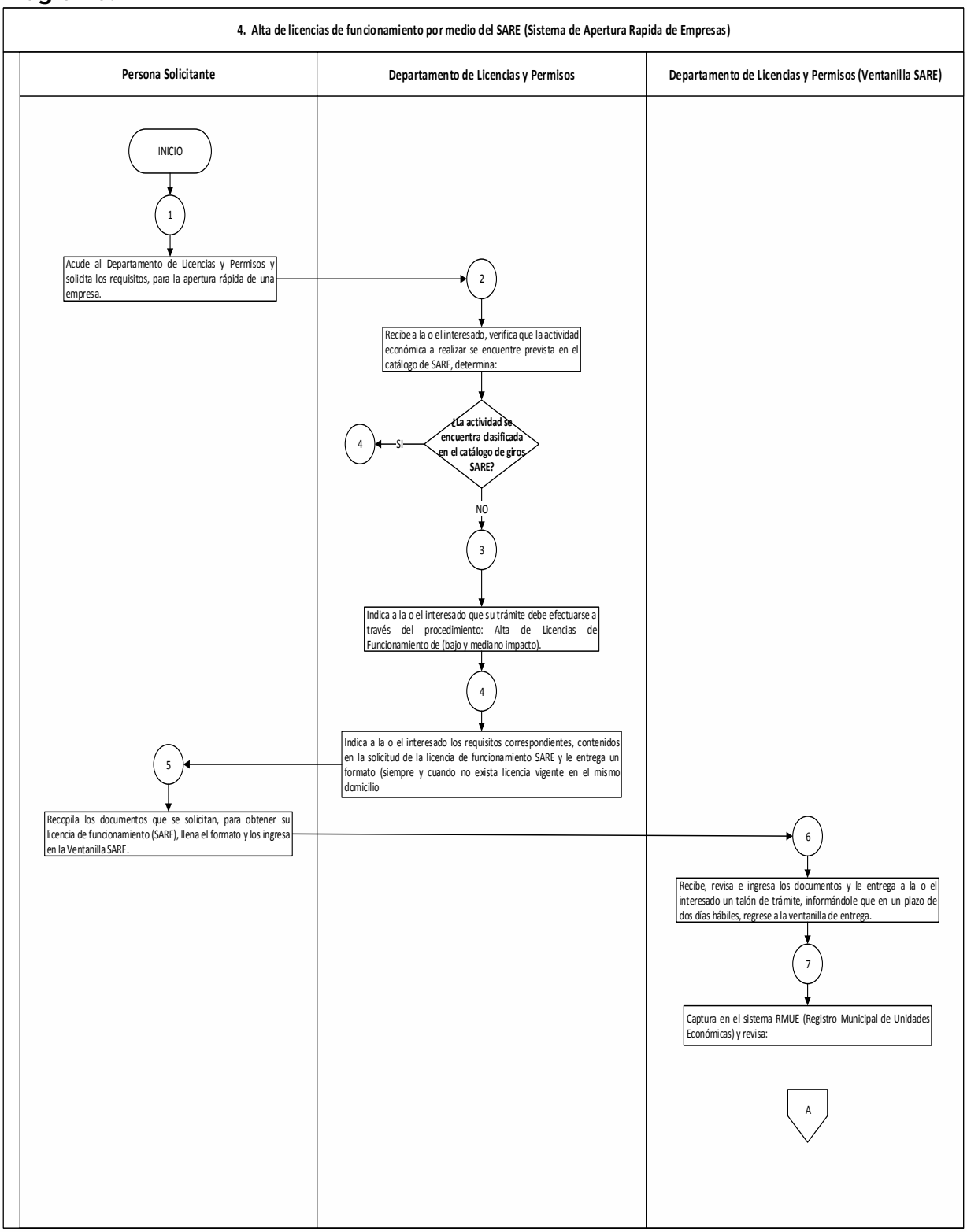
**4. Alta de licencias de funcionamiento por medio del SARE (Sistema de Apertura Rapida de Empresas)**

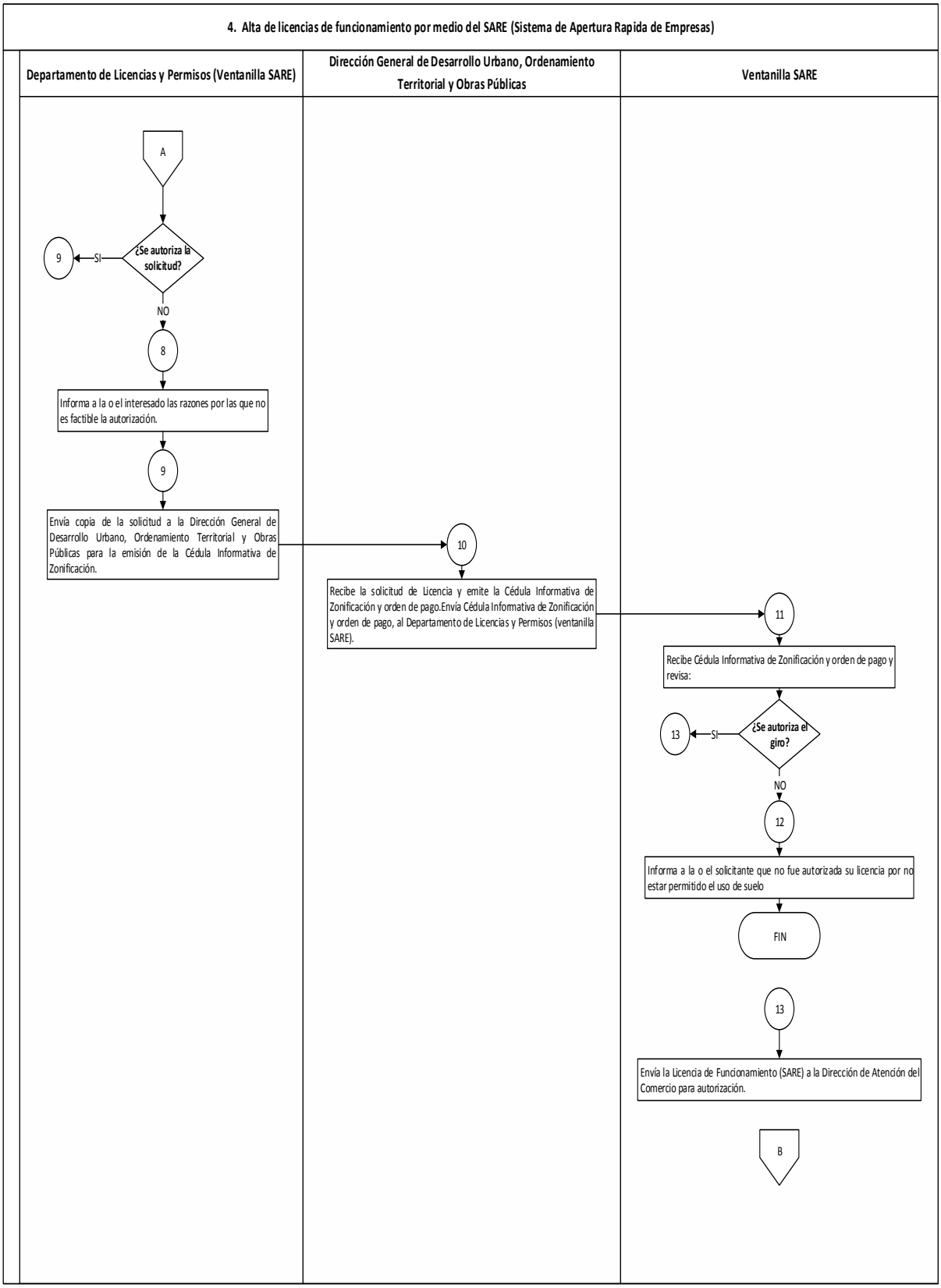
**Descriptivo:**

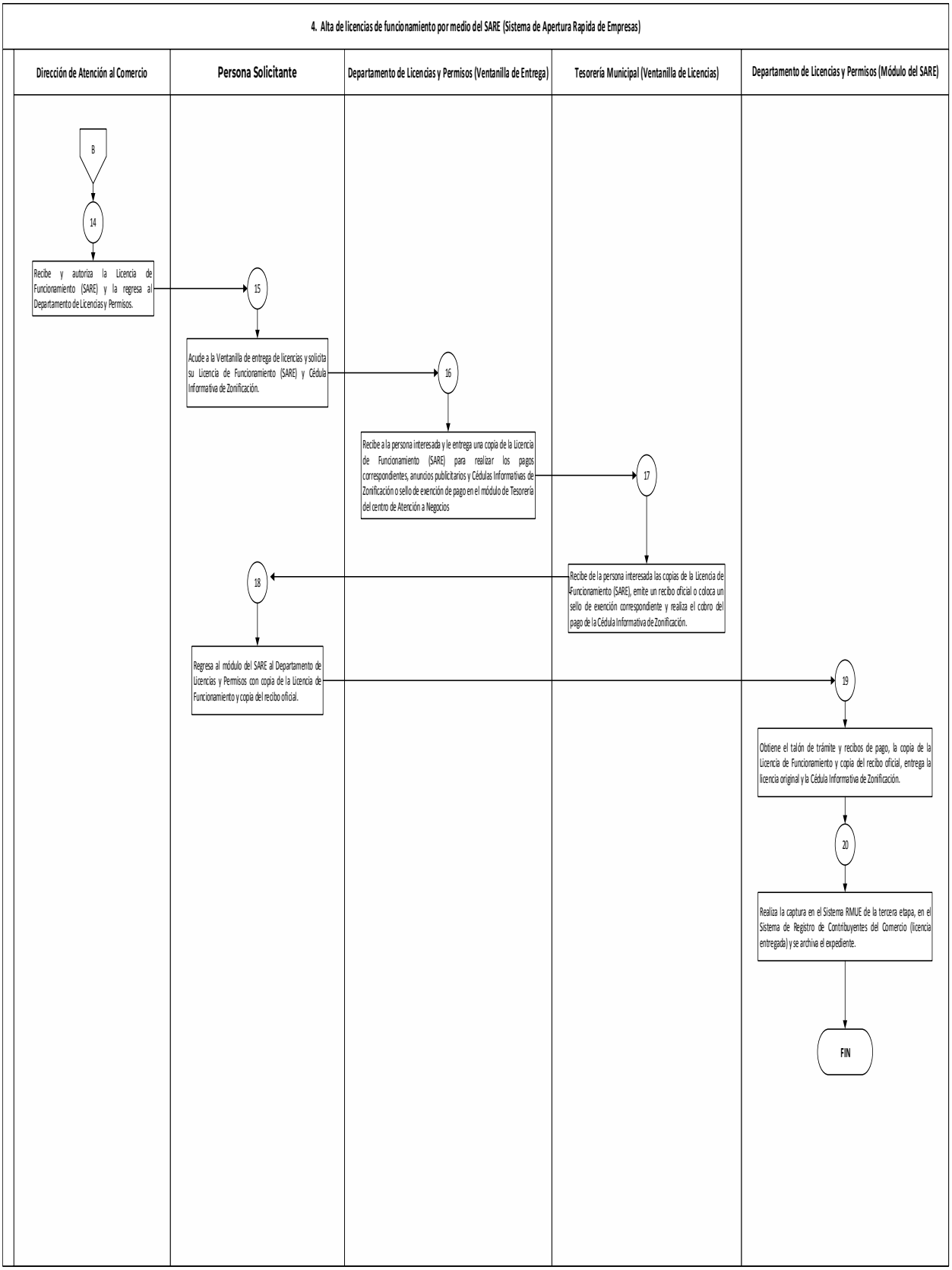
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Acude al Departamento de Licencias y Permisos y solicita los requisitos, para la apertura rápida de una empresa. |
| **2** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Recibe a la o el interesado, verifica que la actividad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

| | | |
|---|---|---|
| | | Envía la Licencia de Funcionamiento (SARE) a la Dirección de Atención del Comercio para autorización. |
| **14** | **Dirección de Atención al Comercio** | Recibe y autoriza la Licencia de Funcionamiento (SARE) y la regresa al Departamento de Licencias y Permisos. |
| **15** | **Persona Solicitante** | Acude a la Ventanilla de entrega de licencias y solicita su Licencia de Funcionamiento (SARE) y Cédula Informativa de Zonificación. |
| **16** | **Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla de Entrega)** | Recibe a la persona interesada y le entrega una copia de la Licencia de Funcionamiento (SARE) para realizar los pagos correspondientes, anuncios publicitarios y Cédulas Informativas de Zonificación o sello de exención de pago en el módulo de Tesorería del centro de Atención a Negocios |
| **17** | **Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)** | Recibe de la persona interesada las copias de la Licencia de Funcionamiento (SARE), emite un recibo oficial o coloca un sello de exención correspondiente y realiza el cobro del pago de la Cédula Informativa de Zonificación. |
| **18** | **Persona Solicitante** | Regresa al módulo del SARE al Departamento de Licencias y Permisos con copia de la Licencia de Funcionamiento y copia del recibo oficial. |
| **19** | **Departamento de Licencias y Permisos (Módulo del SARE)** | Obtiene el talón de trámite y recibos de pago, la copia de la Licencia de Funcionamiento y copia del recibo oficial, entrega la licencia original y la Cédula Informativa de Zonificación. |
| **20** | **Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)** | Realiza la captura en el Sistema RMUE de la tercera etapa, en el Sistema de Registro de Contribuyentes del Comercio (licencia entregada) y se archiva el expediente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Alta de licencias de funcionamiento por medio del SARE (Sistema de Apertura Rapida de Empresas)
Persona Solicitante
Departamento de Licencias y Permisos
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)
INICIO
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos y solicita los requisitos, para la apertura rápida de una empresa.
2
Recibe a la o el interesado, verifica que la actividad económica a realizar se encuentre prevista en el catálogo de SARE, determina:
¿La actividad se encuentra clasificada en el catálogo de giros SARE?
SI
4
NO
3
Indica a la o el interesado que su trámite debe efectuarse a través del procedimiento: Alta de Licencias de Funcionamiento de (bajo y mediano impacto).
4
Indica a la o el interesado los requisitos correspondientes, contenidos en la solicitud de la licencia de funcionamiento SARE y le entrega un formato (siempre y cuando no exista licencia vigente en el mismo domicilio
5
Recopila los documentos que se solicitan, para obtener su licencia de funcionamiento (SARE), llena el formato y los ingresa en la Ventanilla SARE.
6
Recibe, revisa e ingresa los documentos y le entrega a la o el interesado un talón de trámite, informándole que en un plazo de dos días hábiles, regrese a la ventanilla de entrega.
7
Captura en el sistema RMUE (Registro Municipal de Unidades Económicas) y revisa:
A


4. Alta de licencias de funcionamiento por medio del SARE (Sistema de Apertura Rapida de Empresas)
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Ventanilla SARE
A
¿Se autoriza la solicitud?
SI
9
NO
8
Informa a la o el interesado las razones por las que no es factible la autorización.
9
Envía copia de la solicitud a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para la emisión de la Cédula Informativa de Zonificación.
10
Recibe la solicitud de Licencia y emite la Cédula Informativa de Zonificación y orden de pago.Envía Cédula Informativa de Zonificación y orden de pago, al Departamento de Licencias y Permisos (ventanilla SARE).
11
Recibe Cédula Informativa de Zonificación y orden de pago y revisa:
¿Se autoriza el giro?
SI
13
NO
12
Informa a la o el solicitante que no fue autorizada su licencia por no estar permitido el uso de suelo
FIN
13
Envía la Licencia de Funcionamiento (SARE) a la Dirección de Atención del Comercio para autorización.
B


4. Alta de licencias de funcionamiento por medio del SARE (Sistema de Apertura Rapida de Empresas)
Dirección de Atención al Comercio
Persona Solicitante
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla de Entrega)
Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)
Departamento de Licencias y Permisos (Módulo del SARE)
B
14
Recibe y autoriza la Licencia de Funcionamiento (SARE) y la regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
15
Acude a la Ventanilla de entrega de licencias y solicita su Licencia de Funcionamiento (SARE) y Cédula Informativa de Zonificación.
16
Recibe a la persona interesada y le entrega una copia de la Licencia de Funcionamiento (SARE) para realizar los pagos correspondientes, anuncios publicitarios y Cédulas Informativas de Zonificación o sello de exención de pago en el módulo de Tesorería del centro de Atención a Negocios
17
Recibe de la persona interesada las copias de la Licencia de Funcionamiento (SARE), emite un recibo oficial o coloca un sello de exención correspondiente y realiza el cobro del pago de la Cédula Informativa de Zonificación.
18
Regresa al módulo del SARE al Departamento de Licencias y Permisos con copia de la Licencia de Funcionamiento y copia del recibo oficial.
19
Obtiene el talón de trámite y recibos de pago, la copia de la Licencia de Funcionamiento y copia del recibo oficial, entrega la licencia original y la Cédula Informativa de Zonificación.
20
Realiza la captura en el Sistema RMUE de la tercera etapa, en el Sistema de Registro de Contribuyentes del Comercio (licencia entregada) y se archiva el expediente.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

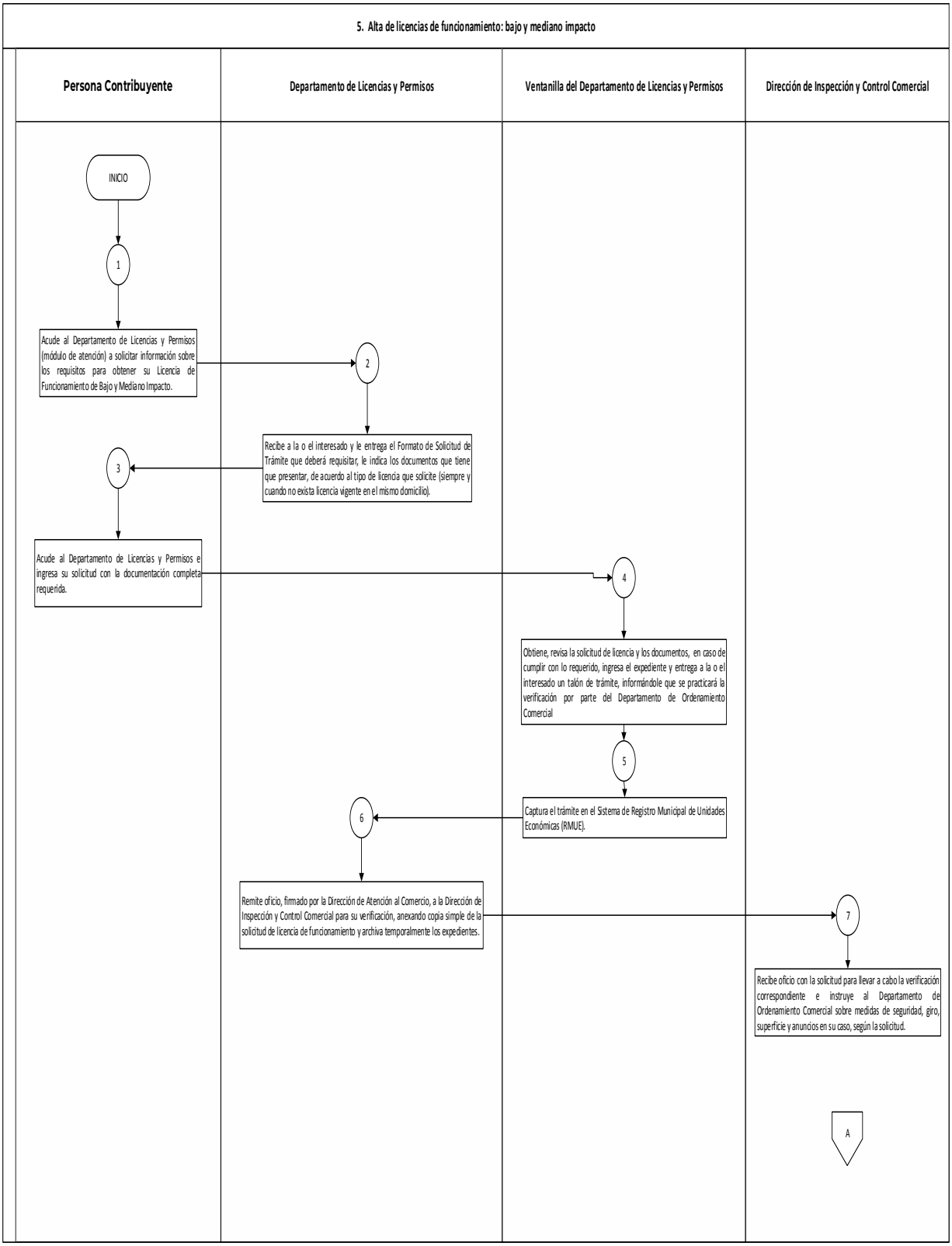
**Descriptivo:**

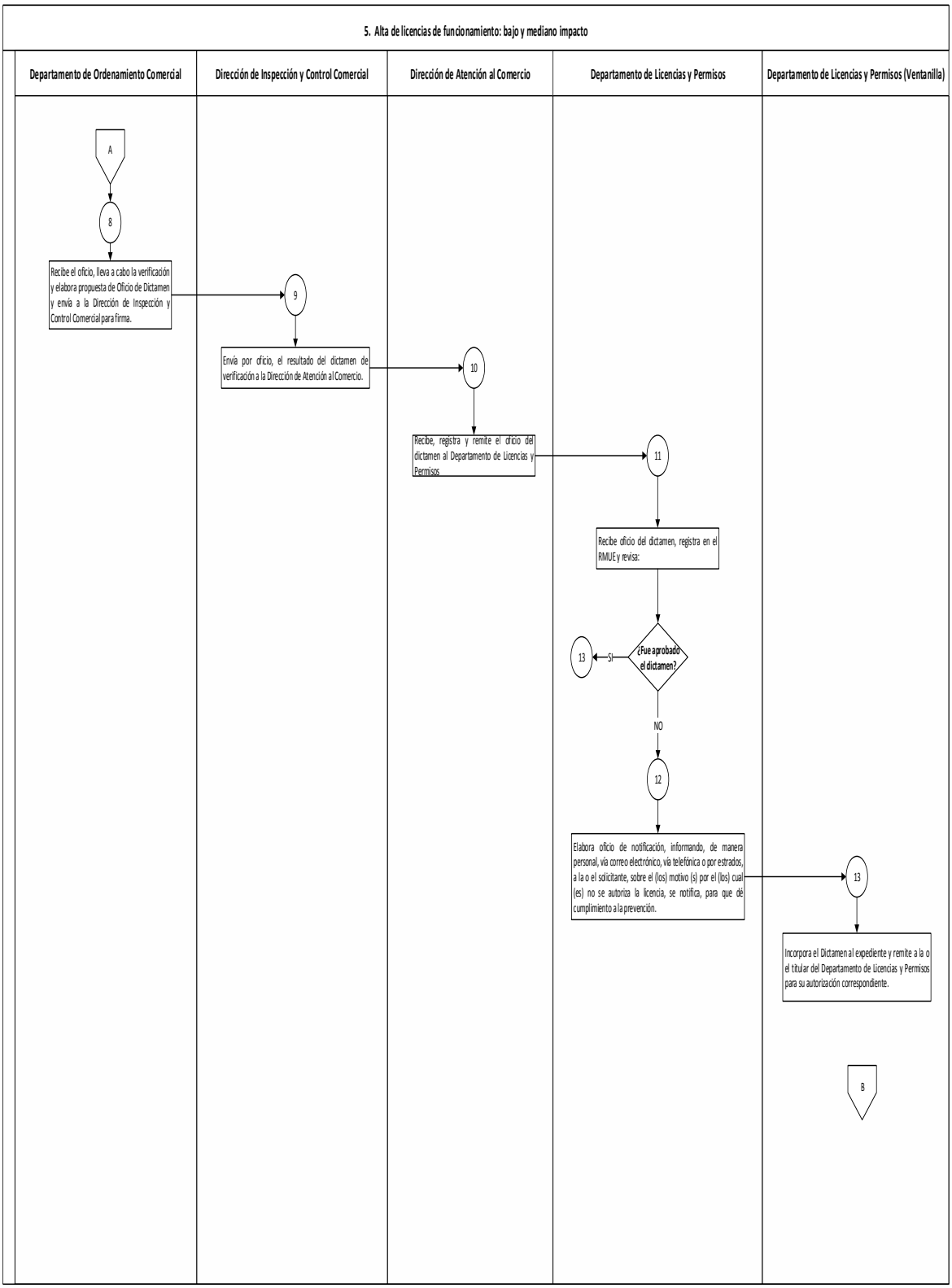
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Contribuyente** | Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de atención) a solicitar información sobre los requisitos para obtener su Licencia de Funcionamiento de Bajo y Mediano Impacto. |
| **2** | **Departamento de Licencias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

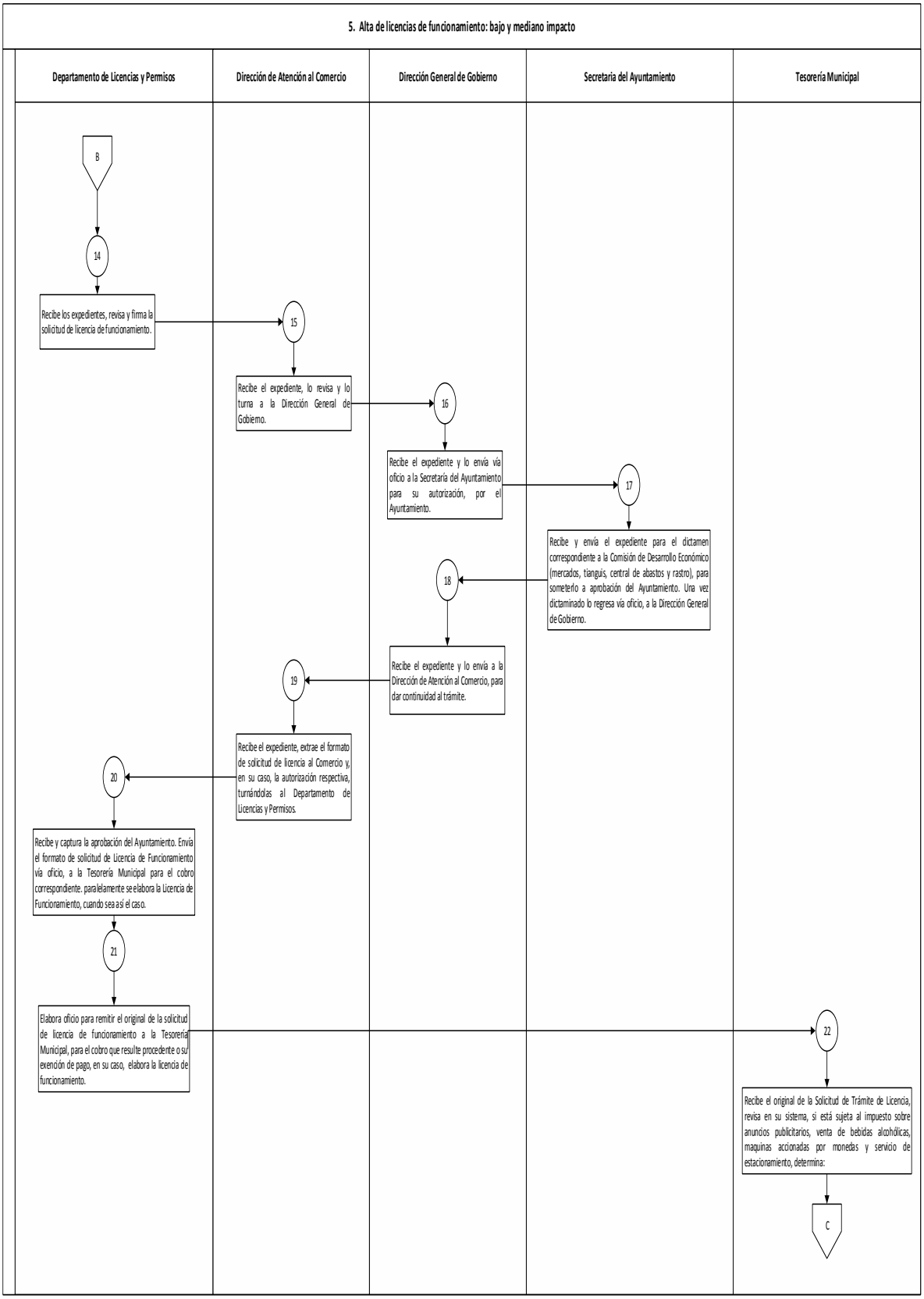
| | | |
|---|---|---|
| | | estrados, a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la licencia, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención. |
| **13** | **Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)** | **Sí:**<br>Incorpora el Dictamen al expediente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

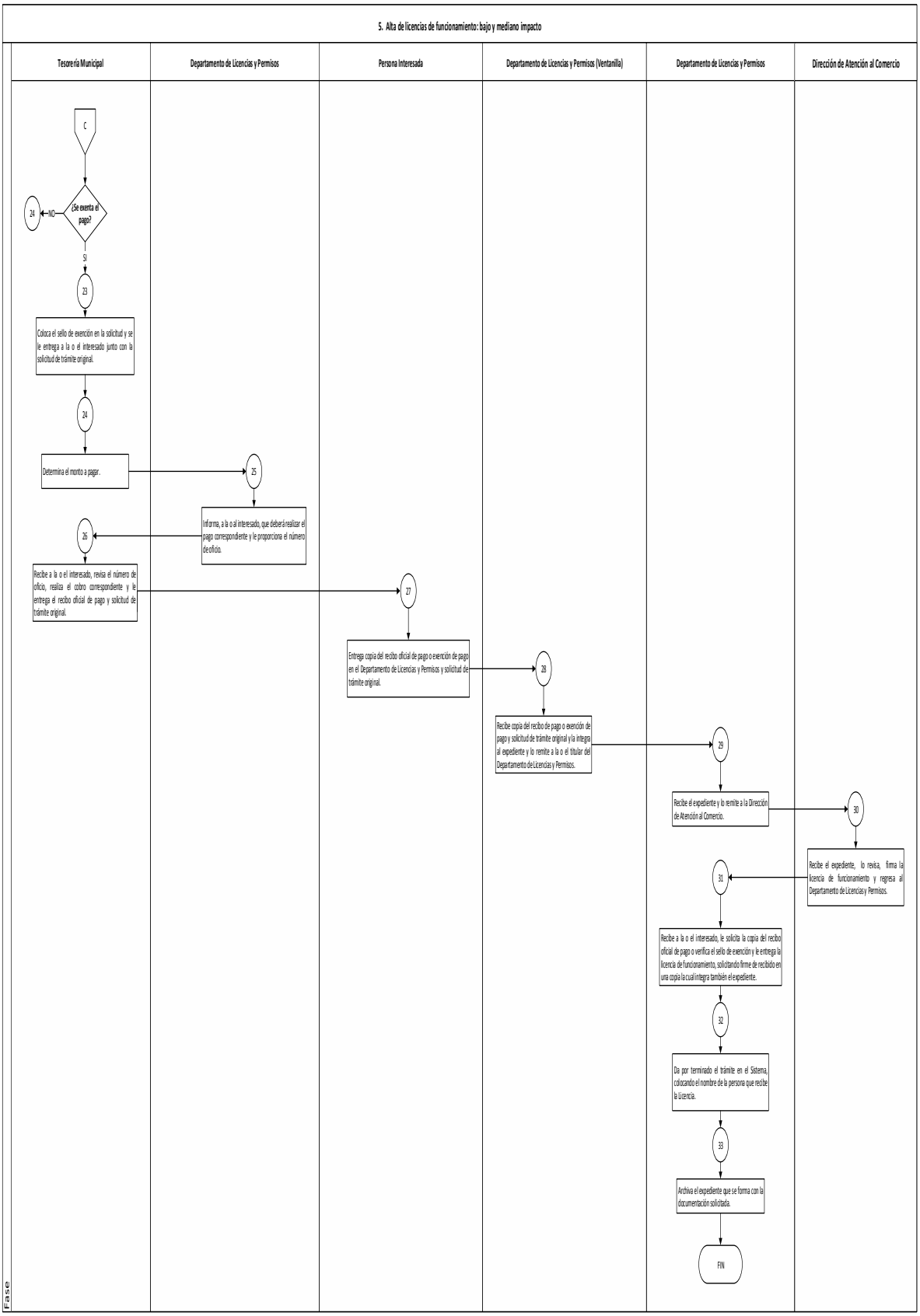
| | | |
|---|---|---|
| **28** | **Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)** | Recibe copia del recibo de pago o exención de pago y solicitud de trámite original y la integra al expediente y lo remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos. |
| **29** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Recibe el expediente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio. |
| **30** | **Dirección de Atención al Comercio** | Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos. |
| **31** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Recibe a la o el interesado, le solicita la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente. |
| **32** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Da por terminado el trámite en el Sistema, colocando el nombre de la persona que recibe la Licencia. |
| **33** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Archiva el expediente que se forma con la documentación solicitada. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto
Persona Contribuyente
Departamento de Licencias y Permisos
Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Inspección y Control Comercial
INICIO
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de atención) a solicitar información sobre los requisitos para obtener su Licencia de Funcionamiento de Bajo y Mediano Impacto.
2
Recibe a la o el interesado y le entrega el Formato de Solicitud de Trámite que deberá requisitar, le indica los documentos que tiene que presentar, de acuerdo al tipo de licencia que solicite (siempre y cuando no exista licencia vigente en el mismo domicilio).
3
Acude al Departamento de Licencias y Permisos e ingresa su solicitud con la documentación completa requerida.
4
Obtiene, revisa la solicitud de licencia y los documentos, en caso de cumplir con lo requerido, ingresa el expediente y entrega a la o el interesado un talón de trámite, informándole que se practicará la verificación por parte del Departamento de Ordenamiento Comercial
5
Captura el trámite en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE).
6
Remite oficio, firmado por la Dirección de Atención al Comercio, a la Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, anexando copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento y archiva temporalmente los expedientes.
7
Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente e instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial sobre medidas de seguridad, giro, superficie y anuncios en su caso, según la solicitud.
A


5. Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto
Departamento de Ordenamiento Comercial
Dirección de Inspección y Control Comercial
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)
A
8
Recibe el oficio, lleva a cabo la verificación y elabora propuesta de Oficio de Dictamen y envía a la Dirección de Inspección y Control Comercial para firma.
9
Envía por oficio, el resultado del dictamen de verificación a la Dirección de Atención al Comercio.
10
Recibe, registra y remite el oficio del dictamen al Departamento de Licencias y Permisos
11
Recibe oficio del dictamen, registra en el RMUE y revisa:
¿Fue aprobado el dictamen?
SI
13
NO
12
Elabora oficio de notificación, informando, de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados, a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la licencia, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención.
13
Incorpora el Dictamen al expediente y remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos para su autorización correspondiente.
B


5. Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Atención al Comercio
Dirección General de Gobierno
Secretaría del Ayuntamiento
Tesorería Municipal
B
14
Recibe los expedientes, revisa y firma la solicitud de licencia de funcionamiento.
15
Recibe el expediente, lo revisa y lo turna a la Dirección General de Gobierno.
16
Recibe el expediente y lo envía vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para su autorización, por el Ayuntamiento.
17
Recibe y envía el expediente para el dictamen correspondiente a la Comisión de Desarrollo Económico (mercados, tianguis, central de abastos y rastro), para someterlo a aprobación del Ayuntamiento. Una vez dictaminado lo regresa vía oficio, a la Dirección General de Gobierno.
18
Recibe el expediente y lo envía a la Dirección de Atención al Comercio, para dar continuidad al trámite.
19
Recibe el expediente, extrae el formato de solicitud de licencia al Comercio y, en su caso, la autorización respectiva, turnándolas al Departamento de Licencias y Permisos.
20
Recibe y captura la aprobación del Ayuntamiento. Envía el formato de solicitud de Licencia de Funcionamiento vía oficio, a la Tesorería Municipal para el cobro correspondiente. paralelamente se elabora la Licencia de Funcionamiento, cuando sea así el caso.
21
Elabora oficio para remitir el original de la solicitud de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, para el cobro que resulte procedente o su exención de pago, en su caso, elabora la licencia de funcionamiento.
22
Recibe el original de la Solicitud de Trámite de Licencia, revisa en su sistema, si está sujeta al impuesto sobre anuncios publicitarios, venta de bebidas alcohólicas, maquinas accionadas por monedas y servicio de estacionamiento, determina:
C


5. Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto
Tesorería Municipal
Departamento de Licencias y Permisos
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Atención al Comercio
C
¿Se exenta el pago?
NO
24
SI
23
Coloca el sello de exención en la solicitud y se le entrega a la o el interesado junto con la solicitud de trámite original.
24
Determina el monto a pagar.
25
Informa, a la o al interesado, que deberá realizar el pago correspondiente y le proporciona el número de oficio.
26
Recibe a la o el interesado, revisa el número de oficio, realiza el cobro correspondiente y le entrega el recibo oficial de pago y solicitud de trámite original.
27
Entrega copia del recibo oficial de pago o exención de pago en el Departamento de Licencias y Permisos y solicitud de trámite original.
28
Recibe copia del recibo de pago o exención de pago y solicitud de trámite original y la integra al expediente y lo remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos.
29
Recibe el expediente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio.
30
Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
31
Recibe a la o el interesado, le solicita la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente.
32
Da por terminado el trámite en el Sistema, colocando el nombre de la persona que recibe la Licencia.
33
Archiva el expediente que se forma con la documentación solicitada.
FIN
Fase

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

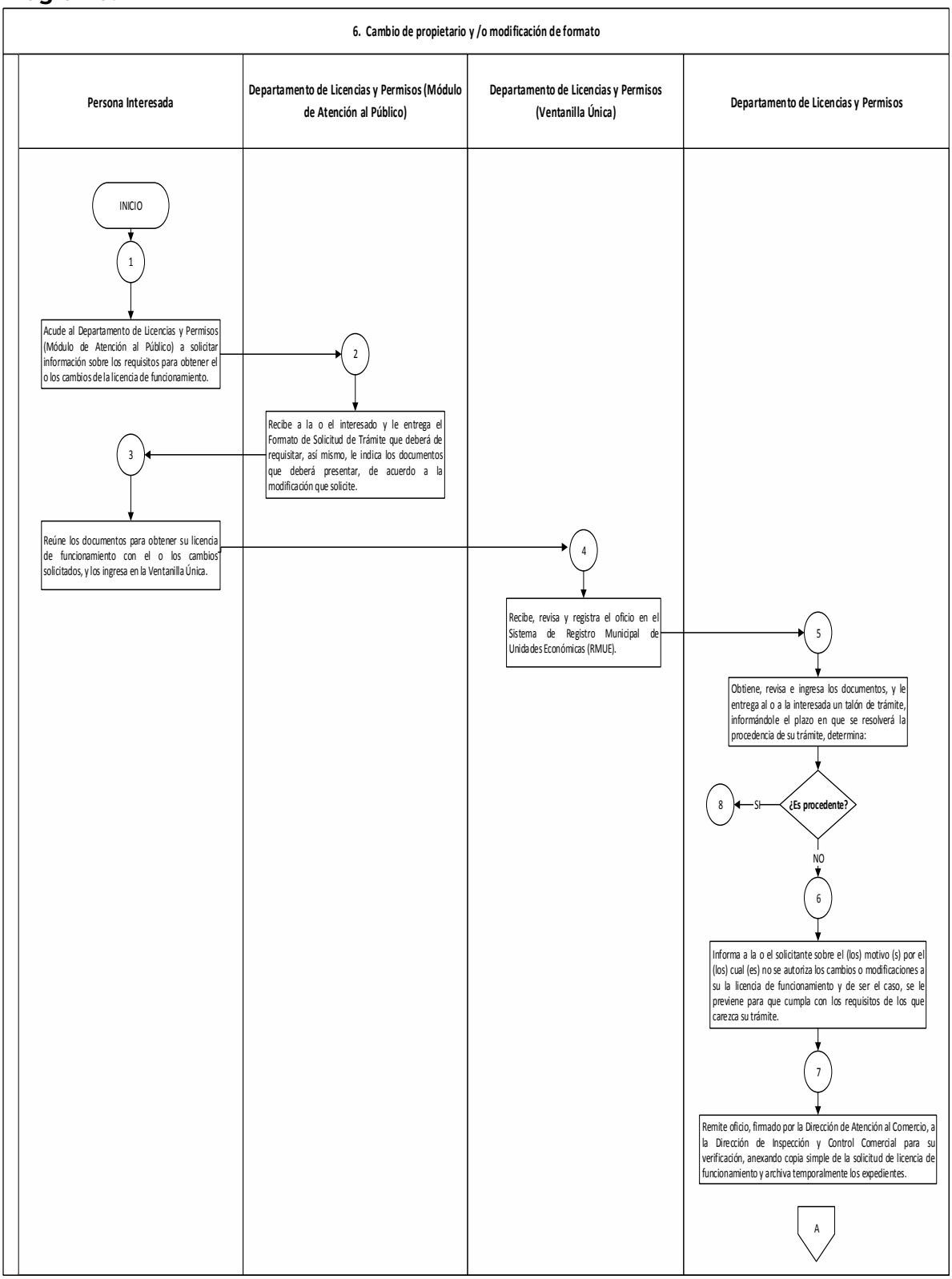
## 6. Cambio de propietario y /o modificación de formato

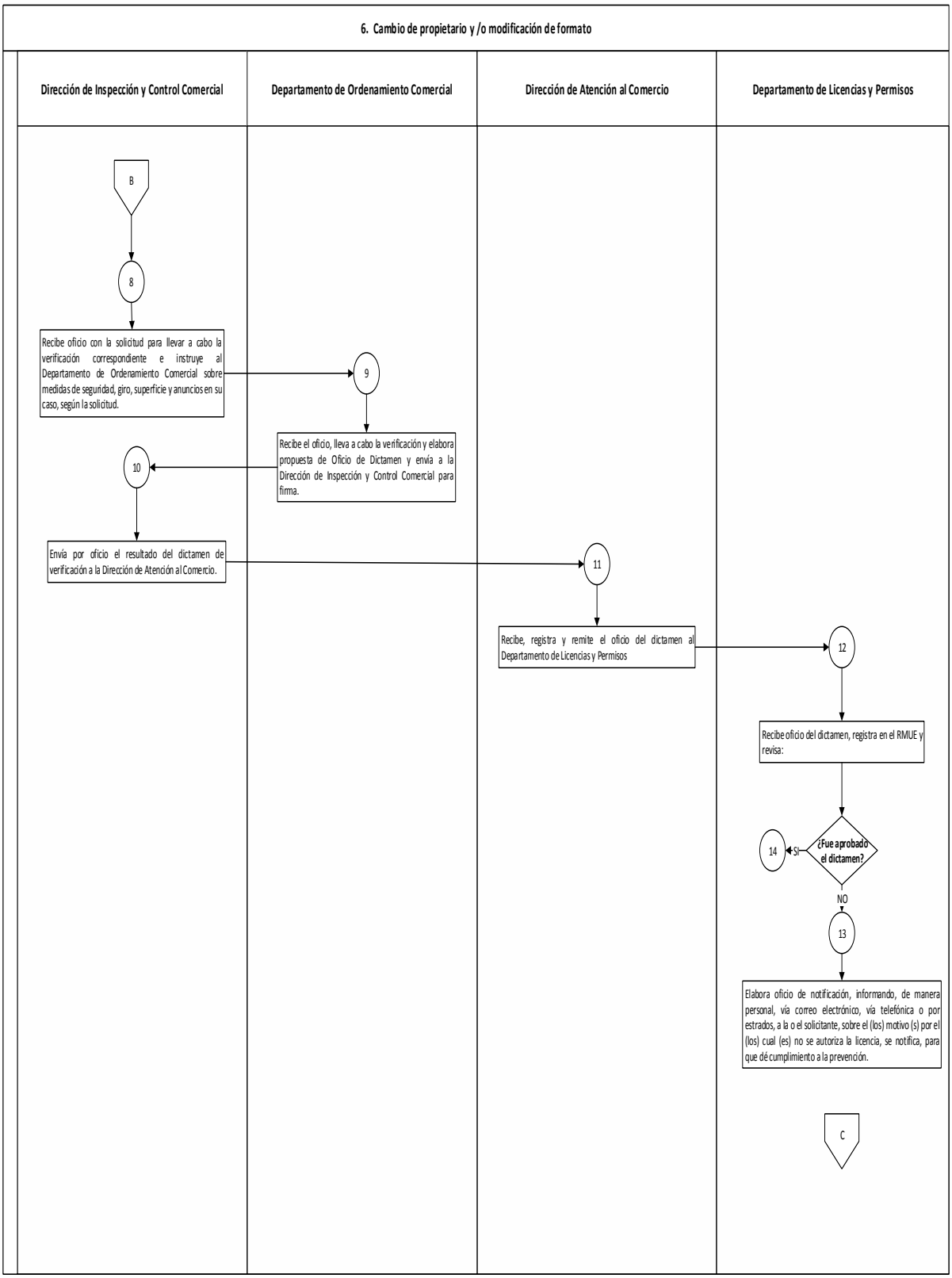
**Descriptivo:**

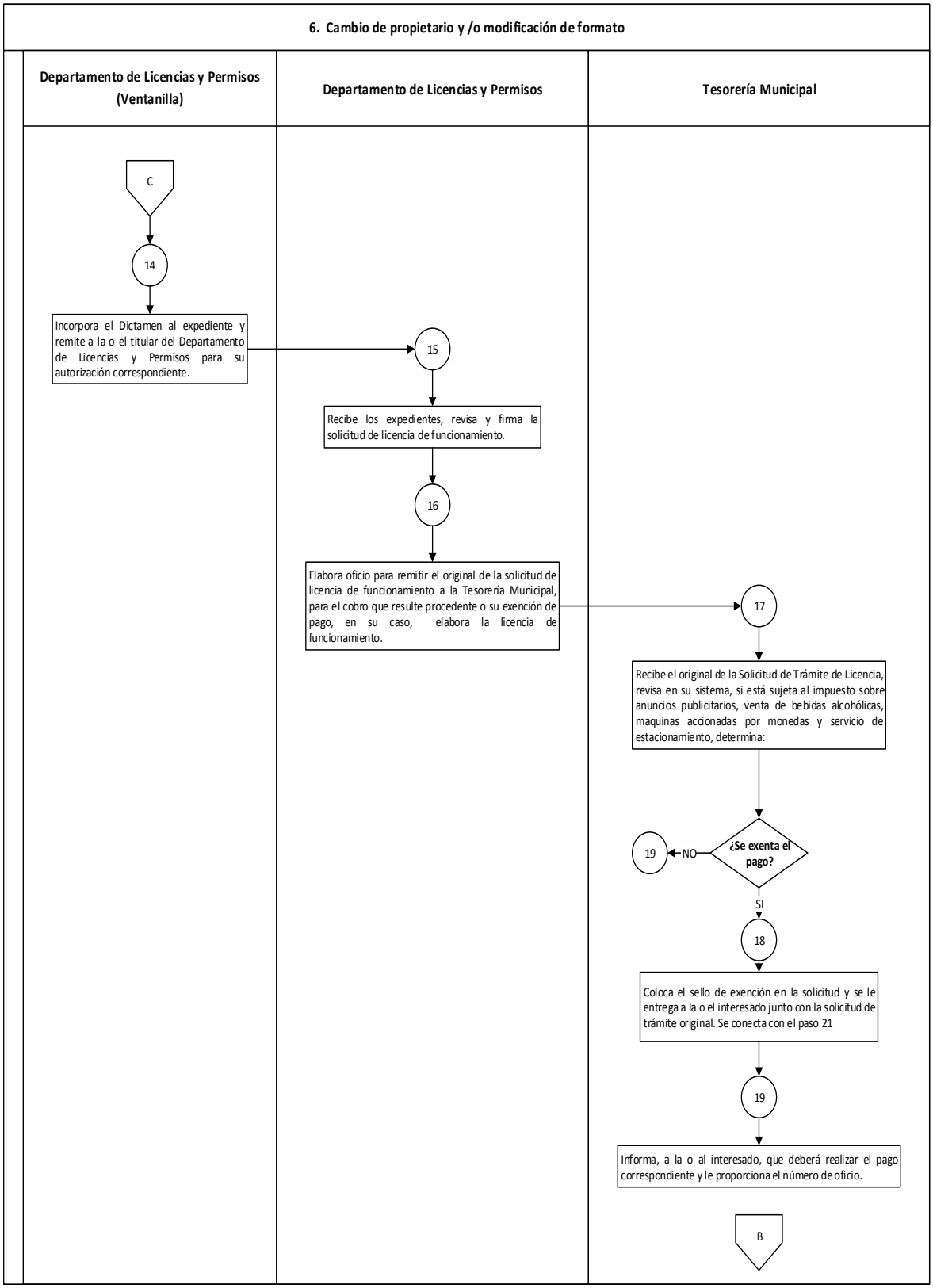
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Interesada** | Acude al Departamento de Licencias y Permisos (Módulo de Atención al Público) a solicitar información sobre los requisitos para obtener el o los cambios de la licencia de funcionamiento. |
| **2** | **Departamento de Licencias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

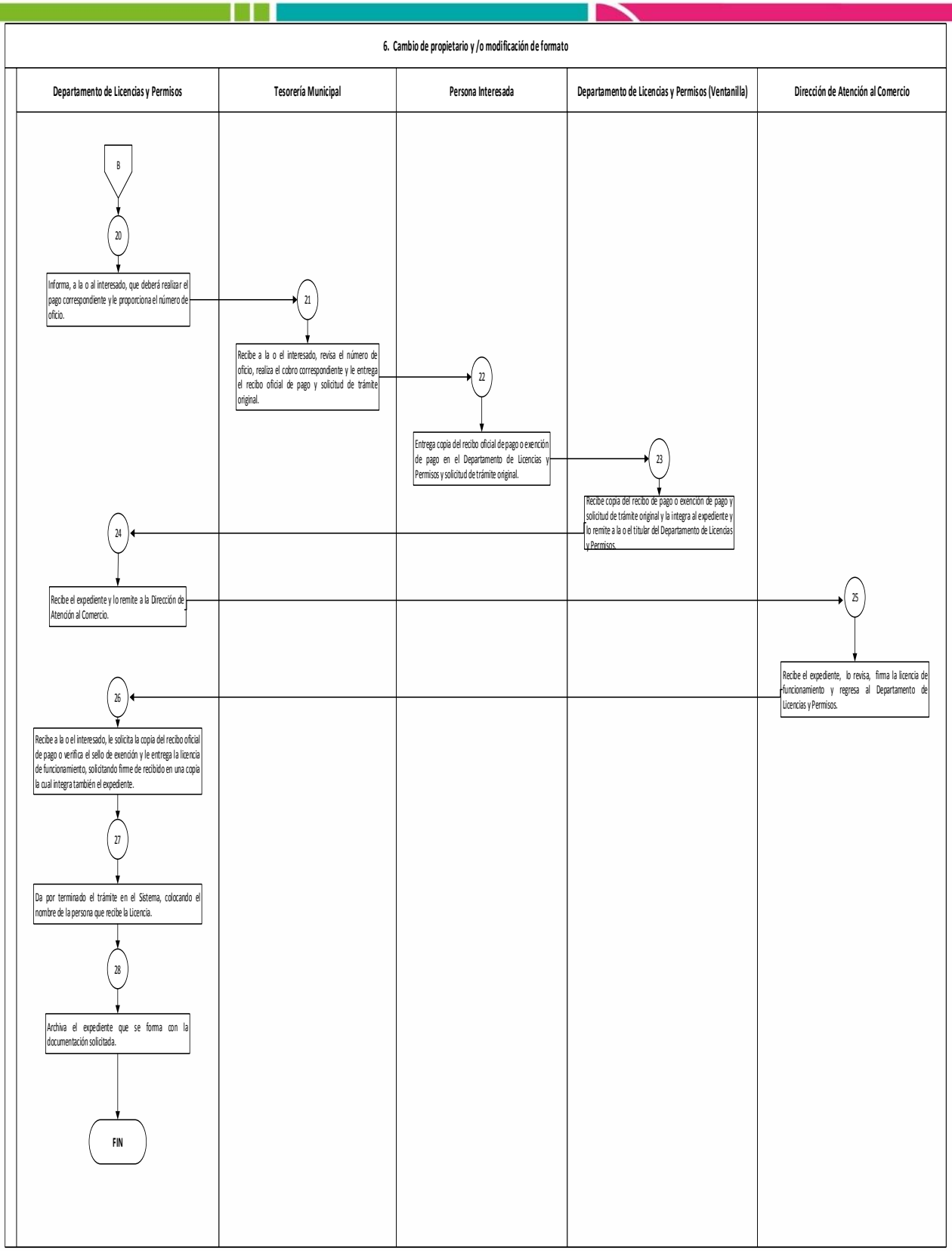
| | | |
|---|---|---|
| | | estrados, a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la licencia, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención. |
| **14** | **Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)** | **Sí:**<br>Incorpora el Dictamen al expediente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

**Diagrama:**


6. Cambio de propietario y /o modificación de formato
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos (Módulo de Atención al Público)
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla Única)
Departamento de Licencias y Permisos
INICIO
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos (Módulo de Atención al Público) a solicitar información sobre los requisitos para obtener el o los cambios de la licencia de funcionamiento.
2
Recibe a la o el interesado y le entrega el Formato de Solicitud de Trámite que deberá de requisitar, así mismo, le indica los documentos que deberá presentar, de acuerdo a la modificación que solicite.
3
Reúne los documentos para obtener su licencia de funcionamiento con el o los cambios solicitados, y los ingresa en la Ventanilla Única.
4
Recibe, revisa y registra el oficio en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE).
5
Obtiene, revisa e ingresa los documentos, y le entrega al o a la interesada un talón de trámite, informándole el plazo en que se resolverá la procedencia de su trámite, determina:
¿Es procedente?
SI
8
NO
6
Informa a la o el solicitante sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza los cambios o modificaciones a su la licencia de funcionamiento y de ser el caso, se le previene para que cumpla con los requisitos de los que carezca su trámite.
7
Remite oficio, firmado por la Dirección de Atención al Comercio, a la Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, anexando copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento y archiva temporalmente los expedientes.
A


6. Cambio de propietario y /o modificación de formato
Dirección de Inspección y Control Comercial
Departamento de Ordenamiento Comercial
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos
B
8
Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente e instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial sobre medidas de seguridad, giro, superficie y anuncios en su caso, según la solicitud.
9
Recibe el oficio, lleva a cabo la verificación y elabora propuesta de Oficio de Dictamen y envía a la Dirección de Inspección y Control Comercial para firma.
10
Envía por oficio el resultado del dictamen de verificación a la Dirección de Atención al Comercio.
11
Recibe, registra y remite el oficio del dictamen al Departamento de Licencias y Permisos
12
Recibe oficio del dictamen, registra en el RMUE y revisa:
¿Fue aprobado el dictamen?
SI
14
NO
13
Elabora oficio de notificación, informando, de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados, a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la licencia, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención.
C


6. Cambio de propietario y /o modificación de formato
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)
Departamento de Licencias y Permisos
Tesorería Municipal
C
14
Incorpora el Dictamen al expediente y remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos para su autorización correspondiente.
15
Recibe los expedientes, revisa y firma la solicitud de licencia de funcionamiento.
16
Elabora oficio para remitir el original de la solicitud de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, para el cobro que resulte procedente o su exención de pago, en su caso, elabora la licencia de funcionamiento.
17
Recibe el original de la Solicitud de Trámite de Licencia, revisa en su sistema, si está sujeta al impuesto sobre anuncios publicitarios, venta de bebidas alcohólicas, maquinas accionadas por monedas y servicio de estacionamiento, determina:
¿Se exenta el pago?
NO
19
SI
18
Coloca el sello de exención en la solicitud y se le entrega a la o el interesado junto con la solicitud de trámite original. Se conecta con el paso 21
19
Informa, a la o al interesado, que deberá realizar el pago correspondiente y le proporciona el número de oficio.
B


6. Cambio de propietario y /o modificación de formato
Departamento de Licencias y Permisos
Tesorería Municipal
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)
Dirección de Atención al Comercio
B
20
Informa, a la o al interesado, que deberá realizar el pago correspondiente y le proporciona el número de oficio.
21
Recibe a la o el interesado, revisa el número de oficio, realiza el cobro correspondiente y le entrega el recibo oficial de pago y solicitud de trámite original.
22
Entrega copia del recibo oficial de pago o exención de pago en el Departamento de Licencias y Permisos y solicitud de trámite original.
23
Recibe copia del recibo de pago o exención de pago y solicitud de trámite original y la integra al expediente y lo remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos.
24
Recibe el expediente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio.
25
Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
26
Recibe a la o el interesado, le solicita la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente.
27
Da por terminado el trámite en el Sistema, colocando el nombre de la persona que recibe la Licencia.
28
Archiva el expediente que se forma con la documentación solicitada.
FIN

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

**POLÍTICAS APLICABLES**

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

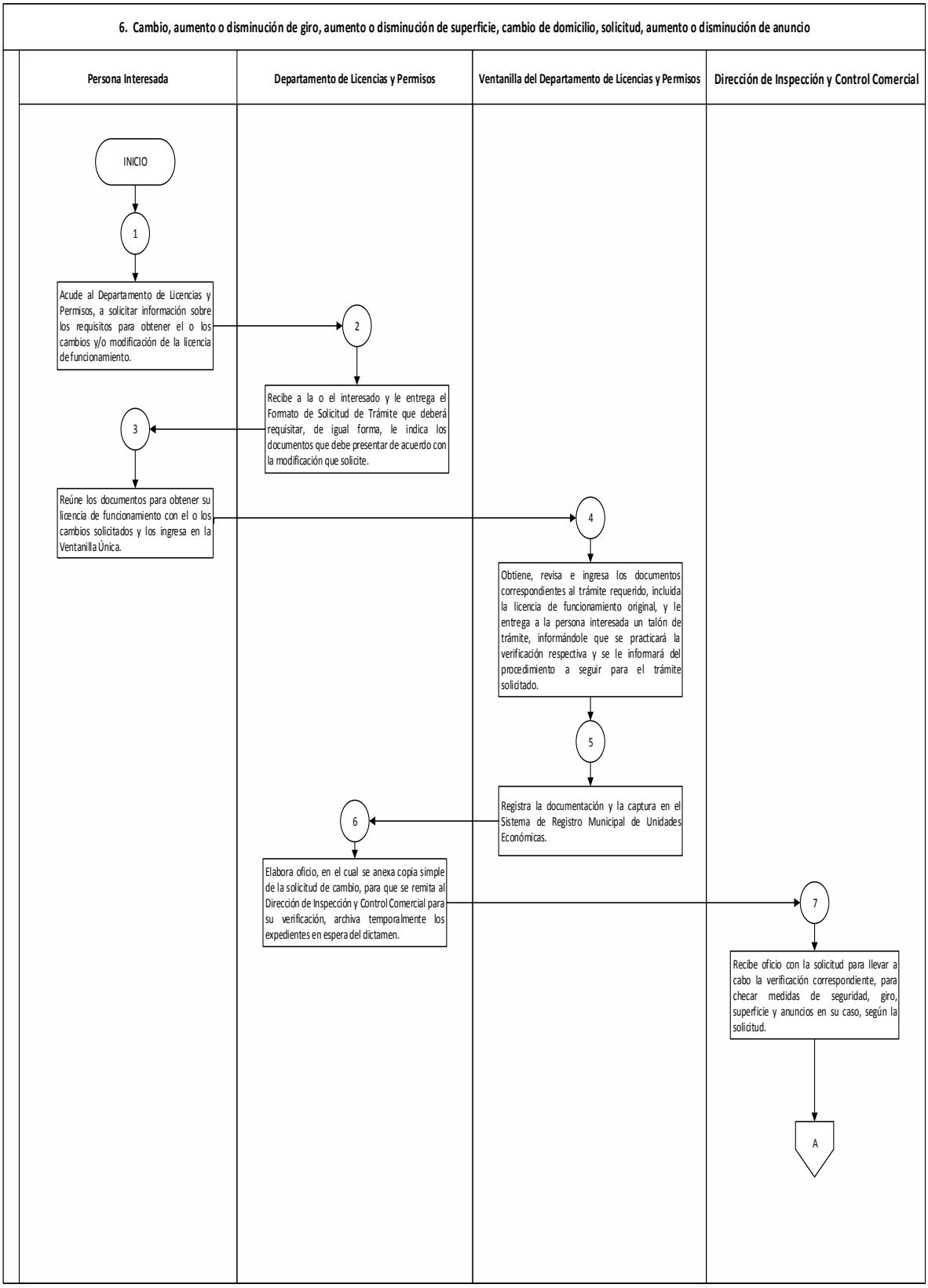
**6. Cambio, aumento o disminución de giro, aumento o disminución de superficie, cambio de domicilio, solicitud, aumento o disminución de anuncio**

**Descriptivo:**

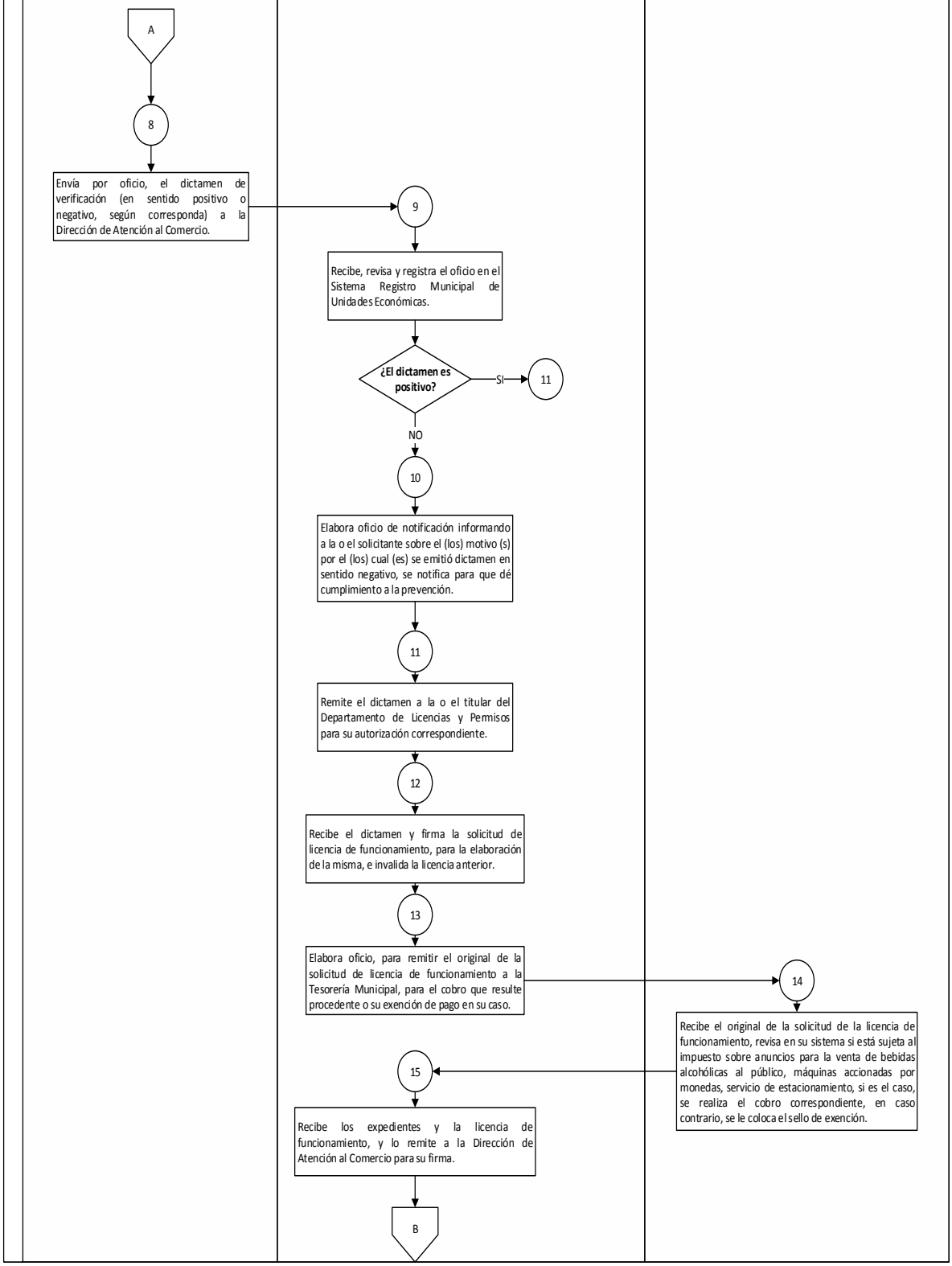
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Interesada** | Acude al Departamento de Licencias y Permisos, a solicitar información sobre los requisitos para obtener el o los cambios y/o modificación de la licencia de funcionamiento. |
| **2** | **Departamento de Licencias y Permisos**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

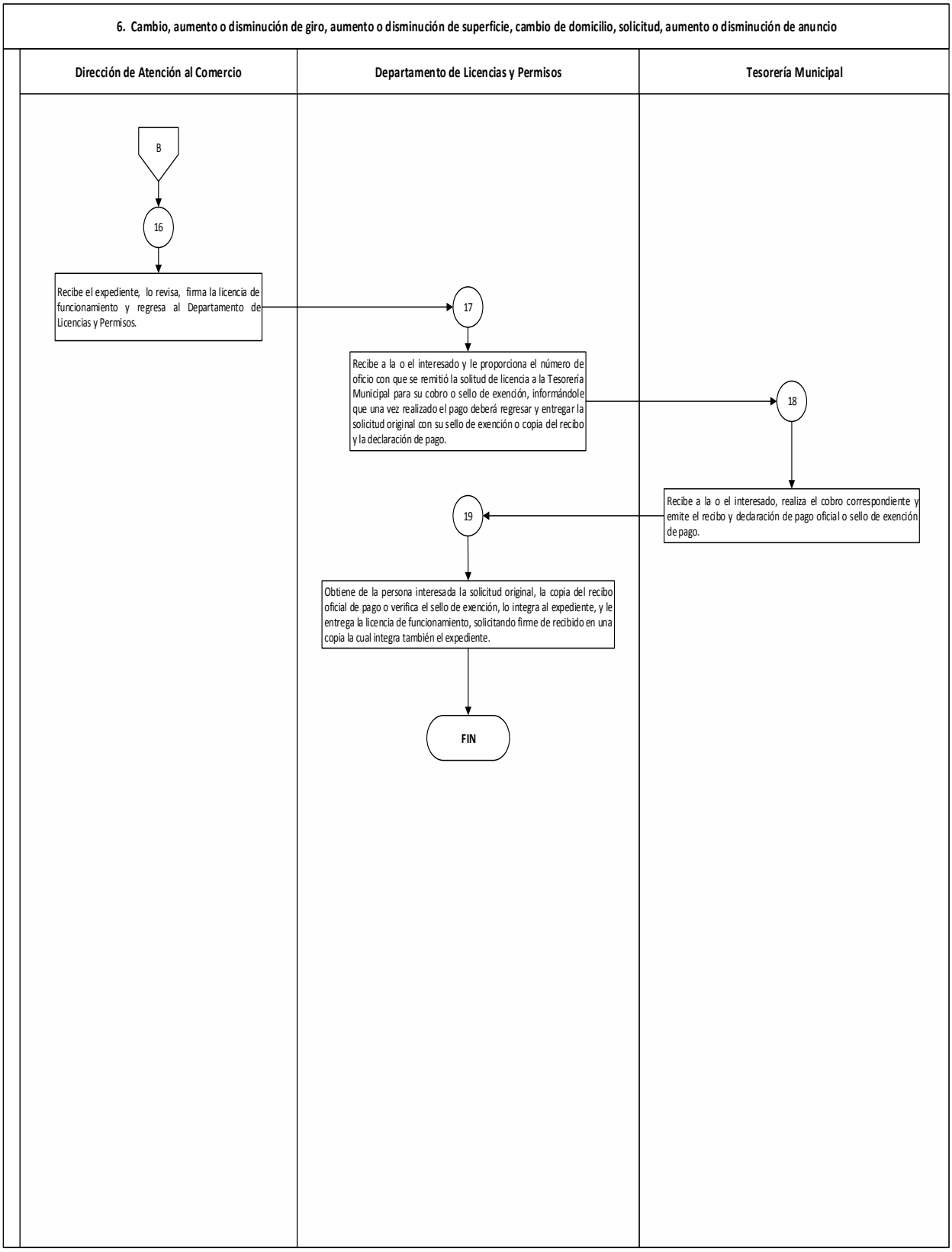
| | | |
|---|---|---|
| | | Remite el dictamen a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos para su autorización correspondiente. |
| **12** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Recibe el dictamen y firma la solicitud de licencia de funcionamiento, para la elaboración de la misma, e invalida la licencia anterior. |
| **13** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Elabora oficio, para remitir el original de la solicitud de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, para el cobro que resulte procedente o su exención de pago en su caso. |
| **14** | **Tesorería Municipal** | Recibe el original de la solicitud de la licencia de funcionamiento, revisa en su sistema si está sujeta al impuesto sobre anuncios para la venta de bebidas alcohólicas al público, máquinas accionadas por monedas, servicio de estacionamiento, si es el caso, se realiza el cobro correspondiente, en caso contrario, se le coloca el sello de exención. |
| **15** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Recibe los expedientes y la licencia de funcionamiento, y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para su firma. |
| **16** | **Dirección de Atención al Comercio** | Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos. |
| **17** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con que se remitió la solitud de licencia a la Tesorería Municipal para su cobro o sello de exención, informándole que una vez realizado el pago deberá regresar y entregar la solicitud original con su sello de exención o copia del recibo y la declaración de pago. |
| **18** | **Tesorería Municipal** | Recibe a la o el interesado, realiza el cobro correspondiente y emite el recibo y declaración de pago oficial o sello de exención de pago. |
| **19** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Obtiene de la persona interesada la solicitud original, la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención, lo integra al expediente, y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6. Cambio, aumento o disminución de giro, aumento o disminución de superficie, cambio de domicilio, solicitud, aumento o disminución de anuncio
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos
Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Inspección y Control Comercial
INICIO
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos, a solicitar información sobre los requisitos para obtener el o los cambios y/o modificación de la licencia de funcionamiento.
2
Recibe a la o el interesado y le entrega el Formato de Solicitud de Trámite que deberá requisitar, de igual forma, le indica los documentos que debe presentar de acuerdo con la modificación que solicite.
3
Reúne los documentos para obtener su licencia de funcionamiento con el o los cambios solicitados y los ingresa en la Ventanilla Única.
4
Obtiene, revisa e ingresa los documentos correspondientes al trámite requerido, incluida la licencia de funcionamiento original, y le entrega a la persona interesada un talón de trámite, informándole que se practicará la verificación respectiva y se le informará del procedimiento a seguir para el trámite solicitado.
5
Registra la documentación y la captura en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas.
6
Elabora oficio, en el cual se anexa copia simple de la solicitud de cambio, para que se remita al Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, archiva temporalmente los expedientes en espera del dictamen.
7
Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente, para checar medidas de seguridad, giro, superficie y anuncios en su caso, según la solicitud.
A

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




6. Cambio, aumento o disminución de giro, aumento o disminución de superficie, cambio de domicilio, solicitud, aumento o disminución de anuncio
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos
Tesorería Municipal
B
16
Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
17
Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con que se remitió la solitud de licencia a la Tesorería Municipal para su cobro o sello de exención, informándole que una vez realizado el pago deberá regresar y entregar la solicitud original con su sello de exención o copia del recibo y la declaración de pago.
18
Recibe a la o el interesado, realiza el cobro correspondiente y emite el recibo y declaración de pago oficial o sello de exención de pago.
19
Obtiene de la persona interesada la solicitud original, la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención, lo integra al expediente, y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto** |

| | |
|---|---|
| **Objetivo:** | Recibir y revisar documentación para la autorización de las licencias de funcionamiento para Giros de Alto Impacto, para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

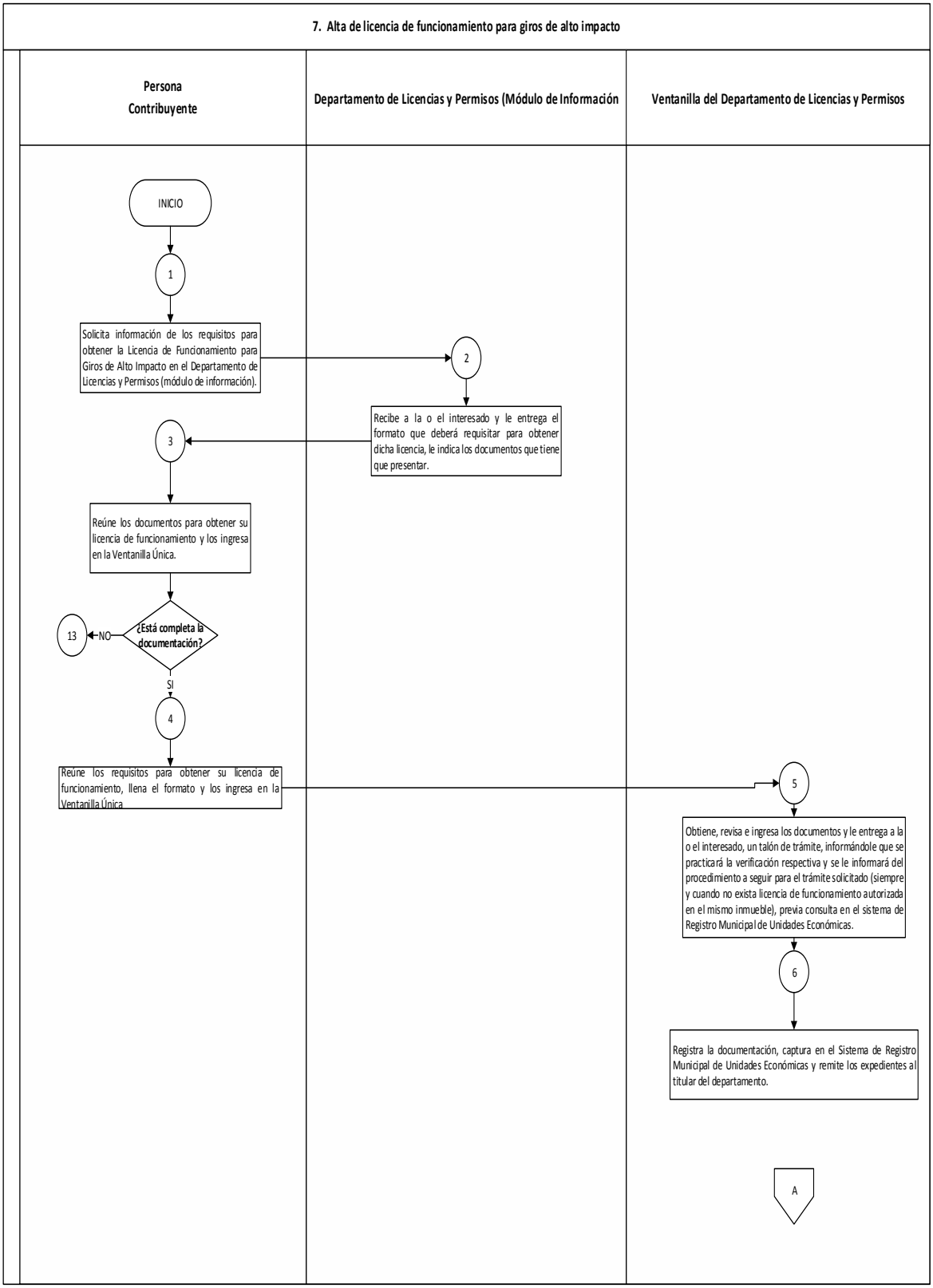
## 7. Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto

**Descriptivo:**

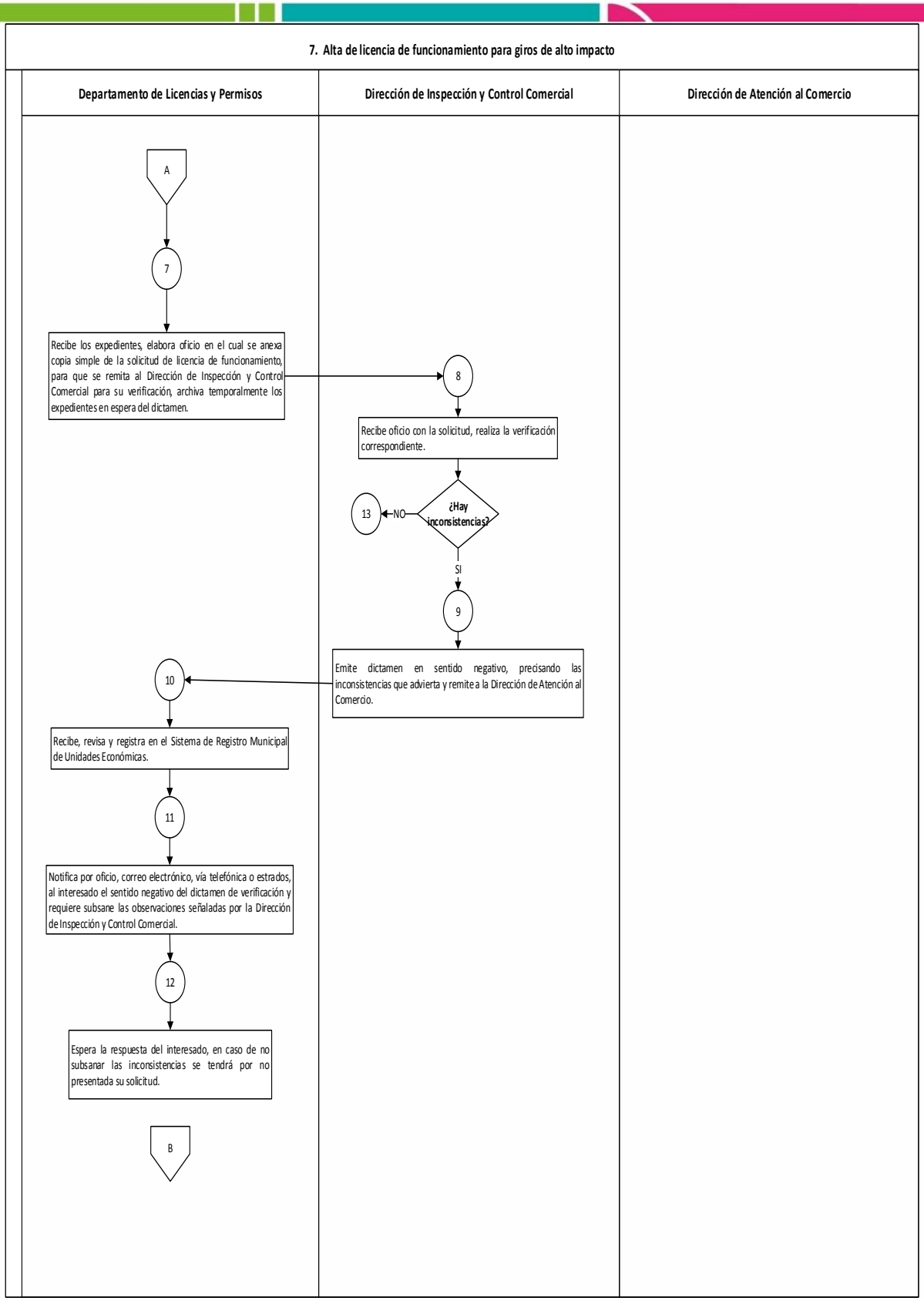
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Contribuyente** | Solicita información de los requisitos para obtener la Licencia de Funcionamiento para Giros de Alto Impacto en el Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información). |
| **2** | **Departamento de Licencias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

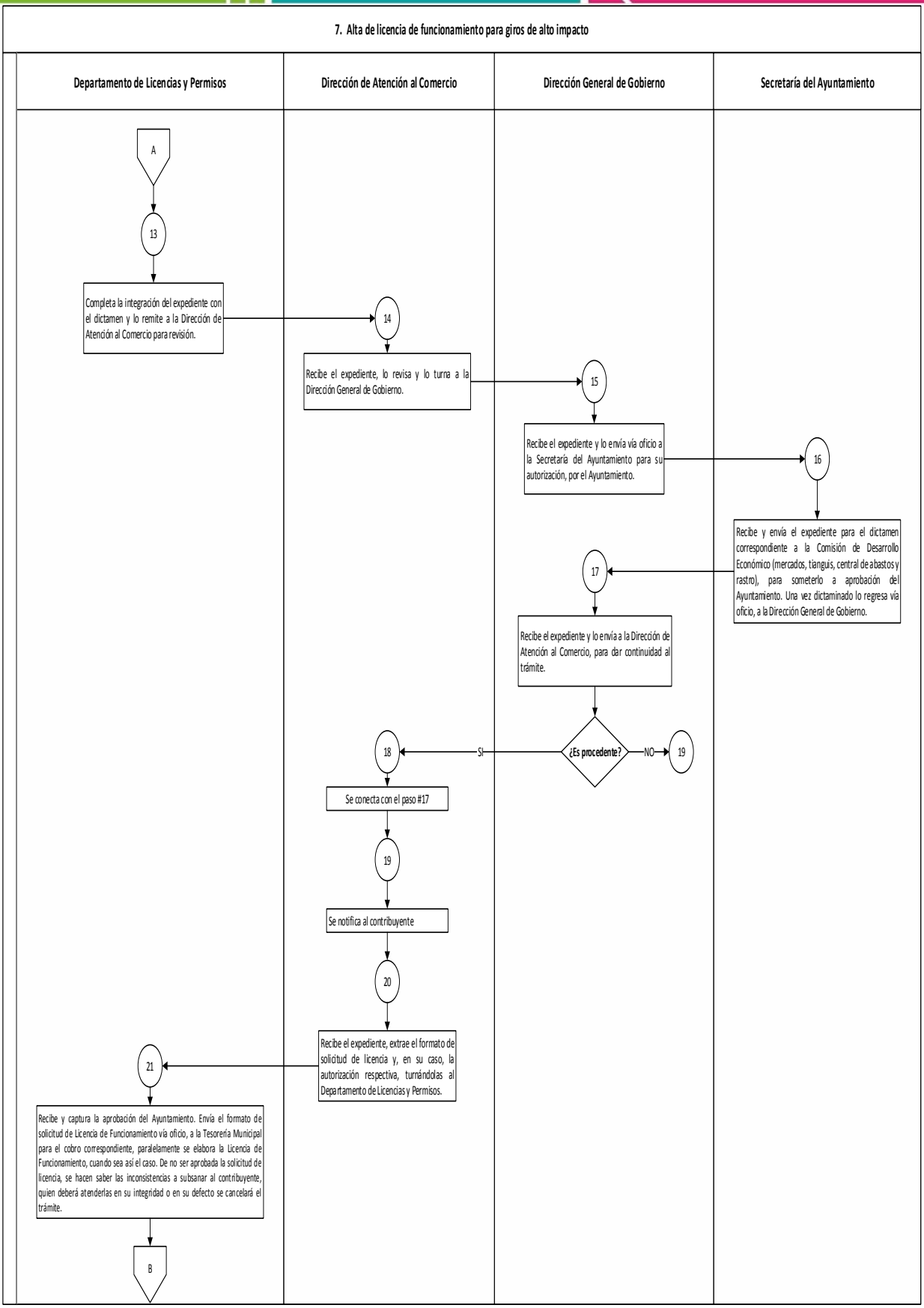
| | | |
|---|---|---|
| **13** | **Departamento de Licencias y Permisos** | **No:**<br>Completa la integración del expediente con el dictamen y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para revisión. |
| **14** | **Dirección de Atención al Comercio** | Recibe el expediente, lo revisa y lo turna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

**Diagrama:**

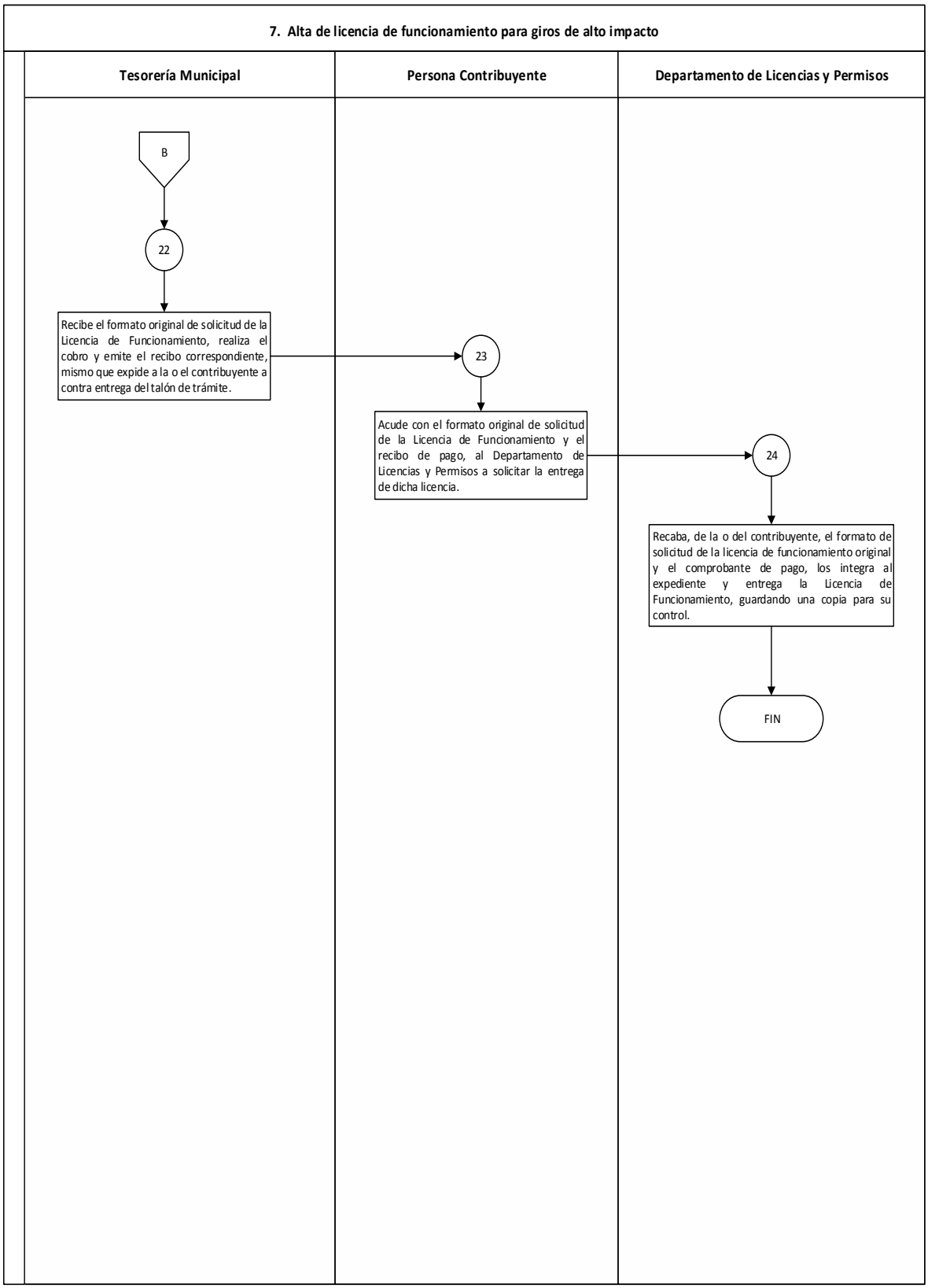

7. Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto
Persona Contribuyente
Departamento de Licencias y Permisos (Módulo de Información
Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos
INICIO
1
Solicita información de los requisitos para obtener la Licencia de Funcionamiento para Giros de Alto Impacto en el Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información).
2
Recibe a la o el interesado y le entrega el formato que deberá requisitar para obtener dicha licencia, le indica los documentos que tiene que presentar.
3
Reúne los documentos para obtener su licencia de funcionamiento y los ingresa en la Ventanilla Única.
¿Está completa la documentación?
NO
13
SI
4
Reúne los requisitos para obtener su licencia de funcionamiento, llena el formato y los ingresa en la Ventanilla Única
5
Obtiene, revisa e ingresa los documentos y le entrega a la o el interesado, un talón de trámite, informándole que se practicará la verificación respectiva y se le informará del procedimiento a seguir para el trámite solicitado (siempre y cuando no exista licencia de funcionamiento autorizada en el mismo inmueble), previa consulta en el sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas.
6
Registra la documentación, captura en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas y remite los expedientes al titular del departamento.
A

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




7. Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Atención al Comercio
Dirección General de Gobierno
Secretaría del Ayuntamiento
A
13
Completa la integración del expediente con el dictamen y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para revisión.
14
Recibe el expediente, lo revisa y lo turna a la Dirección General de Gobierno.
15
Recibe el expediente y lo envía vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para su autorización, por el Ayuntamiento.
16
Recibe y envía el expediente para el dictamen correspondiente a la Comisión de Desarrollo Económico (mercados, tianguis, central de abastos y rastro), para someterlo a aprobación del Ayuntamiento. Una vez dictaminado lo regresa vía oficio, a la Dirección General de Gobierno.
17
Recibe el expediente y lo envía a la Dirección de Atención al Comercio, para dar continuidad al trámite.
¿Es procedente?
SI
NO
18
Se conecta con el paso #17
19
Se notifica al contribuyente
19
20
Recibe el expediente, extrae el formato de solicitud de licencia y, en su caso, la autorización respectiva, turnándolas al Departamento de Licencias y Permisos.
21
Recibe y captura la aprobación del Ayuntamiento. Envía el formato de solicitud de Licencia de Funcionamiento vía oficio, a la Tesorería Municipal para el cobro correspondiente, paralelamente se elabora la Licencia de Funcionamiento, cuando sea así el caso. De no ser aprobada la solicitud de licencia, se hacen saber las inconsistencias a subsanar al contribuyente, quien deberá atenderlas en su integridad o en su defecto se cancelará el trámite.
B

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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

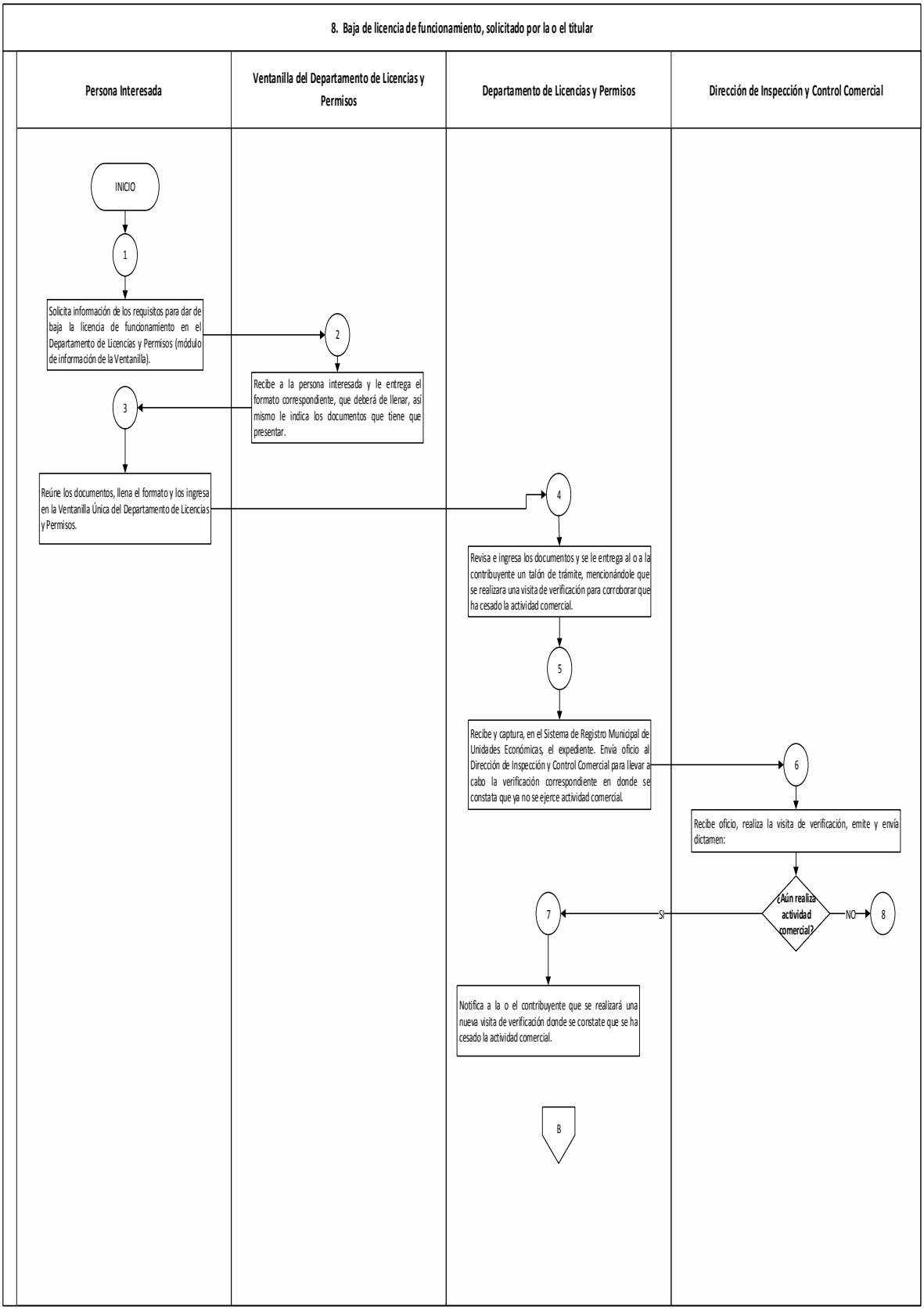
**8. Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular**

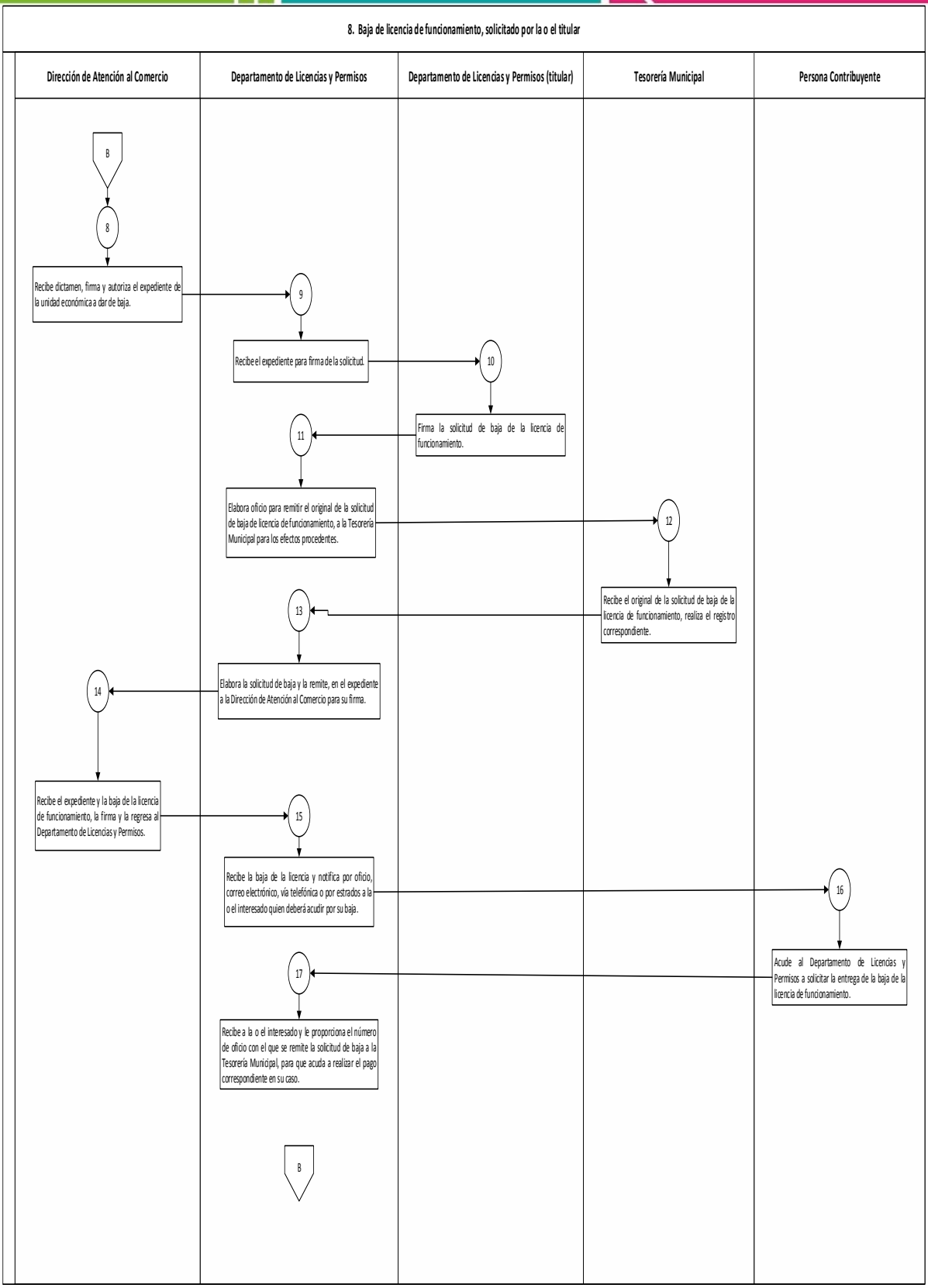
**Descriptivo:**

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

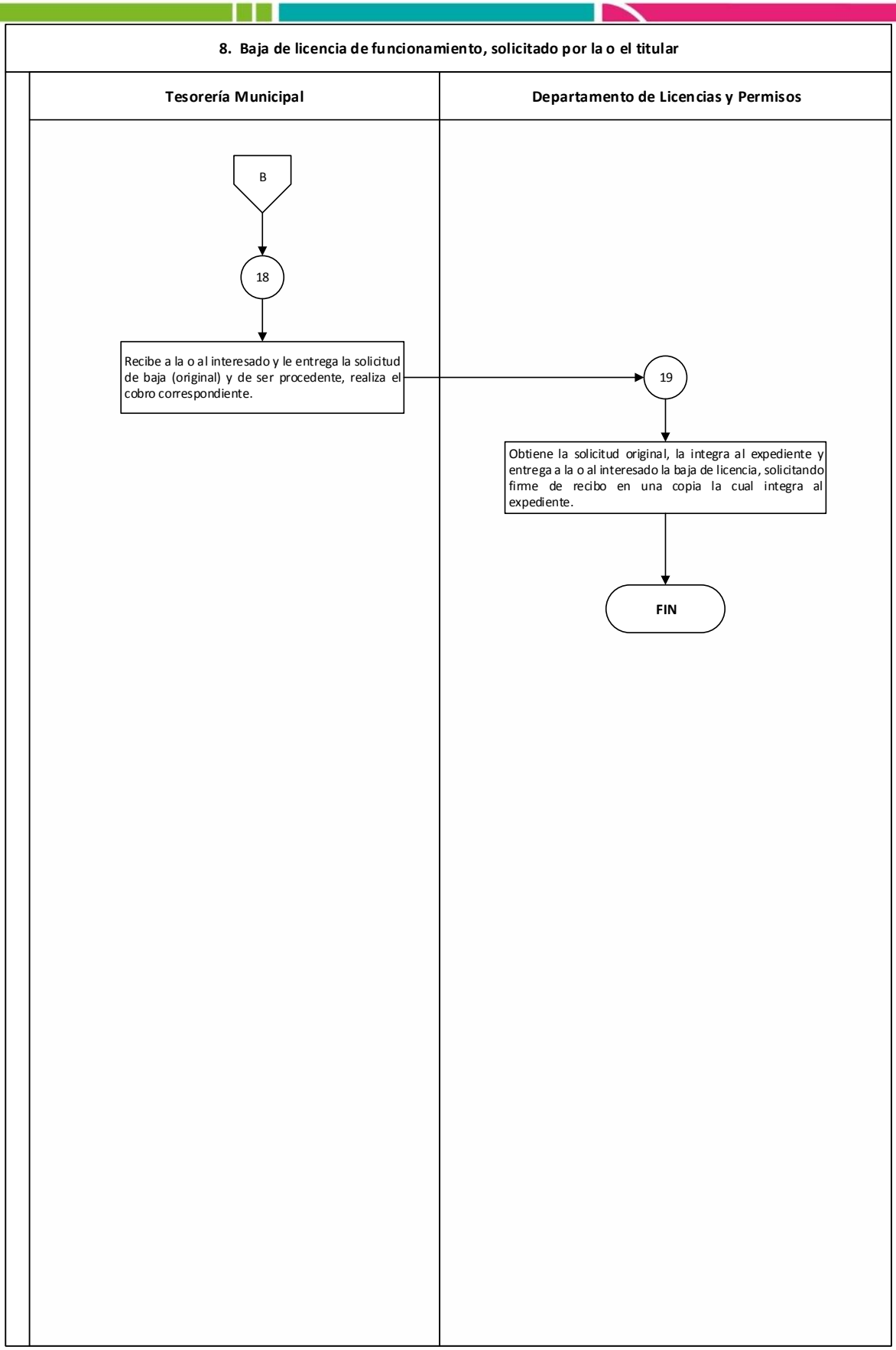
| | | |
|---|---|---|
| **14** | **Dirección de Atención al Comercio** | Recibe el expediente y la baja de la licencia de funcionamiento, la firma y la regresa al Departamento de Licencias y Permisos. |
| **15** | **Departamento de Licencias y Permisos** | Recibe la baja de la licencia y notifica por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

**Diagrama:**


8. Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular
Persona Interesada
Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Inspección y Control Comercial
INICIO
1
Solicita información de los requisitos para dar de baja la licencia de funcionamiento en el Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información de la Ventanilla).
2
Recibe a la persona interesada y le entrega el formato correspondiente, que deberá de llenar, así mismo le indica los documentos que tiene que presentar.
3
Reúne los documentos, llena el formato y los ingresa en la Ventanilla Única del Departamento de Licencias y Permisos.
4
Revisa e ingresa los documentos y se le entrega al o a la contribuyente un talón de trámite, mencionándole que se realizara una visita de verificación para corroborar que ha cesado la actividad comercial.
5
Recibe y captura, en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas, el expediente. Envía oficio al Dirección de Inspección y Control Comercial para llevar a cabo la verificación correspondiente en donde se constata que ya no se ejerce actividad comercial.
6
Recibe oficio, realiza la visita de verificación, emite y envía dictamen:
¿Aún realiza actividad comercial?
SI
NO
7
8
Notifica a la o el contribuyente que se realizará una nueva visita de verificación donde se constate que se ha cesado la actividad comercial.
B


8. Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos
Departamento de Licencias y Permisos (titular)
Tesorería Municipal
Persona Contribuyente
B
8
Recibe dictamen, firma y autoriza el expediente de la unidad económica a dar de baja.
9
Recibe el expediente para firma de la solicitud.
10
Firma la solicitud de baja de la licencia de funcionamiento.
11
Elabora oficio para remitir el original de la solicitud de baja de licencia de funcionamiento, a la Tesorería Municipal para los efectos procedentes.
12
Recibe el original de la solicitud de baja de la licencia de funcionamiento, realiza el registro correspondiente.
13
Elabora la solicitud de baja y la remite, en el expediente a la Dirección de Atención al Comercio para su firma.
14
Recibe el expediente y la baja de la licencia de funcionamiento, la firma y la regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
15
Recibe la baja de la licencia y notifica por oficio, correo electrónico, vía telefónica o por estrados a la o el interesado quien deberá acudir por su baja.
16
Acude al Departamento de Licencias y Permisos a solicitar la entrega de la baja de la licencia de funcionamiento.
17
Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con el que se remite la solicitud de baja a la Tesorería Municipal, para que acuda a realizar el pago correspondiente en su caso.
B

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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Permiso provisional de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios para giros de bajo riesgo** |

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.

- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera en el Departamento de Licencias y Permisos, con el dictamen positivo de la Dirección de Inspección y Control Comercial, a fin que se constate que el establecimiento cumple con las condiciones plasmadas en la solicitud, así como con las medidas de seguridad y anuncios publicitarios.

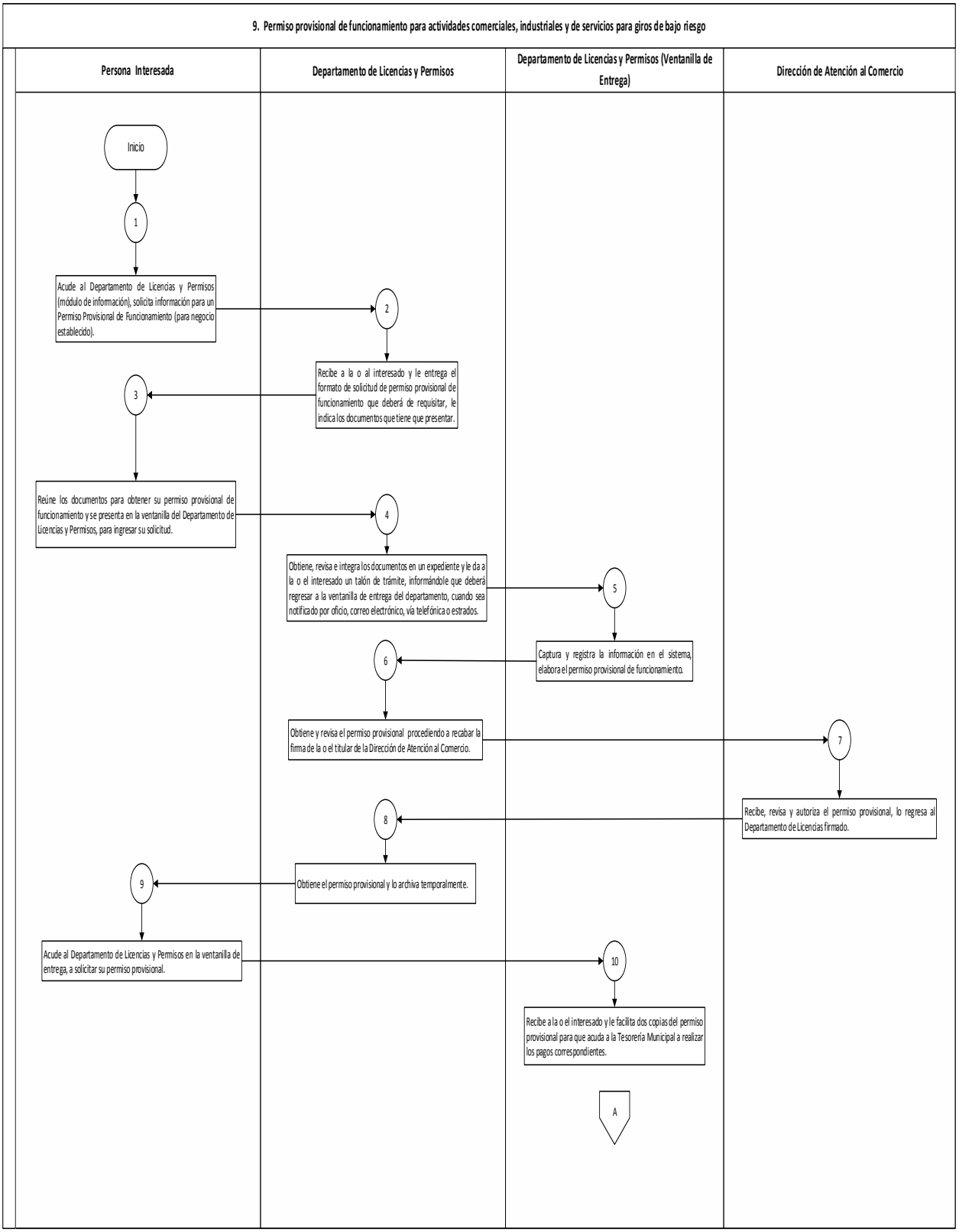
- La autorización del permiso será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.

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

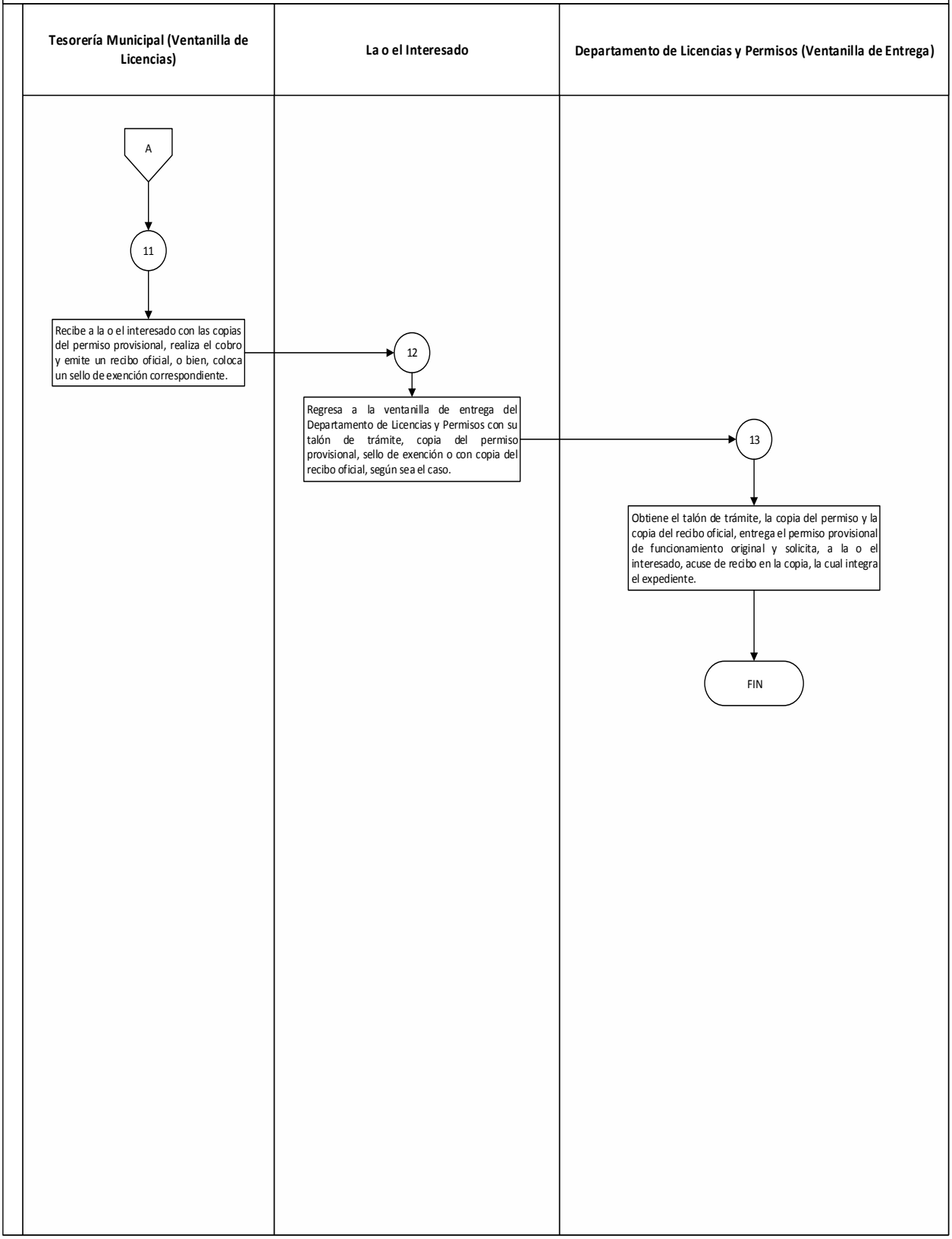
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


9. Permiso provisional de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios para giros de bajo riesgo
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla de Entrega)
Dirección de Atención al Comercio
Inicio
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información), solicita información para un Permiso Provisional de Funcionamiento (para negocio establecido).
2
Recibe a la o al interesado y le entrega el formato de solicitud de permiso provisional de funcionamiento que deberá de requisitar, le indica los documentos que tiene que presentar.
3
Reúne los documentos para obtener su permiso provisional de funcionamiento y se presenta en la ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos, para ingresar su solicitud.
4
Obtiene, revisa e integra los documentos en un expediente y le da a la o el interesado un talón de trámite, informándole que deberá regresar a la ventanilla de entrega del departamento, cuando sea notificado por oficio, correo electrónico, vía telefónica o estrados.
5
Captura y registra la información en el sistema, elabora el permiso provisional de funcionamiento.
6
Obtiene y revisa el permiso provisional procediendo a recabar la firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
7
Recibe, revisa y autoriza el permiso provisional, lo regresa al Departamento de Licencias firmado.
8
Obtiene el permiso provisional y lo archiva temporalmente.
9
Acude al Departamento de Licencias y Permisos en la ventanilla de entrega, a solicitar su permiso provisional.
10
Recibe a la o el interesado y le facilita dos copias del permiso provisional para que acuda a la Tesorería Municipal a realizar los pagos correspondientes.
A

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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

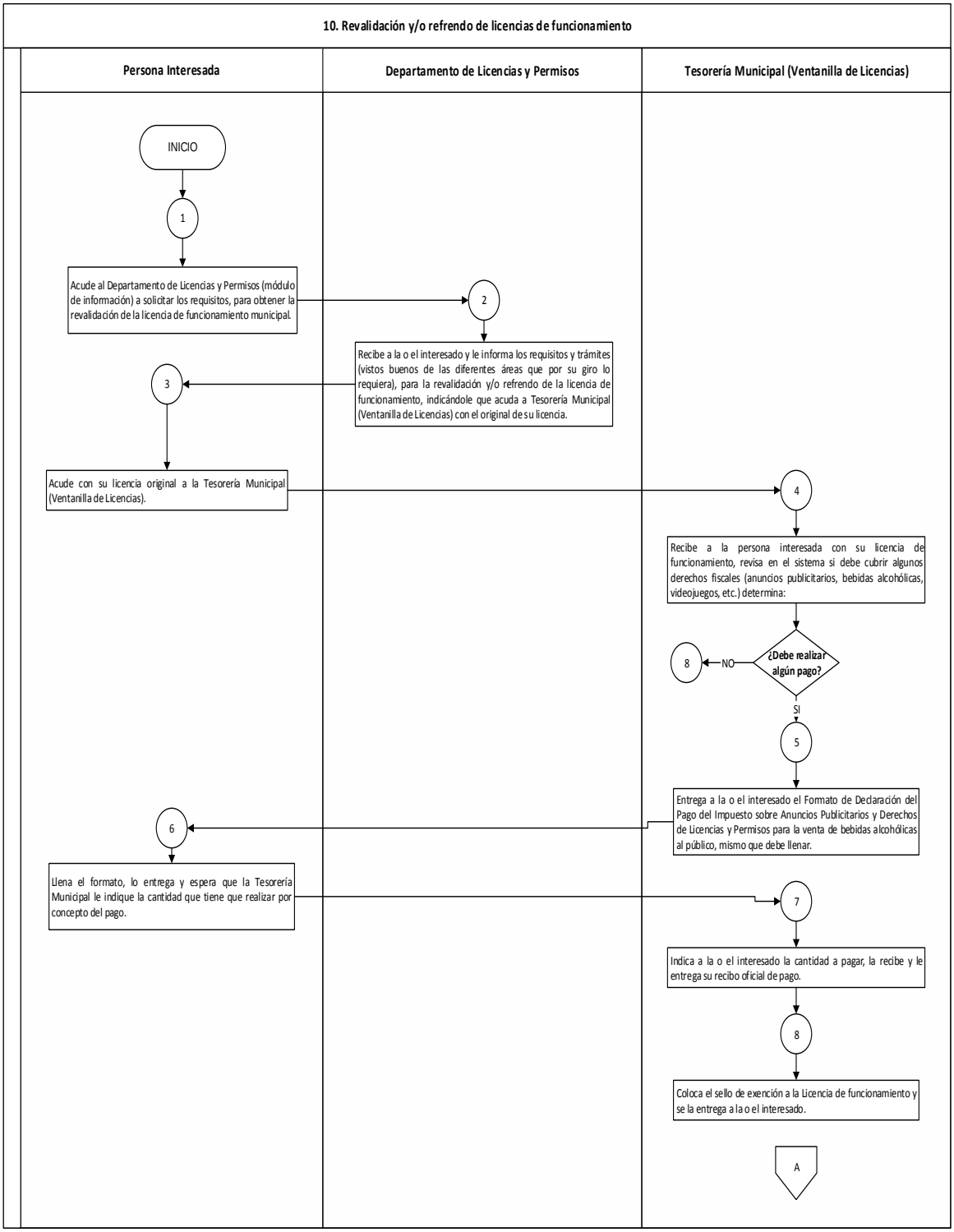
**10. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento**

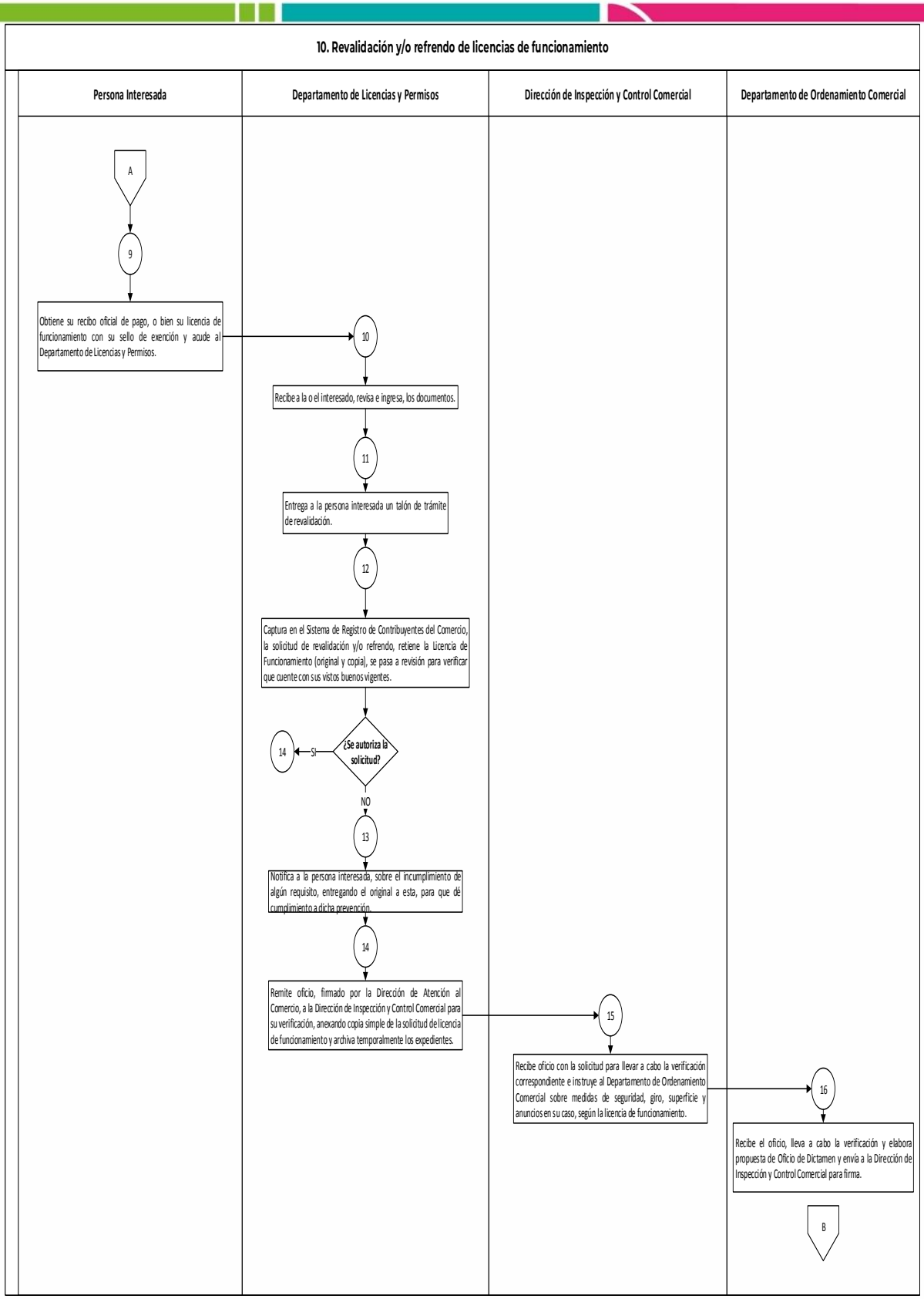
**Descriptivo:**

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

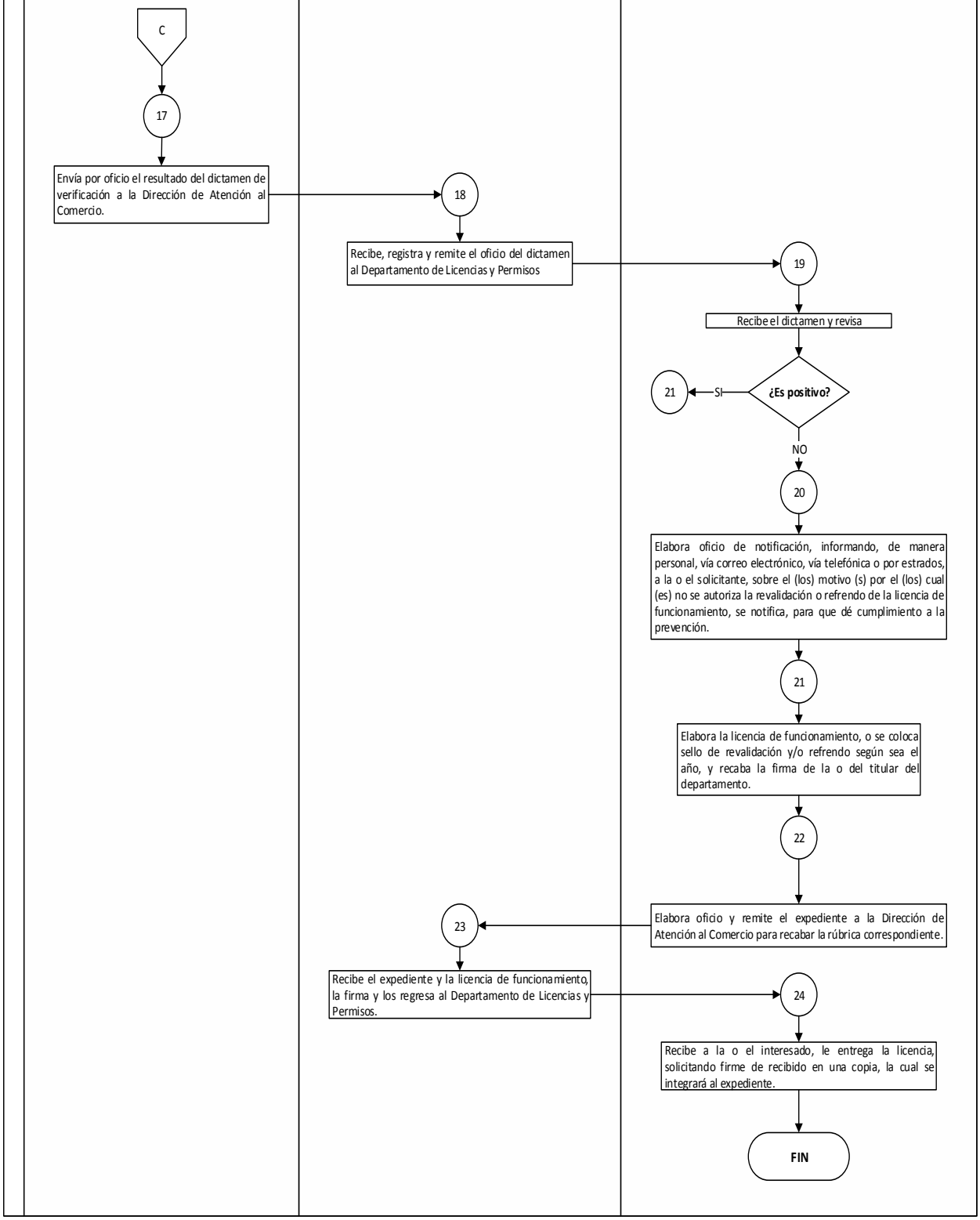
| | | |
|---|---|---|
| **14** | **Departamento de Licencias y Permisos** | **Sí:**<br>Remite oficio, firmado por la Dirección de Atención al Comercio, a la Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, anexando copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento y archiva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

**Diagrama:**


10. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos
Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)
INICIO
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información) a solicitar los requisitos, para obtener la revalidación de la licencia de funcionamiento municipal.
2
Recibe a la o el interesado y le informa los requisitos y trámites (vistos buenos de las diferentes áreas que por su giro lo requiera), para la revalidación y/o refrendo de la licencia de funcionamiento, indicándole que acuda a Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias) con el original de su licencia.
3
Acude con su licencia original a la Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias).
4
Recibe a la persona interesada con su licencia de funcionamiento, revisa en el sistema si debe cubrir algunos derechos fiscales (anuncios publicitarios, bebidas alcohólicas, videojuegos, etc.) determina:
¿Debe realizar algún pago?
NO
8
SI
5
Entrega a la o el interesado el Formato de Declaración del Pago del Impuesto sobre Anuncios Publicitarios y Derechos de Licencias y Permisos para la venta de bebidas alcohólicas al público, mismo que debe llenar.
6
Llena el formato, lo entrega y espera que la Tesorería Municipal le indique la cantidad que tiene que realizar por concepto del pago.
7
Indica a la o el interesado la cantidad a pagar, la recibe y le entrega su recibo oficial de pago.
8
Coloca el sello de exención a la Licencia de funcionamiento y se la entrega a la o el interesado.
A


10. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Inspección y Control Comercial
Departamento de Ordenamiento Comercial
A
9
Obtiene su recibo oficial de pago, o bien su licencia de funcionamiento con su sello de exención y acude al Departamento de Licencias y Permisos.
10
Recibe a la o el interesado, revisa e ingresa, los documentos.
11
Entrega a la persona interesada un talón de trámite de revalidación.
12
Captura en el Sistema de Registro de Contribuyentes del Comercio, la solicitud de revalidación y/o refrendo, retiene la Licencia de Funcionamiento (original y copia), se pasa a revisión para verificar que cuente con sus vistos buenos vigentes.
¿Se autoriza la solicitud?
SI
14
NO
13
Notifica a la persona interesada, sobre el incumplimiento de algún requisito, entregando el original a esta, para que dé cumplimiento a dicha prevención.
14
Remite oficio, firmado por la Dirección de Atención al Comercio, a la Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, anexando copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento y archiva temporalmente los expedientes.
15
Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente e instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial sobre medidas de seguridad, giro, superficie y anuncios en su caso, según la licencia de funcionamiento.
16
Recibe el oficio, lleva a cabo la verificación y elabora propuesta de Oficio de Dictamen y envía a la Dirección de Inspección y Control Comercial para firma.
B

**10. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Autorización de permisos eventuales** |
| **Objetivo:** | Otorgar la atención y los servicios solicitados, por personas físicas o morales, que requieran la autorización de un permiso para realizar eventos, espectáculos y diversiones públicas de bajo riesgo y de manera eventual, como lo son las fiestas patronales, exposiciones, culturales (en espacios privados), publicidad, propaganda, y análogos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

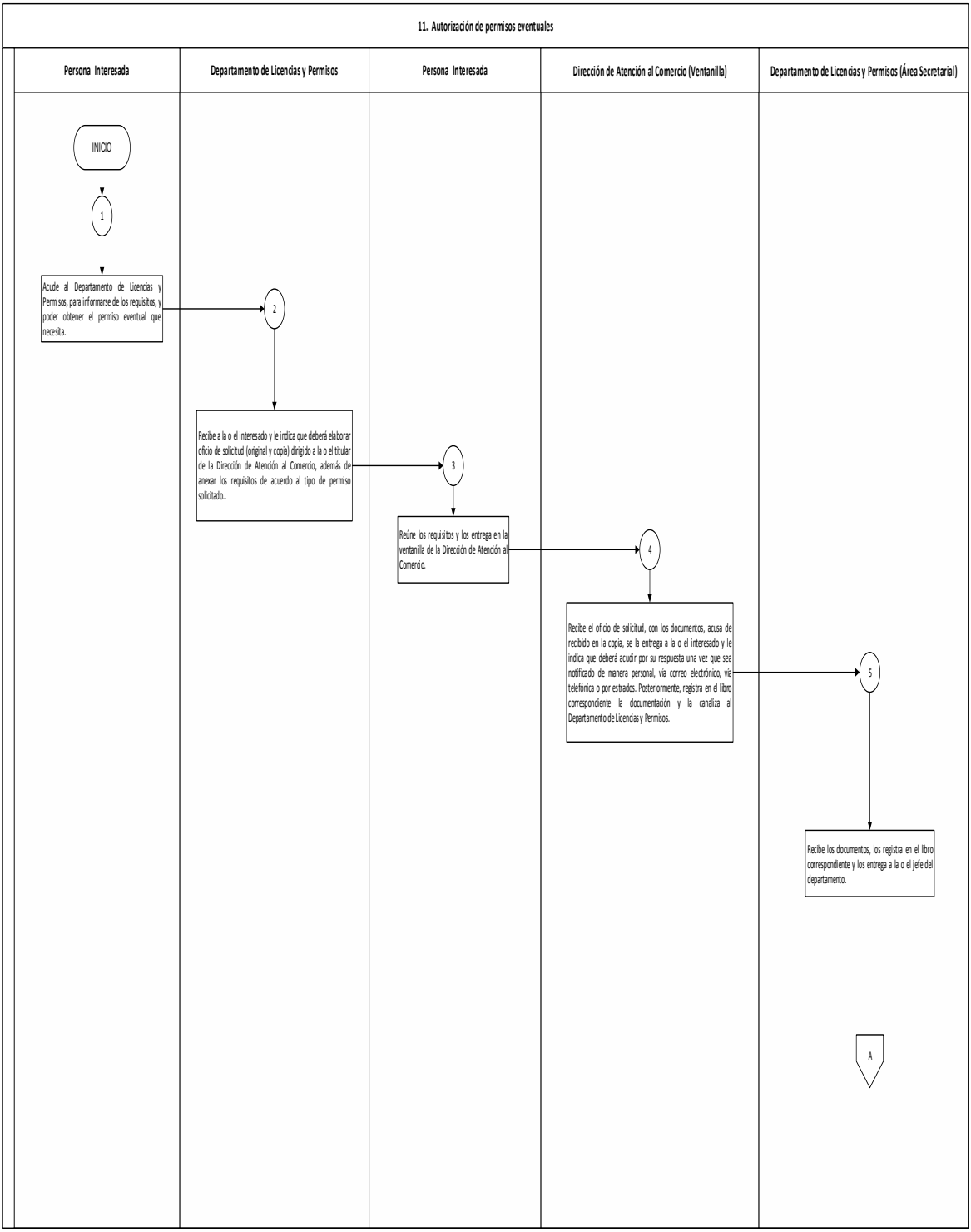
- La Dirección de Atención al Comercio, autorizará la expedición de los permisos dentro del Municipio de Toluca, que le remita el Departamento de Licencias y Permisos, salvo los que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- El Departamento de Licencias y Permisos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

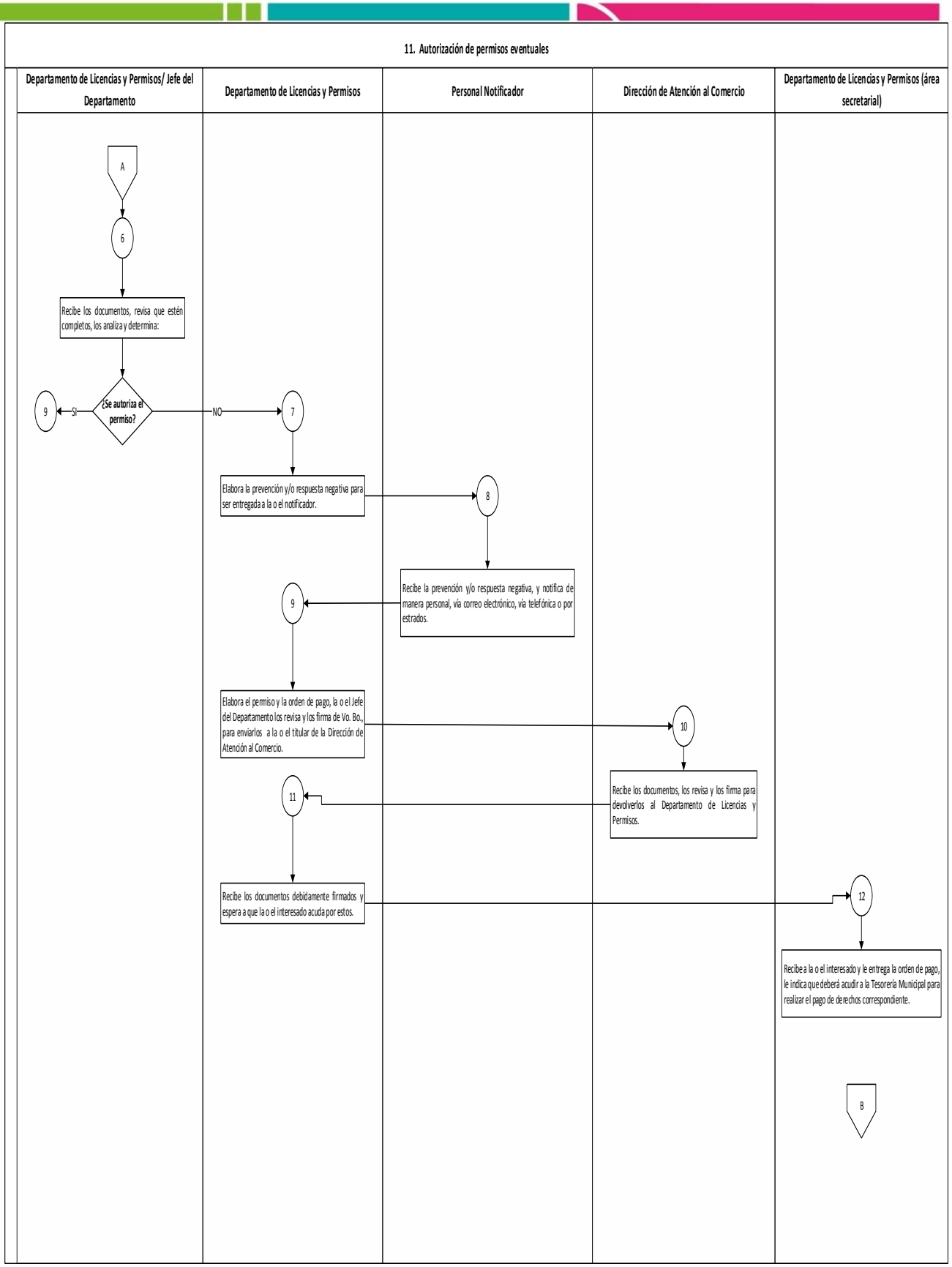
## 11. Autorización de permisos eventuales

**Descriptivo:**

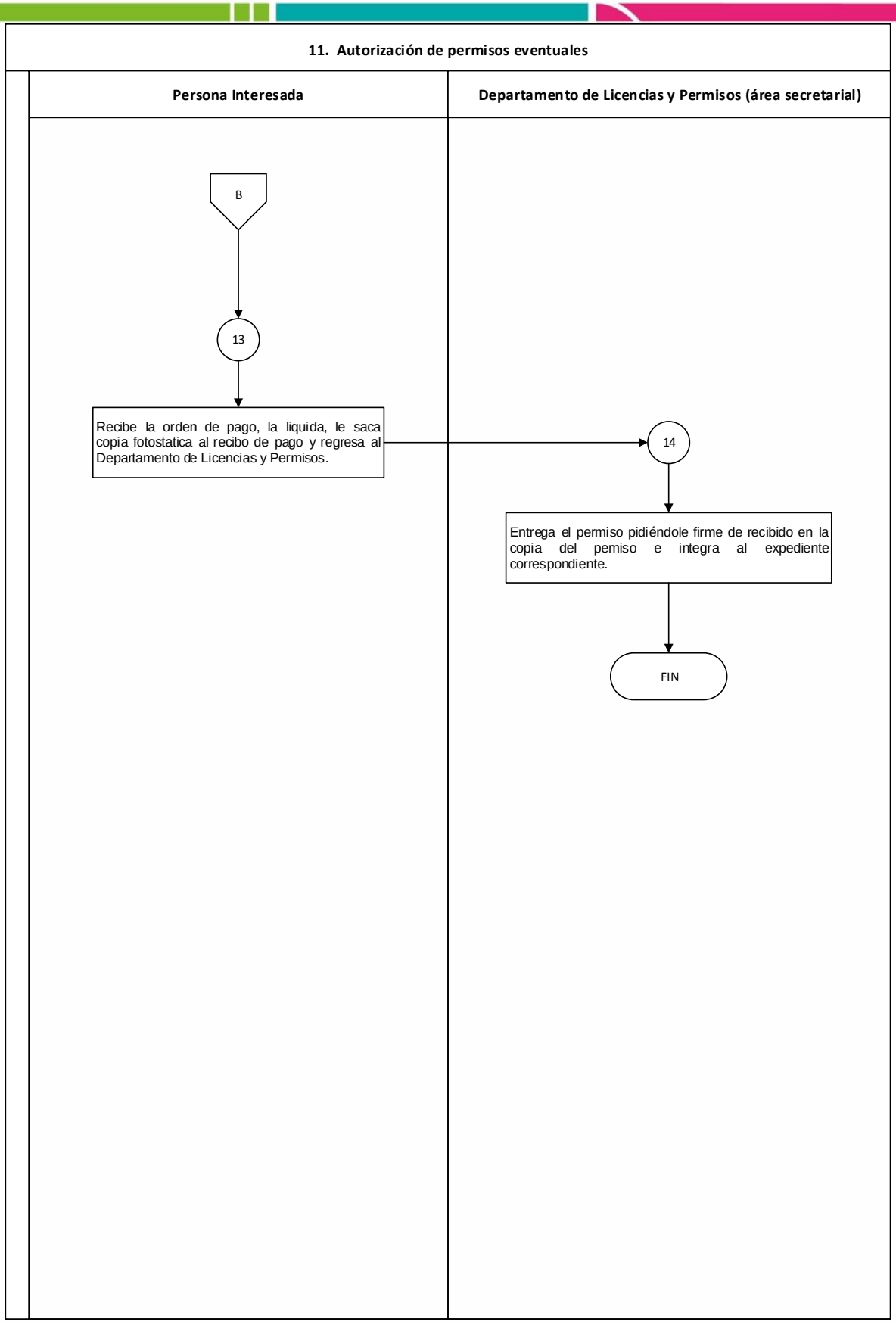
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Persona Interesada** | Acude al Departamento de Licencias y Permisos, para informarse de los requisitos, y poder obtener el permiso eventual que necesita. |
| 2 | **Departamento de Licencias y Permisos** | Recibe a la o el interesado y le indica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

**Diagrama:**


11. Autorización de permisos eventuales
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos
Persona Interesada
Dirección de Atención al Comercio (Ventanilla)
Departamento de Licencias y Permisos (Área Secretarial)
INICIO
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos, para informarse de los requisitos, y poder obtener el permiso eventual que necesita.
2
Recibe a la o el interesado y le indica que deberá elaborar oficio de solicitud (original y copia) dirigido a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio, además de anexar los requisitos de acuerdo al tipo de permiso solicitado..
3
Reúne los requisitos y los entrega en la ventanilla de la Dirección de Atención al Comercio.
4
Recibe el oficio de solicitud, con los documentos, acusa de recibido en la copia, se la entrega a la o el interesado y le indica que deberá acudir por su respuesta una vez que sea notificado de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados. Posteriormente, registra en el libro correspondiente la documentación y la canaliza al Departamento de Licencias y Permisos.
5
Recibe los documentos, los registra en el libro correspondiente y los entrega a la o el jefe del departamento.
A


11. Autorización de permisos eventuales
Departamento de Licencias y Permisos/ Jefe del Departamento
Departamento de Licencias y Permisos
Personal Notificador
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos (área secretarial)
A
6
Recibe los documentos, revisa que estén completos, los analiza y determina:
¿Se autoriza el permiso?
SI
9
NO
7
Elabora la prevención y/o respuesta negativa para ser entregada a la o el notificador.
8
Recibe la prevención y/o respuesta negativa, y notifica de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
9
Elabora el permiso y la orden de pago, la o el Jefe del Departamento los revisa y los firma de Vo. Bo., para enviarlos a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
10
Recibe los documentos, los revisa y los firma para devolverlos al Departamento de Licencias y Permisos.
11
Recibe los documentos debidamente firmados y espera a que la o el interesado acuda por estos.
12
Recibe a la o el interesado y le entrega la orden de pago, le indica que deberá acudir a la Tesorería Municipal para realizar el pago de derechos correspondiente.
B

**11. Autorización de permisos eventuales**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, será responsable de emitir los permisos, para la realización de conciertos y espectáculos públicos al aire libre, previa autorización del Cabildo, cuya duración sea hasta dos días y el aforo total menor a cinco mil asistentes.
- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, será responsable de emitir los permisos, para la realización de espectáculos y diversiones públicas en espacios cerrados, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.
- El Departamento de Licencias y Permisos será responsable de cotejar los documentos que acrediten, que los lugares públicos o privados, cumplan con las condiciones físicas adecuadas en donde se realizará la actividad o evento.
- Será responsabilidad del Departamento de Licencias y Permisos emitir la orden de pago para la autorización correspondiente a la o el solicitante.

**REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISO ESPECTÁCULOS Y DIVERSIONES PÚBLICAS:**

1) Oficio de solicitud dirigido al o el titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), especificando tipo de evento y contenido, lugar, horarios, funciones, fechas, precio de las localidades y número de asistentes y si es con venta de bebidas alcohólicas menor o mayor a 12 grados; del mismo modo la publicidad requerida como carteles, volantes, pinta de bardas, especificando la cantidad, periodo de difusión y dimensiones.
2) Para el caso de espectáculos y diversiones públicas, en espacios abiertos, en cuanto hace a la venta de bebidas alcohólicas, deberá contar con la autorización expresa del Cabildo.
3) Para el caso de espectáculos y diversiones públicas, en espacios cerrados, la o el titular del inmueble deberá contar con el dictamen o licencia en donde se permita la venta de bebidas alcohólicas.
4) Personas morales, presentar copia certificada de la escritura constitutiva o acta constitutiva, carta poder o poder notarial.
5) En su caso, opinión no vinculante de la o el Delegado o Subdelegado, respecto de la realización de espectáculos y diversiones públicas que se realicen en la demarcación;
6) En su caso, nombres y firmas autógrafas de vecinos (as) cercanos al área de afluencia, con el domicilio de estos donde se otorgue su anuencia para la realización del evento, en la fecha y horario señalados, (original).
7) Copia del Contrato de arrendamiento o comodato del inmueble o predio, donde se pretende llevar a cabo el evento (original y copia), en su caso licencia de funcionamiento del establecimiento por ambos lados.

8) Copia del visto bueno emitido por la Dirección de Inspección y Control Comercial.
9) Copia del visto bueno de la Dirección General de Medio Ambiente.
10) Los espectáculos y diversiones que se realicen en las vías o lugares públicos, deberán contar con el permiso o visto bueno de la autoridad municipal en materia de tránsito y vialidad.
11) Croquis de localización del lugar donde se pretende llevar a cabo el espectáculo.
12) Copia del escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad y Protección, en donde soliciten los elementos de seguridad necesarios durante el desarrollo del evento.
13) Visto bueno de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
14) Acreditar en su oportunidad que el lugar donde se pretenda llevar a cabo el evento, reúna las condiciones apropiadas para la realización del mismo; proporcionando servicio de sanitarios públicos y cajones de estacionamiento para las personas que concurran al evento.
15) Copia de la póliza de seguro con responsabilidad civil, que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, que puedan sufrir las y los espectadores y participantes durante el desarrollo del espectáculo.
16) Copia del contrato con la empresa de seguridad privada que vigilará el evento, el cual deberá contemplar las medidas, sistemas y operativos de seguridad, que establecerán para garantizar el orden y la seguridad e integridad de las y los espectadores.
17) Documento de confirmación de apoyo, con servicios médicos durante el desarrollo del evento (Cruz Roja, ISEM, SUEM.)
18) Copia del contrato con la empresa que brindará el servicio de sanitarios públicos, para ambos sexos.
19) Copia de los contratos con los grupos y/o artistas que se presentarán.
20) Copia de identificación de la o el solicitante.
21) Copia de la Constancia de Situación Fiscal.
22) 4 Fotografías del predio.
23) Contrato con el predio que servirá como estacionamiento para los que concurran al evento.
24) Programa del espectáculo señalando: tipo y contenido, nombre de las personas que lo presentan, horario, fechas, precio de localidades, especificar el número de asistentes y respetar el aforo establecido.
25) Carta responsiva en donde se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el evento se realizará conforme a la Ley de Eventos del Estado de México, así como al permiso obtenido; asumiendo su responsabilidad ante cualquier eventualidad que pudiera presentarse durante el desarrollo del evento.

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

26) En el caso de juegos mecanicos, presentar, peritaje estructural que especifique las condiciones generales y vida util de cada juego.
27) En eventos de box y lucha libre presentar el visto bueno de la Comision de Box y Lucha libre del Estado de México.

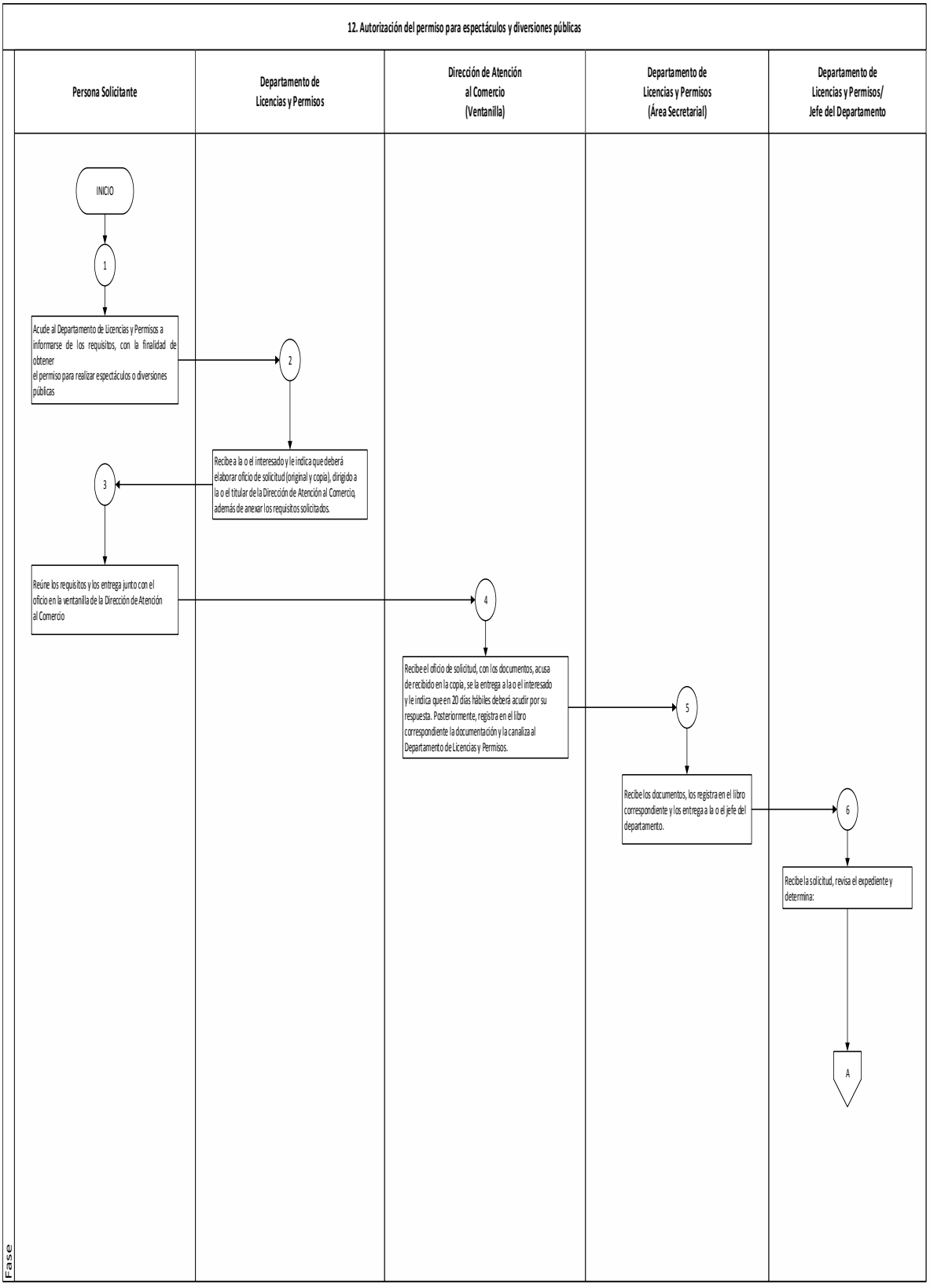
## 12. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas

**Descriptivo:**

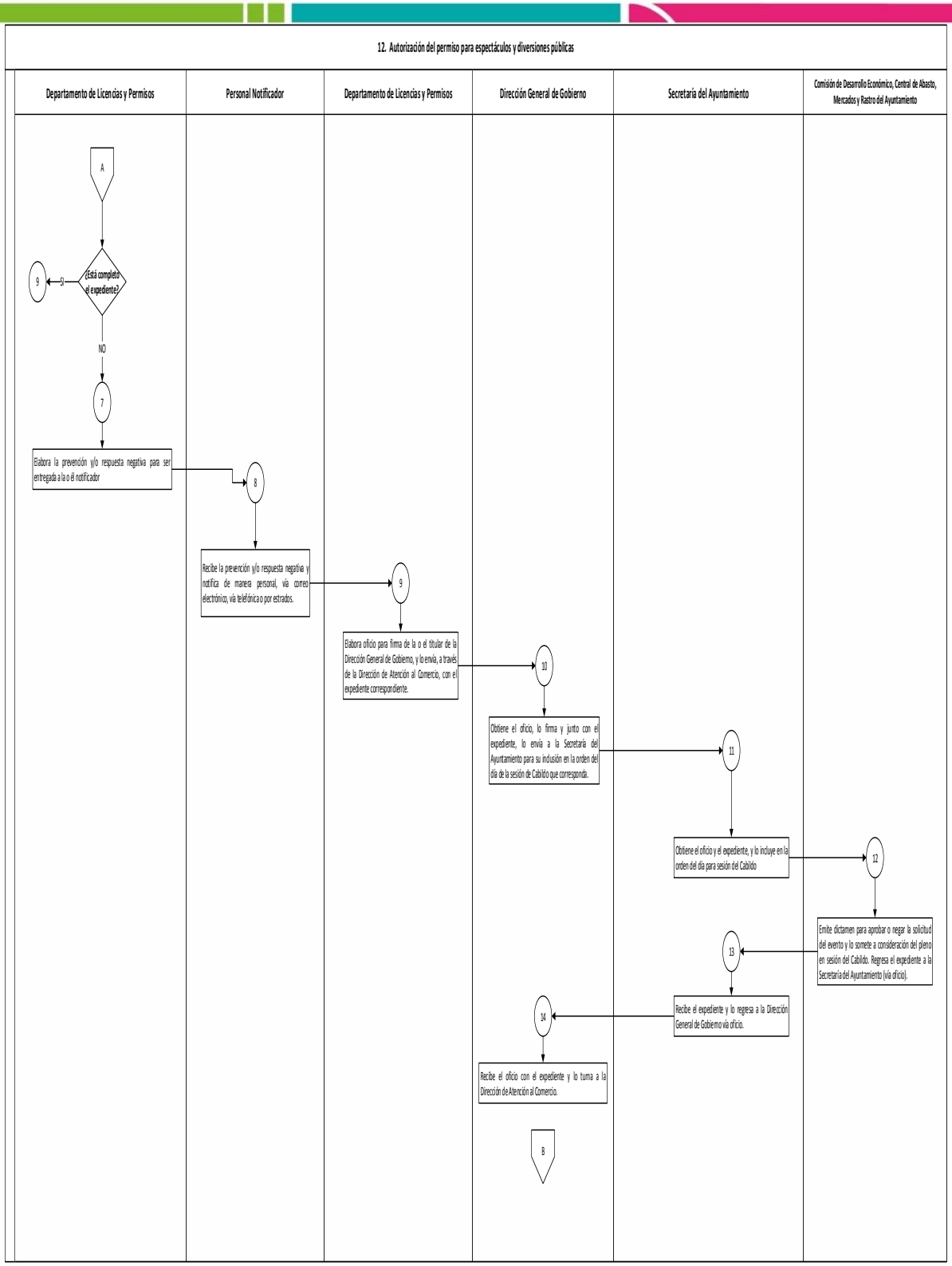
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Persona Solicitante** | Acude al Departamento de Licencias y Permisos a informarse de los requisitos, con la finalidad de obtener el permiso para realizar espectáculos o diversiones públicas. |
| 2 | **Departamento de Licencias y Permisos** | Recibe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

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

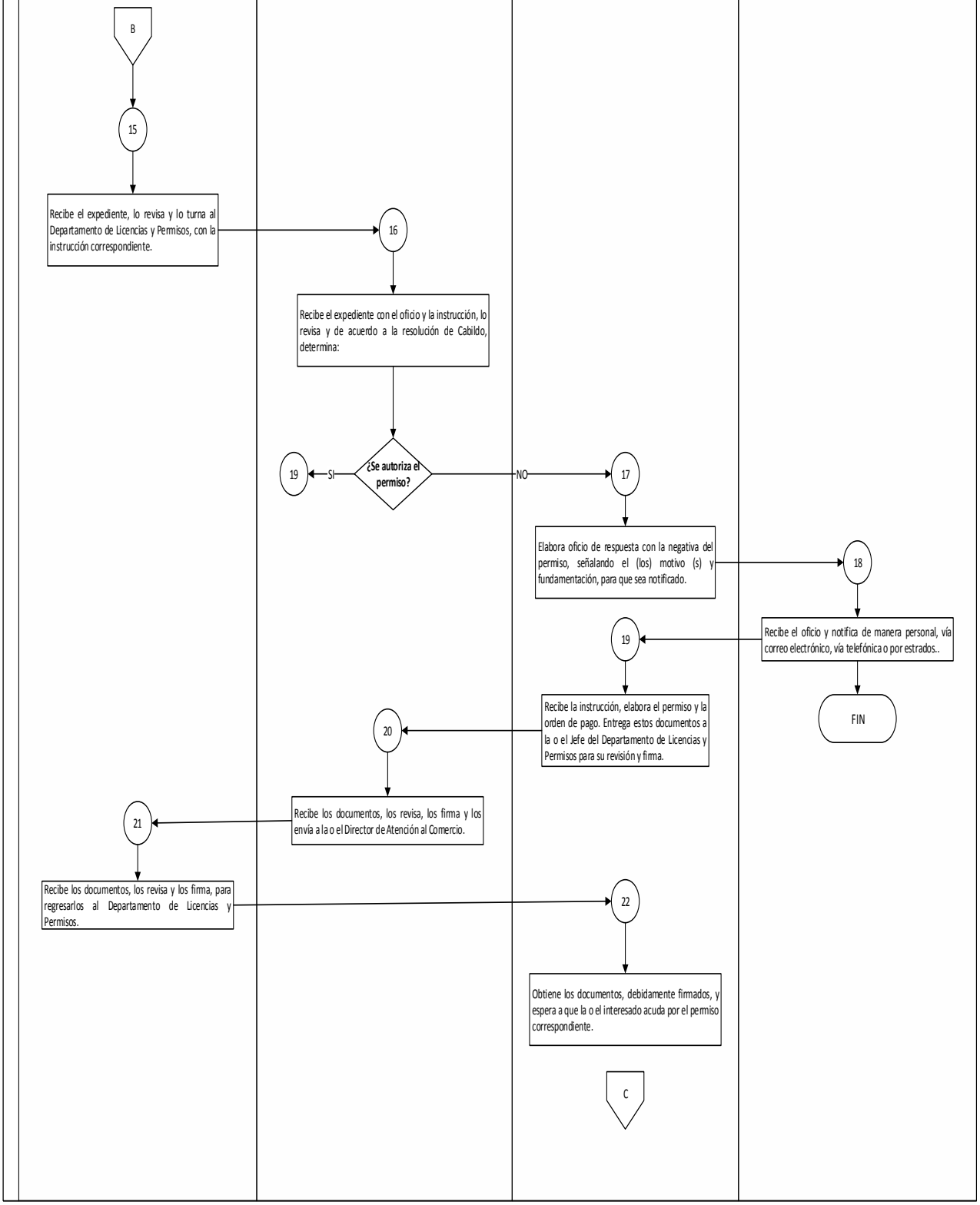
**Diagrama:**


12. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas
Persona Solicitante
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Atención al Comercio (Ventanilla)
Departamento de Licencias y Permisos (Área Secretarial)
Departamento de Licencias y Permisos/ Jefe del Departamento
INICIO
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos a informarse de los requisitos, con la finalidad de obtener el permiso para realizar espectáculos o diversiones públicas
2
Recibe a la o el interesado y le indica que deberá elaborar oficio de solicitud (original y copia), dirigido a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio, además de anexar los requisitos solicitados.
3
Reúne los requisitos y los entrega junto con el oficio en la ventanilla de la Dirección de Atención al Comercio
4
Recibe el oficio de solicitud, con los documentos, acusa de recibido en la copia, se la entrega a la o el interesado y le indica que en 20 días hábiles deberá acudir por su respuesta. Posteriormente, registra en el libro correspondiente la documentación y la canaliza al Departamento de Licencias y Permisos.
5
Recibe los documentos, los registra en el libro correspondiente y los entrega a la o el jefe del departamento.
6
Recibe la solicitud, revisa el expediente y determina:
A
Fase

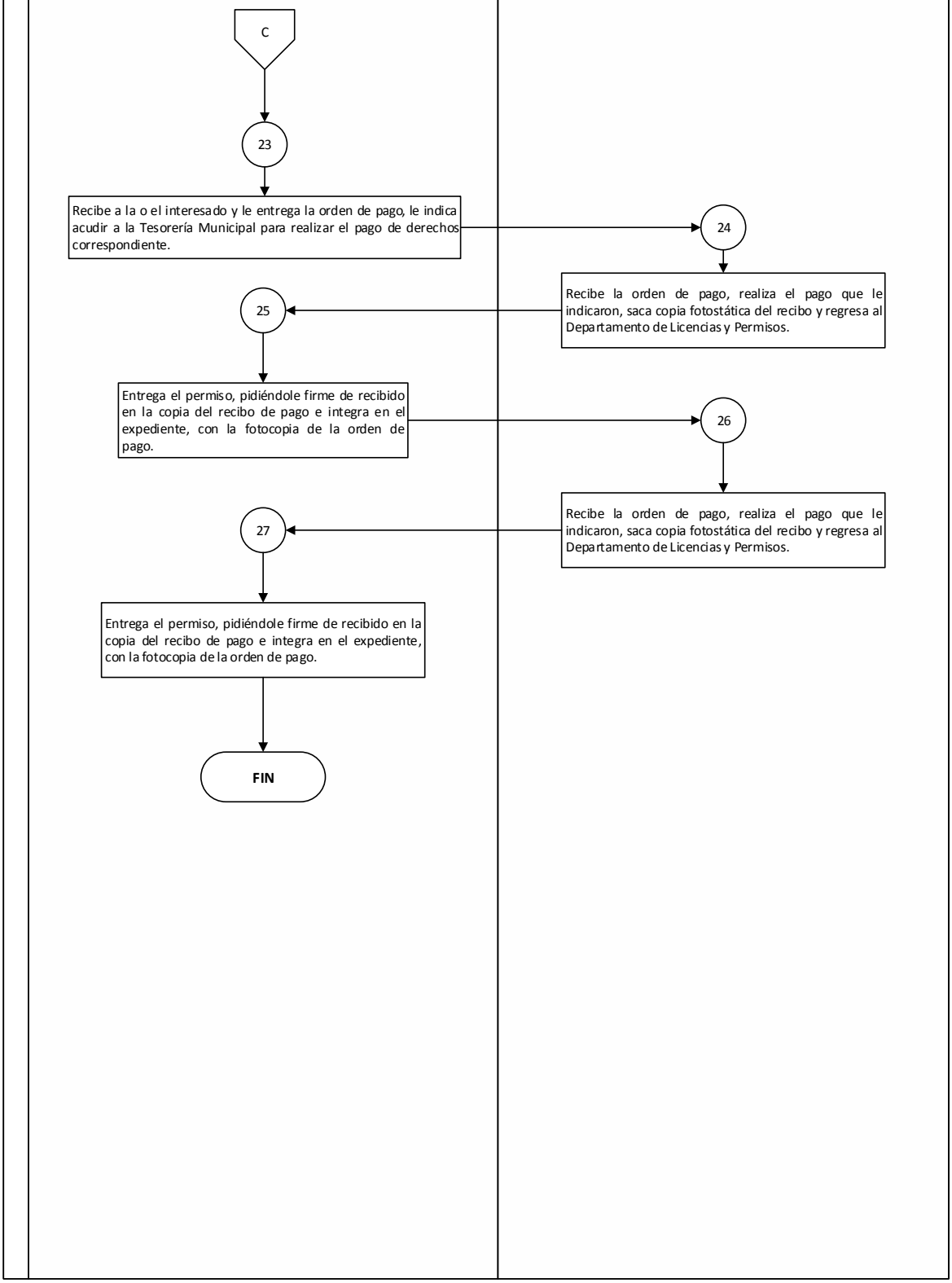
12. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas



**12. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas**



**12. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

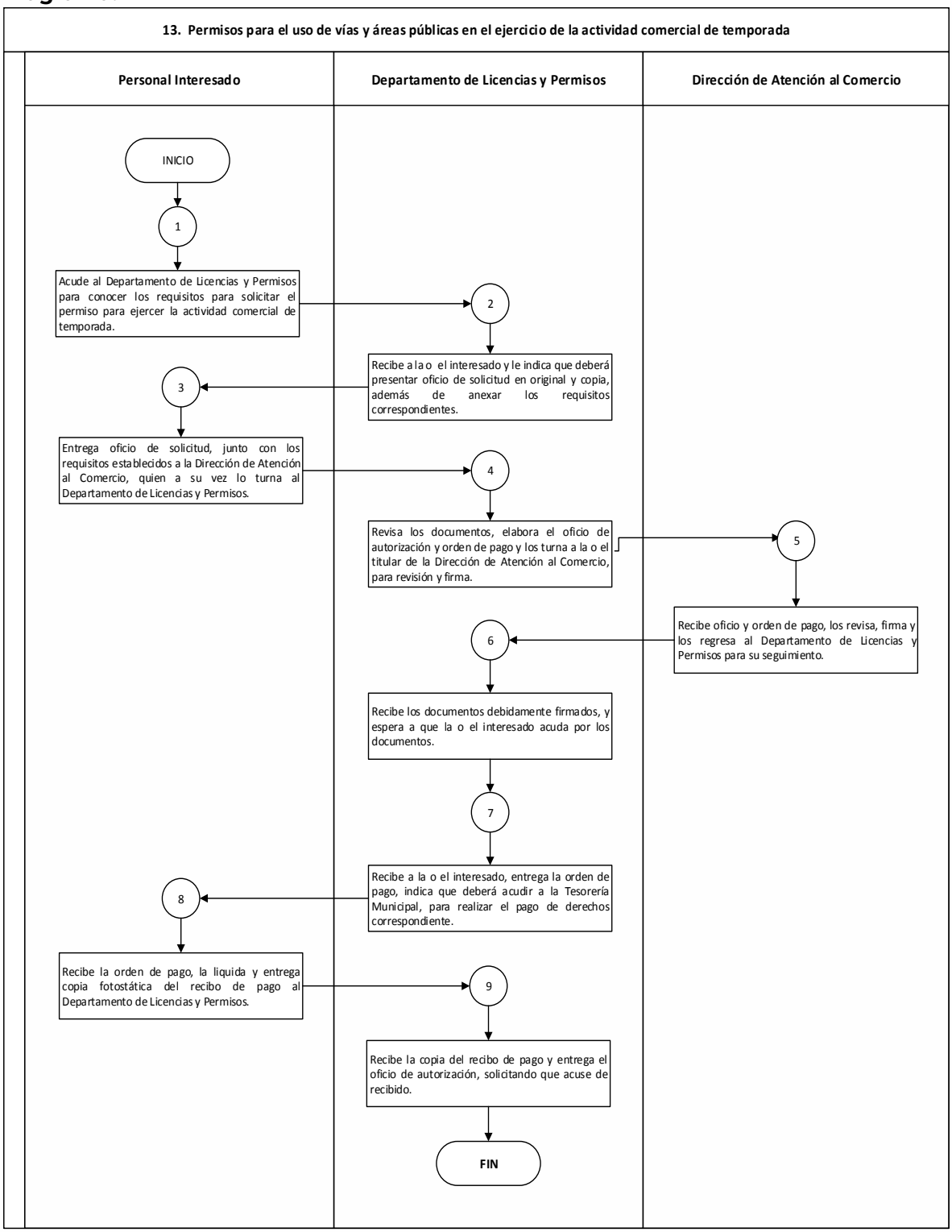
1) Solicitud dirigida a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), donde solicite permiso para la temporada correspondiente especificando lugar y periodo.
2) La solicitud deberá contener los datos del solicitante: nombre, domicilio y CURP.
3) Copia del CURP.
4) Copia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

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

**Descriptivo:**

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

## Diagrama:


13. Permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio de la actividad comercial de temporada
Personal Interesado
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Atención al Comercio
INICIO
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos para conocer los requisitos para solicitar el permiso para ejercer la actividad comercial de temporada.
2
Recibe a la o el interesado y le indica que deberá presentar oficio de solicitud en original y copia, además de anexar los requisitos correspondientes.
3
Entrega oficio de solicitud, junto con los requisitos establecidos a la Dirección de Atención al Comercio, quien a su vez lo turna al Departamento de Licencias y Permisos.
4
Revisa los documentos, elabora el oficio de autorización y orden de pago y los turna a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio, para revisión y firma.
5
Recibe oficio y orden de pago, los revisa, firma y los regresa al Departamento de Licencias y Permisos para su seguimiento.
6
Recibe los documentos debidamente firmados, y espera a que la o el interesado acuda por los documentos.
7
Recibe a la o el interesado, entrega la orden de pago, indica que deberá acudir a la Tesorería Municipal, para realizar el pago de derechos correspondiente.
8
Recibe la orden de pago, la liquida y entrega copia fotostática del recibo de pago al Departamento de Licencias y Permisos.
9
Recibe la copia del recibo de pago y entrega el oficio de autorización, solicitando que acuse de recibido.
FIN

## XIV. DEPARTAMENTO DE ATENCION A MERCADOS

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Atención a Mercados, otorgará para uso y aprovechamiento los locales que recupere al interior de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio, a favor de nuevos comerciantes, previa solicitud y presentación de requisitos y de conformidad con la lista de espera.
- El Departamento de Atención a Mercados, señalará los plazos para la entrega de documentación a las y los solicitantes, transcurridos éstos y de no cumplir con la información requerida, se desechará la solicitud.
- Las cédulas de funcionamiento que emita la Dirección de Atención al Comercio será unica y exclusivamente para el uso y aprovechamiento de los locales de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio.
- La o el solicitante que cuente con carta testamentaria expedida a su favor, deberá sujetarse a lo previsto en el presente procedimiento para la asignación del local, exceptuando lo pertinente a la lista de espera.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

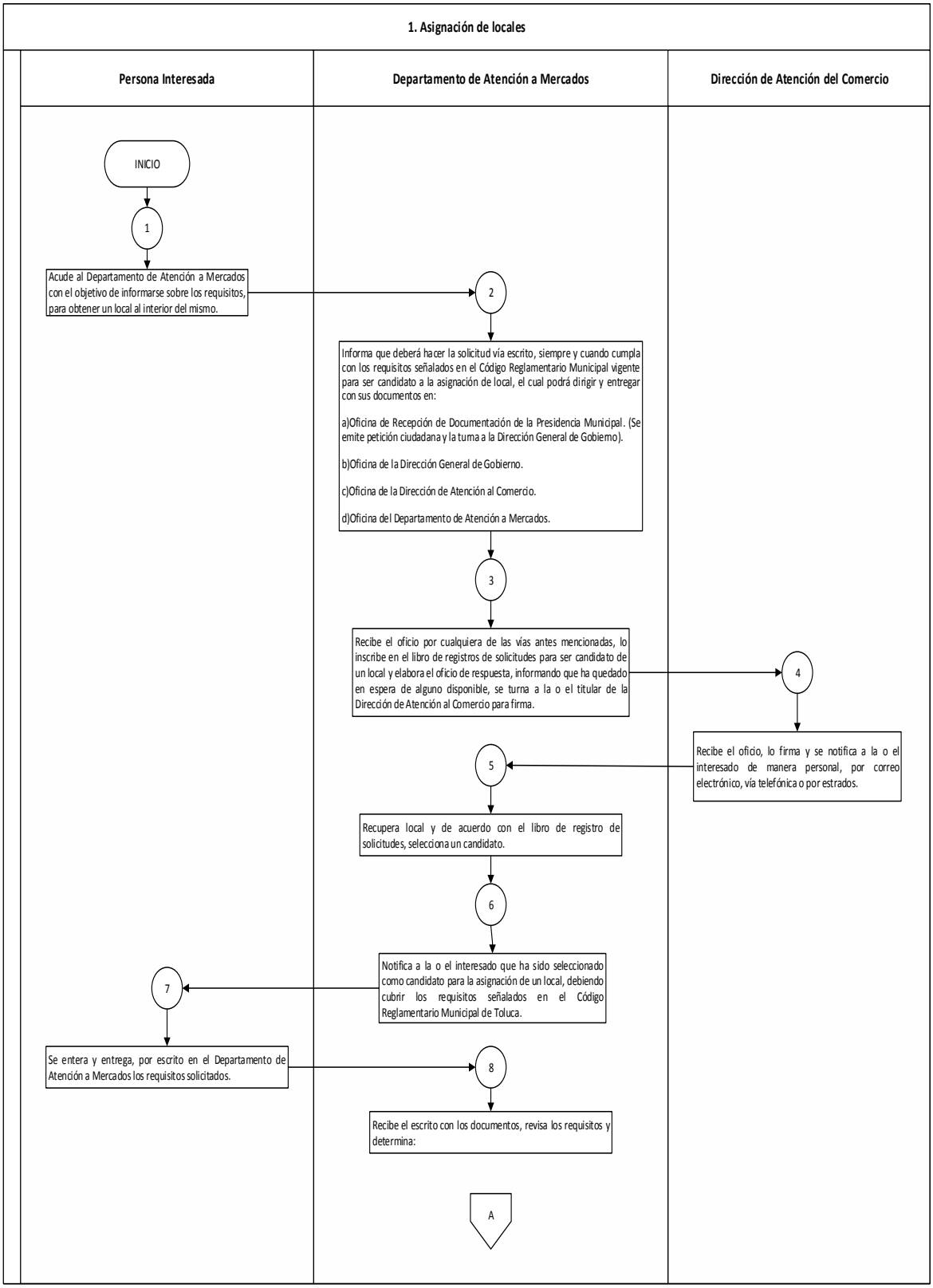
**1. Asignación de locales**

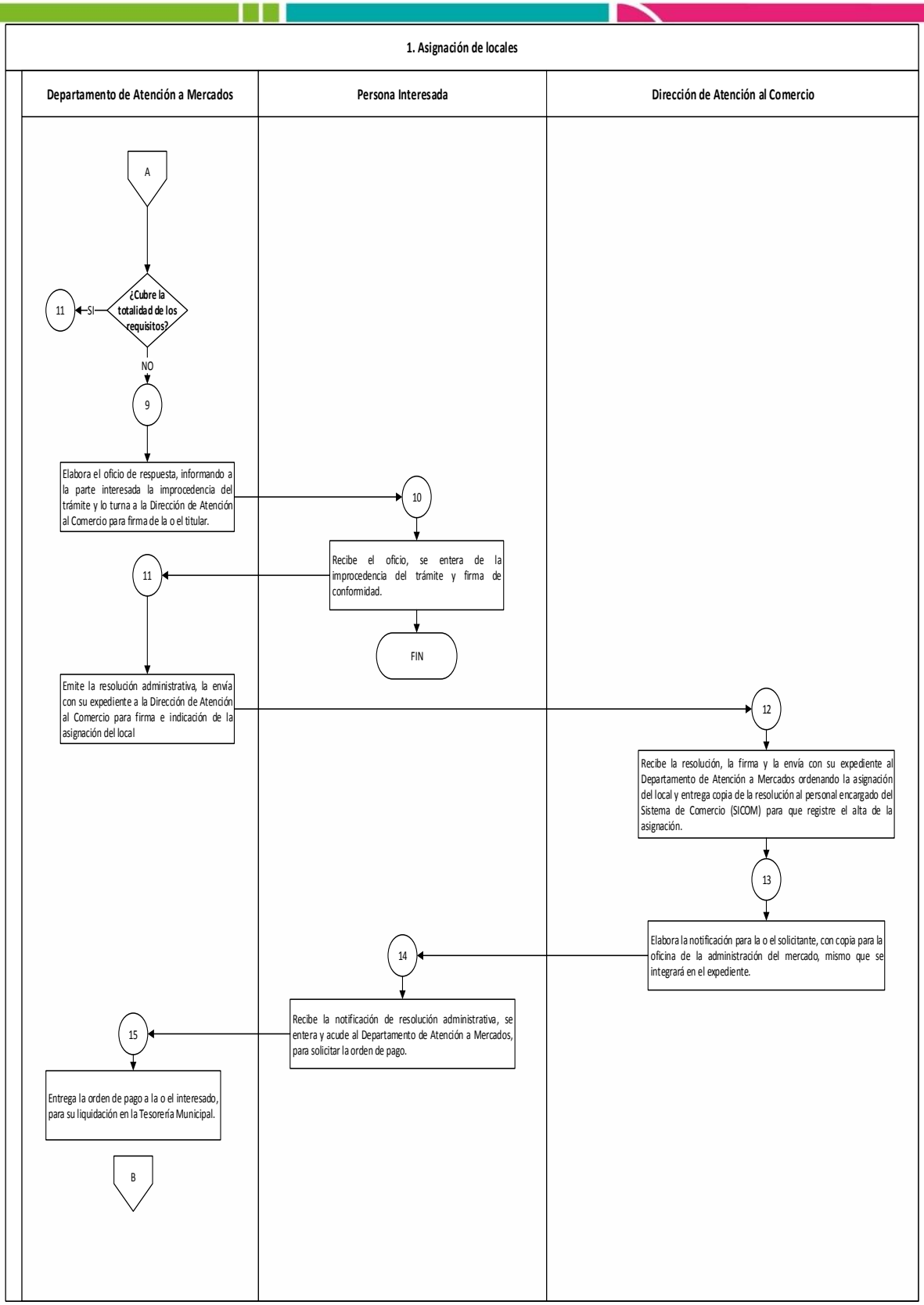
**Descriptivo:**

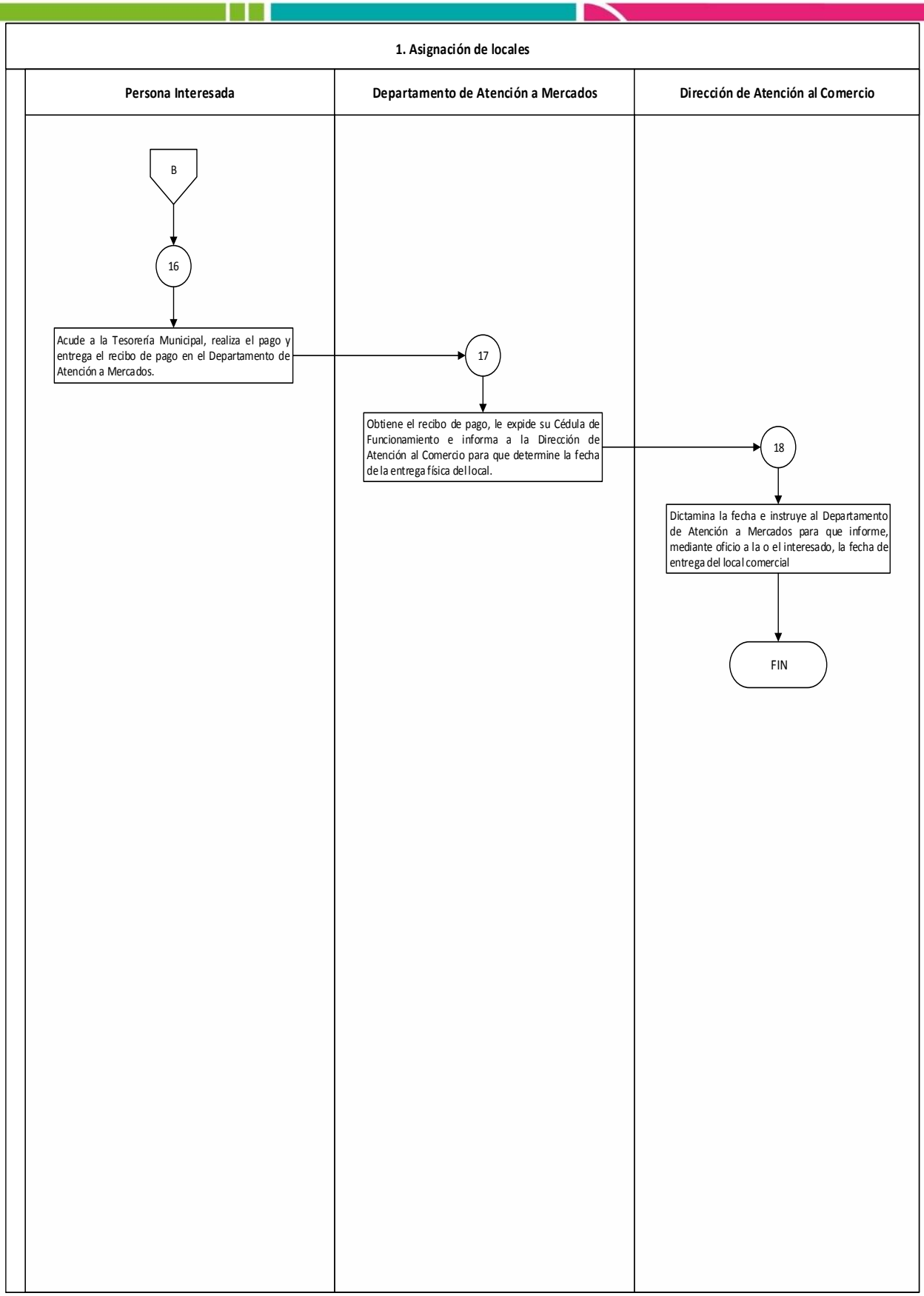
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Interesada** | Acude al Departamento de Atención a Mercados con el objetivo de informarse sobre los requisitos, para obtener un local al interior del mismo. |
| **2** | **Departamento de Atención a Mercados** | Informa que deberá hacer la solicitud vía escrito, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados en el Código Reglamentario Municipal vigente para ser candidato a la asignación de local, el cual podrá dirigir y entregar con sus documentos en:<br>a) Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal. (Se emite petición ciudadana y la turna a la Dirección General de Gobierno).<br>b) Oficina de la Dirección General de Gobierno.<br>c) Oficina de la Dirección de Atención al Comercio.<br>d) Oficina del Departamento de Atención a Mercados. |
| **3** | **Departamento de Atención a Mercados** | Recibe el oficio por cualquiera de las vías antes mencionadas, lo inscribe en el libro de registros de solicitudes para ser candidato de un local y elabora el oficio de respuesta, informando que ha quedado en espera de alguno disponible, se turna a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio para firma. |
| **4** | **Dirección de Atención del Comercio** | Recibe el oficio, lo firma y se notifica a la o el interesado de manera personal, por correo electrónico, vía telefónica o por estrados. |
| **5** | **Departamento de Atención a Mercados** | Recupera local y de acuerdo con el libro de registro de solicitudes, selecciona un candidato. |
| **6** | **Departamento de Atención a Mercados** | Notifica a la o el interesado que ha sido seleccionado como candidato para la asignación de un local, debiendo cubrir los requisitos señalados en el Código Reglamentario Municipal de Toluca. |
| **7** | **Persona Interesada** | Se entera y entrega, por escrito en el Departamento de Atención a Mercados los requisitos solicitados. |
| **8** | **Departamento de Atención a Mercados** | Recibe el escrito con los documentos, revisa los requisitos y determina: |
| | | **¿Cubre la totalidad de los requisitos?** |
| **9** | **Departamento de Atención a Mercados** | **No:**<br>Elabora el oficio de respuesta, informando a la parte interesada la improcedencia del trámite y lo turna a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular. |
| **10** | **Persona Interesada** | Recibe el oficio, se entera de la improcedencia del trámite y firma de conformidad. |
| | | FIN |

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

**Diagrama:**


1. Asignación de locales
Persona Interesada
Departamento de Atención a Mercados
Dirección de Atención del Comercio
INICIO
1
Acude al Departamento de Atención a Mercados con el objetivo de informarse sobre los requisitos, para obtener un local al interior del mismo.
2
Informa que deberá hacer la solicitud vía escrito, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados en el Código Reglamentario Municipal vigente para ser candidato a la asignación de local, el cual podrá dirigir y entregar con sus documentos en:
a)Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal. (Se emite petición ciudadana y la turna a la Dirección General de Gobierno).
b)Oficina de la Dirección General de Gobierno.
c)Oficina de la Dirección de Atención al Comercio.
d)Oficina del Departamento de Atención a Mercados.
3
Recibe el oficio por cualquiera de las vías antes mencionadas, lo inscribe en el libro de registros de solicitudes para ser candidato de un local y elabora el oficio de respuesta, informando que ha quedado en espera de alguno disponible, se turna a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio para firma.
4
Recibe el oficio, lo firma y se notifica a la o el interesado de manera personal, por correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
5
Recupera local y de acuerdo con el libro de registro de solicitudes, selecciona un candidato.
6
Notifica a la o el interesado que ha sido seleccionado como candidato para la asignación de un local, debiendo cubrir los requisitos señalados en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
7
Se entera y entrega, por escrito en el Departamento de Atención a Mercados los requisitos solicitados.
8
Recibe el escrito con los documentos, revisa los requisitos y determina:
A


1. Asignación de locales
Departamento de Atención a Mercados
Persona Interesada
Dirección de Atención al Comercio
A
¿Cubre la totalidad de los requisitos?
SI
11
NO
9
Elabora el oficio de respuesta, informando a la parte interesada la improcedencia del trámite y lo turna a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular.
10
Recibe el oficio, se entera de la improcedencia del trámite y firma de conformidad.
FIN
11
Emite la resolución administrativa, la envía con su expediente a la Dirección de Atención al Comercio para firma e indicación de la asignación del local
12
Recibe la resolución, la firma y la envía con su expediente al Departamento de Atención a Mercados ordenando la asignación del local y entrega copia de la resolución al personal encargado del Sistema de Comercio (SICOM) para que registre el alta de la asignación.
13
Elabora la notificación para la o el solicitante, con copia para la oficina de la administración del mercado, mismo que se integrará en el expediente.
14
Recibe la notificación de resolución administrativa, se entera y acude al Departamento de Atención a Mercados, para solicitar la orden de pago.
15
Entrega la orden de pago a la o el interesado, para su liquidación en la Tesorería Municipal.
B


1. Asignación de locales
Persona Interesada
Departamento de Atención a Mercados
Dirección de Atención al Comercio
B
16
Acude a la Tesorería Municipal, realiza el pago y entrega el recibo de pago en el Departamento de Atención a Mercados.
17
Obtiene el recibo de pago, le expide su Cédula de Funcionamiento e informa a la Dirección de Atención al Comercio para que determine la fecha de la entrega física del local.
18
Dictamina la fecha e instruye al Departamento de Atención a Mercados para que informe, mediante oficio a la o el interesado, la fecha de entrega del local comercial
FIN

| **Nombre del Procedimiento:** | **Cambio y/o ampliación de giro** |
|---|---|

| **Objetivo:** | Mantener actualizado el padrón de las y los comerciantes cumplan con los giros autorizados, asimismo verificar que las ampliaciones estén previa y debidamente autorizadas, a efecto de que la actividad comercial se desarrolle dentro de la normatividad municipal. |
|---|---|

## POLÍTICAS APLICABLES

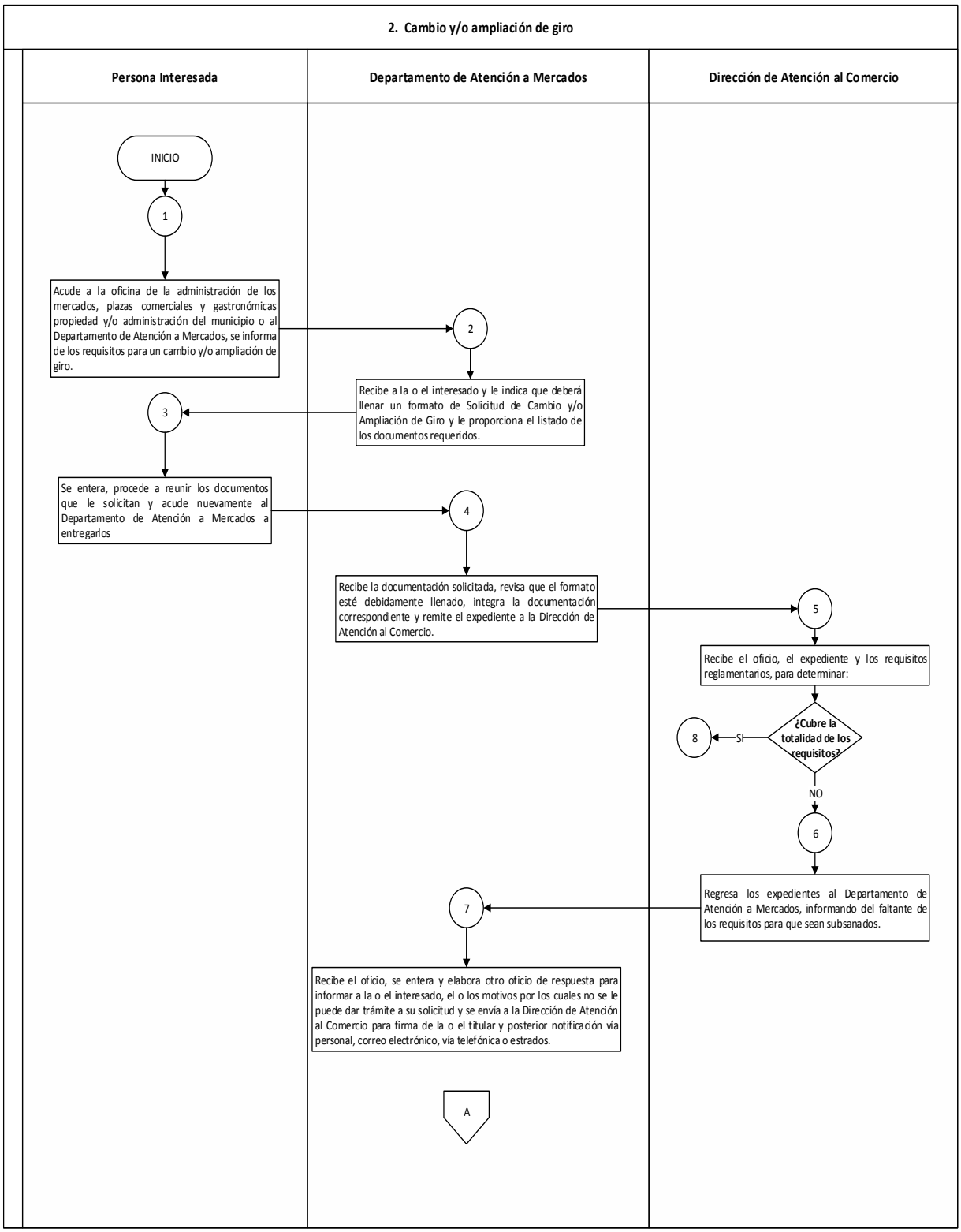
- El Departamento de Atención a Mercados y el personal de la oficina de administración de cada mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio, informarán a la o el comerciante los requisitos para cambio y/o ampliación de giro.
- La o el locatario deberá solicitar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

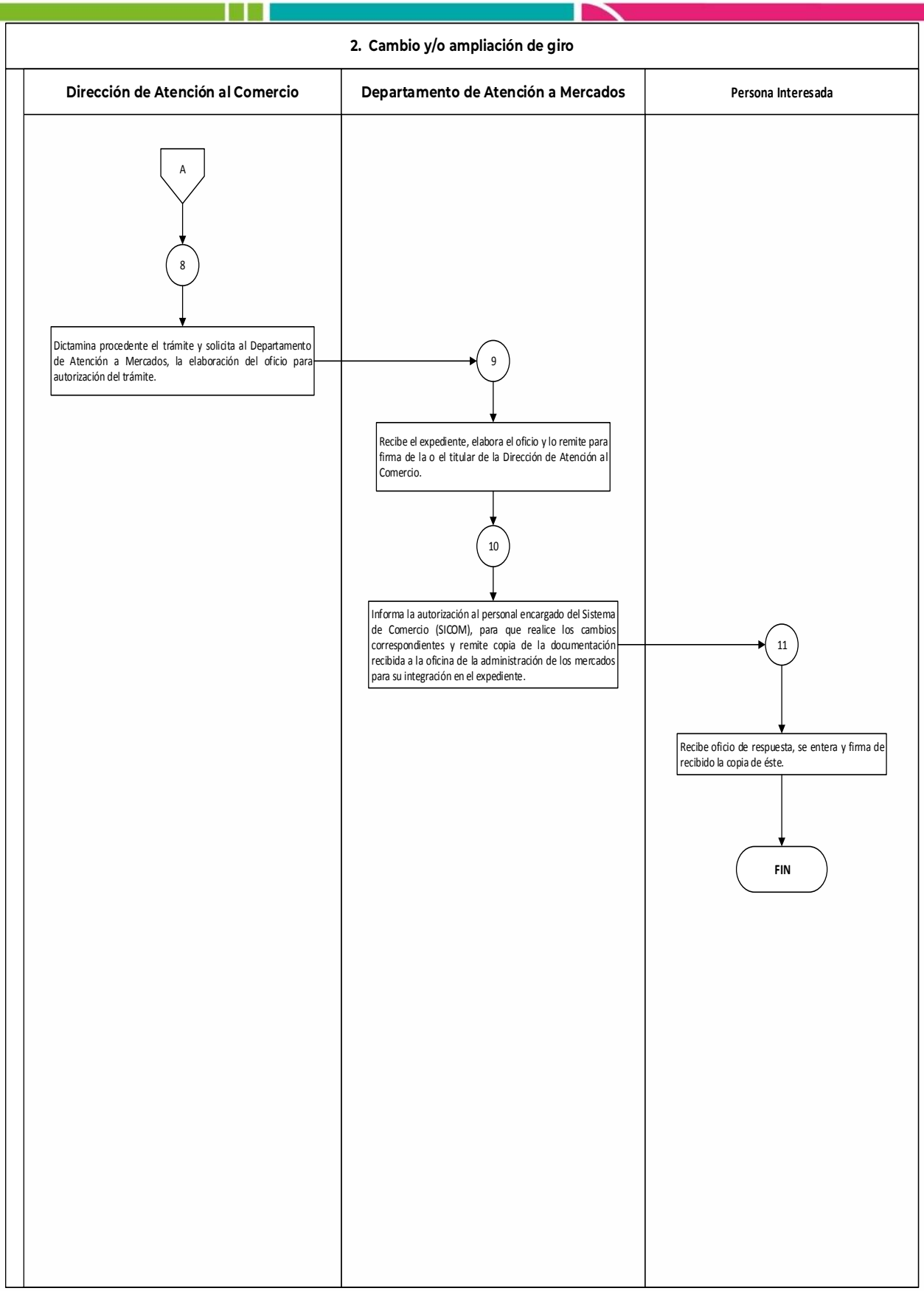
**2. Cambio y/o ampliación de giro**

**Descriptivo:**

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

## Diagrama:


2. Cambio y/o ampliación de giro
Persona Interesada
Departamento de Atención a Mercados
Dirección de Atención al Comercio
INICIO
1
Acude a la oficina de la administración de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio o al Departamento de Atención a Mercados, se informa de los requisitos para un cambio y/o ampliación de giro.
2
Recibe a la o el interesado y le indica que deberá llenar un formato de Solicitud de Cambio y/o Ampliación de Giro y le proporciona el listado de los documentos requeridos.
3
Se entera, procede a reunir los documentos que le solicitan y acude nuevamente al Departamento de Atención a Mercados a entregarlos
4
Recibe la documentación solicitada, revisa que el formato esté debidamente llenado, integra la documentación correspondiente y remite el expediente a la Dirección de Atención al Comercio.
5
Recibe el oficio, el expediente y los requisitos reglamentarios, para determinar:
¿Cubre la totalidad de los requisitos?
SI
8
NO
6
Regresa los expedientes al Departamento de Atención a Mercados, informando del faltante de los requisitos para que sean subsanados.
7
Recibe el oficio, se entera y elabora otro oficio de respuesta para informar a la o el interesado, el o los motivos por los cuales no se le puede dar trámite a su solicitud y se envía a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular y posterior notificación vía personal, correo electrónico, vía telefónica o estrados.
A


2. Cambio y/o ampliación de giro
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Atención a Mercados
Persona Interesada
A
8
Dictamina procedente el trámite y solicita al Departamento de Atención a Mercados, la elaboración del oficio para autorización del trámite.
9
Recibe el expediente, elabora el oficio y lo remite para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
10
Informa la autorización al personal encargado del Sistema de Comercio (SICOM), para que realice los cambios correspondientes y remite copia de la documentación recibida a la oficina de la administración de los mercados para su integración en el expediente.
11
Recibe oficio de respuesta, se entera y firma de recibido la copia de éste.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Controversias entre comerciantes** |
| **Objetivo:** | Dirimir los conflictos entre las y los comerciantes, con motivo del uso de un local y el derecho de la titularidad, a fin de preservar el orden público en el interior de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

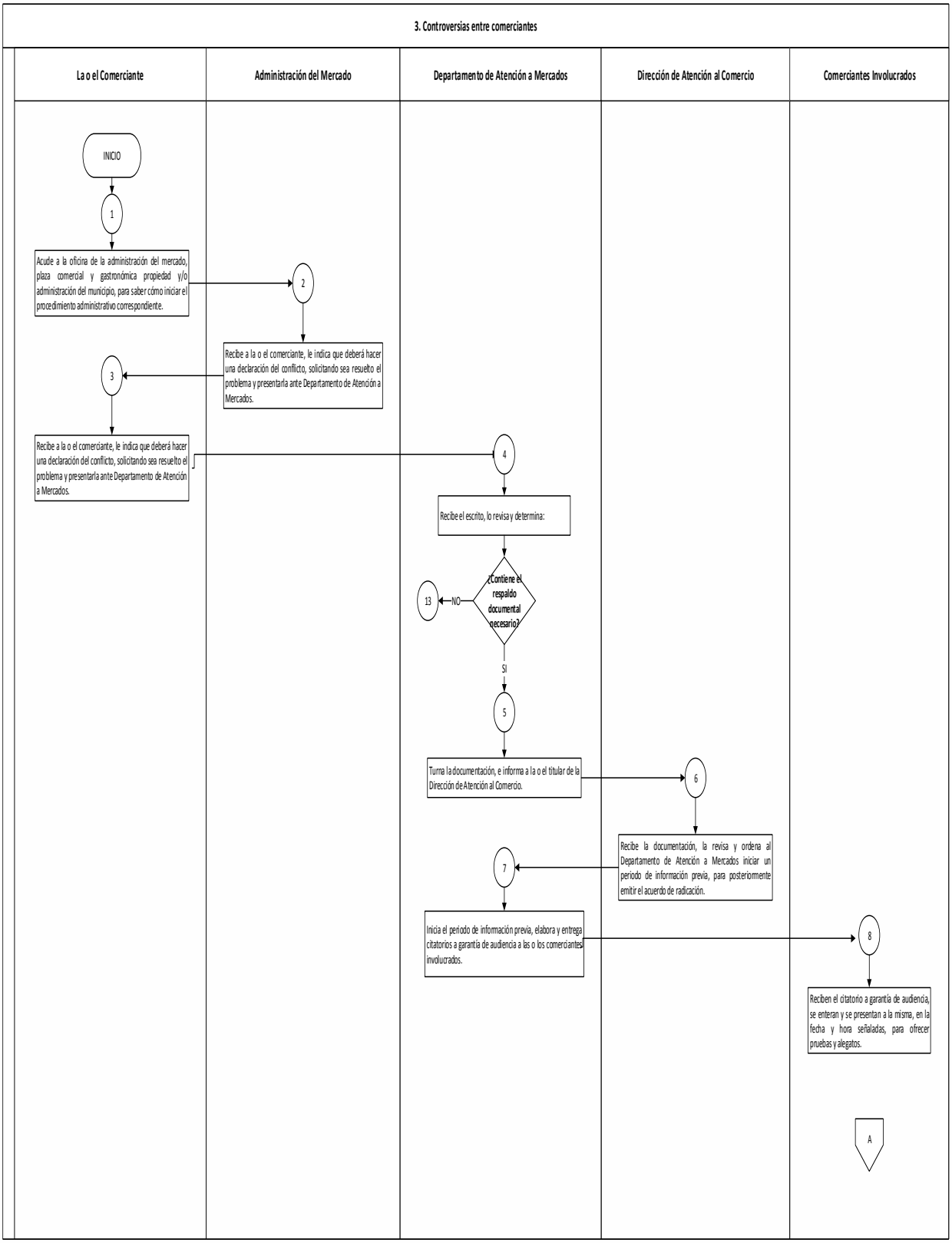
- Al percatarse de algún conflicto, el Departamento de Atención a Mercados, solicitará la iniciación del Procedimiento de Controversias entre Comerciantes.
- El Departamento de Atención a Mercados, será el área encargada de la substanciación del procedimiento.
- La Dirección de Atención al Comercio dará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

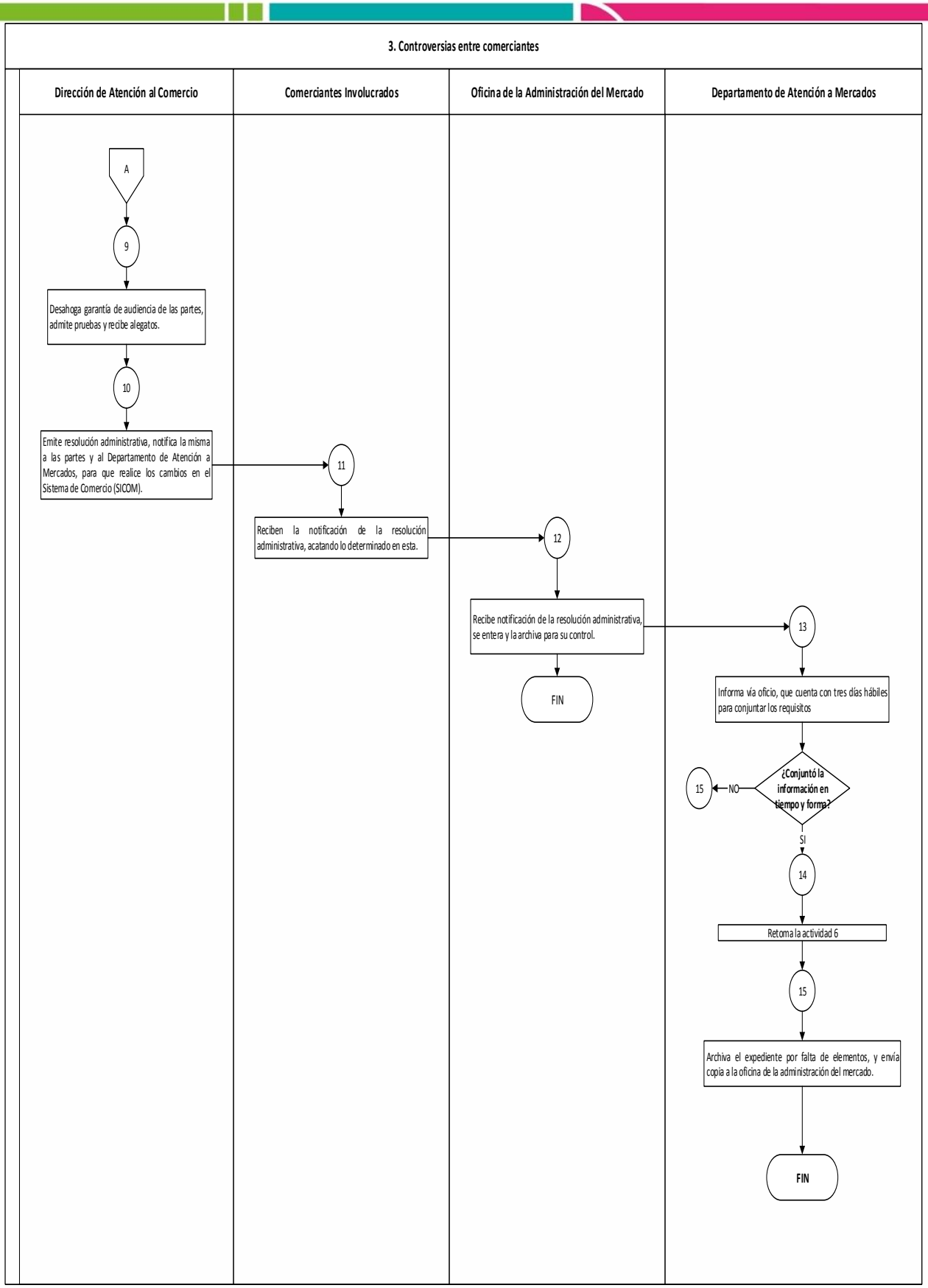
**3. Controversias entre comerciantes**

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


3. Controversias entre comerciantes
La o el Comerciante
Administración del Mercado
Departamento de Atención a Mercados
Dirección de Atención al Comercio
Comerciantes Involucrados
INICIO
1
Acude a la oficina de la administración del mercado, plaza comercial y gastronómica propiedad y/o administración del municipio, para saber cómo iniciar el procedimiento administrativo correspondiente.
2
Recibe a la o el comerciante, le indica que deberá hacer una declaración del conflicto, solicitando sea resuelto el problema y presentarla ante Departamento de Atención a Mercados.
3
Recibe a la o el comerciante, le indica que deberá hacer una declaración del conflicto, solicitando sea resuelto el problema y presentarla ante Departamento de Atención a Mercados.
4
Recibe el escrito, lo revisa y determina:
¿Contiene el respaldo documental necesario?
NO
13
SI
5
Turna la documentación, e informa a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
6
Recibe la documentación, la revisa y ordena al Departamento de Atención a Mercados iniciar un período de información previa, para posteriormente emitir el acuerdo de radicación.
7
Inicia el período de información previa, elabora y entrega citatorios a garantía de audiencia a las o los comerciantes involucrados.
8
Reciben el citatorio a garantía de audiencia, se enteran y se presentan a la misma, en la fecha y hora señaladas, para ofrecer pruebas y alegatos.
A


3. Controversias entre comerciantes
Dirección de Atención al Comercio
Comerciantes Involucrados
Oficina de la Administración del Mercado
Departamento de Atención a Mercados
A
9
Desahoga garantía de audiencia de las partes, admite pruebas y recibe alegatos.
10
Emite resolución administrativa, notifica la misma a las partes y al Departamento de Atención a Mercados, para que realice los cambios en el Sistema de Comercio (SICOM).
11
Reciben la notificación de la resolución administrativa, acatando lo determinado en esta.
12
Recibe notificación de la resolución administrativa, se entera y la archiva para su control.
FIN
13
Informa vía oficio, que cuenta con tres días hábiles para conjuntar los requisitos
¿Conjuntó la información en tiempo y forma?
NO
15
SI
14
Retoma la actividad 6
15
Archiva el expediente por falta de elementos, y envía copia a la oficina de la administración del mercado.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Recuperación de local por infracciones a la reglamentación Municipal** |
| **Objetivo:** | Recuperar los espacios comerciales al interior de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio, de las y los locatarios que cometan alguna infracción a la normatividad municipal aplicable. |

## POLÍTICAS APLICABLES

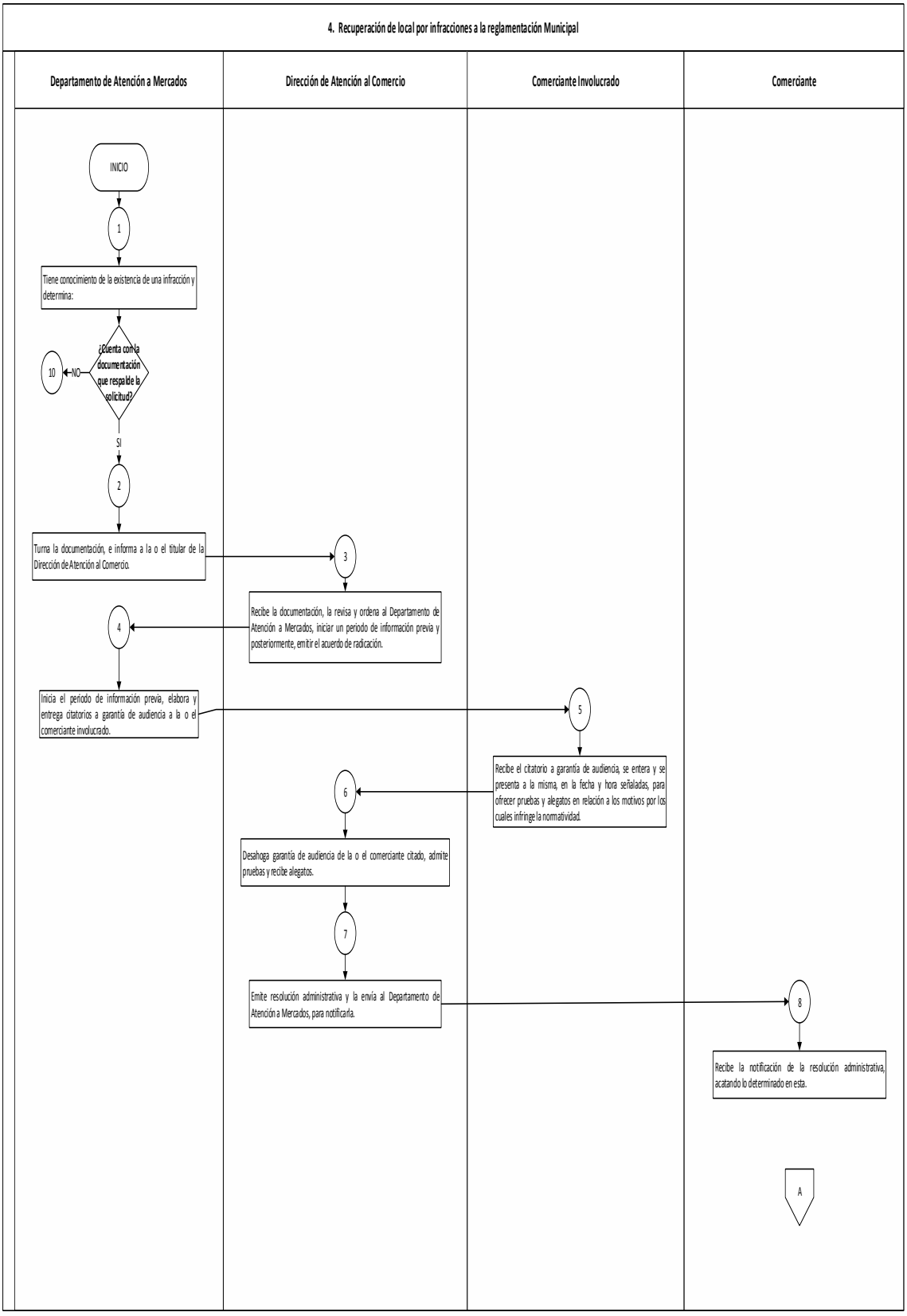
- El Departamento de Atención a Mercados solicitará la iniciación del Procedimiento de Recuperación de Local.
- La unidad administrativa encargada de la substanciación del procedimiento es el Departamento de Atención a Mercados.
- La Dirección de Atención al Comercio dará la resolución administrativa,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

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

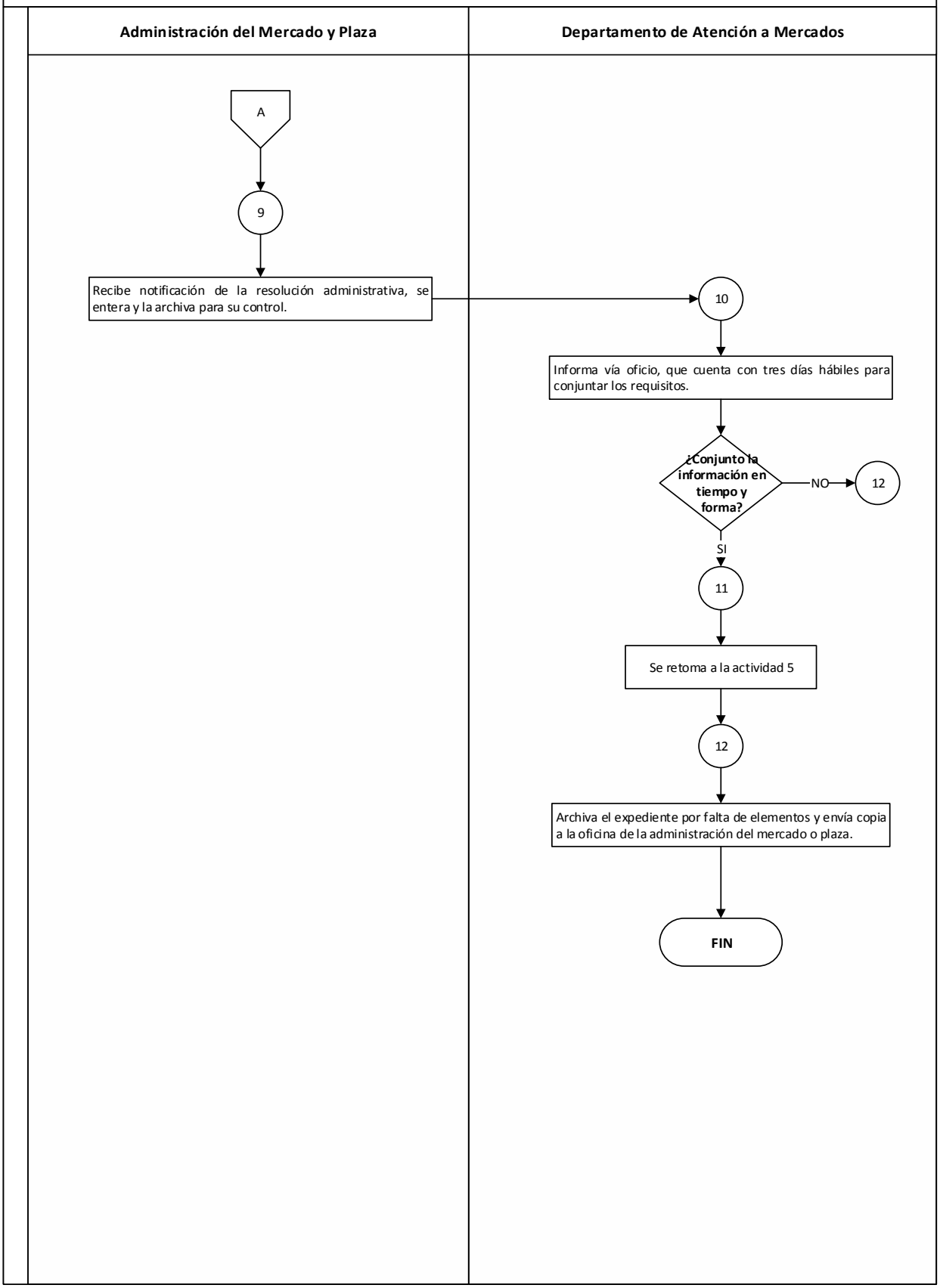
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


4. Recuperación de local por infracciones a la reglamentación Municipal
Departamento de Atención a Mercados
Dirección de Atención al Comercio
Comerciante Involucrado
Comerciante
INICIO
1
Tiene conocimiento de la existencia de una infracción y determina:
¿Cuenta con la documentación que respalde la solicitud?
NO
10
SI
2
Turna la documentación, e informa a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
3
Recibe la documentación, la revisa y ordena al Departamento de Atención a Mercados, iniciar un periodo de información previa y posteriormente, emitir el acuerdo de radicación.
4
Inicia el periodo de información previa, elabora y entrega citatorios a garantía de audiencia a la o el comerciante involucrado.
5
Recibe el citatorio a garantía de audiencia, se entera y se presenta a la misma, en la fecha y hora señaladas, para ofrecer pruebas y alegatos en relación a los motivos por los cuales infringe la normatividad.
6
Desahoga garantía de audiencia de la o el comerciante citado, admite pruebas y recibe alegatos.
7
Emite resolución administrativa y la envía al Departamento de Atención a Mercados, para notificarla.
8
Recibe la notificación de la resolución administrativa, acatando lo determinado en esta.
A

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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

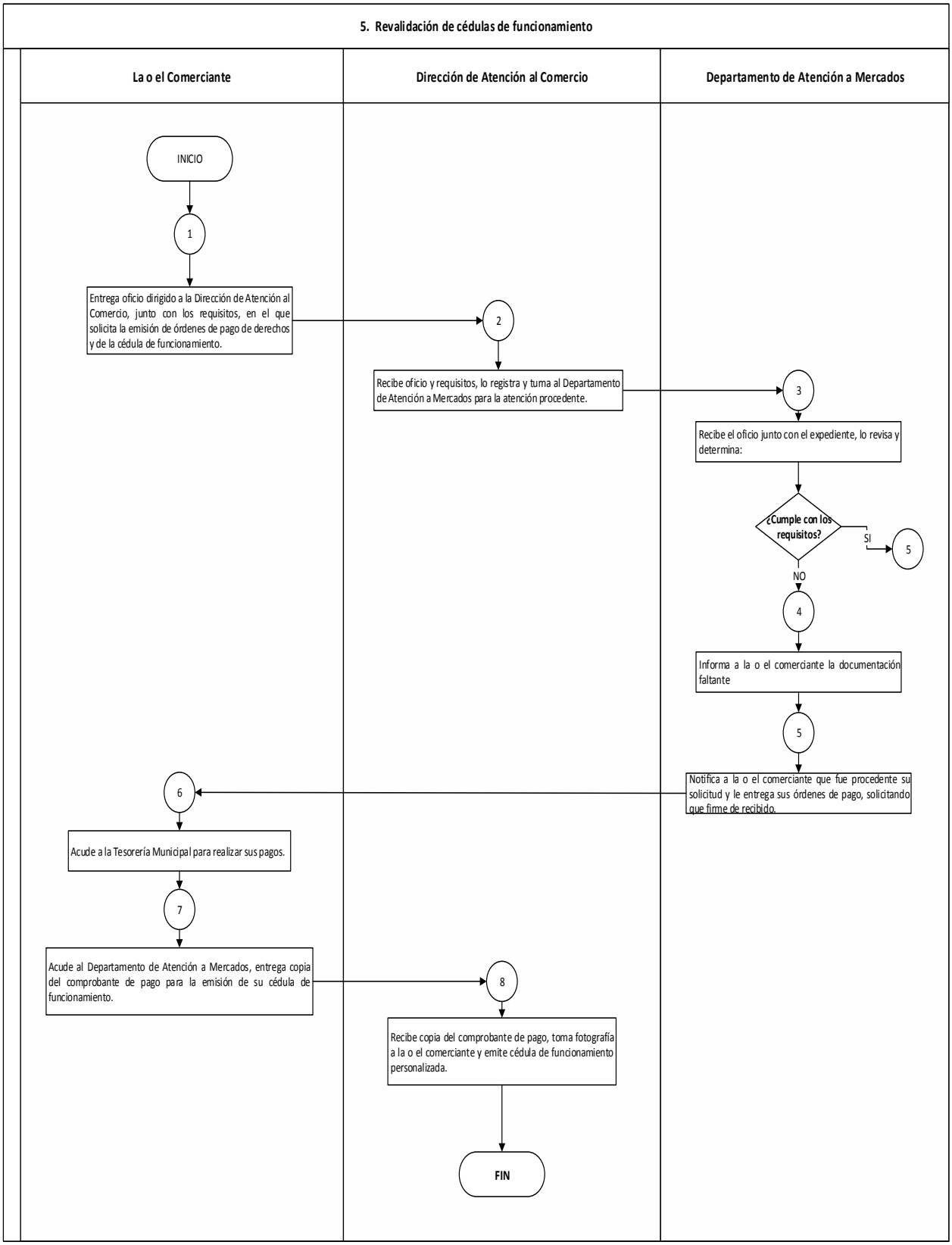
- Será responsabilidad Departamento de Atención a Mercados, revalidar las cédulas de funcionamiento, previo cumplimiento de la normatividad establecida en la materia.
- Las cédulas de funcionamiento tendrán una vigencia de un año.
- La revalidación de cédulas de funcionamiento será para el uso y aprovechamiento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

**5. Revalidación de cédulas de funcionamiento**

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


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

## XV. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A TIANGUIS

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

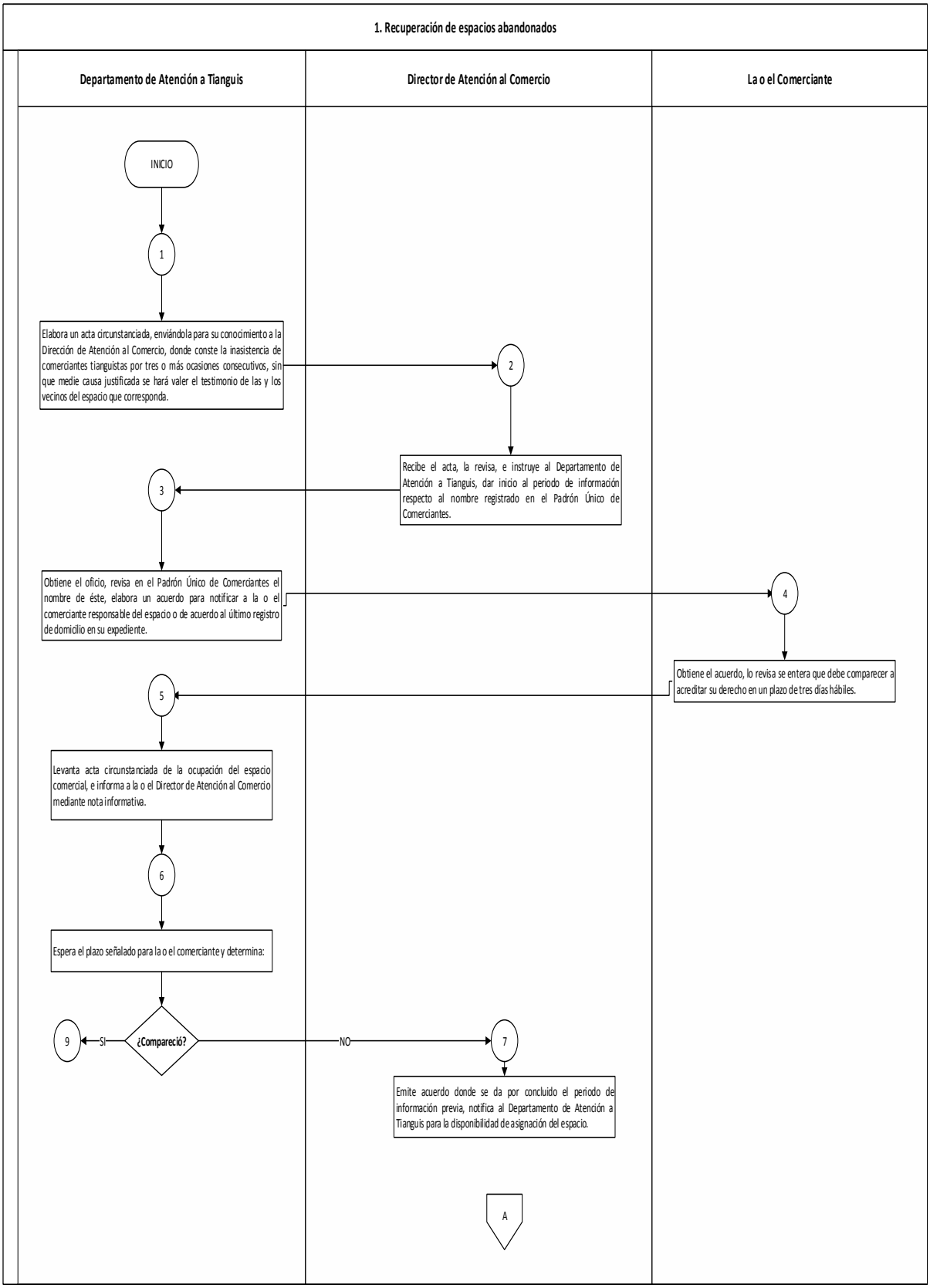
**1. Recuperación de espacios abandonados**

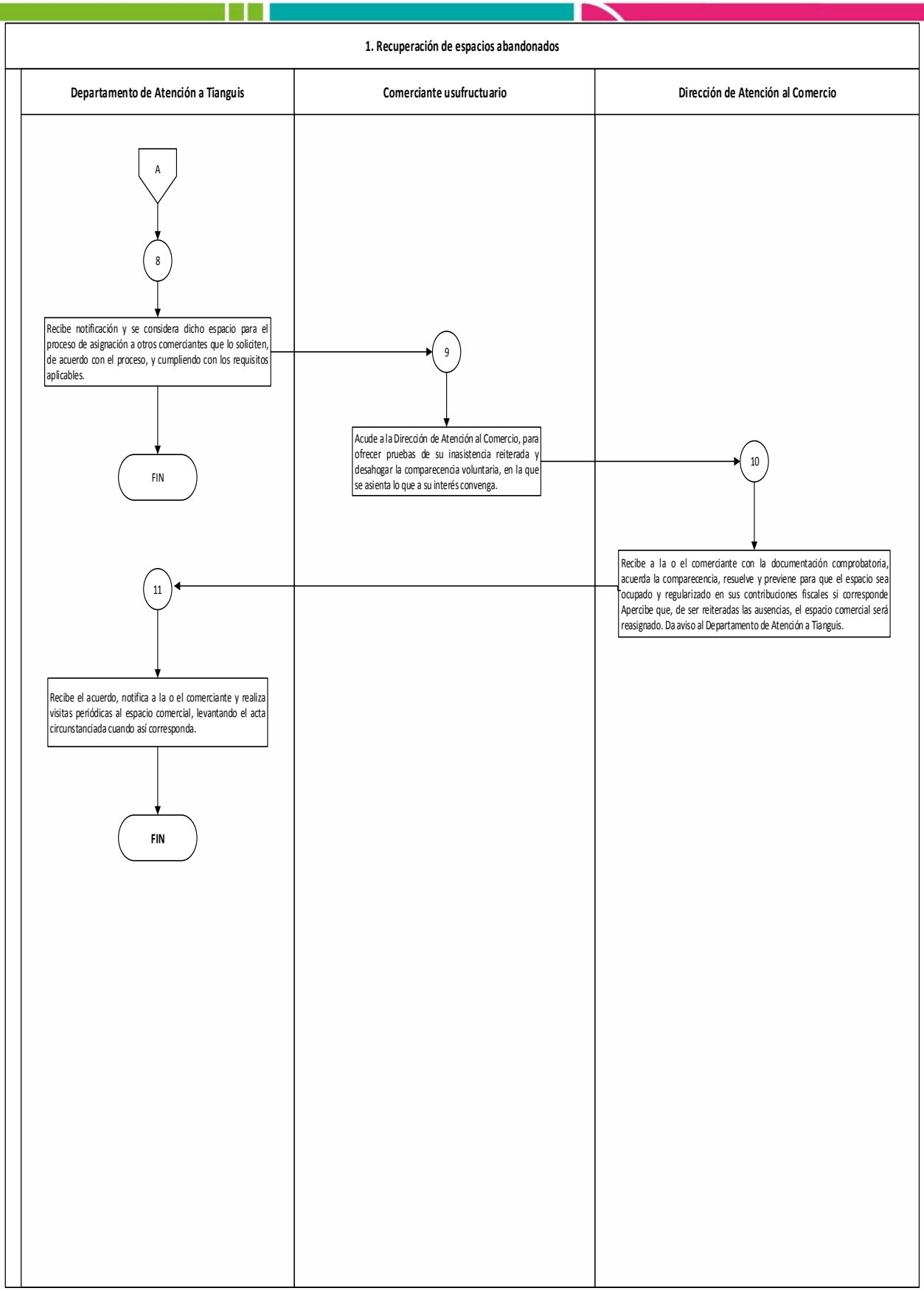
**Descriptivo:**

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

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

**Diagrama:**


1. Recuperación de espacios abandonados
Departamento de Atención a Tianguis
Director de Atención al Comercio
La o el Comerciante
INICIO
1
Elabora un acta circunstanciada, enviándola para su conocimiento a la Dirección de Atención al Comercio, donde conste la inasistencia de comerciantes tianguistas por tres o más ocasiones consecutivos, sin que medie causa justificada se hará valer el testimonio de las y los vecinos del espacio que corresponda.
2
Recibe el acta, la revisa, e instruye al Departamento de Atención a Tianguis, dar inicio al periodo de información respecto al nombre registrado en el Padrón Único de Comerciantes.
3
Obtiene el oficio, revisa en el Padrón Único de Comerciantes el nombre de éste, elabora un acuerdo para notificar a la o el comerciante responsable del espacio o de acuerdo al último registro de domicilio en su expediente.
4
Obtiene el acuerdo, lo revisa se entera que debe comparecer a acreditar su derecho en un plazo de tres días hábiles.
5
Levanta acta circunstanciada de la ocupación del espacio comercial, e informa a la o el Director de Atención al Comercio mediante nota informativa.
6
Espera el plazo señalado para la o el comerciante y determina:
¿Compareció?
SI
9
NO
7
Emite acuerdo donde se da por concluido el periodo de información previa, notifica al Departamento de Atención a Tianguis para la disponibilidad de asignación del espacio.
A


1. Recuperación de espacios abandonados
Departamento de Atención a Tianguis
Comerciante usufructuario
Dirección de Atención al Comercio
A
8
Recibe notificación y se considera dicho espacio para el proceso de asignación a otros comerciantes que lo soliciten, de acuerdo con el proceso, y cumpliendo con los requisitos aplicables.
FIN
9
Acude a la Dirección de Atención al Comercio, para ofrecer pruebas de su inasistencia reiterada y desahogar la comparecencia voluntaria, en la que se asienta lo que a su interés convenga.
10
Recibe a la o el comerciante con la documentación comprobatoria, acuerda la comparecencia, resuelve y previene para que el espacio sea ocupado y regularizado en sus contribuciones fiscales si corresponde Apercibe que, de ser reiteradas las ausencias, el espacio comercial será reasignado. Da aviso al Departamento de Atención a Tianguis.
11
Recibe el acuerdo, notifica a la o el comerciante y realiza visitas periódicas al espacio comercial, levantando el acta circunstanciada cuando así corresponda.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a Tianguis realizará la emisión de la orden de pago y la Cédula de Funcionamiento, en cumplimiento a la normatividad establecida.
- Quienes autoricen la Cédula de Funcionamiento serán el Director de Atención del Comercio y la o el titular del Departamento de Atención a Tianguis.
- El Departamento de Atención a Tianguis, expedirá las renovaciones conforme al Padrón Único de Comerciantes del Tianguis de Aviación Autopan, registrados en el Sistema de Comercio (SICOM).
- La actualización e integración del Padrón Único de las y los comerciantes inscritos en el Sistema de Comercio (SICOM), la realizará el Departamento de Atención a Tianguis.
- El Departamento de Atención a Tianguis, deberá fundamentar los actos en la normatividad jurídica aplicable.

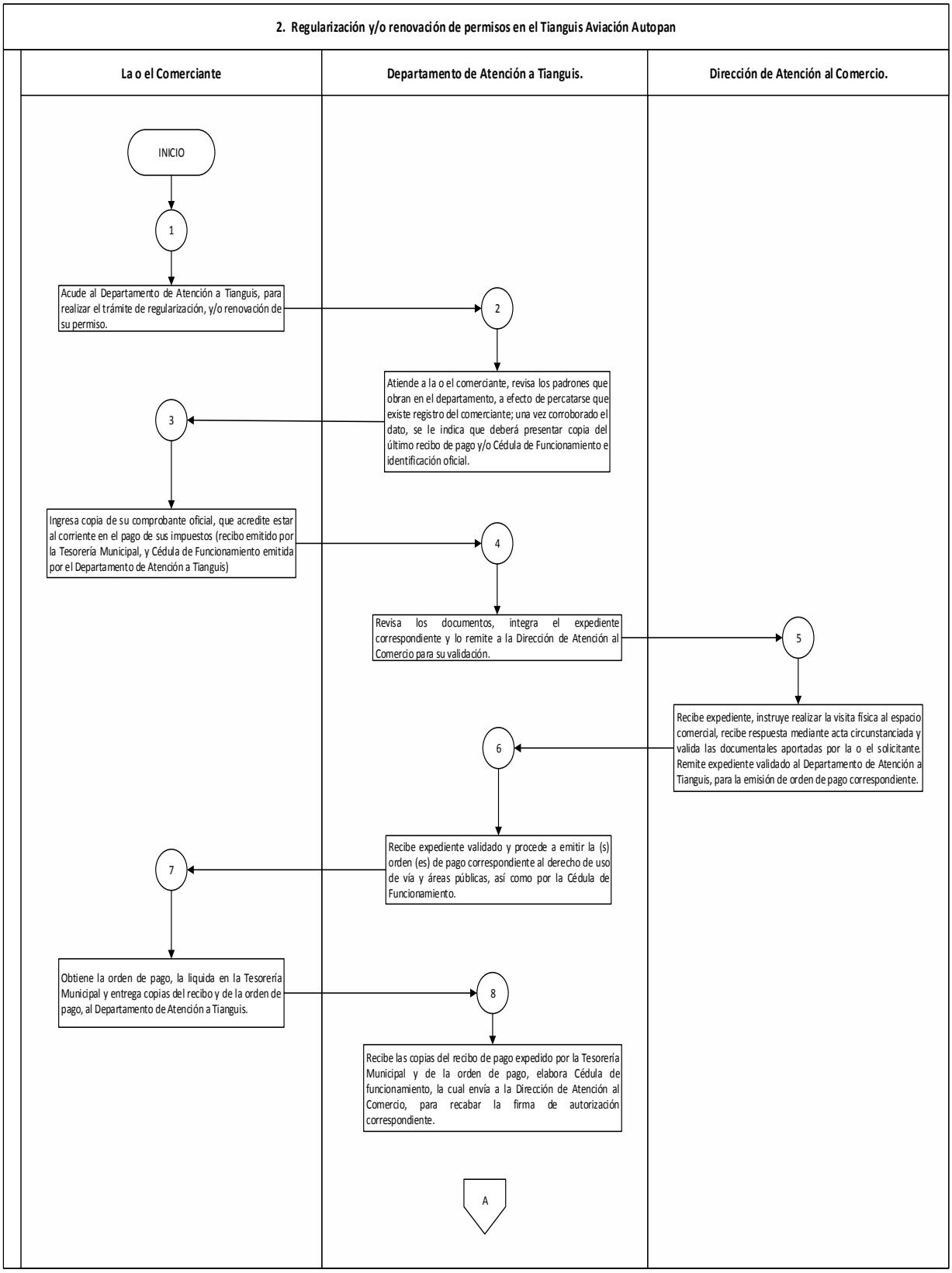
**2. Regularización y/o renovación de permisos en el Tianguis Aviación Autopan**

**Descriptivo:**

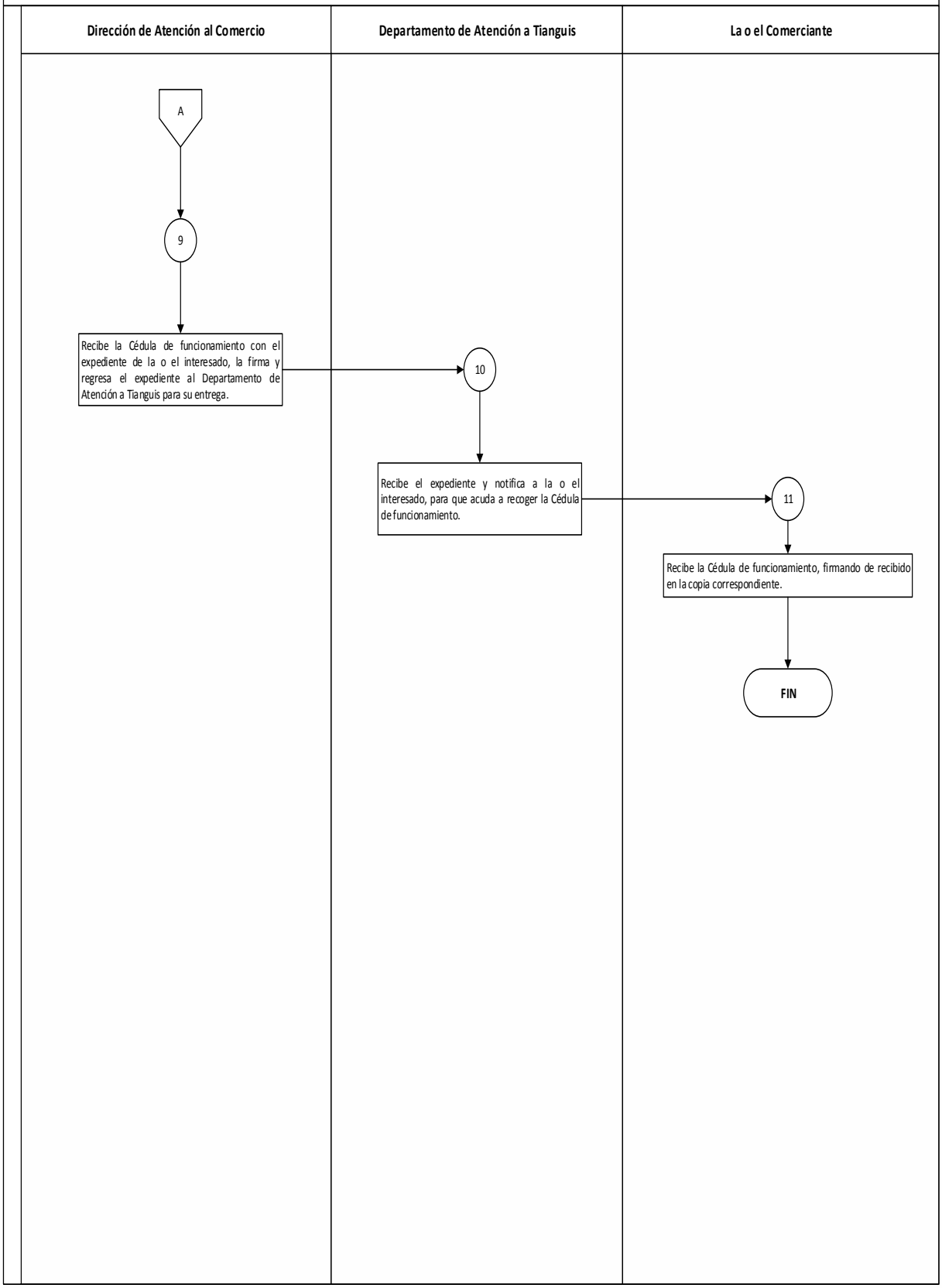
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **La o el Comerciante** | Acude al Departamento de Atención a Tianguis, para realizar el trámite de regularización, y/o renovación de su permiso. |
| **2** | **Departamento de Atención a Tianguis.** | Atiende a la o el comerciante, revisa los padrones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

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

**Diagrama:**


2. Regularización y/o renovación de permisos en el Tianguis Aviación Autopan
La o el Comerciante
Departamento de Atención a Tianguis.
Dirección de Atención al Comercio.
INICIO
1
Acude al Departamento de Atención a Tianguis, para realizar el trámite de regularización, y/o renovación de su permiso.
2
Atiende a la o el comerciante, revisa los padrones que obran en el departamento, a efecto de percatarse que existe registro del comerciante; una vez corroborado el dato, se le indica que deberá presentar copia del último recibo de pago y/o Cédula de Funcionamiento e identificación oficial.
3
Ingresa copia de su comprobante oficial, que acredite estar al corriente en el pago de sus impuestos (recibo emitido por la Tesorería Municipal, y Cédula de Funcionamiento emitida por el Departamento de Atención a Tianguis)
4
Revisa los documentos, integra el expediente correspondiente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para su validación.
5
Recibe expediente, instruye realizar la visita física al espacio comercial, recibe respuesta mediante acta circunstanciada y valida las documentales aportadas por la o el solicitante. Remite expediente validado al Departamento de Atención a Tianguis, para la emisión de orden de pago correspondiente.
6
Recibe expediente validado y procede a emitir la (s) orden (es) de pago correspondiente al derecho de uso de vía y áreas públicas, así como por la Cédula de Funcionamiento.
7
Obtiene la orden de pago, la liquida en la Tesorería Municipal y entrega copias del recibo y de la orden de pago, al Departamento de Atención a Tianguis.
8
Recibe las copias del recibo de pago expedido por la Tesorería Municipal y de la orden de pago, elabora Cédula de funcionamiento, la cual envía a la Dirección de Atención al Comercio, para recabar la firma de autorización correspondiente.
A

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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los comerciantes deberán contar con el registro correspondiente para el ejercicio del comercio fijo, semifijo y móvil en la vía pública y lugares de uso común (tianguis urbanos y delegacionales), dentro del Municipio de Toluca.
- En el caso de nuevos comercios en tianguis y vía pública, el Departamento de Atención a Tianguis, solicitará a las dependencias estatales y municipales que conforme al giro comercial que se ejerza, deban otorgar información que validará la o el Director de Atención al Comercio, conjuntamente con la o el Jefe del Departamento de Atención a Tianguis.
- El Departamento de Atención a Tianguis solicitará a las personas interesadas en ejercer el comercio en tianguis o vía pública de manera fija, semi-fija o móvil, los requisitos establecidos en la normatividad jurídica aplicable, para su alta en el padrón.
- Una vez que la cédula sea autorizada por la Dirección de Atención al Comercio y el Departamento de Atención a Tianguis, se emitirá la orden de pago, liquidando el monto correspondiente en la Tesorería Municipal, posteriormente expedirá en quince días hábiles la Cédula de funcionamiento.
- El Departamento de Atención a Tianguis realizará los cambios de giro, horario y días de funcionamiento, siempre y cuando cumplan con la autorización de la Dirección de Atención al Comercio, en observancia a la normatividad jurídica aplicable.

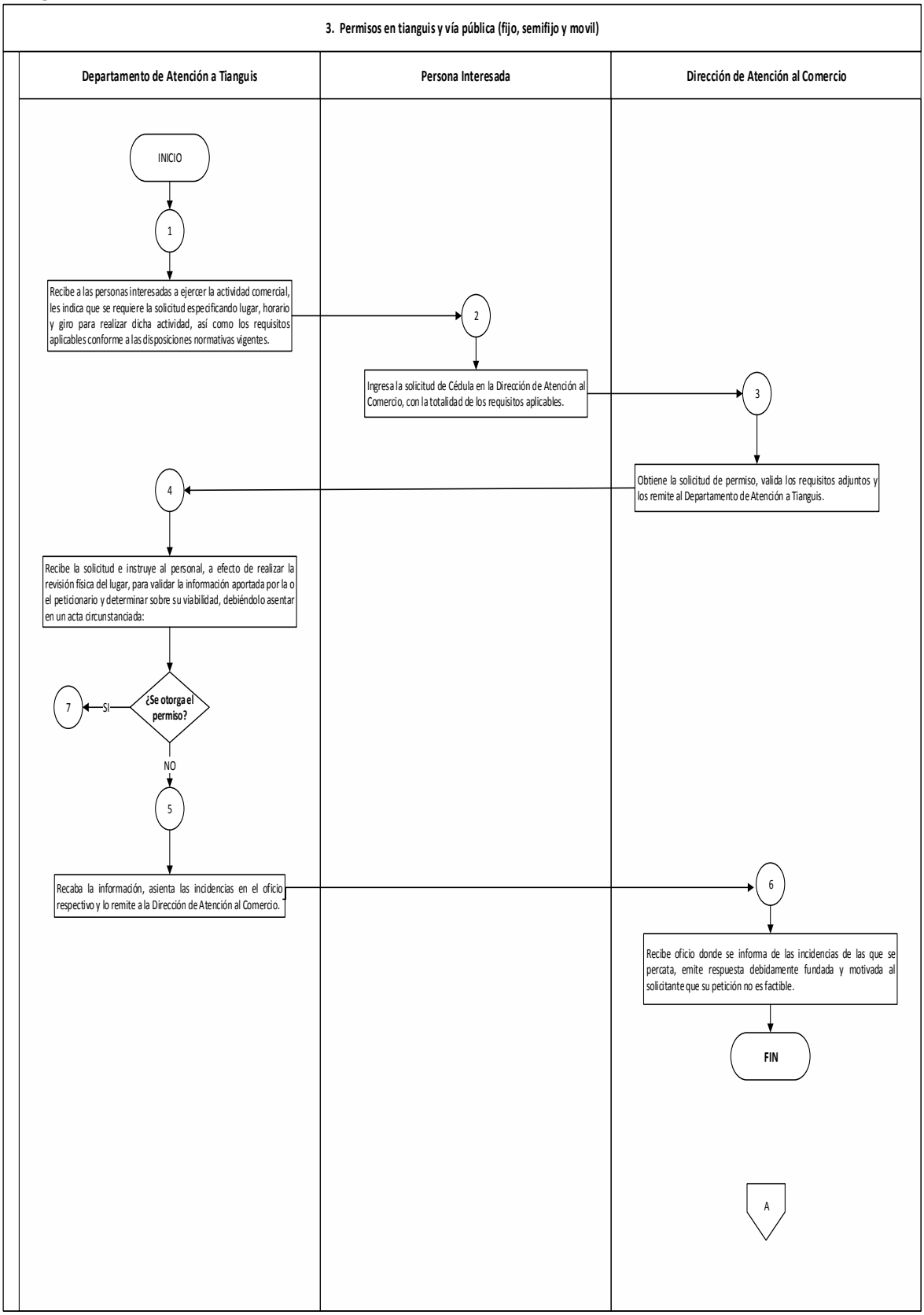
### 3. Permisos en tianguis y vía pública (fijo, semifijo y movil)

**Descriptivo:**

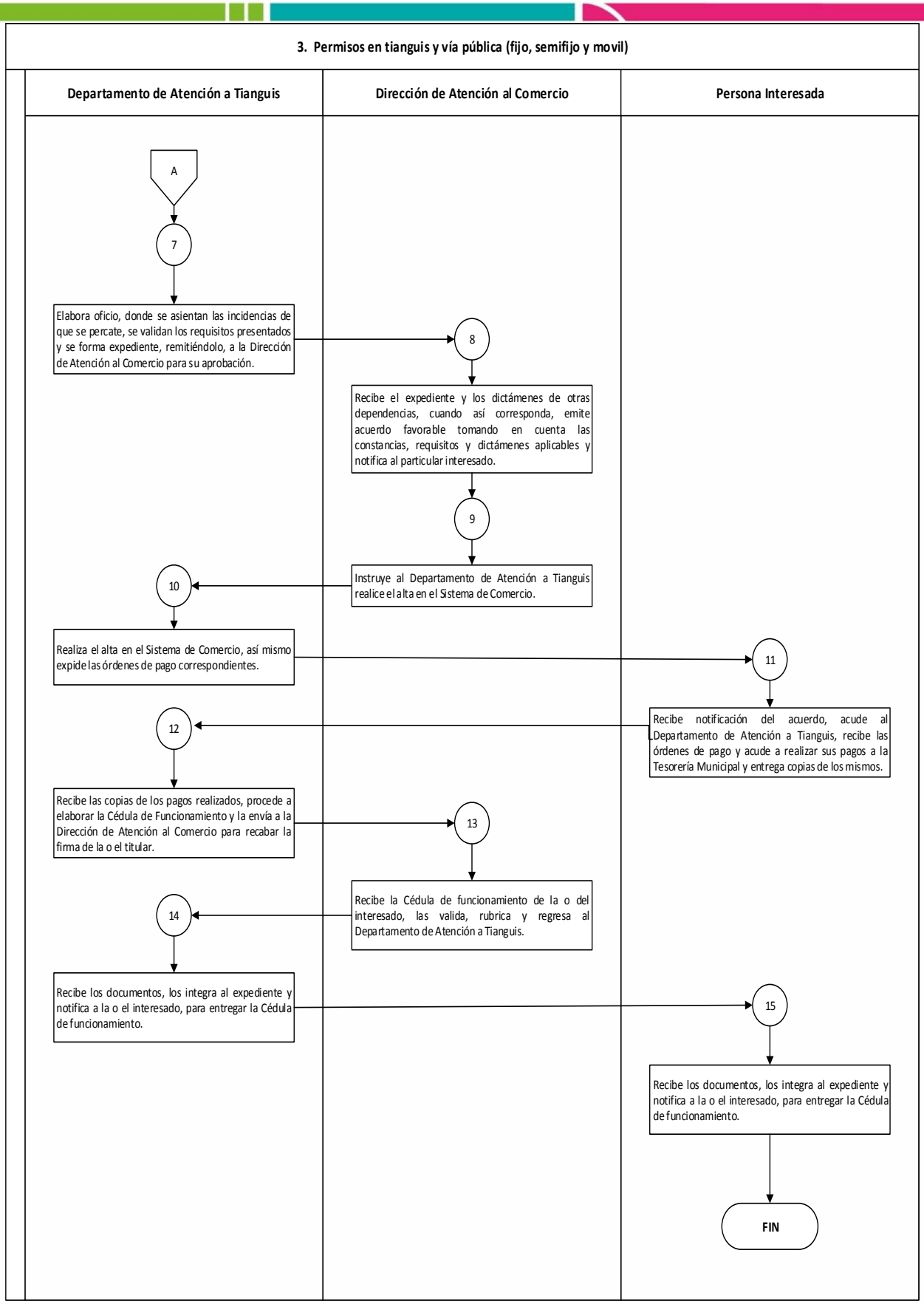
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Atención a Tianguis** | Recibe a las personas interesadas a ejercer la actividad comercial, les indica que se requiere la solicitud especificando lugar, horario y giro para realizar dicha actividad, así como los requisitos aplicables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

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

**Diagrama:**


3. Permisos en tianguis y vía pública (fijo, semifijo y movil)
Departamento de Atención a Tianguis
Persona Interesada
Dirección de Atención al Comercio
INICIO
1
Recibe a las personas interesadas a ejercer la actividad comercial, les indica que se requiere la solicitud especificando lugar, horario y giro para realizar dicha actividad, así como los requisitos aplicables conforme a las disposiciones normativas vigentes.
2
Ingresa la solicitud de Cédula en la Dirección de Atención al Comercio, con la totalidad de los requisitos aplicables.
3
Obtiene la solicitud de permiso, valida los requisitos adjuntos y los remite al Departamento de Atención a Tianguis.
4
Recibe la solicitud e instruye al personal, a efecto de realizar la revisión física del lugar, para validar la información aportada por la o el peticionario y determinar sobre su viabilidad, debiéndolo asentar en un acta circunstanciada:
¿Se otorga el permiso?
SI
7
NO
5
Recaba la información, asienta las incidencias en el oficio respectivo y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio.
6
Recibe oficio donde se informa de las incidencias de las que se percata, emite respuesta debidamente fundada y motivada al solicitante que su petición no es factible.
FIN
A

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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

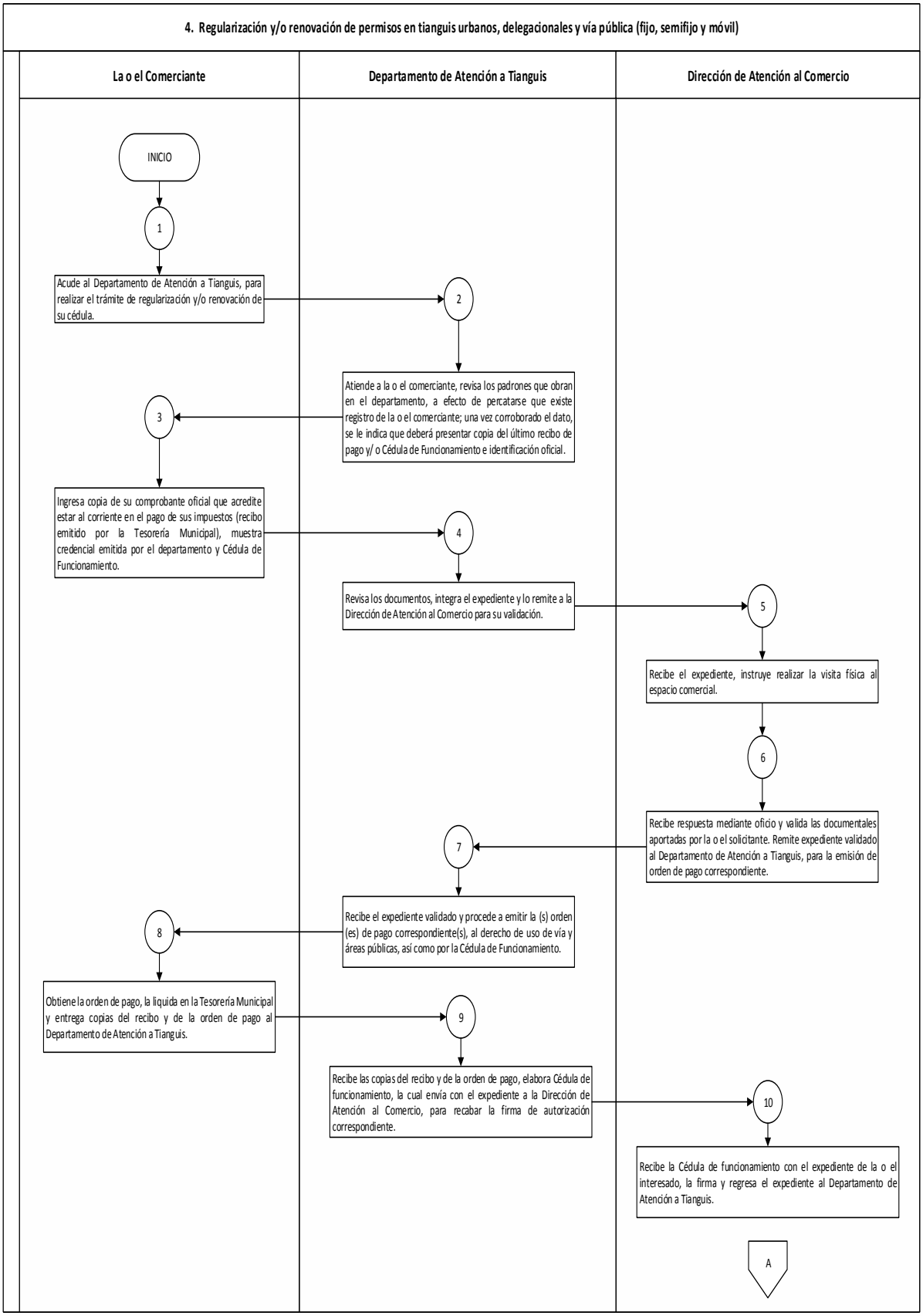
- El Departamento de Atención a Tianguis, realizará la renovación de la cédula de acuerdo con el cumplimiento de la normatividad establecida y deberá ser autorizada por la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
- El Departamento de Atención a Tianguis propondrá a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio, las cédulas de renovación para su autorización de conformidad, con los padrones actualizados que obren en los archivos del departamento.
- Es responsabilidad del Departamento de Atención a Tianguis, integrar y actualizar el padrón de las y los comerciantes inscritos en el Sistema de Comercio.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán e na normatividad jurídica aplicable.

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

**Descriptivo:**

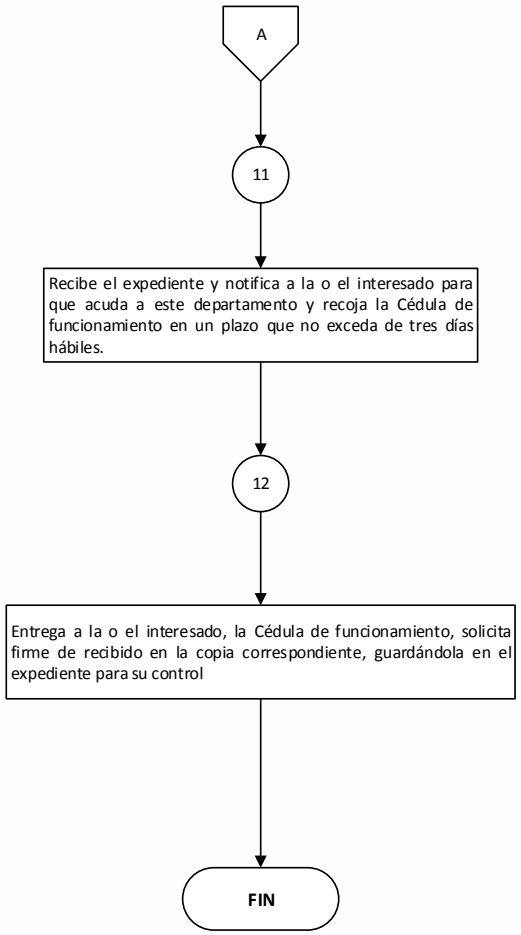
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **La o el Comerciante** | Acude al Departamento de Atención a Tianguis, para realizar el trámite de regularización y/o renovación de su cédula. |
| **2** | **Departamento de Atención a Tianguis** | Atiende a la o el comerciante, revisa los padrones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

**Diagrama:**


4. Regularización y/o renovación de permisos en tianguis urbanos, delegacionales y vía pública (fijo, semifijo y móvil)
La o el Comerciante
Departamento de Atención a Tianguis
Dirección de Atención al Comercio
INICIO
1
Acude al Departamento de Atención a Tianguis, para realizar el trámite de regularización y/o renovación de su cédula.
2
Atiende a la o el comerciante, revisa los padrones que obran en el departamento, a efecto de percatarse que existe registro de la o el comerciante; una vez corroborado el dato, se le indica que deberá presentar copia del último recibo de pago y/ o Cédula de Funcionamiento e identificación oficial.
3
Ingresa copia de su comprobante oficial que acredite estar al corriente en el pago de sus impuestos (recibo emitido por la Tesorería Municipal), muestra credencial emitida por el departamento y Cédula de Funcionamiento.
4
Revisa los documentos, integra el expediente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para su validación.
5
Recibe el expediente, instruye realizar la visita física al espacio comercial.
6
Recibe respuesta mediante oficio y valida las documentales aportadas por la o el solicitante. Remite expediente validado al Departamento de Atención a Tianguis, para la emisión de orden de pago correspondiente.
7
Recibe el expediente validado y procede a emitir la (s) orden (es) de pago correspondiente(s), al derecho de uso de vía y áreas públicas, así como por la Cédula de Funcionamiento.
8
Obtiene la orden de pago, la liquida en la Tesorería Municipal y entrega copias del recibo y de la orden de pago al Departamento de Atención a Tianguis.
9
Recibe las copias del recibo y de la orden de pago, elabora Cédula de funcionamiento, la cual envía con el expediente a la Dirección de Atención al Comercio, para recabar la firma de autorización correspondiente.
10
Recibe la Cédula de funcionamiento con el expediente de la o el interesado, la firma y regresa el expediente al Departamento de Atención a Tianguis.
A

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

**Departamento de Atención a Tianguis**



## XVI. Departamento de Gobernanza

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Pláticas y/o capacitaciones en materia de gobernanza** |
| **Objetivo:** | Gestionar pláticas y/o capacitaciones para las y los servidores públicos y autoridades auxiliares, con la finalidad de mejorar el desempeño y tener un servicio de calidad y eficiente para las y los ciudadanos. |

### POLÍTICAS APLICABLES

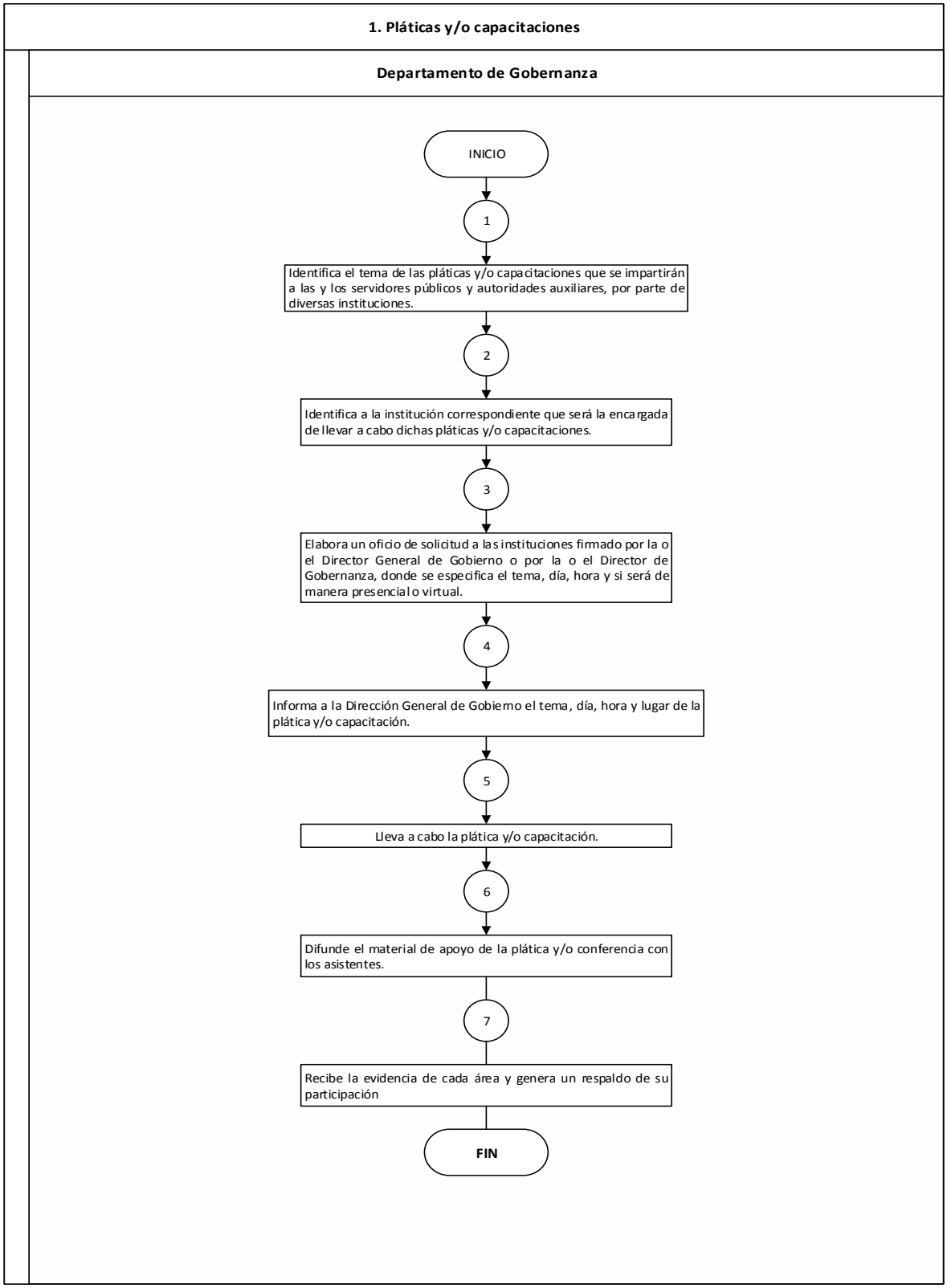
- Verificar que las instituciones que darán las capacitaciones y/o pláticas, sean competentes para dicho tema.
- Toda solicitud de capacitación y/ o de pláticas de las diversas áreas, se hará por medio de oficio para poder tener un respaldo en el archivo.
- El Departamento de Gobernanza será responsable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

**1. Pláticas y/o capacitaciones**

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


1. Pláticas y/o capacitaciones
Departamento de Gobernanza
INICIO
1
Identifica el tema de las pláticas y/o capacitaciones que se impartirán a las y los servidores públicos y autoridades auxiliares, por parte de diversas instituciones.
2
Identifica a la institución correspondiente que será la encargada de llevar a cabo dichas pláticas y/o capacitaciones.
3
Elabora un oficio de solicitud a las instituciones firmado por la o el Director General de Gobierno o por la o el Director de Gobernanza, donde se especifica el tema, día, hora y si será de manera presencial o virtual.
4
Informa a la Dirección General de Gobierno el tema, día, hora y lugar de la plática y/o capacitación.
5
Lleva a cabo la plática y/o capacitación.
6
Difunde el material de apoyo de la plática y/o conferencia con los asistentes.
7
Recibe la evidencia de cada área y genera un respaldo de su participación
FIN

## XVII. Departamento de Medición de Acciones del Gobierno

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

### POLÍTICAS APLICABLES

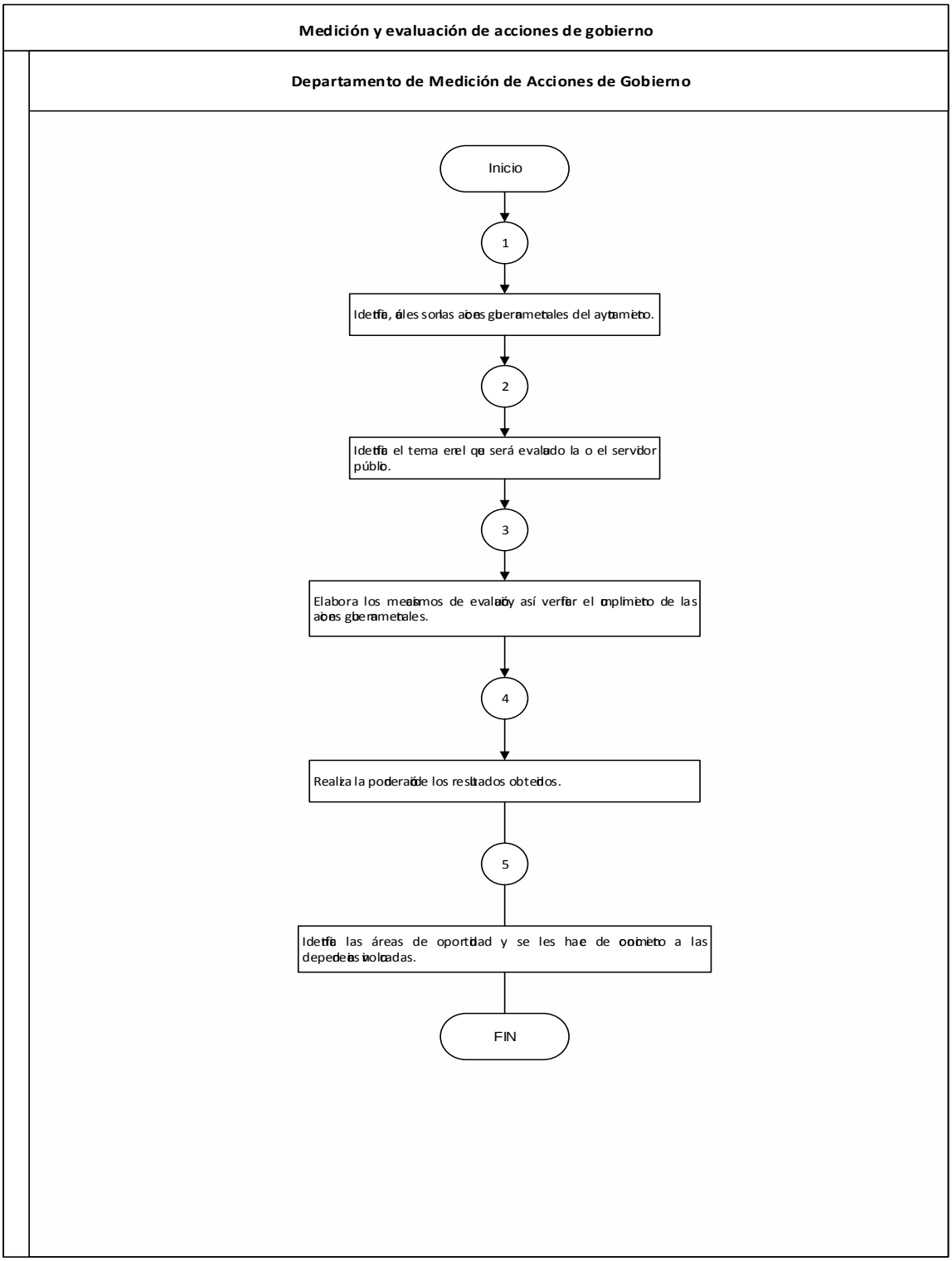
- El Departamento de Medición de Acciones del Gobierno dará seguimiento a los mecanismos para evaluar las acciones de gobierno.
- El Departamento de Medición de Acciones del Gobierno podrá incluir a la ciudadanía, para la evaluación de las y los servidores públicos.

**1. Medición y evaluación de acciones de gobierno**

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


Medición y evaluación de acciones de gobierno
Departamento de Medición de Acciones de Gobierno
Inicio
1
Identifica cuáles son las acciones gubernamentales del ayuntamiento.
2
Identifica el tema en el que será evaluado la o el servidor público.
3
Elabora los mecanismos de evaluación y así verificar el cumplimiento de las acciones gubernamentales.
4
Realiza la ponderación de los resultados obtenidos.
5
Identifica las áreas de oportunidad y se les hace de conocimiento a las dependencias involucradas.
FIN

## XVIII. Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional** |

| | |
|---|---|
| **Objetivo:** | Expedir la Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional a todo persona de clase o remiso que así lo solicite, presentando todos y cada uno de los requisitos que estipula la ley en la materia. |

### POLÍTICAS APLICABLES

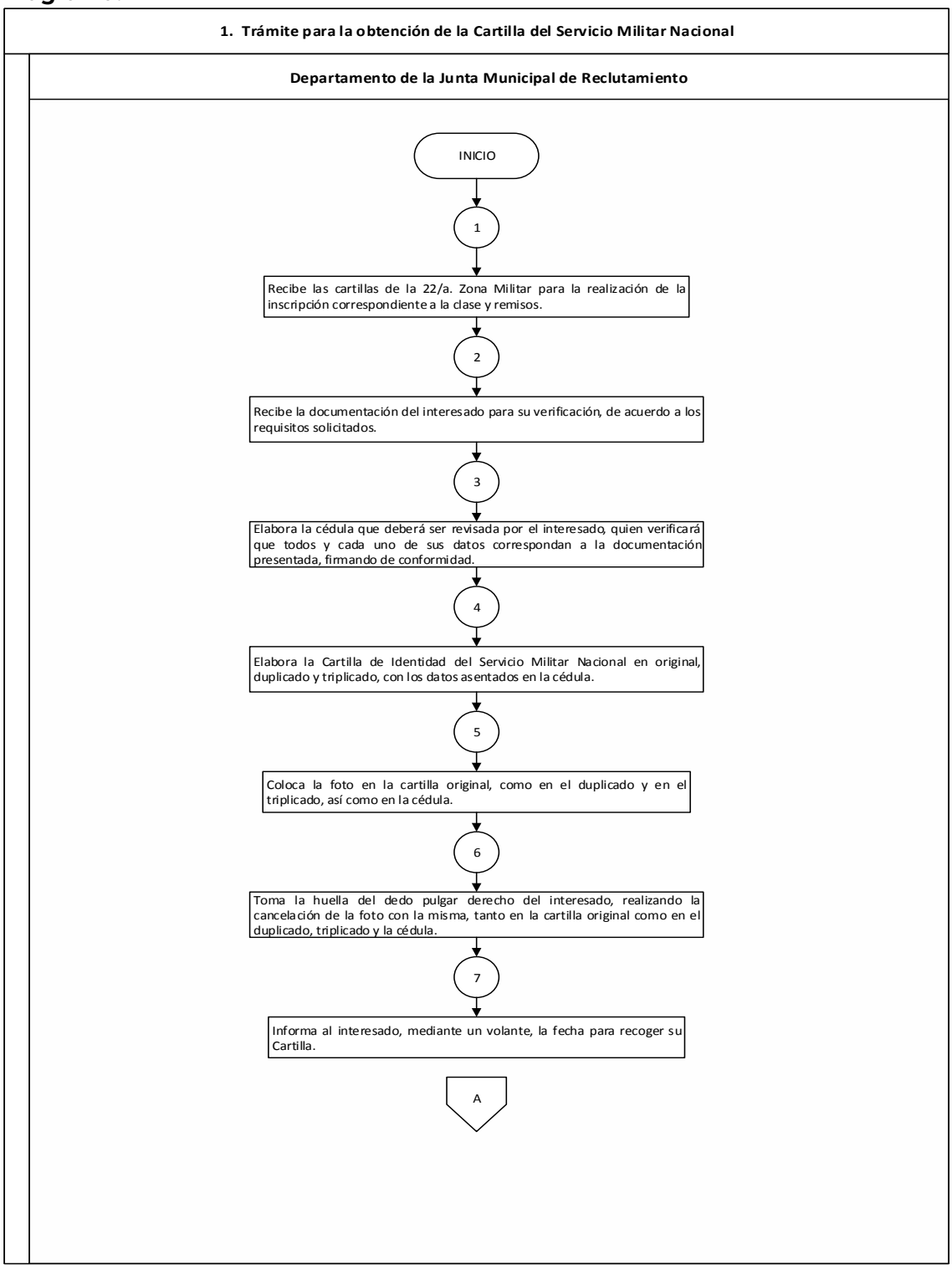
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento promoverá la importancia que tiene realizar el trámite para obtener la Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional.
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento gestionará y/o dará seguimiento a la capacitación constante del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

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

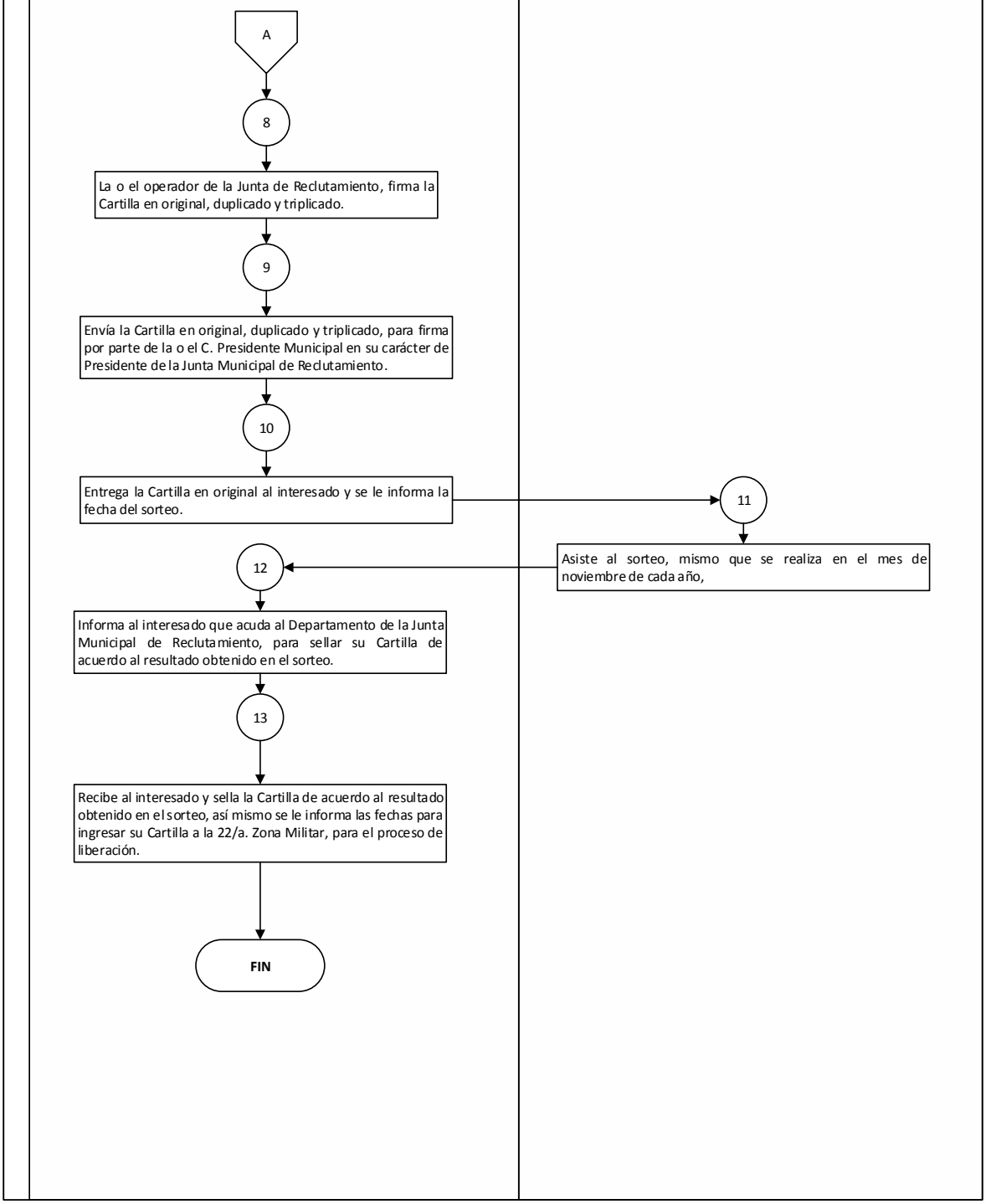
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


1. Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional
Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento
INICIO
1
Recibe las cartillas de la 22/a. Zona Militar para la realización de la inscripción correspondiente a la clase y remisos.
2
Recibe la documentación del interesado para su verificación, de acuerdo a los requisitos solicitados.
3
Elabora la cédula que deberá ser revisada por el interesado, quien verificará que todos y cada uno de sus datos correspondan a la documentación presentada, firmando de conformidad.
4
Elabora la Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional en original, duplicado y triplicado, con los datos asentados en la cédula.
5
Coloca la foto en la cartilla original, como en el duplicado y en el triplicado, así como en la cédula.
6
Toma la huella del dedo pulgar derecho del interesado, realizando la cancelación de la foto con la misma, tanto en la cartilla original como en el duplicado, triplicado y la cédula.
7
Informa al interesado, mediante un volante, la fecha para recoger su Cartilla.
A

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



## XIX. DISTRIBUCIÓN

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

Existe una copia en medio magnético en:

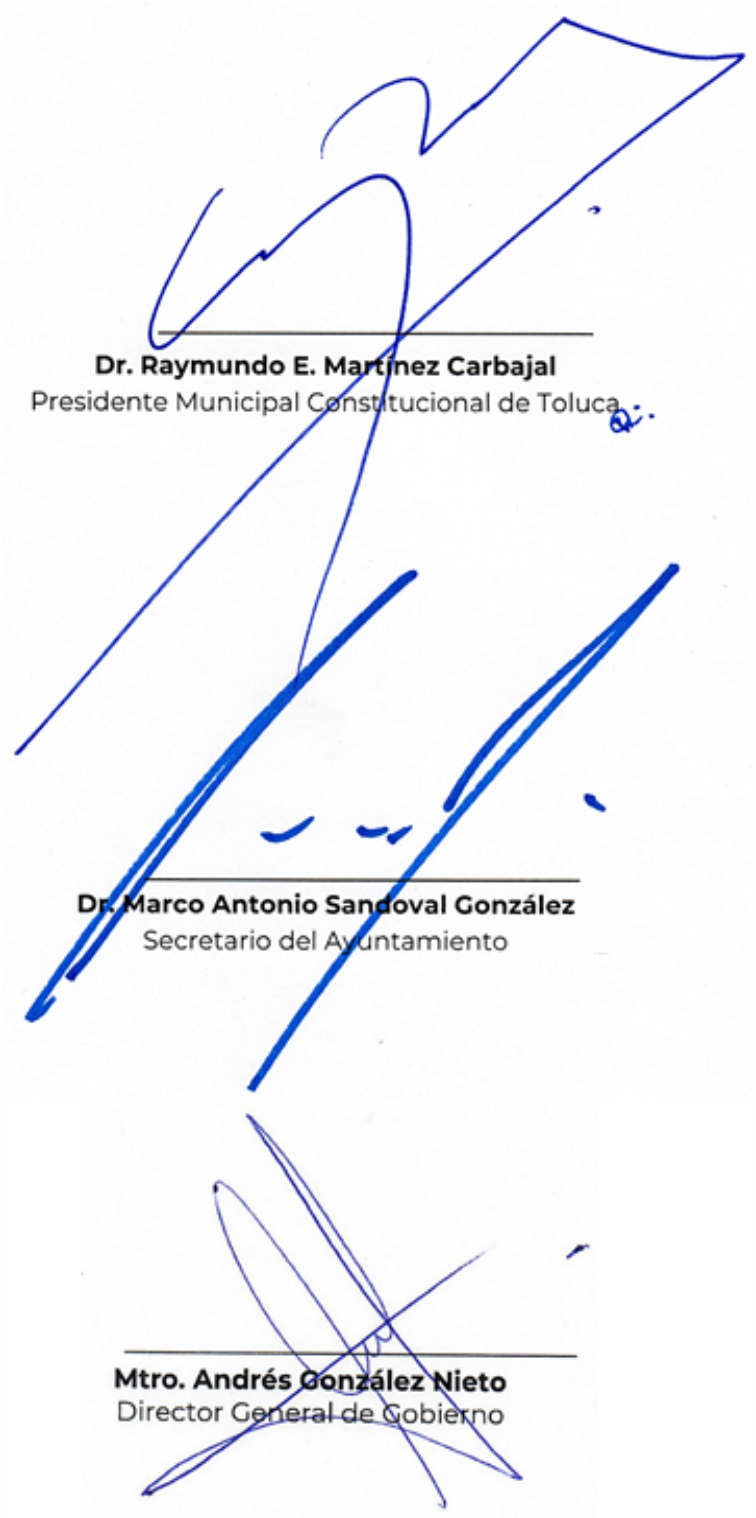
**Dirección General de Gobierno**

## XX. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición Junio 2023

Elaboración del Manual de Procedimientos.

## XXI. VALIDACIÓN



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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento

**Mtro. Andrés González Nieto**
Director General de Gobierno

## XXII. CREDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno

Responsable de su integración y revisión:

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

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

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

## XXIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Protección.

TOLUCA

Ayuntamiento
**2022 - 2024**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

© 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: 7222261280 Ext. 7601
Junio 2023

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

## Índice

I. PRESENTACIÓN ..... 6
II. OBJETIVO GENERAL ..... 7
III. Coordinación de Apoyo Técnico ..... 8
Coadyuvar en las Acciones de la Guardia Nacional en el Municipio de Toluca ..... 8
IV. Departamento de Planeación y Finanzas ..... 11
Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto ..... 11
Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente ..... 15
Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente ..... 18
Gastos a Comprobar ..... 22
Adecuación Presupuestaria ..... 26
Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipales (PbRM) ..... 29
V. Departamento de Recursos Humanos ..... 32
Alta de Personal Administrativo ..... 32
Baja de Personal Administrativo ..... 35
Baja de Personal Operativo ..... 38
Integración del Acta de Entrega Recepción para la Baja de Personal de Confianza. ..... 42
Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección ..... 45
VI. Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial ..... 48
Integración del Programa Anual de Adquisiciones ..... 48
Control de Combustible ..... 51
Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales ..... 54
Revista Semestral de los Vehículos Oficiales de la Dirección General de Seguridad y Protección ..... 57
VII. Departamento de Formación y Capacitación ..... 60
Curso de Formación Inicial para Policía Preventivo ..... 60
Selección y Coordinación del Personal Docente para la Impartición de las Asignaturas de los Cursos de Capacitación. ..... 63
VIII. Departamento de Control de Confianza ..... 67
Actualización e Implementación de Planes y Programas de Estudio ..... 67
Elaboración de Anteproyectos de Programas Anuales Académicos y de Presupuestos ..... 70
Profesionalización o Actualización Policial ..... 73
Información sobre el vencimiento y aplicación de las evaluaciones de control de confianza ..... 78
IX. Departamento de Desarrollo Policial ..... 81
Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial ..... 81
Actualización de los Instrumentos Normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera Policial. ..... 85

Desarrollo e Implementación de la Herramienta de Seguimiento y Control para los Miembros del Cuerpo Policial. ..... 89

Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal. ..... 93

Evaluaciones del Desempeño ..... 100

Ascenso a una plaza o categoría disponible ..... 104

Estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección ..... 108

X. Departamento de Servicios Integrales de Salud ..... 112
Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en todos los Elementos de la Policía Municipal de Toluca. ..... 112

XI. Departamento de Acción Pie a Tierra ..... 115
Pie-Tierra, Casa por Casa. ..... 115

XII. Departamento de Prevención del Delito ..... 118
Acciones de Prevención Social del Delito ..... 118

Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra (CiPaT) para la prevención del delito y la violencia ..... 121

Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra Escolares (CiPaTE) para la prevención del delito y la violencia. ..... 125

XIII. Departamento de Cultura y Educación Vial ..... 129
Implementación del taller Guardianes de la Seguridad Vial y plática de cultura y educación vial. ..... 129

XIV. Departamento de Equidad de Género ..... 132
Acciones de Prevención de la Violencia de Género. ..... 132

Detección, atención y seguimiento a la violencia en personas vulnerables ..... 135

XV. Departamento de Grupos Especiales ..... 138
Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos Especiales de Seguridad ..... 138

XVI. Departamento de Seguridad Zona Norte ..... 141
Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias ..... 141

XVII. Departamento de Seguridad Zona Sur ..... 144
Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias ..... 144

XVIII. Departamento de Atención a la Violencia de Género ..... 147
Atención a casos de Violencia de Género ..... 147

Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas ..... 151

XIX. Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial ..... 158
Control de Armamento, municiones, equipo de seguridad y uniforme del personal autorizado de la Dirección General de Seguridad y Protección ..... 158

Robo o Extravío de Armamento de la Dirección General de Seguridad y Protección ..... 162

Credencialización del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego ..... 165

Inclusión y revalidación del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego ..... 168

XX. Departamento de Análisis y Contexto ..... 172
Investigación de Grupos Criminales ..... 172

Ratificación de Información de Grupos Criminales ..... 175

XXI. Departamento de Inteligencia ..... 178
Análisis del Comportamiento de Zonas Delictivas ..... 178

Análisis Especial del Delito ..... 181

Análisis de Información para Identificar a los Integrantes de Grupos Criminales ..... 184

XXII. Departamento de Tránsito ..... 187
Integración del Parte de Novedades. ..... 187

Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito ..... 190

Operativos Especiales de Tránsito. ..... 195

Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable ..... 199

XXIII. Departamento de Infracciones ..... 203
Resguardo, preparación y entrega de terminales Hand-Held ..... 203

Devolución de placas o documentos retenidos por infracción al reglamento de tránsito ..... 208

Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por infracción ..... 212

Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por accidente ..... 216

Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por el programa Conduce sin Alcohol (Alcoholímetro) ..... 220

Control de información y expedición de documento de liberación de vehículo retenido por contar con placas vencidas ..... 224

XXVI. Departamento de Semáforos ..... 229
Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos). ..... 229

Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos) ..... 236

Operación del Sistema de Control de Semáforos ..... 239

XXVII. Departamento de Planeación y Proyectos ..... 243
Peticiones ciudadanas ..... 243

XXVIII. Departamento de Video-vigilancia y Comunicación ..... 246
Atención a Reportes de Emergencia. ..... 246

Operación del Sistema de Video Vigilancia. ..... 249

Análisis, Atención y Seguimiento de Reportes Ingresados al Sistema de Emergencia, a través del Sistema de Video Vigilancia ..... 256

XXIX. Departamento de Soporte Tecnológico ..... 260
Soporte Tecnológico a la Plataforma Operativa de Equipos, Aplicaciones y Servicios que Administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico ..... 260

Control de Inventario ..... 263

Análisis de Proyectos ..... 266

XXX. Departamento de Análisis y Estadística ..... 270
Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México. ..... 270

Consultas a Plataforma México. ..... 275

XXXI. Departamento de Normatividad y Consulta ..... 279
Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas. ..... 279

Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales. ..... 282

Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes. ..... 286

Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales. ..... 290

Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales. ..... 293

XXXII. Departamento de Jurídico y Consultivo ..... 296
Atención de Requerimientos derivados de Quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los elementos operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección. ..... 296

Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca. ..... 299

Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas. ..... 302

Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública. ..... 305

Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial. ..... 309

Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección. ..... 313

XXXIII. Subcoordinación Operativa (Bomberos) ..... 317
Servicios de emergencia. ..... 317

Adiestramiento físico e instrucción de orden cerrado al personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, revisión de unidades y equipo para la atención de emergencias. ..... 320

Camión de bomberos itinerante. ..... 323

XXXIV. Departamento del Sistema Integral de Riesgos ..... 327
Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y planes operativos. ..... 327

Verificaciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo. ..... 332

Informe de valoración de riesgos y medidas de seguridad. ..... 335

Asesorías en materia de riesgo. ..... 339

Programa municipal de protección civil. ..... 342

Planes Operativos de protección civil. ..... 345

Apoyo en situaciones de emergencia. ..... 348

XXXV. Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria ..... 352
Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias. ..... 352

XXXVI. Departamento de Verificación y Normatividad ..... 355

Revisión y validación del plan de emergencia para establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo. ..... 355

Programas internos de protección civil. ..... 358

Verificación de medidas de seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales. ..... 361

Verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común. ..... 364

Elaboración de certificados de seguridad. ..... 367

XXXVII. Departamento de Capacitación ..... 370
Evaluación y Asesoría de Simulacros. ..... 370

Platicas en Materia de Protección Civil. ..... 374

Brindar la información en materia de protección civil, por diferentes medios. ..... 378

Profesionalización de protección civil y bomberos. ..... 382

Conformación de grupos de voluntarios. ..... 386

Comités ciudadanos de prevención de protección civil. ..... 390

XXXVIII. DISTRIBUCIÓN ..... 395
XXXIX. REGISTRO DE EDICIONES ..... 396
XL. VALIDACIÓN ..... 397
XLI. CRÉDITOS ..... 398
XLII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN ..... 399

# I. PRESENTACIÓN

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

El Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Protección es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permite conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, pone a disposición de los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Protección”.

## II. OBJETIVO GENERAL.

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

## III. Coordinación de Apoyo Técnico

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Apoyo Técnico, fungirá como enlace entre la Dirección General de Seguridad y Protección y el personal de mando de la Guardia Nacional asignado al Municipio de Toluca.

- La Coordinación de Apoyo Técnico, recibirá las peticiones de los materiales que requiere la Guardia Nacional para su solicitud ante la administración municipal de Toluca.

- En la reunión de trabajo de la mesa de Coordinación Territorial para la Construcción para la Paz Región Toluca que tiene verificativo todos los días, dentro del “Marco del Plan Nacional de Paz y Seguridad 2018-2024”; participará en los requerimientos que efectué la Guardia Nacional.

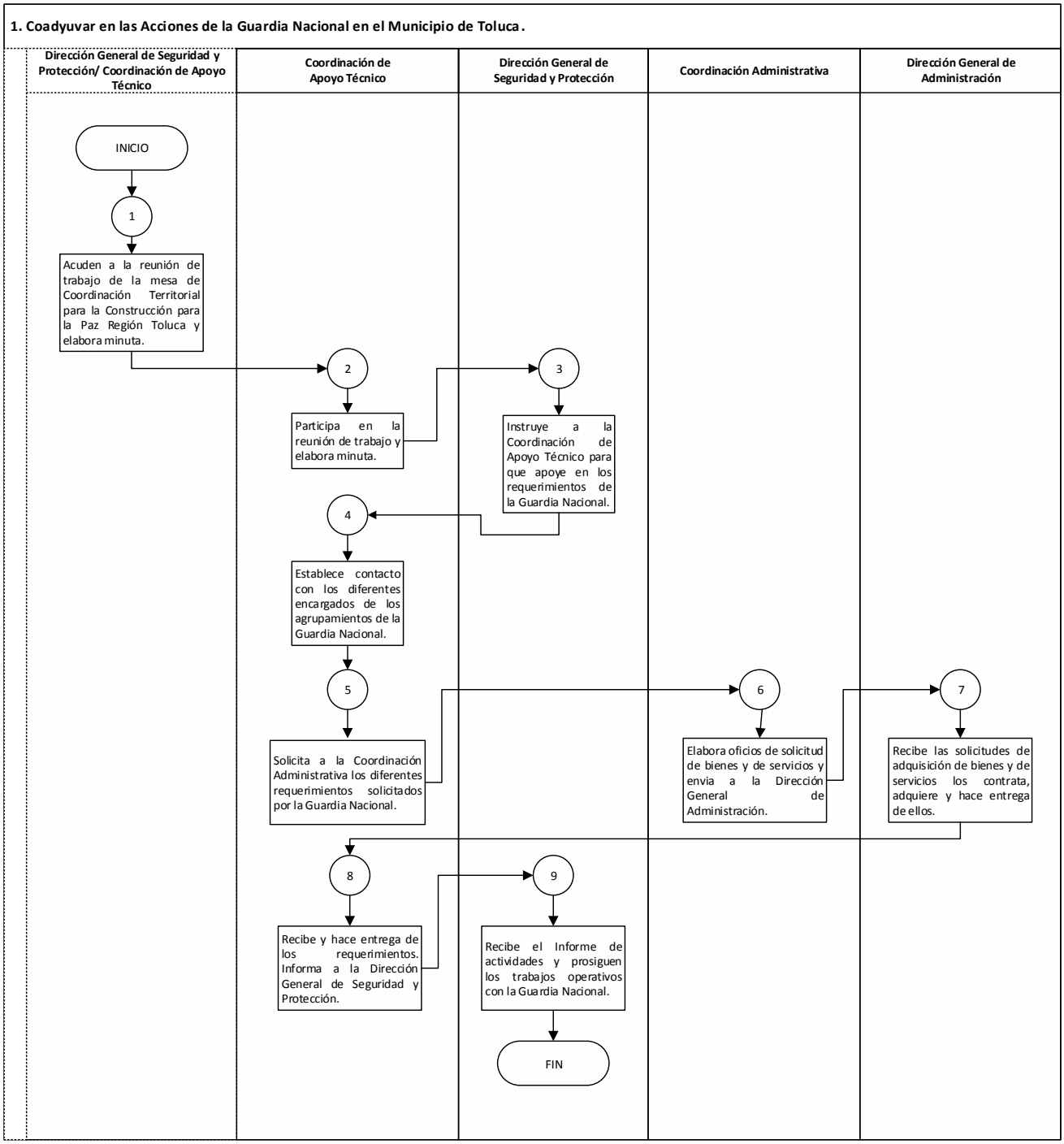
- La Coordinación de Apoyo Técnico, reportará a la Dirección General de Seguridad y Protección los trabajos realizados con la Guardia Nacional.

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

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Seguridad y Protección/ Coordinación de Apoyo Técnico** | Acuden a la reunión de trabajo de la mesa de Coordinación Territorial para la Construcción para la Paz Región Toluca y elabora minuta. |
| **2** | **Coordinación de Apoyo Técnico** | Participa en la reunión de trabajo y elabora minuta. |
| **3** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Instruye a la Coordinación de Apoyo Técnico para que apoye en los requerimientos de la Guardia Nacional. |
| **4** | **Coordinación de Apoyo Técnico** | Establece contacto con los diferentes encargados de los agrupamientos de la Guardia Nacional. |
| **5** | | Solicita a la Coordinación Administrativa los diferentes requerimientos solicitados por la Guardia Nacional. |
| **6** | **Coordinación Administrativa** | Elabora oficios de solicitud de bienes y de servicios y envía a la Dirección General de Administración. |
| **7** | **Dirección General de Administración** | Recibe las solicitudes de adquisición de bienes y de servicios, los contrata, adquiere y hace entrega de ellos. |
| **8** | **Coordinación de Apoyo Técnico** | Recibe y hace entrega de los requerimientos. Informa a la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **9** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe el Informe de actividades y prosiguen los trabajos operativos con la Guardia Nacional. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Coadyuvar en las Acciones de la Guardia Nacional en el Municipio de Toluca.
Dirección General de Seguridad y Protección/ Coordinación de Apoyo Técnico
Coordinación de Apoyo Técnico
Dirección General de Seguridad y Protección
Coordinación Administrativa
Dirección General de Administración
INICIO
1
Acuden a la reunión de trabajo de la mesa de Coordinación Territorial para la Construcción para la Paz Región Toluca y elabora minuta.
2
Participa en la reunión de trabajo y elabora minuta.
3
Instruye a la Coordinación de Apoyo Técnico para que apoye en los requerimientos de la Guardia Nacional.
4
Establece contacto con los diferentes encargados de los agrupamientos de la Guardia Nacional.
5
Solicita a la Coordinación Administrativa los diferentes requerimientos solicitados por la Guardia Nacional.
6
Elabora oficios de solicitud de bienes y de servicios y envia a la Dirección General de Administración.
7
Recibe las solicitudes de adquisición de bienes y de servicios los contrata, adquiere y hace entrega de ellos.
8
Recibe y hace entrega de los requerimientos. Informa a la Dirección General de Seguridad y Protección.
9
Recibe el Informe de actividades y prosiguen los trabajos operativos con la Guardia Nacional.
FIN

## IV. Departamento de Planeación y Finanzas

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto** |
| **Objetivo**: | Integrar el presupuesto de egresos en forma programática, de acuerdo al techo presupuestal asignado por la Tesorería Municipal; así como orientar la distribución del gasto a los programas operativos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal. |

### POLÍTICAS APLICABLES

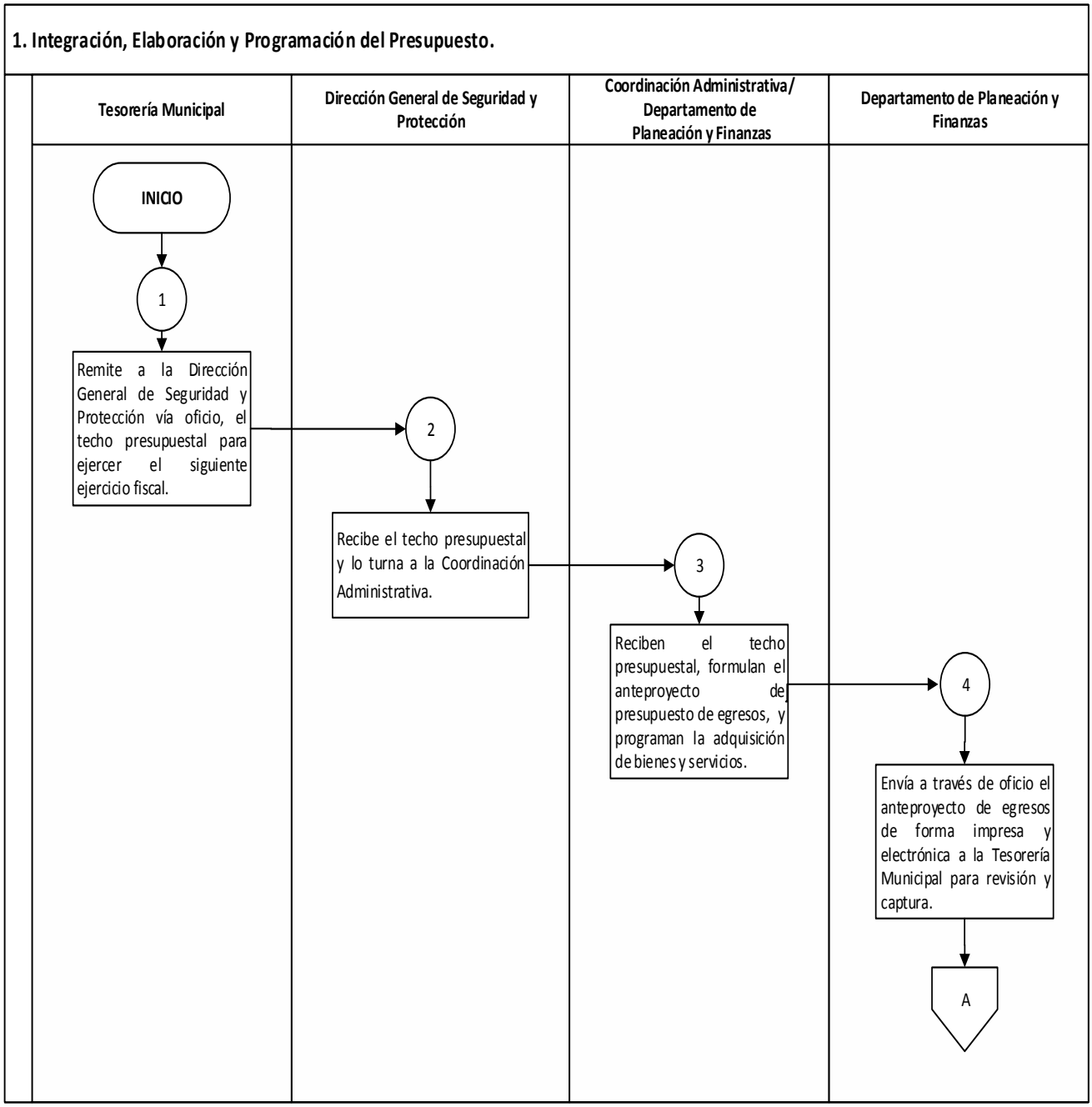
- Es responsabilidad de la Tesorería Municipal dar a conocer a las dependencias y órganos desconcentrados el techo presupuestal del siguiente ejercicio fiscal anual, dentro del tiempo establecido por la Ley Orgánica Municipal.
- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto, teniendo así el Visto Bueno de la Coordinación Administrativa.
- Es responsabilidad de la o del Jefe de Departamento de Planeación y Fianzas realizar la adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad, austeridad y suficiencia presupuestal.
- La Tesorería Municipal informará a la Coordinación Administrativa las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Tesorería Municipal presentará a la o el C. Presidente Municipal el proyecto de presupuesto para la aprobación de Cabildo.
- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas enviará a la Tesorería Municipal el anteproyecto de egresos para su captura en el Sistema de Presupuesto de Egresos correspondiente.

**1. Integración, elaboración y programación del presupuesto**

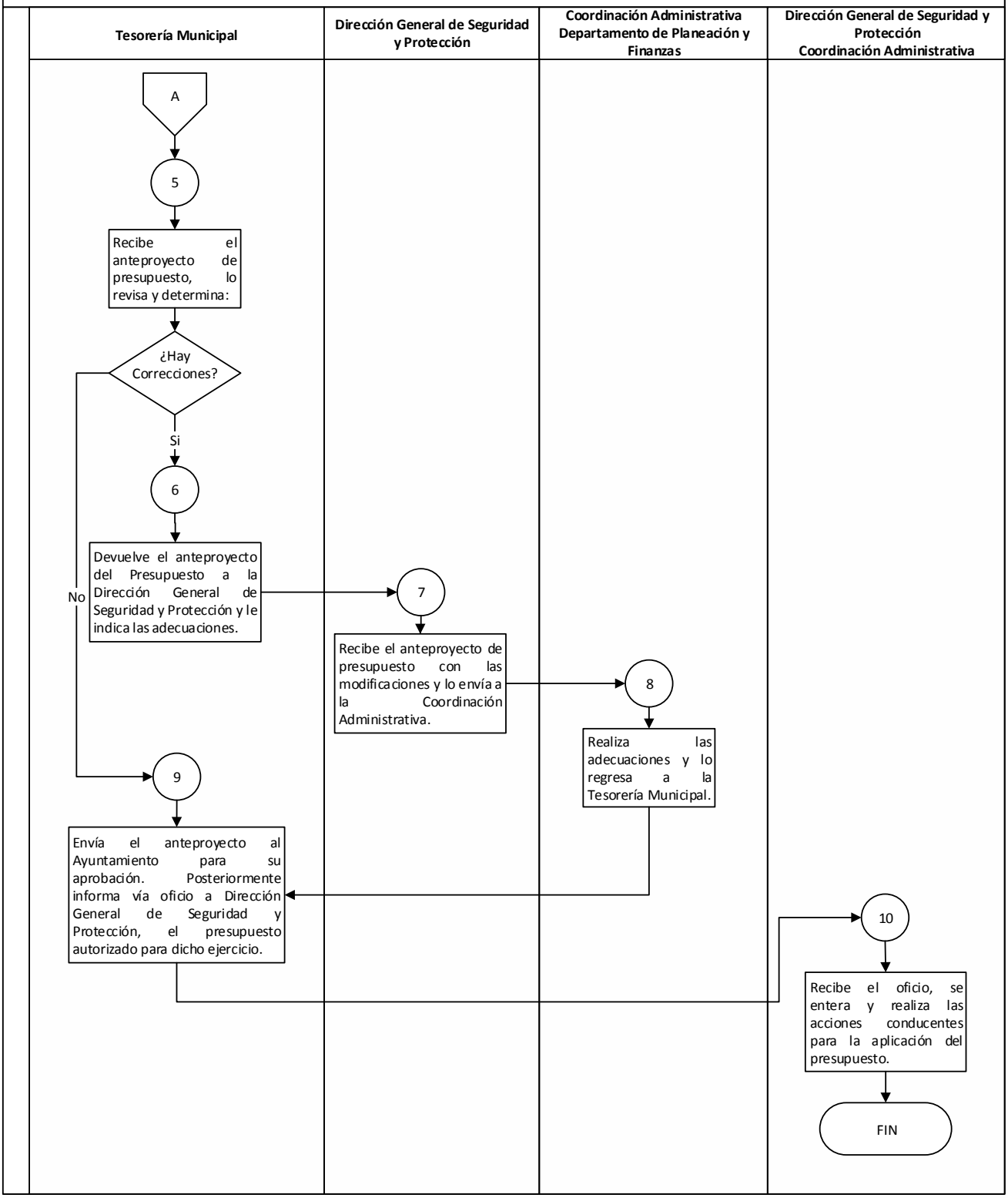
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Tesorería Municipal** | Remite a la Dirección General de Seguridad y Protección vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal. |
| **2** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación Administrativa. |
| **3** | **Coordinación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas** | Reciben el techo presupuestal, formulan el anteproyecto de presupuesto de egresos, y programan la adquisición de bienes y servicios. |
| **4** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Envía a través de oficio el anteproyecto de egresos de forma impresa y electrónica a la Tesorería Municipal para revisión y captura. |
| **5** | **Tesorería Municipal** | Recibe el anteproyecto de presupuesto, lo revisa y determina: |
| | | **¿Hay correcciones?** |
| **6** | | **Sí:**<br>Devuelve el anteproyecto del Presupuesto a la Dirección General de Seguridad y Protección y le indica las adecuaciones. |
| **7** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe el anteproyecto de presupuesto con las modificaciones y lo envía a la Coordinación Administrativa. |
| **8** | **Coordinación Administrativa Departamento de Planeación y Finanzas** | Realiza las adecuaciones y lo regresa a la Tesorería Municipal. |
| **9** | **Tesorería Municipal** | **No:**<br>Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a Dirección General de Seguridad y Protección, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio. |
| **10** | **Dirección General de Seguridad y Protección/ Coordinación Administrativa** | Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto.
Tesorería Municipal
Dirección General de Seguridad y Protección
Coordinación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas
Departamento de Planeación y Finanzas
INICIO
1
Remite a la Dirección General de Seguridad y Protección vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación Administrativa.
3
Reciben el techo presupuestal, formulan el anteproyecto de presupuesto de egresos, y programan la adquisición de bienes y servicios.
4
Envía a través de oficio el anteproyecto de egresos de forma impresa y electrónica a la Tesorería Municipal para revisión y captura.
A

**1. Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente** |
| **Objetivo**: | Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.

- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas es responsable de la elaboración de las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.

- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.

- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.

- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas, será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.

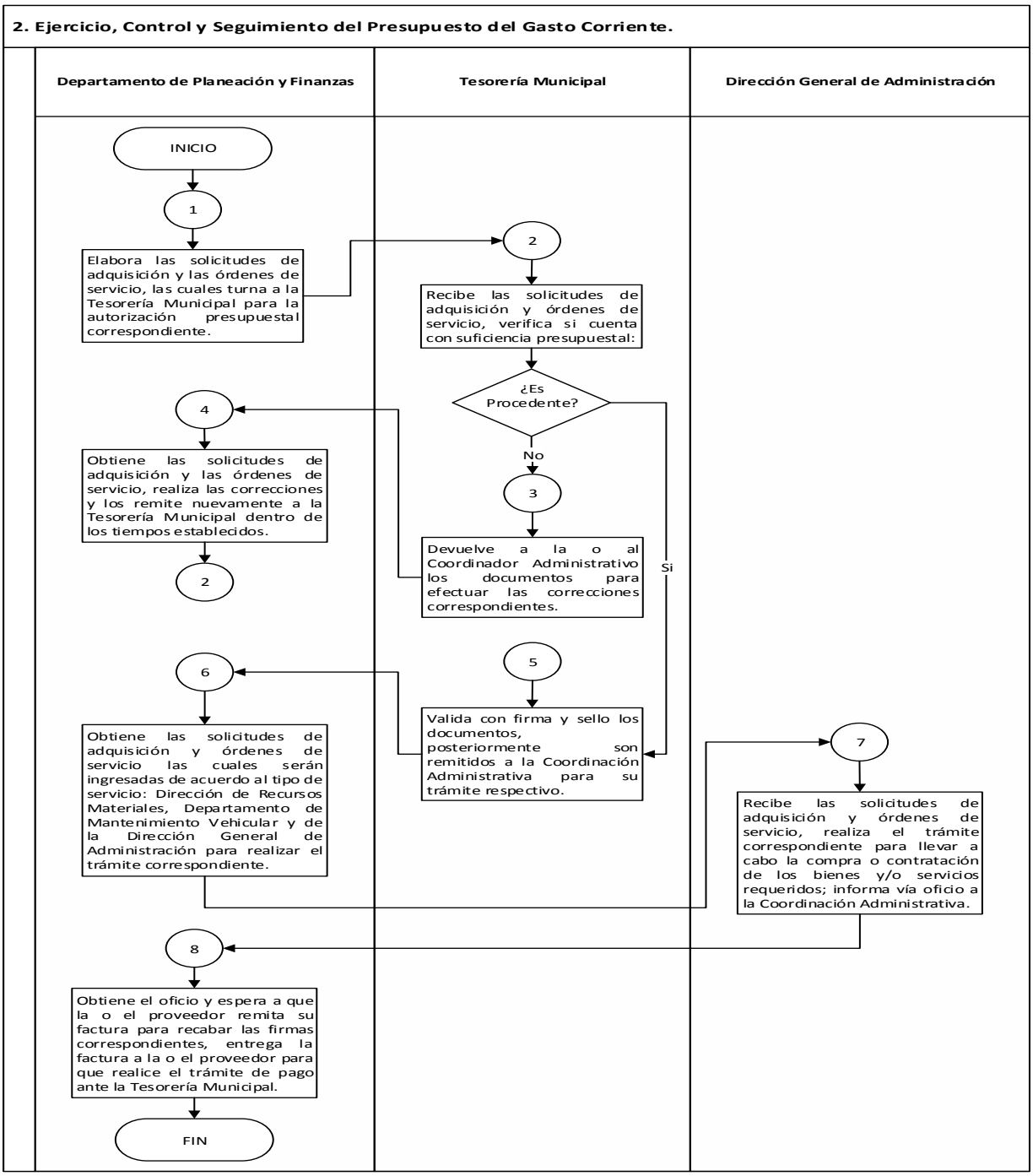
- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas, deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio los primeros 5 días naturales de cada mes.

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

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Elabora las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio, las cuales turna a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente. |
| **2** | **Tesorería Municipal** | Recibe las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal: |
| | | **¿Es procedente?** |
| **3** | | **No:**<br>Devuelve a la o al Coordinador Administrativo los documentos para efectuar las correcciones correspondientes. |
| **4** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Obtiene las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio, realiza las correcciones y los remite nuevamente a la Tesorería Municipal dentro de los tiempos establecidos. |
| **5** | **Tesorería Municipal** | **Sí:**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación Administrativa para su trámite respectivo. |
| **6** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio las cuales serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Dirección de Recursos Materiales, Departamento de Mantenimiento Vehicular y de la Dirección General de Administración para realizar el trámite correspondiente. |
| **7** | **Dirección General de Administración** | Recibe las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, realiza el trámite correspondiente para llevar a cabo la compra o contratación de los bienes y/o servicios requeridos; informa vía oficio a la Coordinación Administrativa. |
| **8** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Obtiene el oficio y espera a que la o el proveedor remita su factura para recabar las firmas correspondientes, entrega la factura a la o el proveedor para que realice el trámite de pago ante la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente.
Departamento de Planeación y Finanzas
Tesorería Municipal
Dirección General de Administración
INICIO
1
Elabora las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio, las cuales turna a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente.
2
Recibe las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es Procedente?
No
Si
3
Devuelve a la o al Coordinador Administrativo los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
4
Obtiene las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio, realiza las correcciones y los remite nuevamente a la Tesorería Municipal dentro de los tiempos establecidos.
2
5
Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación Administrativa para su trámite respectivo.
6
Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio las cuales serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Dirección de Recursos Materiales, Departamento de Mantenimiento Vehicular y de la Dirección General de Administración para realizar el trámite correspondiente.
7
Recibe las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, realiza el trámite correspondiente para llevar a cabo la compra o contratación de los bienes y/o servicios requeridos; informa vía oficio a la Coordinación Administrativa.
8
Obtiene el oficio y espera a que la o el proveedor remita su factura para recabar las firmas correspondientes, entrega la factura a la o el proveedor para que realice el trámite de pago ante la Tesorería Municipal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente** |
| **Objetivo**: | Cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía, necesarios para el cumplimiento de los objetivos específicos y que no puedan ser cubiertos por trámites normales, así como revisar y dar trámite a la comprobación del fondo revolvente, con la finalidad de obtener el reembolso del mismo. |

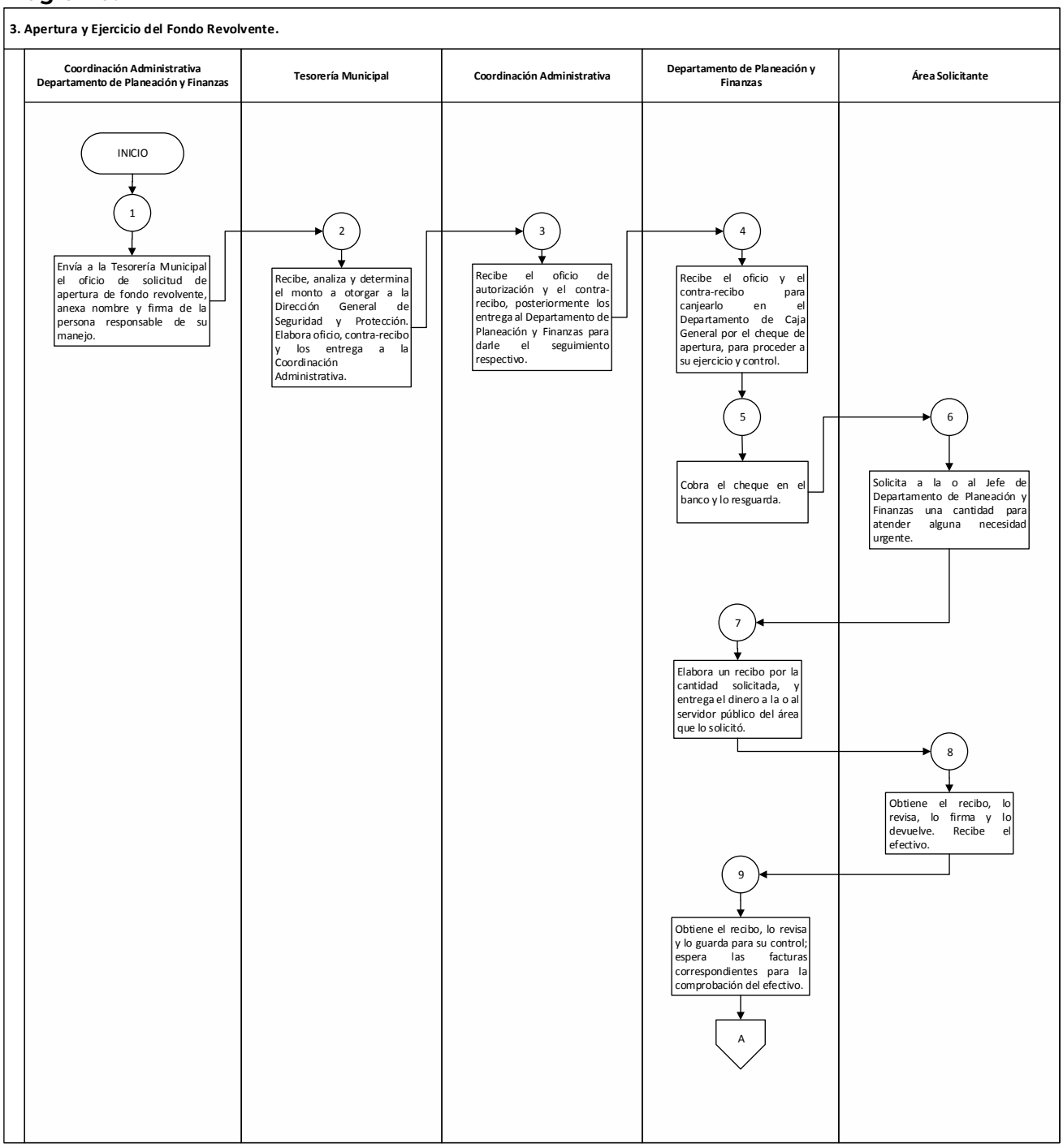
## POLÍTICAS APLICABLES

- La o el responsable del manejo del fondo revolvente debe cuidar que la aplicación de recursos sólo sea para la adquisición de bienes y servicios requeridos de manera urgente, imprevistos, eventuales, contingentes o fortuitos.
- La o el Coordinador Administrativo será responsable del control del fondo revolvente.
- Las comprobaciones de los gastos efectuados tendrán un término no mayor a 5 días hábiles.
- Es necesario que el área solicitante tenga capacidad presupuestal en la partida correspondiente, para que reciba recursos del fondo revolvente.
- El fondo revolvente deberá cubrir solamente gastos de urgencia y de poca cuantía, además de respetar las partidas y montos que determine la Tesorería Municipal.
- El reembolso de cantidades totales y parciales, se hará mediante la comprobación respectiva. Por ninguna razón se deberá exceder la cantidad autorizada mensualmente.
- La comprobación del gasto se hará mediante factura, que deberá contar con los requisitos fiscales vigentes, expedida con los datos correspondientes del Ayuntamiento de Toluca.
- Los comprobantes deberán contener los requisitos administrativos siguientes: nombre, cargo y firma del área usuaria, así como firma y sello correspondiente.
- Al finalizar el ejercicio presupuestal debe reintegrarse a la Tesorería Municipal y/o comprobarse con documentación original, el fondo revolvente asignado.

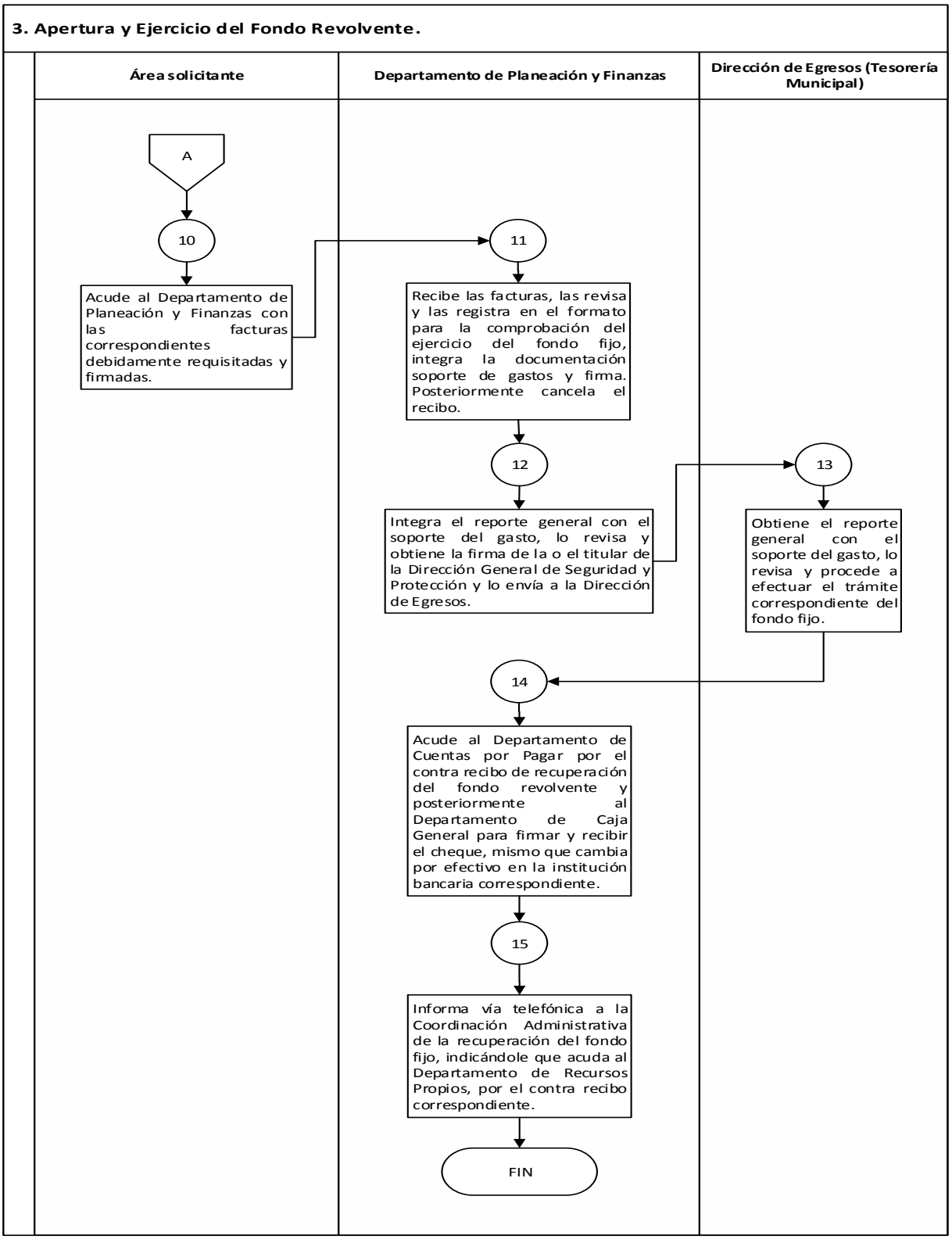
**3. Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas** | Envía a la Tesorería Municipal el oficio de solicitud de apertura de fondo revolvente, anexa nombre y firma de la persona responsable de su manejo. |
| **2** | **Tesorería Municipal** | Recibe, analiza y determina el monto a otorgar a la Dirección General de Seguridad y Protección. Elabora oficio, contra-recibo y los entrega a la o al Coordinador Administrativo. |
| **3** | **Coordinación Administrativa** | Recibe el oficio de autorización y el contra-recibo, posteriormente los entrega al Departamento de Planeación y Finanzas para darle el seguimiento respectivo. |
| **4** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Recibe el oficio y el contra-recibo para canjearlo en el Departamento de Caja General por el cheque de apertura, para proceder a su ejercicio y control. |
| **5** | | Cobra el cheque en el banco y lo resguarda. |
| **6** | **Área Solicitante** | Solicita a la o al Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas una cantidad para atender alguna necesidad urgente. |
| **7** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Elabora un recibo por la cantidad solicitada, y entrega el dinero a la o al servidor público del área que lo solicitó. |
| **8** | **Área Solicitante** | Obtiene el recibo, lo revisa, lo firma y lo devuelve. Recibe el efectivo. |
| **9** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Obtiene el recibo, lo revisa y lo guarda para su control; espera las facturas correspondientes para la comprobación del efectivo. |
| **10** | **Área Solicitante** | Acude al Departamento de Planeación y Finanzas con las facturas correspondientes debidamente requisitadas y firmadas. |
| **11** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Recibe las facturas, las revisa y las registra en el formato para la comprobación del ejercicio del fondo fijo, integra la documentación soporte de gastos y firma. Posteriormente cancela el recibo. |
| **12** | | Integra el reporte general con el soporte del gasto, lo revisa y obtiene la firma de la o el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección, lo envía a la Dirección de Egresos. |
| **13** | **Dirección de Egresos (Tesorería Municipal)** | Obtiene el reporte general con el soporte del gasto, lo revisa y procede a efectuar el trámite correspondiente del fondo fijo. |
| **14** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Acude al Departamento de Cuentas por Pagar por el contra recibo de recuperación del fondo revolvente y posteriormente al Departamento de Caja General para firmar y recibir el cheque, mismo que cambia por efectivo en la institución bancaria correspondiente. |
| **15** | | Informa vía telefónica a la Coordinación Administrativa de la recuperación del fondo fijo, indicándole que acuda al Departamento de Recursos Propios, por el contra recibo correspondiente. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente.
Coordinación Administrativa Departamento de Planeación y Finanzas
Tesorería Municipal
Coordinación Administrativa
Departamento de Planeación y Finanzas
Área Solicitante
INICIO
1
Envía a la Tesorería Municipal el oficio de solicitud de apertura de fondo revolvente, anexa nombre y firma de la persona responsable de su manejo.
2
Recibe, analiza y determina el monto a otorgar a la Dirección General de Seguridad y Protección. Elabora oficio, contra-recibo y los entrega a la Coordinación Administrativa.
3
Recibe el oficio de autorización y el contra-recibo, posteriormente los entrega al Departamento de Planeación y Finanzas para darle el seguimiento respectivo.
4
Recibe el oficio y el contra-recibo para canjearlo en el Departamento de Caja General por el cheque de apertura, para proceder a su ejercicio y control.
5
Cobra el cheque en el banco y lo resguarda.
6
Solicita a la o al Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas una cantidad para atender alguna necesidad urgente.
7
Elabora un recibo por la cantidad solicitada, y entrega el dinero a la o al servidor público del área que lo solicitó.
8
Obtiene el recibo, lo revisa, lo firma y lo devuelve. Recibe el efectivo.
9
Obtiene el recibo, lo revisa y lo guarda para su control; espera las facturas correspondientes para la comprobación del efectivo.
A

**3. Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente.**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

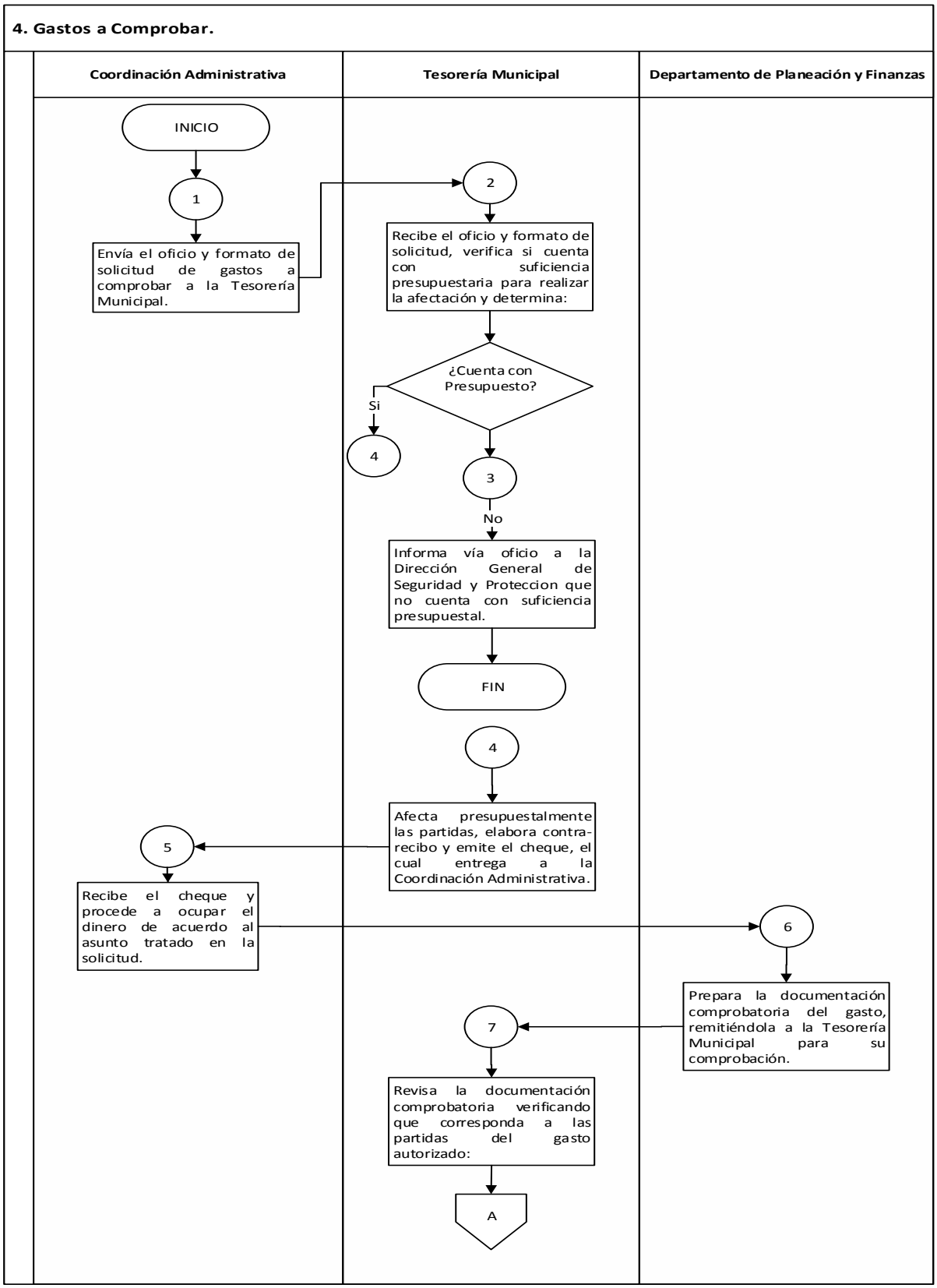
- Cada Dependencia u Órgano Desconcentrado realizará el trámite de “Gastos a Comprobar” a través de la solicitud correspondiente, siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal, para que la Tesorería Municipal otorgue el recurso y se cubra el compromiso.
- La o el Coordinador Administrativo,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

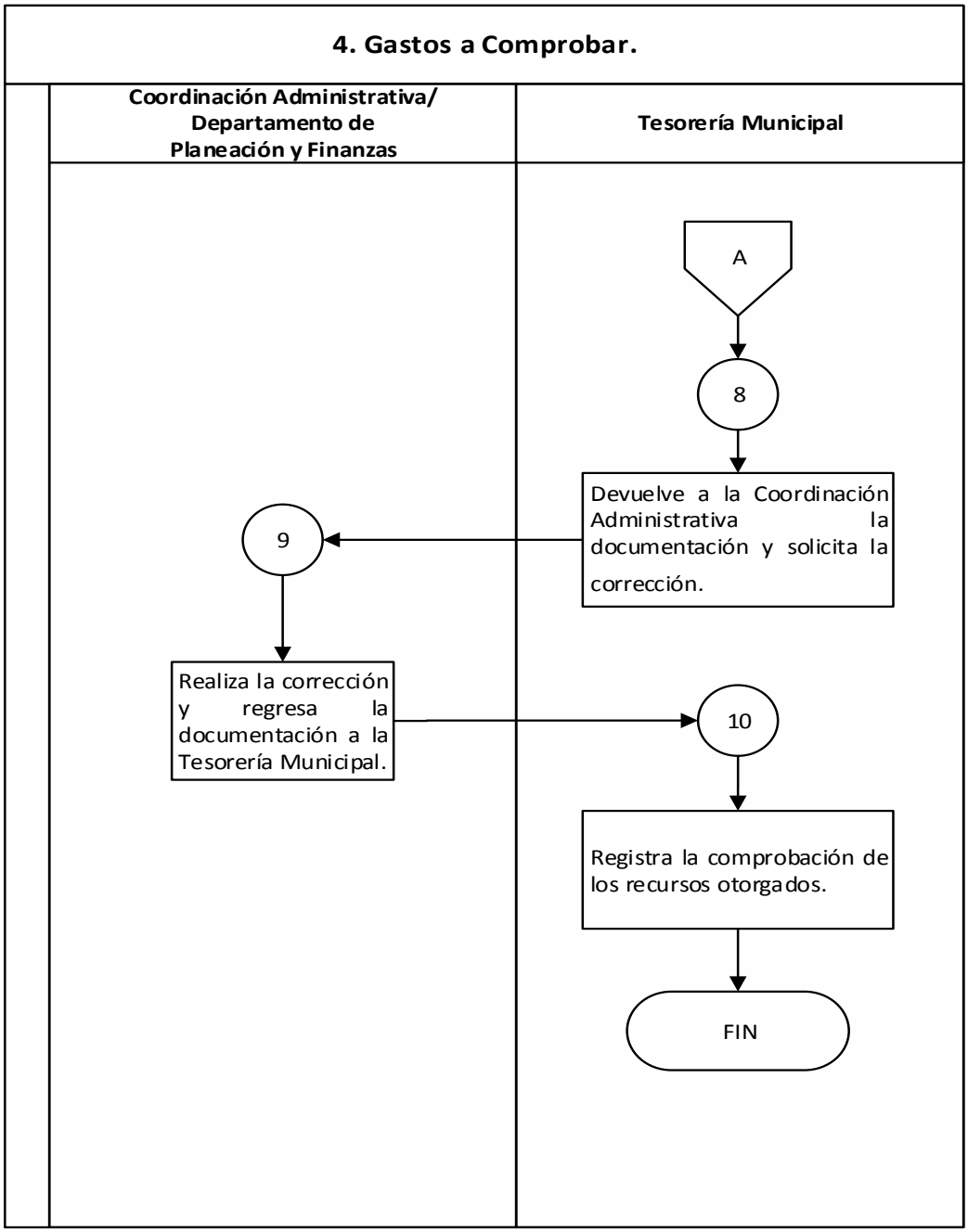
**4. Gastos a Comprobar**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación Administrativa** | Envía el oficio y formato de solicitud de gastos a comprobar a la Tesorería Municipal. |
| **2** | **Tesorería Municipal** | Recibe el oficio y formato de solicitud, verifica si cuenta con suficiencia presupuestaria para realizar la afectación y determina: |
| | | **¿Cuenta con Presupuesto?** |
| **3** | | **No:**<br>Informa vía oficio a la Dirección General de Seguridad y Protección que no cuenta con suficiencia presupuestal. |
| | | FIN |
| **4** | | **Sí:**<br>Afecta presupuestalmente las partidas, elabora contra-recibo y emite el cheque, el cual entrega a la Coordinación Administrativa. |
| **5** | **Coordinación Administrativa** | Recibe el cheque y procede a ocupar el dinero de acuerdo al asunto tratado en la solicitud. |
| **6** | **Departamento de Planeación y Finanzas** | Prepara la documentación comprobatoria del gasto, remitiéndola a la Tesorería Municipal para su comprobación. |
| **7** | **Tesorería Municipal** | Revisa la documentación comprobatoria verificando que corresponda a las partidas del gasto autorizado: |
| **8** | | Devuelve a la Coordinación Administrativa la documentación y solicita la corrección. |
| **9** | **Coordinación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas** | Realiza la corrección y regresa la documentación a la Tesorería Municipal. |
| **10** | | Registra la comprobación de los recursos otorgados. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Gastos a Comprobar.
Coordinación Administrativa
Tesorería Municipal
Departamento de Planeación y Finanzas
INICIO
1
Envía el oficio y formato de solicitud de gastos a comprobar a la Tesorería Municipal.
2
Recibe el oficio y formato de solicitud, verifica si cuenta con suficiencia presupuestaria para realizar la afectación y determina:
¿Cuenta con Presupuesto?
Si
4
3
No
Informa vía oficio a la Dirección General de Seguridad y Proteccion que no cuenta con suficiencia presupuestal.
FIN
4
Afecta presupuestalmente las partidas, elabora contra-recibo y emite el cheque, el cual entrega a la Coordinación Administrativa.
5
Recibe el cheque y procede a ocupar el dinero de acuerdo al asunto tratado en la solicitud.
6
Prepara la documentación comprobatoria del gasto, remitiéndola a la Tesorería Municipal para su comprobación.
7
Revisa la documentación comprobatoria verificando que corresponda a las partidas del gasto autorizado:
A


4. Gastos a Comprobar.
Coordinación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas
Tesorería Municipal
A
8
Devuelve a la Coordinación Administrativa la documentación y solicita la corrección.
9
Realiza la corrección y regresa la documentación a la Tesorería Municipal.
10
Registra la comprobación de los recursos otorgados.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.

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

- La Tesorería Municipal es responsable de informar a la o el Coordinador Administrativo si se autorizó o rechazó la solicitud de adecuación presupuestaria.

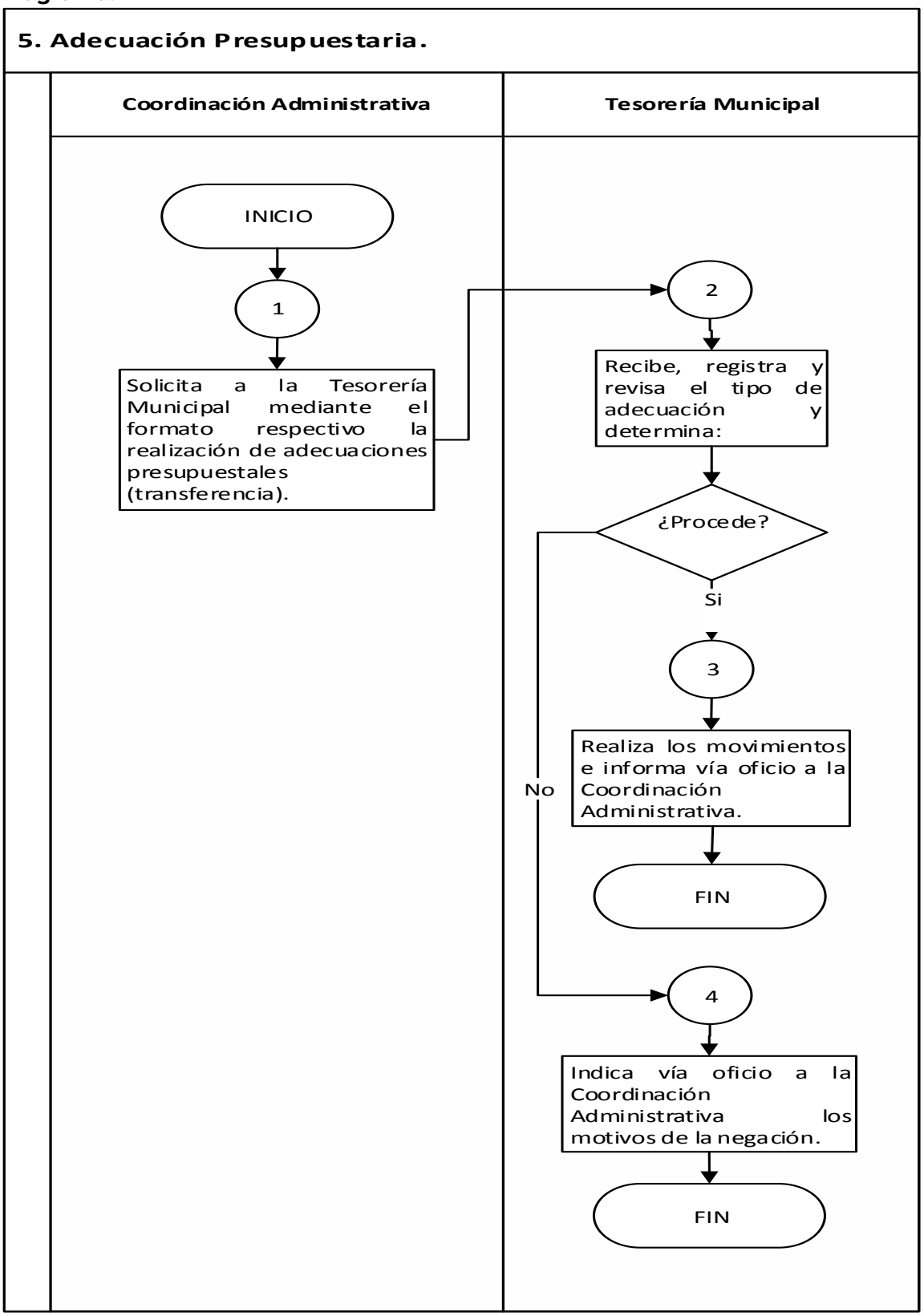
- El formato de solicitud deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

**5. Adecuación Presupuestaria**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación Administrativa** | Solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia). |
| **2** | **Tesorería Municipal** | Recibe, registra y revisa el tipo de adecuación y determina: |
| | | **¿Procede?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Realiza los movimientos e informa vía oficio a la Coordinación Administrativa. |
| | | *FIN* |
| **4** | | **No:**<br>Indica vía oficio a la Coordinación Administrativa los motivos de la negación. |
| **5** | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Adecuación Presupuestaria.
Coordinación Administrativa
Tesorería Municipal
INICIO
1
Solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
2
Recibe, registra y revisa el tipo de adecuación y determina:
¿Procede?
Si
No
3
Realiza los movimientos e informa vía oficio a la Coordinación Administrativa.
FIN
4
Indica vía oficio a la Coordinación Administrativa los motivos de la negación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipales (PbRM)** |
| **Objetivo**: | Integrar la información de las áreas que conforman la Dirección General de Seguridad y Protección para el control y seguimiento de los proyectos y metas del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM). |

## POLÍTICAS APLICABLES

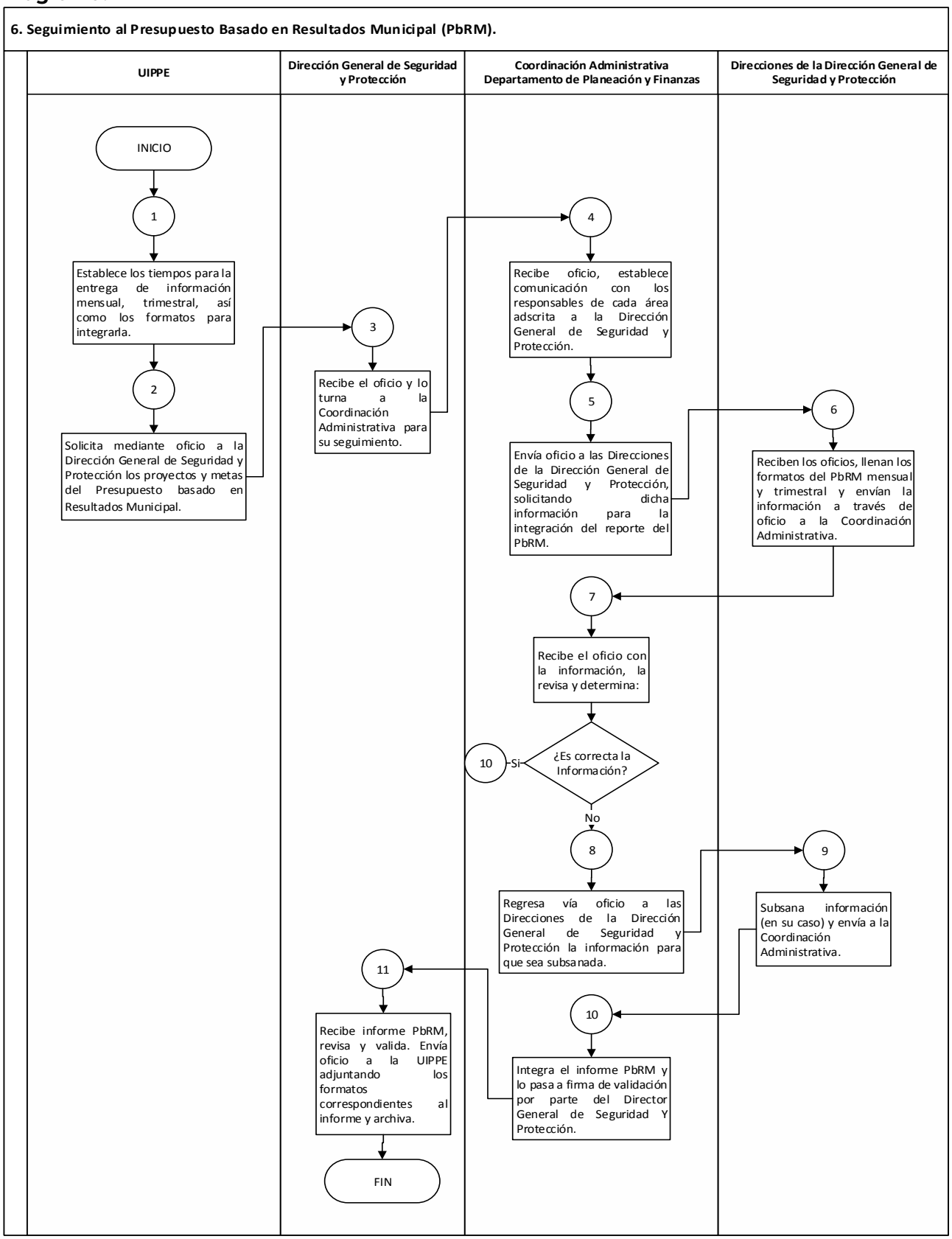
- La Coordinación Administrativa, a través de la Dirección General de Seguridad y Protección recibirá oficio por parte Unidad de Información, Planeación, Programación y Evañuación, solicitando la información relativa al PbRM, misma que deberá entregar en tiempo y forma.
- Para la entrega de información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

**6. Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipales (PbRM)**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **UIPPE** | Establece los tiempos para la entrega de información mensual, trimestral, así como los formatos para integrarla. |
| **2** | | Solicita mediante oficio a la Dirección General de Seguridad y Protección los proyectos y metas del Presupuesto basado en Resultados Municipal. |
| **3** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe el oficio y lo turna a la Coordinación Administrativa para su seguimiento. |
| **4** | **Coordinación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas** | Recibe oficio, establece comunicación con los responsables de cada área adscrita a la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **5** | | Envía oficio a las Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección, solicitando dicha información para la integración del reporte del PbRM. |
| **6** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Reciben los oficios, llenan los formatos del PbRM mensual y trimestral y envían para la información a través de oficio a la Coordinación Administrativa. |
| **7** | **Coordinación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas** | Recibe el oficio con la información, la revisa y determina: |
| | | **¿Es correcta la información?** |
| **8** | | **No:**<br>Regresa vía oficio a las Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección la información para que sea subsanada. |
| **9** | **Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección** | Subsana información (en su caso) y envía a la Coordinación Administrativa. |
| **10** | **Coordinación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas** | **Sí:**<br>Integra el informe PbRM y lo pasa a firma de validación por parte del Director General de Seguridad Pública. |
| **11** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe informe PbRM, revisa y valida. Envía oficio al Secretario Técnico de la Presidencia adjuntando los formatos correspondientes al informe, archiva. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


6. Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipal (PbRM).
UIPPE
Dirección General de Seguridad y Protección
Coordinación Administrativa Departamento de Planeación y Finanzas
Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección
INICIO
1
Establece los tiempos para la entrega de información mensual, trimestral, así como los formatos para integrarla.
2
Solicita mediante oficio a la Dirección General de Seguridad y Protección los proyectos y metas del Presupuesto basado en Resultados Municipal.
3
Recibe el oficio y lo turna a la Coordinación Administrativa para su seguimiento.
4
Recibe oficio, establece comunicación con los responsables de cada área adscrita a la Dirección General de Seguridad y Protección.
5
Envía oficio a las Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección, solicitando dicha información para la integración del reporte del PbRM.
6
Reciben los oficios, llenan los formatos del PbRM mensual y trimestral y envían la información a través de oficio a la Coordinación Administrativa.
7
Recibe el oficio con la información, la revisa y determina:
¿Es correcta la Información?
Si
10
No
8
Regresa vía oficio a las Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección la información para que sea subsanada.
9
Subsana información (en su caso) y envía a la Coordinación Administrativa.
10
Integra el informe PbRM y lo pasa a firma de validación por parte del Director General de Seguridad Y Protección.
11
Recibe informe PbRM, revisa y valida. Envía oficio a la UIPPE adjuntando los formatos correspondientes al informe y archiva.
FIN

## V. Departamento de Recursos Humanos

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de Personal Administrativo** |
| **Objetivo**: | Coadyuvar con la Dirección General de Administración, a través de la Dirección de Recursos Humanos, para la contratación del personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de las Dependencias u Órganos Desconcentrados, con el propósito de establecer mediante su nombramiento la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

### POLÍTICAS APLICABLES

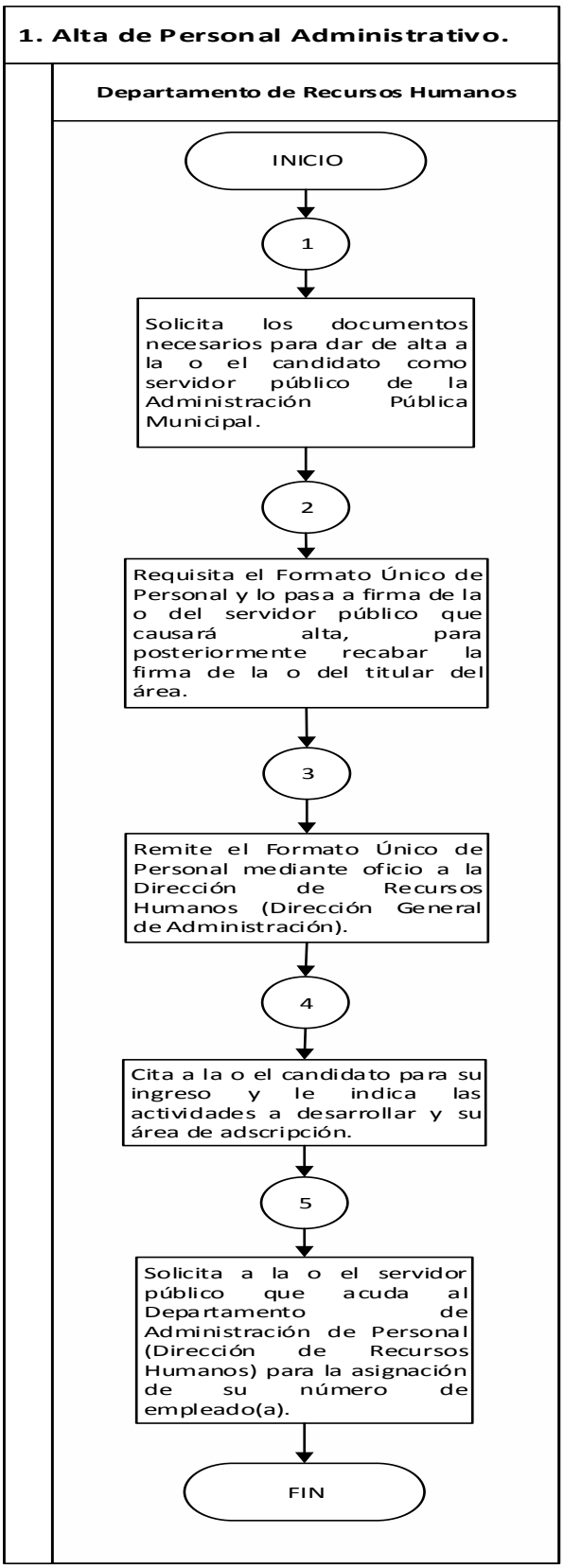
- Toda alta de personal, se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización del titular de la Coordinación Administrativa, Dirección General de Seguridad y Protección, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Administración y de la o el servidor público.
- Para proceder al alta correspondiente se deberá firmar el "Formato Único de Personal" (FUP) y entregar la totalidad de los documentos requeridos para la integración del expediente de personal.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos es responsable de integrar el expediente, requisitar el "Formato Único de Personal" así como recabar las firmas de autorización.
- Es responsabilidad de la o del Jefe del Departamento de Recursos Humanos, presentar a la o el nuevo servidor público con su jefe(a) inmediato(a) y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Los candidatos o aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar "la Cédula de Datos Personales", proporcionada por la o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos, entregando copia del R.F.C. y CURP.
- Todo el personal de nuevo ingreso será verificado en el registro de inhabilitación elaborado por la Secretaría de la Contraloría previo a su contratación.
- Se establecerá en el Formato Único de Personal, el puesto funcional, descripción del mismo, adscripción, periodo de contratación y percepciones brutos.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de la autorización de la dependencia u órgano desconcentrado y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir del primer día hábil de la quincena de su contratación.

**1. Alta de Personal Administrativo**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Recursos Humanos | Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el candidato como servidor público de la Administración Pública Municipal. |
| 2 | | Requisita el Formato Único de Personal y lo pasa a firma de la o del servidor público que causará alta, para posteriormente recabar la firma de la o del titular del área. |
| 3 | | Remite el Formato Único de Personal mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos (Dirección General de Administración). |
| 4 | | Cita a la o el candidato para su ingreso y le indica las actividades a desarrollar y su área de adscripción. |
| 5 | | Solicita a la o el servidor público que acuda al Departamento de Administración de Personal (Departamento de Recursos Humanos) para la asignación de su número de empleado(a). |
| 6 | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Alta de Personal Administrativo.
Departamento de Recursos Humanos
INICIO
1
Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el candidato como servidor público de la Administración Pública Municipal.
2
Requisita el Formato Único de Personal y lo pasa a firma de la o del servidor público que causará alta, para posteriormente recabar la firma de la o del titular del área.
3
Remite el Formato Único de Personal mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos (Dirección General de Administración).
4
Cita a la o el candidato para su ingreso y le indica las actividades a desarrollar y su área de adscripción.
5
Solicita a la o el servidor público que acuda al Departamento de Administración de Personal (Dirección de Recursos Humanos) para la asignación de su número de empleado(a).
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Baja de Personal Administrativo** |
| **Objetivo**: | Gestionar el Movimiento de Baja de Personal de las Dependencias u Órganos Desconcentrados ante la Dirección General de Administración, a través de la Dirección de Recursos Humanos, con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

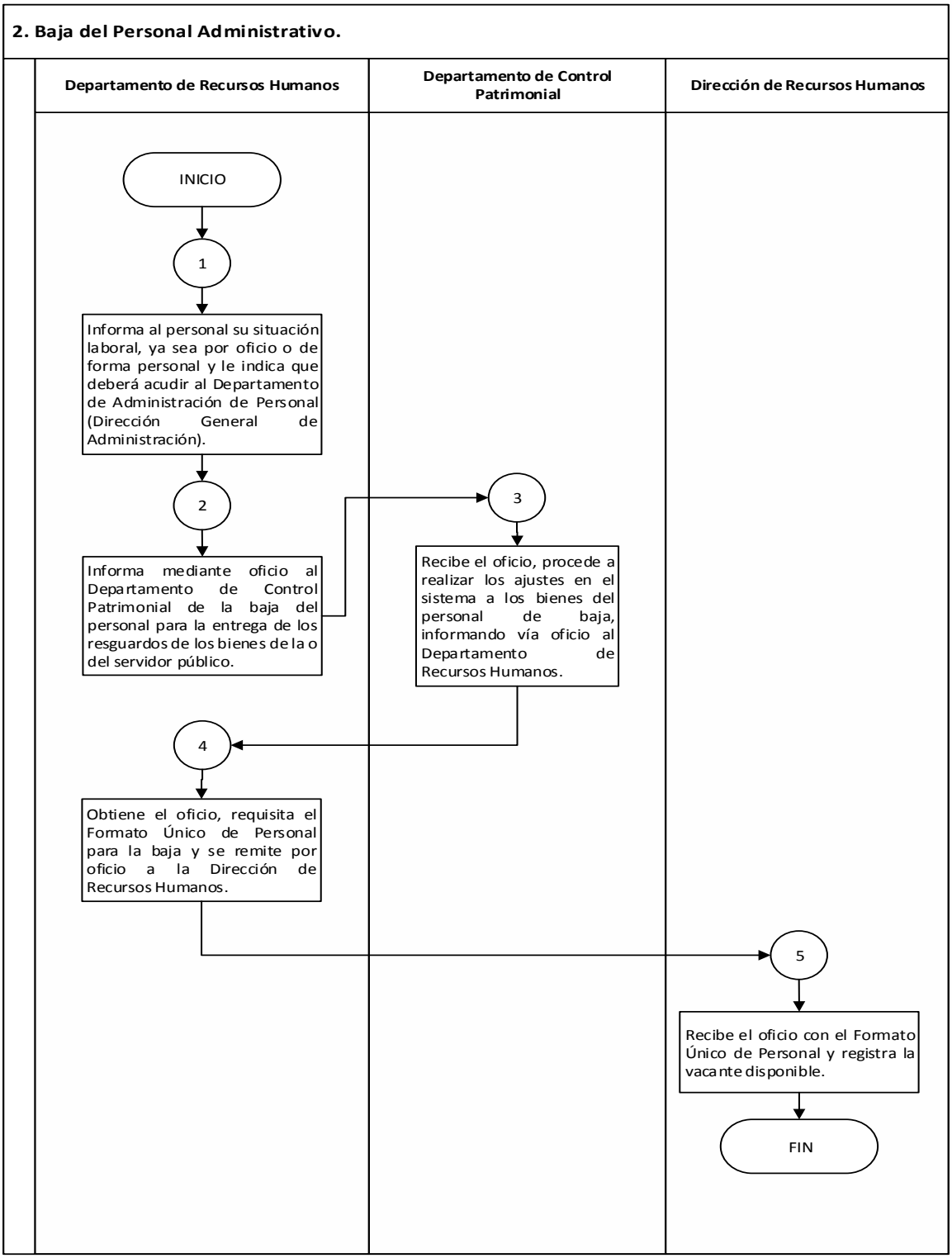
- Las unidades administrativas de las Dependencias y Órganos Desconcentrados deberán solicitar la baja del personal al Departamento de Recursos Humanos, quien a su vez lo gestionará a la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrá que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- El Departamento de Recursos Humanos remitirá por oficio el Formato Único de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría Municipal y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja del servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíe las áreas, deberán remitirse a la o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos el mismo día que la o el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando la o el servidor público administrativo incurra en cuatro faltas durante un periodo de 30 días o tres faltas continuas, deberá notificarse al Departamento de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

**2. Baja de Personal Administrativo**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Recursos Humanos** | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal y le indica que deberá acudir al Departamento de Administración de Personal (Dirección General de Administración). |
| **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 del servidor público. |
| **3** | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe el oficio, procede a realizar los ajustes en el sistema a los bienes del personal de baja, informando vía oficio al Departamento de Recursos Humanos. |
| **4** | **Departamento de Recursos Humanos** | Obtiene el oficio, requisita el Formato Único de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos. |
| **5** | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe el oficio con el Formato Único de Personal y registra la vacante disponible. |
| **6** | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Baja del Personal Administrativo.
Departamento de Recursos Humanos
Departamento de Control Patrimonial
Dirección de Recursos Humanos
INICIO
1
Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal y le indica que deberá acudir al Departamento de Administración de Personal (Dirección General de Administración).
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 del servidor público.
3
Recibe el oficio, procede a realizar los ajustes en el sistema a los bienes del personal de baja, informando vía oficio al Departamento de Recursos Humanos.
4
Obtiene el oficio, requisita el Formato Único de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
5
Recibe el oficio con el Formato Único de Personal y registra la vacante disponible.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Baja de Personal Operativo** |
| **Objetivo**: | Gestionar el movimiento de Baja de Personal Operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección ante la Dirección General de Administración, a través del Departamento de Recursos Humanos, con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público operativo y el Ayuntamiento de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

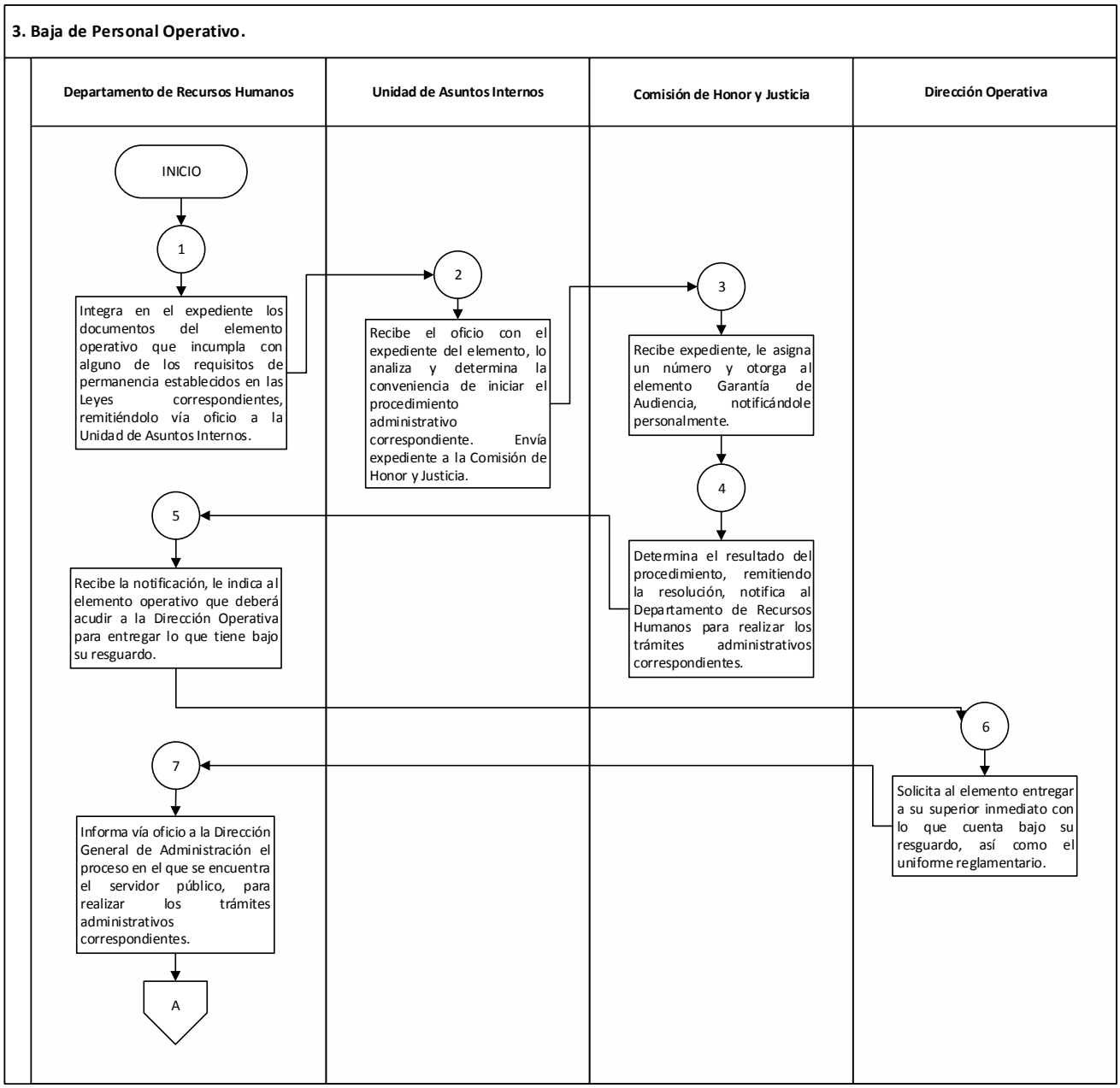
- La Dirección General de Seguridad y Protección deberá solicitar la baja del personal operativo al Departamento de Recursos Humanos, quien a su vez lo gestionará ante la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos informar a la o el servidor público operativo la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El Departamento de Recursos Humanos será responsable de integrar el expediente con los requisitos de permanencia establecidos en Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (LGSNSP), y en la Ley de Seguridad del Estado de México (LSEM) para su entrega en la Unidad de Asuntos Internos y darle el trámite respectivo.
- El finiquito por terminación laboral, en caso de renuncia voluntaria, será otorgado al personal operativo que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrá que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- Cuando la baja de personal operativo está sujeta a procedimiento jurídico, no procederá la solicitud de finiquito.
- El Departamento de Recursos Humanos remitirá el Formato Único de Personal debidamente requisitado y autorizado, oficio de petición, renuncia y/o resolución jurídica, a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría Municipal y al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, de la baja del servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal operativo que envíen las áreas, deberán remitirse a la o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos el mismo día que la o el servidor público operativo presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando la o el servidor público operativo incurra en más de tres faltas o cinco discontinuas en un periodo de 30 días, deberá notificarse al Departamento de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley de Seguridad del Estado de México y el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

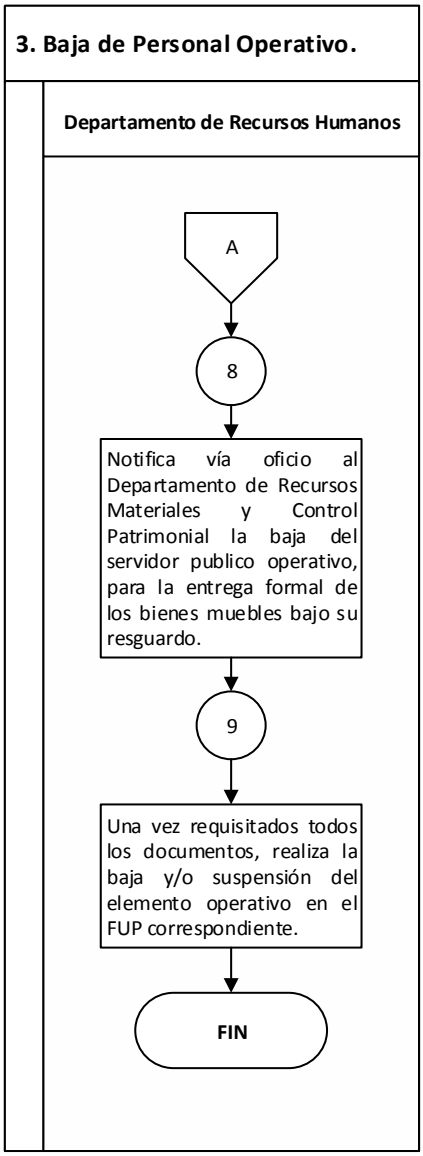
**3. Baja de Personal Operativo**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Recursos Humanos** | Integra en el expediente los documentos del elemento operativo que incumpla con alguno de los requisitos de permanencia establecidos en las Leyes correspondientes, remitiéndolo vía oficio a la Unidad de Asuntos Internos. |
| 2 | **Unidad de Asuntos Internos** | Recibe el oficio con el expediente del elemento, lo analiza y determina la conveniencia de iniciar el procedimiento administrativo correspondiente. Envía expediente a la Comisión de Honor y Justicia. |
| 3 | **Comisión de Honor y Justicia** | Recibe expediente, le asigna un número y otorga al elemento Garantía de Audiencia, notificándole personalmente. |
| 4 | | Determina el resultado del procedimiento, remitiendo la resolución, notifica al Departamento de Recursos Humanos para realizar los trámites administrativos correspondientes. |
| 5 | **Departamento de Recursos Humanos** | Recibe la notificación, le indica al elemento operativo que deberá acudir a la Dirección Operativa para entregar lo que tiene bajo su resguardo. |
| 6 | **Dirección Operativa** | Solicita al elemento entregar a su superior inmediato con lo que cuenta bajo su resguardo, así como el uniforme reglamentario. |
| 7 | **Departamento de Recursos Humanos** | Informa vía oficio a la Dirección General de Administración el proceso en el que se encuentra el servidor público, para realizar los trámites administrativos correspondientes. |
| 8 | | Notifica vía oficio al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial la baja del servidor público operativo, para la entrega formal de los bienes muebles bajo su resguardo. |
| 9 | | Una vez requisitados todos los documentos, realiza la baja y/o suspensión del elemento operativo en el FUP correspondiente. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Baja de Personal Operativo.
Departamento de Recursos Humanos
Unidad de Asuntos Internos
Comisión de Honor y Justicia
Dirección Operativa
INICIO
1
Integra en el expediente los documentos del elemento operativo que incumpla con alguno de los requisitos de permanencia establecidos en las Leyes correspondientes, remitiéndolo vía oficio a la Unidad de Asuntos Internos.
2
Recibe el oficio con el expediente del elemento, lo analiza y determina la conveniencia de iniciar el procedimiento administrativo correspondiente. Envía expediente a la Comisión de Honor y Justicia.
3
Recibe expediente, le asigna un número y otorga al elemento Garantía de Audiencia, notificándole personalmente.
4
Determina el resultado del procedimiento, remitiendo la resolución, notifica al Departamento de Recursos Humanos para realizar los trámites administrativos correspondientes.
5
Recibe la notificación, le indica al elemento operativo que deberá acudir a la Dirección Operativa para entregar lo que tiene bajo su resguardo.
6
Solicita al elemento entregar a su superior inmediato con lo que cuenta bajo su resguardo, así como el uniforme reglamentario.
7
Informa vía oficio a la Dirección General de Administración el proceso en el que se encuentra el servidor público, para realizar los trámites administrativos correspondientes.
A


3. Baja de Personal Operativo.
Departamento de Recursos Humanos
A
8
Notifica vía oficio al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial la baja del servidor publico operativo, para la entrega formal de los bienes muebles bajo su resguardo.
9
Una vez requisitados todos los documentos, realiza la baja y/o suspensión del elemento operativo en el FUP correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Integración del Acta de Entrega Recepción para la Baja de Personal de Confianza.** |
| **Objetivo**: | Integrar el Acta de Entrega Recepción y establecer hora y fecha para que se lleve a cabo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

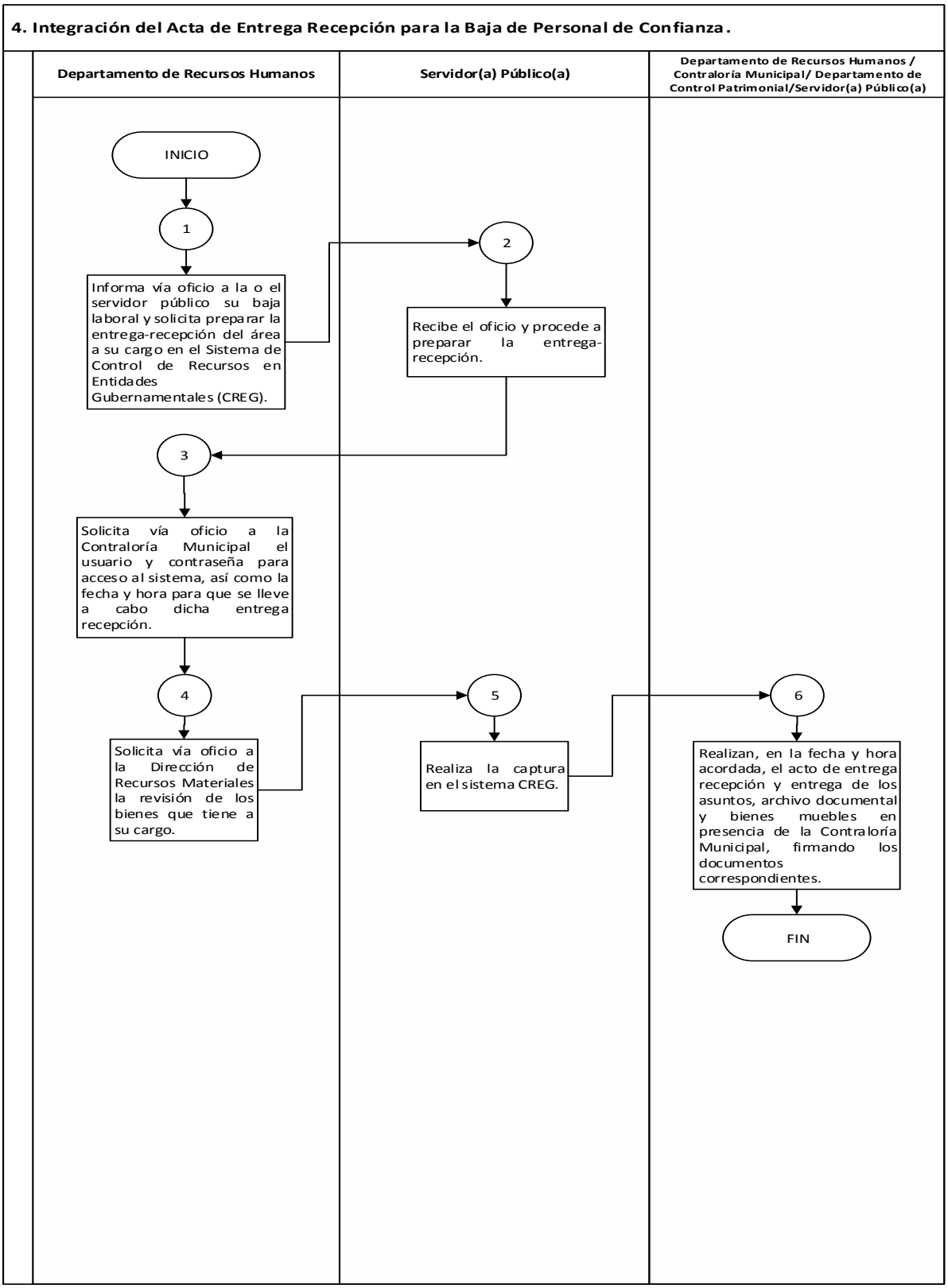
- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos, es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos, solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales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

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

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Recursos Humanos** | Informa vía oficio a la o el servidor público su baja laboral y solicita preparar la entrega-recepción del área a su cargo en el Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG). |
| **2** | **Servidor(a) Público(a)** | Recibe el oficio y procede a preparar la entrega-recepción. |
| **3** | **Departamento de Recursos Humanos** | Solicita vía oficio a la Contraloría Municipal el usuario y contraseña para acceso al sistema, así como la fecha y hora para que se lleve a cabo dicha entrega recepción. |
| **4** | | Solicita vía oficio a la Dirección de Recursos Materiales la revisión de los bienes que tiene a su cargo. |
| **5** | **Servidor(a) Público(a)** | Realiza la captura en el sistema CREG. |
| **6** | **Departamento de Recursos Humanos /Contraloría Municipal/ Departamento de Control Patrimonial/Servidor(a) Público(a)** | Realizan, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los asuntos, archivo documental y bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Integración del Acta de Entrega Recepción para la Baja de Personal de Confianza.
Departamento de Recursos Humanos
Servidor(a) Público(a)
Departamento de Recursos Humanos / Contraloría Municipal/ Departamento de Control Patrimonial/Servidor(a) Público(a)
INICIO
1
Informa vía oficio a la o el servidor público su baja laboral y solicita preparar la entrega-recepción del área a su cargo en el Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG).
2
Recibe el oficio y procede a preparar la entrega-recepción.
3
Solicita vía oficio a la Contraloría Municipal el usuario y contraseña para acceso al sistema, así como la fecha y hora para que se lleve a cabo dicha entrega recepción.
4
Solicita vía oficio a la Dirección de Recursos Materiales la revisión de los bienes que tiene a su cargo.
5
Realiza la captura en el sistema CREG.
6
Realizan, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los asuntos, archivo documental y bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección** |
| **Objetivo**: | Verificar e integrar la documentación requerida basándose en los formatos de normatividad y ordenamiento vigente del Centro de Control de Confianza del Gobierno del Estado de México. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

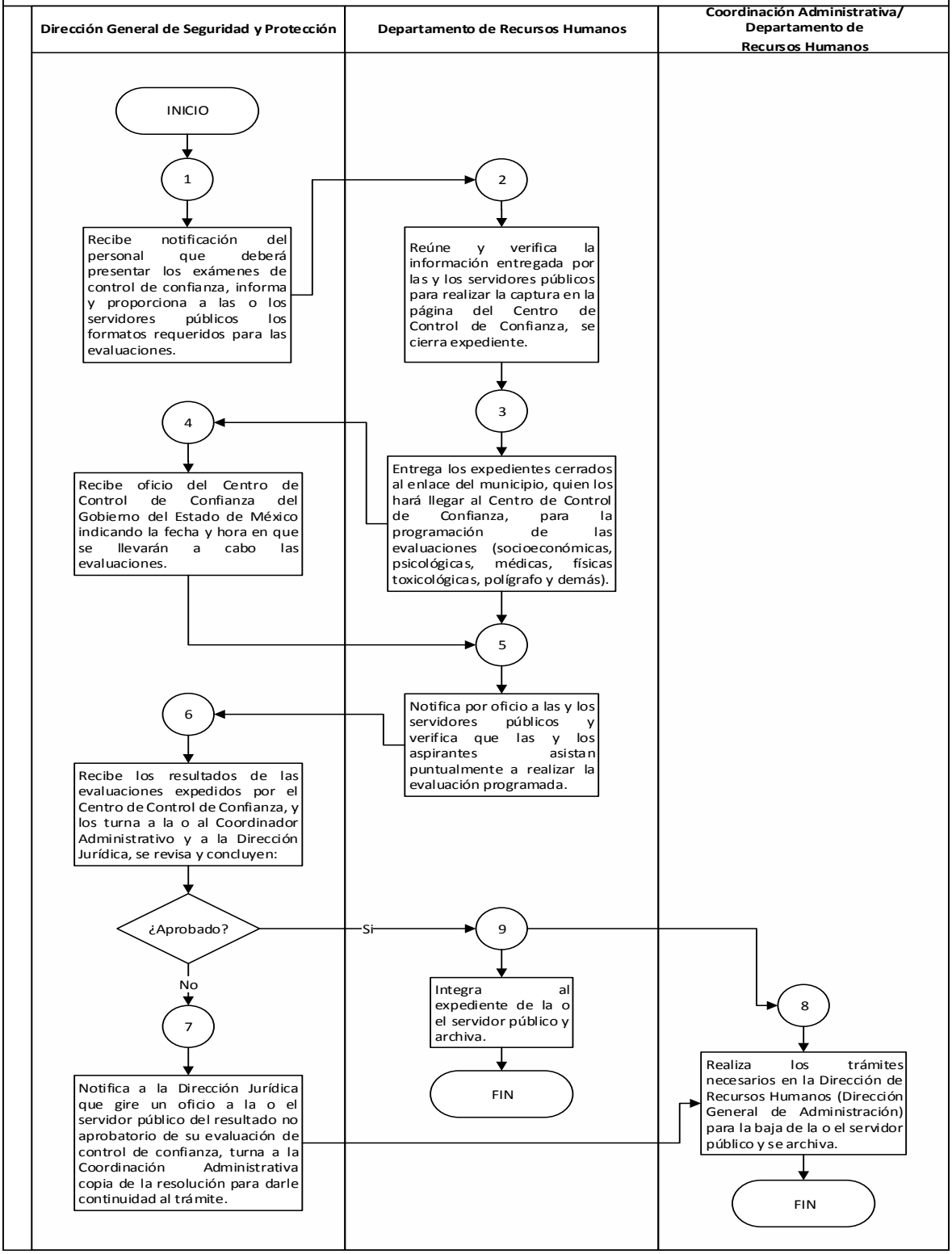
**5. Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe notificación del personal que deberá presentar los exámenes de control de confianza, informa y proporciona a las o los servidores públicos los formatos requeridos para las evaluaciones. |
| 2 | **Departamento de Recursos Humanos** | Reúne y verifica la información entregada por las y los servidores públicos para realizar la captura en la página del Centro de Control de Confianza, se cierra expediente. |
| 3 | | Entrega los expedientes cerrados al enlace del municipio, quien los hará llegar al Centro de Control de Confianza, para la programación de las evaluaciones (socioeconómicas, psicológicas, médicas, físicas toxicológicas, polígrafo y demás). |
| 4 | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe oficio del Centro de Control de Confianza del Gobierno del Estado de México indicando la fecha y hora en que se llevarán a cabo las evaluaciones. |
| 5 | **Departamento de Recursos Humanos** | Notifica por oficio a las y los servidores públicos y verifica que las y los aspirantes asistan puntualmente a realizar la evaluación programada. |
| 6 | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe los resultados de las evaluaciones expedidos por el Centro de Control de Confianza, y los turna a la o al Coordinador Administrativo y a la Dirección Jurídica, se revisa y concluyen: |
| | | **¿Aprobado?** |
| 7 | | **No:**<br>Notifica a la Dirección Jurídica que gire un oficio a la o el servidor público del resultado no aprobatorio de su evaluación de control de confianza, turna a la Coordinación Administrativa copia de la resolución para darle continuidad al trámite. |
| 8 | **Coordinación Administrativa/ Departamento de Recursos Humanos** | Realiza los trámites necesarios en la Dirección de Recursos Humanos (Dirección General de Administración) para la baja de la o el servidor público y se archiva. |
| 9 | | **Sí:**<br>Integra al expediente de la o el servidor público y archiva. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

**5. Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección.**



## VI. Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Integración del Programa Anual de Adquisiciones** |
| **Objetivo**: | Integrar las necesidades de la Dependencia para la captura en el Sistema de Compra Consolidada y eficientar los recursos programados en las partidas autorizadas. |

### POLÍTICAS APLICABLES

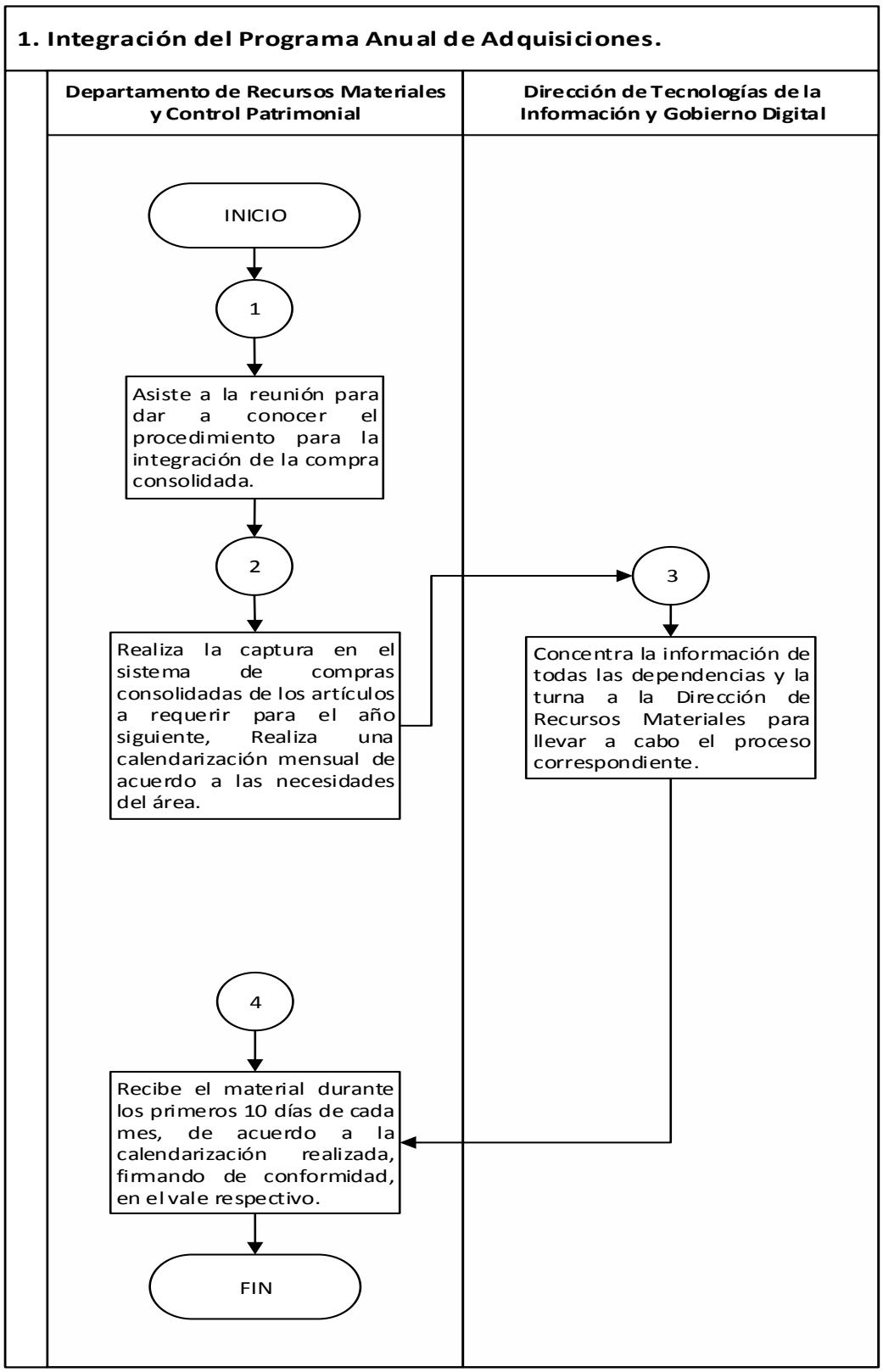
- La Dirección de Recursos Materiales (Dirección General de Administración) dará a conocer a la o el Coordinador Administrativo el procedimiento a seguir para integrar la compra anual.
- La o el Coordinador Administrativo a través del Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberá llevar a cabo la programación de la compra anual, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial deberá capturar el Programa Anual de Adquisiciones en el Sistema de Compras Consolidadas.
- La o el Coordinador Administrativo será la o el representante de la Dependencia en el Comité de Adquisiciones.

**1. Integración del Programa Anual de Adquisiciones**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial** | Asiste a la reunión para dar a conocer el procedimiento para la integración de la compra consolidada. |
| 2 | | Captura los artículos a requerir para el año siguiente y realiza una calendarización mensual de acuerdo a las necesidades del área. |
| 3 | | Turna el concentrado a la Dirección de Recursos Materiales para llevar a cabo el proceso correspondiente. |
| 4 | **Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial** | Recibe el material durante los primeros 10 días de cada mes, de acuerdo a la calendarización realizada, firmando de conformidad, en el vale respectivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Integración del Programa Anual de Adquisiciones.
Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial
Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital
INICIO
1
Asiste a la reunión para dar a conocer el procedimiento para la integración de la compra consolidada.
2
Realiza la captura en el sistema de compras consolidadas de los artículos a requerir para el año siguiente, Realiza una calendarización mensual de acuerdo a las necesidades del área.
3
Concentra la información de todas las dependencias y la turna a la Dirección de Recursos Materiales para llevar a cabo el proceso correspondiente.
4
Recibe el material durante los primeros 10 días de cada mes, de acuerdo a la calendarización realizada, firmando de conformidad, en el vale respectivo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Control de Combustible** |
| **Objetivo**: | Administrar la asignación del combustible de los diferentes vehículos adscritos a la Dependencia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial asignar combustible a las diferentes unidades vehiculares, de acuerdo al presupuesto y a las actividades a desarrollar para cumplir con los objetivos.

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

- La o el servidor público que realiza la carga de combustible, es responsable de verificar el suministro.

- La o el Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial así como la Coordinación Administrativa son responsables de firmar la bitácora del combustible proporcionado.

- El abastecimiento de combustible se llevará a cabo mediante una bitácora de consumo, donde se deberá especificar los datos del vehículo, cantidad abastecida y kilometraje, de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos Mínimos de Control Financiero Municipal emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

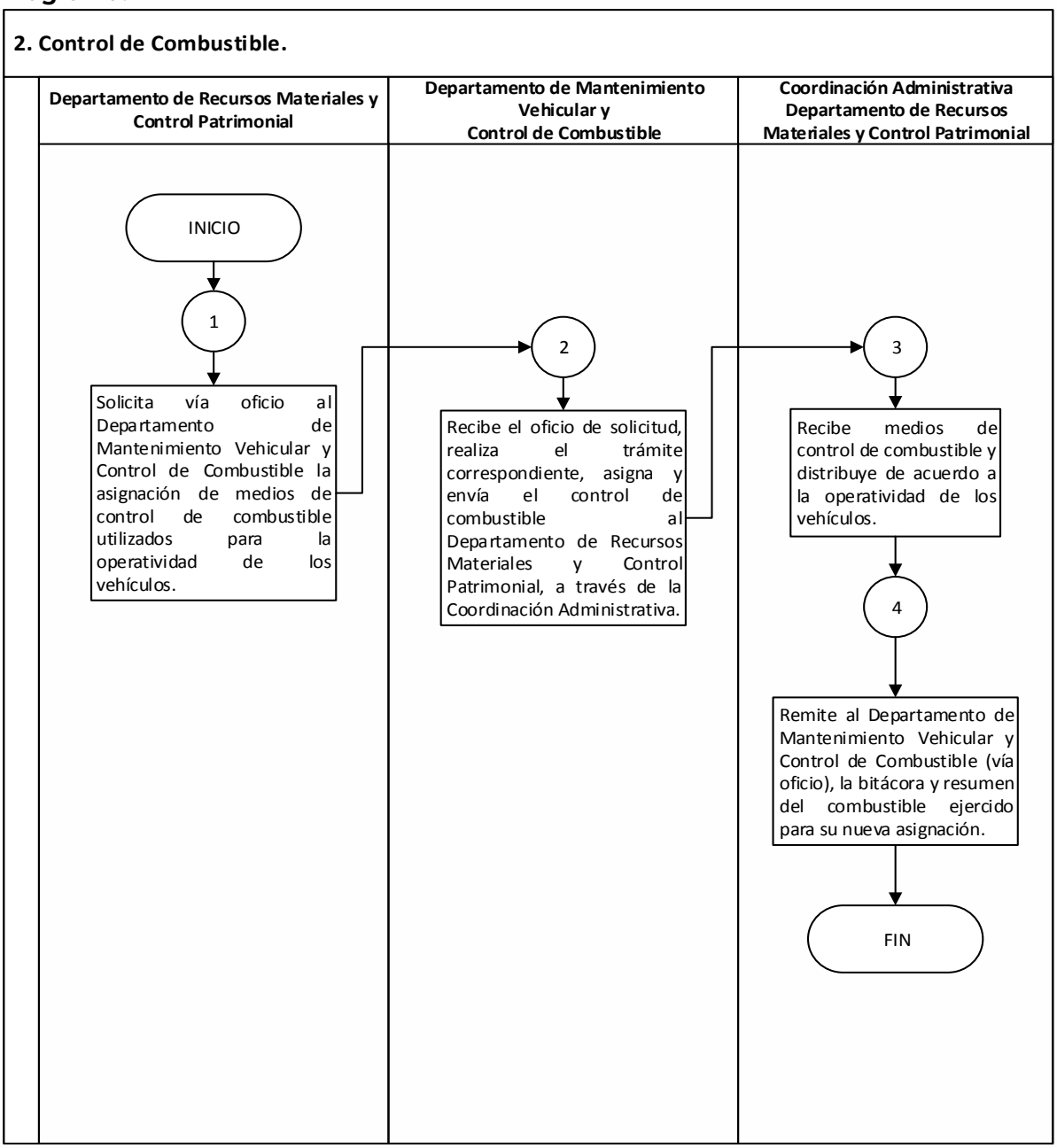
**2. Control de Combustible**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial** | Solicita vía oficio al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible la asignación de medios de control de combustible utilizados para la operatividad de los vehículos. |
| 2 | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Recibe el oficio de solicitud, realiza el trámite correspondiente, asigna y envía el control de combustible al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, a través de la Coordinación Administrativa. |
| 3 | **Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial** | Recibe medios de control de combustible y distribuye de acuerdo a la operatividad de los vehículos. |
| 4 | | Remite al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible (vía oficio), la bitácora y resumen del combustible ejercido para su nueva asignación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**2. Control de Combustible.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales** |
| **Objetivo**: | Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que permita conservar en condiciones normales de uso, los vehículos asignados a las unidades administrativas de las Dependencias u Órganos Desconcentrados. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas que cuentan con vehículos asignados a sus áreas, informar de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de dichas unidades vehiculares, así como trasladar las mismas a la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial para su diagnóstico y cotización por el área correspondiente.

- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial requisitar y remitir de manera oportuna las necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos a la Dirección General de Administración.

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

- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, verificar la realización de las reparaciones conducentes y notificarlas a la Coordinación Administrativa.

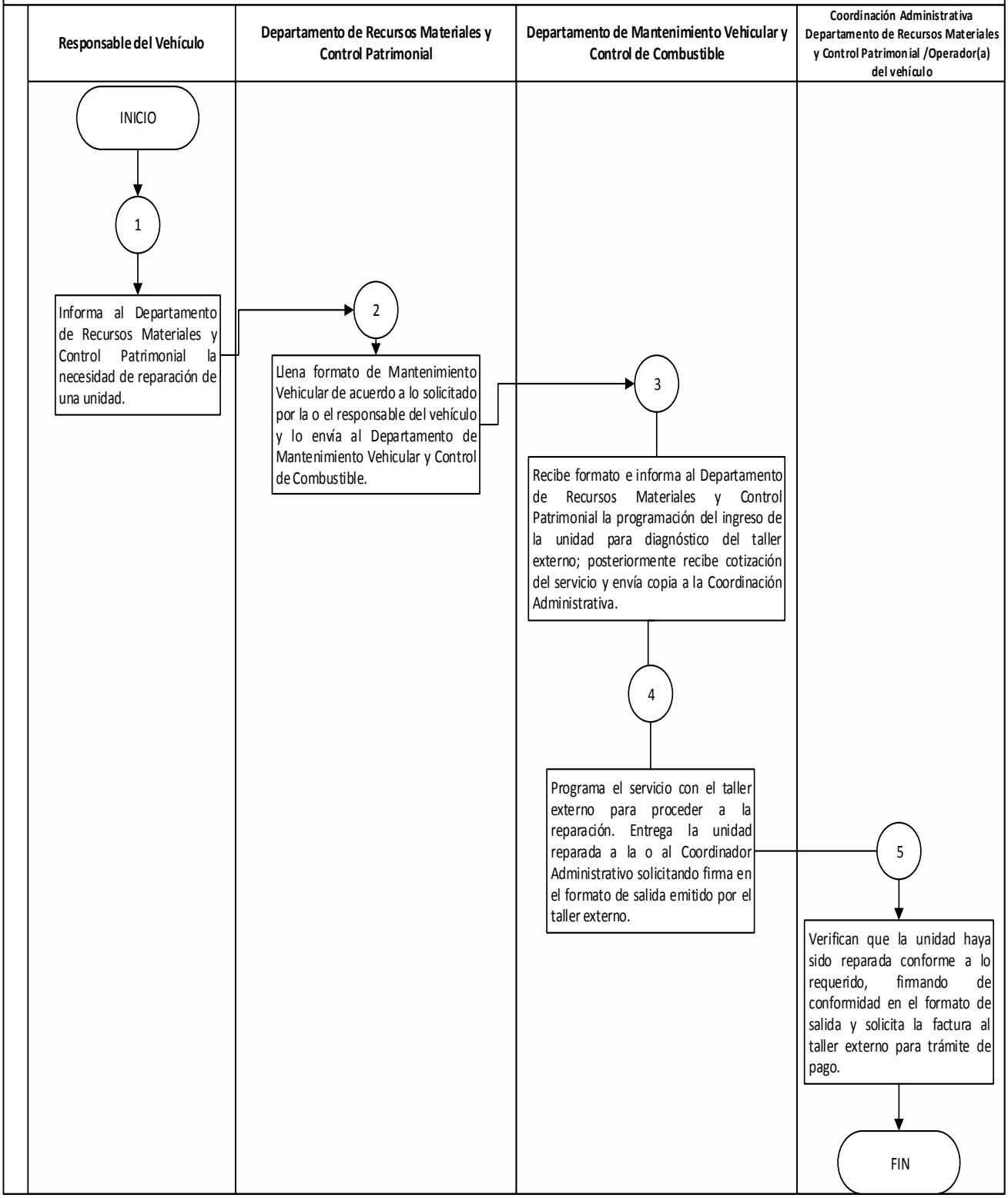
**3. Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Responsable del Vehículo** | Informa al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial la necesidad de reparación de una unidad. |
| **2** | **Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial** | Llena formato de Mantenimiento Vehicular de acuerdo a lo solicitado por la o el responsable del vehículo y lo envía al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible. |
| **3** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Recibe formato e informa al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial la programación del ingreso de la unidad para diagnóstico del taller externo; posteriormente, recibe cotización del servicio y envía copia a la Coordinación Administrativa. |
| **4** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Programa el servicio con el taller externo para proceder a la reparación. Entrega la unidad reparada a la Coordinación Administrativa solicitando firma en el formato de salida emitido por el taller externo. |
| **5** | **Coordinación Administrativa Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial /Operador(a) del vehículo** | Verifican que la unidad haya sido reparada conforme a lo requerido, firmando de conformidad en el formato de salida. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**3. Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales.**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

- En caso de que se detecte algún desperfecto de la unidad vehicular en la revista, el Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial generará la carta responsiva respectiva, en la cual se establece que el resguardatario o responsable del vehículo tendrá que repararlo en el plazo establecido por el departamento.

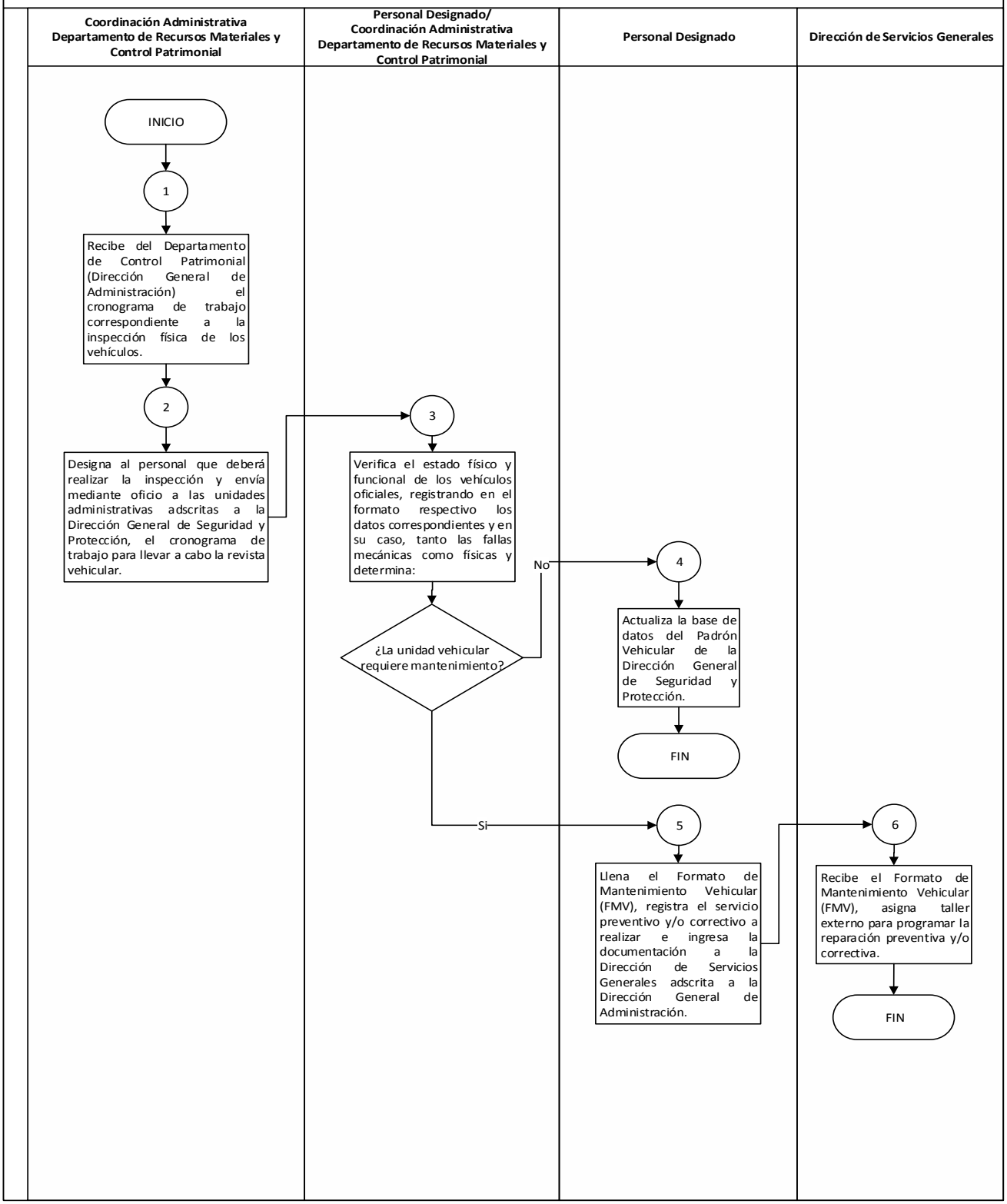
**4. Revista Semestral de los Vehículos Oficiales de la Dirección General de Seguridad y Protección**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Coordinación Administrativa/ Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial** | Recibe del Departamento de Control Patrimonial (Dirección General de Administración) el cronograma de trabajo correspondiente a la inspección física de los vehículos. |
| 2 | | Designa al personal que deberá realizar la inspección y envía mediante oficio a las unidades administrativas adscritas a la Dirección General de Seguridad y Protección, el cronograma de trabajo para llevar a cabo la revista vehicular. |
| 3 | **Personal Designado/ Coordinación Administrativa Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial** | Verifica el estado físico y funcional de los vehículos oficiales, registrando en el formato respectivo los datos correspondientes y en su caso, tanto las fallas mecánicas como físicas y determina: |
| | | **¿La unidad vehicular requiere mantenimiento?** |
| 4 | **Personal Designado** | **No:**<br>Actualiza la base de datos del Padrón Vehicular de la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| | | *FIN* |
| 5 | **Personal Designado** | **Sí:**<br>Llena el Formato de Mantenimiento Vehicular (FMV), registra el servicio preventivo y correctivo a realizar e ingresa la documentación a la Dirección de Servicios Generales adscrita a la Dirección General de Administración. |
| 6 | **Dirección de Servicios Generales** | Recibe el Formato de Mantenimiento Vehicular (FMV), asigna taller externo para programar la reparación preventiva y/o correctiva. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

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



## VII. Departamento de Formación y Capacitación

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

### POLÍTICAS APLICABLES

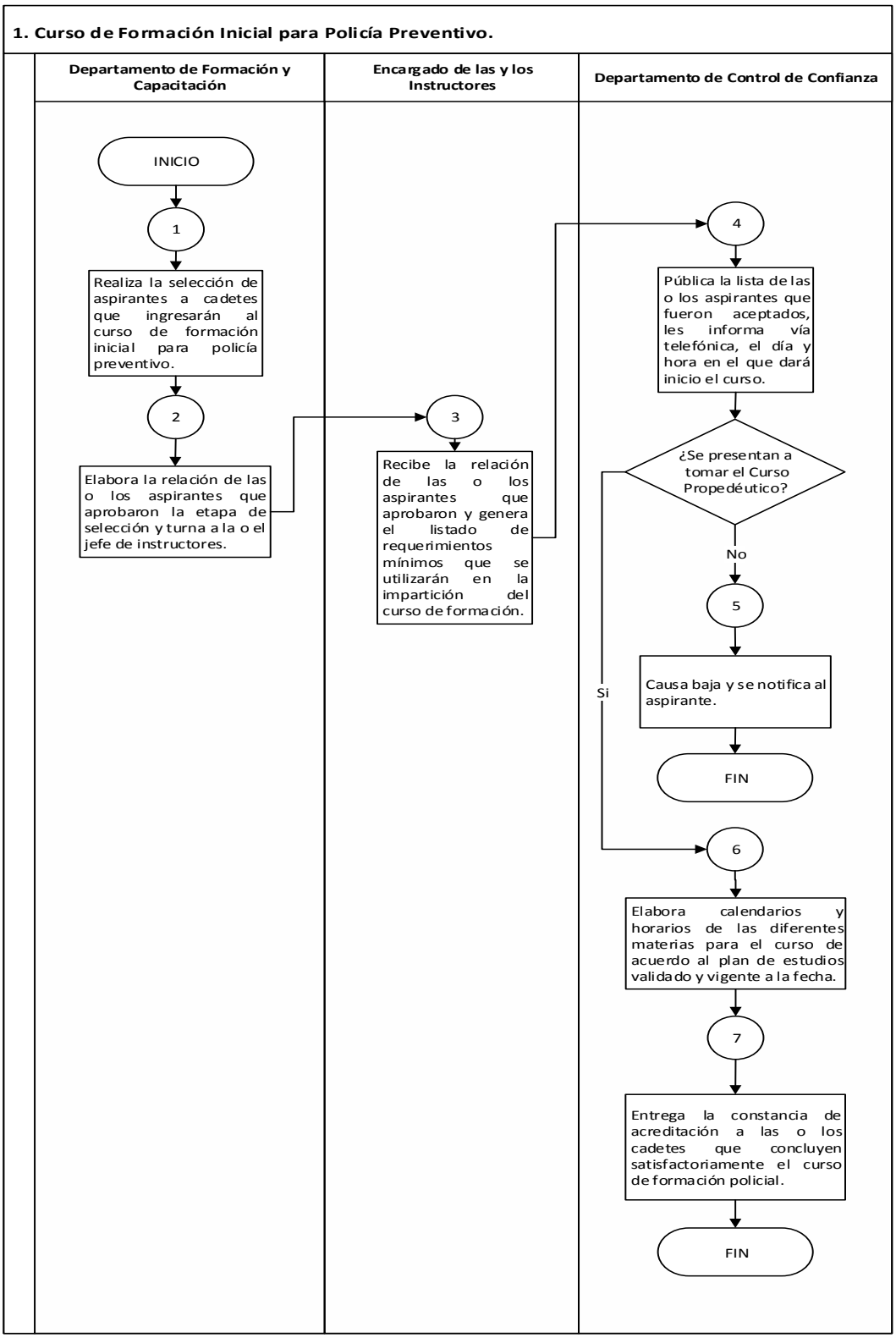
- En consideración a los artículos 4, 5, 6, 7 fracción VI, 47 y 99 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, establecerá los criterios y mecanismos para la capacitación, así como el Sistema Integral de Desarrollo Policial (SIDEPOL).
- El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, emite el Programa Rector de Profesionalización, el cual establece las bases, la formación y capacitaciones de los elementos de todas las instituciones policiales en todo el país, respecto de la formación inicial, continua y de mandos.
- El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, es la única instancia que valida toda la capacitación de los elementos de todas las instituciones policiales, la cual es requerida para el Servicio Profesional de Carrera Policial.
- En el Plan Rector de Profesionalización, se establece que la formación inicial de policía preventivo de nuevo ingreso, deberá constar mínimo de 972 horas, así como una retícula de materias a impartir.
- La formación de los elementos será efectuada con base en los estándares de capacitación y lineamientos que se encuentran establecidos por la federación y el estado, con la finalidad de homologar los protocolos de la actuación policial.
- Los elementos que se encuentren en el curso de formación policial, estarán regidos por los diferentes códigos de conducta y reglamentos adoptados por la institución.

**1. Curso de Formación Inicial para Policía Preventivo**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Formación y Capacitación** | Realiza la selección de aspirantes a cadetes que ingresarán al curso de formación inicial para policía preventivo. |
| **2** | | Elabora la relación de las o los cadetes que aprobaron la etapa de selección y turna a la o el jefe de instructores. |
| **3** | **Encargado de las y los Instructores** | Recibe la relación de las o los aspirantes que aprobaron y genera el listado de requerimientos mínimos que se utilizarán en la impartición del curso de formación. |
| **4** | **Departamento de Control de Confianza** | Pública la lista de las o los aspirantes que fueron aceptados les informa vía telefónica, el día y hora en el que dará inicio el curso. |
| | | **¿Se presentan a tomar el Curso Propedéutico?** |
| **5** | | **No:**<br>Causa baja y se notifica al aspirante. |
| | | *FIN* |
| **6** | | **Sí:**<br>Elabora calendarios y horarios de las diferentes materias para el curso de acuerdo al plan de estudios validado y vigente a la fecha. |
| **7** | | Entrega la constancia de acreditación a las o los cadetes que concluyen satisfactoriamente el curso de formación policial. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Curso de Formación Inicial para Policía Preventivo.
Departamento de Formación y Capacitación
Encargado de las y los Instructores
Departamento de Control de Confianza
INICIO
1
Realiza la selección de aspirantes a cadetes que ingresarán al curso de formación inicial para policía preventivo.
2
Elabora la relación de las o los aspirantes que aprobaron la etapa de selección y turna a la o el jefe de instructores.
3
Recibe la relación de las o los aspirantes que aprobaron y genera el listado de requerimientos mínimos que se utilizarán en la impartición del curso de formación.
4
Pública la lista de las o los aspirantes que fueron aceptados, les informa vía telefónica, el día y hora en el que dará inicio el curso.
¿Se presentan a tomar el Curso Propedéutico?
No
5
Causa baja y se notifica al aspirante.
FIN
Si
6
Elabora calendarios y horarios de las diferentes materias para el curso de acuerdo al plan de estudios validado y vigente a la fecha.
7
Entrega la constancia de acreditación a las o los cadetes que concluyen satisfactoriamente el curso de formación policial.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

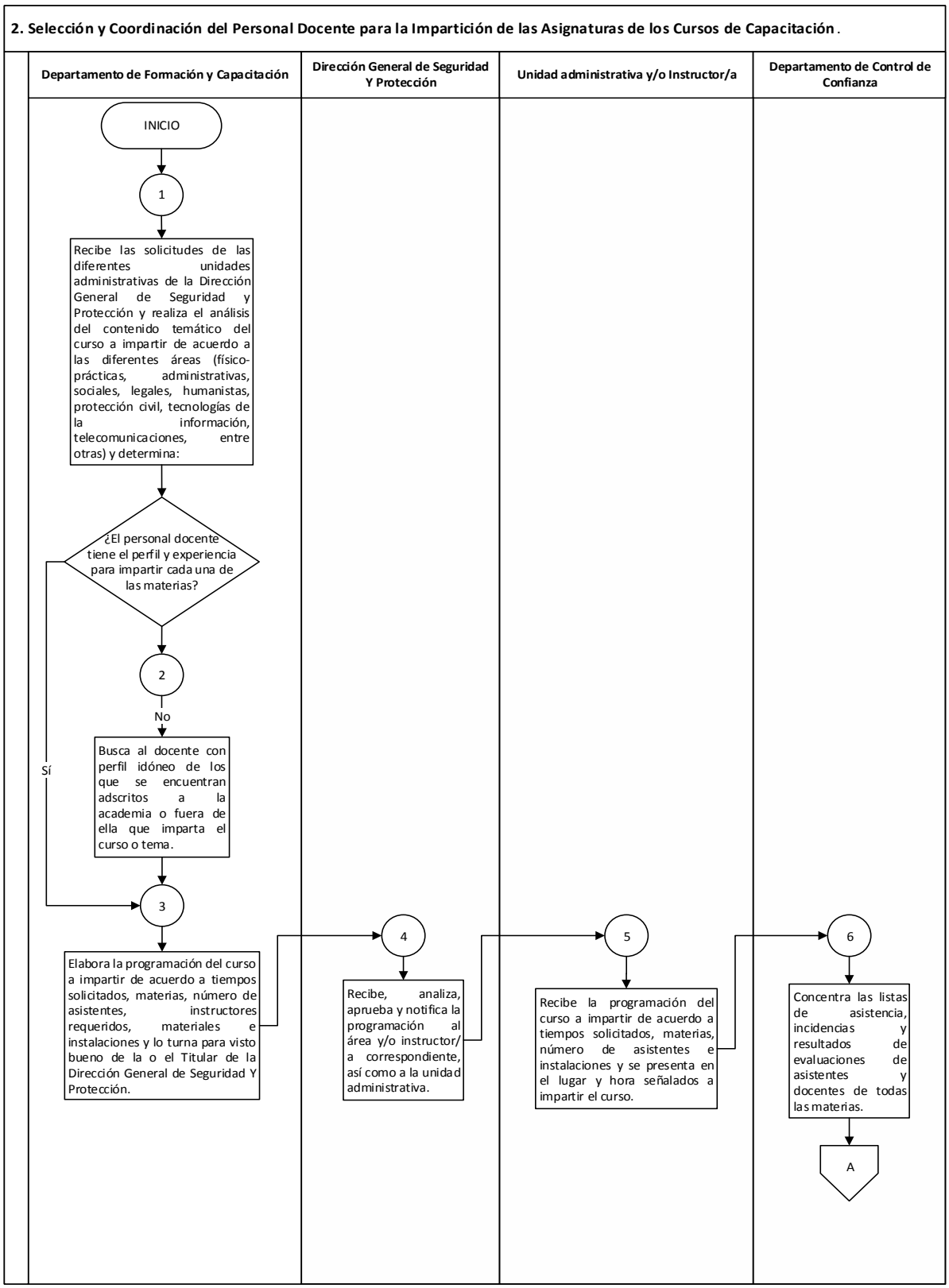
- El Departamento de Formación y Capacitación, así como la Coordinación Administrativa y en conjunto con la Coordinación de Apoyo Técnico de la Dirección General de Seguridad y Protección, organizará y llevará a cabo la ceremonia de clausura del curso en la que hará entrega de las constancias conservando una copia de la misma, donde firmará de recibido cada uno de los participantes.

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

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Formación y Capacitación** | Recibe las solicitudes de las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección y realiza análisis del contenido temático del curso a impartir de acuerdo a las diferentes áreas (físico-prácticas, administrativas, sociales, legales, humanistas, protección civil, tecnologías de la información, telecomunicaciones, entre otras) y determina: |
| | | **¿El personal docente tiene el perfil y experiencia para impartir cada una de las materias?** |
| **2** | | **No:** Busca al docente con perfil idóneo de los que se encuentran adscritos a la academia o fuera de ella que imparta el curso o tema. |
| **3** | | **Sí:** Elabora la programación del curso a impartir de acuerdo a tiempos solicitados, materias, número de asistentes, instructores requeridos, materiales e instalaciones y lo turna para visto bueno de la o el Titular de la Dirección General de Seguridad Y Protección. |
| **4** | **Dirección General de Seguridad Y Protección** | Recibe, analiza, aprueba y notifica la programación al área y/o instructor/a correspondiente, así como a la unidad administrativa. |
| **5** | **Unidad administrativa y/o Instructor/a** | Recibe la programación del curso a impartir de acuerdo a tiempos solicitados, materias, número de asistentes e instalaciones y se presenta en el lugar y hora señalados a impartir el curso. |
| **6** | **Departamento de Control de Confianza** | Concentra las listas de asistencia, incidencias y resultados de evaluaciones de asistentes y docentes de todas las materias. |
| **7** | | Analiza la lista de asistencias, incidencias y resultados de evaluaciones de acuerdo al número total de clases. |
| **8** | | Genera y registra lista de constancias a expedirse con la clave única oficial de constancia de capacitación impartida o recibida. |
| **9** | | Imprime, firma y entrega las constancias a los participantes, posteriormente archiva la lista de constancias del curso con su respectiva clave. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Selección y Coordinación del Personal Docente para la Impartición de las Asignaturas de los Cursos de Capacitación.
Departamento de Formación y Capacitación
Dirección General de Seguridad Y Protección
Unidad administrativa y/o Instructor/a
Departamento de Control de Confianza
INICIO
1
Recibe las solicitudes de las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección y realiza el análisis del contenido temático del curso a impartir de acuerdo a las diferentes áreas (físico-prácticas, administrativas, sociales, legales, humanistas, protección civil, tecnologías de la información, telecomunicaciones, entre otras) y determina:
¿El personal docente tiene el perfil y experiencia para impartir cada una de las materias?
Sí
No
2
Busca al docente con perfil idóneo de los que se encuentran adscritos a la academia o fuera de ella que imparta el curso o tema.
3
Elabora la programación del curso a impartir de acuerdo a tiempos solicitados, materias, número de asistentes, instructores requeridos, materiales e instalaciones y lo turna para visto bueno de la o el Titular de la Dirección General de Seguridad Y Protección.
4
Recibe, analiza, aprueba y notifica la programación al área y/o instructor/a correspondiente, así como a la unidad administrativa.
5
Recibe la programación del curso a impartir de acuerdo a tiempos solicitados, materias, número de asistentes e instalaciones y se presenta en el lugar y hora señalados a impartir el curso.
6
Concentra las listas de asistencia, incidencias y resultados de evaluaciones de asistentes y docentes de todas las materias.
A

## VIII. Departamento de Control de Confianza

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

- El Departamento de Control de Confianza, en coordinación con el Departamento de Formación y Capacitación, efectuará las modificaciones que haya lugar en el contenido de la materia o tema correspondiente conforme al Programa Rector de Profesionalización.

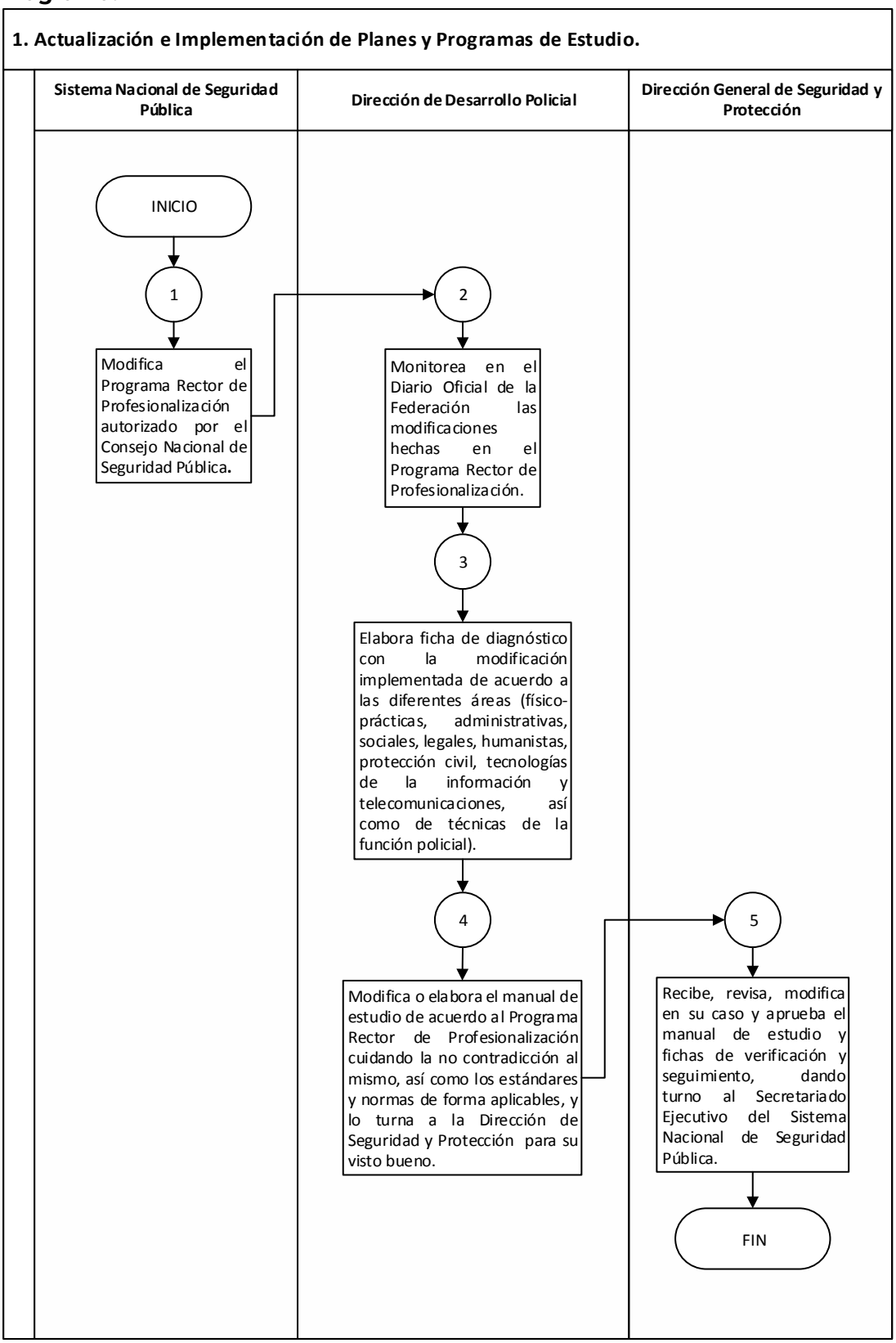
- El Departamento de Control de Confianza y el de Formación y Capacitación informarán al titular de la Dirección de Desarrollo Policial los planes y programas, para que realice la exposición al titular de la Dirección General de Seguridad y Protección y obtener el visto bueno.

**1. Actualización e Implementación de Planes y Programas de Estudio**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Sistema Nacional de Seguridad Pública** | Modifica el Programa Rector de Profesionalización autorizado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública**.** |
| **2** | **Dirección de Desarrollo Policial** | Monitorea en el Diario Oficial de la Federación las modificaciones hechas en el Programa Rector de Profesionalización. |
| **3** | | Elabora ficha de diagnóstico con la modificación implementada de acuerdo a las diferentes áreas (físico-prácticas, administrativas, sociales, legales, humanistas, protección civil, tecnologías de la información y telecomunicaciones, así como de técnicas de la función policial). |
| **4** | | Modifica o elabora el manual de estudio de acuerdo al Programa Rector de Profesionalización cuidando la no contradicción al mismo, así como los estándares y normas de forma aplicables, y lo turna a la Dirección de Seguridad y Protección para su visto bueno. |
| **5** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe, revisa, modifica en su caso y aprueba el manual de estudio y fichas de verificación y seguimiento, dando turno al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Actualización e Implementación de Planes y Programas de Estudio.
Sistema Nacional de Seguridad Pública
Dirección de Desarrollo Policial
Dirección General de Seguridad y Protección
INICIO
1
Modifica el Programa Rector de Profesionalización autorizado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública.
2
Monitorea en el Diario Oficial de la Federación las modificaciones hechas en el Programa Rector de Profesionalización.
3
Elabora ficha de diagnóstico con la modificación implementada de acuerdo a las diferentes áreas (físico-prácticas, administrativas, sociales, legales, humanistas, protección civil, tecnologías de la información y telecomunicaciones, así como de técnicas de la función policial).
4
Modifica o elabora el manual de estudio de acuerdo al Programa Rector de Profesionalización cuidando la no contradicción al mismo, así como los estándares y normas de forma aplicables, y lo turna a la Dirección de Seguridad y Protección para su visto bueno.
5
Recibe, revisa, modifica en su caso y aprueba el manual de estudio y fichas de verificación y seguimiento, dando turno al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Desarrollo Policial elaborará el anteproyecto del Programa Académico Anual, así como de las diferentes actividades con sus respectivos presupuestos y lo pondrá a consideración de la o el Director General de Seguridad y Protección.

- La Dirección de Desarrollo Policial deberá solicitar el catálogo de cursos al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

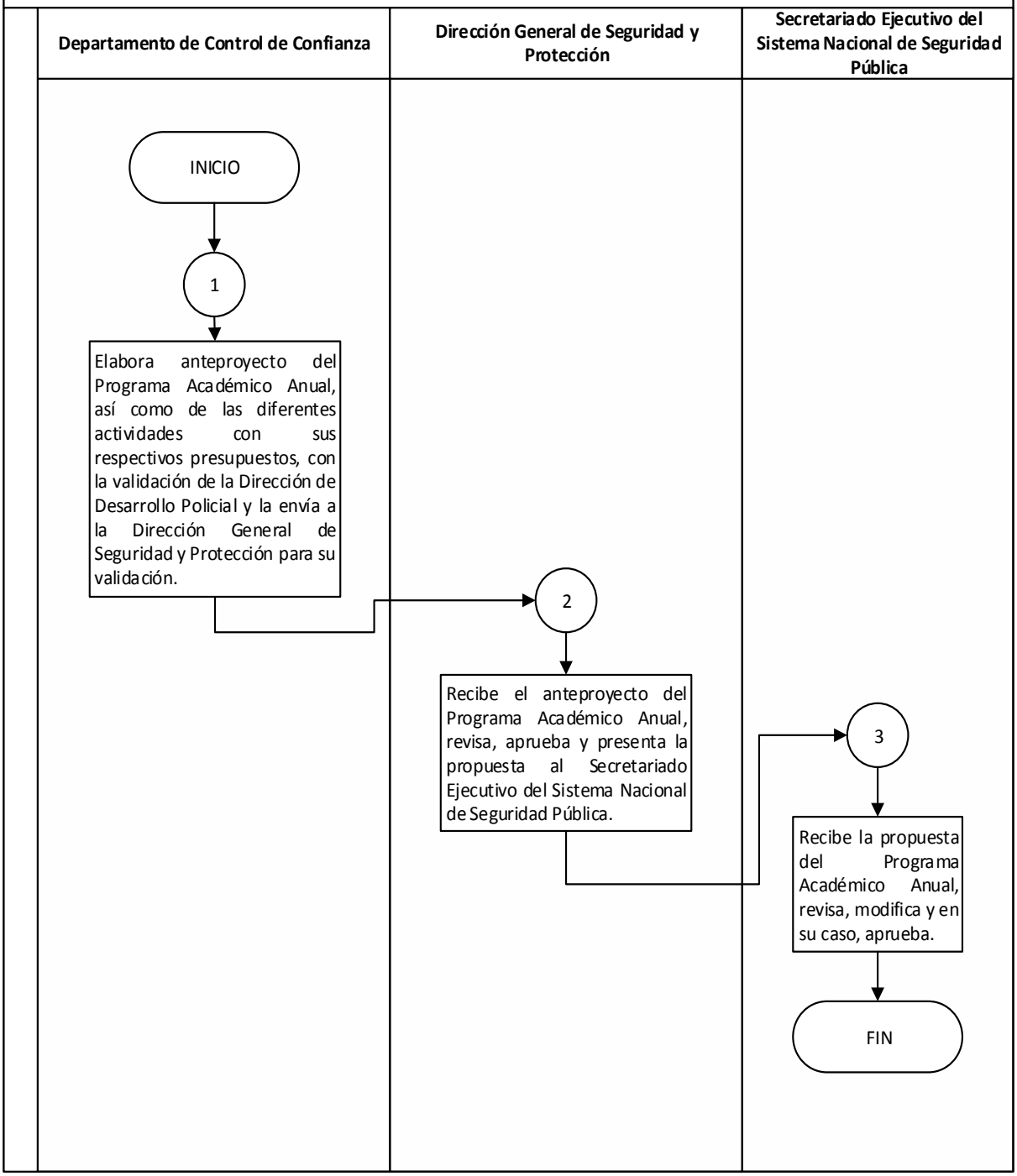
**2. Elaboración de Anteproyectos de Programas Anuales Académicos y de Presupuestos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Control de Confianza** | Elabora anteproyecto del Programa Académico Anual, así como de las diferentes actividades con sus respectivos presupuestos, con la validación de la Dirección de Desarrollo Policial y la envía a la Dirección General de Seguridad y Protección para su validación. |
| **2** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe el anteproyecto del Programa Académico Anual, revisa, aprueba y presenta la propuesta al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. |
| **3** | **Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública** | Recibe la propuesta del Programa Académico Anual, revisa, modifica y en su caso, aprueba. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**2. Elaboración de Anteproyectos de Programas Anuales Académicos y de Presupuestos.**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Todos los elementos deberán contar con el 90% de asistencia comprobada para la aprobación del curso.

- Los elementos que se encuentren en el curso de profesionalización o actualización policial, estarán regidos por los diferentes códigos de conducta y reglamentos adoptados por la institución, así como la normatividad federal, estatal y municipal vigente a la fecha.

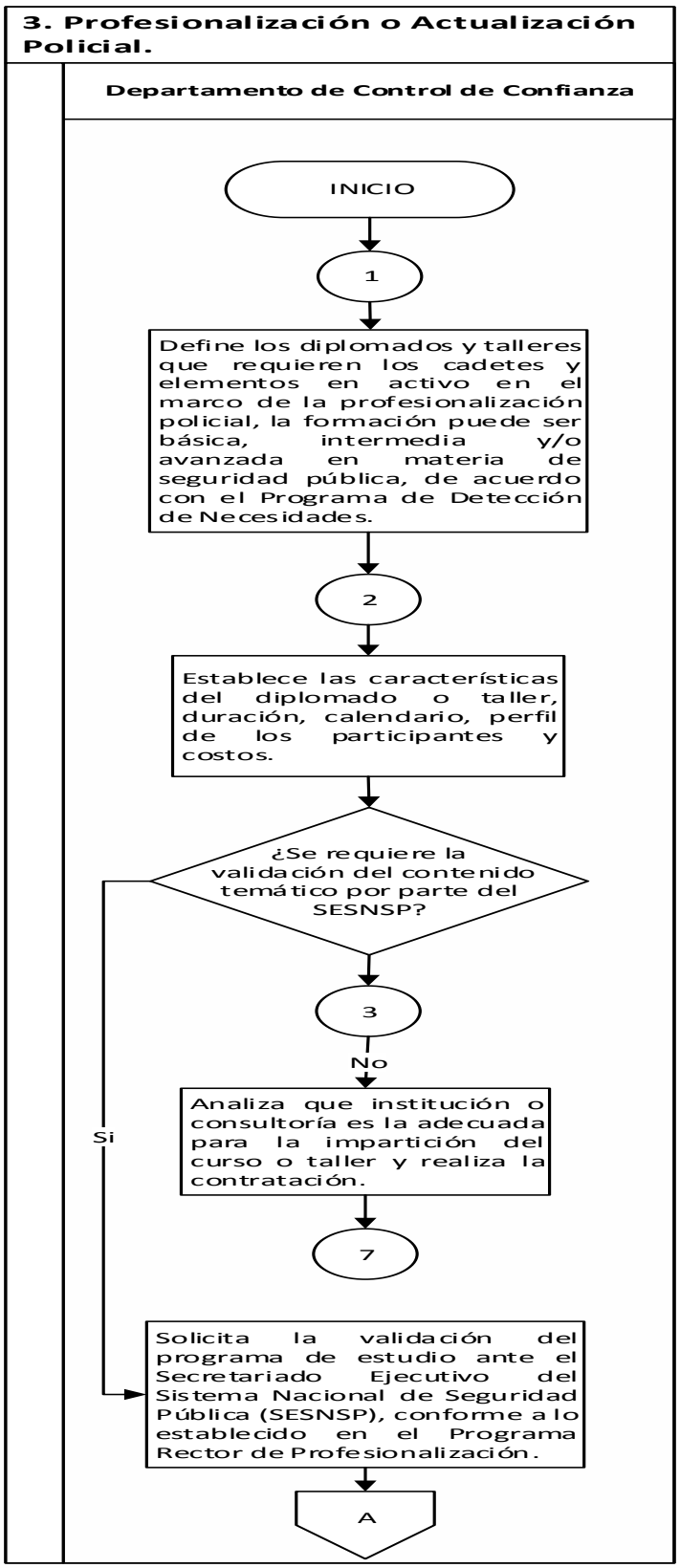
- Los elementos que participen en los cursos de profesionalización o actualización policial deberán asistir debidamente uniformados y equipados.

**3. Profesionalización o Actualización Policial**

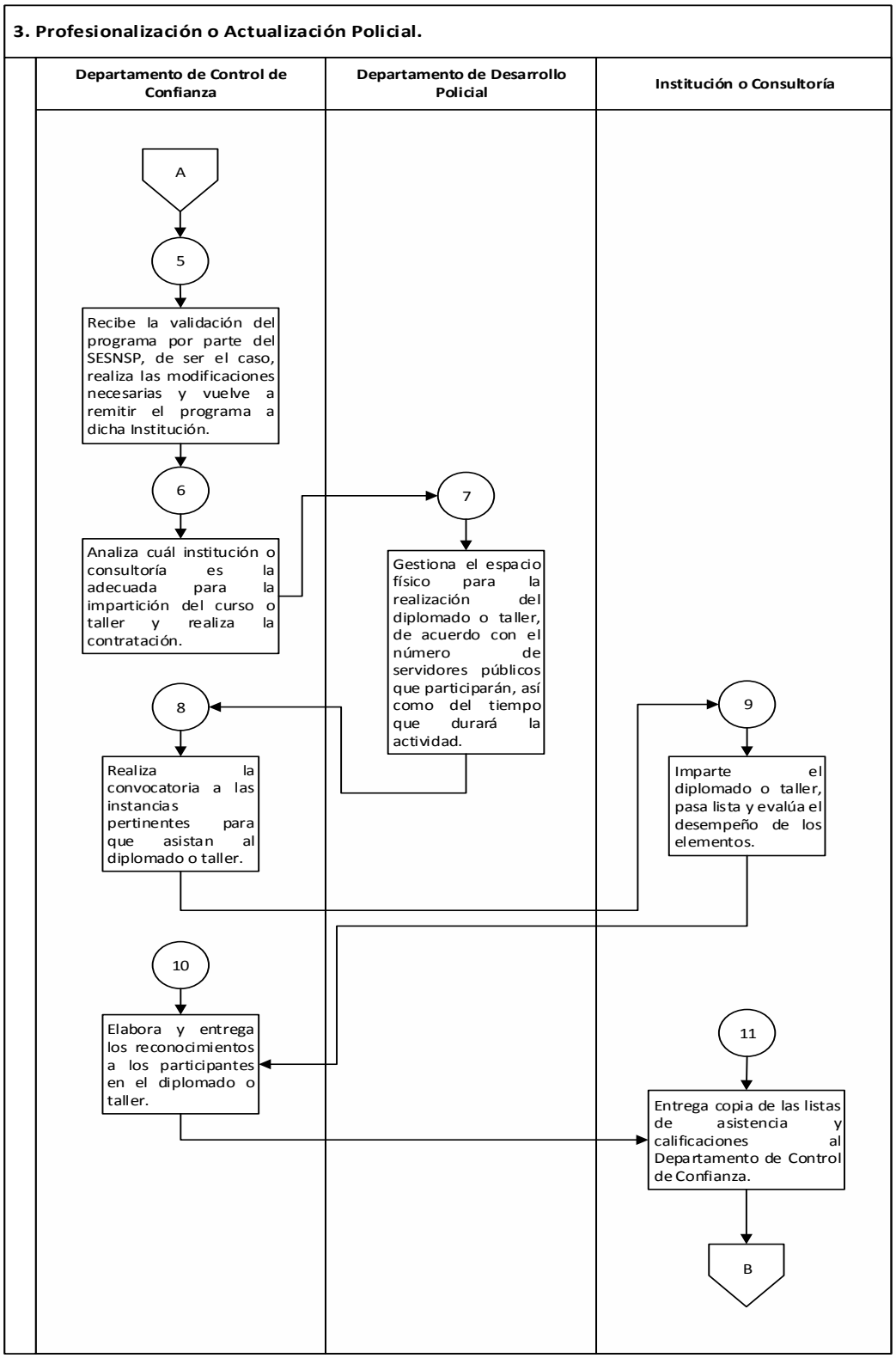
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Control de Confianza** | Define los diplomados y talleres que requieren los cadetes y elementos en activo en el marco de la profesionalización policial, la formación puede ser básica, intermedia y/o avanzada en materia de seguridad pública, de acuerdo con el Programa de Detección de Necesidades. |
| **2** | | Establece las características del diplomado o taller, duración, calendario, perfil de los participantes y costos. |
| | | **¿Se requiere la validación del contenido temático por parte del SESNSP?** |
| **3** | | **No:** Analiza que institución o consultoría es la adecuada para la impartición del curso o taller y realiza la contratación. |
| **4** | | **Sí:** Solicita la validación del programa de estudio ante el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), conforme a lo establecido en el Programa Rector de Profesionalización. |
| **5** | | Recibe la validación del programa por parte del SESNSP, de ser el caso, realiza las modificaciones necesarias y vuelve a remitir el programa a dicha Institución. |
| **6** | | Analiza cuál institución o consultoría es la adecuada para la impartición del curso o taller y realiza la contratación. |
| **7** | **Departamento de Desarrollo Policial** | Gestiona el espacio físico para la realización del diplomado o taller, de acuerdo con el número de servidores públicos que participarán, así como del tiempo que durará la actividad. |
| **8** | **Departamento de Control de Confianza** | Realiza la convocatoria a las instancias pertinentes para que asistan al diplomado o taller. |
| **9** | **Institución o Consultoría** | Imparte el diplomado o taller, pasa lista y evalúa el desempeño de los elementos. |
| **10** | **Departamento de Control de Confianza** | Elabora y entrega los reconocimientos a los participantes en el diplomado o taller. |
| **11** | **Institución o Consultoría** | Entrega copia de las listas de asistencia y calificaciones al Departamento de Control de Confianza. |
| **12** | **Departamento de Control de Confianza** | Reúne la evidencia del diplomado o taller y realiza la comprobación correspondiente ante el SESNSP. |
| **13** | | Archiva la documentación física e integra las bases de datos pertinentes. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

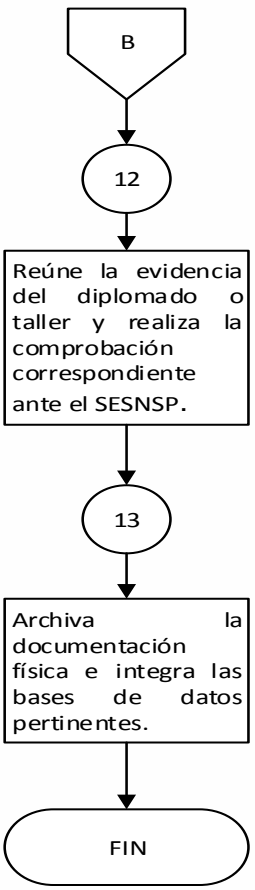

3. Profesionalización o Actualización Policial.
Departamento de Control de Confianza
INICIO
1
Define los diplomados y talleres que requieren los cadetes y elementos en activo en el marco de la profesionalización policial, la formación puede ser básica, intermedia y/o avanzada en materia de seguridad pública, de acuerdo con el Programa de Detección de Necesidades.
2
Establece las características del diplomado o taller, duración, calendario, perfil de los participantes y costos.
¿Se requiere la validación del contenido temático por parte del SESNSP?
3
No
Si
Analiza que institución o consultoría es la adecuada para la impartición del curso o taller y realiza la contratación.
7
Solicita la validación del programa de estudio ante el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), conforme a lo establecido en el Programa Rector de Profesionalización.
A

**3. Profesionalización o Actualización Policial.**



**3. Profesionalización o Actualización Policial.**

**Departamento de Control de Confianza**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Información sobre el vencimiento y aplicación de las evaluaciones de control de confianza** |
| **Objetivo**: | Informar sobre el vencimiento y aplicación de las evaluaciones anuales en atención al marco legal y aplicable, y al modelo de Evaluación y Control de Confianza; así como a los protocolos específicos de evaluación aprobados por el Consejo Nacional de Seguridad Pública. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- En consideración al Artículo 108 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública que establece que "Los Centros de Acreditación Nacional y Control de Confianza aplicarán las evaluaciones tanto en los procesos de selección de aspirantes como en la evaluación para la permanencia, el desarrollo y la promoción de los integrantes de las instituciones de Seguridad Pública (...)".

- Es responsabilidad del Departamento de Control de Confianza informar a la Dirección de Desarrollo Policial sobre el vencimiento y aplicación de las evaluaciones anuales.

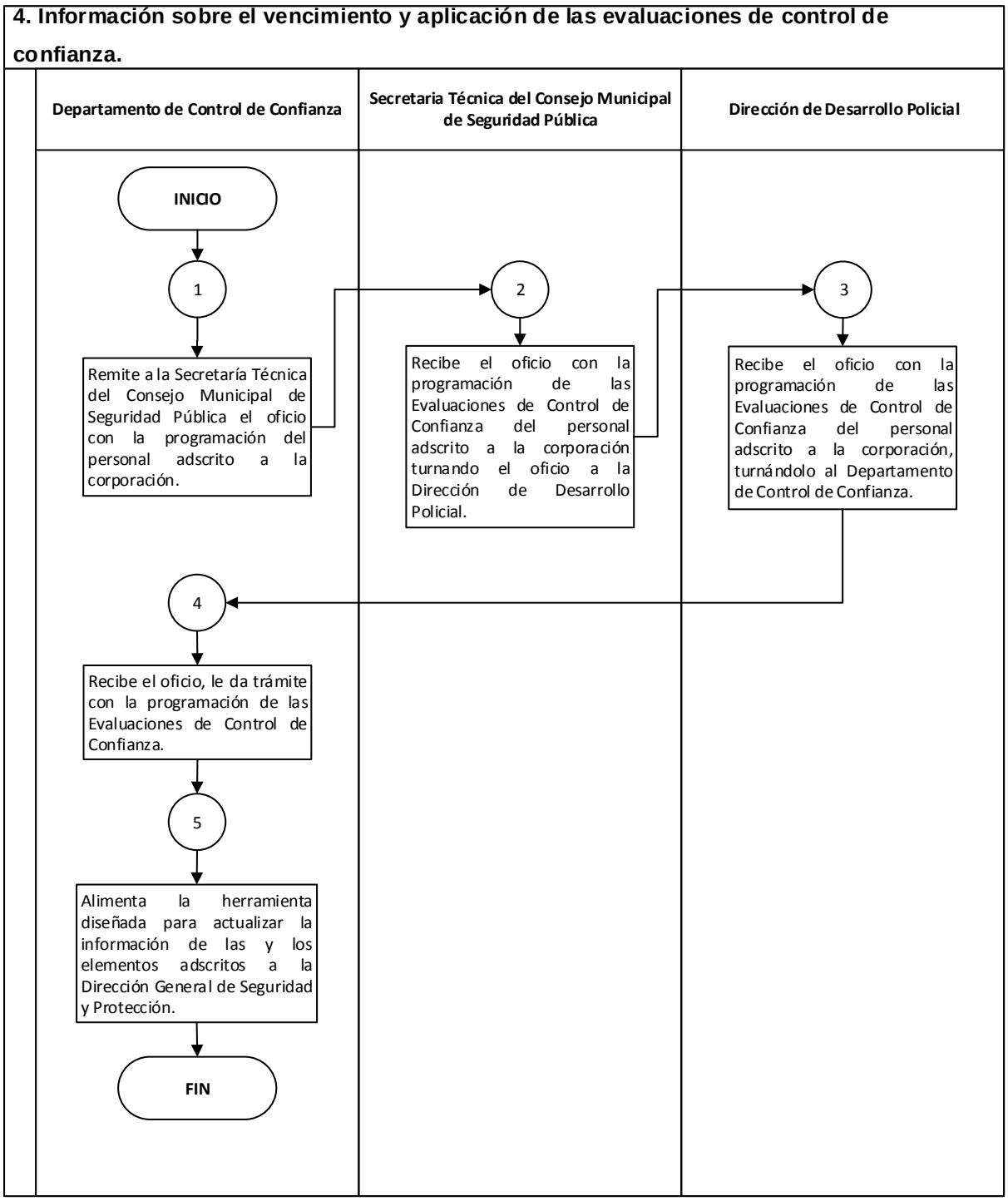
- El Departamento de Control de Confianza será el responsable de resguardar los documentos que se generen de las evaluaciones que se practiquen.

**4. Información sobre el vencimiento y aplicación de las evaluaciones de control de confianza**

**Diagrama:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Control de Confianza** | Remite a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, a través de la Unidad de Vinculación y Mejora continua, el oficio con la programación del personal adscrito a la corporación. |
| **2** | **Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública** | Recibe el oficio con la programación de las Evaluaciones de Control de Confianza del personal adscrito a la corporación turnándolo a la Dirección de Desarrollo Policial. |
| **3** | **Dirección de Desarrollo Policial** | Recibe el oficio con la programación de las Evaluaciones de Control de Confianza del personal adscrito a la corporación, turnándolo al Departamento de Control de Confianza. |
| **4** | **Departamento de Control de confianza** | Recibe el oficio, le da trámite con la programación de las Evaluaciones de Control de Confianza. |
| **5** | | Alimenta la herramienta diseñada para actualizar la información de las y los elementos adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Información sobre el vencimiento y aplicación de las evaluaciones de control de confianza.
Departamento de Control de Confianza
Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Dirección de Desarrollo Policial
INICIO
1
Remite a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública el oficio con la programación del personal adscrito a la corporación.
2
Recibe el oficio con la programación de las Evaluaciones de Control de Confianza del personal adscrito a la corporación turnando el oficio a la Dirección de Desarrollo Policial.
3
Recibe el oficio con la programación de las Evaluaciones de Control de Confianza del personal adscrito a la corporación, turnándolo al Departamento de Control de Confianza.
4
Recibe el oficio, le da trámite con la programación de las Evaluaciones de Control de Confianza.
5
Alimenta la herramienta diseñada para actualizar la información de las y los elementos adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección.
FIN

## IX. Departamento de Desarrollo Policial

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

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

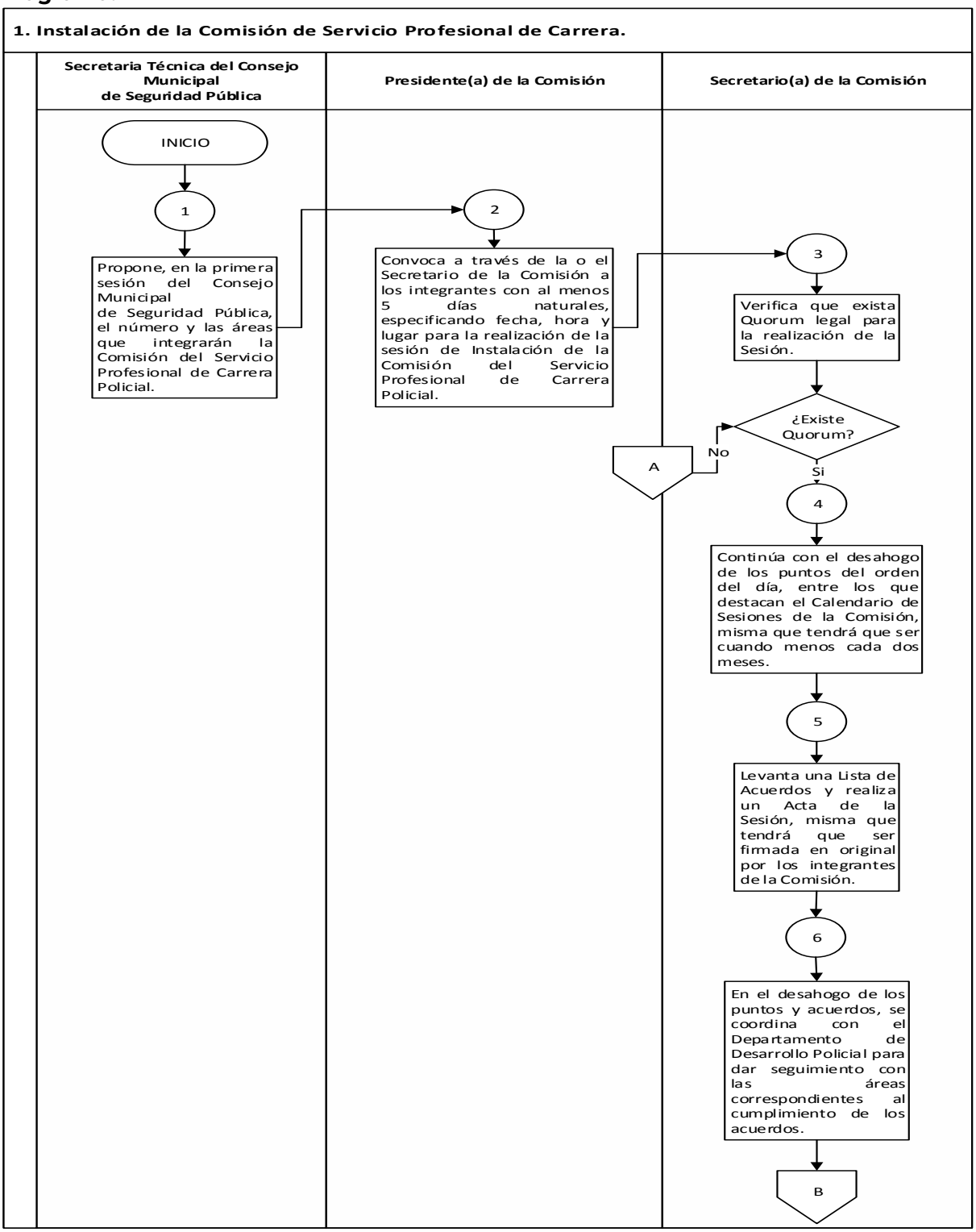
- La o el Presidente de la Comisión será el responsable de resguardar los documentos que se generen a cada una de las sesiones de dicha comisión, quien, a su vez, enviará una copia certificada a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública para informar las acciones emprendidas y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

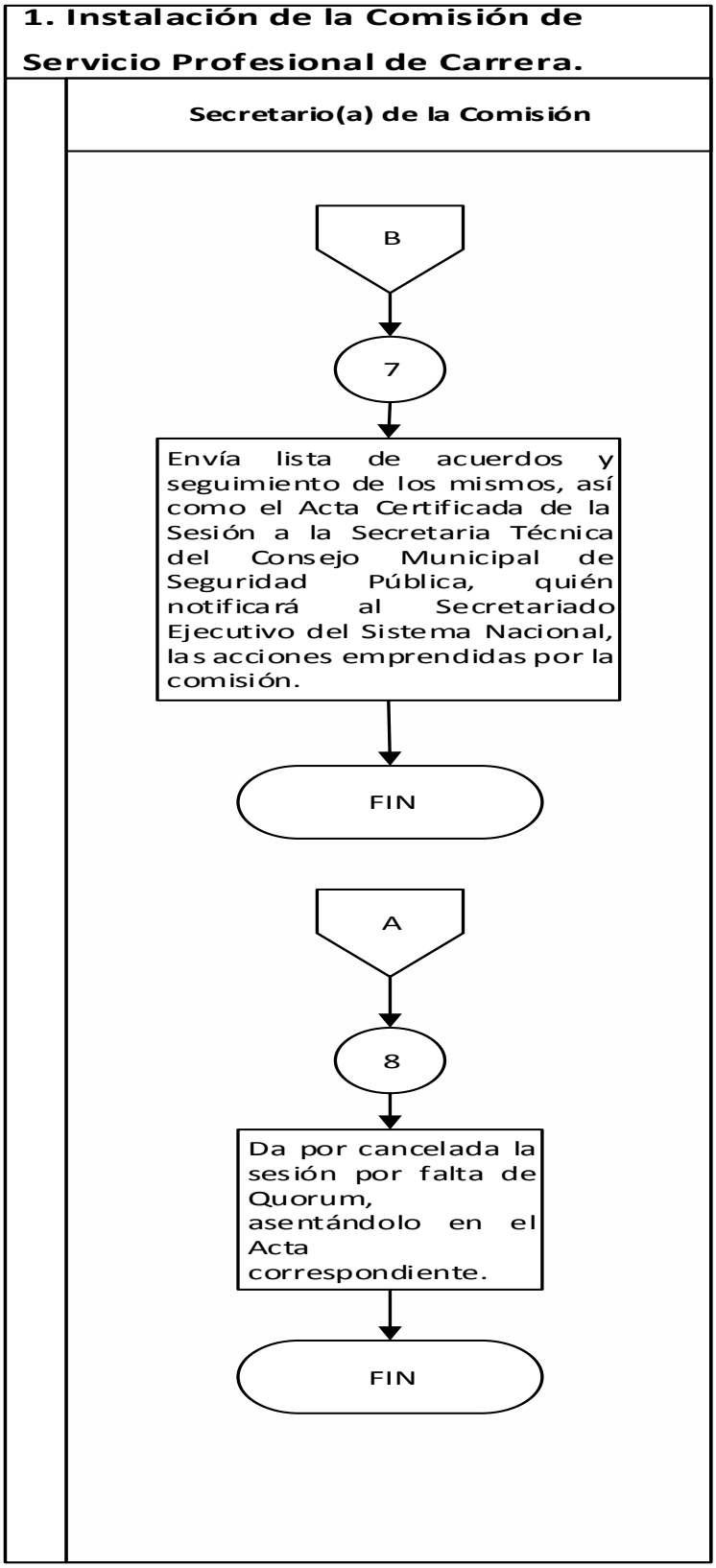
**1. Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública** | Propone, en la primera sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública, el número y las áreas que integrarán la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial. |
| **2** | **Presidente(a) de la Comisión** | Convoca a través de la o el Secretario de la Comisión a los integrantes con al menos 5 días naturales, especificando fecha, hora y lugar para la realización de la sesión de Instalación de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial. |
| **3** | **Secretario(a) de la Comisión** | Verifica que exista Quorum legal para la realización de la Sesión. |
| | | **¿Existe Quorum?** |
| **4** | | **Sí:**<br>Continúa con el desahogo de los puntos del orden del día, entre los que destacan el Calendario de Sesiones de la Comisión, misma que tendrá que ser cuando menos cada dos meses. |
| **5** | | Levanta una Lista de Acuerdo y realiza un Acta de la Sesión, misma que tendrá que ser firmada en original por los integrantes de la Comisión. |
| **6** | | En el desahogo de los puntos y acuerdos, se coordina con el Departamento de Desarrollo Policial para dar seguimiento con las áreas correspondientes al cumplimiento de los acuerdos. |
| **7** | | Envía Lista de Acuerdos y Seguimiento de los mismos, así como Acta Certificada de la Sesión a la Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, quién notificará al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional, las acciones emprendidas por la comisión. |
| | | *FIN* |
| **8** | | **No:**<br>Da por cancelada la sesión por falta de Quorum, asentándolo en el Acta correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera.
Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Presidente(a) de la Comisión
Secretario(a) de la Comisión
INICIO
1
Propone, en la primera sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública, el número y las áreas que integrarán la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.
2
Convoca a través de la o el Secretario de la Comisión a los integrantes con al menos 5 días naturales, especificando fecha, hora y lugar para la realización de la sesión de Instalación de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.
3
Verifica que exista Quorum legal para la realización de la Sesión.
¿Existe Quorum?
No
A
Si
4
Continúa con el desahogo de los puntos del orden del día, entre los que destacan el Calendario de Sesiones de la Comisión, misma que tendrá que ser cuando menos cada dos meses.
5
Levanta una Lista de Acuerdos y realiza un Acta de la Sesión, misma que tendrá que ser firmada en original por los integrantes de la Comisión.
6
En el desahogo de los puntos y acuerdos, se coordina con el Departamento de Desarrollo Policial para dar seguimiento con las áreas correspondientes al cumplimiento de los acuerdos.
B


1. Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera.
Secretario(a) de la Comisión
B
7
Envía lista de acuerdos y seguimiento de los mismos, así como el Acta Certificada de la Sesión a la Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, quién notificará al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional, las acciones emprendidas por la comisión.
FIN
A
8
Da por cancelada la sesión por falta de Quorum, asentándolo en el Acta correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Actualización de los Instrumentos Normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera Policial.** |
| **Objetivo**: | Analizar la normatividad municipal jurídico-administrativa respecto al Servicio Profesional de Carrera Policial. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

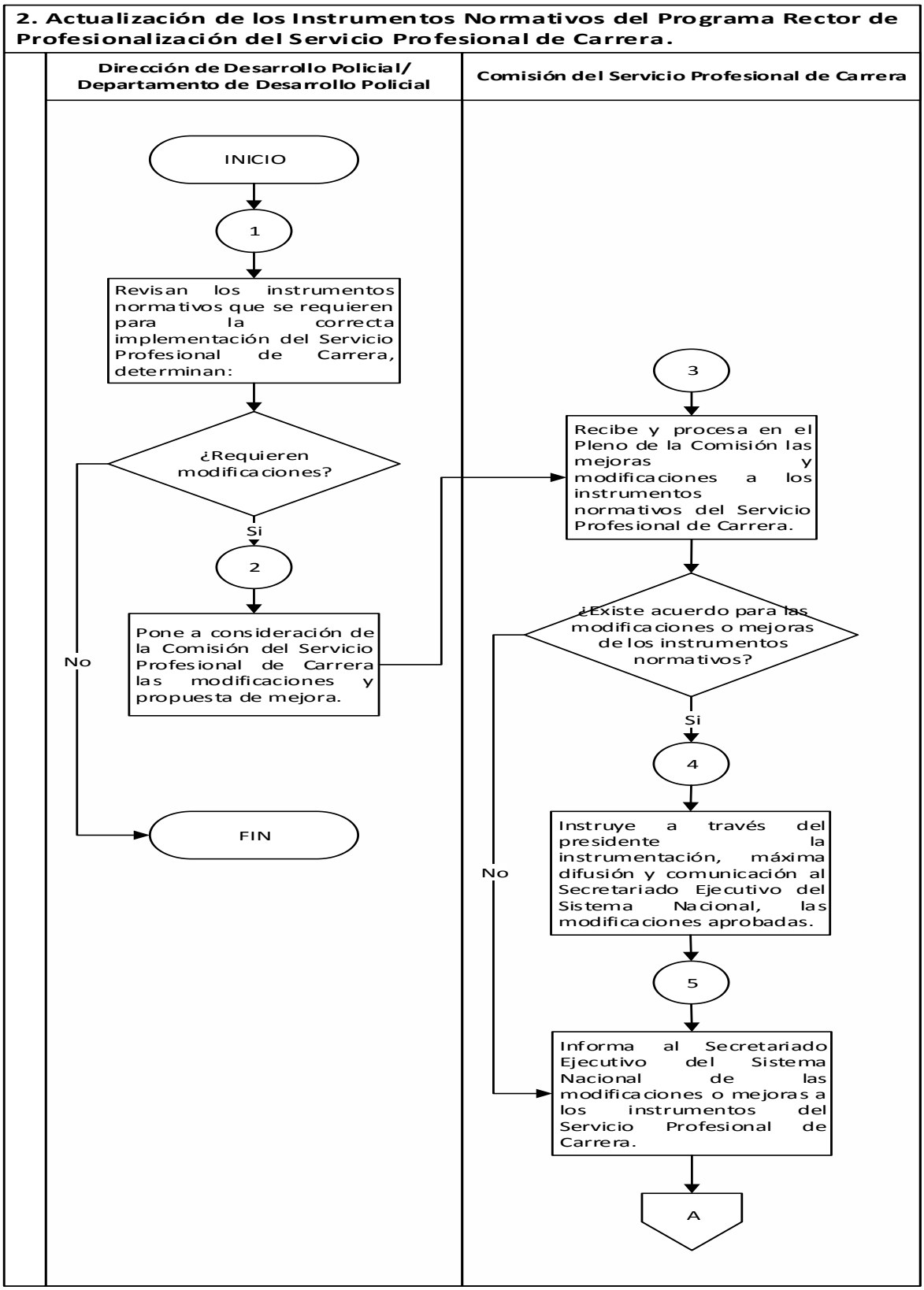
- La o el presidente de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, en caso de modificaciones o mejoras de los instrumentos instruirá la modificación de los mismos, solicitará su máxima difusión y dar parte al Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional a través de la Secretaria Técnica del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

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

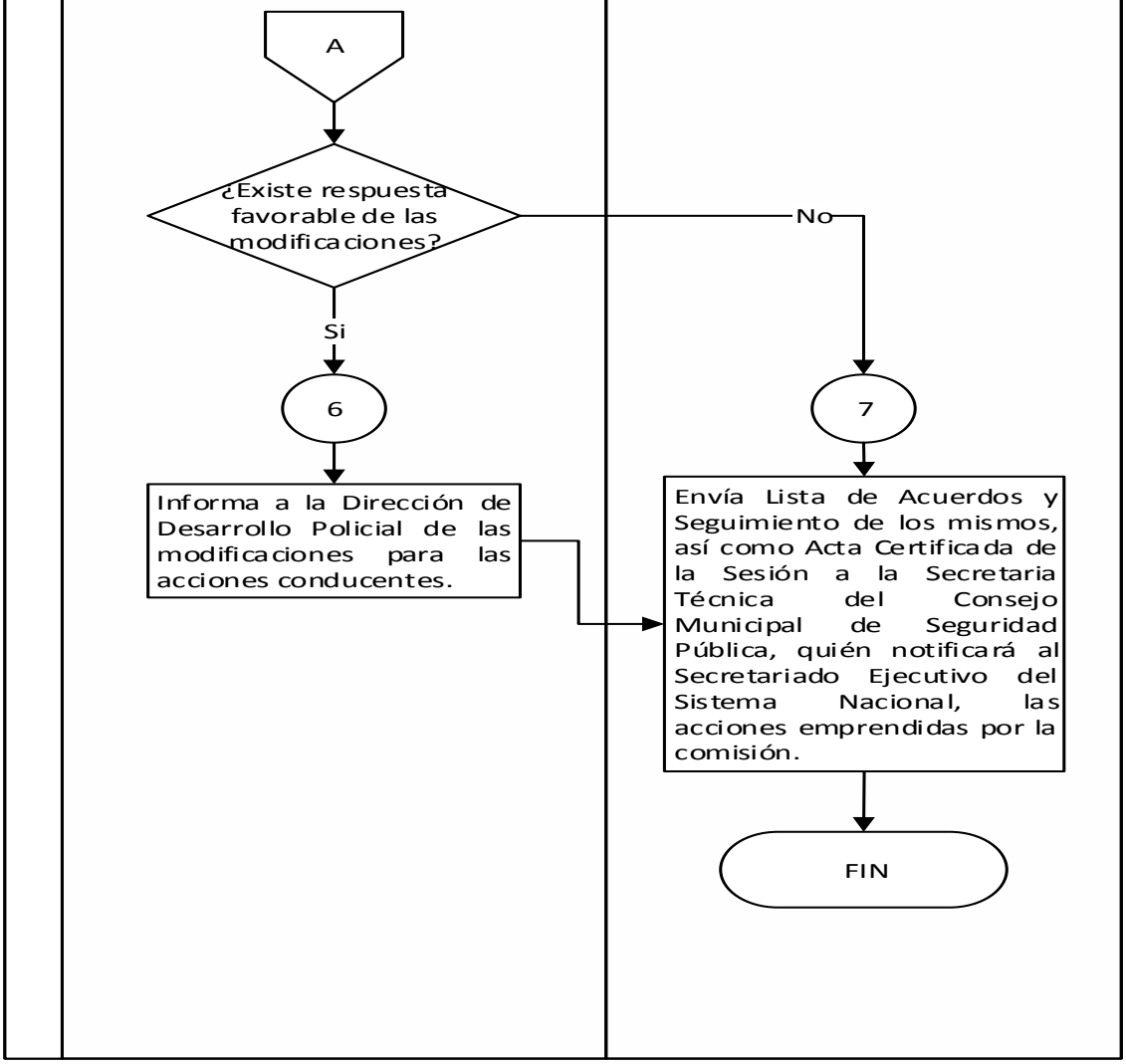
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección de Desarrollo Policial/ Departamento de Desarrollo Policial** | Revisan los instrumentos normativos que se requieren para la correcta implementación del Servicio Profesional de Carrera, determinan: |
| | | **¿Requieren modificaciones?** |
| 2 | | **Sí:**<br>Pone a consideración de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera las modificaciones y propuesta de mejora. |
| | | **No:**<br>*FIN* |
| 3 | **Comisión del Servicio Profesional de Carrera** | Recibe y procesa en el Pleno de la Comisión las mejoras y modificaciones a los instrumentos normativos del Servicio Profesional de Carrera. |
| | | *¿Existe acuerdo para las modificaciones o mejoras de los instrumentos normativos?* |
| 4 | | **Sí:**<br>Instruye a través del presidente la instrumentación, máxima difusión y comunicación al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional, las modificaciones aprobadas. |
| 5 | | **No:**<br>Informa al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de las modificaciones o mejoras a los instrumentos del Servicio Profesional de Carrera. |
| | | **¿Existe respuesta favorable de las modificaciones?** |
| 6 | | **Sí:**<br>Informa a la Dirección de Desarrollo Policial de las modificaciones para las acciones conducentes. |
| 7 | **Dirección de Desarrollo Policial/ Departamento de Desarrollo Policial** | **No:**<br>Envía Lista de Acuerdos y Seguimiento de los mismos, así como Acta Certificada de la Sesión a la Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, quién notificará al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional, las acciones emprendidas por la comisión. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Actualización de los Instrumentos Normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera.
Dirección de Desarrollo Policial/ Departamento de Desarrollo Policial
Comisión del Servicio Profesional de Carrera
INICIO
1
Revisan los instrumentos normativos que se requieren para la correcta implementación del Servicio Profesional de Carrera, determinan:
¿Requieren modificaciones?
Si
2
Pone a consideración de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera las modificaciones y propuesta de mejora.
No
FIN
3
Recibe y procesa en el Pleno de la Comisión las mejoras y modificaciones a los instrumentos normativos del Servicio Profesional de Carrera.
¿Existe acuerdo para las modificaciones o mejoras de los instrumentos normativos?
Si
4
Instruye a través del presidente la instrumentación, máxima difusión y comunicación al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional, las modificaciones aprobadas.
5
Informa al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de las modificaciones o mejoras a los instrumentos del Servicio Profesional de Carrera.
A
No

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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Desarrollo e Implementación de la Herramienta de Seguimiento y Control para los Miembros del Cuerpo Policial.** |
| **Objetivo**: | Observar la trayectoria, antigüedad, formación y profesionalización de los integrantes de la corporación, mediante una convocatoria para el personal de nuevo ingreso, considerando el diagnóstico de necesidades y vacantes de la Dirección General de Seguridad y Protección. |

## POLÍTICAS APLICABLES

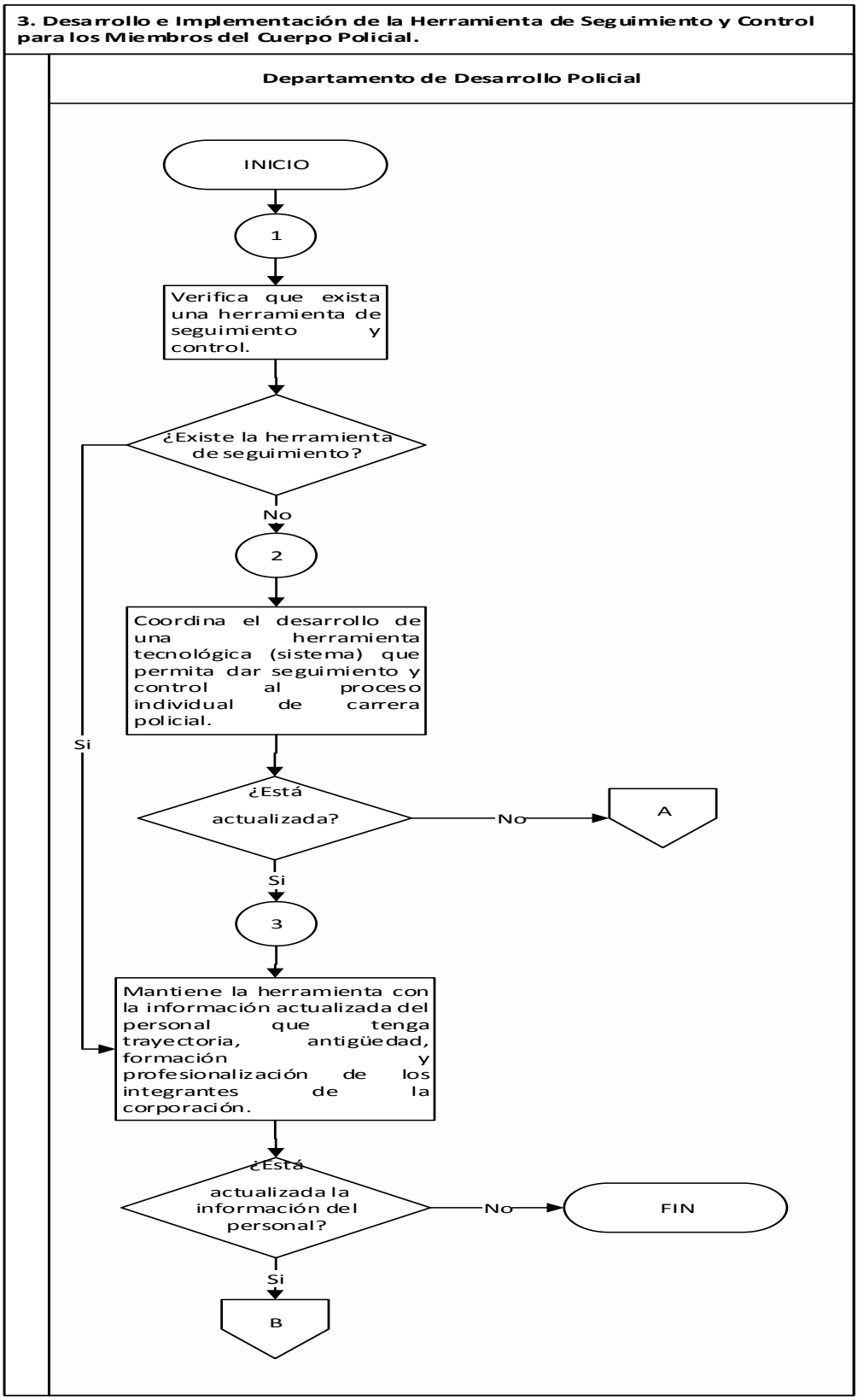
- Es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Policial a través del Departamento de Desarrollo Policial desarrollar la herramienta electrónica de seguimiento y control para los miembros del cuerpo policial.
- El Departamento de Desarrollo Policial será el responsable de mantener actualizada la herramienta con los datos de cada uno de los integrantes del cuerpo policial de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Departamento de Desarrollo Policial implementará la herramienta para conocer la trayectoria, antigüedad, formación, y profesionalización de los integrantes de la corporación mediante una convocatoria para el personal de nuevo ingreso, considerando el diagnostico de necesidades y vacantes de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Departamento de Desarrollo Policial realizará la coordinación con las diferentes direcciones realicen funciones policiales que integran la Dirección General de Seguridad y Protección, con la finalidad de obtener los datos necesarios de cada elemento de la corporación.
- La o el titular del Departamento de Desarrollo Policial será el responsable de realizar las actualizaciones correspondientes a dicha herramienta.

**3. Desarrollo e Implementación de la Herramienta de Seguimiento y Control para los Miembros del Cuerpo Policial**

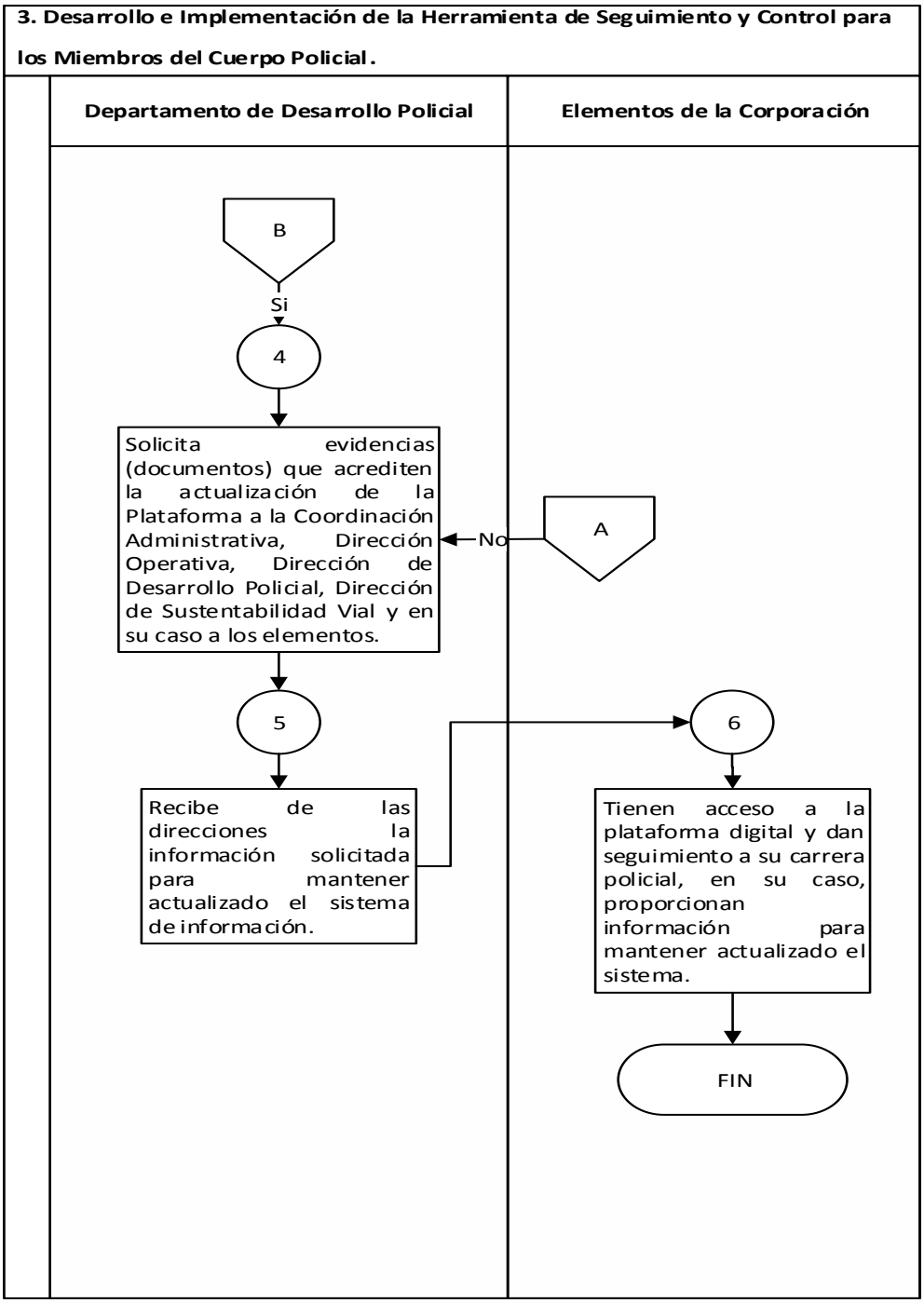
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Desarrollo Policial** | Verifica que exista una herramienta de seguimiento y control. |
| | | **¿Existe la herramienta de seguimiento?** |
| **2** | | **No:**<br>Coordina el desarrollo de una herramienta tecnológica (sistema) que permita dar seguimiento y control al proceso individual de carrera policial. |
| | | **Sí:**<br>Paso #3 |
| | | **¿Está actualizada?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Mantiene la herramienta con la información actualizada del personal que tenga trayectoria, antigüedad, formación y profesionalización de los integrantes de la corporación. |
| | | **No:**<br>Paso #4 |
| | | **¿Está actualizada la información del personal?** |
| | | **No:**<br>*FIN* |
| **4** | | **Sí:**<br>Solicita evidencias (documentos) que acrediten la actualización de la Plataforma a la Coordinación Administrativa, Dirección Operativa, Dirección de Desarrollo Policial, Dirección de Sustentabilidad Vial y en su caso a los elementos. |
| **5** | | Recibe de las direcciones la información solicitada para mantener actualizado el sistema de información. |
| **6** | **Elementos de la Corporación** | Tienen acceso a la plataforma digital y dan seguimiento a su carrera policial, en su caso, proporcionan información para mantener actualizado el sistema. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Desarrollo e Implementación de la Herramienta de Seguimiento y Control para los Miembros del Cuerpo Policial.
Departamento de Desarrollo Policial
INICIO
1
Verifica que exista una herramienta de seguimiento y control.
¿Existe la herramienta de seguimiento?
No
2
Coordina el desarrollo de una herramienta tecnológica (sistema) que permita dar seguimiento y control al proceso individual de carrera policial.
Si
¿Está actualizada?
No
A
Si
3
Mantiene la herramienta con la información actualizada del personal que tenga trayectoria, antigüedad, formación y profesionalización de los integrantes de la corporación.
¿Está actualizada la información del personal?
No
FIN
Si
B

**3. Desarrollo e Implementación de la Herramienta de Seguimiento y Control para los Miembros del Cuerpo Policial.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal.** |
| **Objetivo**: | Definir las políticas, lineamientos y acciones para llevar a cabo el reclutamiento, la evaluación, formación y profesionalización de los integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Policial, en consideración al Artículo 78 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, establecer los lineamientos para realizar el proceso de reclutamiento y selección para aspirantes a policía municipal.

- El Departamento de Desarrollo Policial es responsable de diseñar y elaborar la Convocatoria para Policía Municipal, misma que será presentada en la sesión de las Comisiones de Unidad para su aprobación y publicación.

- La o el titular del Departamento de Desarrollo Policial, es responsable de diseñar y actualizar el sistema en la que cada uno de los aspirantes realizará su registro y la evaluación correspondiente.

- El Departamento de Desarrollo Policial, es responsable del resguardo de los documentos que se generen de los aspirantes.

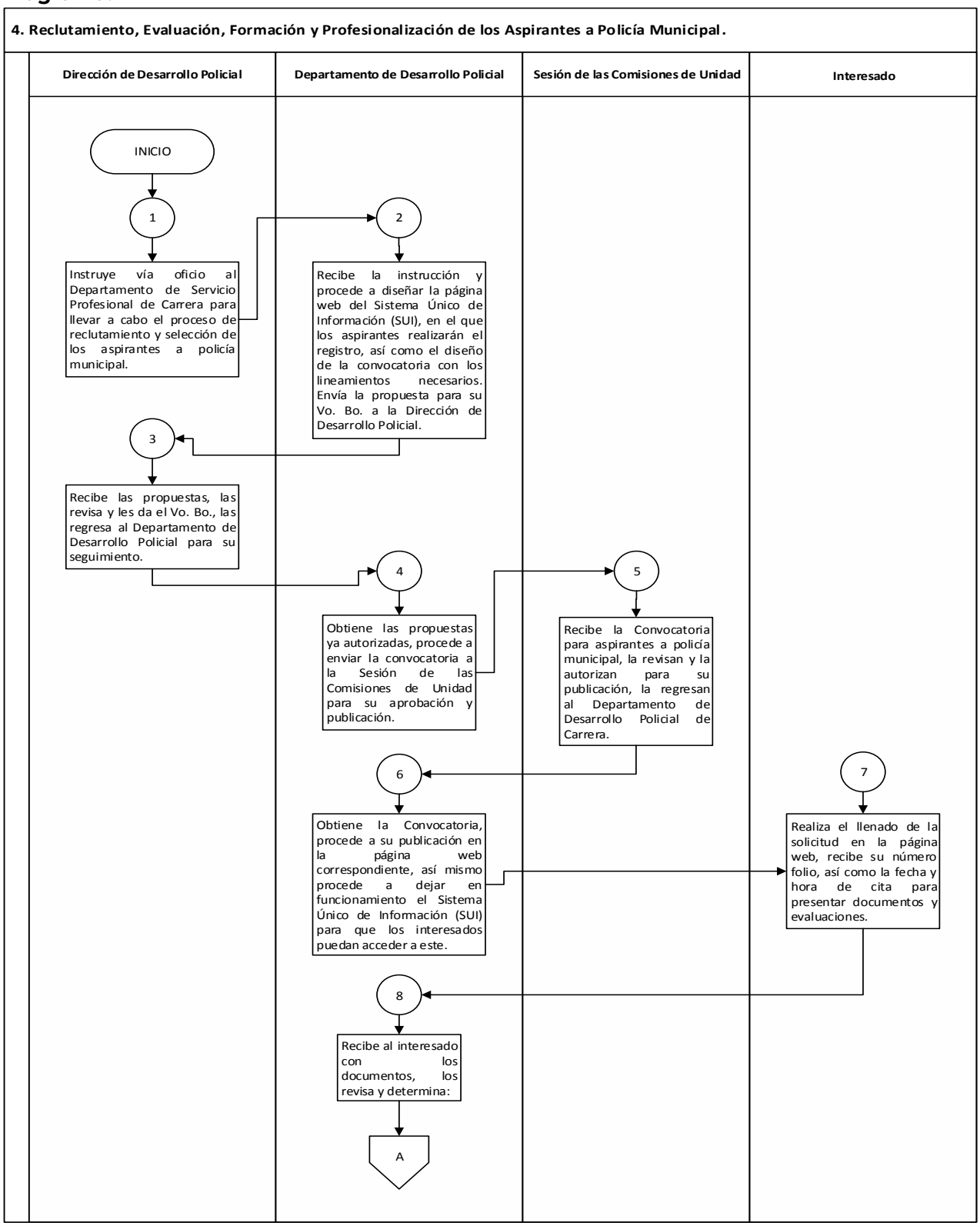
**4. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal**

**Descriptivo:**

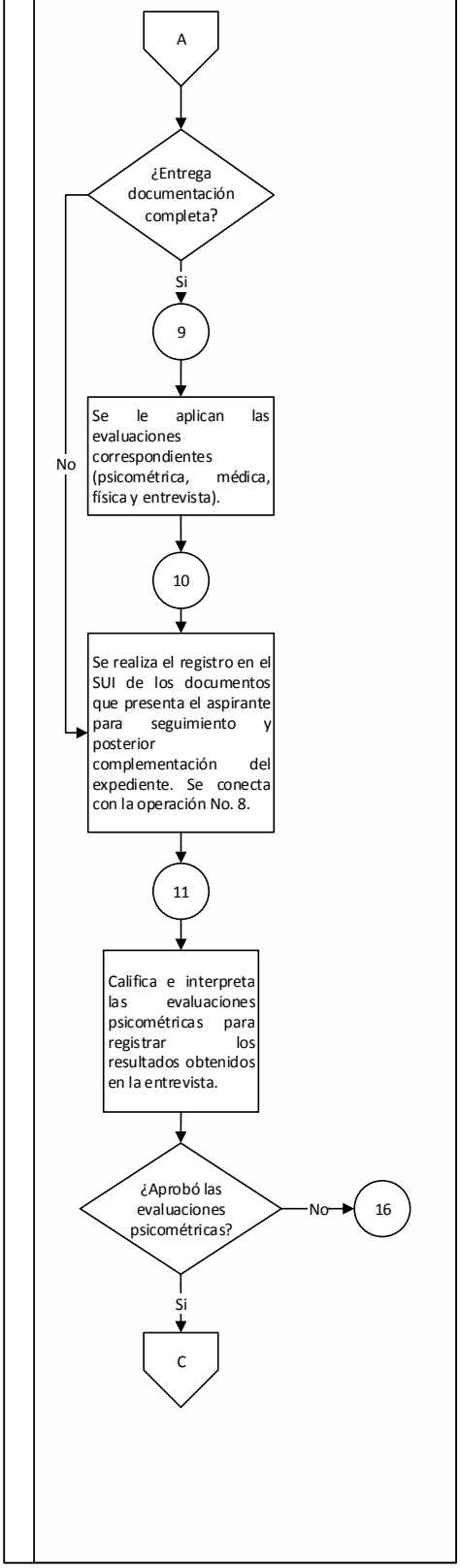
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Desarrollo Policial** | Instruye vía oficio al Departamento de Desarrollo Policial para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección de los aspirantes a policía municipal. |
| **2** | **Departamento de Desarrollo Policial** | Recibe la instrucción y diseña de la convocatoria con los lineamientos necesarios. Envía la propuesta para su Vo. Bo. a la Dirección de Desarrollo Policial. |
| **3** | **Dirección de Desarrollo Policial** | Recibe la propuesta de Convocatoria, la revisa y le da el Vo. Bo., la regresa al Departamento de Desarrollo Policial para su seguimiento. |
| **4** | **Departamento de Desarrollo Policial** | Obtiene las propuestas ya autorizadas, procede a enviar la convocatoria a la Sesión de las Comisiones de Unidad para su aprobación y publicación. |
| **5** | **Sesión de las Comisiones de Unidad** | Recibe la Convocatoria para aspirantes a policía municipal, la revisan y la autorizan para su publicación, la regresan al Departamento de Desarrollo Policial. |
| **6** | **Departamento de Desarrollo Policial** | Obtiene la Convocatoria, procede a su publicación en la página web del Ayuntamiento. |
| **7** | **Interesado** | Acuden al Departamento de Desarrollo Policial para su registro. |
| **8** | **Departamento de Desarrollo Policial** | Recibe al interesado con los documentos, los revisa y determina: |
| | | **¿Entrega documentación completa?** |
| **9** | | **Sí:**<br>Se le aplican las evaluaciones correspondientes (psicométrica, médica, física y entrevista). |
| **10** | | **No:**<br>Se realiza el registro en el sistema de los documentos que presenta el aspirante para seguimiento y posterior complementación del expediente. Se conecta con la operación No. 8. |
| **11** | | Califica e interpreta las evaluaciones psicométricas para registrar los resultados obtenidos en la entrevista. |
| | | **¿Aprobó las evaluaciones psicométricas?** |
| | | **No:**<br>paso #16 |
| **12** | | **Sí:**<br>Da a conocer los resultados en el comité de selección, para continuar con el proceso de evaluación, actualiza la plataforma para que el aspirante pueda checar sus resultados. |
| **13** | | Solicita al Centro de Control de Confianza mediante oficio los antecedentes de los aspirantes a evaluar a través de la Secretaría del Consejo Municipal de Seguridad Pública. |
| **14** | | Recibe oficio de contestación emitido por el Centro de Control de Confianza, contacta vía telefónica con los aspirantes susceptibles a evaluación para integrar sus expedientes y continúen con el proceso. |
| **15** | | Notifica vía telefónica a los aspirantes para darles a conocer la fecha y hora en la deberán presentarse para su evaluación en el Centro de Control de Confianza. |
| **16** | | Realiza el examen a cada uno de los aspirantes y determina: |

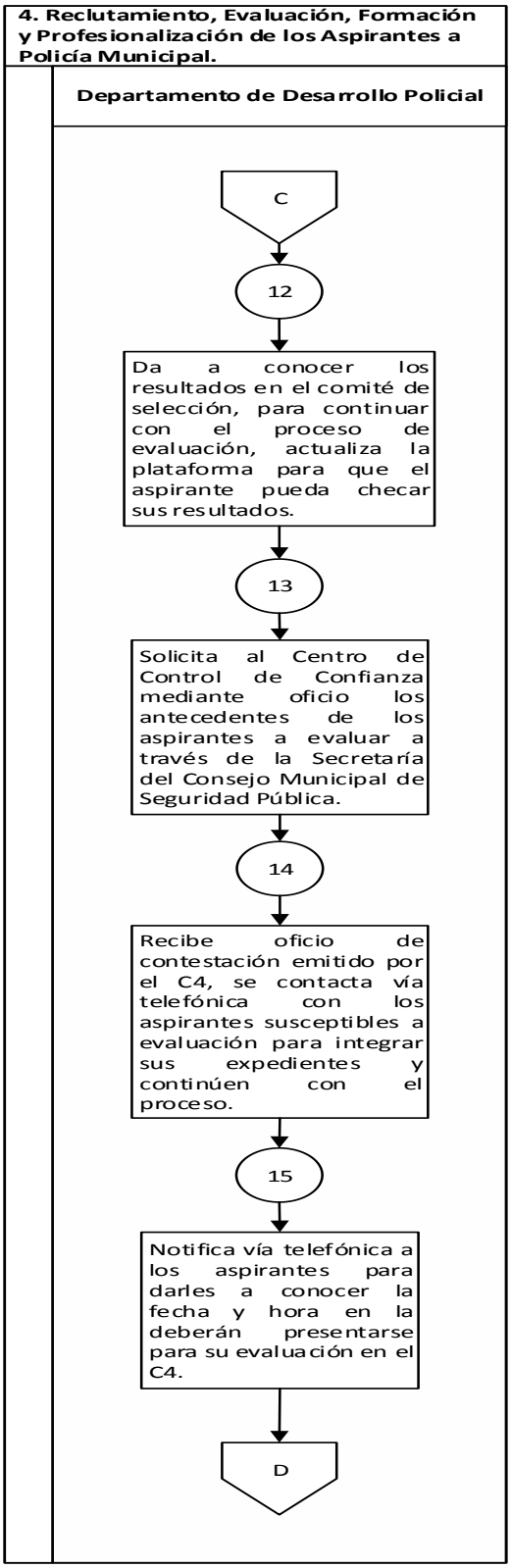
| | | |
|---|---|---|
| | | **¿Aprobó las evaluaciones?** |
| **17** | | **Sí:**<br>Se integra al curso de Formación Inicial para policía municipal. |
| | | *FIN* |
| **18** | | **No:**<br>Se notifica al aspirante que no cumple con los requisitos de la convocatoria y se da por concluido el proceso. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

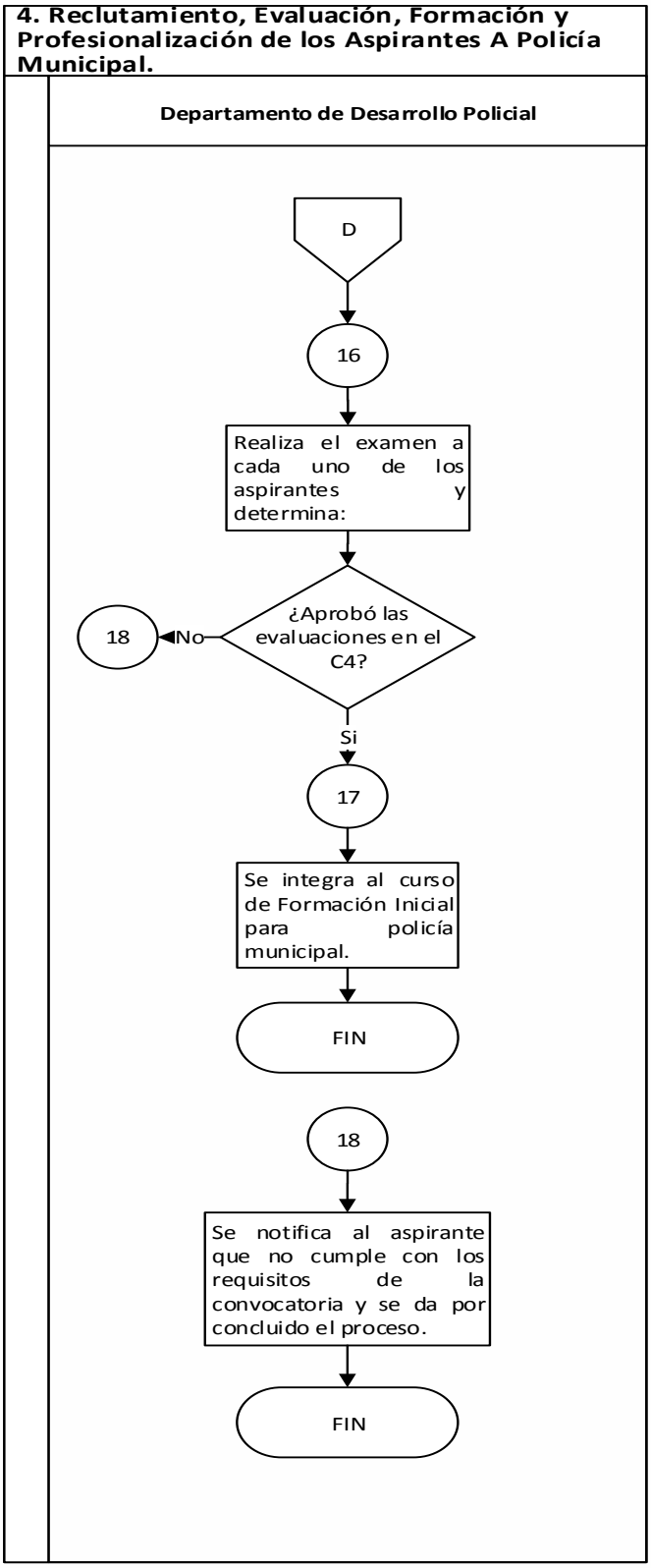

4. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal.
Dirección de Desarrollo Policial
Departamento de Desarrollo Policial
Sesión de las Comisiones de Unidad
Interesado
INICIO
1
Instruye vía oficio al Departamento de Servicio Profesional de Carrera para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección de los aspirantes a policía municipal.
2
Recibe la instrucción y procede a diseñar la página web del Sistema Único de Información (SUI), en el que los aspirantes realizarán el registro, así como el diseño de la convocatoria con los lineamientos necesarios. Envía la propuesta para su Vo. Bo. a la Dirección de Desarrollo Policial.
3
Recibe las propuestas, las revisa y les da el Vo. Bo., las regresa al Departamento de Desarrollo Policial para su seguimiento.
4
Obtiene las propuestas ya autorizadas, procede a enviar la convocatoria a la Sesión de las Comisiones de Unidad para su aprobación y publicación.
5
Recibe la Convocatoria para aspirantes a policía municipal, la revisan y la autorizan para su publicación, la regresan al Departamento de Desarrollo Policial de Carrera.
6
Obtiene la Convocatoria, procede a su publicación en la página web correspondiente, así mismo procede a dejar en funcionamiento el Sistema Único de Información (SUI) para que los interesados puedan acceder a este.
7
Realiza el llenado de la solicitud en la página web, recibe su número folio, así como la fecha y hora de cita para presentar documentos y evaluaciones.
8
Recibe al interesado con los documentos, los revisa y determina:
A

**4. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal.**




4. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal.
Departamento de Desarrollo Policial
C
12
Da a conocer los resultados en el comité de selección, para continuar con el proceso de evaluación, actualiza la plataforma para que el aspirante pueda checar sus resultados.
13
Solicita al Centro de Control de Confianza mediante oficio los antecedentes de los aspirantes a evaluar a través de la Secretaría del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
14
Recibe oficio de contestación emitido por el C4, se contacta vía telefónica con los aspirantes susceptibles a evaluación para integrar sus expedientes y continúen con el proceso.
15
Notifica vía telefónica a los aspirantes para darles a conocer la fecha y hora en la deberán presentarse para su evaluación en el C4.
D

**4. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes A Policía Municipal.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Evaluaciones del Desempeño** |
| **Objetivo**: | Realizar las evaluaciones del desempeño al personal operativo y académico para medir sus capacidades, rendimiento, detectar errores y necesidades para mejorar su trabajo ante la sociedad toluqueña. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Desarrollo Policial es responsable de organizar y llevar a cabo el proceso para las Evaluaciones del Desempeño y las Evaluaciones Académicas, de acuerdo a lo estipulado en los Artículos 40 y 41 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

- El Departamento de Desarrollo Policial es responsable de la acreditación o no acreditación del proceso de evaluación del desempeño, de conformidad a lo establecido en el Art. 6, fracción V de los lineamientos para la emisión del Certificado Único Policial.

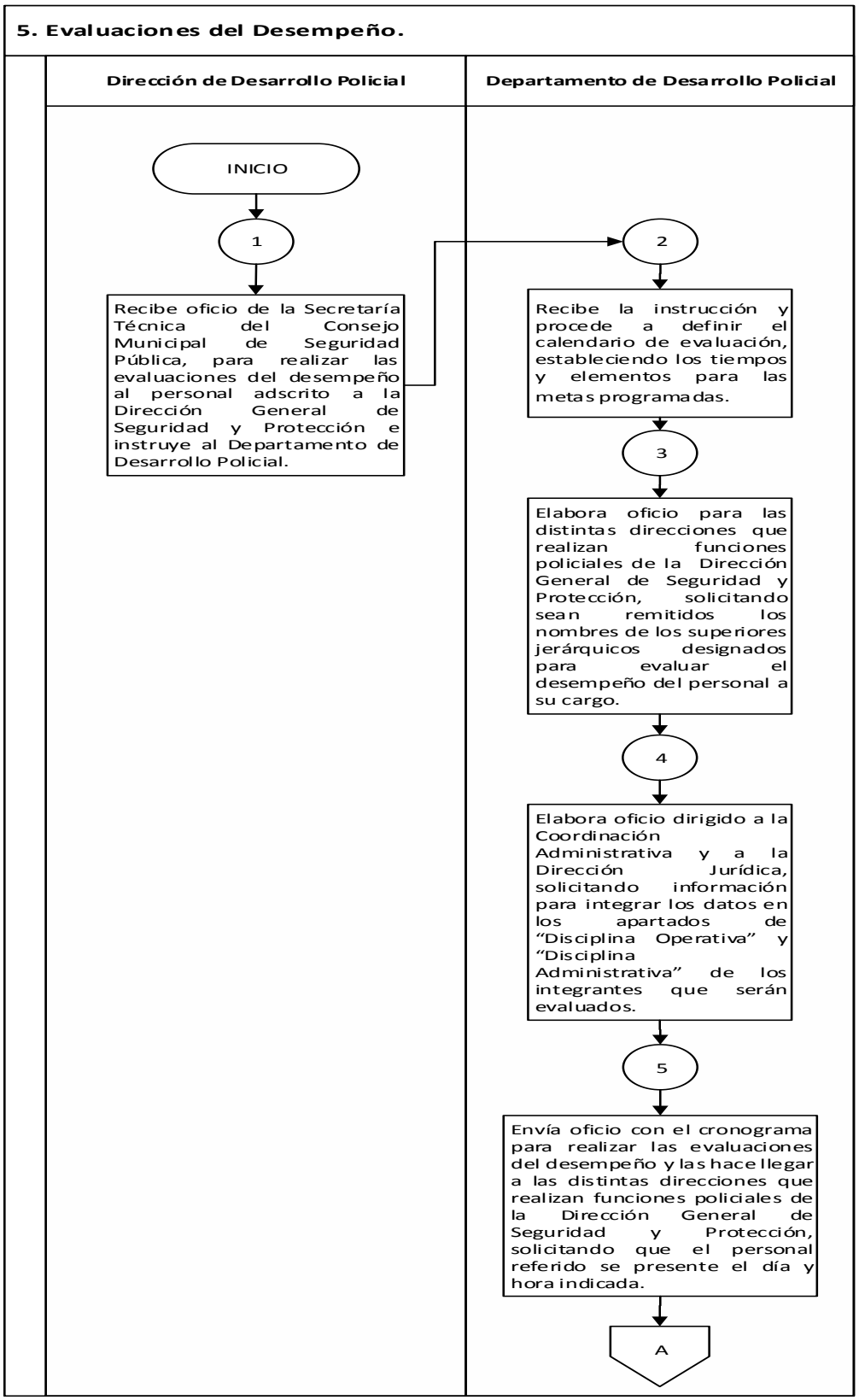
- El Departamento de Desarrollo Policial, es responsable de revisar que los instrumentos de evaluación y los elementos necesarios para la integración de la base de datos cumplan con lo solicitado.

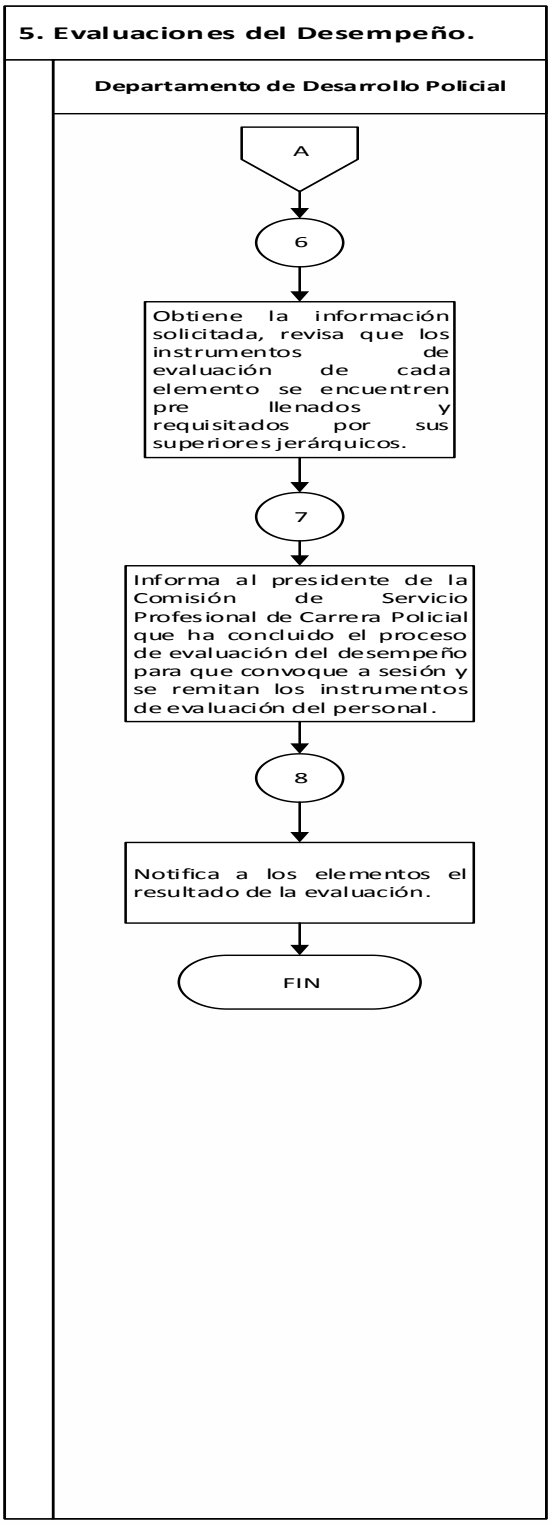
**5. Evaluaciones del Desempeño**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Desarrollo Policial** | Recibe oficio de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, para realizar las evaluaciones del desempeño al personal adscrito a la Dirección General de Seguridad y Protección e instruye al Departamento de Desarrollo Policial. |
| **2** | **Departamento de Desarrollo Policial** | Recibe la instrucción y procede a definir el calendario de evaluación, estableciendo los tiempos y elementos para las metas programadas. |
| **3** | | Elabora oficio para las distintas direcciones que integran la Dirección General de Seguridad y Protección, solicitando sean remitidos los nombres de los superiores jerárquicos designados para evaluar el desempeño del personal a su cargo. |
| **4** | | Elabora oficio dirigido a la Coordinación Administrativa y a la Dirección Jurídica, solicitando información para integrar los daros en los apartados de “Disciplina Operativa” y “Disciplina Administrativa” de los integrantes que serán evaluados. |
| **5** | | Envía oficio con el cronograma para realizar las evaluaciones del desempeño y las hace llegar a las distintas direcciones que integran la Dirección General de Seguridad y Protección, solicitando que el personal referido se presente el día y hora indicado. |
| **6** | | Obtiene la información solicitada, revisa que los instrumentos de evaluación de cada elemento se encuentren pre llenados y requisitados por sus superiores jerárquicos. |
| **7** | | Informa al presidente de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera que ha concluido el proceso de evaluación del desempeño para que convoque a sesión y se remitan los instrumentos de evaluación del personal. |
| | | **¿Aprobó las evaluaciones en el C4?** |
| **8** | | **Sí:**<br>Notifica a los elementos el resultado de la evaluación cuando sea aprobatorio y no se encuentren inconsistencias. |
| | | *FIN* |
| **9** | | **No:**<br>Recibe los instrumentos de Evaluación del Desempeño para su notificación, así como instrumentos con resultados aprobatorios que contengan las evidencias. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Evaluaciones del Desempeño.
Dirección de Desarrollo Policial
Departamento de Desarrollo Policial
INICIO
1
Recibe oficio de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, para realizar las evaluaciones del desempeño al personal adscrito a la Dirección General de Seguridad y Protección e instruye al Departamento de Desarrollo Policial.
2
Recibe la instrucción y procede a definir el calendario de evaluación, estableciendo los tiempos y elementos para las metas programadas.
3
Elabora oficio para las distintas direcciones que realizan funciones policiales de la Dirección General de Seguridad y Protección, solicitando sean remitidos los nombres de los superiores jerárquicos designados para evaluar el desempeño del personal a su cargo.
4
Elabora oficio dirigido a la Coordinación Administrativa y a la Dirección Jurídica, solicitando información para integrar los datos en los apartados de "Disciplina Operativa" y "Disciplina Administrativa" de los integrantes que serán evaluados.
5
Envía oficio con el cronograma para realizar las evaluaciones del desempeño y las hace llegar a las distintas direcciones que realizan funciones policiales de la Dirección General de Seguridad y Protección, solicitando que el personal referido se presente el día y hora indicada.
A


5. Evaluaciones del Desempeño.
Departamento de Desarrollo Policial
A
6
Obtiene la información solicitada, revisa que los instrumentos de evaluación de cada elemento se encuentren pre llenados y requisitados por sus superiores jerárquicos.
7
Informa al presidente de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial que ha concluido el proceso de evaluación del desempeño para que convoque a sesión y se remitan los instrumentos de evaluación del personal.
8
Notifica a los elementos el resultado de la evaluación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ascenso a una plaza o categoría disponible** |
| **Objetivo**: | Definir los mecanismos y criterios para que las y los elementos adscritos a la corporación asciendan a una plaza o categoría disponible considerando los aspectos necesarios que se consideren pertinentes. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- En consideración al Artículo 78 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública que a la letra dice “La carrera policial es el sistema de carácter obligatorio y permanente que conforme al cual se establecen los lineamientos que definen los procedimientos de reclutamiento, selección, ingreso, formación, certificación, permanencia, evaluación, promoción y reconocimiento (…); y al Artículo 79 Fracción III donde menciona que es necesario el “(…) establecimiento de un adecuado sistema de promociones que permita satisfacer las expectativas de desarrollo profesional y reconocimiento de los integrantes de las Instituciones Policiales”.

- Para la promoción de los integrantes se debe considerar, por lo menos, los resultados obtenidos en los programas de profesionalización, los méritos demostrados en el desempeño de sus funciones y aptitudes de mando y liderazgo, de conformidad al Artículo 85 Fracción VII de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; de igual manera el Artículo 91 refiere que “la promoción es el acto mediante el cual se otorga a los integrantes de las Instituciones Policiales, el grado inmediato superior al que ostente (…)”.

- Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Policial, desarrollar el proceso para dar a conocer los mecanismos y criterios mediante una convocatoria, para el personal operativo que esté adscrito a la Dirección General de Seguridad y Protección, que cumpla con los lineamientos previamente establecidos.

- El Departamento de Desarrollo Policial será el responsable de convocar a cada una de las sesiones que se programen para que las Comisiones Unidas sesionen y tomen las decisiones correspondientes.

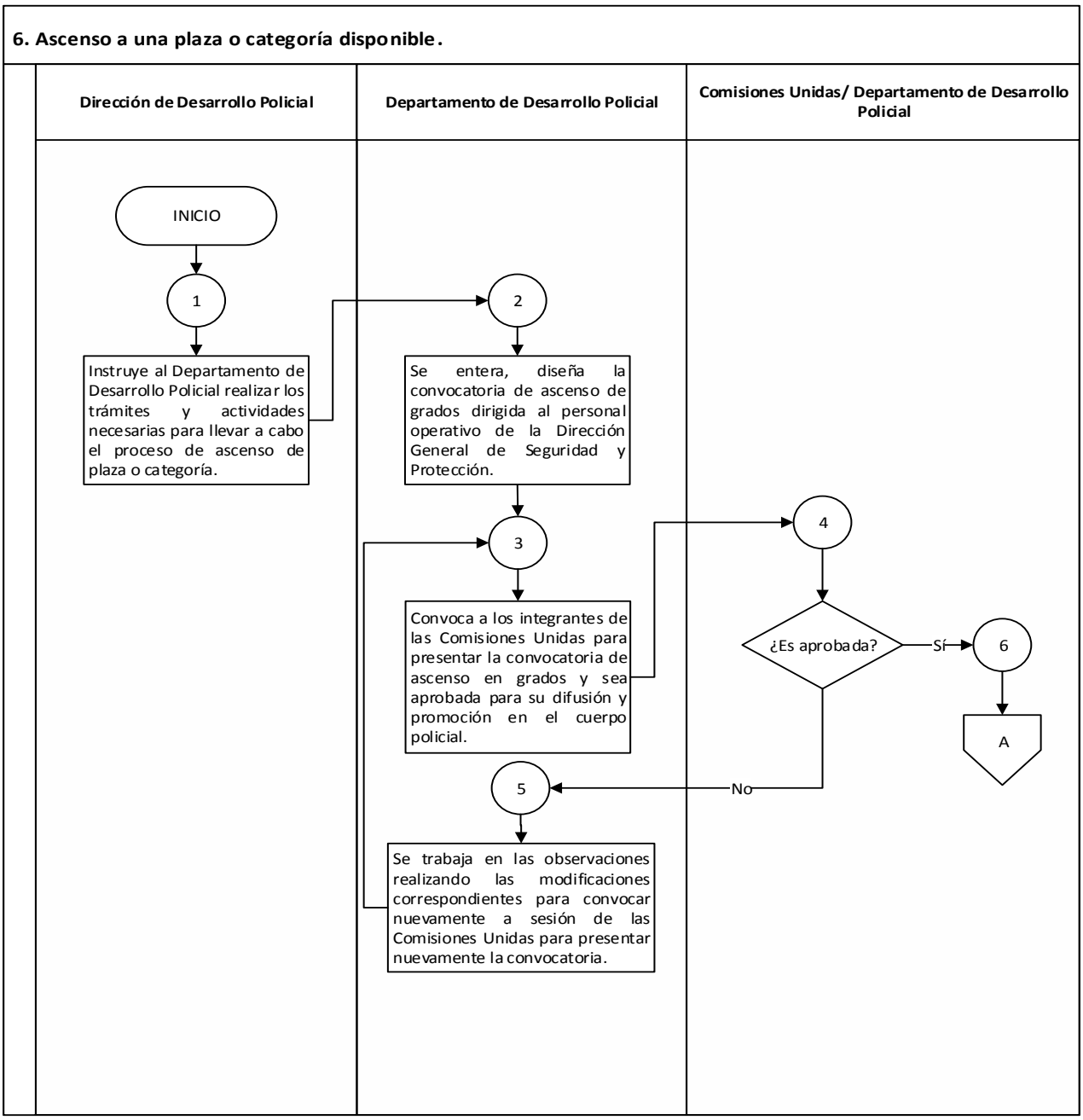
- La o el titular será el responsable de resguardar los documentos que se generen en cada una de las sesiones de las comisiones unidas en lo referente a los ascensos.

**6. Ascenso a una plaza o categoría disponible**

**Descriptivo:**

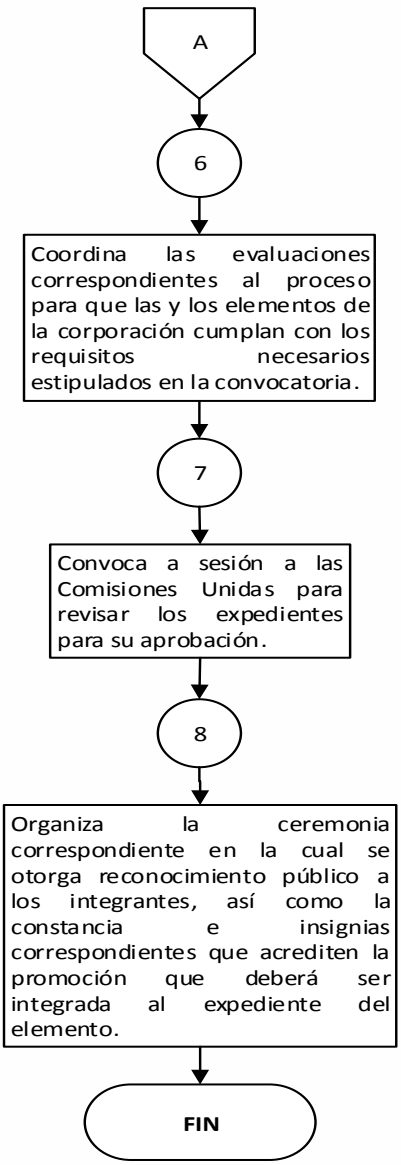
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Desarrollo Policial** | Instruye al Departamento de Desarrollo Policial realizar los trámites y actividades necesarias para llevar a cabo el proceso de ascenso de plaza o categoría. |
| **2** | **Departamento de Desarrollo Policial** | Se entera, diseña la convocatoria de ascenso de grados dirigida al personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **3** | | Convoca a los integrantes de las Comisiones Unidas para presentar la convocatoria de ascenso en grados y sea aprobada para su difusión y promoción en el cuerpo policial. |
| **4** | **Comisiones Unidas/ Departamento de Desarrollo Policial** | **¿Es aprobada?** |
| **5** | **Departamento de Desarrollo Policial** | **No:**<br>Se trabaja en las observaciones realizando las modificaciones correspondientes para convocar nuevamente a sesión de las Comisiones Unidas para presentar nuevamente la convocatoria. |
| **6** | | **Sí:**<br>Coordina las evaluaciones correspondientes al proceso para que las y los elementos de la corporación cumplan con los requisitos necesarios estipulados en la convocatoria. |
| **7** | | Convoca a sesión a las Comisiones Unidas para revisar los expedientes para su aprobación. |
| **8** | | Organiza la ceremonia correspondiente en la cual se otorga reconocimiento público a los integrantes, así como la constancia e insignias correspondientes que acrediten la promoción que deberá ser integrada al expediente del elemento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6. Ascenso a una plaza o categoría disponible.
Dirección de Desarrollo Policial
Departamento de Desarrollo Policial
Comisiones Unidas/ Departamento de Desarrollo Policial
INICIO
1
Instruye al Departamento de Desarrollo Policial realizar los trámites y actividades necesarias para llevar a cabo el proceso de ascenso de plaza o categoría.
2
Se entera, diseña la convocatoria de ascenso de grados dirigida al personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.
3
Convoca a los integrantes de las Comisiones Unidas para presentar la convocatoria de ascenso en grados y sea aprobada para su difusión y promoción en el cuerpo policial.
4
¿Es aprobada?
Sí
6
A
No
5
Se trabaja en las observaciones realizando las modificaciones correspondientes para convocar nuevamente a sesión de las Comisiones Unidas para presentar nuevamente la convocatoria.

**6. Ascenso a una plaza o categoría disponible.**

**Departamento de Desarrollo Policial**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección** |
| **Objetivo**: | Establecer los mecanismos y criterios de estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo, considerando el desempeño o las acciones sobresalientes. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- En referencia al Artículo 90 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública que a la letra dice: “El régimen de estímulos es el mecanismo por el cual las Instituciones Policiales otorgan el reconocimiento público a sus integrantes por actos de servicio meritorios o por su trayectoria ejemplar, para fomentar la calidad y efectividad en el desempeño del servicio, incrementar las posibilidades de promoción y desarrollo de los integrantes, así como fortalecer su identidad institucional.

- Todo estímulo otorgado por las instituciones será acompañado de una constancia que acredite el otorgamiento del mismo, la cual deberá ser integrada al expediente del elemento y en su caso, con la autorización de portación de la condecoración o distintivo correspondiente”.

- Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Policial proponer, desarrollar e implementar los mecanismos y criterios de estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo considerando el desempeño con las actividades sobresalientes tomando como referente la solicitud y justificación correspondiente cuando exista una acción sobresaliente que amerite estimular y otorgar un reconocimiento o condecoración.

- El Departamento de Desarrollo Policial será el responsable de convocar a los integrantes de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial a la sesión correspondiente para que analicen los expedientes de los interesados y se realice la aprobación de lo anterior.

- La o el titular del Departamento de Desarrollo Policial será el responsable de supervisar que se lleve a cabo el proceso de manera satisfactoria.

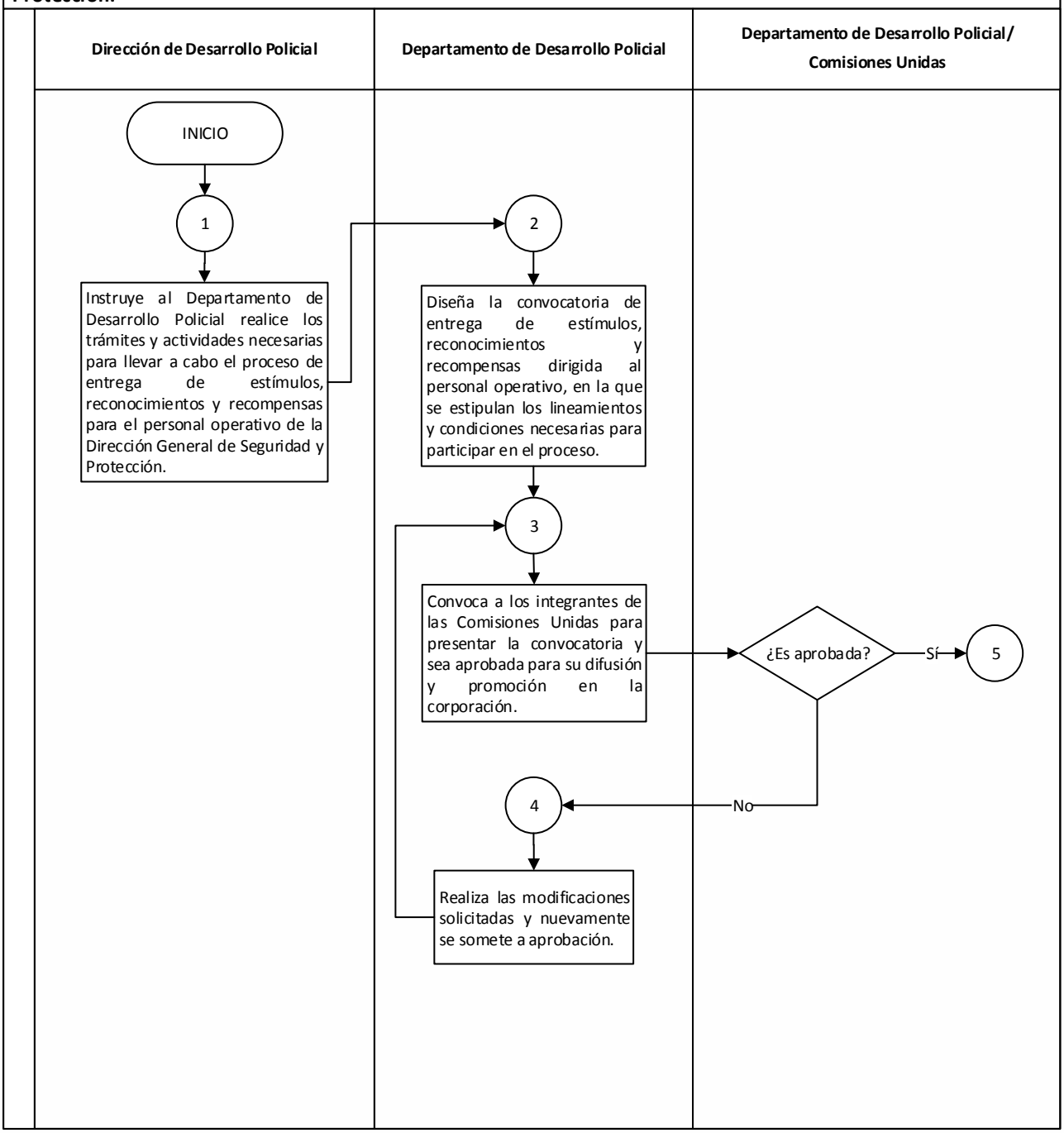
**7. Estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Desarrollo Policial** | Instruye al Departamento de Desarrollo Policial realice los trámites y actividades necesarias para llevar a cabo el proceso de entrega de estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **2** | **Departamento de Desarrollo Policial** | Diseña la convocatoria de entrega de estímulos, reconocimientos y recompensas dirigida al personal operativo, en la que se estipulan los lineamientos y condiciones necesarias para participar en el proceso. |
| **3** | | Convoca a los integrantes de las Comisiones Unidas para presentar la convocatoria y sea aprobada para su difusión y promoción en la corporación. |
| | | **¿Es aprobada?** |
| **4** | | **No:**<br>Realiza las modificaciones solicitadas y nuevamente se somete a aprobación. |
| **5** | | **Sí:**<br>Difunde y promueve la convocatoria en la corporación. |
| **6** | | Coordina las evaluaciones correspondientes al proceso a fin de que las y los elementos adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección cumplan con los requisitos necesarios estipulados en la convocatoria. |
| **7** | | Convoca a sesiones a las Comisiones Unidas para revisar los expedientes y su posterior aprobación. |
| **8** | | Organiza la ceremonia correspondiente en la cual se otorga reconocimiento público, a los integrantes, así como la constancia e insignias correspondientes que lo acrediten para ser integrada al expediente del elemento. |
| | | **FIN** |

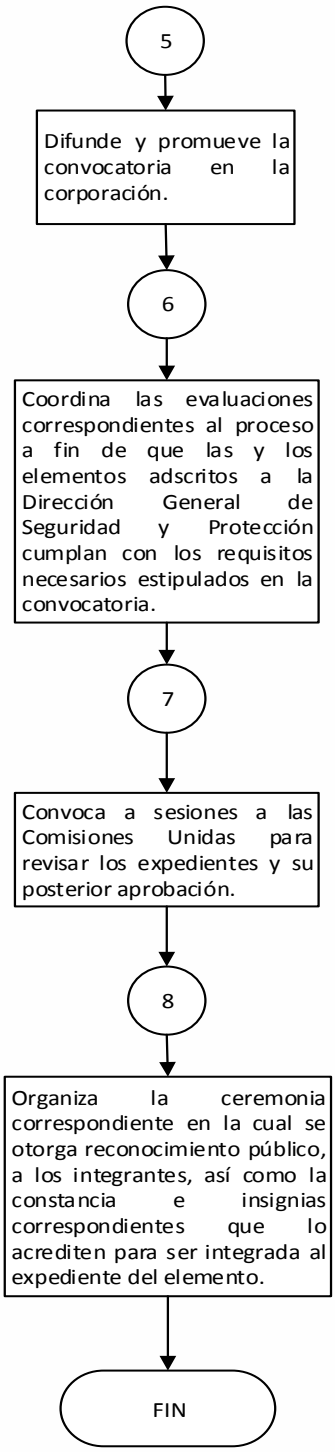
**Diagrama:**

**7. Estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.**



**7. Estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.**

**Departamento de Desarrollo Policial**



## X. Departamento de Servicios Integrales de Salud

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en todos los Elementos de la Policía Municipal de Toluca.** |
| **Objetivo**: | Brindar servicios integrales de salud para la atención y manejo oportuno de enfermedades a todos los elementos de la Dirección General de Seguridad y Protección. |

### POLÍTICAS APLICABLES

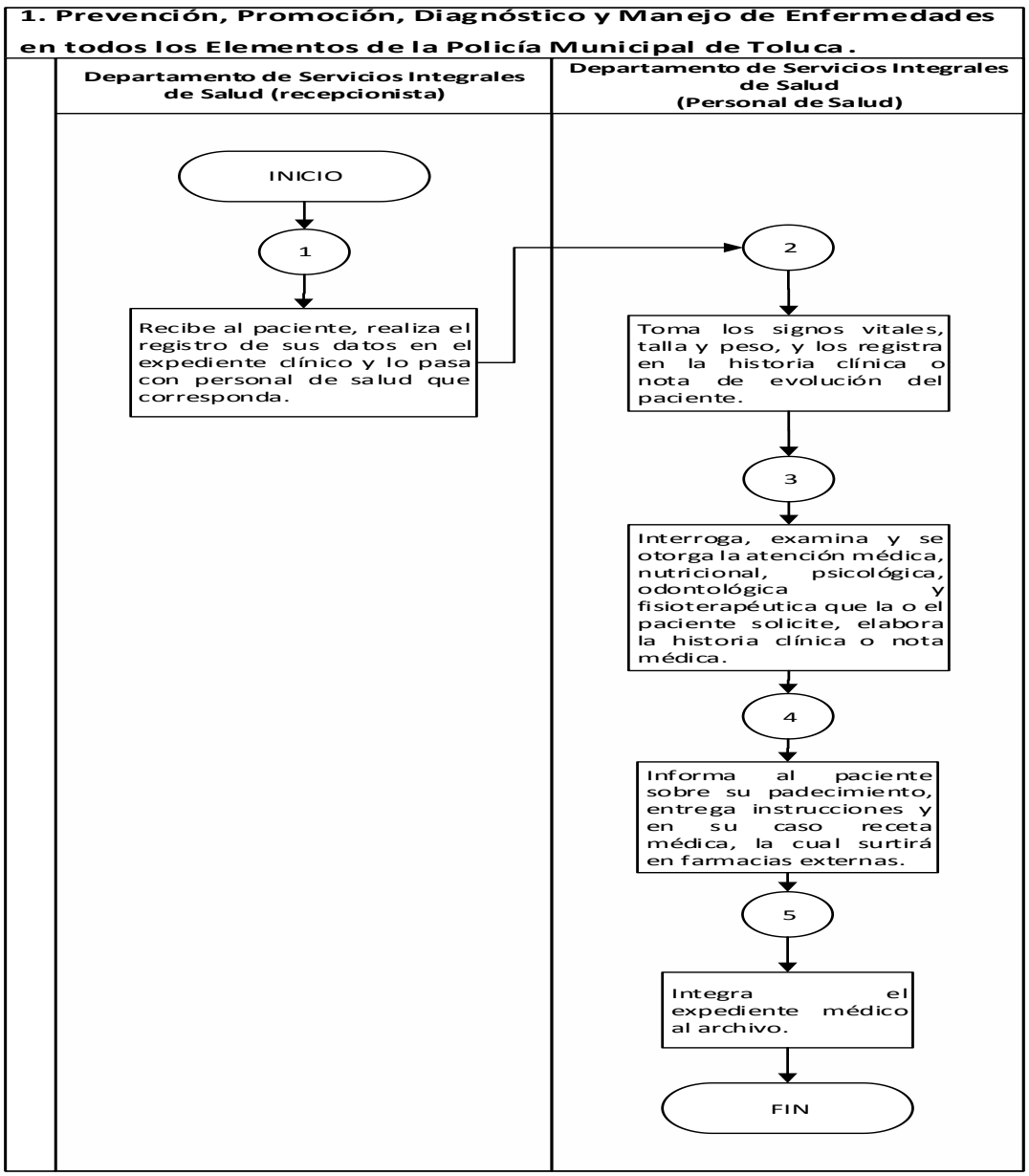
- El Departamento de Servicios Integrales de Salud es responsable de proporcionar dichos servicios a las y los integrantes de la policía municipal de Toluca.

**1. Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en todos los Elementos de la Policía Municipal de Toluca**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Servicios Integrales de Salud (recepcionista)** | Recibe al paciente, realiza el registro de sus datos en el expediente clínico y lo pasa con el personal de salud que corresponda. |
| **2** | **Departamento de Servicios Integrales de Salud (Personal de Salud)** | Toma los signos vitales, talla y peso y los registra en la historia clínica o nota de evolución del paciente. |
| **3** | | Interroga, examina y se otorga la atención médica, nutricional, psicológica, odontológica y fisioterapéutica que la o el paciente solicite, elabora la historia clínica o nota médica. |
| **4** | | Informa al paciente sobre su padecimiento, entrega instrucciones y en su caso receta médica, la cual surtirá en farmacias externas. |
| **5** | | Integra el expediente médico al archivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en todos los Elementos de la Policía Municipal de Toluca.
Departamento de Servicios Integrales de Salud (recepcionista)
Departamento de Servicios Integrales de Salud (Personal de Salud)
INICIO
1
Recibe al paciente, realiza el registro de sus datos en el expediente clínico y lo pasa con personal de salud que corresponda.
2
Toma los signos vitales, talla y peso, y los registra en la historia clínica o nota de evolución del paciente.
3
Interroga, examina y se otorga la atención médica, nutricional, psicológica, odontológica y fisioterapéutica que la o el paciente solicite, elabora la historia clínica o nota médica.
4
Informa al paciente sobre su padecimiento, entrega instrucciones y en su caso receta médica, la cual surtirá en farmacias externas.
5
Integra el expediente médico al archivo.
FIN

## XI. Departamento de Acción Pie a Tierra

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Pie-Tierra, Casa por Casa.** |
| **Objetivo**: | Recorrer todos y cada uno de los domicilios y áreas productivas del municipio con personal capacitado y profesional, escuchando del ciudadano la problemática que más les aqueja y la calidad de los servicios, información que permitirá identificar los factores de riesgo y atenderlos; asimismo, lograr y fomentar la participación social y así fortalecer la credibilidad en su gobierno. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Acción Pie a Tierra dentro de sus funciones está la de fomentar la credibilidad ciudadana a través del modelo de proximidad social Pie a Tierra (integración social), con el acercamiento permanente de la policía; de esta manera se detectan los factores de riesgo y así realizar acciones conjuntas que permita un mejor y mayor desarrollo.

- El Departamento de Acción Pie a Tierra establecerá vínculos institucionales con las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca, a efecto de canalizar las diferentes problemáticas presentadas en el territorio municipal para su atención.

- Los aspectos que se incluirán en el modelo de proximidad serán:
  a. Cobertura territorial por Zona, Región, Cuadrante y Manzana;
  b. Capacitación;
  c. Procedimientos de operación; y
  d. Seguimiento, supervisión y evaluación.

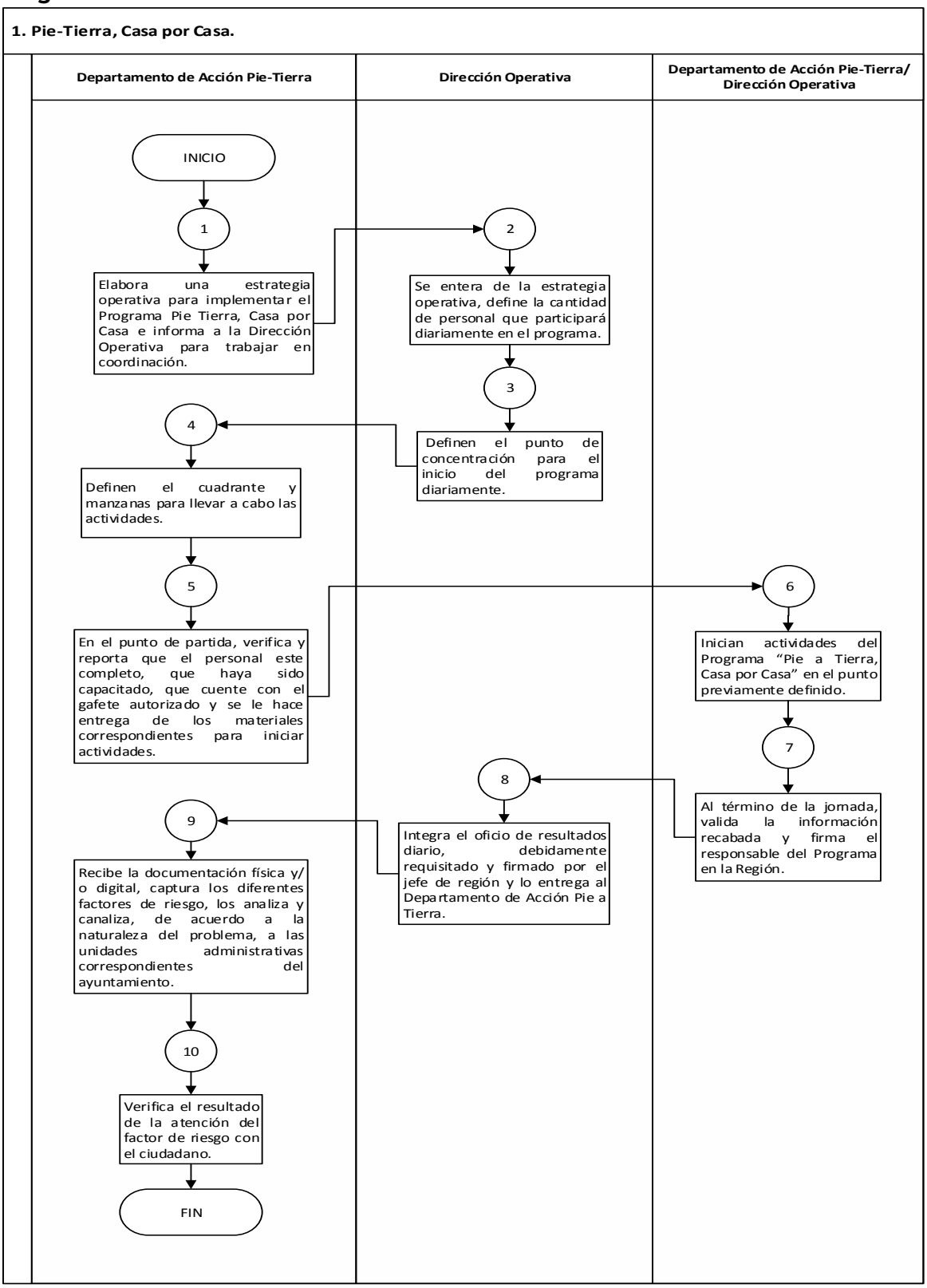
- El Departamento de Acción Pie a Tierra entregará al personal operativo los siguientes materiales:
  a) Formato de contacto ciudadano;
  b) Croquis de levantamiento; y
  c) Etiqueta identificadora del programa.

**1. Pie-Tierra, Casa por Casa**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Acción Pie-Tierra** | Elabora una estrategia operativa para implementar el Programa Pie Tierra, Casa por Casa e informa a la Dirección Operativa para trabajar en coordinación. |
| **2** | **Dirección Operativa** | Se entera de la estrategia operativa, define la cantidad de personal que participará diariamente en el programa. |
| **3** | | Definen el punto de concentración para el inicio del programa diariamente. |
| **4** | **Departamento de Acción Pie-Tierra** | Definen el cuadrante y manzanas para llevar a cabo las actividades. |
| **5** | | En el punto de partida, verifica y reporta que el personal este completo, que haya sido capacitado, que cuente con el gafete correspondiente y se le hace entrega de los materiales correspondientes para iniciar actividades. |
| **6** | **Departamento de Acción Pie-Tierra/ Dirección Operativa** | Inician actividades del Programa “Pie a Tierra, Casa por Casa” en el punto previamente definido. |
| **7** | | Al término de la jornada, valida la información recabada y firma el responsable del Programa en la Región. |
| **8** | **Dirección Operativa** | Integra el oficio de resultados diario, debidamente requisitado y firmado por el jefe de región y lo entrega al Departamento de Acción Pie a Tierra. |
| **9** | **Departamento de Acción Pie-Tierra** | Recibe la documentación física y/o digital, captura los diferentes factores de riesgo, los analiza y canaliza de acuerdo a la naturaleza del problema a las unidades administrativas correspondientes del ayuntamiento. |
| **10** | | Verifica el resultado de la atención del factor de riesgo con el ciudadano. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Pie-Tierra, Casa por Casa.
Departamento de Acción Pie-Tierra
Dirección Operativa
Departamento de Acción Pie-Tierra/ Dirección Operativa
INICIO
1
Elabora una estrategia operativa para implementar el Programa Pie Tierra, Casa por Casa e informa a la Dirección Operativa para trabajar en coordinación.
2
Se entera de la estrategia operativa, define la cantidad de personal que participará diariamente en el programa.
3
Definen el punto de concentración para el inicio del programa diariamente.
4
Definen el cuadrante y manzanas para llevar a cabo las actividades.
5
En el punto de partida, verifica y reporta que el personal este completo, que haya sido capacitado, que cuente con el gafete autorizado y se le hace entrega de los materiales correspondientes para iniciar actividades.
6
Inician actividades del Programa "Pie a Tierra, Casa por Casa" en el punto previamente definido.
7
Al término de la jornada, valida la información recabada y firma el responsable del Programa en la Región.
8
Integra el oficio de resultados diario, debidamente requisitado y firmado por el jefe de región y lo entrega al Departamento de Acción Pie a Tierra.
9
Recibe la documentación física y/ o digital, captura los diferentes factores de riesgo, los analiza y canaliza, de acuerdo a la naturaleza del problema, a las unidades administrativas correspondientes del ayuntamiento.
10
Verifica el resultado de la atención del factor de riesgo con el ciudadano.
FIN

## XII. Departamento de Prevención del Delito

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Acciones de Prevención Social del Delito** |
| **Objetivo:** | Organizar e instrumentar acciones de prevención del delito y la violencia con la impartición de pláticas en diferentes temas, que permitan contener y disminuir conductas ilícitas. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención del Delito implementará y coordinará los programas y acciones dirigidos a la prevención social del delito y la violencia en el Municipio de Toluca, fomentando los valores cívicos, encaminados a observar el respeto a la legalidad y derechos humanos.

- Las solicitudes serán recibidas de la siguiente manera:

  a. De forma personal, vía oficio dirigido al Director General de Seguridad y Protección.
  b. Por acuerdo generado en las reuniones de trabajo con autoridades auxiliares, Grupos CiPaT y CiPaT- escolar, así como con los sectores escolar, empresarial e industrial.

- El Departamento de Prevención del Delito ofrece pláticas de prevención del delito y de prevención de adicciones.

- El Departamento de Prevención del Delito deberá de llevar a cabo un registro en formato físico y electrónico de la realización del curso, taller, plática o conferencia impartida en el Municipio de Toluca.

- El Departamento de Prevención del Delito es responsable de revisar todos los contenidos de las pláticas, talleres, cursos o conferencias antes de que se lleve a cabo, esto con el fin de evitar proporcionar información errónea dentro del mismo.

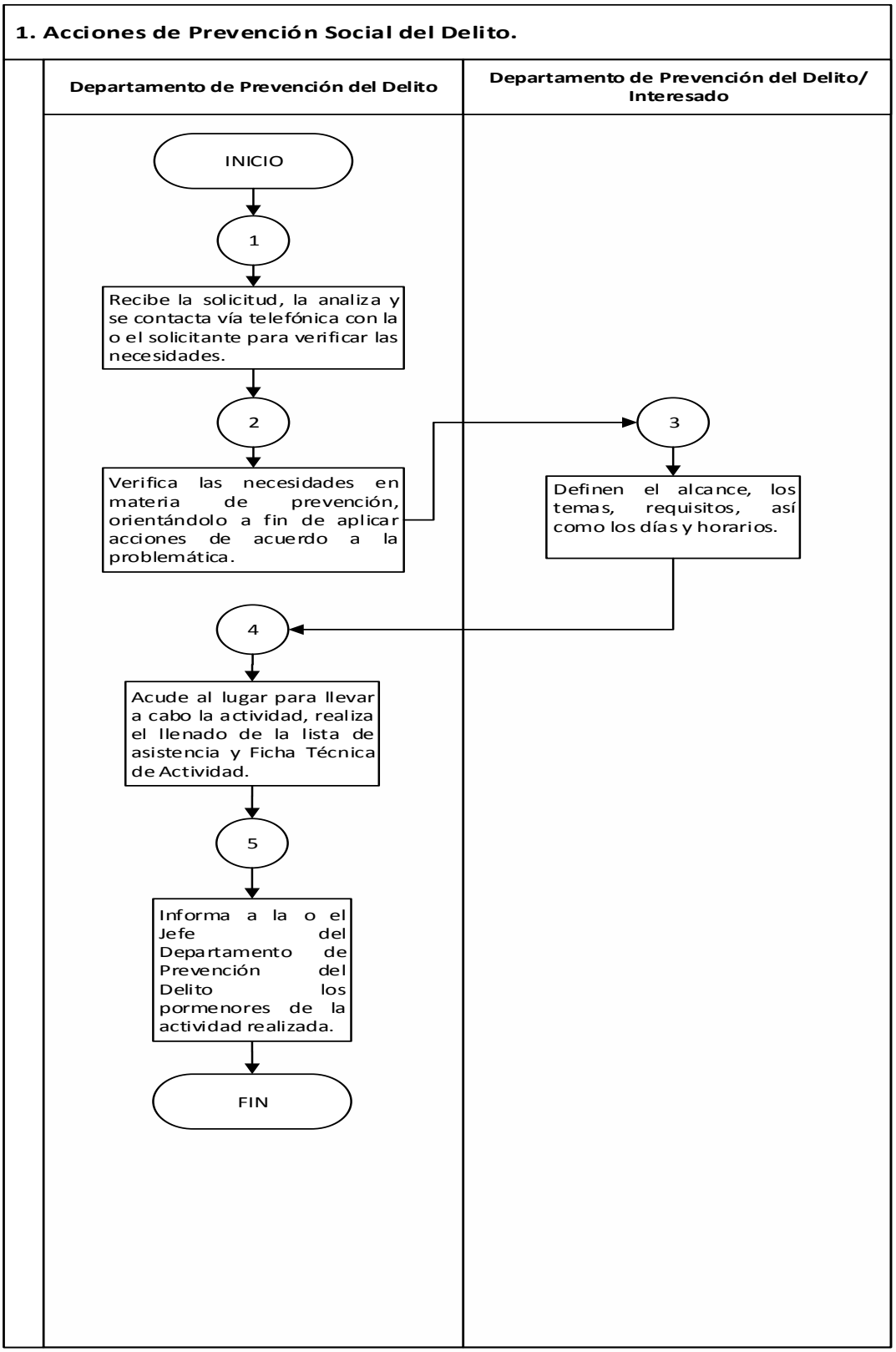
- El Departamento de Prevención del Delito, informará en todo momento a su jefe inmediato, la cancelación de las actividades programadas y, además, se deberá de procurar reagendar las mismas dentro de un periodo razonable.

**1. Acciones de Prevención Social del Delito**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Prevención del Delito** | Recibe la solicitud, la analiza y se contacta vía telefónica con la o el solicitante para verificar las necesidades. |
| **2** | | Verifica las necesidades en materia de prevención, orientándolo a fin de aplicar acciones de acuerdo a la problemática. |
| **3** | **Departamento de Prevención del Delito/ Interesado** | Definen el alcance, los temas, requisitos, así como los días y horarios. |
| **4** | **Departamento de Prevención del Delito** | Acude al lugar para llevar a cabo la actividad, realiza el llenado de la lista de asistencia y Ficha Técnica de Actividad. |
| **5** | | Informa a la o el Jefe del Departamento de Prevención del Delito, los pormenores de la actividad realizada. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Acciones de Prevención Social del Delito.
Departamento de Prevención del Delito
Departamento de Prevención del Delito/ Interesado
INICIO
1
Recibe la solicitud, la analiza y se contacta vía telefónica con la o el solicitante para verificar las necesidades.
2
Verifica las necesidades en materia de prevención, orientándolo a fin de aplicar acciones de acuerdo a la problemática.
3
Definen el alcance, los temas, requisitos, así como los días y horarios.
4
Acude al lugar para llevar a cabo la actividad, realiza el llenado de la lista de asistencia y Ficha Técnica de Actividad.
5
Informa a la o el Jefe del Departamento de Prevención del Delito los pormenores de la actividad realizada.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra (CiPaT) para la prevención del delito y la violencia** |
| **Objetivo:** | Promover la participación de la ciudadanía en la prevención social del delito y la violencia, creando una cultura de corresponsabilidad, así como reestablecer la confianza de la ciudadanía en la policía a través de estrategias de integración social. |

## POLÍTICAS APLICABLES

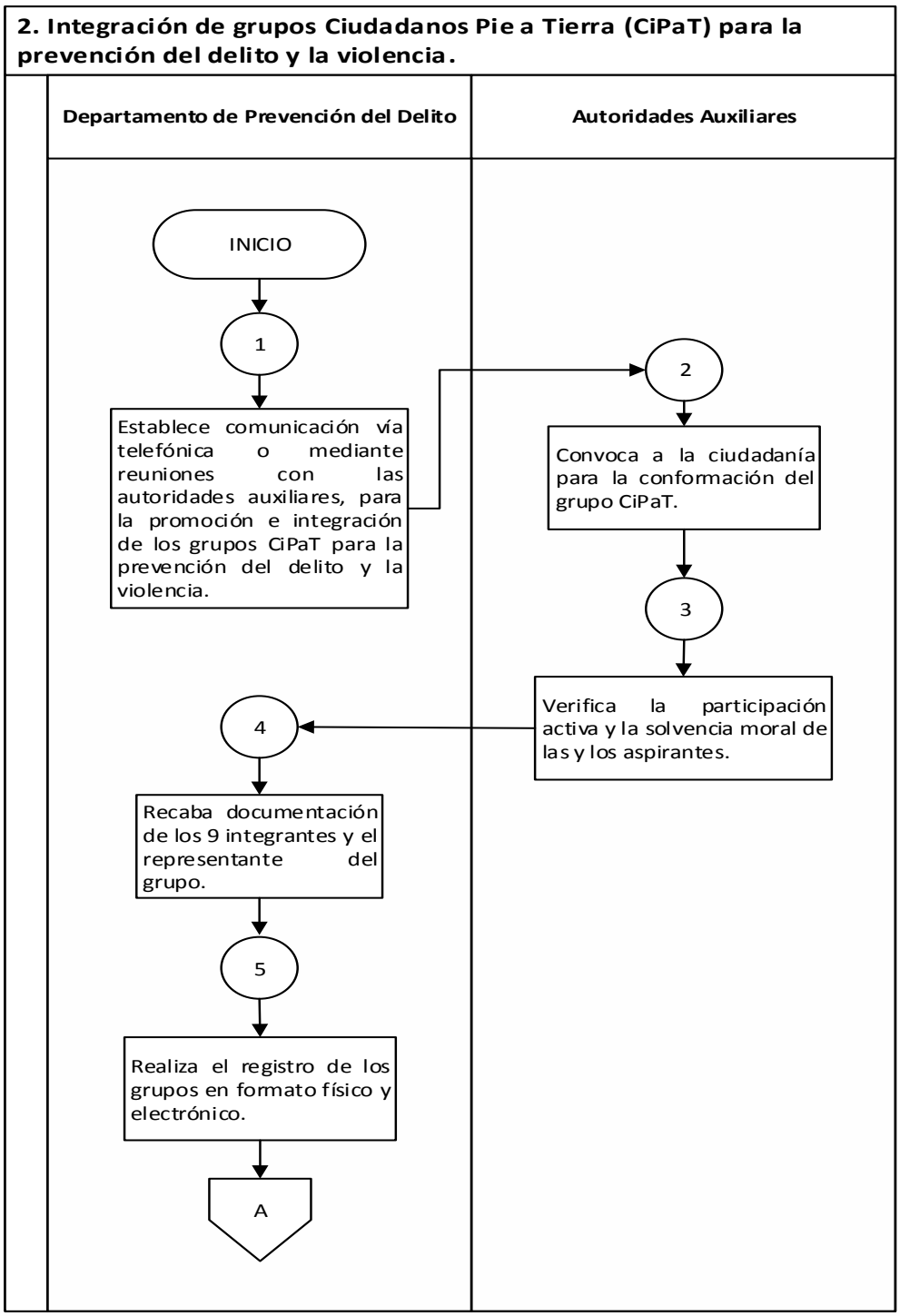
- El Departamento de Prevención del Delito, se coordinará con las autoridades auxiliares, para la promoción e integración de los grupos ciudadanos en diversas unidades territoriales básicas.
- Las Autoridades Auxiliares verificarán que las personas aspirantes a formar parte al grupo CIPaT cuenten con participación activa y solvencia moral.
- El Departamento de Prevención del Delito recabará la documentación de los integrantes y grupos para conformar el grupo CiPaT, de igual forma, elaborará un registro en formato físico y electrónico de los mismos.
- El Departamento de Prevención del Delito, capacitará a los integrantes del grupo CIPaT en temas de prevención del delito y violencia, así como en los lineamientos del programa.
- Los Integrantes del grupo CiPaT, a través de su representante, mantendrán comunicación constante con el Departamento de Prevención del Delito, para atender los factores de riesgo que registren en su zona.
- El Departamento de Prevención del Delito convocará a mesas de trabajo una vez por mes o cuando sea necesario a los representantes de CiPaT y a las autoridades auxiliares, para atender y dar seguimiento y evaluación de resultados, quedando asentado en minutas de trabajo.
- Los grupos Ciudadanos Pie a Tierra (CiPaT) para la prevención del delito y la violencia, estarán conformados por un mínimo de 10 integrantes, de los cuales uno o una será la o el representante ante el Departamento de Prevención del Delito.

**2. Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra (CiPaT) para la prevención del delito y la violencia**

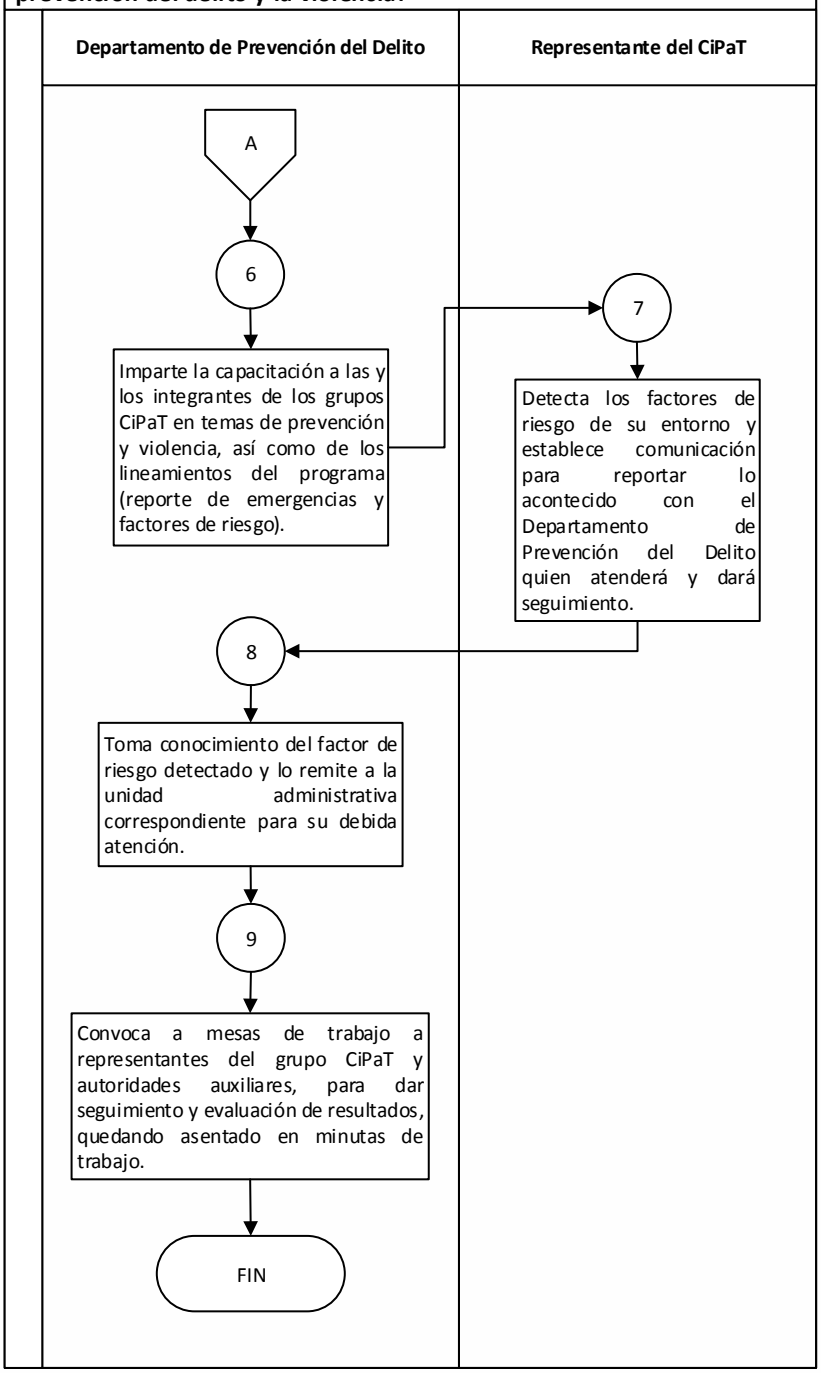
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Prevención del Delito** | Establece comunicación vía telefónica o mediante reuniones con las autoridades auxiliares, para la promoción e integración de los grupos CiPaT para la prevención del delito y la violencia. |
| **2** | **Autoridades Auxiliares** | Convoca a la ciudadanía para la conformación del grupo CiPaT. |
| **3** | | Verifica la participación activa y la solvencia moral de las y los aspirantes. |
| **4** | **Departamento de Prevención del Delito** | Recaba documentación de los 9 integrantes y el representante del grupo. |
| **5** | | Realiza el registro de los grupos en formato físico y electrónico. |
| **6** | | Imparte la capacitación a las y los integrantes de los grupos CiPaT en temas de prevención y violencia, así como de los lineamientos del programa (reporte de emergencias y factores de riesgo). |
| **7** | **Representante del CiPaT** | Detecta los factores de riesgo de su entorno y establece comunicación para reportar lo acontecido con el Departamento de Prevención del Delito quien atenderá y dará seguimiento. |
| **8** | **Departamento de Prevención del Delito** | Toma conocimiento del factor de riesgo detectado y lo remite a la unidad administrativa correspondiente para su debida atención. |
| **9** | | Convoca a mesas de trabajo a representantes del grupo CiPaT y autoridades auxiliares, para dar seguimiento y evaluación de resultados, quedando asentado en minutas de trabajo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra (CiPaT) para la prevención del delito y la violencia.
Departamento de Prevención del Delito
Autoridades Auxiliares
INICIO
1
Establece comunicación vía telefónica o mediante reuniones con las autoridades auxiliares, para la promoción e integración de los grupos CiPaT para la prevención del delito y la violencia.
2
Convoca a la ciudadanía para la conformación del grupo CiPaT.
3
Verifica la participación activa y la solvencia moral de las y los aspirantes.
4
Recaba documentación de los 9 integrantes y el representante del grupo.
5
Realiza el registro de los grupos en formato físico y electrónico.
A

**2. Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra (CiPaT) para la prevención del delito y la violencia.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra Escolares (CiPaTE) para la prevención del delito y la violencia.** |
| **Objetivo:** | Promover la participación de las Escuelas en la prevención social del delito y la violencia, crear una cultura de corresponsabilidad, así como reestablecer la confianza de la ciudadanía en la policía a través de estrategias de integración social. |

## POLÍTICAS APLICABLES

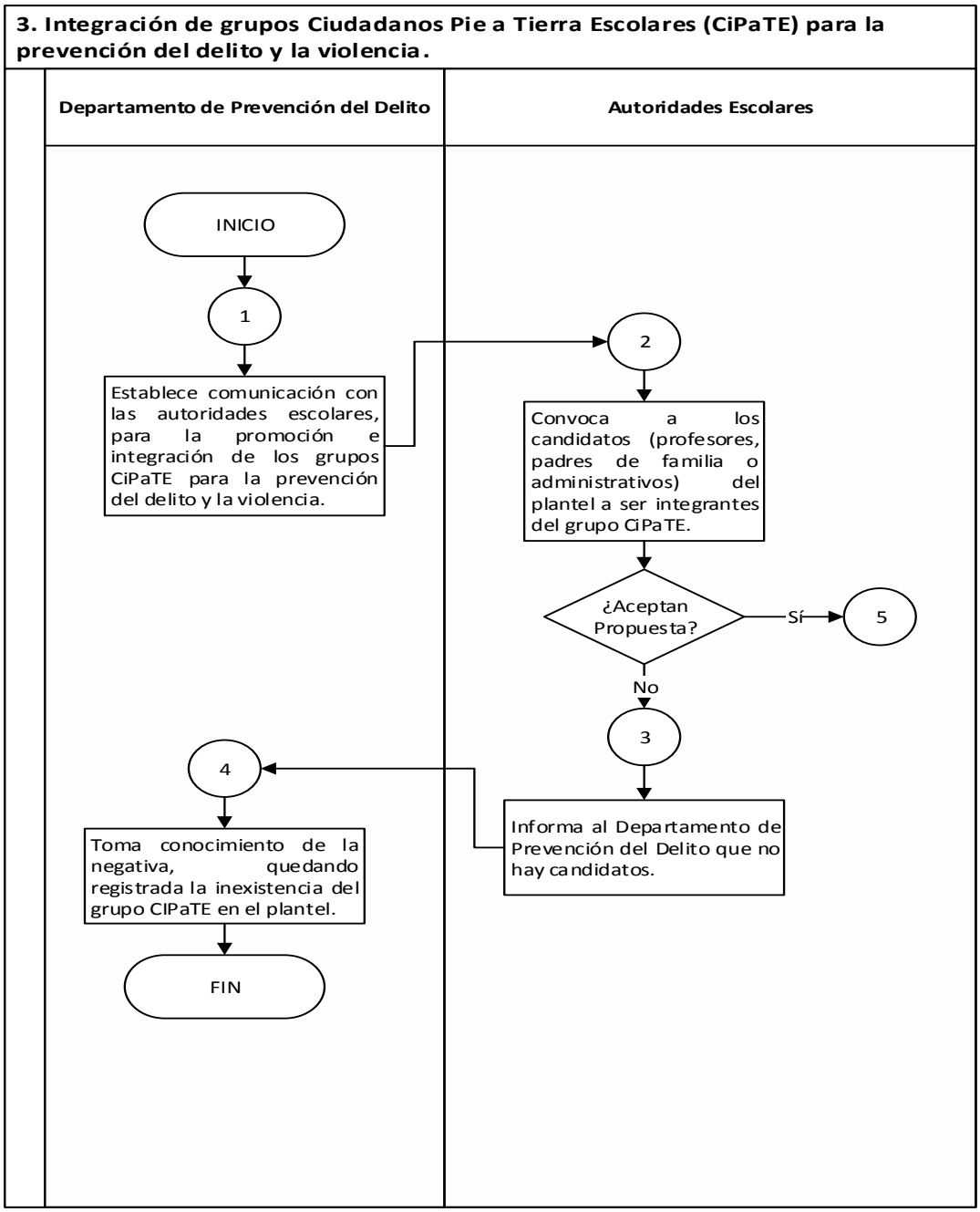
- El Departamento de Prevención del Delito, se coordinará con las autoridades escolares, para la promoción e integración de los grupos en diversos planteles.
- Las autoridades escolares verificarán que las personas aspirantes a formar parte del grupo (CiPaTE) cuenten con participación activa y solvencia moral.
- El Departamento de Prevención del Delito recabará la documentación de las personas integrantes del grupo CiPaTE.
- El Departamento de Prevención del Delito, capacitará a los integrantes del grupo CIPaTE en temas de prevención del delito y violencia, así como en los lineamientos del programa.
- Los Integrantes del grupo CiPaTE, a través de su representante, mantendrán comunicación constante con el Departamento de Prevención del Delito, para atender los factores de riesgo que registren en su plantel.
- El Departamento de Prevención del Delito convocará a mesas de trabajo una vez por mes o cuando sea necesario a los representantes de CiPaTE para atender y dar seguimiento y evaluación de resultados, quedando asentado en minutas de trabajo.
- Los grupos Ciudadanos Pie a Tierra Escolar (CiPaTE) para la prevención del delito y la violencia, estarán conformados por un mínimo de 5 integrantes, de los cuales uno o una será la o el representante ante el Departamento de Prevención del Delito.

**3. Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra Escolares (CiPaTE) para la prevención del delito y la violencia**

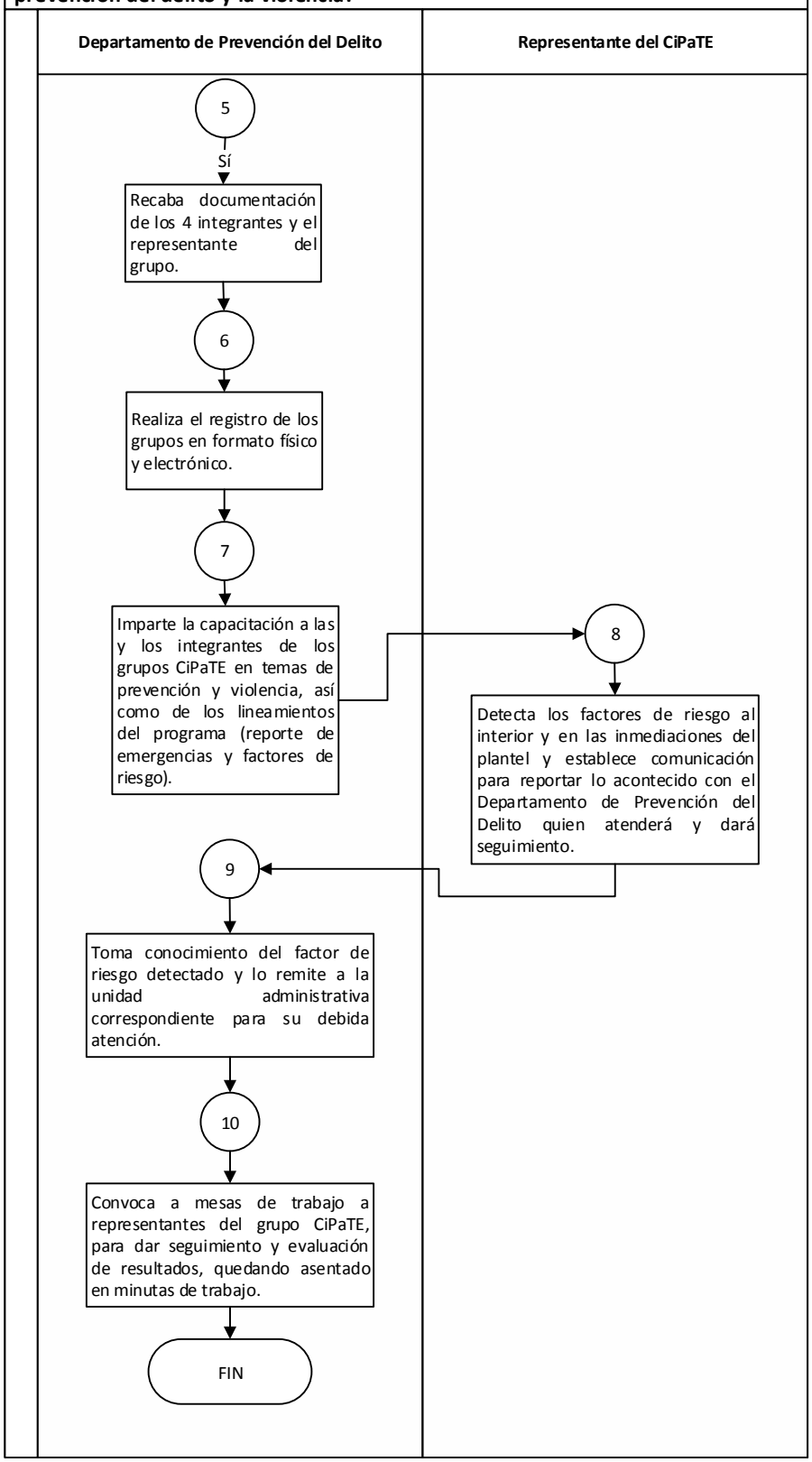
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Prevención del Delito** | Establece comunicación con las autoridades escolares, para la promoción e integración de los grupos CiPaTE para la prevención del delito y la violencia. |
| 2 | **Autoridades Escolares** | Convoca a los candidatos (profesores, padres de familia o administrativos) del plantel a ser integrantes del grupo CiPaTE. |
| | | **¿Aceptan Propuesta?** |
| 3 | | **No:**<br>Informa al Departamento de Prevención del Delito que no hay candidatos. |
| 4 | **Departamento de Prevención del Delito** | Toma conocimiento de la negativa, quedando registrada la inexistencia del grupo CIPaTE en el plantel. |
| | | **FIN** |
| 5 | **Departamento de Prevención del Delito** | **Sí:**<br>Recaba documentación de los 4 integrantes y el representante del grupo. |
| 6 | | Realiza el registro de los grupos en formato físico y electrónico. |
| 7 | | Imparte la capacitación a las y los integrantes de los grupos CiPaTE en temas de prevención y violencia, así como de los lineamientos del programa (reporte de emergencias y factores de riesgo). |
| 8 | **Representante del CiPaTE** | Detecta los factores de riesgo al interior y en las inmediaciones del plantel y establece comunicación para reportar lo acontecido con el Departamento de Prevención del Delito quien atenderá y dará seguimiento. |
| 9 | **Departamento de Prevención del Delito** | Toma conocimiento del factor de riesgo detectado y lo remite a la unidad administrativa correspondiente para su debida atención. |
| 10 | | Convoca a mesas de trabajo a representantes del grupo CiPaTE, para dar seguimiento y evaluación de resultados, quedando asentado en minutas de trabajo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra Escolares (CiPaTE) para la prevención del delito y la violencia.
Departamento de Prevención del Delito
Autoridades Escolares
INICIO
1
Establece comunicación con las autoridades escolares, para la promoción e integración de los grupos CiPaTE para la prevención del delito y la violencia.
2
Convoca a los candidatos (profesores, padres de familia o administrativos) del plantel a ser integrantes del grupo CiPaTE.
¿Aceptan Propuesta?
Sí
5
No
3
Informa al Departamento de Prevención del Delito que no hay candidatos.
4
Toma conocimiento de la negativa, quedando registrada la inexistencia del grupo CIPaTE en el plantel.
FIN

**3. Integración de grupos Ciudadanos Pie a Tierra Escolares (CiPaTE) para la prevención del delito y la violencia.**



## XIII. Departamento de Cultura y Educación Vial

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Implementación del taller Guardianes de la Seguridad Vial y plática de cultura y educación vial.** |
| **Objetivo**: | Promover y fortalecer la cultura vial mediante talleres didácticos y lúdicos, para estudiantes de niveles prescolar y básico; así como promover e impartir pláticas de cultura y educación vial dirigida a los sectores educativo, empresarial e industrial con el fin de lograr un bien común en la sociedad. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cultura y Educación Vial es el responsable de promover la cultura y educación vial en los diferentes sectores sociales, con la finalidad de mejorar la convivencia vial y prevenir accidentes de tránsito, así como participar en los comités de seguridad de los centros escolares, enfocados a prevenir conductas antisociales.

- El Departamento de Cultura y Educación Vial imparte el Taller “Guardianes de la seguridad Vial”, dirigido a alumnos de preescolar y de primaria hasta quinto grado; asimismo la plática de “Evitemos accidentes con cultura vial”, dirigido a jóvenes mayores de 15 años, en edad de conducir.

- El Departamento de Cultura y Educación Vial difundirá y promocionará los talleres y pláticas en los diferentes sectores escolar, público y privado.

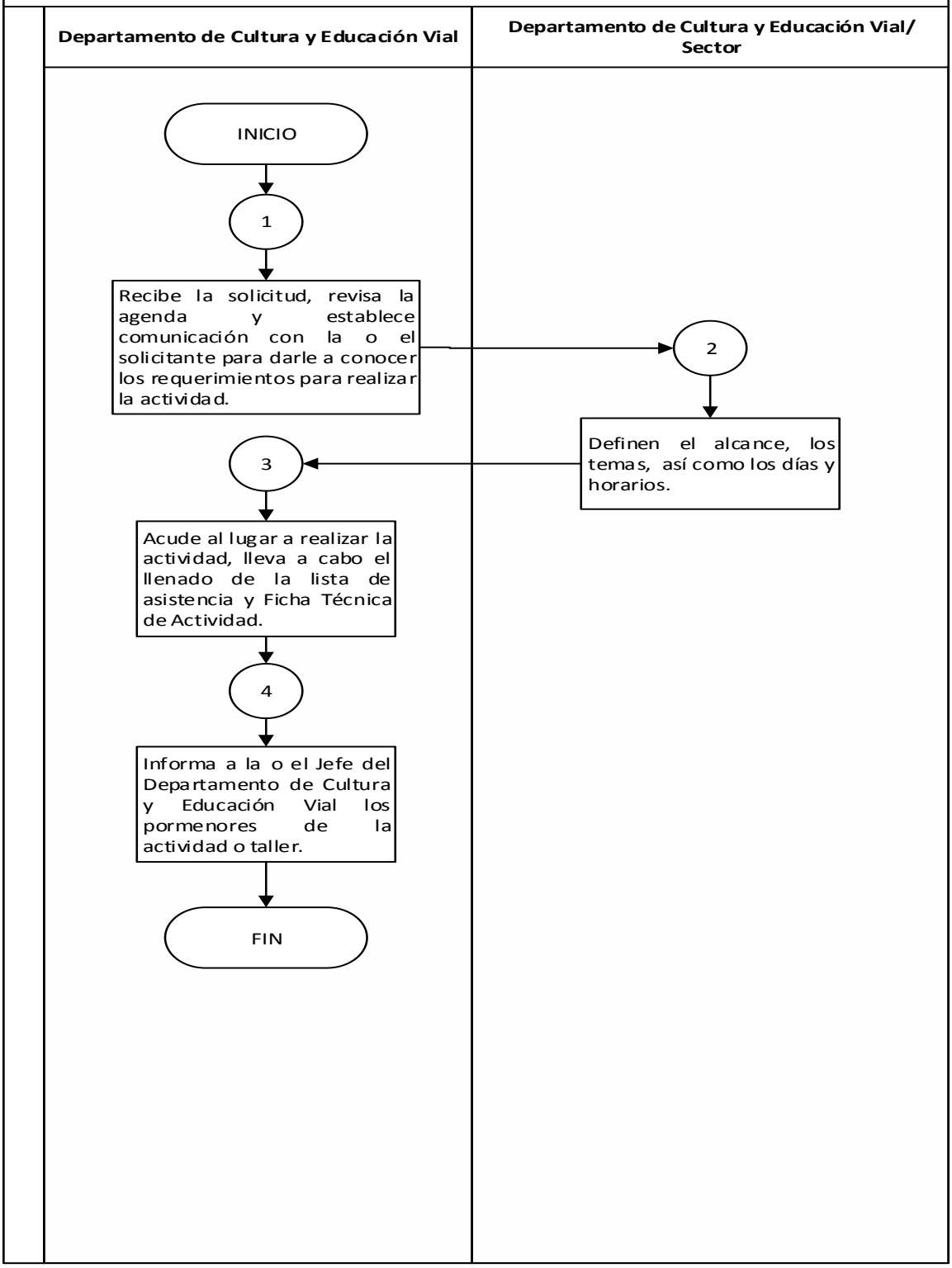
**1. Implementación del taller Guardianes de la Seguridad Vial y plática de cultura y educación vial**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Cultura y Educación Vial** | Recibe la solicitud, revisa la agenda y establece comunicación con la o el solicitante para darle a conocer los requerimientos para realizar la actividad. |
| **2** | **Departamento de Cultura y Educación Vial/ Sector** | Definen el alcance, los temas, así como los días y horarios. |
| **3** | **Departamento de Cultura y Educación Vial** | Acude al lugar a realizar la actividad, lleva a cabo el llenado de la lista de asistencia y Ficha Técnica de Actividad. |
| **4** | | Informa a la o el Jefe del Departamento de Cultura y Educación Vial los pormenores de la actividad o taller. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**1. Implementación del taller Guardianes de la Seguridad Vial y plática de cultura y educación vial.**



## XIV. Departamento de Equidad de Género

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Acciones de Prevención de la Violencia de Género.** |
| **Objetivo:** | Promover en la población del Municipio de Toluca, un entorno de concientización, mediante el cual se brindarán las herramientas informativas, psicológicas, emocionales y físicas que les permita estar informados del cómo actuar ante una situación de riesgo, así como de las redes de apoyo. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Equidad de Género es el responsable del desarrollo, implementación y seguimiento de las diferentes acciones de prevención de la violencia de género.

- Se establecerá una perspectiva de equidad de género libre de violencia, a través del taller “Mujer Llena de Vida, Vive Segura” y las pláticas: “Embarazo en Adolescentes”, “Prevención de la Violencia en el Noviazgo”, “No al Acoso Escolar”, “Equidad para Todos y Todas”, “Prevención de la Violencia Familiar”, entre otras.

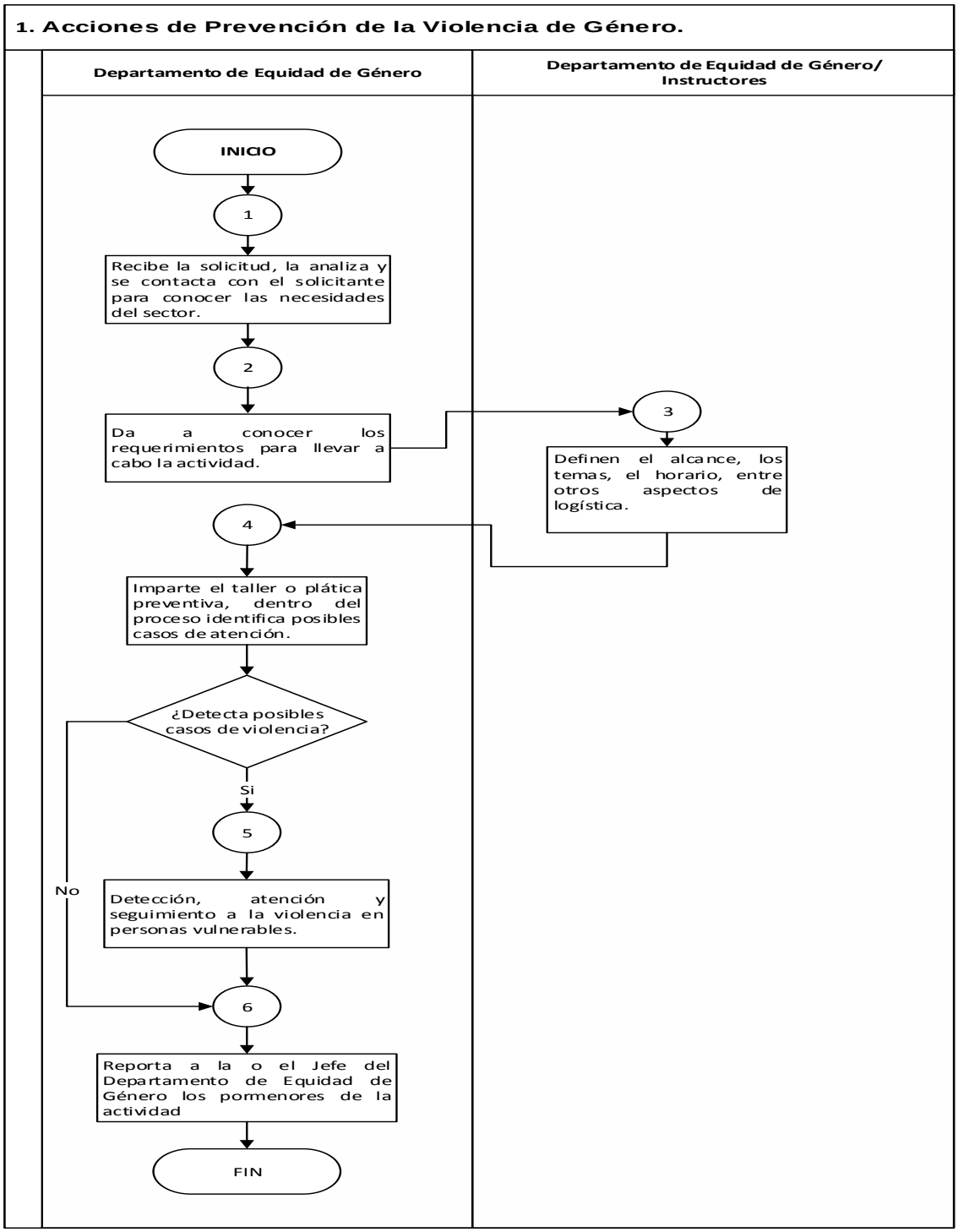
- El Departamento de Equidad de Género aplicará un test dentro del taller Mujer Llena de Vida a efecto de identificar posibles casos de violencia de género.

**1. Acciones de Prevención de la Violencia de Género**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Equidad de Género** | Recibe la solicitud, la analiza y se contacta con el solicitante para conocer las necesidades del sector. |
| **2** | | Da a conocer los requerimientos para llevar a cabo la actividad. |
| **3** | **Departamento de Equidad de Género/ Instructores** | Definen el alcance, los temas, el horario, entre otros aspectos de logística. |
| **4** | **Departamento de Equidad de Género** | Imparte el taller o plática preventiva, dentro del proceso identifica posibles casos de atención. |
| | | **¿Detecta posibles casos de violencia?** |
| **5** | | **Sí:** Detección, atención y canalización a la violencia en personas vulnerables. |
| **6** | | **No:** Reporta a la o el Jefe del Departamento de Equidad de Género los pormenores de la actividad. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Acciones de Prevención de la Violencia de Género.
Departamento de Equidad de Género
Departamento de Equidad de Género/ Instructores
INICIO
1
Recibe la solicitud, la analiza y se contacta con el solicitante para conocer las necesidades del sector.
2
Da a conocer los requerimientos para llevar a cabo la actividad.
3
Definen el alcance, los temas, el horario, entre otros aspectos de logística.
4
Imparte el taller o plática preventiva, dentro del proceso identifica posibles casos de atención.
¿Detecta posibles casos de violencia?
Si
No
5
Detección, atención y seguimiento a la violencia en personas vulnerables.
6
Reporta a la o el Jefe del Departamento de Equidad de Género los pormenores de la actividad
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Detección, atención y seguimiento a la violencia en personas vulnerables** |
| **Objetivo:** | Identificar, atender y dar seguimiento a personas de los diferentes sectores que se encuentran en situación de violencia en sus diferentes modalidades, a fin de orientarlos, asesorarlos, apoyarlos o atenderlos y puedan salir del círculo de la violencia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Equidad de Género es el responsable del desarrollo, implementación y seguimiento de las diferentes acciones de prevención de la violencia de género.

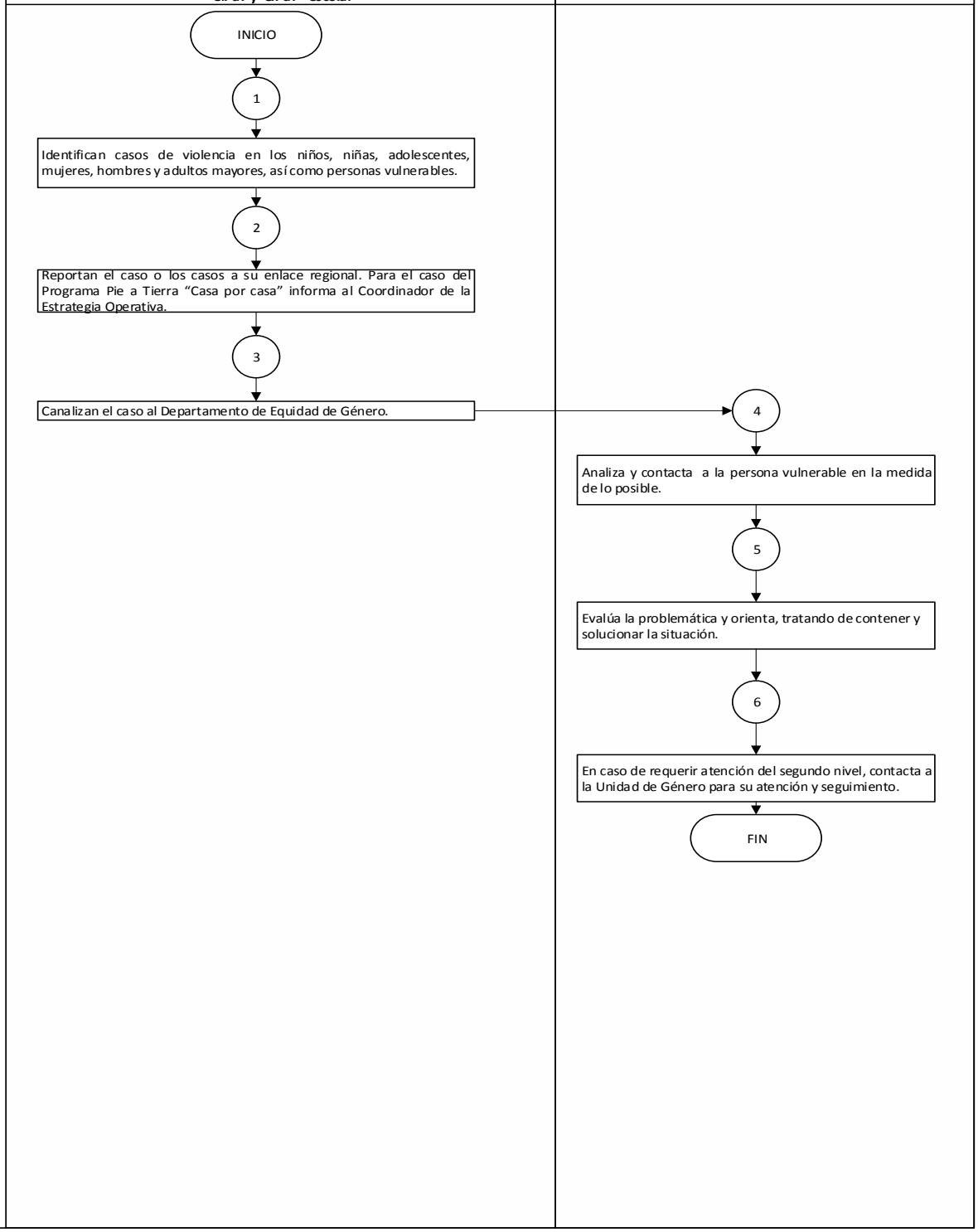
- El Departamento de Equidad de Género será el responsable de dar el seguimiento a personas vulnerables que se encuentren en situación de violencia en sus diferentes modalidades.

**2. Detección, atención y seguimiento a la violencia en personas vulnerables**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Personal del Programa Pie a Tierra "casa por casa"/ Autoridades auxiliares/ Grupos ciudadanos CiPaT y CiPaT escolar** | Identifican casos de violencia en los niños, niñas, adolescentes, mujeres, hombres y adultos mayores, así como personas vulnerables. |
| **2** | | Reportan el caso o los casos a su enlace regional, para el caso del Programa Pie a Tierra "Casa por casa" al Coordinador de la Estrategia Operativa. |
| **3** | | Canalizan el caso al Departamento de Equidad de Género. |
| **4** | **Departamento de Equidad de Género** | Analiza y contacta a la persona vulnerable en la medida de lo posible. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

**2. Detección, atención y seguimiento a la violencia en personas vulnerables**



## XV. Departamento de Grupos Especiales

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos Especiales de Seguridad** |
| **Objetivo:** | Organizar operativos especiales para brindar seguridad pública a todas las zonas urbanas y rurales del Municipio de Toluca, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las personas y de sus bienes. |

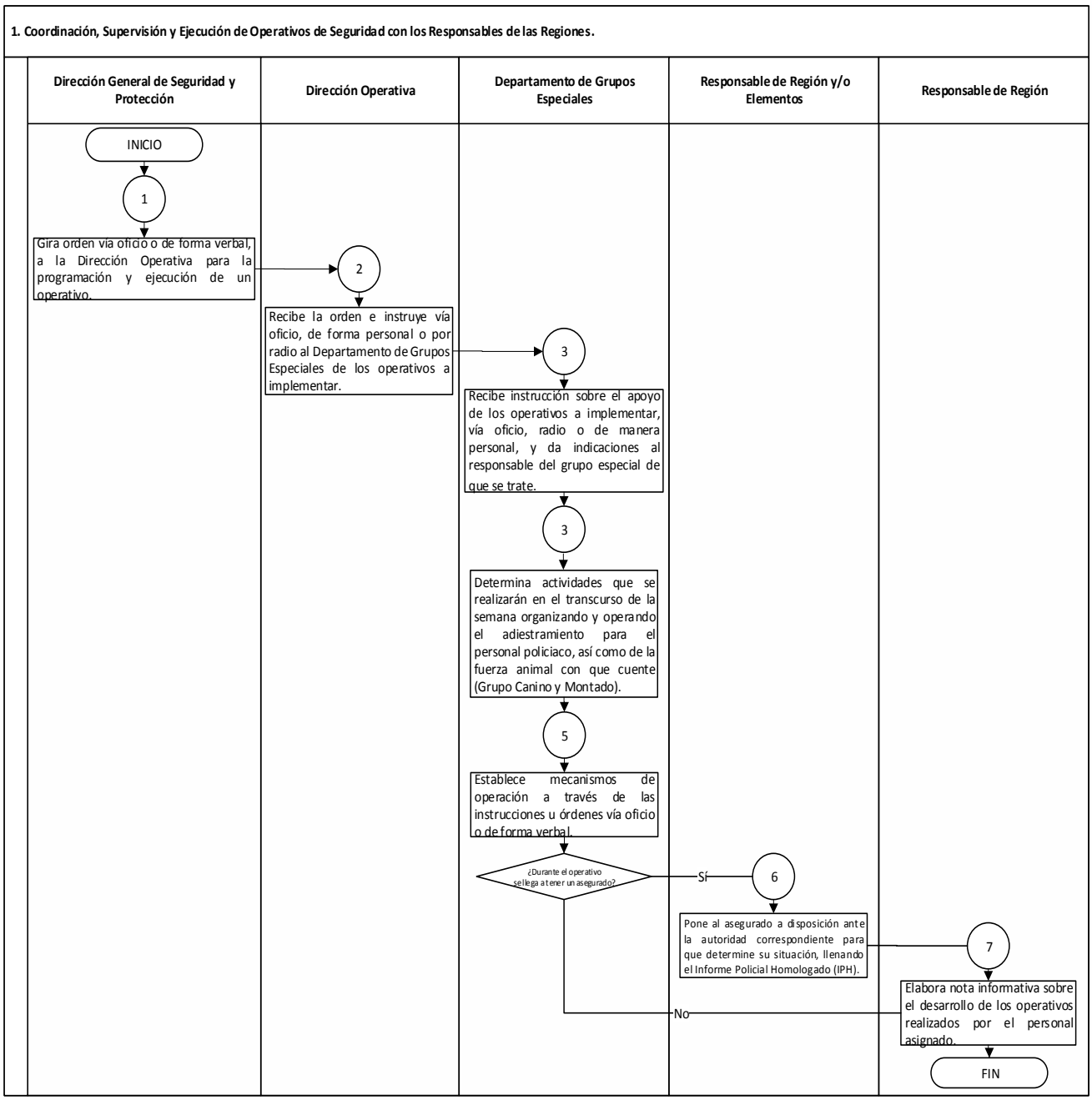
### POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Grupos Especiales, planear los operativos necesarios con el personal de la corporación para salvaguardar la ciudadanía del Municipio de Toluca y, en su caso, brindar el apoyo requerido por los departamentos de Seguridad Zona Norte y de Seguridad Zona Sur.
- La coordinación y atención de la seguridad pública municipal, se atenderá mediante la organización de las o los comandantes de los diferentes distritos, zonas y grupos, patrullas, grupo motorizado, grupo táctico, grupo antimotines, guardia academia, grupo canino, grupo montado y banda de guerra.
- El Departamento de Grupos Especiales deberá enviar a las o los jefes de cada grupo y/o agrupamientos informes detallados sobre los operativos a implementar cuando así lo amerite.
- Es obligación del Departamento de Grupos Especiales valorar los diferentes operativos, antes, durante y después de su realización.
- Es obligación del Departamento de Grupos Especiales, supervisar los operativos con el personal de la corporación.

**1. Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos Especiales de Seguridad.**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Gira orden vía oficio o de forma verbal, a la Dirección Operativa para la programación y ejecución de un operativo. |
| **2** | **Dirección Operativa** | Recibe la orden e instruye vía oficio, de forma personal o por radio al Departamento de Grupos Especiales de los operativos a implementar. |
| **3** | **Departamento de Grupos Especiales** | Recibe instrucción sobre el apoyo de los operativos a implementar, vía oficio, radio o de manera personal, y da indicaciones al responsable del grupo especial de que se trate. |
| **4** | | Determina actividades que se realizarán en el transcurso de la semana organizando y operando el adiestramiento para el personal policiaco, así como de la fuerza animal con que cuente (Grupo Canino y Montado). |
| **5** | | Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes vía oficio o de forma verbal. |
| | | *¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?* |
| **6** | **Responsable de Región y/o Elementos** | **Sí:**<br>Pone al asegurado a disposición ante la autoridad correspondiente para que determine su situación, llenando el Informe Policial Homologado (IPH). |
| **7** | **Responsable de Región** | **No:**<br>Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con los Responsables de las Regiones.
Dirección General de Seguridad y Protección
Dirección Operativa
Departamento de Grupos Especiales
Responsable de Región y/o Elementos
Responsable de Región
INICIO
1
Gira orden vía oficio o de forma verbal, a la Dirección Operativa para la programación y ejecución de un operativo.
2
Recibe la orden e instruye vía oficio, de forma personal o por radio al Departamento de Grupos Especiales de los operativos a implementar.
3
Recibe instrucción sobre el apoyo de los operativos a implementar, vía oficio, radio o de manera personal, y da indicaciones al responsable del grupo especial de que se trate.
3
Determina actividades que se realizarán en el transcurso de la semana organizando y operando el adiestramiento para el personal policiaco, así como de la fuerza animal con que cuente (Grupo Canino y Montado).
5
Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes vía oficio o de forma verbal.
¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?
Sí
6
Pone al asegurado a disposición ante la autoridad correspondiente para que determine su situación, llenando el Informe Policial Homologado (IPH).
7
No
Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado.
FIN

## XVI. Departamento de Seguridad Zona Norte

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

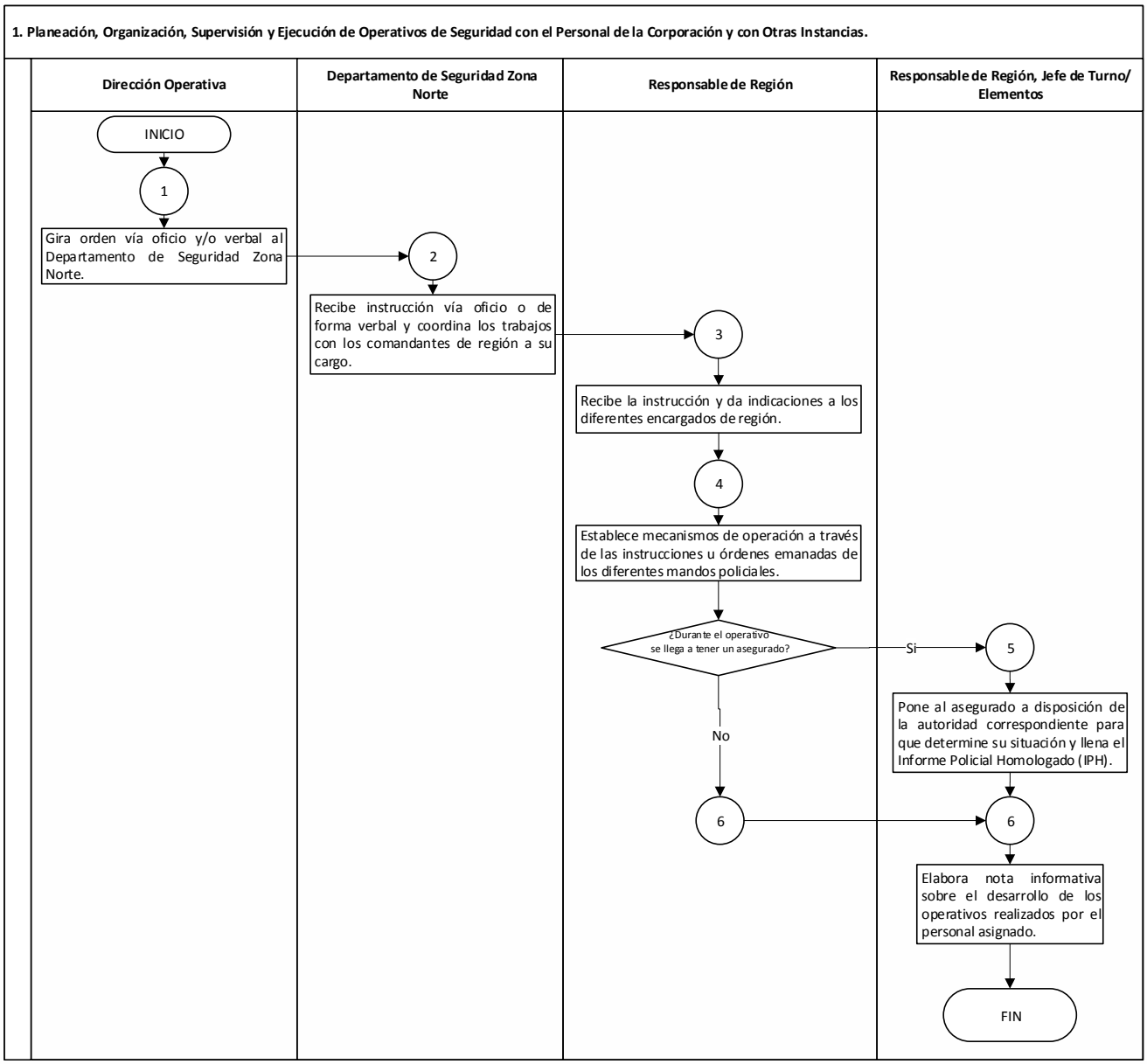
### POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Seguridad Zona Norte, planear los operativos necesarios con el personal de la corporación para salvaguardar a la ciudadanía del municipio.
- La coordinación y atención de la seguridad pública municipal, se atenderá mediante la organización de las o los comandantes de las diferentes zonas regiones y cuadrantes, patrullas, región 7, región 8, región 9, región 10 y región 11.
- El Departamento de Seguridad Zona Norte deberá informar los resultados de los operativos.
- El Departamento de Seguridad Zona Norte deberá valorar los diferentes operativos, antes, durante y después de su realización.
- Es obligación del Departamento de Seguridad Zona Norte supervisar los operativos con el personal de la corporación.

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

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección Operativa** | Gira orden vía oficio y/o verbal al Departamento de Seguridad Zona Norte. |
| **2** | **Departamento de Seguridad Zona Norte** | Recibe instrucción vía oficio o de forma verbal y coordina los trabajos con los comandantes de región a su cargo. |
| **3** | **Responsable de Región** | Recibe la instrucción y da indicaciones a los diferentes encargados de región. |
| **4** | | Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes emanadas de los diferentes mandos policiales. |
| | | *¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?* |
| **5** | **Responsable de Región, Jefe de Turno/ Elementos** | **Sí:**<br>Pone al asegurado a disposición de la autoridad correspondiente para que determine su situación y llena el Informe Policial Homologado (IPH). |
| **6** | | **No:**<br>Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias.
Dirección Operativa
Departamento de Seguridad Zona Norte
Responsable de Región
Responsable de Región, Jefe de Turno/ Elementos
INICIO
1
Gira orden vía oficio y/o verbal al Departamento de Seguridad Zona Norte.
2
Recibe instrucción vía oficio o de forma verbal y coordina los trabajos con los comandantes de región a su cargo.
3
Recibe la instrucción y da indicaciones a los diferentes encargados de región.
4
Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes emanadas de los diferentes mandos policiales.
¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?
Si
5
Pone al asegurado a disposición de la autoridad correspondiente para que determine su situación y llena el Informe Policial Homologado (IPH).
No
6
6
Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado.
FIN

## XVII. Departamento de Seguridad Zona Sur

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

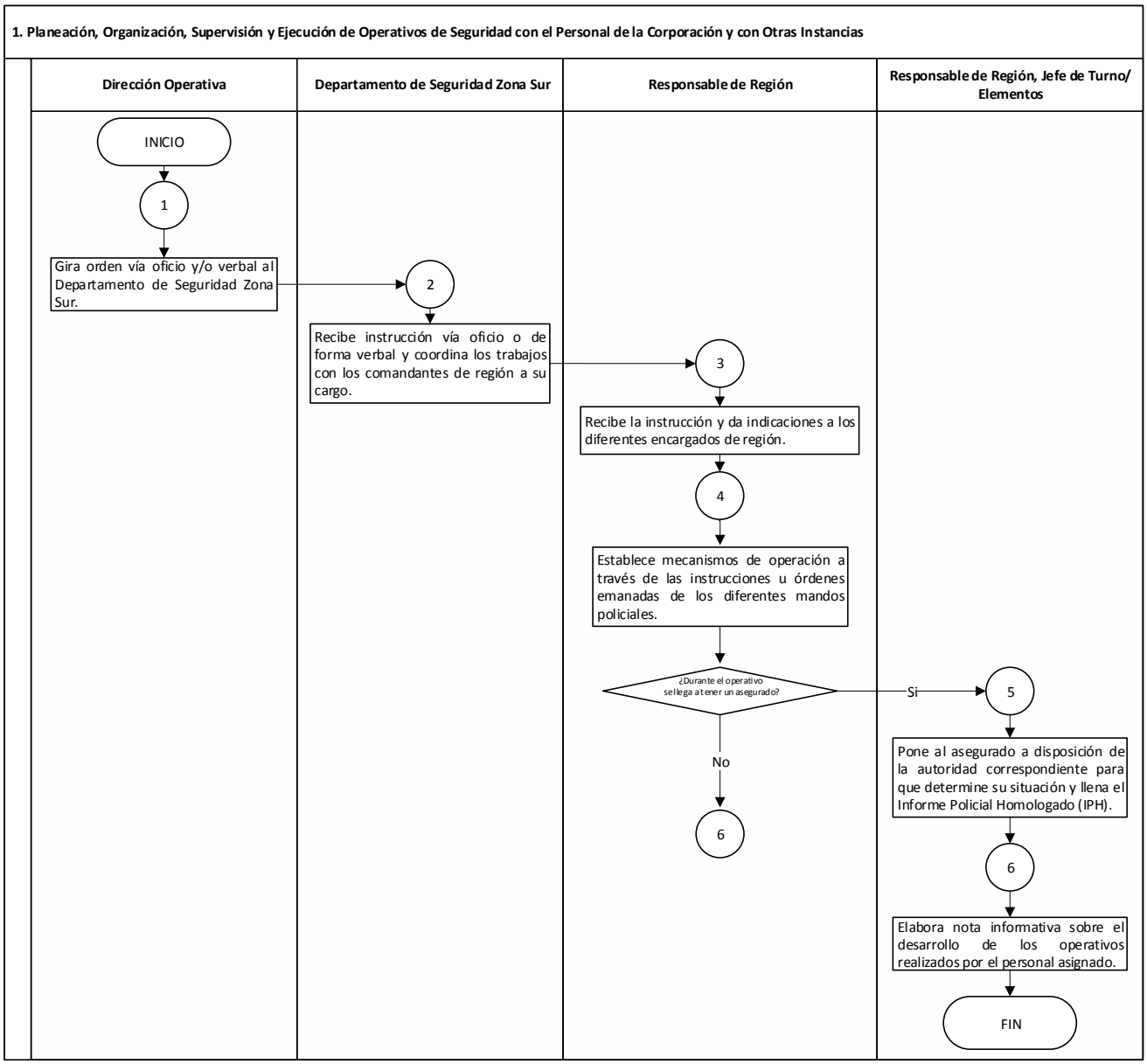
### POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Seguridad Zona Sur, planear los operativos necesarios con el personal de la corporación para salvaguardar la ciudadanía del municipio.
- La coordinación y atención de la seguridad pública municipal, se atenderá mediante la organización de las o los comandantes de las diferentes zonas, regiones y cuadrantes, patrullas, palacio municipal, región 1, región 2, región 3, región 4, región 5 y región 6.
- El Departamento de Seguridad Zona Sur deberá informar los resultados de los operativos.
- El Departamento de Seguridad Zona Sur deberá valorar los diferentes operativos, antes, durante y después de su realización.
- Es obligación del Departamento de Seguridad Zona Sur supervisar los operativos con el personal de la corporación.

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

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección Operativa** | Gira orden vía oficio y/o verbal al Departamento de Seguridad Zona Sur. |
| 2 | **Departamento de Seguridad Zona Sur** | Recibe instrucción vía oficio o de forma verbal y coordina los trabajos con los comandantes de región a su cargo. |
| 3 | **Responsable de Región** | Recibe la instrucción y da indicaciones a los diferentes encargados de región. |
| 4 | | Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes emanadas de los diferentes mandos policiales. |
| | | **¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?** |
| 5 | **Responsable de Región, Jefe de Turno/ Elementos** | **Sí:**<br>Pone al asegurado a disposición de la autoridad correspondiente para que determine su situación y llena el Informe Policial Homologado (IPH). |
| 6 | | **No:**<br>Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias
Dirección Operativa
Departamento de Seguridad Zona Sur
Responsable de Región
Responsable de Región, Jefe de Turno/ Elementos
INICIO
1
Gira orden vía oficio y/o verbal al Departamento de Seguridad Zona Sur.
2
Recibe instrucción vía oficio o de forma verbal y coordina los trabajos con los comandantes de región a su cargo.
3
Recibe la instrucción y da indicaciones a los diferentes encargados de región.
4
Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes emanadas de los diferentes mandos policiales.
¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?
Si
No
5
Pone al asegurado a disposición de la autoridad correspondiente para que determine su situación y llena el Informe Policial Homologado (IPH).
6
6
Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado.
FIN

## XVIII. Departamento de Atención a la Violencia de Género

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Atención a casos de Violencia de Género** |
| **Objetivo:** | Brindar atención y contención a los casos de violencia de género que se presenten en el Municipio de Toluca |

### POLÍTICAS APLICABLES

- Las llamadas de emergencia pueden ser por medio de 9-1-1, central de radio y/o a través de los números publicados por el ayuntamiento.

- En caso de que haya presencia de menores de edad, el Departamento de Atención a la Violencia de Género hará de conocimiento a la Procuraduría Municipal de la Protección de los Niños, Niñas y Adolescentes del Sistema Municipal DIF Toluca, a efecto de que brinde la atención correspondiente.

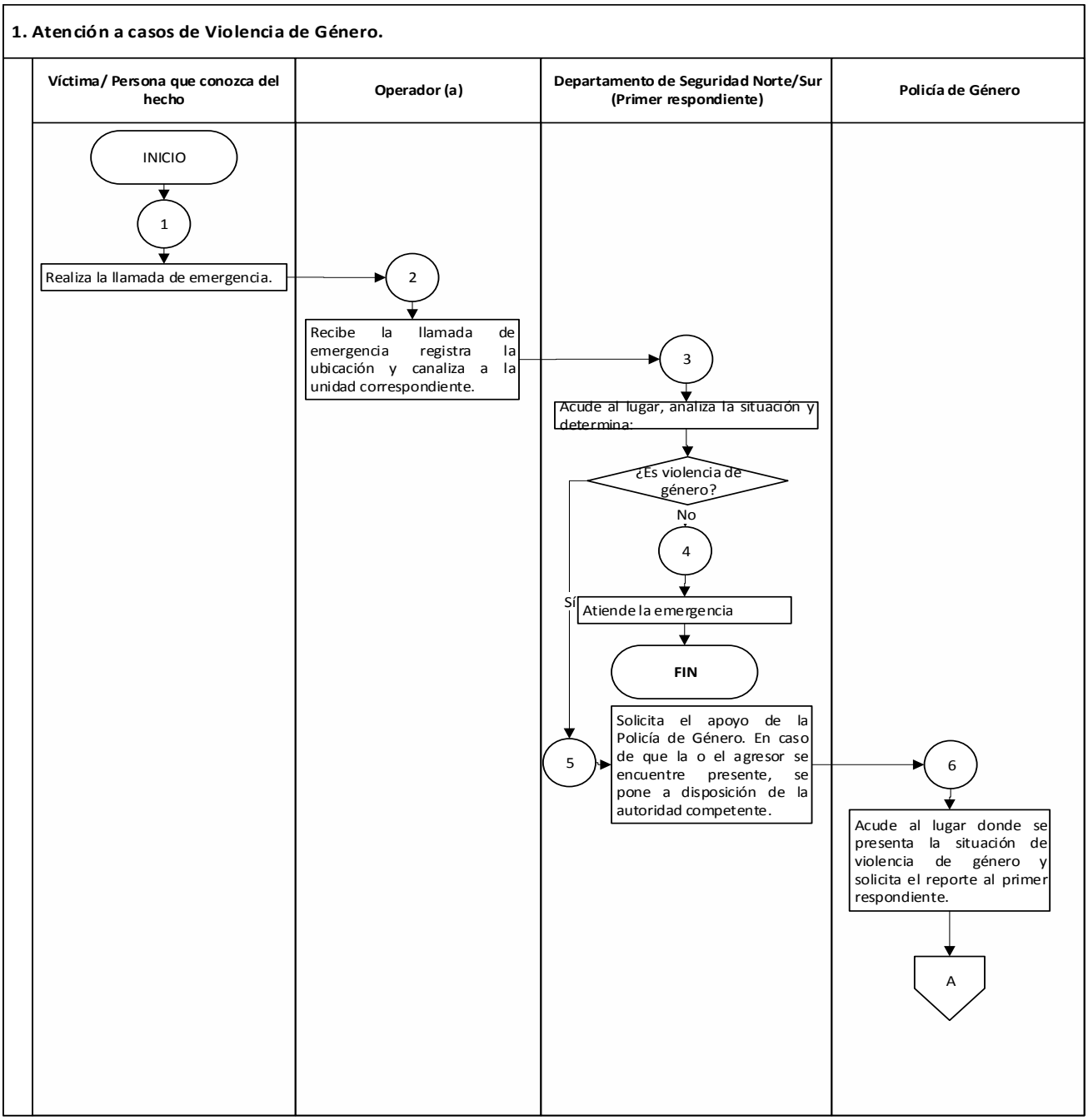
- La persona agresora será remitida a alguna de las instancias que a continuación se enlista, dependiendo de la particularidad de la situación:

    - Centro de Justicia para las Mujeres.
    - Fiscalía Especializada en Delitos cometidos por Adolescentes.
    - Centro de Sanciones Administrativas y de Integración Social.
    - Agencia Especializada en Violencia Familiar, Sexual y de Género del Ministerio Público (AMPEVYS).
    - Fiscalía General de Justicia del Estado de México.

**1. Atención a casos de Violencia de Género**
**Descriptivo:**

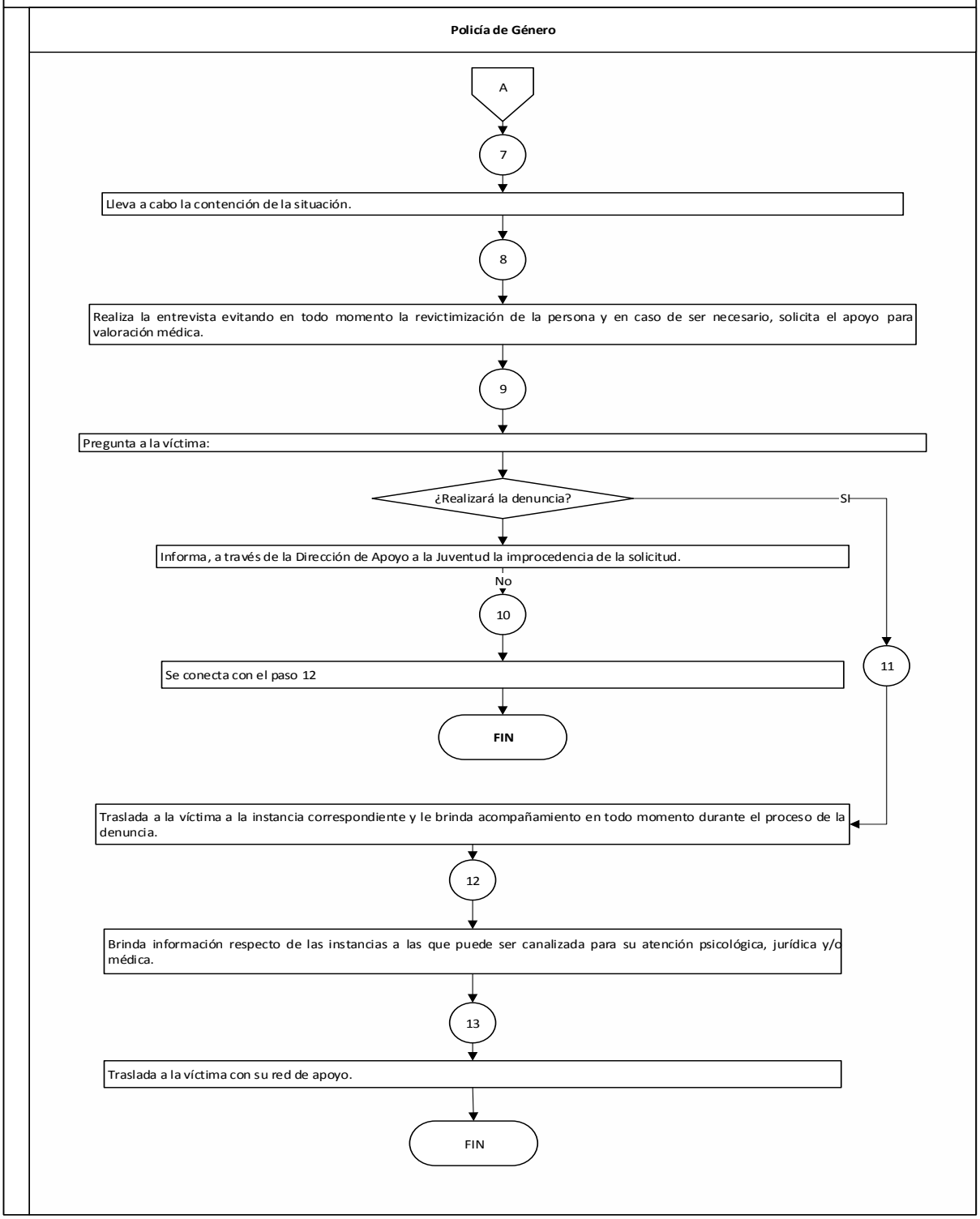
| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Víctima/ Persona que conozca del hecho** | Realiza la llamada de emergencia. |
| **2** | **Operador (a)** | Recibe la llamada de emergencia registra la ubicación y canaliza a la unidad correspondiente. |
| **3** | **Departamento de Seguridad Norte/Sur (Primer respondiente)** | Acude al lugar, analiza la situación y determina: |
| | | **¿Es violencia de género?** |
| **4** | | **No:** Atiende la emergencia. |
| | | **FIN** |
| **5** | | **Sí:** Solicita el apoyo de la Policía de Género. En caso de que la o el agresor se encuentre presente, se pone a disposición de la autoridad competente. |
| **6** | **Policía de Género** | Acude al lugar donde se presenta la situación de violencia de género y solicita el reporte al primer respondiente. |
| **7** | | Lleva a cabo la contención de la situación. |
| **8** | | Realiza la entrevista evitando en todo momento la revictimización de la persona y en caso de ser necesario, solicita el apoyo para valoración médica. |
| **9** | | Pregunta a la víctima: |
| | | **¿Realizará la denuncia?** |
| **10** | | **No:** Se conecta con el paso 12 |
| | | **FIN** |
| **11** | | **Sí:** Traslada a la víctima a la instancia correspondiente y le brinda acompañamiento en todo momento durante el proceso de la denuncia. |
| **12** | | Brinda información respecto de las instancias a las que puede ser canalizada para su atención psicológica, jurídica y/o médica. |
| **13** | | Traslada a la víctima con su red de apoyo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Atención a casos de Violencia de Género.
Víctima/ Persona que conozca del hecho
Operador (a)
Departamento de Seguridad Norte/Sur (Primer respondiente)
Policía de Género
INICIO
1
Realiza la llamada de emergencia.
2
Recibe la llamada de emergencia registra la ubicación y canaliza a la unidad correspondiente.
3
Acude al lugar, analiza la situación y determina:
¿Es violencia de género?
No
4
Sí
Atiende la emergencia
FIN
5
Solicita el apoyo de la Policía de Género. En caso de que la o el agresor se encuentre presente, se pone a disposición de la autoridad competente.
6
Acude al lugar donde se presenta la situación de violencia de género y solicita el reporte al primer respondiente.
A

## DIAGRAMA:

**1. Atención a casos de Violencia de Género.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas** |
| **Objetivo:** | Apoyar en la búsqueda y localización de personas reportadas como extraviadas en el municipio de Toluca y en coordinación con los municipios aledaños a éste. |

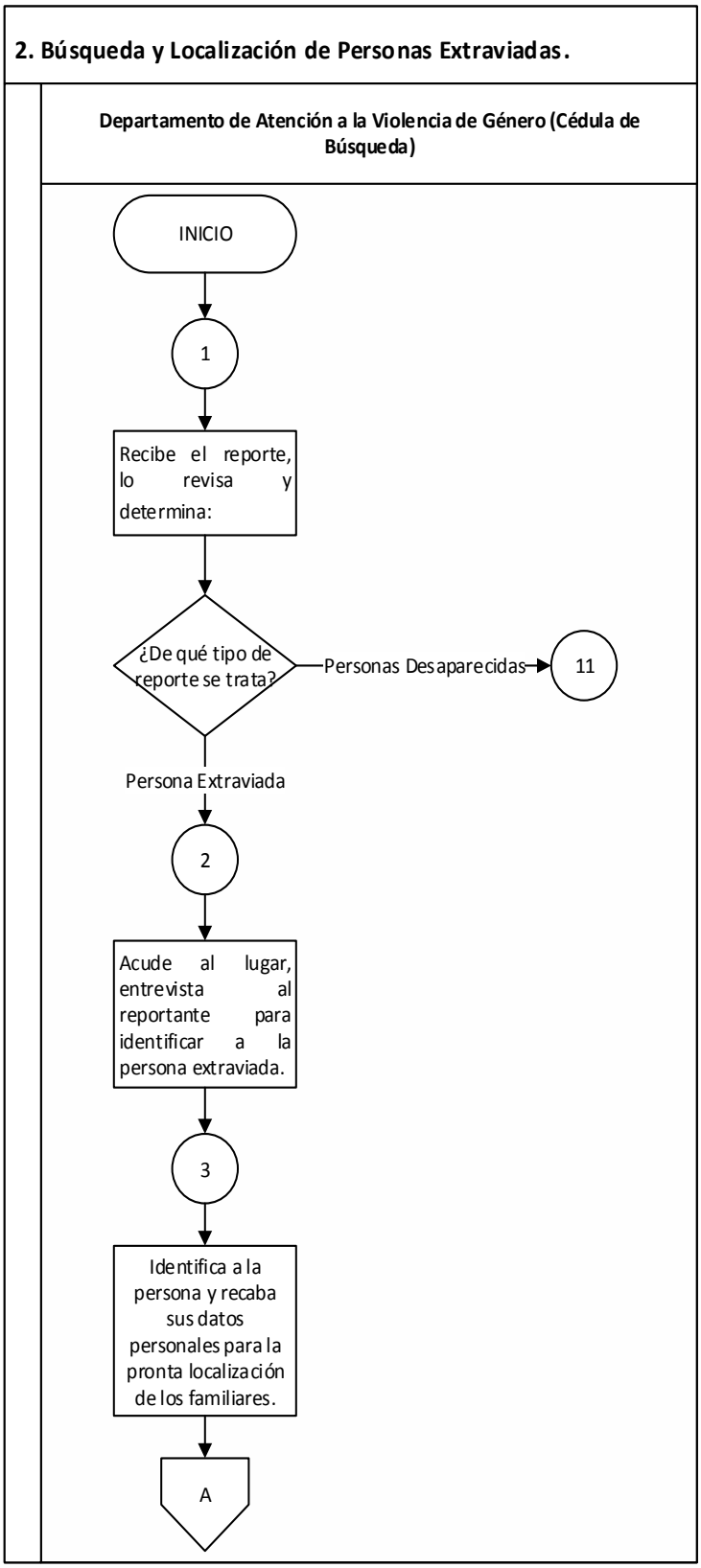
## POLÍTICAS APLICABLES

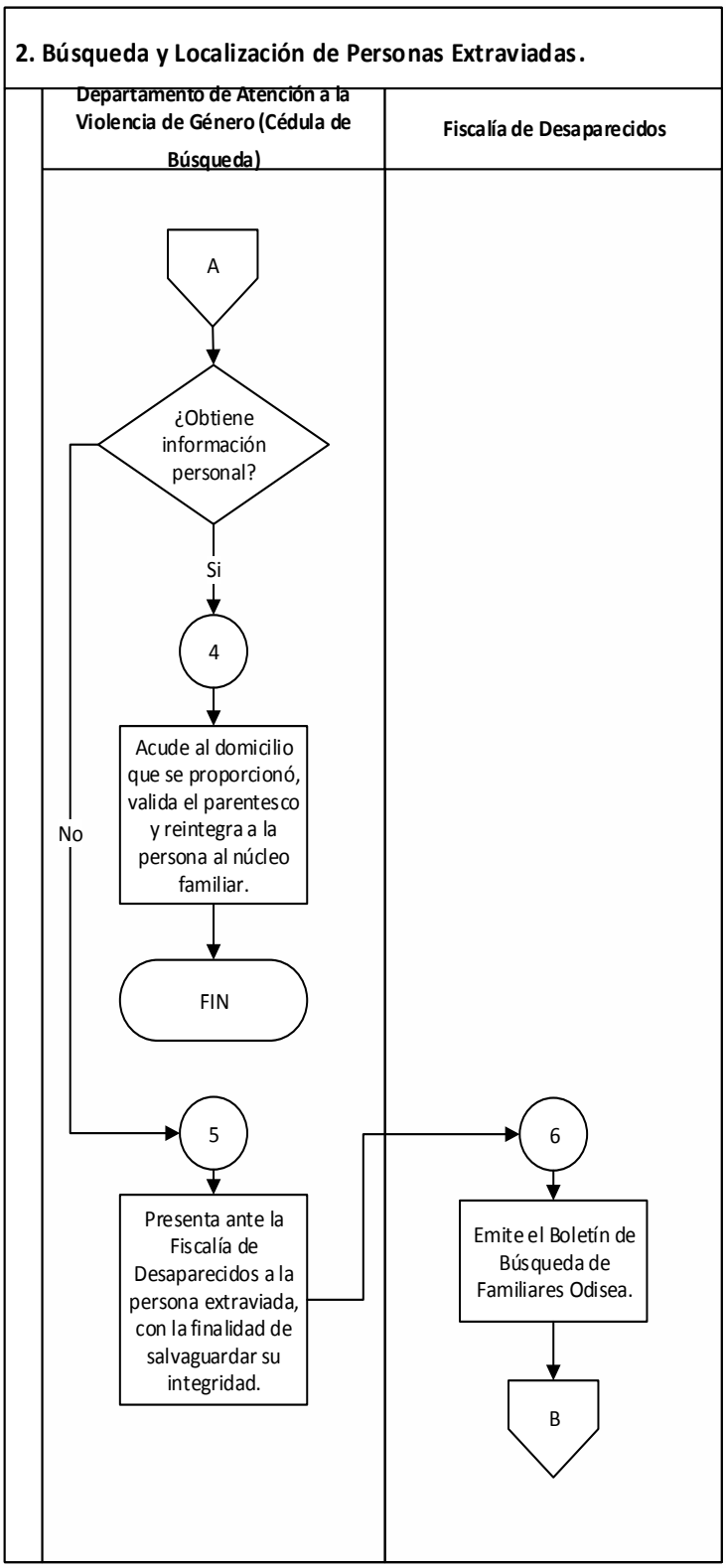
- Las llamadas de emergencia pueden ser por medio de 9-1-1, central de radio y/o a través de los números publicados por el ayuntamiento.
- El Departamento de Atención a la Violencia de Género trabajará en coordinación con las corporaciones policiales del Valle de Toluca, para la búsqueda y localización de personas extraviadas, desaparecidas y/o ausentes.
- El Departamento de Atención a la Violencia de Género, informará a las autoridades competentes de las diligencias realizadas.
- Para efectos de este procedimiento se entenderá por Fiscalía de Desaparecidos, a la Fiscalía Especializada para la Investigación y Persecución de Delitos en Materia de Desaparición Forzada de Personas y Desaparición Cometida por Particulares.
- Las acciones que realiza el Departamento de Atención a la Violencia de Genero en cuanto a la búsqueda y localización de personas extraviadas, desaparecidas y/o ausentes, tiene como base los Protocolos ALBA y el Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas.

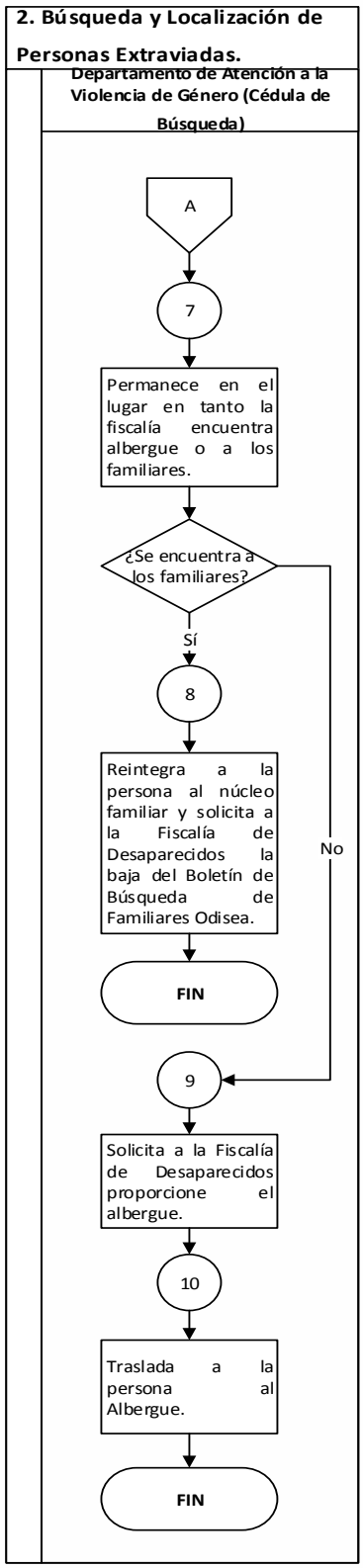
**2.- Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas**
**Descriptivo:**

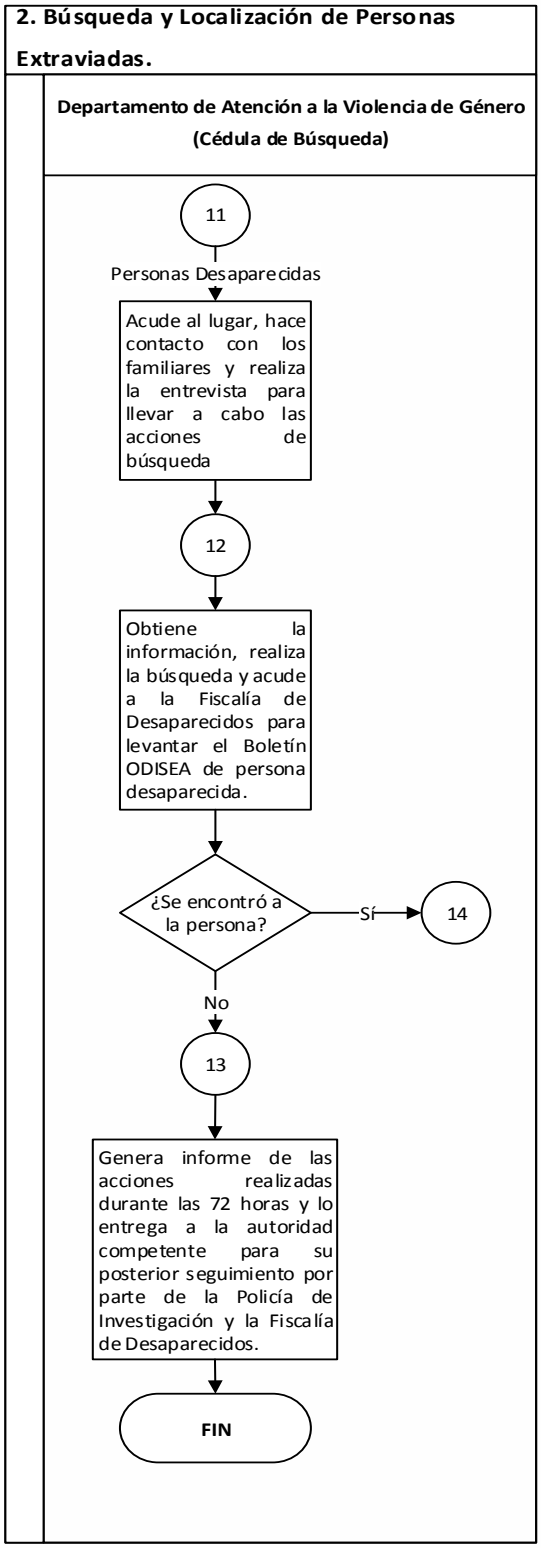
| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Atención a la Violencia de Género (Cédula de Búsqueda)** | Recibe el reporte, lo revisa y determina: |
| | | **¿De qué tipo de reporte se trata?** |
| **2** | | **A) Persona Extraviada:** Acude al lugar, entrevista al reportante para identificar a la persona extraviada. |
| **3** | | Identifica a la persona y recaba sus datos personales para la pronta localización de los familiares. |
| | | *¿Obtiene información personal?* |
| **4** | | **Sí:** Acude al domicilio que se proporcionó, valida el parentesco y reintegra a la persona al núcleo familiar. |
| | | **FIN** |
| **5** | | **No:** Presenta ante la Fiscalía de Desaparecidos a la persona extraviada, con la finalidad de salvaguardar su integridad. |
| **6** | **Fiscalía de Desaparecidos** | Emite el Boletín de Búsqueda de Familiares Odisea. |
| **7** | **Departamento de Atención a la Violencia de Género (Cédula de Búsqueda)** | Permanece en el lugar en tanto la fiscalía encuentra albergue o a los familiares. |
| | | **¿Se encuentra a los familiares?** |
| **8** | | **Sí:** Reintegra a la persona al núcleo familiar y solicita a la Fiscalía de Desaparecidos la baja del Boletín de Búsqueda de Familiares Odisea. |
| | | **FIN** |
| **9** | | **No:** Solicita a la Fiscalía de Desaparecidos proporcione el albergue. |
| **10** | | Traslada a la persona al Albergue. |
| | | **FIN** |
| **11** | | **B) Personas desaparecidas:** Acude al lugar, hace contacto con los familiares y realiza la entrevista para llevar a cabo las acciones de búsqueda. |
| **12** | | Obtiene la información, realiza la búsqueda y acude a la Fiscalía de Desaparecidos para levantar el Boletín ODISEA de persona desaparecida. |
| | | **¿Se encontró a la persona?** |
| **13** | | **No:** Genera informe de las acciones realizadas durante las 72 horas y lo entrega a la autoridad competente para su posterior seguimiento por parte de la Policía de Investigación y la Fiscalía de Desaparecidos. |
| | | **FIN** |
| **14** | | **Sí:** Acude a la Fiscalía de Desaparecidos para realizar la presentación de la persona localizada y la posterior reintegración a su núcleo familiar. |
| **15** | | Solicita a la Fiscalía de Desaparecidos la baja del Boletín ODISEA de persona desaparecida. |
| | | **FIN** |

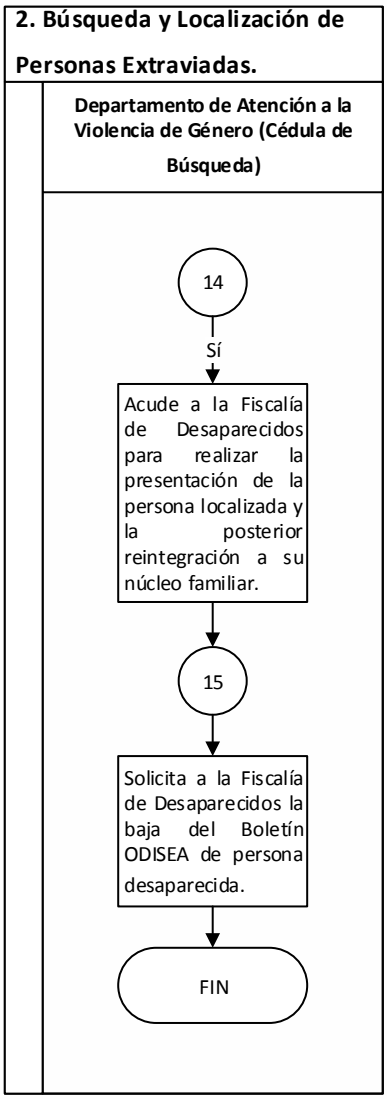
**DIAGRAMA:**


2. Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas.
Departamento de Atención a la Violencia de Género (Cédula de Búsqueda)
INICIO
1
Recibe el reporte, lo revisa y determina:
¿De qué tipo de reporte se trata?
Personas Desaparecidas
11
Persona Extraviada
2
Acude al lugar, entrevista al reportante para identificar a la persona extraviada.
3
Identifica a la persona y recaba sus datos personales para la pronta localización de los familiares.
A


2. Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas.
Departamento de Atención a la Violencia de Género (Cédula de Búsqueda)
Fiscalía de Desaparecidos
A
¿Obtiene información personal?
Si
4
Acude al domicilio que se proporcionó, valida el parentesco y reintegra a la persona al núcleo familiar.
FIN
No
5
Presenta ante la Fiscalía de Desaparecidos a la persona extraviada, con la finalidad de salvaguardar su integridad.
6
Emite el Boletín de Búsqueda de Familiares Odisea.
B


2. Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas.
Departamento de Atención a la Violencia de Género (Cédula de Búsqueda)
A
7
Permanece en el lugar en tanto la fiscalía encuentra albergue o a los familiares.
¿Se encuentra a los familiares?
Sí
No
8
Reintegra a la persona al núcleo familiar y solicita a la Fiscalía de Desaparecidos la baja del Boletín de Búsqueda de Familiares Odisea.
FIN
9
Solicita a la Fiscalía de Desaparecidos proporcione el albergue.
10
Traslada a la persona al Albergue.
FIN


2. Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas.
Departamento de Atención a la Violencia de Género (Cédula de Búsqueda)
11
Personas Desaparecidas
Acude al lugar, hace contacto con los familiares y realiza la entrevista para llevar a cabo las acciones de búsqueda
12
Obtiene la información, realiza la búsqueda y acude a la Fiscalía de Desaparecidos para levantar el Boletín ODISEA de persona desaparecida.
¿Se encontró a la persona?
Sí
14
No
13
Genera informe de las acciones realizadas durante las 72 horas y lo entrega a la autoridad competente para su posterior seguimiento por parte de la Policía de Investigación y la Fiscalía de Desaparecidos.
FIN


2. Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas.
Departamento de Atención a la Violencia de Género (Cédula de Búsqueda)
14
Sí
Acude a la Fiscalía de Desaparecidos para realizar la presentación de la persona localizada y la posterior reintegración a su núcleo familiar.
15
Solicita a la Fiscalía de Desaparecidos la baja del Boletín ODISEA de persona desaparecida.
FIN

## XIX. Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Control de Armamento, municiones, equipo de seguridad y uniforme del personal autorizado de la Dirección General de Seguridad y Protección** |
| **Objetivo:** | Establecer los medios e instrumentos para el manejo, control, resguardo y administración de armas, municiones, equipo de seguridad y uniforme al servicio de la Dirección General de Seguridad y Protección; así como supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable en la materia. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, será responsable de establecer e implementar políticas en materia de armamento para garantizar su óptimo uso y funcionamiento.

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, actualizará permanentemente y mantendrá bajo resguardo la base de datos de municiones, equipo y armamento; así como establecer medidas de mantenimiento, control y resguardo en los depósitos correspondientes.

- La o el Director Operativo y el o la Titular del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, deberán analizar la solicitud de armamento y autorizar al encargado del depósito del armamento la entrega del equipo a las y/o los responsables de Región o Grupo.

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

- Las o los responsables de Región o Grupo, deberán elaborar mensualmente el reporte de armamento en el que se contemple los movimientos internos del personal, y actualizar resguardos individuales.

- La o el Director Operativo y el o la Titular del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, deberán concentrar y enviar a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México un reporte mensual de armamento que tiene en su resguardo el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.

- Es responsabilidad del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial enviar semestralmente a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México, la información del personal y armamento incluido en la Licencia Oficial Colectiva No:139, para la elaboración de credenciales de portación de armas de fuego.

- Será responsabilidad del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial establecer protocolos para la entrega de credenciales de portación de armas, así como la recuperación de las credenciales vencidas.

- La o el Director Operativo y la o el Titular del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial deberán establecer y coordinar la logística para la recepción, organización y entrega de uniformes y equipo policial al personal operativo autorizado.

- Es responsabilidad de la Dirección Operativa analizar y autorizar las peticiones de armamento de las y los responsables de Región o Grupos a la o el titular del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial.

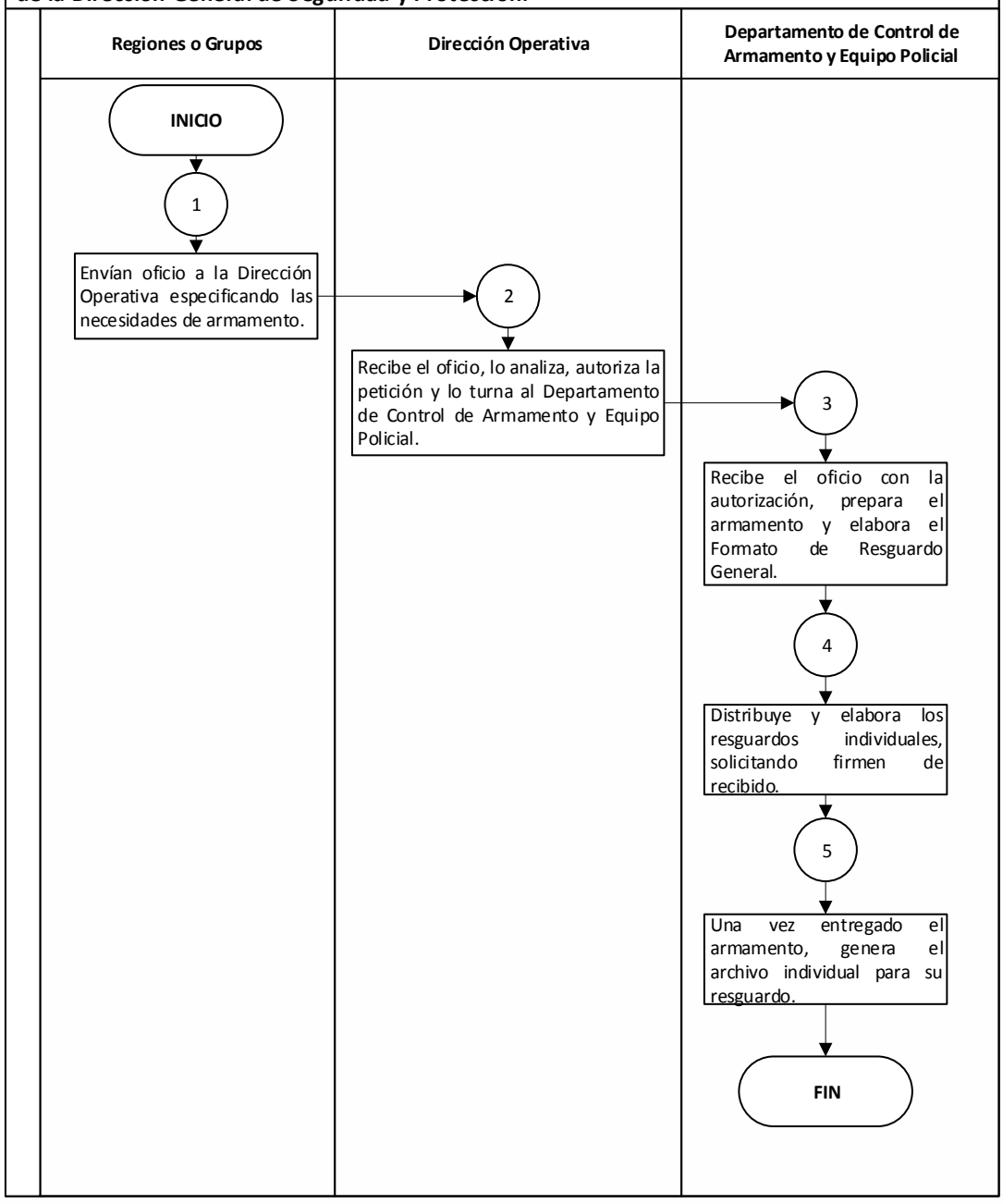
- Las o los responsables de Región o Grupo deberán elaborar el reporte de armamento en caso de que se realicen transferencias de personal usuario.

1. **Control de Armamento, municiones, equipo de seguridad y uniforme del personal autorizado de la Dirección General de Seguridad y Protección**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Regiones o Grupos** | Envían oficio a la Dirección Operativa especificando las necesidades de armamento. |
| 2 | **Dirección Operativa** | Recibe el oficio, lo analiza, autoriza la petición y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial. |
| 3 | **Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial** | Recibe el oficio con la autorización, prepara el armamento y elabora el Formato de Resguardo General. |
| 4 | | Distribuye y elabora los resguardos individuales, solicitando firmen de recibido. |
| 5 | | Una vez entregado el armamento, genera el archivo individual para su resguardo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

**1. Control de Armamento, municiones, equipo de seguridad y uniforme del personal autorizado de la Dirección General de Seguridad y Protección.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Robo o Extravío de Armamento de la Dirección General de Seguridad y Protección** |
| **Objetivo:** | Controlar y verificar las condiciones del armamento que tienen bajo su resguardo el personal operativo autorizado de la Dirección General de Seguridad y Protección. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Seguridad y Protección es la instancia facultada para informar a las y los servidores públicos de las unidades administrativas que la componen, sobre las sanciones aplicables por robo y extravío de armamento bajo su resguardo.

- Las y los Comandantes de Región y/o Grupos deberán informar a la Dirección Jurídica dependiente de la Dirección General de Seguridad y Protección los robos, extravíos o puestas a disposición del armamento a su cargo.

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial elaborará las Actas Administrativas Circunstanciadas en caso de robo o extravío del armamento, una vez teniendo la copia simple de la carpeta de investigación dando vista a la Dirección General de Administración, a través de la o el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección.

- Es Responsabilidad de las y los servidores públicos el uso y cuidado del armamento que se les haya asignado para el ejercicio de sus funciones; así como conocer las sanciones establecidas en el artículo 207 de la Ley de Seguridad del Estado de México.

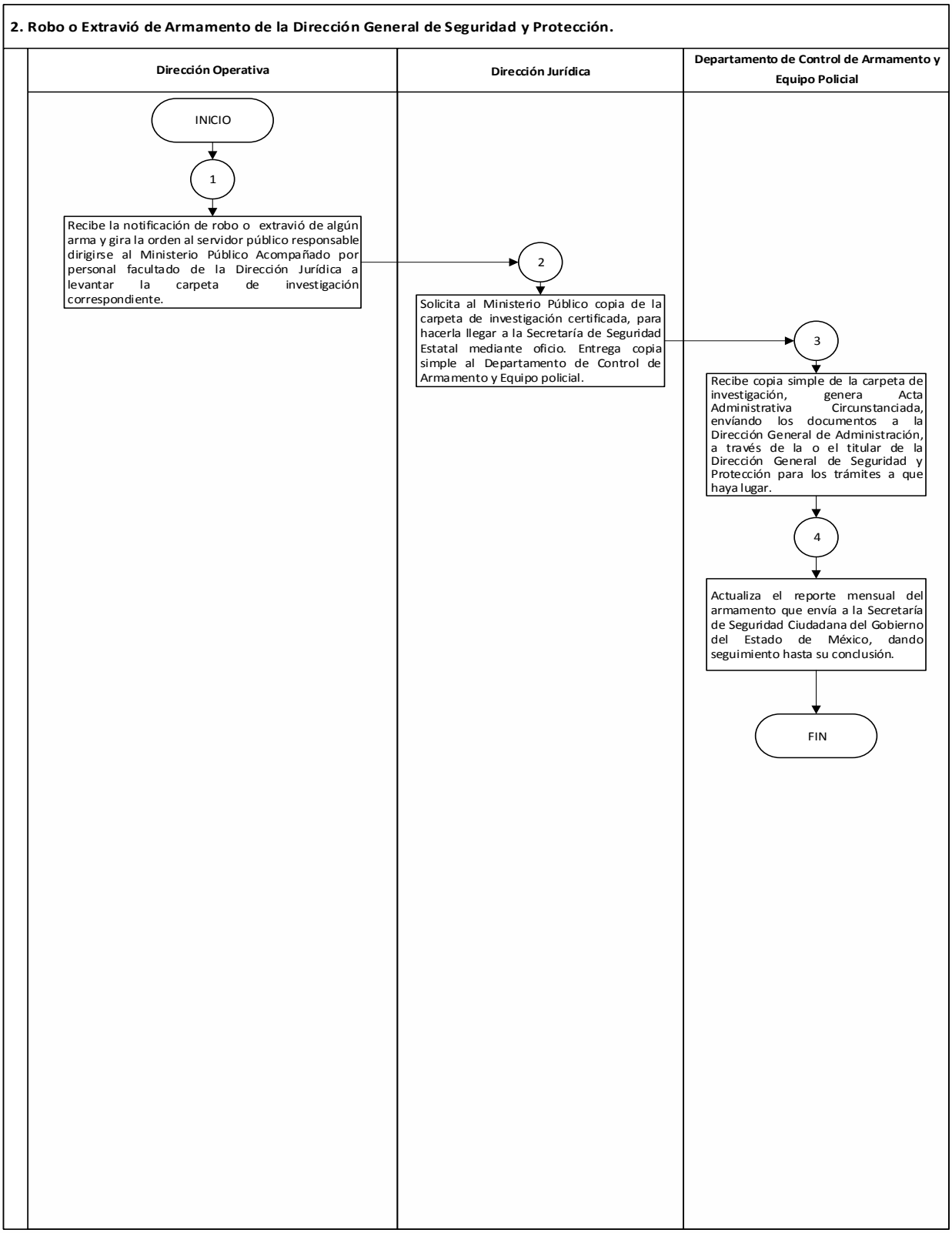
- La o el servidor público deberá acudir a la Agencia del Ministerio Público correspondiente a presentar una denuncia de hechos por robo o extravío de su arma, acompañado del personal facultado de la Dirección Jurídica.

- La Dirección General de Administración y la Dirección Jurídica de la Dirección General de Seguridad y Protección, serán quienes presentan a la Comisión de Honor y Justicia los elementos para que determine las responsabilidades y procesos administrativos que den lugar a la o el servidor público.

**2. Robo o Extravío de Armamento de la Dirección General de Seguridad y Protección.**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección Operativa** | Recibe la notificación de robo o extravío de algún arma y gira la orden al servidor público responsable dirigirse al Ministerio Público Acompañado por personal facultado de la Dirección Jurídica a levantar la carpeta de investigación correspondiente. |
| 2 | **Dirección Jurídica** | Solicita al Ministerio Público copia de la carpeta de investigación certificada, para hacerla llegar a la Secretaría de Seguridad Estatal mediante oficio. Entrega copia simple al Departamento de Control de Armamento y Equipo policial. |
| 3 | **Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial** | Recibe copia simple de la carpeta de investigación, genera Acta Administrativa Circunstanciada, enviando los documentos a la Dirección General de Administración, a través de la o el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección para los trámites a que haya lugar. |
| 4 | | Actualiza el reporte mensual del armamento que envía a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Gobierno del Estado de México, dando seguimiento hasta su conclusión. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


2. Robo o Extravió de Armamento de la Dirección General de Seguridad y Protección.
Dirección Operativa
Dirección Jurídica
Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial
INICIO
1
Recibe la notificación de robo o extravió de algún arma y gira la orden al servidor público responsable dirigirse al Ministerio Público Acompañado por personal facultado de la Dirección Jurídica a levantar la carpeta de investigación correspondiente.
2
Solicita al Ministerio Público copia de la carpeta de investigación certificada, para hacerla llegar a la Secretaría de Seguridad Estatal mediante oficio. Entrega copia simple al Departamento de Control de Armamento y Equipo policial.
3
Recibe copia simple de la carpeta de investigación, genera Acta Administrativa Circunstanciada, envíando los documentos a la Dirección General de Administración, a través de la o el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección para los trámites a que haya lugar.
4
Actualiza el reporte mensual del armamento que envía a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Gobierno del Estado de México, dando seguimiento hasta su conclusión.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Credencialización del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego** |
| **Objetivo:** | Realizar los trámites pertinentes ante la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México para la credencialización del personal que cuenta con arma de fuego. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, solo podrá llevar a cabo la credencialización de acuerdo a las bases de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos y a la Licencia Oficial Colectiva N°.139, mediante la cual se concede permiso para la portación de armas de fuego a los cuerpos de seguridad pública preventiva.

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, con apoyo de la Dirección Operativa, deberá de recabar la información necesaria para realizar el trámite de la credencialización de dicha Licencia.

- Los responsables de Región o Grupo son los encargados de hacer llegar al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, semestralmente la relación del personal que porta arma de fuego a fin de gestionar la credencial respectiva.

- La Dirección Operativa a través del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, deberá dar atención a la revista de armamento que se lleva a cabo por parte de la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México y la Secretaria de la Defensa Nacional de acuerdo a lo contenido en el lineamiento N° 8 del Oficio de Revalidación de Licencia Colectiva N° 139.

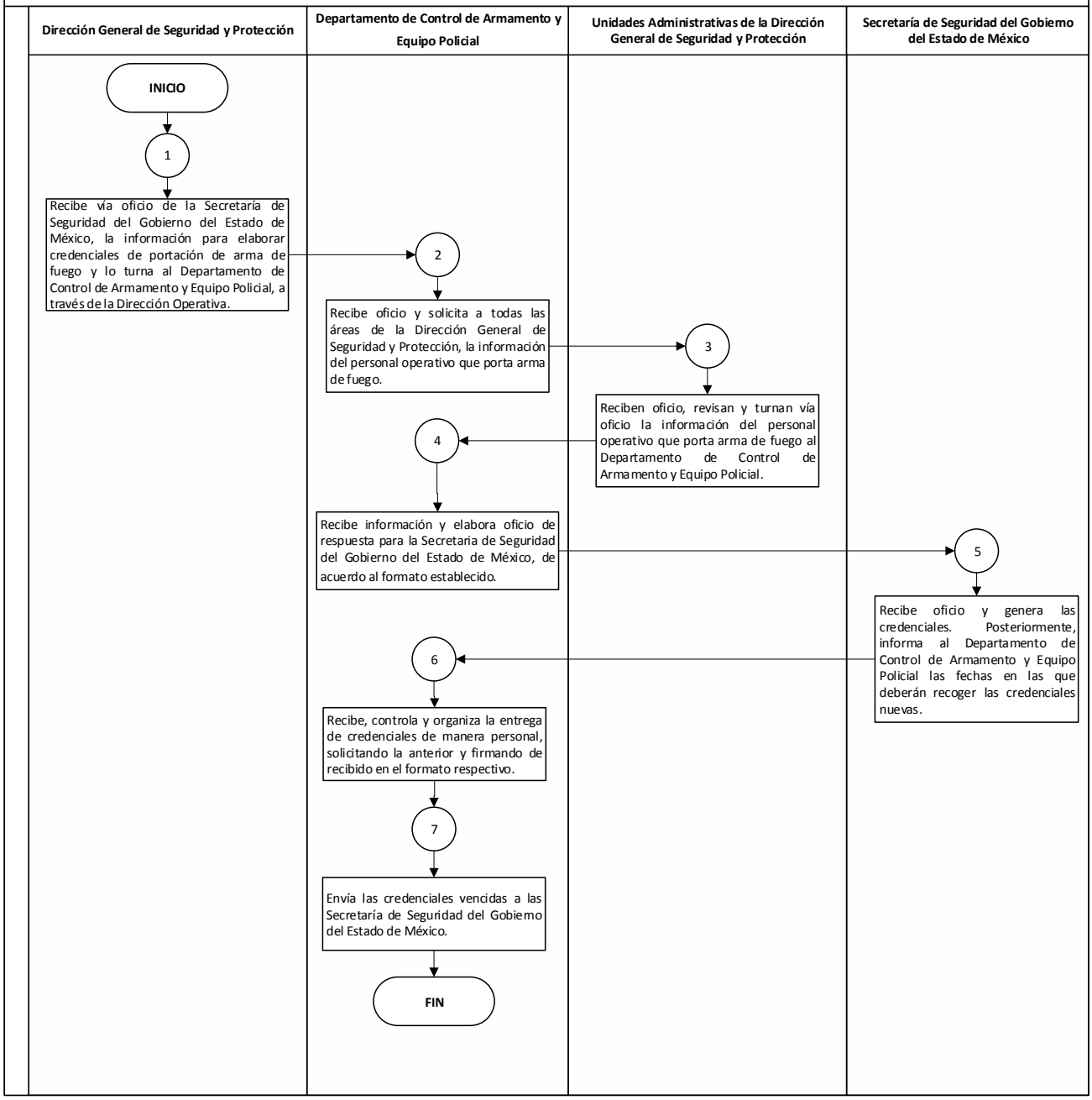
- La o el servidor público titular de la credencial de portación de arma de fuego, en caso de robo o extravío, deberá sujetarse al procedimiento de reposición establecido por la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México.

**3. Credencialización del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe vía oficio de la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México, la información para elaborar credenciales de portación de arma de fuego y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, a través de la Dirección Operativa. |
| 2 | **Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial** | Recibe oficio y solicita a todas las áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección, la información del personal operativo que porta arma de fuego. |
| 3 | **Unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección** | Reciben oficio, revisan y turnan vía oficio la información del personal operativo que porta arma de fuego al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial. |
| 4 | **Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial** | Recibe información y elabora oficio de respuesta para la Secretaria de Seguridad del Gobierno del Estado de México, de acuerdo al formato establecido. |
| 5 | **Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México** | Recibe oficio y genera las credenciales. Posteriormente, informa al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial las fechas en las que deberán recoger las credenciales nuevas. |
| 6 | **Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial** | Recibe, controla y organiza la entrega de credenciales de manera personal, solicitando la anterior y firmando de recibido en el formato respectivo. |
| 7 | | Envía las credenciales vencidas a las Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

**3. Credencialización del Personal en la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, para Portación de Armas de Fuego.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Inclusión y revalidación del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego** |
| **Objetivo:** | Realizar los trámites pertinentes ante la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México para la inclusión y revalidación del personal que cuenta con arma de fuego. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, solo podrá llevar a cabo la inclusión y revalidación de acuerdo a las bases de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos y a la Licencia Oficial Colectiva N°.139, mediante la cual se concede permiso para la portación de armas de fuego a los cuerpos de seguridad pública preventiva.

- La Coordinación Administrativa con apoyo de la Dirección de Desarrollo Policial y el Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, deberá de recabar la documentación necesaria para realizar el trámite de la inclusión y revalidación de dicha Licencia.

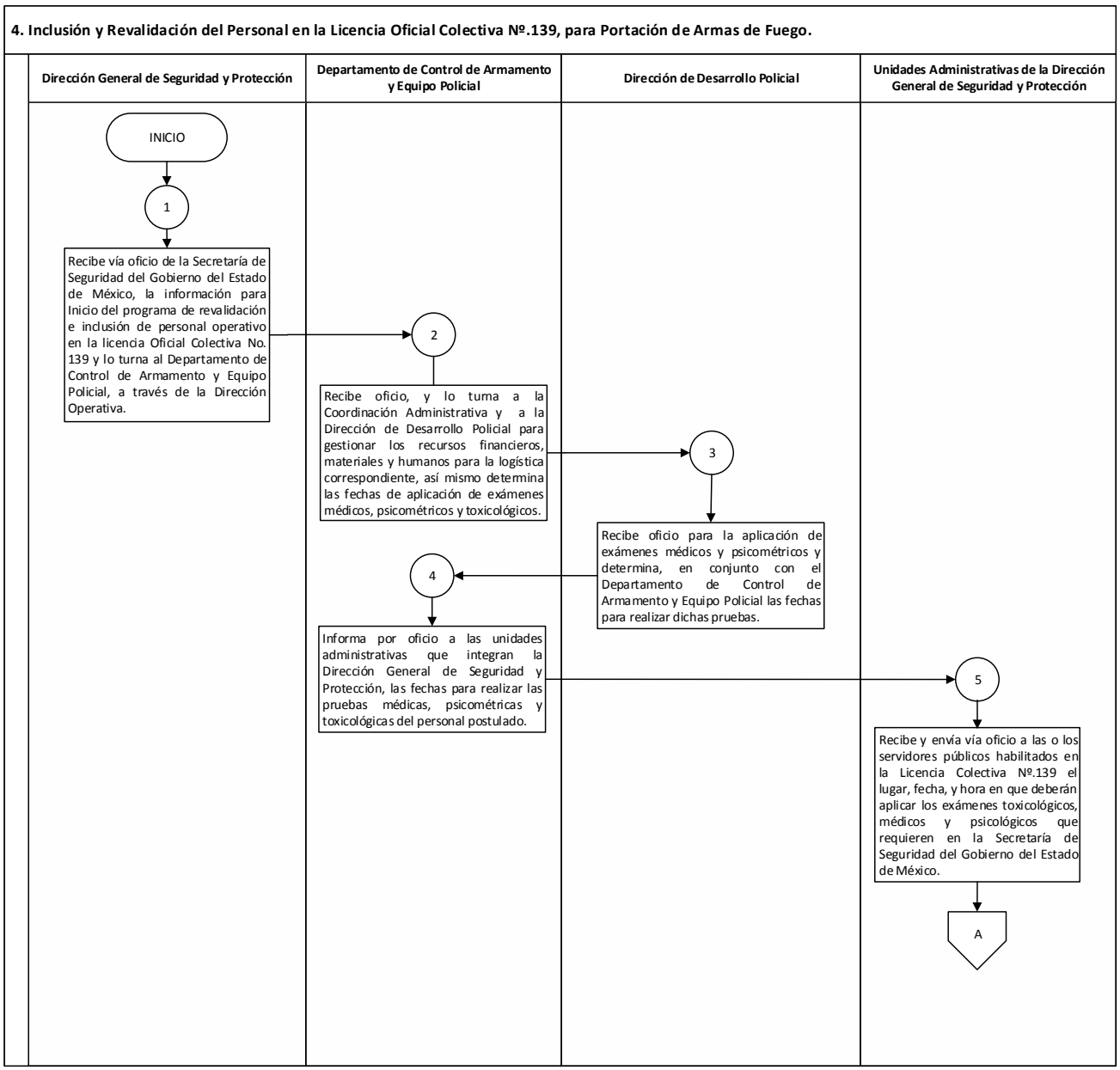
- Los responsables de Región o Grupo son los encargados de hacer llegar al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, semestralmente la relación del personal que porta arma de fuego a fin de gestionar la inclusión y revalidación de la credencial respectiva.

**4. Inclusión y revalidación del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego**

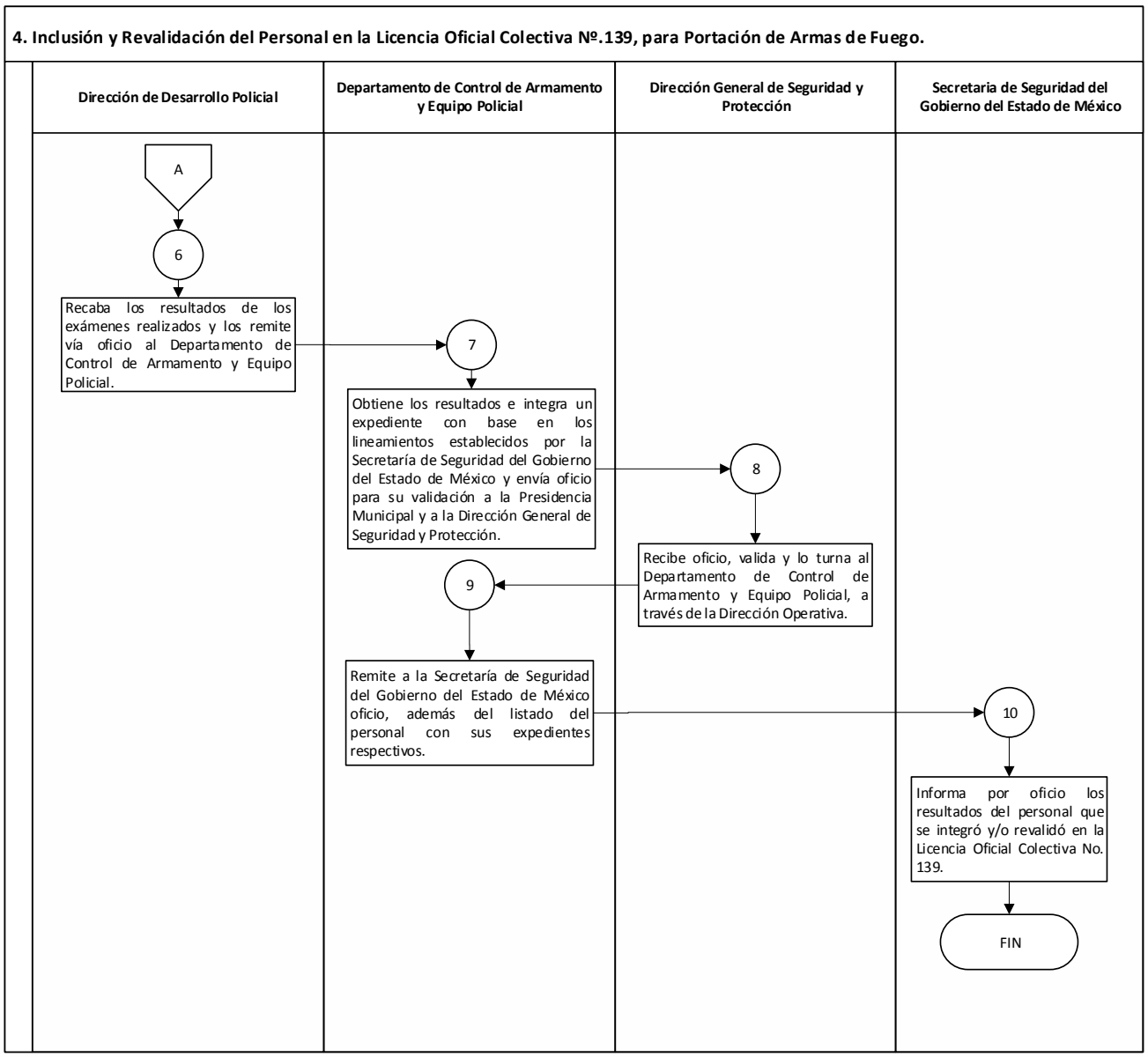
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe vía oficio de la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México, la información para inicio del programa de revalidación e inclusión de personal operativo en la licencia Oficial Colectiva No: 139 y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, a través de la Dirección Operativa. |
| **2** | **Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial** | Recibe oficio y lo turna a la Coordinación Administrativa y a la Dirección de Desarrollo Policial para gestionar los recursos financieros, materiales y humanos para la logística correspondiente, así mismo determina las fechas de aplicación de exámenes médicos, psicométricos y toxicológicos. |
| **3** | **Dirección de Desarrollo Policial** | Recibe oficio para la aplicación de exámenes médicos y psicométricos y determina, en conjunto con el Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial las fechas para realizar dichas pruebas. |
| **4** | **Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial** | Informa por oficio a las unidades administrativas que integran la Dirección General de Seguridad y Protección, las fechas para realizar las pruebas médicas, psicométricas y toxicológicas del personal postulado. |
| **5** | **Unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe y envía vía oficio a las o los servidores públicos habilitados en la Licencia Colectiva N°.139 el lugar, fecha, y hora en que deberán aplicar los exámenes toxicológicos, médicos y psicológicos que requieren en la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México. |
| **6** | **Dirección de Desarrollo Policial** | Recaba los resultados de los exámenes realizados y los remite vía oficio al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial. |
| **7** | **Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial** | Obtiene los resultados e integra un expediente con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México y envía oficio para su validación a la Presidencia Municipal y a la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **8** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe oficio, valida y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, a través de la Dirección Operativa. |
| **9** | **Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial** | Remite a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México oficio, además del listado del personal con sus expedientes respectivos. |
| **10** | **Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México** | Informa por oficio los resultados del personal que se integró y/o revalidó en la Licencia Oficial Colectiva No: 139. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


4. Inclusión y Revalidación del Personal en la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, para Portación de Armas de Fuego.
Dirección General de Seguridad y Protección
Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial
Dirección de Desarrollo Policial
Unidades Administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección
INICIO
1
Recibe vía oficio de la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México, la información para Inicio del programa de revalidación e inclusión de personal operativo en la licencia Oficial Colectiva No. 139 y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, a través de la Dirección Operativa.
2
Recibe oficio, y lo turna a la Coordinación Administrativa y a la Dirección de Desarrollo Policial para gestionar los recursos financieros, materiales y humanos para la logística correspondiente, así mismo determina las fechas de aplicación de exámenes médicos, psicométricos y toxicológicos.
3
Recibe oficio para la aplicación de exámenes médicos y psicométricos y determina, en conjunto con el Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial las fechas para realizar dichas pruebas.
4
Informa por oficio a las unidades administrativas que integran la Dirección General de Seguridad y Protección, las fechas para realizar las pruebas médicas, psicométricas y toxicológicas del personal postulado.
5
Recibe y envía vía oficio a las o los servidores públicos habilitados en la Licencia Colectiva Nº.139 el lugar, fecha, y hora en que deberán aplicar los exámenes toxicológicos, médicos y psicológicos que requieren en la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México.
A

## DIAGRAMA:


4. Inclusión y Revalidación del Personal en la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, para Portación de Armas de Fuego.
Dirección de Desarrollo Policial
Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial
Dirección General de Seguridad y Protección
Secretaria de Seguridad del Gobierno del Estado de México
A
6
Recaba los resultados de los exámenes realizados y los remite vía oficio al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial.
7
Obtiene los resultados e integra un expediente con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México y envía oficio para su validación a la Presidencia Municipal y a la Dirección General de Seguridad y Protección.
8
Recibe oficio, valida y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, a través de la Dirección Operativa.
9
Remite a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México oficio, además del listado del personal con sus expedientes respectivos.
10
Informa por oficio los resultados del personal que se integró y/o revalidó en la Licencia Oficial Colectiva No. 139.
FIN

## XX. Departamento de Análisis y Contexto

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Análisis y Contexto, será responsable de investigar y ubicar a los grupos criminales existentes en el municipio.

- La Dirección General de Seguridad y Protección será la encargada del diseño de los diversos operativos, que instruirá a la Dirección de Inteligencia en su ejecución, mediante la información que se obtiene del Departamento de Análisis y Contexto.

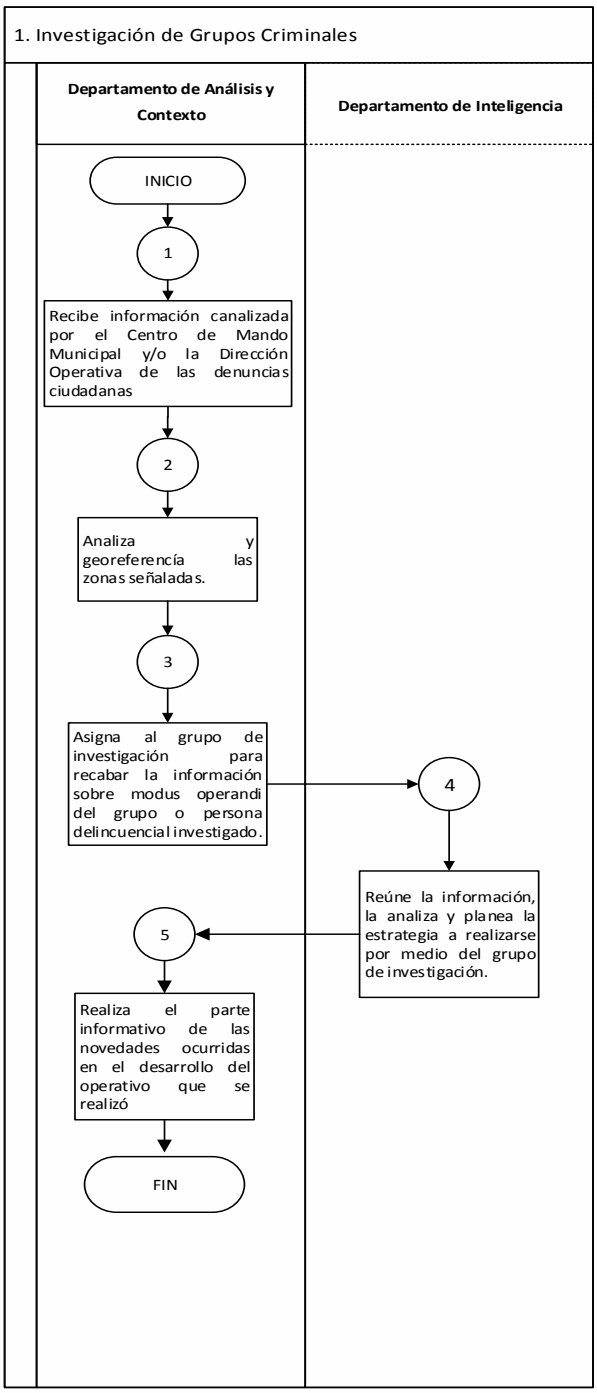
- Departamento de Análisis y Contexto, deberá elaborar un informe del análisis mensual de incidencia delictiva y georreferenciación de los diferentes cuadrantes.

**1. Investigación de Grupos Criminales**

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Análisis y Contexto** | Recibe información canalizada por el Centro de Mando Municipal y/o la Dirección Operativa de las denuncias ciudadanas. |
| **2** | | Analiza y georeferencía las zonas señaladas. |
| **3** | | Asigna al grupo de investigación para recabar la información sobre modus operandi del grupo o persona delincuencial investigado. |
| **4** | **Departamento de Inteligencia** | Reúne la información, la analiza y planea la estrategia a realizarse por medio del grupo de investigación. |
| **5** | **Departamento de Análisis y Contexto** | Realiza el parte informativo de las novedades ocurridas en el desarrollo del operativo que se realizó. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Investigación de Grupos Criminales
Departamento de Análisis y Contexto
Departamento de Inteligencia
INICIO
1
Recibe información canalizada por el Centro de Mando Municipal y/o la Dirección Operativa de las denuncias ciudadanas
2
Analiza y georeferencía las zonas señaladas.
3
Asigna al grupo de investigación para recabar la información sobre modus operandi del grupo o persona delincuencial investigado.
4
Reúne la información, la analiza y planea la estrategia a realizarse por medio del grupo de investigación.
5
Realiza el parte informativo de las novedades ocurridas en el desarrollo del operativo que se realizó
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Ratificación de Información de Grupos Criminales** |
| **Objetivo:** | Verificar los reportes ciudadanos del municipio por presuntos actos delictivos que hacen llegar a la dependencia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

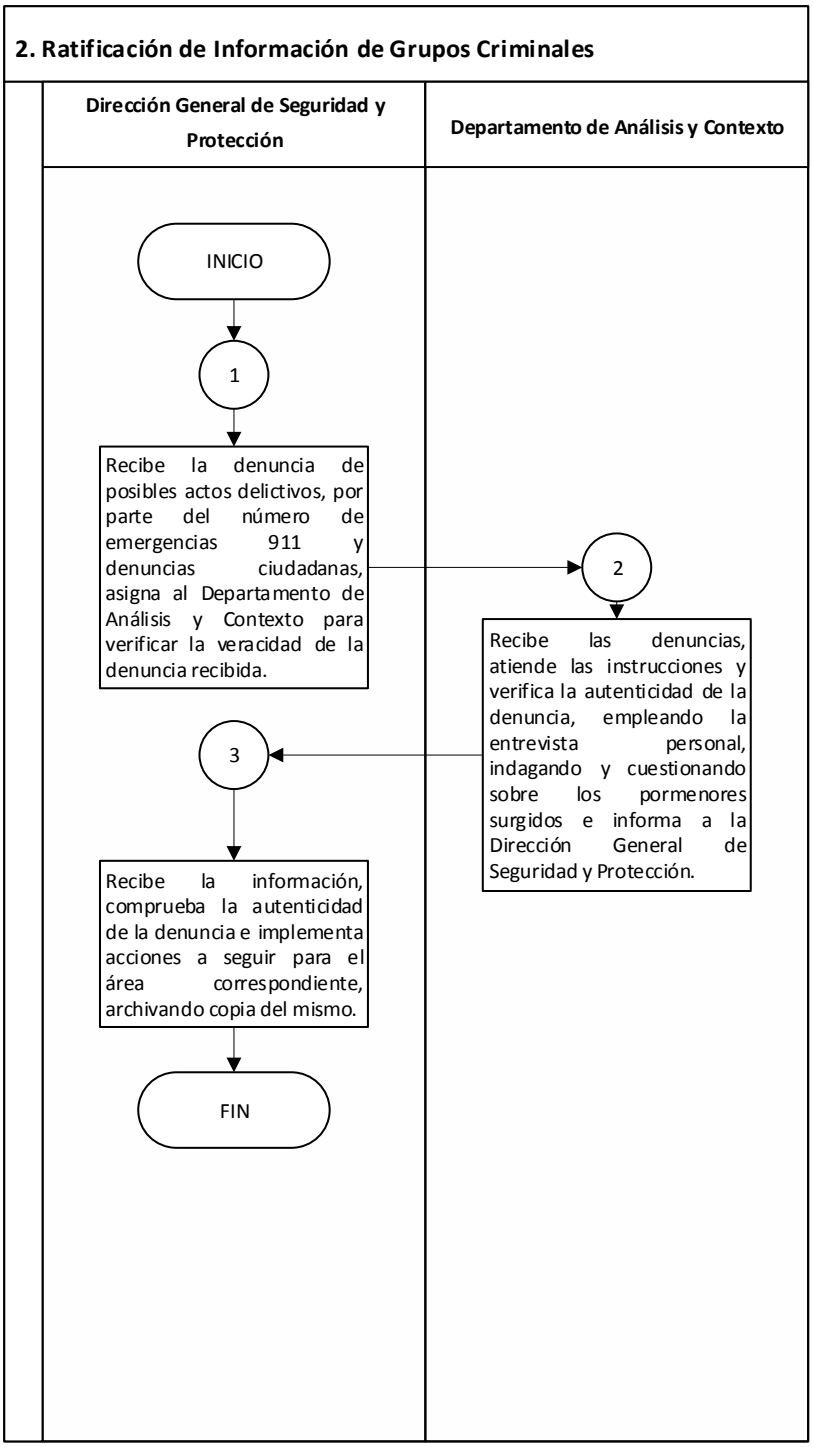
- El Departamento de Análisis y Contexto deberá trabajar de manera conjunta con los grupos de inteligencia de la Dirección General de Seguridad y Protección para investigar y ubicar a los grupos criminales existentes en el municipio.
- El diseño de los diversos operativos estará a cargo de las diferentes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

**2. Ratificación de Información de Grupos Criminales**

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe la denuncia de posibles actos delictivos, por parte del número de emergencias 911 y denuncias ciudadanas, asigna al Departamento de Análisis y Contexto para verificar la veracidad de la denuncia recibida. |
| **2** | | Recibe las denuncias, atiende las instrucciones y verifica la autenticidad de la denuncia, empleando la entrevista personal, indagando y cuestionando sobre los pormenores surgidos e informa a la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **3** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe la información, comprueba la autenticidad de la denuncia e implementa acciones a seguir para el área correspondiente, archivando copia del mismo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Ratificación de Información de Grupos Criminales
Dirección General de Seguridad y Protección
Departamento de Análisis y Contexto
INICIO
1
Recibe la denuncia de posibles actos delictivos, por parte del número de emergencias 911 y denuncias ciudadanas, asigna al Departamento de Análisis y Contexto para verificar la veracidad de la denuncia recibida.
2
Recibe las denuncias, atiende las instrucciones y verifica la autenticidad de la denuncia, empleando la entrevista personal, indagando y cuestionando sobre los pormenores surgidos e informa a la Dirección General de Seguridad y Protección.
3
Recibe la información, comprueba la autenticidad de la denuncia e implementa acciones a seguir para el área correspondiente, archivando copia del mismo.
FIN

## XXI. Departamento de Inteligencia

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

### POLÍTICAS APLICABLES

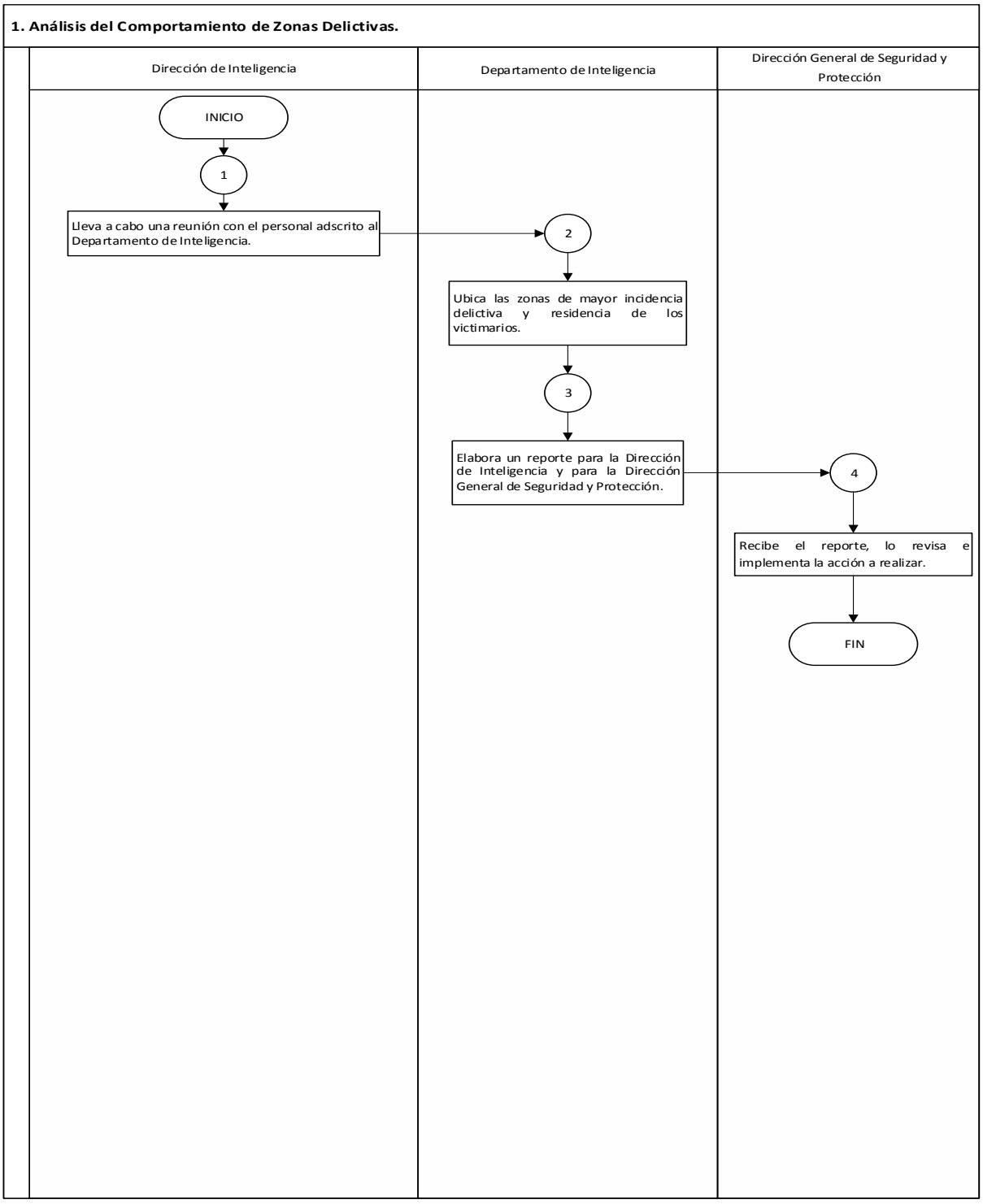
- El Departamento de Inteligencia, será responsable de analizar y realizar la estadística para que por medio de ella se pueda ubicar las zonas de mayor incidencia en el municipio.
- El Departamento de Inteligencia, deberá elaborar un informe mensual de los trabajos realizados.
- La coordinación y supervisión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

**1. Análisis del Comportamiento de Zonas Delictivas**

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Inteligencia** | Lleva a cabo una reunión con el personal adscrito al Departamento de Inteligencia |
| **2** | **Departamento de Inteligencia** | Ubica las zonas de mayor incidencia delictiva y residencia de los victimarios. |
| **3** | | Elabora un reporte para la Dirección de Inteligencia y para la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **4** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe el reporte, lo revisa e implementa la acción a realizar. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Análisis del Comportamiento de Zonas Delictivas.
Dirección de Inteligencia
Departamento de Inteligencia
Dirección General de Seguridad y Protección
INICIO
1
Lleva a cabo una reunión con el personal adscrito al Departamento de Inteligencia.
2
Ubica las zonas de mayor incidencia delictiva y residencia de los victimarios.
3
Elabora un reporte para la Dirección de Inteligencia y para la Dirección General de Seguridad y Protección.
4
Recibe el reporte, lo revisa e implementa la acción a realizar.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Análisis Especial del Delito** |
| **Objetivo:** | Identificar, mediante la aplicación de métodos de análisis estadístico y georreferenciación, la distribución espacial delictiva que permita la ubicación de presuntos participantes de hechos delictivos, así como su relación con otros nexos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

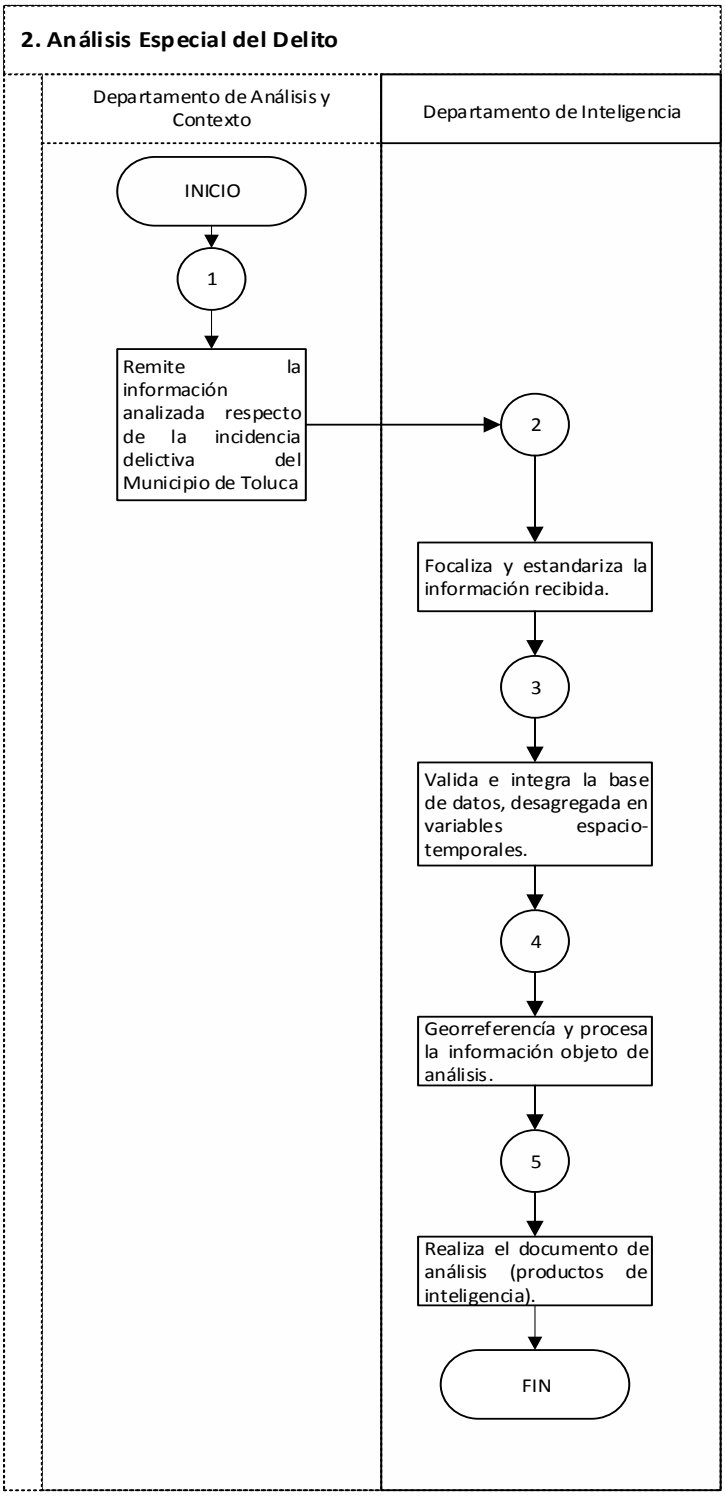
- El Departamento de Inteligencia, será responsable de concentrar y estandarizar la información delictiva de las diferentes fuentes de información.
- El diseño de los diversos operativos estará a cargo de la Dirección de Inteligencia.
- El Departamento de Inteligencia, deberá elaborar un informe del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

**2. Análisis Especial del Delito**

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Análisis y Contexto** | Remite la información analizada respecto de la incidencia delictiva del Municipio de Toluca. |
| **2** | **Departamento de Inteligencia** | Focaliza y estandariza la información recibida. |
| **3** | | Valida e integra la base de datos, desagregada en variables espacio-temporales. |
| **4** | | Georreferencía y procesa la información objeto de análisis. |
| **5** | | Realiza el documento de análisis (productos de inteligencia). |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Análisis Especial del Delito
Departamento de Análisis y Contexto
Departamento de Inteligencia
INICIO
1
Remite la información analizada respecto de la incidencia delictiva del Municipio de Toluca
2
Focaliza y estandariza la información recibida.
3
Valida e integra la base de datos, desagregada en variables espacio-temporales.
4
Georreferencía y procesa la información objeto de análisis.
5
Realiza el documento de análisis (productos de inteligencia).
FIN

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

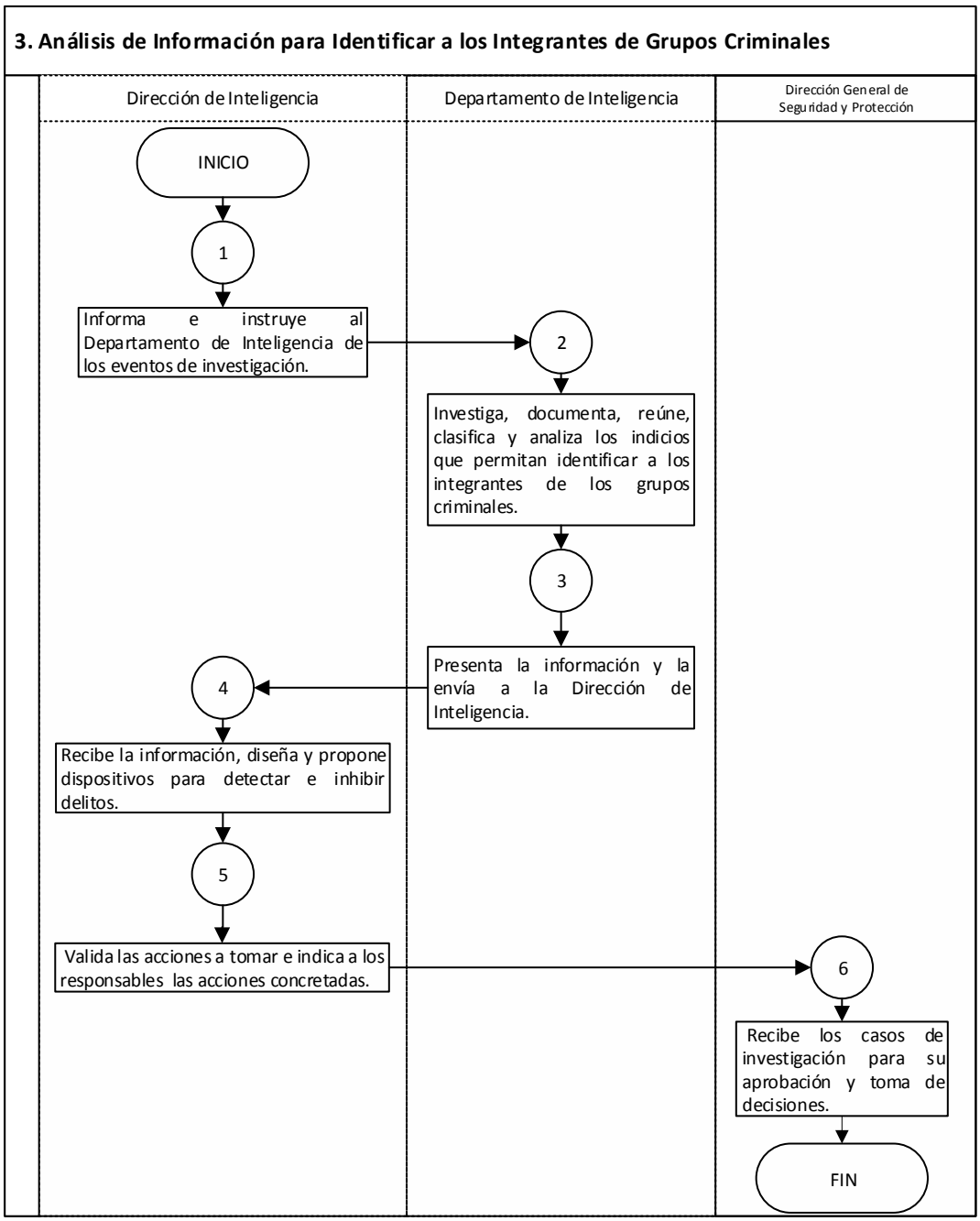
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**3. Análisis de Información para Identificar a los Integrantes de Grupos Criminales**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Inteligencia** | Informa e instruye al Departamento de Inteligencia de los eventos de investigación. |
| **2** | **Departamento de Inteligencia** | Investiga, documenta, reúne, clasifica y analiza los indicios que permitan identificar a los integrantes de los grupos criminales. |
| **3** | | Presenta la información y la envía a la Dirección de Inteligencia. |
| **4** | **Dirección de Inteligencia** | Recibe la información, diseña y propone dispositivos para detectar e inhibir delitos. |
| **5** | | Valida las acciones a tomar e indica a los responsables las acciones concretadas. |
| **6** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe los casos de investigación para su aprobación y toma de decisiones. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Análisis de Información para Identificar a los Integrantes de Grupos Criminales
Dirección de Inteligencia
Departamento de Inteligencia
Dirección General de Seguridad y Protección
INICIO
1
Informa e instruye al Departamento de Inteligencia de los eventos de investigación.
2
Investiga, documenta, reúne, clasifica y analiza los indicios que permitan identificar a los integrantes de los grupos criminales.
3
Presenta la información y la envía a la Dirección de Inteligencia.
4
Recibe la información, diseña y propone dispositivos para detectar e inhibir delitos.
5
Valida las acciones a tomar e indica a los responsables las acciones concretadas.
6
Recibe los casos de investigación para su aprobación y toma de decisiones.
FIN

## XXII. Departamento de Tránsito

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- La elaboración del parte de novedades deberá incluir la información completa sobre las acciones realizadas en el día por el personal adscrito al Departamento de Transito, la cual tiene que ser confiable y verídica.

- Para el caso de incidentes que ameriten la presentación de personas y/o vehículos ante autoridades competentes por hechos que configuren delito, se integrará el Informe Policial Homologado (IPH) correspondiente y se entregará al Departamento de Tránsito una copia para su integración en parte de novedades.

- Es responsabilidad de la o del Jefe del Departamento de Tránsito elaborar el parte de novedades, recabando con la debida oportunidad los documentos generados por el personal operativo en el cumplimiento de sus deberes y realización de las actividades encomendadas.

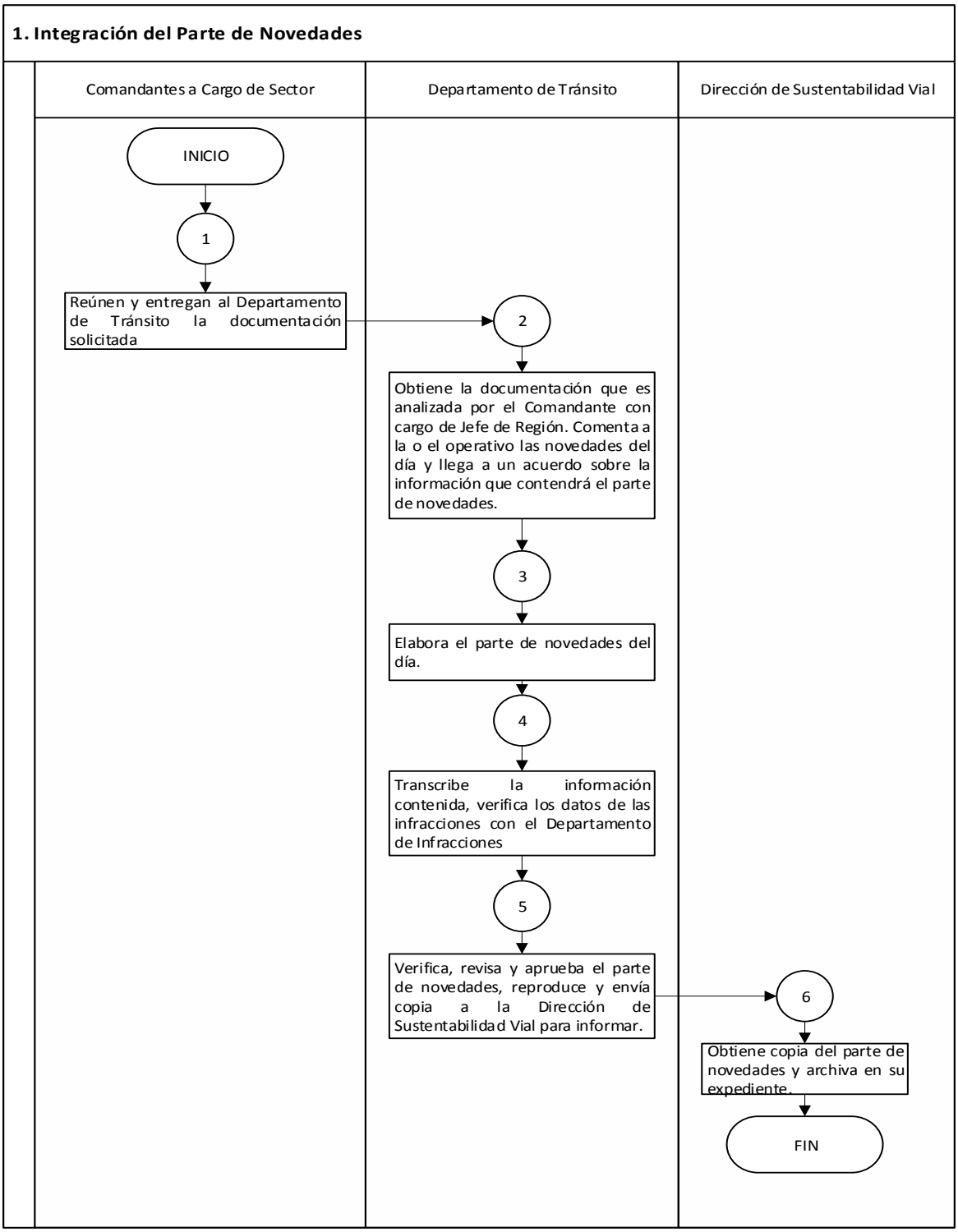
- Es responsabilidad de la o del Jefe del Departamento de Tránsito la entrega del parte de novedades a la Dirección de Sustentabilidad Vial.

**1. Integración del Parte de Novedades**

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Comandantes a Cargo de Sector** | Reúnen y entregan al Departamento de Tránsito la documentación Solicitada. |
| **2** | **Departamento de Tránsito** | Obtiene la documentación que es analizada por el Comandante con cargo de Jefe de Región. Comenta a la o el operativo las novedades del día y llega a un acuerdo sobre la información que contendrá el parte de novedades. |
| **3** | | Elabora el parte de novedades del día. |
| **4** | | Transcribe la información contenida y verifica los datos de las infracciones con el Departamento de Infracciones. |
| **5** | | Verifica, revisa, aprueba el parte de novedades, reproduce y envía copia a la Dirección de Sustentabilidad Vial para informar. |
| **6** | | Obtiene copia del parte de novedades y archiva en su expediente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Integración del Parte de Novedades
Comandantes a Cargo de Sector
Departamento de Tránsito
Dirección de Sustentabilidad Vial
INICIO
1
Reúnen y entregan al Departamento de Tránsito la documentación solicitada
2
Obtiene la documentación que es analizada por el Comandante con cargo de Jefe de Región. Comenta a la o el operativo las novedades del día y llega a un acuerdo sobre la información que contendrá el parte de novedades.
3
Elabora el parte de novedades del día.
4
Transcribe la información contenida, verifica los datos de las infracciones con el Departamento de Infracciones
5
Verifica, revisa y aprueba el parte de novedades, reproduce y envía copia a la Dirección de Sustentabilidad Vial para informar.
6
Obtiene copia del parte de novedades y archiva en su expediente.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

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

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

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

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

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

**2. Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito.**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Tránsito (personal adscrito)** | Se reúne con su grupo a la hora fijada para la entrada al turno que le corresponde laborar y firma lista de asistencia. |
| **2** | **Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de Tránsito y Vialidad / Comandantes a cargo de Sector** | Reúne en fila a los elementos que laboran en el turno y les pasa lista de asistencia. |
| **3** | | Da indicaciones a las o los agentes de tránsito, y les comunica en su caso, alguna disposición de la Dirección de Sustentabilidad Vial. |
| **4** | | Asigna los servicios de tránsito, así como los servicios requeridos por parte de la ciudadanía. |
| **5** | | Designa el personal necesario en cada punto de acuerdo al estado de fuerza y a los servicios a cubrir. |
| **6** | | Elabora la fatiga del turno correspondiente, lo firma y entrega el original en el Departamento de Tránsito. |
| **7** | **Oficial de Sustentabilidad Vial** | Atiende los servicios asignados, coloca y porta en un lugar visible su gafete. |
| **8** | | Acude a realizar sus actividades en el sitio o área asignada por la o el jefe inmediato. |
| **9** | | Reporta vía frecuencia de radio a las o los jefes de sector y a los mandos medios y superiores, cualquier incidente que se presente. |
| **10** | | Informa a la o el jefe inmediato vía radio, que hará presencia en alguna dependencia de Gobierno Municipal, Estatal o Federal. |
| **11** | | Elabora para la o el jefe inmediato una tarjeta informativa, anexando la constancia de su estadía y/o actividades realizadas. |
| **12** | | Acude a la base del agrupamiento y hace entrega de las infracciones que realizó durante su turno y de la documentación retenida a las o los conductores infractores, elabora una nota informativa. |
| **13** | | Recibe la nota informativa (Se conecta con el procedimiento “Integración del Parte de Novedades”). Y entrega copia sellada al personal operativo. |
| **14** | | Obtiene la copia de la tarjeta informativa con el sello de recibido de la o el jefe inmediato y recibe indicaciones de retiro. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

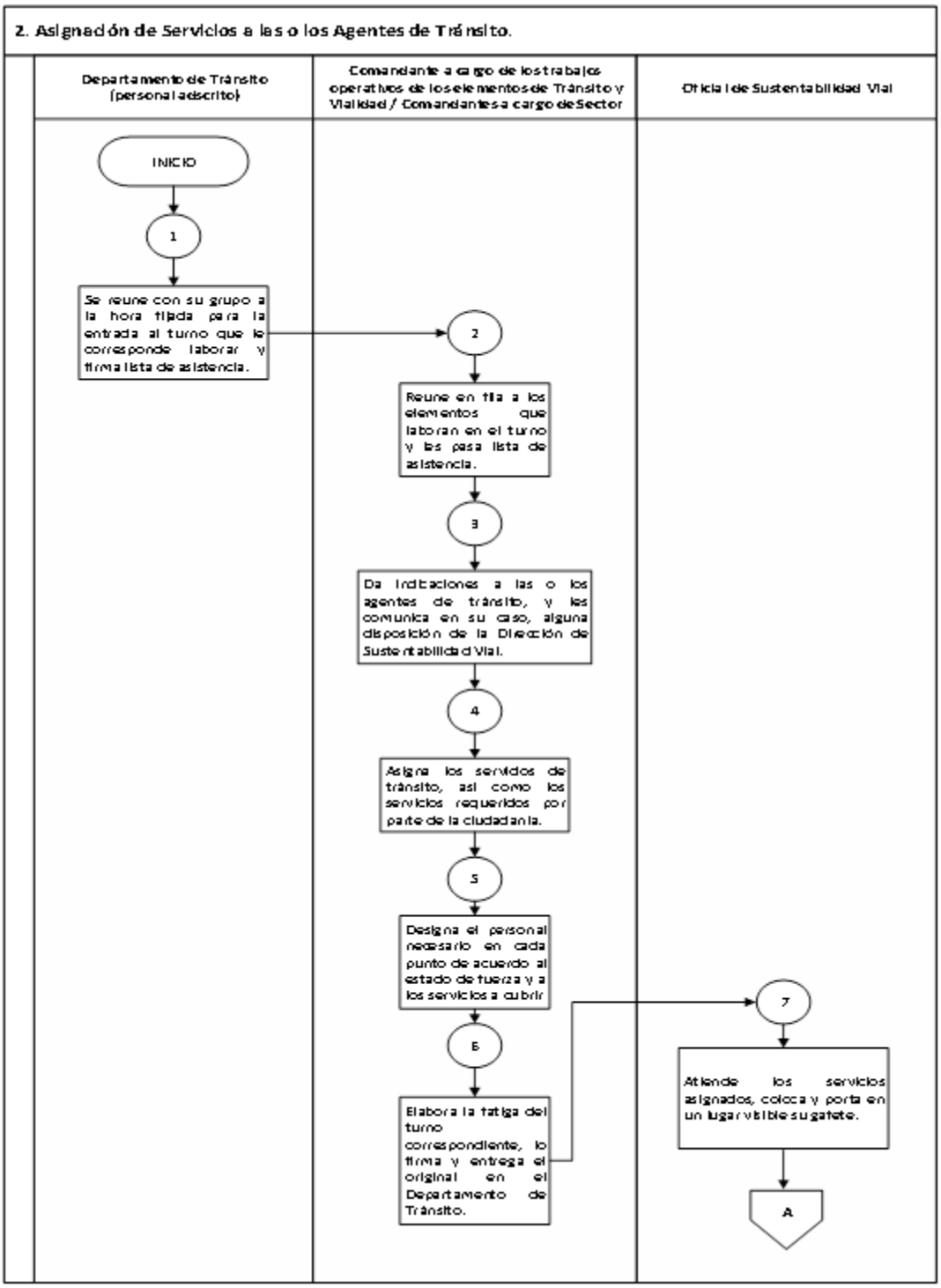
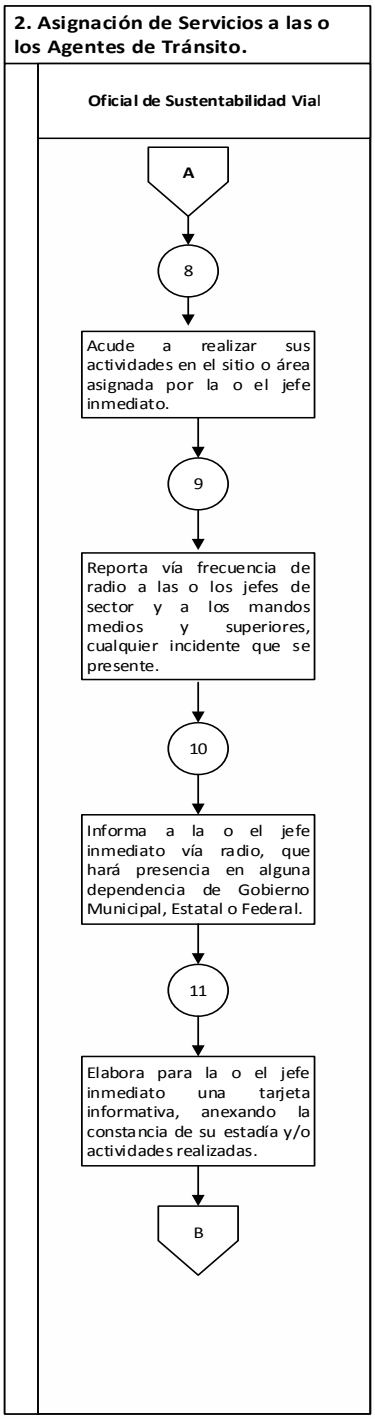
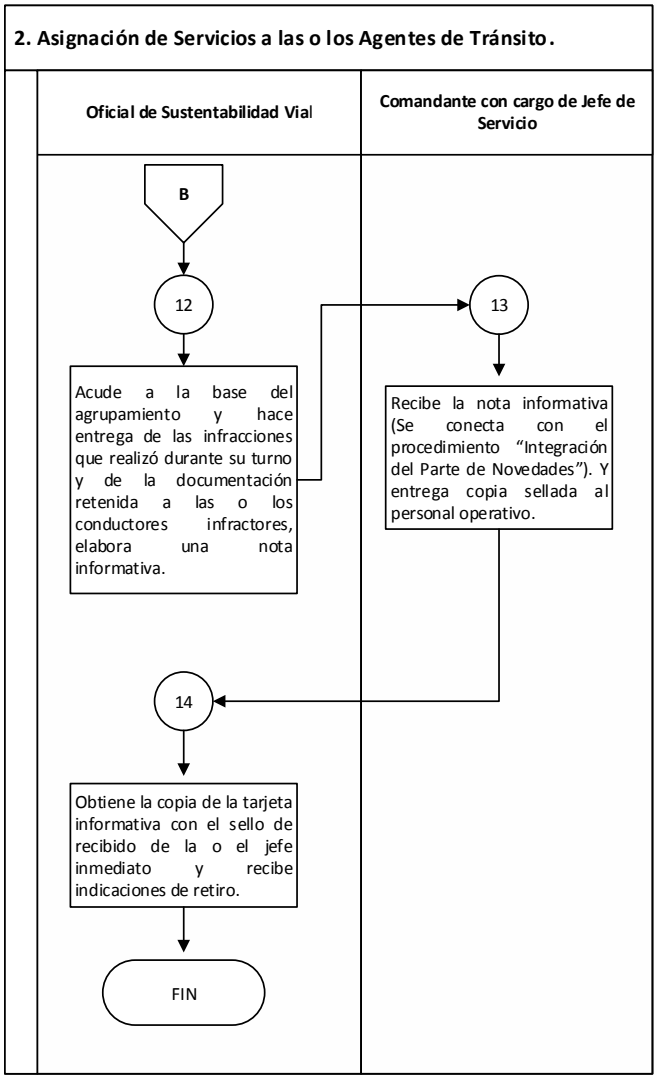

2. Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito.
Departamento de Tránsito (personal adscrito)
Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de Tránsito y Vialidad / Comandantes a cargo de Sector
Oficial de Sustentabilidad Vial
INICIO
1
Se reúne con su grupo a la hora fijada para la entrada al turno que le corresponde laborar y firma lista de asistencia.
2
Reúne en fila a los elementos que laboran en el turno y les pasa lista de asistencia.
3
Da indicaciones a las o los agentes de tránsito, y les comunica en su caso, alguna disposición de la Dirección de Sustentabilidad Vial.
4
Asigna los servidos de tránsito, así como los servicios requeridos por parte de la ciudadanía.
5
Designa el personal necesario en cada punto de acuerdo al estado de fuerza y a los servicios a cubrir
6
Elabora la fatiga del turno correspondiente, lo firma y entrega el original en el Departamento de Tránsito.
7
Atiende los servicios asignados, coloca y porta en un lugar visible su gafete.
A

**DIAGRAMA:**


2. Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito.
Oficial de Sustentabilidad Vial
A
8
Acude a realizar sus actividades en el sitio o área asignada por la o el jefe inmediato.
9
Reporta vía frecuencia de radio a las o los jefes de sector y a los mandos medios y superiores, cualquier incidente que se presente.
10
Informa a la o el jefe inmediato vía radio, que hará presencia en alguna dependencia de Gobierno Municipal, Estatal o Federal.
11
Elabora para la o el jefe inmediato una tarjeta informativa, anexando la constancia de su estadía y/o actividades realizadas.
B


2. Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito.
Oficial de Sustentabilidad Vial
Comandante con cargo de Jefe de Servicio
B
12
13
Acude a la base del agrupamiento y hace entrega de las infracciones que realizó durante su turno y de la documentación retenida a las o los conductores infractores, elabora una nota informativa.
Recibe la nota informativa (Se conecta con el procedimiento "Integración del Parte de Novedades"). Y entrega copia sellada al personal operativo.
14
Obtiene la copia de la tarjeta informativa con el sello de recibido de la o el jefe inmediato y recibe indicaciones de retiro.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

**3. Operativos Especiales de Tránsito.**

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Tránsito** | Elabora un programa de eventos a realizar y servicios a proporcionar a las o los usuarios. |
| **2** | **Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial / Comandantes con cargo de Jefe de Servicio** | Recibe y analiza en forma conjunta las acciones a realizar para atender los actos o eventos programados. |
| **3** | | Elabora el informe de la participación que tendrán las demás corporaciones policíacas y de la Dirección de Sustentabilidad Vial. |
| **4** | | Designa el número de las o los agentes de tránsito, también asignan el número de patrullas, motopatrullas y herramientas que atenderán en cada evento. |
| **5** | **Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial** | Realiza el informe y lo envía al Departamento de Tránsito para ser enviado a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su autorización. |
| **6** | **Dirección de Sustentabilidad Vial** | Recibe, autoriza el informe presentado y lo devuelve al Departamento de Tránsito. |
| **7** | **Departamento de Tránsito** | Recibe la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Vial e instruye al personal adscrito se dé atención a los eventos. |
| **8** | **Jefes de Servicio** | Obtiene el informe y organiza los operativos especiales de tránsito. |
| **9** | | Interviene en los operativos conforme a las instrucciones recibidas e informa por radio o por teléfono a su superior de su atención. |
| **10** | **Departamento de Tránsito** | Realiza informe y elabora el parte de novedades (Se conecta con el procedimiento “Integración del Parte de Novedades”). |
| **11** | | Informa por medio de oficio y/o radio y/o teléfono a la o el Director de Sustentabilidad Vial que se atendió el operativo. |
| **12** | **Dirección de Sustentabilidad Vial** | Recibe informe relativo a la atención del servicio y archiva el informe en el expediente “Operativos Especiales”. |
| | | *FIN* |

## DIAGRAMA:

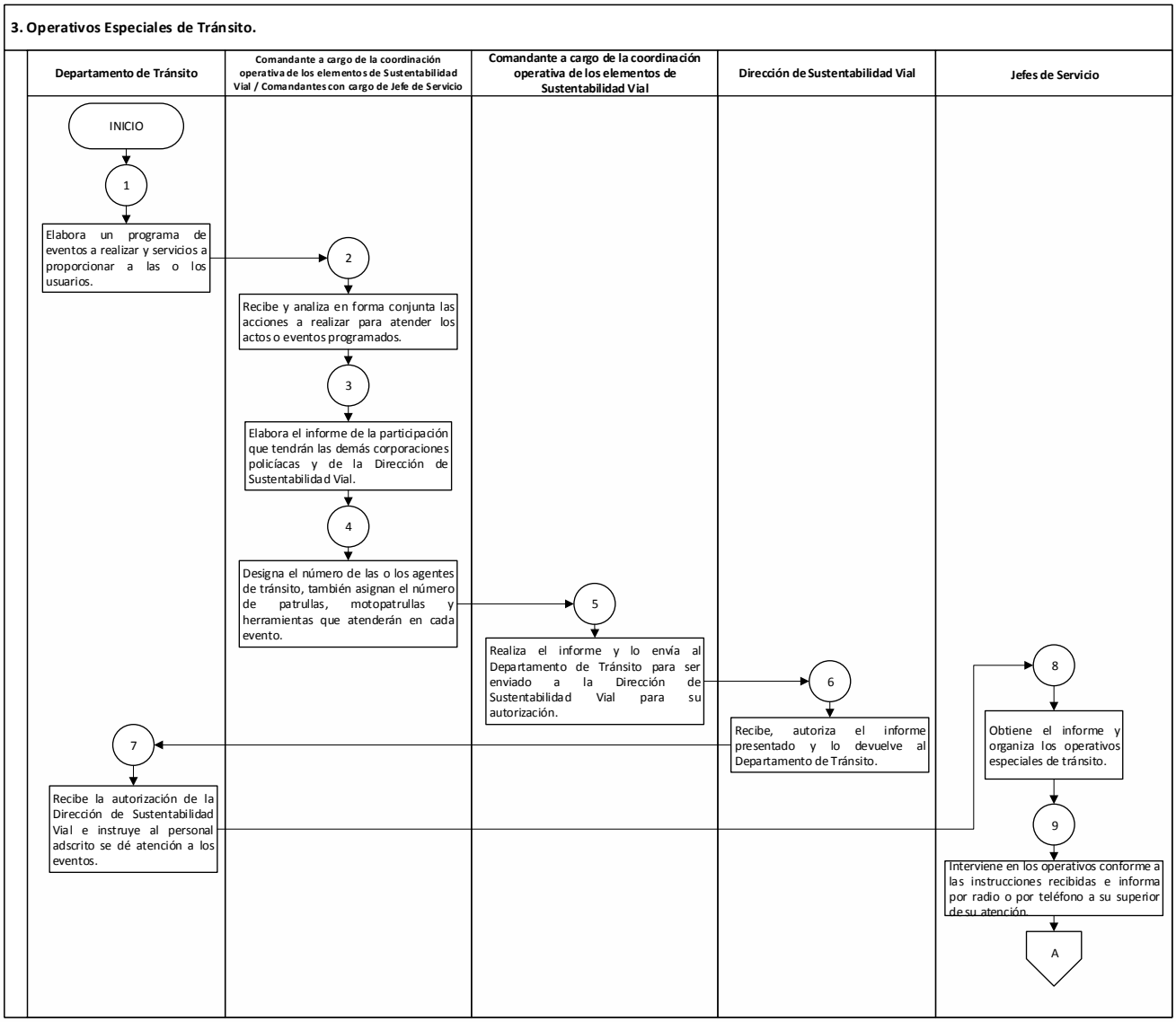
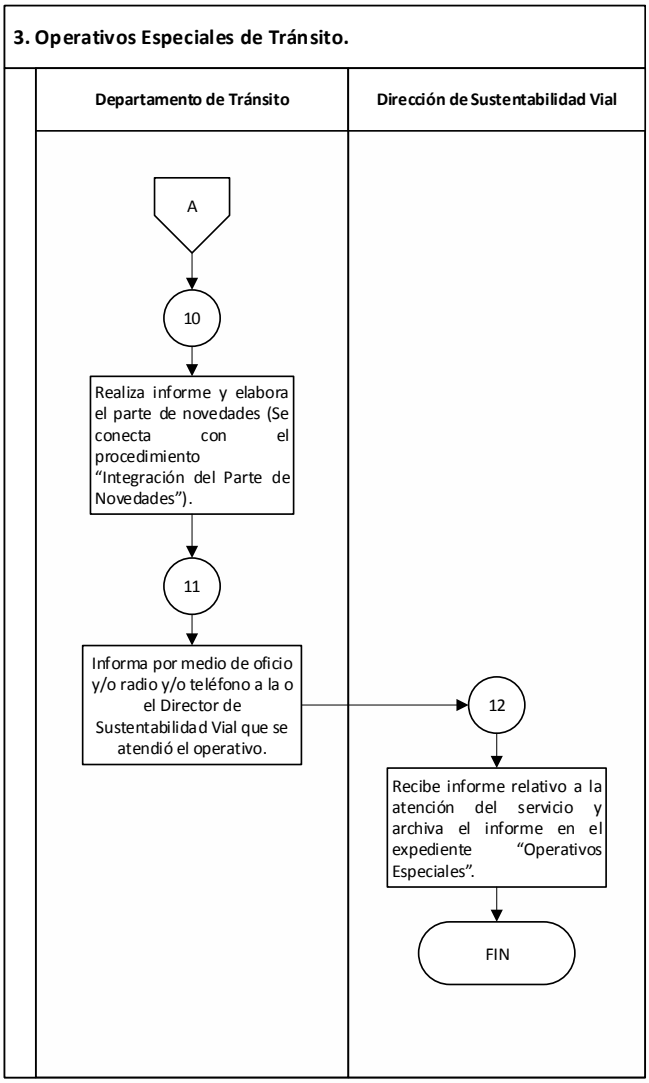

3. Operativos Especiales de Tránsito.
Departamento de Tránsito
Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial / Comandantes con cargo de Jefe de Servicio
Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial
Dirección de Sustentabilidad Vial
Jefes de Servicio
INICIO
1
Elabora un programa de eventos a realizar y servicios a proporcionar a las o los usuarios.
2
Recibe y analiza en forma conjunta las acciones a realizar para atender los actos o eventos programados.
3
Elabora el informe de la participación que tendrán las demás corporaciones policíacas y de la Dirección de Sustentabilidad Vial.
4
Designa el número de las o los agentes de tránsito, también asignan el número de patrullas, motopatrullas y herramientas que atenderán en cada evento.
5
Realiza el informe y lo envía al Departamento de Tránsito para ser enviado a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su autorización.
6
Recibe, autoriza el informe presentado y lo devuelve al Departamento de Tránsito.
7
Recibe la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Vial e instruye al personal adscrito se dé atención a los eventos.
8
Obtiene el informe y organiza los operativos especiales de tránsito.
9
Interviene en los operativos conforme a las instrucciones recibidas e informa por radio o por teléfono a su superior de su atención.
A

**DIAGRAMA:**


3. Operativos Especiales de Tránsito.
Departamento de Tránsito
Dirección de Sustentabilidad Vial
A
10
Realiza informe y elabora el parte de novedades (Se conecta con el procedimiento "Integración del Parte de Novedades").
11
Informa por medio de oficio y/o radio y/o teléfono a la o el Director de Sustentabilidad Vial que se atendió el operativo.
12
Recibe informe relativo a la atención del servicio y archiva el informe en el expediente "Operativos Especiales".
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

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

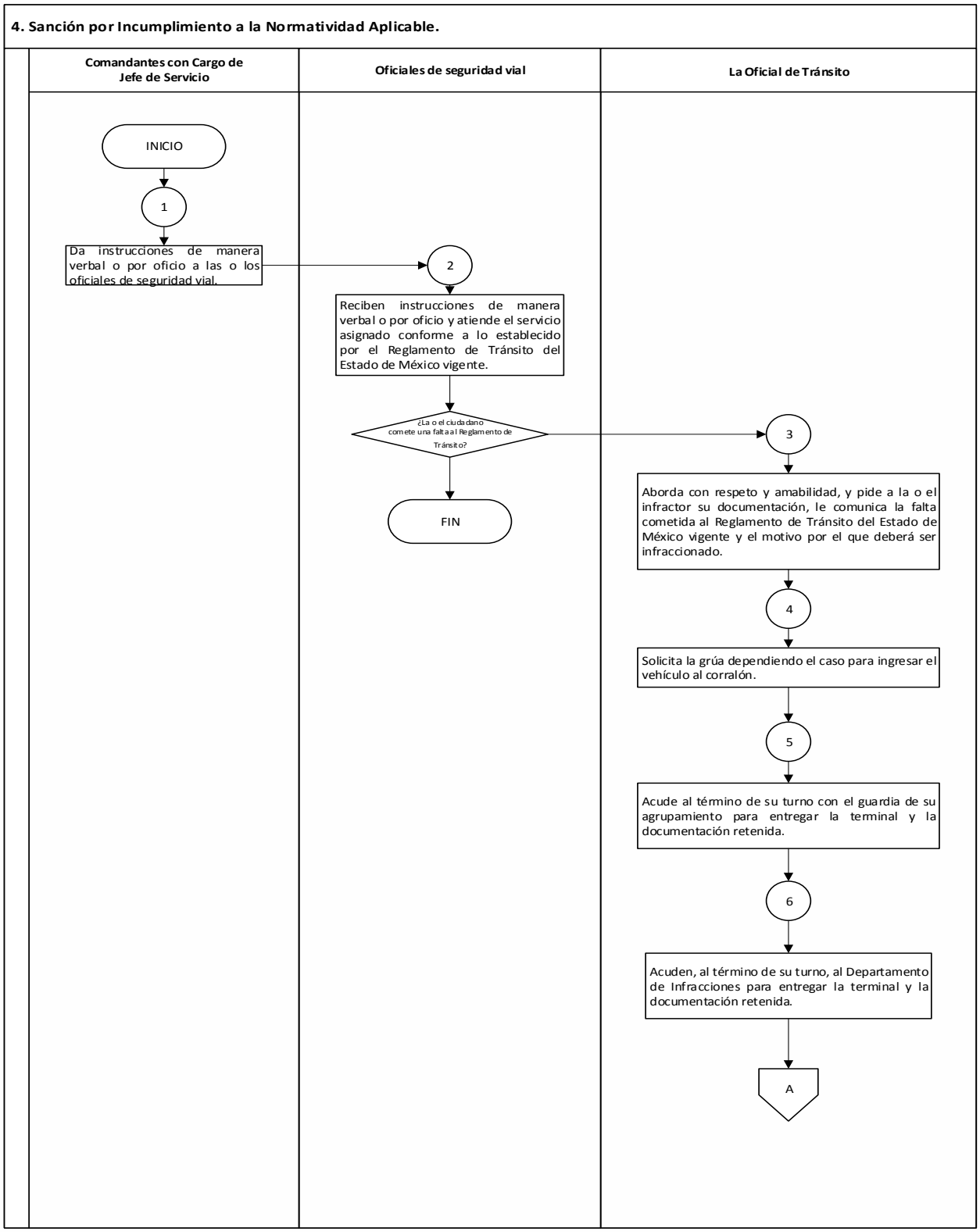
- La oficial de tránsito deberá capturar de manera correcta los datos de las infracciones que realice en el cumplimiento de sus deberes diarios.

- Corresponde a la Dirección de Sustentabilidad Vial la propuesta de las oficiales de tránsito o los oficiales de vialidad que se sometan a las Comisiones tanto de Honor y Justicia como la del Servicios Profesional de Carrera Policial, para los ascensos, promociones, estímulos y medidas disciplinarias de conformidad con los lineamientos establecidos para que tengan derecho a ser ascendidos, promovidos o en su caso sancionados.

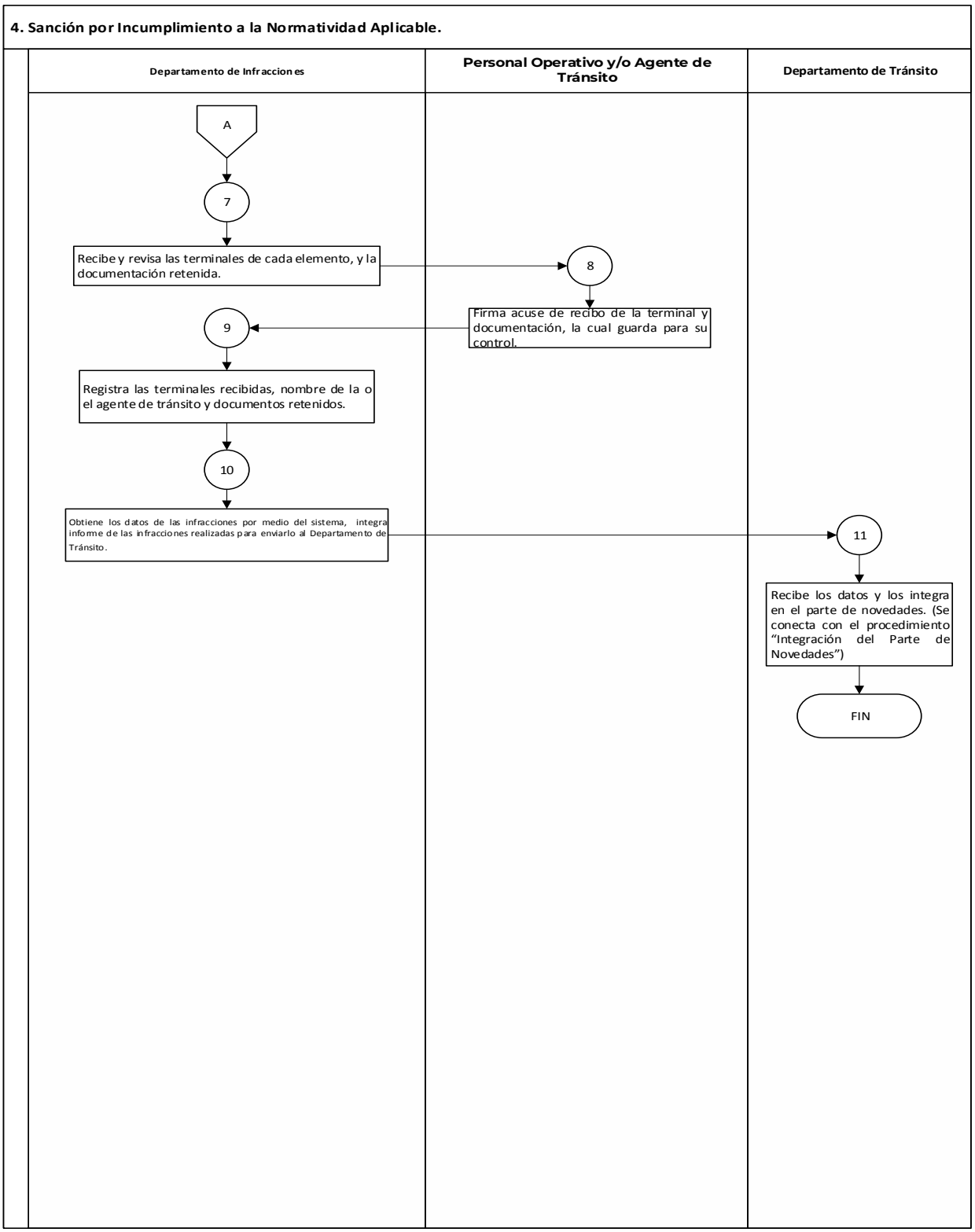
**4. Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Comandantes con Cargo de Jefe de Servicio** | Da instrucciones de manera verbal o por oficio a las o los oficiales de seguridad vial. |
| 2 | **Oficiales de seguridad vial** | Reciben instrucciones de manera verbal o por oficio y atiende el servicio asignado conforme a lo establecido por el Reglamento de Tránsito del Estado de México vigente. |
| | | **¿La o el ciudadano comete una falta al Reglamento de Tránsito?** |
| | | **No:**<br>**FIN** |
| 3 | **La Oficial de Tránsito** | **Sí:**<br>Aborda con respeto y amabilidad, y pide a la o el infractor su documentación, le comunica la falta cometida al Reglamento de Tránsito del Estado de México vigente y el motivo por el que deberá ser infraccionado. |
| 4 | | Solicita la grúa dependiendo el caso para ingresar el vehículo al corralón. |
| 5 | | Realiza la infracción, entrega impresión de la terminal a la o el infractor y conserva una copia, con la documentación retenida (de proceder) las resguarda provisionalmente hasta el término de su turNo: |
| 6 | | Acuden, al término de su turno, al Departamento de Infracciones para entregar la terminal y la documentación retenida. |
| 7 | **Departamento de Infracciones** | Recibe y revisa las terminales de cada elemento y la documentación retenida. |
| 8 | **Personal Operativo y/o Agente de Tránsito** | Firma Libro de gobierno respecto de la entrega de la terminal y documentación. |
| 9 | **Departamento de Infracciones** | Registra las terminales recibidas, nombre de la o el agente de tránsito y documentos retenidos. |
| 10 | | Obtiene los datos de las infracciones por medio del sistema e integra informe de las infracciones realizadas para enviarlo al Departamento de Tránsito. |
| 11 | **Departamento de Tránsito** | Recibe los datos y los integra en el parte de novedades. (Se conecta con el procedimiento “Integración del Parte de Novedades”) |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


4. Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable.
Comandantes con Cargo de Jefe de Servicio
Oficiales de seguridad vial
La Oficial de Tránsito
INICIO
1
Da instrucciones de manera verbal o por oficio a las o los oficiales de seguridad vial.
2
Reciben instrucciones de manera verbal o por oficio y atiende el servicio asignado conforme a lo establecido por el Reglamento de Tránsito del Estado de México vigente.
¿La o el ciudadano comete una falta al Reglamento de Tránsito?
FIN
3
Aborda con respeto y amabilidad, y pide a la o el infractor su documentación, le comunica la falta cometida al Reglamento de Tránsito del Estado de México vigente y el motivo por el que deberá ser infraccionado.
4
Solicita la grúa dependiendo el caso para ingresar el vehículo al corralón.
5
Acude al término de su turno con el guardia de su agrupamiento para entregar la terminal y la documentación retenida.
6
Acuden, al término de su turno, al Departamento de Infracciones para entregar la terminal y la documentación retenida.
A

**4. Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable.**



## XXIII. Departamento de Infracciones

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Resguardo, preparación y entrega de terminales Hand-Held** |
| **Objetivo:** | Cumplir con la normatividad municipal y estatal en cuanto a la emisión de boletas por infracciones al Reglamento de Tránsito del Estado de México y optimizar los recursos para su cumplimiento. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La emisión de los documentos que dan constancia de la comisión de infracciones al Reglamento de Tránsito del Estado de México es, de acuerdo al mismo reglamento y al Código Administrativo del Estado de México, obligatorio a través de terminales que registren los datos del infractor, vehículo, ubicación y evidencia, para su almacenamiento centralizado y replicado a las bases de datos de la Secretaría de Seguridad del Estado de México.
- Las terminales electrónicas denominadas Hand-Held serán resguardadas para su control y cuidado en el Departamento de Infracciones, manteniendo registro escrito y/o electrónico de su salida (entrega a oficial de tránsito) y devolución al Departamento para la revisión de su funcionamiento y carga de energía.
- Toda incidencia en las condiciones de los equipos Hand-Held (daño, mal uso, falta de entrega oportuna, etc.) será reportada por escrito a la o el responsable del Departamento de Tránsito y a la empresa que proporciona el servicio para coordinar las acciones de corrección, reparación o reposición y la determinación de responsabilidades y/o sanciones correspondientes.
- Ninguna terminal Hand-Held podrá salir de las instalaciones del Departamento de Tránsito sin dejar constancia escrita de su salida, el motivo y datos de quien se responsabiliza de su uso y devolución.
- La entrega de Hand-Held a las oficiales de tránsito se realizará acompañada de una funda protectora para su portación y de los rollos de papel térmico con imagen institucional necesarios para sus actividades diarias.

**1. Resguardo, preparación y entrega de terminales Hand-Held**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Infracciones** | Recibe a la Oficial de Tránsito para entregarle el equipo Hand-Held para la formulación de infracciones, revisa y determina: |
| | | ***¿Hay equipos disponibles?*** |
| **2** | | **No:** Se informa de la no disponibilidad de equipos y se espera la devolución de alguno derivado del cambio de turNo: |
| **3** | | **Sí:** Entrega el quipo a la Oficial solicitante verificando que el nivel de carga sea correcto, que el equipo está en buenas condiciones y con datos móviles activados, junto con una funda protectora de silicón, una maletilla para transporte y los rollos de papel térmico que solicite. |
| **4** | | Recaban datos, firma de la oficial, así como el número de la terminal entregada y la cantidad de rollos de papel recibidos, este registro se realiza en libro de gobierno y/o mediante sistemas electrónicos. |
| **5** | **Oficial de Tránsito** | Al terminar el turno de la oficial se presenta en las instalaciones del Departamento de Infracciones para entregar el equipo Hand-Held. |
| **6** | **Departamento de Infracciones** | Obtiene y revisa la Hand-Held encendida tanto del sistema como de su estado físico y de sus accesorios, determina: |
| | | **¿El equipo está en buenas condiciones?** |
| **7** | | **No:** Formula reporte dirigido al Departamento de Tránsito y en caso necesario a la empresa proveedora del servicio para solución. |
| | | **FIN** |
| **8** | | **Sí:** Se recaba registro de entrada del equipo por parte de la oficial. |
| **9** | **Oficial de Tránsito** | Entrega y registra en libro o electrónicamente los documentos/placas que retuvo derivado de las infracciones captadas, así como la copia de los tickets correspondientes. |
| **10** | **Departamento de Infracciones** | Realiza el acomodo de la Hand-Held en su sitio de resguardo conectándola para recarga y preparación para su próxima salida. |
| **11** | | Realiza el acomodo de las placas/documentos retenidos en el sitio de resguardo para su posterior entrega. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

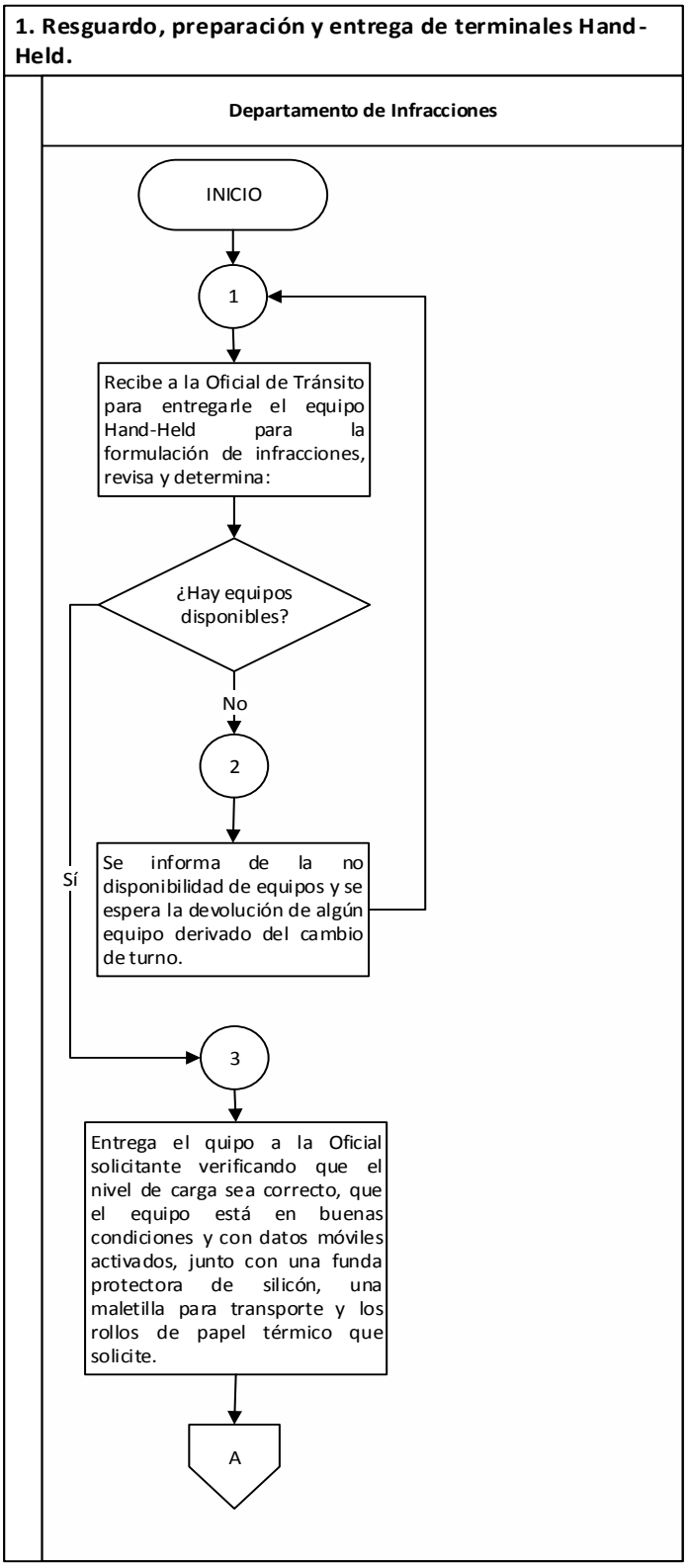

1. Resguardo, preparación y entrega de terminales Hand-Held.
Departamento de Infracciones
INICIO
1
Recibe a la Oficial de Tránsito para entregarle el equipo Hand-Held para la formulación de infracciones, revisa y determina:
¿Hay equipos disponibles?
No
2
Se informa de la no disponibilidad de equipos y se espera la devolución de algún equipo derivado del cambio de turno.
Sí
3
Entrega el quipo a la Oficial solicitante verificando que el nivel de carga sea correcto, que el equipo está en buenas condiciones y con datos móviles activados, junto con una funda protectora de silicón, una maletilla para transporte y los rollos de papel térmico que solicite.
A

**DIAGRAMA:**

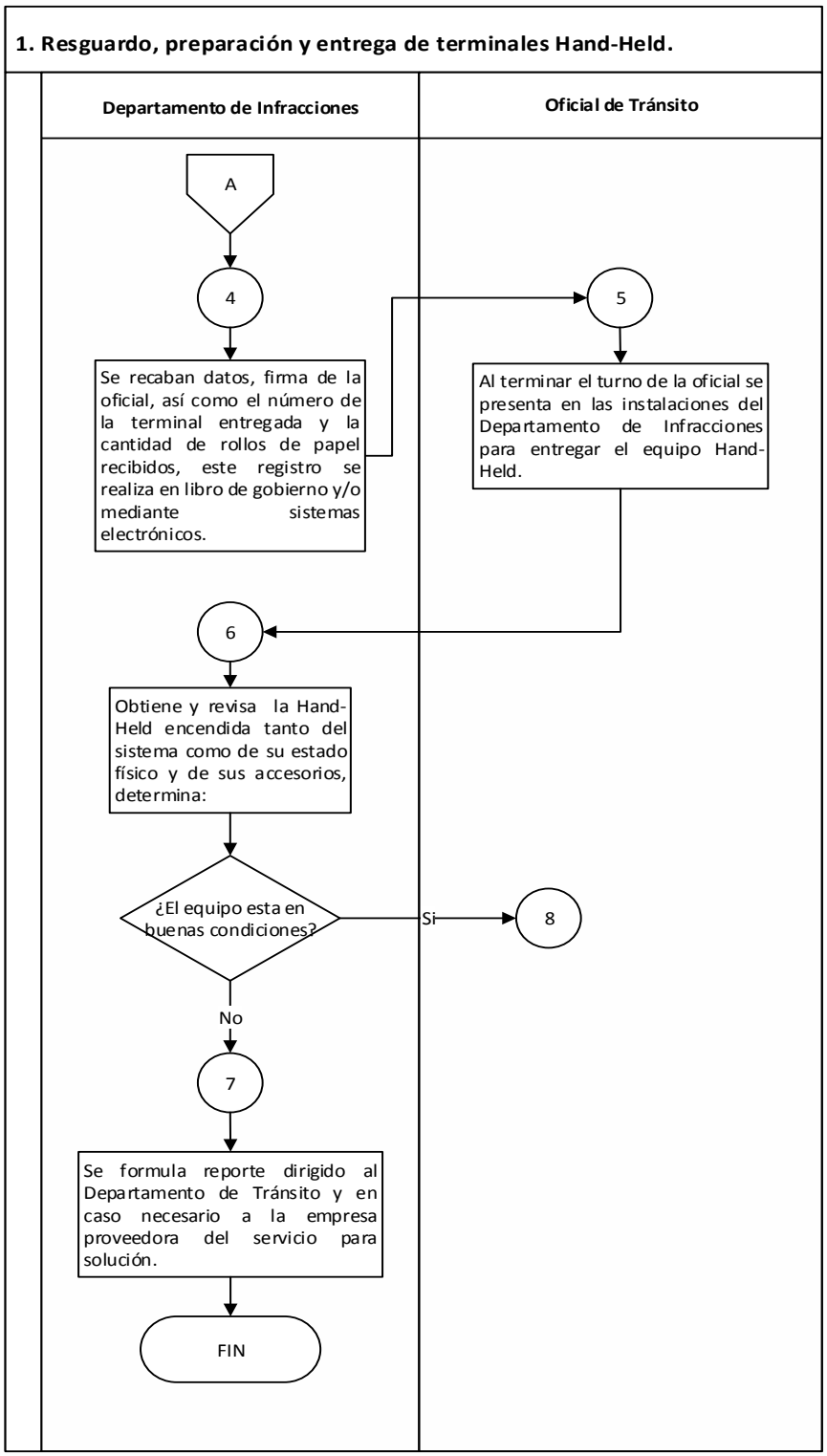
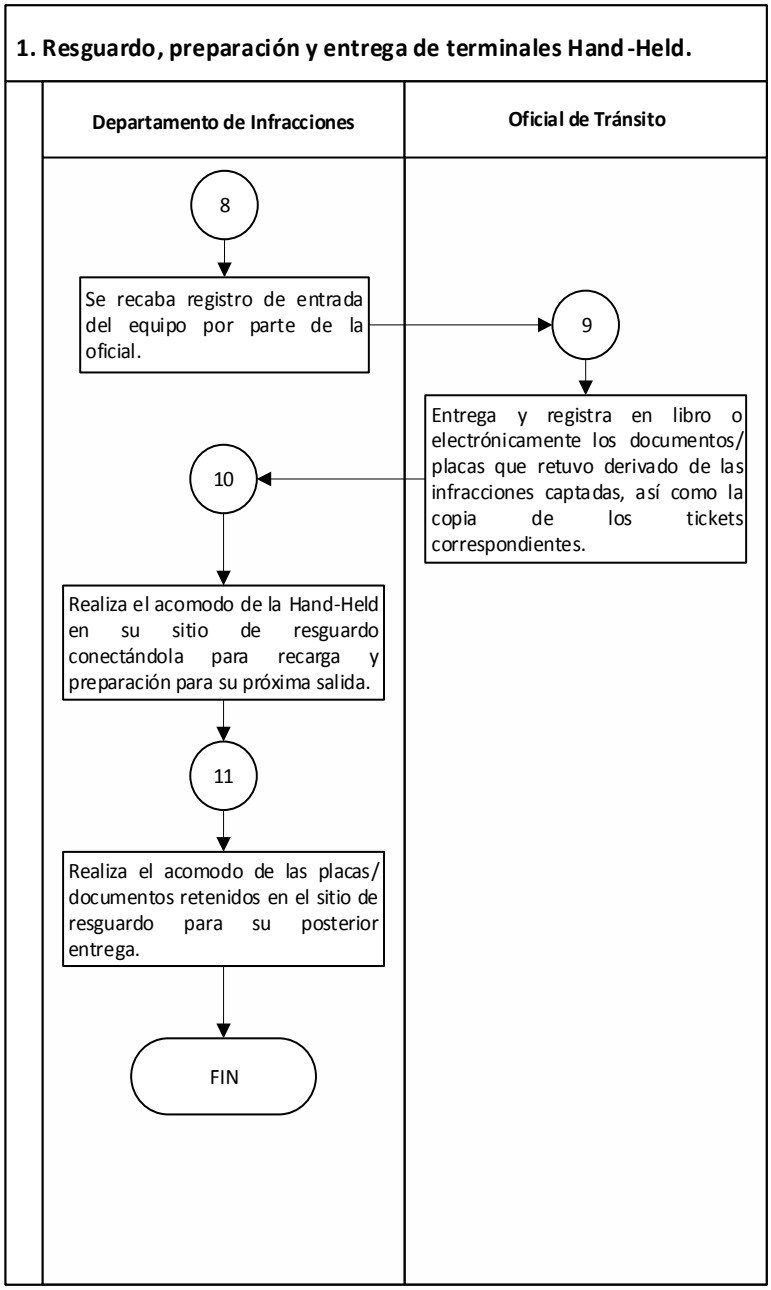

1. Resguardo, preparación y entrega de terminales Hand-Held.
Departamento de Infracciones
Oficial de Tránsito
A
4
5
Se recaban datos, firma de la oficial, así como el número de la terminal entregada y la cantidad de rollos de papel recibidos, este registro se realiza en libro de gobierno y/o mediante sistemas electrónicos.
Al terminar el turno de la oficial se presenta en las instalaciones del Departamento de Infracciones para entregar el equipo Hand-Held.
6
Obtiene y revisa la Hand-Held encendida tanto del sistema como de su estado físico y de sus accesorios, determina:
¿El equipo esta en buenas condiciones?
Si
8
No
7
Se formula reporte dirigido al Departamento de Tránsito y en caso necesario a la empresa proveedora del servicio para solución.
FIN

**DIAGRAMA:**


1. Resguardo, preparación y entrega de terminales Hand-Held.
Departamento de Infracciones
Oficial de Tránsito
8
Se recaba registro de entrada del equipo por parte de la oficial.
9
Entrega y registra en libro o electrónicamente los documentos/ placas que retuvo derivado de las infracciones captadas, así como la copia de los tickets correspondientes.
10
Realiza el acomodo de la Hand-Held en su sitio de resguardo conectándola para recarga y preparación para su próxima salida.
11
Realiza el acomodo de las placas/ documentos retenidos en el sitio de resguardo para su posterior entrega.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Devolución de placas o documentos retenidos por infracción al reglamento de tránsito** |
| **Objetivo:** | Cumplir con la normatividad en materia de tránsito al devolver al infractor los documentos retenidos, para garantizar el cumplimiento de los requisitos administrativos y el pago de las multas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las Placas y/o documentos retenidos se resguardarán de forma diligente en el Departamento de Infracciones hasta su devolución justificada, en los siguientes casos:

  a) Por haberse cubierto la multa correspondiente y a solicitud de la o el interesado;
  b) Por cancelación justificada y documentada de la infracción;
  c) Por orden del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México ante resolución de un juicio por impugnación; y
  d) Por instrucción de la 1ra. Sindicatura Municipal de Toluca por resolución del Recurso de Inconformidad interpuesto.

- En cualquiera de los casos previstos para devolución de placa se deberá dejar constancia escrita de la salida del documento mediante datos y firma de quien solicita la devolución sin más justificante que el comprobante de pago de la multa que porte los datos que coincidan con ésta; en el caso de resoluciones administrativas en que se solicite la remisión del documento retenido al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México o bien a la 1ra. Sindicatura, el comprobante de salida será el oficio solicitud que figura en el expediente mismo del juicio resguardado por el Departamento de Infracciones.

- Ningún servidor público del Departamento de Infracciones u otras áreas anexas o superiores, deberá extraer alguno de los documentos retenidos por infracción del área de resguardo sin dejar constancia escrita y justificada de su salida y sólo por los motivos señalados en el primer inciso.

**2. Devolución de placas o documentos retenidos por infracción al reglamento de tránsito.**

**Descriptivo:**

| ***No:*** | ***Responsable*** | ***Actividad*** |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la devolución de su documento retenido por infracción. |
| **2** | **Departamento de Infracciones** | Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina: |
| | | **¿Ha sido pagada la infracción?** |
| **3** | | **No:**<br>Se remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago y regrese después a Ventanilla de Infracciones con su recibo emitido. Inicia nuevamente el procedimiento. |
| **4** | | **Sí:**<br>Obtiene el recibo de pago, realiza la búsqueda de la placa o documento retenido de acuerdo a los datos plasmados en el recibo, a los proporcionados en el Sistema de Infracciones, o bien en inventario físico si se trata de infracciones previas no registradas en sistema. |
| **5** | | Recaba datos y firma de la o el interesado para dejar constancia de la devolución de la placa o documentos retenidos y se registra en la misma constancia el número del recibo oficial correspondiente emitido por Tesorería Municipal. |
| **6** | | Entrega la placa o documento retenido a la o el interesado, archivando el documento de entrega y registra la salida en la bitácora física/digital. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

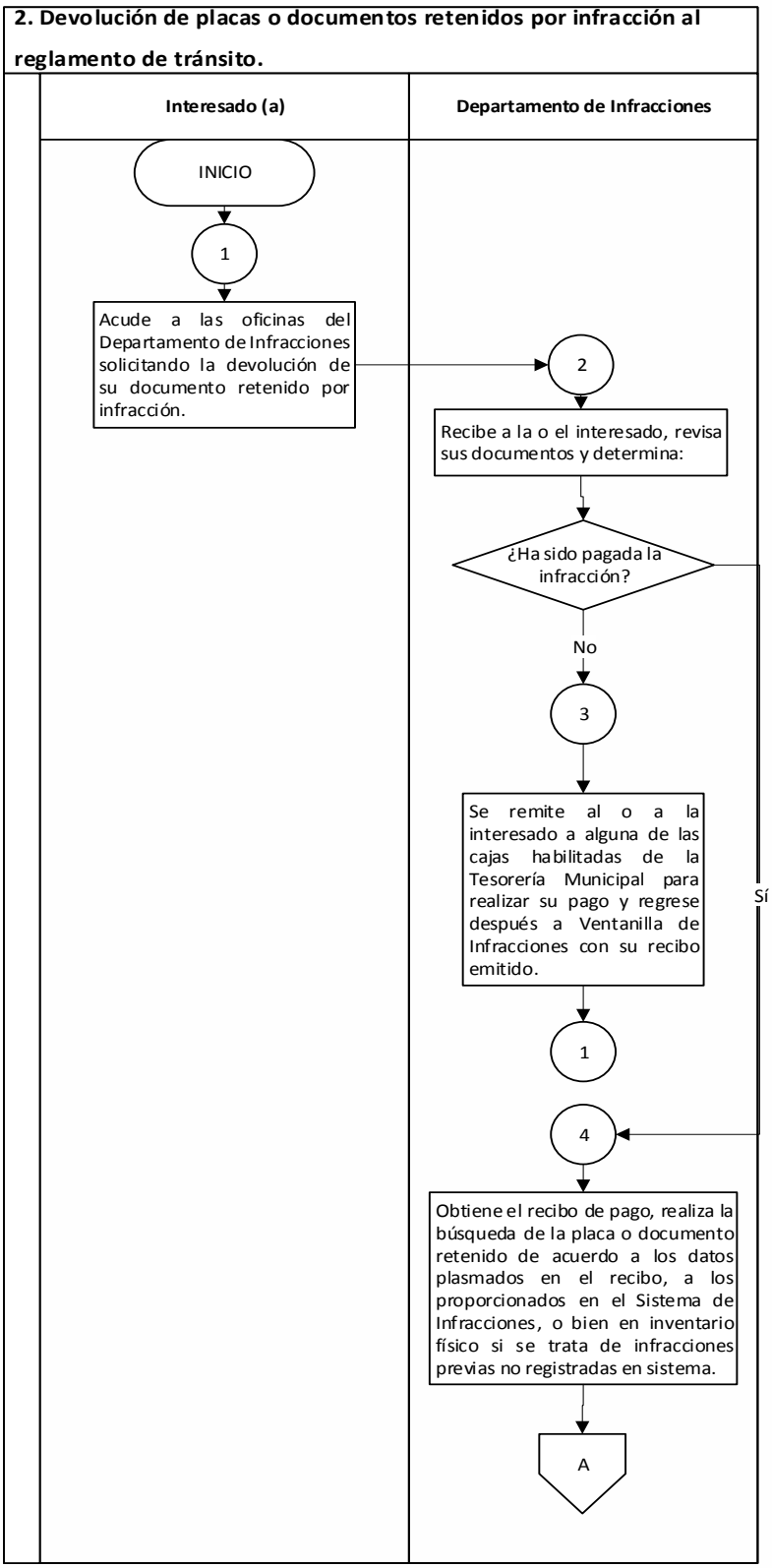
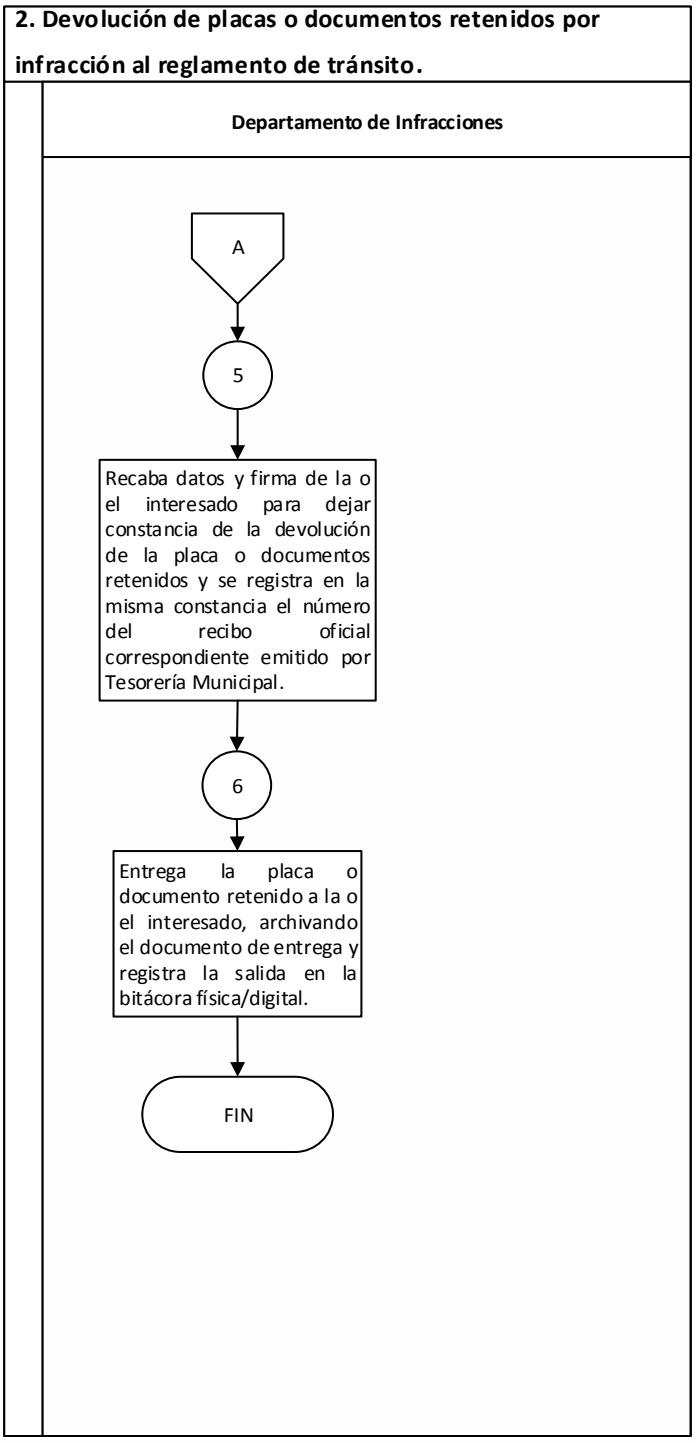

2. Devolución de placas o documentos retenidos por infracción al reglamento de tránsito.
Interesado (a)
Departamento de Infracciones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la devolución de su documento retenido por infracción.
2
Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina:
¿Ha sido pagada la infracción?
No
Sí
3
Se remite al o a la interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago y regrese después a Ventanilla de Infracciones con su recibo emitido.
1
4
Obtiene el recibo de pago, realiza la búsqueda de la placa o documento retenido de acuerdo a los datos plasmados en el recibo, a los proporcionados en el Sistema de Infracciones, o bien en inventario físico si se trata de infracciones previas no registradas en sistema.
A

**DIAGRAMA:**


2. Devolución de placas o documentos retenidos por infracción al reglamento de tránsito.
Departamento de Infracciones
A
5
Recaba datos y firma de la o el interesado para dejar constancia de la devolución de la placa o documentos retenidos y se registra en la misma constancia el número del recibo oficial correspondiente emitido por Tesorería Municipal.
6
Entrega la placa o documento retenido a la o el interesado, archivando el documento de entrega y registra la salida en la bitácora física/digital.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por infracción** |
| **Objetivo:** | Expedir documento de autorización al infractor para retirar su vehículo del servicio de grúas y corralón, tras cumplir los requisitos por cometer infracción al Reglamento de Tránsito del Estado de México. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La retención de un vehículo y su remisión a corralón está estipulada en el Artículo 118, y 118 bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en atención a esto, para poder ordenar la liberación del vehículo se tienen como requisitos indispensables la comprobación de la propiedad o legal posesión, el pago previo de las multas adeudadas y derechos que procedan, la exhibición de la licencia de conducir vigente, una copia de la misma y portar las llaves del vehículo, así como regularizar la vigencia de las placas de circulación.

- La liberación del vehículo está condicionada como lo indica el artículo 118-Bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México al pago previo de todas las multas, por lo que para su formulación deberán revisarse la preexistencia de multas pendientes en los registros y sistema de infracciones del municipio.

- Los horarios de solicitud de liberación de vehículos por infracción al Reglamento de Tránsito del Estado de México serán de las 9:00 a las 17:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 12:30 los sábados, a fin de contar con el tiempo necesario para consultar datos, recabar la documentación necesaria y formular el documento correspondiente.

- La documentación necesaria para la expedición del documento consiste en: recibos de pago de la infracción o infracciones, identificación oficial, tarjeta de circulación del vehículo, factura o carta factura, y en caso de no ser el titular, se solicitará también carta poder simple o poder notarial, en caso de personas morales, e identificación del otorgante y receptor.

**3. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por infracción.**

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por infracción. |
| **2** | **Departamento de Infracciones** | Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina: |
| | | **¿Ha sido pagada la infracción?** |
| **3** | | **No:**<br>Remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido. |
| **4** | | **Sí:**<br>Recaba la documentación necesaria, la revisa y determina: |
| | | **¿Documentos completos?** |
| | | **No:**<br>Regresa al paso No: 4 |
| **5** | | **Sí:**<br>Se recopila copia de las documentales exhibidas por la o el interesado y se formula el documento de liberación haciendo uso de una forma valorada. |
| **6** | | Se registra en libro y/o electrónicamente la emisión del documento de liberación, registrando el folio de la forma valorada, el motivo de liberación, características del vehículo y datos de quien lo formula. |
| **7** | | Se entrega documento de liberación a la o el interesado firmando una copia como acuse y se devuelven los originales proporcionados. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

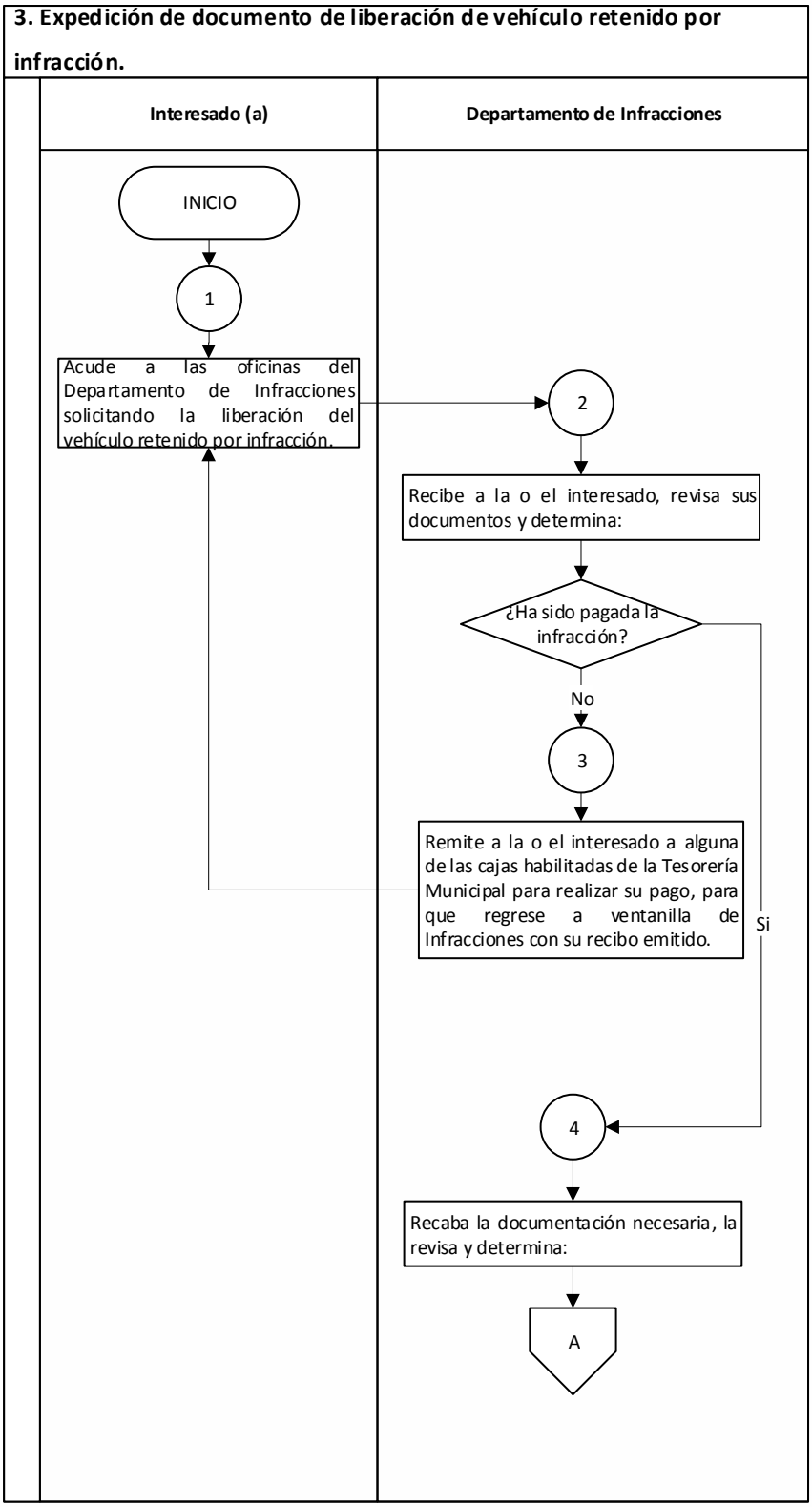
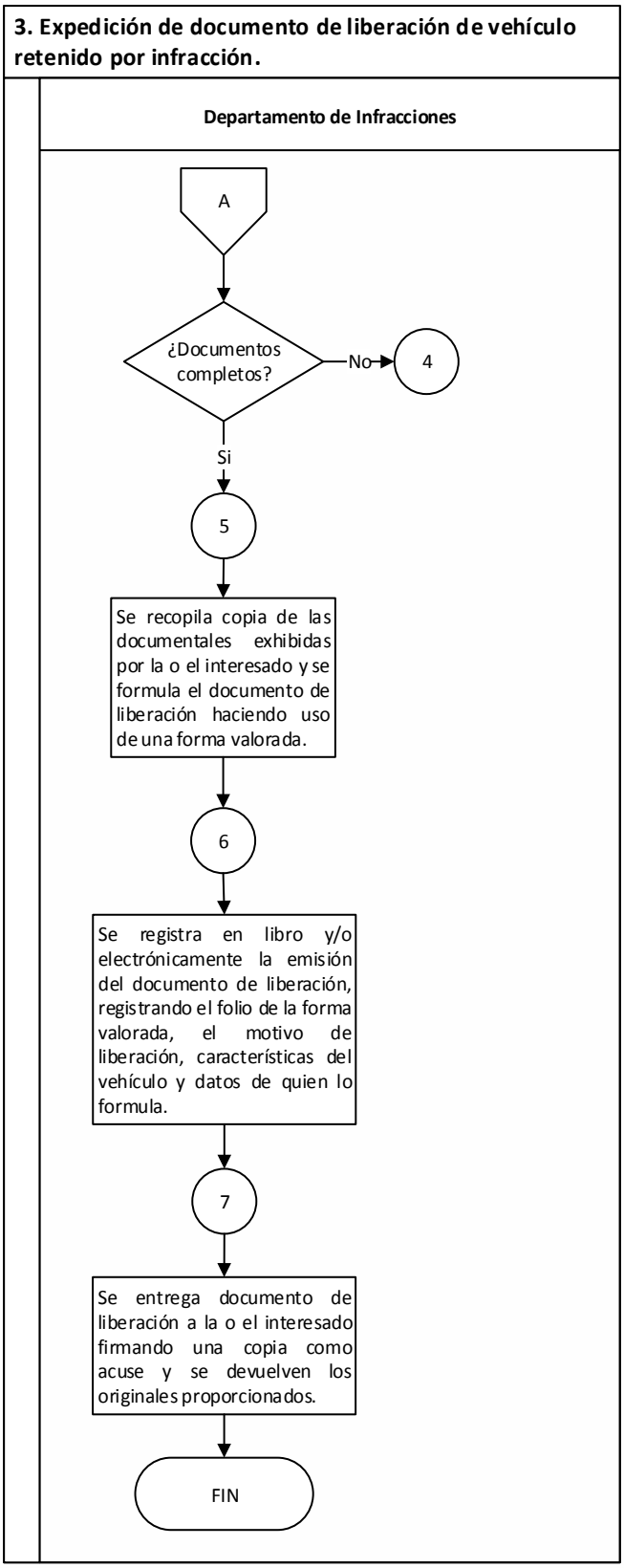

3. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por infracción.
Interesado (a)
Departamento de Infracciones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por infracción.
2
Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina:
¿Ha sido pagada la infracción?
No
3
Remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido.
Si
4
Recaba la documentación necesaria, la revisa y determina:
A

**DIAGRAMA:**


3. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por infracción.
Departamento de Infracciones
A
¿Documentos completos?
No
4
Si
5
Se recopila copia de las documentales exhibidas por la o el interesado y se formula el documento de liberación haciendo uso de una forma valorada.
6
Se registra en libro y/o electrónicamente la emisión del documento de liberación, registrando el folio de la forma valorada, el motivo de liberación, características del vehículo y datos de quien lo formula.
7
Se entrega documento de liberación a la o el interesado firmando una copia como acuse y se devuelven los originales proporcionados.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por accidente** |
| **Objetivo:** | Expedir documento de autorización al infractor para retirar su vehículo del servicio de grúas y corralón, tras cumplir los requisitos, al haber sido participe de un accidente de tránsito que ameritara su retención. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La retención de un vehículo y su remisión a corralón está estipulada en el artículo 118, y 118 bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en atención a esto para poder ordenar la liberación del vehículo se tienen como requisitos indispensables la comprobación de la propiedad o legal posesión, el pago previo de las multas adeudadas y derechos que procedan, la exhibición de la licencia de conducir vigente, una copia de la misma y portar las llaves del vehículo, así como regularizar la vigencia de las placas de circulación.

- La liberación del vehículo está condicionada como lo indica el artículo 118-Bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México al pago previo de todas las multas, por lo que para su formulación deberán revisarse la preexistencia de multas pendientes en los registros y sistema de infracciones del municipio.

- Para el caso de la liberación por accidente, se tiene como condicionante la exhibición del documento emitido ya sea por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, la Oficialía Calificadora de Hechos de Tránsito del Municipio de Toluca y/o la copia del perdón otorgado por el área correspondiente de la Consejería Jurídica encargada de Litis por daños a patrimonio municipal, en caso de existir.

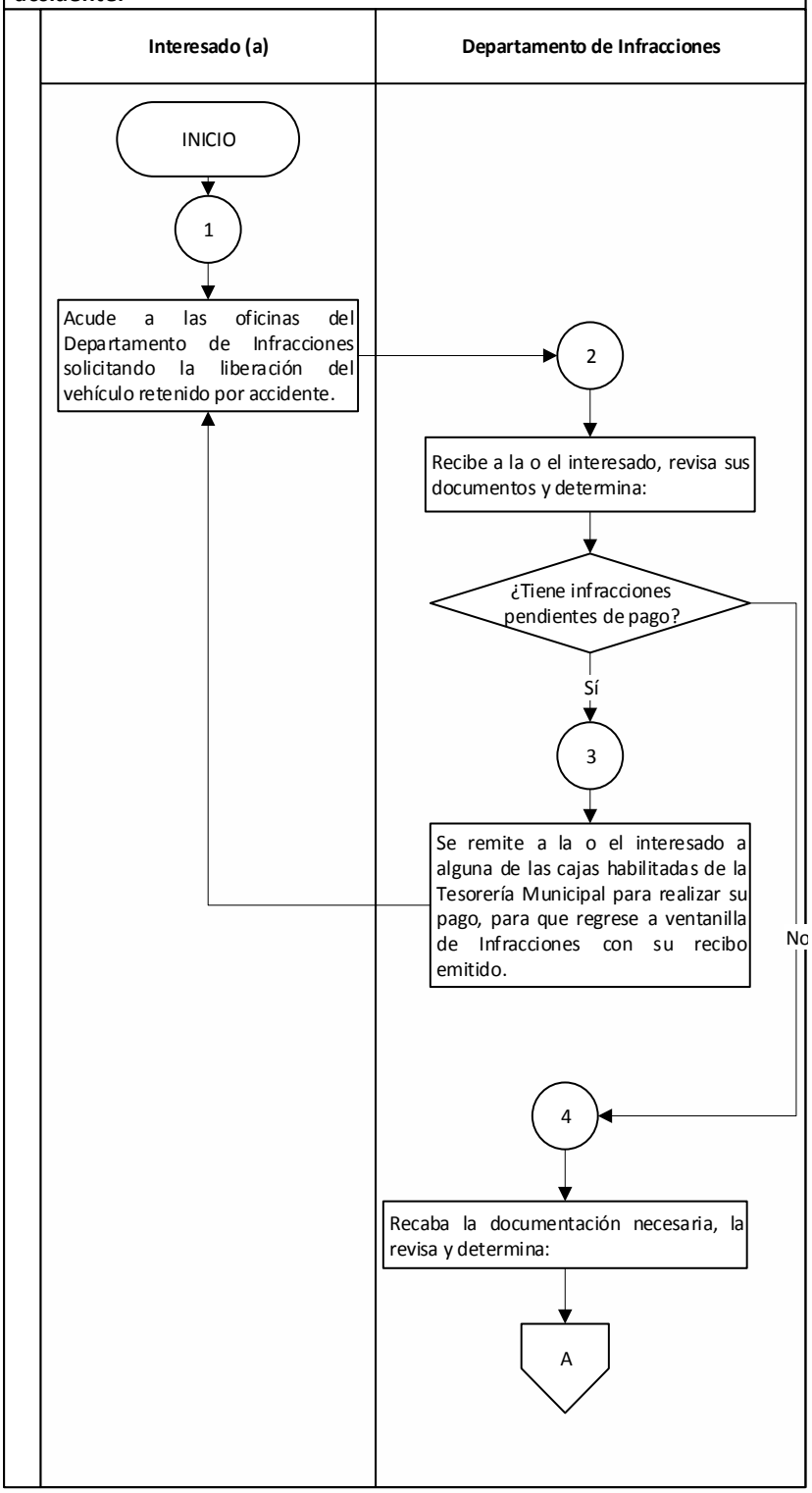
- Los horarios de solicitud de liberación de vehículos por infracción al reglamento de tránsito serán de las 9:00 a las 17:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 12:30 los sábados, a fin de contar con el tiempo necesario para consultar datos, recabar la documentación necesaria y formular el documento correspondiente.

- La documentación solicitada, consiste en: el oficio de autoridad que da por terminada la investigación y emite resolución del accidente, recibos de pago de la infracción o infracciones, identificación oficial, tarjeta de circulación del vehículo, factura o carta factura, y en caso de no ser el titular, se solicitará también carta poder simple o poder notarial, en caso de personas morales, e identificación del otorgante y receptor.

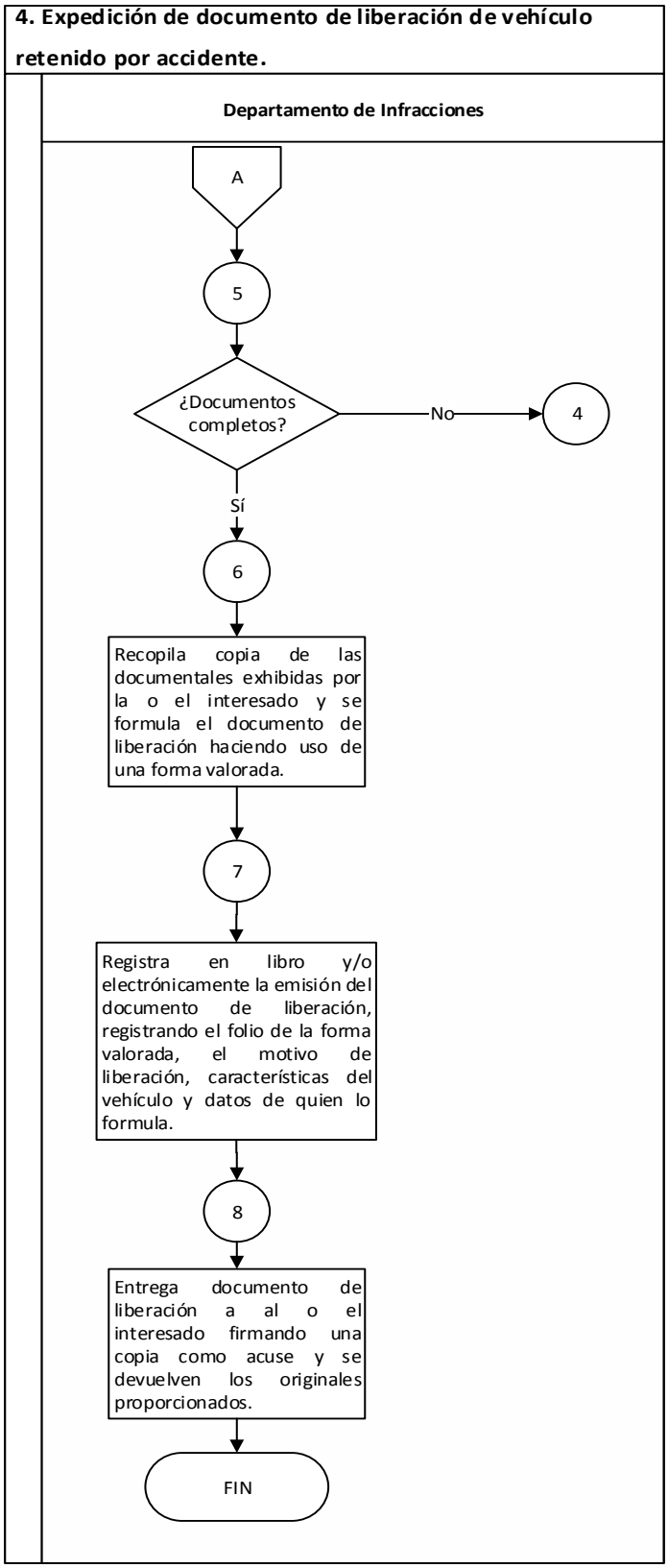
**4. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por accidente**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por accidente. |
| **2** | **Departamento de Infracciones** | Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina: |
| | | **¿Tiene infracciones pendientes de pago?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Se remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido. Regresa a la actividad #1 |
| **4** | | **No:**<br>Recaba la documentación necesaria, la revisa y determina: |
| | | **¿Documentos completos?** |
| **5** | | **No:**<br>Regresa a la actividad No: 4 |
| **6** | | **Sí:**<br>Recopila copia de las documentales exhibidas por la o el interesado y se formula el documento de liberación haciendo uso de una forma valorada. |
| **7** | | Registra en libro y/o electrónicamente la emisión del documento de liberación, registrando el folio de la forma valorada, el motivo de liberación, características del vehículo y datos de quien lo formula. |
| **8** | | Entrega documento de liberación a la o el interesado firmando una copia como acuse y se devuelven los originales proporcionados. |
| | | **FIN** |

**4. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por accidente.**



**4. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por accidente.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por el programa Conduce sin Alcohol (Alcoholímetro)** |
| **Objetivo:** | Expedir documento de autorización al infractor para retirar su vehículo del servicio de grúas y corralón, tras cumplir los requisitos de acreditación de propiedad o tenencia legal por parte del solicitante. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La retención de un vehículo y su remisión a corralón está estipulada en el artículo 118, y 118 bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en atención a esto para poder ordenar la liberación del vehículo se tienen como requisitos indispensables la comprobación de la propiedad o legal posesión, el pago previo de las multas adeudadas y derechos que procedan, la exhibición de la licencia de conducir vigente, una copia de la misma y portar las llaves del vehículo, así como regularizar la vigencia de las placas de circulación.

- La liberación del vehículo está condicionada como lo indica el artículo 118-Bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México al pago previo de todas las multas, por lo que para su formulación deberán revisarse la preexistencia de multas pendientes en los registros y sistema de infracciones del municipio.

- Para el caso de la liberación por alcoholimetría, al no existir una infracción y su penalidad limitarse a un arresto inconmutable de acuerdo a lo estipulado en la emisión del Programa Permanente en el Periódico Gaceta de Gobierno del 16 de mayo de 2013, no existe una condicionante mayor que las indicadas en el Reglamento de Tránsito del Estado de México en su artículo 118 bis, siendo factible la liberación a terceros que acrediten la posesión o propiedad de forma plena aun estando el infractor retenido en la oficialía calificadora especializada en alcoholimetría.

- Los horarios de solicitud de liberación de vehículos por infracción al reglamento de tránsito serán de las 9:00 a las 17:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 12:30 los sábados, a fin de contar con el tiempo necesario para consultar datos, recabar la documentación necesaria y formular el documento correspondiente.

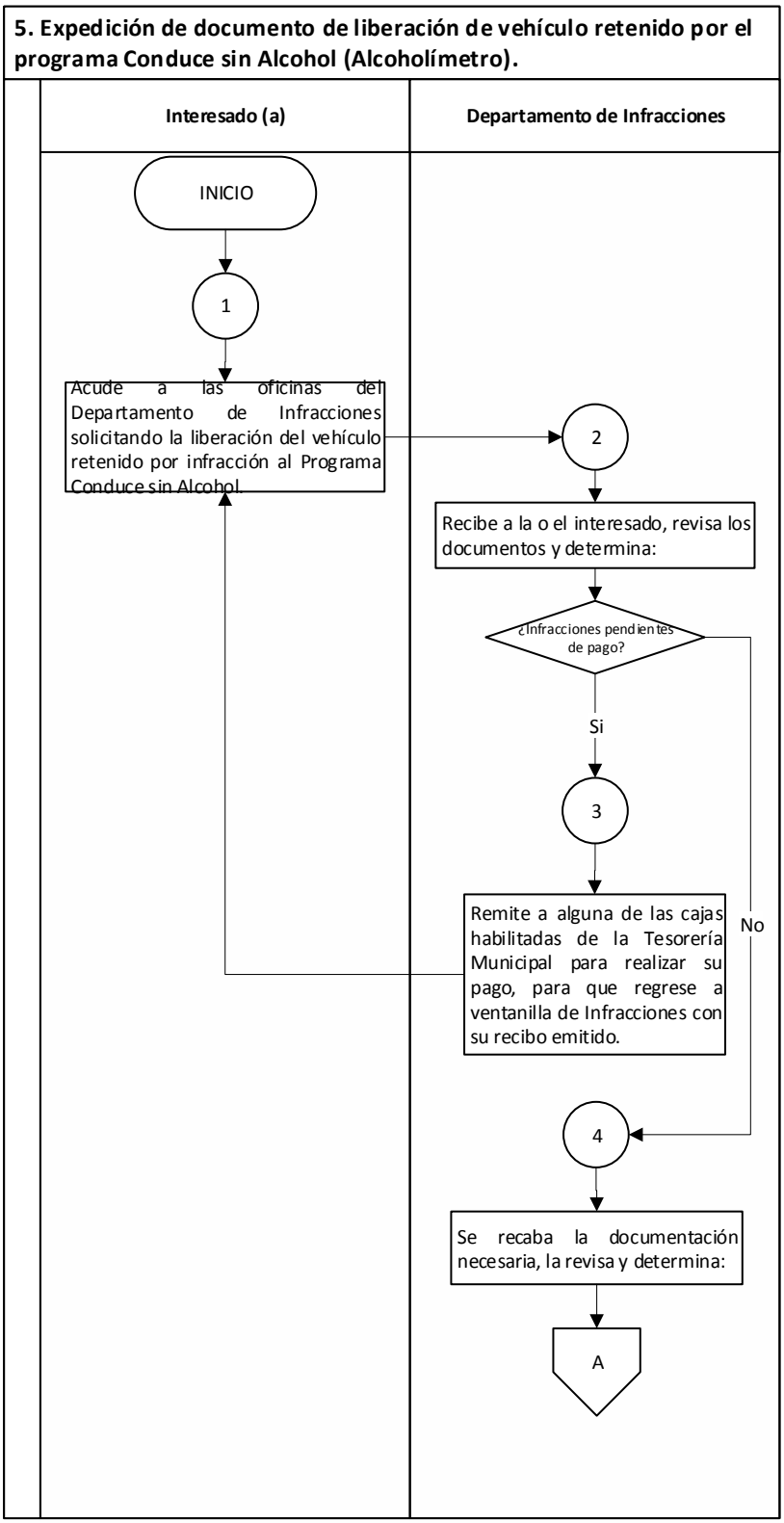
- La documentación solicitada consiste en: identificación oficial, tarjeta de circulación del vehículo, factura o carta factura, y en caso de no ser el titular, se solicitará también carta poder simple o poder notarial, en caso de persona moral, e identificación del otorgante y receptor.

**5. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por el programa Conduce sin Alcohol (Alcoholímetro)**

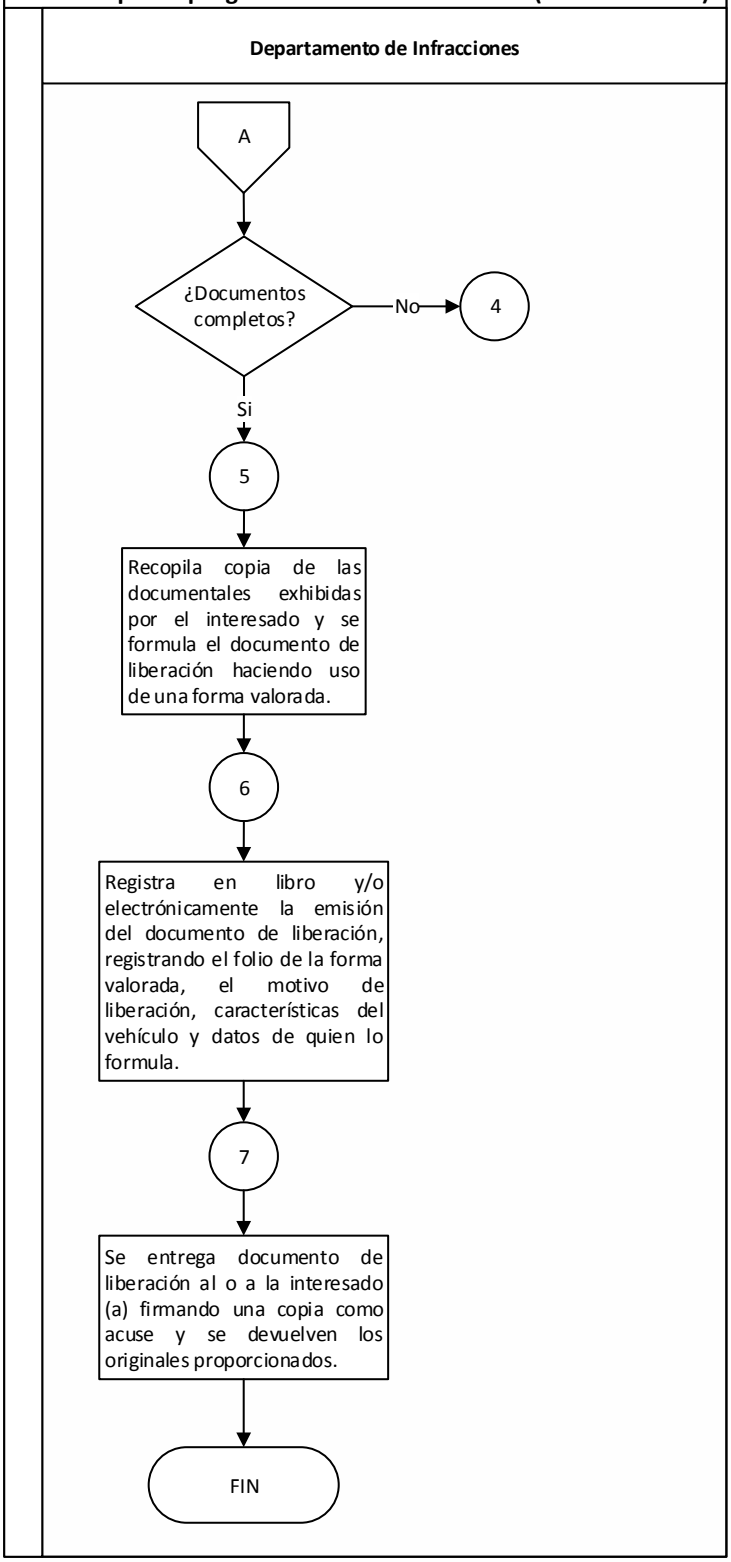
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por infracción al Programa Conduce sin Alcohol. |
| **2** | **Departamento de Infracciones** | Recibe a la o el interesado, revisa los documentos y determina: |
| | | **¿Infracciones pendientes de pago?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Remite a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido. Regresa al paso No: 1. |
| **4** | | **No:**<br>Se recaba la documentación necesaria, la revisa y determina: |
| | | **¿Documentos completos?** |
| | | **No:**<br>Regresa al paso No: 4 |
| **5** | | **Sí:**<br>*Recopila copia de las documentales exhibidas por el interesado y se formula el documento de liberación haciendo uso de una forma valorada.* |
| **6** | | Registra en libro y/o electrónicamente la emisión del documento de liberación, registrando el folio de la forma valorada, el motivo de liberación, características del vehículo y datos de quien lo formula. |
| **7** | | Se entrega documento de liberación a la o el interesado (a) firmando una copia como acuse y se devuelven los originales proporcionados. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por el programa Conduce sin Alcohol (Alcoholímetro).
Interesado (a)
Departamento de Infracciones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por infracción al Programa Conduce sin Alcohol.
2
Recibe a la o el interesado, revisa los documentos y determina:
¿Infracciones pendientes de pago?
Si
No
3
Remite a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido.
4
Se recaba la documentación necesaria, la revisa y determina:
A

**5. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por el programa Conduce sin Alcohol (Alcoholímetro).**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Control de información y expedición de documento de liberación de vehículo retenido por contar con placas vencidas** |
| **Objetivo:** | Expedir documento de autorización al infractor para retirar su vehículo del servicio de grúas y corralón, tras cumplir los requisitos que acrediten la regularización de sus placas de circulación, derechos y multas ante la autoridad estatal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La retención de un vehículo y su remisión a corralón está estipulada en el artículo 118, y 118 bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en atención a esto para poder ordenar la liberación del vehículo se tienen como requisitos indispensables la comprobación de la propiedad o legal posesión, el pago previo de las multas adeudadas y derechos que procedan, la exhibición de la licencia de conducir vigente, una copia de la misma y portar las llaves del vehículo, así como regularizar la vigencia de las placas de circulación.

- La liberación del vehículo está condicionada como lo indica el artículo 118-Bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México al pago previo de todas las multas, por lo que para su formulación deberán revisarse la preexistencia de multas pendientes en los registros y sistema de infracciones del municipio, para este caso en particular también se deberán consultar las bases de datos del Registro Estatal de Vehículos accesibles desde los portales disponibles de Gobierno del Estado de México.

- De acuerdo a lo estipulado en el Artículo 118 Fracción I del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en caso de detección de placas vencidas, procede la retención del vehículo y su remisión al corralón, así como el retiro de ambas placas, mismas que se deberán remitir en un plazo máximo de 5 días a la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, lo cual se deberá hacer con los registros debidos para control de estos materiales y la correcta liberación del vehículo una vez cumplidos los requisitos necesarios.

- Los horarios de solicitud de liberación de vehículos por infracción al reglamento de tránsito serán de las 9:00 a las 17:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 12:30 los sábados, a fin de contar con el tiempo necesario para consultar datos, recabar la documentación necesaria y formular el documento correspondiente. Para el caso en particular un requisito indispensable es el documento emitido por el Registro Estatal de Vehículos, indicando que las responsabilidades del propietario para con dicha dependencia están solventadas.

- Se recaba la documentación necesaria, la cual consiste en: el oficio de autoridad que da por terminado el procedimiento de renovación de placas y del pago de derechos y multas que a ellos corresponda, recibos de pago de la infracción o infracciones, identificación oficial, tarjeta de circulación del vehículo, factura o carta factura, y en caso de no ser el titular, se solicitará

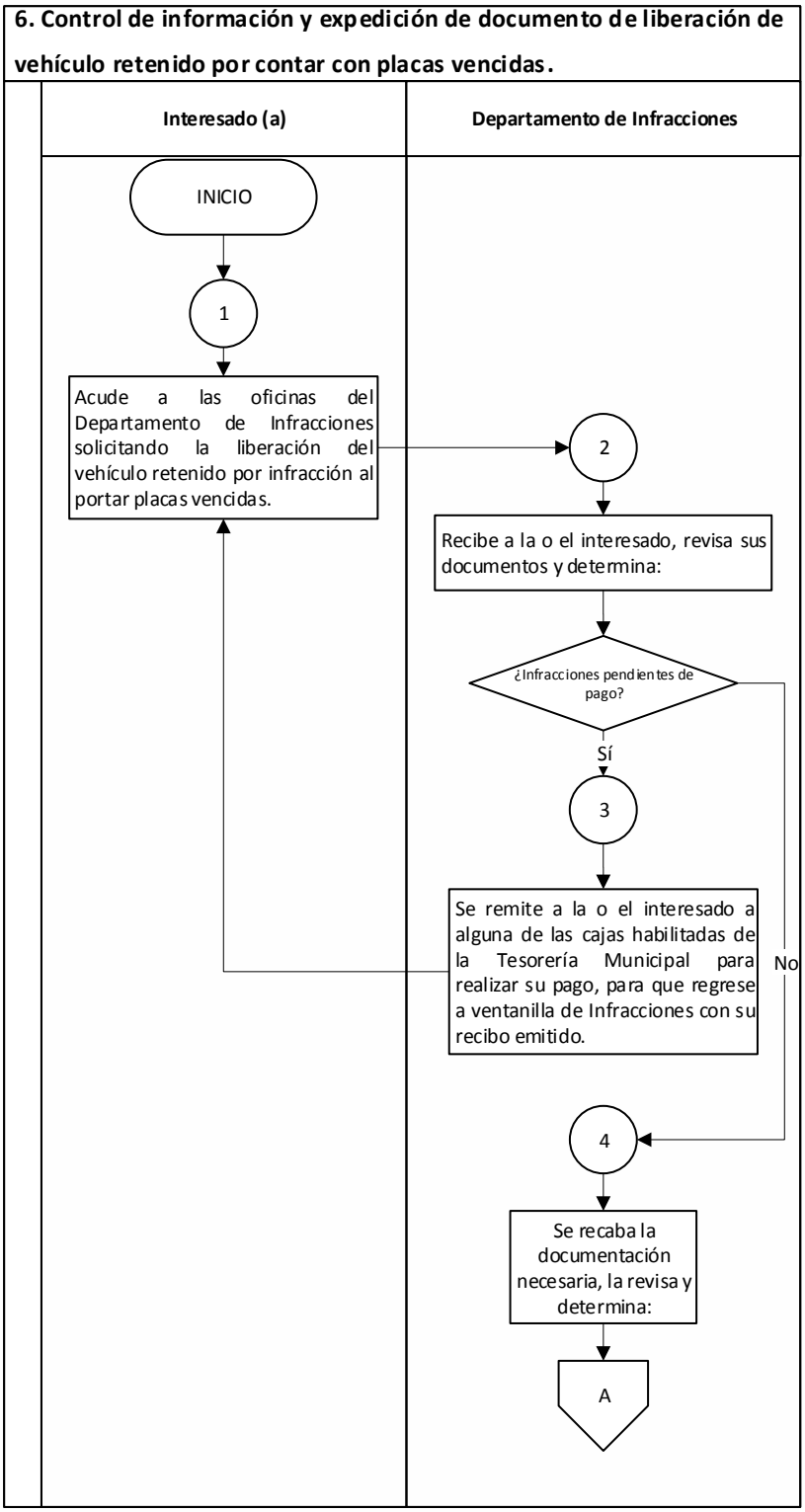
también carta poder simple o poder notarial, en caso de personas morales, e identificación del otorgante y receptor.

**6. Control de información y expedición de documento de liberación de vehículo retenido por contar con placas vencidas**

**Descriptivo:**

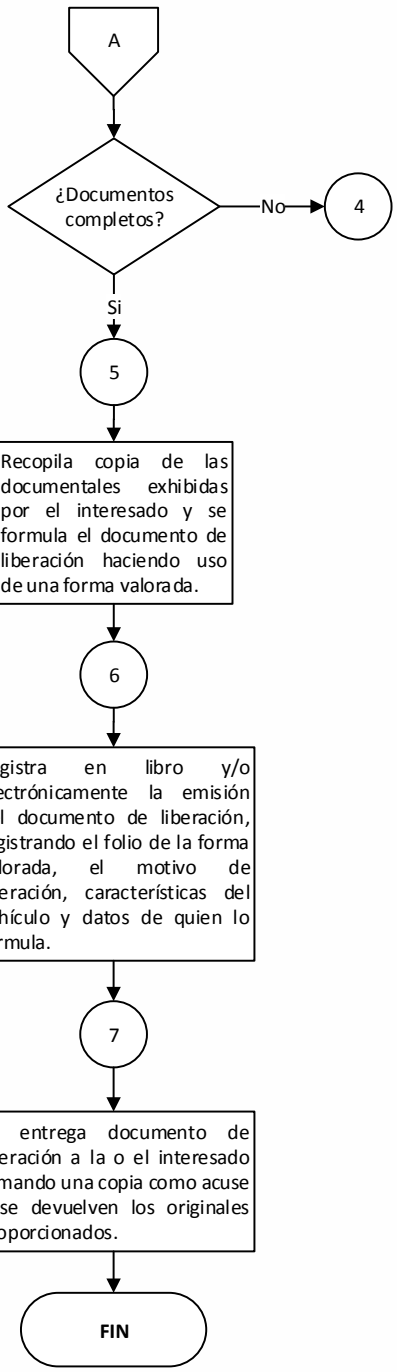
| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por infracción al portar placas vencidas. |
| **2** | **Departamento de Infracciones** | Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina: |
| | | **¿Infracciones pendientes de pago?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Se remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido. |
| **4** | | **No:**<br>Se recaba la documentación necesaria, la revisa y determina: |
| | | **¿Documentos completos?** |
| | | **No:**<br>Regresa al paso No: 4 |
| **5** | | **Sí:**<br>Recopila copia de las documentales exhibidas por el interesado y se formula el documento de liberación haciendo uso de una forma valorada. |
| **6** | | Registra en libro y/o electrónicamente la emisión del documento de liberación, registrando el folio de la forma valorada, el motivo de liberación, características del vehículo y datos de quien lo formula. |
| **7** | | Se entrega documento de liberación a la o el interesado firmando una copia como acuse y se devuelven los originales proporcionados. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


6. Control de información y expedición de documento de liberación de vehículo retenido por contar con placas vencidas.
Interesado (a)
Departamento de Infracciones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por infracción al portar placas vencidas.
2
Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina:
¿Infracciones pendientes de pago?
Sí
No
3
Se remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido.
4
Se recaba la documentación necesaria, la revisa y determina:
A

**6. Control de información y expedición de documento de liberación de vehículo retenido por contar con placas vencidas.**

**Departamento de Infracciones**



## XXIV. Departamento de Semáforos

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- La instalación de nuevos dispositivos electrónicos de control de tránsito, requerirá necesariamente del estudio técnico de ingeniería de tránsito que justifique su instalación y estará sujeto a disponibilidad presupuestal.

- Los estudios técnicos de ingeniería de tránsito serán realizados por personal especializado de la Dirección de Sustentabilidad Vial. Sólo en casos plenamente justificados y que se cuente con disponibilidad presupuestal, podrán contratarse externamente.

- Se deberá dar prioridad a la instalación de nuevos controles electrónicos de tránsito que puedan ser incluidos dentro del sistema centralizado SCATS, y sólo en el caso de insuficiencia presupuestal técnica se utilizarán controles de tiempos fijos.

- En caso de que existan trabajos de obra pública en vialidades de jurisdicción municipal el Departamento de Semáforos informará, a través de la Dirección General de Seguridad y Protección, a la instancia correspondiente, la existencia de detectores vehiculares, a efecto de que sean considerados en los catálogos de conceptos de las obras a asignarse para que en caso de daño sean resarcidos.

- La respuesta a solicitudes para la realización del estudio de instalación de dispositivo electrónico de control de tránsito, se dará por escrito en un plazo de 5 días hábiles.

- La realización de estudios técnicos de ingeniería de tránsito, comprenderán un plazo no mayor a 30 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.

- Se dará respuesta a los 10 días hábiles, después de haber realizado el estudio técnico, indicando si es procedente y la fecha de instalación, en caso contrario se informará la improcedencia.

- El personal técnico adscrito al departamento realizará instalación de semáforos, misma que está sujeta a la gestión y recepción de los materiales

- Corresponde a la o el Jefe de Departamento de Semáforos, supervisar que el semáforo que se instale conforme al estudio técnico quede funcionando correctamente en el sistema de control de semáforos, tanto para el sistema centralizado o de tiempos fijos.

- La instalación de semáforos, así como su estudio, se hará en vías de jurisdicción municipal, y en algunos casos en apoyo a vialidades de jurisdicción estatal en coordinación con las autoridades correspondientes.

- En caso de que el dispositivo electrónico de control sea centralizado, estará sujeto a la disposición de presupuesto, a la adjudicación y tiempos de la empresa contratada para realizar todos los trabajos que esto implica.

**1. Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos)**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ciudadano (a)** | Presenta solicitud por oficio a la o el C. Presidente Municipal, a la Dirección General de Seguridad y Protección; o bien a la Dirección de Sustentabilidad Vial, requiriendo la instalación de semáforos. |
| **2** | **Presidencia Municipal/ Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe escrito de solicitud y la envía a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su atención. |
| **3** | **Dirección de Sustentabilidad Vial** | Recibe oficio y turna la solicitud al Departamento de Semáforos para la instrucción correspondiente. |
| **4** | **Departamento de Semáforos** | Recibe la solicitud y analiza: |
| | | **¿La solicitud es de jurisdicción municipal?** |
| **5** | | **No:**<br>Elabora oficio para su envío a la jurisdicción que le corresponda atender la instalación del semáforo y lo turna a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su Vo. Bo. |
| **6** | **Dirección de Sustentabilidad Vial** | Recibe el oficio, lo revisa, firma y devuelve al Departamento de Semáforos para su envío a la jurisdicción correspondiente y a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo. |
| | | **FIN** |
| **7** | **Departamento de Semáforos** | **Sí:**<br>Realiza el estudio técnico de ingeniería de tránsito, posteriormente realiza el análisis en gabinete. |
| | | *¿Es factible la instalación solicitada?* |
| **8** | | **No:**<br>Elabora oficio indicando a la o el peticionario la improcedencia técnica de la instalación del semáforo, el cual se envía a la Dirección de Sustentabilidad Vial. |
| **9** | **Dirección de Sustentabilidad Vial** | Recibe el oficio, lo revisa, firma y regresa al Departamento de Semáforos para su envío a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo, y lo archiva. |
| | | **FIN** |
| **10** | **Departamento de Semáforos** | **Sí:**<br>Acude al lugar, realiza el levantamiento geométrico y complementa el estudio técnico de ingeniería de tránsito y determina la ubicación y la cantidad de mobiliario necesario para atender la solicitud. |
| **11** | | Verifica en el área de almacén la existencia del material y equipo de semaforización y determina: |
| | | **¿Se cuenta con el material solicitado y presupuesto?** |
| **12** | | **No:**<br>Elabora oficio dirigido a la o el solicitante indicándole que su solicitud será atendida en cuanto se cuente con el presupuesto y material |

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | necesario y lo envía a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial. |
| **13** | **Dirección de Sustentabilidad Vial** | Recibe el oficio, lo revisa, firma y regresa al Departamento de Semáforos para su envío a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo. |
| | | **FIN** |
| **14** | **Departamento de Semáforos** | **Sí:**<br>Obtiene el material necesario y procede a programar la instalación del semáforo. Una vez instalado, verifica el funcionamiento y lo integra a la red de semaforización municipal para su operación y control. |
| **15** | | Verifica que el semáforo instalado opere correctamente, si no es así, se realizan ajustes en su funcionamiento y se incluye en el programa de mantenimiento de semáforos. |
| **16** | | Elabora oficio a la o el solicitante indicándole que su solicitud está atendida, lo envía con la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial. |
| **17** | **Dirección de Sustentabilidad Vial** | Recibe el oficio, lo revisa, firma y regresa al Departamento de Semáforos para su envío a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo y archiva. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

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

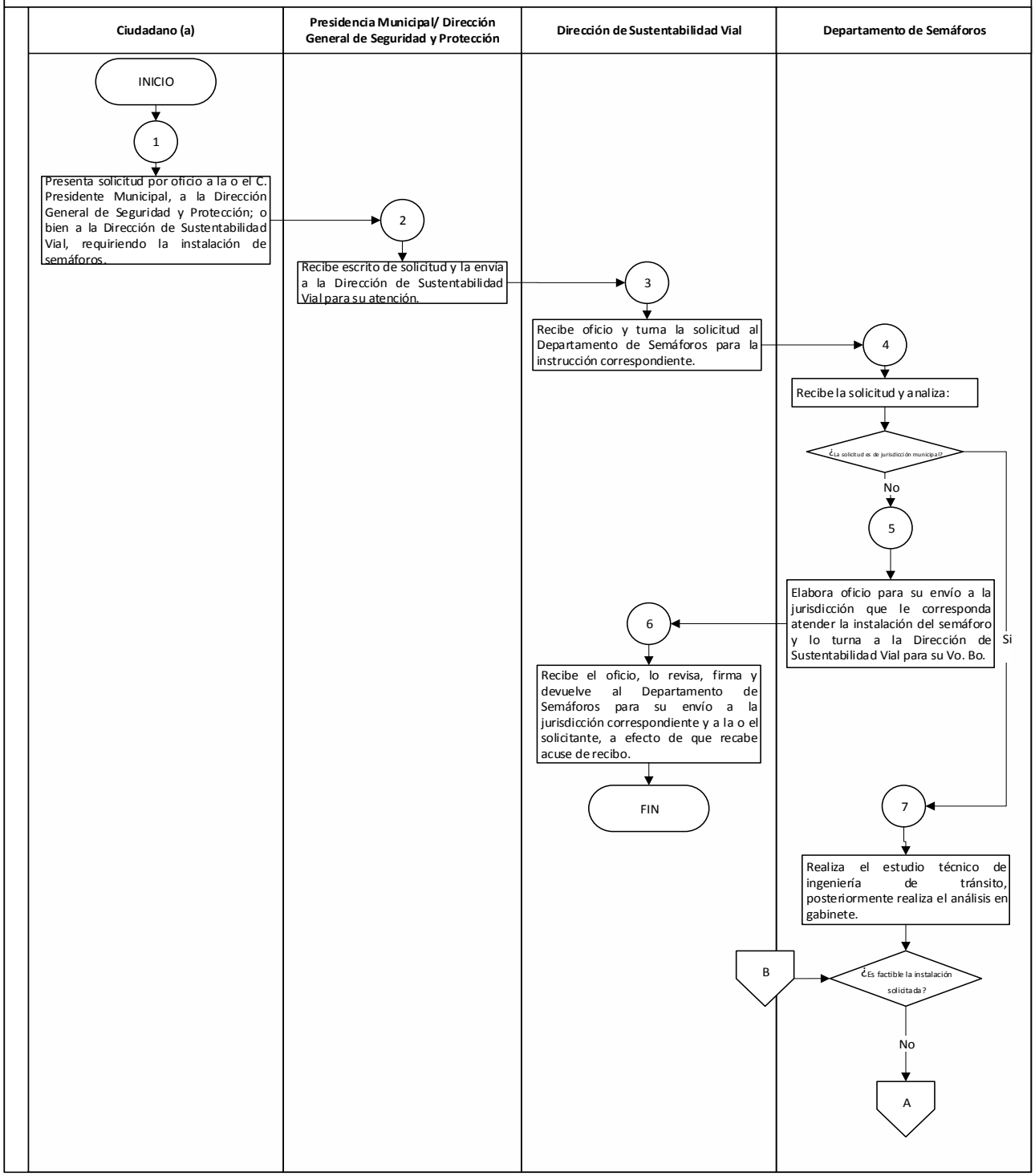
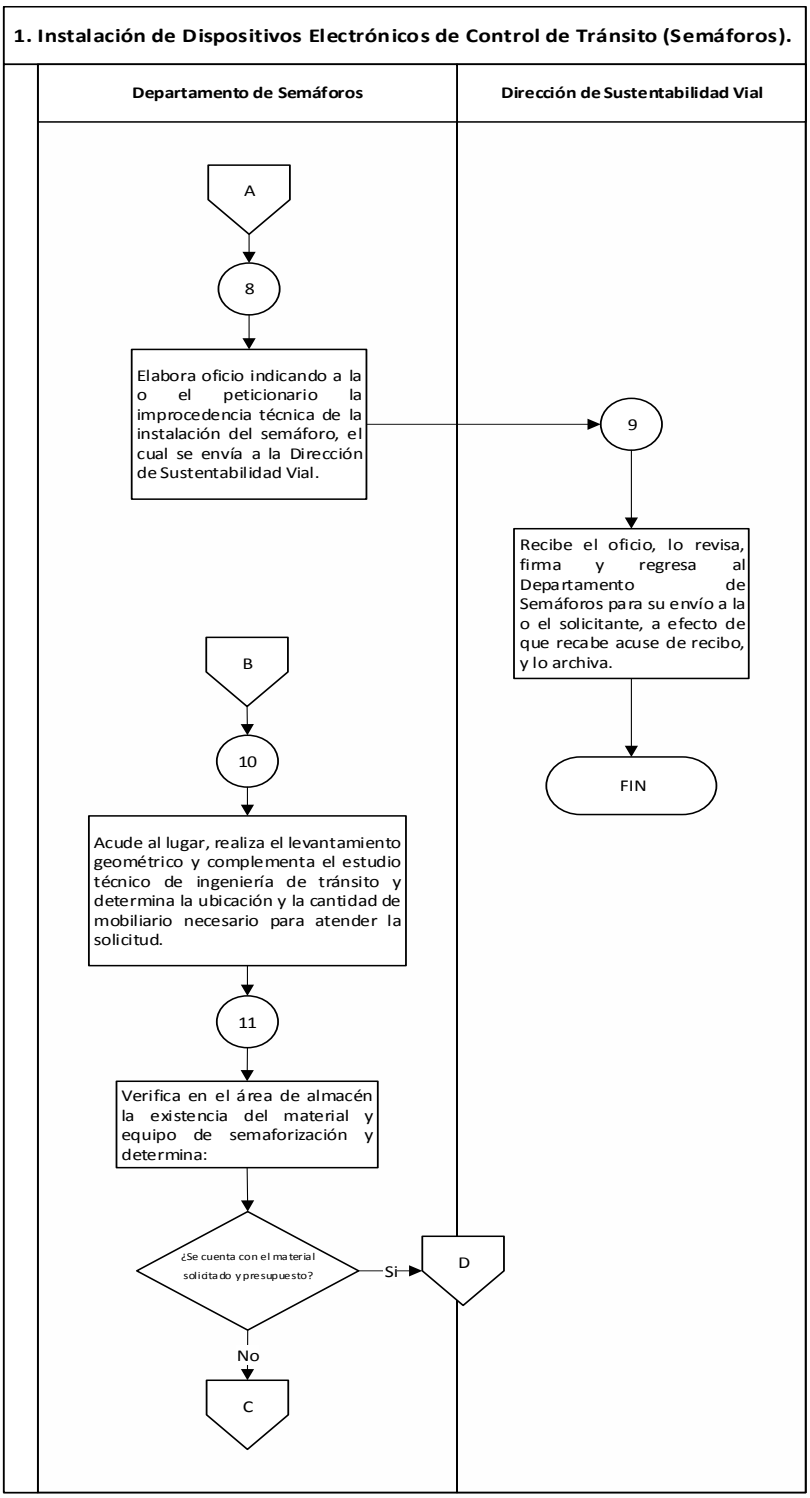
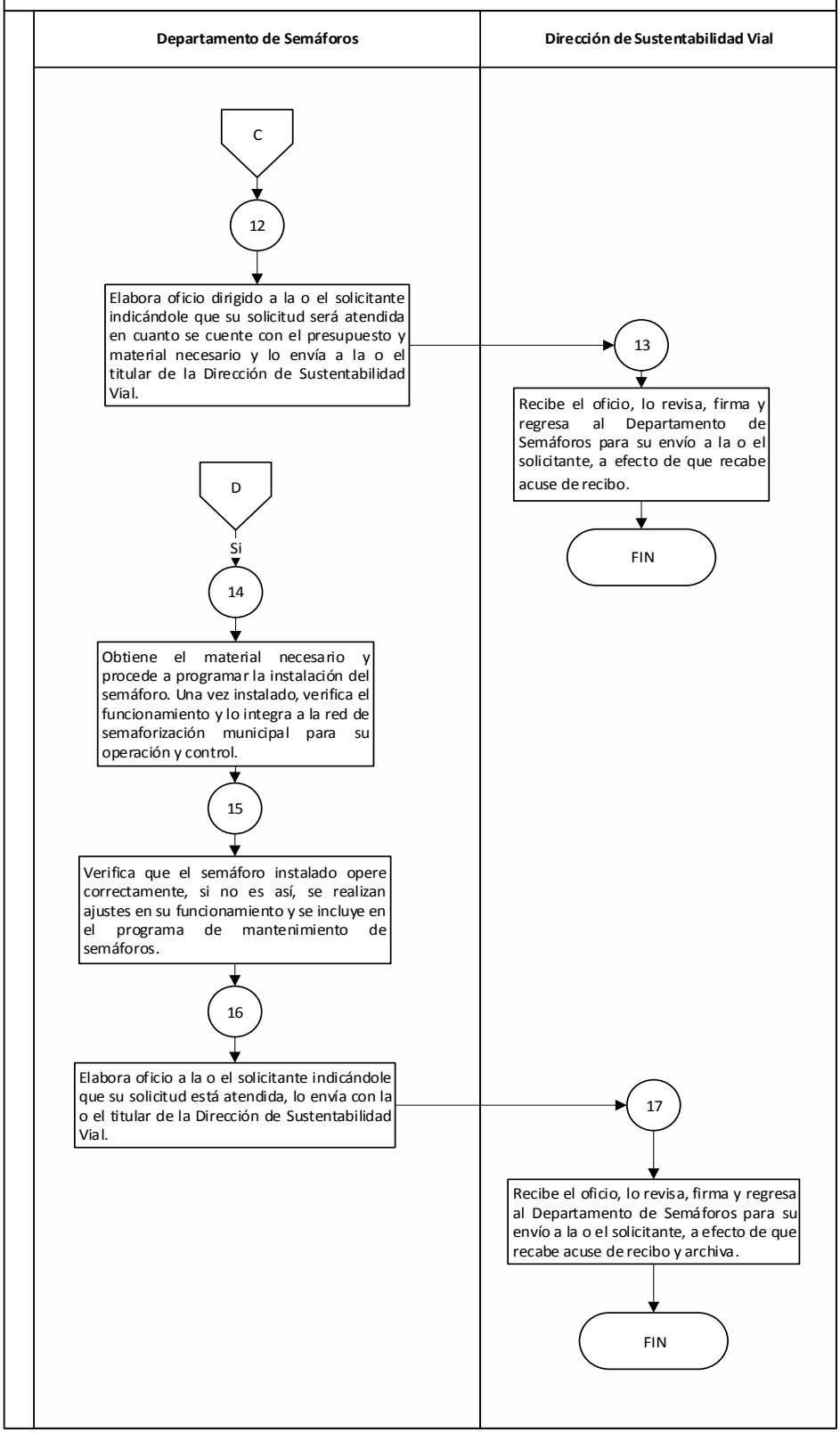


**DIAGRAMA:**


1. Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos).
Departamento de Semáforos
Dirección de Sustentabilidad Vial
A
8
Elabora oficio indicando a la o el peticionario la improcedencia técnica de la instalación del semáforo, el cual se envía a la Dirección de Sustentabilidad Vial.
9
Recibe el oficio, lo revisa, firma y regresa al Departamento de Semáforos para su envío a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo, y lo archiva.
FIN
B
10
Acude al lugar, realiza el levantamiento geométrico y complementa el estudio técnico de ingeniería de tránsito y determina la ubicación y la cantidad de mobiliario necesario para atender la solicitud.
11
Verifica en el área de almacén la existencia del material y equipo de semaforización y determina:
¿Se cuenta con el material solicitado y presupuesto?
Si
D
No
C

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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los dispositivos electrónicos de control de tránsito, que integran el sistema de semáforos municipal, deberán conservarse en óptimo estado de funcionamiento por el Departamento de Semáforos.

- Los mantenimientos para los dispositivos electrónicos de control de tránsito deberán incluirse en un programa anual de servicios, que elaborará el Departamento de Semáforos con las necesidades detectadas y el cual operará a partir del mes de enero de cada año.

- Las brigadas encargadas de proporcionar los servicios de mantenimiento, deberán organizarse y programarse con la debida anticipación y conforme a las fechas establecidas en el programa anual de mantenimiento autorizado.

- Los servicios de mantenimiento correctivo para los dispositivos electrónicos de control de tránsito, se atenderán de manera inmediata a la falla o descompostura detectada en los recorridos de supervisión vial.

- El Departamento de Semáforos realizará, a través de brigadas, recorridos permanentes a las redes de semaforización para verificar las condiciones físicas y operativas de los dispositivos de control de tránsito.

- Corresponde a la o el Jefe de Departamento de Semáforos coordinar las actividades y controlar la solicitud, uso y devolución de los materiales requeridos para atender los servicios preventivos o correctivos detectados.

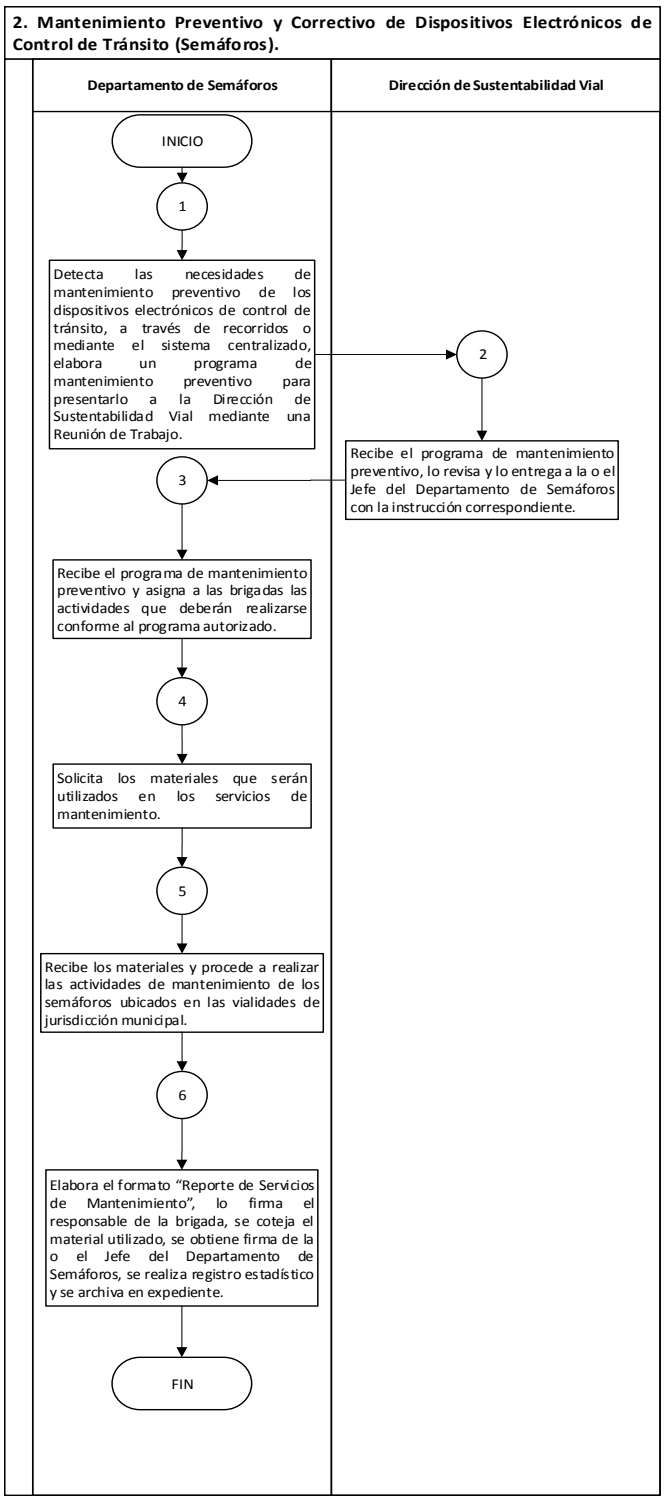
- La falla en la operación de los semáforos por causa de energía eléctrica, dependerá directamente de la Comisión Federal de Electricidad.

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

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Semáforos** | Detecta las necesidades de mantenimiento preventivo de los dispositivos electrónicos de control de tránsito, a través de recorridos o mediante el sistema centralizado, elabora un programa de mantenimiento preventivo para presentarlo a la Dirección de Sustentabilidad Vial mediante una Reunión de Trabajo. |
| **2** | **Dirección de Sustentabilidad Vial** | Recibe el programa de mantenimiento preventivo, lo revisa y lo entrega a la o el Jefe del Departamento de Semáforos con la instrucción correspondiente. |
| **3** | **Departamento de Semáforos** | Recibe el programa de mantenimiento preventivo y asigna a las brigadas las actividades que deberán realizarse conforme al programa autorizado. |
| **4** | | Solicita los materiales que serán utilizados en los servicios de mantenimiento. |
| **5** | | Recibe los materiales y procede a realizar las actividades de mantenimiento de los semáforos ubicados en las vialidades de jurisdicción municipal. |
| **6** | | Elabora el formato “Reporte de Servicios de Mantenimiento”, lo firma el responsable de la brigada, se coteja el material utilizado, se obtiene firma de la o el Jefe del Departamento de Semáforos, se realiza registro estadístico y se archiva en expediente. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


2. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos).
Departamento de Semáforos
Dirección de Sustentabilidad Vial
INICIO
1
Detecta las necesidades de mantenimiento preventivo de los dispositivos electrónicos de control de tránsito, a través de recorridos o mediante el sistema centralizado, elabora un programa de mantenimiento preventivo para presentarlo a la Dirección de Sustentabilidad Vial mediante una Reunión de Trabajo.
2
Recibe el programa de mantenimiento preventivo, lo revisa y lo entrega a la o el Jefe del Departamento de Semáforos con la instrucción correspondiente.
3
Recibe el programa de mantenimiento preventivo y asigna a las brigadas las actividades que deberán realizarse conforme al programa autorizado.
4
Solicita los materiales que serán utilizados en los servicios de mantenimiento.
5
Recibe los materiales y procede a realizar las actividades de mantenimiento de los semáforos ubicados en las vialidades de jurisdicción municipal.
6
Elabora el formato "Reporte de Servicios de Mantenimiento", lo firma el responsable de la brigada, se coteja el material utilizado, se obtiene firma de la o el Jefe del Departamento de Semáforos, se realiza registro estadístico y se archiva en expediente.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las o los operadores viales adscritos al Departamento de Semáforos, operar el sistema automatizado de control de semáforos SCATS.

- La circulación vehicular en las vialidades controladas por el sistema automatizado SCATS, deberá mantenerse con una fluidez adecuada para agilizar el tránsito, mediante la lectura enviada al sistema por los detectores instalados en dichas vialidades y que lleve a cabo su respectivo análisis, propuesta y ejecución de cambio de planes y ciclos en los semáforos.

- La problemática de la circulación vehicular detectada en las vialidades, controladas por el sistema SCATS deberán resolverse técnicamente y de manera inmediata por las o los operadores viales adscritos al Departamento de Semáforos, al realizar de manera manual cambios en los planes de los ciclos en los semáforos.

- Las fallas técnicas o descomposturas que el Centro de Control del Departamento de Semáforos detecte en los semáforos centralizados o de tiempos fijos, de inmediato enviará a la brigada de mantenimiento con conocimiento de la o el Jefe del Departamento de Semáforos.

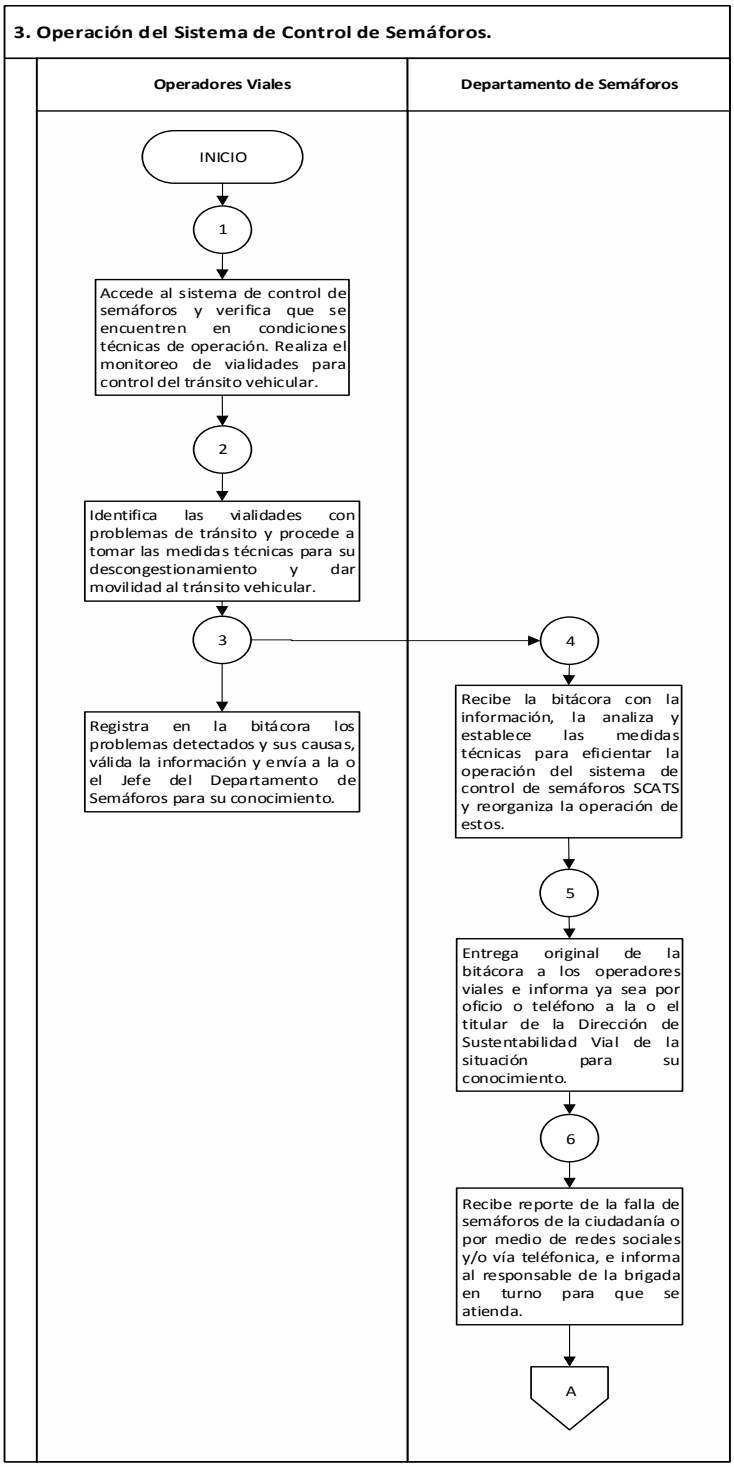
- El Departamento de Semáforos será el área encargada de garantizar y asegurar que la prestación del servicio de vialidad ágil, opere de manera coordinada, a través del sistema centralizado SCATS.

**3. Operación del Sistema de Control de Semáforos.**

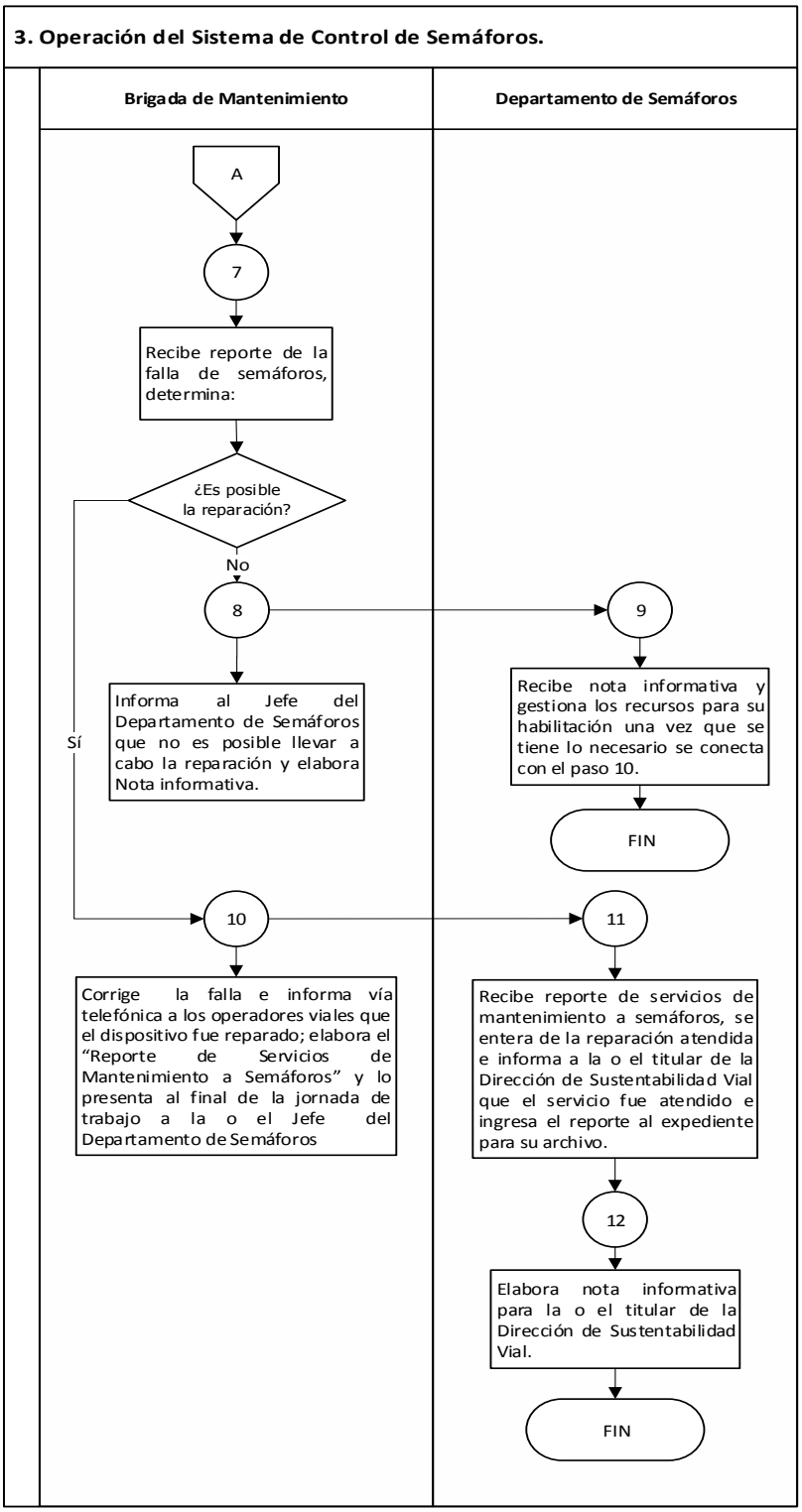
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Operadores Viales** | Accede al sistema de control de semáforos y verifica que se encuentren en condiciones técnicas de operación. Realiza el monitoreo de vialidades para control del tránsito vehicular. |
| **2** | | Identifica las vialidades con problemas de tránsito y procede a tomar las medidas técnicas para su descongestionamiento y dar movilidad al tránsito vehicular. |
| **3** | | Registra en la bitácora los problemas detectados y sus causas, válida la información y envía a la o el Jefe del Departamento de Semáforos para su conocimiento. |
| **4** | **Departamento de Semáforos** | Recibe la bitácora con la información, la analiza y establece las medidas técnicas para eficientar la operación del sistema de control de semáforos SCATS y reorganiza la operación de estos. |
| **5** | | Entrega original de la bitácora a los operadores viales e informa ya sea por oficio o teléfono a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial de la situación para su conocimiento. |
| **6** | | Recibe reporte de la falla de semáforos de la ciudadanía o por medio de redes sociales y/o vía telefónica, e informa al responsable de la brigada en turno para que se atienda. |
| **7** | **Brigada de Mantenimiento** | Recibe reporte de la falla de semáforos, determina: |
| | | **¿Es posible la reparación?** |
| **8** | | **No:**<br>Informa al Jefe del Departamento de Semáforos que no es posible llevar a cabo la reparación y elabora Nota informativa. |
| **9** | **Departamento de Semáforos** | Recibe nota informativa y gestiona los recursos para su habilitación, una vez que se tiene lo necesario se conecta con el paso 10. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí:**<br>Corrige la falla e informa vía telefónica a los operadores viales que el dispositivo fue reparado; elabora el "Reporte de Servicios de Mantenimiento a Semáforos" y lo presenta al final de la jornada de trabajo a la o el Jefe del Departamento de Semáforos |
| **11** | | Recibe reporte de servicios de mantenimiento a semáforos, se entera de la reparación atendida e informa a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial que el servicio fue atendido e ingresa el reporte al expediente para su archivo. |
| **12** | | Elabora nota informativa para la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Operación del Sistema de Control de Semáforos.
Operadores Viales
Departamento de Semáforos
INICIO
1
Accede al sistema de control de semáforos y verifica que se encuentren en condiciones técnicas de operación. Realiza el monitoreo de vialidades para control del tránsito vehicular.
2
Identifica las vialidades con problemas de tránsito y procede a tomar las medidas técnicas para su descongestionamiento y dar movilidad al tránsito vehicular.
3
Registra en la bitácora los problemas detectados y sus causas, válida la información y envía a la o el Jefe del Departamento de Semáforos para su conocimiento.
4
Recibe la bitácora con la información, la analiza y establece las medidas técnicas para eficientar la operación del sistema de control de semáforos SCATS y reorganiza la operación de estos.
5
Entrega original de la bitácora a los operadores viales e informa ya sea por oficio o teléfono a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial de la situación para su conocimiento.
6
Recibe reporte de la falla de semáforos de la ciudadanía o por medio de redes sociales y/o vía teléfonica, e informa al responsable de la brigada en turno para que se atienda.
A

**3. Operación del Sistema de Control de Semáforos.**



## XXV. Departamento de Planeación y Proyectos

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

### POLÍTICAS APLICABLES

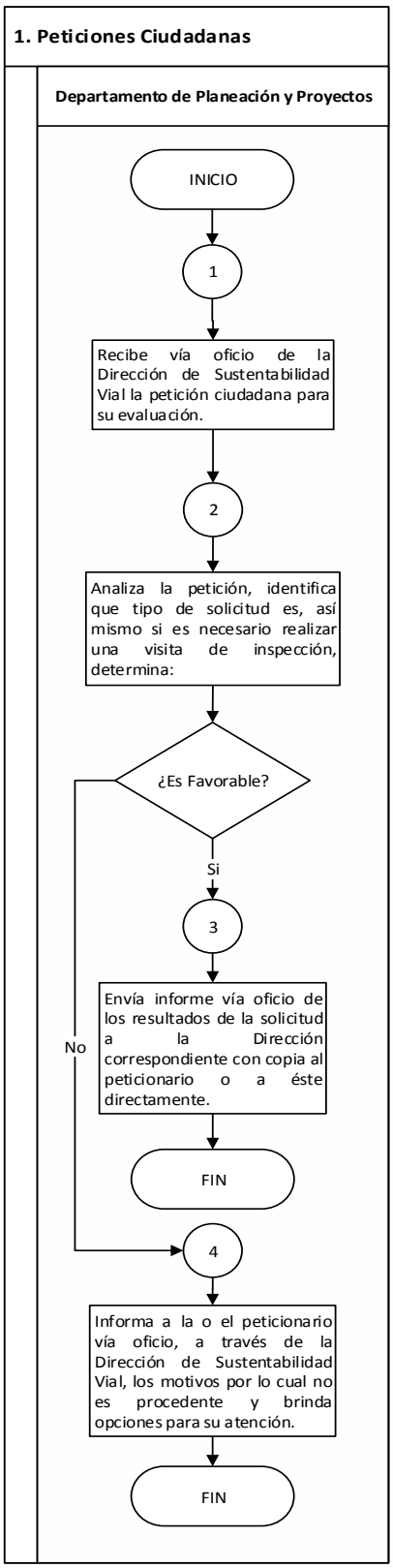
- Es responsabilidad del Departamento de Planeación y Proyectos recibir, analizar y atender las peticiones ciudadanas que le correspondan.
- El Departamento de Planeación y Proyectos identificará la petición ciudadana para darle su trámite correspondiente.
- Es responsabilidad del Departamento de Planeación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

**1. Peticiones ciudadanas.**

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Planeación y Proyectos** | Recibe vía oficio de la Dirección de Sustentabilidad Vial la petición ciudadana para su evaluación. |
| **2** | | Analiza la petición, identifica que tipo de solicitud es, así mismo si es necesario realizar una visita de inspección, determina: |
| | | **¿Es Favorable?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Envía informe vía oficio de los resultados de la solicitud a la Dirección correspondiente con copia al peticionario o a éste directamente. |
| | | **FIN** |
| **4** | | **No:**<br>Informa a la o el peticionario vía oficio, a través de la Dirección de Sustentabilidad Vial, los motivos por los cuales no es procedente y brinda opciones para su atención. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Peticiones Ciudadanas
Departamento de Planeación y Proyectos
INICIO
1
Recibe vía oficio de la Dirección de Sustentabilidad Vial la petición ciudadana para su evaluación.
2
Analiza la petición, identifica que tipo de solicitud es, así mismo si es necesario realizar una visita de inspección, determina:
¿Es Favorable?
Si
3
Envía informe vía oficio de los resultados de la solicitud a la Dirección correspondiente con copia al peticionario o a éste directamente.
FIN
No
4
Informa a la o el peticionario vía oficio, a través de la Dirección de Sustentabilidad Vial, los motivos por lo cual no es procedente y brinda opciones para su atención.
FIN

## XXVI. Departamento de Video-vigilancia y Comunicación

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación deberá registrar a través del operador de central de radio en el aplicativo del Sistema de Emergencia, cualquier apoyo captado por radio frecuencia o vía telefónica.

- Cuando el policía primer respondiente, verifique el lugar del reporte y requiera unidad médica y no se haya especificado desde el principio de la recepción del reporte, el operador de Central de Radio deberá solicitar una unidad médica al Centro Regulador de Urgencias Médicas del Estado de México a través del aplicativo y radio asignado para este fin.

- En caso de que el aplicativo de captura falle inesperadamente, los operadores de central 9-1-1 y video vigilancia deberán de realizar el registro del reporte en el formato denominado “Folio Emergente”.

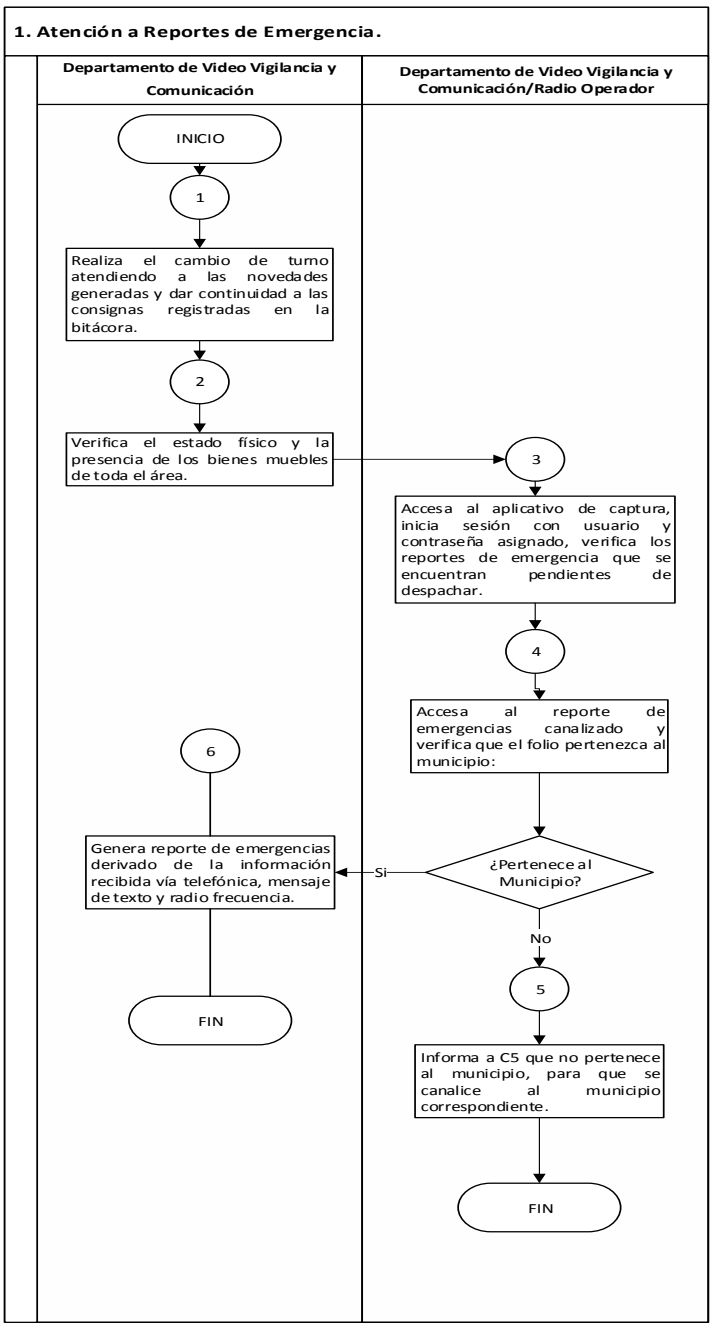
- En caso de que el aplicativo de captura falle, el operador del Centro de Emergencias deberá de dar aviso sin demora a su superior inmediato y levantar un reporte en Mesa de Servicio de la Secretaría de Seguridad del Estado de México, quien generará un folio para seguimiento.

## 1. Atención a Reportes de Emergencia

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Video Vigilancia y Comunicación** | Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora. |
| 2 | | Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área. |
| 3 | **Departamento de Video Vigilancia y Comunicación/Radio Operador** | Accesa al aplicativo de captura, inicia sesión con usuario y contraseña asignado, verifica los reportes de emergencia que se encuentran pendientes de despachar. |
| 4 | | Accesa al reporte de emergencias canalizado y verifica que el folio pertenezca al municipio: |
| | | **¿Pertenece al Municipio?** |
| 5 | | **No:**<br>Informa a C5 que no pertenece al municipio, para que se canalice al municipio correspondiente. |
| | | **FIN** |
| 6 | | **Sí:**<br>Genera reporte de emergencias derivado de la información recibida vía telefónica, mensaje de texto y radio frecuencia. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Atención a Reportes de Emergencia.
Departamento de Video Vigilancia y Comunicación
Departamento de Video Vigilancia y Comunicación/Radio Operador
INICIO
1
Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora.
2
Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área.
3
Accesa al aplicativo de captura, inicia sesión con usuario y contraseña asignado, verifica los reportes de emergencia que se encuentran pendientes de despachar.
4
Accesa al reporte de emergencias canalizado y verifica que el folio pertenezca al municipio:
¿Pertenece al Municipio?
Si
No
6
Genera reporte de emergencias derivado de la información recibida vía telefónica, mensaje de texto y radio frecuencia.
FIN
5
Informa a C5 que no pertenece al municipio, para que se canalice al municipio correspondiente.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través del personal del área de video vigilancia deberá informar en tiempo y forma al mando superior inmediato atendiendo la cadena de mando, los hechos relevantes que por sus características requieran la toma de decisiones.

- El personal del área de video vigilancia deberá registrar en bitácora todos los reportes y consignas para el seguimiento oportuno del turno entrante.

- El personal del área de video vigilancia en todo momento deberá regirse conforme al marco legal aplicable.

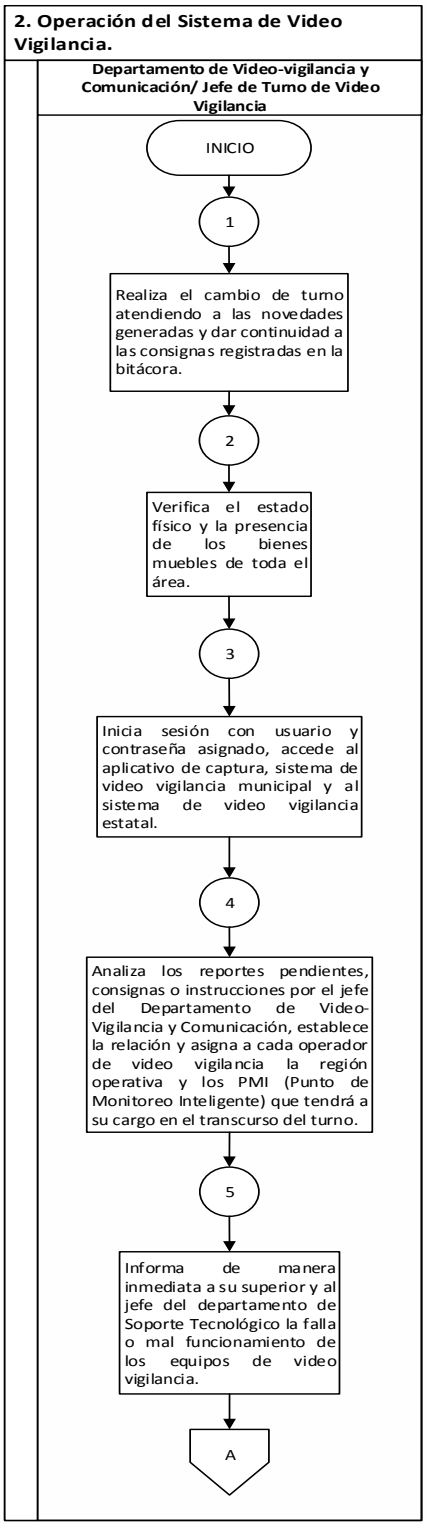
- El personal del área de video vigilancia podrá aplicar el presente protocolo para coadyuvar con otros Centros de Mando Municipal y el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México.

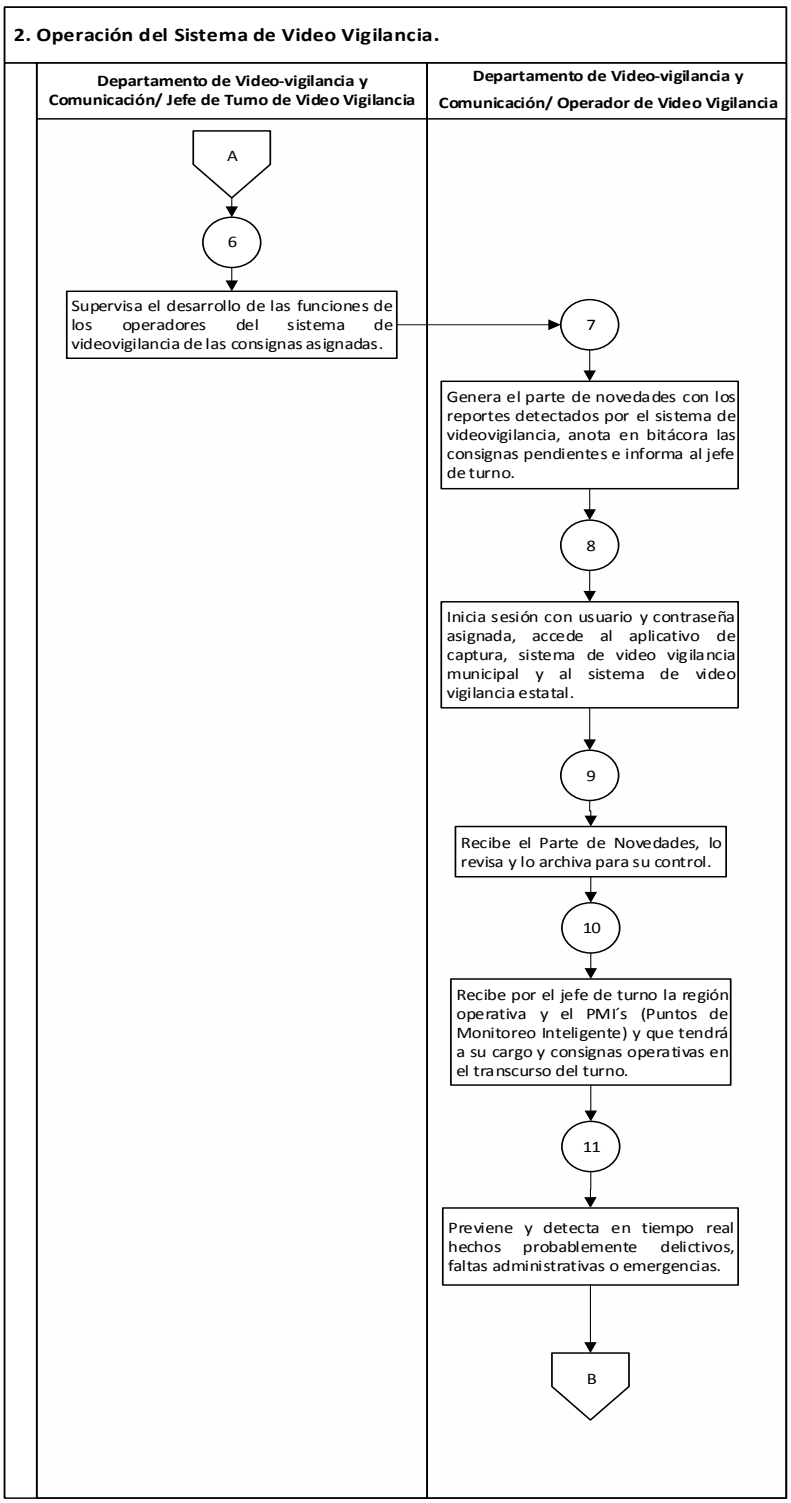
**2. Operación del Sistema de Video Vigilancia**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Turno de Video Vigilancia** | Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora. |
| **2** | | Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área. |
| **3** | | Inicia sesión con usuario y contraseña asignado, accede al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal. |
| **4** | | Analiza los reportes pendientes, consignas o instrucciones por el jefe del Departamento de Video-Vigilancia y Comunicación, establece la relación y asigna a cada operador de video vigilancia la región operativa y los PMI (Punto de Monitoreo Inteligente) que tendrá a su cargo en el transcurso del turNo: |
| **5** | | Informa de manera inmediata a su superior y al jefe del Departamento de Soporte Tecnológico la falla o mal funcionamiento de los equipos de video vigilancia. |
| **6** | | Supervisa el desarrollo de las funciones de los operadores del sistema de video-vigilancia de las consignas asignadas. |
| **7** | **Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Operador de Video Vigilancia** | Genera el parte de novedades con los reportes detectados por el sistema de video-vigilancia, anota en bitácora las consignas pendientes e informa al jefe de turNo: |
| **8** | | Inicia sesión con usuario y contraseña asignada, accede al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal. |
| **9** | | Recibe el Parte de Novedades, lo revisa y lo archiva para su control. |
| **10** | | Recibe por el jefe de turno la región operativa y el PMI´s (Puntos de Monitoreo Inteligente) y que tendrá a su cargo y consignas operativas en el transcurso del turNo: |
| **11** | | Previene y detecta en tiempo real hechos probablemente delictivos, faltas administrativas o emergencias. |
| **12** | | Monitorea en tiempo real las cámaras de infraestructura estatal y municipal en búsqueda de consignas operativas. |
| **13** | | Monitorea vías principales, instalaciones estratégicas, espacios de convivencia, edificios públicos, mobiliario urbano, zonas comerciales y bancarias. |
| **14** | | Informa y coordina vía radio o teléfono al personal operativo en campo, para la atención del evento detectado. |
| **15** | | Genera el reporte de emergencia en Aplicativo de captura para respaldo del trabajo operativo realizado. |
| **16** | | Actualiza el reporte de emergencia en Aplicativo de captura con la información recabada por el personal en campo. |
| **17** | | Resguarda el video correspondiente y el registro en bitácora de videos descargados. |
| **18** | | Actualiza parte de novedades y envía al Jefe de turNo: |
| **19** | **Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Turno** | Recibe Parte de novedades y lo entrega al jefe de servicio. |

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **de Video Vigilancia** | |
| **20** | **Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Servicio** | Recibe el parte de novedades e informa a la o el jefe del Departamento de Video-vigilancia y Comunicación. |
| **21** | **Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Departamento de Video-vigilancia y Comunicación** | Recibe Parte de Novedades y lo informa a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Tecnológico. |
| | | **FIN** |

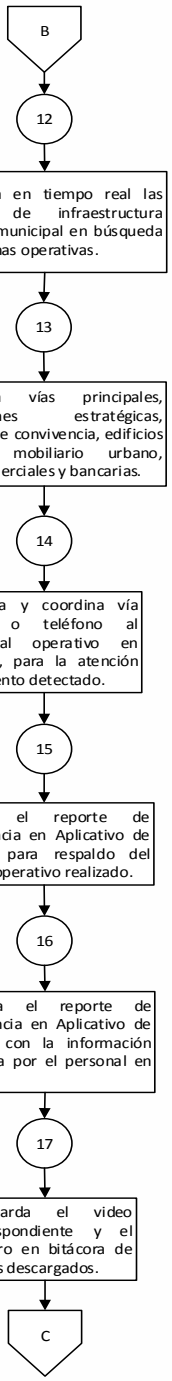
## DIAGRAMA:


2. Operación del Sistema de Video Vigilancia.
Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Turno de Video Vigilancia
INICIO
1
Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora.
2
Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área.
3
Inicia sesión con usuario y contraseña asignado, accede al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal.
4
Analiza los reportes pendientes, consignas o instrucciones por el jefe del Departamento de Video-Vigilancia y Comunicación, establece la relación y asigna a cada operador de video vigilancia la región operativa y los PMI (Punto de Monitoreo Inteligente) que tendrá a su cargo en el transcurso del turno.
5
Informa de manera inmediata a su superior y al jefe del departamento de Soporte Tecnológico la falla o mal funcionamiento de los equipos de video vigilancia.
A

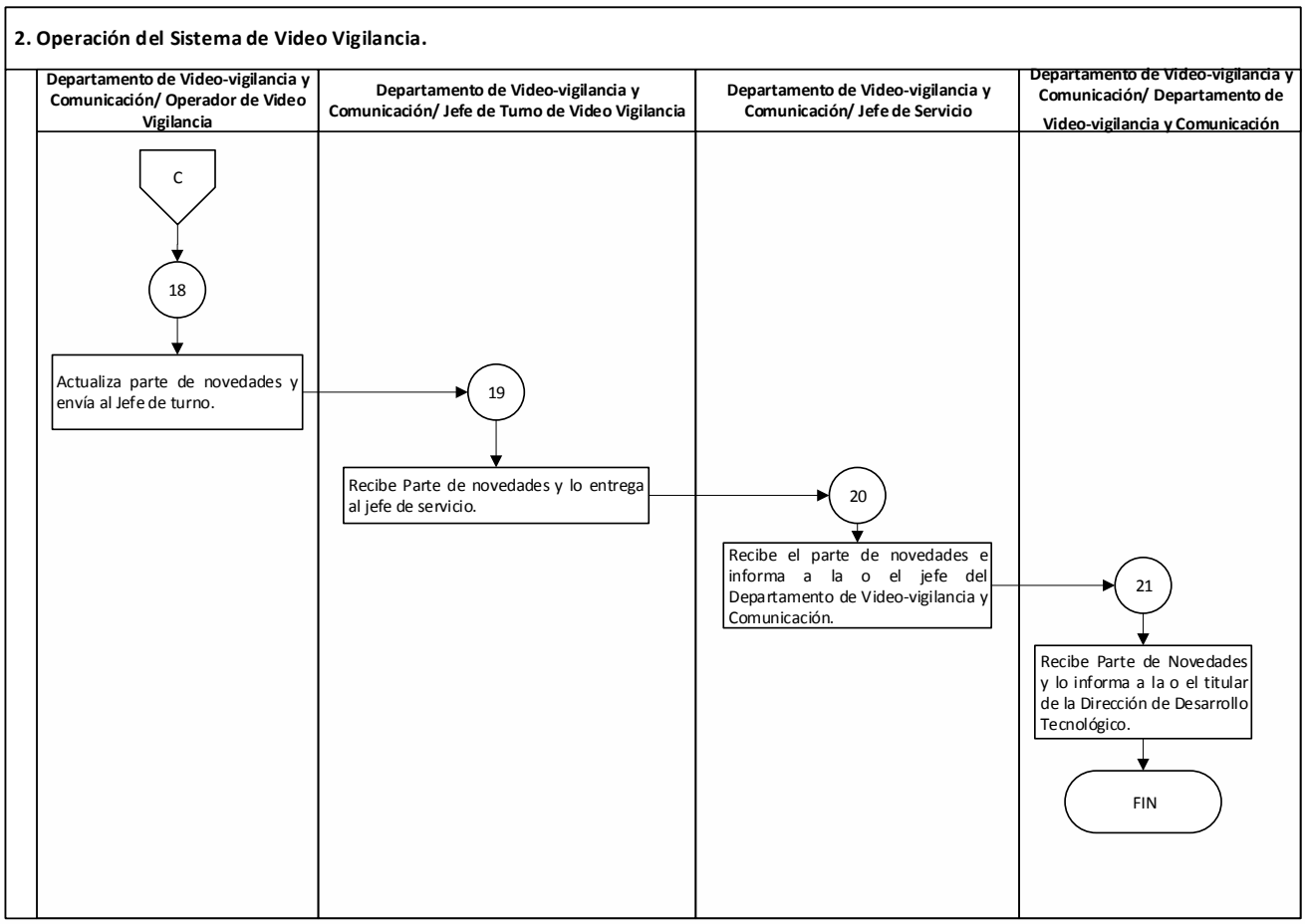

2. Operación del Sistema de Video Vigilancia.
Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Turno de Video Vigilancia
Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Operador de Video Vigilancia
A
6
Supervisa el desarrollo de las funciones de los operadores del sistema de videovigilancia de las consignas asignadas.
7
Genera el parte de novedades con los reportes detectados por el sistema de videovigilancia, anota en bitácora las consignas pendientes e informa al jefe de turno.
8
Inicia sesión con usuario y contraseña asignada, accede al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal.
9
Recibe el Parte de Novedades, lo revisa y lo archiva para su control.
10
Recibe por el jefe de turno la región operativa y el PMI´s (Puntos de Monitoreo Inteligente) y que tendrá a su cargo y consignas operativas en el transcurso del turno.
11
Previene y detecta en tiempo real hechos probablemente delictivos, faltas administrativas o emergencias.
B

**2. Operación del Sistema de Video Vigilancia.**

**Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Operador de Video Vigilancia**



**2. Operación del Sistema de Video Vigilancia.**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, a través del personal del área de análisis de video vigilancia deberá informar en tiempo y forma al mando superior inmediato atendiendo la cadena de mando, los hechos relevantes que por sus características requieran la toma de decisiones.

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, a través del personal del área de análisis de video vigilancia, deberá registrar en bitácora todos los reportes pendientes de análisis para que el turno en relevo dé correcto seguimiento.

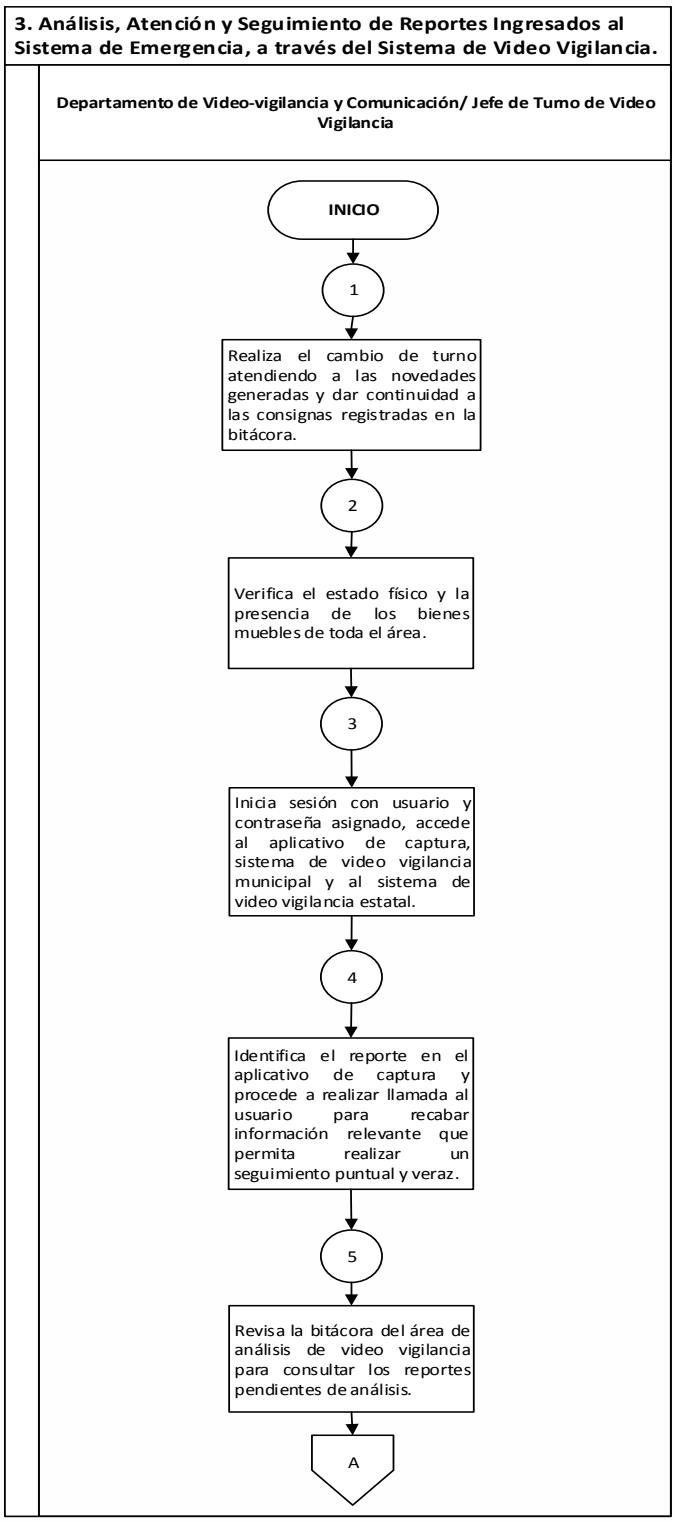
- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, a través del personal del área de análisis de video vigilancia. deberá en todo momento regirse conforme al marco legal aplicable.

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, a través del personal del área de análisis de video vigilancia, podrá aplicar el presente protocolo para coadyuvar con otros Centros de Mando Municipal y el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México.

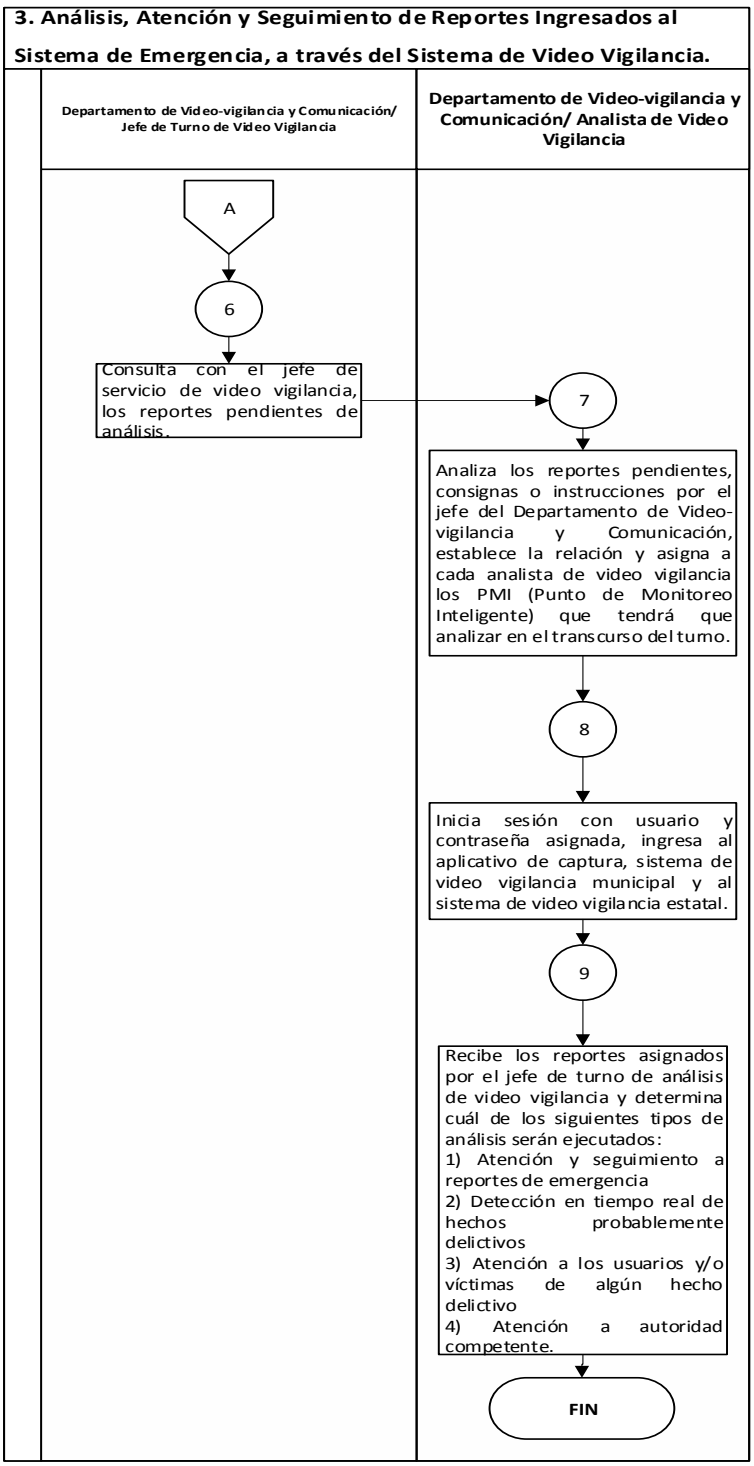
**3. Análisis, Atención y Seguimiento de Reportes Ingresados al Sistema de Emergencia, a través del Sistema de Video Vigilancia**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Turno de Video Vigilancia** | Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora. |
| **2** | | Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área. |
| **3** | | Inicia sesión con usuario y contraseña asignado, accede al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal. |
| **4** | | Identifica el reporte en el aplicativo de captura y procede a realizar llamada al usuario para recabar información relevante que permita realizar un seguimiento puntual y veraz. |
| **5** | | Revisa la bitácora del área de análisis de video vigilancia para consultar los reportes pendientes de análisis. |
| **6** | | Consulta con el jefe de servicio de video vigilancia, los reportes pendientes de análisis. |
| **7** | **Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Analista de Video Vigilancia** | Analiza los reportes pendientes, consignas o instrucciones por el jefe del Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, establece la relación y asigna a cada analista de video vigilancia los PMI (Punto de Monitoreo Inteligente) que tendrá que analizar en el transcurso del turNo: |
| **8** | | Inicia sesión con usuario y contraseña asignada, ingresa al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal. |
| **9** | | Recibe los reportes asignados por el jefe de turno de análisis de video vigilancia y determina cuál de los siguientes tipos de análisis serán ejecutados:<br>1) Atención y seguimiento a reportes de emergencia<br>2) Detección en tiempo real de hechos probablemente delictivos<br>3) Atención a los usuarios y/o víctimas de algún hecho delictivo<br>4) Atención a autoridad competente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Análisis, Atención y Seguimiento de Reportes Ingresados al Sistema de Emergencia, a través del Sistema de Video Vigilancia.
Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Turno de Video Vigilancia
INICIO
1
Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora.
2
Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área.
3
Inicia sesión con usuario y contraseña asignado, accede al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal.
4
Identifica el reporte en el aplicativo de captura y procede a realizar llamada al usuario para recabar información relevante que permita realizar un seguimiento puntual y veraz.
5
Revisa la bitácora del área de análisis de video vigilancia para consultar los reportes pendientes de análisis.
A

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



## XXVII. Departamento de Soporte Tecnológico

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

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

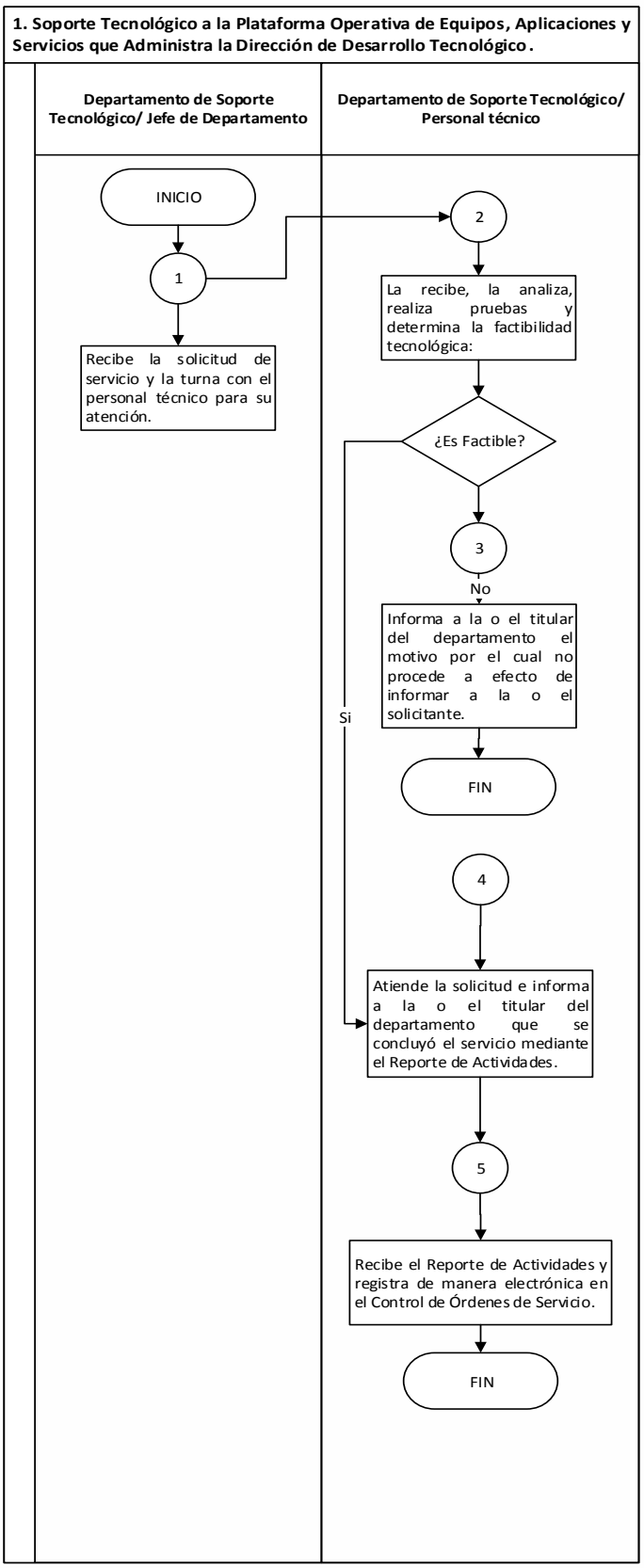
- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá informar a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Tecnológico del material, equipo o servicio que se requieren para la asegurar la correcta atención de las órdenes de servicio.

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá solicitar de forma verbal o por escrito el material, equipo o servicios necesarios a la dependencia correspondiente.

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

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Soporte Tecnológico/ Jefe de Departamento** | Recibe la solicitud de servicio y la turna con el personal técnico para su atención. |
| 2 | **Departamento de Soporte Tecnológico/ Personal técnico** | La recibe, la analiza, realiza pruebas y determina la factibilidad tecnológica: |
| | | **¿Es Factible?** |
| 3 | | **No:**<br>Informa a la o el titular del departamento el motivo por el cual no procede a efecto de informar a la o el solicitante. |
| | | **FIN** |
| 4 | | **Sí:**<br>Atiende la solicitud e informa a la o el titular del departamento que se concluyó el servicio mediante el Reporte de Actividades. |
| 5 | **Departamento de Soporte Tecnológico/ Jefe de Departamento** | Recibe el Reporte de Actividades y registra de manera electrónica en el Control de Órdenes de Servicio. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Soporte Tecnológico a la Plataforma Operativa de Equipos, Aplicaciones y Servicios que Administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico.
Departamento de Soporte Tecnológico/ Jefe de Departamento
Departamento de Soporte Tecnológico/ Personal técnico
INICIO
1
Recibe la solicitud de servicio y la turna con el personal técnico para su atención.
2
La recibe, la analiza, realiza pruebas y determina la factibilidad tecnológica:
¿Es Factible?
3
No
Informa a la o el titular del departamento el motivo por el cual no procede a efecto de informar a la o el solicitante.
FIN
Si
4
Atiende la solicitud e informa a la o el titular del departamento que se concluyó el servicio mediante el Reporte de Actividades.
5
Recibe el Reporte de Actividades y registra de manera electrónica en el Control de Órdenes de Servicio.
FIN

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

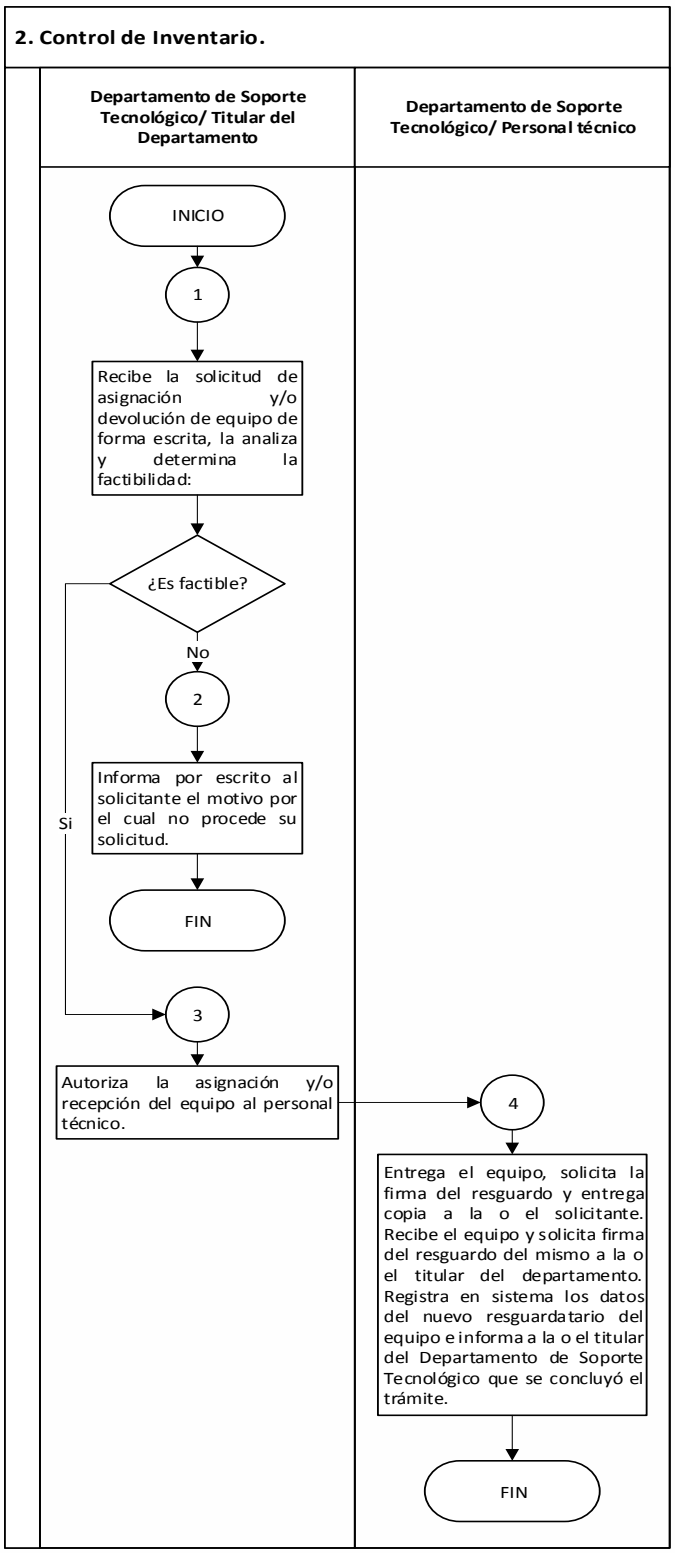
## POLÍTICAS APLICABLES

- Las solicitudes de equipo tecnológico deberán realizarse mediante oficio dirigido a la Dirección de Desarrollo Tecnológico.
- El Departamento de Soporte Tecnológico es responsable de que el usuario firme el resguardo del bien asignado para que se le pueda hacer entrega. Posteriormente la o el titular del área al que se encuentra adscrito el usuario deberá actualizar la firma del resguardo.

**2. Control de Inventario**
**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Soporte Tecnológico/ Titular del Departamento | Recibe la solicitud de asignación y/o devolución de equipo de forma escrita, la analiza y determina la factibilidad: |
| | | **¿Es factible?** |
| 2 | | **No:**<br>Informa por escrito al solicitante el motivo por el cual no procede su solicitud. |
| | | **FIN** |
| 3 | | **Sí:**<br>Autoriza la asignación y/o recepción del equipo al personal técnico. |
| 4 | Departamento de Soporte Tecnológico/ Personal técnico | Entrega el equipo, solicita la firma del resguardo y entrega copia a la o el solicitante. Recibe el equipo y solicita firma del resguardo del mismo a la o el titular del departamento. Registra en sistema los datos del nuevo resguardatario del equipo e informa a la o el titular del Departamento de Soporte Tecnológico que se concluyó el trámite. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Control de Inventario.
Departamento de Soporte Tecnológico/ Titular del Departamento
Departamento de Soporte Tecnológico/ Personal técnico
INICIO
1
Recibe la solicitud de asignación y/o devolución de equipo de forma escrita, la analiza y determina la factibilidad:
¿Es factible?
No
2
Informa por escrito al solicitante el motivo por el cual no procede su solicitud.
FIN
Si
3
Autoriza la asignación y/o recepción del equipo al personal técnico.
4
Entrega el equipo, solicita la firma del resguardo y entrega copia a la o el solicitante. Recibe el equipo y solicita firma del resguardo del mismo a la o el titular del departamento. Registra en sistema los datos del nuevo resguardatario del equipo e informa a la o el titular del Departamento de Soporte Tecnológico que se concluyó el trámite.
FIN

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

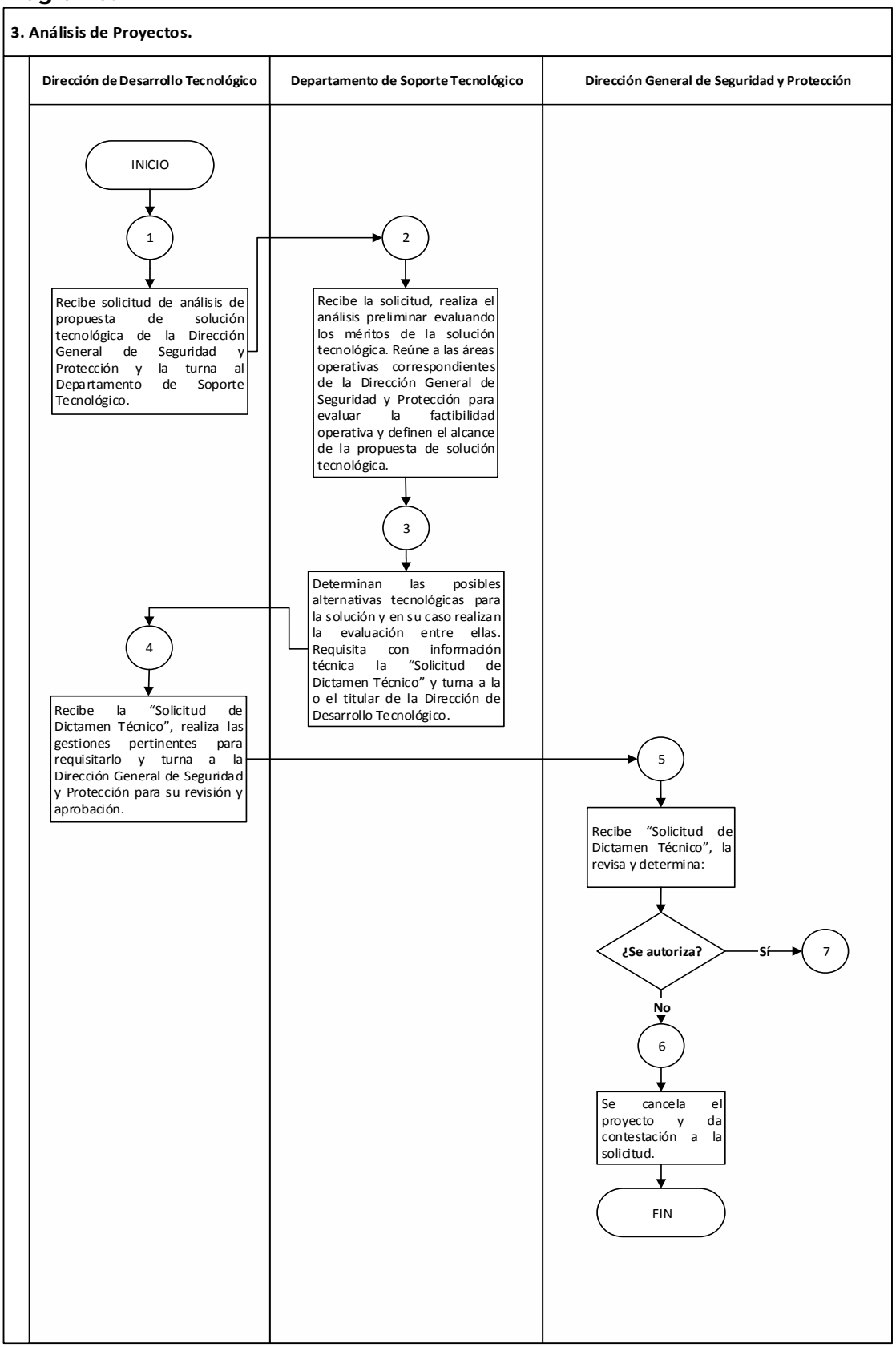
## POLÍTICAS APLICABLES

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

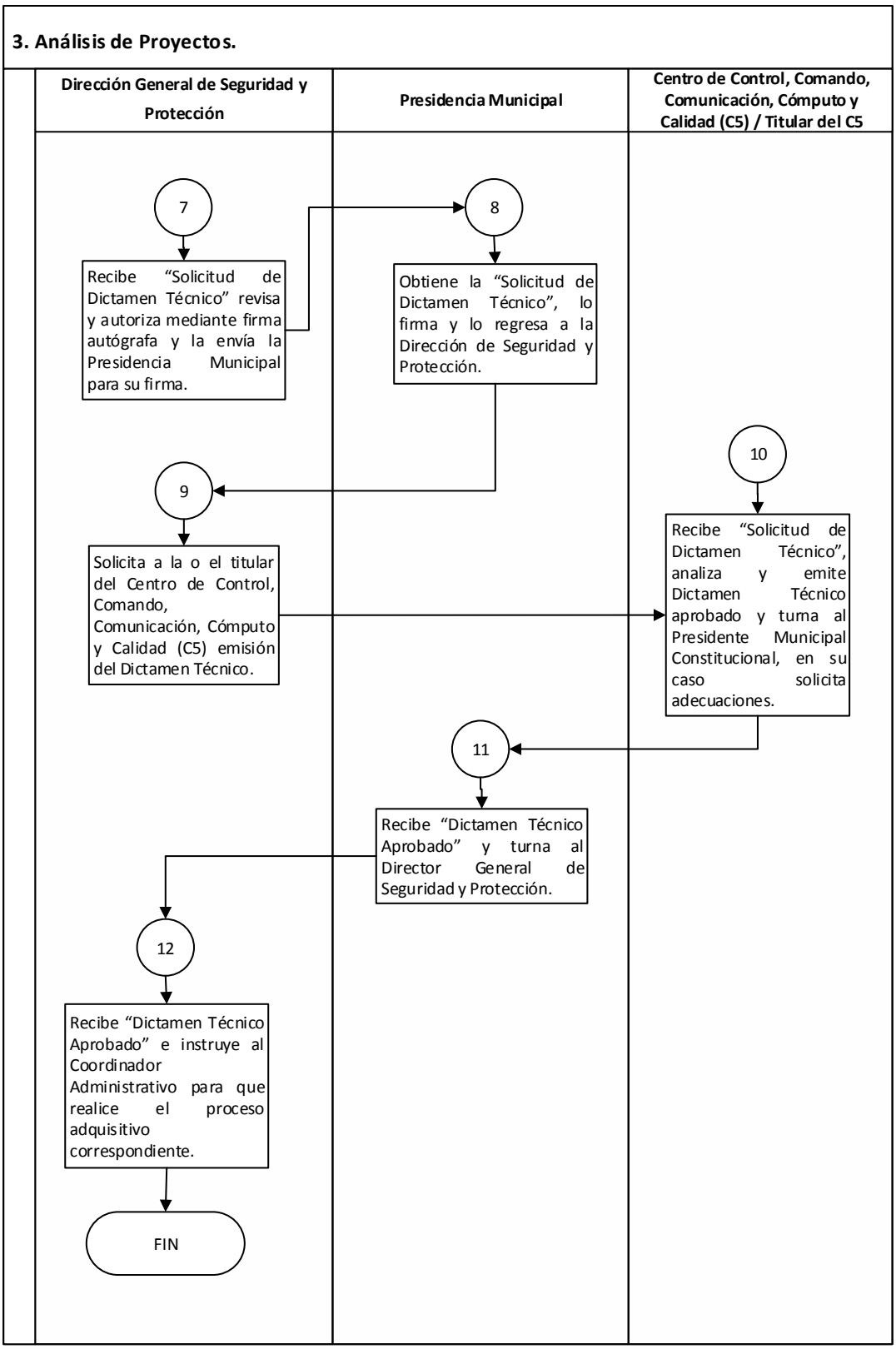
**3. Análisis de Proyectos.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Desarrollo Tecnológico** | Recibe solicitud de análisis de propuesta de solución tecnológica de la Dirección General de Seguridad y Protección y la turna al Departamento de Soporte Tecnológico. |
| **2** | **Departamento de Soporte Tecnológico** | Recibe la solicitud, realiza el análisis preliminar evaluando los méritos de la solución tecnológica. Reúne a las áreas operativas correspondientes de la Dirección General de Seguridad y Protección para evaluar la factibilidad operativa y definen el alcance de la propuesta de solución tecnológica. |
| **3** | | Determinan las posibles alternativas tecnológicas para la solución y en su caso realizan la evaluación entre ellas. Requisita con información técnica la "Solicitud de Dictamen Técnico" y turna a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Tecnológico. |
| **4** | **Dirección de Desarrollo Tecnológico** | Recibe la "Solicitud de Dictamen Técnico", realiza las gestiones pertinentes para requisitarlo y turna a la Dirección General de Seguridad y Protección para su revisión y aprobación. |
| **5** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe "Solicitud de Dictamen Técnico", la revisa y determina: |
| | | **¿Se autoriza?** |
| **6** | | **No:**<br>Se cancela el proyecto y da contestación a la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **7** | | **Sí:**<br>Recibe "Solicitud de Dictamen Técnico" revisa y autoriza mediante firma autógrafa y la envía la Presidencia Municipal para su firma. |
| **8** | **Presidencia Municipal** | Obtiene la "Solicitud de Dictamen Técnico", lo firma y lo regresa a la Dirección de Seguridad y Protección. |
| **9** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Solicita a la o el titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5) emisión del Dictamen Técnico. |
| **10** | **Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5) / Titular del C5** | Recibe "Solicitud de Dictamen Técnico", analiza y emite Dictamen Técnico aprobado y turna al Presidente Municipal Constitucional, en su caso solicita adecuaciones. |
| **11** | **Presidencia Municipal** | Recibe "Dictamen Técnico Aprobado" y turna al Director General de Seguridad y Protección. |
| **12** | **Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe "Dictamen Técnico Aprobado" e instruye al Coordinador Administrativo para que realice el proceso adquisitivo correspondiente |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Análisis de Proyectos.
Dirección de Desarrollo Tecnológico
Departamento de Soporte Tecnológico
Dirección General de Seguridad y Protección
INICIO
1
Recibe solicitud de análisis de propuesta de solución tecnológica de la Dirección General de Seguridad y Protección y la turna al Departamento de Soporte Tecnológico.
2
Recibe la solicitud, realiza el análisis preliminar evaluando los méritos de la solución tecnológica. Reúne a las áreas operativas correspondientes de la Dirección General de Seguridad y Protección para evaluar la factibilidad operativa y definen el alcance de la propuesta de solución tecnológica.
3
Determinan las posibles alternativas tecnológicas para la solución y en su caso realizan la evaluación entre ellas. Requisita con información técnica la "Solicitud de Dictamen Técnico" y turna a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Tecnológico.
4
Recibe la "Solicitud de Dictamen Técnico", realiza las gestiones pertinentes para requisitarlo y turna a la Dirección General de Seguridad y Protección para su revisión y aprobación.
5
Recibe "Solicitud de Dictamen Técnico", la revisa y determina:
¿Se autoriza?
Sí
7
No
6
Se cancela el proyecto y da contestación a la solicitud.
FIN

**3. Análisis de Proyectos.**



## XXVIII. Departamento de Análisis y Estadística

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Análisis y Estadística recibirá del policía (primer respondiente) el Informe Policial Homologado (IPH) de faltas administrativas y/o delitos en un lapso no mayor a 24 horas, a partir de la puesta a disposición, para dar cumplimiento al criterio de evaluación denominado Oportunidad.

- El Departamento de Análisis y Estadística recibirá del policía (primer respondiente) el IPH de faltas administrativas y/o delitos correctamente llenados, para dar cumplimiento al criterio de evaluación denominado Integridad.

- El Departamento de Análisis y Estadística a través del policía responsable de captura deberá capturar y escanear el IPH en un lapso no mayor a 24 horas después de la recepción.

- El Departamento de Análisis y Estadística a través del policía responsable de supervisión, deberá de supervisar en un lapso no mayor a 24 horas después de la recepción del IPH.

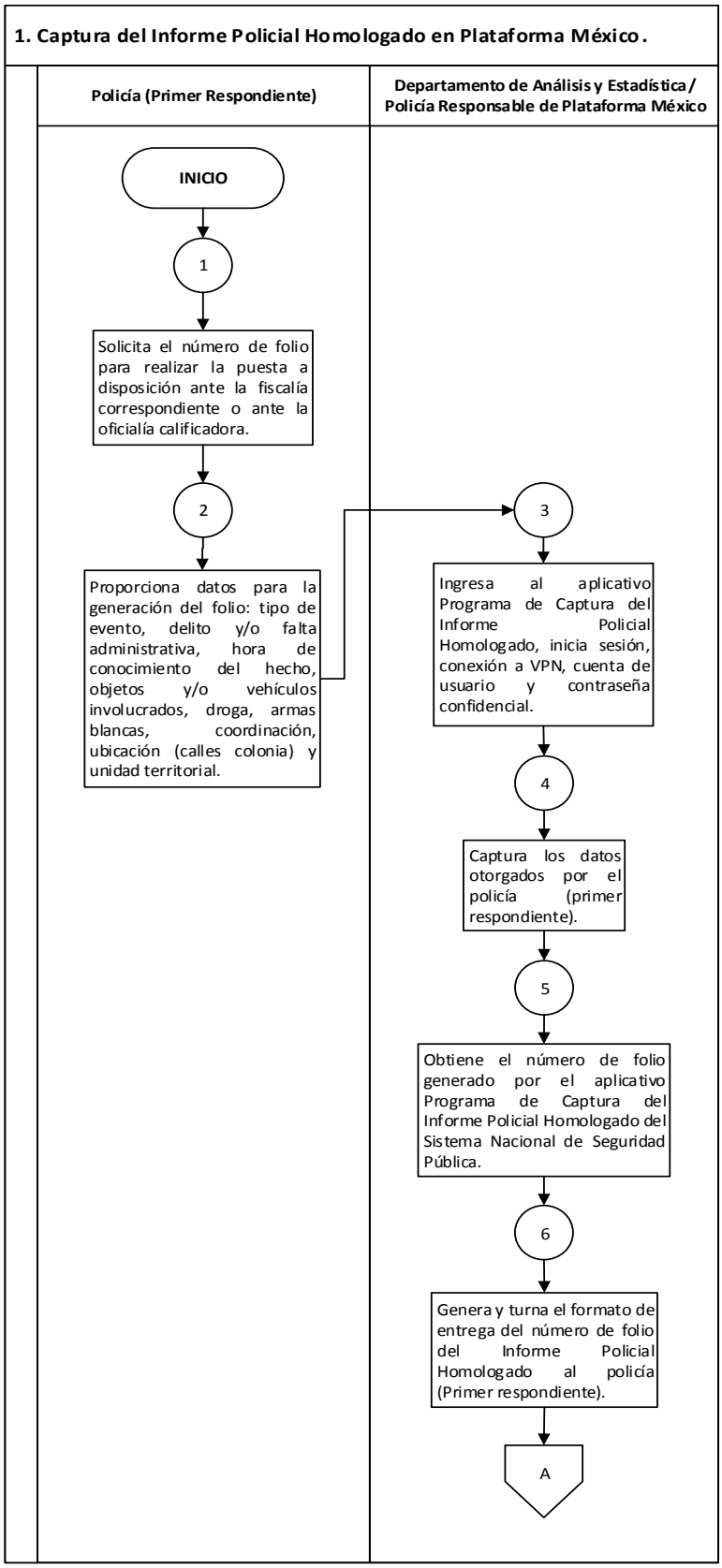
- La o el Titular del Departamento de Análisis y Estadística supervisa que los trabajos del personal adscrito al departamento, estén apegados al marco legal aplicable.

**1. Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México**
**Descriptivo:**

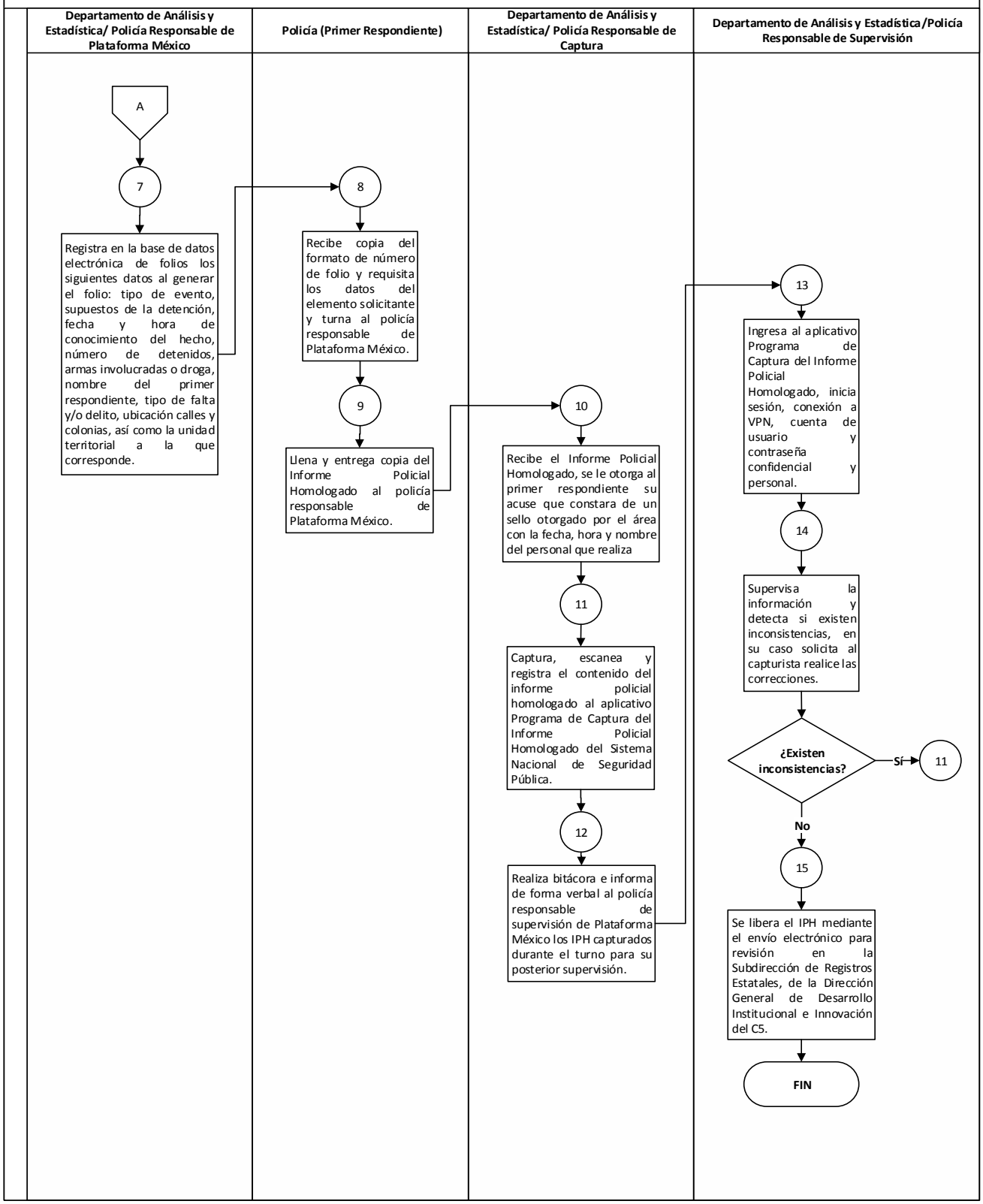
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Policía (Primer Respondiente) | Solicita el número de folio para realizar la puesta a disposición ante la fiscalía correspondiente o ante la oficialía calificadora. |
| 2 | | Proporciona datos para la generación del folio: tipo de evento, delito y/o falta administrativa, hora de conocimiento del hecho, objetos y/o vehículos involucrados, droga, armas blancas, coordinación, ubicación (calles colonia) y unidad territorial. |
| 3 | Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de Plataforma México | Ingresa al aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado, inicia sesión, conexión a VPN, cuenta de usuario y contraseña confidencial y personal. |
| 4 | | Captura los datos otorgados por el policía (primer respondiente). |
| 5 | | Obtiene el número de folio generado por el aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado del Sistema Nacional de Seguridad Pública. |
| 6 | | Genera y turna el formato de entrega del número de folio del Informe Policial Homologado al policía (Primer respondiente). |
| 7 | Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de Plataforma México | Registra en la base de datos electrónica de folios los siguientes datos al generar el folio: tipo de evento, supuestos de la detención, fecha y hora de conocimiento del hecho, número de detenidos, armas involucradas o droga, nombre del primer respondiente, tipo de falta y/o delito, ubicación calles y colonias, así como la unidad territorial a la que corresponde. |
| 8 | Primer Respondiente | Recibe copia del formato de número de folio y requisita los datos del elemento solicitante y turna al policía responsable de Plataforma México. |
| 9 | | Llena y entrega copia del Informe Policial Homologado al policía responsable de Plataforma México. |
| 10 | Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de Captura | Recibe el Informe Policial Homologado, se le otorga al primer respondiente su acuse que constara de un sello otorgado por el área con la fecha, hora y nombre del personal que realiza. |
| 11 | | Captura, escanea y registra el contenido del informe policial homologado al aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado del Sistema Nacional de Seguridad Pública. |
| 12 | | Realiza bitácora e informa de forma verbal al policía responsable de supervisión de Plataforma México los IPH capturados durante el turno para su posterior supervisión. |
| 13 | Departamento de Análisis y Estadística/Policía Responsable de Supervisión | Ingresa al aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado, inicia sesión, conexión a VPN, cuenta de usuario y contraseña confidencial y personal. |
| 14 | | Supervisa la información y detecta si existen inconsistencias, en su caso solicita al capturista realice las correcciones. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **¿Existen inconsistencias?** |
| **15** | | **No:**<br>Se libera el IPH mediante el envío electrónico para revisión en la Subdirección de Registros Estatales, de la Dirección General de Desarrollo Institucional e Innovación del C5. |
| | | **FIN** |
| **16** | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso No. 11 |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México.
Policía (Primer Respondiente)
Departamento de Análisis y Estadística / Policía Responsable de Plataforma México
INICIO
1
Solicita el número de folio para realizar la puesta a disposición ante la fiscalía correspondiente o ante la oficialía calificadora.
2
Proporciona datos para la generación del folio: tipo de evento, delito y/o falta administrativa, hora de conocimiento del hecho, objetos y/o vehículos involucrados, droga, armas blancas, coordinación, ubicación (calles colonia) y unidad territorial.
3
Ingresa al aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado, inicia sesión, conexión a VPN, cuenta de usuario y contraseña confidencial.
4
Captura los datos otorgados por el policía (primer respondiente).
5
Obtiene el número de folio generado por el aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
6
Genera y turna el formato de entrega del número de folio del Informe Policial Homologado al policía (Primer respondiente).
A

**1. Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México.**



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

## POLÍTICAS APLICABLES.

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

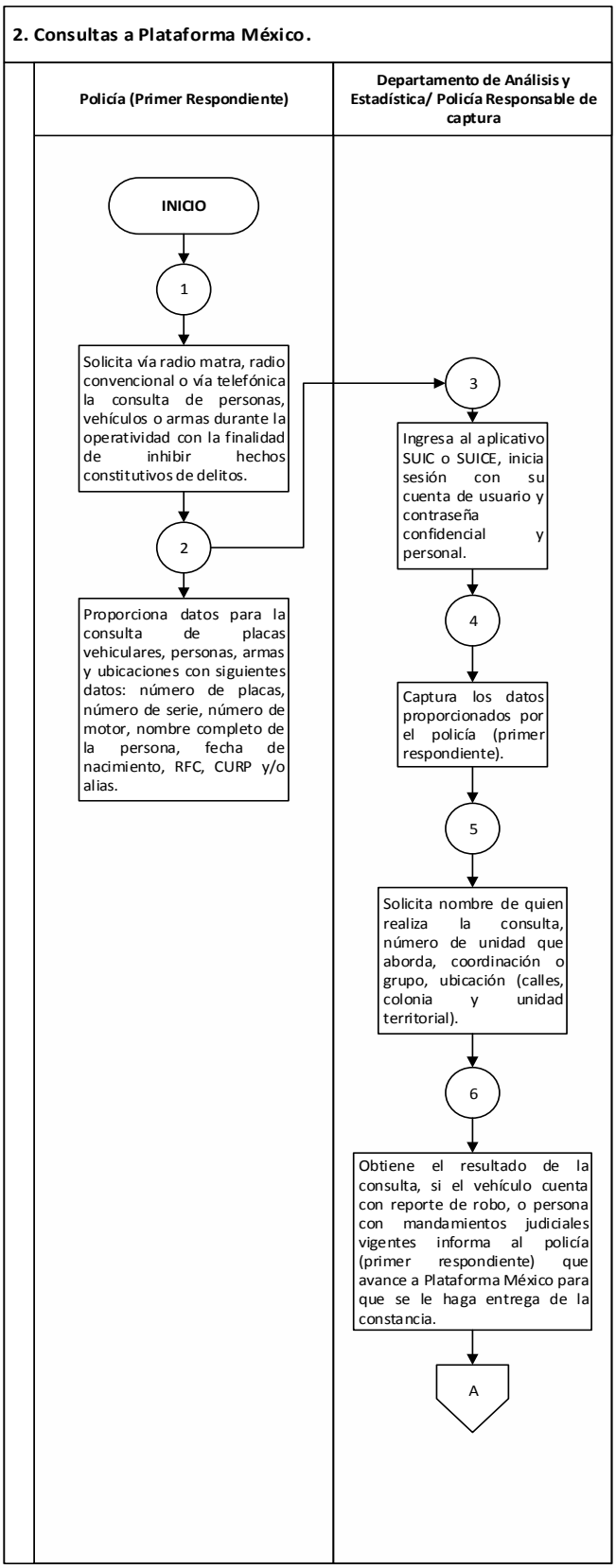
- El Policía Responsable de Plataforma México, es responsable de entregar la Constancia de Vehículos Robados.

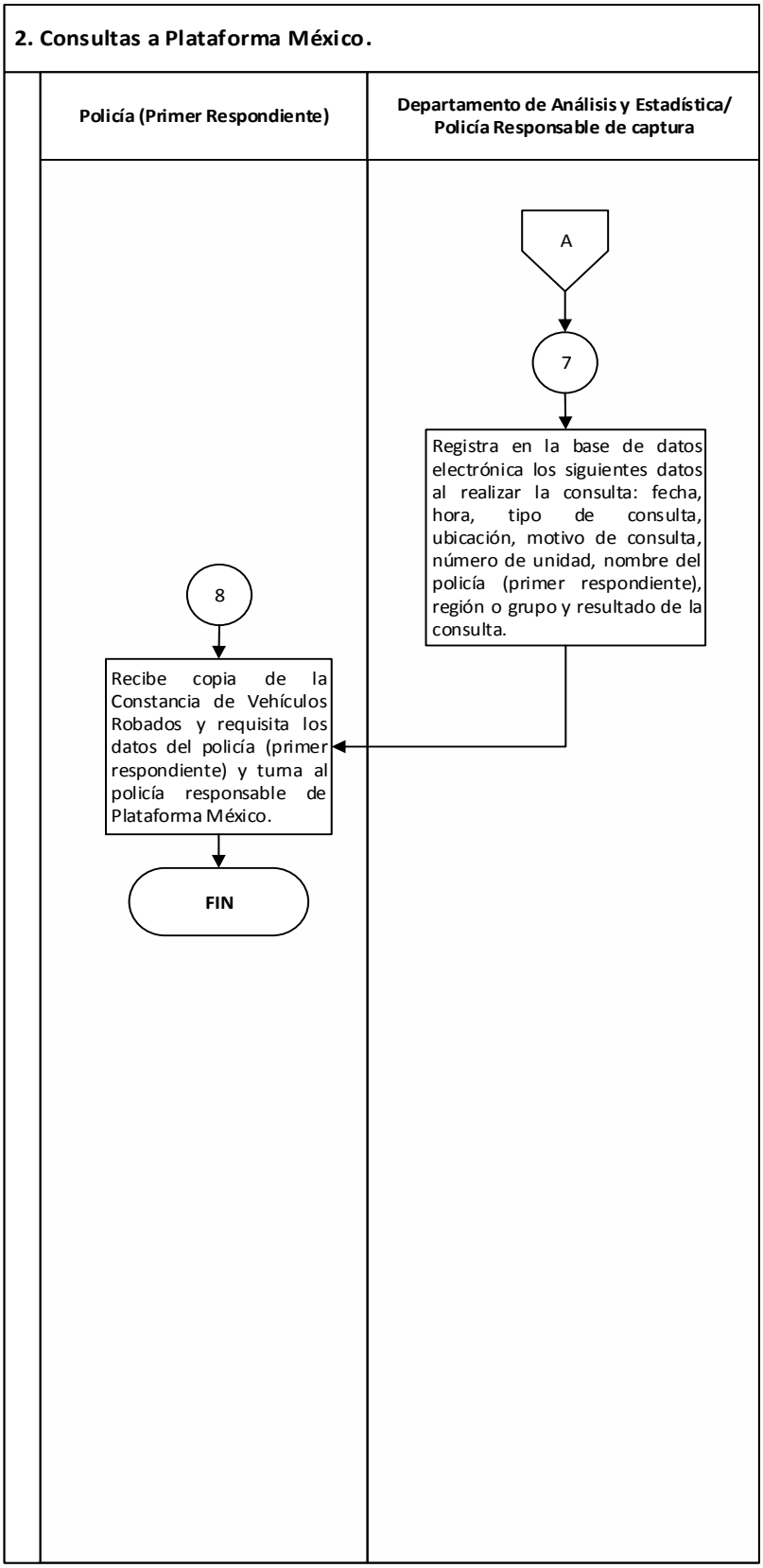
- La o el Titular del Departamento de Análisis y Estadística, es responsable de supervisar que los trabajos del personal adscrito al departamento, estén apegados al marco legal aplicable.

**2. Consultas a Plataforma México**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Policía (Primer Respondiente) | Solicita vía radio matra, radio convencional o vía telefónica la consulta de personas, vehículos o armas durante la operatividad con la finalidad de inhibir hechos constitutivos de delitos. |
| 2 | | Proporciona datos para la consulta de placas vehiculares, personas, armas y ubicaciones con los siguientes datos: número de placas, número de serie, número de motor, nombre completo de la persona, fecha de nacimiento, RFC, CURP y/o alias. |
| 3 | Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de captura | Ingresa al aplicativo SUIC o SUICE, inicia sesión con su cuenta de usuario y contraseña confidencial y personal. |
| 4 | | Captura los datos proporcionados por el policía (primer respondiente). |
| 5 | | Solicita nombre de quien realiza la consulta, número de unidad que aborda, coordinación o grupo, ubicación (calles, colonia y unidad territorial). |
| 6 | | Obtiene el resultado de la consulta, si el vehículo cuenta con reporte de robo, o persona con mandamientos judiciales vigentes informa al policía (primer respondiente) que avance a Plataforma México para que se le haga entrega de la constancia. |
| 7 | Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de captura | Registra en la base de datos electrónica los siguientes datos al realizar la consulta: fecha, hora, tipo de consulta, ubicación, motivo de consulta, número de unidad, nombre del policía (primer respondiente), región o grupo y resultado de la consulta. |
| 8 | Policía (Primer Respondiente) | Recibe copia de la Constancia de Vehículos Robados y requisita los datos del policía (primer respondiente) y turna al policía responsable de Plataforma México. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Consultas a Plataforma México.
Policía (Primer Respondiente)
Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de captura
INICIO
1
Solicita vía radio matra, radio convencional o vía telefónica la consulta de personas, vehículos o armas durante la operatividad con la finalidad de inhibir hechos constitutivos de delitos.
2
Proporciona datos para la consulta de placas vehiculares, personas, armas y ubicaciones con siguientes datos: número de placas, número de serie, número de motor, nombre completo de la persona, fecha de nacimiento, RFC, CURP y/o alias.
3
Ingresa al aplicativo SUIC o SUICE, inicia sesión con su cuenta de usuario y contraseña confidencial y personal.
4
Captura los datos proporcionados por el policía (primer respondiente).
5
Solicita nombre de quien realiza la consulta, número de unidad que aborda, coordinación o grupo, ubicación (calles, colonia y unidad territorial).
6
Obtiene el resultado de la consulta, si el vehículo cuenta con reporte de robo, o persona con mandamientos judiciales vigentes informa al policía (primer respondiente) que avance a Plataforma México para que se le haga entrega de la constancia.
A


2. Consultas a Plataforma México.
Policía (Primer Respondiente)
Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de captura
A
7
Registra en la base de datos electrónica los siguientes datos al realizar la consulta: fecha, hora, tipo de consulta, ubicación, motivo de consulta, número de unidad, nombre del policía (primer respondiente), región o grupo y resultado de la consulta.
8
Recibe copia de la Constancia de Vehículos Robados y requisita los datos del policía (primer respondiente) y turna al policía responsable de Plataforma México.
FIN

## XXIX. Departamento de Normatividad y Consulta

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas.** |
| **Objetivo**: | Solicitar e integrar información del área operativa de la Dirección General de Seguridad y Protección, a efecto de remitirla a las autoridades judiciales y ministeriales que requieran la búsqueda y localización de domicilio y/o personas. |

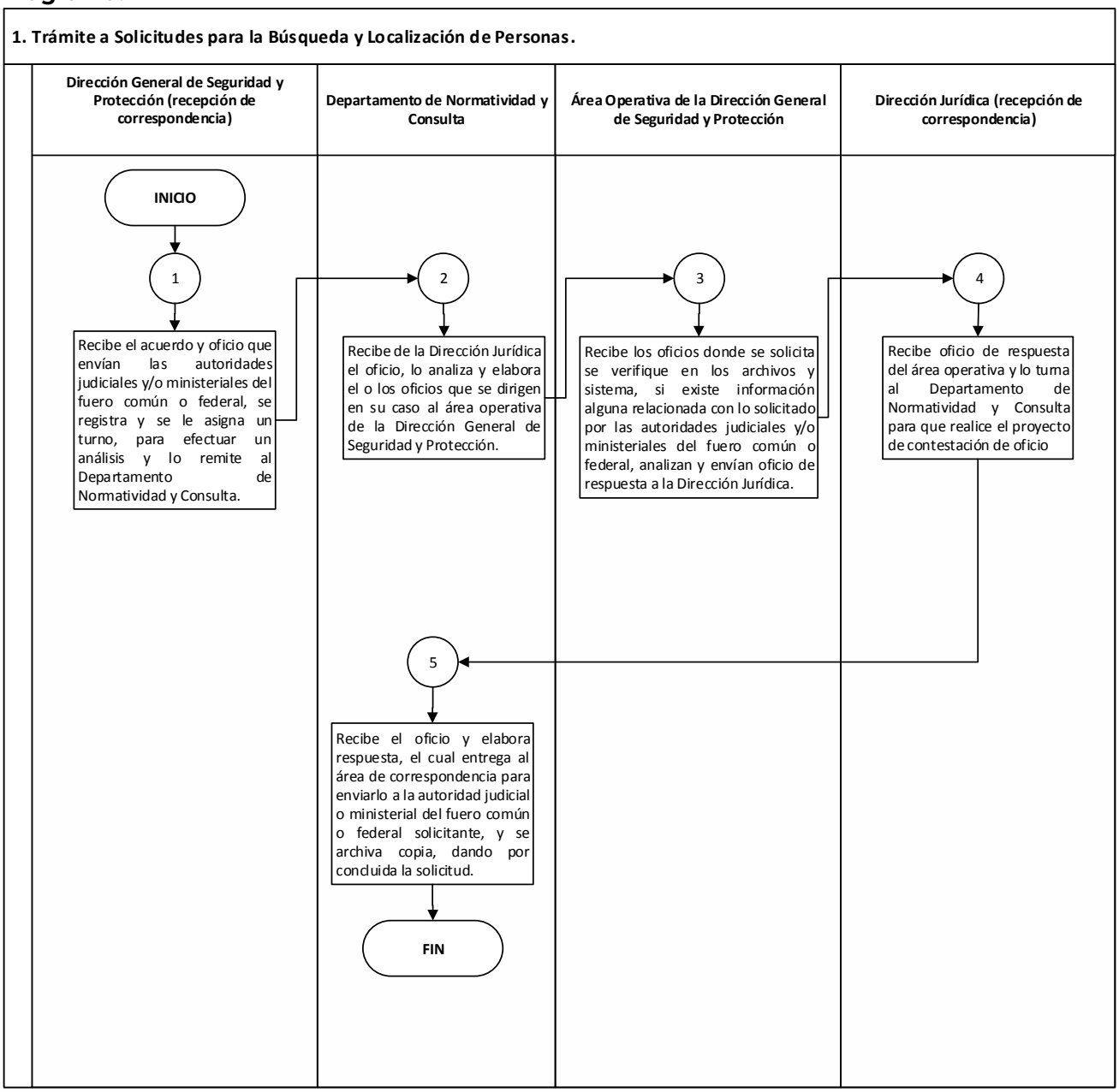
### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Consulta es responsable de elaborar los oficios de solicitud de información para las áreas operativas de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Departamento de Normatividad y Consulta es el responsable de elaborar los oficios de contestación a la autoridad que solicita la información.
- El Departamento de Normatividad y Consulta es responsable de dar a firmar y entregar el oficio de respuesta a la autoridad administrativa y jurisdiccional.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

**1. Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Seguridad y Protección (recepción de correspondencia)** | Recibe el acuerdo y oficio que envían las autoridades judiciales y/o ministeriales del fuero común o federal, se registra y se le asigna un turno, para efectuar un análisis y lo remite al Departamento de Normatividad y Consulta. |
| **2** | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Recibe de la Dirección Jurídica el oficio, lo analiza y elabora el o los oficios que se dirigen en su caso al área operativa de la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **3** | **Área Operativa de la Dirección General de Seguridad y Protección** | Recibe los oficios donde se solicita se verifique en los archivos y sistema, si existe información alguna relacionada con lo solicitado por las autoridades judiciales y/o ministeriales del fuero común o federal, analizan y envían oficio de respuesta a la Dirección Jurídica. |
| **4** | **Dirección Jurídica (recepción de correspondencia)** | Recibe oficio de respuesta del área operativa y lo turna al Departamento de Normatividad y Consulta para que realice el proyecto de contestación de oficio. |
| **5** | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Recibe el oficio y elabora respuesta, el cual entrega al área de correspondencia para enviarlo a la autoridad judicial o ministerial del fuero común o federal solicitante, y se archiva copia, dando por concluida la solicitud. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas.
Dirección General de Seguridad y Protección (recepción de correspondencia)
Departamento de Normatividad y Consulta
Área Operativa de la Dirección General de Seguridad y Protección
Dirección Jurídica (recepción de correspondencia)
INICIO
1
Recibe el acuerdo y oficio que envían las autoridades judiciales y/o ministeriales del fuero común o federal, se registra y se le asigna un turno, para efectuar un análisis y lo remite al Departamento de Normatividad y Consulta.
2
Recibe de la Dirección Jurídica el oficio, lo analiza y elabora el o los oficios que se dirigen en su caso al área operativa de la Dirección General de Seguridad y Protección.
3
Recibe los oficios donde se solicita se verifique en los archivos y sistema, si existe información alguna relacionada con lo solicitado por las autoridades judiciales y/o ministeriales del fuero común o federal, analizan y envían oficio de respuesta a la Dirección Jurídica.
4
Recibe oficio de respuesta del área operativa y lo turna al Departamento de Normatividad y Consulta para que realice el proyecto de contestación de oficio
5
Recibe el oficio y elabora respuesta, el cual entrega al área de correspondencia para enviarlo a la autoridad judicial o ministerial del fuero común o federal solicitante, y se archiva copia, dando por concluida la solicitud.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales.** |
| **Objetivo**: | Rendir los informes previo y justificado en los juicios de amparo, en los que la Dirección General de Seguridad y Protección o cualquiera de sus áreas integrantes sea señalada como autoridad responsable; asimismo, cuando proceda intervenir como representante de dicha Dirección en los juicios federales en defensa de sus intereses. |

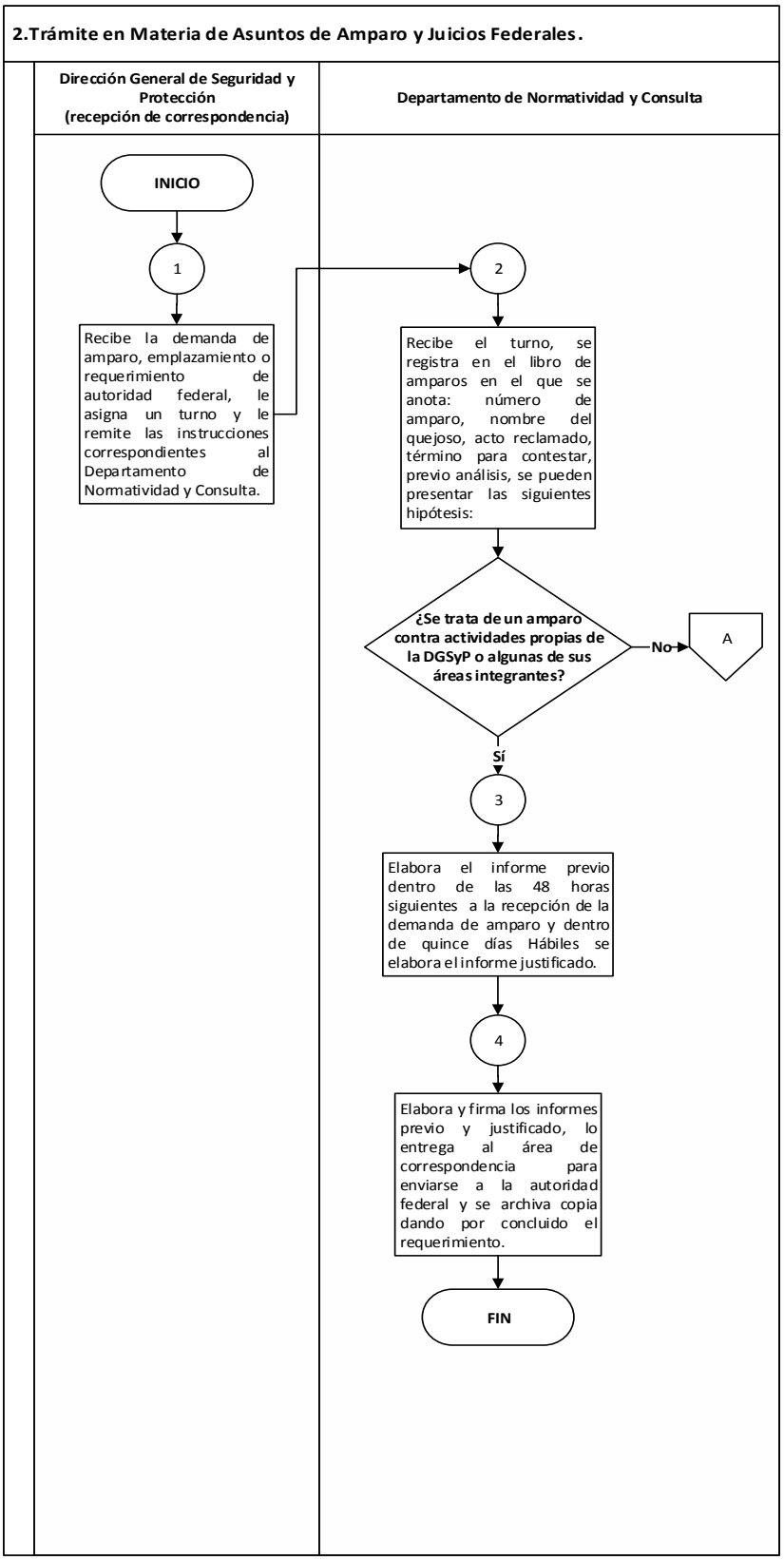
## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección Jurídica es el área responsable de recibir las demandas y emplazamientos, así como los requerimientos efectuados en juicios de amparo a la Dirección General o sus áreas integrantes.
- El Departamento de Normatividad y Consulta, es el responsable de elaborar los oficios de solicitud de información a las áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección y, en su caso, a otras áreas del Ayuntamiento de Toluca.
- El Departamento de Normatividad y Consulta, es el responsable de elaborar y entregar el oficio de contestación a la autoridad jurisdiccional.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica sobre los trabajos realizados.

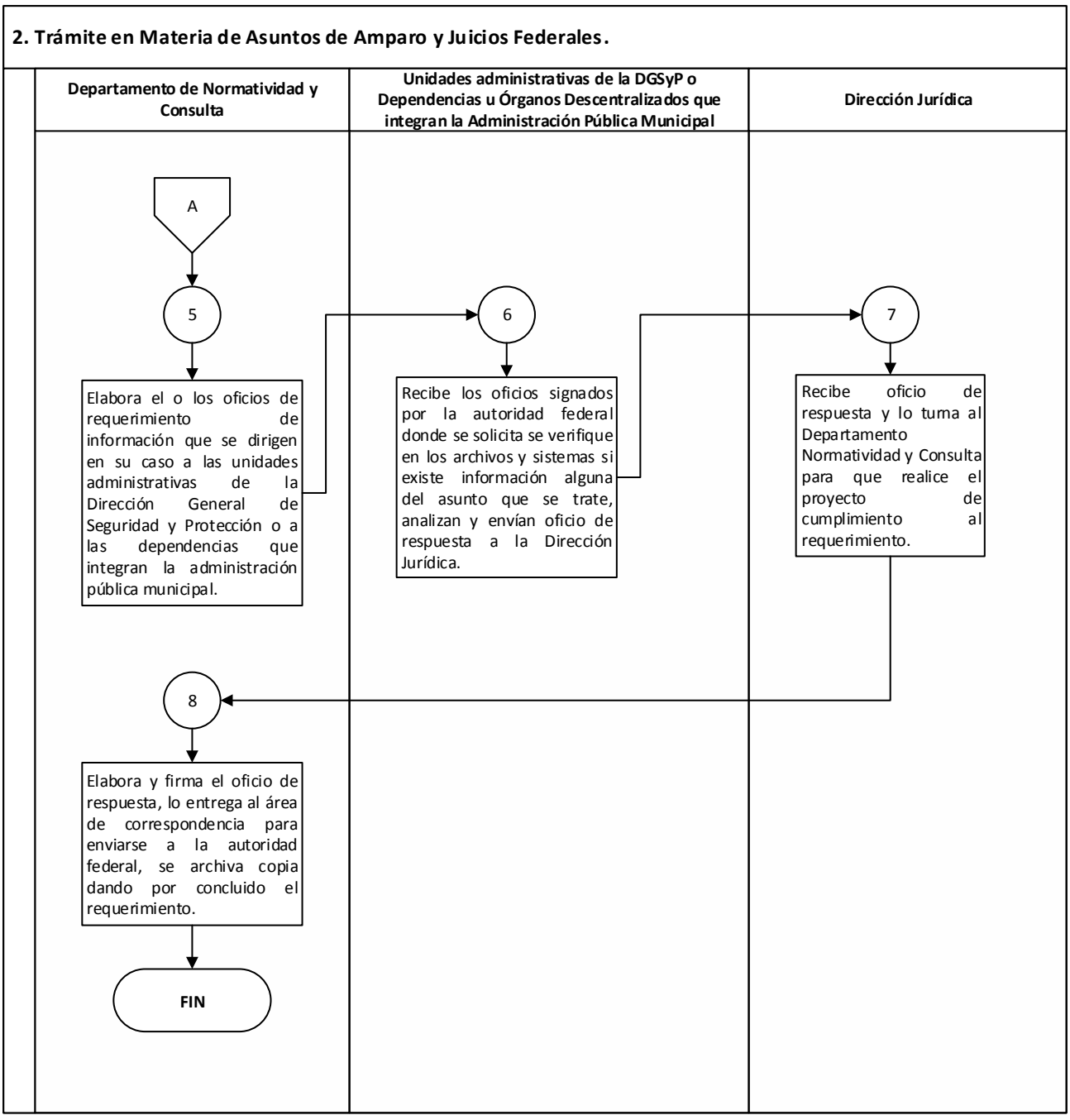
**2. Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Seguridad y Protección (recepción de correspondencia)** | Recibe la demanda de amparo, emplazamiento o requerimiento de autoridad federal, le asigna un turno y remite las instrucciones correspondientes al Departamento de Normatividad y Consulta. |
| **2** | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Recibe el turno, se registra en el libro de amparos en el que se anota: número de amparo, nombre del quejoso, acto reclamado, término para contestar, previo análisis, se pueden presentar las siguientes hipótesis: |
| | | **¿Se trata de un amparo contra actividades propias de la DGSyP o algunas de sus áreas integrantes?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Elabora el informe previo dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la demanda de amparo y dentro de 15 días hábiles se elabora el informe justificado. |
| **4** | | Elabora y firma los informes previo y justificado, lo entrega al área de correspondencia para enviarse a la autoridad federal y se archiva copia dando por concluido el requerimiento. |
| | | **FIN** |
| **5** | | **No:**<br>Elabora el o los oficios de requerimiento de información que se dirigen, en su caso, a las unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección o a las dependencias que integran la administración pública municipal. |
| **6** | **Unidades administrativas de la DGSyP o Dependencias u Órganos Desconcentrados que integran la Administración Pública Municipal** | Recibe los oficios signados por la autoridad federal donde se solicita se verifique en los archivos y sistemas si existe información alguna del asunto que se trate, analizan y envían oficio de respuesta a la Dirección Jurídica. |
| **7** | **Dirección Jurídica** | Recibe oficio de respuesta y lo turna al Departamento de Normatividad y Consulta para que realice el proyecto de cumplimiento al requerimiento. |
| **8** | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Elabora y firma el oficio de respuesta, lo entrega al área de correspondencia para enviarse a la autoridad federal, se archiva copia dando por concluido el requerimiento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2.Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales.
Dirección General de Seguridad y Protección (recepción de correspondencia)
Departamento de Normatividad y Consulta
INICIO
1
Recibe la demanda de amparo, emplazamiento o requerimiento de autoridad federal, le asigna un turno y le remite las instrucciones correspondientes al Departamento de Normatividad y Consulta.
2
Recibe el turno, se registra en el libro de amparos en el que se anota: número de amparo, nombre del quejoso, acto reclamado, término para contestar, previo análisis, se pueden presentar las siguientes hipótesis:
¿Se trata de un amparo contra actividades propias de la DGSyP o algunas de sus áreas integrantes?
No
A
Sí
3
Elabora el informe previo dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la demanda de amparo y dentro de quince días Hábiles se elabora el informe justificado.
4
Elabora y firma los informes previo y justificado, lo entrega al área de correspondencia para enviarse a la autoridad federal y se archiva copia dando por concluido el requerimiento.
FIN

**2. Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes.** |
| **Objetivo**: | Brindar protección y vigilancia a las personas o sus bienes, susceptibles de sufrir un daño o menoscabo, derivado de medidas de protección decretadas por autoridades administrativas o jurisdiccionales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

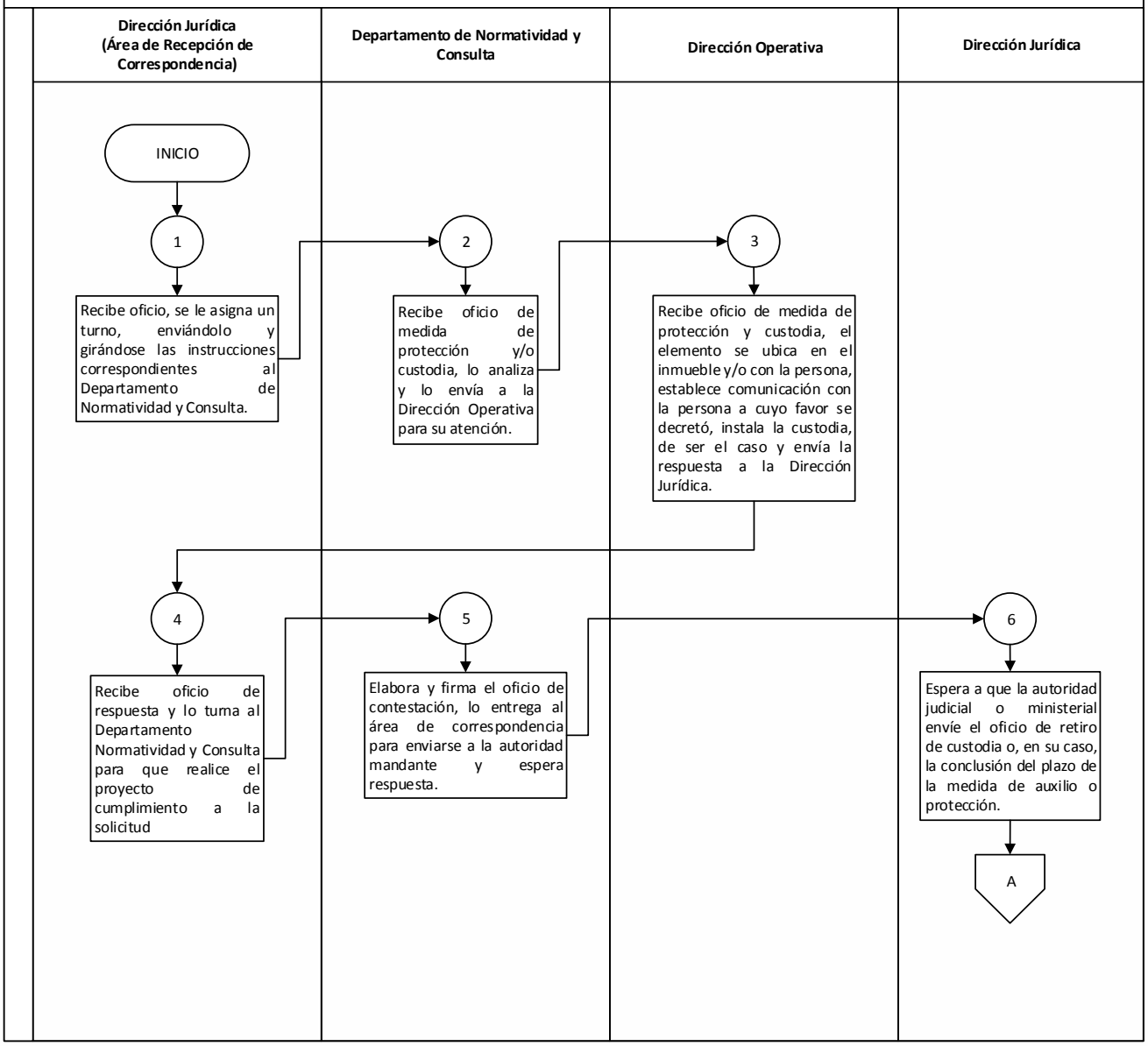
- El Departamento de Normatividad y Consulta es el área responsable de recibir la información concerniente a la custodia de personas o bienes, así como medidas de protección y auxilio policial.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar los oficios de solicitud de información a las áreas internas de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar, firmar y entregar el oficio de contestación a la autoridad mandante.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica sobre los trabajos realizados.

**3. Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes.**
**Descriptivo:**

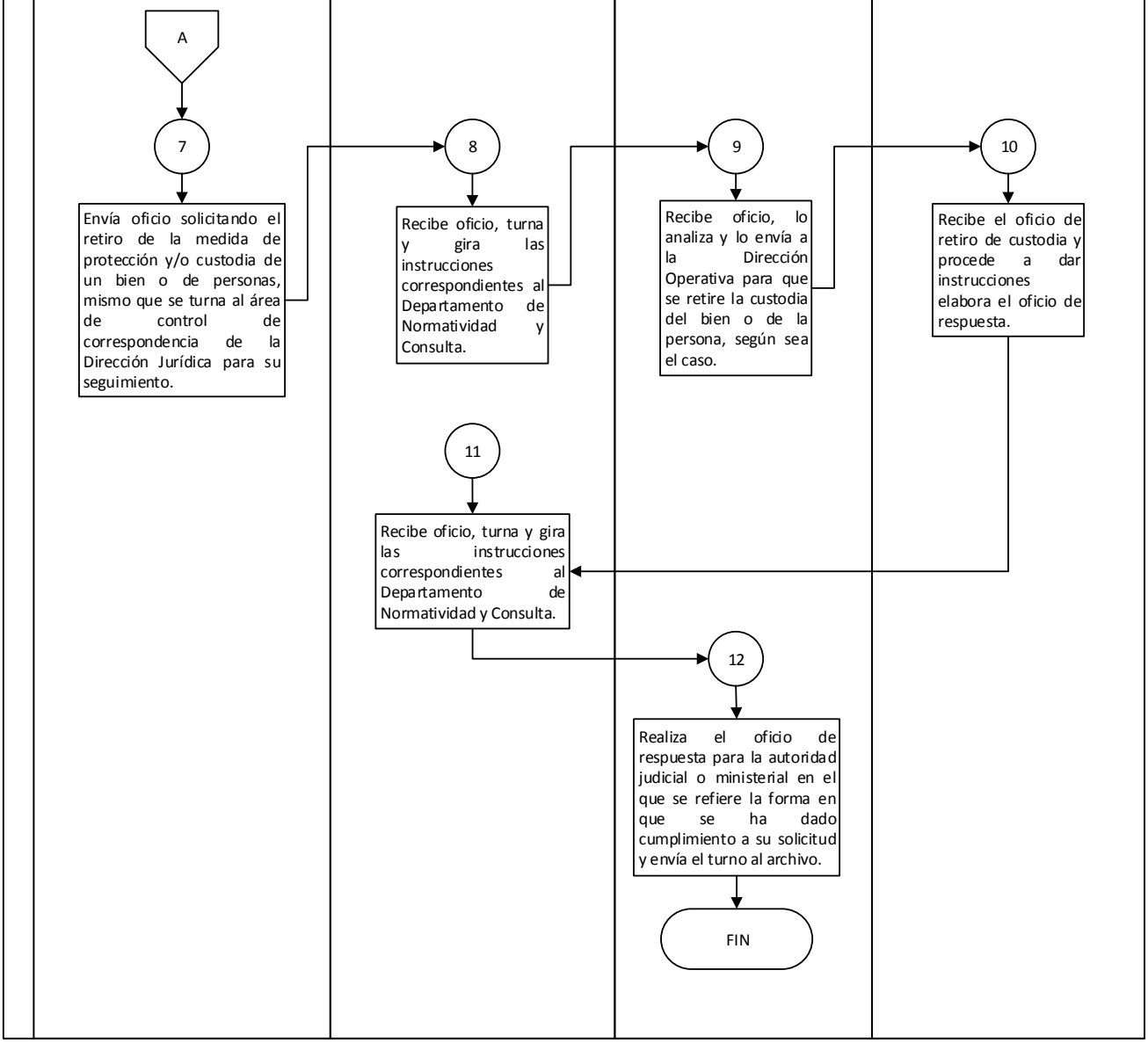
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección Jurídica (Área de Recepción de Correspondencia)** | Recibe oficio, se le asigna un turno, enviándolo y girándose las instrucciones correspondientes al Departamento de Normatividad y Consulta. |
| 2 | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Recibe oficio de medida de protección y/o custodia, lo analiza y lo envía a la Dirección Operativa para su atención. |
| 3 | **Dirección Operativa** | Recibe oficio de medida de protección y custodia, el elemento se ubica en el inmueble y/o con la persona, establece comunicación con la persona a cuyo favor se decretó, instala la custodia, de ser el caso y envía la respuesta a la Dirección Jurídica. |
| 4 | **Dirección Jurídica (Área de Recepción de Correspondencia)** | Recibe oficio de respuesta y lo turna al Departamento Normatividad y Consulta para que realice el proyecto de cumplimiento a la solicitud. |
| 5 | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Elabora y firma el oficio de contestación, lo entrega al área de correspondencia para enviarse a la autoridad mandante y espera respuesta. |
| 6 | **Dirección Jurídica** | Espera a que la autoridad judicial o ministerial envíe el oficio de retiro de custodia o, en su caso, la conclusión del plazo de la medida de auxilio o protección. |
| 7 | **Autoridad Judicial o Ministerial** | Envía oficio solicitando el retiro de la medida de protección y/o custodia de un bien o de personas, mismo que se turna al área de control de correspondencia de la Dirección Jurídica para su seguimiento. |
| 8 | **Dirección Jurídica** | Recibe oficio, turna y gira las instrucciones correspondientes al Departamento de Normatividad y Consulta. |
| 9 | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Recibe oficio, lo analiza y lo envía a la Dirección Operativa para que se retire la custodia del bien o de la persona, según sea el caso. |
| 10 | **Dirección Operativa** | Recibe el oficio de retiro de custodia y procede a dar instrucciones elabora el oficio de respuesta. |
| 11 | **Dirección Jurídica** | Recibe oficio, turna y gira las instrucciones correspondientes al Departamento de Normatividad y Consulta. |
| 12 | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Realiza el oficio de respuesta para la autoridad judicial o ministerial en el que se refiere la forma en que se ha dado cumplimiento a su solicitud y envía el turno al archivo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

**3. Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes.**



**3. Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales.** |
| **Objetivo**: | Incorporar nuevamente al servicio activo las armas de fuego y equipo policial que se encuentran a disposición del Ministerio Público o autoridades judiciales y fueron entregados con cadena de custodia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

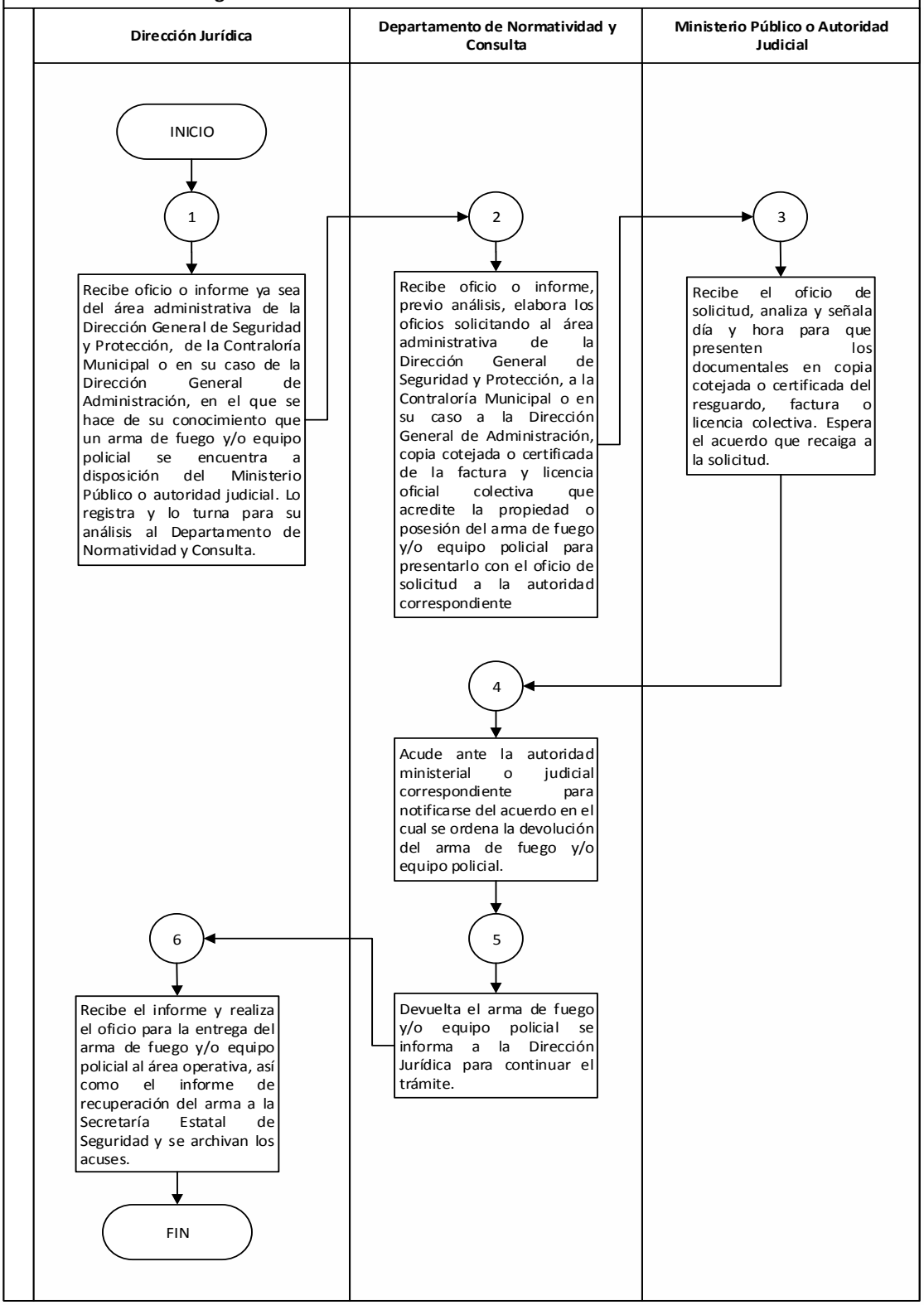
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá realizar el trámite de recuperación del arma de fuego y/o equipo policial.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá solicitar los oficios de resguardo del arma de fuego y/o equipo policial al área administrativa concerniente.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá acreditar la propiedad del arma de fuego y/o equipo policial para solicitar su devolución.
- La Dirección Jurídica es responsable de elaborar el oficio de entrega del arma de fuego y/o equipo policial al área operativa.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

**4. Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección Jurídica** | Recibe oficio o informe ya sea del área administrativa de la Dirección General de Seguridad y Protección, de la Contraloría Municipal o en su caso de la Dirección General de Administración, en el que se hace de su conocimiento que un arma de fuego y/o equipo policial se encuentra a disposición del Ministerio Público o autoridad judicial. Lo registra y lo turna para su análisis al Departamento de Normatividad y Consulta. |
| **2** | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Recibe oficio o informe, previo análisis, elabora los oficios solicitando al área administrativa de la Dirección General de Seguridad y Protección, a la Contraloría Municipal o en su caso a la Dirección General de Administración, copia cotejada o certificada de la factura y licencia oficial colectiva que acredite la propiedad o posesión del arma de fuego y/o equipo policial para presentarlo con el oficio de solicitud a la autoridad correspondiente. |
| **3** | **Ministerio Público o Autoridad Judicial** | Recibe el oficio de solicitud, analiza y señala día y hora para que presenten los documentales en copia cotejada o certificada del resguardo, factura o licencia colectiva. Espera el acuerdo que recaiga a la solicitud. |
| **4** | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Acude ante la autoridad ministerial o judicial correspondiente para notificarse del acuerdo en el cual se ordena la devolución del arma de fuego y/o equipo policial. |
| **5** | | Devuelta el arma de fuego y/o equipo policial se informa a la Dirección Jurídica para continuar el trámite. |
| **6** | **Dirección Jurídica** | Recibe el informe y realiza el oficio para la entrega del arma de fuego y/o equipo policial al área operativa, así como el informe de recuperación del arma a la Secretaría Estatal de Seguridad y se archivan los acuses. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**4. Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales.** |
| **Objetivo**: | Reincorporar al servicio activo los vehículos que se encuentran a disposición del Ministerio Público u órganos jurisdiccionales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Consulta será el área responsable de realizar el trámite de recuperación de vehículo oficial involucrado en situación jurídica.
- El Departamento de Normatividad y Consulta será el responsable de solicitar la factura del vehículo oficial al área administrativa.
- El Departamento de Normatividad y Consulta será el responsable de acreditar la propiedad del vehículo oficial y solicitar su devolución.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá informar sobre la entrega del vehículo oficial al área respectiva.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

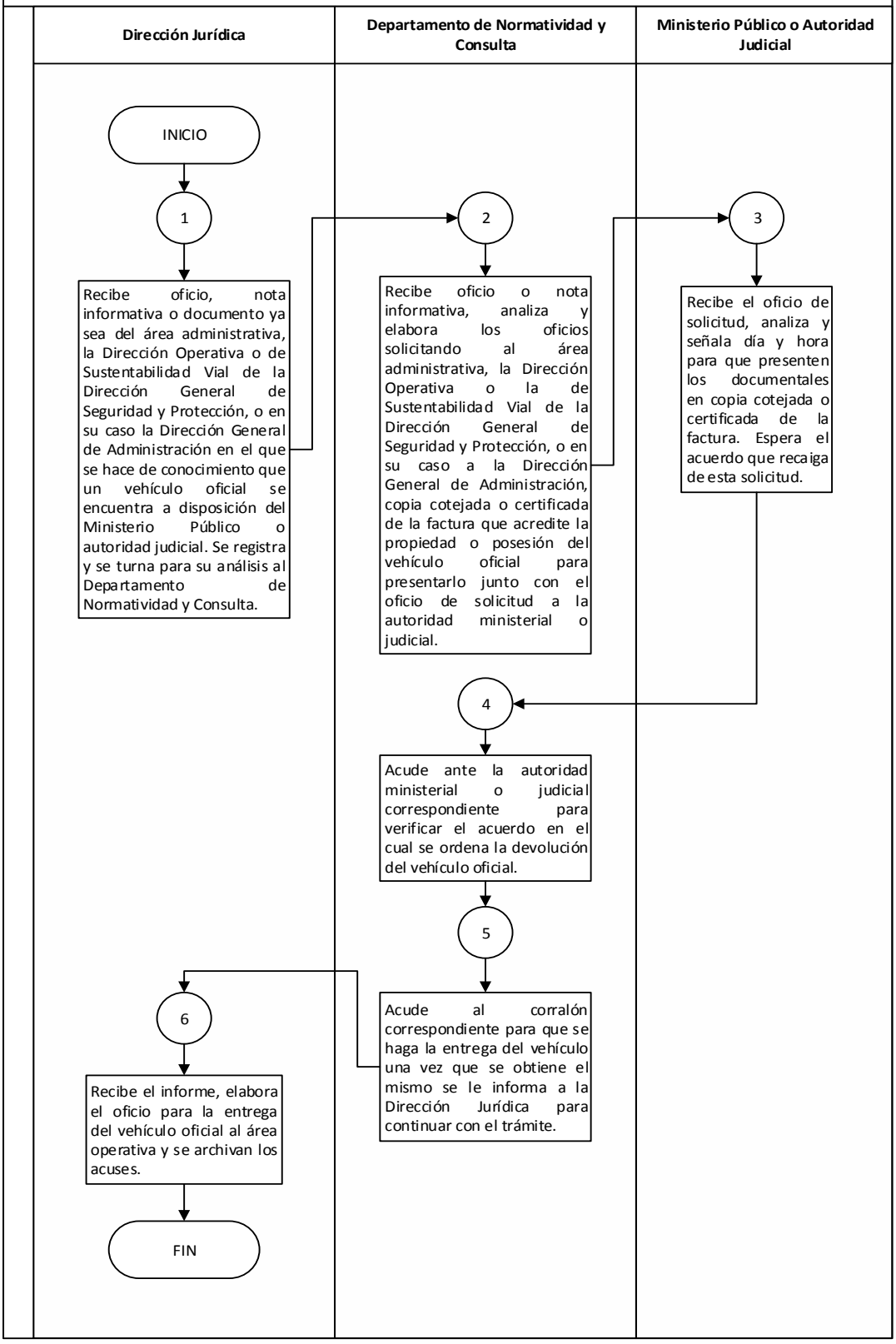
**5. Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección Jurídica** | Recibe oficio, nota informativa o documento ya sea del área administrativa, la Dirección Operativa o de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección, o en su caso la Dirección General de Administración en el que se hace de conocimiento que un vehículo oficial se encuentra a disposición del Ministerio Público o autoridad judicial. Se registra y se turna para su análisis al Departamento de Normatividad y Consulta. |
| **2** | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Recibe oficio o nota informativa, analiza y elabora los oficios solicitando al área administrativa, la Dirección Operativa o la de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección, o en su caso a la Dirección General de Administración, copia cotejada o certificada de la factura que acredite la propiedad o posesión del vehículo oficial para presentarlo junto con el oficio de solicitud a la autoridad ministerial o judicial. |
| **3** | **Ministerio Público o Autoridad Judicial** | Recibe el oficio de solicitud, analiza y señala día y hora para que presenten los documentales en copia cotejada o certificada de la factura. Espera el acuerdo que recaiga de esta solicitud. |
| **4** | **Departamento de Normatividad y Consulta** | Acude ante la autoridad ministerial o judicial correspondiente para verificar el acuerdo en el cual se ordena la devolución del vehículo oficial. |
| **5** | | Acude al corralón correspondiente para que se haga la entrega del vehículo una vez que se obtiene el mismo se le informa a la Dirección Jurídica para continuar con el trámite. |
| **6** | **Dirección Jurídica** | Recibe el informe, elabora el oficio para la entrega del vehículo oficial al área operativa y se archivan los acuses. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**4. Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales.**



## XXX. Departamento de Jurídico y Consultivo

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención de Requerimientos derivados de Quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los elementos operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.** |
| **Objetivo**: | Integrar y enviar los informes solicitados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Jurídico y Consultivo es el área responsable de elaborar los oficios de solicitud de información a las áreas que integran la Dirección General de Seguridad y Protección en relación a las quejas interpuestas por particulares y/o investigaciones de oficio iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- El Departamento Jurídico y Consultivo es el responsable de elaborar los proyectos de respuesta a los requerimientos efectuados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- La Dirección Jurídica es la responsable de dar contestación a las quejas interpuestas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en contra de elementos operativos adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección.
- La Dirección Jurídica deberá dar a conocer a las demás áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad Protección, las recomendaciones que haga la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica sobre los trabajos realizados.

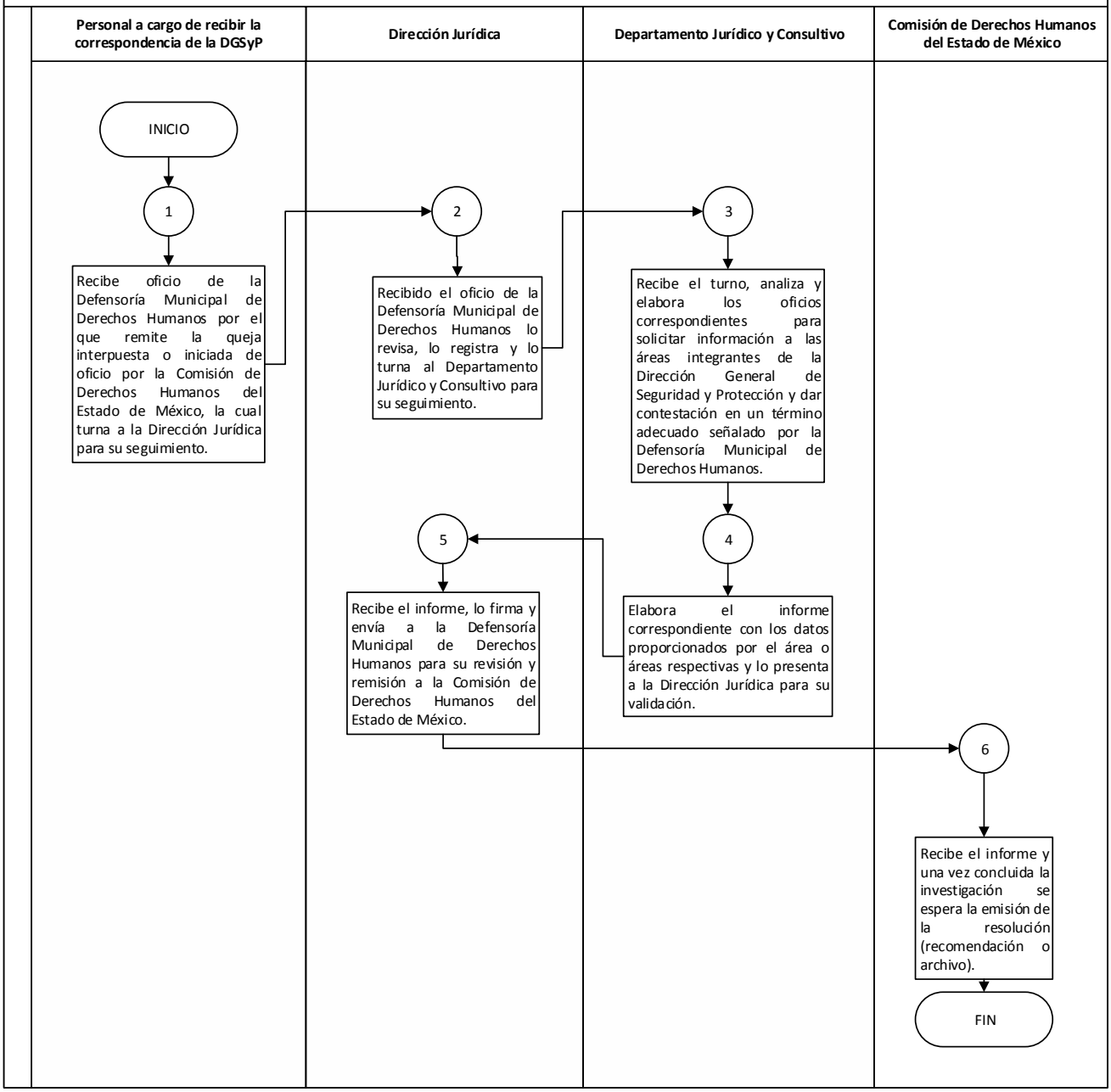
**1. Atención de Requerimientos derivados de Quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los elementos operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Personal a cargo de recibir la correspondencia de la DGSyP** | Recibe oficio de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos por el que remite la queja interpuesta o iniciada de oficio por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, la cual turna a la Dirección Jurídica para su seguimiento. |
| **2** | **Dirección Jurídica** | Recibido el oficio de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos lo revisa, lo registra y lo turna al Departamento Jurídico y Consultivo para su seguimiento. |
| **3** | **Departamento Jurídico y Consultivo** | Recibe el turno, analiza y elabora los oficios correspondientes para solicitar información a las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección y dar contestación en un término adecuado señalado por la Defensoría Municipal de Derechos Humanos. |
| **4** | | Elabora el informe correspondiente con los datos proporcionados por el área o áreas respectivas y lo presenta a la Dirección Jurídica para su validación. |
| **5** | **Dirección Jurídica** | Recibe el informe, lo firma y envía a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para su revisión y remisión a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. |
| **6** | **Comisión de Derechos Humanos del Estado de México** | Recibe el informe y una vez concluida la investigación se espera la emisión de la resolución (recomendación o archivo). |
| | | **FIN** |

## Diagrama;

1. Atención de Requerimientos derivados de Quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los elementos operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca.** |
| **Objetivo**: | Solicitar e integrar la información de las diversas unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca, a efecto de remitirla a las autoridades que la requieren, respecto a los asuntos en que se encuentre involucrado el personal o actividades relacionadas con la Dirección General de Seguridad y Protección. |

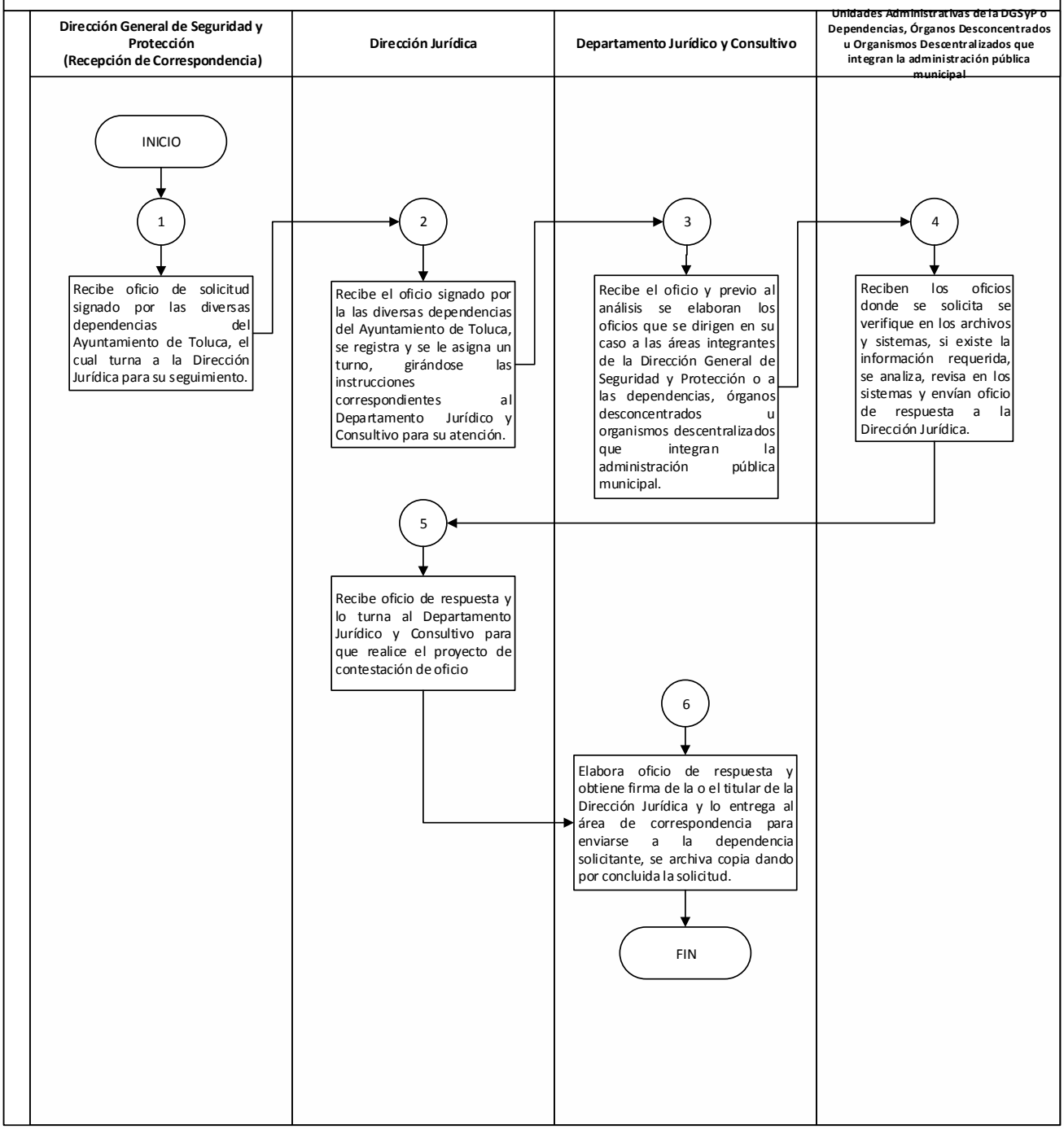
## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá recibir la información concerniente a la solicitud de información de las o los servidores públicos adscritos o de actividades relacionadas de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá realizar el proyecto de respuesta con la información recibida por parte de las unidades administrativas a la o el titular de la Dirección Jurídica y obtener su firma para dar cumplimiento a la solicitud.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

**2. Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca.**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Seguridad y Protección (Recepción de Correspondencia)** | Recibe oficio de solicitud signado por las diversas dependencias del Ayuntamiento de Toluca, el cual turna a la Dirección Jurídica para su seguimiento. |
| 2 | **Dirección Jurídica** | Recibe el oficio signado por la las diversas dependencias del Ayuntamiento de Toluca, se registra y se le asigna un turno, girándose las instrucciones correspondientes al Departamento Jurídico y Consultivo para su atención. |
| 3 | **Departamento Jurídico y Consultivo** | Recibe el oficio y previo al análisis se elaboran los oficios que se dirigen en su caso a las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección o a las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados que integran la administración pública municipal. |
| 4 | **Unidades Administrativas de la DGSyP o Dependencias, Órganos Desconcentrados u Organismos Descentralizados que integran la administración pública municipal** | Reciben los oficios donde se solicita se verifique en los archivos y sistemas, si existe la información requerida, se analiza, revisa en los sistemas y envían oficio de respuesta a la Dirección Jurídica. |
| 5 | **Dirección Jurídica** | Recibe oficio de respuesta y lo turna al Departamento Jurídico y Consultivo para que realice el proyecto de contestación de oficio. |
| 6 | **Departamento Jurídico y Consultivo** | Elabora oficio de respuesta y obtiene firma de la o el titular de la Dirección Jurídica y lo entrega al área de correspondencia para enviarse a la dependencia solicitante, se archiva copia dando por concluida la solicitud. |
| | | **FIN** |

**2. Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas.** |
| **Objetivo**: | Brindar asesoría legal a las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección para el desempeño de sus atribuciones y funciones. |

## POLÍTICAS APLICABLES

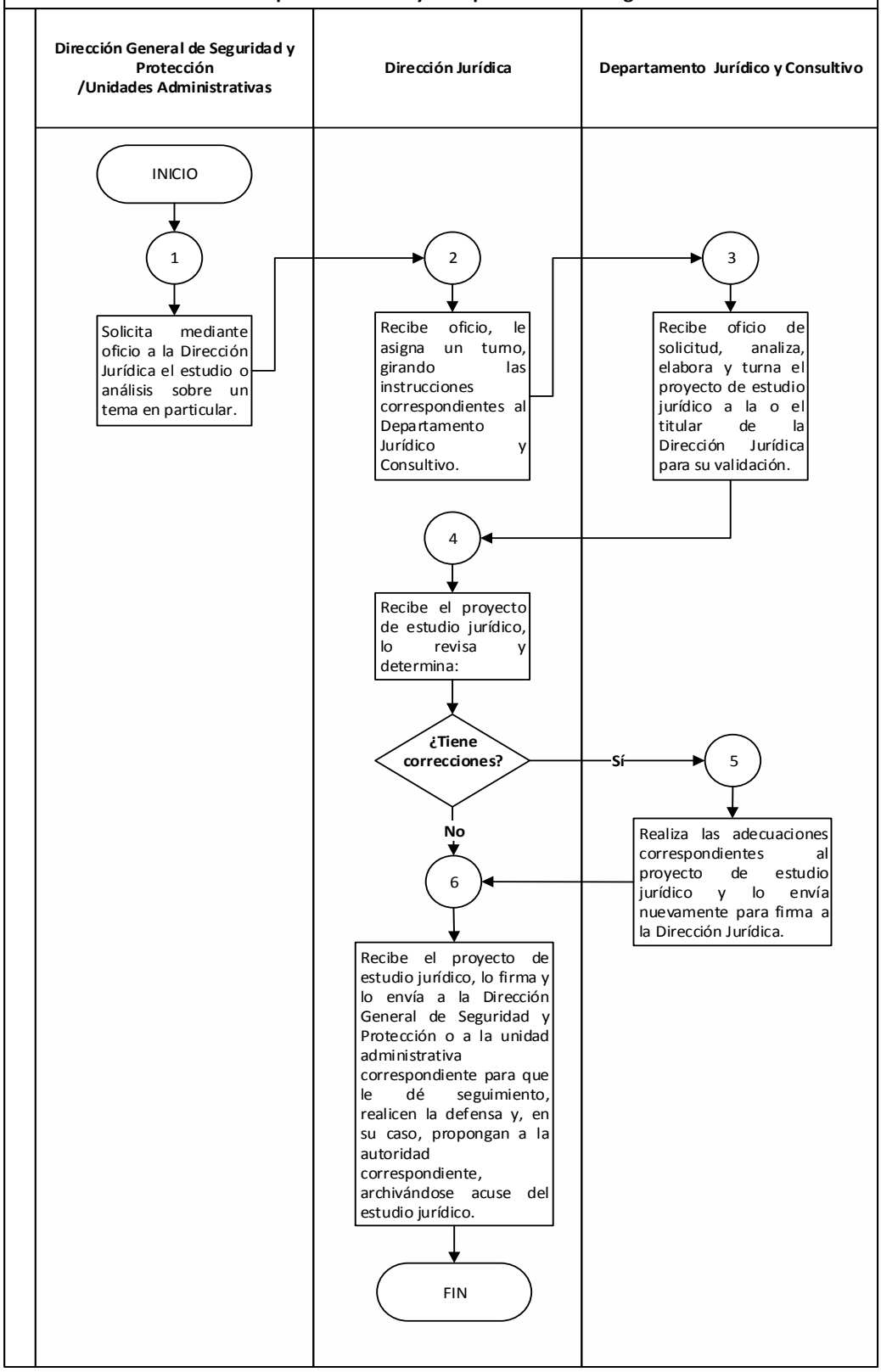
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá atender las consultas que se realicen por las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección, relacionadas con solicitudes, normatividad y criterios jurídicos aplicables en los asuntos relacionados con sus funciones.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá realizar proyectos de estudios jurídicos para atender las consultas realizadas, mismos que deberán ser validados por la o el titular de la Dirección Jurídica.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

**3. Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Dirección General de Seguridad y Protección /Unidades Administrativas | Solicita mediante oficio a la Dirección Jurídica el estudio o análisis sobre un tema en particular. |
| 2 | Dirección Jurídica | Recibe oficio, le asigna un turno, girando las instrucciones correspondientes al Departamento Jurídico y Consultivo. |
| 3 | Departamento Jurídico y Consultivo | Recibe oficio de solicitud, analiza, elabora y turna el proyecto de estudio jurídico a la o el titular de la Dirección Jurídica para su validación. |
| 4 | Dirección Jurídica | Recibe el proyecto de estudio jurídico, lo revisa y determina: |
| | | **¿Tiene correcciones?** |
| 5 | Departamento Jurídico y Consultivo | **Sí:**<br>Realiza las adecuaciones correspondientes al proyecto de estudio jurídico y lo envía nuevamente para firma a la Dirección Jurídica. |
| 6 | | **No:**<br>Recibe el proyecto de estudio jurídico, lo firma y lo envía a la Dirección General de Seguridad y Protección o a la unidad administrativa correspondiente para que le dé seguimiento, realicen la defensa y, en su caso, propongan a la autoridad correspondiente, archivándose acuse del estudio jurídico. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**3. Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública.** |
| **Objetivo**: | Difundir en la Dirección General de Seguridad y Protección así como en las unidades administrativas las reformas o adiciones a las leyes federales, estatales y municipales en materia de seguridad pública. |

## POLÍTICAS APLICABLES

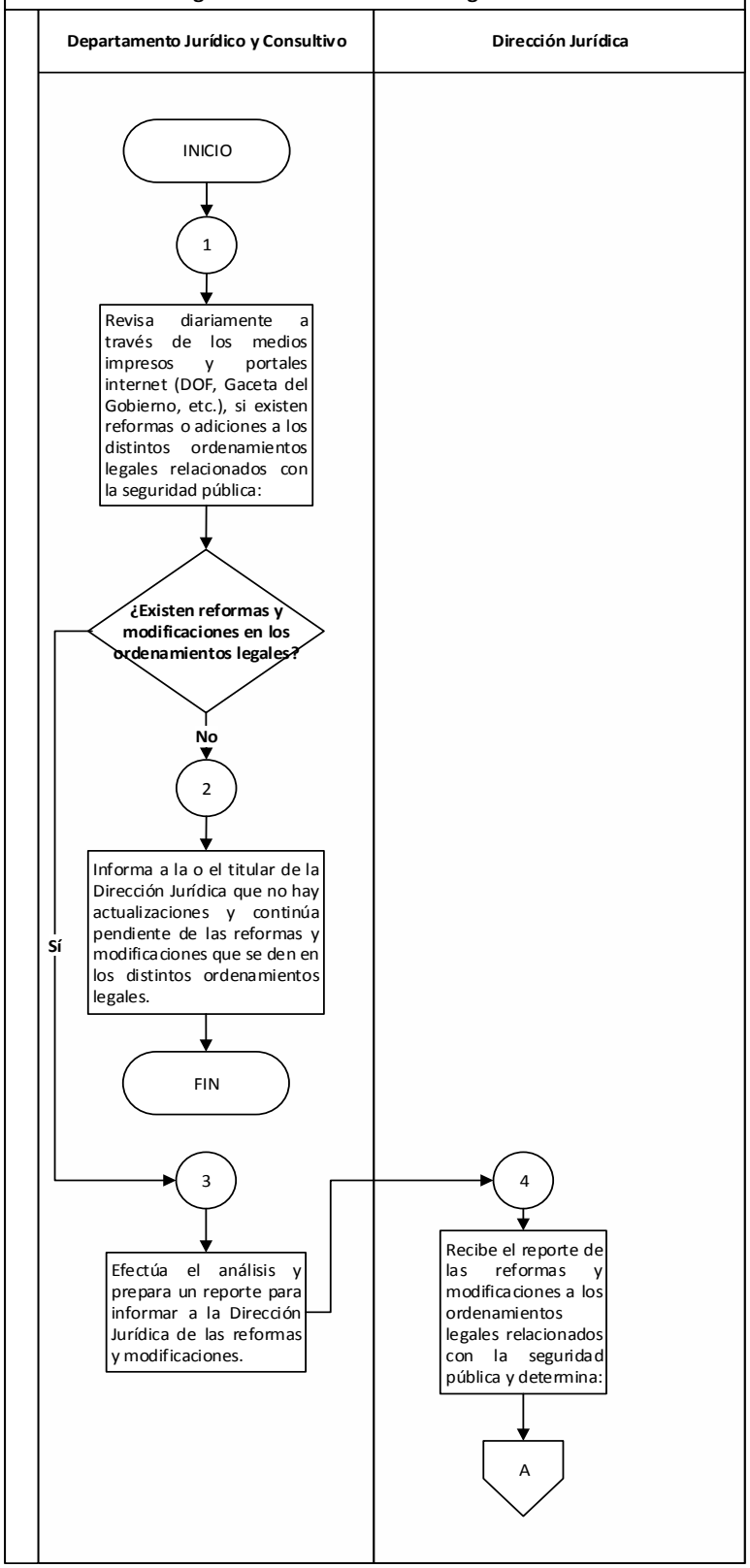
- La Dirección Jurídica deberá mantener actualizada a la Dirección General de Seguridad y Protección y sus áreas integrantes respecto de las reformas o modificaciones que tengan los ordenamientos legales federales, estatales y municipales en materia de seguridad pública.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá analizar las reformas o modificaciones en los ordenamientos legales federales, estatales y municipales.
- La Dirección Jurídica deberá dar a conocer los estudios y trabajos realizados a la Dirección General de Seguridad y Protección y a las unidades administrativas que la conforman.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales sobre los trabajos realizados y remitirlos a la Dirección Jurídica.

**4. Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública.**

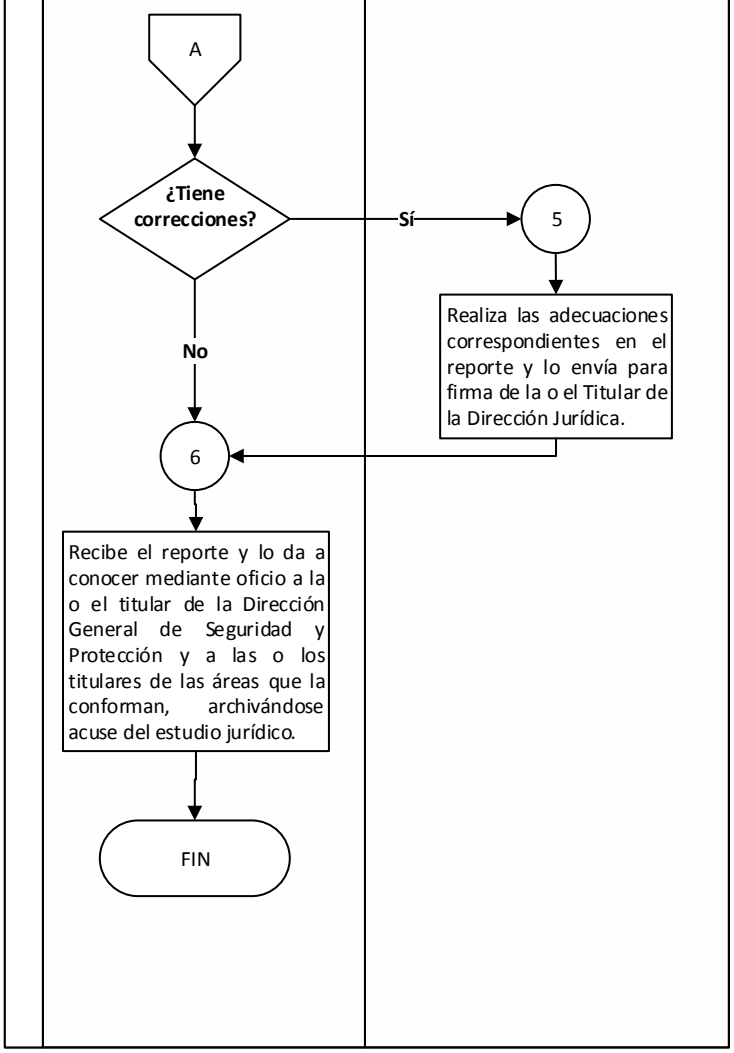
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento Jurídico y Consultivo | Revisa diariamente a través de los medios impresos y portales internet (DOF, Gaceta del Gobierno, etc.), si existen reformas o adiciones a los distintos ordenamientos legales relacionados con la seguridad pública: |
| | | **¿Existen reformas y modificaciones en los ordenamientos legales?** |
| 2 | | **No:**<br>Informa a la o el titular de la Dirección Jurídica que no hay actualizaciones y continúa pendiente de las reformas y modificaciones que se den en los distintos ordenamientos legales. |
| | | **FIN** |
| 3 | | **Sí:**<br>Efectúa el análisis y prepara un reporte para informar a la Dirección Jurídica de las reformas y modificaciones. |
| 4 | Dirección Jurídica | Recibe el reporte de las reformas y modificaciones a los ordenamientos legales relacionados con la seguridad pública y determina: |
| | | **¿Tiene correcciones?** |
| 5 | Departamento Jurídico y Consultivo | **Sí:**<br>Realiza las adecuaciones correspondientes en el reporte y lo envía para firma de la o el titular de la Dirección Jurídica. |
| 6 | Dirección Jurídica | **No:**<br>Recibe el reporte y lo da a conocer mediante oficio a la o el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección y a las o los titulares de las áreas que la conforman, archivándose acuse del estudio jurídico. |
| | | **FIN** |

**4. Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública.**



**4. Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial.** |
| **Objetivo**: | Dar trámite a los recursos administrativos de inconformidad interpuestos por los elementos operativos y cadetes en contra de las resoluciones de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial. |

## POLÍTICAS APLICABLES

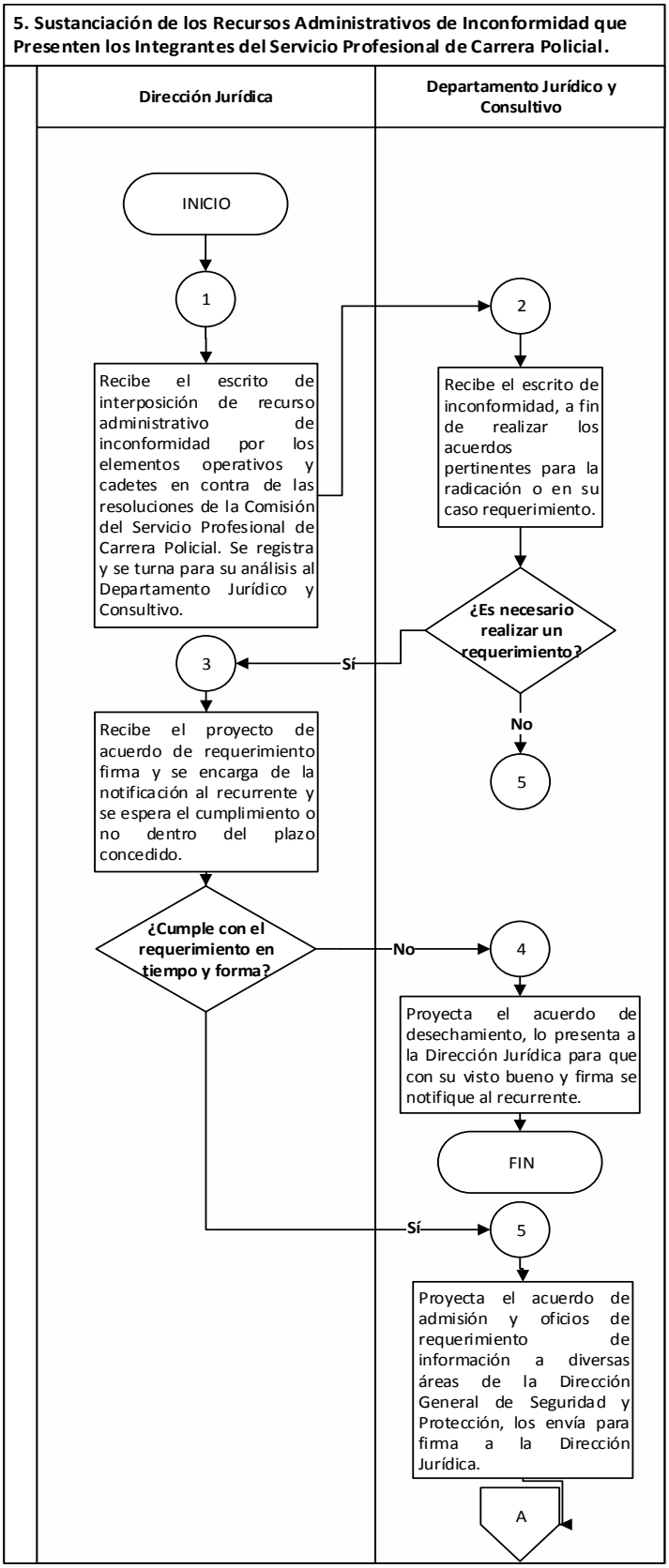
- La Dirección Jurídica conocerá del Recurso de Inconformidad interpuesto por los elementos operativos y cadetes en contra de las resoluciones de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.
- El Departamento Jurídico y Consultivo es el área responsable de integrar, documentar y actualizar los expedientes de los recursos administrativos de inconformidad, estar presente y desarrollar el desahogo de las diligencias de carácter administrativo que sean necesarias para la sustanciación, así como realizar los proyectos de resolución, mismos que serán puestos a consideración de la o el titular de la Dirección Jurídica para su visto bueno y en su caso firma.
- La Dirección Jurídica, será responsable de ejecutar sus determinaciones definitivas en los recursos administrativos de inconformidad, notificando las mismas a los interesados así como a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

**5. Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial**

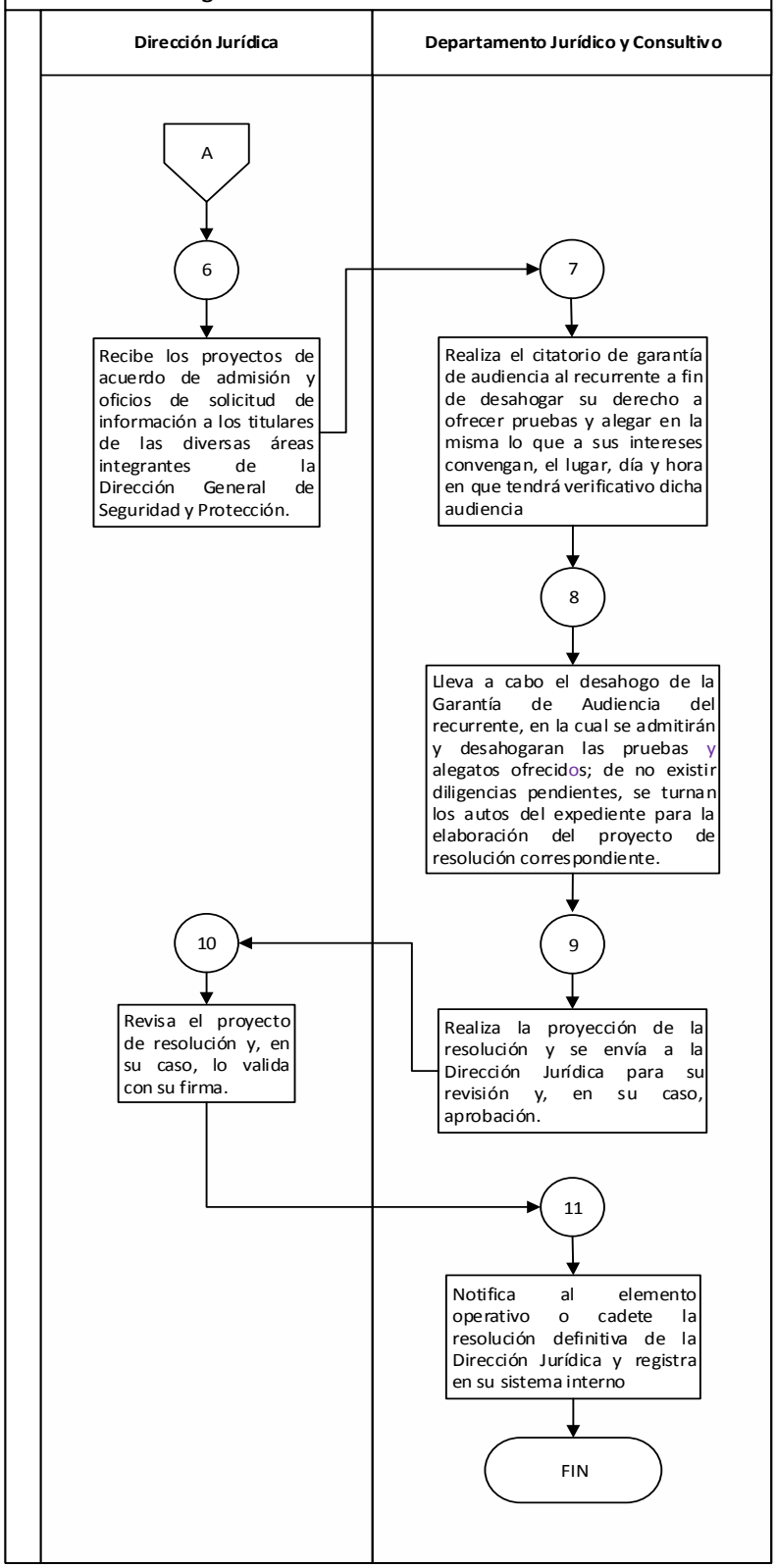
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección Jurídica** | Recibe el escrito de interposición de recurso administrativo de inconformidad por los elementos operativos y cadetes en contra de las resoluciones de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial. Se registra y se turna para su análisis al Departamento Jurídico y Consultivo. |
| **2** | **Departamento Jurídico y Consultivo** | Recibe el escrito de inconformidad, a fin de realizar los acuerdos pertinentes para la radicación o en su caso requerimiento. |
| | | **¿Es necesario realizar un requerimiento?** |
| | | **No:**<br>Continua en el paso #5 |
| **3** | **Dirección Jurídica** | **Sí:**<br>Recibe el proyecto de acuerdo de requerimiento firma y se encarga de la notificación al recurrente y se espera el cumplimiento o no dentro del plazo concedido. |
| | | **¿Cumple con el requerimiento en tiempo y forma?** |
| **4** | **Departamento Jurídico y Consultivo** | **No:**<br>Proyecta el acuerdo de desechamiento, lo presenta a la Dirección Jurídica para que con su visto bueno y firma se notifique al recurrente. |
| | | **FIN** |
| **5** | **Departamento Jurídico y Consultivo** | **Sí:**<br>Proyecta el acuerdo de admisión y oficios de requerimiento de información a diversas áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección, los envía para firma a la Dirección Jurídica. |
| **6** | **Dirección Jurídica** | Recibe los proyectos de acuerdo de admisión y oficios de solicitud de información a los titulares de las diversas áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **7** | **Departamento Jurídico y Consultivo** | Realiza el citatorio de garantía de audiencia al recurrente a fin de desahogar su derecho a ofrecer pruebas y alegar en la misma lo que a sus intereses convengan, el lugar, día y hora en que tendrá verificativo dicha audiencia |
| **8** | | Lleva a cabo el desahogo de la Garantía de Audiencia del recurrente, en la cual se admitirán y desahogaran las pruebas y alegatos ofrecidos; de no existir diligencias pendientes, se turnan los autos del expediente para la elaboración del proyecto de resolución correspondiente. |
| **9** | | Realiza la proyección de la resolución y se envía a la Dirección Jurídica para su revisión y, en su caso, aprobación. |
| **10** | **Dirección Jurídica** | Revisa el proyecto de resolución y, en su caso, lo valida con su firma. |
| **11** | **Departamento Jurídico y Consultivo** | Notifica al elemento operativo o cadete la resolución definitiva de la Dirección Jurídica y registra en su sistema interno |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial.
Dirección Jurídica
Departamento Jurídico y Consultivo
INICIO
1
Recibe el escrito de interposición de recurso administrativo de inconformidad por los elementos operativos y cadetes en contra de las resoluciones de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial. Se registra y se turna para su análisis al Departamento Jurídico y Consultivo.
2
Recibe el escrito de inconformidad, a fin de realizar los acuerdos pertinentes para la radicación o en su caso requerimiento.
¿Es necesario realizar un requerimiento?
Sí
3
No
5
Recibe el proyecto de acuerdo de requerimiento firma y se encarga de la notificación al recurrente y se espera el cumplimiento o no dentro del plazo concedido.
¿Cumple con el requerimiento en tiempo y forma?
No
4
Proyecta el acuerdo de desechamiento, lo presenta a la Dirección Jurídica para que con su visto bueno y firma se notifique al recurrente.
FIN
Sí
5
Proyecta el acuerdo de admisión y oficios de requerimiento de información a diversas áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección, los envía para firma a la Dirección Jurídica.
A

**5. Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.** |
| **Objetivo**: | Dar trámite a los procedimientos administrativos disciplinarios en contra de elementos operativos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia es quien conocerá de los procedimientos administrativos disciplinarios en contra de elementos operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Departamento Jurídico y Consultivo es el área responsable de integrar, documentar y actualizar los expedientes de los procedimientos administrativos disciplinarios y auxiliar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia en el desahogo las garantías de audiencia, así como realizar los proyectos de resolución, mismos que serán puestos a consideración de la referida Secretaría para su visto bueno.
- La Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia, será responsable de ejecutar las determinaciones definitivas en los procedimientos administrativos disciplinarios, notificando las mismas a los elementos operativos involucrados.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

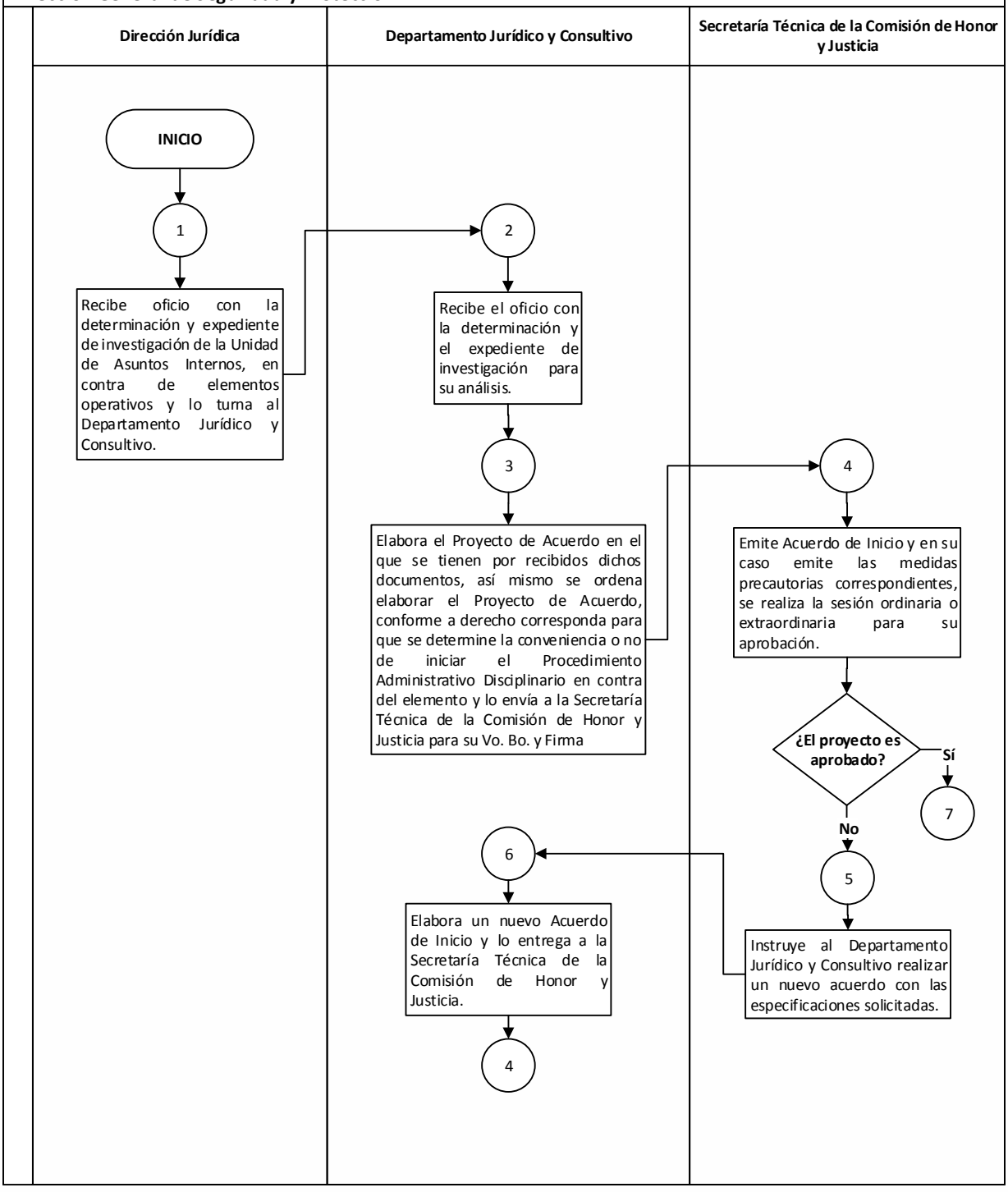
**6. Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.**

**Descriptivo:**

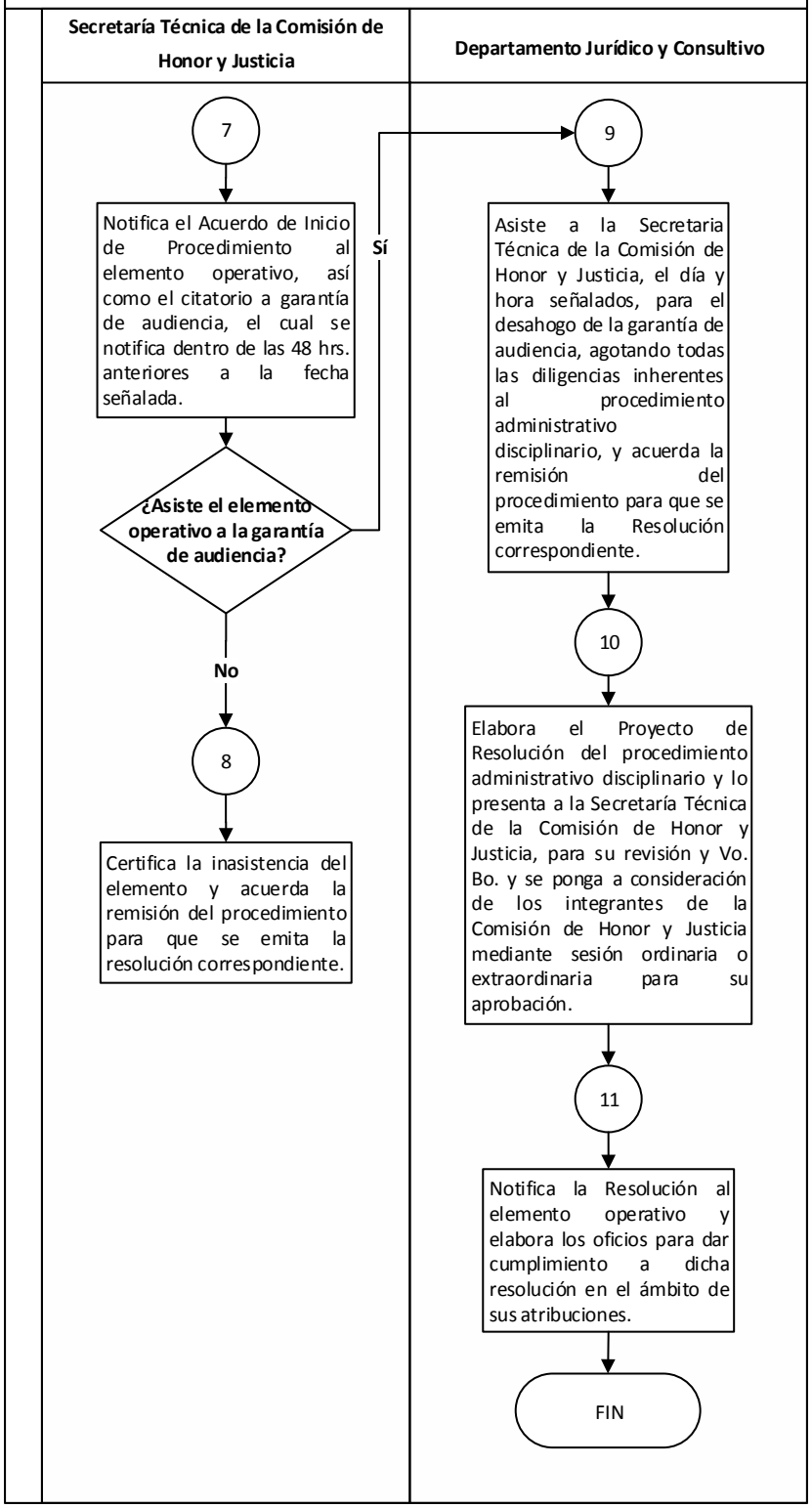
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección Jurídica** | Recibe oficio con la determinación y expediente de investigación de la Unidad de Asuntos Internos, en contra de elementos operativos y lo turna al Departamento Jurídico y Consultivo |
| **2** | **Departamento Jurídico y Consultivo** | Recibe el oficio con la determinación y el expediente de investigación para su análisis. |
| **3** | | Elabora el Proyecto de Acuerdo en el que se tienen por recibidos dichos documentos, así mismo se ordena elaborar el Proyecto de Acuerdo, conforme a derecho corresponda para que se determine la conveniencia o no de iniciar el Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra del elemento y lo envía a la Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia para su Vo. Bo. y firma |
| **4** | **Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia** | Emite Acuerdo de Inicio y en su caso emite las medidas precautorias correspondientes, se realiza la sesión ordinaria o extraordinaria para su aprobación. |
| | | **¿El proyecto es aprobado?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso #7 |
| **5** | | **No:**<br>Instruye al Departamento Jurídico y Consultivo realizar un nuevo acuerdo con las especificaciones solicitadas. |
| **6** | **Departamento Jurídico y Consultivo** | Elabora un nuevo Acuerdo de Inicio y lo entrega a la Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia. Se conecta con el paso #4. |
| **7** | **Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia** | Notifica el Acuerdo de Inicio de Procedimiento al elemento operativo, así como el citatorio a garantía de audiencia, el cual se notifica dentro de las 48 hrs. anteriores a la fecha señalada. |
| | | **¿Asiste el elemento operativo a la garantía de audiencia?** |
| **8** | | **No:**<br>Certifica la inasistencia del elemento y acuerda la remisión del procedimiento para que se emita la resolución correspondiente. |
| **9** | **Departamento Jurídico y Consultivo** | **Sí:**<br>Asiste a la Secretaria Técnica de la Comisión de Honor y Justicia, el día y hora señalados, para el desahogo de la garantía de audiencia, agotando todas las diligencias inherentes al procedimiento administrativo disciplinario, y acuerda la remisión del procedimiento para que se emita la Resolución correspondiente. |
| **10** | | Elabora el Proyecto de Resolución del procedimiento administrativo disciplinario y lo presenta a la Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia, para su revisión y Vo. Bo. y se ponga a consideración de los integrantes de la Comisión de Honor y Justicia mediante sesión ordinaria o extraordinaria para su aprobación. |
| **11** | | Notifica la Resolución al elemento operativo y elabora los oficios para dar cumplimiento a dicha resolución en el ámbito de sus atribuciones. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**6. Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.**



**6. Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.**



## XXXI. Subcoordinación Operativa (Bomberos)

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

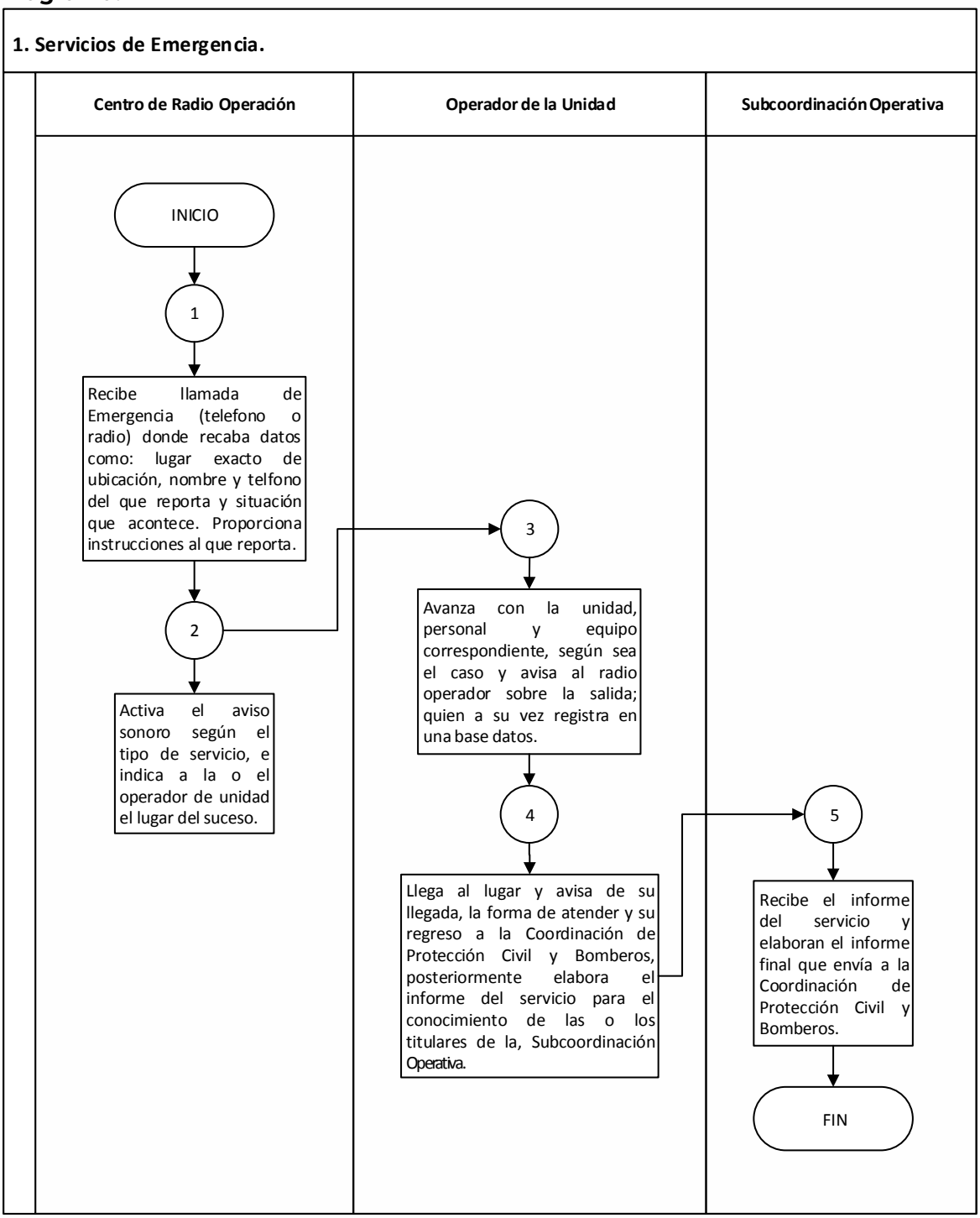
### POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Servicios de emergencia.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Centro de Radio Operación** | Recibe llamada de Emergencia (teléfono o radio) donde recaba datos como: lugar exacto de ubicación, nombre y teléfono del que reporta y situación que acontece. Proporciona instrucciones al que reporta. |
| 2 | | Activa el aviso sonoro según el tipo de servicio, e indica a la o el operador de unidad el lugar del suceso. |
| 3 | **Operador de la Unidad** | Avanza con la unidad, personal y equipo correspondiente, según sea el caso y avisa al radio operador sobre la salida; quien a su vez registra en una base datos. |
| 4 | | Llega al lugar y avisa de su llegada, la forma de atender y su regreso a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, posteriormente elabora el informe del servicio para el conocimiento de las o los titulares de la, Subcoordinación Operativa. |
| 5 | **Subcoordinación Operativa** | Recibe el informe del servicio y elaboran el informe final que envía a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Servicios de Emergencia.
Centro de Radio Operación
Operador de la Unidad
Subcoordinación Operativa
INICIO
1
Recibe llamada de Emergencia (telefono o radio) donde recaba datos como: lugar exacto de ubicación, nombre y telfono del que reporta y situación que acontece. Proporciona instrucciones al que reporta.
2
Activa el aviso sonoro según el tipo de servicio, e indica a la o el operador de unidad el lugar del suceso.
3
Avanza con la unidad, personal y equipo correspondiente, según sea el caso y avisa al radio operador sobre la salida; quien a su vez registra en una base datos.
4
Llega al lugar y avisa de su llegada, la forma de atender y su regreso a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, posteriormente elabora el informe del servicio para el conocimiento de las o los titulares de la, Subcoordinación Operativa.
5
Recibe el informe del servicio y elaboran el informe final que envía a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

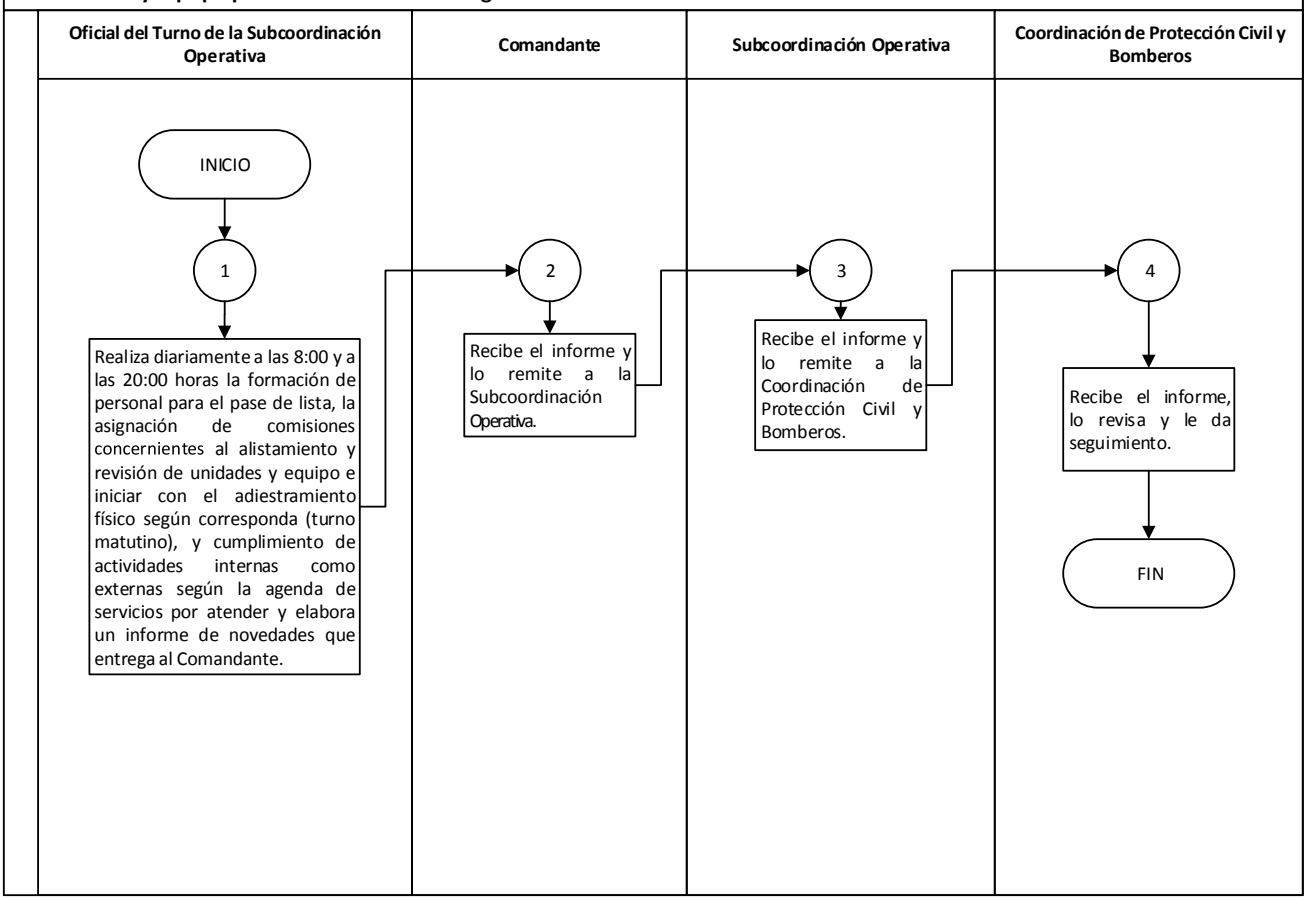
- La Subcoordinación Operativa se encargará de revisar que el personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos esté presto a su formación y actualización en materia de atención de emergencias.
- La Subcoordinación Operativa deberá supervisar que el cuerpo de bomberos cumpla con las obligaciones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

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

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Oficial del Turno de la Subcoordinación Operativa** | Realiza diariamente a las 8:00 y a las 20:00 horas la formación de personal para el pase de lista, la asignación de comisiones concernientes al alistamiento y revisión de unidades y equipo e iniciar con el adiestramiento físico según corresponda (turno matutino), y cumplimiento de actividades internas como externas según la agenda de servicios por atender y elabora un informe de novedades que entrega al Comandante. |
| 2 | **Comandante** | Recibe el informe y lo remite a la Subcoordinación Operativa. |
| 3 | **Subcoordinación Operativa** | Recibe el informe y lo remite a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| 4 | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el informe, lo revisa y le da seguimiento. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

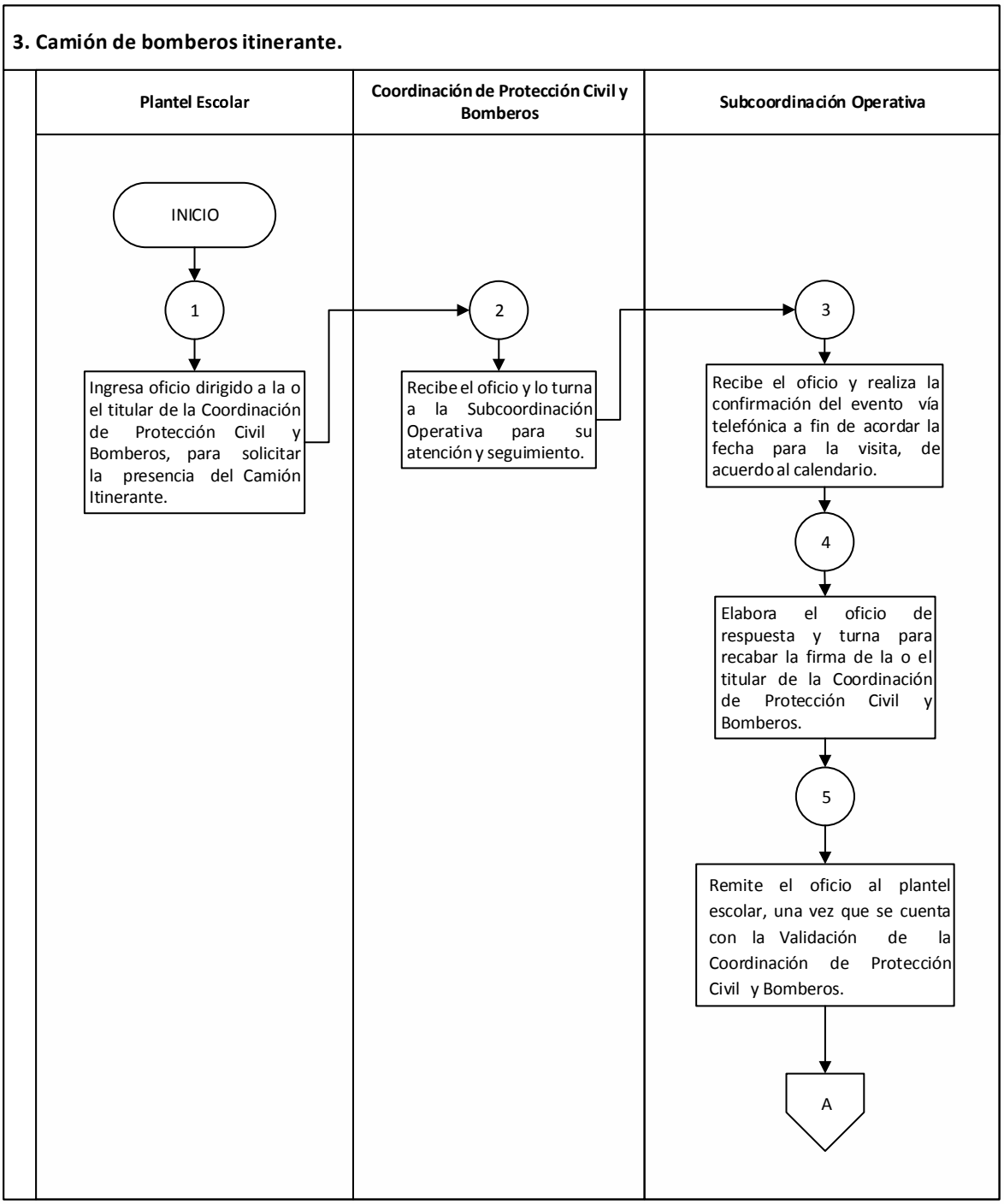
**3. Camión de bomberos itinerante**

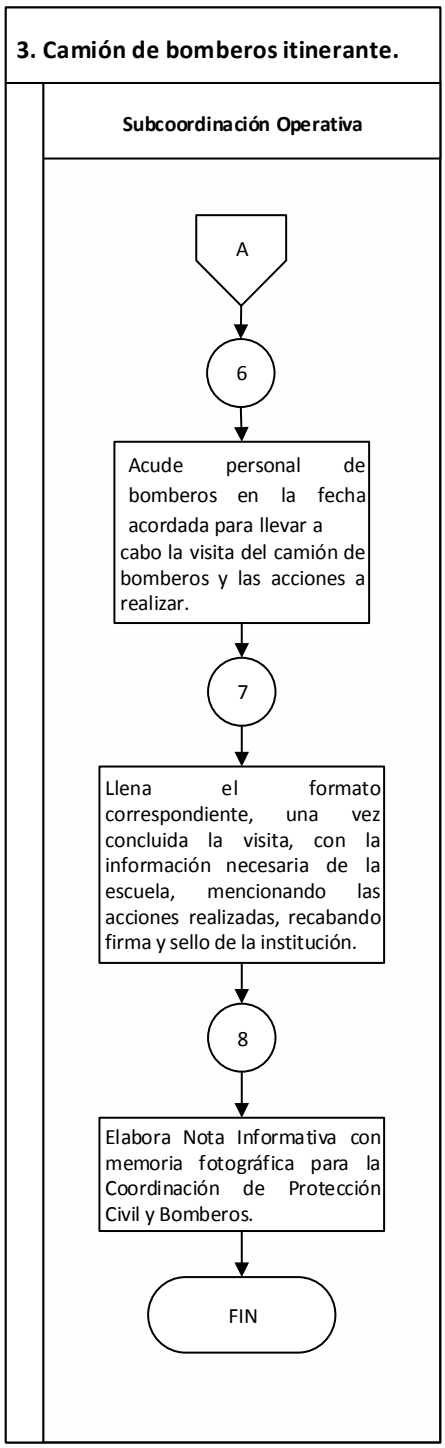
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Plantel Escolar** | Ingresa oficio dirigido a la o el titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, para solicitar la presencia del Camión Itinerante. |
| 2 | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio y lo turna a la Subcoordinación Operativa para su atención y seguimiento. |
| 3 | **Subcoordinación Operativa** | Recibe el oficio y realiza la confirmación del evento vía telefónica a fin de acordar la fecha para la visita, de acuerdo al calendario. |
| 4 | | Elabora el oficio de respuesta y turna para recabar la firma de la o el titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| 5 | | Remite el oficio al plantel escolar, una vez que se cuenta con la Validación de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| 6 | | Acude personal de bomberos en la fecha acordada para llevar a cabo la visita del camión de bomberos y las acciones a realizar. |
| 7 | | Llena el formato correspondiente, una vez concluida la visita, con la información necesaria de la escuela, mencionando las acciones realizadas, recabando firma y sello de la institución. |
| 8 | | Elabora Nota Informativa con memoria fotográfica para la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**3. Camión de bomberos itinerante.**




3. Camión de bomberos itinerante.
Subcoordinación Operativa
A
6
Acude personal de bomberos en la fecha acordada para llevar a cabo la visita del camión de bomberos y las acciones a realizar.
7
Llena el formato correspondiente, una vez concluida la visita, con la información necesaria de la escuela, mencionando las acciones realizadas, recabando firma y sello de la institución.
8
Elabora Nota Informativa con memoria fotográfica para la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
FIN

## XXXII. Departamento del Sistema Integral de Riesgos

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

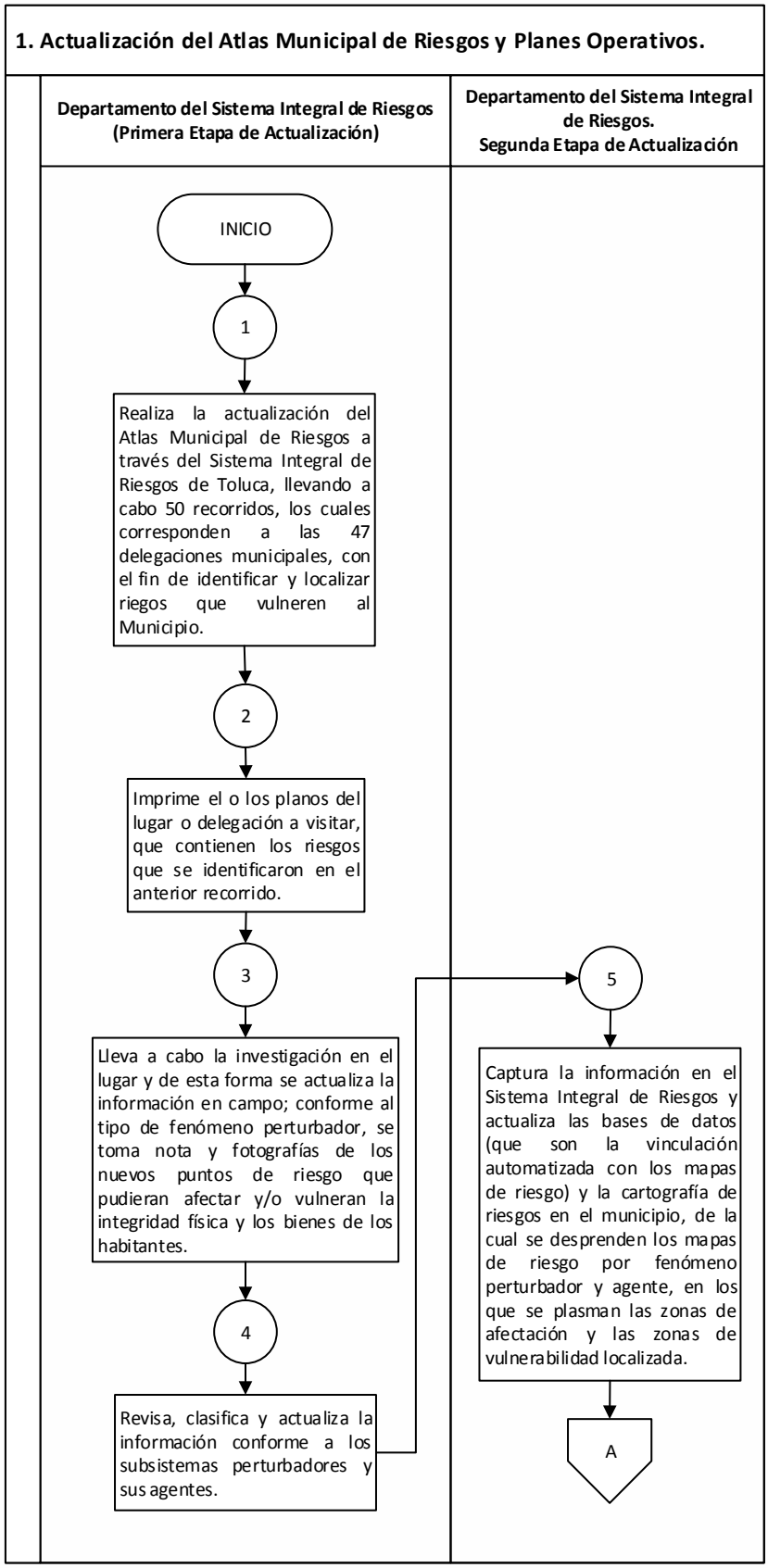
apartado de Cobertura de Atlas Municipales en el siguiente enlace: http://www.atlasnacionalderiesgos.gob.mx/archivo/cob-atlas-municipales.html, así como en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Toluca, como medio Oficial de publicación y difusión del Municipio.

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

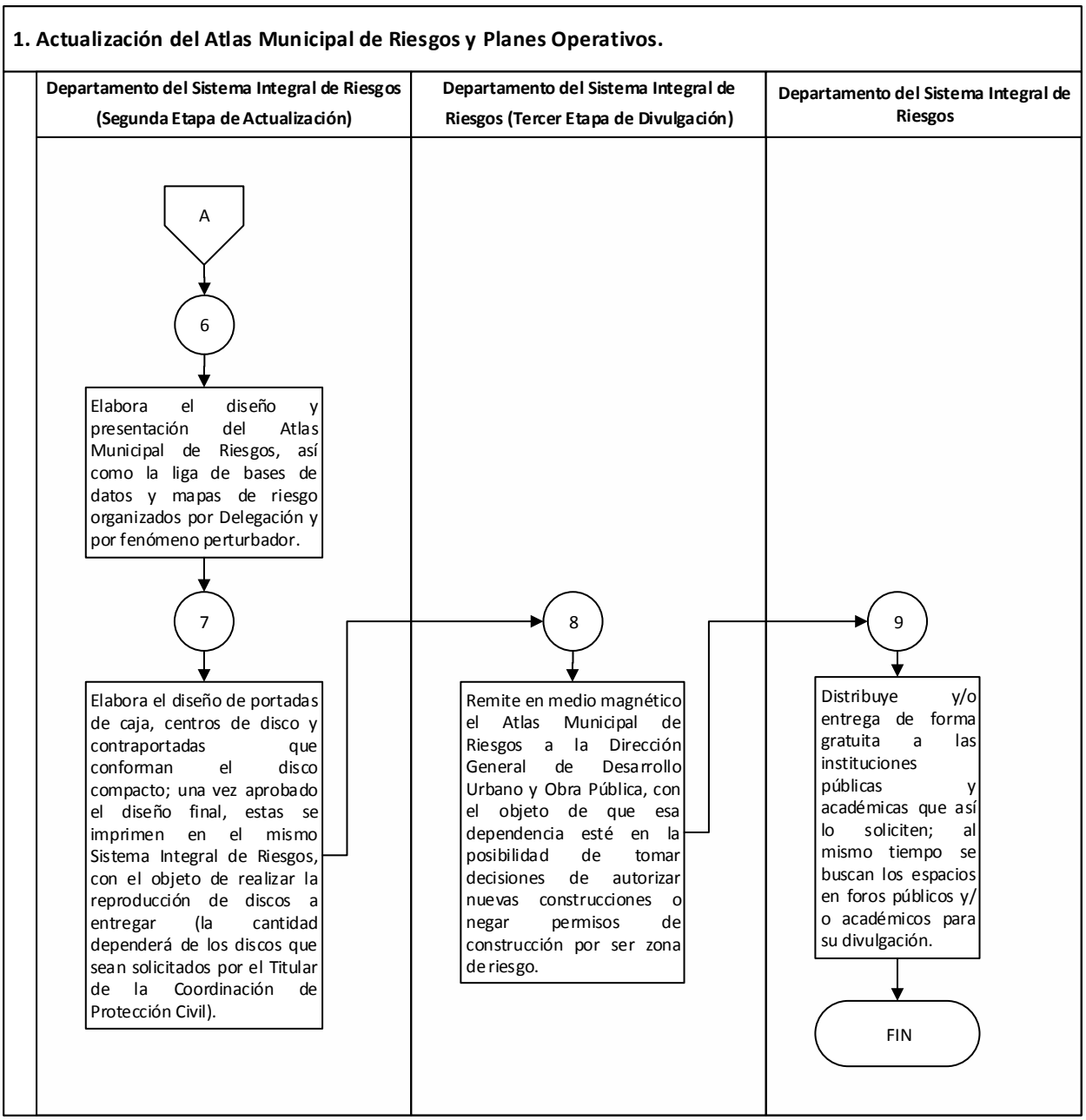
**1. Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y planes operativos.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos (Primera Etapa de Actualización)** | Realiza la actualización del Atlas Municipal de Riesgos a través del Sistema Integral de Riesgos de Toluca, llevando a cabo 50 recorridos, los cuales corresponden a las 48 delegaciones municipales, con elfin de identificar y localizar riegos que vulneren al Municipio. |
| **2** | | Imprime el o los planos del lugar o delegación a visitar, que contienen los riesgos que se identificaron en el anterior recorrido. |
| **3** | | Lleva a cabo la investigación en el lugar y de esta forma se actualiza la información en campo; conforme al tipo de fenómeno perturbador, se toma nota y fotografías de los nuevos puntos de riesgo que pudieran afectar y/o vulneran la integridad física y los bienes de los habitantes. |
| **4** | | Revisa, clasifica y actualiza la información conforme a los subsistemas perturbadores y sus agentes. |
| **5** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos. (Segunda Etapa de Actualización)** | Captura la información en el Sistema Integral de Riesgos y actualiza las bases de datos (que son la vinculación automatizada con los mapas de riesgo) y la cartografía de riesgos en el municipio, de la cual se desprenden los mapas de riesgo por fenómeno perturbador y agente, en los que se plasman las zonas de afectación y las zonas de vulnerabilidad localizada. |
| **6** | | Elabora el diseño y presentación del Atlas Municipal de Riesgos, así como la liga de bases de datos y mapas de riesgo organizados por Delegación y por fenómeno perturbador. |
| **7** | | Elabora el diseño de portadas de caja, centros de disco y contraportadas que conforman el disco compacto; una vez aprobado el diseño final, estas se imprimen en el mismo Sistema Integral de Riesgos, con el objeto de realizar la reproducción de discos a entregar (la cantidad dependerá de los discos que sean solicitados por el Titular de la Coordinación de Protección Civil). |
| **8** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos (Tercer Etapa de Divulgación)** | Remite en medio magnético el Atlas Municipal de Riesgos a la Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública, con el objeto de que esa dependencia esté en la posibilidad de tomar decisiones de autorizar nuevas construcciones o negar permisos de construcción por ser zona de riesgo. |
| **9** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos** | Distribuye y/o entrega de forma gratuita a las instituciones públicas y académicas que así lo soliciten; al mismo tiempo se buscan los espacios en foros públicos y/o académicos para su divulgación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos.
Departamento del Sistema Integral de Riesgos (Primera Etapa de Actualización)
Departamento del Sistema Integral de Riesgos. Segunda Etapa de Actualización
INICIO
1
Realiza la actualización del Atlas Municipal de Riesgos a través del Sistema Integral de Riesgos de Toluca, llevando a cabo 50 recorridos, los cuales corresponden a las 47 delegaciones municipales, con el fin de identificar y localizar riegos que vulneren al Municipio.
2
Imprime el o los planos del lugar o delegación a visitar, que contienen los riesgos que se identificaron en el anterior recorrido.
3
Lleva a cabo la investigación en el lugar y de esta forma se actualiza la información en campo; conforme al tipo de fenómeno perturbador, se toma nota y fotografías de los nuevos puntos de riesgo que pudieran afectar y/o vulneran la integridad física y los bienes de los habitantes.
4
Revisa, clasifica y actualiza la información conforme a los subsistemas perturbadores y sus agentes.
5
Captura la información en el Sistema Integral de Riesgos y actualiza las bases de datos (que son la vinculación automatizada con los mapas de riesgo) y la cartografía de riesgos en el municipio, de la cual se desprenden los mapas de riesgo por fenómeno perturbador y agente, en los que se plasman las zonas de afectación y las zonas de vulnerabilidad localizada.
A

**1. Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos.**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

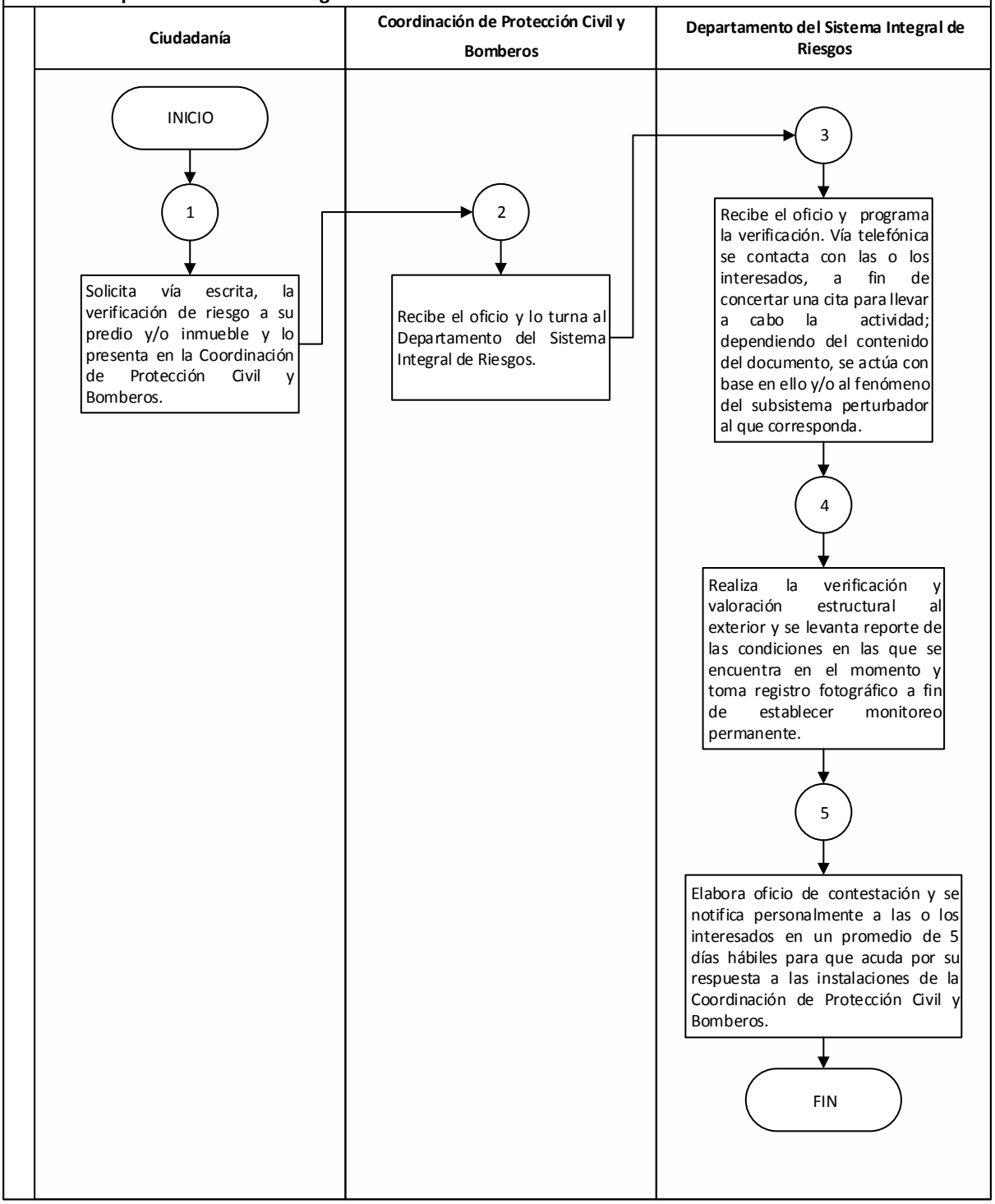
**2. Verificaciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ciudadanía** | Solicita vía escrita, la verificación de riesgo a su predio y/o inmueble y lo presenta en la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| **2** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio y lo turna al Departamento del Sistema Integral de Riesgos. |
| **3** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos** | Recibe el oficio y programa la verificación. Vía telefónica se contacta con las o los interesados, a fin de concertar una cita para llevar a cabo la actividad; dependiendo del contenido del documento, se actúa con base en ello y/o al fenómeno del subsistema perturbador al que corresponda. |
| **4** | | Realiza la verificación y valoración estructural al exterior y se levanta reporte de las condiciones en las que se encuentra en el momento y toma registro fotográfico a fin de establecer monitoreo permanente. |
| **5** | | Elabora oficio de contestación y se notifica personalmente a las o los interesados en un promedio de 5 días hábiles para que acuda por su respuesta a las instalaciones de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

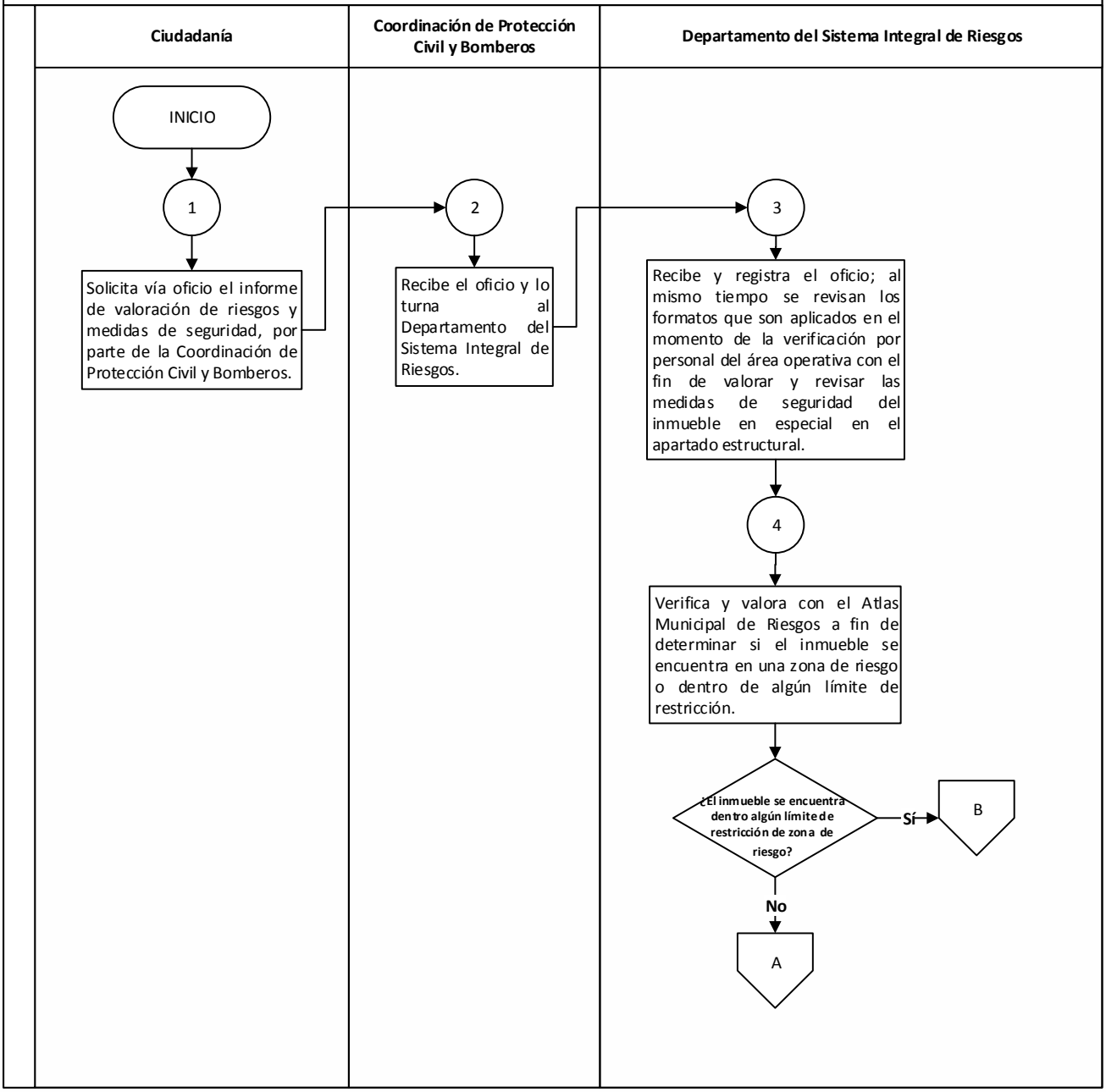
**3. Informe de valoración de riesgos y medidas de seguridad.**

**Descriptivo:**

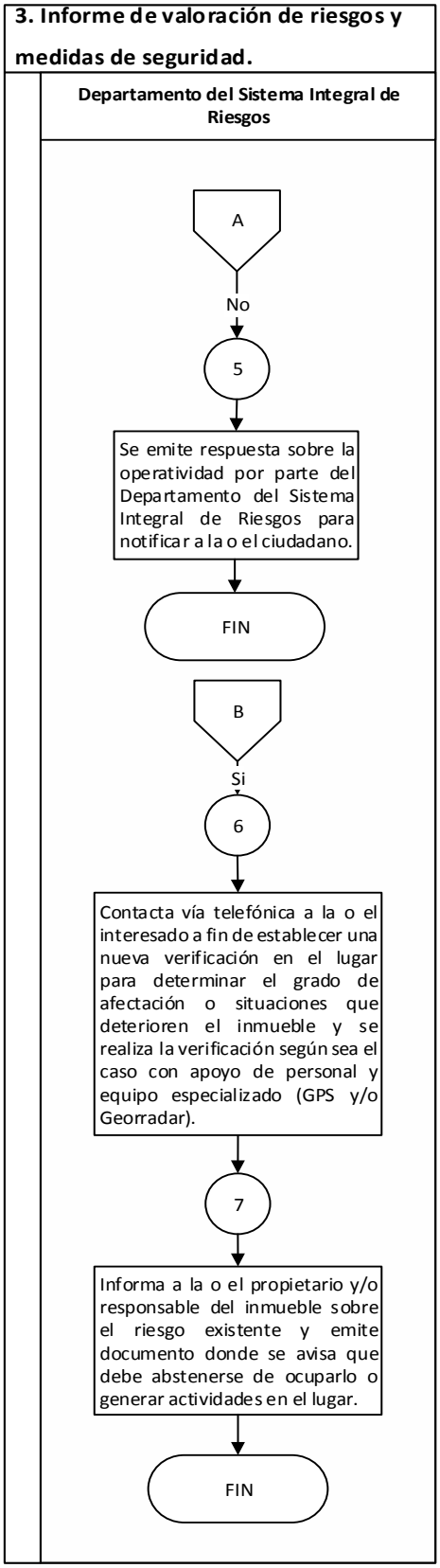
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ciudadanía** | Solicita vía oficio el informe de valoración de riesgos y medidas de seguridad, por parte de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| **2** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio y lo turna al Departamento del Sistema Integral de Riesgos. |
| **3** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos** | Recibe y registra el oficio; al mismo tiempo se revisan los formatos que son aplicados en el momento de la verificación por personal del área operativa con el fin de valorar y revisar las medidas de seguridad del inmueble en especial en el apartado estructural. |
| **4** | | Verifica y valora con el Atlas Municipal de Riesgos a fin de determinar si el inmueble se encuentra en una zona de riesgo o dentro de algún límite de restricción. |
| | | **¿El inmueble se encuentra dentro algún límite de restricción de zona de riesgo?** |
| **5** | | **No:**<br>Se emite respuesta sobre la operatividad por parte del Departamento del Sistema Integral de Riesgos para notificar a la o el ciudadano. |
| | | **FIN** |
| **6** | | **Sí:**<br>Contacta vía telefónica a la o el interesado a fin de establecer una nueva verificación en el lugar para determinar el grado de afectación o situaciones que deterioren el inmueble y se realiza la verificación según sea el caso con apoyo de personal y equipo especializado (GPS y/o Georradar). |
| **7** | | Informa a la o el propietario y/o responsable del inmueble sobre el riesgo existente y emite documento donde se avisa que debe abstenerse de ocuparlo o generar actividades en el lugar. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

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



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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

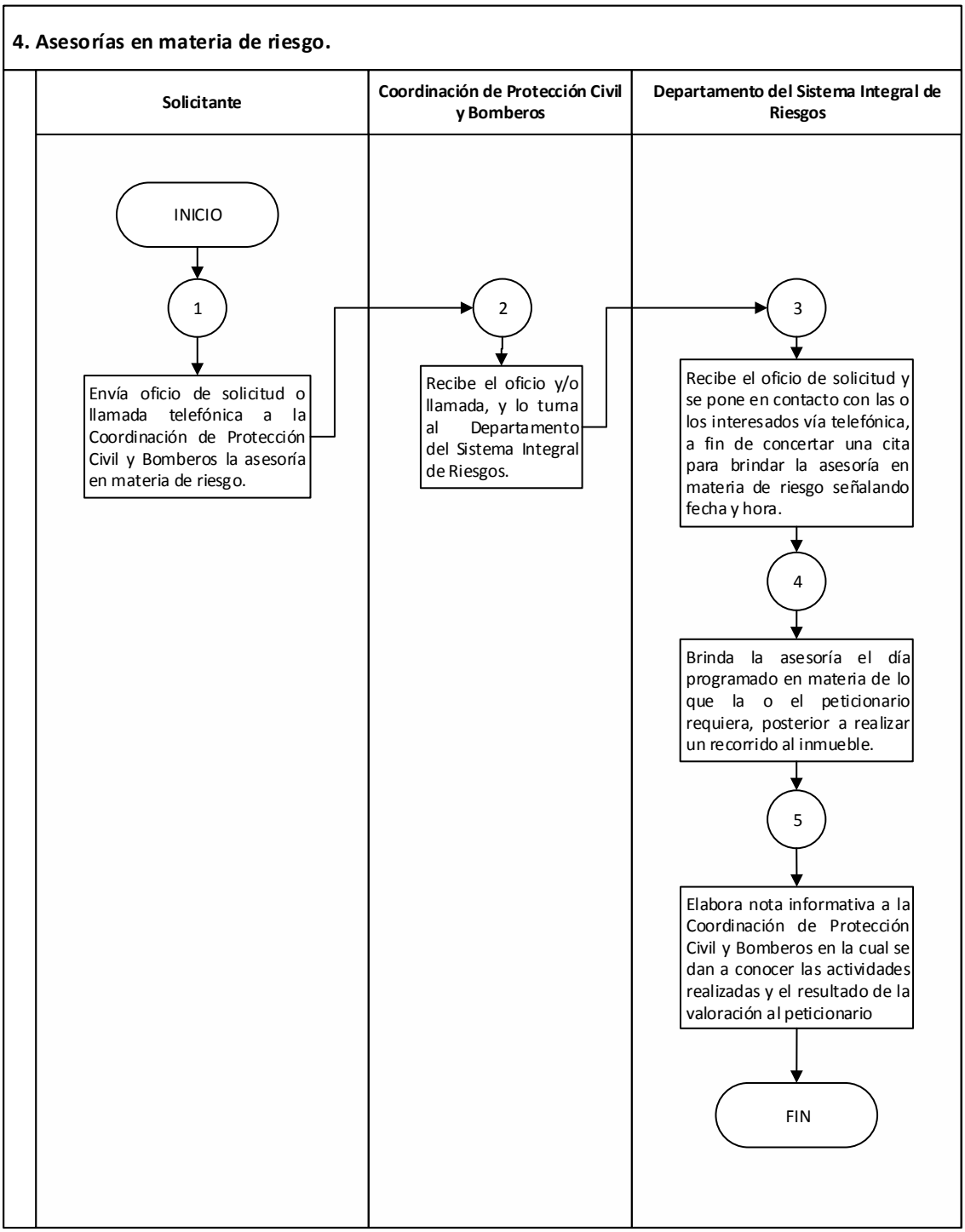
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, con base en los trabajos de investigación, será el responsable de brindar asesorías orientadas a personas del sector público, privado, social y académico en materia de zonas identificadas como de riesgo, conforme a los cinco fenómenos perturbadores de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

**Asesorías en materia de riesgo**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Envía oficio de solicitud o llamada telefónica a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos la asesoría en materia de riesgo. |
| **2** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio y/o llamada, y lo turna al Departamento del Sistema Integral de Riesgos. |
| **3** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos** | Recibe el oficio de solicitud y se pone en contacto con las o los interesados vía telefónica, a fin de concertar una cita para brindar la asesoría en materia de riesgo señalando fecha y hora. |
| **4** | | Brinda la asesoría el día programado en materia de lo que la o el peticionario requiera, posterior a realizar un recorrido al inmueble. |
| **5** | | Elabora nota informativa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos en la cual se dan a conocer las actividades realizadas y el resultado de la valoración al peticionario. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Asesorías en materia de riesgo.
Solicitante
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
INICIO
1
Envía oficio de solicitud o llamada telefónica a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos la asesoría en materia de riesgo.
2
Recibe el oficio y/o llamada, y lo turna al Departamento del Sistema Integral de Riesgos.
3
Recibe el oficio de solicitud y se pone en contacto con las o los interesados vía telefónica, a fin de concertar una cita para brindar la asesoría en materia de riesgo señalando fecha y hora.
4
Brinda la asesoría el día programado en materia de lo que la o el peticionario requiera, posterior a realizar un recorrido al inmueble.
5
Elabora nota informativa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos en la cual se dan a conocer las actividades realizadas y el resultado de la valoración al peticionario
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

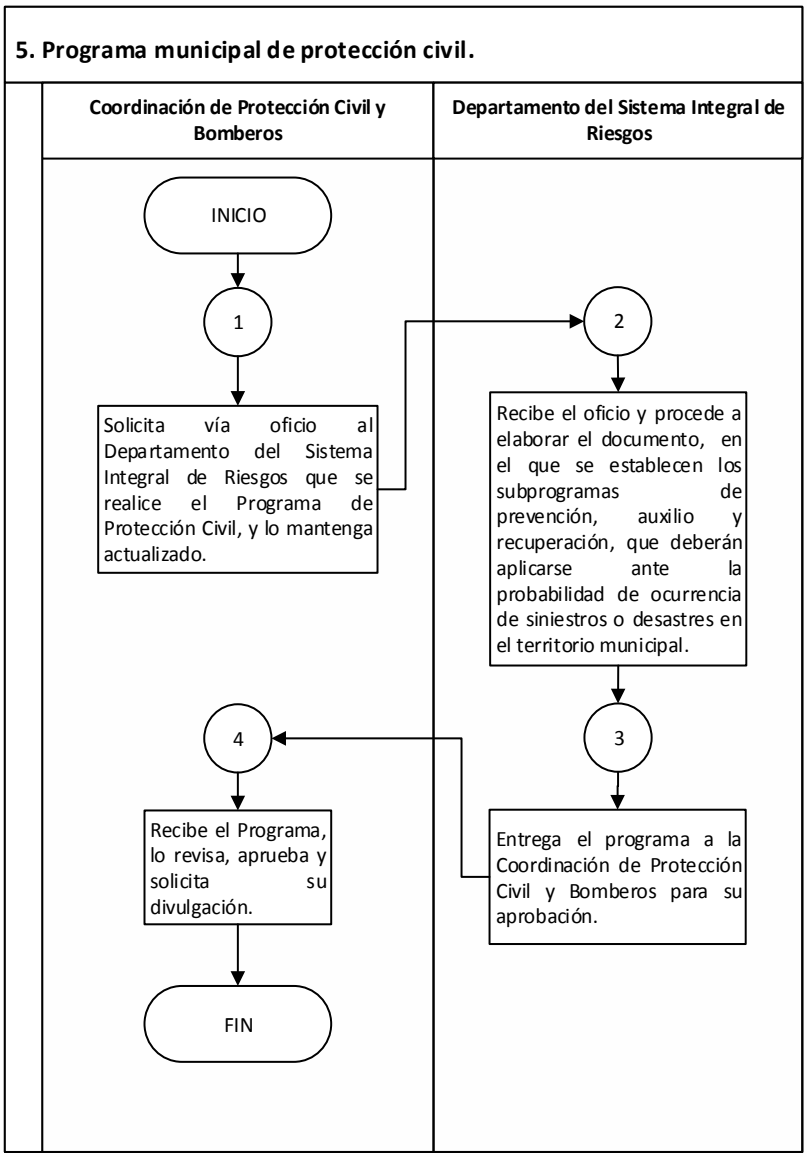
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, es el responsable de llevar a cabo el análisis de riesgo al que se encuentra expuesto el Municipio de Toluca por fenómenos perturbadores de origen natural o antrópico por lo tanto, elabora el Programa Municipal de Protección Civil en el que se establecen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

**5. Programa municipal de protección civil.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Solicita vía oficio al Departamento del Sistema Integral de Riesgos que se realice el Programa de Protección Civil, y lo mantenga actualizado. |
| **2** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos** | Recibe el oficio y procede a elaborar el documento, en el que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación, que deberán aplicarse ante la probabilidad de ocurrencia de siniestros o desastres en el territorio municipal. |
| **3** | | Entrega el programa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su aprobación. |
| **4** | | Recibe el Programa, lo revisa, aprueba y solicita su divulgación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Programa municipal de protección civil.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
INICIO
1
Solicita vía oficio al Departamento del Sistema Integral de Riesgos que se realice el Programa de Protección Civil, y lo mantenga actualizado.
2
Recibe el oficio y procede a elaborar el documento, en el que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación, que deberán aplicarse ante la probabilidad de ocurrencia de siniestros o desastres en el territorio municipal.
3
Entrega el programa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su aprobación.
4
Recibe el Programa, lo revisa, aprueba y solicita su divulgación.
FIN

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

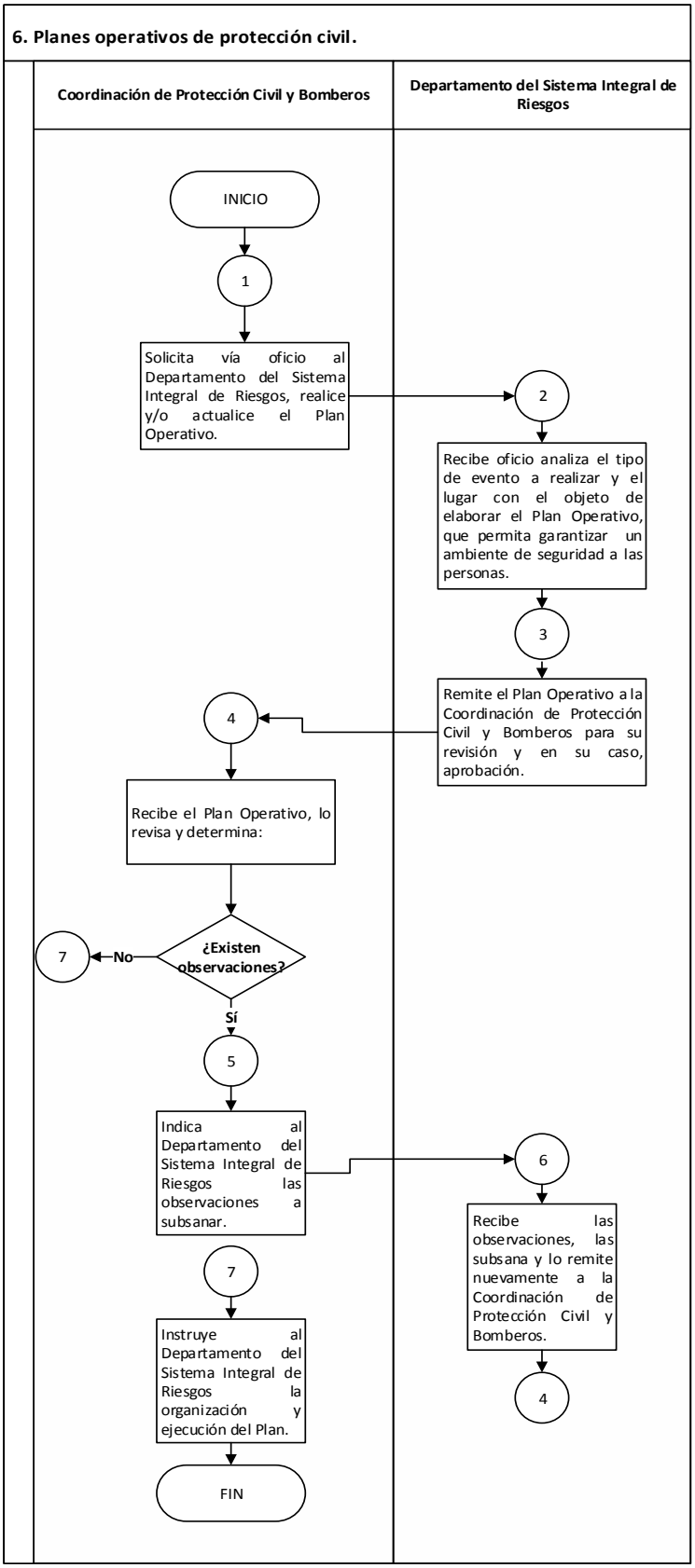
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**6. Planes Operativos de protección civil**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Solicita vía oficio al Departamento del Sistema Integral de Riesgos, realice y/o actualice el Plan Operativo. |
| **2** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos** | Recibe oficio aanaliza el tipo de evento a realizar y el lugar con el objeto de elaborar el Plan Operativo, que permita garantizar un ambiente de seguridad a las personas. |
| **3** | | Remite el Plan Operativo a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su revisión y en su caso, aprobación. |
| **4** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el Plan Operativo, lo revisa y determina: |
| | | **¿Existen observaciones?** |
| **5** | | **Sí:**<br>Indica al Departamento del Sistema Integral de Riesgos las observaciones a subsanar. |
| **6** | | Recibe las observaciones, las subsana y lo remite nuevamente a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| **7** | | **No:**<br>Instruye al Departamento del Sistema Integral de Riesgos la organización y ejecución del Plan. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6. Planes operativos de protección civil.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
INICIO
1
Solicita vía oficio al Departamento del Sistema Integral de Riesgos, realice y/o actualice el Plan Operativo.
2
Recibe oficio analiza el tipo de evento a realizar y el lugar con el objeto de elaborar el Plan Operativo, que permita garantizar un ambiente de seguridad a las personas.
3
Remite el Plan Operativo a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su revisión y en su caso, aprobación.
4
Recibe el Plan Operativo, lo revisa y determina:
¿Existen observaciones?
No
7
Sí
5
Indica al Departamento del Sistema Integral de Riesgos las observaciones a subsanar.
6
Recibe las observaciones, las subsana y lo remite nuevamente a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
4
7
Instruye al Departamento del Sistema Integral de Riesgos la organización y ejecución del Plan.
FIN

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

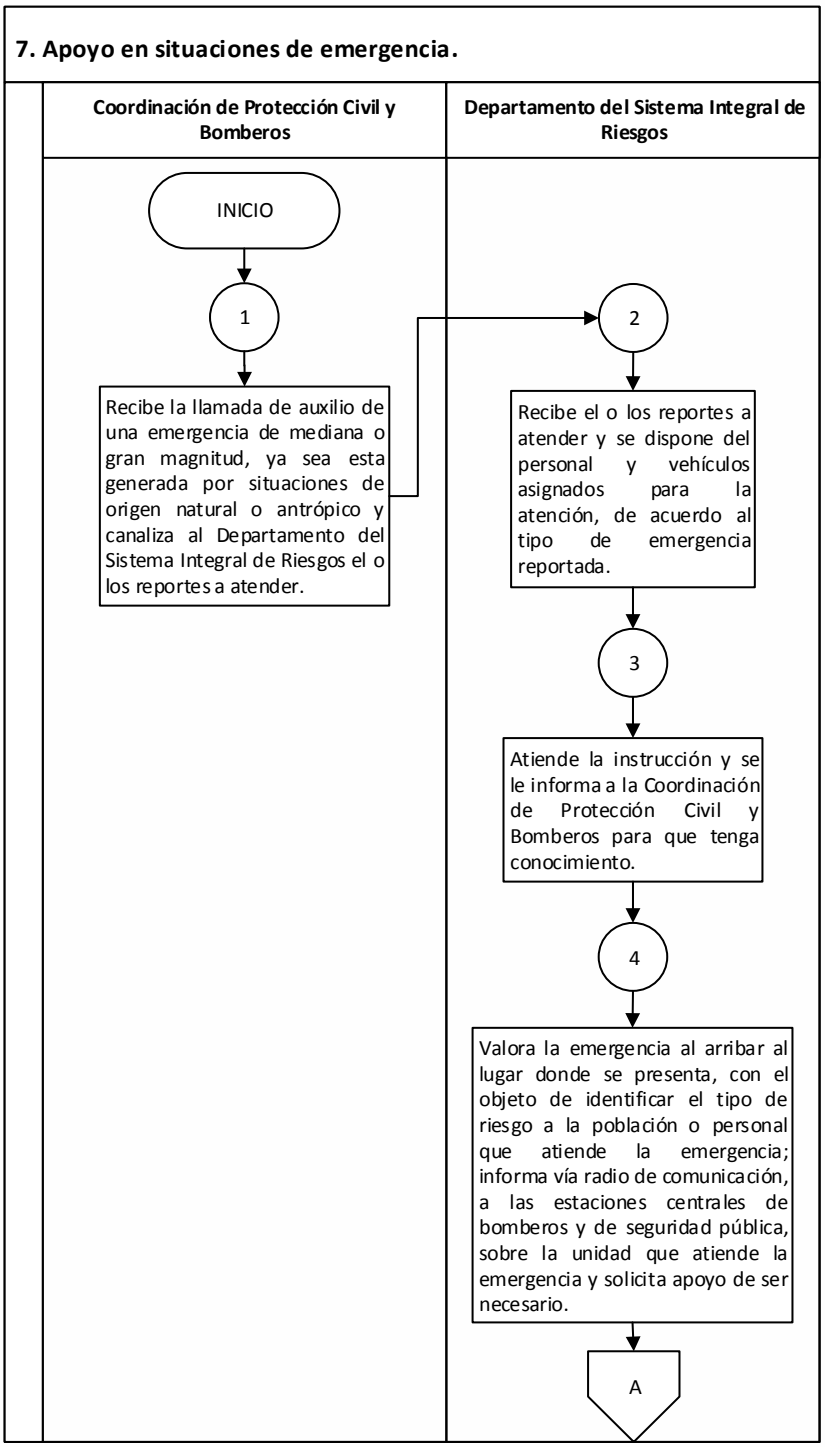
## POLÍTICAS APLICABLES

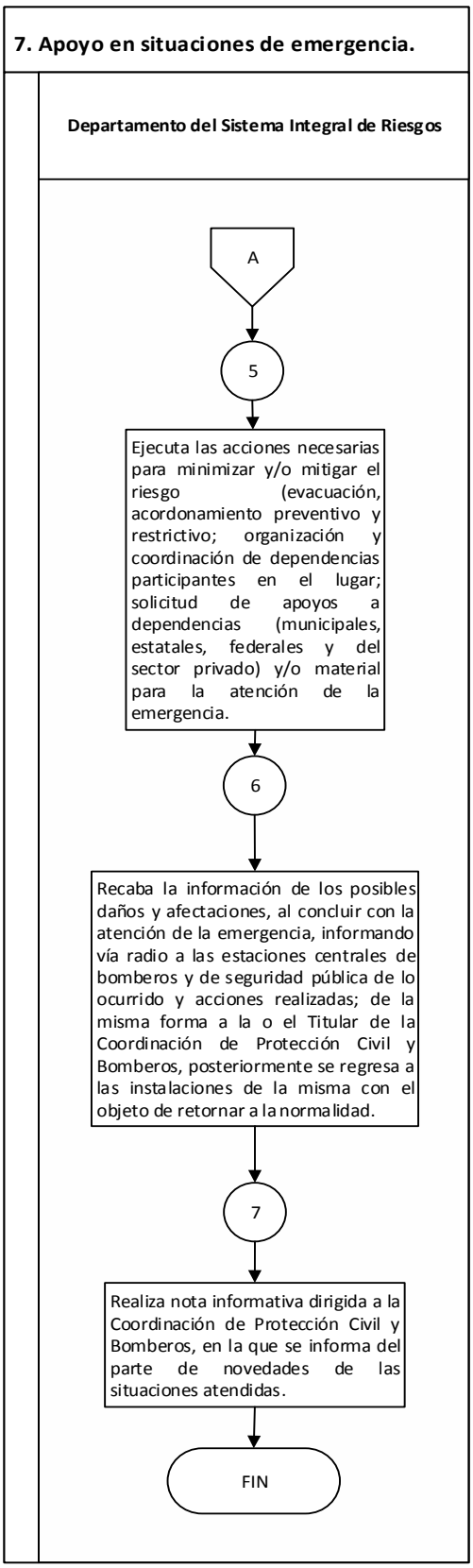
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, será el responsable de brindar el servicio de auxilio a la población en apoyo a los departamentos operativos cuando su estado de fuerza se ve rebasado ante situaciones de emergencia extraordinarias.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos,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

**7. Apoyo en situaciones de emergencia.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe la llamada de auxilio de una emergencia de mediana o gran magnitud, ya sea esta generada por situaciones de origen natural o antrópico y canaliza al Departamento del Sistema Integral de Riesgos el o los reportes a atender. |
| **2** | **Departamento del Sistema Integral de Riesgos** | Recibe el o los reportes a atender y se dispone del personal y vehículos asignados para la atención, de acuerdo al tipo de emergencia reportada. |
| **3** | | Atiende la instrucción y se le informa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para que tenga conocimiento. |
| **4** | | Valora la emergencia al arribar al lugar donde se presenta, con el objeto de identificar el tipo de riesgo a la población o personal que atiende la emergencia; informa vía radio de comunicación, a las estaciones centrales de bomberos y de seguridad pública, sobre la unidad que atiende la emergencia y solicita apoyo de ser necesario. |
| **5** | | Ejecuta las acciones necesarias para minimizar y/o mitigar el riesgo (evacuación, acordonamiento preventivo y restrictivo; organización y coordinación de dependencias participantes en el lugar; solicitud de apoyos a dependencias (municipales, estatales, federales y del sector privado) y/o material para la atención de la emergencia. |
| **6** | | Recaba la información de los posibles daños y afectaciones, al concluir con la atención de la emergencia, informando vía radio a las estaciones centrales de bomberos y de seguridad pública de lo ocurrido y acciones realizadas; de la misma forma a la o el Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, posteriormente se regresa a las instalaciones de la misma con el objeto de retornar a la normalidad. |
| **7** | | Realiza nota informativa dirigida a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, en la que se informa del parte de novedades de las situaciones atendidas. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


7. Apoyo en situaciones de emergencia.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
INICIO
1
Recibe la llamada de auxilio de una emergencia de mediana o gran magnitud, ya sea esta generada por situaciones de origen natural o antrópico y canaliza al Departamento del Sistema Integral de Riesgos el o los reportes a atender.
2
Recibe el o los reportes a atender y se dispone del personal y vehículos asignados para la atención, de acuerdo al tipo de emergencia reportada.
3
Atiende la instrucción y se le informa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para que tenga conocimiento.
4
Valora la emergencia al arribar al lugar donde se presenta, con el objeto de identificar el tipo de riesgo a la población o personal que atiende la emergencia; informa vía radio de comunicación, a las estaciones centrales de bomberos y de seguridad pública, sobre la unidad que atiende la emergencia y solicita apoyo de ser necesario.
A


7. Apoyo en situaciones de emergencia.
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
A
5
Ejecuta las acciones necesarias para minimizar y/o mitigar el riesgo (evacuación, acordonamiento preventivo y restrictivo; organización y coordinación de dependencias participantes en el lugar; solicitud de apoyos a dependencias (municipales, estatales, federales y del sector privado) y/o material para la atención de la emergencia.
6
Recaba la información de los posibles daños y afectaciones, al concluir con la atención de la emergencia, informando vía radio a las estaciones centrales de bomberos y de seguridad pública de lo ocurrido y acciones realizadas; de la misma forma a la o el Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, posteriormente se regresa a las instalaciones de la misma con el objeto de retornar a la normalidad.
7
Realiza nota informativa dirigida a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, en la que se informa del parte de novedades de las situaciones atendidas.
FIN

## XXXIII. Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria

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

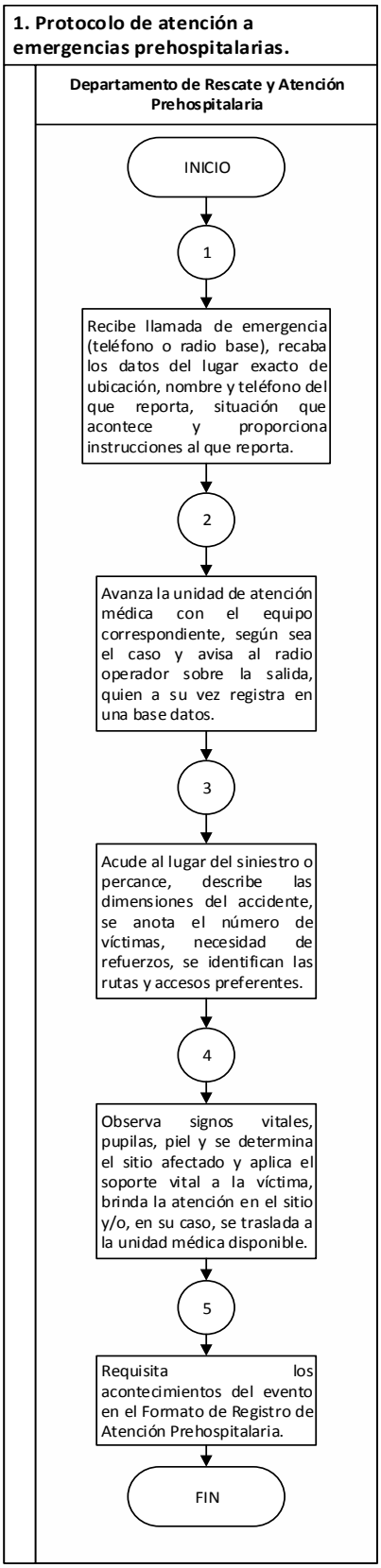
### POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria** | Recibe llamada de emergencia (teléfono o radio base), recaba los datos del lugar exacto de ubicación, nombre y teléfono del que reporta, situación que acontece y proporciona instrucciones al que reporta. |
| **2** | | Avanza la unidad de atención médica con el equipo correspondiente, según sea el caso y avisa al radio operador sobre la salida, quien a su vez registra en una base datos. |
| **3** | | Acude al lugar del siniestro o percance, describe las dimensiones del accidente, se anota el número de víctimas, necesidad de refuerzos, se identifican las rutas y accesos preferentes. |
| **4** | | Observa signos vitales, pupilas, piel y se determina el sitio afectado y aplica el soporte vital a la víctima, brinda la atención en el sitio y/o, en su caso, se traslada a la unidad médica disponible. |
| **5** | | Requisita los acontecimientos del evento en el Formato de Registro de Atención Prehospitalaria. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias.
Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria
INICIO
1
Recibe llamada de emergencia (teléfono o radio base), recaba los datos del lugar exacto de ubicación, nombre y teléfono del que reporta, situación que acontece y proporciona instrucciones al que reporta.
2
Avanza la unidad de atención médica con el equipo correspondiente, según sea el caso y avisa al radio operador sobre la salida, quien a su vez registra en una base datos.
3
Acude al lugar del siniestro o percance, describe las dimensiones del accidente, se anota el número de víctimas, necesidad de refuerzos, se identifican las rutas y accesos preferentes.
4
Observa signos vitales, pupilas, piel y se determina el sitio afectado y aplica el soporte vital a la víctima, brinda la atención en el sitio y/o, en su caso, se traslada a la unidad médica disponible.
5
Requisita los acontecimientos del evento en el Formato de Registro de Atención Prehospitalaria.
FIN

## XXXIV. Departamento de Verificación y Normatividad

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

### POLÍTICAS APLICABLES

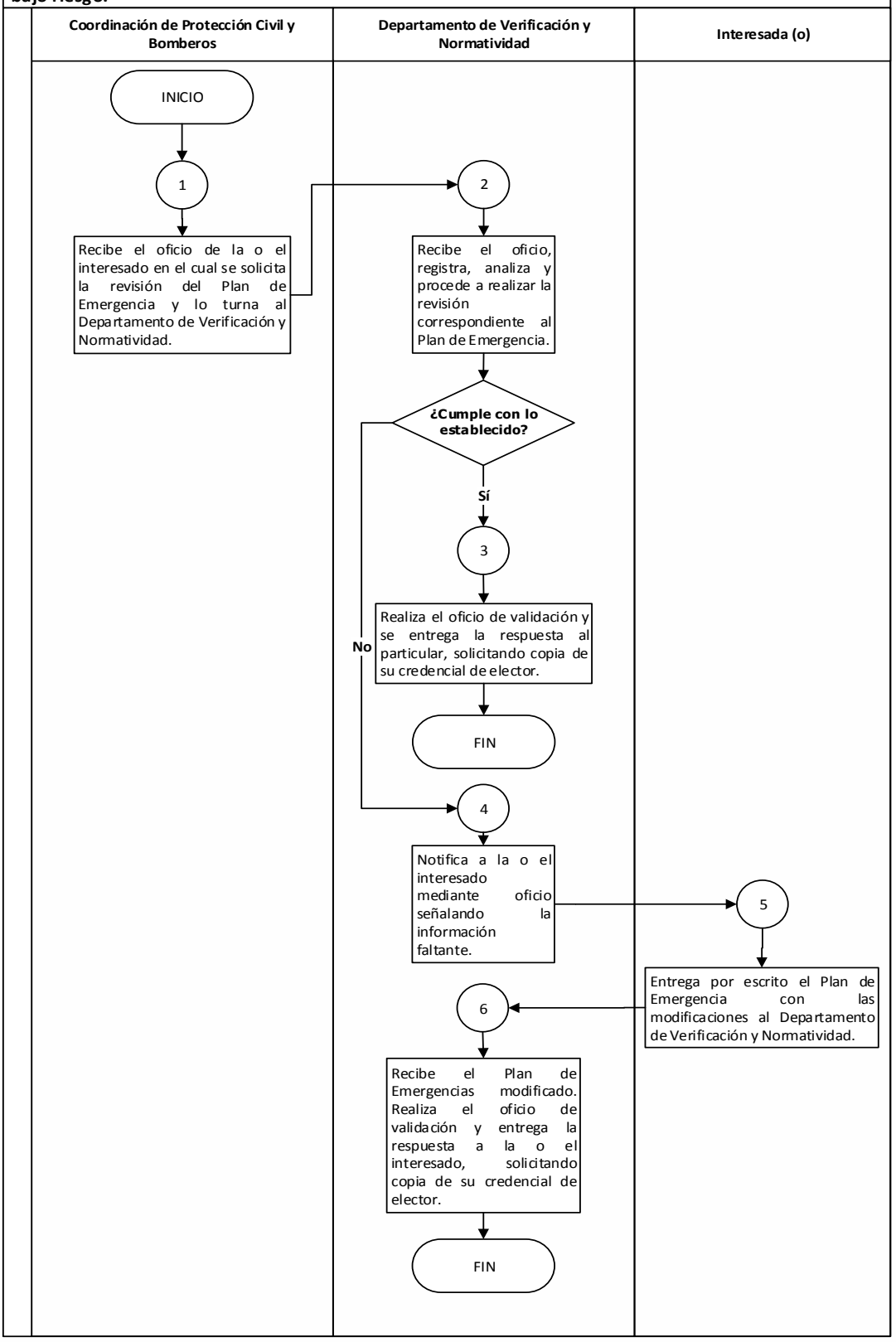
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de que se cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad del Plan de Emergencia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de realizar la revisión y registro del Plan de Emergencia.
- El Departamento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

**1. Revisión y validación del plan de emergencia para establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio de la o el interesado en el cual se solicita la revisión del Plan de Emergencia y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad. |
| **2** | **Departamento de Verificación y Normatividad** | Recibe el oficio, registra, analiza y procede a realizar la revisión correspondiente al Plan de Emergencia. |
| | | **¿Cumple con lo establecido?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Realiza el oficio de validación y se entrega la respuesta al particular, solicitando copia de su credencial de elector. |
| | | **FIN** |
| **4** | | **No:**<br>Notifica a la o el interesado mediante oficio señalando la información faltante. |
| **5** | **Interesada (o)** | Entrega por escrito el Plan de Emergencia con las modificaciones al Departamento de Verificación y Normatividad. |
| **6** | | Recibe el Plan de Emergencias modificado. Realiza el oficio de validación y entrega la respuesta a la o el interesado, solicitando copia de su credencial de elector. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

**1. Revisión y validación del plan de emergencia para establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Programas internos de protección civil.** |
| **Objetivo**: | Contar con una herramienta, eficaz que permita establecer los mecanismos oportunos de prevención, auxilio y recuperación ante la probabilidad de siniestros o desastres en los edificios públicos del ayuntamiento de Toluca. |

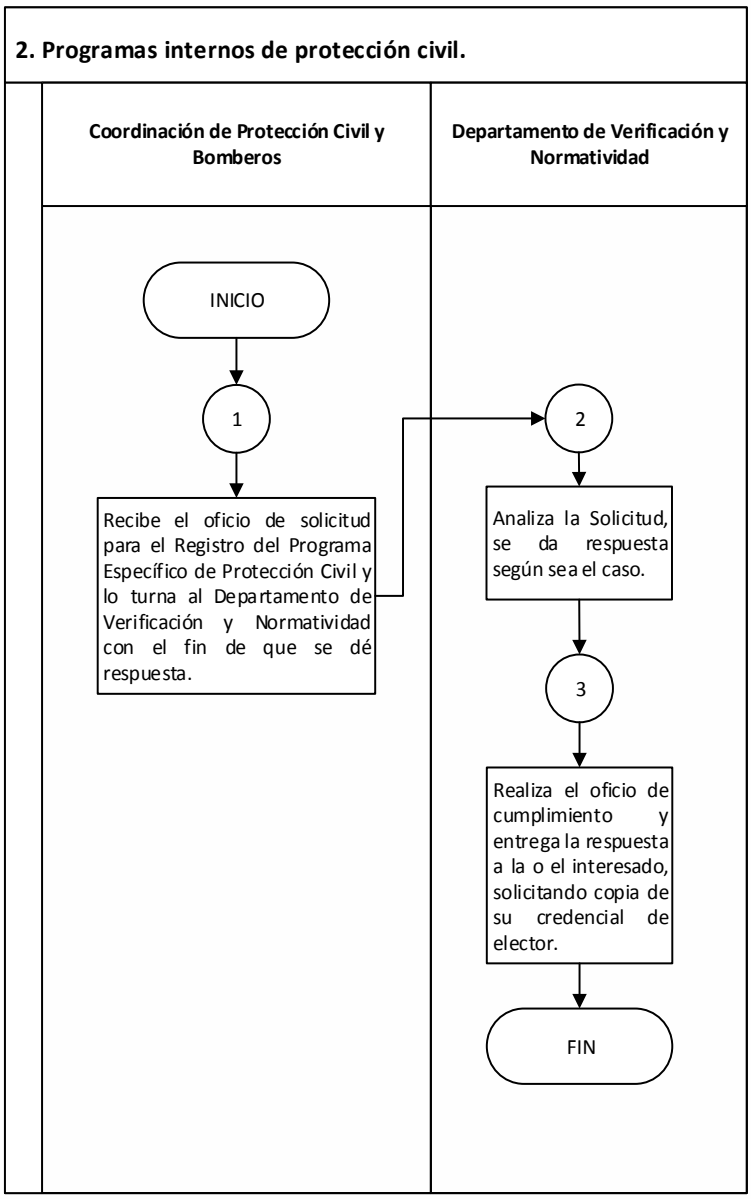
## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de promover, llevar a cabo la asesoría y vigilar la implementación de Programas Internos de Protección Civil en los edificios públicos del Ayuntamiento de Toluca, dando cumplimiento a los subprogramas de prevención auxilio y recuperación.
- El Departamento de Verificación y Normatividad, será el encargado de realizar la revisión y enviar a la Coordinación General y Gestión Integral de Riesgos para su registro en los Programas Internos de Protección Civil.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con los Programas Internos de Protección Civil.

**2. Programas internos de protección civil.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio de solicitud para el Registro del Programa Específico de Protección Civil y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que se dé respuesta |
| **2** | **Departamento de Verificación y Normatividad** | Analiza la Solicitud, se da respuesta según sea el caso. |
| **3** | | Realiza el oficio de cumplimiento y entrega la respuesta a la o el interesado, solicitando copia de su credencial de elector. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Programas internos de protección civil.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Verificación y Normatividad
INICIO
1
Recibe el oficio de solicitud para el Registro del Programa Específico de Protección Civil y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que se dé respuesta.
2
Analiza la Solicitud, se da respuesta según sea el caso.
3
Realiza el oficio de cumplimiento y entrega la respuesta a la o el interesado, solicitando copia de su credencial de elector.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

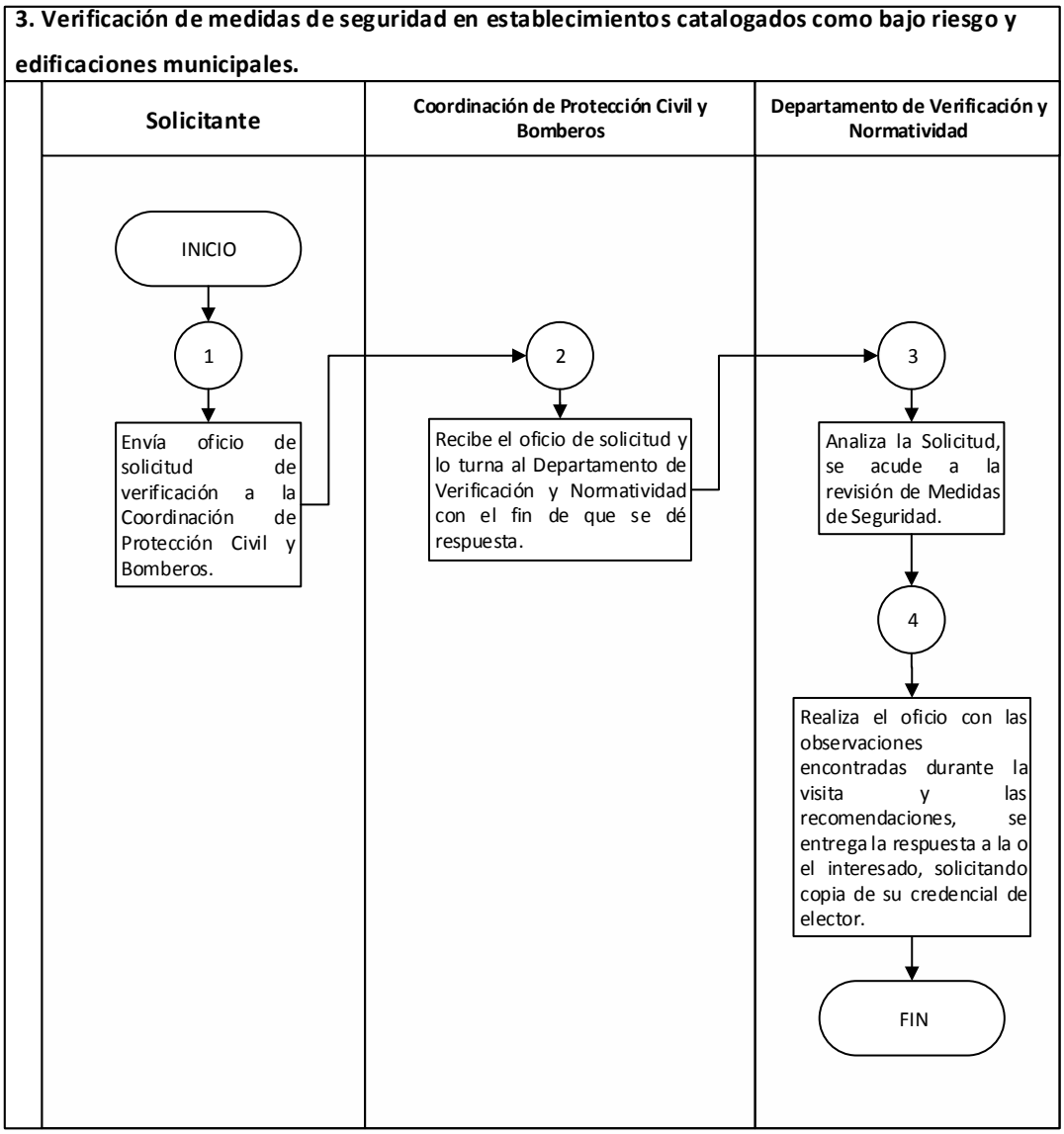
- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de verificar el cumplimiento normativo aplicable en los diferentes establecimientos comerciales, industriales y de servicios en el municipio de Toluca, así como en los diferentes bienes inmuebles del Ayuntamiento.

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

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

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Solicitante** | Envía oficio de solicitud de verificación a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| 2 | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que se dé respuesta. |
| 3 | **Departamento de Verificación y Normatividad** | Analiza la Solicitud, se acude a la revisión de Medidas de Seguridad. |
| 4 | | Realiza el oficio con las observaciones encontradas durante la visita y las recomendaciones, se entrega la respuesta a la o el interesado, solicitando copia de su credencial de elector. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Verificación de medidas de seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales.
Solicitante
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Verificación y Normatividad
INICIO
1
Envía oficio de solicitud de verificación a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2
Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que se dé respuesta.
3
Analiza la Solicitud, se acude a la revisión de Medidas de Seguridad.
4
Realiza el oficio con las observaciones encontradas durante la visita y las recomendaciones, se entrega la respuesta a la o el interesado, solicitando copia de su credencial de elector.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común.** |
| **Objetivo**: | Verificar el cumplimento de la normatividad aplicable y de las Medidas de Seguridad en materia de Protección Civil, en establecimientos comerciales, industriales o de servicios catalogados como bajo riesgo, en caso de incumplimiento se inicia un Procedimiento Administrativo Común. |

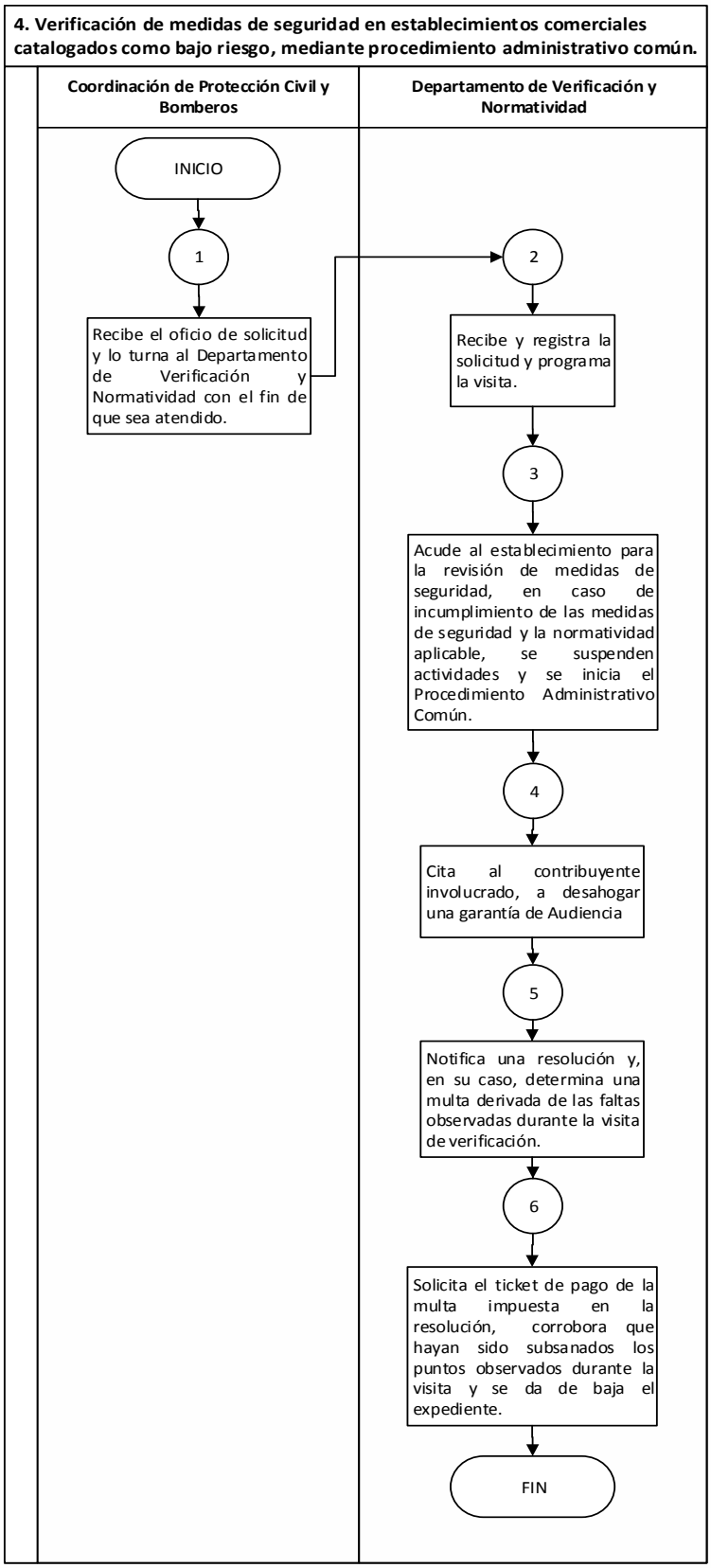
## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que sea atendido. |
| **2** | **Departamento de Verificación y Normatividad** | Recibe y registra la solicitud y programa la visita. |
| **3** | | Acude al establecimiento para la revisión de medidas de seguridad, en caso de incumplimiento de las medidas de seguridad y la normatividad aplicable, se suspenden actividades y se inicia el Procedimiento Administrativo Común. |
| **4** | | Cita al contribuyente involucrado, a desahogar una garantía de Audiencia. |
| **5** | | Notifica una resolución y, en su caso, determina una multa derivada de las faltas observadas durante la visita de verificación. |
| **6** | | Solicita el ticket de pago de la multa impuesta en la resolución, corrobora que hayan sido subsanados los puntos observados durante la visita y se da de baja el expediente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Verificación y Normatividad
INICIO
1
Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que sea atendido.
2
Recibe y registra la solicitud y programa la visita.
3
Acude al establecimiento para la revisión de medidas de seguridad, en caso de incumplimiento de las medidas de seguridad y la normatividad aplicable, se suspenden actividades y se inicia el Procedimiento Administrativo Común.
4
Cita al contribuyente involucrado, a desahogar una garantía de Audiencia
5
Notifica una resolución y, en su caso, determina una multa derivada de las faltas observadas durante la visita de verificación.
6
Solicita el ticket de pago de la multa impuesta en la resolución, corrobora que hayan sido subsanados los puntos observados durante la visita y se da de baja el expediente.
FIN

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

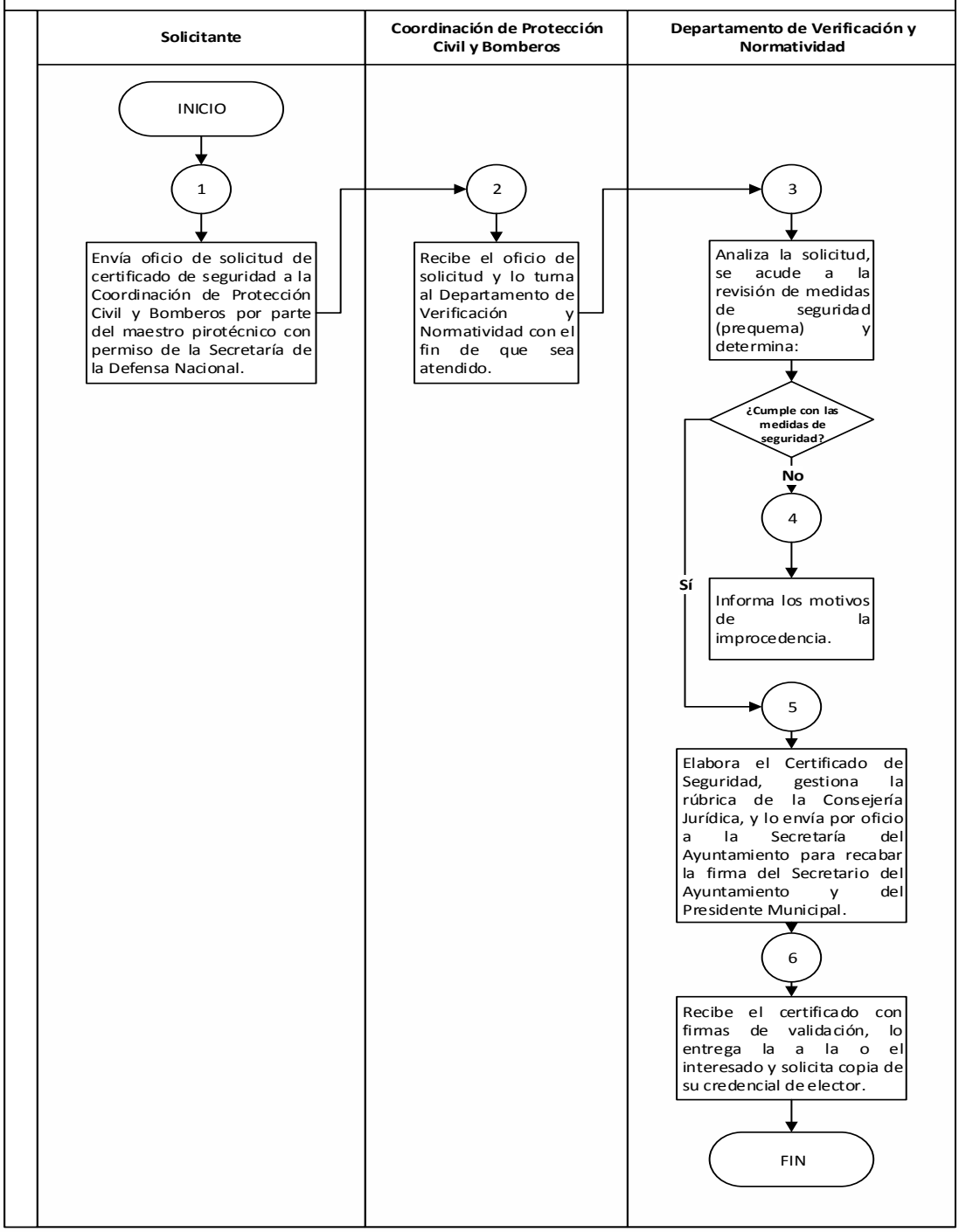
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**5. Elaboración de certificados de seguridad.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Envía oficio de solicitud de certificado de seguridad a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos por parte del maestro pirotécnico con permiso de la Secretaría de la Defensa Nacional. |
| **2** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que sea atendido. |
| **3** | **Departamento de Verificación y Normatividad** | Analiza la solicitud, se acude a la revisión de medidas de seguridad (prequema) y determina: |
| | | **¿Cumple con las medidas de seguridad?** |
| **4** | | **No:**<br>Informa los motivos de la improcedencia. |
| **5** | | **Sí:**<br>Elabora el Certificado de Seguridad, gestiona la rúbrica de la Consejería Jurídica, y lo envía por oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para recabar la firma del Secretario del Ayuntamiento y del Presidente Municipal. |
| **6** | | Recibe el certificado con firmas de validación, lo entrega la a la o el interesado y solicita copia de su credencial de elector. |
| | | **FIN** |

**5. Elaboración de certificados de seguridad.**



## XXXV. Departamento de Capacitación

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Evaluación y Asesoría de Simulacros.** |
| **Objetivo**: | Asesorar y evaluar la práctica de simulacros dentro del municipio, para crear una cultura de autoprotección. |

### POLÍTICAS APLICABLES

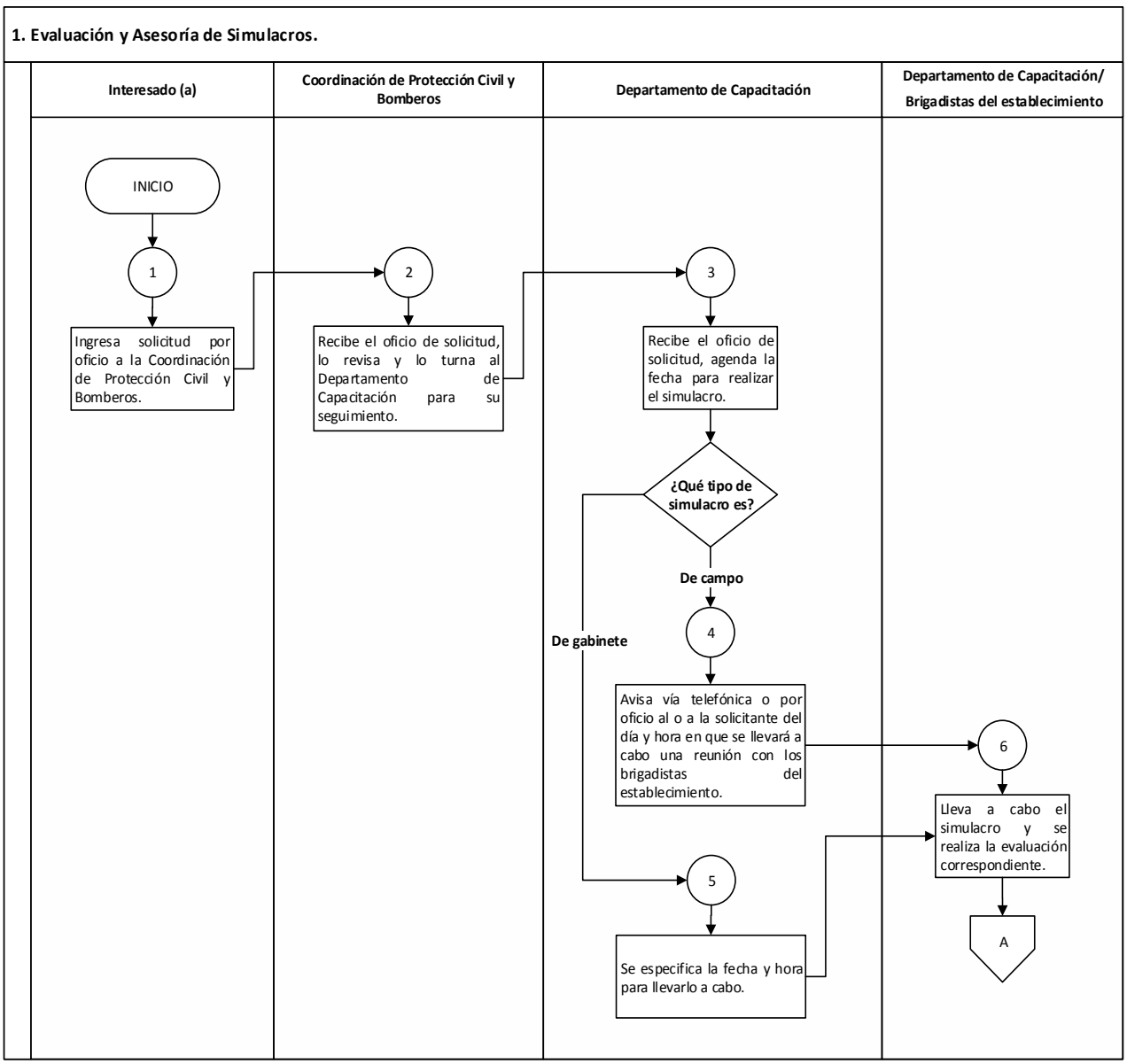
- El Departamento de Capacitación, es responsable de asesorar y evaluar a las empresas, instituciones, sector público, privado y social, en la práctica de simulacros.

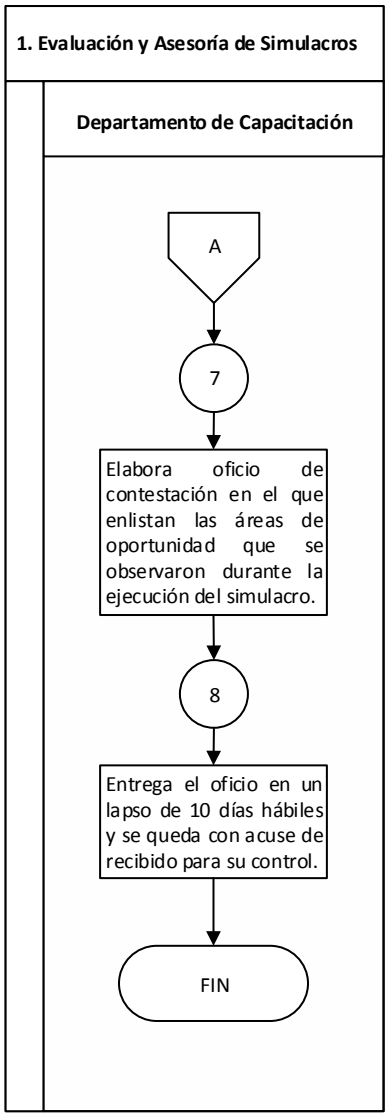
**1. Evaluación y Asesoría de Simulacros.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Ingresa solicitud por oficio a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| **2** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe el oficio de solicitud, lo revisa y lo turna al Departamento de Capacitación para su seguimiento. |
| **3** | **Departamento de Capacitación** | Recibe el oficio de solicitud, agenda la fecha para realizar el simulacro. |
| | | **¿Qué tipo de simulacro es?** |
| **4** | | **De campo:**<br>Avisa vía telefónica o por oficio al o a la solicitante del día y hora en que se llevará a cabo una reunión con los brigadistas del establecimiento.<br>Se conecta con el paso No. 6 |
| **5** | | **De gabinete:**<br>Se especifica la fecha y hora para llevarlo a cabo. |
| **6** | **Departamento de Capacitación/ Brigadistas del establecimiento** | Lleva a cabo el simulacro y se realiza la evaluación correspondiente. |
| **7** | **Departamento de Capacitación** | Elabora oficio de contestación en el que enlistan las áreas de oportunidad que se observaron durante la ejecución del simulacro. |
| **8** | | Entrega el oficio en un lapso de 10 días hábiles y se queda con acuse de recibido para su control. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Evaluación y Asesoría de Simulacros.
Interesado (a)
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Capacitación
Departamento de Capacitación/ Brigadistas del establecimiento
INICIO
1
Ingresa solicitud por oficio a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2
Recibe el oficio de solicitud, lo revisa y lo turna al Departamento de Capacitación para su seguimiento.
3
Recibe el oficio de solicitud, agenda la fecha para realizar el simulacro.
¿Qué tipo de simulacro es?
De campo
De gabinete
4
Avisa vía telefónica o por oficio al o a la solicitante del día y hora en que se llevará a cabo una reunión con los brigadistas del establecimiento.
5
Se especifica la fecha y hora para llevarlo a cabo.
6
Lleva a cabo el simulacro y se realiza la evaluación correspondiente.
A


1. Evaluación y Asesoría de Simulacros
Departamento de Capacitación
A
7
Elabora oficio de contestación en el que enlistan las áreas de oportunidad que se observaron durante la ejecución del simulacro.
8
Entrega el oficio en un lapso de 10 días hábiles y se queda con acuse de recibido para su control.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Platicas en Materia de Protección Civil.** |
| **Objetivo**: | Fomentar entre la población la cultura de autoprotección capacitándola, a través de cursos y talleres, en la aplicación de medidas preventivas de seguridad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

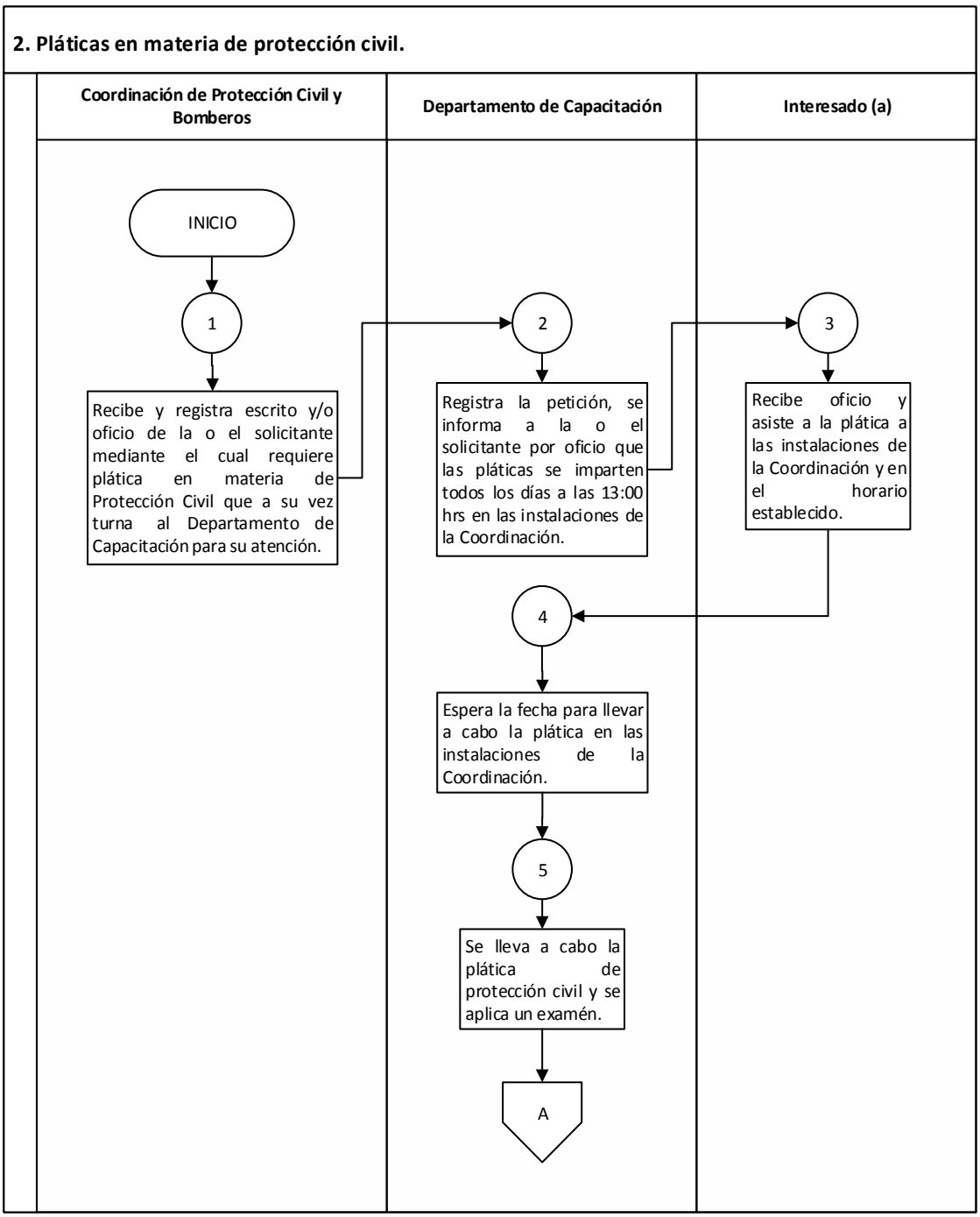
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de instruir a través de pláticas a la población en acciones de autoprotección y aplicación de medidas preventivas básicas.
- Las actividades de capacitación estarán sujetas a la disponibilidad de agenda.
- Las pláticas estarán dirigidas a la población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

**2. Platicas en Materia de Protección Civil**

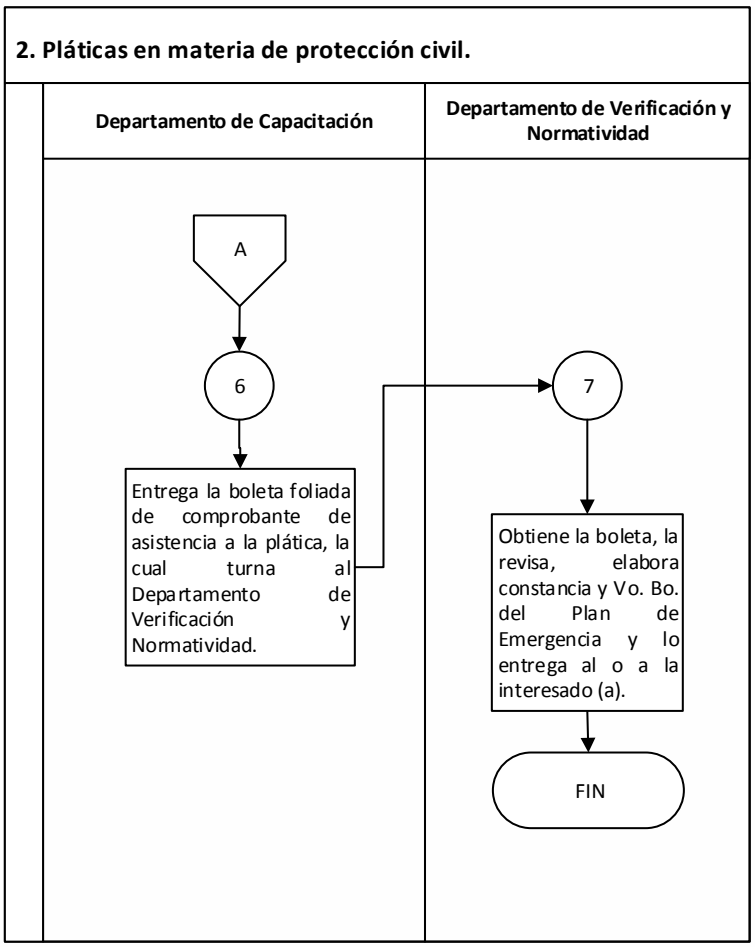
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe y registra escrito y/o oficio de la o el solicitante mediante el cual requiere plática en materia de Protección Civil que a su vez turna al Departamento de Capacitación para su atención. |
| **2** | **Departamento de Capacitación** | Registra la petición, se informa a la o el solicitante por oficio que las pláticas se imparten todos los días a las 13:00 hrs en las instalaciones de la Coordinación. |
| **3** | **Interesado (a)** | Recibe oficio y asiste a la plática a las instalaciones de la Coordinación y en el horario establecido. |
| **4** | **Departamento de Capacitación** | Espera la fecha para llevar a cabo la plática en las instalaciones de la Coordinación. |
| **5** | | Se lleva a cabo la plática de protección civil y se aplica un examen. |
| **6** | | Entrega la boleta foliada de comprobante de asistencia a la plática, la cual turna al Departamento de Verificación y Normatividad. |
| **7** | **Departamento de Verificación y Normatividad** | Obtiene la boleta, la revisa, elabora constancia y Vo. Bo. del Plan de Emergencia y lo entrega al o a la interesado (a). |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Pláticas en materia de protección civil.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Capacitación
Interesado (a)
INICIO
1
Recibe y registra escrito y/o oficio de la o el solicitante mediante el cual requiere plática en materia de Protección Civil que a su vez turna al Departamento de Capacitación para su atención.
2
Registra la petición, se informa a la o el solicitante por oficio que las pláticas se imparten todos los días a las 13:00 hrs en las instalaciones de la Coordinación.
3
Recibe oficio y asiste a la plática a las instalaciones de la Coordinación y en el horario establecido.
4
Espera la fecha para llevar a cabo la plática en las instalaciones de la Coordinación.
5
Se lleva a cabo la plática de protección civil y se aplica un examén.
A

**2. Pláticas en materia de protección civil.**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

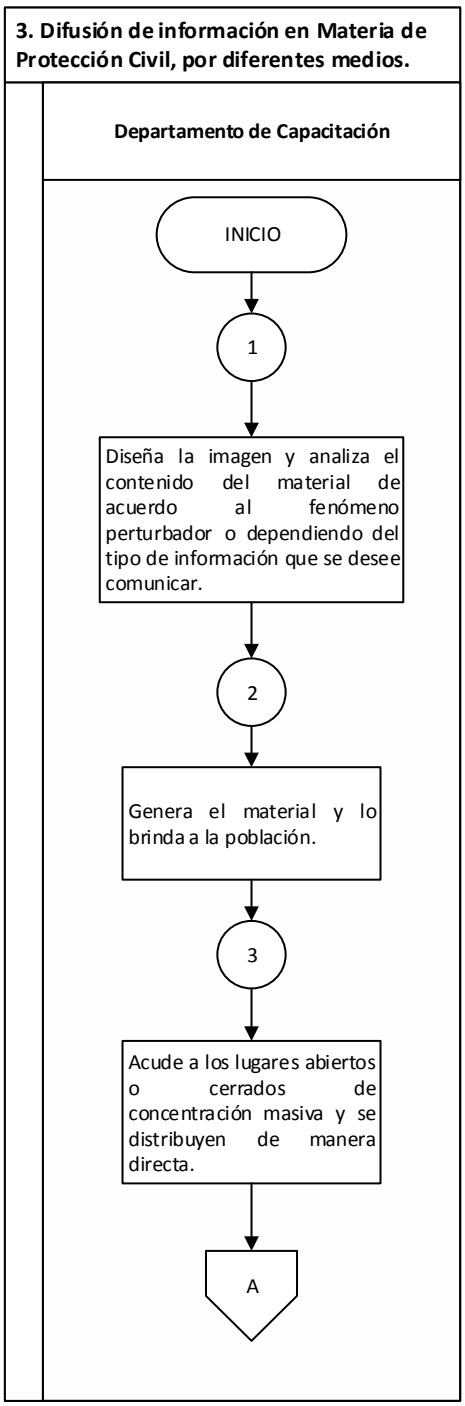
- El Departamento de Capacitación será el encargado de proporcionar información de manera directa a la población sobre autoprotección en Materia de Protección Civil para disminuir y mitigar los riesgos que se pudieran generar por el impacto de un fenómeno perturbador.
- El Departamento de Capacitación,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

**3. Difusión de información en materia de protección civil, por diferentes medios.**

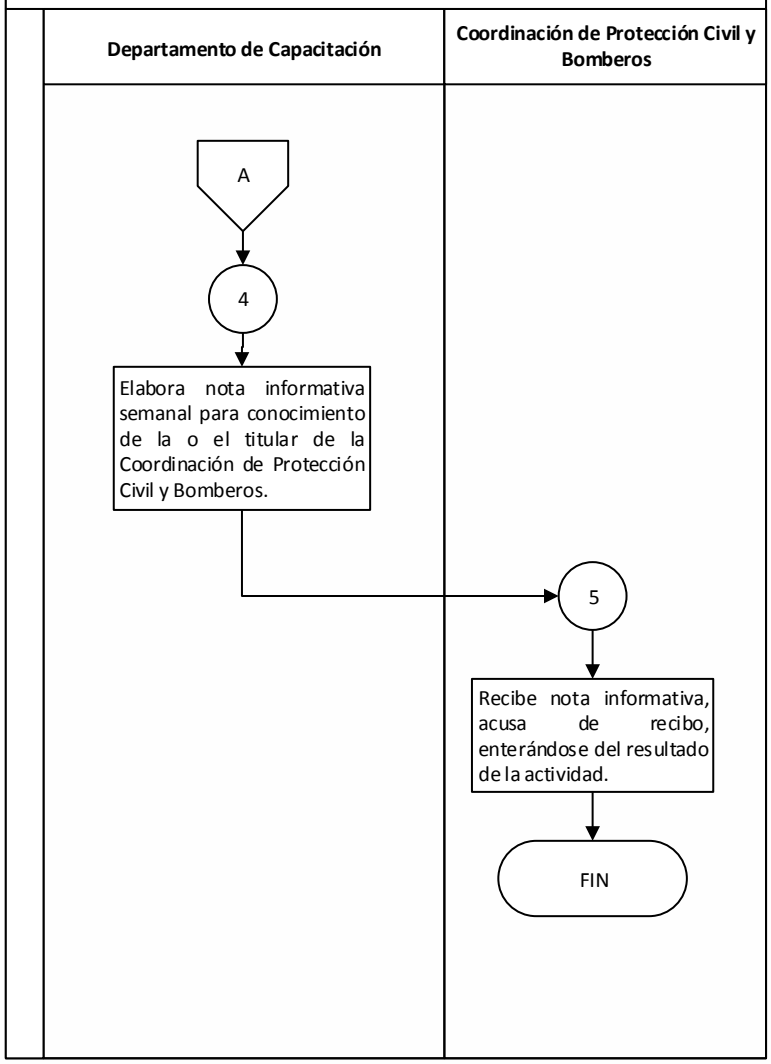
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Capacitación | Diseña la imagen y analiza el contenido del material de acuerdo al fenómeno perturbador o dependiendo del tipo de información que se desee comunicar. |
| 2 | | Genera el material y lo brinda a la población. |
| 3 | | Acude a los lugares abiertos o cerrados de concentración masiva y se distribuyen de manera directa. |
| 4 | | Elabora nota informativa semanal para conocimiento de la o el titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| 5 | Coordinación de Protección Civil y Bomberos | Recibe nota informativa, acusa de recibo, enterándose del resultado de la actividad. |
| | | **FIN** |

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



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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

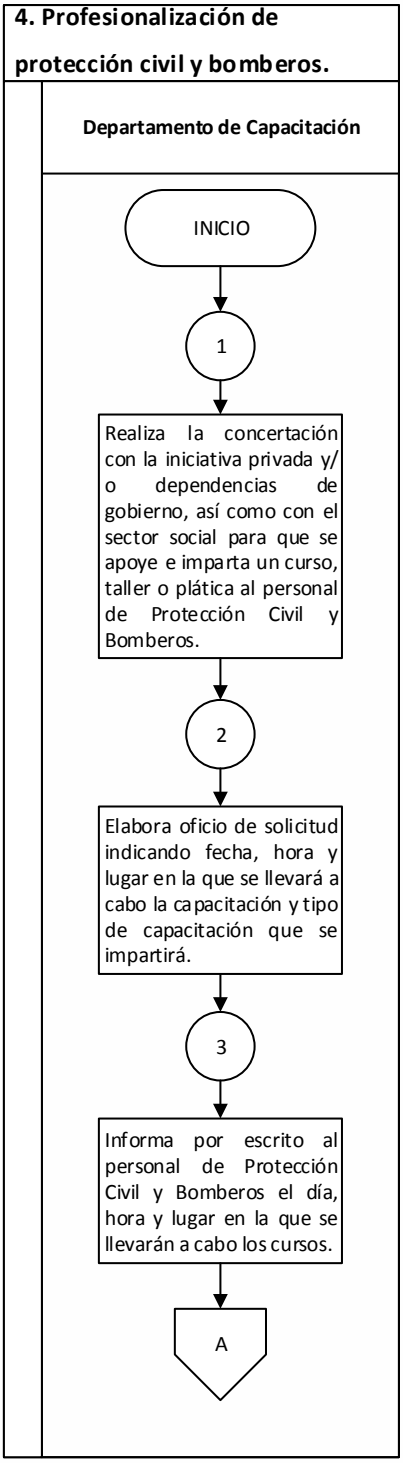
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de implementar mecanismos que permitan incluir la capacitación en el trabajo.
- El Departamento de Capacitación, establecerá los mecanismos que permitan incorporar la participación de los tres sectores del gobierno.
- Todo el personal de Protección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

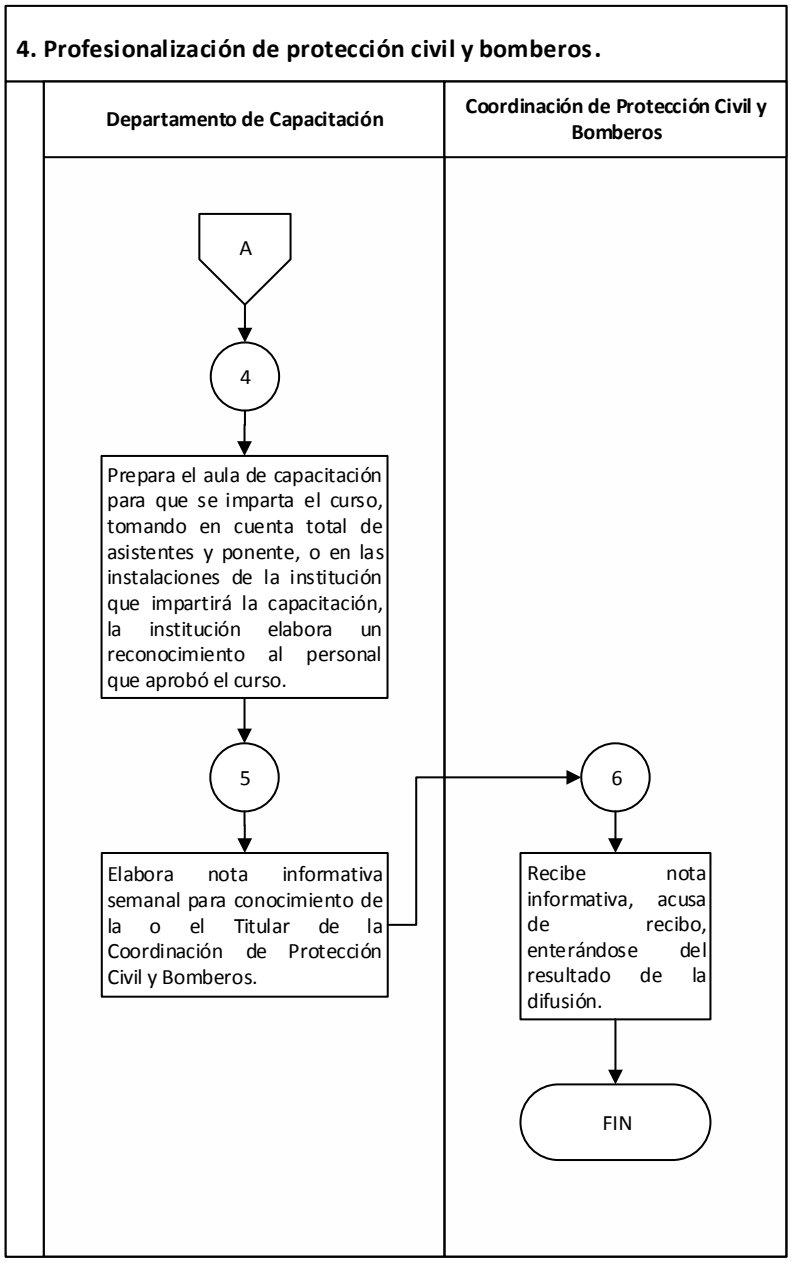
**4. Profesionalización de protección civil y bomberos.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Capacitación** | Realiza la concertación con la iniciativa privada y/o dependencias de gobierno, así como con el sector social para que se apoye e imparta un curso, taller o plática al personal de Protección Civil y Bomberos. |
| **2** | | Elabora oficio de solicitud indicando fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo la capacitación y tipo de capacitación que se impartirá. |
| **3** | | Informa por escrito al personal de Protección Civil y Bomberos el día, hora y lugar en la que se llevarán a cabo los cursos. |
| **4** | | Prepara el aula de capacitación para que se imparta el curso, tomando en cuenta total de asistentes y ponente, o en las instalaciones de la institución que impartirá la capacitación, la institución elabora un reconocimiento al personal que aprobó el curso. |
| **5** | | Elabora nota informativa semanal para conocimiento de la o el Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| **6** | **Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe nota informativa, acusa de recibo, enterándose del resultado de la difusión. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Profesionalización de protección civil y bomberos.
Departamento de Capacitación
INICIO
1
Realiza la concertación con la iniciativa privada y/o dependencias de gobierno, así como con el sector social para que se apoye e imparta un curso, taller o plática al personal de Protección Civil y Bomberos.
2
Elabora oficio de solicitud indicando fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo la capacitación y tipo de capacitación que se impartirá.
3
Informa por escrito al personal de Protección Civil y Bomberos el día, hora y lugar en la que se llevarán a cabo los cursos.
A


4. Profesionalización de protección civil y bomberos.
Departamento de Capacitación
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
A
4
Prepara el aula de capacitación para que se imparta el curso, tomando en cuenta total de asistentes y ponente, o en las instalaciones de la institución que impartirá la capacitación, la institución elabora un reconocimiento al personal que aprobó el curso.
5
Elabora nota informativa semanal para conocimiento de la o el Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
6
Recibe nota informativa, acusa de recibo, enterándose del resultado de la difusión.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

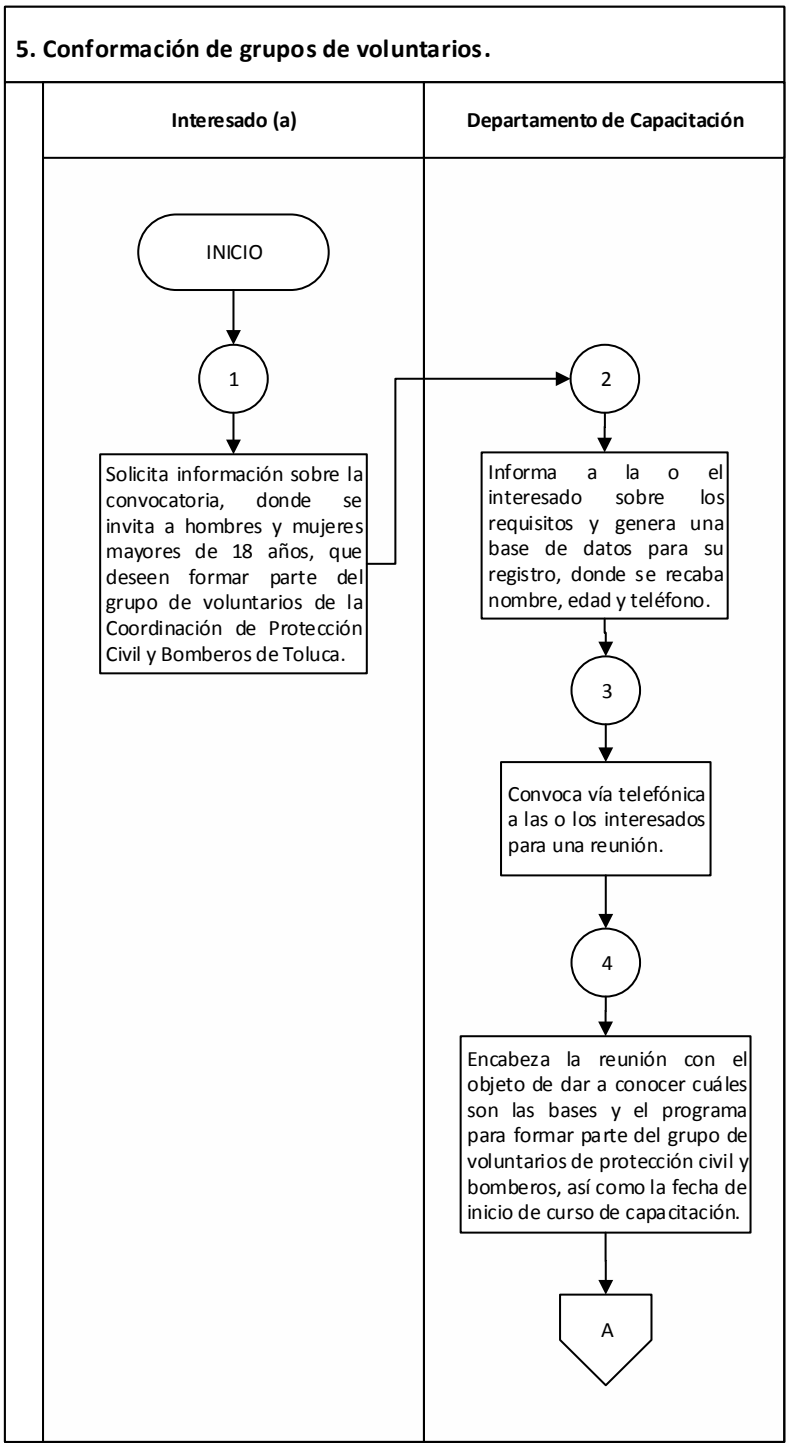
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de promover la participación de las o los jóvenes mayores de 18 años, en acciones de protección civil y bomberos.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de generar el registro de las o los voluntarios.
- El Departamento de Capacitación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

**5. Conformación de grupos de voluntarios**

**Descriptivo:**

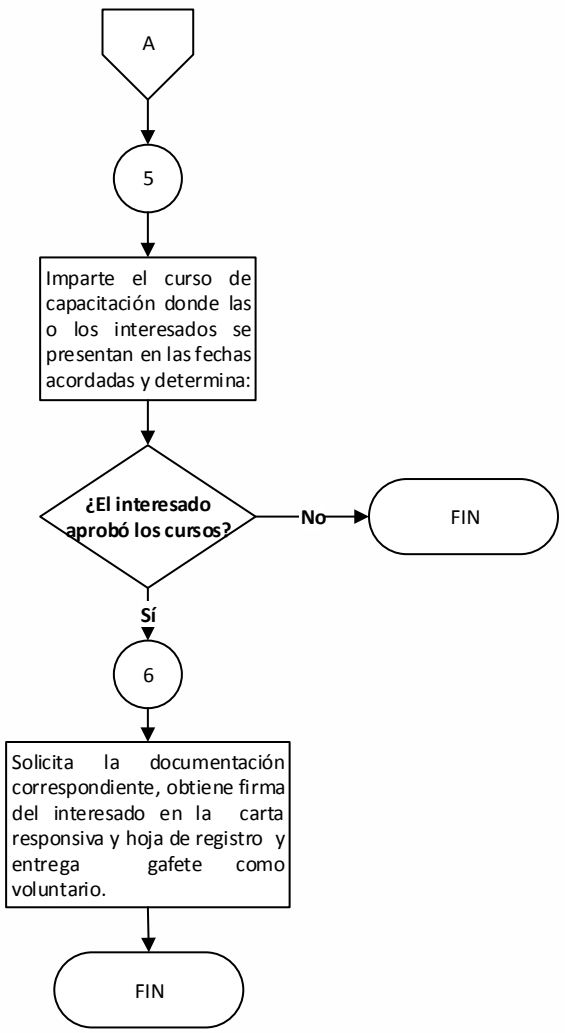
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Solicita información sobre la convocatoria, donde se invita a hombres y mujeres mayores de 18 años, que deseen formar parte del grupo de voluntarios de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos de Toluca. |
| **2** | **Departamento de Capacitación** | Informa a la o el interesado sobre los requisitos y genera una base de datos para su registro, donde se recaba nombre, edad y teléfono. |
| **3** | | Convoca vía telefónica a las o los interesados para una reunión. |
| **4** | | Encabeza la reunión con el objeto de dar a conocer cuáles son las bases y el programa para formar parte del grupo de voluntarios de protección civil y bomberos, así como la fecha de inicio de curso de capacitación. |
| **5** | | Imparte el curso de capacitación donde las o los interesados se presentan en las fechas acordadas y determina: |
| | | **¿El interesado aprobó los cursos?** |
| | | **No:**<br>**FIN** |
| **6** | | **Sí:**<br>Solicita la documentación correspondiente, obtiene firma del interesado en la carta responsiva y hoja de registro y entrega gafete como voluntario. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Conformación de grupos de voluntarios.
Interesado (a)
Departamento de Capacitación
INICIO
1
Solicita información sobre la convocatoria, donde se invita a hombres y mujeres mayores de 18 años, que deseen formar parte del grupo de voluntarios de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos de Toluca.
2
Informa a la o el interesado sobre los requisitos y genera una base de datos para su registro, donde se recaba nombre, edad y teléfono.
3
Convoca vía telefónica a las o los interesados para una reunión.
4
Encabeza la reunión con el objeto de dar a conocer cuáles son las bases y el programa para formar parte del grupo de voluntarios de protección civil y bomberos, así como la fecha de inicio de curso de capacitación.
A

**5. Conformación de grupos de voluntarios.**

**Departamento de Capacitación**



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

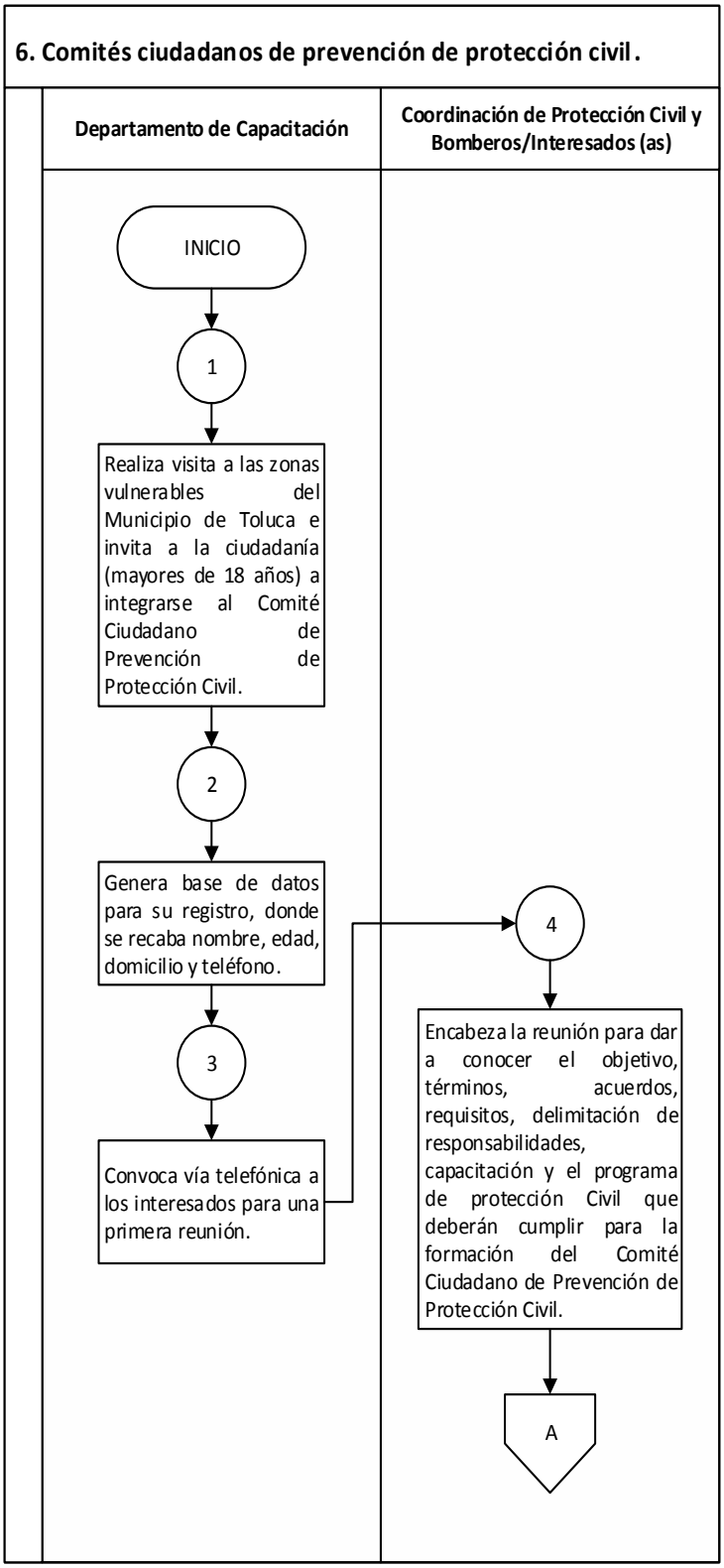
## POLÍTICAS APLICABLES

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

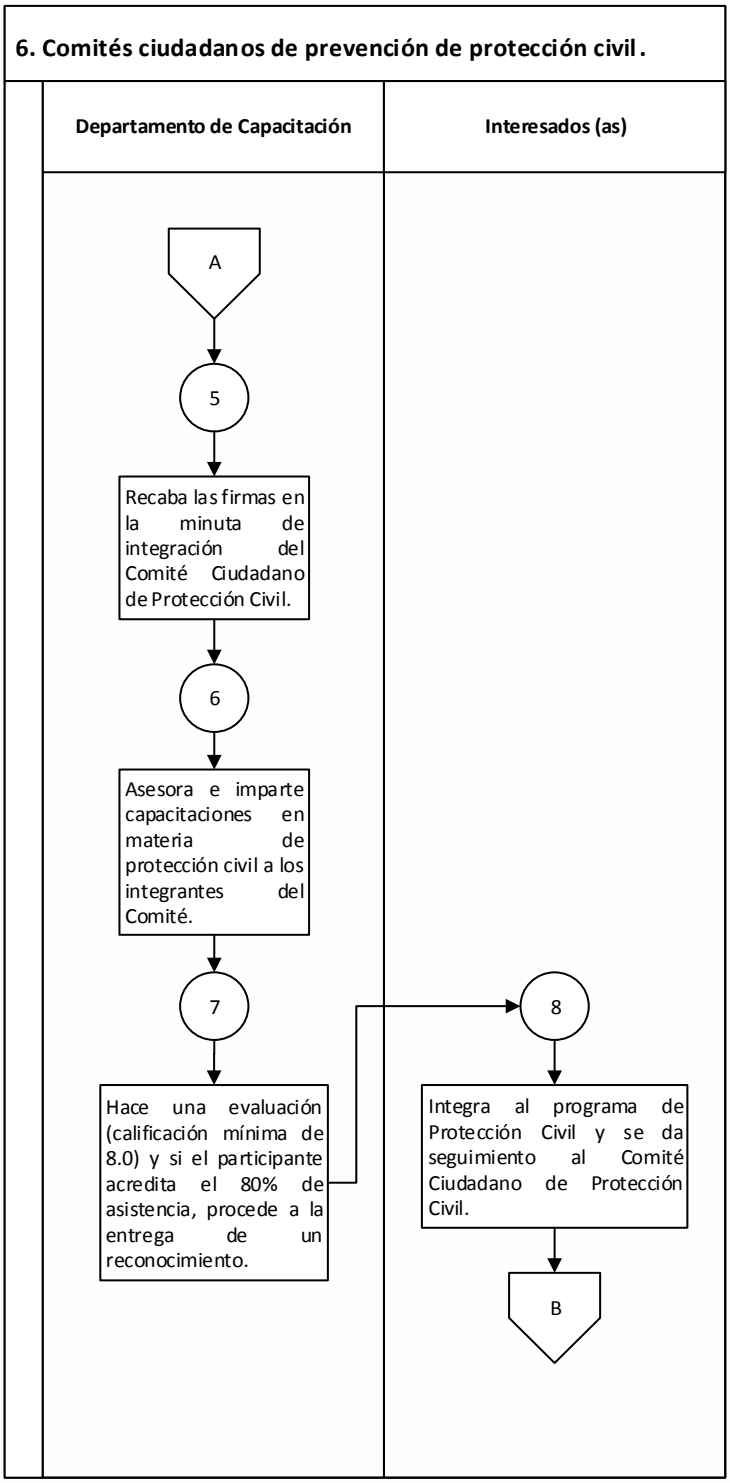
**6. Comités ciudadanos de prevención de protección civil**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Capacitación | Realiza visita a las zonas vulnerables del Municipio de Toluca e invita a la ciudadanía (mayores de 18 años) a integrarse al Comité Ciudadano de Prevención de Protección Civil. |
| 2 | | Genera base de datos para su registro, donde se recaba nombre, edad, domicilio y teléfono. |
| 3 | | Convoca vía telefónica a los interesados para una primera reunión. |
| 4 | Coordinación de Protección Civil y Bomberos/Interesados (as) | Encabeza la reunión para dar a conocer el objetivo, términos, acuerdos, requisitos, delimitación de responsabilidades, capacitación y el programa de protección Civil que deberán cumplir para la formación del Comité Ciudadano de Prevención de Protección Civil. |
| 5 | | Recaba las firmas en la minuta de integración del Comité Ciudadano de Protección Civil. |
| 6 | | Asesora e imparte capacitaciones en materia de protección civil a los integrantes del Comité. |
| 7 | | Hace una evaluación (calificación mínima de 8.0) y si el participante acredita el 80% de asistencia, procede a la entrega de un reconocimiento. |
| 8 | Interesados (as) | Integra al programa de Protección Civil y se da seguimiento al Comité Ciudadano de Protección Civil. |
| 9 | Departamento de Capacitación | Convoca vía telefónica a los interesados para una segunda reunión. |
| 10 | Coordinación de Protección Civil y Bomberos / Interesados (as) /otras autoridades | Celebra la reunión para dar a conocer y firmar el Acta Constitutiva entre el Comité y autoridades competentes. |
| 11 | Departamento de Capacitación | Realiza expediente del Comité Ciudadano de Protección Civil. |
| 12 | | Elabora nota informativa semanal para conocimiento de la o el Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. |
| 13 | Coordinación de Protección Civil y Bomberos | Recibe nota informativa, acusa de recibo, enterándose del resultado del registro del Comité Ciudadano de Prevención de Protección Civil. |
| | | **FIN** |

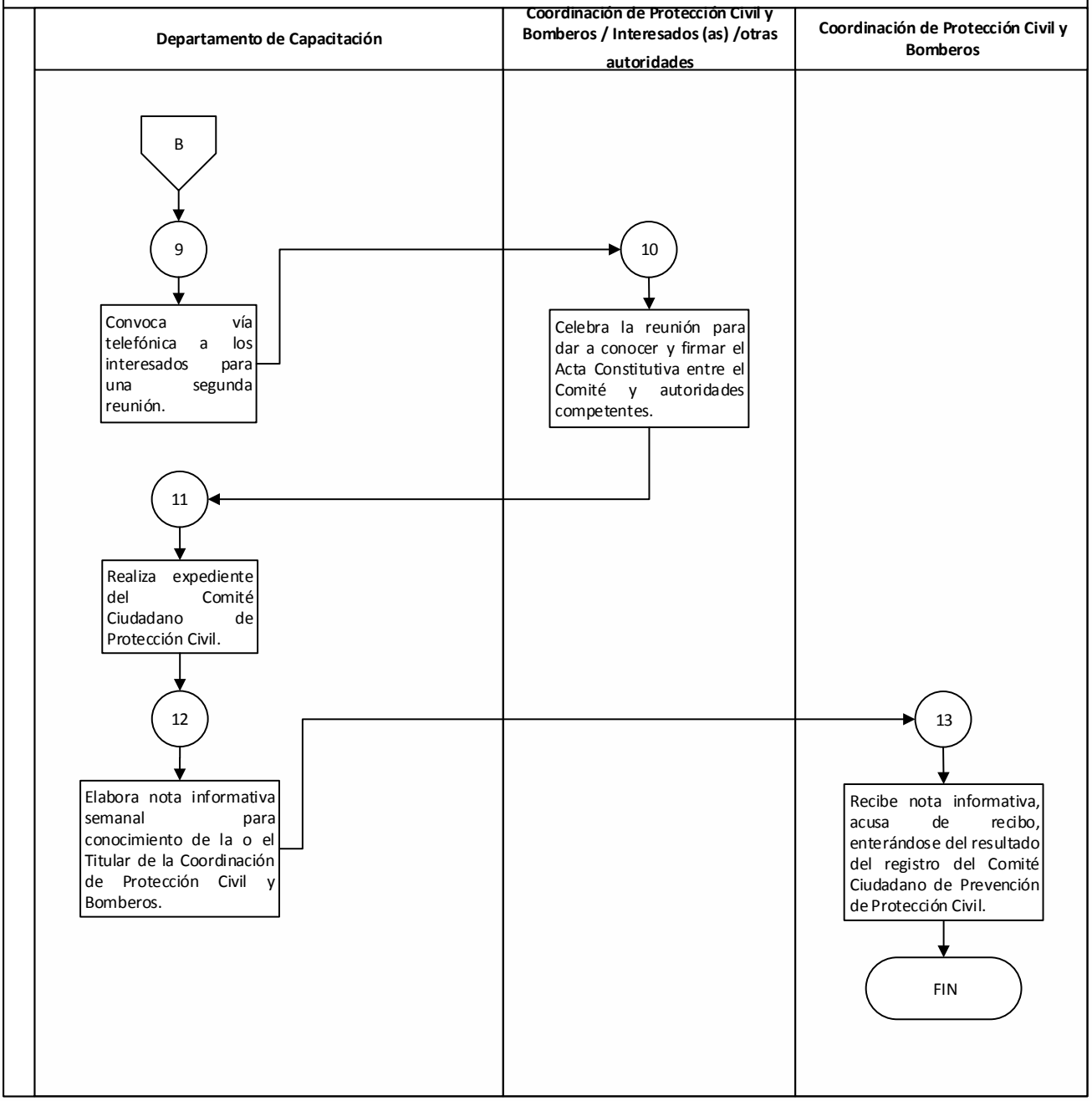
**6. Comités ciudadanos de prevención de protección civil.**



**6. Comités ciudadanos de prevención de protección civil.**



**6. Comités ciudadanos de prevención de protección civil.**



## XXXVI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Protección, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

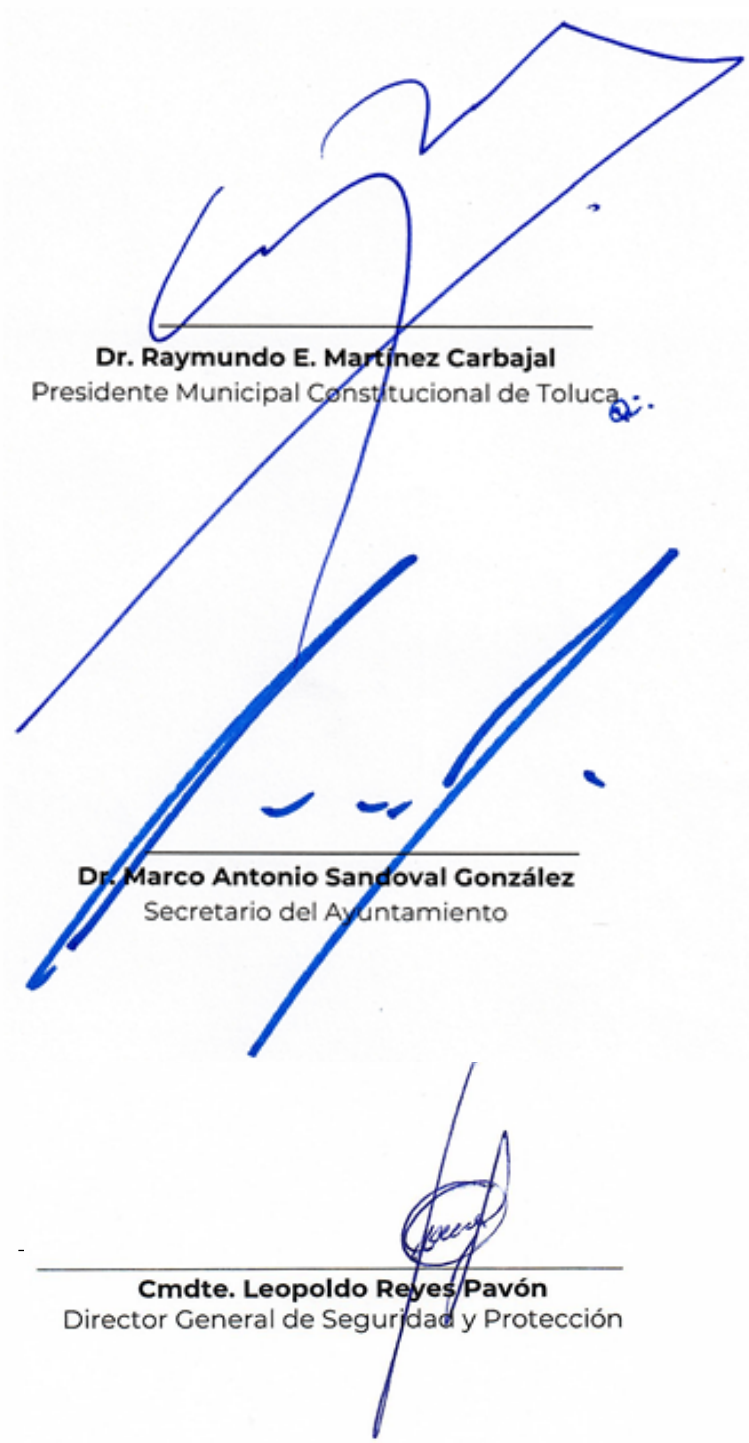
Existe una copia en medio magnética en:

Dirección General de Seguridad y Protección

## XXXVII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición junio de 2023
Elaboración del Manual.

## XXXVIII. VALIDACIÓN



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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento

**Cmdte. Leopoldo Reyes Pavón**
Director General de Seguridad y Protección

## XXXIX. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Protección
Responsable de la Elaboración:

Responsables de la 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

## XL. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PAGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración.

TOLUCA

Ayuntamiento
**2022 - 2024**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

© 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 2261280 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.

**I. PRESENTACIÓN ..... 6**

**II. OBJETIVO GENERAL ..... 7**

**III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO ..... 8**

RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA ..... 8
REGISTRO Y SEGUIMIENTO A LA AGENDA ..... 11
ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS ..... 14

**IV. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA ..... 17**

ELABORACIÓN, INTEGRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL GASTO ..... 17
CORRIENTE ..... 17
EJERCICIO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL GASTO CORRIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS ..... 20
ALTA DE PERSONAL ..... 27
BAJA DE PERSONAL ..... 31

**V. DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES ..... 36**

INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS ..... 36
ESTUDIO DE MERCADO ..... 39
ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS MEDIANTE ADJUDICACIÓN DIRECTA (ARTICULO 48 FRACCIÓN XI DE LA LEY DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS) ..... 42
COMPRAS CONSOLIDADAS ..... 47

**VI. DEPARTAMENTO DE CONTRATOS ..... 50**

ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS DERIVADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADQUISITIVOS ..... 50

**VII. DEPARTAMENTO DE ALMACÉN GENERAL ..... 57**

RECEPCIÓN DE BIENES ..... 57
SUMINISTRO DE BIENES ..... 65

**VIII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN DE COMITES ..... 69**

LICITACIÓN PÚBLICA ..... 69
INVITACIÓN RESTRINGIDA ..... 79
ADJUDICACIÓN DIRECTA ..... 89
INTEGRACIÓN DEL CATÁLOGO DE PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS ..... 96
ARRENDAMIENTOS Y ENAJENACIONES ..... 99

**IX. DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL ..... 102**

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL ..... 102
DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN ..... 106
CAPACITACIÓN A LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES ..... 109
GESTIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE CURSOS Y CAPACITACIONES POR INSTITUCIONES O EMPRESAS EXTERNAS ..... 114
ALTA DE PERSONAL ..... 118

**X. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL ..... 121**

CONTROL Y RESGUARDO DE EXPEDIENTES DE PERSONAL ..... 121
PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE PERSONAL ..... 124
REGISTRO DE INCIDENCIAS ..... 127
REPORTE DE AUSENCIAS ..... 130

PROMOCIÓN PARA EFECTOS DE JUBILACIÓN ..... 133
GRATIFICACIÓN EXTRAORDINARIA POR LABORAR 45 HORAS SEMANALES ..... 136
BAJA DE PERSONAL ..... 139
MOVIMIENTO DE CAMBIO DE PERSONAL (PROMOCIÓN Y TRANSFERENCIA) ..... 142
APOYO DE GASTOS FUNERARIOS S.U.T.E Y M. ..... 145

**XI. DEPARTAMENTO DE NÓMINAS ..... 148**

PROCESAMIENTO DE LA NÓMINA DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA ..... 148
ALTAS Y BAJAS DEL ISSEMYM ..... 154
CERTIFICACIÓN DE SOLICITUDES, RETENCIONES Y PAGO A INSTITUTO FONACOT ..... 157
ELABORACIÓN O CÁLCULO DE FINIQUITOS ..... 160
DESCUENTO DE CRÉDITOS ..... 164
EXPEDICIÓN DE COPIAS SIMPLES O CERTIFICADAS DE NÓMINA ..... 167
RECUPERACIÓN DE RETENCIONES POR LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y/O PRIVADAS ..... 171
CAMBIOS Y CORRECCIONES ANTE EL ISSEMYM ..... 174
GESTIÓN DE PAGO "APOYO DE GASTOS FUNERARIOS" ..... 177

**XII. DEPARTAMENTO DE CONVENIOS Y RELACIONES LABORALES ..... 180**

CONVENIOS A FAVOR DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES ..... 180
PROGRAMA AYUDA MUTUALISTA ..... 185
BAJA VOLUNTARIA DEL PROGRAMA AYUDA MUTUALISTA ..... 191
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYOS ECONÓMICOS O EN ESPECIE AL S.U.T.E.Y M. Y S.U.T.I.C. SECCIÓN TOLUCA ..... 194
REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL OBLIGADO A PRESENTAR LA DECLARACIÓN DE SITUACIÓN PATRIMONIAL Y DE INTERESES ..... 197
DECLARACIÓN ANUAL DE BIENES POR MODIFICACIÓN PATRIMONIAL ..... 200
SEGURO DE VIDA PARA POLICÍAS, BOMBEROS, OPERATIVOS DE TRÁNSITO, PROTECCIÓN CIVIL Y SERVIDORES PÚBLICOS SINDICALIZADOS DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA ..... 203
PROMOVER LA INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE ENTRE EL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL ..... 206
USO DE LA SALA DE LACTANCIA POR SERVIDORAS PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA ..... 209
USO DEL CONSULTORIO MÉDICO MUNICIPAL POR LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES . 212
PROGRAMA DE FOTO-CREDENCIALIZACIÓN ..... 215
APOYO GASTOS FUNERARIOS S.U.T.I.C. ..... 218

**XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES Y MANTENIMIENTO ..... 221**

ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES PARA OFICINAS PÚBLICAS DE DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA ..... 221
ARRENDAMIENTO DE LOCALES COMERCIALES ..... 227
APOYO PARA TRASLADOS DE MENAJES DE TIPO MENOR ..... 236
CONTRATACIÓN Y/O PAGO DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA ..... 239
SOLICITUD DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE TIPO MENOR ..... 246
SERVICIO DE INTENDENCIA PARA LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS (OFICINAS) DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL ..... 249

**XIV. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR Y CONTROL DE COMBUSTIBLE ..... 253**

DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLE A VEHÍCULOS OFICIALES ..... 253
PAGO A PROVEEDOR(ES) DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE ..... 256
REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO A VEHÍCULOS OFICIALES ..... 259

**XV. DEPARTAMENTO DE LOCACION Y MONTAJE DE EVENTOS ESPECIALES ..... 266**

LOCACIÓN Y MONTAJE EN EVENTOS OFICIALES Y NO OFICIALES ..... 266

**XVI. DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL ..... 269**

ALTA DE BIENES MUEBLES Y VEHÍCULOS OFICIALES ..... 269
CAMBIO DE RESGUARDO DE BIENES MUEBLES ..... 272
ALTA DE BIENES POR DONACIÓN ..... 275
SUPERVISIÓN DE BIENES MUEBLES Y VEHÍCULOS ..... 279
VERIFICACIÓN DE BIENES MUEBLES EN ACTOS DE ENTREGA-RECEPCIÓN ..... 284
BAJA DE BIENES MUEBLES ..... 289
BAJA POR ENAJENACIÓN DE BIENES MUEBLES O VEHÍCULOS POR REMATE (SUBASTA PÚBLICA) ..... 292
BAJA DE BIENES MUEBLES POR DONACIÓN ..... 297
BAJA DE BIENES MUEBLES Y VEHÍCULOS POR COMODATO ..... 302
BAJA DE BIENES MUEBLES NO LOCALIZADOS ..... 307
BAJA DE VEHÍCULOS OFICIALES POR ROBO O SINIESTRO ..... 312
ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DE NO ADEUDO PATRIMONIAL ..... 316
ALTA DE VEHÍCULOS ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO ..... 321
BAJA DE PLACAS Y REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN POR ROBO Y/O EXTRAVÍO ..... 324
PAGO ANUAL DE TENENCIA Y DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR ..... 327

**XVII. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS ..... 330**

SOLICITUD DE NUEVOS DESARROLLOS DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL ..... 330

**XVIII. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO ..... 333**

REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE A EQUIPOS DE CÓMPUTO ..... 333

**XIX. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES Y REDES ..... 340**

ASIGNACIÓN DE LÍNEA NUEVA, EXTENSIONES Y COLOCACIÓN DE APARATOS TELEFÓNICOS ..... 340
REPARACIÓN DE APARATOS Y RESTABLECIMIENTO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS ..... 343
INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED MUNICIPAL ..... 346
CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA ..... 349
PAGO A COMPAÑÍA DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA ..... 352

**XX. DISTRIBUCIÓN ..... 355**

**XXI. REGISTRO DE EDICIONES ..... 356**

**XXII. VALIDACIÓN ..... 357**

**XXIII. CRÉDITOS ..... 358**

**XXV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN ..... 359**

## I. PRESENTACIÓN

Para cumplir el propósito de contar con una participación dinámica y activa, y con ello dar respuesta inmediata a las necesidades y/o demandas de la población del Municipio de Toluca, la Secretaría del Ayuntamiento, a través de 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 el funcionamiento eficiente en las unidades administrativas de la administración pública municipal y dar cumplimiento a las leyes aplicables vigentes en lo ya establecido.

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

Por ello la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación pone a disposición de los servidores públicos del. Ayuntamiento de Toluca el **“Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración”.**

## II. OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, lineamientos y procedimientos; para la administración de personal, adquisición, uso y mantenimiento de bienes, contratación y prestación de servicios, de la tecnología de la información y comunicaciones que requieran las diferentes dependencias y órganos que integran la administración pública municipal.

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

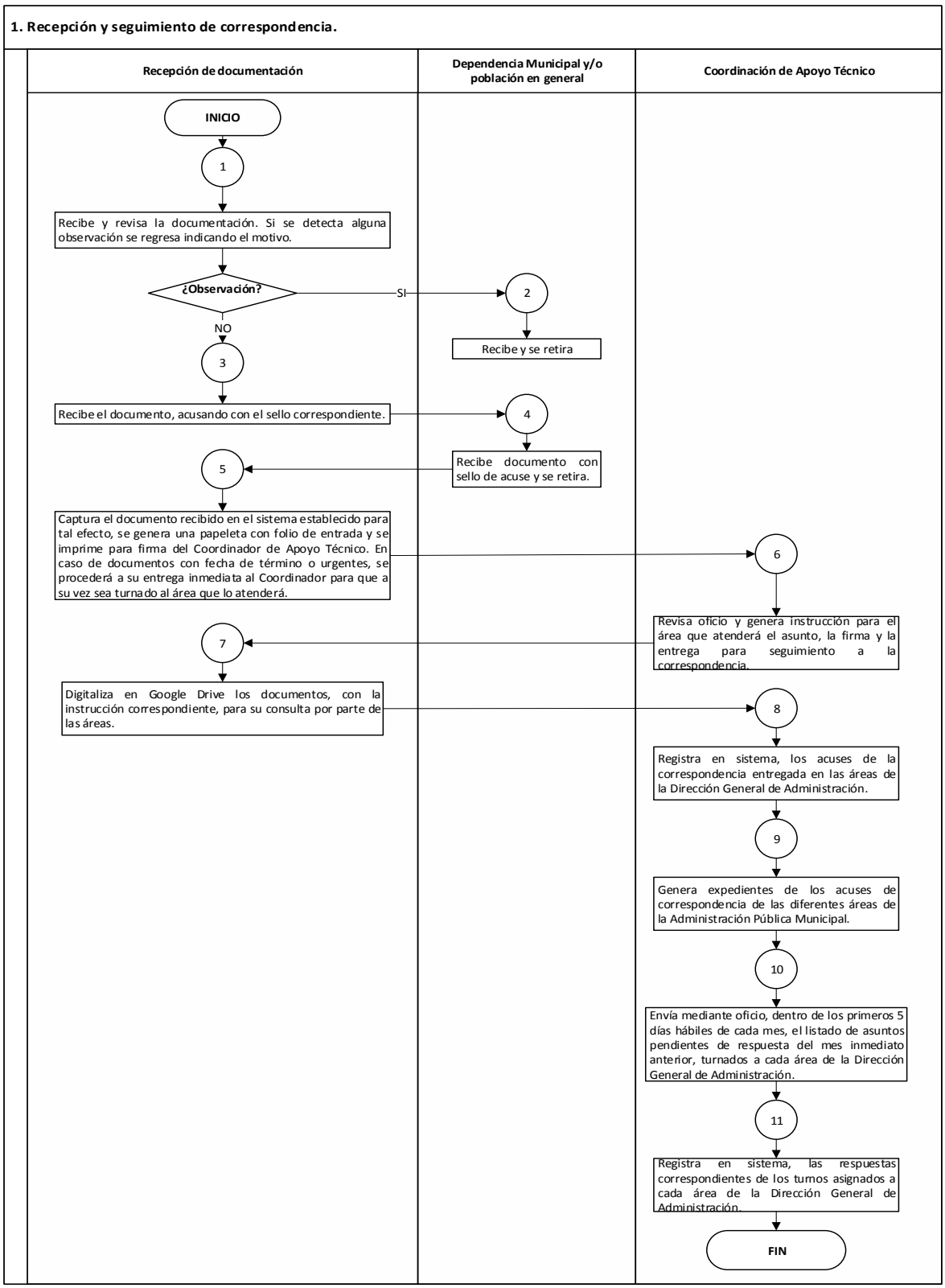
## POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Recepción y seguimiento de correspondencia**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Recepción de Documentación** | Recibe y revisa la documentación. Si se detecta alguna observación se regresa indicando el motivo. |
| | | **¿Observación?** |
| 2 | **Dependencia Municipal y/o población en general** | **No:**<br>Recibe y se retira. |
| 3 | **Recepción de Documentación** | **Sí:**<br>Recibe el documento, acusando con el sello correspondiente. |
| 4 | **Dependencia Municipal y/o población en general** | Recibe documento con sello de acuse y se retira. |
| 5 | **Recepción de Documentación** | Captura el documento recibido en el sistema establecido para tal efecto, se genera una papeleta con folio de entrada y se imprime para firma del Coordinador de Apoyo Técnico. En caso de documentos con fecha de término o urgentes, se procederá a su entrega inmediata al Coordinador para que a su vez sea turnado al área que lo atenderá. |
| 6 | **Coordinación de Apoyo Técnico** | Revisa oficio y genera instrucción para el área que atenderá el asunto, la firma y la entrega para seguimiento a la correspondencia. |
| 7 | **Recepción de Documentación** | Digitaliza en Google Drive los documentos, con la instrucción correspondiente, para su consulta por parte de las áreas. |
| 8 | **Coordinación de Apoyo Técnico** | Registra en sistema los acuses de la correspondencia entregada en las áreas de la Dirección General de Administración. |
| 9 | | Genera expedientes de los acuses de correspondencia de las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal. |
| 10 | | Envía mediante oficio, dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, el listado de asuntos pendientes de respuesta del mes inmediato anterior, turnados a cada área de la Dirección General de Administración. |
| 11 | | Registra en sistema, las respuestas correspondientes de los turnos asignados a cada área de la Dirección General de Administración. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Recepción y seguimiento de correspondencia.
Recepción de documentación
Dependencia Municipal y/o población en general
Coordinación de Apoyo Técnico
INICIO
1
Recibe y revisa la documentación. Si se detecta alguna observación se regresa indicando el motivo.
¿Observación?
SI
2
Recibe y se retira
NO
3
Recibe el documento, acusando con el sello correspondiente.
4
Recibe documento con sello de acuse y se retira.
5
Captura el documento recibido en el sistema establecido para tal efecto, se genera una papeleta con folio de entrada y se imprime para firma del Coordinador de Apoyo Técnico. En caso de documentos con fecha de término o urgentes, se procederá a su entrega inmediata al Coordinador para que a su vez sea turnado al área que lo atenderá.
6
Revisa oficio y genera instrucción para el área que atenderá el asunto, la firma y la entrega para seguimiento a la correspondencia.
7
Digitaliza en Google Drive los documentos, con la instrucción correspondiente, para su consulta por parte de las áreas.
8
Registra en sistema, los acuses de la correspondencia entregada en las áreas de la Dirección General de Administración.
9
Genera expedientes de los acuses de correspondencia de las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal.
10
Envía mediante oficio, dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, el listado de asuntos pendientes de respuesta del mes inmediato anterior, turnados a cada área de la Dirección General de Administración.
11
Registra en sistema, las respuestas correspondientes de los turnos asignados a cada área de la Dirección General de Administración.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

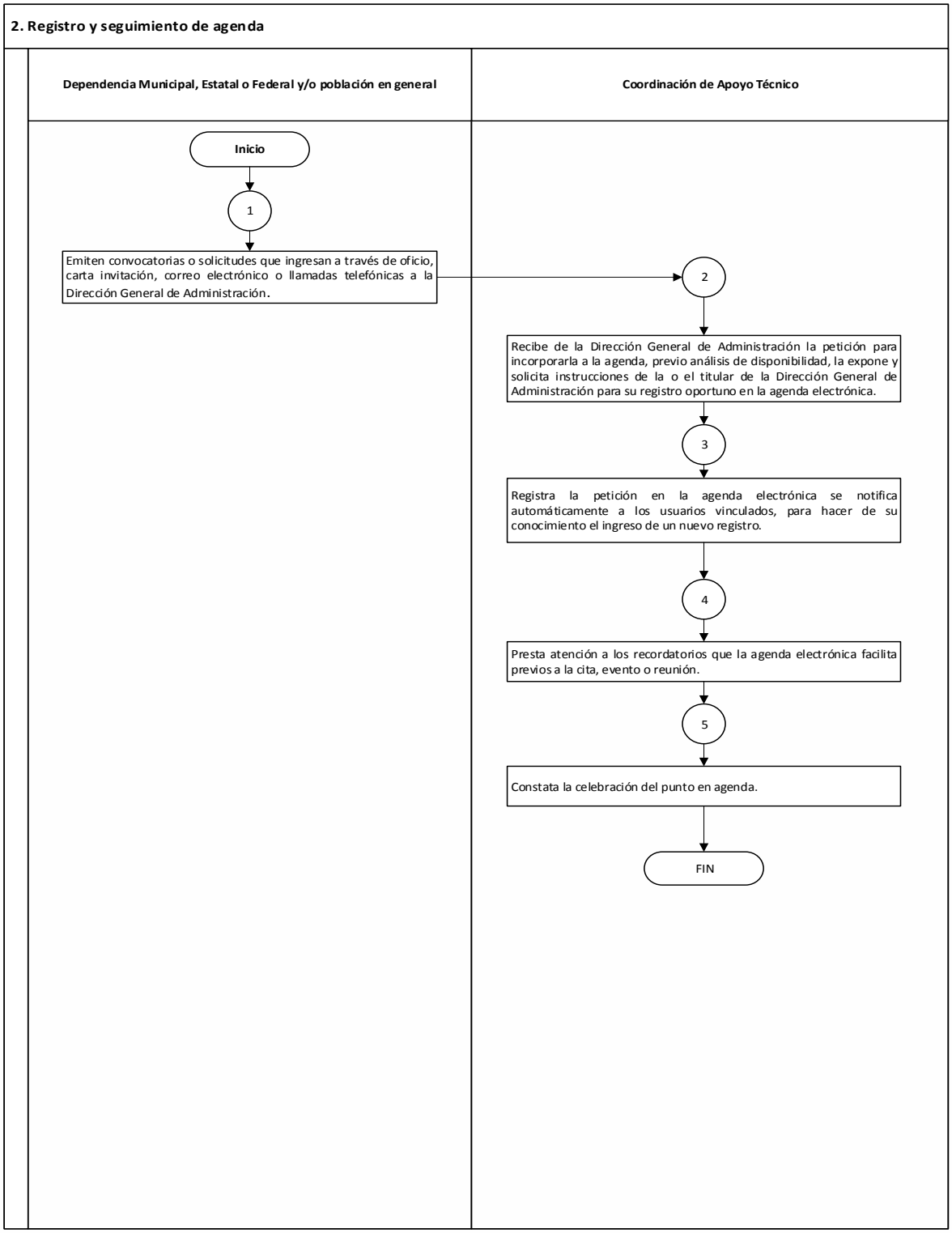
- Considerar el registro en agenda electrónica, con el propósito de eficientar el seguimiento y control de citas, eventos y reuniones oficiales a las cuales asiste la o el Director General de Administración.

- Se registrará en la agenda aquellas solicitudes que sean generadas por vía telefónica, a través de oficio, correo electrónico o de manera presencial en la oficina de la Dirección General de Administración.

**2. Registro y seguimiento a la agenda**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia Municipal, Estatal o Federal y/o población en general** | Emiten convocatorias o solicitudes que ingresan a través de oficio, carta invitación, correo electrónico o llamadas telefónicas a la Dirección General de Administración. |
| **2** | **Coordinación de Apoyo Técnico** | Recibe de la Dirección General de Administración la petición para incorporarla a la agenda, previo análisis de disponibilidad, la expone y solicita instrucciones de la o el titular de la Dirección General de Administración para su registro oportuno en la agenda electrónica. |
| **3** | | Registra la petición en la agenda electrónica se notifica automáticamente a los usuarios vinculados, para hacer de su conocimiento el ingreso de un nuevo registro. |
| **4** | | Presta atención a los recordatorios que la agenda electrónica facilita previos a la cita, evento o reunión. |
| **5** | | Constata la celebración del punto en agenda. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Registro y seguimiento de agenda
Dependencia Municipal, Estatal o Federal y/o población en general
Coordinación de Apoyo Técnico
Inicio
1
Emiten convocatorias o solicitudes que ingresan a través de oficio, carta invitación, correo electrónico o llamadas telefónicas a la Dirección General de Administración.
2
Recibe de la Dirección General de Administración la petición para incorporarla a la agenda, previo análisis de disponibilidad, la expone y solicita instrucciones de la o el titular de la Dirección General de Administración para su registro oportuno en la agenda electrónica.
3
Registra la petición en la agenda electrónica se notifica automáticamente a los usuarios vinculados, para hacer de su conocimiento el ingreso de un nuevo registro.
4
Presta atención a los recordatorios que la agenda electrónica facilita previos a la cita, evento o reunión.
5
Constata la celebración del punto en agenda.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

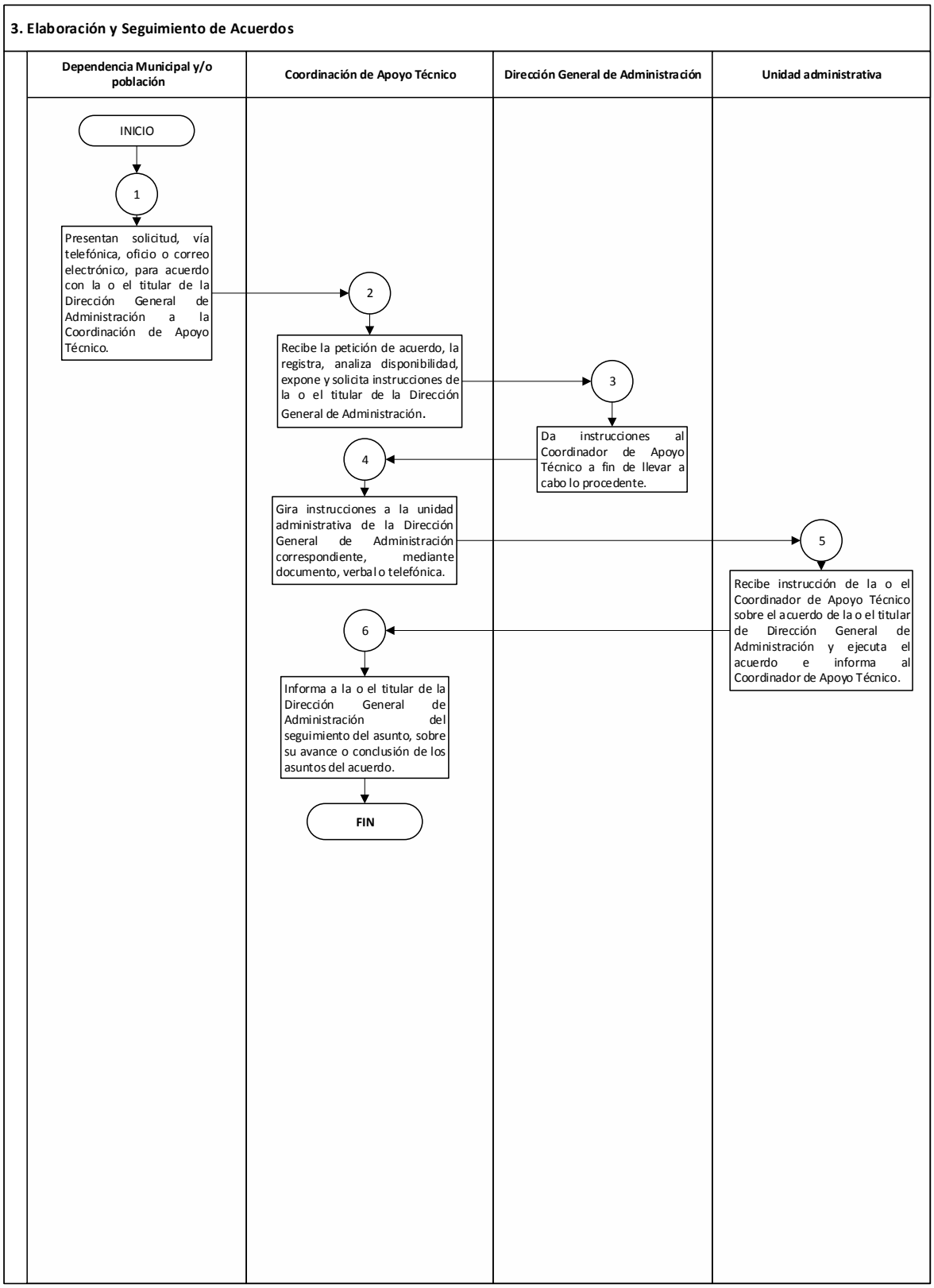
- Planeación, organización y control de los acuerdos de la o el titular de la Dirección General de Administración deberán efectuarse por parte de la Coordinación de Apoyo Técnico, considerando los requerimientos de la o el titular.

- Una vez efectuado el acuerdo, los asuntos derivados serán turnados para su atención, a la dirección que corresponda, quienes informarán el seguimiento a la Coordinación de Apoyo Técnico.

**3. Elaboración y seguimiento de acuerdos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia Municipal y/o población** | Presentan solicitud, vía telefónica, oficio o correo electrónico, para acuerdo con la o el titular de la Dirección General de Administración a la Coordinación de Apoyo Técnico. |
| **2** | **Coordinación de Apoyo Técnico** | Recibe la petición de acuerdo, la registra, analiza disponibilidad, expone y solicita instrucciones de la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| **3** | **Dirección General de Administración** | Da instrucciones al Coordinador de Apoyo Técnico a fin de llevar a cabo lo procedente. |
| **4** | **Coordinación de Apoyo Técnico** | Gira instrucciones a la unidad administrativa de la Dirección General de Administración correspondiente, mediante documento, verbal o telefónica. |
| **5** | **Unidad Administrativa** | Recibe instrucción de la o el Coordinador de Apoyo Técnico sobre el acuerdo de la o el titular de Dirección General de Administración y ejecuta el acuerdo e informa al Coordinador de Apoyo Técnico. |
| **6** | **Coordinación de Apoyo Técnico** | Informa a la o el titular de la Dirección General de Administración del seguimiento del asunto, sobre su avance o conclusión de los asuntos del acuerdo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Elaboración y Seguimiento de Acuerdos
Dependencia Municipal y/o población
Coordinación de Apoyo Técnico
Dirección General de Administración
Unidad administrativa
INICIO
1
Presentan solicitud, vía telefónica, oficio o correo electrónico, para acuerdo con la o el titular de la Dirección General de Administración a la Coordinación de Apoyo Técnico.
2
Recibe la petición de acuerdo, la registra, analiza disponibilidad, expone y solicita instrucciones de la o el titular de la Dirección General de Administración.
3
Da instrucciones al Coordinador de Apoyo Técnico a fin de llevar a cabo lo procedente.
4
Gira instrucciones a la unidad administrativa de la Dirección General de Administración correspondiente, mediante documento, verbal o telefónica.
5
Recibe instrucción de la o el Coordinador de Apoyo Técnico sobre el acuerdo de la o el titular de Dirección General de Administración y ejecuta el acuerdo e informa al Coordinador de Apoyo Técnico.
6
Informa a la o el titular de la Dirección General de Administración del seguimiento del asunto, sobre su avance o conclusión de los asuntos del acuerdo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente** |
| **Objetivo:** | Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

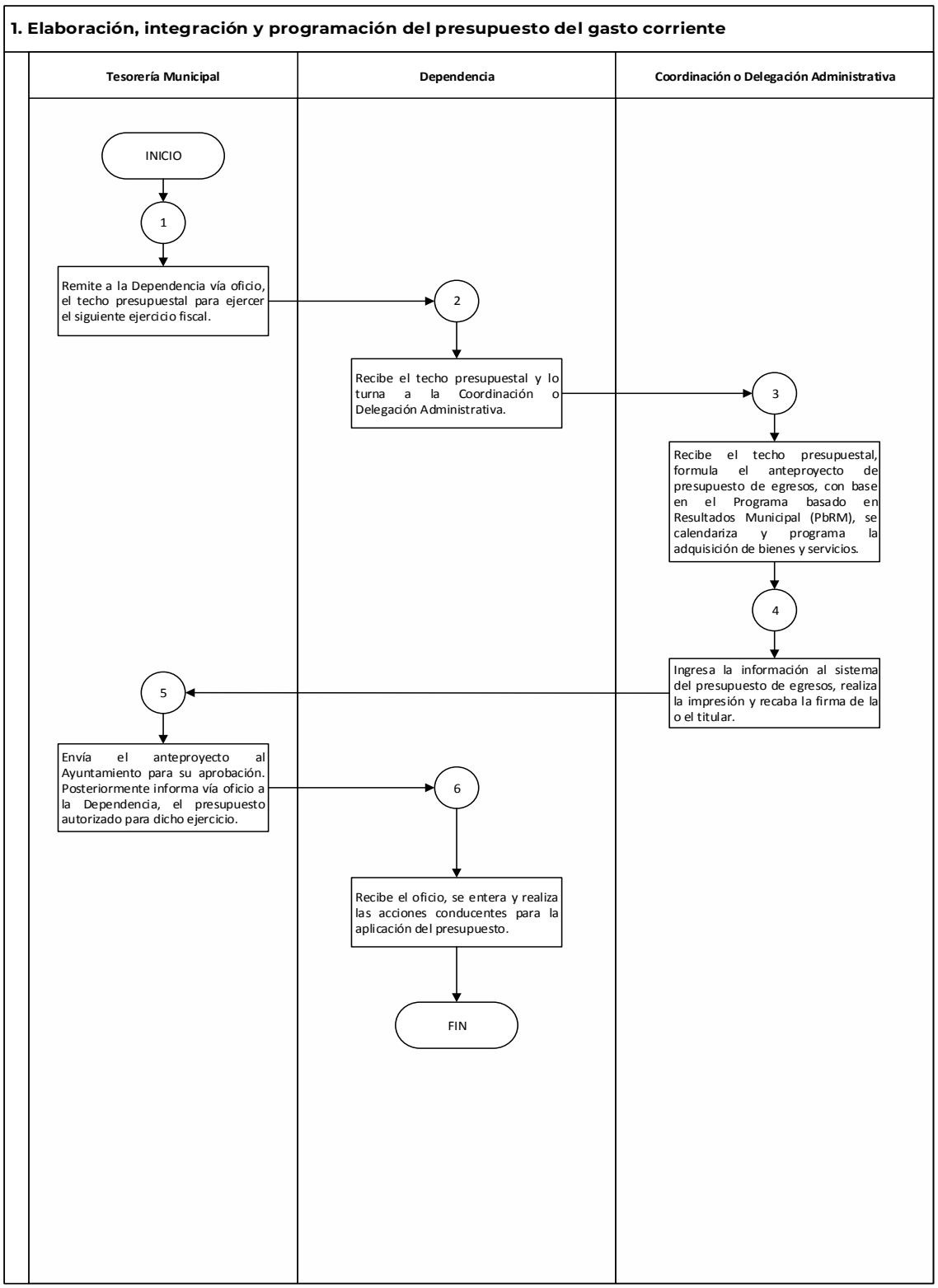
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación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

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

**Descriptivo:**

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

**DIAGRAMA:**


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas** |
| **Objetivo**: | Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.

- La compra o contratación de bienes o servicios que realice la Dirección General de Administración se sujetará a los principios de racionalidad y maximización de gasto.

- Es responsabilidad de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.

- Las solicitudes de adquisición y de servicio, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.

- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.

- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

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

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| **2** | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| **3** | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| **4** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe estudio de mercado, 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** | | **No**<br>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**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| **11** | | **Sí**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| **12** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| **13** | **Dirección General de Administración** | Recibe solicitud de compra y determina: |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |
| **14** | | **No:** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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:**

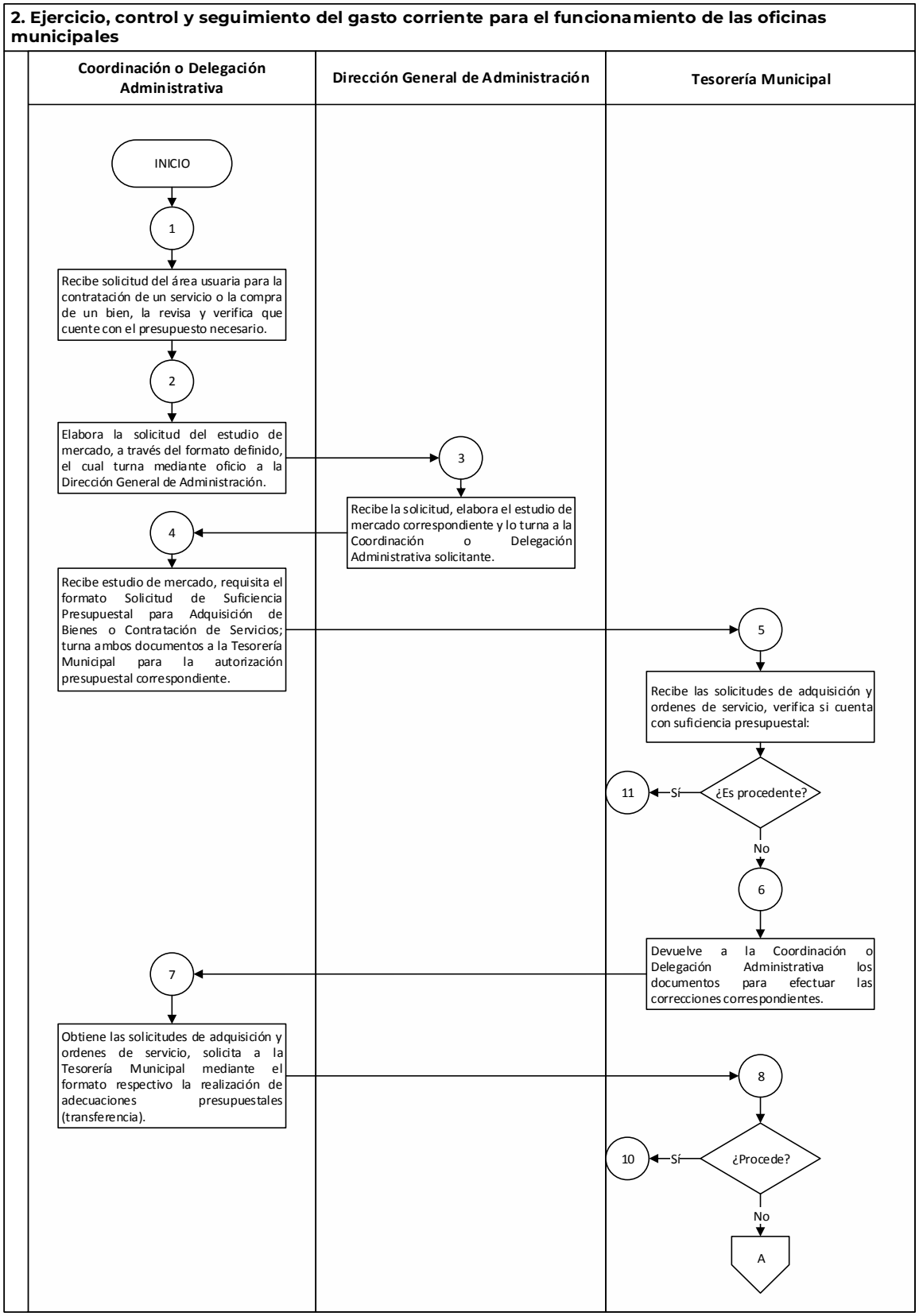

2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un 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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

**DIAGRAMA:**

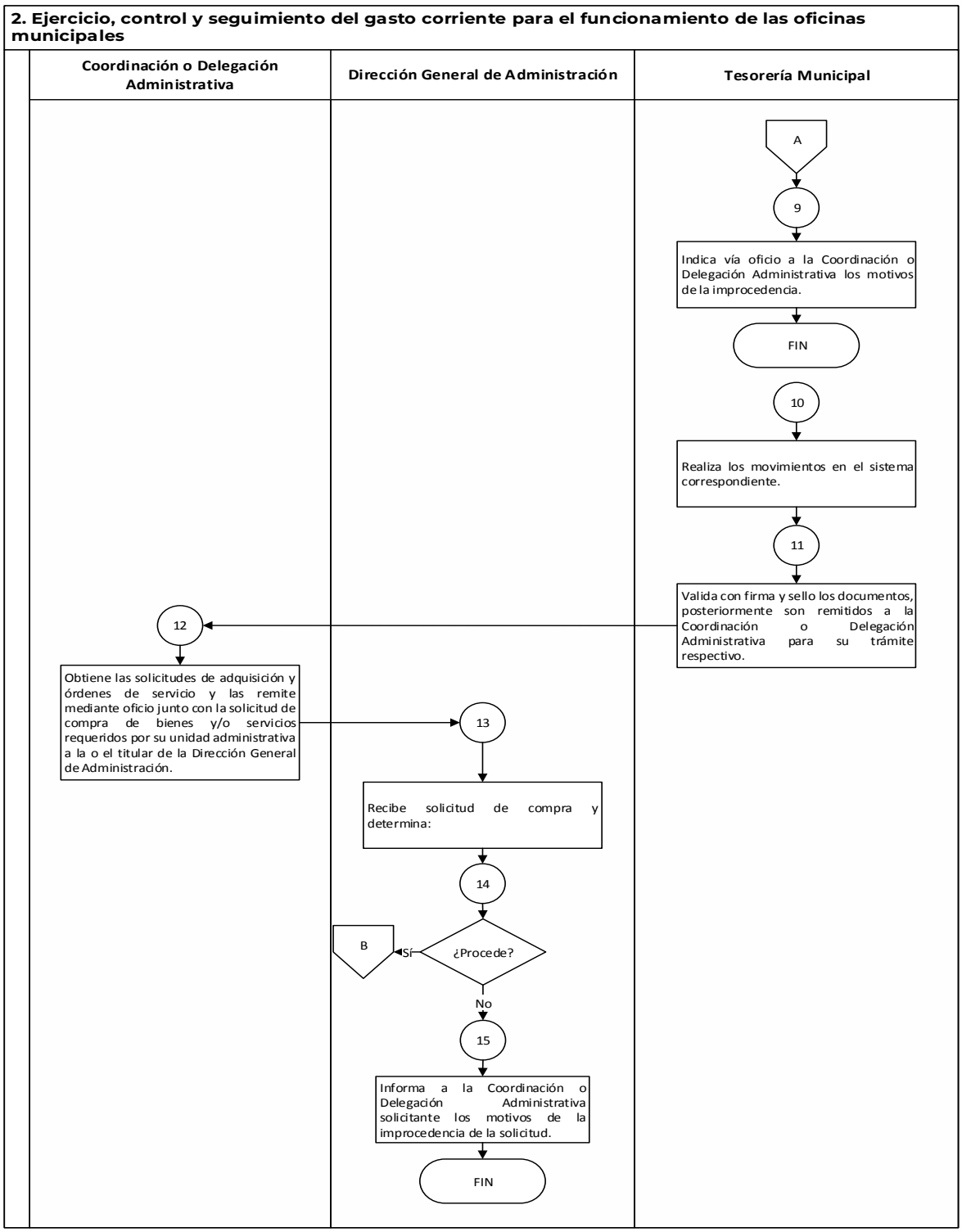
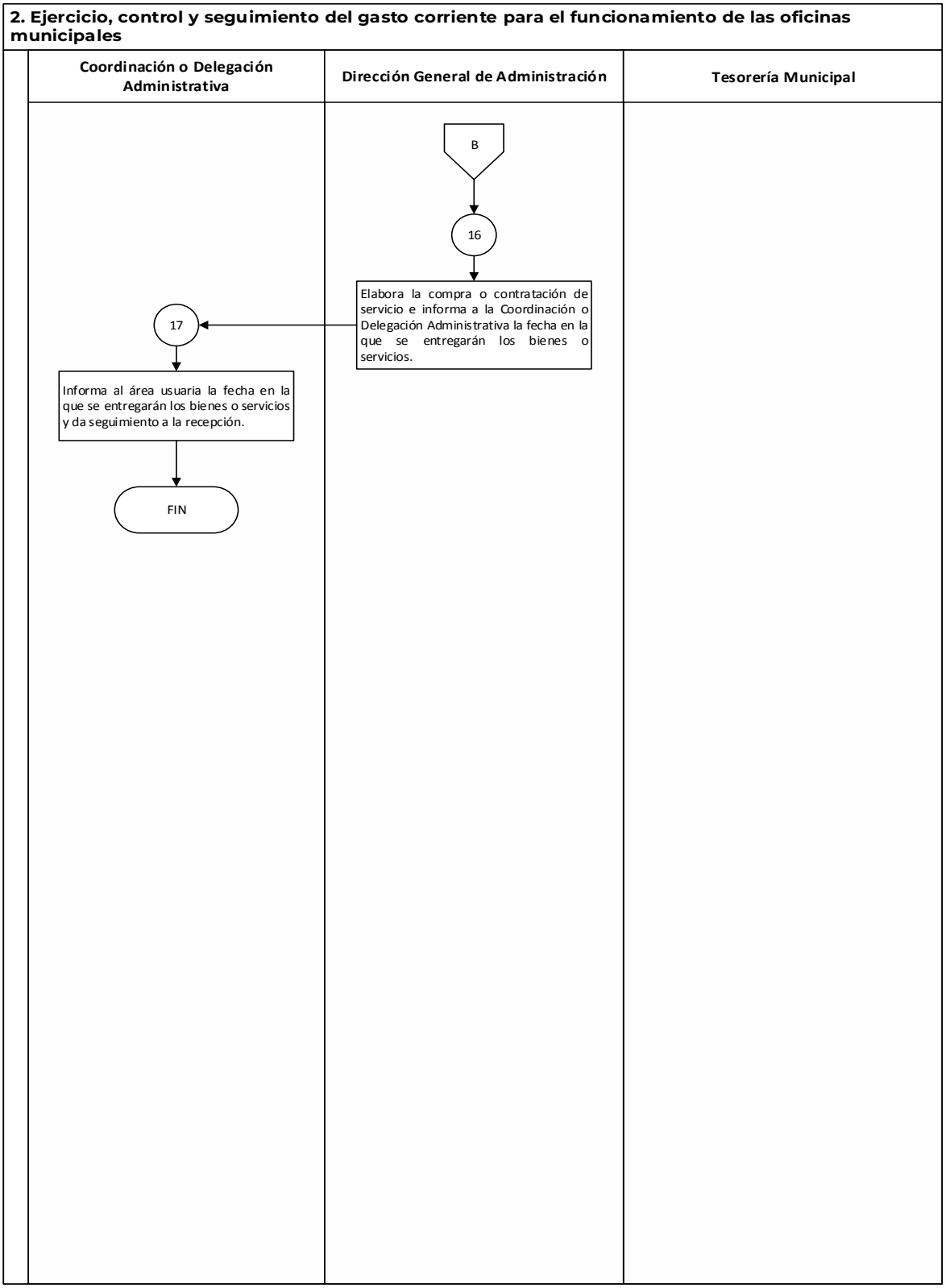

2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
A
9
Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia.
FIN
10
Realiza los movimientos en el sistema correspondiente.
11
Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo.
12
Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración.
13
Recibe solicitud de compra y determina:
14
¿Procede?
Sí
B
No
15
Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud.
FIN

**DIAGRAMA:**


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
B
16
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.
17
Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo:** | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

- En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
- Cédula informativa de manifestación de bienes
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

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

**3. Alta de personal**

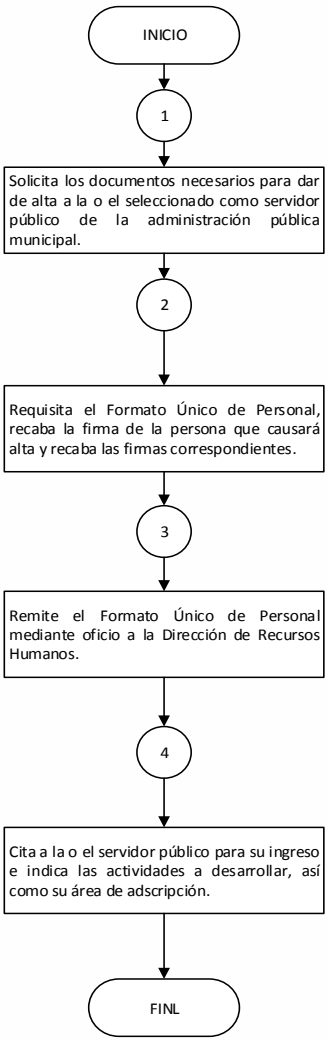
**Descriptivo:**

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

**DIAGRAMA:**

**3. Alta de personal**

**Coordinación o Delegación Administrativa**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.

- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.

- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Coordinación o Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.

- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.

- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.

- La o el mando medio que deba preparar la entrega recepción, deberá gestionar ante las instancia correspondientes, la emisión a su nombre de las constancias de no adeudo económico; patrimonial y documental.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

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

**4. Baja de personal**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Coordinación o Delegación Administrativa | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| 2 | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | **¿Es mando medio o superior?** |
| 3 | | **Sí:**<br>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:**<br>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:**

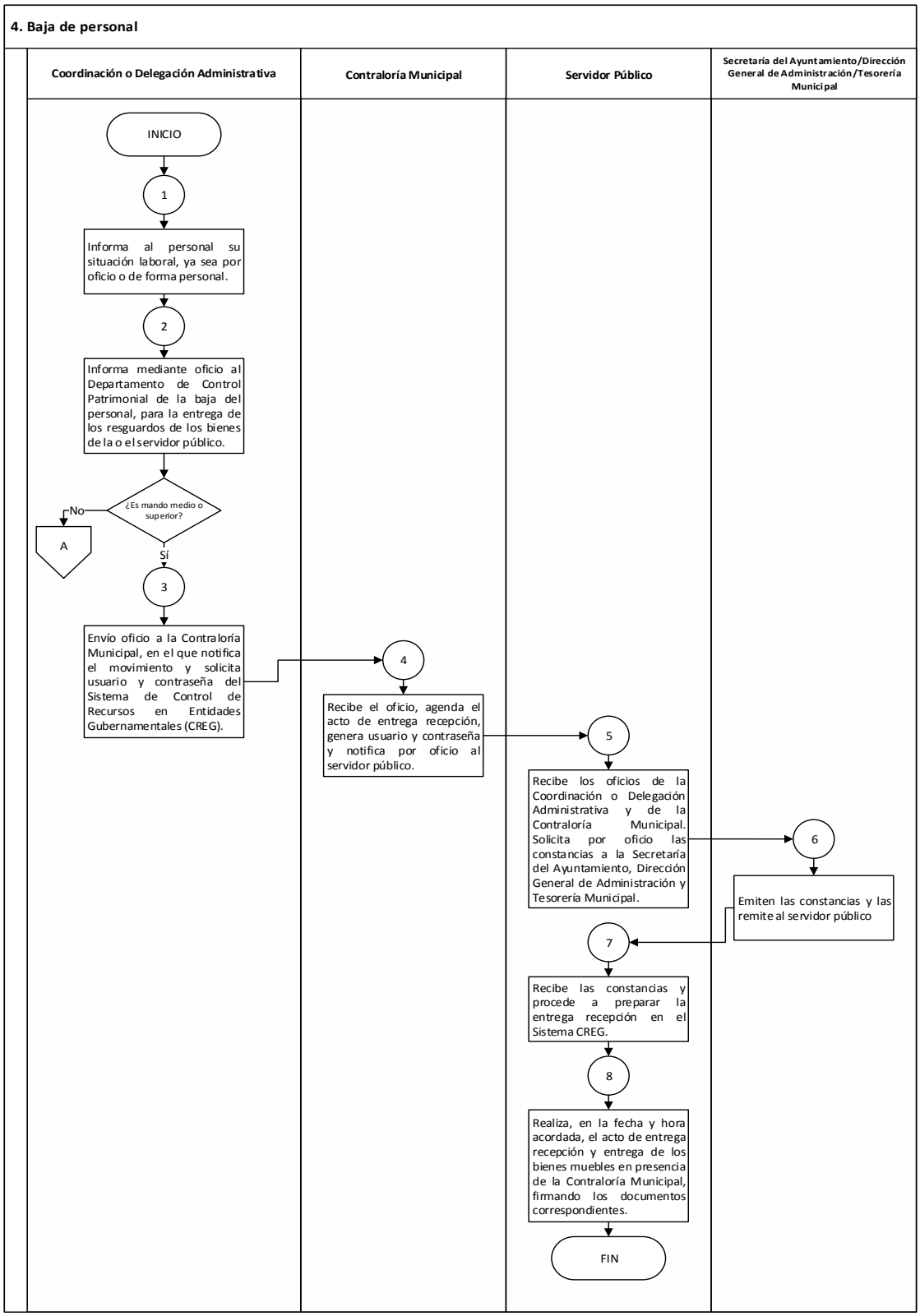
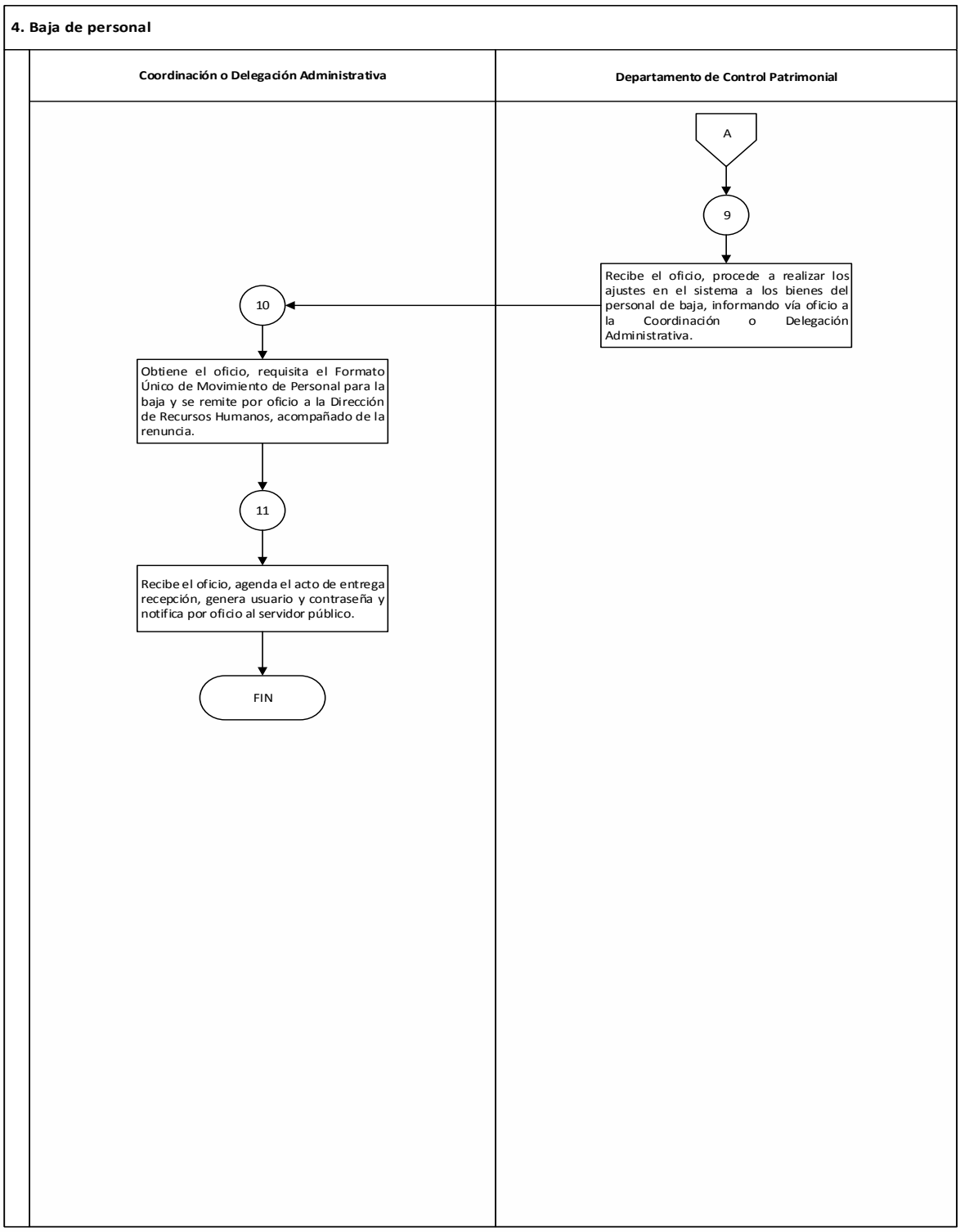

4. Baja de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2
Informa mediante oficio al 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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**DIAGRAMA:**


4. Baja de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
Departamento de Control Patrimonial
A
9
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
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
FIN

## V. DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento deberá elaborar y dar seguimiento al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para que sea publicado a más tardar el 31 de enero del ejercicio fiscal respectivo, con base en el Anteproyecto de Presupuesto de los capítulos 2000 (Materiales y Suministros), 3000 (Servicios Generales) y 5000 (Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles).

- Las Dependencias que integran la administración pública municipal deberán contar con un presupuesto debidamente autorizado y validado para poder solicitar que se lleven a cabo las adquisiciones de los bienes y servicios que se requieran.

- Para la realización de operaciones adquisitivas y contratación de servicios, dichos bienes y servicios deberán estar incluidos en el programa anual de adquisiciones.

- Cuando un bien o servicio no se encuentre considerado en el programa anual de adquisiciones, se tramitará su inclusión, a fin de llevar a cabo la adquisición o contratación correspondiente.

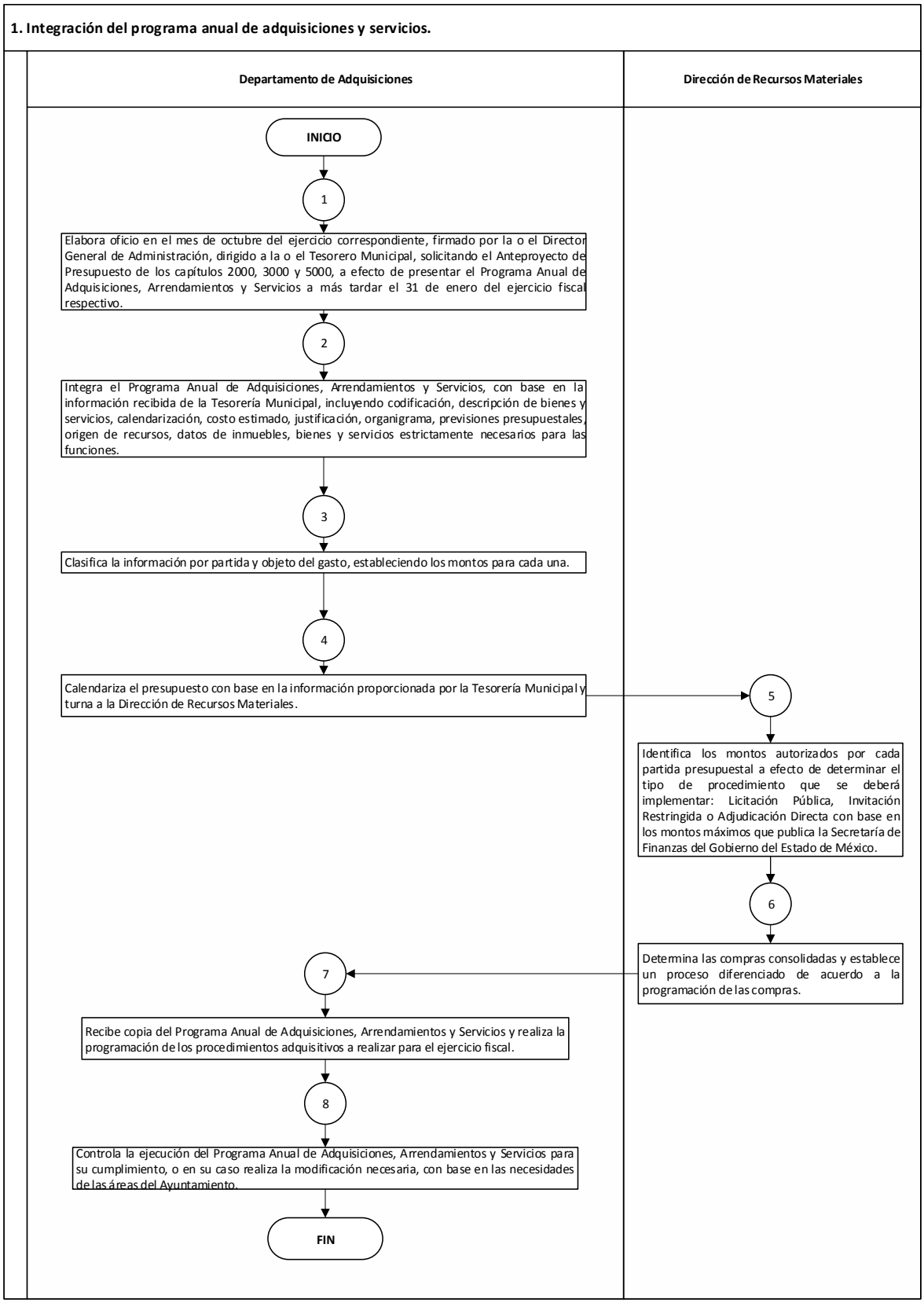
- Las Unidades Administrativas solicitantes deberán establecer de manera clara y precisa los bienes y servicios que requieran para desarrollar sus funciones.

- El Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, deberá contener los requisitos que se establecen en los artículos 10, 11 y 16 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y artículos 8 y 9 de su reglamento.

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

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Adquisiciones | Elabora oficio en el mes de octubre del ejercicio correspondiente, firmado por la o el Director General de Administración, dirigido a la o el Tesorero Municipal, solicitando el Anteproyecto de Presupuesto de los capítulos 2000, 3000 y 5000, a efecto de presentar el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios a más tardar el 31 de enero del ejercicio fiscal respectivo. |
| 2 | | Integra el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, con base en la información recibida de la Tesorería Municipal, incluyendo codificación, descripción de bienes y servicios, calendarización, costo estimado, justificación, organigrama, previsiones presupuestales, origen de recursos, datos de inmuebles, bienes y servicios estrictamente necesarios para las funciones. |
| 3 | | Clasifica la información por partida y objeto del gasto, estableciendo los montos para cada una. |
| 4 | | Calendariza el presupuesto con base en la información proporcionada por la Tesorería Municipal y turna a la Dirección de Recursos Materiales. |
| 5 | Dirección de Recursos Materiales | Identifica los montos autorizados por cada partida presupuestal a efecto de determinar el tipo de procedimiento que se deberá implementar: Licitación Pública, Invitación Restringida o Adjudicación Directa con base en los montos máximos que publica la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México. |
| 6 | | Determina las compras consolidadas y establece un proceso diferenciado de acuerdo a la programación de las compras. |
| 7 | Departamento de Adquisiciones | Recibe copia del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y realiza la programación de los procedimientos adquisitivos a realizar para el ejercicio fiscal. |
| 8 | | Controla la ejecución del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para su cumplimiento, o en su caso realiza la modificación necesaria, con base en las necesidades de las áreas del Ayuntamiento. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Integración del programa anual de adquisiciones y servicios.
Departamento de Adquisiciones
Dirección de Recursos Materiales
INICIO
1
Elabora oficio en el mes de octubre del ejercicio correspondiente, firmado por la o el Director General de Administración, dirigido a la o el Tesorero Municipal, solicitando el Anteproyecto de Presupuesto de los capítulos 2000, 3000 y 5000, a efecto de presentar el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios a más tardar el 31 de enero del ejercicio fiscal respectivo.
2
Integra el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, con base en la información recibida de la Tesorería Municipal, incluyendo codificación, descripción de bienes y servicios, calendarización, costo estimado, justificación, organigrama, previsiones presupuestales, origen de recursos, datos de inmuebles, bienes y servicios estrictamente necesarios para las funciones.
3
Clasifica la información por partida y objeto del gasto, estableciendo los montos para cada una.
4
Calendariza el presupuesto con base en la información proporcionada por la Tesorería Municipal y turna a la Dirección de Recursos Materiales.
5
Identifica los montos autorizados por cada partida presupuestal a efecto de determinar el tipo de procedimiento que se deberá implementar: Licitación Pública, Invitación Restringida o Adjudicación Directa con base en los montos máximos que publica la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.
6
Determina las compras consolidadas y establece un proceso diferenciado de acuerdo a la programación de las compras.
7
Recibe copia del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y realiza la programación de los procedimientos adquisitivos a realizar para el ejercicio fiscal.
8
Controla la ejecución del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para su cumplimiento, o en su caso realiza la modificación necesaria, con base en las necesidades de las áreas del Ayuntamiento.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Adquisiciones, recibirá y verificará que los requerimientos de bienes y servicios recibidos por parte de las unidades administrativas solicitantes cuenten con las especificaciones, elementos técnicos y características distintivas para realizar el estudio de mercado correspondiente.

- El Departamento de Adquisiciones verificará y validará que la solicitud de estudio de mercado de los bienes o servicios solicitados se realice con imparcialidad, transparencia, con apego a la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su reglamento.

- El Departamento de Adquisiciones determinará la existencia de bienes o servicios en el mercado, con base en las solicitudes de las unidades administrativas que integra la administración pública municipal.

- Las solicitudes de requerimiento deben contar con el Visto Bueno de la o el titular del área encargada de administrar los bienes que se pretenden adquirir.

- El Departamento de Adquisiciones establecerá en la solicitud de cotización a proveedores, un término de cinco a 10 días hábiles, dependiendo de la cantidad de requerimientos, a partir de la fecha de recepción para que las o los proveedores y prestadores de servicios entreguen las cotizaciones.

- En caso de que se agoten las posibilidades para obtener la información, tanto técnica o económica del bien o servicio para realizar el estudio de mercado, se informará por oficio al área solicitante a los 20 días hábiles de la fecha de recepción, el estatus de la solicitud de estudio de mercado.

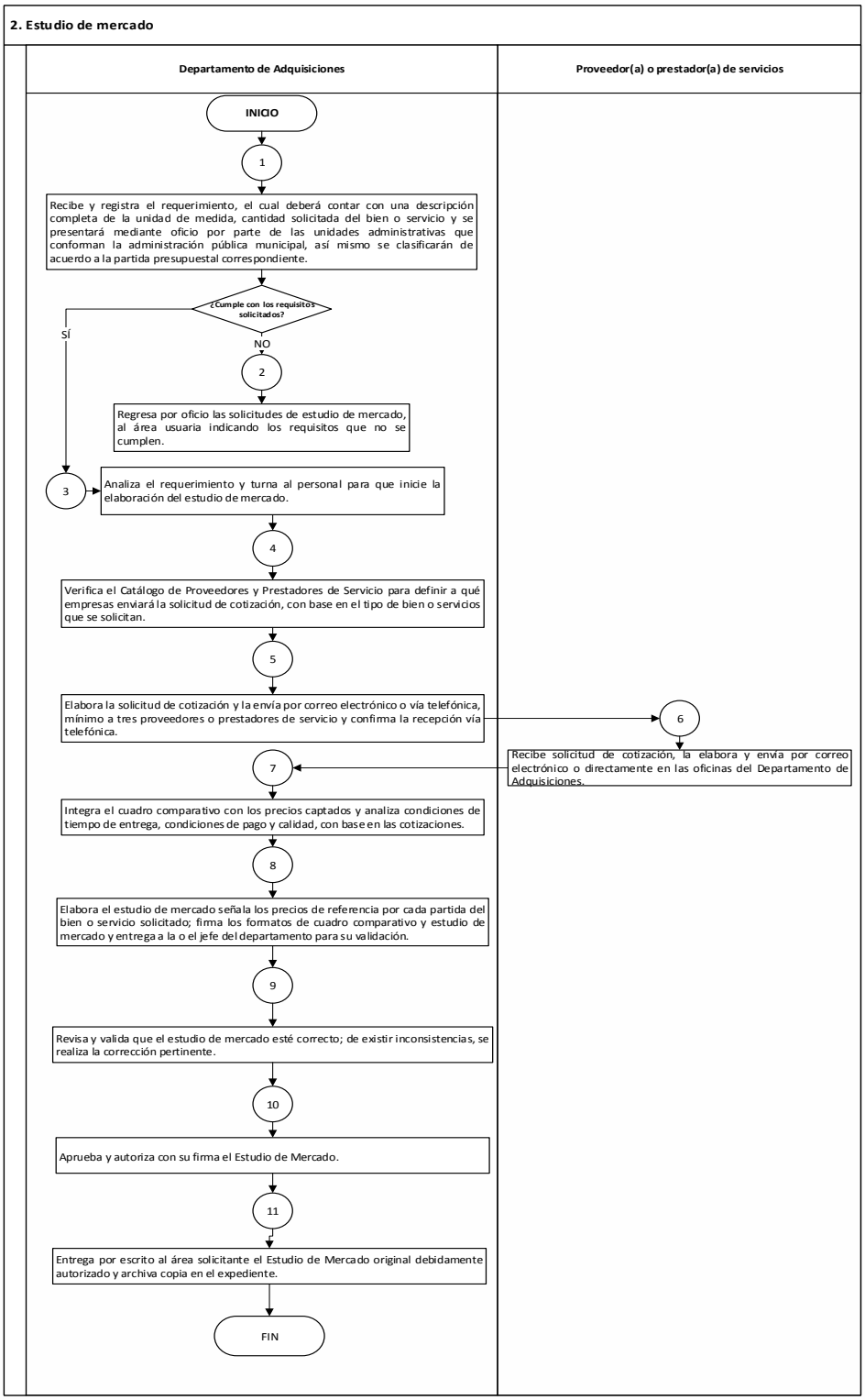
- La recepción de las solicitudes de estudio de mercado para bienes y servicios por parte de las unidades administrativas, será durante los primeros 10 días hábiles de cada mes, para que los estudios de mercado sean remitidos a las áreas debidamente requisitados en tiempo y forma.

- El Departamento de Adquisiciones realizará los estudios de mercado con base en la información de las cotizaciones y la presentarán a la unidad administrativa requiriente.

**2. Estudio de mercado**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Adquisiciones | Recibe y registra el requerimiento, el cual deberá contar con una descripción completa de la unidad de medida, cantidad solicitada del bien o servicio y se presentará mediante oficio por parte de las unidades administrativas que conforman la administración pública municipal, así mismo se clasificarán de acuerdo a la partida presupuestal correspondiente. |
| | | **¿Cumple con los requisitos solicitados?** |
| 2 | | **No:** Regresa por oficio las solicitudes de estudio de mercado, al área usuaria indicando los requisitos que no se cumplen. |
| 3 | | **Sí:** Analiza el requerimiento y turna al personal para que inicie la elaboración del estudio de mercado. |
| 4 | Departamento de Adquisiciones | Verifica el Catálogo de Proveedores(as) y Prestadores(as) de Servicio para definir a qué empresas enviará la solicitud de cotización, con base en el tipo de bien o servicios que se solicitan. |
| 5 | | Elabora la solicitud de cotización y la envía por correo electrónico o vía telefónica, mínimo a tres proveedores(as) o prestadores(as) de servicio y confirma la recepción vía telefónica. |
| 6 | Proveedor(a) o prestador(a) de servicios | Recibe solicitud de cotización, la elabora y envía por correo electrónico o directamente en las oficinas del Departamento de Adquisiciones. |
| 7 | Departamento de Adquisiciones | Integra el cuadro comparativo con los precios captados y analiza condiciones de tiempo de entrega, condiciones de pago y calidad, con base en las cotizaciones. |
| 8 | | Elabora el estudio de mercado señala los precios de referencia por cada partida del bien o servicio solicitado; firma los formatos de cuadro comparativo y estudio de mercado y entrega a la o el jefe del departamento para su validación. |
| 9 | | Revisa y valida que el estudio de mercado esté correcto; de existir inconsistencias, se realiza la corrección pertinente. |
| 10 | | Aprueba y autoriza con su firma el Estudio de Mercado. |
| 11 | | Entrega por escrito al área solicitante el Estudio de Mercado original debidamente autorizado y archiva copia en el expediente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Estudio de mercado
Departamento de Adquisiciones
Proveedor(a) o prestador(a) de servicios
INICIO
1
Recibe y registra el requerimiento, el cual deberá contar con una descripción completa de la unidad de medida, cantidad solicitada del bien o servicio y se presentará mediante oficio por parte de las unidades administrativas que conforman la administración pública municipal, así mismo se clasificarán de acuerdo a la partida presupuestal correspondiente.
¿Cumple con los requisitos solicitados?
SÍ
NO
2
Regresa por oficio las solicitudes de estudio de mercado, al área usuaria indicando los requisitos que no se cumplen.
3
Analiza el requerimiento y turna al personal para que inicie la elaboración del estudio de mercado.
4
Verifica el Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicio para definir a qué empresas enviará la solicitud de cotización, con base en el tipo de bien o servicios que se solicitan.
5
Elabora la solicitud de cotización y la envía por correo electrónico o vía telefónica, mínimo a tres proveedores o prestadores de servicio y confirma la recepción vía telefónica.
6
Recibe solicitud de cotización, la elabora y envía por correo electrónico o directamente en las oficinas del Departamento de Adquisiciones.
7
Integra el cuadro comparativo con los precios captados y analiza condiciones de tiempo de entrega, condiciones de pago y calidad, con base en las cotizaciones.
8
Elabora el estudio de mercado señala los precios de referencia por cada partida del bien o servicio solicitado; firma los formatos de cuadro comparativo y estudio de mercado y entrega a la o el jefe del departamento para su validación.
9
Revisa y valida que el estudio de mercado esté correcto; de existir inconsistencias, se realiza la corrección pertinente.
10
Aprueba y autoriza con su firma el Estudio de Mercado.
11
Entrega por escrito al área solicitante el Estudio de Mercado original debidamente autorizado y archiva copia en el expediente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa (Articulo 48 fracción XI de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios)** |
| **Objetivo**: | Garantizar que las adquisiciones y/o contrataciones de servicios realizadas mediante el procedimiento de adjudicación directa, se apeguen a la normatividad vigente, que asegure el suministro de bienes y servicios en las mejores condiciones para el Municipio de Toluca, determinando el mecanismo al que habrá que sujetarse para su adquisición. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Para efecto de la adquisición de bienes o contratación de servicios, se tomarán como criterios la adjudicación de acuerdo con las especificaciones técnicas del bien o servicio solicitados por el área requirente, cuyo costo sea el más conveniente para el municipio y las mejores condiciones en cuanto a tiempo de entrega y de pago.

- El Departamento de Adquisiciones deberá realizar las adquisiciones y/o contratacion de servicios, mediante el procedimiento adjudicación directa con apego a la normatividad vigente.

- Cuando los procedimientos no sean de un importe superior a $500,000.00 (quinientos mil pesos 00/100 m.n.) antes de IVA, se podrá llevar a cabo una adjudicación directa con base en lo establecido en el artículo 48 fracción XI de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

- Las solicitudes de adquisición de bienes y servicios, vendrán acompañados de los formatos de Solicitud de Suficiencia Presupuestal para la Adquisición de Bienes y Solicitud de Suficiencia Presupuestal para Servicios y deberán estar validadas por las o los titulares de las áreas con las firmas de autorización correspondientes.

- Las solicitudes de adquisición que tengan características o especificaciones particulares o especiales, deberán acompañarse de la documentación adicional, como pueden ser discos, diseños, muestras, entre otros, que provean la información complementaria que se requiera.

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

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Administración** | Recibe de las y los Coordinadores y Delegados Administrativos de las dependencias municipales, la solicitud de adquisición de bienes o servicios (oficio), anexando la suficiencia presupuestal debidamente validada por el área de presupuesto, estudio de mercado original validado por el área usuaria y turna a la Dirección de Recursos Materiales para su atención procedente. |
| 2 | **Dirección de Recursos Materiales** | Recibe de la Dirección General de Administración la solicitud de adquisición de bienes o servicios (oficio) con los anexos correspondientes, a fin de identificar los datos de la dependencia, unidad administrativa solicitante, clave programática, tipo de recurso, partida presupuestal con visto bueno de la Dirección de Egresos y fecha de elaboración. |
| | | **¿Cumple con los requisitos solicitados?** |
| 3 | **Dirección de Recursos Materiales** | **No:**<br>Regresa por oficio la solicitud de adquisición, al área usuaria indicando los requisitos que no se cumplen. |
| 4 | **Departamento de Adquisiciones** | **Sí:**<br>Recibe la solicitud de adquisición de bienes o servicios con suficiencia presupuestal y estudio de mercado anexo, se registra en la base de datos de control interno. |
| 5 | | Verifica que el monto se encuentre dentro del límite permitido para efectuar la compra por adjudicación directa. |
| | | **¿El monto es mayor a 500 mil pesos antes de IVA?** |
| 6 | | **Sí:**<br>Turna el expediente al Departamento de Programación de Comités para la ejecución del procedimiento correspondiente. |
| 7 | | **No:**<br>Elabora el formato de orden de compra y/o servicio el cual deberá contener la información conforme a la solicitud de adquisición de bienes o servicios con suficiencia presupuestal y estudio de mercado. |
| 8 | | Remite orden de compra y/o servicio a la Dirección de Recursos Materiales para recabar su Vo. Bo. |
| 9 | **Dirección de Recursos Materiales** | Autoriza la orden de compra a través de su firma y devuelve al Departamento de Adquisiciones. |
| 10 | **Departamento de Adquisiciones** | Envía orden de compra a la o el proveedor o prestador de servicio por correo electrónico y confirma vía telefónica la recepción de la misma y corrobora la fecha de entrega del bien y/o servicio. |
| 11 | **Proveedor(a) o Prestador(a) de Servicio** | Recibe la orden de compra de bienes y/o servicios, y confirma fecha de entrega de los mismos, vía telefónica. |
| 12 | **Departamento de Adquisiciones** | Indica a la o el proveedor el sitio de entrega de los bienes y/o servicios el cual podrá ser el Almacén General o donde el área usuaria lo indique. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 13 | **Almacén General** | Recibe los bienes de las o los proveedores adjudicados y con base en la orden de compra, procede a realizar la entrega y distribución de los bienes directamente a las unidades administrativas solicitantes. |
| 14 | **Departamento de Adquisiciones** | Integra el expediente por cada adjudicación y lo remite al Departamento de Contratos. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

**3. Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa (Art. 48 fracc. XI de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios).**

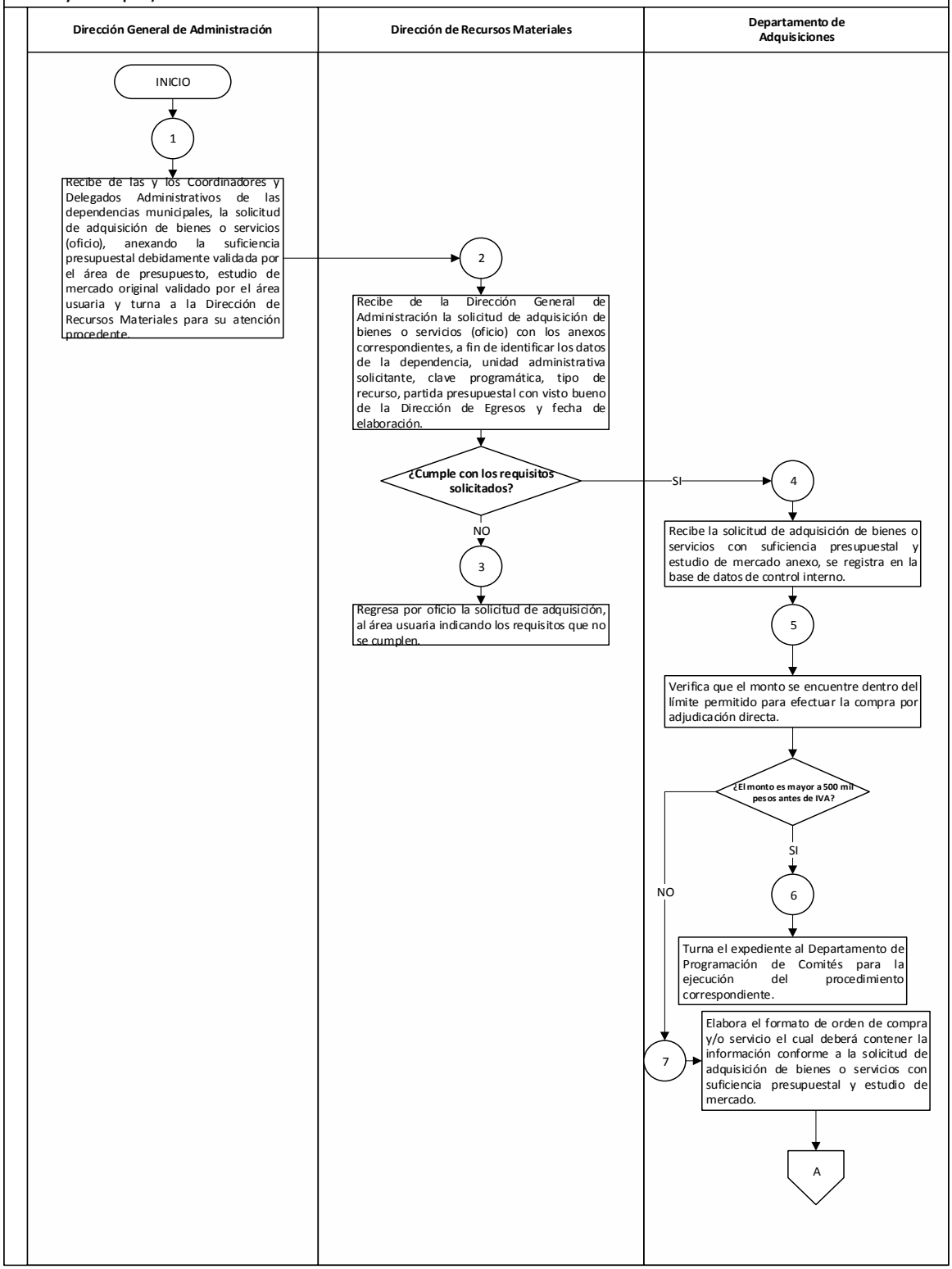
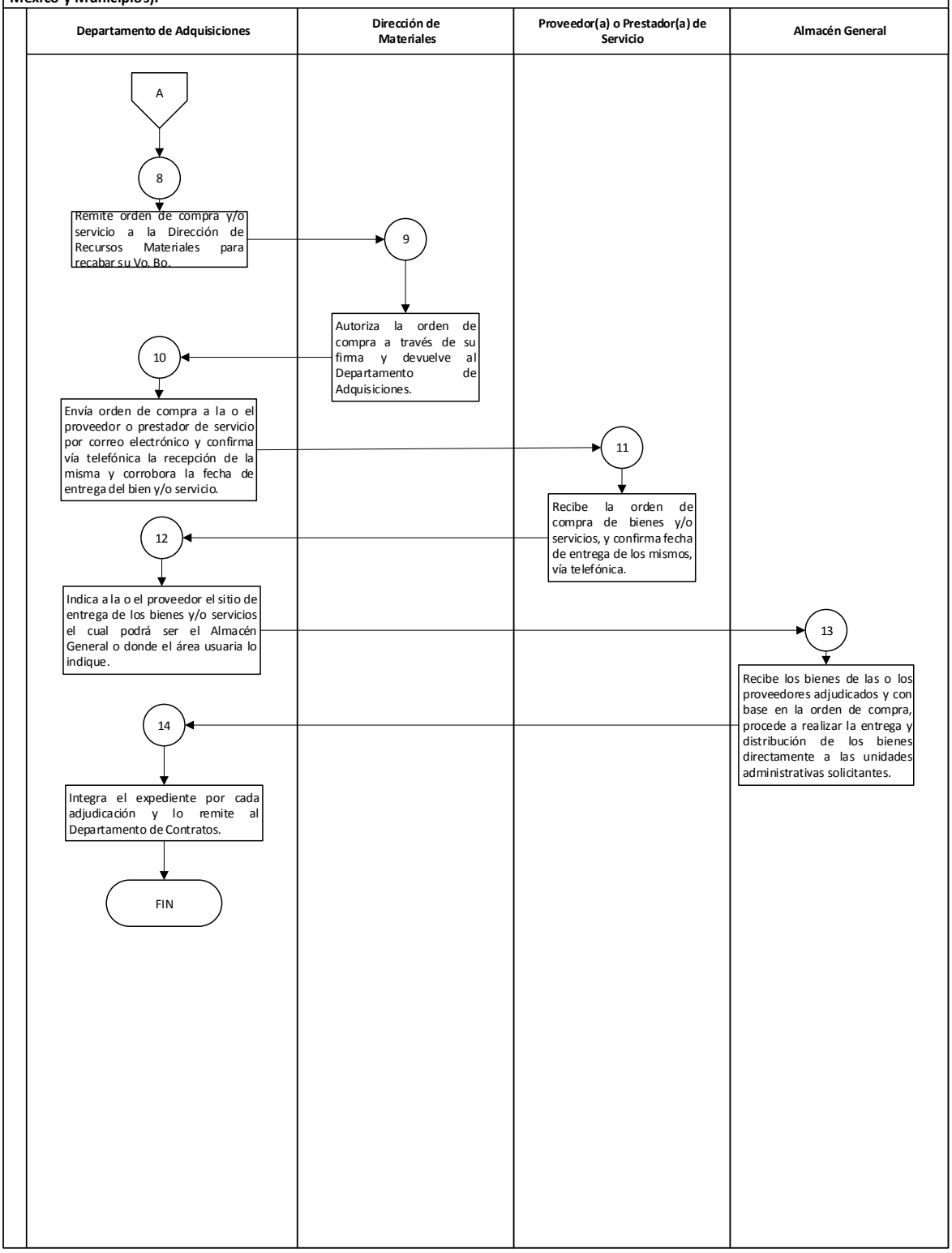


**DIAGRAMA:**

**3. Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa (Art. 48 fracc. XI de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios).**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Compras consolidadas** |
| **Objetivo:** | Garantizar el mejor precio y la mejor calidad de los materiales, bienes y suministros que requieran las unidades administrativas que integran la administración pública municipal para satisfacer sus necesidades. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los Coordinadores y Delegados Administrativos solicitarán a la Tesorería Municipal, los montos o recursos disponibles de las partidas consolidadas de los capítulos 2000 (Materiales y Suministros), 3000 (Servicios Generales) y 5000 (Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles) para que sean proporcionados en tiempo para llevar a cabo los procedimientos adquisitivos correspondientes.

- Las y los Coordinadores y Delegados Administrativos serán los responsables de verificar la suficiencia presupuestal de su dependencia.

- Las y los Coordinadores y Delegados Administrativos serán los encargados de administrar los montos autorizados de su presupuesto.

- Cada unidad administrativa deberá revisar el catálogo existente para tomar la descripción a detalle, y con base en ello realizar sus solicitudes en el anexo global.

- El Catálogo de Artículos contiene los bienes que se pueden adquirir de las partidas que se consolidarán.

- El “anexo global” es el formato mediante el cual las unidades administrativas realizan su requerimiento.

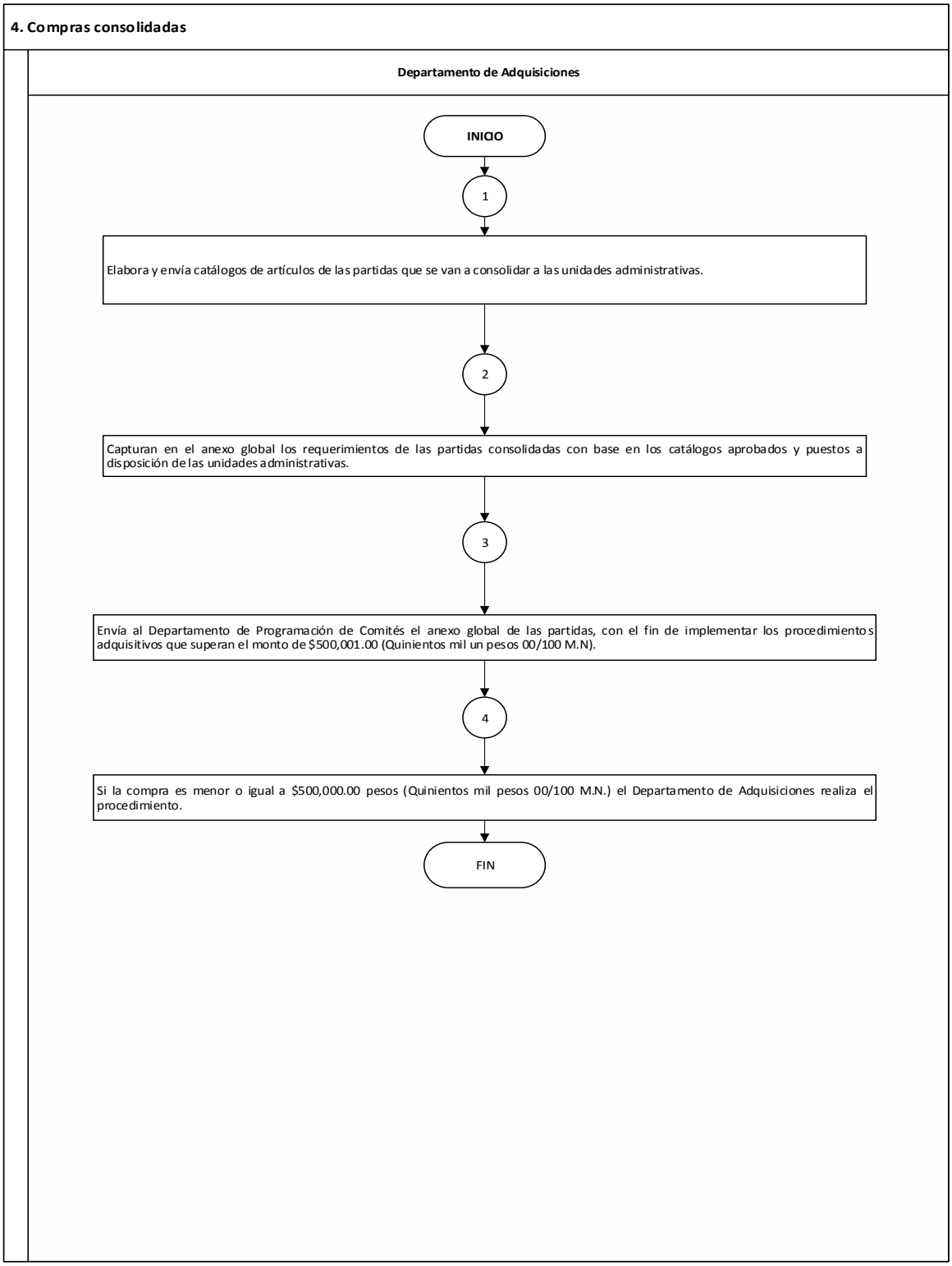
- Si la compra consolidada es menor o igual a $500,000.00 pesos (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.) antes de IVA, el Departamento de Adquisiciones realiza la compra.

- Si la compra consolidada es igual o mayor a $500,001.00 pesos (Quinientos mil un peso 00/100 M.N.) antes de IVA, el Departamento de Programación de Comités realiza el procedimiento adquisitivo correspondiente.

**4. Compras consolidadas**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Adquisiciones | Elabora y envía catálogos de artículos de las partidas que se van a consolidar a las unidades administrativas. |
| 2 | | Capturan en el anexo global los requerimientos de las partidas consolidadas con base en los catálogos aprobados y puestos a disposición de las unidades administrativas. |
| 3 | | Envía al Departamento de Programación de Comités el anexo global de las partidas, con el fin de implementar los procedimientos adquisitivos que superan el monto de $500,001.00 (Quinientos mil un pesos 00/100 M.N). |
| 4 | | Si la compra es menor o igual a $500,000.00 pesos (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.) el Departamento de Adquisiciones realiza el procedimiento. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


4. Compras consolidadas
Departamento de Adquisiciones
INICIO
1
Elabora y envía catálogos de artículos de las partidas que se van a consolidar a las unidades administrativas.
2
Capturan en el anexo global los requerimientos de las partidas consolidadas con base en los catálogos aprobados y puestos a disposición de las unidades administrativas.
3
Envía al Departamento de Programación de Comités el anexo global de las partidas, con el fin de implementar los procedimientos adquisitivos que superan el monto de $500,001.00 (Quinientos mil un pesos 00/100 M.N).
4
Si la compra es menor o igual a $500,000.00 pesos (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.) el Departamento de Adquisiciones realiza el procedimiento.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Materiales, a través del Departamento de Contratos, será el área facultada para la contratación de bienes, prestación de servicios, enajenaciones, arrendamientos, comodatos y donaciones requeridos por las dependencias de la administración pública municipal.

- Todos los contratos, requieren la revisión y validación de la Consejería Jurídica.

- Solo se recibirá documentación legal y administrativa que cumpla con los requisitos necesarios para la elaboración del contrato.

- La elaboración del instrumento jurídico se apegará a las condiciones estipuladas en los documentos generados con motivo del procedimiento adquisitivo.

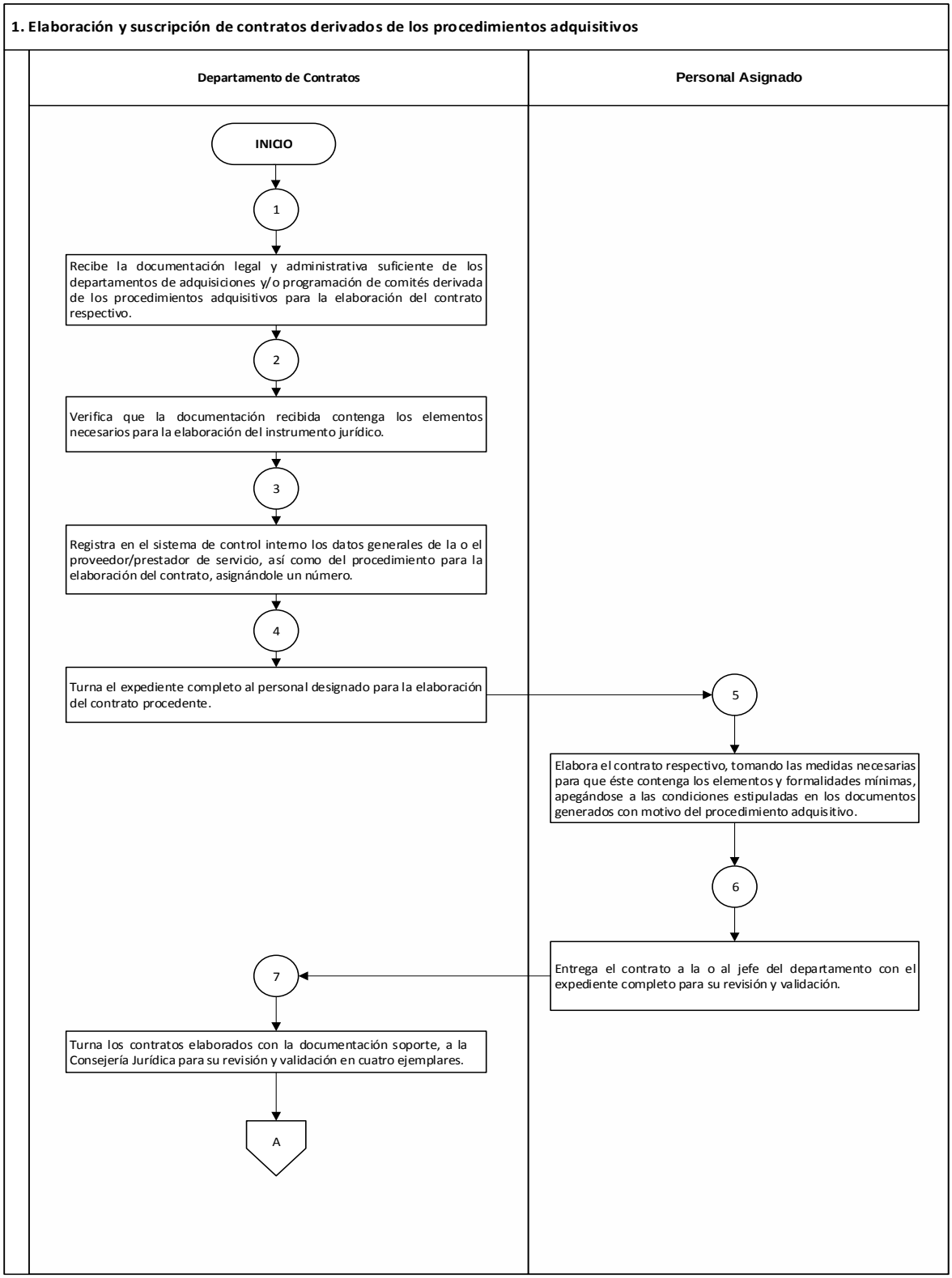
- Todos los contratos de bienes, prestación de servicios, enajenaciones, arrendamientos, comodatos y donaciones requeridos por las dependencias de esta administración pública municipal, deberán realizarse en apego a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, así como sus respectivos reglamentos.

**1. Elaboración y suscripción de contrato derivado del procedimiento adquisitivo**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Contratos | Recibe la documentación legal y administrativa suficiente de los departamentos de adquisiciones y/o programación de comités derivada de los procedimientos adquisitivos para la elaboración del contrato respectivo. |
| 2 | | Verifica que la documentación recibida contenga los elementos necesarios para la elaboración del instrumento jurídico. |
| 3 | | Registra en el sistema de control interno los datos generales de la o el proveedor/prestador de servicio, así como del procedimiento para la elaboración del contrato, asignándole un número. |
| 4 | | Turna el expediente completo al personal designado para la elaboración del contrato procedente. |
| 5 | Personal Asignado | Elabora el contrato respectivo, tomando las medidas necesarias para que éste contenga los elementos y formalidades mínimas, apegándose a las condiciones estipuladas en los documentos generados con motivo del procedimiento adquisitivo. |
| 6 | | Entrega el contrato a la o al jefe del departamento con el expediente completo para su revisión y validación. |
| 7 | Departamento de Contratos | Turna los contratos elaborados con la documentación soporte, a la Consejería Jurídica para su revisión y validación en cuatro ejemplares. |
| 8 | Consejería Jurídica | Revisa los contratos. |
| | | **¿Tiene observaciones?** |
| 9 | Consejería Jurídica | **Sí:**<br>Regresa al Departamento de Contratos para solventar las observaciones. |
| 10 | | **No:**<br>Devuelve los contratos validados al Departamento de Contratos, a través de la rúbrica de la o el titular de la Consejería Jurídica. |
| 11 | Departamento de Contratos | Solicita la presencia de la o el proveedor y/o prestador de servicio para la firma correspondiente del contrato respectivo. |
| 12 | Proveedor(a)/Prestador(a) de Servicio | Acude al Departamento de Contratos, a firmar el contrato, se le solicitan las garantías procedentes (anticipo, cumplimiento y/o vicios ocultos) conforme a los plazos establecidos en el Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. |
| 13 | Departamento de Contratos | Turna el contrato al área usuaria para la firma. |
| 14 | Área Usuaria | Recibe los ejemplares y los devuelve suscritos al Departamento de Contratos. |
| 15 | Departamento de Contratos | Turna el contrato, a la o el Secretario del Ayuntamiento, a efecto de que éste y la o el Presidente Municipal, firmen el contrato. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **16** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Devuelve el contrato firmado al Departamento de Contratos. |
| **17** | **Departamento de Contratos** | Entrega un ejemplar original a la o el proveedor o prestador de servicio, a la Consejería Jurídica y se remite copia simple al área usuaria. El tercer ejemplar original queda bajo resguardo del Departamento de Contratos. |
| **18** | | Remite el cuarto ejemplar original del contrato a la Tesorería Municipal con la documentación correspondiente para el trámite de pago a la o los proveedores y/o prestadores de servicio, de conformidad a la normatividad aplicable. |
| **19** | **Área Usuaria** | Informa, por oficio, respecto del cumplimiento o incumplimiento del contrato, dentro de los cinco días posteriores a la entrega del bien o prestación del servicio, a la Dirección General de Administración. |
| **20** | **Dirección General de Administración** | Turna el oficio de cumplimiento o incumplimiento, a la Dirección de Recursos Materiales. |
| **21** | **Dirección de Recursos Materiales** | Recibe el oficio de cumplimiento o incumplimiento; si es de cumplimiento lo turna al Departamento de Contratos. Si es de incumplimiento, remite la información legal y administrativa necesaria a la Consejería Jurídica, a efecto de que se inicien las acciones legales pertinentes. |
| **22** | **Departamento de Contratos** | Recibe el oficio de cumplimiento y archiva en el expediente respectivo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Elaboración y suscripción de contratos derivados de los procedimientos adquisitivos
Departamento de Contratos
Personal Asignado
INICIO
1
Recibe la documentación legal y administrativa suficiente de los departamentos de adquisiciones y/o programación de comités derivada de los procedimientos adquisitivos para la elaboración del contrato respectivo.
2
Verifica que la documentación recibida contenga los elementos necesarios para la elaboración del instrumento jurídico.
3
Registra en el sistema de control interno los datos generales de la o el proveedor/prestador de servicio, así como del procedimiento para la elaboración del contrato, asignándole un número.
4
Turna el expediente completo al personal designado para la elaboración del contrato procedente.
5
Elabora el contrato respectivo, tomando las medidas necesarias para que éste contenga los elementos y formalidades mínimas, apegándose a las condiciones estipuladas en los documentos generados con motivo del procedimiento adquisitivo.
6
Entrega el contrato a la o al jefe del departamento con el expediente completo para su revisión y validación.
7
Turna los contratos elaborados con la documentación soporte, a la Consejería Jurídica para su revisión y validación en cuatro ejemplares.
A

## DIAGRAMA:

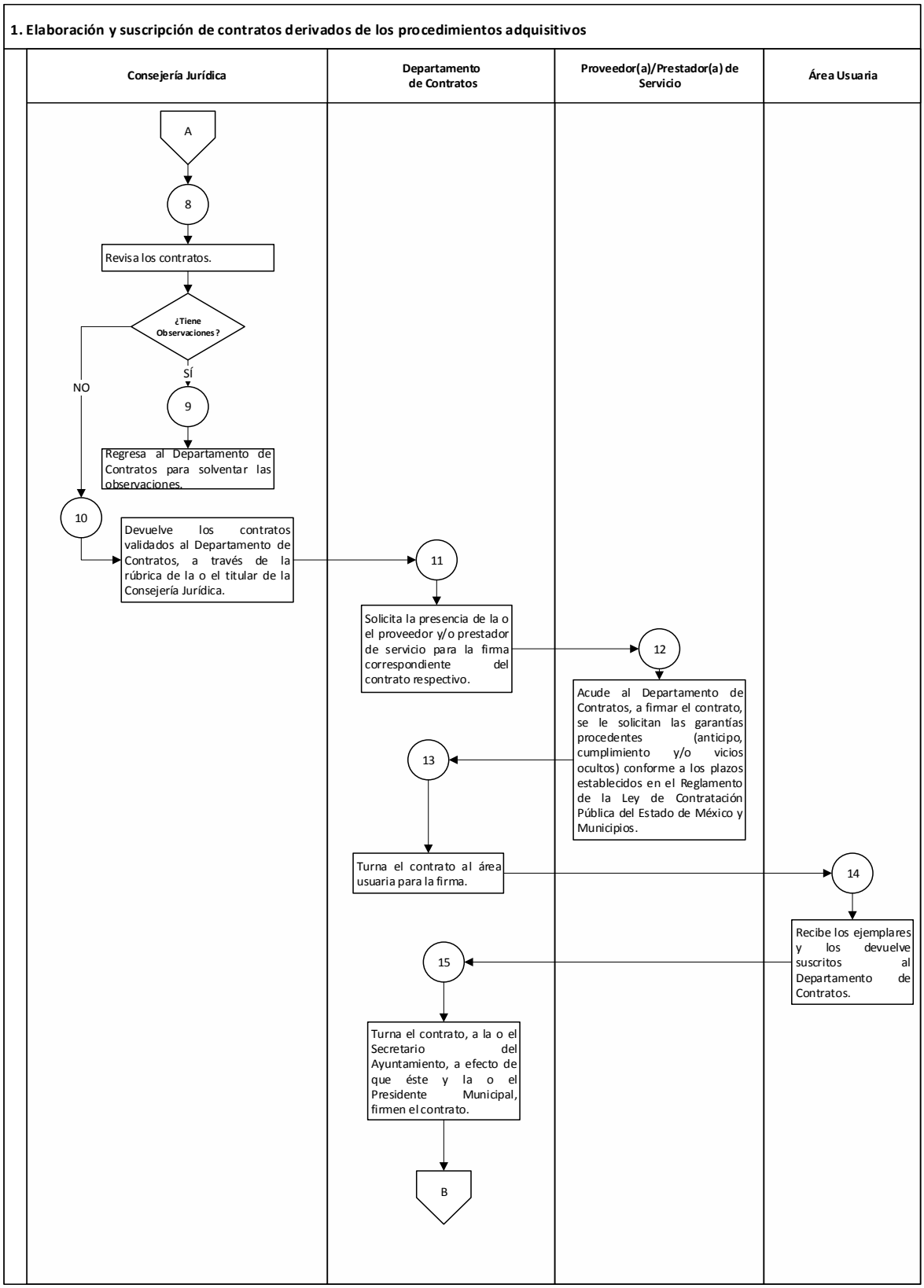

1. Elaboración y suscripción de contratos derivados de los procedimientos adquisitivos
Consejería Jurídica
Departamento de Contratos
Proveedor(a)/Prestador(a) de Servicio
Área Usuaria
A
8
Revisa los contratos.
¿Tiene Observaciones?
SÍ
NO
9
Regresa al Departamento de Contratos para solventar las observaciones.
10
Devuelve los contratos validados al Departamento de Contratos, a través de la rúbrica de la o el titular de la Consejería Jurídica.
11
Solicita la presencia de la o el proveedor y/o prestador de servicio para la firma correspondiente del contrato respectivo.
12
Acude al Departamento de Contratos, a firmar el contrato, se le solicitan las garantías procedentes (anticipo, cumplimiento y/o vicios ocultos) conforme a los plazos establecidos en el Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
13
Turna el contrato al área usuaria para la firma.
14
Recibe los ejemplares y los devuelve suscritos al Departamento de Contratos.
15
Turna el contrato, a la o el Secretario del Ayuntamiento, a efecto de que éste y la o el Presidente Municipal, firmen el contrato.
B

**DIAGRAMA:**

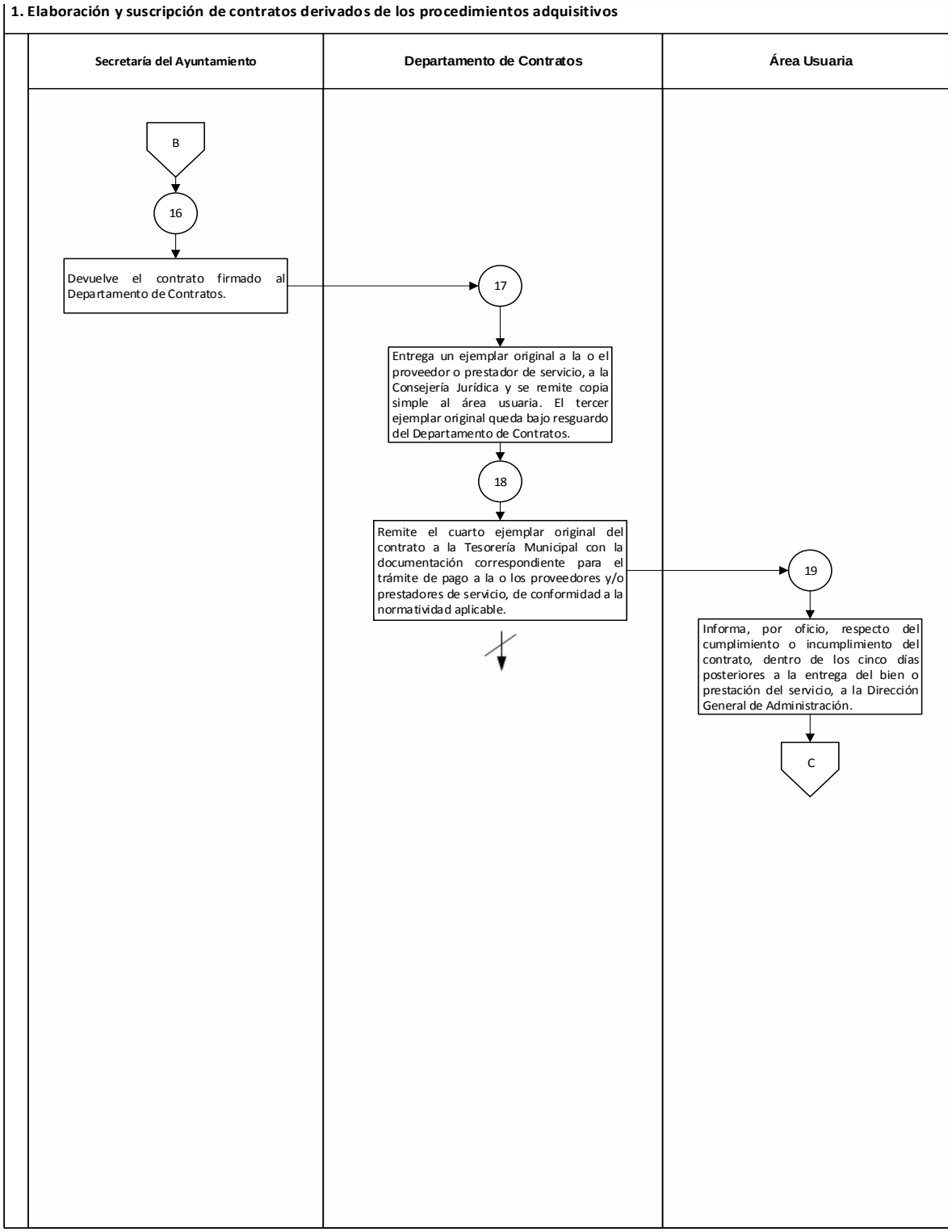
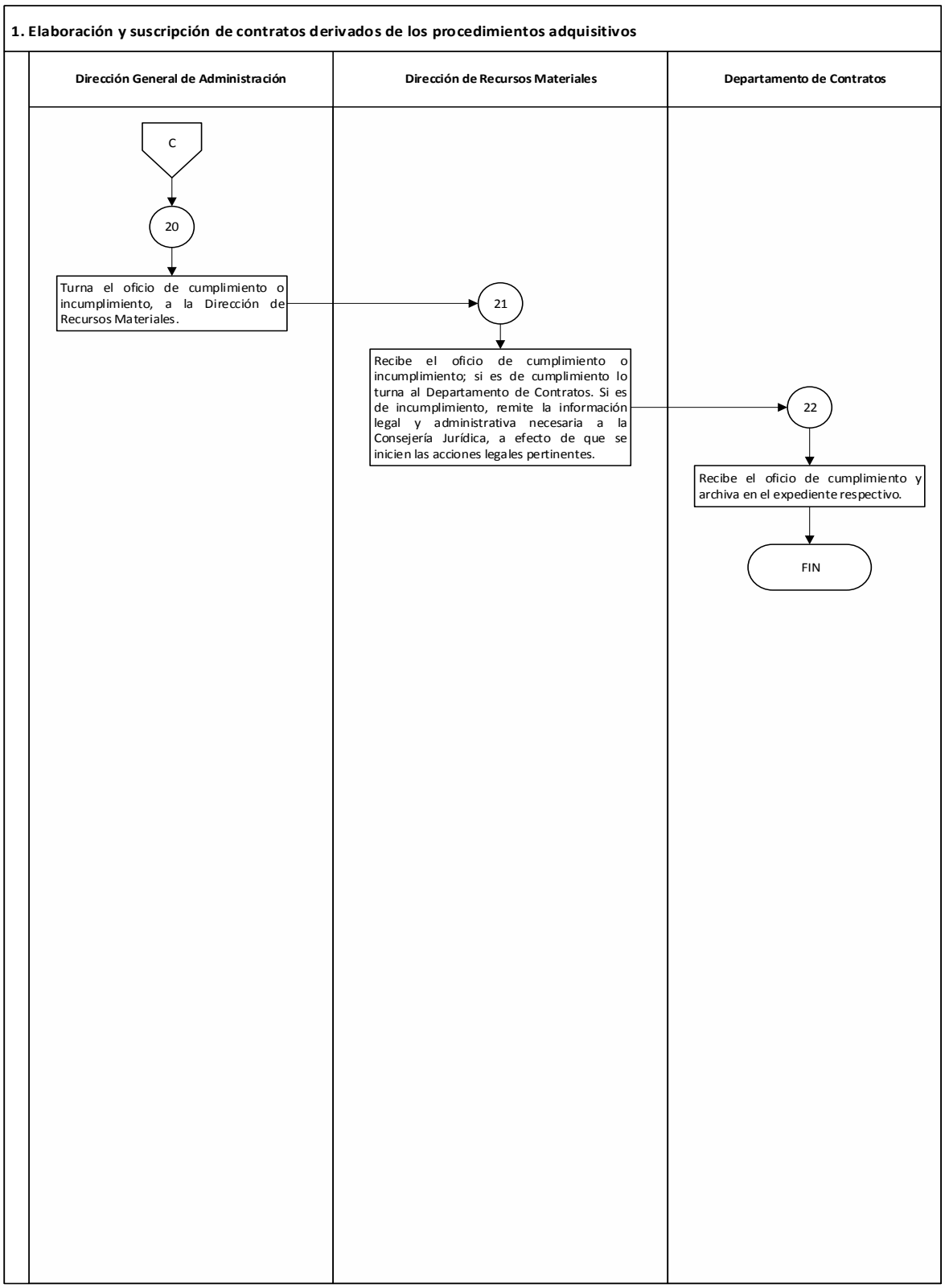

1. Elaboración y suscripción de contratos derivados de los procedimientos adquisitivos
Secretaría del Ayuntamiento
Departamento de Contratos
Área Usuaria
B
16
Devuelve el contrato firmado al Departamento de Contratos.
17
Entrega un ejemplar original a la o el proveedor o prestador de servicio, a la Consejería Jurídica y se remite copia simple al área usuaria. El tercer ejemplar original queda bajo resguardo del Departamento de Contratos.
18
Remite el cuarto ejemplar original del contrato a la Tesorería Municipal con la documentación correspondiente para el trámite de pago a la o los proveedores y/o prestadores de servicio, de conformidad a la normatividad aplicable.
19
Informa, por oficio, respecto del cumplimiento o incumplimiento del contrato, dentro de los cinco días posteriores a la entrega del bien o prestación del servicio, a la Dirección General de Administración.
C

**DIAGRAMA:**


1. Elaboración y suscripción de contratos derivados de los procedimientos adquisitivos
Dirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales
Departamento de Contratos
C
20
Turna el oficio de cumplimiento o incumplimiento, a la Dirección de Recursos Materiales.
21
Recibe el oficio de cumplimiento o incumplimiento; si es de cumplimiento lo turna al Departamento de Contratos. Si es de incumplimiento, remite la información legal y administrativa necesaria a la Consejería Jurídica, a efecto de que se inicien las acciones legales pertinentes.
22
Recibe el oficio de cumplimiento y archiva en el expediente respectivo.
FIN

## VII. DEPARTAMENTO DE ALMACÉN GENERAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recepción de bienes** |
| **Objetivo**: | Recibir y resguardar los bienes que se adquieren, verificando que las características de los mismos cumplan con las especificaciones de la orden de compra, fallo o contrato. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración, será la única facultada para recibir los bienes que ingresen a través del Almacén General, por medio de las diferentes modalidades de adquisición; Licitación Pública, Invitación Restringida y Adjudicación Directa; de acuerdo a las especificaciones contenidas en los contratos y/o contratos pedidos.

- El personal que participe en el proceso de recepción de bienes se sujetará a las disposiciones administrativas, que se establecen en el presente documento, y cualquier omisión de las responsabilidades establecidas será causa de la(s) sanción(es) que proceda(n).

- Si durante alguna de las etapas del proceso de ingreso de bienes al Almacén General se extraviara alguno(s), quien(es) esté(n) involucrado(s) en el suceso, deberá(n) informarlo inmediatamente a la Contraloría Municipal para que se inicie el procedimiento administrativo y se lleven a cabo las indagaciones que sean necesarias para aclarar el destino final y uso que se le dé a este(os) bien(es).

- Será competencia exclusiva de la Dirección General Administración la actualización y la expedición de los lineamientos para el ingreso y salida de bienes del Almacén General, incluidos en el presente manual, así como de aquellos de carácter complementario que sea necesario establecer y difundir entre el personal con base en el Código Reglamentario Municipal.

- El Departamento de Almacén General deberá elaborar los estudios técnicos y administrativos que se consideren pertinentes para evitar las inconformidades en la entrega de los bienes que se asignan a las dependencias municipales, determinando los mecanismos más adecuados que sean necesarios instrumentar. Tales como el acomodo, embalaje y transportación adecuada que permita preservar las características de los bienes.

- Será responsabilidad de la Dirección de Recursos Materiales enviar las muestras físicas que se solicitaron en las bases o en el procedimiento de adquisición, a fin de que el almacén se apegue de manera estricta a las especificaciones físicas en la muestra y en el contrato respectivo.

- El Departamento de Almacén General, se ubicará de manera estratégica a fin de proteger y resguardar los materiales de las inclemencias ambientales.

- El Almacén General deberá contar con todos los mecanismos y medios, que coadyuven a mejorar las condiciones de seguridad de la zona en que se ubican físicamente las instalaciones que ocupa.

- El Departamento de Almacén General deberá vigilar en coordinación con la Contraloría Municipal que se cuenten con las medidas de seguridad antirrobo; mediante el levantamiento físico de inventarios periódicos, así como llevar a cabo pruebas aleatorias de las existencias en el momento.

- El Almacén General deberá contar con los seguros de cobertura amplia necesarios que cubran los bienes que se tienen resguardados, así como las instalaciones del mismo.

- La responsabilidad del Almacén General se limitará a realizar la recepción de los bienes con base en las especificaciones de las órdenes de compra, contrato pedido y/o contrato, establecidas por las dependencias solicitantes.

- No se recibirá ningún bien si la o el proveedor no presenta el contrato original debidamente requisitado.

- Sólo se recibirán bienes en calidad de resguardo en casos excepcionales, de acuerdo con la valoración del Departamento de Almacén General.

- Para la recepción de material se buscará el apoyo de la dependencia usuaria cuando las características técnicas del bien así lo requieran.

- El Almacén General deberá ser considerado como un almacén de tránsito, ya que por su naturaleza no podrá mantener los bienes por períodos amplios, debido a que todos los bienes se encuentran previamente destinados y tendrán que ser entregados de manera casi inmediata.

**1. Recepción de bienes**

**Descriptivo:**

| | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Almacén General** | Recibe del Departamento de Adquisiciones la orden de compra o del Departamento de Comités, copia del fallo de adjudicación y del Departamento de Contratos, copia del contrato, el cual estipula la fecha y lugar de entrega. |
| | | **¿En qué lugar se realiza la entrega?** |
| **2** | **Proveedor/a** | **Almacén General o Almacén Auxiliar:**<br>Entrega los bienes con base en las especificaciones de las órdenes de compra, fallo de adjudicación y/o contrato y remisión de materiales dentro de la fecha límite de entrega señalada. |
| **3** | **Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)** | Recibe los documentos: orden de compra o copia del fallo de adjudicación y/o contrato (original y copia) y remisión y determina: |
| | | **¿Es correcta la documentación?** |
| **4** | **Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)** | **No:**<br>Indica a la o el proveedor que la documentación no es correcta, por lo que no es posible recibirle los bienes y se la devuelve. |
| **5** | | **Sí:**<br>Revisa los bienes de acuerdo con las especificaciones referidas en la documentación antes descrita y determina: |
| | | **¿Cumple con las especificaciones del pedido?** |
| **6** | **Departamento de Almacén General (auxiliar de recepción)** | **No:**<br>Indica que los bienes no coinciden con las especificaciones de la orden de compra, fallo de adjudicación y/o contrato y los devuelve a la o el proveedor.<br>Se entrega a la o el proveedor la documentación soporte del contrato; así como los bienes, recomendándole que a fin de que no se haga acreedor(a) a la aplicación de sanción por demora en la entrega de los bienes, la misma no rebase la fecha límite que se establece en el pedido. |
| **7** | **Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)** | **Sí:**<br>Una vez que se terminaron de revisar los bienes, entrega los documentos a la o el auxiliar de registro y ordena los bienes en el espacio asignado, les coloca una identificación, con las características de número de contrato y nombre de la dependencia solicitante. |
| **8** | | Obtiene la orden de compra, fallo de adjudicación y/o contrato, y turna a la o el Jefe del Departamento para revisión y autorización de entrada de los bienes al almacén general o auxiliar. |

| | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **9** | **Proveedor (a)** | Firma el formato de entrada de bienes al almacén general o auxiliar y recibe una copia junto con la remisión sellada. |
| **10** | **Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)** | Registra en el sistema automatizado del almacén, la entrada de los bienes y digitaliza la remisión. |
| **11** | **Proveedor/a** | Emite factura en tres tantos y entrega a la Coordinación o Delegación Administrativa de la dependencia solicitante, presentando la remisión sellada por almacén. |
| **12** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Confirma que el material se ha entregado al almacén general o auxiliar, verificando el sello en la remisión presentada por la o el proveedor.<br>Recibe la factura en tres tantos, a fin de gestionar la validación correspondiente y la evidencia fotográfica de la recepción del material. |
| **13** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Remite a la Dirección General de Administración a través de su Dirección General, dentro de los cinco días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha indicada para el suministro de los bienes, el oficio de cumplimiento o incumplimiento de las condiciones, características y especificaciones técnicas pactadas en el contrato respectivo u orden de compra, anexando la factura, remisión y evidencia debidamente validada. |
| | | **FIN** |
| **14** | **Proveedor/a** | **Otro lugar donde especifique la dependencia solicitante:**<br>Entrega los bienes en el lugar que establecieron en términos de requerimiento en el contrato, los bienes y la documentación: contrato (original y copia) dentro de la fecha límite de entrega señalada en el pedido. |
| **15** | **Dependencia receptora (área usuaria)** | Obtiene los documentos: contrato (original y copia) y determina: |
| | | **¿Es correcta la documentación?** |
| **16** | **Dependencia receptora**<br>**(área usuaria)** | **No:**<br>Indica a la o el proveedor que la documentación no es correcta, por lo que no es posible recibirle los bienes y se la devuelve. |
| **17** | | **Sí:**<br>Revisa los materiales de acuerdo con las especificaciones del contrato y determina: |
| | | **¿Cumple con las especificaciones del pedido?** |

| | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **18** | **Dependencia receptora**<br>**(área usuaria)** | **No:**<br>Indica que los bienes no coinciden con las especificaciones del contrato y los devuelve a la o el proveedor.<br>Entrega a la o el proveedor la documentación soporte del contrato; así como los bienes, recomendándole que a fin de que no se haga acreedor(a) a la aplicación de sanción por demora en la entrega de los bienes, la misma no rebase la fecha límite que se establece en el pedido. |
| **19** | **Dependencia receptora**<br>**(área usuaria)** | **Sí:**<br>Una vez que se terminaron de revisar los bienes, y se acepta de conformidad la recepción por parte de la dependencia municipal, pasan a ser de su total responsabilidad el resguardo, utilización y distribución de los mismos. |
| **20** | | Obtiene el contrato (copia), y firma la remisión para acreditar la entrega de los bienes. |
| **21** | **Proveedor (a)** | Recibe la remisión debidamente firmada con sello de la dependencia receptora, así como su contrato original para trámite de pago. |
| **22** | **Dependencia receptora**<br>**(área usuaria)** | Remite a la Dirección General de Administración mediante oficio los siguientes documentos en un plazo no mayor a tres días hábiles, a efecto de realizar los trámites correspondientes:<br>• Oficio de cumplimiento.<br>• Factura debidamente validada.<br>• Remisión firmada y sellada por el área receptora.<br>• Evidencia fotográfica que acredite la recepción de los bienes en el lugar convenido mediante pedido, contrato y/o contrato pedido. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

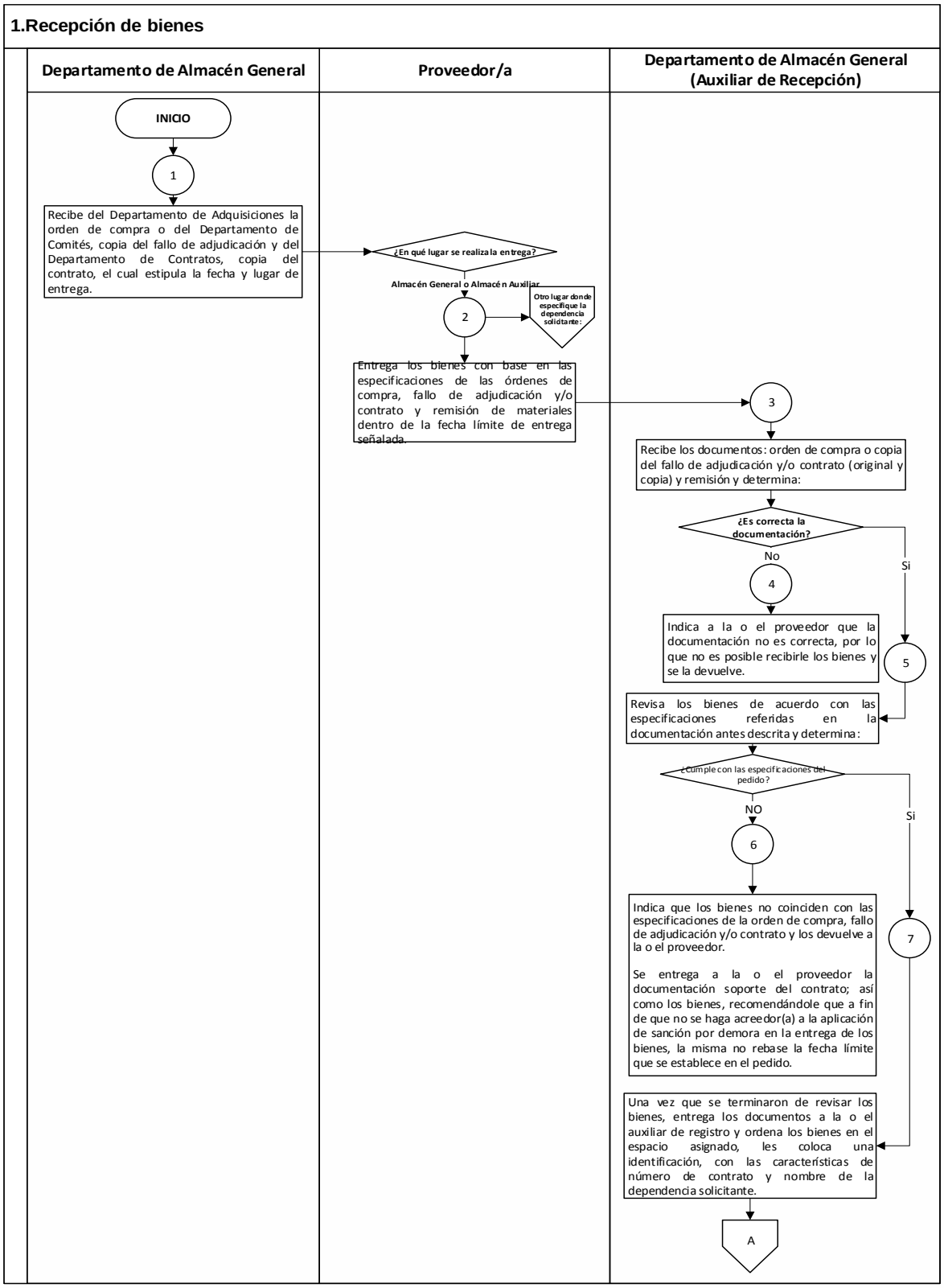

1.Recepción de bienes
Departamento de Almacén General
Proveedor/a
Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)
INICIO
1
Recibe del Departamento de Adquisiciones la orden de compra o del Departamento de Comités, copia del fallo de adjudicación y del Departamento de Contratos, copia del contrato, el cual estipula la fecha y lugar de entrega.
¿En qué lugar se realiza la entrega?
Almacén General o Almacén Auxiliar
Otro lugar donde especifique la dependencia solidtante:
2
Entrega los bienes con base en las especificaciones de las órdenes de compra, fallo de adjudicación y/o contrato y remisión de materiales dentro de la fecha límite de entrega señalada.
3
Recibe los documentos: orden de compra o copia del fallo de adjudicación y/o contrato (original y copia) y remisión y determina:
¿Es correcta la documentación?
No
Si
4
Indica a la o el proveedor que la documentación no es correcta, por lo que no es posible recibirle los bienes y se la devuelve.
5
Revisa los bienes de acuerdo con las especificaciones referidas en la documentación antes descrita y determina:
¿Cumple con las especificaciones del pedido?
NO
Si
6
Indica que los bienes no coinciden con las especificaciones de la orden de compra, fallo de adjudicación y/o contrato y los devuelve a la o el proveedor.
Se entrega a la o el proveedor la documentación soporte del contrato; así como los bienes, recomendándole que a fin de que no se haga acreedor(a) a la aplicación de sanción por demora en la entrega de los bienes, la misma no rebase la fecha límite que se establece en el pedido.
7
Una vez que se terminaron de revisar los bienes, entrega los documentos a la o el auxiliar de registro y ordena los bienes en el espacio asignado, les coloca una identificación, con las características de número de contrato y nombre de la dependencia solicitante.
A

**DIAGRAMA:**

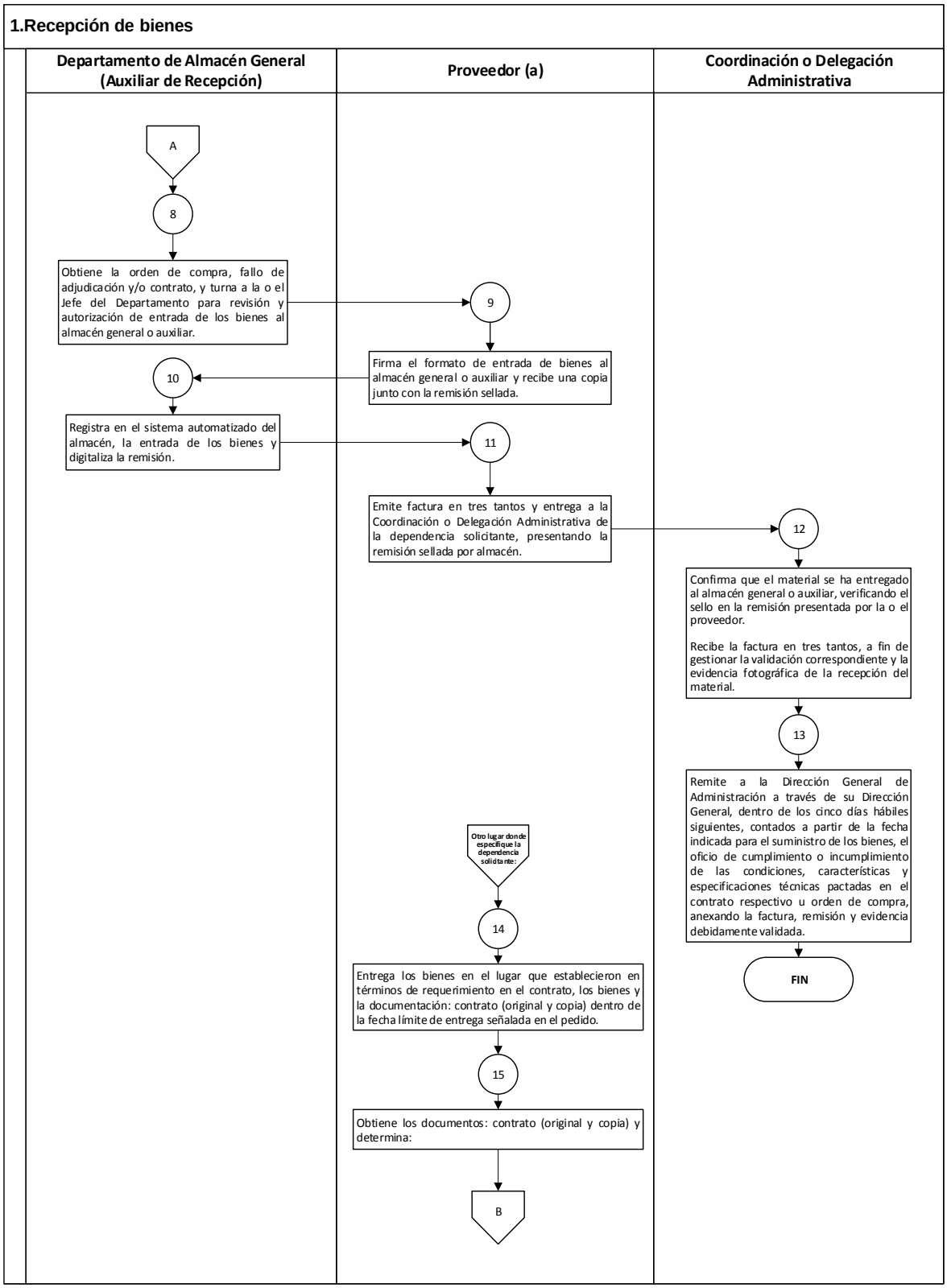
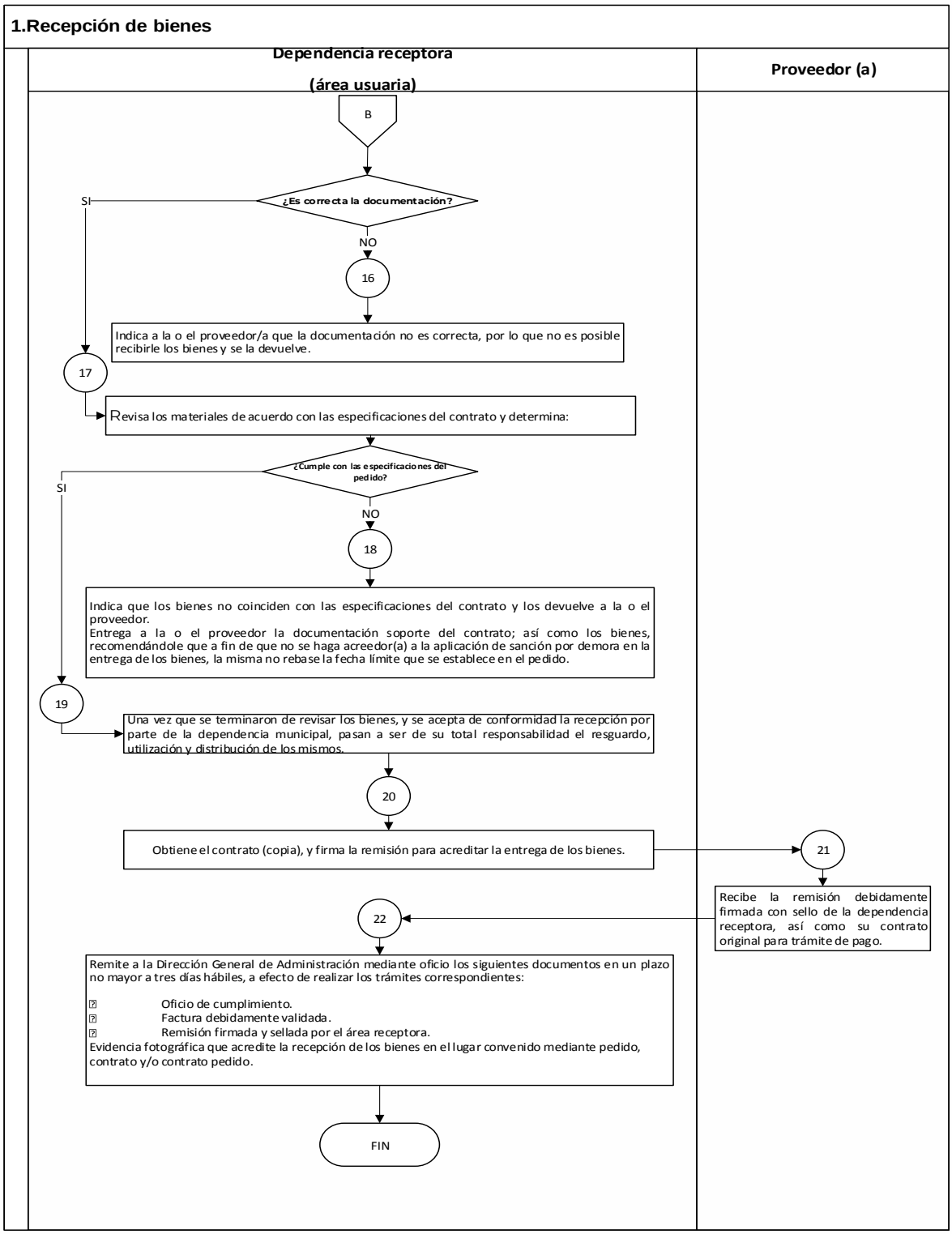

1.Recepción de bienes
Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)
Proveedor (a)
Coordinación o Delegación Administrativa
A
8
Obtiene la orden de compra, fallo de adjudicación y/o contrato, y turna a la o el Jefe del Departamento para revisión y autorización de entrada de los bienes al almacén general o auxiliar.
9
Firma el formato de entrada de bienes al almacén general o auxiliar y recibe una copia junto con la remisión sellada.
10
Registra en el sistema automatizado del almacén, la entrada de los bienes y digitaliza la remisión.
11
Emite factura en tres tantos y entrega a la Coordinación o Delegación Administrativa de la dependencia solicitante, presentando la remisión sellada por almacén.
12
Confirma que el material se ha entregado al almacén general o auxiliar, verificando el sello en la remisión presentada por la o el proveedor.
Recibe la factura en tres tantos, a fin de gestionar la validación correspondiente y la evidencia fotográfica de la recepción del material.
13
Remite a la Dirección General de Administración a través de su Dirección General, dentro de los cinco días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha indicada para el suministro de los bienes, el oficio de cumplimiento o incumplimiento de las condiciones, características y especificaciones técnicas pactadas en el contrato respectivo u orden de compra, anexando la factura, remisión y evidencia debidamente validada.
FIN
Otro lugar donde especifique la dependencia solicitante:
14
Entrega los bienes en el lugar que establecieron en términos de requerimiento en el contrato, los bienes y la documentación: contrato (original y copia) dentro de la fecha límite de entrega señalada en el pedido.
15
Obtiene los documentos: contrato (original y copia) y determina:
B

**DIAGRAMA:**


1.Recepción de bienes
Dependencia receptora
(área usuaria)
Proveedor (a)
B
¿Es correcta la documentación?
SI
NO
16
Indica a la o el proveedor/a que la documentación no es correcta, por lo que no es posible recibirle los bienes y se la devuelve.
17
Revisa los materiales de acuerdo con las especificaciones del contrato y determina:
¿Cumple con las especificaciones del pedido?
SI
NO
18
Indica que los bienes no coinciden con las especificaciones del contrato y los devuelve a la o el proveedor.
Entrega a la o el proveedor la documentación soporte del contrato; así como los bienes, recomendándole que a fin de que no se haga acreedor(a) a la aplicación de sanción por demora en la entrega de los bienes, la misma no rebase la fecha límite que se establece en el pedido.
19
Una vez que se terminaron de revisar los bienes, y se acepta de conformidad la recepción por parte de la dependencia municipal, pasan a ser de su total responsabilidad el resguardo, utilización y distribución de los mismos.
20
Obtiene el contrato (copia), y firma la remisión para acreditar la entrega de los bienes.
21
Recibe la remisión debidamente firmada con sello de la dependencia receptora, así como su contrato original para trámite de pago.
22
Remite a la Dirección General de Administración mediante oficio los siguientes documentos en un plazo no mayor a tres días hábiles, a efecto de realizar los trámites correspondientes:
Oficio de cumplimiento.
Factura debidamente validada.
Remisión firmada y sellada por el área receptora.
Evidencia fotográfica que acredite la recepción de los bienes en el lugar convenido mediante pedido, contrato y/o contrato pedido.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

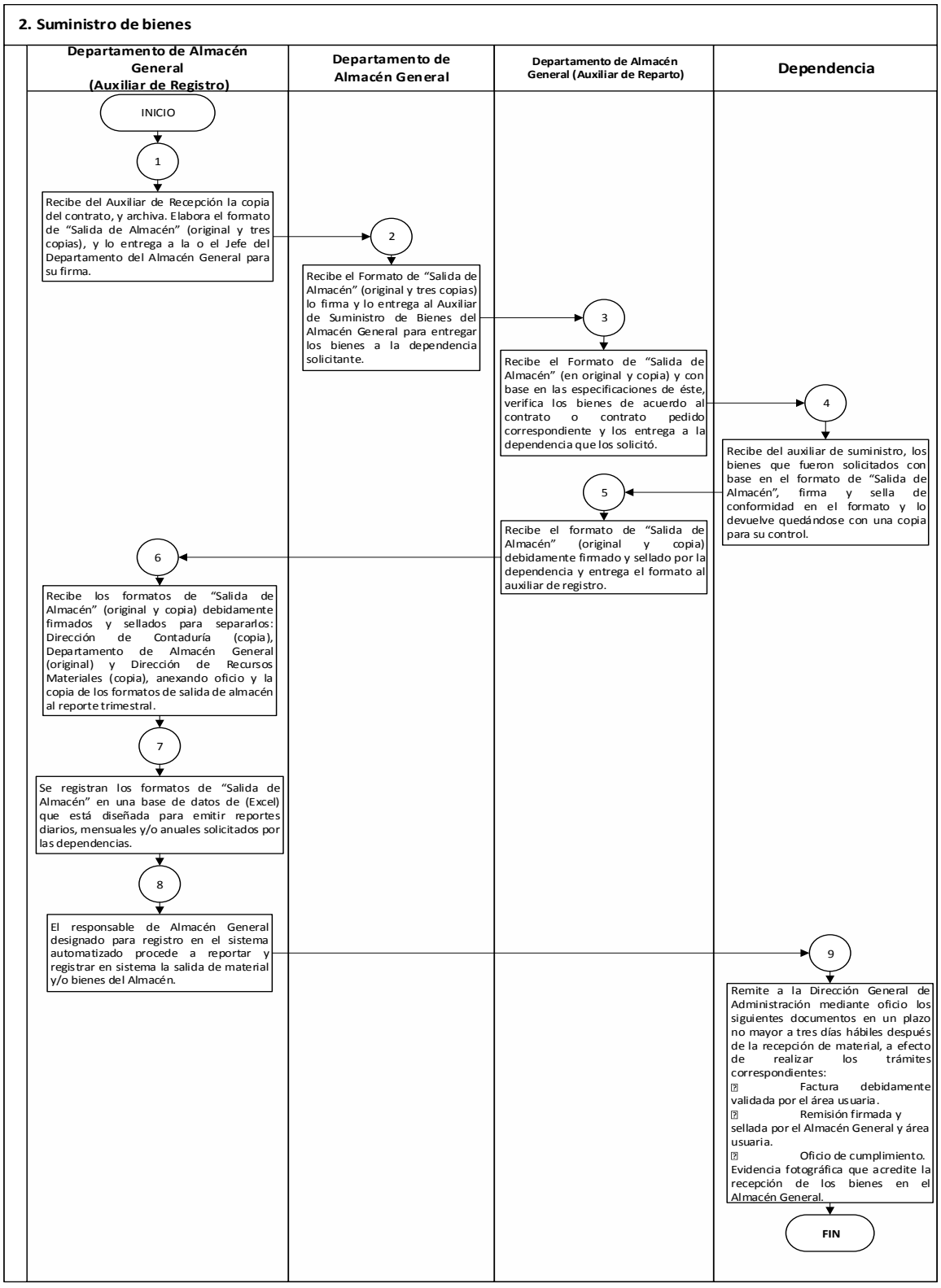
- Los bienes serán entregados a las diferentes unidades, en el caso de las adquisiciones consolidadas; con apego a los vales emitidos por el Departamento de Adquisiciones.
- Deberán entregarse los bienes, cuidando que, con las maniobras de carga y descarga, no se alteren sus características.
- No se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

**2. Suministro de Bienes**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Almacén General (Auxiliar de Registro)** | Recibe del Auxiliar de Recepción la copia del contrato, y archiva. Elabora el formato de "Salida de Almacén" (original y tres copias), y lo entrega a la o el Jefe del Departamento del Almacén General para su firma. |
| 2 | **Departamento de Almacén General** | Recibe el Formato de "Salida de Almacén" (original y tres copias) lo firma y lo entrega al Auxiliar de Suministro de Bienes del Almacén General para entregar los bienes a la dependencia solicitante. |
| 3 | **Departamento de Almacén General (Auxiliar de Reparto)** | Recibe el Formato de "Salida de Almacén" (en original y copia) y con base en las especificaciones de éste, verifica los bienes de acuerdo al contrato correspondiente y los entrega a la dependencia que los solicitó. |
| 4 | **Dependencia** | Recibe del auxiliar de suministro, los bienes que fueron solicitados con base en el formato de "Salida de Almacén", firma y sella de conformidad en el formato y lo devuelve quedándose con una copia para su control. |
| 5 | **Departamento de Almacén General (auxiliar de reparto)** | Recibe el formato de "Salida de Almacén" (original y copia) debidamente firmado y sellado por la dependencia y entrega el formato al auxiliar de registro. |
| 6 | **Departamento de Almacén General (auxiliar de registro)** | Recibe los formatos de "Salida de Almacén" (original y copia) debidamente firmados y sellados para separarlos: Dirección de Contaduría (copia), Departamento de Almacén General (original) y Dirección de Recursos Materiales (copia), anexando oficio y la copia de los formatos de salida de almacén al reporte trimestral. |
| 7 | | Se registran los formatos de "Salida de Almacén" en una base de datos de (Excel) que está diseñada para emitir reportes diarios, mensuales y/o anuales solicitados por las dependencias. |
| 8 | | El responsable de Almacén General designado para registro en el sistema automatizado procede a reportar y registrar en sistema la salida de material y/o bienes del Almacén. |
| 9 | **Dependencia** | Remite a la Dirección General de Administración mediante oficio los siguientes documentos en un plazo no mayor a tres días hábiles después de la recepción de material, a efecto de realizar los trámites correspondientes:<br>▪ Factura debidamente validada por el área usuaria. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | ▪ Remisión firmada y sellada por el Almacén General y área usuaria.<br>▪ Oficio de cumplimiento.<br>▪ Evidencia fotográfica que acredite la recepción de los bienes en el Almacén General. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Suministro de bienes
Departamento de Almacén General (Auxiliar de Registro)
Departamento de Almacén General
Departamento de Almacén General (Auxiliar de Reparto)
Dependencia
INICIO
1
Recibe del Auxiliar de Recepción la copia del contrato, y archiva. Elabora el formato de "Salida de Almacén" (original y tres copias), y lo entrega a la o el Jefe del Departamento del Almacén General para su firma.
2
Recibe el Formato de "Salida de Almacén" (original y tres copias) lo firma y lo entrega al Auxiliar de Suministro de Bienes del Almacén General para entregar los bienes a la dependencia solicitante.
3
Recibe el Formato de "Salida de Almacén" (en original y copia) y con base en las especificaciones de éste, verifica los bienes de acuerdo al contrato o contrato pedido correspondiente y los entrega a la dependencia que los solicitó.
4
Recibe del auxiliar de suministro, los bienes que fueron solicitados con base en el formato de "Salida de Almacén", firma y sella de conformidad en el formato y lo devuelve quedándose con una copia para su control.
5
Recibe el formato de "Salida de Almacén" (original y copia) debidamente firmado y sellado por la dependencia y entrega el formato al auxiliar de registro.
6
Recibe los formatos de "Salida de Almacén" (original y copia) debidamente firmados y sellados para separarlos: Dirección de Contaduría (copia), Departamento de Almacén General (original) y Dirección de Recursos Materiales (copia), anexando oficio y la copia de los formatos de salida de almacén al reporte trimestral.
7
Se registran los formatos de "Salida de Almacén" en una base de datos de (Excel) que está diseñada para emitir reportes diarios, mensuales y/o anuales solicitados por las dependencias.
8
El responsable de Almacén General designado para registro en el sistema automatizado procede a reportar y registrar en sistema la salida de material y/o bienes del Almacén.
9
Remite a la Dirección General de Administración mediante oficio los siguientes documentos en un plazo no mayor a tres días hábiles después de la recepción de material, a efecto de realizar los trámites correspondientes:
Factura debidamente validada por el área usuaria.
Remisión firmada y sellada por el Almacén General y área usuaria.
Oficio de cumplimiento.
Evidencia fotográfica que acredite la recepción de los bienes en el Almacén General.
FIN

## VIII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN DE COMITES

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

- La convocante emitirá el Fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité.

**1. Licitación Pública**
**Descriptivo**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe del Departamento de Adquisiciones del área solicitante la "Solicitud de Adquisición de Bienes y/o Servicios" (anexo 1), el estudio de mercado, cotizaciones, cuadro comparativo, y suficiencia presupuestal. |
| 2 | | Verifica y revisa que la documentación recibida cumpla con la información necesaria requerida y se encuentre debidamente autorizada. |
| | | **¿Cumple con la información requerida?** |
| 3 | **Departamento de Programación de Comités** | **No:**<br>Regresa al área solicitante para que complemente la documentación faltante. |
| 4 | | **SÍ:**<br>Inicia procedimiento.<br>Atendiendo a la resolución que fija los montos y denominaciones de los aprovechamientos que se cobren en el ejercicio por la venta de bases de la licitación pública, publicada en la Gaceta del Gobierno, conoce el costo de las bases del procedimiento en que se actúa para poderlo señalar en las bases y convocatoria. Se procede a la Elaboración de Bases, conforme a la solicitud, suficiencia presupuestal, documentación e información de acuerdo a las necesidades, especificaciones, características técnicas, cantidades, tiempo y lugar de entrega, establecidas por el área solicitante y fija montos de recuperación de conformidad con los requisitos señalados en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. |
| 5 | | Calendariza las fechas del procedimiento es decir de Junta de Aclaraciones (en su caso), Acto de Presentación y Apertura, Contra-oferta, Análisis de Evaluación del Comité y Fallo de Adjudicación. |
| 6 | | Envía bases a la dependencia solicitante para su revisión y validación respectiva. |
| 7 | **Dependencia solicitante** | Revisa que las bases se encuentren elaboradas correctamente: |
| | | **¿Las bases están correctas?** |
| 8 | **Dependencia Solicitante** | **No:**<br>Regresa las bases al Departamento de Programación de Comités para su corrección. |
| 9 | | **Sí:**<br>Regresa las bases de la licitación pública al Departamento de Programación de Comités, para continuar con el trámite. |
| 10 | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe las bases de la licitación pública y envía a la Dirección General de Administración para su autorización y firma. |
| 11 | **Dirección General de Administración** | Firma las bases de la licitación pública y las regresa al Departamento de Programación de Comités. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 12 | **Departamento Programación de Comités** | Recibe las bases de la licitación pública, elabora convocatoria y oficios de publicación e invitación a los integrantes del Comité de Adquisiciones y Servicios, y envía a la Dirección General de Administración para firma de la convocante. |
| 13 | **Dirección General de Administración** | La convocante firma oficios de publicación y regresa al Departamento de Programación de Comités. |
| 14 | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe y envía el oficio de publicación a la Coordinación General de Comunicación Social acompañado de la convocatoria, para su publicación en periódicos y página Web del Ayuntamiento. Para el caso de materia federal se acudirá a las oficinas correspondientes en la Ciudad de México para solicitar la publicación de la convocatoria en el Diario Oficial de la Federación y COMPRANET. |
| 15 | | Recibe y envía invitación al Comité de Adquisiciones y Servicios, para asistir al análisis y evaluación de propuestas en la fecha y hora señaladas para ello. |
| 16 | **Departamento de Programación de Comités** | Procede a la venta de las bases a los proveedores interesados, elaborando el oficio respectivo del cobro de bases. |
| 17 | | Vencido el plazo de venta de bases y de existir Junta de Aclaraciones, se reciben las preguntas de los proveedores que adquirieron las bases durante el período estipulado en las mismas y son remitidas a la dependencia solicitante, para que sean contestadas en tiempo.<br>Si vencido el plazo de venta de bases, ningún interesado las adquiere, se declarará desierta la Licitación Pública Nacional en términos del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, debiéndose continuar con el procedimiento en términos de ley. |
| 18 | **Dependencia Solicitante** | Responde y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones. |
| 19 | **Departamento de Programación de Comités /solicitante** | Instrumenta la Junta de Aclaraciones en la cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente y se elabora el Acta correspondiente. Recaba firmas. |
| 20 | **Departamento de Programación de Comités** | Instrumenta el desarrollo del Acto de Presentación y Apertura de propuestas, lleva a cabo el registro de los oferentes participantes, elabora el acta respectiva. Recaba firmas.<br>Verificada la fecha y hora para llevar a cabo el Acto de Presentación y Apertura de Propuestas y de no recibir propuesta alguna o las presentadas no reúnan los requisitos exigidos en las bases de licitación, la misma se declarará desierta en términos de lo señalado en el artículo 41 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. |
| 21 | **Comité de Adquisiciones y Servicios** | Lleva a cabo el análisis y evaluación cualitativa de las propuestas y formula el dictamen de adjudicación. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **22** | **Departamento de Programación de Comités** | En caso de que las propuestas económicas que resulten solventes técnica y económicamente, no sean convenientes en términos de precio se hará del conocimiento de los licitantes a fin de que reduzcan los precios de sus propuestas. Se les comunicará el precio de mercado y se les concederá el término para que presenten una nueva propuesta económica, si continuaran resultando inconvenientes se pedirá una segunda y última contraoferta. En caso de no presentarse alguna propuesta que esté dentro del precio de mercado, se procederá a declarar desierto el procedimiento de adquisición. Recaba firmas. |
| **23** | | Elabora Fallo de Adjudicación que emite la convocante, con base en el dictamen emitido por el Comité, envía a la Dirección General de Administración, para firma de la convocante. |
| **24** | **Dirección General de Administración** | La convocante firma el Fallo de Adjudicación y regresa al Departamento de Programación de Comités. |
| **25** | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe y comunica el Fallo de Adjudicación a las o los proveedores o prestadores de servicios que participaron en el procedimiento; mediante notificación por escrito, entregando copia simple del mismo. |
| **26** | | Concluido el procedimiento y recabadas todas las firmas de quienes participan en el procedimiento de adquisición se publica en el sistema COMPRAMEX y COMPRANET. |
| **27** | | Se termina de integrar expediente, recabando las evidencias de cumplimiento por parte de la o el proveedor o prestador de servicios adjudicado, se obtienen notas de remisión y se envía el expediente debidamente integrado al Departamento de Contratos, para la elaboración del mismo y se envía copia del Fallo de Adjudicación al almacén general de la Dirección General de Administración. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

**1. Licitación Pública**

**Departamento de Programación de Comités**

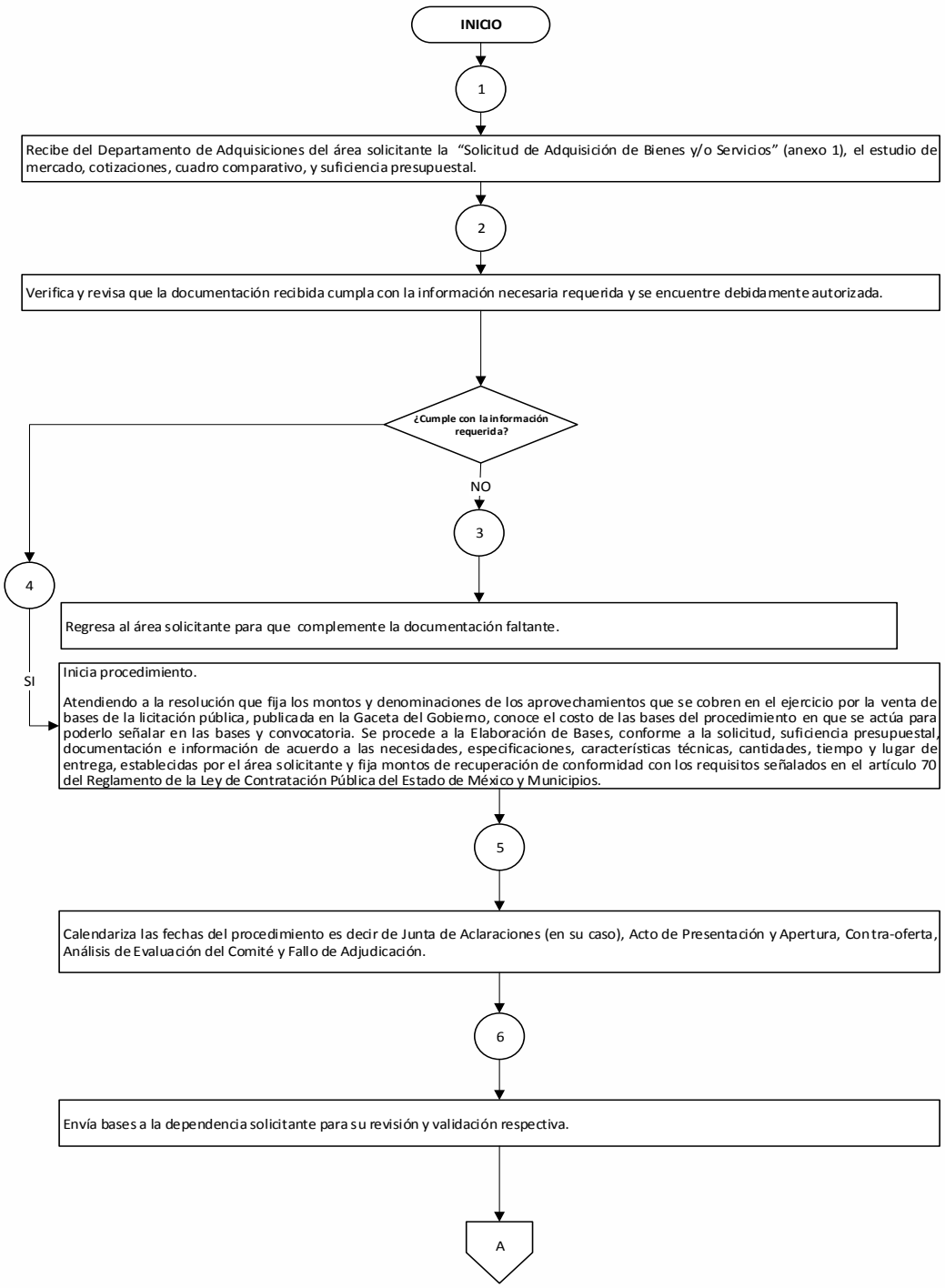


**DIAGRAMA:**

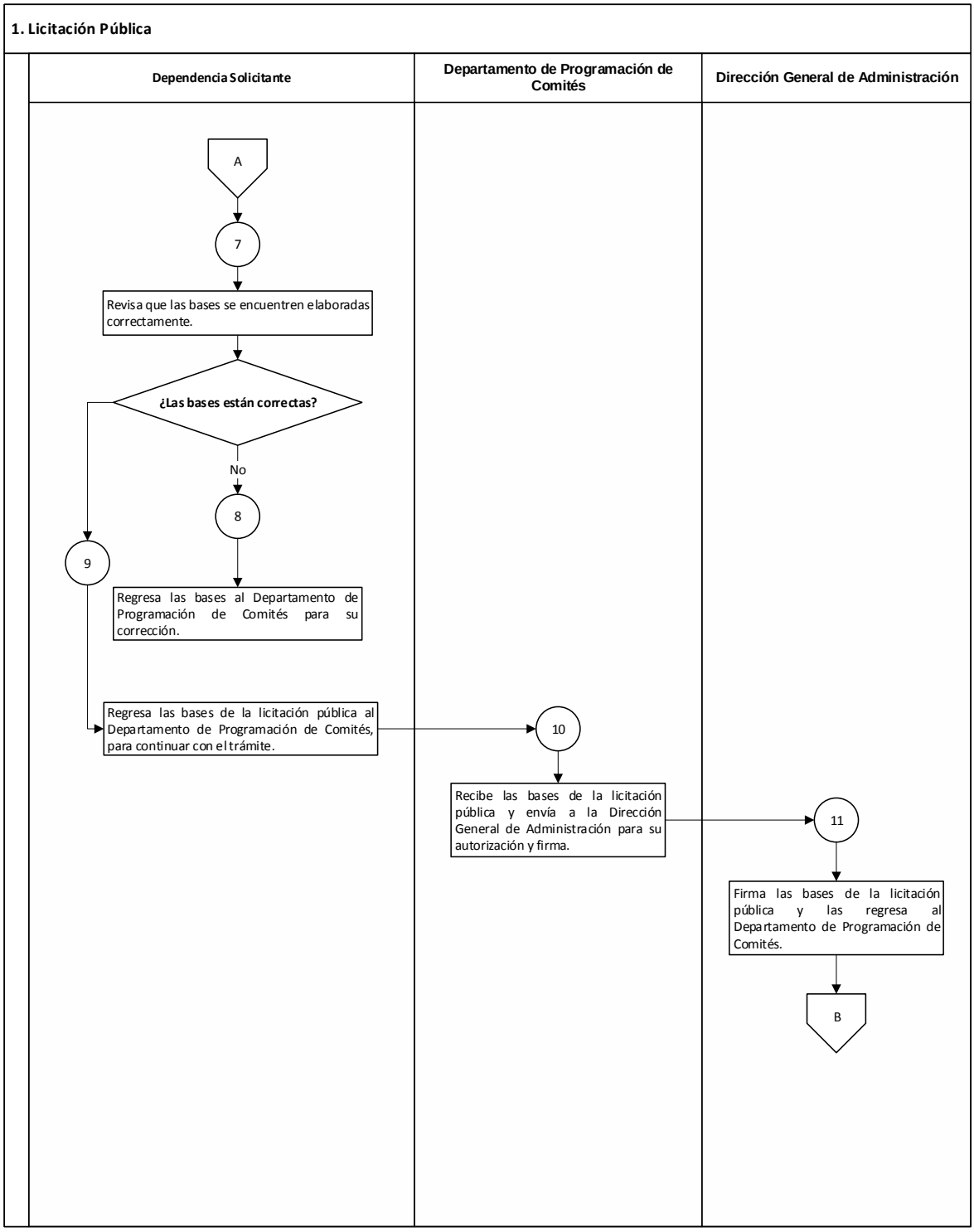

1. Licitación Pública
Dependencia Solicitante
Departamento de Programación de Comités
Dirección General de Administración
A
7
Revisa que las bases se encuentren elaboradas correctamente.
¿Las bases están correctas?
No
8
9
Regresa las bases al Departamento de Programación de Comités para su corrección.
Regresa las bases de la licitación pública al Departamento de Programación de Comités, para continuar con el trámite.
10
Recibe las bases de la licitación pública y envía a la Dirección General de Administración para su autorización y firma.
11
Firma las bases de la licitación pública y las regresa al Departamento de Programación de Comités.
B

**DIAGRAMA:**

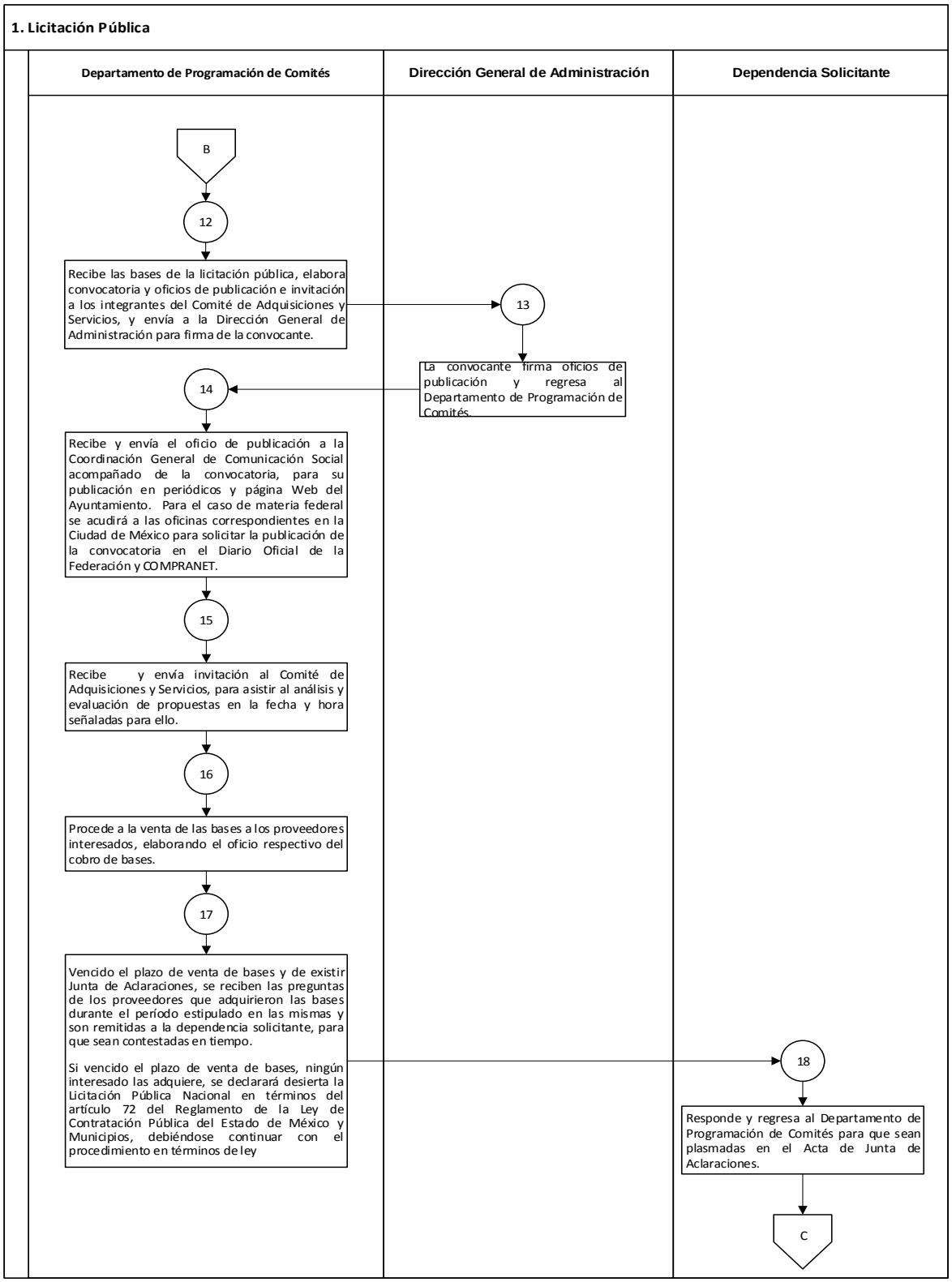

1. Licitación Pública
Departamento de Programación de Comités
Dirección General de Administración
Dependencia Solicitante
B
12
Recibe las bases de la licitación pública, elabora convocatoria y oficios de publicación e invitación a los integrantes del Comité de Adquisiciones y Servicios, y envía a la Dirección General de Administración para firma de la convocante.
13
La convocante firma oficios de publicación y regresa al Departamento de Programación de Comités.
14
Recibe y envía el oficio de publicación a la Coordinación General de Comunicación Social acompañado de la convocatoria, para su publicación en periódicos y página Web del Ayuntamiento. Para el caso de materia federal se acudirá a las oficinas correspondientes en la Ciudad de México para solicitar la publicación de la convocatoria en el Diario Oficial de la Federación y COMPRANET.
15
Recibe y envía invitación al Comité de Adquisiciones y Servicios, para asistir al análisis y evaluación de propuestas en la fecha y hora señaladas para ello.
16
Procede a la venta de las bases a los proveedores interesados, elaborando el oficio respectivo del cobro de bases.
17
Vencido el plazo de venta de bases y de existir Junta de Aclaraciones, se reciben las preguntas de los proveedores que adquirieron las bases durante el período estipulado en las mismas y son remitidas a la dependencia solicitante, para que sean contestadas en tiempo.
Si vencido el plazo de venta de bases, ningún interesado las adquiere, se declarará desierta la Licitación Pública Nacional en términos del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, debiéndose continuar con el procedimiento en términos de ley
18
Responde y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones.
C

**DIAGRAMA:**

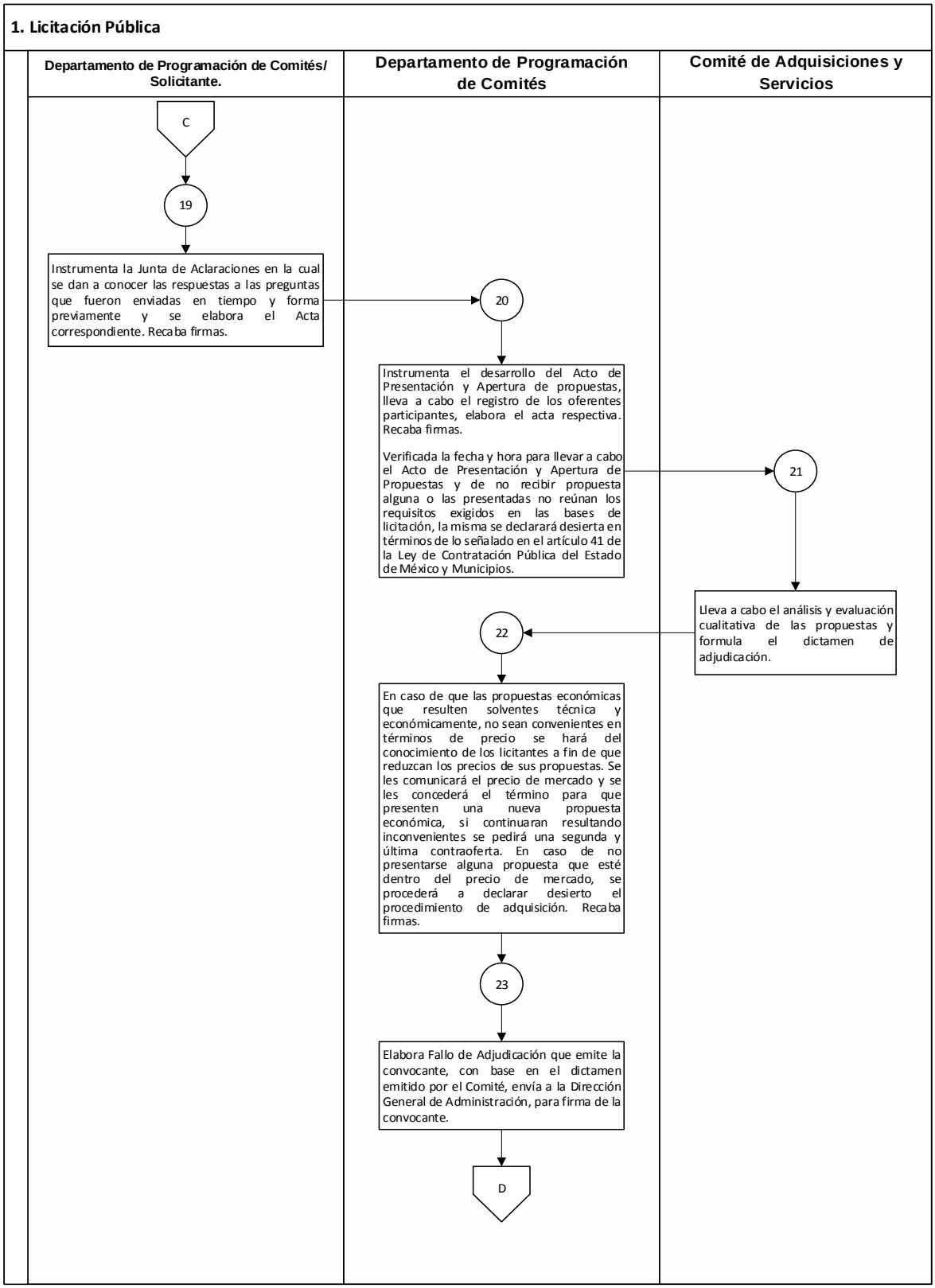
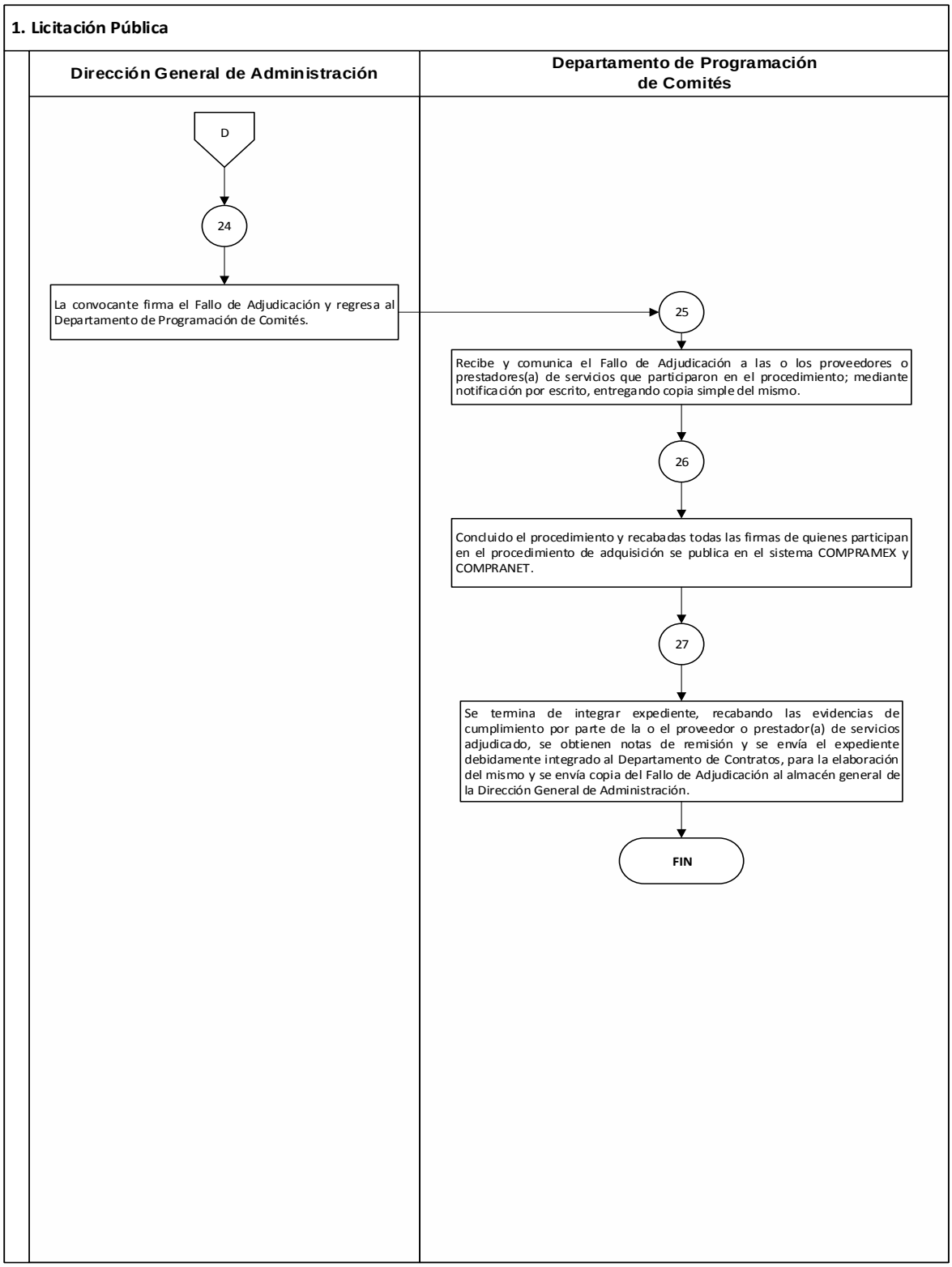

1. Licitación Pública
Departamento de Programación de Comités/ Solicitante.
Departamento de Programación de Comités
Comité de Adquisiciones y Servicios
C
19
Instrumenta la Junta de Aclaraciones en la cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente y se elabora el Acta correspondiente. Recaba firmas.
20
Instrumenta el desarrollo del Acto de Presentación y Apertura de propuestas, lleva a cabo el registro de los oferentes participantes, elabora el acta respectiva. Recaba firmas.
Verificada la fecha y hora para llevar a cabo el Acto de Presentación y Apertura de Propuestas y de no recibir propuesta alguna o las presentadas no reúnan los requisitos exigidos en las bases de licitación, la misma se declarará desierta en términos de lo señalado en el artículo 41 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
21
Lleva a cabo el análisis y evaluación cualitativa de las propuestas y formula el dictamen de adjudicación.
22
En caso de que las propuestas económicas que resulten solventes técnica y económicamente, no sean convenientes en términos de precio se hará del conocimiento de los licitantes a fin de que reduzcan los precios de sus propuestas. Se les comunicará el precio de mercado y se les concederá el término para que presenten una nueva propuesta económica, si continuaran resultando inconvenientes se pedirá una segunda y última contraoferta. En caso de no presentarse alguna propuesta que esté dentro del precio de mercado, se procederá a declarar desierto el procedimiento de adquisición. Recaba firmas.
23
Elabora Fallo de Adjudicación que emite la convocante, con base en el dictamen emitido por el Comité, envía a la Dirección General de Administración, para firma de la convocante.
D

**DIAGRAMA:**


1. Licitación Pública
Dirección General de Administración
Departamento de Programación de Comités
D
24
La convocante firma el Fallo de Adjudicación y regresa al Departamento de Programación de Comités.
25
Recibe y comunica el Fallo de Adjudicación a las o los proveedores o prestadores(a) de servicios que participaron en el procedimiento; mediante notificación por escrito, entregando copia simple del mismo.
26
Concluido el procedimiento y recabadas todas las firmas de quienes participan en el procedimiento de adquisición se publica en el sistema COMPRAMEX y COMPRANET.
27
Se termina de integrar expediente, recabando las evidencias de cumplimiento por parte de la o el proveedor o prestador(a) de servicios adjudicado, se obtienen notas de remisión y se envía el expediente debidamente integrado al Departamento de Contratos, para la elaboración del mismo y se envía copia del Fallo de Adjudicación al almacén general de la Dirección General de Administración.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las adquisiciones, arrendamientos y servicios serán adjudicadas mediante invitación restringida a cuando menos tres personas conforme a lo establecido en los artículos 44, 45, 46 y 47 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y 90 de su reglamento. En materia federal las adquisiciones, arrendamientos y servicios serán adjudicadas mediante invitación a cuando menos tres personas, conforme lo señalado en los artículos 40, y 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público.

- En los casos previstos por la ley, los Ayuntamientos podrán adjudicar adquisiciones, arrendamientos y servicios mediante el procedimiento de Invitación Restringida, como excepcion al procedimiento de licitacion pública.

- Los procedimientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los licitantes u oferentes.

- Todo oferente que reciba la invitación y satisfaga los requisitos de las bases de la Invitación Restringida, tendrá derecho a presentar su propuesta.

- Las bases de Invitación Restringida (I.R.), tendrán un costo de recuperación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y la resolución que fija los montos de los aprovechamientos.

- El Comité de Adquisiciones y Servicios, dentro de sus funciones será el reponsable de analizar y evaluar las propuestas, verificando el cumplimiento de la información y documentación requerida en las bases o solicitud de participación.

- El Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el dictamen de adjudicación a favor de la o el oferente u oferentes que reúnan los requisitos administrativos, financieros, legales y técnicos requeridos por el área Solicitante.

- La convocante emitirá el Fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité.

**2. Invitación restringida**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe del Departamento de Adquisiciones del área solicitante la "Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios" el estudio de mercado, cotizaciones, cuadro comparativo, (Anexo 1) y suficiencia presupuestal. |
| 2 | | Verifica que la documentación recibida cumpla con la información necesaria y se encuentre debidamente autorizada. |
| | | **¿Cumple con la información requerida?** |
| 3 | **Departamento de Programación de Comités** | **No:**<br>Regresa al área solicitante para que complemente la documentación faltante. |
| 4 | | **Sí:**<br>Inicia procedimiento.<br>Atendiendo a la resolución que fija los montos y denominaciones de los aprovechamientos que se cobren en el ejercicio por la venta de bases de la licitación pública, publicada en la Gaceta del Gobierno, conoce el costo de las bases del procedimiento en que se actúa para poderlo señalar en las bases y convocatoria. Se procede a la Elaboración de Bases, conforme a la solicitud, suficiencia presupuestal, documentación e información de acuerdo a las necesidades, especificaciones, características técnicas, cantidades, tiempo y lugar de entrega, establecidas por el área solicitante y fija montos de recuperación de conformidad con los requisitos señalados en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. |
| 5 | | Calendariza las fechas del procedimiento es decir de Junta de Aclaraciones (en su caso), Acto de Presentación y Apertura de propuestas, Contra-oferta, Análisis y Evaluación del Comité y Fallo de Adjudicación. |
| 6 | | Envía bases a la unidad administrativa solicitante para su revisión y validación respectiva. |
| 7 | **Dependencia solicitante** | Revisa que las bases se encuentren elaboradas correctamente: |
| | | **¿Están correctas?** |
| 8 | **Dependencia Solicitante** | **NO:**<br>Regresa las bases al Departamento de Programación de Comités para su corrección. |
| 9 | **Departamento de Programación de Comités** | **SÍ:**<br>Recibe las bases de la Invitación Restringida y envía a la Dirección General de Administración para firma de la o el titular. |
| 10 | **Dirección General de Administración** | Firma las bases de la Invitación Restringida y regresa al Departamento de Programación de Comités. |
| 11 | **Departamento de Programación de Comités** | Identifica en el Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicios quien puede ofrecer el bien o servicio que se pretende adquirir o contratar. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 12 | | Selecciona a por lo menos tres proveedores para invitarlos a participar. |
| 13 | | Elabora oficios de invitación tanto a las y los proveedores seleccionados, como a integrantes del Comité y se remiten a la Dirección General de Administración para firma del titular. |
| 14 | **Dirección General de Administración** | Firma oficios de invitación y regresan al Departamento de Programación de Comités. |
| 15 | **Departamento de Programación de Comité** | Contacta vía correo electrónico y/o teléfono a los proveedores o prestadores de servicio seleccionados, para comunicarles que tienen una invitación de participación en un procedimiento adquisitivo y a su vez, envía invitación al Comité para asistir al análisis y evaluación de propuestas en la fecha y hora señaladas para ello. |
| 16 | **Proveedor(a) o Prestador(a) de Servicio** | Acude y recibe su invitación. |
| 17 | **Departamento de Programación de Comités** | Procede a la venta de las bases a los invitados interesados, de acuerdo al plazo y costo establecido en las mismas, elaborando los oficios de cobros respectivos de las bases. |
| 18 | | Si vencido el plazo de venta de bases, ningún interesado las adquiera, se declarará desierta la Invitación Restringida en términos del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. |
| 19 | | Vencido el plazo de venta de bases y de existir junta de aclaraciones, se reciben las preguntas de las o los proveedores o prestadores de servicio que adquirieron las bases durante el período estipulado en las mismas. |
| 20 | | Las preguntas son remitidas a la Unidad Administrativa solicitante, para que sean respondidas adecuadamente. |
| 21 | **Unidad administrativa solicitante** | Responde y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones. |
| 22 | **Departamento de Programación de Comités y Unidad Administrativa Solicitante** | Organiza el desarrollo el acto de junta de aclaraciones en el cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente y se elabora el acta correspondiente. Recaba firmas. |
| 23 | **Departamento de Programación de Comités** | Instrumenta el acto de presentación y apertura de propuestas. Si no se recibe propuesta alguna o las presentadas no reúnen los requisitos exigidos en las bases de Invitación Restringida, la misma se declarará desierta en términos de lo señalado en el artículo 41 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. |
| 24 | | El comité lleva a cabo el análisis y evaluación cualitativa de las propuestas y formula el dictamen de adjudicación. Elabora el acta del análisis y evaluación. Recaba firmas. |
| 25 | | En caso, de que los precios ofertados estén por arriba de los precios de referencia, se realiza el acto de contraoferta y se elabora el acta respectiva. Recaba firmas. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **26** | | Las propuestas económicas que resulten solventes técnica y económicamente, no sean convenientes en términos de precio se hará del conocimiento de los oferentes a fin de que reduzcan los precios de sus propuestas. Se les comunicará el precio de mercado y se les concederá el término para que presenten una nueva propuesta económica, si continuaran resultando inconvenientes se pedirá una segunda y última contraoferta. En caso de no presentarse alguna propuesta que esté dentro del precio de mercado, se procederá a declarar desierto el procedimiento de adquisición. Recaba firmas. |
| **27** | | La convocante elabora Fallo de Adjudicación, con base en el dictamen emitido por el Comité y se envía a la Dirección General de Administración para firma. |
| **28** | **Dirección General de Administración** | Firma el Fallo de Adjudicación y lo regresa al Departamento de Programación de Comités. |
| **29** | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe y comunica el Fallo de Adjudicación a las o los proveedores o prestadores de servicio que participaron en el procedimiento; mediante notificación por escrito, entregando copia simple del mismo. |
| **30** | | Concluido el procedimiento y recabadas todas las firmas de quienes participan en el procedimiento de adquisición se publica en el sistema COMPRAMEX y COMPRANET. |
| **31** | | Se termina de integrar expediente, recabando las evidencias de cumplimiento por parte del proveedor o prestador de servicios adjudicado, se obtienen notas de remisión y se envía el expediente debidamente integrado al Departamento de contratos, para la elaboración del mismo y se envía copia del fallo de adjudicación al Almacén General de la Dirección General de Administración. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

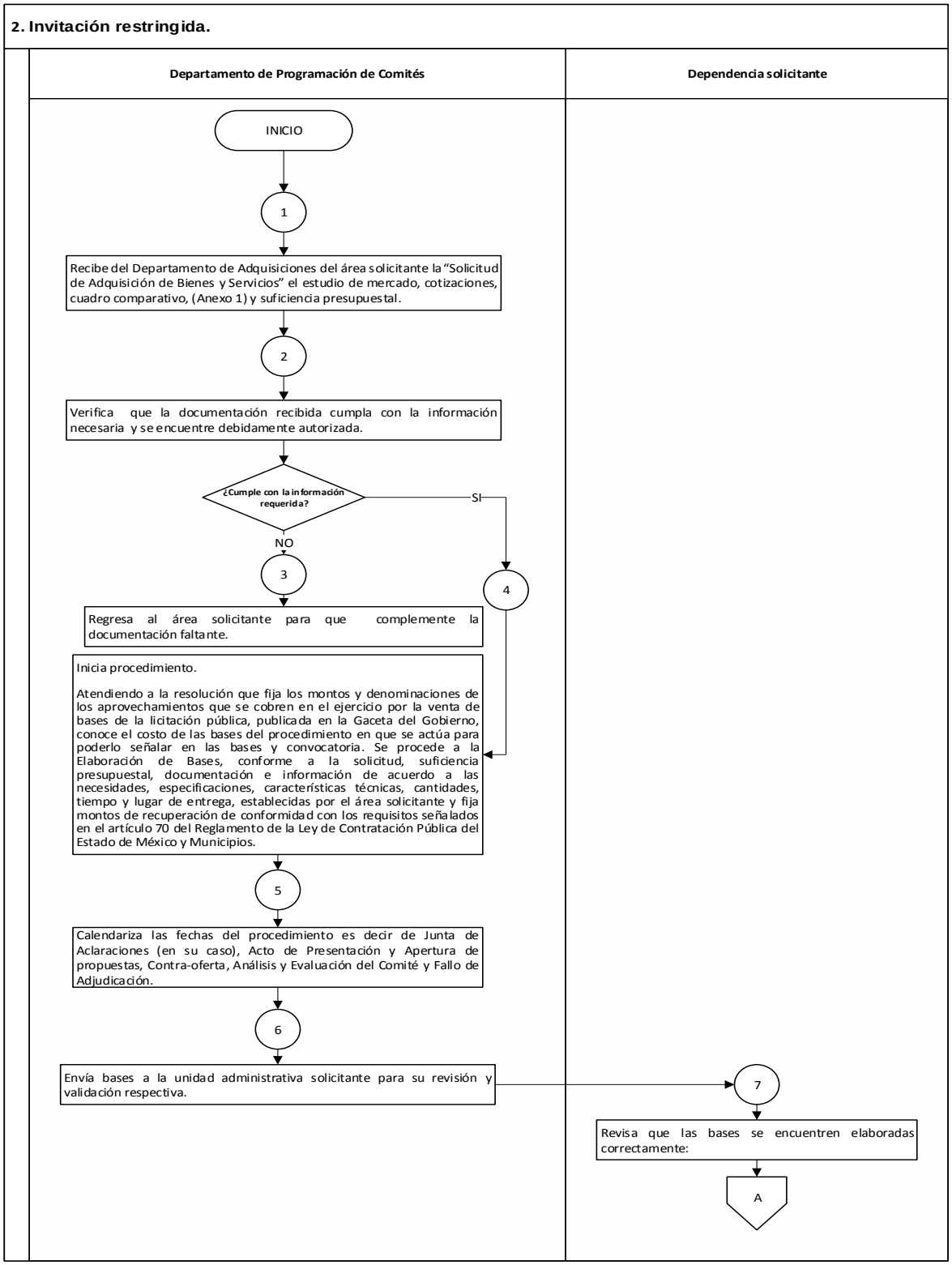

2. Invitación restringida.
Departamento de Programación de Comités
Dependencia solicitante
INICIO
1
Recibe del Departamento de Adquisiciones del área solicitante la "Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios" el estudio de mercado, cotizaciones, cuadro comparativo, (Anexo 1) y suficiencia presupuestal.
2
Verifica que la documentación recibida cumpla con la información necesaria y se encuentre debidamente autorizada.
¿Cumple con la información requerida?
SI
NO
3
Regresa al área solicitante para que complemente la documentación faltante.
4
Inicia procedimiento.
Atendiendo a la resolución que fija los montos y denominaciones de los aprovechamientos que se cobren en el ejercicio por la venta de bases de la licitación pública, publicada en la Gaceta del Gobierno, conoce el costo de las bases del procedimiento en que se actúa para poderlo señalar en las bases y convocatoria. Se procede a la Elaboración de Bases, conforme a la solicitud, suficiencia presupuestal, documentación e información de acuerdo a las necesidades, especificaciones, características técnicas, cantidades, tiempo y lugar de entrega, establecidas por el área solicitante y fija montos de recuperación de conformidad con los requisitos señalados en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
5
Calendariza las fechas del procedimiento es decir de Junta de Aclaraciones (en su caso), Acto de Presentación y Apertura de propuestas, Contra-oferta, Análisis y Evaluación del Comité y Fallo de Adjudicación.
6
Envía bases a la unidad administrativa solicitante para su revisión y validación respectiva.
7
Revisa que las bases se encuentren elaboradas correctamente:
A

**DIAGRAMA:**

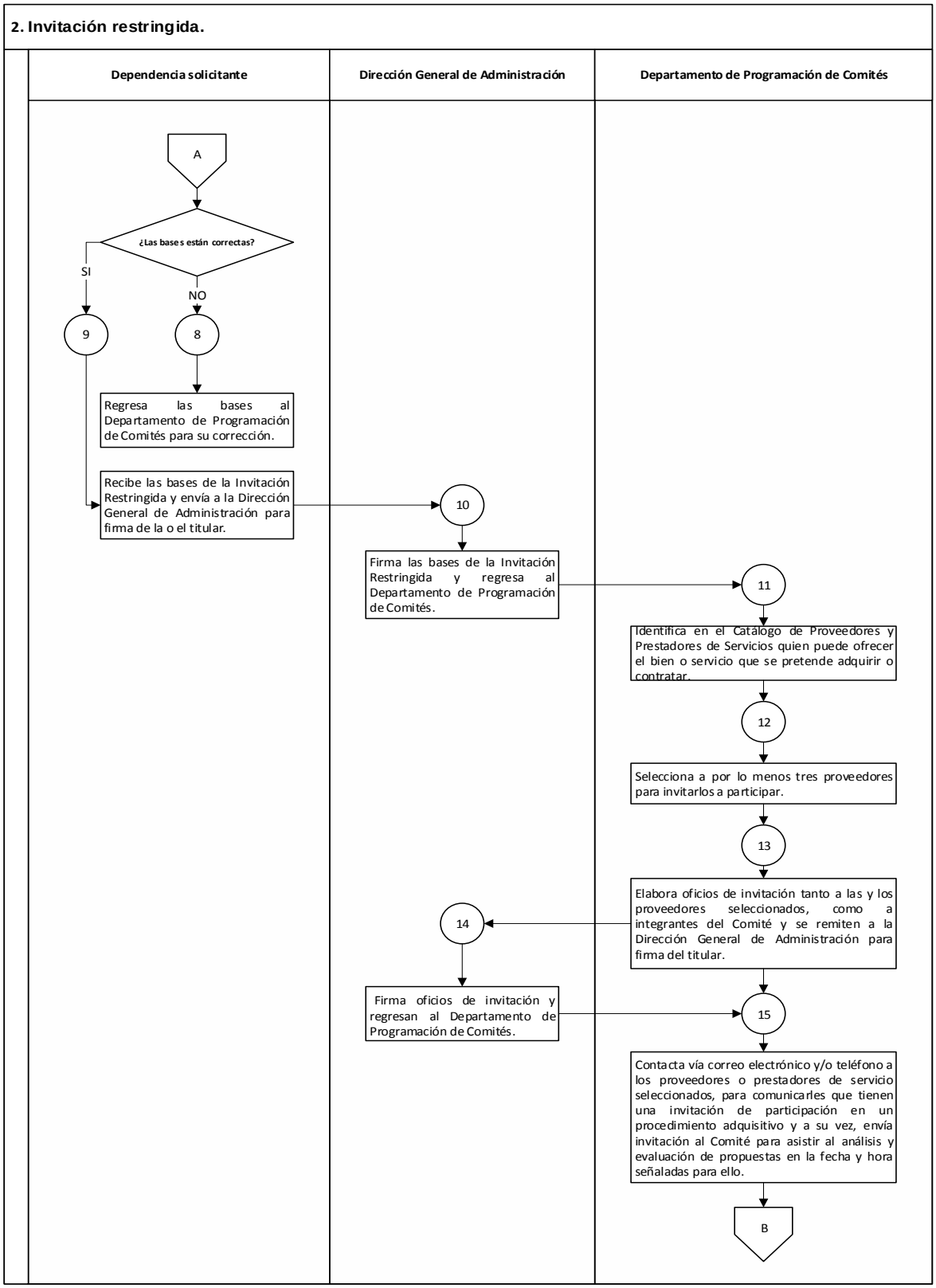

2. Invitación restringida.
Dependencia solicitante
Dirección General de Administración
Departamento de Programación de Comités
A
¿Las bases están correctas?
SI
NO
9
8
Regresa las bases al Departamento de Programación de Comités para su corrección.
Recibe las bases de la Invitación Restringida y envía a la Dirección General de Administración para firma de la o el titular.
10
Firma las bases de la Invitación Restringida y regresa al Departamento de Programación de Comités.
11
Identifica en el Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicios quien puede ofrecer el bien o servicio que se pretende adquirir o contratar.
12
Selecciona a por lo menos tres proveedores para invitarlos a participar.
13
Elabora oficios de invitación tanto a las y los proveedores seleccionados, como a integrantes del Comité y se remiten a la Dirección General de Administración para firma del titular.
14
Firma oficios de invitación y regresan al Departamento de Programación de Comités.
15
Contacta vía correo electrónico y/o teléfono a los proveedores o prestadores de servicio seleccionados, para comunicarles que tienen una invitación de participación en un procedimiento adquisitivo y a su vez, envía invitación al Comité para asistir al análisis y evaluación de propuestas en la fecha y hora señaladas para ello.
B

**DIAGRAMA:**

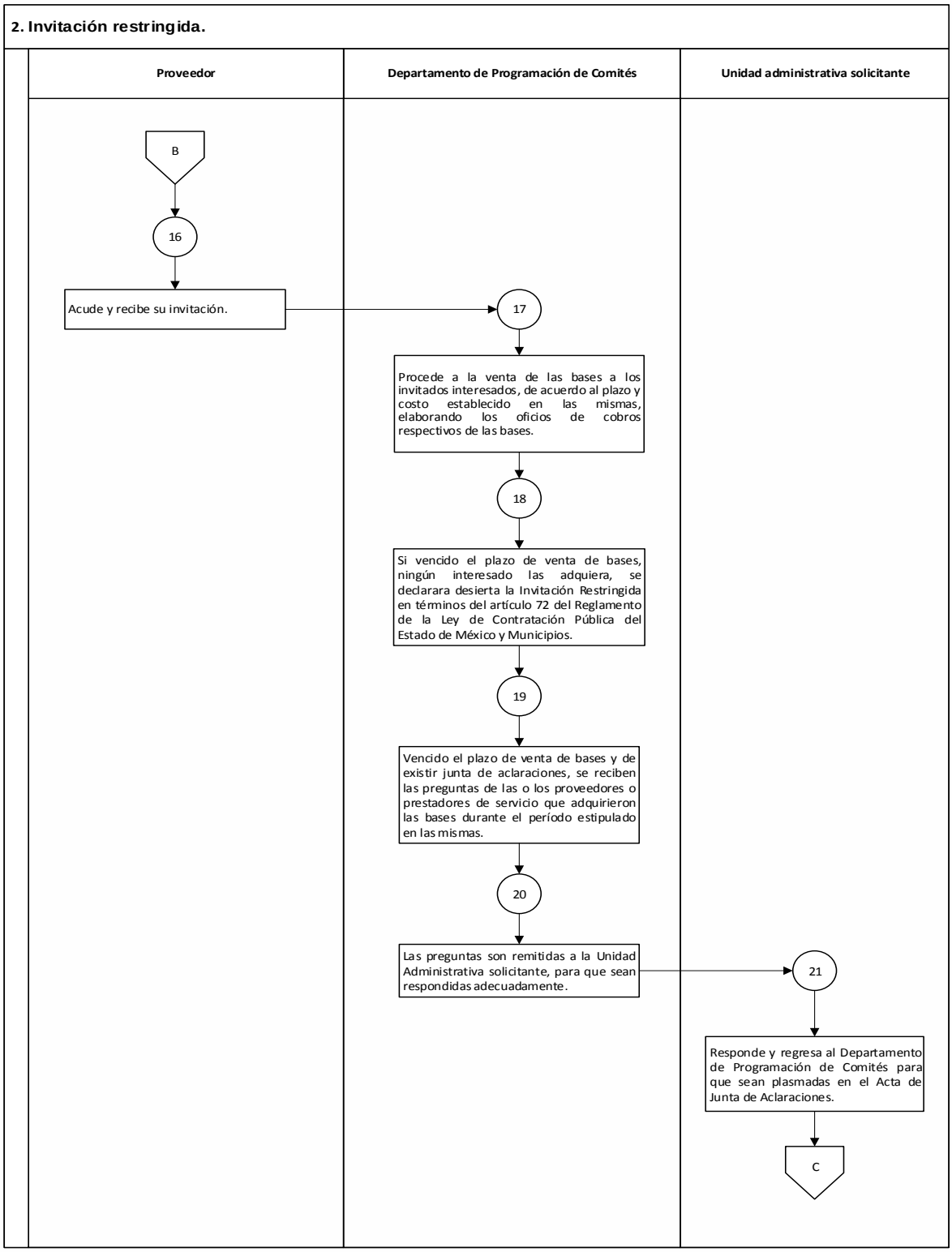

2. Invitación restringida.
Proveedor
Departamento de Programación de Comités
Unidad administrativa solicitante
B
16
Acude y recibe su invitación.
17
Procede a la venta de las bases a los invitados interesados, de acuerdo al plazo y costo establecido en las mismas, elaborando los oficios de cobros respectivos de las bases.
18
Si vencido el plazo de venta de bases, ningún interesado las adquiera, se declarara desierta la Invitación Restringida en términos del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
19
Vencido el plazo de venta de bases y de existir junta de aclaraciones, se reciben las preguntas de las o los proveedores o prestadores de servicio que adquirieron las bases durante el período estipulado en las mismas.
20
Las preguntas son remitidas a la Unidad Administrativa solicitante, para que sean respondidas adecuadamente.
21
Responde y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones.
C

**DIAGRAMA:**

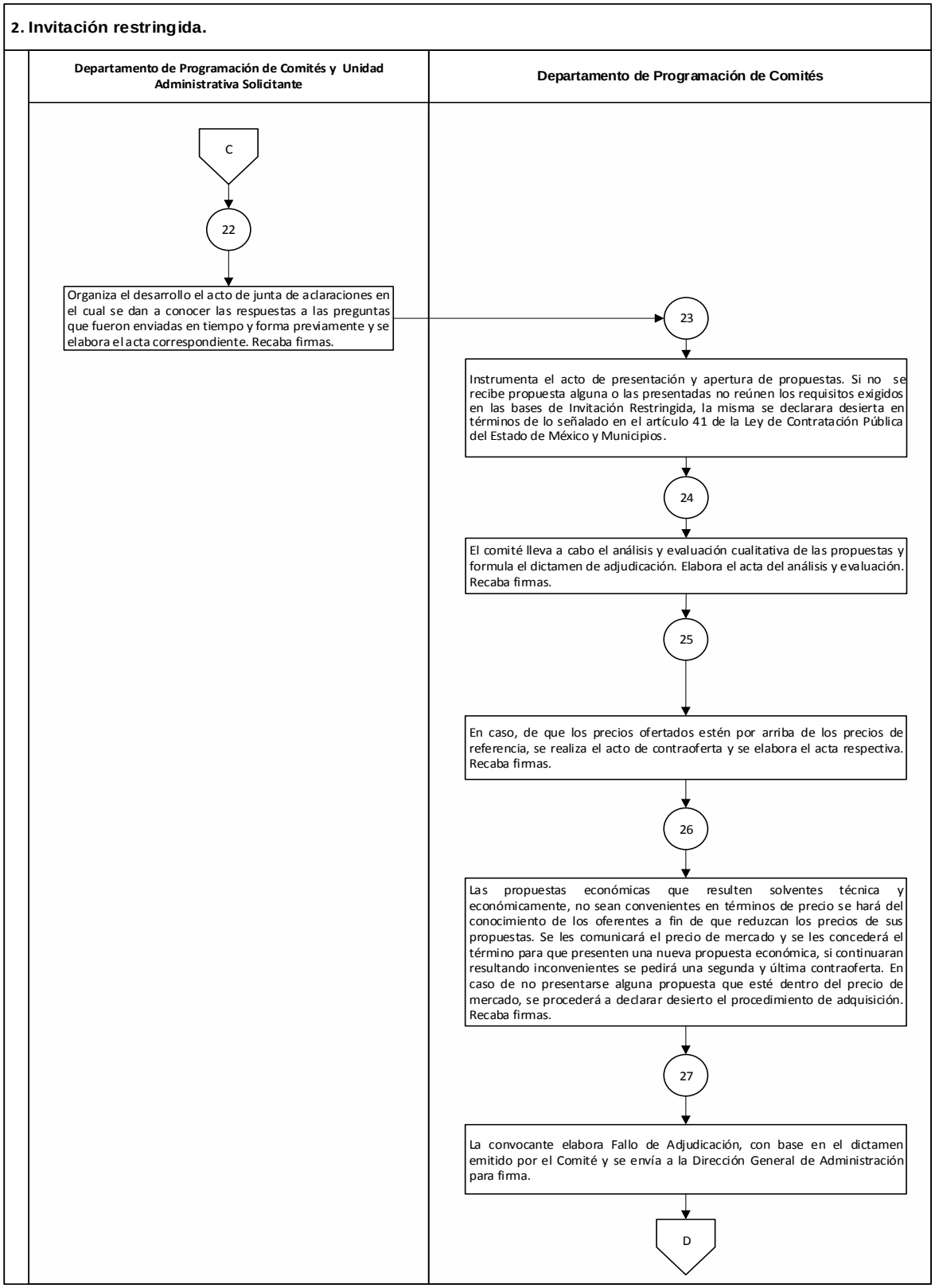
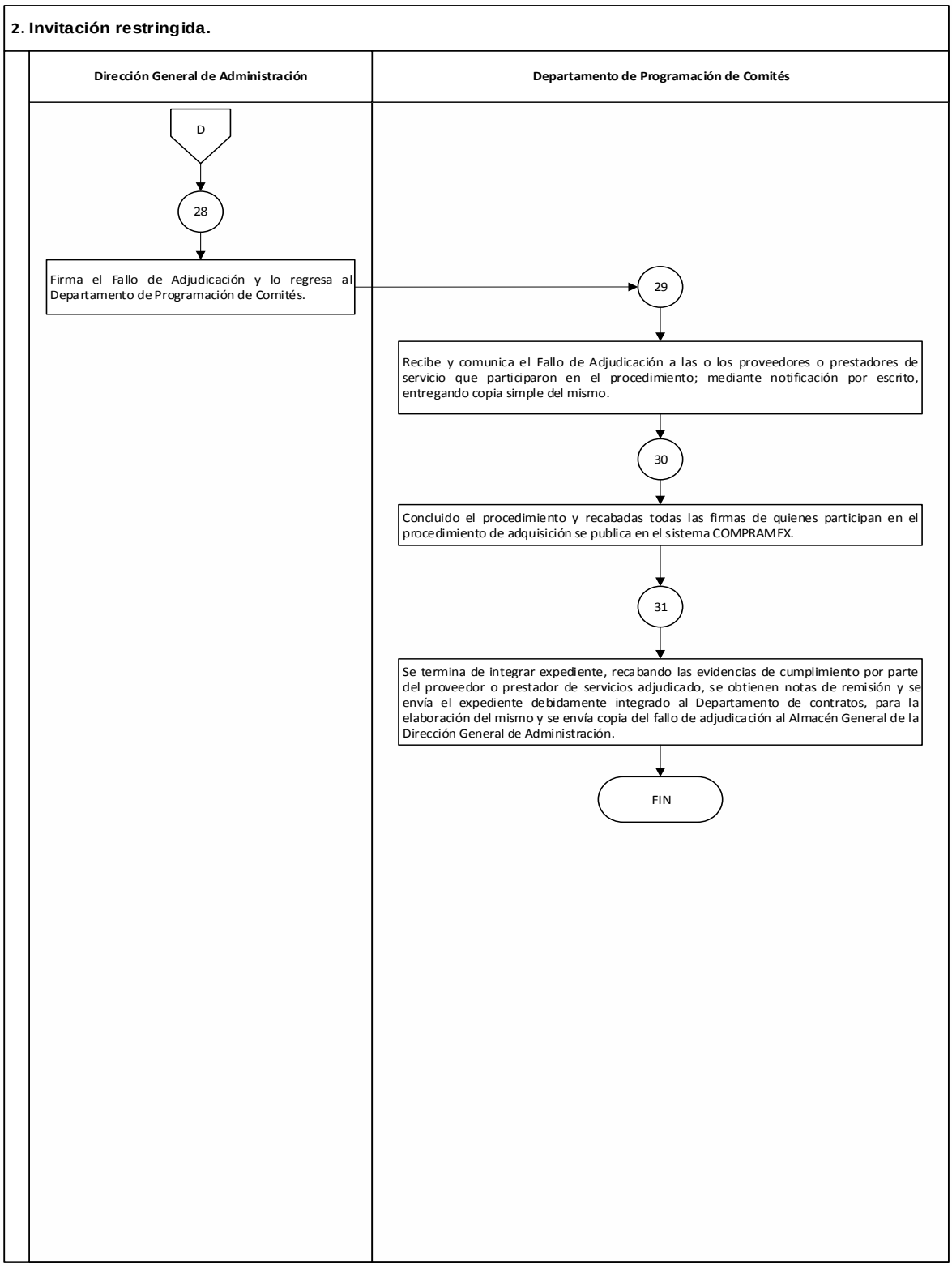

2. Invitación restringida.
Departamento de Programación de Comités y Unidad Administrativa Solicitante
Departamento de Programación de Comités
C
22
Organiza el desarrollo el acto de junta de aclaraciones en el cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente y se elabora el acta correspondiente. Recaba firmas.
23
Instrumenta el acto de presentación y apertura de propuestas. Si no se recibe propuesta alguna o las presentadas no reúnen los requisitos exigidos en las bases de Invitación Restringida, la misma se declarara desierta en términos de lo señalado en el artículo 41 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
24
El comité lleva a cabo el análisis y evaluación cualitativa de las propuestas y formula el dictamen de adjudicación. Elabora el acta del análisis y evaluación. Recaba firmas.
25
En caso, de que los precios ofertados estén por arriba de los precios de referencia, se realiza el acto de contraoferta y se elabora el acta respectiva. Recaba firmas.
26
Las propuestas económicas que resulten solventes técnica y económicamente, no sean convenientes en términos de precio se hará del conocimiento de los oferentes a fin de que reduzcan los precios de sus propuestas. Se les comunicará el precio de mercado y se les concederá el término para que presenten una nueva propuesta económica, si continuaran resultando inconvenientes se pedirá una segunda y última contraoferta. En caso de no presentarse alguna propuesta que esté dentro del precio de mercado, se procederá a declarar desierto el procedimiento de adquisición. Recaba firmas.
27
La convocante elabora Fallo de Adjudicación, con base en el dictamen emitido por el Comité y se envía a la Dirección General de Administración para firma.
D

**DIAGRAMA:**


2. Invitación restringida.
Dirección General de Administración
Departamento de Programación de Comités
D
28
Firma el Fallo de Adjudicación y lo regresa al Departamento de Programación de Comités.
29
Recibe y comunica el Fallo de Adjudicación a las o los proveedores o prestadores de servicio que participaron en el procedimiento; mediante notificación por escrito, entregando copia simple del mismo.
30
Concluido el procedimiento y recabadas todas las firmas de quienes participan en el procedimiento de adquisición se publica en el sistema COMPRAMEX.
31
Se termina de integrar expediente, recabando las evidencias de cumplimiento por parte del proveedor o prestador de servicios adjudicado, se obtienen notas de remisión y se envía el expediente debidamente integrado al Departamento de contratos, para la elaboración del mismo y se envía copia del fallo de adjudicación al Almacén General de la Dirección General de Administración.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los Ayuntamientos podrán adjudicar adquisiciones, arrendamientos y servicios mediante excepciones al procedimiento de licitación con fundamento en los artículos 48 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y XII, 49, y 50 de la la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y 91, 92, 93, 94 y 95 de su Reglamento. En materia federal las adquisiciones arrendamientos y servicios serán adjudicadas mediante invitación a cuando menos tres personas, de conformidad con lo señalado en el artículo 41 de la Ley de Adquisiciones y Servicios del Sector Público

- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos (as) los (as) oferentes.

- Todo (a) oferente que satisfaga los requisitos señalados en la solicitud de participación, tendrá derecho a presentar su propuesta.

- El Comité de Adquisiciones y Servicios, tiene como función analizar y evaluar las propuestas, verificando el cumplimiento de la información y documentación solicitada en la solicitud de participación, conforme al criterio establecido en las mismas.

- El Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el dictamen de adjudicación a favor de la o el oferente u oferentes que reúnan los requisitos administrativos, financieros, legales y técnicos requeridos por la unidad solicitante.

- La o el presidente del Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el Fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité.

- El procedimiento de Adjudicación Directa se substanciará con arreglo a la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

- La justificación de llevar a cabo la adjudicación directa, será mediante el oficio justificatorio, el cual deberá formularse por el titular de la unidad administrativa interesada en la adquisición de los bienes, la contratación de servicios o el arrendamiento.

**3. Adjudicación Directa**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe del Departamento de Adquisiciones "Solicitud de Adquisición de Bienes y/o Servicios" (anexo 1), oficio justificatorio, estudio de mercado, cotizaciones, cuadro comparativo, y suficiencia presupuestal. |
| 2 | | Verifica que la documentación recibida cumpla con la necesaria y se encuentre debidamente autorizada. |
| | | **¿Cumple con la información requerida?** |
| 3 | **Departamento de Programación de Comités** | **No:** Regresa a la Unidad Administrativa solicitante para que complemente la documentación faltante. |
| 4 | | **Sí:** Elabora Solicitud de Participación, señalando especificaciones, características técnicas, cantidades, tiempo y lugar de entrega, establecidas por la dependencia solicitante. |
| 5 | | Calendariza las fechas del procedimiento es decir de Junta de Aclaraciones (en su caso), Acto de Presentación y Apertura, Contra-oferta, Análisis de Evaluación del Comité y Fallo de Adjudicación). |
| 6 | | Envía oficio de solicitud de participación a la dependencia solicitante para su revisión y validación respectiva. |
| 7 | **Unidad Administrativa Solicitante** | Revisa que la solicitud de participación se encuentre elaborada correctamente. |
| | | **¿Está correcta?** |
| 8 | **Unidad Administrativa Solicitante** | **No:** Regresa al Departamento de Programación de Comités para su corrección. |
| 9 | | **Sí:** Turna al Departamento de Programación de Comités, para tramitar su autorización. |
| 10 | **Departamento de Programación de Comités** | Selecciona a por lo menos a un proveedor para invitarlo a participar. |
| 11 | | Elabora oficios de invitación tanto al proveedor seleccionado, como a integrantes del Comité, y se remiten a la Dirección General de Administración para su validación y firma. |
| 12 | **Dirección General de Administración** | La o el presidente del comité firma oficios de invitación y regresa al Departamento de Programación de Comités. |
| 13 | **Departamento de Programación de Comités** | Contacta vía correo electrónico y/o teléfono al proveedor seleccionado, para comunicarle que tiene una invitación de participación, en un procedimiento adquisitivo y a su vez, envía invitación al Comité para asistir al análisis y evaluación de propuestas en la fecha y hora señaladas para ello. |
| 14 | | En el caso de existir junta de aclaraciones, se reciben las preguntas de las o los proveedores que recibieron invitación a participar, durante el período estipulado en la misma. |
| 15 | | Las preguntas son remitidas a la unidad solicitante, para que sean contestadas adecuadamente. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **16** | **Dependencia Solicitante** | Responde y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones. |
| **17** | **Departamento de Programación de Comités** | Organiza el desarrollo del acto de Junta de Aclaraciones en el cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente. Recaba firmas. |
| **18** | | Instrumenta el Acto de Presentación y Apertura de Propuestas, lleva a cabo el registro de las o los oferentes participantes, elabora el acta respectiva. Recaba firmas. |
| **19** | **Comité de Adquisiciones** | El comité lleva a cabo el análisis y evaluación cualitativa de las propuestas y formula el Dictamen de Adjudicación. Procede al análisis y evaluación de las propuestas, así como emisión del dictamen de adjudicación. |
| **20** | **Departamento de Programación de Comités** | Elabora el Acta del Análisis y Evaluación. Recaba firmas. En caso, de que los precios ofertados estén por arriba de los precios de referencia, se realiza el acto de contraoferta y se elabora el Acta respectiva. Recaba firmas. |
| **21** | | Con base en el dictamen emitido por el Comité, elabora Fallo de adjudicación, emitido por la o el Presidente del Comité de Adquisiciones y Servicios y lo envía a la Dirección General de Administración para firma. |
| **22** | **Dirección General de Administración** | Firma el Fallo y lo regresa al Departamento de Programación de Comités. |
| **23** | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe y comunica el Fallo de adjudicación a las o los proveedores o prestadores de servicio que participaron en el procedimiento; mediante notificación por escrito, entregando copia simple del mismo. |
| **24** | | Una vez terminada y firmada cada acta, se registra y se publica en COMPRAMEX. Concluido el procedimiento y recabadas todas las firmas de quienes participan en el procedimiento de adquisición se publica en el sistema COMPRAMEX y COMPRANET. |
| **25** | | Se termina de integrar expediente, recabando las evidencias de cumplimiento por parte de la o el proveedor o prestador de servicios adjudicado, se obtienen notas de remisión y se envía el expediente debidamente integrado al Departamento de contratos, para la elaboración del mismo y se envía copia del fallo al Almacén General de la Dirección General de Administración. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

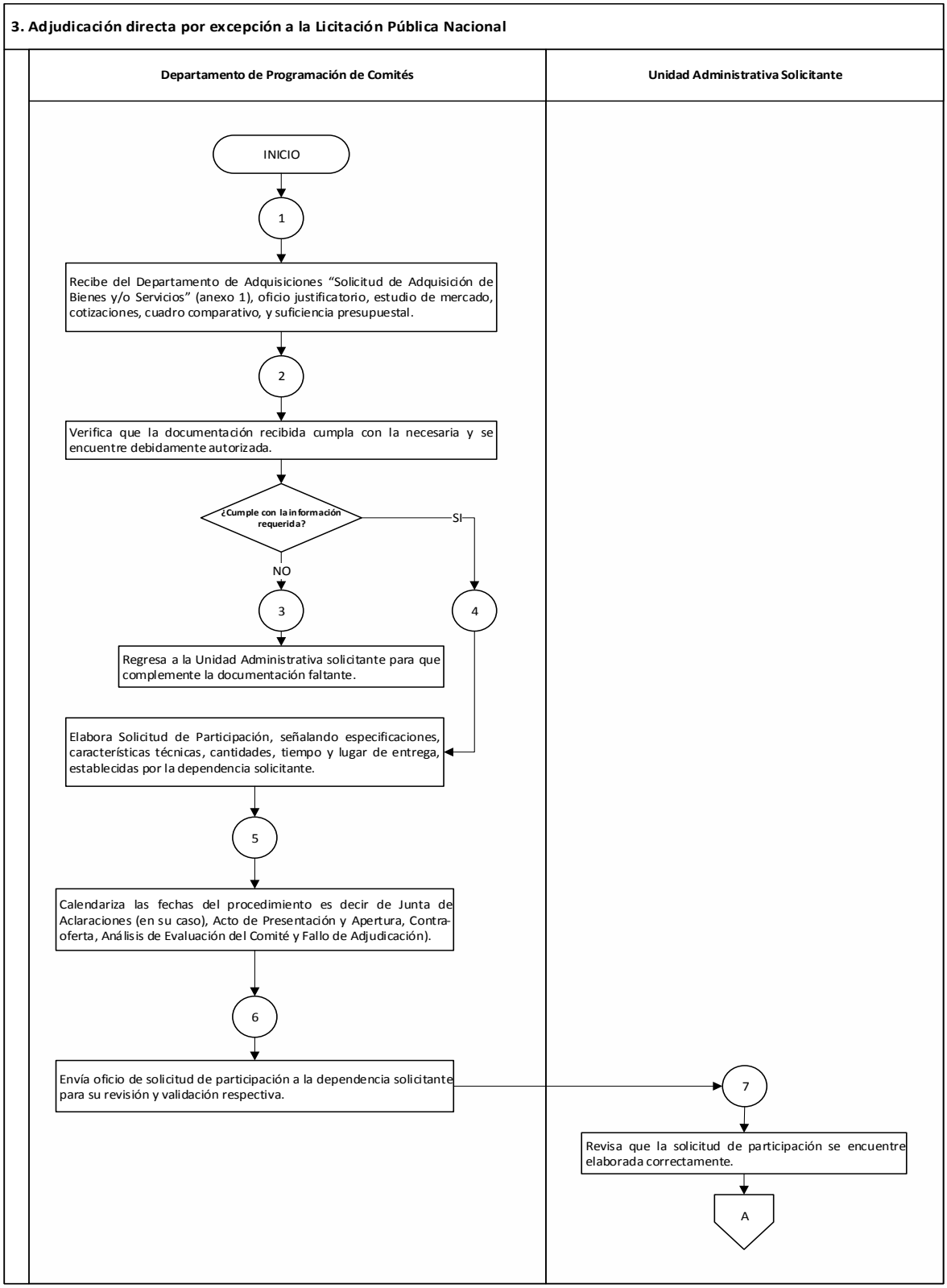

3. Adjudicación directa por excepción a la Licitación Pública Nacional
Departamento de Programación de Comités
Unidad Administrativa Solicitante
INICIO
1
Recibe del Departamento de Adquisiciones "Solicitud de Adquisición de Bienes y/o Servicios" (anexo 1), oficio justificatorio, estudio de mercado, cotizaciones, cuadro comparativo, y suficiencia presupuestal.
2
Verifica que la documentación recibida cumpla con la necesaria y se encuentre debidamente autorizada.
¿Cumple con la información requerida?
SI
NO
3
Regresa a la Unidad Administrativa solicitante para que complemente la documentación faltante.
4
Elabora Solicitud de Participación, señalando especificaciones, características técnicas, cantidades, tiempo y lugar de entrega, establecidas por la dependencia solicitante.
5
Calendariza las fechas del procedimiento es decir de Junta de Aclaraciones (en su caso), Acto de Presentación y Apertura, Contra-oferta, Análisis de Evaluación del Comité y Fallo de Adjudicación).
6
Envía oficio de solicitud de participación a la dependencia solicitante para su revisión y validación respectiva.
7
Revisa que la solicitud de participación se encuentre elaborada correctamente.
A

**DIAGRAMA:**

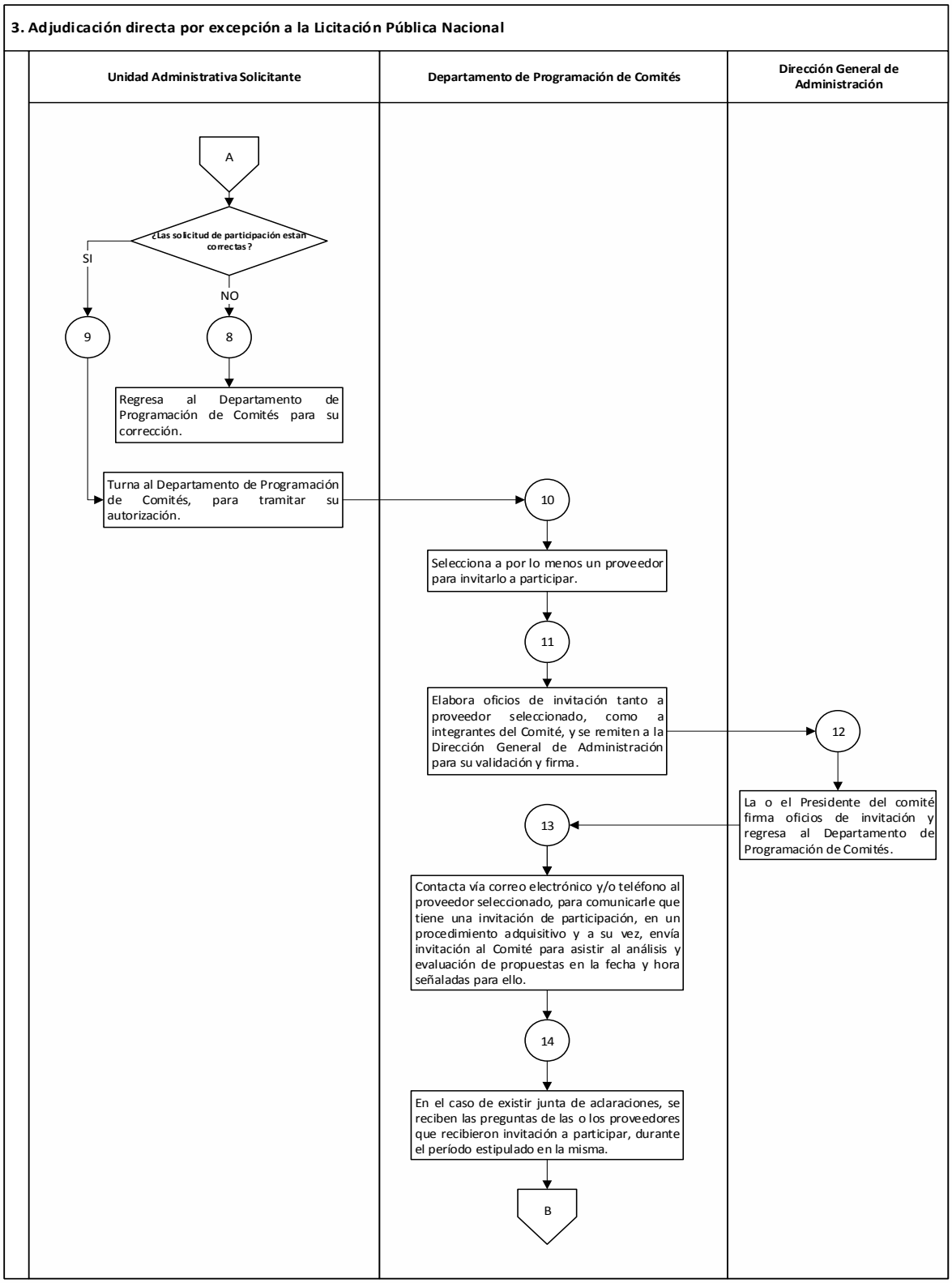

3. Adjudicación directa por excepción a la Licitación Pública Nacional
Unidad Administrativa Solicitante
Departamento de Programación de Comités
Dirección General de Administración
A
¿Las solicitud de participación estan correctas?
SI
NO
9
8
Regresa al Departamento de Programación de Comités para su corrección.
Turna al Departamento de Programación de Comités, para tramitar su autorización.
10
Selecciona a por lo menos un proveedor para invitarlo a participar.
11
Elabora oficios de invitación tanto a proveedor seleccionado, como a integrantes del Comité, y se remiten a la Dirección General de Administración para su validación y firma.
12
La o el Presidente del comité firma oficios de invitación y regresa al Departamento de Programación de Comités.
13
Contacta vía correo electrónico y/o teléfono al proveedor seleccionado, para comunicarle que tiene una invitación de participación, en un procedimiento adquisitivo y a su vez, envía invitación al Comité para asistir al análisis y evaluación de propuestas en la fecha y hora señaladas para ello.
14
En el caso de existir junta de aclaraciones, se reciben las preguntas de las o los proveedores que recibieron invitación a participar, durante el período estipulado en la misma.
B

**DIAGRAMA:**

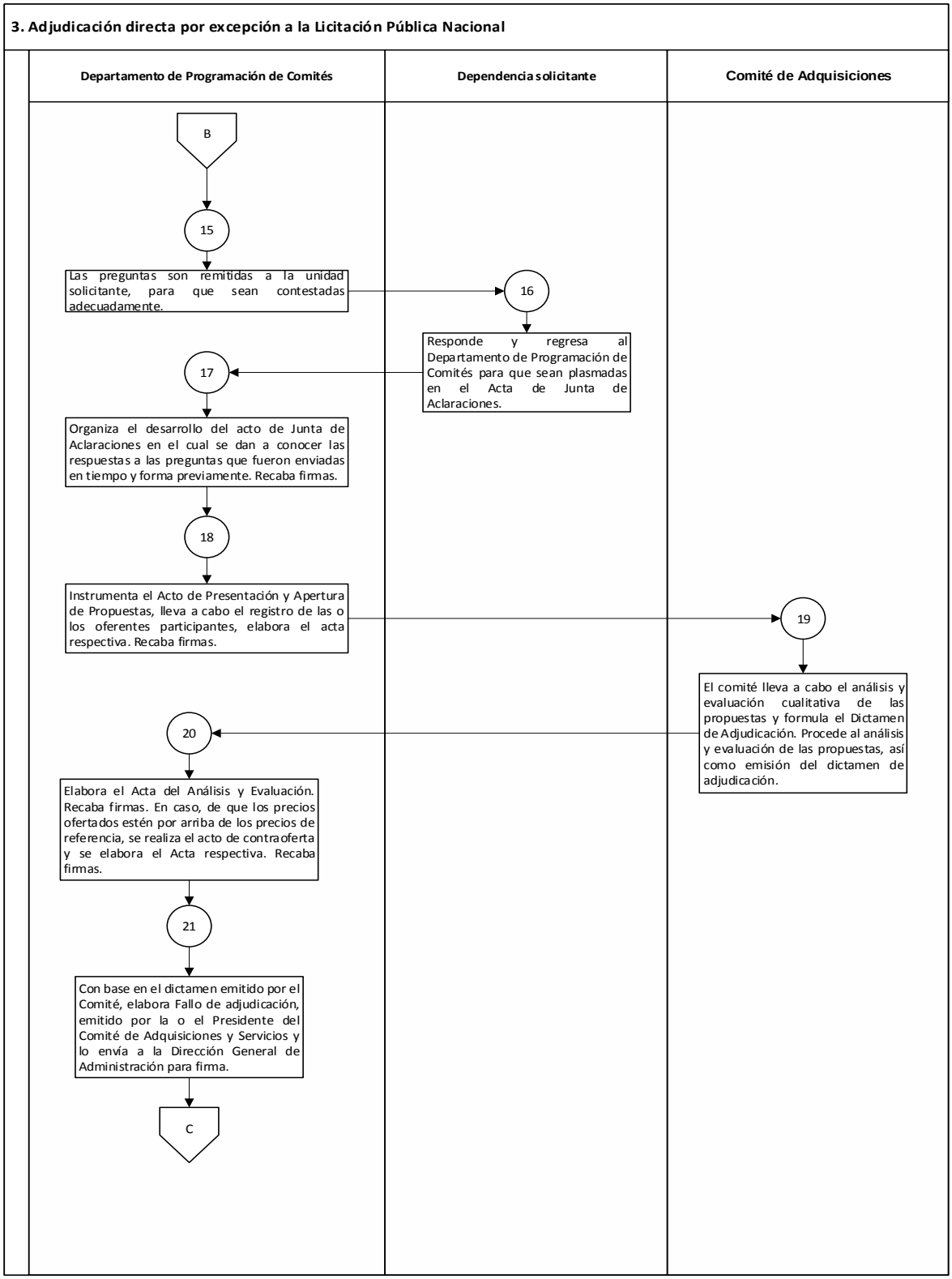
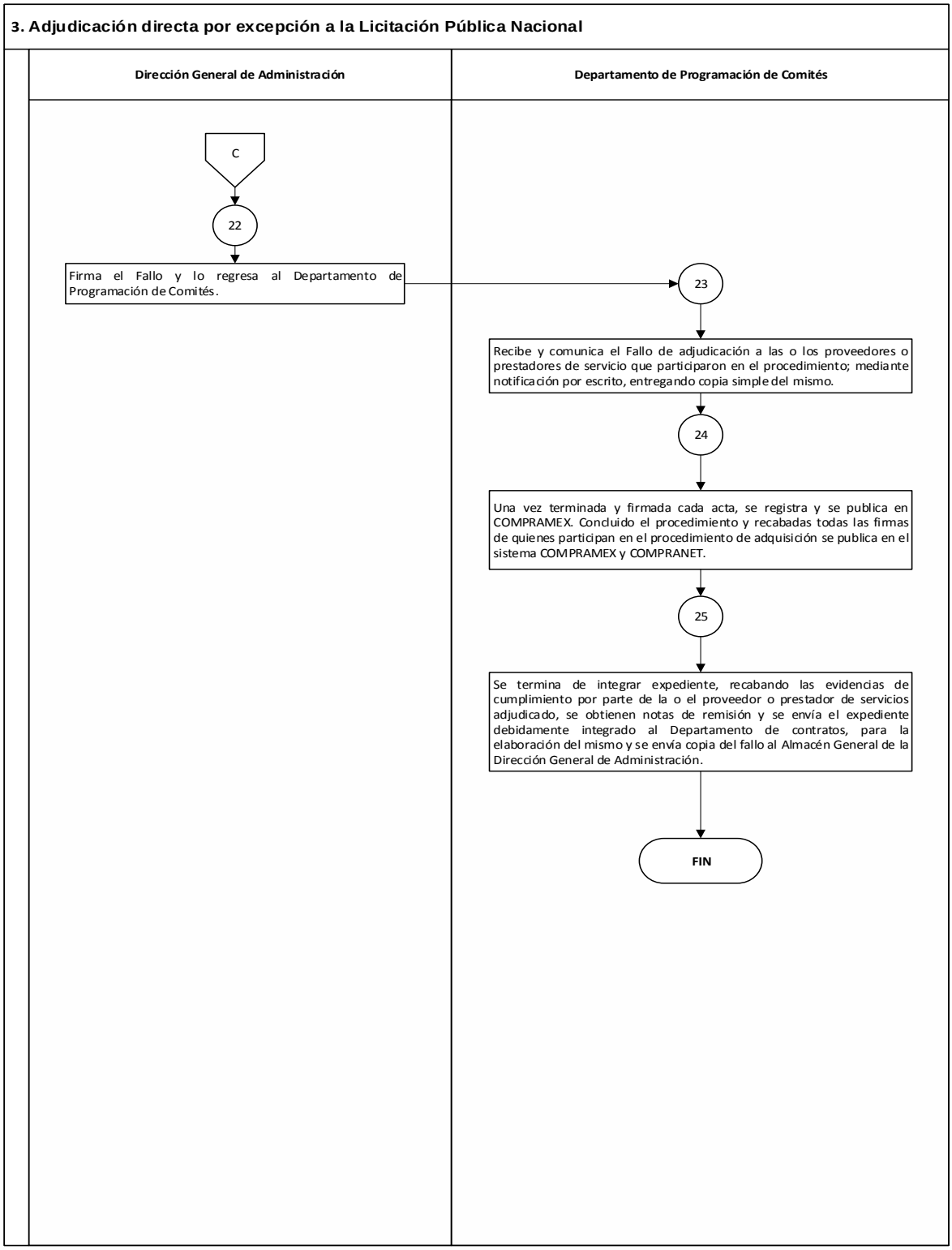

3. Adjudicación directa por excepción a la Licitación Pública Nacional
Departamento de Programación de Comités
Dependencia solicitante
Comité de Adquisiciones
B
15
Las preguntas son remitidas a la unidad solicitante, para que sean contestadas adecuadamente.
16
Responde y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones.
17
Organiza el desarrollo del acto de Junta de Aclaraciones en el cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente. Recaba firmas.
18
Instrumenta el Acto de Presentación y Apertura de Propuestas, lleva a cabo el registro de las o los oferentes participantes, elabora el acta respectiva. Recaba firmas.
19
El comité lleva a cabo el análisis y evaluación cualitativa de las propuestas y formula el Dictamen de Adjudicación. Procede al análisis y evaluación de las propuestas, así como emisión del dictamen de adjudicación.
20
Elabora el Acta del Análisis y Evaluación. Recaba firmas. En caso, de que los precios ofertados estén por arriba de los precios de referencia, se realiza el acto de contraoferta y se elabora el Acta respectiva. Recaba firmas.
21
Con base en el dictamen emitido por el Comité, elabora Fallo de adjudicación, emitido por la o el Presidente del Comité de Adquisiciones y Servicios y lo envía a la Dirección General de Administración para firma.
C

**DIAGRAMA:**


3. Adjudicación directa por excepción a la Licitación Pública Nacional
Dirección General de Administración
Departamento de Programación de Comités
C
22
Firma el Fallo y lo regresa al Departamento de Programación de Comités.
23
Recibe y comunica el Fallo de adjudicación a las o los proveedores o prestadores de servicio que participaron en el procedimiento; mediante notificación por escrito, entregando copia simple del mismo.
24
Una vez terminada y firmada cada acta, se registra y se publica en COMPRAMEX. Concluido el procedimiento y recabadas todas las firmas de quienes participan en el procedimiento de adquisición se publica en el sistema COMPRAMEX y COMPRANET.
25
Se termina de integrar expediente, recabando las evidencias de cumplimiento por parte de la o el proveedor o prestador de servicios adjudicado, se obtienen notas de remisión y se envía el expediente debidamente integrado al Departamento de contratos, para la elaboración del mismo y se envía copia del fallo al Almacén General de la Dirección General de Administración.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Se debe verificar que las y los proveedores de bienes y prestadores de servicios que requieren registrarse en el Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicio de la administración pública municipal, no se encuentren boletinados por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

- Se clasificará a las y los proveedores y prestadores de servicios de acuerdo a su capacidad administrativa, financiera, legal y técnica.

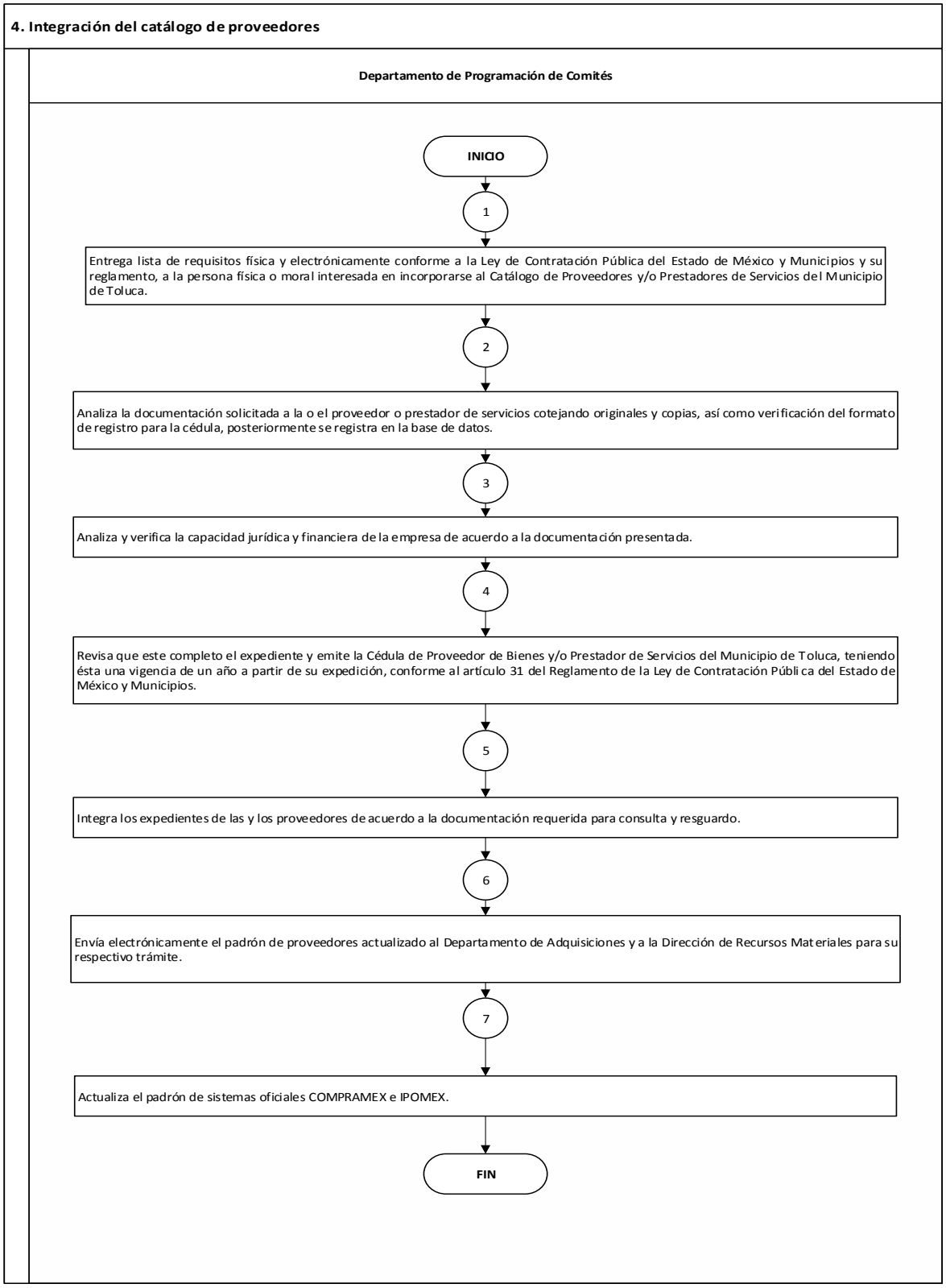
- Anualmente se tendrá que actualizar por parte de las y los proveedores su registro en el Catalogo de Proveedores incluyendo la documentación necesaria y correspondiente.

- Todas las altas en el Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicio deberán realizarse en apego a lo dispuesto en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, así como a su respectivo reglamento.

**4. Integración del catálogo de proveedores**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Programación de Comités | Entrega lista de requisitos física y electrónicamente conforme a la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su reglamento, a la persona física o moral interesada en incorporarse al Catálogo de Proveedores y/o Prestadores de Servicios del Municipio de Toluca. |
| 2 | | Analiza la documentación solicitada a la o el proveedor o prestador de servicios cotejando originales y copias, así como verificación del formato de registro para la cédula, posteriormente se registra en la base de datos. |
| 3 | | Analiza y verifica la capacidad jurídica y financiera de la empresa de acuerdo a la documentación presentada. |
| 4 | | Captura los datos relevantes de la o el proveedor o prestador de servicios, como razón social, domicilio fiscal, representante legal y datos de contacto, entre otros. |
| 5 | | Revisa que este completo el expediente y emite la Cédula de Proveedor de Bienes y/o Prestador de Servicios del Municipio de Toluca, teniendo ésta una vigencia de un año a partir de su expedición, conforme al artículo 31 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. |
| 6 | | Integra los expedientes de las y los proveedores de acuerdo a la documentación requerida para consulta y resguardo. |
| 7 | | Envía electrónicamente el padrón de proveedores actualizado al Departamento de Adquisiciones y a la Dirección de Recursos Materiales para su respectivo trámite. |
| 8 | | Actualiza el padrón de sistemas oficiales COMPRAMEX e IPOMEX. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


4. Integración del catálogo de proveedores
Departamento de Programación de Comités
INICIO
1
Entrega lista de requisitos física y electrónicamente conforme a la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su reglamento, a la persona física o moral interesada en incorporarse al Catálogo de Proveedores y/o Prestadores de Servicios del Municipio de Toluca.
2
Analiza la documentación solicitada a la o el proveedor o prestador de servicios cotejando originales y copias, así como verificación del formato de registro para la cédula, posteriormente se registra en la base de datos.
3
Analiza y verifica la capacidad jurídica y financiera de la empresa de acuerdo a la documentación presentada.
4
Revisa que este completo el expediente y emite la Cédula de Proveedor de Bienes y/o Prestador de Servicios del Municipio de Toluca, teniendo ésta una vigencia de un año a partir de su expedición, conforme al artículo 31 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
5
Integra los expedientes de las y los proveedores de acuerdo a la documentación requerida para consulta y resguardo.
6
Envía electrónicamente el padrón de proveedores actualizado al Departamento de Adquisiciones y a la Dirección de Recursos Materiales para su respectivo trámite.
7
Actualiza el padrón de sistemas oficiales COMPRAMEX e IPOMEX.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Arrendamientos y enajenaciones** |
| **Objetivo:** | Verificar que los arrendamientos y enajenaciones de inmuebles requeridos por el Ayuntamiento se lleve a cabo y se adjudique mediante procedimientos presenciales, electrónicos o mixtos estableciendo los mismos requisitos y condiciones para todos los arrendadores de acuerdo a lo establecido en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su reglamento, a fin de asegurar y garantizar las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios podrán ser presenciales, electrónicos o mixtos.

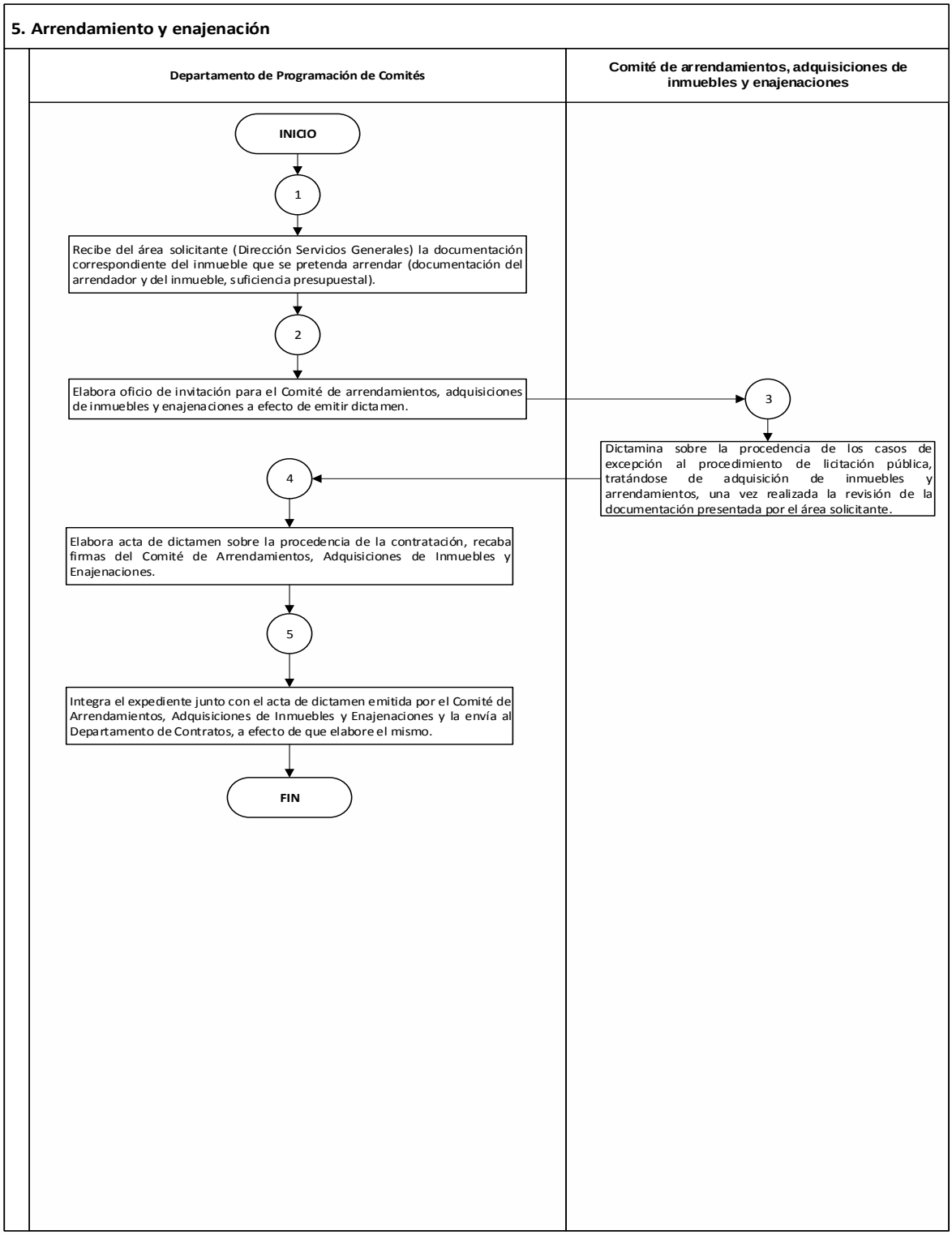
- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los licitantes u oferentes.

- Todo licitante u oferente que satisfaga los requisitos en las bases o solicitud de participación, tendrá derecho a presentar su propuesta.

**5. Arrendamiento y enajenación**
**Descriptivo**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe del área solicitante (Dirección Servicios Generales) la documentación correspondiente del inmueble que se pretenda arrendar (documentación del arrendador y del inmueble y suficiencia presupuestal). |
| **2** | | Elabora oficio de invitación para el Comité de arrendamientos, adquisiciones de inmuebles y enajenaciones a efecto de emitir dictamen. |
| **3** | **Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones** | Dictamina sobre la procedencia de los casos de excepción al procedimiento de licitación pública, tratándose de adquisición de inmuebles y arrendamientos, una vez realizada la revisión de la documentación presentada por el área solicitante. |
| **4** | **Departamento de Programación de Comités** | Elabora acta de dictamen sobre la procedencia de la contratación, recaba firmas del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones. |
| **5** | | Integra el expediente junto con el acta de dictamen emitida por el Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones y la envía al Departamento de Contratos, a efecto de que elabore el mismo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Arrendamiento y enajenación
Departamento de Programación de Comités
Comité de arrendamientos, adquisiciones de inmuebles y enajenaciones
INICIO
1
Recibe del área solicitante (Dirección Servicios Generales) la documentación correspondiente del inmueble que se pretenda arrendar (documentación del arrendador y del inmueble, suficiencia presupuestal).
2
Elabora oficio de invitación para el Comité de arrendamientos, adquisiciones de inmuebles y enajenaciones a efecto de emitir dictamen.
3
Dictamina sobre la procedencia de los casos de excepción al procedimiento de licitación pública, tratándose de adquisición de inmuebles y arrendamientos, una vez realizada la revisión de la documentación presentada por el área solicitante.
4
Elabora acta de dictamen sobre la procedencia de la contratación, recaba firmas del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones.
5
Integra el expediente junto con el acta de dictamen emitida por el Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones y la envía al Departamento de Contratos, a efecto de que elabore el mismo.
FIN

## IX. DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, es la única unidad administrativa facultada para organizar, coordinar y dirigir los sistemas de reclutamiento, selección, contratación y capacitación.

- Se dará prioridad a las y los candidatos que radiquen en el Municipio de Toluca.

- Para la selección de personal no habrá distinción por estado civil, apariencia física, género, orientación sexual, raza, condición social o socio económica, religiosa, origen étnico, ni por ningún otro motivo, entendiéndose por discriminación la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de alguno o algunos de los derechos humanos de las personas.

- En caso de ser extranjero (a) deberá proporcionar el formato FM3 debidamente autorizado por el Instituto Nacional de Migración.

- Una vez que es aceptado la o el candidato, se le da a conocer la lista de documentos para su movimiento de alta.

- Todo movimiento de alta del personal deberá ser solicitado por la Coordinación o Delegación Administrativa de las dependencias del gobierno municipal en el Formato Único de Personal (FUP), mismo que deberá contar con la firma y huella del candidato, así como las firmas de autorización tanto de la o el titular de la dependencia, así como de la Coordinación o Delegación Administrativa.

- No se tramitarán los movimientos de alta del personal que carezca de la totalidad de la documentación requerida, así como de la autorización presupuestal.

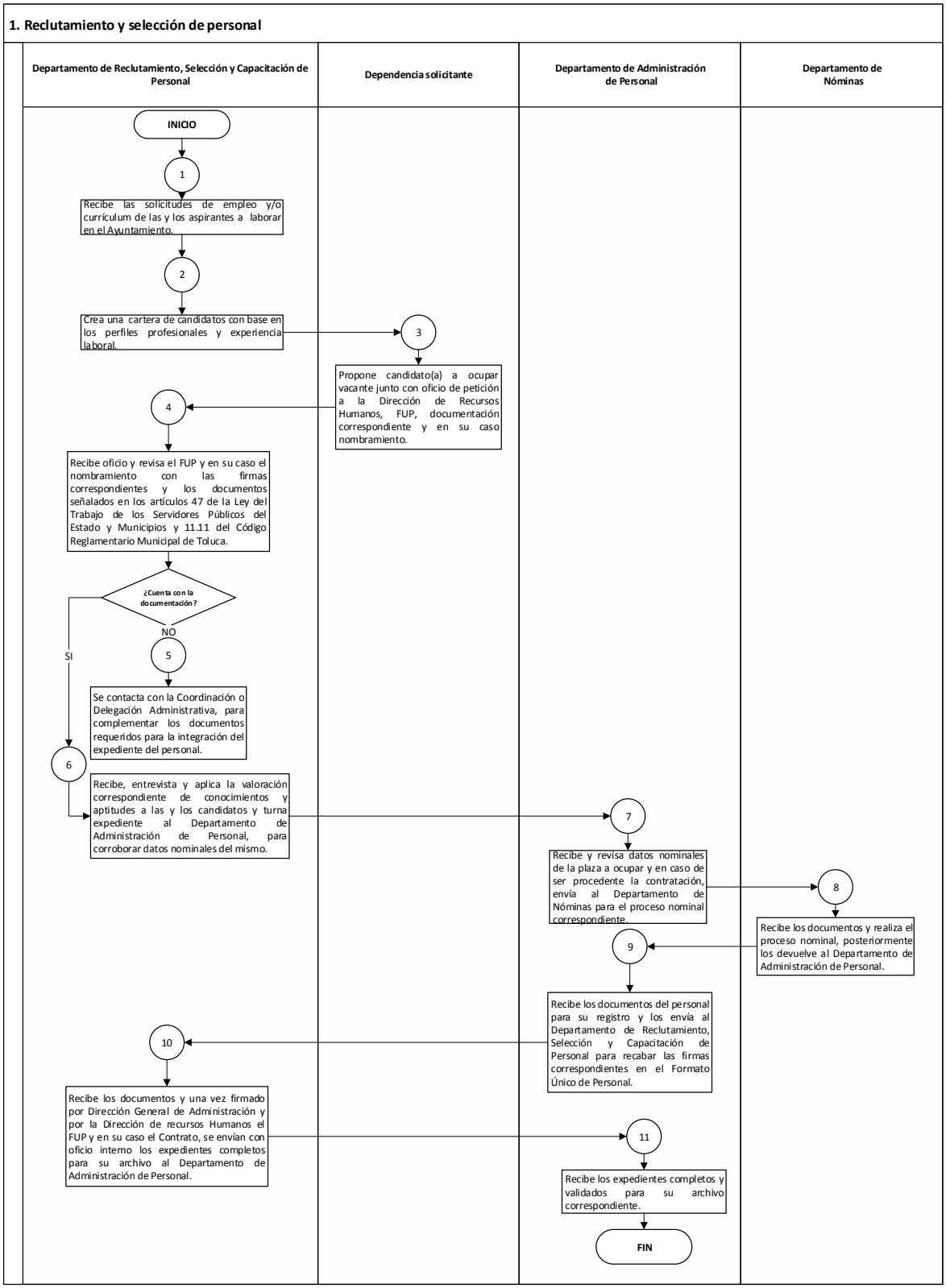
- Para la contratación, se deberá considerar dentro del FUP, en los casos de ingreso o reingreso con interrupción al servicio, fechas de alta los días 1° ó 16 del mes corriente.

- Se contratará al aspirante que reúna todos los requisitos de acuerdo con los artículos 47 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y 11.11 del Código Reglamentario Municipal de Toluca, los cuales son:
    - Cédula del R.F.C.
    - Cédula de la CURP.
    - Solicitud de empleo.
    - Currículum vitae.
    - Copia del comprobante del grado máximo de estudios.
    - Copia del comprobante de domicilio (luz, teléfono, agua, constancia domiciliaria) no mayor a tres meses.
    - Copia de la Cartilla del Servicio Nacional Militar con liberación (personal masculino).
    - Dos fotografías tamaño infantil a color.
    - Original del certificado médico.
    - Cédula de afiliación al ISSEMYM.
    - Copia del acta de nacimiento de la o el interesado.
    - Copia de identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar y/o pasaporte).
    - Copia del documento que acredite la clave de ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM, recibo de pago).
    - Acreditar por medio de los exámenes correspondientes los conocimientos y aptitudes necesarias para el puesto.
    - Certificado expedido por la Unidad de Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
    - Constancia de No Inhabilitación, emitida por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

**1. Reclutamiento y selección de personal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Recibe las solicitudes de empleo y/o currículum de las y los aspirantes a laborar en el Ayuntamiento. |
| 2 | | Crea una cartera de candidatos con base en los perfiles profesionales y experiencia laboral. |
| 3 | **Dependencia solicitante** | Propone candidato(a) a ocupar vacante junto con oficio de petición a la Dirección de Recursos Humanos, FUP, documentación correspondiente y en su caso nombramiento. |
| 4 | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Recibe oficio y revisa el FUP y en su caso el nombramiento con las firmas correspondientes y los documentos señalados en los artículos 47 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y 11.11 del Código Reglamentario Municipal de Toluca. |
| | | **¿Cuenta con la documentación?** |
| 5 | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | **No:**<br>Se contacta con la Coordinación o Delegación Administrativa, para complementar los documentos requeridos para la integración del expediente del personal. |
| 6 | | **Sí:**<br>Recibe, entrevista y aplica la valoración correspondiente de conocimientos y aptitudes a las y los candidatos y turna expediente al Departamento de Administración de Personal, para corroborar datos nominales del mismo. |
| 7 | **Departamento de Administración de Personal** | Recibe y revisa datos nominales de la plaza a ocupar y en caso de ser procedente la contratación, envía al Departamento de Nóminas para el proceso nominal correspondiente. |
| 8 | **Departamento de Nóminas** | Recibe los documentos y realiza el proceso nominal, posteriormente los devuelve al Departamento de Administración de Personal. |
| 9 | **Departamento de Administración de Personal** | Recibe los documentos del personal para su registro y los envía al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal para recabar las firmas correspondientes en el Formato Único de Personal. |
| 10 | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Recibe los documentos y una vez firmado por la Dirección General de Administración y por la Dirección de Recursos Humanos el FUP, se envían con oficio interno los expedientes completos para su archivo al Departamento de Administración de Personal. |
| 11 | **Departamento de Administración de Personal** | Recibe los expedientes completos y validados para su archivo correspondiente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Reclutamiento y selección de personal
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal
Dependencia solicitante
Departamento de Administración de Personal
Departamento de Nóminas
INICIO
1
Recibe las solicitudes de empleo y/o currículum de las y los aspirantes a laborar en el Ayuntamiento.
2
Crea una cartera de candidatos con base en los perfiles profesionales y experiencia laboral.
3
Propone candidato(a) a ocupar vacante junto con oficio de petición a la Dirección de Recursos Humanos, FUP, documentación correspondiente y en su caso nombramiento.
4
Recibe oficio y revisa el FUP y en su caso el nombramiento con las firmas correspondientes y los documentos señalados en los artículos 47 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y 11.11 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
¿Cuenta con la documentación?
NO
SI
5
Se contacta con la Coordinación o Delegación Administrativa, para complementar los documentos requeridos para la integración del expediente del personal.
6
Recibe, entrevista y aplica la valoración correspondiente de conocimientos y aptitudes a las y los candidatos y turna expediente al Departamento de Administración de Personal, para corroborar datos nominales del mismo.
7
Recibe y revisa datos nominales de la plaza a ocupar y en caso de ser procedente la contratación, envía al Departamento de Nóminas para el proceso nominal correspondiente.
8
Recibe los documentos y realiza el proceso nominal, posteriormente los devuelve al Departamento de Administración de Personal.
9
Recibe los documentos del personal para su registro y los envía al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal para recabar las firmas correspondientes en el Formato Único de Personal.
10
Recibe los documentos y una vez firmado por Dirección General de Administración y por la Dirección de recursos Humanos el FUP y en su caso el Contrato, se envían con oficio interno los expedientes completos para su archivo al Departamento de Administración de Personal.
11
Recibe los expedientes completos y validados para su archivo correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Detección de Necesidades de Capacitación** |
| **Objetivo:** | Identificar los requerimientos de capacitación del personal, así como de los requerimientos de los mandos medios y superiores para desarrollar el Programa Anual de Capacitación acorde a las necesidades del servicio público. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, es la unidad administrativa encargada de llevar a cabo la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) de los servidores públicos y obtener su resultado.

- Se realizará la Detección de Necesidades de Capacitación del personal y las peticiones específicas de mandos medios y superiores en las diferentes dependencias de la administración pública municipal.

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal dará prioridad a los cursos que se impartirán, con base en los resultados del cuestionario de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) aplicado a la y los servidores públicos.

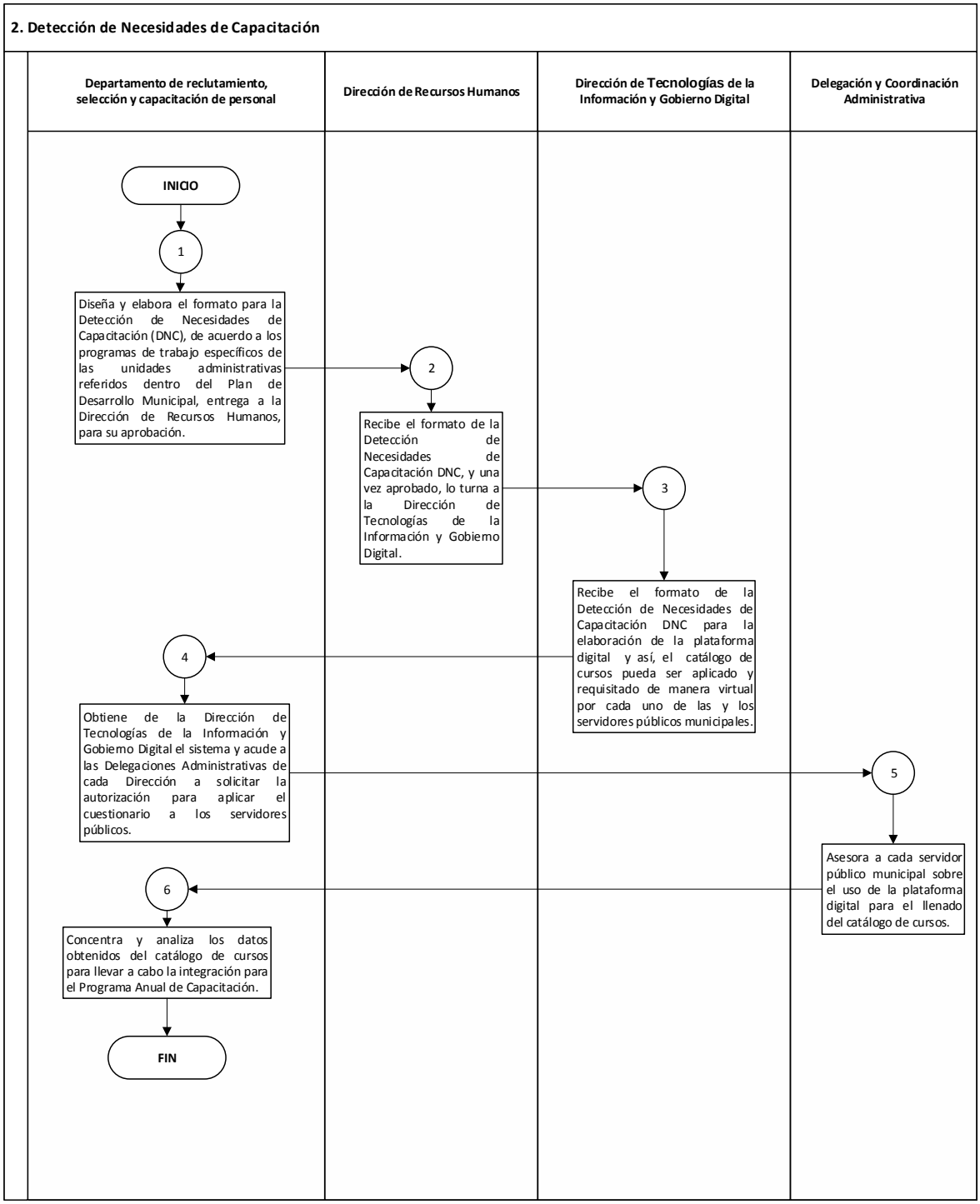
- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, con la aprobación de la Dirección General de Administración y de la Dirección de Recursos Humanos, gestionará los cursos, talleres, pláticas y/o conferencias que resulten necesarios de acuerdo a las necesidades de capacitación detectadas.

- Las dependencias de la administración pública municipal considerarán dentro de su presupuesto la capacitación específica o técnica requerida por su personal.

**2. Detección de Necesidades de Capacitación**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Diseña y elabora el formato para la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), de acuerdo a los programas de trabajo específicos de las unidades administrativas referidos dentro del Plan de Desarrollo Municipal, entrega a la Dirección de Recursos Humanos, para su aprobación. |
| **2** | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe el formato de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), y una vez aprobado, lo turna a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital. |
| **3** | **Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital** | Recibe el formato de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) para la elaboración de la plataforma digital y así, el catálogo de cursos pueda ser aplicado y requisitado de manera virtual por cada uno de las y los servidores públicos municipales. |
| **4** | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Obtiene de la Dirección Tecnologías de la Información y Gobierno Digital el acceso a la plataforma digital y lleva a cabo una capacitación a las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas sobre el uso y aplicación de la misma. |
| **5** | **Delegación y Coordinación Administrativa** | Asesora a cada servidor público municipal sobre el uso de la plataforma digital para el llenado del catálogo de cursos. |
| **6** | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Concentra y analiza los datos obtenidos del catálogo de cursos para llevar a cabo la integración para el Programa Anual de Capacitación. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Detección de Necesidades de Capacitación
Departamento de reclutamiento, selección y capacitación de personal
Dirección de Recursos Humanos
Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital
Delegación y Coordinación Administrativa
INICIO
1
Diseña y elabora el formato para la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), de acuerdo a los programas de trabajo específicos de las unidades administrativas referidos dentro del Plan de Desarrollo Municipal, entrega a la Dirección de Recursos Humanos, para su aprobación.
2
Recibe el formato de la Detección de Necesidades de Capacitación DNC, y una vez aprobado, lo turna a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.
3
Recibe el formato de la Detección de Necesidades de Capacitación DNC para la elaboración de la plataforma digital y así, el catálogo de cursos pueda ser aplicado y requisitado de manera virtual por cada uno de las y los servidores públicos municipales.
4
Obtiene de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital el sistema y acude a las Delegaciones Administrativas de cada Dirección a solicitar la autorización para aplicar el cuestionario a los servidores públicos.
5
Asesora a cada servidor público municipal sobre el uso de la plataforma digital para el llenado del catálogo de cursos.
6
Concentra y analiza los datos obtenidos del catálogo de cursos para llevar a cabo la integración para el Programa Anual de Capacitación.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los servidores públicos deberán presentarse por lo menos con 10 minutos de anticipación a los cursos, talleres, presentaciones, conferencias y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación.

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal entregará una constancia de capacitación emitida por la autoridad municipal a la o el servidor público por su participación.

- Todos los servidores públicos en proceso de capacitación, deberán presentar examen de evaluación de los conocimientos adquiridos, en los casos que así se requiera.

- La capacitación se llevará a cabo conforme al Programa Anual de Capacitación.

- La selección del personal que habrá de capacitarse se realizará con base en las necesidades de capacitación detectadas.

**3. Capacitación a las y los servidores públicos municipales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal | Elabora el Programa Anual de Capacitación para las y los servidores públicos municipales, con base en la Detección de Necesidades de Capacitación. |
| 2 | | Analiza los temas que pudieran ser impartidos de manera gratuita, ya sea con el personal del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal o por personal especializado de otras dependencias municipales, por instituciones públicas y aquellos en los que es necesaria la contratación de proveedores externos. |
| | | **¿Las capacitaciones pueden ser impartidas de manera gratuita?** |
| 3 | Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal | **No:** Realiza la gestión para la contratación de cursos y capacitaciones externas. |
| | | **FIN** |
| 4 | | **Sí:** Recibe temática, integra un expediente del ponente o institución que brindará los cursos. |
| 5 | | Coordina con la o el ponente la fecha, hora, modalidad por la cual será impartido el curso (presencial o en línea), duración del curso, los requerimientos logísticos y también verifica la disponibilidad de espacios y recursos adecuados para impartir los cursos. |
| 6 | | Remite oficio a las y los Delegados y Coordinadores Administrativos de cada área, para que a su vez realicen la invitación correspondiente, o en su caso convoca a las y los servidores públicos de manera personal. |
| 7 | Servidor(a) público(a) | Recibe convocatoria del curso o se enteran por medio de oficio. |
| 8 | | Acude a tomar el curso en la fecha acordada cumpliendo con las políticas establecidas. |
| 9 | Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal | Elabora el reconocimiento para la o el ponente y se envía a firma de la o el Presidente Municipal. |
| 10 | Presidencia | Remite el reconocimiento firmado por la o el Presidente Municipal al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal a través de la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General de Administración. |
| 11 | Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal | Recibe el reconocimiento, lo digitaliza, hace una relación y lo remite a la o el ponente para su entrega y acuse para su archivo. |
| | | **FIN** |
| 12 | Departamento de Reclutamiento, Selección y | Obtiene relación de asistencia, selecciona a las y los servidores públicos que hayan cumplido con el mínimo de |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Capacitación de Personal** | asistencia para elaborar sus constancias y se envía para firma de la o el titular de Dirección General de Administración. |
| **13** | **Dirección General de Administración** | Firma las constancias y las remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal a través de la Dirección de Recursos Humanos. |
| **14** | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Recibe las constancias, las digitaliza, hace una relación y remite constancias originales de las y los servidores públicos para su entrega y acuse a través de la Delegación y/o Coordinación Administrativa. |
| **15** | **Delegación y/o Coordinación Administrativa y Servidor Público** | Entrega la constancia a la o el servidor público quien firma de recibido, para posteriormente enviar el acuse al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal para su archivo correspondiente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

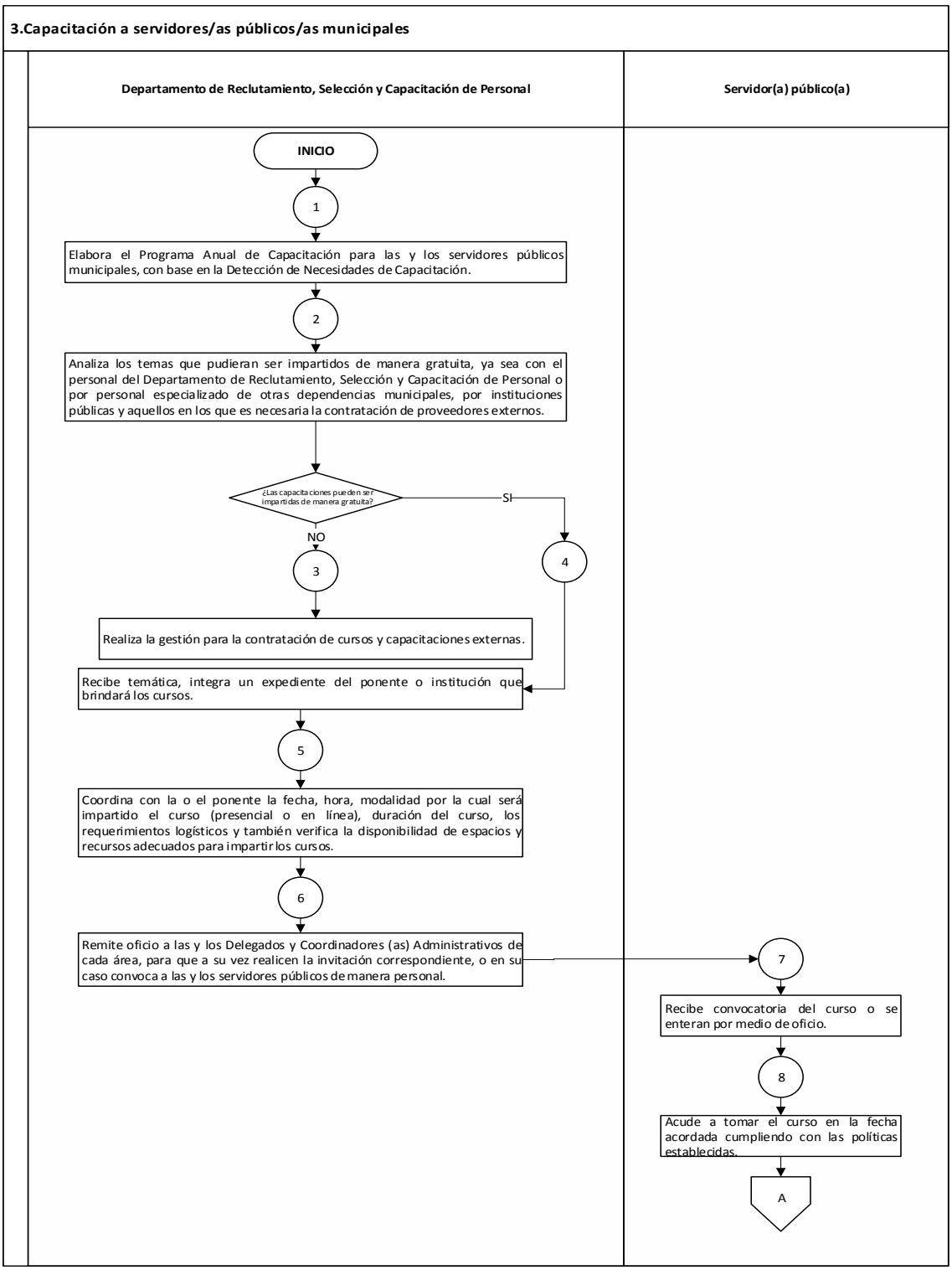
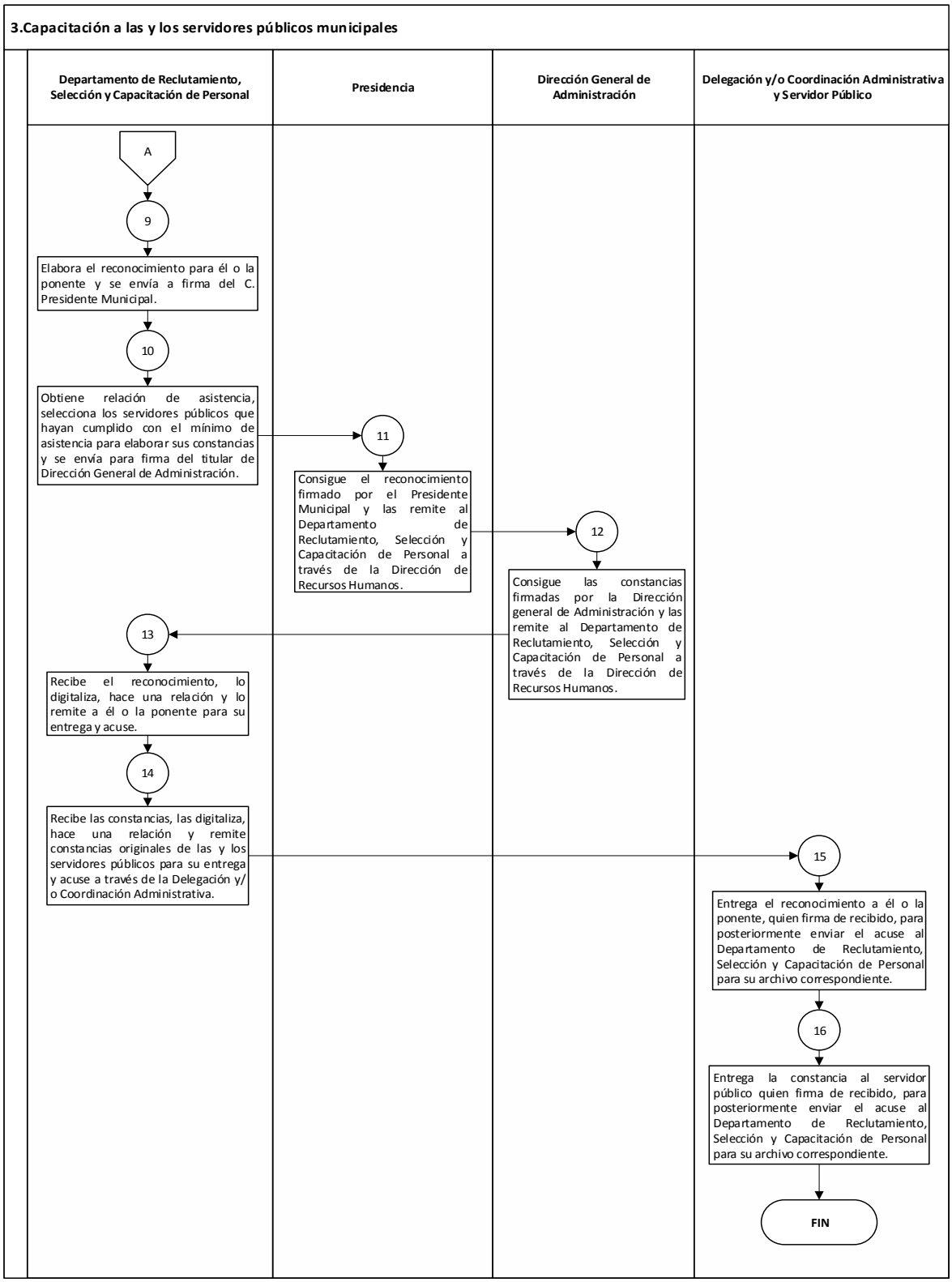

3.Capacitación a servidores/as públicos/as municipales
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal
Servidor(a) público(a)
INICIO
1
Elabora el Programa Anual de Capacitación para las y los servidores públicos municipales, con base en la Detección de Necesidades de Capacitación.
2
Analiza los temas que pudieran ser impartidos de manera gratuita, ya sea con el personal del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal o por personal especializado de otras dependencias municipales, por instituciones públicas y aquellos en los que es necesaria la contratación de proveedores externos.
¿Las capacitaciones pueden ser impartidas de manera gratuita?
SI
NO
3
4
Realiza la gestión para la contratación de cursos y capacitaciones externas.
Recibe temática, integra un expediente del ponente o institución que brindará los cursos.
5
Coordina con la o el ponente la fecha, hora, modalidad por la cual será impartido el curso (presencial o en línea), duración del curso, los requerimientos logísticos y también verifica la disponibilidad de espacios y recursos adecuados para impartir los cursos.
6
Remite oficio a las y los Delegados y Coordinadores (as) Administrativos de cada área, para que a su vez realicen la invitación correspondiente, o en su caso convoca a las y los servidores públicos de manera personal.
7
Recibe convocatoria del curso o se enteran por medio de oficio.
8
Acude a tomar el curso en la fecha acordada cumpliendo con las políticas establecidas.
A

**DIAGRAMA:**


3.Capacitación a las y los servidores públicos municipales
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal
Presidencia
Dirección General de Administración
Delegación y/o Coordinación Administrativa y Servidor Público
A
9
Elabora el reconocimiento para él o la ponente y se envía a firma del C. Presidente Municipal.
10
Obtiene relación de asistencia, selecciona los servidores públicos que hayan cumplido con el mínimo de asistencia para elaborar sus constancias y se envía para firma del titular de Dirección General de Administración.
11
Consigue el reconocimiento firmado por el Presidente Municipal y las remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal a través de la Dirección de Recursos Humanos.
12
Consigue las constancias firmadas por la Dirección general de Administración y las remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal a través de la Dirección de Recursos Humanos.
13
Recibe el reconocimiento, lo digitaliza, hace una relación y lo remite a él o la ponente para su entrega y acuse.
14
Recibe las constancias, las digitaliza, hace una relación y remite constancias originales de las y los servidores públicos para su entrega y acuse a través de la Delegación y/ o Coordinación Administrativa.
15
Entrega el reconocimiento a él o la ponente, quien firma de recibido, para posteriormente enviar el acuse al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal para su archivo correspondiente.
16
Entrega la constancia al servidor público quien firma de recibido, para posteriormente enviar el acuse al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal para su archivo correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Gestión para la contratación de cursos y capacitaciones por instituciones o empresas externas** |
| **Objetivo**: | Gestionar y contratar servicios externos de capacitacion con base en las propuestas de cursos que proporcionan las instituciones públicas o privadas para la formación de las y los servidores públicos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, identificará los cursos que fueron solicitados dentro del procedimiento de la Detección de Necesidades de Capacitación, y que por su naturaleza tienen que ser contratados, verificando el presupuesto anual asignado y la cotización de los mismos.

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal iniciará la gestión del contrato de prestación de servicios, entre la instancia pública o privada seleccionada y el Ayuntamiento.

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal dará seguimiento a lo establecido en el contrato de prestación de servicios con el capacitador o bien la empresa que proporciona el servicio y llevará a cabo la programación y logística de la capacitación contratada.

**4. Gestión para la contratación de cursos y capacitaciones por instituciones o empresas externas**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Contacta y convoca a prestadores de servicios profesionales (instancias públicas o privadas), analizando su oferta de capacitación. Selecciona un/a prestador/a de servicios considerando la calidad de su oferta. Solicita catálogo de cursos para la integración de su expediente. |
| 2 | **Prestador de Servicios Profesionales** | Elabora cotización y catálogo de cursos y los remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal. |
| 3 | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Recibe cotización y catálogo de cursos, presenta la propuesta para la aprobación de la Dirección de Recursos Humanos. |
| 4 | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe cotización y catálogo de cursos, revisa y somete a autorización de la Dirección General de Administración, realiza el oficio de justificación y solicitud de suficiencia presupuestal y turna a la Coordinación o Delegación Administrativa para su validación y autorización. |
| 5 | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Turna la documentación a la Tesorería Municipal para su validación y afectación presupuestal. |
| 6 | **Tesorería Municipal** | Recibe cotización, oficio de justificación, solicitud de suficiencia presupuestal para su autorización y validación, y en su caso solicita a la Dirección General de Administración elabore el contrato de prestación de servicios. |
| 7 | **Dirección General de Administración** | Recibe cotización de la capacitación solicitada y turna a la Dirección de Recursos Materiales a fin de que se realice el contrato respectivo de prestación de servicios. |
| 8 | **Dirección de Recursos Materiales** | Recibe cotización de la capacitación solicitada, verifica el estatus del prestador de servicios profesionales y el cumplimiento de requisitos necesarios para la contratación del servicio. Elabora el contrato. |
| 9 | | Recaba las firmas del contrato de prestación de servicios y continúa con el trámite administrativo. |
| 10 | **Prestador de Servicios Profesionales** | Realiza la capacitación contratada, habiendo cumplido con los requerimientos de la Dirección de Recursos Materiales. |
| 11 | **Dirección de Recursos Materiales** | Envía, a través del Departamento de Contratos, el expediente completo y revisado para el trámite de pago a la Tesorería Municipal. |
| 12 | **Tesorería Municipal** | Realiza el pago correspondiente a la o el proveedor, una vez teniendo el expediente completo de la contratación junto con las evidencias del curso. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

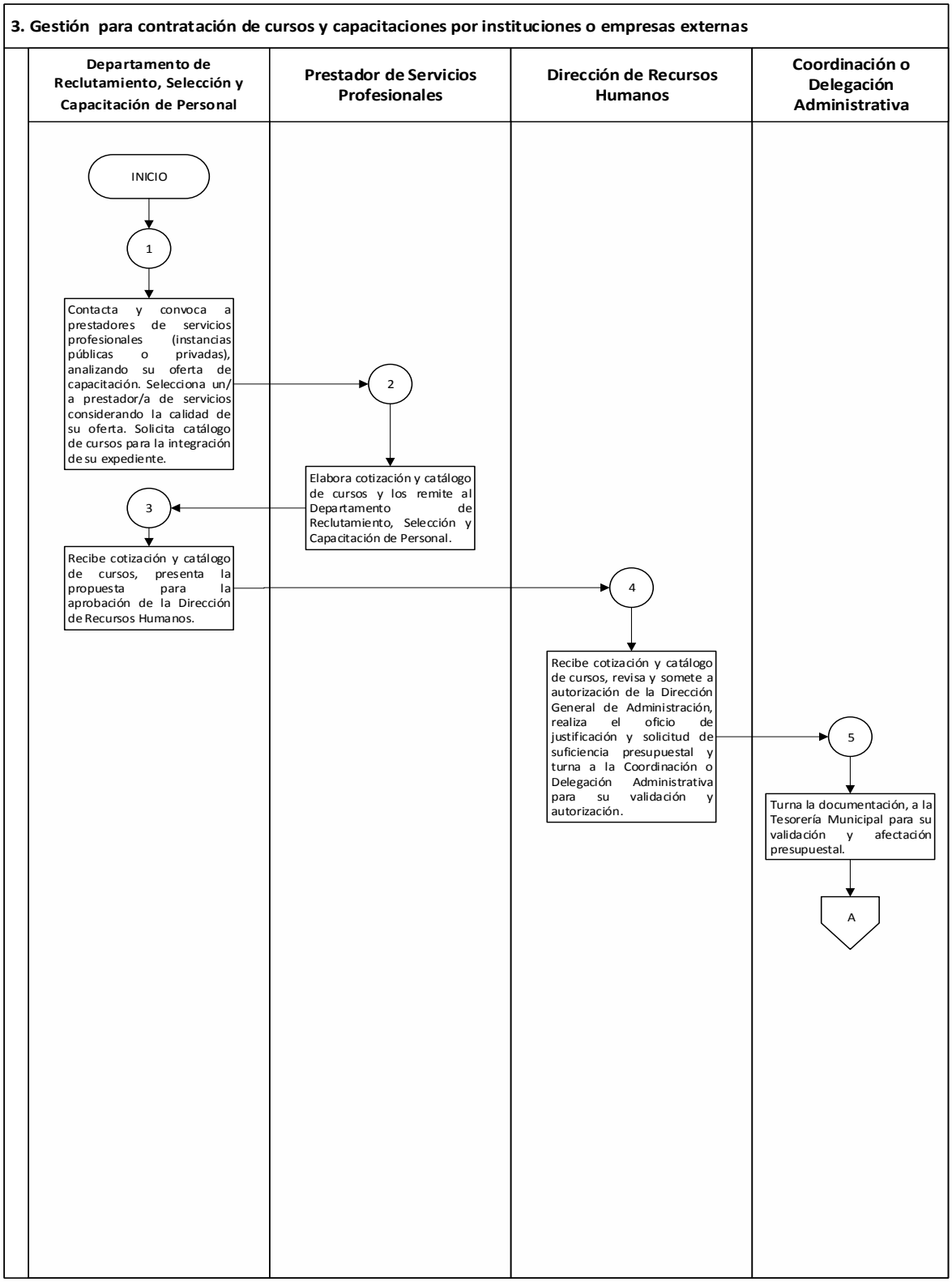
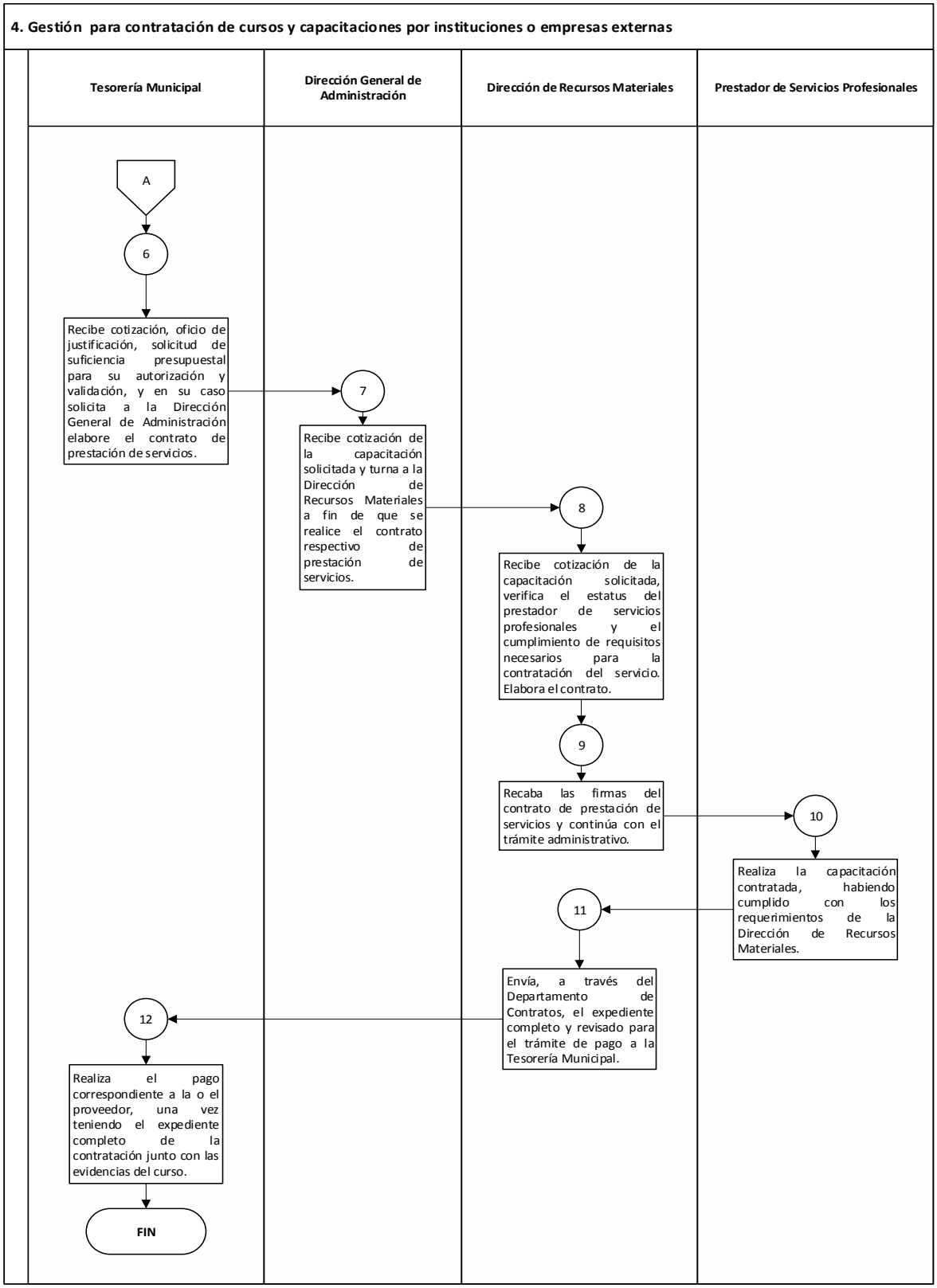

3. Gestión para contratación de cursos y capacitaciones por instituciones o empresas externas
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal
Prestador de Servicios Profesionales
Dirección de Recursos Humanos
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Contacta y convoca a prestadores de servicios profesionales (instancias públicas o privadas), analizando su oferta de capacitación. Selecciona un/a prestador/a de servicios considerando la calidad de su oferta. Solicita catálogo de cursos para la integración de su expediente.
2
Elabora cotización y catálogo de cursos y los remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal.
3
Recibe cotización y catálogo de cursos, presenta la propuesta para la aprobación de la Dirección de Recursos Humanos.
4
Recibe cotización y catálogo de cursos, revisa y somete a autorización de la Dirección General de Administración, realiza el oficio de justificación y solicitud de suficiencia presupuestal y turna a la Coordinación o Delegación Administrativa para su validación y autorización.
5
Turna la documentación, a la Tesorería Municipal para su validación y afectación presupuestal.
A

**DIAGRAMA:**


4. Gestión para contratación de cursos y capacitaciones por instituciones o empresas externas
Tesorería Municipal
Dirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales
Prestador de Servicios Profesionales
A
6
Recibe cotización, oficio de justificación, solicitud de suficiencia presupuestal para su autorización y validación, y en su caso solicita a la Dirección General de Administración elabore el contrato de prestación de servicios.
7
Recibe cotización de la capacitación solicitada y turna a la Dirección de Recursos Materiales a fin de que se realice el contrato respectivo de prestación de servicios.
8
Recibe cotización de la capacitación solicitada, verifica el estatus del prestador de servicios profesionales y el cumplimiento de requisitos necesarios para la contratación del servicio. Elabora el contrato.
9
Recaba las firmas del contrato de prestación de servicios y continúa con el trámite administrativo.
10
Realiza la capacitación contratada, habiendo cumplido con los requerimientos de la Dirección de Recursos Materiales.
11
Envía, a través del Departamento de Contratos, el expediente completo y revisado para el trámite de pago a la Tesorería Municipal.
12
Realiza el pago correspondiente a la o el proveedor, una vez teniendo el expediente completo de la contratación junto con las evidencias del curso.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal se deberá registrar por la o el Coordinador o Delegado Administrativo de las dependencias municipales que integran la administración pública municipal en el "Formato Único de Personal", mismo que deberá contar con las firmas de autorización tanto de la o el titular de la dependencia como de la o el Coordinador o Delegado Administrativo.

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal no tramitará movimientos de personal cuando no se cuente con la totalidad de la documentación requerida, y en su caso con la autorización de la o el Presidente Municipal; asi como con la disponibilidad presupuestal correspondiente.

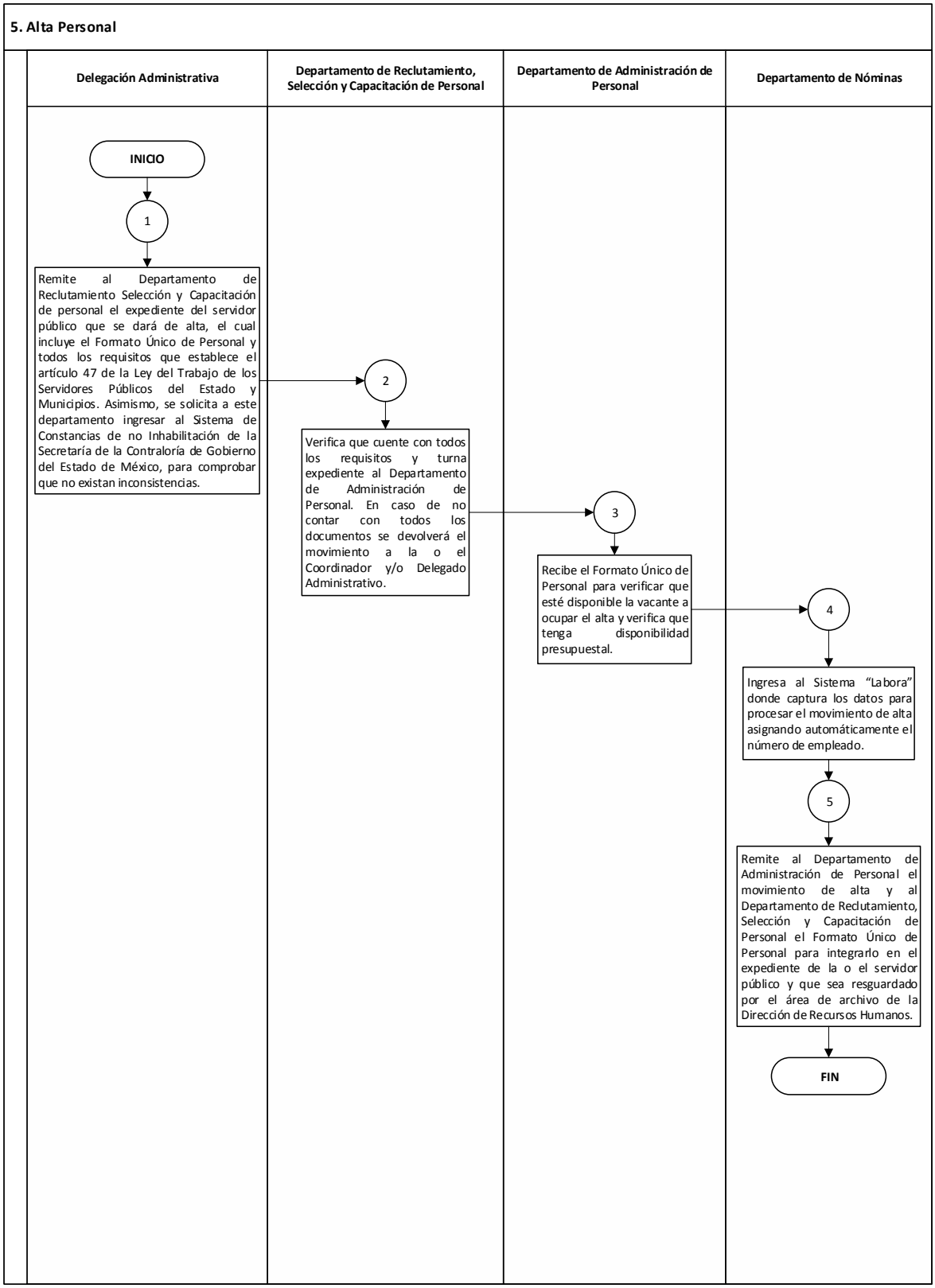
- Las fechas de alta del personal de nuevo ingreso, deberán ser los días uno y 16 del mes.

- El número de empleado es asignado por el Departamento de Nóminas una vez que el Departamento de Administración de Personal verifica que la plaza se encuentra vacante y con la disponibilidad presupuestal correspondiente.

**5. Alta Personal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Delegado (a) y/o Coordinador (a) Administrativo** | Remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal el expediente de la o el servidor público que se dará de alta, el cual incluye el Formato Único de Personal y todos los requisitos que establece el artículo 47 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Asimismo, se solicita a este departamento ingresar al Sistema de Constancias de no Inhabilitación de la Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México, para comprobar que no existan inconsistencias. |
| 2 | **Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal** | Verifica que cuente con todos los requisitos y turna expediente al Departamento de Administración de Personal. En caso de no contar con todos los documentos se devolverá el movimiento a la o el Coordinador y/o Delegado Administrativo. |
| 3 | **Departamento de Administración de Personal** | Recibe el Formato Único de Personal para verificar que esté disponible la vacante a ocupar el alta y verifica que tenga disponibilidad presupuestal. |
| 4 | **Departamento de Nóminas** | Ingresa al Sistema “Labora” donde captura los datos para procesar el movimiento de alta asignando automáticamente el número de empleado. |
| 5 | | Remite al Departamento de Administración de Personal el movimiento de alta y al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal el Formato Único de Personal para integrarlo en el expediente de la o el servidor público y que sea resguardado por el área de archivo de la Dirección de Recursos Humanos. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Alta Personal
Delegación Administrativa
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal
Departamento de Administración de Personal
Departamento de Nóminas
INICIO
1
Remite al Departamento de Reclutamiento Selección y Capacitación de personal el expediente del servidor público que se dará de alta, el cual incluye el Formato Único de Personal y todos los requisitos que establece el artículo 47 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Asimismo, se solicita a este departamento ingresar al Sistema de Constancias de no Inhabilitación de la Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México, para comprobar que no existan inconsistencias.
2
Verifica que cuente con todos los requisitos y turna expediente al Departamento de Administración de Personal. En caso de no contar con todos los documentos se devolverá el movimiento a la o el Coordinador y/o Delegado Administrativo.
3
Recibe el Formato Único de Personal para verificar que esté disponible la vacante a ocupar el alta y verifica que tenga disponibilidad presupuestal.
4
Ingresa al Sistema "Labora" donde captura los datos para procesar el movimiento de alta asignando automáticamente el número de empleado.
5
Remite al Departamento de Administración de Personal el movimiento de alta y al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal el Formato Único de Personal para integrarlo en el expediente de la o el servidor público y que sea resguardado por el área de archivo de la Dirección de Recursos Humanos.
FIN

## X. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Control y resguardo de expedientes de personal** |
| **Objetivo**: | Recibir, depositar, resguardar, conservar, organizar, clasificar, seleccionar y transferir los documentos que integran los expedientes personales de las y los servidores públicos en activo de la administración pública municipal. |

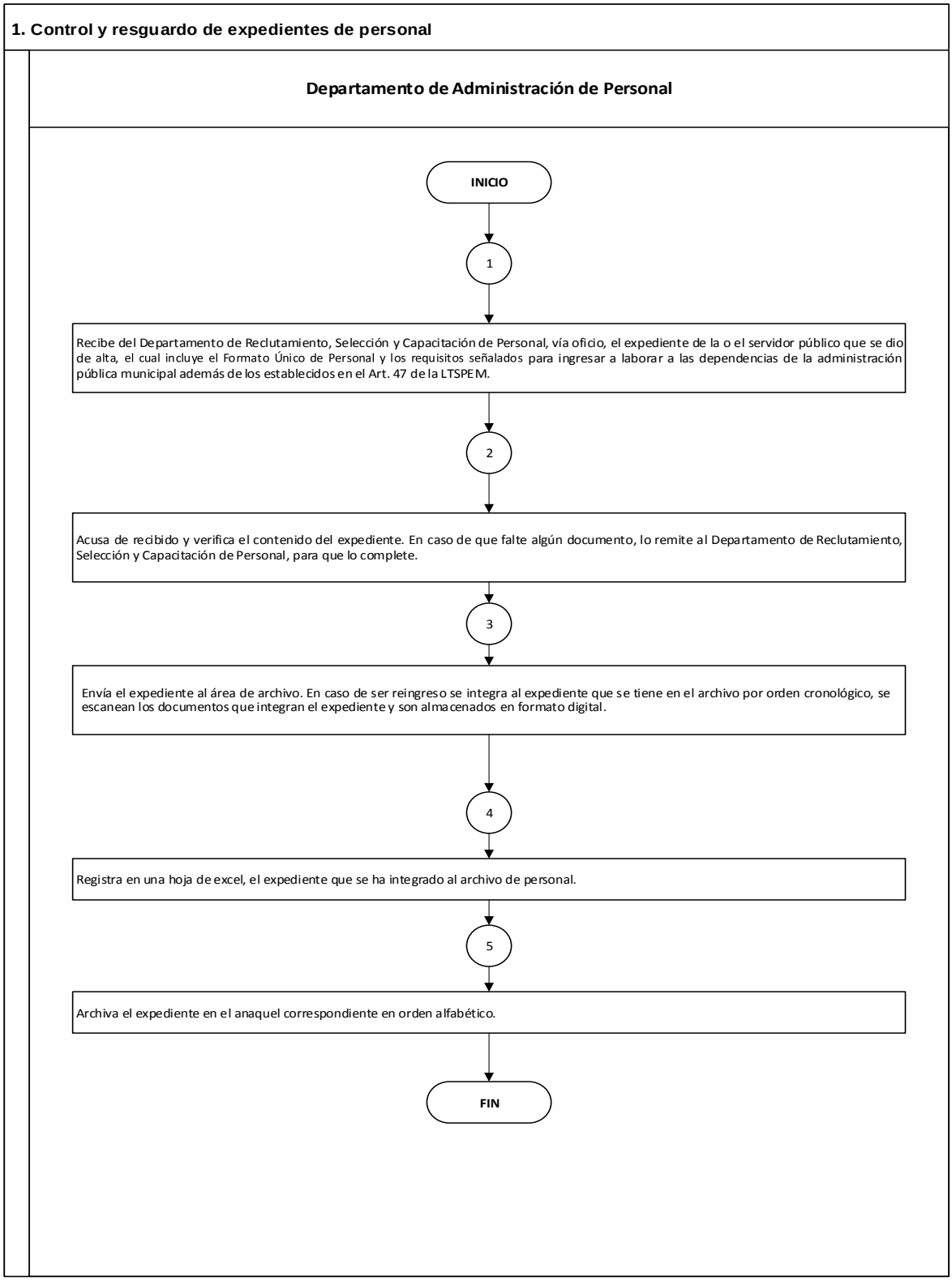
### POLÍTICAS APLICABLES

- Todo movimiento de personal debe contar con la documentación soporte, misma que es integrada en el expediente personal de las y los servidores públicos.
- Toda la documentación generada por las áreas administrativas que involucran a las y los servidores públicos, debe ser resguardadas en forma física y electrónica.
- Los expedientes del personal dado de baja se conservarán hasta por un periodo de tres años.

**1. Control y resguardo de expedientes de personal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Administración de Personal | Recibe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, vía oficio, el expediente de la o el servidor público que se dio de alta, el cual incluye el Formato Único de Personal y los requisitos señalados para ingresar a laborar a las dependencias de la administración pública municipal además de los establecidos en el Art. 47 de la LTSPEM. |
| 2 | | Acusa de recibido y verifica el contenido del expediente. En caso de que falte algún documento, lo remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, para que lo complete. |
| 3 | | Envía el expediente al área de archivo. En caso de ser reingreso se integra al expediente que se tiene en el archivo por orden cronológico, se escanean los documentos que integran el expediente y son almacenados en formato digital. |
| 4 | | Registra en una hoja de excel, el expediente que se ha integrado al archivo de personal. |
| 5 | | Archiva el expediente en el anaquel correspondiente en orden alfabético. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Control y resguardo de expedientes de personal
Departamento de Administración de Personal
INICIO
1
Recibe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, vía oficio, el expediente de la o el servidor público que se dio de alta, el cual incluye el Formato Único de Personal y los requisitos señalados para ingresar a laborar a las dependencias de la administración pública municipal además de los establecidos en el Art. 47 de la LTSPEM.
2
Acusa de recibido y verifica el contenido del expediente. En caso de que falte algún documento, lo remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, para que lo complete.
3
Envía el expediente al área de archivo. En caso de ser reingreso se integra al expediente que se tiene en el archivo por orden cronológico, se escanean los documentos que integran el expediente y son almacenados en formato digital.
4
Registra en una hoja de excel, el expediente que se ha integrado al archivo de personal.
5
Archiva el expediente en el anaquel correspondiente en orden alfabético.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las solicitudes de un expediente de personal deben ser fundadas y motivadas conforme al marco jurídico vigente, por las áreas solicitantes (Consejería Jurídica, Contraloría, entre otras).

- Las solicitudes de un expediente de personal deben ser realizada por oficio dirigido a la Dirección de Recursos Humanos y para fines oficiales debidamente motivados y sustentados por la unidad administrativa solicitante. Si se tratara de una solicitud de expediente de personal realizada por una institución externa o por una autoridad judicial, también deberá realizarse por oficio debidamente fundado y motivado.

- El tiempo límite para que el expediente pueda permanecer prestado es de 30 días hábiles.

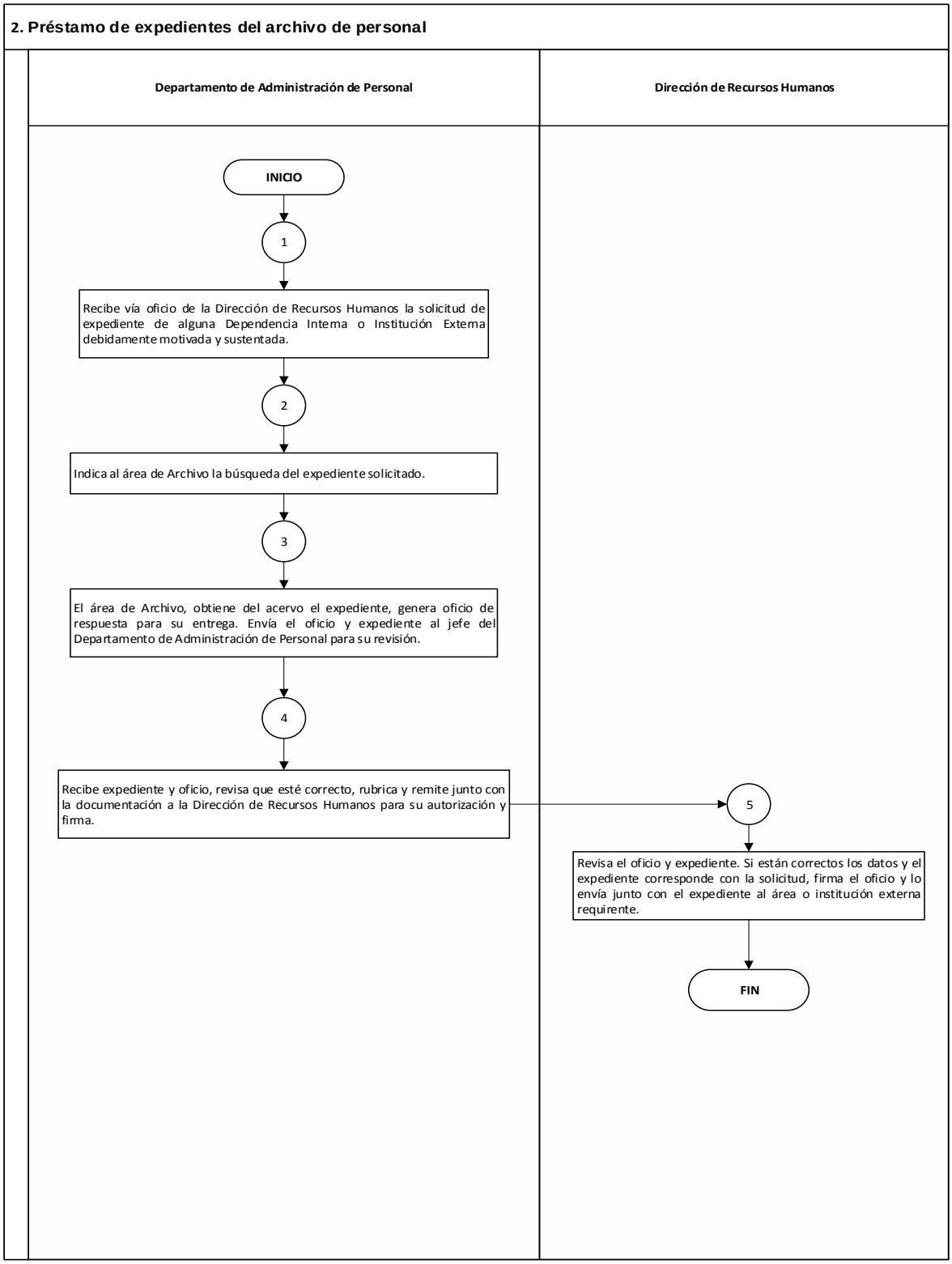
- Los expedientes de personal son resguardados en estricto apego a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

- Un expediente de personal puede otorgarse en préstamo en original, y cuando un procedimiento administrativo lo requiera en copia certificada.

**2. Préstamo de expedientes del archivo de personal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Administración de Personal | Recibe vía oficio de la Dirección de Recursos Humanos la solicitud de expediente de alguna Dependencia Interna o Institución Externa debidamente fundada y motivada. |
| 2 | | Indica al área de Archivo la búsqueda del expediente solicitado. |
| 3 | | El área de Archivo, obtiene del acervo el expediente, genera oficio de respuesta para su entrega. Envía el oficio y expediente al jefe del Departamento de Administración de Personal para su revisión. |
| 4 | | Recibe expediente y oficio, revisa que esté correcto, rubrica y remite junto con la documentación a la Dirección de Recursos Humanos para su autorización y firma. |
| 5 | Direcciónde Recursos Humanos | Revisa el oficio y expediente. Si están correctos los datos y el expediente corresponde con la solicitud, firma el oficio y lo envía junto con el expediente al área o institución externa requirente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Préstamo de expedientes del archivo de personal
Departamento de Administración de Personal
Dirección de Recursos Humanos
INICIO
1
Recibe vía oficio de la Dirección de Recursos Humanos la solicitud de expediente de alguna Dependencia Interna o Institución Externa debidamente motivada y sustentada.
2
Indica al área de Archivo la búsqueda del expediente solicitado.
3
El área de Archivo, obtiene del acervo el expediente, genera oficio de respuesta para su entrega. Envía el oficio y expediente al jefe del Departamento de Administración de Personal para su revisión.
4
Recibe expediente y oficio, revisa que esté correcto, rubrica y remite junto con la documentación a la Dirección de Recursos Humanos para su autorización y firma.
5
Revisa el oficio y expediente. Si están correctos los datos y el expediente corresponde con la solicitud, firma el oficio y lo envía junto con el expediente al área o institución externa requirente.
FIN

**Nombre del Procedimiento**: **Registro de incidencias**

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Recibir, analizar e integrar la documentación emitida por las Coordinaciones y Delegaciones Administrativas, para autorizar el registro de las incidencias de las y los servidores públicos y determinar en coordinación con la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos la procedencia de éstas.

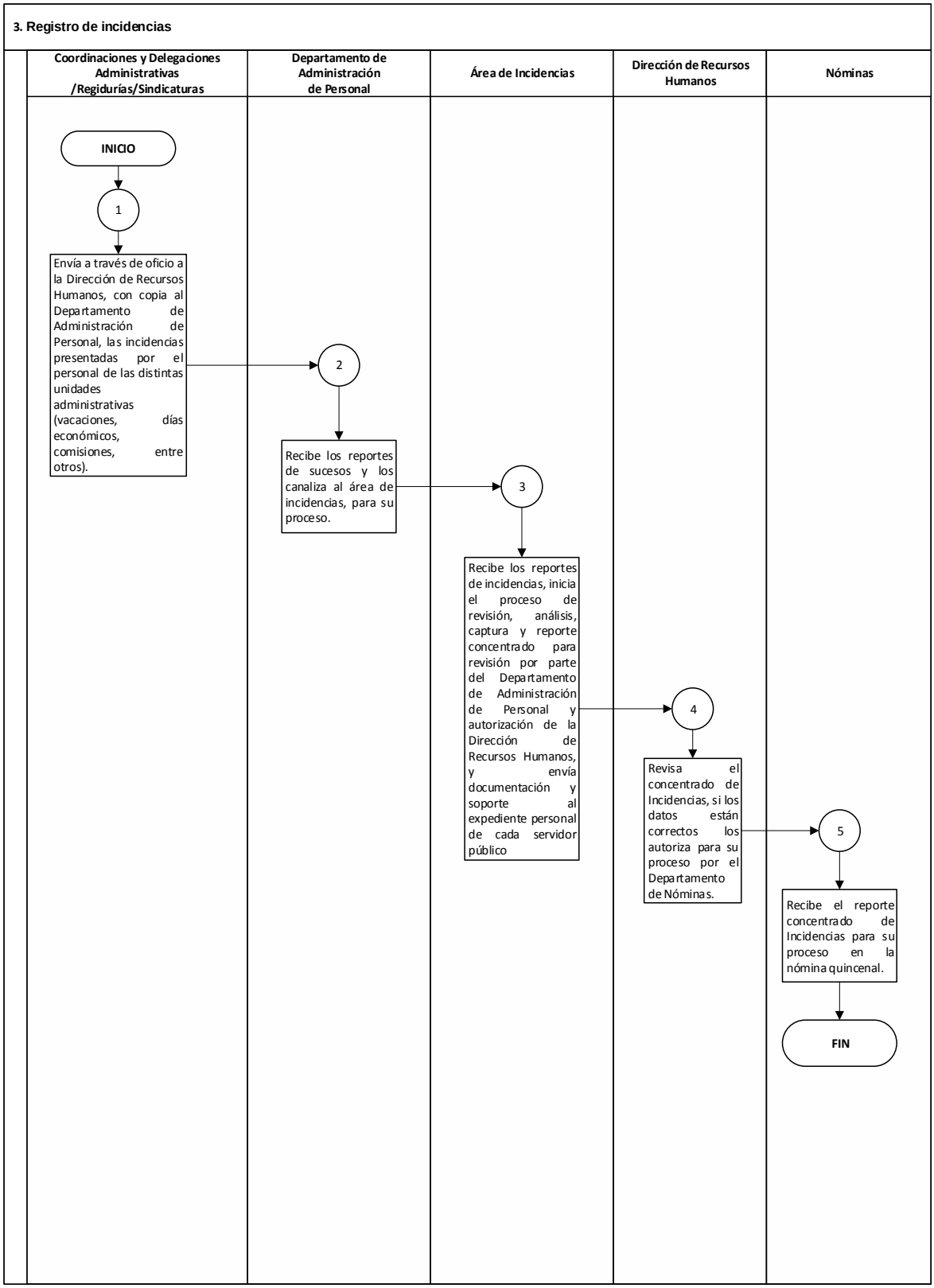
- Todas las incidencias generadas por la o el servidor público deben ser remitidas por las Unidades Administrativas a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Formato Único de Justificación.

- Todos los formatos únicos de justificación deberán ser entregados 24 horas antes del día que se registre el evento; a excepción de las licencias de fallecimiento y nacimiento, así como los días económicos, que pueden recibirse 24 horas después del evento, para que el Departamento de Administración de Personal analice la documentación recibida para que, previa revisión, se proceda a la autorización.

**3. Registro de incidencias**
**Descriptivo:**

| No. | | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinaciones y Delegaciones Administrativas/ Regidurías/Sindicaturas** | Envía a través de oficio a la Dirección de Recursos Humanos, con copia al Departamento de Administración de Personal, las incidencias presentadas por el personal de las distintas unidades administrativas (vacaciones, días económicos, comisiones, entre otros). |
| **2** | **Departamento de Administración de Personal** | Recibe los reportes de sucesos y los canaliza al área de incidencias, para su proceso. |
| **3** | **Área de Incidencias** | Recibe los reportes de incidencias, inicia el proceso de revisión, análisis, captura y reporte concentrado para revisión por parte del Departamento de Administración de Personal y autorización de la Dirección de Recursos Humanos, y envía documentación y soporte al expediente personal de cada servidor público. |
| **4** | **Direcciónde Recursos Humanos** | Revisa el concentrado de Incidencias, si los datos están correctos los autoriza para su proceso por el Departamento de Nóminas. |
| **5** | **Departamento de Nóminas** | Recibe el reporte concentrado de Incidencias para su proceso en la nómina quincenal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Registro de incidencias
Coordinaciones y Delegaciones Administrativas /Regidurías/Sindicaturas
Departamento de Administración de Personal
Área de Incidencias
Dirección de Recursos Humanos
Nóminas
INICIO
1
Envía a través de oficio a la Dirección de Recursos Humanos, con copia al Departamento de Administración de Personal, las incidencias presentadas por el personal de las distintas unidades administrativas (vacaciones, días económicos, comisiones, entre otros).
2
Recibe los reportes de sucesos y los canaliza al área de incidencias, para su proceso.
3
Recibe los reportes de incidencias, inicia el proceso de revisión, análisis, captura y reporte concentrado para revisión por parte del Departamento de Administración de Personal y autorización de la Dirección de Recursos Humanos, y envía documentación y soporte al expediente personal de cada servidor público
4
Revisa el concentrado de Incidencias, si los datos están correctos los autoriza para su proceso por el Departamento de Nóminas.
5
Recibe el reporte concentrado de Incidencias para su proceso en la nómina quincenal.
FIN

**Nombre del Procedimiento**: **Reporte de ausencias**

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Por ninguna circunstancia serán justificadas las faltas que no hayan sido notificadas por lo menos con 24 horas después del registro de la ausencia en el sistema de asistencia, listas de asistencias y/o tarjetas de asistencia, casos imprevistos serán analizados conjuntamente con las coordinaciones y delegaciones administrativas.

- La justificación de las ausencias o faltas de las y los servidores públicos se harán conforme al marco jurídico vigente (Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, Código Reglamentario Municipal de Toluca, convenios con sindicatos S.U.T.E.Y M., S.U.T.I.C. y lineamientos emitidos por la Dirección de Recursos Humanos).

- Las notificaciones deberán cumplir con las autorizaciones correspondientes que se solicitan en el formato único de justificación.

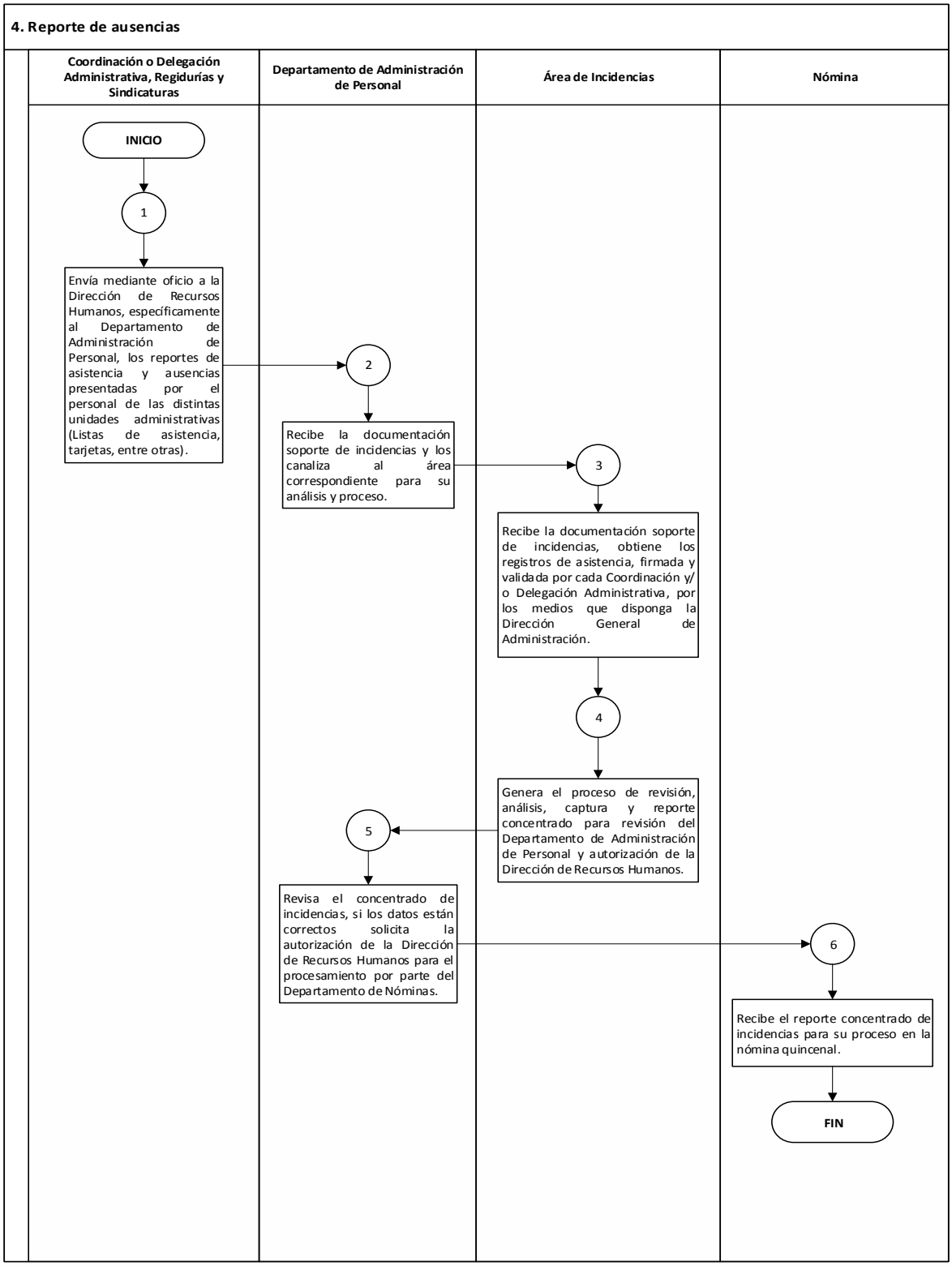
- El registro de cuatro o más ausencias en un periodo de treinta días sin justificación, causará la baja de la o el servidor público.

- Es obligación de las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas dar aviso a la Dirección de Recursos Humanos de las inasistencias de las y los servidores públicos en el área de trabajo y dar trámite de baja.

**4. Reporte de ausencias**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Coordinación o Delegaciones Administrativas Regidurías/Sindicaturas** | Envía mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos, específicamente al Departamento de Administración de Personal, los reportes de asistencia y ausencias presentadas por el personal de las distintas unidades administrativas (Listas de asistencia, tarjetas, entre otras). |
| 2 | **Departamento de Administración de Personal** | Recibe la documentación soporte de incidencias y los canaliza al área correspondiente para su análisis y proceso. |
| 3 | **Área de Incidencias** | Recibe la documentación soporte de incidencias, obtiene los registros de asistencia, firmada y validada por cada Coordinación y/o Delegación Administrativa, por los medios que disponga la Dirección General de Administración. |
| 4 | | Genera el proceso de revisión, análisis, captura y reporte concentrado para revisión del Departamento de Administración de Personal y autorización de la Dirección de Recursos Humanos. |
| 5 | **Departamento de Administración de Personal** | Revisa el concentrado de incidencias, si los datos están correctos solicita la autorización de la Dirección de Recursos Humanos para el procesamiento por parte del Departamento de Nóminas. |
| 6 | **Departamento de Nómina** | Recibe el reporte concentrado de incidencias para su proceso en la nómina quincenal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


4. Reporte de ausencias
Coordinación o Delegación Administrativa, Regidurías y Sindicaturas
Departamento de Administración de Personal
Área de Incidencias
Nómina
INICIO
1
Envía mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos, específicamente al Departamento de Administración de Personal, los reportes de asistencia y ausencias presentadas por el personal de las distintas unidades administrativas (Listas de asistencia, tarjetas, entre otras).
2
Recibe la documentación soporte de incidencias y los canaliza al área correspondiente para su análisis y proceso.
3
Recibe la documentación soporte de incidencias, obtiene los registros de asistencia, firmada y validada por cada Coordinación y/ o Delegación Administrativa, por los medios que disponga la Dirección General de Administración.
4
Genera el proceso de revisión, análisis, captura y reporte concentrado para revisión del Departamento de Administración de Personal y autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
5
Revisa el concentrado de incidencias, si los datos están correctos solicita la autorización de la Dirección de Recursos Humanos para el procesamiento por parte del Departamento de Nóminas.
6
Recibe el reporte concentrado de incidencias para su proceso en la nómina quincenal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Promoción para efectos de jubilación** |
| **Objetivo**: | Apoyar, con justicia y bienestar laboral, a las y los servidores públicos sindicalizados que por su permanencia en el servicio requieran una promoción salarial para su jubilación. |

## POLÍTICAS APLICABLES

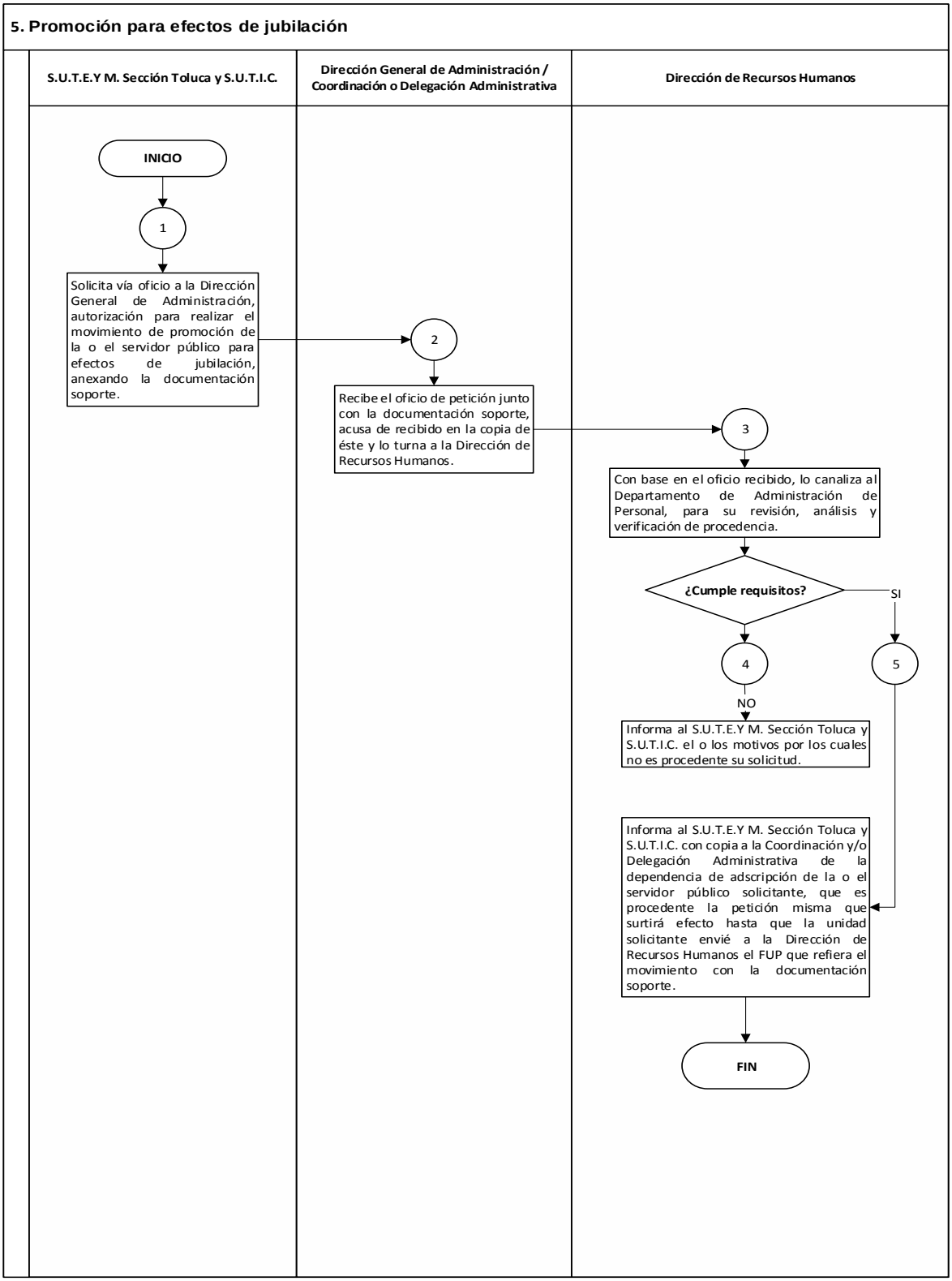
- Este beneficio se otorgará de conformidad con el Convenio de Prestaciones celebrado entre los sindicatos (S.U.T.E.Y M. Sección Toluca y S.U.T.I.C.) y el Ayuntamiento de Toluca.

- En su escrito de jubilación deberá especificar y aceptar que su promoción será por un plazo máximo de tres años y que el apoyo terminando este periodo, no continuará.

**5. Promoción para efectos de jubilación**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **S.U.T.E.Y M. Sección Toluca y S.U.T.I.C.** | Solicita vía oficio a la Dirección General de Administración, autorización para realizar el movimiento de promoción de la o el servidor público para efectos de jubilación, anexando la documentación soporte. |
| **2** | **Dirección General de Administración / Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe el oficio de petición junto con la documentación soporte, acusa de recibido en la copia de éste y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos. |
| **3** | **Dirección de Recursos Humanos** | Con base en el oficio recibido, lo canaliza al Departamento de Administración de Personal, para su revisión, análisis y verificación de procedencia. |
| | | **¿Cumple requisitos?** |
| **4** | **Dirección de Recursos Humanos** | **No:**<br>Informa al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca y S.U.T.I.C. el o los motivos por los cuales no es procedente su solicitud. |
| **5** | | **Sí:**<br>Informa al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca y S.U.T.I.C. con copia a la Coordinación y/o Delegación Administrativa de la dependencia de adscripción de la o el servidor público solicitante, que es procedente la petición misma que surtirá efecto hasta que la unidad solicitante envié a la Dirección de Recursos Humanos el FUP que refiera el movimiento con la documentación soporte. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Promoción para efectos de jubilación
S.U.T.E.Y M. Sección Toluca y S.U.T.I.C.
Dirección General de Administración / Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección de Recursos Humanos
INICIO
1
Solicita vía oficio a la Dirección General de Administración, autorización para realizar el movimiento de promoción de la o el servidor público para efectos de jubilación, anexando la documentación soporte.
2
Recibe el oficio de petición junto con la documentación soporte, acusa de recibido en la copia de éste y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos.
3
Con base en el oficio recibido, lo canaliza al Departamento de Administración de Personal, para su revisión, análisis y verificación de procedencia.
¿Cumple requisitos?
SI
NO
4
5
Informa al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca y S.U.T.I.C. el o los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
Informa al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca y S.U.T.I.C. con copia a la Coordinación y/o Delegación Administrativa de la dependencia de adscripción de la o el servidor público solicitante, que es procedente la petición misma que surtirá efecto hasta que la unidad solicitante envié a la Dirección de Recursos Humanos el FUP que refiera el movimiento con la documentación soporte.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales** |
| **Objetivo:** | Apoyar mediante una gratificación salarial quincenal, a las y los servidores públicos cuya jornada laboral sea igual a 45 horas semanales, en reciprocidad a su mayor permanencia en sus actividades. |

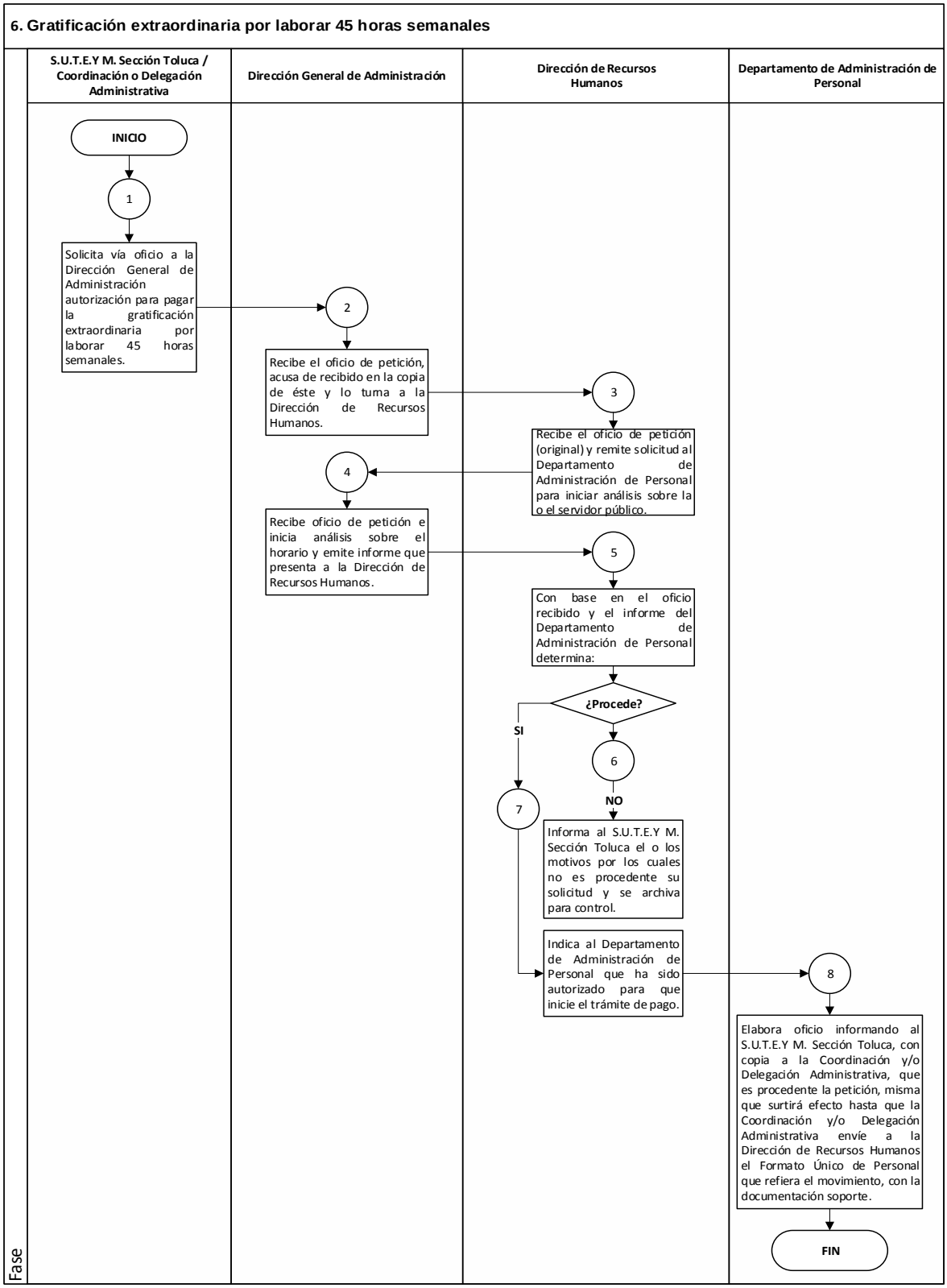
## POLÍTICAS APLICABLES

- Este beneficio se otorga de conformidad con el Convenio de Prestaciones celebrado entre el Ayuntamiento y el S.U.T.E.Y M. Sección Toluca.
- Toda gratificación se reflejará en forma quincenal vía nómina, elaborada en forma sistematizada.
- La gratificación que se otorgue a la o el servidor público sindicalizado será la que le corresponda de acuerdo al tabulador.

**6. Gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **S.U.T.E.Y M. Sección Toluca / Coordinación o Delegación Administrativa** | Solicita vía oficio a la Dirección General de Administración autorización para pagar la gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales. |
| 2 | **Dirección General de Administración** | Recibe el oficio de petición, acusa de recibido en la copia de éste y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos. |
| 3 | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe el oficio de petición (original) y remite solicitud al Departamento de Administración de Personal para iniciar análisis sobre la o el servidor público. |
| 4 | **Departamento de Administración de Personal** | Recibe oficio de petición e inicia análisis sobre el horario y emite informe que presenta a la Dirección de Recursos Humanos. |
| 5 | **Dirección de Recursos Humanos** | Con base en el oficio recibido y el informe del Departamento de Administración de Personal determina: |
| | | **¿Procede?** |
| 6 | **Dirección de Recursos Humanos** | **No:**<br>Informa al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca el o los motivos por los cuales no es procedente su solicitud y se archiva para control. |
| 7 | | **Sí:**<br>Indica al Departamento de Administración de Personal que ha sido autorizado para que inicie el trámite de pago. |
| 8 | **Departamento de Administración de Personal** | Elabora oficio informando al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca, con copia a la Coordinación y/o Delegación Administrativa, que es procedente la petición, misma que surtirá efecto hasta que la Coordinación y/o Delegación Administrativa envíe a la Dirección de Recursos Humanos el Formato Único de Personal que refiera el movimiento, con la documentación soporte. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


6. Gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales
Fase
S.U.T.E.Y M. Sección Toluca / Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Administración de Personal
INICIO
1
Solicita vía oficio a la Dirección General de Administración autorización para pagar la gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales.
2
Recibe el oficio de petición, acusa de recibido en la copia de éste y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos.
3
Recibe el oficio de petición (original) y remite solicitud al Departamento de Administración de Personal para iniciar análisis sobre la o el servidor público.
4
Recibe oficio de petición e inicia análisis sobre el horario y emite informe que presenta a la Dirección de Recursos Humanos.
5
Con base en el oficio recibido y el informe del Departamento de Administración de Personal determina:
¿Procede?
SI
NO
6
7
Informa al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca el o los motivos por los cuales no es procedente su solicitud y se archiva para control.
Indica al Departamento de Administración de Personal que ha sido autorizado para que inicie el trámite de pago.
8
Elabora oficio informando al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca, con copia a la Coordinación y/o Delegación Administrativa, que es procedente la petición, misma que surtirá efecto hasta que la Coordinación y/o Delegación Administrativa envíe a la Dirección de Recursos Humanos el Formato Único de Personal que refiera el movimiento, con la documentación soporte.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las áreas deberán solicitar la baja del personal a la Coordinación o Delegación Administrativa de la dependencia, quien a su vez lo notificará por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, una vez que la o el servidor público presente su renuncia voluntaria o por alguna resolución administrativa.

- El Departamento de Administración de Personal recibirá el Formato Único de Personal por baja con las firmas correspondientes y verificará que la información sea correcta.

- El Departamento de Administración de Personal solicitará la renuncia a la Coordinación o Delegación Administrativa para proceder con la baja de personal e integrarla al expediente del ex servidor público.

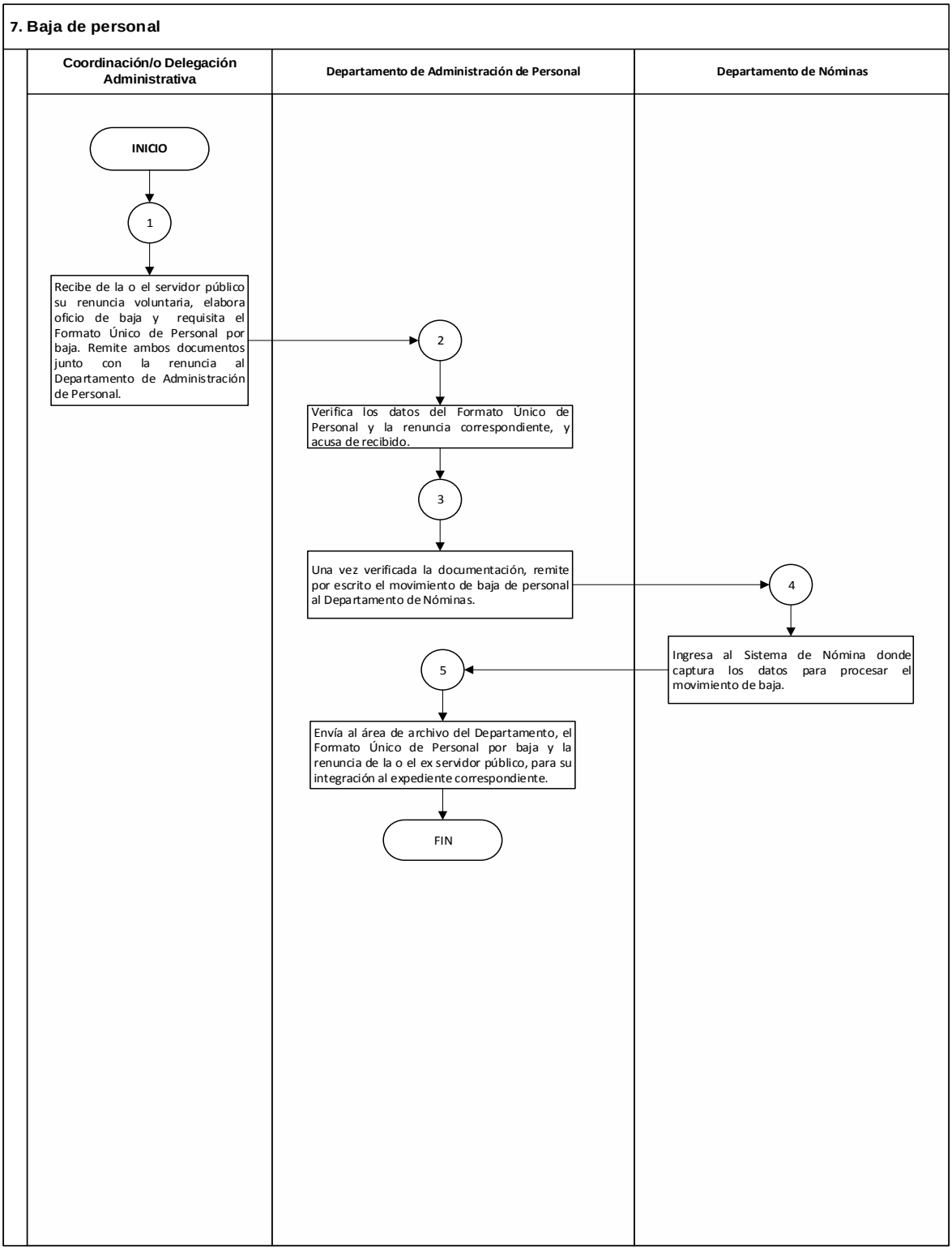
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal deberán remitirse a la Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad de las unidades administrativas de adscripción.

- Cuando la o el servidor público incurra en cuatro o más faltas durante un periodo de treinta días, se levantará acta administrativa por la Coordinación o Delegación Administrativa, misma que se notificará a la Dirección de Recursos Humanos para proceder a la baja de personal conforme a lo que señala la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

**7. Baja de personal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe de la o el servidor público su renuncia voluntaria, elabora oficio de baja y requisita el Formato Único de Personal por baja. Remite ambos documentos junto con la renuncia al Departamento de Administración de Personal. |
| 2 | **Departamento de Administración de Personal** | Verifica los datos del Formato Único de Personal y la renuncia correspondiente, y acusa de recibido. |
| 3 | | Verifica la documentación, remite por escrito el movimiento de baja de personal al Departamento de Nóminas. |
| 4 | **Departamento de Nóminas** | Ingresa al Sistema de Nómina donde captura los datos para procesar el movimiento de baja. |
| 5 | **Departamento de Administración de Personal** | Envía al área de archivo del Departamento, el Formato Único de Personal por baja y la renuncia de la o el ex servidor público, para su integración al expediente correspondiente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


7. Baja de personal
Coordinación/o Delegación Administrativa
Departamento de Administración de Personal
Departamento de Nóminas
INICIO
1
Recibe de la o el servidor público su renuncia voluntaria, elabora oficio de baja y requisita el Formato Único de Personal por baja. Remite ambos documentos junto con la renuncia al Departamento de Administración de Personal.
2
Verifica los datos del Formato Único de Personal y la renuncia correspondiente, y acusa de recibido.
3
Una vez verificada la documentación, remite por escrito el movimiento de baja de personal al Departamento de Nóminas.
4
Ingresa al Sistema de Nómina donde captura los datos para procesar el movimiento de baja.
5
Envía al área de archivo del Departamento, el Formato Único de Personal por baja y la renuncia de la o el ex servidor público, para su integración al expediente correspondiente.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Toda promoción de personal deberá estar soportada con autorización firmada por la o el Presidente Municipal, por ningún motivo se tramitará un movimiento sin este requisito.

- La transferencia de personal deberá estar soportada con el Vo. Bo. de los titulares de las Coordinaciones o Delegaciónes Administrativas implicadas.

- El movimiento de cambio de personal (promoción y transferencia) deberá estar sustentado en un Formato Único de Personal.

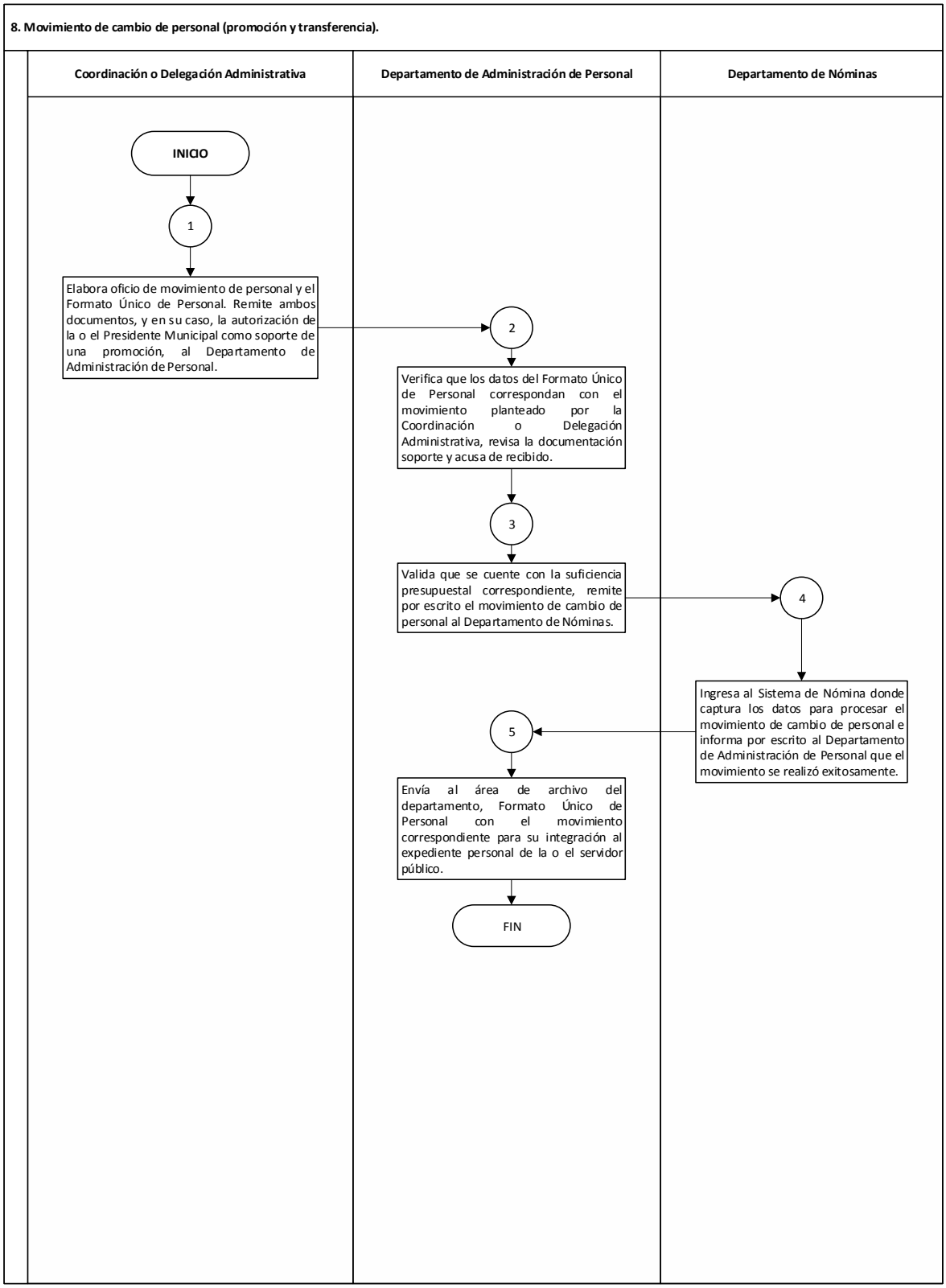
- Para el movimiento de promoción de personal el Departamento de Administración de Personal verificará que se cuente con la suficiencia presupuestal correspondiente.

- El movimiento de cambio de personal deberá ser archivado en el expediente de la o el servidor público.

**8. Movimiento de cambio de personal (promoción y transferencia)**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Elabora oficio de movimiento de personal y el Formato Único de Personal. Remite ambos documentos, y en su caso, la autorización de la o el Presidente Municipal como soporte de una promoción, al Departamento de Administración de Personal. |
| **2** | **Departamento de Administración de Personal** | Verifica que los datos del Formato Único de Personal correspondan con el movimiento planteado por la Coordinación o Delegación Administrativa, revisa la documentación soporte y acusa de recibido. |
| **3** | | Valida que se cuente con la suficiencia presupuestal correspondiente, remite por escrito el movimiento de cambio de personal al Departamento de Nóminas. |
| **4** | **Departamento de Nóminas** | Ingresa al Sistema de Nómina donde captura los datos para procesar el movimiento de cambio de personal e informa por escrito al Departamento de Administración de Personal que el movimiento se realizó exitosamente. |
| **5** | **Departamento de Administración de Personal** | Envía al área de archivo del departamento, Formato Único de Personal con el movimiento correspondiente para su integración al expediente personal de la o el servidor público. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


8. Movimiento de cambio de personal (promoción y transferencia).
Coordinación o Delegación Administrativa
Departamento de Administración de Personal
Departamento de Nóminas
INICIO
1
Elabora oficio de movimiento de personal y el Formato Único de Personal. Remite ambos documentos, y en su caso, la autorización de la o el Presidente Municipal como soporte de una promoción, al Departamento de Administración de Personal.
2
Verifica que los datos del Formato Único de Personal correspondan con el movimiento planteado por la Coordinación o Delegación Administrativa, revisa la documentación soporte y acusa de recibido.
3
Valida que se cuente con la suficiencia presupuestal correspondiente, remite por escrito el movimiento de cambio de personal al Departamento de Nóminas.
4
Ingresa al Sistema de Nómina donde captura los datos para procesar el movimiento de cambio de personal e informa por escrito al Departamento de Administración de Personal que el movimiento se realizó exitosamente.
5
Envía al área de archivo del departamento, Formato Único de Personal con el movimiento correspondiente para su integración al expediente personal de la o el servidor público.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Apoyo de Gastos Funerarios S.U.T.E Y M.** |
| **Objetivo**: | Validar la documentación correspondiente de las o los Servidores Públicos Sindicalizados S.U.T.E Y M. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Apoyo de Gastos Funerarios es un apoyo económico que se brinda a las y los servidores públicos sindicalizados en caso de fallecimiento o en su defecto cuando fallece un familiar directo como cónyuges, padres o hijos, con lo cual se da cumplimiento a la Cláusula Decima Primera del Convenio de Prestaciones y Colaterales firmado por este Ayuntamiento y el Sindicato Único de Trabajadores de los Poderes, Municipios e Instituciones Descentralizadas del Estado de México S.U.T.E.Y M.

- La Dirección de Recursos Humanos es el área facultada para verificar el cumplimento de las cláusulas establecidas en los convenios sindicales suscritos con el gobierno municipal, así como de las condiciones generales de trabajo del personal sindicalizado.

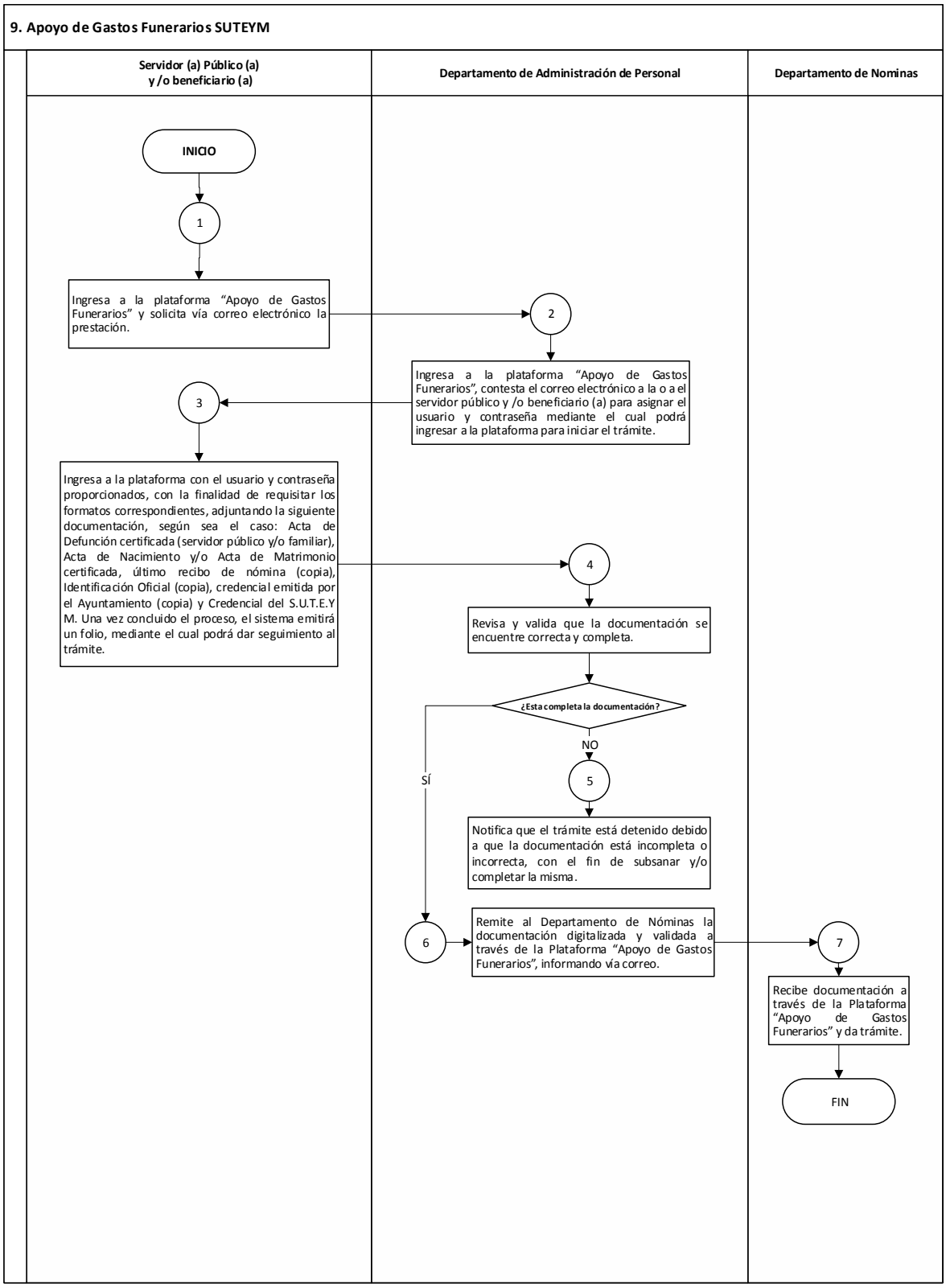
- La Dirección de Recursos Humanos es el área facultada para para proponer, analizar, gestionar y supervisar el cumplimiento de los convenios celebrados con las agrupaciones sindicales; garantizando en todo momento que los mismos representen un beneficio para el personal del Ayuntamiento.

- El trámite no procederá si la documentación no se encuentra completa y correcta.

**9. Apoyo de Gastos Funerarios S.U.T.E Y M.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Servidor (a) Público (a) y /o beneficiario (a)** | Ingresa a la plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios" y solicita vía correo electrónico la prestación. |
| 2 | **Departamento de Administración de Personal** | Ingresa a la plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios", contesta el correo electrónico a la o a el servidor público y /o beneficiario (a) para asignar el usuario y contraseña mediante el cual podrá ingresar a la plataforma para iniciar el trámite. |
| 3 | **Servidor (a) Público (a) y /o beneficiario (a)** | Ingresa a la plataforma con el usuario y contraseña proporcionados, con la finalidad de requisitar los formatos correspondientes, adjuntando la siguiente documentación, según sea el caso: Acta de Defunción certificada (servidor público y/o familiar), Acta de Nacimiento y/o Acta de Matrimonio certificada, último recibo de nómina (copia), Identificación Oficial (copia), credencial emitida por el Ayuntamiento (copia) y Credencial del S.U.T.E.Y M. Una vez concluido el proceso, el sistema emitirá un folio, mediante el cual podrá dar seguimiento al trámite. |
| 4 | **Departamento de Administración de Personal** | Revisa y valida que la documentación se encuentre correcta y completa. |
| | | **¿Esta completa la documentación?** |
| 5 | **Departamento de Administración de** | **No:**<br>Notifica que el trámite está detenido debido a que la documentación está incompleta o incorrecta, con el fin de subsanar y/o completar la misma. |
| 6 | **Servidor (a) Público (a) y /o beneficiario (a)** | **Sí:**<br>Remite al Departamento de Nóminas la documentación digitalizada y validada a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios", informando vía correo. |
| 7 | **Departamento de Nóminas** | Recibe documentación a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios" y da trámite. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


9. Apoyo de Gastos Funerarios SUTEYM
Servidor (a) Público (a) y /o beneficiario (a)
Departamento de Administración de Personal
Departamento de Nominas
INICIO
1
Ingresa a la plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios" y solicita vía correo electrónico la prestación.
2
Ingresa a la plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios", contesta el correo electrónico a la o a el servidor público y /o beneficiario (a) para asignar el usuario y contraseña mediante el cual podrá ingresar a la plataforma para iniciar el trámite.
3
Ingresa a la plataforma con el usuario y contraseña proporcionados, con la finalidad de requisitar los formatos correspondientes, adjuntando la siguiente documentación, según sea el caso: Acta de Defunción certificada (servidor público y/o familiar), Acta de Nacimiento y/o Acta de Matrimonio certificada, último recibo de nómina (copia), Identificación Oficial (copia), credencial emitida por el Ayuntamiento (copia) y Credencial del S.U.T.E.Y M. Una vez concluido el proceso, el sistema emitirá un folio, mediante el cual podrá dar seguimiento al trámite.
4
Revisa y valida que la documentación se encuentre correcta y completa.
¿Esta completa la documentación?
NO
SÍ
5
Notifica que el trámite está detenido debido a que la documentación está incompleta o incorrecta, con el fin de subsanar y/o completar la misma.
6
Remite al Departamento de Nóminas la documentación digitalizada y validada a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios", informando vía correo.
7
Recibe documentación a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios" y da trámite.
FIN

## XI. DEPARTAMENTO DE NÓMINAS

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración de Personal es el responsable de entregar los movimientos de alta, baja, cambios e incidencias de las y los servidores públicos al Departamento de Nóminas para su procesamiento.

- El Departamento de Nóminas es el área responsable del proceso de las nóminas ordinarias y extraordinarias.

- La nómina es entregada a cada Coordinador o Delegado Administrativo del ayuntamiento para recabar las firmas, para lo cual cuenta con un plazo de tres días hábiles después de cada quincena.

- El pago de nómina es quincenal y se efectuará los días 15 y último de cada mes. Cuando estos días sean sábado o domingo, se pagarán el viernes previo al día de quincena.

- El Departamento de Nóminas recibe vía oficio, el cambio de modalidad de pago a efectivo, por el Departamento de Administración de Personal y por las Coordinaciones o Delagaciones Administrativas del Ayuntamiento de los casos siguientes: falta de documentación en su expediente, firma de nómina, solventación de incidencias o algún adeudo.

- La o el servidor público que cobre en efectivo tiene tres días hábiles para cobrar su quincena, en el área de pagos de la Tesorería Municipal.

- El Departamento de Nóminas, es el único departamento responsable de procesar los descuentos, créditos y adeudos a las y los servidores públicos vía nómina a petición de las empresas, organismos e instituciones autorizados para realizar estos trámites.

- El Departamento de Nóminas es responsable del timbrado y transferencia del Certificado Fiscal Digital por Internet (CFDI) a través del Sistema de Nómina.

**1. Procesamiento de la nómina del H. Ayuntamiento de Toluca**
**Descriptivo:**

| No. | | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Administración de Personal** | Envía al Departamento de Nóminas, por escrito los movimientos a procesar (altas, bajas, promociones, transferencias, cambios e incidencias), de acuerdo al Calendario Operativo de Nominas. |
| 2 | **Empresas Públicas y/o Privadas** | Envían a la Dirección de Recursos Humanos, los oficios y la relación del personal al cual se le deberá realizar algún descuento por créditos adquiridos con empresas públicas y/o privadas. |
| 3 | **Departamento de Administración de Personal** | Envía al Departamento de Nóminas la relación del personal al que se le realizará algún pago o descuento. |
| 4 | | Envía al Departamento de Nóminas, la relación del personal a quienes se les realizará descuento/reintegro/cambio de modalidad de pago por ausencias |
| 5 | **Delegaciones/ Coordinaciones Administrativas** | Envía al Departamento de Nóminas la relación del personal a quienes se les realizará cambio de modalidad de pago. |
| 6 | **Dirección de Recursos Humanos** | Remite al Departamento de Nóminas los oficios remitidos por los juzgados por concepto de descuentos y/o cancelación de pensión alimenticia, así como los oficios y la relación del personal al cual se le deberá realizar algún descuento por créditos adquiridos con empresas públicas y/o privadas. |
| 7 | **Departamento de Nóminas** | Procesa en el Sistema de Nómina los movimientos (altas, bajas y cambios), las incidencias (ausencias y reintegros), así como créditos y pagos autorizados al personal (ISSEMYM, FONACOT, S.U.T.E.Y M., etc). |
| 8 | **Departamento de Nóminas** | Genera e imprime un diagnóstico, al término de la captura, el cual es revisado por personal del Departamento para cotejar los movimientos realizados. Archiva los documentos soporte de la captura de los movimientos (incidencias, pagos y créditos). |
| | | **¿Son correctos los movimientos?** |
| 9 | **Departamento de Nóminas** | **No:**<br>Solicita a la instancia corresponsable la aclaración correspondiente, a atraves de un oficio firmado por la Dirección de Recursos Humanos. Regresa al paso 6. |
| 10 | **Dirección de Recursos Humanos** | **Sí:**<br>Envía mediante oficio a Tesorería Municipal, el importe de la nómina y el Layout para pago de la nómina electrónica, efectivo y de pensión alimenticia. |
| 11 | **Tesorería Municipal** | Recibe el oficio de los montos a pagar en medio electrónico y en efectivo, para llevar a cabo el trámite para liberar los recursos y el pago de la nómina a las y los servidores públicos. |
| 12 | **Departamento de Nóminas** | Realiza la impresión de las nóminas y recibos, separándolos por Presidencia Municipal/ Sindicaturas/ Regidurías/ Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General. |
| 13 | **Dirección General de Administración** | Envía la nómina mediante oficio a las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas, Regidurías y Sindicaturas. |
| 14 | **Delegaciones Administrativas/Coordinaciones Administrativas/Re** | Recibe la nómina, recaba las firmas en original y la remite a la Dirección General de Administración mediante oficio, así como la relación de personal que no firmo nómina y su justificación. |

| No. | | Actividad |
|---|---|---|
| | **gidurías/Sindicaturas** | |
| **15** | **Departamento de Nóminas** | Recibe la nómina firmada, la ordena y turna a la Dirección de Contaduría de la Tesorería Municipal para su registro. |
| **16** | **Tesorería Municipal/Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales/ Departamento de Programas Estatales y Federales** | Entrega al Departamento de Nóminas oficio con la relación de servidores públicos que no cobraron su nómina quincenal de la modalidad en efectivo o que no se realizó la dispersión electrónica; así como la relación de Pensiones Alimenticias no cobradas. |
| **17** | **Departamento de Nóminas** | Lleva a cabo la conciliación de pagos efectuados y cancelados, para efectuar el timbrado correspondiente en el sistema de la nómina efectivamente dispersada y cobrada. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

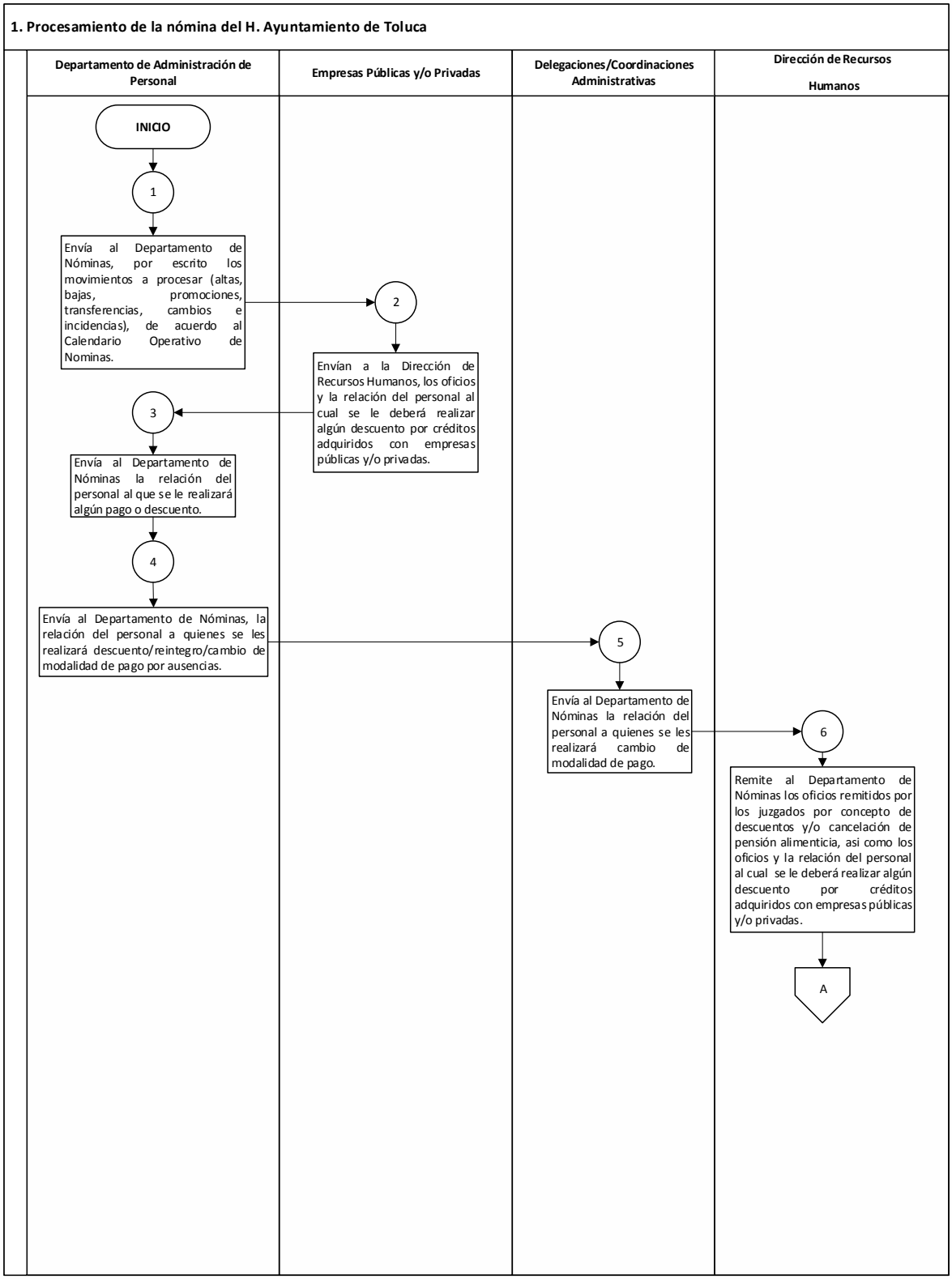

1. Procesamiento de la nómina del H. Ayuntamiento de Toluca
Departamento de Administración de Personal
Empresas Públicas y/o Privadas
Delegaciones/Coordinaciones Administrativas
Dirección de Recursos Humanos
INICIO
1
Envía al Departamento de Nóminas, por escrito los movimientos a procesar (altas, bajas, promociones, transferencias, cambios e incidencias), de acuerdo al Calendario Operativo de Nominas.
2
Envían a la Dirección de Recursos Humanos, los oficios y la relación del personal al cual se le deberá realizar algún descuento por créditos adquiridos con empresas públicas y/o privadas.
3
Envía al Departamento de Nóminas la relación del personal al que se le realizará algún pago o descuento.
4
Envía al Departamento de Nóminas, la relación del personal a quienes se les realizará descuento/reintegro/cambio de modalidad de pago por ausencias.
5
Envía al Departamento de Nóminas la relación del personal a quienes se les realizará cambio de modalidad de pago.
6
Remite al Departamento de Nóminas los oficios remitidos por los juzgados por concepto de descuentos y/o cancelación de pensión alimenticia, asi como los oficios y la relación del personal al cual se le deberá realizar algún descuento por créditos adquiridos con empresas públicas y/o privadas.
A

**DIAGRAMA:**

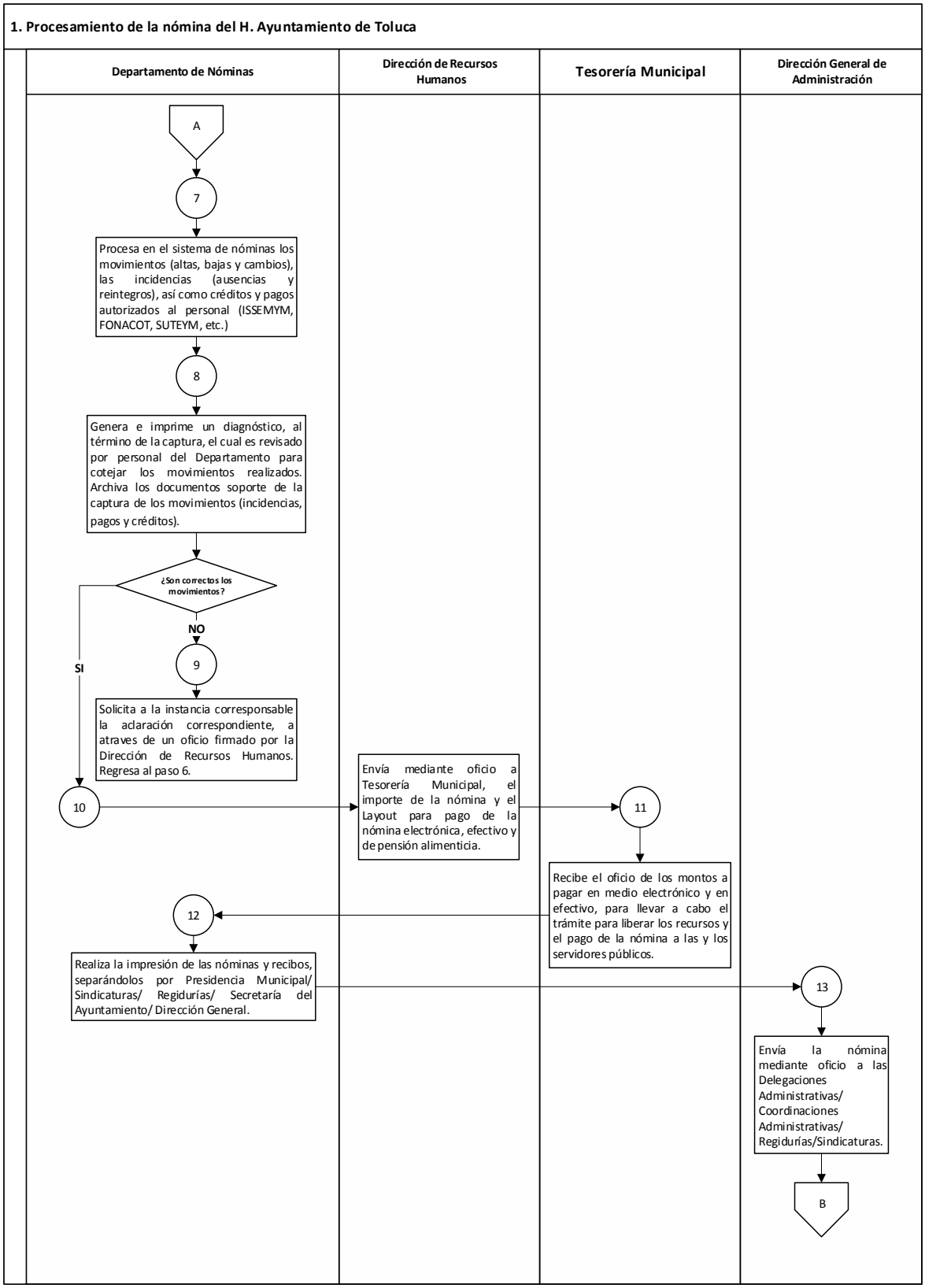
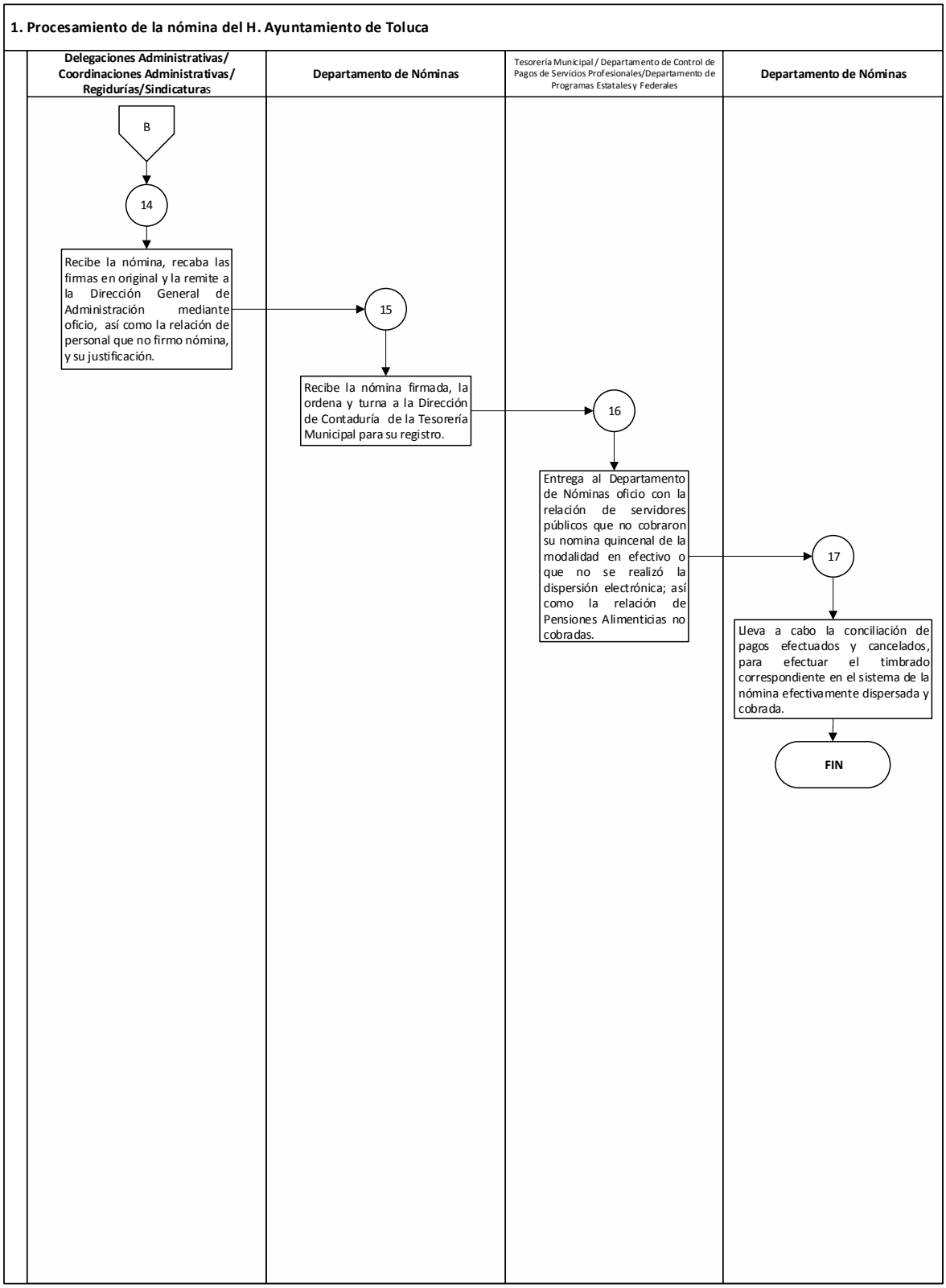

1. Procesamiento de la nómina del H. Ayuntamiento de Toluca
Departamento de Nóminas
Dirección de Recursos Humanos
Tesorería Municipal
Dirección General de Administración
A
7
Procesa en el sistema de nóminas los movimientos (altas, bajas y cambios), las incidencias (ausencias y reintegros), así como créditos y pagos autorizados al personal (ISSEMYM, FONACOT, SUTEYM, etc.)
8
Genera e imprime un diagnóstico, al término de la captura, el cual es revisado por personal del Departamento para cotejar los movimientos realizados. Archiva los documentos soporte de la captura de los movimientos (incidencias, pagos y créditos).
¿Son correctos los movimientos?
NO
SI
9
Solicita a la instancia corresponsable la aclaración correspondiente, a atraves de un oficio firmado por la Dirección de Recursos Humanos. Regresa al paso 6.
10
Envía mediante oficio a Tesorería Municipal, el importe de la nómina y el Layout para pago de la nómina electrónica, efectivo y de pensión alimenticia.
11
Recibe el oficio de los montos a pagar en medio electrónico y en efectivo, para llevar a cabo el trámite para liberar los recursos y el pago de la nómina a las y los servidores públicos.
12
Realiza la impresión de las nóminas y recibos, separándolos por Presidencia Municipal/ Sindicaturas/ Regidurías/ Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General.
13
Envía la nómina mediante oficio a las Delegaciones Administrativas/ Coordinaciones Administrativas/ Regidurías/Sindicaturas.
B

**DIAGRAMA:**


1. Procesamiento de la nómina del H. Ayuntamiento de Toluca
Delegaciones Administrativas/ Coordinaciones Administrativas/ Regidurías/Sindicaturas
Departamento de Nóminas
Tesorería Municipal / Departamento de Control de Pagos de Servicios Profesionales/Departamento de Programas Estatales y Federales
Departamento de Nóminas
B
14
Recibe la nómina, recaba las firmas en original y la remite a la Dirección General de Administración mediante oficio, así como la relación de personal que no firmo nómina, y su justificación.
15
Recibe la nómina firmada, la ordena y turna a la Dirección de Contaduría de la Tesorería Municipal para su registro.
16
Entrega al Departamento de Nóminas oficio con la relación de servidores públicos que no cobraron su nomina quincenal de la modalidad en efectivo o que no se realizó la dispersión electrónica; así como la relación de Pensiones Alimenticias no cobradas.
17
Lleva a cabo la conciliación de pagos efectuados y cancelados, para efectuar el timbrado correspondiente en el sistema de la nómina efectivamente dispersada y cobrada.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los formatos de movimientos de ISSEMYM se generan los primeros cinco días hábiles posteriores a cada quincena.

- Los formatos de movimientos de Alta se entregarán al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, y los de Baja son entregados al Departamento de Administración de Personal; ambos formatos serán archivados en el expediente personal y entregados a la o el servidor público que lo solicite por escrito.

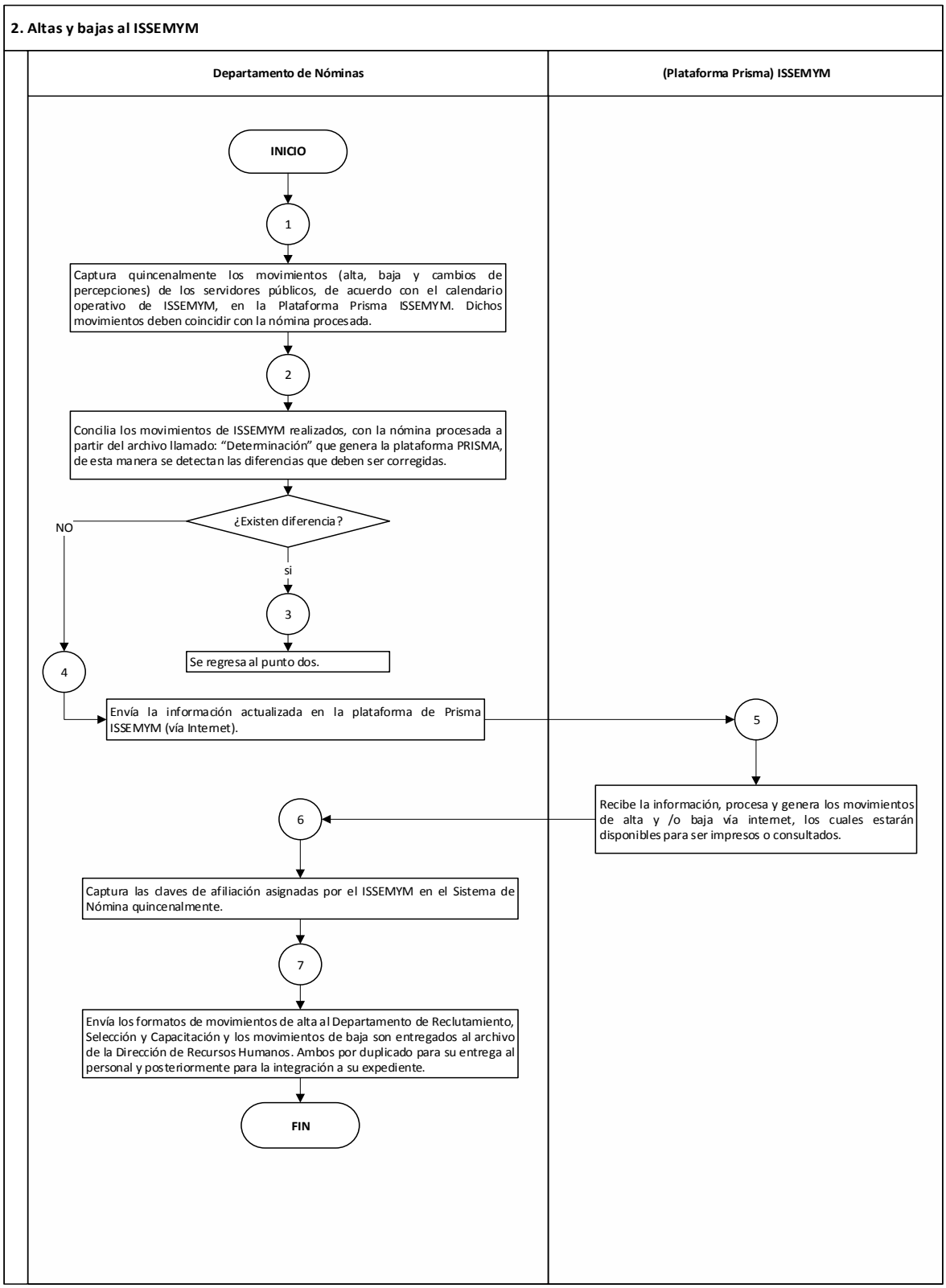
- Se dará información relativa a movimientos en el ISSEMYM a la o el servidor público que lo solicite mediante escrito dirigido a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos, dentro del periodo en que esté vigente su actividad laboral.

- En caso de extravío de los formatos de movimiento en el ISSEMYM correspondientes, la o el servidor público deberá solicitarlos mediante escrito dirigido a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos.

**2. Altas y bajas al ISSEMYM**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Nóminas | Captura quincenalmente los movimientos (alta, baja y cambios de percepciones) de las y los servidores públicos, de acuerdo con el calendario operativo de ISSEMYM, en la Plataforma Prisma ISSEMYM. Dichos movimientos deben coincidir con la nómina procesada. |
| 2 | | Concilia los movimientos de ISSEMYM realizados, con la nómina procesada a partir del archivo llamado: "Determinación" que genera la plataforma PRISMA, de esta manera se detectan las diferencias que deben ser corregidas. |
| | | **¿Existen diferencia?** |
| 3 | Departamento de Nóminas | **Sí:**<br>Se regresa al punto dos. |
| 4 | | **No:**<br>Envía la información actualizada en la plataforma de Prisma ISSEMYM (vía Internet). |
| 5 | ISSEMYM (Plataforma Prisma) | Recibe la información, procesa y genera los movimientos de alta y /o baja vía internet, los cuales estarán disponibles para ser impresos o consultados. |
| 6 | Departamento de Nóminas | Captura las claves de afiliación asignadas por el ISSEMYM en el Sistema de Nómina quincenalmente. |
| 7 | | Envía los formatos de movimientos de alta al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal y los movimientos de baja son entregados al archivo de la Dirección de Recursos Humanos. Ambos por duplicado para su entrega al personal y posteriormente para la integración a su expediente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Altas y bajas al ISSEMYM
Departamento de Nóminas
(Plataforma Prisma) ISSEMYM
INICIO
1
Captura quincenalmente los movimientos (alta, baja y cambios de percepciones) de los servidores públicos, de acuerdo con el calendario operativo de ISSEMYM, en la Plataforma Prisma ISSEMYM. Dichos movimientos deben coincidir con la nómina procesada.
2
Concilia los movimientos de ISSEMYM realizados, con la nómina procesada a partir del archivo llamado: "Determinación" que genera la plataforma PRISMA, de esta manera se detectan las diferencias que deben ser corregidas.
¿Existen diferencia?
NO
si
3
Se regresa al punto dos.
4
Envía la información actualizada en la plataforma de Prisma ISSEMYM (vía Internet).
5
Recibe la información, procesa y genera los movimientos de alta y /o baja vía internet, los cuales estarán disponibles para ser impresos o consultados.
6
Captura las claves de afiliación asignadas por el ISSEMYM en el Sistema de Nómina quincenalmente.
7
Envía los formatos de movimientos de alta al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación y los movimientos de baja son entregados al archivo de la Dirección de Recursos Humanos. Ambos por duplicado para su entrega al personal y posteriormente para la integración a su expediente.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- El INFONACOT es el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores cuyo objetivo es apoyar a la clase trabajadora con financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

- Los montos y vigencia de los descuentos por créditos otorgados por el Instituto FONACOT a las y los servidores públicos municipales se aplican con validación previa del Instituto FONACOT.

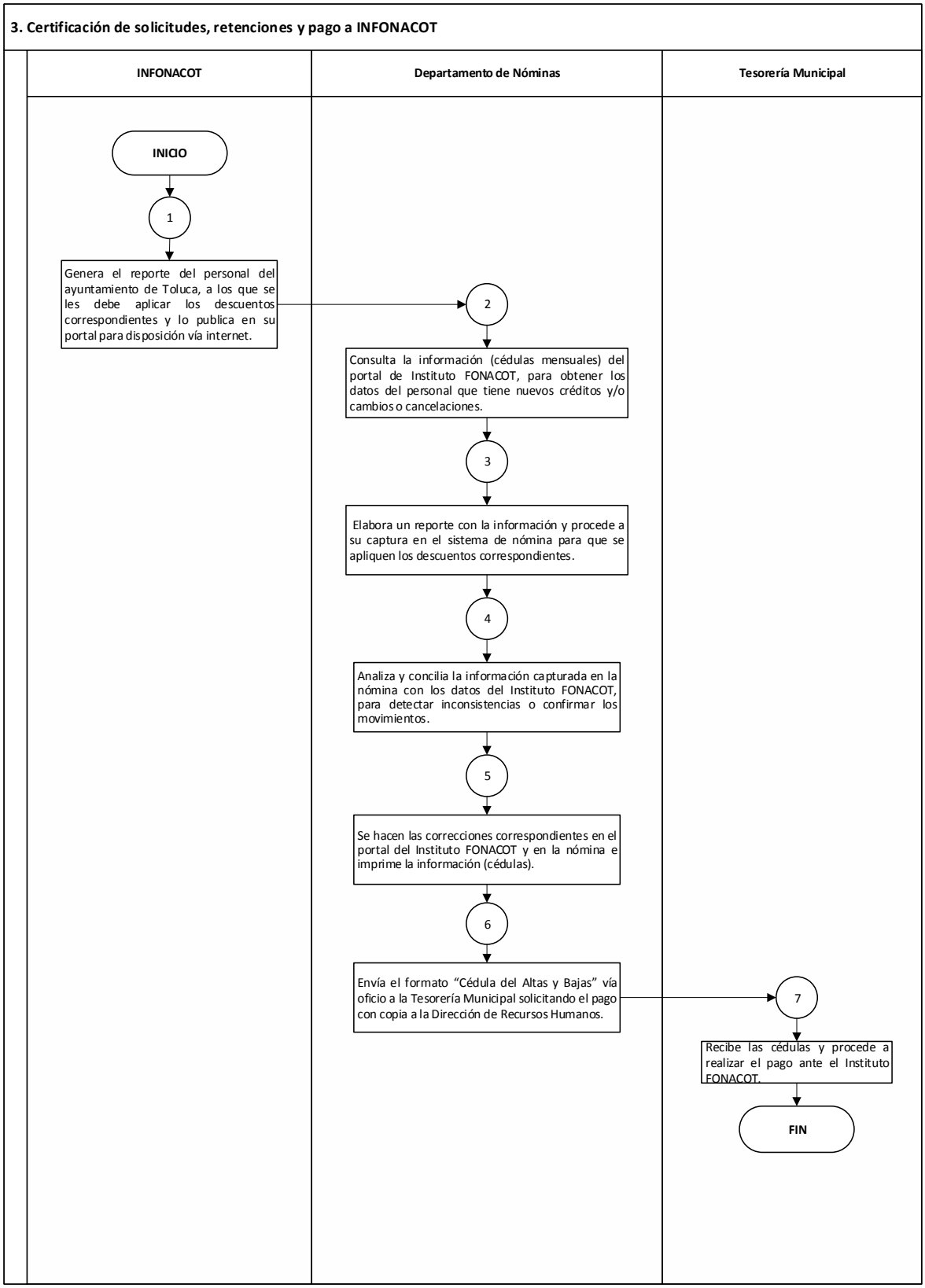
- Para cualquier cancelación o reestructura del crédito Instituto FONACOT debe hacerse la petición directamente al Instituto.

- Los descuentos por créditos del Instituto FONACOT por alta o reestructura a las y los servidores públicos, se aplican en nómina una vez que en la plataforma del Instituto se encuentran vigentes.

**3. Certificación de solicitudes, retenciones y pago a Instituto FONACOT**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Instituto FONACOT** | Genera el reporte del personal del Ayuntamiento de Toluca, a los que se les debe aplicar los descuentos correspondientes y lo publica en su portal para disposición vía internet. |
| **2** | **Departamento de Nóminas** | Consulta la información (cédulas mensuales) del portal de Instituto FONACOT, para obtener los datos del personal que tiene nuevos créditos y/o cambios o cancelaciones. |
| **3** | | Elabora un reporte con la información y procede a su captura en el Sistema de Nómina para que se apliquen los descuentos correspondientes. |
| **4** | | Analiza y concilia la información capturada en la nómina con los datos del Instituto FONACOT, para detectar inconsistencias o confirmar los movimientos. |
| **5** | | Aplica las correcciones correspondientes en el portal del Instituto FONACOT y en la nómina e imprime la información (cédulas). |
| **6** | | Envía el formato “Cédula del Altas y Bajas” vía oficio a la Tesorería Municipal solicitando el pago con copia a la Dirección de Recursos Humanos. |
| **7** | **Tesorería Municipal** | Recibe las cédulas y procede a realizar el pago ante el Instituto FONACOT. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Certificación de solicitudes, retenciones y pago a INFONACOT
INFONACOT
Departamento de Nóminas
Tesorería Municipal
INICIO
1
Genera el reporte del personal del ayuntamiento de Toluca, a los que se les debe aplicar los descuentos correspondientes y lo publica en su portal para disposición vía internet.
2
Consulta la información (cédulas mensuales) del portal de Instituto FONACOT, para obtener los datos del personal que tiene nuevos créditos y/o cambios o cancelaciones.
3
Elabora un reporte con la información y procede a su captura en el sistema de nómina para que se apliquen los descuentos correspondientes.
4
Analiza y concilia la información capturada en la nómina con los datos del Instituto FONACOT, para detectar inconsistencias o confirmar los movimientos.
5
Se hacen las correcciones correspondientes en el portal del Instituto FONACOT y en la nómina e imprime la información (cédulas).
6
Envía el formato "Cédula del Altas y Bajas" vía oficio a la Tesorería Municipal solicitando el pago con copia a la Dirección de Recursos Humanos.
7
Recibe las cédulas y procede a realizar el pago ante el Instituto FONACOT.
FIN

**Nombre del Procedimiento:** **Elaboración o cálculo de finiquitos**

**Objetivo**: Determinar el cálculo de pago por término de relación laboral.

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Nóminas es el área competente para determinar el cálculo del finiquito de acuerdo a la siguiente clasificación: ordinario, laudo, jubilación/pensión, pensión alimenticia, gastos funerarios y administrativo.

- El cálculo de finiquito se realizará conforme a la legislación vigente del Ayuntamiento publicada en la Gaceta Municipal.

- El Departamento de Nóminas estará en condiciones de calcular el finiquito una vez que el solicitante entregue la documentación necesaria: Escrito de petición del Finiquito dirigido a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos, Renuncia original, copia del último comprobante de pago, copia de la Credencial para Votar, credencial original del Ayuntamiento y Constancia de no Adeudo Patrimonial.

- Si la solicitud de finiquito corresponde a una plaza de mando medio y superior deberá entregar, además de los documentos mencionados antes, la primera, segunda y última hoja del Acta de Entrega Recepción.

- Si la solicitud de finiquito es por jubilación deberá entregar el dictamen del ISSEMYM.

- Si la solicitud del finiquito es por defunción se deberá entregar el acta de defunción y declaratoria de designación de beneficiarios expedida por el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje.

- Se verificará con el Departamento de Administración de Personal el registro de asistencias y vacaciones.

- Se verificará con el Departamento de Control Patrimonial si el interesado tiene adeudos en materia de bienes muebles bajo su resguardo.

- La información del registro de asistencias y vacaciones del personal operativo de seguridad pública, se verifica con la Coordinación Administrativa de la Dirección General de Seguridad y Protección.

- El Departamento de Nominas solicita la elaboración de los cheques para el finiquito a la Tesorería Municipal.

**4. Elaboración o cálculo de finiquitos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Servidor/a Público/a y/o Ex servidor/a Público/a** | Acude al Departamento de Nóminas para obtener los requisitos del trámite de cálculo de su finiquito. |
| 2 | | Reúne los documentos necesarios, elabora oficio de solicitud de finiquito y lo presenta ante la Dirección de Recursos Humanos. |
| 3 | **Departamento de Nóminas** | Coteja documentación de acuerdo a los requisitos establecidos, según sea el caso, e integra el expediente correspondiente. Posteriormente, notifica al solicitante si cumple con lo establecido para realizar el cálculo correspondiente. |
| 4 | **Consejería Jurídica/ Dirección General de Seguridad y Protección** | Envía a la Dirección de Recursos Humanos mediante oficio la solicitud del cálculo por pago de laudos o resolución de juicios laborales con el soporte correspondiente. |
| 5 | **Sindicato** | Envía a la Dirección de Recursos Humanos mediante oficio la solicitud de pago a servidores públicos sindicalizados/as (ayuda de gastos funerarios y/o pago de finiquito y/o pago por jubilación). |
| 6 | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe la solicitud (original y copia) y los documentos requeridos del Sindicato, los valida y la entrega a la Coordinación de personal sindicalizado, para su trámite. |
| 7 | | Recibe solicitud de pago de Finiquito, laudos, gastos funerarios, convenios, resolución de juicios administrativos y/o laborales y los remite al Departamento de Nóminas. |
| 8 | **Departamento de Nóminas** | Recibe turno por parte de la Dirección de Recursos Humanos la solicitud de finiquitos ordinarios, solicitud de la Consejería Jurídica para el cálculo de laudos o juicios administrativos con expediente que contenga la resolución del juez o convenio para proceder a realizar el cálculo del Finiquito. |
| 9 | | Elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal que es entregado a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos para su autorización y firma. |
| 10 | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe el oficio y el formato de solicitud de pago, los firma y los turna a la Tesorería Municipal para su pago. |
| 11 | **Tesorería Municipal** | Recibe el oficio y los formatos, los firma y elabora cheque. |
| 12 | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe lista de cheques pagados de la Tesorería para su timbrado. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

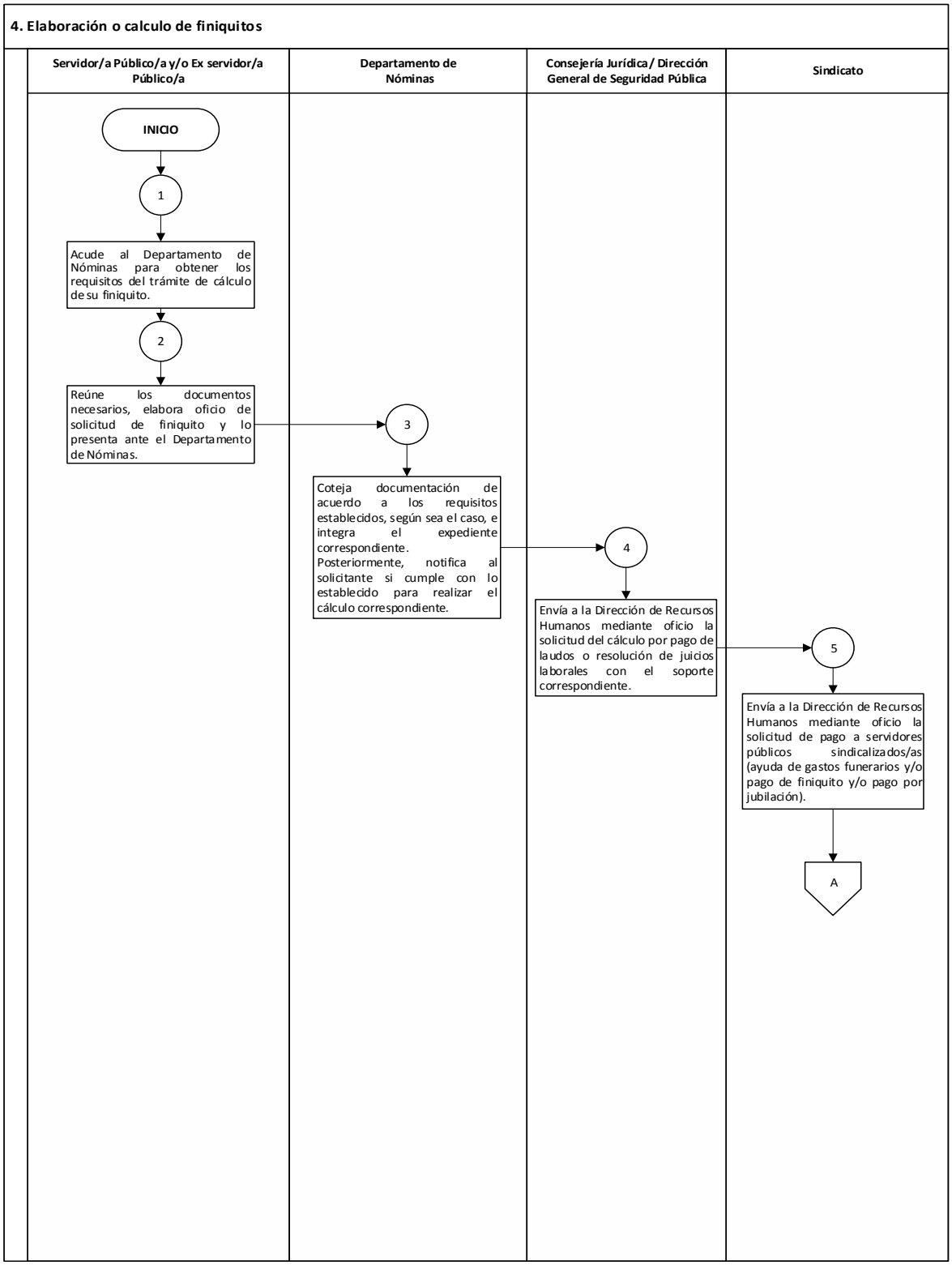
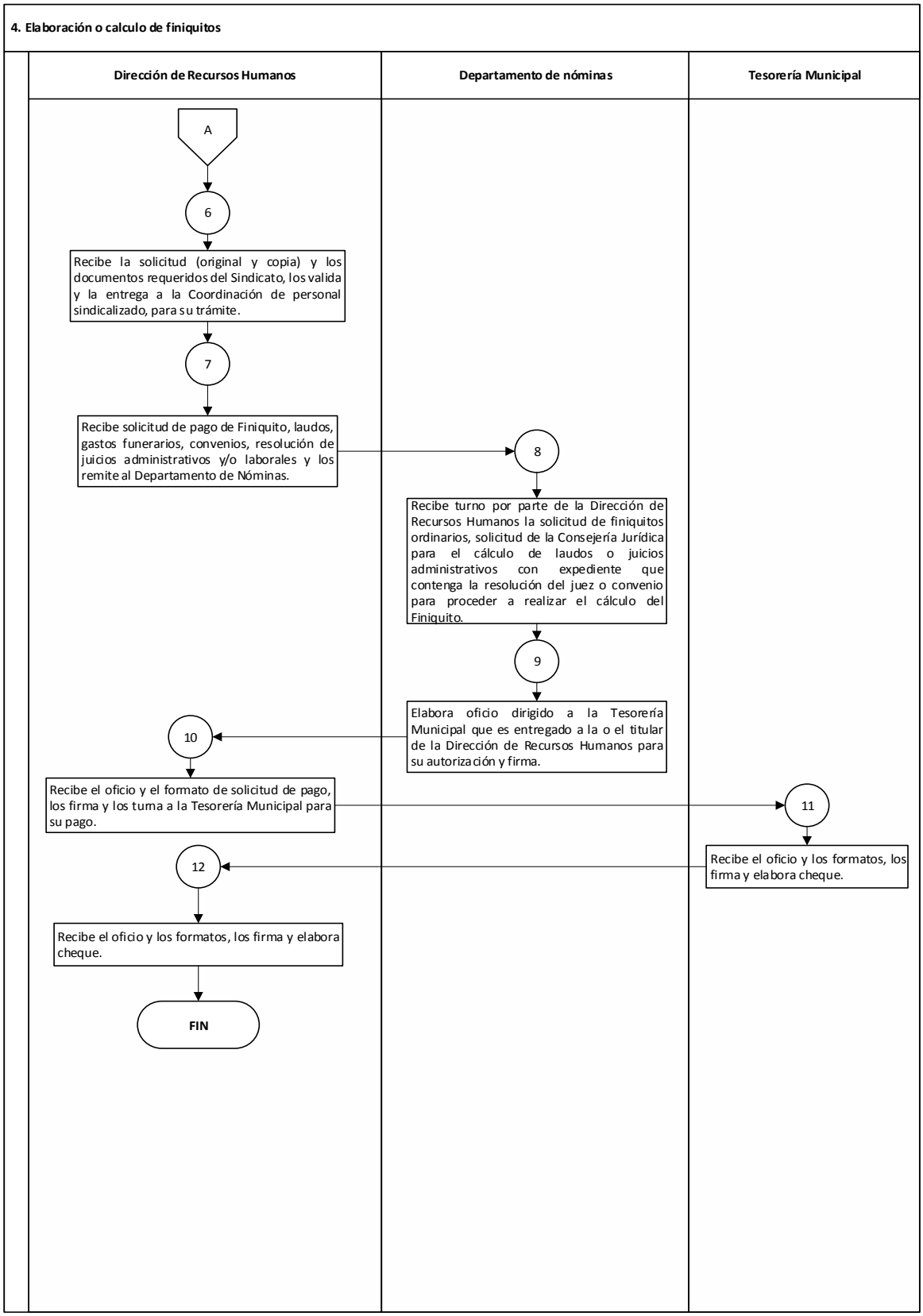

4. Elaboración o calculo de finiquitos
Servidor/a Público/a y/o Ex servidor/a Público/a
Departamento de Nóminas
Consejería Jurídica/ Dirección General de Seguridad Pública
Sindicato
INICIO
1
Acude al Departamento de Nóminas para obtener los requisitos del trámite de cálculo de su finiquito.
2
Reúne los documentos necesarios, elabora oficio de solicitud de finiquito y lo presenta ante el Departamento de Nóminas.
3
Coteja documentación de acuerdo a los requisitos establecidos, según sea el caso, e integra el expediente correspondiente.
Posteriormente, notifica al solicitante si cumple con lo establecido para realizar el cálculo correspondiente.
4
Envía a la Dirección de Recursos Humanos mediante oficio la solicitud del cálculo por pago de laudos o resolución de juicios laborales con el soporte correspondiente.
5
Envía a la Dirección de Recursos Humanos mediante oficio la solicitud de pago a servidores públicos sindicalizados/as (ayuda de gastos funerarios y/o pago de finiquito y/o pago por jubilación).
A

**DIAGRAMA:**


4. Elaboración o calculo de finiquitos
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de nóminas
Tesorería Municipal
A
6
Recibe la solicitud (original y copia) y los documentos requeridos del Sindicato, los valida y la entrega a la Coordinación de personal sindicalizado, para su trámite.
7
Recibe solicitud de pago de Finiquito, laudos, gastos funerarios, convenios, resolución de juicios administrativos y/o laborales y los remite al Departamento de Nóminas.
8
Recibe turno por parte de la Dirección de Recursos Humanos la solicitud de finiquitos ordinarios, solicitud de la Consejería Jurídica para el cálculo de laudos o juicios administrativos con expediente que contenga la resolución del juez o convenio para proceder a realizar el cálculo del Finiquito.
9
Elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal que es entregado a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos para su autorización y firma.
10
Recibe el oficio y el formato de solicitud de pago, los firma y los turna a la Tesorería Municipal para su pago.
11
Recibe el oficio y los formatos, los firma y elabora cheque.
12
Recibe el oficio y los formatos, los firma y elabora cheque.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Solo pueden tener acceso a otorgar préstamos por créditos a las y los servidores públicos del Ayuntamiento las empresas que hayan firmado convenio.

- El/los descuento (s) aplicado(s) derivado del (los) crédito(s) otorgado(s) a las o los servidores públicos del Ayuntamiento por parte de las empresas que hayan firmado convenio, no podrá ser mayor al 30% del total de sus percepciones netas.

- Solo se aplican en nómina los descuentos por créditos obtenidos por servidores públicos del Ayuntamiento, una vez validados por la empresa financiera.

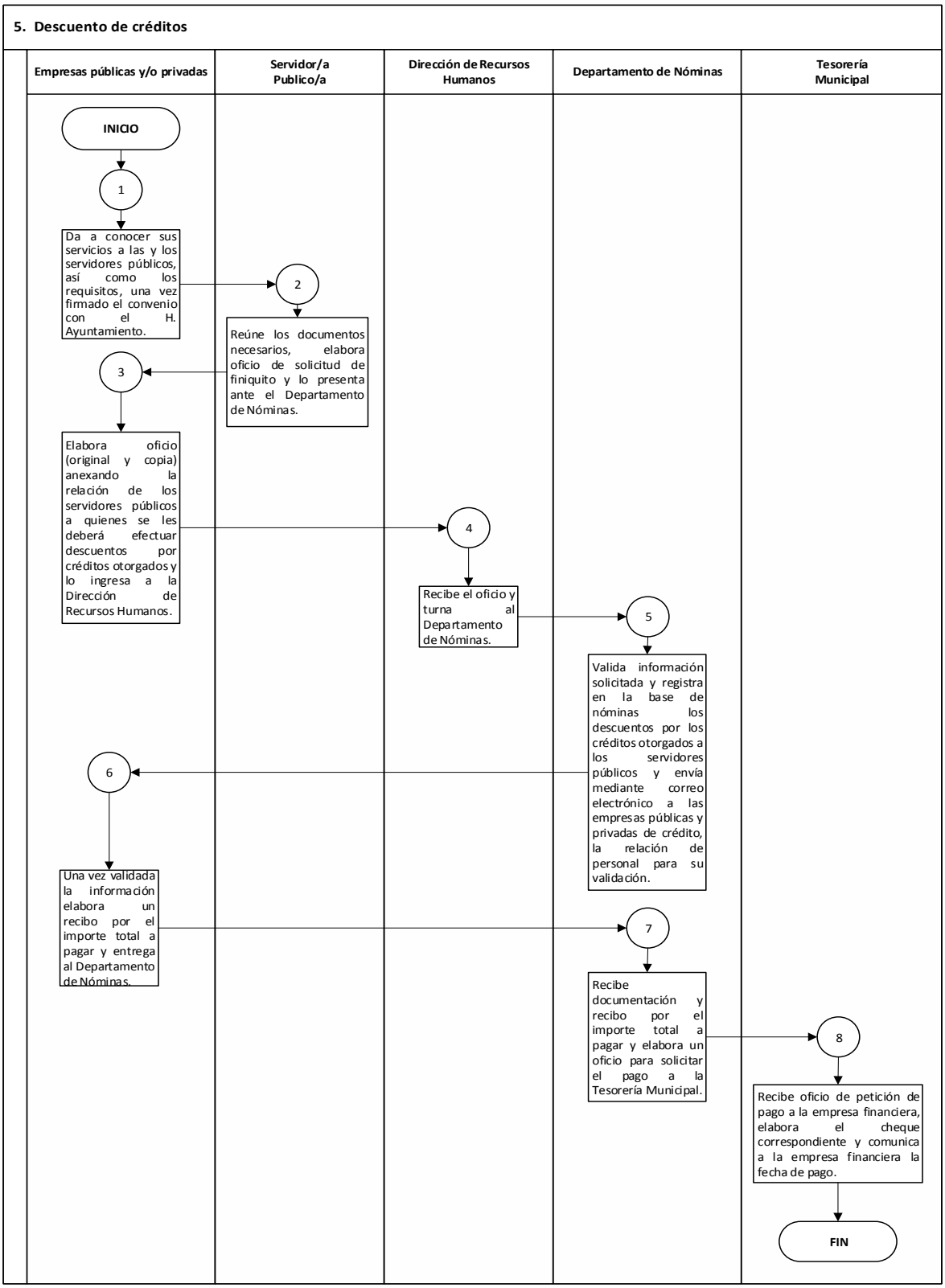
- Cualquier reestructuración o cancelación del crédito se aplicará en nómina, una vez que la empresa financiera haya validado dicho movimiento y notificado del mismo a la Dirección de Recursos Humanos.

- Los oficios de solicitud de descuentos en nómina por créditos al personal, por parte de las empresas financieras, se recibirán durante los primeros cuatro días hábiles de cada quincena para su proceso.

**5. Descuento de créditos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Empresas públicas y/o privadas** | Da a conocer sus servicios a las y los servidores públicos, así como los requisitos, una vez firmado el convenio con el Ayuntamiento. |
| **2** | **Servidor/a Publico/a** | Realizan el trámite correspondiente para obtener créditos personales. |
| **3** | **Empresas públicas y/o privadas** | Elabora oficio (original y copia) anexando la relación de las y los servidores públicos a quienes se les deberá efectuar descuentos por créditos otorgados y lo ingresa a la Dirección de Recursos Humanos. |
| **4** | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe el oficio y turna al Departamento de Nóminas. |
| **5** | **Departamento de Nóminas** | Valida información solicitada y registra en la base de nóminas los descuentos por los créditos otorgados a las y los servidores públicos y envía mediante correo electrónico a las empresas públicas y privadas de crédito, la relación de personal para su validación. |
| **6** | **Empresas públicas y/o privadas** | Una vez validada la información elabora un recibo por el importe total a pagar y entrega al Departamento de Nóminas. |
| **7** | **Departamento de Nóminas** | Recibe documentación y recibo por el importe total a pagar y elabora un oficio para solicitar el pago a la Tesorería Municipal. |
| **8** | **Tesorería Municipal** | Recibe oficio de petición de pago a la empresa financiera, elabora el cheque correspondiente y comunica a la empresa financiera la fecha de pago. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Descuento de créditos
Empresas públicas y/o privadas
Servidor/a Publico/a
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Nóminas
Tesorería Municipal
INICIO
1
Da a conocer sus servicios a las y los servidores públicos, así como los requisitos, una vez firmado el convenio con el H. Ayuntamiento.
2
Reúne los documentos necesarios, elabora oficio de solicitud de finiquito y lo presenta ante el Departamento de Nóminas.
3
Elabora oficio (original y copia) anexando la relación de los servidores públicos a quienes se les deberá efectuar descuentos por créditos otorgados y lo ingresa a la Dirección de Recursos Humanos.
4
Recibe el oficio y turna al Departamento de Nóminas.
5
Valida información solicitada y registra en la base de nóminas los descuentos por los créditos otorgados a los servidores públicos y envía mediante correo electrónico a las empresas públicas y privadas de crédito, la relación de personal para su validación.
6
Una vez validada la información elabora un recibo por el importe total a pagar y entrega al Departamento de Nóminas.
7
Recibe documentación y recibo por el importe total a pagar y elabora un oficio para solicitar el pago a la Tesorería Municipal.
8
Recibe oficio de petición de pago a la empresa financiera, elabora el cheque correspondiente y comunica a la empresa financiera la fecha de pago.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

**6. Expedición de copias simples o certificadas de nómina**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Servidor/a Público/a y/o Ex Servidor/a Público/a** | Solicita información al Departamento de Nóminas para que le expidan copias simples y/o certificadas de las nóminas que requiera. |
| 2 | **Departamento de Nóminas** | Informa a la o el solicitante que su petición debe realizarse a través del llenado del formato "Solicitud de Copia Certificada y/o Simple de Nómina". |
| 3 | **Servidor/a Público/a y/o Ex Servidor/a Público/a** | Realiza el llenado del formato y lo entrega al Departamento de Nóminas. |
| 4 | **Departamento de Nóminas** | Recibe el formato con la información correspondiente y procede a realizar la búsqueda de la(s) nómina(s) en el archivo del ayuntamiento e informa a la o el solicitante que debe acudir a la Tesorería Municipal a realizar el pago total de la(s) misma(s). |
| 5 | **Servidor/a público/a y/o ex servidor/a público/a** | Realiza el pago correspondiente ante la Tesorería Municipal. Posteriormente acude al Departamento de Nóminas a entregar el recibo de pago. |
| | | **¿Qué tipo de copia solicita?** |
| 6 | **Departamento de Nóminas** | **Simple:**<br>Obtiene el recibo de pago y procede a entregar a la o el servidor y/o ex servidor público las copias simples. |
| 7 | **Servidor/a Público/a y/o Ex Servidor/a Público/a** | Recibe el total de las copias de las nóminas, firma de recibido y se retira. |
| 8 | **Departamento de Nóminas** | **Certificada:**<br>Obtiene el recibo de pago y elabora el oficio signado por la Dirección General de Administración, mediante el cual se remiten las copias de nóminas a la Secretaría del Ayuntamiento para su certificación. |
| 9 | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe la documentación, procede a su certificación y la remite a la Dirección General de Administración. |
| 10 | **Dirección General de Administración** | Recibe la documentación certificada y la remite a la Dirección de Recursos Humanos. |
| 11 | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe la documentación y la turna al Departamento de Nóminas |
| 12 | **Departamento de Nóminas** | Recibe la(s) nómina(s) certificada(s) y procede a entregarla(s) al solicitante. |
| 13 | **Servidor Público y/o Ex Servidor Público** | Recibe la (s) copia (s) de la (s) nómina (s), firmando de recibido. |
| 14 | **Departamento de Nóminas** | Archiva la documentación (oficio de petición y recibo de pago). |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

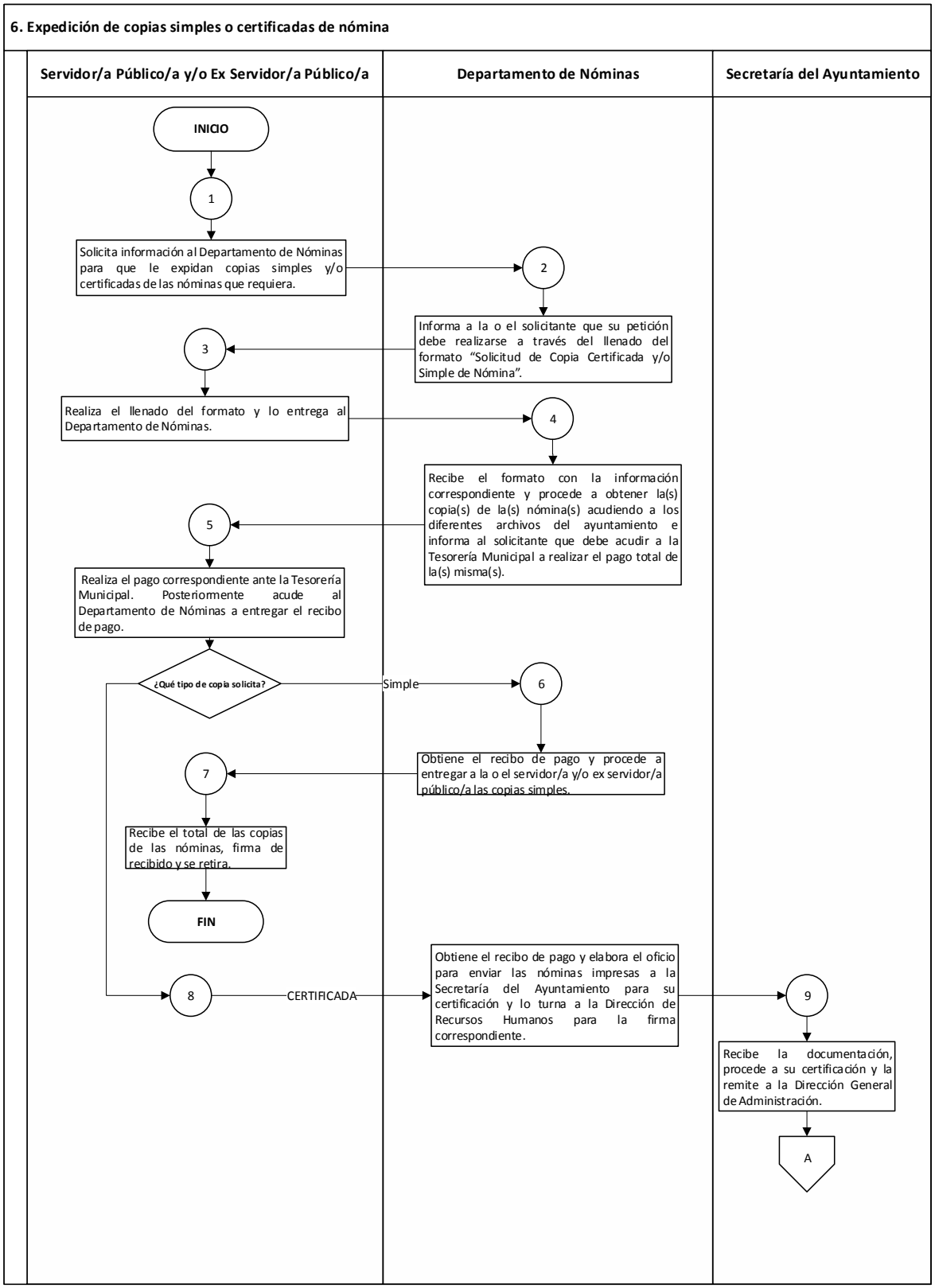
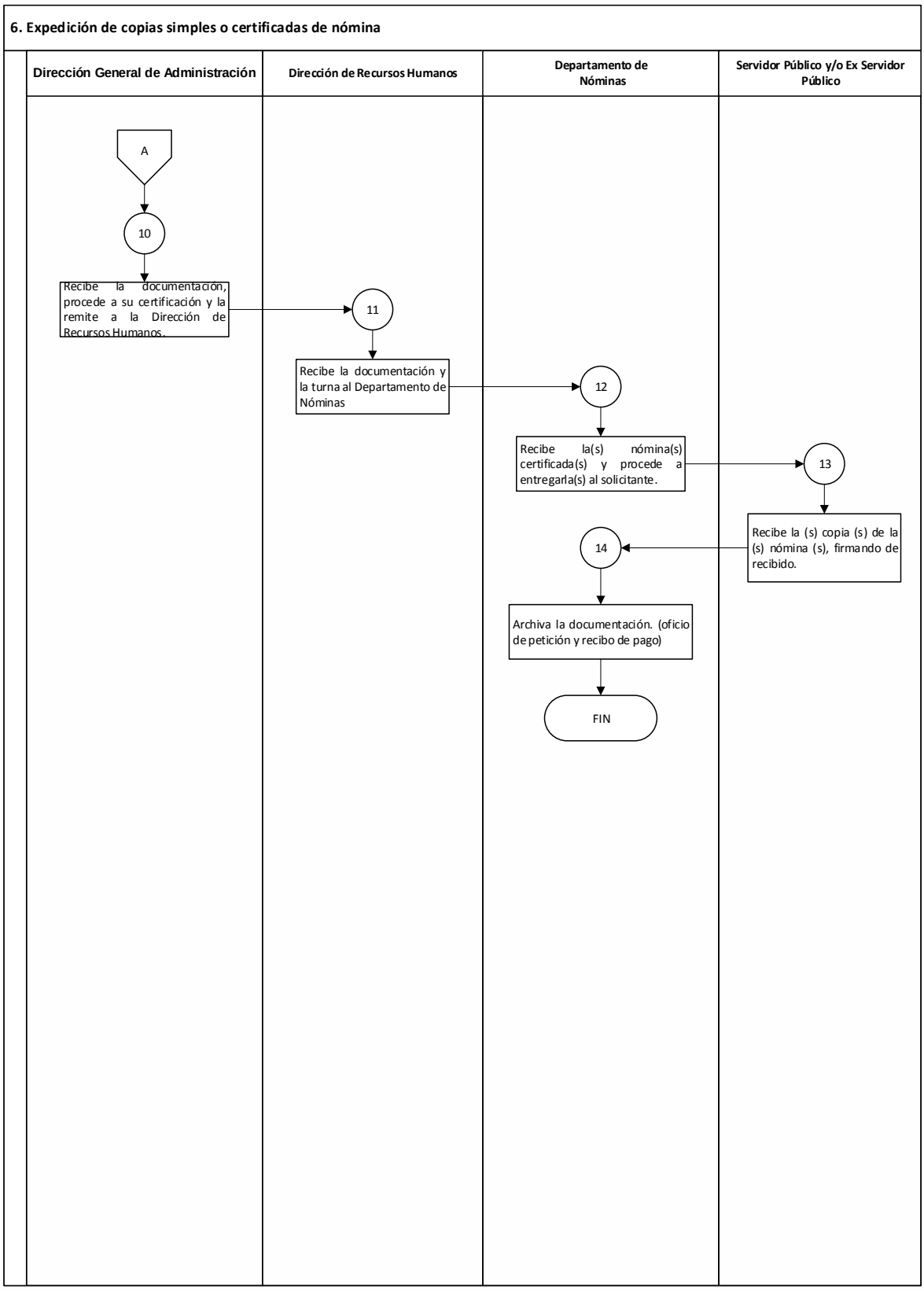

6. Expedición de copias simples o certificadas de nómina
Servidor/a Público/a y/o Ex Servidor/a Público/a
Departamento de Nóminas
Secretaría del Ayuntamiento
INICIO
1
Solicita información al Departamento de Nóminas para que le expidan copias simples y/o certificadas de las nóminas que requiera.
2
Informa a la o el solicitante que su petición debe realizarse a través del llenado del formato "Solicitud de Copia Certificada y/o Simple de Nómina".
3
Realiza el llenado del formato y lo entrega al Departamento de Nóminas.
4
Recibe el formato con la información correspondiente y procede a obtener la(s) copia(s) de la(s) nómina(s) acudiendo a los diferentes archivos del ayuntamiento e informa al solicitante que debe acudir a la Tesorería Municipal a realizar el pago total de la(s) misma(s).
5
Realiza el pago correspondiente ante la Tesorería Municipal. Posteriormente acude al Departamento de Nóminas a entregar el recibo de pago.
¿Qué tipo de copia solicita?
Simple
6
Obtiene el recibo de pago y procede a entregar a la o el servidor/a y/o ex servidor/a público/a las copias simples.
7
Recibe el total de las copias de las nóminas, firma de recibido y se retira.
FIN
8
CERTIFICADA
Obtiene el recibo de pago y elabora el oficio para enviar las nóminas impresas a la Secretaría del Ayuntamiento para su certificación y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos para la firma correspondiente.
9
Recibe la documentación, procede a su certificación y la remite a la Dirección General de Administración.
A

**DIAGRAMA:**


6. Expedición de copias simples o certificadas de nómina
Dirección General de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Nóminas
Servidor Público y/o Ex Servidor Público
A
10
Recibe la documentación, procede a su certificación y la remite a la Dirección de Recursos Humanos.
11
Recibe la documentación y la turna al Departamento de Nóminas
12
Recibe la(s) nómina(s) certificada(s) y procede a entregarla(s) al solicitante.
13
Recibe la (s) copia (s) de la (s) nómina (s), firmando de recibido.
14
Archiva la documentación. (oficio de petición y recibo de pago)
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

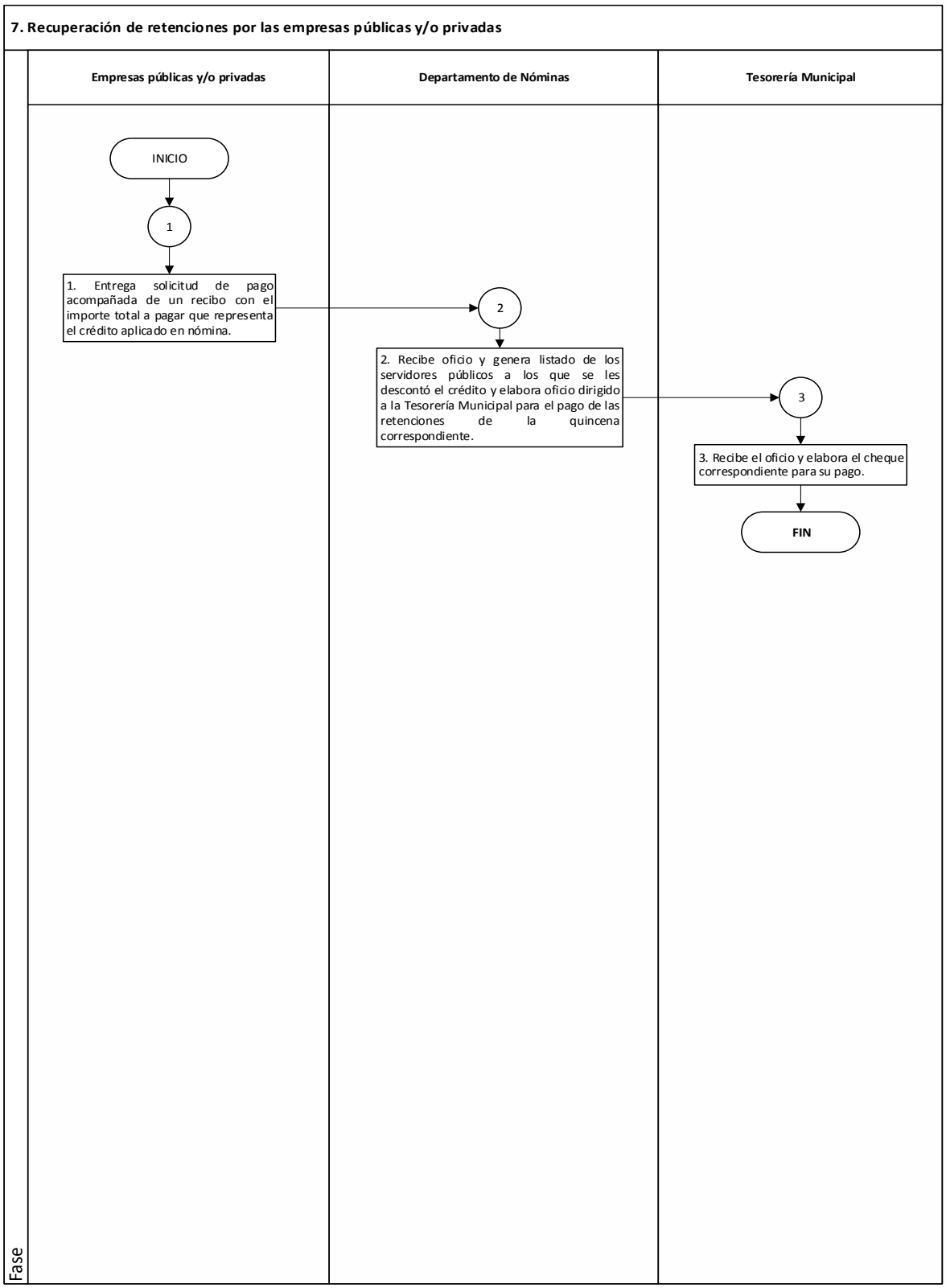
- Toda empresa financiera de préstamo deberá entregar oficio de petición de pago acompañado de un recibo por el importe de la retención del crédito aplicada en nómina de manera quincenal.

- El Departamento de Nóminas elabora el oficio de petición y pago a la Tesorería Municipal y anexa la relación de las y los servidores públicos a los cuales se les descontó el crédito.

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

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Empresas públicas y/o privadas** | Entrega solicitud de pago acompañada de un recibo con el importe total a pagar que representa el crédito aplicado en nómina. |
| 2 | **Departamento de Nóminas** | Recibe oficio y genera listado de las y los servidores públicos a los que se les descontó el crédito y elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal para el pago de las retenciones de la quincena correspondiente. |
| 3 | **Tesorería Municipal** | Recibe el oficio y elabora el cheque correspondiente para su pago. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


7. Recuperación de retenciones por las empresas públicas y/o privadas
Empresas públicas y/o privadas
Departamento de Nóminas
Tesorería Municipal
Fase
INICIO
1
1. Entrega solicitud de pago acompañada de un recibo con el importe total a pagar que representa el crédito aplicado en nómina.
2
2. Recibe oficio y genera listado de los servidores públicos a los que se les descontó el crédito y elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal para el pago de las retenciones de la quincena correspondiente.
3
3. Recibe el oficio y elabora el cheque correspondiente para su pago.
FIN

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

## POLÍTICAS APLICABLES

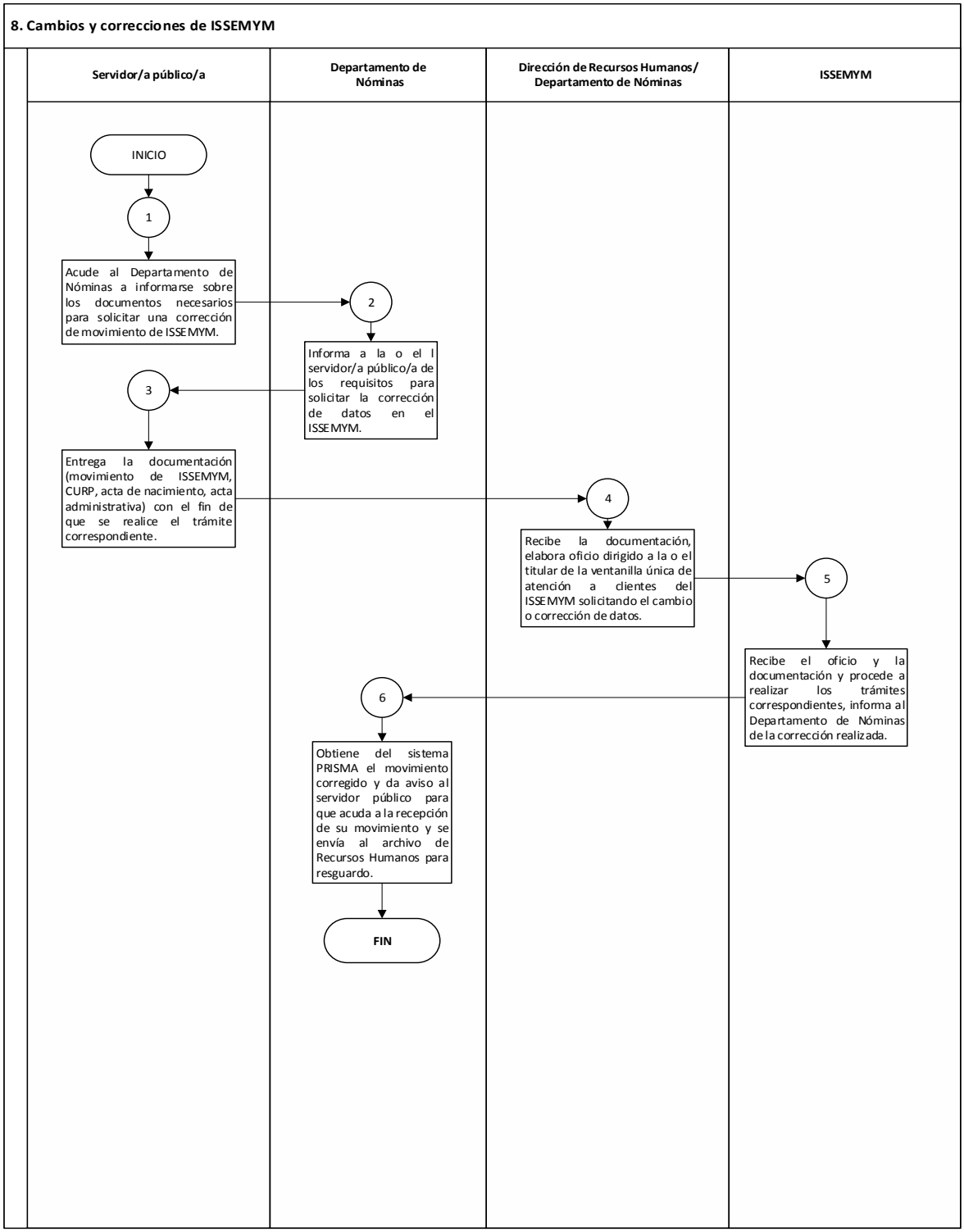
- Las o los servidores públicos que soliciten por escrito dirigido a la Dirección de Recursos Humanos, la corrección de datos personales ante el ISSEMYM deberá presentar los documentos requeridos: movimiento de alta o baja, copia del acta de nacimiento, Clave Única del Registro de Población (CURP), Registro Federal de Contribuyentes (RFC), identificación oficial, último comprobante de nómina y número telefónico de contacto.

- El Departamento de Nóminas realizará los trámites de los movimientos de cambios (corrección de clave de ISSEMYM y/o algún dato personal) en las oficinas de la ventanilla única de atención a derechohabientes del ISSEMYM y/o a través del correo electrónico habilitado por el Instituto, para atención de trámites de las Área Ventanilla Única de Atención y Vigencia de Derechos.
- El personal del Departamento de Nóminas podrá asistir a las oficinas del ISSEMYM para recibir el (los) movimiento(s) personalmente o realizar la descarga del (los) movimiento(s) a través de la Plataforma PRISMA.

**8. Cambios y correcciones ante el ISSEMYM**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Servidor/a público/a** | Acude al Departamento de Nóminas a informarse sobre los documentos necesarios para solicitar una corrección de movimiento de ISSEMYM. |
| **2** | **Departamento de Nóminas** | Informa a la o el servidor público de los requisitos para solicitar la corrección de datos en el ISSEMYM. |
| **3** | **Servidor/a público/a** | Entrega la documentación (movimiento de ISSEMYM, CURP, acta de nacimiento, acta administrativa) con el fin de que se realice el trámite correspondiente. |
| **4** | **Dirección de Recursos Humanos/ Departamento de Nóminas** | Recibe la documentación, elabora oficio dirigido a la o el titular de la ventanilla única de atención a clientes del ISSEMYM solicitando el cambio o corrección de datos. |
| **5** | **ISSEMYM** | Recibe el oficio y la documentación y procede a realizar los trámites correspondientes, informa al Departamento de Nóminas de la corrección realizada. |
| **6** | **Departamento de Nóminas** | Obtiene del sistema PRISMA el movimiento corregido y da aviso a la o el servidor público para que acuda a la recepción de su movimiento y se envía al archivo de Recursos Humanos para resguardo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


8. Cambios y correcciones de ISSEMYM
Servidor/a público/a
Departamento de Nóminas
Dirección de Recursos Humanos/ Departamento de Nóminas
ISSEMYM
INICIO
1
Acude al Departamento de Nóminas a informarse sobre los documentos necesarios para solicitar una corrección de movimiento de ISSEMYM.
2
Informa a la o el l servidor/a público/a de los requisitos para solicitar la corrección de datos en el ISSEMYM.
3
Entrega la documentación (movimiento de ISSEMYM, CURP, acta de nacimiento, acta administrativa) con el fin de que se realice el trámite correspondiente.
4
Recibe la documentación, elabora oficio dirigido a la o el titular de la ventanilla única de atención a clientes del ISSEMYM solicitando el cambio o corrección de datos.
5
Recibe el oficio y la documentación y procede a realizar los trámites correspondientes, informa al Departamento de Nóminas de la corrección realizada.
6
Obtiene del sistema PRISMA el movimiento corregido y da aviso al servidor público para que acuda a la recepción de su movimiento y se envía al archivo de Recursos Humanos para resguardo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Gestión de pago "Apoyo de Gastos Funerarios"** |
| **Objetivo**: | Tramitar la gestión del pago "Apoyo de Gastos Funerarios" ante la Tesorería Municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Apoyo de Gastos Funerarios es un apoyo económico que se brinda a las y los Servidores Públicos Sindicalizados en caso de fallecimiento o en su defecto cuando fallece un familiar directo como cónyuges, padres o hijos, con lo cual se da cumplimiento a la Cláusula Decima Primera del Convenio de Prestaciones y Colaterales firmado por este Ayuntamiento y el Sindicato Único de Trabajadores de los Poderes, Municipios e Instituciones Descentralizadas del Estado de México (S.U.T.E.Y M.) y a la Décima Sexta del Convenio del Sindicato Único de Trabajadores de la Industria de la Carne, Alimentos, Similares y Conexos de la República Mexicana (S.U.T.I.C.).

- La Dirección de Recursos Humanos es el área facultada para verificar el cumplimento de las cláusulas establecidas en los convenios sindicales suscritos con el gobierno municipal, así como de las condiciones generales de trabajo del personal sindicalizado.

- La Dirección de Recursos Humanos es el área facultada para proponer, analizar, gestionar y supervisar el cumplimiento de los convenios celebrados con las agrupaciones sindicales S.U.T.E.Y M. y S.U.T.I.C., garantizando en todo momento que los mismos representen un beneficio para el personal del Ayuntamiento.

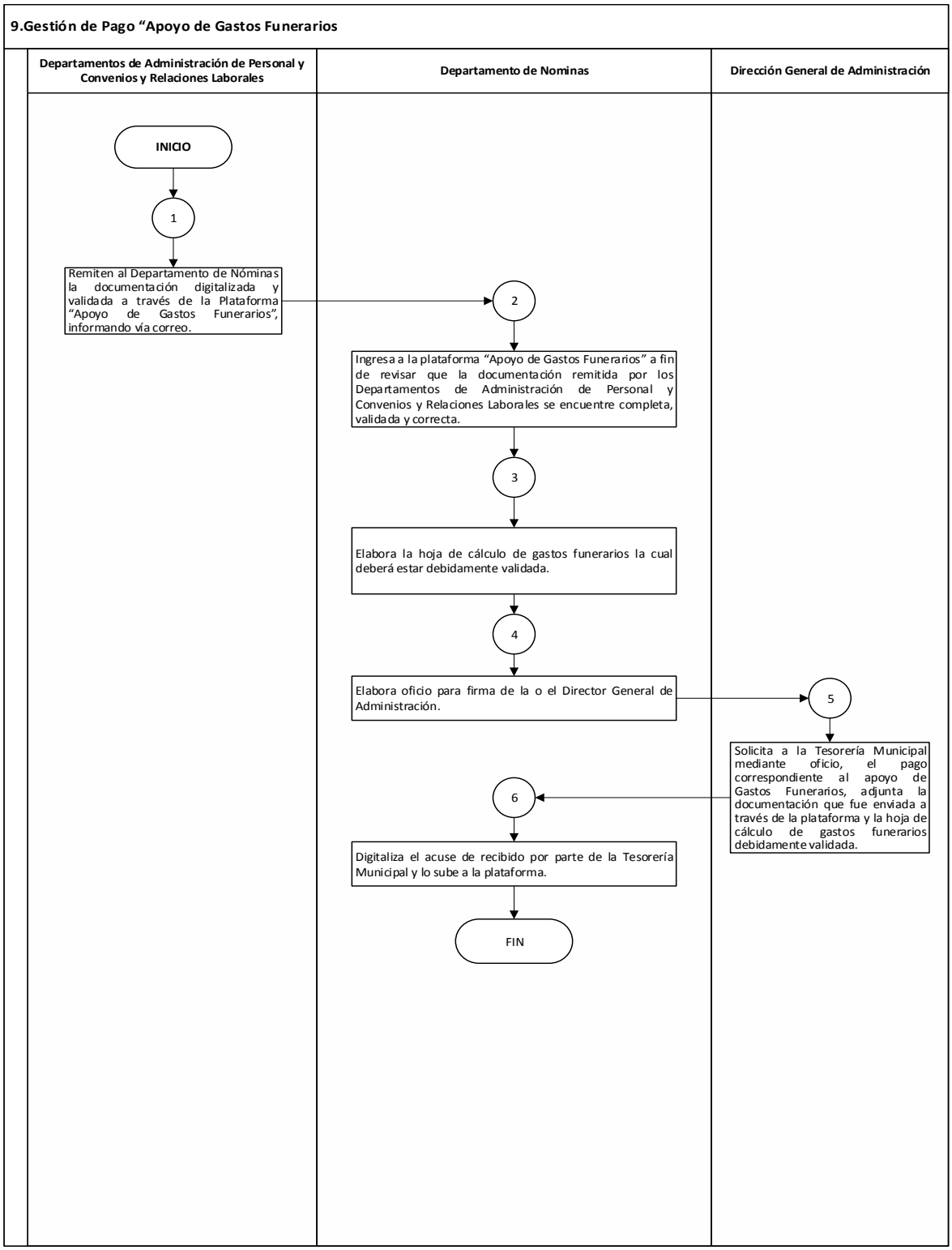
- El trámite no procederá si la documentación no se encuentra completa y correcta.

- La Tesorería Municipal será la dependencia responsable de programar y efetuar el pago correspondiente.

**9. Gestión de Pago "Apoyo de Gastos Funerarios"**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Administración de Personal/ Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Remiten al Departamento de Nóminas la documentación digitalizada y validada a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios", informando vía correo. |
| 2 | **Departamento de Nominas** | Ingresa a la plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios" a fin de revisar que la documentación remitida por los Departamentos de Administración de Personal y Convenios y Relaciones Laborales se encuentre completa, validada y correcta. |
| 3 | | Elabora la hoja de cálculo de gastos funerarios la cual deberá estar debidamente validada. |
| 4 | | Elabora oficio para firma de la o el Director General de Administración. |
| 5 | **Dirección General de Administración** | Solicita a la Tesorería Municipal mediante oficio, el pago correspondiente al apoyo de Gastos Funerarios, adjunta la documentación que fue enviada a través de la plataforma y la hoja de cálculo de gastos funerarios debidamente validada. |
| 6 | **Departamento de Nóminas** | Digitaliza el acuse de recibido por parte de la Tesorería Municipal y lo sube a la plataforma. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


9.Gestión de Pago "Apoyo de Gastos Funerarios
Departamentos de Administración de Personal y Convenios y Relaciones Laborales
Departamento de Nominas
Dirección General de Administración
INICIO
1
Remiten al Departamento de Nóminas la documentación digitalizada y validada a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios", informando vía correo.
2
Ingresa a la plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios" a fin de revisar que la documentación remitida por los Departamentos de Administración de Personal y Convenios y Relaciones Laborales se encuentre completa, validada y correcta.
3
Elabora la hoja de cálculo de gastos funerarios la cual deberá estar debidamente validada.
4
Elabora oficio para firma de la o el Director General de Administración.
5
Solicita a la Tesorería Municipal mediante oficio, el pago correspondiente al apoyo de Gastos Funerarios, adjunta la documentación que fue enviada a través de la plataforma y la hoja de cálculo de gastos funerarios debidamente validada.
6
Digitaliza el acuse de recibido por parte de la Tesorería Municipal y lo sube a la plataforma.
FIN

## XII. DEPARTAMENTO DE CONVENIOS Y RELACIONES LABORALES

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

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales será quien lleve a cabo la preparación y el control de los Convenios de Colaboración celebrados entre el sector empresarial y el Ayuntamiento de Toluca en la modalidad de descuento vía nómina, en beneficio del personal del Ayuntamiento de Toluca.

- Para ser autorizados, los Convenios serán firmados por la o el Presidente Municipal y la o el Secretario del Ayuntamiento de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Mèxico y por el Apoderado Legal de la empresa solicitante.

- La empresa solicitante se obligará a cumplir con lo establecido en el Convenio autorizado por el Ayuntamiento, el cual deberá incluir su vigencia, sanciones por incumplimiento y en caso de controversia se someterá a la jurisdicción de los Tribunales competentes al Distrito Judicial de Toluca, Estado de México.

- La empresa solicitante deberá cumplir los requisitos estipulados en la normatividad aplicable, los cuales serán revisados por la Consejería Jurídica, dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento.

**1. Convenios a favor de las y los servidores públicos municipales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Empresa** | Presenta escrito ante la Dirección General de Administración para solicitar se lleve a cabo un convenio con descuentos vía nómina con el Ayuntamiento de Toluca. |
| 2 | **Dirección General de Administración** | Revisa el escrito, verificando que la propuesta asegure condiciones económicas favorables para el personal del Municipio de Toluca y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos con las instrucciones para su trámite. |
| 3 | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe el escrito y la documentación, la revisa y la envía con las instrucciones correspondientes al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales. |
| 4 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recibe la documentación, realiza un análisis en cuanto a los productos y servicios, así como los costos y determina: |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |
| 5 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | **No:**<br>Elabora oficio de respuesta para la empresa firmado por la Dirección General de Administración, en el que expone los motivos por los cuales no es viable la celebración del Convenio y archiva el acuse para su control. |
| | | **FIN** |
| 6 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | **Sí:**<br>Elabora el proyecto del convenio y lo envía la Dirección de Recursos Humanos para su Vo.Bo. |
| 7 | **Dirección de Recursos Humanos** | Remite el Proyecto de Convenio a la Consejería Jurídica para su revisión y/o validación por medio de oficio firmado por la Dirección General de Administración. |
| 8 | **Consejería Jurídica** | Revisa la propuesta de convenio y emite las observaciones correspondientes. |
| | | **¿Existen Observaciones?** |
| 9 | **Consejería Jurídica** | **Sí:**<br>Remite el proyecto de convenio a la Dirección de Recursos Humanos, para subsanar las observaciones. |
| 10 | | **No:**<br>Remite a la Dirección de Recursos Humanos el proyecto de convenio con la validación correspondiente en cuatro tantos originales. |
| 11 | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe el convenio, turnándolo al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales, para notificar a la empresa y recabar la firma del apoderado legal de la misma. |
| 12 | **Empresa (apoderado legal)** | Firma el convenio por cuadruplicado, y lo regresa a la Dirección de Recursos Humanos quien lo remite al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales. |
| 13 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recibe el convenio y solicita mediante oficio signado por la Dirección General de Administración, la firma de la o el Secretario del Ayuntamiento y de la o el Presidente Municipal en cuatro tantos. |
| 14 | **Secretaría del Ayuntamiento/** | Recibe el convenio para firma de la o el Secretario del Ayuntamiento y de la o el Presidente Municipal, enviándolo |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Presidencia Municipal** | a la Dirección de Recursos Humanos para el trámite correspondiente. |
| **15** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recibe el convenio firmado en cuatro tantos distribuidos de la siguiente manera: empresa; Consejería Jurídica; Dirección General de Administración y Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para su guarda y custodia. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

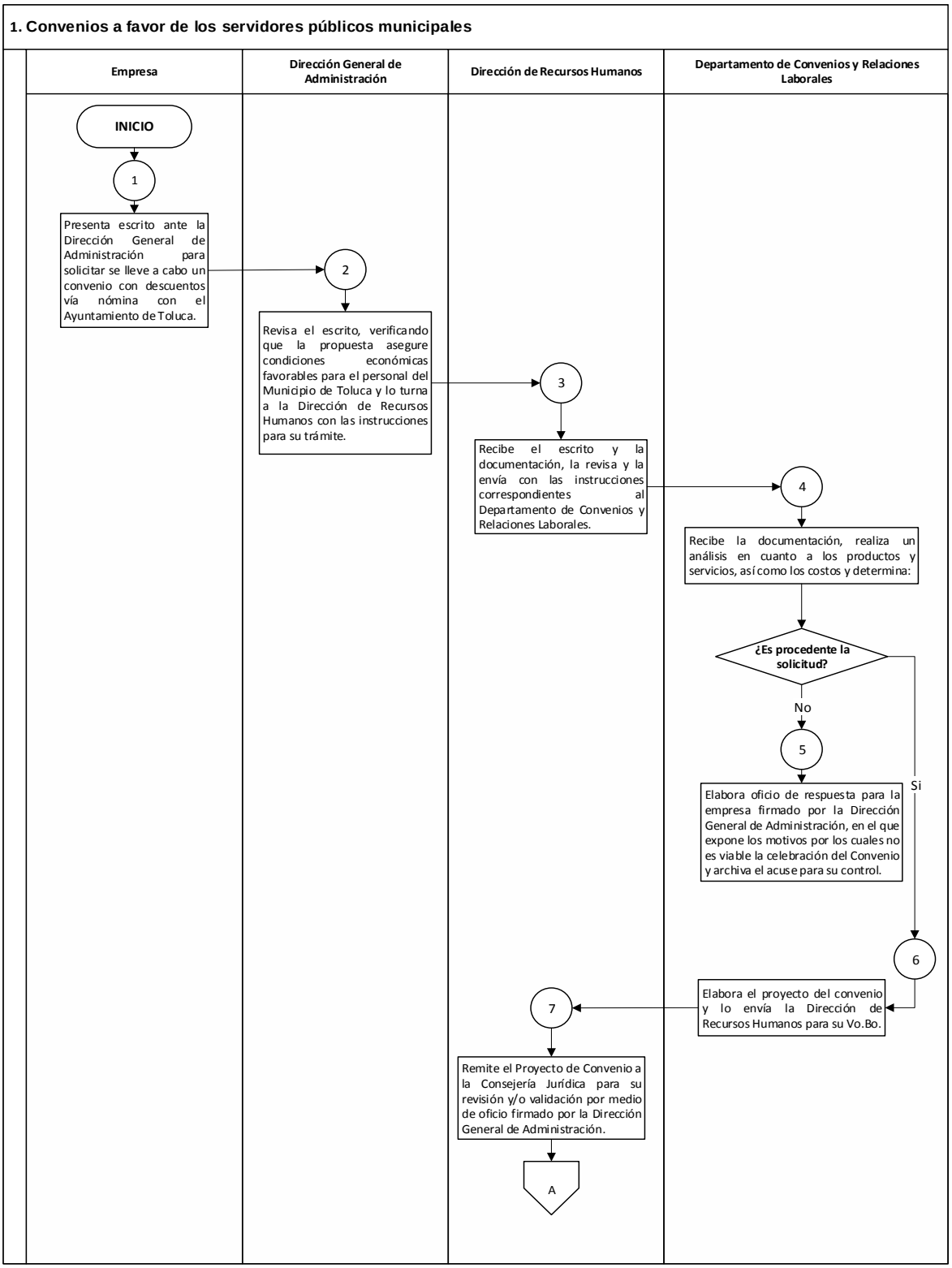
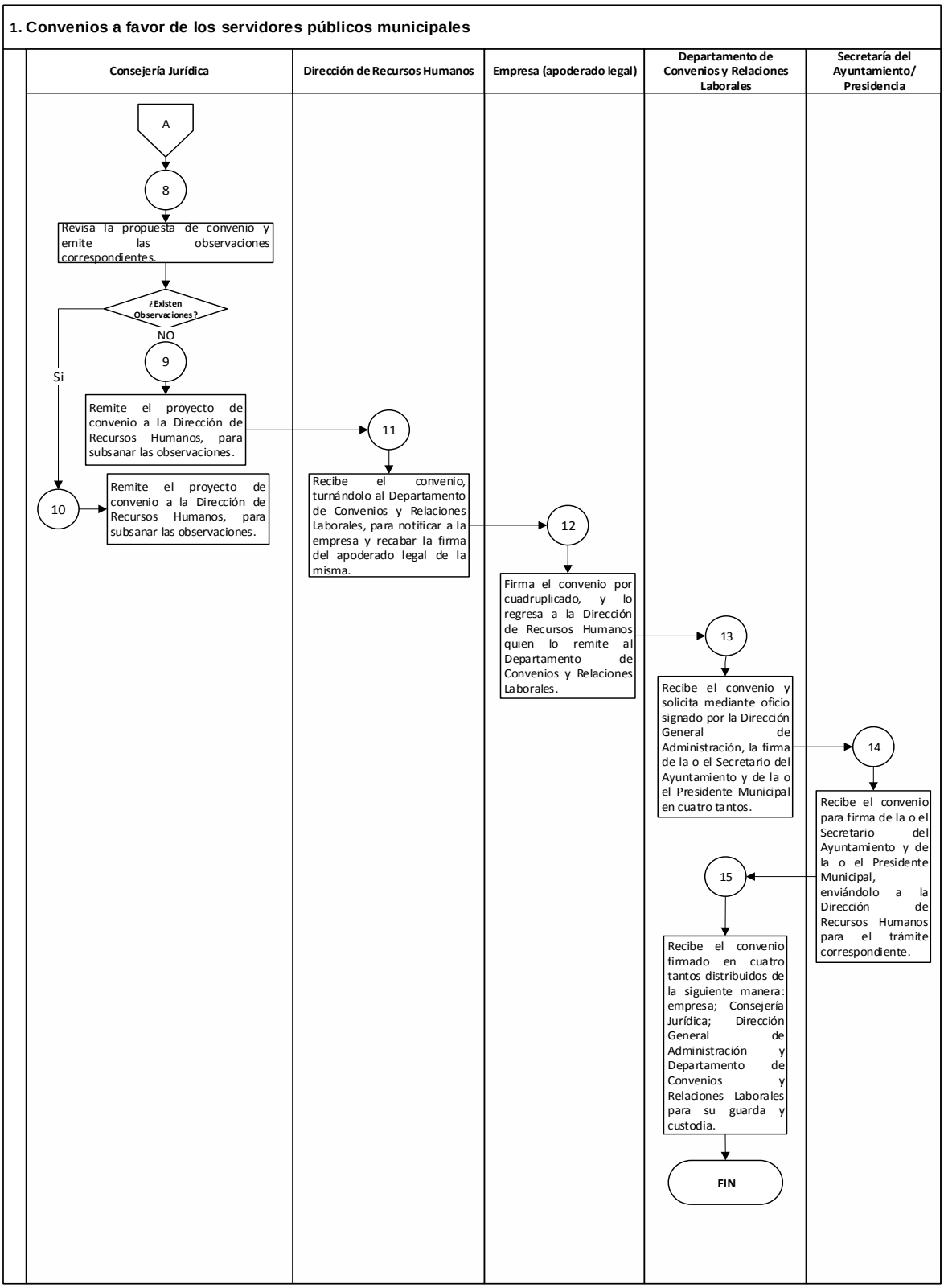

1. Convenios a favor de los servidores públicos municipales
Empresa
Dirección General de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
INICIO
1
Presenta escrito ante la Dirección General de Administración para solicitar se lleve a cabo un convenio con descuentos vía nómina con el Ayuntamiento de Toluca.
2
Revisa el escrito, verificando que la propuesta asegure condiciones económicas favorables para el personal del Municipio de Toluca y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos con las instrucciones para su trámite.
3
Recibe el escrito y la documentación, la revisa y la envía con las instrucciones correspondientes al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales.
4
Recibe la documentación, realiza un análisis en cuanto a los productos y servicios, así como los costos y determina:
¿Es procedente la solicitud?
No
5
Elabora oficio de respuesta para la empresa firmado por la Dirección General de Administración, en el que expone los motivos por los cuales no es viable la celebración del Convenio y archiva el acuse para su control.
Si
6
Elabora el proyecto del convenio y lo envía la Dirección de Recursos Humanos para su Vo.Bo.
7
Remite el Proyecto de Convenio a la Consejería Jurídica para su revisión y/o validación por medio de oficio firmado por la Dirección General de Administración.
A

**DIAGRAMA:**


1. Convenios a favor de los servidores públicos municipales
Consejería Jurídica
Dirección de Recursos Humanos
Empresa (apoderado legal)
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
Secretaría del Ayuntamiento/ Presidencia
A
8
Revisa la propuesta de convenio y emite las observaciones correspondientes.
¿Existen Observaciones?
NO
Si
9
Remite el proyecto de convenio a la Dirección de Recursos Humanos, para subsanar las observaciones.
10
Remite el proyecto de convenio a la Dirección de Recursos Humanos, para subsanar las observaciones.
11
Recibe el convenio, turnándolo al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales, para notificar a la empresa y recabar la firma del apoderado legal de la misma.
12
Firma el convenio por cuadruplicado, y lo regresa a la Dirección de Recursos Humanos quien lo remite al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales.
13
Recibe el convenio y solicita mediante oficio signado por la Dirección General de Administración, la firma de la o el Secretario del Ayuntamiento y de la o el Presidente Municipal en cuatro tantos.
14
Recibe el convenio para firma de la o el Secretario del Ayuntamiento y de la o el Presidente Municipal, enviándolo a la Dirección de Recursos Humanos para el trámite correspondiente.
15
Recibe el convenio firmado en cuatro tantos distribuidos de la siguiente manera: empresa; Consejería Jurídica; Dirección General de Administración y Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para su guarda y custodia.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Programa Ayuda Mutualista** |
| **Objetivo**: | Aplicar descuentos a los integrantes del programa a fin de brindarles apoyo cuando ocurra el deceso de alguno de sus familiares en línea directa (madre, padre, hijos y cónyuge) o bien, del mismo servidor público. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales dará seguimiento quincenal al manejo de expedientes del programa asegurando su cumplimiento puntual, así como a su difusión e información.

- El Programa no es una prestación, sino una ayuda mutua por parte de sus integrantes, cuya inscripción es de manera voluntaria, de ninguna manera será obligatorio.

- Las aportaciones serán descontadas vía nómina por una cantidad de $10.00 pesos por cada fallecimiento.

- Los integrantes de este programa leerán cuidadosamente, llenarán y firmarán el formato de inscripción, constando de que no existen vicios y de que la persona participa voluntariamente en éste.

- Los familiares en línea directa que se apoyarán son: cónyuge, padres e hijos.

- Para recibir el beneficio, se deberá estar inscrito como mínimo 30 días naturales en el programa; así mismo después de baja voluntaria del programa o del Ayuntamiento, este apoyo se perderá.

- En el caso de que en una quincena se soliciten más de dos ayudas, se hará el descuento de las dos primeras que se ingresaron y hasta la siguiente quincena se harán los demás descuentos (no sobrepasando los dos descuentos en cada quincena).

- El apoyo para la o el solicitante se verá reflejado en su recibo de pago en la quincena inmediata a la que fue hecha su solicitud. Si existieran más de dos ayudas para esa quincena se le indicará a la o al solicitante la fecha aproximada en que se le hará efectiva su ayuda.

- Para el caso de que dos o más hermanos estén inscritos y ocurra el deceso de alguno de sus padres, se les brindará el apoyo de Ayuda Mutualista por cada uno de los solicitantes; aplazándolo si fueran más de dos apoyos solicitados en la misma quincena.

- Se generará periódicamente un informe para la Dirección de Recursos Humanos, registrando el número de personas inscritas y el monto que tiene equivalente al número de socios del mismo.

**2. Programa Mutualista**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Invita a las y los servidores públicos del Ayuntamiento a participar en el programa Ayuda Mutualista, colocando dicha invitación en los edificios que conforman el Ayuntamiento. |
| **2** | **Interesado/a** | Se entera y acude al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para informarse detalladamente del Programa. |
| **3** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recibe al interesado/a, e informa a detalle del programa, le proporciona el Formato de "Ayuda Mutualista". |
| **4** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Solicita a la o al interesado que lea el formato y lo firme de aceptado, tanto la o el solicitante, como la o el beneficiario. |
| **5** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recibe el formato de Inscripción debidamente llenado y firmado, procede a dar de alta el nuevo registro en la base de datos. Localiza la carpeta de Formatos de Inscripción, toma el No. de folio correspondiente, lo registra en el formato, le coloca cinta diurex y le saca una copia fotostática, la cual le entrega a la o el nuevo integrante de ayuda mutualista, archivando el original en la carpeta. |
| **6** | **Interesado/a** | Una vez que ha ocurrido el fallecimiento del (los) familiar (es) en línea directa de la o el servidor público, acude con la copia simple del Acta de Defunción, copia del último recibo de nómina y copia de su identificación oficial al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para iniciar el trámite. |
| **7** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recibe a la o el servidor público o beneficiario para iniciar el trámite, obtiene la copia simple del acta de defunción, copia del último recibo de pago y copia de la identificación del solicitante; se procede a buscar en la base de datos el nombre de la persona y se verifica si esta dado de alta en el programa. |
| | | **¿Está inscrito en el programa?** |
| **8** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | **No:**<br>Si no han pasado 30 días naturales de su alta o no está inscrito, No se le apoyará y se le hace la invitación a formar parte del programa. |
| | | **FIN** |
| **9** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | **Sí:**<br>Solicita oficio de apoyo, dirigido a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos, con copia para la o el solicitante. |
| **10** | **Dirección de Recursos Humanos** | Recibe y revisa el oficio de solicitud, acusa de recibo y genera las instrucciones correspondientes para su seguimiento al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales. |
| **11** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Entrega copia del oficio de solicitud a la o el servidor público o beneficiario, le indica que en la próxima quincena se verá reflejada la ayuda en su recibo de pago; o bien, si existieran |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | solicitudes ingresadas con anterioridad a la suya para esa quincena, se le indica la fecha aproximada. |
| **12** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Elabora oficio de solicitud para que el Departamento de Nóminas realice el descuento a las y los integrantes del programa. |
| **13** | **Departamento de Nóminas** | Obtiene el oficio, se entera y procede a realizar el proceso de nómina correspondiente y lo refleja en el recibo de pago del solicitante. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

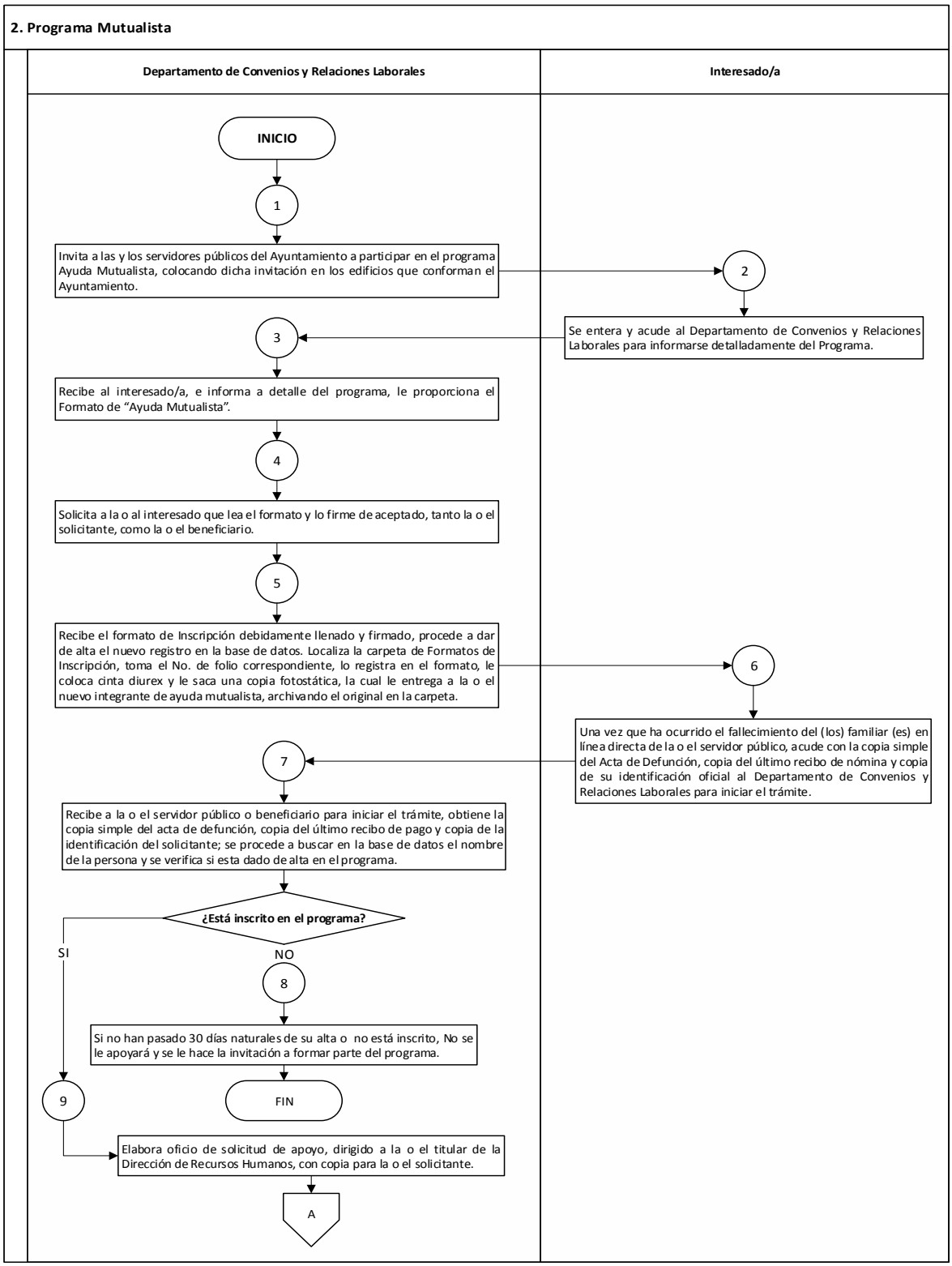
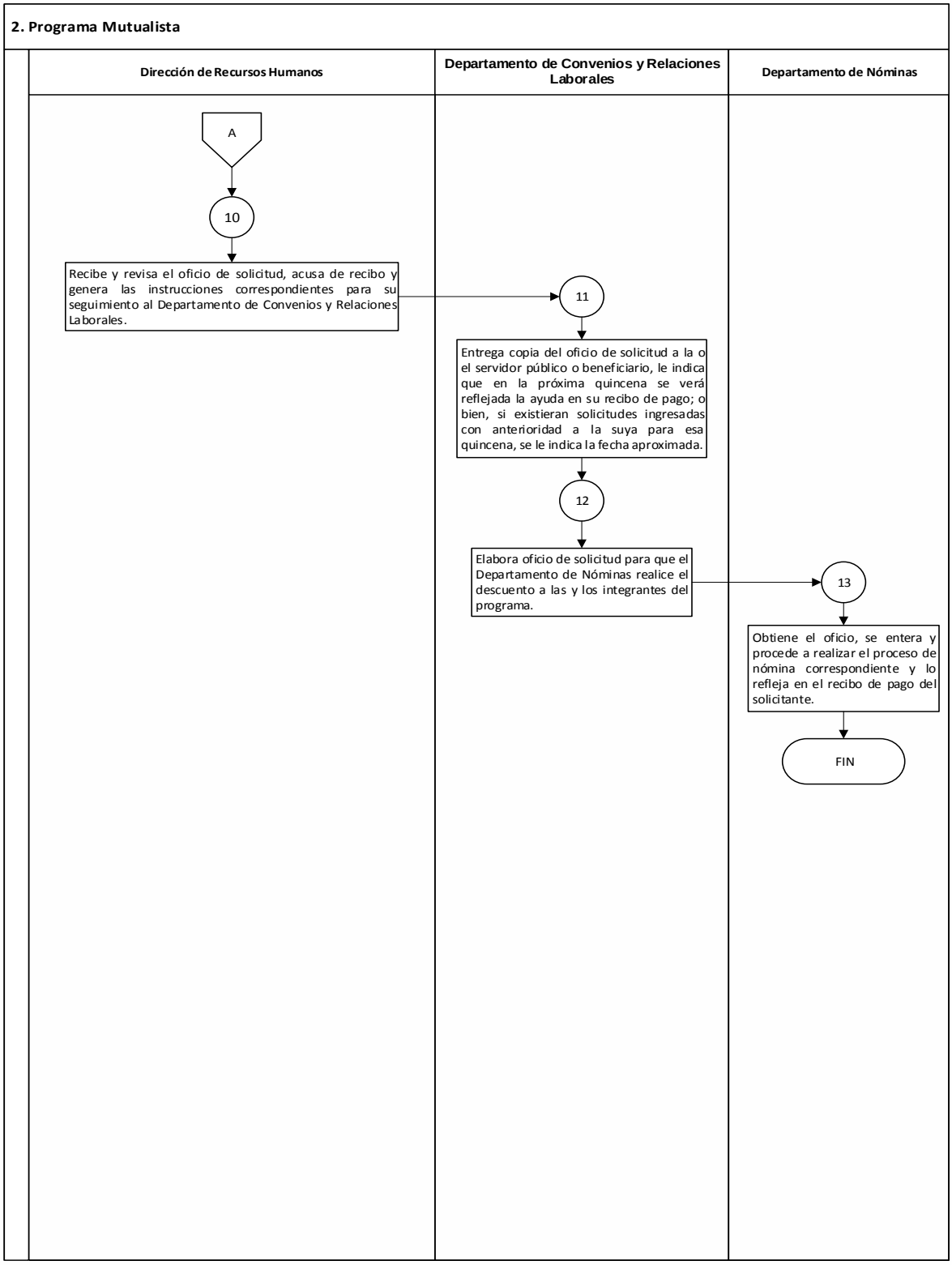

2. Programa Mutualista
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
Interesado/a
INICIO
1
Invita a las y los servidores públicos del Ayuntamiento a participar en el programa Ayuda Mutualista, colocando dicha invitación en los edificios que conforman el Ayuntamiento.
2
Se entera y acude al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para informarse detalladamente del Programa.
3
Recibe al interesado/a, e informa a detalle del programa, le proporciona el Formato de "Ayuda Mutualista".
4
Solicita a la o al interesado que lea el formato y lo firme de aceptado, tanto la o el solicitante, como la o el beneficiario.
5
Recibe el formato de Inscripción debidamente llenado y firmado, procede a dar de alta el nuevo registro en la base de datos. Localiza la carpeta de Formatos de Inscripción, toma el No. de folio correspondiente, lo registra en el formato, le coloca cinta diurex y le saca una copia fotostática, la cual le entrega a la o el nuevo integrante de ayuda mutualista, archivando el original en la carpeta.
6
Una vez que ha ocurrido el fallecimiento del (los) familiar (es) en línea directa de la o el servidor público, acude con la copia simple del Acta de Defunción, copia del último recibo de nómina y copia de su identificación oficial al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para iniciar el trámite.
7
Recibe a la o el servidor público o beneficiario para iniciar el trámite, obtiene la copia simple del acta de defunción, copia del último recibo de pago y copia de la identificación del solicitante; se procede a buscar en la base de datos el nombre de la persona y se verifica si esta dado de alta en el programa.
¿Está inscrito en el programa?
SI
NO
8
Si no han pasado 30 días naturales de su alta o no está inscrito, No se le apoyará y se le hace la invitación a formar parte del programa.
FIN
9
Elabora oficio de solicitud de apoyo, dirigido a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos, con copia para la o el solicitante.
A

**DIAGRAMA:**


2. Programa Mutualista
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
Departamento de Nóminas
A
10
Recibe y revisa el oficio de solicitud, acusa de recibo y genera las instrucciones correspondientes para su seguimiento al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales.
11
Entrega copia del oficio de solicitud a la o el servidor público o beneficiario, le indica que en la próxima quincena se verá reflejada la ayuda en su recibo de pago; o bien, si existieran solicitudes ingresadas con anterioridad a la suya para esa quincena, se le indica la fecha aproximada.
12
Elabora oficio de solicitud para que el Departamento de Nóminas realice el descuento a las y los integrantes del programa.
13
Obtiene el oficio, se entera y procede a realizar el proceso de nómina correspondiente y lo refleja en el recibo de pago del solicitante.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Baja voluntaria del programa ayuda mutualista** |
| **Objetivo**: | Tramitar las solicitudes de baja que presenten los participantes en el programa de ayuda mutualista y actualizar el padrón del programa. |

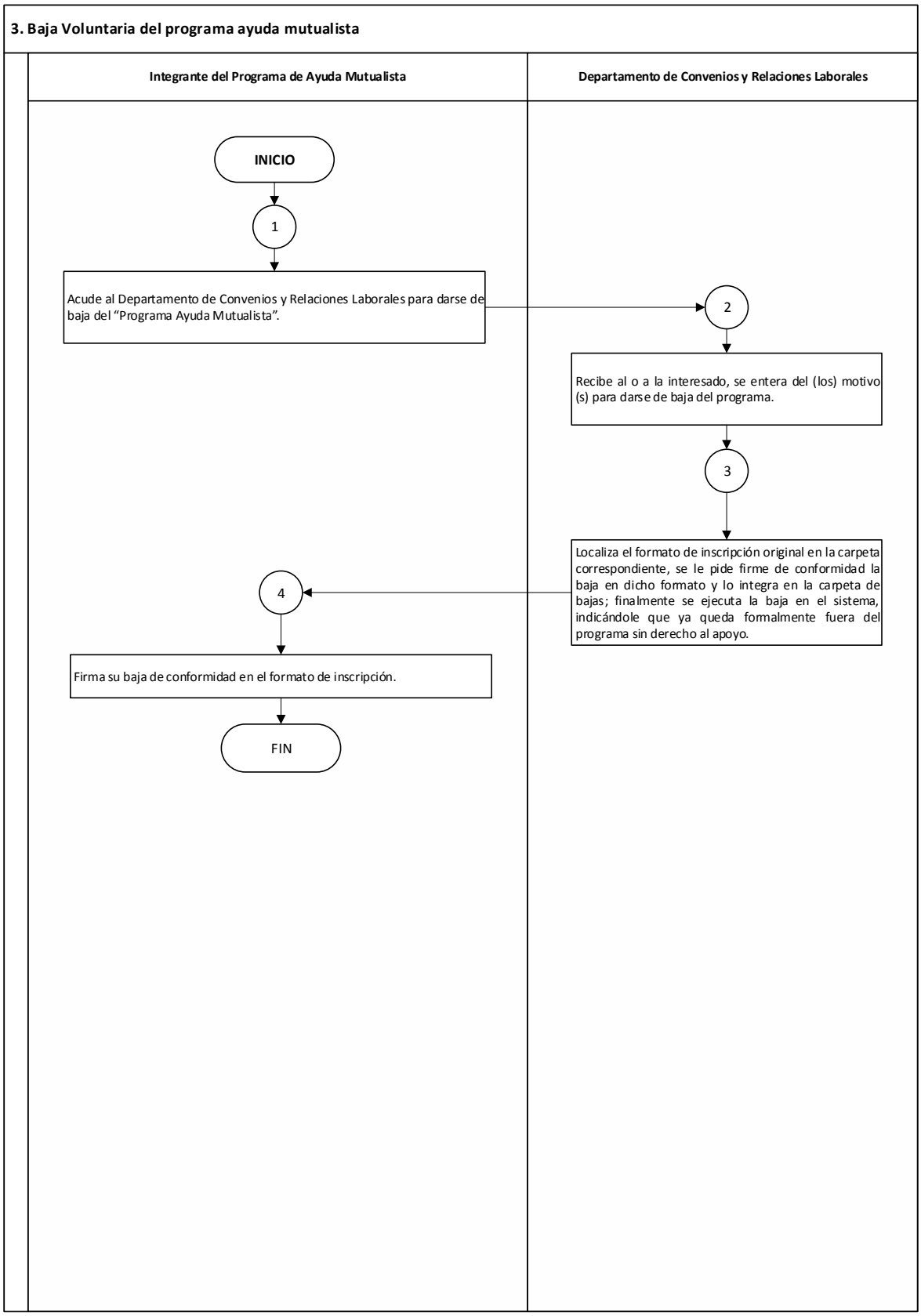
## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales dará información sobre los trámites que deberá realizar la o el servidor público para darse de baja del programa.
- La baja del programa será de manera voluntaria.
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales llevará un registro de personas que hayan tramitado su baja voluntaria del programa, a fin de rendir informes periódicos a la Dirección de Recursos Humanos.

**3. Baja Voluntaria del programa ayuda mutualista**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Integrante del Programa de Ayuda Mutualista** | Acude al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para darse de baja del "Programa Ayuda Mutualista". |
| **2** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recibe a la o al interesado, se entera del (los) motivo (s) para darse de baja del programa. |
| **3** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Localiza el formato de inscripción original en la carpeta correspondiente, se le pide firme de conformidad la baja en dicho formato y lo integra en la carpeta de bajas; finalmente se ejecuta la baja en el sistema, indicándole que ya queda formalmente fuera del programa sin derecho al apoyo. |
| **4** | **Integrante de la Ayuda Mutualista** | Firma su baja de conformidad en el formato de inscripción. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Baja Voluntaria del programa ayuda mutualista
Integrante del Programa de Ayuda Mutualista
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
INICIO
1
Acude al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para darse de baja del "Programa Ayuda Mutualista".
2
Recibe al o a la interesado, se entera del (los) motivo (s) para darse de baja del programa.
3
Localiza el formato de inscripción original en la carpeta correspondiente, se le pide firme de conformidad la baja en dicho formato y lo integra en la carpeta de bajas; finalmente se ejecuta la baja en el sistema, indicándole que ya queda formalmente fuera del programa sin derecho al apoyo.
4
Firma su baja de conformidad en el formato de inscripción.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a solicitudes de apoyos económicos o en especie al S.U.T.E.Y M. y S.U.T.I.C. sección Toluca** |
| **Objetivo**: | Realizar el trámite administrativo de solicitudes de apoyo económico o en especie de algunos eventos del S.U.T.E.Y M. y S.U.T.I.C. sección Toluca, en forma estricta y limitada, previa instrucción de la Tesorería Municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Se brindarán apoyos diversos a las y los servidores públicos sindicalizados previo trámite ante el S.U.T.E.Y M. y S.U.T.I.C., principalmente de índole económica, administrativa y deportiva.

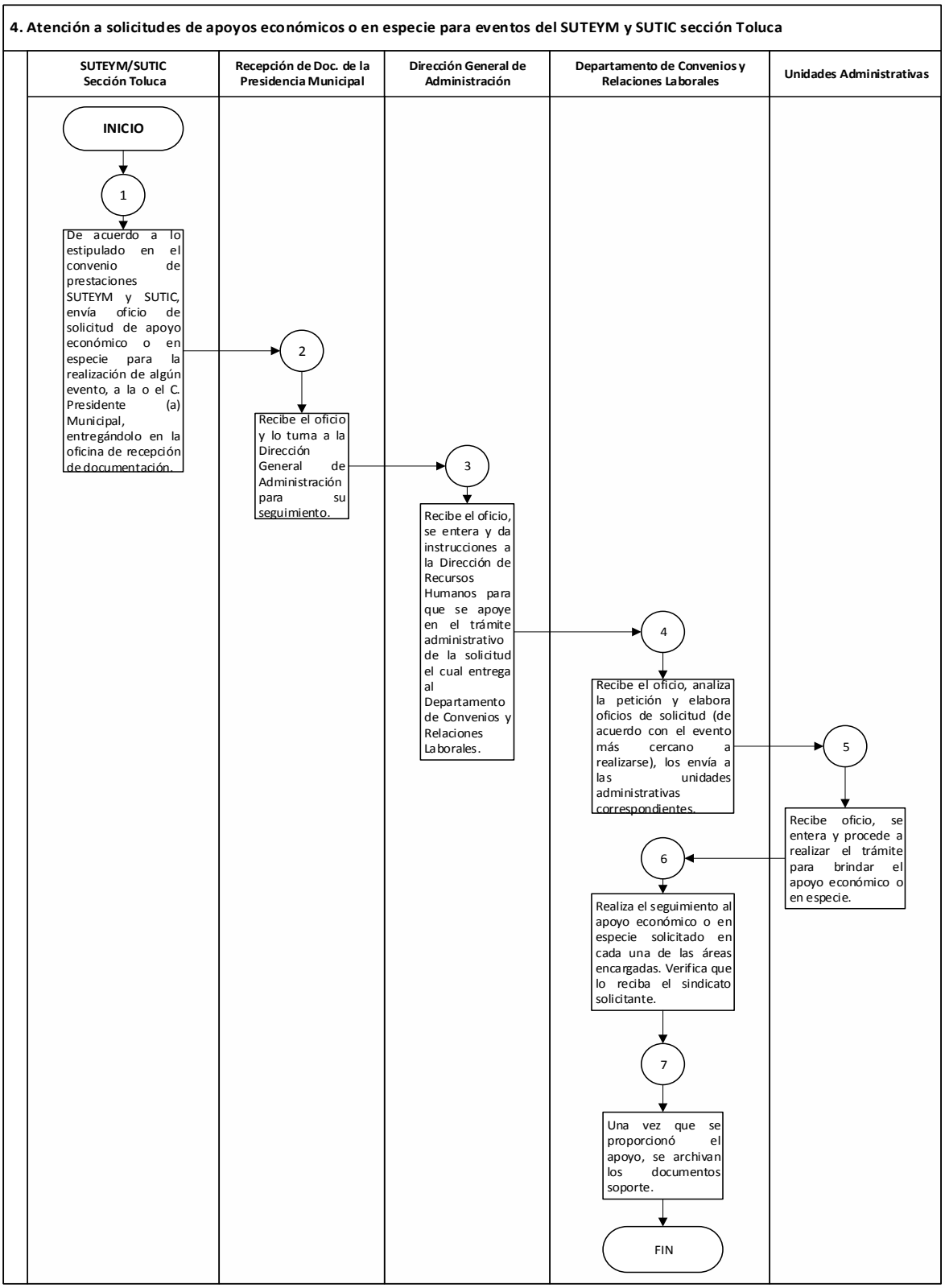
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales realizará el trámite administrativo de las solicitudes de apoyo económico o en especie; siempre y cuando cumplan con los requisitos para cada caso.

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para este tipo de solicitudes, las realizará como área de apoyo de la Dirección de Recursos Humanos y solo en la realización del trámite administrativo de las solicitudes del S.U.T.E.Y M. y S.U.T.I.C.; de acuerdo con lo que la Tesorería Municipal a través de la Dirección de Recursos Humanos instruya.

**4. Atención a solicitudes de apoyos económicos o en especie para eventos del S.U.T.E.Y M. y S.U.T.I.C. Sección Toluca**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **S.U.T.E.Y M./S.U.T.I.C. Sección Toluca** | De acuerdo a lo estipulado en el convenio de prestaciones S.U.T.E.Y M. y S.U.T.I.C., envía oficio de solicitud de apoyo económico o en especie para la realización de algún evento a la o el Presidente Municipal, entregándolo en la oficina de recepción de documentación. |
| 2 | **Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal** | Recibe el oficio y lo turna a la Dirección General de Administración para su seguimiento. |
| 3 | **Dirección General de Administración** | Recibe el oficio, se entera y da instrucciones a la Dirección de Recursos Humanos para que se apoye en el trámite administrativo de la solicitud el cual entrega al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales. |
| 4 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recibe el oficio, analiza la petición y elabora oficios de solicitud (de acuerdo con el evento más cercano a realizarse), los envía a las unidades administrativas correspondientes. |
| 5 | **Unidades Administrativas** | Recibe oficio, se entera y procede a realizar el trámite para brindar el apoyo económico o en especie. |
| 6 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Realiza el seguimiento al apoyo económico o en especie solicitado en cada una de las áreas encargadas. Verifica que lo reciba el sindicato solicitante. |
| 7 | | Una vez que se proporcionó el apoyo, se archivan los documentos soporte. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


4. Atención a solicitudes de apoyos económicos o en especie para eventos del SUTEYM y SUTIC sección Toluca
SUTEYM/SUTIC Sección Toluca
Recepción de Doc. de la Presidencia Municipal
Dirección General de Administración
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
Unidades Administrativas
INICIO
1
De acuerdo a lo estipulado en el convenio de prestaciones SUTEYM y SUTIC, envía oficio de solicitud de apoyo económico o en especie para la realización de algún evento, a la o el C. Presidente (a) Municipal, entregándolo en la oficina de recepción de documentación.
2
Recibe el oficio y lo turna a la Dirección General de Administración para su seguimiento.
3
Recibe el oficio, se entera y da instrucciones a la Dirección de Recursos Humanos para que se apoye en el trámite administrativo de la solicitud el cual entrega al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales.
4
Recibe el oficio, analiza la petición y elabora oficios de solicitud (de acuerdo con el evento más cercano a realizarse), los envía a las unidades administrativas correspondientes.
5
Recibe oficio, se entera y procede a realizar el trámite para brindar el apoyo económico o en especie.
6
Realiza el seguimiento al apoyo económico o en especie solicitado en cada una de las áreas encargadas. Verifica que lo reciba el sindicato solicitante.
7
Una vez que se proporcionó el apoyo, se archivan los documentos soporte.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Registro y control de personal obligado a presentar la declaración de situación patrimonial y de intereses** |
| **Objetivo**: | Generar en tiempo y forma los registros en el sistema externo de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial (Backoffice Declaranet) de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México por alta y baja de las y los servidores públicos obligados/as a presentar la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses de conformidad en lo establecido en los artículos 33, 34, 35, 36 y 44 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Nóminas remitirá al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales la plantilla de la quincena correspondiente, así como la crítica (listado de movimientos de personal registrados durante un ejercicio fiscal) con los movimientos de altas o bajas.

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales solicita al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal los expedientes del personal de nuevo ingreso, con la finalidad de obtener los datos personales y realizar la captura en el sistema correspondiente.

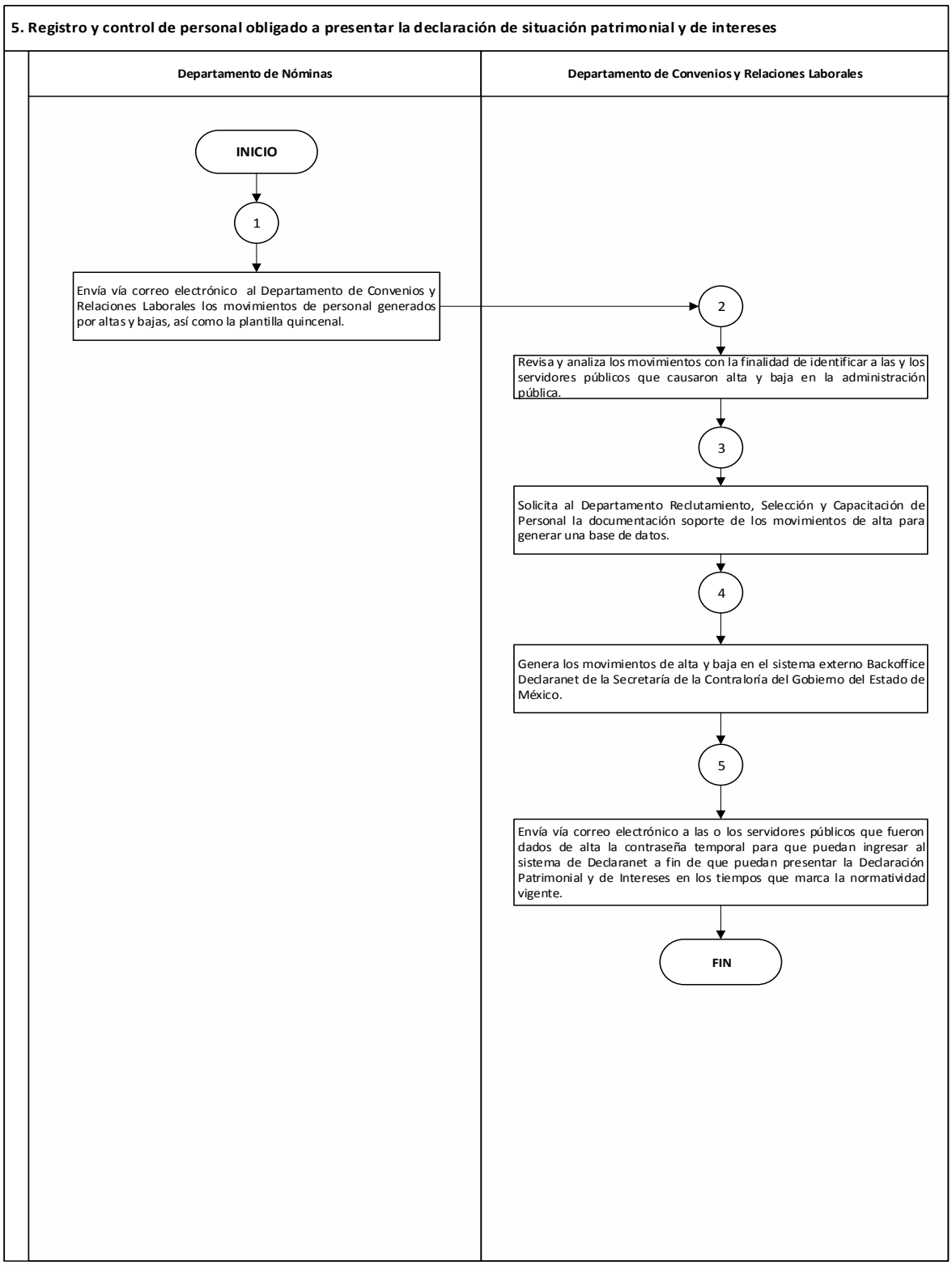
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales genera los movimientos de alta o baja en el sistema de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial (Backoffice Declaranet) de la Secretaría de la Contraloria del Gobierno del Estado de México.

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales envia mediante correo electrónico la contraseña temporal para ingresar al sistema de declaranet a efecto de que la o el servidor público cumpla con la obligación de presenatar la declaración de situación patrimonial, lo anterior con fundamento en los artículos 33, 34, 35, 36 y 44 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

**5. Registro y control de personal obligado a presentar la declaración de situación patrimonial y de intereses**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Nóminas** | Envía vía correo electrónico al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales los movimientos de personal generados por altas y bajas, así como la plantilla quincenal. |
| **2** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Revisa y analiza los movimientos con la finalidad de identificar a las y los servidores públicos que causaron alta y baja en la administración pública. |
| **3** | | Solicita al Departamento Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal la documentación soporte de los movimientos de alta para generar una base de datos. |
| **4** | | Genera los movimientos de alta y baja en el sistema externo Backoffice Declaranet de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México. |
| **5** | | Envía vía correo electrónico a las o los servidores públicos que fueron dados de alta la contraseña temporal para que puedan ingresar al sistema de Declaranet a fin de que puedan presentar la Declaración Patrimonial y de Intereses en los tiempos que marca la normatividad vigente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Registro y control de personal obligado a presentar la declaración de situación patrimonial y de intereses
Departamento de Nóminas
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
INICIO
1
Envía vía correo electrónico al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales los movimientos de personal generados por altas y bajas, así como la plantilla quincenal.
2
Revisa y analiza los movimientos con la finalidad de identificar a las y los servidores públicos que causaron alta y baja en la administración pública.
3
Solicita al Departamento Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal la documentación soporte de los movimientos de alta para generar una base de datos.
4
Genera los movimientos de alta y baja en el sistema externo Backoffice Declaranet de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
5
Envía vía correo electrónico a las o los servidores públicos que fueron dados de alta la contraseña temporal para que puedan ingresar al sistema de Declaranet a fin de que puedan presentar la Declaración Patrimonial y de Intereses en los tiempos que marca la normatividad vigente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Declaración anual de bienes por modificación patrimonial** |
| **Objetivo**: | Validar y enviar en tiempo y forma en el sistema de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial (Backoffice Declaranet) el padrón de servidores públicos obligados a presentar Declaración de Modificación Patrimonial y de Intereses de conformidad en lo establecido en los artículos 33, 34, 35, 36 y 44 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales integrará el padrón de obligados a presentar la declaración por modificación patrimonial.

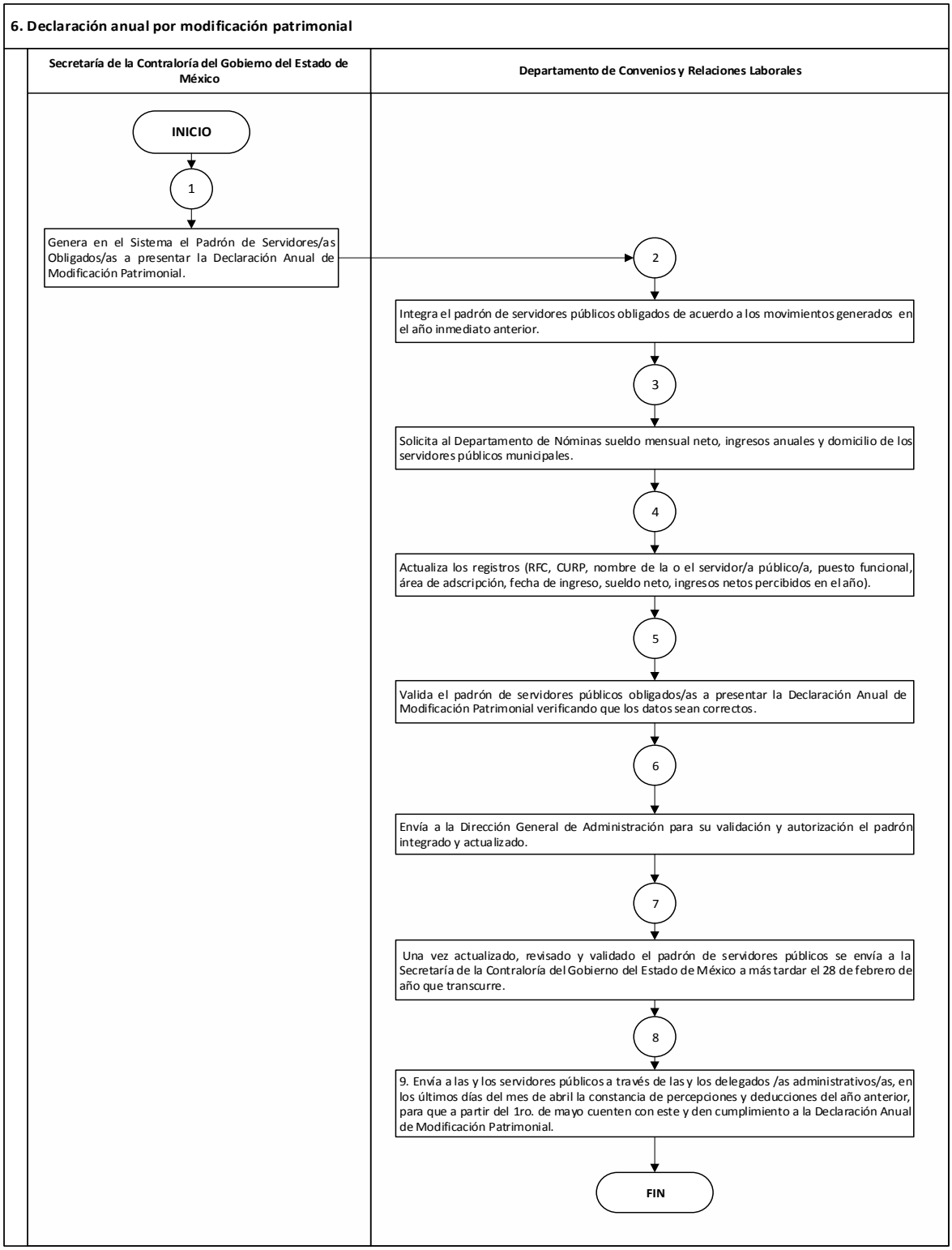
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales hará entrega de la constancia de percepciones y deducciones del año a declarar a cada uno/a de las y los servidores públicos obligados/as a presentar manifestación de Bienes por Modificación patrimonial a través de las y los coordinadores y/o delegados/a administrativos/as de las diferentes áreas de este ayuntamiento.

- Durante el mes de mayo se proporciona asesoría y apoyo a las y los servidores públicos municipales en cuanto al llenado de la Declaración de modificacion de la Situación Patrimonial y de Intereses, con el objeto de dar cumplimiento en tiempo y forma.

**6. Declaración anual por modificación patrimonial**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México** | Genera en el Sistema el Padrón de Servidores/as Obligados/as a presentar la Declaración Anual de Modificación Patrimonial. |
| **2** | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Integra el padrón de servidores públicos obligados de acuerdo a los movimientos generados en el año inmediato anterior. |
| **3** | | Solicita al Departamento de Nóminas sueldo mensual neto, ingresos anuales y domicilio de los servidores públicos municipales. |
| **4** | | Actualiza los registros (RFC, CURP, nombre de la o el servidor público, puesto funcional, área de adscripción, fecha de ingreso, sueldo neto, ingresos netos percibidos en el año). |
| **5** | | Valida el padrón de servidores públicos obligados/as a presentar la Declaración Anual de Modificación Patrimonial verificando que los datos sean correctos. |
| **6** | | Envía a la Dirección General de Administración para su validación y autorización el padrón integrado y actualizado. |
| **7** | | Una vez actualizado, revisado y validado el padrón de servidores públicos se envía a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México a más tardar el 28 de febrero de año que transcurre. |
| **8** | | Envía a las y los servidores públicos a través de las y los coordinadores y/o delegados /as administrativos/as, en los últimos días del mes de abril la constancia de percepciones y deducciones del año anterior, para que a partir del 1ro. de mayo cuenten con éste y den cumplimiento a la Declaración Anual de Modificación Patrimonial. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


6. Declaración anual por modificación patrimonial
Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
INICIO
1
Genera en el Sistema el Padrón de Servidores/as Obligados/as a presentar la Declaración Anual de Modificación Patrimonial.
2
Integra el padrón de servidores públicos obligados de acuerdo a los movimientos generados en el año inmediato anterior.
3
Solicita al Departamento de Nóminas sueldo mensual neto, ingresos anuales y domicilio de los servidores públicos municipales.
4
Actualiza los registros (RFC, CURP, nombre de la o el servidor/a público/a, puesto funcional, área de adscripción, fecha de ingreso, sueldo neto, ingresos netos percibidos en el año).
5
Valida el padrón de servidores públicos obligados/as a presentar la Declaración Anual de Modificación Patrimonial verificando que los datos sean correctos.
6
Envía a la Dirección General de Administración para su validación y autorización el padrón integrado y actualizado.
7
Una vez actualizado, revisado y validado el padrón de servidores públicos se envía a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México a más tardar el 28 de febrero de año que transcurre.
8
9. Envía a las y los servidores públicos a través de las y los delegados /as administrativos/as, en los últimos días del mes de abril la constancia de percepciones y deducciones del año anterior, para que a partir del 1ro. de mayo cuenten con este y den cumplimiento a la Declaración Anual de Modificación Patrimonial.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Seguro de vida para policías, bomberos, operativos de tránsito, protección civil y servidores públicos sindicalizados del Ayuntamiento de Toluca** |
| **Objetivo**: | Tener el registro y control de las pólizas generadas por la aseguradora contratada, así como dar seguimiento a los siniestros que se presenten. |

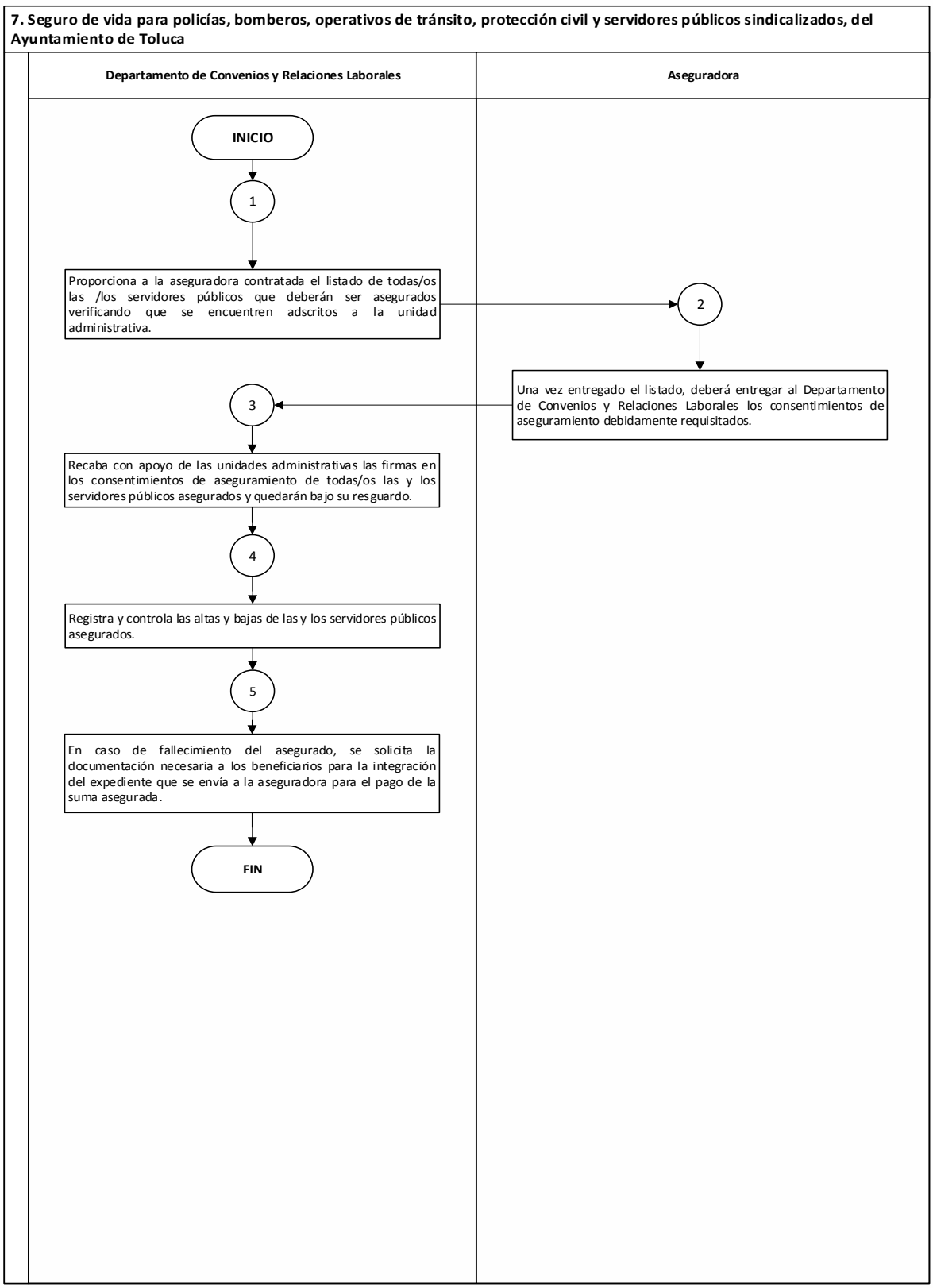
## POLÍTICAS APLICABLES

- Verificar que las y los servidores públicos estén adscritos a las áreas que cuentan con este beneficio.
- Dar seguimiento de que todas/os las y los servidores públicos que cuentan con este beneficio requisiten debidamente las pólizas del seguro de vida.
- En caso de algún siniestro brindar el apoyo necesario a los familiares para el llenado de los formatos que requiere la aseguradora para dar inicio al trámite del pago de la póliza.
- Dar seguimiento en coordinación con la aseguradora para el pago de la póliza a los beneficiarios/as.
- La vigencia del contrato de seguro de vida es de un año.

**7. Seguro de vida para policías, bomberos, operativos de tránsito, protección civil y servidores públicos sindicalizados, del Ayuntamiento de Toluca**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Proporciona a la aseguradora contratada el listado de todas/os las /los servidores públicos que deberán ser asegurados verificando que se encuentren adscritos a la unidad administrativa. |
| 2 | **Aseguradora** | Una vez entregado el listado, deberá entregar al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales los consentimientos de aseguramiento debidamente requisitados. |
| 3 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recaba con apoyo de las unidades administrativas las firmas en los consentimientos de aseguramiento de todas/os las y los servidores públicos asegurados y quedarán bajo su resguardo. |
| 4 | | Registra y controla las altas y bajas de las y los servidores públicos asegurados. |
| 5 | | En caso de fallecimiento del asegurado, se solicita la documentación necesaria a las o los beneficiarios para la integración del expediente que se envía a la aseguradora para el pago de la suma asegurada. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


7. Seguro de vida para policías, bomberos, operativos de tránsito, protección civil y servidores públicos sindicalizados, del Ayuntamiento de Toluca
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
Aseguradora
INICIO
1
Proporciona a la aseguradora contratada el listado de todas/os las /los servidores públicos que deberán ser asegurados verificando que se encuentren adscritos a la unidad administrativa.
2
Una vez entregado el listado, deberá entregar al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales los consentimientos de aseguramiento debidamente requisitados.
3
Recaba con apoyo de las unidades administrativas las firmas en los consentimientos de aseguramiento de todas/os las y los servidores públicos asegurados y quedarán bajo su resguardo.
4
Registra y controla las altas y bajas de las y los servidores públicos asegurados.
5
En caso de fallecimiento del asegurado, se solicita la documentación necesaria a los beneficiarios para la integración del expediente que se envía a la aseguradora para el pago de la suma asegurada.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Promover la integración de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene entre el personal de la Administración Municipal** |
| **Objetivo**: | Establecer entre el personal una cultura de los derechos y responsabilidades en materia de seguridad e higiene, con la finalidad de prevenir y reducir los riesgos de trabajo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene es la responsable de verificar que las instalaciones del Ayuntamiento sean óptimas para que las y los servidores públicos realicen sus actividades con seguridad y de una forma eficiente.

- Tiene la responsabilidad de identificar condiciones inseguras o peligrosas, así como actos inseguros en el área de trabajo, investigar las causas de los accidentes y/o enfermedades de trabajo, así como proponer medidas preventivas.

- La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene estará en contacto permanente con el personal de las subcomisiones, realizando verificaciones en los inmuebles y en los equipos de seguridad.

- La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene gestionará capacitación para las y los servidores públicos que estén interesados en formar parte de las subcomisiones.

- Los recorridos de verificación observarán lo establecido en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Norma Oficial Mexicana (NOM-019-STPS-2011).

- La Comisión Mixta está integrada por un coordinador, un secretario y vocales por parte del centro de trabajo; así como el mismo número de integrantes por parte de los trabajadores.

- Las Subcomisiónes estarán integradas por igual número de servidores públicos que la Comisión.

- Cada inmueble del Ayuntamiento contará con una Subcomisión.

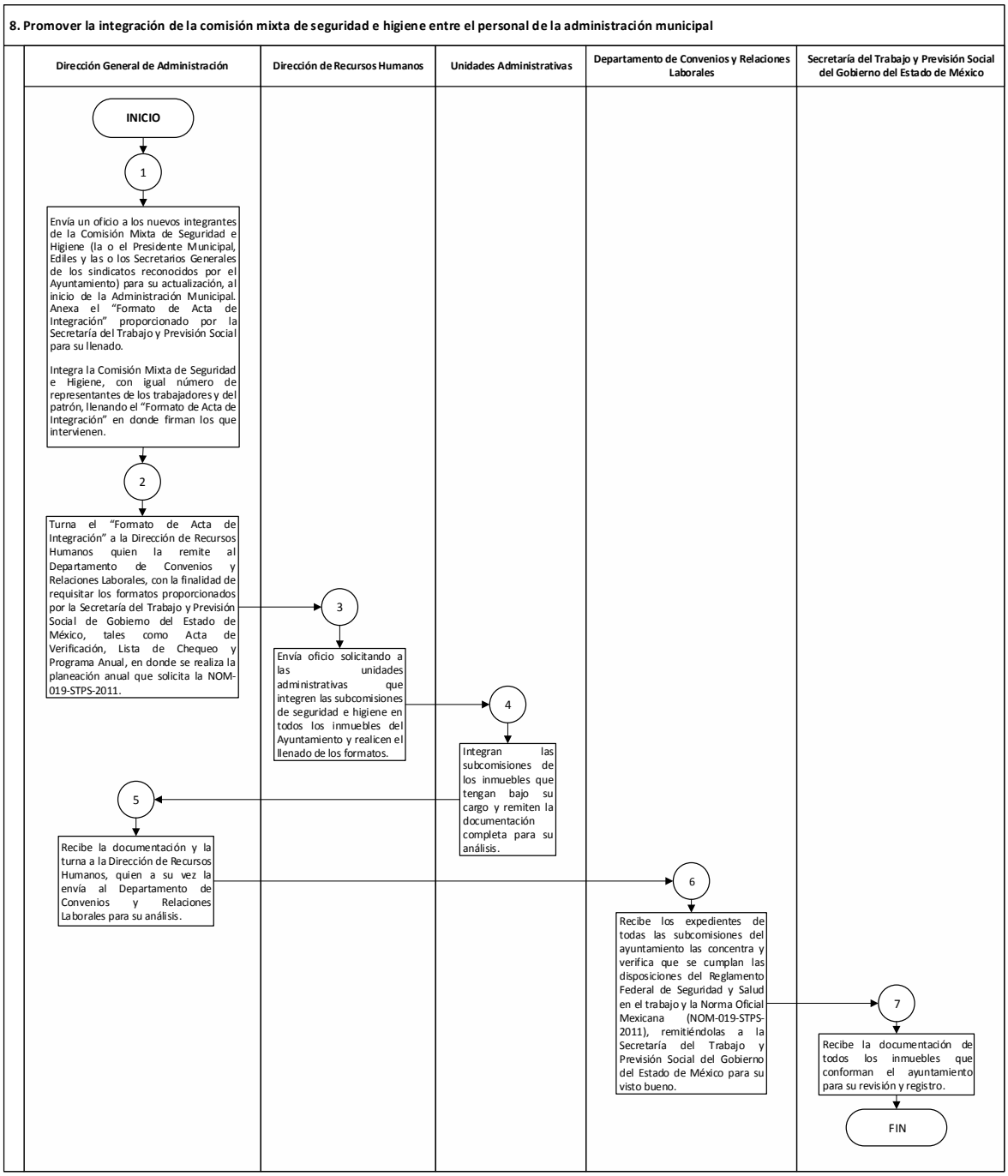
- Para la Integración de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene se requisita el “Formato de Integración” proporcionado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de México.

**8. Promover la integración de la comisión mixta de seguridad e higiene entre el personal de la administración municipal**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Administración** | Envía un oficio a los nuevos integrantes de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene (la o el Presidente Municipal, Ediles y las o los Secretarios Generales de los sindicatos reconocidos por el Ayuntamiento) para su actualización, al inicio de la Administración Municipal. Anexa el "Formato de Acta de Integración" proporcionado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su llenado.<br>Integra la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, con igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, llenando el "Formato de Acta de Integración" en donde firman los que intervienen. |
| 2 | | Turna el "Formato de Acta de Integración" a la Dirección de Recursos Humanos quien la remite al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales, con la finalidad de requisitar los formatos proporcionados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de Gobierno del Estado de México, tales como Acta de Verificación, Lista de Chequeo y Programa Anual, en donde se realiza la planeación anual que solicita la NOM-019-STPS-2011. |
| 3 | **Dirección de Recursos Humanos** | Envía oficio solicitando a las unidades administrativas que integren las subcomisiones de seguridad e higiene en todos los inmuebles del Ayuntamiento y realicen el llenado de los formatos. |
| 4 | **Unidades Administrativas** | Integran las subcomisiones de los inmuebles que tengan bajo su cargo y remiten la documentación completa para su análisis. |
| 5 | **Dirección General de Administración** | Recibe la documentación y la turna a la Dirección de Recursos Humanos, quien a su vez la envía al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para su análisis. |
| 6 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Recibe los expedientes de todas las subcomisiones del ayuntamiento las concentra y verifica que se cumplan las disposiciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo y la Norma Oficial Mexicana (NOM-019-STPS-2011), remitiéndolas a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de México para su visto bueno. |
| 7 | **Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de México** | Recibe la documentación de todos los inmuebles que conforman el ayuntamiento para su revisión y registro. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


8. Promover la integración de la comisión mixta de seguridad e higiene entre el personal de la administración municipal
Dirección General de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Unidades Administrativas
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de México
INICIO
1
Envía un oficio a los nuevos integrantes de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene (la o el Presidente Municipal, Ediles y las o los Secretarios Generales de los sindicatos reconocidos por el Ayuntamiento) para su actualización, al inicio de la Administración Municipal. Anexa el "Formato de Acta de Integración" proporcionado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su llenado.
Integra la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, con igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, llenando el "Formato de Acta de Integración" en donde firman los que intervienen.
2
Turna el "Formato de Acta de Integración" a la Dirección de Recursos Humanos quien la remite al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales, con la finalidad de requisitar los formatos proporcionados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de Gobierno del Estado de México, tales como Acta de Verificación, Lista de Chequeo y Programa Anual, en donde se realiza la planeación anual que solicita la NOM-019-STPS-2011.
3
Envía oficio solicitando a las unidades administrativas que integren las subcomisiones de seguridad e higiene en todos los inmuebles del Ayuntamiento y realicen el llenado de los formatos.
4
Integran las subcomisiones de los inmuebles que tengan bajo su cargo y remiten la documentación completa para su análisis.
5
Recibe la documentación y la turna a la Dirección de Recursos Humanos, quien a su vez la envía al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para su análisis.
6
Recibe los expedientes de todas las subcomisiones del ayuntamiento las concentra y verifica que se cumplan las disposiciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo y la Norma Oficial Mexicana (NOM-019-STPS-2011), remitiéndolas a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de México para su visto bueno.
7
Recibe la documentación de todos los inmuebles que conforman el ayuntamiento para su revisión y registro.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Uso de la Sala de lactancia por servidoras públicas del Ayuntamiento de Toluca** |
| **Objetivo**: | Que las servidoras públicas utilicen las instalaciones propias y adecuadas para la extracción de la leche materna con seguridad e higiene. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- De acuerdo con la normatividad vigente el Departamento de Convenios y Relaciones Laborales será el encargado de establecer los lineamientos que regirán a la Sala de Lactancia.

- Las usuarias deberán cumplir con los lineamientos de higiene personal, para la extracción y cuidado de la leche materna.

- Las usuarias deberán llevar los recursos materiales para la extracción de leche como lo es etiquetas, extractor, utensilios o recipientes, entre otros.

- De acuerdo con los Lineamientos para el Funcionamiento y Uso de la Sala de Lactancia la o el jefe inmediato de la usuaria otorgará el permiso para acudir a la sala de lactancia para realizar la extracción de leche materna.

- Se otorgará a las usuarias un pase de permanencia durante su estancia en la Sala de Lactancia.

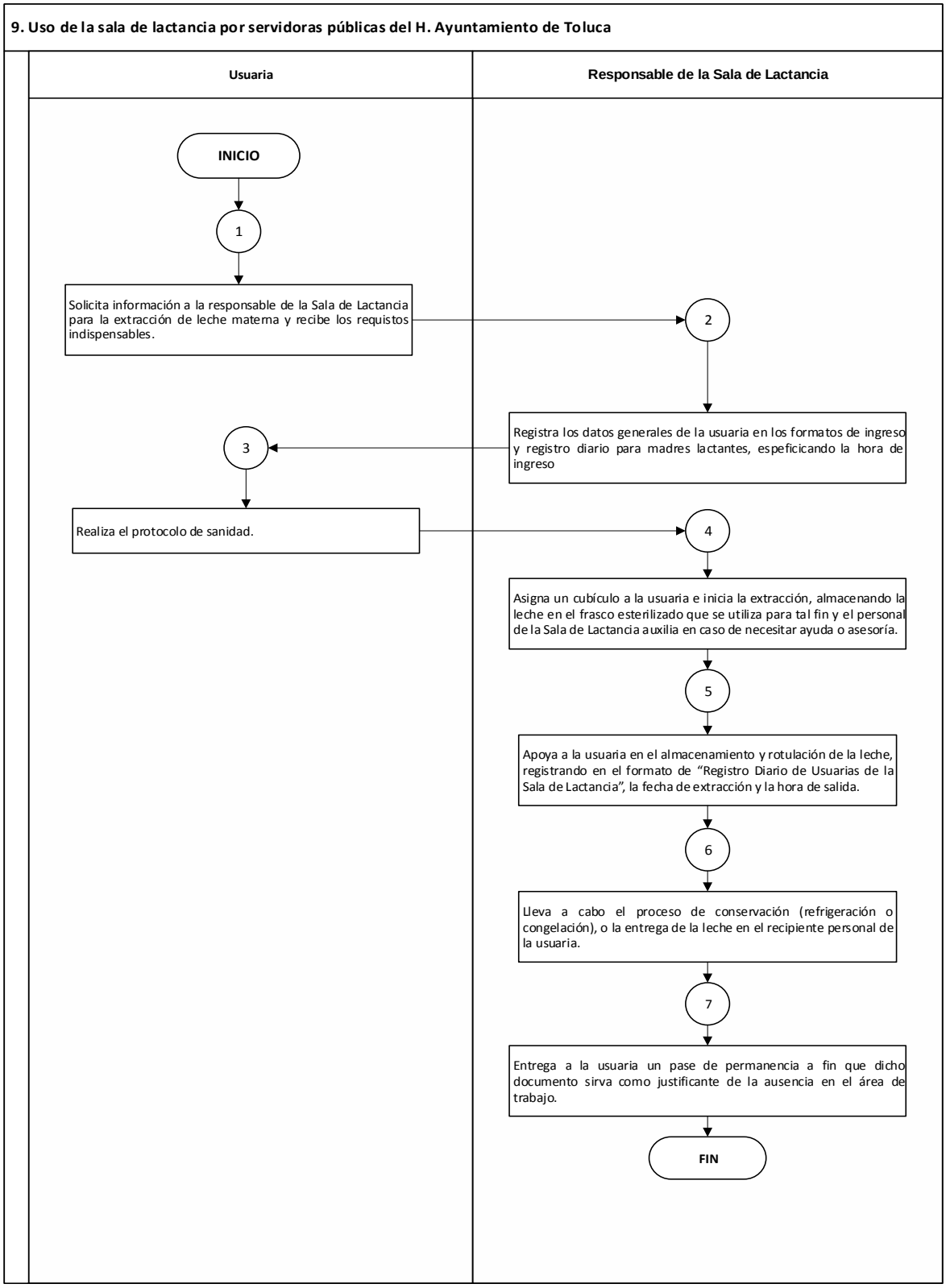
- El tiempo de permanencia en la Sala de Lactancia podrá ser de dos tiempos de media hora, o, una hora completa según sea el caso.

- Los requisitos indispensables para el uso de la Sala de Lactancia son: copia de la credencial de elector, copia de la credencial de servidor público y acta de nacimiento del menor.

**9. Uso de la sala de lactancia por servidoras públicas del H. Ayuntamiento de Toluca**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Usuaria** | Solicita información a la responsable de la Sala de Lactancia para la extracción de leche materna y recibe los requisitos indispensables. |
| **2** | **Responsable de la Sala de Lactancia** | Registra los datos generales de la usuaria en los formatos de ingreso y registro diario para madres lactantes, especificando la hora de ingreso. |
| **3** | **Usuaria** | Realiza el protocolo de sanidad. |
| **4** | **Responsable de la Sala de Lactancia** | Asigna un cubículo a la usuaria e inicia la extracción, almacenando la leche en el frasco esterilizado que se utiliza para tal fin y el personal de la Sala de Lactancia auxilia en caso de necesitar ayuda o asesoría. |
| **5** | | Apoya a la usuaria en el almacenamiento y rotulación de la leche, registrando en el formato de "Registro Diario de Usuarias de la Sala de Lactancia", la fecha de extracción y la hora de salida. |
| **6** | | Lleva a cabo el proceso de conservación (refrigeración o congelación), o la entrega de la leche en el recipiente personal de la usuaria. |
| **7** | | Entrega a la usuaria un pase de permanencia a fin que dicho documento sirva como justificante de la ausencia en el área de trabajo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


9. Uso de la sala de lactancia por servidoras públicas del H. Ayuntamiento de Toluca
Usuaria
Responsable de la Sala de Lactancia
INICIO
1
Solicita información a la responsable de la Sala de Lactancia para la extracción de leche materna y recibe los requistos indispensables.
2
Registra los datos generales de la usuaria en los formatos de ingreso y registro diario para madres lactantes, espeficicando la hora de ingreso
3
Realiza el protocolo de sanidad.
4
Asigna un cubículo a la usuaria e inicia la extracción, almacenando la leche en el frasco esterilizado que se utiliza para tal fin y el personal de la Sala de Lactancia auxilia en caso de necesitar ayuda o asesoría.
5
Apoya a la usuaria en el almacenamiento y rotulación de la leche, registrando en el formato de "Registro Diario de Usuarias de la Sala de Lactancia", la fecha de extracción y la hora de salida.
6
Lleva a cabo el proceso de conservación (refrigeración o congelación), o la entrega de la leche en el recipiente personal de la usuaria.
7
Entrega a la usuaria un pase de permanencia a fin que dicho documento sirva como justificante de la ausencia en el área de trabajo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Uso del consultorio médico municipal por las y los servidores públicos municipales** |
| **Objetivo:** | Brindar el servicio de salud básico y consulta médica de primer nivel a las y los servidores públicos del Ayuntamiento, así como implementar las medidas preventivas de salud pública, fomentar en el ámbito de su competencia la prevención de enfermedades a través de pláticas, folletos y difusión de las plataformas electrónicas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El consultorio médico municipal emitirá certificados médicos a las y los servidores públicos que así lo soliciten.

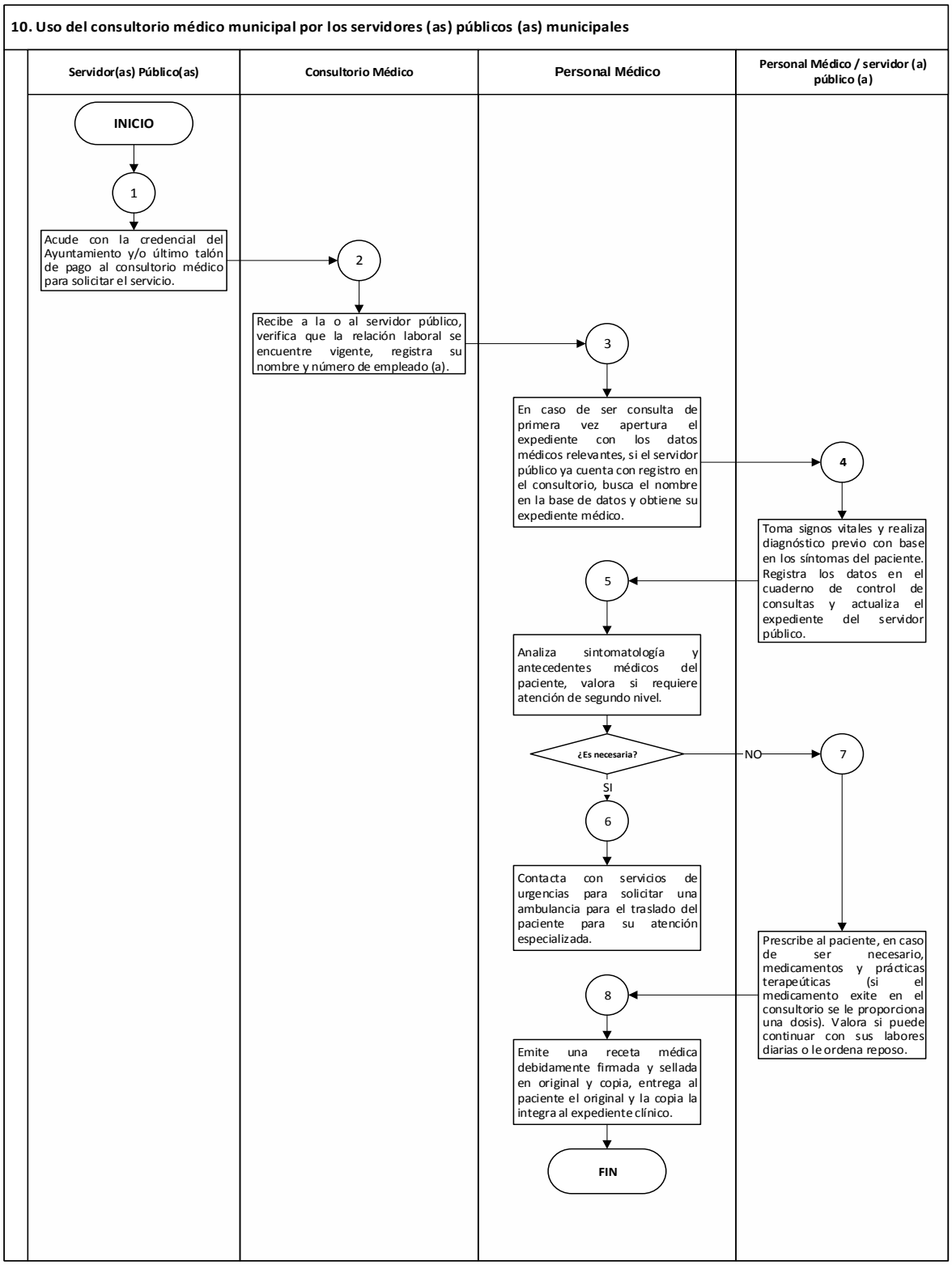
- La o el servidor público que solicite el servicio deberá presentar credencial vigente del Ayuntamiento de Touca, en caso de no contar con identificación laboral deberá presentar el último talón de pago.

- El horario de atención será de 09:30 a 17:30 horas.

**10. Uso del consultorio médico municipal por las y los servidores públicos municipales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Servidor(as) Público(as)** | Acude con la credencial del Ayuntamiento y/o último talón de pago al consultorio médico para solicitar el servicio. |
| 2 | **Consultorio Médico** | Recibe a la o al servidor público, verifica que la relación laboral se encuentre vigente, registra su nombre y número de empleado (a). |
| 3 | **Personal Médico** | En caso de ser consulta de primera vez apertura el expediente con los datos médicos relevantes, si la o el servidor público ya cuenta con registro en el consultorio, busca el nombre en la base de datos y obtiene su expediente médico. |
| 4 | | Toma signos vitales y realiza diagnóstico previo con base en los síntomas del paciente. Registra los datos en el cuaderno de control de consultas y actualiza el expediente del servidor público. |
| 5 | | Analiza sintomatología y antecedentes médicos del paciente, valora si requiere atención de segundo nivel. |
| | | **¿Es necesaria?** |
| 6 | **Personal Médico** | **Sí:**<br>Contacta con servicios de urgencias para solicitar una ambulancia para el traslado del paciente para su atención especializada. |
| 7 | | **No:**<br>Prescribe al paciente, en caso de ser necesario, medicamentos y prácticas terapéuticas (si el medicamento existe en el consultorio se le proporciona una dosis). Valora si puede continuar con sus labores diarias o indica reposo. |
| 8 | | Emite una receta médica debidamente firmada y sellada en original y copia, entrega al paciente el original y la copia la integra al expediente clínico. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


10. Uso del consultorio médico municipal por los servidores (as) públicos (as) municipales
Servidor(as) Público(as)
Consultorio Médico
Personal Médico
Personal Médico / servidor (a) público (a)
INICIO
1
Acude con la credencial del Ayuntamiento y/o último talón de pago al consultorio médico para solicitar el servicio.
2
Recibe a la o al servidor público, verifica que la relación laboral se encuentre vigente, registra su nombre y número de empleado (a).
3
En caso de ser consulta de primera vez apertura el expediente con los datos médicos relevantes, si el servidor público ya cuenta con registro en el consultorio, busca el nombre en la base de datos y obtiene su expediente médico.
4
Toma signos vitales y realiza diagnóstico previo con base en los síntomas del paciente. Registra los datos en el cuaderno de control de consultas y actualiza el expediente del servidor público.
5
Analiza sintomatología y antecedentes médicos del paciente, valora si requiere atención de segundo nivel.
¿Es necesaria?
NO
7
SI
6
Contacta con servicios de urgencias para solicitar una ambulancia para el traslado del paciente para su atención especializada.
Prescribe al paciente, en caso de ser necesario, medicamentos y prácticas terapeúticas (si el medicamento exite en el consultorio se le proporciona una dosis). Valora si puede continuar con sus labores diarias o le ordena reposo.
8
Emite una receta médica debidamente firmada y sellada en original y copia, entrega al paciente el original y la copia la integra al expediente clínico.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Programa de foto-credencialización** |
| **Objetivo:** | Coordinar, organizar, ejecutar y dar seguimiento al programa de foto-credencialización del personal de la administración pública municipal. |

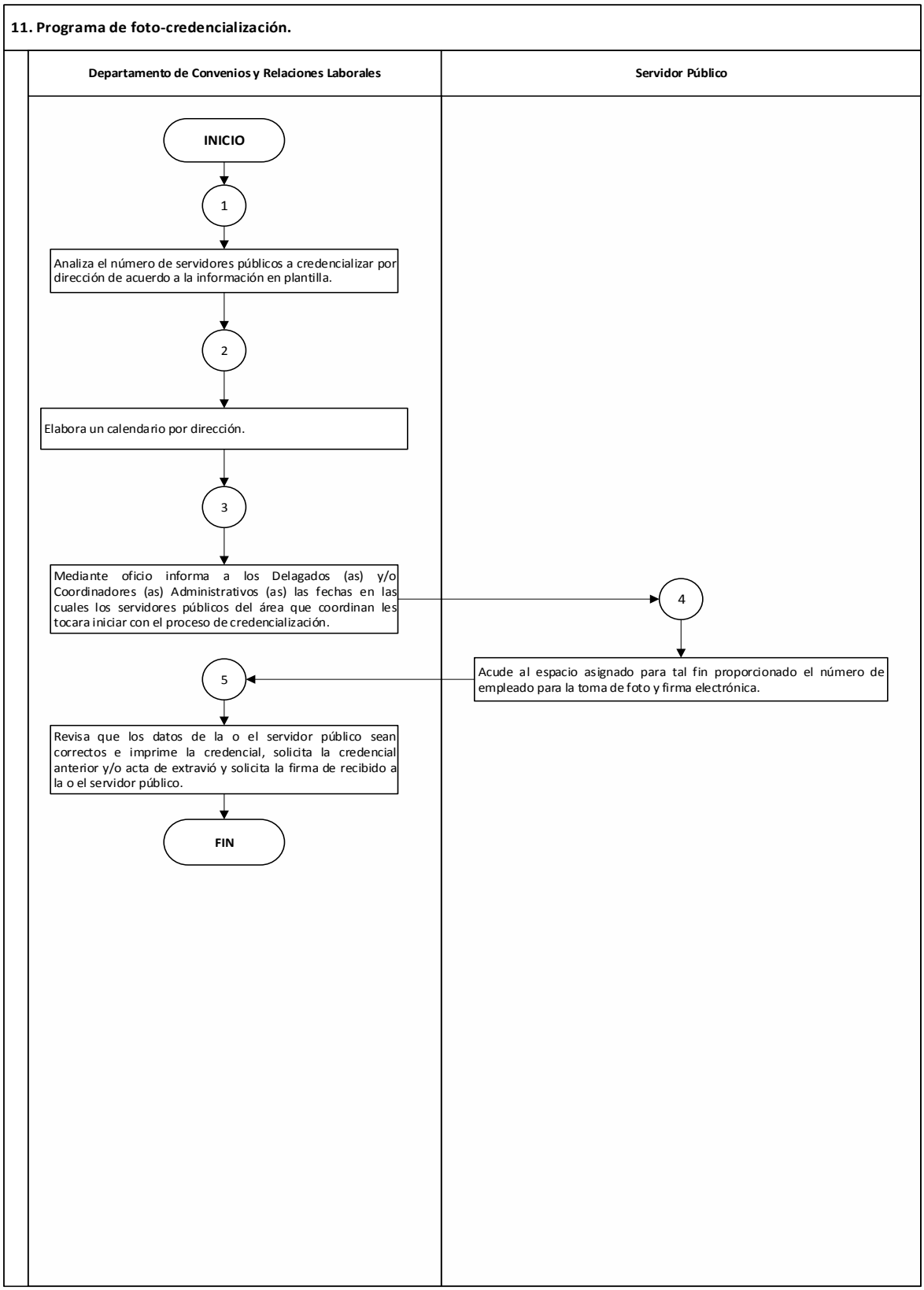
## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales será encargado del programa de foto-credencialización para las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca.

**11. Programa de foto-credencialización**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Convenios y Relaciones Laborales | Analiza el número de servidores públicos a credencializar por dirección de acuerdo a la información en plantilla. |
| 2 | | Elabora un calendario por dirección. |
| 3 | | Mediante oficio informa a los Delagados (as) y/o Coordinadores (as) Administrativos (as) las fechas en las cuales las y los servidores públicos del área que coordinan les tocará iniciar con el proceso de credencialización. |
| 4 | Servidor (a) Público(a) | Acude al espacio asignado para tal fin proporcionado el número de empleado para la toma de foto y firma electrónica. |
| 5 | Departamento de Convenios y Relaciones Laborales | Revisa que los datos de la o el servidor público sean correctos e imprime la credencial, solicita la credencial anterior y/o acta de extravió y solicita la firma de recibido a la o el servidor público. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


11. Programa de foto-credencialización.
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
Servidor Público
INICIO
1
Analiza el número de servidores públicos a credencializar por dirección de acuerdo a la información en plantilla.
2
Elabora un calendario por dirección.
3
Mediante oficio informa a los Delagados (as) y/o Coordinadores (as) Administrativos (as) las fechas en las cuales los servidores públicos del área que coordinan les tocara iniciar con el proceso de credencialización.
4
Acude al espacio asignado para tal fin proporcionado el número de empleado para la toma de foto y firma electrónica.
5
Revisa que los datos de la o el servidor público sean correctos e imprime la credencial, solicita la credencial anterior y/o acta de extravió y solicita la firma de recibido a la o el servidor público.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Apoyo Gastos Funerarios S.U.T.I.C.** |
| **Objetivo**: | Validar los documentos correspondientes a las y los Servidores Públicos Sindicalizados S.U.T.I.C. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El trámite de Gastos Funerarios es un apoyo económico que se brinda a las y los Servidores Públicos Sindicalizados en caso de fallecimiento o en su defecto cuando fallece un familiar directo (cónyuges, padres o hijos), a fin de dar cumplimiento a la cláusula Décima Sexta del Convenio del Sindicato Único de Trabajadores de la Industria de la Carne, Alimentos, Similares y Conexos de la República Mexicana (S.U.T.I.C.)

- La Dirección de Recursos Humanos es el área facultada para verificar el cumplimento de las cláusulas establecidas en los convenios sindicales suscritos con el gobierno municipal, así como de las condiciones generales de trabajo del personal sindicalizado.

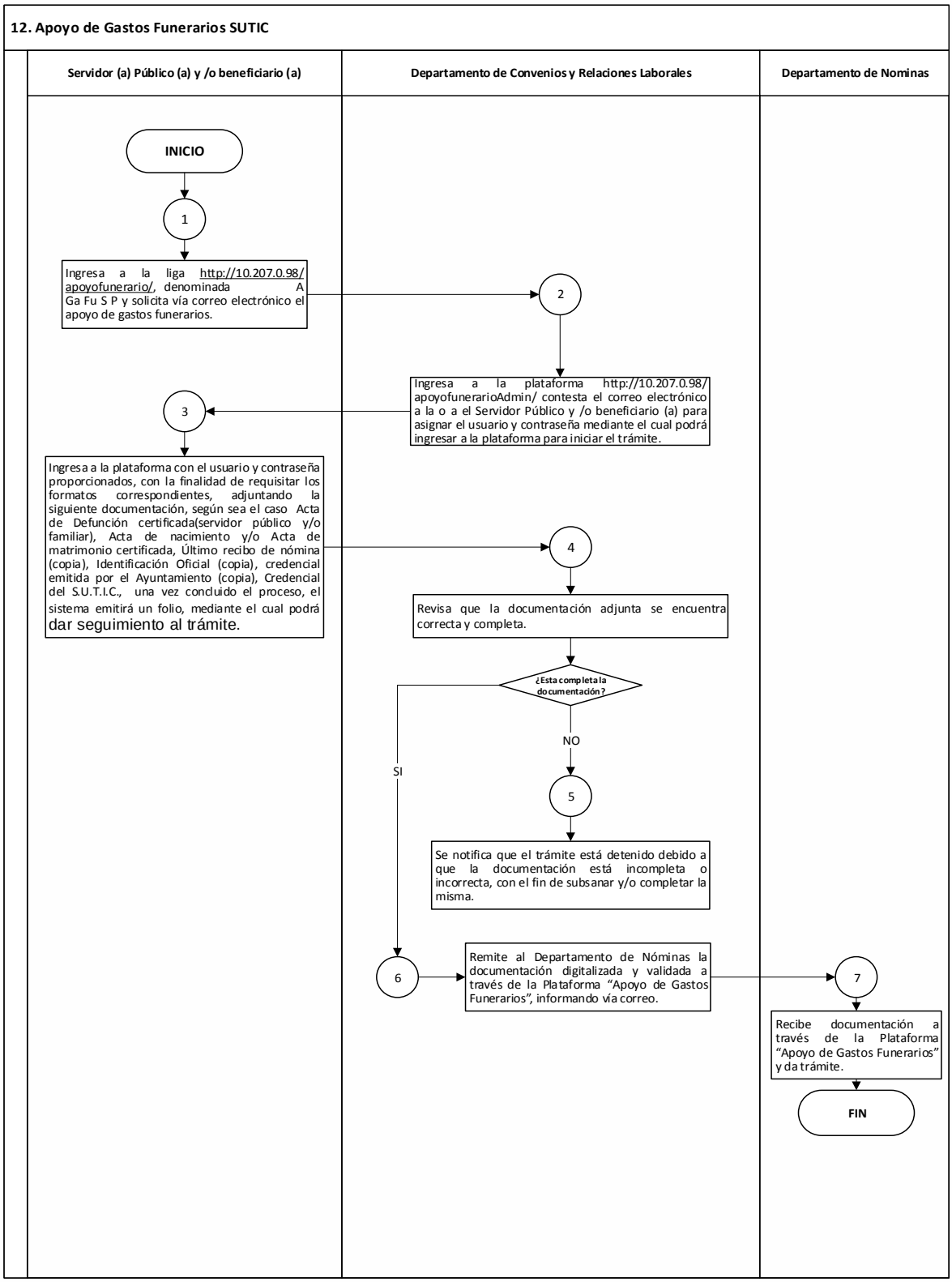
- La Dirección de Recursos Humanos es el área facultada para proponer, analizar, gestionar y supervisar el cumplimiento de los convenios celebrados con las agrupaciones sindicales; garantizando en todo momento que los mismos representen un beneficio para el personal del Ayuntamiento.

- El trámite no procederá si la documentación no se encuentra completa y correcta.

**12. Apoyo de Gastos Funerarios S.U.T.I.C.**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Servidor (a) Público (a) y /o beneficiario (a)** | Ingresa a la plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios", y solicita vía correo electrónico la prestación. |
| 2 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Ingresa a la plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios" contesta el correo electrónico a la o a el Servidor Público y /o beneficiario (a) para asignar el usuario y contraseña mediante el cual podrá ingresar a la plataforma para iniciar el trámite. |
| 3 | **Servidor (a) Público (a) y /o beneficiario (a)** | Ingresa a la plataforma con el usuario y contraseña proporcionados, con la finalidad de requisitar los formatos correspondientes, adjuntando la siguiente documentación, según sea el caso Acta de Defunción certificada(servidor público y/o familiar), Acta de nacimiento y/o Acta de matrimonio certificada, Último recibo de nómina (copia), Identificación Oficial (copia), credencial emitida por el Ayuntamiento (copia), Credencial del S.U.T.I.C., una vez concluido el proceso, el sistema emitirá un folio, mediante el cual podrá dar seguimiento al trámite. |
| 4 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | Revisa y valida que la documentación se encuentre correcta y completa. |
| | | **¿Esta completa la documentación?** |
| 5 | **Departamento de Convenios y Relaciones Laborales** | **No:**<br>Notifica que el trámite está detenido debido a que la documentación está incompleta o incorrecta, con el fin de subsanar y/o completar la misma. |
| 6 | | **Sí:**<br>Remite al Departamento de Nóminas la documentación digitalizada y validada a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios", informando vía correo. |
| 7 | **Departamento de Nominas** | Recibe documentación a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios" y da trámite. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


12. Apoyo de Gastos Funerarios SUTIC
Servidor (a) Público (a) y /o beneficiario (a)
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales
Departamento de Nominas
INICIO
1
Ingresa a la liga http://10.207.0.98/apoyofunerario/, denominada A Ga Fu S P y solicita vía correo electrónico el apoyo de gastos funerarios.
2
Ingresa a la plataforma http://10.207.0.98/apoyofunerarioAdmin/ contesta el correo electrónico a la o a el Servidor Público y /o beneficiario (a) para asignar el usuario y contraseña mediante el cual podrá ingresar a la plataforma para iniciar el trámite.
3
Ingresa a la plataforma con el usuario y contraseña proporcionados, con la finalidad de requisitar los formatos correspondientes, adjuntando la siguiente documentación, según sea el caso Acta de Defunción certificada(servidor público y/o familiar), Acta de nacimiento y/o Acta de matrimonio certificada, Último recibo de nómina (copia), Identificación Oficial (copia), credencial emitida por el Ayuntamiento (copia), Credencial del S.U.T.I.C., una vez concluido el proceso, el sistema emitirá un folio, mediante el cual podrá dar seguimiento al trámite.
4
Revisa que la documentación adjunta se encuentra correcta y completa.
¿Esta completa la documentación?
NO
SI
5
Se notifica que el trámite está detenido debido a que la documentación está incompleta o incorrecta, con el fin de subsanar y/o completar la misma.
6
Remite al Departamento de Nóminas la documentación digitalizada y validada a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios", informando vía correo.
7
Recibe documentación a través de la Plataforma "Apoyo de Gastos Funerarios" y da trámite.
FIN

## XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES Y MANTENIMIENTO

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del Ayuntamiento de Toluca** |
| **Objetivo**: | Arrendar inmuebles de acuerdo con las necesidades y requerimientos de las distintas dependencias de la administración pública municipal a través del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento es el encargado de buscar las opciones de inmuebles que cuenten con las características adecuadas que requiera la dependencia solicitante.

- La dependencia solicitante especificará las características con las que debe contar el inmueble a arrendar, número de servidores públicos que ocuparán el inmueble a través de la presentación de su organigrama; y en su caso, requerimientos especiales.

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento solicita el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 143 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

- El Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca somete a consideración de sus integrantes las solicitudes de arrendamiento de las dependencias solicitantes para revisar la viabilidad del arrendamiento del inmueble de acuerdo a sus necesidades.

- El Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca es presidido por la o el titular de la Dirección General de Administración y coordinado a través del Departamento de Programación de Comités de la Dirección de Recursos Materiales.

- Las propuestas de arrendamiento que se someten a consideración del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca deberán ser enviadas a la Dirección General de Administración para que sean presentadas en sesión ordinaria o extraordinaria.

**1. Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas, de dependencias de la administración pública municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dependencia Solicitante** | Envía oficio de petición a la Dirección General de Administración solicitando una propiedad en arrendamiento. |
| 2 | **Dirección General de Administración** | Recibe el oficio de petición y turna a la Dirección de Servicios Generales. |
| 3 | **Dirección de Servicios Generales** | Recibe oficio y lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para la búsqueda de posibles inmuebles a arrendar. |
| 4 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Realiza la búsqueda de posibles inmuebles a arrendar y agenda citas en coordinación con la dependencia solicitante, para ver si cumplen con las características requeridas. Solicita la documentación a la dependencia solicitante de acuerdo con el artículo 143 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. |
| 5 | **Dependencia Solicitante** | Recaba documentación y entrega al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento. |
| 6 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Envía la solicitud del arrendamiento con la documentación relativa al inmueble por oficio a la Dirección General de Administración para que en la próxima sesión ordinaria o extraordinaria se someta a consideración del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca**,** la propuesta de arrendamiento. |
| 7 | **Dirección de General de Administración** | Recibe oficio y lo turna a la Dirección de Recursos Materiales para que el Departamento de Programación de Comités, programe fecha para la Sesión del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca y la posible aprobación de arrendamiento. |
| 8 | **Departamento de Programación de Comités** | Recibe oficio y programa fecha para la Sesión del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca para la posible aprobación. |
| | | **Aprobación de arrendamiento** |
| 9 | **Departamento de Programación de Comités** | **NO:**<br>Recibe el Dictamen de negativa, y a través de su titular regresa documentación a la Dirección de Servicios Generales para búsqueda de otro inmueble y se comienza con el proceso inicial para someter a consideración del Comité una nueva propuesta de arrendamiento que sea viable. |
| 10 | | **SÍ:**<br>Elabora el acta de aprobación en la que se indica que el arrendamiento del inmueble es favorable y envía la documentación con el acta de sesión a la o el titular de la Dirección de Recursos Materiales para que instruya al Departamento de Contratos que proceda a elaborar el |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | contrato de arrendamiento correspondiente, que se suscribirá entre el Ayuntamiento de Toluca y la o el propietario del inmueble y/o representante legal. |
| **11** | **Dirección de Recursos Materiales** | Turna al Departamento de Contratos la documentación relativa al inmueble y el Acta de Aprobación. |
| **12** | **Departamento de Contratos** | Elabora el contrato (en cuatro tantos), posteriormente, lo envía a la Consejería Jurídica para su validación y, una vez que éstos han sido devueltos debidamente validados, son turnados a la Dirección de Servicios Generales. |
| **13** | **Dirección de Servicios Generales** | Recibe los cuatro tantos del contrato ya validados por la Consejería Jurídica y turna al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento. |
| **14** | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Recaba las firmas de los suscritos en los cuatro tantos del contrato de arrendamiento por lo que una vez que cuenta con todos los tantos, se envía cada uno para su resguardo de la siguiente manera: un tanto para la Consejería Jurídica, un tanto para el expediente del arrendador en el Departamento de Contratos, un tanto para resguardo del arrendador y por último un tanto para Tesorería Municipal. De la misma manera, se solicita al arrendador el envío de los archivos XML y PDF de manera electrónica, así como un CD por cada factura. |
| **15** | | Recibe las facturas del arrendador, y procede a validarlas con el área usuaria, para el trámite correspondiente ante la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

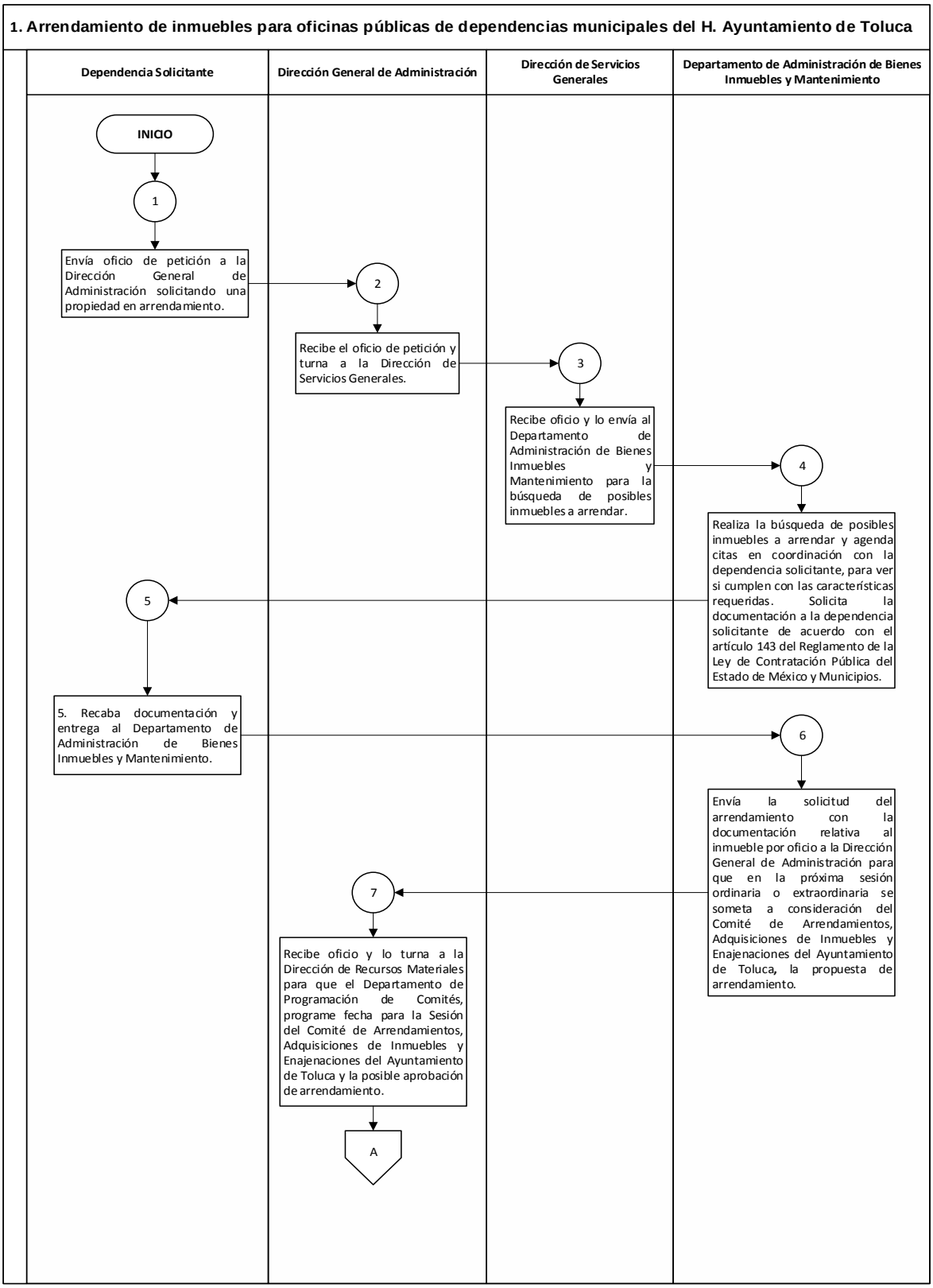

1. Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del H. Ayuntamiento de Toluca
Dependencia Solicitante
Dirección General de Administración
Dirección de Servicios Generales
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
INICIO
1
Envía oficio de petición a la Dirección General de Administración solicitando una propiedad en arrendamiento.
2
Recibe el oficio de petición y turna a la Dirección de Servicios Generales.
3
Recibe oficio y lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para la búsqueda de posibles inmuebles a arrendar.
4
Realiza la búsqueda de posibles inmuebles a arrendar y agenda citas en coordinación con la dependencia solicitante, para ver si cumplen con las características requeridas. Solicita la documentación a la dependencia solicitante de acuerdo con el artículo 143 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
5
5. Recaba documentación y entrega al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
6
Envía la solicitud del arrendamiento con la documentación relativa al inmueble por oficio a la Dirección General de Administración para que en la próxima sesión ordinaria o extraordinaria se someta a consideración del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca, la propuesta de arrendamiento.
7
Recibe oficio y lo turna a la Dirección de Recursos Materiales para que el Departamento de Programación de Comités, programe fecha para la Sesión del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca y la posible aprobación de arrendamiento.
A

**DIAGRAMA:**

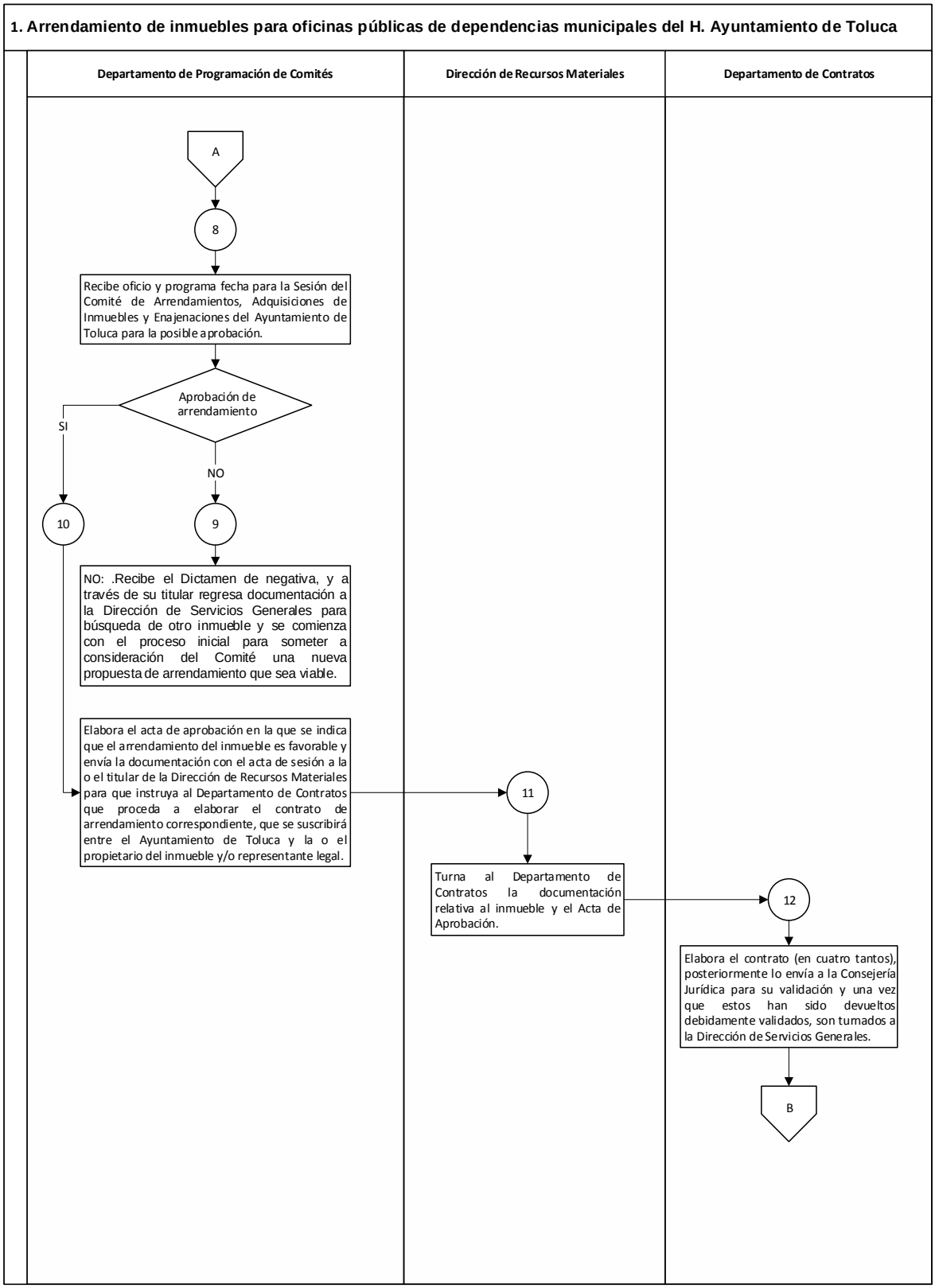
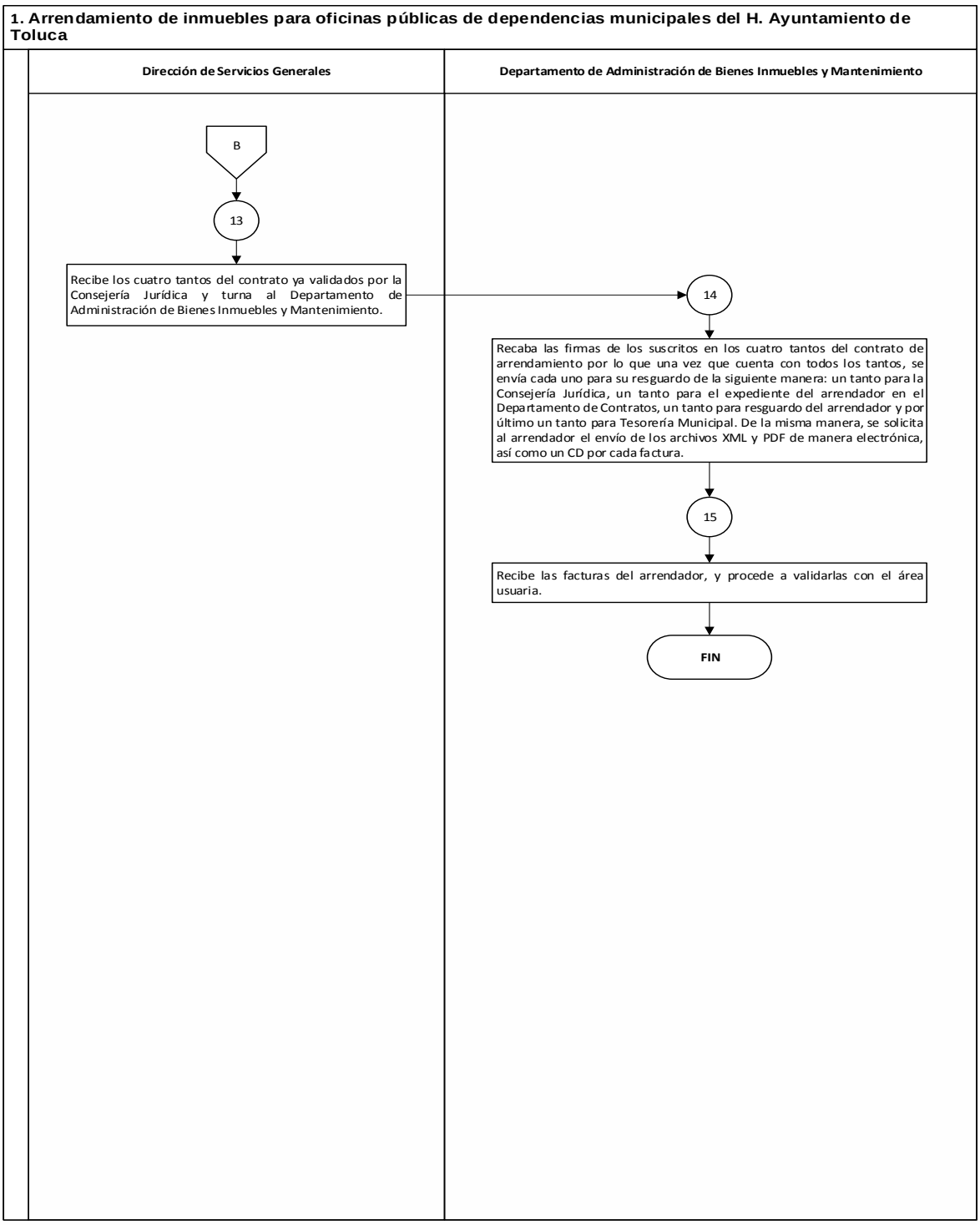

1. Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del H. Ayuntamiento de Toluca
Departamento de Programación de Comités
Dirección de Recursos Materiales
Departamento de Contratos
A
8
Recibe oficio y programa fecha para la Sesión del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca para la posible aprobación.
Aprobación de arrendamiento
SI
NO
10
9
NO: .Recibe el Dictamen de negativa, y a través de su titular regresa documentación a la Dirección de Servicios Generales para búsqueda de otro inmueble y se comienza con el proceso inicial para someter a consideración del Comité una nueva propuesta de arrendamiento que sea viable.
Elabora el acta de aprobación en la que se indica que el arrendamiento del inmueble es favorable y envía la documentación con el acta de sesión a la o el titular de la Dirección de Recursos Materiales para que instruya al Departamento de Contratos que proceda a elaborar el contrato de arrendamiento correspondiente, que se suscribirá entre el Ayuntamiento de Toluca y la o el propietario del inmueble y/o representante legal.
11
Turna al Departamento de Contratos la documentación relativa al inmueble y el Acta de Aprobación.
12
Elabora el contrato (en cuatro tantos), posteriormente lo envía a la Consejería Jurídica para su validación y una vez que estos han sido devueltos debidamente validados, son turnados a la Dirección de Servicios Generales.
B

**DIAGRAMA:**


1. Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del H. Ayuntamiento de Toluca
Dirección de Servicios Generales
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
B
13
Recibe los cuatro tantos del contrato ya validados por la Consejería Jurídica y turna al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
14
Recaba las firmas de los suscritos en los cuatro tantos del contrato de arrendamiento por lo que una vez que cuenta con todos los tantos, se envía cada uno para su resguardo de la siguiente manera: un tanto para la Consejería Jurídica, un tanto para el expediente del arrendador en el Departamento de Contratos, un tanto para resguardo del arrendador y por último un tanto para Tesorería Municipal. De la misma manera, se solicita al arrendador el envío de los archivos XML y PDF de manera electrónica, así como un CD por cada factura.
15
Recibe las facturas del arrendador, y procede a validarlas con el área usuaria.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Arrendamiento de locales comerciales** |
| **Objetivo**: | Arrendar y administrar locales comerciales propiedad del Ayuntamiento de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los trámites administrativos concernientes a la renovación de contratos de arrendamiento de locales comerciales propiedad del Ayuntamiento de Toluca; así como las condiciones, términos y requisitos que deben cumplir nuevos posibles arrendatarios, se sujetarán a lo dispuesto por la normatividad aplicable.

- La Dirección General de Administración difundirá los criterios a los que se deberán sujetar aquellas personas físicas y morales que deseen tener relaciones contractuales del tipo “Arrendador – Arrendatario” para ocupar y hacer uso de cualquiera de los locales comerciales propiedad del Ayuntamiento de Toluca.

- El Ayuntamiento de Toluca tendrá carácter de “Arrendador”.

- Para efectos de la aprobación del arrendamiento de un local comercial (nuevos arrendatarios) y para el caso de la elaboración de los contratos de arrendamiento exclusivamente para las renovaciones; es necesario elaborar un escrito de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Administración con copia a la o el titular de la Dirección de Servicios Generales, así como anexar copia simple de la documentación soporte.

- Los documentos en copia simple necesarios para la elaboración de contratos de arrendamiento para personas físicas son: Acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, identificación oficial, comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses y el Registro Federal de Contribuyentes. Cuando se trate de renovaciones se deberá incorporar el último recibo de pago por concepto de renta del mes de diciembre y Licencia de Funcionamiento del Ejercicio Fiscal anterior.

- Los documentos en copia simple necesarios para la elaboración de contratos de arrendamiento para personas jurídico colectivas serán: Acta constitutiva debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad (presentar original para cotejo), poder notarial del Representante Legal (presentar original para cotejo), Clave Única de Registro de Población del Representante Legal, identificación oficial del Representante Legal, comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses, Registro Federal de Contribuyentes; y en caso de renovación, incorporar último recibo de pago por concepto de renta del mes de diciembre y Licencia de Funcionamiento del Ejercicio Fiscal anterior.

- El arrendatario se obliga a exhibir en copia simple la Licencia de Funcionamiento del local comercial que ocupan, misma que entregará al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para glosa del respectivo expediente.

- Se otorgará un plazo de 90 días naturales para la entrega de la copia simple de la Licencia de Funcionamiento al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento; plazo que correrá una vez que el arrendatario reciba un tanto del contrato de arrendamiento original firmado por las partes. El incumplimiento de esta condición faculta al arrendador a rescindir de manera inmediata e irrevocable el contrato de arrendamiento.

- Se elaborará un acta de entrega del local comercial correspondiente a efecto de hacer el acto formal de entrega del inmueble; con la cual, a partir de esa fecha el arrendatario pueda hacer uso del local comercial.

- LaTesorería Municipal recibirá el pago correspondiente por el concepto de renta mensual de los locales comerciales.

- El arrendatario deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos establecidos en las normas de protección civil, incluyendo el Plan de Protección Civil debidamente autorizado por la Coordinación de Protección Civil y Bomberos de Toluca.

- Será responsabilidad del arrendatario la limpieza y aseo de las fachadas exteriores de los locales comerciales, los tejos y tejados.

- Se elaborará un acta entrega-recepción del local comercial correspondiente, a efecto de hacer el acto formal de recepción del inmueble; con la cual, a partir de esa fecha, el arrendatario pueda darse de baja de los registros de las Arcas de la Tesorería Municipal.

**2. Arrendamiento de locales comerciales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Interesado(a) (Posible Arrendatario)** | Solicita por escrito a la Dirección de Servicios Generales los requisitos necesarios para el arrendamiento de locales propiedad del Ayuntamiento de Toluca. |
| 2 | | Reúne los requisitos establecidos y los adjunta a su escrito de solicitud, remite al titular de la Dirección General de Administración. |
| 3 | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud y los documentos para turnarlos a la Dirección de Servicios Generales. |
| 4 | **Dirección de Servicios Generales** | Envía la documentación al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para revisión de los requisitos. |
| 5 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Revisa que cumpla con todos los requisitos. |
| | | **¿Cumple?** |
| 6 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | **NO:**<br>Informa vía telefónica al posible arrendatario que no cumple con todos los requisitos y le regresa el expediente para su complementación. |
| 7 | | **SÍ:**<br>Una vez completo el expediente se prepara oficio para que el titular de la Dirección General de Administración envíe la solicitud de arrendamiento con su expediente a la Secretaría del Ayuntamiento para su análisis y posible aprobación. |
| 8 | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe el expediente, lo revisa y procede a enviarlo a la Comisión de Ingresos y de Patrimonio Municipal para aprobación en el Cabildo. |
| 9 | **Comisión de Ingresos y de Patrimonio Municipal** | Recibe la solicitud y el expediente, lo revisa, emite el dictamen y se turna al Cabildo para su votación. |
| 10 | **Cabildo** | En sesión de Cabildo se hace el pronunciamiento de acuerdo sobre la autorización o negativa de la solicitud de arrendamiento del local comercial y según el caso, la o el Secretario del Ayuntamiento tramita lo conducente a través de oficio. |
| 11 | **Secretaría del Ayuntamiento** | Envía oficio a la Dirección General de Administración a fin de informar el acuerdo, mismo que es turnado al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, quién comunicará al solicitante la autorización o negativa de la solicitud. |
| | | **¿Se aprobó?** |
| 12 | **Secretaría del Ayuntamiento** | **No:**<br>El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, informa a la o al solicitante que no fue aprobada su solicitud y le regresa el expediente. |
| 13 | **Dirección General de Administración** | **Sí:** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Recibe vía oficio el acuerdo y/o certificación del Cabildo y lo turna a la Dirección de Servicios Generales a fin de que elabore el proyecto de contrato de arrendamiento. |
| **14** | **Dirección de Servicios Generales** | Recibe el oficio con el acuerdo y/o certificación, instruye al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, se elabore el proyecto de contrato de arrendamiento para el ejercicio fiscal correspondiente. |
| **15** | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Elabora el proyecto de contrato de arrendamiento y asigna el número de contrato. Asimismo, lo remite a través de la Dirección General de Administración, a la Consejería Jurídica para su revisión y aprobación. |
| **16** | **Consejería Jurídica** | Revisa el proyecto de contrato de arrendamiento, en caso de haber observaciones le solicita a la Dirección General de Administración que lo modifique. |
| **17** | **Dirección General de Administración** | Recibe el proyecto de contrato y turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para subsanar las observaciones y, a través de la Dirección General de Administración, regresa el proyecto de contrato a la Consejería Jurídica. |
| **18** | **Consejería Jurídica** | Recibe el proyecto de contrato de arrendamiento para su revisión final y lo remite a la Dirección General de Administración. |
| **19** | **Dirección General de Administración** | Recibe el contrato autorizado y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, a fin de imprimirlo en cuatro tantos y turnarlo a la Dirección de Servicios Generales. |
| **20** | **Dirección de Servicios Generales** | Envía el contrato en cuatro tantos a la Consejería Jurídica mediante oficio para que sean debidamente validados y rubricados. |
| **21** | **Consejería Jurídica** | Recibe vía oficio el contrato de arrendamiento (cuatro tantos) lo valida y lo rubrica y remite a la Dirección de Servicios Generales. |
| **22** | **Dirección de Servicios Generales** | Recibe el oficio con los cuatro tantos del contrato e instruye al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, proceda a recabar las firmas de los suscritos. |
| **23** | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Recibe el contrato de arrendamiento (cuatro tantos); realiza una llamada telefónica para comunicar a la o al arrendatario la fecha en la que se llevará a cabo la entrega del local comercial (acta de entrega recepción), al mismo tiempo le informa que deberá acudir a recoger el tanto original del contrato. |
| **24** | **Arrendatario** | Acude al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento a recoger su contrato de arrendamiento. Firma de recibido en la parte posterior del contrato y espera la fecha de entrega del local. |
| **25** | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Acude al local comercial en la fecha estipulada y a través de acta de entrega recepción, realiza la entrega del inmueble. La o el arrendatario, la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento y dos testigos firman el acta. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Se informa a la Dirección de Servicios Generales que se entregó el local comercial. |
| **26** | **Dirección de Servicios Generales** | Envía oficio a la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal, solicitando el alta del nuevo arrendatario en los términos y cláusula que estipulan el contrato en tanto original que se adjunta indicando la vigencia y monto de renta, así como también se envía para su resguardo. |
| **27** | | Distribuye los ejemplares de los contratos de la siguiente forma: Consejería Jurídica, Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento y arrendatario. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

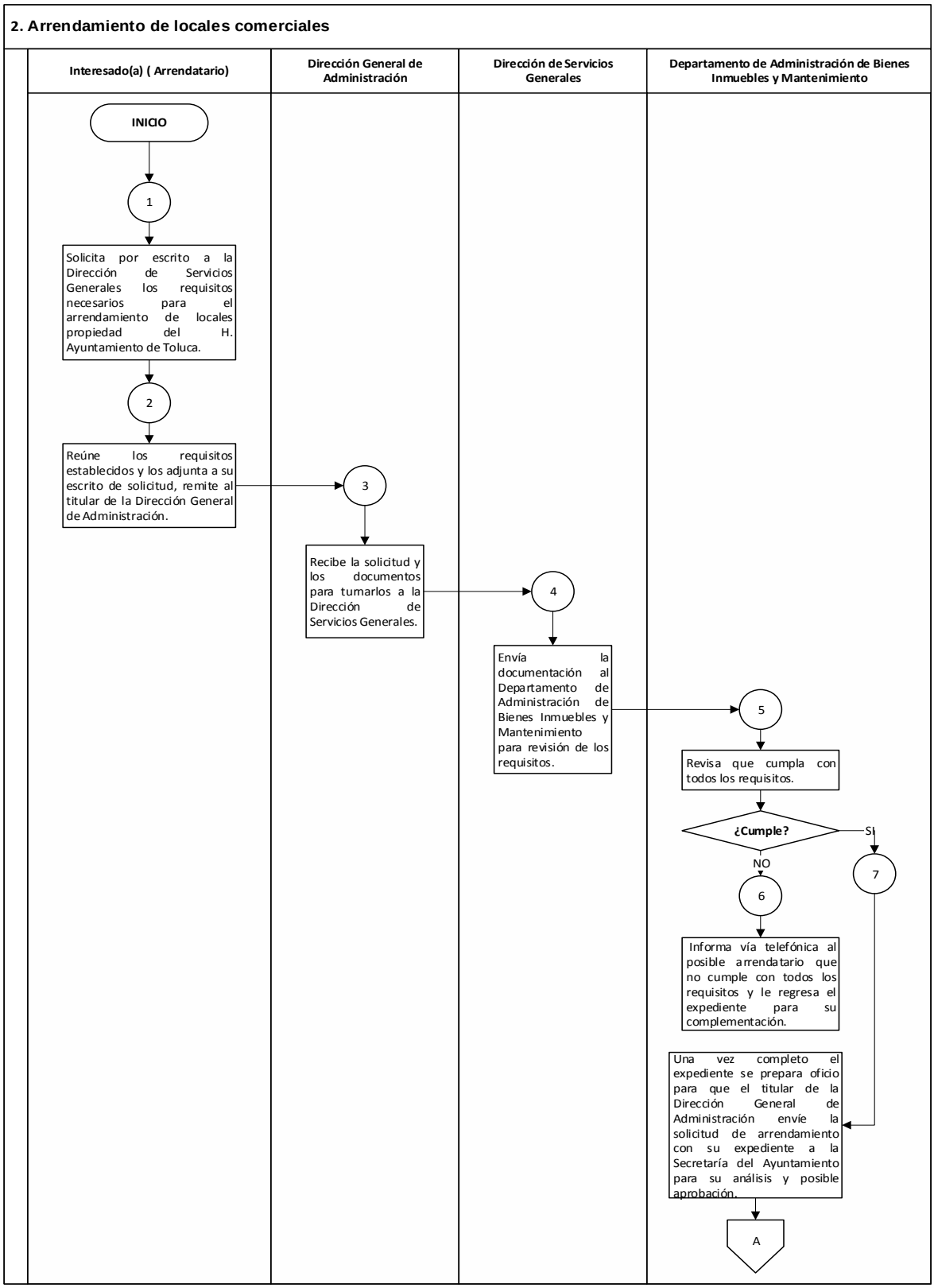

2. Arrendamiento de locales comerciales
Interesado(a) ( Arrendatario)
Dirección General de Administración
Dirección de Servicios Generales
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
INICIO
1
Solicita por escrito a la Dirección de Servicios Generales los requisitos necesarios para el arrendamiento de locales propiedad del H. Ayuntamiento de Toluca.
2
Reúne los requisitos establecidos y los adjunta a su escrito de solicitud, remite al titular de la Dirección General de Administración.
3
Recibe la solicitud y los documentos para turnarlos a la Dirección de Servicios Generales.
4
Envía la documentación al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para revisión de los requisitos.
5
Revisa que cumpla con todos los requisitos.
¿Cumple?
SI
NO
7
6
Informa vía telefónica al posible arrendatario que no cumple con todos los requisitos y le regresa el expediente para su complementación.
Una vez completo el expediente se prepara oficio para que el titular de la Dirección General de Administración envíe la solicitud de arrendamiento con su expediente a la Secretaría del Ayuntamiento para su análisis y posible aprobación.
A

**DIAGRAMA:**

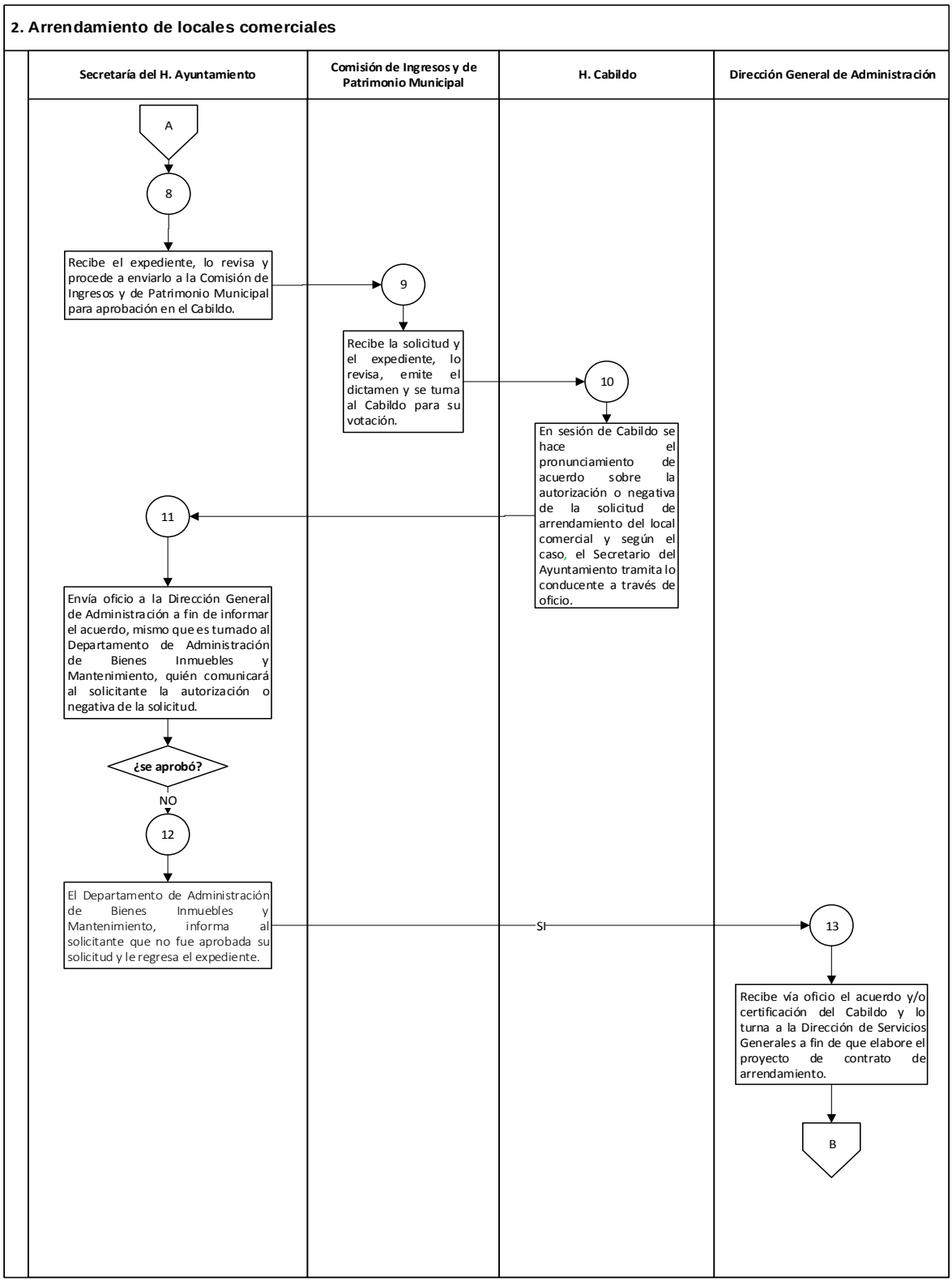

2. Arrendamiento de locales comerciales
Secretaría del H. Ayuntamiento
Comisión de Ingresos y de Patrimonio Municipal
H. Cabildo
Dirección General de Administración
A
8
Recibe el expediente, lo revisa y procede a enviarlo a la Comisión de Ingresos y de Patrimonio Municipal para aprobación en el Cabildo.
9
Recibe la solicitud y el expediente, lo revisa, emite el dictamen y se turna al Cabildo para su votación.
10
En sesión de Cabildo se hace el pronunciamiento de acuerdo sobre la autorización o negativa de la solicitud de arrendamiento del local comercial y según el caso, el Secretario del Ayuntamiento tramita lo conducente a través de oficio.
11
Envía oficio a la Dirección General de Administración a fin de informar el acuerdo, mismo que es turnado al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, quién comunicará al solicitante la autorización o negativa de la solicitud.
¿se aprobó?
NO
12
El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, informa al solicitante que no fue aprobada su solicitud y le regresa el expediente.
SI
13
Recibe vía oficio el acuerdo y/o certificación del Cabildo y lo turna a la Dirección de Servicios Generales a fin de que elabore el proyecto de contrato de arrendamiento.
B

**DIAGRAMA:**

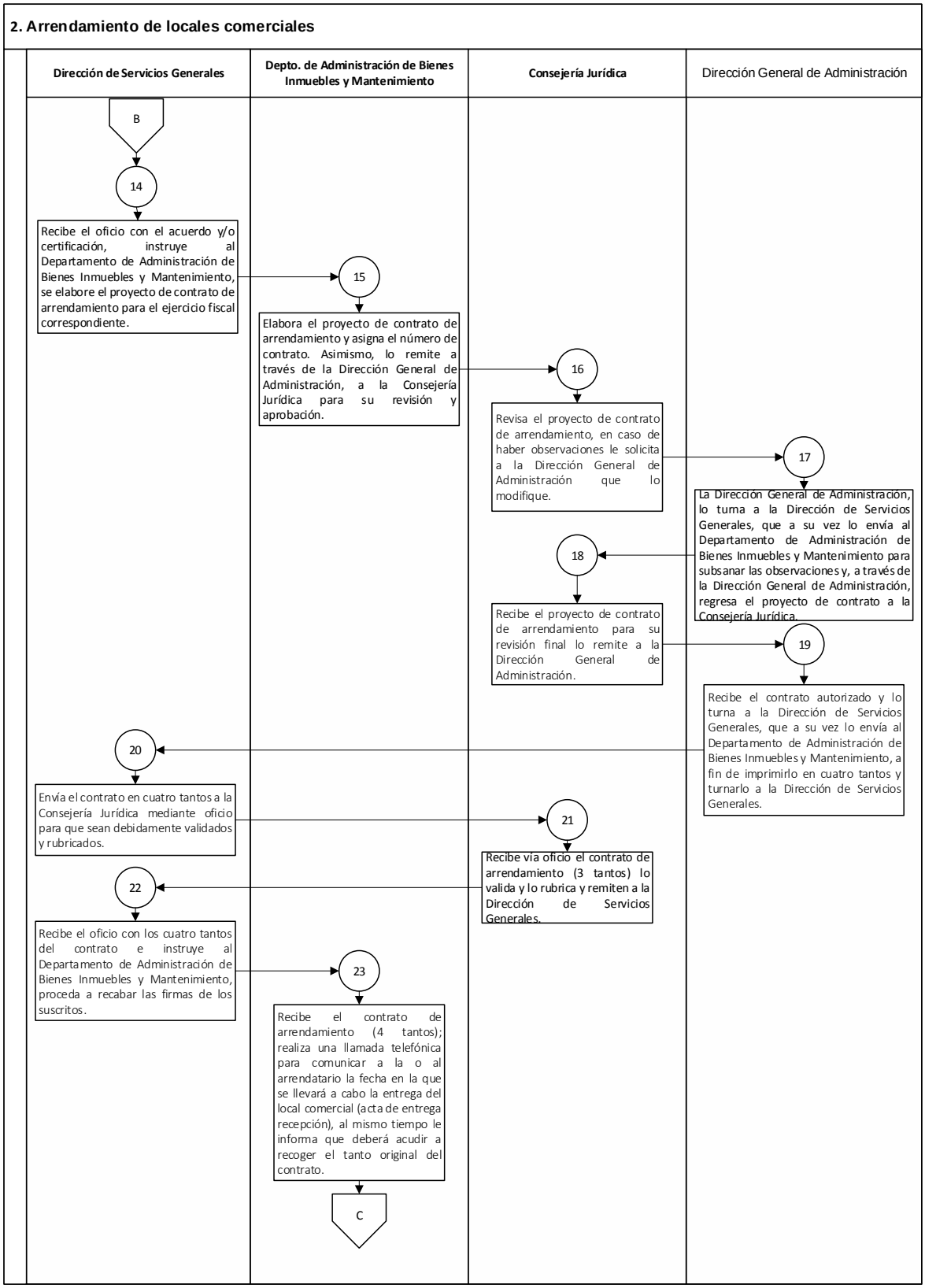
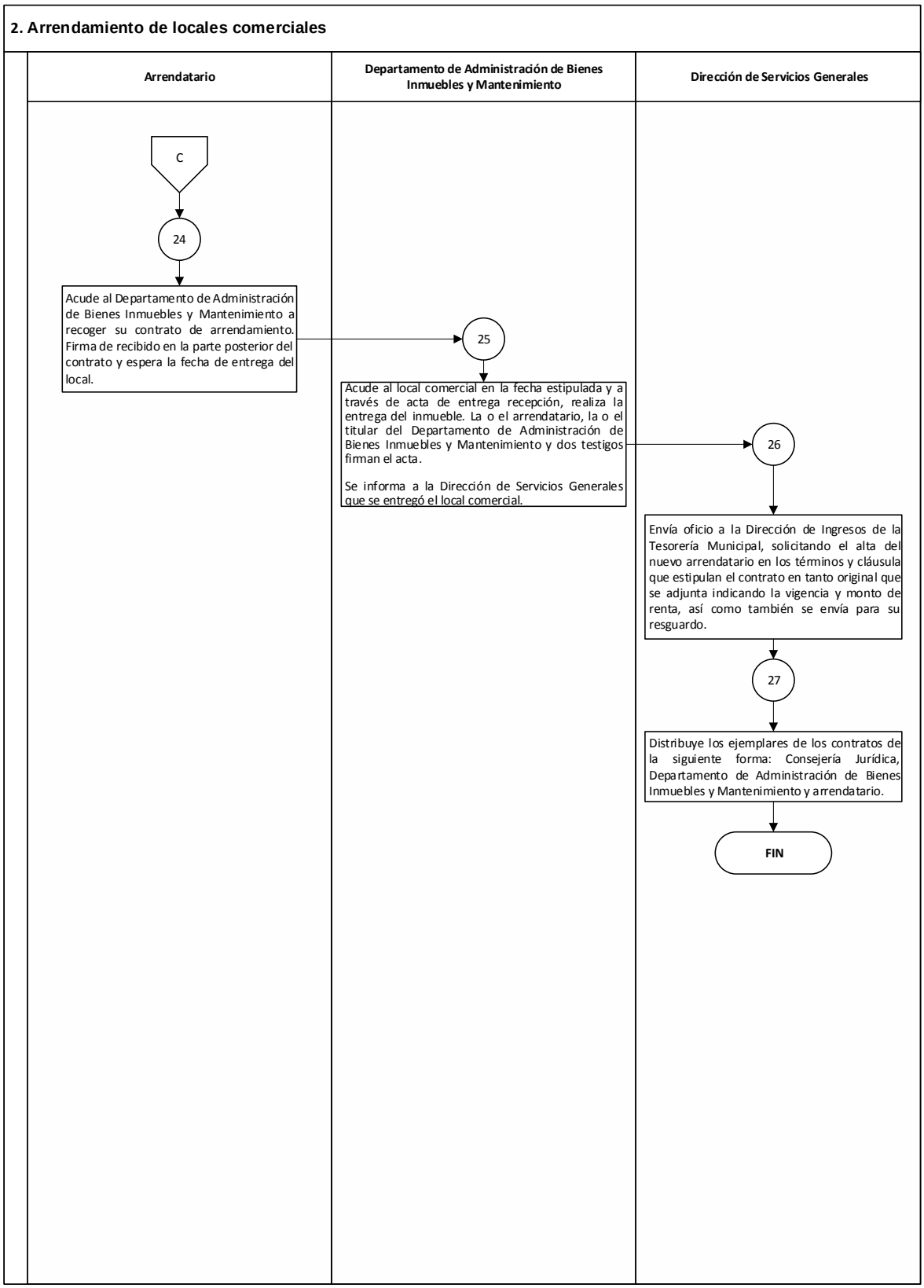

2. Arrendamiento de locales comerciales
Dirección de Servicios Generales
Depto. de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
Consejería Jurídica
Dirección General de Administración
B
14
Recibe el oficio con el acuerdo y/o certificación, instruye al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, se elabore el proyecto de contrato de arrendamiento para el ejercicio fiscal correspondiente.
15
Elabora el proyecto de contrato de arrendamiento y asigna el número de contrato. Asimismo, lo remite a través de la Dirección General de Administración, a la Consejería Jurídica para su revisión y aprobación.
16
Revisa el proyecto de contrato de arrendamiento, en caso de haber observaciones le solicita a la Dirección General de Administración que lo modifique.
17
La Dirección General de Administración, lo turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para subsanar las observaciones y, a través de la Dirección General de Administración, regresa el proyecto de contrato a la Consejería Jurídica.
18
Recibe el proyecto de contrato de arrendamiento para su revisión final lo remite a la Dirección General de Administración.
19
Recibe el contrato autorizado y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, a fin de imprimirlo en cuatro tantos y turnarlo a la Dirección de Servicios Generales.
20
Envía el contrato en cuatro tantos a la Consejería Jurídica mediante oficio para que sean debidamente validados y rubricados.
21
Recibe vía oficio el contrato de arrendamiento (3 tantos) lo valida y lo rubrica y remiten a la Dirección de Servicios Generales.
22
Recibe el oficio con los cuatro tantos del contrato e instruye al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, proceda a recabar las firmas de los suscritos.
23
Recibe el contrato de arrendamiento (4 tantos); realiza una llamada telefónica para comunicar a la o al arrendatario la fecha en la que se llevará a cabo la entrega del local comercial (acta de entrega recepción), al mismo tiempo le informa que deberá acudir a recoger el tanto original del contrato.
C

**DIAGRAMA:**


2. Arrendamiento de locales comerciales
Arrendatario
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
Dirección de Servicios Generales
C
24
Acude al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento a recoger su contrato de arrendamiento. Firma de recibido en la parte posterior del contrato y espera la fecha de entrega del local.
25
Acude al local comercial en la fecha estipulada y a través de acta de entrega recepción, realiza la entrega del inmueble. La o el arrendatario, la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento y dos testigos firman el acta.
Se informa a la Dirección de Servicios Generales que se entregó el local comercial.
26
Envía oficio a la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal, solicitando el alta del nuevo arrendatario en los términos y cláusula que estipulan el contrato en tanto original que se adjunta indicando la vigencia y monto de renta, así como también se envía para su resguardo.
27
Distribuye los ejemplares de los contratos de la siguiente forma: Consejería Jurídica, Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento y arrendatario.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Apoyo para traslados de menajes de tipo menor** |
| **Objetivo**: | Brindar apoyo a diferentes dependencias municipales con el traslado de menajes de tipo menor a las áreas administrativas (oficinas) de la administración pública municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El área solicitante y/o usuaria deberá solicitar el servicio de traslado de menajes de tipo menor por llamada telefónica indicando las necesidades de su área o en su defecto elaborar un oficio dirigido a la Dirección de Servicios Generales o al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, en el cual describa e indique el tipo de apoyo que requiere, manifestando el tipo y cantidades de bien o bienes, las especificaciones de lo que se va a transportar, si se trata de; equipos electrónicos, máquinas, herramientas, archivo en cajas, etc. lugar de recolección y destino final, lo anterior para identificar el cuidado y cantidad de personas comisionadas para esta acción.

- Se atenderán las solicitudes en el orden cronológico recibidas y de acuerdo con la disponibilidad de personal para tal actividad.

- Es obligación del área solicitante y/o usuaria, informar a la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, así como al personal que va a realizar el traslado de los bienes muebles, cuando éstos presenten algún tipo de fallas o mal funcionamiento, todo ello con el objeto de deslindar responsabilidades durante su traslado.

- En caso de que el traslado de los bienes muebles sea fuera de los edificios administrativos principales del Ayuntamiento de Toluca localizados en la zona centro, el área solicitante deberá proporcionar el trasporte automotor para llevar a cabo el traslado correspondiente y al término de éste regresar a su centro de trabajo al personal que ejecutó la orden.

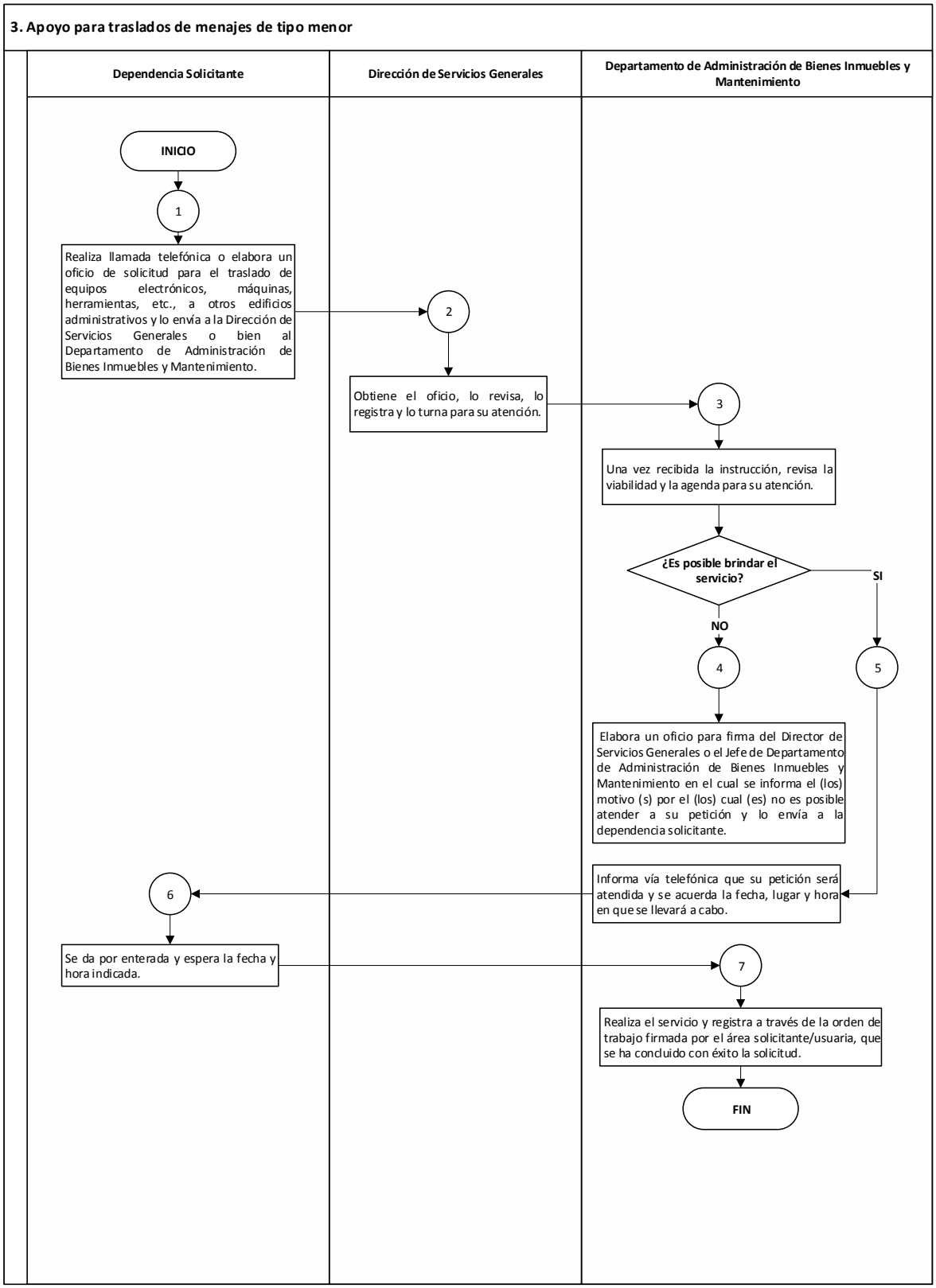
- Al concluir el apoyo para traslado es indispensable y de carácter obligatorio que el área usuaria firme el formato de orden de trabajo.

- En caso de traslados de bienes muebles, es obligación del área usuaria mantenerlos vacíos. Lo anterior, para evitar afectaciones al personal de talleres de mantenimiento para la carga de los muebles, así como evitar el traslado de documentación y/o información del área usuaria.

**3. Apoyo para traslados de menajes de tipo menor**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dependencia Solicitante** | Realiza llamada telefónica o elabora un oficio de solicitud para el traslado de equipos electrónicos, máquinas, herramientas, etc., a otros edificios administrativos y lo envía a la Dirección de Servicios Generales o bien al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento. |
| 2 | **Dirección de Servicios Generales** | Obtiene el oficio, lo revisa, lo registra y lo turna para su atención. |
| 3 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Una vez recibida la instrucción, revisa la viabilidad y la agenda para su atención. |
| | | **¿Es posible brindar el servicio?** |
| 4 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | **No:**<br>Elabora un oficio para firma de la o el titular de la Dirección de Servicios Generales o la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento en el cual se informa el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no es posible atender a su petición y lo envía a la dependencia solicitante. |
| 5 | | **Sí:**<br>Informa vía telefónica que su petición será atendida y se acuerda la fecha, lugar y hora en que se llevará a cabo. |
| 6 | **Dependencia solicitante** | Se da por enterada y espera la fecha y hora indicada. |
| 7 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Realiza el servicio y registra a través de la orden de trabajo firmada por el área solicitante/usuaria, que se ha concluido con éxito la solicitud. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Apoyo para traslados de menajes de tipo menor
Dependencia Solicitante
Dirección de Servicios Generales
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
INICIO
1
Realiza llamada telefónica o elabora un oficio de solicitud para el traslado de equipos electrónicos, máquinas, herramientas, etc., a otros edificios administrativos y lo envía a la Dirección de Servicios Generales o bien al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
2
Obtiene el oficio, lo revisa, lo registra y lo turna para su atención.
3
Una vez recibida la instrucción, revisa la viabilidad y la agenda para su atención.
¿Es posible brindar el servicio?
SI
NO
4
5
Elabora un oficio para firma del Director de Servicios Generales o el Jefe de Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento en el cual se informa el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no es posible atender a su petición y lo envía a la dependencia solicitante.
Informa vía telefónica que su petición será atendida y se acuerda la fecha, lugar y hora en que se llevará a cabo.
6
Se da por enterada y espera la fecha y hora indicada.
7
Realiza el servicio y registra a través de la orden de trabajo firmada por el área solicitante/usuaria, que se ha concluido con éxito la solicitud.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Contratación y/o pago de servicios de energía eléctrica** |
| **Objetivo**: | Contratar y regularizar el servicio de energía eléctrica; recibir, revisar y tramitar el pago por el consumo de energía eléctrica facturada y no facturada de las diferentes dependencias municipales del Ayuntamiento de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración, deberá emitir el nombramiento del enlace del Ayuntamiento de Toluca ante la Comisión Federal de Electricidad.

- Los comprobantes fiscales deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 29 y 29 “A” del Código Fiscal de la Federación y los correlativos a la Legislación del Estado de México.

- En caso de que los servicios de energía eléctrica del mes en curso presenten retraso, omisión y/o extravío por parte de CFE, del servicio postal mexicano, o en su defecto de las dependencias municipales, se descargarán e imprimirán del portal web oficial de la suministradora de energía; previo al vencimiento de la fecha límite de pago de la facturación, para su trámite oportuno y conveniente.

- Los comprobantes fiscales (avisos-recibo) y documentación soporte deberán ser reconocidos, validados y enviados por las diferentes Direcciones Generales usuarias, en un plazo no mayor a 24 hrs, para que se tramiten en un plazo no mayor a tres días hábiles.

- Una vez efectuado el trámite de pago por el consumo de energía eléctrica u otros conceptos, será responsabilidad de la Tesorería Municipal los pagos gestionados y tramitados.

- Con el objeto de generar la baja definitiva de los servicios sin consumo, las Dependencias Municipales usuarias incluyendo los servicios de alumbrado público deberán informar por escrito en tiempo y forma a la Dirección General de Administración, qué inmuebles o espacios públicos ya no requieren del servicio de energía eléctrica.

- La Coordinación Administrativa de la Dirección General de Administración y la Delegación Administrativa de la Dirección General de Servicios Públicos, deberán elaborar la proyección presupuestal anual de la partida 3111, correspondiente al concepto de Servicio de Energía Eléctrica de Servicios Municipales y de la partida 3112, correspondiente al Servicio de Energía Eléctrica para el Alumbrado Público, respectivamente.
- La documentación originada anualmente, será resguardada por la Dirección General de Administración, a través de la Dirección de Servicios Generales, en el Departamento

de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento; una vez concluido el tiempo de retención, ésta se remitirá al Archivo de Concentración, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, tendrá bajo su funciones la digitalización de los documentos pertinentes para consultas posteriores.

**4. Contratación y/o pago de servicios de energía eléctrica**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Administración** | Recibe de la Comisión Federal de Electricidad y las Direcciones Generales, documentación (solicitudes, comprobantes fiscales y administrativos) de acuerdo con el Formato "Recepción de Documentos". |
| 2 | **Dirección de Servicios Generales** | Registra los oficios y cada uno de los comprobantes en un sistema de correspondencia interno; y turna la documentación al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento. |
| 3 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Recibe turno e instruye la gestión y trámite administrativo del servicio de energía eléctrica, en inicio con la impresión de los comprobantes fiscales (avisos-recibo). |
| 4 | | Revisa que la documentación reúna la normatividad administrativa; asimismo, que los avisos-recibo por consumo de energía eléctrica de los diferentes servicios contratados por el Ayuntamiento de Toluca, se sujeten a los requisitos fiscales establecidos y determina si el adeudo es por servicio de alumbrado público o consumo interno del gobierno municipal. |
| | | **¿Consumo interno?** |
| 5 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | **Sí:**<br>Compara las lecturas y periodos del mes anterior con las actuales, verificando que no se dupliquen ó acumulen consumos; evitando se carguen en el periodo actual, si fuese así, se hace la reclamación y conciliación ante CFE Suministradora de Servicios Básicos, Zona Toluca, para que se efectúe la corrección y se pague lo que corresponde, de acuerdo al consumo del mes o bimestre; en caso de que la facturación y cálculo sea el correcto, se procesa para su pago. |
| 6 | | **No:**<br>Revisa la carga conectada al mes facturado, en caso de diferencia, se investiga y se solicita soporte de la posible solicitud por aumento de carga y/o el ajuste que se haya producido por diferencia de censos de Alumbrado Público (actual y anterior), se examina el rubro de ingresos por concepto del Derechos de Alumbrado Público (DAP) y la contraprestación de la misma, además que la factura emitida por la CFE contenga el importe correcto de energía de alumbrado público a pagar; asimismo, se registra y se indica en el estado de cuenta la recaudación del DAP, se realiza el cálculo interno, se compara y en caso de ser correcto, se procesa la diferencia a pagar o crédito entre ambos conceptos. |
| | | **¿Son correctos los datos?** |
| 7 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | **No:**<br>Efectúa queja o conciliación ante la CFE y/o remite oficio firmado por la Dirección General de Administración solicitando las aclaraciones correspondientes. |
| 8 | | **Sí:**<br>Elabora oficio solicitando a la Tesorería Municipal estime lo conducente para llevar a cabo su autorización y pago |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | correspondiente; asimismo, elabora respuesta a oficios y turnos remitidos. El oficio con el soporte documental, se envía a la Dirección de Contaduría para su revisión; y una vez concluida, se solicita al área de presupuesto de la Dirección de Servicios Generales, elabore la suficiencia presupuestal de la partida 3111, servicio de energía eléctrica.<br>Por otra parte, respecto a la partida 3112, servicio de energía eléctrica del alumbrado público municipal, se informa al Delegado Administrativo de la Dirección General de Servicios Públicos, que efectúe la suficiencia presupuestal con base en el oficio e importe para el trámite de pago.<br>Recibe del área de presupuestos de la Dirección de Servicios Generales, oficio, soporte documental y suficiencia presupuestal en original, de la partida 3111, servicio de energía eléctrica. Por otra parte, la Delegación Administrativa de la Dirección General de Servicios Públicos, envía suficiencia presupuestal de la partida 3112, servicio de energía eléctrica del alumbrado público municipal. Los oficios descritos, complementan la documentación de trámite de pago. |
| **9** | **Dirección de Servicios Generales** | Revisa y rubrica los oficios, mismos que envía a la Dirección General de Administración para su validación, firma y entrega. |
| **10** | **Dirección General de Administración** | Revisa oficios de solicitud para el pago de los avisos-recibo y contestación a notificaciones y requerimientos, remite respectivamente a la Tesorería Municipal y Direcciones Generales y Direcciones de Área correspondientes. |
| **11** | **Tesorería Municipal** | Verifica que la documentación cumpla con lo establecido en cuanto a requerimientos fiscales y administrativos; confirma la afectación presupuestal para proceder a su pago. |
| **12** | **Departamento de Caja General** | Informa por medio de correo electrónico a la Dirección de Servicios Generales y/o al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento del (los) pago (s) realizado (s). |
| **13** | **Dirección de Servicios Generales/ Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Recibe, registra, descarga, archiva y actualiza datos que muestren el historial, importes promedios y conceptos de los servicios para realizar estadística e informe. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

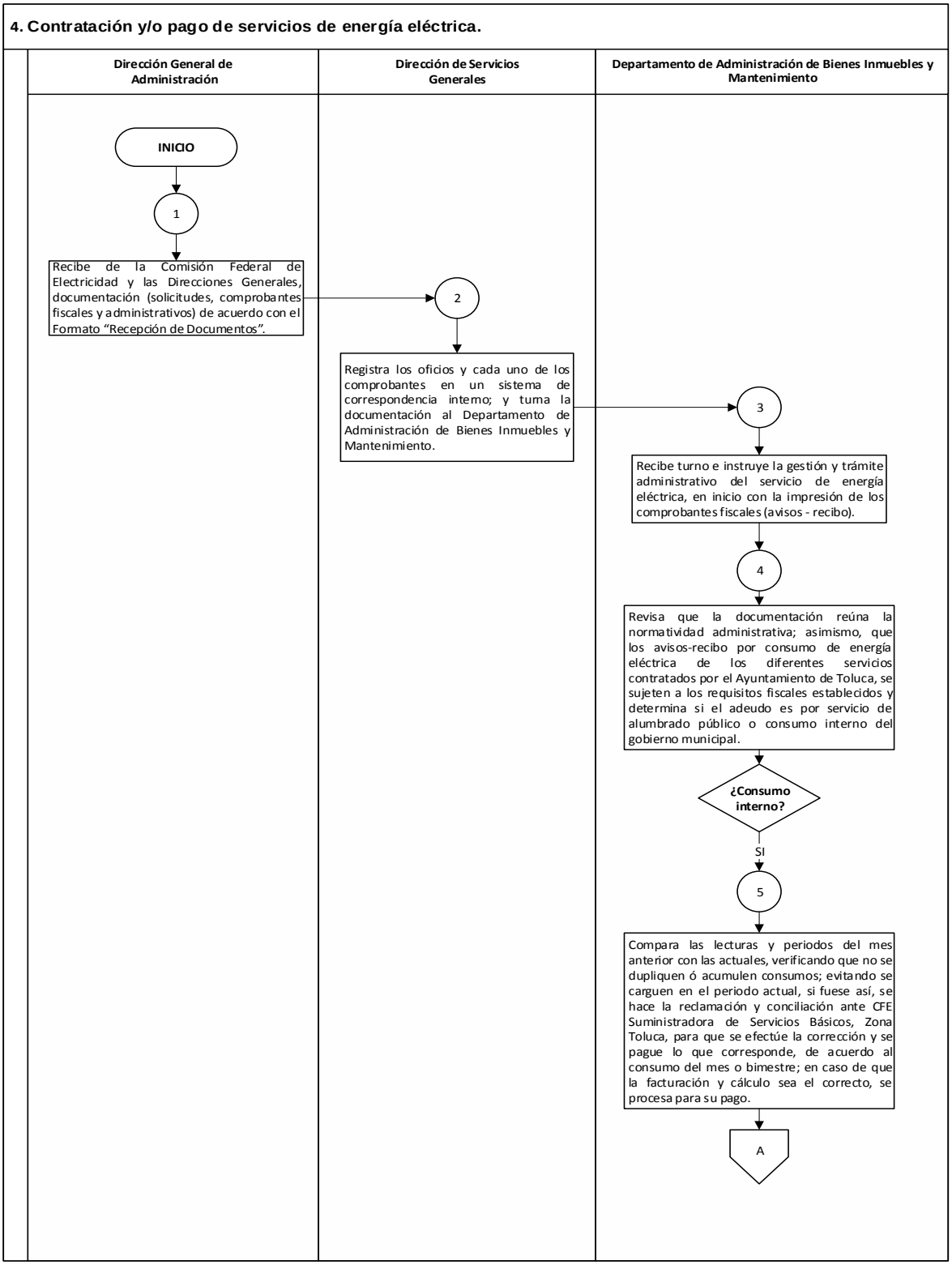

4. Contratación y/o pago de servicios de energía eléctrica.
Dirección General de Administración
Dirección de Servicios Generales
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
INICIO
1
Recibe de la Comisión Federal de Electricidad y las Direcciones Generales, documentación (solicitudes, comprobantes fiscales y administrativos) de acuerdo con el Formato "Recepción de Documentos".
2
Registra los oficios y cada uno de los comprobantes en un sistema de correspondencia interno; y turna la documentación al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
3
Recibe turno e instruye la gestión y trámite administrativo del servicio de energía eléctrica, en inicio con la impresión de los comprobantes fiscales (avisos - recibo).
4
Revisa que la documentación reúna la normatividad administrativa; asimismo, que los avisos-recibo por consumo de energía eléctrica de los diferentes servicios contratados por el Ayuntamiento de Toluca, se sujeten a los requisitos fiscales establecidos y determina si el adeudo es por servicio de alumbrado público o consumo interno del gobierno municipal.
¿Consumo interno?
SI
5
Compara las lecturas y periodos del mes anterior con las actuales, verificando que no se dupliquen ó acumulen consumos; evitando se carguen en el periodo actual, si fuese así, se hace la reclamación y conciliación ante CFE Suministradora de Servicios Básicos, Zona Toluca, para que se efectúe la corrección y se pague lo que corresponde, de acuerdo al consumo del mes o bimestre; en caso de que la facturación y cálculo sea el correcto, se procesa para su pago.
A

**DIAGRAMA:**

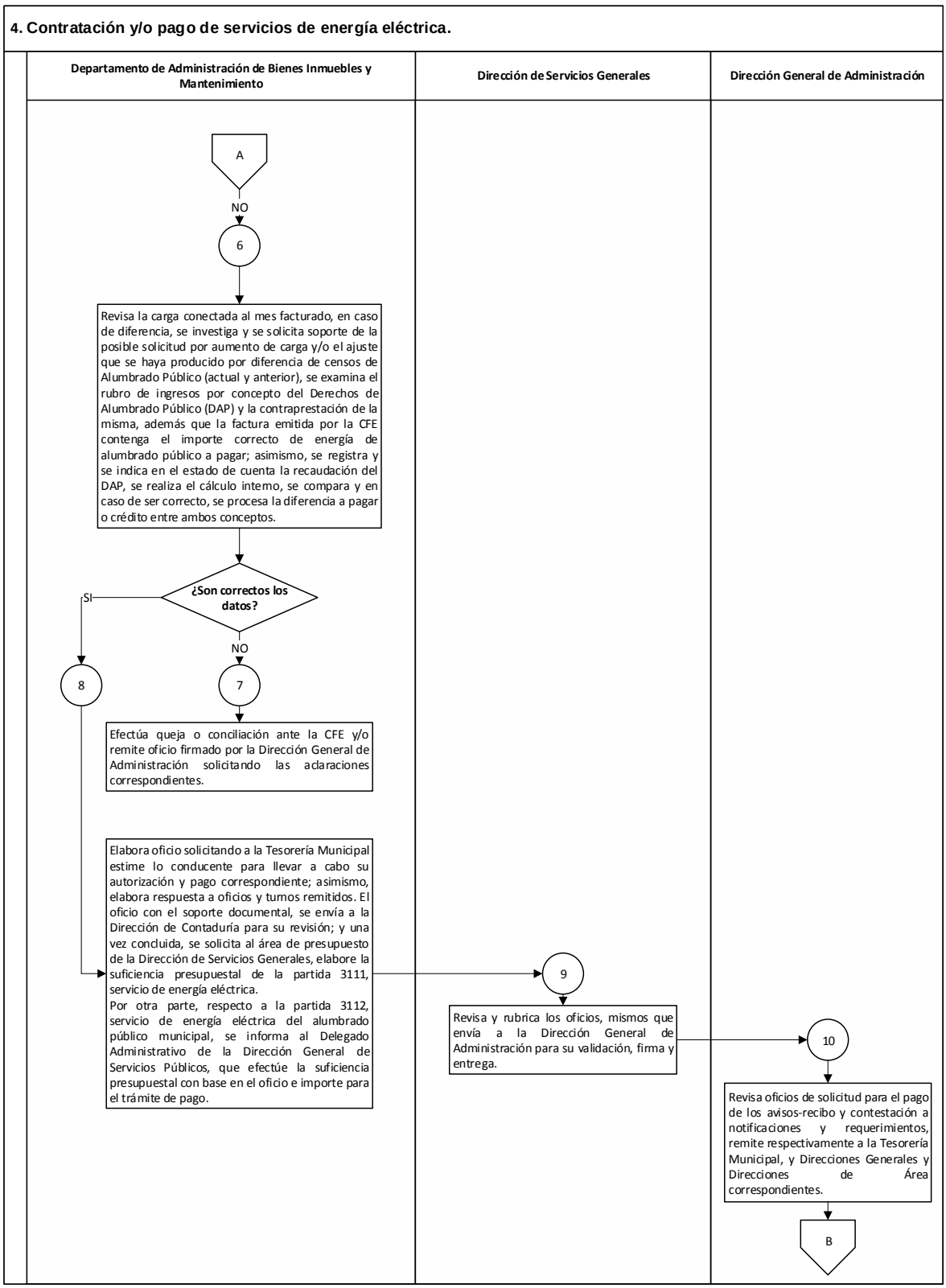
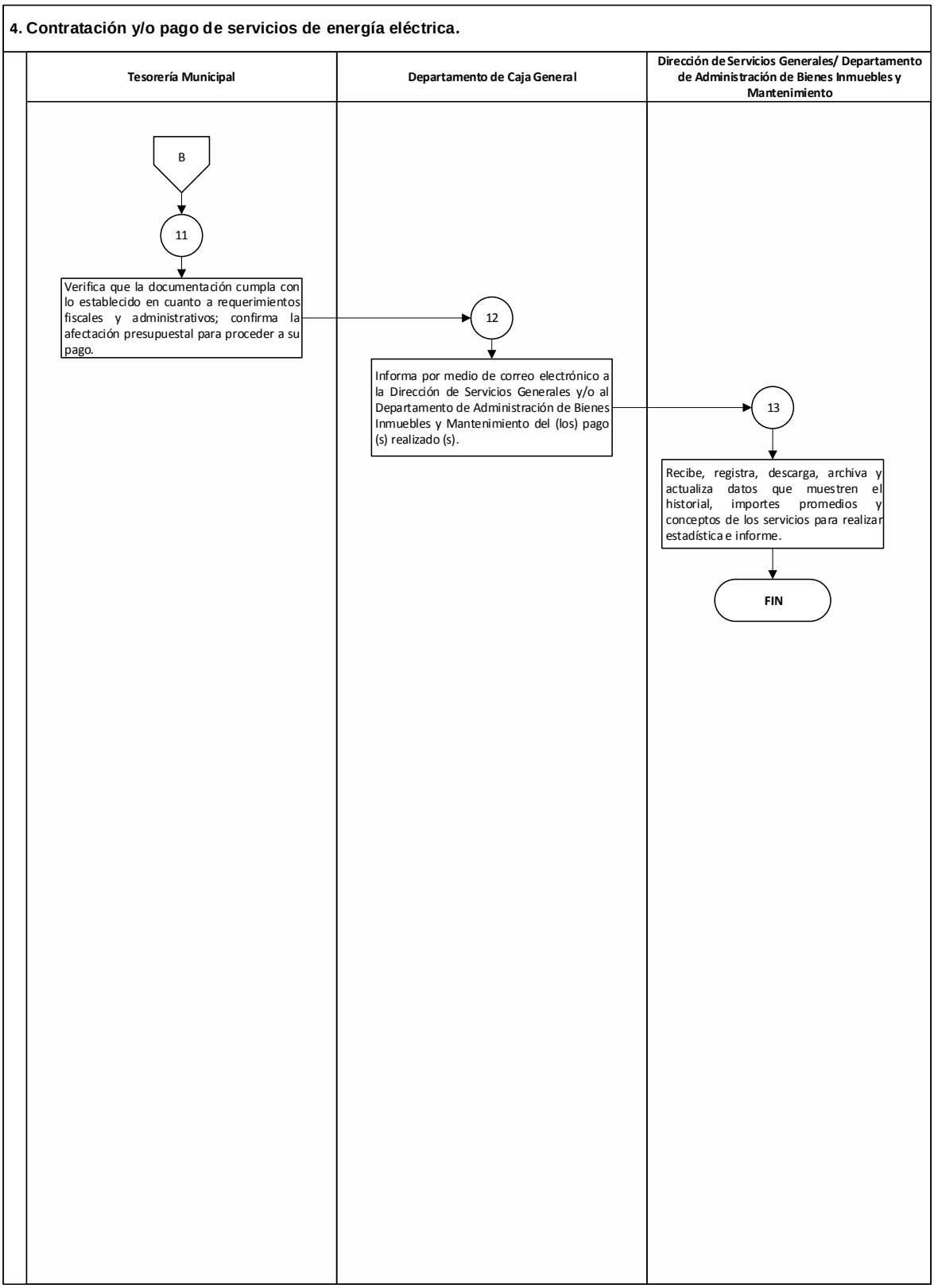

4. Contratación y/o pago de servicios de energía eléctrica.
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
Dirección de Servicios Generales
Dirección General de Administración
A
NO
6
Revisa la carga conectada al mes facturado, en caso de diferencia, se investiga y se solicita soporte de la posible solicitud por aumento de carga y/o el ajuste que se haya producido por diferencia de censos de Alumbrado Público (actual y anterior), se examina el rubro de ingresos por concepto del Derechos de Alumbrado Público (DAP) y la contraprestación de la misma, además que la factura emitida por la CFE contenga el importe correcto de energía de alumbrado público a pagar; asimismo, se registra y se indica en el estado de cuenta la recaudación del DAP, se realiza el cálculo interno, se compara y en caso de ser correcto, se procesa la diferencia a pagar o crédito entre ambos conceptos.
¿Son correctos los datos?
SI
NO
8
7
Efectúa queja o conciliación ante la CFE y/o remite oficio firmado por la Dirección General de Administración solicitando las aclaraciones correspondientes.
Elabora oficio solicitando a la Tesorería Municipal estime lo conducente para llevar a cabo su autorización y pago correspondiente; asimismo, elabora respuesta a oficios y turnos remitidos. El oficio con el soporte documental, se envía a la Dirección de Contaduría para su revisión; y una vez concluida, se solicita al área de presupuesto de la Dirección de Servicios Generales, elabore la suficiencia presupuestal de la partida 3111, servicio de energía eléctrica.
Por otra parte, respecto a la partida 3112, servicio de energía eléctrica del alumbrado público municipal, se informa al Delegado Administrativo de la Dirección General de Servicios Públicos, que efectúe la suficiencia presupuestal con base en el oficio e importe para el trámite de pago.
9
Revisa y rubrica los oficios, mismos que envía a la Dirección General de Administración para su validación, firma y entrega.
10
Revisa oficios de solicitud para el pago de los avisos-recibo y contestación a notificaciones y requerimientos, remite respectivamente a la Tesorería Municipal, y Direcciones Generales y Direcciones de Área correspondientes.
B

**DIAGRAMA:**

**4. Contratación y/o pago de servicios de energía eléctrica.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Solicitud de Servicios de mantenimiento de tipo menor** |
| **Objetivo**: | Ejecutar y efectuar tareas de mantenimiento de tipo menor para el apropiado funcionamiento de las instalaciones de los edificios administrativos (oficinas), proporcionando los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las dependencias de la administración pública municipal informar, dar seguimiento y atención a cualquier falla, avería o daño existente dentro de las instalaciones que ocupan para el desarrollo de sus actividades y hacerlas del conocimiento de la Dirección de Servicios Generales y el Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, todo ello con el objeto de que se realicen las acciones pertinentes para su solución a efecto de brindar las condiciones de trabajo adecuadas en las oficinas de la administración pública municipal.

- Es necesario, y de carácter obligatorio, que las áreas solicitantes y/o usuarias proporcionen el material con el que se efectuará el reemplazo o sustitución de la pieza y/o elementos para corregir el daño, ya que el Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento sólo proporciona la mano de obra.

- Para el caso de solicitudes en las que se trate de un mantenimiento preventivo o correctivo en el que se requiera la fabricación de piezas o la compra de materiales específicos, éste será considerado de tipo mayor, por lo que no podrá ser atendido bajo este procedimiento.

- El área solicitante tendrá a resguardo el material requerido, hasta que personal de los Talleres de Mantenimiento procedan a su aplicación o instalación.

- Todas las peticiones de mantenimiento menor serán atendidas en el orden que fueron solicitadas, tomando en cuenta la disponibilidad y cantidad de personal para la ejecución del trabajo.

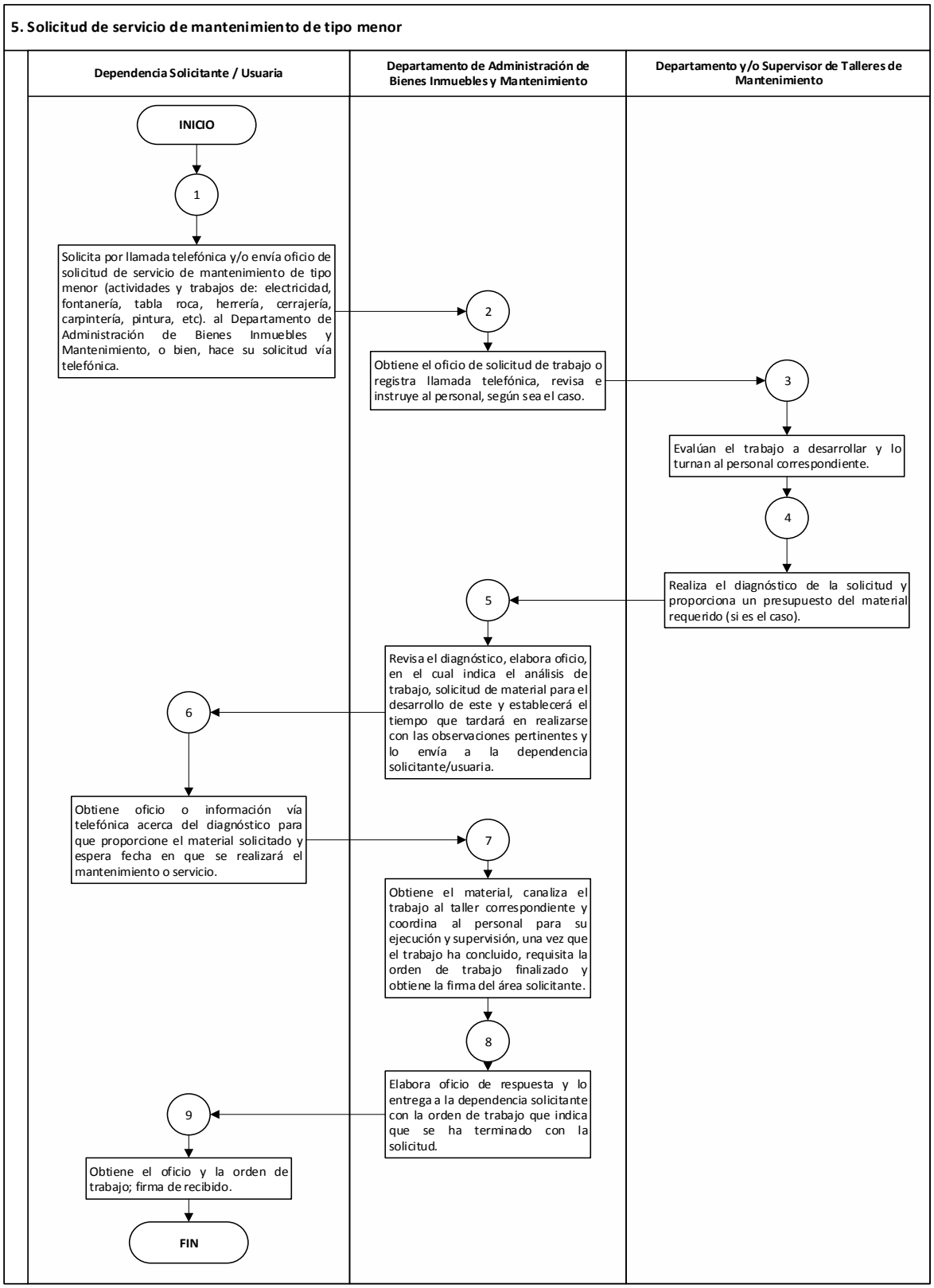
- Es requisito indispensable que la dependencia solicitante describa claramente y proporcione datos concretos que coadyuven a una realización eficiente el mantenimiento.

- Los servicios de mantenimiento de tipo menor incluyen: la reparación, fabricación o adecuaciones sobre bienes muebles; y que son acciones implementadas por el personal de mantenimiento de electricidad, carpintería, herrería, cerrajería, tabla roca, fontanería y pintura.

**5. Solicitud de servicio de mantenimiento de tipo menor**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dependencia Solicitante / Usuaria** | Solicita por llamada telefónica y/o envía oficio de solicitud de servicio de mantenimiento de tipo menor (actividades y trabajos de: electricidad, fontanería, tabla roca, herrería, cerrajería, carpintería, pintura, etc). al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, o bien, hace su solicitud vía telefónica. |
| 2 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Obtiene el oficio de solicitud de trabajo o registra llamada telefónica, revisa e instruye al personal, según sea el caso. |
| 3 | | Evalúan el trabajo a desarrollar y lo turnan al personal correspondiente. |
| 4 | | Realiza el diagnóstico de la solicitud y proporciona un presupuesto del material requerido (si es el caso). |
| 5 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Revisa el diagnóstico, elabora oficio, en el cual indica el análisis de trabajo, solicitud de material para el desarrollo de éste y establecerá el tiempo que tardará en realizarse con las observaciones pertinentes y lo envía a la dependencia solicitante/usuaria. |
| 6 | **Dependencia Solicitante / Usuaria** | Obtiene oficio o información vía telefónica acerca del diagnóstico para que proporcione el material solicitado y espera fecha en que se realizará el mantenimiento o servicio. |
| 7 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Obtiene el material, canaliza el trabajo al personal correspondiente y lo coordina para su ejecución y supervisión, una vez que el trabajo ha concluido, requisita la orden de trabajo finalizado y obtiene la firma del área solicitante. |
| 8 | | Elabora oficio de respuesta y lo entrega a la dependencia solicitante con la orden de trabajo que indica que se ha terminado con la solicitud. |
| 9 | **Dependencia Solicitante** | Obtiene el oficio y la orden de trabajo; firma de recibido. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Solicitud de servicio de mantenimiento de tipo menor
Dependencia Solicitante / Usuaria
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
Departamento y/o Supervisor de Talleres de Mantenimiento
INICIO
1
Solicita por llamada telefónica y/o envía oficio de solicitud de servicio de mantenimiento de tipo menor (actividades y trabajos de: electricidad, fontanería, tabla roca, herrería, cerrajería, carpintería, pintura, etc). al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, o bien, hace su solicitud vía telefónica.
2
Obtiene el oficio de solicitud de trabajo o registra llamada telefónica, revisa e instruye al personal, según sea el caso.
3
Evalúan el trabajo a desarrollar y lo turnan al personal correspondiente.
4
Realiza el diagnóstico de la solicitud y proporciona un presupuesto del material requerido (si es el caso).
5
Revisa el diagnóstico, elabora oficio, en el cual indica el análisis de trabajo, solicitud de material para el desarrollo de este y establecerá el tiempo que tardará en realizarse con las observaciones pertinentes y lo envía a la dependencia solicitante/usuaria.
6
Obtiene oficio o información vía telefónica acerca del diagnóstico para que proporcione el material solicitado y espera fecha en que se realizará el mantenimiento o servicio.
7
Obtiene el material, canaliza el trabajo al taller correspondiente y coordina al personal para su ejecución y supervisión, una vez que el trabajo ha concluido, requisita la orden de trabajo finalizado y obtiene la firma del área solicitante.
8
Elabora oficio de respuesta y lo entrega a la dependencia solicitante con la orden de trabajo que indica que se ha terminado con la solicitud.
9
Obtiene el oficio y la orden de trabajo; firma de recibido.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Servicio de intendencia para las unidades administrativas (oficinas) de la administración pública municipal** |
| **Objetivo**: | Mantener en óptimas condiciones de aseo y limpieza las oficinas que ocupan las dependencias de la administración pública municipal, en específico de los inmuebles administrativos: Palacio Municipal, edificios “A”, “B”, “C” y “D”, instalaciones de la Orquesta Filarmónica de Toluca, Archivo Histórico, Nigromante, Hidalgo, entre otros. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento será quien determine fecha y hora para realizar la actividad de aseo o limpieza profunda según sea el caso, siempre en consideración y de acuerdo con la disponibilidad del personal con el que se cuente para el desarrollo de la actividad.

- El servicio de intendencia podrá solicitarse mediante oficio o vía telefónica, y con base en la petición, se reitera que será atendido bajo la disponibilidad del personal con el que se cuente al momento de la solicitud para el desarrollo de la actividad.

- Cuando el servicio de intendencia sea solicitado mediante oficio, la respuesta se dará a la dependencia solicitante por la misma vía, con las especificaciones correspondientes o si es que se requiere cubrir y/o atender una solicitud en especial, así como también si habrá la necesidad de habilitar horarios y días inhábiles para el personal de intendencia.

- Cuando el servicio de intendencia sea solicitado vía telefónica, la respuesta será por la misma vía y será atendido de acuerdo con la disponibilidad del personal con el que se cuente para el desarrollo de la actividad.

- A la conclusión de cada servicio de intendencia, siempre se informará a la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y de Mantenimiento, y en caso de no encontrarse éste, el reporte será proporcionado al encargado del área de intendencia para su verificación y aprobación.

- El personal del área de intendencia, no está habilitado para realizar actividades y/o trabajos de tipo personal, tales como; limpieza de cafetería con sus respectivos materiales, lavado de cortinas, toallas, artículos de índole personal, vajillas personales (vasos, platos, cucharas, tazas, etc.), vehículos auto motores particulares u oficiales, asimismo, no podrá realizar compras de artículos o ejecutar pagos en instituciones bancarias solicitados por los mandos medios o superiores.

- Las áreas solicitantes para el cumplimiento de las actividades del personal del área de intendencia deberán dar acceso al personal autorizado con el objeto de contribuir a la conclusión del trabajo encomendado.
- Las y los servidores públicos adscritos a la administración pública municipal en todo momento deberán contribuir a mantener en orden y limpio su espacio de trabajo, así como las áreas comunes que utilicen durante el desarrollo de sus actividades.

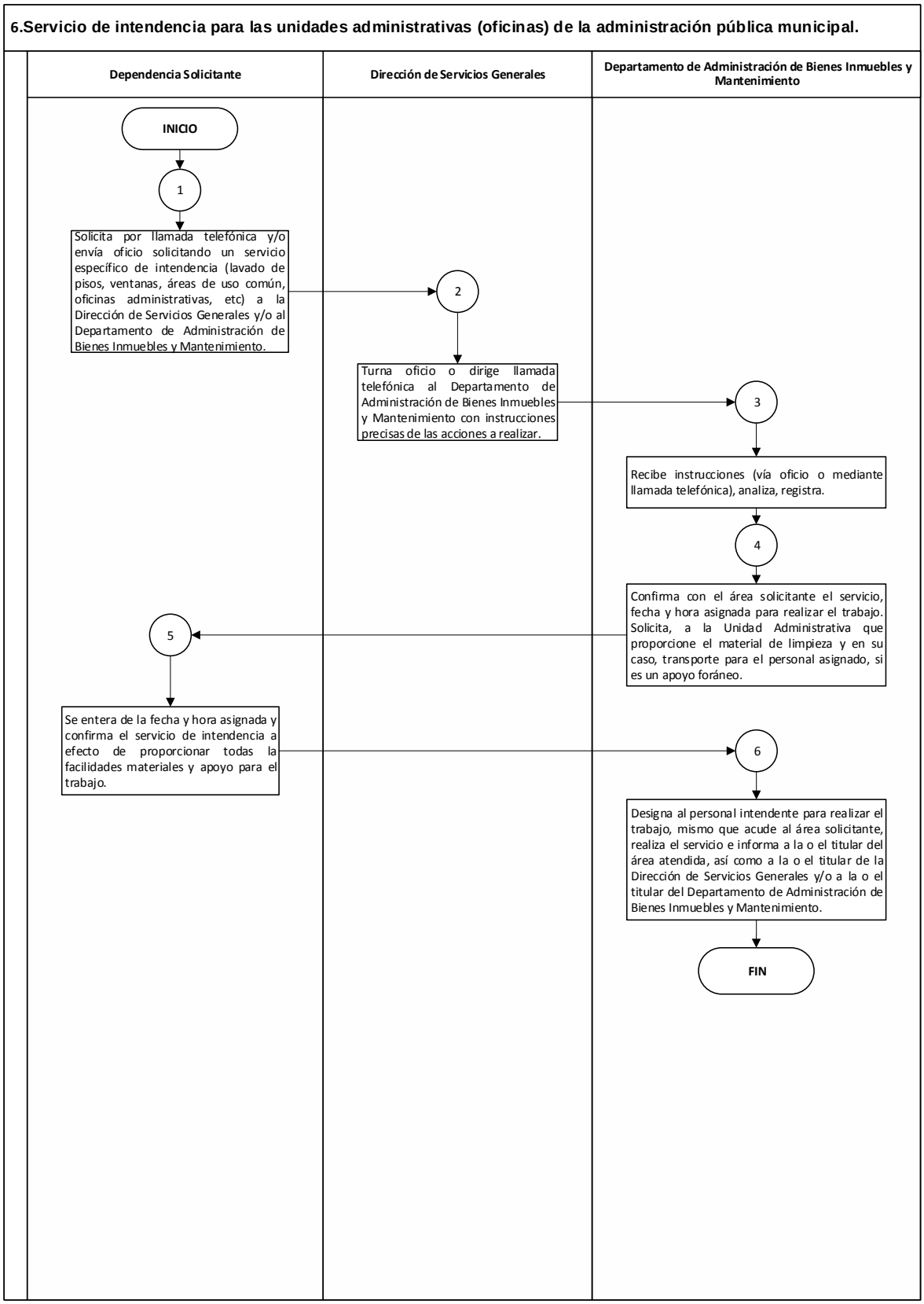
- Las y los servidores públicos deberán contar en todo momento con la llave de su área de trabajo, si esta se considera de tipo restringido, así como tener el control total de los lugares que ocupan para el desarrollo de su trabajo, por lo que en ninguna circunstancia podrán hacer responsable al personal del área de intendencia de la apertura del área si éste tuviera copia para su acceso.

- El personal de intendencia se apegará a las políticas de manejo de residuos sólidos y ahorro de energía, que se establezcan en el la administración pública municipal.

**6. Servicio de intendencia para las unidades administrativas (oficinas) de la administración pública municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dependencia Solicitante** | Solicita por llamada telefónica y/o envía oficio solicitando un servicio específico de intendencia (lavado de pisos, ventanas, áreas de uso común, oficinas administrativas, etc) a la Dirección de Servicios Generales y/o al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento. |
| 2 | **Dirección de Servicios Generales** | Turna oficio o dirige llamada telefónica al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento con instrucciones precisas de las acciones a realizar. |
| 3 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Recibe instrucciones (vía oficio o mediante llamada telefónica), analiza, registra. |
| 4 | | Confirma con el área solicitante el servicio, fecha y hora asignada para realizar el trabajo. Solicita, a la Unidad Administrativa que proporcione el material de limpieza y en su caso, transporte para el personal asignado, si es un apoyo foráneo. |
| 5 | **Dependencia Solicitante** | Se entera de la fecha y hora asignada y confirma el servicio de intendencia a efecto de proporcionar todas la facilidades materiales y apoyo para el trabajo. |
| 6 | **Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento** | Designa al personal intendente para realizar el trabajo, mismo que acude al área solicitante, realiza el servicio e informa a la o el titular del área atendida, así como a la o el titular de la Dirección de Servicios Generales y/o a la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


6.Servicio de intendencia para las unidades administrativas (oficinas) de la administración pública municipal.
Dependencia Solicitante
Dirección de Servicios Generales
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento
INICIO
1
Solicita por llamada telefónica y/o envía oficio solicitando un servicio específico de intendencia (lavado de pisos, ventanas, áreas de uso común, oficinas administrativas, etc) a la Dirección de Servicios Generales y/o al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
2
Turna oficio o dirige llamada telefónica al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento con instrucciones precisas de las acciones a realizar.
3
Recibe instrucciones (vía oficio o mediante llamada telefónica), analiza, registra.
4
Confirma con el área solicitante el servicio, fecha y hora asignada para realizar el trabajo. Solicita, a la Unidad Administrativa que proporcione el material de limpieza y en su caso, transporte para el personal asignado, si es un apoyo foráneo.
5
Se entera de la fecha y hora asignada y confirma el servicio de intendencia a efecto de proporcionar todas la facilidades materiales y apoyo para el trabajo.
6
Designa al personal intendente para realizar el trabajo, mismo que acude al área solicitante, realiza el servicio e informa a la o el titular del área atendida, así como a la o el titular de la Dirección de Servicios Generales y/o a la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
FIN

## XIV. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR Y CONTROL DE COMBUSTIBLE

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Distribución de combustible a vehículos oficiales** |
| **Objetivo**: | Controlar y supervisar de manera eficiente la distribución de combustible asignado a los vehículos y maquinaria oficiales de las unidades administrativas de la administración pública municipal. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La distribución de combustible será por medio de un código de barras o tarjeta con banda magnética, según sea el caso, proporcionados por los prestadores de servicio (gasolineras) con los que se tenga contrato.

- Se solicitará a las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas, envíen por escrito al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible de manera semanal o quincenal, su requerimiento de dotación de combustible, de acuerdo a las unidades vehiculares y/o maquinarias activas con los que cuenta la Unidad Administrativa; desglosando en el listado las características de los vehículos como lo son: número económico, marca, submarca, placa, modelo, tipo de combustible, montos y días de carga; así como las actividades a realizar.

- Las cargas extras de combustible, serán solicitadas mediante oficio dirigido a la o el titular de la Dirección General de Administración.

- La Dirección General de Administración, notificará a las Unidades Administrativas, cuáles serán los prestadores de servicio autorizados para el suministro de combustible.

- El horario de carga de combustible, será conforme a la solicitud de las y los Coordinadores y Delegados Administrativos y estará sujeto a la disponibilidad del prestador del servicio.

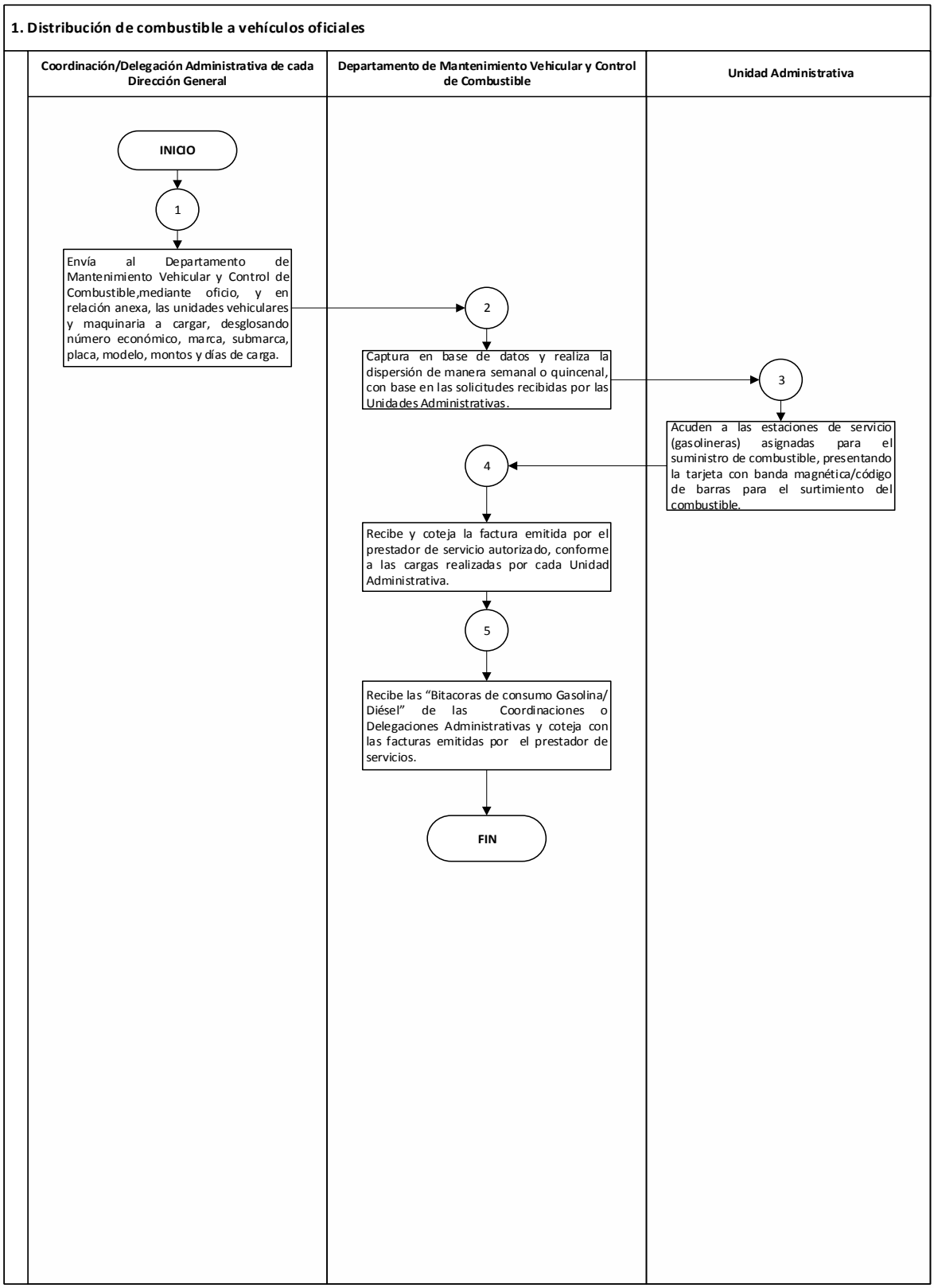
- Las Coordinaciones y Delegaciones Administrativas contarán con tres días hábiles para elaborar y remitir al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, la “Bitácora de Consumo Gasolina/Diésel”, debidamente requisitada y validada, a fin de no ver afectada la continuidad de la dispersión de combustible del siguiente periodo.

**1. Distribución de combustible a vehículos oficiales**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación/Delegación Administrativa de cada Dirección General** | Envía al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, mediante oficio, y en relación anexa, las unidades vehiculares y maquinaria a cargar, desglosando número económico, marca, submarca, placa, modelo, montos y días de carga. |
| **2** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Captura en base de datos y realiza la dispersión de manera semanal o quincenal, con base en las solicitudes recibidas por las Unidades Administrativas. |
| **3** | **Unidad Administrativa** | Acuden a las estaciones de servicio (gasolineras) asignadas para el suministro de combustible, presentando la tarjeta con banda magnética/código de barras para el surtimiento del combustible. |
| **4** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Recibe y coteja la factura emitida por el prestador de servicio autorizado, conforme a las cargas realizadas por cada Unidad Administrativa. |
| **5** | | Recibe las “Bitacoras de consumo Gasolina/Diésel” de las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas y coteja con las facturas emitidas por el prestador de servicios. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Distribución de combustible a vehículos oficiales
Coordinación/Delegación Administrativa de cada Dirección General
Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible
Unidad Administrativa
INICIO
1
Envía al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible,mediante oficio, y en relación anexa, las unidades vehiculares y maquinaria a cargar, desglosando número económico, marca, submarca, placa, modelo, montos y días de carga.
2
Captura en base de datos y realiza la dispersión de manera semanal o quincenal, con base en las solicitudes recibidas por las Unidades Administrativas.
3
Acuden a las estaciones de servicio (gasolineras) asignadas para el suministro de combustible, presentando la tarjeta con banda magnética/código de barras para el surtimiento del combustible.
4
Recibe y coteja la factura emitida por el prestador de servicio autorizado, conforme a las cargas realizadas por cada Unidad Administrativa.
5
Recibe las "Bitacoras de consumo Gasolina/ Diésel" de las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas y coteja con las facturas emitidas por el prestador de servicios.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Pago a proveedor(es) de servicio de combustible** |
| **Objetivo**: | Gestionar los trámites correspondientes, para el pago de las facturas emitidas por los proveedores de servicio por concepto de suministro de combustible. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los proveedores de servicio de combustible son las estaciones o gasolineras reconocidas por el Ayuntamiento de Toluca, mediante un contrato de proveeduría de combustible Gasolina/Diésel.

- La recepción de las facturas de los proveedores de servicio de combustible, será en días hábiles y en un horario de 09:00 a 18:00 horas.

- Para realizar el pago correspondiente ante la Tesorería Municipal, las facturas emitidas deberán contar con los requisitos fiscales siguientes: clave del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de la estación de servicio, régimen y domicilio fiscal, número de folio, sello digital del SAT, sello digital del contribuyente que expide la factura, lugar y fecha de emisión, clave de RFC del Municipio de Toluca, cantidad, unidad de medida, tipo de combustible, precio unitario por litro de combustible, importe total señalado con número y letra, fecha y hora de certificación de la factura y número de serie del certificado digital del SAT con el que realizó el sellado.

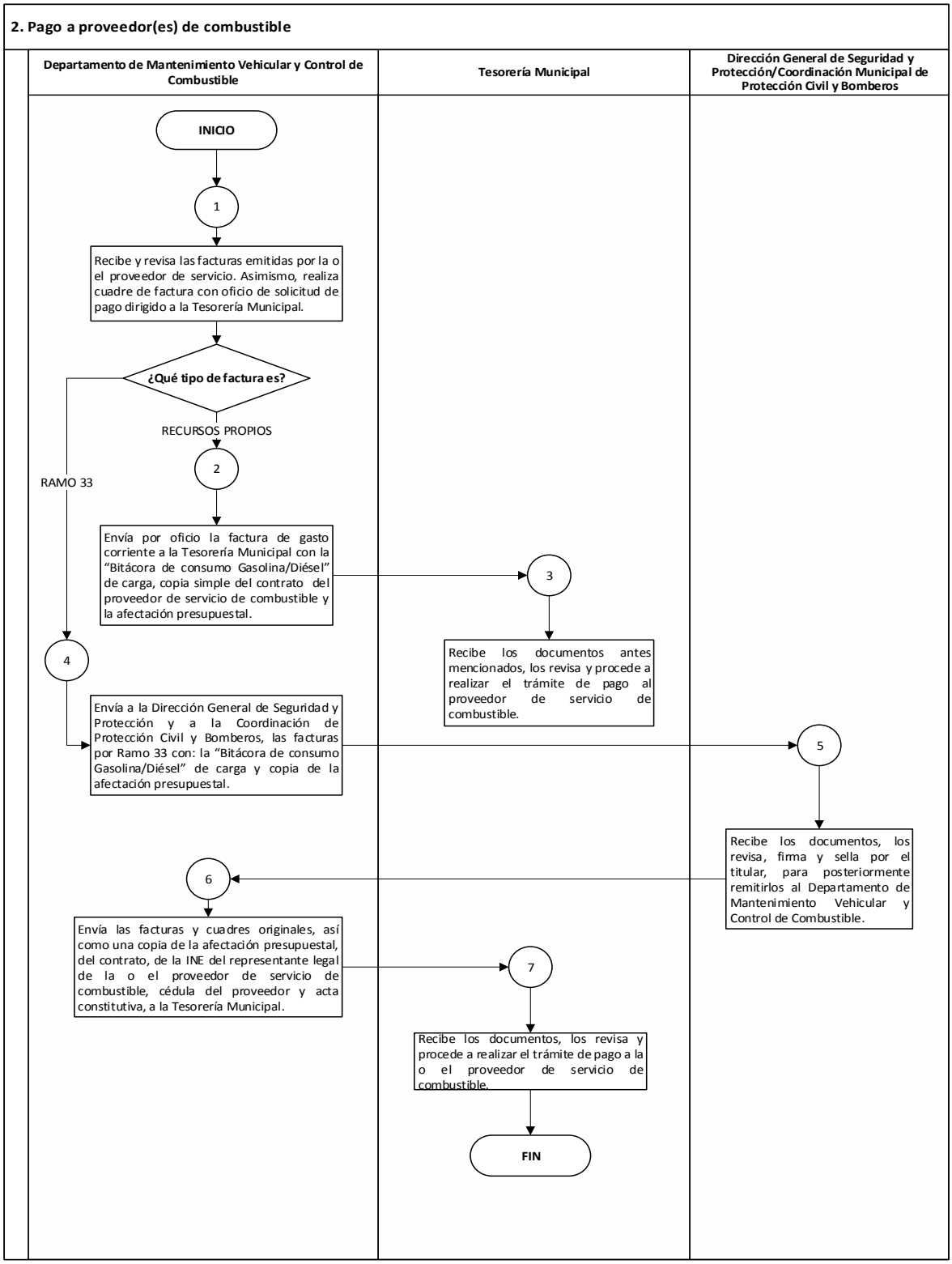
- Las facturas serán emitidas según lo solicite la Dirección General de Administración y su pago será con recurso federal y/o recurso propio.

**2. Pago a proveedor(es) de servicio de combustible**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Recibe y revisa las facturas emitidas por la o el proveedor de servicio. Asimismo, realiza cuadre de factura con oficio de solicitud de pago dirigido a la Tesorería Municipal. |
| | | **¿Qué tipo de factura es?** |
| **2** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | **Recursos Propios:**<br>Envía por oficio la factura de gasto corriente a la Tesorería Municipal con la "Bitácora de consumo Gasolina/Diésel" de carga, copia simple del contrato del proveedor de servicio de combustible y la afectación presupuestal. |
| **3** | **Tesorería Municipal** | Recibe los documentos antes mencionados, los revisa y procede a realizar el trámite de pago al proveedor de servicio de combustible. |
| **4** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | **Ramo 33:**<br>Envía a la Dirección General de Seguridad y Protección y a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, las facturas por Ramo 33 con: la "Bitácora de consumo Gasolina/Diésel" de carga y copia de la afectación presupuestal. |
| **5** | **Dirección General de Seguridad y Protección / Coordinación de Protección Civil y Bomberos** | Recibe los documentos, los revisa, firma y sella por el titular, para posteriormente remitirlos al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible. |
| **6** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Envía las facturas y cuadres originales, así como una copia de la afectación presupuestal, del contrato, de la INE del representante legal de la o el proveedor de servicio de combustible, cédula del proveedor y acta constitutiva, a la Tesorería Municipal. |
| **7** | **Tesorería Municipal** | Recibe los documentos, los revisa y procede a realizar el trámite de pago a la o el proveedor de servicio de combustible. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Pago a proveedor(es) de combustible
Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible
Tesorería Municipal
Dirección General de Seguridad y Protección/Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos
INICIO
1
Recibe y revisa las facturas emitidas por la o el proveedor de servicio. Asimismo, realiza cuadre de factura con oficio de solicitud de pago dirigido a la Tesorería Municipal.
¿Qué tipo de factura es?
RECURSOS PROPIOS
RAMO 33
2
Envía por oficio la factura de gasto corriente a la Tesorería Municipal con la "Bitácora de consumo Gasolina/Diésel" de carga, copia simple del contrato del proveedor de servicio de combustible y la afectación presupuestal.
3
Recibe los documentos antes mencionados, los revisa y procede a realizar el trámite de pago al proveedor de servicio de combustible.
4
Envía a la Dirección General de Seguridad y Protección y a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, las facturas por Ramo 33 con: la "Bitácora de consumo Gasolina/Diésel" de carga y copia de la afectación presupuestal.
5
Recibe los documentos, los revisa, firma y sella por el titular, para posteriormente remitirlos al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
6
Envía las facturas y cuadres originales, así como una copia de la afectación presupuestal, del contrato, de la INE del representante legal de la o el proveedor de servicio de combustible, cédula del proveedor y acta constitutiva, a la Tesorería Municipal.
7
Recibe los documentos, los revisa y procede a realizar el trámite de pago a la o el proveedor de servicio de combustible.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Reparación y/o mantenimiento a vehículos oficiales** |
| **Objetivo**: | Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las unidades vehiculares propiedad de la administración pública municipal, a través de talleres externos especializados. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las dependencias que integran la administración pública municipal, que cuentan con unidades vehiculares asignadas, reportar las fallas que presentan e informar a la Coordinación o Delegación Administrativa acerca de las necesidades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de dichas unidades. Asimismo, una vez que sea entregada la unidad, verificar que se haya realizado el servicio de mantenimiento y/o reparación vehicular.

- Es responsabilidad de las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas que integran la administración pública municipal, realizar los trámites de solicitud de servicio y/o reparación y orden de servicio, asimismo resguardar las unidades vehiculares que presentan fallas en el sitio designado para ello.

- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, tramitar las solicitudes de servicio y/o reparación de las unidades vehiculares propiedad de la administración pública municipal, las cuales deberán estar debidamente requisitadas, así como verificar la disponibilidad y calendarizar las reparaciones y/o mantenimientos en los talleres externos especializados.

- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, verificar que cuente con el diagnóstico y cotización de mantenimiento y/o reparación vehicular previa presentación de la solicitud de orden de servicio autorizada por la Tesorería Municipal, así como seleccionar las mejores condiciones económicas para el municipio; en cuanto a precio, calidad, servicio y tiempo de entrega.

- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, asignar al taller externo las unidades vehiculares propiedad de la administración pública municipal, así como registrar en el Sistema de Mantenimiento Vehicular, la solicitud de suficiencia presupuestal del área solicitante.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, verificar que los talleres externos contratados realicen los servicios de mantenimiento y/o reparación vehicular de las unidades vehiculares que ingresan al taller.

- Es responsabilidad de las áreas solicitantes, enviar mediante oficio, la solicitud de servicio debidamente requisitada con los datos de la unidad, antes de ingresar al taller externo, así como recibir la unidad y firmar el formato de salida del taller.
- Es responsabilidad de la Tesorería Municipal recibir, tramitar y autorizar las solicitudes de suficiencia presupuestal, debidamente requisitadas y soportadas con la cotización correspondiente, para el mantenimiento y/o reparación vehicular.

- Es responsabilidad del Departamento de Contratos, de la Dirección de Recursos Materiales, elaborar el contrato (en su caso) y recabar las firmas correspondientes para el trámite del mismo.

**3. Reparación y/o mantenimiento de vehículos oficiales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Usuario (a)** | Detecta la(s) falla(as) en el vehículo a su resguardo e informa a la Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia y en su caso resguarda el vehículo en el sitio designado. |
| **2** | **Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia solicitante** | Elabora oficio de solicitud de servicio y/o reparación y turna al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible con la "Hoja de Diagnóstico" correspondiente. |
| **3** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Recibe solicitud de servicio y/o reparación para atender la petición y de acuerdo a la calendarización y control de los talleres externos asignados; selecciona el taller externo que tenga disponibilidad para proporcionar el servicio. |
| **4** | | Recibe del taller externo, la cotización de reparación de vehículo en original, si es necesario solicita nuevamente cotizaciones, seleccionando las mejores condiciones para el municipio, en cuanto precio, calidad y tiempos de entrega, para posteriormente enviar copia de la cotización seleccionada la Coordinación o Delegación Administrativa. |
| **5** | **Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia** | Elabora la "Solicitud de suficiencia presupuestal para servicios", recabando las firmas de autorización y turna a la Tesorería Municipal. |
| **6** | **Tesorería Municipal** | Recibe la Solicitud de Orden de Servicio y analiza si cuenta con la suficiencia presupuestal para el mantenimiento y/o reparación de la unidad correspondiente. |
| | | **¿Se aprueba?** |
| **7** | **Tesorería Municipal** | **No:**<br>Informa al área correspondiente de la insuficiencia presupuestal para que la Coordinación o Delegación Administrativa de la dependencia gestione lo necesario para realizar los ajustes y/o transferencias respectivas. |
| **8** | **Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia** | **Sí:**<br>Recibe la suficiencia presupuestal y remite al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible. |
| **9** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Requisita el apartado correspondiente del formato de mantenimiento y turna al taller externo para que inicie la reparación y registra en el Sistema de Mantenimiento Vehicular la solicitud de suficiencia presupuestal, integra expediente y solicita al Departamento de Contratos elabore el contrato pedido (en su caso). |
| **10** | **Departamento de Contratos** | Elabora contrato pedido, recabando las firmas correspondientes y notifica al taller para que firme él mismo, una vez finalizado el servicio de la unidad. |
| **11** | **Taller Externo** | Acude a firmar al Departamento de Contratos, resguardando las piezas dañadas y que fueron sustituidas; cuando termina la reparación firma un formato de salida, dirigido al Departamento de Mantenimiento Vehicular y |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Control de Combustible, la o el usuario emite el formato y evidencias fotográficas (unidad y refacciones reemplazadas y nuevas). |
| **12** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible y/o Usuario(a)** | Recibe el formato de salida, inspecciona y valida la reparación de la unidad, recolecta las piezas sustituidas por el área y si no detecta fallas firma de conformidad por el servicio realizado. |
| **13** | **Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible** | Solicita la factura al proveedor, se envía al Departamento de Contratos para validación de la misma y se recaban firmas con la Coordinación o Delegación Administrativa e ingresa factura al Departamento de Contratos para trámite de pago. |
| **14** | | Integra al expediente copia de factura firmada, la documentación completa del folio se escanea para integrar archivo digital. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

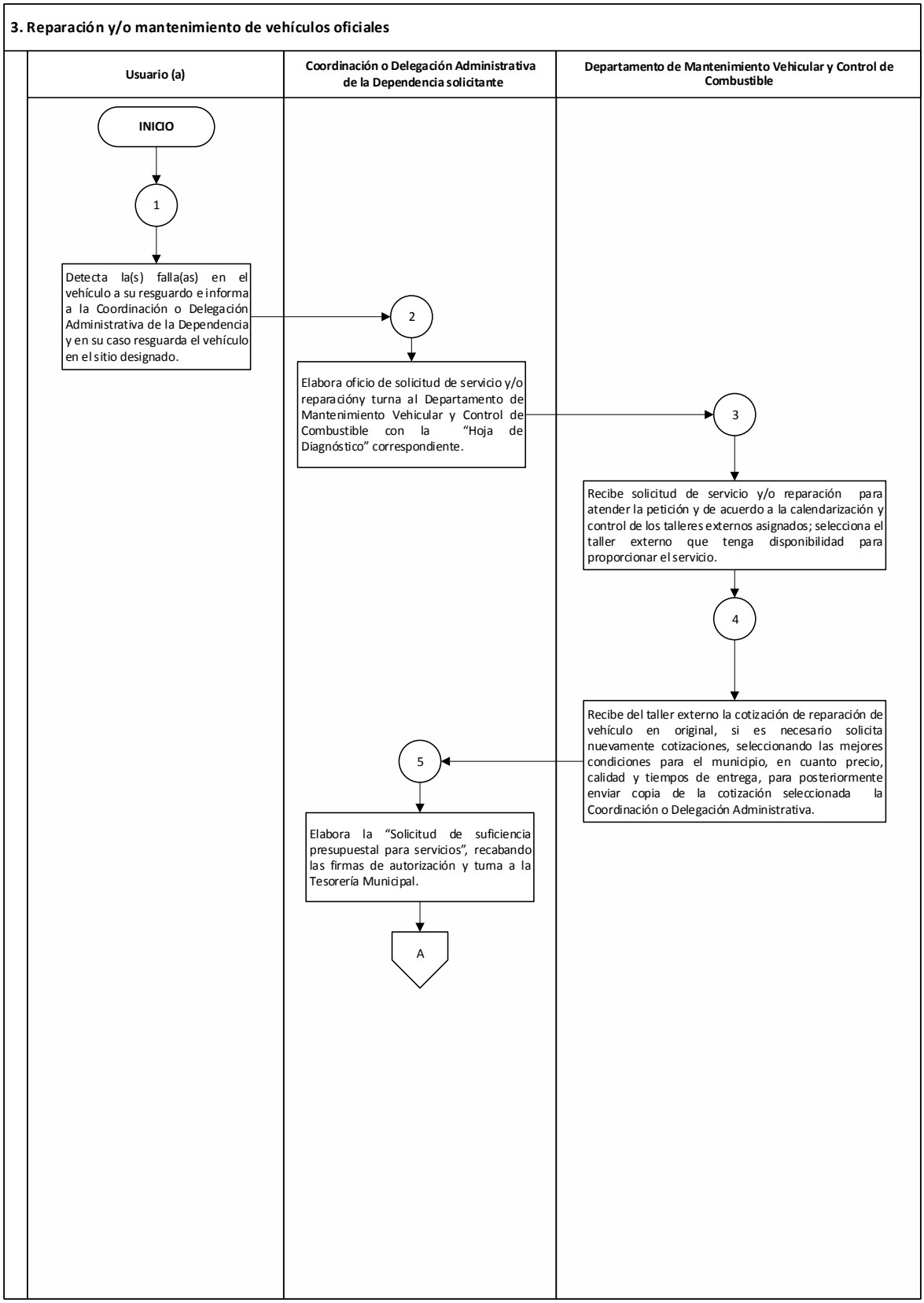

3. Reparación y/o mantenimiento de vehículos oficiales
Usuario (a)
Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia solicitante
Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible
INICIO
1
Detecta la(s) falla(as) en el vehículo a su resguardo e informa a la Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia y en su caso resguarda el vehículo en el sitio designado.
2
Elabora oficio de solicitud de servicio y/o reparacióny turna al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible con la "Hoja de Diagnóstico" correspondiente.
3
Recibe solicitud de servicio y/o reparación para atender la petición y de acuerdo a la calendarización y control de los talleres externos asignados; selecciona el taller externo que tenga disponibilidad para proporcionar el servicio.
4
Recibe del taller externo la cotización de reparación de vehículo en original, si es necesario solicita nuevamente cotizaciones, seleccionando las mejores condiciones para el municipio, en cuanto precio, calidad y tiempos de entrega, para posteriormente enviar copia de la cotización seleccionada la Coordinación o Delegación Administrativa.
5
Elabora la "Solicitud de suficiencia presupuestal para servicios", recabando las firmas de autorización y turna a la Tesorería Municipal.
A

**DIAGRAMA:**

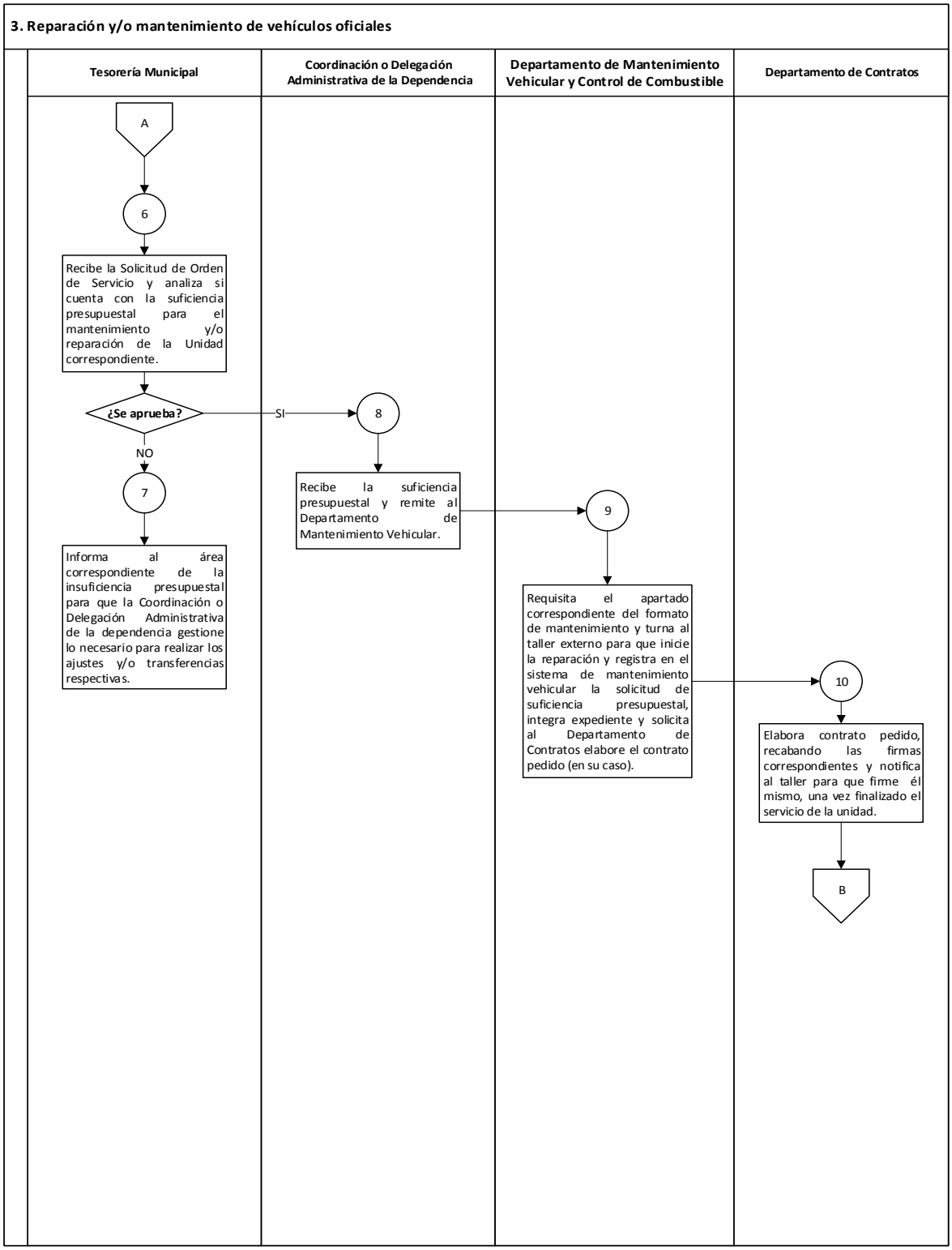
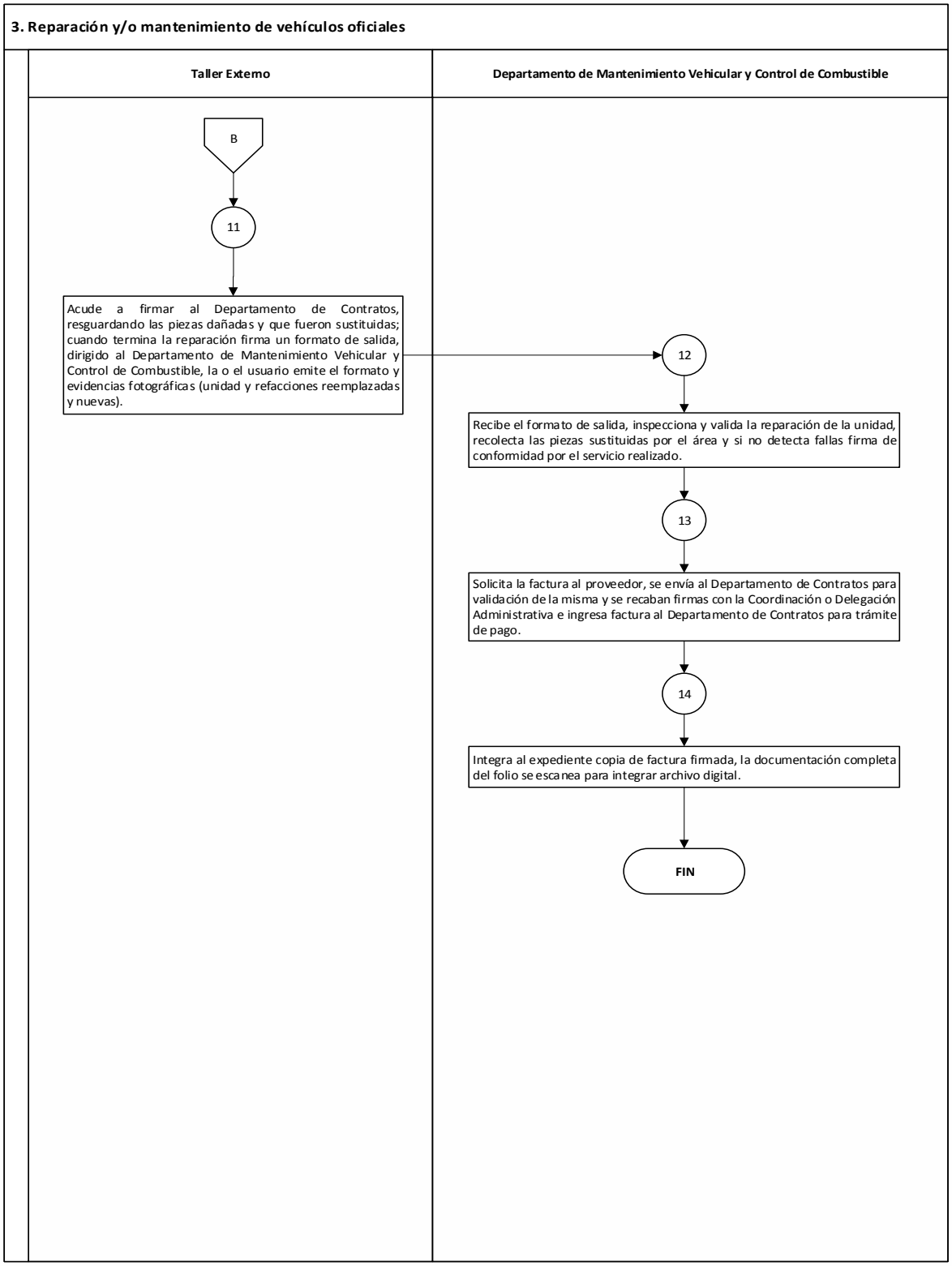

3. Reparación y/o mantenimiento de vehículos oficiales
Tesorería Municipal
Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia
Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible
Departamento de Contratos
A
6
Recibe la Solicitud de Orden de Servicio y analiza si cuenta con la suficiencia presupuestal para el mantenimiento y/o reparación de la Unidad correspondiente.
¿Se aprueba?
SI
8
NO
7
Recibe la suficiencia presupuestal y remite al Departamento de Mantenimiento Vehicular.
9
Informa al área correspondiente de la insuficiencia presupuestal para que la Coordinación o Delegación Administrativa de la dependencia gestione lo necesario para realizar los ajustes y/o transferencias respectivas.
Requisita el apartado correspondiente del formato de mantenimiento y turna al taller externo para que inicie la reparación y registra en el sistema de mantenimiento vehicular la solicitud de suficiencia presupuestal, integra expediente y solicita al Departamento de Contratos elabore el contrato pedido (en su caso).
10
Elabora contrato pedido, recabando las firmas correspondientes y notifica al taller para que firme él mismo, una vez finalizado el servicio de la unidad.
B

**DIAGRAMA:**


3. Reparación y/o mantenimiento de vehículos oficiales
Taller Externo
Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible
B
11
Acude a firmar al Departamento de Contratos, resguardando las piezas dañadas y que fueron sustituidas; cuando termina la reparación firma un formato de salida, dirigido al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, la o el usuario emite el formato y evidencias fotográficas (unidad y refacciones reemplazadas y nuevas).
12
Recibe el formato de salida, inspecciona y valida la reparación de la unidad, recolecta las piezas sustituidas por el área y si no detecta fallas firma de conformidad por el servicio realizado.
13
Solicita la factura al proveedor, se envía al Departamento de Contratos para validación de la misma y se recaban firmas con la Coordinación o Delegación Administrativa e ingresa factura al Departamento de Contratos para trámite de pago.
14
Integra al expediente copia de factura firmada, la documentación completa del folio se escanea para integrar archivo digital.
FIN

## XV. DEPARTAMENTO DE LOCACION Y MONTAJE DE EVENTOS ESPECIALES

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Locación y Montaje en Eventos Oficiales y no Oficiales** |
| **Objetivo**: | Atender las solicitudes de apoyo para eventos oficiales y no oficiales; así como mantener en buenas condiciones el equipo y material requeridos. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- Se entiende por eventos oficiales aquellos donde asiste la o el Presidente Municipal o funcionarios de la administración pública municipal.

- Se entiende por eventos no oficiales los que organizan autoridades auxiliares (COPACIS, delegaciones, subdelegaciones), instituciones educativas, clero y asociaciones civiles.

- Para el caso de eventos oficiales y no oficiales, el solicitante recibirá el apoyo del material que esté disponible, el cual deberá pedirse por escrito. La respuesta a dicha petición especificará si el apoyo es total, parcial o negativo.

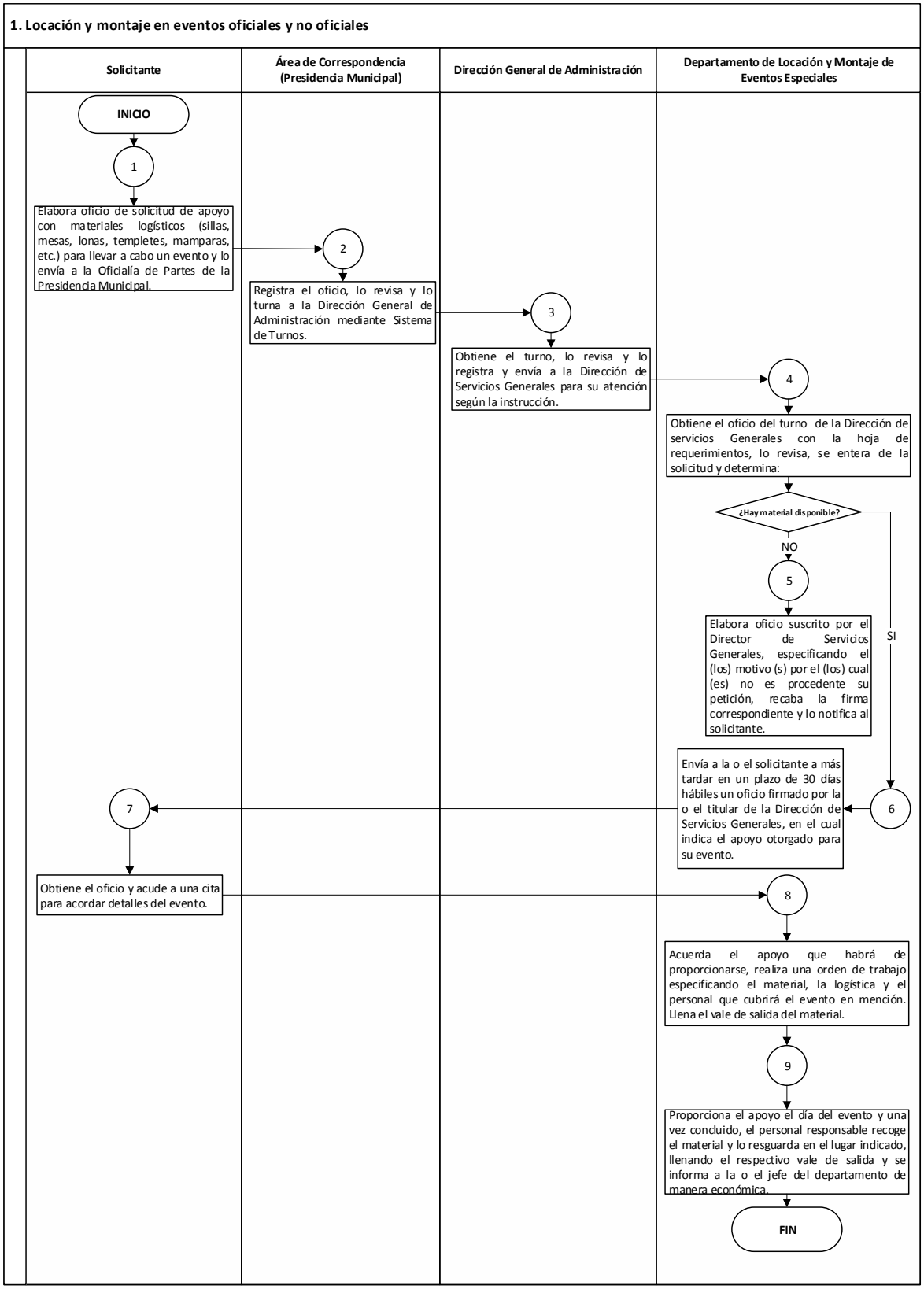
- El tiempo estipulado para elaborar una solicitud es entre 40 y 45 días antes del evento para ser agendado y considerar la cantidad de materiales, equipos dispuestos y existentes.

- Las solicitudes y apoyos urgentes, solo se atenderán si se presentan con 36 horas de anticipación.

**1. Locación y montaje en eventos oficiales y no oficiales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Solicitante** | Elabora oficio de solicitud de apoyo con materiales logísticos (sillas, mesas, lonas, templetes, mamparas, etc.) para llevar a cabo un evento y lo envía a la Oficialía de Partes de la Presidencia Municipal. |
| 2 | **Área de Correspondencia (Presidencia Municipal)** | Registra el oficio, lo revisa y lo turna a la Dirección General de Administración mediante Sistema de Turnos. |
| 3 | **Dirección General de Aministración** | Obtiene el turno, lo revisa y lo registra y envía a la Dirección de Servicios Generales para su atención según la instrucción. |
| 4 | **Departamento de Locación y Montaje de Eventos Especiales** | Obtiene el oficio del turno de la Dirección de Servicios Generales con la hoja de requerimientos, lo revisa, se entera de la solicitud y determina: |
| | | **¿Hay material disponible?** |
| 5 | **Departamento de Locación y Montaje de Eventos Especiales** | **No:**<br>Elabora oficio suscrito por el Director de Servicios Generales, especificando el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no es procedente su petición, recaba la firma correspondiente y lo notifica al solicitante. |
| 6 | | **Sí:**<br>Envía a la o el solicitante a más tardar en un plazo de 30 días hábiles un oficio firmado por la o el titular de la Dirección de Servicios Generales, en el cual indica el apoyo otorgado para su evento. |
| 7 | **Solicitante** | Obtiene el oficio y acude a una cita para acordar detalles del evento. |
| 8 | **Departamento de Locación y Montaje de Eventos Especiales** | Acuerda el apoyo que habrá de proporcionarse, realiza una orden de trabajo especificando el material, la logística y el personal que cubrirá el evento en mención. Llena el vale de salida del material. |
| 9 | | Proporciona el apoyo el día del evento y una vez concluido, el personal responsable recoge el material y lo resguarda en el lugar indicado, llenando el respectivo vale de salida y se informa a la o el jefe del departamento de manera económica. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Locación y montaje en eventos oficiales y no oficiales
Solicitante
Área de Correspondencia (Presidencia Municipal)
Dirección General de Administración
Departamento de Locación y Montaje de Eventos Especiales
INICIO
1
Elabora oficio de solicitud de apoyo con materiales logísticos (sillas, mesas, lonas, templetes, mamparas, etc.) para llevar a cabo un evento y lo envía a la Oficialía de Partes de la Presidencia Municipal.
2
Registra el oficio, lo revisa y lo turna a la Dirección General de Administración mediante Sistema de Turnos.
3
Obtiene el turno, lo revisa y lo registra y envía a la Dirección de Servicios Generales para su atención según la instrucción.
4
Obtiene el oficio del turno de la Dirección de servicios Generales con la hoja de requerimientos, lo revisa, se entera de la solicitud y determina:
¿Hay material disponible?
NO
SI
5
Elabora oficio suscrito por el Director de Servicios Generales, especificando el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no es procedente su petición, recaba la firma correspondiente y lo notifica al solicitante.
6
Envía a la o el solicitante a más tardar en un plazo de 30 días hábiles un oficio firmado por la o el titular de la Dirección de Servicios Generales, en el cual indica el apoyo otorgado para su evento.
7
Obtiene el oficio y acude a una cita para acordar detalles del evento.
8
Acuerda el apoyo que habrá de proporcionarse, realiza una orden de trabajo especificando el material, la logística y el personal que cubrirá el evento en mención. Llena el vale de salida del material.
9
Proporciona el apoyo el día del evento y una vez concluido, el personal responsable recoge el material y lo resguarda en el lugar indicado, llenando el respectivo vale de salida y se informa a la o el jefe del departamento de manera económica.
FIN

## XVI. DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Alta de bienes muebles y vehículos oficiales** |
| **Objetivo**: | Registrar en el inventario general del Ayuntamiento de Toluca el movimiento de alta, los bienes muebles y vehículos de nueva adquisición o recibidos en donación. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial recibe por oficio la cuenta pública, facturas y movimientos, para realizar los registros de los bienes de bajo costo (de 35 a 69 salarios mínimos), previa revisión física de la existencia de los bienes.

- El verificador encargado el área realiza la supervisión de la existencia de los bienes recabando la firma de la o el servidor público en el formato denominado resguardo.

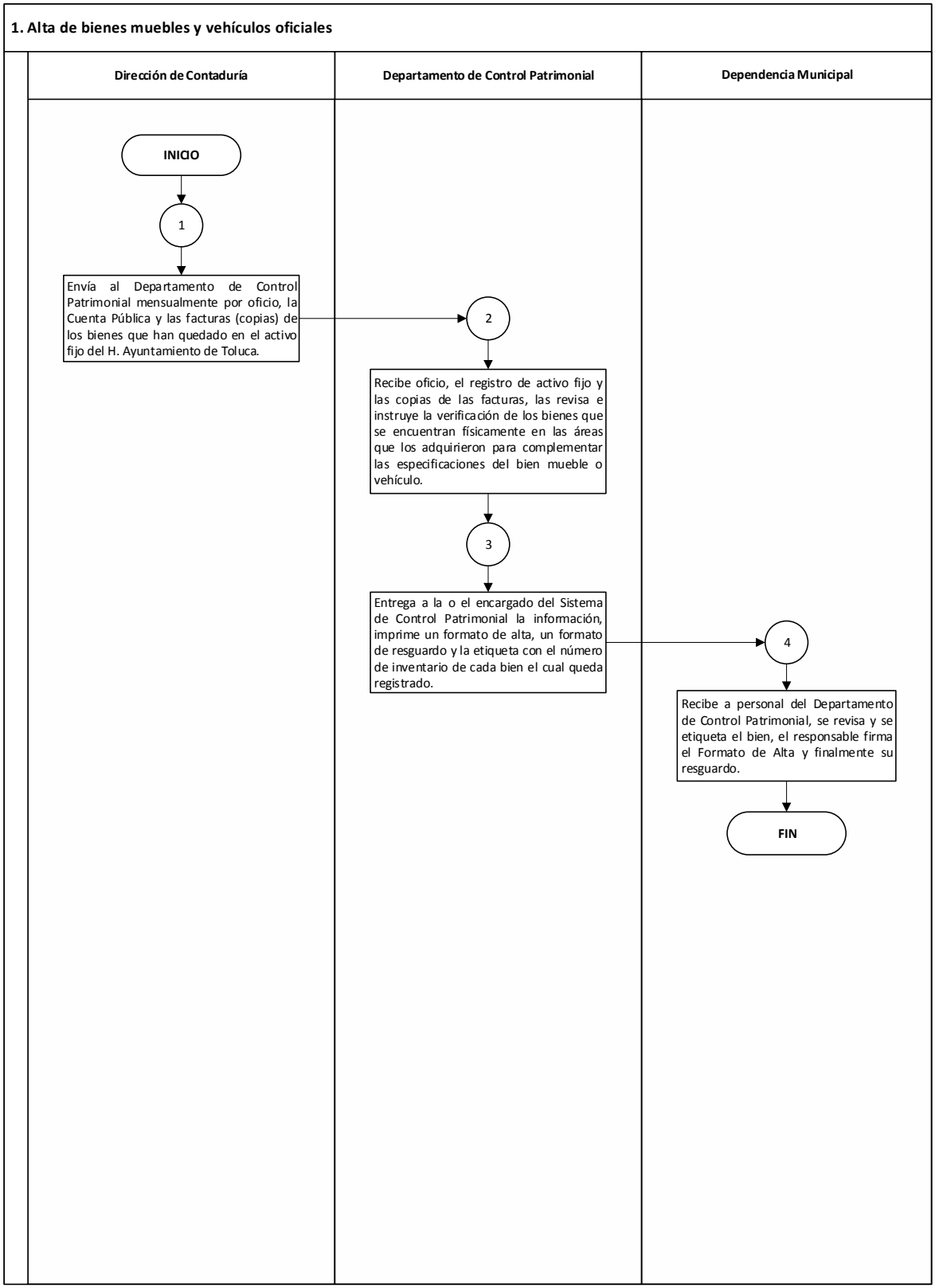
- El Departamento de Control Patrimonial recibe por oficio la cuenta pública, facturas y movimientos, para realizar los registros de los bienes inventariables (con un costo mayor a 70 salarios mínimos) previa revisión física de la existencia de los bienes.

- El verificador encargado de el área realiza la supervisión de la existencia de los bienes recabando la firma del servidor público en el formato denominado resguardo.

**1. Alta de bienes muebles y vehículos oficiales**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección de Contaduría** | Envía al Departamento de Control Patrimonial mensualmente por oficio, la Cuenta Pública y las facturas (copias) de los bienes que han quedado en el activo fijo de la administración pública municipal. |
| 2 | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe oficio, el registro de activo fijo y las copias de las facturas, las revisa e instruye la verificación de los bienes que se encuentran físicamente en las áreas que los adquirieron para complementar las especificaciones del bien mueble o vehículo. |
| 3 | | Entrega a la o el encargado del Sistema de Control Patrimonial la información, imprime un formato de alta, un formato de resguardo y la etiqueta con el número de inventario de cada bien el cual queda registrado. |
| 4 | **Dependencia Municipal** | Recibe a personal del Departamento de Control Patrimonial, se revisa y se etiqueta el bien, el responsable firma el Formato de Alta y finalmente su resguardo. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Alta de bienes muebles y vehículos oficiales
Dirección de Contaduría
Departamento de Control Patrimonial
Dependencia Municipal
INICIO
1
Envía al Departamento de Control Patrimonial mensualmente por oficio, la Cuenta Pública y las facturas (copias) de los bienes que han quedado en el activo fijo del H. Ayuntamiento de Toluca.
2
Recibe oficio, el registro de activo fijo y las copias de las facturas, las revisa e instruye la verificación de los bienes que se encuentran físicamente en las áreas que los adquirieron para complementar las especificaciones del bien mueble o vehículo.
3
Entrega a la o el encargado del Sistema de Control Patrimonial la información, imprime un formato de alta, un formato de resguardo y la etiqueta con el número de inventario de cada bien el cual queda registrado.
4
Recibe a personal del Departamento de Control Patrimonial, se revisa y se etiqueta el bien, el responsable firma el Formato de Alta y finalmente su resguardo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Cambio de resguardo de bienes muebles** |
| **Objetivo**: | Atender las solicitudes de las dependencias municipales, usuarias de los bienes muebles y vehículos, actualizando los resguardos de las y los servidores públicos de la administración pública municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial mantiene actualizados los resguardos y el inventario general de bienes muebles.

- La Coordinación o Delegación Administrativa o quien ejerza la función, tienen la obligación de solicitar mediante escrito, los movimientos de cambio de bienes muebles que le requieran las y los servidores públicos usuarios de los mismos.

- El Departamento de Control Patrimonial deberá atender con diligencia y oportunidad las solicitudes de cambio de bienes muebles que le sean requeridos conforme al procedimiento establecido.

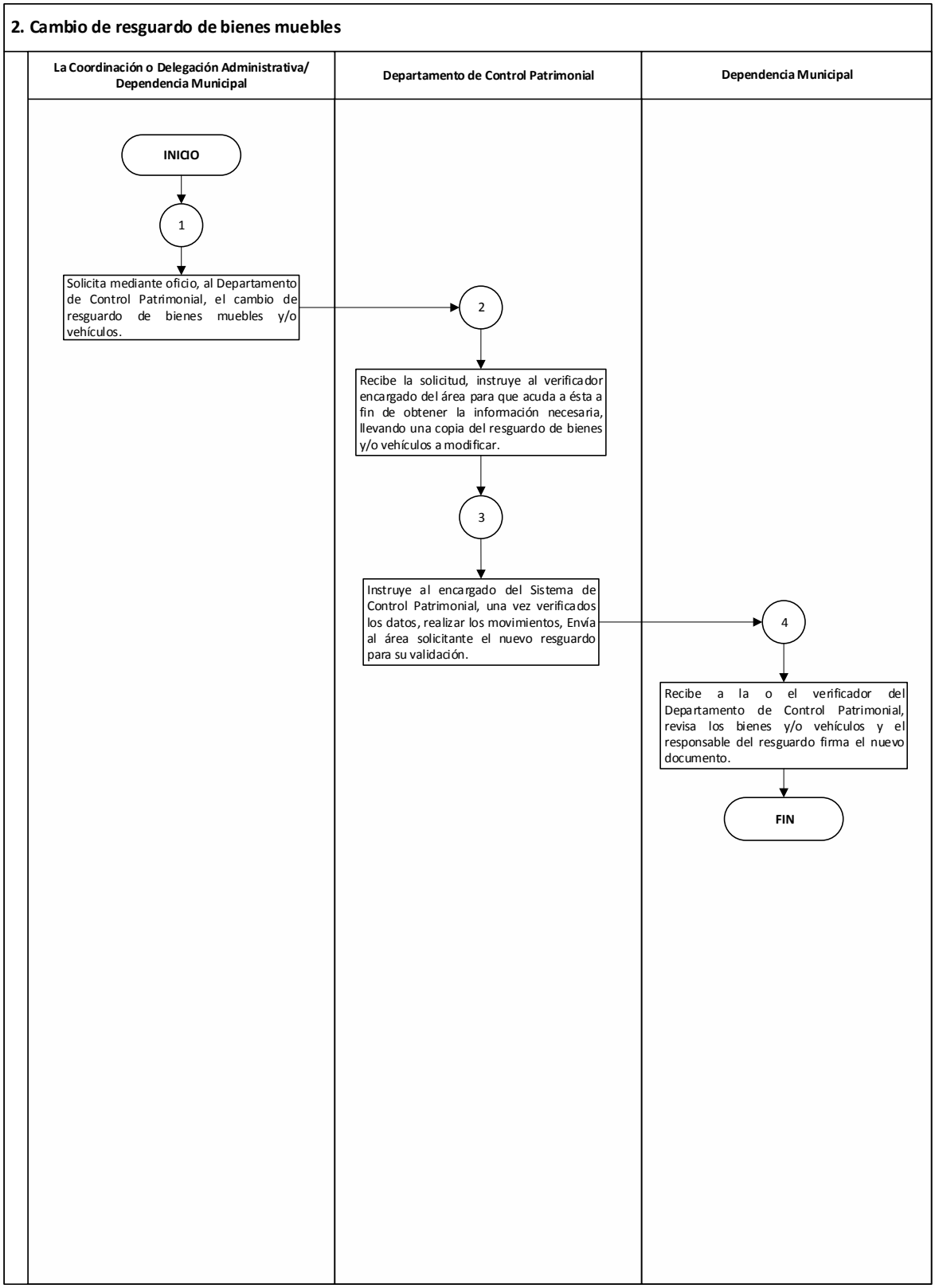
- Los usuarios de los bienes muebles deberán notificar a la Coordinación o Delegación Administrativa o quien ejerza la función, sobre cualquier cambio que ocurra o se requiera, para su debida actualización.

- La solicitud de cambio de resguardo no la podrá realizar ningún área o persona, que no tenga el bien bajo su resguardo.

**2. Cambio de resguardo de bienes muebles**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Coordinación o Delegación Administrativa/Dependencia Municipal** | Solicita mediante oficio, al Departamento de Control Patrimonial, el cambio de resguardo de bienes muebles y/o vehículos. |
| 2 | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe la solicitud, instruye al verificador encargado del área para que acuda a ésta a fin de obtener la información necesaria, llevando una copia del resguardo de bienes y/o vehículos a modificar. |
| 3 | | Instruye al encargado del Sistema de Control Patrimonial, una vez verificados los datos, realizar los movimientos, Envía al área solicitante el nuevo resguardo para su validación. |
| 4 | **Dependencia Municipal** | Recibe a la o el verificador del Departamento de Control Patrimonial, revisa los bienes y/o vehículos y el responsable del resguardo firma el nuevo documento. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Cambio de resguardo de bienes muebles
La Coordinación o Delegación Administrativa/ Dependencia Municipal
Departamento de Control Patrimonial
Dependencia Municipal
INICIO
1
Solicita mediante oficio, al Departamento de Control Patrimonial, el cambio de resguardo de bienes muebles y/o vehículos.
2
Recibe la solicitud, instruye al verificador encargado del área para que acuda a ésta a fin de obtener la información necesaria, llevando una copia del resguardo de bienes y/o vehículos a modificar.
3
Instruye al encargado del Sistema de Control Patrimonial, una vez verificados los datos, realizar los movimientos, Envía al área solicitante el nuevo resguardo para su validación.
4
Recibe a la o el verificador del Departamento de Control Patrimonial, revisa los bienes y/o vehículos y el responsable del resguardo firma el nuevo documento.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Alta de bienes por donación** |
| **Objetivo**: | Registrar en el padrón de inventarios, los bienes muebles donados por instituciones públicas o privadas, integrándolas al patrimonio mobiliario municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría del Ayuntamiento es responsable de presentar en Sesión de Cabildo, las propuestas de donación en especie que realicen a la administración pública municipal, personas físicas o morales (instituciones federales, estatales, municipales o privadas).

- El Departamento de Control Patrimonial es responsable de dar seguimiento a los acuerdos otorgados por el Ayuntamiento de Toluca, en materia de donación de bienes muebles y vehículos.

- El Departamento de Control Patrimonial en coordinación con el área receptora integran el expediente de acuerdo a lo establecido en los lineamientos Quincuagésimo y Quincuagésimo Primero de la Gaceta de Gobierno número nueve de fecha 11 de julio de 2013.

**3. Alta de Bienes por donación**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Presidencia Municipal** | Recibe de alguna persona física o moral, institución pública federal, estatal, municipal o privada la propuesta de otorgar alguna donación en especie, turna el documento a la Secretaría del Ayuntamiento. |
| **2** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe la propuesta de donación, la revisa y la envía a la Dirección General de Administración. |
| **3** | **Dirección General de Administración** | Recibe la propuesta de donación, turna a la Dirección de Servicios Generales, para que ésta a su vez la remita al Departamento de Control Patrimonial, para su atención. |
| **4** | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene de la Dirección de Servicios Generales la propuesta de donación y procede a integrar el expediente correspondiente. Sujeto a los lineamientos Quincuagésimo y Quincuagésimo Primero de la Gaceta de Gobierno número nueve de fecha 11 de julio de 2013. |
| **5** | | Elabora el oficio mediante el cual la Dirección General de Administración solicitará a la Secretaría del Ayuntamiento se someta a consideración del Cabildo el alta del (los) bien (es) mueble (s) por donación y su registro dentro del Inventario General de la administración pública municipal. |
| **6** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe el oficio emitido por la Dirección General de Administración, lo revisa y si éste cumple con las características necesarias, somete el asunto a consideración del Cabildo, el cual emite el acuerdo que aprueba el alta del (los) bien (es) mueble (s) por donación y su registro dentro del Inventario General de la administración pública municipal, mismo que es turnado a la Dirección General de Administración para su atención. |
| **7** | **Dirección General de Administración** | Recibe el acuerdo y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, para que ésta a su vez lo remita al Departamento de Control Patrimonial, para su atención. |
| **8** | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe el acuerdo remitido por la Dirección General de Administración, con el Contrato de donación debidamente firmado por las personas que en derecho procedan, la factura (s) original (es) a nombre del Municipio de Toluca o en su caso endosada y el escrito mediante el cual se ofreció la donación. Elabora oficio a la Tesorería Municipal, para que lleve a cabo el registro contable del (los) bien (es) mueble (s) dentro de los activos fijos de la administración pública municipal. |
| **9** | **Tesorería Municipal** | Recibe los documentos, los revisa y procede al registro de los activos fijos contables para actualizar la cuenta pública del mes que corresponda y envía al Departamento de Control Patrimonial. |
| **10** | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene la actualización de la cuenta pública por parte de la Tesorería Municipal y ejecuta el procedimiento de alta de bienes muebles y/o vehículos dentro del Inventario General de la administración pública municipal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

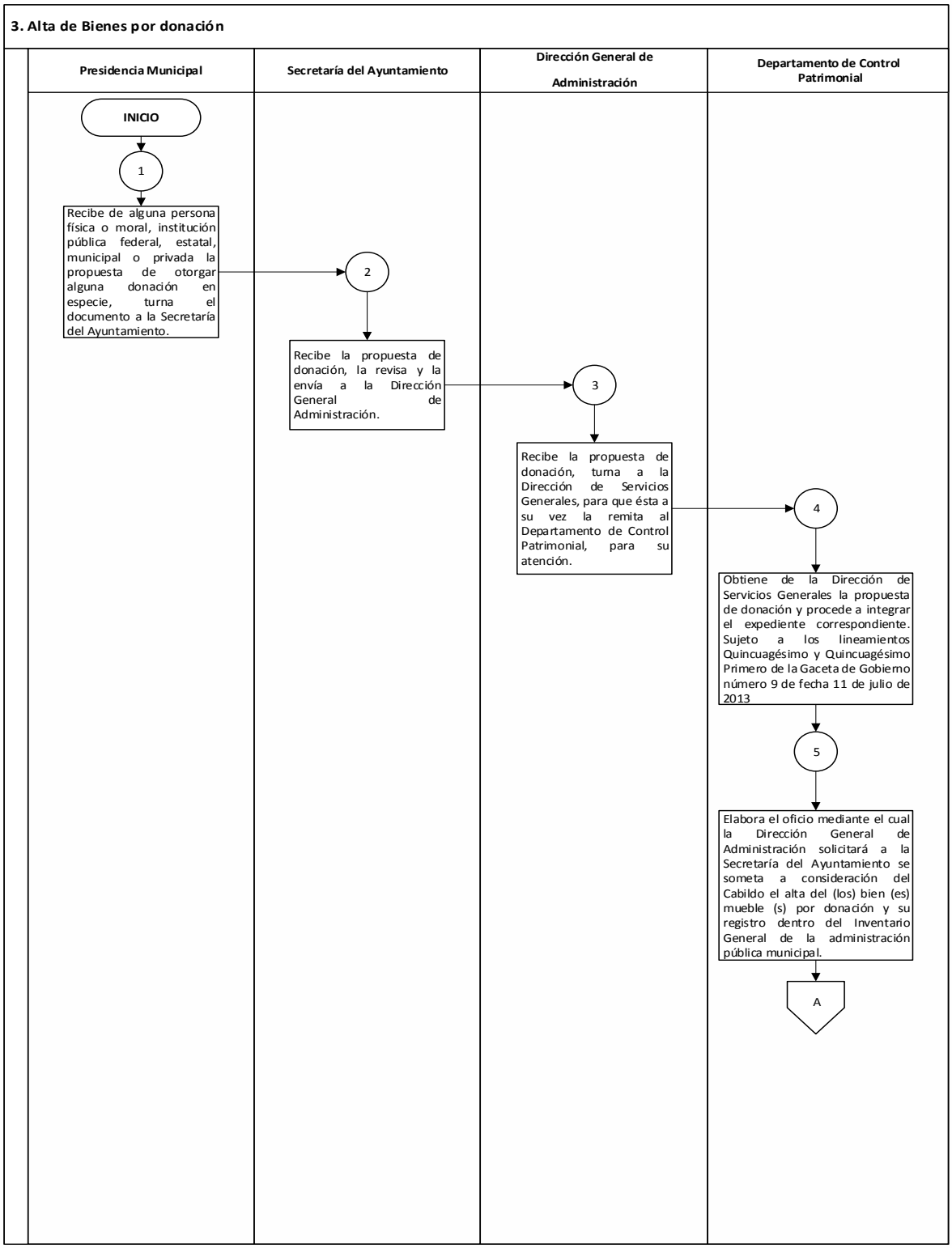
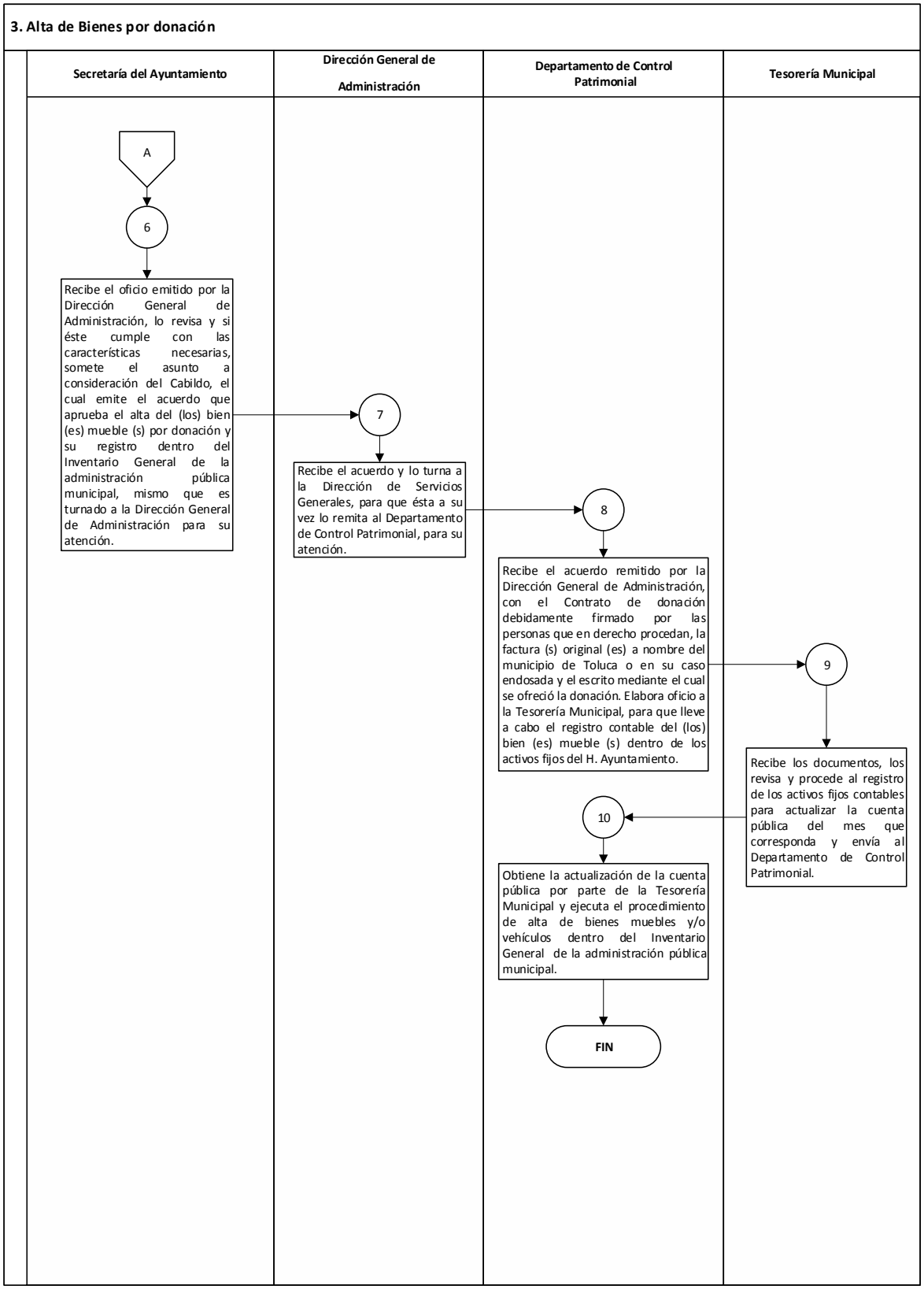

3. Alta de Bienes por donación
Presidencia Municipal
Secretaría del Ayuntamiento
Dirección General de Administración
Departamento de Control Patrimonial
INICIO
1
Recibe de alguna persona física o moral, institución pública federal, estatal, municipal o privada la propuesta de otorgar alguna donación en especie, turna el documento a la Secretaría del Ayuntamiento.
2
Recibe la propuesta de donación, la revisa y la envía a la Dirección General de Administración.
3
Recibe la propuesta de donación, turna a la Dirección de Servicios Generales, para que ésta a su vez la remita al Departamento de Control Patrimonial, para su atención.
4
Obtiene de la Dirección de Servicios Generales la propuesta de donación y procede a integrar el expediente correspondiente. Sujeto a los lineamientos Quincuagésimo y Quincuagésimo Primero de la Gaceta de Gobierno número 9 de fecha 11 de julio de 2013
5
Elabora el oficio mediante el cual la Dirección General de Administración solicitará a la Secretaría del Ayuntamiento se someta a consideración del Cabildo el alta del (los) bien (es) mueble (s) por donación y su registro dentro del Inventario General de la administración pública municipal.
A

**DIAGRAMA:**


3. Alta de Bienes por donación
Secretaría del Ayuntamiento
Dirección General de Administración
Departamento de Control Patrimonial
Tesorería Municipal
A
6
Recibe el oficio emitido por la Dirección General de Administración, lo revisa y si éste cumple con las características necesarias, somete el asunto a consideración del Cabildo, el cual emite el acuerdo que aprueba el alta del (los) bien (es) mueble (s) por donación y su registro dentro del Inventario General de la administración pública municipal, mismo que es turnado a la Dirección General de Administración para su atención.
7
Recibe el acuerdo y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, para que ésta a su vez lo remita al Departamento de Control Patrimonial, para su atención.
8
Recibe el acuerdo remitido por la Dirección General de Administración, con el Contrato de donación debidamente firmado por las personas que en derecho procedan, la factura (s) original (es) a nombre del municipio de Toluca o en su caso endosada y el escrito mediante el cual se ofreció la donación. Elabora oficio a la Tesorería Municipal, para que lleve a cabo el registro contable del (los) bien (es) mueble (s) dentro de los activos fijos del H. Ayuntamiento.
9
Recibe los documentos, los revisa y procede al registro de los activos fijos contables para actualizar la cuenta pública del mes que corresponda y envía al Departamento de Control Patrimonial.
10
Obtiene la actualización de la cuenta pública por parte de la Tesorería Municipal y ejecuta el procedimiento de alta de bienes muebles y/o vehículos dentro del Inventario General de la administración pública municipal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Supervisión de bienes muebles y vehículos** |
| **Objetivo**: | Realizar levantamientos físicos de bienes muebles y vehículos con el propósito de actualizar el inventario general de bienes del Ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial, realizará dos supervisiones de bienes muebles al año (una por semestre) levantando un acta circunstanciada por cada área o dependencia que conforma la administración pública municipal.

- Las dependencias y órganos, a través de sus Coordinadores o Delegados Administrativos, atenderán, solventarán y soportarán las observaciones que resulten de las supervisiones de bienes muebles realizadas por el Departamento de Control Patrimonial.

- La Dirección General de Administración informará a la Contraloría Municipal sobre el incumplimiento a las observaciones o anomalías detectadas, respecto a los bienes muebles.

- En el caso de vehículos se realiza la supervisión con la finalidad de actualizar el resguardo y formato de levantamiento físico de inventario de unidades oficiales.

- El Departamento de Control de Patrimonial mantendrá actualizados los resguardos de las y los servidores públicos municipales.

**4. Supervisión de bienes muebles y vehículos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Administración** | Envía circular a las diferentes áreas de la administración pública municipal informando sobre la realización de una supervisión física de bienes muebles, señalando el periodo en que se presentará personal verificador del Departamento de Control Patrimonia. |
| 2 | | Solicita a las áreas, designen personal que asista a las supervisiones en el lugar en que se presentarán las unidades vehiculares. |
| 3 | **Dependencias Municipales** | Reciben el oficio y lo turnan a la Coordinación y/o Delegación Administrativa a la o el servidor público que realice la función, para que atienda o asigne al personal que hará el recorrido con el supervisor del Departamento de Control Patrimonial, confirmando vía telefónica. |
| 4 | **Departamento de Control** | Verifica e inspecciona físicamente los bienes muebles y vehículos por usuario(a) y contra el último resguardo firmado, el día y hora establecidos, con la finalidad de actualizarlos, detectando nuevos bienes no resguardados, sin etiqueta de inventario o faltantes, asi como el estado físico externo e interno de la unidad vehicular, documentos y hologramas que debe portar (póliza de seguro, licencia de manejo, tarjeta de circulación, verificación de emisiones contaminantes), entre otros. |
| | | **¿Detecta anomalías?** |
| 5 | **Departamento de Control Patrimonial** | **No:**<br>Realiza acta circunstanciada en la cual se asiente que no existen anomalías. |
| 6 | | **Sí:**<br>Elabora un oficio dirigido a la Coordinación o Delegación Administrativa correspondiente para que justifique la no localización del(los) bien(es) mueble(s); otorgando en el escrito un término de cinco días hábiles para su resolución. Lo anterior, una vez concluida la supervisión. |
| 7 | | Integra expediente, elabora un oficio y se envía a la Contraloría Municipal para conocimiento, en el caso de no dar cumplimiento. |
| 8 | **Contraloría Municipal** | Recibe el oficio y realiza el procedimiento interno que corresponde, enviando mediante oficio el Acta Administrativa, resolución y/o acuerdo a la Dirección General de Administración. |
| 9 | **Dirección General de Administración** | Recibe el oficio con Acta Administrativa, resolución o acuerdo de la Contraloría Municipal y lo turna con la instrucción de continuar el trámite que proceda respecto a |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | los bienes y vehículos y en su caso, copia a la Dirección de Recursos Humanos para efectuar descuento vía nómina y resarcir el daño patrimonial. |
| **10** | **Dirección de Servicios Generales** | Recibe copia del oficio y de la resolución y/o acuerdo, lo revisa y lo turna al Departamento de Control Patrimonial. |
| **11** | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe oficio y la resolución o acuerdo de la Contraloría Municipal y procede a ejecutar la determinación según se indique, pudiendo ser alta o baja del bien mueble o recibir la reparación de la unidad vehicular. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

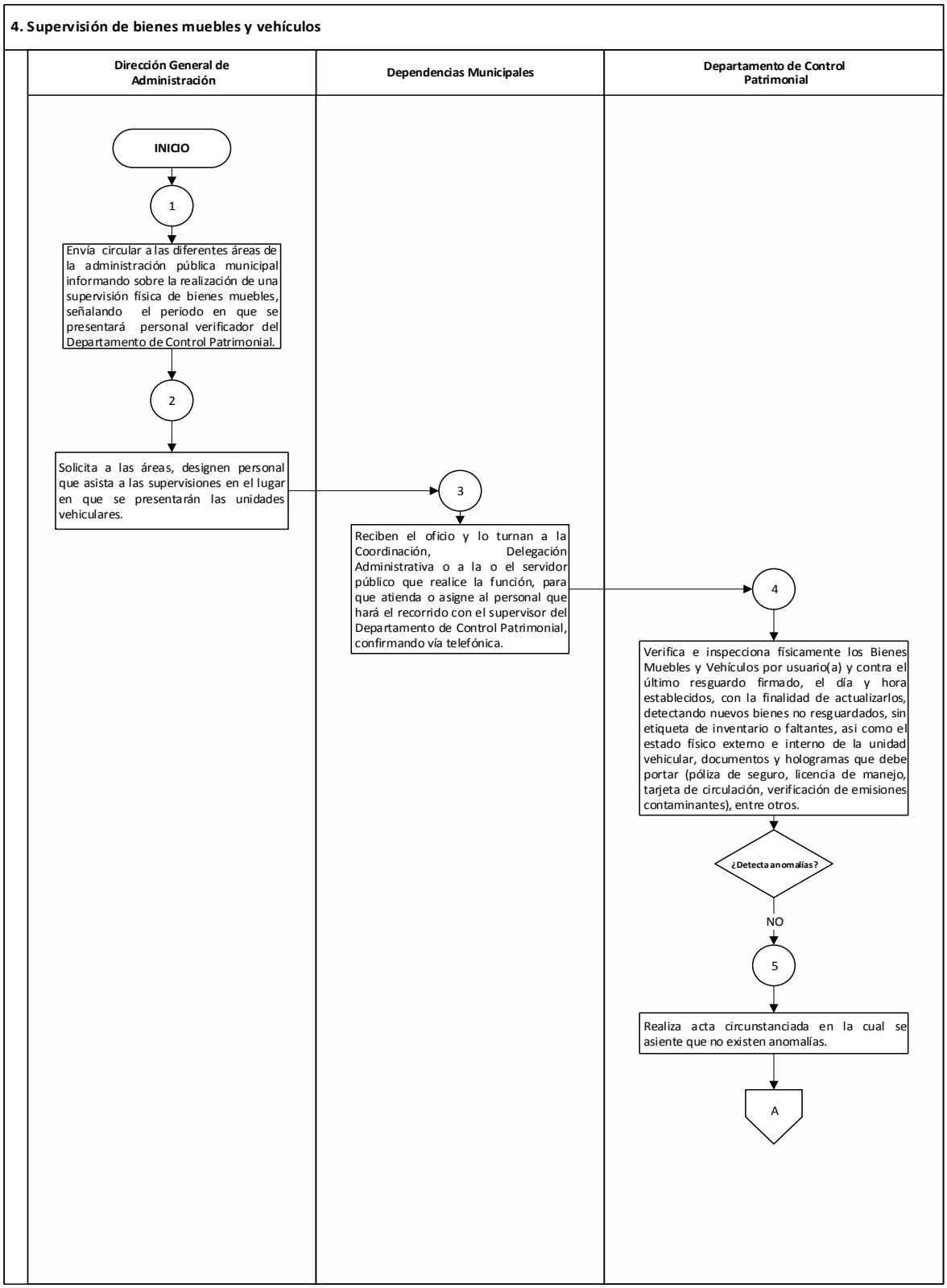
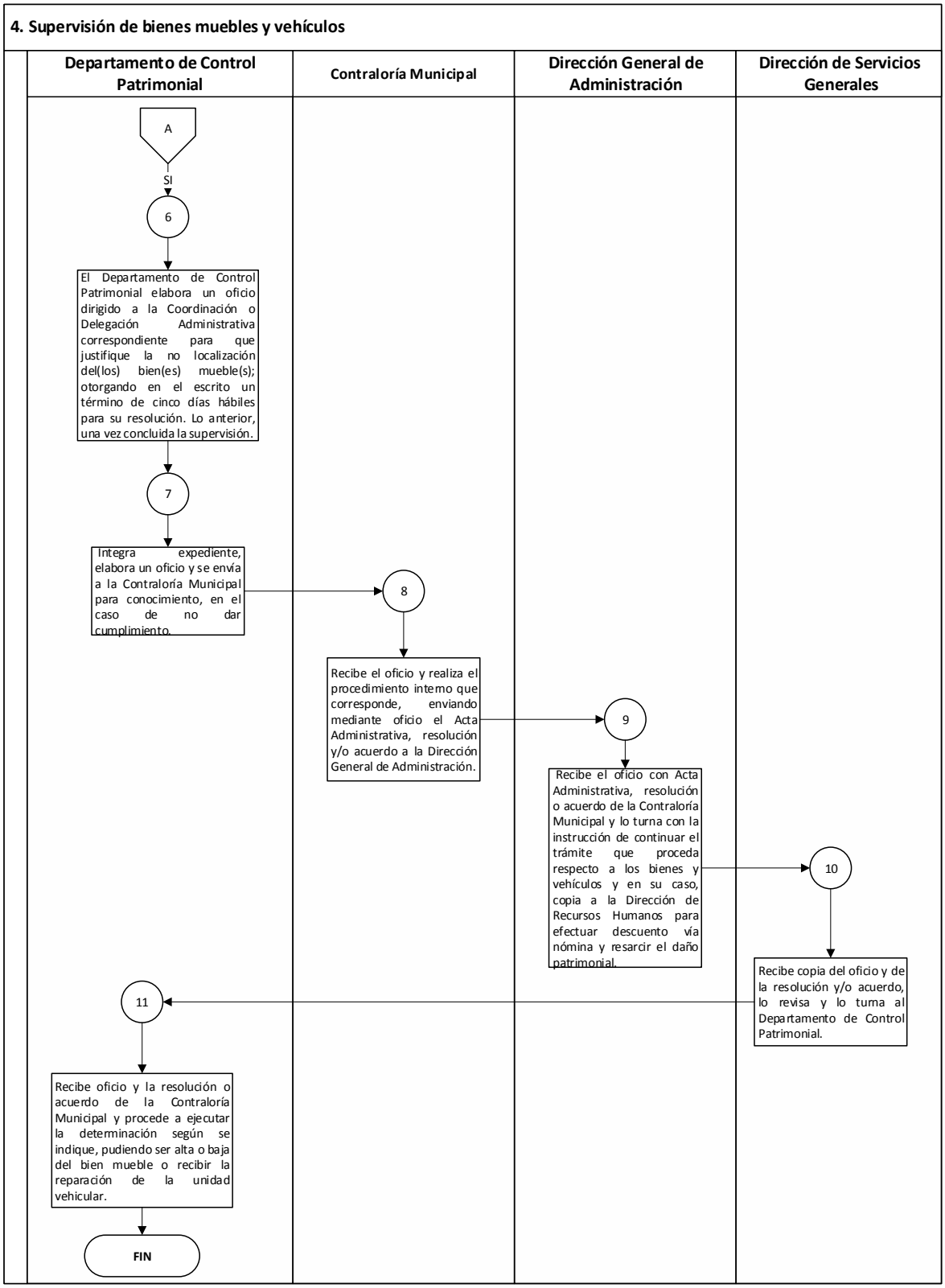

4. Supervisión de bienes muebles y vehículos
Dirección General de Administración
Dependencias Municipales
Departamento de Control Patrimonial
INICIO
1
Envía circular a las diferentes áreas de la administración pública municipal informando sobre la realización de una supervisión física de bienes muebles, señalando el periodo en que se presentará personal verificador del Departamento de Control Patrimonial.
2
Solicita a las áreas, designen personal que asista a las supervisiones en el lugar en que se presentarán las unidades vehiculares.
3
Reciben el oficio y lo turnan a la Coordinación, Delegación Administrativa o a la o el servidor público que realice la función, para que atienda o asigne al personal que hará el recorrido con el supervisor del Departamento de Control Patrimonial, confirmando vía telefónica.
4
Verifica e inspecciona físicamente los Bienes Muebles y Vehículos por usuario(a) y contra el último resguardo firmado, el día y hora establecidos, con la finalidad de actualizarlos, detectando nuevos bienes no resguardados, sin etiqueta de inventario o faltantes, así como el estado físico externo e interno de la unidad vehicular, documentos y hologramas que debe portar (póliza de seguro, licencia de manejo, tarjeta de circulación, verificación de emisiones contaminantes), entre otros.
¿Detecta anomalías?
NO
5
Realiza acta circunstanciada en la cual se asiente que no existen anomalías.
A

**DIAGRAMA:**


4. Supervisión de bienes muebles y vehículos
Departamento de Control Patrimonial
Contraloría Municipal
Dirección General de Administración
Dirección de Servicios Generales
A
SI
6
El Departamento de Control Patrimonial elabora un oficio dirigido a la Coordinación o Delegación Administrativa correspondiente para que justifique la no localización del(los) bien(es) mueble(s); otorgando en el escrito un término de cinco días hábiles para su resolución. Lo anterior, una vez concluida la supervisión.
7
Integra expediente, elabora un oficio y se envía a la Contraloría Municipal para conocimiento, en el caso de no dar cumplimiento.
8
Recibe el oficio y realiza el procedimiento interno que corresponde, enviando mediante oficio el Acta Administrativa, resolución y/o acuerdo a la Dirección General de Administración.
9
Recibe el oficio con Acta Administrativa, resolución o acuerdo de la Contraloría Municipal y lo turna con la instrucción de continuar el trámite que proceda respecto a los bienes y vehículos y en su caso, copia a la Dirección de Recursos Humanos para efectuar descuento vía nómina y resarcir el daño patrimonial.
10
Recibe copia del oficio y de la resolución y/o acuerdo, lo revisa y lo turna al Departamento de Control Patrimonial.
11
Recibe oficio y la resolución o acuerdo de la Contraloría Municipal y procede a ejecutar la determinación según se indique, pudiendo ser alta o baja del bien mueble o recibir la reparación de la unidad vehicular.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Verificación de bienes muebles en actos de Entrega-Recepción** |
| **Objetivo**: | Verificar en los actos de entrega recepción de oficinas municipales la existencia de bienes muebles y/o vehículos bajo resguardo del servidor público saliente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es obligación de las y los Coordinadores o Delegados Administrativos o quien ejerza la función, solicitar a la Dirección de Servicios Generales, mediante oficio, la intervención del Departamento de Control Patrimonial para que asista a los actos de entrega-recepción de oficinas de las y los servidores públicos que están obligados oficialmente.

- Es responsabilidad del Departamento de Control Patrimonial, a través de sus verificadores, preparar la documentación necesaria y asistir a los actos de entrega-recepción de oficinas de los servidores públicos que le sean requeridos por las áreas.

- Es obligación del verificador de bienes muebles asentar en el acta de entrega-recepción que se otorga, un término de 5 días hábiles para que la o el servidor público saliente, presente los bienes muebles que le resultaron como faltantes, las reparaciones por los daños ocasionados a las unidades oficiales, o en su caso los documentos o los recursos para el pago de multas o infracciones.

- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración hacer de conocimiento a la Contraloría Municipal mediante oficio, sobre el incumplimiento del servidor público a las observaciones asentadas en el acta de entrega-recepción.
- La Contraloría Municipal es responsable de dar seguimiento a las observaciones asentadas en el acta de entrega-recepción, otorgar el acuerdo o resolución que conforme a derecho proceda y turnarlo a la Dirección General de Administración para su debido cumplimiento.

**5. Verificación de bienes muebles en actos de Entrega-Recepción**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia** | Envía oficio a la Dirección General de Administración, donde solicita el apoyo para el acto de entrega-recepción con al menos dos días de anticipación. |
| **2** | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe oficio y turna al supervisor de bienes muebles que atiende el área involucrada, para que asista al acto de entrega- recepción, considerando que previamente se realizó una revisión de los bienes a resguardo de la o el servidor público que entrega, de acuerdo a las disposiciones legales, presentando los documentos (resguardo, formato de acta de entrega-recepción y formato de levantamiento físico de inventario de unidades oficiales) y cédulas de bienes muebles patrimoniales y de bajo costo. Espera la fecha y hora para acudir al acto. |
| **3** | **Verificador(a) de Bienes Muebles** | Acude en la fecha y hora a la entrega-recepción y procede en presencia de las y los servidores públicos a verificar los bienes muebles, en su caso vehículo(s) que serán entregados. |
| **4** | | Levanta el acta de entrega-recepción que corresponde a bienes muebles y/o vehículos, anota las circunstancias del trámite. |
| | | **¿Existen observaciones?** |
| **5** | **Verificador(a) de Bienes Muebles** | **No:**<br>Obtiene la firma de las y los servidorespúblicos que intervinieron en el acto de entrega-recepción, les proporciona copia, y entrega el original en el Departamento de Control Patrimonial para su archivo. |
| **6** | | **Sí:**<br>Describe en el campo de observaciones si hubo bienes no localizados y anota su número de inventario, refiere si presentan daños y piezas faltantes en la(s) unidad(es) vehiculares. Asienta que se le otorgan a la o el servidor público cinco días hábiles para localizar los bienes y presentar debidamente reparada la(s) unidad(es), o en su caso exhibir el pago de la multa por falta de verificación o pago de infracción, por placa o placas extraviadas. |
| **7** | | Obtiene la firma del personal que intervino en el acto de entrega-recepción, les proporciona copia y entrega el original en el Departamento de Control Patrimonial para su archivo. |
| **8** | **Departamento de Control Patrimonial** | Cumpliendo el término de los cinco días hábiles y al no recibir respuesta de la o el servidor público saliente, se elabora oficio firmado por la o el Director General de Administración y se envía con los antecedentes a la Contraloría Municipal, para que determine la existencia o inexistencia de responsabilidad administrativa. |
| **9** | **Contraloría Municipal** | Recibe el oficio, turna el asunto al área correspondiente, efectúa su procedimiento interno y emite el acuerdo o resolución sobre la existencia o inexistencia de |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | responsabilidad, elabora un oficio y lo envía a la Dirección General de Administración. |
| **10** | **Dirección de Servicios Generales** | Recibe oficio turnado por la Dirección General de Administración con el acuerdo o resolución y turna al Departamento de Control Patrimonial para su seguimiento en relación a la afectación y/o actualización del inventario general de bienes muebles. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

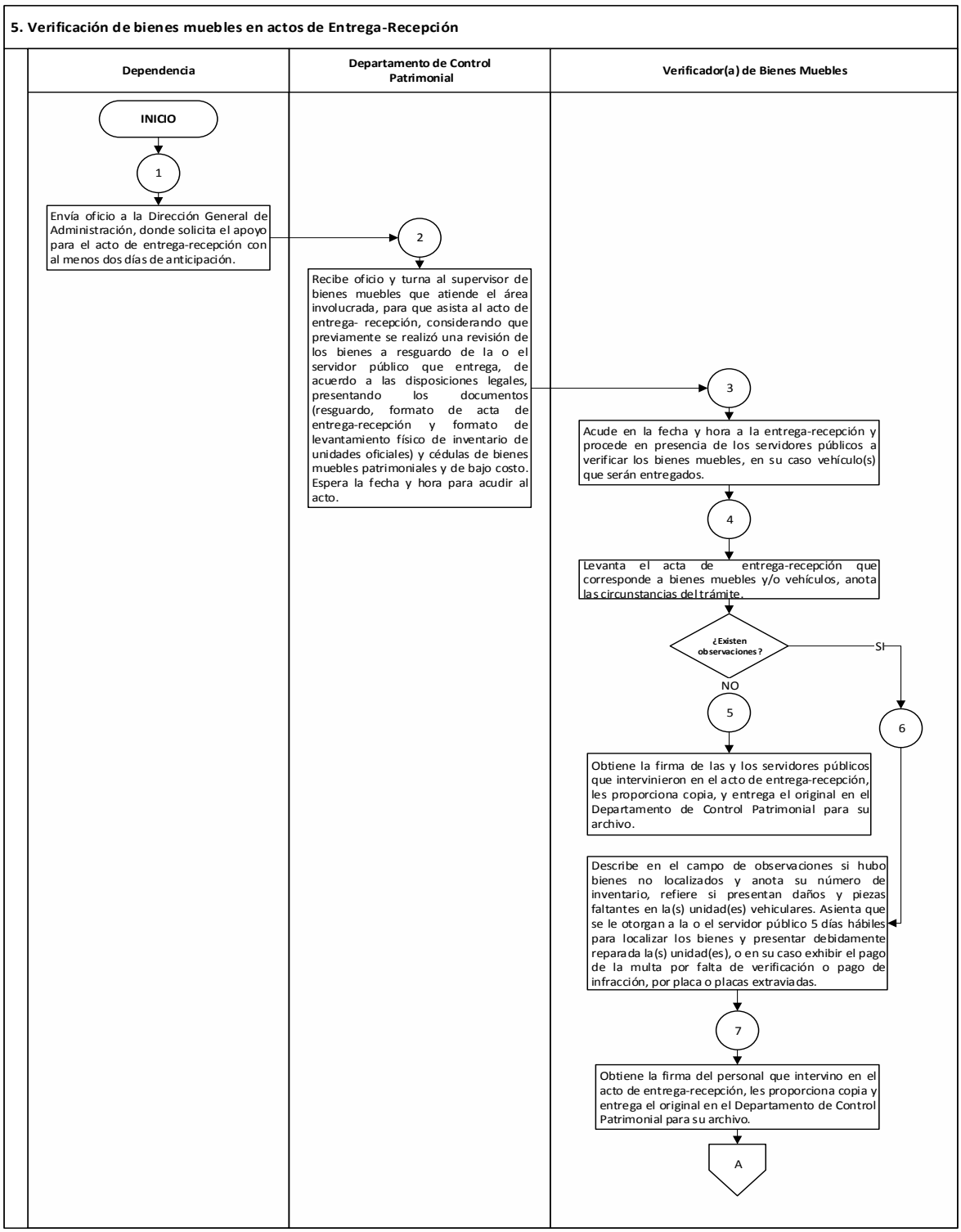
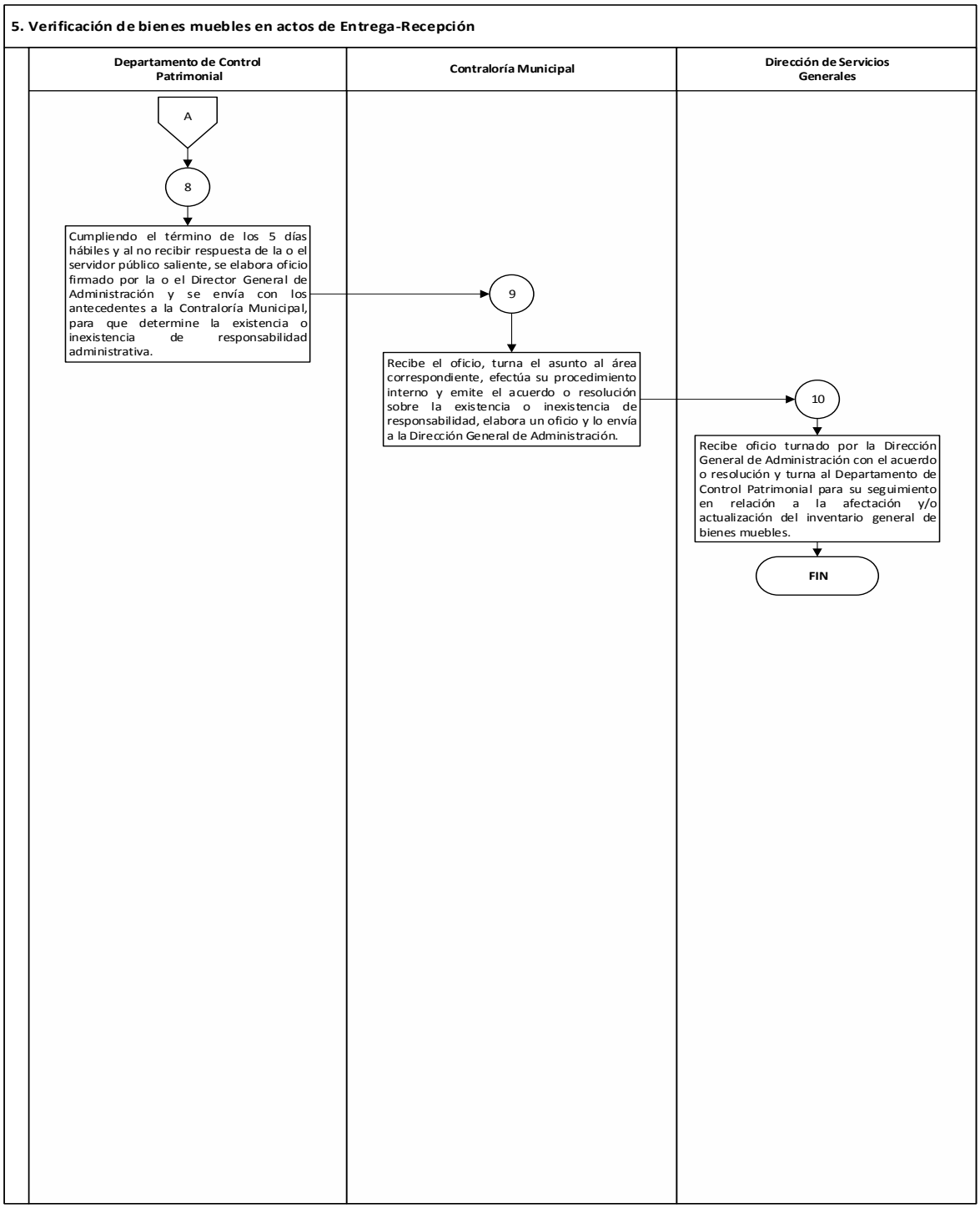

5. Verificación de bienes muebles en actos de Entrega-Recepción
Dependencia
Departamento de Control Patrimonial
Verificador(a) de Bienes Muebles
INICIO
1
Envía oficio a la Dirección General de Administración, donde solicita el apoyo para el acto de entrega-recepción con al menos dos días de anticipación.
2
Recibe oficio y turna al supervisor de bienes muebles que atiende el área involucrada, para que asista al acto de entrega- recepción, considerando que previamente se realizó una revisión de los bienes a resguardo de la o el servidor público que entrega, de acuerdo a las disposiciones legales, presentando los documentos (resguardo, formato de acta de entrega-recepción y formato de levantamiento físico de inventario de unidades oficiales) y cédulas de bienes muebles patrimoniales y de bajo costo. Espera la fecha y hora para acudir al acto.
3
Acude en la fecha y hora a la entrega-recepción y procede en presencia de los servidores públicos a verificar los bienes muebles, en su caso vehículo(s) que serán entregados.
4
Levanta el acta de entrega-recepción que corresponde a bienes muebles y/o vehículos, anota las circunstancias del trámite.
¿Existen observaciones?
SI
NO
5
Obtiene la firma de las y los servidores públicos que intervinieron en el acto de entrega-recepción, les proporciona copia, y entrega el original en el Departamento de Control Patrimonial para su archivo.
6
Describe en el campo de observaciones si hubo bienes no localizados y anota su número de inventario, refiere si presentan daños y piezas faltantes en la(s) unidad(es) vehiculares. Asienta que se le otorgan a la o el servidor público 5 días hábiles para localizar los bienes y presentar debidamente reparada la(s) unidad(es), o en su caso exhibir el pago de la multa por falta de verificación o pago de infracción, por placa o placas extraviadas.
7
Obtiene la firma del personal que intervino en el acto de entrega-recepción, les proporciona copia y entrega el original en el Departamento de Control Patrimonial para su archivo.
A

**DIAGRAMA:**


5. Verificación de bienes muebles en actos de Entrega-Recepción
Departamento de Control Patrimonial
Contraloría Municipal
Dirección de Servicios Generales
A
8
Cumpliendo el término de los 5 días hábiles y al no recibir respuesta de la o el servidor público saliente, se elabora oficio firmado por la o el Director General de Administración y se envía con los antecedentes a la Contraloría Municipal, para que determine la existencia o inexistencia de responsabilidad administrativa.
9
Recibe el oficio, turna el asunto al área correspondiente, efectúa su procedimiento interno y emite el acuerdo o resolución sobre la existencia o inexistencia de responsabilidad, elabora un oficio y lo envía a la Dirección General de Administración.
10
Recibe oficio turnado por la Dirección General de Administración con el acuerdo o resolución y turna al Departamento de Control Patrimonial para su seguimiento en relación a la afectación y/o actualización del inventario general de bienes muebles.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Baja de bienes muebles** |
| **Objetivo**: | Atender las solicitudes de las dependencias de la administración pública municipal y llevar a cabo los acuerdos otorgados por el Ayuntamiento, para dar de baja los bienes muebles, con motivo de robo, extravió o inutilidad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las dependencias usuarias de los bienes muebles y vehículos oficiales son responsables de solicitar al Departamento de Control Patrimonial, la baja de los mismos por concepto de inutilidad, robo o extravío.

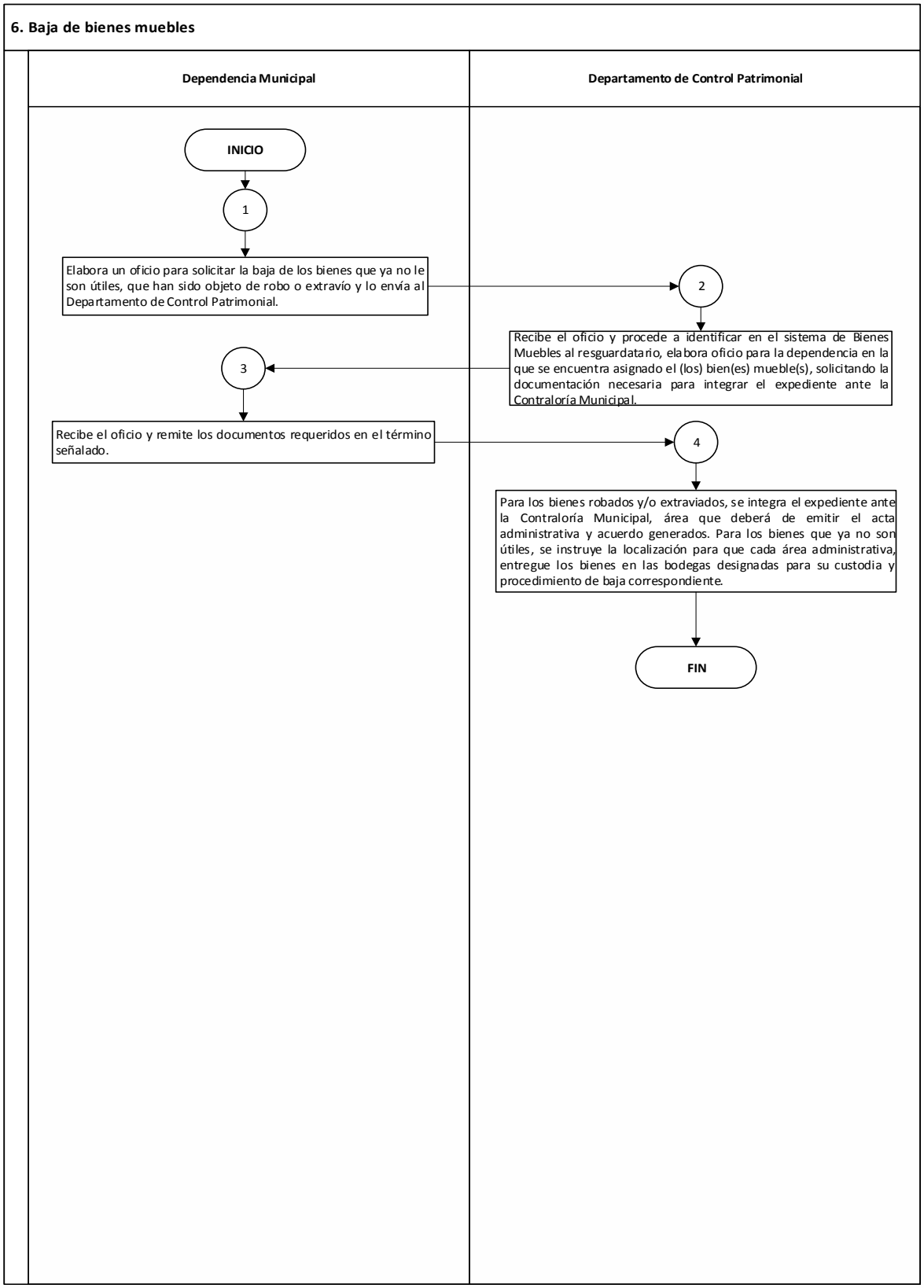
- El Departamento de Control Patrimonial, será responsable de realizar las gestiones que sean necesarias para cada uno de los casos de solicitud de baja de bienes muebles, a efecto de mantener actualizado el padrón de inventarios y resguardos de los usuarios.

- La Secretaría del Ayuntamiento será responsable de someter a aprobación en sesión de Cabildo, las solicitudes de baja de bienes muebles, cualquiera que sea su modalidad.

**6. Baja de bienes muebles**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia Municipal** | Elabora un oficio para solicitar la baja de los bienes que ya no le son útiles, que han sido objeto de robo o extravío y lo envía al Departamento de Control Patrimonial. |
| **2** | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe el oficio y procede a identificar en el sistema de Bienes Muebles al resguardatario, elabora oficio para la dependencia en la que se encuentra asignado el (los) bien(es) mueble(s), solicitando la documentación necesaria para integrar el expediente ante la Contraloría Municipal. |
| **3** | **Dependencia Municipal** | Recibe el oficio y remite los documentos requeridos en el término señalado. |
| **4** | **Departamento de Control Patrimonial** | Para los bienes robados y/o extraviados, se integra el expediente ante la Contraloría Municipal, área que deberá de emitir el acta administrativa y acuerdo generados. Para los bienes que ya no son útiles, se instruye la localización para que cada área administrativa, entregue los bienes en las bodegas designadas para su custodia y procedimiento de baja correspondiente. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


6. Baja de bienes muebles
Dependencia Municipal
Departamento de Control Patrimonial
INICIO
1
Elabora un oficio para solicitar la baja de los bienes que ya no le son útiles, que han sido objeto de robo o extravío y lo envía al Departamento de Control Patrimonial.
2
Recibe el oficio y procede a identificar en el sistema de Bienes Muebles al resguardatario, elabora oficio para la dependencia en la que se encuentra asignado el (los) bien(es) mueble(s), solicitando la documentación necesaria para integrar el expediente ante la Contraloría Municipal.
3
Recibe el oficio y remite los documentos requeridos en el término señalado.
4
Para los bienes robados y/o extraviados, se integra el expediente ante la Contraloría Municipal, área que deberá de emitir el acta administrativa y acuerdo generados. Para los bienes que ya no son útiles, se instruye la localización para que cada área administrativa, entregue los bienes en las bodegas designadas para su custodia y procedimiento de baja correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Baja por enajenación de bienes muebles o vehículos por remate (subasta pública)** |
| **Objetivo**: | Integrar el expediente técnico de los bienes muebles y vehículos previstos para baja reuniendo los requisitos establecidos en la normatividad, con la finalidad de someter a acuerdo del Cabildo su enajenación. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración a través del Departamento de Control Patrimonial, es responsable de recibir y clasificar los bienes muebles previstos para baja por las áreas, así como los requisitos establecidos en la Gaceta de Gobierno No. 9 del 11 de julio de 2013 emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y la Ley de Contratación Pública del Estado de México y sus Municipios.

- El Departamento de Control Patrimonial, hará la entrega física de los bienes muebles y/o vehículos a las o los postores adjudicados, integrará el expediente comprobatorio de la ejecución del procedimiento y enviará a la Tesorería Municipal para su baja definitiva.

- La Tesorería Municipal será responsable de enviar la cuenta pública del mes que corresponda a la Dirección General de Administración, reportando la baja definitiva de los bienes muebles o vehículos.

- El Secretario del Ayuntamiento es el presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles.

7. Baja por enajenación de bienes muebles o vehículos por remate (subasta pública)

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Control Patrimonial** | Integra el expediente técnico con los requisitos que establece el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, una vez que se tienen en su totalidad, elabora oficio firmado por el Director General de Administración mediante el cual solicita a la o al Secretario del Ayuntamiento en su carácter de presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles someta a consideración la solicitud de autorización de baja definitiva de los registros de activo fijo contable mediante la enajenación de bienes muebles y posteriormente ante los integrantes del Cabildo del Ayuntamiento para su aprobación. |
| 2 | **Presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles** | Recibe el oficio, lo revisa y somete a consideración del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y posteriormente ante los integrantes del Cabildo del Ayuntamiento.<br>Obteniendo la Certificación del acuerdo correspondiente, lo autoriza y lo envía a la Dirección General de Administración. |
| 3 | **Dirección General de Administración** | Recibe oficio con la Certificación del Acuerdo otorgado por el Ayuntamiento y copia simple del Dictamen de la Comisión de Patrimonio Municipal. Turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de atender y dar seguimiento. |
| 4 | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene el acuerdo otorgado, define los lotes de bienes para la enajenación de éstos y conjuntamente con el área correspondiente elabora la convocatoria y las bases de enajenación. Obtiene la firma de autorización y Vo. Bo. de la o el titular de la Dirección General de Administración e invita a una o un representante del OSFEM para la verificación y observación del evento. |
| 5 | | Envía a la Coordinación de Comunicación Social vía oficio firmado por la o el titular de la Dirección General de Administración, la convocatoria para su publicación en un periódico a nivel nacional, local y/o Gaceta Municipal. Ya publicada la convocatoria procede a convocar al Comité de Arrendamientos, Adquisición de Inmuebles y Enajenaciones. |
| 6 | **Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones** | Recibe la convocatoria y espera las fechas acordadas para llevar a cabo la visita de inspección de los bienes a subastar y la presentación, apertura y evaluación de posturas, emisión del dictamen y fallo de adjudicación, levantando las actas correspondientes. |
| 7 | | Recibe la visita de las y los postores interesados, llevándolos al domicilio(s) en que se ubican los bienes para que conozcan el estado físico-mecánico en que se encuentran y elaboren sus posturas. |
| 8 | | Recibe las posturas en la fecha señalada para la presentación. Procede a la apertura y evaluación de éstas, emite dictamen y fallo de adjudicación y se levanta el Acta. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **9** | **Tesorería Municipal** | Elabora el formato de orden de pago para que la o el postor adjudicado efectúe el pago del lote en las cajas de recaudación de la Tesorería Municipal. |
| **10** | **Postor(a)** | Obtiene el formato de orden de pago (original) firma de recibido en la copia y acude a las cajas de recaudación de la Tesorería Municipal. |
| **11** | **Tesorería Municipal** | Recibe de la o el postor el pago correspondiente y entrega el recibo oficial, saca copia fotostática y la remite al Departamento de Control Patrimonial. |
| **12** | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene el recibo de pago (copia), lo revisa y elabora el pase de salida del(los) bien(es). En el caso de vehículo(s) le hace entrega del documento que acredita la adjudicación y asistido por una o un verificador del Departamento, hace la entrega física de los bienes y/o vehículos. |
| **13** | | Conforma el expediente (original y copia) para enviarlo a la Tesorería Municipal a efecto de que se realice la baja definitiva en los registros de activo fijo, una vez que se ha efectuado la entrega formal del (los) bien (es) y/o vehículo(s), reflejándose en la Cuenta Pública del mes que corresponda. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

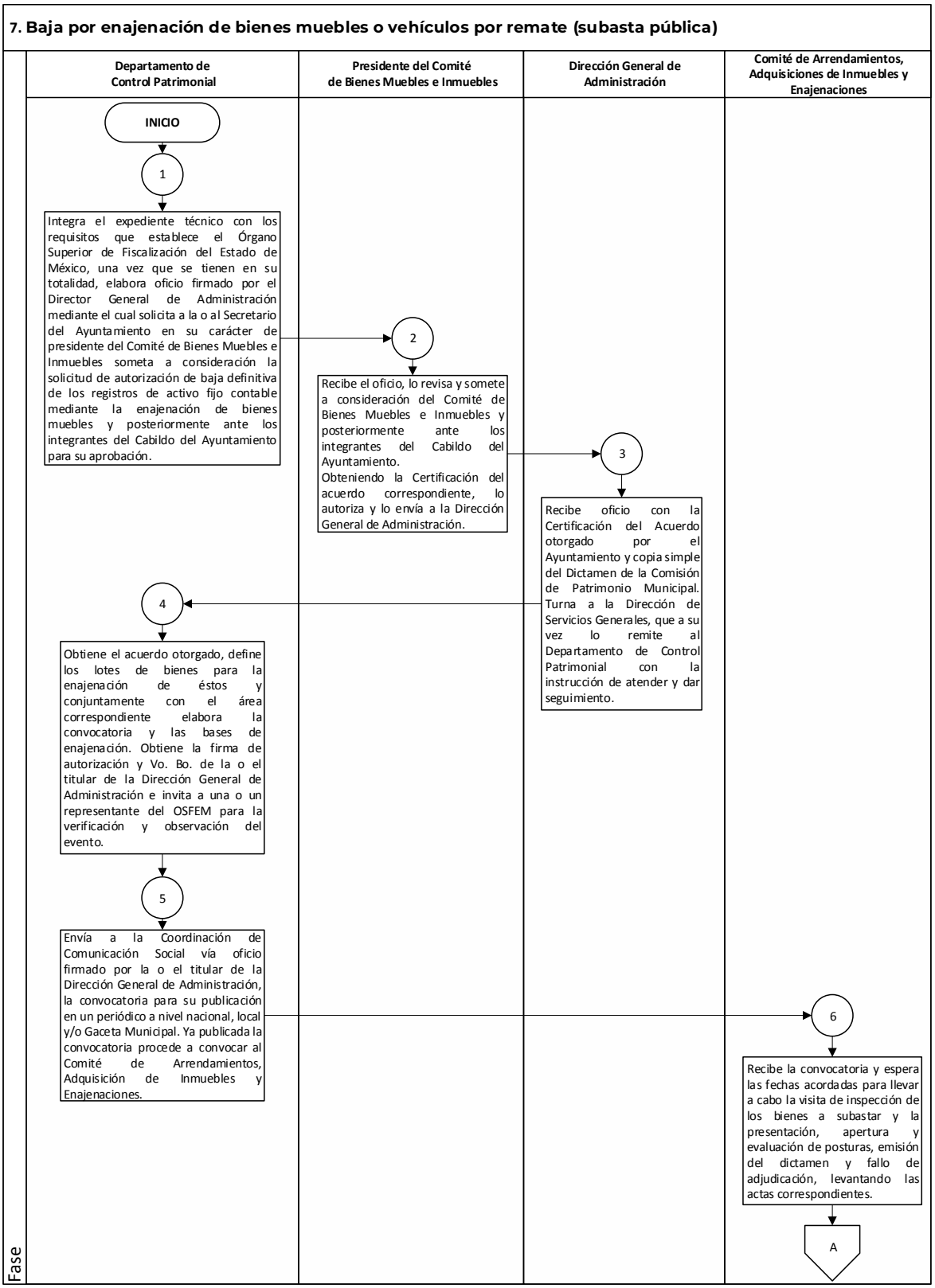
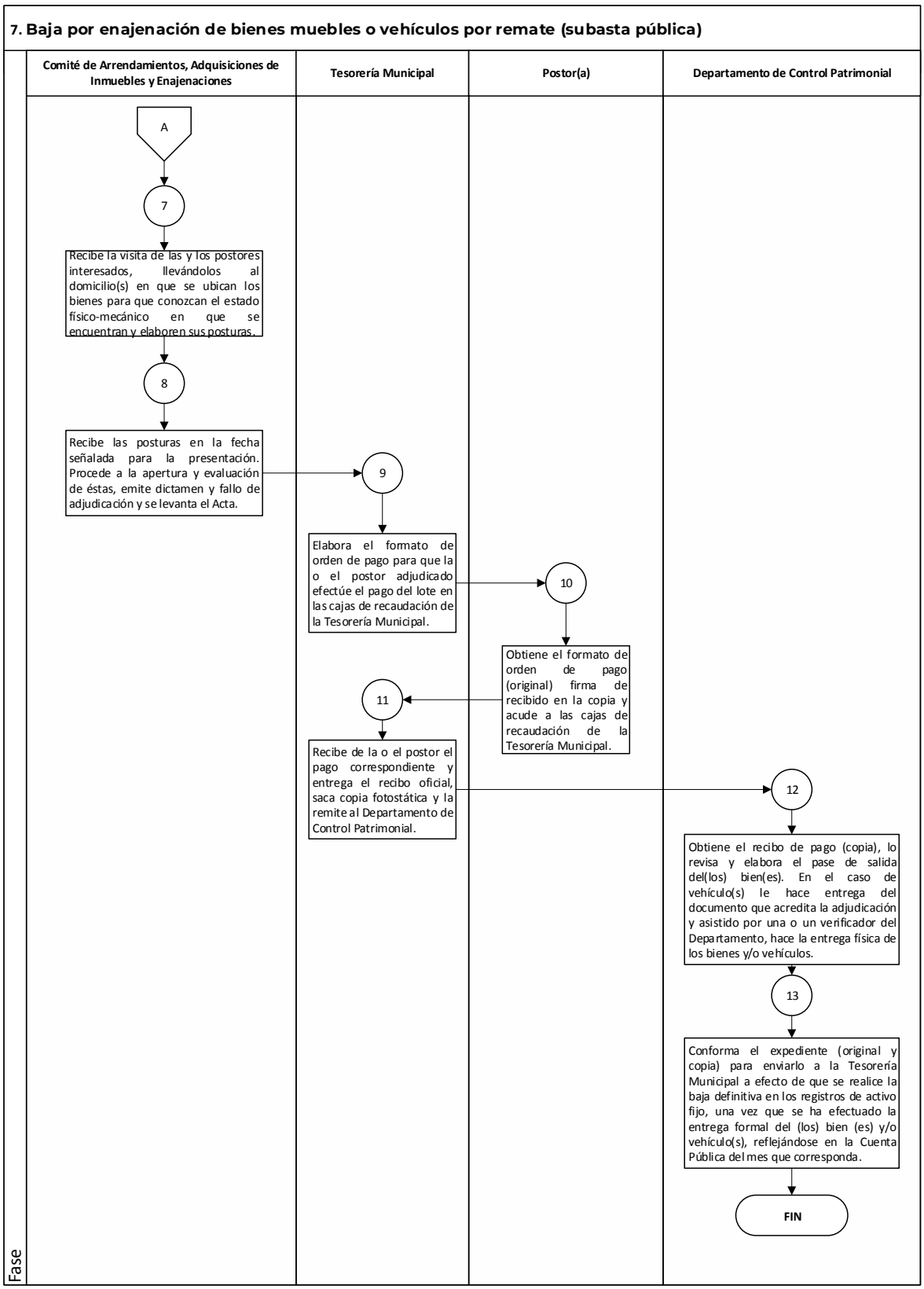

7. Baja por enajenación de bienes muebles o vehículos por remate (subasta pública)
Fase
Departamento de Control Patrimonial
Presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles
Dirección General de Administración
Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones
INICIO
1
Integra el expediente técnico con los requisitos que establece el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, una vez que se tienen en su totalidad, elabora oficio firmado por el Director General de Administración mediante el cual solicita a la o al Secretario del Ayuntamiento en su carácter de presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles someta a consideración la solicitud de autorización de baja definitiva de los registros de activo fijo contable mediante la enajenación de bienes muebles y posteriormente ante los integrantes del Cabildo del Ayuntamiento para su aprobación.
2
Recibe el oficio, lo revisa y somete a consideración del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y posteriormente ante los integrantes del Cabildo del Ayuntamiento.
Obteniendo la Certificación del acuerdo correspondiente, lo autoriza y lo envía a la Dirección General de Administración.
3
Recibe oficio con la Certificación del Acuerdo otorgado por el Ayuntamiento y copia simple del Dictamen de la Comisión de Patrimonio Municipal. Turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de atender y dar seguimiento.
4
Obtiene el acuerdo otorgado, define los lotes de bienes para la enajenación de éstos y conjuntamente con el área correspondiente elabora la convocatoria y las bases de enajenación. Obtiene la firma de autorización y Vo. Bo. de la o el titular de la Dirección General de Administración e invita a una o un representante del OSFEM para la verificación y observación del evento.
5
Envía a la Coordinación de Comunicación Social vía oficio firmado por la o el titular de la Dirección General de Administración, la convocatoria para su publicación en un periódico a nivel nacional, local y/o Gaceta Municipal. Ya publicada la convocatoria procede a convocar al Comité de Arrendamientos, Adquisición de Inmuebles y Enajenaciones.
6
Recibe la convocatoria y espera las fechas acordadas para llevar a cabo la visita de inspección de los bienes a subastar y la presentación, apertura y evaluación de posturas, emisión del dictamen y fallo de adjudicación, levantando las actas correspondientes.
A

**DIAGRAMA:**


7. Baja por enajenación de bienes muebles o vehículos por remate (subasta pública)
Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones
Tesorería Municipal
Postor(a)
Departamento de Control Patrimonial
Fase
A
7
Recibe la visita de las y los postores interesados, llevándolos al domicilio(s) en que se ubican los bienes para que conozcan el estado físico-mecánico en que se encuentran y elaboren sus posturas.
8
Recibe las posturas en la fecha señalada para la presentación. Procede a la apertura y evaluación de éstas, emite dictamen y fallo de adjudicación y se levanta el Acta.
9
Elabora el formato de orden de pago para que la o el postor adjudicado efectúe el pago del lote en las cajas de recaudación de la Tesorería Municipal.
10
Obtiene el formato de orden de pago (original) firma de recibido en la copia y acude a las cajas de recaudación de la Tesorería Municipal.
11
Recibe de la o el postor el pago correspondiente y entrega el recibo oficial, saca copia fotostática y la remite al Departamento de Control Patrimonial.
12
Obtiene el recibo de pago (copia), lo revisa y elabora el pase de salida del(los) bien(es). En el caso de vehículo(s) le hace entrega del documento que acredita la adjudicación y asistido por una o un verificador del Departamento, hace la entrega física de los bienes y/o vehículos.
13
Conforma el expediente (original y copia) para enviarlo a la Tesorería Municipal a efecto de que se realice la baja definitiva en los registros de activo fijo, una vez que se ha efectuado la entrega formal del (los) bien (es) y/o vehículo(s), reflejándose en la Cuenta Pública del mes que corresponda.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Baja de bienes Muebles por donación** |
| **Objetivo**: | Realizar mediante la aplicación de las disposiciones legales, administrativas y cumplimiento de los acuerdos otorgados por el Ayuntamiento, la donación de los bienes muebles, patrimonio municipal reuniendo los requisitos establecidos en la normatividad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Presidencia Municipal está facultada para otorgar bienes muebles en donación a cualquier institución pública, privada o personas físicas, previo acuerdo del Ayuntamiento.

- La Dirección de Servicios Generales a través del Departamento de Control Patrimonial será la responsable de integrar el expediente correspondiente de los bienes muebles susceptibles de donación.

- El Departamento de Control Patrimonial solicitará la autorización para la donación mediante acuerdo del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles; posteriormente al Cabildo.

- La Secretaría del Ayuntamiento deberá informar del acuerdo otorgado por el Ayuntamiento a la Dirección General de Administración sobre la autorización o no de la baja de bienes muebles y su donación.

- El Departamento de Control Patrimonial deberá notificar a la o el solicitante sobre la autorización o no de la donación.

- La baja de bienes muebles por donación se realizará de acuerdo con lo establecido en la Gaceta de Gobierno No. nueve del 11 de julio de 2013.

- Los documentos para integrar un expediente son: Contrato de donación debidamente firmado por las personas que a derecho procedan, la petición formulada a la o al Presidiente Municipal en la que se mencione el uso y destino de los bienes.

**8. Baja de bienes muebles por donación**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Presidencia Municipal** | Recibe de alguna persona física o moral, institución pública federal o estatal, municipal o privada la solicitud de donación de uno o más bienes muebles patrimonio municipal, así como el requerimiento para que sea aprobada mediante acuerdo dicha solicitud y turna vía oficio a la Dirección General de Administración. |
| 2 | **Dirección General de Administración** | Recibe el oficio, y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo turna al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de continuar con los trámites correspondientes. |
| 3 | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene el oficio y procede a solicitar al verificador correspondiente el (los) resguardo (s) que avala (n) la existencia física de los bienes muebles a donar. Asimismo, requiere mediante oficio a la Tesorería Municipal los documentos complementarios para la integración del expediente. |
| 4 | **Dependencia Municipal/Coordinación /Delegación Administrativa** | Recibe el oficio mediante el cual se hace la solicitud de la documentación necesaria, remite en su totalidad los documentos al Departamento de Control Patrimonial. |
| 5 | **Departamento de Control Patrimonial** | Con el expediente documentado en su totalidad, elabora oficio (original y copia) firmado por la o el titular de la Dirección General de Administración, dirigido a la o al Secretario del Ayuntamiento, para solicitar en su carácter de presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles someta a consideración la solicitud de autorización de baja definitiva por donación y posteriormente ante los integrantes del Cabildo. |
| 6 | **Presidente del Comité Interno de Bienes Muebles e Inmuebles** | Obtiene el oficio, lo revisa y mediante un Dictamen de la Comisión de Patrimonio Municipal, emite un acuerdo en sesión de cabildo determinando la procedencia o no de la donación. |
| | | **¿Es autorizado?** |
| 7 | **Presidente del Comité Interno de Bienes Muebles e Inmuebles** | **No:**<br>Envía el acuerdo a la Dirección General de Administración, informando (los) motivo(s) por el(los) cual(es) no se autoriza la donación. |
| 8 | **Dirección General de Administración** | Recibe el acuerdo y lo envía a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción correspondiente. |
| 9 | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe el acuerdo y la instrucción y procede a elaborar un oficio para informar a la o el solicitante el (los) motivo(s) por el (los) cual (es) no fue autorizada dicha petición y se lo envía. Posteriormente archiva en su expediente el acuerdo dándolo como asunto concluido. |
| 10 | **Presidente del Comité Interno de Bienes Muebles e Inmuebles** | **Sí:**<br>Envía el acuerdo a la Dirección General de Administración, para su cumplimiento. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | **Dirección General de Administración** | Recibe el acuerdo y lo envía a la Dirección de Servicios Generales, misma que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción de continuar con los trámites. |
| **12** | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene el Acuerdo y con los demás documentos complementarios, procede a elaborar el oficio mediante el cual la Dirección General de Administración solicitará a la Tesorería Municipal la baja definitiva del (los) bien (es) mueble (s) donado (s). |
| **13** | **Tesorería Municipal** | Obtiene los documentos y realiza la baja definitiva y los manifiesta en la Cuenta Pública del mes que corresponda, enviándola al Departamento de Control Patrimonial. |
| **14** | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene la Cuenta Pública y procede a cambiar el estatus del (los) bien (s) dados en donación a baja definitiva, conforma su expediente y archiva como asunto concluido. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

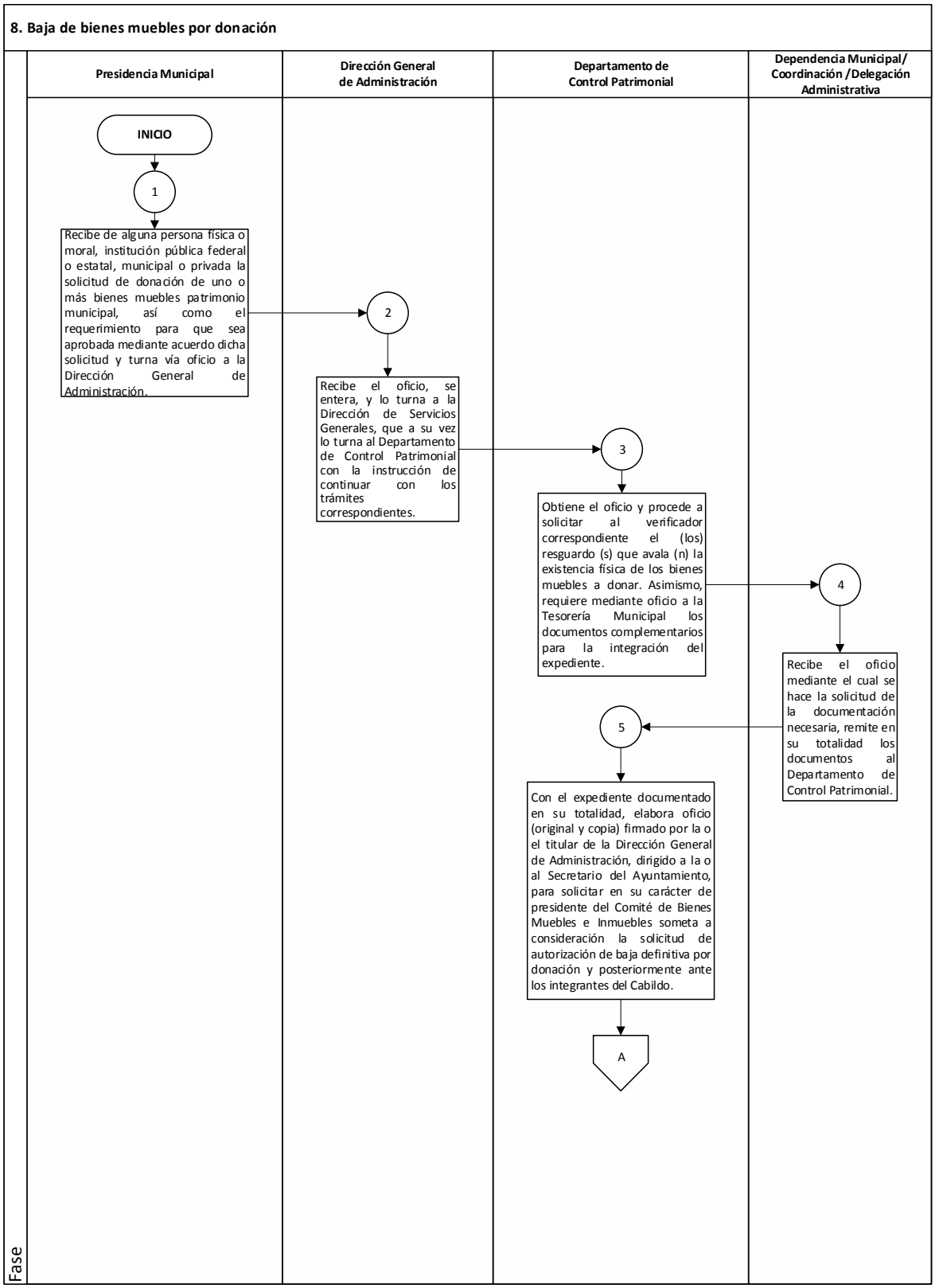
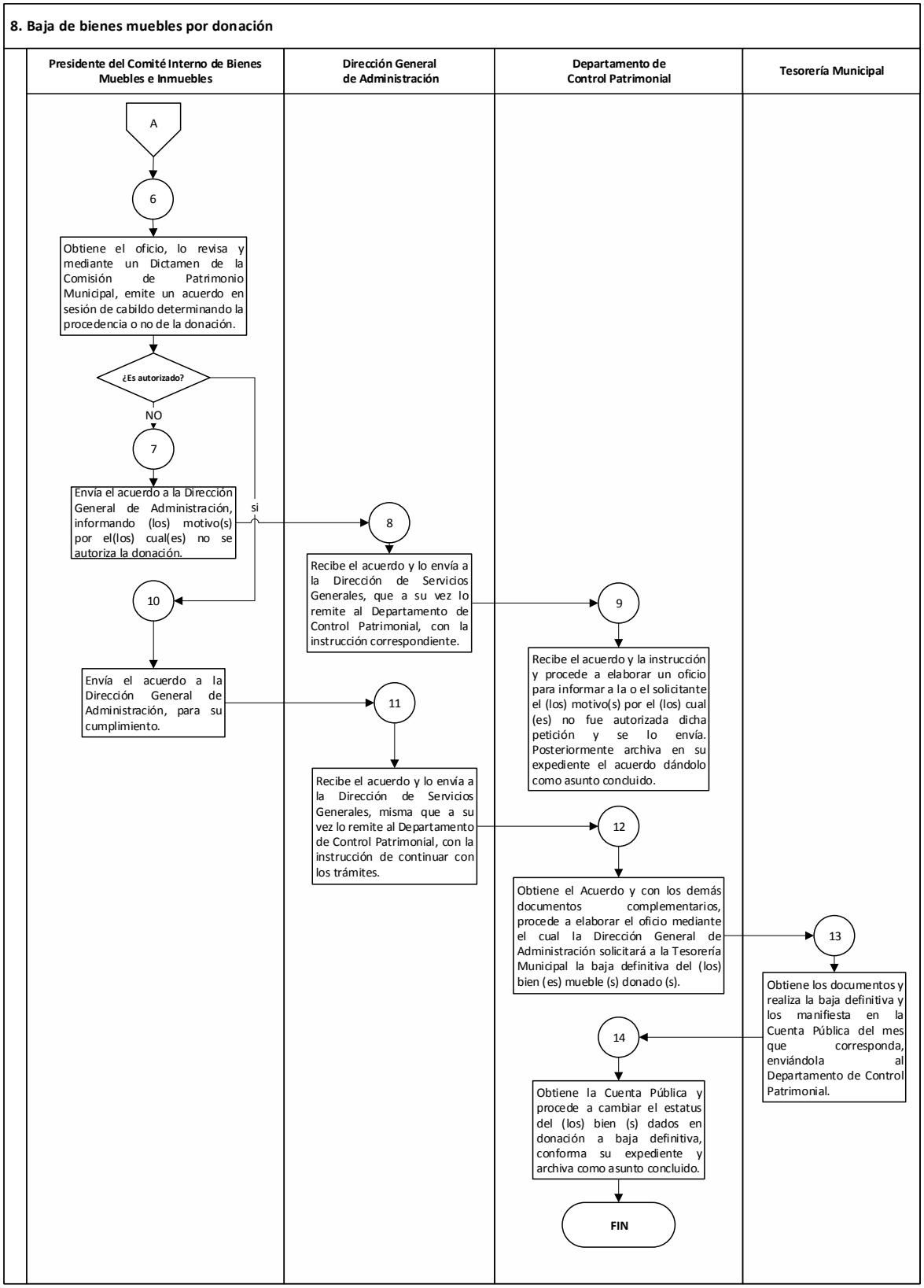

8. Baja de bienes muebles por donación
Presidencia Municipal
Dirección General de Administración
Departamento de Control Patrimonial
Dependencia Municipal/ Coordinación /Delegación Administrativa
Fase
INICIO
1
Recibe de alguna persona física o moral, institución pública federal o estatal, municipal o privada la solicitud de donación de uno o más bienes muebles patrimonio municipal, así como el requerimiento para que sea aprobada mediante acuerdo dicha solicitud y turna vía oficio a la Dirección General de Administración.
2
Recibe el oficio, se entera, y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo turna al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de continuar con los trámites correspondientes.
3
Obtiene el oficio y procede a solicitar al verificador correspondiente el (los) resguardo (s) que avala (n) la existencia física de los bienes muebles a donar. Asimismo, requiere mediante oficio a la Tesorería Municipal los documentos complementarios para la integración del expediente.
4
Recibe el oficio mediante el cual se hace la solicitud de la documentación necesaria, remite en su totalidad los documentos al Departamento de Control Patrimonial.
5
Con el expediente documentado en su totalidad, elabora oficio (original y copia) firmado por la o el titular de la Dirección General de Administración, dirigido a la o al Secretario del Ayuntamiento, para solicitar en su carácter de presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles someta a consideración la solicitud de autorización de baja definitiva por donación y posteriormente ante los integrantes del Cabildo.
A

**DIAGRAMA:**


8. Baja de bienes muebles por donación
Presidente del Comité Interno de Bienes Muebles e Inmuebles
Dirección General de Administración
Departamento de Control Patrimonial
Tesorería Municipal
A
6
Obtiene el oficio, lo revisa y mediante un Dictamen de la Comisión de Patrimonio Municipal, emite un acuerdo en sesión de cabildo determinando la procedencia o no de la donación.
¿Es autorizado?
NO
si
7
Envía el acuerdo a la Dirección General de Administración, informando (los) motivo(s) por el(los) cual(es) no se autoriza la donación.
8
Recibe el acuerdo y lo envía a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción correspondiente.
9
Recibe el acuerdo y la instrucción y procede a elaborar un oficio para informar a la o el solicitante el (los) motivo(s) por el (los) cual (es) no fue autorizada dicha petición y se lo envía. Posteriormente archiva en su expediente el acuerdo dándolo como asunto concluido.
10
Envía el acuerdo a la Dirección General de Administración, para su cumplimiento.
11
Recibe el acuerdo y lo envía a la Dirección de Servicios Generales, misma que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción de continuar con los trámites.
12
Obtiene el Acuerdo y con los demás documentos complementarios, procede a elaborar el oficio mediante el cual la Dirección General de Administración solicitará a la Tesorería Municipal la baja definitiva del (los) bien (es) mueble (s) donado (s).
13
Obtiene los documentos y realiza la baja definitiva y los manifiesta en la Cuenta Pública del mes que corresponda, enviándola al Departamento de Control Patrimonial.
14
Obtiene la Cuenta Pública y procede a cambiar el estatus del (los) bien (s) dados en donación a baja definitiva, conforma su expediente y archiva como asunto concluido.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Baja de bienes muebles y vehículos por comodato** |
| **Objetivo**: | Realizar mediante la aplicación de las disposiciones legales, administrativas y en cumplimiento a los acuerdos otorgados por el Ayuntamiento, la transmisión de los bienes muebles patrimonio municipal en comodato. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Presidencia Municipal y sus dependencias están facultadas para recibir solicitudes de bienes muebles en comodato, de cualquier institución pública, privada o persona física y otorgarlos previo acuerdo del Ayuntamiento.

- La Dirección General de Administración a través del Departamento de Control Patrimonial, será responsable de informar la situación en que se encuentran los bienes solicitados en comodato.

- La Secretaría del Ayuntamiento deberá informar a la Dirección General de Administración sobre la autorización o no, de otorgar los bienes muebles solicitados en comodato.

- El Departamento de Control Patrimonial deberá notificar a la o el solicitante sobre la autorización o no de otorgar los bienes muebles en comodato.

**9. Baja de bienes muebles y vehículos por comodato**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Presidencia Municipal/Dependencia Municipal** | Recibe de alguna persona física o jurídica colectiva, institución pública federal o estatal, municipal o privada la solicitud de bienes o vehículos en comodato, turnándola a la Dirección General de Administración. |
| 2 | **Dirección General de Administración** | Recibe oficio y lo turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción de verificar la existencia de bienes para dar en comodato. |
| 3 | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe el oficio y verifica en qué situación se encuentran los bienes muebles solicitados en comodato. |
| 4 | | Elabora un oficio firmado por la Dirección General de Administración dirigido a la o el secretario del Ayuntamiento para solicitar al Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y al Cabildo, la aprobación del comodato. |
| 5 | **Secretaría del Ayuntamiento** | Obtiene el oficio, lo revisa y a través de Acta de aprobación del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y dictamen de la Comisión de Patrimonio Municipal, somete el asunto a consideración del Cabildo quien determinará la procedencia. |
| | | **¿Es autorizado?** |
| 6 | **Secretaría del Ayuntamiento** | **No:**<br>Envía el Acuerdo a la Dirección General de Administración, enterando del (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no fue autorizada la solicitud para otorgar bienes en comodato. |
| 7 | **Dirección General de Administración** | Recibe el Acuerdo y lo envía a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción correspondiente. |
| 8 | **Departamento Control Patrimonial** | Obtiene el Acuerdo y procede a elaborar un escrito para informar a la o el solicitante el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no fue autorizada dicha petición y lo envía. Posteriormente lo archiva en su expediente dándolo como asunto concluido. |
| 9 | **Secretaría del Ayuntamiento** | **Sí:**<br>Envía copia certificada del Acuerdo a la Dirección General de Administración, para su trámite. |
| 10 | **Dirección General de Administración** | Recibe el acuerdo y lo turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción correspondiente. |
| 11 | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe el Acuerdo y elabora un oficio (original y copia) para solicitar la elaboración del Contrato de Comodato y lo envía a la Consejería Jurídica con una copia del Acuerdo, relación de los bienes muebles y/o vehículos objeto del mismo y solicitud del comodatario. |
| 12 | **Consejería Jurídica** | Recibe los documentos antes mencionados y los revisa. Procede a elaborar el Contrato de Comodato para enviarlo a la Dirección General de Administración. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **13** | **Dirección General de Administración** | Recibe el Contrato de Comodato y lo turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial. |
| **14** | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe el Contrato de Comodato, lo revisa y por medio de oficio solicita a las áreas involucradas, lleven a cabo la firma del Contrato de Comodato. |
| **15** | | Una vez firmado el contrato de comodato debidamente firmado, así como con los demás documentos requeridos, se entrega copia del contrato a la o el comodatario, otra al comodante y otra a la Consejería Jurídica. |
| **16** | **Departamento de Control Patrimonial** | Por último, en el sistema de bienes muebles se digita en el apartado de observaciones “en comodato a” (debiendo anotar el nombre o razón social del comodatario). |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

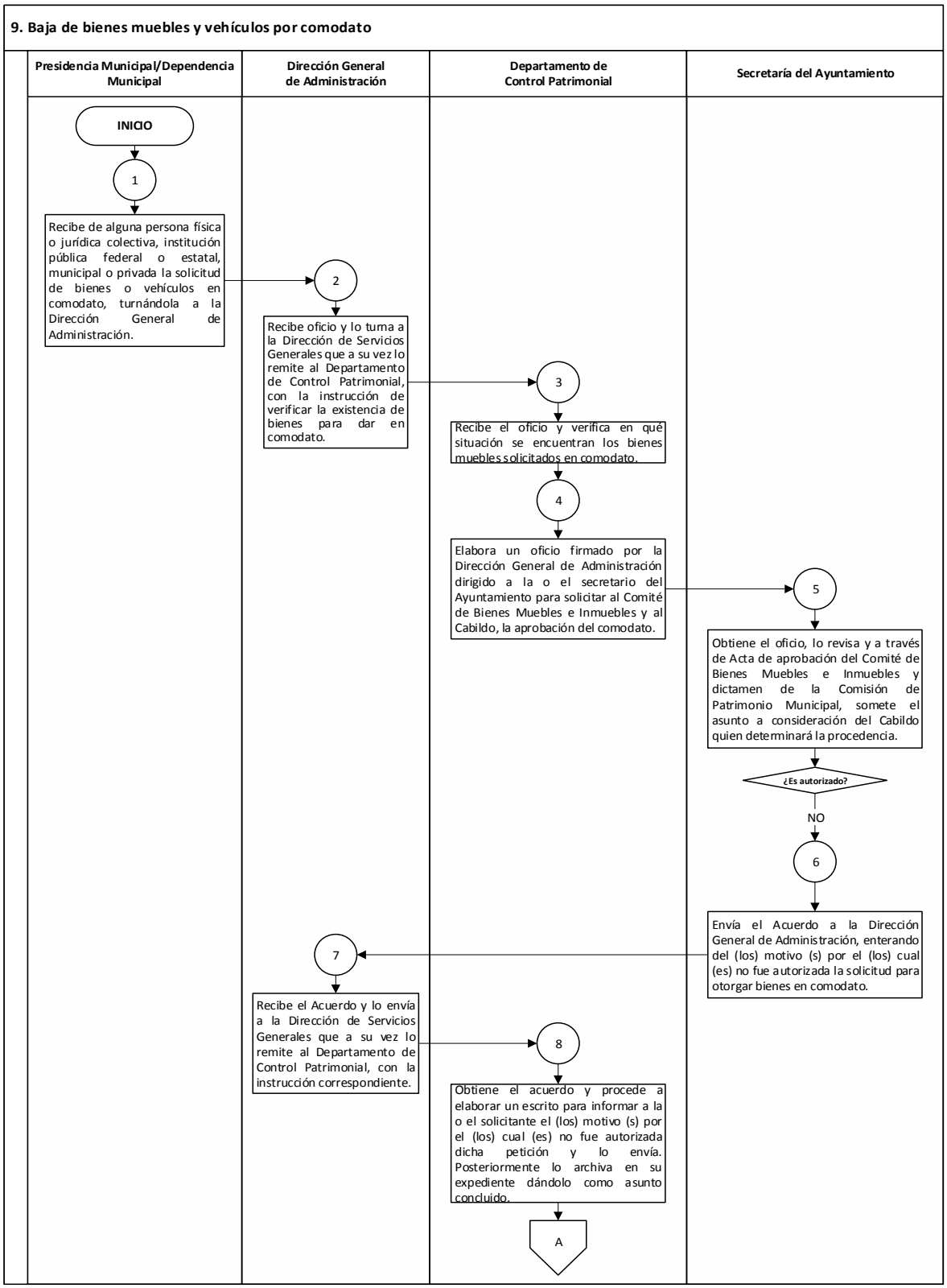
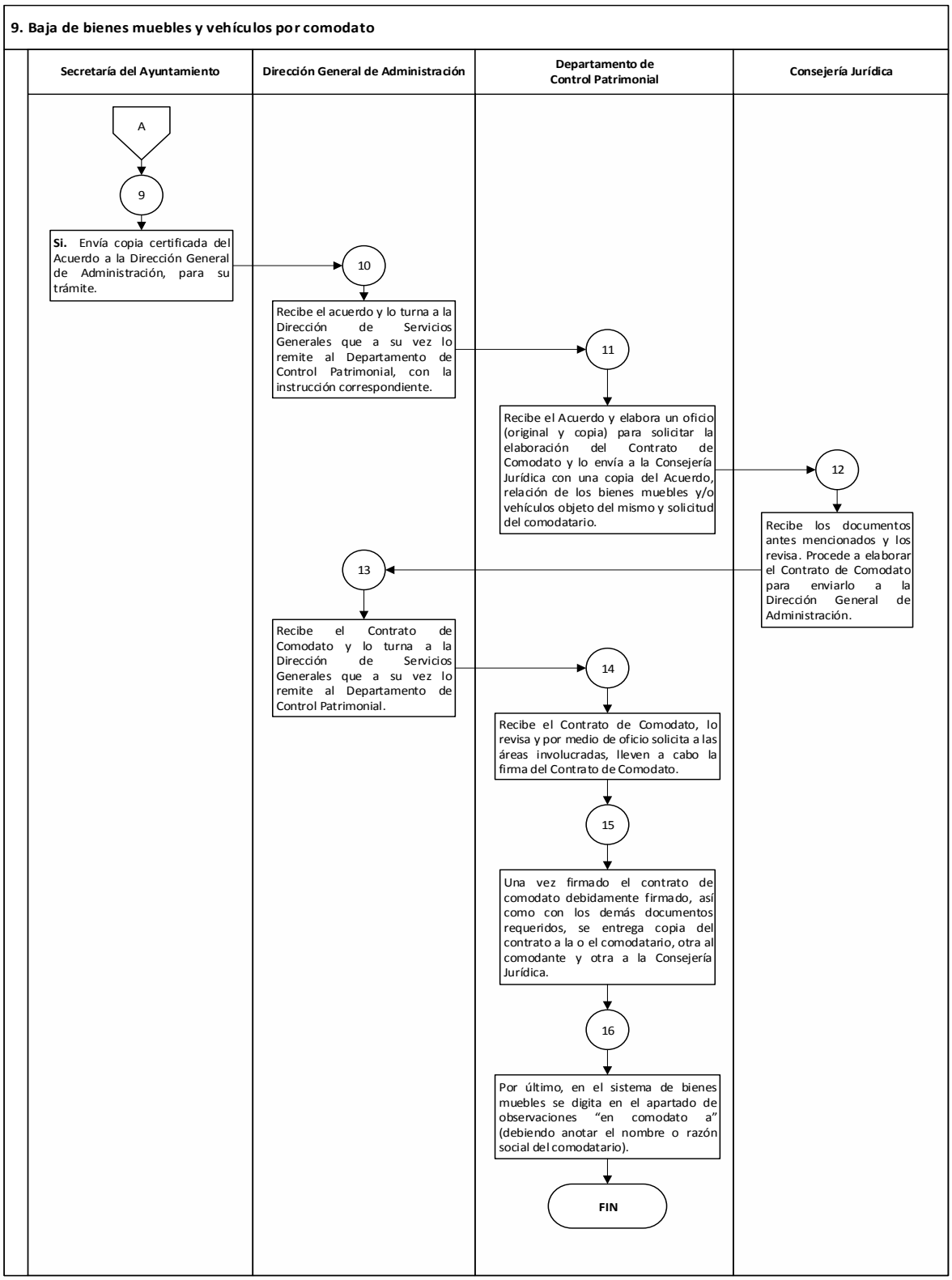

9. Baja de bienes muebles y vehículos por comodato
Presidencia Municipal/Dependencia Municipal
Dirección General de Administración
Departamento de Control Patrimonial
Secretaría del Ayuntamiento
INICIO
1
Recibe de alguna persona física o jurídica colectiva, institución pública federal o estatal, municipal o privada la solicitud de bienes o vehículos en comodato, turnándola a la Dirección General de Administración.
2
Recibe oficio y lo turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción de verificar la existencia de bienes para dar en comodato.
3
Recibe el oficio y verifica en qué situación se encuentran los bienes muebles solicitados en comodato.
4
Elabora un oficio firmado por la Dirección General de Administración dirigido a la o el secretario del Ayuntamiento para solicitar al Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y al Cabildo, la aprobación del comodato.
5
Obtiene el oficio, lo revisa y a través de Acta de aprobación del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y dictamen de la Comisión de Patrimonio Municipal, somete el asunto a consideración del Cabildo quien determinará la procedencia.
¿Es autorizado?
NO
6
Envía el Acuerdo a la Dirección General de Administración, enterando del (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no fue autorizada la solicitud para otorgar bienes en comodato.
7
Recibe el Acuerdo y lo envía a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción correspondiente.
8
Obtiene el acuerdo y procede a elaborar un escrito para informar a la o el solicitante el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no fue autorizada dicha petición y lo envía. Posteriormente lo archiva en su expediente dándolo como asunto concluido.
A

**DIAGRAMA:**


9. Baja de bienes muebles y vehículos por comodato
Secretaría del Ayuntamiento
Dirección General de Administración
Departamento de Control Patrimonial
Consejería Jurídica
A
9
Si. Envía copia certificada del Acuerdo a la Dirección General de Administración, para su trámite.
10
Recibe el acuerdo y lo turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción correspondiente.
11
Recibe el Acuerdo y elabora un oficio (original y copia) para solicitar la elaboración del Contrato de Comodato y lo envía a la Consejería Jurídica con una copia del Acuerdo, relación de los bienes muebles y/o vehículos objeto del mismo y solicitud del comodatario.
12
Recibe los documentos antes mencionados y los revisa. Procede a elaborar el Contrato de Comodato para enviarlo a la Dirección General de Administración.
13
Recibe el Contrato de Comodato y lo turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial.
14
Recibe el Contrato de Comodato, lo revisa y por medio de oficio solicita a las áreas involucradas, lleven a cabo la firma del Contrato de Comodato.
15
Una vez firmado el contrato de comodato debidamente firmado, así como con los demás documentos requeridos, se entrega copia del contrato a la o el comodatario, otra al comodante y otra a la Consejería Jurídica.
16
Por último, en el sistema de bienes muebles se digita en el apartado de observaciones "en comodato a" (debiendo anotar el nombre o razón social del comodatario).
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Baja de bienes muebles no localizados** |
| **Objetivo**: | Realizar los movimientos necesarios a efecto de dar de baja los bienes muebles con motivo de su falta de localización. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial realizará el procedimiento de baja de bienes muebles, en su modalidad de no localizados.

- La Coordinación o Delegación Administrativa o quien ejerza esta función, dará aviso a la Dirección de Servicios Generales sobre el extravío del o los bienes debiendo remitir, acta administrativa en la cual se narren los hechos, en el supuesto de robo, se deberá incluir la carpeta de investigación iniciada en la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.

- El Departamento de Control Patrimonial analiza la resolución para dar seguimiento al trámite que corresponda de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Gaceta de Gobierno número 9 de fecha 11 de julio de 2013.

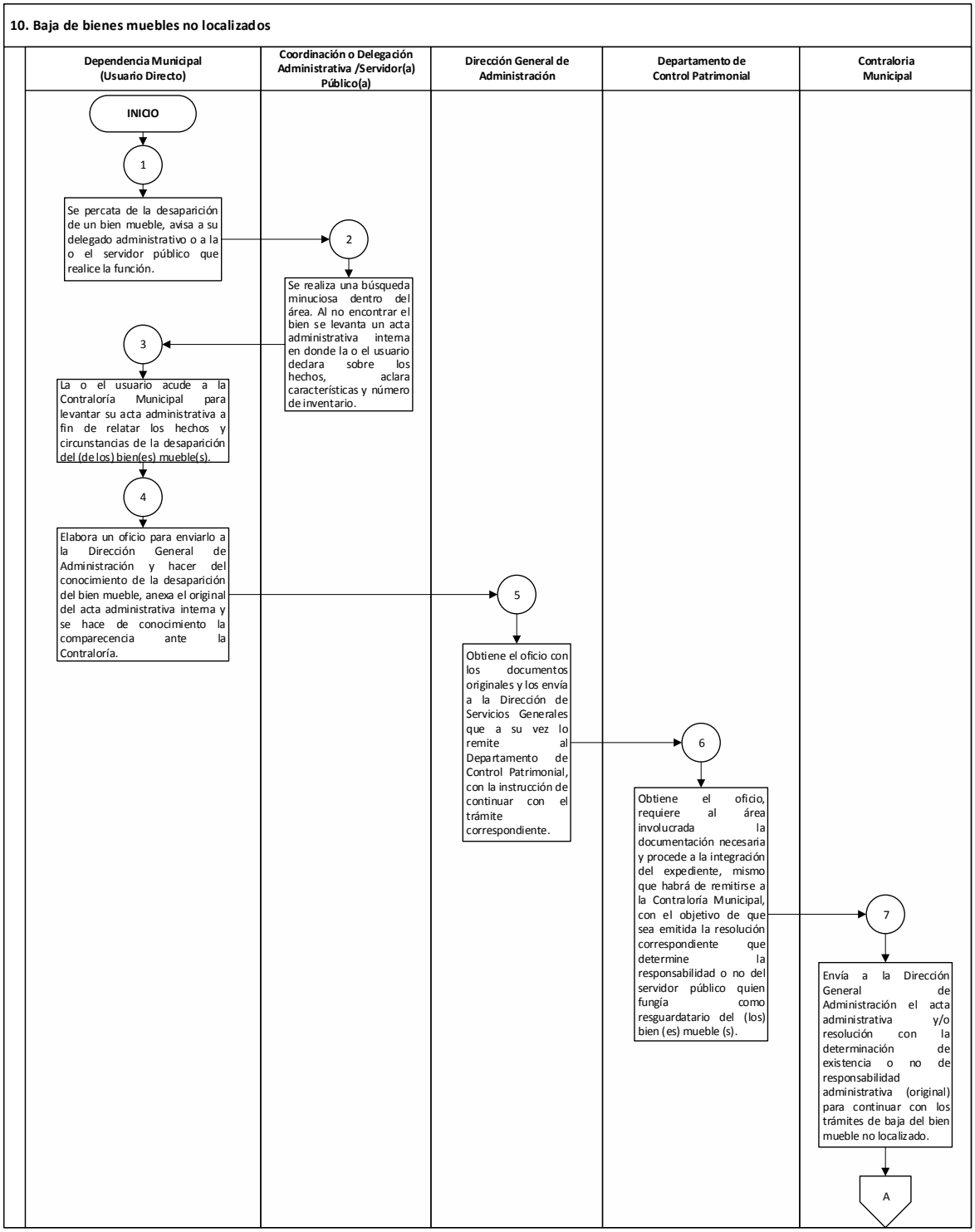
- El Departamento de Control Patrimonial ejecutará en su caso, la baja del bien mueble.

**10. Baja de bienes muebles no localizados**
**Descriptivo:**

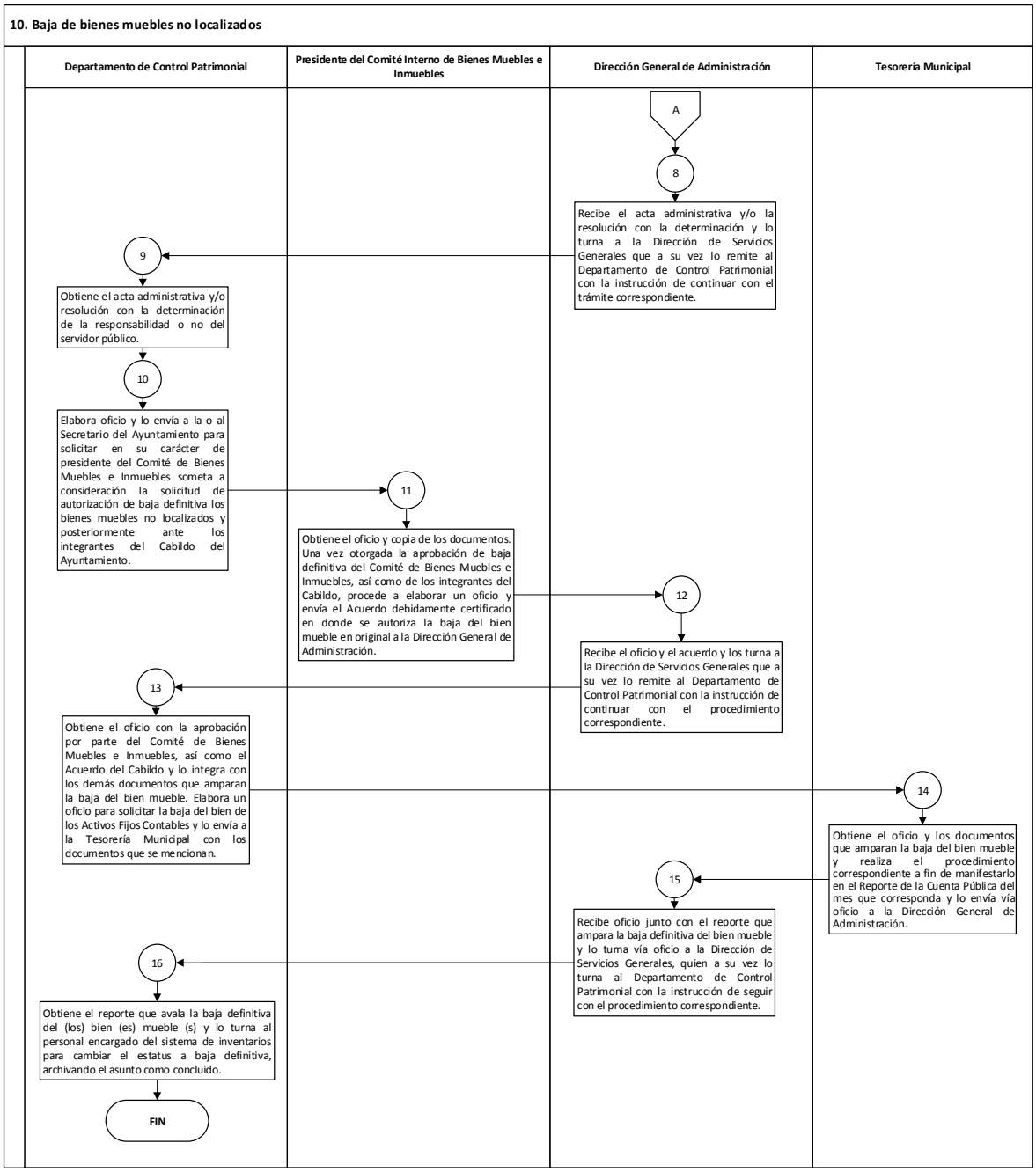
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dependencia Municipal (Usuario Directo)** | Se percata de la desaparición de un bien mueble, avisa a su delegado administrativo o a la o el servidor público que realice la función. |
| 2 | **Coordinación o Delegación Administrativa /Servidor(a) Público(a)** | Se realiza una búsqueda minuciosa dentro del área. Al no encontrar el bien se levanta un acta administrativa interna en donde la o el usuario declara sobre los hechos, aclara características y número de inventario. |
| 3 | **Dependencia Municipal (Usuario Directo)** | La o el usuario acude a la Contraloría Municipal para levantar su acta administrativa a fin de relatar los hechos y circunstancias de la desaparición del (de los) bien(es) mueble(s). |
| 4 | | Elabora un oficio para enviarlo a la Dirección General de Administración y hacer del conocimiento de la desaparición del bien mueble, anexa el original del acta administrativa interna y se hace de conocimiento la comparecencia ante la Contraloría. |
| 5 | **Dirección General de Administración** | Obtiene el oficio con los documentos originales y los envía a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción de continuar con el trámite correspondiente. |
| 6 | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene el oficio, requiere al área involucrada la documentación necesaria y procede a la integración del expediente, mismo que habrá de remitirse a la Contraloría Municipal, con el objetivo de que sea emitida la resolución correspondiente que determine la responsabilidad o no del servidor público quien fungía como resguardatario del (los) bien (es) mueble (s) |
| 7 | **Contraloría Municipal** | Envía a la Dirección General de Administración el acta administrativa y/o resolución con la determinación de existencia o no de responsabilidad administrativa (original) para continuar con los trámites de baja del bien mueble no localizado. |
| 8 | **Dirección General de Administración** | Recibe el acta administrativa y/o la resolución con la determinación y lo turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de continuar con el trámite correspondiente. |
| 9 | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene el acta administrativa y/o resolución con la determinación de la responsabilidad o no del servidor público. |
| 10 | | Elabora oficio y lo envía a la o el Secretario del Ayuntamiento para solicitar en su carácter de presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles someta a consideración la solicitud de autorización de baja definitiva los bienes muebles no localizados y posteriormente ante los integrantes del Cabildo del Ayuntamiento. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | **Presidente del Comité Interno de Bienes Muebles e Inmuebles** | Obtiene el oficio y copia de los documentos. Una vez otorgada la aprobación de baja definitiva del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles, así como de los integrantes del Cabildo, procede a elaborar un oficio y envía el Acuerdo debidamente certificado en donde se autoriza la baja del bien mueble en original a la Dirección General de Administración. |
| **12** | **Dirección General de Administración** | Recibe el oficio y el acuerdo y los turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de continuar con el procedimiento correspondiente. |
| **13** | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene el oficio con la aprobación por parte del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles, así como el Acuerdo del Cabildo y lo integra con los demás documentos que amparan la baja del bien mueble. Elabora un oficio para solicitar la baja del bien de los Activos Fijos Contables y lo envía a la Tesorería Municipal con los documentos que se mencionan. |
| **14** | **Tesorería Municipal** | Obtiene el oficio y los documentos que amparan la baja del bien mueble y realiza el procedimiento correspondiente a fin de manifestarlo en el Reporte de la Cuenta Pública del mes que corresponda y lo envía vía oficio a la Dirección General de Administración. |
| **15** | **Dirección General de Administración** | Recibe oficio junto con el reporte que ampara la baja definitiva del bien mueble y lo turna vía oficio a la Dirección de Servicios Generales, quien a su vez lo turna al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de seguir con el procedimiento correspondiente. |
| **16** | **Departamento de Control Patrimonial** | Obtiene el reporte que avala la baja definitiva del (los) bien (es) mueble (s) y lo turna al personal encargado del sistema de inventarios para cambiar el estatus a baja definitiva, archivando el asunto como concluido. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


10. Baja de bienes muebles no localizados
Dependencia Municipal (Usuario Directo)
Coordinación o Delegación Administrativa /Servidor(a) Público(a)
Dirección General de Administración
Departamento de Control Patrimonial
Contraloria Municipal
INICIO
1
Se percata de la desaparición de un bien mueble, avisa a su delegado administrativo o a la o el servidor público que realice la función.
2
Se realiza una búsqueda minuciosa dentro del área. Al no encontrar el bien se levanta un acta administrativa interna en donde la o el usuario declara sobre los hechos, aclara características y número de inventario.
3
La o el usuario acude a la Contraloría Municipal para levantar su acta administrativa a fin de relatar los hechos y circunstancias de la desaparición del (de los) bien(es) mueble(s).
4
Elabora un oficio para enviarlo a la Dirección General de Administración y hacer del conocimiento de la desaparición del bien mueble, anexa el original del acta administrativa interna y se hace de conocimiento la comparecencia ante la Contraloría.
5
Obtiene el oficio con los documentos originales y los envía a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción de continuar con el trámite correspondiente.
6
Obtiene el oficio, requiere al área involucrada la documentación necesaria y procede a la integración del expediente, mismo que habrá de remitirse a la Contraloría Municipal, con el objetivo de que sea emitida la resolución correspondiente que determine la responsabilidad o no del servidor público quien fungía como resguardatario del (los) bien (es) mueble (s).
7
Envía a la Dirección General de Administración el acta administrativa y/o resolución con la determinación de existencia o no de responsabilidad administrativa (original) para continuar con los trámites de baja del bien mueble no localizado.
A

## DIAGRAMA:


10. Baja de bienes muebles no localizados
Departamento de Control Patrimonial
Presidente del Comité Interno de Bienes Muebles e Inmuebles
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
A
8
Recibe el acta administrativa y/o la resolución con la determinación y lo turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de continuar con el trámite correspondiente.
9
Obtiene el acta administrativa y/o resolución con la determinación de la responsabilidad o no del servidor público.
10
Elabora oficio y lo envía a la o al Secretario del Ayuntamiento para solicitar en su carácter de presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles someta a consideración la solicitud de autorización de baja definitiva los bienes muebles no localizados y posteriormente ante los integrantes del Cabildo del Ayuntamiento.
11
Obtiene el oficio y copia de los documentos. Una vez otorgada la aprobación de baja definitiva del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles, así como de los integrantes del Cabildo, procede a elaborar un oficio y envía el Acuerdo debidamente certificado en donde se autoriza la baja del bien mueble en original a la Dirección General de Administración.
12
Recibe el oficio y el acuerdo y los turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de continuar con el procedimiento correspondiente.
13
Obtiene el oficio con la aprobación por parte del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles, así como el Acuerdo del Cabildo y lo integra con los demás documentos que amparan la baja del bien mueble. Elabora un oficio para solicitar la baja del bien de los Activos Fijos Contables y lo envía a la Tesorería Municipal con los documentos que se mencionan.
14
Obtiene el oficio y los documentos que amparan la baja del bien mueble y realiza el procedimiento correspondiente a fin de manifestarlo en el Reporte de la Cuenta Pública del mes que corresponda y lo envía vía oficio a la Dirección General de Administración.
15
Recibe oficio junto con el reporte que ampara la baja definitiva del bien mueble y lo turna vía oficio a la Dirección de Servicios Generales, quien a su vez lo turna al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de seguir con el procedimiento correspondiente.
16
Obtiene el reporte que avala la baja definitiva del (los) bien (es) mueble (s) y lo turna al personal encargado del sistema de inventarios para cambiar el estatus a baja definitiva, archivando el asunto como concluido.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Baja de vehículos oficiales por robo o siniestro.** |
| **Objetivo**: | Realizar los movimientos necesarios a efecto de dar de baja los vehículos por motivo de robo o siniestro. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial asesorará a las y los Coordinadores o Delegados Administrativos o quien ejerza la función, así como servidores públicos resguardatarios de la unidad, respecto al procedimiento a seguir por robo o siniestro de vehículos oficiales; considerando, lo siguiente:

    a) Realizar una búsqueda en los corralones y talleres externos.
    b) Iniciar la carpeta de investigación o noticia criminal ante la Agencia del Ministerio Público; acompañados del representante legal del Ayuntamiento, quien acreditará la propiedad del bien mueble.
    c) Reportar el robo ante la Policía Federal.
    d) Solicitar los servicios de la compañía aseguradora para dar aviso del robo y proporcionar los documentos que le sean requeridos.
    e) Levantar Acta Administrativa interna sobre los hechos ante la Coordinación o Delegación Administrativa.
    f) Integrar el expediente con los documentos y remitirlo a la Contraloría Municipal (con el propósito de obtener la determinación de existencia o no de responsabilidad administrativa de la o el servidor público correspondiente).

- La o el Coordinador o Delegado Administrativo y la o el servidor público deberán acudir a la Contraloría Municipal para levantar el acta por robo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a que haya sucedido el hecho.

**11. Baja de Vehículos por Robo o Siniestro**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Servidor/a Público/a) | Se percata del robo del vehículo, procede a dar aviso a la Coordinación o Delegación Administrativa o a la o el servidor público que realice la función como corresponsable del resguardo de los bienes muebles. |
| 2 | | Realiza la búsqueda del Vehículo en corralones y talleres externos. |
| 3 | | Da aviso a la Compañía Aseguradora proporcionando la información necesaria, generando el número de reporte correspondiente. |
| 4 | | Inicia Carpeta de investigación o noticia criminal ante el Ministerio Público correspondiente acompañado por un representante legal del Ayuntamiento quien acredita la propiedad (ambos casos se levanta carpeta). |
| 5 | | Acude ante la Contraloría Municipal a levantar un acta interna en la cual se detallan los hechos. |
| 6 | Delegación/Coordinación Administrativa | Remite la documentación generada al Departamento de Control Patrimonial para la integración del expediente. |
| 7 | Departamento de Control Patrimonial | Recibe documentación y solicita la refacturación y entrega los documentos requeridos para la reclamación de la indemnización a la Compañía de Seguros. |
| 8 | | Recibe de la compañía de seguros el cheque de la indemnización y efectúa el depósito ante la Tesorería Municipal y espera acta administrativa de la Contraloría Municipal para proceder a la baja de la unidad. |
| 9 | Contraloría Municipal | Remite a la Dirección General Administración el acta administrativa por la comparecencia de la o el Servidor Público. |
| 10 | Dirección General de Administración | Recibe el acta administrativa y la información del Departamento de Control Patrimonial, elabora oficio en el cual remite a la Secretaría del Ayuntamiento el expediente donde solicita la aprobación del Cabildo para baja definitiva. |
| 11 | | Remite el acuerdo del Cabildo al Departamento de Control Patrimonial, que, en el caso de su procedencia, solicita a la Tesorería Municipal la baja definitiva del vehículo. |
| 12 | Departamento de Control Patrimonial | Solicita a la Tesorería Municipal la procedencia de baja definitiva del vehículo en el inventario general en el mes que corresponda. |
| 13 | Tesorería Municipal | Remite al Departamento de Control Patrimonial la procedencia de baja definitiva del vehículo en el inventario general en el mes que corresponda en la cuenta pública. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

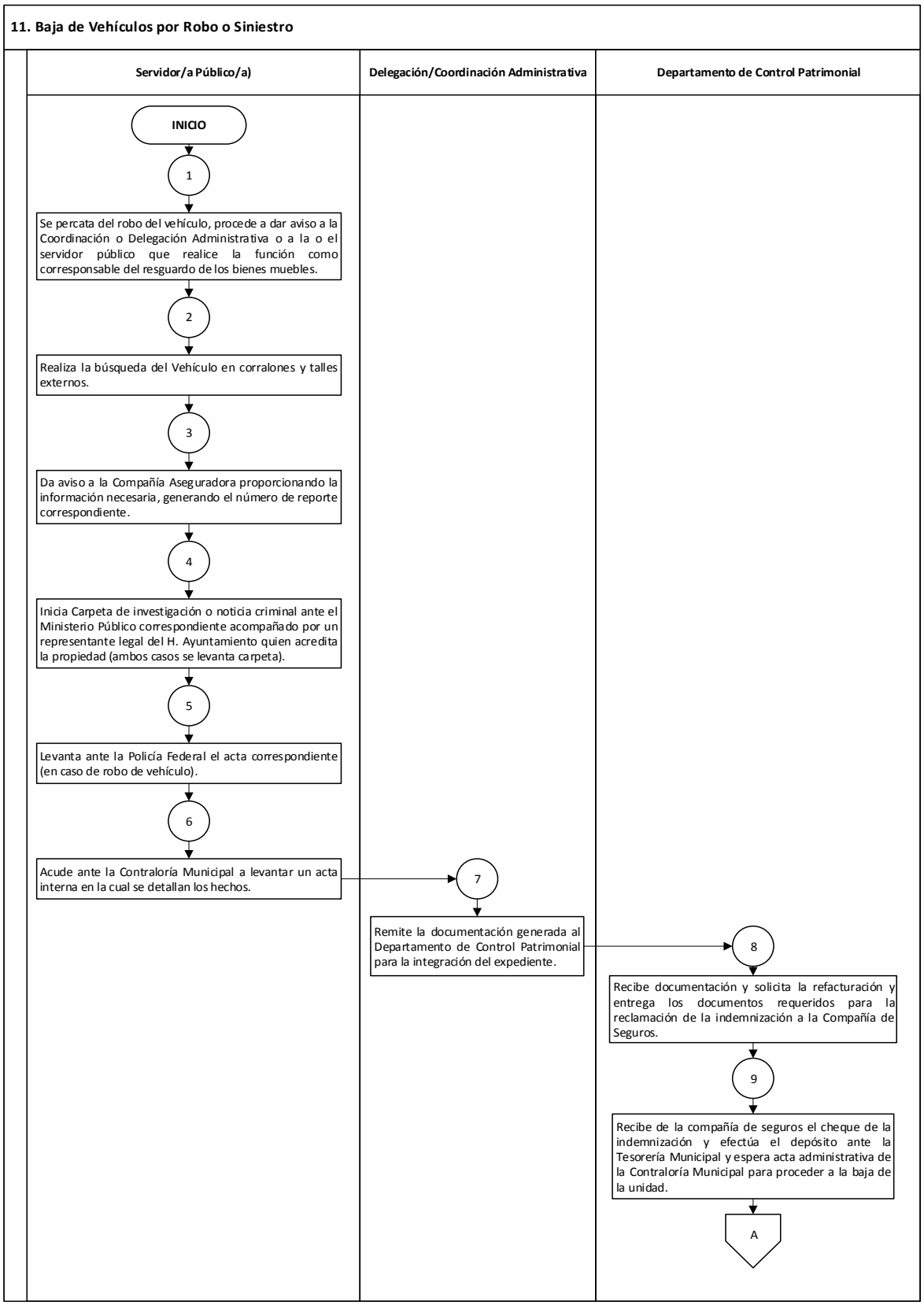
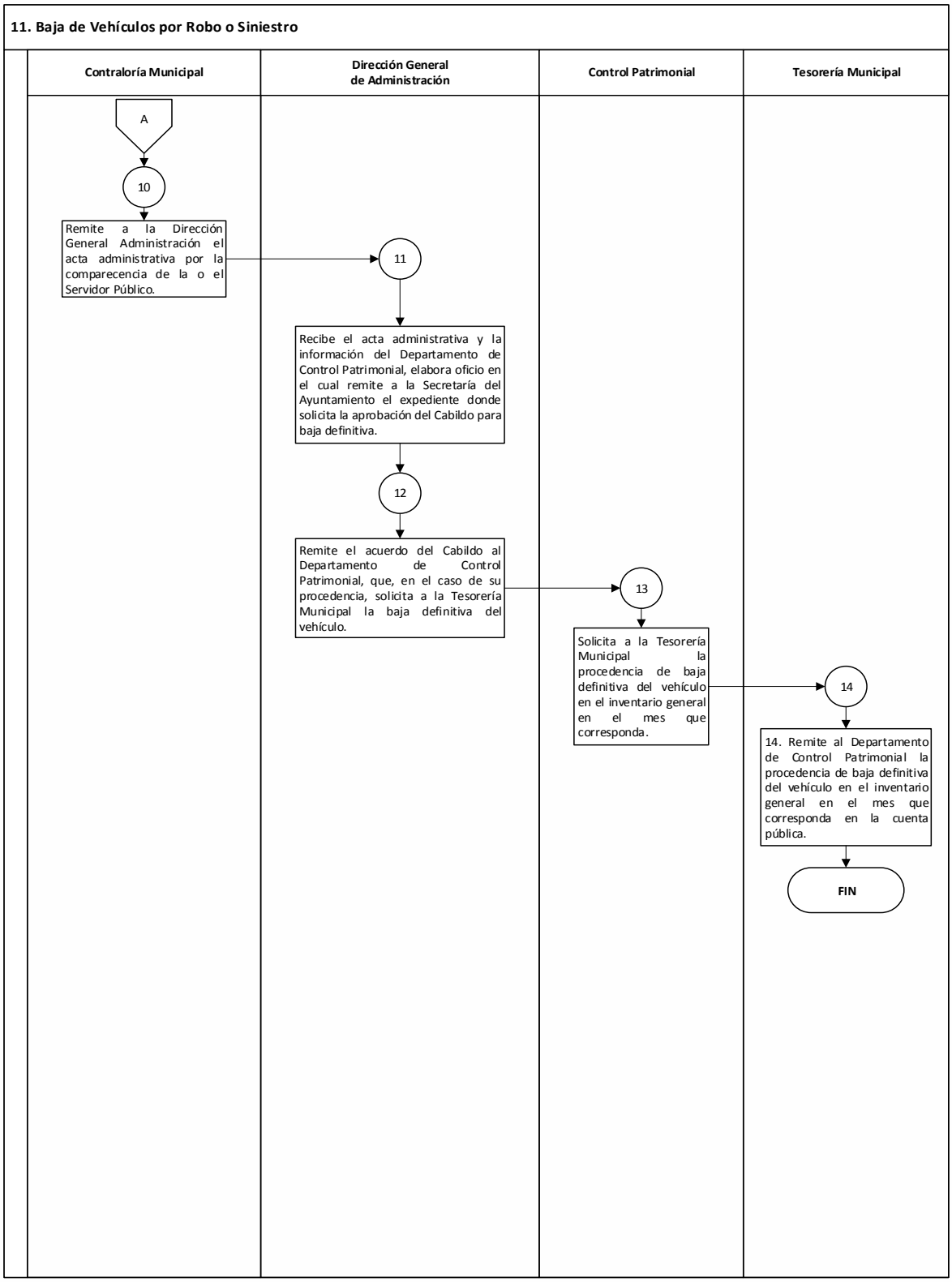

11. Baja de Vehículos por Robo o Siniestro
Servidor/a Público/a)
Delegación/Coordinación Administrativa
Departamento de Control Patrimonial
INICIO
1
Se percata del robo del vehículo, procede a dar aviso a la Coordinación o Delegación Administrativa o a la o el servidor público que realice la función como corresponsable del resguardo de los bienes muebles.
2
Realiza la búsqueda del Vehículo en corralones y talles externos.
3
Da aviso a la Compañía Aseguradora proporcionando la información necesaria, generando el número de reporte correspondiente.
4
Inicia Carpeta de investigación o noticia criminal ante el Ministerio Público correspondiente acompañado por un representante legal del H. Ayuntamiento quien acredita la propiedad (ambos casos se levanta carpeta).
5
Levanta ante la Policía Federal el acta correspondiente (en caso de robo de vehículo).
6
Acude ante la Contraloría Municipal a levantar un acta interna en la cual se detallan los hechos.
7
Remite la documentación generada al Departamento de Control Patrimonial para la integración del expediente.
8
Recibe documentación y solicita la refacturación y entrega los documentos requeridos para la reclamación de la indemnización a la Compañía de Seguros.
9
Recibe de la compañía de seguros el cheque de la indemnización y efectúa el depósito ante la Tesorería Municipal y espera acta administrativa de la Contraloría Municipal para proceder a la baja de la unidad.
A

**DIAGRAMA:**


11. Baja de Vehículos por Robo o Siniestro
Contraloría Municipal
Dirección General de Administración
Control Patrimonial
Tesorería Municipal
A
10
Remite a la Dirección General Administración el acta administrativa por la comparecencia de la o el Servidor Público.
11
Recibe el acta administrativa y la información del Departamento de Control Patrimonial, elabora oficio en el cual remite a la Secretaría del Ayuntamiento el expediente donde solicita la aprobación del Cabildo para baja definitiva.
12
Remite el acuerdo del Cabildo al Departamento de Control Patrimonial, que, en el caso de su procedencia, solicita a la Tesorería Municipal la baja definitiva del vehículo.
13
Solicita a la Tesorería Municipal la procedencia de baja definitiva del vehículo en el inventario general en el mes que corresponda.
14
14. Remite al Departamento de Control Patrimonial la procedencia de baja definitiva del vehículo en el inventario general en el mes que corresponda en la cuenta pública.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Elaboración de Constancia de no Adeudo Patrimonial** |
| **Objetivo:** | **Generar en tiempo y forma las constancias de no adeudo patrimonial, solicitadas por las y los servidores públicos cuando se retiren de su empleo, cargo o comisión.** |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La elaboración de las constancias se llevará a cabo con base en lo establecido en los Lineamientos para el registro y control del inventario y desincorporación de bienes muebles e inmuebles para las entidades fiscalizables municipales del Estado de México publicados en el Periódico Oficial Gaceta de Gobierno No. 9, de fecha 11 de julio de 2013, expedidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

- El Departamento de Control Patrimonial, hará la revisión física de los bienes muebles que tengan las y los servidores públicos que soliciten su Constancia de no Adeudo Patrimonial, para hacer la reasignación correspondiente.

- La Secretaría del Ayuntamiento será responsable de firmar y sellar las Constancias de no Adeudo elaboradas por el Departamento de Control Patrimonial.

- Las respuestas emitidas por dichas solicitudes tendrán una vigencia de 90 días contados a partir de la fecha de emisión. Por lo que, una vez concluido este periodo, la o el servidor público que no acuda por su documento, tendrá que solicitarlo nuevamente.

**12. Elaboración de Constancia de no Adeudo Patrimonial**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Servidor/a Público Saliente** | Solicita mediante oficio a la o el titular de la Dirección General de Administración la emisión de su Constancia de no Adeudo Patrimonial, especificando nombre completo, número de empleado, categoría, área y dirección general de adscripción, fecha de ingreso, fecha de egreso y número telefónico. |
| 2 | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud y turna al Departamento de Control Patrimonial, a través de la Dirección de Servicios Generales, para que verifique los bienes bajo el resguardo de la o el solicitante. |
| 3 | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe la solicitud y procede a turnarla al verificador responsable del área, para que éste corrobore si el solicitante cuenta con bienes muebles bajo su resguardo. |
| | | **¿Tiene bienes?** |
| 4 | **Departamento de Control Patrimonial** | **No:**<br>Se conecta con el paso 8. |
| 5 | | **Sí:**<br>Acude al área de adscripción del solicitante para verificar los bienes y hacer el cambio de resguardatario para poder liberar la constancia. |
| | | **¿Se localizaron los bienes?** |
| 6 | **Departamento de Control Patrimonial** | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 8. |
| 7 | | **No:**<br>Informa a la o el solicitante que tiene un periodo de tres días hábiles para subsanar el hallazgo. |
| 8 | **La o el solicitante** | Presenta el bien o entrega los documentos que deslinden su responsabilidad con la desaparición del bien o bienes bajo su resguardo al Departamento de Control Patrimonial, de lo contrario, se notificará a la Contraloría, la no localización de los bienes muebles, para el inicio del procedimiento administrativo al que haya lugar. |
| 9 | **Dirección General de Administración** | Solicita mediante oficio a la Secretaría del Ayuntamiento la validación y firma de las Constancias de no Adeudo Patrimonial. |
| 10 | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe el oficio y procede a firmar y sellar las constancias, una vez que se cuenta con el visto bueno de la Contraloría, remitiéndolas nuevamente a la Dirección General de Administración. |
| 11 | **Dirección General de Administración** | Recibe el oficio con las constancias originales firmadas y selladas por la o el Secretario del Ayuntamiento y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, quien a su vez lo envía al Departamento de Control Patrimonial. |
| 12 | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe el oficio y notifica vía telefónica a la o el solicitante que acuda al Departamento de Control Patrimonial a recoger su Constancia de no Adeudo. |
| | | **¿Se Recogió?** |
| 13 | | **Sí:** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | Departamento de Control Patrimonial | **Fin** |
| **14** | | **No:**<br>Archiva una vez que transcurre el periodo de 90 días de hábiles para su entrega. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

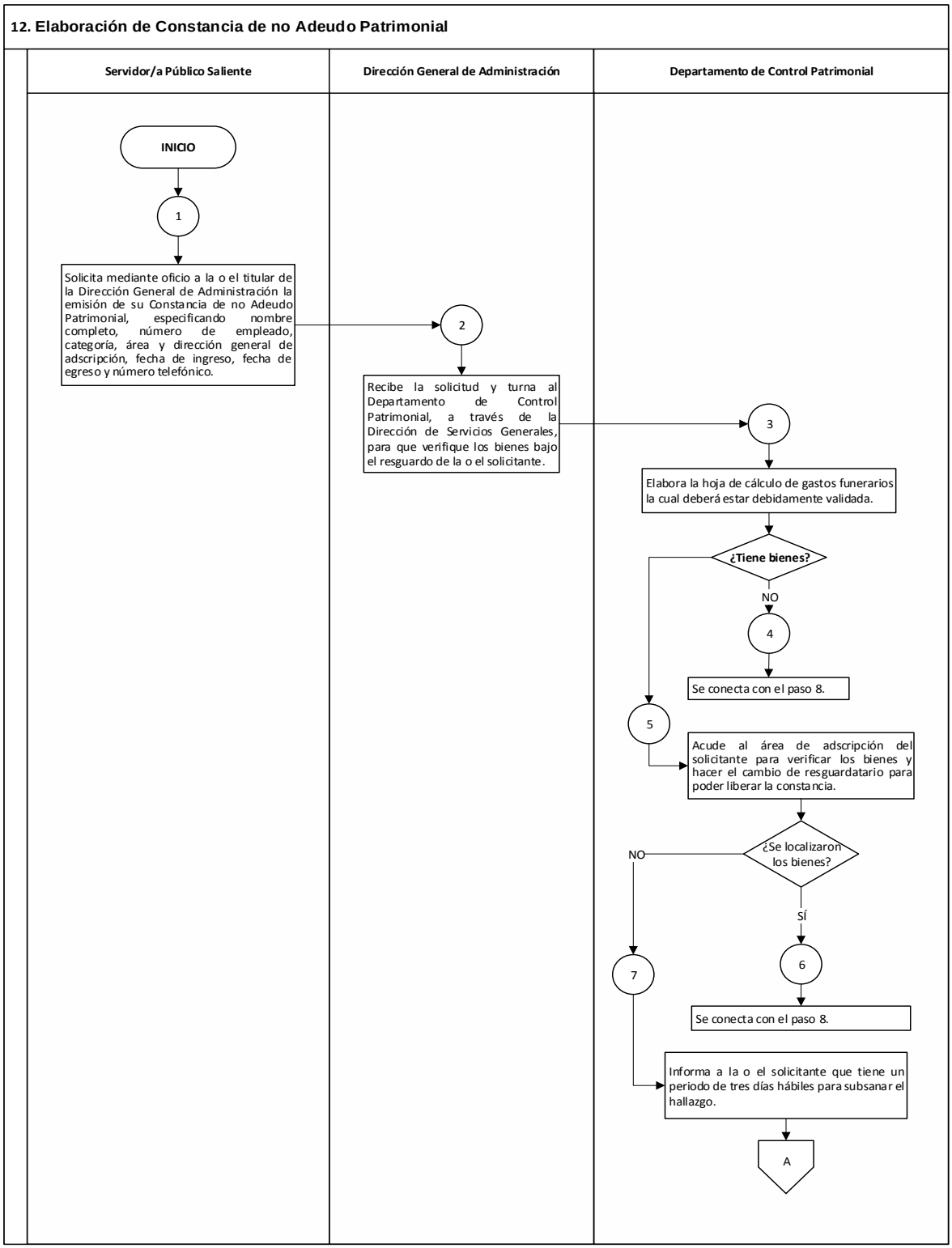
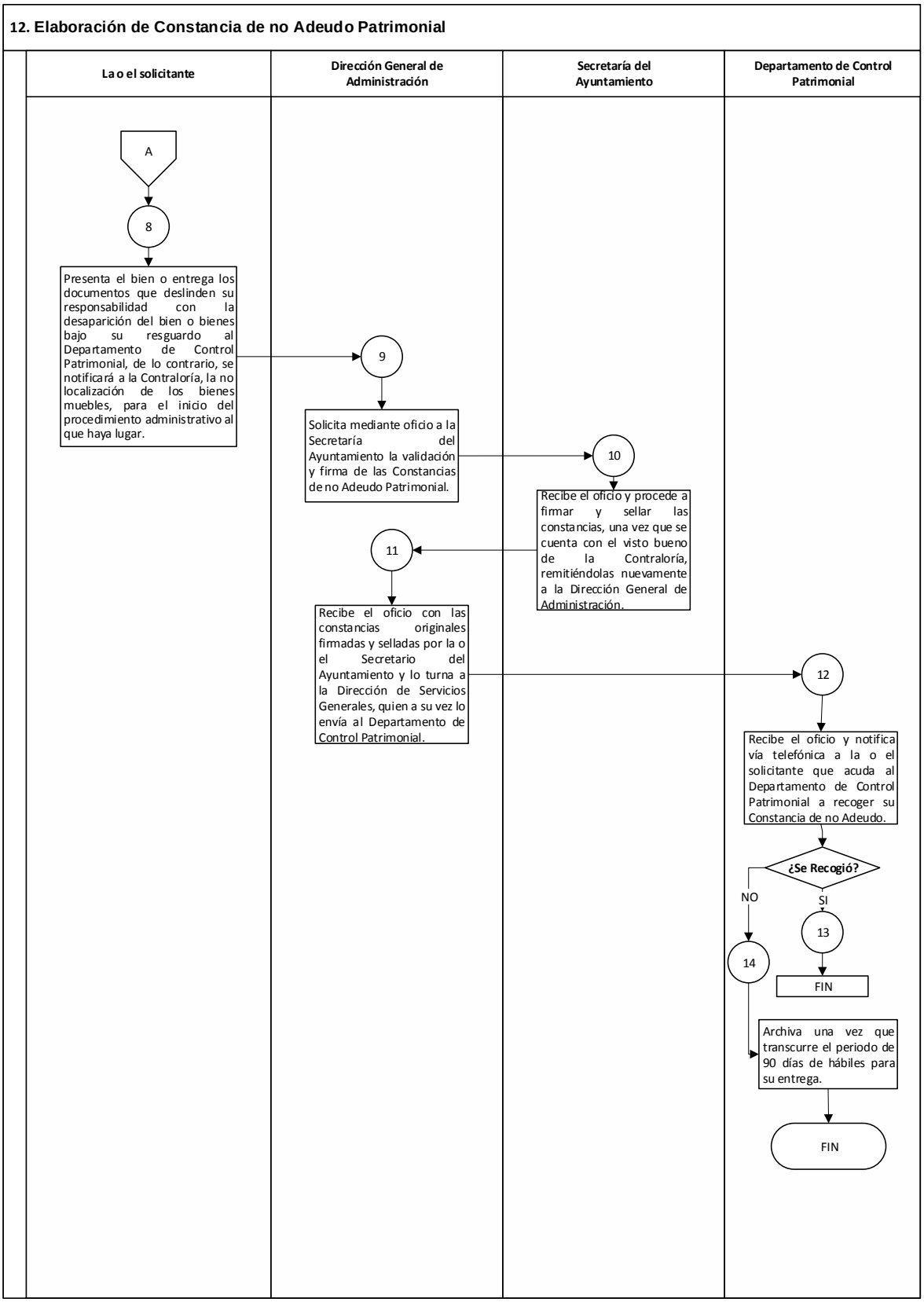

12. Elaboración de Constancia de no Adeudo Patrimonial
Servidor/a Público Saliente
Dirección General de Administración
Departamento de Control Patrimonial
INICIO
1
Solicita mediante oficio a la o el titular de la Dirección General de Administración la emisión de su Constancia de no Adeudo Patrimonial, especificando nombre completo, número de empleado, categoría, área y dirección general de adscripción, fecha de ingreso, fecha de egreso y número telefónico.
2
Recibe la solicitud y turna al Departamento de Control Patrimonial, a través de la Dirección de Servicios Generales, para que verifique los bienes bajo el resguardo de la o el solicitante.
3
Elabora la hoja de cálculo de gastos funerarios la cual deberá estar debidamente validada.
¿Tiene bienes?
NO
4
Se conecta con el paso 8.
5
Acude al área de adscripción del solicitante para verificar los bienes y hacer el cambio de resguardatario para poder liberar la constancia.
¿Se localizaron los bienes?
NO
SÍ
7
6
Se conecta con el paso 8.
Informa a la o el solicitante que tiene un periodo de tres días hábiles para subsanar el hallazgo.
A

**DIAGRAMA:**


12. Elaboración de Constancia de no Adeudo Patrimonial
La o el solicitante
Dirección General de Administración
Secretaría del Ayuntamiento
Departamento de Control Patrimonial
A
8
Presenta el bien o entrega los documentos que deslinden su responsabilidad con la desaparición del bien o bienes bajo su resguardo al Departamento de Control Patrimonial, de lo contrario, se notificará a la Contraloría, la no localización de los bienes muebles, para el inicio del procedimiento administrativo al que haya lugar.
9
Solicita mediante oficio a la Secretaría del Ayuntamiento la validación y firma de las Constancias de no Adeudo Patrimonial.
10
Recibe el oficio y procede a firmar y sellar las constancias, una vez que se cuenta con el visto bueno de la Contraloría, remitiéndolas nuevamente a la Dirección General de Administración.
11
Recibe el oficio con las constancias originales firmadas y selladas por la o el Secretario del Ayuntamiento y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, quien a su vez lo envía al Departamento de Control Patrimonial.
12
Recibe el oficio y notifica vía telefónica a la o el solicitante que acuda al Departamento de Control Patrimonial a recoger su Constancia de no Adeudo.
¿Se Recogió?
NO
SI
13
FIN
14
Archiva una vez que transcurre el periodo de 90 días de hábiles para su entrega.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Alta de vehículos ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México** |
| **Objetivo**: | Integrar la documentación y gestionar los trámites para el registro de alta de placas, ante la Secretaría de Finanzas, de los vehículos adquiridos por las dependencias. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es obligación de las áreas usuarias, a través de sus Coordinaciones o Delegaciones Administrativas, elaborar y presentar para su autorización las solicitudes de adquisición de vehículos considerando el pago por concepto y uso de vehículos siempre que cuenten con presupuesto.

- Es obligación de la Coordinación o Delegación Administrativa o quien ejerza la función, proporcionar al Departamento de Control Patrimonial, el recurso económico para realizar el alta del vehículo ante la Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México.

- La unidad deberá ser asegurada a través del Departamento de Control Patrimonial, es obligación de la Coordinación o Delegación Administrativa correspondiente contar con la suficiencia presupuestal para la contratación de seguro respectivo.

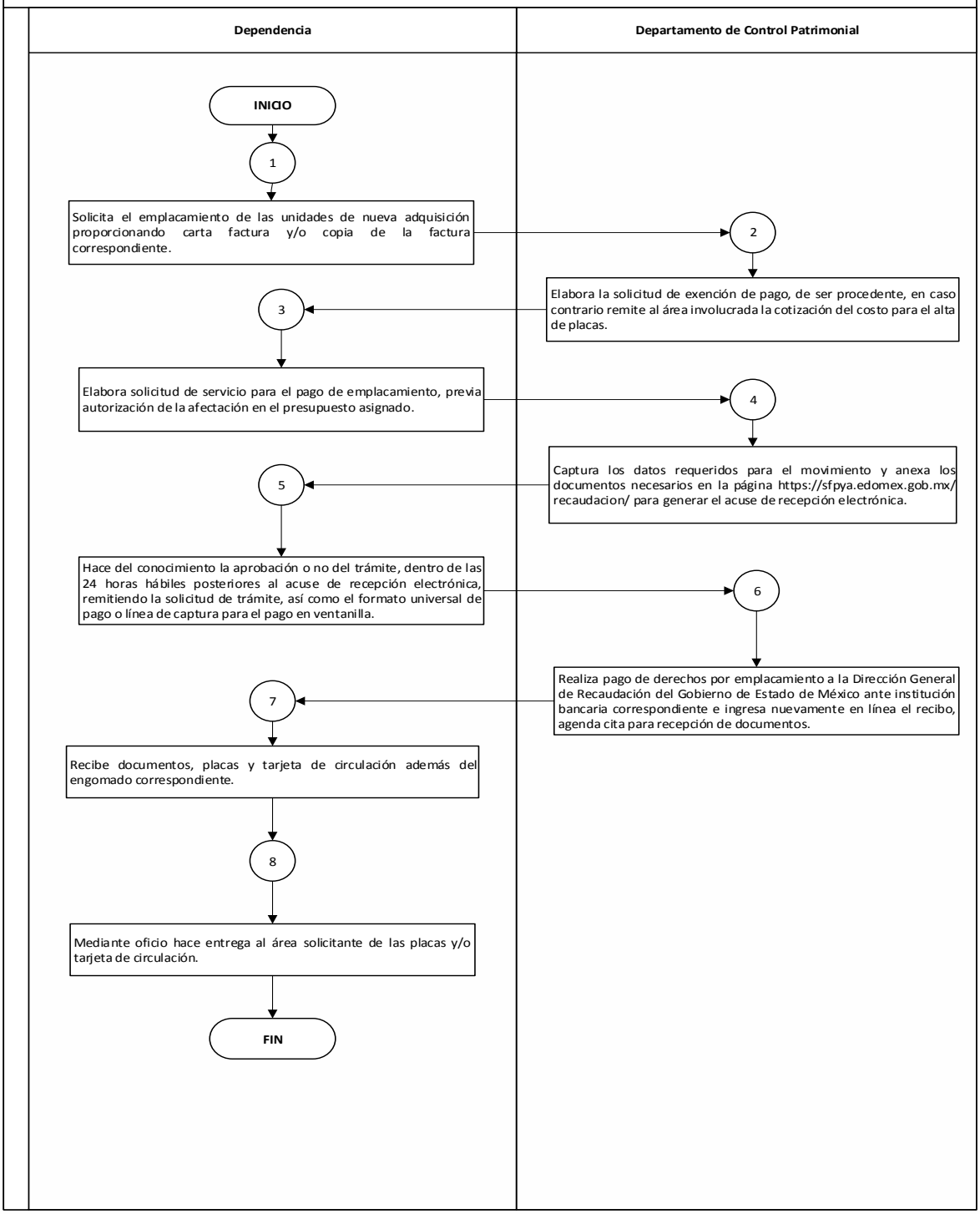
**13. Alta de Vehículos ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia** | Solicita el emplacamiento de las unidades de nueva adquisición proporcionando carta factura y/o copia de la factura correspondiente. |
| **2** | **Departamento de Control Patrimonial** | Elabora la solicitud de exención de pago, de ser procedente, en caso contrario remite al área involucrada la cotización del costo para el alta de placas. |
| **3** | **Dependencia** | Elabora solicitud de servicio para el pago de emplacamiento, previa autorización de la afectación en el presupuesto asignado. |
| **4** | **Departamento de Control Patrimonial** | Captura los datos requeridos para el movimiento y anexa los documentos necesarios en la página https://sfpya.edomex.gob.mx/recaudacion/ para generar el acuse de recepción electrónica. |
| **5** | **Dependencia** | Hace del conocimiento la aprobación o no del trámite, dentro de las 24 horas hábiles posteriores al acuse de recepción electrónica, remitiendo la solicitud de trámite, así como el formato universal de pago o línea de captura para el pago en ventanilla. |
| **6** | **Departamento de Control Patrimonial** | Realiza pago de derechos por emplacamiento a la Dirección General de Recaudación del Gobierno de Estado de México ante institución bancaria correspondiente e ingresa nuevamente en línea el recibo, agenda cita para recepción de documentos. |
| **7** | | Recibe documentos, placas y tarjeta de circulación además del engomado correspondiente. |
| **8** | | Mediante oficio hace entrega al área solicitante de las placas y/o tarjeta de circulación. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

**13. Alta de Vehículos ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Baja de placas y reposición de tarjeta de circulación por robo y/o extravío** |
| **Objetivo**: | **Gestionar ante la Secretaría de Finanzas del Estado de México (Dirección General de Recaudación), la baja de placas y tarjeta de circulación de unidades oficiales de la administración pública municipal.** |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial, es responsable de realizar la gestión para la baja y alta de placas, reposición de tarjetas de circulación; así como el pago del servicio ante la Dirección General de Recaudación.

- Es responsabilidad de la Dirección de Servicios Generales, a través del Departamento de Control Patrimonial, remitir a las áreas el recibo oficial, juego de placas y la tarjeta de circulación.

- Es responsabilidad de los usuarios de los vehículos oficiales, proporcionar los recursos económicos cuando les sea infraccionada una o ambas placas, extravíen la tarjeta de circulación; así como la documentación necesaria para efectuar el trámite correspondiente.

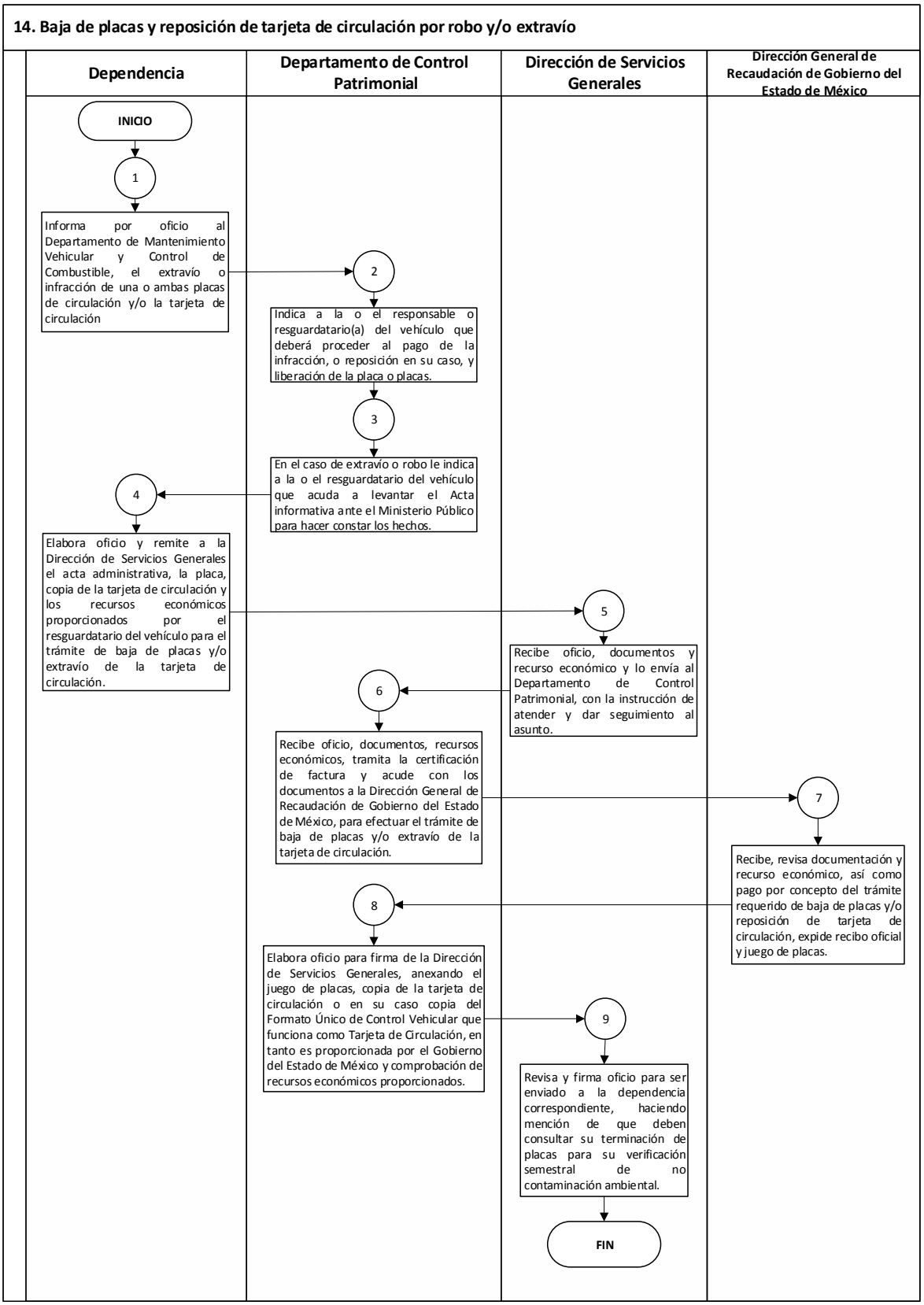
- En los casos de extravío o robo de placas es obligación de los usuarios levantar el acta informativa ante el Ministerio Público especificando la marca del vehículo, modelo, número de serie y de placas.

- Es responsabilidad la Coordinación o Delegación Administrativa o de quien ejerza la función remitir a la Dirección de Servicios Generales, el acta informativa, la placa y el recurso económico en caso de extravío.

**14. Baja de placas y reposición de tarjeta de circulación por robo y/o extravío**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dependencia** | Informa por oficio al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, el extravío o infracción de una o ambas placas de circulación y/o la tarjeta de circulación. |
| 2 | **Departamento de Control Patrimonial** | Indica a la o el responsable o resguardatario(a) del vehículo que deberá proceder al pago de la infracción, o reposición en su caso, y liberación de la placa o placas. |
| 3 | | En el caso de extravío o robo le indica a la o el resguardatario del vehículo que acuda a levantar el Acta informativa ante el Ministerio Público para hacer constar los hechos. |
| 4 | **Dependencia** | Elabora oficio y remite a la Dirección de Servicios Generales el acta administrativa, la placa, copia de la tarjeta de circulación y los recursos económicos proporcionados por el resguardatario del vehículo para el trámite de baja de placas y/o extravío de la tarjeta de circulación. |
| 5 | **Dirección de Servicios Generales** | Recibe oficio, documentos y recurso económico y lo envía al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, con la instrucción de atender y dar seguimiento al asunto. |
| 6 | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe oficio, documentos, recursos económicos, tramita la certificación de factura y acude con los documentos a la Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México, para efectuar el trámite de baja de placas y/o extravío de la tarjeta de circulación. |
| 7 | **Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México** | Recibe, revisa documentación y recurso económico, así como pago por concepto del trámite requerido de baja de placas y/o reposición de tarjeta de circulación, expide recibo oficial y juego de placas. |
| 8 | **Departamento de Control Patrimonial** | Elabora oficio para firma de la Dirección de Servicios Generales, anexando el juego de placas, copia de la tarjeta de circulación o en su caso copia del Formato Único de Control Vehicular que funciona como Tarjeta de Circulación, en tanto es proporcionada por el Gobierno del Estado de México y comprobación de recursos económicos proporcionados. |
| 9 | **Dirección de Servicios Generales** | Revisa y firma oficio para ser enviado a la dependencia correspondiente, haciendo mención de que deben consultar su terminación de placas para su verificación semestral de no contaminación ambiental. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


14. Baja de placas y reposición de tarjeta de circulación por robo y/o extravío
Dependencia
Departamento de Control Patrimonial
Dirección de Servicios Generales
Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México
INICIO
1
Informa por oficio al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, el extravío o infracción de una o ambas placas de circulación y/o la tarjeta de circulación
2
Indica a la o el responsable o resguardatario(a) del vehículo que deberá proceder al pago de la infracción, o reposición en su caso, y liberación de la placa o placas.
3
En el caso de extravío o robo le indica a la o el resguardatario del vehículo que acuda a levantar el Acta informativa ante el Ministerio Público para hacer constar los hechos.
4
Elabora oficio y remite a la Dirección de Servicios Generales el acta administrativa, la placa, copia de la tarjeta de circulación y los recursos económicos proporcionados por el resguardatario del vehículo para el trámite de baja de placas y/o extravío de la tarjeta de circulación.
5
Recibe oficio, documentos y recurso económico y lo envía al Departamento de Control Patrimonial, con la instrucción de atender y dar seguimiento al asunto.
6
Recibe oficio, documentos, recursos económicos, tramita la certificación de factura y acude con los documentos a la Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México, para efectuar el trámite de baja de placas y/o extravío de la tarjeta de circulación.
7
Recibe, revisa documentación y recurso económico, así como pago por concepto del trámite requerido de baja de placas y/o reposición de tarjeta de circulación, expide recibo oficial y juego de placas.
8
Elabora oficio para firma de la Dirección de Servicios Generales, anexando el juego de placas, copia de la tarjeta de circulación o en su caso copia del Formato Único de Control Vehicular que funciona como Tarjeta de Circulación, en tanto es proporcionada por el Gobierno del Estado de México y comprobación de recursos económicos proporcionados.
9
Revisa y firma oficio para ser enviado a la dependencia correspondiente, haciendo mención de que deben consultar su terminación de placas para su verificación semestral de no contaminación ambiental.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Pago anual de tenencia y derechos de control vehicular** |
| **Objetivo**: | Realizar el pago anual del impuesto de tenencia y derechos de control vehicular y obtener la exención del mismo para las unidades de servicio público ante la Secretaría de Finanzas de Gobierno del Estado de México (Dirección General de Recaudación). |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración solicitar mediante oficio la exención en el pago de tenencia vehicular y derechos de control vehicular para las unidades de servicio público de la administración pública municipal.

- Es responsabilidad de las áreas usuarias, a través de sus Coordinaciones o Delegaciones Administrativas o de quién ejerza esta función, elaborar la solicitud de servicio, con la afectación presupuestal para el pago de este impuesto y remitirlas a la Dirección General de Administración.

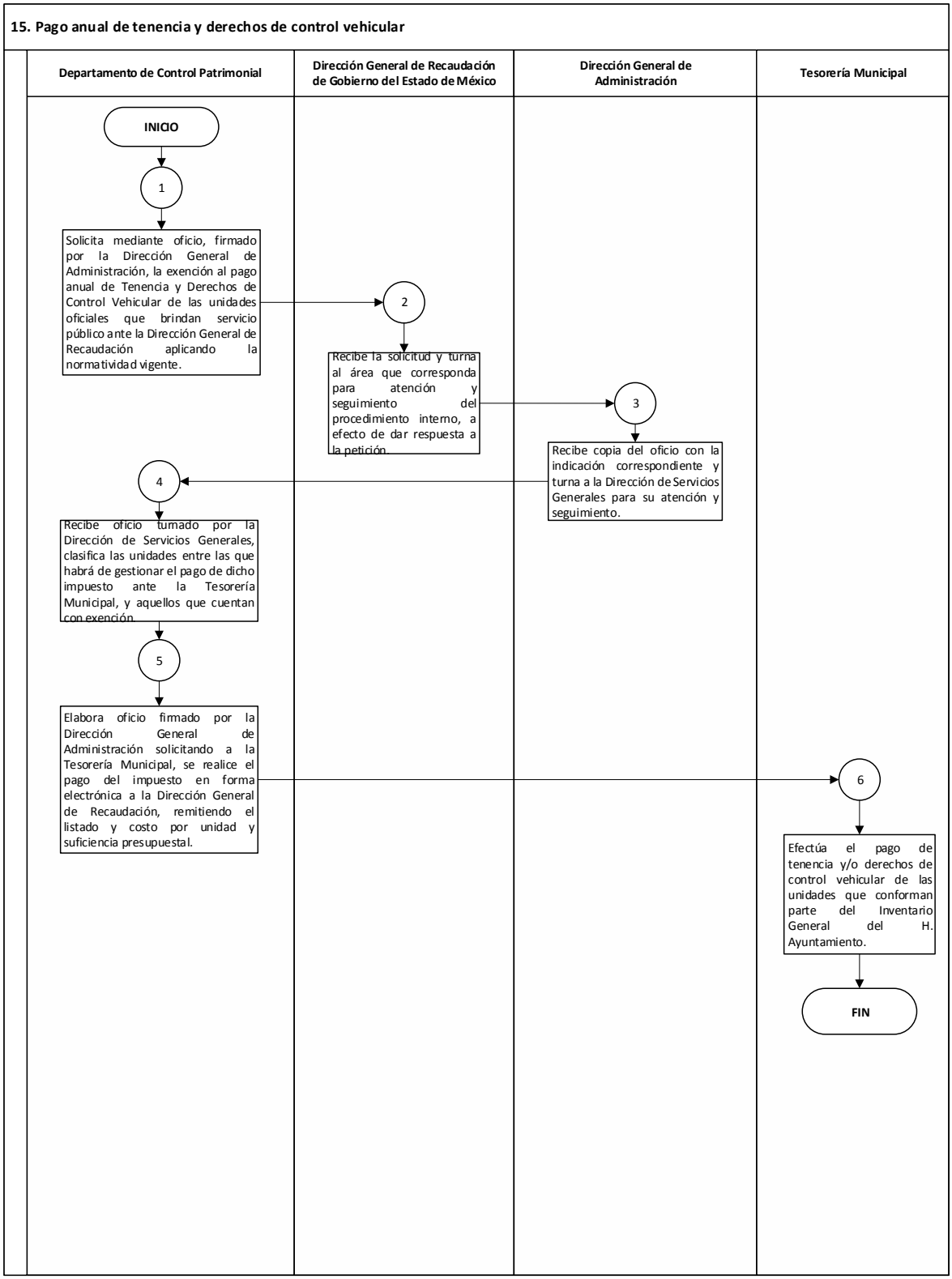
- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración solicitar ante la Tesorería Municipal se realice el pago en forma electrónica del impuesto sobre tenencia y derechos de control vehicular.

- La Tesorería Municipal realiza en forma electrónica el pago del impuesto de tenencia y Derechos de Control Vehicular ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México, remitiendo constancia mediante oficio de dichos recibos.

**15. Pago anual de tenencia y derechos de control vehicular**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Control Patrimonial** | Solicita mediante oficio, firmado por la Dirección General de Administración, la exención al pago anual de Tenencia y Derechos de Control Vehicular de las unidades oficiales que brindan servicio público ante la Dirección General de Recaudación aplicando la normatividad vigente. |
| 2 | **Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México** | Recibe la solicitud y turna al área que corresponda para atención y seguimiento del procedimiento interno, a efecto de dar respuesta a la petición. |
| 3 | **Dirección General de Administración** | Recibe copia del oficio con la indicación correspondiente y turna a la Dirección de Servicios Generales para su atención y seguimiento. |
| 4 | **Departamento de Control Patrimonial** | Recibe oficio turnado por la Dirección de Servicios Generales, clasifica las unidades entre las que habrá de gestionar el pago de dicho impuesto ante la Tesorería Municipal, y aquellos que cuentan con exención. |
| 5 | | Elabora oficio firmado por la Dirección General de Administración solicitando a la Tesorería Municipal, se realice el pago del impuesto en forma electrónica a la Dirección General de Recaudación, remitiendo el listado y costo por unidad y suficiencia presupuestal. |
| 6 | **Tesorería Municipal** | Efectúa el pago de tenencia y/o derechos de control vehicular de las unidades que conforman parte del Inventario General de la administración pública municipal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


15. Pago anual de tenencia y derechos de control vehicular
Departamento de Control Patrimonial
Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
Solicita mediante oficio, firmado por la Dirección General de Administración, la exención al pago anual de Tenencia y Derechos de Control Vehicular de las unidades oficiales que brindan servicio público ante la Dirección General de Recaudación aplicando la normatividad vigente.
2
Recibe la solicitud y turna al área que corresponda para atención y seguimiento del procedimiento interno, a efecto de dar respuesta a la petición.
3
Recibe copia del oficio con la indicación correspondiente y turna a la Dirección de Servicios Generales para su atención y seguimiento.
4
Recibe oficio turnado por la Dirección de Servicios Generales, clasifica las unidades entre las que habrá de gestionar el pago de dicho impuesto ante la Tesorería Municipal, y aquellos que cuentan con exención.
5
Elabora oficio firmado por la Dirección General de Administración solicitando a la Tesorería Municipal, se realice el pago del impuesto en forma electrónica a la Dirección General de Recaudación, remitiendo el listado y costo por unidad y suficiencia presupuestal.
6
Efectúa el pago de tenencia y/o derechos de control vehicular de las unidades que conforman parte del Inventario General del H. Ayuntamiento.
FIN

## XVII. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Solicitud de nuevos desarrollos de sistemas automatizados de la administración pública municipal** |
| **Objetivo**: | Establecer procedimientos y dar seguimiento a las peticiones de las dependencias de la administración pública municipal respecto al desarrollo de sistemas de información para mejorar la funcionalidad de los diferentes procesos y generar soluciones administrativas efectivas. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas se encargará del resguardo de la información de los diferentes padrones de las áreas involucradas, sin embargo, la actualización de la información contenida en los mismos es responsabilidad del área usuaria.

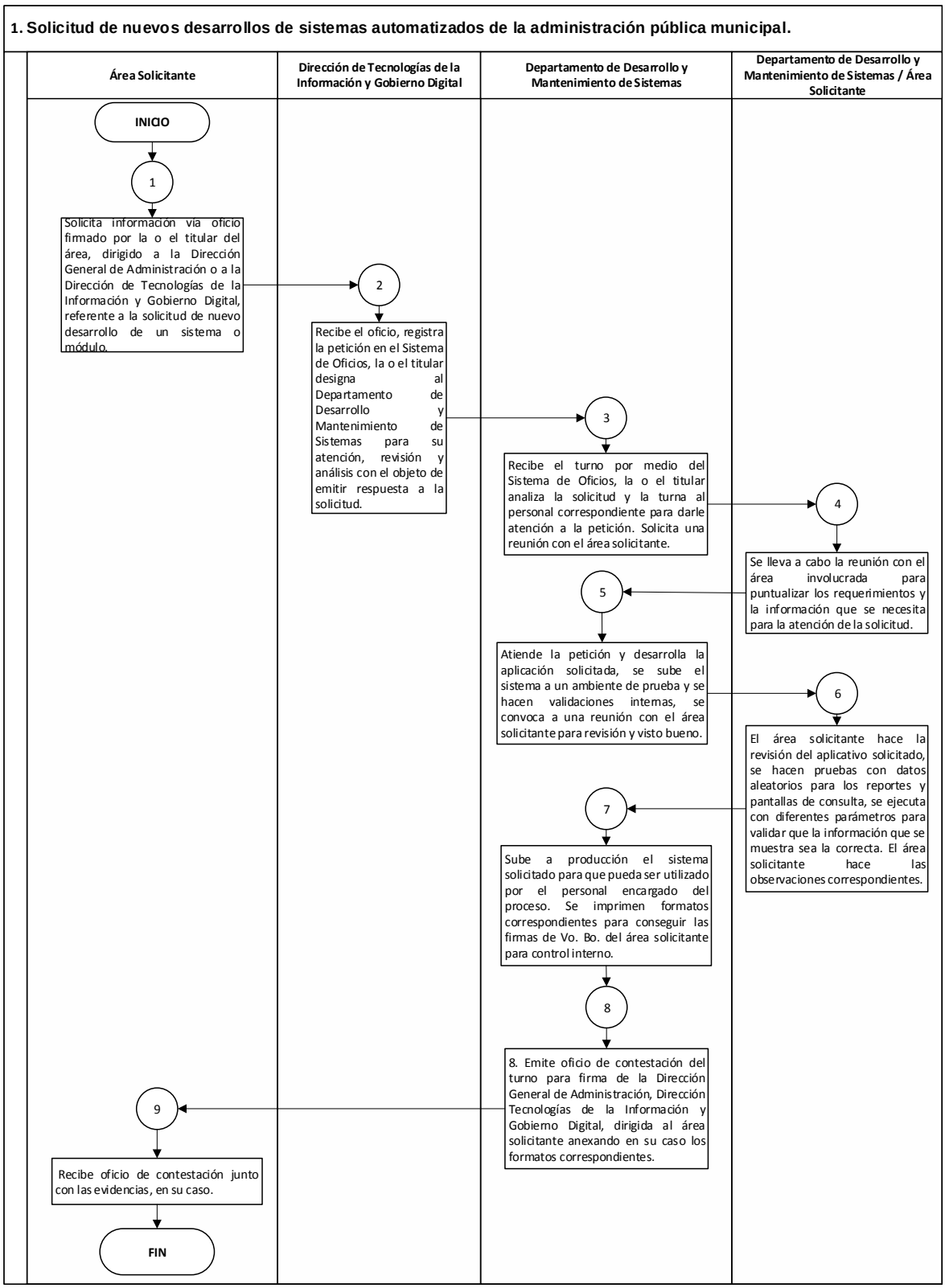
- Las solicitudes de las áreas de la administración pública municipal deben especificar la descripción de la solicitud, información a detalle con la que cuentan, definir qué reporte o pantalla requieren, nombres completos para cambios de usuarios(as), descripción de sus procesos para el desarrollo del análisis en los nuevos sistemas y/o mantenimiento de los mismos.

- Las firmas de Vo.Bo. que se solicitan al término de la atención de las peticiones a las o los usuarios, son requeridas para control interno únicamente, tales como: creación de un sistema y/o módulo; altas y bajas de cuentas de usuario(a); solicitud de información; y mantenimiento a los sistemas existentes.

**1. Solicitud de nuevos desarrollos de sistemas automatizados de la administración pública municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Área Solicitante** | Solicita información vía oficio firmado por la o el titular del área, dirigido a la Dirección General de Administración o a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, referente a la solicitud de nuevo desarrollo de un sistema o módulo. |
| 2 | **Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital** | Recibe el oficio, registra la petición en el Sistema de Oficios, la o el titular designa al Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas para su atención, revisión y análisis con el objeto de emitir respuesta a la solicitud. |
| 3 | **Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas** | Recibe el turno por medio del Sistema de Oficios, la o el titular analiza la solicitud y la turna al personal correspondiente para darle atención a la petición. Solicita una reunión con el área solicitante. |
| 4 | **Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas / Área Solicitante** | Se lleva a cabo la reunión con el área involucrada para puntualizar los requerimientos y la información que se necesita para la atención de la solicitud. |
| 5 | **Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas** | Atiende la petición y desarrolla la aplicación solicitada, se sube el sistema a un ambiente de prueba y se hacen validaciones internas, se convoca a una reunión con el área solicitante para revisión y visto bueno. |
| 6 | **Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas / Área Solicitante** | El área solicitante hace la revisión del aplicativo solicitado, se hacen pruebas con datos aleatorios para los reportes y pantallas de consulta, se ejecuta con diferentes parámetros para validar que la información que se muestra sea la correcta. El área solicitante hace las observaciones correspondientes. |
| 7 | **Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas** | Sube a producción el sistema solicitado para que pueda ser utilizado por el personal encargado del proceso. Se imprimen formatos correspondientes para conseguir las firmas de Vo. Bo. del área solicitante para control interno. |
| 8 | | Emite oficio de contestación del turno para firma de la Dirección General de Administración, Dirección Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, dirigida al área solicitante anexando en su caso los formatos correspondientes. |
| 9 | **Área Solicitante** | Recibe oficio de contestación junto con las evidencias, en su caso. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Solicitud de nuevos desarrollos de sistemas automatizados de la administración pública municipal.
Área Solicitante
Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital
Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas
Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas / Área Solicitante
INICIO
1
Solicita información vía oficio firmado por la o el titular del área, dirigido a la Dirección General de Administración o a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, referente a la solicitud de nuevo desarrollo de un sistema o módulo.
2
Recibe el oficio, registra la petición en el Sistema de Oficios, la o el titular designa al Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas para su atención, revisión y análisis con el objeto de emitir respuesta a la solicitud.
3
Recibe el turno por medio del Sistema de Oficios, la o el titular analiza la solicitud y la turna al personal correspondiente para darle atención a la petición. Solicita una reunión con el área solicitante.
4
Se lleva a cabo la reunión con el área involucrada para puntualizar los requerimientos y la información que se necesita para la atención de la solicitud.
5
Atiende la petición y desarrolla la aplicación solicitada, se sube el sistema a un ambiente de prueba y se hacen validaciones internas, se convoca a una reunión con el área solicitante para revisión y visto bueno.
6
El área solicitante hace la revisión del aplicativo solicitado, se hacen pruebas con datos aleatorios para los reportes y pantallas de consulta, se ejecuta con diferentes parámetros para validar que la información que se muestra sea la correcta. El área solicitante hace las observaciones correspondientes.
7
Sube a producción el sistema solicitado para que pueda ser utilizado por el personal encargado del proceso. Se imprimen formatos correspondientes para conseguir las firmas de Vo. Bo. del área solicitante para control interno.
8
8. Emite oficio de contestación del turno para firma de la Dirección General de Administración, Dirección Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, dirigida al área solicitante anexando en su caso los formatos correspondientes.
9
Recibe oficio de contestación junto con las evidencias, en su caso.
FIN

## XVIII. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Reparación, mantenimiento y soporte a equipos de cómputo** |
| **Objetivo**: | Programar y realizar la instalación, configuración, actualización, mantenimiento, monitoreo y reparación de la infraestructura informática, así como asesorar y emitir opiniones técnicas sobre el uso y adquisición del equipo de cómputo que requieren las dependencias del Ayuntamiento. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- Las dependencias de la administración pública municipal tienen la obligación de reportar a este departamento cualquier anomalía con respecto a su equipo de cómputo, con la finalidad de solucionar sus problemas de manera rápida y eficaz para no retrasar sus labores.

- Las solicitudes de servicio, serán atendidas siempre y cuando se hayan reportado a través del Sistema de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información, o se hayan recibido a través de oficio.

- Es responsabilidad de la o el usuario cuidar y mantener en buenas condiciones su equipo de cómputo, evitando que cualquier persona ajena al Departamento de Soporte Técnico instale software o destape el equipo, ya que es motivo de pérdida de la garantía que proporciona la o el proveedor, para el caso de equipos nuevos.

- Cuando se solicite una reparación, se emitirá por parte del Departamento de Soporte Técnico una opinión técnica mencionando las piezas que se hayan dañado del equipo reportado, mismas que deberán ser adquiridas por el área solicitante.

- Las reparaciones se llevarán a cabo hasta recibir, por parte del área usuaria, las piezas solicitadas en la opinión técnica.

- Las y los usuarios que hagan mal uso de los equipos de cómputo, serán responsables de la reposición de los mismos, o bien, para el caso de variación del voltaje, las dependencias deberán reponer el equipo que se haya dañado por esta causa.

- Las necesidades adicionales se atenderán una vez que se requieran a través del Sistema de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información.

- Todos los equipos nuevos a adquirir deben incluir la licencia de office como mínimo, previa autorización de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.

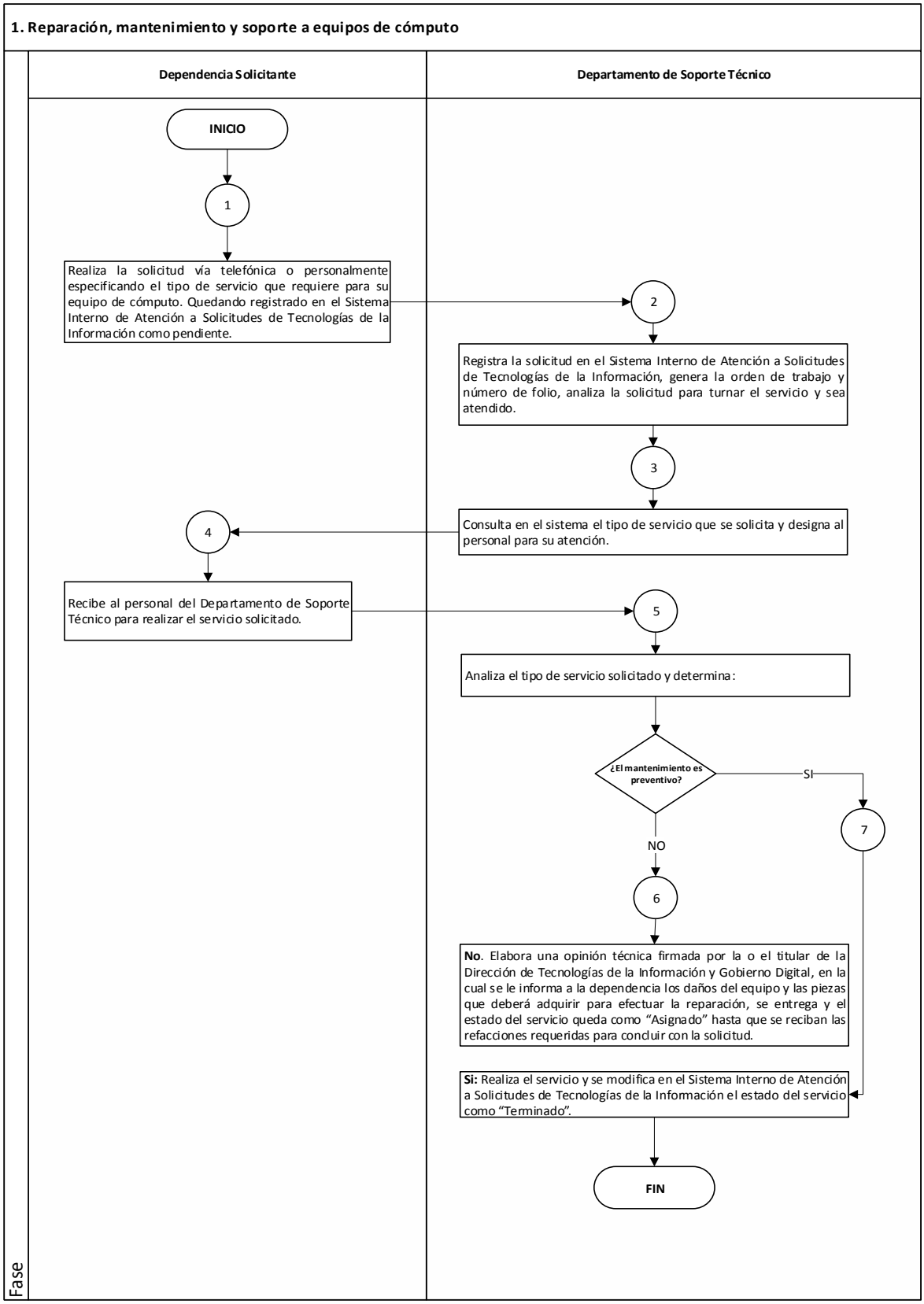
- Las dependencias de la administración pública municipal deberán comprar software original, previa autorización de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.

- El Departamento de Soporte Técnico dictaminará el estado que guarda el equipo de cómputo para que el Departamento de Control Patrimonial, dependiente de la Dirección de Servicios Generales, realice la baja de este tipo de bienes muebles por obsolescencia, inutilidad o daño que presente.

**1. Reparación, mantenimiento y soporte a equipos de cómputo**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia Solicitante** | Realiza la solicitud vía telefónica o personalmente especificando el tipo de servicio que requiere para su equipo de cómputo. Quedando registrado en el Sistema Interno de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información como pendiente. |
| **2** | **Departamento de Soporte Técnico** | Registra la solicitud en el Sistema Interno de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información, genera la orden de trabajo y número de folio, analiza la solicitud para turnar el servicio y sea atendido. |
| **3** | | Consulta en el sistema el tipo de servicio que se solicita y designa al personal para su atención. |
| **4** | **Dependencia Solicitante** | Recibe al personal del Departamento de Soporte Técnico para realizar el servicio solicitado. |
| **5** | **Departamento de Soporte Técnico** | Analiza el tipo de servicio solicitado y determina: |
| | | **¿El mantenimiento es preventivo?** |
| **6** | **Departamento de Soporte Técnico** | **No:**<br>Elabora una opinión técnica firmada por la o el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, en la cual se le informa a la dependencia los daños del equipo y las piezas que deberá adquirir para efectuar la reparación, se entrega y el estado del servicio queda como “Asignado” hasta que se reciban las refacciones requeridas para concluir con la solicitud. |
| **7** | | **Sí:**<br>Realiza el servicio y se modifica en el Sistema Interno de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información el estado del servicio como “Terminado”. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Reparación, mantenimiento y soporte a equipos de cómputo
Dependencia Solicitante
Departamento de Soporte Técnico
INICIO
1
Realiza la solicitud vía telefónica o personalmente especificando el tipo de servicio que requiere para su equipo de cómputo. Quedando registrado en el Sistema Interno de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información como pendiente.
2
Registra la solicitud en el Sistema Interno de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información, genera la orden de trabajo y número de folio, analiza la solicitud para turnar el servicio y sea atendido.
3
Consulta en el sistema el tipo de servicio que se solicita y designa al personal para su atención.
4
Recibe al personal del Departamento de Soporte Técnico para realizar el servicio solicitado.
5
Analiza el tipo de servicio solicitado y determina:
¿El mantenimiento es preventivo?
SI
NO
7
6
No. Elabora una opinión técnica firmada por la o el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, en la cual se le informa a la dependencia los daños del equipo y las piezas que deberá adquirir para efectuar la reparación, se entrega y el estado del servicio queda como "Asignado" hasta que se reciban las refacciones requeridas para concluir con la solicitud.
Si: Realiza el servicio y se modifica en el Sistema Interno de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información el estado del servicio como "Terminado".
FIN
Fase

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Gestión y emisión de dictámenes técnicos para la adquisición de bienes, servicios y proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones, implementados por la administración pública municipal** |
| **Objetivo:** | Establecer el procedimiento para la gestión y emisión de dictámenes técnicos para los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones, implementados por la Administración Pública Municipal garantizando las mejores condiciones técnicas y el impacto en la Estrategia de Gobierno Digital, así como su alineación al Plan de Desarrollo Municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Toda solicitud de adquisición de bienes o servicios con respecto a Tecnologías de la Información y Comunicaciones, por parte de las áreas de la administración pública municipal, deberán hacer el requerimiento mediante oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, proporcionando las características generales de los bienes o servicios requeridos y una breve justificación del motivo de la adquisición para estar en posibilidad de poder emitir el dictamen correspondiente.

- Toda solicitud de adquisición o de servicio, que no cumpla con las características mencionadas en el catálogo de bienes informáticos autorizado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, no será autorizado y por lo tanto no será posible continuar con el proceso de adquisición.

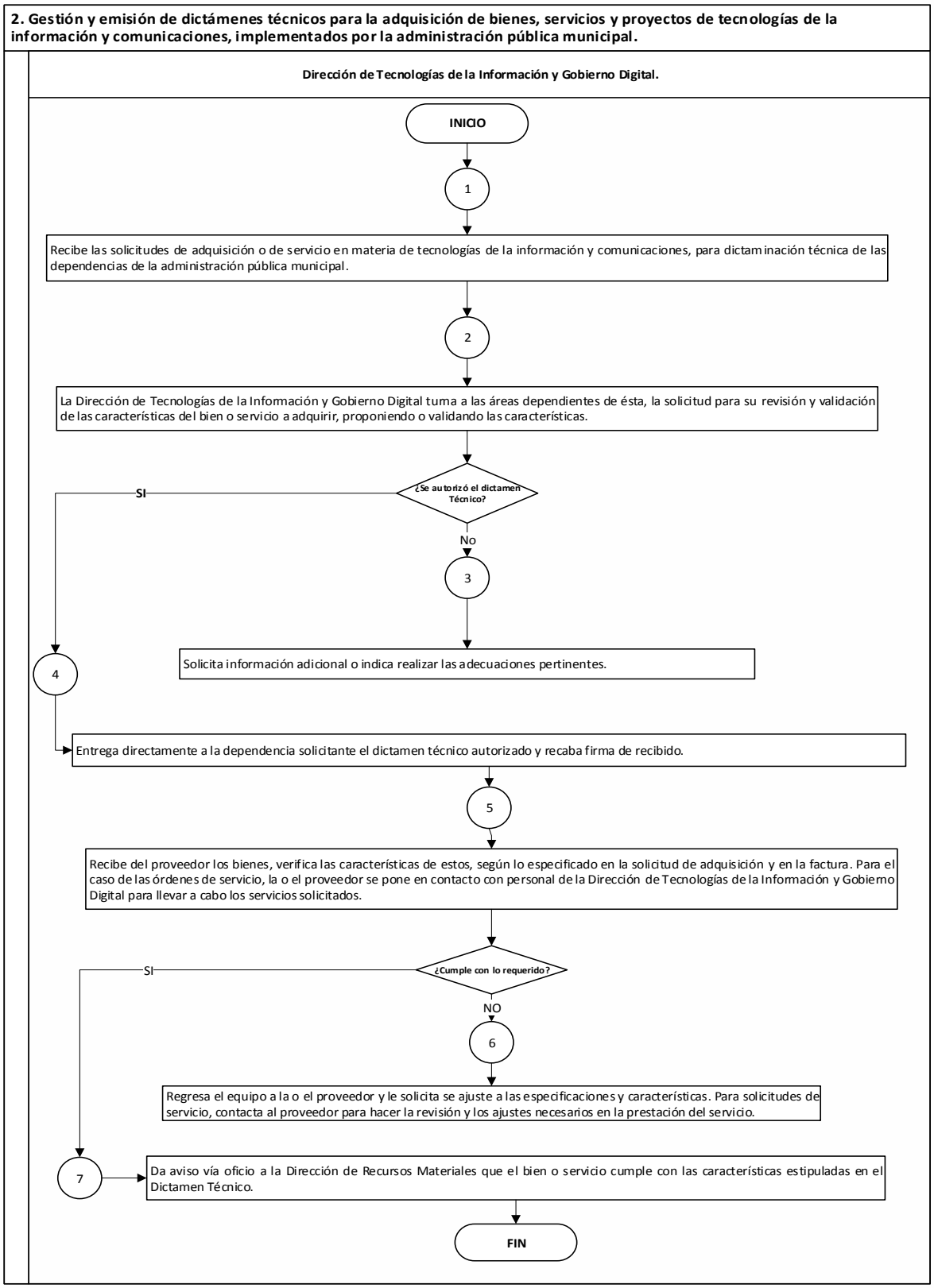
- Las áreas dependientes de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, serán las encargadas de realizar la revisión de las características de acuerdo a su competencia validando o en su caso proponiendo las características que mejor cumplan con el requerimiento de las áreas o dependencias solicitantes, para que se esté en posibilidad de emitir el dictámen técnico correspondiente.

**2. Gestión y emisión de dictámenes técnicos para la adquisición de bienes, servicios y proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones, implementados por la administración pública municipal**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.** | Recibe las solicitudes de adquisición o de servicio en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, para dictaminación técnica de las dependencias de la administración pública municipal. |
| **2** | | Turna a las áreas dependientes de ésta, la solicitud para su revisión y validación de las características del bien o servicio a adquirir, proponiendo o validando las características. |
| | | **¿Se autorizó el Dictamen Técnico?** |
| **3** | **Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.** | **No:**<br>Solicita información adicional o indica realizar las adecuaciones pertinentes. |
| **4** | | **Sí:**<br>Entrega directamente a la dependencia solicitante el Dictamen Técnico autorizado y recaba firma de recibido. |
| **5** | | Recibe del proveedor los bienes, verifica las características de estos, según lo especificado en la solicitud de adquisición y en la factura. Para el caso de las órdenes de servicio, la o el proveedor se pone en contacto con personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital para llevar a cabo los servicios solicitados. |
| | | **¿Cumple con lo requerido?** |
| **6** | **Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital** | **No:**<br>Regresa el bien a la Dirección de Recursos Materiales y le solicita se ajuste a las especificaciones y características. Para solicitudes de servicio, contacta al proveedor para hacer la revisión y los ajustes necesarios en la prestación del servicio. |
| **7** | | **Sí:**<br>Da aviso vía oficio a la Dirección de Recursos Materiales que el bien o servicio cumple con las características estipuladas en el Dictamen Técnico. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Gestión y emisión de dictámenes técnicos para la adquisición de bienes, servicios y proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones, implementados por la administración pública municipal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.
INICIO
1
Recibe las solicitudes de adquisición o de servicio en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, para dictaminación técnica de las dependencias de la administración pública municipal.
2
La Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital turna a las áreas dependientes de ésta, la solicitud para su revisión y validación de las características del bien o servicio a adquirir, proponiendo o validando las características.
¿Se autorizó el dictamen Técnico?
SI
No
3
Solicita información adicional o indica realizar las adecuaciones pertinentes.
4
Entrega directamente a la dependencia solicitante el dictamen técnico autorizado y recaba firma de recibido.
5
Recibe del proveedor los bienes, verifica las características de estos, según lo especificado en la solicitud de adquisición y en la factura. Para el caso de las órdenes de servicio, la o el proveedor se pone en contacto con personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital para llevar a cabo los servicios solicitados.
¿Cumple con lo requerido?
SI
NO
6
Regresa el equipo a la o el proveedor y le solicita se ajuste a las especificaciones y características. Para solicitudes de servicio, contacta al proveedor para hacer la revisión y los ajustes necesarios en la prestación del servicio.
7
Da aviso vía oficio a la Dirección de Recursos Materiales que el bien o servicio cumple con las características estipuladas en el Dictamen Técnico.
FIN

## XIX. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES Y REDES

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Asignación de línea nueva, extensiones y colocación de aparatos telefónicos** |
| **Objetivo**: | Atender las solicitudes de las dependencias municipales que requieren los servicios de telefonía, sea de instalación, programación o mantenimiento. |

### POLÍTICAS APLICABLES

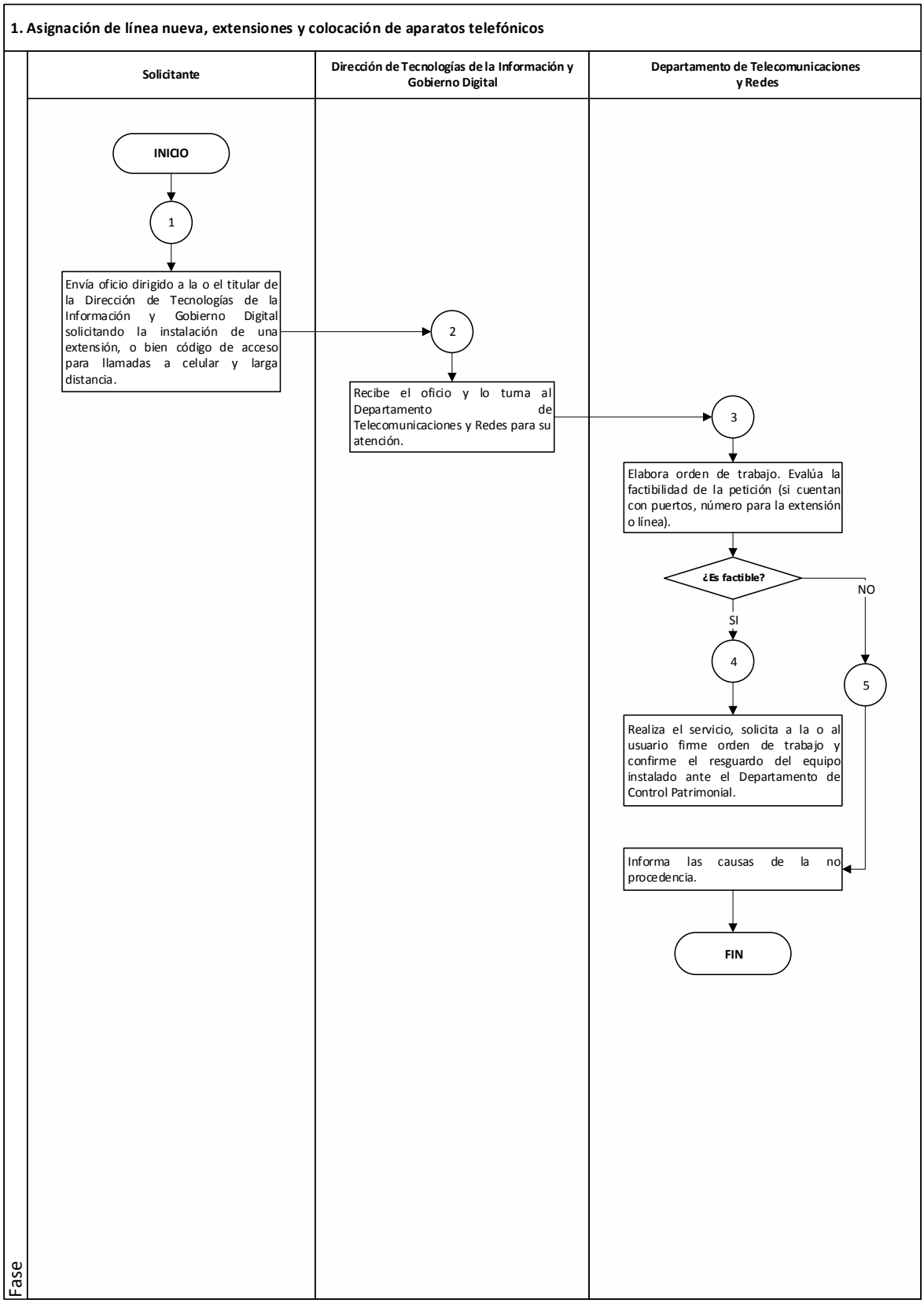
- La atención se proporcionará en el orden en que se reciban las solicitudes a través del Sistema de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información.

- Para el caso de solicitudes de colocación de aparatos telefónicos, las unidades administrativas deberán contar con suficiencia presupuestal para cubrir los gastos de instalación y/o mantenimiento del aparato telefónico.

**1. Asignación de línea nueva, extensiones y colocación de aparatos telefónicos**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Envía oficio dirigido a la o el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital solicitando la instalación de una extensión, o bien código de acceso para llamadas a celular y larga distancia. |
| **2** | **Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital** | Recibe el oficio y lo turna al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para su atención. |
| **3** | **Departamento de Telecomunicaciones y Redes** | Elabora orden de trabajo. Evalúa la factibilidad de la petición (si cuentan con puertos, número para la extensión o línea). |
| | | **¿Es factible?** |
| **4** | **Departamento de Telecomunicaciones y Redes** | **Sí:**<br>Realiza el servicio, solicita a la o al usuario firme orden de trabajo y confirme el resguardo del equipo instalado ante el Departamento de Control Patrimonial. |
| **5** | | **No:**<br>Informa las causas de la no procedencia. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Asignación de línea nueva, extensiones y colocación de aparatos telefónicos
Solicitante
Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital
Departamento de Telecomunicaciones y Redes
INICIO
1
Envía oficio dirigido a la o el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital solicitando la instalación de una extensión, o bien código de acceso para llamadas a celular y larga distancia.
2
Recibe el oficio y lo turna al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para su atención.
3
Elabora orden de trabajo. Evalúa la factibilidad de la petición (si cuentan con puertos, número para la extensión o línea).
¿Es factible?
NO
SI
4
5
Realiza el servicio, solicita a la o al usuario firme orden de trabajo y confirme el resguardo del equipo instalado ante el Departamento de Control Patrimonial.
Informa las causas de la no procedencia.
FIN
Fase

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Reparación de aparatos y restablecimiento de líneas telefónicas** |
| **Objetivo**: | Dar atención a las y los usuarios que requieren de la reparación de aparatos de telefonía o para el restablecimiento de redes telefónicas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Cualquier anomalía o descompostura de los aparatos de telefonía deberá ser reportada al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para su atención.

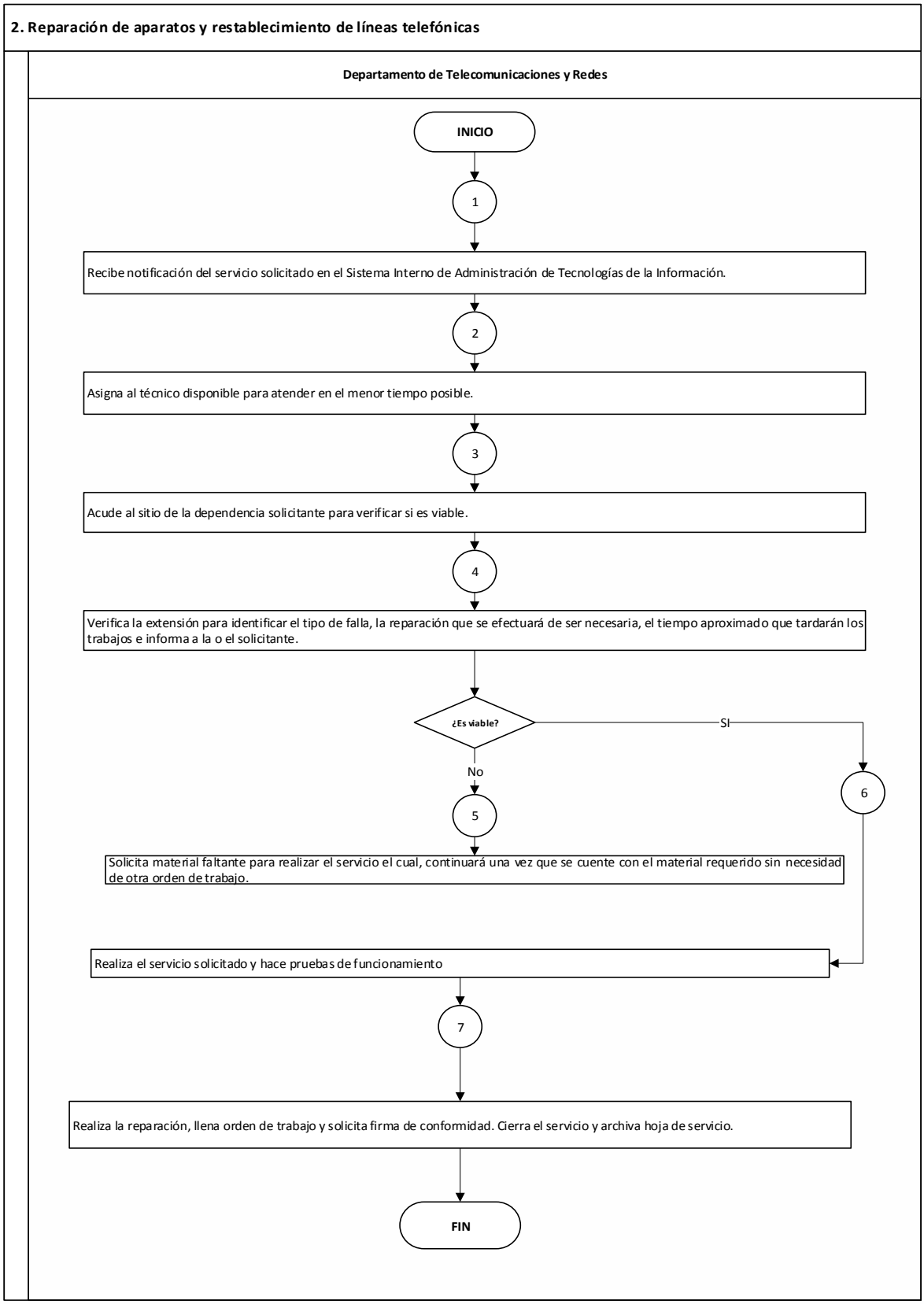
- El área técnica de telefonía, derivado de la revisión solicitada por las o los usuarios, notifica personalmente en los casos de daños del puerto o del aparato telefónico y les orienta para la adquisición de un nuevo aparato que sea compatible con el Sistema del Conmutador del Ayuntamiento.

- El área técnica de telefonía no se compromete a reparar aparatos telefónicos que hayan tenido mal uso por parte de la o el usuario y éste deberá cubrir los costos de la reparación o en su caso, la sustitución del aparato telefónico.

**2. Reparación de aparatos y restablecimiento de líneas telefónicas**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Telecomunicaciones y Redes** | Recibe notificación del servicio solicitado en el Sistema Interno de Administración de Tecnologías de la Información. |
| **2** | | Asigna al técnico disponible para atender en el menor tiempo posible. |
| **3** | | Acude al sitio de la dependencia solicitante para verificar si es viable. |
| **4** | | Verifica la extensión para identificar el tipo de falla, la reparación que se efectuará de ser necesaria, el tiempo aproximado que tardarán los trabajos e informa a la o el solicitante. |
| | | **¿Es viable?** |
| **5** | **Departamento de Telecomunicaciones y Redes** | **No:** Solicita material faltante para realizar el servicio el cual, continuará una vez que se cuente con el material requerido sin necesidad de otra orden de trabajo. |
| **6** | | **Sí:** Realiza el servicio solicitado y hace pruebas de funcionamiento. |
| **7** | | Realiza la reparación, llena orden de trabajo y solicita firma de conformidad. Cierra el servicio y archiva hoja de servicio. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Reparación de aparatos y restablecimiento de líneas telefónicas
Departamento de Telecomunicaciones y Redes
INICIO
1
Recibe notificación del servicio solicitado en el Sistema Interno de Administración de Tecnologías de la Información.
2
Asigna al técnico disponible para atender en el menor tiempo posible.
3
Acude al sitio de la dependencia solicitante para verificar si es viable.
4
Verifica la extensión para identificar el tipo de falla, la reparación que se efectuará de ser necesaria, el tiempo aproximado que tardarán los trabajos e informa a la o el solicitante.
¿Es viable?
SI
No
6
5
Solicita material faltante para realizar el servicio el cual, continuará una vez que se cuente con el material requerido sin necesidad de otra orden de trabajo.
Realiza el servicio solicitado y hace pruebas de funcionamiento
7
Realiza la reparación, llena orden de trabajo y solicita firma de conformidad. Cierra el servicio y archiva hoja de servicio.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Instalación y mantenimiento de la red municipal** |
| **Objetivo**: | Integrar a la red municipal el mayor número de equipos existentes garantizando los servicios de red. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Telecomunicaciones y Redes es el único facultado para la integración de equipos de cómputo y periféricos a la red municipal, así como para instalar, retirar, reemplazar o modificar cualquier equipo activo, componente, periférico o cable de red que integre el cableado estructurado propiedad de la administración pública municipal.

- El Departamento de Telecomunicaciones y Redes, dará acceso a la red e internet, previa autorización de las y los titulares de las dependencias municipales solicitantes.

- Por ningún motivo, personal que no sea del Departamento de Telecomunicaciones y Redes podrá instalar, retirar, reemplazar o configurar equipos relacionados con la red.

- El acceso a Internet será restringido en contenido no permitido, de acuerdo a los lineamientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.

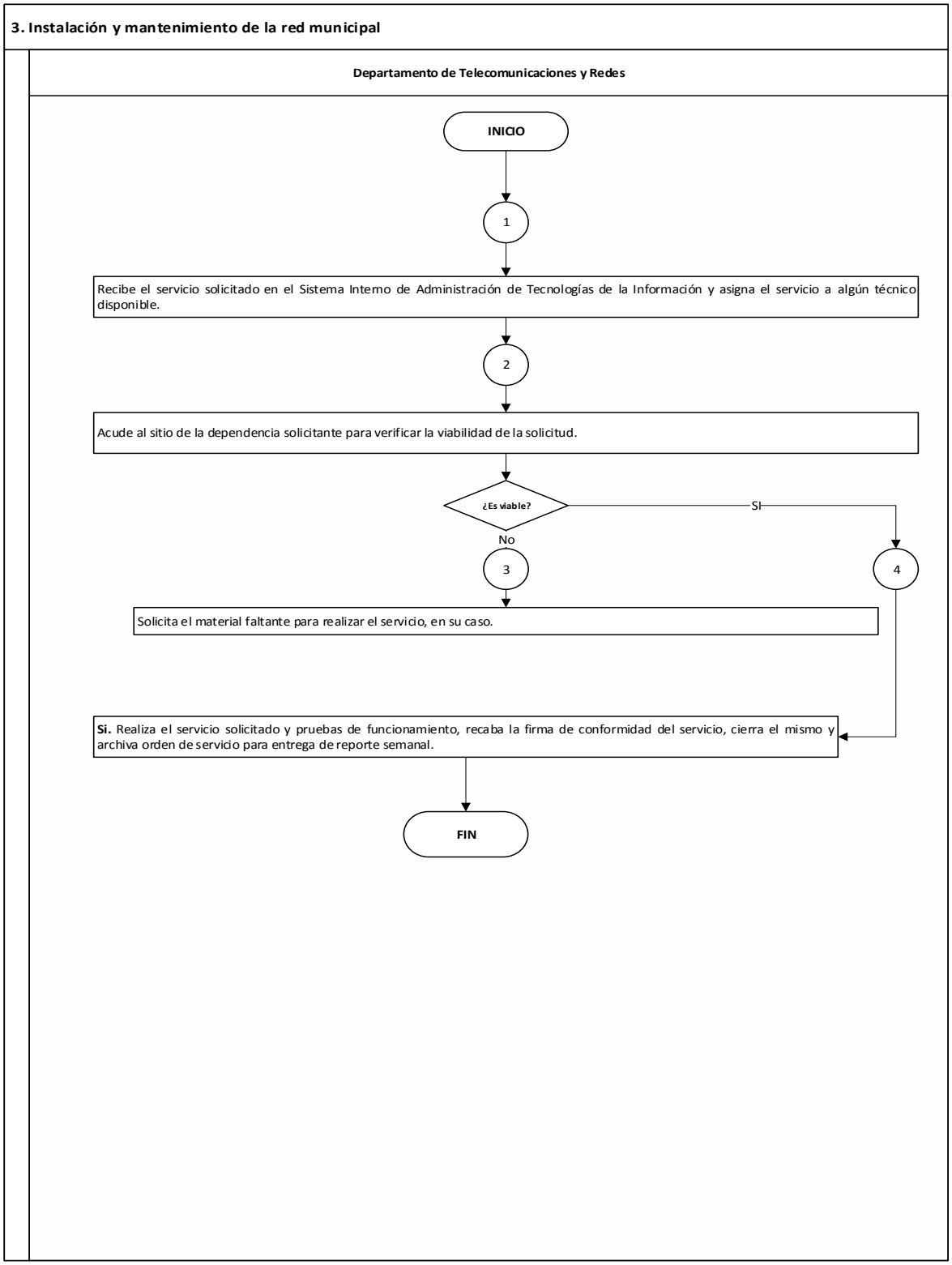
- El personal del Departamento de Telecomunicaciones y Redes tendrá la facultad de realizar revisiones de contenido de navegación de los equipos en red, con la finalidad de obtener estadísticas de sitios visitados y determinar el tipo de uso que las y los usuarios le dan al servicio.

- El tiempo de atención por parte del personal del Departamento de Telecomunicaciones y Redes no rebasará los 20 minutos.

**3. Instalación y mantenimiento de la red municipal**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | Departamento de Telecomunicaciones y Redes | Recibe el servicio solicitado en el Sistema Interno de Administración de Tecnologías de la Información y asigna el servicio a algún técnico disponible. |
| **2** | | Acude al sitio de la dependencia solicitante para verificar la viabilidad de la solicitud. |
| | | **¿Es viable?** |
| **3** | Departamento de Telecomunicaciones y Redes | **No:**<br>Solicita el material faltante para realizar el servicio, en su caso. |
| **4** | | **Sí:**<br>Realiza el servicio solicitado y pruebas de funcionamiento, recaba la firma de conformidad del servicio, cierra el mismo y archiva orden de servicio para entrega de reporte semanal. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Instalación y mantenimiento de la red municipal
Departamento de Telecomunicaciones y Redes
INICIO
1
Recibe el servicio solicitado en el Sistema Interno de Administración de Tecnologías de la Información y asigna el servicio a algún técnico disponible.
2
Acude al sitio de la dependencia solicitante para verificar la viabilidad de la solicitud.
¿Es viable?
SI
No
3
4
Solicita el material faltante para realizar el servicio, en su caso.
Si. Realiza el servicio solicitado y pruebas de funcionamiento, recaba la firma de conformidad del servicio, cierra el mismo y archiva orden de servicio para entrega de reporte semanal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Contratación de Servicio de Telefonía Móvil y Fija** |
| **Objetivo**: | **Llevar a cabo la contratación de los servicios de telefonía móvil y fija atendiendo a las necesidades de comunicación de las dependencias municipales y contribuyendo a eficientar sus procesos de trabajo.** |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los equipos de telefonía móvil y fija, serán asignados de acuerdo a la suficiencia presupuestal de la dependencia solicitante.

- Se deberá firmar una carta responsiva por la o el usuario que reciba equipos de telefonía móvil, siendo éste el responsable del buen uso y resguardo del mismo.

- En caso de robo, las y los usuarios lo deberán reportar al Departamento de Telecomunicaciones y Redes, así como la documentación del acta levantada ante Ministerio Público para tramitar su reemplazo debiendo cubrir el costo total del equipo.

- En caso de baja o separación de relaciones laborales con la administración pública municipal, la o el usuario deberá entregar el equipo a su Coordinador o Delegado Administrativo, debiendo éste notificarlo al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para tramitar el cambio de resguardo.

- Para realizar cambios de números telefónicos es necesario enviar oficio solicitando dicho cambio.

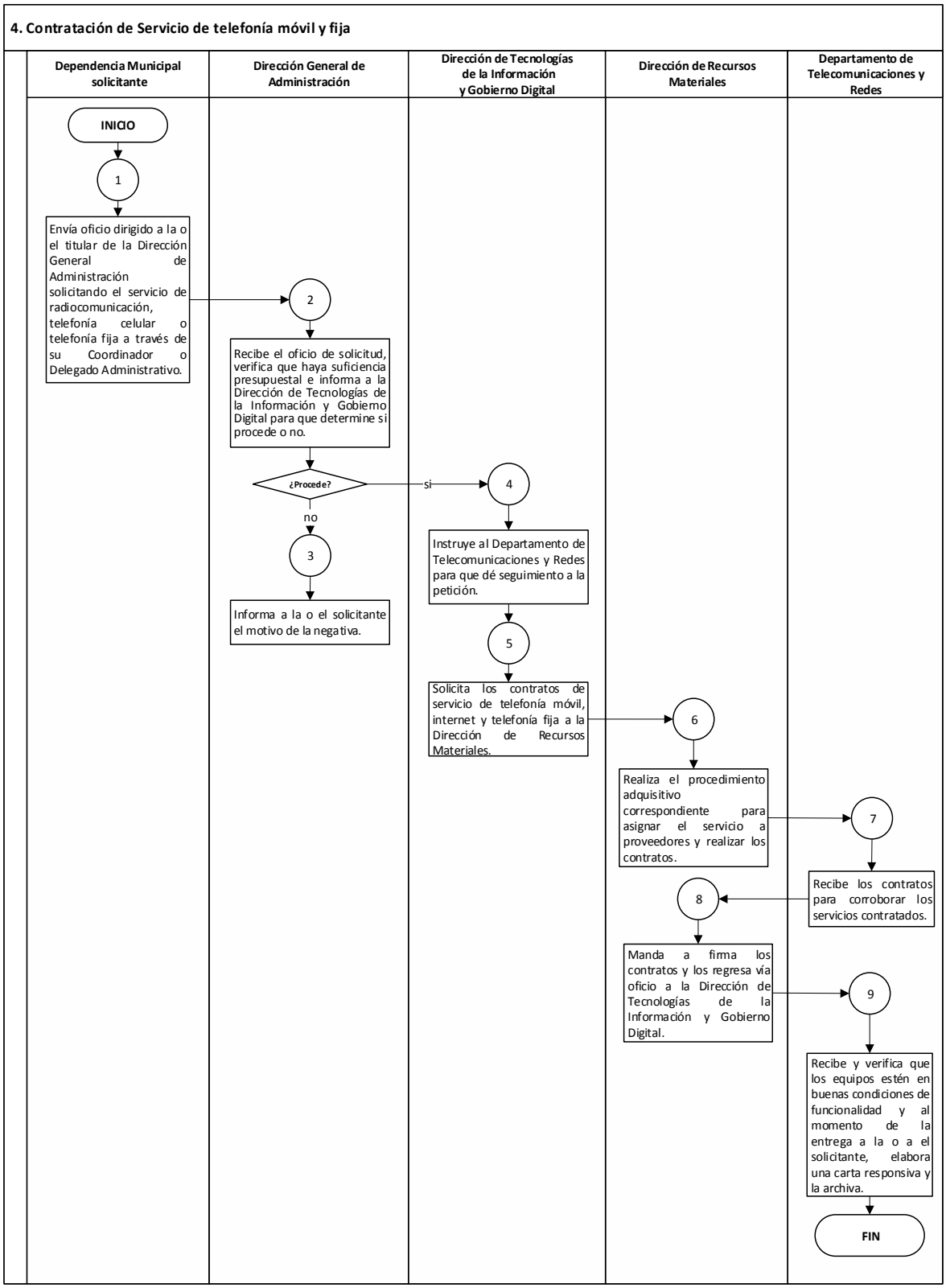
- En caso de daño de la tarjeta SIM por parte de la o el usuario es necesario dar aviso al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para volver a activar la línea.

- Se realizarán llamadas cada tres meses a todas las líneas del administración pública municipal para verificar que la línea y el equipo sea utilizado por personal del área asignada, en caso de que no contesten o sea personal ajeno a la administración pública municipal la línea se suspenderá y se mantendrá por 30 días a resguardo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital; en caso de que el área asignada no solicite en este lapso de tiempo la reinstalación del servicio, el equipo se destinará a otra unidad administrativa.

**4. Contratación de Servicio de Telefonía Móvil y Fija**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dependencia Municipal solicitante** | Envía oficio dirigido a la o el titular de la Dirección General de Administración solicitando el servicio de radiocomunicación, telefonía celular o telefonía fija a través de su Coordinador o Delegado Administrativo. |
| 2 | **Dirección General de Administración** | Recibe el oficio de solicitud, verifica que haya suficiencia presupuestal e informa a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital para que determine si procede o no. |
| | | **¿Procede?** |
| 3 | **Dirección General de Administración** | **No:**<br>Informa a la o el solicitante el motivo de la negativa. |
| 4 | **Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital** | **Sí:**<br>Instruye al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para que dé seguimiento a la petición. |
| 5 | | Solicita la contratación de los servicios de telefonía móvil, internet y telefonía fija a la Dirección de Recursos Materiales. |
| 6 | **Dirección de Recursos Materiales** | Realiza el procedimiento adquisitivo correspondiente para asignar el servicio a proveedores y realizar los contratos. |
| 7 | **Departamento de Telecomunicaciones y Redes** | Recibe los contratos para corroborar los servicios contratados. |
| 8 | **Dirección de Recursos Materiales** | Manda a firma los contratos y los regresa vía oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital. |
| 9 | **Departamento de Telecomunicaciones y Redes** | Recibe y verifica que los equipos estén en buenas condiciones de funcionalidad y al momento de la entrega a la o a el solicitante, elabora una carta responsiva y la archiva. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


4. Contratación de Servicio de telefonía móvil y fija
Dependencia Municipal solicitante
Dirección General de Administración
Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital
Dirección de Recursos Materiales
Departamento de Telecomunicaciones y Redes
INICIO
1
Envía oficio dirigido a la o el titular de la Dirección General de Administración solicitando el servicio de radiocomunicación, telefonía celular o telefonía fija a través de su Coordinador o Delegado Administrativo.
2
Recibe el oficio de solicitud, verifica que haya suficiencia presupuestal e informa a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital para que determine si procede o no.
¿Procede?
si
no
4
3
Instruye al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para que dé seguimiento a la petición.
Informa a la o el solicitante el motivo de la negativa.
5
Solicita los contratos de servicio de telefonía móvil, internet y telefonía fija a la Dirección de Recursos Materiales.
6
Realiza el procedimiento adquisitivo correspondiente para asignar el servicio a proveedores y realizar los contratos.
7
Recibe los contratos para corroborar los servicios contratados.
8
Manda a firma los contratos y los regresa vía oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.
9
Recibe y verifica que los equipos estén en buenas condiciones de funcionalidad y al momento de la entrega a la o a el solicitante, elabora una carta responsiva y la archiva.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Pago a compañía de telefonía móvil y fija** |
| **Objetivo**: | **Verificar que los servicios de telecomunicaciones estén en buen estado y funcionamiento para el uso de las dependencias municipales, generando las medidas necesarias para el ahorro presupuestal destinado a éstos y que los recursos se utilicen solamente con carácter oficial.** |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La solicitud de facturas electrónicas para los servicios de telecomunicaciones solo será tramitada por el área de contratos o en su caso el Departamento de Telecomunicaciones y Redes.

- La revisión de facturas de telefonía móvil y fija es realizada por el Departamento de Telecomunicaciones y Redes, con el visto bueno de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.

- Las facturas originales son ingresadas a la Dirección de Recursos Materiales para que le den el trámite de pago con la firma de la o el titular del Departamento de Telecomunicaciones y Redes y de la o el Director de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, quienes revisan y validan.

- Una vez liberado el pago se realizan las transferencias y se da aviso a las o los proveedores; entrega un comprobante de pago (copia) al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para llevar un seguimiento de los mismos.

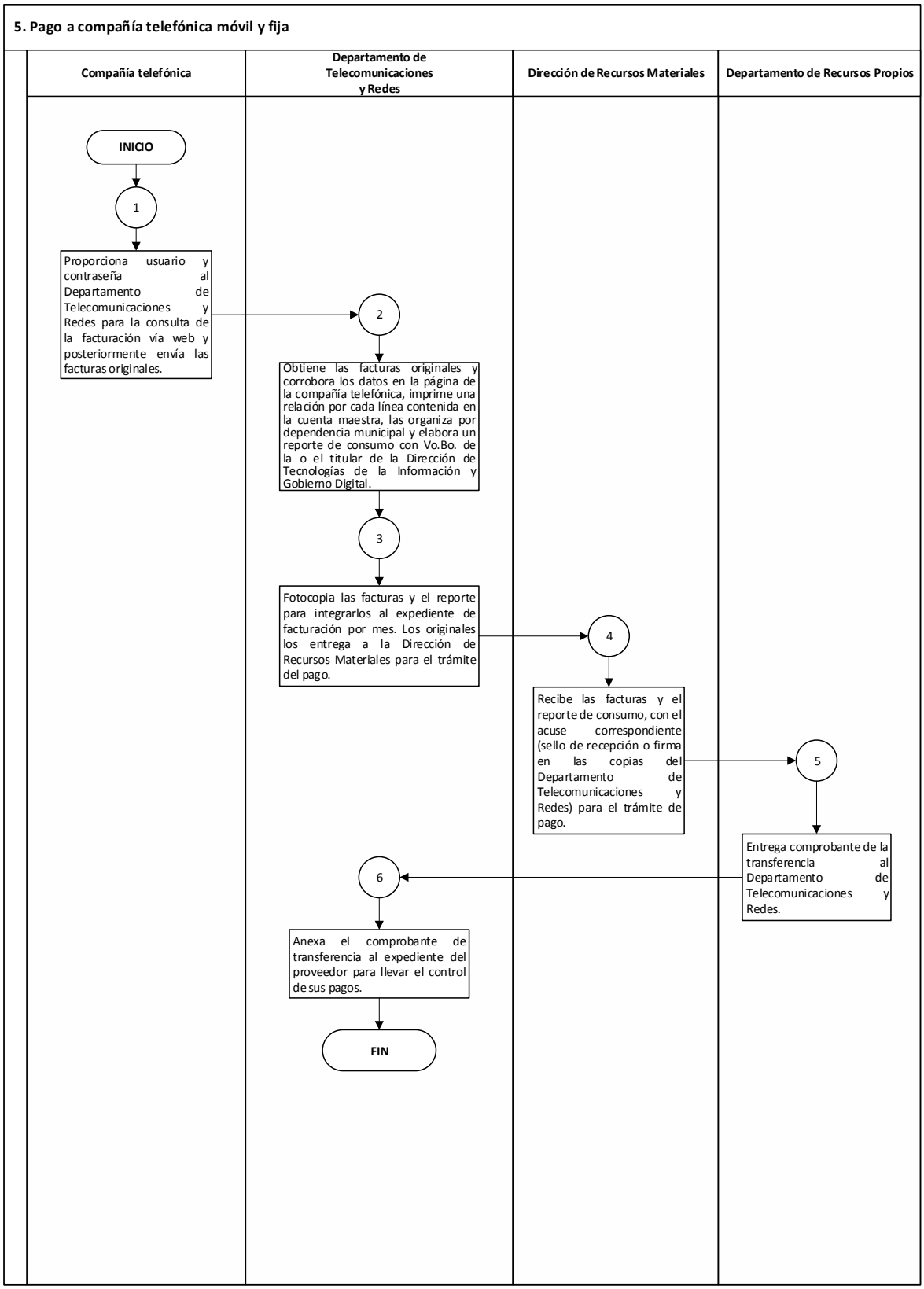
- El Departamento de Telecomunicaciones y Redes es responsable de generar las propuestas técnicas, del trámite de pago de facturas y aclaraciones sobre los servicios de comunicación, que le brindan a la administración pública municipal las empresas de telefonía ordinaria y celular.

- Las facturas de telefonía móvil y fija deberán contener los siguientes requisitos: clave del Registro Federal de Contribuyentes; Régimen Fiscal; domicilio fiscal; número de folio; sello digital del SAT; sello digital del contribuyente que lo expide; lugar y fecha de expedición; clave del Registro Federal de Contribuyentes del Municipio de Toluca; cantidad, unidad de medida y tipo de servicio; valor unitario del servicio; importe total señalado en número o en letra; fecha y hora de certificación de la factura; y número de serie del certificado digital del SAT con el que se realizó el sellado.

**5. Pago a compañía telefónica móvil y fija**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Compañía telefónica** | Proporciona usuario y contraseña al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para la consulta de la facturación vía web y posteriormente envía las facturas originales. |
| 2 | **Departamento de Telecomunicaciones y Redes** | Obtiene las facturas originales y corrobora los datos en la página de la compañía telefónica, imprime una relación por cada línea contenida en la cuenta maestra, las organiza por dependencia municipal y elabora un reporte de consumo con Vo.Bo. de la o el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital. |
| 3 | | Fotocopia las facturas y el reporte para integrarlos al expediente de facturación por mes. Los originales los entrega a la Dirección de Recursos Materiales para el trámite del pago. |
| 4 | **Dirección de Recursos Materiales** | Recibe las facturas y el reporte de consumo, con el acuse correspondiente (sello de recepción o firma en las copias del Departamento de Telecomunicaciones y Redes) para el trámite de pago. |
| 5 | **Departamento de Recursos Propios** | Entrega comprobante de la transferencia al Departamento de Telecomunicaciones y Redes. |
| 6 | **Departamento de Telecomunicaciones y Redes** | Anexa el comprobante de transferencia al expediente del proveedor para llevar el control de sus pagos. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


5. Pago a compañía telefónica móvil y fija
Compañía telefónica
Departamento de Telecomunicaciones y Redes
Dirección de Recursos Materiales
Departamento de Recursos Propios
INICIO
1
Proporciona usuario y contraseña al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para la consulta de la facturación vía web y posteriormente envía las facturas originales.
2
Obtiene las facturas originales y corrobora los datos en la página de la compañía telefónica, imprime una relación por cada línea contenida en la cuenta maestra, las organiza por dependencia municipal y elabora un reporte de consumo con Vo.Bo. de la o el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.
3
Fotocopia las facturas y el reporte para integrarlos al expediente de facturación por mes. Los originales los entrega a la Dirección de Recursos Materiales para el trámite del pago.
4
Recibe las facturas y el reporte de consumo, con el acuse correspondiente (sello de recepción o firma en las copias del Departamento de Telecomunicaciones y Redes) para el trámite de pago.
5
Entrega comprobante de la transferencia al Departamento de Telecomunicaciones y Redes.
6
Anexa el comprobante de transferencia al expediente del proveedor para llevar el control de sus pagos.
FIN

## XX. Distribución.

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

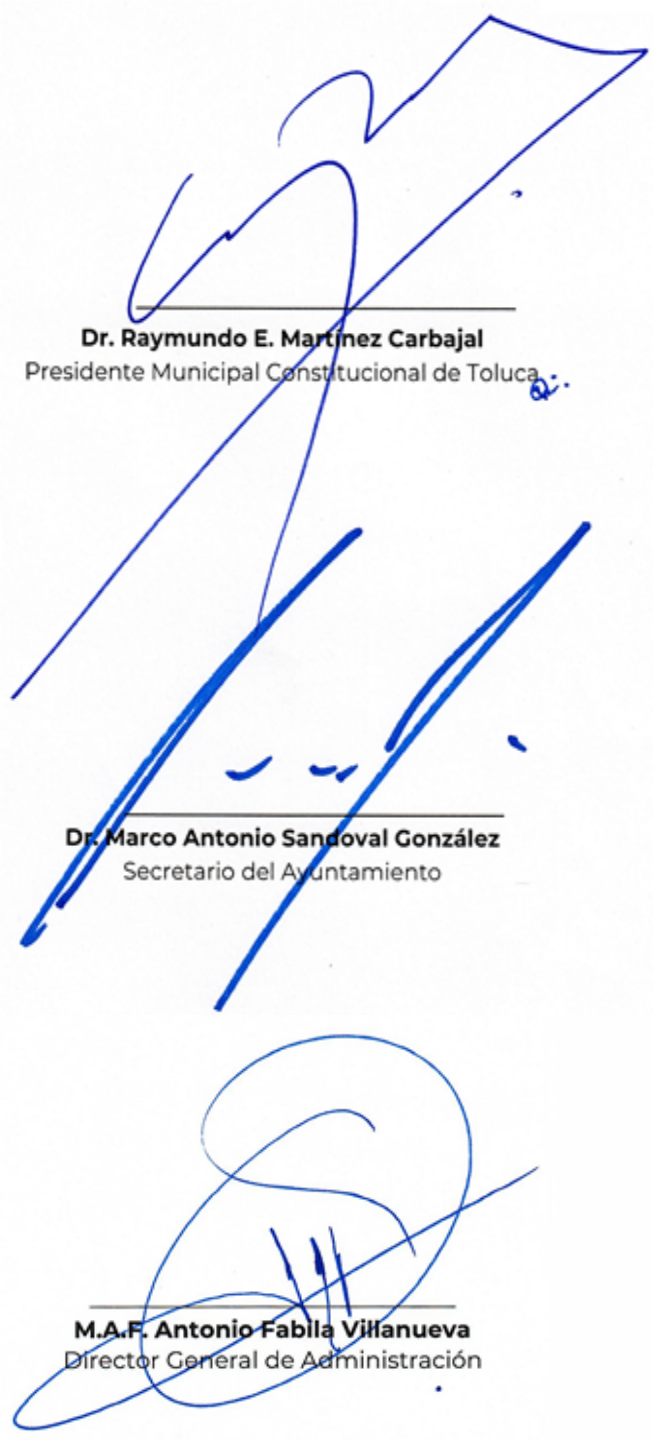
Existe una copia en medio óptico digital en:

Dirección General de Administración

## XXI. Registro de Ediciones.

Primera edición, junio de 2023
Elaboración del manual

## XXII. Validación.



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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento

**M.A.F. Antonio Fabila Villanueva**
Director General de Administración

## XXIII. Créditos

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración

**Responsable de 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. Irma Elena Montes de Oca Cardenas
Departamento de Organización, Métodos y
Sistemas Administrativos

## XXV. Hoja de Actualización

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente.

TOLUCA

Ayuntamiento
2022 - 2024

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE

DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2022-2024
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

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

Teléfono: 722 226-12-80 Ext. 7601
Junio 2023

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

## ÍNDICE

**I. PRESENTACIÓN ..... 6**
**II. OBJETIVO GENERAL ..... 7**
**III. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA ..... 8**
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente ..... 8
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales ..... 11
Alta de personal ..... 18
Baja de personal ..... 22
**IV. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CANINA Y FELINA ..... 27**
Esterilización de perros y gatos ..... 27
Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia ..... 32
Eutanasia de perros y gatos ..... 37
Vacunación antirrábica para perros y gatos ..... 40
Atención a reportes ciudadanos ..... 44
Canalización a personas agredidas por perros y gatos ..... 49
Acceso para trámites al Centro de Control y Bienestar Animal ..... 52
Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos ..... 55
Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos ..... 59
Acceso para el Servicio de Vacunación de Perros y Gatos ..... 62
**V. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR ANIMAL ..... 65**
Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de perros y gatos ..... 65
Adopción de perros y gatos ..... 69
Devolución de perros y gatos ..... 72
Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR) ..... 76
**VI. DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES ..... 81**
Prevención y Combate de Incendios Forestales ..... 81
Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas ..... 84
Procedimiento para realizar la Plantación de Arbolado en Áreas Naturales Protegidas ..... 87
Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas y zonas urbanas y suburbanas del Municipio de Toluca. ..... 90
Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas. ..... 93
Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas ..... 96
Riego de auxilio del arbolado forestal de resiente plantación en Áreas Naturales Protegidas ..... 99
Apertura o limpieza de brechas cortafuego en Áreas Naturales Protegidas ..... 102
Limpieza y desazolve de los cuerpos de agua en Áreas Naturales Protegidas ..... 105
**VII. DEPARTAMENTO DE FORESTACIÓN ..... 108**

Reforestación en Zona Urbana y Suburbana ..... 108
Sustitución o Remplazo de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana ..... 111
Hidratación de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana ..... 114
Elaboración y aplicación de composta en el arbolado urbano. ..... 117
Operación del Programa "Polinizando, Toluca Florece" ..... 120
**VIII. DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AMBIENTAL ..... 124**
Atención a la Denuncia Ciudadana derivada del Incumplimiento de la Norma en Materia Ambiental ..... 124
Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación ..... 127
2. Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación ..... 128
Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la Distribución a Título Gratuito de Bolsas, Popotes y Recipientes de un solo uso, realizados a partir de Materiales Biodegradables, Compostables por parte de Establecimientos Comerciales y de Servicio. ..... 130
Regularizar los Vehículos Particulares cuya actividad sea la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos Domésticos ..... 134
**IX. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD ..... 137**
Elaboración y Suscripción de Convenios ..... 152
**X. VIII. DEPARTAMENTO DE IMPACTO AMBIENTAL ..... 159**
Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental ..... 159
1. Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental ..... 160
Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca ..... 163
Descriptivo: ..... 164
Donación de Árboles a la Ciudadanía, Instituciones Educativas Públicas y Privadas ..... 166
3. Donación de Árboles a la Ciudadanía, Instituciones Educativas Públicas y Privadas ..... 167
Descriptivo: ..... 167
Control de Fauna Nociva ..... 169
4. Control de Fauna Nociva ..... 170
Descriptivo: ..... 170
Autorización para la Poda, Derribo y/o Trasplante de Arbolado Urbano ..... 172
5. Autorización para la Poda, Derribo y/o Trasplante de Arbolado Urbano ..... 173
Descriptivo: ..... 173
**XI. IX. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ACCIONES AMBIENTALES ..... 175**
Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental ..... 175
Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental ..... 178

Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental ..... 181

Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES) ..... 184

**XII. DEPARTAMENTO DE CENTROS DE ACOPIO Y VALORIZACIÓN DE MATERIAL RECICLABLE ..... 187**

Recolección de material reciclable en dependencias municipales ..... 187

Programa de recolección de material reciclable en comercios y servicios ..... 190

Recolección de residuos electrónicos y electrodomésticos ..... 193

Eco-centros ..... 196

4. Eco-centros ..... 197

Manejo de materiales reciclables en Centro de Valorización ..... 199

**XIII. DEPARTAMENTO DE CAMBIO CLIMÁTICO Y MOVILIDAD ALTERNATIVA ..... 203**

Operación y Difusión de Bici Estacionamiento Municipal de Toluca ..... 203

Promoción de la Movilidad Alternativa en el Municipio de Toluca ..... 206

Atención a usuarios ..... 209

Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca ..... 212

**XIV. Distribución ..... 215**

**XV. Registro de Ediciones ..... 216**

**XVI. Validación ..... 217**

**XVII. Créditos ..... 218**

**XVIII. Hoja de Actualización ..... 219**

# I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza la administración pública municipal de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas colectivas, incluyendo las relativas al medio ambiente, aplicando las políticas, planes y programas diseñados y aprobados para tal efecto. Estos, juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña la administración pública municipal, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida.

La responsabilidad cada día es mayor por el municipio para satisfacer las necesidades colectivas derivando en el desarrollo de programas de modernización y simplificación administrativa por parte de la Unidad de Planeación, a su vez ha permitido eficientar el funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca y dar cumplimiento a lo establecido en las Leyes aplicables vigentes.

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

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

## II. OBJETIVO GENERAL

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

## III. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente** |
| **Objetivo**: | Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal. |

### POLÍTICAS APLICABLES

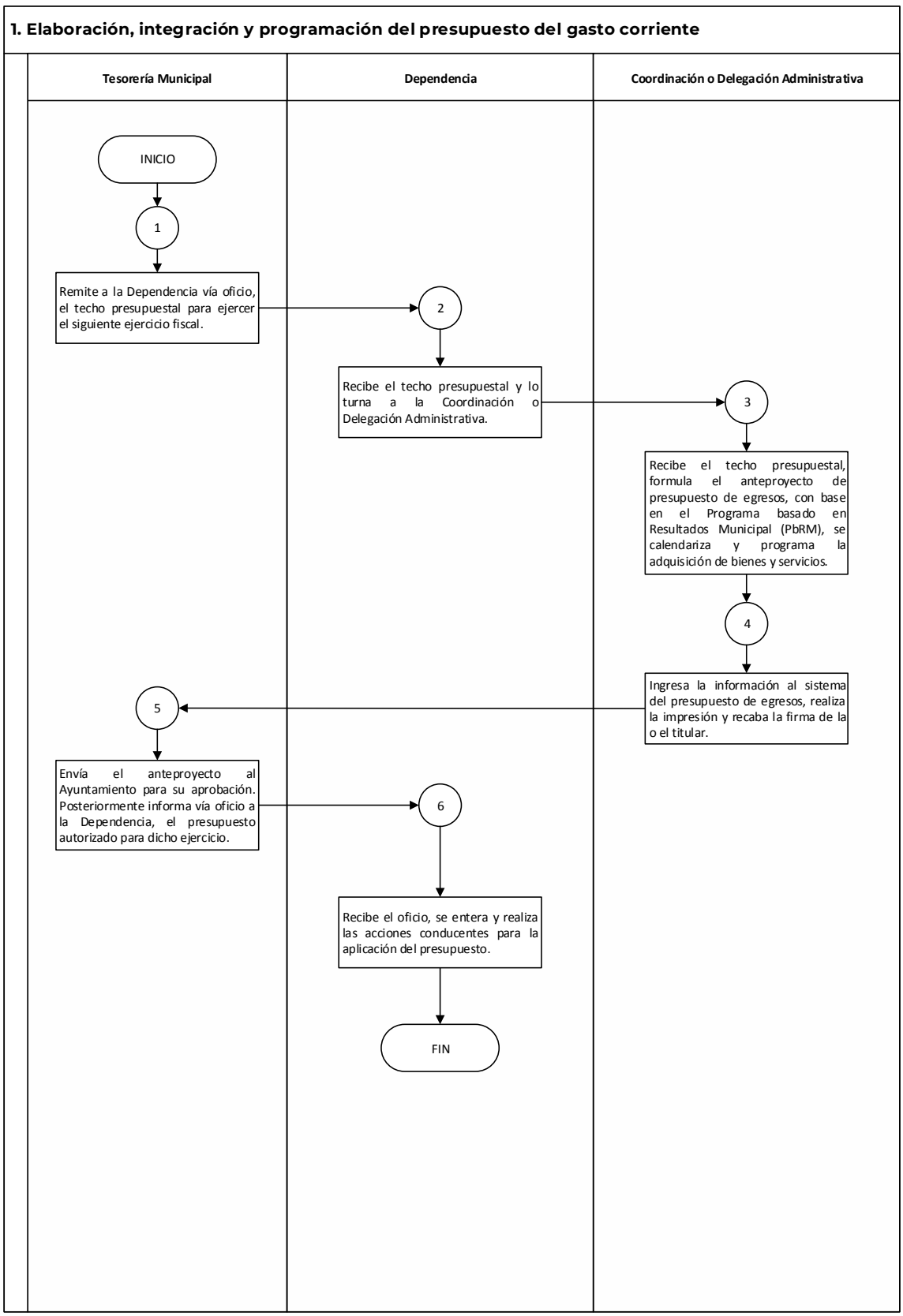
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación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

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

**Descriptivo:**

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

**DIAGRAMA:**


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales** |
| **Objetivo**: | Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

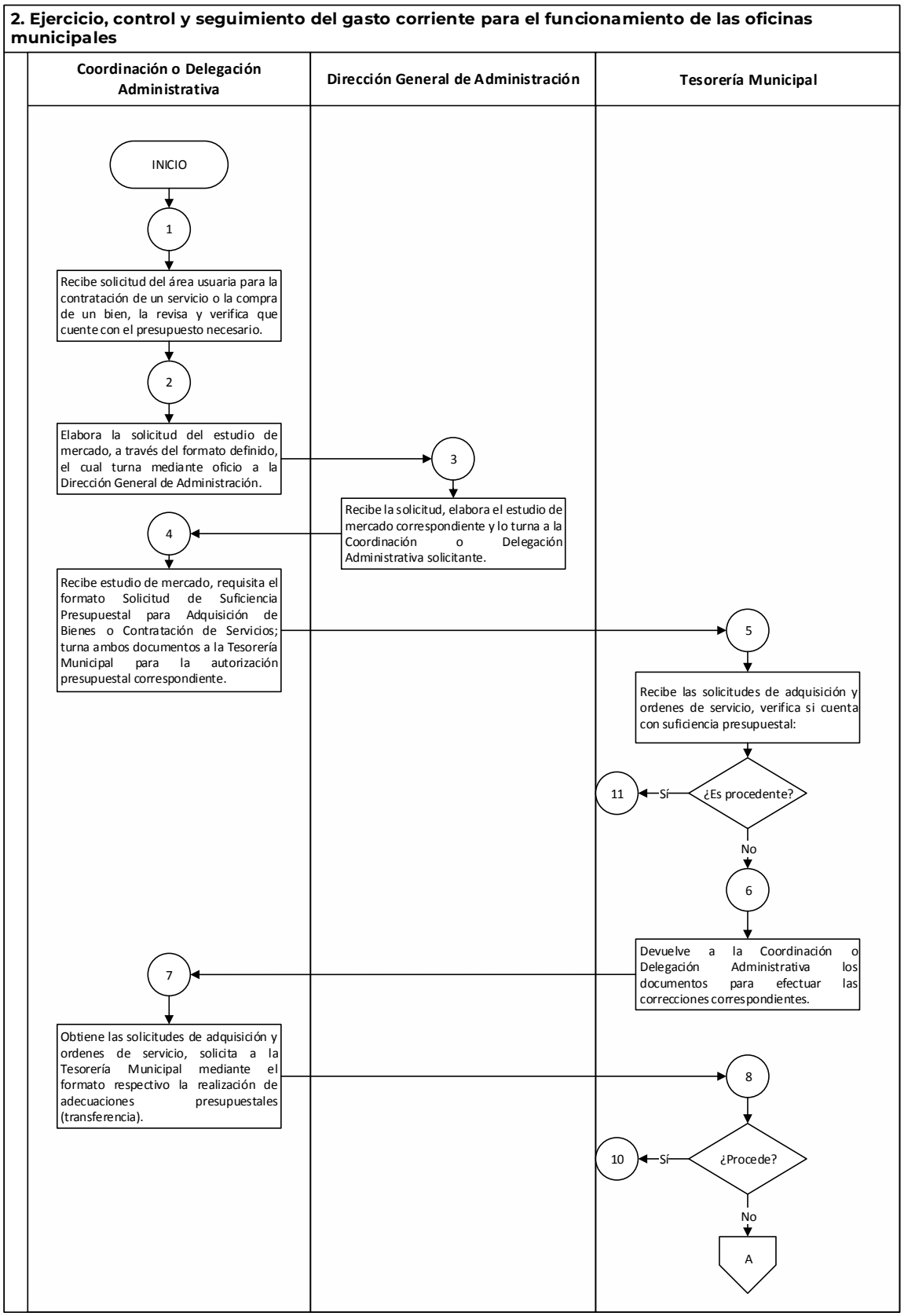
**2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**

**Descriptivo:**

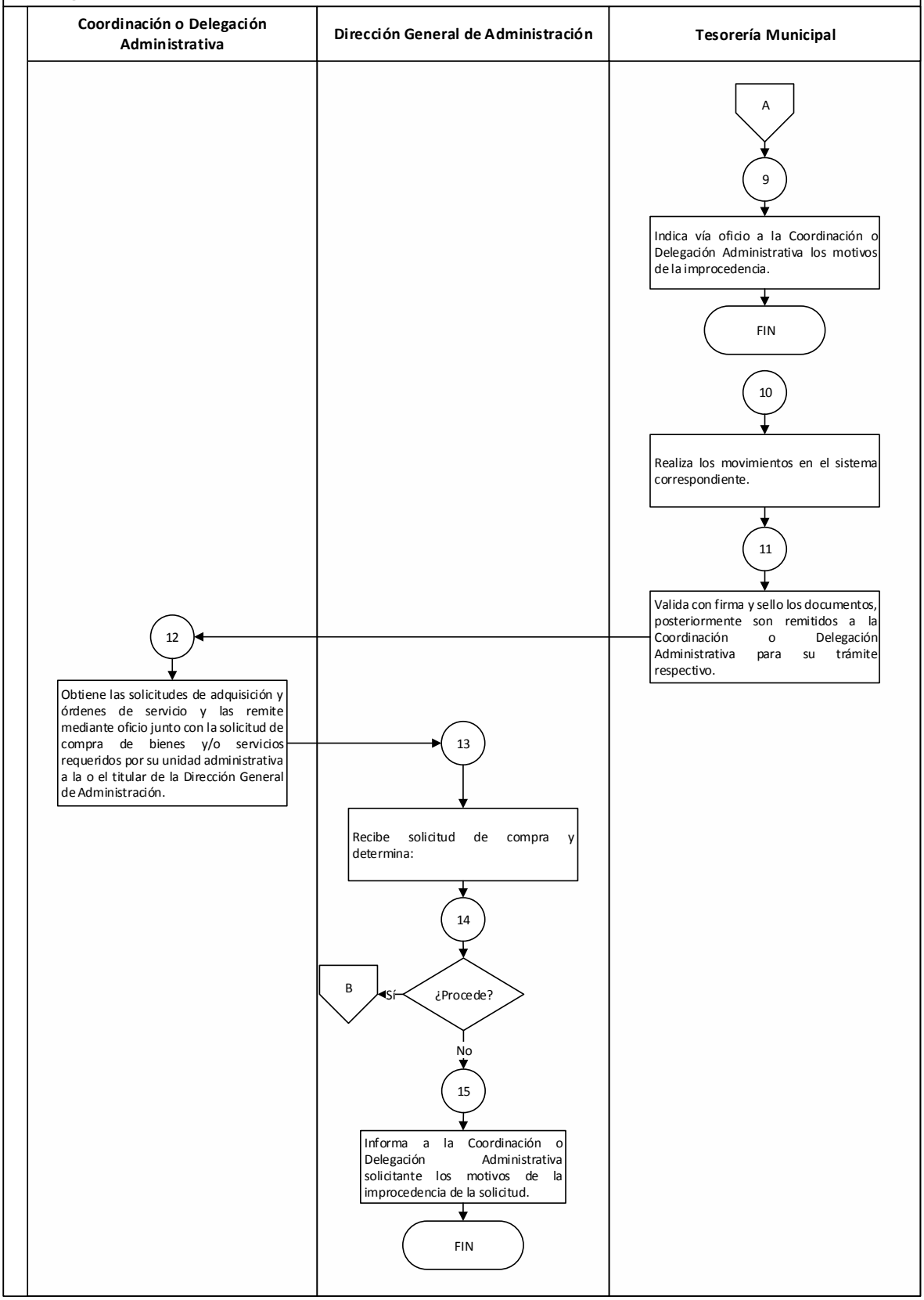
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| 2 | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| 3 | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| 4 | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe estudio de mercado, 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 | | **No:**<br>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:**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | FIN |
| 10 | | **Sí:**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| 11 | | **Sí:**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| 12 | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| 13 | **Dirección General de Administración** | Recibe solicitud de compra y determina: |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |
| 14 | | **No:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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** |

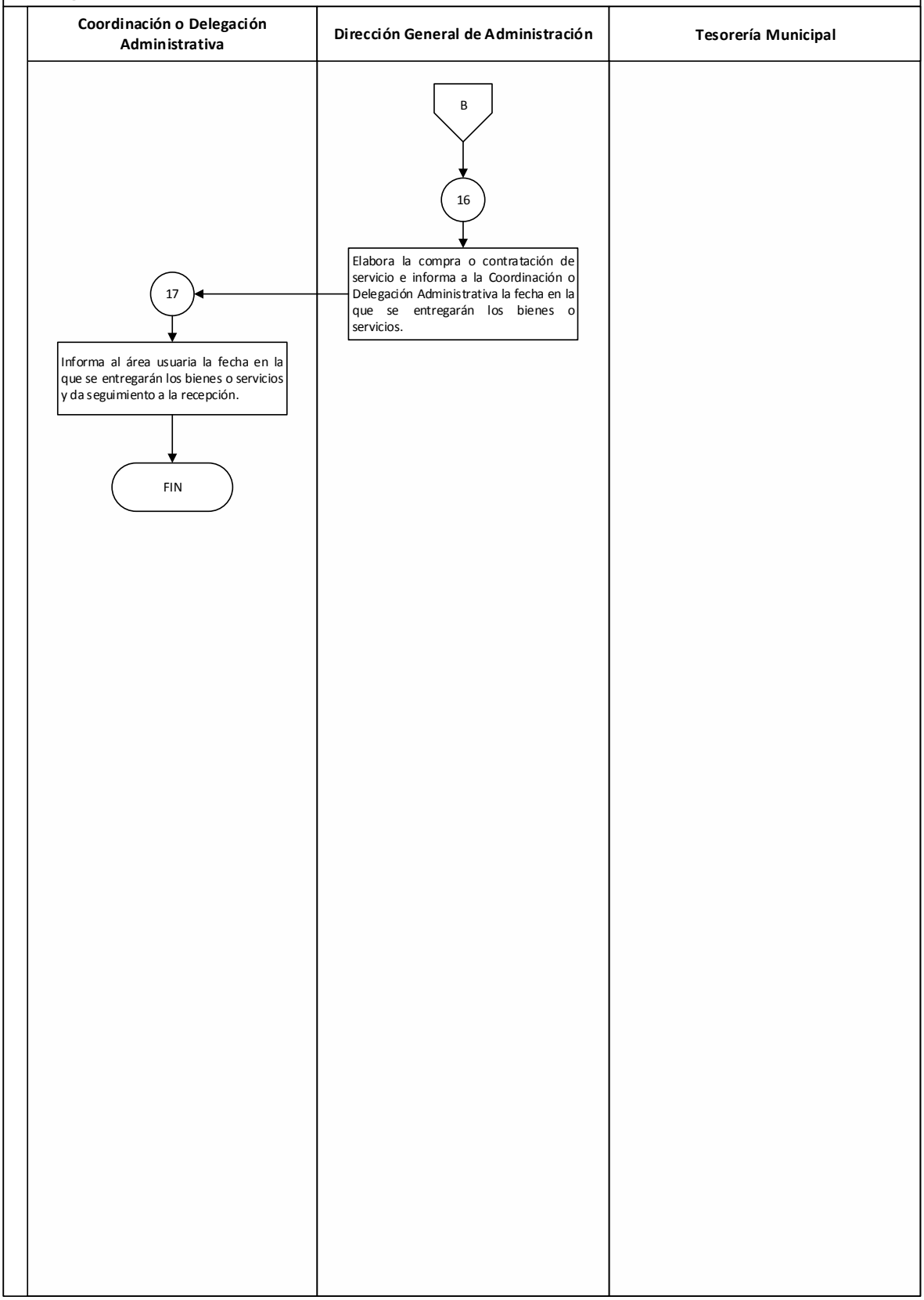
## DIAGRAMA:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo**: | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

- En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
- Cédula informativa de manifestación de bienes
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

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

**3. Alta de personal**

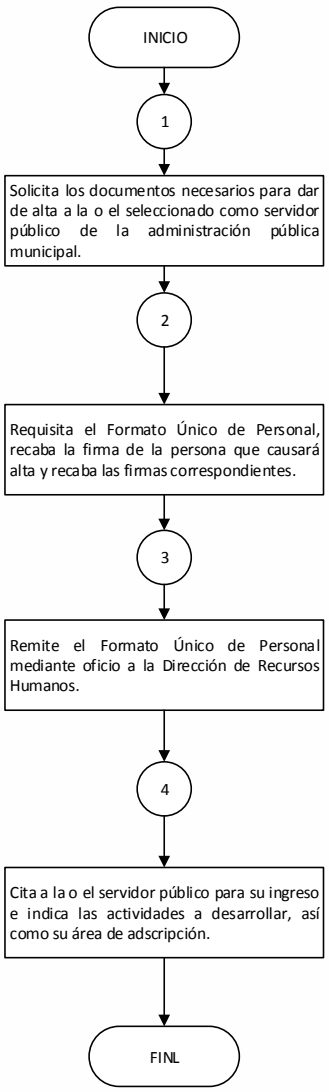
**Descriptivo:**

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

**DIAGRAMA:**

**3. Alta de personal**

**Coordinación o Delegación Administrativa**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

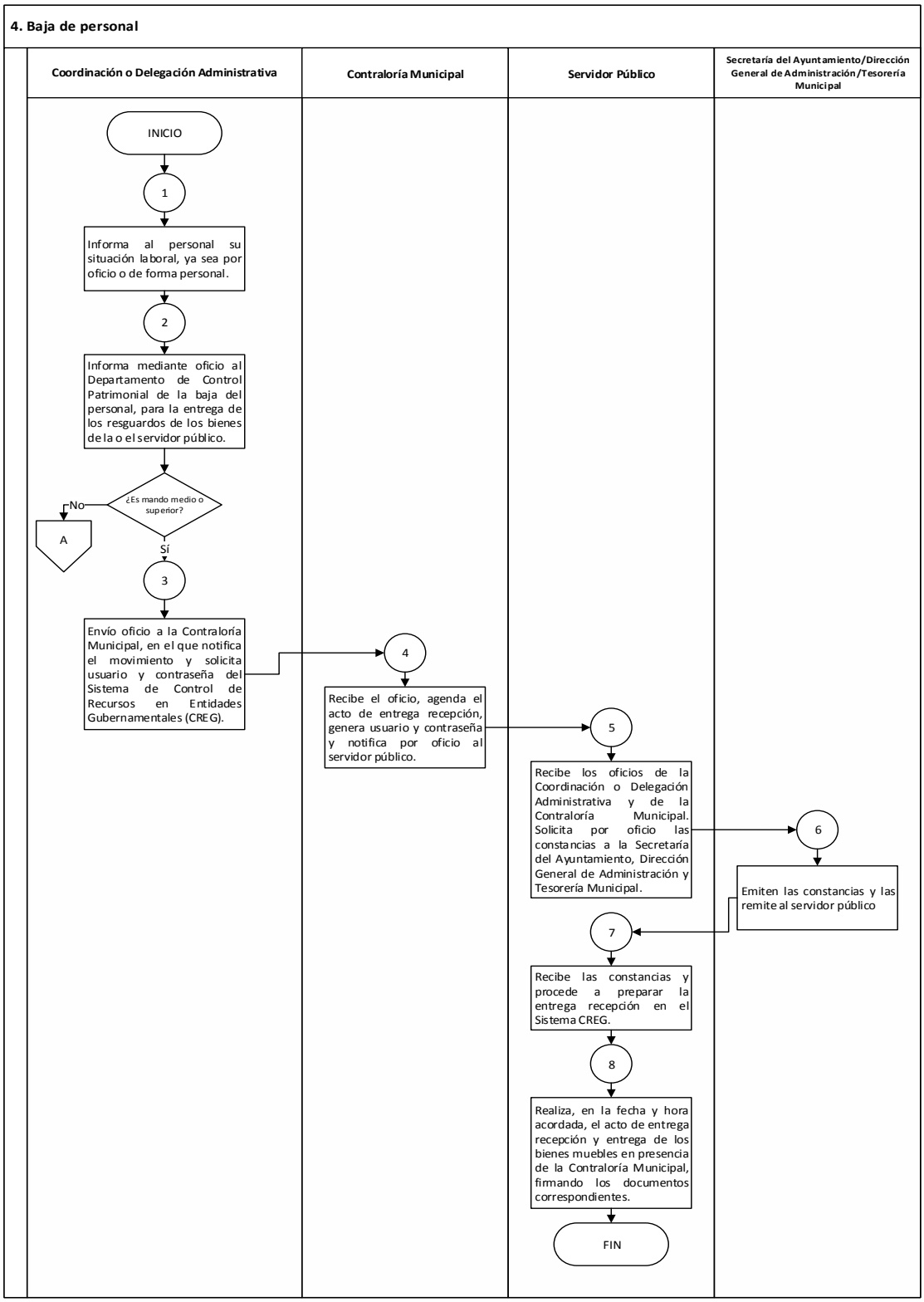
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

**4. Baja de personal**

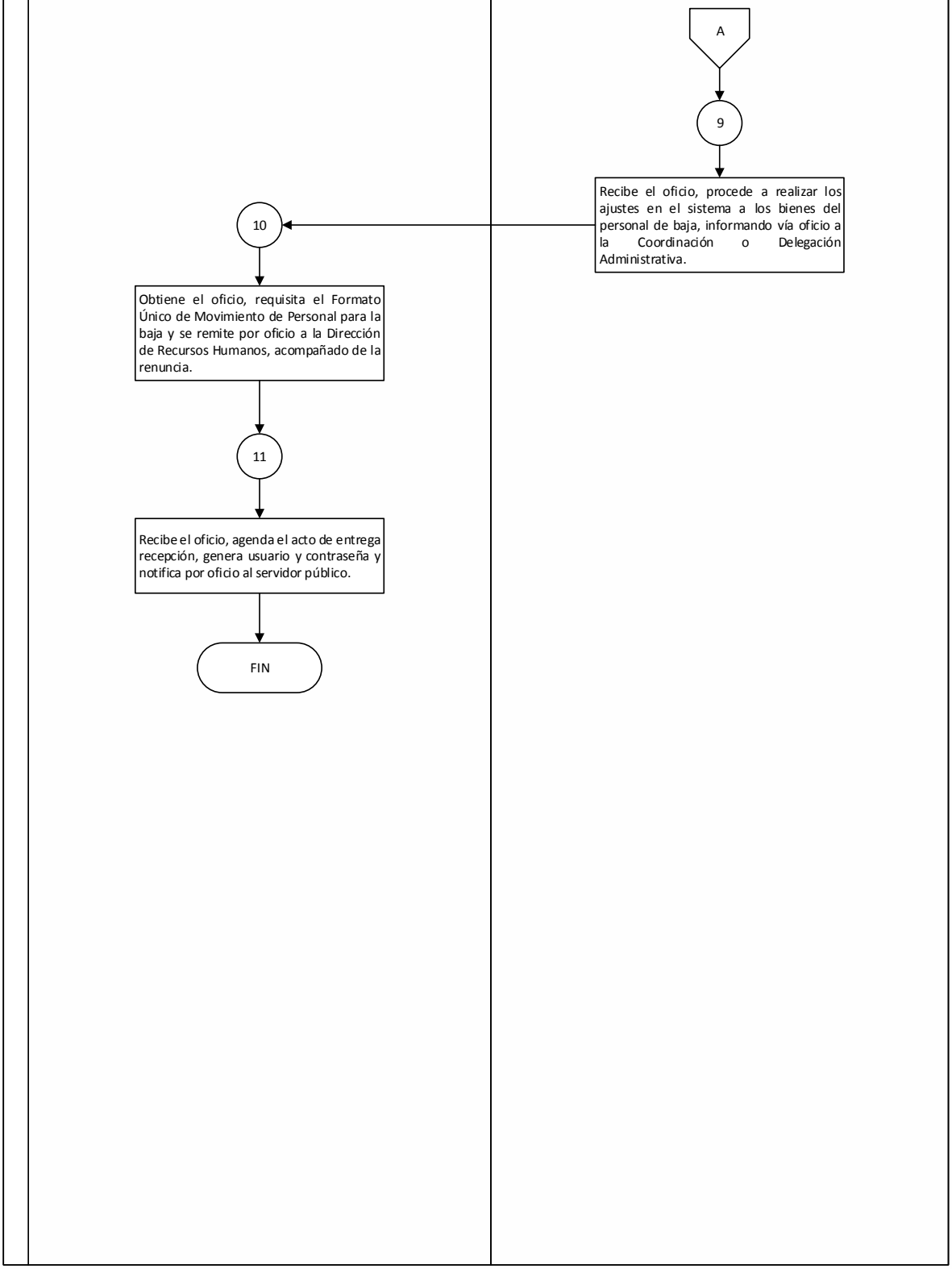
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Coordinación o Delegación Administrativa | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| 2 | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | **¿Es mando medio o superior?** |
| 3 | | **Sí:**<br>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:**<br>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
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**4. Baja de personal**



## IV. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CANINA Y FELINA

**Nombre del Procedimiento**: **Esterilización de perros y gatos**

**Objetivo**: Coadyuvar en el control de la población de perros y gatos mediante el uso de técnicas quirúrgicas para incapacitar en su reproducción, interceidendo también en la disminución de los riesgos sanitarios asociados.

### POLÍTICAS APLICABLES

- El costo del servicio de esterilización quirúrgica será de acuerdo al artículo 7.29, párrafo segundo del Código Reglamentario Municipal de Toluca vigente.
- El Departamento de Atención Canina y Felina prestará el servicio de lunes a sábado en un horario de 8:00 a 12:00 horas.
- El servicio se brinda en dos vertientes: de forma permanente en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA) y en campaña itinerante en las comunidades del municipio a través de unidades móviles de esterilización.
- El Departamento de Atención Canina y Felina realizará la programación de actividades, la concertación y difusión de las campañas para el control de la población de perros y gatos, a través de materiales impresos, redes sociales, spots de radio, entre otros.
- De las campañas de esterilización de perros y gatos, se privilegiarán las zonas más alejadas del municipio y las que presentan mayor densidad poblacional.
- La promoción de la actividad dentro del ámbito de competencia del centro se dirigirá hacia la formación de una cultura de dueños responsables y sensibilización sobre la problemática que representa la sobrepoblación de perros y gatos.
- El servicio se brinda conforme a la cita previa otorgada por el CCyBA.
- En el servicio que brindan las unidades móviles que participan en la campaña, se utilizará un sistema de fichas para dar el orden de atención.
- Para autorizar la esterilización de los animales de compañía, es necesario que la o el propietario sea mayor de 18 años, presentar identificación y firme la responsiva.
- El Departamento de Atención Canina y Felina hará de conocimiento los riesgos anestésicos y quirúrgicos, así como posibles complicaciones que conlleva el procedimiento.
- Sólo se esterilizarán perros y gatos con la o el propietario declarado y que sea residente del Municipio de Toluca.
- Para llevar a cabo la esterilización, el animal debe ser mayor de 3 meses, resultar sano en el examen físico general, estar en ayuno mínimo de 12 horas (líquidos y sólidos) y presentarlo bañado un día previo a la cirugía.

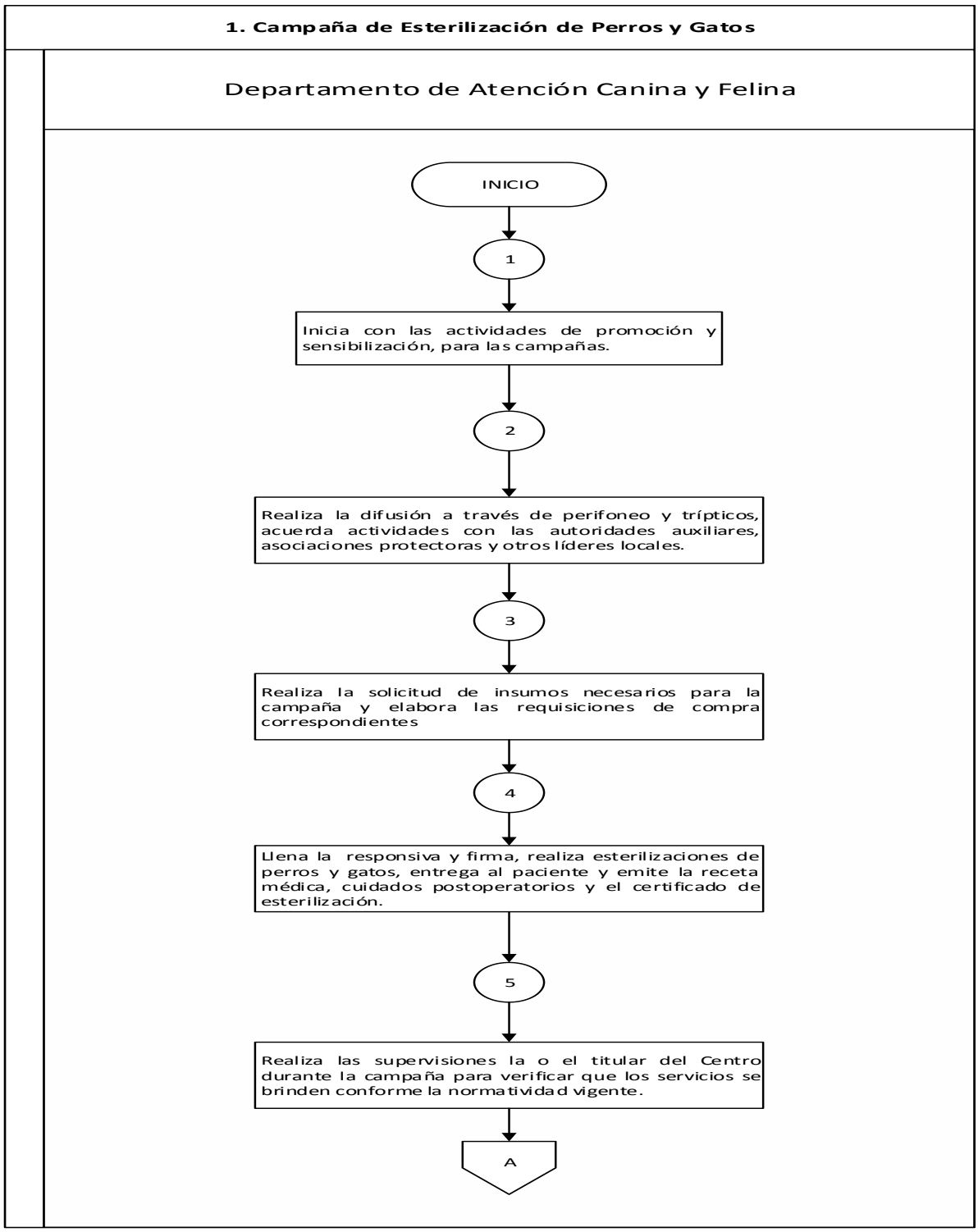
- El Departamento de Atención Canina y Felina registrará los datos de los animales esterilizados, así como de la o el propietario en la bitácora de control.
- El Departamento de Atención Canina y Felina colocará una etiqueta para identificación de todos los perros y gatos para evitar confusiones o intercambio involuntario.
- La o el Médico Veterinario Zootecnista (MVZ) responsable del procedimiento, podrá posponer la cirugía si el animal está enfermo o de acuerdo a su estado fisiológico (celo, lactante, gestante o braquicefálicos) y no podrán ser esterilizados los perros o gatos mayores de 9 años.
- La técnica quirúrgica aplicada en perros y gatos es la oforosalpingohisterectomía en hembras y orquiectomía en machos.
- El Departamento de Atención Canina y Felina llevará un registro de incidentes relacionados al proceso de esterilización en la bitácora de control.
- La o el Médico Veterinario Zootecnista es responsable de entregar el paciente a su propietario, una vez recuperado del procedimiento anestésico, de emitir la receta médica, cuidados postoperatorios y el certificado de esterilización.
- El Departamento de Atención Canina y Felina atenderá cualquier problema que presente el animal posterior a la cirugía, siempre que esté relacionada al procedimiento de esterilización, a la vez que el propietario de la mascota presente su receta y certificado emitido por el Centro.

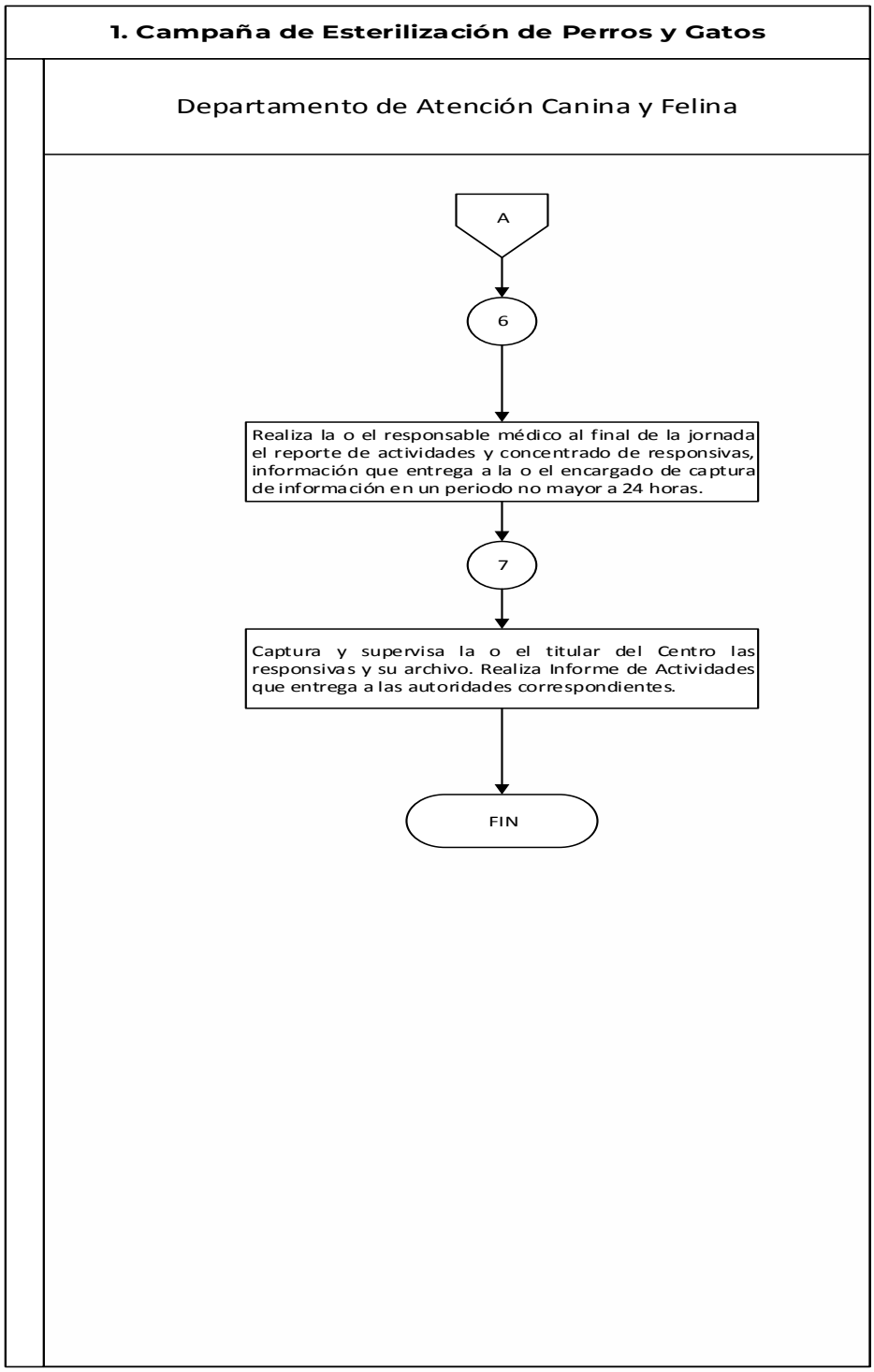
**1. Campaña de Esterilización de Perros y Gatos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Inicia con las actividades de promoción y sensibilización, para las campañas de esterilización de perros y gatos. |
| **2** | | Realiza la difusión a través de perifoneo y trípticos, acuerda actividades con las autoridades auxiliares, organizaciones sociales y otros líderes locales. |
| **3** | | Realiza la solicitud de insumos necesarios para la campaña y elabora las requisiciones de compra correspondientes |
| **4** | | Solicita al usuario firme la responsiva, realiza esterilizaciones de perros y gatos, entrega al paciente y emite la receta médica, cuidados postoperatorios y el certificado de esterilización. |
| **5** | | Realiza las supervisiones la o el titular del Centro durante la campaña para verificar que los servicios se brinden conforme la normatividad vigente. |
| **6** | | Realiza la o el responsable médico al final de la jornada el reporte de actividades y concentrado de responsivas, información que entrega a la o el encargado de captura de información en un periodo no mayor a 24 horas. |
| **7** | | Captura y supervisa la o el titular del Centro las responsivas y su archivo. Realiza Informe de Actividades que entrega a las autoridades correspondientes. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Campaña de Esterilización de Perros y Gatos
Departamento de Atención Canina y Felina
INICIO
1
Inicia con las actividades de promoción y sensibilización, para las campañas.
2
Realiza la difusión a través de perifoneo y trípticos, acuerda actividades con las autoridades auxiliares, asociaciones protectoras y otros líderes locales.
3
Realiza la solicitud de insumos necesarios para la campaña y elabora las requisiciones de compra correspondientes
4
Llena la responsiva y firma, realiza esterilizaciones de perros y gatos, entrega al paciente y emite la receta médica, cuidados postoperatorios y el certificado de esterilización.
5
Realiza las supervisiones la o el titular del Centro durante la campaña para verificar que los servicios se brinden conforme la normatividad vigente.
A


1. Campaña de Esterilización de Perros y Gatos
Departamento de Atención Canina y Felina
A
6
Realiza la o el responsable médico al final de la jornada el reporte de actividades y concentrado de responsivas, información que entrega a la o el encargado de captura de información en un periodo no mayor a 24 horas.
7
Captura y supervisa la o el titular del Centro las responsivas y su archivo. Realiza Informe de Actividades que entrega a las autoridades correspondientes.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia** |
| **Objetivo**: | Identificar signos indicativos de rabia en animales sospechosos o agresores a través de la observación clínica, con el fin de prevenir problemas de salud pública y proteger oportunamente a la persona agredida. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Atención Canina y Felina, el procedimiento de observación clínica, el cual se llevará a cabo en las jaulas señaladas para este fin, y no podrán utilizarse otras jaulas.
- La o el titular del CCyBA podrá autorizar a las y los médicos veterinarios zootecnistas privados para realizar la observación clínica del animal en sus instalaciones, la solicitud tiene que realizarse de manera presencial y cumplir con los siguientes requisitos:
    - Llenar formato de responsiva médica de observación proporcionada por el CCyBA.
    - Presentar original y copia de Cédula Profesional.
    - Copia de la Credencial de Elector.
    - Proporcionar dirección y teléfonos del sitio donde será observado el animal agresor.
- Durante la observación clínica del animal agresor, el MVZ particular, deberá realizar a diario los reportes telefónicos al CCyBA para informar del estado de salud del animal e informar de inmediato algún signo de probable rabia.
- El Departamento de Atención Canina y Felina verifica las condiciones del animal durante y al término del periodo de observación. En caso de que la o el médico veterinario zootecnista particular no realice los reportes, no tendrá autorización para observaciones en casos posteriores.
- Es responsabilidad del Departamento de Atención Canina y Felina, reportar inmediatamente a la o el titular del CCyBA, la presencia de signos o cuadro clínico sugestivo de rabia en el animal durante el periodo de observación.
- Si el animal tiene signos o cuadro clínico sugestivo de rabia, deberá ser sacrificado al término del periodo de observación para enviar de inmediato la muestra encefálica al Laboratorio Estatal de Salud Pública dependiente de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de México.
- El Departamento de Atención Canina y Felina ingresa al perro o gato a las jaulas de observación clínica e informa a la o el dueño que, en caso de no recibir aviso de detección de sospecha de virus rábico, tendrá máximo tres días después del periodo de observación para recuperar a su animal

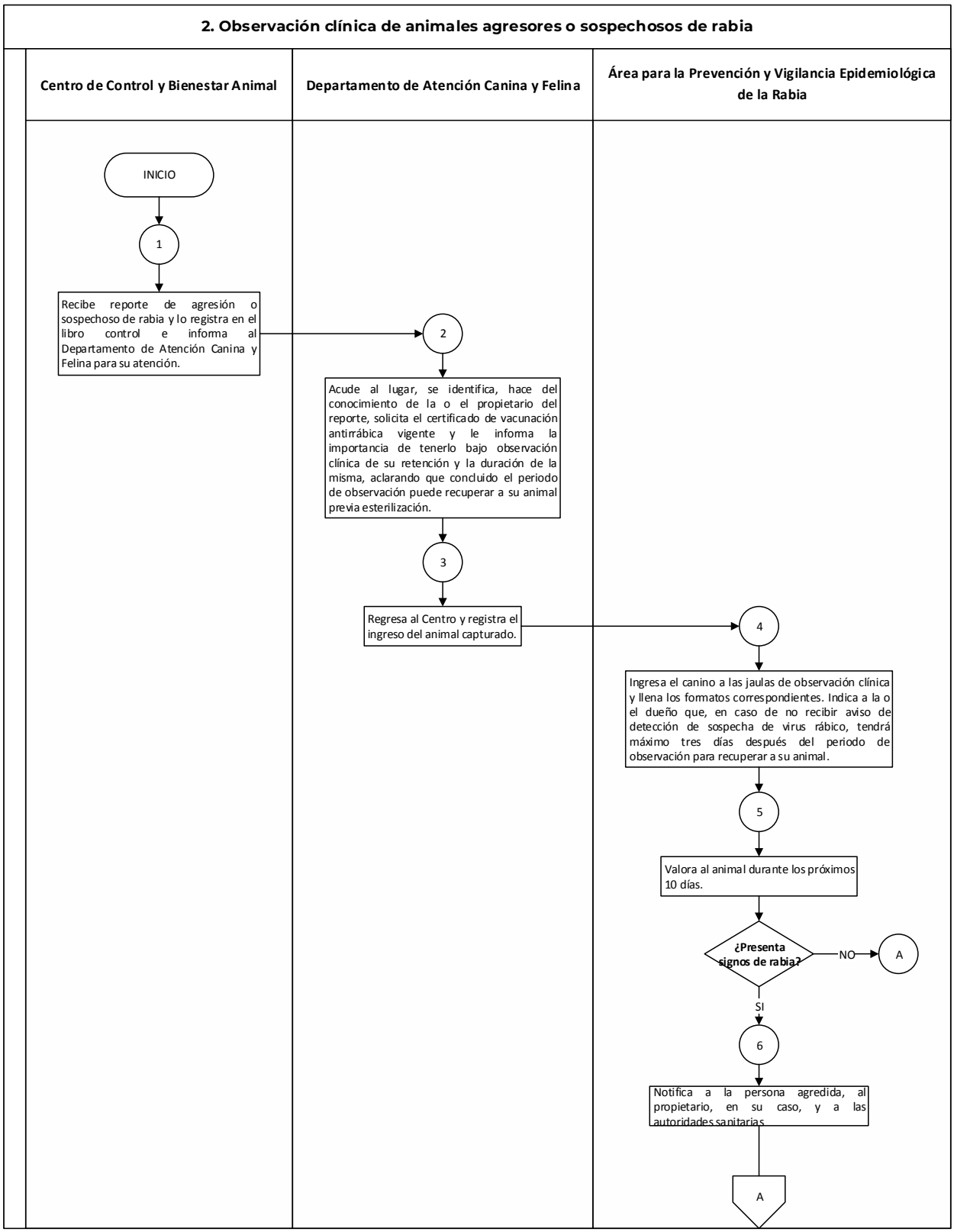
- El Departamento de Atención Canina y Felina deberá notificar de manera inmediata a la persona agredida que el animal que le atacó dio positivo a virus de rabia y realizar un operativo para verificar, si el animal que murió agredió a otros animales o personas.
- En ningún caso los animales agresores y sospechosos de rabia, podrán ser candidatos de adopción.
- El periodo de observación clínica tendrá una duración mínima de 10 días de acuerdo a la NOM-042 Prevención y Control de Enfermedades.
- El animal agresor podrá devolverse a la o el propietario posterior al periodo de observación clínica; por ningún motivo podrá ser entregado antes de terminar el periodo de observación o sin haberse esterilizado, también deberá vacunarse si no cuenta con esquema de vacunación vigente.
- Todo animal agresor que termine su periodo de observación se entregará esterilizado; cuando la o el propietario autorice este procedimiento deberá firmar la responsiva al momento de entregar al animal. Cuando la o el propietario se oponga a la esterilización en la responsiva se anotará la leyenda, “No se esterilizó antes de entregarse a la o el propietario”.
- En caso de que la o el propietario trámite la devolución del perro o gato pasado el periodo de observación, la estadía del animal en el CCyBA tendrá un costo adicional, de conformidad al artículo 7.29 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Si la o el propietario no reclama al animal agresor al concluir el periodo de observación clínica, éste quedará a disposición del CCyBA.
- Para poder realizar la devolución del animal agresor, la o el usuario deberá presentar documentación vigente que lo acredite como propietario de dicho animal, de acuerdo al artículo 6.38 del Código para la Biodiversidad del Estado de México, de no hacerlo, el animal quedará a disposición del CCyBA.
- Se informará a la o el propietario que en caso de que el animal reincida en una agresión o se encuentre en la calle durante los operativos de atención a reportes ciudadanos, no podrá ser recuperado y quedará a disposición del CCyBA.
- En el caso de que el animal agresor no tenga propietaria o propietario, quedará a disposición del CCyBA para realizar el monitoreo de virus rábico posterior al periodo de observación.
- Si la o el propietario manifiesta anticipadamente la no recuperación del animal agresor, pero desea saber si el animal tuvo rabia, deberá cubrir los gastos de observación y eutanasia.
- El Departamento de Atención Canina y Felina, en caso de no encontrar al animal agresor o en caso de que la o el propietario se niegue a entregarlo, deberá notificar a la persona agredida y a la o el responsable de zoonosis de la Jurisdicción Sanitaria del Instituto de Salud del Estado de México.
- Los animales agresores que no sean reclamados por la o el propietario, máximo tres días después del término del periodo de observación, quedarán a disposición del CCyBA
- Todas las actividades de observación clínica, estarán apegadas a lo estipulado en la NOM-011-SSA2-2011, Para la prevención y control de la rabia humana en los perros y gatos.

**2. Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia**

**Descriptivo:**

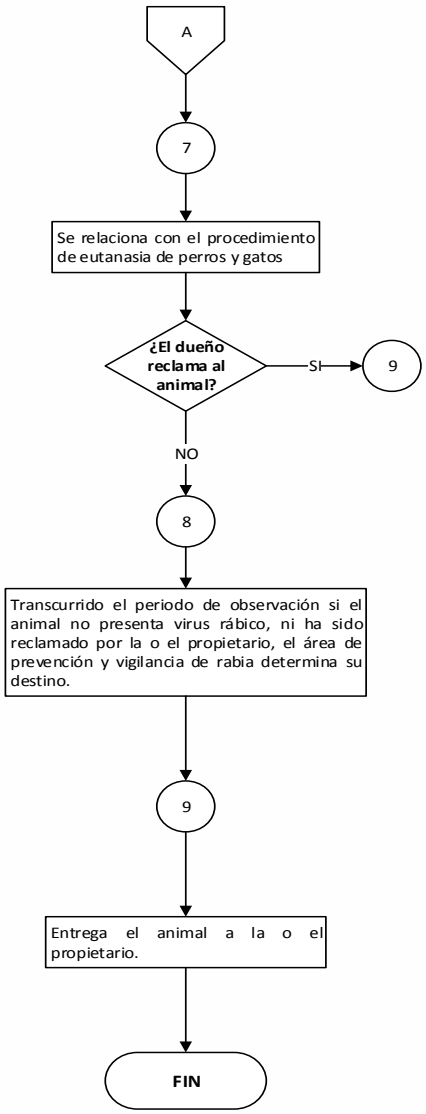
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Recibe reporte de agresión o sospechoso de rabia y lo registra en el libro control e informa al Departamento de Atención Canina y Felina para su atención. |
| **2** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Acude al lugar, se identifica, hace del conocimiento de la o el propietario del reporte, solicita el certificado de vacunación antirrábica vigente y le informa la importancia de tenerlo bajo observación clínica de su retención y la duración de la misma, aclarando que concluido el periodo de observación puede recuperar a su animal previa esterilización. |
| **3** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Regresa al Centro y registra el ingreso del animal capturado. |
| **4** | **Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia** | Ingresa al perro o gato a las jaulas de observación clínica y llena los formatos correspondientes. Indica a la o el dueño que, en caso de no recibir aviso de detección de sospecha de virus rábico, tendrá máximo tres días después del periodo de observación para recuperar a su animal. |
| **5** | | Valora al animal durante los próximos 10 días. |
| | | **¿Presenta signos de rabia?** |
| **6** | **Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia** | **Sí:**<br>Notifica a la persona agredida, al propietario, en su caso, y a las autoridades sanitarias |
| **7** | | Se relaciona con el procedimiento de eutanasia de perros y gatos |
| | | **¿El dueño reclama al animal?** |
| **8** | **Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia** | **No:**<br>Transcurrido el periodo de observación si el animal no presenta virus rábico, ni ha sido reclamado por la o el propietario, el área de prevención y vigilancia de rabia determina su destino. |
| **9** | | **Sí:**<br>Entrega el animal a la o el propietario. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia
Centro de Control y Bienestar Animal
Departamento de Atención Canina y Felina
Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia
INICIO
1
Recibe reporte de agresión o sospechoso de rabia y lo registra en el libro control e informa al Departamento de Atención Canina y Felina para su atención.
2
Acude al lugar, se identifica, hace del conocimiento de la o el propietario del reporte, solicita el certificado de vacunación antirrábica vigente y le informa la importancia de tenerlo bajo observación clínica de su retención y la duración de la misma, aclarando que concluido el periodo de observación puede recuperar a su animal previa esterilización.
3
Regresa al Centro y registra el ingreso del animal capturado.
4
Ingresa el canino a las jaulas de observación clínica y llena los formatos correspondientes. Indica a la o el dueño que, en caso de no recibir aviso de detección de sospecha de virus rábico, tendrá máximo tres días después del periodo de observación para recuperar a su animal.
5
Valora al animal durante los próximos 10 días.
¿Presenta signos de rabia?
NO
A
SI
6
Notifica a la persona agredida, al propietario, en su caso, y a las autoridades sanitarias
A

**2. Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia**

**Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Eutanasia de perros y gatos** |
| **Objetivo**: | Efectuar eutanasia de perros y gatos a través de la administración de sobredosis de tranquilizantes y anestésicos, con el fin de evitarles sufrimiento y los riesgos sanitarios a la población derivados de las condiciones por las cuáles se lleva a cabo el procedimiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La eutanasia de perros y gatos podrá realizarse en razón del sufrimiento que le cause un accidente, enfermedad grave, crónico degenerativa, oncológica avanzada, incapacidad física o trastornos seniles, que se constituyan como amenaza para la integridad física de las personas, de salud y seguridad pública o de economía para los pobladores, la seguridad de los conductores, los que por su proliferación representen molestias sanitarias o signifiquen un peligro grave para el ser humano o los otorgados voluntariamente.

- La eutanasia de perros y gatos será en apego a la NOM-033-SAG/ZOO-2014, métodos para dar muerte a los animales domésticos y silvestres.

- La eutanasia la llevará a cabo exclusivamente la o el Médico Veterinario Zootecnista (MVZ) y el procedimiento estará bajo la responsabilidad del Departamento de Atención Canina y Felina.

- El servicio se prestará de lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas y exclusivamente dentro del área destinada para este fin en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA).

- El costo del servicio de eutanasia se determinará conforme a lo estipulado en el artículo 7.29 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

- El Departamento de Atención Canina y Felina llevará un estricto control de las eutanasias que realice el Centro.

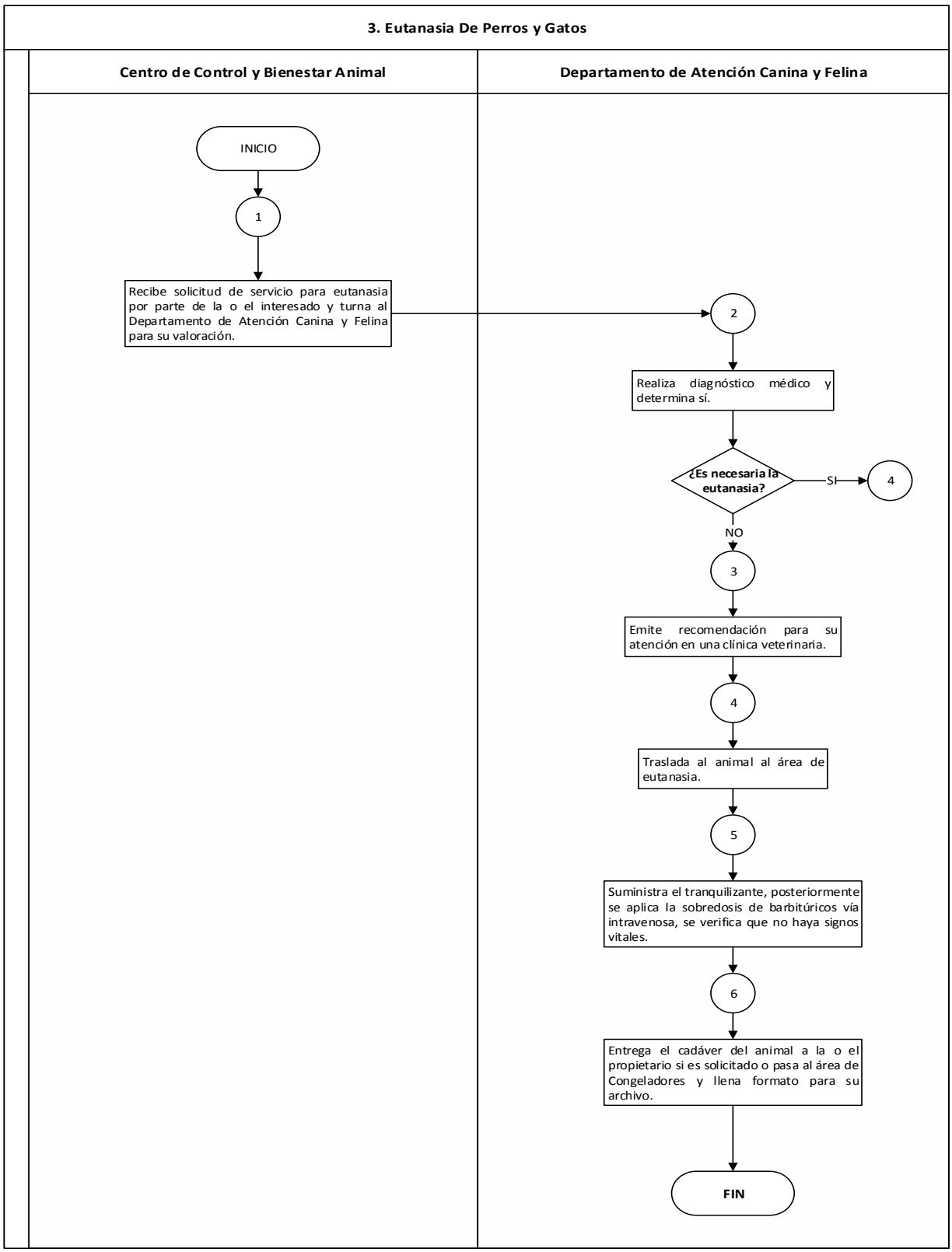
- Departamento de Atención Canina y Felina podrá otorgar el servicio de eutanasia a perros y gatos de particulares cuando el caso lo amerite, previa valoración de dichos pacientes y que a criterio de los médicos veterinarios zootecnistas lo consideren clínicamente que se deba llevar a cabo.

### 3. Eutanasia De Perros y Gatos

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Recibe solicitud de servicio para eutanasia por parte de la o el interesado y turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su valoración. |
| 2 | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Realiza diagnóstico médico y determina sí. |
| | | **¿Es necesaria la eutanasia?** |
| 3 | | **No:** Emite recomendación para su atención en una clínica veterinaria. |
| 4 | | **Sí:** Traslada al animal al área de eutanasia. |
| 5 | | Suministra el tranquilizante, posteriormente se aplica la sobredosis de barbitúricos vía intravenosa, se verifica que no haya signos vitales. |
| 6 | | Entrega el cadáver del animal a la o el propietario si es solicitado o pasa al área de Congeladores y llena formato para su archivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Eutanasia De Perros y Gatos
Centro de Control y Bienestar Animal
Departamento de Atención Canina y Felina
INICIO
1
Recibe solicitud de servicio para eutanasia por parte de la o el interesado y turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su valoración.
2
Realiza diagnóstico médico y determina sí.
¿Es necesaria la eutanasia?
SI
4
NO
3
Emite recomendación para su atención en una clínica veterinaria.
4
Traslada al animal al área de eutanasia.
5
Suministra el tranquilizante, posteriormente se aplica la sobredosis de barbitúricos vía intravenosa, se verifica que no haya signos vitales.
6
Entrega el cadáver del animal a la o el propietario si es solicitado o pasa al área de Congeladores y llena formato para su archivo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Vacunación antirrábica para perros y gatos** |
| **Objetivo**: | Administrar antígenos rábicos a perros y gatos para inducir la producción de anticuerpos específicos contra la rabia en niveles protectores para estos, a efecto de evitar la presentación de casos, que se conviertan en un riesgo de salud pública para los habitantes del Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención Canina y Felina realizará las actividades de vacunación antirrábica, en observancia a la NOM-011-SSA2-2011, para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos y demás normatividad aplicable en la materia.
- El servicio de vacunación se prestará de lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas.
- El servicio se llevará a cabo en cuatro vertientes:
    - Dentro del Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA).
    - De manera itinerante en las comunidades del municipio a través de campañas.
    - Durante las campañas intensivas de vacunación estatales y nacionales.
    - A través de médicos veterinarios particulares, legalmente registrados, a quién excepcionalmente se proporcionará la vacuna antirrábica.
- El servicio es gratuito en todas las vertientes.
- La vacuna se podrá aplicar en hembras en celo o lactantes a criterio del MVZ.
- A todos los perros y gatos esterilizados que lo requieran, se aplicará la vacuna antirrábica por personal del área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia del Centro de Control y Bienestar Animal, previa autorización de la o el propietario.
- No se aplicará la vacuna si el animal presenta enfermedades crónicas o si su estado de salud está notoriamente deteriorado
- La vacuna se podrá aplicar no importando la procedencia municipal del animal.
- Es responsabilidad del área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia que la administración del biológico sea el correcto en cuanto al sitio de aplicación, dosis y periodicidad.
- Es responsabilidad del área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia, llevar una estricta vigilancia de la conservación del biológico, el cual debe permanecer a una temperatura entre 2 y 8 grados centígrados, así como la vigilancia del funcionamiento de refrigeradores, para lo cual se llevará el registro de temperatura dos veces al día.
- Se deberá explicar a la o el usuario la posible reacción alérgica al biológico que puede presentar el animal.

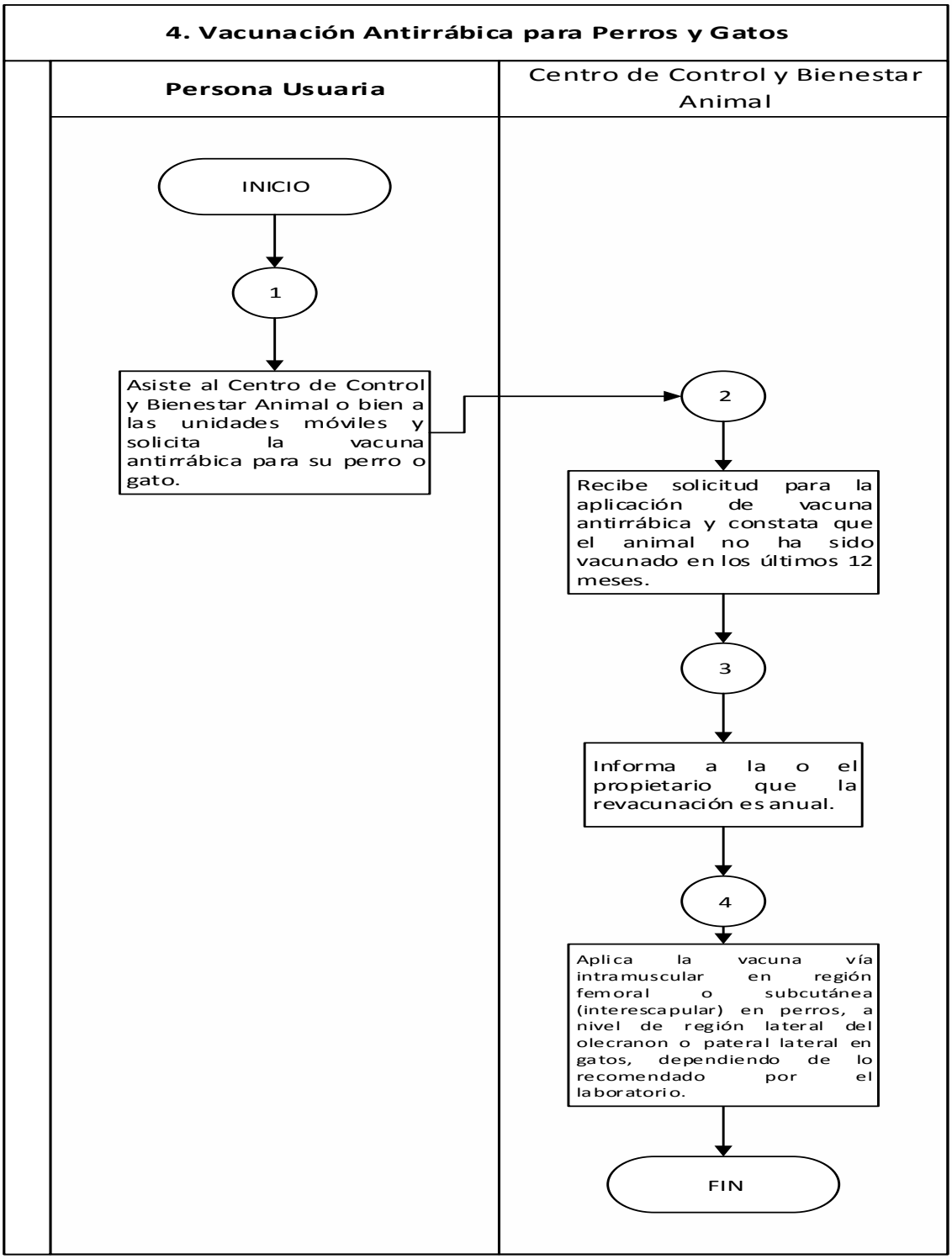
- Los frascos vacíos de la vacuna deberán acumularse en una caja o bolsa de plástico para posteriormente ser inactivados inyectándoles 1 ml. de cloro comercial y ser depositados en los contenedores de los Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos (RPBI).
- Se obtendrá la vacuna antirrábica para perros y gatos, así como los insumos correspondientes a través del Instituto de Salud del Estado de México, por medio de convenio de coordinación interinstitucional y con recursos propios.

**4. Vacunación Antirrábica para Perros y Gatos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Usuaria** | Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal o bien a las unidades móviles y solicita la vacuna antirrábica para su perro o gato. |
| **2** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Recibe solicitud para la aplicación de vacuna antirrábica y constata que el animal no ha sido vacunado en los últimos 12 meses. |
| **3** | | Informa a la o el propietario que la revacunación es anual. |
| **4** | | Aplica la vacuna vía intramuscular en región femoral o subcutánea (interescapular) en perros, a nivel de región lateral del olecranon o pateral lateral en gatos, dependiendo de lo recomendado por el laboratorio. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Vacunación Antirrábica para Perros y Gatos
Persona Usuaria
Centro de Control y Bienestar Animal
INICIO
1
Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal o bien a las unidades móviles y solicita la vacuna antirrábica para su perro o gato.
2
Recibe solicitud para la aplicación de vacuna antirrábica y constata que el animal no ha sido vacunado en los últimos 12 meses.
3
Informa a la o el propietario que la revacunación es anual.
4
Aplica la vacuna vía intramuscular en región femoral o subcutánea (interescapular) en perros, a nivel de región lateral del olecranon o pateral lateral en gatos, dependiendo de lo recomendado por el laboratorio.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a reportes ciudadanos** |
| **Objetivo**: | Atender oportunamente los reportes ciudadanos por agresiones de perros o gatos, presencia de jaurías y de animales abandonados, enfermos o muertos, de acuerdo a la capacidad técnica, operativa y de recursos con los que cuenta el Centro, a fin de prevenir o eliminar riesgos en la salud pública por lesiones o enfermedades zoonóticas en el Municipio de Toluca, mediante el retiro del animal o información y asesoría a la o el usuario, de conformidad con los ámbitos de responsabilidad de las diferentes instituciones involucradas en este tema. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La atención de reportes, información y asesoría, son servicios gratuitos.
- El Departamento de Atención Canina y Felina atenderá los reportes de lunes a sábado en horario laboral de 8:00 a 17:00 horas.
- El Departamento de Atención Canina y Felina atenderá los reportes en el territorio municipal de Toluca.
- Es responsabilidad del personal de recepción e información, coadyuvar en la atención a reportes relacionados al maltrato animal o causas que favorezcan el detrimento del bienestar animal y la salud humana mediante información y asesoría a la o el usuario, de conformidad con los ámbitos de responsabilidad de las diferentes instituciones involucradas en el caso.
- Será prioritaria la atención de reportes por agresión a personas por animales desaparecidos o sospechosos de rabia.
- Será responsabilidad del personal del Área para el Control de la Población Canina y Felina, solicitar a las y los propietarios del animal agresor o sospechosos de rabia, que lo presente para su observación clínica veterinaria, en el CCyBA o de forma particular por el veterinario autorizado por éste; en apego al artículo 7.24, fracción VI del Código Reglamentario Municipal de Toluca vigente.
- Invariablemente se deberá llenar una minuta de trabajo por cada reporte atendido, con todos los detalles necesarios para localizar a los animales agresores.
- En caso de que el personal adscrito al Centro de Control y Bienestar Animal sea agredido por algún animal en custodia, este deberá ser observado y la o el trabajador será canalizado al Centro de Salud Urbano de Toluca del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM) para ser valorado clínicamente, tratado por las heridas e indicar el tratamiento pertinente.
- El equipo encargado de atender los reportes en camioneta, deberá integrarse con un mínimo de 2 operativos y para el caso de ambulancia deberá integrarse por un MVZ y un operativo.
- El Departamento de Atención Canina y Felina deberá informar al propietario, que el animal agresor será ingresado al Centro por un periodo de 10 días para observación, al concluir éste, tendrán que ser esterilizado para poderse entregar.

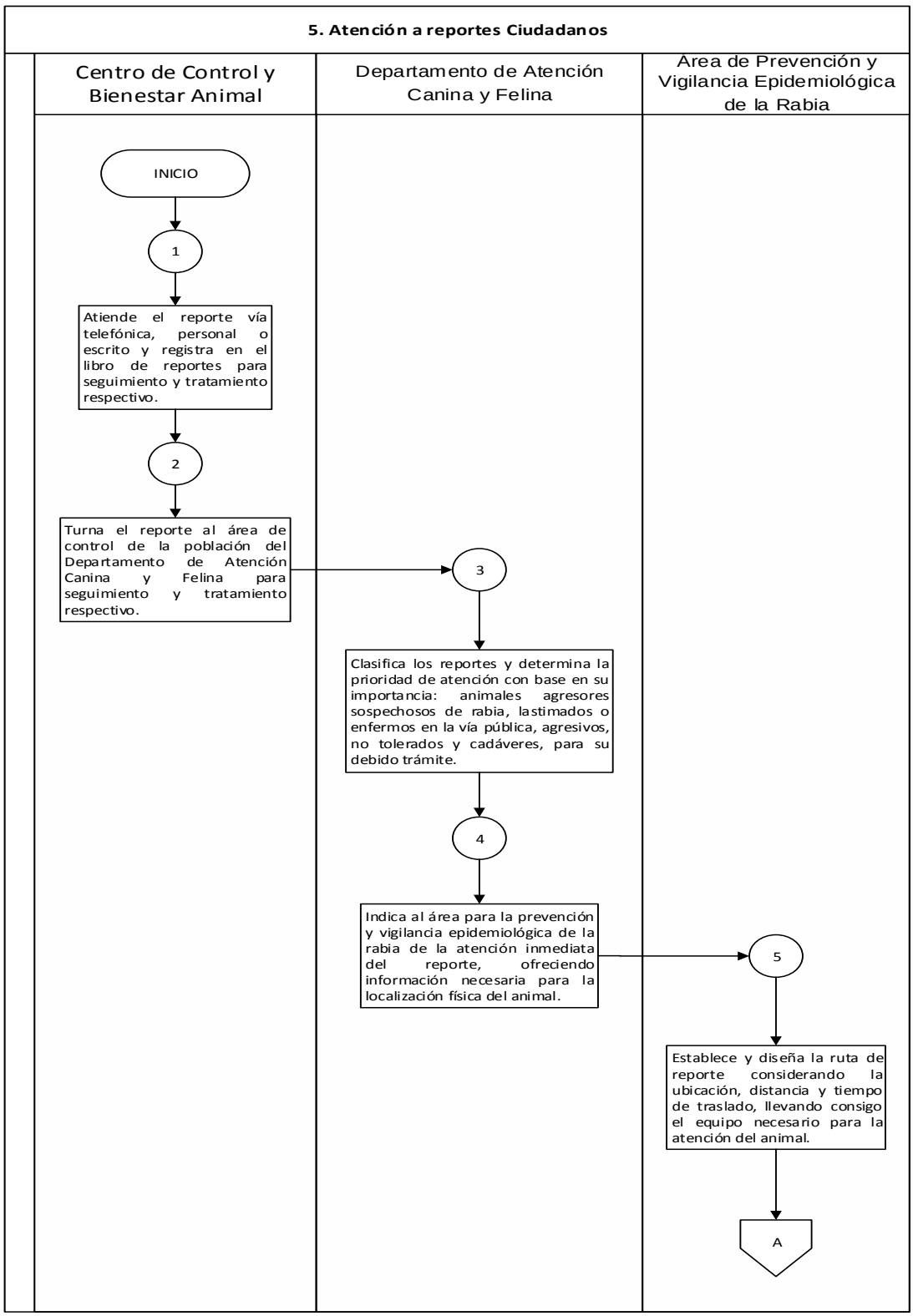
- El procedimiento será siempre en apego a la normatividad vigente: NOM-042-SSA2-2006, Prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.
- Los cadáveres o restos de perros y gatos deberán guardarse en un congelador o refrigerador hasta el entierro o la cremación.
- Dependiendo del tratamiento se dará el lapso de tiempo correspondiente para la recuperación de los animales y en el caso de registro de no agresores estarán en observación durante un periodo de 72 horas posteriores a su captura para su reclamo y devolución.
- Mediante documentos oficiales la o el usuario deberá acreditar la propiedad del animal en el Área para el Control de la Población Canina y Felina.

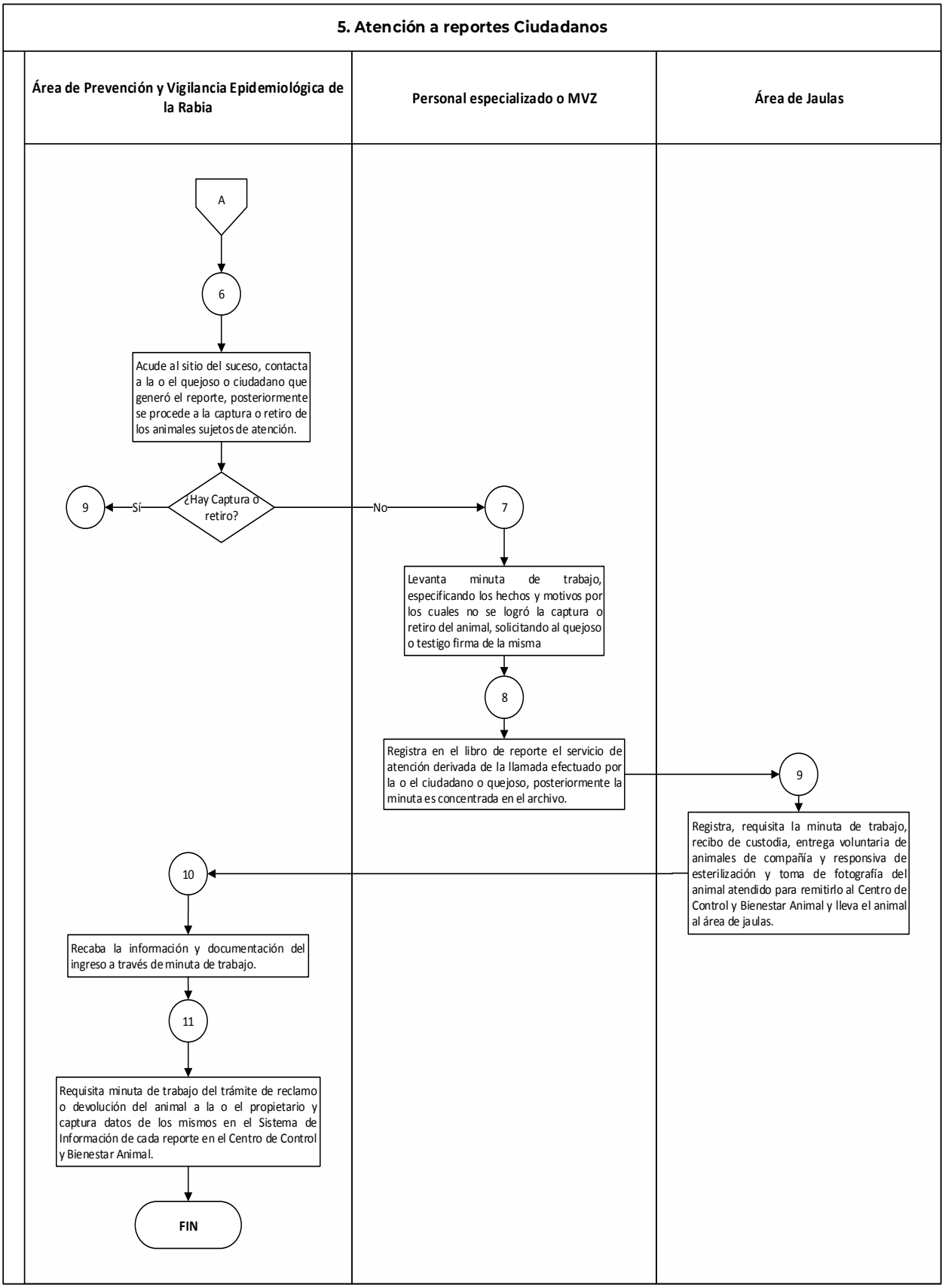
**5. Atención a reportes Ciudadanos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Atiende el reporte vía telefónica, personal o escrito y registra en el libro de reportes para seguimiento y tratamiento respectivo. |
| **2** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Turna el reporte al área de control de la población del Departamento de Atención Canina y Felina para seguimiento y tratamiento respectivo. |
| **3** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Clasifica los reportes y determina la prioridad de atención con base en su importancia: animales agresores sospechosos de rabia, lastimados o enfermos en la vía pública, agresivos, no tolerados y cadáveres, para su debido trámite. |
| **4** | | Indica al área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia de la atención inmediata del reporte, ofreciendo información necesaria para la localización física del animal. |
| **5** | **Área de Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia** | Establece y diseña la ruta de reporte considerando la ubicación, distancia y tiempo de traslado, llevando consigo el equipo necesario para la atención del animal. |
| **6** | | Acude al sitio del suceso, contacta a la o el quejoso o ciudadano que generó el reporte, posteriormente se procede a la captura o retiro de los animales sujetos de atención. |
| | | **¿Hay Captura o retiro?** |
| **7** | **Personal especializado o MVZ** | **No:**<br>Levanta minuta de trabajo, especificando los hechos y motivos por los cuales no se logró la captura o retiro del animal, solicitando al quejoso o testigo firma de la misma. |
| **8** | | Registra en el libro de reporte el servicio de atención derivada de la llamada efectuado por la o el ciudadano o quejoso, posteriormente la minuta es concentrada en el archivo. |
| **9** | **Área de Jaulas** | **Sí:**<br>Registra, requisita la minuta de trabajo, recibo de custodia, entrega voluntaria de animales de compañía y responsiva de esterilización y toma de fotografía del animal atendido para remitirlo al Centro de Control y Bienestar Animal y lleva el animal al área de jaulas. |
| **10** | **Área para el Control de la Población Canina y Felina** | Recaba la información y documentación del ingreso a través de minuta de trabajo. |
| **11** | **Área para el Control de la Población Canina y Felina** | Requisita minuta de trabajo del trámite de reclamo o devolución del animal a la o el propietario y captura datos de los mismos en el Sistema de Información de cada reporte en el Centro de Control y Bienestar Animal. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Atención a reportes Ciudadanos
Centro de Control y Bienestar Animal
Departamento de Atención Canina y Felina
Area de Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia
INICIO
1
Atiende el reporte vía telefónica, personal o escrito y registra en el libro de reportes para seguimiento y tratamiento respectivo.
2
Turna el reporte al área de control de la población del Departamento de Atención Canina y Felina para seguimiento y tratamiento respectivo.
3
Clasifica los reportes y determina la prioridad de atención con base en su importancia: animales agresores sospechosos de rabia, lastimados o enfermos en la vía pública, agresivos, no tolerados y cadáveres, para su debido trámite.
4
Indica al área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia de la atención inmediata del reporte, ofreciendo información necesaria para la localización física del animal.
5
Establece y diseña la ruta de reporte considerando la ubicación, distancia y tiempo de traslado, llevando consigo el equipo necesario para la atención del animal.
A


5. Atención a reportes Ciudadanos
Área de Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia
Personal especializado o MVZ
Área de Jaulas
A
6
Acude al sitio del suceso, contacta a la o el quejoso o ciudadano que generó el reporte, posteriormente se procede a la captura o retiro de los animales sujetos de atención.
¿Hay Captura o retiro?
Sí
9
No
7
Levanta minuta de trabajo, especificando los hechos y motivos por los cuales no se logró la captura o retiro del animal, solicitando al quejoso o testigo firma de la misma
8
Registra en el libro de reporte el servicio de atención derivada de la llamada efectuado por la o el ciudadano o quejoso, posteriormente la minuta es concentrada en el archivo.
9
Registra, requisita la minuta de trabajo, recibo de custodia, entrega voluntaria de animales de compañía y responsiva de esterilización y toma de fotografía del animal atendido para remitirlo al Centro de Control y Bienestar Animal y lleva el animal al área de jaulas.
10
Recaba la información y documentación del ingreso a través de minuta de trabajo.
11
Requisita minuta de trabajo del trámite de reclamo o devolución del animal a la o el propietario y captura datos de los mismos en el Sistema de Información de cada reporte en el Centro de Control y Bienestar Animal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Canalización a personas agredidas por perros y gatos** |
| **Objetivo**: | Brindar orientación y asesoría a las y los ciudadanos que han sido agredidos por perros o gatos con o sin dueño, o animales considerados como transmisores de rabia, con el fin de que reciban atención oportuna y segura en las unidades médicas del Instituto de Salud del Estado de México. |

## POLÍTICAS APLICABLES

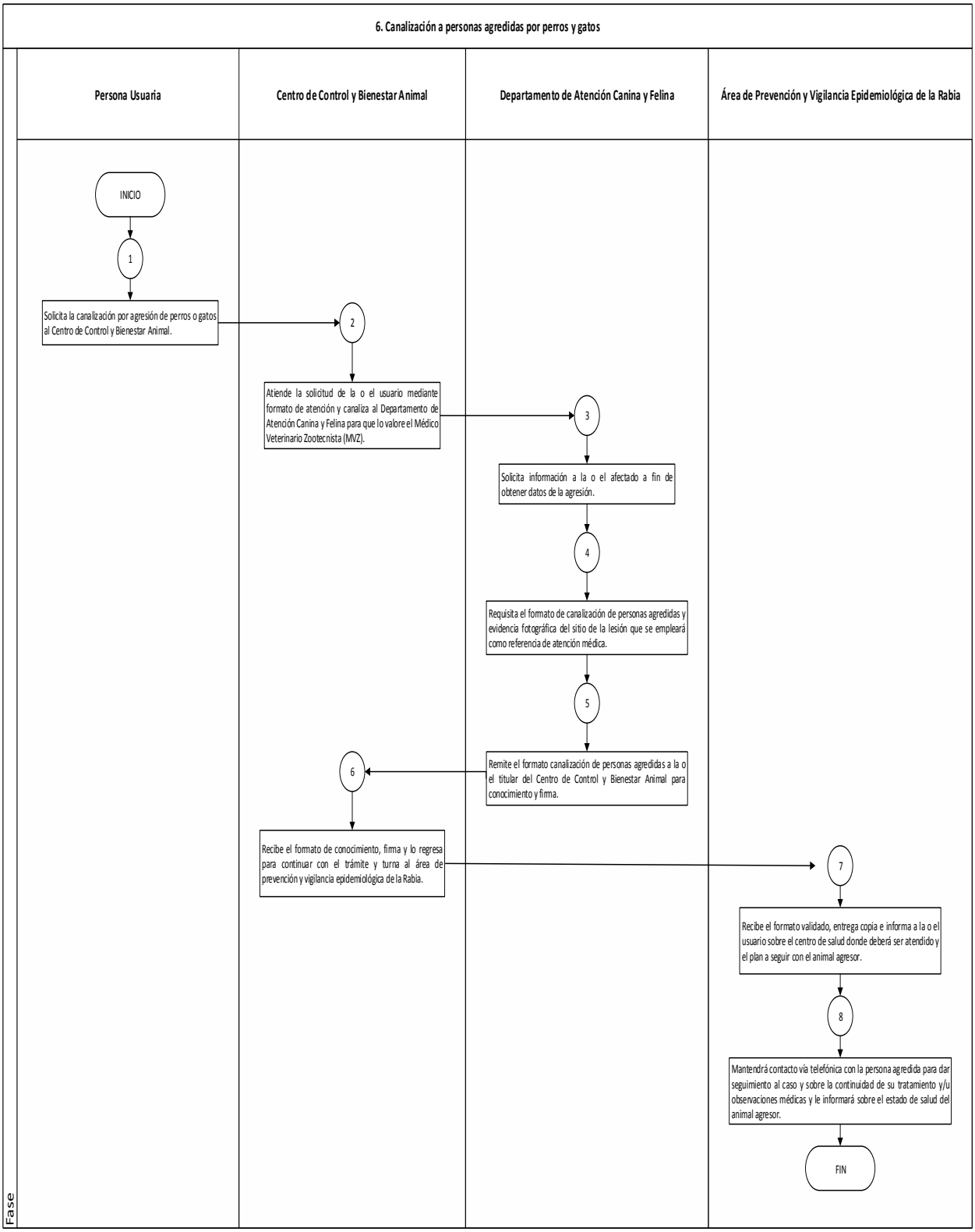
- El servicio de canalización de personas agredidas por perros o gatos es gratuito. Se prestará en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA) en horario laboral de 8:00 a 17:00 horas.
- La valoración inicial y canalización de la persona agredida la llevará a cabo un Médico Veterinario Zootecnista del área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia del CCyBA a fin de proporcionar orientación o atención inicial de la herida (lavado y protección de la herida).
- Se canalizará a toda persona con antecedentes recientes de agresión perros o gatos sin importar su procedencia municipal o edad, a través del formato “Canalización de Personas Agredidas”
- La canalización de personas agredidas se hará invariablemente a las unidades de salud del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM) para su atención.
- El Departamento de Atención Canina y Felina será responsable de localizar el animal agresor para ingresarlo al CCyBA y confinarlo a las jaulas de observación. En caso de no haberse recuperado el animal, se notificará de inmediato a la Coordinación de Zoonosis del ISEM sobre la no captura del animal.
- El Departamento de Atención Canina y Felina será responsable de mantener en observación al animal agresor, vigilarlo a diario y notificar de inmediato a la Jurisdicción Sanitaria Toluca del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM), si se presenta un cambio de comportamiento sugestivo de rabia que presente el animal agresor en observación.
- El Departamento de Atención Canina y Felina registrará los datos completos de la persona, animal agresor, fecha del incidente y otros que sean necesarios para la localización rápida de la persona agredida.
- Las actividades de canalización de personas agredidas se harán con estricto apego a la NOM-011-SSA2-2011, Para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos y otras relacionadas al tema.

**6. Canalización a personas agredidas por perros y gatos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Usuaria** | Solicita la canalización por agresión de perros o gatos al Centro de Control y Bienestar Animal. |
| **2** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Atiende la solicitud de la o el usuario mediante formato de atención y canaliza al Departamento de Atención Canina y Felina para que lo valore el Médico Veterinario Zootecnista (MVZ). |
| **3** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Solicita información a la o el afectado a fin de obtener datos de la agresión. |
| **4** | | Requisita el formato de canalización de personas agredidas y evidencia fotográfica del sitio de la lesión que se empleará como referencia de atención médica. |
| **5** | | Remite el formato canalización de personas agredidas a la o el titular del Centro de Control y Bienestar Animal para conocimiento y firma. |
| **6** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Recibe el formato de conocimiento, firma y lo regresa para continuar con el trámite y turna al área de prevención y vigilancia epidemiológica de la Rabia. |
| **7** | **Área de Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia** | Recibe el formato validado, entrega copia e informa a la o el usuario sobre el centro de salud donde deberá ser atendido y el plan a seguir con el animal agresor. |
| **8** | | Mantendrá contacto vía telefónica con la persona agredida para dar seguimiento al caso y sobre la continuidad de su tratamiento y/u observaciones médicas y le informará sobre el estado de salud del animal agresor. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6. Canalización a personas agredidas por perros y gatos
Persona Usuaria
Centro de Control y Bienestar Animal
Departamento de Atención Canina y Felina
Área de Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia
Fase
INICIO
1
Solicita la canalización por agresión de perros o gatos al Centro de Control y Bienestar Animal.
2
Atiende la solicitud de la o el usuario mediante formato de atención y canaliza al Departamento de Atención Canina y Felina para que lo valore el Médico Veterinario Zootecnista (MVZ).
3
Solicita información a la o el afectado a fin de obtener datos de la agresión.
4
Requisita el formato de canalización de personas agredidas y evidencia fotográfica del sitio de la lesión que se empleará como referencia de atención médica.
5
Remite el formato canalización de personas agredidas a la o el titular del Centro de Control y Bienestar Animal para conocimiento y firma.
6
Recibe el formato de conocimiento, firma y lo regresa para continuar con el trámite y turna al área de prevención y vigilancia epidemiológica de la Rabia.
7
Recibe el formato validado, entrega copia e informa a la o el usuario sobre el centro de salud donde deberá ser atendido y el plan a seguir con el animal agresor.
8
Mantendrá contacto vía telefónica con la persona agredida para dar seguimiento al caso y sobre la continuidad de su tratamiento y/u observaciones médicas y le informará sobre el estado de salud del animal agresor.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Acceso para trámites al Centro de Control y Bienestar Animal** |
| **Objetivo**: | Controlar el acceso al Centro de Control y Bienestar Animal, a efecto mantener un registro de los asistentes que acudan a realizar algún trámite o servicio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Centro de Control y Bienestar Animal registrará los datos personales de los asistentes en observancia a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

- El interesado entregará los dispositivos electrónicos y digitales que traiga consigo al momento de ingresar al Centro, con base en las disposiciones aplicables.

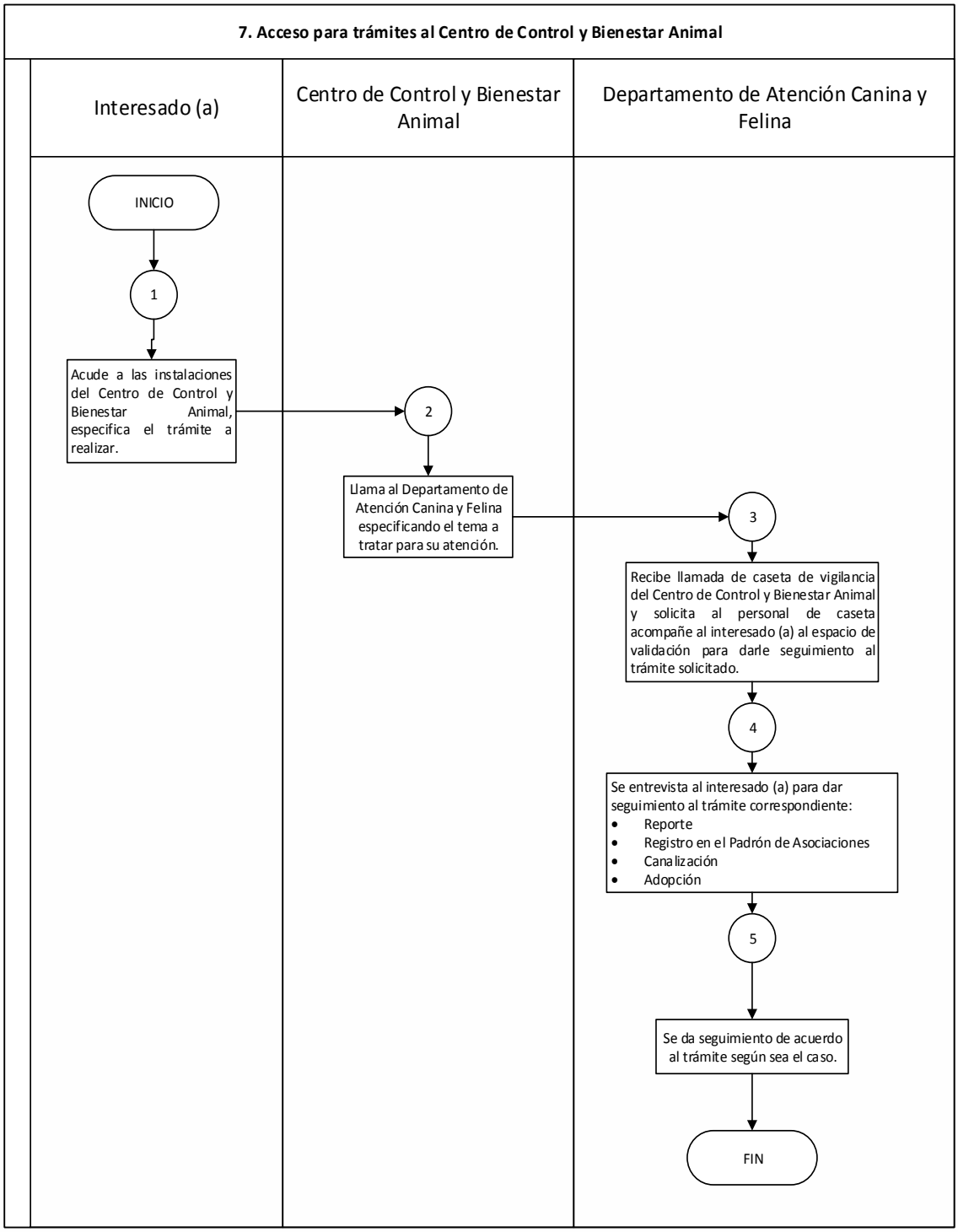
- El Horario de atención del Centro de Control y Bienestar Animal es de Lunes a Viernes, de 8:00 a 17:00 horas

**7. Acceso para trámites al Centro de Control y Bienestar Animal**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Interesado (a)** | Acude a las instalaciones del Centro de Control y Bienestar Animal, especifica el trámite a realizar. |
| **2** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Llama al Departamento de Atención Canina y Felina especificando el tema a tratar para su atención. |
| **3** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Recibe llamada de caseta de vigilancia del Centro de Control y Bienestar Animal y solicita al personal de caseta acompañe al interesado (a) al espacio de validación para darle seguimiento al trámite solicitado. |
| **4** | | Entrevista al interesado (a) para dar seguimiento al trámite correspondiente:<br>Reporte<br>Registro en el Padrón de Asociaciones<br>Canalización<br>Adopción |
| **5** | | Se da seguimiento de acuerdo al trámite según sea el caso. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


7. Acceso para trámites al Centro de Control y Bienestar Animal
Interesado (a)
Centro de Control y Bienestar Animal
Departamento de Atención Canina y Felina
INICIO
1
Acude a las instalaciones del Centro de Control y Bienestar Animal, especifica el trámite a realizar.
2
Llama al Departamento de Atención Canina y Felina especificando el tema a tratar para su atención.
3
Recibe llamada de caseta de vigilancia del Centro de Control y Bienestar Animal y solicita al personal de caseta acompañe al interesado (a) al espacio de validación para darle seguimiento al trámite solicitado.
4
Se entrevista al interesado (a) para dar seguimiento al trámite correspondiente:
Reporte
Registro en el Padrón de Asociaciones
Canalización
Adopción
5
Se da seguimiento de acuerdo al trámite según sea el caso.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos** |
| **Objetivo**: | Controlar el acceso al centro de Control y Bienestar Animal, a efecto mantener un registro de los asistentes que soliciten la esterilización de perros y gatos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Centro de Control y Bienestar Animal registrará los datos personales de los asistentes en observancia a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

- El interesado entregará los dispositivos electrónicos y digitales que traiga consigo al momento de ingresar al Centro, con base en las disposiciones aplicables.

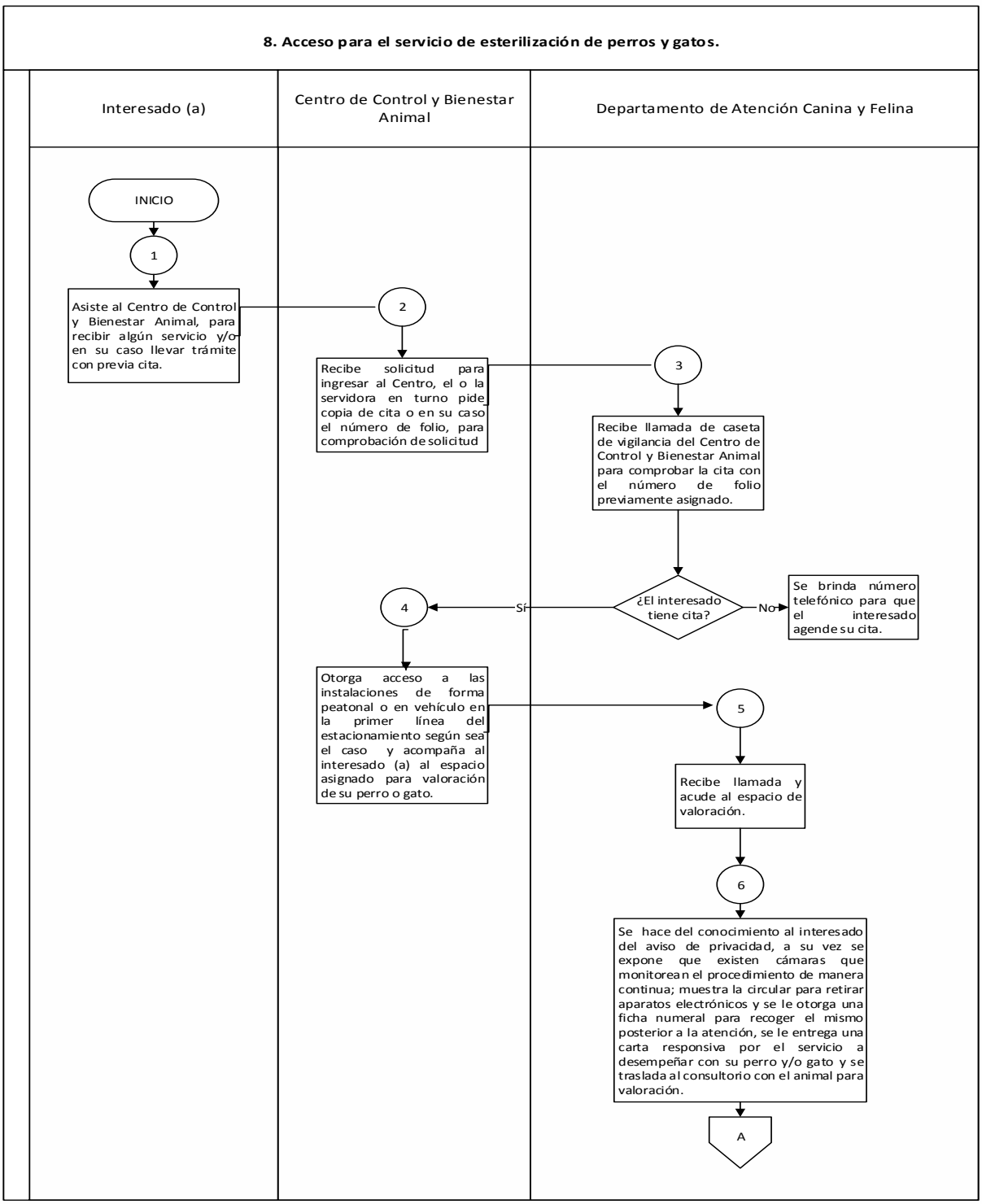
- El Horario de atención del Centro de Control y Bienestar Animal es de Lunes a Viernes, de 8:00 a 17:00 horas

**8. Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos**

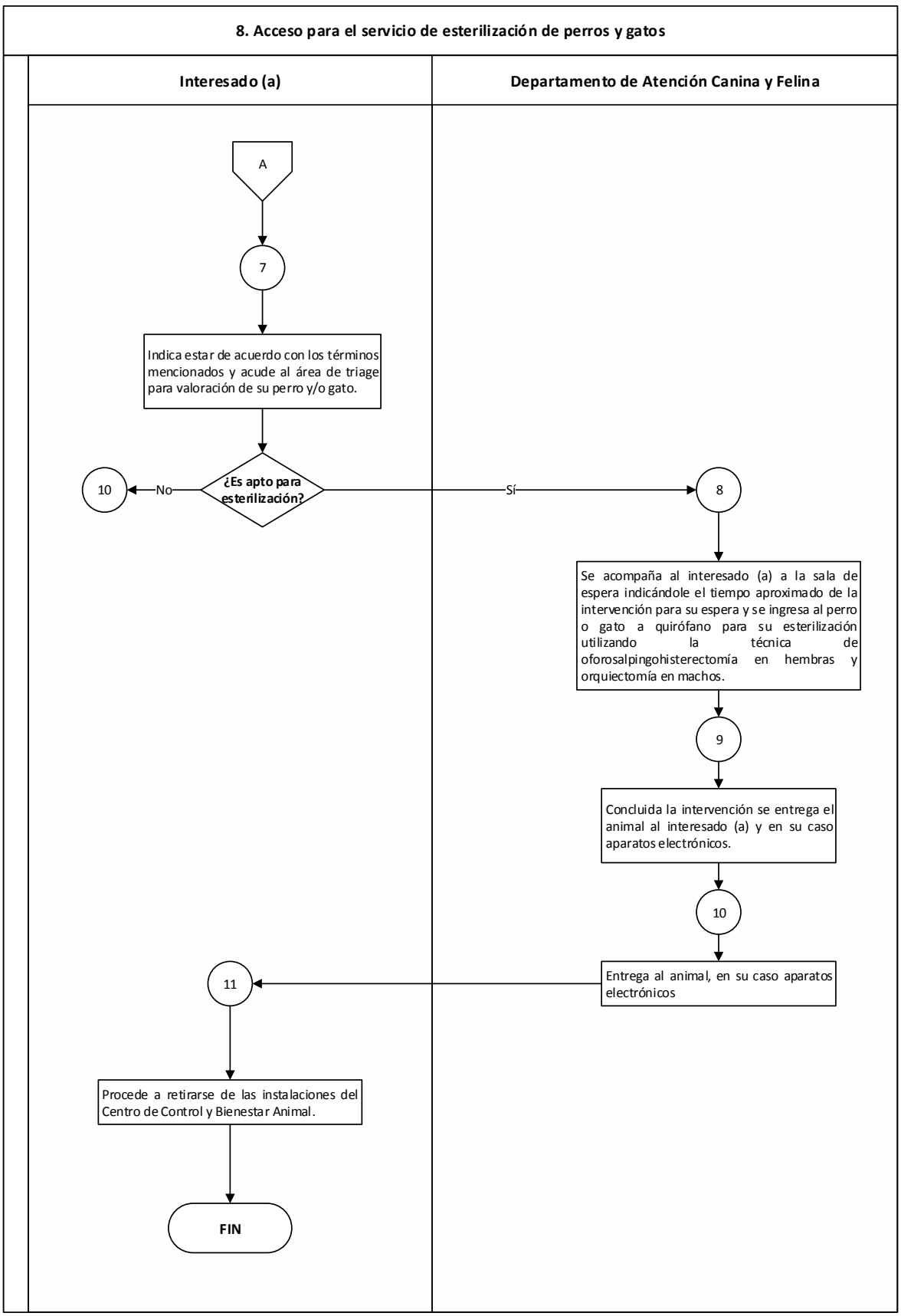
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Interesado (a)** | Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal, para recibir algún servicio y/o en su caso llevar trámite con previa cita. |
| 2 | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Recibe solicitud para ingresar al Centro, el o la servidora en turno pide copia de cita o en su caso el número de folio, para comprobación de solicitud |
| 3 | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Recibe llamada de caseta de vigilancia del Centro de Control y Bienestar Animal para comprobar la cita con el número de folio previamente asignado. |
| | | **¿El interesado tiene cita?** |
| 4 | **Centro de Control y Bienestar Animal** | **Sí:**<br>Otorga acceso a las instalaciones de forma peatonal o en vehículo en la primer línea del estacionamiento según sea el caso y acompaña al interesado (a) al espacio asignado para valoración de su perro o gato. |
| 5 | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Recibe llamada y acude al espacio de valoración. |
| 6 | | Se hace del conocimiento al interesado del aviso de privacidad, a su vez se expone que existen cámaras que monitorean el procedimiento de manera continua; muestra la circular para retirar aparatos electrónicos y se le otorga una ficha numeral para recoger el mismo posterior a la atención, se le entrega una carta responsiva por el servicio a desempeñar con su perro y/o gato y se traslada al consultorio con el animal para valoración. |
| 7 | **Interesado (a)** | Indica estar de acuerdo con los términos mencionados y acude al área de triage para valoración de su perro y/o gato. |
| | | **¿Es apto para esterilización?** |
| 8 | **Departamento de Atención Canina y Felina** | **Sí:**<br>Se acompaña al interesado (a) a la sala de espera indicándole el tiempo aproximado de la intervención para su espera y se ingresa al perro o gato a quirófano para su esterilización utilizando la técnica de oforosalpingohisterectomía en hembras y orquiectomía en machos. |
| 9 | | Concluida la intervención se entrega el animal al interesado (a) y en su caso aparatos electrónicos. |
| 10 | | **No:**<br>Entrega al animal, en su caso aparatos electrónicos |
| 11 | **Interesado (a)** | Procede a retirarse de las instalaciones del Centro de Control y Bienestar Animal. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


8. Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos.
Interesado (a)
Centro de Control y Bienestar Animal
Departamento de Atención Canina y Felina
INICIO
1
Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal, para recibir algún servicio y/o en su caso llevar trámite con previa cita.
2
Recibe solicitud para ingresar al Centro, el o la servidora en turno pide copia de cita o en su caso el número de folio, para comprobación de solicitud
3
Recibe llamada de caseta de vigilancia del Centro de Control y Bienestar Animal para comprobar la cita con el número de folio previamente asignado.
¿El interesado tiene cita?
Sí
No
Se brinda número telefónico para que el interesado agende su cita.
4
Otorga acceso a las instalaciones de forma peatonal o en vehículo en la primer línea del estacionamiento según sea el caso y acompaña al interesado (a) al espacio asignado para valoración de su perro o gato.
5
Recibe llamada y acude al espacio de valoración.
6
Se hace del conocimiento al interesado del aviso de privacidad, a su vez se expone que existen cámaras que monitorean el procedimiento de manera continua; muestra la circular para retirar aparatos electrónicos y se le otorga una ficha numeral para recoger el mismo posterior a la atención, se le entrega una carta responsiva por el servicio a desempeñar con su perro y/o gato y se traslada al consultorio con el animal para valoración.
A

**8. Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos** |
| **Objetivo**: | Realizar el muestreo encefálico de los perros y gatos muertos en la vía pública y que hayan sido sospechosos de tener el virus rábico. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Centro de Control y Bienestar Animal establecerá comunicación permanente con el Instituto de Salud del Estado de México.

- El Centro de Control y Bienestar Animal recibirá los reportes ciudadanos a través del teléfono 722 198 1000 y 722 198 0900, las redes sociales del Centro o por la Coordinación de Atención Ciudadana.

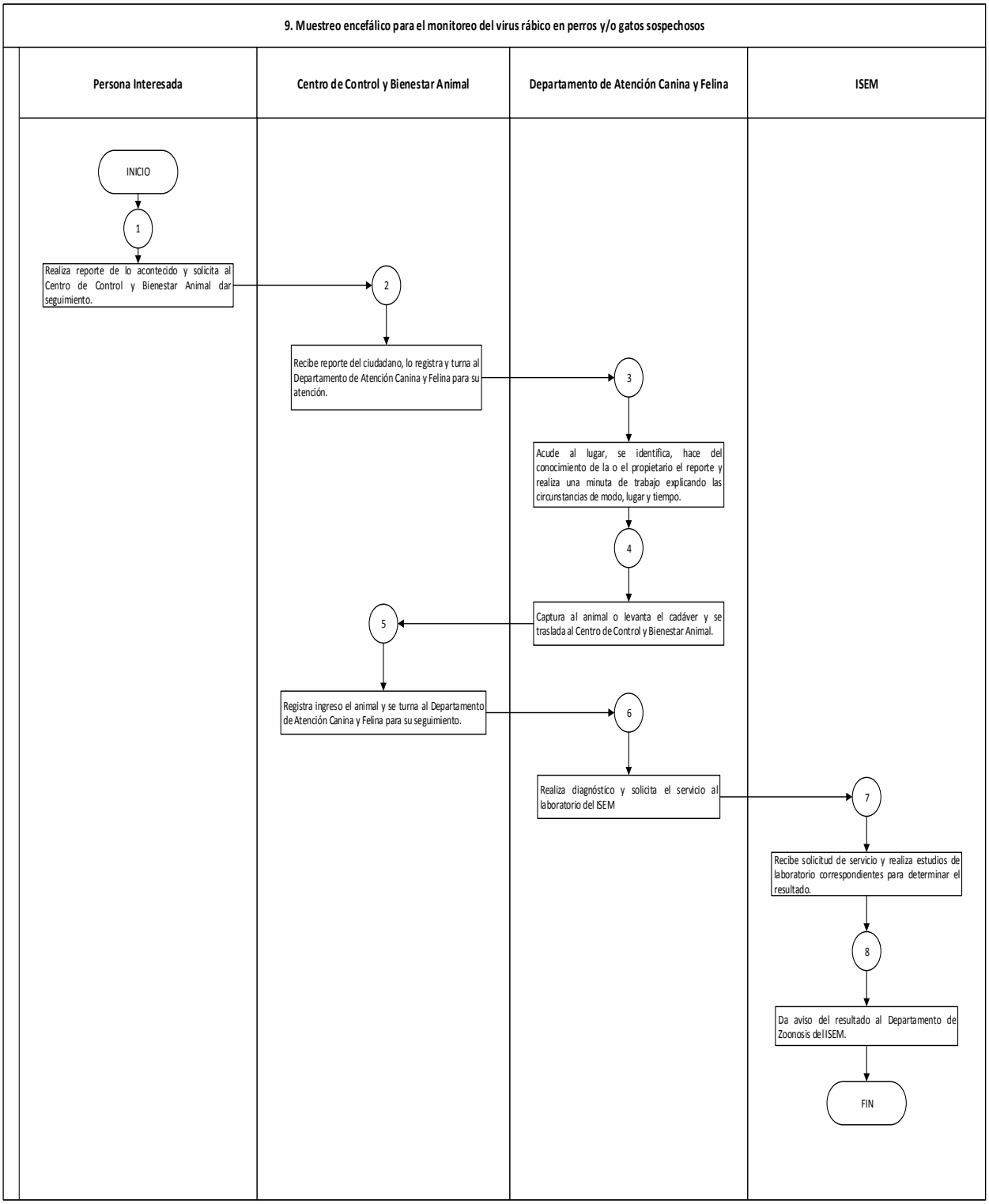
- El Horario de atención del Centro de Control y Bienestar Animal es de Lunes a Viernes, de 8:00 a 17:00 horas

**9. Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Interesada** | Realiza reporte de lo acontecido y solicita al Centro de Control y Bienestar Animal dar seguimiento. |
| **2** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Recibe reporte del ciudadano, lo registra y turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su atención. |
| **3** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Acude al lugar, se identifica, hace del conocimiento de la o el propietario el reporte y realiza una minuta de trabajo explicando las circunstancias de modo, lugar y tiempo. |
| **4** | | Captura al animal o levanta el cadáver y se traslada al Centro de Control y Bienestar Animal. |
| **5** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Registra ingreso el animal y se turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su seguimiento. |
| **6** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Realiza diagnóstico y solicita el servicio al laboratorio del ISEM |
| **7** | **ISEM** | Recibe solicitud de servicio y realiza estudios de laboratorio correspondientes para determinar el resultado. |
| **8** | | Da aviso del resultado al Departamento de Zoonosis del ISEM. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


9. Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos
Persona Interesada
Centro de Control y Bienestar Animal
Departamento de Atención Canina y Felina
ISEM
INICIO
1
Realiza reporte de lo acontecido y solicita al Centro de Control y Bienestar Animal dar seguimiento.
2
Recibe reporte del ciudadano, lo registra y turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su atención.
3
Acude al lugar, se identifica, hace del conocimiento de la o el propietario el reporte y realiza una minuta de trabajo explicando las circunstancias de modo, lugar y tiempo.
4
Captura al animal o levanta el cadáver y se traslada al Centro de Control y Bienestar Animal.
5
Registra ingreso el animal y se turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su seguimiento.
6
Realiza diagnóstico y solicita el servicio al laboratorio del ISEM
7
Recibe solicitud de servicio y realiza estudios de laboratorio correspondientes para determinar el resultado.
8
Da aviso del resultado al Departamento de Zoonosis del ISEM.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Acceso para el Servicio de Vacunación de Perros y Gatos** |
| **Objetivo**: | Controlar el acceso al Centro de Control y Bienestar Animal, a efecto mantener un registro de los asistentes que soliciten la vacunación de perros y gatos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Centro de Control y Bienestar Animal registrará los datos personales de los asistentes en observancia a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

- El interesado entregará los dispositivos electrónicos y digitales que traiga consigo al momento de ingresar al Centro, con base en las disposiciones aplicables.

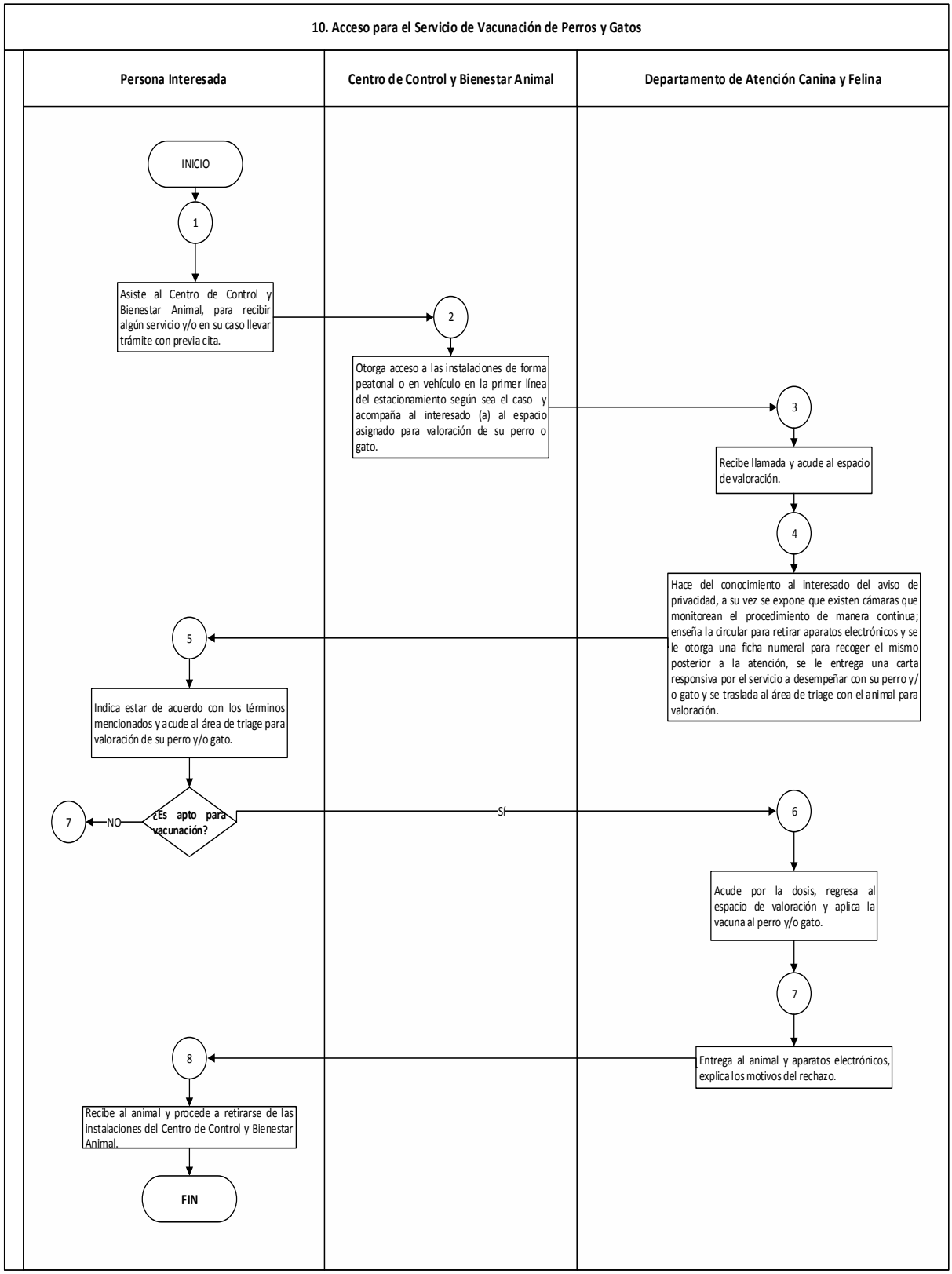
- El Horario de atención del Centro de Control y Bienestar Animal es de Lunes a Viernes, de 08:00 a 17:00 horas

**10. Acceso para el Servicio de Vacunación de Perros y Gatos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Interesada** | Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal, para recibir algún servicio y/o en su caso llevar trámite con previa cita. |
| **2** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Otorga acceso a las instalaciones de forma peatonal o en vehículo en la primer línea del estacionamiento según sea el caso y acompaña al interesado (a) al espacio asignado para valoración de su perro o gato. |
| **3** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | Recibe llamada y acude al espacio de valoración. |
| **4** | | Hace del conocimiento al interesado del aviso de privacidad, a su vez se expone que existen cámaras que monitorean el procedimiento de manera continua; enseña la circular para retirar aparatos electrónicos y se le otorga una ficha numeral para recoger el mismo posterior a la atención, se le entrega una carta responsiva por el servicio a desempeñar con su perro y/o gato y se traslada al área de triage con el animal para valoración. |
| **5** | **Persona Interesada** | Indica estar de acuerdo con los términos mencionados y acude al área de triage para valoración de su perro y/o gato. |
| | | **¿Es apto para vacunación?** |
| **6** | **Departamento de Atención Canina y Felina** | **Sí:**<br>Acude por la dosis, regresa al espacio de valoración y aplica la vacuna al perro y/o gato. |
| **7** | | **No:**<br>Entrega al animal y aparatos electrónicos, explica los motivos del rechazo. |
| **8** | **Persona Interesada** | Recibe al animal y procede a retirarse de las instalaciones del Centro de Control y Bienestar Animal. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


10. Acceso para el Servicio de Vacunación de Perros y Gatos
Persona Interesada
Centro de Control y Bienestar Animal
Departamento de Atención Canina y Felina
INICIO
1
Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal, para recibir algún servicio y/o en su caso llevar trámite con previa cita.
2
Otorga acceso a las instalaciones de forma peatonal o en vehículo en la primer línea del estacionamiento según sea el caso y acompaña al interesado (a) al espacio asignado para valoración de su perro o gato.
3
Recibe llamada y acude al espacio de valoración.
4
Hace del conocimiento al interesado del aviso de privacidad, a su vez se expone que existen cámaras que monitorean el procedimiento de manera continua; enseña la circular para retirar aparatos electrónicos y se le otorga una ficha numeral para recoger el mismo posterior a la atención, se le entrega una carta responsiva por el servicio a desempeñar con su perro y/o gato y se traslada al área de triage con el animal para valoración.
5
Indica estar de acuerdo con los términos mencionados y acude al área de triage para valoración de su perro y/o gato.
¿Es apto para vacunación?
NO
7
Sí
6
Acude por la dosis, regresa al espacio de valoración y aplica la vacuna al perro y/o gato.
7
Entrega al animal y aparatos electrónicos, explica los motivos del rechazo.
8
Recibe al animal y procede a retirarse de las instalaciones del Centro de Control y Bienestar Animal.
FIN

## V. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de perros y gatos** |
| **Objetivo**: | Proporcionar capacitación e información a las y los ciudadanos sobre temáticas humano-animal, programa de esterilización y el cuidado responsable de perros y gatos con el fin de generar entornos de bienestar animal y promover vínculos sanos con los humanos. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La capacitación y plática educativa del cuidado responsable de perros y gatos tendrá lugar toda vez que las y los usuarios la soliciten vía telefónica, por escrito o presencial al Centro de Control y Bienestar Animal con el fin de ofrecer una orientación oportuna.

- Los requisitos para solicitar una plática son:
  - Nombre y teléfono del solicitante.
  - Motivo y/o temática que se abordará.
  - Proporcionar número aproximado de asistentes.
  - Especificar el día, hora y lugar de la plática informativa.
  - La o el usuario llenará un formato de registro de actividad.

- La o el usuario proporcionará las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad.

- El Departamento de Educación y Bienestar Animal, es responsable de atender cualquier duda y/o comentario respecto al cuidado responsable de perros y gatos, así como ofrecer información escrita y/o virtual sobre la misma temática que ayude a mejorar el vínculo humano-animal.

- Se ofrecerá el servicio de plática informativa del cuidado responsable de perros y gatos, durante las campañas de esterilización que se realizan en diversas delegaciones del Municipio de Toluca y en el Centro de Control y Bienestar Animal.

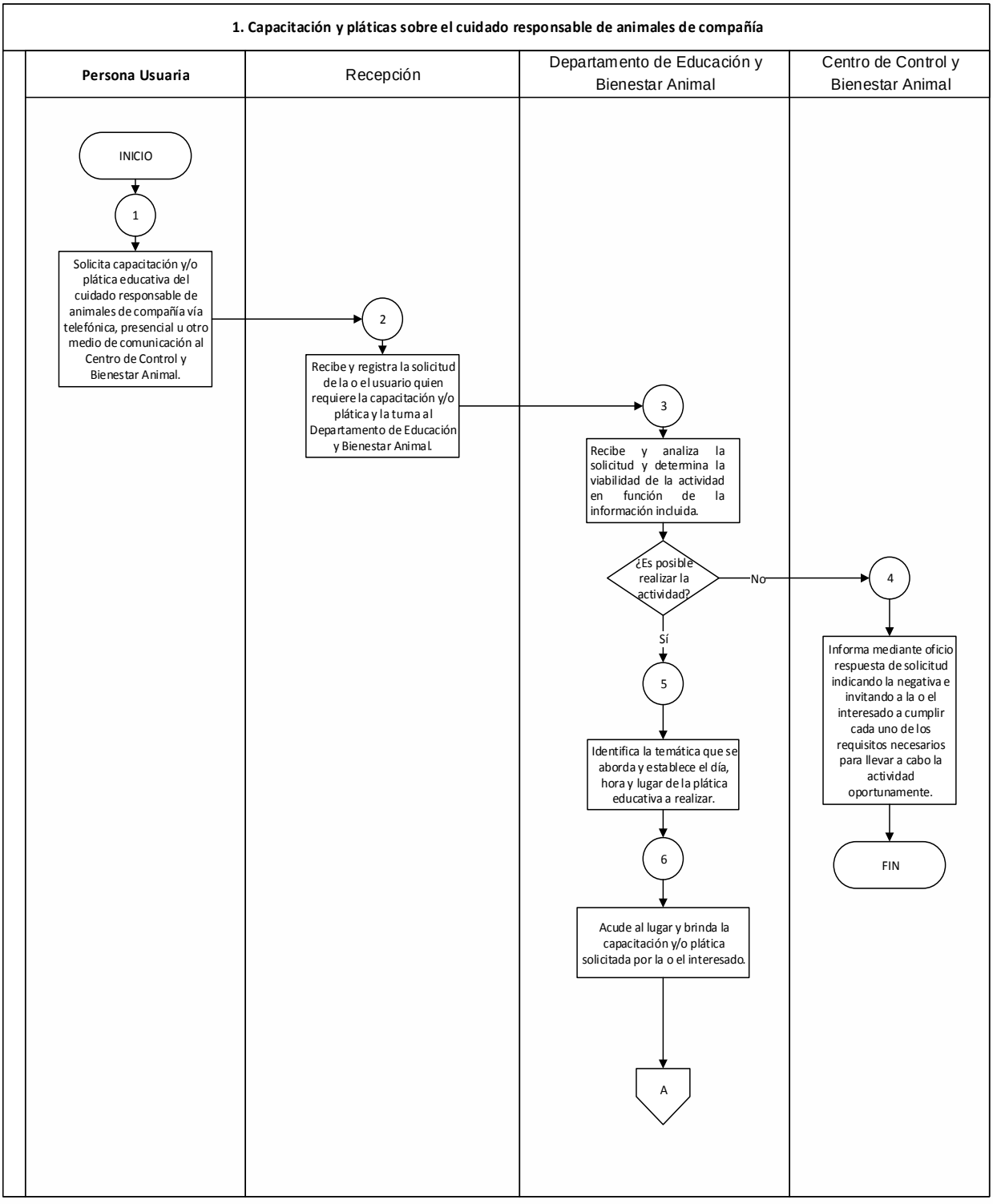
- Se ofrecerá el servicio de capacitación a instituciones educativas, organizaciones, asociaciones y al público en general.

**1. Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de animales de compañía**

**Descriptivo:**

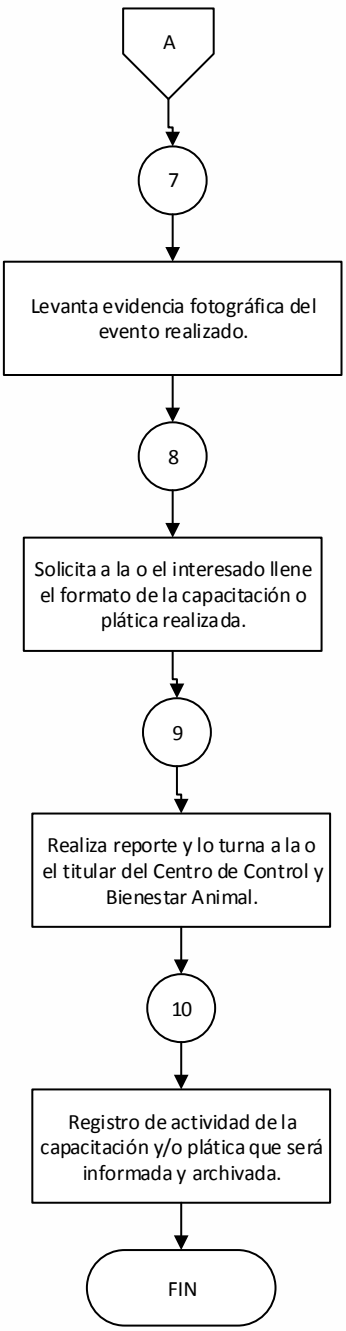
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Usuaria** | Solicita capacitación y/o plática educativa del cuidado responsable de perros y gatos vía telefónica, presencial u otro medio de comunicación al Centro de Control y Bienestar Animal. |
| **2** | **Recepción** | Recibe y registra la solicitud de la o el usuario quien requiere la capacitación y/o plática y la turna al Departamento de Educación y Bienestar Animal. |
| **3** | **Departamento de Educación y Bienestar Animal** | Recibe y analiza la solicitud y determina la viabilidad de la actividad en función de la información incluida. |
| | | **¿Es posible realizar la actividad?** |
| **4** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | **No:**<br>Informa mediante oficio de respuesta de solicitud indicando la negativa e invitando a la o el interesado a cumplir cada uno de los requisitos necesarios para llevar a cabo la actividad oportunamente. |
| | | FIN |
| **5** | **Departamento de Educación y Bienestar Animal** | **Sí:**<br>Identifica la temática que se aborda y establece el día, hora y lugar de la plática educativa a realizar. |
| **6** | | Acude al lugar y brinda la capacitación y/o plática solicitada por la o el interesado. |
| **7** | **Departamento de Educación y Bienestar Animal** | Levanta evidencia fotográfica del evento realizado. |
| **8** | | Solicita a la o el interesado llene el formato de la capacitación o plática realizada. |
| **9** | | Realiza reporte y lo turna a la o el titular del Centro de Control y Bienestar Animal. |
| **10** | | El registro de actividad de la capacitación y/o plática será informado y archivado. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de animales de compañía
Persona Usuaria
Recepción
Departamento de Educación y Bienestar Animal
Centro de Control y Bienestar Animal
INICIO
1
Solicita capacitación y/o plática educativa del cuidado responsable de animales de compañía vía telefónica, presencial u otro medio de comunicación al Centro de Control y Bienestar Animal.
2
Recibe y registra la solicitud de la o el usuario quien requiere la capacitación y/o plática y la turna al Departamento de Educación y Bienestar Animal.
3
Recibe y analiza la solicitud y determina la viabilidad de la actividad en función de la información incluida.
¿Es posible realizar la actividad?
No
4
Informa mediante oficio respuesta de solicitud indicando la negativa e invitando a la o el interesado a cumplir cada uno de los requisitos necesarios para llevar a cabo la actividad oportunamente.
FIN
Sí
5
Identifica la temática que se aborda y establece el día, hora y lugar de la plática educativa a realizar.
6
Acude al lugar y brinda la capacitación y/o plática solicitada por la o el interesado.
A

**1. Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de animales de compañía**

Departamento de Educación y Bienestar Animal



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Adopción de perros y gatos** |
| **Objetivo**: | Impulsar y promover la adopción de perros y gatos que se encuentren bajo resguardo del Centro de Control y Bienestar Animal, que cumplan con las características conductuales y de salud deseables para ser animales de compañía. |

## POLÍTICAS APLICABLES

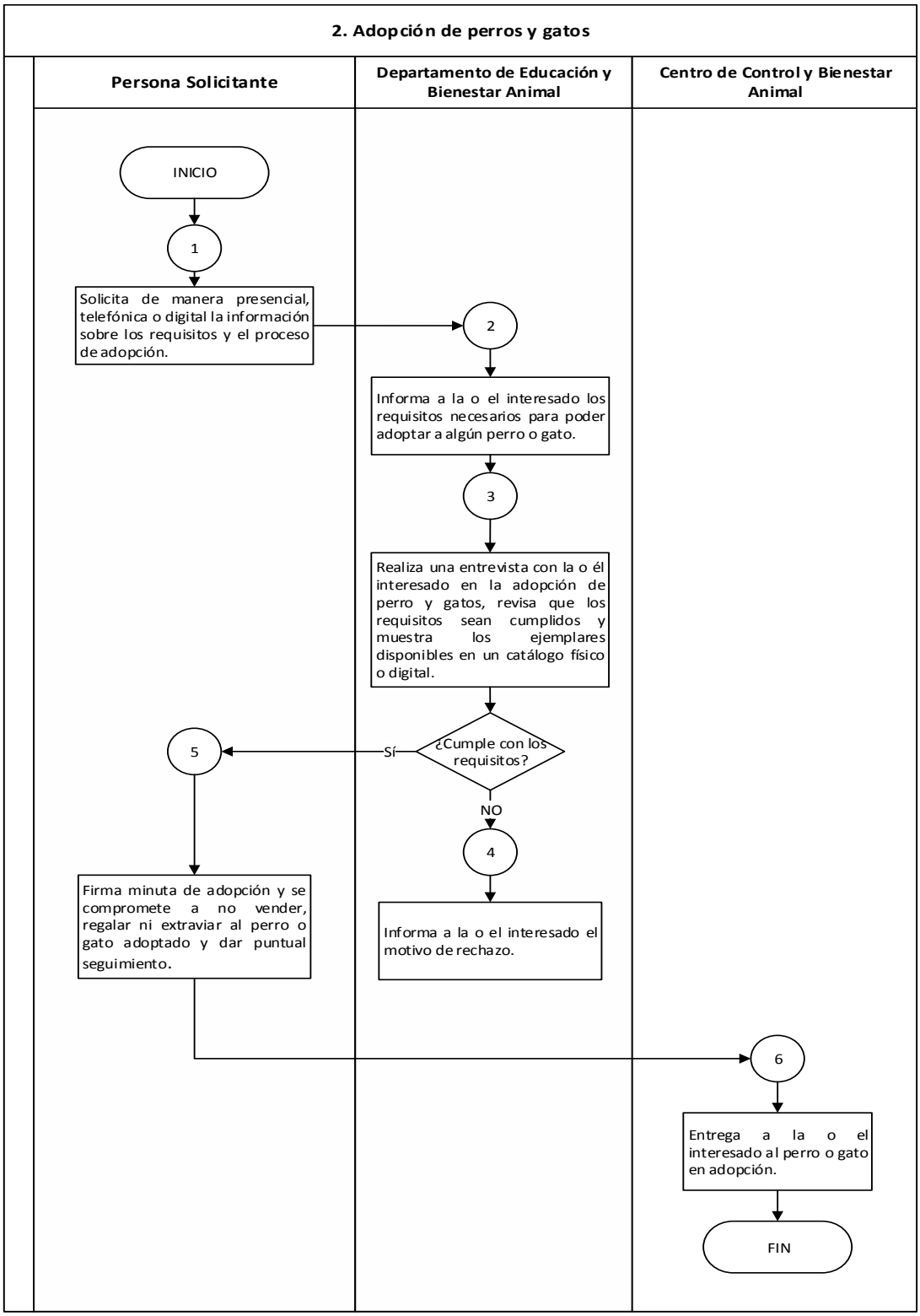
- El servicio es gratuito
  .
- El horario de atención es de lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas.
- El Departamento de Educación y Bienestar Animal le brindará a la o el solicitante los requisitos necesarios para la adopción de perros o gatos del CCyBA, los cuales son:
  - Identificación oficial vigente
  - Fotografías del sitio donde va a vivir el animal
  - Formato para adopción, previamente requisitado
- La o el interesado debe cumplir todos los requisitos y someterse a una entrevista en donde se decidirá si es candidato para adoptar.
- La o el interesado se compromete a no vender, regalar ni extraviar al adoptado, de igual manera deberá enviar evidencia fotográfica y videos de manera semanal durante un periodo de 3 a 6 meses como parte del seguimiento de la adopción.
- El CCyBA debe entregar a todos los animales en adopción vacunados, desparasitados y esterilizados cuando su condición así lo permita y de acuerdo a la capacidad técnica, operativa y de recursos con los que cuenta el Centro; sin embargo, no se compromete a realizar pruebas de laboratorio para el diagnóstico de enfermedades zoonóticas.
- Todos los perros y gatos adoptados deben concluir un periodo de prueba de 10 días en su nuevo hogar, dicho periodo determinará si la adopción es definitiva o el adoptado regresa a las instalaciones del CCyBA.

**2. Adopción de perros y gatos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Solicita de manera presencial, telefónica o digital la información sobre los requisitos y el proceso de adopción. |
| **2** | **Departamento de Educación y Bienestar Animal** | Informa a la o el interesado los requisitos necesarios para poder adoptar algún perro o gato. |
| **3** | | Realiza una entrevista con la o él interesado en la adopción de perro y gatos, revisa que los requisitos sean cumplidos y muestra los ejemplares disponibles en un catálogo físico o digital. |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **4** | **Departamento de Educación y Bienestar Animal** | **No:**<br>Informa a la o el interesado el motivo de rechazo. |
| **5** | **Peticionario(a)** | **Sí:**<br>Firma minuta de adopción y se compromete a no vender, regalar ni extraviar al perro o gato adoptado y dar puntual seguimiento. |
| **6** | **Centro de Control y Bienestar Animal** | Entrega a la o el interesado al perro o gato en adopción. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Adopción de perros y gatos
Persona Solicitante
Departamento de Educación y Bienestar Animal
Centro de Control y Bienestar Animal
INICIO
1
Solicita de manera presencial, telefónica o digital la información sobre los requisitos y el proceso de adopción.
2
Informa a la o el interesado los requisitos necesarios para poder adoptar a algún perro o gato.
3
Realiza una entrevista con la o él interesado en la adopción de perro y gatos, revisa que los requisitos sean cumplidos y muestra los ejemplares disponibles en un catálogo físico o digital.
¿Cumple con los requisitos?
Sí
5
NO
4
Informa a la o el interesado el motivo de rechazo.
Firma minuta de adopción y se compromete a no vender, regalar ni extraviar al perro o gato adoptado y dar puntual seguimiento.
6
Entrega a la o el interesado al perro o gato en adopción.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Devolución de perros y gatos** |
| **Objetivo**: | Establecer los requisitos para devolver animales bajo resguardo del Centro de Control y Bienestar Animal que hayan sido capturados en vía pública o agresores. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El horario de atención es de lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas.

- La devolución de perros o gatos se hará de acuerdo a la causa que originó su ingreso en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA), a través de las condiciones siguientes:
  - Por agresión o sospechosa de rabia.
  - Por aseguramiento realizado por una dependencia de gobierno.
  - Por captura en vía pública.

- La devolución por agresión o sospecha de rabia, la o el propietario deberá cumplir con lo siguiente:

  - Concluir el periodo de 10 días de observación del animal.

  - Comprobar la propiedad del animal a través de alguno de estos medios:
    - Certificado de vacunación.
    - Carnet veterinario.
    - Factura o recibo por compra del animal.
    - Llevar testigos que bajo protesta de decir verdad testifiquen la auténtica propiedad o posesión del perro o gato del reclamante o declaración por escrito de los vecinos mencionando que el animal de compañía es propiedad de la persona que lo reclama.

  - Entregar copia fotostática del INE.

  - Para ser devuelto, el animal será esterilizado previa autorización de su dueño; asentar en la minuta la aceptación o no de la o el propietario a la esterilización de su perro o gato, asimismo será vacunado contra la rabia si el cuadro de vacunación no es vigente, entregar un donativo en especie. Si el animal es capturado y llevado por segunda ocasión, ya no será devuelto y quedará a disposición del CCyBA.

- Se elabora una minuta de trabajo, la cual consignará la devolución del animal.

- La devolución por aseguramiento será como respuesta a la petición por escrito de la dependencia involucrada, misma que será la evidencia de la devolución al igual que la minuta de la entrega.
- El Departamento de Atención Canina y Felina será responsable de la ejecución del procedimiento de devolución.

- En ningún caso, la devolución se llevará a cabo en el domicilio de la o el usuario.

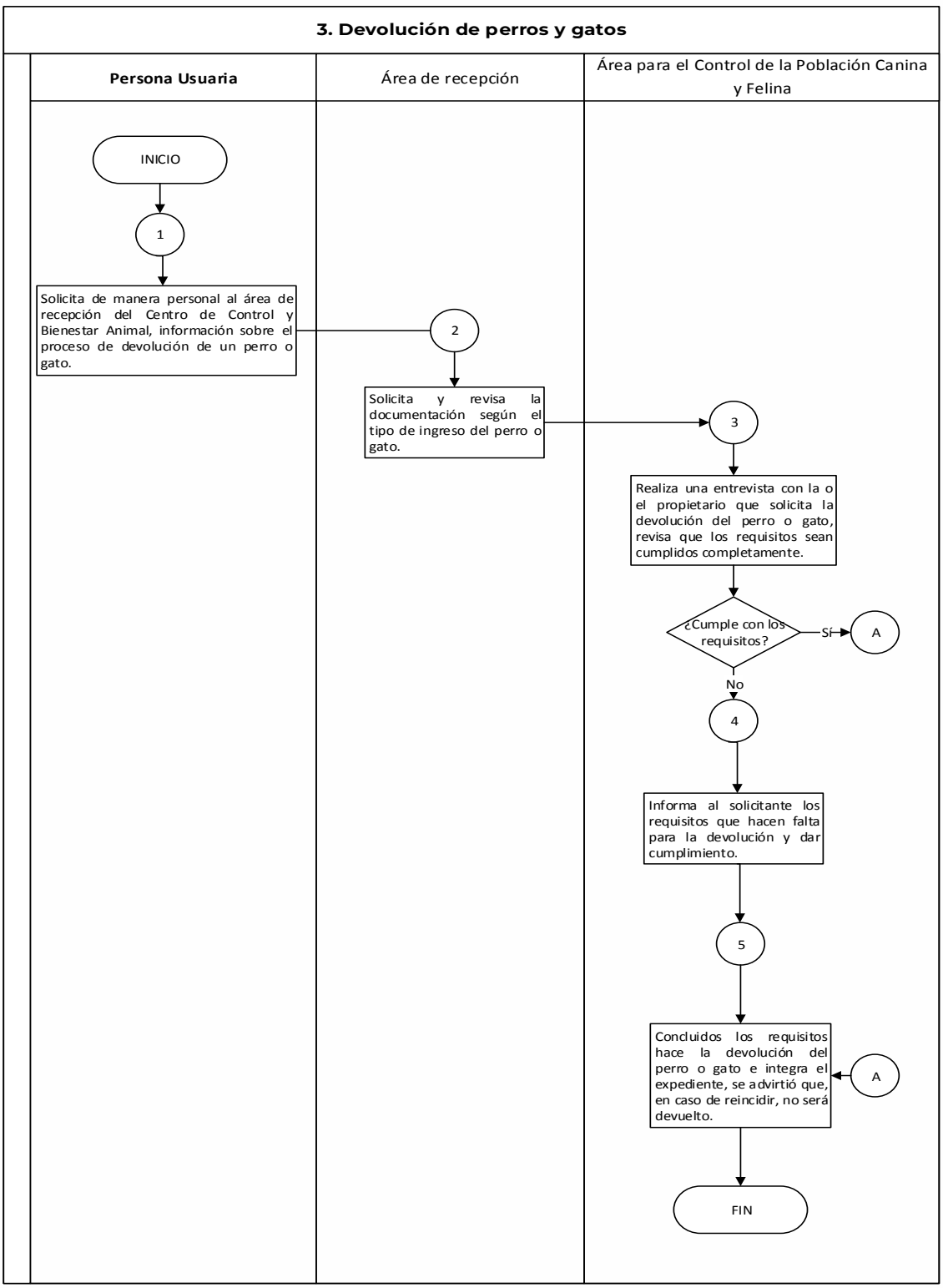
- El CCyBA no será responsable del surgimiento de enfermedades preexistentes o que se deriven de la ausencia de medicina preventiva previo al ingreso de los ejemplares a las instalaciones, así como de su defunción.

**3. Devolución de perros y gatos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Usuaria** | Solicita de manera personal al área de recepción del Centro de Control y Bienestar Animal, información sobre el proceso de devolución de un perro o gato. |
| **2** | **Área de recepción** | Solicita y revisa la documentación según el tipo de ingreso del perro o gato. |
| **3** | **Área para el Control de la Población Canina y Felina** | Realiza una entrevista con la o el propietario que solicita la devolución del perro o gato, revisa que los requisitos sean cumplidos completamente. |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **4** | **Área para el Control de la Población Canina y Felina** | **No:**<br>Informa a la o el solicitante los requisitos que hacen falta para la devolución y dar cumplimiento. |
| **5** | | **Sí:**<br>Hace la devolución del perro o gato e integra el expediente, se advierte que, en caso de reincidir, no será devuelto. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Devolución de perros y gatos
Persona Usuaria
Área de recepción
Área para el Control de la Población Canina y Felina
INICIO
1
Solicita de manera personal al área de recepción del Centro de Control y Bienestar Animal, información sobre el proceso de devolución de un perro o gato.
2
Solicita y revisa la documentación según el tipo de ingreso del perro o gato.
3
Realiza una entrevista con la o el propietario que solicita la devolución del perro o gato, revisa que los requisitos sean cumplidos completamente.
¿Cumple con los requisitos?
Sí
A
No
4
Informa al solicitante los requisitos que hacen falta para la devolución y dar cumplimiento.
5
Concluidos los requisitos hace la devolución del perro o gato e integra el expediente, se advirtió que, en caso de reincidir, no será devuelto.
A
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR)** |
| **Objetivo**: | Aplicar un programa de control ético de la población de perros y gatos sin dueño, que se encuentre en la vía pública. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El servicio es gratuito para perros y gatos que se encuentren en la vía pública.
- El área de recepción recibe petición por parte de la o el usuario para la atención de perros y/o gatos en situación de calle, en un horario de 8:00 a 17:00 horas.
- Se agenda la intervención por parte de la o el encargado de reportes de acuerdo al calendario, disponibilidad de jaulas y capacidad de alojamiento y personal.
- De acuerdo a la agenda de reportes se realiza la captura de perros y/o gatos, y su posterior traslado a las instalaciones del CCyBA, el personal deberá, en la medida de lo posible, descartar la captura de perros y/o gatos que presenten arete, cincho o tatuaje.
- El área para el Control de la Población Canina y Felina realizará un registro de los animales en el formato CEVMAR, se llevará un registro por cada perro o gato que sea alojado.
- El Área para el Control de la Población de Canina y Felina aloja los perros o gatos y realiza la valoración médica con la finalidad de detectar condiciones físicas o conductuales que pudieran ser incompatibles con el manejo, cirugía o estancia dentro de las instalaciones. Se atienden médicamente en caso de ser necesario y de acuerdo a los recursos disponibles.
- Ingresados los perros y gatos se alojan en un área segura, con suficiente espacio, y disponibilidad de agua limpia y alimento
- Los perros y gatos se ayunan para ser esterilizados al siguiente día.
- El personal operativo verifica el ayuno y traslada al perro o gato al área de cirugía.
- La o el anestesiólogo realiza el examen físico individual del perro o gato para determinar si son aptos para la cirugía de esterilización y lleva a cabo el llenado de certificado de esterilización y certificado de vacunación antirrábica.

- La o el anestesiólogo induce al plano anestésico en el área de preparación y aplica vacunación antirrábica y lo traslada al perro o gato a quirófano y registra en hoja de cirugía diaria.
- El equipo de cirugía realiza la esterilización quirúrgica, concluida, lo traslada al área de recuperación.

- Es función del anestesiólogo el registro de la hoja de cirugía; así como vigilar a los pacientes en el área de recuperación y determinar cuándo podrán trasladarse a su alojamiento.

- La o el anestesiólogo autoriza al personal operativo transportar a los perros y gatos con el cuidado especial al área de alojamiento, en caso de incidencias entrega la hoja de registro de incidencias médicas, así como la hoja de medicación al médico que corresponde al cuidado postoperatorio.

- Es responsabilidad de la o el MVZ a cargo, la medicación, el cuidado y vigilancia postoperatoria, procurando el bienestar de los perros y/o gatos durante su estancia.

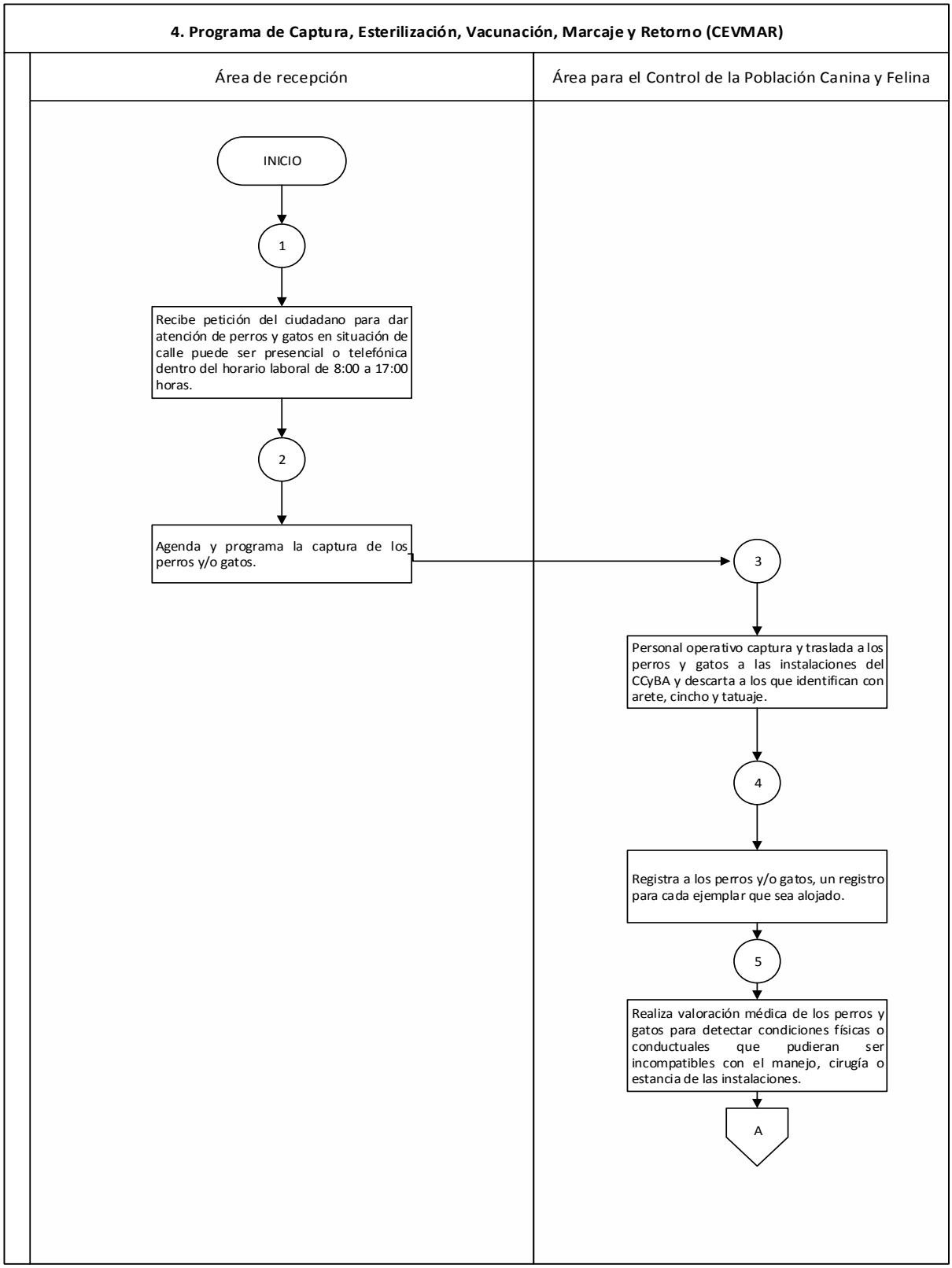
- El MVZ a cargo una vez concluido el proceso postoperatorio de 10 días, autoriza al personal operativo el retorno de los perros y gatos a sus lugares de origen, mismos que toman evidencia fotográfica de los ejemplares liberados y envío de la ubicación.

**4. Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR)**

**Descriptivo:**

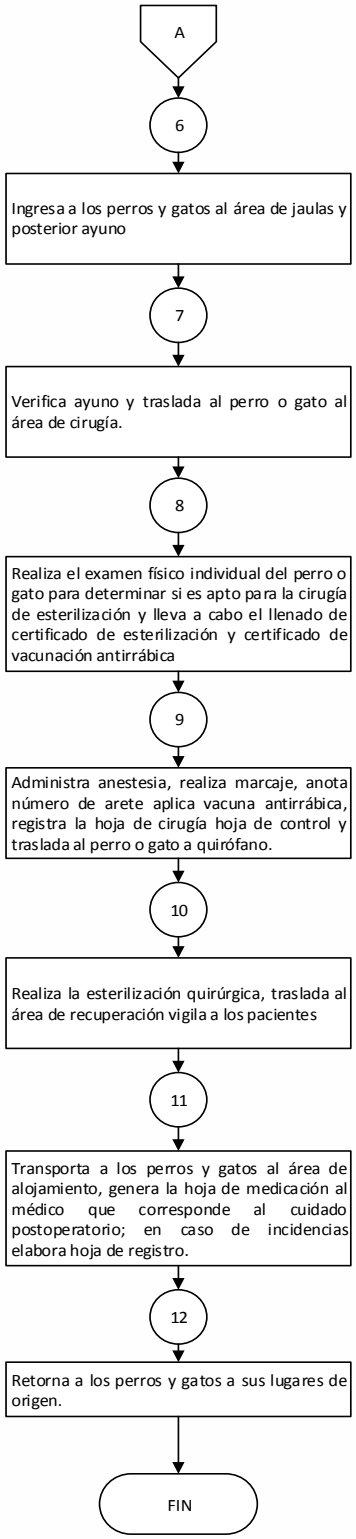
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Área de recepción** | Recibe petición del ciudadano para dar atención de perros y gatos en situación de calle puede ser presencial o telefónica dentro del horario laboral de 8:00 a 17:00 horas. |
| **2** | | Agenda y programa la captura de los perros y/o gatos. |
| **3** | **Área para el Control de la Población Canina y Felina** | Personal operativo captura y traslada a los perros y gatos a las instalaciones del CCyBA y descarta a los que identifican con arete, cincho y tatuaje. |
| **4** | | Genera registro de cada perro y/o gato que sea alojado. |
| **5** | | Realiza valoración médica de los perros y gatos para detectar condiciones físicas o conductuales que pudieran ser incompatibles con el manejo, cirugía o estancia en las instalaciones. |
| **6** | | Ingresa a los perros y gatos al área de jaulas y posterior ayuno |
| **7** | | Verifica ayuno y traslada al perro o gato al área de cirugía. |
| **8** | | Realiza el examen físico individual del perro o gato para determinar si es apto para la cirugía de esterilización y lleva a cabo el llenado de certificado de esterilización y certificado de vacunación antirrábica |
| **9** | | Administra anestesia, aplica vacuna antirrábica, registra la hoja de cirugía hoja de control y traslada al perro o gato a quirófano. |
| **10** | | Realiza la esterilización quirúrgica, traslada al área de recuperación y vigila a los pacientes |
| **11** | | Transporta a los perros y gatos al área de alojamiento, entrega la hoja de medicación al médico que corresponde el cuidado postoperatorio; en caso de incidencias elabora hoja de registro. |
| **12** | | Retorna a los perros y gatos a sus lugares de origen. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR)
Área de recepción
Área para el Control de la Población Canina y Felina
INICIO
1
Recibe petición del ciudadano para dar atención de perros y gatos en situación de calle puede ser presencial o telefónica dentro del horario laboral de 8:00 a 17:00 horas.
2
Agenda y programa la captura de los perros y/o gatos.
3
Personal operativo captura y traslada a los perros y gatos a las instalaciones del CCyBA y descarta a los que identifican con arete, cincho y tatuaje.
4
Registra a los perros y/o gatos, un registro para cada ejemplar que sea alojado.
5
Realiza valoración médica de los perros y gatos para detectar condiciones físicas o conductuales que pudieran ser incompatibles con el manejo, cirugía o estancia de las instalaciones.
A

**4. Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR)**

| Área de recepción | Área para el Control de la Población Canina y Felina |
|---|---|



## VI. DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Prevención y Combate de Incendios Forestales** |
| **Objetivo**: | Prevenir y controlar los incendios forestales en las áreas naturales protegidas dentro del territorio municipal, en coordinación con los gobiernos federal y estatal, y en su caso con Bienes Comunales de Santiago Tlacotepec y Cacalomacán. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de la realización de trabajos de prevención en el Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal Alameda Poniente “San José de la Pila” (Alameda 2000).

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable del combate de conatos e incendios forestales en el Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos, Parque Estatal Alameda Poniente “San José de la Pila” (Alameda 2000),

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de realizar recorridos de vigilancia forestal para la detección de incendios en el Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal Alameda Poniente “San José de la Pila” (Alameda 2000)

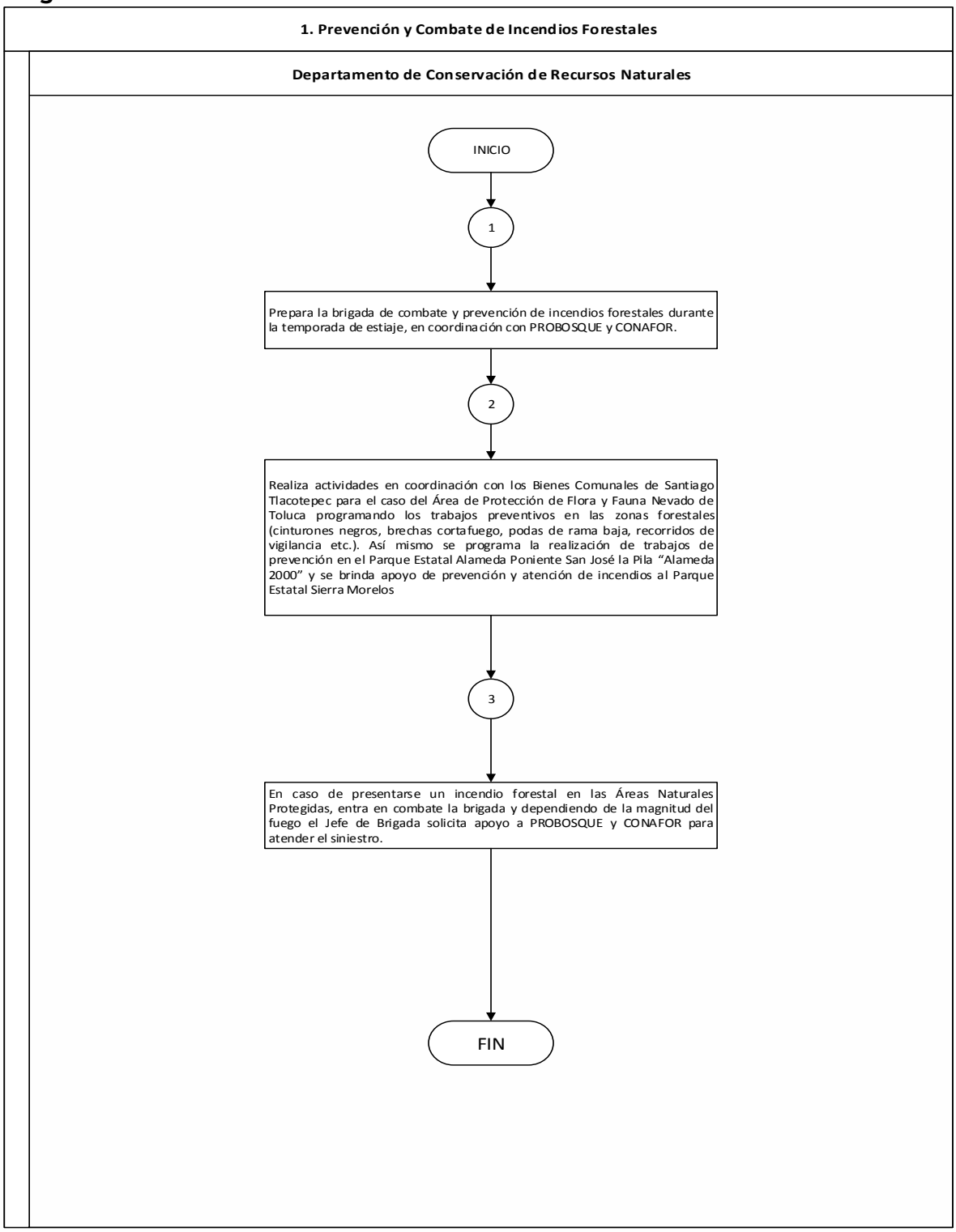
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de realizar la solicitud de apoyo y coordinación con las diferentes instancias estatales y federales.

**1. Prevención y Combate de Incendios Forestales**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Conservación de Recursos Naturales** | Prepara la brigada de combate y prevención de incendios forestales durante la temporada de estiaje, en coordinación con PROBOSQUE y CONAFOR. |
| **2** | | Realiza actividades en coordinación con los Bienes Comunales de Santiago Tlacotepec y Cacalomacán para el caso del Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca programando los trabajos preventivos en las zonas forestales (cinturones negros, brechas cortafuego, podas de rama baja, recorridos de vigilancia etc.). Así mismo se programa la realización de trabajos de prevención en el Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila "Alameda 2000" y se brinda apoyo de prevención y atención de incendios al Parque Estatal Sierra Morelos. |
| **3** | | En caso de presentarse un incendio forestal en las Áreas Naturales Protegidas, entra en combate la brigada y dependiendo de la magnitud del fuego el Jefe de Brigada solicita apoyo a PROBOSQUE y CONAFOR para atender el siniestro. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Prevención y Combate de Incendios Forestales
Departamento de Conservación de Recursos Naturales
INICIO
1
Prepara la brigada de combate y prevención de incendios forestales durante la temporada de estiaje, en coordinación con PROBOSQUE y CONAFOR.
2
Realiza actividades en coordinación con los Bienes Comunales de Santiago Tlacotepec para el caso del Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca programando los trabajos preventivos en las zonas forestales (cinturones negros, brechas cortafuego, podas de rama baja, recorridos de vigilancia etc.). Así mismo se programa la realización de trabajos de prevención en el Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila "Alameda 2000" y se brinda apoyo de prevención y atención de incendios al Parque Estatal Sierra Morelos
3
En caso de presentarse un incendio forestal en las Áreas Naturales Protegidas, entra en combate la brigada y dependiendo de la magnitud del fuego el Jefe de Brigada solicita apoyo a PROBOSQUE y CONAFOR para atender el siniestro.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas** |
| **Objetivo:** | Aumentar la masa arbórea de las áreas naturales protegidas de vocación forestal de jurisdicción municipal en coordinación con dependencias estatales y federales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realizará la localización de los predios susceptibles a reforestar y/o forestar, así como la selección de la especie adecuada dentro de las áreas de vocación forestal de jurisdicción municipal.

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de la plantación de árboles dentro de las áreas naturales protegidas con vocación forestal en coordinación con los gobiernos estatal y federal, así como la ciudadanía en general.

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales proporcionará la asesoría técnica correspondiente para la correcta plantación de los árboles a efecto de garantizar sobrevivencias mayores al 80%.

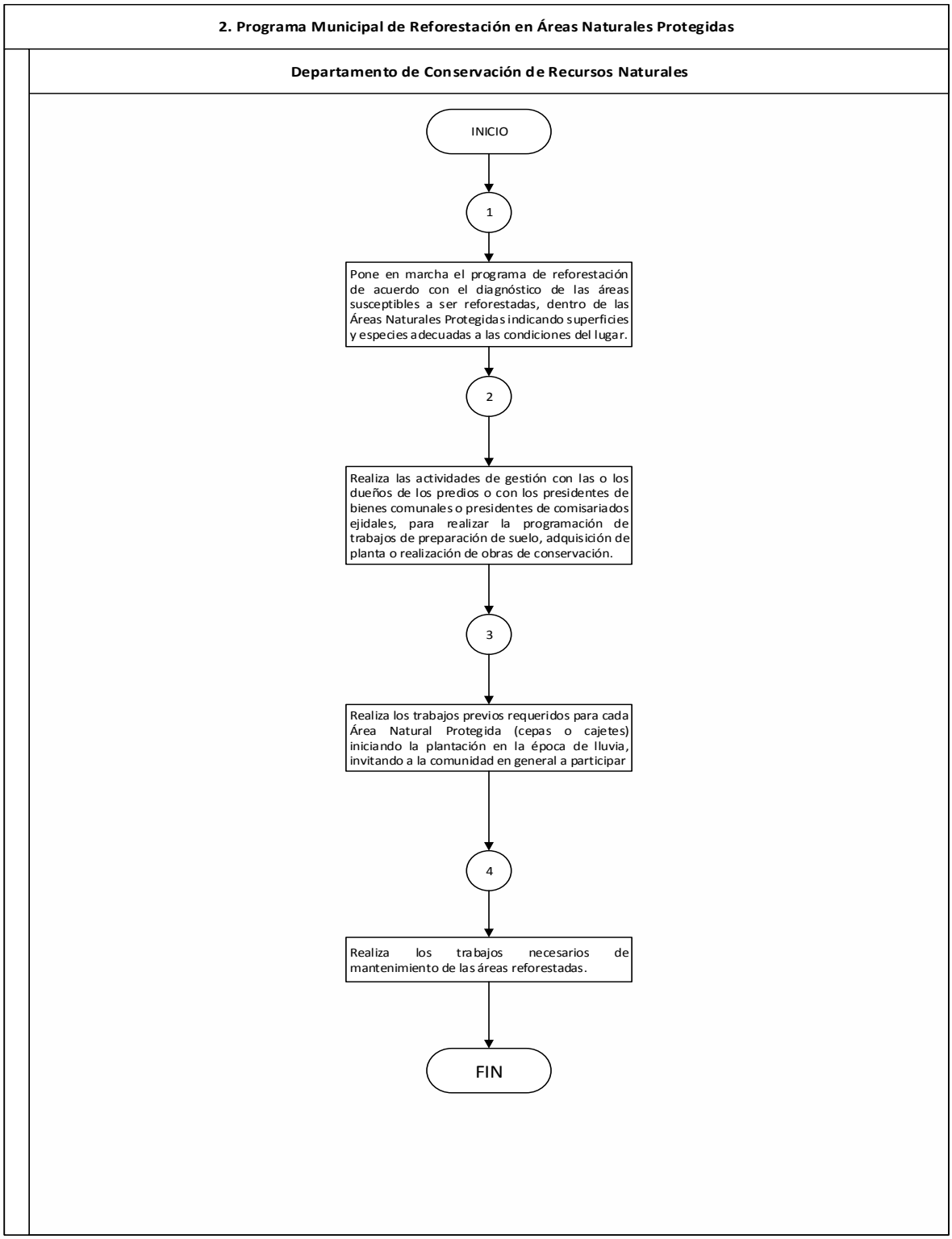
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales dará el seguimiento correspondiente para el óptimo establecimiento de las reforestaciones realizadas durante el periodo de lluvias.

**2. Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Conservación de Recursos Naturales** | Pone en marcha el programa de reforestación de acuerdo con el diagnóstico de las áreas susceptibles a ser reforestadas, dentro de las Áreas Naturales Protegidas indicando superficies y especies adecuadas a las condiciones del lugar. |
| **2** | | Realiza las actividades de gestión con las o los dueños de los predios o con los presidentes de bienes comunales o presidentes de comisariados ejidales, para realizar la programación de trabajos de preparación de suelo, adquisición de planta o realización de obras de conservación. |
| **3** | | Realiza los trabajos previos requeridos para cada Área Natural Protegida (cepas o cajetes) iniciando la plantación en la época de lluvia, invitando a la comunidad en general a participar. |
| **4** | | Realiza los trabajos necesarios de mantenimiento de las áreas reforestadas. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas
Departamento de Conservación de Recursos Naturales
INICIO
1
Pone en marcha el programa de reforestación de acuerdo con el diagnóstico de las áreas susceptibles a ser reforestadas, dentro de las Áreas Naturales Protegidas indicando superficies y especies adecuadas a las condiciones del lugar.
2
Realiza las actividades de gestión con las o los dueños de los predios o con los presidentes de bienes comunales o presidentes de comisariados ejidales, para realizar la programación de trabajos de preparación de suelo, adquisición de planta o realización de obras de conservación.
3
Realiza los trabajos previos requeridos para cada Área Natural Protegida (cepas o cajetes) iniciando la plantación en la época de lluvia, invitando a la comunidad en general a participar
4
Realiza los trabajos necesarios de mantenimiento de las áreas reforestadas.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Procedimiento para realizar la Plantación de Arbolado en Áreas Naturales Protegidas** |
| **Objetivo:** | Incrementar beneficios ambientales en las áreas naturales protegidas del Municipio de Toluca, fomentando la sustentabilidad y mejorando notablemente la calidad de vida de la población. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Corresponde a la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Conservación de Recursos Naturales, realizar y en su caso, supervisar la correcta plantación de arbolado.

- Corresponde a la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Conservación de Recursos Naturales, coordinar con bienes comunales de Santiago Tlacotepec, de Cacalomacán y comisariados ejidales, para los trabajos de plantación.

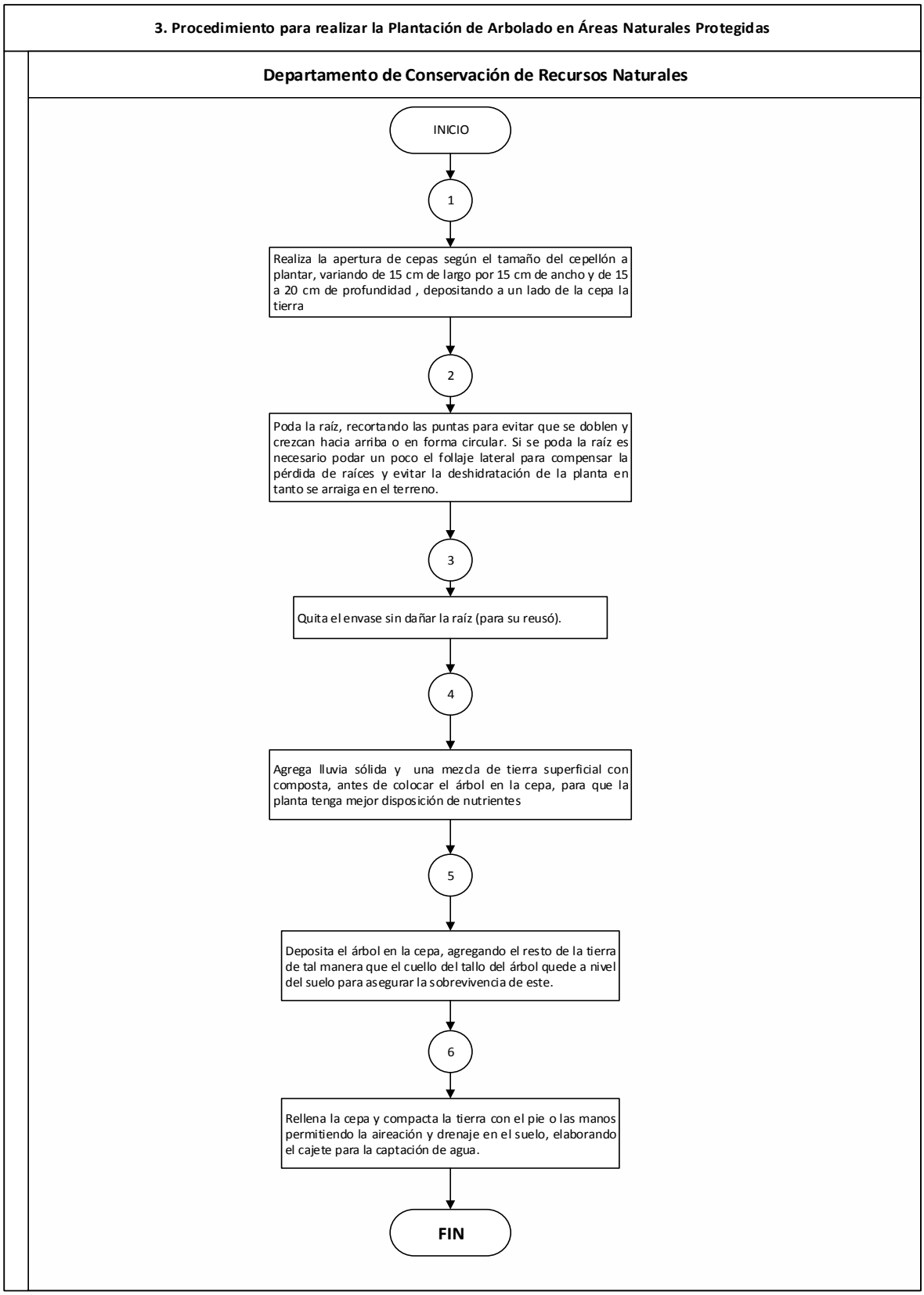
- Corresponde a la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Conservación de Recursos Naturales, llevar a cabo los trabajos necesarios de mantenimiento de las áreas naturales protegidas reforestadas.

**3. Procedimiento para realizar la Plantación de Arbolado en Áreas Naturales Protegidas**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Conservación de Recursos Naturales** | Realiza la apertura de cepas según el tamaño del cepellón a plantar, variando de 15 cm de largo por 15 cm de ancho y de 15 a 20 cm de profundidad , depositando a un lado de la cepa la tierra |
| **2** | | Poda la raíz, recortando las puntas para evitar que se doblen y crezcan hacia arriba o en forma circular. Si se poda la raíz es necesario podar un poco el follaje lateral para compensar la pérdida de raíces y evitar la deshidratación de la planta en tanto se arraiga en el terreno. |
| **3** | | Quita el envase sin dañar la raíz (para su reusó). |
| **4** | | Agrega lluvia sólida y una mezcla de tierra superficial con composta, antes de colocar el árbol en la cepa, para que la planta tenga mejor disposición de nutrientes. |
| **5** | | Deposita el árbol en la cepa, agregando el resto de la tierra de tal manera que el cuello del tallo del árbol quede a nivel del suelo para asegurar la sobrevivencia de este. |
| **6** | | Rellena la cepa y compacta la tierra con el pie o las manos permitiendo la aireación y drenaje en el suelo, elaborando el cajete para la captación de agua. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Procedimiento para realizar la Plantación de Arbolado en Áreas Naturales Protegidas
Departamento de Conservación de Recursos Naturales
INICIO
1
Realiza la apertura de cepas según el tamaño del cepellón a plantar, variando de 15 cm de largo por 15 cm de ancho y de 15 a 20 cm de profundidad , depositando a un lado de la cepa la tierra
2
Poda la raíz, recortando las puntas para evitar que se doblen y crezcan hacia arriba o en forma circular. Si se poda la raíz es necesario podar un poco el follaje lateral para compensar la pérdida de raíces y evitar la deshidratación de la planta en tanto se arraiga en el terreno.
3
Quita el envase sin dañar la raíz (para su reusó).
4
Agrega lluvia sólida y una mezcla de tierra superficial con composta, antes de colocar el árbol en la cepa, para que la planta tenga mejor disposición de nutrientes
5
Deposita el árbol en la cepa, agregando el resto de la tierra de tal manera que el cuello del tallo del árbol quede a nivel del suelo para asegurar la sobrevivencia de este.
6
Rellena la cepa y compacta la tierra con el pie o las manos permitiendo la aireación y drenaje en el suelo, elaborando el cajete para la captación de agua.
FIN

**Nombre del Procedimiento:** **Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas y zonas urbanas y suburbanas del Municipio de Toluca.**

**Objetivo** Controlar las plagas y enfermedades del arbolado mediante técnicas vegetativas y/o fisicoquímicas para la conservación del arbolado.

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realizará la supervisión de la vegetación dentro de las Áreas Naturales Protegidas (ANP), zonas urbanas y suburbanas para la detección oportuna de plagas y enfermedades en el arbolado.

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realizará la programación para fumigar los arboles dentro de las Áreas Naturales Protegidas, zonas urbanas y suburbanas del Municipio de Toluca.

- Los trabajos de fumigación se realizarán entre las 8 y 10 de la mañana, sin presencia de corriente de aire o lluvia.

- El personal operativo se protegerá mediante casco, mascarilla, overol, guantes, googles botas para la preparación y aplicación del insecticida.

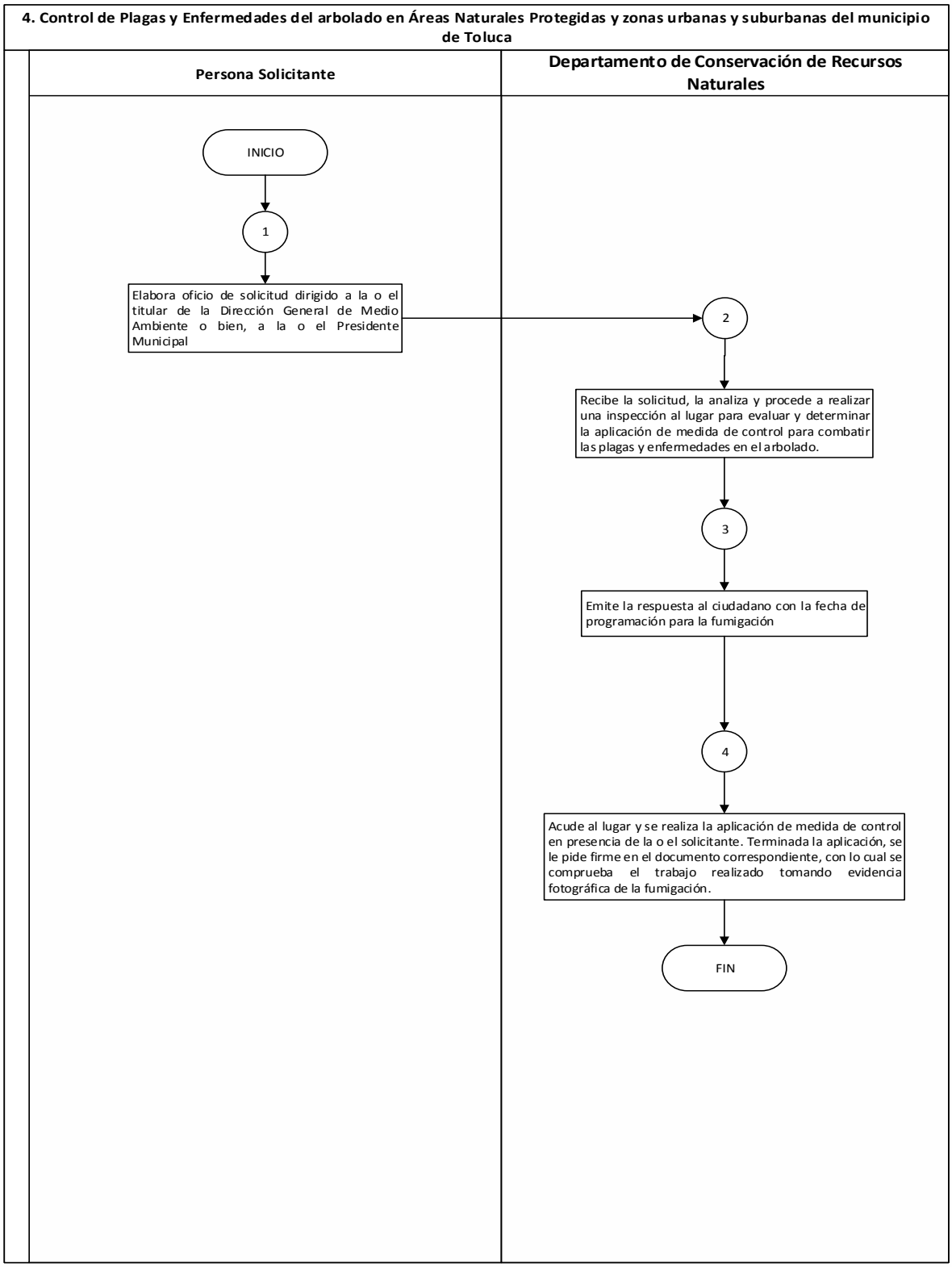
- La preparación del insecticida químico será con el ingrediente activo deltametrina o cipermetrina, con dosis de 500 ml, en 200 lts. de agua más 200 ml. de adherente, o bien, con bioinsecticida a base de la bacteria Bacillus thuringiensis, en dosis de 500 grs. en 200 litros de agua más 200 ml de adherente.

**4. Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas y zonas urbanas y suburbanas del municipio de Toluca**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente o bien, a la o el Presidente Municipal |
| **2** | **Departamento de Conservación de Recursos Naturales** | Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una inspección al lugar para evaluar y determinar la aplicación de medida de control para combatir las plagas y enfermedades en el arbolado. |
| **3** | | Emite la respuesta al ciudadano con la fecha de programación para la fumigación. |
| **4** | | Acude al lugar y se realiza la aplicación de medida de control en presencia de la o el solicitante. Terminada la aplicación, se le pide firme en el documento correspondiente, con lo cual se comprueba el trabajo realizado tomando evidencia fotográfica de la fumigación. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas y zonas urbanas y suburbanas del municipio de Toluca
Persona Solicitante
Departamento de Conservación de Recursos Naturales
INICIO
1
Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente o bien, a la o el Presidente Municipal
2
Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una inspección al lugar para evaluar y determinar la aplicación de medida de control para combatir las plagas y enfermedades en el arbolado.
3
Emite la respuesta al ciudadano con la fecha de programación para la fumigación
4
Acude al lugar y se realiza la aplicación de medida de control en presencia de la o el solicitante. Terminada la aplicación, se le pide firme en el documento correspondiente, con lo cual se comprueba el trabajo realizado tomando evidencia fotográfica de la fumigación.
FIN

**Nombre del Procedimiento:** **Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas**

**Objetivo** Apoyar y promover el uso de las Áreas Naturales Protegidas otorgando las facilidades para la realización de actividades deportivas, culturales y recreativas, bajo el contexto de la administración, organización y vigilancia.

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de autorizar o negar el uso de las Áreas Naturales Protegidas.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales deberá evaluar y analizar si las actividades que se realizan en las áreas Naturales protegidas son de tipo recreativas, deportivas y culturales sin fines de lucro.

**5. Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas**

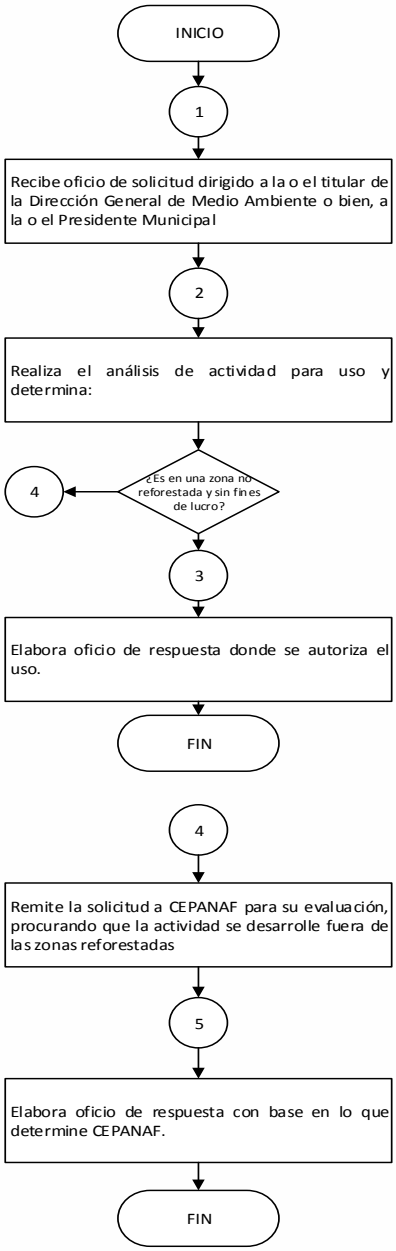
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Conservación de Recursos Naturales** | Recibe oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente o bien, a la o el Presidente Municipal |
| **2** | | Realiza el análisis de actividad para uso y determina: |
| | | **¿Es en una zona no reforestada y sin fines de lucro?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Elabora oficio de respuesta donde se autoriza el uso. |
| | | FIN |
| **4** | | **No:**<br>Remite la solicitud a CEPANAF para su evaluación, procurando que la actividad se desarrolle fuera de las zonas reforestadas. |
| **5** | | Elabora oficio de respuesta con base en lo que determine CEPANAF. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

**5. Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas**

**Departamento de Conservación de Recursos Naturales**



**Nombre del Procedimiento:** **Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas**

**Objetivo** Realizar recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas con la finalidad de prevenir o detectar ilícitos o siniestros que originen daños al arbolado forestal.

## POLÍTICAS APLICABLES

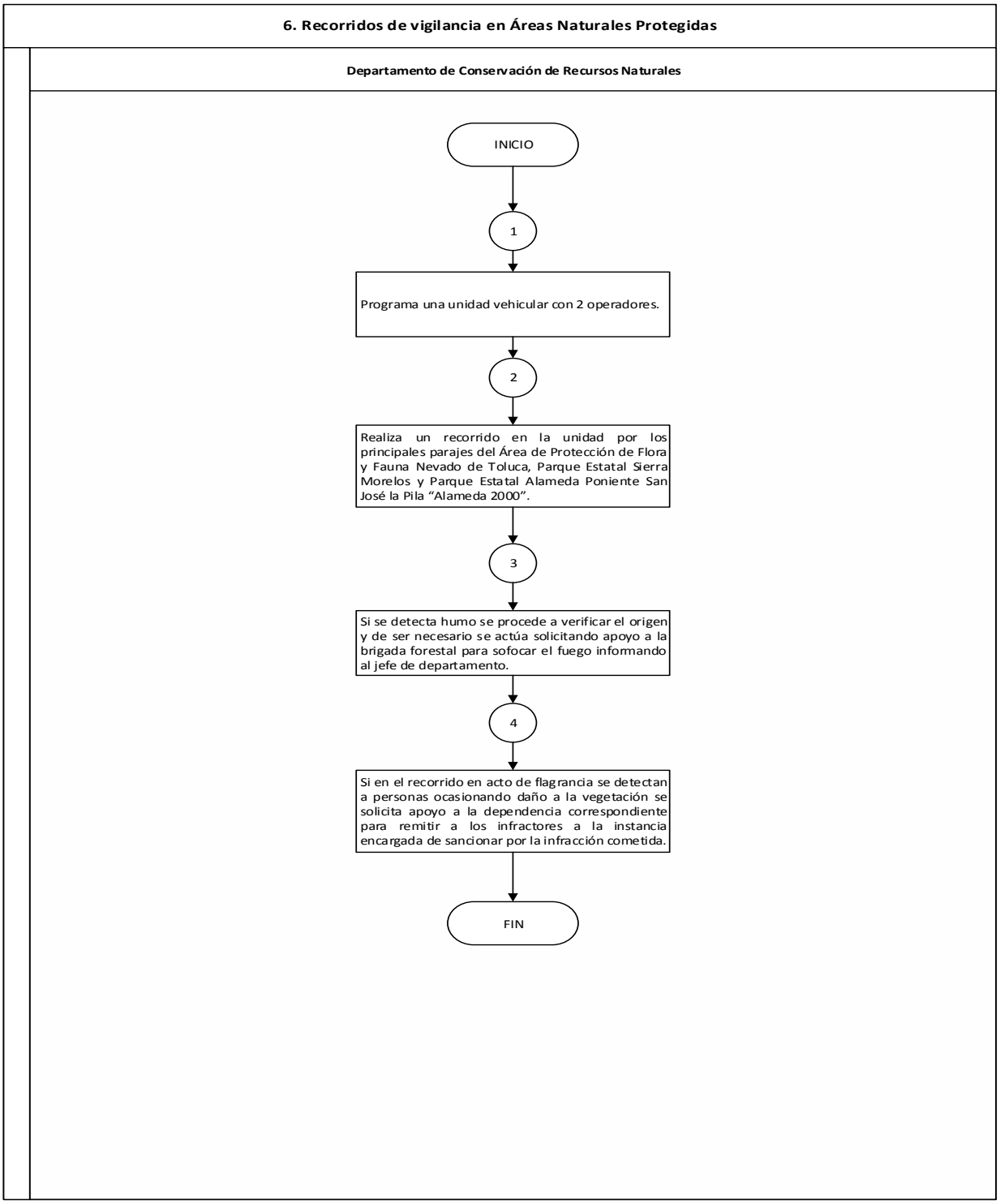
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales tiene la facultad de programar y realizar recorridos de vigilancia en las áreas naturales protegidas como estrategia de conservación, protección y manejo de los recursos naturales.

**6. Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Conservación de Recursos Naturales** | Programa una unidad vehicular con 2 operadores. |
| **2** | | Realiza un recorrido en la unidad por los principales parajes del Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila “Alameda 2000”. |
| **3** | | Si se detecta humo se procede a verificar el origen y de ser necesario se actúa solicitando apoyo a la brigada forestal para sofocar el fuego informando a la o el jefe de departamento. |
| **4** | | Si en el recorrido en acto de flagrancia se detectan a personas ocasionando daño a la vegetación se solicita apoyo a la dependencia correspondiente para remitir a los infractores a la instancia encargada de sancionar por la infracción cometida. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6. Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas
Departamento de Conservación de Recursos Naturales
INICIO
1
Programa una unidad vehicular con 2 operadores.
2
Realiza un recorrido en la unidad por los principales parajes del Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila "Alameda 2000".
3
Si se detecta humo se procede a verificar el origen y de ser necesario se actúa solicitando apoyo a la brigada forestal para sofocar el fuego informando al jefe de departamento.
4
Si en el recorrido en acto de flagrancia se detectan a personas ocasionando daño a la vegetación se solicita apoyo a la dependencia correspondiente para remitir a los infractores a la instancia encargada de sancionar por la infracción cometida.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Riego de auxilio del arbolado forestal de resiente plantación en Áreas Naturales Protegidas** |
| **Objetivo** | Garantizar la sobrevivencia del arbolado de resiente plantación en las Áreas Naturales Protegidas |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales programa el riego de auxilio al arbolado de resiente plantación durante la temporada de estiaje en las Áreas Naturales Protegidas, Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila y Parque Estatal Sierra Morelos

**7. Riego de auxilio del arbolado forestal de resiente plantación en Áreas Naturales Protegidas**

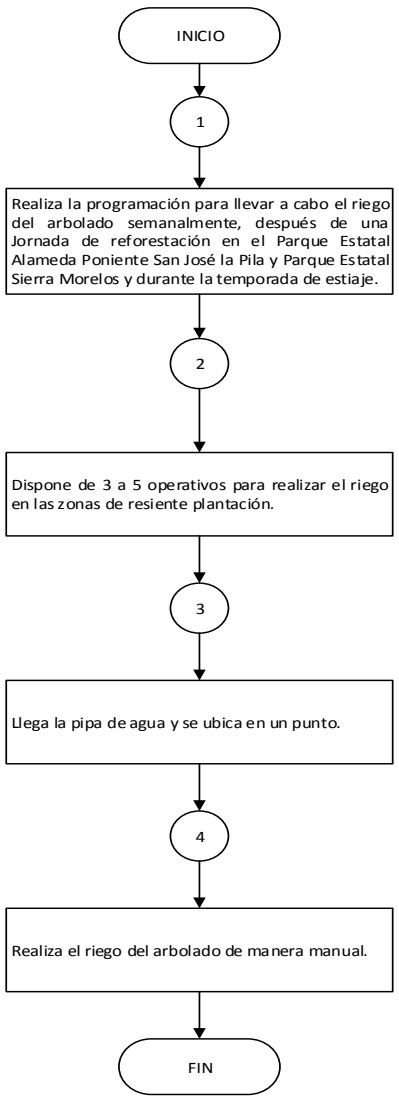
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Conservación de Recursos Naturales** | Realiza la programación para llevar a cabo el riego del arbolado semanalmente, después de una Jornada de reforestación en el Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila y Parque Estatal Sierra Morelos y durante la temporada de estiaje. |
| **2** | | Dispone de 3 a 5 operativos para realizar el riego en las zonas de resiente plantación. |
| **3** | | Llega la pipa de agua y se ubica en un punto. |
| **4** | | Realiza el riego del arbolado de manera manual. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

**7. Riego de auxilio del arbolado forestal de resiente plantación en Áreas Naturales Protegidas**

**Departamento de Conservación de Recursos Naturales**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Apertura o limpieza de brechas cortafuego en Áreas Naturales Protegidas** |
| **Objetivo** | Remover el material combustible delimitando un perímetro que mantenga áreas específicas a salvo del fuego. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realiza acciones encaminadas a la conservación de los ecosistemas y la biodiversidad, evitando la proliferación de incendios forestales.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales programa la realización de brecha cortafuego por apertura o limpieza en las áreas Naturales Protegidas.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales, a través del personal operativo, establece barreras artificiales a las llamas

**8. Apertura o limpieza de brechas cortafuego en Áreas Naturales Protegidas**

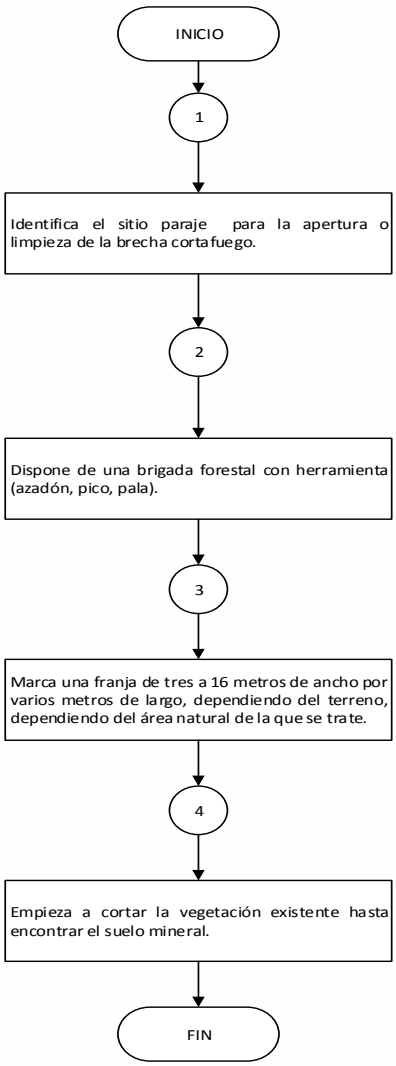
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Conservación de Recursos Naturales | Identifica el sitio paraje para la apertura o limpieza de la brecha cortafuego. |
| 2 | | Dispone de una brigada forestal con herramienta (azadón, pico, pala). |
| 3 | | Marca una franja de tres a 16 metros de ancho por varios metros de largo, dependiendo del terreno, dependiendo del área natural de la que se trate. |
| 4 | | Empieza a cortar la vegetación existente hasta encontrar el suelo mineral. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**8. Apertura o limpieza de brechas cortafuego en Áreas Naturales Protegidas**

**Departamento de Conservación de Recursos Naturales**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Limpieza y desazolve de los cuerpos de agua en Áreas Naturales Protegidas** |
| **Objetivo** | Rehabilitar ambientalmente los cuerpos de agua que se ubican en el Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila “Alameda 2000” considerando los aspectos sociales, ambientales y económicos más relevantes para la localidad en la que se encuentran. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales se encarga de gestionar ante las dependencias correspondientes la maquinaria para desazolvar los cuerpos de agua de las áreas Naturales Protegidas, con el fin de aumentar su capacidad de almacenamiento y mejorar su productividad en la temporada de lluvias.

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales, mediante el desarrollo de acciones preventivas, recupera la estabilidad y funciones que desempeña el ecosistema degradado, para que sea productivo y autosuficiente.

**9. Limpieza y desazolve de los cuerpos de agua en Áreas Naturales Protegidas**

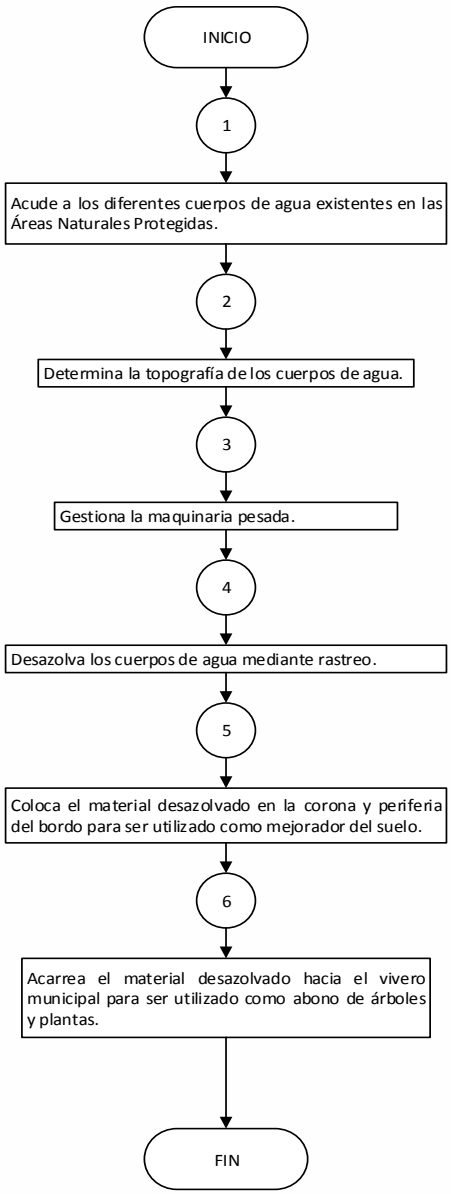
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Conservación de Recursos Naturales | Acude a los diferentes cuerpos de agua existentes en las Áreas Naturales Protegidas. |
| 2 | | Determina la topografía de los cuerpos de agua. |
| 3 | | Gestiona la maquinaria pesada. |
| 4 | | Desazolva los cuerpos de agua mediante rastreo. |
| 5 | | Coloca el material desazolvado en la corona y periferia del bordo para ser utilizado como mejorador del suelo. |
| 6 | | Acarrea el material desazolvado hacia el vivero municipal para ser utilizado como abono de árboles y plantas. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**9. Limpieza y desazolve de los cuerpos de agua en Áreas Naturales Protegidas**

**Departamento de Conservación de Recursos Naturales**



## VII. DEPARTAMENTO DE FORESTACIÓN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Reforestación en Zona Urbana y Suburbana** |
| **Objetivo**: | Reforestar y forestar los espacios públicos (camellones, parques, jardines, áreas verdes y vialidades) de competencia municipal, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y el medio ambiente. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Forestación es responsable de determinar, con base en la disponibilidad, las especies que serán utilizadas en la forestación y reforestación en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).

- El Departamento de Forestación es responsable de las acciones de forestación y reforestación en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).

- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de donación de arbolado urbano y forestal, así como planta de ornato a la ciudadanía que así lo solicite.

- Corresponde al Departamento de Forestación, el desarrollo y seguimiento de los árboles que plante en el municipio.

- El Departamento de Forestación es responsable del desarrollo del programa de parcelas agroforestales o milpas intercaladas, donde se realiza la plantación de árboles frutales y forestales.

- La o el interesado anexará en la solicitud copia de la credencial de elector y croquis de ubicación del predio en donde se realizará la reforestación.

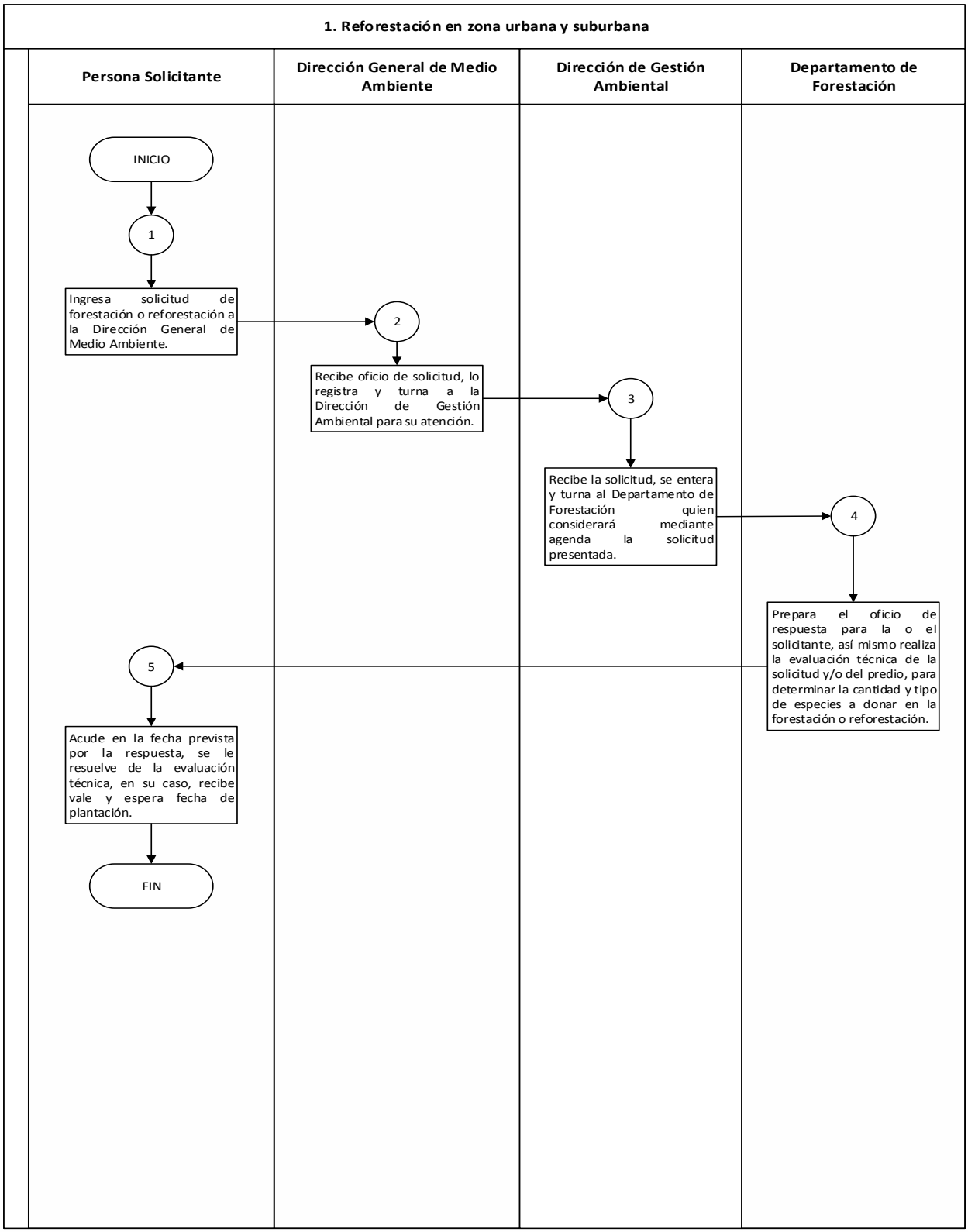
- El Departamento de Forestación generará la respuesta en un máximo de 15 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

**1. Reforestación en zona urbana y suburbana**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Ingresa solicitud de forestación o reforestación a la Dirección General de Medio Ambiente. |
| **2** | **Dirección General de Medio Ambiente** | Recibe oficio de solicitud, lo registra y turna a la Dirección de Gestión Ambiental para su atención. |
| **3** | **Dirección de Gestión Ambiental** | Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación quien considerará mediante agenda la solicitud presentada. |
| **4** | **Departamento de Forestación** | Prepara el oficio de respuesta para la o el solicitante, así mismo realiza la evaluación técnica de la solicitud y/o del predio, para determinar la cantidad y tipo de especies a donar en la forestación o reforestación. |
| **5** | **Interesado** | Acude en la fecha prevista por la respuesta, se le resuelve de la evaluación técnica, en su caso, recibe vale y espera fecha de plantación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Reforestación en zona urbana y suburbana
Persona Solicitante
Dirección General de Medio Ambiente
Dirección de Gestión Ambiental
Departamento de Forestación
INICIO
1
Ingresa solicitud de forestación o reforestación a la Dirección General de Medio Ambiente.
2
Recibe oficio de solicitud, lo registra y turna a la Dirección de Gestión Ambiental para su atención.
3
Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación quien considerará mediante agenda la solicitud presentada.
4
Prepara el oficio de respuesta para la o el solicitante, así mismo realiza la evaluación técnica de la solicitud y/o del predio, para determinar la cantidad y tipo de especies a donar en la forestación o reforestación.
5
Acude en la fecha prevista por la respuesta, se le resuelve de la evaluación técnica, en su caso, recibe vale y espera fecha de plantación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Sustitución o Remplazo de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana** |
| **Objetivo**: | Realizar la sustitución de arbolado en caso de vandalismo, quema, eliminación o muerte natural de arbolado urbano y suburbano de plantación reciente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Forestación es responsable de determinar la paleta vegetal de especies que serán utilizadas en el reemplazo de arbolado en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).

- El Departamento de Forestación es responsable de las acciones de reemplazo de arbolado en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).

- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de reemplazo de arbolado urbano y forestal a la ciudadanía que lo requiera.

- La o el interesado anexará en la solicitud copia de la identificación oficial vigente y croquis de ubicación del predio en donde se realizará la reforestación.

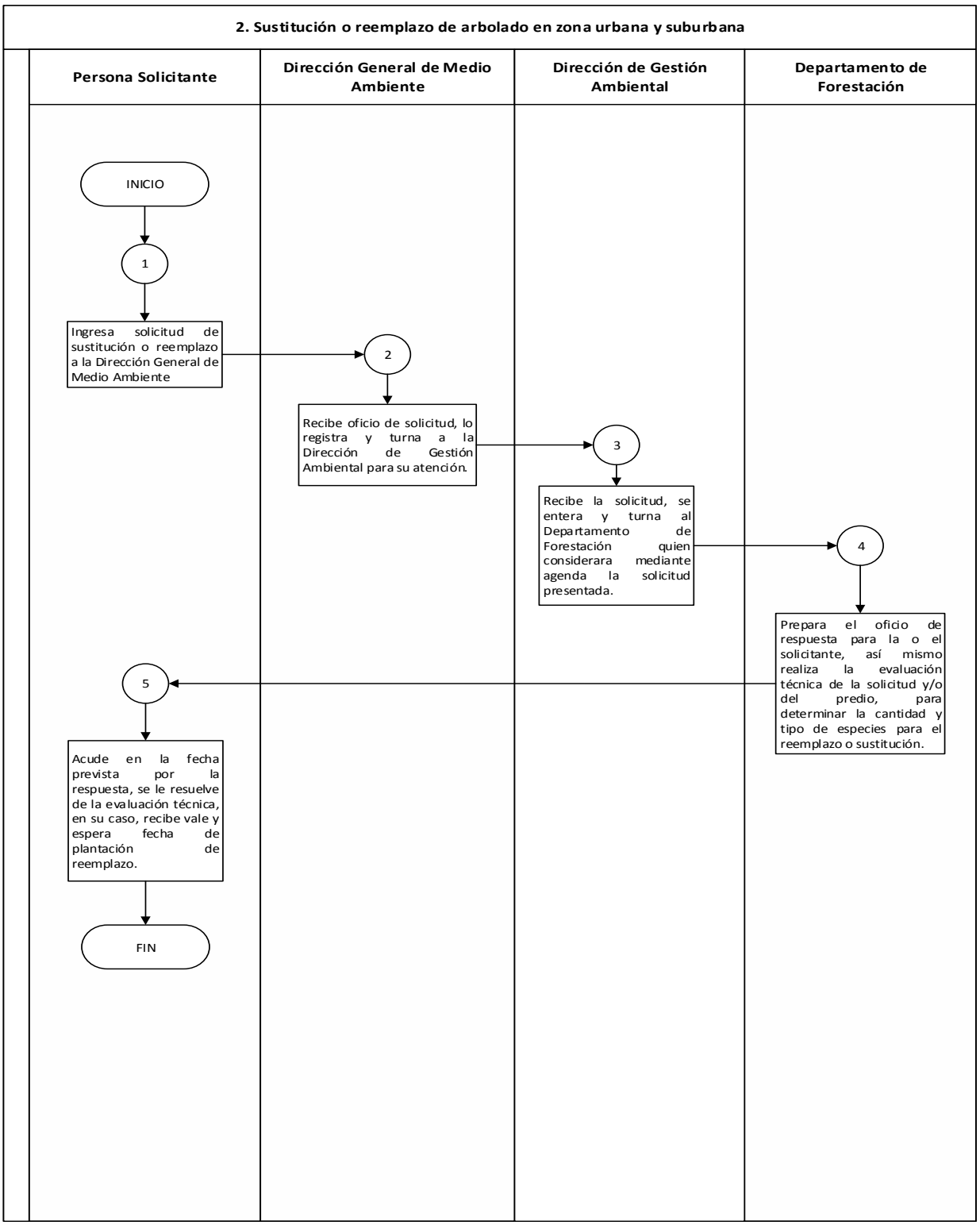
- El Departamento de Forestación generará la respuesta en un máximo de 15 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

**2. Sustitución o reemplazo de arbolado en zona urbana y suburbana**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Ingresa solicitud de sustitución o reemplazo a la Dirección General de Medio Ambiente. |
| **2** | **Dirección General de Medio Ambiente** | Recibe oficio de solicitud, lo registra y turna a la Dirección de Gestión Ambiental para su atención. |
| **3** | **Dirección de Gestión Ambiental** | Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación quien considerará mediante agenda la solicitud presentada. |
| **4** | **Departamento de Forestación** | Prepara el oficio de respuesta para la o el solicitante, así mismo realiza la evaluación técnica de la solicitud y/o del predio, para determinar la cantidad y tipo de especies para el reemplazo o sustitución. |
| **5** | **Interesado** | Acude en la fecha prevista por la respuesta, se le resuelve de la evaluación técnica, en su caso, recibe vale y espera fecha de plantación de reemplazo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Sustitución o reemplazo de arbolado en zona urbana y suburbana
Persona Solicitante
Dirección General de Medio Ambiente
Dirección de Gestión Ambiental
Departamento de Forestación
INICIO
1
Ingresa solicitud de sustitución o reemplazo a la Dirección General de Medio Ambiente
2
Recibe oficio de solicitud, lo registra y turna a la Dirección de Gestión Ambiental para su atención.
3
Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación quien considerara mediante agenda la solicitud presentada.
4
Prepara el oficio de respuesta para la o el solicitante, así mismo realiza la evaluación técnica de la solicitud y/o del predio, para determinar la cantidad y tipo de especies para el reemplazo o sustitución.
5
Acude en la fecha prevista por la respuesta, se le resuelve de la evaluación técnica, en su caso, recibe vale y espera fecha de plantación de reemplazo.
FIN

**Nombre del Procedimiento**: **Hidratación de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana**

**Objetivo**: Realizar el riego de auxilio de arbolado urbano y suburbano de reciente plantación.

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Forestación es responsable de realizar el riego de auxilio en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros), así como de las acciones de mantenimiento (abono con materia orgánica o composta y colocación de tutores) del arbolado en estos espacios.

- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de riego de auxilio o hidratación y mantenimiento de arbolado urbano y forestal.

- La o el interesado anexará en la solicitud, copia de la identificación oficial vigente y croquis de ubicación del predio que requiere hidratación.

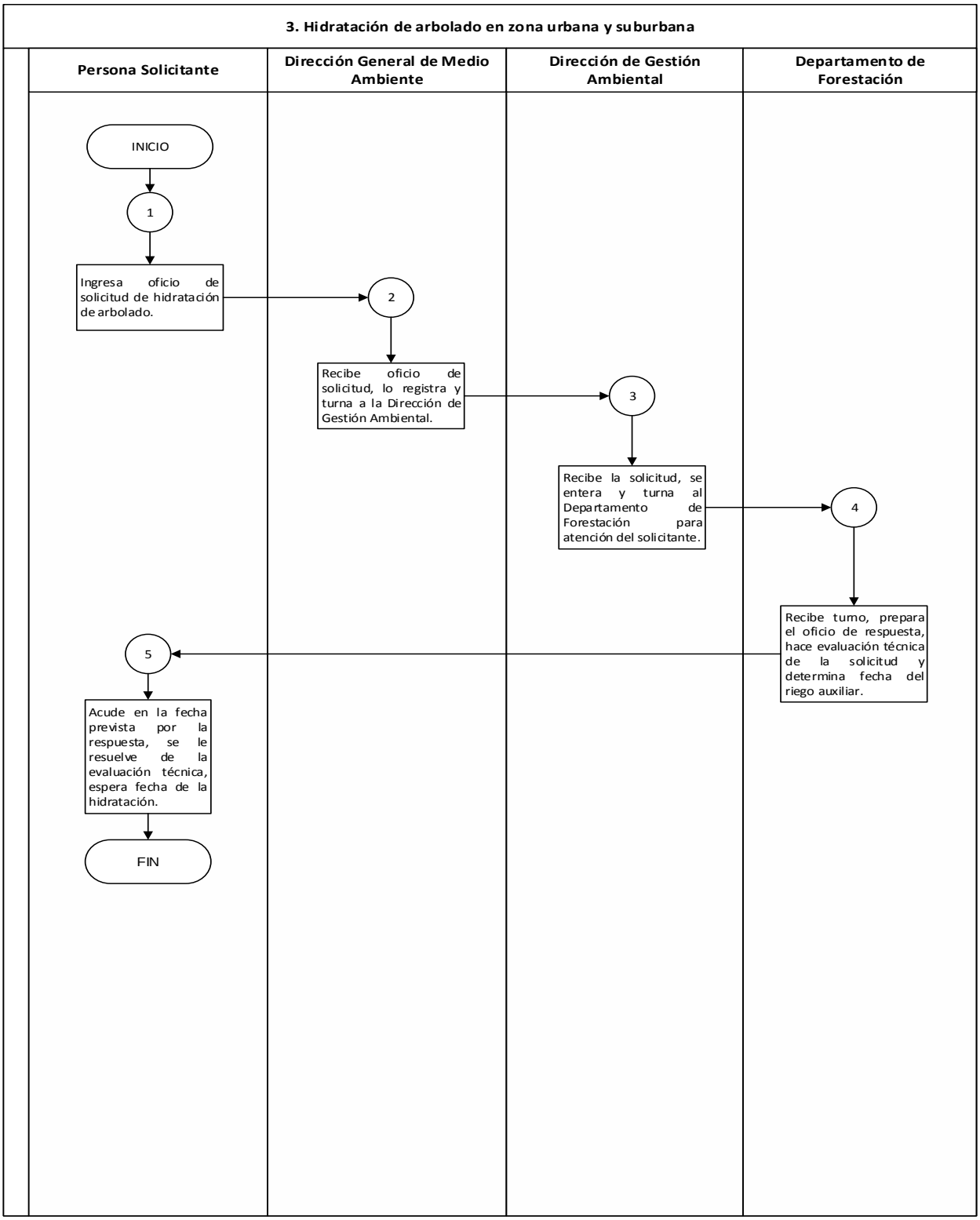
- El Departamento de Forestación generará la respuesta en un máximo de 15 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

**3. Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Ingresa oficio de solicitud de hidratación de arbolado. |
| **2** | **Dirección General de Medio Ambiente** | Recibe oficio de solicitud, lo registra y turna a la Dirección de Gestión Ambiental. |
| **3** | **Dirección de Gestión Ambiental** | Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación para atención del solicitante. |
| **4** | **Departamento de Forestación** | Recibe turno, prepara el oficio de respuesta, hace evaluación técnica de la solicitud y determina fecha del riego auxiliar. |
| **5** | **Persona Solicitante** | Acude en la fecha prevista por la respuesta, se le resuelve de la evaluación técnica, espera fecha de la hidratación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana
Persona Solicitante
Dirección General de Medio Ambiente
Dirección de Gestión Ambiental
Departamento de Forestación
INICIO
1
Ingresa oficio de solicitud de hidratación de arbolado.
2
Recibe oficio de solicitud, lo registra y turna a la Dirección de Gestión Ambiental.
3
Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación para atención del solicitante.
4
Recibe turno, prepara el oficio de respuesta, hace evaluación técnica de la solicitud y determina fecha del riego auxiliar.
5
Acude en la fecha prevista por la respuesta, se le resuelve de la evaluación técnica, espera fecha de la hidratación.
FIN

**Nombre del Procedimiento**: **Elaboración y aplicación de composta en el arbolado urbano**

**Objetivo**:

Elaborar composta como mejorador de suelo para fortalecer el crecimiento de árboles y plantas en el Municipio de Toluca.

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Forestación es responsable de recolectar y acopiar lama de los animales de la Policía Montada del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Forestación es responsable de solicitar, recolectar y acopiar los lodos residuales.
- El Departamento de Forestación deberá acopiar y triturar los árboles de navidad para la elaboración de composta.
- El Departamento de Forestación deberá remover el material orgánico cada siete días, hasta su desintegración final.

**4. Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana**

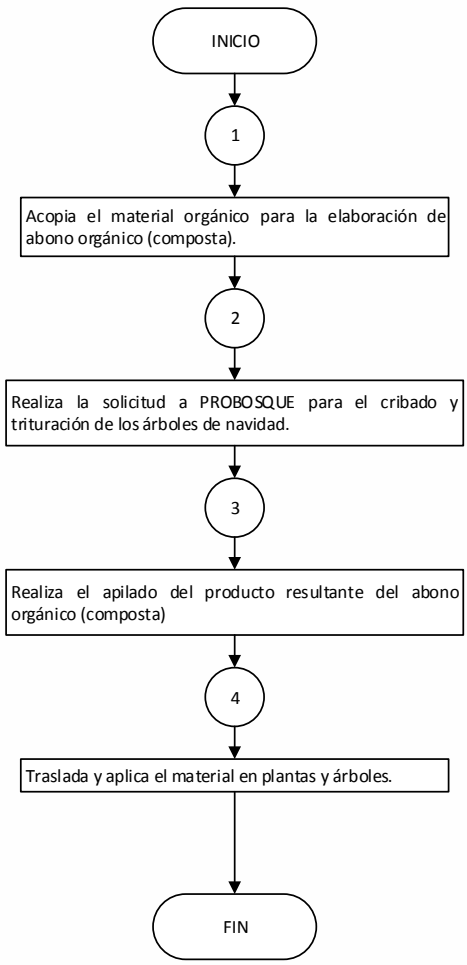
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Forestación** | Acopia el material orgánico para la elaboración de abono orgánico (composta). |
| **2** | | Realiza la solicitud a PROBOSQUE para el cribado y trituración de los árboles de navidad. |
| **3** | | Realiza el apilado del producto resultante del abono orgánico (composta) |
| **4** | | Traslada y aplica el material en plantas y árboles. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

**4. Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana**

**Departamento de Forestación**



**Nombre del Procedimiento**: **Operación del Programa "Polinizando, Toluca Florece"**

**Objetivo**:

Registrar, atender y verificar las solicitudes ciudadanas e institucionales para la participación en el Programa "Polinizando, Toluca Florece".

## POLÍTICAS APLICABLES

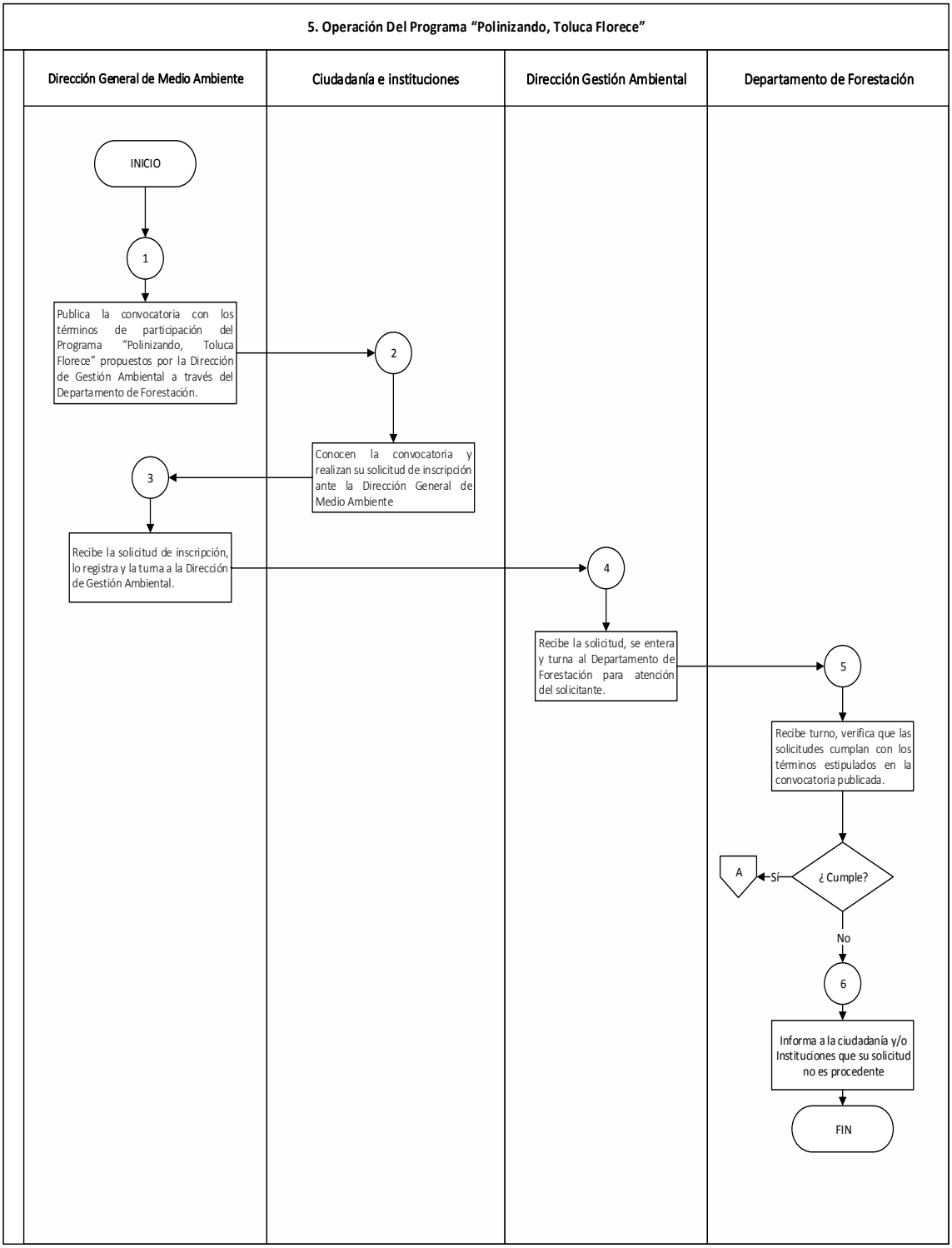
- El Departamento de Forestación es responsable de diseñar y gestionar la publicación de la convocatoria de participación en el Programa "Polinizando, Toluca Florece".
- La ciudadanía e instituciones interesadas en participar en el programa, deberán contar con domicilio en el Municipio de Toluca con una extensión de entre dos y seis metros cuadrados. Cuando se trate de una extensión mayor, el departamento realizará las consideraciones pertinentes.
- La ciudadanía e instituciones educativas interesadas deberán realizar su registro de acuerdo a los términos expresados en la convocatoria.
- Corresponderá al Departamento de Forestación el diseño de la paleta vegetal, así como la asignación de las especies que conformarán los jardines, de acuerdo al inventario vigente en el Vivero Municipal.
- La ciudadanía e instituciones se comprometen, a partir de su inscripción, a mantener y monitorear el jardín para polinizadores en óptimas condiciones.
- Las y los integrantes formarán parte del Programa "Polinizando, Toluca Florece" y recibirán capacitación constante, asimismo serán sujetos de reconocimiento como miembros activos del mismo.
- La o el interesado anexará en la solicitud, copia de la identificación oficial vigente y croquis de ubicación del domicilio donde se ubicará el jardín.

**5. Operación Del Programa "Polinizando, Toluca Florece"**

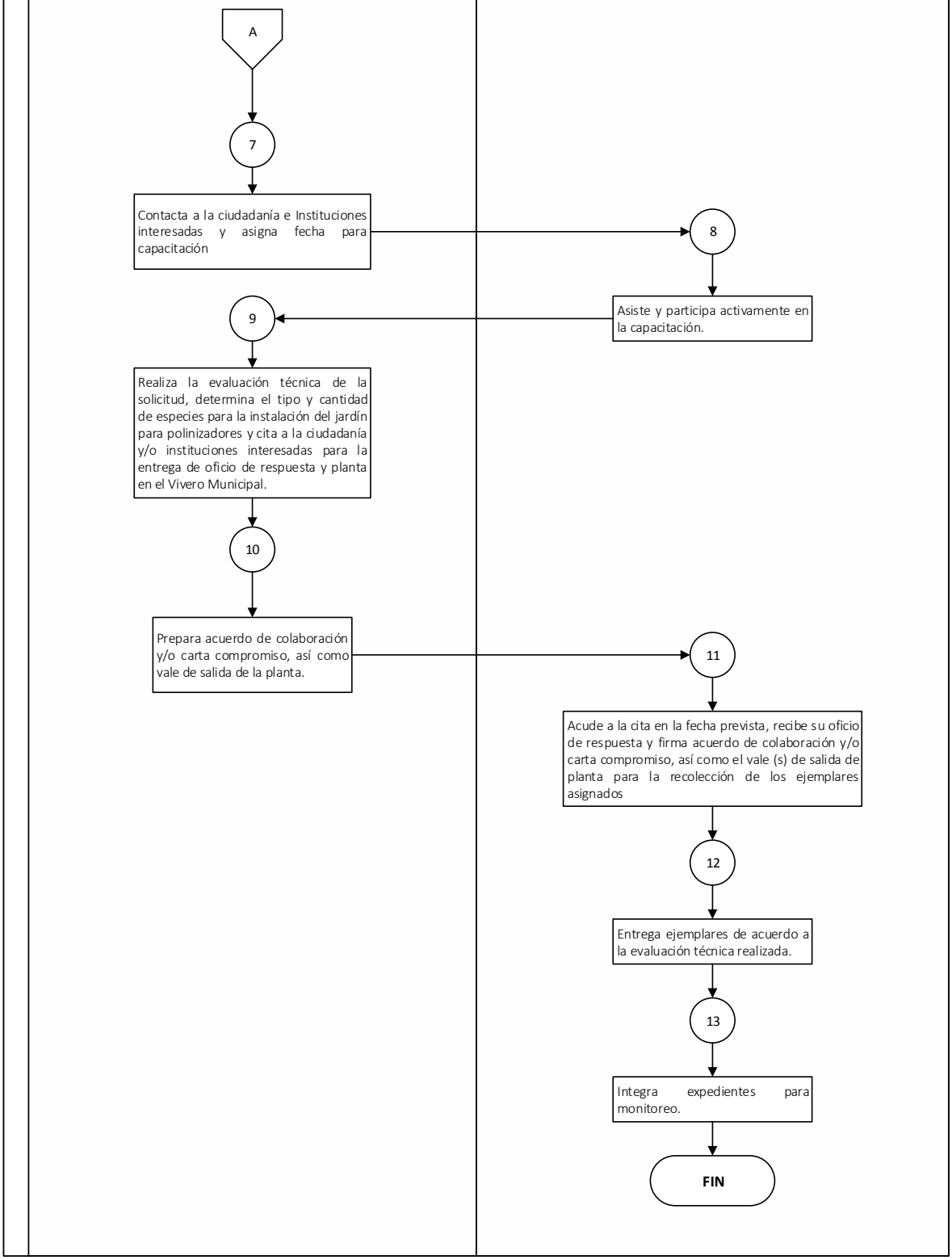
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Medio Ambiente** | Publica la convocatoria con los términos de participación del Programa "Polinizando, Toluca Florece" propuestos por la Dirección de Gestión Ambiental a través del Departamento de Forestación. |
| **2** | **Ciudadanía e instituciones** | Conocen la convocatoria y realizan su solicitud de inscripción ante la Dirección General de Medio Ambiente. |
| **3** | **Dirección General de Medio Ambiente** | Recibe la solicitud de inscripción, lo registra y la turna a la Dirección de Gestión Ambiental. |
| **4** | **Dirección Gestión Ambiental** | Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación para atención del solicitante. |
| **5** | **Departamento de Forestación** | Recibe turno, verifica que las solicitudes cumplan con los términos estipulados en la convocatoria publicada. |
| | | **¿Cumple?** |
| **6** | **Departamento de Forestación** | **No:**<br>Informa a la ciudadanía y/o Instituciones que su solicitud no es procedente |
| | | FIN |
| **7** | **Departamento de Forestación** | **Sí:**<br>Contacta a la ciudadanía e Instituciones interesadas y asigna fecha para capacitación. |
| **8** | **Ciudadanía e instituciones** | Asiste y participa activamente en la capacitación |
| **9** | **Departamento de Forestación** | Realiza la evaluación técnica de la solicitud, determina el tipo y cantidad de especies para la instalación del jardín para polinizadores y cita a la ciudadanía y/o instituciones interesadas para la entrega de oficio de respuesta y planta en el Vivero Municipal. |
| **10** | | Prepara acuerdo de colaboración y/o carta compromiso, así como vale de salida de la planta. |
| **11** | **Ciudadanía e instituciones** | Acude a la cita en la fecha prevista, recibe su oficio de respuesta y firma acuerdo de colaboración y/o carta compromiso, así como el vale (s) de salida de planta. |
| **12** | **Departamento de Forestación** | Entrega ejemplares de acuerdo a la evaluación técnica realizada. |
| **13** | | Integra expedientes para monitoreo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


5. Operación Del Programa "Polinizando, Toluca Florece"
Dirección General de Medio Ambiente
Ciudadanía e instituciones
Dirección Gestión Ambiental
Departamento de Forestación
INICIO
1
Publica la convocatoria con los términos de participación del Programa "Polinizando, Toluca Florece" propuestos por la Dirección de Gestión Ambiental a través del Departamento de Forestación.
2
Conocen la convocatoria y realizan su solicitud de inscripción ante la Dirección General de Medio Ambiente
3
Recibe la solicitud de inscripción, lo registra y la turna a la Dirección de Gestión Ambiental.
4
Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación para atención del solicitante.
5
Recibe turno, verifica que las solicitudes cumplan con los términos estipulados en la convocatoria publicada.
¿ Cumple?
Si
A
No
6
Informa a la ciudadanía y/o Instituciones que su solicitud no es procedente
FIN

**5. Operación Del Programa "Polinizando, Toluca Florece"**



## VIII. DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AMBIENTAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Atención a la Denuncia Ciudadana derivada del Incumplimiento de la Norma en Materia Ambiental** |
| **Objetivo:** | Lograr que la ciudadanía del Municipio de Toluca, así como las personas propietarias y representantes legales de establecimientos comerciales, de servicios y particulares, procuren la conservación del equilibrio ecológico en términos de las normas ambientales aplicables a través de la inspección generada por denuncia ambiental y programas internos. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- Las denuncias ambientales generadas por la ciudadanía se deberán atender a través de las visitas de verificación que realice el Departamento de Inspección Ambiental.

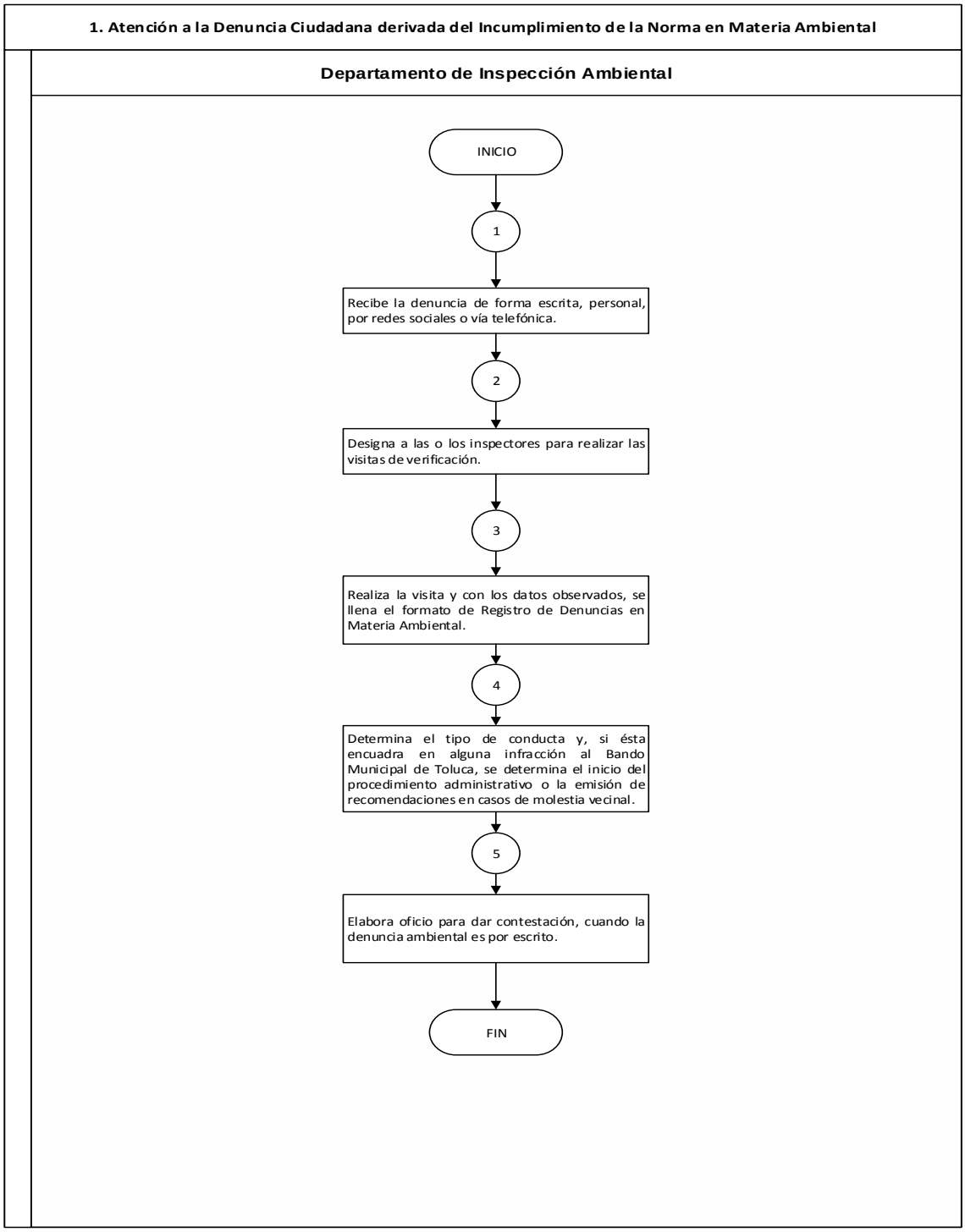
- El Departamento de Inspección Ambiental deberá atender en un plazo no mayor a quince días hábiles las denuncias recibidas en la Dirección General de Medio Ambiente.

**1. Atención a la Denuncia Ciudadana derivada del Incumplimiento de la Norma en Materia Ambiental**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Inspección Ambiental** | Recibe la denuncia de forma escrita, personal, por redes sociales o vía telefónica. |
| **2** | | Designa a las o los inspectores para realizar las visitas de verificación. |
| **3** | | Realiza la visita y con los datos observados, se llena el formato de Registro de Denuncias en Materia Ambiental. |
| **4** | | Determina el tipo de conducta y, si ésta encuadra en alguna infracción al Bando Municipal de Toluca, se determina el inicio del procedimiento administrativo o la emisión de recomendaciones en casos de molestia vecinal. |
| **5** | | Elabora oficio para dar contestación, cuando la denuncia ambiental es por escrito. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Atención a la Denuncia Ciudadana derivada del Incumplimiento de la Norma en Materia Ambiental
Departamento de Inspección Ambiental
INICIO
1
Recibe la denuncia de forma escrita, personal, por redes sociales o vía telefónica.
2
Designa a las o los inspectores para realizar las visitas de verificación.
3
Realiza la visita y con los datos observados, se llena el formato de Registro de Denuncias en Materia Ambiental.
4
Determina el tipo de conducta y, si ésta encuadra en alguna infracción al Bando Municipal de Toluca, se determina el inicio del procedimiento administrativo o la emisión de recomendaciones en casos de molestia vecinal.
5
Elabora oficio para dar contestación, cuando la denuncia ambiental es por escrito.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación** |
| **Objetivo:** | Verificar que las personas propietarias y representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios, cumplan con las normas ambientales aplicables a través de la verificación generada como requisito para la emisión de su licencia de funcionamiento municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inspección Ambiental, será quien verifique y/o inspeccione que los establecimientos comerciales y de servicios cumplan con las normas ambientales vigentes, de acuerdo con la actividad que desarrollen.

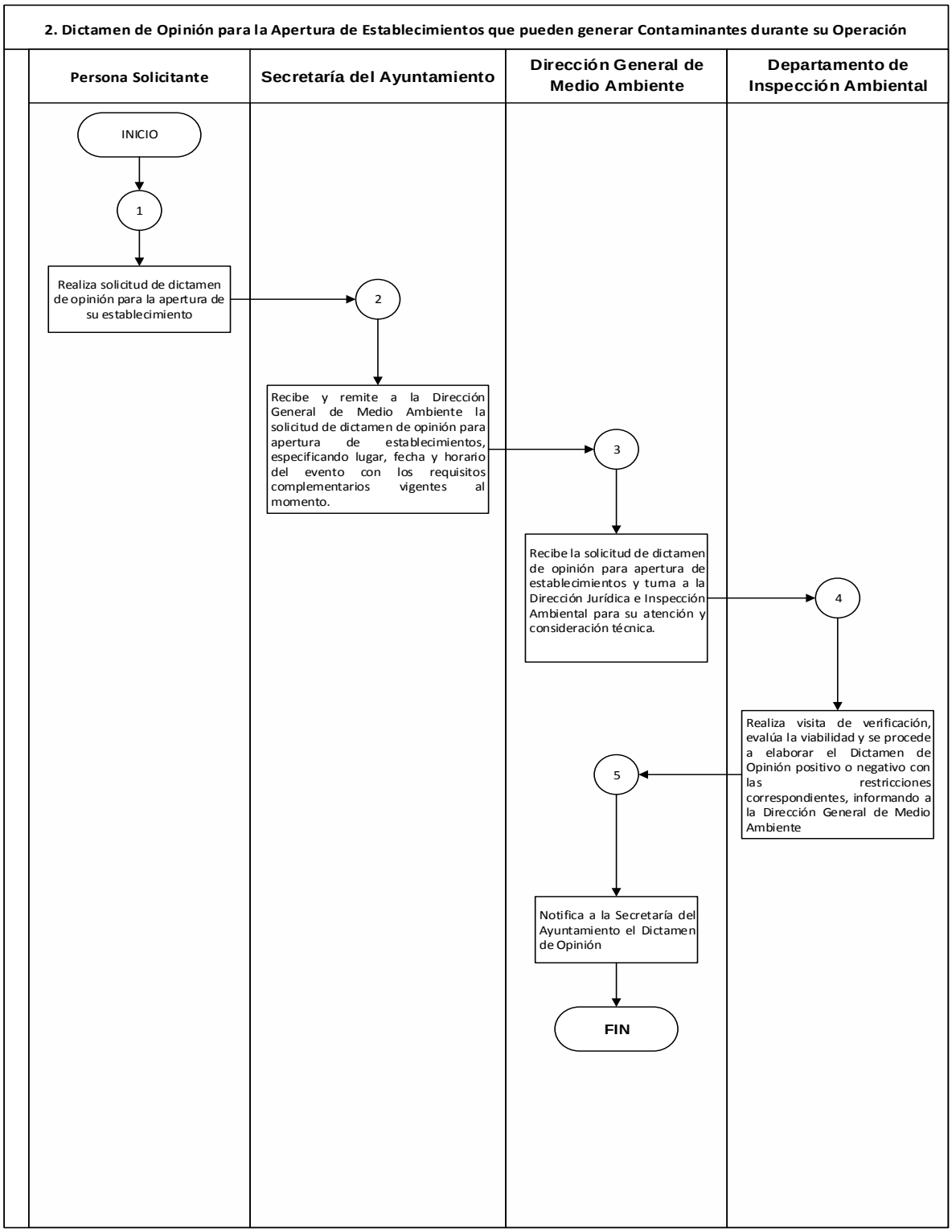
- El Departamento de Inspección Ambiental, exhorta a los establecimientos comerciales y de servicios a regular sus trámites en materia ambiental.

**2. Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Realiza solicitud de dictamen de opinión para la apertura de su establecimiento. |
| **2** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe y remite a la Dirección General de Medio Ambiente la solicitud de dictamen de opinión para apertura de establecimientos, especificando lugar, fecha y horario del evento con los requisitos complementarios vigentes al momento. |
| **3** | **Dirección General de Medio Ambiente** | Recibe la solicitud de dictamen de opinión para apertura de establecimientos y turna a la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental para su atención y consideración técnica. |
| **4** | **Departamento de Inspección Ambiental** | Realiza visita de verificación, evalúa la viabilidad y se procede a elaborar el Dictamen de Opinión positivo o negativo con las restricciones correspondientes, informando a la Dirección General de Medio Ambiente. |
| **5** | **Dirección General de Medio Ambiente** | Notifica a la Secretaría del Ayuntamiento el Dictamen de Opinión. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación
Persona Solicitante
Secretaría del Ayuntamiento
Dirección General de Medio Ambiente
Departamento de Inspección Ambiental
INICIO
1
Realiza solicitud de dictamen de opinión para la apertura de su establecimiento
2
Recibe y remite a la Dirección General de Medio Ambiente la solicitud de dictamen de opinión para apertura de establecimientos, especificando lugar, fecha y horario del evento con los requisitos complementarios vigentes al momento.
3
Recibe la solicitud de dictamen de opinión para apertura de establecimientos y turna a la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental para su atención y consideración técnica.
4
Realiza visita de verificación, evalúa la viabilidad y se procede a elaborar el Dictamen de Opinión positivo o negativo con las restricciones correspondientes, informando a la Dirección General de Medio Ambiente
5
Notifica a la Secretaría del Ayuntamiento el Dictamen de Opinión
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la Distribución a Título Gratuito de Bolsas, Popotes y Recipientes de un solo uso, realizados a partir de Materiales Biodegradables, Compostables por parte de Establecimientos Comerciales y de Servicio.** |
| **Objetivo:** | Vigilar que las personas propietarias y representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios, que entreguen a título gratuito bolsas, popotes plásticos de un solo uso, y recipientes de unicel, cumplan con las especificaciones técnicas ambientales para su expendio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inspección Ambiental, será quien verifique que los establecimientos comerciales y de servicios den cumplimiento a las disposiciones jurídicas en materia de regulación de bolsas, popotes plásticos de un solo uso y recipientes de unicel.

- Dentro de la regulación de envases y contenedores de un solo uso, el Departamento de Inspección Ambiental determinará, de acuerdo con las especificaciones técnicas, la expedición del Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para establecimientos comerciales y de servicios que entreguen a título gratuito bolsas de un solo uso, popotes y recipientes de unicel con las características señaladas en el Código Reglamentario vigente.

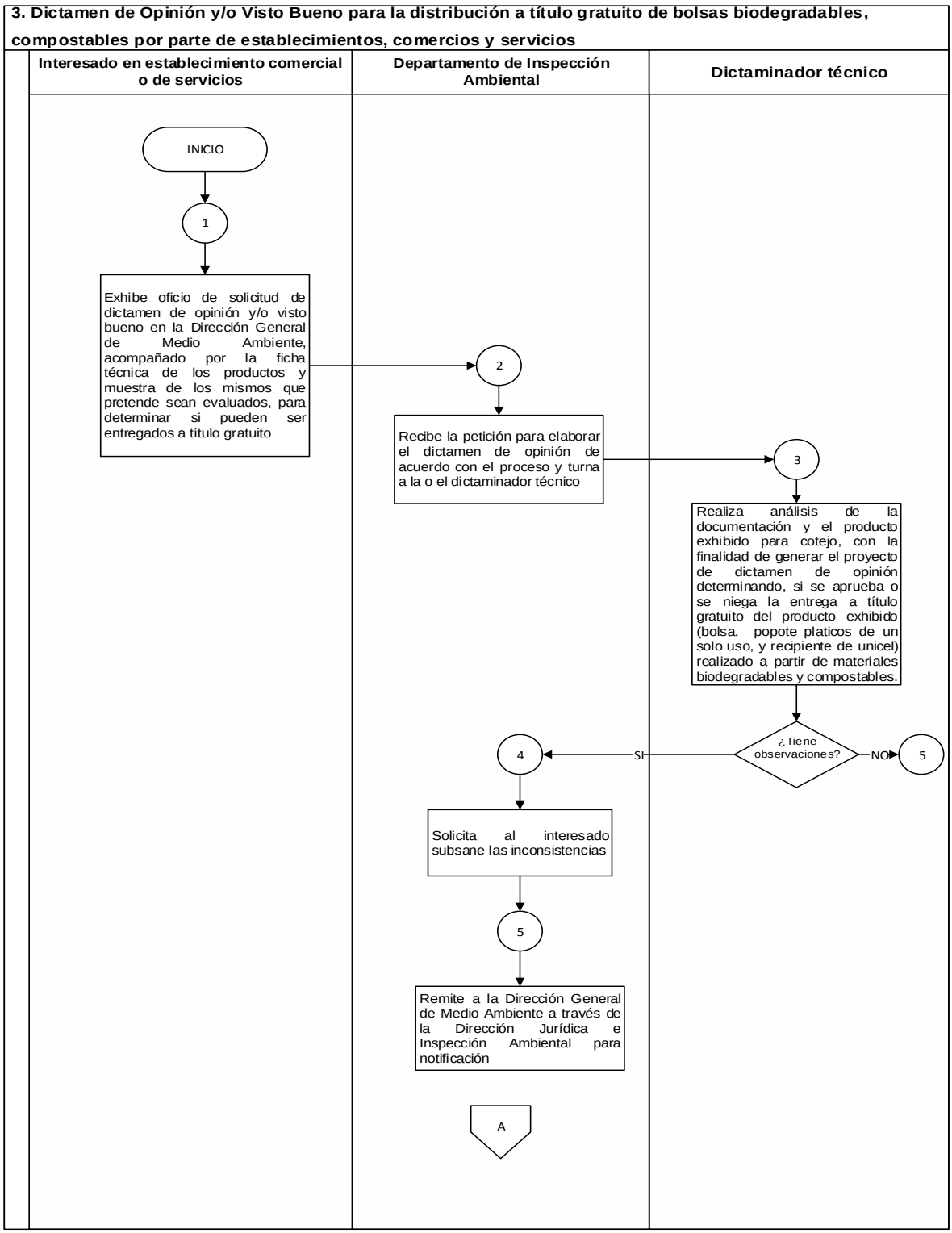
- El Dictamen de opinión tendrá vigencia de un año a partir de la expedición del mismo.

**3. Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la Distribución a Título Gratuito de Bolsas, Popotes y Recipientes de un solo uso, realizados a partir de Materiales Biodegradables, Compostables por parte de Establecimientos, Comercios y Servicios**

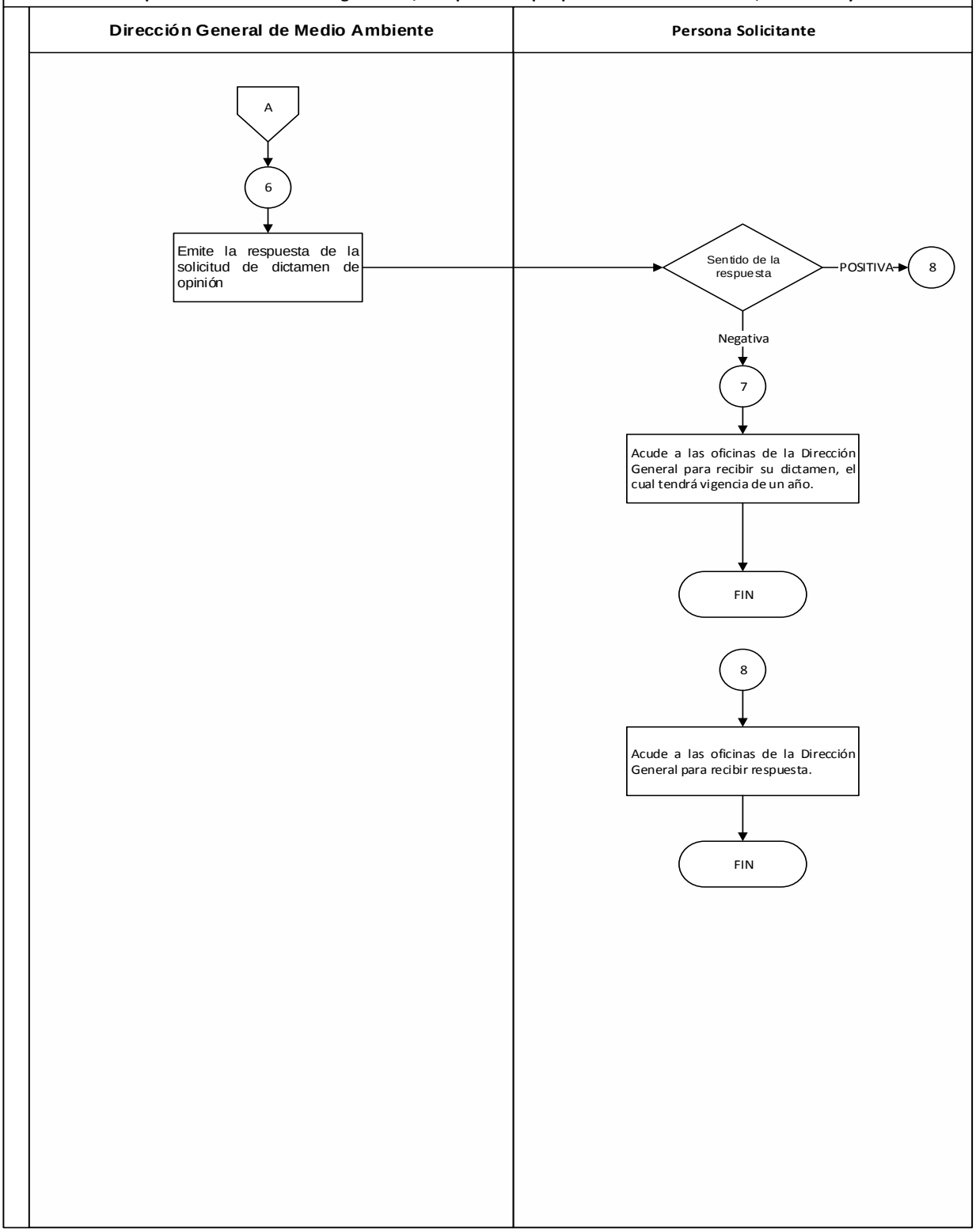
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Persona Solicitante** | Exhibe oficio de solicitud de dictamen de opinión y/o visto bueno en la Dirección General de Medio Ambiente, acompañado por la ficha técnica de los productos y muestra de los mismos que pretende sean evaluados, para determinar si pueden ser entregados a título gratuito. |
| 2 | **Departamento de Inspección Ambiental** | Recibe la petición para elaborar el dictamen de opinión de acuerdo con el proceso y turna a la o el dictaminador técnico. |
| 3 | **Dictaminador técnico** | Realiza análisis de la documentación y el producto exhibido para cotejo, con la finalidad de generar el proyecto de dictamen de opinión determinando, si se aprueba o se niega la entrega a título gratuito del producto exhibido (bolsa, popote plásticos de un solo uso, y recipiente de unicel) realizado a partir de materiales biodegradables y compostables. |
| | | **¿Tiene observaciones?** |
| 4 | **Departamento de Inspección Ambiental** | **Sí:**<br>Solicita al interesado subsane las inconsistencias. |
| 5 | | **No:**<br>Remite a la Dirección General de Medio Ambiente a través de la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental para notificación. |
| 6 | **Dirección General de Medio Ambiente** | Emite la respuesta de la solicitud de dictamen de opinión. |
| | | **Sentido de la respuesta** |
| 7 | **Persona Solicitante** | **POSITIVA:**<br>Acude a las oficinas de la Dirección General para recibir su dictamen, el cual tendrá vigencia de un año. |
| 8 | | **NEGATIVA**:<br>Acude a las oficinas de la Dirección General para recibir respuesta. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la distribución a título gratuito de bolsas biodegradables, compostables por parte de establecimientos, comercios y servicios
Interesado en establecimiento comercial o de servicios
Departamento de Inspección Ambiental
Dictaminador técnico
INICIO
1
Exhibe oficio de solicitud de dictamen de opinión y/o visto bueno en la Dirección General de Medio Ambiente, acompañado por la ficha técnica de los productos y muestra de los mismos que pretende sean evaluados, para determinar si pueden ser entregados a título gratuito
2
Recibe la petición para elaborar el dictamen de opinión de acuerdo con el proceso y turna a la o el dictaminador técnico
3
Realiza análisis de la documentación y el producto exhibido para cotejo, con la finalidad de generar el proyecto de dictamen de opinión determinando, si se aprueba o se niega la entrega a título gratuito del producto exhibido (bolsa, popote platicos de un solo uso, y recipiente de unicel) realizado a partir de materiales biodegradables y compostables.
¿Tiene observaciones?
SI
NO
4
5
Solicita al interesado subsane las inconsistencias
5
Remite a la Dirección General de Medio Ambiente a través de la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental para notificación
A

**3. Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la Distribución a Título Gratuito de Bolsas, Popotes y Recipientes de un solo uso, realizados a partir de Materiales Biodegradables, Compostables por parte de Establecimientos, Comercios y Servicios**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Regularizar los Vehículos Particulares cuya actividad sea la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos Domésticos** |
| **Objetivo:** | Vigilar que los vehículos recolectores de residuos sólidos urbanos domésticos, que operan dentro de la jurisdicción del Municipio de Toluca, estén regularizados a través de la obtención del Registro como Prestador de Servicios de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inspección Ambiental, instrumentará los recorridos, operativos y vigilancia para identificar aquellos vehículos privados que se encarguen de la recolección de residuos sólidos urbanos y/o servicio de limpia, y proceder a su regulación.

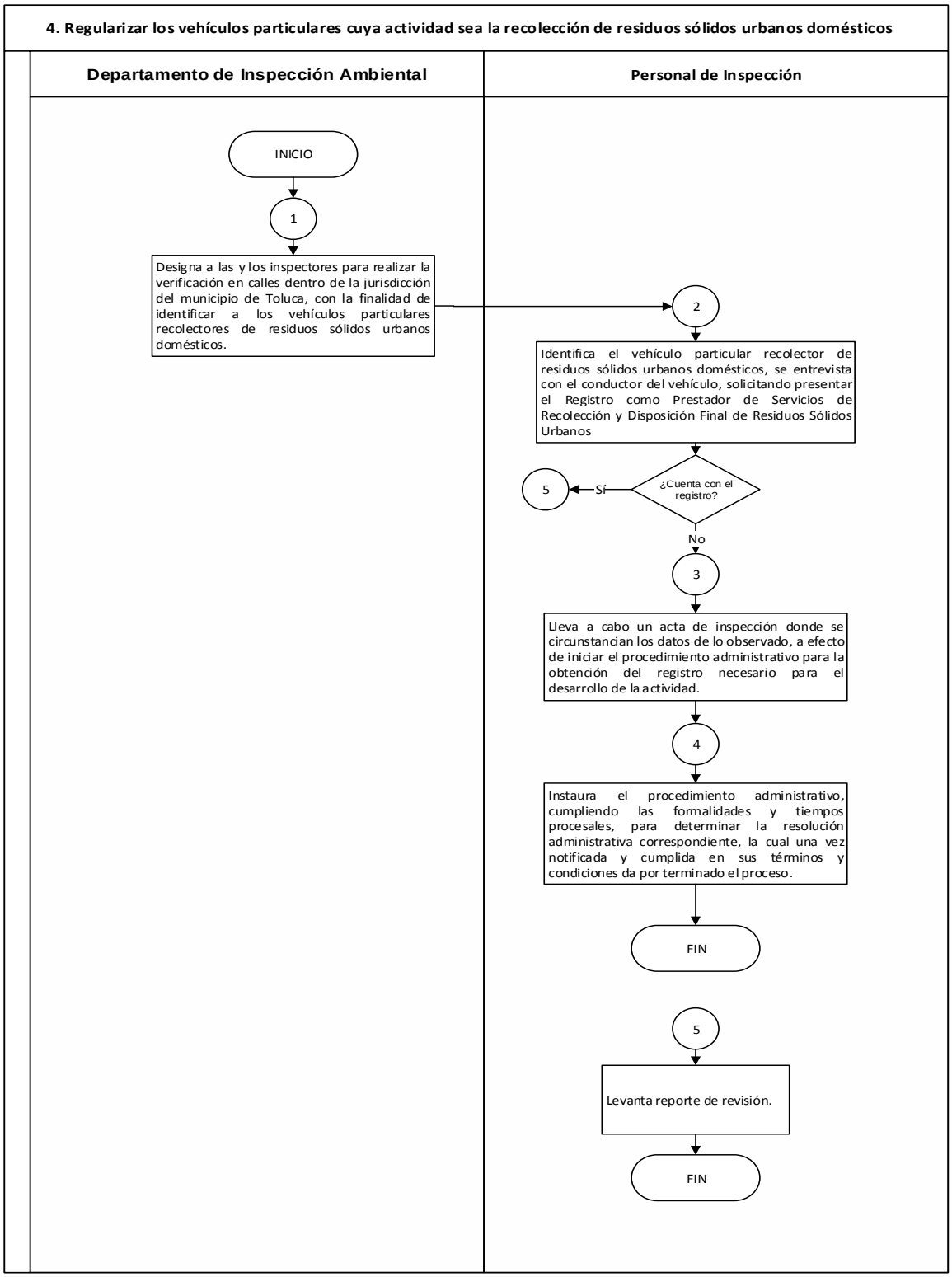
- El Departamento de Inspección Ambiental, será quien verifique que los vehículos recolectores de residuos sólidos urbanos domésticos, que operan dentro de la jurisdicción del Municipio de Toluca, estén regularizados conforme a la normatividad aplicable.

**4. Regularizar los vehículos particulares cuya actividad sea la recolección de residuos sólidos urbanos domésticos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Inspección Ambiental** | Designa a las y los inspectores para realizar la verificación en calles dentro de la jurisdicción del Municipio de Toluca, con la finalidad de identificar a los vehículos particulares recolectores de residuos sólidos urbanos domésticos. |
| **2** | **Personal de Inspección** | Identifica el vehículo particular recolector de residuos sólidos urbanos domésticos, se entrevista con el conductor del vehículo, solicitando presentar el Registro como Prestador de Servicios de Recolección y Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos. |
| | | **¿Cuenta con el registro?** |
| **3** | **Personal de Inspección** | **No:**<br>Lleva a cabo un acta de inspección donde se circunstancían los datos de lo observado, a efecto de iniciar el procedimiento administrativo para la obtención del registro necesario para el desarrollo de la actividad. |
| **4** | **Departamento de Normatividad** | Instaura el procedimiento administrativo, cumpliendo las formalidades y tiempos procesales, para determinar la resolución administrativa correspondiente, la cual una vez notificada y cumplida en sus términos y condiciones da por terminado el proceso. |
| **5** | **Departamento de Inspección Ambiental** | **Sí:**<br>Levanta reporte de revisión. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Regularizar los vehículos particulares cuya actividad sea la recolección de residuos sólidos urbanos domésticos
Departamento de Inspección Ambiental
Personal de Inspección
INICIO
1
Designa a las y los inspectores para realizar la verificación en calles dentro de la jurisdicción del municipio de Toluca, con la finalidad de identificar a los vehículos particulares recolectores de residuos sólidos urbanos domésticos.
2
Identifica el vehículo particular recolector de residuos sólidos urbanos domésticos, se entrevista con el conductor del vehículo, solicitando presentar el Registro como Prestador de Servicios de Recolección y Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos
¿Cuenta con el registro?
Sí
5
No
3
Lleva a cabo un acta de inspección donde se circunstancian los datos de lo observado, a efecto de iniciar el procedimiento administrativo para la obtención del registro necesario para el desarrollo de la actividad.
4
Instaura el procedimiento administrativo, cumpliendo las formalidades y tiempos procesales, para determinar la resolución administrativa correspondiente, la cual una vez notificada y cumplida en sus términos y condiciones da por terminado el proceso.
FIN
5
Levanta reporte de revisión.
FIN

## IX. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes** |
| **Objetivo**: | Desarrollar, integrar y sustanciar los procedimientos administrativos generados por las actividades de inspección y vigilancia en materia de protección al medio ambiente y a la biodiversidad del Municipio de Toluca. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad, llevará a cabo los procedimientos administrativos aplicando las formalidades que establece el Código para la Biodiversidad del Estado de México y de manera supletoria el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, así como dictar las resoluciones administrativas correspondientes.

- El Departamento de Normatividad, llevará los trámites necesarios, con la finalidad de producir y, en su caso, ejecutar un acto administrativo debido al incumplimiento de la normatividad ambiental vigente de competencia municipal.

- Los procedimientos administrativos comunes se aplicarán en establecimientos comerciales y de servicios que no cuenten con los permisos autorizados por la autoridad competente.

- Las sanciones administrativas a las que se refiere el presente procedimiento están definidas en el Código para la Biodiversidad del Estado de México, mismas que son:

  I. Apercibimiento, amonestación o multa
  II. Clausura temporal o definitiva, total o parcial
  III. Arresto administrativo hasta por treinta y seis horas
  IV. Incautación de los instrumentos, ejemplares, productos o subproductos directamente relacionados con infracciones.
  V. La suspensión o revocación de las concesiones, licencias, permisos o autorizaciones correspondientes.
  VI. La reparación del daño y deterioro ambiental

- El infractor podrá interponer el recurso administrativo de inconformidad ante la Primera Sindicatura del Ayuntamiento o el juicio contencioso administrativo ante el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, en contra de la resolución que emita la Dirección General de Medio Ambiente.

**1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes**

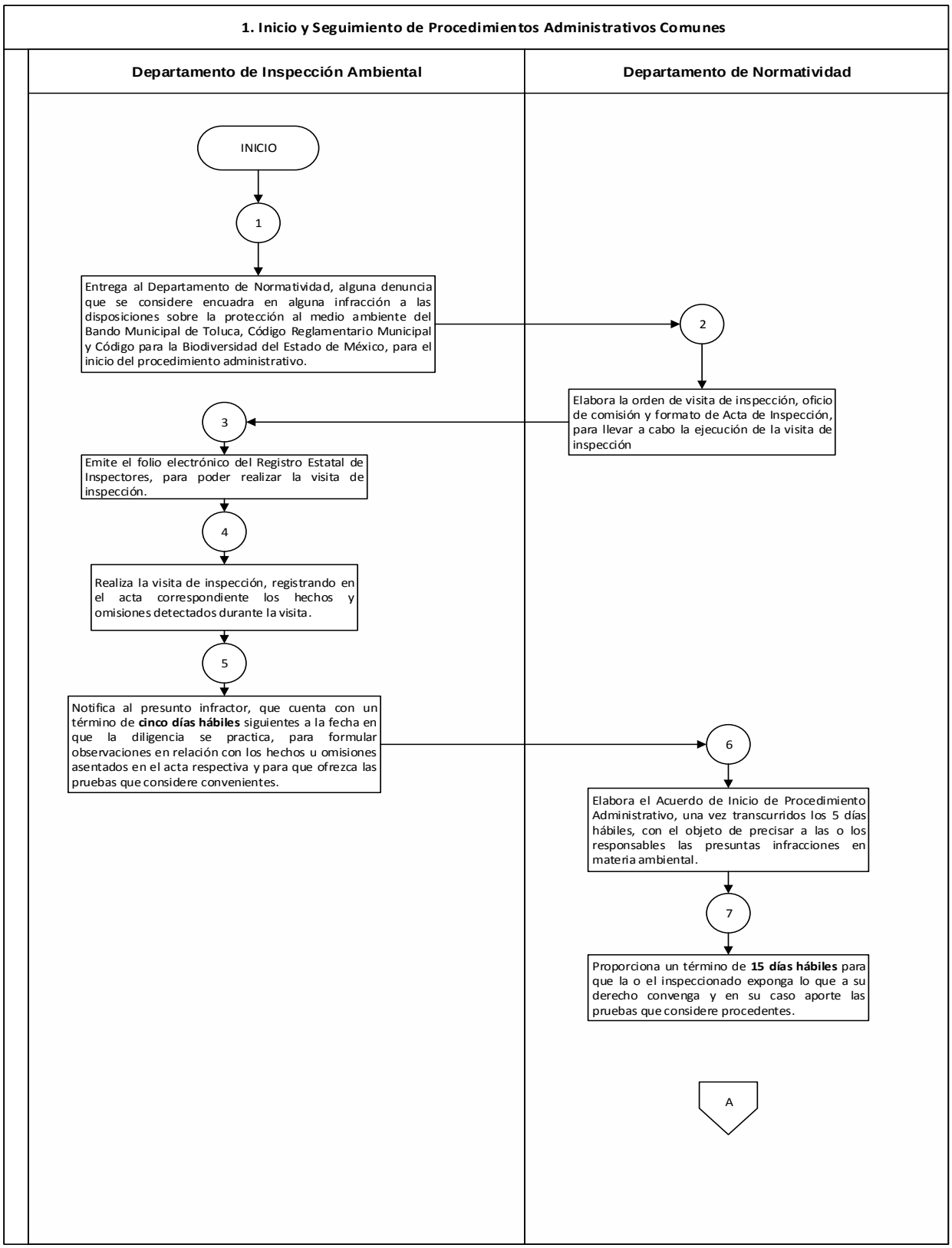
**Descriptivo:**

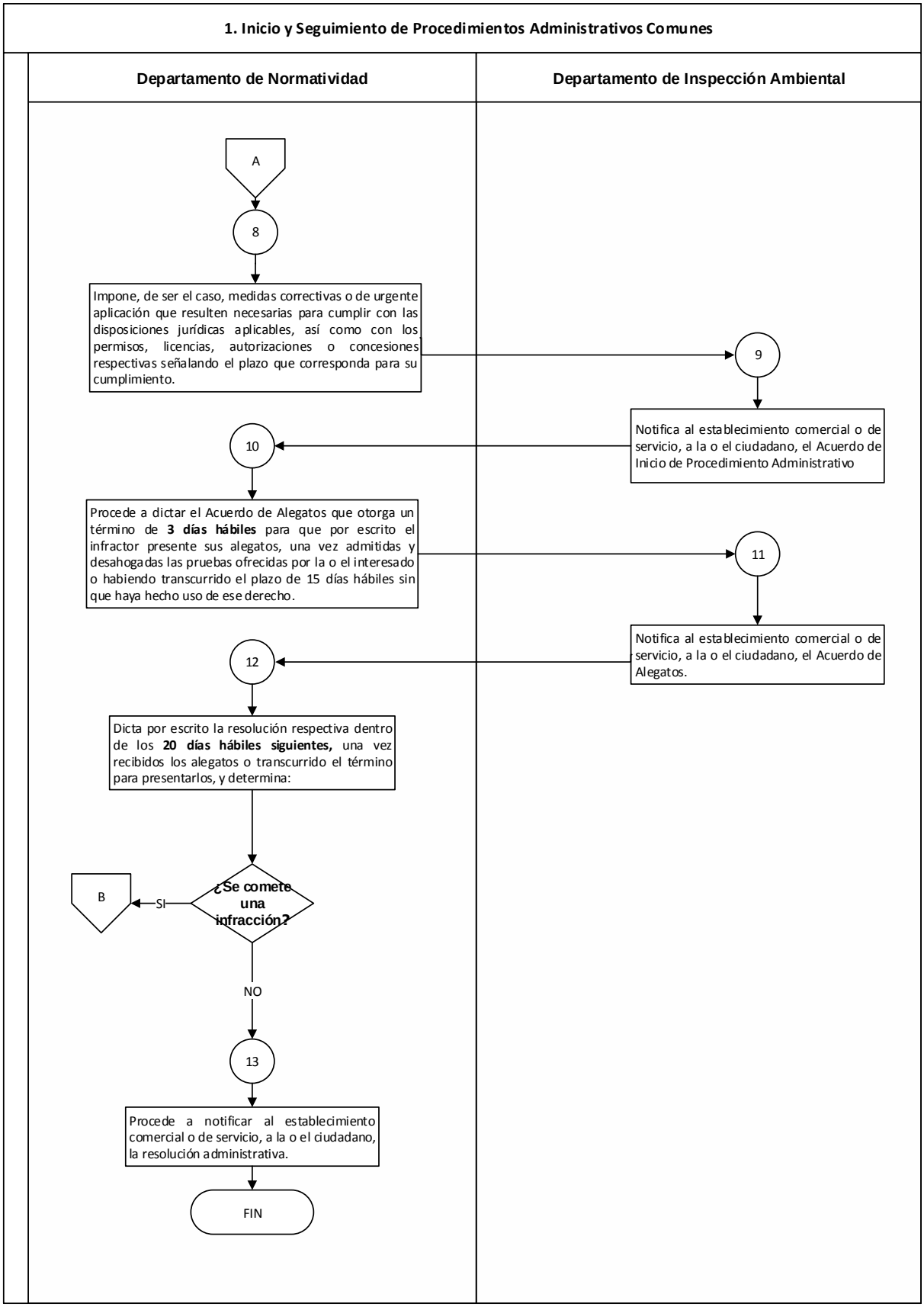
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Inspección Ambiental** | Entrega al Departamento de Normatividad, alguna denuncia que se considere encuadra en alguna infracción a las disposiciones sobre la protección al medio ambiente del Bando Municipal de Toluca, Código Reglamentario Municipal y Código para la Biodiversidad del Estado de México, para el inicio del procedimiento administrativo. |
| **2** | **Departamento de Normatividad** | Elabora la orden de visita de inspección, oficio de comisión y formato de Acta de Inspección, para llevar a cabo la ejecución de la visita de inspección |
| **3** | **Departamento de Inspección Ambiental** | Emite el folio electrónico del Registro Estatal de Inspectores, para poder realizar la visita de inspección. |
| **4** | | Realiza la visita de inspección, registrando en el acta correspondiente los hechos y omisiones detectados durante la visita. |
| **5** | | Notifica al presunto infractor, que cuenta con un término de **cinco días hábiles** siguientes a la fecha en que la diligencia se practica, para formular observaciones en relación con los hechos u omisiones asentados en el acta respectiva y para que ofrezca las pruebas que considere convenientes. |
| **6** | **Departamento de Normatividad** | Elabora el Acuerdo de Inicio de Procedimiento Administrativo, una vez transcurridos los 5 días hábiles, con el objeto de precisar a las o los responsables las presuntas infracciones en materia ambiental. |
| **7** | | Proporciona un término de **15 días hábiles** para que la o el inspeccionado exponga lo que a su derecho convenga y en su caso aporte las pruebas que considere procedentes. |
| **8** | | Impone, de ser el caso, medidas correctivas o de urgente aplicación que resulten necesarias para cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables, así como con los permisos, licencias, autorizaciones o concesiones respectivas señalando el plazo que corresponda para su cumplimiento. |
| **9** | **Departamento de Inspección Ambiental** | Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, el Acuerdo de Inicio de Procedimiento Administrativo |
| **10** | **Departamento de Normatividad** | Procede a dictar el Acuerdo de Alegatos que otorga un término de **3 días hábiles** para que por escrito el infractor presente sus alegatos, una vez admitidas y desahogadas las pruebas ofrecidas por la o el interesado o habiendo transcurrido el plazo de 15 días hábiles sin que haya hecho uso de ese derecho. |
| **11** | **Departamento de Inspección Ambiental** | Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, el Acuerdo de Alegatos. |

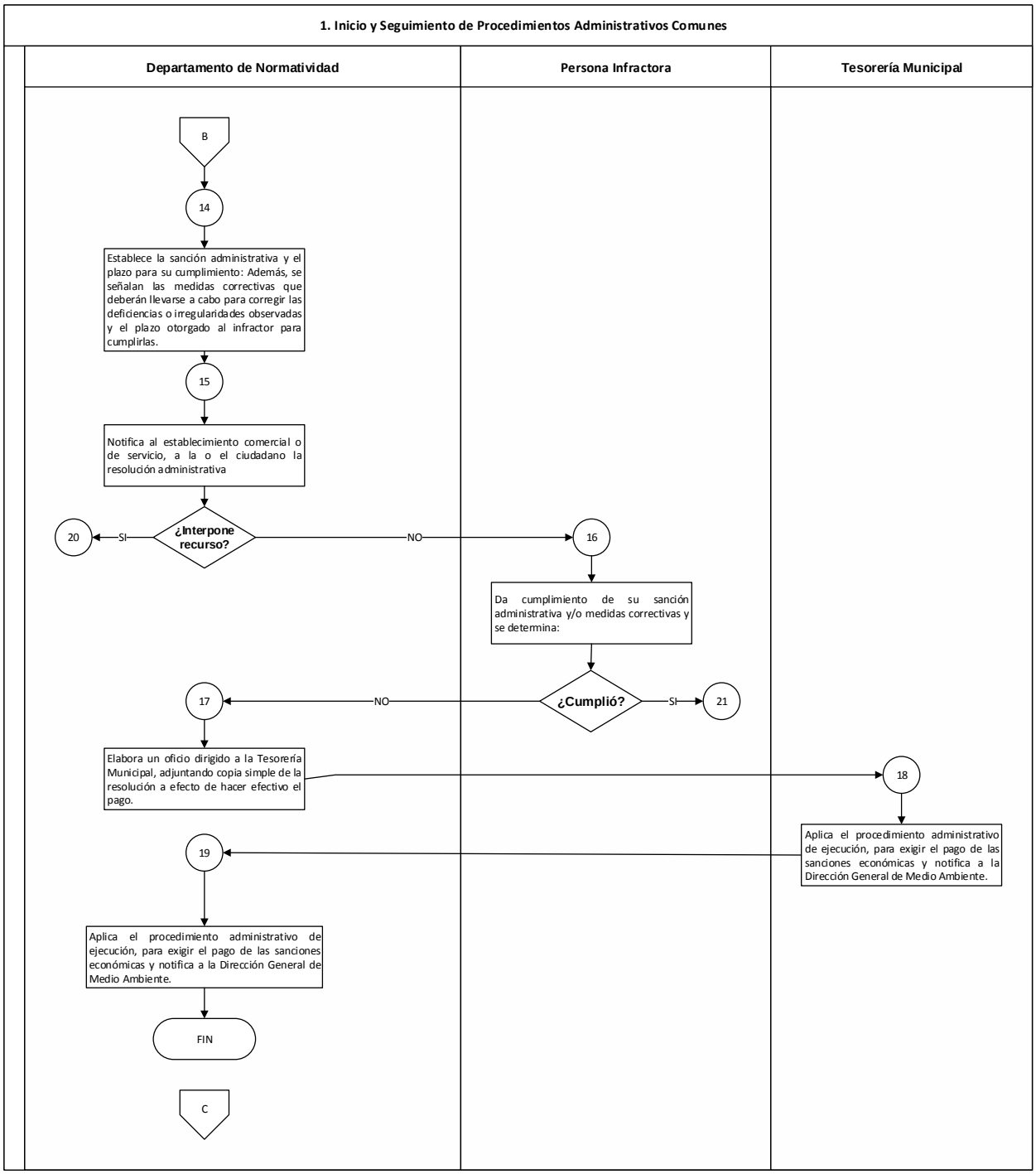
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **12** | **Departamento de Normatividad** | Dicta por escrito la resolución respectiva dentro de los **20 días hábiles siguientes,** una vez recibidos los alegatos o transcurrido el término para presentarlos, y determina: |
| | | **¿Se comete una infracción?** |
| **13** | **Departamento de Inspección Ambiental** | **No:** Procede a notificar al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, la resolución administrativa. |
| | | FIN |
| **14** | **Departamento de Normatividad** | **Sí:**<br>Establece la sanción administrativa y el plazo para su cumplimiento; además, se señalan las medidas correctivas que deberán llevarse a cabo para corregir las deficiencias o irregularidades observadas y el plazo otorgado al infractor para cumplirlas. Señala en la resolución administrativa el término que tiene el sancionado para interponer recurso contra la misma |
| **15** | **Departamento de Inspección Ambiental** | Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano la resolución administrativa |
| | | **¿Interpone recurso?** |
| **16** | **Persona Infractora** | **No:**<br>Da cumplimiento de su sanción administrativa y/o medidas correctivas y se determina: |
| | | **¿Cumplió?** |
| **17** | **Departamento de Normatividad** | **No:** Elabora un oficio dirigido a la Tesorería Municipal, adjuntando copia simple de la resolución a efecto de hacer efectivo el pago. |
| **18** | **Tesorería Municipal** | Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente. |
| **19** | **Departamento de Normatividad** | Inicia procedimiento administrativo nuevo, en caso de incumplimiento en la obtención de los registros ambientales. |
| | | FIN |
| **20** | **Departamento De Normatividad** | **Sí:**<br>Integra el expediente y lo envía al archivo como asunto concluido. |
| | | FIN |
| **21** | **SINDICATURA DEL AYUNTAMIENTO/ TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA DEL ESTADO DE MÉXICO** | **Sí:**<br>Substancia el recurso y emite una resolución. |
| **22** | **Departamento de Normatividad** | Recibe la Resolución y revisa: |
| | | **¿La resolución es a favor de la parte actora?** |
| **23** | **Departamento de Normatividad** | **No:**<br>Se conecta con el paso 17 |

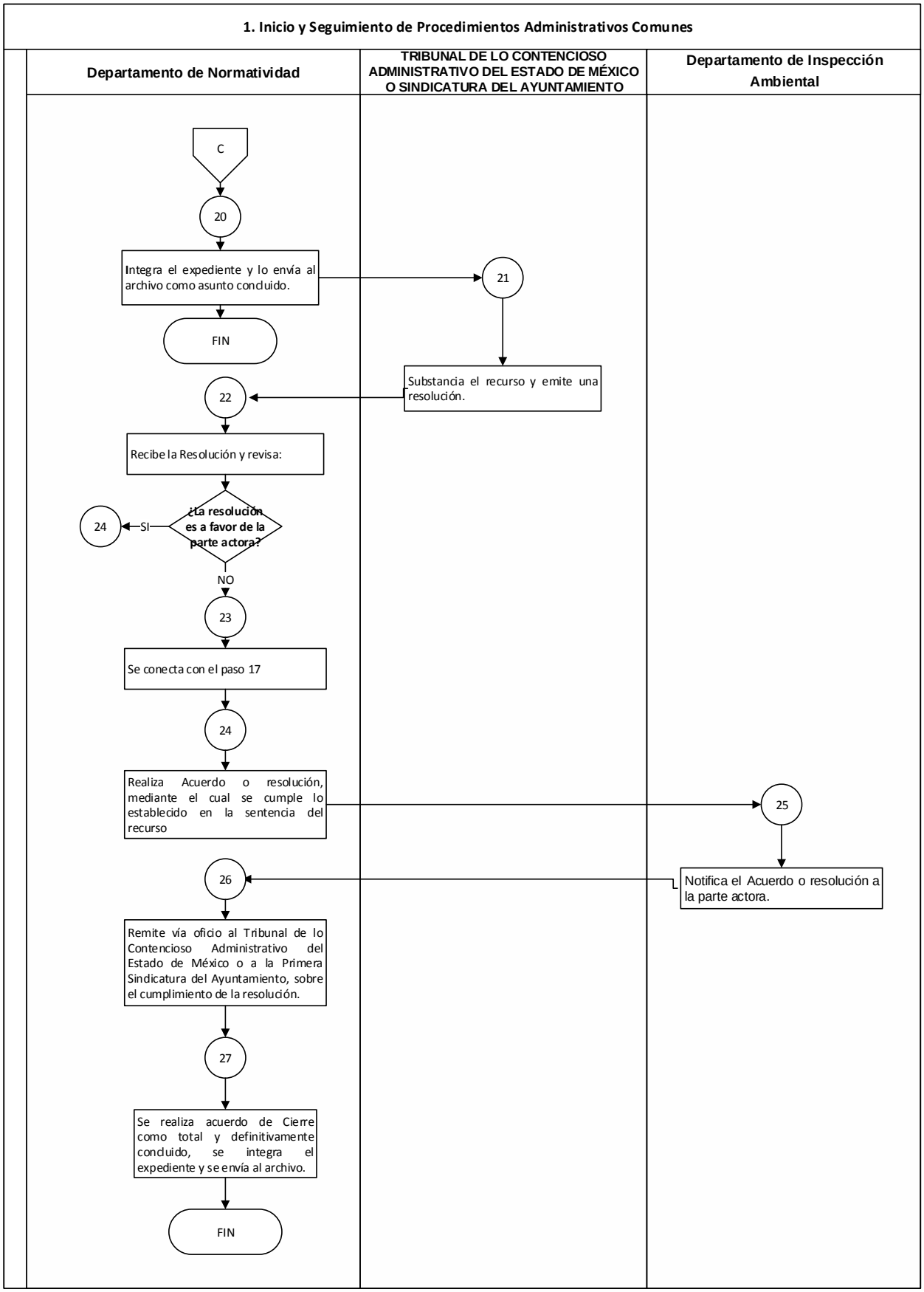
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **24** | **Departamento de Normatividad** | **Sí:**<br>Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso |
| **25** | **Departamento De Inspección Ambiental** | Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora. |
| **26** | **Departamento de Normatividad** | Remite vía oficio al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México o a la Primera Sindicatura del Ayuntamiento, sobre el cumplimiento de la resolución. |
| **27** | **Departamento de Normatividad** | Realiza acuerdo de Cierre como total y definitivamente concluido, se integra el expediente y se envía al archivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes
Departamento de Inspección Ambiental
Departamento de Normatividad
INICIO
1
Entrega al Departamento de Normatividad, alguna denuncia que se considere encuadra en alguna infracción a las disposiciones sobre la protección al medio ambiente del Bando Municipal de Toluca, Código Reglamentario Municipal y Código para la Biodiversidad del Estado de México, para el inicio del procedimiento administrativo.
2
Elabora la orden de visita de inspección, oficio de comisión y formato de Acta de Inspección, para llevar a cabo la ejecución de la visita de inspección
3
Emite el folio electrónico del Registro Estatal de Inspectores, para poder realizar la visita de inspección.
4
Realiza la visita de inspección, registrando en el acta correspondiente los hechos y omisiones detectados durante la visita.
5
Notifica al presunto infractor, que cuenta con un término de cinco días hábiles siguientes a la fecha en que la diligencia se practica, para formular observaciones en relación con los hechos u omisiones asentados en el acta respectiva y para que ofrezca las pruebas que considere convenientes.
6
Elabora el Acuerdo de Inicio de Procedimiento Administrativo, una vez transcurridos los 5 días hábiles, con el objeto de precisar a las o los responsables las presuntas infracciones en materia ambiental.
7
Proporciona un término de 15 días hábiles para que la o el inspeccionado exponga lo que a su derecho convenga y en su caso aporte las pruebas que considere procedentes.
A


1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes
Departamento de Normatividad
Departamento de Inspección Ambiental
A
8
Impone, de ser el caso, medidas correctivas o de urgente aplicación que resulten necesarias para cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables, así como con los permisos, licencias, autorizaciones o concesiones respectivas señalando el plazo que corresponda para su cumplimiento.
9
Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, el Acuerdo de Inicio de Procedimiento Administrativo
10
Procede a dictar el Acuerdo de Alegatos que otorga un término de 3 días hábiles para que por escrito el infractor presente sus alegatos, una vez admitidas y desahogadas las pruebas ofrecidas por la o el interesado o habiendo transcurrido el plazo de 15 días hábiles sin que haya hecho uso de ese derecho.
11
Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, el Acuerdo de Alegatos.
12
Dicta por escrito la resolución respectiva dentro de los 20 días hábiles siguientes, una vez recibidos los alegatos o transcurrido el término para presentarlos, y determina:
¿Se comete una infracción?
SI
B
NO
13
Procede a notificar al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, la resolución administrativa.
FIN


1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes
Departamento de Normatividad
Persona Infractora
Tesorería Municipal
B
14
Establece la sanción administrativa y el plazo para su cumplimiento: Además, se señalan las medidas correctivas que deberán llevarse a cabo para corregir las deficiencias o irregularidades observadas y el plazo otorgado al infractor para cumplirlas.
15
Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano la resolución administrativa
¿Interpone recurso?
SI
20
NO
16
Da cumplimiento de su sanción administrativa y/o medidas correctivas y se determina:
¿Cumplió?
NO
17
SI
21
Elabora un oficio dirigido a la Tesorería Municipal, adjuntando copia simple de la resolución a efecto de hacer efectivo el pago.
18
Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente.
19
Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente.
FIN
C


1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes
Departamento de Normatividad
TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO O SINDICATURA DEL AYUNTAMIENTO
Departamento de Inspección Ambiental
C
20
Integra el expediente y lo envía al archivo como asunto concluido.
21
FIN
Substancia el recurso y emite una resolución.
22
Recibe la Resolución y revisa:
¿La resolución es a favor de la parte actora?
SI
24
NO
23
Se conecta con el paso 17
24
Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso
25
Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora.
26
Remite vía oficio al Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de México o a la Primera Sindicatura del Ayuntamiento, sobre el cumplimiento de la resolución.
27
Se realiza acuerdo de Cierre como total y definitivamente concluido, se integra el expediente y se envía al archivo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales** |
| **Objetivo**: | Aplicar los procedimientos administrativos necesarios a efecto de que los establecimientos industriales, comerciales y de servicios cumplan con la legislación ambiental vigente y aplicable, en materia de regulación de bolsas plásticas de un solo uso, recipientes de unicel y popotes plásticos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad, llevará a cabo los Procedimientos Administrativos correspondientes, aplicando las formalidades que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, así como dictar las resoluciones administrativas correspondientes.

- El Departamento de Normatividad, llevará a cabo los trámites necesarios, con la finalidad de producir y, en su caso, ejecutar un acto administrativo debido al incumplimiento de la normatividad ambiental vigente de competencia municipal.

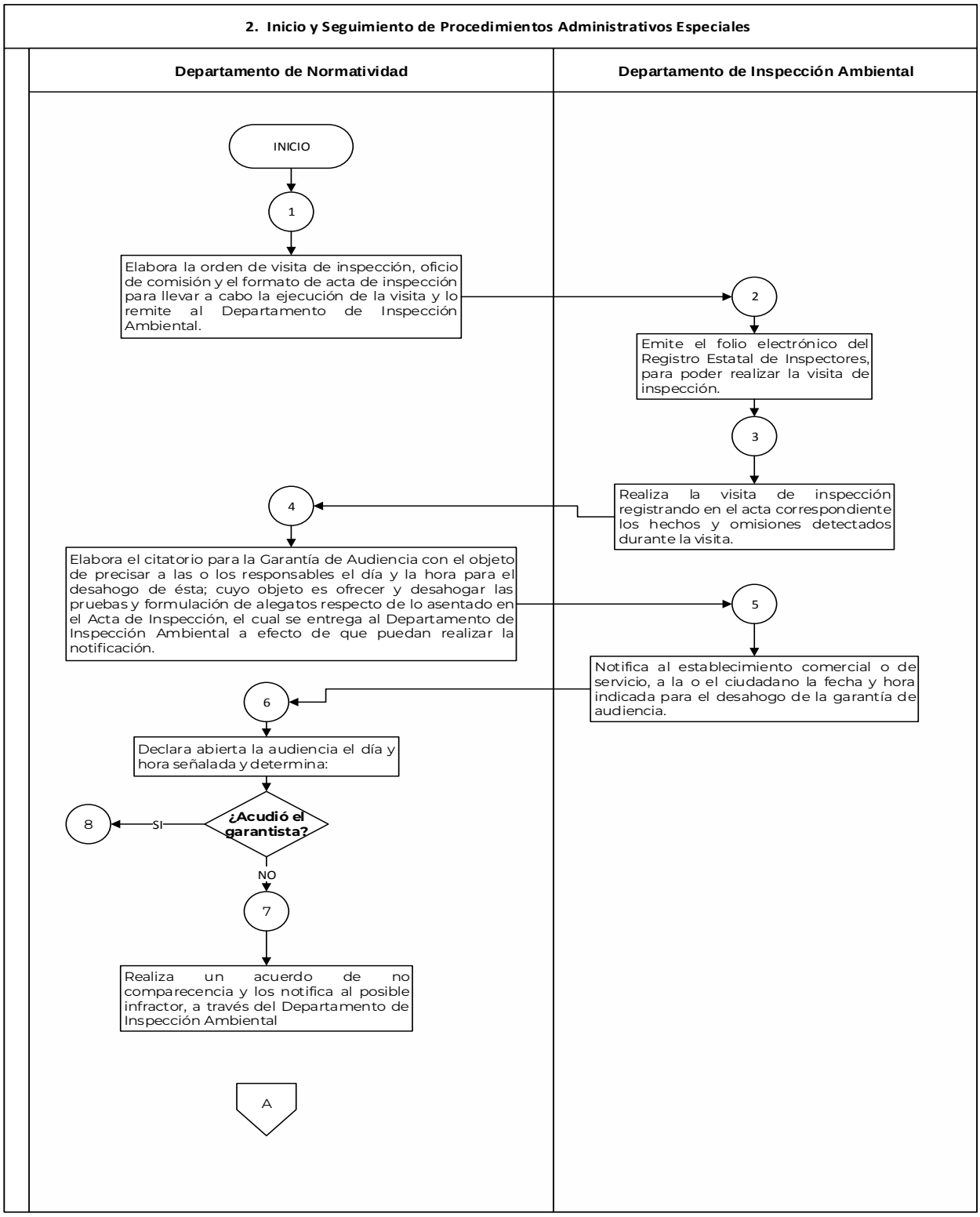
## 2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales

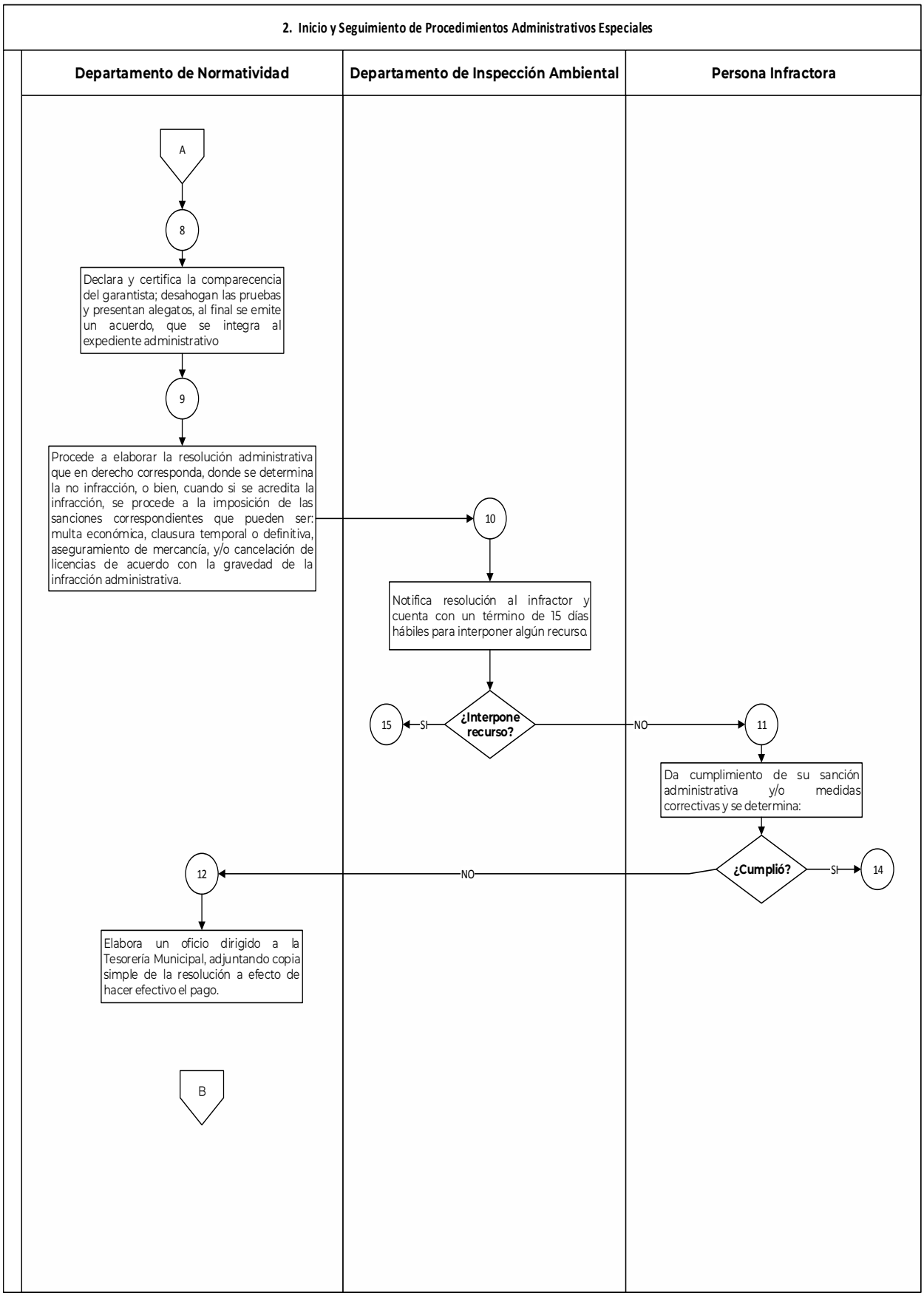
**Descriptivo:**

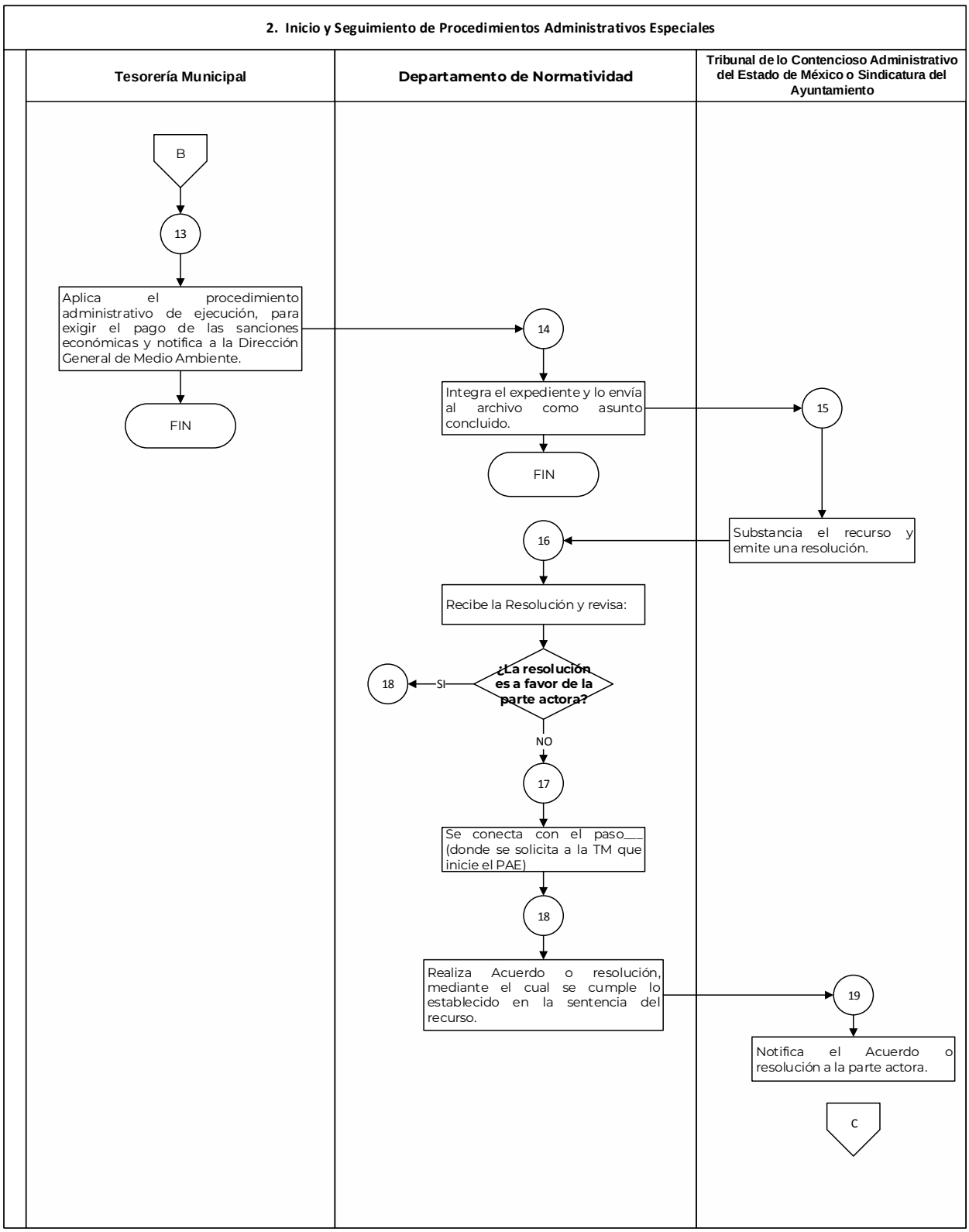
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Normatividad** | Elabora la orden de visita de inspección, oficio de comisión y el formato de acta de inspección para llevar a cabo la ejecución de la visita y lo remite al Departamento de Inspección Ambiental. |
| 2 | **Departamento de Inspección Ambiental** | Emite el folio electrónico del Registro Estatal de Inspectores, para poder realizar la visita de inspección. |
| 3 | | Realiza la visita de inspección registrando en el acta correspondiente los hechos y omisiones detectados durante la visita. |
| 4 | **Departamento de Normatividad** | Elabora el citatorio para la Garantía de Audiencia con el objeto de precisar a las o los responsables el día y la hora para el desahogo de ésta; cuyo objeto es ofrecer y desahogar las pruebas y formulación de alegatos respecto de lo asentado en el Acta de Inspección, el cual se entrega al Departamento de Inspección Ambiental a efecto de que puedan realizar la notificación. |
| 5 | **Departamento de Inspección Ambiental** | Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano la fecha y hora indicada para el desahogo de la garantía de audiencia. |
| 6 | **Departamento de Normatividad** | Declara abierta la audiencia el día y hora señalada y determina: |
| | | **¿Acudió el garantista?** |
| 7 | **Departamento de Normatividad** | **No:**<br>Realiza un acuerdo de no comparecencia y los notifica al posible infractor, a través del Departamento de Inspección Ambiental. |
| 8 | | **Sí:**<br>Declara y certifica la comparecencia del garantista; desahogan las pruebas y presentan alegatos, al final se emite un acuerdo, que se integra al expediente administrativo |
| 9 | | Procede a elaborar la resolución administrativa que en derecho corresponda, donde se determina la no infracción, o bien, cuando si se acredita la infracción, se procede a la imposición de las sanciones correspondientes que pueden ser: multa económica, clausura temporal o definitiva, aseguramiento de mercancía, y/o cancelación de licencias de acuerdo con la gravedad de la infracción administrativa. |
| 10 | **Departamento de Inspección Ambiental** | Notifica resolución al infractor y cuenta con un término de 15 días hábiles para interponer algún recurso. |
| | | **¿Interpone recurso?** |
| 11 | **Persona Infractora** | **No:**<br>Da cumplimiento de su sanción administrativa y/o medidas correctivas y se determina:: |
| | | **¿Cumplió?** |
| 12 | **Departamento de Normatividad** | **No:**<br>Elabora un oficio dirigido a la Tesorería Municipal, adjuntando copia simple de la resolución a efecto de hacer efectivo el pago. |
| 13 | **Tesorería Municipal** | Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente. |
| | | FIN |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **14** | **Departamento de Normatividad** | **Sí:**<br>**I**ntegra el expediente y lo envía al archivo como asunto concluido. |
| | | FIN |
| **15** | **Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México o Sindicatura del Ayuntamiento** | **Sí:**<br>Substancia el recurso y emite una resolución. |
| **16** | **Departamento de Normatividad** | Recibe la Resolución y revisa: |
| | | **¿La resolución es a favor de la parte actora?** |
| **17** | **Departamento de Normatividad** | **No:**<br>Se conecta con el paso 12 |
| **18** | | **Sí:**<br>Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso |
| **19** | **Departamento de Inspección Ambiental** | Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora. |
| **20** | **Departamento de Normatividad** | Remite vía oficio al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México o a la Primera Sindicatura del Ayuntamiento, sobre el cumplimiento de la resolución. |
| **21** | **Departamento de Normatividad** | Realiza acuerdo de Cierre como total y definitivamente concluido, se integra el expediente y se envía al archivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

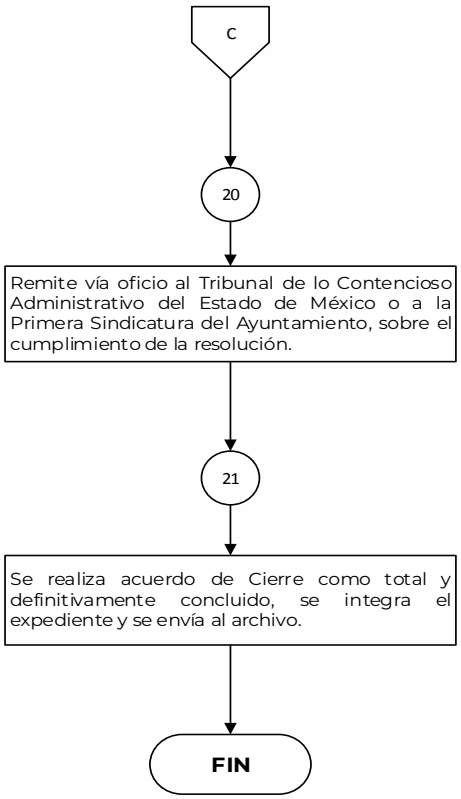

2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales
Departamento de Normatividad
Departamento de Inspección Ambiental
INICIO
1
Elabora la orden de visita de inspección, oficio de comisión y el formato de acta de inspección para llevar a cabo la ejecución de la visita y lo remite al Departamento de Inspección Ambiental.
2
Emite el folio electrónico del Registro Estatal de Inspectores, para poder realizar la visita de inspección.
3
Realiza la visita de inspección registrando en el acta correspondiente los hechos y omisiones detectados durante la visita.
4
Elabora el citatorio para la Garantía de Audiencia con el objeto de precisar a las o los responsables el día y la hora para el desahogo de ésta; cuyo objeto es ofrecer y desahogar las pruebas y formulación de alegatos respecto de lo asentado en el Acta de Inspección, el cual se entrega al Departamento de Inspección Ambiental a efecto de que puedan realizar la notificación.
5
Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano la fecha y hora indicada para el desahogo de la garantía de audiencia.
6
Declara abierta la audiencia el día y hora señalada y determina:
¿Acudió el garantista?
SI
8
NO
7
Realiza un acuerdo de no comparecencia y los notifica al posible infractor, a través del Departamento de Inspección Ambiental
A


2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales
Departamento de Normatividad
Departamento de Inspección Ambiental
Persona Infractora
A
8
Declara y certifica la comparecencia del garantista; desahogan las pruebas y presentan alegatos, al final se emite un acuerdo, que se integra al expediente administrativo
9
Procede a elaborar la resolución administrativa que en derecho corresponda, donde se determina la no infracción, o bien, cuando si se acredita la infracción, se procede a la imposición de las sanciones correspondientes que pueden ser: multa económica, clausura temporal o definitiva, aseguramiento de mercancía, y/o cancelación de licencias de acuerdo con la gravedad de la infracción administrativa.
10
Notifica resolución al infractor y cuenta con un término de 15 días hábiles para interponer algún recurso.
¿Interpone recurso?
SI
15
NO
11
Da cumplimiento de su sanción administrativa y/o medidas correctivas y se determina:
¿Cumplió?
SI
14
NO
12
Elabora un oficio dirigido a la Tesorería Municipal, adjuntando copia simple de la resolución a efecto de hacer efectivo el pago.
B


2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales
Tesorería Municipal
Departamento de Normatividad
Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de México o Sindicatura del Ayuntamiento
B
13
Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente.
FIN
14
Integra el expediente y lo envía al archivo como asunto concluido.
FIN
15
Substancia el recurso y emite una resolución.
16
Recibe la Resolución y revisa:
¿La resolución es a favor de la parte actora?
SI
18
NO
17
Se conecta con el paso___ (donde se solicita a la TM que inicie el PAE)
18
Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso.
19
Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora.
C

**2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales**

**Departamento de Normatividad**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración y Suscripción de Convenios** |
| **Objetivo**: | Elaborar conforme a la normatividad vigente, los convenios de colaboración en materia ambiental a celebrarse entre el Ayuntamiento de Toluca y las diferentes dependencias del Gobierno Federal y Estatal, así como con las diferentes empresas del sector industrial, comercial y de servicios y con otros ayuntamientos, a fin de coadyuvar con los programas implementados por la Dirección General de Medio Ambiente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

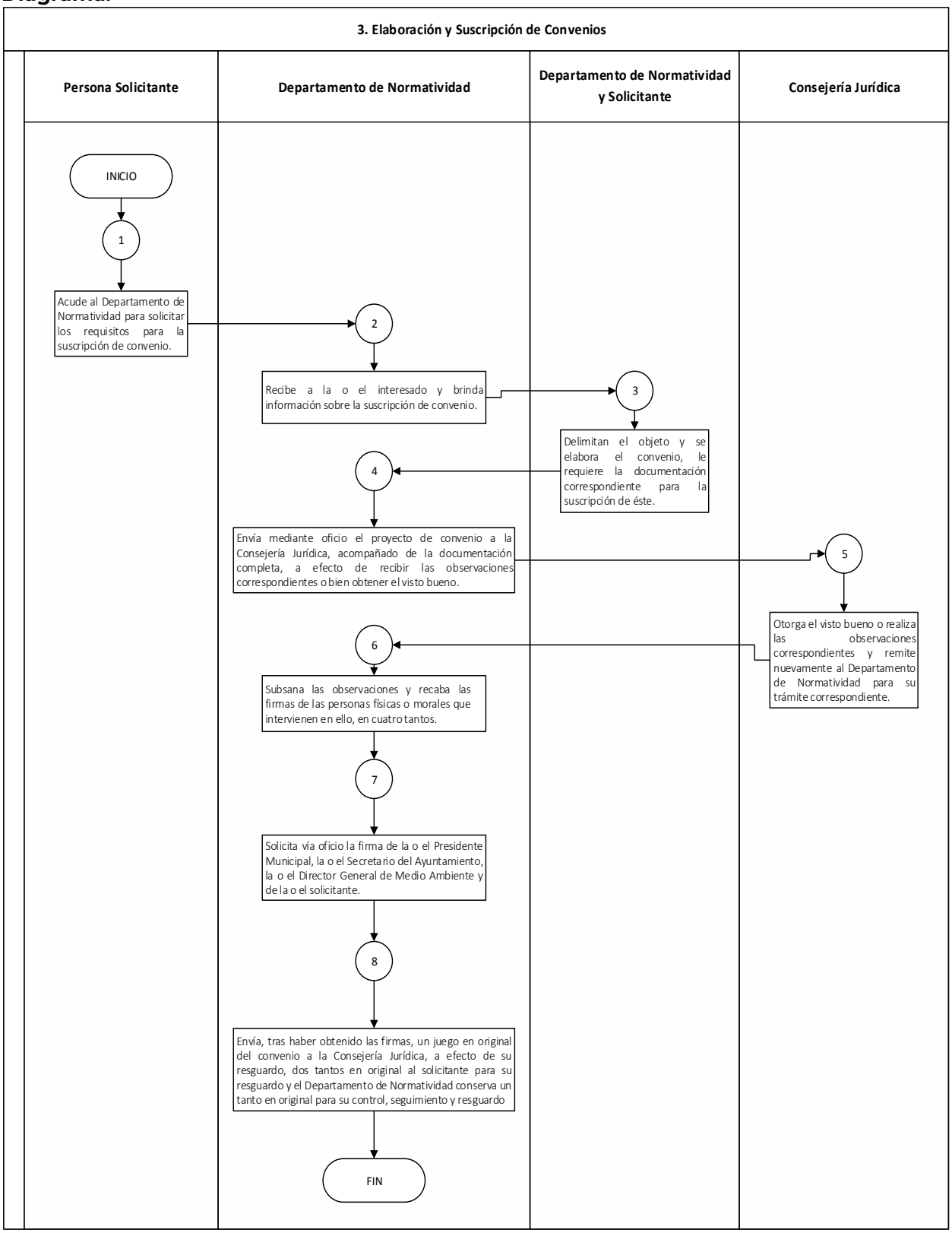
- El Departamento de Normatividad elaborará los proyectos de convenios en materia ambiental a efecto de turnarlos a la Consejería Jurídica para su revisión, validación, aprobación y posteriormente seguimiento para su firma.
- El Departamento de Normatividad concertará en representación del Ayuntamiento y previo acuerdo de éste, la realización de servicios por terceros o con el concurso del Estado o de otros ayuntamientos.
- La documentación necesaria para la firma de convenio es:
    1. Identificación oficial.
    2. Escrituras públicas.
    3. Poder notarial.
    4. Testimonio notarial.
    5. RFC.
    6. Comprobantes de domicilio, y
    7. Registros ambientales.

**3. Elaboración y Suscripción de Convenios**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Acude al Departamento de Normatividad para solicitar los requisitos para la suscripción de convenio. |
| **2** | **Departamento de Normatividad** | Recibe a la o el solicitante y brinda información sobre la suscripción de convenio. |
| **3** | **Departamento de Normatividad y Solicitante** | Delimitan el objeto y se elabora el convenio, le requiere la documentación correspondiente para la suscripción de éste. |
| **4** | **Departamento de Normatividad** | Envía mediante oficio el proyecto de convenio a la Consejería Jurídica, acompañado de la documentación completa, a efecto de recibir las observaciones correspondientes o bien obtener el visto bueno. |
| **5** | **Consejería Jurídica** | Otorga el visto bueno o realiza las observaciones correspondientes y remite nuevamente al Departamento de Normatividad para su trámite correspondiente. |
| **6** | **Departamento de Normatividad** | Subsana las observaciones y recaba las firmas de las personas físicas o morales que intervienen en ello, en cuatro tantos. |
| **7** | | Solicita vía oficio la firma de la o el Presidente Municipal, la o el Secretario del Ayuntamiento, la o el Director General de Medio Ambiente y de la o el solicitante. |
| **8** | | Envía, tras haber obtenido las firmas, un juego en original del convenio a la Consejería Jurídica, a efecto de su resguardo, dos tantos en original al solicitante para su resguardo y el Departamento de Normatividad conserva un tanto en original para su control, seguimiento y resguardo |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Elaboración y Suscripción de Convenios
Persona Solicitante
Departamento de Normatividad
Departamento de Normatividad y Solicitante
Consejería Jurídica
INICIO
1
Acude al Departamento de Normatividad para solicitar los requisitos para la suscripción de convenio.
2
Recibe a la o el interesado y brinda información sobre la suscripción de convenio.
3
Delimitan el objeto y se elabora el convenio, le requiere la documentación correspondiente para la suscripción de éste.
4
Envía mediante oficio el proyecto de convenio a la Consejería Jurídica, acompañado de la documentación completa, a efecto de recibir las observaciones correspondientes o bien obtener el visto bueno.
5
Otorga el visto bueno o realiza las observaciones correspondientes y remite nuevamente al Departamento de Normatividad para su trámite correspondiente.
6
Subsana las observaciones y recaba las firmas de las personas físicas o morales que intervienen en ello, en cuatro tantos.
7
Solicita vía oficio la firma de la o el Presidente Municipal, la o el Secretario del Ayuntamiento, la o el Director General de Medio Ambiente y de la o el solicitante.
8
Envía, tras haber obtenido las firmas, un juego en original del convenio a la Consejería Jurídica, a efecto de su resguardo, dos tantos en original al solicitante para su resguardo y el Departamento de Normatividad conserva un tanto en original para su control, seguimiento y resguardo
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios.** |
| **Objetivo:** | Lograr que las o los ciudadanos del Municipio de Toluca, así como las o los dueños y representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios, realicen el correcto manejo y disposición de sus residuos sólidos urbanos no peligrosos, así como también a través de la obtención de los dictámenes de opinión o vistos buenos y registros ambientales correspondientes. |

## POLÍTICAS APLICABLES

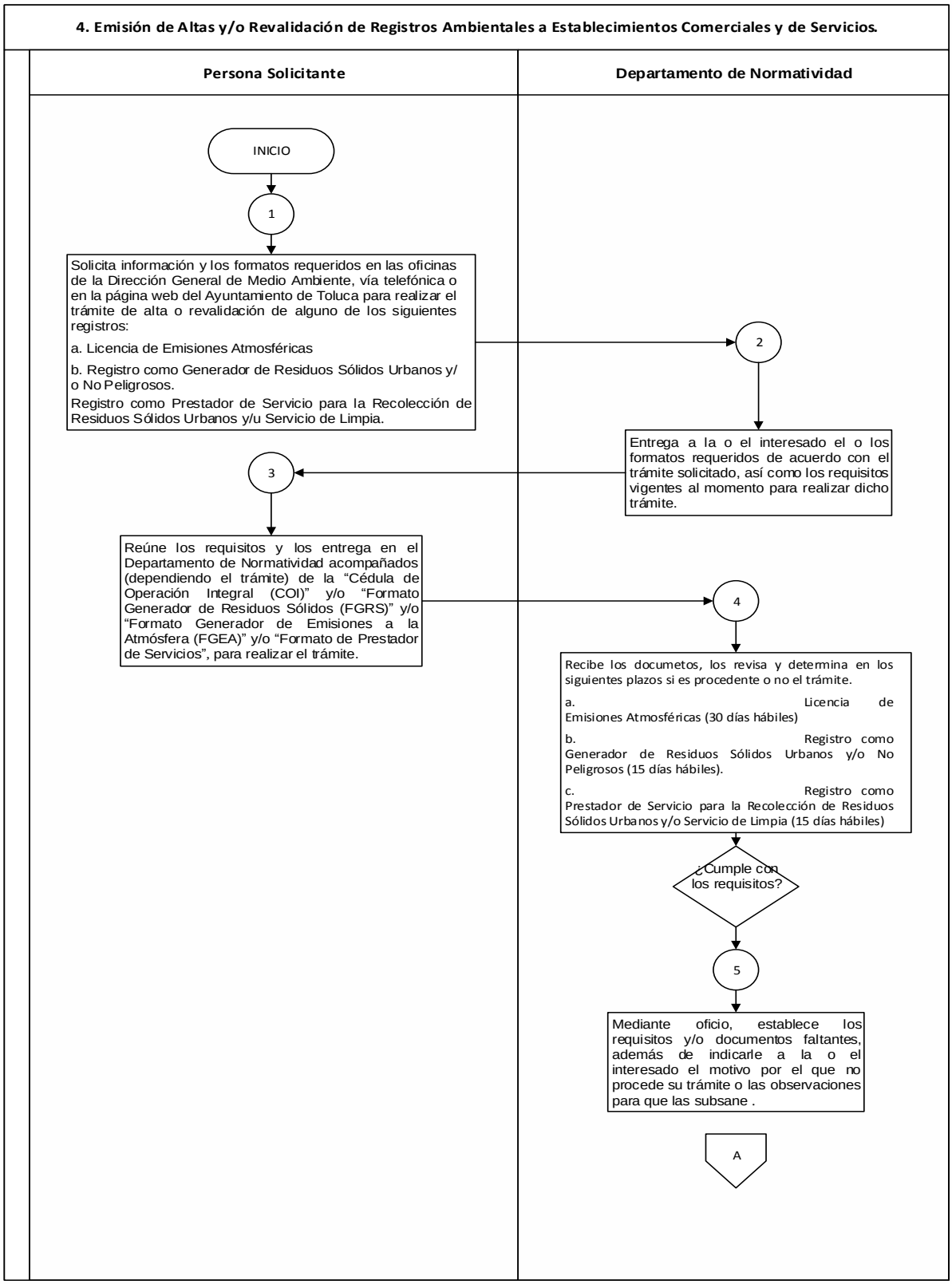
- El Departamento de Normatividad elaborará los registros ambientales correspondientes y los entregará a las o los dueños y a las o los representantes legales de los establecimientos comerciales y de servicios, previo cumplimiento de las normas ambientales vigentes.
- El Departamento de Normatividad regulará a los establecimientos comerciales y de servicios, invitándolos a realizar los trámites para la obtención del registro de generador de residuos sólidos urbanos y/o no peligrosos y de la licencia de funcionamiento para emisiones a la atmósfera, a través del formato de la cédula de operación integral.
- Los registros ambientales tendrán vigencia de un año.
- El Departamento de Normatividad emitirá los requisitos complementarios de acuerdo con el trámite y/o registro ambiental solicitado, fundamentados en la normatividad ambiental vigente.
- El Departamento de Normatividad emitirá la Licencia de Emisiones a la Atmósfera a los Giros Municipales, establecidos en el artículo 2.148 del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- El Departamento de Normatividad emitirá el Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o No Peligrosos.
- El Departamento de Normatividad emitirá el Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia.

**4. Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios.**

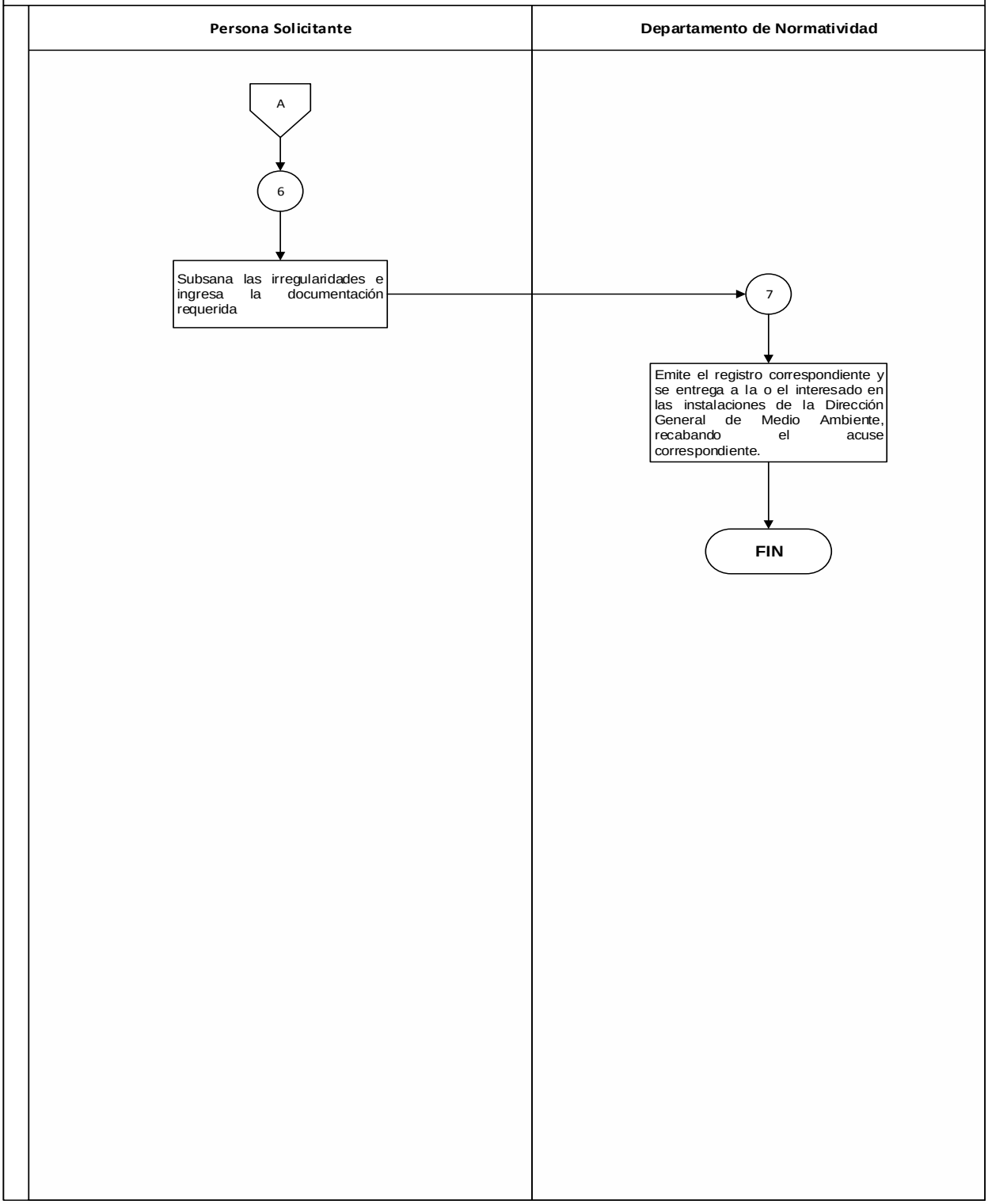
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Solicita información y los formatos requeridos en las oficinas de la Dirección General de Medio Ambiente, vía telefónica o en la página web del Ayuntamiento de Toluca para realizar el trámite de alta o revalidación de alguno de los siguientes registros:<br>**a.** Licencia de Emisiones Atmosféricas<br>**b.** Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o No Peligrosos.<br>**c.** Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia. |
| **2** | **Departamento de Normatividad** | Entrega a la o el interesado el o los formatos requeridos de acuerdo con el trámite solicitado, así como los requisitos vigentes al momento para realizar dicho trámite. |
| **3** | **Persona Solicitante** | Reúne los requisitos y los entrega en el Departamento de Normatividad acompañados (dependiendo el trámite) de la "Cédula de Operación Integral (COI)" y/o "Formato Generador de Residuos Sólidos (FGRS)" y/o "Formato Generador de Emisiones a la Atmósfera (FGEA)" y/o "Formato de Prestador de Servicios", para realizar el trámite. |
| **4** | **Departamento de Normatividad** | Recibe los documetos, los revisa y determina en los siguientes plazos si es procedente o no el trámite.<br>**a.** Licencia de Emisiones Atmosféricas (30 días hábiles)<br>**b.** Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o No Peligrosos (15 días hábiles).<br>**c.** Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia (15 días hábiles) |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **5** | **Departamento de Normatividad** | **No:**<br>Mediante oficio, establece los requisitos y/o documentos faltantes, además de indicarle a la o el interesado el motivo por el que no procede su trámite o las observaciones para que las subsane . |
| **6** | **Interesado** | Subsana las irregularidades e ingresa la documentación requerida. |
| **7** | **Departamento de Normatividad** | **Sí:**<br>Emite el registro correspondiente y se entrega a la o el interesado en las instalaciones de la Dirección General de Medio Ambiente, recabando el acuse correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios.
Persona Solicitante
Departamento de Normatividad
INICIO
1
Solicita información y los formatos requeridos en las oficinas de la Dirección General de Medio Ambiente, vía telefónica o en la página web del Ayuntamiento de Toluca para realizar el trámite de alta o revalidación de alguno de los siguientes registros:
a. Licencia de Emisiones Atmosféricas
b. Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/ o No Peligrosos.
Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/u Servicio de Limpia.
2
Entrega a la o el interesado el o los formatos requeridos de acuerdo con el trámite solicitado, así como los requisitos vigentes al momento para realizar dicho trámite.
3
Reúne los requisitos y los entrega en el Departamento de Normatividad acompañados (dependiendo el trámite) de la "Cédula de Operación Integral (COI)" y/o "Formato Generador de Residuos Sólidos (FGRS)" y/o "Formato Generador de Emisiones a la Atmósfera (FGEA)" y/o "Formato de Prestador de Servicios", para realizar el trámite.
4
Recibe los documetos, los revisa y determina en los siguientes plazos si es procedente o no el trámite.
a. Licencia de Emisiones Atmosféricas (30 días hábiles)
b. Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o No Peligrosos (15 días hábiles).
c. Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia (15 días hábiles)
¿Cumple con los requisitos?
5
Mediante oficio, establece los requisitos y/o documentos faltantes, además de indicarle a la o el interesado el motivo por el que no procede su trámite o las observaciones para que las subsane .
A

**4. Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios.**



## X. VIII. DEPARTAMENTO DE IMPACTO AMBIENTAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental** |
| **Objetivo**: | Verificar el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente en lo relativo a las condicionantes de impacto ambiental estipuladas y publicadas en la Gaceta de Gobierno del Estado de México para la ejecución del proyecto de construcción de condominios, fraccionamientos y conjuntos urbanos. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impacto Ambiental llevará a cabo las verificaciones correspondientes y realizará las visitas a cada uno de los conjuntos urbanos, así como notificar de los incumplimientos detectados y asentarlos en la bitácora respectiva.

- El Departamento de Impacto Ambiental generará reporte de cumplimiento correspondiente de las condicionantes de impacto ambiental y de los compromisos establecidos por Gaceta de Gobierno y dar seguimiento a la entrega–recepción del conjunto urbano, condominio o desarrollo habitacional de que se trate.

- El Departamento de Impacto Ambiental realizará las visitas de campo colegiadas de forma coordinada entre la Dirección General de Control Urbano de Gobierno del Estado de México y las siguientes áreas del Ayuntamiento de Toluca: Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Dirección General de Seguridad y Protección y demás áreas que sean necesarias.

**1. Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental**

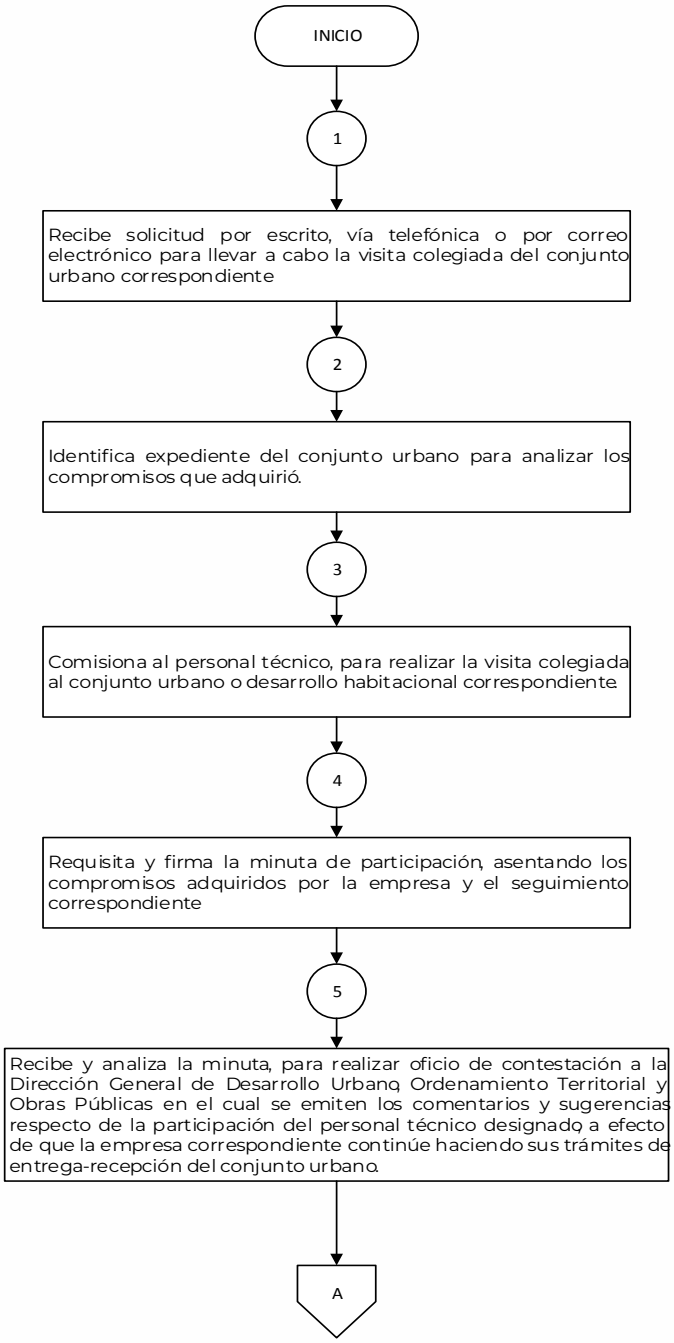
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Impacto Ambiental** | Recibe solicitud por escrito, vía telefónica o por correo electrónico para llevar a cabo la visita colegiada del conjunto urbano correspondiente. |
| **2** | | Identifica expediente del conjunto urbano para analizar los compromisos que adquirió. |
| **3** | | Comisiona al personal técnico, para realizar la visita colegiada al conjunto urbano o desarrollo habitacional correspondiente. |
| **4** | | Requisita y firma la minuta de participación, asentando los compromisos adquiridos por la empresa y el seguimiento correspondiente. |
| **5** | | Recibe y analiza la minuta, para realizar oficio de contestación a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas en el cual se emiten los comentarios y sugerencias respecto de la participación del personal técnico designado, a efecto de que la empresa correspondiente continúe haciendo sus trámites de entrega-recepción del conjunto urbano. |
| | | **¿Cumple con lo requisitado?** |
| **6** | | **Sí:**<br>Se otorga el visto bueno para que continue con los trámites de la entrega-recepción del conjunto urbano. |
| **7** | | **No:**<br>Se reprograma otra visita de verificación colegiada y se le da tiempo suficiente a la empresa constructora para que termine con los trabajos y compromisos establecidos. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

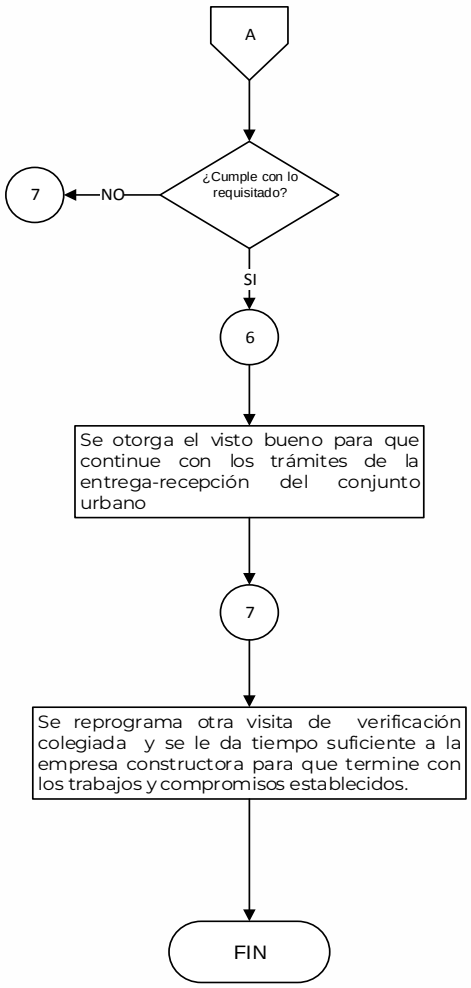
**1.Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental**

**Departamento de Impacto Ambiental**



**1.Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental.**

**Departamento de Impacto Ambiental**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca** |
| **Objetivo:** | Difundir el modelo de ordenamiento ecológico, estrategias y lineamientos asociados con Gobierno Federal a efecto de encontrar un patrón de ocupación del territorio que maximice el consenso y minimice conflictos entre los diferentes sectores sociales y las autoridades dentro del Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impacto Ambiental se encarga de implementar el Programa de Ordenamiento Ecológico para el Municipio de Toluca.

- El Departamento de Impacto Ambiental promueve, instrumenta, evalúa y modifica según sea el caso las políticas ambientales para lograr un mejor balance entre las actividades productivas y de protección al ambiente.

- El Departamento de Impacto Ambiental colabora con la dependencia estatal para identificar las actividades sectoriales que inciden en el área de estudio, así como su relación con posibles conflictos ambientales que generen, sobre todo con respecto a la oferta y demanda de recursos naturales, el mantenimiento de los bienes y servicios ambientales, así como de la protección y conservación de los ecosistemas y de la biodiversidad.

- El Departamento de Impacto Ambiental coordina con la dependencia estatal para la ubicación de las zonas donde se presentan conflictos ambientales que deban resolverse con la aplicación de estrategias ecológicas definidas en el Programa de Ordenamiento Ecológico y la compatibilidad con los instrumentos de ordenamiento ecológico nacional y estatal.

- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de impulsar un modelo de ordenamiento ecológico que maximice el consenso entre los sectores, minimice los conflictos ambientales y favorezca el desarrollo sustentable.

- El Departamento de Impacto Ambiental da seguimiento a la Agenda Ambiental Municipal, que emane de los programas, proyectos y acciones que deberán llevarse a cabo en cada una de las unidades ambientales contenidas en el Programa de Ordenamiento del Municipio de Toluca.

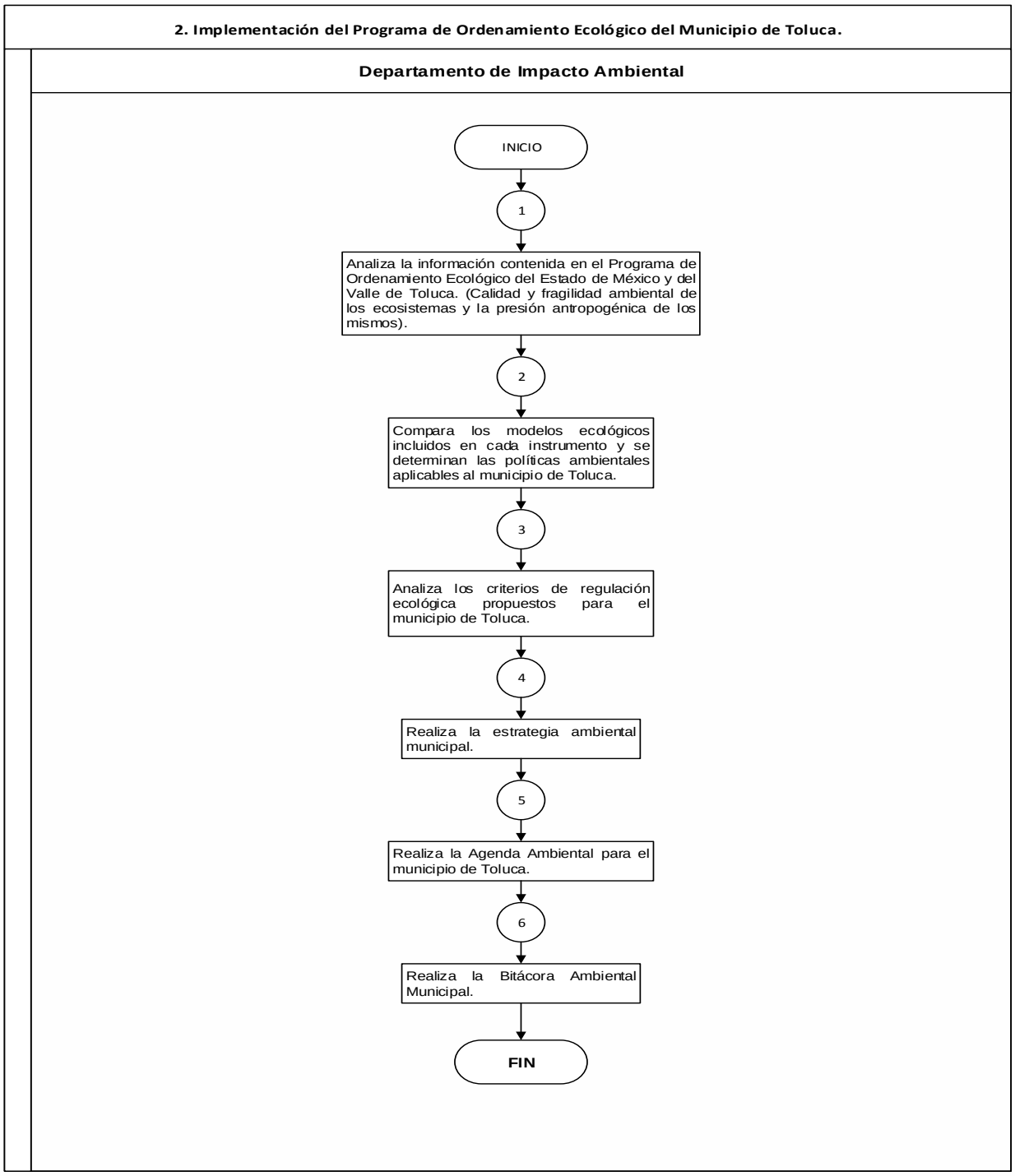
- El Departamento de Impacto Ambiental elaborará la bitácora ambiental municipal y la publicará en la página web del Ayuntamiento de Toluca.

**2. Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Impacto Ambiental** | Analiza la información contenida en el Programa de Ordenamiento Ecológico del Estado de México y del Valle de Toluca. (Calidad y fragilidad ambiental de los ecosistemas y la presión antropogénica de los mismos). |
| **2** | | Compara los modelos ecológicos incluidos en cada instrumento y se determinan las políticas ambientales aplicables al Municipio de Toluca. |
| **3** | | Analiza los criterios de regulación ecológica propuestos para el Municipio de Toluca. |
| **4** | | Realiza la estrategia ambiental municipal. |
| **5** | | Realiza la Agenda Ambiental para el Municipio de Toluca. |
| **6** | | Realiza la Bitácora Ambiental Municipal. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca.
Departamento de Impacto Ambiental
INICIO
1
Analiza la información contenida en el Programa de Ordenamiento Ecológico del Estado de México y del Valle de Toluca. (Calidad y fragilidad ambiental de los ecosistemas y la presión antropogénica de los mismos).
2
Compara los modelos ecológicos incluidos en cada instrumento y se determinan las políticas ambientales aplicables al municipio de Toluca.
3
Analiza los criterios de regulación ecológica propuestos para el municipio de Toluca.
4
Realiza la estrategia ambiental municipal.
5
Realiza la Agenda Ambiental para el municipio de Toluca.
6
Realiza la Bitácora Ambiental Municipal.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Donación de Árboles a la Ciudadanía, Instituciones Educativas Públicas y Privadas** |
| **Objetivo:** | Promover la conservación de la vegetación urbana mediante la donación de especies apropiadas para los espacios urbanos disponibles para la plantación de árboles. |

## POLÍTICAS APLICABLES

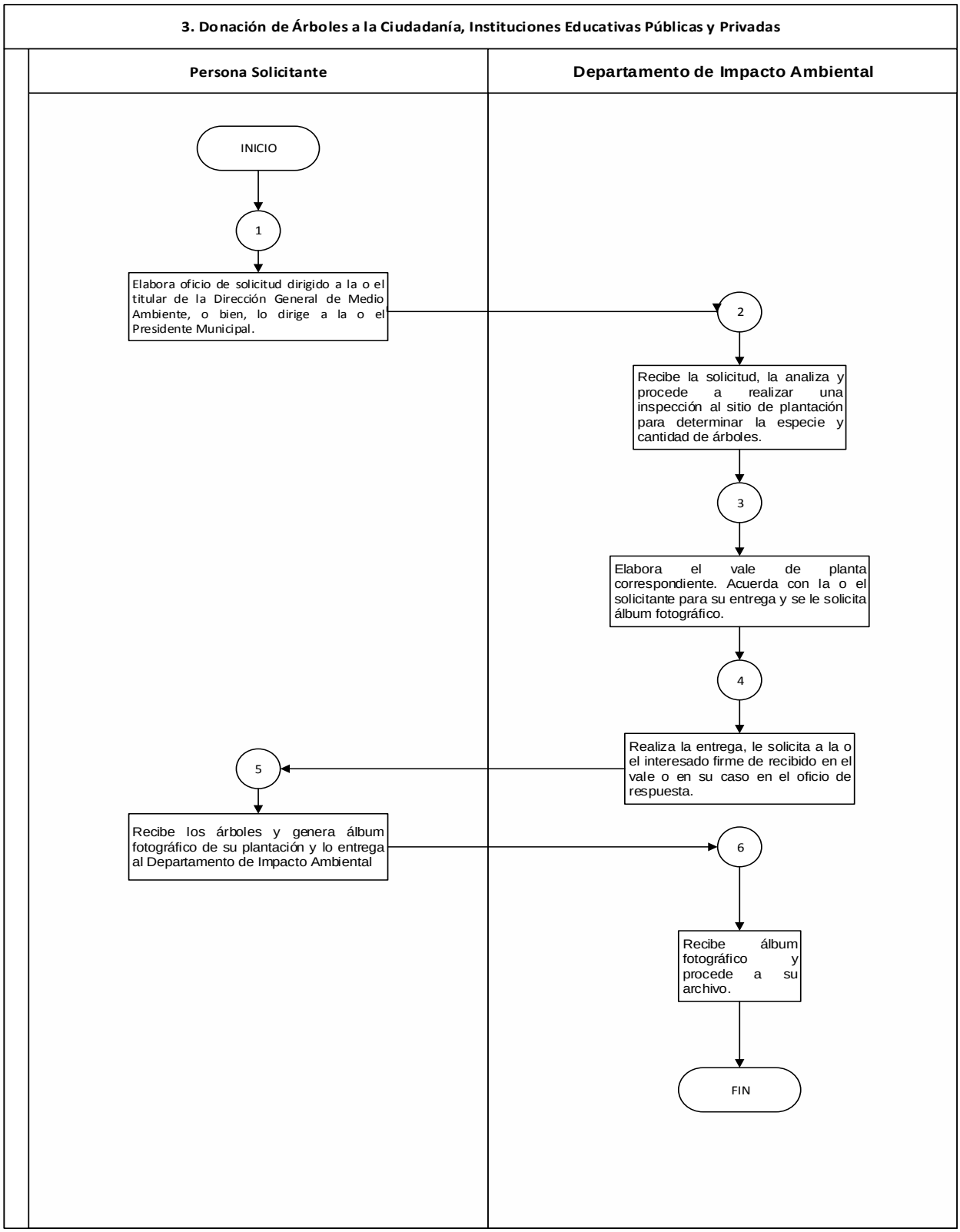
- El Departamento de Impacto Ambiental supervisará los espacios disponibles para la plantación de árboles urbanos.
- El Departamento de Impacto Ambiental seleccionará la especie a plantar de acuerdo con los espacios disponibles, la infraestructura y equipo existente.
- El Departamento de Impacto Ambiental brindará la asesoría técnica a la ciudadanía para la correcta plantación de la vegetación urbana.

**3. Donación de Árboles a la Ciudadanía, Instituciones Educativas Públicas y Privadas**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente, o bien, lo dirige a la o el Presidente Municipal. |
| **2** | **Departamento de Impacto Ambiental** | Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una inspección al sitio de plantación para determinar la especie y cantidad de árboles. |
| **3** | | Elabora el vale de planta correspondiente. Acuerda con la o el solicitante para su entrega y se le solicita álbum fotográfico. |
| **4** | | Realiza la entrega, le solicita a la o el interesado firme de recibido en el vale o en su caso en el oficio de respuesta. |
| **5** | **Persona Solicitante** | Recibe los árboles y genera álbum fotográfico de su plantación y lo entrega al Departamento de Impacto Ambiental |
| **6** | **Departamento de Impacto Ambiental** | Recibe álbum fotográfico y procede a su archivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Donación de Árboles a la Ciudadanía, Instituciones Educativas Públicas y Privadas
Persona Solicitante
Departamento de Impacto Ambiental
INICIO
1
Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente, o bien, lo dirige a la o el Presidente Municipal.
2
Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una inspección al sitio de plantación para determinar la especie y cantidad de árboles.
3
Elabora el vale de planta correspondiente. Acuerda con la o el solicitante para su entrega y se le solicita álbum fotográfico.
4
Realiza la entrega, le solicita a la o el interesado firme de recibido en el vale o en su caso en el oficio de respuesta.
5
Recibe los árboles y genera álbum fotográfico de su plantación y lo entrega al Departamento de Impacto Ambiental
6
Recibe álbum fotográfico y procede a su archivo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Control de Fauna Nociva** |
| **Objetivo:** | Controlar las plagas de roedores en sitios de dominio público, protegiendo y conservando la salud pública de las y los ciudadanos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

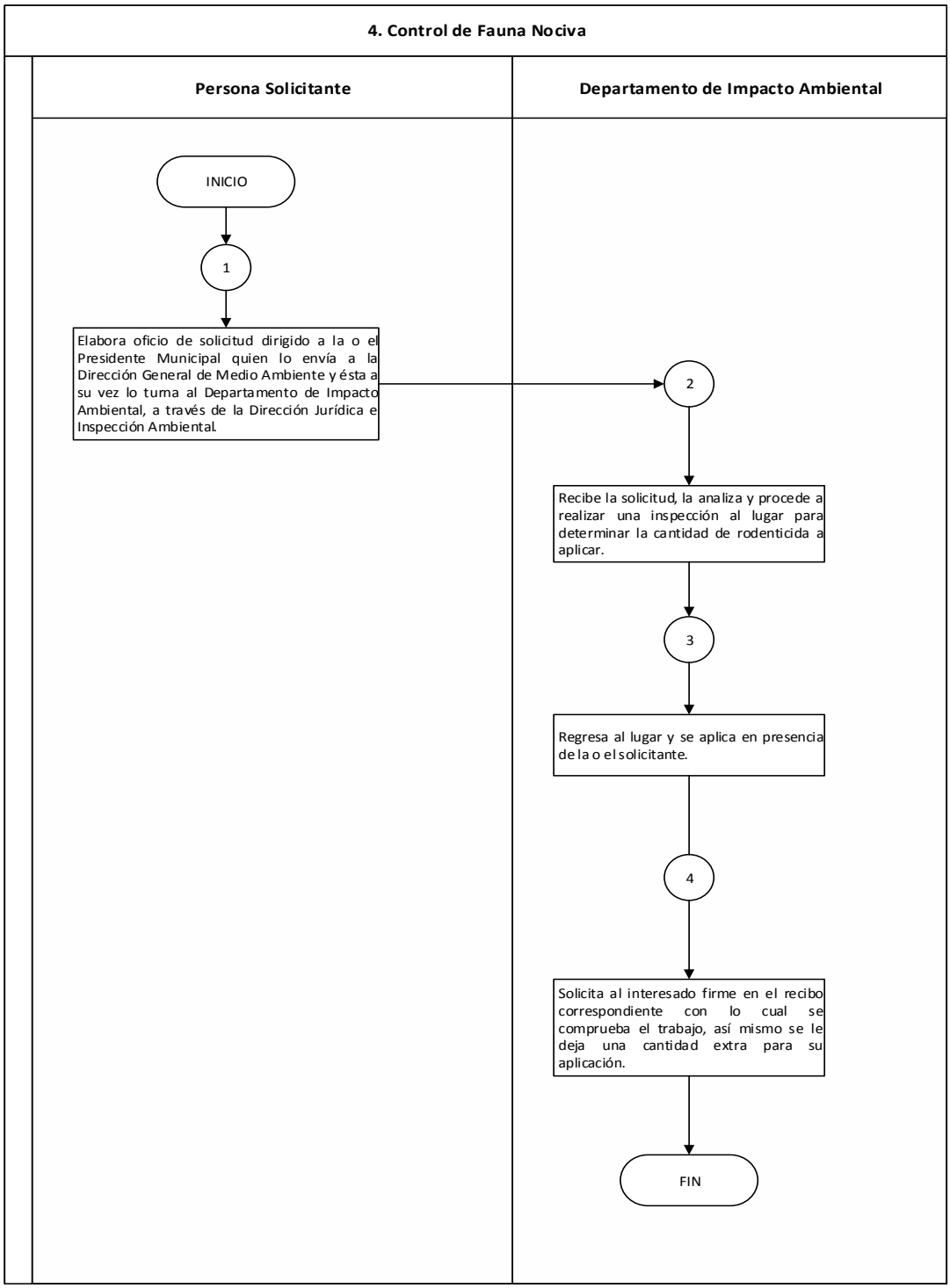
- El Departamento de Impacto Ambiental realizará la supervisión de los sitios públicos a fin de mantener el control de las colonias de roedores.
- El Departamento de Impacto Ambiental vigilará la aplicación de rodenticida para el control de las poblaciones de roedores en espacios públicos.
- El Departamento de Impacto Ambiental brindará la asesoría técnica a la ciudadanía para el control de las poblaciones de roedores en espacios privados.

**4. Control de Fauna Nociva**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Persona Solicitante** | Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el Presidente Municipal quien lo envía a la Dirección General de Medio Ambiente y ésta a su vez lo turna al Departamento de Impacto Ambiental, a través de la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental. |
| 2 | **Departamento de Impacto Ambiental** | Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una inspección al lugar para determinar la cantidad de rodenticida a aplicar. |
| 3 | | Regresa al lugar y se aplica en presencia de la o el solicitante. |
| 4 | | Solicita al interesado firme en el recibo correspondiente con lo cual se comprueba el trabajo, así mismo se le deja una cantidad extra para su aplicación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Control de Fauna Nociva
Persona Solicitante
Departamento de Impacto Ambiental
INICIO
1
Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el Presidente Municipal quien lo envía a la Dirección General de Medio Ambiente y ésta a su vez lo turna al Departamento de Impacto Ambiental, a través de la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental.
2
Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una inspección al lugar para determinar la cantidad de rodenticida a aplicar.
3
Regresa al lugar y se aplica en presencia de la o el solicitante.
4
Solicita al interesado firme en el recibo correspondiente con lo cual se comprueba el trabajo, así mismo se le deja una cantidad extra para su aplicación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Autorización para la Poda, Derribo y/o Trasplante de Arbolado Urbano** |
| **Objetivo:** | Emitir al solicitante la autorización correspondiente para la poda, derribo y/o trasplante de arbolado urbano en propiedad pública o privada, de acuerdo con el dictamen realizado por el personal capacitado en la visita de verificación. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El personal capacitado del Departamento de Impacto Ambiental realizará la visita de verificación correspondiente a fin de que determine el tipo de poda a realizar, así como determinar si es procedente el derribo y/o trasplante de arbolado urbano en propiedad pública o privada.

- El Departamento de Impacto Ambiental emite la respuesta a través de la cual se determina el tipo de poda a realizar y/o derribo y/o trasplante de arbolado urbano, asimismo, se requiere la entrega de árboles como medida de compensación.

- El Departamento de Impacto Ambiental al momento de emitir la autorización correspondiente para la poda, derribo y/o trasplante de árboles en propiedad privada, determina que el ciudadano realice el trabajo por sus propios medios.

- El Departamento de Impacto Ambiental al momento de emitir la autorización correspondiente para la poda, derribo y/o trasplante de árboles en propiedad pública, turna la autorización correspondiente al área encargada de los trabajos de podas y retiros de arbolado urbano.

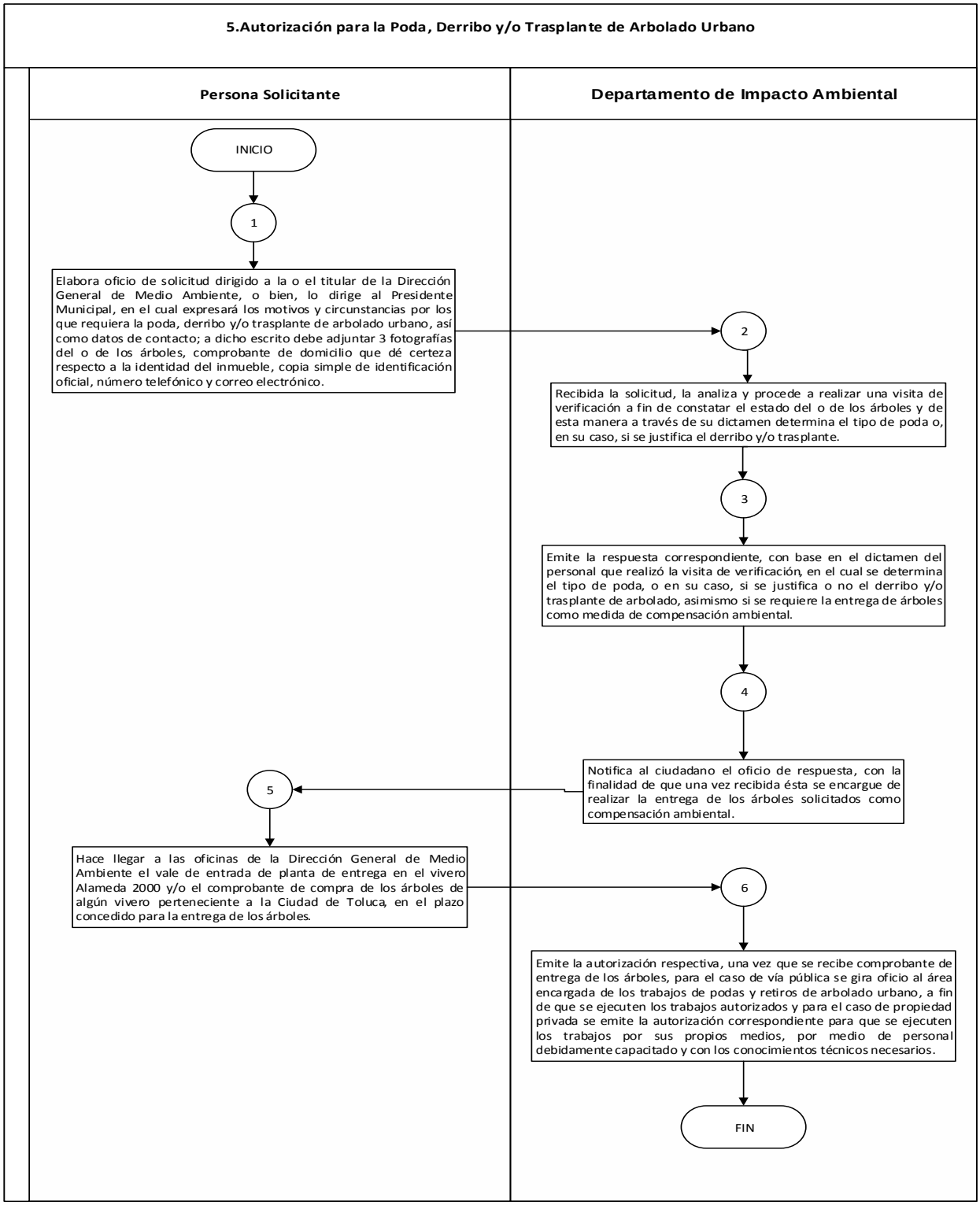
- Los árboles que se entregan como medida de compensación ambiental por la poda o derribo del arbolado urbano pueden ser adquiridos en cualquier vivero del Municipio de Toluca, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas solicitadas.

**5. Autorización para la Poda, Derribo y/o Trasplante de Arbolado Urbano**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente, o bien, lo dirige al Presidente Municipal, en el cual expresará los motivos y circunstancias por los que requiera la poda, derribo y/o trasplante de arbolado urbano, así como datos de contacto; a dicho escrito debe adjuntar 3 fotografías del o de los árboles, comprobante de domicilio que dé certeza respecto a la identidad del inmueble, copia simple de identificación oficial, número telefónico y correo electrónico. |
| **2** | **Departamento de Impacto Ambiental** | Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una visita de verificación a fin de constatar el estado del o de los árboles y de esta manera a través de su dictamen determina el tipo de poda o, en su caso, si se justifica el derribo y/o trasplante. |
| **3** | | Emite la respuesta correspondiente, con base en el dictamen del personal que realizó la visita de verificación, en el cual se determina el tipo de poda, o en su caso, si se justifica o no el derribo y/o trasplante de arbolado, asimismo si se requiere la entrega de árboles como medida de compensación ambiental. |
| **4** | | Notifica al ciudadano el oficio de respuesta, con la finalidad de que una vez recibida ésta se encargue de realizar la entrega de los árboles solicitados como compensación ambiental. |
| **5** | **Persona Solicitante** | Hace llegar a las oficinas de la Dirección General de Medio Ambiente el vale de entrada de planta de entrega en el vivero Alameda 2000 y/o el comprobante de compra de los árboles de algún vivero perteneciente a la Ciudad de Toluca, en el plazo concedido para la entrega de los árboles. |
| **6** | **Departamento de Impacto Ambiental** | Emite la autorización respectiva, una vez que se recibe comprobante de entrega de los árboles, para el caso de vía pública se gira oficio al área encargada de los trabajos de podas y retiros de arbolado urbano, a fin de que se ejecuten los trabajos autorizados y para el caso de propiedad privada se emite la autorización correspondiente para que se ejecuten los trabajos por sus propios medios, por medio de personal debidamente capacitado y con los conocimientos técnicos necesarios. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


5.Autorización para la Poda, Derribo y/o Trasplante de Arbolado Urbano
Persona Solicitante
Departamento de Impacto Ambiental
INICIO
1
Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente, o bien, lo dirige al Presidente Municipal, en el cual expresará los motivos y circunstancias por los que requiera la poda, derribo y/o trasplante de arbolado urbano, así como datos de contacto; a dicho escrito debe adjuntar 3 fotografías del o de los árboles, comprobante de domicilio que dé certeza respecto a la identidad del inmueble, copia simple de identificación oficial, número telefónico y correo electrónico.
2
Recibida la solicitud, la analiza y procede a realizar una visita de verificación a fin de constatar el estado del o de los árboles y de esta manera a través de su dictamen determina el tipo de poda o, en su caso, si se justifica el derribo y/o trasplante.
3
Emite la respuesta correspondiente, con base en el dictamen del personal que realizó la visita de verificación, en el cual se determina el tipo de poda, o en su caso, si se justifica o no el derribo y/o trasplante de arbolado, asimismo si se requiere la entrega de árboles como medida de compensación ambiental.
4
Notifica al ciudadano el oficio de respuesta, con la finalidad de que una vez recibida ésta se encargue de realizar la entrega de los árboles solicitados como compensación ambiental.
5
Hace llegar a las oficinas de la Dirección General de Medio Ambiente el vale de entrada de planta de entrega en el vivero Alameda 2000 y/o el comprobante de compra de los árboles de algún vivero perteneciente a la Ciudad de Toluca, en el plazo concedido para la entrega de los árboles.
6
Emite la autorización respectiva, una vez que se recibe comprobante de entrega de los árboles, para el caso de vía pública se gira oficio al área encargada de los trabajos de podas y retiros de arbolado urbano, a fin de que se ejecuten los trabajos autorizados y para el caso de propiedad privada se emite la autorización correspondiente para que se ejecuten los trabajos por sus propios medios, por medio de personal debidamente capacitado y con los conocimientos técnicos necesarios.
FIN

## XI. IX. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ACCIONES AMBIENTALES

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental** |
| **Objetivo:** | Analizar, integrar, diseñar y proponer proyectos de educación ambiental que contribuyan a la preservación y conservación de los recursos naturales del medio ambiente y mejor uso de las áreas de valor ambiental. |

### POLÍTICAS APLICABLES

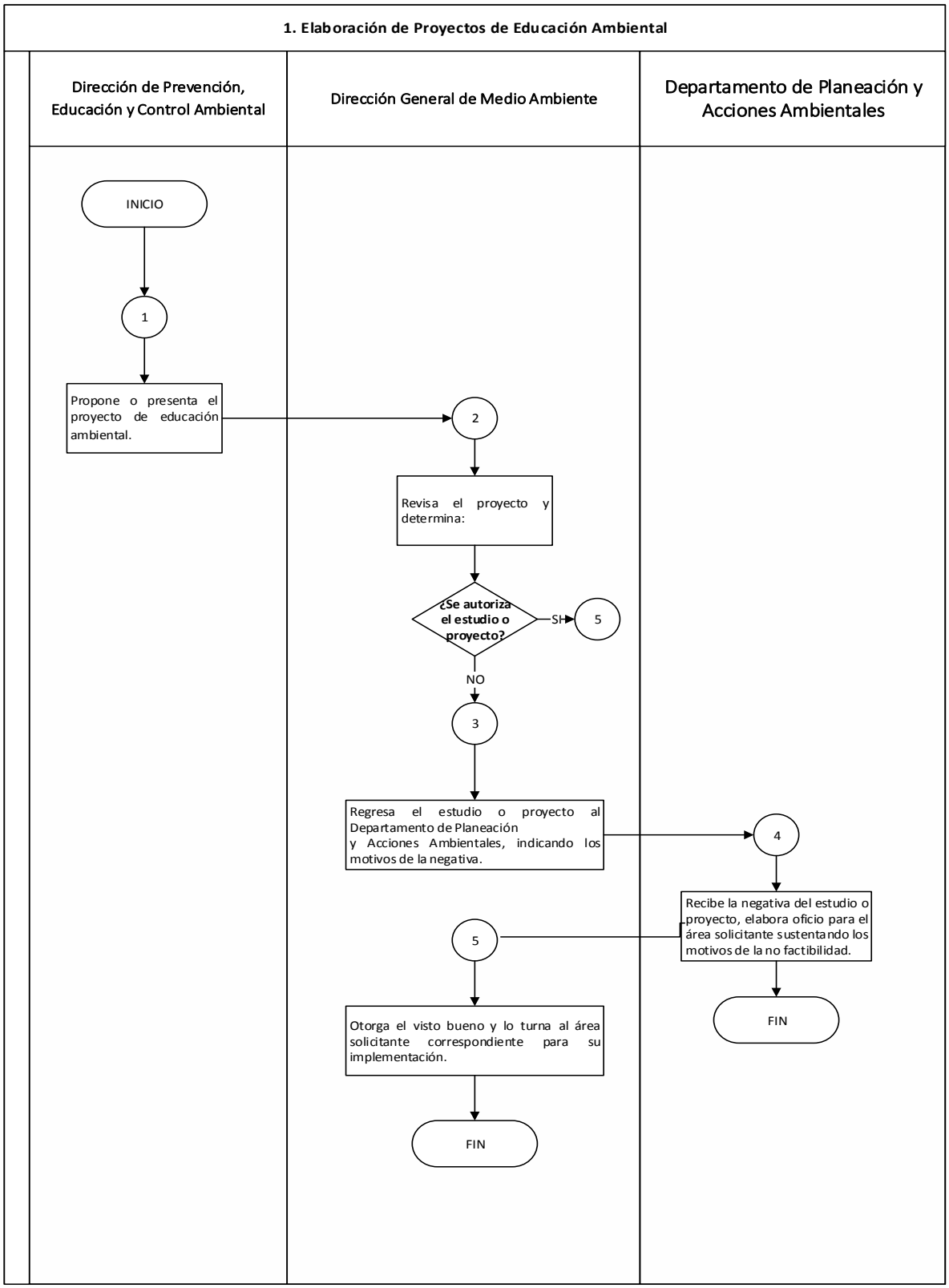
- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, elaborará los proyectos de educación ambiental que considere pertinentes y aquellos que le sean solicitados de acuerdo con el marco legal y normatividad aplicable.

**1. Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental** | Propone o presenta el proyecto de educación ambiental. |
| **2** | **Dirección General de Medio Ambiente** | Revisa el proyecto y determina: |
| | | **¿Se autoriza el estudio o proyecto?** |
| **3** | **Dirección General de Medio Ambiente** | **No:**<br>Regresa el estudio o proyecto al Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, indicando los motivos de la negativa. |
| **4** | **Departamento de Planeación y Acciones Ambientales** | Recibe la negativa del estudio o proyecto, elabora oficio para el área solicitante sustentando los motivos de la no factibilidad. |
| | | FIN |
| **5** | **Dirección General de Medio Ambiente** | **Sí:**<br>Otorga el visto bueno y lo turna al área solicitante correspondiente para su implementación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental
Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental
Dirección General de Medio Ambiente
Departamento de Planeación y Acciones Ambientales
INICIO
1
Propone o presenta el proyecto de educación ambiental.
2
Revisa el proyecto y determina:
¿Se autoriza el estudio o proyecto?
SI
5
NO
3
Regresa el estudio o proyecto al Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, indicando los motivos de la negativa.
4
Recibe la negativa del estudio o proyecto, elabora oficio para el área solicitante sustentando los motivos de la no factibilidad.
FIN
5
Otorga el visto bueno y lo turna al área solicitante correspondiente para su implementación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental** |
| **Objetivo:** | Analizar, integrar, diseñar, proponer e implementar el programa de educación ambiental que contribuya a la preservación y conservación de los recursos naturales del medio ambiente y mejor uso de las áreas de valor ambiental con la ciudadanía. |

## POLÍTICAS APLICABLES

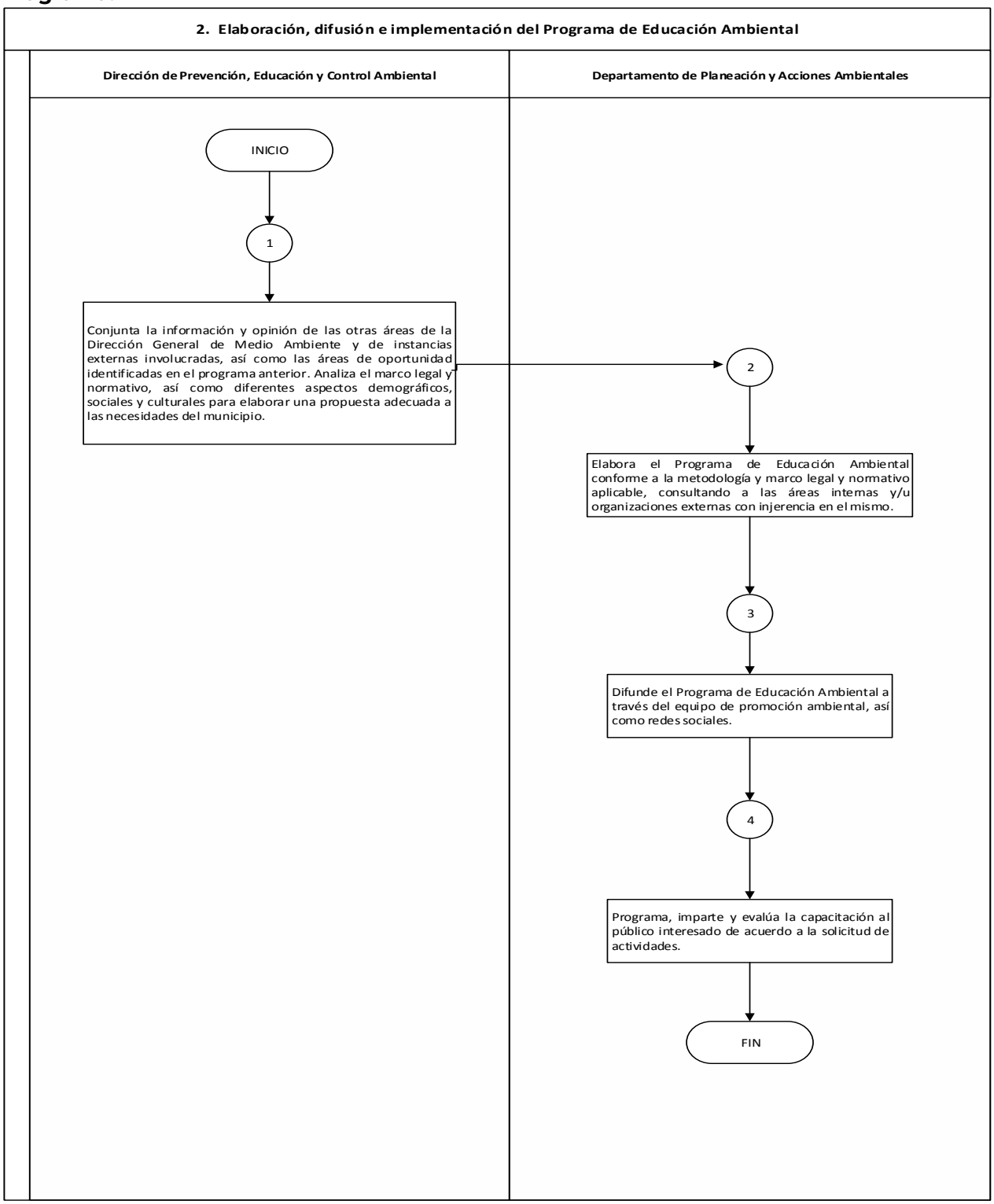
- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, elaborará el programa de educación ambiental de acuerdo con el marco legal y normatividad aplicable, así como diferentes aspectos demográficos, sociales y culturales para elaborar una propuesta adecuada a las necesidades del municipio.

## 2. Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental** | Conjunta la información y opinión de las otras áreas de la Dirección General de Medio Ambiente y de instancias externas involucradas, así como las áreas de oportunidad identificadas en el programa anterior. Analiza el marco legal y normativo, así como diferentes aspectos demográficos, sociales y culturales para elaborar una propuesta adecuada a las necesidades del municipio. |
| 2 | **Departamento de Planeación y Acciones Ambientales** | Elabora el Programa de Educación Ambiental conforme a la metodología y marco legal y normativo aplicable, consultando a las áreas internas y/u organizaciones externas con injerencia en el mismo. |
| 3 | | Difunde el Programa de Educación Ambiental a través del equipo de promoción ambiental, así como redes sociales. |
| 4 | | Programa, imparte y evalúa la capacitación al público interesado de acuerdo a la solicitud de actividades. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental
Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental
Departamento de Planeación y Acciones Ambientales
INICIO
1
Conjunta la información y opinión de las otras áreas de la Dirección General de Medio Ambiente y de instancias externas involucradas, así como las áreas de oportunidad identificadas en el programa anterior. Analiza el marco legal y normativo, así como diferentes aspectos demográficos, sociales y culturales para elaborar una propuesta adecuada a las necesidades del municipio.
2
Elabora el Programa de Educación Ambiental conforme a la metodología y marco legal y normativo aplicable, consultando a las áreas internas y/u organizaciones externas con injerencia en el mismo.
3
Difunde el Programa de Educación Ambiental a través del equipo de promoción ambiental, así como redes sociales.
4
Programa, imparte y evalúa la capacitación al público interesado de acuerdo a la solicitud de actividades.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental** |
| **Objetivo:** | Analizar, integrar y difundir el **Sistema Municipal de Manejo Ambiental** en las diferentes áreas de la administración municipal, de acuerdo al marco normativo y al manual para implementar el Sistema Municipal de Manejo Ambiental. |

## POLÍTICAS APLICABLES

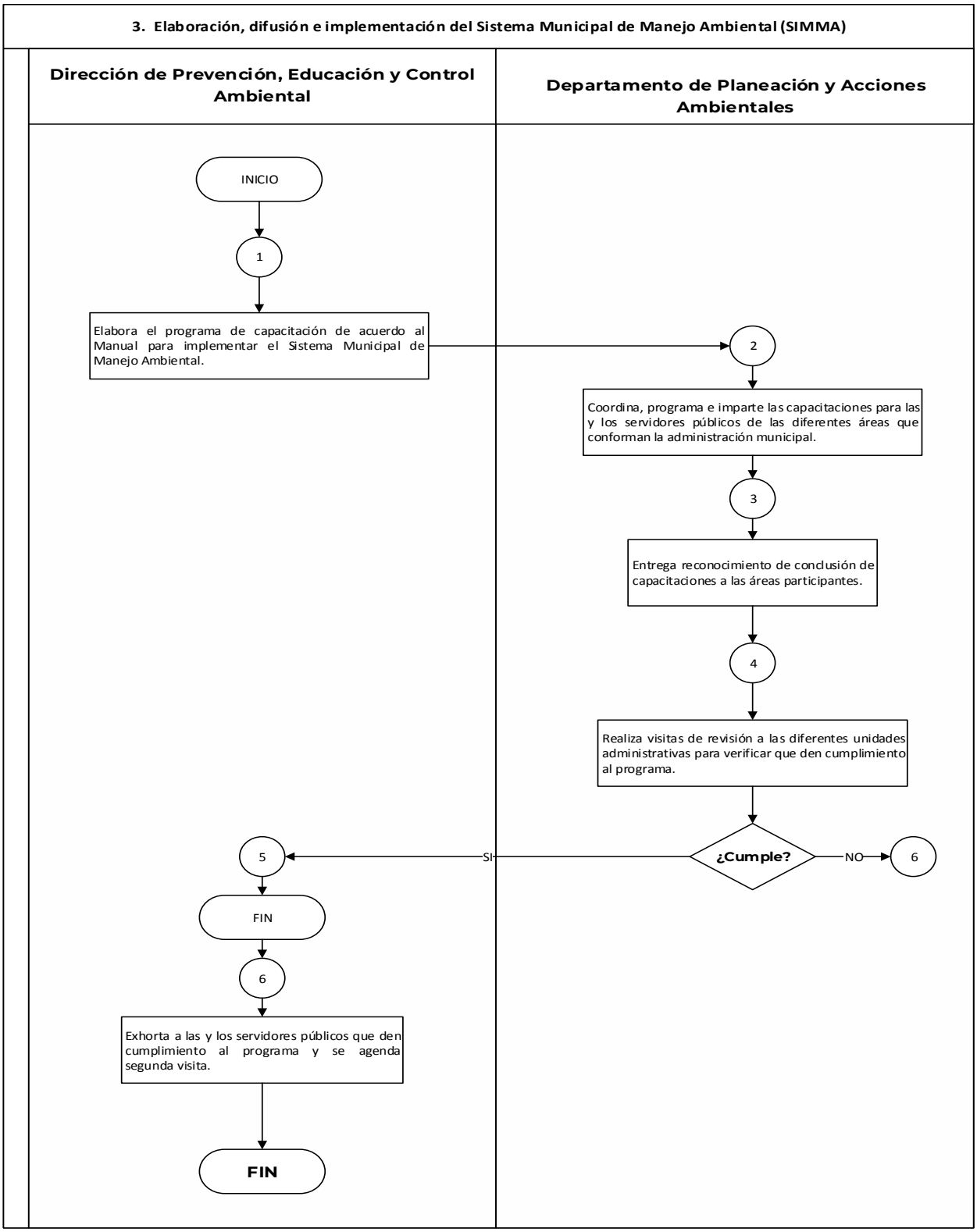
- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, dará seguimiento a la implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA) en la administración municipal.

**3. Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA)**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental** | Elabora el programa de capacitación de acuerdo al Manual para implementar el Sistema Municipal de Manejo Ambiental. |
| 2 | **Departamento de Planeación y Acciones Ambientales** | Coordina, programa e imparte las capacitaciones para las y los servidores públicos de las diferentes áreas que conforman la administración municipal. |
| 3 | | Entrega reconocimiento de conclusión de capacitaciones a las áreas participantes. |
| 4 | | Realiza visitas de revisión a las diferentes unidades administrativas para verificar que den cumplimiento al programa. |
| | | **¿Cumple?** |
| 5 | **Departamento de Planeación y Acciones Ambientales** | **Sí:**<br>FIN |
| 6 | | **No:**<br>Exhorta a las y los servidores públicos que den cumplimiento al programa y se agenda segunda visita. |
| | | **FIN** |

**Diagrama :**


3. Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA)
Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental
Departamento de Planeación y Acciones Ambientales
INICIO
1
Elabora el programa de capacitación de acuerdo al Manual para implementar el Sistema Municipal de Manejo Ambiental.
2
Coordina, programa e imparte las capacitaciones para las y los servidores públicos de las diferentes áreas que conforman la administración municipal.
3
Entrega reconocimiento de conclusión de capacitaciones a las áreas participantes.
4
Realiza visitas de revisión a las diferentes unidades administrativas para verificar que den cumplimiento al programa.
¿Cumple?
SI
NO
6
5
FIN
6
Exhorta a las y los servidores públicos que den cumplimiento al programa y se agenda segunda visita.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES)** |
| **Objetivo:** | Proponer y coordinar el Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES). |

## POLÍTICAS APLICABLES

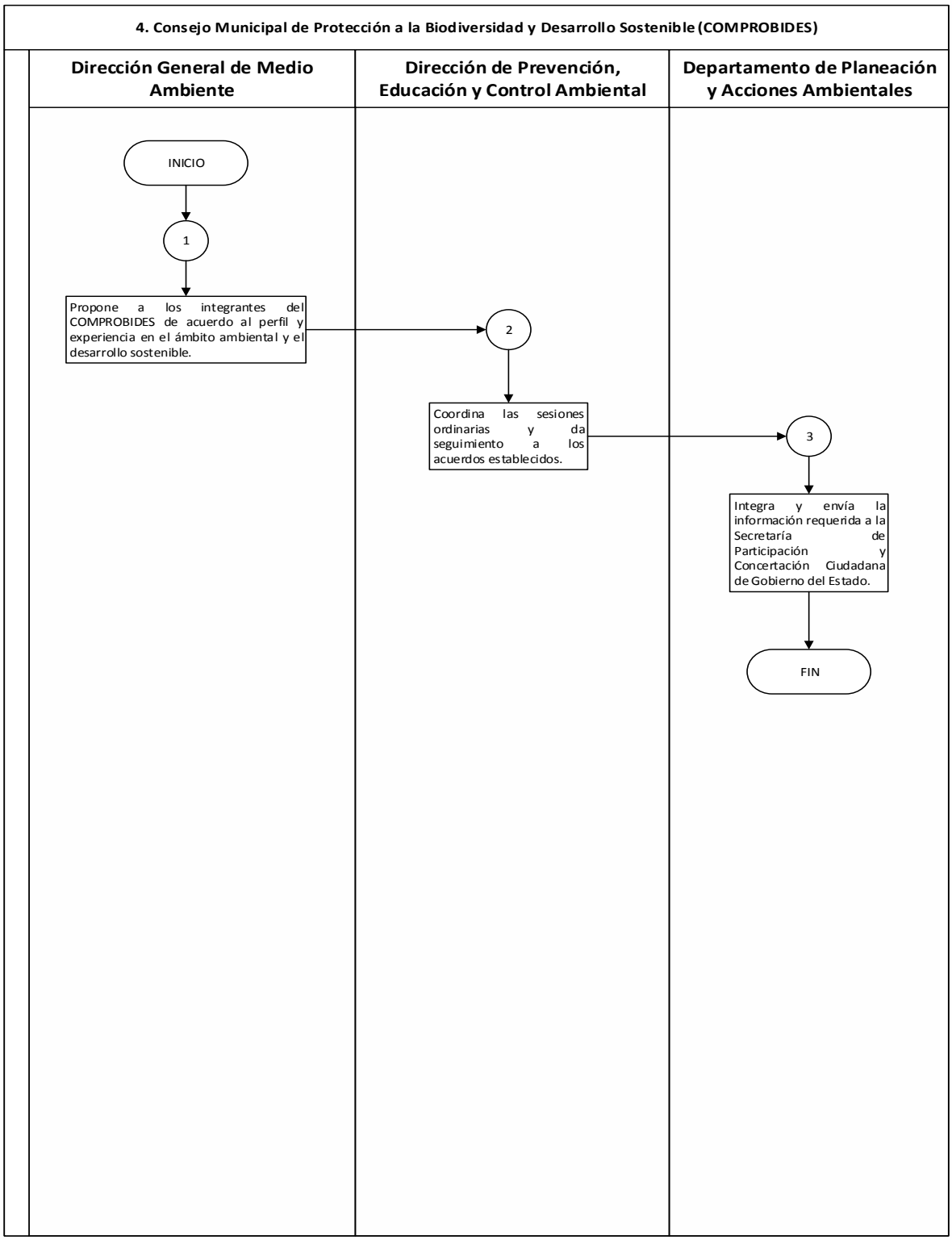
- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales dará seguimiento a la organización, actividades y reportes del Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES).

**4. Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES)**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Medio Ambiente** | Propone a los integrantes del COMPROBIDES de acuerdo al perfil y experiencia en el ámbito ambiental y el desarrollo sostenible. |
| **2** | **Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental** | Coordina las sesiones ordinarias y da seguimiento a los acuerdos establecidos. |
| **3** | **Departamento de Planeación y Acciones Ambientales** | Integra y envía la información requerida a la Secretaría de Participación y Concertación Ciudadana de Gobierno del Estado de México. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES)
Dirección General de Medio Ambiente
Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental
Departamento de Planeación y Acciones Ambientales
INICIO
1
Propone a los integrantes del COMPROBIDES de acuerdo al perfil y experiencia en el ámbito ambiental y el desarrollo sostenible.
2
Coordina las sesiones ordinarias y da seguimiento a los acuerdos establecidos.
3
Integra y envía la información requerida a la Secretaría de Participación y Concertación Ciudadana de Gobierno del Estado.
FIN

## XII. DEPARTAMENTO DE CENTROS DE ACOPIO Y VALORIZACIÓN DE MATERIAL RECICLABLE

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recolección de material reciclable en dependencias municipales** |
| **Objetivo**: | Promover la reducción, reúso y reciclaje de los diferentes residuos reciclables que se generan en las dependencias del Ayuntamiento de Toluca, para generar el cambio de hábitos, actitudes y consumo responsable de estos materiales. |

### POLÍTICAS APLICABLES

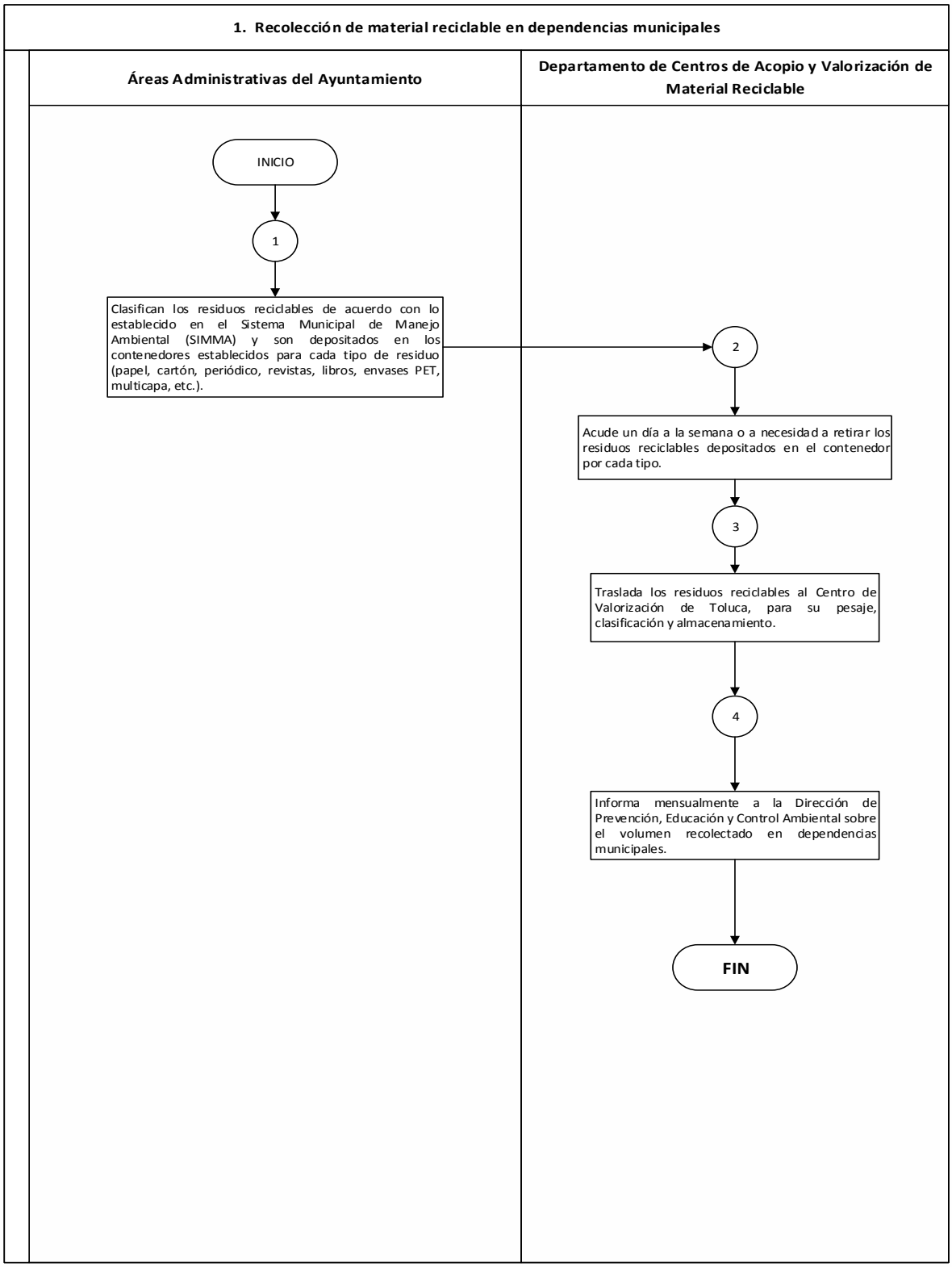
- El Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable, recolectará periódicamente los residuos reciclables acopiados en las dependencias de la administración pública municipal, en cumplimiento del Sistema Municipal de Manejo Ambiental.

**1. Recolección de material reciclable en dependencias municipales**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Áreas Administrativas del Ayuntamiento** | Clasifican los residuos reciclables de acuerdo con lo establecido en el Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA) y son depositados en los contenedores establecidos para cada tipo de residuo (papel, cartón, periódico, revistas, libros, envases PET, multicapa, etc.). |
| **2** | **Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable** | Acude un día a la semana o a necesidad a retirar los residuos reciclables depositados en el contenedor por cada tipo. |
| **3** | | Traslada los residuos reciclables al Centro de Valorización de Toluca, para su pesaje, clasificación y almacenamiento. |
| **4** | | Informa mensualmente a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental sobre el volumen recolectado en dependencias municipales. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Recolección de material reciclable en dependencias municipales
Áreas Administrativas del Ayuntamiento
Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable
INICIO
1
Clasifican los residuos reciclables de acuerdo con lo establecido en el Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA) y son depositados en los contenedores establecidos para cada tipo de residuo (papel, cartón, periódico, revistas, libros, envases PET, multicapa, etc.).
2
Acude un día a la semana o a necesidad a retirar los residuos reciclables depositados en el contenedor por cada tipo.
3
Traslada los residuos reciclables al Centro de Valorización de Toluca, para su pesaje, clasificación y almacenamiento.
4
Informa mensualmente a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental sobre el volumen recolectado en dependencias municipales.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Programa de recolección de material reciclable en comercios y servicios** |
| **Objetivo**: | Brindar el servicio de recolección de los residuos sólidos no peligrosos de los comercios y demás prestadores de servicios del Municipio de Toluca, dando prioridad al rescate de material reciclable para ser incorporados nuevamente a los procesos productivos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

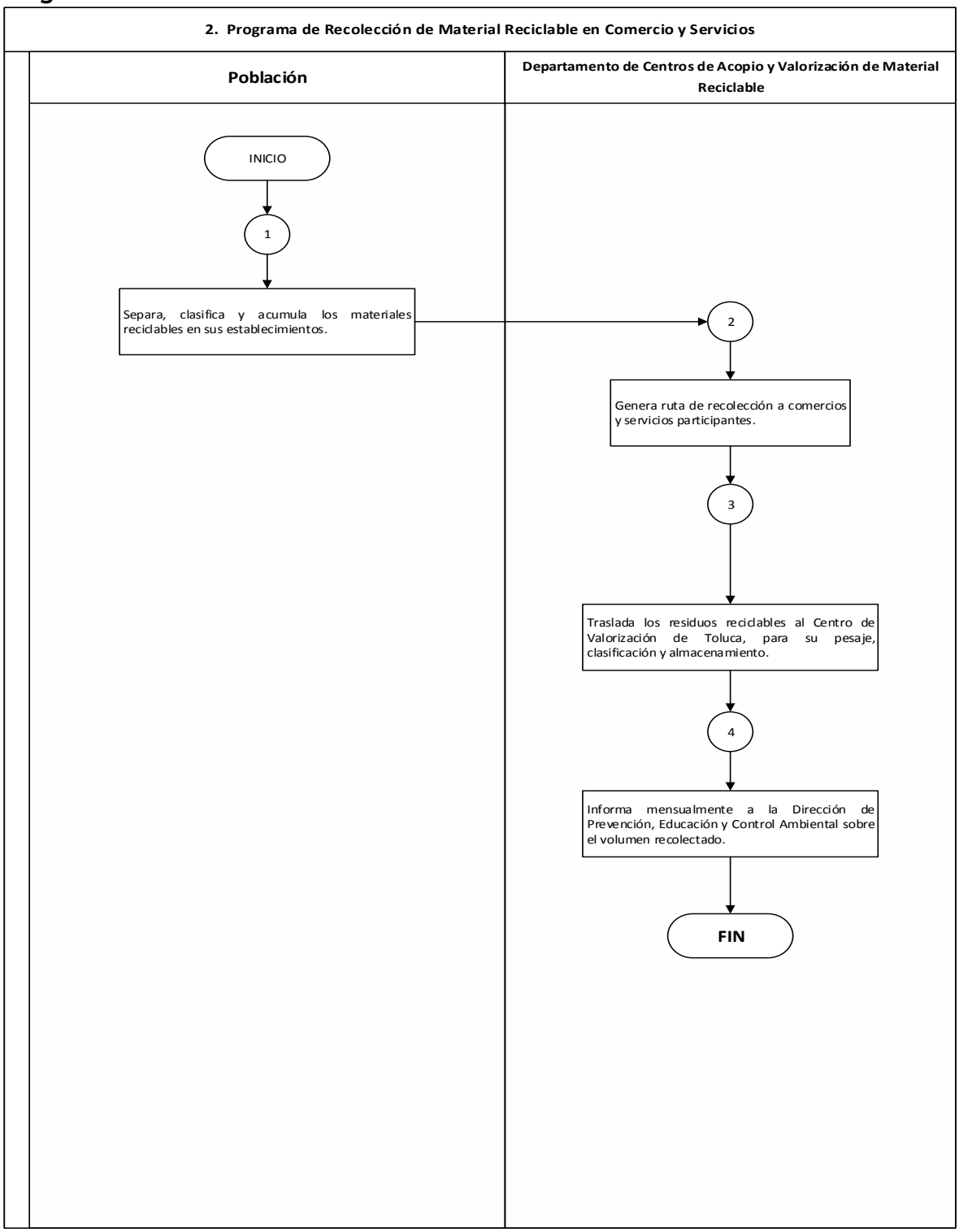
- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable implementará el Programa de Valorización de Residuos en comercios y servicios participantes.

**2. Programa de Recolección de Material Reciclable en Comercio y Servicios**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Establecimientos comerciales y de servicios** | Separa, clasifica y acumula los materiales reciclables en sus establecimientos. |
| **2** | **Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable** | Genera ruta de recolección a comercios y servicios participantes. |
| **3** | | Traslada los residuos reciclables al Centro de Valorización de Toluca, para su pesaje, clasificación y almacenamiento. |
| **4** | | Informa mensualmente a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental sobre el volumen recolectado. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Programa de Recolección de Material Reciclable en Comercio y Servicios
Población
Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable
INICIO
1
Separa, clasifica y acumula los materiales reciclables en sus establecimientos.
2
Genera ruta de recolección a comercios y servicios participantes.
3
Traslada los residuos reciclables al Centro de Valorización de Toluca, para su pesaje, clasificación y almacenamiento.
4
Informa mensualmente a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental sobre el volumen recolectado.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recolección de residuos electrónicos y electrodomésticos** |
| **Objetivo**: | Ofrecer una solución segura y sustentable, en donde la sociedad en general puede depositar los aparatos electrónicos que ya no utilicen, sabiendo que volverán a integrarse a un proceso productivo después de su correcto reciclado. |

## POLÍTICAS APLICABLES

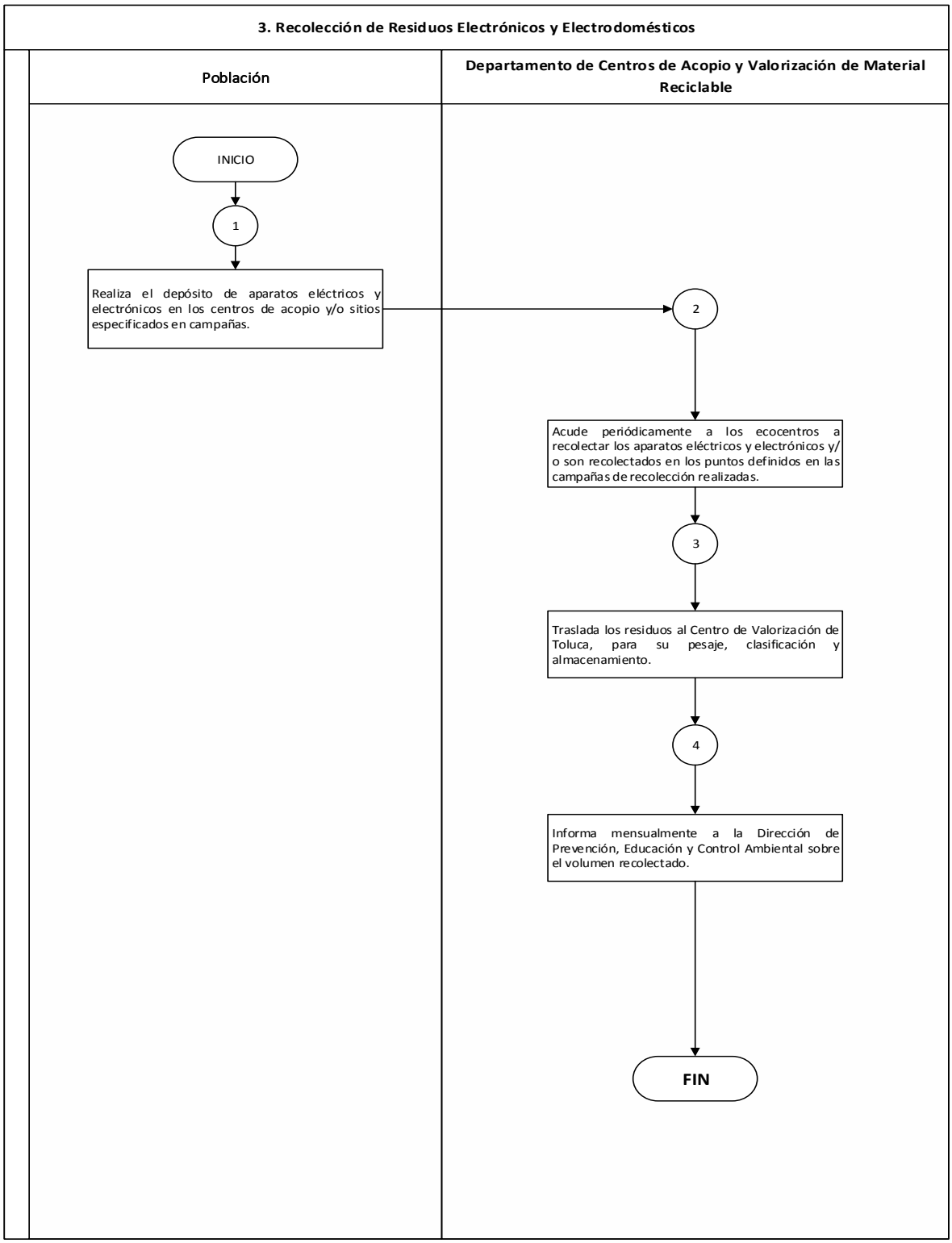
- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable implementará el programa de recolección de residuos electrónicos y electrodomésticos dentro del territorio municipal.

**3. Recolección de Residuos Electrónicos y Electrodomésticos**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Población** | Realiza el depósito de aparatos eléctricos y electrónicos en los centros de acopio y/o sitios especificados en campañas. |
| 2 | **Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable** | Acude periódicamente a los eco·centros a recolectar los aparatos eléctricos y electrónicos y/o son recolectados en los puntos definidos en las campañas de recolección realizadas. |
| 3 | | Traslada los residuos al Centro de Valorización de Toluca, para su pesaje, clasificación y almacenamiento. |
| 4 | | Informa mensualmente a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental sobre el volumen recolectado. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Recolección de Residuos Electrónicos y Electrodomésticos
Población
Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable
INICIO
1
Realiza el depósito de aparatos eléctricos y electrónicos en los centros de acopio y/o sitios especificados en campañas.
2
Acude periódicamente a los ecocentros a recolectar los aparatos eléctricos y electrónicos y/ o son recolectados en los puntos definidos en las campañas de recolección realizadas.
3
Traslada los residuos al Centro de Valorización de Toluca, para su pesaje, clasificación y almacenamiento.
4
Informa mensualmente a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental sobre el volumen recolectado.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Eco-centros** |
| **Objetivo**: | Fomentar el cambio de hábito y actitud hacia el consumo desmedido y derroche de recursos naturales con la participación de todos los sectores de la población en programas de separación, clasificación y disposición adecuada de los residuos sólidos reciclables. |

## POLÍTICAS APLICABLES

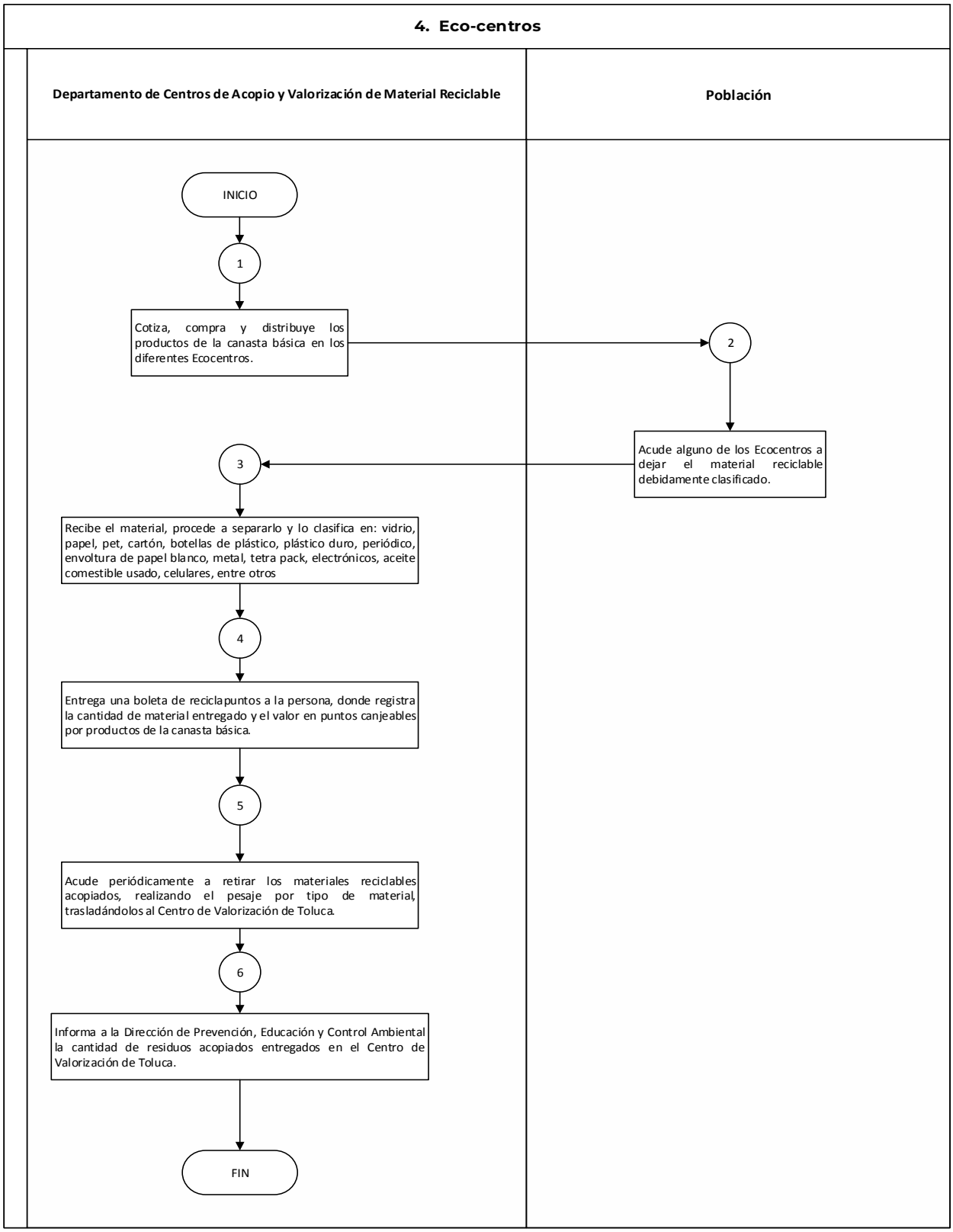
- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable implementará el Programa de Centros de Acopio de Residuos Reciclables dirigido a la población en general dentro del territorio municipal.

**4. Eco-centros**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable** | Cotiza, compra y distribuye los productos de la canasta básica en los diferentes Eco·centros. |
| 2 | **Población** | Acude alguno de los Eco·centros a dejar el material reciclable debidamente clasificado. |
| 3 | **Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable** | Recibe el material, procede a separarlo y lo clasifica en: vidrio, papel, pet, cartón, botellas de plástico, plástico duro, periódico, envoltura de papel blanco, metal, tetra pack, electrónicos, aceite comestible usado, celulares, entre otros |
| 4 | | Entrega una boleta de reciclapuntos a la persona, donde registra la cantidad de material entregado y el valor en puntos canjeables por productos de la canasta básica. |
| 5 | | Acude periódicamente a retirar los materiales reciclables acopiados, realizando el pesaje por tipo de material, trasladándolos al Centro de Valorización de Toluca. |
| 6 | | Informa a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental la cantidad de residuos acopiados entregados en el Centro de Valorización de Toluca. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Eco-centros
Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable
Población
INICIO
1
Cotiza, compra y distribuye los productos de la canasta básica en los diferentes Ecocentros.
2
Acude alguno de los Ecocentros a dejar el material reciclable debidamente clasificado.
3
Recibe el material, procede a separarlo y lo clasifica en: vidrio, papel, pet, cartón, botellas de plástico, plástico duro, periódico, envoltura de papel blanco, metal, tetra pack, electrónicos, aceite comestible usado, celulares, entre otros
4
Entrega una boleta de reciclapuntos a la persona, donde registra la cantidad de material entregado y el valor en puntos canjeables por productos de la canasta básica.
5
Acude periódicamente a retirar los materiales reciclables acopiados, realizando el pesaje por tipo de material, trasladándolos al Centro de Valorización de Toluca.
6
Informa a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental la cantidad de residuos acopiados entregados en el Centro de Valorización de Toluca.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Manejo de materiales reciclables en Centro de Valorización** |
| **Objetivo**: | Evitar la disposición inadecuada de los materiales reciclables, manteniendo una búsqueda y/o investigación sobre las tendencias del reciclaje a fin de aumentar la gama de materiales reciclables susceptibles de acopiar y dar un manejo y disposición adecuada |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable realizará el manejo integral de los residuos acopiados en los distintos programas implementados.

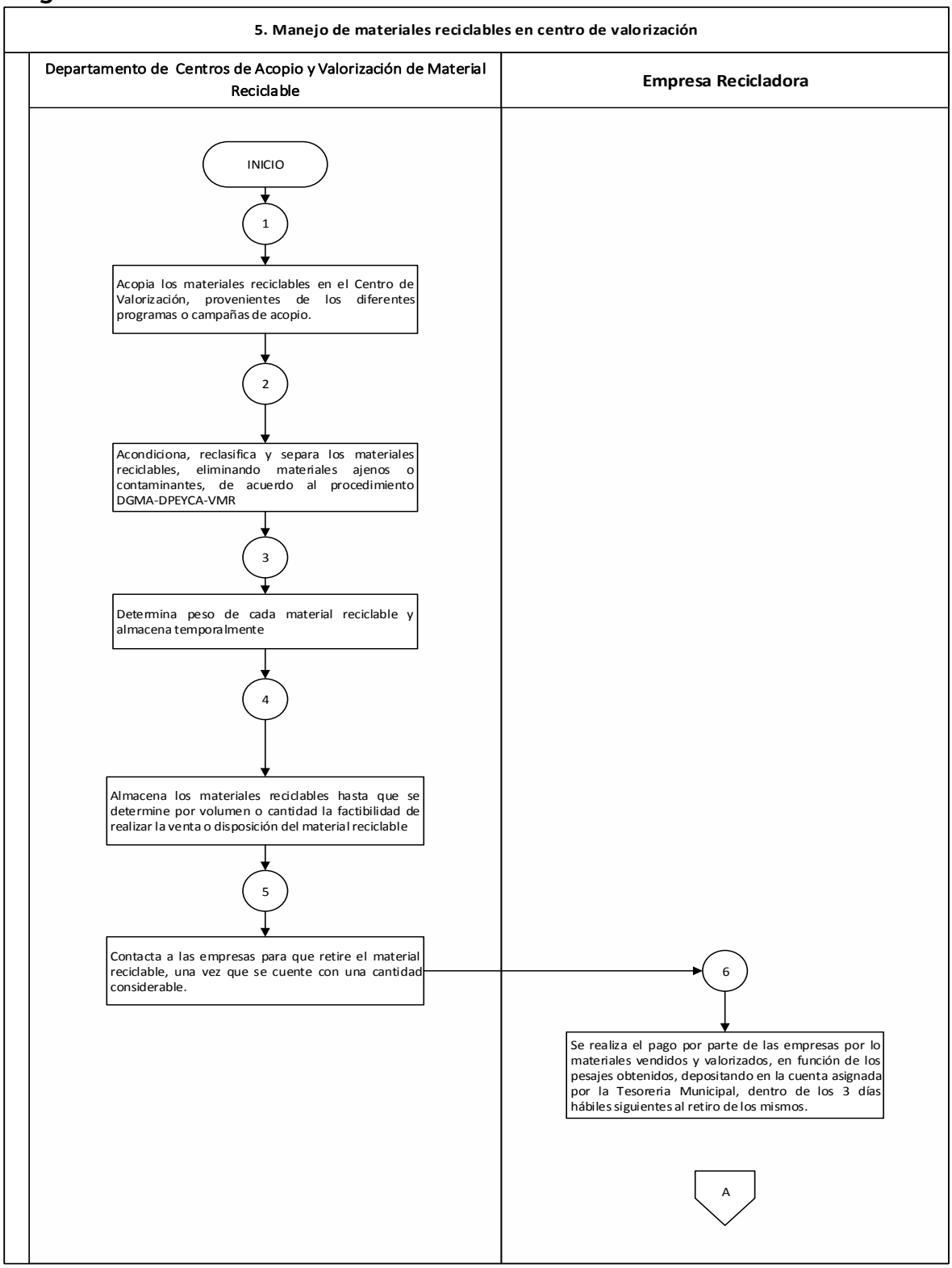
- El Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable, realizará los procedimientos administrativos estipulados para la comercialización de los materiales valorizables acopiados.

**5. Manejo de materiales reciclables en centro de valorización**

**Descriptivo:**

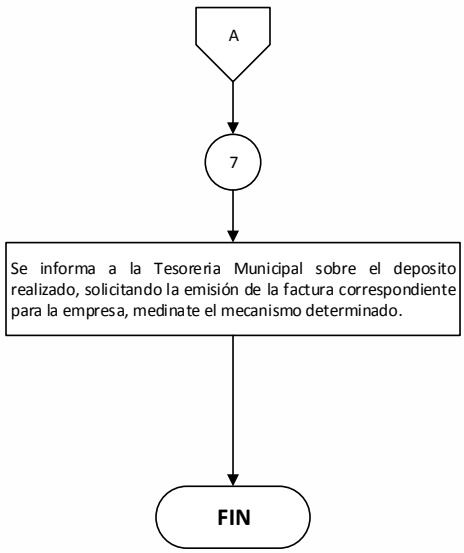
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable | Acopia los materiales reciclables en el Centro de Valorización, provenientes de los diferentes programas o campañas de acopio. |
| 2 | | Acondiciona, reclasifica y separa los materiales reciclables, eliminando materiales ajenos o contaminantes. |
| 3 | | Determina peso de cada material reciclable y almacena temporalmente. |
| 4 | | Almacena los materiales reciclables hasta que se determine por volumen o cantidad la factibilidad de realizar la venta o disposición del material reciclable. |
| 5 | | Contacta a las empresas para que retire el material reciclable, una vez que se cuente con una cantidad considerable. |
| 6 | Empresa Recicladora | Realiza el pago por los materiales vendidos, en función de los pesajes obtenidos, depositando en la cuenta asignada por la Tesoreria Municipal, dentro de los 3 días hábiles siguientes al retiro de los mismos. |
| 7 | Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable | Informa a la Tesoreria Municipal sobre el deposito realizado, solicitando la emisión de la factura correspondiente para la empresa, mediante el mecanismo determinado. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Manejo de materiales reciclables en centro de valorización
Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable
Empresa Recicladora
INICIO
1
Acopia los materiales reciclables en el Centro de Valorización, provenientes de los diferentes programas o campañas de acopio.
2
Acondiciona, reclasifica y separa los materiales reciclables, eliminando materiales ajenos o contaminantes, de acuerdo al procedimiento DGMA-DPEYCA-VMR
3
Determina peso de cada material reciclable y almacena temporalmente
4
Almacena los materiales reciclables hasta que se determine por volumen o cantidad la factibilidad de realizar la venta o disposición del material reciclable
5
Contacta a las empresas para que retire el material reciclable, una vez que se cuente con una cantidad considerable.
6
Se realiza el pago por parte de las empresas por lo materiales vendidos y valorizados, en función de los pesajes obtenidos, depositando en la cuenta asignada por la Tesoreria Municipal, dentro de los 3 días hábiles siguientes al retiro de los mismos.
A

**5. Manejo de materiales reciclables en centro de valorización**

Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable



## XIII. DEPARTAMENTO DE CAMBIO CLIMÁTICO Y MOVILIDAD ALTERNATIVA

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Operación y Difusión de Bici Estacionamiento Municipal de Toluca** |
| **Objetivo**: | Resguardar de forma segura y gratuita las Bicicletas Particulares de los Usuarios que hagan uso del Bici Estacionamiento del Municipio de Toluca. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambió Climático y Movilidad Alternativa, dispondrá de un espacio físico para el resguardo de las bicicletas.

- El Departamento de Cambió Climático y Movilidad Alternativa difundirá el servicio de Bici Estacionamiento a través de las redes sociales de la Dirección General de Medio Ambiente.

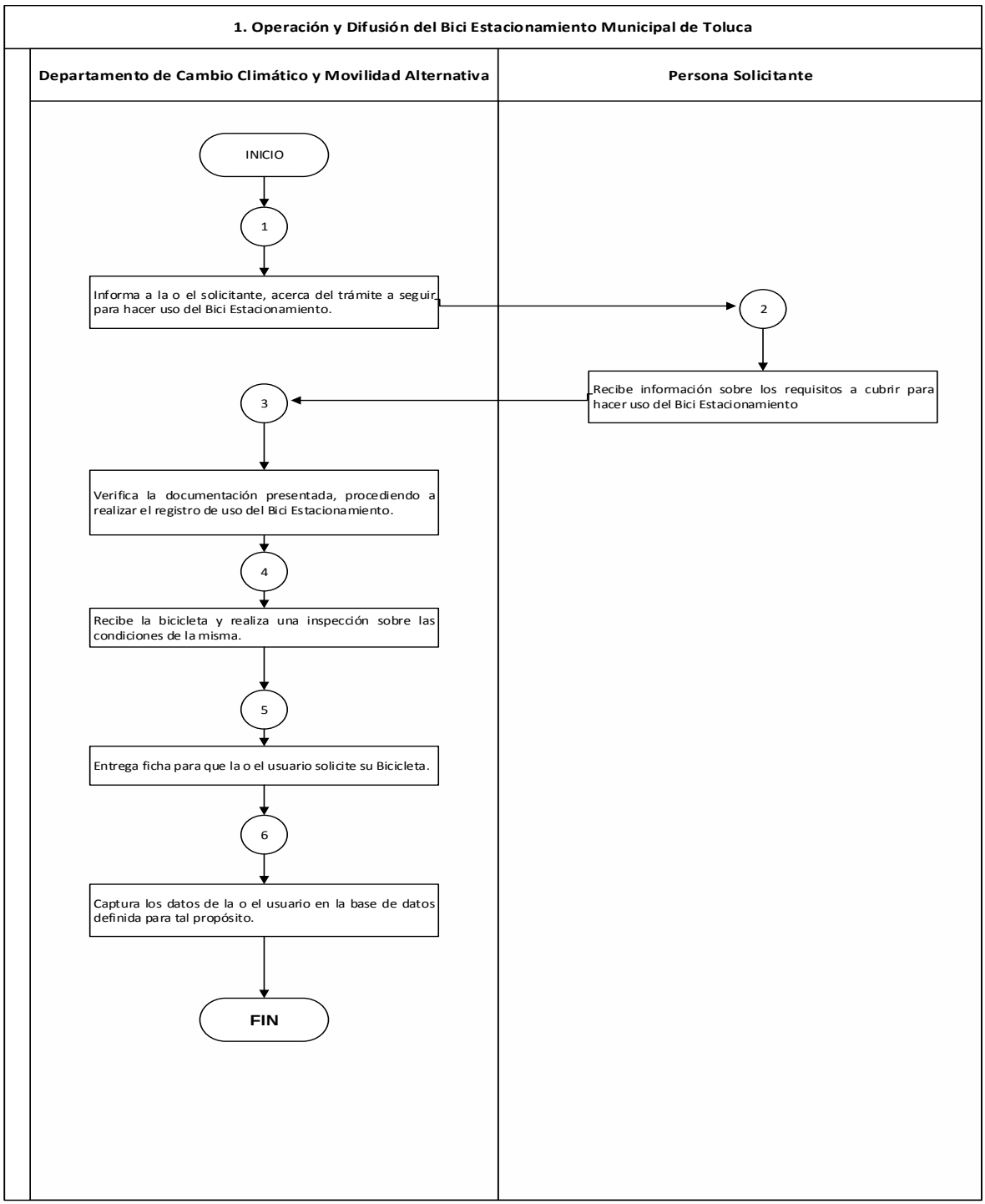
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa realizará un monitoreo de la operación y funcionamiento del Bici Estacionamiento;

**1. Operación y Difusión del Bici Estacionamiento Municipal de Toluca**

**Descriptivo:**

| | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa** | Informa a la o el solicitante, acerca del trámite a seguir para hacer uso del Bici Estacionamiento. |
| **2** | **Persona Solicitante** | Recibe información sobre los requisitos a cubrir para hacer uso del Bici Estacionamiento. |
| **3** | **Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa** | Verifica la documentación presentada, procediendo a realizar el registro de uso del Bici Estacionamiento. |
| **4** | | Recibe la bicicleta y realiza una inspección sobre las condiciones de la misma. |
| **5** | | Entrega ficha para que la o el usuario solicite su Bicicleta. |
| **6** | | Captura los datos de la o el usuario en la base de datos definida para tal propósito. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Operación y Difusión del Bici Estacionamiento Municipal de Toluca
Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa
Persona Solicitante
INICIO
1
Informa a la o el solicitante, acerca del trámite a seguir para hacer uso del Bici Estacionamiento.
2
Recibe información sobre los requisitos a cubrir para hacer uso del Bici Estacionamiento
3
Verifica la documentación presentada, procediendo a realizar el registro de uso del Bici Estacionamiento.
4
Recibe la bicicleta y realiza una inspección sobre las condiciones de la misma.
5
Entrega ficha para que la o el usuario solicite su Bicicleta.
6
Captura los datos de la o el usuario en la base de datos definida para tal propósito.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Promoción de la Movilidad Alternativa en el Municipio de Toluca** |
| **Objetivo**: | Promover el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo para mitigar los efectos negativos al Cambio Climático, mejorar la calidad del aire y la salud de los habitantes del municipio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambió Climático y Movilidad Alternativa, establecerá vínculos con instituciones educativas, empresas, asociaciones civiles y público en general para promover las actividades del departamento.

- El Departamento de Cambió Climático y Movilidad Alternativa difundirá las pláticas y talleres de Cambio Climático, Bici escuela y Rodadas Ciclistas a través de las redes sociales de la Dirección General de Medio Ambiente.

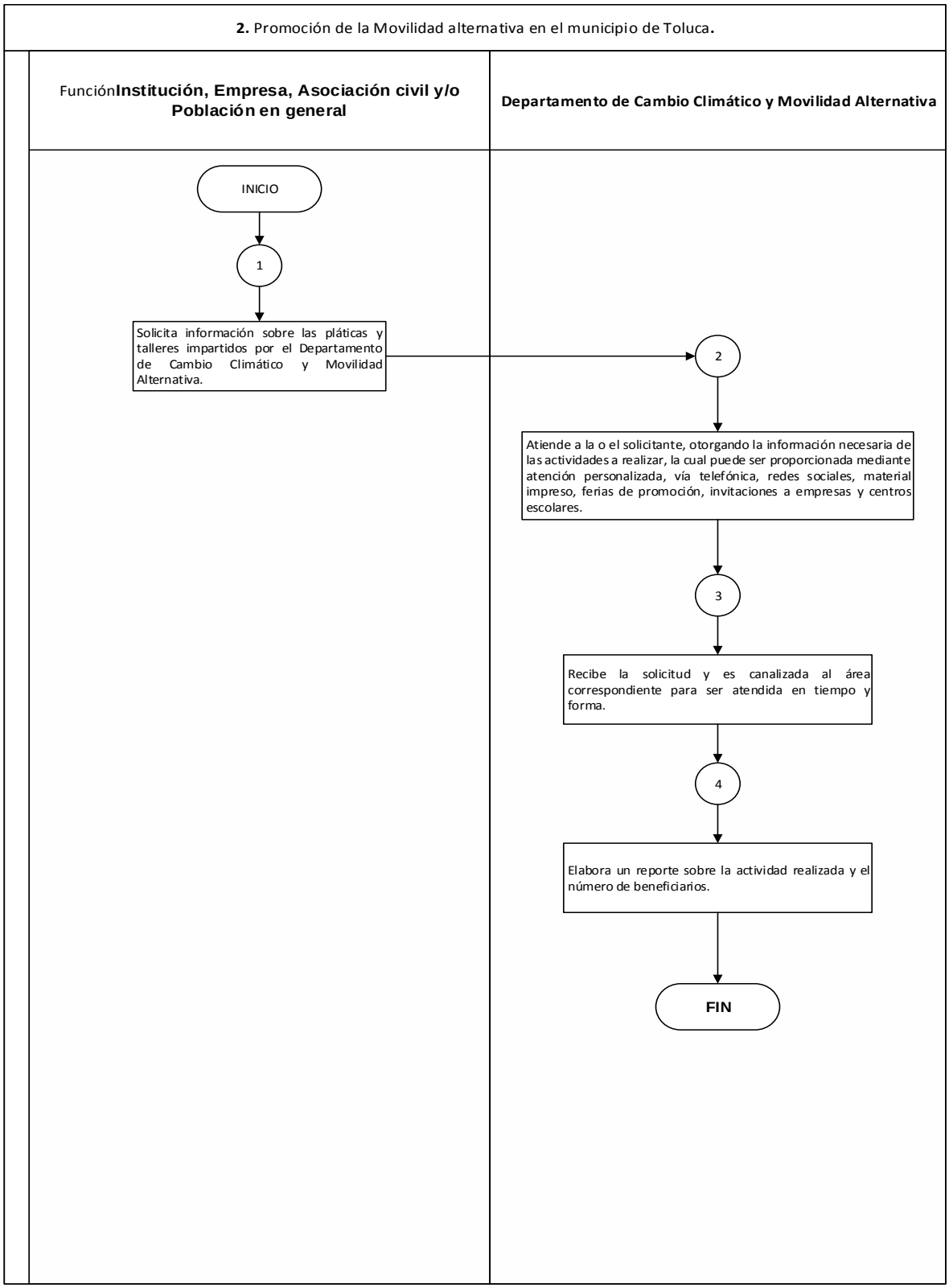
- Las pláticas y talleres de promoción de la movilidad alternativa se llevarán a cabo mediante agenda y programa mensual establecido.

**2. Movilidad alternativa en el municipio de Toluca**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Institución, Empresa, Asociación civil y/o Población en general** | Solicita información sobre las pláticas y talleres impartidos por el Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa. |
| **2** | **Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa** | Atiende a la o el solicitante, otorgando la información necesaria de las actividades a realizar, la cual puede ser proporcionada mediante atención personalizada, vía telefónica, redes sociales, material impreso, ferias de promoción, invitaciones a empresas y centros escolares. |
| **3** | | Recibe la solicitud y es canalizada al área correspondiente para ser atendida en tiempo y forma. |
| **4** | | Elabora reporte sobre la actividad realizada y el número de beneficiarios. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


**2.** Promoción de la Movilidad alternativa en el municipio de Toluca.
Función**Institución, Empresa, Asociación civil y/o Población en general**
**Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa**
INICIO
1
Solicita información sobre las pláticas y talleres impartidos por el Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa.
2
Atiende a la o el solicitante, otorgando la información necesaria de las actividades a realizar, la cual puede ser proporcionada mediante atención personalizada, vía telefónica, redes sociales, material impreso, ferias de promoción, invitaciones a empresas y centros escolares.
3
Recibe la solicitud y es canalizada al área correspondiente para ser atendida en tiempo y forma.
4
Elabora un reporte sobre la actividad realizada y el número de beneficiarios.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Atención a usuarios** |
| **Objetivo**: | Establecer el vínculo con la población para recibir, atender, gestionar y dar respuesta a sus solicitudes de información, trámites e inscripción al programa, quejas o reclamaciones; así como administrar la documentación que se genere de estas actividades. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa planeará, recibirá y canalizará las necesidades de las o los usuarios a las áreas del Sistema de Bicicleta Pública, responsables de su atención.

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa brindará la atención a las o los usuarios y al público en general acerca del trámite de inscripción o cancelación, reporte de fallas o averías del Sistema de Bicicleta Pública.

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa supervisará que el personal adscrito brinde la orientación solicitada por la o el usuario.

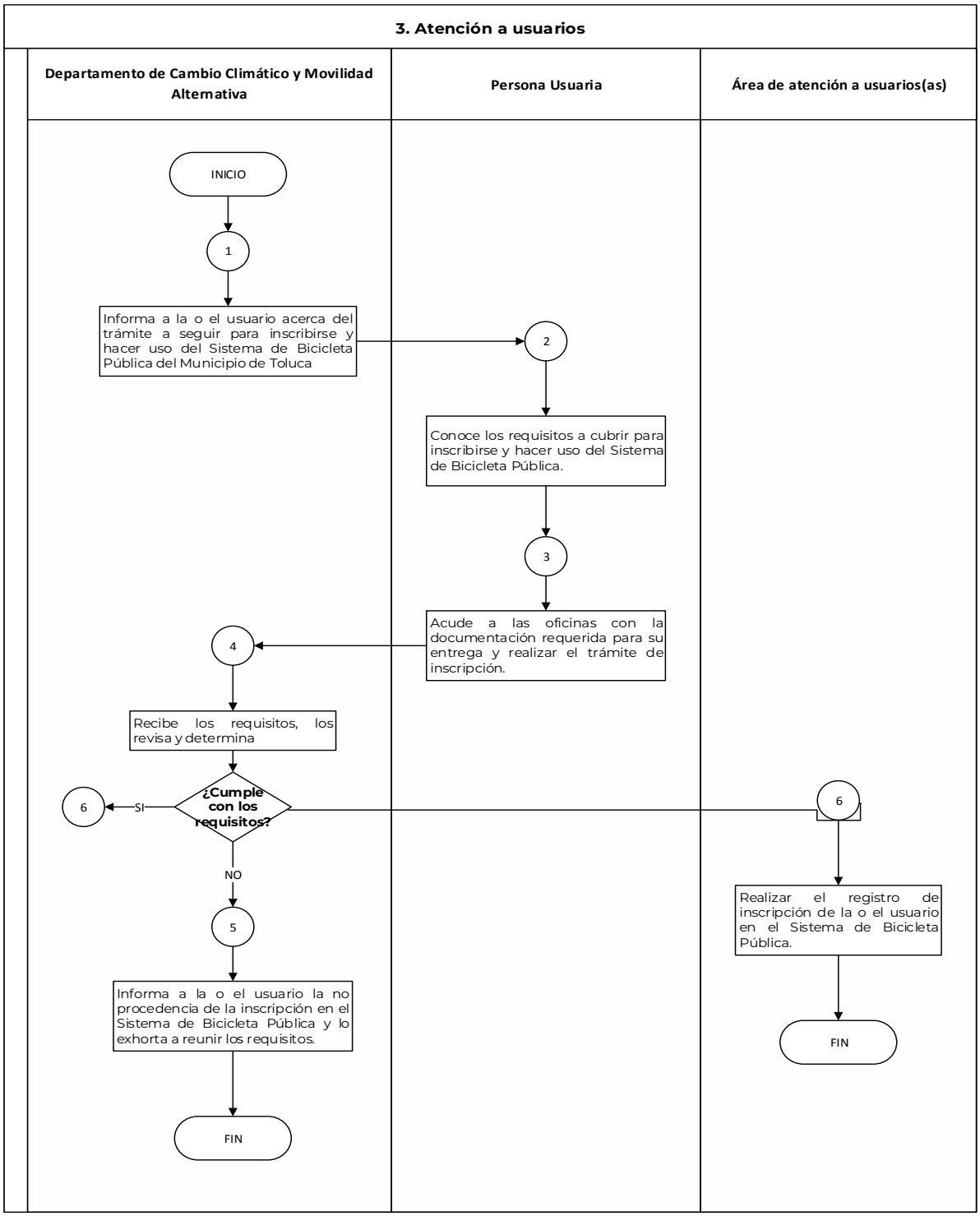
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa recibe, atiende y canaliza las quejas o reclamaciones existentes por las y los usuarios del Sistema de Bicicleta Pública.

**3. Atención a usuarios**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa** | Informa a la o el usuario acerca del trámite a seguir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca |
| **2** | **Persona Usuaria** | Conoce los requisitos a cubrir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública. |
| **3** | | Acude a las oficinas con la documentación requerida para su entrega y realizar el trámite de inscripción. |
| **4** | **Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa** | Recibe los requisitos, los revisa y determina |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **5** | | **No:**<br>Informa a la o el usuario la no procedencia de la inscripción en el Sistema de Bicicleta Pública y lo exhorta a reunir los requisitos. |
| | | FIN |
| **6** | **Área de atención a usuarios(as)** | **Sí:**<br>Realizar el registro de inscripción de la o el usuario en el Sistema de Bicicleta Pública. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Atención a usuarios
Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa
Persona Usuaria
Área de atención a usuarios(as)
INICIO
1
Informa a la o el usuario acerca del trámite a seguir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca
2
Conoce los requisitos a cubrir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública.
3
Acude a las oficinas con la documentación requerida para su entrega y realizar el trámite de inscripción.
4
Recibe los requisitos, los revisa y determina
¿Cumple con los requisitos?
SI
6
NO
5
Informa a la o el usuario la no procedencia de la inscripción en el Sistema de Bicicleta Pública y lo exhorta a reunir los requisitos.
FIN
6
Realizar el registro de inscripción de la o el usuario en el Sistema de Bicicleta Pública.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca** |
| **Objetivo** | Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a las bicicletas y cicloestaciones a fin de proporcionar al usuario las mejores condiciones de uso. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa dispondrá de un espacio físico, materiales e insumos para el mantenimiento y reparación de las bicicletas.

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa contará con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las cicloestaciones con que cuenta el Sistema de Bicicleta Pública, llevado a cabo por el área de mecatrónica.

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa, realizará diariamente el monitoreo de la operación y funcionamiento de las cicloestaciones.

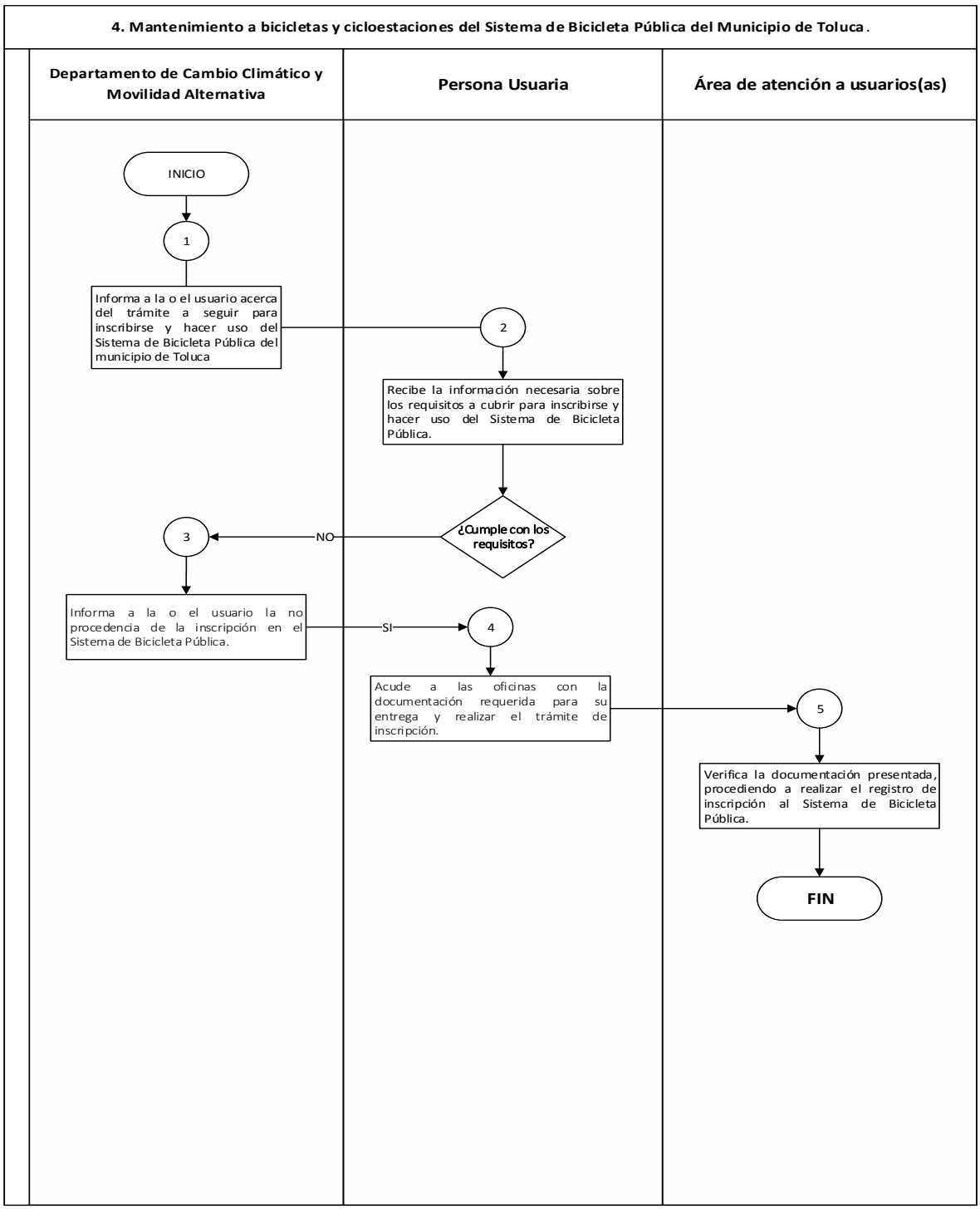
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa, una vez realizado el mantenimiento preventivo y correctivo a las bicicletas existentes, registrará el tipo de servicio realizado en la bitácora correspondiente.

**4. Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca**.

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa** | Informa a la o el usuario acerca del trámite a seguir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública del municipio de Toluca |
| **2** | **Persona Usuaria** | Recibe la información necesaria sobre los requisitos a cubrir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública. |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **3** | **Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa** | **No:**<br>Informa a la o el usuario la no procedencia de la inscripción en el Sistema de Bicicleta Pública. |
| **4** | **Persona Usuaria** | **Sí:**<br>Acude a las oficinas con la documentación requerida para su entrega y realizar el trámite de inscripción. |
| **5** | **Área de atención a usuarios(as)** | Verifica la documentación presentada, procediendo a realizar el registro de inscripción al Sistema de Bicicleta Pública. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca.
Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa
Persona Usuaria
Área de atención a usuarios(as)
INICIO
1
Informa a la o el usuario acerca del trámite a seguir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública del municipio de Toluca
2
Recibe la información necesaria sobre los requisitos a cubrir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública.
¿Cumple con los requisitos?
NO
3
Informa a la o el usuario la no procedencia de la inscripción en el Sistema de Bicicleta Pública.
SI
4
Acude a las oficinas con la documentación requerida para su entrega y realizar el trámite de inscripción.
5
Verifica la documentación presentada, procediendo a realizar el registro de inscripción al Sistema de Bicicleta Pública.
FIN

## XIV. Distribución

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

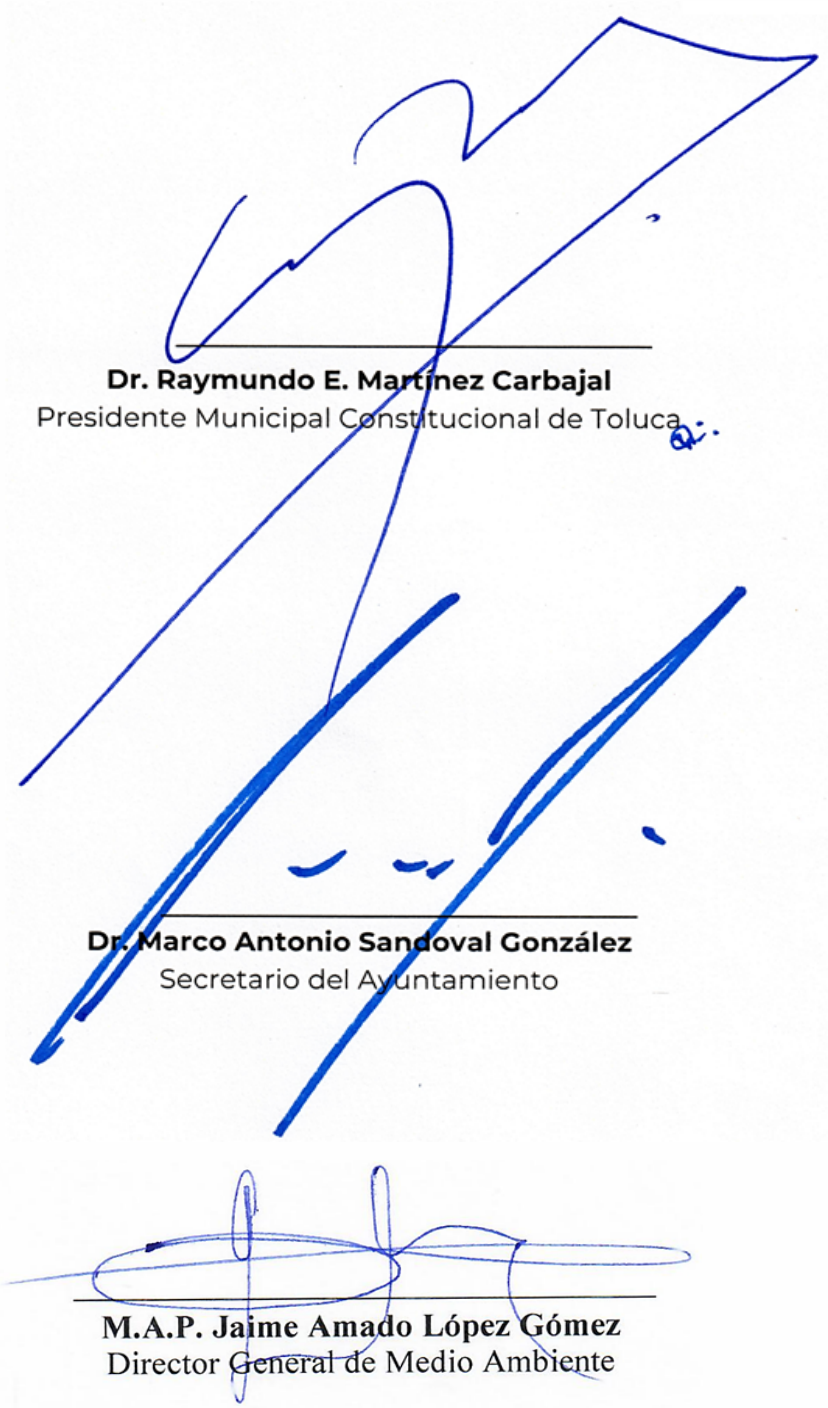
Existen copias en medio magnético en:

- Dirección General de Medio Ambiente

## XV. Registro de Ediciones

Primera edición junio 2023
Elaboración del Manual

## XVI. Validación



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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento

**M.A.P. Jaime Amado López Gómez**
Director General de Medio Ambiente

## XVII. Créditos

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente.
Responsable de su integración y revisión:

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

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

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

## XVIII. Hoja de Actualización

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.

TOLUCA

Ayuntamiento
2022 - 2024

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS

© 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 2261280 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 GENERAL....7**

**III. Delegación Administrativa....8**

Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente....8

Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales....11

Alta de personal....18

Baja de personal....22

**IV. Unidad de Programa 072....27**

Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los servicios públicos....27

**V. Departamento de Infraestructura....30**

Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público....30

Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público....36

Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público....39

**VI. Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público....43**

Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público....43

Reubicación de postes de Alumbrado Público....47

**VII. Departamento de Limpia....50**

Barrido Manual....50

Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca....53

**VIII. Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos....56**

Atención de reportes vía 072....56

Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca....59

Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio....62

Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la recolección de residuos (Jornadas de Limpieza)....65

Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos....68

Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos....72

**IX. Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial....75**

Bacheo en Carpeta Asfáltica ..... 75
Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial ..... 79
Valoración de daños a señalamientos ..... 84
Seguimiento de proyectos de Señalamiento ..... 87
**X. Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano ..... 90**
Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano ..... 90
Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro ..... 93
**XI. Departamento de Parques y Jardines ..... 99**
Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, jardineras y áreas verdes de la ciudad ..... 99
Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes ..... 102
Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos ..... 106
**Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos ..... 109**
Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca ..... 112
**XII. Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones ..... 115**
Expedición de constancia certificada sobre registros en libros ..... 118
Autorización de Colocación de Lápidas, Guarnición y/o Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos, Gavetas o Capillas en el Panteón General y Cementerio Municipal ..... 122
Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General o Cementerio Municipal ..... 125
Exhumación de Cadáver Prematura por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria ..... 128
Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal ..... 131
Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal ..... 134
Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal ..... 137
Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular ..... 140
Inhumación de Restos Áridos ..... 143
Inhumación por orden judicial del Ministerio Público ..... 146
Supervición de panteones Delegacionales y Subdelegacionales ..... 149
Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargados de la Administración de Panteones ..... 152
**XIII. DISTRIBUCIÓN ..... 155**
**XIV. REGISTRO DE EDICIONES ..... 156**

**XV. VALIDACIÓN.....157**
**XVI. CREDITOS.....158**
**XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....159**

## I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza el gobierno municipal de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas colectivas, aplicando las políticas, planes y programas aprobados para tal efecto.

Por lo anterior, los servicios públicos juegan un papel muy importante, ya que a través de ellos se refleja el buen funcionamiento de la administración, puesto que responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida; es por eso que la responsabilidad que ha adquirido el municipio para satisfacer las necesidades colectivas es mayor, ya que las demandas han evolucionado conforme al crecimiento poblacional del municipio.
El desarrollo e implementación de programas de modernización y simplificación administrativa, permite el eficiente funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca, para dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables.

En virtud de lo anterior, el Manual de Procedimientos es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Secretaria del Ayuntamiento; a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **“Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos”.**

## II. OBJETIVO GENERAL

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

## III. Delegación Administrativa

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente** |
| **Objetivo**: | Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal. |

### POLÍTICAS APLICABLES

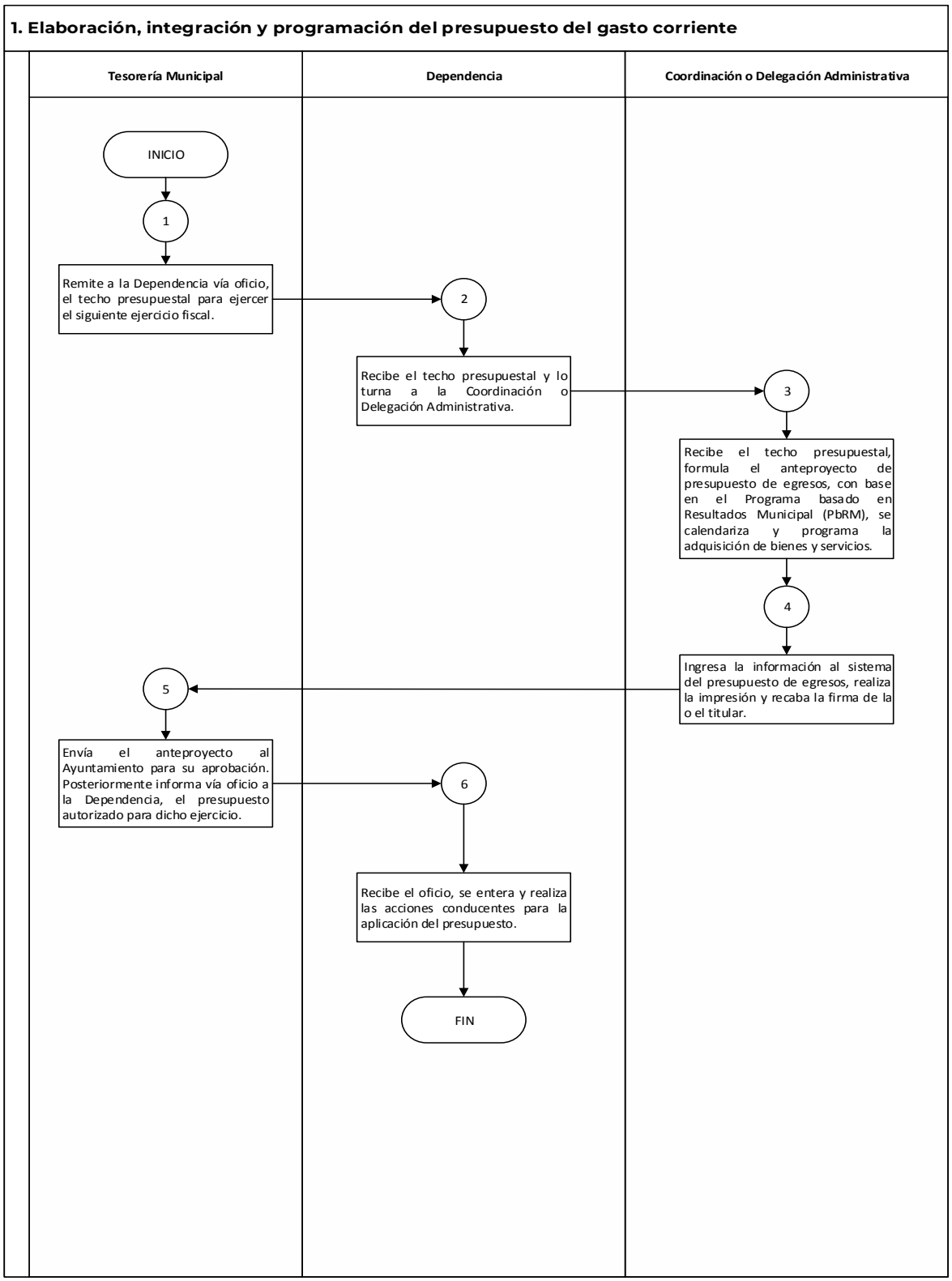
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación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

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

**Descriptivo:**

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

## Diagrama:


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales** |
| **Objetivo**: | Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

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

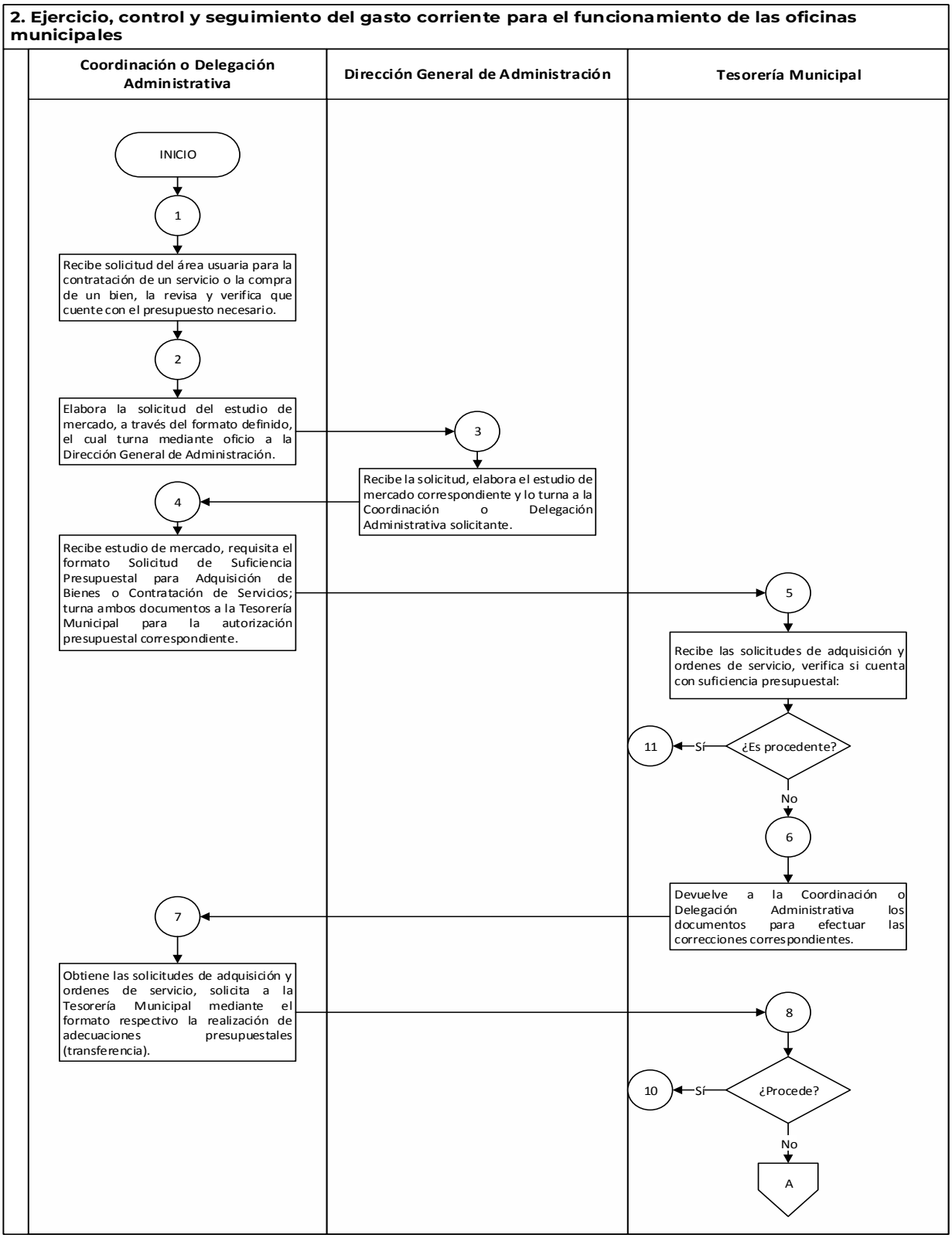
**2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**

**Descriptivo:**

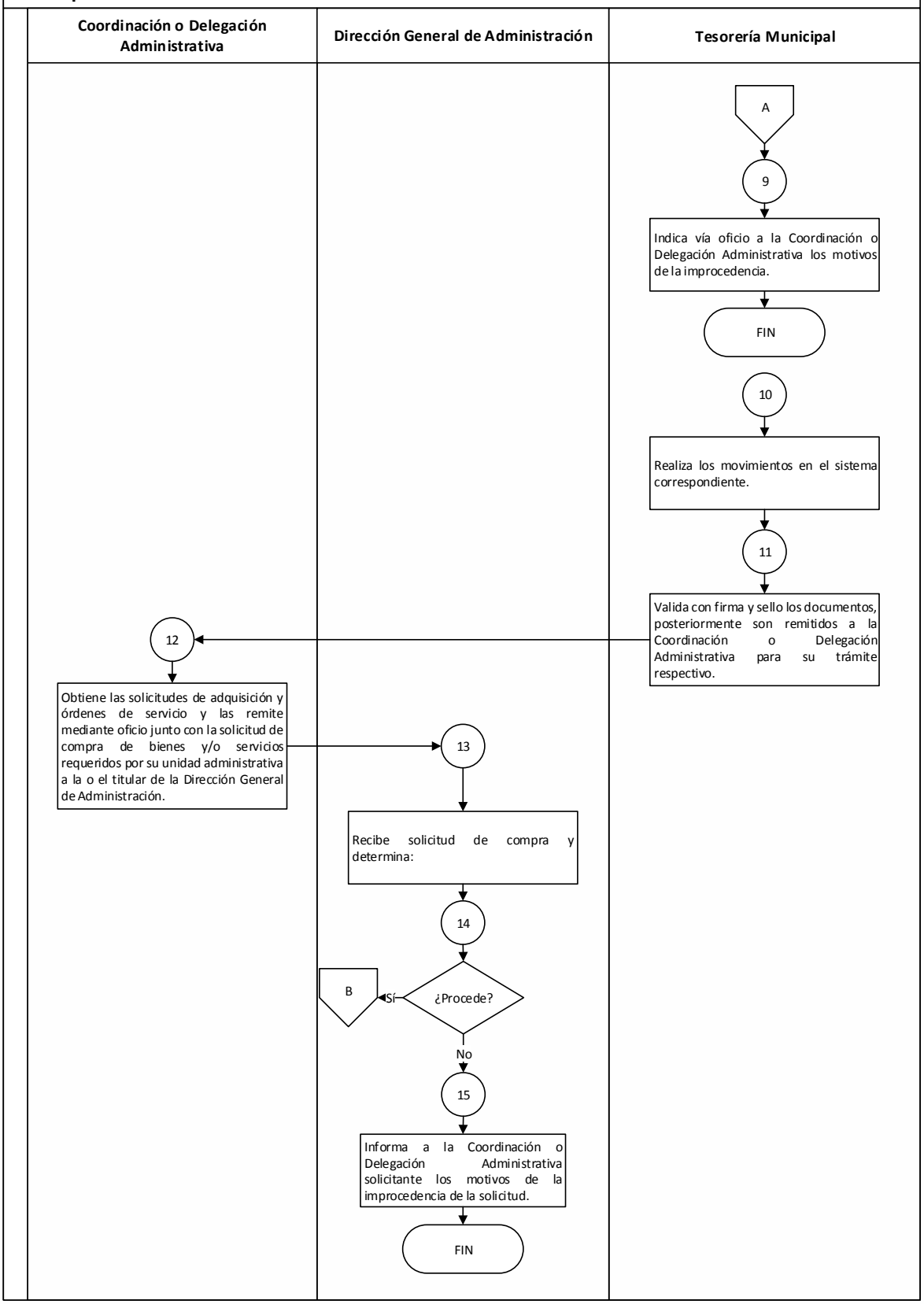
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| **2** | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| **3** | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| **4** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe estudio de mercado, 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** | | **No**<br>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**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| **11** | | **Sí**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| **12** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| **13** | | Recibe solicitud de compra y determina: |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **14** | **Dirección General de Administración** | **No:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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** |

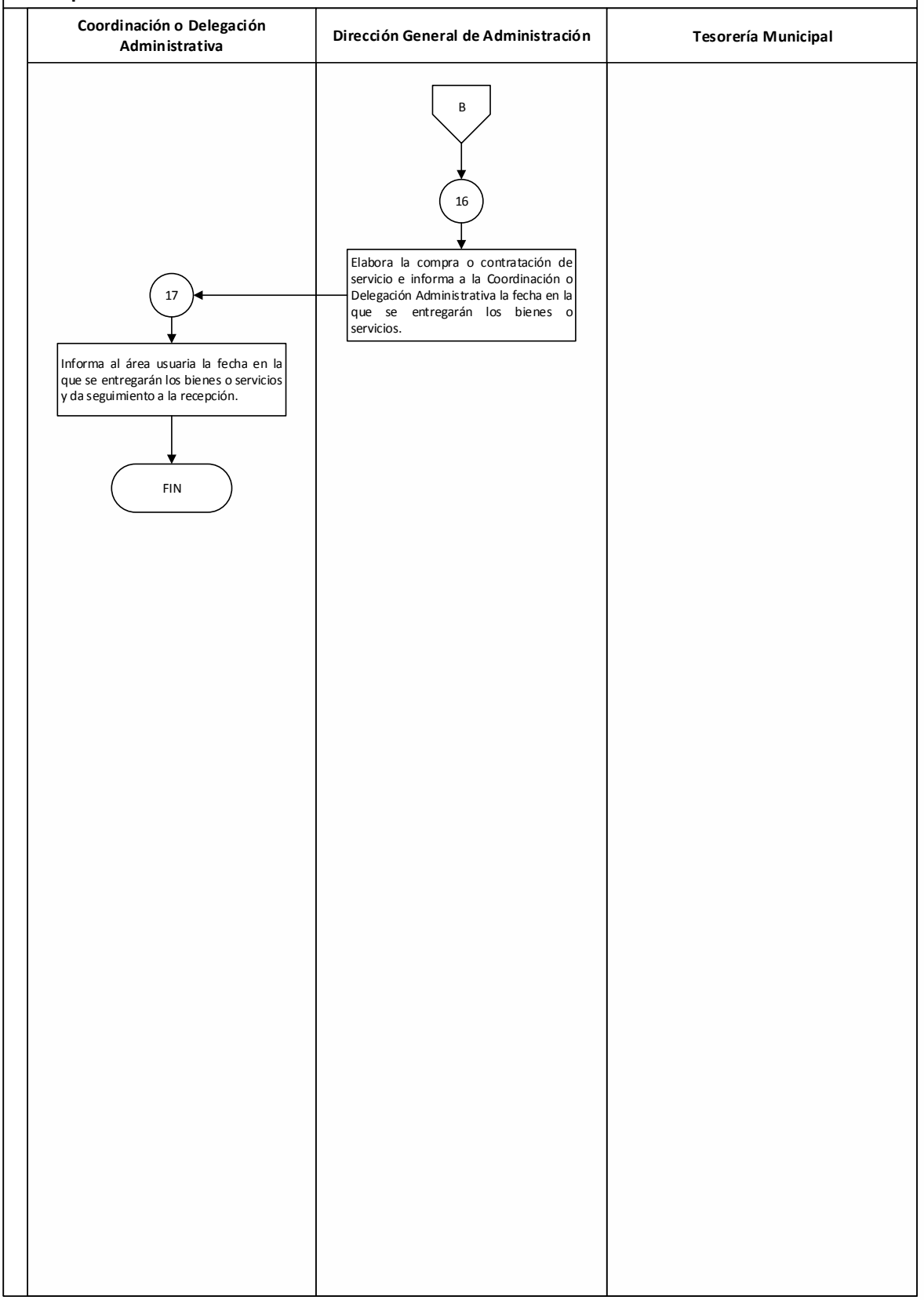
## Diagrama:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo**: | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de requisitar el "Formato Único de Movimiento de Personal", así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:
    - Cédula de datos personales
    - Copia de acta de nacimiento de la o el interesado
    - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte)
    - Copia de la CURP
    - Copia del RFC
    - Copia del comprobante del grado máximo de estudio
    - Copia de la cartilla del servicio militar con liberación (personal masculino)
    - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días
    - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación
    - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago)
    - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado)
    - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM
    - Movimiento de alta ISSEMYM
    - Certificado médico (no mayor a 30 días)
    - Solicitud de empleo y Curiculum Vitae
    - 2 fotografías tamaño infantil a color

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

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

**3. Alta de personal**

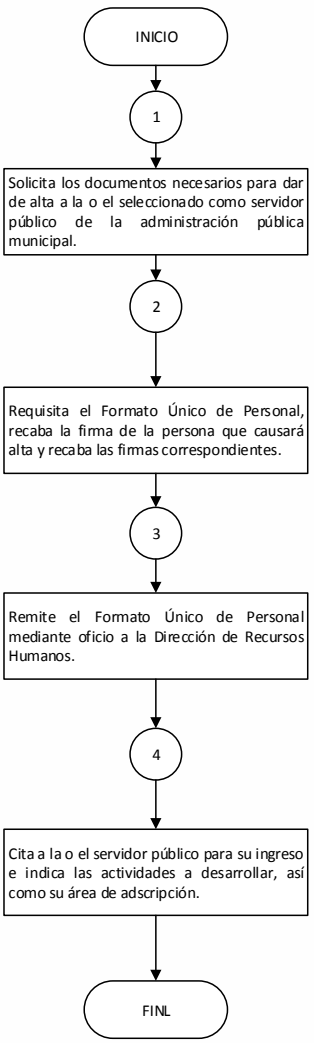
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**

**3. Alta de personal**

**Coordinación o Delegación Administrativa**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

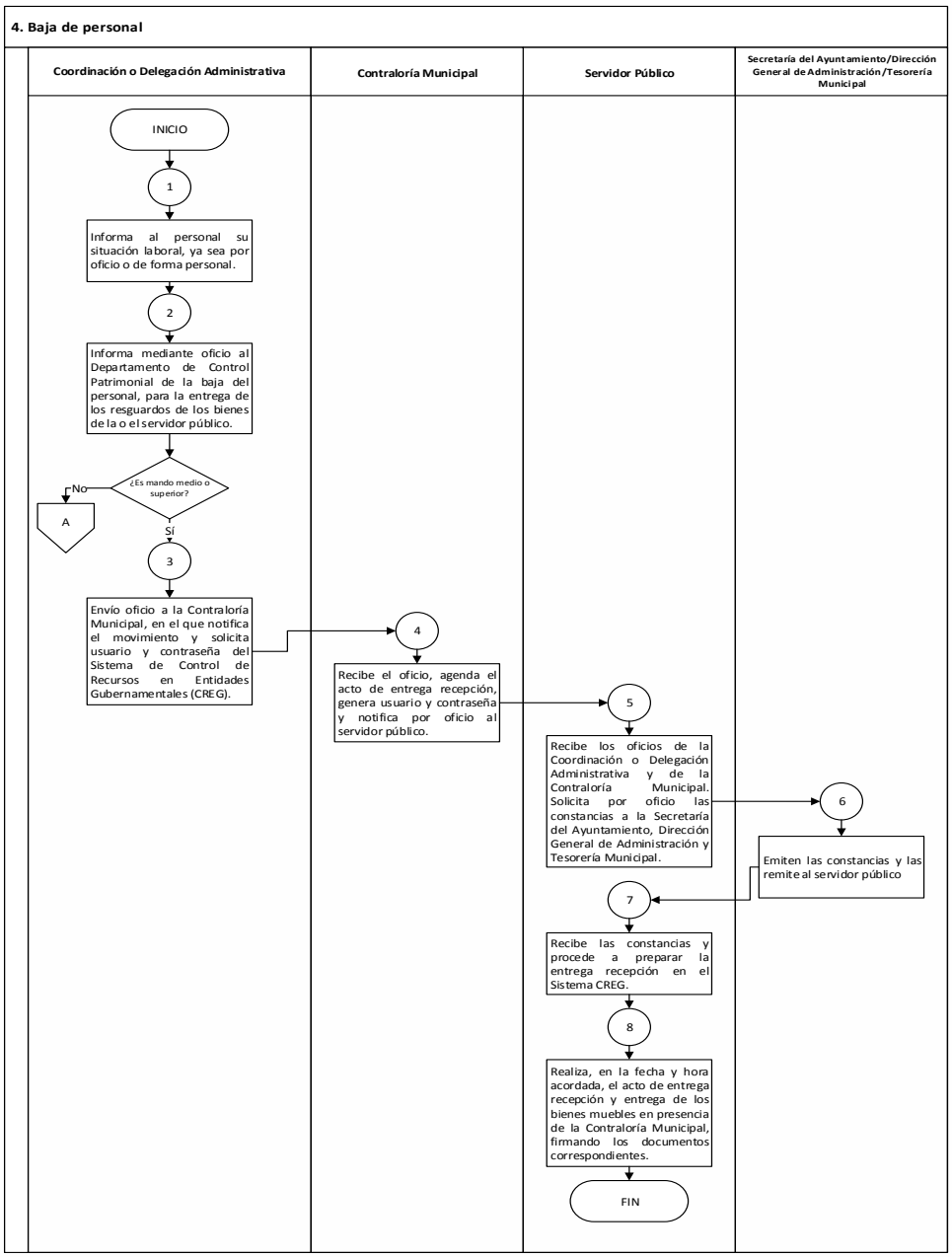
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

**4. Baja de personal**

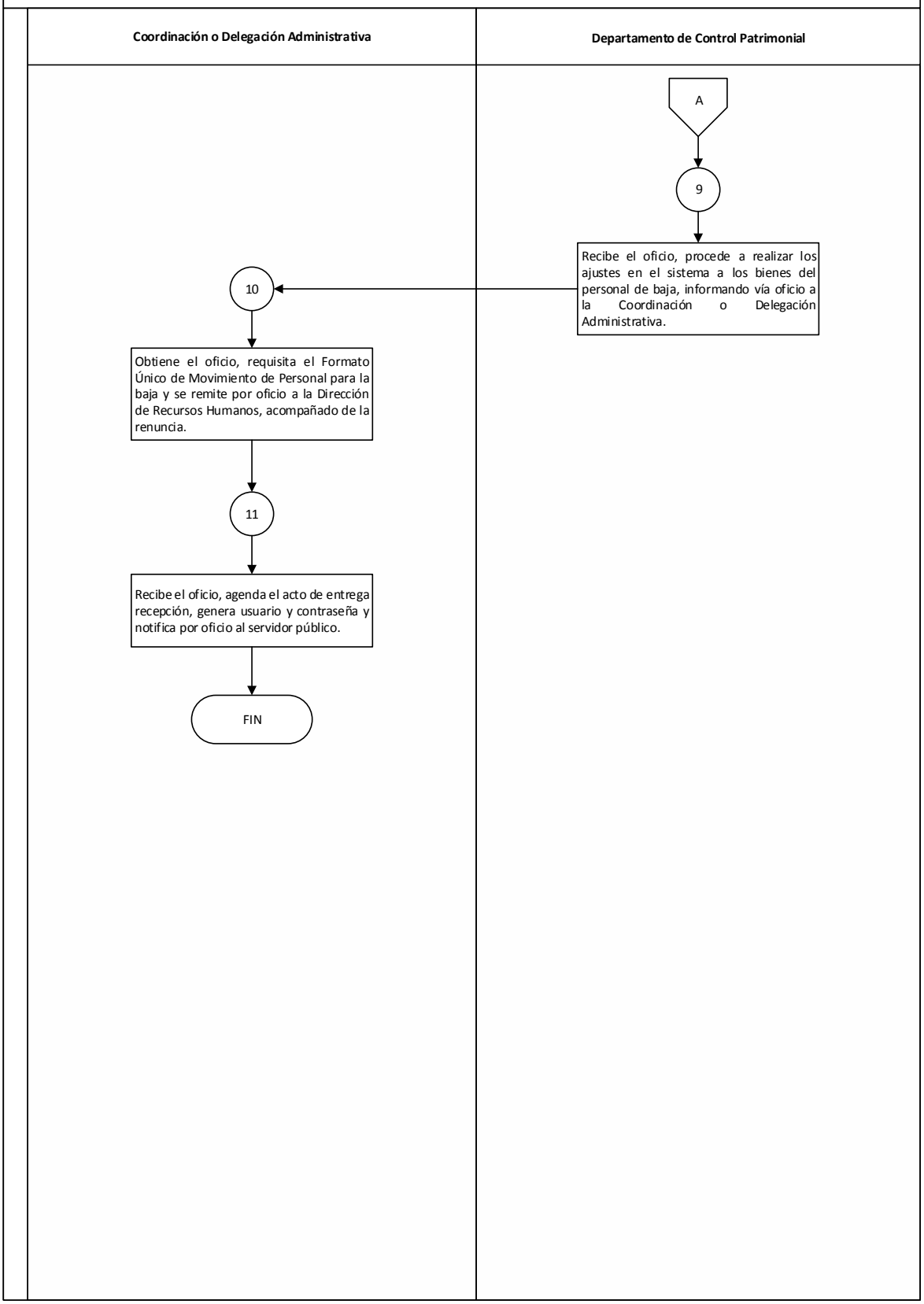
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| **2** | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | **¿Es mando medio o superior?** |
| **3** | | **Sí:**<br>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:**<br>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
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**4. Baja de personal**



## IV. Unidad de Programa 072

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los servicios públicos** |
| **Objetivo**: | Gestionar la atención de las peticiones que realiza la ciudadanía vía telefónica, oficios y por redes sociales, donde requieren la atención de los servicios públicos que prestan las direcciones de área que conforma la Dirección General de Servicios Públicos, logrando con ello que los servicios públicos sean de calidad. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad del Programa 072 recibe peticiones ciudadanas vía telefónica, oficios y redes sociales de lunes a viernes de 9 a 18 horas y sábados de 9 a 14 horas, solo peticiones vía telefónica.

- La Unidad del Programa 072, deberá canalizar las peticiones ciudadanas vía sistema o impresas el mismo día a las direcciones de área que conforman la Dirección General de Servicios Públicos.

- La Unidad del Programa 072, realizará verificación vía telefónica con la o el ciudadano a partir de la recepción de oficio de respuesta que emiten las áreas administrativas que forman la Dirección General de Servicios Públicos, esto para confirmar la atención al reporte realizado.

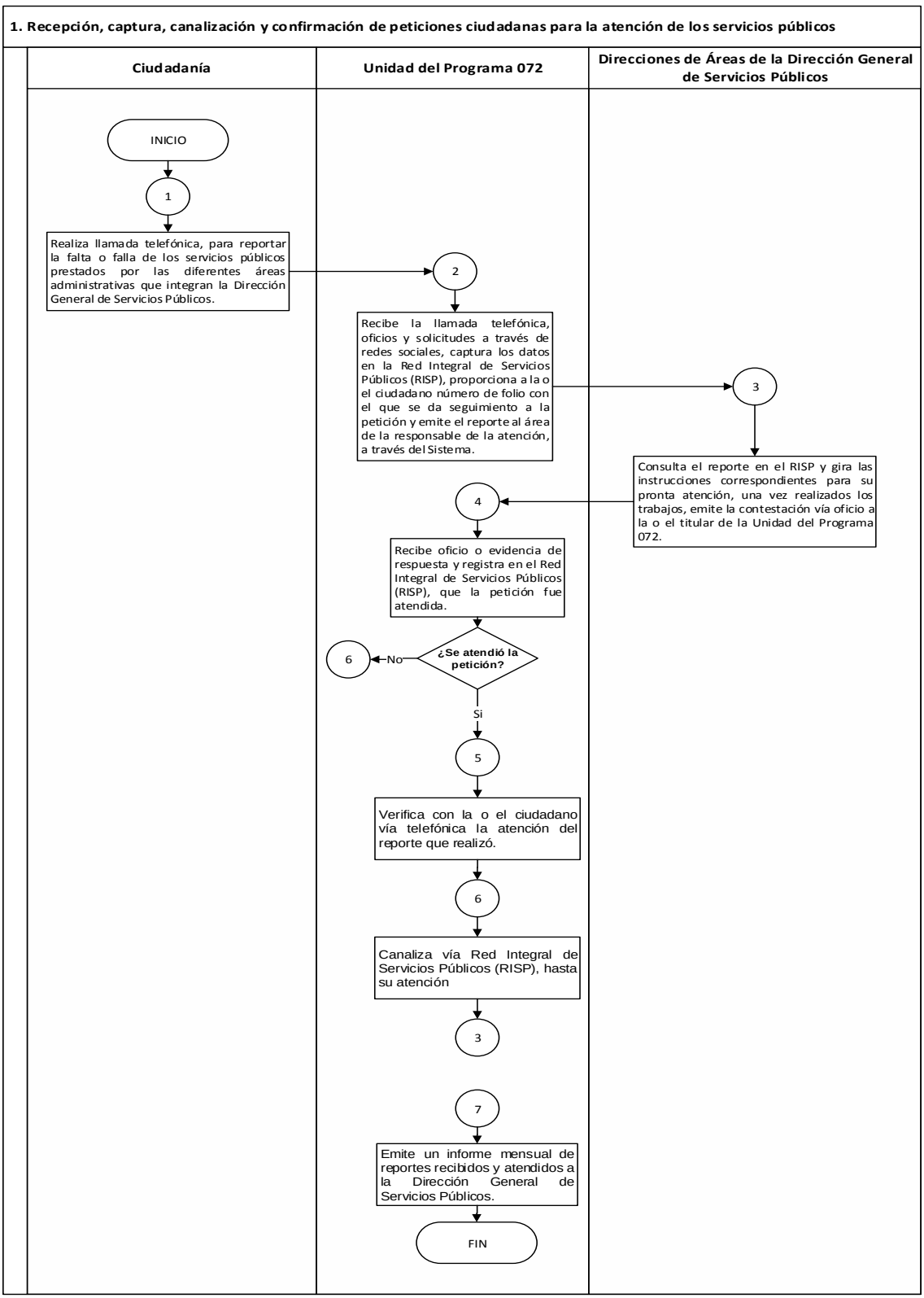
- La Unidad del Programa 072, solicitará a las direcciones de áreas que integran la Dirección General de Servicios Públicos, un reporte mensual donde indiquen la fecha y cómo se atendió cada reporte ciudadano.

**1. Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los Servicios Públicos.**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ciudadanía** | Realiza llamada telefónica, para reportar la falta o falla de los servicios públicos prestados por las diferentes áreas administrativas que integran la Dirección General de Servicios Públicos. |
| **2** | **Unidad del Programa 072** | Recibe la llamada telefónica, oficios y solicitudes a través de redes sociales, captura los datos en la Red Integral de Servicios Públicos (RISP), proporciona a la o el ciudadano número de folio con el que se da seguimiento a la petición y emite el reporte al área de la responsable de la atención, a través del Sistema. |
| **3** | **Direcciones de Áreas de la Dirección General de Servicios Públicos** | Consulta el reporte en el RISP y gira las instrucciones correspondientes para su pronta atención, una vez realizados los trabajos, emite la contestación vía oficio a la o el titular de la Unidad del Programa 072. |
| **4** | **Unidad del Programa 072** | Recibe oficio o evidencia de respuesta y registra en el Red Integral de Servicios Públicos (RISP), que la petición fue atendida. |
| | | **¿Se atendió la petición?** |
| **5** | **Unidad del Programa 072** | **Si:**<br>Verifica con la o el ciudadano vía telefónica la atención del reporte que realizó. |
| **6** | **Unidad del Programa 072** | **No:**<br>Canaliza vía Red Integral de Servicios Públicos (RISP), hasta su atención. Regresa al paso 3 |
| **7** | **Unidad del Programa 072** | Emite un informe mensual de reportes recibidos y atendidos a la Dirección General de Servicios Públicos. |
| | | ***FIN*** |

## Diagrama:


1. Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los servicios públicos
Ciudadanía
Unidad del Programa 072
Direcciones de Áreas de la Dirección General de Servicios Públicos
INICIO
1
Realiza llamada telefónica, para reportar la falta o falla de los servicios públicos prestados por las diferentes áreas administrativas que integran la Dirección General de Servicios Públicos.
2
Recibe la llamada telefónica, oficios y solicitudes a través de redes sociales, captura los datos en la Red Integral de Servicios Públicos (RISP), proporciona a la o el ciudadano número de folio con el que se da seguimiento a la petición y emite el reporte al área de la responsable de la atención, a través del Sistema.
3
Consulta el reporte en el RISP y gira las instrucciones correspondientes para su pronta atención, una vez realizados los trabajos, emite la contestación vía oficio a la o el titular de la Unidad del Programa 072.
4
Recibe oficio o evidencia de respuesta y registra en el Red Integral de Servicios Públicos (RISP), que la petición fue atendida.
¿Se atendió la petición?
No
6
Si
5
Verifica con la o el ciudadano vía telefónica la atención del reporte que realizó.
6
Canaliza vía Red Integral de Servicios Públicos (RISP), hasta su atención
3
7
Emite un informe mensual de reportes recibidos y atendidos a la Dirección General de Servicios Públicos.
FIN

## V. Departamento de Infraestructura

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público** |
| **Objetivo**: | Atender la ampliación y la modernización del servicio de alumbrado público cuando las necesidades de la población o comunidad lo requieran. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Alumbrado Público, junto con la o el Jefe del Departamento de Infraestructura son los responsables de presentar los proyectos de ampliación y modernización de la red de alumbrado público.
- La Dirección de Alumbrado Público en coordinación con el Departamento de Infraestructura, determinarán los trabajos que deban realizarse, previo análisis técnico-económico, autorizado por la Dirección General de Servicios Públicos.
- La Dirección de Alumbrado Público, dará respuesta por escrito de los trabajos de ampliación y modernización a la persona solicitante.

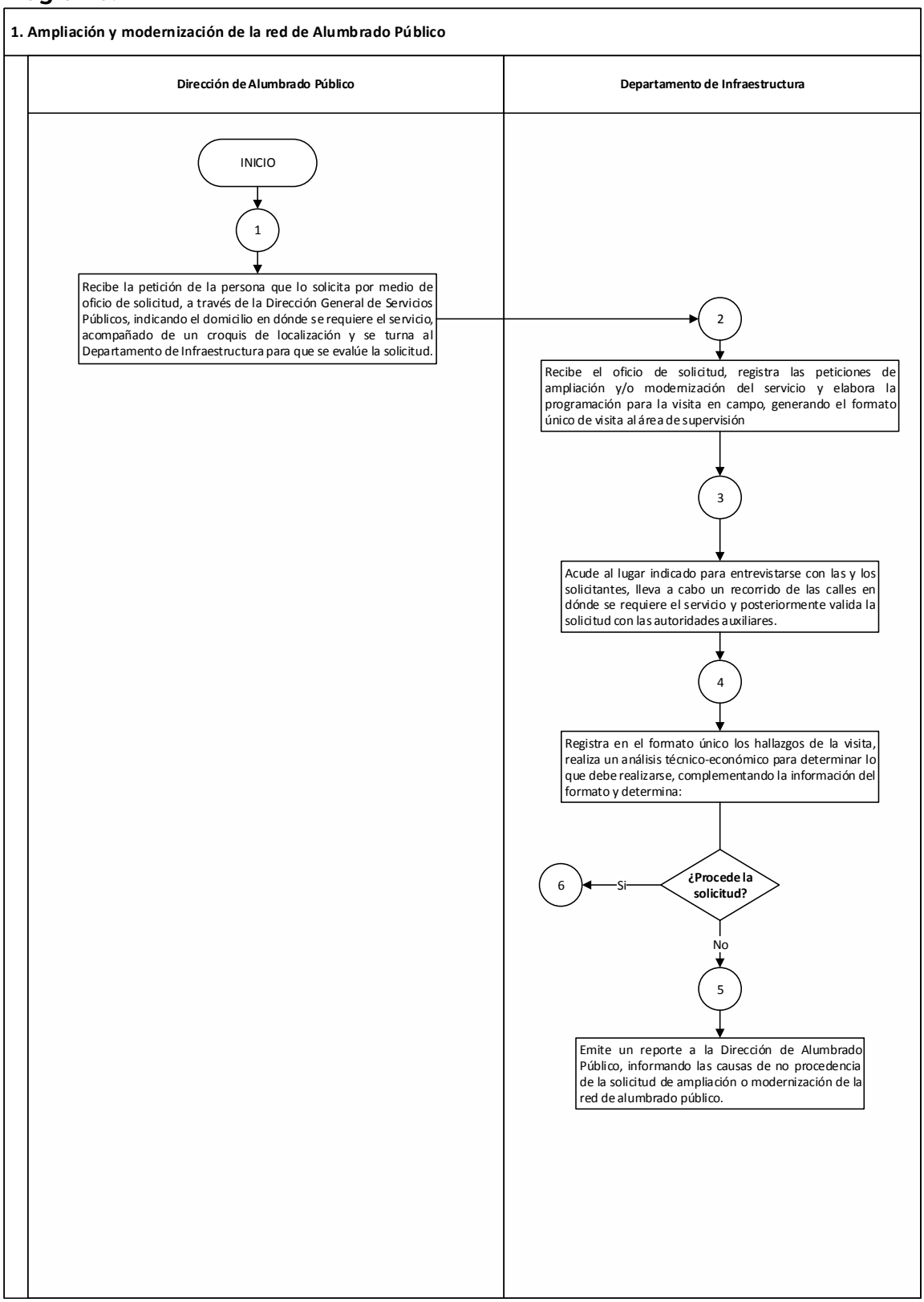
**1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe la petición de la persona que lo solicita por medio de oficio de solicitud, a través de la Dirección General de Servicios Públicos, indicando el domicilio en dónde se requiere el servicio, acompañado de un croquis de localización y se turna al Departamento de Infraestructura para que se evalúe la solicitud. |
| **2** | **Departamento de Infraestructura** | Recibe el oficio de solicitud, registra las peticiones de ampliación y/o modernización del servicio y elabora la programación para la visita en campo, generando el formato único de visita al área de supervisión. |
| **3** | **Departamento de Infraestructura** | Acude al lugar indicado para entrevistarse con las y los solicitantes, lleva a cabo un recorrido de las calles en dónde se requiere el servicio y posteriormente valida la solicitud con las autoridades auxiliares. |
| **4** | **Departamento de Infraestructura** | Registra en el formato único los hallazgos de la visita, realiza un análisis técnico-económico para determinar lo que debe realizarse, complementando la información del formato y determina: |
| | | **¿Procede la solicitud?** |
| **5** | **Departamento de Infraestructura** | ***No:***<br>Emite un reporte a la Dirección de Alumbrado Público, informando las causas de no procedencia de la solicitud de ampliación o modernización de la red de alumbrado público. |
| **6** | **Dirección de Alumbrado Público** | Obtiene el reporte, se entera y elabora oficio de respuesta para la o el solicitante. |
| **7** | **Departamento de Infraestructura** | **Si:**<br>Recibe la autorización y el personal de la sección operativa elabora el respectivo vale de almacén, a través de la o el supervisor de turno para que éstos sean surtidos con el material requerido. |
| **8** | **Almacén** | Recibe el vale de almacén, verifica la existencia del material solicitado y determina: |
| | | **¿Se cuenta con el material?** |
| **9** | | **No:**<br>Devuelve el vale e informa al personal solicitante que no se cuenta por el momento con el material solicitado para que se reprograme la actividad. |
| **10** | **Departamento de Infraestructura** | Recibe y guarda el Vale de Almacén, informa al Departamento de Infraestructura de la reprogramación de la actividad. |
| **11** | **Departamento de Infraestructura** | Elabora un reporte de la respuesta para la Dirección de Alumbrado Público. |
| **12** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, indicando que por el momento no se cuenta con el material solicitado y lo entrega a la o el solicitante. |
| **13** | **Almacén** | **Si:** |

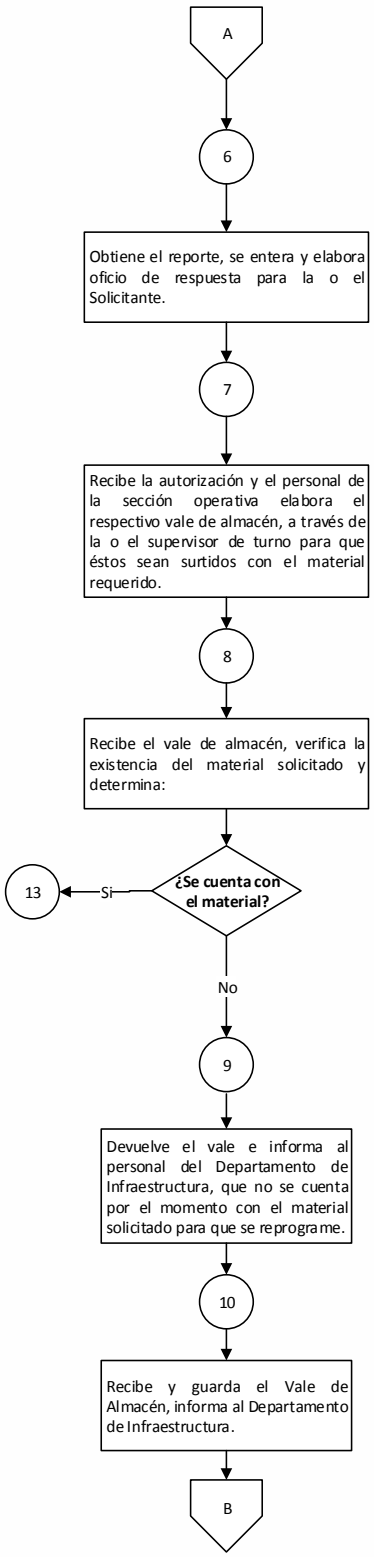
| | | |
|---|---|---|
| | | Entrega el material solicitado, recaba firma de recibido, recibe el vale y registra los datos en el control diario de salidas de almacén. |
| **14** | **Departamento de Infraestructura** | Obtiene el material, acude al lugar indicado, para realizar la instalación infraestructura autorizadas. Al concluir el trabajo, solicita el visto bueno de la o el solicitante e informa a la o el jefe de departamento, la conclusión de las actividades. |
| **15** | **Departamento de Infraestructura** | Analiza y valida los trabajos que se realizaron, mediante la revisión de las órdenes de trabajo enviándolas al área de análisis y control para su captura y procesamiento. |
| **16** | **Departamento de Infraestructura** | Informa de las acciones realizadas mediante el formato único de atención y seguimiento, a la Dirección de Alumbrado Público con base en la información emitida por el Departamento de Infraestructura. |
| **17** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe la información de las actividades realizadas, elabora oficio de respuesta y lo envía a la o el solicitante. |
| **18** | **Persona Solicitante** | Recibe oficio de respuesta y acusa de recibido. |
| **19** | **Dirección de Alumbrado Público** | Obtiene acuse del oficio de respuesta, lo archiva para su control y da de baja la orden de trabajo en el Seguimiento a Peticiones dentro del Sistema de Gestión. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

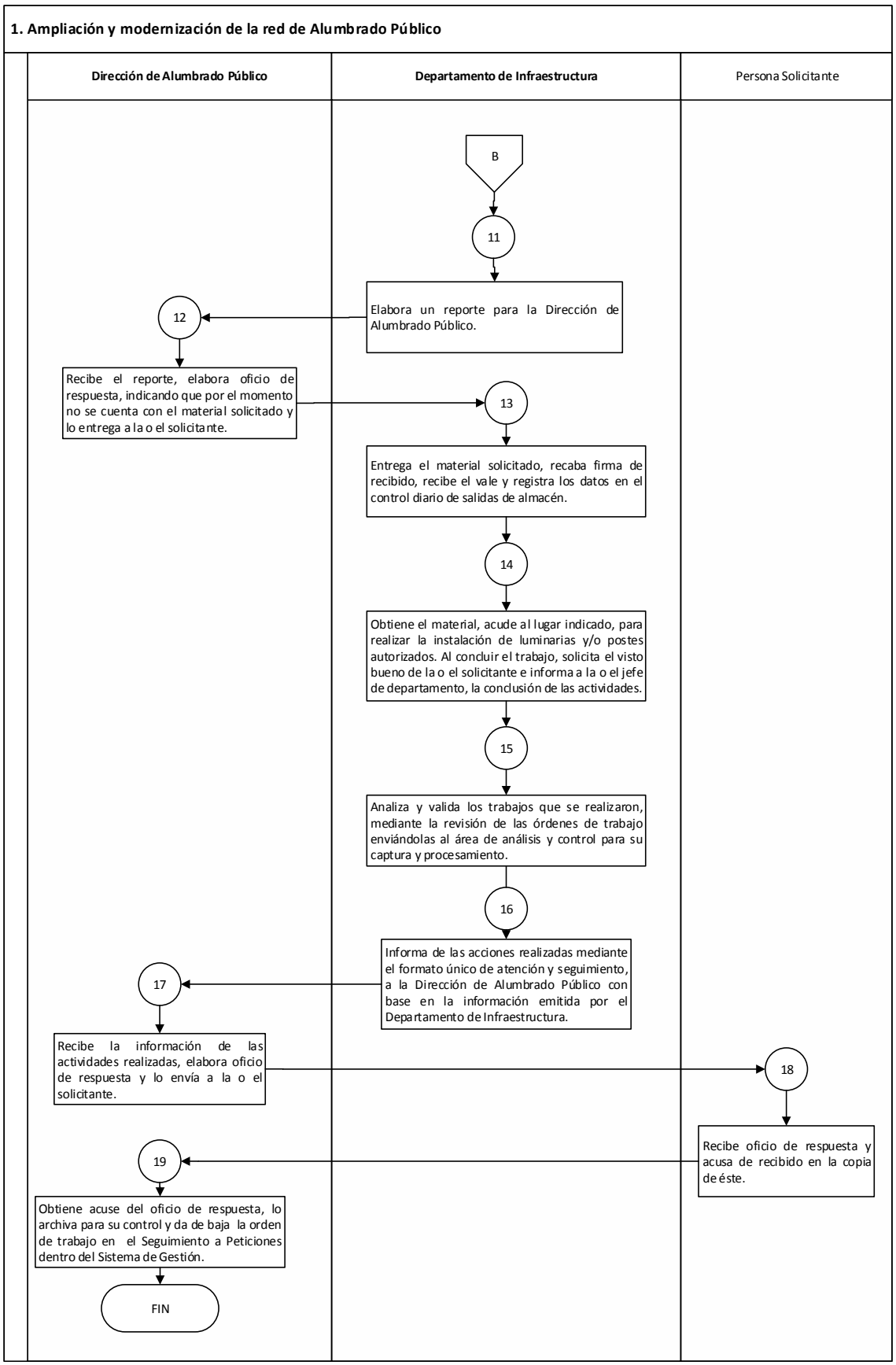

1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público
Dirección de Alumbrado Público
Departamento de Infraestructura
INICIO
1
Recibe la petición de la persona que lo solicita por medio de oficio de solicitud, a través de la Dirección General de Servicios Públicos, indicando el domicilio en dónde se requiere el servicio, acompañado de un croquis de localización y se turna al Departamento de Infraestructura para que se evalúe la solicitud.
2
Recibe el oficio de solicitud, registra las peticiones de ampliación y/o modernización del servicio y elabora la programación para la visita en campo, generando el formato único de visita al área de supervisión
3
Acude al lugar indicado para entrevistarse con las y los solicitantes, lleva a cabo un recorrido de las calles en dónde se requiere el servicio y posteriormente valida la solicitud con las autoridades auxiliares.
4
Registra en el formato único los hallazgos de la visita, realiza un análisis técnico-económico para determinar lo que debe realizarse, complementando la información del formato y determina:
¿Procede la solicitud?
Si
6
No
5
Emite un reporte a la Dirección de Alumbrado Público, informando las causas de no procedencia de la solicitud de ampliación o modernización de la red de alumbrado público.

**1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público**

| Dirección de Alumbrado Público | Departamento de Infraestructura |
|---|---|



**1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público** |
| **Objetivo**: | Realizar el avalúo de los daños a la infraestructura del alumbrado público propiedad del Municipio de Toluca, para que sean reemplazados en tiempo y forma. |

## POLÍTICAS APLICABLES

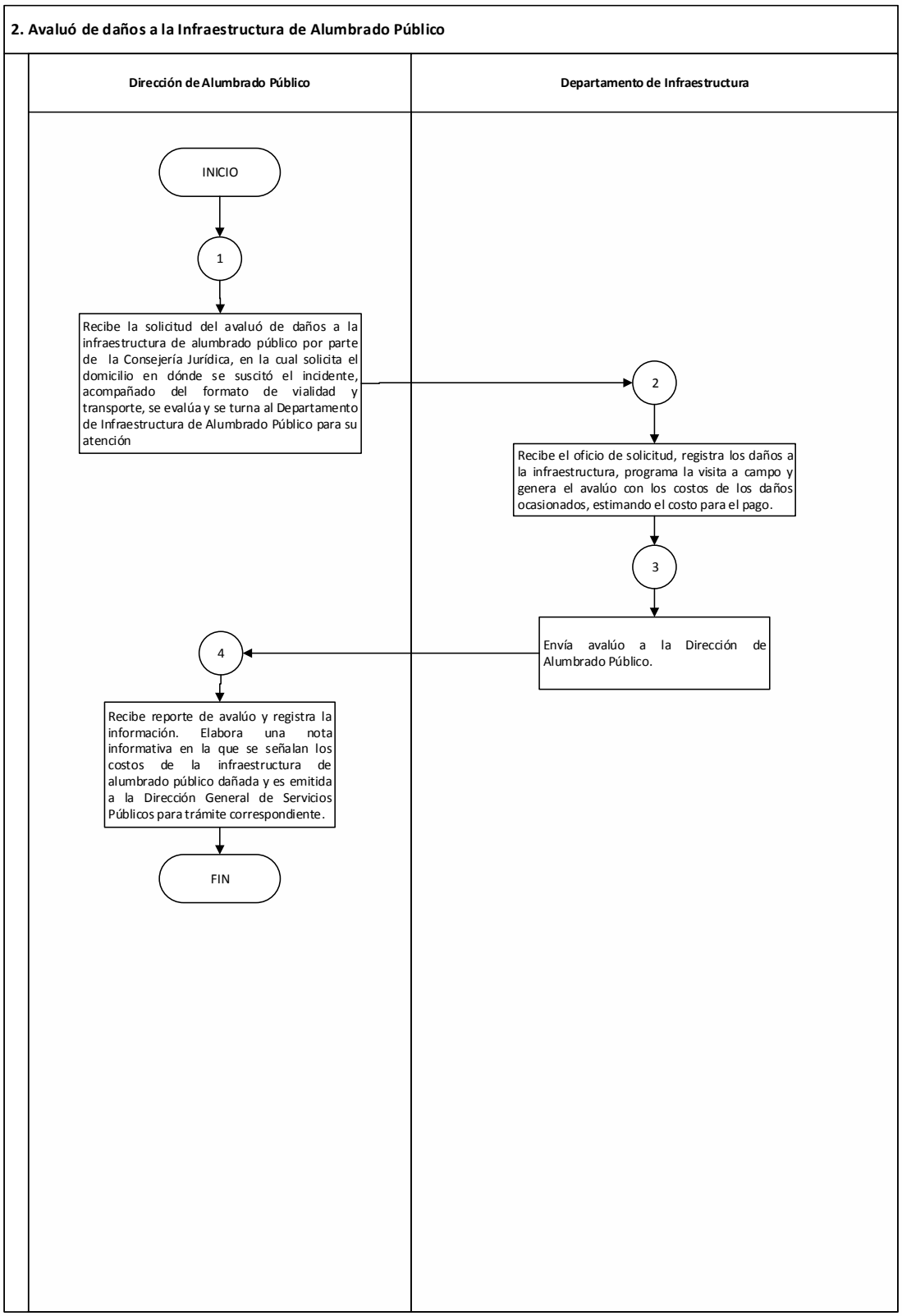
- El personal del Departamento de Infraestructura acudirá al lugar indicado en la solicitud, para realizar el avalúo de los daños ocasionados.
- El Departamento de Infraestructura es el encargado de realizar el avalúo en un término no mayor a cinco días hábiles, para enviarlo a la Dirección de Alumbrado Público para que se realicen los trabajos solicitados.

**2.Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe la solicitud del avaluó de daños a la infraestructura de alumbrado público por parte de la Consejería Jurídica, en la cual solicita el domicilio en dónde se suscitó el incidente, acompañado del formato de vialidad y transporte, se evalúa y se turna al Departamento de Infraestructura para su atención. |
| **2** | **Departamento de Infraestructura** | Recibe el oficio de solicitud, registra los daños a la infraestructura, programa la visita a campo y genera el avalúo con los costos de los daños ocasionados, estimando el costo para el pago. |
| **3** | **Departamento de Infraestructura** | Envía avalúo a la Dirección de Alumbrado Público. |
| **4** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe reporte de avalúo y registra la información. Elabora una nota informativa en la que se señalan los costos de la infraestructura de alumbrado público dañada y es emitida a la Dirección General de Servicios Públicos para trámite correspondiente |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Avaluó de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público
Dirección de Alumbrado Público
Departamento de Infraestructura
INICIO
1
Recibe la solicitud del avaluó de daños a la infraestructura de alumbrado público por parte de la Consejería Jurídica, en la cual solicita el domicilio en dónde se suscitó el incidente, acompañado del formato de vialidad y transporte, se evalúa y se turna al Departamento de Infraestructura de Alumbrado Público para su atención
2
Recibe el oficio de solicitud, registra los daños a la infraestructura, programa la visita a campo y genera el avalúo con los costos de los daños ocasionados, estimando el costo para el pago.
3
Envía avalúo a la Dirección de Alumbrado Público.
4
Recibe reporte de avalúo y registra la información. Elabora una nota informativa en la que se señalan los costos de la infraestructura de alumbrado público dañada y es emitida a la Dirección General de Servicios Públicos para trámite correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público** |
| **Objetivo** | Dar el visto bueno a la infraestructura de alumbrado público que realicen los fraccionadores, cuando hagan entrega del mismo al Ayuntamiento, conjunta o separadamente con la Comisión Federal de Electricidad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

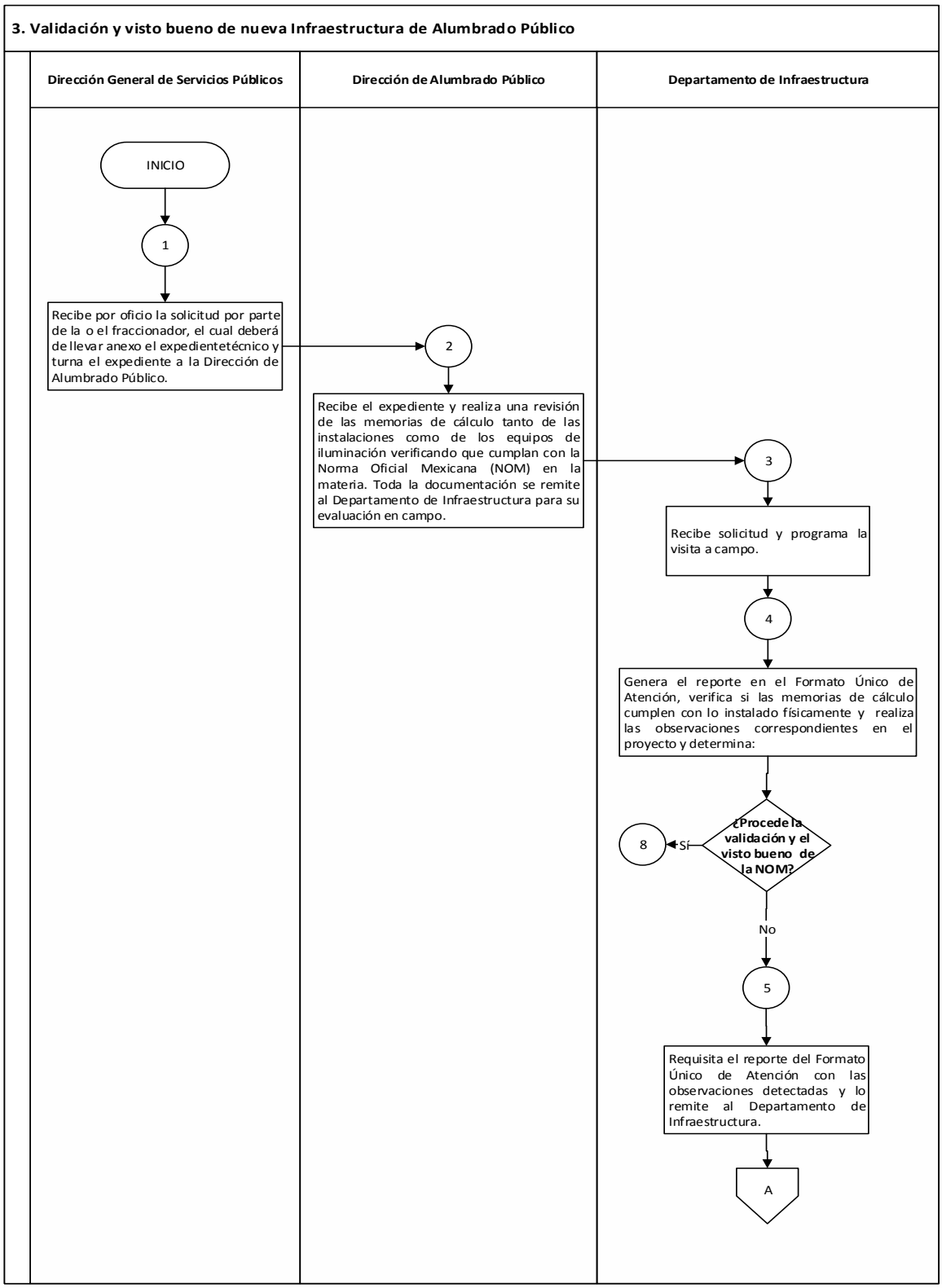
- La Dirección de Alumbrado Público es el área responsable de dar la validación y visto bueno a las instalaciones que realicen los fraccionadores.
- El Departamento de infraestructura revisara el proyecto documental conteniendo la memoria descriptiva, fichas técnicas del material a utilizar, memorias de cálculo y fotométricas, así como el plano del proyecto.
- El Departamento de Infraestructura acudirá al lugar indicado en la solicitud, para corroborar los datos de la solicitud y verificará la infraestructura construida.
- El Departamento de Infraestructura, emitirá un informe detallado de los resultados obtenidos tanto en campo, como documentalmente.
- La Dirección de Alumbrado Público dará respuesta por escrito de las correcciones que haya que realizar, o bien de la validación a la solicitud.

**3.Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público**

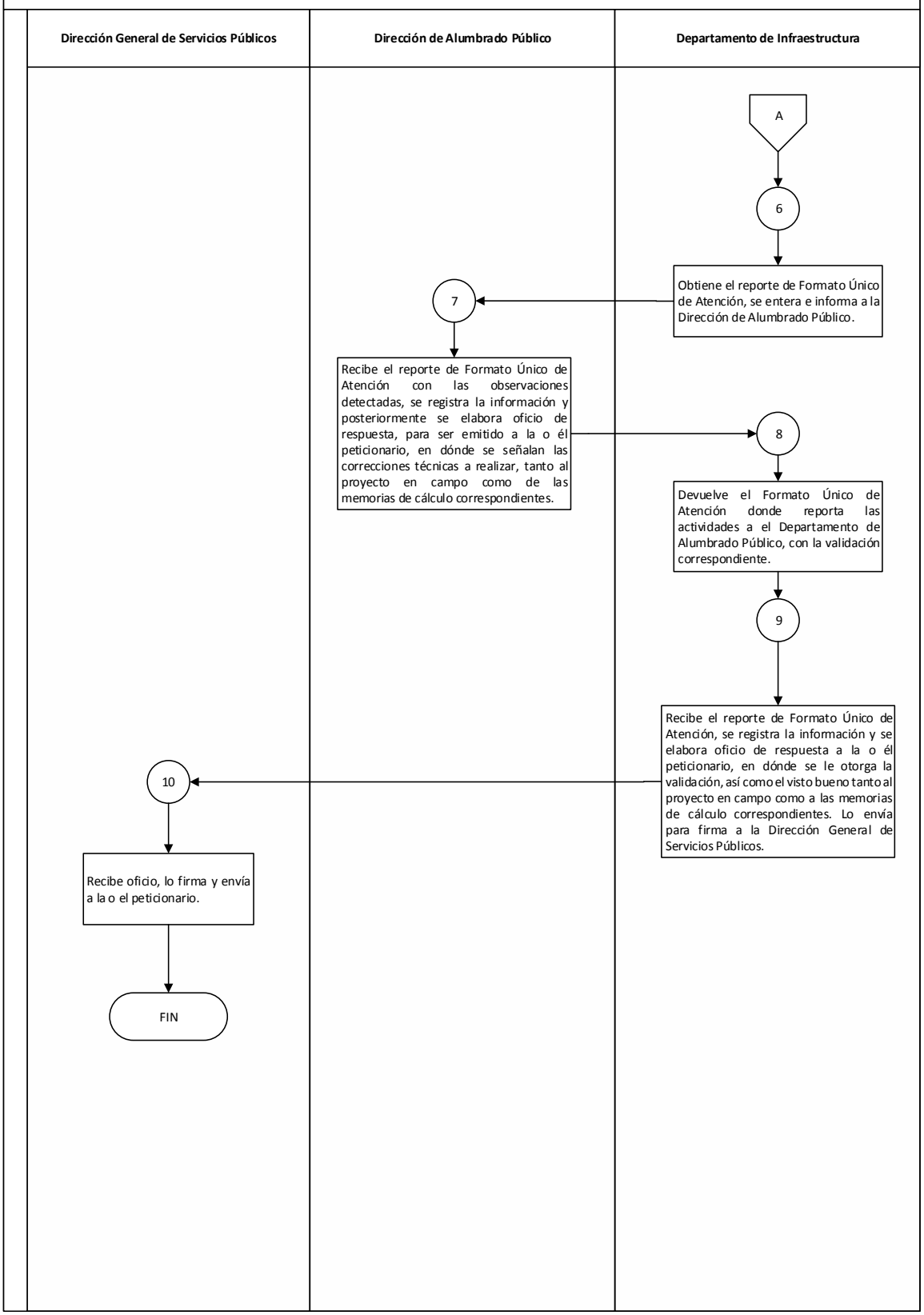
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe por oficio la solicitud por parte de la o el fraccionador, el cual deberá de llevar anexo el expediente técnico y turna el expediente a la Dirección de Alumbrado Público. |
| **2** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe el expediente y realiza una revisión de las memorias de cálculo tanto de las instalaciones como de los equipos de iluminación verificando que cumplan con la Norma Oficial Mexicana (NOM) en la materia. Toda la documentación se remite al Departamento de Infraestructura para su evaluación en campo. |
| **3** | **Departamento de Infraestructura** | Recibe solicitud y programa la visita a campo. |
| **4** | | Genera el reporte en el Formato Único de Atención, verifica si las memorias de cálculo cumplen con lo instalado físicamente y realiza las observaciones correspondientes en el proyecto y determina: |
| | | **¿Procede la validación y el visto bueno de la NOM?** |
| **5** | | **No:**<br>Requisita el reporte del Formato Único de Atención con las observaciones detectadas y lo remite a la Dirección de Alumbrado Público. |
| **6** | | Obtiene el reporte de Formato Único de Atención, se entera e informa a la Dirección de Alumbrado Público. |
| **7** | **Dirección de Alumbrado Público.** | Recibe el reporte de Formato Único de Atención con las observaciones detectadas, se registra la información y posteriormente se elabora oficio de respuesta, para ser emitido a la o él peticionario, en dónde se señalan las correcciones técnicas a realizar, tanto al proyecto en campo como de las memorias de cálculo correspondientes. |
| **8** | | **Si:**<br>Devuelve el Formato Único de Atención donde reporta las actividades a la Dirección de Alumbrado Público, con la validación correspondiente. |
| **9** | | Recibe el reporte de Formato Único de Atención, se registra la información y se elabora oficio de respuesta a la o él peticionario, en dónde se le otorga la validación, así como el visto bueno tanto al proyecto en campo como a las memorias de cálculo correspondientes. Lo envía para firma a la Dirección General de Servicios Públicos. |
| **10** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe oficio, lo firma y envía a la o el peticionario. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público
Dirección General de Servicios Públicos
Dirección de Alumbrado Público
Departamento de Infraestructura
INICIO
1
Recibe por oficio la solicitud por parte de la o el fraccionador, el cual deberá de llevar anexo el expedientetécnico y turna el expediente a la Dirección de Alumbrado Público.
2
Recibe el expediente y realiza una revisión de las memorias de cálculo tanto de las instalaciones como de los equipos de iluminación verificando que cumplan con la Norma Oficial Mexicana (NOM) en la materia. Toda la documentación se remite al Departamento de Infraestructura para su evaluación en campo.
3
Recibe solicitud y programa la visita a campo.
4
Genera el reporte en el Formato Único de Atención, verifica si las memorias de cálculo cumplen con lo instalado físicamente y realiza las observaciones correspondientes en el proyecto y determina:
¿Procede la validación y el visto bueno de la NOM?
Sí
8
No
5
Requisita el reporte del Formato Único de Atención con las observaciones detectadas y lo remite al Departamento de Infraestructura.
A

**3.Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público**



## VI. Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público** |
| **Objetivo**: | Atender y resolver los reportes de fallas de alumbrado público que presente la ciudadanía dentro del Municipio de Toluca con la finalidad de restablecer el servicio. |

### POLÍTICAS APLICABLES

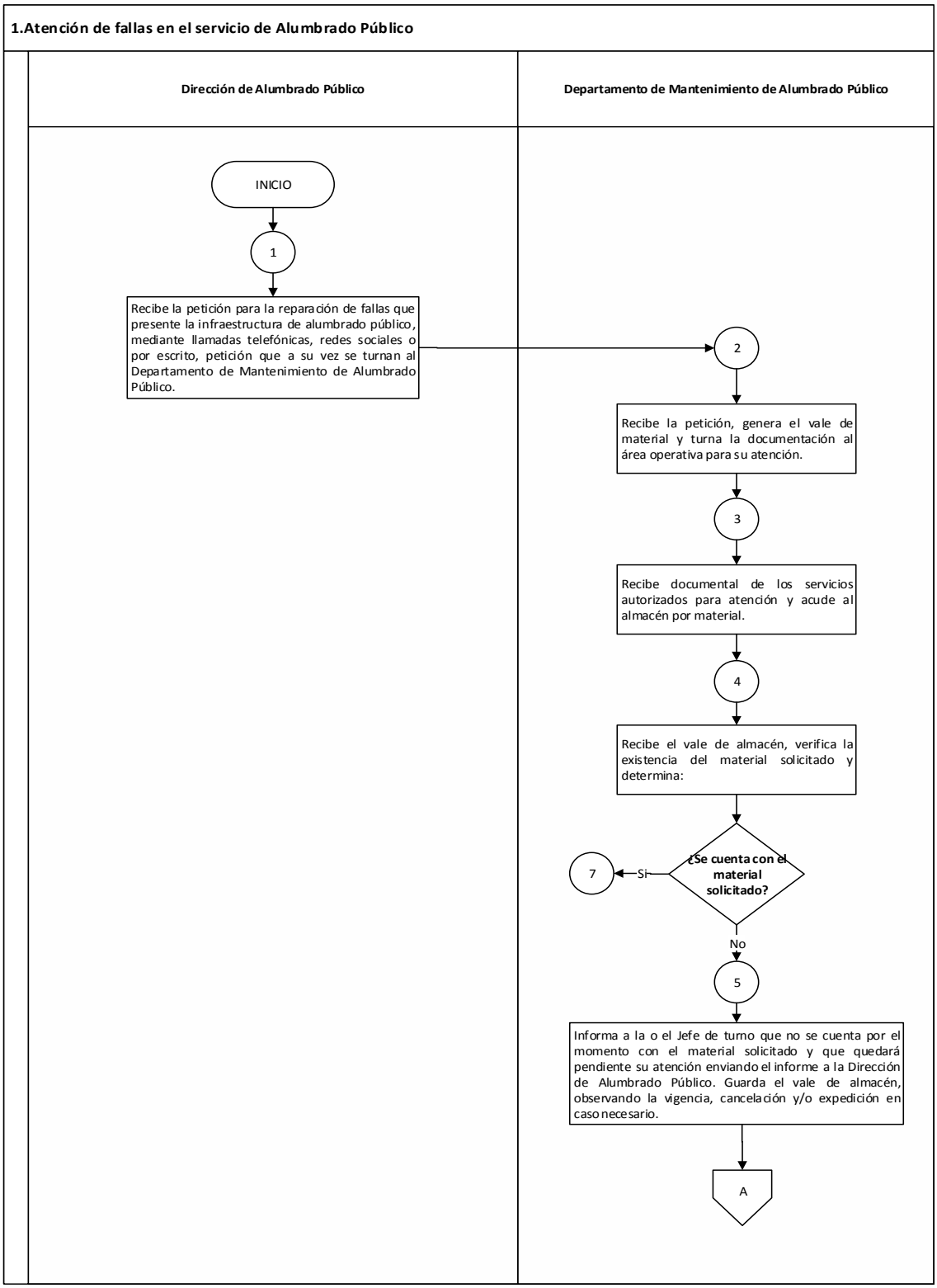
- La Dirección de Alumbrado Público, es responsable de realizar la reparación de la infraestructura de alumbrado público que solicite la ciudadanía, de acuerdo a la disposición del material.
- El personal del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público deberá acudir al lugar indicado en la solicitud, para evaluarlo y corregir la falla en el servicio de alumbrado.
- La Dirección de Alumbrado Público dará respuesta por escrito de la atención o aplazamiento de los trabajos de reparación, a la o el solicitante.
- La Dirección de Alumbrado Público, a través del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público, establecerá los criterios y normas técnicas, para la conservación y mantenimiento de la infraestructura y alumbrado público, así como todos aquellos elementos que determinen el funcionamiento.

**1. Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público**

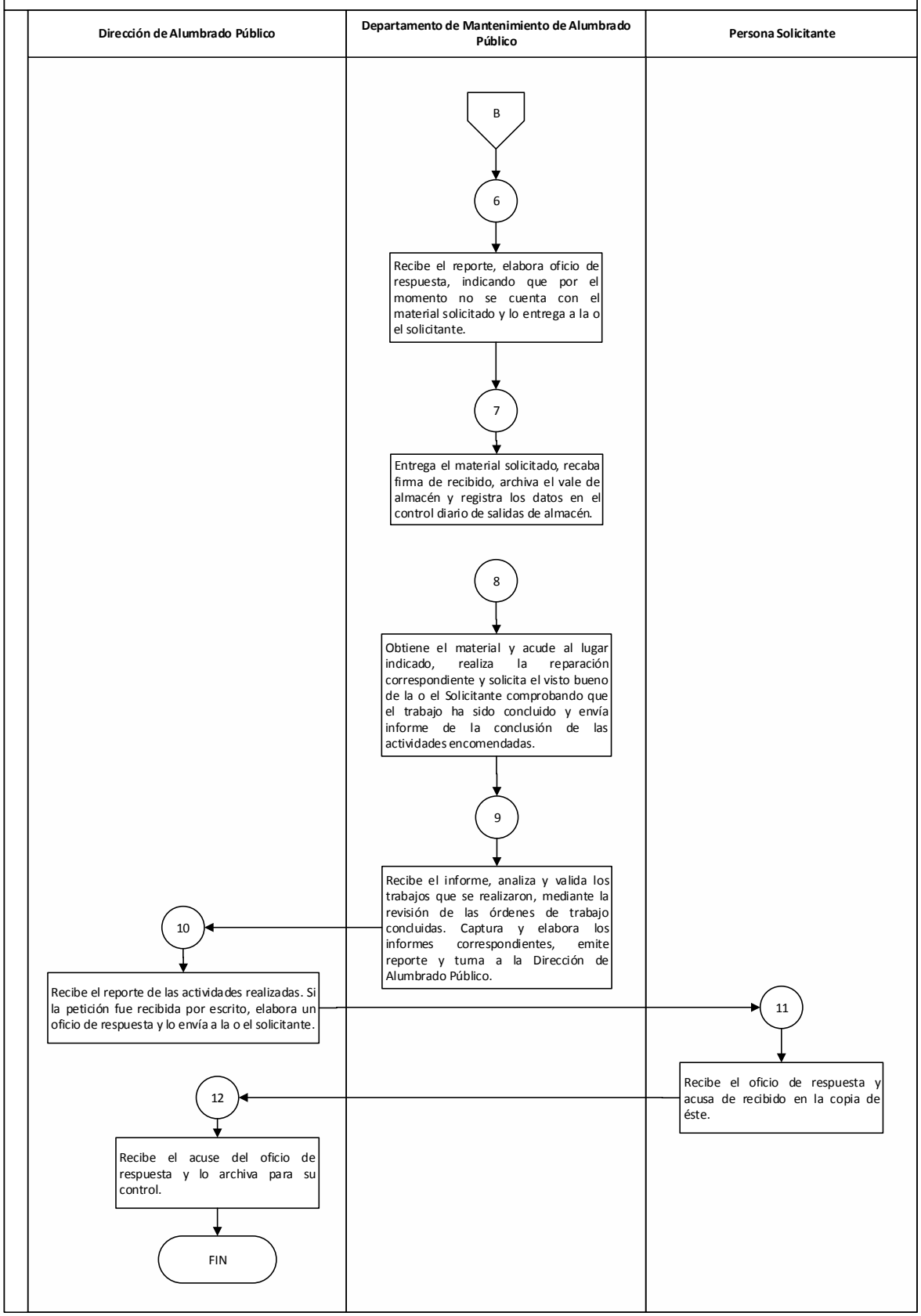
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe la petición para la reparación de fallas que presente la infraestructura de alumbrado público, mediante llamadas telefónicas, redes sociales o por escrito, petición que a su vez se turnan al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público. |
| **2** | **Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público** | Recibe la petición, genera el vale de material y turna la documentación al área operativa para su atención. |
| **3** | **Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público (área operativa)** | Recibe documental de los servicios autorizados para atención y acude al almacén por material. |
| **4** | **Dirección de Alumbrado Público (Almacén)** | Recibe el vale de almacén, verifica la existencia del material solicitado y determina: |
| | | ***¿Se cuenta con el material solicitado?*** |
| **5** | **Dirección de Alumbrado Público (Almacén)** | **No:**<br>Informa a la o el Jefe de turno que no se cuenta por el momento con el material solicitado y que quedará pendiente su atención enviando el informe a la Dirección de Alumbrado Público. Guarda el vale de almacén, observando la vigencia, cancelación y/o expedición en caso necesario. |
| **6** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, indicando que por el momento no se cuenta con el material solicitado y lo entrega a la o el solicitante. |
| **7** | **Dirección de Alumbrado Público (Almacén)** | **Si:**<br>Entrega el material solicitado, recaba firma de recibido, archiva el vale de almacén y registra los datos en el control diario de salidas de almacén. |
| **8** | **Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público** | Obtiene el material y acude al lugar indicado, realiza la reparación correspondiente y solicita el visto bueno de la o el Solicitante comprobando que el trabajo ha sido concluido y envía informe de la conclusión de las actividades encomendadas. |
| **9** | | Recibe el informe, analiza y valida los trabajos que se realizaron, mediante la revisión de las órdenes de trabajo concluidas. Captura y elabora los informes correspondientes, emite reporte y turna a la Dirección de Alumbrado Público. |
| **10** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe el reporte de las actividades realizadas. Si la petición fue recibida por escrito, elabora un oficio de respuesta y lo envía a la o el solicitante. |
| **11** | **Persona Solicitante** | Recibe el oficio de respuesta y acusa de recibido. |
| **12** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe el acuse del oficio de respuesta y lo archiva para su control. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1.Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público
Dirección de Alumbrado Público
Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público
INICIO
1
Recibe la petición para la reparación de fallas que presente la infraestructura de alumbrado público, mediante llamadas telefónicas, redes sociales o por escrito, petición que a su vez se turnan al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público.
2
Recibe la petición, genera el vale de material y turna la documentación al área operativa para su atención.
3
Recibe documental de los servicios autorizados para atención y acude al almacén por material.
4
Recibe el vale de almacén, verifica la existencia del material solicitado y determina:
¿Se cuenta con el material solicitado?
Si
7
No
5
Informa a la o el Jefe de turno que no se cuenta por el momento con el material solicitado y que quedará pendiente su atención enviando el informe a la Dirección de Alumbrado Público. Guarda el vale de almacén, observando la vigencia, cancelación y/o expedición en caso necesario.
A

**1.Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Reubicación de postes de Alumbrado Público** |
| **Objetivo**: | Atender la solicitud de la ciudadanía para reubicar los postes de alumbrado público, mediante un estudio técnico-económico y que no perjudique las necesidades de la población del Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

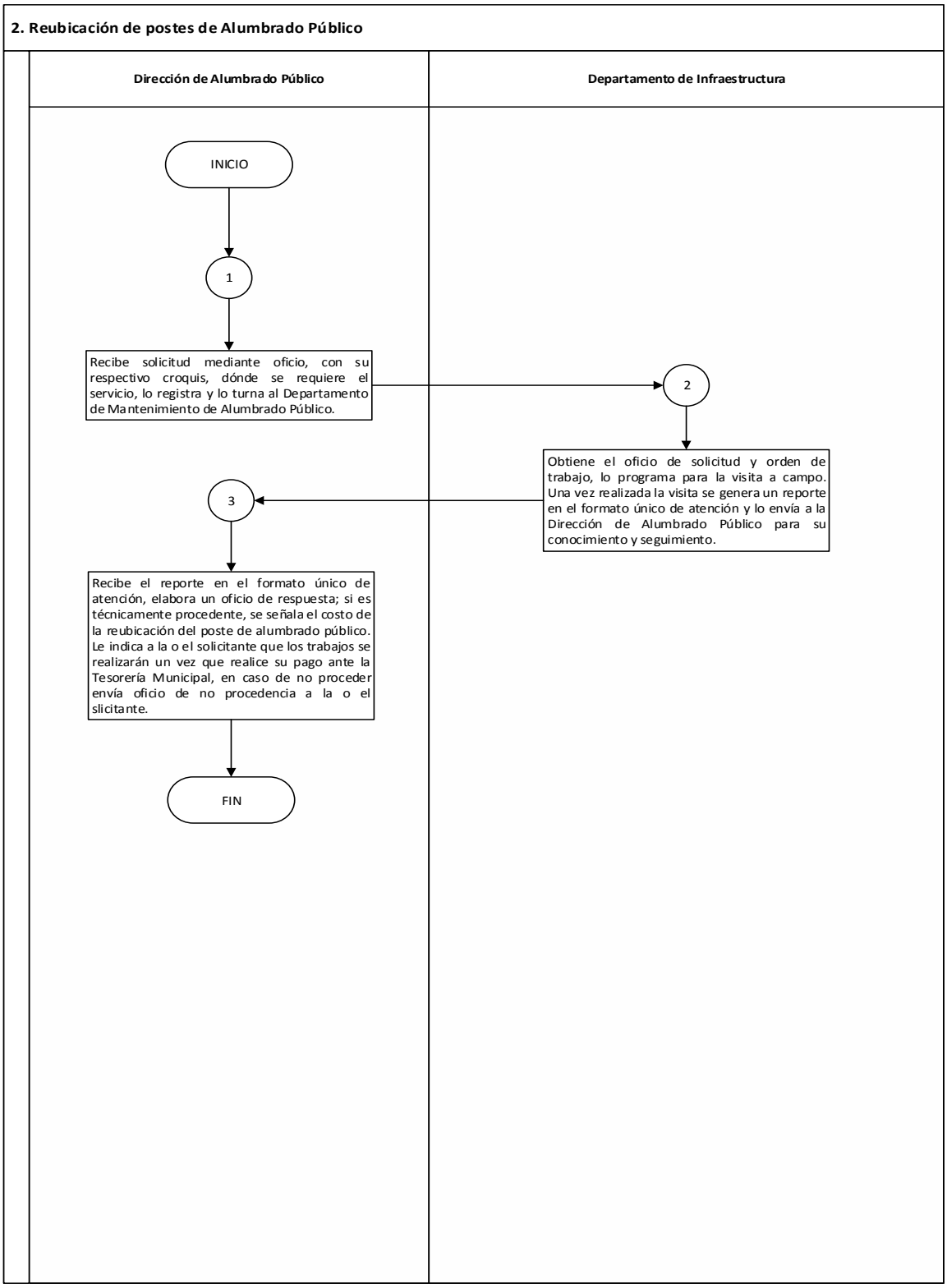
- El Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público programará las visitas a campo para realizar un estudio técnico-económico y así determinar el costo de la reubicación de poste.
- El Director de Alumbrado Público dará respuesta por escrito del costo de la reubicación de postes de alumbrado público, para enviarlo a la o el solicitante.

**2.Reubicación de postes de Alumbrado Público**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe solicitud mediante oficio, con su respectivo croquis, dónde se requiere el servicio, lo registra y lo turna al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público. |
| **2** | **Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público** | Obtiene el oficio de solicitud y orden de trabajo, lo programa para la visita a campo. Una vez realizada la visita se genera un reporte en el formato único de atención y lo envía a la Dirección de Alumbrado Público para su conocimiento y seguimiento. |
| **3** | **Dirección de Alumbrado Público** | Recibe el reporte en el formato único de atención, elabora un oficio de respuesta; si es técnicamente procedente, se señala el costo de la reubicación del poste de alumbrado público. Le indica a la o el solicitante que los trabajos se llevarán a cabo un vez que realice su pago ante la Tesorería Municipal, en caso de no proceder envía oficio de no procedencia a la o el solicitante. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Reubicación de postes de Alumbrado Público
Dirección de Alumbrado Público
Departamento de Infraestructura
INICIO
1
Recibe solicitud mediante oficio, con su respectivo croquis, dónde se requiere el servicio, lo registra y lo turna al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público.
2
Obtiene el oficio de solicitud y orden de trabajo, lo programa para la visita a campo. Una vez realizada la visita se genera un reporte en el formato único de atención y lo envía a la Dirección de Alumbrado Público para su conocimiento y seguimiento.
3
Recibe el reporte en el formato único de atención, elabora un oficio de respuesta; si es técnicamente procedente, se señala el costo de la reubicación del poste de alumbrado público. Le indica a la o el solicitante que los trabajos se realizarán un vez que realice su pago ante la Tesorería Municipal, en caso de no proceder envía oficio de no procedencia a la o el slicitante.
FIN

## VII. Departamento de Limpia

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Barrido Manual** |
| **Objetivo**: | Realizar el servicio de barrido manual en la zona centro de Toluca, con la finalidad de contribuir y participar en el mejoramiento de la imagen urbana y el cuidado del medio ambiente del municipio. |

### POLÍTICAS APLICABLES

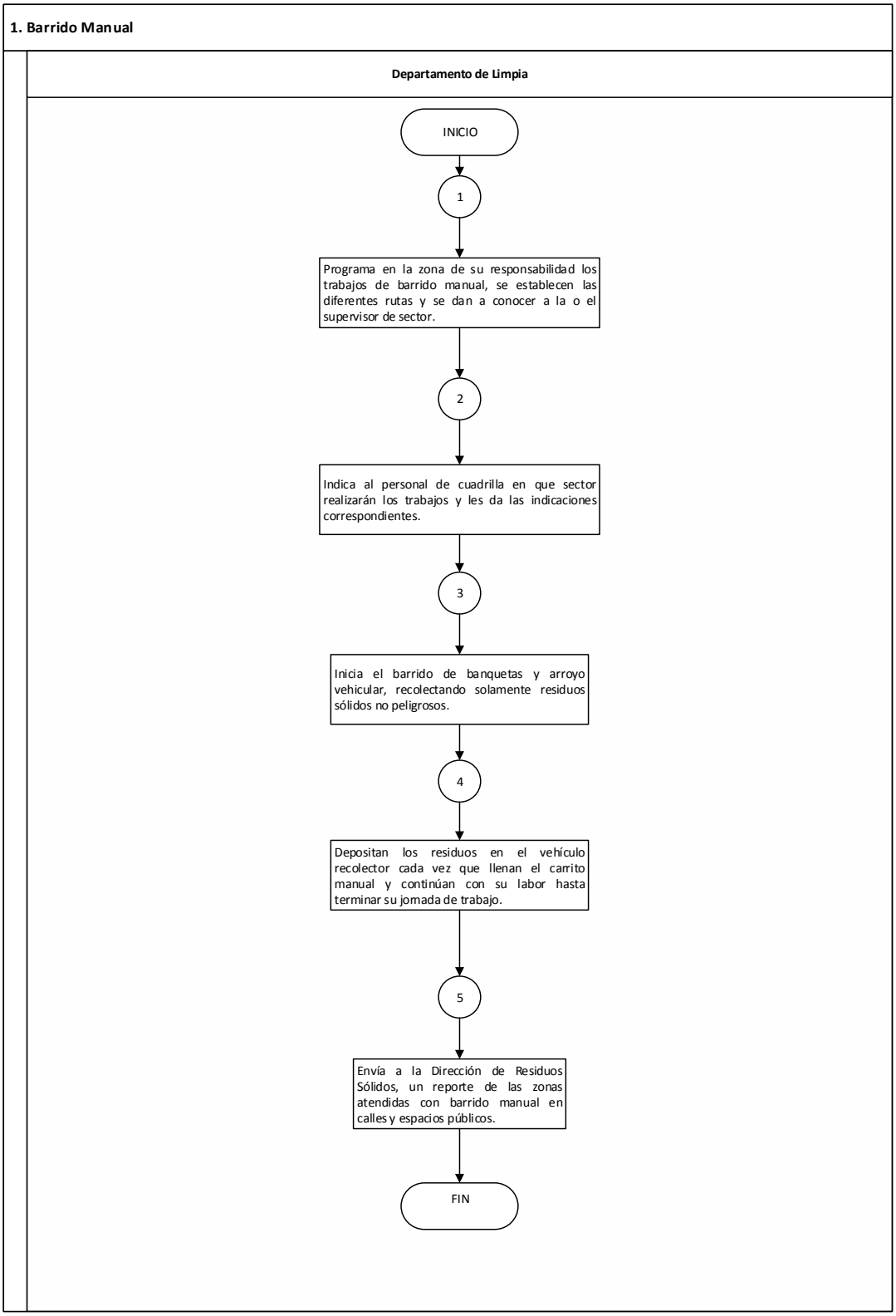
- El personal responsable de los trabajos de barrido manual serán directamente el personal de supervisión y las y los jefes de sector, quienes proporcionarán la información correspondiente a la o el Jefe del Departamento de Limpia.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo realizado, la cual deberá actualizar el personal de supervisión de sector.
- El Departamento de Limpia coordinará los trabajos de barrido manual en sus circunscripciones correspondientes.
- El Departamento de Limpia atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- El Departamento de Limpia podrá establecer jornadas especiales de barrido manual en otros espacios públicos del municipio, con la finalidad de preservar la salud pública y el mejoramiento de la imagen urbana municipal, con la aprobación de la Dirección de Residuos Sólidos.

**1. Barrido Manual**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Limpia** | Programa en la zona de su responsabilidad los trabajos de barrido manual, se establecen las diferentes rutas y se dan a conocer a la o el supervisor de sector. |
| **2** | | Indica al personal de cuadrilla en que sector realizarán los trabajos y les da las indicaciones correspondientes. |
| **3** | | Inicia el barrido de banquetas y arroyo vehicular, recolectando solamente residuos sólidos no peligrosos. |
| **4** | | Depositan los residuos en el vehículo recolector cada vez que llenan el carrito manual y continúan con su labor hasta terminar su jornada de trabajo. |
| **5** | | Envía a la Dirección de Residuos Sólidos, un reporte de las zonas atendidas con barrido manual en calles y espacios públicos. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Barrido Manual
Departamento de Limpia
INICIO
1
Programa en la zona de su responsabilidad los trabajos de barrido manual, se establecen las diferentes rutas y se dan a conocer a la o el supervisor de sector.
2
Indica al personal de cuadrilla en que sector realizarán los trabajos y les da las indicaciones correspondientes.
3
Inicia el barrido de banquetas y arroyo vehicular, recolectando solamente residuos sólidos no peligrosos.
4
Depositan los residuos en el vehículo recolector cada vez que llenan el carrito manual y continúan con su labor hasta terminar su jornada de trabajo.
5
Envía a la Dirección de Residuos Sólidos, un reporte de las zonas atendidas con barrido manual en calles y espacios públicos.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca.** |
| **Objetivo**: | Realizar la limpieza de las calles del Municipio de Toluca mediante el bolseo, por el personal designado para ésta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

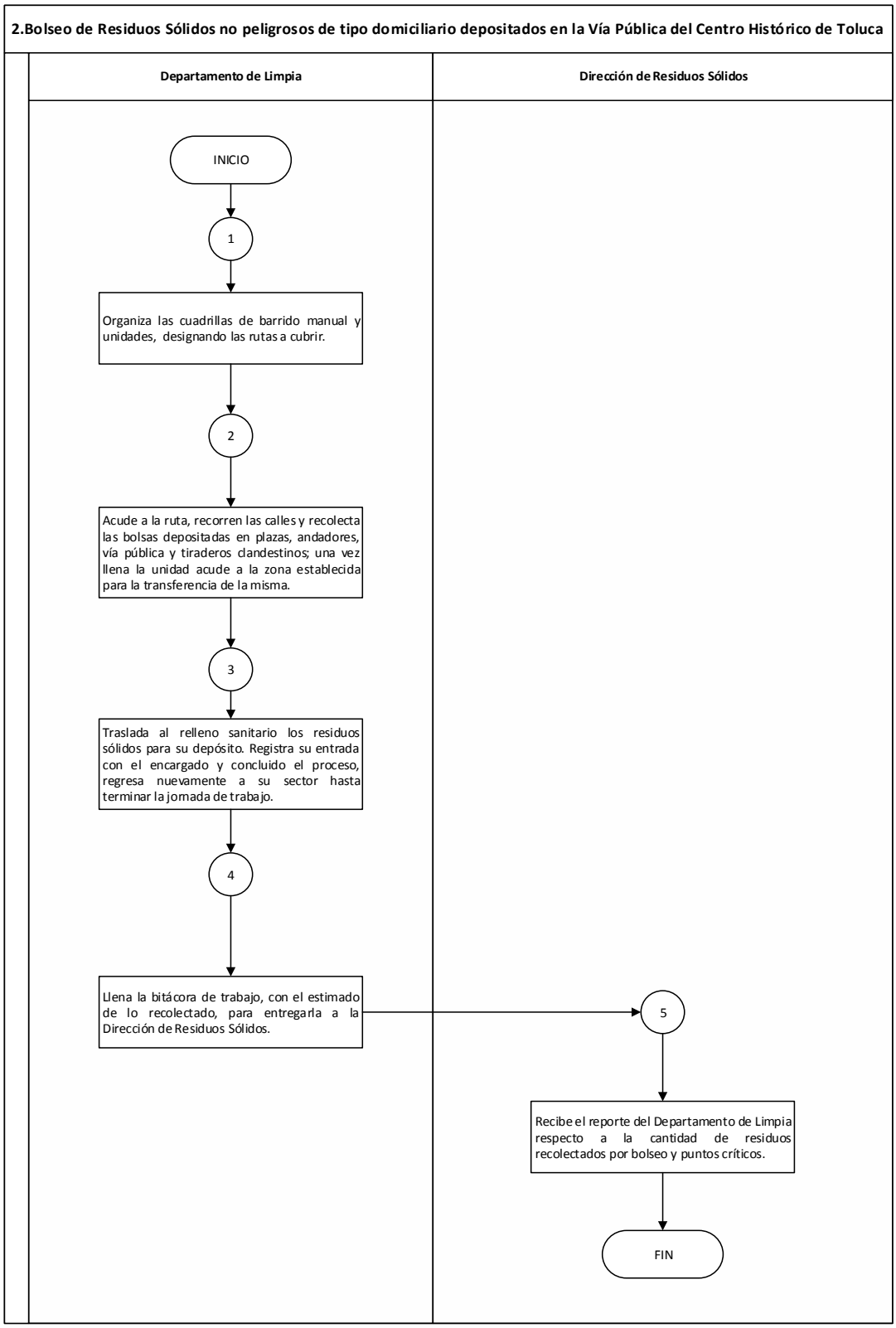
- El Departamento de Limpia, se encargará de realizar los trabajos de bolseo de residuos sólidos, en el Centro Histórico de Toluca.
- El Departamento de Limpia atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado por cada uno del personal de supervisión.

**2.Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Limpia** | Organiza las cuadrillas de barrido manual y unidades, designando las rutas a cubrir. |
| **2** | | Acude a la ruta, recorren las calles y recolecta las bolsas depositadas en plazas, andadores, vía pública y tiraderos clandestinos; una vez llena la unidad acude a la zona establecida para la transferencia de la misma. |
| **3** | | Traslada al relleno sanitario los residuos sólidos para su depósito. Registra su entrada con el encargado y concluido el proceso, regresa nuevamente a su sector hasta terminar la jornada de trabajo. |
| **4** | | Llena la bitácora de trabajo, con el estimado de lo recolectado, para entregarla a la Dirección de Residuos Sólidos. |
| **5** | **Dirección de Residuos Sólidos** | Recibe el reporte del Departamento de Limpia respecto a la cantidad de residuos recolectados por bolseo y puntos críticos. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2.Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca
Departamento de Limpia
Dirección de Residuos Sólidos
INICIO
1
Organiza las cuadrillas de barrido manual y unidades, designando las rutas a cubrir.
2
Acude a la ruta, recorren las calles y recolecta las bolsas depositadas en plazas, andadores, vía pública y tiraderos clandestinos; una vez llena la unidad acude a la zona establecida para la transferencia de la misma.
3
Traslada al relleno sanitario los residuos sólidos para su depósito. Registra su entrada con el encargado y concluido el proceso, regresa nuevamente a su sector hasta terminar la jornada de trabajo.
4
Llena la bitácora de trabajo, con el estimado de lo recolectado, para entregarla a la Dirección de Residuos Sólidos.
5
Recibe el reporte del Departamento de Limpia respecto a la cantidad de residuos recolectados por bolseo y puntos críticos.
FIN

## VIII. Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención de reportes vía 072** |
| **Objetivo**: | Atender los reportes que presenta la ciudadanía en lo relativo a recolección de residuos sólidos de origen domiciliario por medio del programa 072. |

### POLÍTICAS APLICABLES

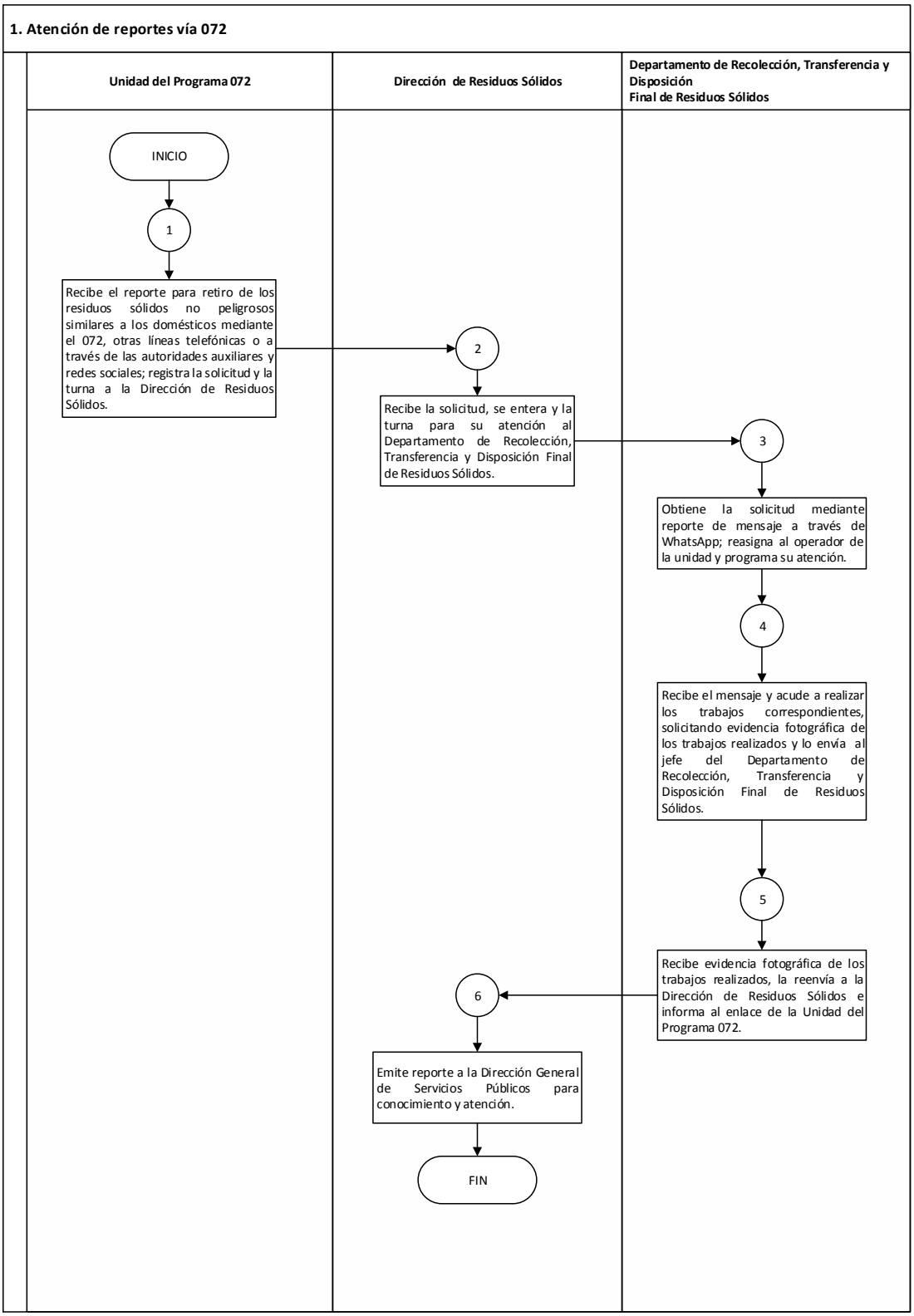
- El enlace de la Unidad del Programa 072 es la persona que recibirá los reportes para su atención, así también se recibirán reportes por autoridades auxiliares, llamadas telefónicas y redes sociales; las cuales canalizará al área correspondiente de la Dirección de Residuos Sólidos y enviará la respuesta de dicha solicitud a la o el solicitante, en un lapso no mayor a 10 días hábiles.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos atenderá los reportes de forma gratuita.

**1.Atención de reportes vía 072**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad del Programa 072** | Recibe el reporte para retiro de los residuos sólidos no peligrosos similares a los domésticos mediante el 072, otras líneas telefónicas o a través de las autoridades auxiliares y redes sociales; registra la solicitud y la turna a la Dirección de Residuos Sólidos. |
| **2** | **Dirección de Residuos Sólidos** | Recibe la solicitud, se entera y la turna para su atención al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| **3** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Obtiene la solicitud mediante reporte de mensaje a través de WhatsApp; reasigna al operador de la unidad y programa su atención. |
| **4** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Recibe el mensaje y acude a realizar los trabajos correspondientes, solicitando evidencia fotográfica de los trabajos realizados y lo envía al jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| **5** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Recibe evidencia fotográfica de los trabajos realizados, la reenvía a la Dirección de Residuos Sólidos e informa al enlace de la Unidad del Programa 072. |
| **6** | **Dirección de Residuos Sólidos** | Emite reporte a la Dirección General de Servicios Públicos para conocimiento y atención. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Atención de reportes vía 072
Unidad del Programa 072
Dirección de Residuos Sólidos
Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos
INICIO
1
Recibe el reporte para retiro de los residuos sólidos no peligrosos similares a los domésticos mediante el 072, otras líneas telefónicas o a través de las autoridades auxiliares y redes sociales; registra la solicitud y la turna a la Dirección de Residuos Sólidos.
2
Recibe la solicitud, se entera y la turna para su atención al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
3
Obtiene la solicitud mediante reporte de mensaje a través de WhatsApp; reasigna al operador de la unidad y programa su atención.
4
Recibe el mensaje y acude a realizar los trabajos correspondientes, solicitando evidencia fotográfica de los trabajos realizados y lo envía al jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
5
Recibe evidencia fotográfica de los trabajos realizados, la reenvía a la Dirección de Residuos Sólidos e informa al enlace de la Unidad del Programa 072.
6
Emite reporte a la Dirección General de Servicios Públicos para conocimiento y atención.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca** |
| **Objetivo**: | Realizar la limpieza de las calles de las diferentes delegaciones del Municipio de Toluca mediante el bolseo, por el personal designado para ésta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio fuera de la zona urbana. |

## POLÍTICAS APLICABLES

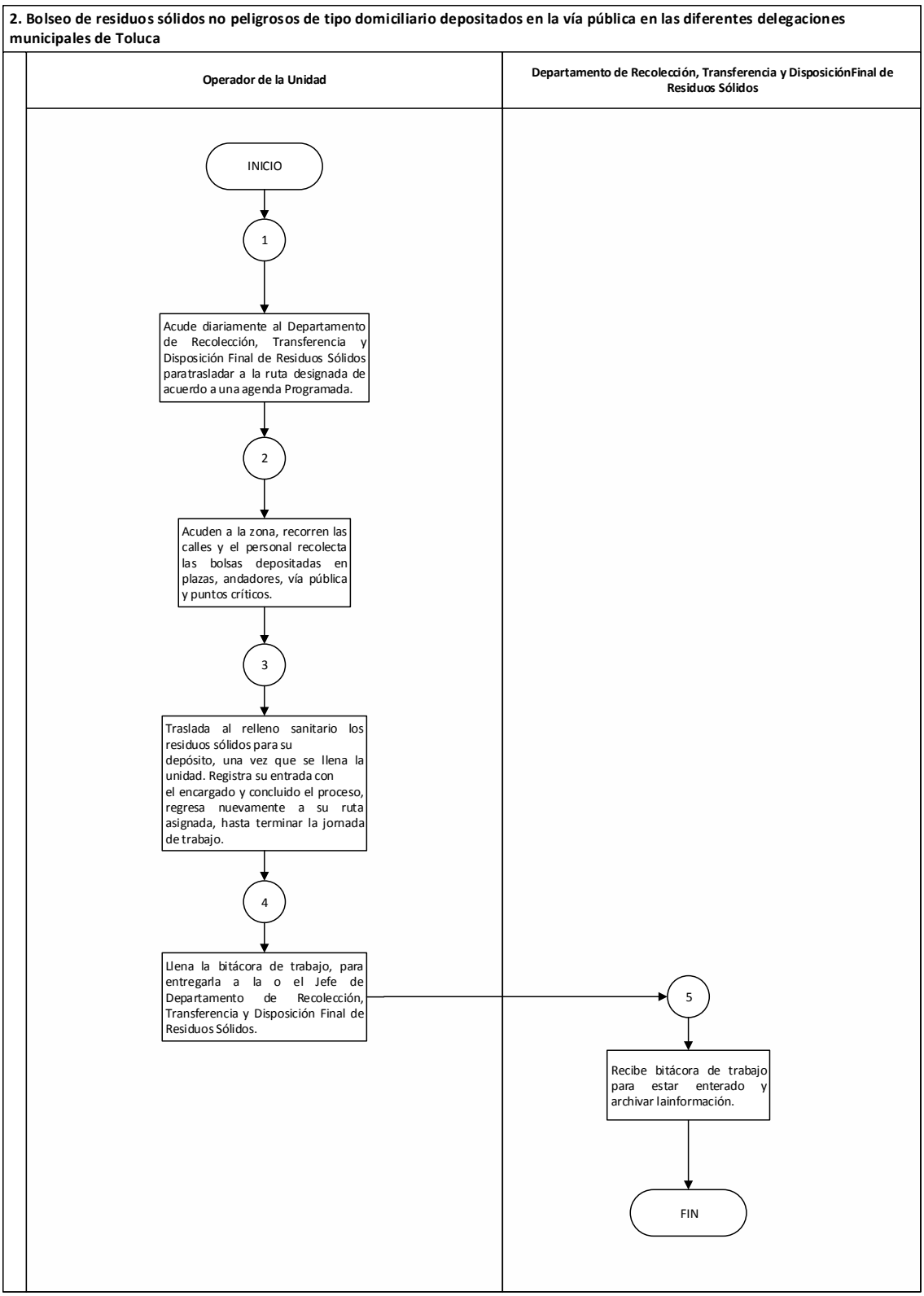
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos se encargará de realizar los trabajos del bolseo de residuos sólidos, en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado, así como un estimado de la cantidad de basura recolectada.

**2.Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Operador de la Unidad** | Acude diariamente al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos para trasladar a la ruta designada de acuerdo a una agenda programada. |
| **2** | | Acuden a la zona, recorren las calles y el personal recolecta las bolsas depositadas en plazas, andadores, vía pública y puntos críticos. |
| **3** | | Traslada al relleno sanitario los residuos sólidos para su depósito, una vez que se llena la unidad. Registra su entrada con el encargado y concluido el proceso, regresa nuevamente a su ruta asignada, hasta terminar la jornada de trabajo. |
| **4** | | Llena la bitácora de trabajo, para entregarla a la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| **5** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Recibe bitácora de trabajo para estar enterado y archivar la información. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca
Operador de la Unidad
Departamento de Recolección, Transferencia y DisposiciónFinal de Residuos Sólidos
INICIO
1
Acude diariamente al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos paratrasladar a la ruta designada de acuerdo a una agenda Programada.
2
Acuden a la zona, recorren las calles y el personal recolecta las bolsas depositadas en plazas, andadores, vía pública y puntos críticos.
3
Traslada al relleno sanitario los residuos sólidos para su depósito, una vez que se llena la unidad. Registra su entrada con el encargado y concluido el proceso, regresa nuevamente a su ruta asignada, hasta terminar la jornada de trabajo.
4
Llena la bitácora de trabajo, para entregarla a la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
5
Recibe bitácora de trabajo para estar enterado y archivar lainformación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio** |
| **Objetivo**: | Brindar a los comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, que soliciten por escrito el servicio de retiro de sus residuos sólidos no peligrosos similares a los domésticos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

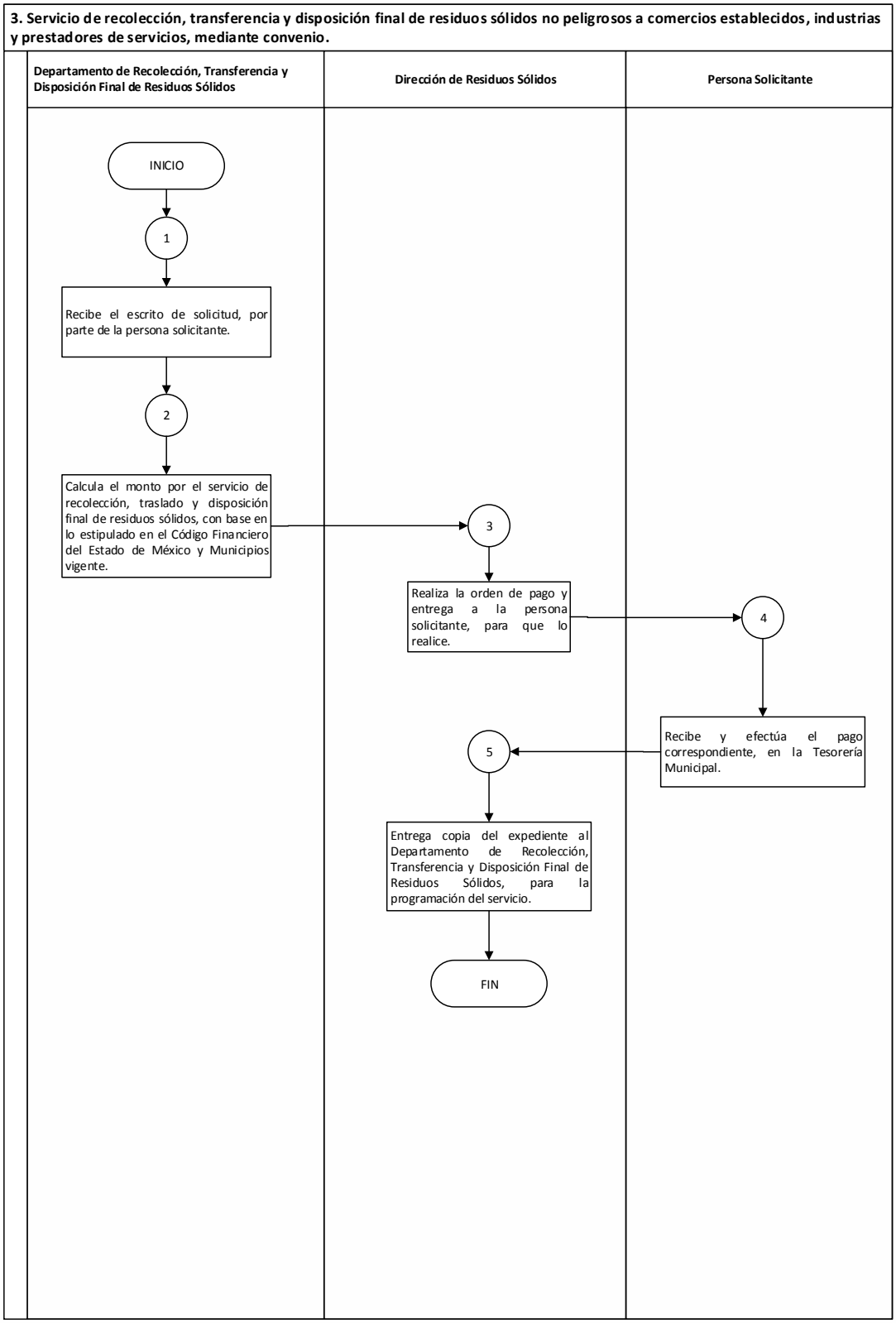
- Los comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, solicitan mediante escrito, el servicio de recolección de residuos sólidos no peligrosos similar al domiciliario, refiriendo el estimado de residuos generados en el establecimiento y la frecuencia con que requieren el servicio.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, estima un cálculo por la Recolección, Traslado y Disposición Final de los residuos sólidos generados, en cumplimiento al Código Financiero del Estado de México y Municipios, vigente.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios DGSP11, la cual puede ser consultada en el apartado de “Trámites y Servicios” de la página web del Ayuntamiento de Toluca.

**3.Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Recibe el escrito de solicitud, por parte de la persona solicitante. |
| **2** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Calcula el monto por el servicio de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, con base en lo estipulado en el Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente. |
| **3** | **Dirección de Residuos Sólidos** | Realiza la orden de pago y entrega a la persona solicitante, para que lo realice. |
| **4** | **Persona Solicitante** | Recibe y efectúa el pago correspondiente, en la Tesorería Municipal. |
| **5** | **Dirección de Residuos Sólidos** | Entrega copia del expediente al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, para la programación del servicio. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio.
Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos
Dirección de Residuos Sólidos
Persona Solicitante
INICIO
1
Recibe el escrito de solicitud, por parte de la persona solicitante.
2
Calcula el monto por el servicio de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, con base en lo estipulado en el Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.
3
Realiza la orden de pago y entrega a la persona solicitante, para que lo realice.
4
Recibe y efectúa el pago correspondiente, en la Tesorería Municipal.
5
Entrega copia del expediente al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, para la programación del servicio.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la recolección de residuos (Jornadas de Limpieza)** |
| **Objetivo**: | Brindar el apoyo con las unidades recolectoras de residuos sólidos no peligrosos en las jornadas de limpieza que se ejecutan dentro del Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

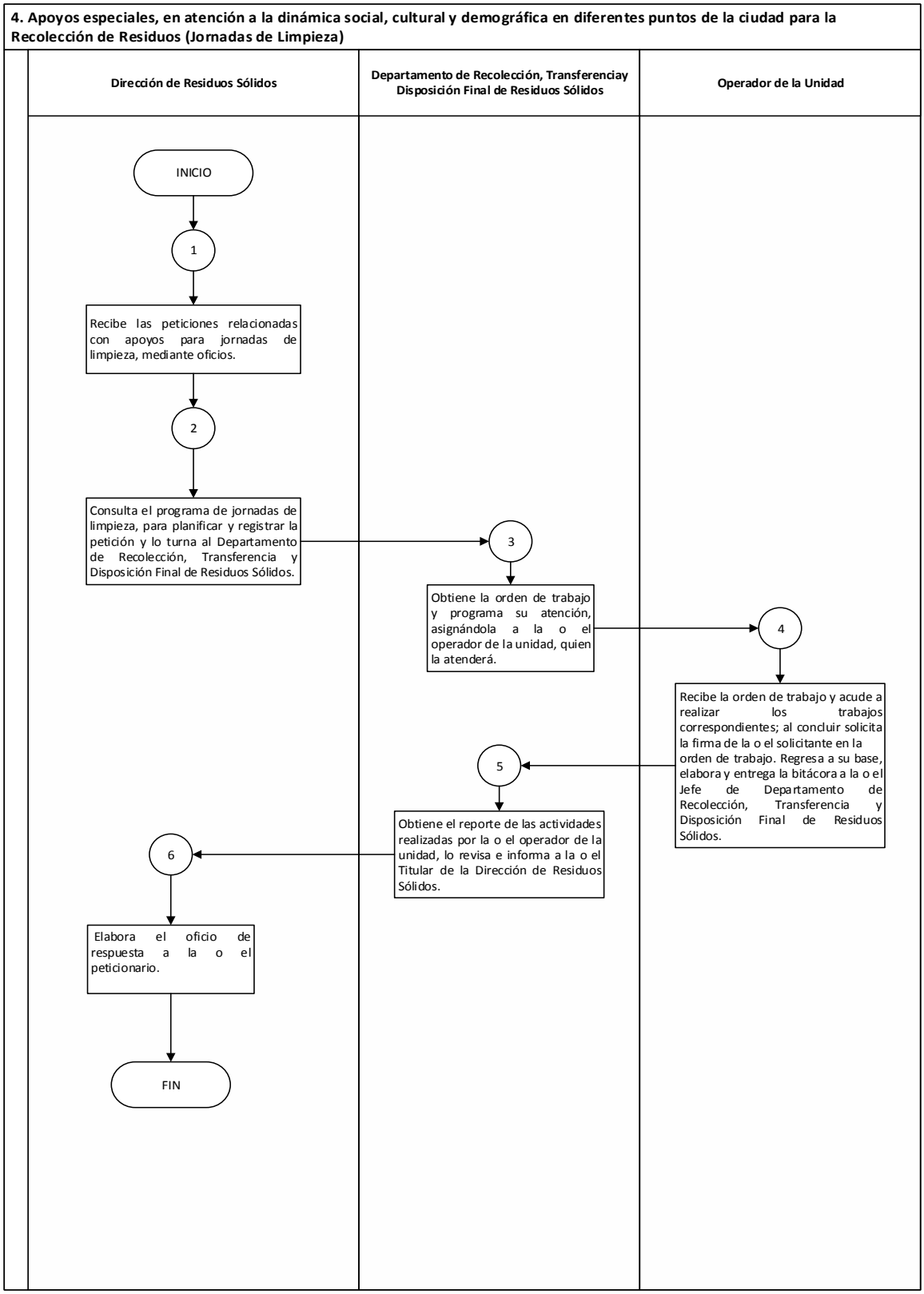
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos llevará a cabo los trabajos de apoyos especiales e informará a la Dirección de Residuos Sólidos cuando se haya terminado la actividad.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo especificando la cantidad de residuos recolectados a fin de llevar un registro y control.
- Para la ejecución de jornadas de limpieza, deberán establecerse las condiciones necesarias con la o el Director de Residuos Sólidos para su participación de acuerdo a la disponibilidad de recursos del área.

**4. Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la recolección de residuos (Jornadas de Limpieza)**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Residuos Sólidos** | Recibe las peticiones relacionadas con apoyos para jornadas de limpieza, mediante oficios. |
| **2** | **Dirección de Residuos Sólidos** | Consulta el programa de jornadas de limpieza, para planificar y registrar la petición y lo turna al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| **3** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Obtiene la orden de trabajo y programa su atención, asignándola a la o el operador de la unidad, quien la atenderá. |
| **4** | **Operador de la Unidad** | Recibe la orden de trabajo y acude a realizar los trabajos correspondientes; al concluir solicita la firma de la o el solicitante en la orden de trabajo. Regresa a su base, elabora y entrega la bitácora a la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| **5** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Obtiene el reporte de las actividades realizadas por la o el operador de la unidad, lo revisa e informa a la o el Titular de la Dirección de Residuos Sólidos. |
| **6** | **Dirección de Residuos Sólidos** | Elabora el oficio de respuesta a la o el peticionario. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la Recolección de Residuos (Jornadas de Limpieza)
Dirección de Residuos Sólidos
Departamento de Recolección, Transferenciay Disposición Final de Residuos Sólidos
Operador de la Unidad
INICIO
1
Recibe las peticiones relacionadas con apoyos para jornadas de limpieza, mediante oficios.
2
Consulta el programa de jornadas de limpieza, para planificar y registrar la petición y lo turna al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
3
Obtiene la orden de trabajo y programa su atención, asignándola a la o el operador de la unidad, quien la atenderá.
4
Recibe la orden de trabajo y acude a realizar los trabajos correspondientes; al concluir solicita la firma de la o el solicitante en la orden de trabajo. Regresa a su base, elabora y entrega la bitácora a la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
5
Obtiene el reporte de las actividades realizadas por la o el operador de la unidad, lo revisa e informa a la o el Titular de la Dirección de Residuos Sólidos.
6
Elabora el oficio de respuesta a la o el peticionario.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos** |
| **Objetivo**: | Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario generados en el Municipio de Toluca. |

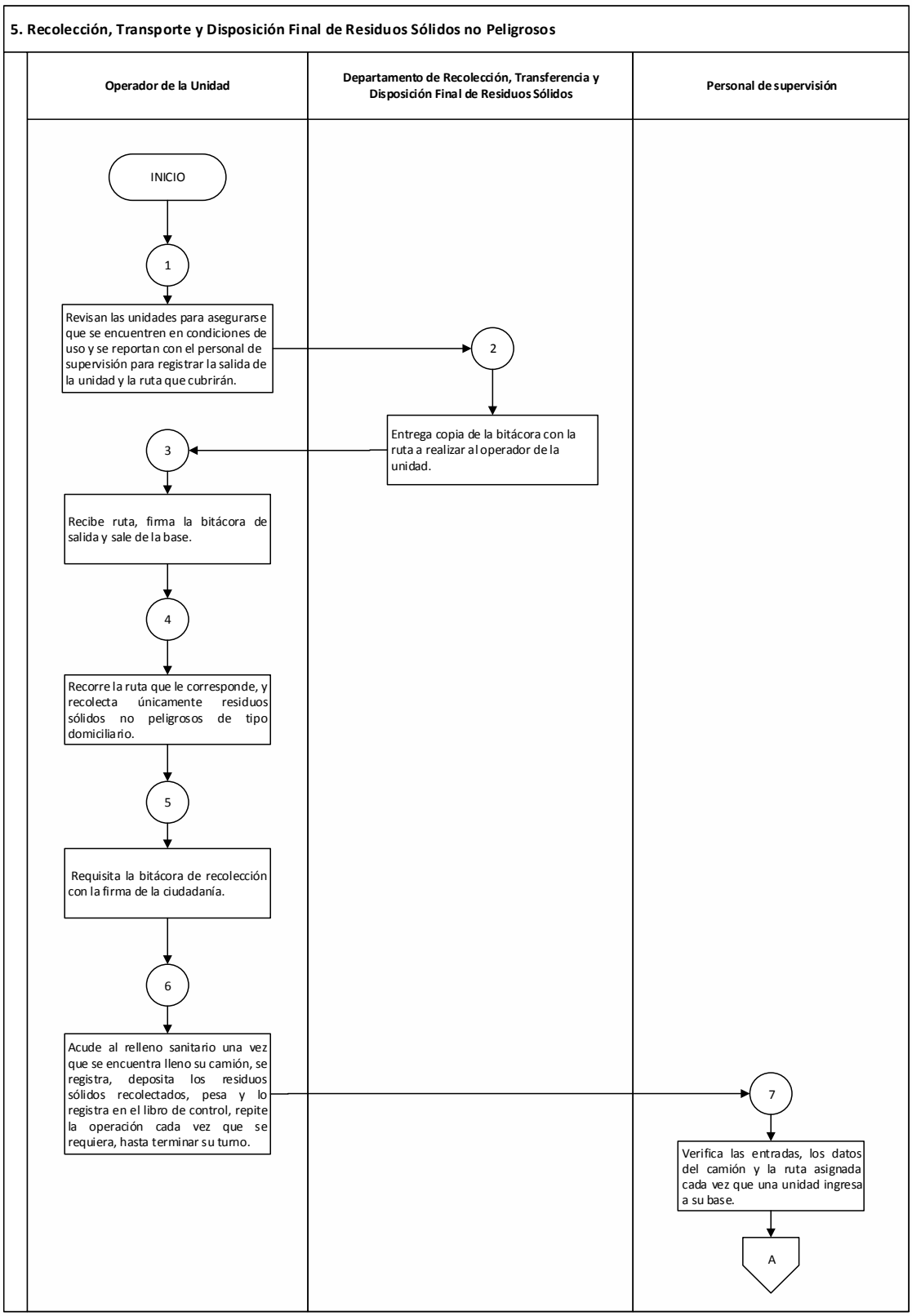
## POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos entregará copia de la calendarización al responsable de cada unidad para realizar su recorrido diariamente.
- El personal operador de las unidades realizará diariamente una bitácora del trabajo desarrollado, así como un estimado de la cantidad de basura recolectada.
- La o el responsable de los trabajadores de cada base será directamente la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, el cual se encargará de revisar y firmar las bitácoras diarias de sus operadores, los registros se archivarán en una carpeta por unidad y se llevará un control de los recorridos o de cualquier incidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada.

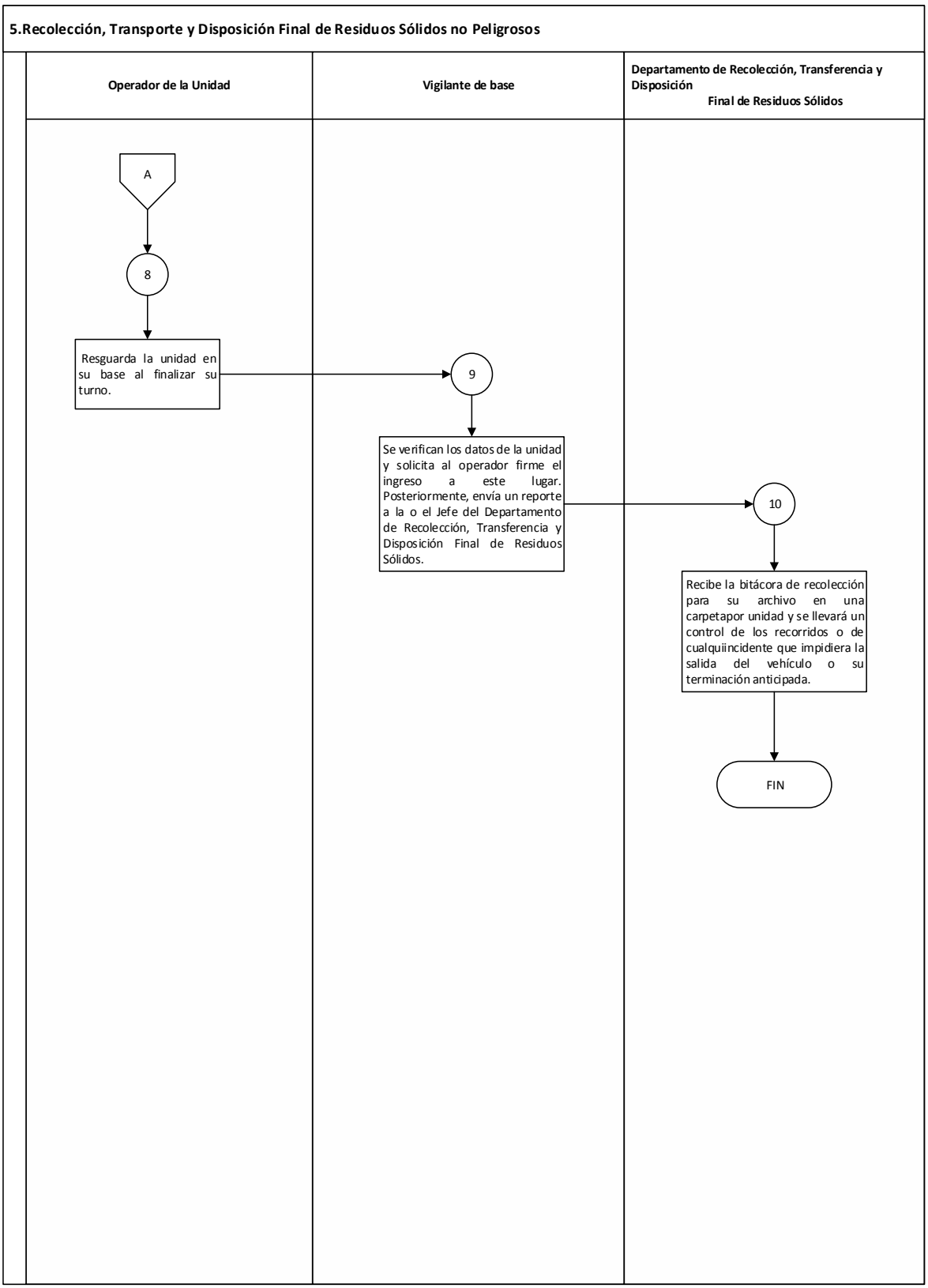
**5. Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Operador de la Unidad** | Revisan las unidades para asegurarse que se encuentren en condiciones de uso y se reportan con el personal de supervisión para registrar la salida de la unidad y la ruta que cubrirán. |
| **2** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Entrega copia de la bitácora con la ruta a realizar al operador de la unidad. |
| **3** | **Operador de la Unidad** | Recibe ruta, firma la bitácora de salida y sale de la base. |
| **4** | | Recorre la ruta que le corresponde y recolecta únicamente residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario. |
| **5** | | Requisita la bitácora de recolección con la firma de la ciudadanía. |
| **6** | | Acude al relleno sanitario una vez que se encuentra lleno su camión, se registra, deposita los residuos sólidos recolectados, pesa y lo registra en el libro de control y repite la operación cada vez que se requiera, hasta terminar su turno. |
| **7** | **Personal de supervisión** | Verifica las entradas, los datos del camión y la ruta asignada cada vez que una unidad ingresa a su base. |
| **8** | **Operador de la Unidad** | Resguarda la unidad en su base al finalizar su turno. |
| **9** | **Vigilante de base** | Verifica los datos de la unidad y solicita al operador firme el ingreso a este lugar. Posteriormente, envía un reporte a la o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| **10** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Recibe la bitácora de recolección para su archivo en una carpeta por unidad y se llevará un control de los recorridos o de cualquier incidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos
Operador de la Unidad
Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos
Personal de supervisión
INICIO
1
Revisan las unidades para asegurarse que se encuentren en condiciones de uso y se reportan con el personal de supervisión para registrar la salida de la unidad y la ruta que cubrirán.
2
Entrega copia de la bitácora con la ruta a realizar al operador de la unidad.
3
Recibe ruta, firma la bitácora de salida y sale de la base.
4
Recorre la ruta que le corresponde, y recolecta únicamente residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario.
5
Requisita la bitácora de recolección con la firma de la ciudadanía.
6
Acude al relleno sanitario una vez que se encuentra lleno su camión, se registra, deposita los residuos sólidos recolectados, pesa y lo registra en el libro de control, repite la operación cada vez que se requiera, hasta terminar su turno.
7
Verifica las entradas, los datos del camión y la ruta asignada cada vez que una unidad ingresa a su base.
A

**5.Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos** |
| **Objetivo**: | Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario generados en el Municipio de Toluca, en puntos estratégicos para evitar generar residuos sólidos en vía pública. |

## POLÍTICAS APLICABLES

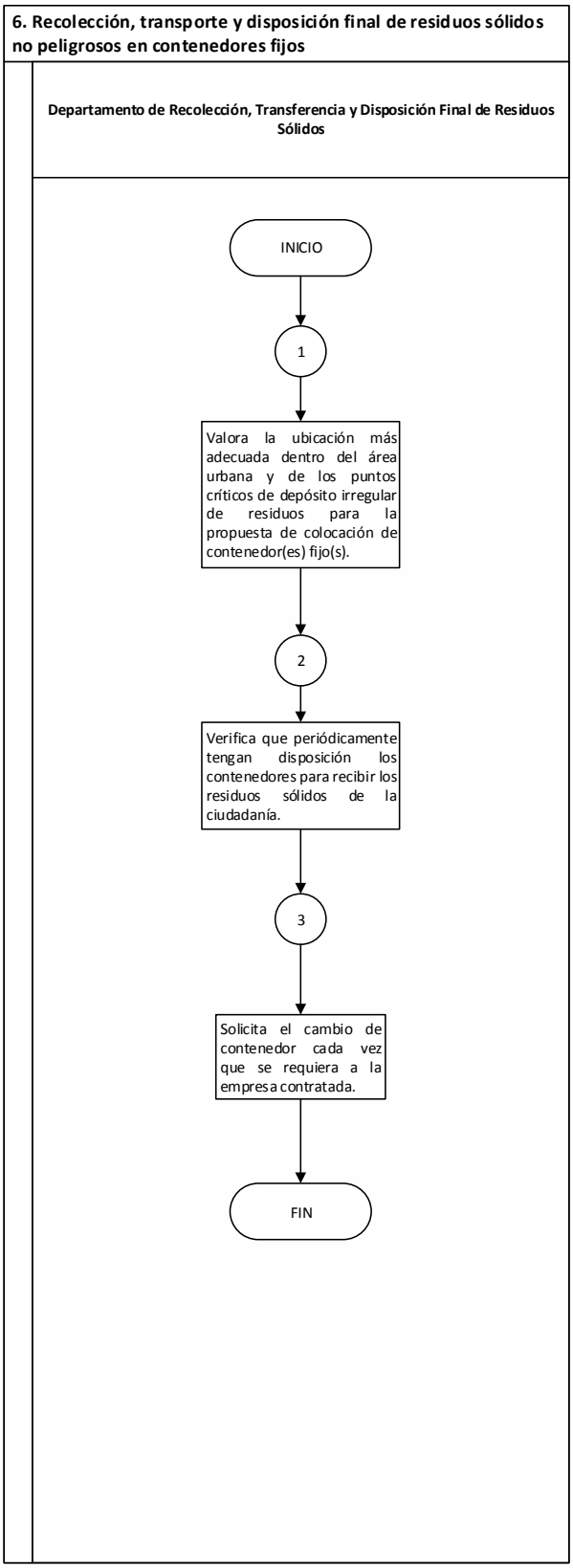
- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos valorará la ubicación más adecuada dentro del área urbana, de los puntos críticos de depósito irregular de residuos para la propuesta de colocación de contenedor (res) fijo(s).
- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, enterará a la ciudadanía la ubicación de los contenedores fijos, que están de forma permanente en puntos estratégicos.
- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, designará al personal para que esté en dichos lugares para recibir los residuos de la ciudadanía.

**6. Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Valora la ubicación más adecuada dentro del área urbana y de los puntos críticos de depósito irregular de residuos para la propuesta de colocación de contenedor(es) fijo(s). |
| **2** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Verifica que periódicamente tengan disposición los contenedores para recibir los residuos sólidos de la ciudadanía. |
| **3** | **Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos** | Solicita el cambio de contenedor cada vez que se requiera a la empresa contratada. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6. Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos
Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos
INICIO
1
Valora la ubicación más adecuada dentro del área urbana y de los puntos críticos de depósito irregular de residuos para la propuesta de colocación de contenedor(es) fijo(s).
2
Verifica que periódicamente tengan disposición los contenedores para recibir los residuos sólidos de la ciudadanía.
3
Solicita el cambio de contenedor cada vez que se requiera a la empresa contratada.
FIN

## IX. Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Bacheo en Carpeta Asfáltica** |
| **Objetivo**: | Realizar el servicio de bacheo de vialidades, a través del mantenimiento y reparación de las calles que presentan daños en su estructura y que contengan una superficie de pavimento fabricada con mezcla asfáltica. |

### POLÍTICAS APLICABLES

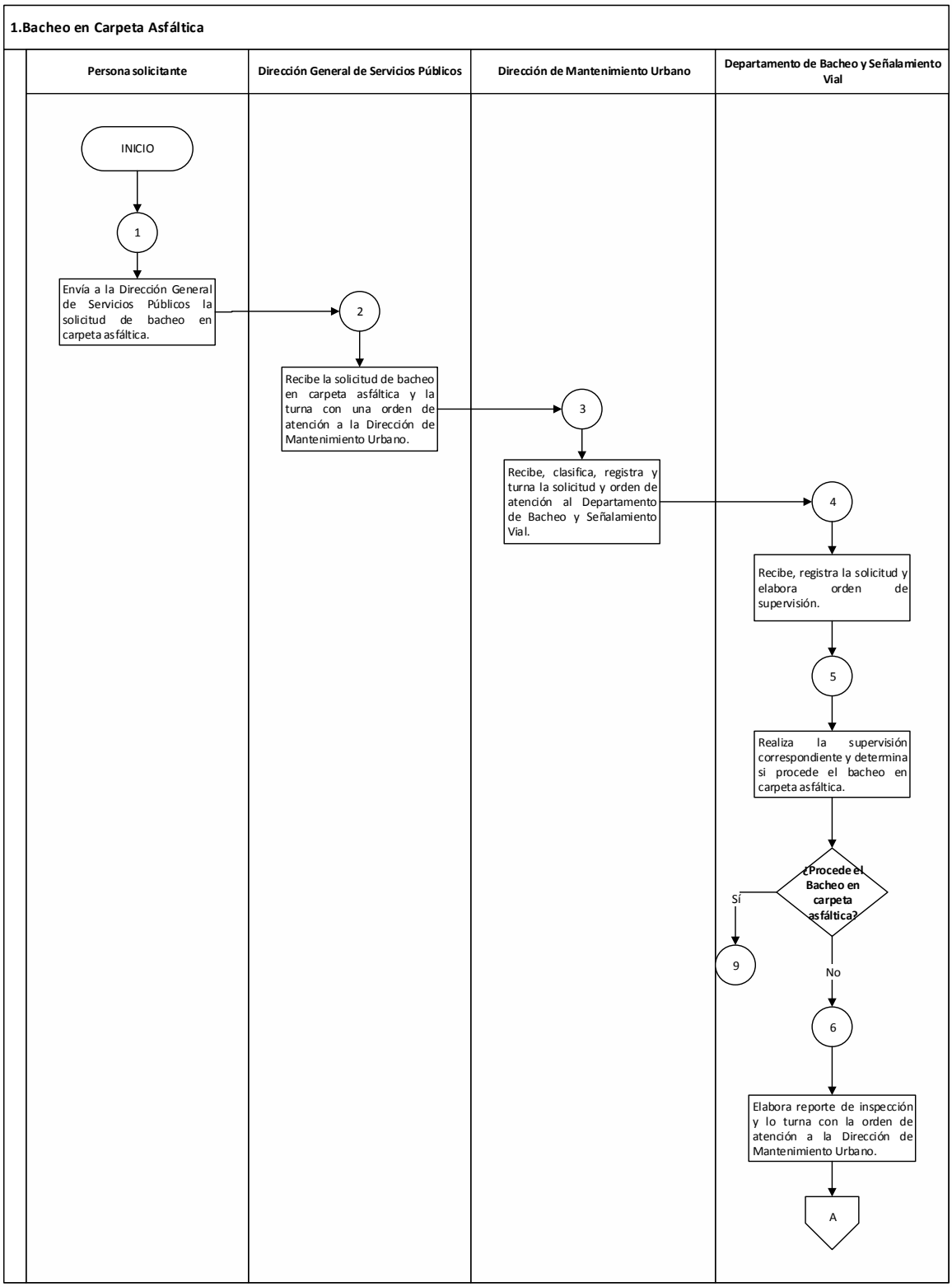
- La Dirección de Mantenimiento Urbano, a través del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial brindará el servicio a la población en general del Municipio de Toluca; siempre y cuando lo solicite en calles y vialidades que presenten daños en su estructura y que contengan una superficie de pavimento fabricada con mezcla asfáltica.
- El Programa Permanente de Bacheo se llevará a cabo para revertir el deterioro de la carpeta asfáltica, lo que en la práctica posibilita mayor accesibilidad a las comunidades, delegaciones y colonias de la capital.

**1.Bacheo en Carpeta Asfáltica**

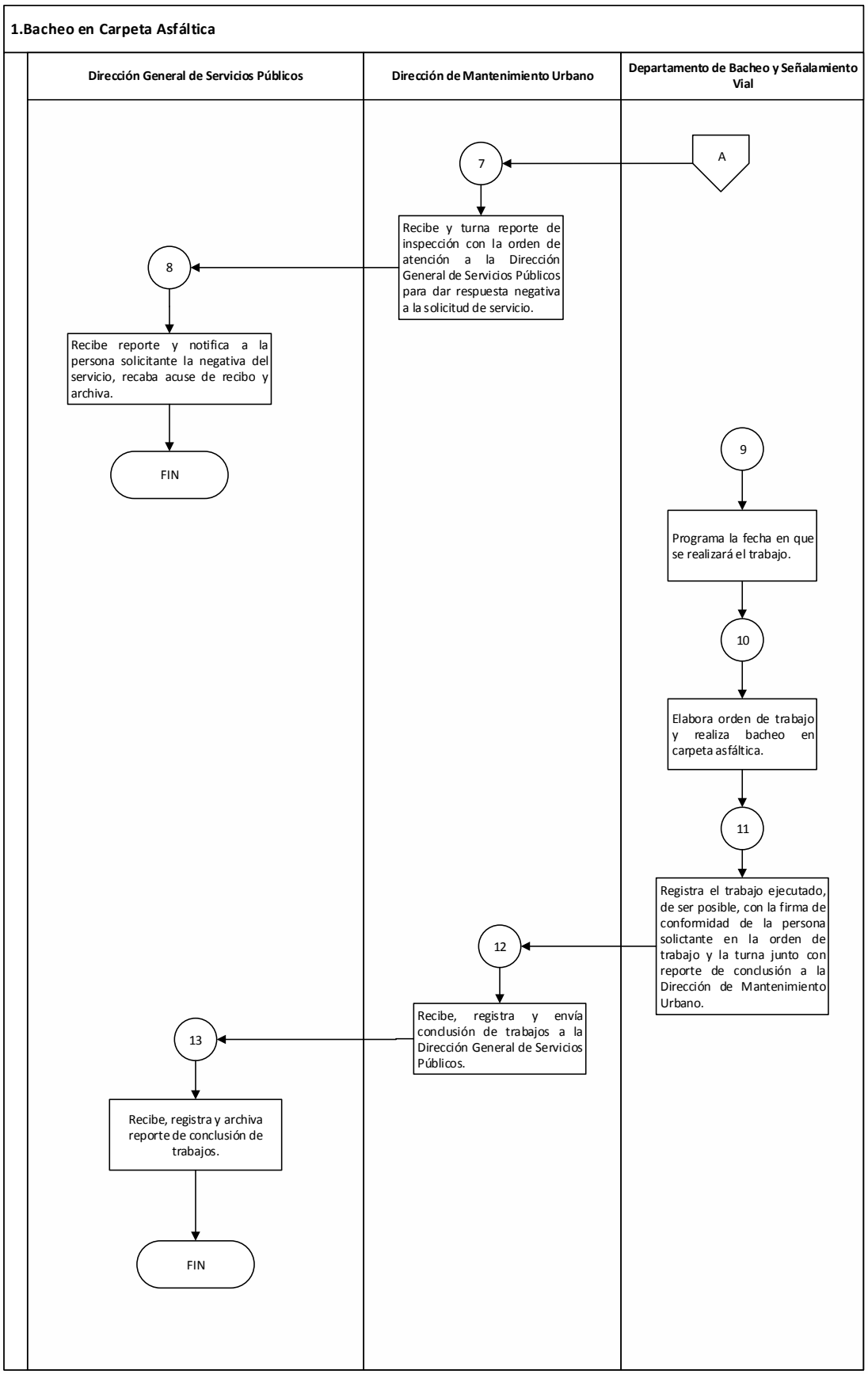
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Envía a la Dirección General de Servicios Públicos la solicitud de bacheo en carpeta asfáltica. |
| **2** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe la solicitud de bacheo en carpeta asfáltica y la turna con una orden de atención a la Dirección de Mantenimiento Urbano. |
| **3** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Recibe, clasifica, registra y turna la solicitud y orden de atención al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial. |
| **4** | **Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial** | Recibe, registra la solicitud y elabora orden de supervisión. |
| **5** | | Realiza la supervisión correspondiente y determina si procede el bacheo en carpeta asfáltica. |
| | | **¿Procede el Bacheo en carpeta asfáltica?** |
| **6** | | **No:**<br>Elabora reporte de inspección y lo turna con la orden de atención a la Dirección de Mantenimiento Urbano. |
| **7** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Recibe y turna reporte de inspección con la orden de atención a la Dirección General de Servicios Públicos para dar respuesta negativa a la solicitud de servicio. |
| **8** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe reporte y notifica a la persona solicitante la negativa del servicio, recaba acuse de recibo y archiva. |
| | | **FIN** |
| **9** | **Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial** | **Sí:**<br>Programa la fecha en que se realizará el trabajo. |
| **10** | | Elabora orden de trabajo y realiza bacheo en carpeta asfáltica |
| **11** | | Registra el trabajo ejecutado, de ser posible, con la firma de conformidad de la persona solictante en la orden de trabajo y la turna junto con reporte de conclusión a la Dirección de Mantenimiento Urbano. |
| **12** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Recibe, registra y envía conclusión de trabajos a la Dirección General de Servicios Públicos. |
| **13** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe, registra y archiva reporte de conclusión de trabajos. |
| | | **FIN** |

## Descriptivo:



**1.Bacheo en Carpeta Asfáltica**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial** |
| **Objetivo**: | Mantener en buenas condiciones y en óptimo estado de operación el señalamiento horizontal y vertical para guiar el tránsito peatonal, ciclista y vehicular; de acuerdo a la normatividad vigente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial elaborará de manera anual, el programa de instalación y mantenimiento del señalamiento vial con las necesidades detectadas de acuerdo a la disponibilidad de recursos, cuya operación deberá iniciar en el mes de enero del año correspondiente.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, proporcionará el servicio de mantenimiento al señalamiento vial que se encuentra instalado dentro de la infraestructura vial a cargo del municipio y en apoyo de vialidades de jurisdicción estatal en coordinación con las autoridades correspondientes.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, revisará las solicitudes de instalación y mantenimiento al señalamiento vial que resulten improcedentes, mediante oficio y serán canalizadas por la Dirección de Mantenimiento Urbano a las dependencias u órganos encargados de su atención.
- Todo mantenimiento al señalamiento vial requerirá del levantamiento físico de la información por el personal del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial y se programará de acuerdo a las actividades del área.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, dará respuesta a las solicitudes de mantenimiento al señalamiento vial, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que la solicitud fue recibida para el mantenimiento del señalamiento vial.
- La Delegación Administrativa suministrará el material a utilizar, previa solicitud y enviará al área; ésta proveerá a los responsables de las cuadrillas los materiales, quienes a su vez reportarán el material empleado y no utilizado, así como el reporte de actividades, generador de trabajo y reporte fotográfico correspondiente.
- La o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial supervisará que los servicios de instalación y mantenimiento se proporcionen con las especificaciones determinadas.
- Los servicios de instalación y mantenimiento a los señalamientos viales ubicados en la infraestructura vial local a cargo del municipio, se atenderán invariablemente con el personal operativo adscrito al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial.

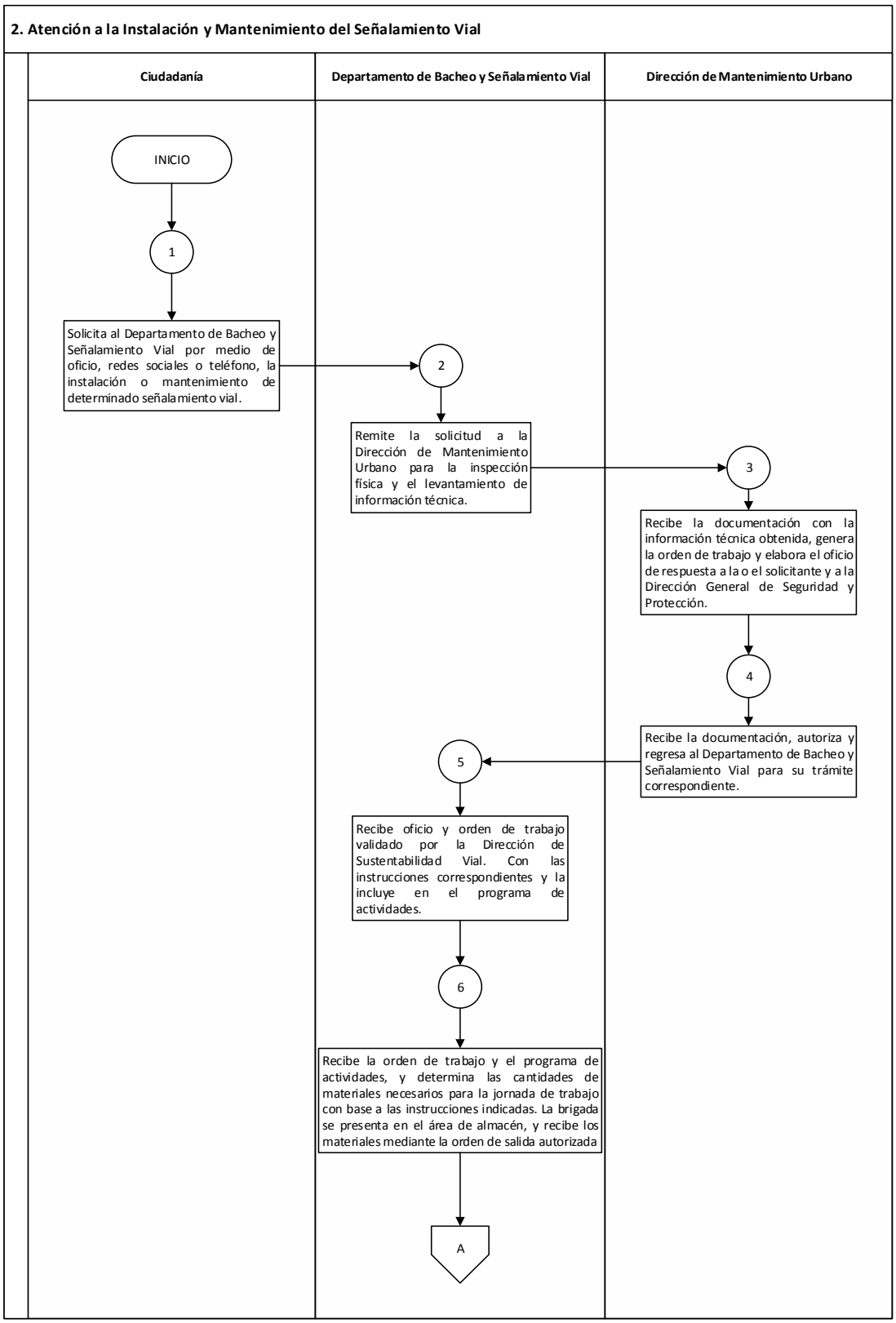
- La o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial deberá elaborar reportes semanales y mensuales correspondientes a los servicios de peticiones ciudadanas.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial solicitará, a través de la Dirección de Mantenimiento Urbano la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Vial, la cual verificará que cumpla con los requerimientos técnicos necesarios.
- Para atender las solicitudes que realice la Dirección de Sustentabilidad Vial, ésta deberá suministrar el material a utilizar para la instalación de señalamiento vial nuevo, previo estudio y dictamen de la misma Dirección.

**2.Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial**

**Descriptivo:**

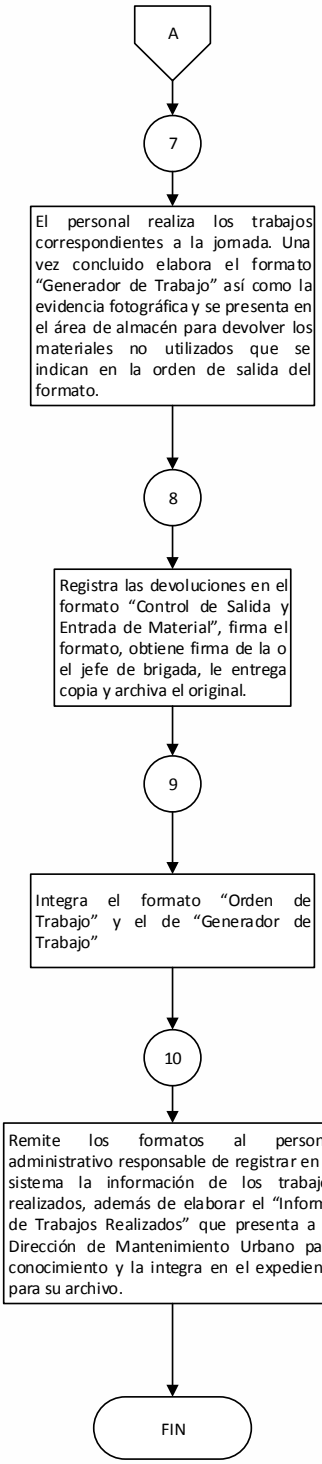
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ciudadanía** | Solicita al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial por medio de oficio, redes sociales o teléfono, la instalación o mantenimiento de determinado señalamiento vial. |
| **2** | **Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial** | Remite la solicitud a la Dirección de Mantenimiento Urbano para la inspección física y el levantamiento de información técnica. |
| **3** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Recibe la documentación con la información técnica obtenida, genera la orden de trabajo y elabora el oficio de respuesta a la o el solicitante y a la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| **4** | | Recibe la documentación, autoriza y regresa al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su trámite correspondiente. |
| **5** | **Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial** | Recibe oficio y orden de trabajo validado por la Dirección de Sustentabilidad Vial. Con las instrucciones correspondientes y la incluye en el programa de actividades. |
| **6** | | Recibe la orden de trabajo y el programa de actividades, y determina las cantidades de materiales necesarios para la jornada de trabajo con base a las instrucciones indicadas. La brigada se presenta en el área de almacén, y recibe los materiales mediante la orden de salida autorizada. |
| **7** | | El personal realiza los trabajos correspondientes a la jornada. Una vez concluido elabora el formato “Generador de Trabajo” así como la evidencia fotográfica y se presenta en el área de almacén para devolver los materiales no utilizados que se indican en la orden de salida del formato. |
| **8** | **Almacén** | Registra las devoluciones en el formato “Control de Salida y Entrada de Material”, firma el formato, obtiene firma de la o el jefe de brigada, le entrega copia y archiva el original. |
| **9** | **Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial** | Integra el formato “Orden de Trabajo” y el de “Generador de Trabajo” |
| **10** | | Remite los formatos al personal administrativo responsable de registrar en el sistema la información de los trabajos realizados, además de elaborar el “Informe de Trabajos Realizados” que presenta a la Dirección de Mantenimiento Urbano para conocimiento y la integra en el expediente para su archivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial
Ciudadanía
Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial
Dirección de Mantenimiento Urbano
INICIO
1
Solicita al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial por medio de oficio, redes sociales o teléfono, la instalación o mantenimiento de determinado señalamiento vial.
2
Remite la solicitud a la Dirección de Mantenimiento Urbano para la inspección física y el levantamiento de información técnica.
3
Recibe la documentación con la información técnica obtenida, genera la orden de trabajo y elabora el oficio de respuesta a la o el solicitante y a la Dirección General de Seguridad y Protección.
4
Recibe la documentación, autoriza y regresa al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su trámite correspondiente.
5
Recibe oficio y orden de trabajo validado por la Dirección de Sustentabilidad Vial. Con las instrucciones correspondientes y la incluye en el programa de actividades.
6
Recibe la orden de trabajo y el programa de actividades, y determina las cantidades de materiales necesarios para la jornada de trabajo con base a las instrucciones indicadas. La brigada se presenta en el área de almacén, y recibe los materiales mediante la orden de salida autorizada
A

**2. Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial**

**Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Valoración de daños a señalamientos** |
| **Objetivo**: | Valorar a través de bases técnicas las especificaciones del señalamiento vial, de acuerdo a la normatividad vigente establecida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), para determinar la cuantificación de daños al mismo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

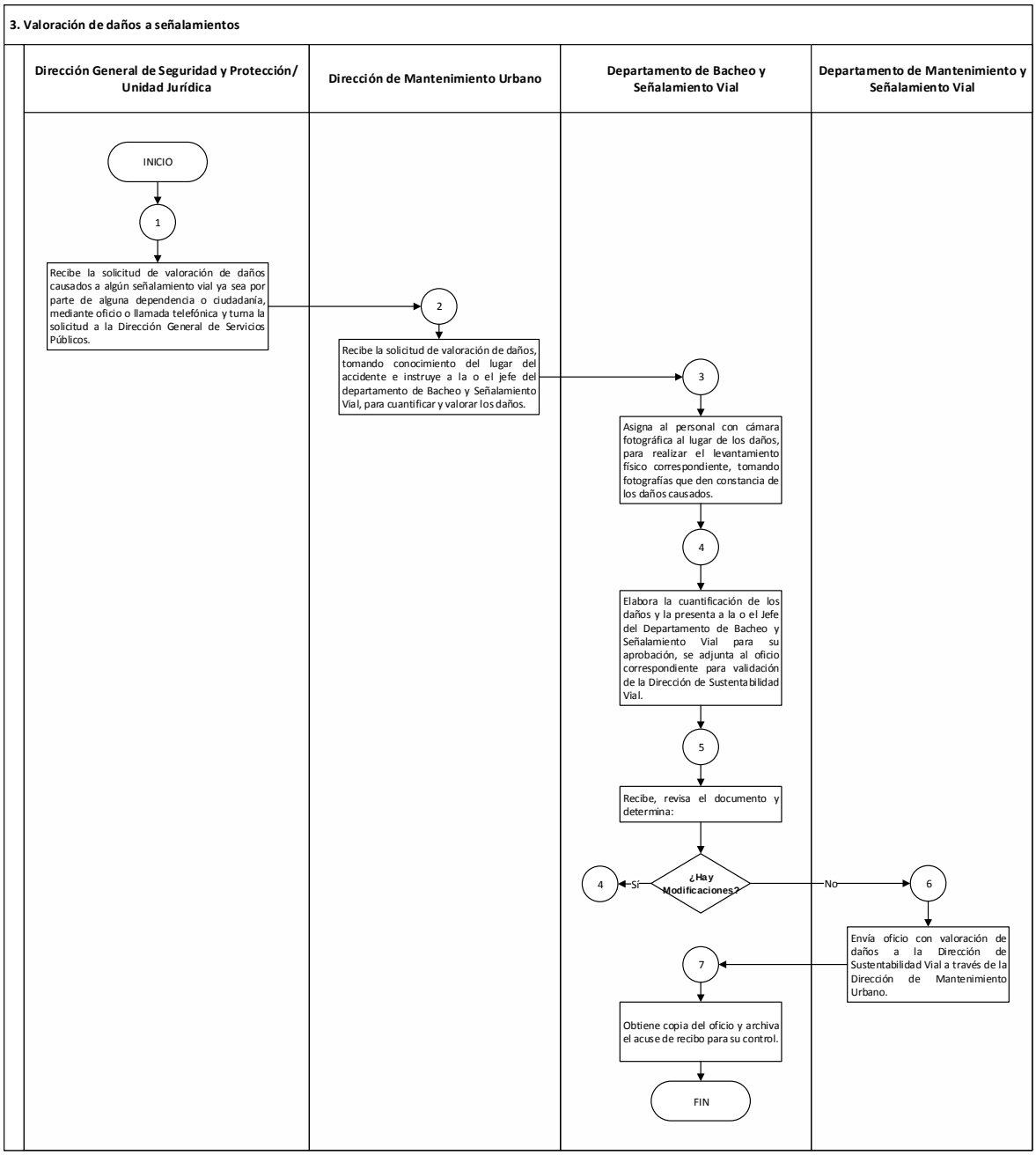
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial recibirá los reportes de accidentes en vialidades de jurisdicción municipal, que provoquen algún tipo de daños al señalamiento vial, a través de los elementos de tránsito y vialidad y comandantes con cargo de jefe de circulación.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial será el área encargada de realizar visitas y recorridos en campo, así como tomar evidencia fotográfica de los diferentes señalamientos.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial elaborará y enviará un informe a la Dirección de Mantenimiento Urbano, con base en la normatividad vigente establecida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de la cuantificación del monto total de los daños causados al señalamiento vial.
- La Dirección General de Servicios Públicos enviará oficio a la Consejería Jurídica con la finalidad de presentar la querella ante la Fiscalía competente en el momento en que se presente algún daño al señalamiento vial.

**3. Valoración de daños a señalamientos**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Seguridad y Protección/ Unidad Jurídica** | Recibe la solicitud de valoración de daños causados a algún señalamiento vial ya sea por parte de alguna dependencia o ciudadanía, mediante oficio o llamada telefónica y turna la solicitud a la Dirección General de Servicios Públicos. |
| **2** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Recibe la solicitud de valoración de daños, tomando conocimiento del lugar del accidente e instruye a la o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, para cuantificar y valorar los daños. |
| **3** | **Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial** | Asigna al personal con cámara fotográfica al lugar de los daños para realizar el levantamiento físico correspondiente, tomando fotografías que den constancia de los daños causados. |
| **4** | | Elabora la cuantificación de los daños y la presenta a la o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su aprobación, se adjunta al oficio correspondiente para validación de la Dirección de Sustentabilidad Vial. |
| **5** | | Recibe, revisa el documento y determina: |
| | | **¿Hay Modificaciones?** |
| | | **Sí:**<br>Regresa al paso 4 |
| **6** | **Departamento de Mantenimiento y Señalamiento Vial** | **No:**<br>Envía oficio con valoración de daños a la Dirección de Sustentabilidad Vial a través de la Dirección de Mantenimiento Urbano. |
| **7** | **Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial** | Obtiene copia del oficio y archiva el acuse de recibo para su control. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Valoración de daños a señalamientos
Dirección General de Seguridad y Protección/ Unidad Jurídica
Dirección de Mantenimiento Urbano
Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial
Departamento de Mantenimiento y Señalamiento Vial
INICIO
1
Recibe la solicitud de valoración de daños causados a algún señalamiento vial ya sea por parte de alguna dependencia o ciudadanía, mediante oficio o llamada telefónica y turna la solicitud a la Dirección General de Servicios Públicos.
2
Recibe la solicitud de valoración de daños, tomando conocimiento del lugar del accidente e instruye a la o el jefe del departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, para cuantificar y valorar los daños.
3
Asigna al personal con cámara fotográfica al lugar de los daños, para realizar el levantamiento físico correspondiente, tomando fotografías que den constancia de los daños causados.
4
Elabora la cuantificación de los daños y la presenta a la o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su aprobación, se adjunta al oficio correspondiente para validación de la Dirección de Sustentabilidad Vial.
5
Recibe, revisa el documento y determina:
¿Hay Modificaciones?
Sí
4
No
6
Envía oficio con valoración de daños a la Dirección de Sustentabilidad Vial a través de la Dirección de Mantenimiento Urbano.
7
Obtiene copia del oficio y archiva el acuse de recibo para su control.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Seguimiento de proyectos de Señalamiento** |
| **Objetivo**: | Observar e informar sobre los proyectos de señalamiento. |

## POLITICAS APLICABLES

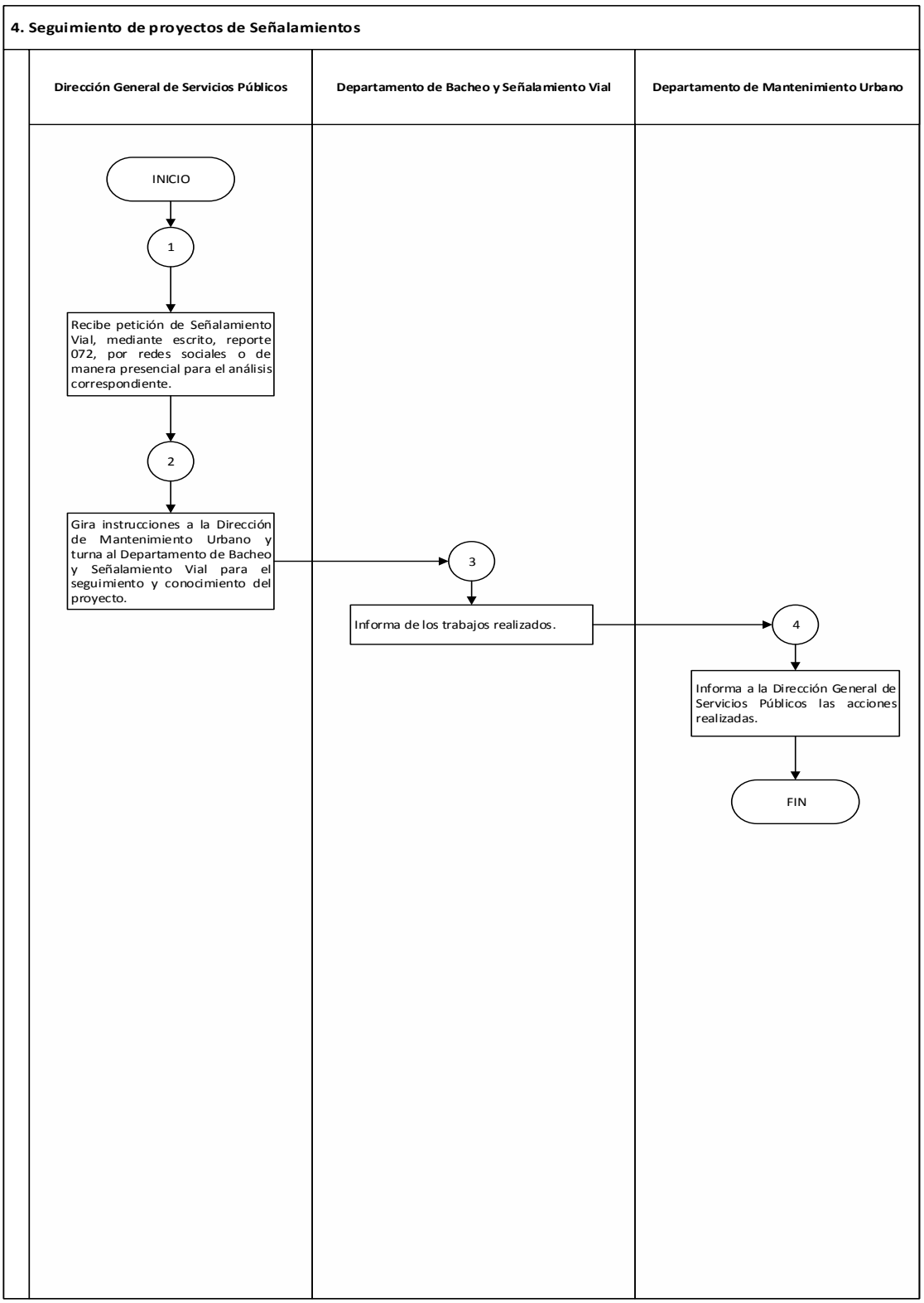
- Las propuestas de elaboración de proyectos de señalización, dará seguimiento personal de la Dirección General de Servicios Públicos y solo en casos justificados, para los que existan recursos financieros presupuestales, se podrá contratar externamente.
- La Dirección de Mantenimiento Urbano, dará seguimiento a los proyectos de señalamiento vial autorizados, mediante el Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para la ejecución y supervisión dentro de los tiempos contemplados en el programa correspondiente.

**4.Seguimiento de proyectos de Señalamiento**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe petición de Señalamiento Vial, mediante escrito, reporte 072, por redes sociales o de manera presencial para el análisis correspondiente. |
| **2** | | Gira instrucciones a la Dirección de Mantenimiento Urbano y turna al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para el seguimiento y conocimiento del proyecto. |
| **3** | **Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial** | Informa de los trabajos realizados. |
| **4** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Informa a la Dirección General de Servicios Públicos las acciones realizadas. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Seguimiento de proyectos de Señalamientos
Dirección General de Servicios Públicos
Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial
Departamento de Mantenimiento Urbano
INICIO
1
Recibe petición de Señalamiento Vial, mediante escrito, reporte 072, por redes sociales o de manera presencial para el análisis correspondiente.
2
Gira instrucciones a la Dirección de Mantenimiento Urbano y turna al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para el seguimiento y conocimiento del proyecto.
3
Informa de los trabajos realizados.
4
Informa a la Dirección General de Servicios Públicos las acciones realizadas.
FIN

## X. Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano** |
| **Objetivo**: | Mantener el mobiliario y equipamiento urbano del municipio en buenas condiciones, para ofrecer a la ciudadanía una imagen urbana agradable, dando mayor comodidad y seguridad al usuario. |

### POLÍTICAS APLICABLES

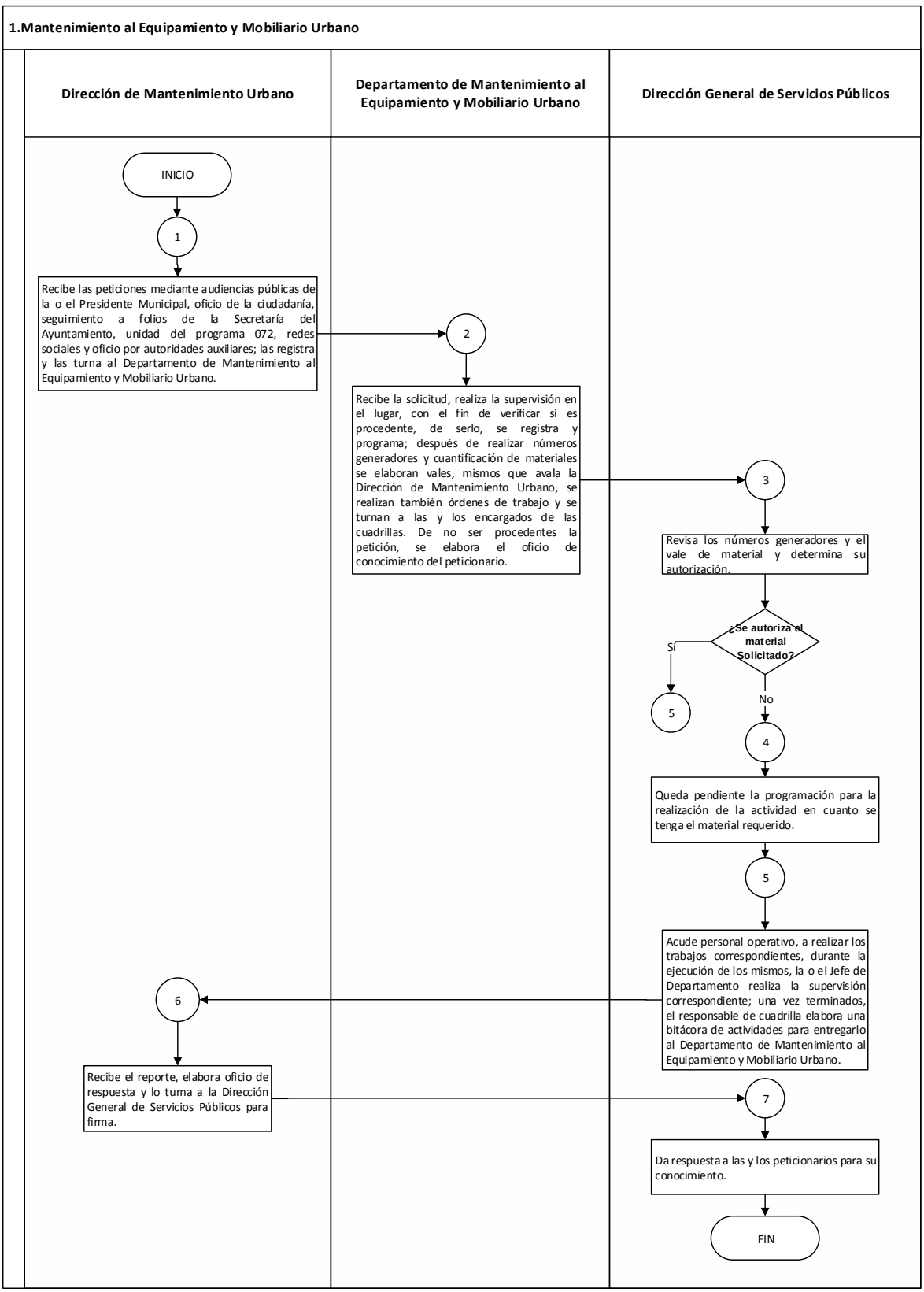
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano es el responsable de programar y coordinar las acciones permanentes de mantenimiento y rehabilitación, con el fin de prevenir el deterioro del mobiliario de la ciudad y de los juegos infantiles.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará la rehabilitación de banquetas y guarniciones.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano atenderá los reportes o acuerdos relacionados con el mantenimiento urbano de una forma programada y optimizando los recursos materiales y humanos.

**1.Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Recibe las peticiones mediante audiencias públicas de la o el Presidente Municipal, oficio de la ciudadanía, seguimiento a folios de la Secretaría del Ayuntamiento, unidad del programa 072, redes sociales y oficio por autoridades auxiliares; las registra y las turna al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano. |
| **2** | **Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano** | Recibe la solicitud, realiza la supervisión en el lugar, con el fin de verificar si es procedente, de serlo, se registra y programa; después de realizar números generadores y cuantificación de materiales se elaboran vales, mismos que avala la Dirección de Mantenimiento Urbano, se realizan también órdenes de trabajo y se turnan a las y los encargados de las cuadrillas. De no ser procedentes la petición, se elabora el oficio de conocimiento del peticionario. |
| **3** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Revisa los números generadores y el vale de material y determina su autorización. |
| | | **¿Se autoriza el material Solicitado?** |
| **4** | | **No:**<br>Queda pendiente la programación para la realización de la actividad en cuanto se tenga el material requerido. |
| **5** | | **Sí:**<br>Acude personal operativo, a realizar los trabajos correspondientes, durante la ejecución de los mismos, la o el Jefe de Departamento realiza la supervisión correspondiente; una vez terminados, el responsable de cuadrilla elabora una bitácora de actividades para entregarlo al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano. |
| **6** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta y lo turna a la Dirección General de Servicios Públicos para firma. |
| | **Dirección General de Servicios Públicos** | Da respuesta a las y los peticionarios para su conocimiento. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1.Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano
Dirección de Mantenimiento Urbano
Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano
Dirección General de Servicios Públicos
INICIO
1
Recibe las peticiones mediante audiencias públicas de la o el Presidente Municipal, oficio de la ciudadanía, seguimiento a folios de la Secretaría del Ayuntamiento, unidad del programa 072, redes sociales y oficio por autoridades auxiliares; las registra y las turna al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano.
2
Recibe la solicitud, realiza la supervisión en el lugar, con el fin de verificar si es procedente, de serlo, se registra y programa; después de realizar números generadores y cuantificación de materiales se elaboran vales, mismos que avala la Dirección de Mantenimiento Urbano, se realizan también órdenes de trabajo y se turnan a las y los encargados de las cuadrillas. De no ser procedentes la petición, se elabora el oficio de conocimiento del peticionario.
3
Revisa los números generadores y el vale de material y determina su autorización.
¿Se autoriza el material Solicitado?
Sí
5
No
4
Queda pendiente la programación para la realización de la actividad en cuanto se tenga el material requerido.
5
Acude personal operativo, a realizar los trabajos correspondientes, durante la ejecución de los mismos, la o el Jefe de Departamento realiza la supervisión correspondiente; una vez terminados, el responsable de cuadrilla elabora una bitácora de actividades para entregarlo al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano.
6
Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta y lo turna a la Dirección General de Servicios Públicos para firma.
7
Da respuesta a las y los peticionarios para su conocimiento.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro** |
| **Objetivo**: | Mejorar y conservar la imagen de los Mercados Públicos y Rastro, con el propósito de brindar mantenimiento al exterior de los inmuebles propiedad del Ayuntamiento, con la finalidad de proporcionar a la ciudadanía un buen servicio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano atenderá las actividades que se encuentren dentro de su competencia, una vez contando con los materiales suficientes para el mantenimiento exterior de los inmuebles.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará acciones que apoyen al mejoramiento de la imagen al exterior de los mismos, para brindar un servicio de calidad para la ciudadanía.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará acciones que mejoren el mantenimiento preventivo y correctivo al exterior de los inmuebles propiedad del municipio, tomando como base una supervisión previa.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano trabajará en apoyo con las y los administradores de cada uno de los inmuebles propiedad del Ayuntamiento, en caso de actividades transcendentales para que sean atendidas en tiempo y forma.

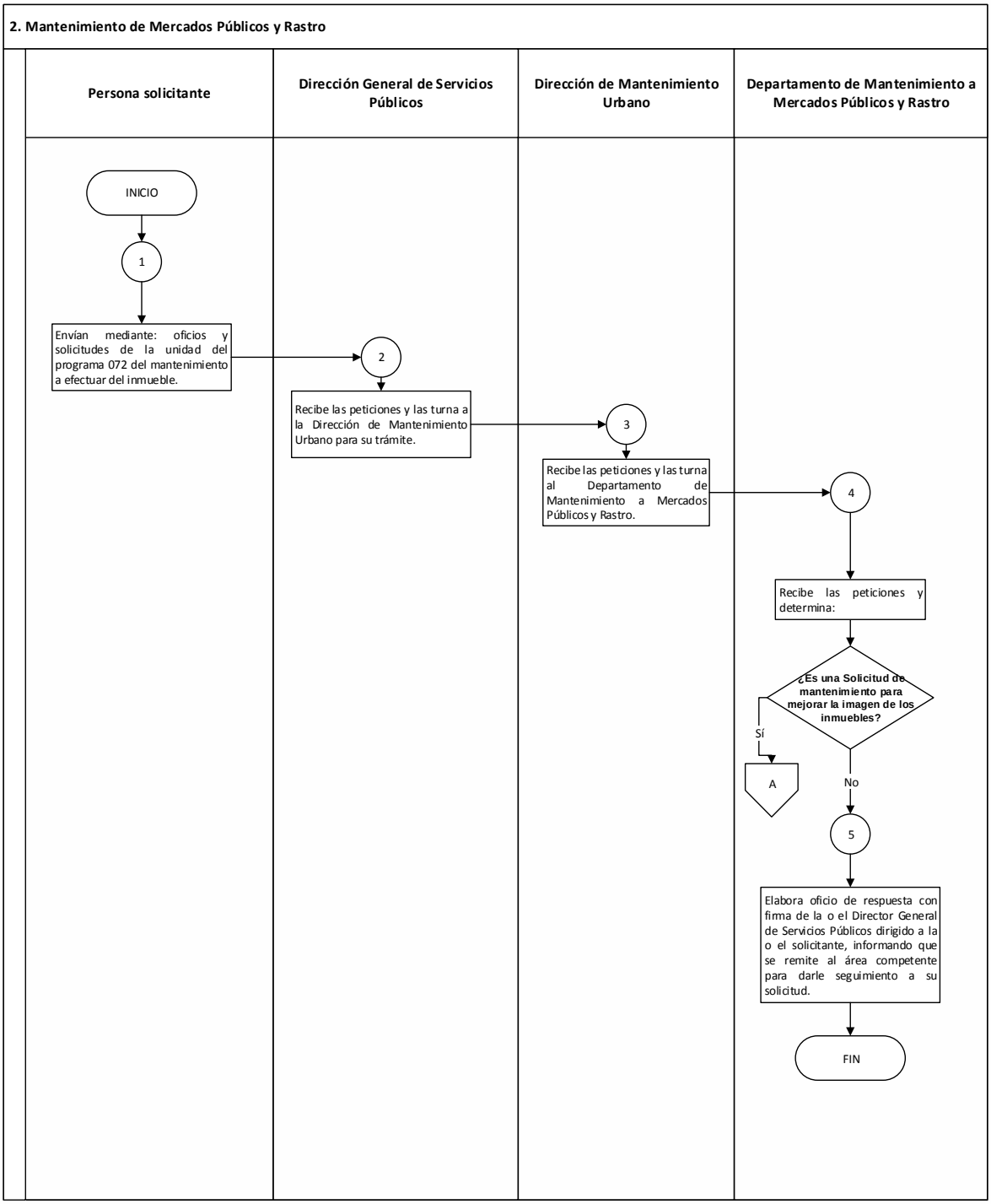
**2. Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro**

**Descriptivo:**

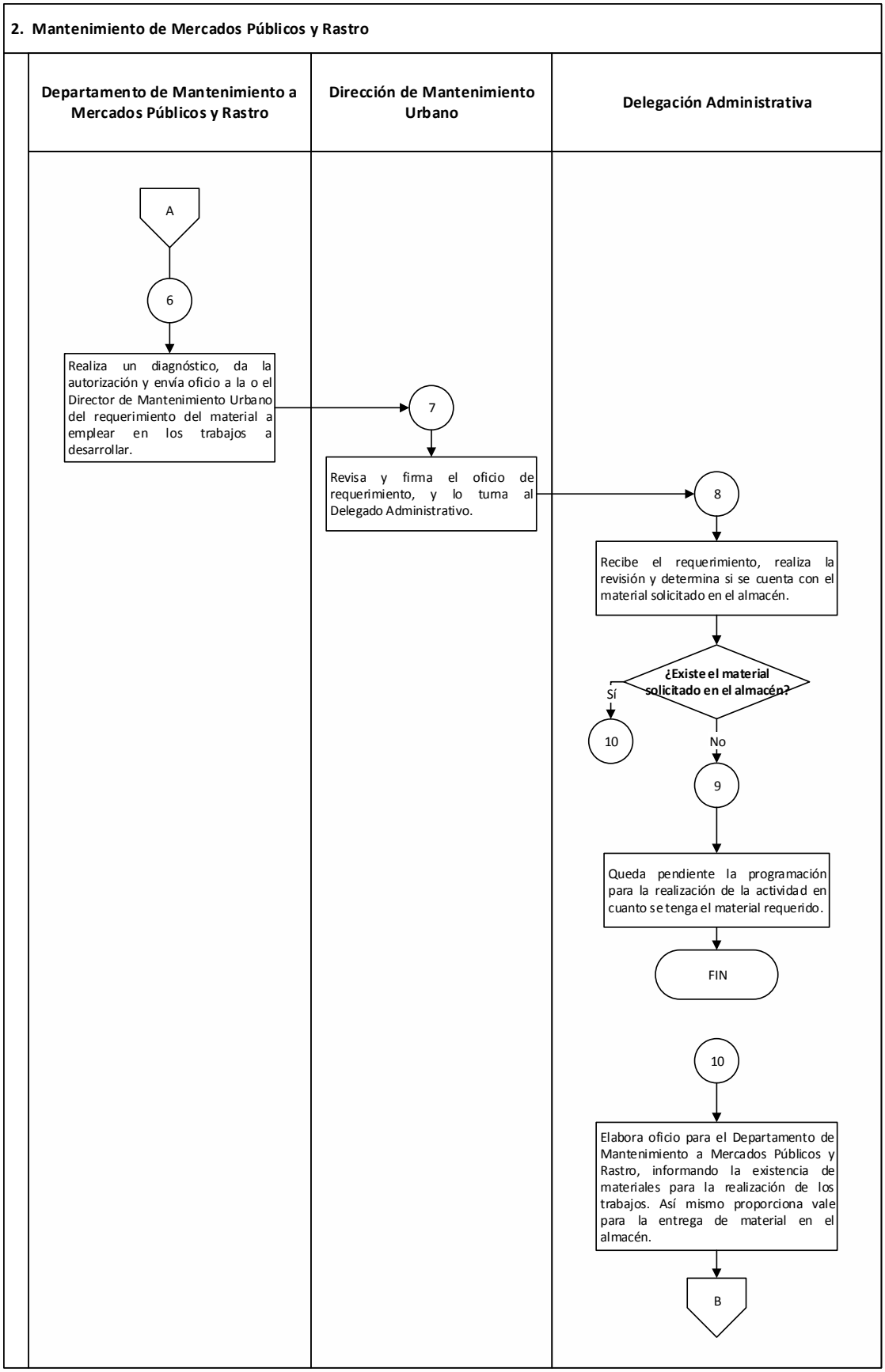
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Envían mediante: oficios y solicitudes de la unidad del programa 072 del mantenimiento a efectuar del inmueble. |
| **2** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe las peticiones y las turna a la Dirección de Mantenimiento Urbano para su trámite. |
| **3** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Recibe las peticiones y las turna al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano. |
| **4** | **Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano** | Recibe las peticiones y determina: |
| | | **¿Es una solicitud de mantenimiento para mejorar la imagen de los Inmuebles?** |
| **5** | **Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano** | **No:**<br>Elabora oficio de respuesta con firma de la o el Director General de Servicios Públicos dirigido a la o el solicitante, informando que se remite al área competente para darle seguimiento a su solicitud. |
| | | **FIN** |
| **6** | **Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano** | **Sí:**<br>Realiza un diagnóstico, da la autorización y envía oficio a la o el Director de Mantenimiento Urbano del requerimiento del material a emplear en los trabajos a desarrollar. |
| **7** | **Dirección de Mantenimiento Urbano** | Revisa y firma el oficio de requerimiento, y lo turna a la o el Delegado Administrativo. |
| **8** | **Delegación Administrativa** | Recibe el requerimiento, realiza la revisión y determina si se cuenta con el material solicitado en el almacén |
| | | **¿Existe el material solicitado en el almacén?** |
| **9** | | **No:**<br>Queda pendiente la programación para la realización de la actividad en cuanto se tenga el material requerido. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí:**<br>Elabora oficio para el Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano, informando la existencia de materiales para la realización de los trabajos. Así mismo proporciona vale para la entrega de material en el almacén. |

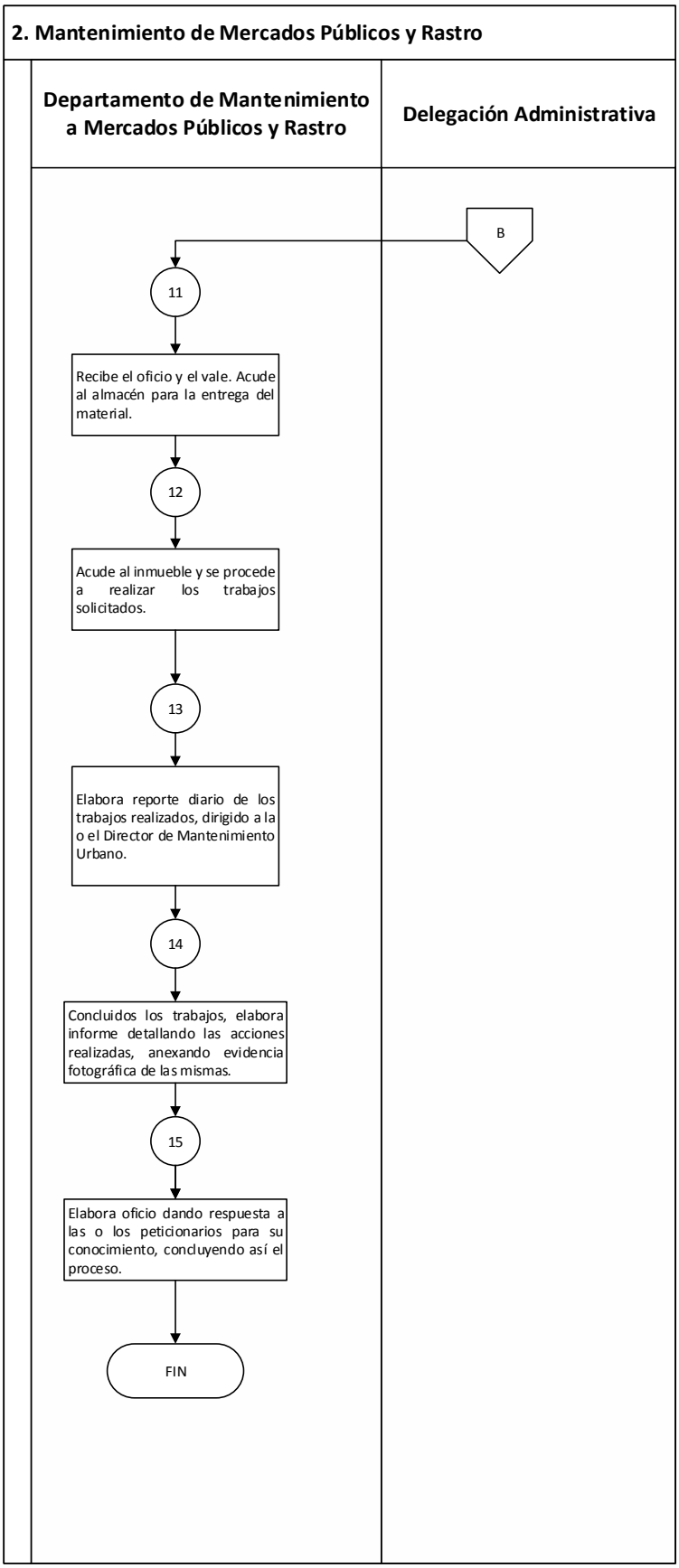
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | **Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano** | Recibe el oficio y el vale. Acude al almacén para la entrega del material. |
| **12** | | Acude al inmueble y se procede a realizar los trabajos solicitados. |
| **13** | | Elabora reporte diario de los trabajos realizados, dirigido a la o el Director de Mantenimiento Urbano. |
| **14** | | Concluidos los trabajos, elabora informe detallando las acciones realizadas, anexando evidencia fotográfica de las mismas. |
| **15** | | Elabora oficio dando respuesta a las o los peticionarios para su conocimiento. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Mantenimiento de Mercados Públicos y Rastro
Persona solicitante
Dirección General de Servicios Públicos
Dirección de Mantenimiento Urbano
Departamento de Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro
INICIO
1
Envían mediante: oficios y solicitudes de la unidad del programa 072 del mantenimiento a efectuar del inmueble.
2
Recibe las peticiones y las turna a la Dirección de Mantenimiento Urbano para su trámite.
3
Recibe las peticiones y las turna al Departamento de Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro.
4
Recibe las peticiones y determina:
¿Es una Solicitud de mantenimiento para mejorar la imagen de los inmuebles?
Sí
A
No
5
Elabora oficio de respuesta con firma de la o el Director General de Servicios Públicos dirigido a la o el solicitante, informando que se remite al área competente para darle seguimiento a su solicitud.
FIN

**2. Mantenimiento de Mercados Públicos y Rastro**




2. Mantenimiento de Mercados Públicos y Rastro
Departamento de Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro
Delegación Administrativa
B
11
Recibe el oficio y el vale. Acude al almacén para la entrega del material.
12
Acude al inmueble y se procede a realizar los trabajos solicitados.
13
Elabora reporte diario de los trabajos realizados, dirigido a la o el Director de Mantenimiento Urbano.
14
Concluidos los trabajos, elabora informe detallando las acciones realizadas, anexando evidencia fotográfica de las mismas.
15
Elabora oficio dando respuesta a las o los peticionarios para su conocimiento, concluyendo así el proceso.
FIN

## XI. Departamento de Parques y Jardines

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, jardineras y áreas verdes de la ciudad** |
| **Objetivo**: | Procurar la conservación de los diferentes parques, jardines, jardineras y áreas verdes de la ciudad con la finalidad de propiciar el sano esparcimiento, la recreación, el descanso y la convivencia familiar en un medio ambiente agradable a los sentidos y con alcances para toda la población usuaria. |

### POLÍTICAS APLICABLES

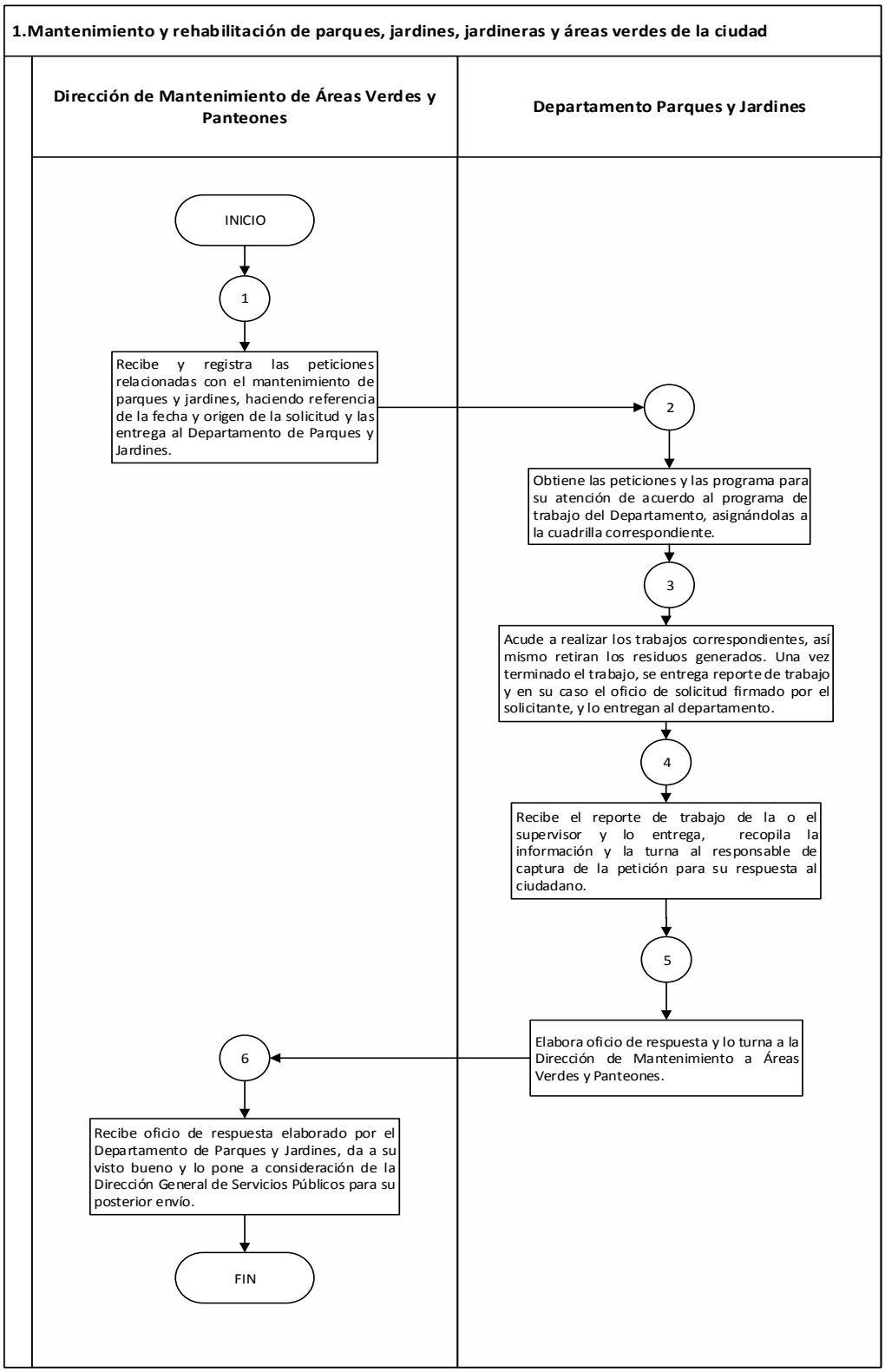
- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes en un plazo no mayor a 15 días y de acuerdo a la disponibilidad de recursos y a la agenda.
- El Departamento de Parques y Jardines realizará actividades de mantenimiento a áreas verdes, tales como: la poda de pasto, setos, arbustos, cultivo de planta, deshierbe, riego, papeleo, barrido y recolección de producto vegetal.
- El Departamento de Parques y Jardines se coordinará con otras unidades administrativas para realizar fertilización, control de plagas, enfermedades, riego, entre otras, todo esto acorde con la época del año y el desarrollo fenológico de los elementos de ornato.
- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones recibirá las peticiones relacionadas con el mantenimiento de parques y jardines por las siguientes vías: mediante escrito de solicitud, oficio de Dictamen de la Dirección de Servicios Públicos, reporte de llamadas del 072, redes Sociales y Presidencia Municipal.
- El Departamento de Parques y Jardines determinará el alcance de las acciones por realizar a través de diversas técnicas, necesidades y disponibilidad de recursos.
- El Departamento de Parques y Jardines informará a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y ésta a su vez a la Dirección General de Servicios Públicos de todas las solicitudes y/o reportes realizados por la ciudadanía.

**1. Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, jardineras y áreas verdes de la ciudad**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Recibe y registra las peticiones relacionadas con el mantenimiento de parques y jardines, haciendo referencia de la fecha y origen de la solicitud y las entrega al Departamento de Parques y Jardines. |
| **2** | **Departamento Parques y Jardines** | Obtiene las peticiones y las programa para su atención de acuerdo al programa de trabajo del Departamento, asignándolas a la cuadrilla correspondiente. |
| **3** | | Acude a realizar los trabajos correspondientes, así mismo retiran los residuos generados. Una vez terminado el trabajo, se entrega reporte de trabajo y en su caso el oficio de solicitud firmado por el solicitante, y lo entregan al departamento. |
| **4** | | Recibe el reporte de trabajo de la o el supervisor y lo entrega, recopila la información y la turna al responsable de captura de la petición para su respuesta al ciudadano. |
| **5** | | Elabora oficio de respuesta y lo turna a la Dirección de Mantenimiento a Áreas Verdes y Panteones. |
| **6** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Recibe oficio de respuesta elaborado por el Departamento de Parques y Jardines, da a su visto bueno y lo pone a consideración de la Dirección General de Servicios Públicos para su posterior envío. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1.Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, jardineras y áreas verdes de la ciudad
Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones
Departamento Parques y Jardines
INICIO
1
Recibe y registra las peticiones relacionadas con el mantenimiento de parques y jardines, haciendo referencia de la fecha y origen de la solicitud y las entrega al Departamento de Parques y Jardines.
2
Obtiene las peticiones y las programa para su atención de acuerdo al programa de trabajo del Departamento, asignándolas a la cuadrilla correspondiente.
3
Acude a realizar los trabajos correspondientes, así mismo retiran los residuos generados. Una vez terminado el trabajo, se entrega reporte de trabajo y en su caso el oficio de solicitud firmado por el solicitante, y lo entregan al departamento.
4
Recibe el reporte de trabajo de la o el supervisor y lo entrega, recopila la información y la turna al responsable de captura de la petición para su respuesta al ciudadano.
5
Elabora oficio de respuesta y lo turna a la Dirección de Mantenimiento a Áreas Verdes y Panteones.
6
Recibe oficio de respuesta elaborado por el Departamento de Parques y Jardines, da a su visto bueno y lo pone a consideración de la Dirección General de Servicios Públicos para su posterior envío.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes** |
| **Objetivo**: | Proporcionar a la población y a las autoridades espacios jardinados dignos que permitan resaltar las festividades cívicas a conmemorar dentro del ámbito municipal con la oportunidad de tiempo necesario, conjuntamente con los departamentos correspondientes. |

## POLÍTICAS APLICABLES

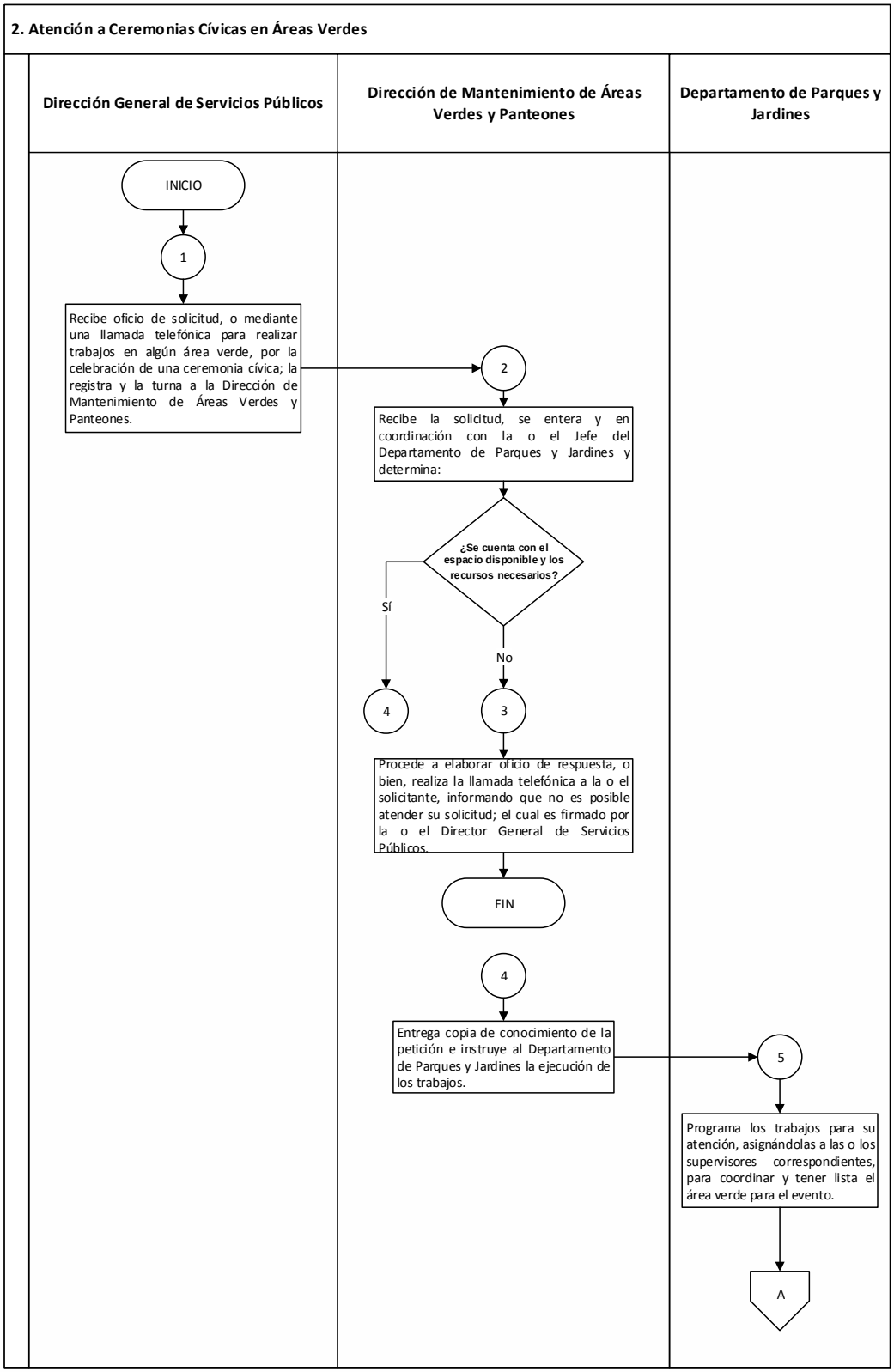
- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verde y Panteones a través del Departamento de Parques y Jardines son las responsables de la programación y ejecución de las acciones encaminadas a presentar en condiciones aceptables la jardinería existente en las áreas verdes, de manera especial en las fechas conmemorativas.
- Para la celebración de alguna ceremonia cívica que solicite la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales dependiente de la Presidencia Municipal de acuerdo al calendario cívico, se registrará el evento en la agenda.
- Toda solicitud de habilitación de un área verde para eventos cívicos será atendida por el Departamento de Parques y Jardines en un plazo máximo de ocho días.

**2.Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes**

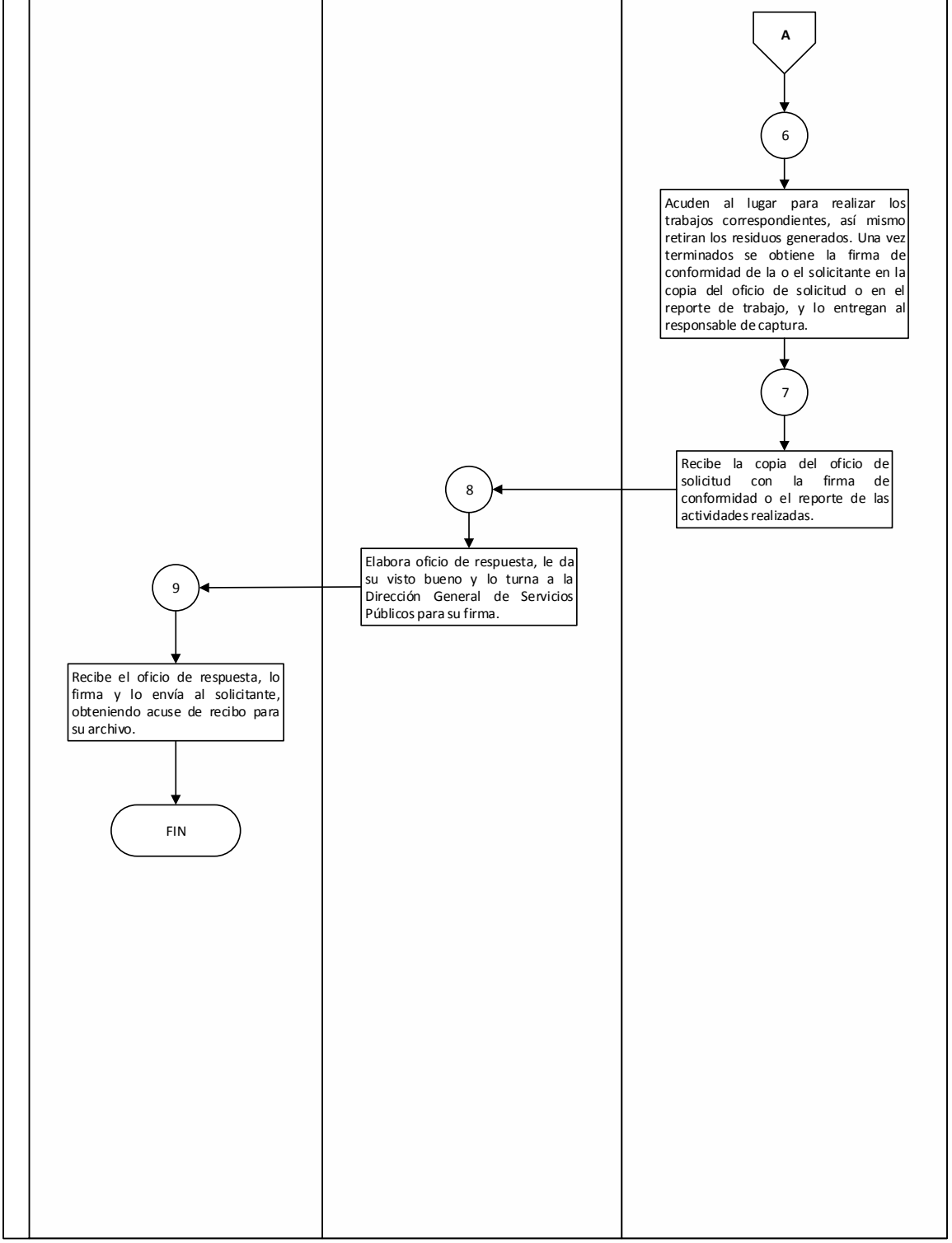
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe oficio de solicitud, o mediante una llamada telefónica para realizar trabajos en algún área verde, por la celebración de una ceremonia cívica; la registra y la turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| **2** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Recibe la solicitud, se entera y en coordinación con la o el Jefe del Departamento de Parques y Jardines determina: |
| | | **¿Se cuenta con el espacio disponible y los recursos necesarios?** |
| **3** | | **No:**<br>Procede a elaborar oficio de respuesta, o bien, realiza la llamada telefónica a la o el solicitante, informando que no es posible atender su solicitud; el cual es firmado por la o el Director General de Servicios Públicos. |
| | | **FIN** |
| **4** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | **Sí:**<br>Entrega copia de conocimiento de la petición e instruye al Departamento de Parques y Jardines la ejecución de los trabajos. |
| **5** | **Departamento de Parques y Jardines** | Programa los trabajos para su atención, asignándolas a las o los supervisores correspondientes, para coordinar y tener lista el área verde para el evento. |
| **6** | | Acuden al lugar para realizar los trabajos correspondientes, así mismo retiran los residuos generados. Una vez terminados se obtiene la firma de conformidad de la o el solicitante en la copia del oficio de solicitud o en el reporte de trabajo, y lo entregan al responsable de captura. |
| **7** | | Recibe la copia del oficio de solicitud con la firma de conformidad o el reporte de las actividades realizadas. |
| **8** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Elabora oficio de respuesta, le da su visto bueno y lo turna a la Dirección General de Servicios Públicos para su firma. |
| **9** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe el oficio de respuesta, lo firma y lo envía al solicitante, obteniendo acuse de recibo para su archivo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Atención a Ceremonias Cívicas en Áreas Verdes
Dirección General de Servicios Públicos
Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones
Departamento de Parques y Jardines
INICIO
1
Recibe oficio de solicitud, o mediante una llamada telefónica para realizar trabajos en algún área verde, por la celebración de una ceremonia cívica; la registra y la turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones.
2
Recibe la solicitud, se entera y en coordinación con la o el Jefe del Departamento de Parques y Jardines y determina:
¿Se cuenta con el espacio disponible y los recursos necesarios?
Sí
No
4
3
Procede a elaborar oficio de respuesta, o bien, realiza la llamada telefónica a la o el solicitante, informando que no es posible atender su solicitud; el cual es firmado por la o el Director General de Servicios Públicos.
FIN
4
Entrega copia de conocimiento de la petición e instruye al Departamento de Parques y Jardines la ejecución de los trabajos.
5
Programa los trabajos para su atención, asignándolas a las o los supervisores correspondientes, para coordinar y tener lista el área verde para el evento.
A

**2. Atención a Ceremonias Cívicas en Áreas Verdes**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos** |
| **Objetivo**: | Aplicar el plan de contingencia que permita actuar oportunamente frente a las eventualidades que afectan las calles y aceras peatonales en relación a la ornamentación forestal existente. |

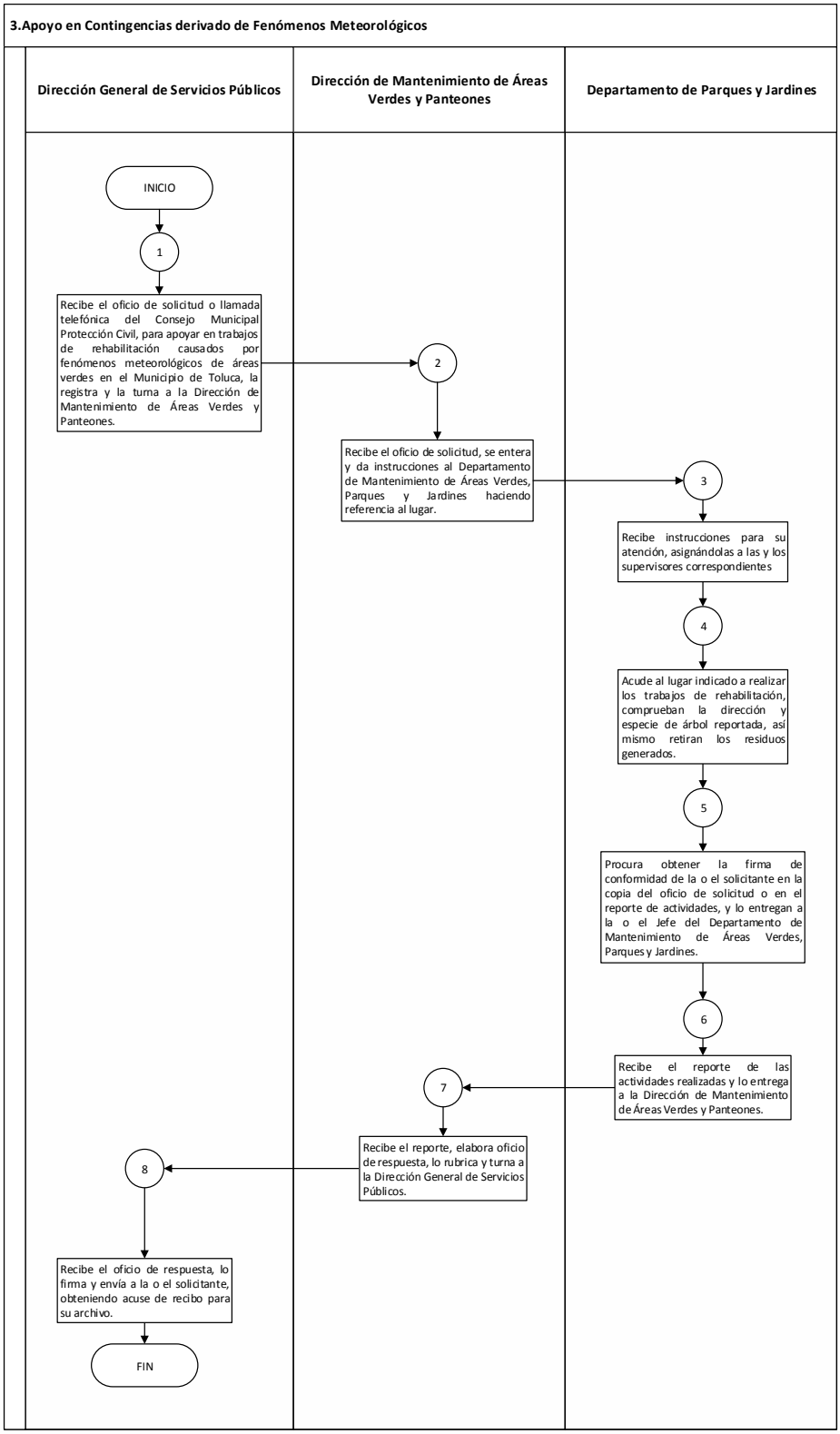
## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de aplicar el plan de contingencia inherente a la ornamentación forestal, contando con los márgenes se seguridad necesarios.
- El Departamento de Parques y Jardines llevará a cabo el monitoreo oportuno del centro de control a fin de aplicar oportunamente el plan de contingencia.

**3.Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe el oficio de solicitud o llamada telefónica del Consejo Municipal Protección Civil, para apoyar en trabajos de rehabilitación causados por fenómenos meteorológicos de áreas verdes en el Municipio de Toluca, la registra y la turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| **2** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Recibe el oficio de solicitud, se entera y da instrucciones al Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines haciendo referencia al lugar. |
| **3** | **Departamento Parques y Jardines** | Recibe instrucciones para su atención, asignándolas a las y los supervisores correspondientes. |
| **4** | | Acude al lugar indicado a realizar los trabajos de rehabilitación, comprueban la dirección y especie de árbol reportada, así mismo retiran los residuos generados. |
| **5** | | Procura obtener la firma de conformidad de la o el solicitante en la copia del oficio de solicitud o en el reporte de actividades, y lo entregan a la o el Jefe del Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines. |
| **6** | | Recibe el reporte de las actividades realizadas y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| **7** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, lo rubrica y turna a la Dirección General de Servicios Públicos. |
| **8** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe el oficio de respuesta, lo firma y envía a la o el solicitante, obteniendo acuse de recibo para su archivo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3.Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos
Dirección General de Servicios Públicos
Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones
Departamento de Parques y Jardines
INICIO
1
Recibe el oficio de solicitud o llamada telefónica del Consejo Municipal Protección Civil, para apoyar en trabajos de rehabilitación causados por fenómenos meteorológicos de áreas verdes en el Municipio de Toluca, la registra y la turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones.
2
Recibe el oficio de solicitud, se entera y da instrucciones al Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines haciendo referencia al lugar.
3
Recibe instrucciones para su atención, asignándolas a las y los supervisores correspondientes
4
Acude al lugar indicado a realizar los trabajos de rehabilitación, comprueban la dirección y especie de árbol reportada, así mismo retiran los residuos generados.
5
Procura obtener la firma de conformidad de la o el solicitante en la copia del oficio de solicitud o en el reporte de actividades, y lo entregan a la o el Jefe del Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines.
6
Recibe el reporte de las actividades realizadas y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones.
7
Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, lo rubrica y turna a la Dirección General de Servicios Públicos.
8
Recibe el oficio de respuesta, lo firma y envía a la o el solicitante, obteniendo acuse de recibo para su archivo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos** |
| **Objetivo**: | Realizar acciones de conservación en los parques recreativos con el objetivo de brindar a la población espacios públicos dignos y seguros para su desarrollo y esparcimiento, innovando el diseño como un espacio atractivo para el visitante. |

## POLÍTICAS APLICABLES

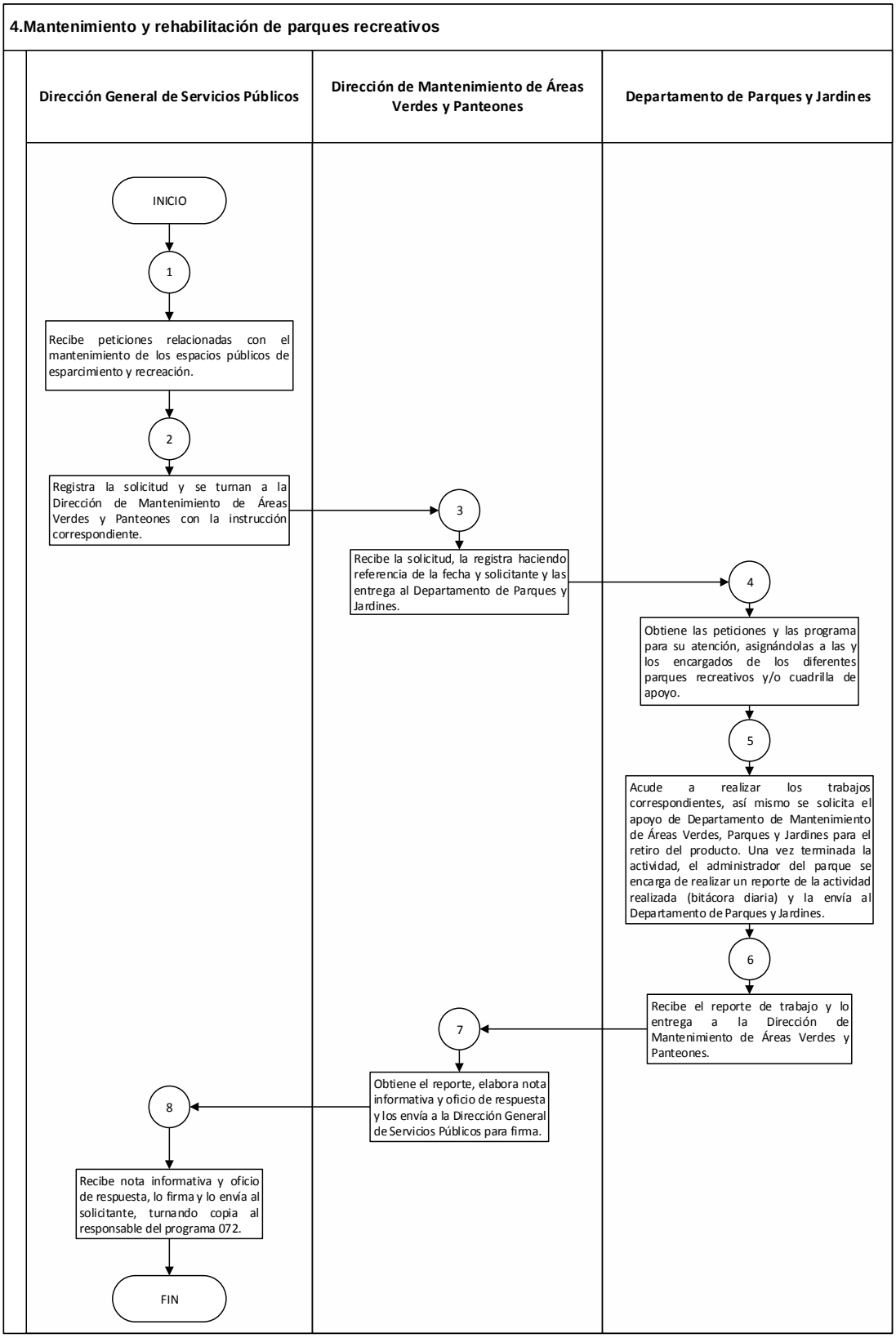
- La o el Jefe del Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes tales como: la poda de pasto, setos, arbustos y árboles, deshierbe, papeleo, barrido, recolección de basura, riego, así como, coordinarse con otros Departamentos para realizar cultivo de planta, fertilización, control de plagas, enfermedades, entre otros. Todo esto acorde con la época del año y aplicando los recursos disponibles.
- El Departamento de Parques y Jardines establecerá las acciones por realizar a través de diversas técnicas, necesidades y disponibilidad de recursos, esto con la finalidad de la preservación, funcionalidad y buena imagen de las áreas verdes existentes dentro de las instalaciones localizadas en el territorio municipal.
- El Departamento de Parques y Jardines informará a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y a la Dirección General de Servicios Públicos de todas las solicitudes y/o reportes realizados por la ciudadanía.
- El Departamento de Parques y Jardines recibirá peticiones relacionadas con el mantenimiento de los espacios públicos de esparcimiento y recreación por las siguientes vías: mediante escrito de solicitud, llamadas de usuarios, reporte de llamadas del 072 y reporte de la Secretaría del Ayuntamiento de Toluca.

**4.Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe peticiones relacionadas con el mantenimiento de los espacios públicos de esparcimiento y recreación. |
| **2** | | Registra la solicitud y se turnan a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones con la instrucción correspondiente. |
| **3** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Recibe la solicitud, la registra haciendo referencia de la fecha y solicitante y las entrega al Departamento de Parques y Jardines. |
| **4** | **Departamento de Parques y Jardines** | Obtiene las peticiones y las programa para su atención, asignándolas a las y los encargados de los diferentes parques recreativos y/o cuadrilla de apoyo. |
| **5** | | Acude a realizar los trabajos correspondientes. Una vez terminada la actividad, el administrador del parque se encarga de realizar un reporte de la actividad realizada (bitácora diaria) y la envía al Departamento de Parques y Jardines. |
| **6** | | Recibe el reporte de trabajo y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| **7** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Obtiene el reporte, elabora nota informativa y oficio de respuesta y los envía a la Dirección General de Servicios Públicos para firma. |
| **8** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe nota informativa y oficio de respuesta, lo firma y lo envía al solicitante, turnando copia al responsable del programa 072. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4.Mantenimiento y rehabilitación de parques recreativos
Dirección General de Servicios Públicos
Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones
Departamento de Parques y Jardines
INICIO
1
Recibe peticiones relacionadas con el mantenimiento de los espacios públicos de esparcimiento y recreación.
2
Registra la solicitud y se turnan a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones con la instrucción correspondiente.
3
Recibe la solicitud, la registra haciendo referencia de la fecha y solicitante y las entrega al Departamento de Parques y Jardines.
4
Obtiene las peticiones y las programa para su atención, asignándolas a las y los encargados de los diferentes parques recreativos y/o cuadrilla de apoyo.
5
Acude a realizar los trabajos correspondientes, así mismo se solicita el apoyo de Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines para el retiro del producto. Una vez terminada la actividad, el administrador del parque se encarga de realizar un reporte de la actividad realizada (bitácora diaria) y la envía al Departamento de Parques y Jardines.
6
Recibe el reporte de trabajo y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones.
7
Obtiene el reporte, elabora nota informativa y oficio de respuesta y los envía a la Dirección General de Servicios Públicos para firma.
8
Recibe nota informativa y oficio de respuesta, lo firma y lo envía al solicitante, turnando copia al responsable del programa 072.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca** |
| **Objetivo**: | Otorgar el visto bueno para el uso de espacios en parques y jardines que reúnan las condiciones favorables para el desarrollo de actividades deportivas, culturales, recreativas y de esparcimiento, destinadas a la población en general de manera ordenada y programada. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y el Departamento de Parques y Jardines son responsables de que aquellas áreas destinadas a la realización de eventos se encuentren en condiciones aceptables para su utilización.
- Corresponde a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones a través del Departamento de Mantenimiento de Parques y Jardines, otorgar el visto bueno cuando la Secretaría del Ayuntamiento remita alguna solicitud ciudadana.
- Se requiere a la persona solicitante del permiso, el cumplimiento de las observaciones vertidas en el oficio de autorización, con la finalidad de que sus actividades programadas se desarrollen normalmente y no exista ningún antecedente negativo para futuras peticiones.
- La persona solicitante del permiso, necesariamente se hará acompañar del oficio de autorización, mismo que deberá mostrar a la persona encargada del área en la que le fue autorizado el permiso, con la finalidad de que se le den las facilidades que requiera y que estén vertidas en el mismo documento de autorización.
- Al término del evento autorizado, el personal encargado del área verde en la cual se realizó el evento, supervisará que no se hayan ocasionado destrozos y que no haya basura esparcida en dicho lugar, de ser así se notificará de inmediato a la persona solicitante del permiso para que se proceda a la reparación y/o limpieza según corresponda.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios, la cual puede ser consultada en el apartado de “Trámites y Servicios” de la página web del Ayuntamiento de Toluca.

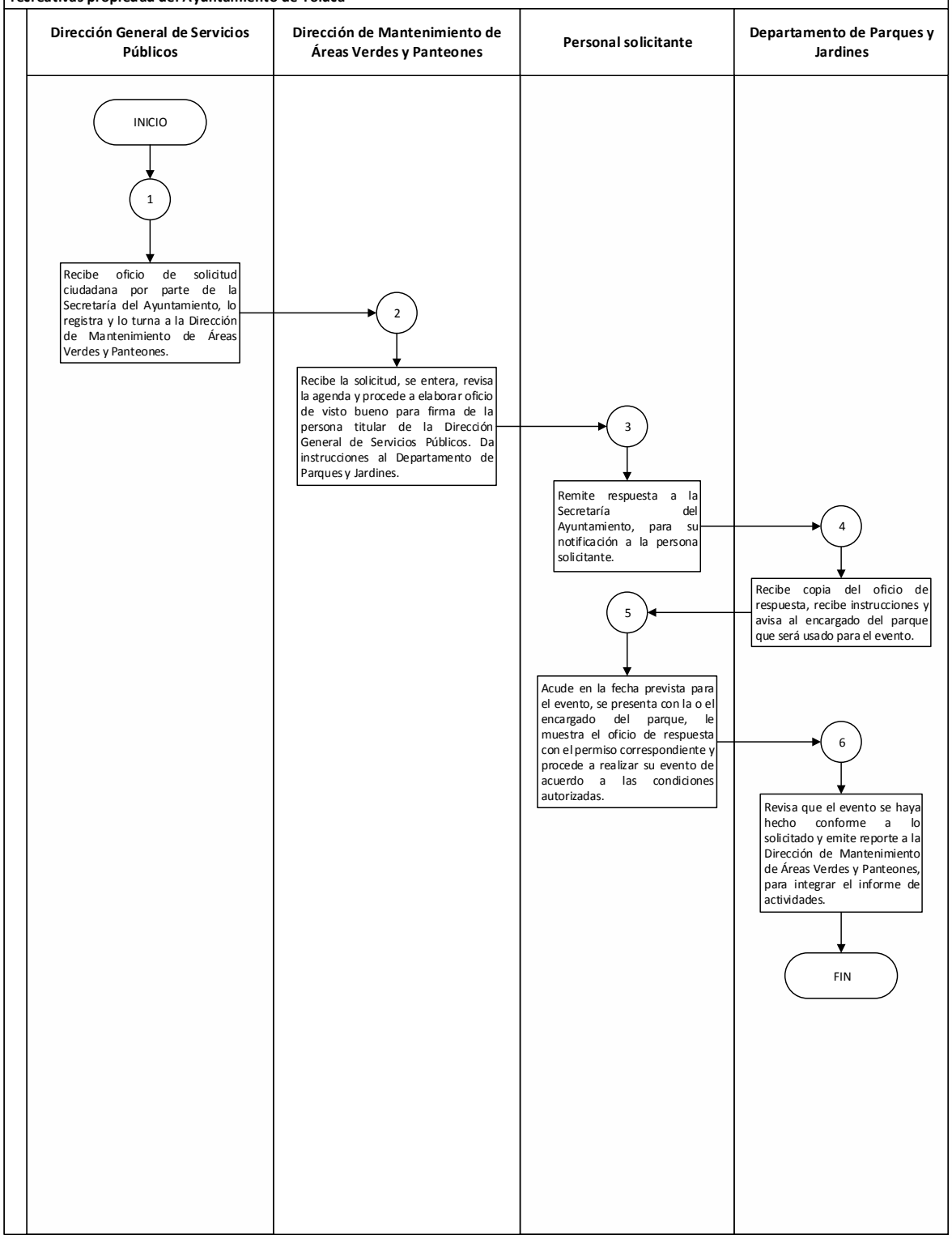
**5. Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Servicios Públicos** | Recibe oficio de solicitud ciudadana por parte de la Secretaría del Ayuntamiento, lo registra y lo turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| **2** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Recibe la solicitud, se entera, revisa la agenda y procede a elaborar oficio de visto bueno para firma de la persona titular de la Dirección General de Servicios Públicos. Da instrucciones al Departamento de Parques y Jardines. |
| **3** | **Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones** | Remite respuesta a la Secretaría del Ayuntamiento, para su notificación a la persona solicitante. |
| **4** | **Departamento de Parques y Jardines** | Recibe copia del oficio de respuesta, recibe instrucciones y avisa al encargado del parque que será usado para el evento. |
| **5** | **Persona solicitante** | Acude en la fecha prevista para el evento, se presenta con la o el encargado del parque, le muestra el oficio de respuesta con el permiso correspondiente y procede a realizar su evento de acuerdo a las condiciones autorizadas. |
| **6** | **Departamento de Parques y Jardines** | Revisa que el evento se haya hecho conforme a lo solicitado y emite reporte a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones, para integrar el informe de actividades. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

**5.Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca**



## XII. Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Nombramiento o cambio de la persona beneficiaria de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años** |
| **Objetivo**: | Otorgar el certificado correspondiente que acredite el nombramiento o cambio de la persona beneficiaria de la fosa para quedar debidamente registrada. |

### POLÍTICAS APLICABLES

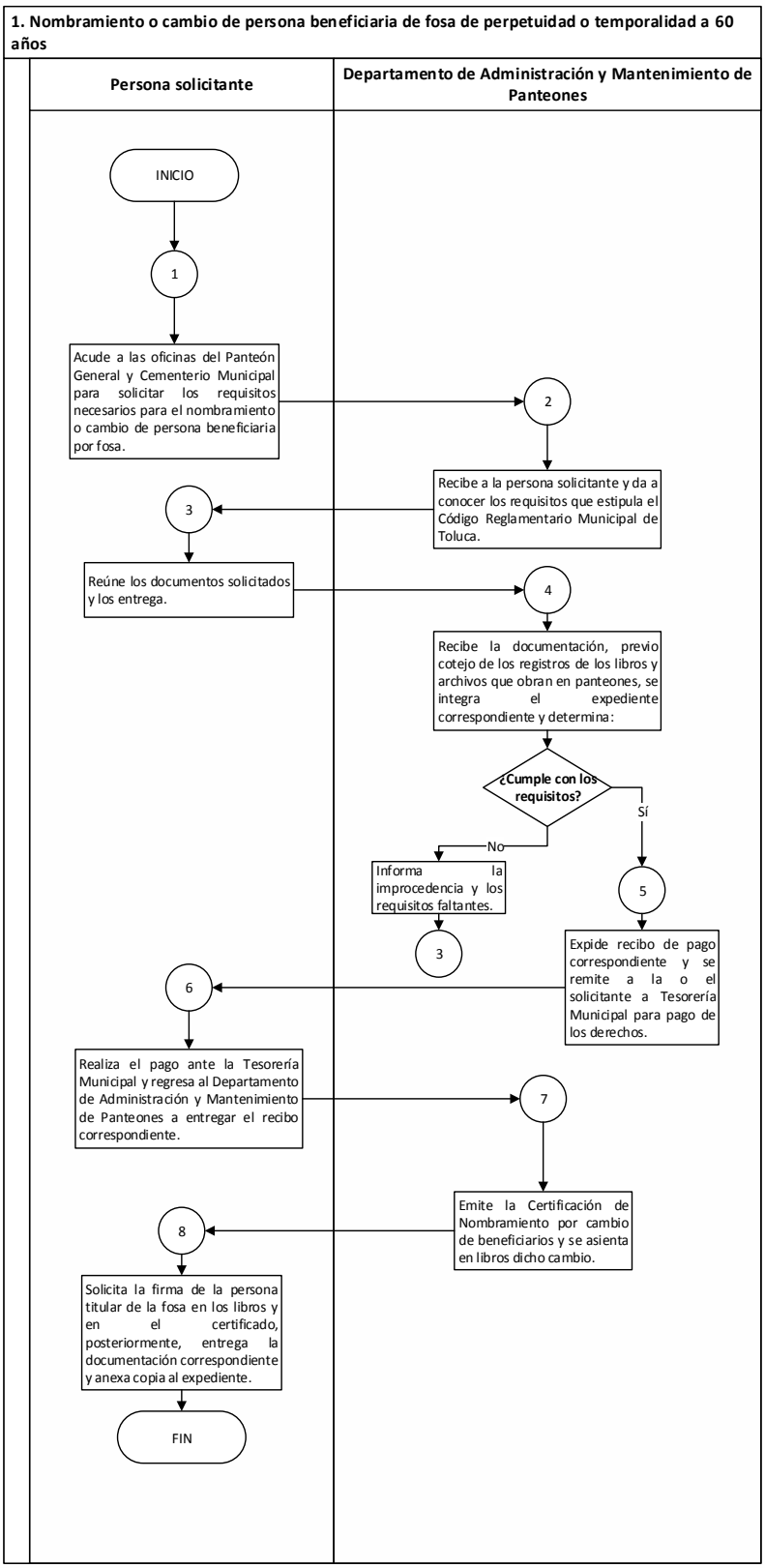
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la instancia responsable de expedir el certificado de nombramiento o cambio de beneficiario(a) de fosa en el Panteón General y/o Cementerio Municipal.
- Los requisitos están estipulados en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

**1.Nombramiento o cambio de persona beneficiaria de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Acude a las oficinas del Panteón General y Cementerio Municipal para solicitar los requisitos necesarios para el nombramiento o cambio de persona beneficiaria por fosa. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona solicitante y da a conocer los requisitos que estipula el Código Reglamentario Municipal de Toluca. |
| **3** | **Persona solicitante** | Reúne los documentos solicitados y los entrega. |
| **4** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe la documentación, previo cotejo de los registros de los libros y archivos que obran en panteones, se integra el expediente correspondiente y determina: |
| | | **¿Cumple con todos los requisitos?** |
| | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | **No:**<br>Informa la improcedencia y los requisitos faltantes. Se conecta con el paso 3 |
| **5** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | **Sí:**<br>Expide recibo de pago correspondiente y se remite a la o el solicitante a Tesorería Municipal para pago de los derechos. |
| **6** | **Persona solicitante** | Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y regresa al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones a entregar el recibo correspondiente. |
| **7** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Emite la Certificación de Nombramiento por cambio de beneficiarios y se asienta en libros dicho cambio. |
| **8** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Solicita la firma de la persona titular de la fosa en los libros y en el certificado, posteriormente, entrega la documentación correspondiente y anexa copia al expediente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Nombramiento o cambio de persona beneficiaria de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años
Persona solicitante
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Panteón General y Cementerio Municipal para solicitar los requisitos necesarios para el nombramiento o cambio de persona beneficiaria por fosa.
2
Recibe a la persona solicitante y da a conocer los requisitos que estipula el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
3
Reúne los documentos solicitados y los entrega.
4
Recibe la documentación, previo cotejo de los registros de los libros y archivos que obran en panteones, se integra el expediente correspondiente y determina:
¿Cumple con los requisitos?
Sí
No
Informa la improcedencia y los requisitos faltantes.
3
5
Expide recibo de pago correspondiente y se remite a la o el solicitante a Tesorería Municipal para pago de los derechos.
6
Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y regresa al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones a entregar el recibo correspondiente.
7
Emite la Certificación de Nombramiento por cambio de beneficiarios y se asienta en libros dicho cambio.
8
Solicita la firma de la persona titular de la fosa en los libros y en el certificado, posteriormente, entrega la documentación correspondiente y anexa copia al expediente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Expedición de constancia certificada sobre registros en libros** |
| **Objetivo:** | Realiza la expedición de constancia certificada sobre registros en libros solicitado por el titular de la fosa. |

## POLÍTICAS APLICABLES

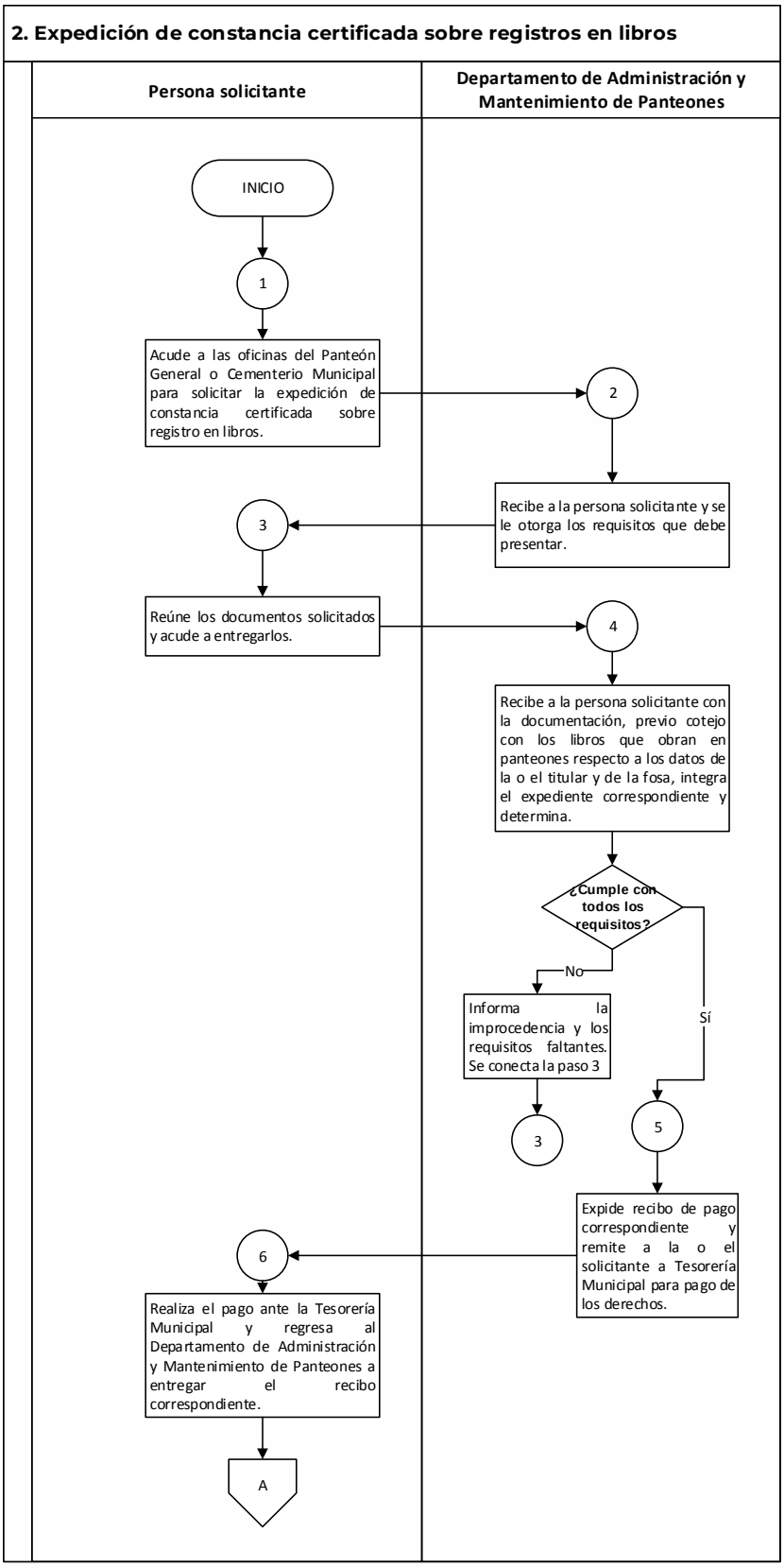
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es la instancia encargada de otorgar la Certificación de datos contenidos en los libros de registro en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá indicar los requisitos que debe presentar la persona titular: Acta informativa de extravío de título de propiedad o certificación de derechos de perpetuidad o temporalidad a 60 años y copia simple de la identificación oficial vigente.
- La ciudadanía deberá presentar el recibo oficial de pago correspondiente para la entrega del certificado.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones tendrá bajo su resguardo los libros de registro del Panteón General y Cementerio Municipal.

**2.Expedición de constancia certificada sobre registros en libros**

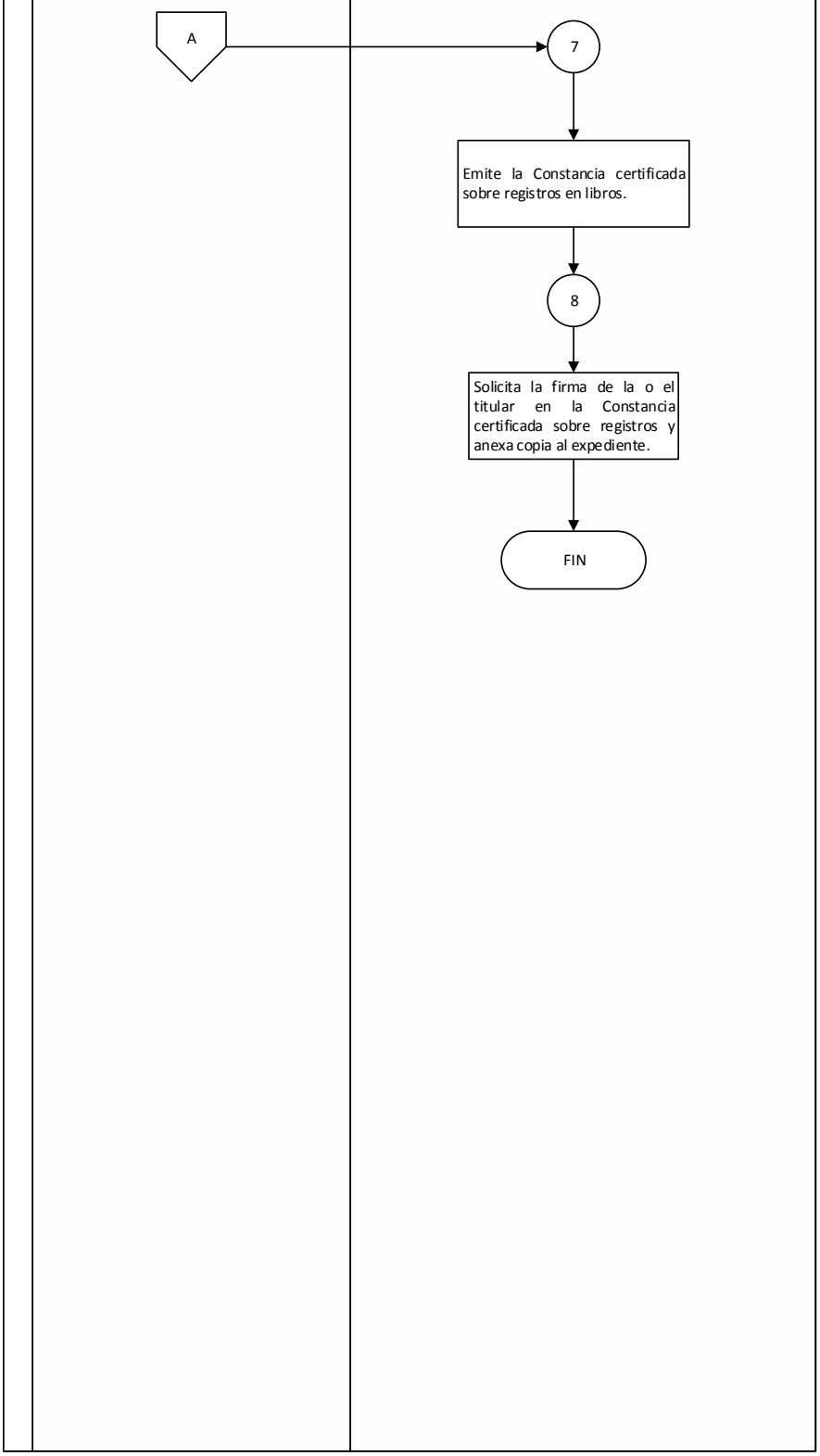
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la expedición de constancia certificada sobre registro en libros. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona solicitante y se le otorga los requisitos que debe presentar. |
| **3** | **Persona solicitante** | Reúne los documentos solicitados y acude a entregarlos. |
| **4** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona solicitante con la documentación, previo cotejo con los libros que obran en panteones respecto a los datos de la o el titular y de la fosa, integra el expediente correspondiente y determina. |
| | | **¿Cumple con todos los requisitos?** |
| | | **No:**<br>Informa la improcedencia y los requisitos faltantes.<br>Se conecta con el paso 3 |
| **5** | | **Sí:**<br>Expide recibo de pago correspondiente y remite a la o el solicitante a Tesorería Municipal para pago de los derechos. |
| **6** | **Persona solicitante** | Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y regresa al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones a entregar el recibo correspondiente. |
| **7** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Emite la Constancia certificada sobre registros en libros. |
| **8** | | Solicita la firma de la o el titular en la constancia certificada sobre registros y anexa copia al expediente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Expedición de constancia certificada sobre registros en libros
Persona solicitante
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la expedición de constancia certificada sobre registro en libros.
2
Recibe a la persona solicitante y se le otorga los requisitos que debe presentar.
3
Reúne los documentos solicitados y acude a entregarlos.
4
Recibe a la persona solicitante con la documentación, previo cotejo con los libros que obran en panteones respecto a los datos de la o el titular y de la fosa, integra el expediente correspondiente y determina.
¿Cumple con todos los requisitos?
No
Informa la improcedencia y los requisitos faltantes. Se conecta la paso 3
3
Sí
5
Expide recibo de pago correspondiente y remite a la o el solicitante a Tesorería Municipal para pago de los derechos.
6
Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y regresa al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones a entregar el recibo correspondiente.
A

**2.Expedición de constancia certificada sobre registros en libros**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Autorización de Colocación de Lápidas, Guarnición y/o Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos, Gavetas o Capillas en el Panteón General y Cementerio Municipal** |
| **Objetivo:** | Otorgar la autorización de la colocación de Lápidas, Guarnición y/o Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos, Gavetas o Capillas en el Panteón General y Cementerio Municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

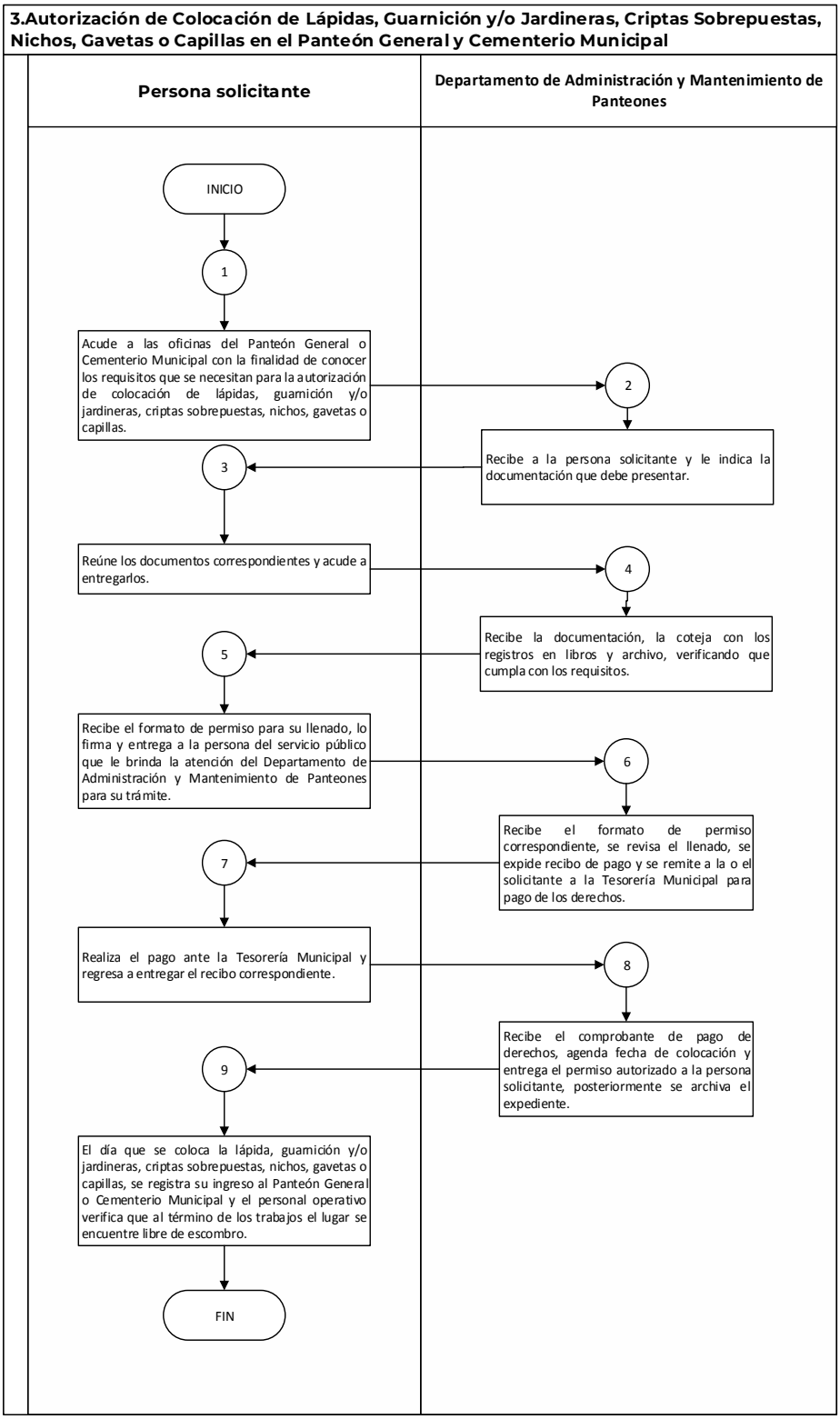
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la instancia responsable de otorgar la autorización para la colocación lápidas, guarnición y/o jardineras, criptas sobrepuestas, nichos, gavetas o capillas en términos del Código Reglamentario del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá verificar que se cumplan con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, deberá indicar a la persona solicitante la documentación que deberá presentar: Copia de título de propiedad y/o certificación de derechos de perpetuidad, identificación oficial vigente, formato emitido por el Departamento, pagos al corriente y pago por el servicio solicitado.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios, la cual puede ser consultada en el apartado de “Trámites y Servicios” de la página web del Ayuntamiento de Toluca.

**3. Autorización de Colocación de Lápidas, Guarnición y/o Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos, Gavetas o Capillas en el Panteón General y Cementerio Municipal**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal con la finalidad de conocer los requisitos que se necesitan para la autorización de colocación de lápidas, guarnición y/o jardineras, criptas sobrepuestas, nichos, gavetas o capillas. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar. |
| **3** | **Persona solicitante** | Reúne los documentos correspondientes y acude a entregarlos. |
| **4** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe la documentación, la coteja con los registros en libros y archivo, verificando que cumpla con los requisitos. |
| **5** | **Persona solicitante** | Recibe el formato de permiso para su llenado, lo firma y entrega a la persona del servicio público que le brinda la atención del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones para su trámite. |
| **6** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe el formato de permiso correspondiente, se revisa el llenado, se expide recibo de pago y se remite a la o el solicitante a la Tesorería Municipal para pago de los derechos. |
| **7** | **Persona solicitante** | Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y regresa a entregar el recibo correspondiente. |
| **8** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe el comprobante de pago de derechos, agenda fecha de colocación y entrega el permiso autorizado a la persona solicitante, posteriormente se archiva el expediente. |
| **9** | | El día que se coloca la lápida, guarnición y/o jardineras, criptas sobrepuestas, nichos, gavetas o capillas, se registra su ingreso al Panteón General o Cementerio Municipal y el personal operativo verifica que al término de los trabajos el lugar se encuentre libre de escombro. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3.Autorización de Colocación de Lápidas, Guarnición y/o Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos, Gavetas o Capillas en el Panteón General y Cementerio Municipal
Persona solicitante
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal con la finalidad de conocer los requisitos que se necesitan para la autorización de colocación de lápidas, guarnición y/o jardineras, criptas sobrepuestas, nichos, gavetas o capillas.
2
Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar.
3
Reúne los documentos correspondientes y acude a entregarlos.
4
Recibe la documentación, la coteja con los registros en libros y archivo, verificando que cumpla con los requisitos.
5
Recibe el formato de permiso para su llenado, lo firma y entrega a la persona del servicio público que le brinda la atención del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones para su trámite.
6
Recibe el formato de permiso correspondiente, se revisa el llenado, se expide recibo de pago y se remite a la o el solicitante a la Tesorería Municipal para pago de los derechos.
7
Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y regresa a entregar el recibo correspondiente.
8
Recibe el comprobante de pago de derechos, agenda fecha de colocación y entrega el permiso autorizado a la persona solicitante, posteriormente se archiva el expediente.
9
El día que se coloca la lápida, guarnición y/o jardineras, criptas sobrepuestas, nichos, gavetas o capillas, se registra su ingreso al Panteón General o Cementerio Municipal y el personal operativo verifica que al término de los trabajos el lugar se encuentre libre de escombro.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General o Cementerio Municipal** |
| **Objetivo:** | Brindar un adecuado servicio en la exhumación de restos áridos. |

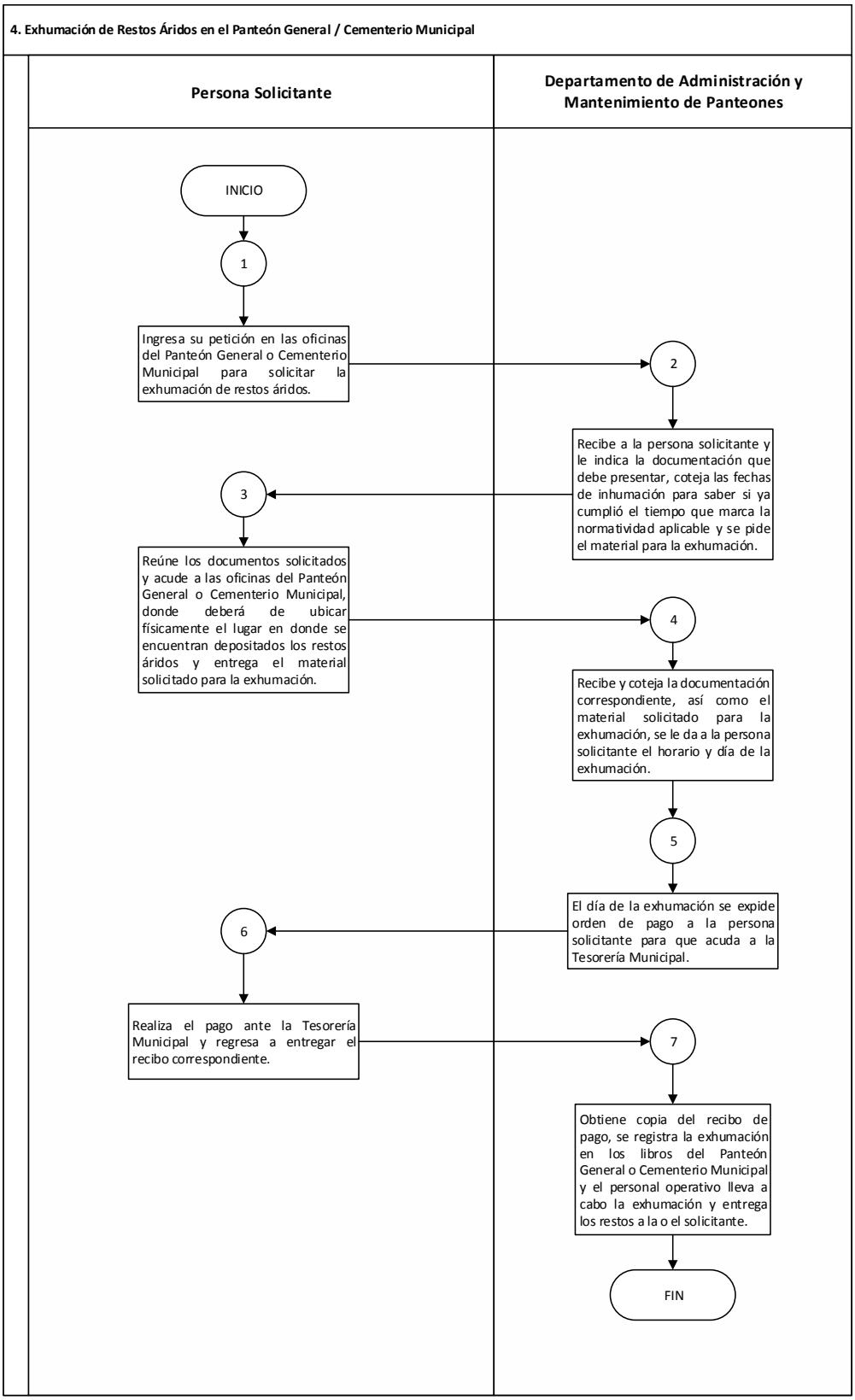
## POLÍTICAS APLICABLES

- La persona titular del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es responsable de la autorización de las exhumaciones de restos áridos en el Panteón General y Cementerio Municipal cuando se hayan cumplido 7 años de la inhumación en adultos y 5 años en los niños y niñas, de acuerdo al Código Reglamentario de Toluca.
- La persona solicitante deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca, en caso de exhumación por traslado a otro panteón, segunda ocupación o derivado de la perdida de la fosa de acuerdo al mismo Código, la persona titular o responsable, persona autorizada o familiar directo hasta en cuarto grado de lazo consanguíneo o por afinidad podrá requerirla.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios correspondiente, la cual puede ser consultada en el apartado de “Trámites y Servicios” de la página web del Municipio de Toluca.

**4.Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General / Cementerio Municipal**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Ingresa su petición en las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la exhumación de restos áridos. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar, coteja las fechas de inhumación para saber si ya cumplió el tiempo que marca la normatividad aplicable y se pide el material para la exhumación. |
| **3** | **Persona solicitante** | Reúne los documentos solicitados y acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, donde deberá de ubicar físicamente el lugar en donde se encuentran depositados los restos áridos y entrega el material solicitado para la exhumación. |
| **4** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe y coteja la documentación correspondiente, así como el material solicitado para la exhumación, se le da a la persona solicitante el horario y día de la exhumación. |
| **5** | | El día de la exhumación se expide orden de pago a la persona solicitante para que acuda a la Tesorería Municipal. |
| **6** | **Persona solicitante** | Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y regresa a entregar el recibo correspondiente. |
| **7** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Obtiene copia del recibo de pago, se registra la exhumación en los libros del Panteón General o Cementerio Municipal y el personal operativo lleva a cabo la exhumación y entrega los restos a la o el solicitante. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General / Cementerio Municipal
Persona Solicitante
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Ingresa su petición en las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la exhumación de restos áridos.
2
Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar, coteja las fechas de inhumación para saber si ya cumplió el tiempo que marca la normatividad aplicable y se pide el material para la exhumación.
3
Reúne los documentos solicitados y acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, donde deberá de ubicar físicamente el lugar en donde se encuentran depositados los restos áridos y entrega el material solicitado para la exhumación.
4
Recibe y coteja la documentación correspondiente, así como el material solicitado para la exhumación, se le da a la persona solicitante el horario y día de la exhumación.
5
El día de la exhumación se expide orden de pago a la persona solicitante para que acuda a la Tesorería Municipal.
6
Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y regresa a entregar el recibo correspondiente.
7
Obtiene copia del recibo de pago, se registra la exhumación en los libros del Panteón General o Cementerio Municipal y el personal operativo lleva a cabo la exhumación y entrega los restos a la o el solicitante.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Exhumación de Cadáver Prematura por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria** |
| **Objetivo:** | Otorgar el permiso de exhumación prematura a efecto de cumplir con la orden girada por la autoridad solicitante. |

## POLÍTICAS APLICABLES

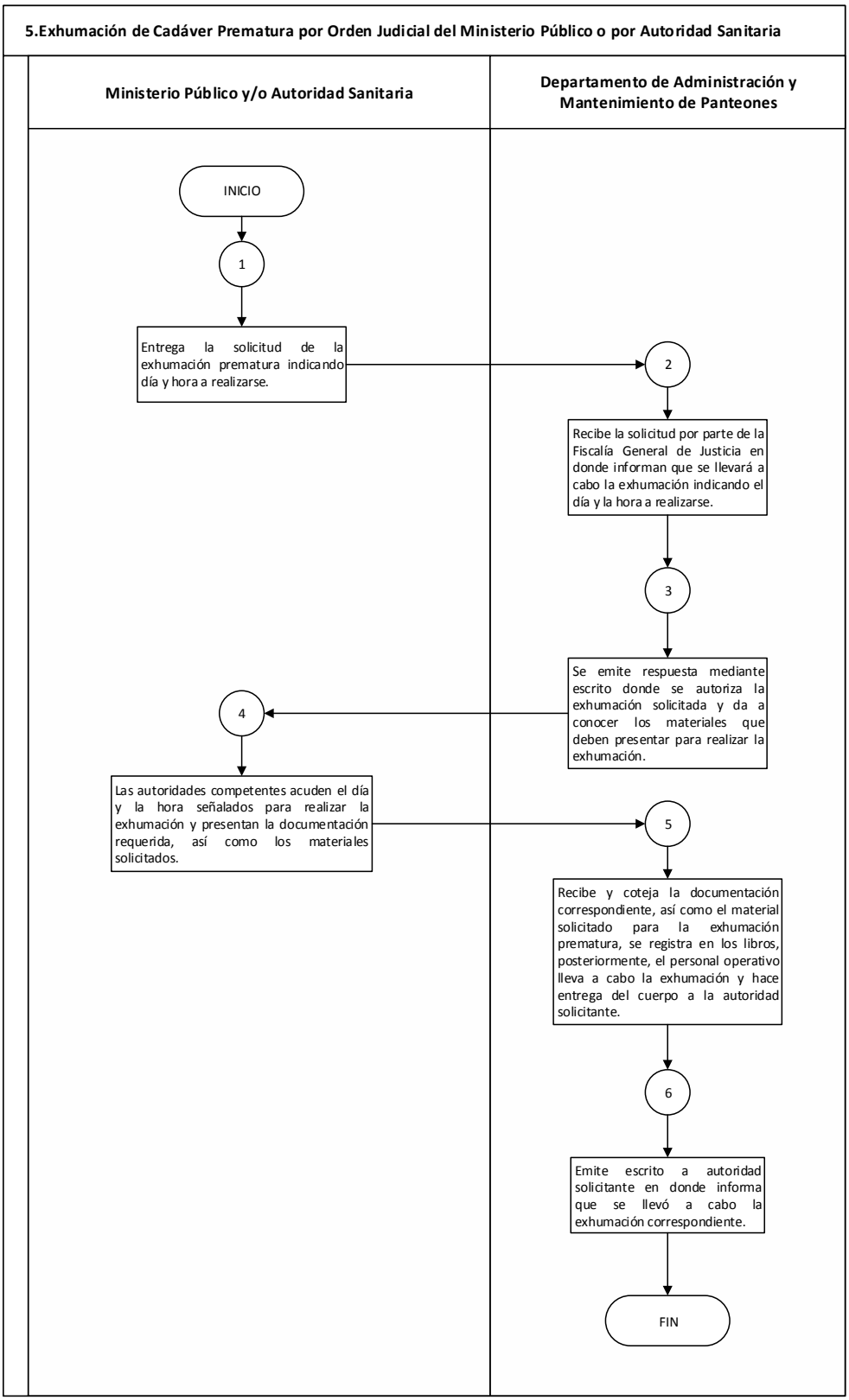
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es encargado de brindar el apoyo correspondiente al Ministerio Público o autoridad sanitaria, para la exhumación prematura de cadáver en el Panteón General y Cementerio Municipal.
- Para la exhumación de restos que no han cumplido el plazo respectivo, ordenada por Ministerio Público o autoridad sanitaria, se requerirá la autorización por escrito de dichas dependencias, de conformidad con el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- En el servicio únicamente podrá estar presente un familiar directo del cuerpo a exhumar, así como la persona titular de los derechos de la fosa.

**5. Exhumación de Cadáver Prematura por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ministerio Público y/o Autoridad Sanitaria** | Entrega la solicitud de la exhumación prematura indicando día y hora a realizarse. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe la solicitud en donde informan que se llevará a cabo la exhumación indicando el día y la hora a realizarse. |
| **3** | | Emite respuesta mediante escrito donde se autoriza la exhumación solicitada y da a conocer los materiales que deben presentar para realizar la exhumación. |
| **4** | **Ministerio Público y/o Autoridad Sanitaria** | Las autoridades competentes acuden el día y la hora señalados para realizar la exhumación y presentan la documentación requerida, así como los materiales solicitados. |
| **5** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe y coteja la documentación correspondiente, así como el material solicitado para la exhumación prematura, se registra en los libros, posteriormente, el personal operativo lleva a cabo la exhumación y hace entrega del cuerpo a la autoridad solicitante. |
| **6** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Emite escrito a autoridad solicitante en donde informa que se llevó a cabo la exhumación correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5.Exhumación de Cadáver Prematura por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria
Ministerio Público y/o Autoridad Sanitaria
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Entrega la solicitud de la exhumación prematura indicando día y hora a realizarse.
2
Recibe la solicitud por parte de la Fiscalía General de Justicia en donde informan que se llevará a cabo la exhumación indicando el día y la hora a realizarse.
3
Se emite respuesta mediante escrito donde se autoriza la exhumación solicitada y da a conocer los materiales que deben presentar para realizar la exhumación.
4
Las autoridades competentes acuden el día y la hora señalados para realizar la exhumación y presentan la documentación requerida, así como los materiales solicitados.
5
Recibe y coteja la documentación correspondiente, así como el material solicitado para la exhumación prematura, se registra en los libros, posteriormente, el personal operativo lleva a cabo la exhumación y hace entrega del cuerpo a la autoridad solicitante.
6
Emite escrito a autoridad solicitante en donde informa que se llevó a cabo la exhumación correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal** |
| **Objetivo:** | Autorizar el depósito de cenizas en nichos de conformidad con la normatividad aplicable. |

## POLÍTICAS APLICABLES

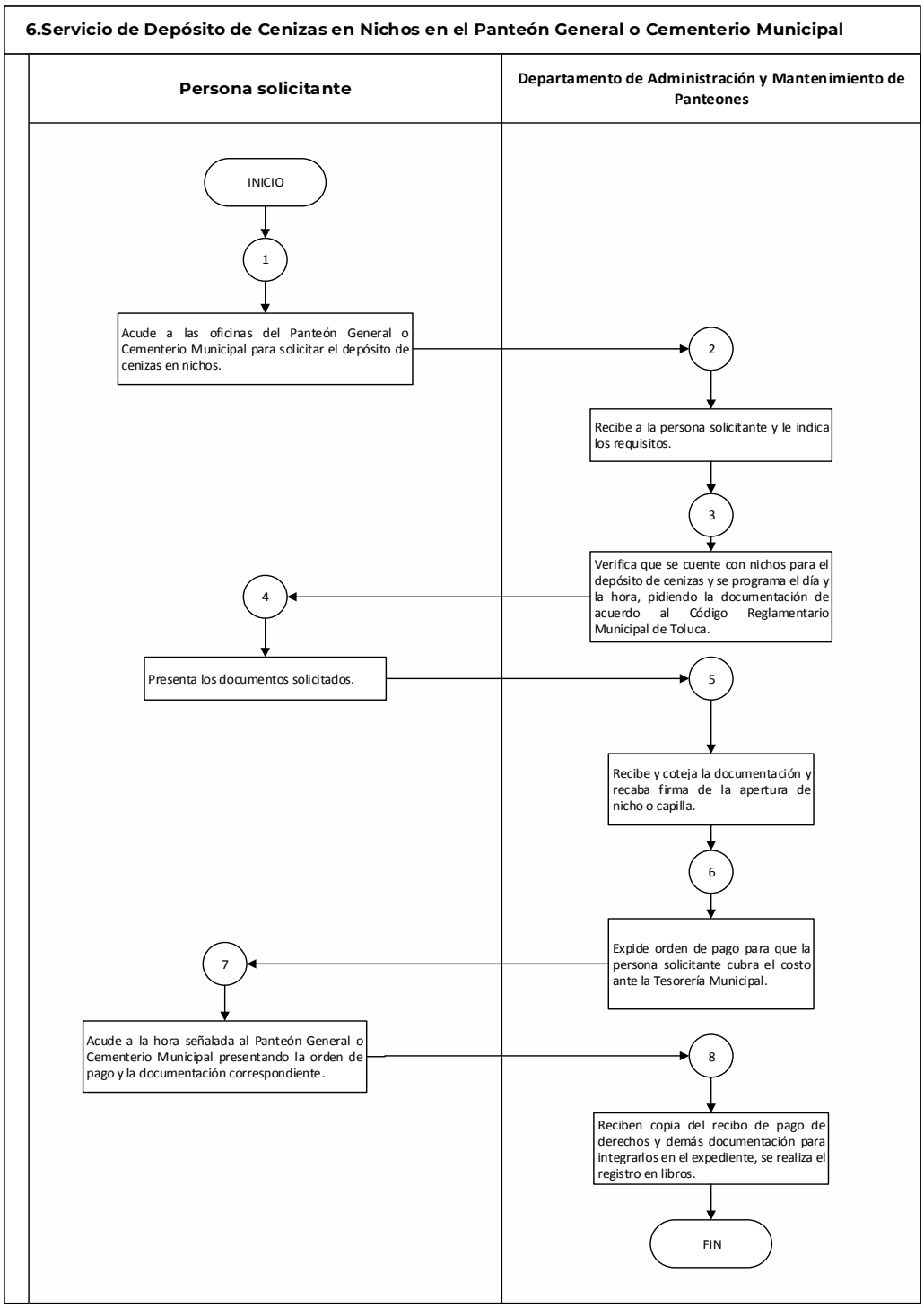
- La persona titular del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, verificará que la persona solicitante cumpla con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Solo la persona titular de la fosa podrá ejercer el derecho de uso de la misma, en caso de que éste fallezca, el familiar en lazo consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado podrá solicitarla.
- Las cenizas deberán depositarse en nichos de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El personal del servicio público que atienda la solicitud en el Panteón General o Cementerio Municipal, deberá indicar a la persona solicitante los requisitos de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca, así como solicitar el título de propiedad y/o certificado de derechos de perpetuidad, además de entregar la solicitud de apertura de fosa y pedir el material para construcción de la cripta.
- Solo en fosas de perpetuidad que tengan nichos se podrá llevar a cabo el depósito de cenizas, presentando la siguiente documentación:
  - Certificado de defunción;
  - Acta de defunción;
  - Copia de la orden de cremación;
  - Identificación vigente de la persona titular del nicho;
  - Recibo de pago; y
  - Título de propiedad o Certificado de Derechos de Perpetuidad.

**6. Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Persona solicitante** | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar el depósito de cenizas en nichos. |
| 2 | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona solicitante y le indica los requisitos. |
| 3 | | Verifica que se cuente con nichos para el depósito de cenizas y se programa el día y la hora, pidiendo la documentación de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca. |
| 4 | **Persona solicitante** | Presenta los documentos solicitados. |
| 5 | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe y coteja la documentación y recaba firma de la apertura de nicho o capilla. |
| 6 | | Expide orden de pago para que la persona solicitante cubra el costo ante la Tesorería Municipal. |
| 7 | **Persona solicitante** | Acude a la hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal presentando la orden de pago y la documentación correspondiente. |
| 8 | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Reciben copia del recibo de pago de derechos y demás documentación para integrarlos en el expediente, se realiza el registro en libros. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6.Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal
Persona solicitante
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar el depósito de cenizas en nichos.
2
Recibe a la persona solicitante y le indica los requisitos.
3
Verifica que se cuente con nichos para el depósito de cenizas y se programa el día y la hora, pidiendo la documentación de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca.
4
Presenta los documentos solicitados.
5
Recibe y coteja la documentación y recaba firma de la apertura de nicho o capilla.
6
Expide orden de pago para que la persona solicitante cubra el costo ante la Tesorería Municipal.
7
Acude a la hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal presentando la orden de pago y la documentación correspondiente.
8
Reciben copia del recibo de pago de derechos y demás documentación para integrarlos en el expediente, se realiza el registro en libros.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal** |
| **Objetivo:** | Realizar la expedición de orden de pago de refrendo solicitado por la ciudadanía con la finalidad de la conservación de restos áridos de acuerdo al Código Financiero del Estado de México y Municipios y al Código Reglamentario Municipal de Toluca. |

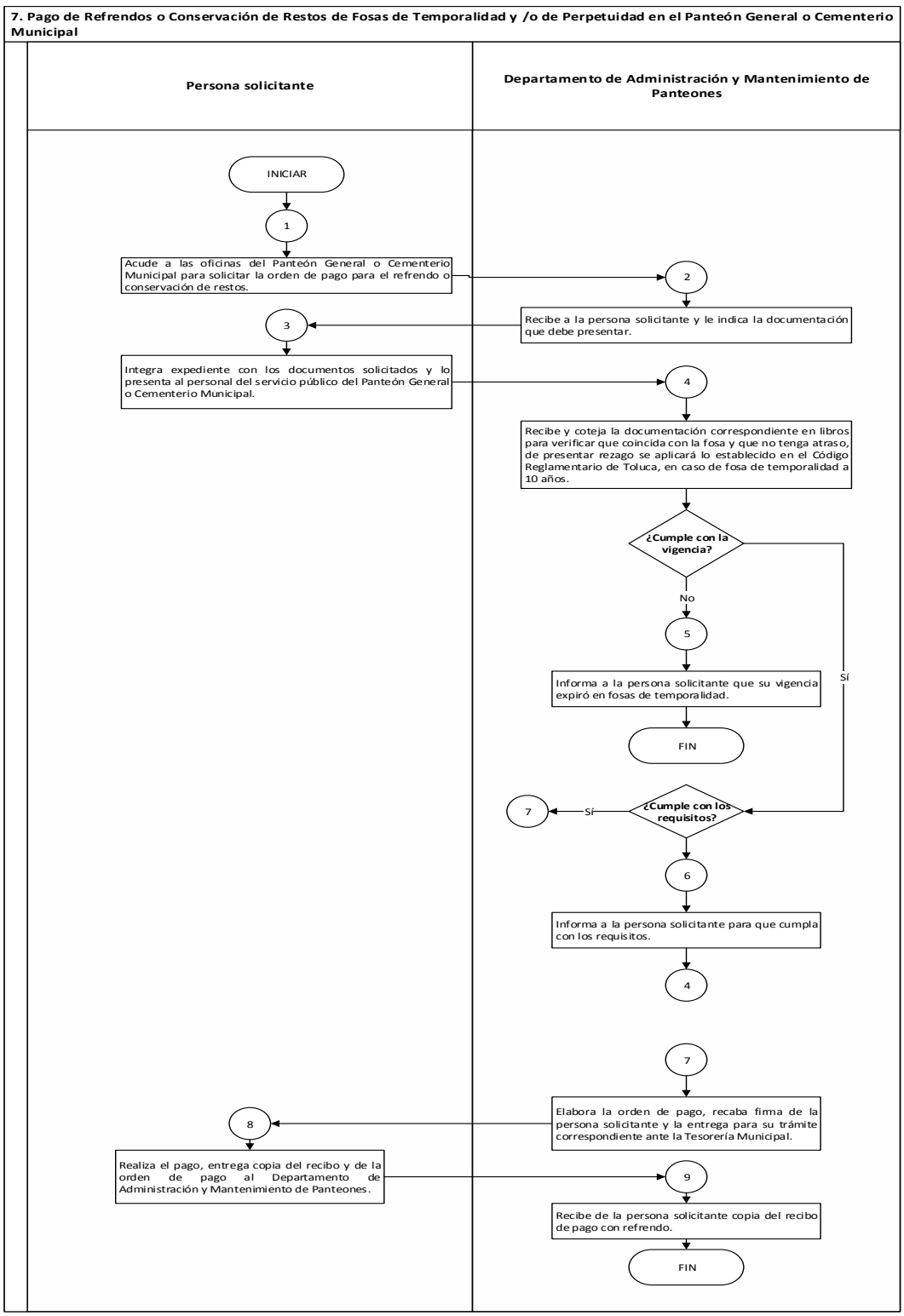
## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es responsable de la expedición de la orden de pago para el refrendo de fosas de temporalidad a 10 o 60 años y perpetuidad, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona titular o responsable de la fosa o persona autorizada, deberá presentar:
  - Título de Propiedad, Certificado de Derechos de Perpetuidad o Certificado de Derechos de Temporalidad;
  - Último recibo de pago de derechos de refrendo o conservación de restos; e
  - Identificación oficial vigente.

**7. Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la orden de pago para el refrendo o conservación de restos. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar. |
| **3** | **Persona solicitante** | Integra expediente con los documentos solicitados y lo presenta al personal del servicio público del Panteón General o Cementerio Municipal. |
| **4** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe y coteja la documentación correspondiente en libros para verificar que coincida con la fosa y que no tenga atraso, de presentar rezago se aplicará lo establecido en el Código Reglamentario de Toluca, en caso de fosa de temporalidad a 10 años. |
| | | **¿Cumple con la vigencia?** |
| **5** | | **No:**<br>Informa a la persona solicitante que su vigencia expiró en fosas de temporalidad. |
| | | **FIN** |
| | | **SÍ:**<br>**¿Cumple con los requisitos?** |
| **6** | | **No:**<br>Informa a la persona solicitante para que cumpla con los requisitos. Se conecta paso 4. |
| **7** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | **Sí:**<br>Elabora la orden de pago, recaba firma de la persona solicitante y la entrega para su trámite correspondiente ante la Tesorería Municipal. |
| **8** | **Persona solicitante** | Realiza el pago, entrega copia del recibo y de la orden de pago al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones. |
| **9** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe de la persona solicitante copia del recibo de pago con refrendo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


7. Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal
Persona solicitante
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIAR
1
Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la orden de pago para el refrendo o conservación de restos.
2
Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar.
3
Integra expediente con los documentos solicitados y lo presenta al personal del servicio público del Panteón General o Cementerio Municipal.
4
Recibe y coteja la documentación correspondiente en libros para verificar que coincida con la fosa y que no tenga atraso, de presentar rezago se aplicará lo establecido en el Código Reglamentario de Toluca, en caso de fosa de temporalidad a 10 años.
¿Cumple con la vigencia?
No
Sí
5
Informa a la persona solicitante que su vigencia expiró en fosas de temporalidad.
FIN
¿Cumple con los requisitos?
Sí
7
6
Informa a la persona solicitante para que cumpla con los requisitos.
4
7
Elabora la orden de pago, recaba firma de la persona solicitante y la entrega para su trámite correspondiente ante la Tesorería Municipal.
8
Realiza el pago, entrega copia del recibo y de la orden de pago al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones.
9
Recibe de la persona solicitante copia del recibo de pago con refrendo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal** |
| **Objetivo:** | Realizar la expedición de orden de pago de mantenimiento anual en fosas de temporalidad, hasta en 10 ocasiones, de temporalidad a 60 años hasta 60 ocasiones y de perpetuidad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

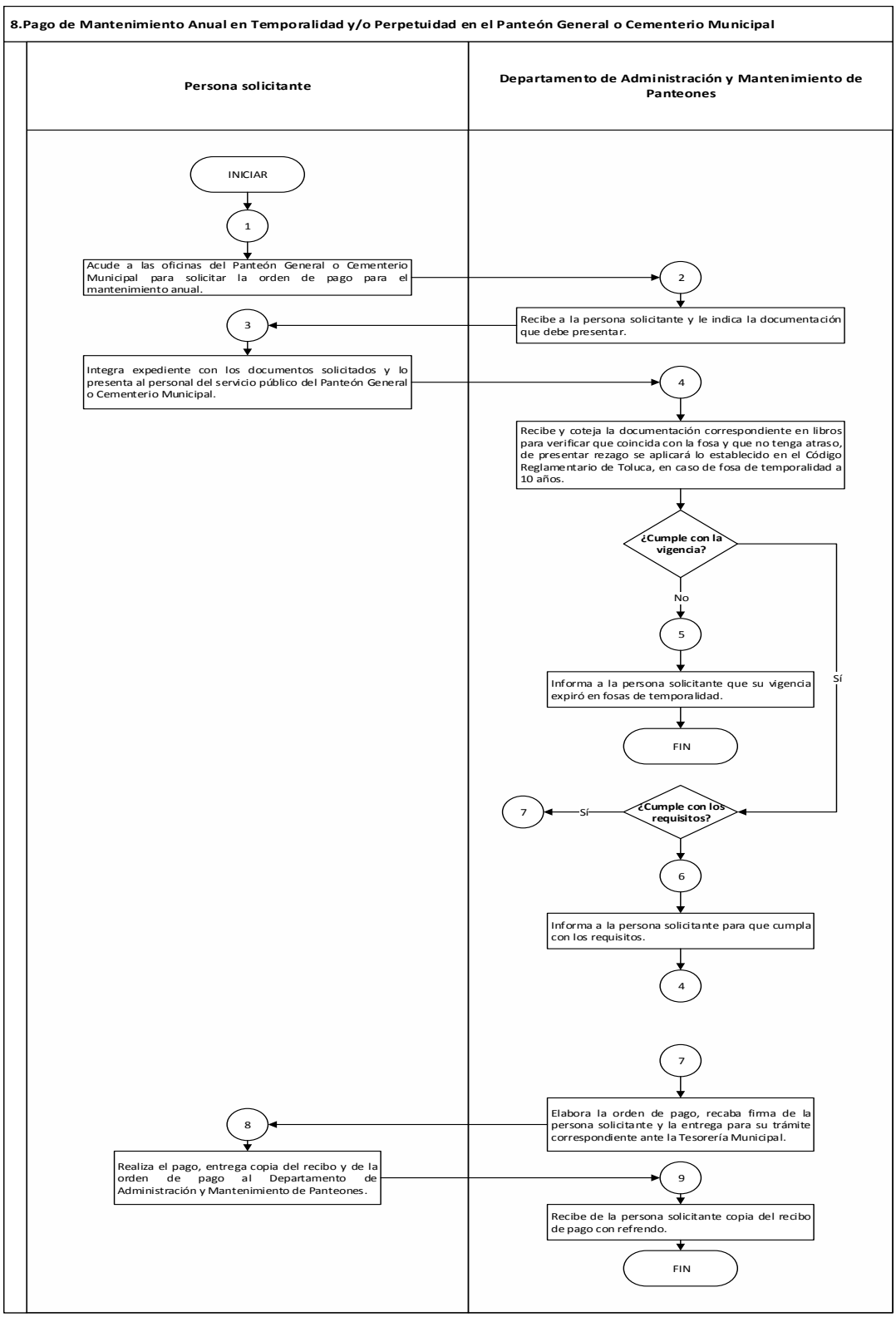
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es responsable de la expedición de la orden de pago para el mantenimiento de fosas de temporalidad a 10 o 60 años y perpetuidad, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona titular o responsable de la fosa o persona autorizada, deberá presentar:
  - Título de Propiedad, Certificado de Derechos de Perpetuidad o Certificado de Derechos de Temporalidad;
  - Último recibo de pago de derechos de refrendo o conservación de restos y mantenimientos; e
  - Identificación oficial vigente.

**8. Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la orden de pago para el mantenimiento anual. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar. |
| **3** | **Persona solicitante** | Integra expediente con los documentos solicitados y lo presenta al personal del servicio público del Panteón General o Cementerio Municipal. |
| **4** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe y coteja la documentación correspondiente en libros para verificar que coincida con la fosa y que no tenga atraso, de presentar rezago se aplicará lo establecido en el Código Reglamentario de Toluca, en caso de fosa de temporalidad a 10 años. |
| | | **¿Cumple con la vigencia?** |
| **5** | | **No:**<br>Informa a la persona solicitante que su vigencia expiró en fosas de temporalidad. |
| | | **FIN** |
| | | **SÍ:**<br>**¿Cumple con los requisitos?** |
| **6** | | **No:**<br>Informa a la persona solicitante para que cumpla con los requisitos. Se conecta paso 4. |
| **7** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | **Sí:**<br>Elabora la orden de pago, recaba firma de la persona solicitante y la entrega para su trámite correspondiente ante la Tesorería Municipal. |
| **8** | **Persona solicitante** | Realiza el pago, entrega copia del recibo y de la orden de pago al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones. |
| **9** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe de la persona solicitante copia del recibo de pago con refrendo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


8.Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal
Persona solicitante
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIAR
1
Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la orden de pago para el mantenimiento anual.
2
Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar.
3
Integra expediente con los documentos solicitados y lo presenta al personal del servicio público del Panteón General o Cementerio Municipal.
4
Recibe y coteja la documentación correspondiente en libros para verificar que coincida con la fosa y que no tenga atraso, de presentar rezago se aplicará lo establecido en el Código Reglamentario de Toluca, en caso de fosa de temporalidad a 10 años.
¿Cumple con la vigencia?
No
Sí
5
Informa a la persona solicitante que su vigencia expiró en fosas de temporalidad.
FIN
¿Cumple con los requisitos?
Sí
7
6
Informa a la persona solicitante para que cumpla con los requisitos.
4
7
Elabora la orden de pago, recaba firma de la persona solicitante y la entrega para su trámite correspondiente ante la Tesorería Municipal.
8
Realiza el pago, entrega copia del recibo y de la orden de pago al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones.
9
Recibe de la persona solicitante copia del recibo de pago con refrendo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular** |
| **Objetivo:** | Transmitir los derechos correspondientes de las fosas de perpetuidad o temporalidad a 60 años, a un familiar consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado. |

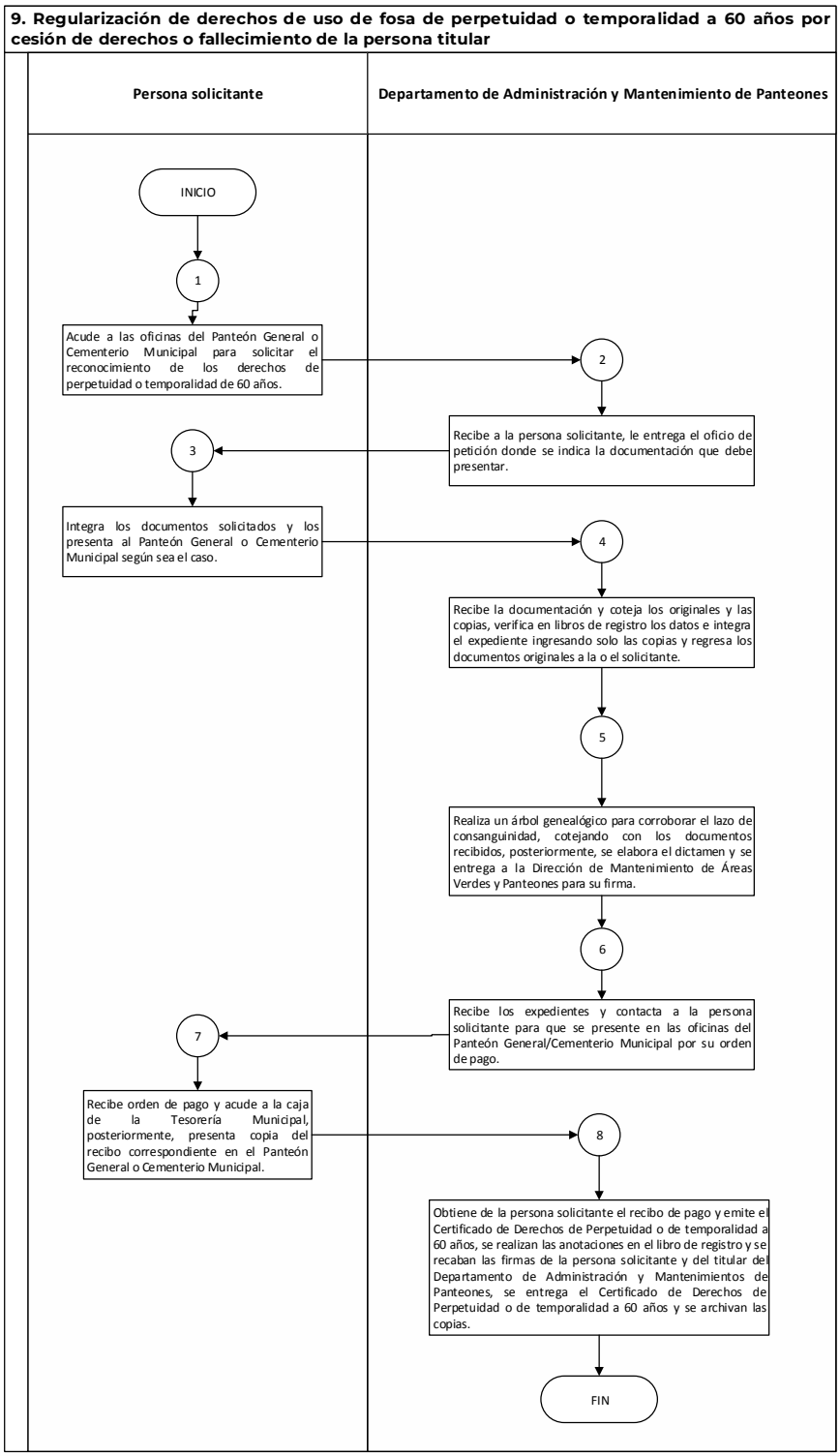
## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de llevar a cabo el trámite de regularización de fosas.
- La persona interesada deberá exhibir el oficio dirigido a la Dirección General de Servicios Públicos acompañado del título de propiedad de la fosa y/o certificado de derechos de perpetuidad o temporalidad a 60 años, acta de extravío (en su caso), acta de defunción de la persona titular (en su caso), acta de nacimiento de la persona solicitante y de dos beneficiarios (con lazo consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado), identificación oficial vigente de la persona solicitante y beneficiarios, escrito de repudio de derechos (si aplica), acta de matrimonio (en caso de que el cónyuge solicite la titularidad) y recibo de pago al corriente.

**9. Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar el reconocimiento de los derechos de perpetuidad o temporalidad de 60 años. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar. |
| **3** | **Persona solicitante** | Integra los documentos solicitados y los presenta al Panteón General o Cementerio Municipal, según sea el caso. |
| **4** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe la documentación y coteja los originales y las copias, verifica en libros de registro los datos e integra el expediente ingresando solo las copias y regresa los documentos originales a la o el solicitante. |
| **5** | | Realiza un árbol genealógico para corroborar el lazo de consanguinidad, cotejando con los documentos recibidos, posteriormente, se elabora el dictamen y se entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones para su firma. |
| **6** | | Recibe los expedientes y contacta a la persona solicitante para que se presente en las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, para emitir su orden de pago. |
| **7** | **Persona solicitante** | Recibe orden de pago y acude a la caja de la Tesorería Municipal, posteriormente, presenta copia del recibo correspondiente en el Panteón General o Cementerio Municipal. |
| **8** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Obtiene de la persona solicitante el recibo de pago y emite el Certificado de Derechos de Perpetuidad o de temporalidad a 60 años, se realizan las anotaciones en el libro de registro y se recaban las firmas de la persona solicitante y del titular del Departamento de Administración y Mantenimientos de Panteones, se entrega el Certificado de Derechos de Perpetuidad o de temporalidad a 60 años y se archivan las copias. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


9. Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular
Persona solicitante
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar el reconocimiento de los derechos de perpetuidad o temporalidad de 60 años.
2
Recibe a la persona solicitante, le entrega el oficio de petición donde se indica la documentación que debe presentar.
3
Integra los documentos solicitados y los presenta al Panteón General o Cementerio Municipal según sea el caso.
4
Recibe la documentación y coteja los originales y las copias, verifica en libros de registro los datos e integra el expediente ingresando solo las copias y regresa los documentos originales a la o el solicitante.
5
Realiza un árbol genealógico para corroborar el lazo de consanguinidad, cotejando con los documentos recibidos, posteriormente, se elabora el dictamen y se entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones para su firma.
6
Recibe los expedientes y contacta a la persona solicitante para que se presente en las oficinas del Panteón General/Cementerio Municipal por su orden de pago.
7
Recibe orden de pago y acude a la caja de la Tesorería Municipal, posteriormente, presenta copia del recibo correspondiente en el Panteón General o Cementerio Municipal.
8
Obtiene de la persona solicitante el recibo de pago y emite el Certificado de Derechos de Perpetuidad o de temporalidad a 60 años, se realizan las anotaciones en el libro de registro y se recaban las firmas de la persona solicitante y del titular del Departamento de Administración y Mantenimientos de Panteones, se entrega el Certificado de Derechos de Perpetuidad o de temporalidad a 60 años y se archivan las copias.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Inhumación de Restos Áridos.** |
| **Objetivo:** | Autorizar la inhumación de restos áridos por traslado o reinhumación. |

## POLÍTICAS APLICABLES

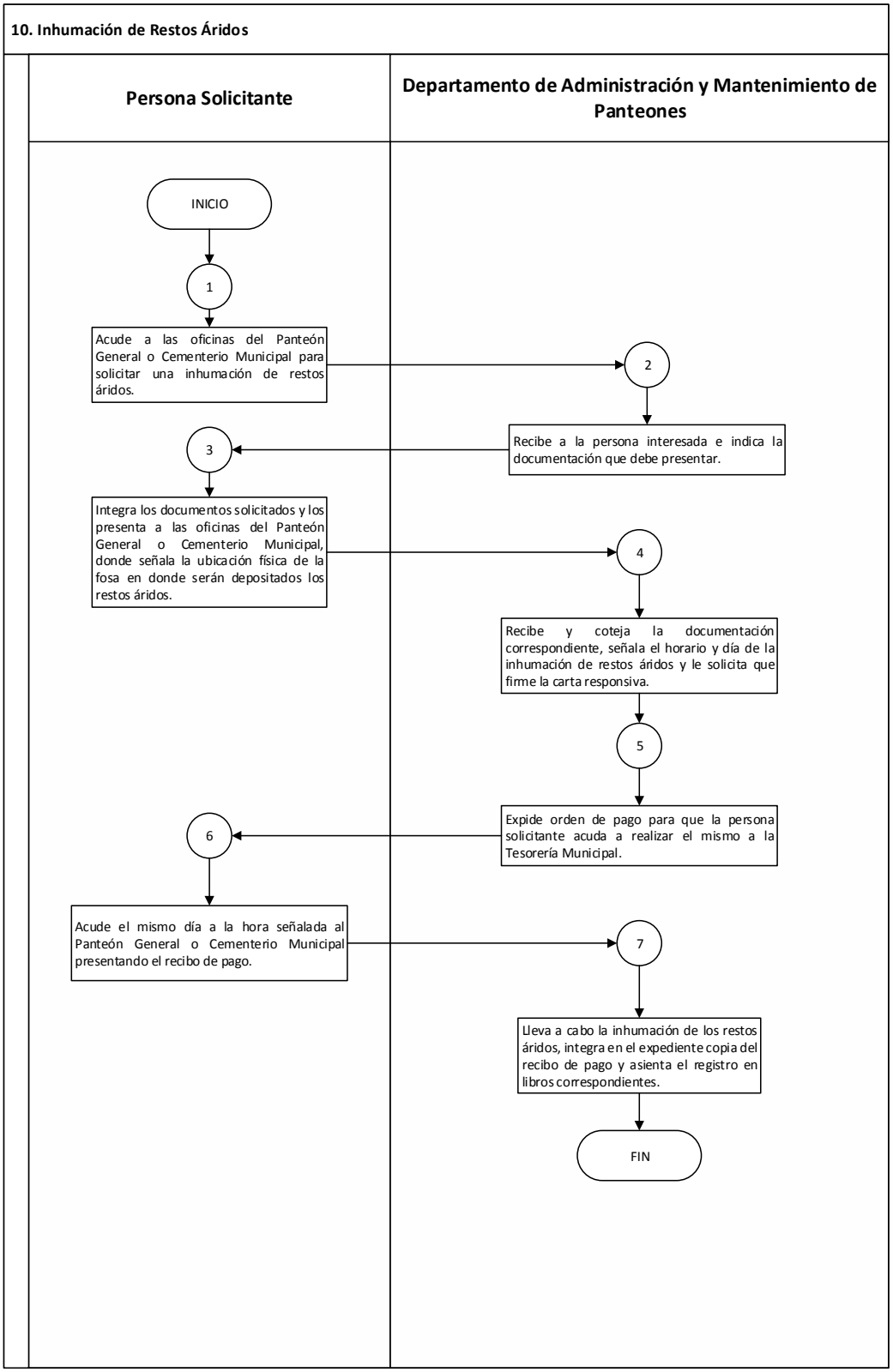
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de verificar que la Persona solicitante cumpla con los requisitos para realizar la inhumación de restos áridos, los cuales son:
    - Título de Propiedad, Certificado de Derechos de Perpetuidad o de Temporalidad a 60 años;
    - Acta de defunción;
    - Identificación oficial vigente de la persona titular;
    - Último recibo de pago de derechos; y
    - Solicitud de Apertura de Fosa.
- En caso de traslado de restos áridos deberá cumplir con lo establecido en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona titular o responsable de la fosa deberá firmar un permiso de apertura de fosa otorgado por el personal del Panteón General o Cementerio Municipal en fosa de perpetuidad o de temporalidad a 60 años.

**10. Inhumación de Restos Áridos**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar una inhumación de restos áridos. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe a la persona interesada e indica la documentación que debe presentar. |
| **3** | **Persona solicitante** | Integra los documentos solicitados y los presenta a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, donde señala la ubicación física de la fosa en donde serán depositados los restos áridos. |
| **4** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe y coteja la documentación correspondiente, señala el horario de la inhumación de restos áridos y le indica que firme la solicitud de Apertura de Fosa. |
| **5** | | Expide orden de pago para que la persona solicitante acuda a realizar el mismo a la Tesorería Municipal. |
| **6** | **Persona solicitante** | Acude el mismo día a la hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal presentando el recibo de pago. |
| **7** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones/Personal Operativo** | Lleva a cabo la inhumación de los restos áridos, integra en el expediente copia del recibo de pago y asienta el registro en libros correspondientes. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


10. Inhumación de Restos Áridos
Persona Solicitante
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar una inhumación de restos áridos.
2
Recibe a la persona interesada e indica la documentación que debe presentar.
3
Integra los documentos solicitados y los presenta a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, donde señala la ubicación física de la fosa en donde serán depositados los restos áridos.
4
Recibe y coteja la documentación correspondiente, señala el horario y día de la inhumación de restos áridos y le solicita que firme la carta responsiva.
5
Expide orden de pago para que la persona solicitante acuda a realizar el mismo a la Tesorería Municipal.
6
Acude el mismo día a la hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal presentando el recibo de pago.
7
Lleva a cabo la inhumación de los restos áridos, integra en el expediente copia del recibo de pago y asienta el registro en libros correspondientes.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Inhumación por orden judicial del Ministerio Público** |
| **Objetivo:** | Proporcionar el servicio de inhumación por orden judicial del Ministerio Público a cadáveres desconocidos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

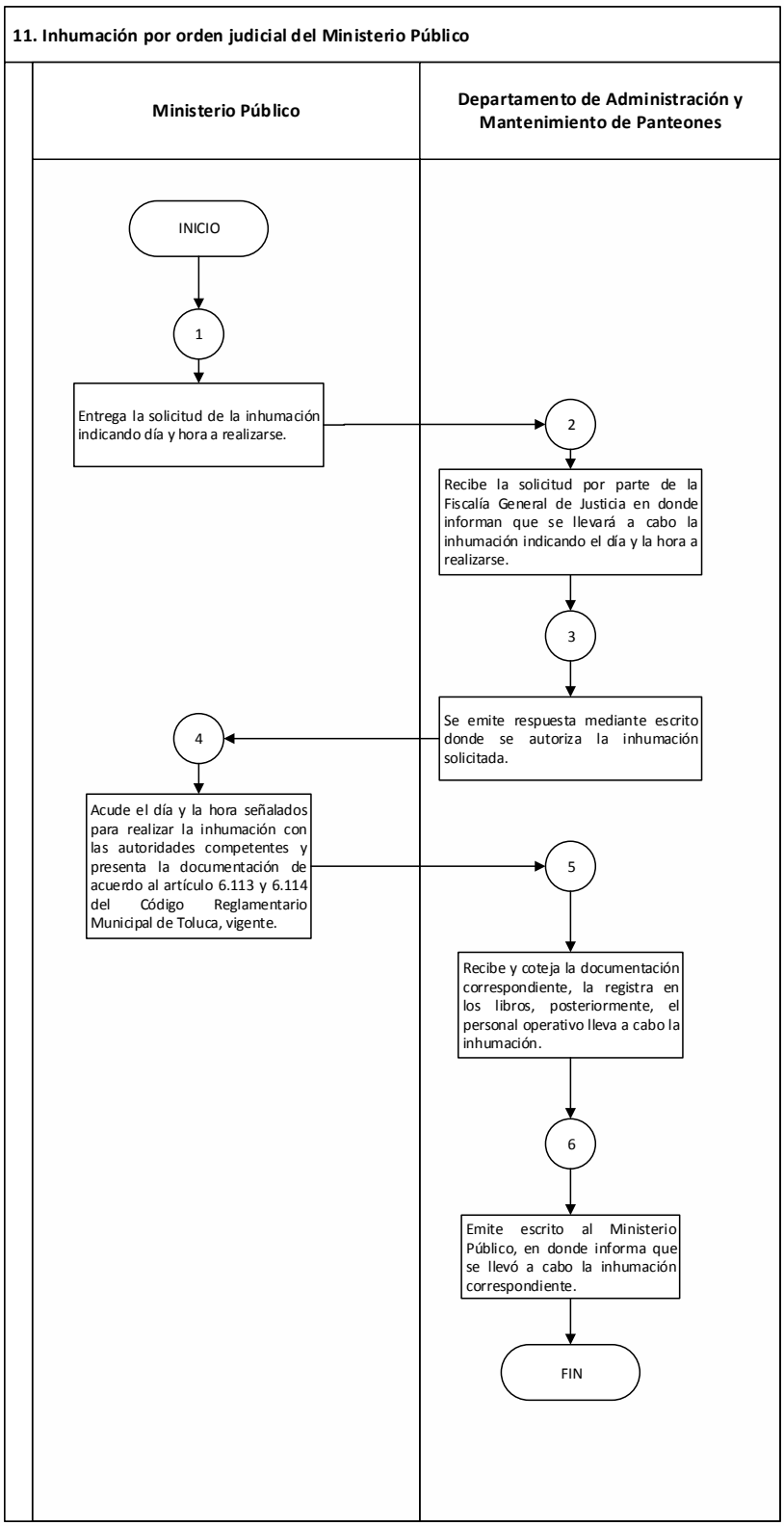
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de otorgar el servicio de inhumación a cadáveres desconocidos previa solicitud del Ministerio Público, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Ministerio Público será la responsable de solicitar a la persona titular de la presidencia municipal, el servicio de inhumación para cadáveres desconocidos y será turnada a la o el Director General de Servicios Públicos con base en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

**11. Inhumación por orden judicial del Ministerio Público**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ministerio Público** | Entrega la solicitud de la inhumación indicando día y hora a realizarse. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe la solicitud, en donde informan que se llevará a cabo la inhumación indicando el día y la hora a realizarse. |
| **3** | | Emite respuesta mediante escrito donde se autoriza la inhumación solicitada. |
| **4** | **Ministerio Público** | Acude el día y la hora señalados para realizar la inhumación con las autoridades competentes y presenta la documentación de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca, vigente. |
| **5** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe y coteja la documentación correspondiente, la registra en los libros, posteriormente, el personal operativo lleva a cabo la inhumación. |
| **6** | | Emite escrito al Ministerio Público, en donde informa que se llevó a cabo la inhumación correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


11. Inhumación por orden judicial del Ministerio Público
Ministerio Público
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Entrega la solicitud de la inhumación indicando día y hora a realizarse.
2
Recibe la solicitud por parte de la Fiscalía General de Justicia en donde informan que se llevará a cabo la inhumación indicando el día y la hora a realizarse.
3
Se emite respuesta mediante escrito donde se autoriza la inhumación solicitada.
4
Acude el día y la hora señalados para realizar la inhumación con las autoridades competentes y presenta la documentación de acuerdo al artículo 6.113 y 6.114 del Código Reglamentario Municipal de Toluca, vigente.
5
Recibe y coteja la documentación correspondiente, la registra en los libros, posteriormente, el personal operativo lleva a cabo la inhumación.
6
Emite escrito al Ministerio Público, en donde informa que se llevó a cabo la inhumación correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Supervición de panteones Delegacionales y Subdelegacionales** |
| **Objetivo:** | Supervisar el correcto funcionamiento de los panteones administrados por autoridades auxiliares, en apego a lo establecido en la ley y normatividad aplicable en materia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

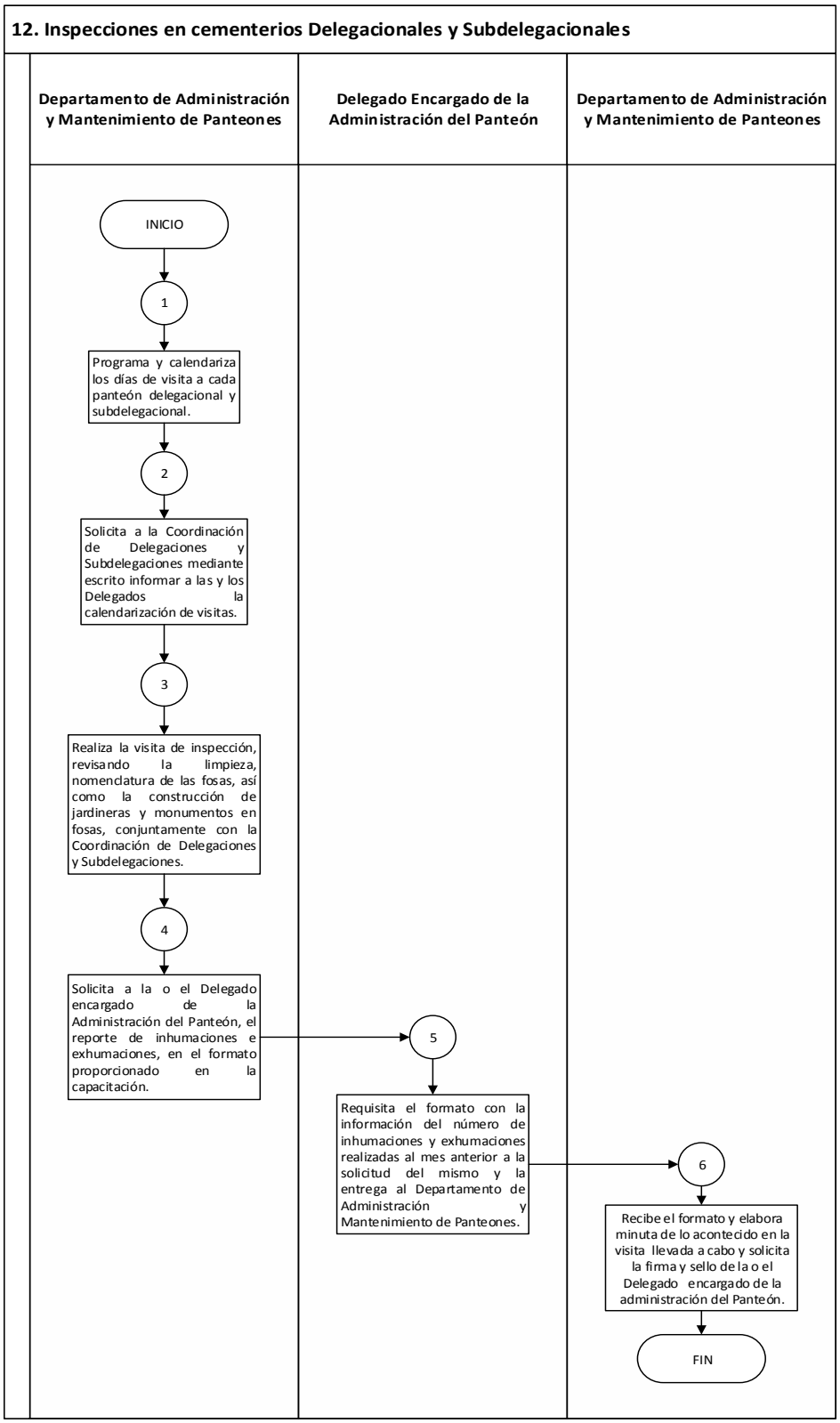
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, programará la supervisión a los panteones de Delegaciones y Subdelegaciones.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, solicitará y revisará el reporte correspondiente de inhumaciones y exhumaciones, a las autoridades auxiliares, para vigilar la correcta aplicación de la ley.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, llevará a cabo la elaboración de la minuta de las acciones realizadas en cada supervisión.

**12.Supervición de panteones Delegacionales y Subdelegacionales**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Programa y calendariza los días de visita a cada panteón delegacional y subdelegacional. |
| **2** | | Solicita a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares mediante escrito informar a las y los delegados la calendarización de visitas. |
| **3** | | Realiza la visita de supervisión, revisando la limpieza, nomenclatura de las fosas, así como la construcción de jardineras y monumentos en fosas, conjuntamente con la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares. |
| **4** | | Solicita a la o el delegado encargado de la Administración del Panteón, el reporte de inhumaciones y exhumaciones, en el formato proporcionado en la capacitación. |
| **5** | **Delegado Encargado de la Administración del Panteón** | Requisita el formato con la información del número de inhumaciones y exhumaciones realizadas al mes anterior a la solicitud del mismo y la entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones. |
| **6** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Recibe el formato y elabora minuta de lo acontecido en la visita llevada a cabo y solicita la firma y sello de la o el Delegado encargado de la administración del Panteón. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


12. Inspecciones en cementerios Delegacionales y Subdelegacionales
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
Delegado Encargado de la Administración del Panteón
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Programa y calendariza los días de visita a cada panteón delegacional y subdelegacional.
2
Solicita a la Coordinación de Delegaciones y Subdelegaciones mediante escrito informar a las y los Delegados la calendarización de visitas.
3
Realiza la visita de inspección, revisando la limpieza, nomenclatura de las fosas, así como la construcción de jardineras y monumentos en fosas, conjuntamente con la Coordinación de Delegaciones y Subdelegaciones.
4
Solicita a la o el Delegado encargado de la Administración del Panteón, el reporte de inhumaciones e exhumaciones, en el formato proporcionado en la capacitación.
5
Requisita el formato con la información del número de inhumaciones y exhumaciones realizadas al mes anterior a la solicitud del mismo y la entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones.
6
Recibe el formato y elabora minuta de lo acontecido en la visita llevada a cabo y solicita la firma y sello de la o el Delegado encargado de la administración del Panteón.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargados de la Administración de Panteones** |
| **Objetivo:** | Capacitar a las autoridades auxiliares responsables de la administración de panteones para el correcto funcionamiento de la administración de los panteones municipales de administración delegacional, para dar cumplimiento a lo establecido en la ley y normatividad, aplicable en materia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

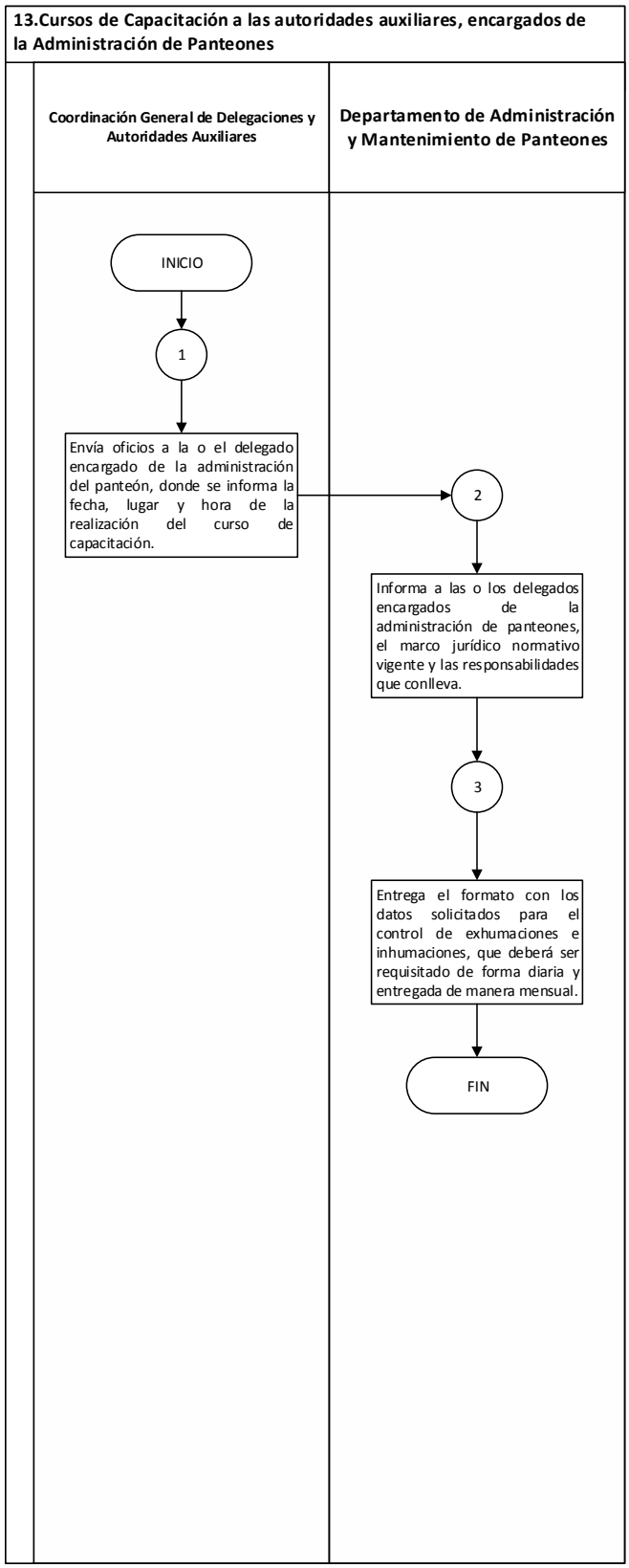
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, realizará un curso de capacitación al año.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, implementará el formato con los datos solicitados de inhumaciones y exhumaciones, realizados mensualmente.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, dará a conocer el marco jurídico y normativo para el correcto funcionamiento de los panteones Delegacionales.

**13. Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargados de la Administración de Panteones**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares** | Envía oficios a la o el delegado encargado de la administración del panteón, donde se informa la fecha, lugar y hora de la realización del curso de capacitación. |
| **2** | **Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones** | Informa a las o los delegados encargados de la administración de panteones, el marco jurídico normativo vigente y las responsabilidades que conlleva. |
| **3** | | Entrega el formato con los datos solicitados para el control de exhumaciones e inhumaciones, que deberá ser requisitado de forma diaria y entregada de manera mensual. |
| | | FIN |

**Diagrama:**


13.Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargados de la Administración de Panteones
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones
INICIO
1
Envía oficios a la o el delegado encargado de la administración del panteón, donde se informa la fecha, lugar y hora de la realización del curso de capacitación.
2
Informa a las o los delegados encargados de la administración de panteones, el marco jurídico normativo vigente y las responsabilidades que conlleva.
3
Entrega el formato con los datos solicitados para el control de exhumaciones e inhumaciones, que deberá ser requisitado de forma diaria y entregada de manera mensual.
FIN

## XIII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos adscrito a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Existe una copia en medio magnético en:

- Dirección General de Servicios Públicos.

## XIV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición junio 2023

Elaboración del Manual.

## XV. VALIDACIÓN

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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento

**Ing. Vicente Estrada Iniesta**
Director General de Servicios Públicos

## XVI. CREDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.

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

## XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.

TOLUCA

Ayuntamiento
**2022 - 2024**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO URBANO, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y OBRAS PÚBLICAS

© DERECHOS RESERVADOS

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

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

Teléfono: 722 2261280 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 GENERAL ..... 7**
**III. Unidad Municipal de Planeación ..... 8**
Evaluación de solicitudes para posibles intervenciones en inmuebles públicos y privados dentro del polígono del Centro Histórico de Toluca ..... 8
Dictamen técnico de proyectos en materia de imagen urbana en el Municipio de Toluca ..... 13
Elaboración de estudios y proyectos para fortalecer el ordenamiento territorial y planeación urbana del Municipio de Toluca ..... 16
Elaboración de cartografía temática ..... 19
Gestión de recursos para la ejecución de obra pública y/o proyectos sociales ..... 22
Integración del sistema de información geográfica de la Unidad Municipal de Planeación ..... 25
**IV. Delegación Administrativa ..... 28**
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente ..... 28
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales ..... 31
Alta de personal ..... 37
Baja de personal ..... 41
**V. Coordinación de Obras por Administración Directa ..... 46**
Ejecución de obras por administración directa ..... 46
Apoyo con maquinaria pesada ..... 53
**VI. Departamento de Alineamiento y Número Oficial ..... 56**
Emisión de Constancias de Alineamiento y Número Oficial ..... 56
Elaboración de levantamientos topográficos de vías públicas ..... 61
Emisión de dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de las vías públicas o espacios públicos ..... 64
Recepción de expediente y elaboración de ficha técnica para la asignación y/o cambio de nomenclatura a las vías públicas o espacios públicos ..... 67
Atención de solicitud de apertura de una vía pública ..... 72
**VII. Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad ..... 77**
Pre-Verificación administrativa por denuncia o inspección ..... 77
Procedimiento administrativo común ..... 82
**VIII. Departamento de Licencias de Construcción ..... 87**
Emisión de licencias de construcción y permisos de obra ..... 87
Expedición de copias certificadas de licencias de construcción y planos ..... 91
Atención a trámites de desarrollo urbano ..... 94
**IX. Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana ..... 99**
Dictaminación en materia de planeación territorial ..... 99

**X. Departamento de Uso de Suelo ..... 103**

Expedición de licencia de uso de suelo ..... 103

Expedición de cédula informativa de zonificación ..... 106

Expedición de acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones ..... 109

**XI. Departamento de Tenencia de la Tierra ..... 115**

Celebración de convenio de colaboración ..... 115

Inmatriculación administrativa ..... 120

Obtención de subsidios fiscales ..... 125

Certificación de vías públicas existentes ..... 130

**XII. Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación ..... 135**

Autorización de proyectos de obras de urbanización ..... 135

Supervisión de obras de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria dentro y fuera del conjunto urbano ..... 140

Municipalización de obras de urbanización y equipamiento dentro y fuera del conjunto urbano ..... 143

Cambio de régimen de propiedad a condominio ..... 148

Incorporación de áreas de donación por desarrolladores(as), dentro y fuera del predio autorizado por el Gobierno del Estado de México ..... 153

**XIII. Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas ..... 158**

Seguimiento y control de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran resguardados en el Archivo de Concentración del Municipio de Toluca ..... 158

Concentración de documentos para la integración de los Expedientes Únicos de Obra ..... 162

Integración del Programa Anual de Obras ..... 165

Verificación de pago a obras autorizadas con recursos federales ..... 170

Gestión de recursos para el Programa Anual de Obras ..... 174

Integración de informes al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) ..... 178

**XIV. Departamento de Concursos y Estimaciones ..... 181**

Asignación de obra pública por adjudicación directa ..... 181

Asignación de obra pública por licitación pública, local y/o federal ..... 184

Asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP) ..... 187

Revisión de anticipos y estimaciones de obra pública ..... 190

**XV. Departamento de Proyectos de Obra Pública ..... 194**

Elaboración de proyectos de obras públicas del Programa Anual de Obras ..... 194

Validación de solicitudes de obras públicas ..... 197

**XVI. Departamento de Residencia y Supervisión ..... 200**

Proceso general de supervisión de la obra pública ..... 200
Inicio de obra ..... 207
Supervisión de obra ..... 210
Convenio modificatorio de plazo ..... 215
Convenio modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo ..... 218
Trámite de estimaciones ..... 222
Suspensión temporal de la obra ..... 228
Terminación anticipada de obra ..... 231
Rescisión de contrato ..... 234
Aplicación de Penas Convencionales ..... 238
Recepción y finiquito de los trabajos ..... 242
**XVII. Departamento de Precios Unitarios ..... 250**
Análisis de precios unitarios ..... 250
Análisis de precios unitarios extraordinarios ..... 253
Análisis de precios unitarios para obras por administración directa ..... 258
**XVIII. Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas ..... 261**
Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's) ..... 261
Actualización de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS) ..... 265
Conformación y reporte de cédulas de verificación de la Matriz de Inversión de Desarrollo Social (MIDS) ..... 270
Conformación de Comité de Participación Social (COPASO) ..... 273
**XIX. DISTRIBUCIÓN ..... 277**
**XX. REGISTRO DE EDICIONES ..... 278**
**XXI. VALIDACIÓN ..... 279**
**XXII. CRÉDITOS ..... 280**
**XXIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN ..... 281**

# I. PRESENTACIÓN

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

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

Por ello, la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas”.

## II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información básica para guiar a la ciudadanía y a la o el servidor público en la ejecución de las funciones operativas de la Dirección General Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en lo particular.

## III. Unidad Municipal de Planeación

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Evaluación de solicitudes para posibles intervenciones en inmuebles públicos y privados dentro del polígono del Centro Histórico de Toluca** |
| **Objetivo:** | Asistir en la revisión de proyectos para la construcción de inmuebles de carácter público y privado que se pretendan realizar dentro del polígono del Centro Histórico de la ciudad de Toluca. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad Municipal de Planeación será la responsable de recibir los proyectos ya sean de la administración pública municipal o bien por parte de las y los particulares que se pretendan realizar dentro del polígono del Centro Histórico de la ciudad de Toluca para revisar el cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.

- La Unidad Municipal de Planeación verificará que los proyectos estén avalados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y el Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA).

- La Unidad Municipal de Planeación verificará que el proyecto no esté dentro de los inmuebles del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y el Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA) incluidos en el catálogo de inmuebles con valor artístico, histórico, arquitectónico o cultural del Municipio de Toluca.

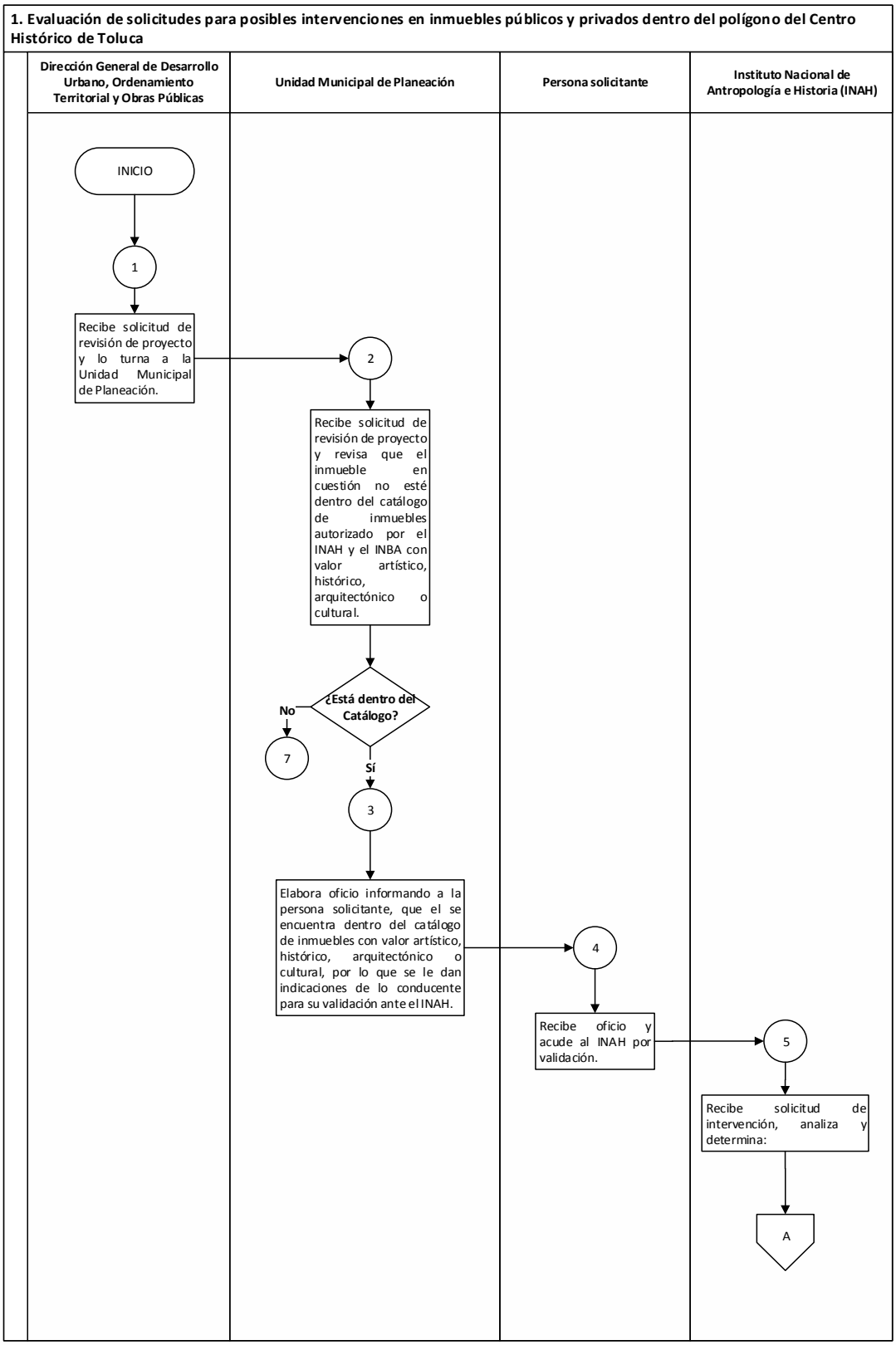
**1. Evaluación de solicitudes para posibles intervenciones en inmuebles públicos y privados dentro del polígono del Centro Histórico de Toluca**

**Descriptivo:**

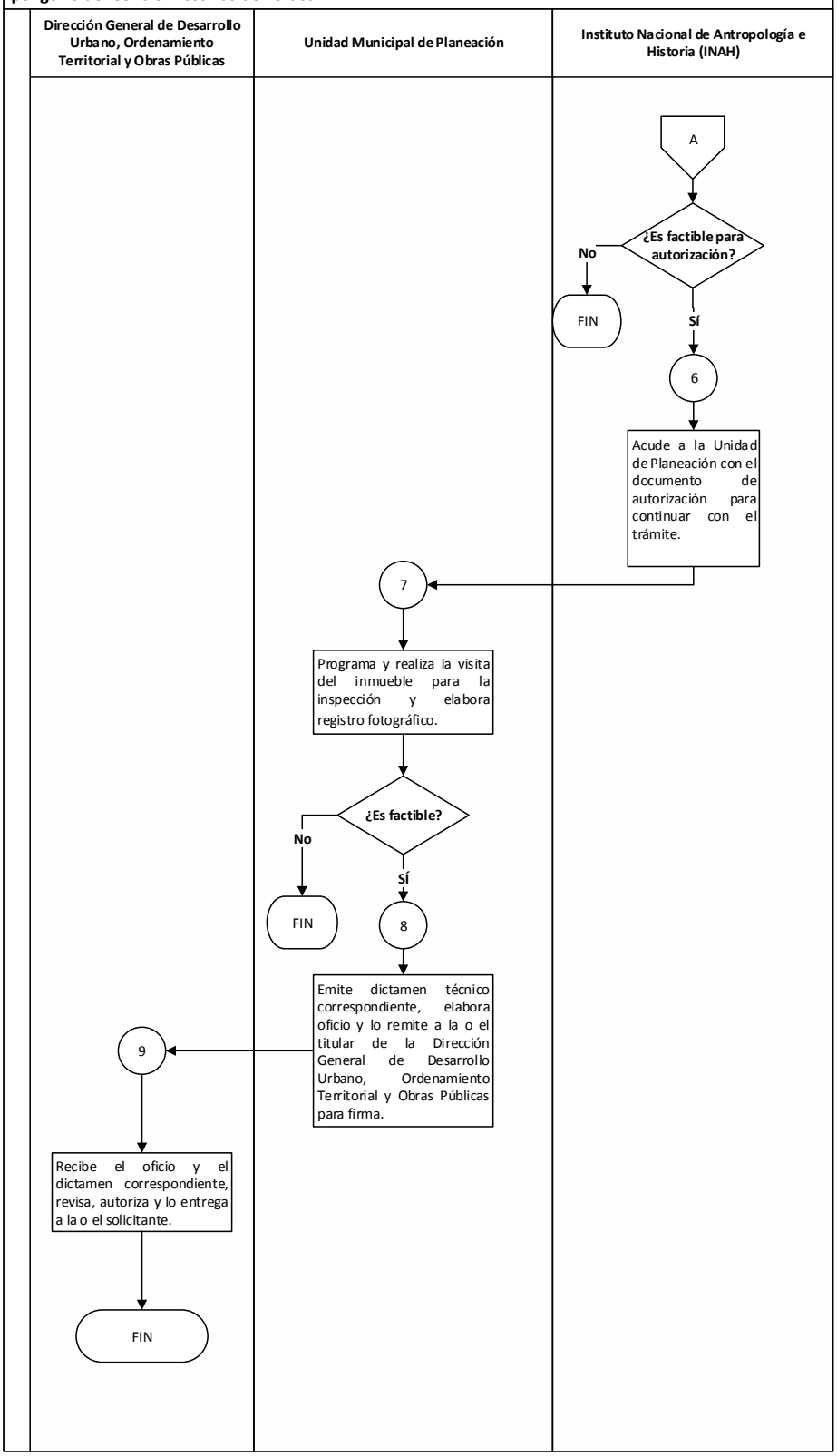
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe solicitud de revisión de proyecto y lo turna a la Unidad Municipal de Planeación. |
| **2** | **Unidad Municipal de Planeación** | Recibe solicitud de revisión de proyecto y revisa que el inmueble en cuestión no esté dentro del catálogo de inmuebles autorizado por el INAH y el INBA con valor artístico, histórico, arquitectónico o cultural. |
| | | **¿Está dentro del Catálogo?** |
| | | **No:**<br>Conecta con paso 7. |
| **3** | | **Sí:**<br>Elabora oficio informando a la persona solicitante, que él se encuentra dentro del catálogo de inmuebles con valor artístico, histórico, arquitectónico o cultural, por lo que se le dan indicaciones de lo conducente para su validación ante el INAH. |
| **4** | **Persona solicitante** | Recibe oficio y acude al INAH por validación. |
| **5** | **Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)** | Recibe solicitud de intervención, analiza y determina: |
| | | **¿Es factible para autorización?** |
| | | **No:**<br>Fin |
| **6** | **Persona solicitante** | **Sí:**<br>Acude a la Unidad de Planeación con el documento de autorización para continuar con el trámite.<br>Se conecta con el paso 7. |
| **7** | **Unidad Municipal de Planeación** | Programa y realiza la visita del inmueble para la inspección y elabora registro fotográfico. |
| | | **¿Es factible?** |
| | | **No:**<br>Fin |
| **8** | | **Sí:**<br>Emite dictamen técnico correspondiente, elabora oficio y lo remite a la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para firma. |
| **9** | **Dirección General de Desarrollo Urbano,** | Recibe el oficio y el dictamen correspondiente, revisa, autoriza y lo entrega a la o el solicitante. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Evaluación de solicitudes para posibles intervenciones en inmuebles públicos y privados dentro del polígono del Centro Histórico de Toluca
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Unidad Municipal de Planeación
Persona solicitante
Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)
INICIO
1
Recibe solicitud de revisión de proyecto y lo turna a la Unidad Municipal de Planeación.
2
Recibe solicitud de revisión de proyecto y revisa que el inmueble en cuestión no esté dentro del catálogo de inmuebles autorizado por el INAH y el INBA con valor artístico, histórico, arquitectónico o cultural.
¿Está dentro del Catálogo?
No
7
Sí
3
Elabora oficio informando a la persona solicitante, que el se encuentra dentro del catálogo de inmuebles con valor artístico, histórico, arquitectónico o cultural, por lo que se le dan indicaciones de lo conducente para su validación ante el INAH.
4
Recibe oficio y acude al INAH por validación.
5
Recibe solicitud de intervención, analiza y determina:
A

**1. Evaluación de solicitudes para posibles intervenciones en inmuebles públicos y privados dentro del polígono del Centro Histórico de Toluca.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Dictamen técnico de proyectos en materia de imagen urbana en el Municipio de Toluca** |
| **Objetivo:** | Establecer las políticas y procedimientos para la elaboración y revisión de proyectos y dictaminación técnica en materia de imagen urbana en el Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Los alcances del dictamen técnico comprenderán los siguientes conceptos: diagnóstico del bien mueble, inmueble o espacio público y su estado actual, los antecedentes generales, época de construcción, análisis del contexto urbano y análisis de materiales constructivos; buscando tener especial cuidado en la preservación de los elementos icónicos de la imagen urbana de la ciudad y del municipio en su conjunto.

- El proyecto y dictamen deberán ser consensuado con la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, con las áreas solicitantes y con el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), para su valoración y autorización correspondiente.

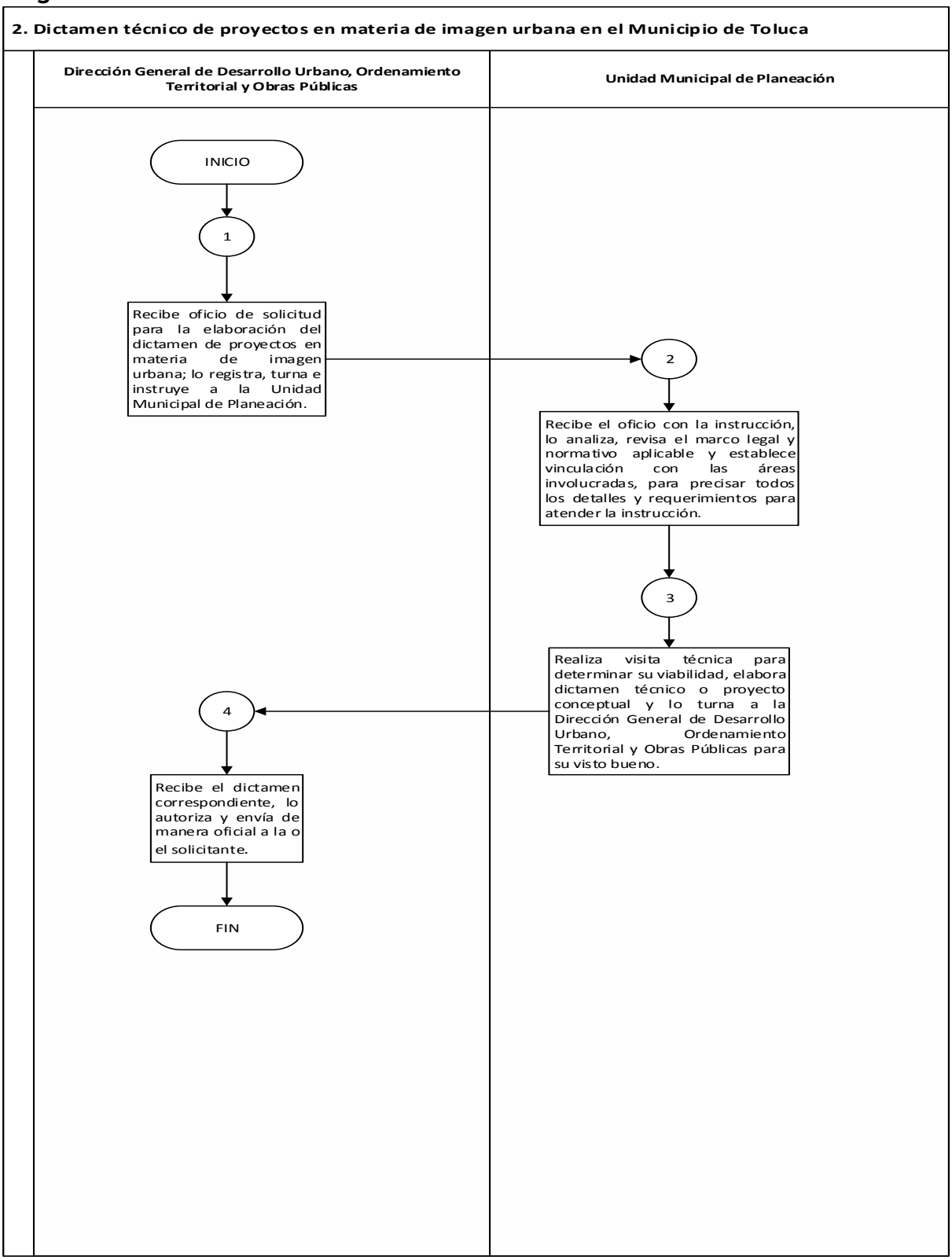
- La Unidad Municipal de Planeación será responsable de llevar a cabo la labor interna de ser necesario, evaluación y seguimiento del proyecto y, en caso de ser necesario, realizar las propuestas generales a que haya lugar.

**2. Dictamen técnico de proyectos en materia de imagen urbana en el Municipio de Toluca**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio de solicitud para la elaboración del dictamen de proyectos en materia de imagen urbana; lo registra, turna e instruye a la Unidad Municipal de Planeación. |
| **2** | **Unidad Municipal de Planeación** | Recibe el oficio con la instrucción, lo analiza, revisa el marco legal y normativo aplicable y establece vinculación con las áreas involucradas, para precisar todos los detalles y requerimientos para atender la instrucción. |
| **3** | | Realiza visita técnica para determinar su viabilidad, elabora dictamen técnico o proyecto conceptual y lo turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para su visto bueno. |
| **4** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe el dictamen correspondiente, lo autoriza y envía de manera oficial a la o el solicitante. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Dictamen técnico de proyectos en materia de imagen urbana en el Municipio de Toluca
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Unidad Municipal de Planeación
INICIO
1
Recibe oficio de solicitud para la elaboración del dictamen de proyectos en materia de imagen urbana; lo registra, turna e instruye a la Unidad Municipal de Planeación.
2
Recibe el oficio con la instrucción, lo analiza, revisa el marco legal y normativo aplicable y establece vinculación con las áreas involucradas, para precisar todos los detalles y requerimientos para atender la instrucción.
3
Realiza visita técnica para determinar su viabilidad, elabora dictamen técnico o proyecto conceptual y lo turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para su visto bueno.
4
Recibe el dictamen correspondiente, lo autoriza y envía de manera oficial a la o el solicitante.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración de estudios y proyectos para fortalecer el ordenamiento territorial y planeación urbana del Municipio de Toluca** |
| **Objetivo:** | Analizar y determinar la factibilidad para la elaboración de estudios y proyectos que fortalezcan el ordenamiento territorial y planeación urbana del Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

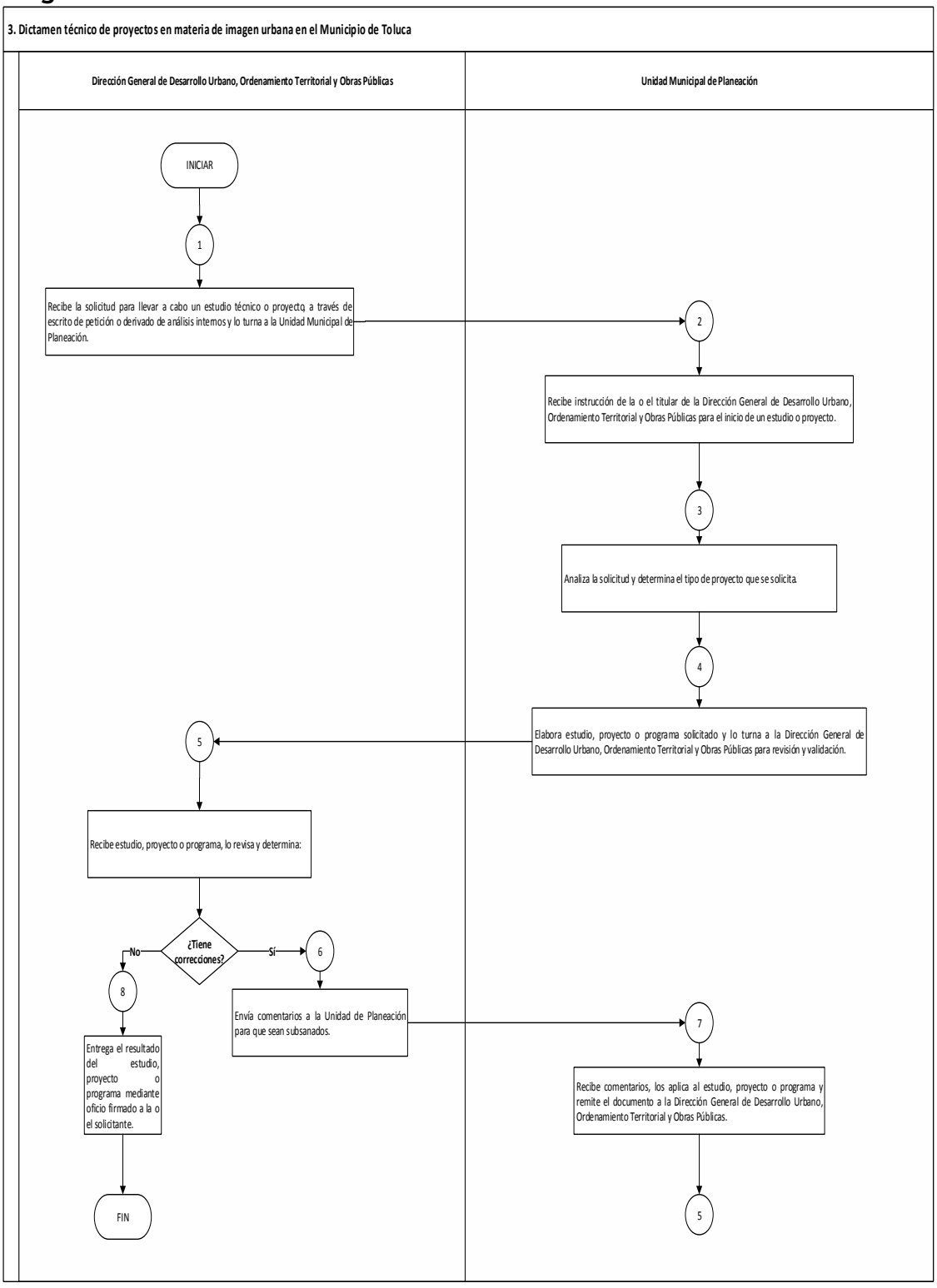
- La Unidad Municipal de Planeación elaborará estudios y proyectos que técnicamente justifiquen su realización y tengan un beneficio real para el municipio.
- Los estudios y proyectos que se implementen en el municipio podrán derivarse de un proceso de planeación a corto, mediano y largo plazo.
- La respuesta a solicitudes de estudios o elaboración de proyectos, procedentes o improcedentes, deberá darse por escrito a la o el interesado en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la fecha de su recepción.
- Los proyectos que se elaboren deberán satisfacer las necesidades del territorio, coadyuvando de manera activa en su ordenado desarrollo, apegados todos a la normatividad aplicable, respetando lo establecido en el Plan de Desarrollo Urbano Municipal vigente.

**3. Elaboración de estudios y proyectos para fortalecer el ordenamiento territorial y planeación urbana del Municipio de Toluca**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe la solicitud para llevar a cabo un estudio técnico o proyecto, a través de escrito de petición o derivado de análisis internos y lo turna a la Unidad Municipal de Planeación. |
| **2** | **Unidad Municipal de Planeación** | Recibe instrucción de la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para el inicio de un estudio o proyecto. |
| **3** | | Analiza la solicitud y determina el tipo de proyecto que se solicita. |
| **4** | | Elabora estudio, proyecto o programa solicitado y lo turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para revisión y validación. |
| **5** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe estudio, proyecto o programa, lo revisa y determina: |
| | | **¿Tiene correcciones?** |
| **6** | | **Si:**<br>Envía comentarios a la Unidad de Planeación para que sean subsanados. |
| **7** | **Unidad Municipal de Planeación** | Recibe comentarios, los aplica al estudio, proyecto o programa y remite el documento a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.<br>Se conecta con el paso 5. |
| **8** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | **No:**<br>Entrega el resultado del estudio, proyecto o programa mediante oficio firmado a la o el solicitante. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Dictamen técnico de proyectos en materia de imagen urbana en el Municipio de Toluca
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Unidad Municipal de Planeación
INICIAR
1
Recibe la solicitud para llevar a cabo un estudio técnico o proyecto, a través de escrito de petición o derivado de análisis internos y lo turna a la Unidad Municipal de Planeación.
2
Recibe instrucción de la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para el inicio de un estudio o proyecto.
3
Analiza la solicitud y determina el tipo de proyecto que se solicita
4
Elabora estudio, proyecto o programa solicitado y lo turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para revisión y validación.
5
Recibe estudio, proyecto o programa, lo revisa y determina:
¿Tiene correcciones?
No
Sí
6
Envía comentarios a la Unidad de Planeación para que sean subsanados.
7
Recibe comentarios, los aplica al estudio, proyecto o programa y remite el documento a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
5
8
Entrega el resultado del estudio, proyecto o programa mediante oficio firmado a la o el solicitante.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración de cartografía temática** |
| **Objetivo:** | Elaborar la cartografía temática de la información cualitativa y cuantitativa de los hechos y fenómenos que ocurren en el espacio geográfico municipal, sea solicitada a petición de las unidades administrativas del ayuntamiento u otras instancias gubernamentales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad Municipal de Planeación atenderá las solicitudes que se presenten por escrito y reportes vía internet en tiempo y forma, dando las respuestas en términos de lo establecido por la normatividad aplicable vigente, así como disposiciones dictadas por las autoridades de los tres órdenes de gobierno.

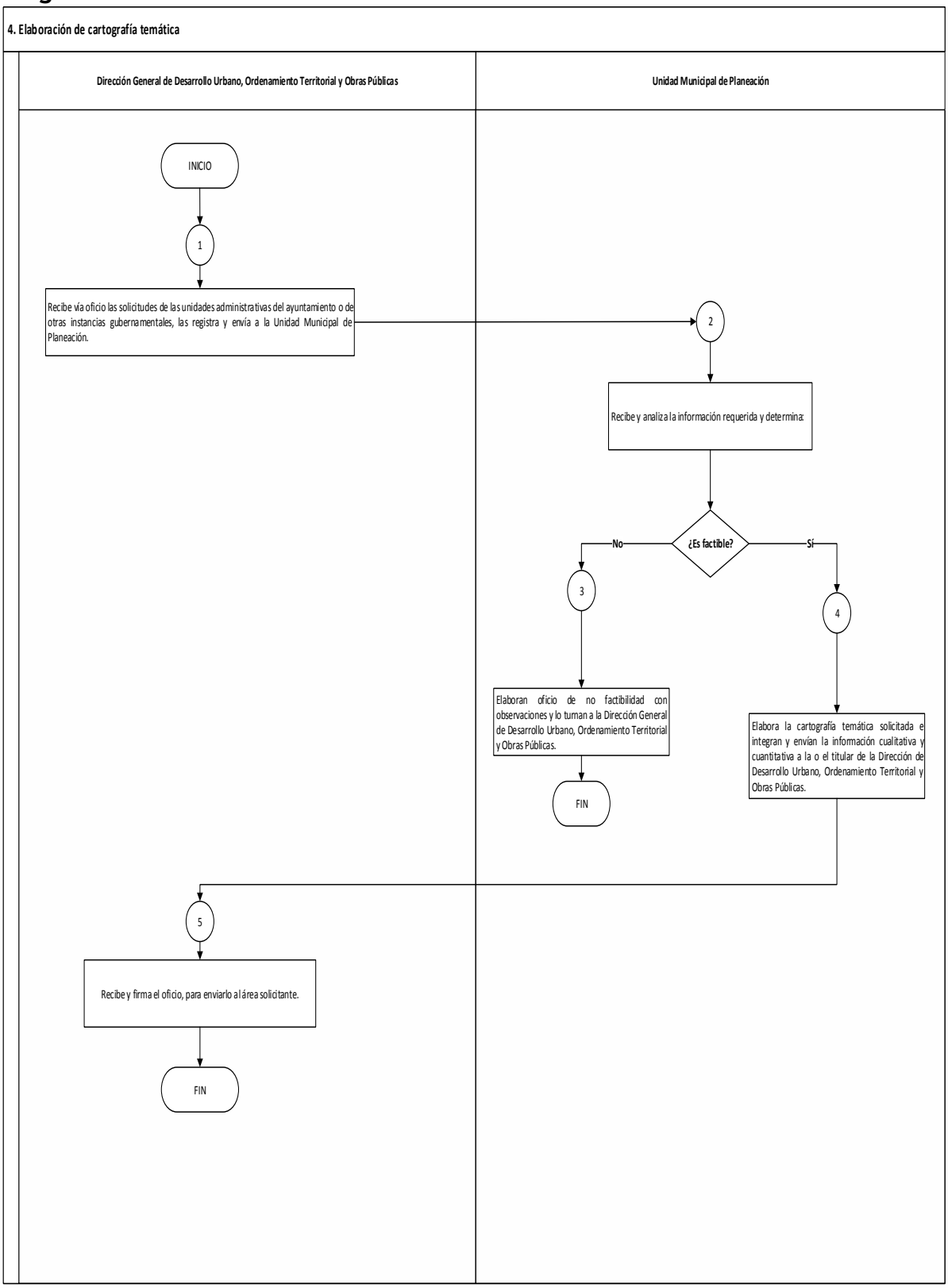
- La Unidad Municipal de Planeación se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la elaboración de la cartografía temática.

**4. Elaboración de cartografía temática**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe vía oficio las solicitudes de las unidades administrativas del ayuntamiento o de otras instancias gubernamentales, las registra y envía a la Unidad Municipal de Planeación. |
| **2** | **Unidad Municipal de Planeación** | Recibe y analiza la información requerida y determina: |
| | | **¿Es factible?** |
| **3** | | **No:** Elaboran oficio de no factibilidad con observaciones y lo turnan a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **4** | | **Sí:** Elabora la cartografía temática solicitada e integran y envían la información cualitativa y cuantitativa a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **5** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe y firma el oficio, para enviarlo al área solicitante. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Elaboración de cartografía temática
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Unidad Municipal de Planeación
INICIO
1
Recibe vía oficio las solicitudes de las unidades administrativas del ayuntamiento o de otras instancias gubernamentales, las registra y envía a la Unidad Municipal de Planeación.
2
Recibe y analiza la información requerida y determina:
¿Es factible?
No
Sí
3
4
Elaboran oficio de no factibilidad con observaciones y lo turnan a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
FIN
Elabora la cartografía temática solicitada e integran y envían la información cualitativa y cuantitativa a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
5
Recibe y firma el oficio, para enviarlo al área solicitante.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Gestión de recursos para la ejecución de obra pública y/o proyectos sociales** |
| **Objetivo:** | Gestionar recursos para la ejecución de obra pública o proyectos de índole social, solicitados por Presidencia Municipal, dependencias municipales o ciudadanía del Municipio de Toluca**.** |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad Municipal de Planeación identificará y gestionará recursos de las diferentes fuentes de financiamiento públicas y privadas para la ejecución de acciones, proyectos y obra pública en materia urbana.

- La Unidad Municipal de Planeación atenderá las solicitudes de recursos dirigidas a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas a efecto de analizar y considerar su viabilidad, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable vigente.

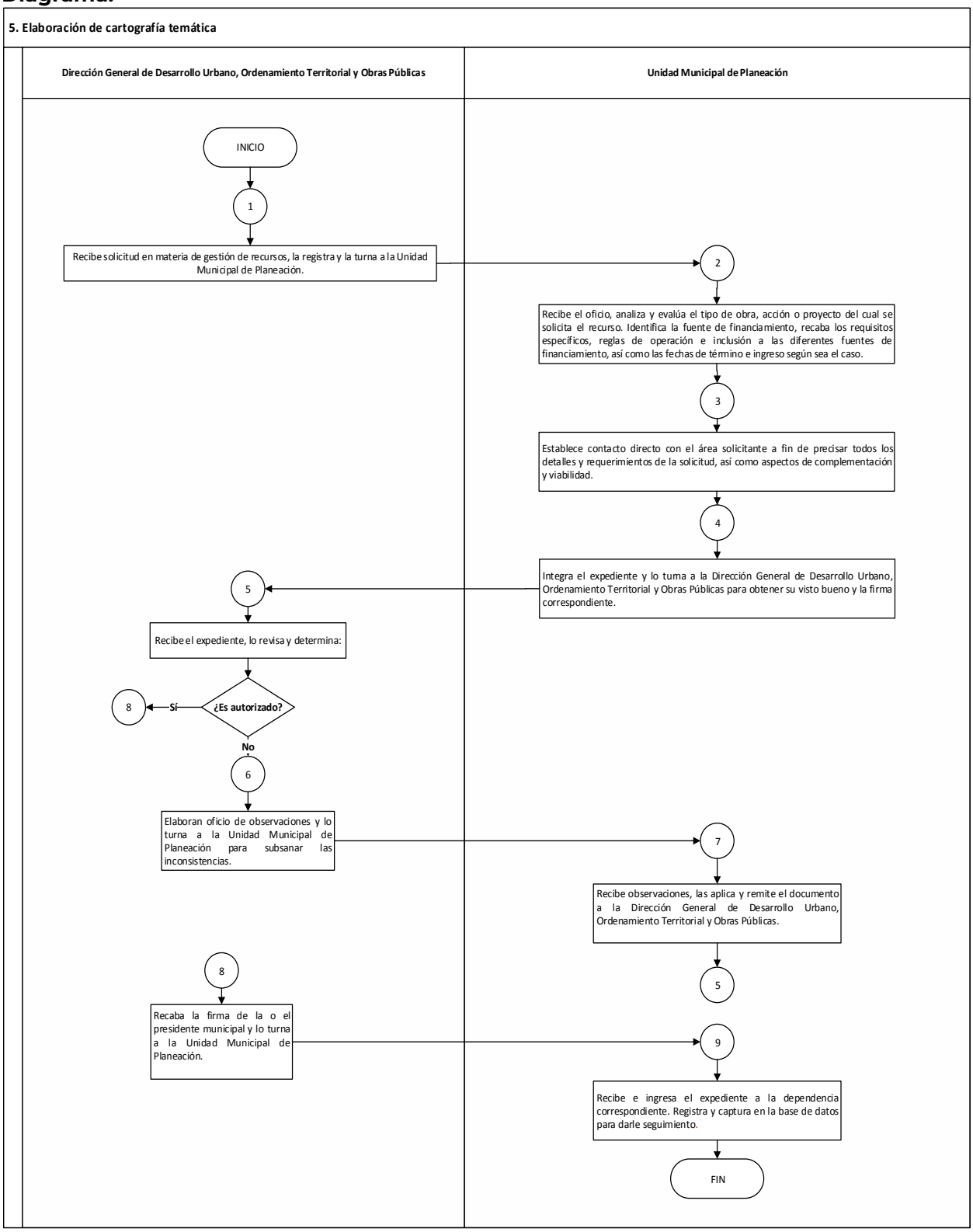
- La Unidad Municipal de Planeación se auxiliará de otras dependencias de la administración pública para la integración de los expedientes requeridos para la gestión de recursos.

**5. Gestión de recursos para la ejecución de obra pública y/o proyectos sociales**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Publicas** | Recibe solicitud en materia de gestión de recursos, la registra y la turna a la Unidad Municipal de Planeación. |
| **2** | **Unidad Municipal de Planeación** | Recibe el oficio, analiza y evalúa el tipo de obra, acción o proyecto del cual se solicita el recurso. Identifica la fuente de financiamiento, recaba los requisitos específicos, reglas de operación e inclusión a las diferentes fuentes de financiamiento, así como las fechas de término e ingreso según sea el caso. |
| **3** | | Establece contacto directo con el área solicitante a fin de precisar todos los detalles y requerimientos de la solicitud, así como aspectos de complementación y viabilidad. |
| **4** | | Integra el expediente y lo turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para obtener su visto bueno y la firma correspondiente. |
| **5** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Publicas** | Recibe el expediente, lo revisa y determina: |
| | | **¿Es autorizado?** |
| **6** | | **No:**<br>Elaboran oficio de observaciones y lo turna a la Unidad Municipal de Planeación para subsanar las inconsistencias. |
| **7** | **Unidad Municipal de Planeación** | Recibe observaciones, las aplica y remite el documento a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.<br>Se conecta con el paso 5 |
| **8** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Publicas** | **Sí:**<br>Recaba la firma de la o el presidente municipal y lo turna a la Unidad Municipal de Planeación. |
| **9** | **Unidad Municipal de Planeación** | Recibe e ingresa el expediente a la dependencia correspondiente. Registra y captura en la base de datos para darle seguimiento. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


5. Elaboración de cartografía temática
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Unidad Municipal de Planeación
INICIO
1
Recibe solicitud en materia de gestión de recursos, la registra y la turna a la Unidad Municipal de Planeación.
2
Recibe el oficio, analiza y evalúa el tipo de obra, acción o proyecto del cual se solicita el recurso. Identifica la fuente de financiamiento, recaba los requisitos específicos, reglas de operación e inclusión a las diferentes fuentes de financiamiento, así como las fechas de término e ingreso según sea el caso.
3
Establece contacto directo con el área solicitante a fin de precisar todos los detalles y requerimientos de la solicitud, así como aspectos de complementación y viabilidad.
4
Integra el expediente y lo turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para obtener su visto bueno y la firma correspondiente.
5
Recibe el expediente, lo revisa y determina:
¿Es autorizado?
Sí
8
No
6
Elaboran oficio de observaciones y lo turna a la Unidad Municipal de Planeación para subsanar las inconsistencias.
7
Recibe observaciones, las aplica y remite el documento a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
5
8
Recaba la firma de la o el presidente municipal y lo turna a la Unidad Municipal de Planeación.
9
Recibe e ingresa el expediente a la dependencia correspondiente. Registra y captura en la base de datos para darle seguimiento.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Integración del sistema de información geográfica de la Unidad Municipal de Planeación** |
| **Objetivo:** | Capturar, digitalizar y sistematizar información urbana cartográfica del Municipio de Toluca. |

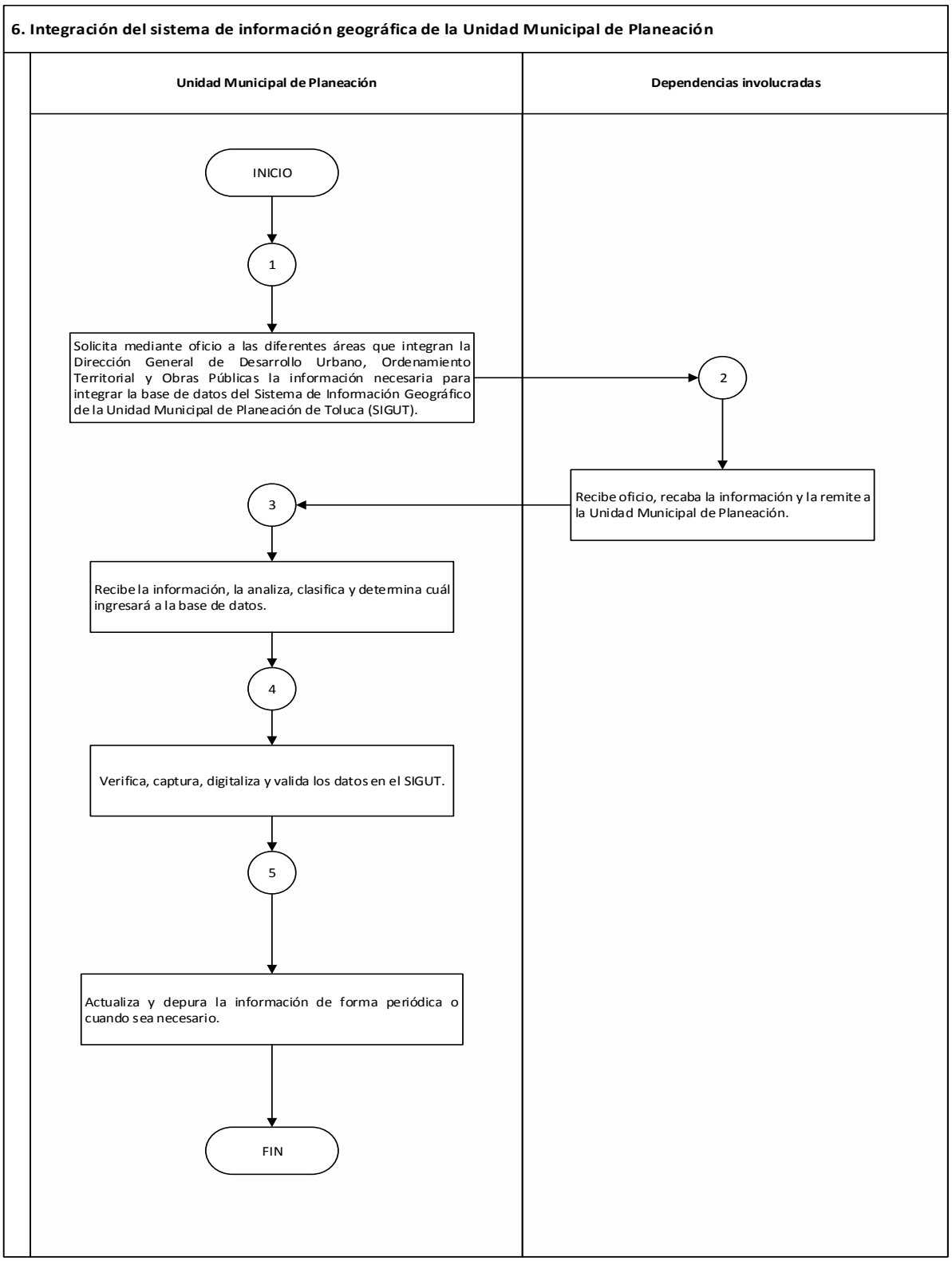
## POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad Municipal de Planeación Integrará, capturará y sistematizará información estadística y geográfica para la conformación de la base de datos del Municipio de Toluca.

**6. Integración del sistema de información geográfica de la Unidad Municipal de Planeación.**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad Municipal de Planeación** | Solicita mediante oficio a las diferentes áreas que integran la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas la información necesaria para integrar la base de datos del Sistema de Información Geográfico de la Unidad Municipal de Planeación de Toluca (SIGUT). |
| **2** | **Dependencias involucradas** | Recibe oficio, recaba la información y la remite a la Unidad Municipal de Planeación. |
| **3** | **Unidad Municipal de Planeación** | Recibe la información, la analiza, clasifica y determina cuál ingresará a la base de datos. |
| **4** | | Verifica, captura, digitaliza y valida los datos en el SIGUT. |
| **5** | | Actualiza y depura la información de forma periódica o cuando sea necesario. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6. Integración del sistema de información geográfica de la Unidad Municipal de Planeación
Unidad Municipal de Planeación
Dependencias involucradas
INICIO
1
Solicita mediante oficio a las diferentes áreas que integran la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas la información necesaria para integrar la base de datos del Sistema de Información Geográfico de la Unidad Municipal de Planeación de Toluca (SIGUT).
2
Recibe oficio, recaba la información y la remite a la Unidad Municipal de Planeación.
3
Recibe la información, la analiza, clasifica y determina cuál ingresará a la base de datos.
4
Verifica, captura, digitaliza y valida los datos en el SIGUT.
5
Actualiza y depura la información de forma periódica o cuando sea necesario.
FIN

## IV. 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. |

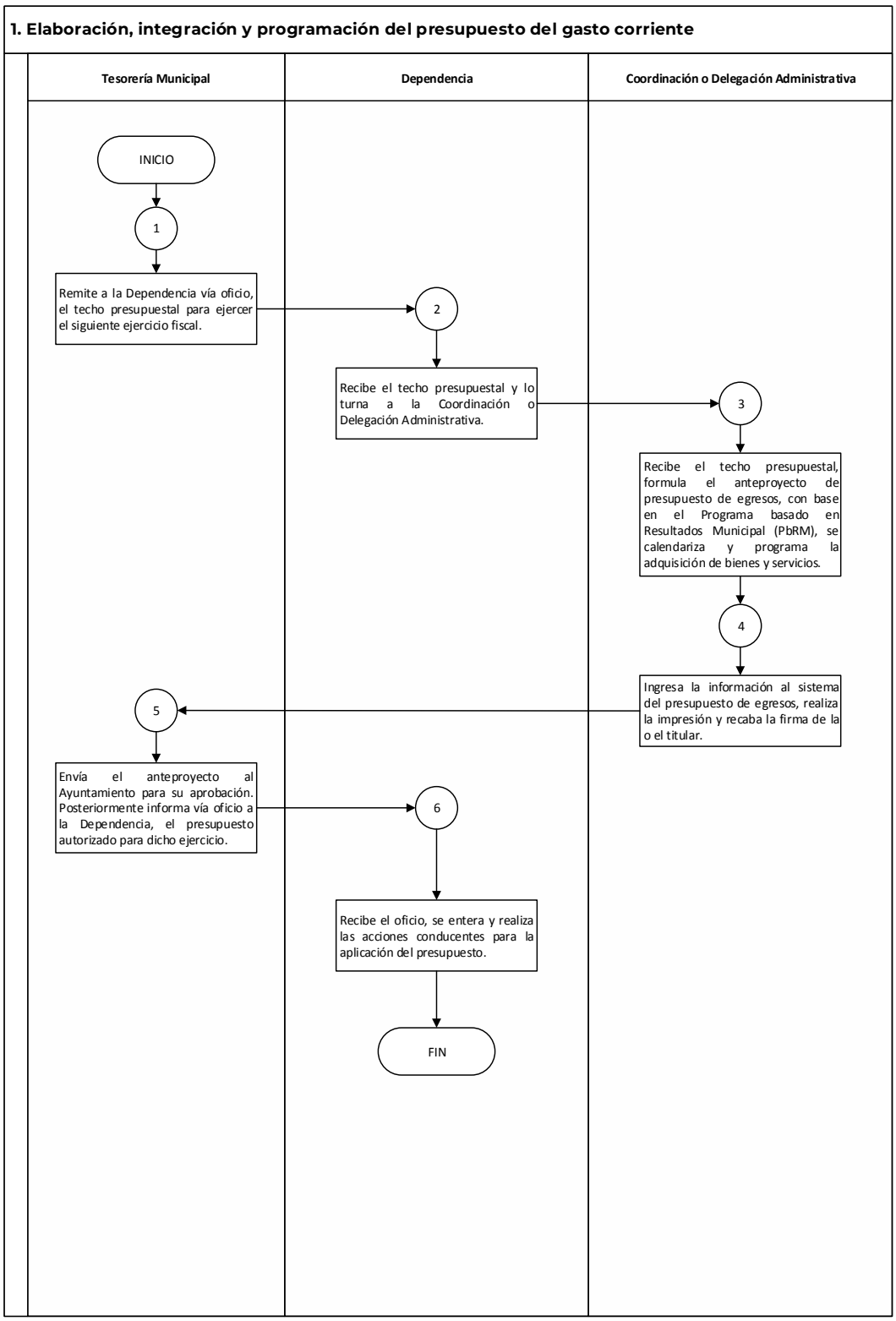
### POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **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

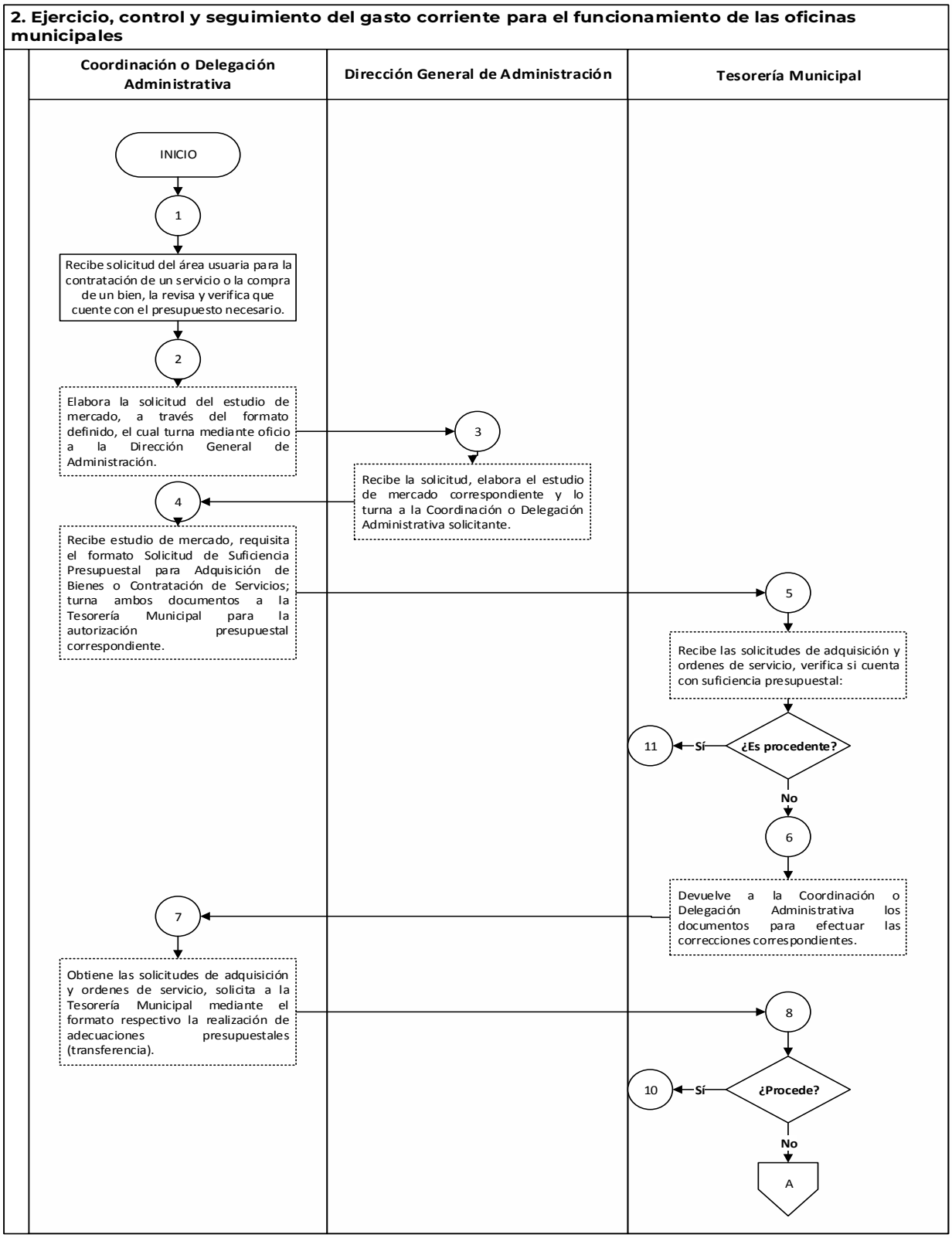
- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La compra o contratación de bienes o servicios que realice 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 suficiencia presupuestal para servicios, 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 para la adquisición de bienes, así como las condiciones de la misma.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

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

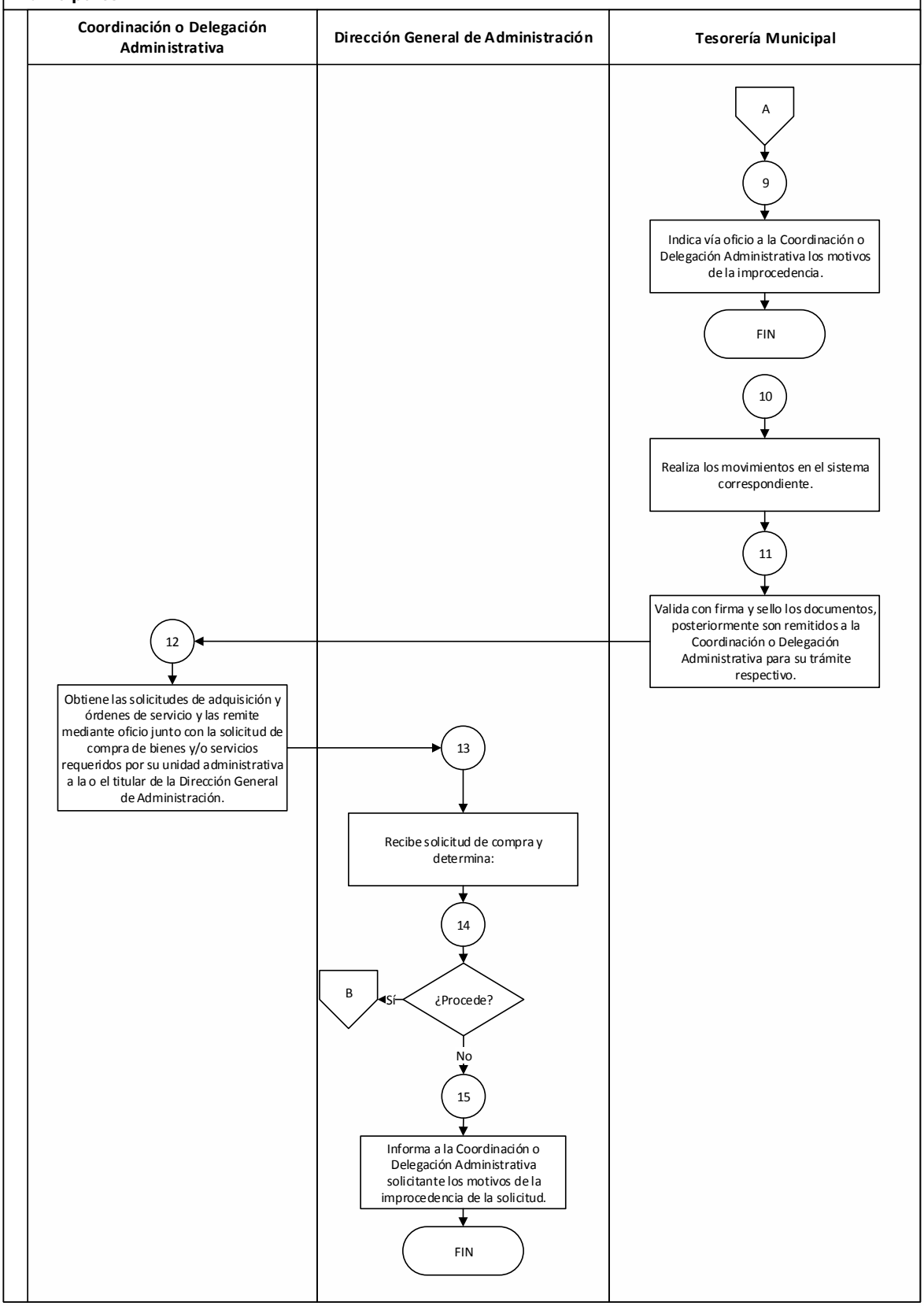
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| **2** | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| **3** | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| **4** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe estudio de mercado, 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** | | **No**<br>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**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| **11** | | **Sí**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| **12** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| **13** | | Recibe solicitud de compra y determina: |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | Dirección General de Administración | **¿Es procedente la solicitud?** |
| **14** | | **No:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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** |

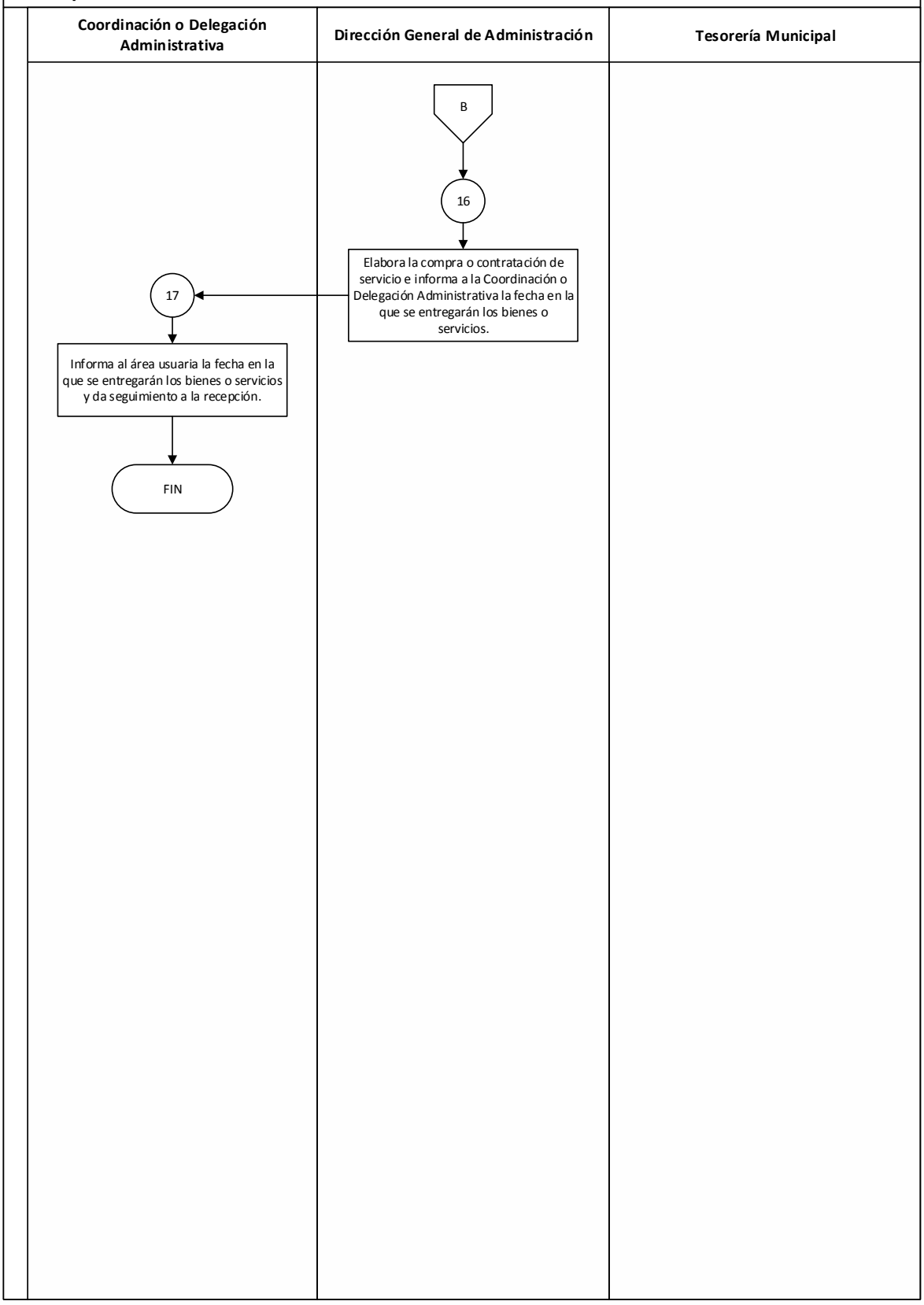
**Diagrama:**


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo**: | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

- Cédula informativa de manifestación de bienes
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

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

**3. Alta de personal**

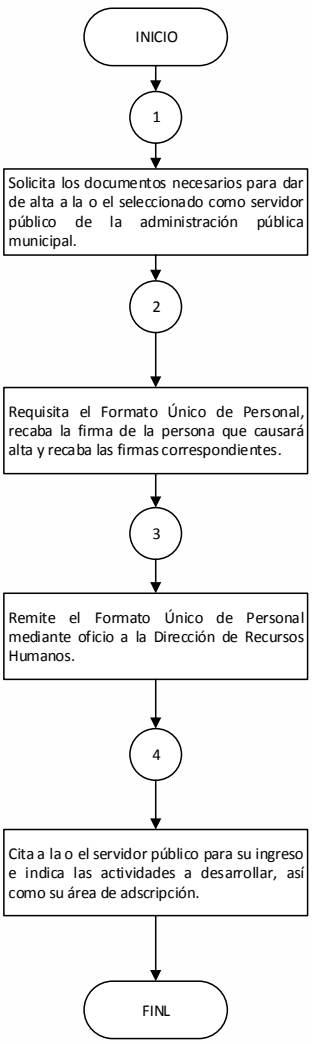
**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**

**3. Alta de personal**

**Coordinación o Delegación Administrativa**



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

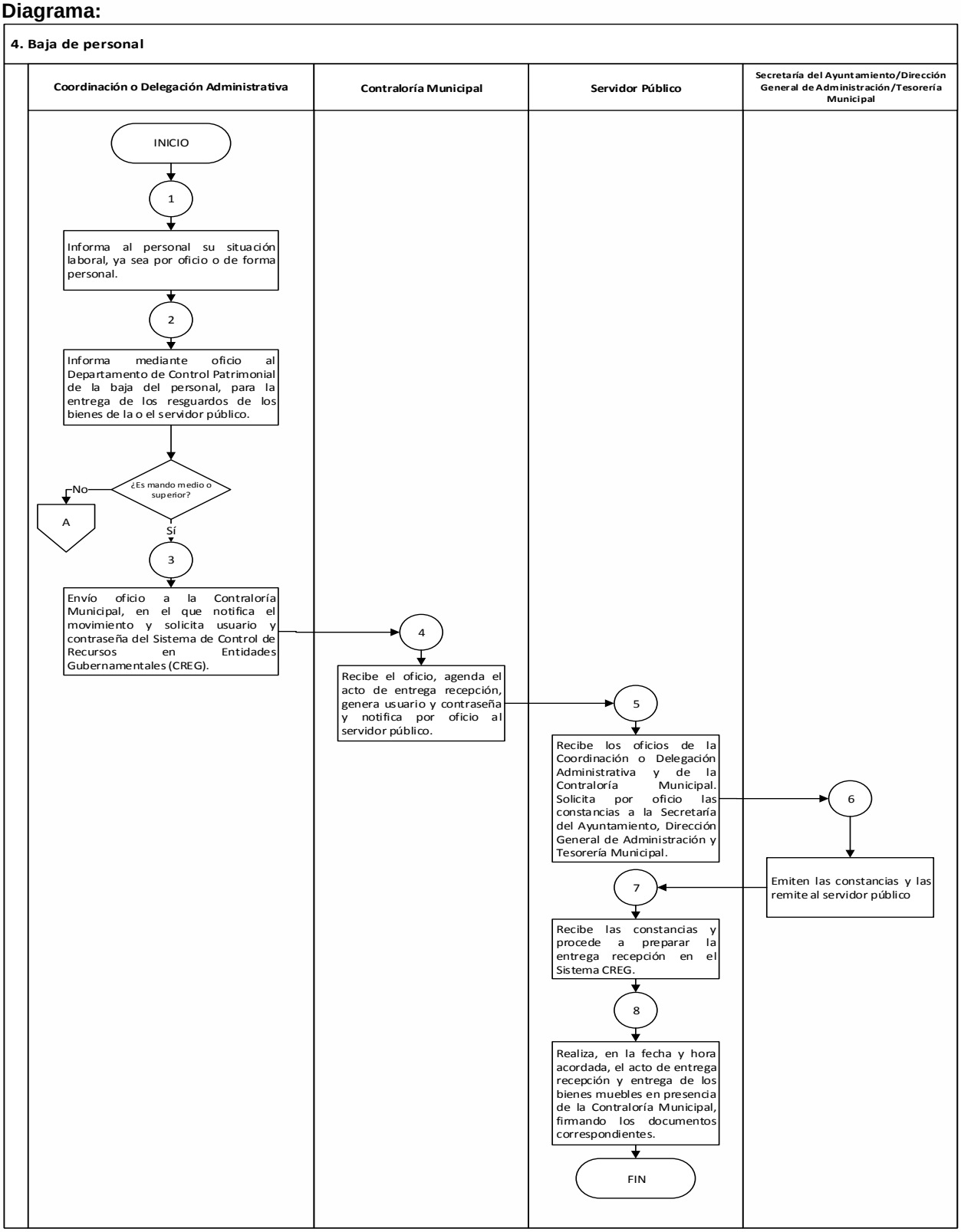
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

**4. Baja de personal**

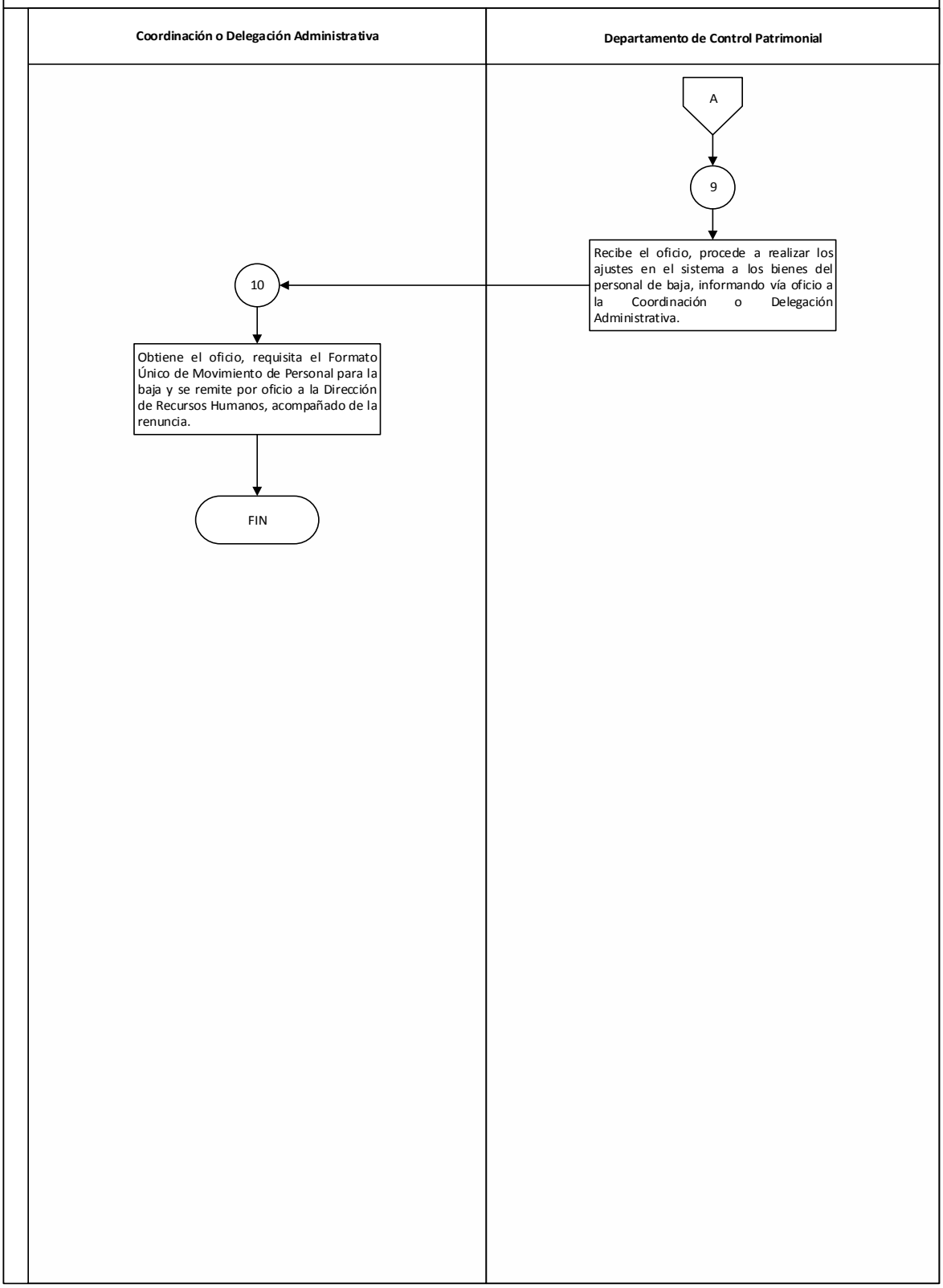
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| **2** | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | **¿Es mando medio o superior?** |
| **3** | | **Sí:**<br>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:**<br>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. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Baja de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**4. Baja de personal**



## V. Coordinación de Obras por Administración Directa

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejecución de obras por administración directa** |

**Objetivo:** Incrementar la infraestructura urbana y vial en el Municipio de Toluca, a través de la ejecución de obras por administración directa y el uso de procedimientos eficaces y eficientes de construcción, ofreciendo a la ciudadanía obras de calidad, a menor costo, apegado al Plan de Desarrollo Municipal y Programa Anual de Obra establecido, mediante un despliegue de equipo, maquinaria y personal capacitado.

### POLÍTICAS APLICABLES

- En la planeación, presupuestación, ejecución y supervisión de obras por administración directa se atenderá lo establecido en el Capítulo Sexto del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y Titulo Séptimo de su Reglamento, así como la normatividad aplicable vigente.
- Previo a la ejecución de una obra, la Coordinación de Obras por Administración Directa deberá elaborar la propuesta del acuerdo para la realización de los trabajos ejecutados en la modalidad de obras por administración directa.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa elaborará los programas de ejecución, utilización de recursos humanos, de maquinaria y equipo de construcción conforme a lo dispuesto por la normatividad aplicable vigente.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa realizará en tiempo y forma la designación de residente y/o supervisor de obra en los términos establecidos por la normatividad aplicable.
- La ejecución de las obras por administración deberá realizarse en apego al Plan de Desarrollo Municipal de Toluca y al Plan de Desarrollo Urbano de Toluca.
- La justificación o estudios de evaluación socioeconómica de cada obra o proyecto nuevo deberá estar de acuerdo con la normatividad aplicable.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa deberá contar con los permisos requeridos de acuerdo con el tipo de obra que se pretenda realizar (alineamiento, derecho de vía, expropiación, entre otros).

- La Dirección de Obras Públicas integrará y remitirá a la Coordinación de Obras por Administración Directa la documentación necesaria para el inicio de los trabajos, consistente en:
  - Listado de obras a ejecutar por administración.
  - Expedientes técnicos.
  - Proyectos ejecutivos y catálogo de conceptos.
  - Oficio de autorización de recursos.
  - Explosión de insumos.
  - Designación de residente y/o supervisor de obra.
  - Integración de COCICOVI.
- La Dirección de Obras Públicas informará y reportará a las dependencias normativas y fiscalizadoras:

  a) La terminación de la obra;

  b) La Cuenta Pública;

  c) Toda la documentación administrativa que compruebe el gasto empleado en la ejecución de la obra; y

  d) Expediente Único de Obra integrado de conformidad con la normatividad vigente aplicable.

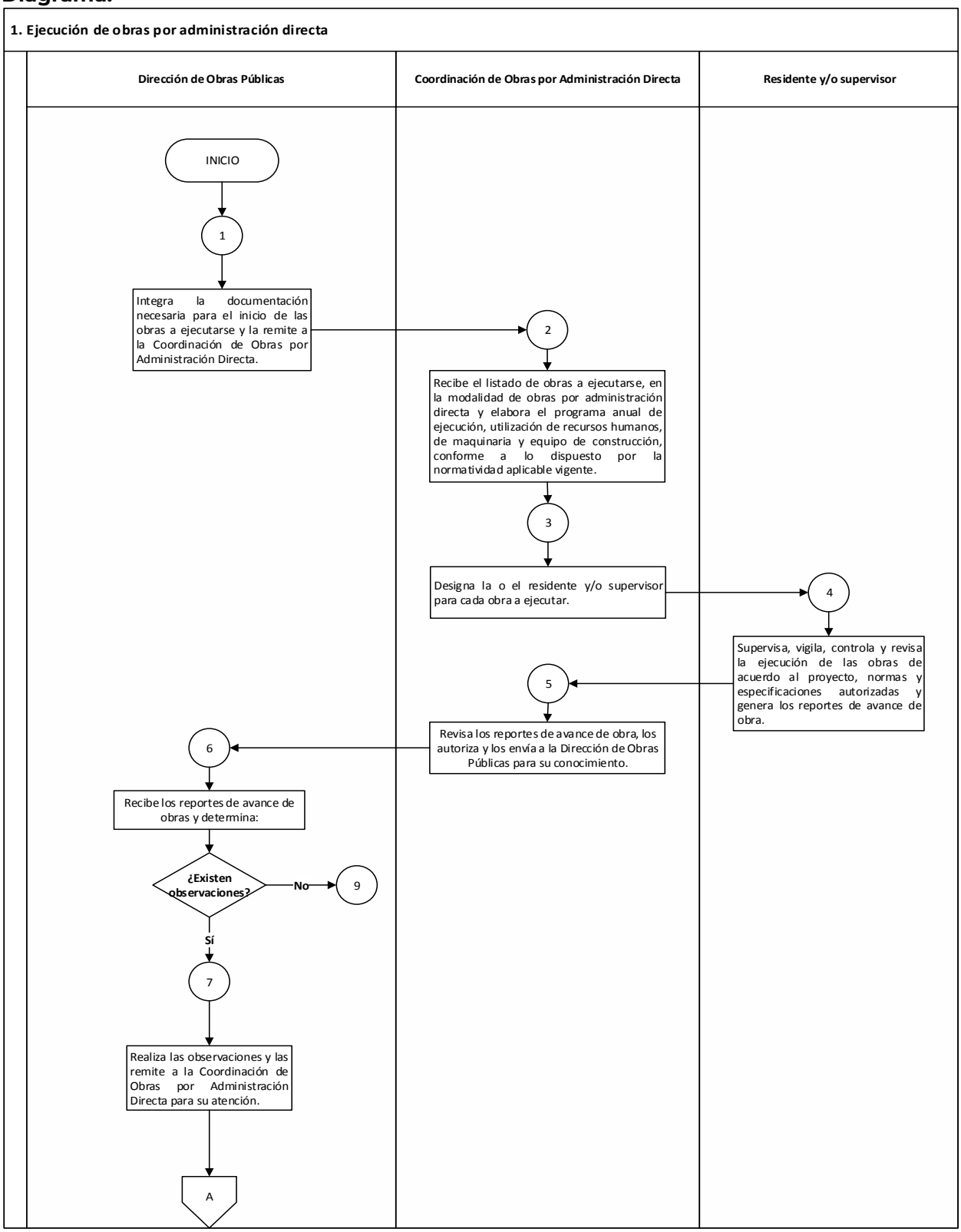
**1. Ejecución de obras por administración directa**

**Descriptivo:**

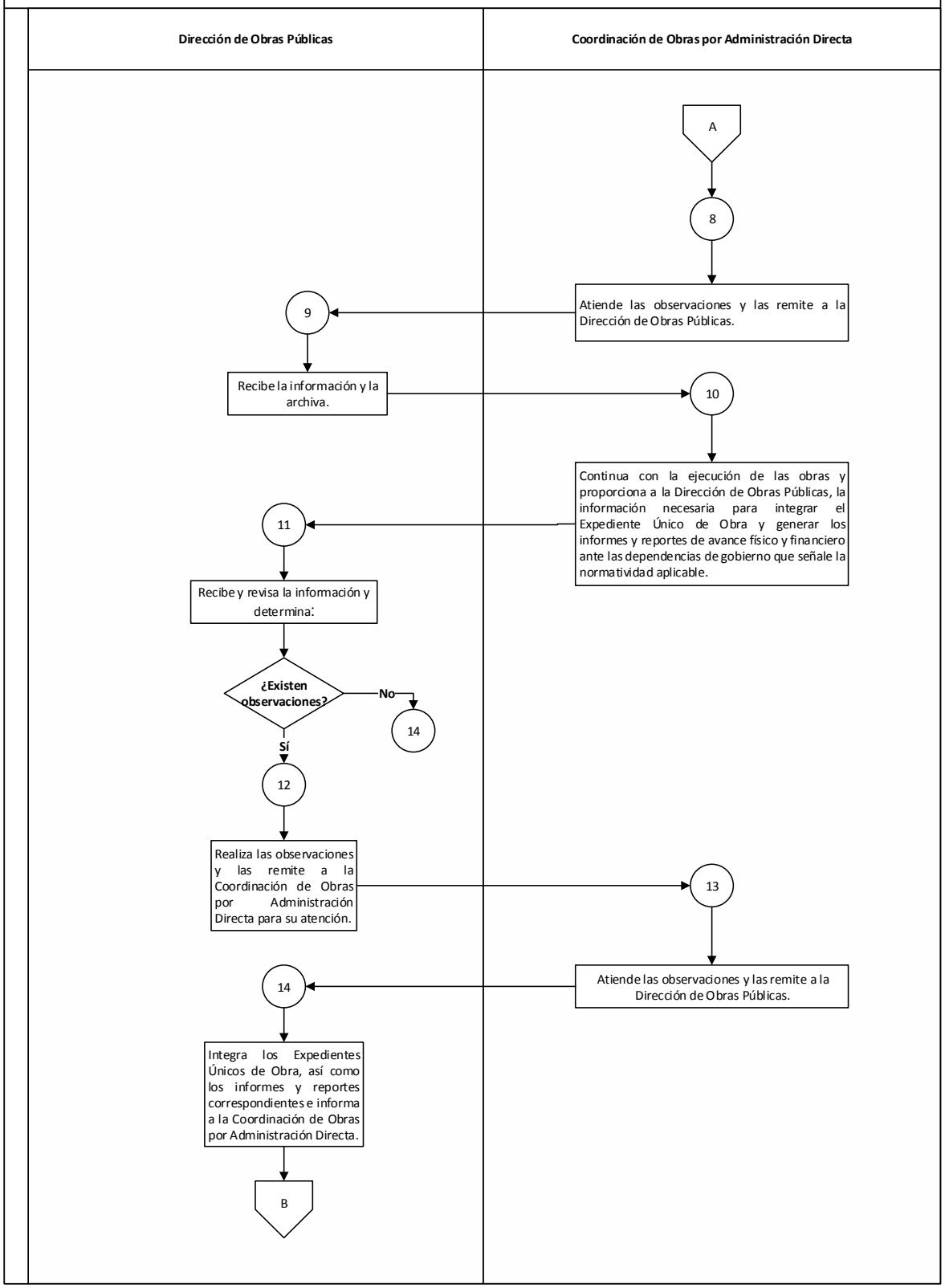
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Obras Públicas** | Integra la documentación necesaria para el inicio de las obras a ejecutarse y la remite a la Coordinación de Obras por Administración Directa. |
| **2** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Recibe el listado de obras a ejecutarse, en la modalidad de obras por administración directa y elabora el programa anual de ejecución, utilización de recursos humanos, de maquinaria y equipo de construcción, conforme a lo dispuesto por la normatividad aplicable vigente. |
| **3** | | Designa la o el residente y/o supervisor para cada obra a ejecutar. |
| **4** | **Residente y/o supervisor** | Supervisa, vigila, controla y revisa la ejecución de las obras de acuerdo al proyecto, normas y especificaciones autorizadas y genera los reportes de avance de obra. |
| **5** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Revisa los reportes de avance de obra, los autoriza y los envía a la Dirección de Obras Públicas para su conocimiento. |
| **6** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe los reportes de avance de obras y determina: |
| | | **¿Existen observaciones?** |
| **7** | **Dirección de Obras Públicas** | **Si:**<br>Realiza las observaciones y las remite a la Coordinación de Obras por Administración Directa para su atención. |
| **8** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Atiende las observaciones y las remite a la Dirección de Obras Públicas. |
| **9** | **Dirección de Obras Públicas** | **No:**<br>Recibe la información y la archiva. |
| **10** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Continua con la ejecución de las obras y proporciona a la Dirección de Obras Públicas, la información necesaria para integrar el Expediente Único de Obra y generar los informes y reportes de avance físico y financiero ante las dependencias de gobierno que señale la normatividad aplicable. |
| **11** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe y revisa la información y determina: |
| | | **¿Existen observaciones?** |
| **12** | | **Sí:** |

| | | |
|---|---|---|
| | | Realiza las observaciones y las remite a la Coordinación de Obras por Administración Directa para su atención. |
| **13** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Atiende las observaciones y las remite a la Dirección de Obras Públicas. |
| **14** | **Dirección de Obra Pública/ Departamento de Planeación de Obra Pública** | **No:**<br>Integra los Expedientes Únicos de Obra, así como los informes y reportes correspondientes e informa a la Coordinación de Obras por Administración Directa. |
| **15** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Concluida cada obra, de conformidad con los proyectos ejecutivos y normatividad aplicable, deberá hacerlo del conocimiento a la Dirección de Obras Públicas y solicitar la entrega recepción de la obra al área. |
| **16** | **Dirección de Obras Públicas** | Realiza los trámites necesarios para llevar a cabo la entrega recepción y le informa a la Coordinación de Obras por Administración Directa de la fecha establecida. |
| **17** | | Lleva a cabo la entrega recepción de la obra y genera el acta correspondiente y verifica el proceso de cierre de la obra. |
| | | **FIN** |

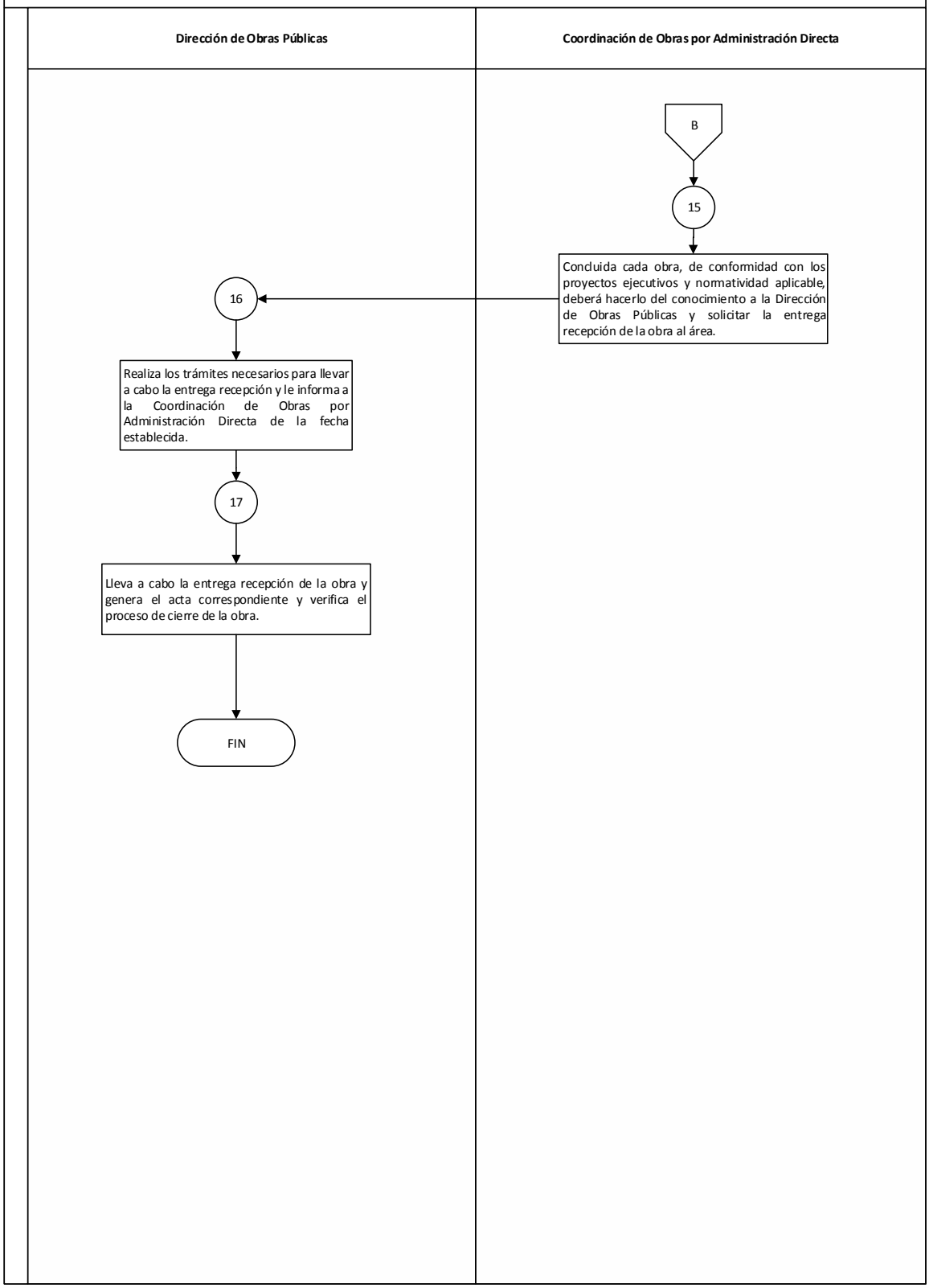
## Diagrama:


1. Ejecución de obras por administración directa
Dirección de Obras Públicas
Coordinación de Obras por Administración Directa
Residente y/o supervisor
INICIO
1
Integra la documentación necesaria para el inicio de las obras a ejecutarse y la remite a la Coordinación de Obras por Administración Directa.
2
Recibe el listado de obras a ejecutarse, en la modalidad de obras por administración directa y elabora el programa anual de ejecución, utilización de recursos humanos, de maquinaria y equipo de construcción, conforme a lo dispuesto por la normatividad aplicable vigente.
3
Designa la o el residente y/o supervisor para cada obra a ejecutar.
4
Supervisa, vigila, controla y revisa la ejecución de las obras de acuerdo al proyecto, normas y especificaciones autorizadas y genera los reportes de avance de obra.
5
Revisa los reportes de avance de obra, los autoriza y los envía a la Dirección de Obras Públicas para su conocimiento.
6
Recibe los reportes de avance de obras y determina:
¿Existen observaciones?
No
9
Sí
7
Realiza las observaciones y las remite a la Coordinación de Obras por Administración Directa para su atención.
A

**1. Ejecución de obras por administración directa**



**1. Ejecución de obras por administración directa**



**Nombre del Procedimiento**: **Apoyo con maquinaria pesada**

**Objetivo:** Atender las peticiones que realice la ciudadanía, autoridades auxiliares u otras instancias de gobierno, cuyo principal propósito sea mejorar la superficie de rodamiento de los caminos, brechas, lugares de uso común y calles de terracería del Municipio de Toluca, a través del apoyo con maquinaria pesada y la ejecución de acciones de rastreo y afine con materiales de revestimiento, excavaciones, carga y acarreo de materiales diversos.

## POLÍTICAS APLICABLES

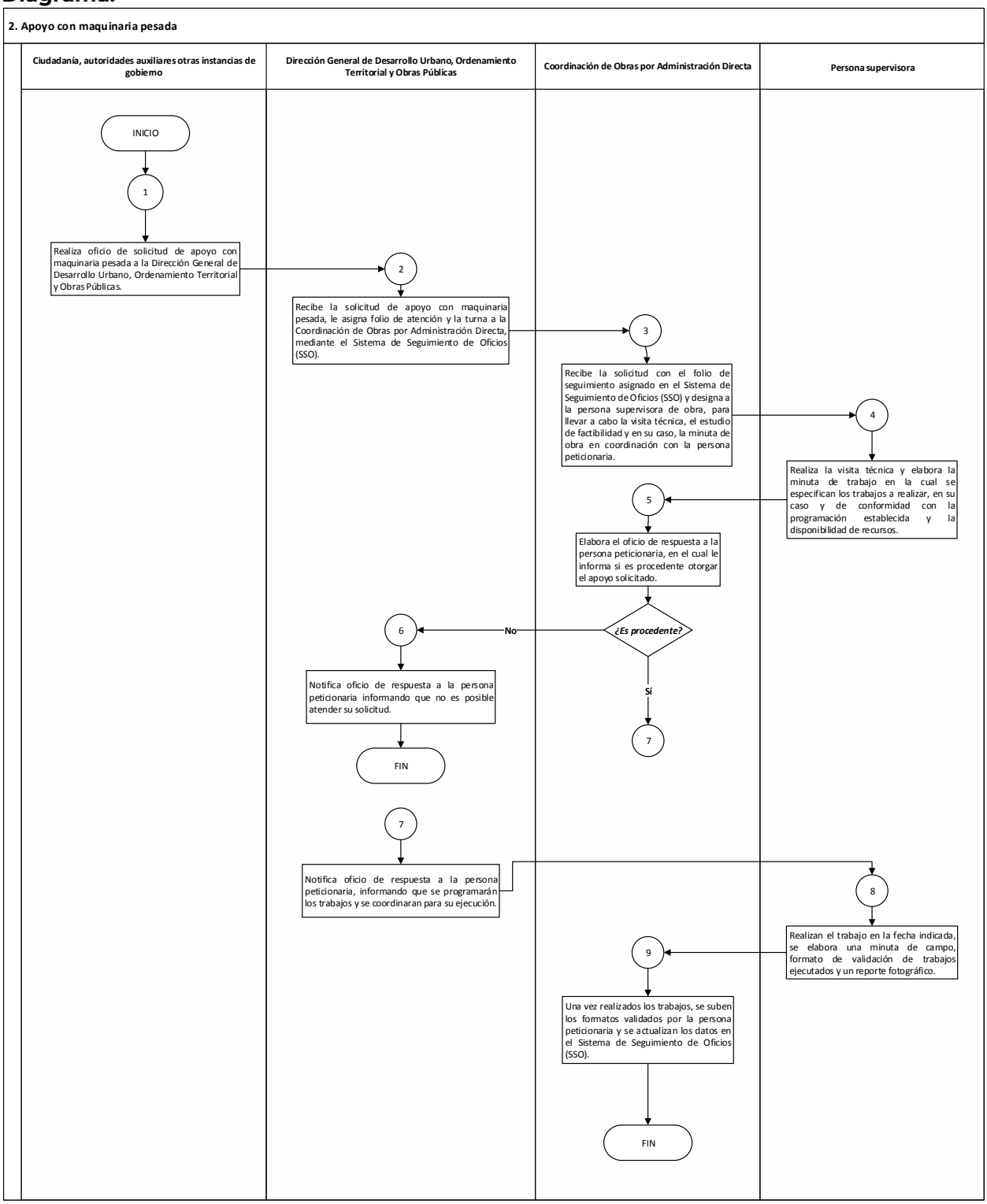
- La Coordinación de Obras por Administración Directa deberá elaborar el Programa Anual de Trabajo de Apoyo con Maquinaria Pesada, apegado a los objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022-2024.
- La atención de peticiones que realicen las y los ciudadanos, las y los delegados municipales u otras instancias de gobierno solicitando apoyos con maquinaria pesada se atenderán conforme a la programación establecida y la disponibilidad de recursos.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa, previo a la programación de un apoyo con maquinaria pesada, realizará una validación del punto referente en la orden y/o minuta de trabajo, para determinar la factibilidad de su ejecución.
- Una vez ejecutados los trabajos solicitados, se realizará una minuta de validación de trabajos y reporte fotográfico.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa realizará el oficio de respuesta (positiva o negativa) de todas aquellas solicitudes que le sean asignadas en el sistema de correspondencia oficial de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, en un plazo máximo de 10 días hábiles.

**2. Apoyo con maquinaria pesada**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ciudadanía, autoridades auxiliares otras instancias de gobierno** | Realiza oficio de solicitud de apoyo con maquinaria pesada a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe la solicitud de apoyo con maquinaria pesada, le asigna folio de atención y la turna a la Coordinación de Obras por Administración Directa, mediante el Sistema de Seguimiento de Oficios (SSO). |
| **3** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Recibe la solicitud con el folio de seguimiento asignado en el Sistema de Seguimiento de Oficios (SSO) y designa a la persona supervisora de obra, para llevar a cabo la visita técnica, el estudio de factibilidad y en su caso, la minuta de obra en coordinación con la persona peticionaria. |
| **4** | **Persona supervisora** | Realiza la visita técnica y elabora la minuta de trabajo en la cual se especifican los trabajos a realizar, en su caso y de conformidad con la programación establecida y la disponibilidad de recursos. |
| **5** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Elabora el oficio de respuesta a la persona peticionaria, en el cual le informa si es procedente otorgar el apoyo solicitado. |
| | | **¿Es procedente?** |
| **6** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | **No:**<br>Notifica oficio de respuesta a la persona peticionaria informando que no es posible atender su solicitud. |
| | | **FIN** |
| **7** | | **Sí:**<br>Notifica oficio de respuesta a la persona peticionaria, informando que se programarán los trabajos y se coordinaran para su ejecución. |
| **8** | **Supervisor(a)/Operador(a) de maquinaria** | Realizan el trabajo en la fecha indicada, se elabora una minuta de campo, formato de validación de trabajos ejecutados y un reporte fotográfico. |
| **9** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Una vez realizados los trabajos, se suben los formatos validados por la persona peticionaria y se actualizan los datos en el Sistema de Seguimiento de Oficios (SSO). |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Apoyo con maquinaria pesada
Ciudadanía, autoridades auxiliares otras instancias de gobierno
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Coordinación de Obras por Administración Directa
Persona supervisora
INICIO
1
Realiza oficio de solicitud de apoyo con maquinaria pesada a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
2
Recibe la solicitud de apoyo con maquinaria pesada, le asigna folio de atención y la turna a la Coordinación de Obras por Administración Directa, mediante el Sistema de Seguimiento de Oficios (SSO).
3
Recibe la solicitud con el folio de seguimiento asignado en el Sistema de Seguimiento de Oficios (SSO) y designa a la persona supervisora de obra, para llevar a cabo la visita técnica, el estudio de factibilidad y en su caso, la minuta de obra en coordinación con la persona peticionaria.
4
Realiza la visita técnica y elabora la minuta de trabajo en la cual se especifican los trabajos a realizar, en su caso y de conformidad con la programación establecida y la disponibilidad de recursos.
5
Elabora el oficio de respuesta a la persona peticionaria, en el cual le informa si es procedente otorgar el apoyo solicitado.
¿Es procedente?
No
6
Notifica oficio de respuesta a la persona peticionaria informando que no es posible atender su solicitud.
FIN
Sí
7
Notifica oficio de respuesta a la persona peticionaria, informando que se programarán los trabajos y se coordinaran para su ejecución.
8
Realizan el trabajo en la fecha indicada, se elabora una minuta de campo, formato de validación de trabajos ejecutados y un reporte fotográfico.
9
Una vez realizados los trabajos, se suben los formatos validados por la persona peticionaria y se actualizan los datos en el Sistema de Seguimiento de Oficios (SSO).
FIN

## VI. Departamento de Alineamiento y Número Oficial

**Nombre del Procedimiento**: **Emisión de Constancias de Alineamiento y Número Oficial**

**Objetivo:** Expedir Constancias de Alineamiento y Número Oficial en las cuales se reflejen las restricciones señaladas en la normatividad (municipal, estatal y federal) sobre un inmueble determinado, con respecto a la vía pública, precisando el número oficial correspondiente.

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial será el área responsable de señalar las restricciones correspondientes de acuerdo a la normatividad generada por los tres ámbitos de gobierno (municipal, estatal y federal), sobre un inmueble con respecto a la vía pública adyacente y señalar el número oficial correspondiente.
- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial emitirá las constancias solicitadas por la o el interesado a fin llevar un registro y control de las mismas.
- La persona interesada deberá cumplir con los siguientes requisitos:
  - Solicitud original requisitada con tinta azul.
  - Copia de documento que acredite la propiedad y/o posesión, en donde deberá señalar medidas, colindancias y domicilio del predio, así como el nombre del propietario.
  - Identificación oficial vigente con foto (INE y/o IFE, pasaporte o cédula profesional).
  - Ortofoto (Google Earth), con nombre de calles y el predio identificado.
  - El recibo de pago de impuesto predial vigente, no es un requisito obligatorio para el trámite, sin embargo, si se requiere que aparezca la clave castastral en dicha constancia, deberán integrar copia fotostatica del mismo.
  - En caso de no ser la o el propietario, se deberá integrar carta poder simple con las identificaciones correspondientes.

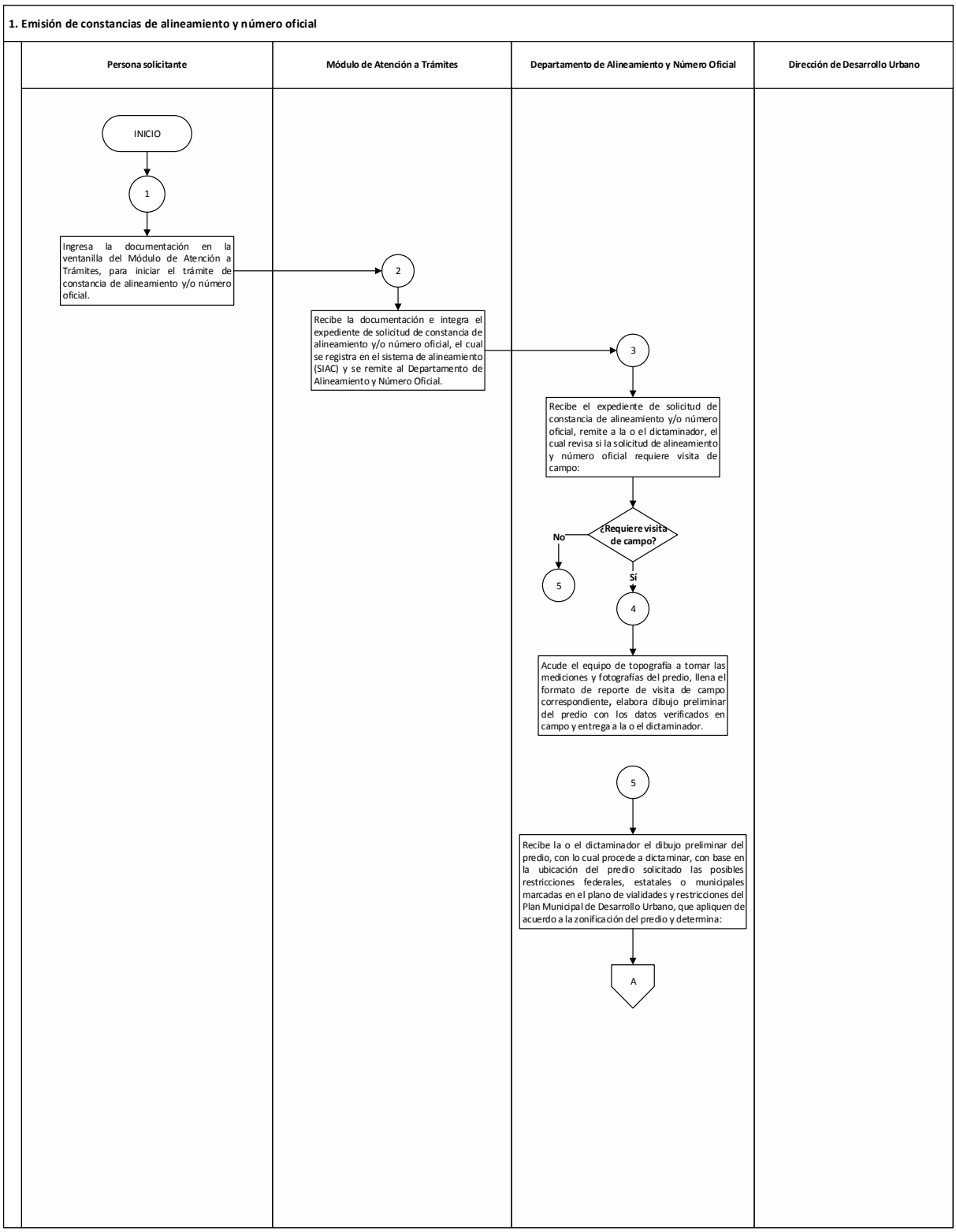
**1. Emisión de constancias de alineamiento y número oficial**

**Descriptivo:**

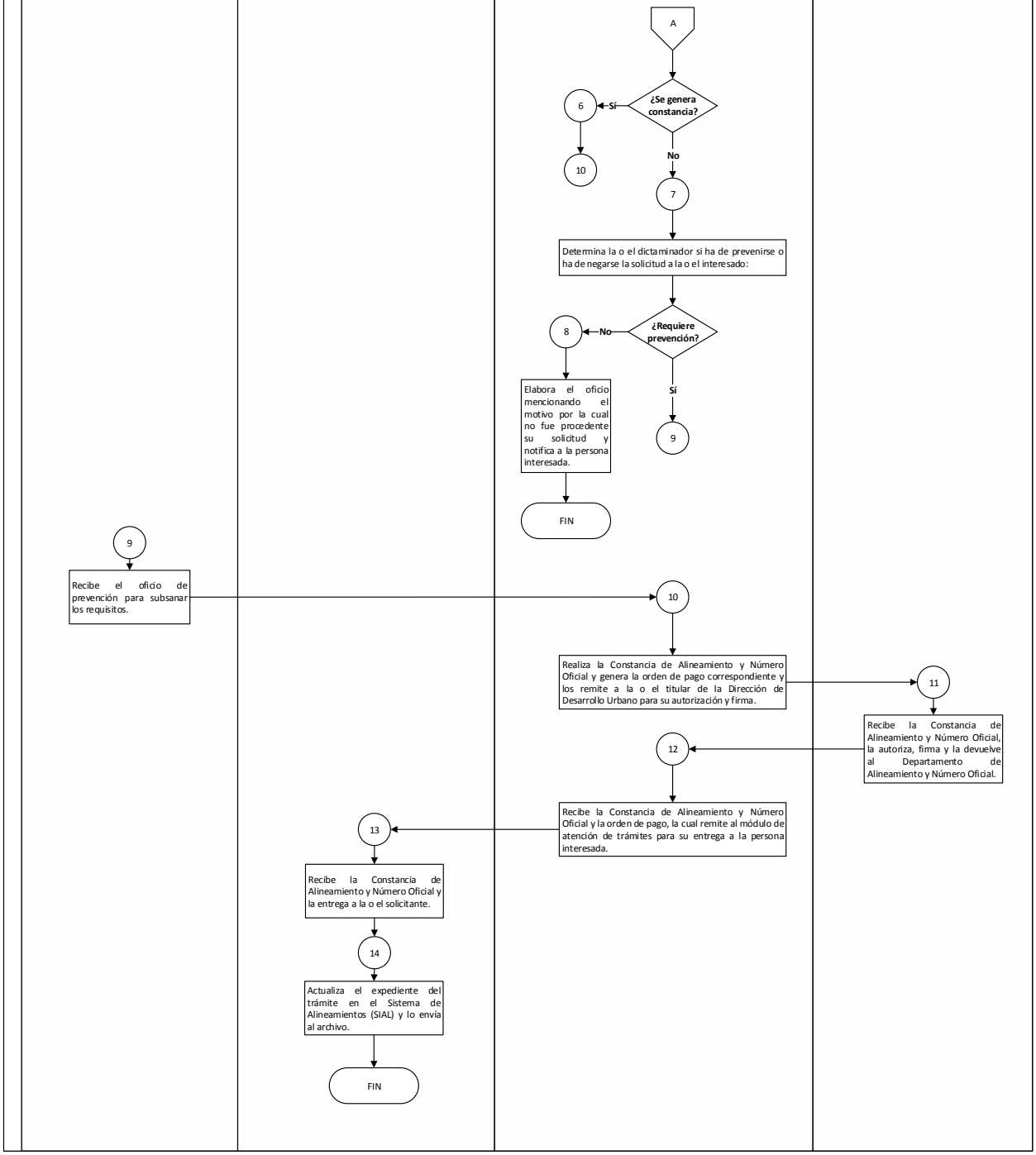
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Ingresa la documentación en la ventanilla del Módulo de Atención a Trámites, para iniciar el trámite de constancia de alineamiento y/o número oficial. |
| **2** | **Módulo de Atención a Trámites** | Recibe la documentación e integra el expediente de solicitud de constancia de alineamiento y/o número oficial, el cual se registra en el sistema de alineamiento (SIAC) y se remite al Departamento de Alineamiento y Número Oficial. |
| **3** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Recibe el expediente de solicitud de constancia de alineamiento y/o número oficial, remite a la o el dictaminador, el cual revisa si la solicitud de alineamiento y número oficial requiere visita de campo: |
| | | **¿Requiere visita de campo?** |
| **4** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | **Sí**:<br>Acude el equipo de topografía a tomar las mediciones y fotografías del predio, llena el formato de reporte de visita de campo correspondiente**,** elabora dibujo preliminar del predio con los datos verificados en campo y entrega a la o el dictaminador. |
| **5** | | **No:**<br>Recibe la o el dictaminador el dibujo preliminar del predio, con lo cual procede a dictaminar, con base en la ubicación del predio solicitado las posibles restricciones federales, estatales o municipales marcadas en el plano de vialidades y restricciones del Plan Municipal de Desarrollo Urbano, que apliquen de acuerdo a la zonificación del predio y determina: |
| | | **¿Se genera constancia?** |
| **6** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 9 |
| **7** | | **No:**<br>Determina la o el dictaminador si ha de prevenirse o ha de negarse la solicitud a la o el interesado: |
| | | ***¿Requiere prevención?*** |
| **8** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | **No:**<br>Elabora el oficio mencionando el motivo por la cual no fue procedente su solicitud y notifica a la persona solicitante. |
| | | **FIN** |
| **9** | **Persona solicitante** | **Sí:**<br>Recibe el oficio de prevención para subsanar los requisitos. |

| | | |
|---|---|---|
| **10** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Realiza la Constancia de Alineamiento y Número Oficial y genera la orden de pago correspondiente y los remite a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Urbano para su autorización y firma. |
| **11** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Recibe la Constancia de Alineamiento y Número Oficial, la autoriza, firma y la devuelve al Departamento de Alineamiento y Número Oficial. |
| **12** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Recibe la Constancia de Alineamiento y Número Oficial y la orden de pago, la cual remite al módulo de atención de trámites para su entrega a la persona interesada. |
| **13** | **Módulo de Atención de Trámites** | Recibe la Constancia de Alineamiento y Número Oficial y la entrega a la o el solicitante. |
| **14** | | Actualiza el expediente del trámite en el Sistema de Alineamientos (SIAL) y lo envía al archivo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Emisión de constancias de alineamiento y número oficial
Persona solicitante
Módulo de Atención a Trámites
Departamento de Alineamiento y Número Oficial
Dirección de Desarrollo Urbano
INICIO
1
Ingresa la documentación en la ventanilla del Módulo de Atención a Trámites, para iniciar el trámite de constancia de alineamiento y/o número oficial.
2
Recibe la documentación e integra el expediente de solicitud de constancia de alineamiento y/o número oficial, el cual se registra en el sistema de alineamiento (SIAC) y se remite al Departamento de Alineamiento y Número Oficial.
3
Recibe el expediente de solicitud de constancia de alineamiento y/o número oficial, remite a la o el dictaminador, el cual revisa si la solicitud de alineamiento y número oficial requiere visita de campo:
¿Requiere visita de campo?
No
5
Sí
4
Acude el equipo de topografía a tomar las mediciones y fotografías del predio, llena el formato de reporte de visita de campo correspondiente, elabora dibujo preliminar del predio con los datos verificados en campo y entrega a la o el dictaminador.
5
Recibe la o el dictaminador el dibujo preliminar del predio, con lo cual procede a dictaminar, con base en la ubicación del predio solicitado las posibles restricciones federales, estatales o municipales marcadas en el plano de vialidades y restricciones del Plan Municipal de Desarrollo Urbano, que apliquen de acuerdo a la zonificación del predio y determina:
A

**1. Emisión de constancias de alineamiento y número oficial**



**Nombre del Procedimiento**: **Elaboración de levantamientos topográficos de vías públicas**

**Objetivo:** Realizar levantamientos topográficos de vías públicas para determinar la sección y la longitud correspondiente de acuerdo a la normatividad aplicable.

## POLÍTICAS APLICABLES

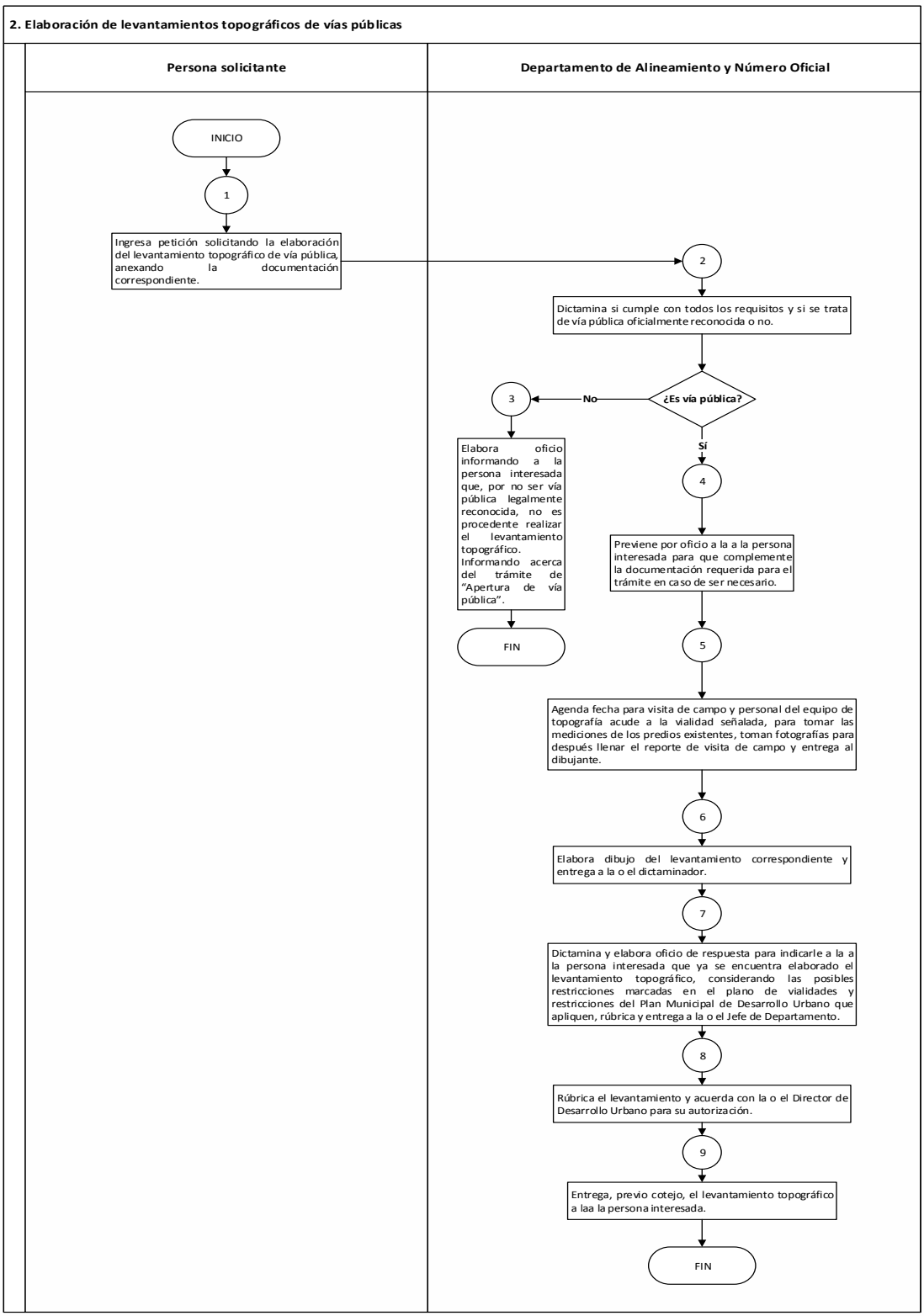
- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial es el área responsable de señalar las restricciones municipales, estatales y federales, correspondientes a los predios que tienen frente a vía pública, de acuerdo a la normatividad aplicable generada por los tres ámbitos de gobierno para la introducción de infraestructura urbana.
- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial integrará brigadas de topografía para realizar los trabajos de campo correspondientes con la finalidad de atender las solicitudes recibidas.
- La persona interesada deberá cumplir con los siguientes requisitos:
    - Copia de la identificación oficial de cada propietario y/o poseedor, de los inmuebles que se encuentren en el tramo en el que se pretende el alineamiento.
    - Copia del documento que acredite la propiedad y/o posesión de cada predio que tenga frente con la vía pública que nos ocupa.
    - Fotografías de la calle y zona inmediata.
    - Escrito firmado en original por todos las y los propietarios y/o poseedores de los predios que colindan con la calle, en el que manifiesten estar de acuerdo en respetar la sección de la calle estipulada en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca, vigente.

**2. Elaboración de levantamientos topográficos de vías públicas**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Ingresa petición solicitando la elaboración del levantamiento topográfico de vía pública, anexando la documentación correspondiente. |
| **2** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Dictamina si cumple con todos los requisitos y si se trata de vía pública oficialmente reconocida o no. |
| | | **¿Es vía pública?** |
| **3** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | **No:**<br>Elabora oficio informando a la persona interesada que, por no ser vía pública legalmente reconocida, no es procedente realizar el levantamiento topográfico. Informando acerca del trámite de "Apertura de vía pública". |
| | | **FIN** |
| **4** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | **Sí:**<br>Previene por oficio a la persona interesada para que complemente la documentación requerida para el trámite en caso de ser necesario. |
| **5** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Agenda fecha para visita de campo y personal del equipo de topografía acude a la vialidad señalada, para tomar las mediciones de los predios existentes, toman fotografías para después llenar el reporte de visita de campo y entrega al dibujante. |
| **6** | | Elabora dibujo del levantamiento correspondiente y entrega a la o el dictaminador. |
| **7** | | Dictamina y elabora oficio de respuesta para indicarle a la persona interesada que ya se encuentra elaborado el levantamiento topográfico, considerando las posibles restricciones marcadas en el plano de vialidades y restricciones del Plan Municipal de Desarrollo Urbano que apliquen, rúbrica y entrega a la o el Jefe de Departamento. |
| **8** | | Rúbrica el levantamiento y acuerda con la o el Director de Desarrollo Urbano para su autorización. |
| **9** | | Entrega, previo cotejo, el levantamiento topográfico a la persona interesado. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Elaboración de levantamientos topográficos de vías públicas
Persona solicitante
Departamento de Alineamiento y Número Oficial
INICIO
1
Ingresa petición solicitando la elaboración del levantamiento topográfico de vía pública, anexando la documentación correspondiente.
2
Dictamina si cumple con todos los requisitos y si se trata de vía pública oficialmente reconocida o no.
¿Es vía pública?
No
3
Elabora oficio informando a la persona interesada que, por no ser vía pública legalmente reconocida, no es procedente realizar el levantamiento topográfico. Informando acerca del trámite de "Apertura de vía pública".
FIN
Sí
4
Previene por oficio a la a la persona interesada para que complemente la documentación requerida para el trámite en caso de ser necesario.
5
Agenda fecha para visita de campo y personal del equipo de topografía acude a la vialidad señalada, para tomar las mediciones de los predios existentes, toman fotografías para después llenar el reporte de visita de campo y entrega al dibujante.
6
Elabora dibujo del levantamiento correspondiente y entrega a la o el dictaminador.
7
Dictamina y elabora oficio de respuesta para indicarle a la a la persona interesada que ya se encuentra elaborado el levantamiento topográfico, considerando las posibles restricciones marcadas en el plano de vialidades y restricciones del Plan Municipal de Desarrollo Urbano que apliquen, rúbrica y entrega a la o el Jefe de Departamento.
8
Rúbrica el levantamiento y acuerda con la o el Director de Desarrollo Urbano para su autorización.
9
Entrega, previo cotejo, el levantamiento topográfico a laa la persona interesada.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Emisión de dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de las vías públicas o espacios públicos** |
| **Objetivo:** | Mantener el libre tránsito de las vías públicos o espacios públicos del Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

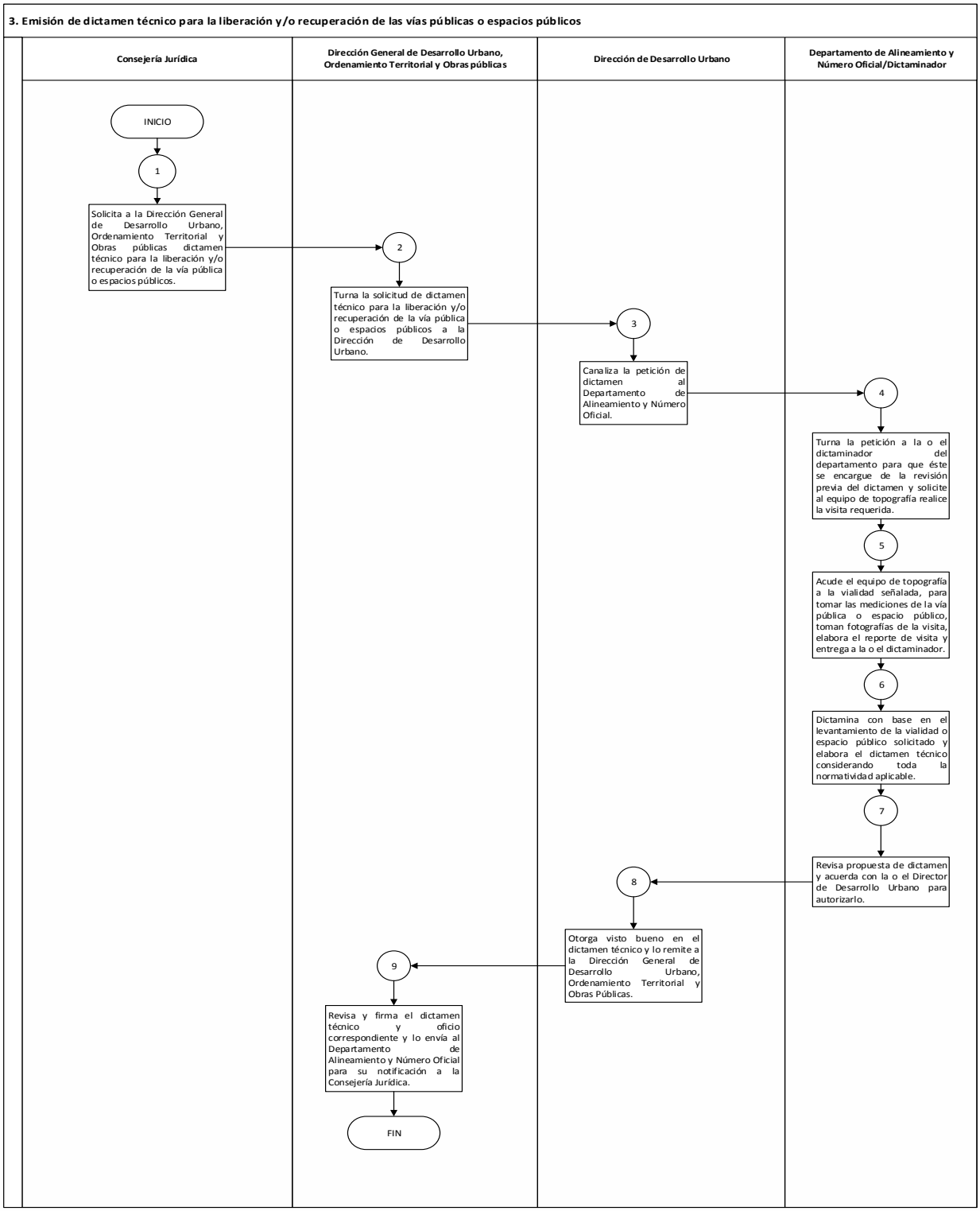
- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial es el área responsable de emitir el dictamen técnico en materia de desarrollo urbano correspondiente para el seguimiento del procedimiento de liberación y/o recuperación de la vía pública o espacios públicos.
- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial observará en todo momento la normatividad aplicable en materia de desarrollo urbano del procedimiento de liberación y/o recuperación de la vía pública o espacios públicos con el propósito de no incurrir en controversia.

**3. Emisión de dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de las vías públicas o espacios públicos**

**Descriotivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Consejería Jurídica** | Solicita a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras públicas dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de la vía pública o espacios públicos. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras públicas** | Turna la solicitud de dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de la vía pública o espacios públicos a la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **3** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Canaliza la petición de dictamen al Departamento de Alineamiento y Número Oficial. |
| **4** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Turna la petición a la o el dictaminador del departamento para que éste se encargue de la revisión previa del dictamen y solicite al equipo de topografía realice la visita requerida. |
| **5** | | Acude el equipo de topografía a la vialidad señalada, para tomar las mediciones de la vía pública o espacio público, toman fotografías de la visita, elabora el reporte de visita y entrega a la o el dictaminador. |
| **6** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial /Dictaminador** | Dictamina con base en el levantamiento de la vialidad o espacio público solicitado y elabora el dictamen técnico considerando toda la normatividad aplicable. |
| **7** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Revisa propuesta de dictamen y acuerda con la o el Director de Desarrollo Urbano para autorizarlo. |
| **8** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Otorga visto bueno en el dictamen técnico y lo remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **9** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.** | Revisa y firma el dictamen técnico y oficio correspondiente y lo envía al Departamento de Alineamiento y Número Oficial para su notificación a la Consejería Jurídica. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Emisión de dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de las vías públicas o espacios públicos
Consejería Jurídica
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras públicas
Dirección de Desarrollo Urbano
Departamento de Alineamiento y Número Oficial/Dictaminador
INICIO
1
Solicita a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras públicas dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de la vía pública o espacios públicos.
2
Turna la solicitud de dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de la vía pública o espacios públicos a la Dirección de Desarrollo Urbano.
3
Canaliza la petición de dictamen al Departamento de Alineamiento y Número Oficial.
4
Turna la petición a la o el dictaminador del departamento para que éste se encargue de la revisión previa del dictamen y solicite al equipo de topografía realice la visita requerida.
5
Acude el equipo de topografía a la vialidad señalada, para tomar las mediciones de la vía pública o espacio público, toman fotografías de la visita, elabora el reporte de visita y entrega a la o el dictaminador.
6
Dictamina con base en el levantamiento de la vialidad o espacio público solicitado y elabora el dictamen técnico considerando toda la normatividad aplicable.
7
Revisa propuesta de dictamen y acuerda con la o el Director de Desarrollo Urbano para autorizarlo.
8
Otorga visto bueno en el dictamen técnico y lo remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
9
Revisa y firma el dictamen técnico y oficio correspondiente y lo envía al Departamento de Alineamiento y Número Oficial para su notificación a la Consejería Jurídica.
FIN

**Nombre del Procedimiento**: **Recepción de expediente y elaboración de ficha técnica para la asignación y/o cambio de nomenclatura a las vías públicas o espacios públicos**

**Objetivo:** Asignar la nomenclatura a las vías públicas o espacios públicos oficialmente reconocidos que se encuentren dentro del Municipio de Toluca.

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial es el área responsable de integrar el expediente y elaborar la ficha técnica de la vía pública o espacio público a la cual se pretende asignar o cambiar la nomenclatura, para enviarlo al Ayuntamiento para su discusión y aprobación, en su caso.
- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial, una vez autorizada la nomenclatura oficial por el Ayuntamiento, procederá a notificar a las dependencias y organismos correspondientes lo autorizado mediante acuerdo.
- Requisitos para asignar la nomenclatura a las vías públicas o espacios públicos:

  - Los organismos privados, comités delegacionales, asociaciones científicas y culturales, juntas de vecinos o las personas interesadas y habitantes del municipio deberán presentar solicitud por escrito ante la autoridad municipal.
  - Se acompañará de un plano en papel y en medio óptico o electrónico, donde se localice con precisión la avenida, calle, callejón, plaza, cerrada, jardín o sitio en general, asimismo, deberá proponerse una relación de por lo menos tres nombres propios o comunes con los que esté de acuerdo la mayoría de la población interesada.
  - Cuando se propongan nombres de personajes se apoyará con una ficha biográfica, citando las fuentes bibliográficas consultadas.
  - Cuando sea posible, se asignará una familia temática a los nombres de las calles de colonias, conjuntos urbanos, o desarrollos que conformen una zona homogénea, claramente reconocida como tal.
  - Para la asignación de nombres comunes, se valorará la importancia o trascendencia de los mismos.
  - Para las propuestas de nombres relativos a hechos históricos, se tomará en cuenta la trascendencia de los mismos, así como su relación con el municipio, estado o la federación.
  - Se acompañará una relación de nombres y firmas de las y los vecinos que residan en el lugar y respalden la solicitud de asignación o cambio de nomenclatura.

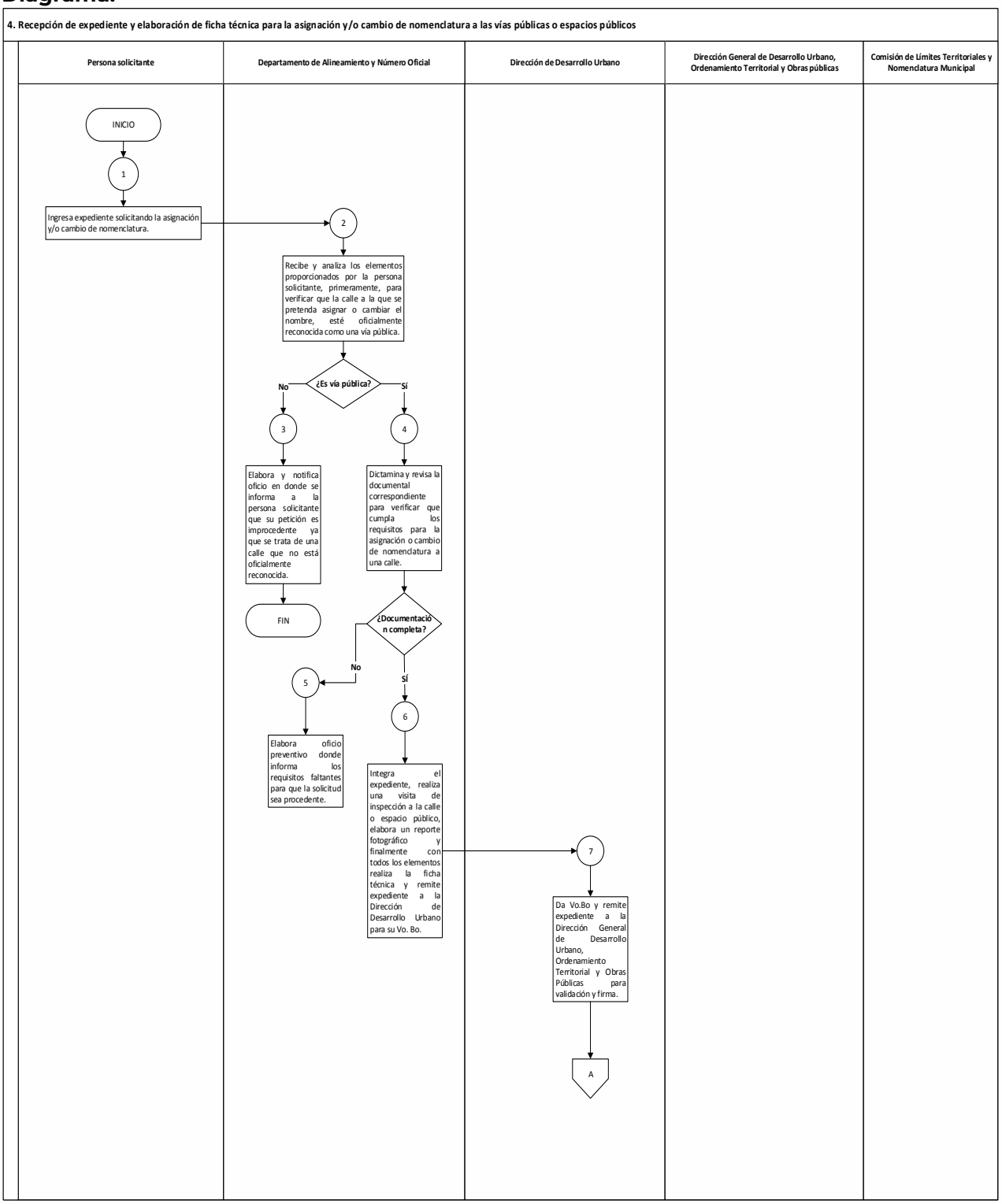
**4. Recepción de expediente y elaboración de ficha técnica para la asignación y/o cambio de nomenclatura a las vías públicas o espacios públicos**

**Descriptivo:**

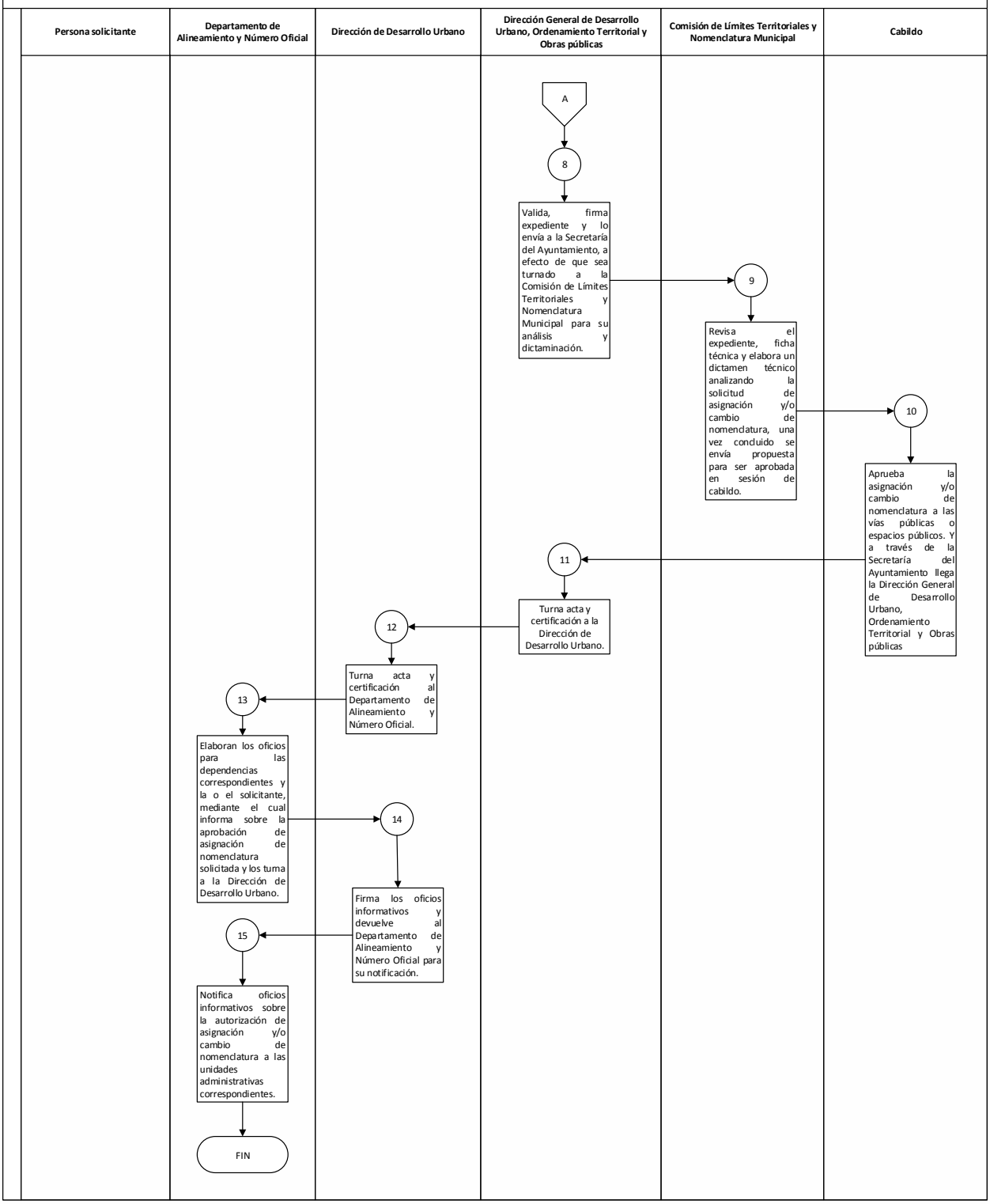
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Ingresa expediente solicitando la asignación y/o cambio de nomenclatura. |
| **2** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Recibe y analiza los elementos proporcionados por la persona solicitante, primeramente, para verificar que la calle a la que se pretenda asignar o cambiar el nombre, esté oficialmente reconocida como una vía pública. |
| | | **¿Es vía pública?** |
| **3** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | **No:**<br>Elabora y notifica oficio en donde se informa a la persona solicitante que su petición es improcedente ya que se trata de una calle que no está oficialmente reconocida. |
| | | **FIN** |
| **4** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | **Sí:**<br>Dictamina y revisa la documental correspondiente para verificar que cumpla los requisitos para la asignación o cambio de nomenclatura a una calle. |
| | | **¿Documentación completa?** |
| **5** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | **No:**<br>Elabora oficio preventivo donde informa los requisitos faltantes para que la solicitud sea procedente. |
| | | **FIN** |
| **6** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | **Sí:**<br>Integra el expediente, realiza una visita de inspección a la calle o espacio público, elabora un reporte fotográfico y finalmente con todos los elementos realiza la ficha técnica y remite expediente a la Dirección de Desarrollo Urbano para su Vo. Bo. |
| **7** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Da Vo.Bo y remite expediente a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para validación y firma. |
| **8** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Valida, firma expediente y lo envía a la Secretaría del Ayuntamiento, a efecto de que sea turnado a la Comisión de Límites Territoriales y Nomenclatura Municipal para su análisis y dictaminación. |
| **9** | **Comisión de Límites Territoriales y Nomenclatura Municipal** | Revisa el expediente, ficha técnica y elabora un dictamen técnico analizando la solicitud de asignación y/o cambio de nomenclatura, una vez concluido se envía propuesta para ser aprobada en sesión de cabildo. |
| **10** | **Cabildo** | Aprueba la asignación y/o cambio de nomenclatura a las vías públicas o espacios públicos. Y a través de la |

| | | |
|---|---|---|
| | | Secretaría del Ayuntamiento llega la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras públicas |
| **11** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Turna acta y certificación a la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **12** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Turna acta y certificación al Departamento de Alineamiento y Número Oficial. |
| **13** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Elaboran los oficios para las dependencias correspondientes y la o el solicitante, mediante el cual informa sobre la aprobación de asignación de nomenclatura solicitada y los turna a la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **14** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Firma los oficios informativos y devuelve al Departamento de Alineamiento y Número Oficial para su notificación. |
| **15** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Notifica oficios informativos sobre la autorización de asignación y/o cambio de nomenclatura a las unidades administrativas correspondientes. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Recepción de expediente y elaboración de ficha técnica para la asignación y/o cambio de nomenclatura a las vías públicas o espacios públicos
Persona solicitante
Departamento de Alineamiento y Número Oficial
Dirección de Desarrollo Urbano
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras públicas
Comisión de Límites Territoriales y Nomenclatura Municipal
INICIO
1
Ingresa expediente solicitando la asignación y/o cambio de nomenclatura.
2
Recibe y analiza los elementos proporcionados por la persona solicitante, primeramente, para verificar que la calle a la que se pretenda asignar o cambiar el nombre, esté oficialmente reconocida como una vía pública.
¿Es vía pública?
No
Sí
3
Elabora y notifica oficio en donde se informa a la persona solicitante que su petición es improcedente ya que se trata de una calle que no está oficialmente reconocida.
FIN
4
Dictamina y revisa la documental correspondiente para verificar que cumpla los requisitos para la asignación o cambio de nomenclatura a una calle.
¿Documentación completa?
No
SÍ
5
Elabora oficio preventivo donde informa los requisitos faltantes para que la solicitud sea procedente.
6
Integra el expediente, realiza una visita de inspección a la calle o espacio público, elabora un reporte fotográfico y finalmente con todos los elementos realiza la ficha técnica y remite expediente a la Dirección de Desarrollo Urbano para su Vo. Bo.
7
Da Vo.Bo y remite expediente a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para validación y firma.
A

**4. Recepción de expediente y elaboración de ficha técnica para la asignación y/o cambio de nomenclatura a las vías públicas o espacios públicos**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Atención de solicitud de apertura de una vía pública** |
| **Objetivo:** | Llevar a cabo el desarrollo urbano integral del Municipio de Toluca para la implementación de los servicios básicos en beneficio de la ciudadanía. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial es el área responsable de integrar, revisar y darle seguimiento a la carpeta que contiene los requisitos para la apertura, prolongación, ampliación o cualquier otra modificación de las vías públicas que constituyan la infraestructura vial local.
- En observancia a la normatividad en la materia, los requisitos para apertura de una vía pública son:
  - Ortofoto del tramo que se pretende la apertura y reconocimiento de la calle.
  - Fotografías del tramo y zona inmediata, en la que se pretende la apertura y reconocimiento de la calle,
  - Plano topográfico de la que refiere como vía, calle o privada que se pretende, con sección que marque la normatividad correspondiente vigente.
  - Indicar el número de inmuebles o predios, localizados en el tramo que pretenden la apertura y reconocimiento de la calle, para el establecimiento de las causas de utilidad pública que justifiquen la apertura, prolongación, ampliación o modificación de la vía pública.
  - Documento de propiedad o posesión de cada persona que se encuentre en el tramo que se pretende la apertura y reconocimiento de la calle.
  - Documento suscrito por cada uno de las y los propietarios involucrados en la zona, en el que manifieste su conformidad respecto a la donación de sus fracciones de terreno correspondientes, para lograr la apertura y reconocimiento de la calle.
  - Copia de la identificación oficial de cada propietaria o propietario que se encuentre en el tramo que se pretende la apertura y reconocimiento de la calle.

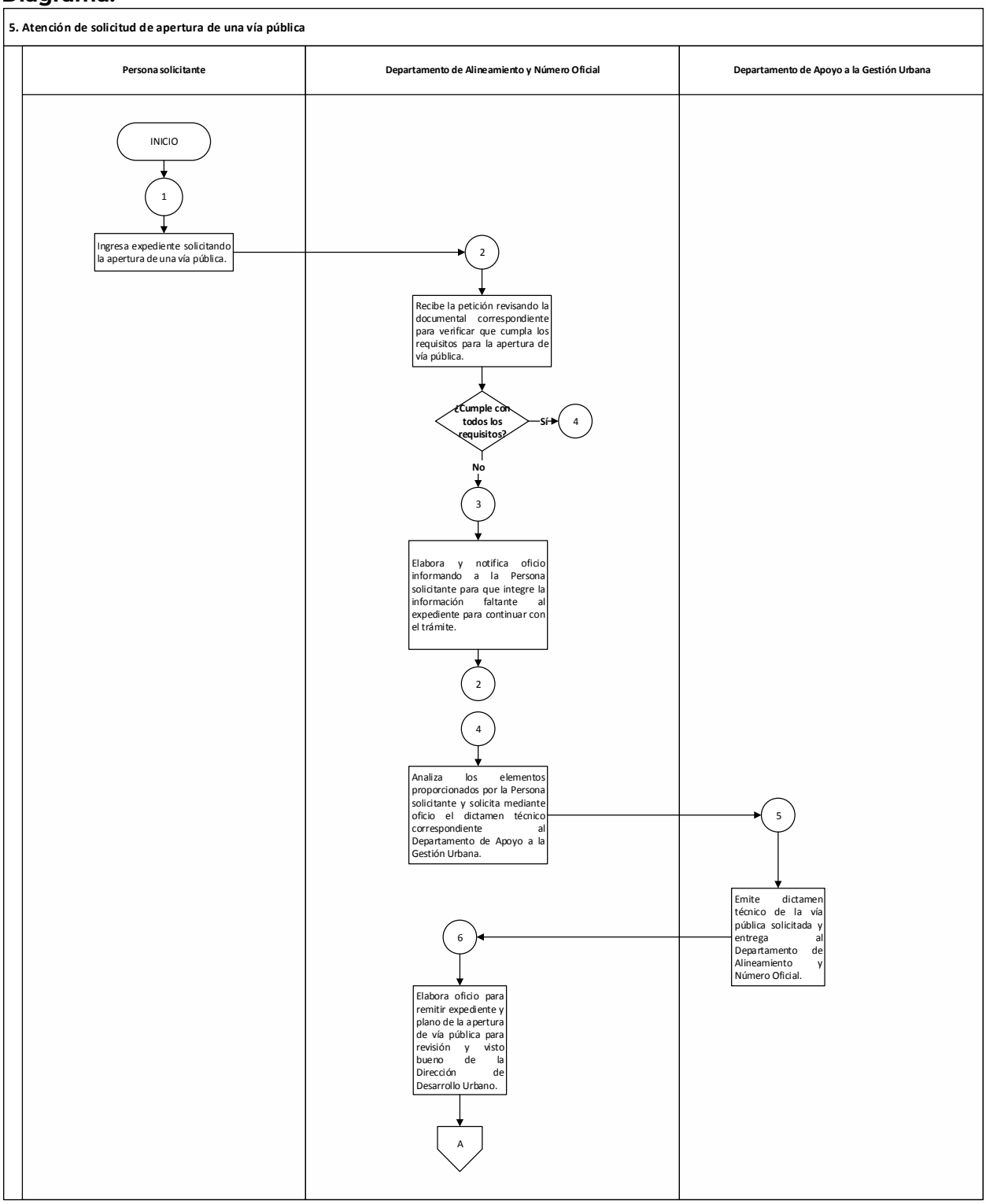
**5. Atención de solicitud de apertura de una vía pública**

**Descriptivo:**

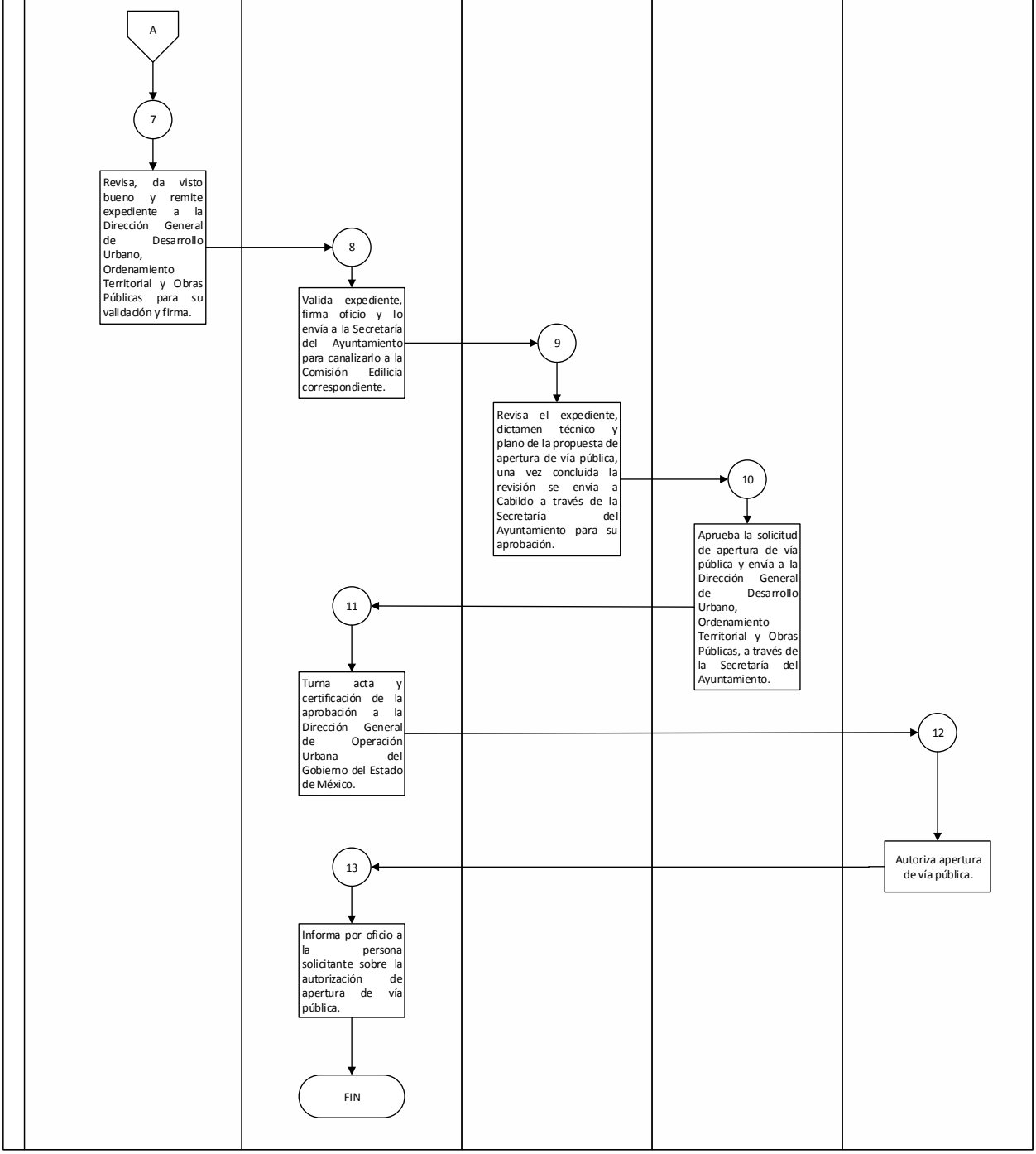
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona solicitante** | Ingresa expediente solicitando la apertura de una vía pública. |
| **2** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Recibe la petición revisando la documental correspondiente para verificar que cumpla los requisitos para la apertura de vía pública. |
| | | **¿Cumple con todos los requisitos?** |
| **3** | | **No:**<br>Elabora y notifica oficio informando a la persona solicitante para que integre la información faltante al expediente para continuar con el trámite. |
| **4** | | **Sí:**<br>Analiza los elementos proporcionados por la persona solicitante y solicita mediante oficio el dictamen técnico correspondiente al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana. |
| **5** | **Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana** | Emite dictamen técnico de la vía pública solicitada y entrega al Departamento de Alineamiento y Número Oficial. |
| **6** | **Departamento de Alineamiento y Número Oficial** | Elabora oficio para remitir expediente y plano de la apertura de vía pública para revisión y visto bueno de la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **7** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Revisa, da visto bueno y remite expediente a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para su validación y firma. |
| **8** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Valida expediente, firma oficio y lo envía a la Secretaría del Ayuntamiento para canalizarlo a la Comisión Edilicia correspondiente. |
| **9** | **Comisión edilicia correspondiente** | Revisa el expediente, dictamen técnico y plano de la propuesta de apertura de vía pública, una vez concluida la revisión se envía a Cabildo a través de la Secretaría del Ayuntamiento para su aprobación. |
| **10** | **Cabildo** | Aprueba la solicitud de apertura de vía pública y envía a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, a través de la Secretaría del Ayuntamiento. |
| **11** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Turna acta y certificación de la aprobación a la Dirección General de Operación Urbana del Gobierno del Estado de México. |

| | | |
|---|---|---|
| **12** | **Dirección General de Operación Urbana del Gobierno del Estado de México** | Autoriza apertura de vía pública. |
| **13** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Informa por oficio a la persona solicitante sobre la autorización de apertura de vía pública. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


5. Atención de solicitud de apertura de una vía pública
Persona solicitante
Departamento de Alineamiento y Número Oficial
Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana
INICIO
1
Ingresa expediente solicitando la apertura de una vía pública.
2
Recibe la petición revisando la documental correspondiente para verificar que cumpla los requisitos para la apertura de vía pública.
¿Cumple con todos los requisitos?
Sí
4
No
3
Elabora y notifica oficio informando a la Persona solicitante para que integre la información faltante al expediente para continuar con el trámite.
2
4
Analiza los elementos proporcionados por la Persona solicitante y solicita mediante oficio el dictamen técnico correspondiente al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana.
5
Emite dictamen técnico de la vía pública solicitada y entrega al Departamento de Alineamiento y Número Oficial.
6
Elabora oficio para remitir expediente y plano de la apertura de vía pública para revisión y visto bueno de la Dirección de Desarrollo Urbano.
A

**5. Atención de solicitud de apertura de una vía pública**



## VII. Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad

**Nombre del Procedimiento**: **Pre-Verificación administrativa por denuncia o inspección**

**Objetivo:** Establecer el proceso para realizar las visitas de pre-verificación a las obras en proceso de construcción, que realizan las y los particulares, por denuncia y/o inspección a fin de constatar el cumplimiento de la normatividad en materia de Desarrollo Urbano.

### POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad, será responsable del funcionamiento del proceso de pre-verificación a las obras en proceso de construcción, que se encuentren dentro del territorio del municipio de Toluca.

- La o el servidor público habilitado, adscrito al Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad, será el encargado de realizar las visitas de pre-verificación a las obras en proceso de construcción que realizan las y los particulares; con la finalidad de constatar que cuenten con la licencia y/o permiso municipal de construcción correspondiente.

- El Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad realizará recorridos en el territorio municipal, con la finalidad de detectar obras en proceso de construcción, bajo dos supuestos:

  - La o el particular presenta denuncia de la obra en proceso de construcción (presencial, escrito, correo electrónico o vía telefónica).
  - Los recorridos son realizados periódicamente a las delegaciones del Municipio de Toluca, para detectar obras en proceso de construcción.

- Las **licencias de construcción** se tramitan para autorizar construcciones en inmuebles privados o predios de conformidad con lo dispuesto en el Libro Décimo Octavo del Código Adminsitrativo del Estado de México.
- Los **permisos de obra temporal** son para autorizar obras temporales sin que afecten elementos estructurales y permisos para obra en la infraestructura vial local de conformidad con lo dispuesto en el Libro Décimo Octavo del Código Adminsitrativo del Estado de México.

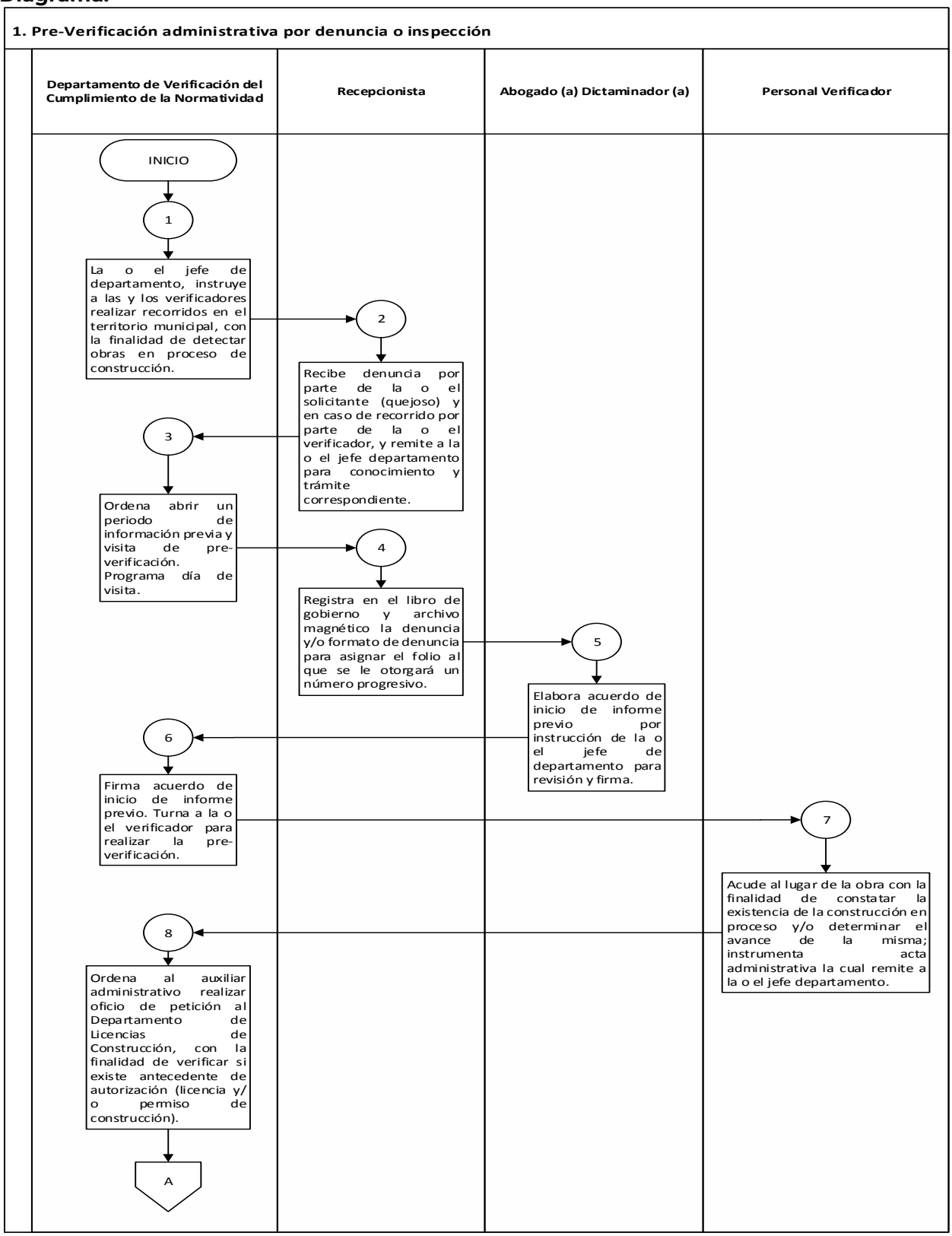
**1. Pre-Verificación administrativa por denuncia o inspección**

**Descriptivo:**

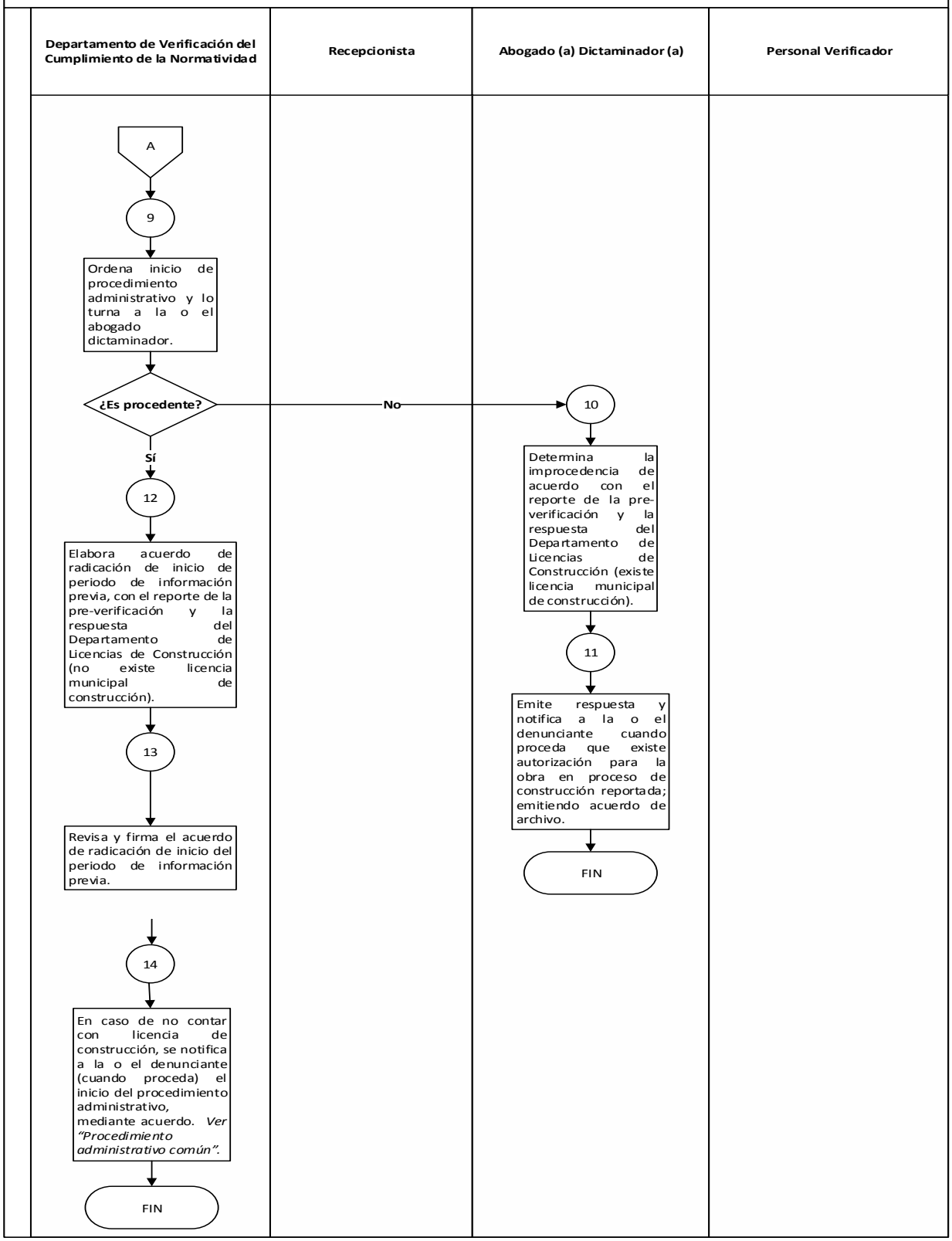
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | La o el jefe de departamento, instruye a las y los verificadores realizar recorridos en el territorio municipal, con la finalidad de detectar obras en proceso de construcción. |
| **2** | **Recepcionista** | Recibe denuncia por parte de la o el solicitante (quejoso) y en caso de recorrido por parte de la o el verificador, y remite a la o el jefe departamento para conocimiento y trámite correspondiente. |
| **3** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | Ordena abrir un periodo de información previa y visita de pre-verificación. Programa día de visita. |
| **4** | **Recepcionista** | Registra en el libro de gobierno y archivo magnético la denuncia y/o formato de denuncia para asignar el folio al que se le otorgará un número progresivo. |
| **5** | **Abogado(a) - dictaminador(a)** | Elabora acuerdo de inicio de informe previo por instrucción de la o el jefe de departamento para revisión y firma. |
| **6** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | Firma acuerdo de inicio de informe previo. Turna a la o el verificador para realizar la pre-verificación. |
| **7** | **Personal Verificador** | Acude al lugar de la obra con la finalidad de constatar la existencia de la construcción en proceso y/o determinar el avance de la misma; instrumenta acta administrativa la cual remite a la o el jefe departamento. |
| **8** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | Ordena al auxiliar administrativo realizar oficio de petición al Departamento de Licencias de Construcción, con la finalidad de verificar si existe antecedente de autorización (licencia y/o permiso de construcción). |
| **9** | | Ordena inicio de procedimiento administrativo y lo turna a la o el abogado dictaminador. |
| | | **¿Es procedente?** |
| **10** | **Abogado (a) Dictaminador (a)** | **No:**<br>Determina la improcedencia de acuerdo con el reporte de la pre-verificación y la respuesta del Departamento de Licencias de Construcción (existe licencia municipal de construcción). |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | | Emite respuesta y notifica a la o el denunciante cuando proceda que existe autorización para la obra en proceso de construcción reportada; emitiendo acuerdo de archivo. |
| | | **FIN** |
| **12** | **Abogado(a) - dictaminador(a)** | **Sí:**<br>Elabora acuerdo de radicación de inicio de periodo de información previa, con el reporte de la pre-verificación y la respuesta del Departamento de Licencias de Construcción (no existe licencia municipal de construcción). |
| **13** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | Revisa y firma el acuerdo de radicación de inicio del periodo de información previa. |
| **14** | | En caso de no contar con licencia de construcción, se notifica a la o el denunciante (cuando proceda) el inicio del procedimiento administrativo, mediante acuerdo. *Ver "Procedimiento administrativo común".* |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Pre-Verificación administrativa por denuncia o inspección
Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad
Recepcionista
Abogado (a) Dictaminador (a)
Personal Verificador
INICIO
1
La o el jefe de departamento, instruye a las y los verificadores realizar recorridos en el territorio municipal, con la finalidad de detectar obras en proceso de construcción.
2
Recibe denuncia por parte de la o el solicitante (quejoso) y en caso de recorrido por parte de la o el verificador, y remite a la o el jefe departamento para conocimiento y trámite correspondiente.
3
Ordena abrir un periodo de información previa y visita de pre-verificación. Programa día de visita.
4
Registra en el libro de gobierno y archivo magnético la denuncia y/o formato de denuncia para asignar el folio al que se le otorgará un número progresivo.
5
Elabora acuerdo de inicio de informe previo por instrucción de la o el jefe de departamento para revisión y firma.
6
Firma acuerdo de inicio de informe previo. Turna a la o el verificador para realizar la pre-verificación.
7
Acude al lugar de la obra con la finalidad de constatar la existencia de la construcción en proceso y/o determinar el avance de la misma; instrumenta acta administrativa la cual remite a la o el jefe departamento.
8
Ordena al auxiliar administrativo realizar oficio de petición al Departamento de Licencias de Construcción, con la finalidad de verificar si existe antecedente de autorización (licencia y/ o permiso de construcción).
A

**1. Pre-Verificación administrativa por denuncia o inspección**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Procedimiento administrativo común** |
| **Objetivo:** | Conocer, iniciar, tramitar y resolver los procedimientos administrativos comunes, instaurados con la finalidad de regular las construcciones que se encuentran en proceso dentro del municipio de Toluca a efecto de aplicar las medidas de apremio, preventivas, de seguridad y sanciones, por faltas cometidas a las disposiciones normativas en materia de desarrollo urbano. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad es el responsable de conocer y coordinar el seguimiento a los procedimientos administrativos comunes instaurados, derivados de las visitas de pre-verificación a los lugares donde se desarrollan obras de construcción sin autorización municipal.

- La o el abogado-dictaminador será el responsable de iniciar, tramitar y resolver los procedimientos administrativos comunes, de acuerdo al Capitulo Segundo “Del Procedimiento Administrativo Común” del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y a la demás normatividad aplicable en materia de desarrollo urbano.

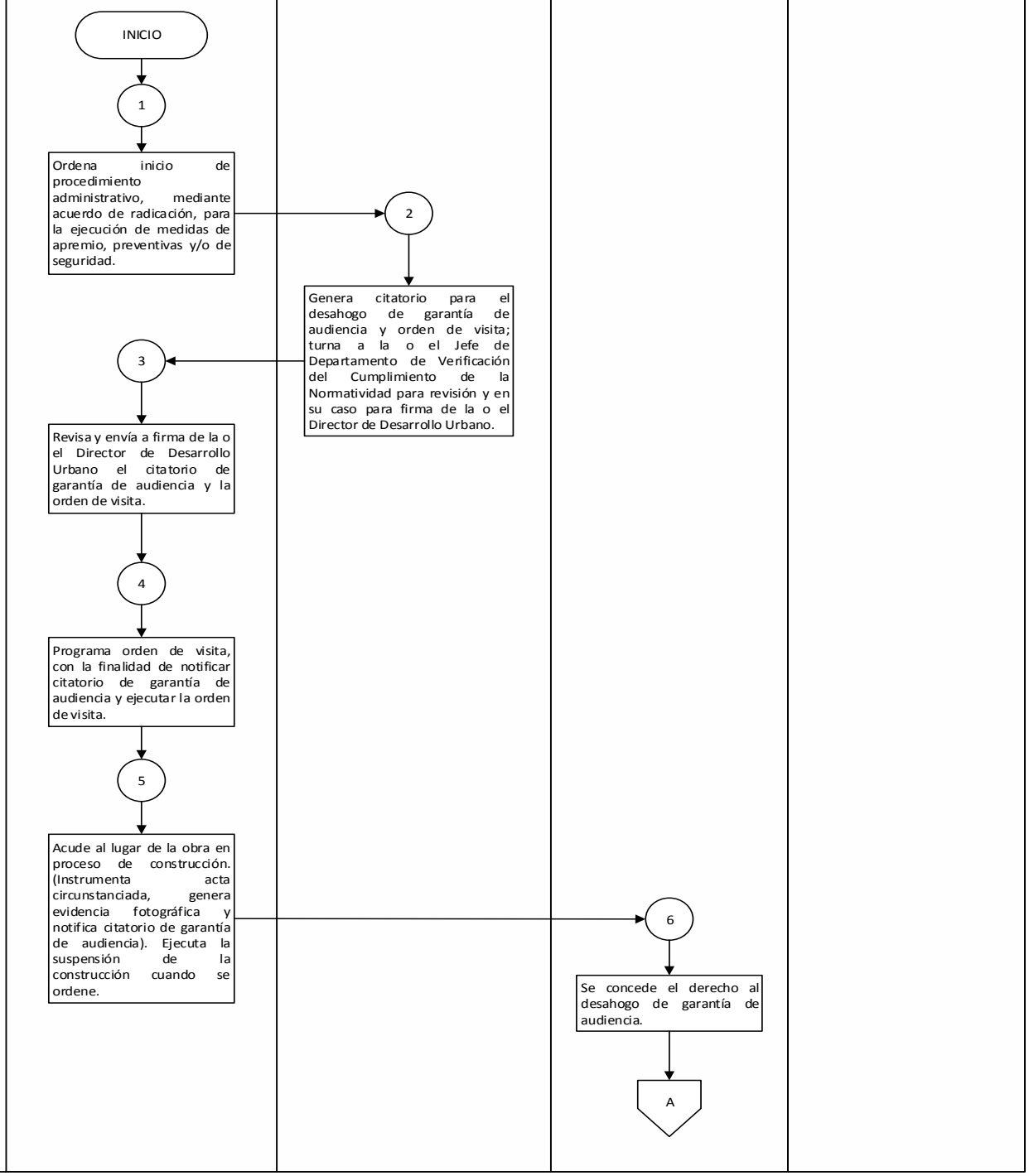
**2. Procedimiento administrativo común**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | Ordena inicio de procedimiento administrativo, mediante acuerdo de radicación, para la ejecución de medidas de apremio, preventivas y/o de seguridad. |
| **2** | **Abogado(a)-Dictaminador(a)** | Genera citatorio para el desahogo de garantía de audiencia y orden de visita; turna a la o el Jefe de Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad para revisión y en su caso para firma de la o el Director de Desarrollo Urbano. |
| **3** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | Revisa y envía a firma de la o el Director de Desarrollo Urbano el citatorio de garantía de audiencia y la orden de visita. |
| **4** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | Programa orden de visita, con la finalidad de notificar citatorio de garantía de audiencia y ejecutar la orden de visita. |
| **5** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad /Verificador (a)** | Acude al lugar de la obra en proceso de construcción. (Instrumenta acta circunstanciada, genera evidencia fotográfica y notifica citatorio de garantía de audiencia). Ejecuta la suspensión de la construcción cuando se ordene. |
| **6** | **La o el particular** | Se concede el derecho al desahogo de garantía de audiencia. |
| | | **¿Asiste?** |
| **7** | **Abogado(a) - dictaminador(a)** | **No:**<br>Genera acta administrativa de incomparecencia. |
| **8** | | **Sí:**<br>Desahoga garantía de audiencia al particular y genera acta administrativa. |
| **9** | | Proyecta resolución. Remite a la o Jefe de Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad para revisión y en su caso para firma de la o el Director de Desarrollo Urbano. |
| **10** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | Revisa la resolución y turna a firma de la o el Director de Desarrollo Urbano. |
| **11** | **Abogado(a) – dictaminado(a)r y/o Verificador(a)** | Notifica resolución al particular y le hace entrega de la orden de pago respecto de la sanción impuesta. |

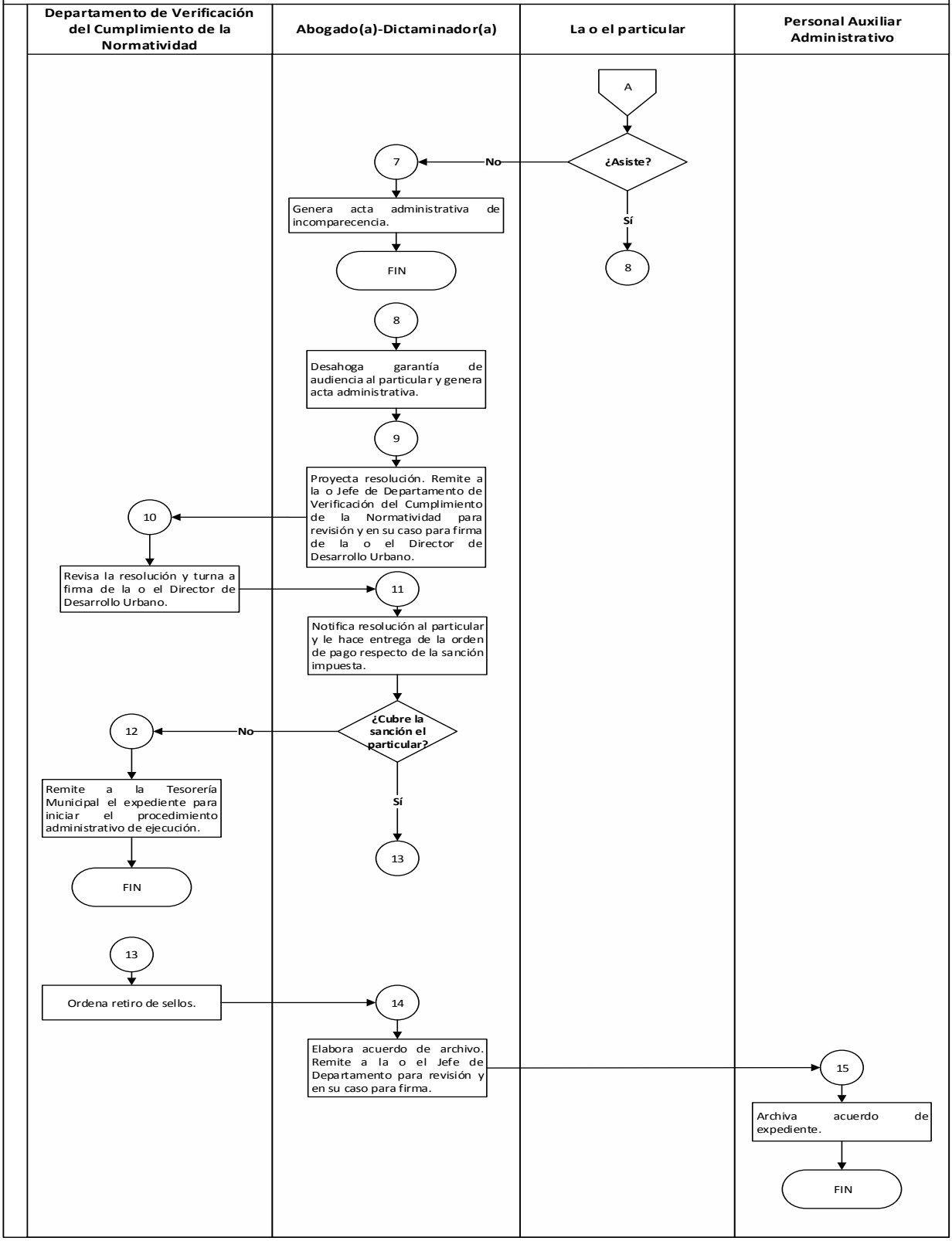
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **¿Cubre la sanción el particular?** |
| **12** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | **No:**<br>Remite a la Tesorería Municipal el expediente para iniciar el procedimiento administrativo de ejecución. |
| | | **FIN** |
| **13** | **Departamento de Verificación del Cumplimiento de la Normatividad** | **Sí:**<br>Ordena retiro de sellos. |
| **14** | **Abogado(a) – dictaminador(a)** | Elabora acuerdo de archivo. Remite a la o el Jefe de Departamento para revisión y en su caso para firma. |
| **15** | **Personal Auxiliar administrativo** | Archiva acuerdo de expediente. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

**2. Procedimiento administrativo común**



**2. Procedimiento administrativo común**



## VIII. Departamento de Licencias de Construcción

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Emisión de licencias de construcción y permisos de obra** |
| **Objetivo:** | Regular las construcciones privadas que se realicen en el territorio municipal, observando en todo momento la normatividad aplicable vigente para la expedición de licencias y permisos de construcción**.** |

### POLÍTICAS APLICABLES

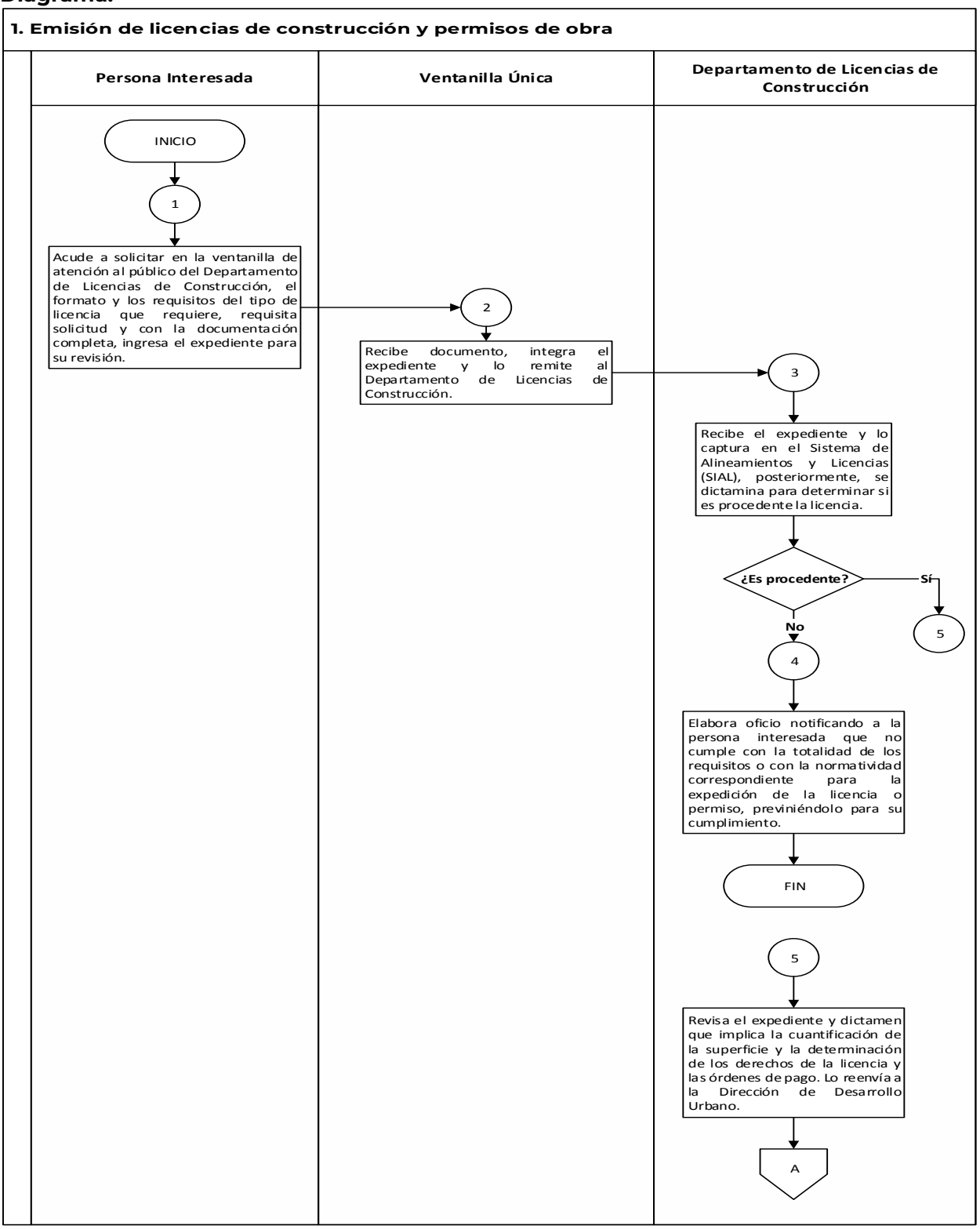
- El Departamento de Licencias de Construcción es el área responsable de emitir las licencias y permisos de construcción en el territorio municipal de acuerdo a la normatividad aplicable vigente.
- El Departamento de Licencias de Construcción es el responsable de administrar, controlar y operar el Sistema de Alineamientos y Licencias (SIAL) para el registro y actualización de las licencias de construcción expedidas en el territorio municipal, así como su archivo físico para brindar atención y asesoría a la ciudadanía respecto a los trámites requeridos.
- El Departamento de Licencias de Construcción emitirá las licencias de construcción y permisos de obra de los rubros siguientes:
  - ✓ Licencias de construcción para obra nueva menor o mayor a 60m² o construcción existente.
  - ✓ Ampliación, modificación de proyectos o reparación que afecte elementos estructurales de la obra existente o que no afecten elementos estructurales.
  - ✓ Demolición parcial o total, excavación, relleno o movimiento de tierras, bardas, obras de conexión a las redes de agua potable y drenaje.
  - ✓ Modificación de proyecto de una obra autorizada.
  - ✓ Construcción e instalación de estaciones repetidoras y antenas para radio telecomunicaciones, anuncios publicitarios que requieran de elementos estructurales.
  - ✓ Instalaciones o modificaciones de ascensores para personas, montacargas, escaleras mecánicas o cualquier otro mecanismo de transporte electromecánico y permiso de obra.
  - ✓ Licencias de construcción de obras construidas sin autorización, prorroga, revalidación, suspensiones terminaciones y permisos para obra en infraestructura vial local, obras o instalaciones de redes subterráneas o aéreas, ruptura o corte de pavimentos, banquetas o guarniciones.
  - ✓ Permisos de obra.

**1. Emisión de licencias de construcción y permisos de obra**

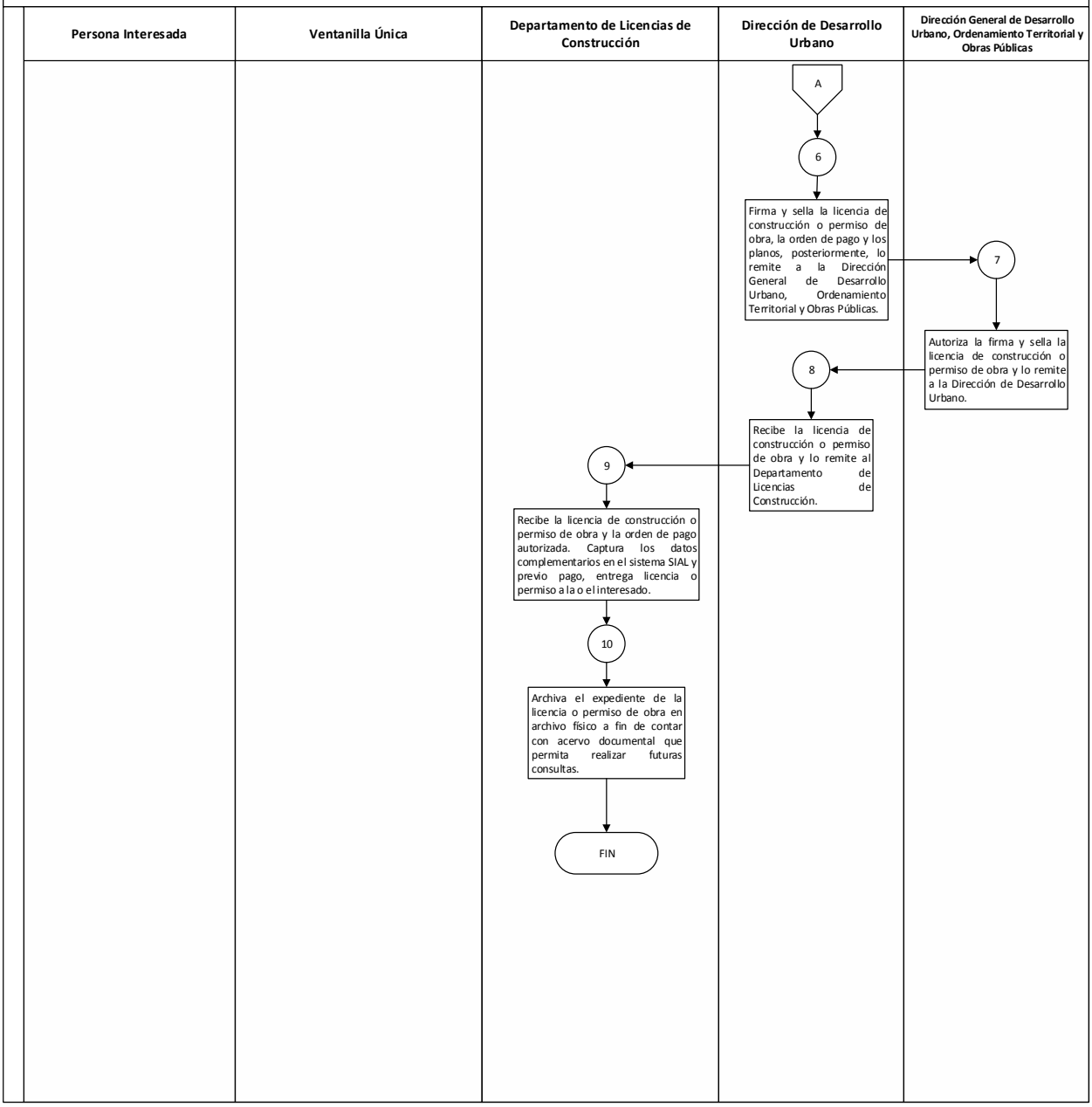
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Interesada** | Acude a solicitar en la ventanilla de atención al público del Departamento de Licencias de Construcción, el formato y los requisitos del tipo de licencia que requiere, requisita solicitud y con la documentación completa, ingresa el expediente para su revisión. |
| **2** | **Ventanilla Única** | Recibe documento, integra el expediente y lo remite al Departamento de Licencias de Construcción. |
| **3** | **Departamento de Licencias de Construcción** | Recibe el expediente y lo captura en el Sistema de Alineamientos y Licencias (SIAL), posteriormente, se dictamina para determinar si es procedente la licencia. |
| | | **¿Es procedente?** |
| **4** | | **No:** Elabora oficio notificando a la persona interesada que no cumple con la totalidad de los requisitos o con la normatividad correspondiente para la expedición de la licencia o permiso, previniéndolo para su cumplimiento. |
| **5** | | **Sí:** Revisa el expediente y dictamen que implica la cuantificación de la superficie y la determinación de los derechos de la licencia y las órdenes de pago. Lo reenvía a la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **6** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Firma y sella la licencia de construcción o permiso de obra, la orden de pago y los planos, posteriormente, lo remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **7** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Autoriza la firma y sella la licencia de construcción o permiso de obra y lo remite a la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **8** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Recibe la licencia de construcción o permiso de obra y lo remite al Departamento de Licencias de Construcción. |
| **9** | **Departamento de Licencias de Construcción** | Recibe la licencia de construcción o permiso de obra y la orden de pago autorizada. Captura los datos complementarios en el sistema SIAL y previo pago, entrega licencia o permiso a la o el interesado. |
| **10** | | Archiva el expediente de la licencia o permiso de obra en archivo físico a fin de contar con acervo documental que permita realizar futuras consultas. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Emisión de licencias de construcción y permisos de obra
Persona Interesada
Ventanilla Única
Departamento de Licencias de Construcción
INICIO
1
Acude a solicitar en la ventanilla de atención al público del Departamento de Licencias de Construcción, el formato y los requisitos del tipo de licencia que requiere, requisita solicitud y con la documentación completa, ingresa el expediente para su revisión.
2
Recibe documento, integra el expediente y lo remite al Departamento de Licencias de Construcción.
3
Recibe el expediente y lo captura en el Sistema de Alineamientos y Licencias (SIAL), posteriormente, se dictamina para determinar si es procedente la licencia.
¿Es procedente?
Sí
No
5
4
Elabora oficio notificando a la persona interesada que no cumple con la totalidad de los requisitos o con la normatividad correspondiente para la expedición de la licencia o permiso, previniéndolo para su cumplimiento.
FIN
5
Revisa el expediente y dictamen que implica la cuantificación de la superficie y la determinación de los derechos de la licencia y las órdenes de pago. Lo reenvía a la Dirección de Desarrollo Urbano.
A

**1. Emisión de licencias de construcción y permisos de obra**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Expedición de copias certificadas de licencias de construcción y planos** |
| **Objetivo:** | Proporcionar a la ciudadanía copias certificadas de licencias de construcción y planos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

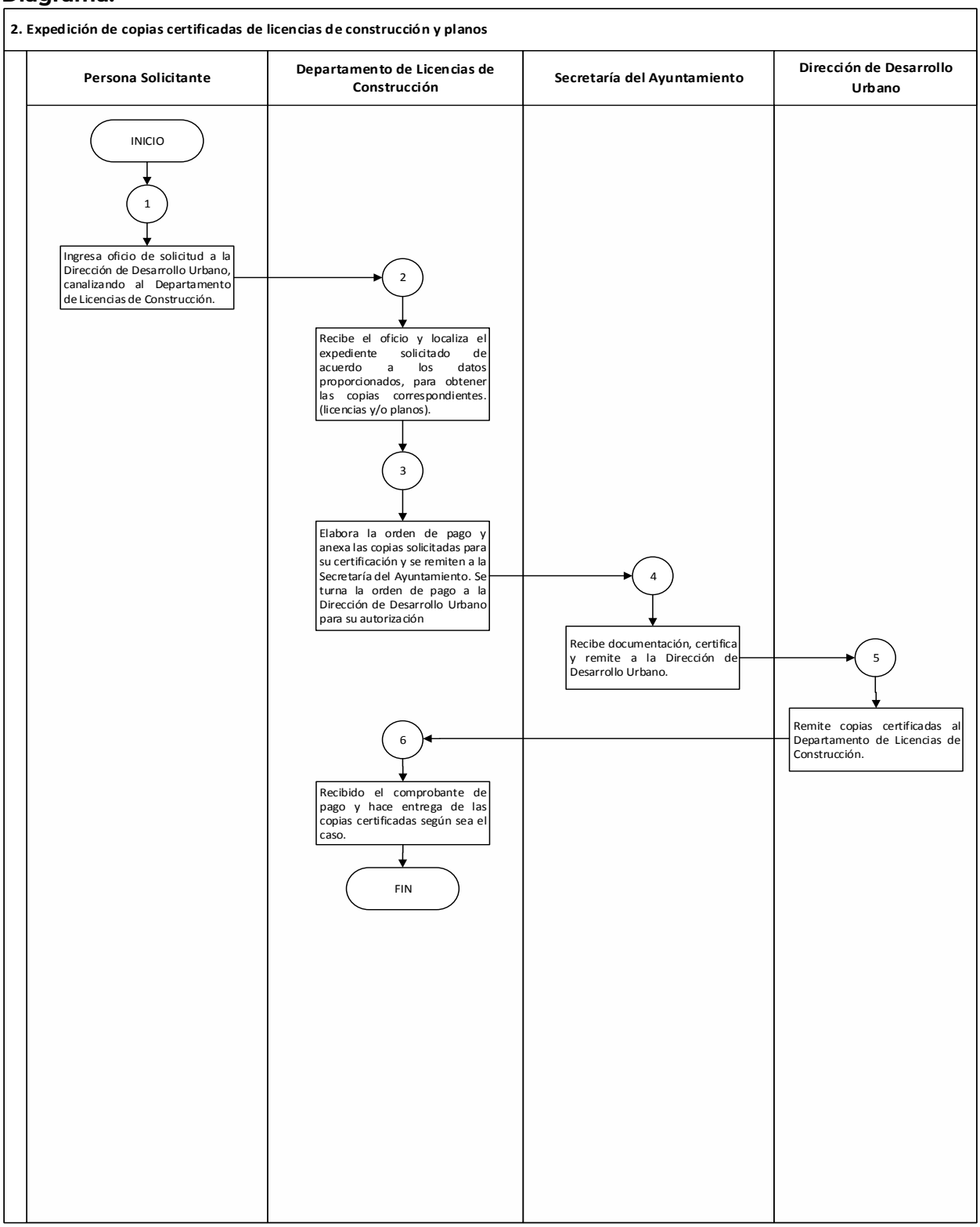
- El Departamento de Licencias de Construcción es el área responsable de emitir las diferentes licencias y permisos de construcción en el territorio municipal, así como copias certificadas de acuerdo con la normatividad aplicable vigente.
- El Departamento de Licencias de Construcción solo expedirá copias certificadas de la documentación que obre en el archivo del área.
- La persona interesada deberá proporcionar el material requerido, para dar cumplimiento a la solicitud.

**2. Expedición de copias certificadas de licencias de construcción y planos**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Ingresa oficio de solicitud a la Dirección de Desarrollo Urbano, canalizando al Departamento de Licencias de Construcción. |
| **2** | **Departamento de Licencias de Construcción** | Recibe el oficio y localiza el expediente solicitado de acuerdo a los datos proporcionados, para obtener las copias correspondientes. (licencias y/o planos). |
| **3** | | Elabora la orden de pago y anexa las copias solicitadas para su certificación y se remiten a la Secretaría del Ayuntamiento. Se turna la orden de pago a la Dirección de Desarrollo Urbano para su autorización. |
| **4** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe documentación, certifica y remite a la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **5** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Remite copias certificadas al Departamento de Licencias de Construcción. |
| **6** | **Departamento de Licencias de Construcción** | Recibido el comprobante de pago y hace entrega de las copias certificadas según sea el caso. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Expedición de copias certificadas de licencias de construcción y planos
Persona Solicitante
Departamento de Licencias de Construcción
Secretaría del Ayuntamiento
Dirección de Desarrollo Urbano
INICIO
1
Ingresa oficio de solicitud a la Dirección de Desarrollo Urbano, canalizando al Departamento de Licencias de Construcción.
2
Recibe el oficio y localiza el expediente solicitado de acuerdo a los datos proporcionados, para obtener las copias correspondientes. (licencias y/o planos).
3
Elabora la orden de pago y anexa las copias solicitadas para su certificación y se remiten a la Secretaría del Ayuntamiento. Se turna la orden de pago a la Dirección de Desarrollo Urbano para su autorización
4
Recibe documentación, certifica y remite a la Dirección de Desarrollo Urbano.
5
Remite copias certificadas al Departamento de Licencias de Construcción.
6
Recibido el comprobante de pago y hace entrega de las copias certificadas según sea el caso.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Atención a trámites de desarrollo urbano** |
| **Objetivo:** | Atender al público en general que requiera realizar cualquiera de los trámites autorizados de la Dirección de Desarrollo Urbano del Municipio de Toluca |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La oficina de atención a trámites es el área responsable de atender, orientar y dar seguimiento a las solicitudes de cada uno de los trámites que ofrece la Dirección de Desarrollo Urbano del Municipio de Toluca.
- Los diferentes trámites en materia de desarrollo urbano se encuentran regulados por los Libros Quinto y Décimo Octavo del Código Administrativo del Estado de México y demás normatividad aplicable.
- La información recabada se captura en los sistemas de información: Sistema de Información de Licencias y Alineamientos, Sistema de Información de Licencias y Sistema de Seguimiento de Oficios (SIAL, SILU, SSO)
- La oficina de atención a trámites cuenta con un catálogo de 19 trámites en materia de desarrollo urbano, cada uno cuenta con una cedula de solicitud, en la cual se especifican los requisitos de cada uno y, en su caso, los costos a cubrir. Así como los tiempos de atención.
- El Ayuntamiento de Toluca cuenta con un sitio web para facilitar la información a la o el interesado, en el sitio: http://sistemas.toluca.gob.mx/RMTYS/PAGINA/

LISTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO URBANO, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y OBRAS PÚBLICAS

1. **430** Regularización de obra edificada sin autorización.
2. **431** Licencia de construcción para bardas de más de 10 metros de largo.
3. **433** Licencia de construcción para demolición parcial o total.
4. **434** Licencia de construcción para excavación, relleno o movimiento de tierras.
5. **436** Licencia de construcción para la modificación de proyecto de una obra autorizada.
6. **441** Prorroga de licencia y/o permiso de construcción
7. **444** Licencia de construcción para obra nueva, ampliación, modificación o reparación de la construcción existente que no afecte elementos estructurales que implique la construcción de 60 m2 y construcciones menores a 60 m2.
8. **382** Licencia de uso de suelo.
9. **403** Cambio de uso de suelo, de densidad del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones de un lote o un predio.
10. **408** Licencia de construcción para obra nueva, ampliación, modificación o reparación que afecte elementos estructurales de una obra existente mayor a 60 m2.
11. **423** Constancia de terminación de obra.
12. **348** Cedula informativa de zonificación.
13. **319** Constancia de alineamiento y número oficial.
14. **676** Constancia de revalidación.

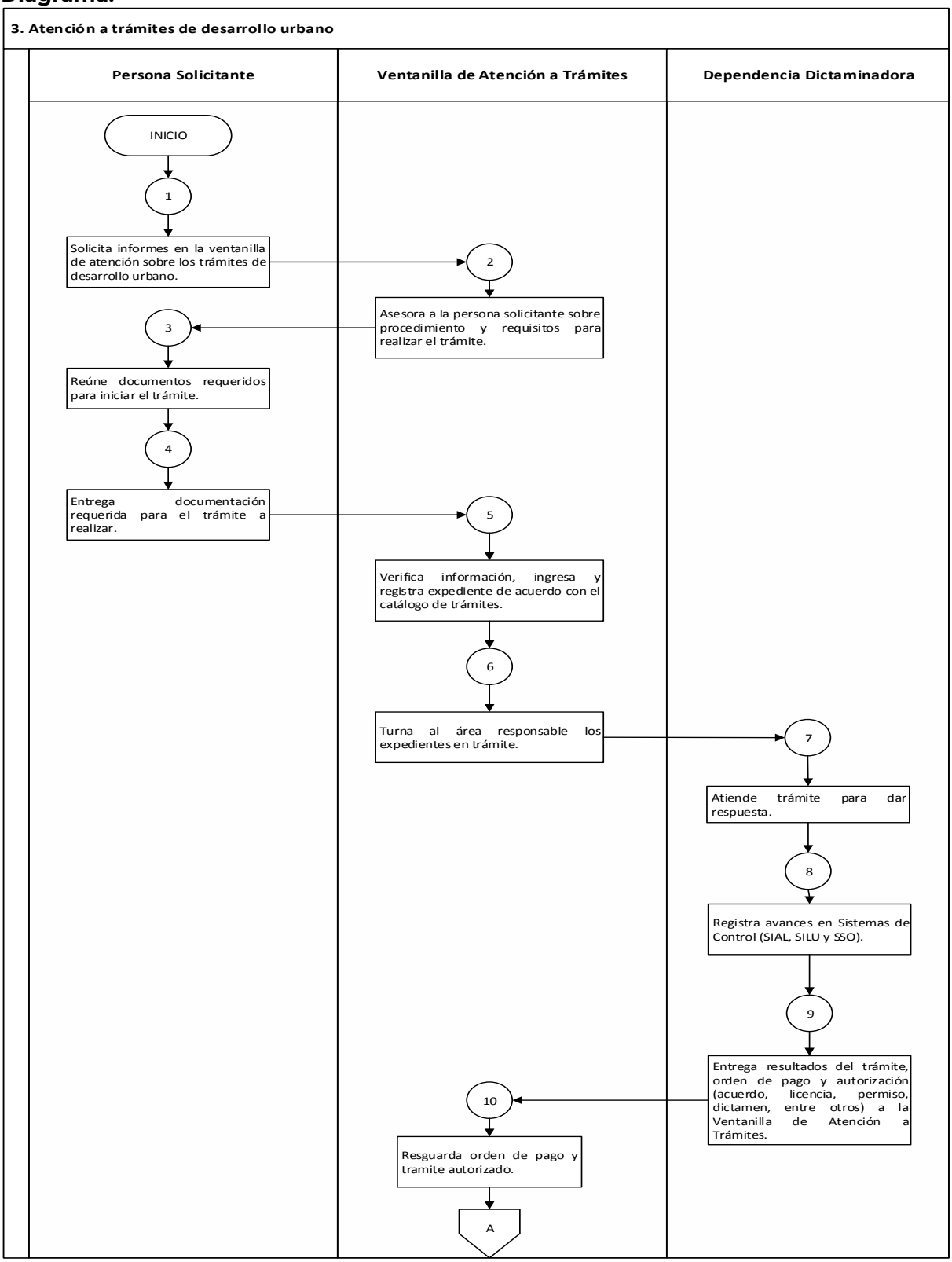
15. **426** Constancia de suspensión de obra.
16. **428** Licencia de construcción para la instalación de estaciones repetidoras y antenas para radiotelecomunicaciones; anuncios publicitarios que requieren de elementos estructurales; así como, instalaciones o modificaciones de ascensores para personas.
17. **432** Licencia de construcción para obras de conexión a las redes de agua potable y drenaje.
18. **435** Permiso para obra en la infraestructura vial local.
19. **317** Constancia de número oficial.

**3. Atención a trámites de desarrollo urbano**

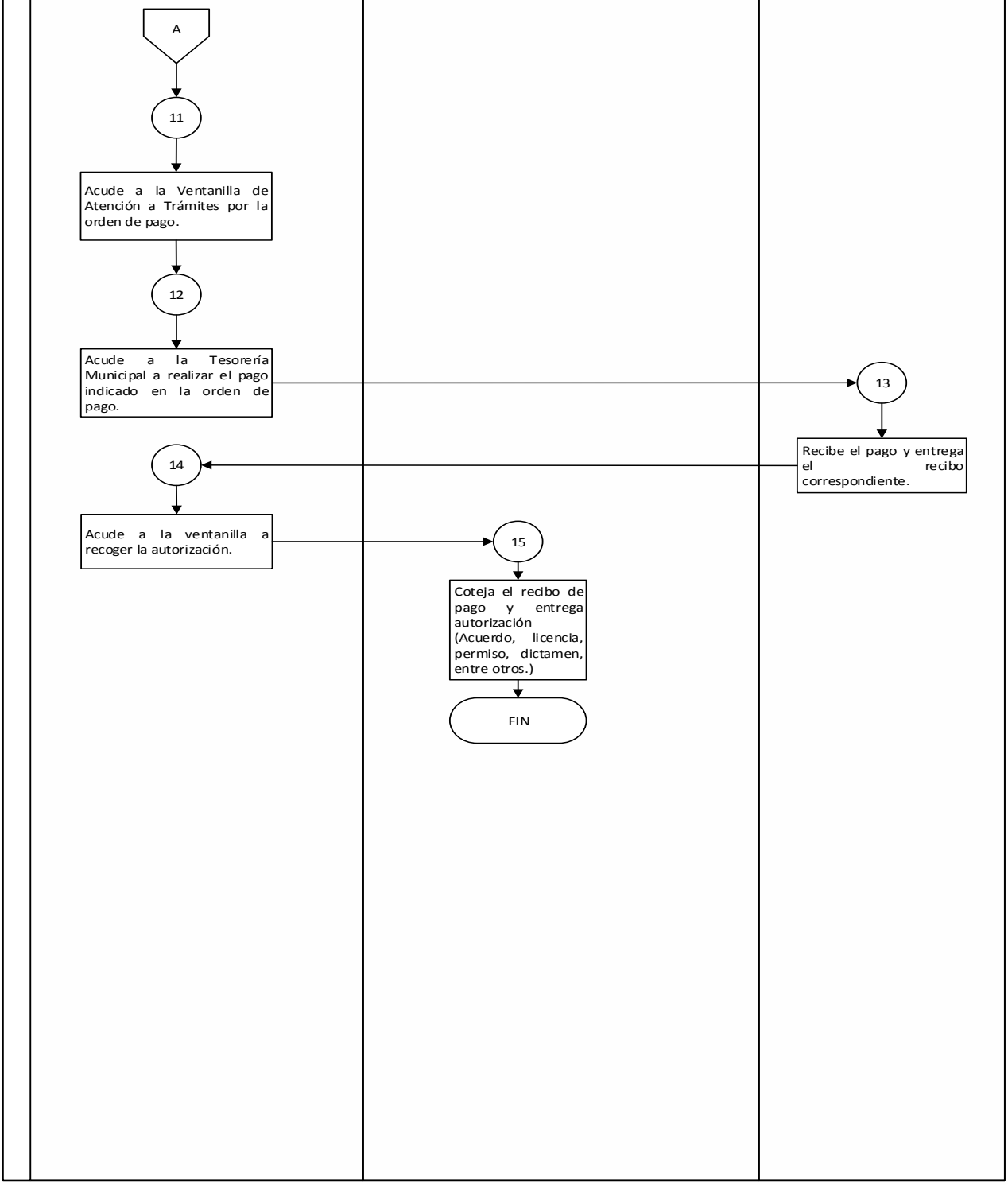
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Solicita informes en la ventanilla de atención sobre los trámites de desarrollo urbano. |
| **2** | **Ventanilla de Atención a Trámites** | Asesora a la persona solicitante sobre procedimiento y requisitos para realizar el trámite. |
| **3** | **Persona Solicitante** | Reúne documentos requeridos para iniciar el trámite. |
| **4** | | Entrega documentación requerida para el trámite a realizar. |
| **5** | **Ventanilla de Atención a Trámites** | Verifica información, ingresa y registra expediente de acuerdo con el catálogo de trámites. |
| **6** | | Turna al área responsable los expedientes en trámite. |
| **7** | **Dependencia dictaminadora** | Atiende trámite para dar respuesta. |
| **8** | | Registra avances en Sistemas de Control (SIAL, SILU y SSO). |
| **9** | | Entrega resultados del trámite, orden de pago y autorización (acuerdo, licencia, permiso, dictamen, entre otros) a la Ventanilla de Atención a Trámites. |
| **10** | **Ventanilla de Atención a Trámites** | Resguarda orden de pago y tramite autorizado. |
| **11** | **Persona Solicitante** | Acude a la Ventanilla de Atención a Trámites por la orden de pago. |
| **12** | | Acude a la Tesorería Municipal a realizar el pago indicado en la orden de pago. |
| **13** | **Tesorería Municipal** | Recibe el pago y entrega el recibo correspondiente. |
| **14** | **Ciudadanía** | Acude a la ventanilla a recoger la autorización. |
| **15** | **Ventanilla de Atención a Trámites** | Coteja el recibo de pago y entrega autorización (Acuerdo, licencia, permiso, dictamen, entre otros.) |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Atención a trámites de desarrollo urbano
Persona Solicitante
Ventanilla de Atención a Trámites
Dependencia Dictaminadora
INICIO
1
Solicita informes en la ventanilla de atención sobre los trámites de desarrollo urbano.
2
Asesora a la persona solicitante sobre procedimiento y requisitos para realizar el trámite.
3
Reúne documentos requeridos para iniciar el trámite.
4
Entrega documentación requerida para el trámite a realizar.
5
Verifica información, ingresa y registra expediente de acuerdo con el catálogo de trámites.
6
Turna al área responsable los expedientes en trámite.
7
Atiende trámite para dar respuesta.
8
Registra avances en Sistemas de Control (SIAL, SILU y SSO).
9
Entrega resultados del trámite, orden de pago y autorización (acuerdo, licencia, permiso, dictamen, entre otros) a la Ventanilla de Atención a Trámites.
10
Resguarda orden de pago y tramite autorizado.
A

**3. Atención a trámites de desarrollo urbano**



## IX. Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Dictaminación en materia de planeación territorial** |
| **Objetivo:** | Emitir dictamen técnico u opinión técnica justificada, derivado de la solicitud realizada por el Departamento de Uso de Suelo en los casos que determina el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente, cuando no se tiene normatividad en alguna zona determinada, por encontrarse fuera de la normatividad de aprovechamiento, por cambio de uso de suelo, densidad, intensidad de construcción, coeficiente de ocupación de suelo o incremento de altura máxima permitida. Así como en su caso, emitir recomendaciones, con el propósito de mitigar las posibles implicaciones negativas que afecten la estructura urbana y entorno inmediato. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana llevará a cabo un análisis urbano de factibilidad, exhaustivo e integral, de los expedientes completos que le sean turnados por el Departamento de Uso del Suelo o por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
- El Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana dará a conocer su opinión y recomendaciones, en su caso, con base en el marco legal y normativo aplicable en la materia específicamente del Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México y del Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente.
- El Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana promoverá el análisis conjunto de cada caso, en coordinación con el personal especializado de la Dirección de Desarrollo Urbano.
- Los expedientes a revisar para emitir dictamen técnico u opinión técnica justificada deberán tener como mínimo los siguientes requisitos:

✓ Documento de propiedad inscrita en el Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM) o Propiedad Social (Certificado de Derechos Parcelarios o Constancia de Posesión).
✓ Croquis de localización (línea y fotografía satelital Google).
✓ Alineamiento oficial vigente.
✓ Pago de impuesto predial del año en curso o factibilidad de servicios públicos de agua potable y drenaje.
✓ Copia del formato oficial debidamente completado de la solicitud de licencia de uso de suelo.
✓ Memoria descriptiva de la actividad a realizar u obra a regularizar (con descripción de distribución de áreas y alturas).

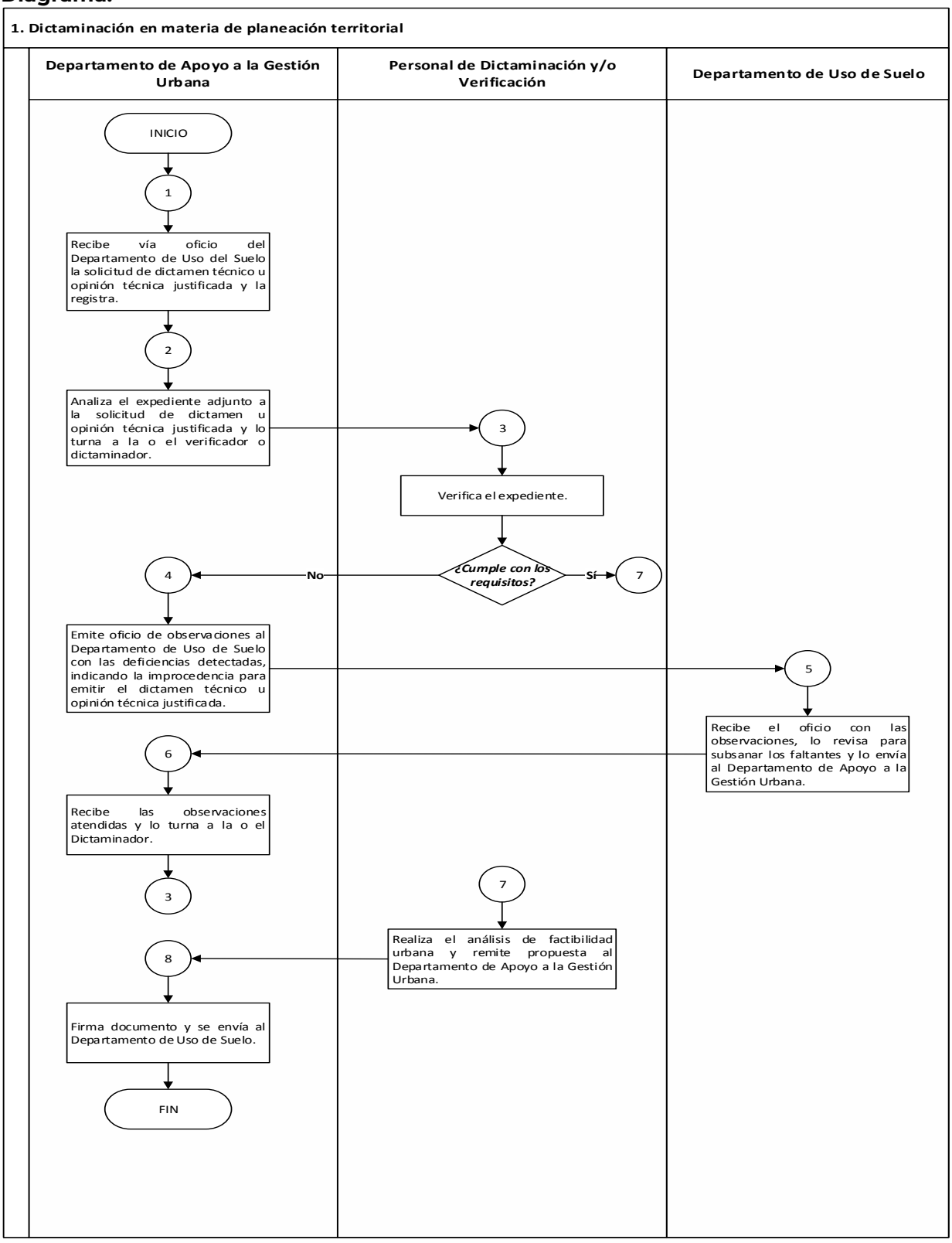
- ✓ Reporte fotográfico del inmueble a regularizar o en su caso, a ocupar, para desarrollar la actividad comercial, industrial o de servicios (interior y exterior del inmueble a ocupar u ocupado, entorno urbano inmediato a 50 metros a la redonda).
- ✓ Planos arquitectónicos (con cotas y descripción de áreas).
- ✓ Cuadro de áreas detallando las superficies aprovechables por uso.
- ✓ En caso de tratarse de un uso de impacto regional, integrar el dictamen correspondiente.
- ✓ En su caso, información complementaria para dictaminar el expediente.

**1. Dictaminación en materia de planeación territorial**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana** | Recibe vía oficio del Departamento de Uso del Suelo la solicitud de dictamen técnico u opinión técnica justificada y la registra. |
| **2** | | Analiza el expediente adjunto a la solicitud de dictamen u opinión técnica justificada y lo turna a la o el verificador o dictaminador. |
| **3** | **Personal de Dictaminación y /o Verificación** | Verifica el expediente. |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **4** | **Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana** | **No:**<br>Emite oficio de observaciones al Departamento de Uso de Suelo con las deficiencias detectadas, indicando la improcedencia para emitir el dictamen técnico u opinión técnica justificada. |
| **5** | **Departamento de Uso de Suelo** | Recibe el oficio con las observaciones, lo revisa para subsanar los faltantes y lo envía al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana. |
| **6** | **Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana** | Recibe las observaciones atendidas y lo turna a la o el Dictaminador. |
| **7** | **Personal de Dictaminación y /o Verificación** | **Sí:**<br>Realiza el análisis de factibilidad urbana y remite propuesta al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana. |
| **8** | **Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana** | Firma documento y se envía al Departamento de Uso de Suelo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Dictaminación en materia de planeación territorial
Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana
Personal de Dictaminación y/o Verificación
Departamento de Uso de Suelo
INICIO
1
Recibe vía oficio del Departamento de Uso del Suelo la solicitud de dictamen técnico u opinión técnica justificada y la registra.
2
Analiza el expediente adjunto a la solicitud de dictamen u opinión técnica justificada y lo turna a la o el verificador o dictaminador.
3
Verifica el expediente.
¿Cumple con los requisitos?
No
Sí
7
4
Emite oficio de observaciones al Departamento de Uso de Suelo con las deficiencias detectadas, indicando la improcedencia para emitir el dictamen técnico u opinión técnica justificada.
5
Recibe el oficio con las observaciones, lo revisa para subsanar los faltantes y lo envía al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana.
6
Recibe las observaciones atendidas y lo turna a la o el Dictaminador.
3
7
Realiza el análisis de factibilidad urbana y remite propuesta al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana.
8
Firma documento y se envía al Departamento de Uso de Suelo.
FIN

## X. Departamento de Uso de Suelo

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Expedición de licencia de uso de suelo** |
| **Objetivo:** | Examinar y expedir licencias de uso del suelo, conforme al Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente, acorde a los fundamentos legales existentes en la materia y en los casos que así lo requieran, con la Evaluación de Impacto Estatal y/o los dictámenes técnicos realizados por el Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana que sustenten su expedición, así como proporcionar las normas de aprovechamiento del suelo, referentes al uso que se autoriza**.** |

### POLÍTICAS APLICABLES

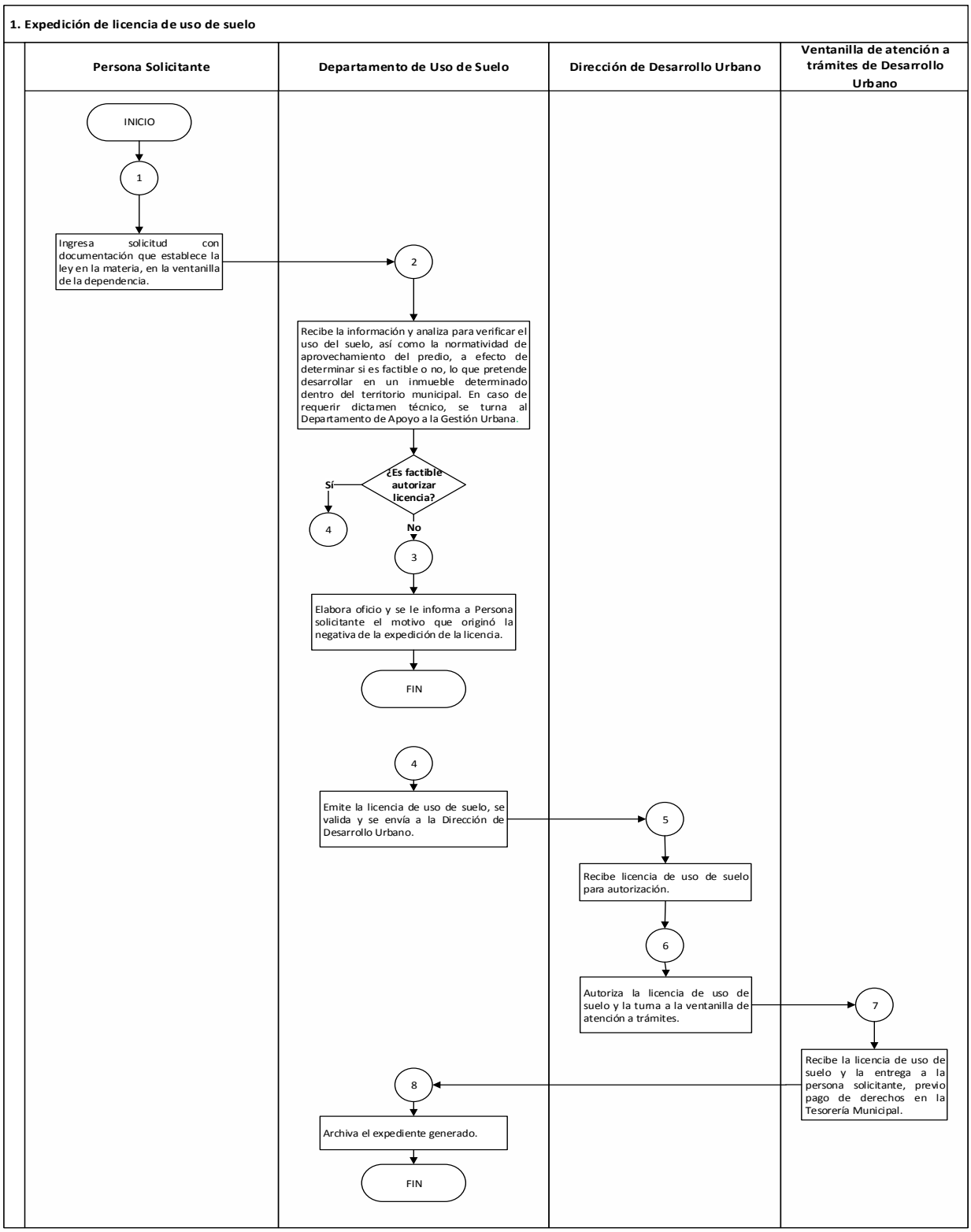
- El Departamento de Uso de Suelo es responsable de revisar y especificar las normas para el uso y aprovechamiento de cualquier predio ubicado en el territorio municipal, mediante la expedición de una licencia de uso de suelo, ello conforme a la normatividad establecida en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente, así como a partir de la consulta de los fundamentos legales existentes en la materia, específicamente lo establecido en el Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México.
- El Departamento de Uso de Suelo será el encargado de especificar en toda licencia de uso de suelo, la vigencia de la misma, la cual será por un año y podrá ser prorrogada por una sola vez por un período igual; adicionalmente no constituirá autorización para construcción de obras o realización de actividades.

**1. Expedición de licencia de uso de suelo**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Ingresa solicitud con documentación que establece la ley en la materia, en la ventanilla de la dependencia. |
| **2** | **Departamento de Uso de Suelo** | Recibe la información y analiza para verificar el uso del suelo, así como la normatividad de aprovechamiento del predio, a efecto de determinar si es factible o no, lo que pretende desarrollar en un inmueble determinado dentro del territorio municipal. En caso de requerir dictamen técnico, se turna al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana. |
| | | **¿Es factible autorizar licencia?** |
| **3** | | **No:**<br>Elabora oficio y se le informa a la persona solicitante el motivo que originó la negativa de la expedición de la licencia. |
| | | **FIN** |
| **4** | | **Sí:**<br>Emite la licencia de uso de suelo, se valida y se envía a la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **5** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Recibe licencia de uso de suelo para autorización. |
| **6** | | Autoriza la licencia de uso de suelo y la turna a la ventanilla de atención a trámites. |
| **7** | **Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano** | Recibe la licencia de uso de suelo y la entrega a la persona solicitante, previo pago de derechos en la Tesorería Municipal. |
| **8** | **Departamento de Uso de Suelo** | Archiva el expediente generado. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Expedición de licencia de uso de suelo
Persona Solicitante
Departamento de Uso de Suelo
Dirección de Desarrollo Urbano
Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano
INICIO
1
Ingresa solicitud con documentación que establece la ley en la materia, en la ventanilla de la dependencia.
2
Recibe la información y analiza para verificar el uso del suelo, así como la normatividad de aprovechamiento del predio, a efecto de determinar si es factible o no, lo que pretende desarrollar en un inmueble determinado dentro del territorio municipal. En caso de requerir dictamen técnico, se turna al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana.
¿Es factible autorizar licencia?
Sí
4
No
3
Elabora oficio y se le informa a Persona solicitante el motivo que originó la negativa de la expedición de la licencia.
FIN
4
Emite la licencia de uso de suelo, se valida y se envía a la Dirección de Desarrollo Urbano.
5
Recibe licencia de uso de suelo para autorización.
6
Autoriza la licencia de uso de suelo y la turna a la ventanilla de atención a trámites.
7
Recibe la licencia de uso de suelo y la entrega a la persona solicitante, previo pago de derechos en la Tesorería Municipal.
8
Archiva el expediente generado.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Expedición de cédula informativa de zonificación** |
| **Objetivo:** | Emitir Cédula Informativa de Zonificación, en las que se precisen las diferentes normas de ocupación y aprovechamiento, así como los usos permitidos para un predio determinado en el territorio municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las Cédulas Informativas de Zonificación se emiten con base en el Código Administrativo del Estado de México, el Reglamento del Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México, el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente y demás ordenamientos aplicables.

- El Departamento de Uso de Suelo es responsable de dar a conocer, a través de las Cédulas Informativas de Zonificación, los usos de suelo, la densidad de vivienda, el coeficiente de ocupación y utilización del suelo, la altura de edificaciones que, para un predio determinado, establezca el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente.

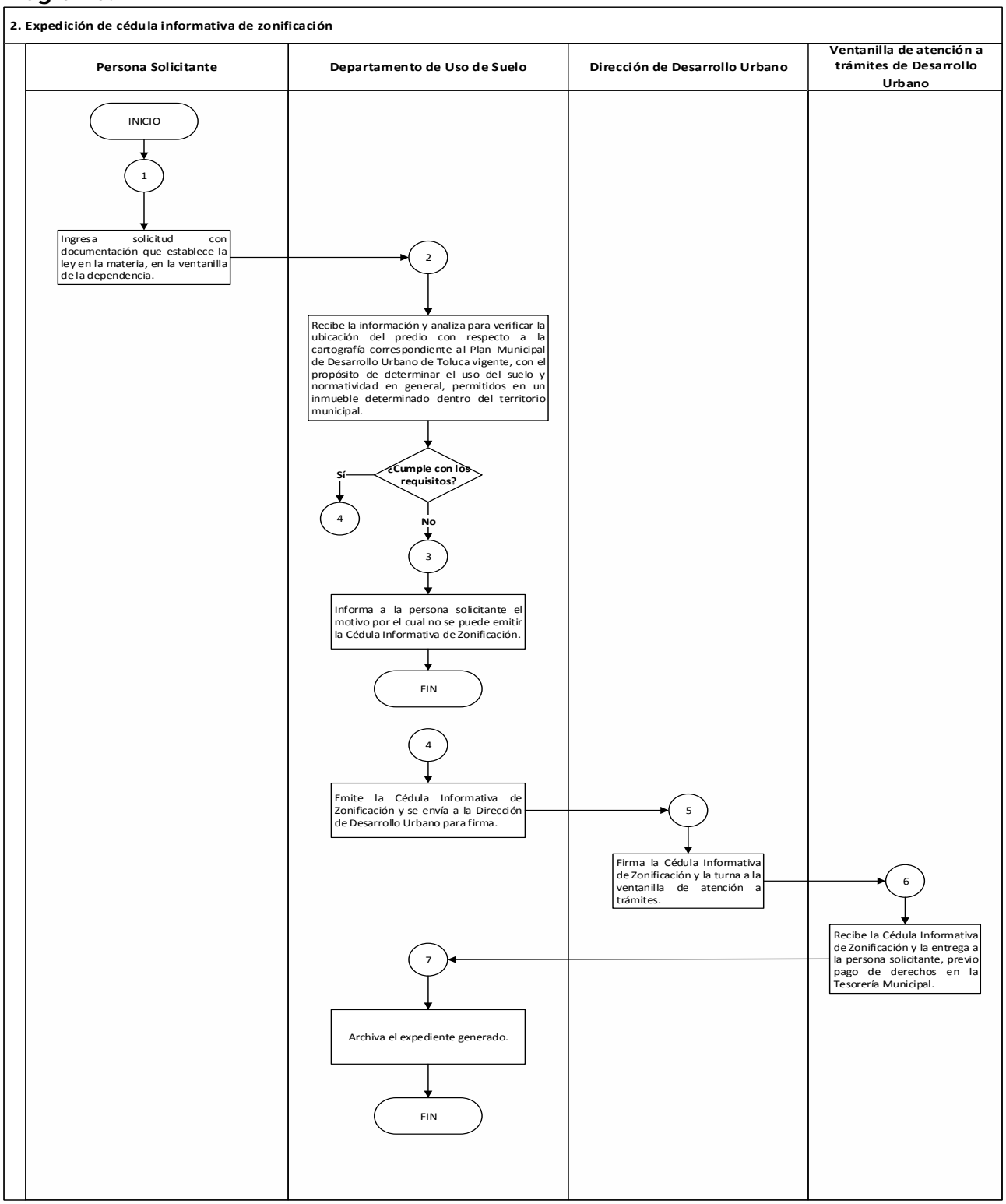
- La expedición de una Cédula Informativa de Zonificación no autoriza ninguna construcción, regularización o modificación alguna del inmueble y estará vigente hasta en tanto no se modifique el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca.

**2. Expedición de cédula informativa de zonificación**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Ingresa solicitud con documentación que establece la ley en la materia en la ventanilla de la dependencia. |
| **2** | **Departamento de Uso de Suelo** | Recibe la información y analiza para verificar la ubicación del predio con respecto a la cartografía correspondiente al Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente, con el propósito de determinar el uso del suelo y normatividad en general, permitidos en un inmueble determinado dentro del territorio municipal. |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **3** | **Departamento de Uso de Suelo** | **No:**<br>Informa a la persona solicitante el motivo por el cual no se puede emitir la Cédula Informativa de Zonificación. |
| | | **FIN** |
| **4** | | **Sí:**<br>Emite la Cédula Informativa de Zonificación y se envía a la Dirección de Desarrollo Urbano para firma. |
| **5** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Firma la Cédula Informativa de Zonificación y la turna a la ventanilla de atención a trámites. |
| **6** | **Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano** | Recibe la Cédula Informativa de Zonificación y la entrega a la persona solicitante, previo pago de derechos en la Tesorería Municipal. |
| **7** | **Departamento de Uso de Suelo** | Archiva el expediente generado. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Expedición de cédula informativa de zonificación
Persona Solicitante
Departamento de Uso de Suelo
Dirección de Desarrollo Urbano
Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano
INICIO
1
Ingresa solicitud con documentación que establece la ley en la materia, en la ventanilla de la dependencia.
2
Recibe la información y analiza para verificar la ubicación del predio con respecto a la cartografía correspondiente al Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente, con el propósito de determinar el uso del suelo y normatividad en general, permitidos en un inmueble determinado dentro del territorio municipal.
¿Cumple con los requisitos?
Sí
4
No
3
Informa a la persona solicitante el motivo por el cual no se puede emitir la Cédula Informativa de Zonificación.
FIN
4
Emite la Cédula Informativa de Zonificación y se envía a la Dirección de Desarrollo Urbano para firma.
5
Firma la Cédula Informativa de Zonificación y la turna a la ventanilla de atención a trámites.
6
Recibe la Cédula Informativa de Zonificación y la entrega a la persona solicitante, previo pago de derechos en la Tesorería Municipal.
7
Archiva el expediente generado.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Expedición de acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones** |
| Objetivo: | Analizar las solicitudes de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones, conforme a los fundamentos legales existentes en la materia. |

## POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Uso de Suelo, analiza las solicitudes de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones, presentadas por las o los interesados.

- El Departamento de Uso de Suelo, es el encargado de atender y asesorar a la ciudadanía que solicita información para la solicitud de cambios de uso de suelo, densidad, de coeficiente de ocupación, de coeficiente de utilización y altura.

- El Departamento de Uso de Suelo es el encargado de la elaboración de los acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones para la autorización de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.

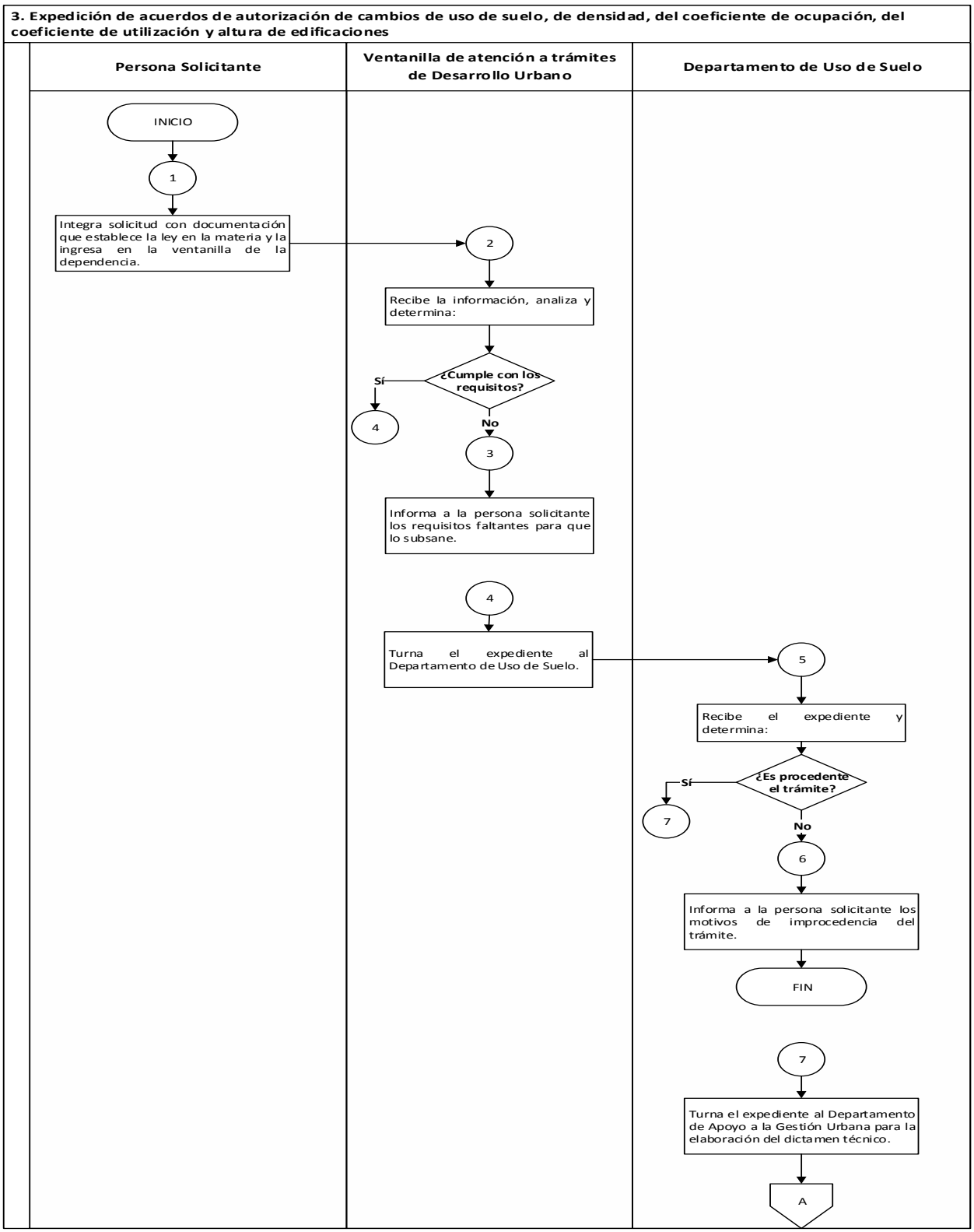
**3. Expedición de acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones**

**Descriptivo:**

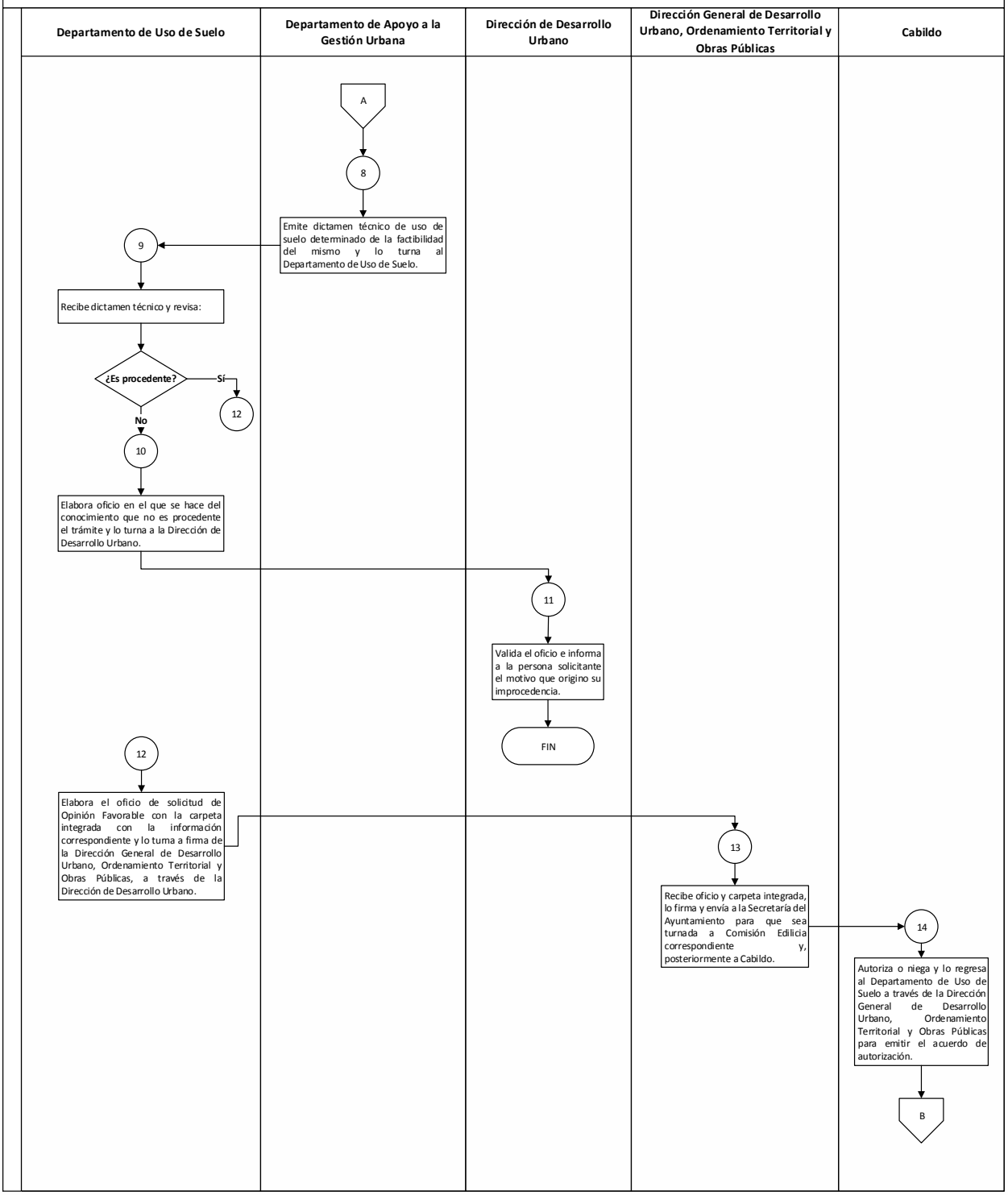
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Integra solicitud con documentación que establece la ley en la materia y la ingresa en la ventanilla de la dependencia. |
| **2** | **Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano** | Recibe la información, analiza y determina: |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **3** | **Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano** | **No:**<br>Informa a la persona solicitante los requisitos faltantes para que lo subsane. |
| **4** | **Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano** | **Sí:**<br>Turna el expediente al Departamento de Uso de Suelo. |
| **5** | **Departamento de Uso de Suelo** | Recibe el expediente y determina: |
| | | **¿Es procedente el trámite?** |
| **6** | **Departamento de Uso de Suelo** | **No:**<br>Informa a la persona solicitante los motivos de improcedencia del trámite. |
| | | **FIN** |
| **7** | **Departamento de Uso de Suelo** | **Si:**<br>Turna el expediente al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana para la elaboración del dictamen técnico. |
| **8** | **Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana** | Emite dictamen técnico de uso de suelo determinado de la factibilidad del mismo y lo turna al Departamento de Uso de Suelo. |
| **9** | **Departamento de Uso de Suelo** | Recibe dictamen técnico y revisa: |
| | | **¿Es procedente?** |
| **10** | **Departamento de Uso de Suelo** | **No:**<br>Elabora oficio en el que se hace del conocimiento que no es procedente el trámite y lo turna a la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **11** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Valida el oficio e informa a la persona solicitante el motivo que origino su improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **12** | **Departamento de Uso de Suelo** | **Sí:**<br>Elabora el oficio de solicitud de Opinión Favorable con la carpeta integrada con la información correspondiente y lo turna a firma de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Territorial y Obras Públicas, a través de la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **13** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio y carpeta integrada, lo firma y envía a la Secretaría del Ayuntamiento para que sea turnada a Comisión Edilicia correspondiente y, posteriormente a Cabildo. |
| **14** | **Cabildo** | Autoriza o niega y lo regresa al Departamento de Uso de Suelo a través de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para emitir el acuerdo de autorización. |
| | | **¿Autorizó?** |
| **15** | **Departamento de Uso de Suelo** | **No:**<br>Elabora oficio en el que se informa la improcedencia del trámite y lo remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, a través de la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **16** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Valida el oficio e informa a la persona solicitante, a través del Departamento de Uso de Suelo, lo que originó su improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **17** | **Departamento de Uso de Suelo** | **Sí:**<br>Emite el acuerdo correspondiente, y lo remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, a través de la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **18** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Valida acuerdo correspondiente y lo remite al Departamento de Uso de Suelo. |
| **19** | **Departamento de Uso de Suelo** | Recibe acuerdo de autorización, orden de pago y lo entrega a la o el solicitante y archiva el expediente generado. |
| | | **FIN** |

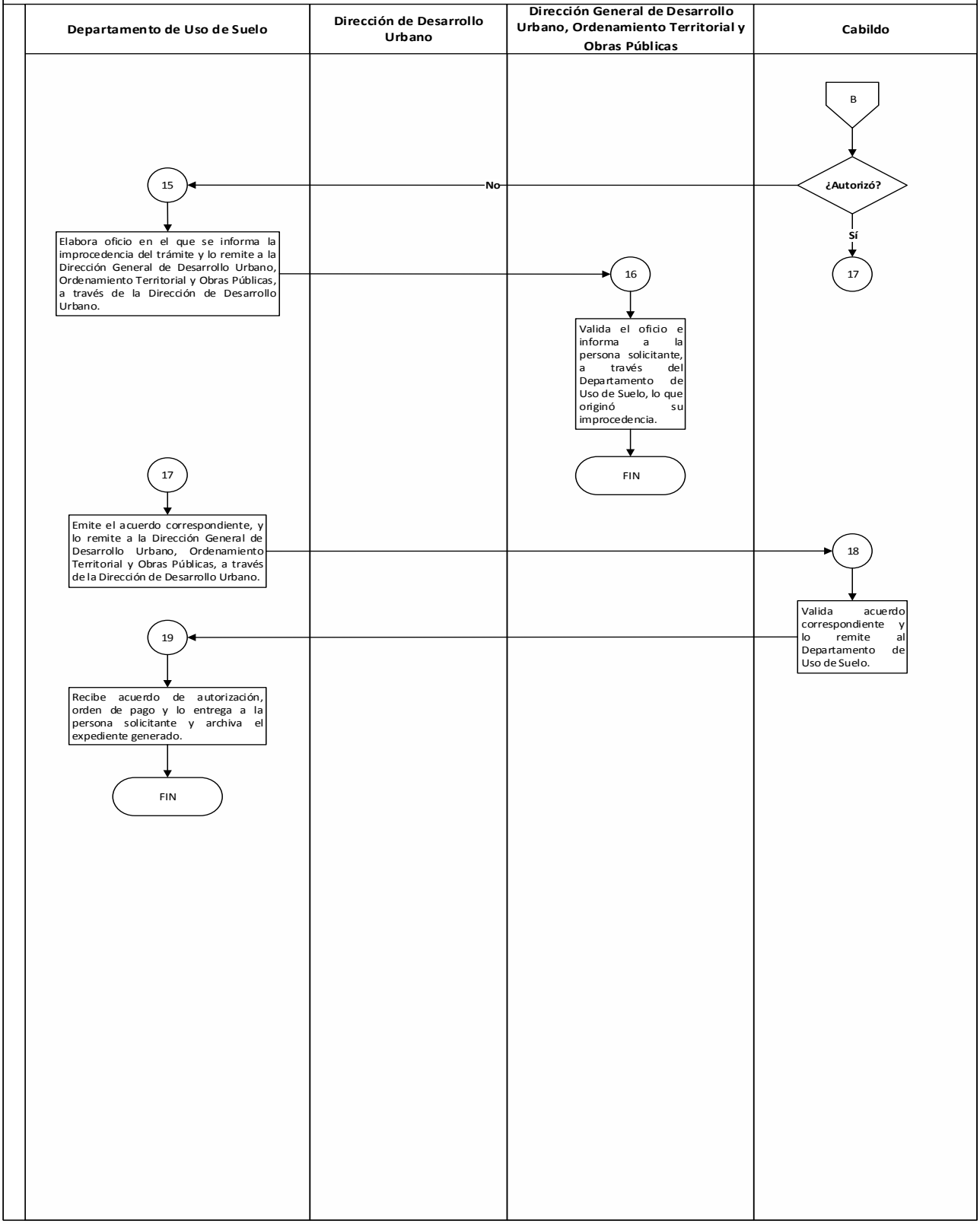
## Diagrama:


3. Expedición de acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones
Persona Solicitante
Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano
Departamento de Uso de Suelo
INICIO
1
Integra solicitud con documentación que establece la ley en la materia y la ingresa en la ventanilla de la dependencia.
2
Recibe la información, analiza y determina:
¿Cumple con los requisitos?
Sí
4
No
3
Informa a la persona solicitante los requisitos faltantes para que lo subsane.
4
Turna el expediente al Departamento de Uso de Suelo.
5
Recibe el expediente y determina:
¿Es procedente el trámite?
Sí
7
No
6
Informa a la persona solicitante los motivos de improcedencia del trámite.
FIN
7
Turna el expediente al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana para la elaboración del dictamen técnico.
A

**3. Expedición de acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones**



**3.Expedición de acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones**



## XI. Departamento de Tenencia de la Tierra

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Celebración de convenio de colaboración** |

Objetivo: Establecer un marco de colaboración interinstitucional por medio de la formalización de convenios de colaboración que faciliten las gestiones y trámites que la ciudadanía requiera realizar para la regularización de sus propiedades o bienes inmuebles.

### POLÍTICAS APLICABLES

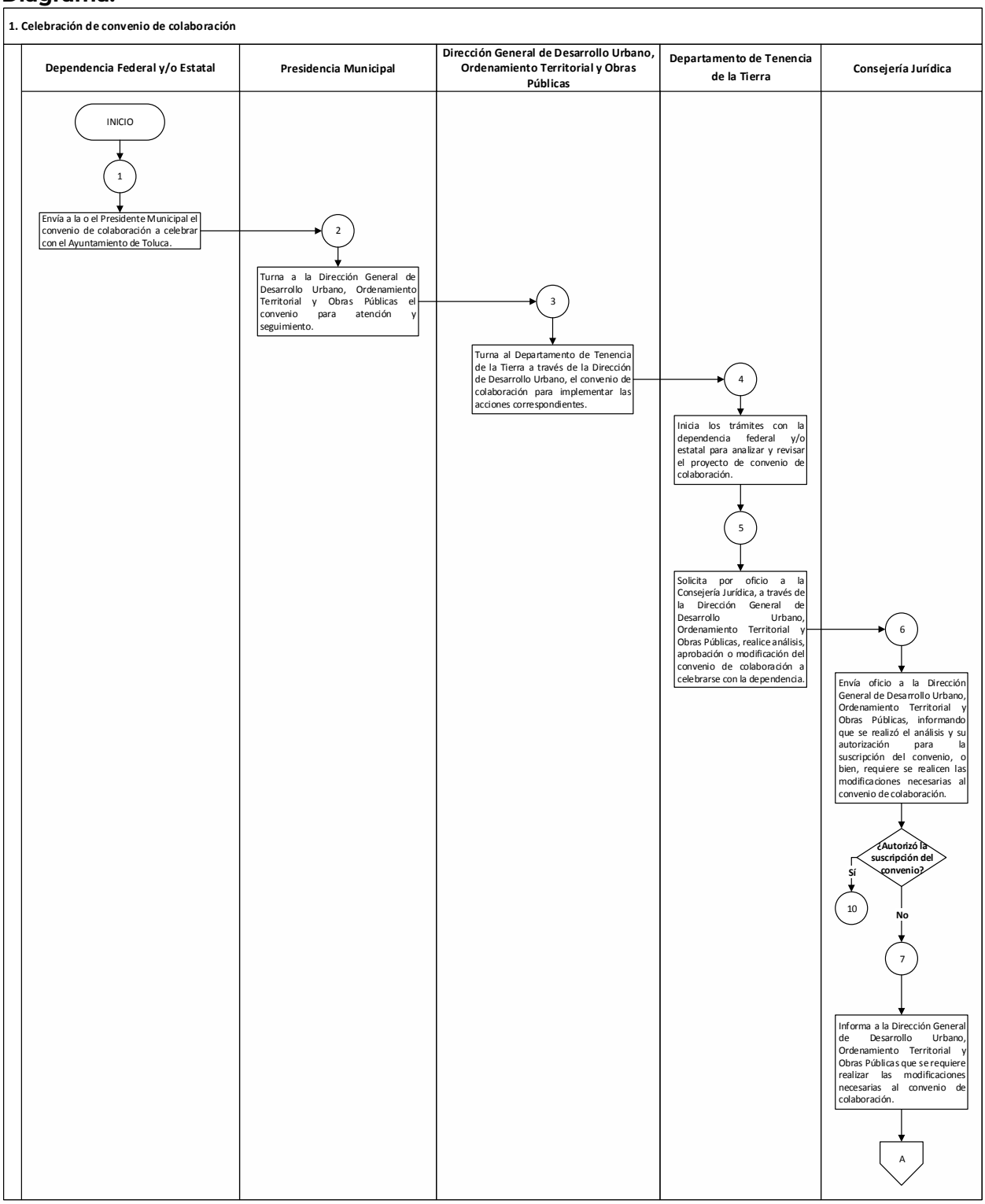
- Para la instrumentación de convenios de colaboración el Departamento de Tenencia de la Tierra se apegará a la normatividad establecida en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- La Consejería Jurídica del Municipio de Toluca, será la encargada de aprobar el documento de celebración de convenio de colaboración.

**1. Celebración de convenio de colaboración**
**Descriptivo:**

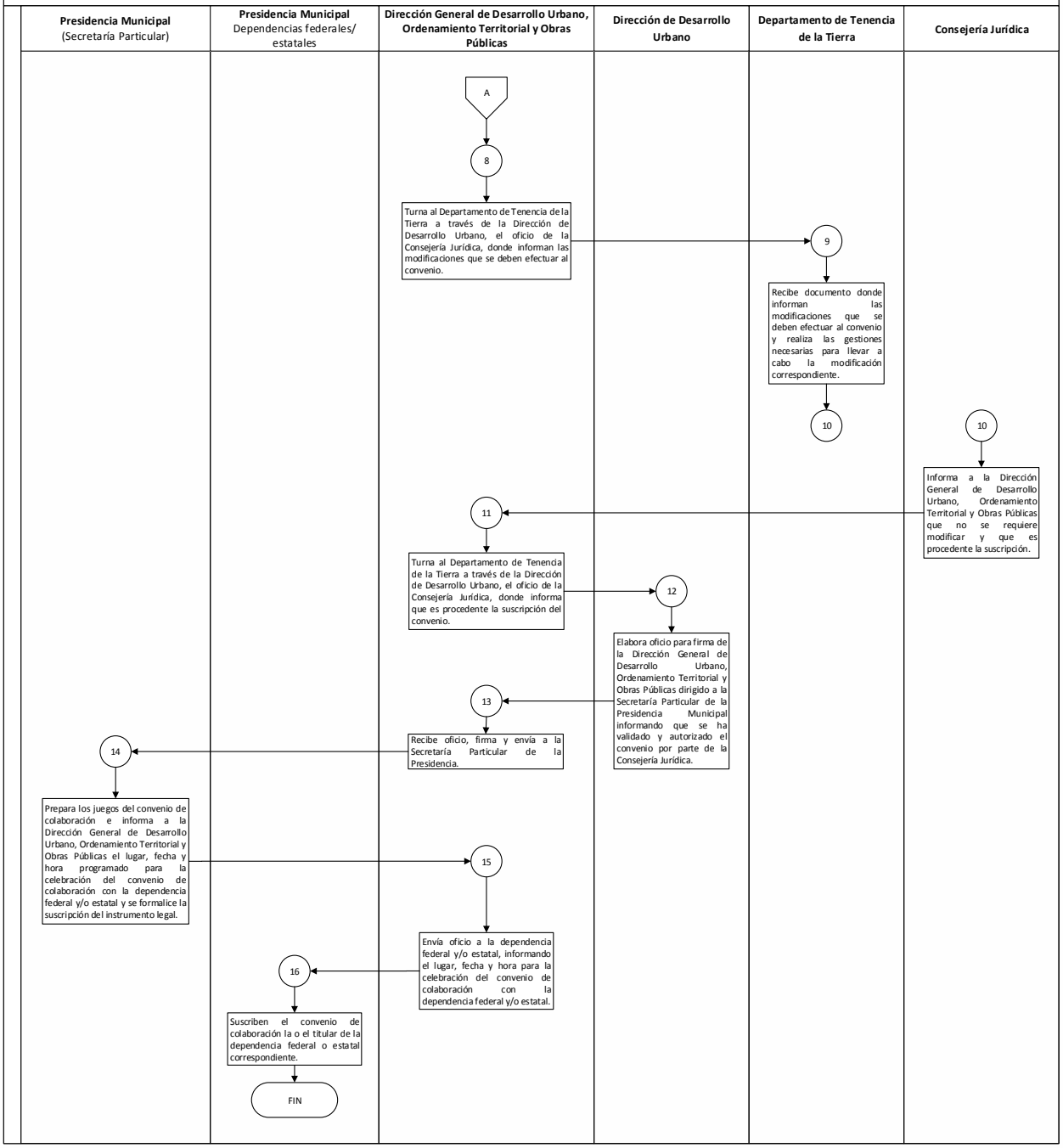
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dependencia Federal y/o Estatal** | Envía a la o el Presidente Municipal el convenio de colaboración a celebrar con el Ayuntamiento de Toluca. |
| **2** | **Presidencia Municipal** | Turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas el convenio para atención y seguimiento. |
| **3** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Turna al Departamento de Tenencia de la Tierra a través de la Dirección de Desarrollo Urbano, el convenio de colaboración para implementar las acciones correspondientes. |
| **4** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Inicia los trámites con la dependencia federal y/o estatal para analizar y revisar el proyecto de convenio de colaboración. |
| **5** | | Solicita por oficio a la Consejería Jurídica, a través de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, realice análisis, aprobación o modificación del convenio de colaboración a celebrarse con la dependencia. |
| **6** | **Consejería Jurídica** | Envía oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, informando que se realizó el análisis y su autorización para la suscripción del convenio, o bien, requiere se realicen las modificaciones necesarias al convenio de colaboración. |
| | | **¿Autorizó la suscripción del convenio?** |
| **7** | **Consejería Jurídica** | **No:**<br>Informa a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas que se requiere realizar las modificaciones necesarias al convenio de colaboración. |
| **8** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Turna al Departamento de Tenencia de la Tierra a través de la Dirección de Desarrollo Urbano, el oficio de la Consejería Jurídica, donde informan las modificaciones que se deben efectuar al convenio. |
| **9** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Recibe documento donde informan las modificaciones que se deben efectuar al convenio y realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo la modificación correspondiente. |

| | | |
|---|---|---|
| **10** | **Consejería Jurídica** | **Sí:**<br>Informa a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas que no se requiere modificar y que es procedente la suscripción. |
| **11** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Turna al Departamento de Tenencia de la Tierra a través de la Dirección de Desarrollo Urbano, el oficio de la Consejería Jurídica, donde informa que es procedente la suscripción del convenio. |
| **12** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Elabora oficio para firma de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas dirigido a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal informando que se ha validado y autorizado el convenio por parte de la Consejería Jurídica. |
| **13** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio, firma y envía a la Secretaría Particular de la Presidencia. |
| **14** | **Secretaría Particular de la Presidencia Municipal** | Prepara los juegos del convenio de colaboración e informa a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas el lugar, fecha y hora programado para la celebración del convenio de colaboración con la dependencia federal y/o estatal y se formalice la suscripción del instrumento legal. |
| **15** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Envía oficio a la dependencia federal y/o estatal, informando el lugar, fecha y hora para la celebración del convenio de colaboración con la dependencia federal y/o estatal. |
| **16** | **Presidencia Municipal y Dependencia Federal y/o Estatal** | Suscriben el convenio de colaboración la o el titular de la dependencia federal o estatal correspondiente. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Celebración de convenio de colaboración
Dependencia Federal y/o Estatal
Presidencia Municipal
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Departamento de Tenencia de la Tierra
Consejería Jurídica
INICIO
1
Envía a la o el Presidente Municipal el convenio de colaboración a celebrar con el Ayuntamiento de Toluca.
2
Turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas el convenio para atención y seguimiento.
3
Turna al Departamento de Tenencia de la Tierra a través de la Dirección de Desarrollo Urbano, el convenio de colaboración para implementar las acciones correspondientes.
4
Inicia los trámites con la dependencia federal y/o estatal para analizar y revisar el proyecto de convenio de colaboración.
5
Solicita por oficio a la Consejería Jurídica, a través de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, realice análisis, aprobación o modificación del convenio de colaboración a celebrarse con la dependencia.
6
Envía oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, informando que se realizó el análisis y su autorización para la suscripción del convenio, o bien, requiere se realicen las modificaciones necesarias al convenio de colaboración.
¿Autorizó la suscripción del convenio?
Sí
10
No
7
Informa a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas que se requiere realizar las modificaciones necesarias al convenio de colaboración.
A

**1. Celebración de convenio de colaboración**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Inmatriculación administrativa** |
| **Objetivo:** | Otorgar certeza y seguridad jurídica en la tenencia de la tierra en el patrimonio familiar, reconociéndole la legal posesión a la o el promovente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Para la instrumentación del procedimiento de inmatriculación administrativa el Departamento de Tenencia de la Tierra se apegará a lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- El Departamento de Tenencia de la Tierra solicitará a la ciudadanía la información siguiente:

    - Documento que acredite la personalidad, cuando NO se gestiona a nombre propio.
    - Copia de identificación oficial de la o el promovente.
    - Contrato de compra-venta original o copia cotejada ante notario(a) público(a).
    - Traslado de dominio.
    - Recibo de predial al corriente, original y copia o constancia de NO adeudo del predial.
    - Constancia de clave y valor catastral (emitida por la Coordinación de Catastro del Ayuntamiento de Toluca).
    - Croquis descriptivo (medidas y colindancias), croquis de localización (ubicación del predio) y plano manzanero original y dos copias (emitido por la Coordinación de Catastro del Ayuntamiento de Toluca).
    - Constancia municipal de no afectación a bienes del dominio público emitida por la Secretaría del Ayuntamiento de Toluca.
    - Constancia de no pertenencia al ejido, expedida por el Registro Agrario Nacional.
    - Certificado de no inscripción, expedido por el Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM).

- El Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM), será el ente encargado de realizar el oficio para las publicaciones de los edictos.
- La persona beneficiaria será el encargado de publicar los edictos correspondientes de acuerdo al oficio emitido por el IFREM.

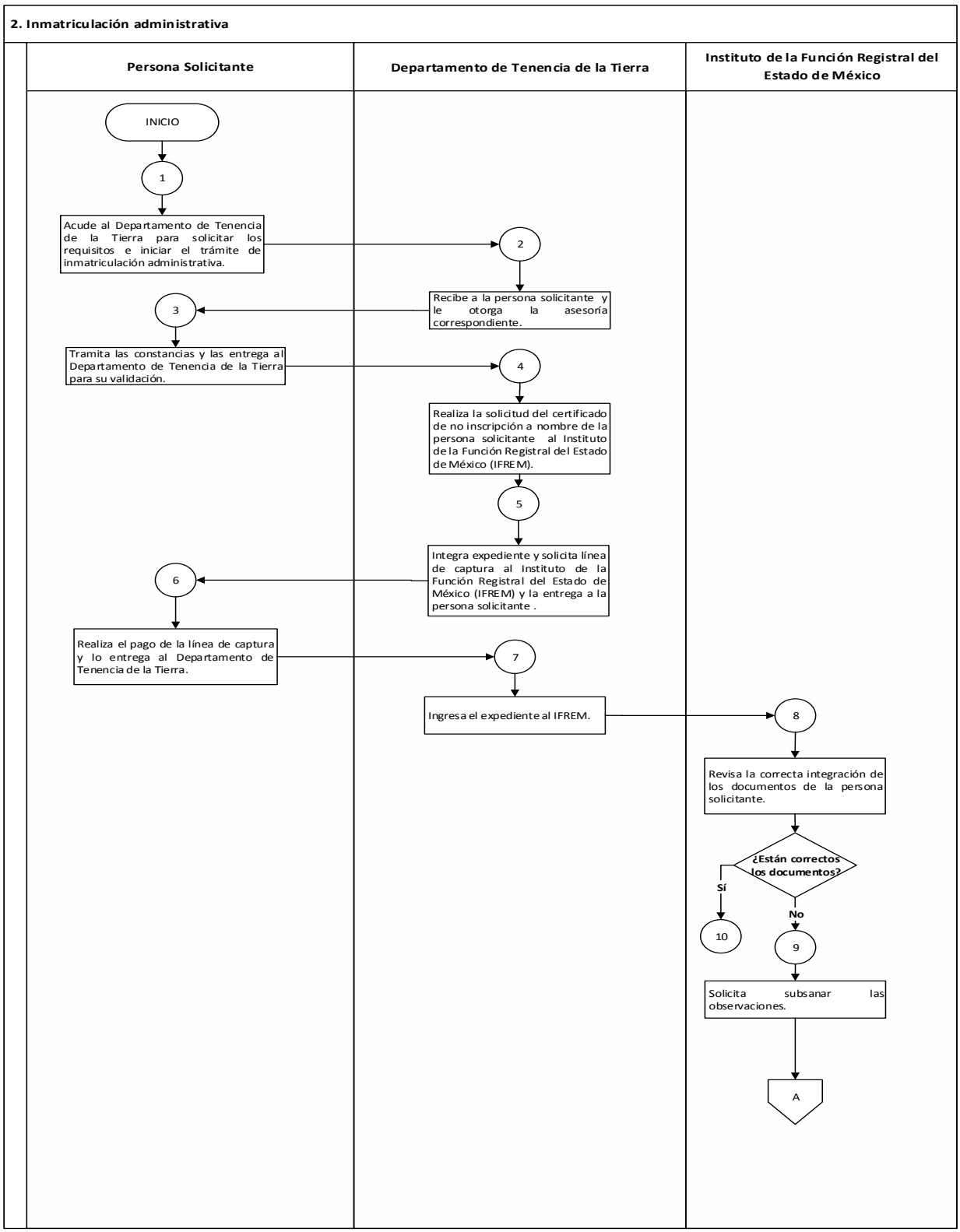
**1. Inmatriculación administrativa**

**Descriptivo:**

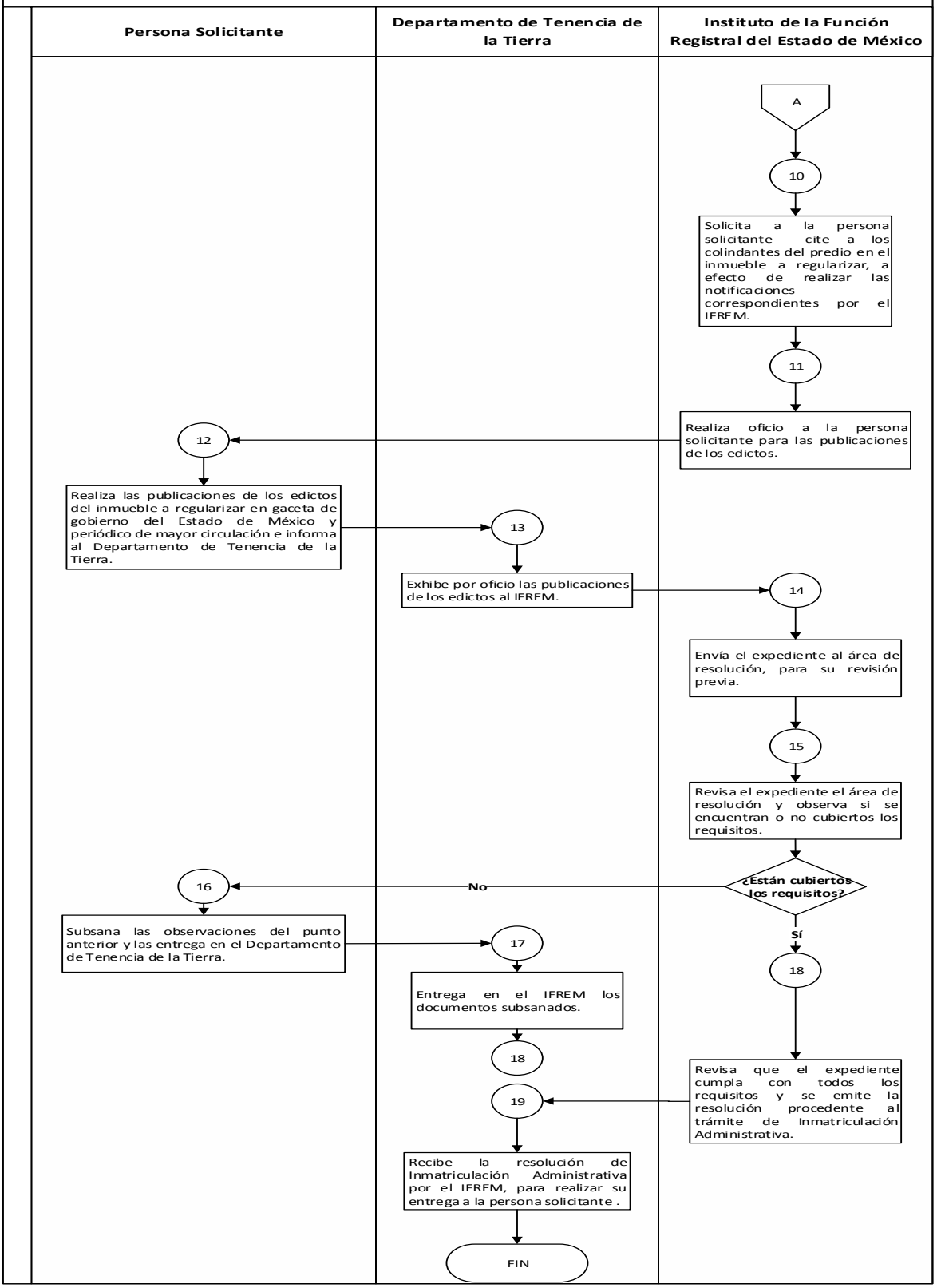
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Acude al Departamento de Tenencia de la Tierra para solicitar los requisitos e iniciar el trámite de inmatriculación administrativa. |
| **2** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Recibe a la persona solicitante y le otorga la asesoría correspondiente. |
| **3** | **Persona Solicitante** | Tramita las constancias y las entrega al Departamento de Tenencia de la Tierra para su validación. |
| **4** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Realiza la solicitud del certificado de no inscripción a nombre de la persona solicitante al Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM). |
| **5** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Integra expediente y solicita línea de captura al Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM) y la entrega a la persona solicitante. |
| **6** | **Persona Solicitante** | Realiza el pago de la línea de captura y lo entrega al Departamento de Tenencia de la Tierra. |
| **7** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Ingresa el expediente al IFREM. |
| **8** | **Instituto de la Función Registral del Estado de México** | Revisa la correcta integración de los documentos de la o el promovente. |
| | | **¿Están correctos los documentos?** |
| **9** | **Instituto de la Función Registral del Estado de México** | **No:**<br>Solicita subsanar las observaciones. |
| **10** | **Instituto de la Función Registral del Estado de México** | **Sí:**<br>Solicita a la persona solicitante cite a los colindantes del predio en el inmueble a regularizar, a efecto de realizar las notificaciones correspondientes por el IFREM. |
| **11** | **Instituto de la Función Registral del Estado de México** | Realiza oficio a la persona solicitante para las publicaciones de los edictos. |
| **12** | **Persona Solicitante** | Realiza las publicaciones de los edictos del inmueble a regularizar en gaceta de gobierno del Estado de México y periódico de mayor circulación e informa al Departamento de Tenencia de la Tierra. |
| **13** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Exhibe por oficio las publicaciones de los edictos al IFREM. |
| **14** | **Instituto de la Función Registral del Estado de México** | Envía el expediente al área de resolución, para su revisión previa. |

| | | |
|---|---|---|
| **15** | **Instituto de la Función Registral del Estado de México** | Revisa el expediente el área de resolución y observa si se encuentran o no cubiertos los requisitos. |
| | | **¿Están cubiertos los requisitos?** |
| **16** | **Persona Solicitante** | **No:**<br>Subsana las observaciones del punto anterior y las entrega en el Departamento de Tenencia de la Tierra. |
| **17** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Entrega en el IFREM los documentos subsanados. |
| **18** | **Instituto de la Función Registral del Estado de México** | **Sí:**<br>Revisa que el expediente cumpla con todos los requisitos y se emite la resolución procedente al trámite de Inmatriculación Administrativa. |
| **19** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Recibe la resolución de Inmatriculación Administrativa por el IFREM, para realizar su entrega a la persona solicitante. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Inmatriculación administrativa
Persona Solicitante
Departamento de Tenencia de la Tierra
Instituto de la Función Registral del Estado de México
INICIO
1
Acude al Departamento de Tenencia de la Tierra para solicitar los requisitos e iniciar el trámite de inmatriculación administrativa.
2
Recibe a la persona solicitante y le otorga la asesoría correspondiente.
3
Tramita las constancias y las entrega al Departamento de Tenencia de la Tierra para su validación.
4
Realiza la solicitud del certificado de no inscripción a nombre de la persona solicitante al Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM).
5
Integra expediente y solicita línea de captura al Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM) y la entrega a la persona solicitante .
6
Realiza el pago de la línea de captura y lo entrega al Departamento de Tenencia de la Tierra.
7
Ingresa el expediente al IFREM.
8
Revisa la correcta integración de los documentos de la persona solicitante.
¿Están correctos los documentos?
Sí
No
10
9
Solicita subsanar las observaciones.
A

**2. Inmatriculación administrativa**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Obtención de subsidios fiscales** |
| **Objetivo:** | Promover subsidios fiscales, que permitan a la ciudadanía en situación vulnerable disminuir los costos de los trámites en el proceso de regularización que les otorgue certeza jurídica a su patrimonio**.** |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Para la instrumentación del procedimiento para la obtención de subsidios fiscales, el Departamento de Tenencia de la Tierra se apegará a la normatividad que determine la Tesorería Municipal establecida en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- La condonación de pago de derechos se realizará por la Tesorería Municipal, de acuerdo a los programas de subsidio autorizados por Cabildo.
- El Departamento de Tenencia de la Tierra, solicitará a la ciudadanía interesada la documentación siguiente:

✓ Copia simple del contrato de compra venta o documento con el que acredite la propiedad.
✓ Copia simple de la Identificación oficial del solicitante.
✓ Documento que acredite la personalidad, cuando NO se gestione a nombre propio.
✓ Certificación de Clave y Valor Catastral.
✓ Último recibo predial (en su caso).
✓ Carta compromiso.

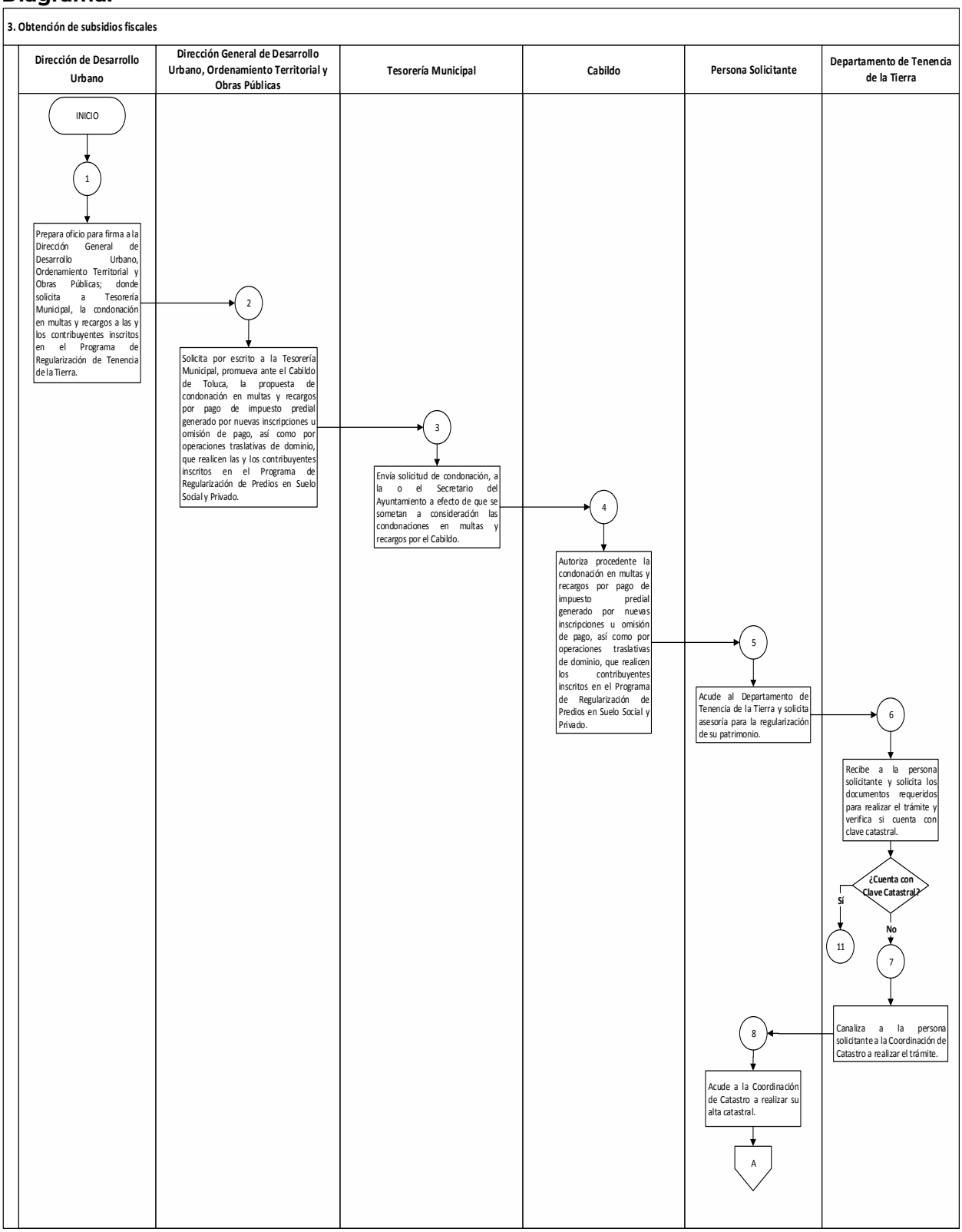
**2. Obtención de subsidios fiscales**

**Descriptivo:**

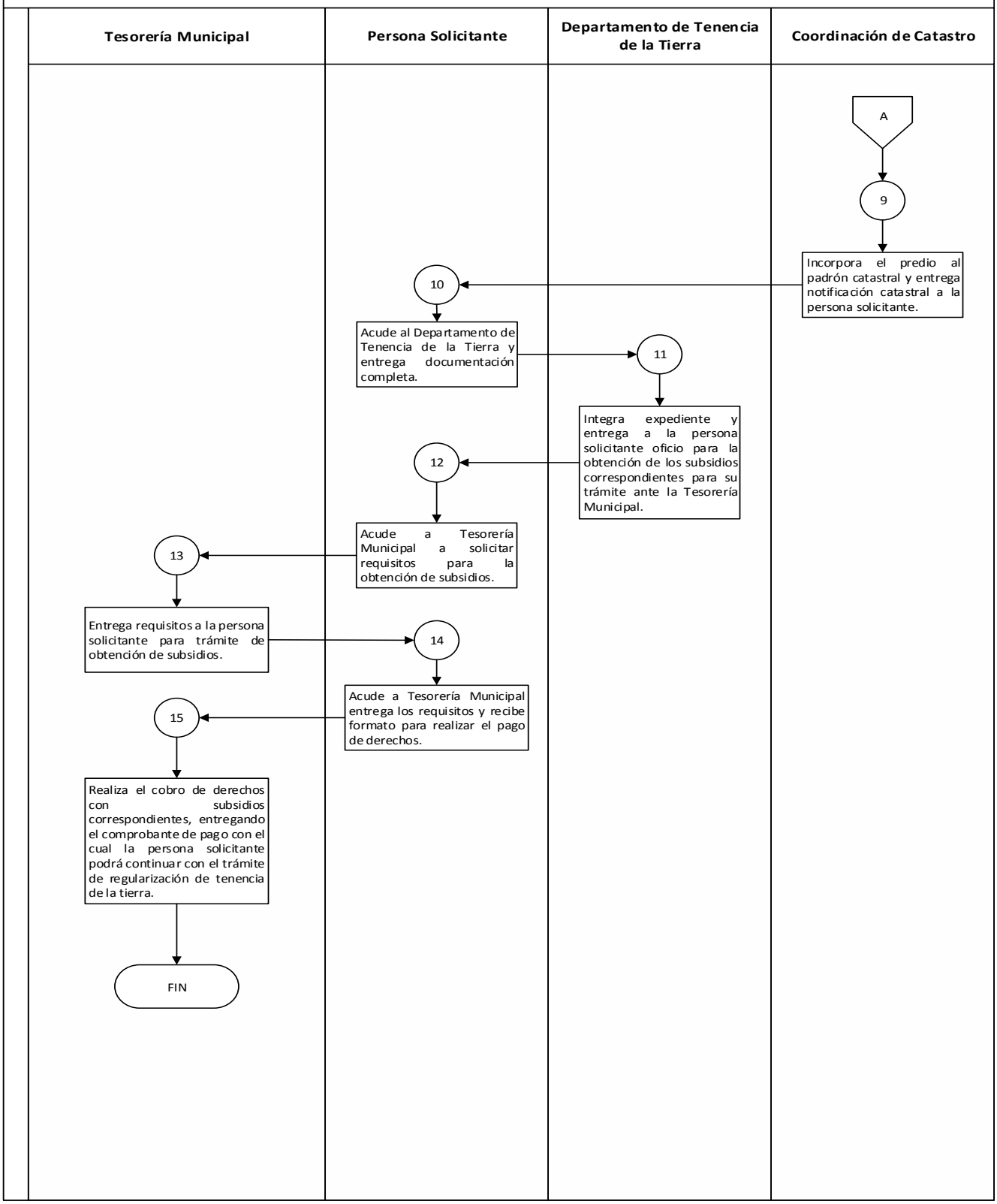
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Prepara oficio para firma a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas; donde solicita a Tesorería Municipal, la condonación en multas y recargos a las y los contribuyentes inscritos en el Programa de Regularización de Tenencia de la Tierra. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Solicita por escrito a la Tesorería Municipal, promueva ante el Cabildo de Toluca, la propuesta de condonación en multas y recargos por pago de impuesto predial generado por nuevas inscripciones u omisión de pago, así como por operaciones traslativas de dominio, que realicen las y los contribuyentes inscritos en el Programa de Regularización de Predios en Suelo Social y Privado. |
| **3** | **Tesorería Municipal** | Envía solicitud de condonación, a la o el Secretario del Ayuntamiento a efecto de que se sometan a consideración las condonaciones en multas y recargos por el Cabildo. |
| **4** | **Cabildo** | Autoriza procedente la condonación en multas y recargos por pago de impuesto predial generado por nuevas inscripciones u omisión de pago, así como por operaciones traslativas de dominio, que realicen los contribuyentes inscritos en el Programa de Regularización de Predios en Suelo Social y Privado. |
| **5** | **Persona Solicitante** | Acude al Departamento de Tenencia de la Tierra y solicita asesoría para la regularización de su patrimonio. |
| **6** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Recibe a la persona solicitante y pide los documentos requeridos para realizar el trámite y verifica si cuenta con clave catastral. |
| | | **¿Cuenta con Clave Catastral?** |
| **7** | | **No:**<br>Canaliza a la persona solicitante a la Coordinación de Catastro a realizar el trámite. |
| **8** | **Persona Solicitante** | Acude a la Coordinación de Catastro a realizar su alta catastral. |

| | | |
|---|---|---|
| **9** | **Coordinación de Catastro** | Incorpora el predio al padrón catastral y entrega notificación catastral a la persona solicitante. |
| **10** | **Persona Solicitante** | Acude al Departamento de Tenencia de la Tierra y entrega documentación completa. |
| **11** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | **Sí:**<br>Integra expediente y entrega a la persona solicitante oficio para la obtención de los subsidios correspondientes para su trámite ante la Tesorería Municipal. |
| **12** | **Persona Solicitante** | Acude a Tesorería Municipal a solicitar requisitos para la obtención de subsidios. |
| **13** | **Tesorería Municipal** | Entrega requisitos a la persona solicitante para trámite de obtención de subsidios. |
| **14** | **Persona Solicitante** | Acude a Tesorería Municipal entrega los requisitos y recibe formato para realizar el pago de derechos. |
| **15** | **Tesorería Municipal** | Realiza el cobro de derechos con subsidios correspondientes, entregando el comprobante de pago con el cual la persona solicitante podrá continuar con el trámite de regularización de tenencia de la tierra. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Obtención de subsidios fiscales
Dirección de Desarrollo Urbano
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Tesorería Municipal
Cabildo
Persona Solicitante
Departamento de Tenencia de la Tierra
INICIO
1
Prepara oficio para firma a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas; donde solicita a Tesorería Municipal, la condonación en multas y recargos a las y los contribuyentes inscritos en el Programa de Regularización de Tenencia de la Tierra.
2
Solicita por escrito a la Tesorería Municipal, promueva ante el Cabildo de Toluca, la propuesta de condonación en multas y recargos por pago de impuesto predial generado por nuevas inscripciones u omisión de pago, así como por operaciones traslativas de dominio, que realicen las y los contribuyentes inscritos en el Programa de Regularización de Predios en Suelo Social y Privado.
3
Envía solicitud de condonación, a la o el Secretario del Ayuntamiento a efecto de que se sometan a consideración las condonaciones en multas y recargos por el Cabildo.
4
Autoriza procedente la condonación en multas y recargos por pago de impuesto predial generado por nuevas inscripciones u omisión de pago, así como por operaciones traslativas de dominio, que realicen los contribuyentes inscritos en el Programa de Regularización de Predios en Suelo Social y Privado.
5
Acude al Departamento de Tenencia de la Tierra y solicita asesoría para la regularización de su patrimonio.
6
Recibe a la persona solicitante y solicita los documentos requeridos para realizar el trámite y verifica si cuenta con clave catastral.
¿Cuenta con Clave Catastral?
Sí
11
No
7
Canaliza a la persona solicitante a la Coordinación de Catastro a realizar el trámite.
8
Acude a la Coordinación de Catastro a realizar su alta catastral.
A

**3. Obtención de subsidios fiscales**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Certificación de vías públicas existentes** |
| **Objetivo:** | Coadyuvar con el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS) y el Instituto Nacional del Suelo Sustentable (INSUS); en el proceso de regularización de predios mediante la certificación por Cabildo de las vías públicas existentes. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Tenencia de la Tierra se apegará a los criterios establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano vigente para la instrumentación del procedimiento de certificación en vías públicas existentes.
- El Cabildo será el encargado de aprobar la certificación de las vías públicas existentes.
- El expediente que se remite a Cabildo para solicitar la certificación de vías públicas existentes se integra por los siguientes documentos:

- ✓ Oficio de petición;
- ✓ Fotografías del inmueble;
- ✓ Visto bueno de alineamiento y número oficial y de uso de suelo; y
- ✓ Plano de solicitud de certificación de vías existentes.

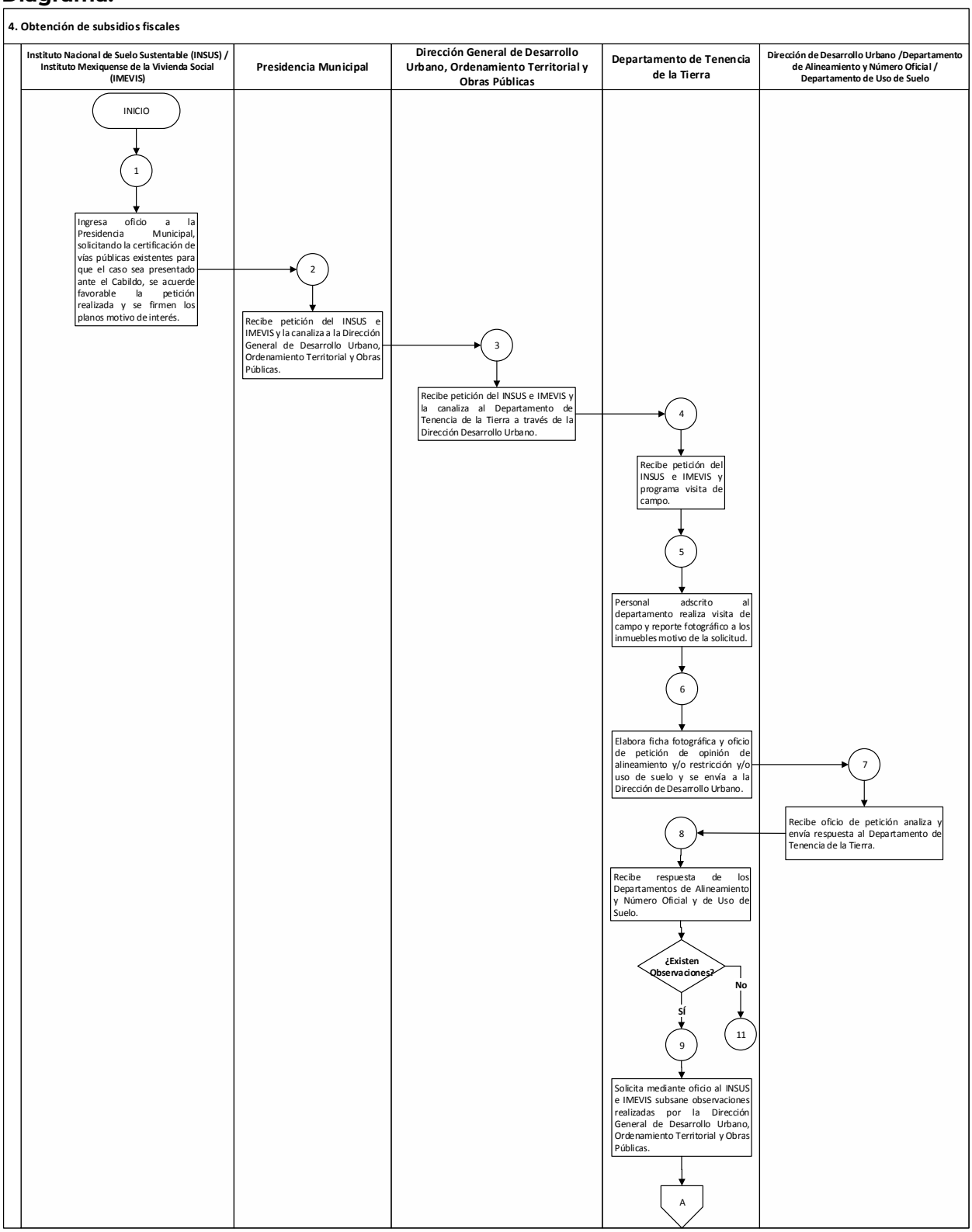
### 3. Certificación de vías públicas existentes

**Descriptivo:**

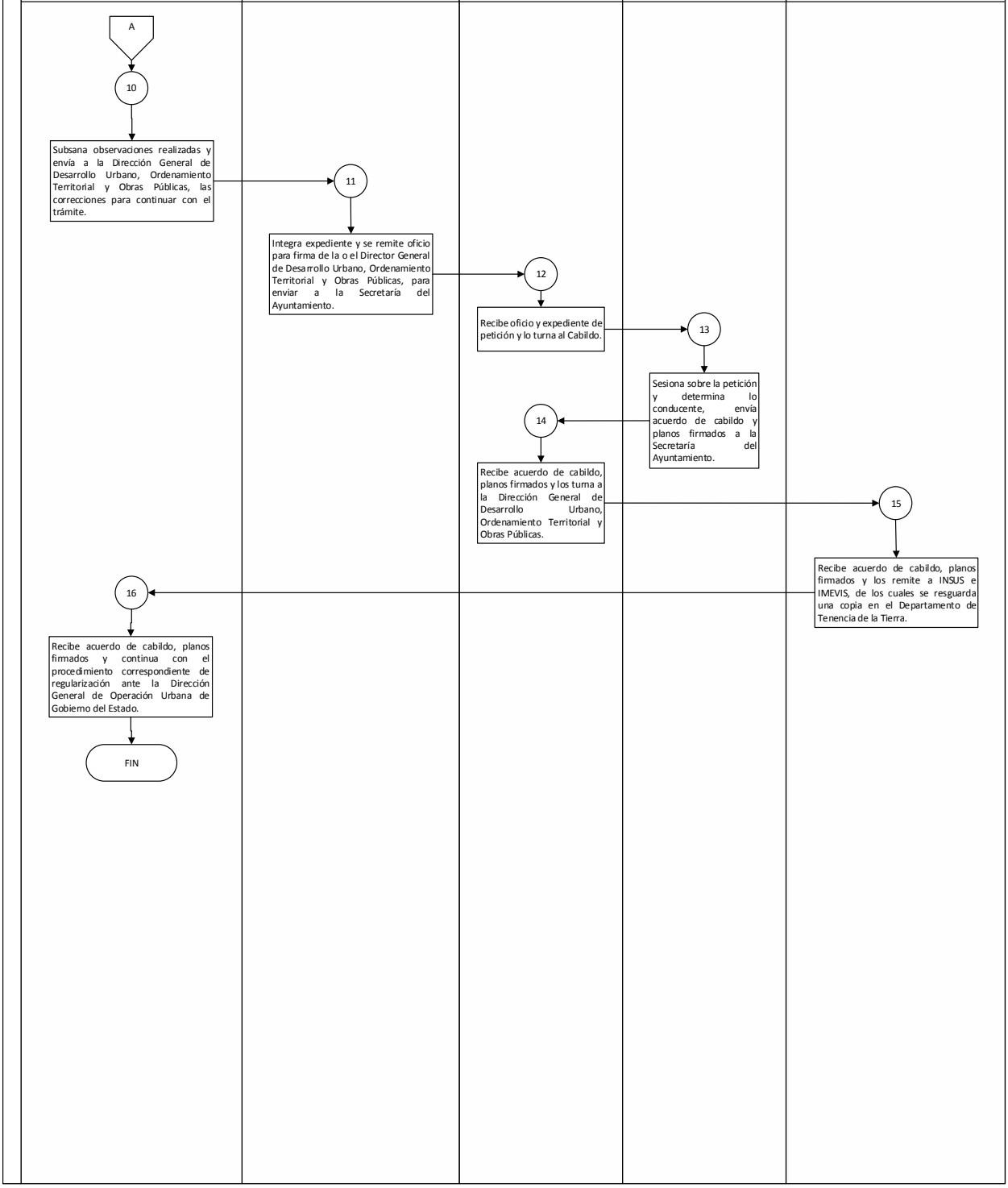
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Instituto Nacional de Suelo Sustentable (INSUS) / Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS)** | Ingresa oficio a la Presidencia Municipal, solicitando la certificación de vías públicas existentes para que el caso sea presentado ante el Cabildo, se acuerde favorable la petición realizada y se firmen los planos motivo de interés. |
| **2** | **Presidencia Municipal** | Recibe petición del INSUS e IMEVIS y la canaliza a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **3** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.** | Recibe petición del INSUS e IMEVIS y la canaliza al Departamento de Tenencia de la Tierra a través de la Dirección Desarrollo Urbano. |
| **4** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Recibe petición del INSUS e IMEVIS y programa visita de campo. |
| **5** | | Personal adscrito al departamento realiza visita de campo y reporte fotográfico a los inmuebles motivo de la solicitud. |
| **6** | | Elabora ficha fotográfica y oficio de petición de opinión de alineamiento y/o restricción y/o uso de suelo y se envía a la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **7** | **Dirección de Desarrollo Urbano /Departamento de Alineamiento y Número Oficial / Departamento de Uso de Suelo** | Recibe oficio de petición analiza y envía respuesta al Departamento de Tenencia de la Tierra. |
| **8** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | Recibe respuesta de los Departamentos de Alineamiento y Número Oficial y de Uso de Suelo. |
| | | ***¿Existen Observaciones?*** |
| **9** | **Departamento de Tenencia de la Tierra** | **Sí:**<br>Solicita mediante oficio al INSUS e IMEVIS subsane observaciones realizadas por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **10** | **Instituto Nacional de Suelo Sustentable (INSUS) / Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS)** | Subsana observaciones realizadas y envía a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, las correcciones para continuar con el trámite. |
| **11** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | **No:**<br>Integra expediente y se remite oficio para firma de la o el Director General de |

| | | |
|---|---|---|
| | | Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para enviar a la Secretaría del Ayuntamiento. |
| **12** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe oficio y expediente de petición y lo turna al Cabildo. |
| **13** | **Cabildo** | Sesiona sobre la petición y determina lo conducente, envía acuerdo de cabildo y planos firmados a la Secretaría del Ayuntamiento. |
| **14** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe acuerdo de cabildo, planos firmados y los turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **15** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.** | Recibe acuerdo de cabildo, planos firmados y los remite a INSUS e IMEVIS, de los cuales se resguarda una copia en el Departamento de Tenencia de la Tierra. |
| **16** | **Instituto Nacional de Suelo Sustentable (INSUS) / Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS)** | Recibe acuerdo de cabildo, planos firmados y continua con el procedimiento correspondiente de regularización ante la Dirección General de Operación Urbana de Gobierno del Estado. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Obtención de subsidios fiscales
Instituto Nacional de Suelo Sustentable (INSUS) / Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS)
Presidencia Municipal
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Departamento de Tenencia de la Tierra
Dirección de Desarrollo Urbano /Departamento de Alineamiento y Número Oficial / Departamento de Uso de Suelo
INICIO
1
Ingresa oficio a la Presidencia Municipal, solicitando la certificación de vías públicas existentes para que el caso sea presentado ante el Cabildo, se acuerde favorable la petición realizada y se firmen los planos motivo de interés.
2
Recibe petición del INSUS e IMEVIS y la canaliza a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
3
Recibe petición del INSUS e IMEVIS y la canaliza al Departamento de Tenencia de la Tierra a través de la Dirección Desarrollo Urbano.
4
Recibe petición del INSUS e IMEVIS y programa visita de campo.
5
Personal adscrito al departamento realiza visita de campo y reporte fotográfico a los inmuebles motivo de la solicitud.
6
Elabora ficha fotográfica y oficio de petición de opinión de alineamiento y/o restricción y/o uso de suelo y se envía a la Dirección de Desarrollo Urbano.
7
Recibe oficio de petición analiza y envía respuesta al Departamento de Tenencia de la Tierra.
8
Recibe respuesta de los Departamentos de Alineamiento y Número Oficial y de Uso de Suelo.
¿Existen Observaciones?
No
Sí
11
9
Solicita mediante oficio al INSUS e IMEVIS subsane observaciones realizadas por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
A

**4. Certificación de vías públicas existentes**



## XII. Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Autorización de proyectos de obras de urbanización** |
| **Objetivo:** | Garantizar que los desarrollos en proceso de construcción tengan el soporte técnico debidamente autorizado por las dependencias correspondientes de las obras de urbanización. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación al ser la instancia que representa al municipio ante la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México, será el encargado de recibir y remitir los proyectos de obras de urbanización ingresados por la o el promotor, hacia las demás dependencias municipales que participan en el procedimiento de autorización de planos, conforme a lo dispuesto en el Libro Quinto del Ordenamiento Territorial de los Asentamientos Humanos y del Desarrollo Urbano de los Centros de Población del Código Administrativo del Estado de México.

- Las dependencias municipales que intervienen en el procedimiento de autorización son: Dirección de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección, Dirección General de Servicios Públicos, Dirección General de Medio Ambiente y la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.

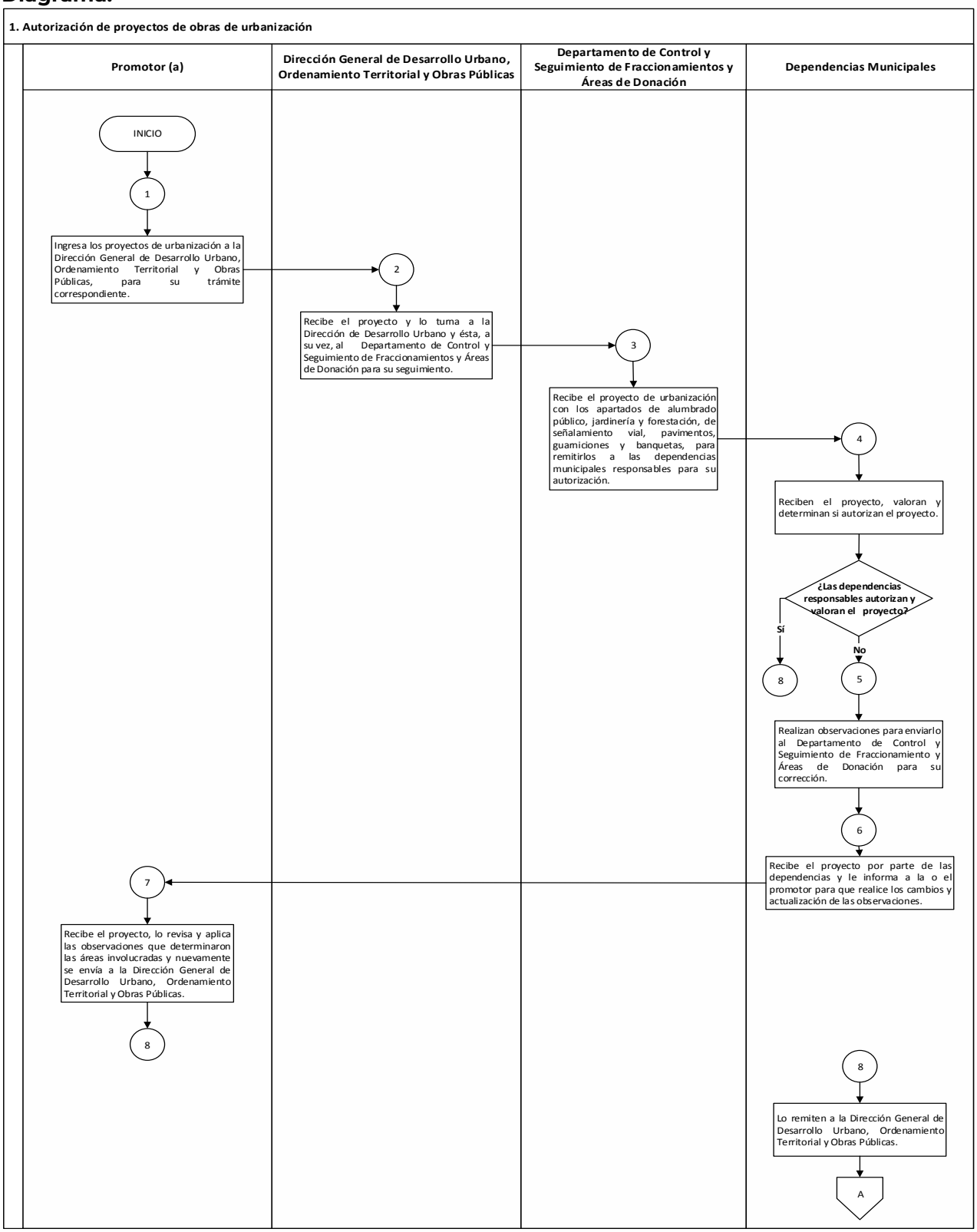
**1. Autorización de proyectos de obras de urbanización**

**Descriptivo:**

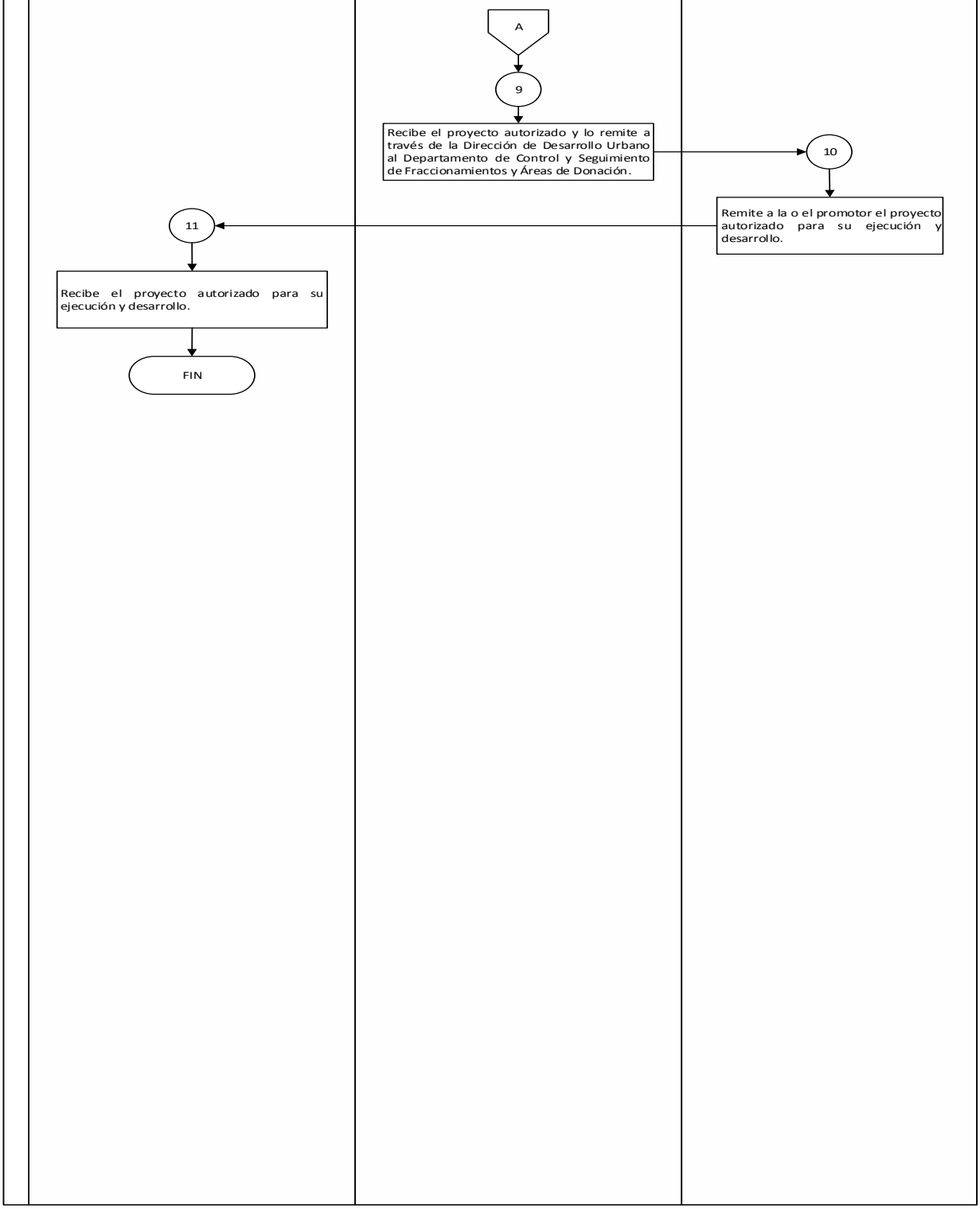
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Promotor(a)** | Ingresa los proyectos de urbanización a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para su trámite correspondiente. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe el proyecto y lo turna a la Dirección de Desarrollo Urbano y ésta, a su vez, al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación para su seguimiento. |
| **3** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe el proyecto de urbanización con los apartados de alumbrado público, jardinería y forestación, de señalamiento vial, pavimentos, guarniciones y banquetas, para remitirlos a las dependencias municipales responsables para su autorización. |
| **4** | **Dependencias Municipales** | Reciben el proyecto, valoran y determinan si autorizan el proyecto. |
| | | **¿Las dependencias responsables autorizan y valoran el proyecto?** |
| **5** | | **No:**<br>Realizan observaciones para enviarlo al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamiento y Áreas de Donación para su corrección. |
| **6** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe el proyecto por parte de las dependencias y le informa a la o el promotor para que realice los cambios y actualización de las observaciones. |
| **7** | **Promotor(a)** | Recibe el proyecto, lo revisa y aplica las observaciones que determinaron las áreas involucradas y nuevamente se envía a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **8** | **Dependencias Municipales** | **Sí:**<br>Lo remiten a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **9** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe el proyecto autorizado y lo remite a través de la Dirección de Desarrollo Urbano al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación. |
| **10** | **Departamento de Control y** | Remite a la o el promotor el proyecto autorizado para su ejecución y desarrollo. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | |
| **11** | **Promotor(a)** | Recibe el proyecto autorizado para su ejecución y desarrollo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Autorización de proyectos de obras de urbanización
Promotor (a)
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación
Dependencias Municipales
INICIO
1
Ingresa los proyectos de urbanización a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para su trámite correspondiente.
2
Recibe el proyecto y lo turna a la Dirección de Desarrollo Urbano y ésta, a su vez, al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación para su seguimiento.
3
Recibe el proyecto de urbanización con los apartados de alumbrado público, jardinería y forestación, de señalamiento vial, pavimentos, guamiciones y banquetas, para remitirlos a las dependencias municipales responsables para su autorización.
4
Reciben el proyecto, valoran y determinan si autorizan el proyecto.
¿Las dependencias responsables autorizan y valoran el proyecto?
Sí
No
8
5
Realizan observaciones para enviarlo al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamiento y Áreas de Donación para su corrección.
6
Recibe el proyecto por parte de las dependencias y le informa a la o el promotor para que realice los cambios y actualización de las observaciones.
7
Recibe el proyecto, lo revisa y aplica las observaciones que determinaron las áreas involucradas y nuevamente se envía a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
8
8
Lo remiten a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
A

**1. Autorización de proyectos de obras de urbanización**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Supervisión de obras de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria dentro y fuera del conjunto urbano** |
| **Objetivo:** | Supervisar de manera conjunta con la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México y autoridades municipales, participar en la elaboración de la bitácora de los avances que presentan las obras de urbanización, infraestructura primaria y obras de equipamiento de los conjuntos urbanos, fraccionamientos, subdivisiones y lotificaciones en condominio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación es la instancia municipal ante la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México, para participar dentro del procedimiento de supervisión con fundamento en lo señalado en el Libro Quinto del Ordenamiento Territorial de los Asentamientos Humanos y del Desarrollo Urbano de los Centros de Población del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento.

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación participará en la elaboración de la bitácora de la autoridad estatal correspondiente en el cual se asentarán, los avances y resultado de la supervisión de obras de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria dentro y fuera del conjunto urbano a fin de llevar el control de las mismas.

- La supervisión se realizará a solicitud de parte, puede provenir de la o el promotor de la vivienda, Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas del municipio o por la propia Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México.

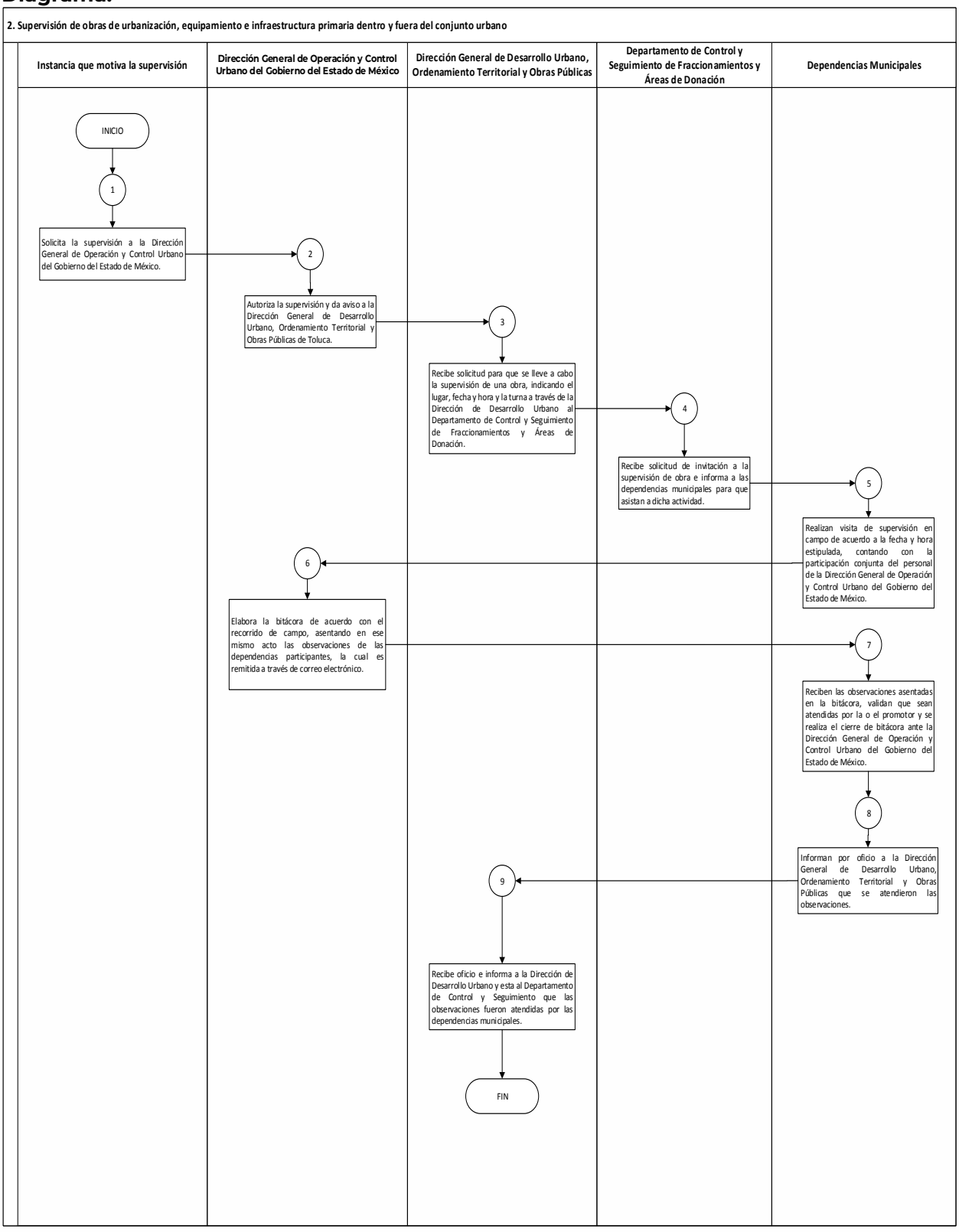
- Las dependencias municipales que intervienen en el procedimiento de supervisión son: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Dirección General de Servicios Públicos, Dirección General de Medio Ambiente, Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y la Dirección de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección.

**2. Supervisión de obras de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria dentro y fuera del conjunto urbano**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Instancia que motiva la supervisión** | Solicita la supervisión a la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México. |
| **2** | **Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México** | Autoriza la supervisión y da aviso a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas de Toluca. |
| **3** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe solicitud para que se lleve a cabo la supervisión de una obra, indicando el lugar, fecha y hora y la turna a través de la Dirección de Desarrollo Urbano al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación. |
| **4** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe solicitud de invitación a la supervisión de obra e informa a las dependencias municipales para que asistan a dicha actividad. |
| **5** | **Dependencias Municipales** | Realizan visita de supervisión en campo de acuerdo a la fecha y hora estipulada, contando con la participación conjunta del personal de la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México. |
| **6** | **Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.** | Elabora la bitácora de acuerdo con el recorrido de campo, asentando en ese mismo acto las observaciones de las dependencias participantes, la cual es remitida a través de correo electrónico. |
| **7** | **Dependencias Municipales** | Reciben las observaciones asentadas en la bitácora, validan que sean atendidas por la o el promotor y se realiza el cierre de bitácora ante la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México. |
| **8** | | Informan por oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas que se atendieron las observaciones. |
| **9** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio e informa a la Dirección de Desarrollo Urbano y esta al Departamento de Control y Seguimiento que las observaciones fueron atendidas por las dependencias municipales. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Supervisión de obras de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria dentro y fuera del conjunto urbano
Instancia que motiva la supervisión
Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación
Dependencias Municipales
INICIO
1
Solicita la supervisión a la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.
2
Autoriza la supervisión y da aviso a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas de Toluca.
3
Recibe solicitud para que se lleve a cabo la supervisión de una obra, indicando el lugar, fecha y hora y la turna a través de la Dirección de Desarrollo Urbano al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación.
4
Recibe solicitud de invitación a la supervisión de obra e informa a las dependencias municipales para que asistan a dicha actividad.
5
Realizan visita de supervisión en campo de acuerdo a la fecha y hora estipulada, contando con la participación conjunta del personal de la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.
6
Elabora la bitácora de acuerdo con el recorrido de campo, asentando en ese mismo acto las observaciones de las dependencias participantes, la cual es remitida a través de correo electrónico.
7
Reciben las observaciones asentadas en la bitácora, validan que sean atendidas por la o el promotor y se realiza el cierre de bitácora ante la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.
8
Informan por oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas que se atendieron las observaciones.
9
Recibe oficio e informa a la Dirección de Desarrollo Urbano y esta al Departamento de Control y Seguimiento que las observaciones fueron atendidas por las dependencias municipales.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Municipalización de obras de urbanización y equipamiento dentro y fuera del conjunto urbano** |
| **Objetivo:** | Analizar el cumplimiento por parte de la o el promotor de las obligaciones adquiridas en el acuerdo de autorización del desarrollo emitido por el Gobierno del Estado de México, para garantizar la firma de las actas de entrega-recepción por la autoridad municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, con fundamento en lo dispuesto en el Libro Quinto del Ordenamiento Territorial de los Asentamientos Humanos y del Desarrollo Urbano de los Centros de Población del Código Administrativo del Estado de México, será el encargado de verificar el cumplimiento del acuerdo de autorización, previa aprobación de las áreas involucradas dentro de las actas, con el objeto de garantizar la correcta prestación de los servicios públicos, conforme a lo señalado en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación aplicará la normatividad vigente de conjuntos urbanos por la autoridad municipal.

- Las dependencias municipales que intervienen en el procedimiento son; Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Dirección General de Servicios Públicos, Dirección General de Medio Ambiente, la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y Dirección de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección.

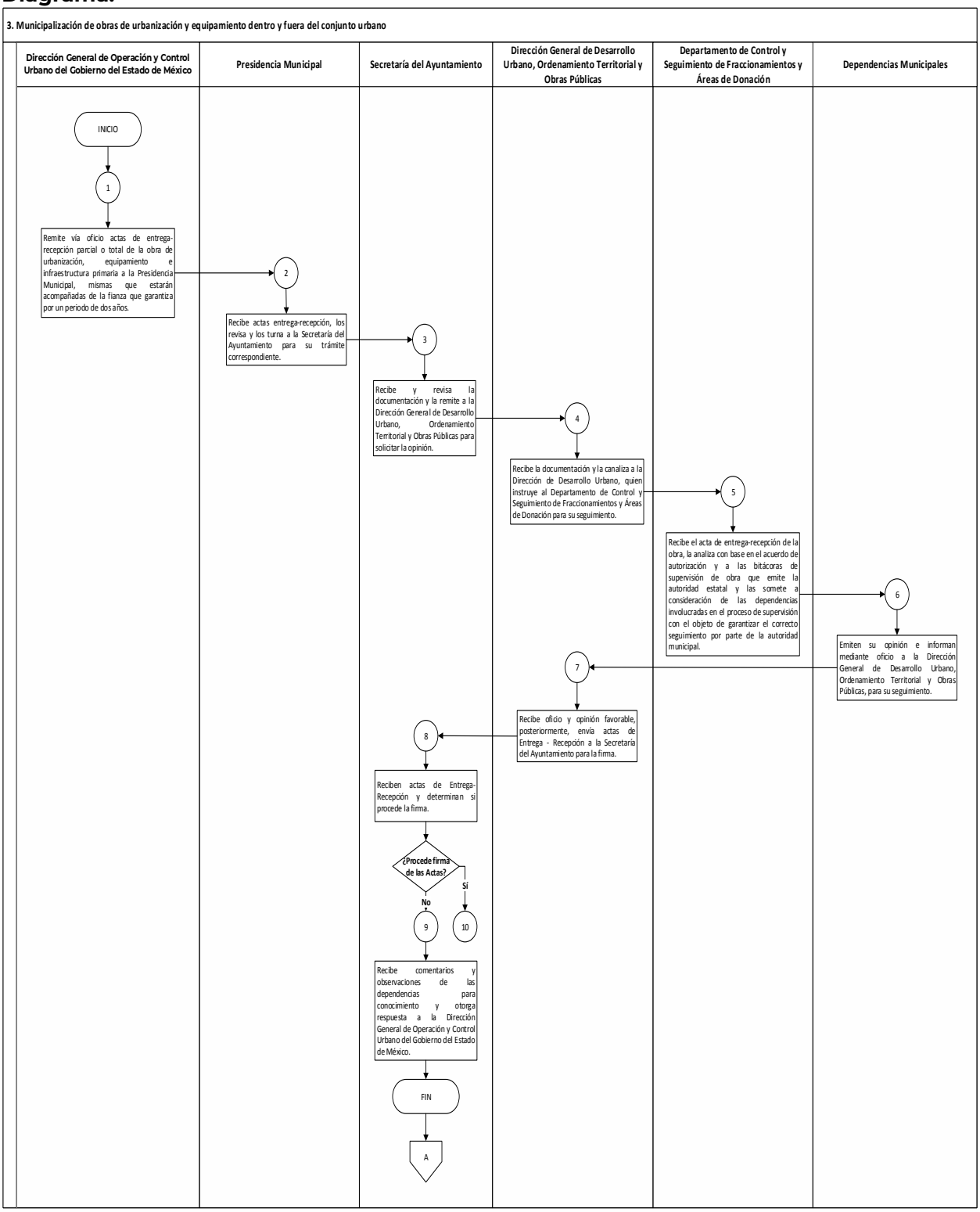
**3. Municipalización de obras de urbanización y equipamiento dentro y fuera del conjunto urbano**

**Descriptivo:**

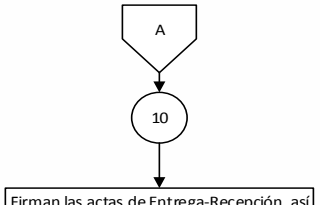
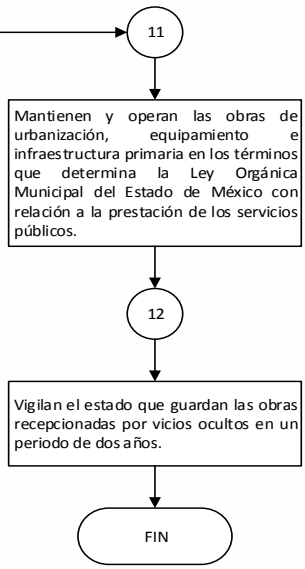
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México** | Remite vía oficio actas de entrega-recepción parcial o total de la obra de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria a la Presidencia Municipal, mismas que estarán acompañadas de la fianza que garantiza por un periodo de dos años. |
| **2** | **Presidencia Municipal** | Recibe actas entrega-recepción, los revisa y los turna a la Secretaría del Ayuntamiento para su trámite correspondiente. |
| **3** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe y revisa la documentación y la remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para solicitar la opinión. |
| **4** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe la documentación y la canaliza a la Dirección de Desarrollo Urbano, quien instruye al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación para su seguimiento. |
| **5** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe el acta de entrega-recepción de la obra, la analiza con base en el acuerdo de autorización y a las bitácoras de supervisión de obra que emite la autoridad estatal y las somete a consideración de las dependencias involucradas en el proceso de supervisión con el objeto de garantizar el correcto seguimiento por parte de la autoridad municipal. |
| **6** | **Dependencias Municipales** | Emiten su opinión e informan mediante oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para su seguimiento. |
| **7** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio y opinión favorable, posteriormente, envía actas de Entrega - Recepción a la Secretaría del Ayuntamiento para la firma. |
| **8** | **Secretaría del Ayuntamiento / Presidencia** | Reciben actas de Entrega-Recepción y determinan si procede la firma. |
| | | **¿Procede firma de las Actas?** |
| **9** | **Secretaría del Ayuntamiento** | **No:**<br>Recibe comentarios y observaciones de las dependencias para conocimiento y otorga respuesta a la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México. |
| | | **FIN** |

| | | |
|---|---|---|
| **10** | **Secretaría del Ayuntamiento** | **Sí:**<br>Firman las actas de Entrega-Recepción, así como las autoridades estatales, además de la o el promotor y, se informa a las dependencias que intervienen. |
| **11** | **Dependencias Responsables** | Mantienen y operan las obras de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria en los términos que determina la Ley Orgánica Municipal del Estado de México con relación a la prestación de los servicios públicos. |
| **12** | | Vigilan el estado que guardan las obras recepcionadas por vicios ocultos en un periodo de dos años. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Municipalización de obras de urbanización y equipamiento dentro y fuera del conjunto urbano
Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México
Presidencia Municipal
Secretaría del Ayuntamiento
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación
Dependencias Municipales
INICIO
1
Remite vía oficio actas de entrega-recepción parcial o total de la obra de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria a la Presidencia Municipal, mismas que estarán acompañadas de la fianza que garantiza por un periodo de dos años.
2
Recibe actas entrega-recepción, los revisa y los turna a la Secretaría del Ayuntamiento para su trámite correspondiente.
3
Recibe y revisa la documentación y la remite a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para solicitar la opinión.
4
Recibe la documentación y la canaliza a la Dirección de Desarrollo Urbano, quien instruye al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación para su seguimiento.
5
Recibe el acta de entrega-recepción de la obra, la analiza con base en el acuerdo de autorización y a las bitácoras de supervisión de obra que emite la autoridad estatal y las somete a consideración de las dependencias involucradas en el proceso de supervisión con el objeto de garantizar el correcto seguimiento por parte de la autoridad municipal.
6
Emiten su opinión e informan mediante oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para su seguimiento.
7
Recibe oficio y opinión favorable, posteriormente, envía actas de Entrega - Recepción a la Secretaría del Ayuntamiento para la firma.
8
Reciben actas de Entrega-Recepción y determinan si procede la firma.
¿Procede firma de las Actas?
Sí
No
9
Recibe comentarios y observaciones de las dependencias para conocimiento y otorga respuesta a la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.
10
FIN
A

**3. Municipalización de obras de urbanización y equipamiento dentro y fuera del conjunto urbano**

| Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México | Presidencia Municipal | Dependencias Municipales |
|---|---|---|
| |  |  |

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Cambio de régimen de propiedad a condominio** |
| **Objetivo:** | Emitir ficha técnica para la aprobación del cambio de régimen de propiedad a condominio en apego a la normatividad aplicable vigente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, con fundamento en lo dispuesto en la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México, será el encargado de requisitar la información necesaria para integrar el expediente técnico aprobado o negado por el Cabildo de este municipio.
- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación es responsable de recibir, revisar e integrar las solicitudes para emitir ficha técnica para su autorización por la Comisión Edilicia correspondiente, en los cambios de Propiedad a Régimen en Condominio.
- La solicitud de Cambio de Régimen de Propiedad del inmueble se deberá de acompañar de los requisitos siguientes:
  - Copias del documento que acredita la propiedad del inmueble, inscrito en el IFREM;
  - Certificado de libertad o inexistencia de gravamen;
  - Licencia de uso de suelo;
  - Licencia de construcción;
  - Licencia de terminación de obra;
  - Factibilidad de servicios de agua potable y descargas sanitarias;
  - Recibo del impuesto predial (vigente);
  - Planos arquitectónicos autorizados;
  - Plano de planta de conjunto; y
  - Planos del cambio de propiedad a régimen en condominio de indivisos.
  - Identificación del Representante legal, debidamente acreditado
  - Alineamiento y número oficial vigente
  - Reglamento interno del condominio

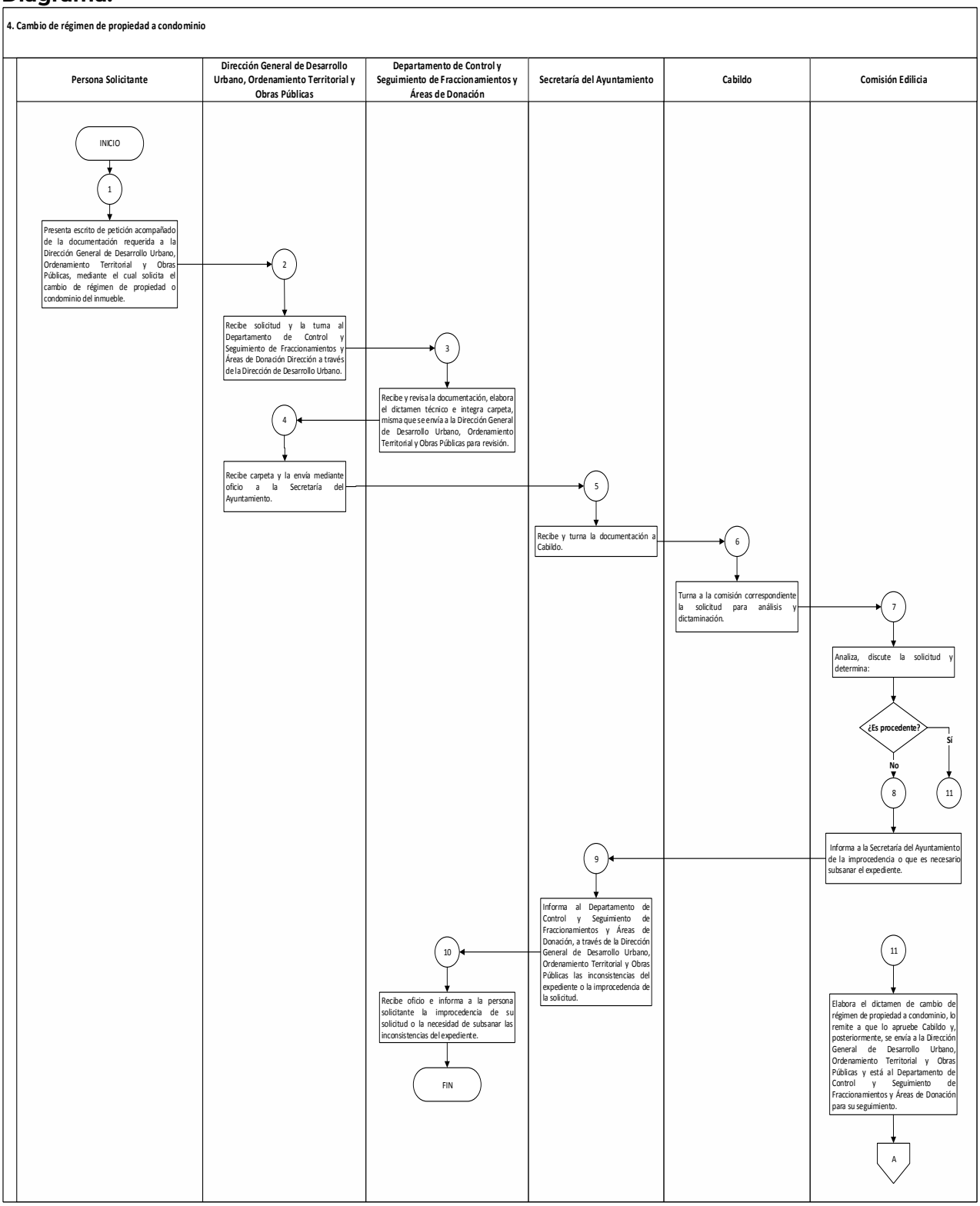
**4. Cambio de régimen de propiedad a condominio**

**Descriptivo:**

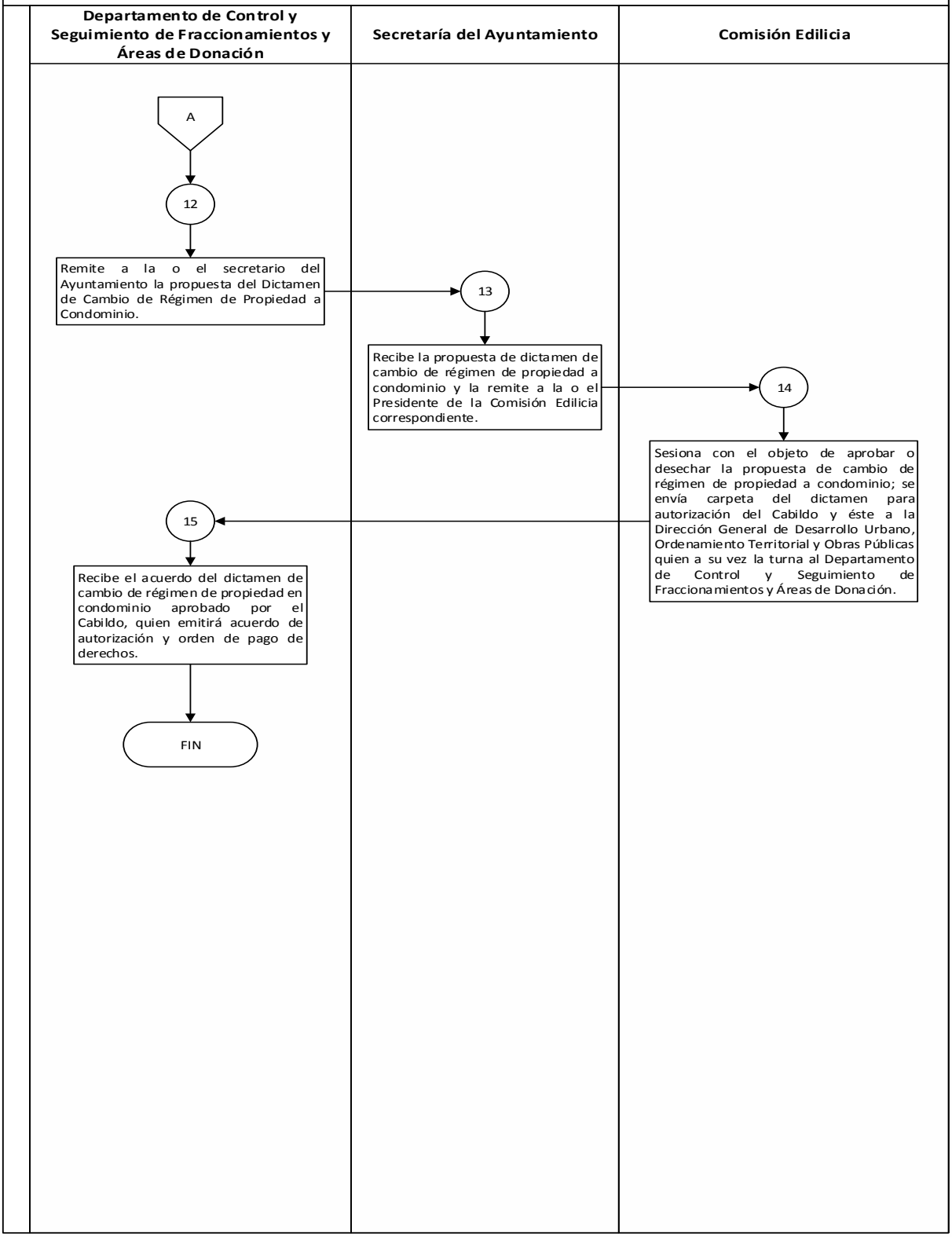
| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Solicitante** | Presenta escrito de petición acompañado de la documentación requerida a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, mediante el cual solicita el cambio de régimen de propiedad o condominio del inmueble. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe solicitud y la turna al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación Dirección a través de la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **3** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe y revisa la documentación, elabora el dictamen técnico e integra carpeta, misma que se envía a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para revisión. |
| **4** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe carpeta y la envía mediante oficio a la Secretaría del Ayuntamiento. |
| **5** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe y turna la documentación a Cabildo. |
| **6** | **Cabildo** | Turna a la comisión correspondiente la solicitud para análisis y dictaminación. |
| **7** | **Comisión Edilicia** | Analiza, discute la solicitud y determina: |
| | | **¿Es procedente?** |
| **8** | | **No:** Informa a la Secretaría del Ayuntamiento de la improcedencia o que es necesario subsanar el expediente. |
| **9** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Informa al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, a través de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas las inconsistencias del expediente o la improcedencia de la solicitud. |
| **10** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe oficio e informa a la persona solicitante la improcedencia de su solicitud o la necesidad de subsanar las inconsistencias del expediente. |
| | | **FIN** |
| **11** | **Comisión Edilicia** | **Sí:** |

| | | |
|---|---|---|
| | | Elabora el dictamen de cambio de régimen de propiedad a condominio, lo remite a que lo apruebe Cabildo y, posteriormente, se envía a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y está al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación para su seguimiento. |
| **12** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Remite a la o el secretario del Ayuntamiento la propuesta del Dictamen de Cambio de Régimen de Propiedad a Condominio. |
| **13** | **Secretaria del Ayuntamiento** | Recibe la propuesta de dictamen de cambio de régimen de propiedad a condominio y la remite a la o el Presidente de la Comisión Edilicia correspondiente. |
| **14** | **Comisión Edilicia** | Sesiona con el objeto de aprobar o desechar la propuesta de cambio de régimen de propiedad a condominio; se envía carpeta del dictamen para autorización del Cabildo y éste a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas quien a su vez la turna al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación. |
| **15** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe el acuerdo del dictamen de cambio de régimen de propiedad en condominio aprobado por el Cabildo, quien emitirá acuerdo de autorización y orden de pago de derechos. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Cambio de régimen de propiedad a condominio
Persona Solicitante
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación
Secretaría del Ayuntamiento
Cabildo
Comisión Edilicia
INICIO
1
Presenta escrito de petición acompañado de la documentación requerida a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, mediante el cual solicita el cambio de régimen de propiedad o condominio del inmueble.
2
Recibe solicitud y la turna al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación Dirección a través de la Dirección de Desarrollo Urbano.
3
Recibe y revisa la documentación, elabora el dictamen técnico e integra carpeta, misma que se envía a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para revisión.
4
Recibe carpeta y la envía mediante oficio a la Secretaría del Ayuntamiento.
5
Recibe y turna la documentación a Cabildo.
6
Turna a la comisión correspondiente la solicitud para análisis y dictaminación.
7
Analiza, discute la solicitud y determina:
¿Es procedente?
Sí
No
8
11
Informa a la Secretaría del Ayuntamiento de la improcedencia o que es necesario subsanar el expediente.
9
Informa al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, a través de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas las inconsistencias del expediente o la improcedencia de la solicitud.
10
Recibe oficio e informa a la persona solicitante la improcedencia de su solicitud o la necesidad de subsanar las inconsistencias del expediente.
FIN
11
Elabora el dictamen de cambio de régimen de propiedad a condominio, lo remite a que lo apruebe Cabildo y, posteriormente, se envía a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y está al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación para su seguimiento.
A

**4. Cambio de régimen de propiedad a condominio**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Incorporación de áreas de donación por desarrolladores(as), dentro y fuera del predio autorizado por el Gobierno del Estado de México** |
| **Objetivo:** | Dar seguimiento a las obligaciones de donación a favor del municipio, derivado de los acuerdos de autorización emitidos por el Gobierno del Estado de México de los conjuntos urbanos, subdivisiones y lotificaciones en condominio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, cotejará física y documentalmente que las áreas de donación coincidan con la obligación establecida en el acuerdo de autorización emitido y publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de México por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra.
- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, verificará y coordinará la incorporación de las donaciones resultantes de las autorizaciones que emite la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México referentes a lotificaciones, conjuntos urbanos, subdivisiones y fraccionamientos, que ya han sido construidos pero que aún no se entregan al municipio.
- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación solicitará a la o el desarrollador o a la empresa constructora la documentación necesaria para elaborar el contrato de donación, mismo que consiste en:
  - Machote del contrato;
  - Documentación legal que ampare la propiedad de los terrenos;
  - Acta constitutiva de la empresa;
  - Acuerdo de autorización emitido por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México, en donde se constaten las obligaciones de donación y vialidades; y
  - Escritura pública donde se haga constar la formalización de alguna donación (si es que este fuera el caso).
- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación hará entrega del contrato de donación y documento de propiedad al Departamento de Control Patrimonial de la Secretaría de Ayuntamiento para su registro y resguardo.

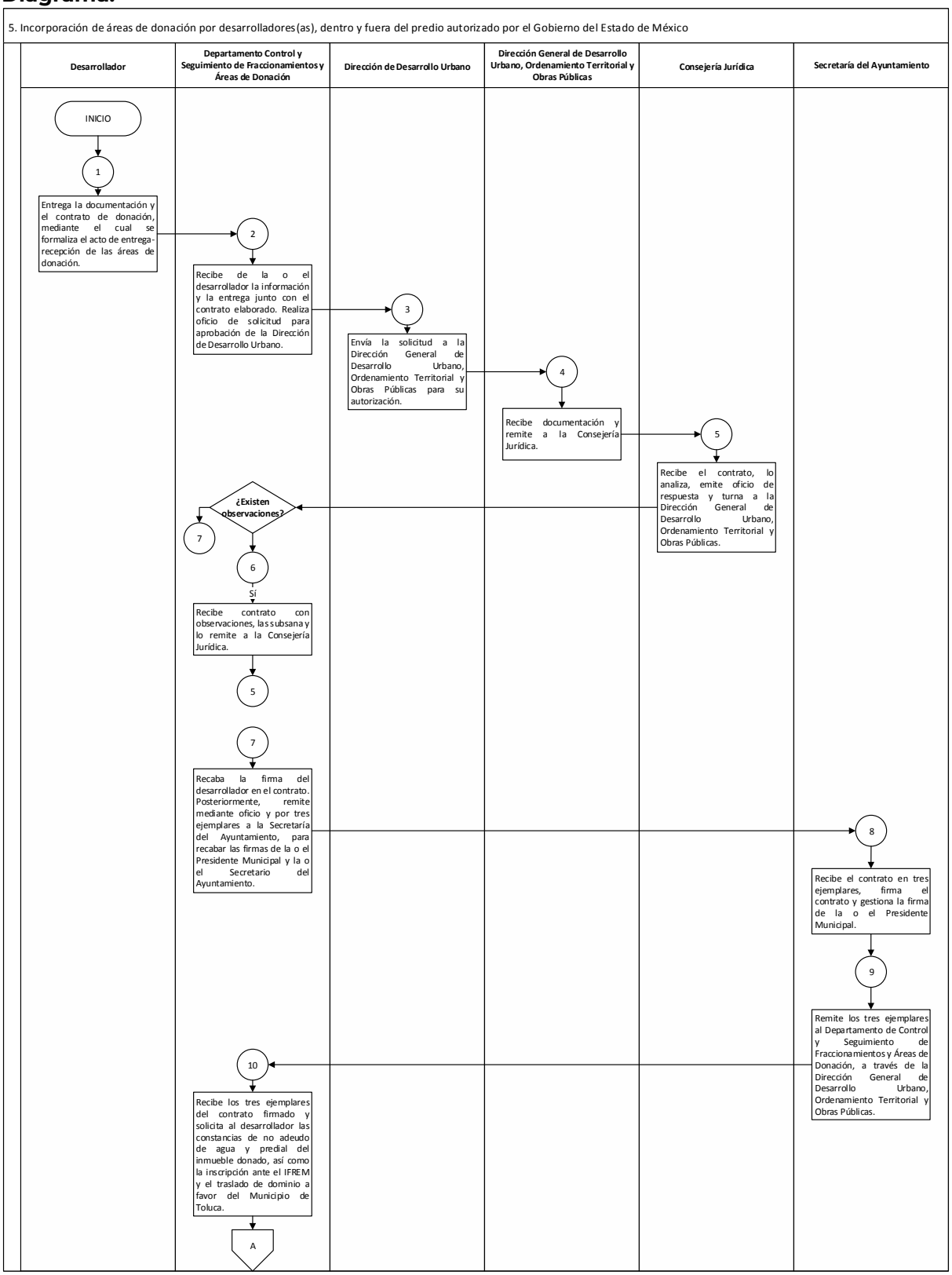
**5. Incorporación de áreas de donación por desarrolladores(as), dentro y fuera del predio autorizado por el Gobierno del Estado de México**

**Descriptivo:**

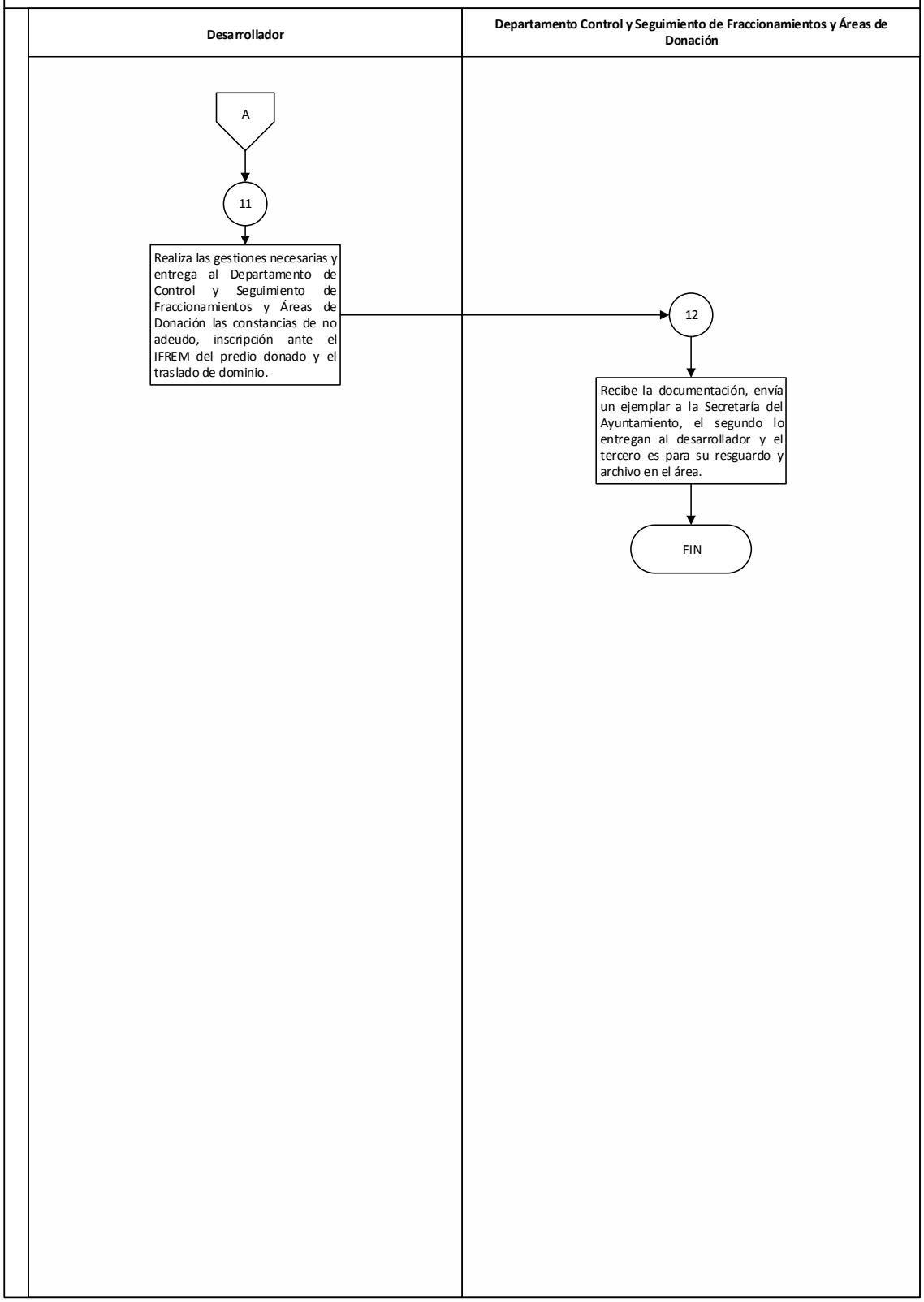
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Desarrollador** | Entrega la documentación y el contrato de donación, mediante el cual se formaliza el acto de entrega-recepción de las áreas de donación. |
| **2** | **Departamento Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe de la o el desarrollador la información y la entrega junto con el contrato elaborado. Realiza oficio de solicitud para aprobación de la Dirección de Desarrollo Urbano. |
| **3** | **Dirección de Desarrollo Urbano** | Envía la solicitud a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para su autorización. |
| **4** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe documentación y remite a la Consejería Jurídica. |
| **5** | **Consejería Jurídica** | Recibe el contrato, lo analiza, emite oficio de respuesta y turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| | | **¿Existen observaciones?** |
| **6** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | **Sí:**<br>Recibe contrato con observaciones, las subsana y lo remite a la Consejería Jurídica. Se conecta con el paso 5 |
| **7** | | **No:**<br>Recaba la firma del desarrollador en el contrato. Posteriormente, remite mediante oficio y por tres ejemplares a la Secretaría del Ayuntamiento, para recabar las firmas de la o el Presidente Municipal y la o el Secretario del Ayuntamiento. |
| **8** | **Secretaría del Ayuntamiento** | Recibe el contrato en tres ejemplares, firma el contrato y gestiona la firma de la o el Presidente Municipal. |
| **9** | | Remite los tres ejemplares al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, a través de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **10** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe los tres ejemplares del contrato firmado y solicita al desarrollador las constancias de no adeudo de agua y predial del inmueble donado, así como la inscripción ante el IFREM y el traslado de dominio a favor del Municipio de Toluca. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **11** | **Desarrollador** | Realiza las gestiones necesarias y entrega al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación las constancias de no adeudo, inscripción ante el IFREM del predio donado y el traslado de dominio. |
| **12** | **Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación** | Recibe la documentación, envía un ejemplar a la Secretaría del Ayuntamiento, el segundo lo entregan al desarrollador y el tercero es para su resguardo y archivo en el área. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


5. Incorporación de áreas de donación por desarrolladores(as), dentro y fuera del predio autorizado por el Gobierno del Estado de México
Desarrollador
Departamento Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación
Dirección de Desarrollo Urbano
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Consejería Jurídica
Secretaría del Ayuntamiento
INICIO
1
Entrega la documentación y el contrato de donación, mediante el cual se formaliza el acto de entrega-recepción de las áreas de donación.
2
Recibe de la o el desarrollador la información y la entrega junto con el contrato elaborado. Realiza oficio de solicitud para aprobación de la Dirección de Desarrollo Urbano.
3
Envía la solicitud a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para su autorización.
4
Recibe documentación y remite a la Consejería Jurídica.
5
Recibe el contrato, lo analiza, emite oficio de respuesta y turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
¿Existen observaciones?
7
6
Sí
Recibe contrato con observaciones, las subsana y lo remite a la Consejería Jurídica.
5
7
Recaba la firma del desarrollador en el contrato. Posteriormente, remite mediante oficio y por tres ejemplares a la Secretaría del Ayuntamiento, para recabar las firmas de la o el Presidente Municipal y la o el Secretario del Ayuntamiento.
8
Recibe el contrato en tres ejemplares, firma el contrato y gestiona la firma de la o el Presidente Municipal.
9
Remite los tres ejemplares al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, a través de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
10
Recibe los tres ejemplares del contrato firmado y solicita al desarrollador las constancias de no adeudo de agua y predial del inmueble donado, así como la inscripción ante el IFREM y el traslado de dominio a favor del Municipio de Toluca.
A

5. Incorporación de áreas de donación por desarrolladores(as), dentro y fuera del predio autorizado por el Gobierno del Estado de México



## XIII. Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Seguimiento y control de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran resguardados en el Archivo de Concentración del Municipio de Toluca** |
| **Objetivo:** | Remitir los Expedientes Únicos de Obra que hayan concluido su vigencia en el archivo de trámite del Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas al Archivo de Concentración del Municipio de Toluca, para su resguardo y custodia, observando los lineamientos vigentes aplicables para su seguimiento, consulta y disposición final. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas remitirá al Archivo de Concentración Municipal de Toluca, los expedientes que hayan concluido su vigencia en el archivo de trámite, conforme a los plazos establecidos en los lineamientos y las disposiciones legales o administrativas vigentes.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas al elaborar el "Inventario de documentos de trámite concluido", solicitará el tiempo máximo de conservación de resguardo de los Expedientes Únicos de Obra, de acuerdo a lo establecido en los "Lineamientos por los que se establecen las políticas y criterios para realizar la selección de los documentos y expedientes de trámite concluido existentes en los archivos de las unidades administrativas de los poderes del estado y de los municipios", que la letra dicen:
  - 6 años para expedientes con información administrativa;
  - 6 años como mínimo para expedientes con información fiscal y presupuestal contable;
  - 12 años como mínimo para expedientes con información jurídico-legal, obra pública y activo fijo; y
  - Cuando en la legislación se establezcan períodos de conservación mayores a los señalados en las fracciones I, II y III, se considerarán los estipulados en dicha legislación para efectos de realización del proceso de selección final.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas será el responsable del seguimiento y consulta de los Expedientes Únicos de Obra que obren en el Archivo de Concentración Municipal de Toluca, atendiendo lo establecido en la "Guía Técnica para la Transferencia de Documentos al Archivo de Concentración" la cual señala que la transferencia de documentos implica el traspaso de responsabilidad de

custodia, pero en ningún caso implica el traslado de la propiedad o de responsabilidad de gestión derivada del procedimiento administrativo desde la unidad productora hacia el Archivo de Concentración en relación con los documentos transferidos.

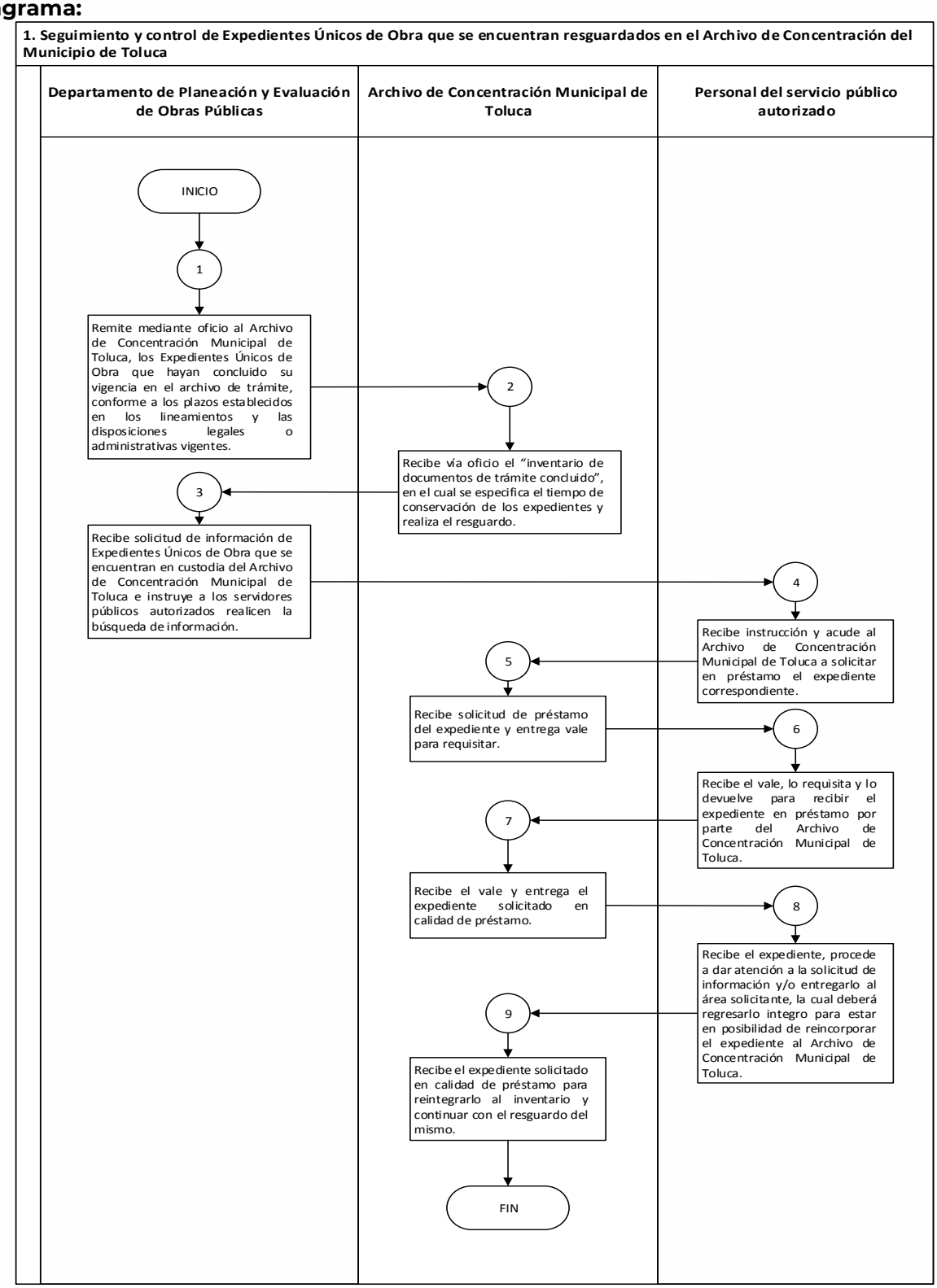
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas designará a dos personas del servicio público responsables para atender los distintos requerimientos de información solicitados de manera oficial a través de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas realizará una calendarización de caducidades de los expedientes únicos de obra que se encuentran bajo custodia del Archivo de Concentración Municipal de Toluca para tener un mejor control del inventario de los mismos.

**1. Seguimiento y control de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran resguardados en el Archivo de Concentración del Municipio de Toluca**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Remite mediante oficio al Archivo de Concentración Municipal de Toluca, los Expedientes Únicos de Obra que hayan concluido su vigencia en el archivo de trámite, conforme a los plazos establecidos en los lineamientos y las disposiciones legales o administrativas vigentes. |
| **2** | **Archivo de Concentración Municipal de Toluca** | Recibe vía oficio el "inventario de documentos de trámite concluido", en el cual se especifica el tiempo de conservación de los expedientes y realiza el resguardo. |
| **3** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe solicitud de información de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran en custodia del Archivo de Concentración Municipal de Toluca e instruye a los servidores públicos autorizados realicen la búsqueda de información. |
| **4** | **Personal del servicio público autorizado** | Recibe instrucción y acude al Archivo de Concentración Municipal de Toluca a solicitar en préstamo el expediente correspondiente. |
| **5** | **Archivo de Concentración Municipal de Toluca** | Recibe solicitud de préstamo del expediente y entrega vale para requisitar. |
| **6** | **Personal del servicio público autorizado** | Recibe el vale, lo requisita y lo devuelve para recibir el expediente en préstamo por parte del Archivo de Concentración Municipal de Toluca. |
| **7** | **Archivo de Concentración Municipal de Toluca** | Recibe el vale y entrega el expediente solicitado en calidad de préstamo. |
| **8** | **Personal del servicio público autorizado** | Recibe el expediente, procede a dar atención a la solicitud de información y/o entregarlo al área solicitante, la cual deberá regresarlo integro para estar en posibilidad de reincorporar el expediente al Archivo de Concentración Municipal de Toluca. |
| **9** | **Archivo de Concentración Municipal de Toluca** | Recibe el expediente solicitado en calidad de préstamo para reintegrarlo al inventario y continuar con el resguardo del mismo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Seguimiento y control de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran resguardados en el Archivo de Concentración del Municipio de Toluca
Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas
Archivo de Concentración Municipal de Toluca
Personal del servicio público autorizado
INICIO
1
Remite mediante oficio al Archivo de Concentración Municipal de Toluca, los Expedientes Únicos de Obra que hayan concluido su vigencia en el archivo de trámite, conforme a los plazos establecidos en los lineamientos y las disposiciones legales o administrativas vigentes.
2
Recibe vía oficio el "inventario de documentos de trámite concluido", en el cual se especifica el tiempo de conservación de los expedientes y realiza el resguardo.
3
Recibe solicitud de información de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran en custodia del Archivo de Concentración Municipal de Toluca e instruye a los servidores públicos autorizados realicen la búsqueda de información.
4
Recibe instrucción y acude al Archivo de Concentración Municipal de Toluca a solicitar en préstamo el expediente correspondiente.
5
Recibe solicitud de préstamo del expediente y entrega vale para requisitar.
6
Recibe el vale, lo requisita y lo devuelve para recibir el expediente en préstamo por parte del Archivo de Concentración Municipal de Toluca.
7
Recibe el vale y entrega el expediente solicitado en calidad de préstamo.
8
Recibe el expediente, procede a dar atención a la solicitud de información y/o entregarlo al área solicitante, la cual deberá regresarlo integro para estar en posibilidad de reincorporar el expediente al Archivo de Concentración Municipal de Toluca.
9
Recibe el expediente solicitado en calidad de préstamo para reintegrarlo al inventario y continuar con el resguardo del mismo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Concentración de documentos para la integración de los Expedientes Únicos de Obra** |
| **Objetivo:** | Integrar y organizar los Expedientes Únicos de Obra con la documentación establecida en la normatividad vigente aplicable de acuerdo al tipo de obra, así como, mantener actualizado el sustento documental de todas las obras públicas que ejecute la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, para brindar transparencia y seguridad jurídica. |

## POLÍTICAS APLICABLES

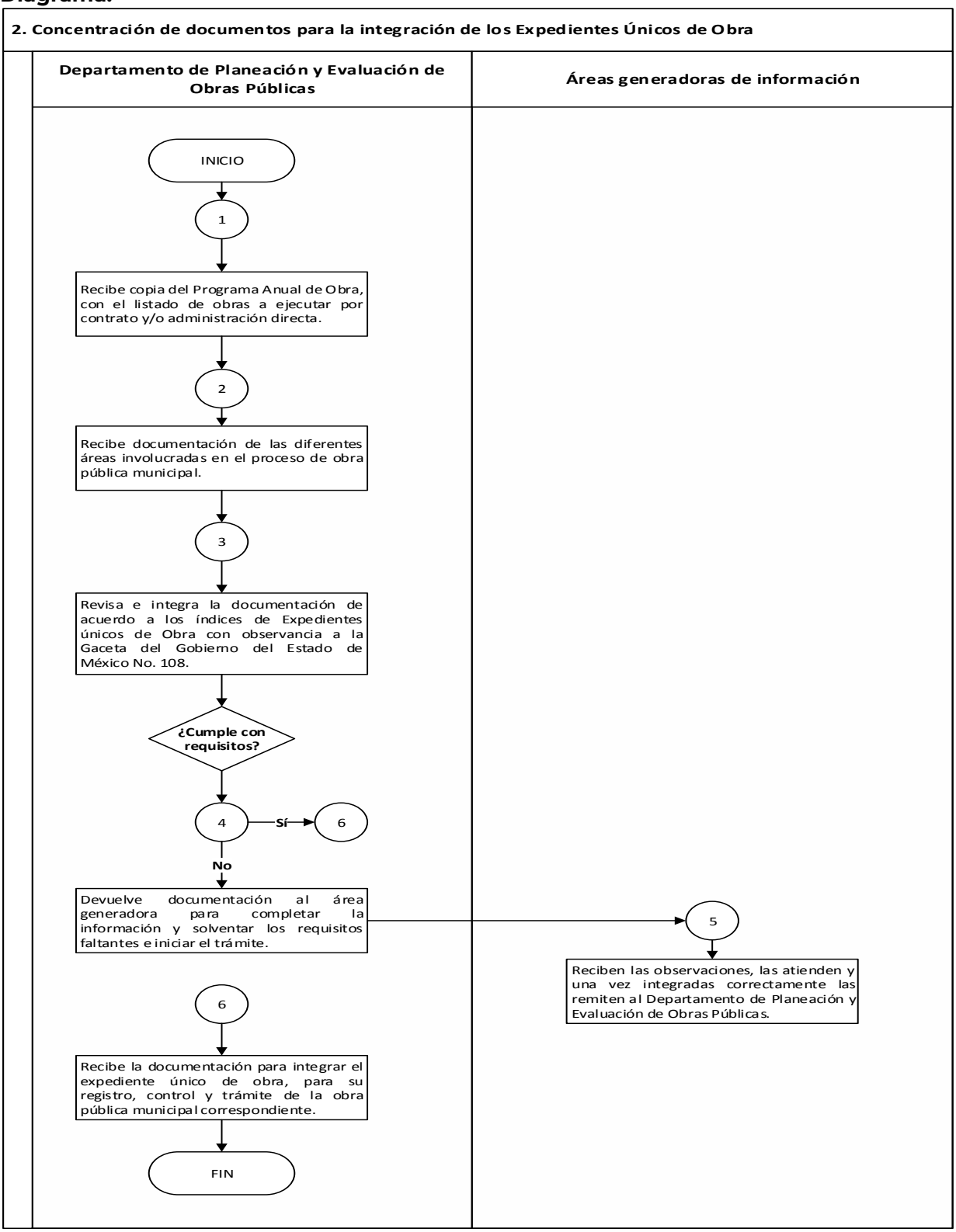
- La recepción de la documentación generada por las diferentes áreas involucradas durante el proceso de la obra pública como lo es la planeación, programación, contratación y ejecución de la obra pública, deberá cumplir con la normatividad a la que competa el recurso financiero de origen.
- La revisión y la integración de la documentación se llevará a cabo conforme a lo señalado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México No. 108 del 2 de diciembre del 2016, en la cual se establecen los índices de expedientes únicos de obra pública en las modalidades de licitación pública, invitación restringida, adjudicación directa u obras por administración directa.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas atenderá los distintos requerimientos de información solicitados de manera oficial por otras unidades administrativas de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
- La integración de los Expedientes Únicos de Obra por administración directa, se realizará de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas solicitará por escrito, de forma periódica a las áreas responsables, la entrega de la documentación faltante para la correcta integración de los Expedientes Únicos de Obra.
- La consulta y/o préstamo de los Expedientes Únicos de Obra se realizará previa autorización, mediante vale generado por el Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas. El extravío o faltante de documentación deberá notificarse de forma inmediata, por escrito a la o el superior jerárquico inmediato.

**2. Concentración de documentos para la integración de los Expedientes Únicos de Obra**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe copia del Programa Anual de Obra, con el listado de obras a ejecutar por contrato y/o administración directa. |
| **2** | | Recibe documentación de las diferentes áreas involucradas en el proceso de obra pública municipal. |
| **3** | | Revisa e integra la documentación de acuerdo a los índices de Expedientes únicos de Obra con observancia a la Gaceta del Gobierno del Estado de México No. 108. |
| | | **¿Cumple con requisitos?** |
| **4** | | **No:**<br>Devuelve documentación al área generadora para completar la información y solventar los requisitos faltantes e iniciar el trámite. |
| **5** | **Áreas generadoras de información** | Reciben las observaciones, las atienden y una vez integradas correctamente las remiten al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas. |
| **6** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | **Sí:**<br>Recibe la documentación para integrar el expediente único de obra, para su registro, control y trámite de la obra pública municipal correspondiente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Concentración de documentos para la integración de los Expedientes Únicos de Obra
Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas
Áreas generadoras de información
INICIO
1
Recibe copia del Programa Anual de Obra, con el listado de obras a ejecutar por contrato y/o administración directa.
2
Recibe documentación de las diferentes áreas involucradas en el proceso de obra pública municipal.
3
Revisa e integra la documentación de acuerdo a los índices de Expedientes únicos de Obra con observancia a la Gaceta del Gobierno del Estado de México No. 108.
¿Cumple con requisitos?
4
Sí
6
No
Devuelve documentación al área generadora para completar la información y solventar los requisitos faltantes e iniciar el trámite.
5
Reciben las observaciones, las atienden y una vez integradas correctamente las remiten al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas.
6
Recibe la documentación para integrar el expediente único de obra, para su registro, control y trámite de la obra pública municipal correspondiente.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Integración del Programa Anual de Obras** |
| **Objetivo:** | Integrar el Programa Anual de Obras en coordinación con las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas en los formatos autorizados por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- De acuerdo al proceso de planeación efectuado en la Dirección de Obras Públicas y teniendo en consideración los techos presupuestales emitidos por la Tesorería Municipal a través del Presupuesto de Egresos, en el formato autorizado por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México se desglosa el universo de obras y datos generales de las mismas en cumplimiento de la normatividad aplicable vigente.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, será el área encargada de integrar el Programa Anual de Obras Públicas en coordinación con las diferentes áreas de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas a fin de integrarlo en tiempo y forma, asimismo, remitirlo a la Tesorería Municipal para el trámite conducente.
- El Programa Anual de Obra se integra conforme a lo dispuesto por el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal correspondiente, específicamente con los datos señalados en el formato PbRM-07a.
- Para la integración del Programa Anual de Obra, se tendrán en consideración las solicitudes recibidas por la ciudadanía, las diferentes dependencias de gobierno, entre otras.

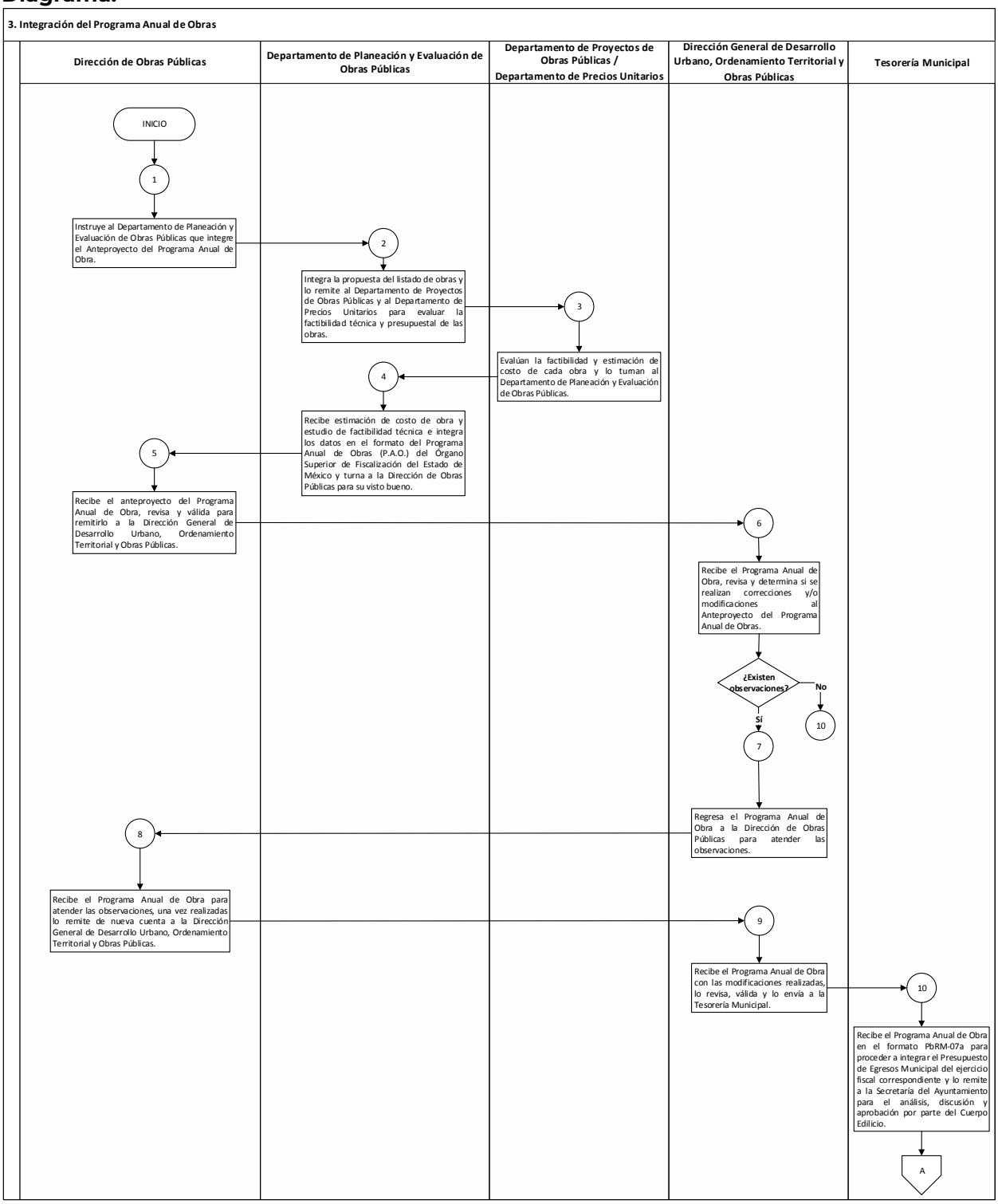
**3. Integración del Programa Anual de Obras**

**Descriptivo:**

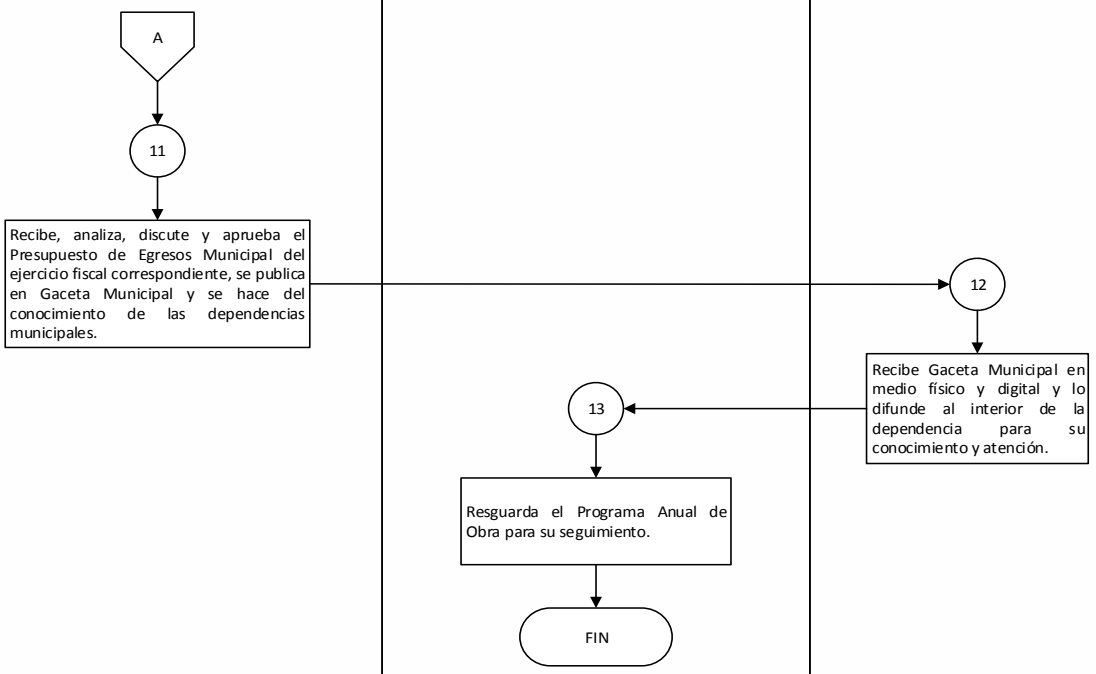
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Obras Públicas** | Instruye al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas que integre el Anteproyecto del Programa Anual de Obra. |
| **2** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Integra la propuesta del listado de obras y lo remite al Departamento de Proyectos de Obras Públicas y al Departamento de Precios Unitarios para evaluar la factibilidad técnica y presupuestal de las obras. |
| **3** | **Departamento de Proyectos de Obras Públicas / Departamento de Precios Unitarios** | Evalúan la factibilidad y estimación de costo de cada obra y lo turnan al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas. |
| **4** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe estimación de costo de obra y estudio de factibilidad técnica e integra los datos en el formato del Programa Anual de Obras (P.A.O.) del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y turna a la Dirección de Obras Públicas para su visto bueno. |
| **5** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe el anteproyecto del Programa Anual de Obra, revisa y válida para remitirlo a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **6** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe el Programa Anual de Obra, revisa y determina si se realizan correcciones y/o modificaciones al Anteproyecto del Programa Anual de Obras. |
| | | **¿Existen observaciones?** |
| | | **No:**<br>Se conecta con el paso 11 |
| **7** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y** | **Sí:**<br>Regresa el Programa Anual de Obra a la Dirección de Obras Públicas para atender las observaciones. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Obras Públicas** | |
| **8** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe el Programa Anual de Obra para atender las observaciones, una vez realizadas lo remite de nueva cuenta a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **9** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe el Programa Anual de Obra con las modificaciones realizadas, lo revisa, válida y lo envía a la Tesorería Municipal. |
| **10** | **Tesorería Municipal** | Recibe el Programa Anual de Obra en el formato PbRM-07a para proceder a integrar el Presupuesto de Egresos Municipal del ejercicio fiscal correspondiente y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento para el análisis, discusión y aprobación por parte del Cuerpo Edilicio. |
| **11** | **Cuerpo Edilicio** | Recibe, analiza, discute y aprueba el Presupuesto de Egresos Municipal del ejercicio fiscal correspondiente, se publica en Gaceta Municipal y se hace del conocimiento de las dependencias municipales. |
| **12** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe Gaceta Municipal en medio físico y digital y lo difunde al interior de la dependencia para su conocimiento y atención. |
| **13** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Resguarda el Programa Anual de Obra para su seguimiento. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Integración del Programa Anual de Obras
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas
Departamento de Proyectos de Obras Públicas / Departamento de Precios Unitarios
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Tesorería Municipal
INICIO
1
Instruye al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas que integre el Anteproyecto del Programa Anual de Obra.
2
Integra la propuesta del listado de obras y lo remite al Departamento de Proyectos de Obras Públicas y al Departamento de Precios Unitarios para evaluar la factibilidad técnica y presupuestal de las obras.
3
Evalúan la factibilidad y estimación de costo de cada obra y lo turnan al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas.
4
Recibe estimación de costo de obra y estudio de factibilidad técnica e integra los datos en el formato del Programa Anual de Obras (P.A.O.) del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y turna a la Dirección de Obras Públicas para su visto bueno.
5
Recibe el anteproyecto del Programa Anual de Obra, revisa y válida para remitirlo a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
6
Recibe el Programa Anual de Obra, revisa y determina si se realizan correcciones y/o modificaciones al Anteproyecto del Programa Anual de Obras.
¿Existen observaciones?
No
10
Sí
7
Regresa el Programa Anual de Obra a la Dirección de Obras Públicas para atender las observaciones.
8
Recibe el Programa Anual de Obra para atender las observaciones, una vez realizadas lo remite de nueva cuenta a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
9
Recibe el Programa Anual de Obra con las modificaciones realizadas, lo revisa, válida y lo envía a la Tesorería Municipal.
10
Recibe el Programa Anual de Obra en el formato PbRM-07a para proceder a integrar el Presupuesto de Egresos Municipal del ejercicio fiscal correspondiente y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento para el análisis, discusión y aprobación por parte del Cuerpo Edilicio.
A

**3. Integración del Programa Anual de Obras**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Verificación de pago a obras autorizadas con recursos federales** |
| **Objetivo:** | Implementar un procedimiento integral entre las áreas involucradas para asegurar que las obras públicas realizadas con recursos federales por la dependencia ejecutora sean pagadas con las fuentes de financiamiento autorizadas en el contrato respectivo, evitando el uso de fuentes no autorizadas previamente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Obras Públicas coordinará las actividades de vinculación entre los Departamentos de: Planeación y Evaluación de Obras Públicas; Concursos y Estimaciones y Residencia y Supervisión, a efecto de asegurar que exista una línea de comunicación, colaboración y responsabilidad en el ejercicio de los recursos federales autorizados para la ejecución de obras públicas.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, definirá las fuentes de financiamiento que corresponden a cada obra y señalará puntualmente a través del oficio de autorización de recursos el origen de las mismas. Asimismo, verificará que todo el proceso de afectación de la obra se realice de acuerdo a los recursos estipulados mediante el contrato y oficio de autorización.
- El Departamento de Concursos y Estimaciones establecerá a través del contrato correspondiente las fuentes de financiamientos con las cuales se realizará el pago de la obra.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas es el responsable de corroborar y validar que en cada estimación se defina la fuente de recursos con los cuales será cubierto el pago, debiendo señalar puntualmente en el formato el origen del recurso mediante el cual la Tesorería Municipal realizará en su caso, el pago de la estimación.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, así como el de Concursos y Estimaciones, en caso de detectar inconsistencias en el tipo de recursos que se van a ejercer para el pago de estimaciones, deberán informar de manera inmediata a la Dirección de Obras Públicas, a efecto de que tome las medidas correctivas o justificadoras necesarias.
- Estrategia de Control: cada uno de los Departamentos de Planeación y Evaluación de Obras Públicas; Concursos y Estimaciones y Residencia y Supervisión, verificará y corroborará que tanto el contrato de obra, las estimaciones generadas, las facturas presentadas y los formatos de afectación remitidos a la Tesorería Municipal, vinculen adecuadamente la fuente de financiamiento autorizada en el oficio de autorización de recursos.

**4. Verificación de pago a obras autorizadas con recursos federales**

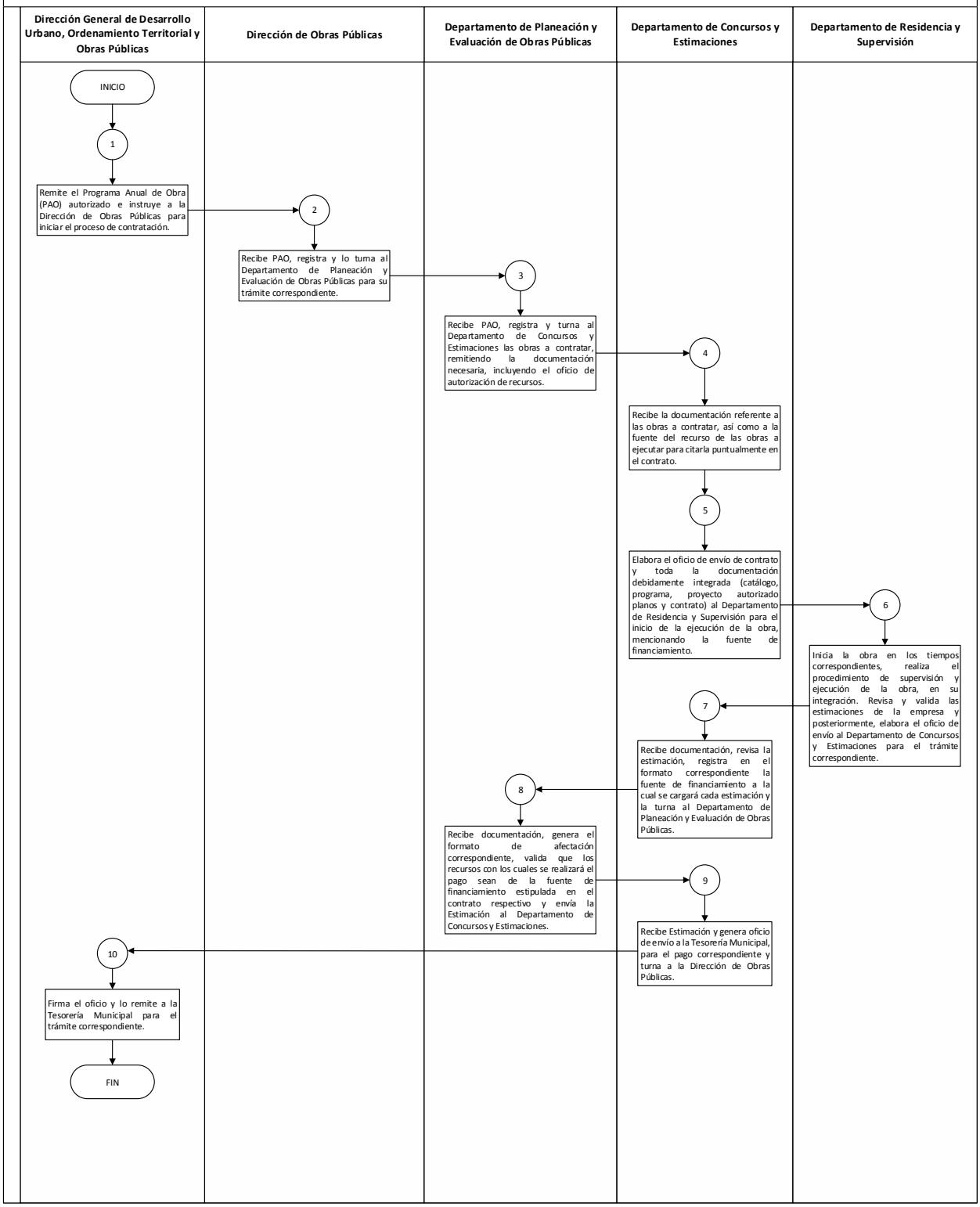
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Remite el Programa Anual de Obra (PAO) autorizado e instruye a la Dirección de Obras Públicas para iniciar el proceso de contratación. |
| **2** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe PAO, registra y lo turna al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su trámite correspondiente. |
| **3** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe PAO, registra y turna al Departamento de Concursos y Estimaciones las obras a contratar, remitiendo la documentación necesaria, incluyendo el oficio de autorización de recursos. |
| **4** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe la documentación referente a las obras a contratar, así como a la fuente del recurso de las obras a ejecutar para citarla puntualmente en el contrato. |
| **5** | | Elabora el oficio de envío de contrato y toda la documentación debidamente integrada (catálogo, programa, proyecto autorizado planos y contrato) al Departamento de Residencia y Supervisión para el inicio de la ejecución de la obra, mencionando la fuente de financiamiento. |
| **6** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Inicia la obra en los tiempos correspondientes, realiza el procedimiento de supervisión y ejecución de la obra, en su integración. Revisa y valida las estimaciones de la empresa y posteriormente, elabora el oficio de envío al Departamento de Concursos y Estimaciones para el trámite correspondiente. |
| **7** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe documentación, revisa la estimación, registra en el formato correspondiente la fuente de financiamiento a la cual se cargará cada estimación y la turna al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas. |
| **8** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe documentación, genera el formato de afectación correspondiente, valida que los recursos con los cuales se realizará el pago sean de la fuente de financiamiento estipulada en el contrato respectivo y envía la Estimación al Departamento de Concursos y Estimaciones. |
| **9** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe Estimación y genera oficio de envío a la Tesorería Municipal, para el pago correspondiente y turna a la Dirección de Obras Públicas. |

| | | |
|---|---|---|
| **10** | **Dirección de Obras Públicas** | Firma el oficio y lo remite a la Tesorería Municipal para el trámite correspondiente. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

**4. Verificación de pago a obras autorizadas con recursos federales**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Gestión de recursos para el Programa Anual de Obras** |
| **Objetivo:** | Realizar los trámites y gestiones necesarias de conformidad con los requerimientos establecidos en las fuentes de financiamiento aplicables, con la finalidad de obtener en tiempo y forma la suficiencia presupuestal de las obras autorizadas en el Programa Anual de Obras de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, generará la solicitud de los recursos con base en los lineamientos y reglas de operación que marcan las diferentes fuentes de financiamiento que corresponden a cada obra y señalará puntualmente a través del oficio de autorización de recursos el origen de estas. Asimismo, verificará que todo el proceso de afectación de la obra se realice de acuerdo a los recursos estipulados mediante el contrato y oficio de autorización.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, será el área encargada de formular y señalar puntualmente la naturaleza del origen de los recursos a través de la solicitud de suficiencia presupuestal al área de Tesorería Municipal mediante las fichas técnicas de cada una de las obras programadas en el Programa Anual de Obras.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, será el área encargada de formular, en su caso, las solicitudes de reconducción programática presupuestal necesarias.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, verificará que todo el proceso de afectación de la obra se realice de acuerdo a los recursos estipulados mediante el contrato y oficio de autorización.
- Las posibles fuentes de financiamiento se encuentran especificadas en el Presupuesto de Egresos de la Federación y en el Presupuesto de Egresos Estatal que se aprueban cada año para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Las Fichas y/o Expedientes Técnicos son documentos que contienen datos generales del programa o proyecto de inversión, recaban información técnica, social y financiera, así como aquella que para cada caso establezcan los lineamientos y reglas de operación que marcan las diferentes fuentes de financiamiento.

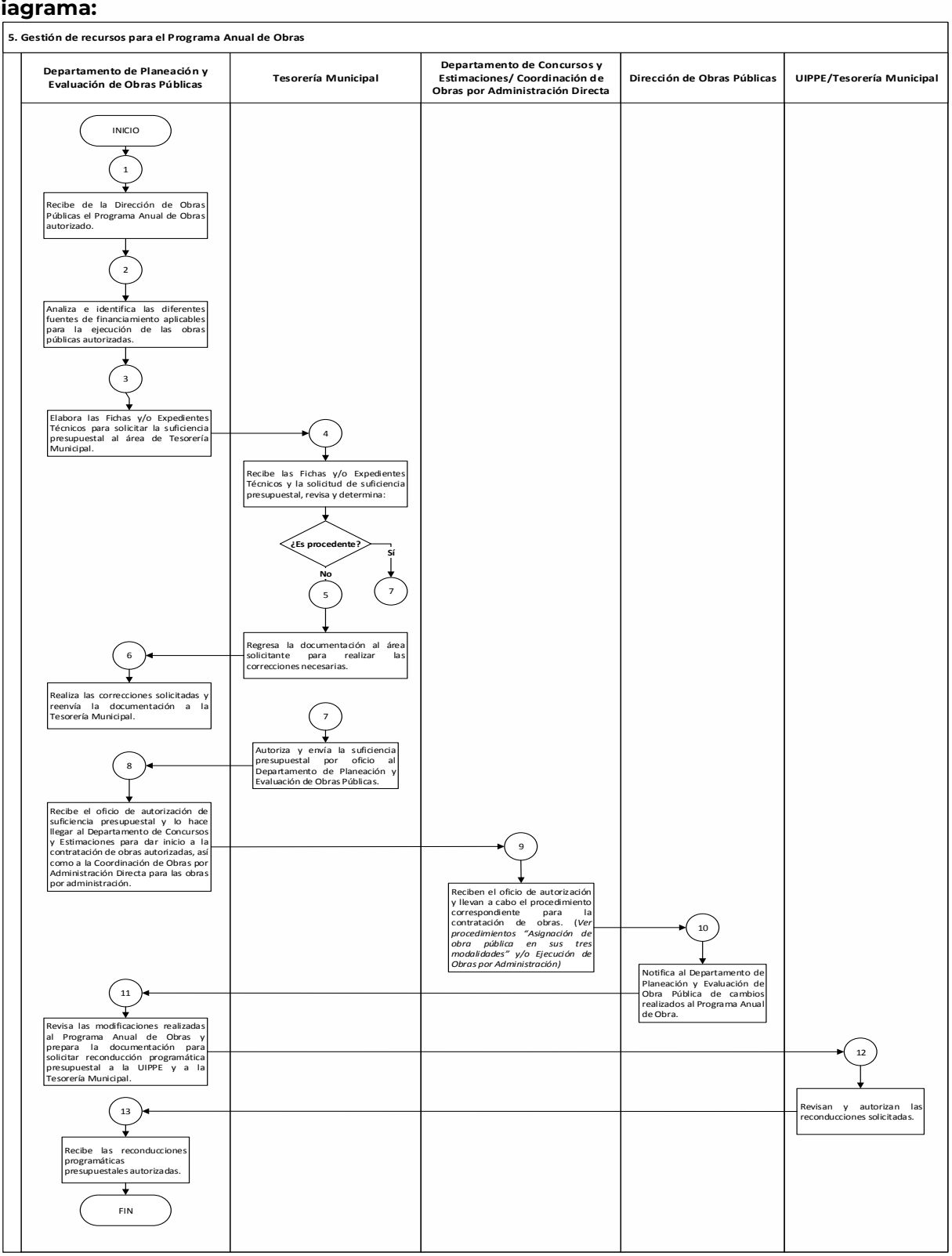
**5. Gestión de recursos para el Programa Anual de Obras**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe de la Dirección de Obras Públicas el Programa Anual de Obras autorizado. |
| **2** | | Analiza e identifica las diferentes fuentes de financiamiento aplicables para la ejecución de las obras públicas autorizadas. |
| **3** | | Elabora las Fichas y/o Expedientes Técnicos para solicitar la suficiencia presupuestal al área de Tesorería Municipal. |
| **4** | **Tesorería Municipal** | Recibe las Fichas y/o Expedientes Técnicos y la solicitud de suficiencia presupuestal, revisa y determina: |
| | | **¿Es procedente?** |
| **5** | | **No:**<br>Regresa la documentación al área solicitante para realizar las correcciones necesarias. |
| **6** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Realiza las correcciones solicitadas y reenvía la documentación a la Tesorería Municipal. |
| **7** | **Tesorería Municipal** | **Sí:**<br>Autoriza y envía la suficiencia presupuestal por oficio al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas. |
| **8** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe el oficio de autorización de suficiencia presupuestal y lo hace llegar al Departamento de Concursos y Estimaciones para dar inicio a la contratación de obras autorizadas, así como a la Coordinación de Obras por Administración Directa para las obras por administración. |
| **9** | **Departamento de Concursos y Estimaciones/ Coordinación de Obras por Administración Directa** | Reciben el oficio de autorización y llevan a cabo el procedimiento correspondiente para la contratación de obras. (*Ver procedimientos "Asignación de obra pública en sus tres modalidades" y/o Ejecución de Obras por Administración)* |
| **10** | **Dirección de Obras Públicas** | Notifica al Departamento de Planeación y Evaluación de Obra Pública de cambios realizados al Programa Anual de Obra. |
| **11** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Revisa las modificaciones realizadas al Programa Anual de Obras y prepara la documentación para solicitar reconducción programática presupuestal a la UIPPE y a la Tesorería Municipal. |
| **12** | **UIPPE/ Tesorería Municipal.** | Revisan y autorizan las reconducciones solicitadas. |

| | | |
|---|---|---|
| **13** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe las reconducciones programáticas presupuestales autorizadas. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


5. Gestión de recursos para el Programa Anual de Obras
Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas
Tesorería Municipal
Departamento de Concursos y Estimaciones/ Coordinación de Obras por Administración Directa
Dirección de Obras Públicas
UIPPE/Tesorería Municipal
INICIO
1
Recibe de la Dirección de Obras Públicas el Programa Anual de Obras autorizado.
2
Analiza e identifica las diferentes fuentes de financiamiento aplicables para la ejecución de las obras públicas autorizadas.
3
Elabora las Fichas y/o Expedientes Técnicos para solicitar la suficiencia presupuestal al área de Tesorería Municipal.
4
Recibe las Fichas y/o Expedientes Técnicos y la solicitud de suficiencia presupuestal, revisa y determina:
¿Es procedente?
Sí
No
5
7
Regresa la documentación al área solicitante para realizar las correcciones necesarias.
6
Realiza las correcciones solicitadas y reenvía la documentación a la Tesorería Municipal.
7
Autoriza y envía la suficiencia presupuestal por oficio al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas.
8
Recibe el oficio de autorización de suficiencia presupuestal y lo hace llegar al Departamento de Concursos y Estimaciones para dar inicio a la contratación de obras autorizadas, así como a la Coordinación de Obras por Administración Directa para las obras por administración.
9
Reciben el oficio de autorización y llevan a cabo el procedimiento correspondiente para la contratación de obras. (Ver procedimientos "Asignación de obra pública en sus tres modalidades" y/o Ejecución de Obras por Administración)
10
Notifica al Departamento de Planeación y Evaluación de Obra Pública de cambios realizados al Programa Anual de Obra.
11
Revisa las modificaciones realizadas al Programa Anual de Obras y prepara la documentación para solicitar reconducción programática presupuestal a la UIPPE y a la Tesorería Municipal.
12
Revisan y autorizan las reconducciones solicitadas.
13
Recibe las reconducciones programáticas presupuestales autorizadas.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Integración de informes al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM)** |
| **Objetivo:** | Elaborar en tiempo y forma los documentos físicos y/o electrónicos que se deberán presentar ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) tales como; informes mensuales y trimestrales; la Cuenta Pública Anual de la información, así como realizar la solventación de gastos a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

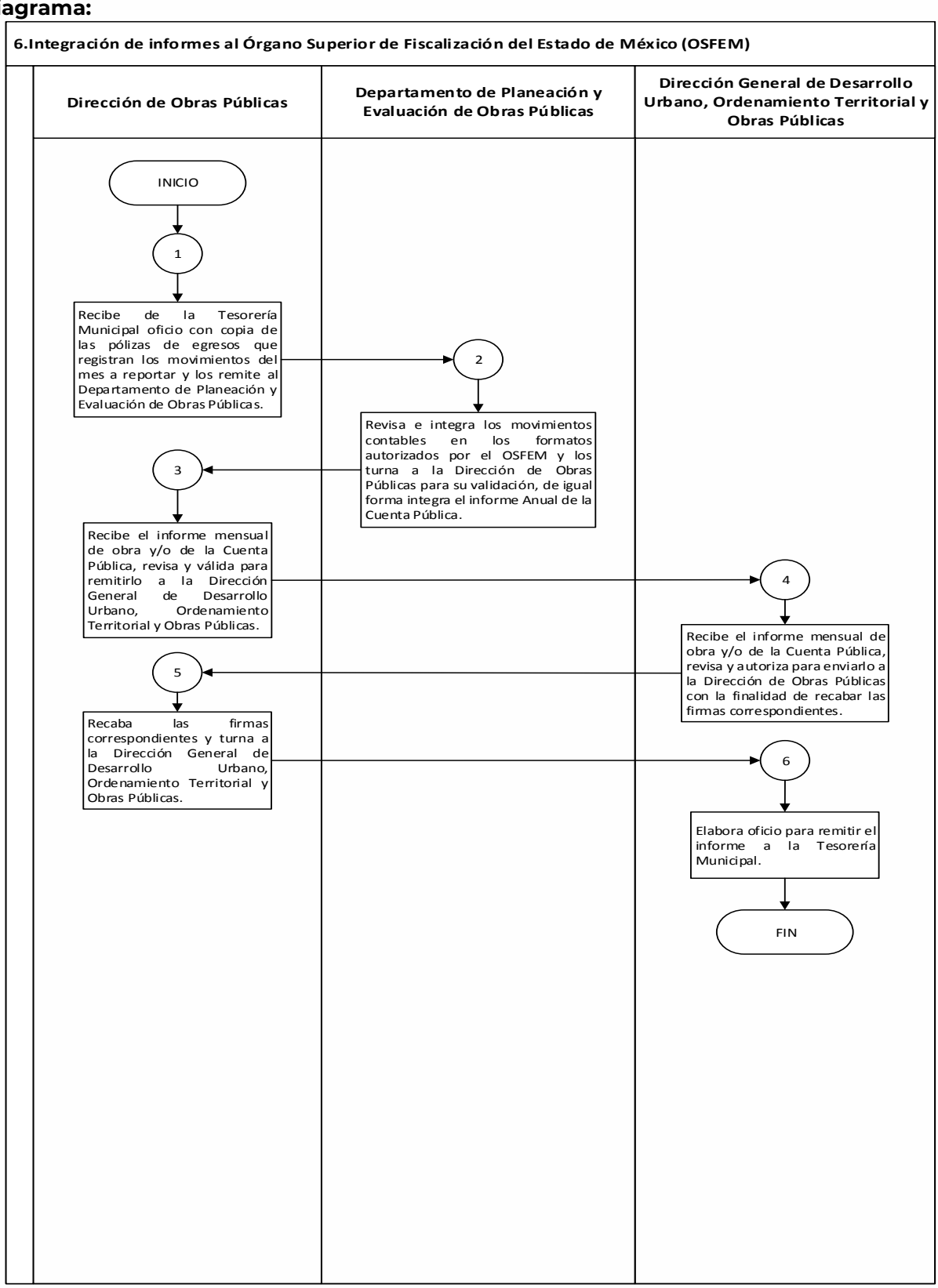
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, generará el informe mensual y/o trimestral de los movimientos registrados de las obras autorizadas en el Programa Anual de Obras a solicitud de la Tesorería Municipal mediante las pólizas registradas en el periodo reportado.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, generará el informe de la Cuenta Pública Anual en el mes de mayo del año inmediato anterior de las obras autorizadas en el Programa Anual de Obra actualizado a solicitud de la Tesorería Municipal.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, será el encargado de formular y/o solicitar las reconducciones programático presupuestales a que haya lugar.
- Los informes mensuales de obras serán elaborados para las obras por administración directa y por contrato.

**6. Integración de informes al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM)**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe de la Tesorería Municipal oficio con copia de las pólizas de egresos que registran los movimientos del mes a reportar y los remite al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas. |
| **2** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Revisa e integra los movimientos contables en los formatos autorizados por el OSFEM y los turna a la Dirección de Obras Públicas para su validación, de igual forma íntegra el informe Anual de la Cuenta Pública. |
| **3** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe el informe mensual de obra y/o de la Cuenta Pública, revisa y válida para remitirlo a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **4** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe el informe mensual de obra y/o de la Cuenta Pública, revisa y autoriza para enviarlo a la Dirección de Obras Públicas con la finalidad de recabar las firmas correspondientes. |
| **5** | **Dirección de Obras Públicas** | Recaba las firmas correspondientes y turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **6** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Elabora oficio para remitir el informe a la Tesorería Municipal. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6.Integración de informes al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM)
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
INICIO
1
Recibe de la Tesorería Municipal oficio con copia de las pólizas de egresos que registran los movimientos del mes a reportar y los remite al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas.
2
Revisa e integra los movimientos contables en los formatos autorizados por el OSFEM y los turna a la Dirección de Obras Públicas para su validación, de igual forma integra el informe Anual de la Cuenta Pública.
3
Recibe el informe mensual de obra y/o de la Cuenta Pública, revisa y válida para remitirlo a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
4
Recibe el informe mensual de obra y/o de la Cuenta Pública, revisa y autoriza para enviarlo a la Dirección de Obras Públicas con la finalidad de recabar las firmas correspondientes.
5
Recaba las firmas correspondientes y turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
6
Elabora oficio para remitir el informe a la Tesorería Municipal.
FIN

## XIV. Departamento de Concursos y Estimaciones

**Nombre del Procedimiento**: **Asignación de obra pública por adjudicación directa**

**Objetivo:** Contratar a la persona física o moral que cuente con capacidad de respuesta inmediata, así como con experiencia, los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios, de acuerdo con las características, complejidad y magnitud de los trabajos a ejecutar; respetando los criterios de economía, oportunidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia**.**

### POLÍTICAS APLICABLES

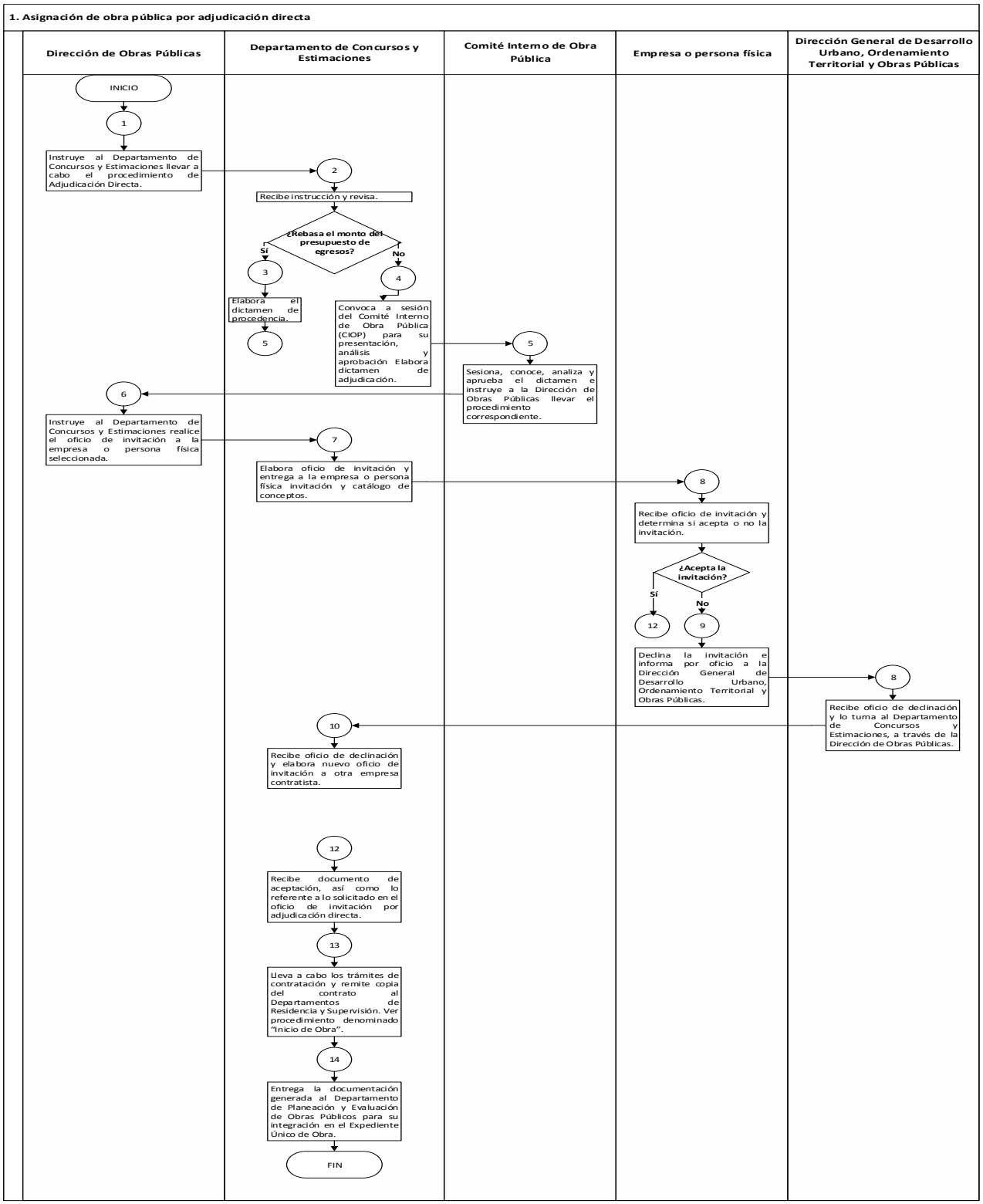
- Las obras o servicios a contratar no deberán rebasar los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente.
- Se integrará y presentará el dictamen de procedencia del procedimiento de adjudicación directa al Comité Interno de Obra Pública, cuando se rebasen los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente para la contratación de una obra.
- La contratación se realizará conforme a la normatividad estatal y federal vigente aplicable al área de competencia.
- Se generará oficio de invitación a la Contraloría Municipal para que participe en cada una de las etapas del procedimiento de adjudicación directa, cuando se rebasen los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente.
- Las personas físicas o morales que deseen participar en los procedimientos de contratación de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas deberán contar con el registro correspondiente y estar incluidos en el catálogo de contratistas de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México para poder formar parte del Padrón de proveedores y contratistas del Ayuntamiento de Toluca.

**1. Asignación de obra pública por adjudicación directa**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Obras Públicas** | Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones llevar a cabo el procedimiento de Adjudicación Directa. |
| **2** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe instrucción y revisa. |
| | | **¿Rebasa el monto del presupuesto de egresos?** |
| **3** | | **Si:**<br>Elabora el dictamen de procedencia. |
| **4** | | **No:**<br>Convoca a sesión del Comité Interno de Obra Pública (CIOP) para su presentación, análisis y aprobación Elabora dictamen de adjudicación. |
| **5** | **Comité Interno de Obra Pública** | Sesiona, conoce, analiza y aprueba el dictamen e instruye a la Dirección de Obras Públicas llevar el procedimiento correspondiente. |
| **6** | **Dirección de Obras Públicas** | Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones realice el oficio de invitación a la empresa o persona física seleccionada. |
| **7** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Elabora oficio de invitación y entrega a la empresa o persona física invitación y catálogo de conceptos. |
| **8** | **Empresa o persona física** | Recibe oficio de invitación y determina si acepta o no la invitación. |
| | | ***¿Acepta la invitación?*** |
| **9** | | **No:**<br>Declina la invitación e informa por oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **10** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio de declinación y lo turna al Departamento de Concursos y Estimaciones, a través de la Dirección de Obras Públicas. |
| **11** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe oficio de declinación y elabora nuevo oficio de invitación a otra empresa contratista. |
| **12** | | **Si:**<br>Recibe documento de aceptación, así como lo referente a lo solicitado en el oficio de invitación por adjudicación directa. |
| **13** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Lleva a cabo los trámites de contratación y remite copia del contrato al Departamentos de Residencia y Supervisión. Ver procedimiento denominado “Inicio de Obra”. |
| **14** | | Entrega la documentación generada al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicos para su integración en el Expediente Único de Obra. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Asignación de obra pública por adjudicación directa
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Concursos y Estimaciones
Comité Interno de Obra Pública
Empresa o persona física
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
INICIO
1
Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones llevar a cabo el procedimiento de Adjudicación Directa.
2
Recibe instrucción y revisa.
¿Rebasa el monto del presupuesto de egresos?
Sí
No
3
Elabora el dictamen de procedencia.
5
4
Convoca a sesión del Comité Interno de Obra Pública (CIOP) para su presentación, análisis y aprobación Elabora dictamen de adjudicación.
5
Sesiona, conoce, analiza y aprueba el dictamen e instruye a la Dirección de Obras Públicas llevar el procedimiento correspondiente.
6
Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones realice el oficio de invitación a la empresa o persona física seleccionada.
7
Elabora oficio de invitación y entrega a la empresa o persona física invitación y catálogo de conceptos.
8
Recibe oficio de invitación y determina si acepta o no la invitación.
¿Acepta la invitación?
Sí
No
12
9
Declina la invitación e informa por oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
8
Recibe oficio de declinación y lo turna al Departamento de Concursos y Estimaciones, a través de la Dirección de Obras Públicas.
10
Recibe oficio de declinación y elabora nuevo oficio de invitación a otra empresa contratista.
12
Recibe documento de aceptación, así como lo referente a lo solicitado en el oficio de invitación por adjudicación directa.
13
Lleva a cabo los trámites de contratación y remite copia del contrato al Departamentos de Residencia y Supervisión. Ver procedimiento denominado "Inicio de Obra".
14
Entrega la documentación generada al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicos para su integración en el Expediente Único de Obra.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Asignación de obra pública por licitación pública, local y/o federal** |
| **Objetivo:** | Contratar a la persona física o moral que cuente con experiencia, los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios, de acuerdo con las características, complejidad y magnitud de los trabajos a ejecutar; respetando los criterios de economía, oportunidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia, a través de licitaciones públicas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

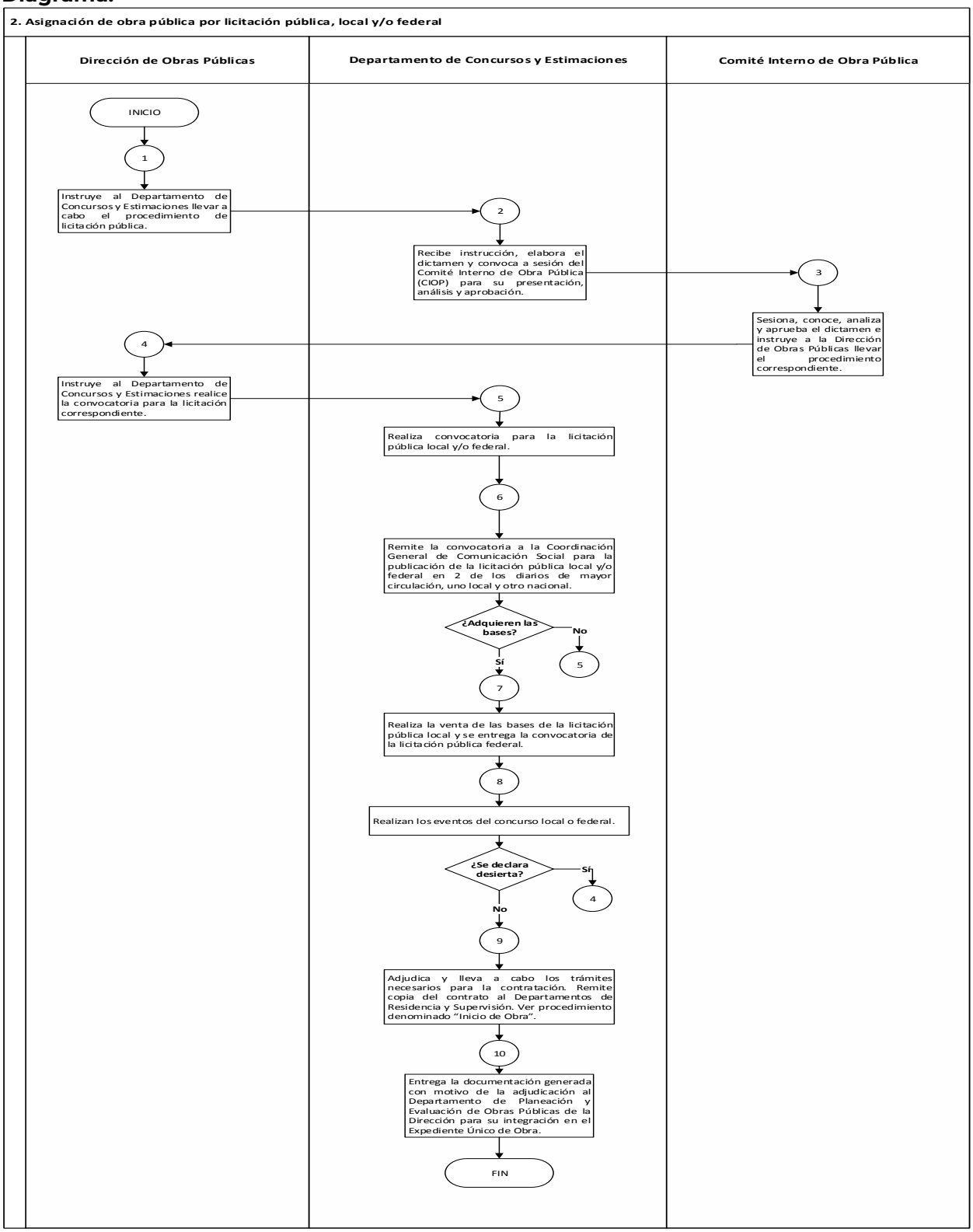
- Asegurar la participación abierta de las y los interesados en igualdad de condiciones y la selección fundamentada y transparente de la propuesta más conveniente para el Ayuntamiento de Toluca,
- La contratación se realizará conforme a lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su reglamento y el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su reglamento, así como a la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y demás normatividad aplicable vigente.
- Se generará oficio de invitación a la Contraloría Municipal para que participe en cada una de las etapas del procedimiento de licitación pública.
- Las personas físicas o morales que deseen participar en los procedimientos de contratación de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas deberán contar con el registro correspondiente y estar incluidos en el catálogo de contratistas de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México para poder formar parte del padrón de proveedores y contratistas del Ayuntamiento de Toluca, como lo establece el Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- El origen de los recursos federal o estatal, determinará si se realiza un proceso de licitación pública local y/o federal. Para el caso de obras en las cuales se combinen ambas fuentes de recursos se dará predominancia a la fuente de financiamiento federal.

**2. Asignación de obra pública por licitación pública, local y/o federal**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Obras Públicas** | Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones llevar a cabo el procedimiento de licitación pública. |
| **2** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe instrucción, elabora el dictamen y convoca a sesión del Comité Interno de Obra Pública (CIOP) para su presentación, análisis y aprobación. |
| **3** | **Comité Interno de Obra Pública** | Sesiona, conoce, analiza y aprueba el dictamen e instruye a la Dirección de Obras Públicas llevar el procedimiento correspondiente. |
| **4** | **Dirección de Obras Públicas** | Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones realice la convocatoria para la licitación correspondiente. |
| **5** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Realiza convocatoria para la licitación pública local y/o federal. |
| **6** | | Remite la convocatoria a la Coordinación General de Comunicación Social para la publicación de la licitación pública local y/o federal en 2 de los diarios de mayor circulación, uno local y otro nacional. |
| | | **¿Adquieren las bases?** |
| | | **No:**<br>Regresa al paso 5 |
| **7** | | **Sí:**<br>Realiza la venta de las bases de la licitación pública local y se entrega la convocatoria de la licitación pública federal. |
| **8** | | Realizan los eventos del concurso local o federal. |
| | | **¿Se declara desierta?** |
| | | **Sí:**<br>Regresa al paso 4 |
| **9** | | **No:**<br>Adjudica y lleva a cabo los trámites necesarios para la contratación. Remite copia del contrato al Departamentos de Residencia y Supervisión. Ver procedimiento denominado “Inicio de Obra”. |
| **10** | | Entrega la documentación generada con motivo de la adjudicación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas de la Dirección para su integración en el Expediente Único de Obra. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Asignación de obra pública por licitación pública, local y/o federal
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Concursos y Estimaciones
Comité Interno de Obra Pública
INICIO
1
Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones llevar a cabo el procedimiento de licitación pública.
2
Recibe instrucción, elabora el dictamen y convoca a sesión del Comité Interno de Obra Pública (CIOP) para su presentación, análisis y aprobación.
3
Sesiona, conoce, analiza y aprueba el dictamen e instruye a la Dirección de Obras Públicas llevar el procedimiento correspondiente.
4
Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones realice la convocatoria para la licitación correspondiente.
5
Realiza convocatoria para la licitación pública local y/o federal.
6
Remite la convocatoria a la Coordinación General de Comunicación Social para la publicación de la licitación pública local y/o federal en 2 de los diarios de mayor circulación, uno local y otro nacional.
¿Adquieren las bases?
No
5
Sí
7
Realiza la venta de las bases de la licitación pública local y se entrega la convocatoria de la licitación pública federal.
8
Realizan los eventos del concurso local o federal.
¿Se declara desierta?
Sí
4
No
9
Adjudica y lleva a cabo los trámites necesarios para la contratación. Remite copia del contrato al Departamentos de Residencia y Supervisión. Ver procedimiento denominado "Inicio de Obra".
10
Entrega la documentación generada con motivo de la adjudicación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas de la Dirección para su integración en el Expediente Único de Obra.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP)** |
| **Objetivo:** | Contratar a la persona física o moral que cuente con capacidad de respuesta inmediata, así como con experiencia, los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios, de acuerdo con las características, complejidad y magnitud de los trabajos a ejecutar; respetando los criterios de economía, oportunidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia a través de Invitación Restringida o a Cuando Menos Tres Personas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

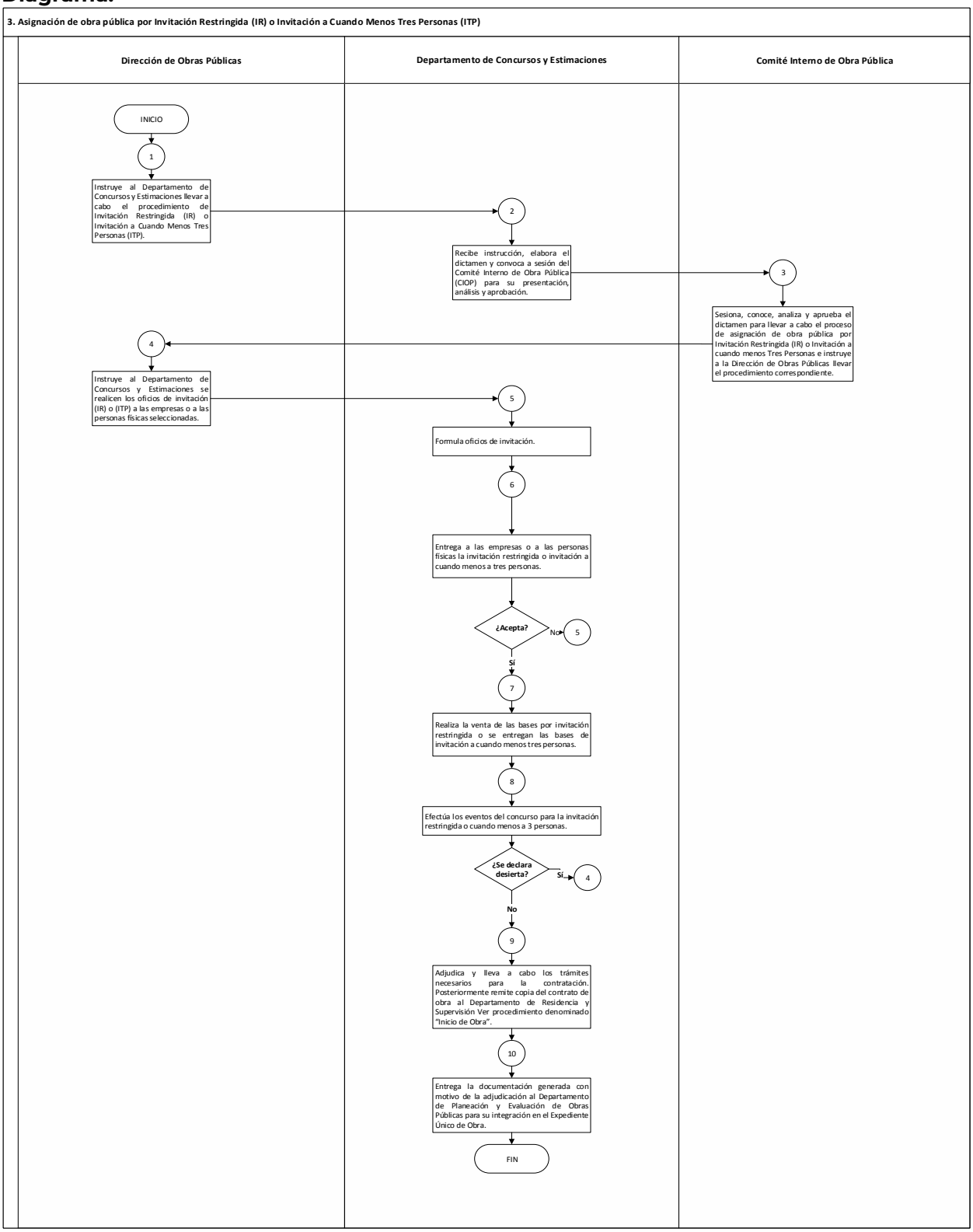
- Las obras o servicios a contratar no deberán rebasar los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente.
- Se integrará y presentará el dictamen de procedencia del procedimiento de invitación local o federal al Comité Interno de Obra Pública, cuando se rebasen los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente.
- Se seleccionará del catálogo de contratistas, a cuando menos tres personas que serán invitadas a presentar propuestas; y se formularán los oficios de invitación.
- La contratación se realizará conforme a la normatividad estatal y federal vigente, aplicables al área de competencia.
- Las personas físicas o morales que deseen participar en los procedimientos de contratación de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas deberán contar con el registro correspondiente y estar incluidos en el catálogo de contratistas de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México para poder formar parte del padrón de contratistas del Ayuntamiento de Toluca, como lo establece el Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- En el supuesto de que los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas hayan sido declarados desiertos, se adjudicará directamente la obra.

**3. Asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP)**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Obras Públicas** | Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones llevar a cabo el procedimiento de Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP). |
| **2** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe instrucción, elabora el dictamen y convoca a sesión del Comité Interno de Obra Pública (CIOP) para su presentación, análisis y aprobación. |
| **3** | **Comité Interno de Obra Pública** | Sesiona, conoce, analiza y aprueba el dictamen para llevar a cabo el proceso de asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a cuando menos Tres Personas e instruye a la Dirección de Obras Públicas llevar el procedimiento correspondiente. |
| **4** | **Dirección de Obras Públicas** | Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones se realicen los oficios de invitación (IR) o (ITP) a las empresas o a las personas físicas seleccionadas. |
| **5** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Formula oficios de invitación. |
| **6** | | Entrega a las empresas o a las personas físicas la invitación restringida o invitación a cuando menos a tres personas. |
| | | **¿Acepta?** |
| | | **No:**<br>Regresa al paso 5. |
| **7** | | **Sí:**<br>Realiza la venta de las bases por invitación restringida o se entregan las bases de invitación a cuando menos tres personas. |
| **8** | | Efectúa los eventos del concurso para la invitación restringida o cuando menos a 3 personas. |
| | | **¿Se declara desierta?** |
| | | **Sí:**<br>Regresa al paso 4. |
| **9** | | **No:**<br>Adjudica y lleva a cabo los trámites necesarios para la contratación. Posteriormente remite copia del contrato de obra al Departamento de Residencia y Supervisión Ver procedimiento denominado “Inicio de Obra”. |
| **10** | | Entrega la documentación generada con motivo de la adjudicación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su integración en el Expediente Único de Obra. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP)
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Concursos y Estimaciones
Comité Interno de Obra Pública
INICIO
1
Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones llevar a cabo el procedimiento de Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP).
2
Recibe instrucción, elabora el dictamen y convoca a sesión del Comité Interno de Obra Pública (CIOP) para su presentación, análisis y aprobación.
3
Sesiona, conoce, analiza y aprueba el dictamen para llevar a cabo el proceso de asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a cuando menos Tres Personas e instruye a la Dirección de Obras Públicas llevar el procedimiento correspondiente.
4
Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones se realicen los oficios de invitación (IR) o (ITP) a las empresas o a las personas físicas seleccionadas.
5
Formula oficios de invitación.
6
Entrega a las empresas o a las personas físicas la invitación restringida o invitación a cuando menos a tres personas.
¿Acepta?
No
5
Si
7
Realiza la venta de las bases por invitación restringida o se entregan las bases de invitación a cuando menos tres personas.
8
Efectúa los eventos del concurso para la invitación restringida o cuando menos a 3 personas.
¿Se declara desierta?
Si
4
No
9
Adjudica y lleva a cabo los trámites necesarios para la contratación. Posteriormente remite copia del contrato de obra al Departamento de Residencia y Supervisión Ver procedimiento denominado "Inicio de Obra".
10
Entrega la documentación generada con motivo de la adjudicación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su integración en el Expediente Único de Obra.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Revisión de anticipos y estimaciones de obra pública** |
| **Objetivo:** | Dar seguimiento al trámite de estimaciones por concepto de obra pública que la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y de Obras Públicas remite a la Tesorería Municipal. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Las estimaciones que se presenten para su pago, invariablemente deberán ser acompañadas por los documentos señalados en el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, su reglamento, la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su reglamento, según sea el caso.
- Las cantidades de trabajo presentadas en las estimaciones deberán corresponder a la secuencia y tiempo previsto en los programas pactados en el contrato.

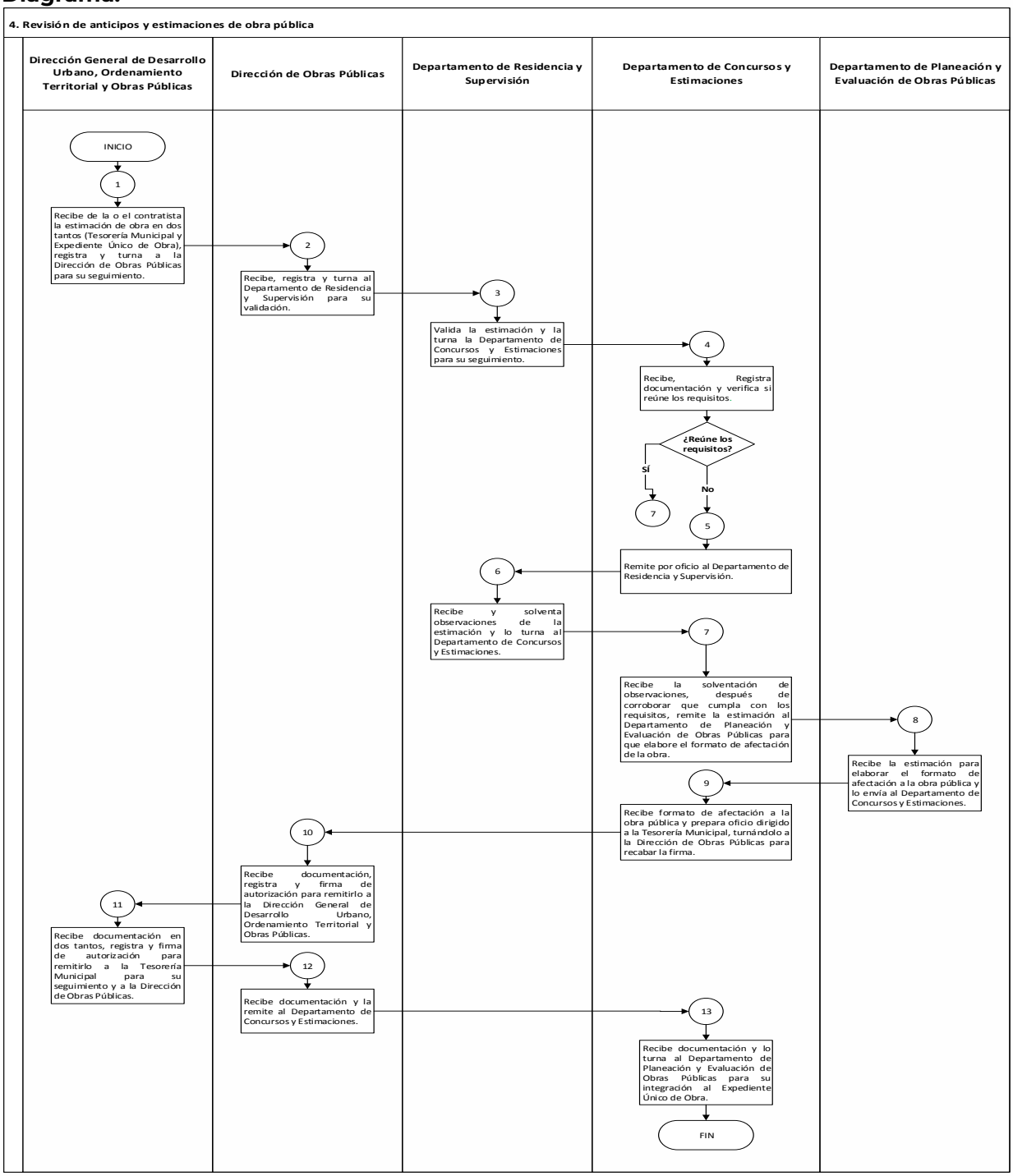
**4. Revisión de anticipos y estimaciones de obra pública**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe de la o el contratista la estimación de obra en dos tantos (Tesorería Municipal y Expediente Único de Obra), registra y turna a la Dirección de Obras Públicas para su seguimiento. |
| **2** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe, registra y turna al Departamento de Residencia y Supervisión para su validación. |
| **3** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Valida la estimación y la turna la Departamento de Concursos y Estimaciones para su seguimiento. |
| **4** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe, registra documentación y verifica si reúne los requisitos. |
| | | **¿Reúne los requisitos?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 7. |
| **5** | | **No:**<br>Remite por oficio al Departamento de Residencia y Supervisión. |
| **6** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Recibe y solventa observaciones de la estimación y lo turna al Departamento de Concursos y Estimaciones. |
| **7** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe la solventación de observaciones, después de corroborar que cumpla con los requisitos, remite la estimación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para que elabore el formato de afectación de la obra. |
| **8** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe la estimación para elaborar el formato de afectación a la obra pública y lo envía al Departamento de Concursos y Estimaciones. |
| **9** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe formato de afectación a la obra pública y prepara oficio dirigido a la Tesorería Municipal, turnándolo a la Dirección de Obras Públicas para recabar la firma. |
| **10** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe documentación, registra y firma de autorización para remitirlo a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **11** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y** | Recibe documentación en dos tantos, registra y firma de autorización para remitirlo a la Tesorería Municipal para su seguimiento y a la Dirección de Obras Públicas. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Obras Públicas** | |
| **12** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe documentación y la remite al Departamento de Concursos y Estimaciones. |
| **13** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe documentación y lo turna al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su integración al Expediente Único de Obra. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Revisión de anticipos y estimaciones de obra pública
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Residencia y Supervisión
Departamento de Concursos y Estimaciones
Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas
INICIO
1
Recibe de la o el contratista la estimación de obra en dos tantos (Tesorería Municipal y Expediente Único de Obra), registra y turna a la Dirección de Obras Públicas para su seguimiento.
2
Recibe, registra y turna al Departamento de Residencia y Supervisión para su validación.
3
Valida la estimación y la turna la Departamento de Concursos y Estimaciones para su seguimiento.
4
Recibe, Registra documentación y verifica si reúne los requisitos.
¿Reúne los requisitos?
Sí
No
7
5
Remite por oficio al Departamento de Residencia y Supervisión.
6
Recibe y solventa observaciones de la estimación y lo turna al Departamento de Concursos y Estimaciones.
7
Recibe la solventación de observaciones, después de corroborar que cumpla con los requisitos, remite la estimación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para que elabore el formato de afectación de la obra.
8
Recibe la estimación para elaborar el formato de afectación a la obra pública y lo envía al Departamento de Concursos y Estimaciones.
9
Recibe formato de afectación a la obra pública y prepara oficio dirigido a la Tesorería Municipal, turnándolo a la Dirección de Obras Públicas para recabar la firma.
10
Recibe documentación, registra y firma de autorización para remitirlo a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
11
Recibe documentación en dos tantos, registra y firma de autorización para remitirlo a la Tesorería Municipal para su seguimiento y a la Dirección de Obras Públicas.
12
Recibe documentación y la remite al Departamento de Concursos y Estimaciones.
13
Recibe documentación y lo turna al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su integración al Expediente Único de Obra.
FIN

## XV. Departamento de Proyectos de Obra Pública

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Elaboración de proyectos de obras públicas del Programa Anual de Obras** |
| **Objetivo:** | Realizar los estudios preliminares para determinar la factibilidad de la ejecución de obras que serán consideradas en la elaboración del Anteproyecto del Programa Anual de Obras Públicas, así como del Programa Anual de Obras Públicas Autorizado del ejercicio fiscal correspondiente. |

### POLÍTICAS APLICABLES

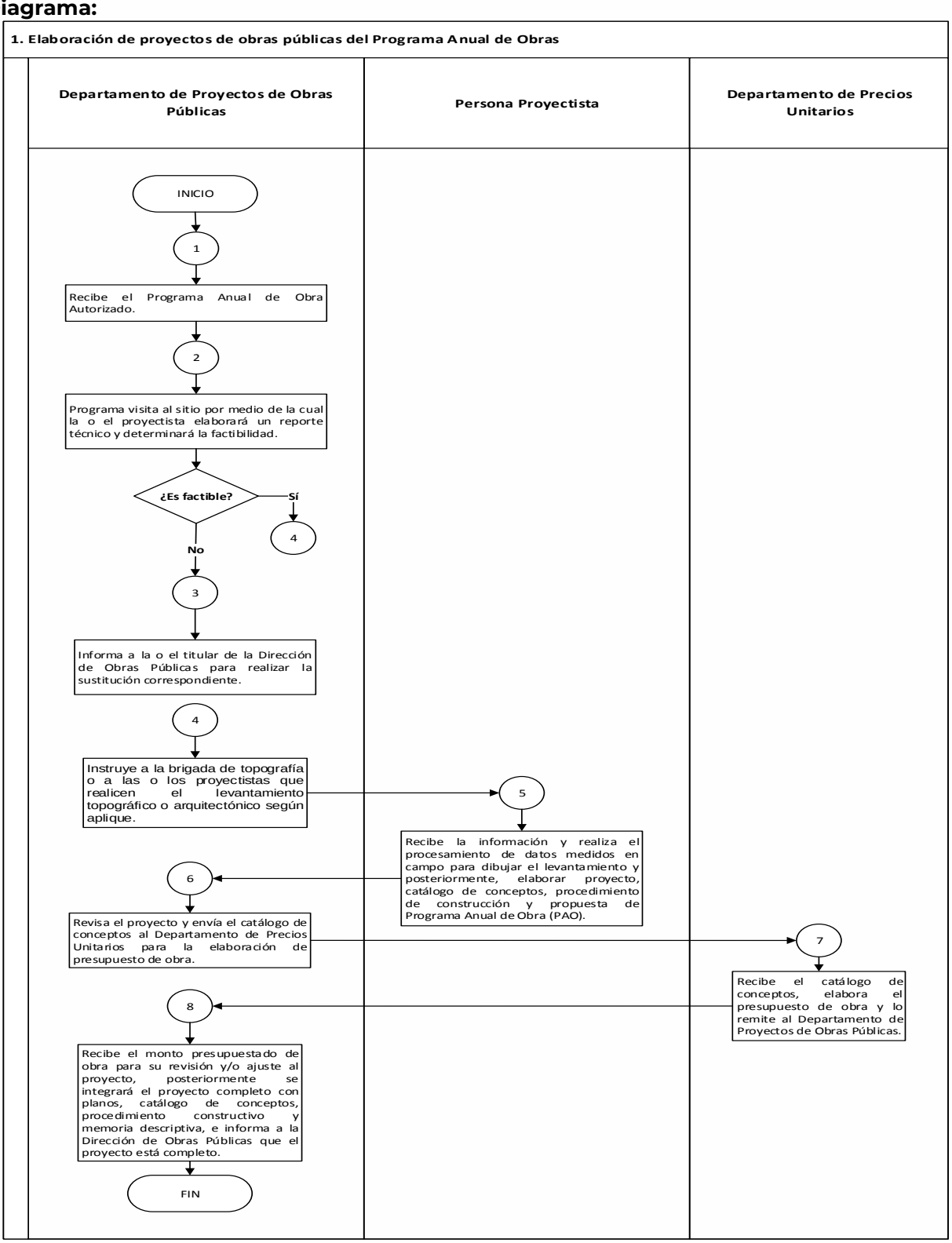
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas elaborará los proyectos sustentados en las necesidades de la comunidad, su programación dependerá de la disponibilidad de los recursos financieros y humanos, Vo. Bo. de la persona titular del área y de la aprobación de la administración municipal.
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas elaborará e integrará los proyectos ejecutivos (arquitectónicos e ingeniería) de las obras propuestas para el Anteproyecto del Programa Anual Obra del ejercicio fiscal correspondiente.
- Cuando se tenga el Programa Anual de Obra autorizado el Departamento de Proyectos de Obras Públicas, elaborará levantamiento topográfico, este se integrará de los siguientes elementos; planimetría, trazo de eje, perfil de terreno natural y secciones de terreno natural. Para el caso de realizar levantamiento arquitectónico, se integrará de plantas arquitectónicas, cortes, fachadas, detalles y criterios de instalaciones cuando sea necesario.
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas, solicitará al Departamento de Precios Unitarios la elaboración del presupuesto de obra, previo envío de catálogo de conceptos.
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas elaborará los proyectos autorizados para la integración del Programa Anual de Obra, la aprobación dependerá de la viabilidad técnica y financiera, el visto bueno de la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y la aprobación del Presupuesto de Egresos Municipal del ejercicio fiscal correspondiente.

**1. Elaboración de proyectos de obras públicas del Programa Anual de Obras**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Proyectos de Obras Públicas | Recibe el Programa Anual de Obra Autorizado. |
| 2 | | Programa visita al sitio por medio de la cual la o el proyectista elaborará un reporte técnico y determinará la factibilidad. |
| | | **¿Es factible?** |
| 3 | | **No:** Informa a la o el titular de la Dirección de Obras Públicas para realizar la sustitución correspondiente. |
| | | **FIN** |
| 4 | | **Si:** Instruye a la brigada de topografía o a las o los proyectistas que realicen el levantamiento topográfico o arquitectónico según aplique. |
| 5 | Persona Proyectista | Recibe la información y realiza el procesamiento de datos medidos en campo para dibujar el levantamiento y posteriormente, elaborar proyecto, catálogo de conceptos, procedimiento de construcción y propuesta de Programa Anual de Obra (PAO). |
| 6 | Departamento de Proyectos de Obras Públicas | Revisa el proyecto y envía el catálogo de conceptos al Departamento de Precios Unitarios para la elaboración de presupuesto de obra. |
| 7 | Departamento de Precios Unitarios | Recibe el catálogo de conceptos, elabora el presupuesto de obra y lo remite al Departamento de Proyectos de Obras Públicas. |
| 8 | Departamento de Proyectos de Obras Públicas | Recibe el monto presupuestado de obra para su revisión y/o ajuste al proyecto, posteriormente se integrará el proyecto completo con planos, catálogo de conceptos, procedimiento constructivo y memoria descriptiva, e informa a la Dirección de Obras Públicas que el proyecto está completo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Elaboración de proyectos de obras públicas del Programa Anual de Obras
Departamento de Proyectos de Obras Públicas
Persona Proyectista
Departamento de Precios Unitarios
INICIO
1
Recibe el Programa Anual de Obra Autorizado.
2
Programa visita al sitio por medio de la cual la o el proyectista elaborará un reporte técnico y determinará la factibilidad.
¿Es factible?
Sí
4
No
3
Informa a la o el titular de la Dirección de Obras Públicas para realizar la sustitución correspondiente.
4
Instruye a la brigada de topografía o a las o los proyectistas que realicen el levantamiento topográfico o arquitectónico según aplique.
5
Recibe la información y realiza el procesamiento de datos medidos en campo para dibujar el levantamiento y posteriormente, elaborar proyecto, catálogo de conceptos, procedimiento de construcción y propuesta de Programa Anual de Obra (PAO).
6
Revisa el proyecto y envía el catálogo de conceptos al Departamento de Precios Unitarios para la elaboración de presupuesto de obra.
7
Recibe el catálogo de conceptos, elabora el presupuesto de obra y lo remite al Departamento de Proyectos de Obras Públicas.
8
Recibe el monto presupuestado de obra para su revisión y/o ajuste al proyecto, posteriormente se integrará el proyecto completo con planos, catálogo de conceptos, procedimiento constructivo y memoria descriptiva, e informa a la Dirección de Obras Públicas que el proyecto está completo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Validación de solicitudes de obras públicas** |
| **Objetivo:** | Realizar los estudios preliminares para determinar la factibilidad de la ejecución de las obras solicitadas por la ciudadanía y posteriormente la realización del proyecto ejecutivo, para ser considerado en la propuesta del Programa Anual de Obra del ejercicio fiscal subsecuente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

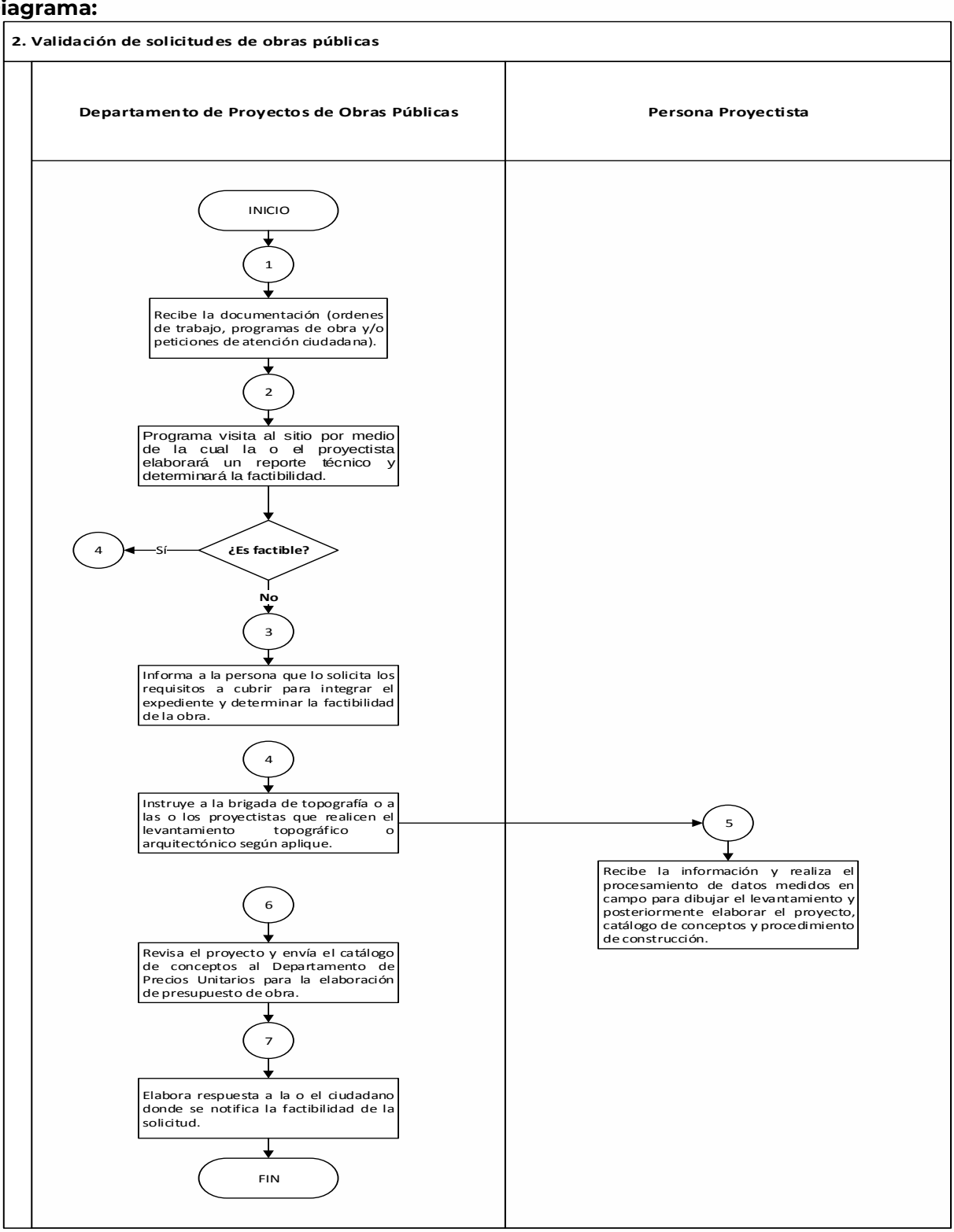
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas validará las solicitudes de obras públicas realizadas por la ciudadanía, su programación dependerá de la disponibilidad de los recursos financieros y humanos, así como el Vo. Bo. de la persona titular del área.
- La validación de solicitudes de obras públicas se atiende a través de una visita física al sitio indicado por la persona que lo solicita, al cual acudirá el personal del Departamento de Proyectos de Obras Públicas para la elaboración del reporte técnico correspondiente.
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas notificará la respuesta a la persona que lo solicita.

**2. Validación de solicitudes de obras públicas**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Proyectos de Obras Públicas** | Recibe la documentación (ordenes de trabajo, programas de obra y/o peticiones de atención ciudadana). |
| **2** | | Programa visita al sitio por medio de la cual la o el proyectista elaborará un reporte técnico y determinará la factibilidad. |
| | | **¿Es factible?** |
| **3** | | **No:**<br>Informa a la persona que lo solicita los requisitos a cubrir para integrar el expediente y determinar la factibilidad de la obra. |
| | | **FIN** |
| **4** | | **Si:**<br>Instruye a la brigada de topografía o a las o los proyectistas que realicen el levantamiento topográfico o arquitectónico según aplique. |
| **5** | **Persona Proyectista** | Recibe la información y realiza el procesamiento de datos medidos en campo para dibujar el levantamiento y posteriormente elaborar el proyecto, catálogo de conceptos y procedimiento de construcción. |
| **6** | **Departamento de Proyectos de Obras Públicas** | Revisa el proyecto y envía el catálogo de conceptos al Departamento de Precios Unitarios para la elaboración de presupuesto de obra. |
| **7** | **Departamento de Proyectos de Obras Públicas** | Elabora respuesta a la o el ciudadano donde se notifica la factibilidad de la solicitud. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Validación de solicitudes de obras públicas
Departamento de Proyectos de Obras Públicas
Persona Proyectista
INICIO
1
Recibe la documentación (ordenes de trabajo, programas de obra y/o peticiones de atención ciudadana).
2
Programa visita al sitio por medio de la cual la o el proyectista elaborará un reporte técnico y determinará la factibilidad.
¿Es factible?
Sí
4
No
3
Informa a la persona que lo solicita los requisitos a cubrir para integrar el expediente y determinar la factibilidad de la obra.
4
Instruye a la brigada de topografía o a las o los proyectistas que realicen el levantamiento topográfico o arquitectónico según aplique.
5
Recibe la información y realiza el procesamiento de datos medidos en campo para dibujar el levantamiento y posteriormente elaborar el proyecto, catálogo de conceptos y procedimiento de construcción.
6
Revisa el proyecto y envía el catálogo de conceptos al Departamento de Precios Unitarios para la elaboración de presupuesto de obra.
7
Elabora respuesta a la o el ciudadano donde se notifica la factibilidad de la solicitud.
FIN

## XVI. Departamento de Residencia y Supervisión

**Nombre del Procedimiento**: **Proceso general de supervisión de la obra pública**

**Objetivo:** Garantizar la calidad y la eficiencia en la etapa de ejecución de las obras públicas que realiza la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, en apego al cumplimento puntual de la normatividad vigente aplicable, el seguimiento a los programas de obra establecidos y la correcta aplicación de los recursos asignados.

### POLÍTICAS APLICABLES

- Los trabajos se iniciarán en la fecha establecida en el contrato o acuerdo de ejecución, para lo cual, la Dirección de Obras Públicas nombrará o una o un representante que fungirá como residente y/o supervisor(a) de obra, el cual deberá contar con conocimientos, experiencia y habilidades en los trabajos a realizar y conocimiento de la normatividad aplicable, ademas de contar con la capacidad suficiente para administrar,controlar y dirigir los trabajos, todo esto validado por la certificación actualizada de conocimientos y habilidades en residencia y supervisión de obra.
- La persona contratista o área ejecutora, designará a la o el representante que fungirá como superintendente de obra, validado por la certificación actualizada de conocimientos y habilidades en superintendencia de obra, para cumplir con la ejecución de los trabajos conforme al contrato o lo emitido en el acuerdo correspondiente.
- El Departamento de Residencia y Supervisión vigilará la forma y términos de garantizar la correcta inversión de los anticipos (en caso de otorgamiento de anticipo) y el cumplimiento del contrato o del acuerdo de ejecución (obras por administración directa) en cuanto a montos, conceptos y programas de obra.
- El Departamento de Residencia y Supervisión, dará a conocer a la persona contratista los lineamientos para el inicio de los trabajos.
- La persona contratista entregará la documentación de inicio de obra, ratificará el programa de concurso y presentará a su laboratorio de control de calidad.
- La apertura de la bitácora de obra tradicional o electrónica será requisitada en los términos que establece la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento o el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento.
- La bitácora de obra tradicional deberá permanecer en la residencia de obra y bajo la custodia de la persona residente de obra o, en su caso, de la o el supervisor, a fin de que las consultas necesarias se realicen, de ser posible, en el sitio de los trabajos, siendo obligatorio su uso en todas las obras a ejecutar tanto por contrato como por administración directa.
- Las estimaciones deberán presentarse con la periodicidad o las fechas para tal efecto indicadas en el contrato o acuerdo de ejecución, en caso contrario la persona residente deberá calcular y notificar a la persona contratista la aplicación de las retenciones y penas

convencionales correspondientes. Para el caso de obras ejecutadas en la modalidad de administración directa, se estableceran entregas de generadores y avances quincenales.

- Para iniciar el procedimiento de recepción de los trabajos, la persona contratista o área ejecutora (Coordinación de Obras por Administración Directa), deberá notificar la terminación de los mismos mediante la bitácora y por escrito, anexando los documentos de soporte que incluyen: una relación de las estimaciones o de gastos aprobados, monto ejercido y créditos a favor o en contra.
- Los oficios de invitación al acto de entrega-recepción de la obra serán entregados a las instancias participantes cinco días hábiles antes de la fecha programada. Previo a la entrega-recepción, la persona contratista (en el caso de obras ejecutadas por contrato) remitirá al Departamento de Concursos y Estimaciones la fianza de vicios ocultos para su revisión como lo marca el artículo 238 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, si esto no ocurre el acto de entrega recepción será suspendido. En el caso de las obras por administración directa, el acto de entrega recepción se programará cuando el área ejecutora, remita a residencia de obra la comprobación de todos los insumos empleados en la ejecución de la obra.
- Para dar por terminados, parcial o totalmente, los derechos y obligaciones asumidos por las partes en un contrato de obra pública o servicios relacionados, la persona contratante deberá elaborar el finiquito correspondiente, anexando el acta de recepción física de los trabajos. Dentro de los treinta días siguientes a la recepción de los trabajos la persona contratante deberá notificar a la persona contratista la fecha, lugar y hora en que se llevará a cabo el finiquito mediante escrito entregado a su representante legal o su superintendente de construcción, la persona contratista tendrá la obligación de acudir a este requerimiento. En caso de no hacerlo, la persona contratante elaborará el finiquito en el plazo y la forma que para tal efecto se hubiere determinado en la notificación. Esta premisa aplica solamente en el caso de obras contratadas.
- Si durante la vigencia del contrato o durante el proceso de ejecución de los trabajos, la persona contratante, se percata de la necesidad de ejecutar cantidades adicionales o conceptos extraordinarios no previstos en el catálogo original del contrato, ordenará su ejecución; si la persona contratista o la Coordinación de Obras por Administración Directa es quien conoce de la necesidad, deberá notificarlo a la persona contratante para que resuelva lo conducente.
- La persona contratista o la parte ejecutora (Coordinación de Obras por Administración Directa) sólo podrá ejecutar los trabajos con la autorización por escrito del perosnal del servicio público facultado en el contrato para ese fin y, con la nota en bitácora que asiente la residencia de obra, salvo situaciones de urgencia en las que no sea posible esperar la autorización.

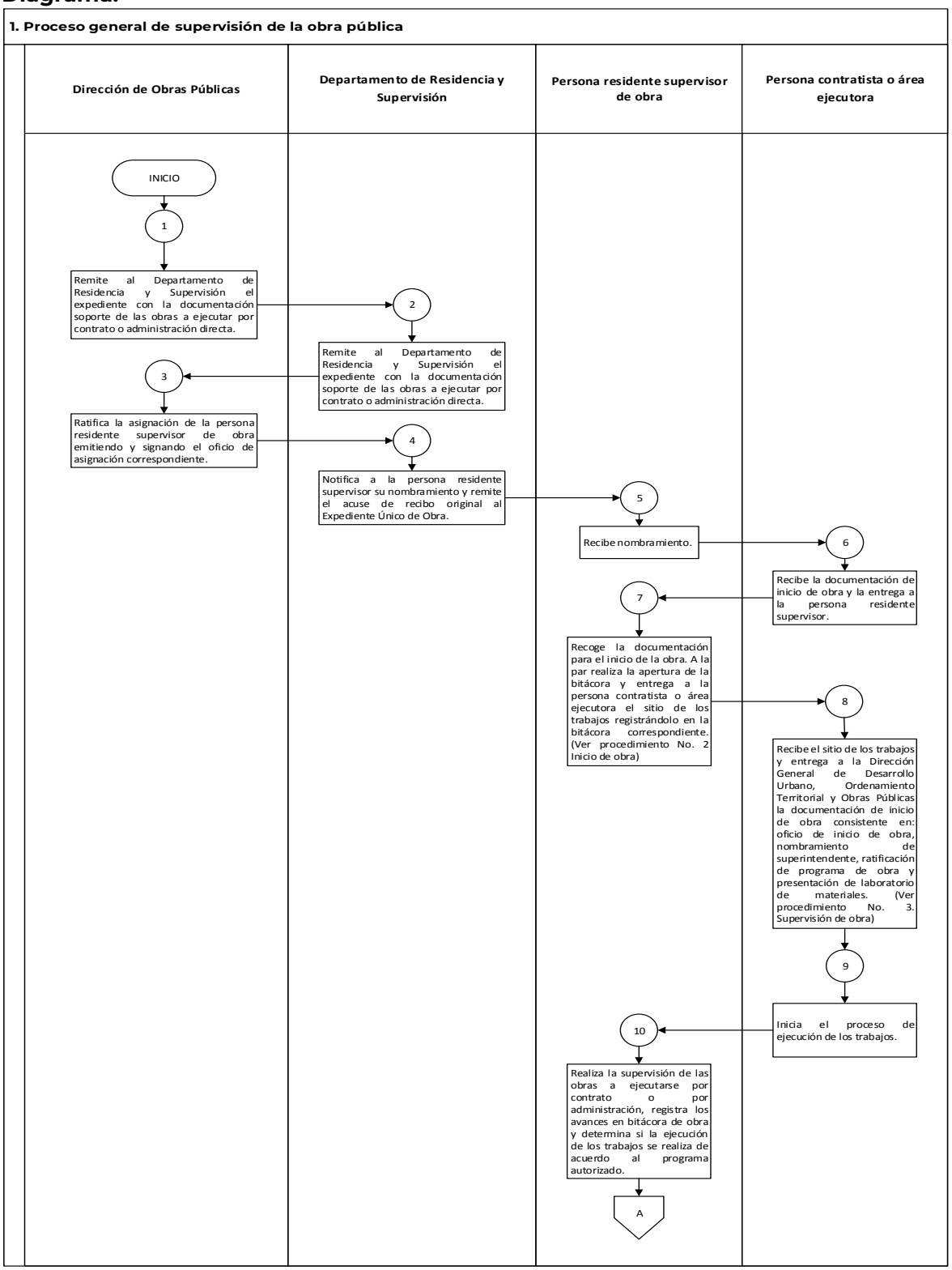
**1. Proceso general de supervisión de la obra pública**

**Descriptivo:**

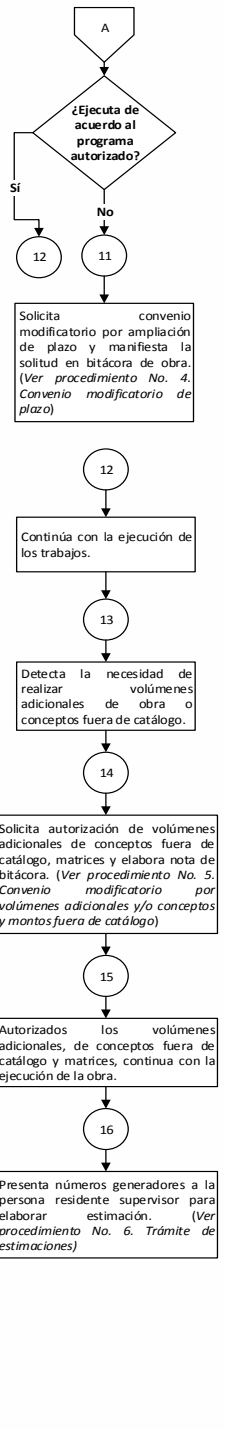
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Obras Públicas** | Remite al Departamento de Residencia y Supervisión el expediente con la documentación soporte de las obras a ejecutar por contrato o administración directa. |
| **2** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Recibe la documentación y de acuerdo a los alcances de la obra propone a la persona residente supervisor para su asignación. |
| **3** | **Dirección de Obras Públicas** | Ratifica la asignación de la persona residente supervisor de obra emitiendo y signando el oficio de asignación correspondiente. |
| **4** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Notifica a la persona residente supervisor su nombramiento y remite el acuse de recibo original al Expediente Único de Obra. |
| **5** | **Persona residente supervisor** | Recibe nombramiento. |
| **6** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Recibe la documentación de inicio de obra y la entrega a la persona residente supervisor. |
| **7** | **Persona residente supervisor de obra** | Recoge la documentación para el inicio de la obra. A la par realiza la apertura de la bitácora y entrega a la persona contratista o área ejecutora el sitio de los trabajos registrándolo en la bitácora correspondiente. (Ver procedimiento No. 2 Inicio de obra) |
| **8** | **Persona contratista o área ejecutora** | Recibe el sitio de los trabajos y entrega a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas la documentación de inicio de obra consistente en: oficio de inicio de obra, nombramiento de superintendente, ratificación de programa de obra y presentación de laboratorio de materiales. (Ver procedimiento No. 3. Supervisión de obra) |
| **9** | | Inicia el proceso de ejecución de los trabajos. |
| **10** | **Persona residente supervisor de obra** | Realiza la supervisión de las obras a ejecutarse por contrato o por administración, registra los avances en bitácora de obra y determina si la ejecución de los trabajos se realiza de acuerdo al programa autorizado. |
| | | **¿Ejecuta de acuerdo al programa autorizado?** |
| **11** | **Persona contratista o área ejecutora** | **No:**<br>Solicita convenio modificatorio por ampliación de plazo y manifiesta la solitud en bitácora de obra. (*Ver procedimiento No. 4. Convenio modificatorio de plazo*) |
| **12** | | **Sí:**<br>Continúa con la ejecución de los trabajos. |
| **13** | | Detecta la necesidad de realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo. |
| **14** | | Solicita autorización de volúmenes adicionales de conceptos fuera de catálogo, matrices y elabora nota de bitácora. (*Ver procedimiento No. 5. Convenio modificatorio por volúmenes adicionales y/o conceptos y montos fuera de catálogo*) |

| | | |
|---|---|---|
| **15** | | Autorizados los volúmenes adicionales, de conceptos fuera de catálogo y matrices, continua con la ejecución de la obra. |
| **16** | | Presenta números generadores a la persona residente supervisor para elaborar estimación. (*Ver procedimiento No. 6. Trámite de estimaciones)* |
| **17** | **Persona residente supervisor de obra** | Recibe, revisa y concilia generadores proporcionados por la persona contratista o área ejecutora para generar la estimación correspondiente de acuerdo al avance de la obra. |
| **18** | | Continúa con la supervisión de la ejecución de la obra y valida si la persona contratista o área ejecutara cumple con el programa de obra autorizado. |
| | | **¿Ejecuta de acuerdo al programa autorizado?** |
| **19** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | **No:**<br>Inicia procedimiento de rescisión de contrato, terminación anticipada, suspensión temporal de la obra o la aplicación de penas convencionales, según sea el caso. (Ver procedimiento No. 7 Suspensión temporal de obra, No. 8 Terminación anticipada, No. 9 Rescisión de contrato y 10. Aplicación de penas convencionales) |
| | | **FIN** |
| **20** | **Persona residente supervisor de obra** | **Si:**<br>Determina que la persona contratista o área ejecutora si cumple con la ejecución de la obra conforme al programa de obra autorizado. |
| **21** | **Persona contratista o área ejecutora** | Concluye los trabajos autorizados (Ver procedimiento No. 11. Recepción y finiquito de los trabajos) e inicia la conformación de la estimación finiquito. (Ver procedimiento No. 6. Trámite de estimaciones) |
| **22** | **Persona residente supervisor de obra** | Elabora actas de cierre de contrato, acta entrega al área operativa, acta finiquito y acta de conclusión de derechos y obligaciones. |
| **23** | | Integra las documentales para envió al Departamento de Planeación y Evaluación de Obra Pública y su integración en el expediente único de obra. |
| | | **FIN** |

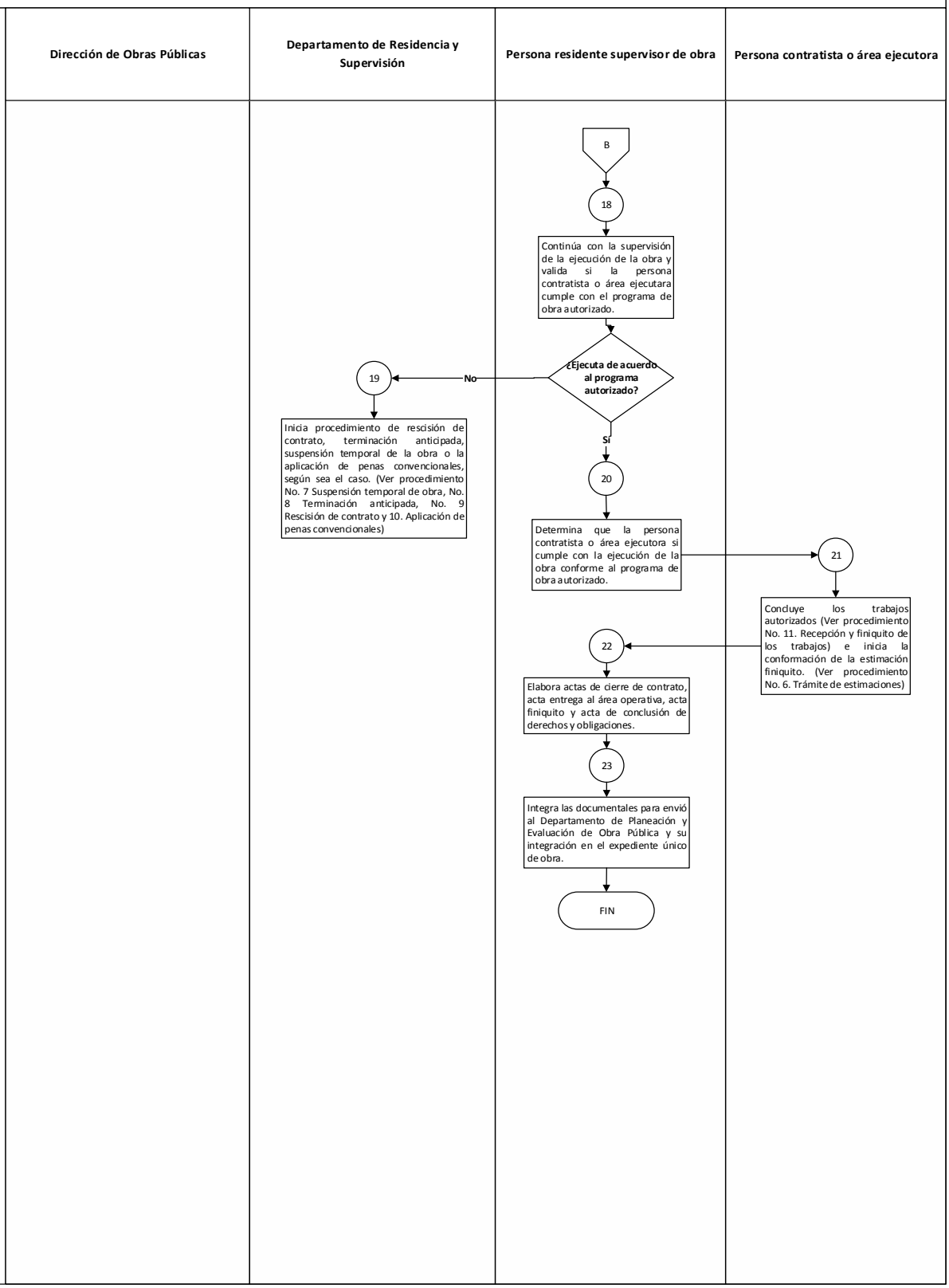
## Diagrama:


1. Proceso general de supervisión de la obra pública
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Residencia y Supervisión
Persona residente supervisor de obra
Persona contratista o área ejecutora
INICIO
1
Remite al Departamento de Residencia y Supervisión el expediente con la documentación soporte de las obras a ejecutar por contrato o administración directa.
2
Remite al Departamento de Residencia y Supervisión el expediente con la documentación soporte de las obras a ejecutar por contrato o administración directa.
3
Ratifica la asignación de la persona residente supervisor de obra emitiendo y signando el oficio de asignación correspondiente.
4
Notifica a la persona residente supervisor su nombramiento y remite el acuse de recibo original al Expediente Único de Obra.
5
Recibe nombramiento.
6
Recibe la documentación de inicio de obra y la entrega a la persona residente supervisor.
7
Recoge la documentación para el inicio de la obra. A la par realiza la apertura de la bitácora y entrega a la persona contratista o área ejecutora el sitio de los trabajos registrándolo en la bitácora correspondiente. (Ver procedimiento No. 2 Inicio de obra)
8
Recibe el sitio de los trabajos y entrega a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas la documentación de inicio de obra consistente en: oficio de inicio de obra, nombramiento de superintendente, ratificación de programa de obra y presentación de laboratorio de materiales. (Ver procedimiento No. 3. Supervisión de obra)
9
Inicia el proceso de ejecución de los trabajos.
10
Realiza la supervisión de las obras a ejecutarse por contrato o por administración, registra los avances en bitácora de obra y determina si la ejecución de los trabajos se realiza de acuerdo al programa autorizado.
A

**1. Proceso general de supervisión de la obra pública**

| Dirección de Obras Públicas | Departamento de Residencia y Supervisión | Persona residente supervisor de obra | Persona contratista o área ejecutora |
|---|---|---|---|
| | | |  |

**1. Proceso general de supervisión de la obra pública**



**Nombre del Procedimiento**: **Inicio de obra**

**Objetivo:** Vigilar que el inicio de los trabajos de ejecución de obra pública, por contrato o por administración se realice en los términos establecidos por la normatividad vigente aplicable, así como dar a conocer a la o el contratista y/o área ejecutora el seguimiento que se hará de los trabajos, los lineamientos y particularidades de los trabajos o acuerdo de ejecución.

## POLÍTICAS APLICABLES

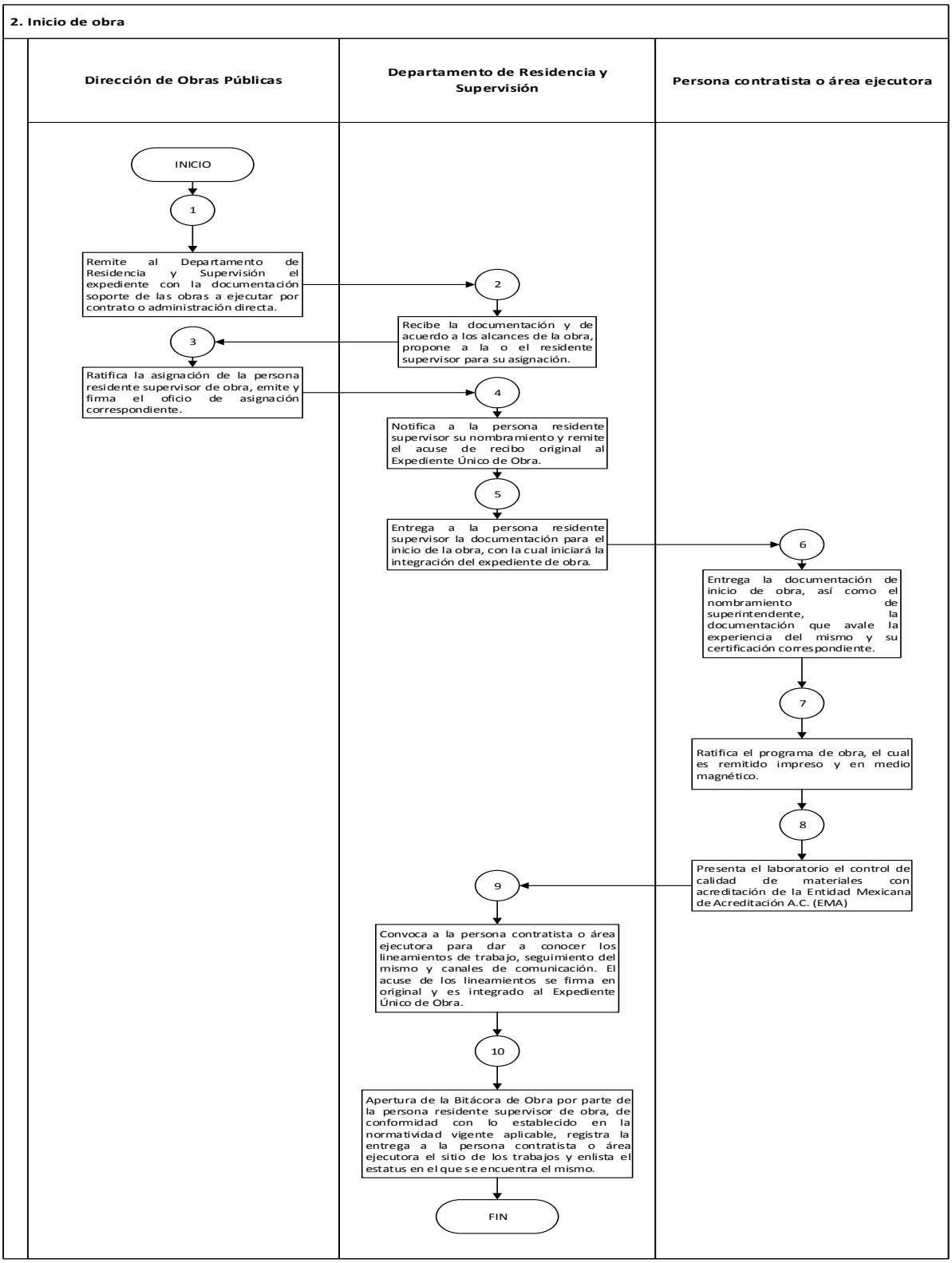
- Los trabajos se iniciarán en la fecha establecida contractualmente o en el acuerdo de ejecucion, para lo cual, la Dirección de Obras Públicas nombrará una o un representante que fungirá como la persona residente de obra, el cual deberá contar con conocimientos, experiencia y habilidades en los trabajos a realizar y conocimiento de la normatividad aplicable, ademas de contar con la capacidad suficiente para administrar,controlar y dirigir los trabajos, todo esto validado por la certificación actualizada de conocimientos y habilidades en residencia de obra.
- La persona contratista o área ejecutora, designará a la o el representante que fungirá como superintendente de obra, validado por la certificación actualizada de conocimientos y habilidades en superintendencia de obra. Ambas designaciones deberán de constar por escrito y será la persona responsable de la ejecucion de la obra conforme a los anexos del contrato.
- La apertura de la bitácora tradicional o electrónica será requisitada en los términos establecidos en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las Mismas y su Reglamento y en el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento.
- El Departamento de Residencia y Supervisión, dará a conocer a la persona contratista los lineamientos para el inicio de los trabajos.
- La persona contratista o área ejecutora entregará la documentación de inico de obra, ratificará el programa autorizado y presentará a su laboratorio de control de calidad.

**2. Inicio de obra**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Obras Públicas** | Remite al Departamento de Residencia y Supervisión el expediente con la documentación soporte de las obras a ser ejecutadas por contrato o administración directa. |
| **2** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Recibe la documentación y de acuerdo a los alcances de la obra, propone a la o el residente supervisor para su asignación. |
| **3** | **Dirección de Obras Públicas** | Ratifica la asignación de la persona residente supervisor de obra, emite y firma el oficio de asignación correspondiente. |
| **4** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Notifica a la persona residente supervisor su nombramiento y remite el acuse de recibo original al Expediente Único de Obra. |
| **5** | | Entrega a la persona residente supervisor la documentación para el inicio de la obra, con la cual iniciará la integración del expediente de obra. |
| **6** | **Persona contratista/ Área ejecutora** | Entrega la documentación de inicio de obra, así como el nombramiento de superintendente, la documentación que avale la experiencia del mismo y su certificación correspondiente. |
| **7** | | Ratifica el programa de obra, el cual es remitido impreso y en medio magnético. |
| **8** | | Presenta el laboratorio el control de calidad de materiales con acreditación de la Entidad Mexicana de Acreditación A.C. (EMA) |
| **9** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Convoca a la persona contratista o área ejecutora para dar a conocer los lineamientos de trabajo, seguimiento del mismo y canales de comunicación. El acuse de los lineamientos se firma en original y es integrado al Expediente Único de Obra. |
| **10** | | Apertura de la Bitácora de Obra por parte de la persona residente supervisor de obra, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente aplicable, registra la entrega a la persona contratista o área ejecutora el sitio de los trabajos y enlista el estatus en el que se encuentra el mismo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Inicio de obra
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Residencia y Supervisión
Persona contratista o área ejecutora
INICIO
1
Remite al Departamento de Residencia y Supervisión el expediente con la documentación soporte de las obras a ejecutar por contrato o administración directa.
2
Recibe la documentación y de acuerdo a los alcances de la obra, propone a la o el residente supervisor para su asignación.
3
Ratifica la asignación de la persona residente supervisor de obra, emite y firma el oficio de asignación correspondiente.
4
Notifica a la persona residente supervisor su nombramiento y remite el acuse de recibo original al Expediente Único de Obra.
5
Entrega a la persona residente supervisor la documentación para el inicio de la obra, con la cual iniciará la integración del expediente de obra.
6
Entrega la documentación de inicio de obra, así como el nombramiento de superintendente, la documentación que avale la experiencia del mismo y su certificación correspondiente.
7
Ratifica el programa de obra, el cual es remitido impreso y en medio magnético.
8
Presenta el laboratorio el control de calidad de materiales con acreditación de la Entidad Mexicana de Acreditación A.C. (EMA)
9
Convoca a la persona contratista o área ejecutora para dar a conocer los lineamientos de trabajo, seguimiento del mismo y canales de comunicación. El acuse de los lineamientos se firma en original y es integrado al Expediente Único de Obra.
10
Apertura de la Bitácora de Obra por parte de la persona residente supervisor de obra, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente aplicable, registra la entrega a la persona contratista o área ejecutora el sitio de los trabajos y enlista el estatus en el que se encuentra el mismo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Supervisión de obra** |
| **Objetivo:** | Garantizar que la ejecución de los trabajos de construcción de la obra pública por contrato o administración se haga en apego al cumplimiento de la normativa, el seguimiento de las especificaciones y del programa de trabajo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La persona residente supervisor de obra deberá llevar registro de los avances y verificar que los mismos se hagan dentro de lo programado.
- La persona residente supervisor de obra deberá registrar en la Bitácora de Obra, al menos una nota por semana, así como enlistar en esta todos los eventos relevantes, los acuerdos, las instrucciones y los faltantes o pendientes inherentes a la ejecución de los trabajos.
- La persona contratista o área ejecutora responderá a través de la Bitácora de Obra: el aviso de correcciones realizadas a solicitud de la persona contratista o área ejecutora, contestación a notas de residencia y la solicitud de validación de avances.
- Deberá notificarse de manera formal a la persona contratista o área ejecutora los atrasos, por el mismo medio, deberá contestar con las acciones que la misma emprenderá para resarcir los atrasos.
- Si durante la vigencia del contrato, la persona contratante, se percata de la necesidad de ejecutar cantidades adicionales o conceptos extraordinarios no previstos en el catálogo original, ordenará su ejecución; si la persona contratista o área ejecutora es quien conoce de la necesidad, deberá notificarlo a la o el contratante para que resuelva lo conducente.
- La persona contratista o área ejecutora sólo podrá ejecutar los trabajos con la autorización por escrito del personal del servicio público facultado en el contrato para ese fin y, con la nota en bitácora que asiente la residencia de obra, salvo situaciones de urgencia en las que no sea posible esperar la autorización.

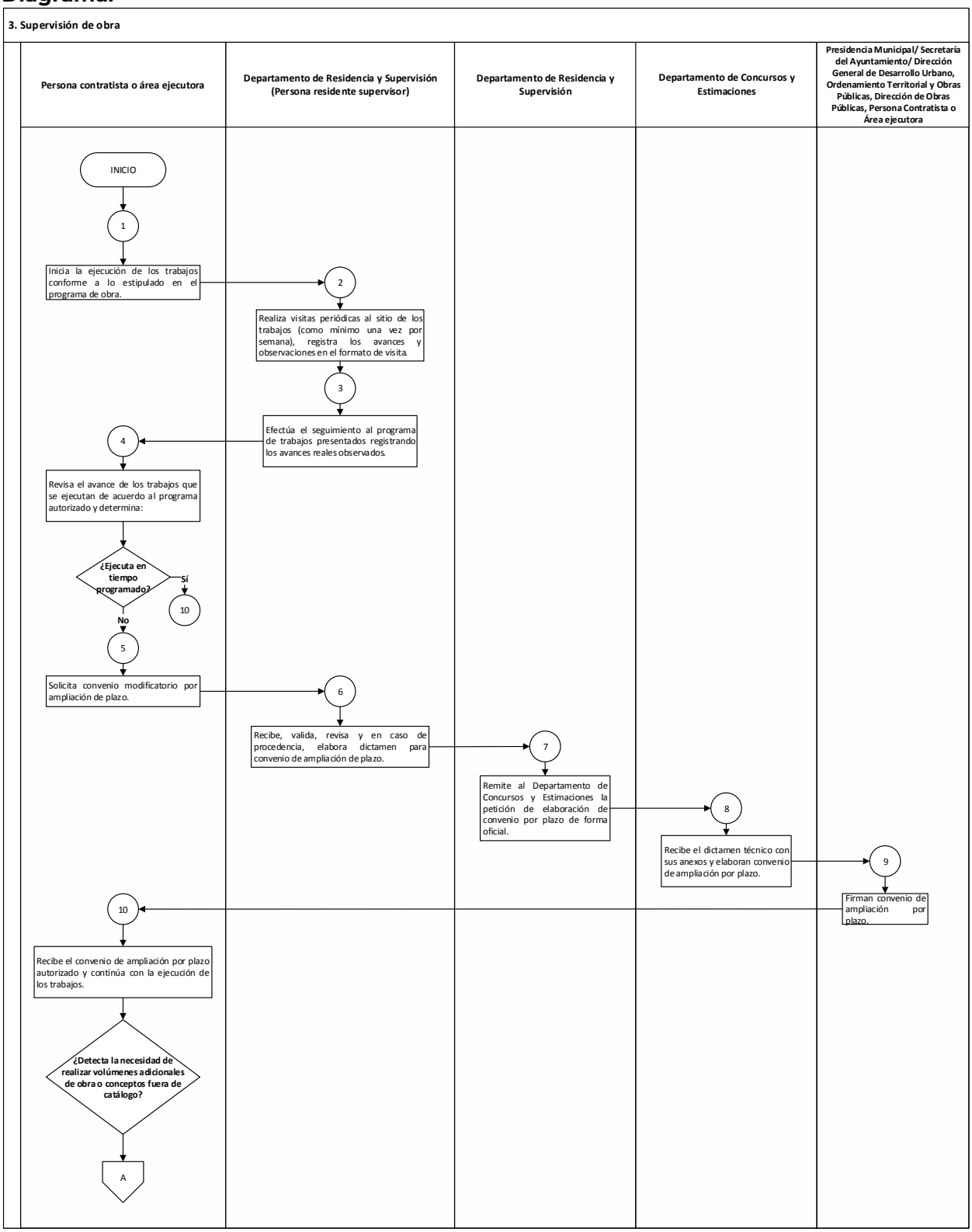
**3. Supervisión de obra**

**Descriptivo:**

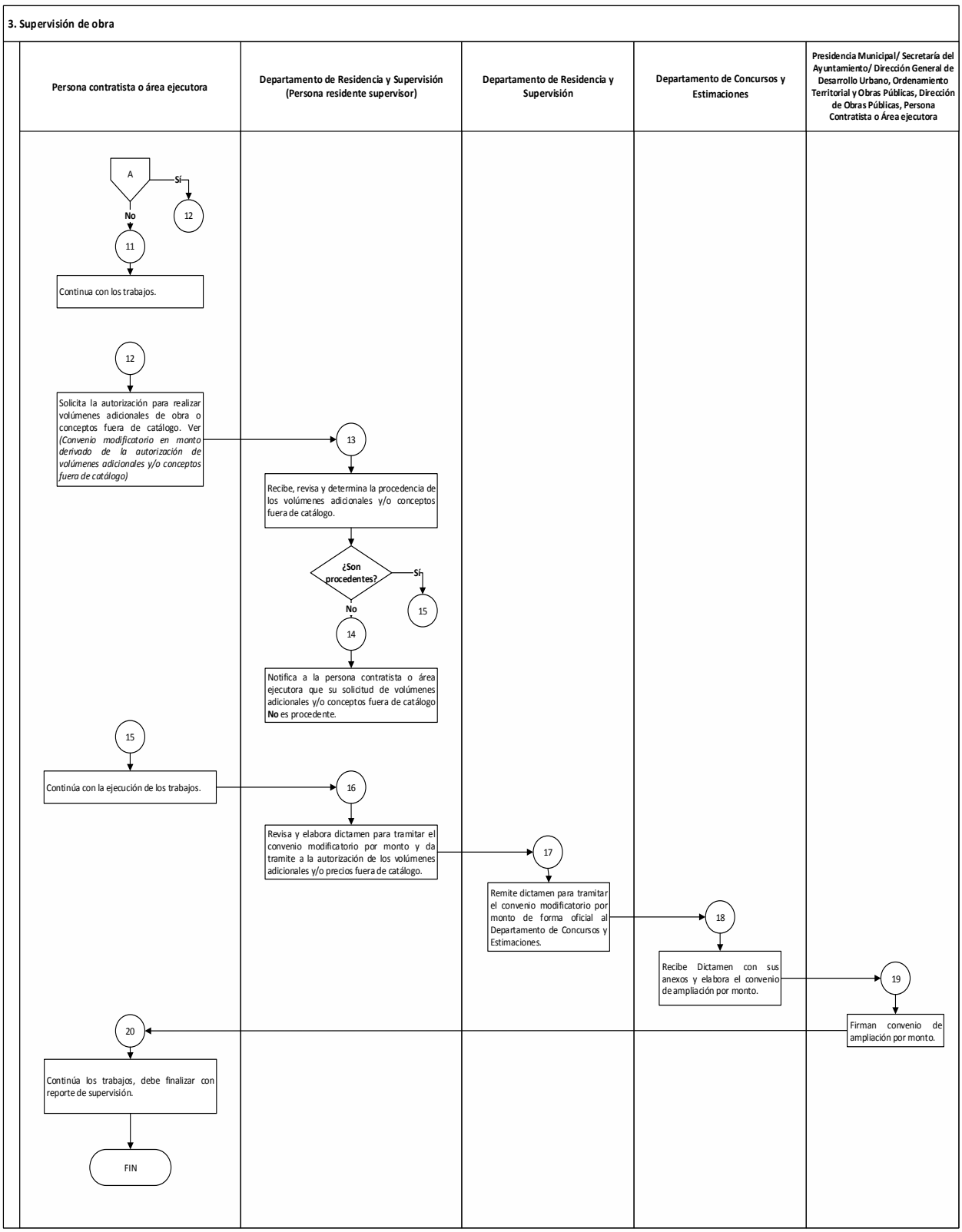
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona contratista/área ejecutora** | Inicia la ejecución de los trabajos conforme a lo estipulado en el programa de obra. |
| **2** | **Departamento de Residencia y Supervisión (Persona residente supervisor)** | Realiza visitas periódicas al sitio de los trabajos (como mínimo una vez por semana), registra los avances y observaciones en el formato de visita. |
| **3** | | Efectúa el seguimiento al programa de trabajos presentados registrando los avances reales observados. |
| **4** | **Persona contratista/área ejecutora** | Revisa el avance de los trabajos que se ejecutan de acuerdo al programa autorizado y determina: |
| | | **¿Ejecuta en tiempo programado?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 10 |
| **5** | | **No:**<br>Solicita convenio modificatorio por ampliación de plazo. |
| **6** | **Departamento de Residencia y Supervisión (persona Residente supervisor)** | Recibe, valida, revisa y en caso de procedencia, elabora dictamen para convenio de ampliación de plazo. |
| **7** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Remite al Departamento de Concursos y Estimaciones la petición de elaboración de convenio por plazo de forma oficial. |
| **8** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe el dictamen técnico con sus anexos y elaboran convenio de ampliación por plazo. |
| **9** | **Presidencia Municipal/ Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Persona Contratista o Área ejecutora** | Firman convenio de ampliación por plazo. |
| **10** | **Persona contratista o área ejecutora** | Recibe el convenio de ampliación por plazo autorizado y continúa con la ejecución de los trabajos. |
| | | **¿Detecta la necesidad de realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo?** |
| **11** | | **No:**<br>Continua con los trabajos. |
| **12** | | **Sí:**<br>Solicita la autorización para realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo. Ver *(Convenio* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo)* |
| **13** | **Departamento de Residencia y Supervisión (Persona Residente supervisor)** | Recibe, revisa y determina la procedencia de los volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo. |
| | | **¿Son procedentes?** |
| **14** | | **No:**<br>Notifica a la persona contratista o área ejecutora que su solicitud de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo no es procedente. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Persona contratista o área ejecutora** | **Sí:**<br>Continúa con la ejecución de los trabajos. |
| **16** | **Departamento de Residencia y Supervisión (persona residente supervisor)** | Revisa y elabora dictamen para tramitar el convenio modificatorio por monto y da tramite a la autorización de los volúmenes adicionales y/o precios fuera de catálogo. |
| **17** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Remite dictamen para tramitar el convenio modificatorio por monto de forma oficial al Departamento de Concursos y Estimaciones. |
| **18** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe Dictamen con sus anexos y elabora el convenio de ampliación por monto. |
| **19** | **Presidencia Municipal/Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas/ Dirección de Obras Públicas/ Contratista o Área ejecutora** | Firman convenio de ampliación por monto. |
| **20** | **Persona contratista o área ejecutora** | Continúa los trabajos, debe finalizar con reporte de supervisión. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Supervisión de obra
Persona contratista o área ejecutora
Departamento de Residencia y Supervisión (Persona residente supervisor)
Departamento de Residencia y Supervisión
Departamento de Concursos y Estimaciones
Presidencia Municipal/ Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Persona Contratista o Área ejecutora
INICIO
1
Inicia la ejecución de los trabajos conforme a lo estipulado en el programa de obra.
2
Realiza visitas periódicas al sitio de los trabajos (como mínimo una vez por semana), registra los avances y observaciones en el formato de visita.
3
Efectúa el seguimiento al programa de trabajos presentados registrando los avances reales observados.
4
Revisa el avance de los trabajos que se ejecutan de acuerdo al programa autorizado y determina:
¿Ejecuta en tiempo programado?
Sí
10
No
5
Solicita convenio modificatorio por ampliación de plazo.
6
Recibe, valida, revisa y en caso de procedencia, elabora dictamen para convenio de ampliación de plazo.
7
Remite al Departamento de Concursos y Estimaciones la petición de elaboración de convenio por plazo de forma oficial.
8
Recibe el dictamen técnico con sus anexos y elaboran convenio de ampliación por plazo.
9
Firman convenio de ampliación por plazo.
10
Recibe el convenio de ampliación por plazo autorizado y continúa con la ejecución de los trabajos.
¿Detecta la necesidad de realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo?
A

**3. Supervisión de obra**



**Nombre del Procedimiento**: **Convenio modificatorio de plazo**

**Objetivo:** Dar trámite en tiempo y forma, de conformidad con la normatividad vigente aplicable a aquellos casos en que derivado de un desfase en la ejecución del programa de obra autorizado, sea necesaria la solicitud de un convenio modificatorio de plazo que permita continuar con el proceso constructivo de la obra pública.

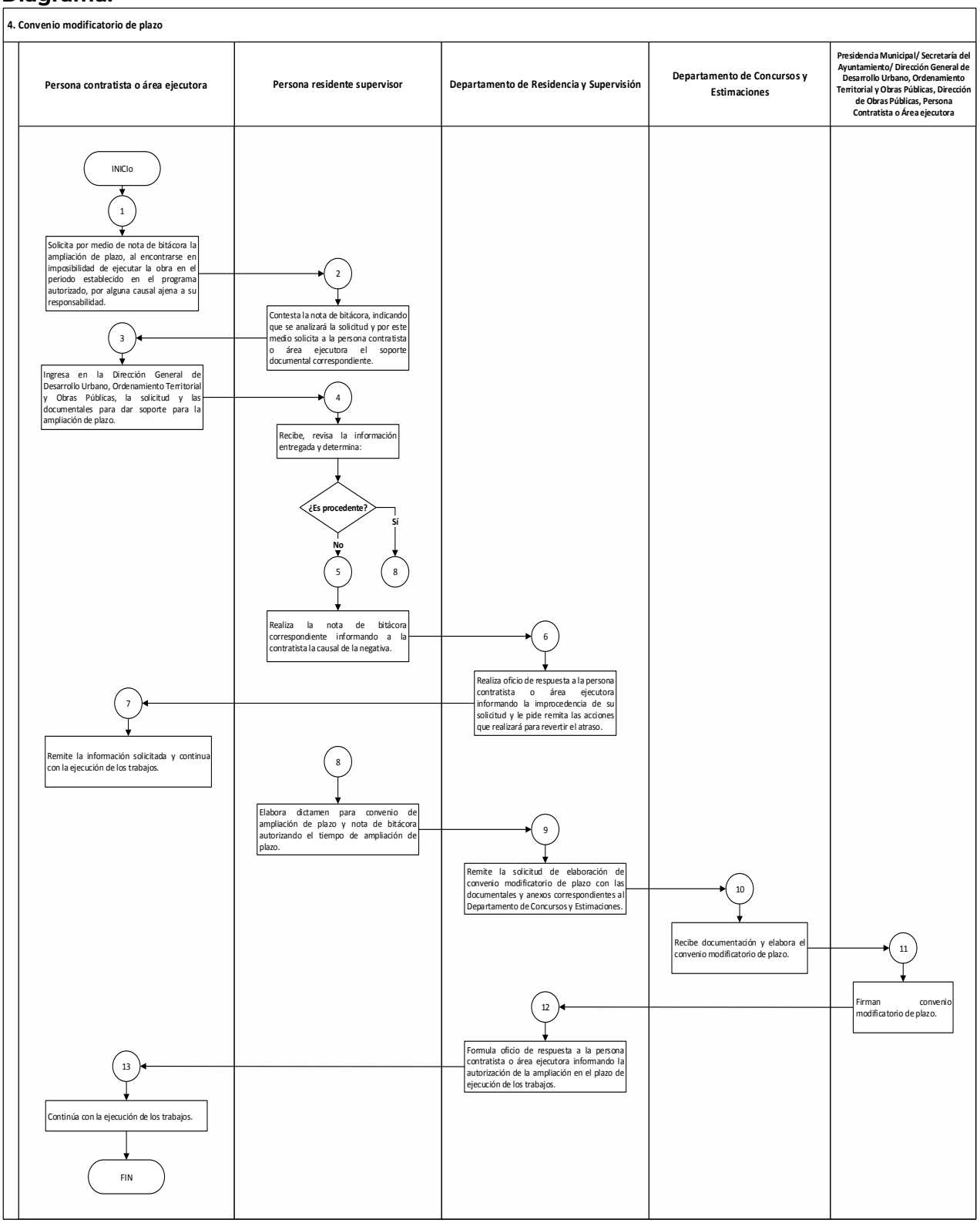
## POLÍTICAS APLICABLES

- Si durante la vigencia del contrato, la persona contratante, se percata de la necesidad de ampliar el tiempo de trabajo estipulado en el programa de obra autorizado, ordenará su ejecución; si la persona contratista o área ejecutora es quien conoce de la necesidad, deberá notificarlo a la persona contratante para que resuelva lo conducente, de conformidad con lo establecido en el Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- Solamente se autorizaran periodos de ampliación de tiempo soportados por la notas de bitácora donde se indique la temporalidad y el motivo, indicando en todo momento fecha de inicio del atraso, asi como su fecha de término.
- Llevar el seguimiento del Programa de Obra autorizado e indicar si dentro de los tiempos estipulados y derivado del proceso constructivo es necesario ampliar los tiempos de ejecución.
- Para que el Departamento de Residencia y Supervisión, valide retrasos en la ejecución de los trabajos derivados de inclemencias del clima, es necesario se presenten los registros de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) de las fechas indicas y del sitio de proyecto, anexo a todo el soporte anteriormente indicado.
- Se pueden incluir como soporte de retraso minutas de campo, acuerdos o documentos con integrantes del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI), reportes fotograficos y demas documentación que la residencia y la superintencida de obra realicen como soporte para validar los retrasos correspondientes.
- La persona contratista o área ejecutora deberá entregar una justificación escrita soportada con toda la documentación anteriormente descrita y que cumpla con lo solicitado en la normatividad aplicable, para continuar con el tramité correspondiente.
- La persona residente supervisor deberá elaborar el dictamen que dé sustento al convenio modificatorio de plazo.
- El Departamento de Concursos y Estimaciones es el área responsable de elaborar el convenio modificatorio de plazo y tramitar su autorización.
- Se autorizará el convenio modificatorio en plazo cuando obedezca a causa no imputbles al contratista, tales como el atraso en el pago del anticipo, la presencia de algun fenomeno natural o situación sanitaria o social y/o modificaciones al proyecto que sean necesarios para la puesta en marcha de los trabajos.

**4. Convenio modificatorio de plazo**
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona contratista/área ejecutora** | Solicita por medio de nota de bitácora la ampliación de plazo, al encontrarse en imposibilidad de ejecutar la obra en el periodo establecido en el programa autorizado, por alguna causal ajena a su responsabilidad. |
| **2** | **Persona residente supervisor** | Contesta la nota de bitácora, indicando que se analizará la solicitud y por este medio solicita a la persona contratista o área ejecutora el soporte documental correspondiente. |
| **3** | **Persona contratista/área ejecutora** | Ingresa en la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, la solicitud y las documentales para dar soporte para la ampliación de plazo. |
| **4** | **Persona residente supervisor** | Recibe, revisa la información entregada y determina: |
| | | **¿Es procedente?** |
| **5** | | **No:**<br>Realiza la nota de bitácora correspondiente informando a la contratista la causal de la negativa. |
| **6** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Realiza oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la improcedencia de su solicitud y le pide remita las acciones que realizará para revertir el atraso. |
| **7** | **Persona contratista o área ejecutora** | Remite la información solicitada y continua con la ejecución de los trabajos. |
| | | **FIN** |
| **8** | **Persona residente supervisor** | **Sí:**<br>Elabora dictamen para convenio de ampliación de plazo y nota de bitácora autorizando el tiempo de ampliación de plazo. |
| **9** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Remite la solicitud de elaboración de convenio modificatorio de plazo con las documentales y anexos correspondientes al Departamento de Concursos y Estimaciones. |
| **10** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe documentación y elabora el convenio modificatorio de plazo. |
| **11** | **Presidencia Municipal/Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Contratista o Área ejecutora** | Firman convenio modificatorio de plazo. |
| **12** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Formula oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la autorización de la ampliación en el plazo de ejecución de los trabajos. |
| **13** | **Persona contratista o área ejecutora** | Continúa con la ejecución de los trabajos. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


4. Convenio modificatorio de plazo
Persona contratista o área ejecutora
Persona residente supervisor
Departamento de Residencia y Supervisión
Departamento de Concursos y Estimaciones
Presidencia Municipal/ Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Persona Contratista o Área ejecutora
INICIo
1
Solicita por medio de nota de bitácora la ampliación de plazo, al encontrarse en imposibilidad de ejecutar la obra en el periodo establecido en el programa autorizado, por alguna causal ajena a su responsabilidad.
2
Contesta la nota de bitácora, indicando que se analizará la solicitud y por este medio solicita a la persona contratista o área ejecutora el soporte documental correspondiente.
3
Ingresa en la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, la solicitud y las documentales para dar soporte para la ampliación de plazo.
4
Recibe, revisa la información entregada y determina:
¿Es procedente?
Sí
No
5
8
Realiza la nota de bitácora correspondiente informando a la contratista la causal de la negativa.
6
Realiza oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la improcedencia de su solicitud y le pide remita las acciones que realizará para revertir el atraso.
7
Remite la información solicitada y continua con la ejecución de los trabajos.
8
Elabora dictamen para convenio de ampliación de plazo y nota de bitácora autorizando el tiempo de ampliación de plazo.
9
Remite la solicitud de elaboración de convenio modificatorio de plazo con las documentales y anexos correspondientes al Departamento de Concursos y Estimaciones.
10
Recibe documentación y elabora el convenio modificatorio de plazo.
11
Firman convenio modificatorio de plazo.
12
Formula oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la autorización de la ampliación en el plazo de ejecución de los trabajos.
13
Continúa con la ejecución de los trabajos.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Convenio modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo** |
| **Objetivo:** | Tramitar en tiempo y forma de conformidad con la normatividad vigente aplicable en aquellos casos en los cuales, durante la ejecución de la obra pública, se detecte la necesidad de solicitar un convenio modificatorio en monto por volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo, indispensables para la correcta conclusión de los trabajos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Si durante la vigencia de la etapa de ejecución de los trabajos, la persona contratante, se percata de la necesidad de ejecutar volumenes adicionales de los conceptos del contrato o conceptos no incluidos dentro del catálogo del contrato, ordenará su ejecución; si la persona contratista o el área ejecutora es quien conoce de la necesidad, deberá notificara la persona contratante para que resuelva lo conducente.
- Solamente se autorizarán conceptos con volumen adicional o conceptos fuera de catálogo soportados por la notas de bitácora donde se indique la necesidad de su ejecución y los volumenes de los mismos, indicando en todo momento fechas de inicio y término. Asimismo, se verificará de forma previa la suficiencia presupuestal y sus especificaciones técnicas.
- Llevar el seguimiento del Programa de Obra y la consecución de sus procesos constructivos en cuanto a su volumen de obra, e indicar si dentro de los conceptos estipulados es necesario ampliar los volumenes de los conceptos del catálogo o la ejecución de volumenes no incluidos dentro del mismo pero indispensables para la correcta conclusión de los trabajos.
- Se pueden incluir como soporte del trámite de volumenes adicionales o conceptos fuera de catálogo minutas de campo, acuerdos o documentos con integrantes del COCICOVI y demas documentación que la residencia y la superintendencia de obra realicen como soporte.
- La persona contratista o área ejecutora deberá entregar una justificación escrita soportada con toda la documentación anteriormente descrita, así como el oficio de solicitud de autorización de volúmenes adicionales y/o de conceptos fuera de catálogo con sus matrices, además de cumplir con lo solicitado en la normatividad aplicable, para continuar con el tramité correspondiente.

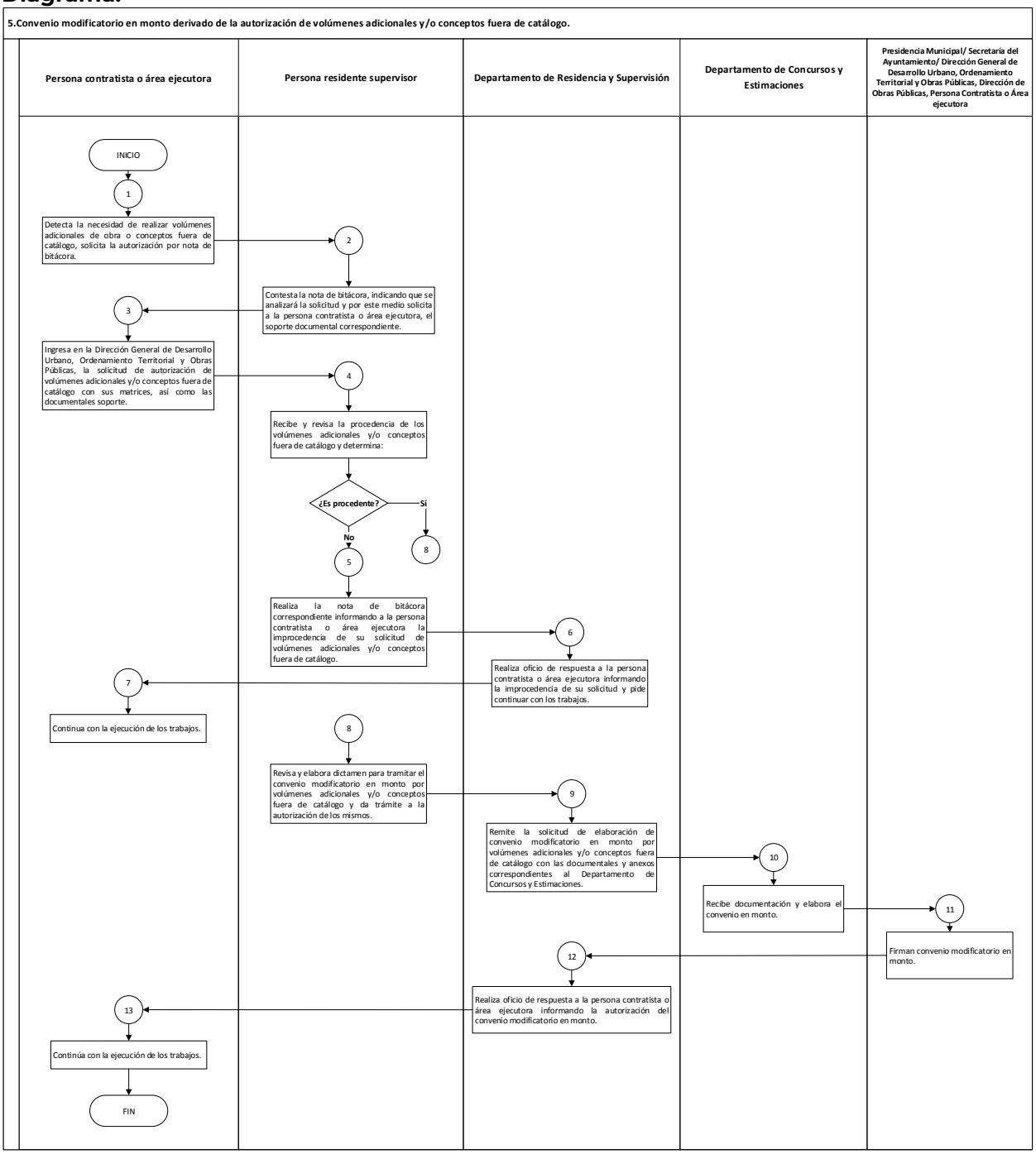
**5. Convenio modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona contratista o área ejecutora** | Detecta la necesidad de realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo, solicita la autorización por nota de bitácora. |
| **2** | **Persona residente supervisor** | Contesta la nota de bitácora, indicando que se analizará la solicitud y por este medio solicita a la persona contratista o área ejecutora, el soporte documental correspondiente. |
| **3** | **Persona contratista o área ejecutora** | Ingresa en la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, la solicitud de autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo con sus matrices, así como las documentales soporte. |
| **4** | **Persona residente supervisor** | Recibe y revisa la procedencia de los volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo y determina: |
| | | **¿Es procedente?** |
| **5** | | **No:**<br>Realiza la nota de bitácora correspondiente informando a la persona contratista o área ejecutora la improcedencia de su solicitud de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo. |
| **6** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Realiza oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la improcedencia de su solicitud y pide continuar con los trabajos. |
| **7** | **Persona contratista o área ejecutora** | Continúa con la ejecución de los trabajos. |
| | | **FIN** |
| **8** | **Persona residente supervisor** | **Sí:**<br>Revisa y elabora dictamen para tramitar el convenio modificatorio en monto por volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo y da trámite a la autorización de los mismos. |
| **9** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Remite la solicitud de elaboración de convenio modificatorio en monto por volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo con las documentales y anexos correspondientes al Departamento de Concursos y Estimaciones. |
| **10** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe documentación y elabora el convenio en monto. |
| **11** | **Presidencia Municipal/Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Persona** | Firman convenio modificatorio en monto. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Contratista o Área ejecutora** | |
| **12** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Realiza oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la autorización del convenio modificatorio en monto. |
| **13** | **Persona contratista o área ejecutora** | Continúa con la ejecución de los trabajos. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


5.Convenio modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo.
Persona contratista o área ejecutora
Persona residente supervisor
Departamento de Residencia y Supervisión
Departamento de Concursos y Estimaciones
Presidencia Municipal/ Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Persona Contratista o Área ejecutora
INICIO
1
Detecta la necesidad de realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo, solicita la autorización por nota de bitácora.
2
Contesta la nota de bitácora, indicando que se analizará la solicitud y por este medio solicita a la persona contratista o área ejecutora, el soporte documental correspondiente.
3
Ingresa en la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, la solicitud de autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo con sus matrices, así como las documentales soporte.
4
Recibe y revisa la procedencia de los volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo y determina:
¿Es procedente?
Sí
No
8
5
Realiza la nota de bitácora correspondiente informando a la persona contratista o área ejecutora la improcedencia de su solicitud de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo.
6
Realiza oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la improcedencia de su solicitud y pide continuar con los trabajos.
7
Continua con la ejecución de los trabajos.
8
Revisa y elabora dictamen para tramitar el convenio modificatorio en monto por volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo y da trámite a la autorización de los mismos.
9
Remite la solicitud de elaboración de convenio modificatorio en monto por volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo con las documentales y anexos correspondientes al Departamento de Concursos y Estimaciones.
10
Recibe documentación y elabora el convenio en monto.
11
Firman convenio modificatorio en monto.
12
Realiza oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la autorización del convenio modificatorio en monto.
13
Continúa con la ejecución de los trabajos.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Trámite de estimaciones** |
| **Objetivo:** | Dar trámite y completar la integración de estimaciones para el pago oportuno de los trabajos realizados en la ejecución de obras públicas, con cargo a las fuentes de financiamiento autorizadas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El trámite de estimaciones se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y su Reglamento y/o Libro Decimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento.
- Al momento de hacer la reunión de inicio de obra, serán entregados a la persona contratista o área ejecutora el listado de documentos soporte que deben acompañar la estimación para su trámite.
- La persona residente supervisor revisará la obra generada de forma periódica, con cortes de avance semanal para un mayor control.
- Los generadores deben contar con todas las operaciones correspondientes para el cálculo de los volumenes; los croquis ilustrativos con la ubicación exacta (debidamente ashurada y simbolizada) y el número de piezas instaladas si fuera el caso; tambien deben presentarse el reporte fotográfico por concepto presentado.
- Deberá registrarse en la Bitácora de Obra, la entrega de los generadores y de las estimaciones, así como su aprobación.
- Desde el ingreso de los generadores de obra hasta el trámite de la estimación, debe darse seguimiento y registro de todos los eventos en la hoja de ruta.
- La residencia de obra deberá efectuar cortes financieros, con cada estimación tramitada a fin de tener control del presupuesto autorizado contra el presupuesto ejercido.

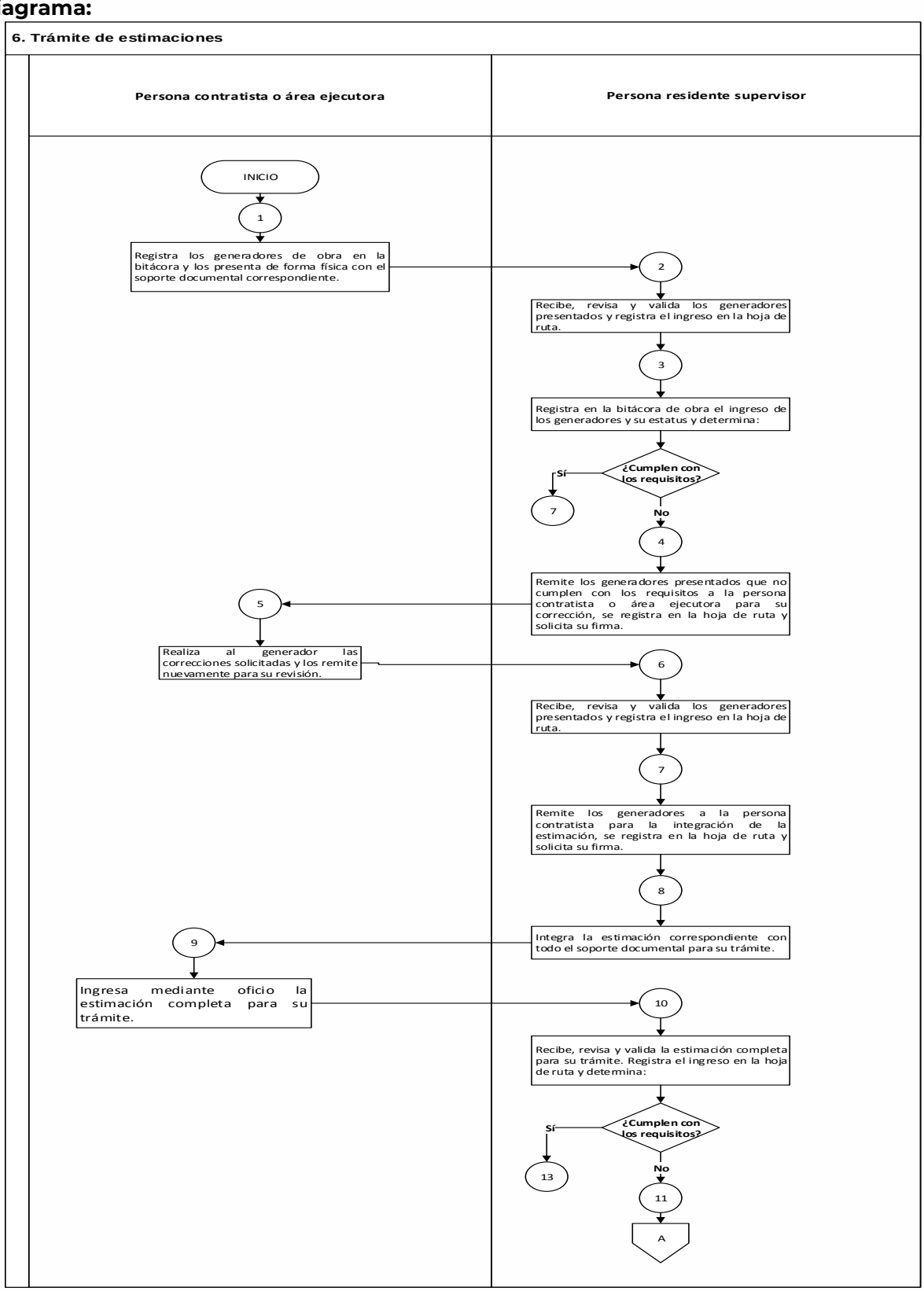
**6.Trámite de estimaciones**

**Descriptivo:**

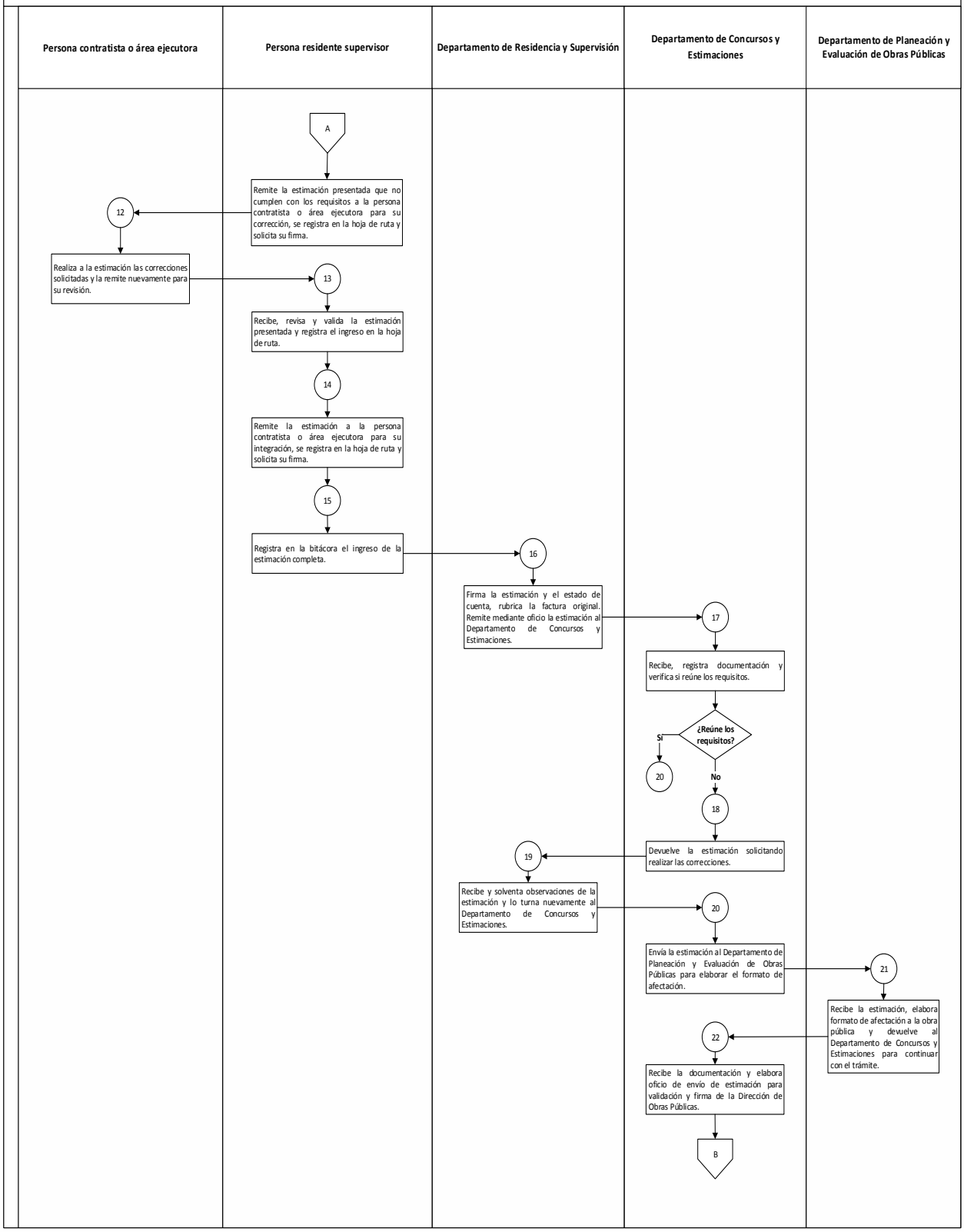
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona contratista o área ejecutora** | Registra los generadores de obra en la bitácora y los presenta de forma física con el soporte documental correspondiente. |
| **2** | **Persona residente supervisor** | Recibe, revisa y valida los generadores presentados y registra el ingreso en la hoja de ruta. |
| **3** | | Registra en la bitácora de obra el ingreso de los generadores y su estatus y determina: |
| | | **¿Cumplen con los requisitos?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta al paso 7 |
| **4** | | **No:**<br>Remite los generadores presentados que no cumplen con los requisitos a la persona contratista o área ejecutora para su corrección, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma. |
| **5** | **Persona contratista o área ejecutora** | Realiza al generador las correcciones solicitadas y los remite nuevamente para su revisión. |
| **6** | **Persona residente supervisor** | Recibe, revisa y valida los generadores presentados y registra el ingreso en la hoja de ruta. |
| **7** | | Remite los generadores a la persona contratista para la integración de la estimación, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma. |
| **8** | | Integra la estimación correspondiente con todo el soporte documental para su trámite. |
| **9** | **Persona contratista o área ejecutora** | Ingresa mediante oficio la estimación completa para su trámite. |
| **10** | **Persona residente supervisor** | Recibe, revisa y valida la estimación completa para su trámite. Registra el ingreso en la hoja de ruta y determina: |
| | | **¿Cumplen con los requisitos?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 13 |
| **11** | | **No:**<br>Remite la estimación presentada que no cumplen con los requisitos a la persona contratista o área ejecutora para su corrección, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma. |
| **12** | **Persona contratista o área ejecutora** | Realiza a la estimación las correcciones solicitadas y la remite nuevamente para su revisión. |
| **13** | **Persona residente supervisor** | Recibe, revisa y valida la estimación presentada y registra el ingreso en la hoja de ruta. |
| **14** | | Remite la estimación a la persona contratista o área ejecutora para su integración, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma. |
| **15** | | Registra en la bitácora el ingreso de la estimación completa. |

| | | |
|---|---|---|
| **16** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Firma la estimación y el estado de cuenta, rubrica la factura original. Remite mediante oficio la estimación al Departamento de Concursos y Estimaciones. |
| **17** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe, registra documentación y verifica si reúne los requisitos. |
| | | **¿Reúne los requisitos?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 20. |
| **18** | | **No:**<br>Devuelve la estimación solicitando realizar las correcciones. |
| **19** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Recibe y solventa observaciones de la estimación y lo turna nuevamente al Departamento de Concursos y Estimaciones. |
| **20** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Envía la estimación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para elaborar el formato de afectación. |
| **21** | **Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas** | Recibe la estimación, elabora formato de afectación a la obra pública y devuelve al Departamento de Concursos y Estimaciones para continuar con el trámite. |
| **22** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Recibe la documentación y elabora oficio de envío de estimación para validación y firma de la Dirección de Obras Públicas. |
| **23** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe documentación, registra y firma de autorización para remitirlo a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **24** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe documentación, registra y firma de autorización para remitirlo a la Tesorería Municipal para su seguimiento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**

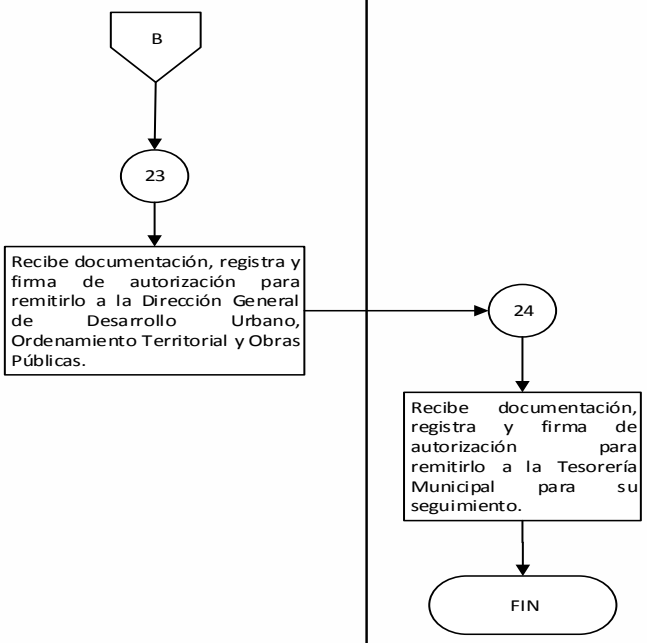

6. Trámite de estimaciones
Persona contratista o área ejecutora
Persona residente supervisor
INICIO
1
Registra los generadores de obra en la bitácora y los presenta de forma física con el soporte documental correspondiente.
2
Recibe, revisa y valida los generadores presentados y registra el ingreso en la hoja de ruta.
3
Registra en la bitácora de obra el ingreso de los generadores y su estatus y determina:
¿Cumplen con los requisitos?
Sí
7
No
4
Remite los generadores presentados que no cumplen con los requisitos a la persona contratista o área ejecutora para su corrección, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma.
5
Realiza al generador las correcciones solicitadas y los remite nuevamente para su revisión.
6
Recibe, revisa y valida los generadores presentados y registra el ingreso en la hoja de ruta.
7
Remite los generadores a la persona contratista para la integración de la estimación, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma.
8
Integra la estimación correspondiente con todo el soporte documental para su trámite.
9
Ingresa mediante oficio la estimación completa para su trámite.
10
Recibe, revisa y valida la estimación completa para su trámite. Registra el ingreso en la hoja de ruta y determina:
¿Cumplen con los requisitos?
Sí
13
No
11
A

**6. Trámite de estimaciones**



**6. Trámite de estimaciones**

| Departamento de Concursos y Estimaciones | Dirección de Obras Públicas | Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas |
|---|---|---|



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Suspensión temporal de la obra** |
| Objetivo: | Interrumpir temporalmente, de manera parcial o total, la ejecución de los trabajos de la obra pública en los supuestos previstos en la normatividad aplicable. |

## POLÍTICAS APLICABLES

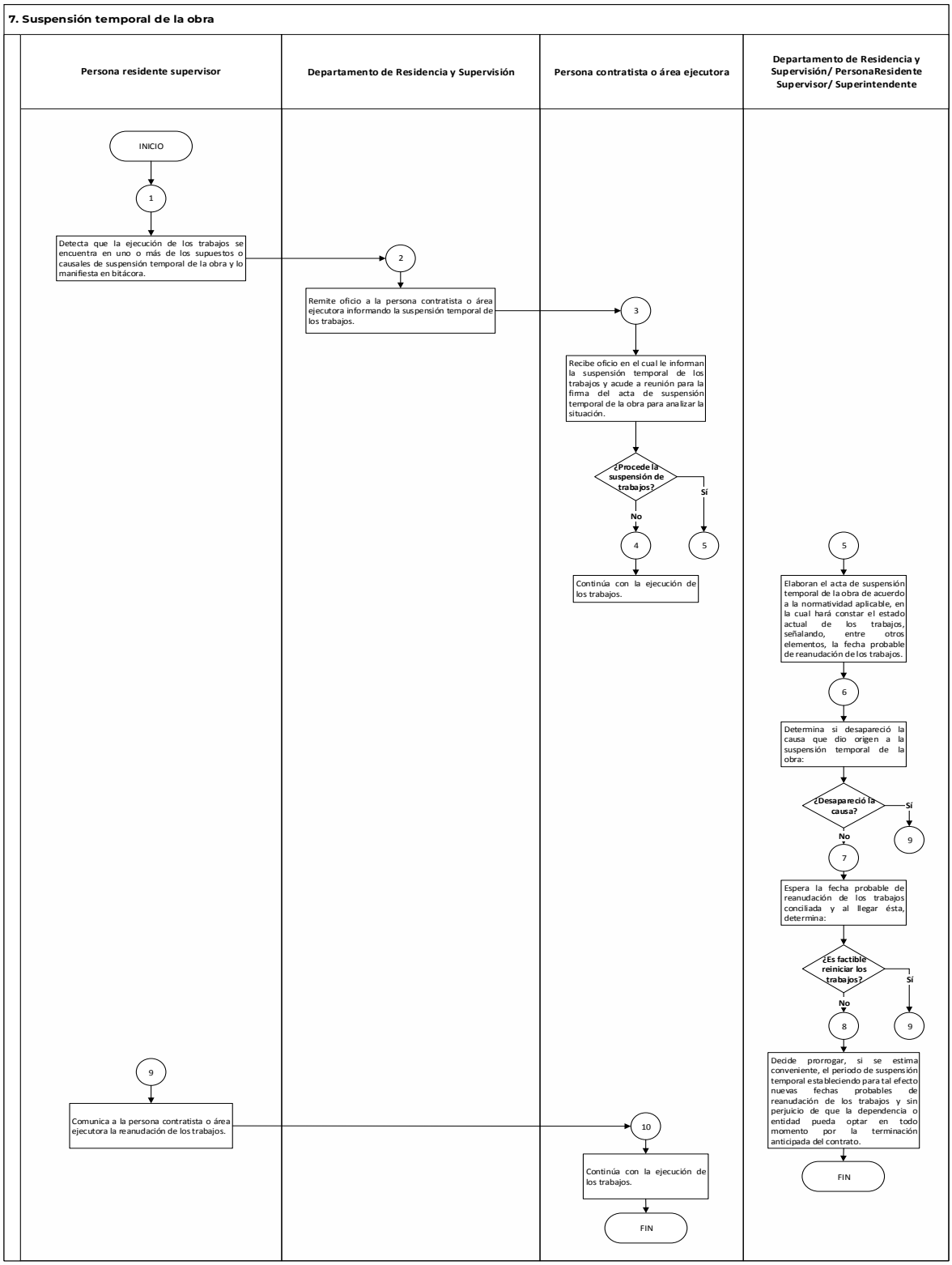
- La suspensión de la obra pública, se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y su Reglamento y/o Libro Decimo Segundo del Código Administrativo y su Reglamento.
- Deberá notificarse a la persona contratista o área ejecutora la suspensión temporal de los trabajos y se indicará la fecha de inicio y término de la misma.
- El plazo de ejecución del Programa de Obra autorizado no se modifica solo se recorren las fechas de término.
- Una vez terminada la suspensión la persona contratista, podrá solicitar el pago de gastos no recuperables, de acuerdo a los artículos 145 y 146 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y 194 y 195 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- Elaborará y firmará el Acta de Suspensión Temporal correspondiente, de acuerdo al artículo 147 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las Mismas o al artículo 196 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- En el caso de que las suspenciones sean varias y por su temporalidad dificiles de cuantificar estas se agruparán y se harán en una solo para fines prácticos.
- Cuando las suspensiones se deriven de un caso fortuito no imputable a ninguna de las partes, sólo se formalizará el convenio por plazo correspondiente.
- Las obras por administración directa podrán suspenderse de forma temporal o definitivamente, en todo o en parte, por razones de interés general o por cualquier causa justificada, mediante acuerdo de la o el servidor público que autorizó su realización en los terminos establecidos en el artículo 271 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- Tratándose de suspensión definitiva de la obra por administración directa, se deberá levantar acta circunstanciada, donde se haga constar el estado en que se encuentran los trabajos y las razones de la suspensión definitiva.

**7. Suspensión temporal de la obra**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona residente Supervisor** | Detecta que la ejecución de los trabajos se encuentra en uno o más de los supuestos o causales de suspensión temporal de la obra y lo manifiesta en bitácora. |
| **2** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Remite oficio a la persona contratista o área ejecutora informando la suspensión temporal de los trabajos. |
| **3** | **Persona contratista o área ejecutora** | Recibe oficio en el cual le informan la suspensión temporal de los trabajos y acude a reunión para la firma del acta de suspensión temporal de la obra para analizar la situación. |
| | | **¿Procede la suspensión de trabajos?** |
| **4** | | **No:**<br>Continúa con la ejecución de los trabajos. |
| | | **FIN** |
| **5** | **Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona Residente Supervisor/ Superintendente** | **Sí:**<br>Elaboran el acta de suspensión temporal de la obra de acuerdo a la normatividad aplicable, en la cual hará constar el estado actual de los trabajos, señalando, entre otros elementos, la fecha probable de reanudación de los trabajos. |
| **6** | | Determina si desapareció la causa que dio origen a la suspensión temporal de la obra: |
| | | **¿Desapareció la causa?** |
| | | **Sí.**<br>Se conecta al paso 9 |
| **7** | **Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona Residente Supervisor/ Superintendente** | **No:**<br>Espera la fecha probable de reanudación de los trabajos conciliada y al llegar ésta, determina: |
| | | **¿Es factible reiniciar los trabajos?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta al paso 9 |
| **8** | | **No:**<br>Decide prorrogar, si se estima conveniente, el periodo de suspensión temporal estableciendo para tal efecto nuevas fechas probables de reanudación de los trabajos y sin perjuicio de que la dependencia o entidad pueda optar en todo momento por la terminación anticipada del contrato. |
| | | **FIN** |
| **9** | **Persona residente supervisor** | Comunica a la persona contratista o área ejecutora la reanudación de los trabajos. |
| **10** | **Persona contratista** | Continúa con la ejecución de los trabajos. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


7. Suspensión temporal de la obra
Persona residente supervisor
Departamento de Residencia y Supervisión
Persona contratista o área ejecutora
Departamento de Residencia y Supervisión/ PersonaResidente Supervisor/ Superintendente
INICIO
1
Detecta que la ejecución de los trabajos se encuentra en uno o más de los supuestos o causales de suspensión temporal de la obra y lo manifiesta en bitácora.
2
Remite oficio a la persona contratista o área ejecutora informando la suspensión temporal de los trabajos.
3
Recibe oficio en el cual le informan la suspensión temporal de los trabajos y acude a reunión para la firma del acta de suspensión temporal de la obra para analizar la situación.
¿Procede la suspensión de trabajos?
Sí
No
4
Continúa con la ejecución de los trabajos.
5
Elaboran el acta de suspensión temporal de la obra de acuerdo a la normatividad aplicable, en la cual hará constar el estado actual de los trabajos, señalando, entre otros elementos, la fecha probable de reanudación de los trabajos.
6
Determina si desapareció la causa que dio origen a la suspensión temporal de la obra:
¿Desapareció la causa?
Sí
No
9
7
Espera la fecha probable de reanudación de los trabajos conciliada y al llegar ésta, determina:
¿Es factible reiniciar los trabajos?
Sí
No
8
9
Decide prorrogar, si se estima conveniente, el periodo de suspensión temporal estableciendo para tal efecto nuevas fechas probables de reanudación de los trabajos y sin perjuicio de que la dependencia o entidad pueda optar en todo momento por la terminación anticipada del contrato.
FIN
9
Comunica a la persona contratista o área ejecutora la reanudación de los trabajos.
10
Continúa con la ejecución de los trabajos.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Terminación anticipada de obra** |
| **Objetivo:** | Dar cierre administrativo a una obra pública en proceso de ejecución que terminó de manera anticipada en los supuestos previstos en la normatividad vigente aplicable. |

## POLÍTICAS APLICABLES

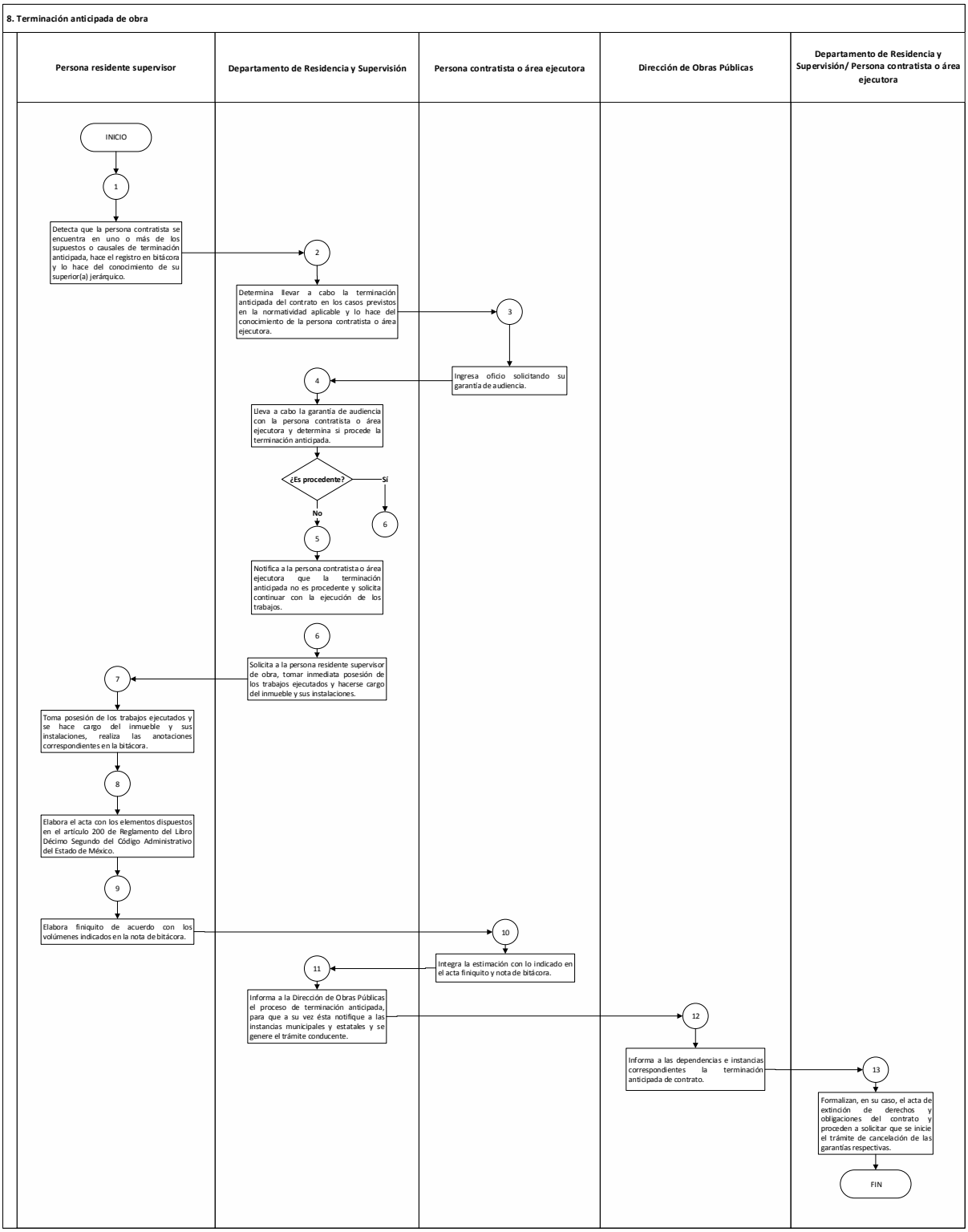
- La terminación anticipada, se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y su Reglamento y/o Libro Decimo Segundo del Código Administrativo y su Reglamento.
- Si dentro de la ejecución de los trabajos estos son suspendidos y no se puede determinar la temporalidad de la suspensión, es necesario hacer una terminación anticipada.
- Si existen causas justificadas o la continuación de los trabajos representan un daño o perjucio grave para el estado o municipio, o concurran razones de interés público que impidan la continuación de los trabajos, también es necesario hacer la terminación anticipada de la obra.
- Es necesario fundar y motivar la imposibilidad de continuar con los trabajos por situaciónes extraordinarias. Dentro del contrato se especifican, fundan y motivan las causales para la terminación anticipada del mismo.
- La persona contratante debe informar a la persona contratista el inicio del proceso de terminación anticipada del contrato, brindándole al mismo la garantia de audiencia correspondiente, de acuerdo a Código Administrativo del Estado de México.

**8. Terminación anticipada de obra**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona residente supervisor** | Detecta que la persona contratista se encuentra en uno o más de los supuestos o causales de terminación anticipada, hace el registro en bitácora y lo hace del conocimiento de su superior(a) jerárquico. |
| **2** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Determina llevar a cabo la terminación anticipada del contrato en los casos previstos en la normatividad aplicable y lo hace del conocimiento de la persona contratista o área ejecutora. |
| **3** | **Persona contratista o área ejecutora** | Ingresa oficio solicitando su garantía de audiencia. |
| **4** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Lleva a cabo la garantía de audiencia con la persona contratista o área ejecutora y determina si procede la terminación anticipada. |
| | | **¿Es procedente?** |
| **5** | | **No:**<br>Notifica a la persona contratista o área ejecutora que la terminación anticipada no es procedente y solicita continuar con la ejecución de los trabajos. |
| | | **FIN** |
| **6** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | **Sí:**<br>Solicita a la persona residente supervisor de obra, tomar inmediata posesión de los trabajos ejecutados y hacerse cargo del inmueble y sus instalaciones. |
| **7** | **Persona residente supervisor** | Toma posesión de los trabajos ejecutados y se hace cargo del inmueble y sus instalaciones, realiza las anotaciones correspondientes en la bitácora. |
| **8** | | Elabora el acta con los elementos dispuestos en el artículo 200 de Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México. |
| **9** | | Elabora finiquito de acuerdo con los volúmenes indicados en la nota de bitácora. |
| **10** | **Persona contratista o área ejecutora** | Integra la estimación con lo indicado en el acta finiquito y nota de bitácora. |
| **11** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Informa a la Dirección de Obras Públicas el proceso de terminación anticipada, para que a su vez ésta notifique a las instancias municipales y estatales y se genere el trámite conducente. |
| **12** | **Dirección de Obras Públicas** | Informa a las dependencias e instancias correspondientes la terminación anticipada de contrato. |
| **13** | **Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona contratista o área ejecutora** | Formalizan, en su caso, el acta de extinción de derechos y obligaciones del contrato y proceden a solicitar que se inicie el trámite de cancelación de las garantías respectivas. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


8. Terminación anticipada de obra
Persona residente supervisor
Departamento de Residencia y Supervisión
Persona contratista o área ejecutora
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona contratista o área ejecutora
INICIO
1
Detecta que la persona contratista se encuentra en uno o más de los supuestos o causales de terminación anticipada, hace el registro en bitácora y lo hace del conocimiento de su superior(a) jerárquico.
2
Determina llevar a cabo la terminación anticipada del contrato en los casos previstos en la normatividad aplicable y lo hace del conocimiento de la persona contratista o área ejecutora.
3
Ingresa oficio solicitando su garantía de audiencia.
4
Lleva a cabo la garantía de audiencia con la persona contratista o área ejecutora y determina si procede la terminación anticipada.
¿Es procedente?
Sí
No
6
5
Notifica a la persona contratista o área ejecutora que la terminación anticipada no es procedente y solicita continuar con la ejecución de los trabajos.
6
Solicita a la persona residente supervisor de obra, tomar inmediata posesión de los trabajos ejecutados y hacerse cargo del inmueble y sus instalaciones.
7
Toma posesión de los trabajos ejecutados y se hace cargo del inmueble y sus instalaciones, realiza las anotaciones correspondientes en la bitácora.
8
Elabora el acta con los elementos dispuestos en el artículo 200 de Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
9
Elabora finiquito de acuerdo con los volúmenes indicados en la nota de bitácora.
10
Integra la estimación con lo indicado en el acta finiquito y nota de bitácora.
11
Informa a la Dirección de Obras Públicas el proceso de terminación anticipada, para que a su vez ésta notifique a las instancias municipales y estatales y se genere el trámite conducente.
12
Informa a las dependencias e instancias correspondientes la terminación anticipada de contrato.
13
Formalizan, en su caso, el acta de extinción de derechos y obligaciones del contrato y proceden a solicitar que se inicie el trámite de cancelación de las garantías respectivas.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Rescisión de contrato** |
| **Objetivo:** | Llevar a cabo la recisión del contrato por incumplimiento de la o el contratista a las obligaciones previstas en el mismo, por causas imputables a este, una vez que se han agotado las garantías de audiencia correspondientes y los mecanismos para concluir el contrato correctamente. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La resición administrativa del contrato, se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y su Reglamento y/o Libro Decimo Segundo del Código Administrativo y su Reglamento.
- La resición administrativa del contrato es la instancia final a la que debe tratarse en lo posible no llegar, para lo cual el Departamento de Residencia y Supervisión debe promoveer la ejecución de los trabajos y generar los mecanismos junto con la o el contratista para abatir el rezago en el programa de ejecución pactado.
- Las causales para llevar a cabo una rescisión administrativa se encuentran establecidas en el artículo 127 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y el artículo 204 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo, entre las que destacan:
  - Cuando la o el contratista no inicia con los trabajos, quince días naturales después de la fecha pactada en el contrato, por causas completamente imputables a él.
  - La falta de cumplimiento del Programa de Obra pactado, por falta de materiales equipos o personal; cuando interrumpa injustificadamente los trabajos o se niegue a reparar o cambiar algún desperfecto ocasionado.
  - Cuando se subcontraten trabajos sin previa autorización de la o el contratante.
- Si se funda y motiva la imposibilidad de continuar con los trabajos por situaciónes extraordinarias ajenas a la persona contratista. Dentro del contrato se especifican, fundan y motivan las causales para la rescisión administrativa del contrato.
- La persona contratante debe informar a la persona contratista el inicio del proceso de rescisión administrativa del contrato, brindándole al mismo la garantia de audiencia correspondiente.
- En el escrito mediante el cual se notifique a la persona contratista el inicio del procedimiento de rescisión del contrato, se deberán:

  a) Expresar claramente los hechos que constituyen el incumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo de la persona contratista y que sustentan la procedencia de iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

  b) Vincular el incumplimiento de la persona contratista con las causales de rescisión previstas en el contrato y las disposiciones legales.

  c) En su caso, citar los comunicados que se hubieren generado entre las partes, relacionados con el incumplimiento en cuestión.

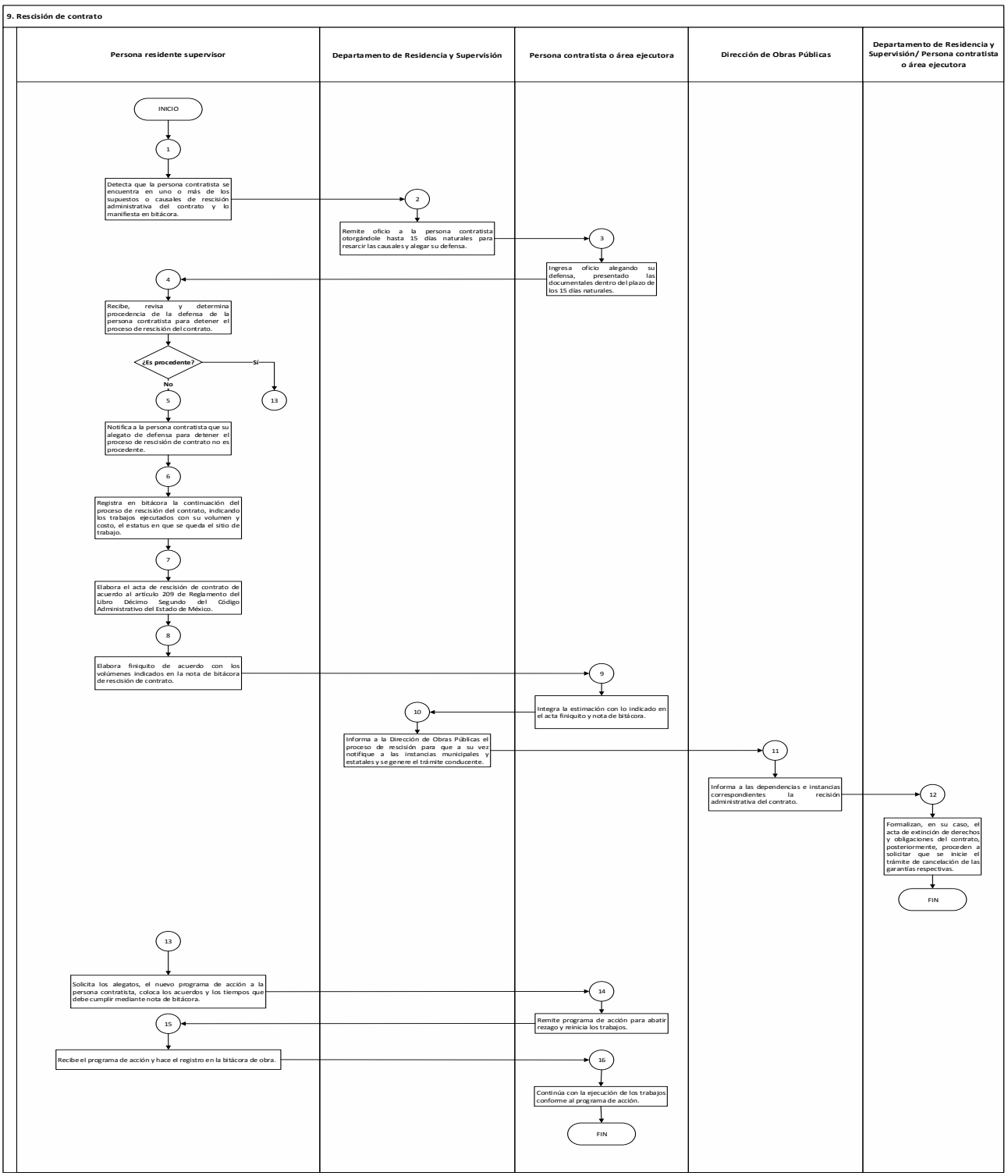
**9.Rescisión de contrato**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona residente supervisor** | Detecta que la persona contratista se encuentra en uno o más de los supuestos o causales de rescisión administrativa del contrato y lo manifiesta en bitácora. |
| **2** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Remite oficio a la persona contratista otorgándole hasta 15 días naturales para resarcir las causales y alegar su defensa. |
| **3** | **Persona contratista o área ejecutora** | Ingresa oficio alegando su defensa, presentado las documentales dentro del plazo de los 15 días naturales. |
| **4** | **Persona residente supervisor** | Recibe, revisa y determina procedencia de la defensa de la persona contratista para detener el proceso de rescisión del contrato. |
| | | **¿Es procedente?** |
| | | **Sí:**<br>Se conecta con el paso 13 |
| **5** | | **No:**<br>Notifica a la persona contratista que su alegato de defensa para detener el proceso de rescisión de contrato no es procedente. |
| **6** | | Registra en bitácora la continuación del proceso de rescisión del contrato, indicando los trabajos ejecutados con su volumen y costo, el estatus en que se queda el sitio de trabajo. |
| **7** | **Persona residente supervisor** | Elabora el acta de rescisión de contrato de acuerdo al artículo 209 de Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México. |
| **8** | | Elabora finiquito de acuerdo con los volúmenes indicados en la nota de bitácora de rescisión de contrato. |
| **9** | **Persona contratista o área ejecutora** | Integra la estimación con lo indicado en el acta finiquito y nota de bitácora. |
| **10** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Informa a la Dirección de Obras Públicas el proceso de rescisión para que a su vez notifique a las instancias municipales y estatales y se genere el trámite conducente. |
| **11** | **Dirección de Obras Públicas** | Informa a las dependencias e instancias correspondientes la rescisión administrativa del contrato. |
| **12** | **Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona contratista o área ejecutora** | Formalizan, en su caso, el acta de extinción de derechos y obligaciones del contrato, posteriormente, proceden a solicitar que se inicie el trámite de cancelación de las garantías respectivas. |
| | | **FIN** |
| **13** | **Persona residente supervisor** | Solicita los alegatos, el nuevo programa de acción a la persona contratista, coloca los acuerdos y los tiempos que debe cumplir mediante nota de bitácora. |
| **14** | **Persona contratista o área ejecutora** | Remite programa de acción para abatir rezago y reinicia los trabajos. |

| | | |
|---|---|---|
| **15** | **Persona residente supervisor** | Recibe el programa de acción y hace el registro en la bitácora de obra. |
| **16** | **Persona contratista o área ejecutora** | Continúa con la ejecución de los trabajos conforme al programa de acción. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


9. Rescisión de contrato
Persona residente supervisor
Departamento de Residencia y Supervisión
Persona contratista o área ejecutora
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona contratista o área ejecutora
INICIO
1
Detecta que la persona contratista se encuentra en uno o más de los supuestos o causales de rescisión administrativa del contrato y lo manifiesta en bitácora.
2
Remite oficio a la persona contratista otorgándole hasta 15 días naturales para resarcir las causales y alegar su defensa.
3
Ingresa oficio alegando su defensa, presentado las documentales dentro del plazo de los 15 días naturales.
4
Recibe, revisa y determina procedencia de la defensa de la persona contratista para detener el proceso de rescisión del contrato.
¿Es procedente?
Sí
13
No
5
Notifica a la persona contratista que su alegato de defensa para detener el proceso de rescisión de contrato no es procedente.
6
Registra en bitácora la continuación del proceso de rescisión del contrato, indicando los trabajos ejecutados con su volumen y costo, el estatus en que se queda el sitio de trabajo.
7
Elabora el acta de rescisión de contrato de acuerdo al artículo 209 de Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
8
Elabora finiquito de acuerdo con los volúmenes indicados en la nota de bitácora de rescisión de contrato.
9
Integra la estimación con lo indicado en el acta finiquito y nota de bitácora.
10
Informa a la Dirección de Obras Públicas el proceso de rescisión para que a su vez notifique a las instancias municipales y estatales y se genere el trámite conducente.
11
Informa a las dependencias e instancias correspondientes la recisión administrativa del contrato.
12
Formalizan, en su caso, el acta de extinción de derechos y obligaciones del contrato, posteriormente, proceden a solicitar que se inicie el trámite de cancelación de las garantías respectivas.
FIN
13
Solicita los alegatos, el nuevo programa de acción a la persona contratista, coloca los acuerdos y los tiempos que debe cumplir mediante nota de bitácora.
14
Remite programa de acción para abatir rezago y reinicia los trabajos.
15
Recibe el programa de acción y hace el registro en la bitácora de obra.
16
Continúa con la ejecución de los trabajos conforme al programa de acción.
FIN

**Nombre del Procedimiento**: **Aplicación de Penas Convencionales**

**Objetivo:** Aplicar las penas convencionales que sean procedentes por causas imputables a la o el contratista, a fin de sancionar el atraso o incumplimiento en la ejecución de la obra pública en los términos establecidos en el programa de obra aprobado y la normatividad vigente aplicable.

## POLÍTICAS APLICABLES

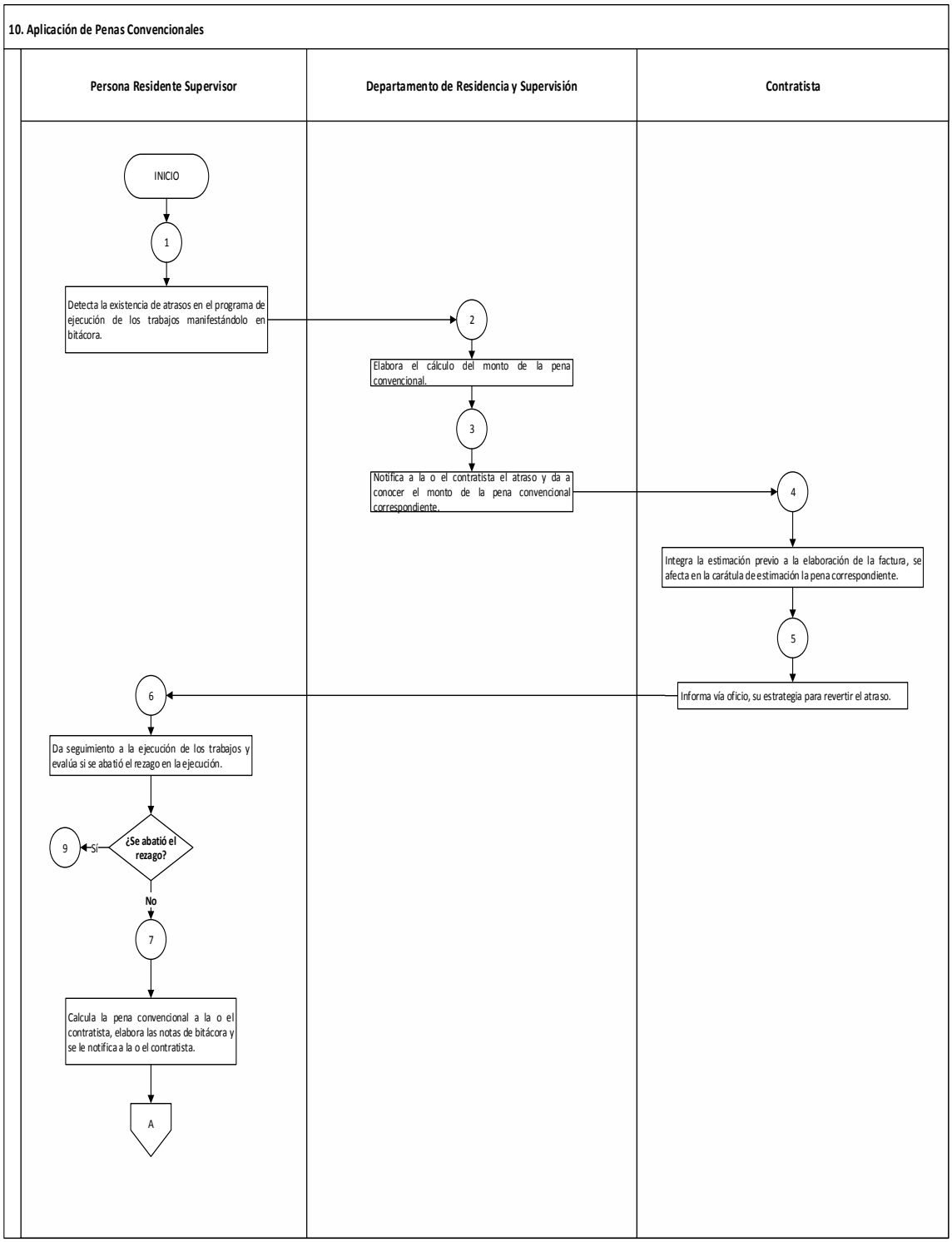
- La aplicación de penas convencionales, se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, especificamente en el Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo en el Título Quinto “De la Contratación de la Obra Pública”, Capítulo Primero “De la Contratación y Pago” Sección Primera “Del Contrato y las Garantías y del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma, Capítulo Tercero “De La Contratación” Sección I “Del Contrato” Sección II “De Las Garantías”.
- Se aplicarán por atrasos en el programa de trabajo convenido por causas imputables a la o el contratista, que en ningún caso deben exceder el monto de la garantía de cumplimiento, y que su aplicación en modalidad y porcentaje esta establecida en el contrato.
- La pena convencional no podrá ser mayor al 10% del importe total de la obra pública incluyendo el impuesto al valor agredado.
- Independientemente del pago de las penas convencionales especificadas en los contratos, se podrá exigir el cumplimiento del mismo o rescindirlo administrativamente.

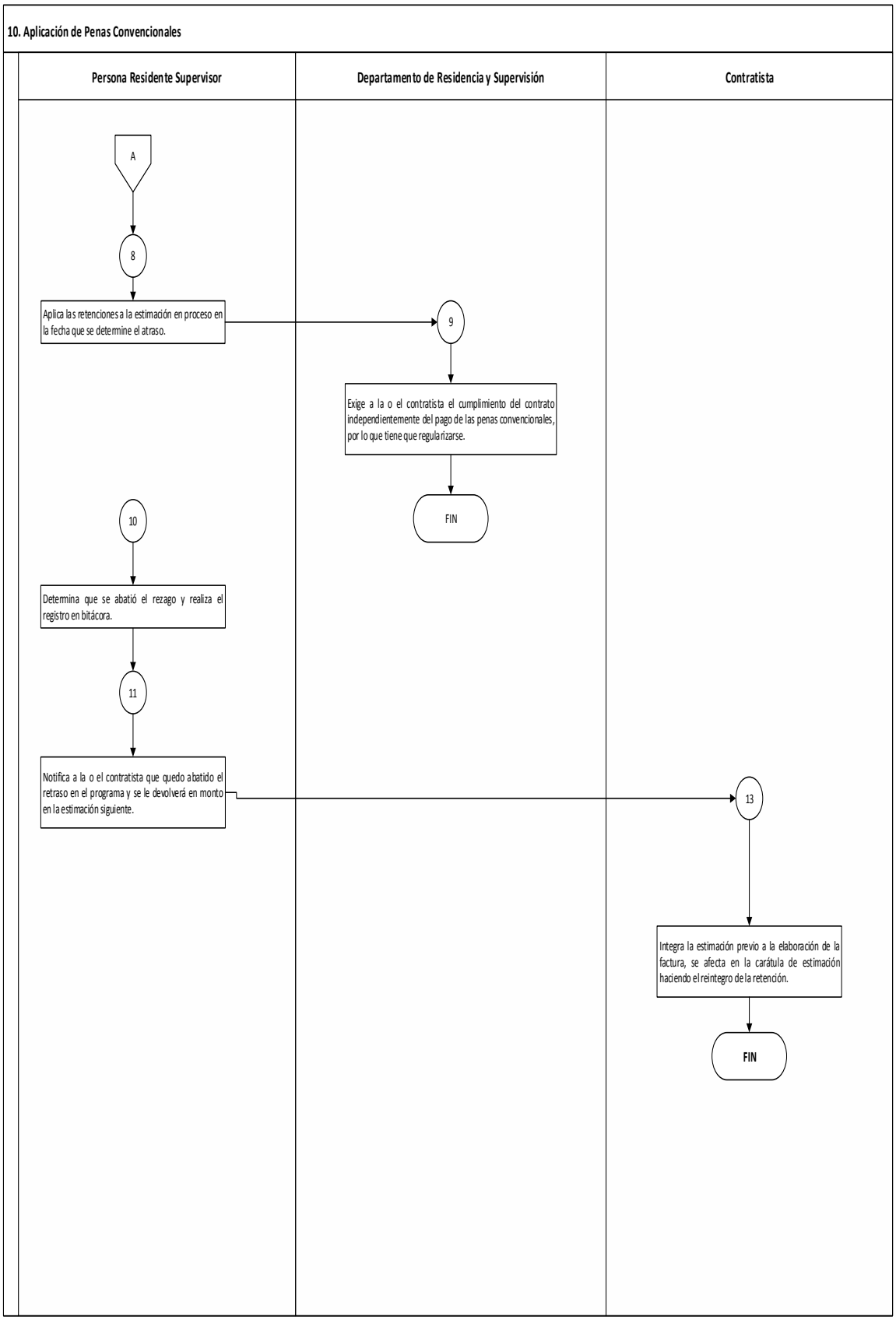
**10. Aplicación de Penas Convencionales**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Residente Supervisor** | Detecta la existencia de atrasos en el programa de ejecución de los trabajos manifestándolo en bitácora. |
| **2** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Elabora el cálculo del monto de la pena convencional. |
| **3** | | Notifica a la o el contratista el atraso y da a conocer el monto de la pena convencional correspondiente. |
| **4** | **Contratista** | Integra la estimación previo a la elaboración de la factura, se afecta en la carátula de estimación la pena correspondiente. |
| **5** | | Informa vía oficio, su estrategia para revertir el atraso. |
| **6** | **Persona Residente Supervisor** | Da seguimiento a la ejecución de los trabajos y evalúa si se abatió el rezago en la ejecución. |
| | | **¿Se abatió el rezago?** |
| | | **Si:**<br>Se conecta con el paso 9 |
| **7** | | **No:**<br>Calcula la pena convencional a la o el contratista, elabora las notas de bitácora y se le notifica a la o el contratista. |
| **8** | | Aplica las retenciones a la estimación en proceso en la fecha que se determine el atraso. |
| **9** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Exige a la o el contratista el cumplimiento del contrato independientemente del pago de las penas convencionales, por lo que tiene que regularizarse. |
| | | **FIN** |
| **10** | **Persona Residente Supervisor** | Determina que se abatió el rezago y realiza el registro en bitácora. |
| **11** | | Notifica a la o el contratista que quedo abatido el retraso en el programa y se le devolverá en monto en la estimación siguiente. |
| **12** | **Contratista** | Integra la estimación previo a la elaboración de la factura, se afecta en la carátula de estimación haciendo el reintegro de la retención. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


10. Aplicación de Penas Convencionales
Persona Residente Supervisor
Departamento de Residencia y Supervisión
Contratista
INICIO
1
Detecta la existencia de atrasos en el programa de ejecución de los trabajos manifestándolo en bitácora.
2
Elabora el cálculo del monto de la pena convencional.
3
Notifica a la o el contratista el atraso y da a conocer el monto de la pena convencional correspondiente.
4
Integra la estimación previo a la elaboración de la factura, se afecta en la carátula de estimación la pena correspondiente.
5
Informa vía oficio, su estrategia para revertir el atraso.
6
Da seguimiento a la ejecución de los trabajos y evalúa si se abatió el rezago en la ejecución.
¿Se abatió el rezago?
Si
9
No
7
Calcula la pena convencional a la o el contratista, elabora las notas de bitácora y se le notifica a la o el contratista.
A


10. Aplicación de Penas Convencionales
Persona Residente Supervisor
Departamento de Residencia y Supervisión
Contratista
A
8
Aplica las retenciones a la estimación en proceso en la fecha que se determine el atraso.
9
Exige a la o el contratista el cumplimiento del contrato independientemente del pago de las penas convencionales, por lo que tiene que regularizarse.
FIN
10
Determina que se abatió el rezago y realiza el registro en bitácora.
11
Notifica a la o el contratista que quedo abatido el retraso en el programa y se le devolverá en monto en la estimación siguiente.
13
Integra la estimación previo a la elaboración de la factura, se afecta en la carátula de estimación haciendo el reintegro de la retención.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recepción y finiquito de los trabajos** |
| **Objetivo:** | Llevar a cabo la recepción y finiquito de los trabajos, de las obras públicas realizadas por contrato o administración, garantizando que la ejecución de los mismos se haya llevado a cabo conforme a lo estipulado en el programa de obra autorizado y a la normatividad vigente aplicable. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Dentro de este procedimiento se hará sistemático el proceso de recepción de los trabajos, finiquito y término de la obra.
- Se vigilará en todo momento la correcta aplicación del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento con todas sus documentales y la correcta comprobación de todos los recursos devengados.
- La o el contratista o área ejecutora deberá comunicar mediante bitácora y por escrito a la Dirección de Obras Públicas la terminación de los trabajos objeto del contrato o acuerdo de ejecución.
- La Contraloría llevará a cabo supervisiones a las obras ejecutadas y determinará en su caso si cumplen con lo establecido en el contrato o programa de obra autorizado, o en su defecto señalará la necesidad de realizar correcciones a la obra pública.

**11. Recepción y finiquito de los trabajos**

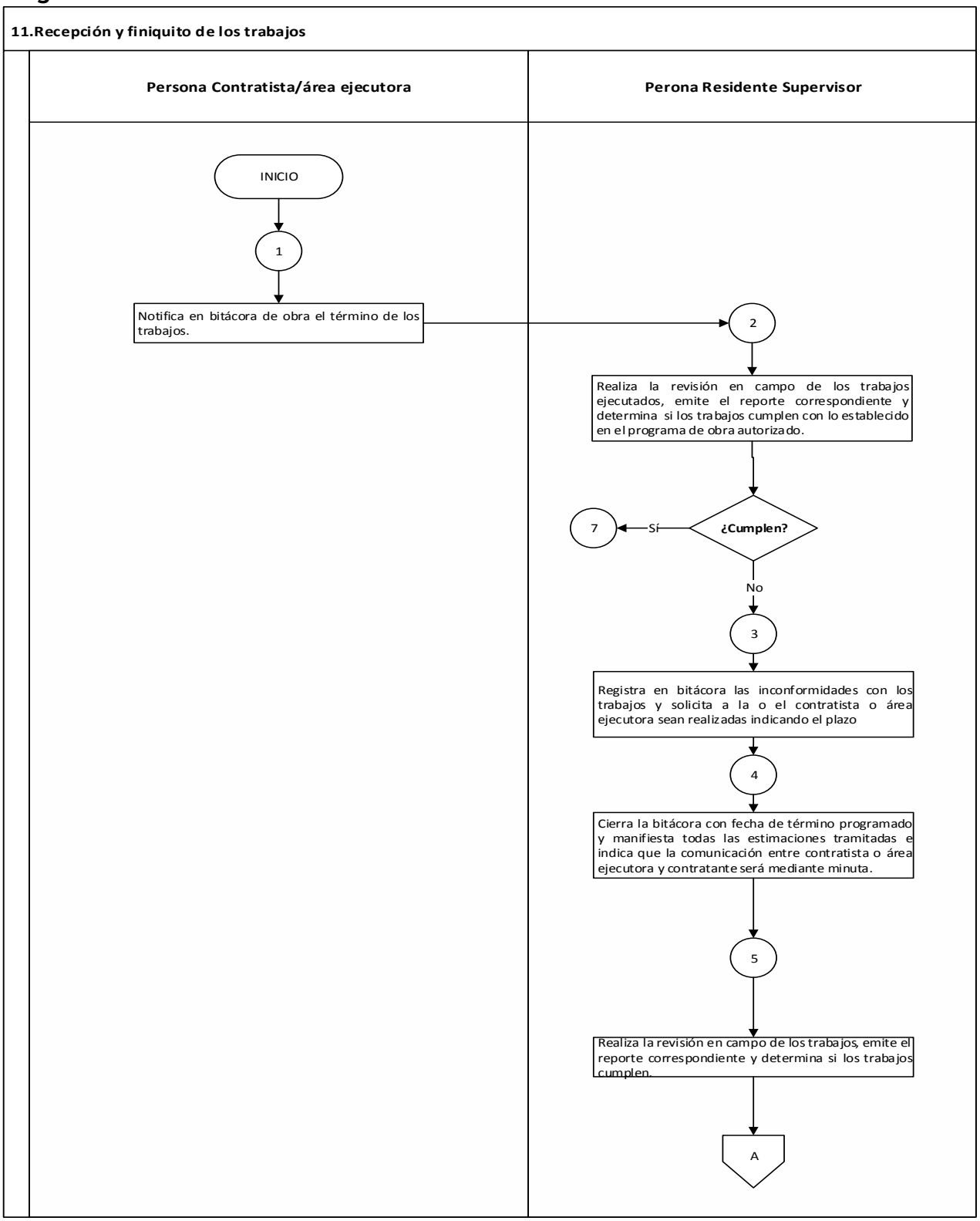
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Contratista/área ejecutora** | Notifica en bitácora de obra el término de los trabajos. |
| **2** | **Persona Residente Supervisor** | Realiza la revisión en campo de los trabajos ejecutados, emite el reporte correspondiente y determina si los trabajos cumplen con lo establecido en el programa de obra autorizado. |
| | | **¿Cumplen?** |
| | | **Si:**<br>Se conecta con el paso 7 |
| **3** | | **No:**<br>Registra en bitácora las inconformidades con los trabajos y solicita a la o el contratista o área ejecutora sean realizadas indicando el plazo. |
| **4** | | Cierra la bitácora con fecha de término programado y manifiesta todas las estimaciones tramitadas e indica que la comunicación entre contratista o área ejecutora y contratante será mediante minuta. |
| **5** | | Realiza la revisión en campo de los trabajos, emite el reporte correspondiente y determina si los trabajos cumplen. |
| | | **¿Cumplen con los trabajos?** |
| | | **Si:**<br>Se conecta con el paso 7 |
| **6** | | **No:**<br>Notifica a la o el contratista o área ejecutora, que los trabajos ejecutados no cumplen con los requerimientos estipulados.<br>El paso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contratante se dé por satisfecho con la ejecución de los trabajos. |
| | | **FIN** |
| **7** | **Persona Residente Supervisor** | Registra en bitácora la conformidad con los trabajos y solicita a la o el contratista o área ejecutora presente las documentales correspondientes. |
| **8** | | Cierra la bitácora con fecha de término contractual, manifiesta todas las estimaciones tramitadas incluyendo la estimación de finiquito. |
| **9** | **Persona Contratista/área ejecutora** | Notifica el término de los trabajos con oficio dirigido a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas. |
| **10** | **Persona Residente Supervisor** | Elabora el acta entrega recepción de la obra. |
| **11** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Inicia el proceso de recepción de los trabajos, realiza invitaciones a autoridades municipales y estatales, la o el contratista o área ejecutora, Comité Ciudadano de |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | Control y Vigilancia (COCICOVI) y autoridades auxiliares al acto de entrega recepción de los trabajos. |
| **12** | | Lleva a cabo el acto de entrega recepción, manifestando si existen detalles al momento de la entrega-recepción de los trabajos: |
| | | **¿Existen detalles?** |
| | | **No:**<br>Se conecta con el paso 17 |
| **13** | **Contraloría** | **Si:**<br>Manifiesta mediante minutas las observaciones y defectos de construcción de la obra para atención de observaciones. |
| **14** | **Persona Residente Supervisor** | Elabora reporte para atención y solicita a la o el contratista o área ejecutora, la atención de las observaciones mediante oficio. |
| **15** | **Persona Contratista/área ejecutora** | Atiende las observaciones que le fueron realizadas y contesta mediante oficio el cumplimiento de las mismas. |
| **16** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Valida a través de la o el residente supervisor el cumplimiento de las observaciones y envía por oficio las actas de entrega recepción y el reporte de las reparaciones o atención de observaciones, a la Contraloría para su firma. |
| **17** | **Contraloría** | Regresa actas signadas para trámite correspondiente. |
| **18** | **Persona Residente Supervisor** | Integra Acta de Entrega-Recepción a la Estimación Finiquito. |
| **19** | | Elabora actas de cierre de obra, acta entrega al área operativa y acta finiquito. |
| **20** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas/ Dirección de Obras Públicas/ Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona Contratista/área ejecutora ejecutora/Superintendente** | Firman las actas en tres tantos. |
| **21** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Remite actas debidamente requisadas a la Tesorería Municipal y al Expediente Único de Obra. |
| **22** | **Tesorería Municipal** | Lleva a cabo el procedimiento para pago de estimación finiquito. |
| **23** | **Departamento de Concursos y Estimaciones** | Informa que ya fueron pagados los trabajos. |

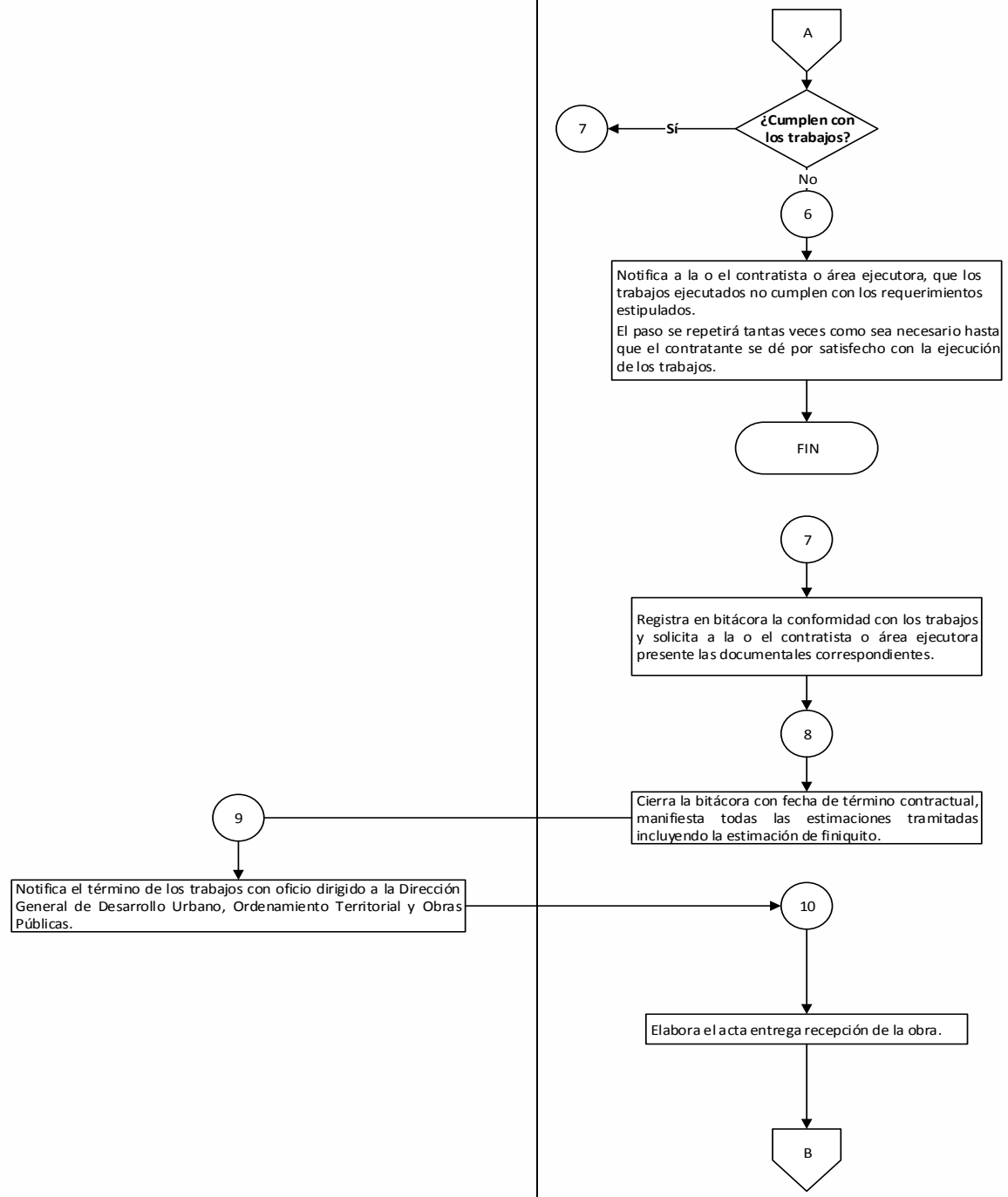
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **24** | **Persona Residente Supervisor** | Elabora las actas de conclusión de derechos y obligaciones. |
| **25** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Recaba las firmas de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas y Dirección de Obras Públicas en las Actas de Conclusión de Derechos y Obligaciones. |
| **26** | | Remite actas al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, para su integración en el expediente único de obra. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:

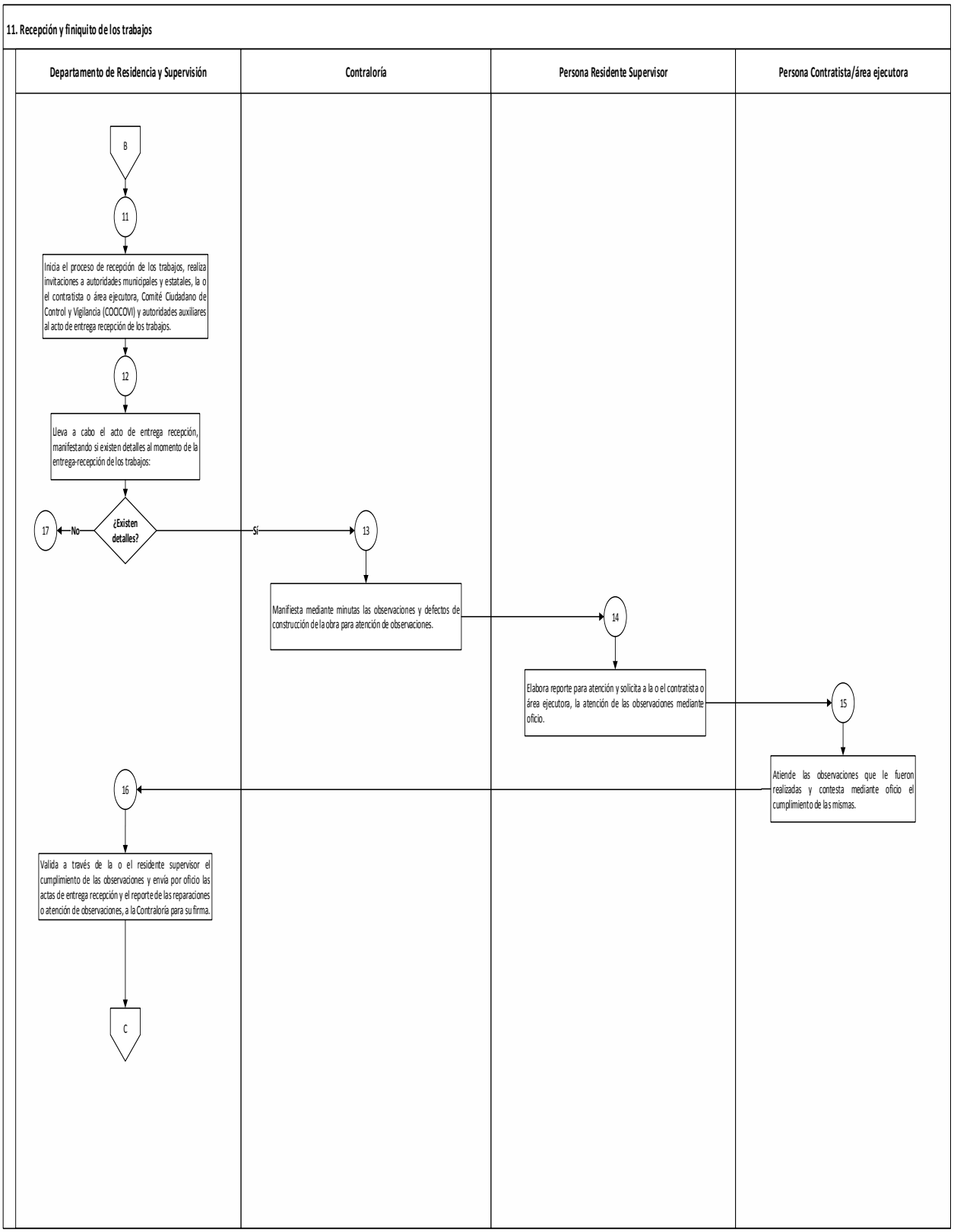

11.Recepción y finiquito de los trabajos
Persona Contratista/área ejecutora
Perona Residente Supervisor
INICIO
1
Notifica en bitácora de obra el término de los trabajos.
2
Realiza la revisión en campo de los trabajos ejecutados, emite el reporte correspondiente y determina si los trabajos cumplen con lo establecido en el programa de obra autorizado.
¿Cumplen?
Sí
7
No
3
Registra en bitácora las inconformidades con los trabajos y solicita a la o el contratista o área ejecutora sean realizadas indicando el plazo
4
Cierra la bitácora con fecha de término programado y manifiesta todas las estimaciones tramitadas e indica que la comunicación entre contratista o área ejecutora y contratante será mediante minuta.
5
Realiza la revisión en campo de los trabajos, emite el reporte correspondiente y determina si los trabajos cumplen.
A

**11. Recepción y finiquito de los trabajos**

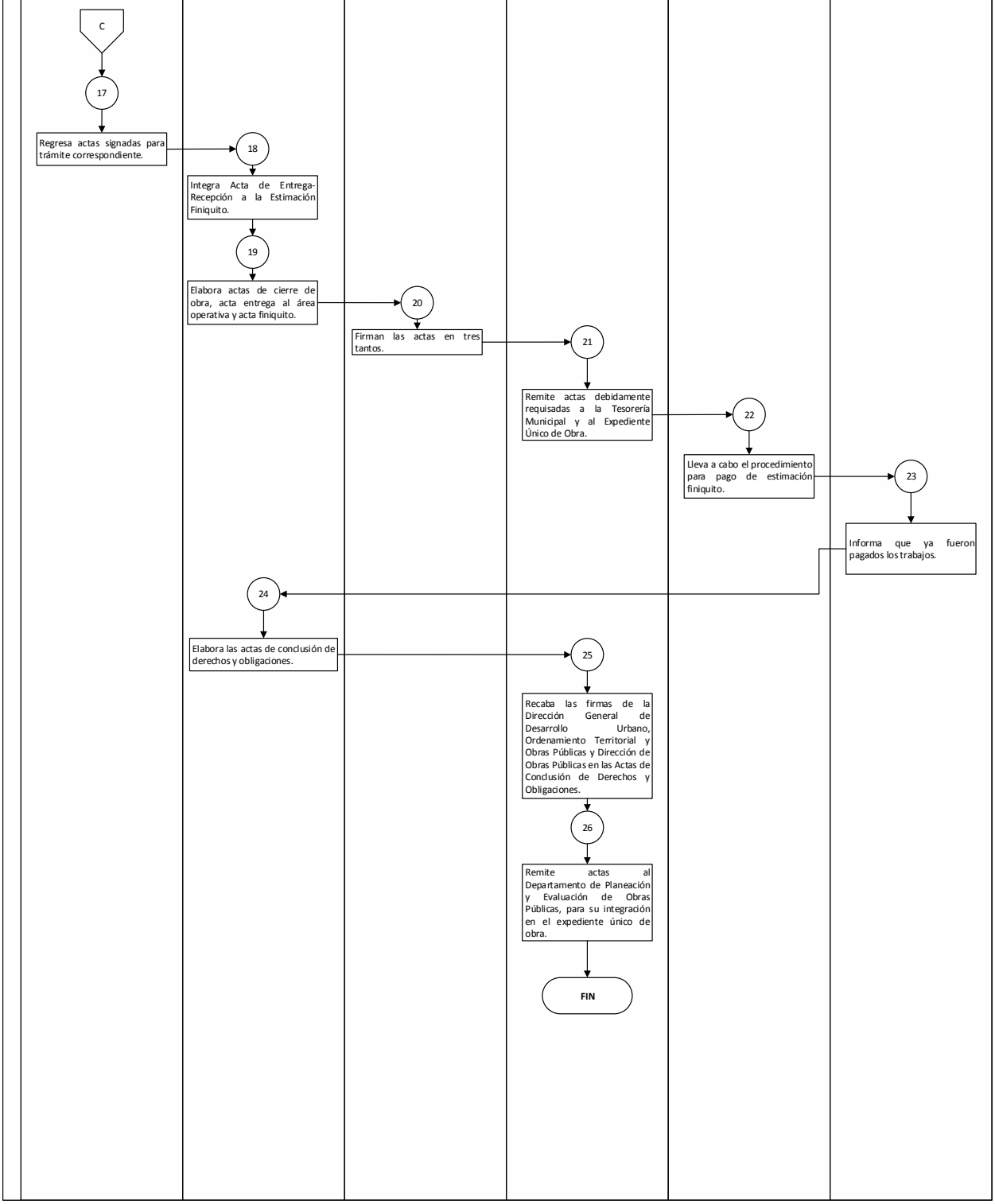
| Persona Contratista/área ejecutora | Persona Residente Supervisor |
|---|---|



**11. Recepción y finiquito de los trabajos**



**11. Recepción y finiquito de los trabajos**



## XVII. Departamento de Precios Unitarios

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Análisis de precios unitarios** |
| **Objetivo:** | Realizar los presupuestos base para determinar el costo final de una obra pública municipal, que servirá de base para realizar la comparativa de las propuestas presentadas por las empresas o contratistas participantes sea por licitación pública, invitación restringida o adjudicación directa para la realización de los trabajos de construcción, rehabilitación y mantenimiento de las obras públicas. |

### POLÍTICAS APLICABLES

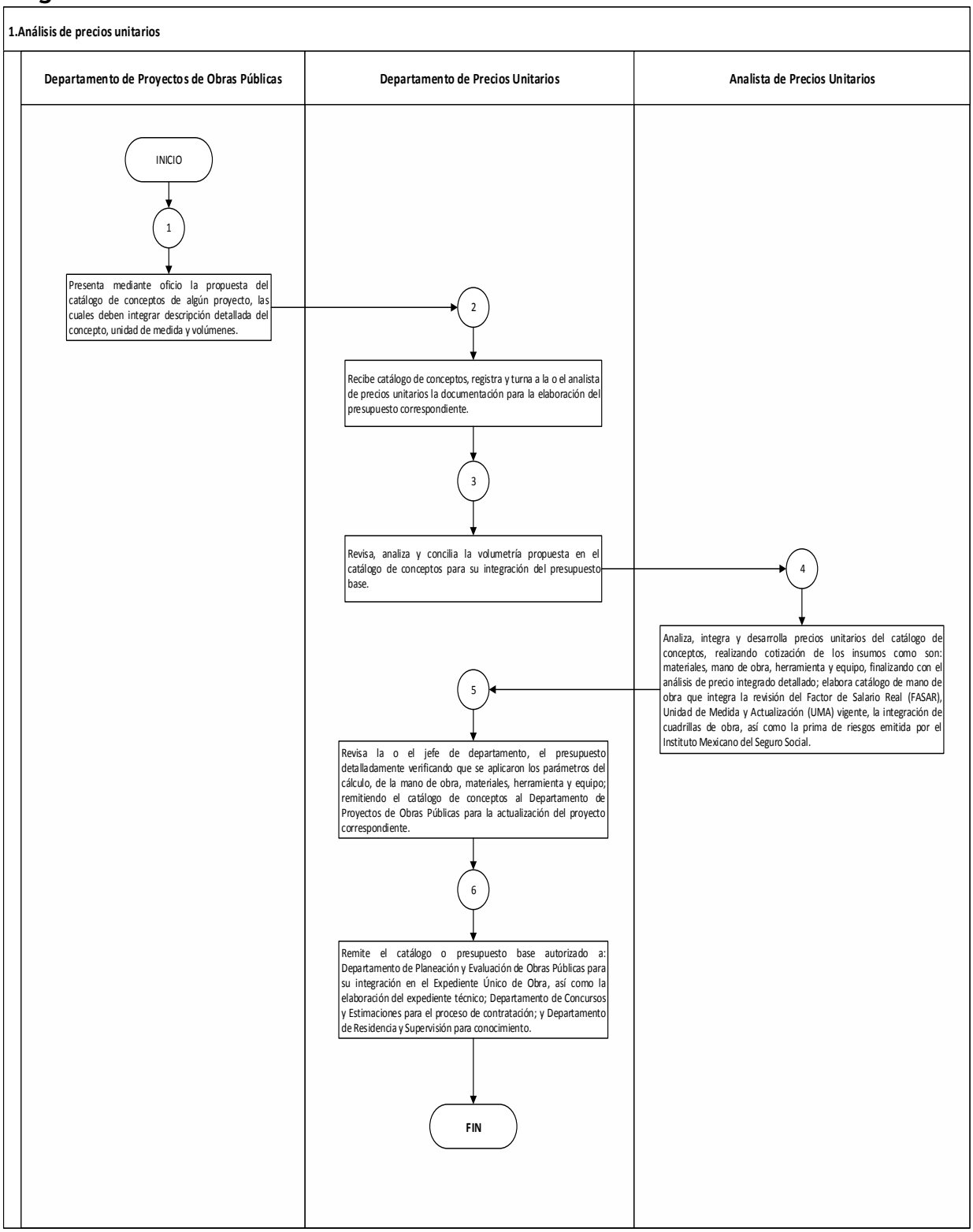
- El Departamento de Precios Unitarios elaborará los presupuestos de una obra y definirá los precios unitarios de las partidas compuestas, auxiliares y básicas, relativas a materiales, mano de obra, equipo, herramientas, etc., que sirvan de base para presupuestar una obra.
- El Departamento de Precios Unitarios deberá elaborar el presupuesto base de cada obra y/o proyecto, que servirá de parámetro-indicador para la determinación de las metas físicas de obra, el análisis comparativo de las ofertas recibidas e investigar los costos de materiales en el mercado, que permita la actualización de la base de datos para la integración de los presupuestos y costos de construcción.
- El análisis de precios unitarios se determinará con base en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento o del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento, según la naturaleza de los recursos de inversión pública.
- El Departamento de Precios Unitarios realizará análisis comparativo de los precios dentro del mercado donde se realizarán las obras, de forma semestral y anual, para conocer el comportamiento de los mismos y establecer el valor promedio.
- El Departamento de Precios Unitarios elaborará cotizaciones de los diferentes insumos dentro del mercado, realizando tres cotizaciones de diferentes provedores para determinar el precio medio de los insumos para la actualización de la base de datos.

**1. Análisis de precios unitarios**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Proyectos de Obras Públicas** | Presenta mediante oficio la propuesta del catálogo de conceptos de algún proyecto, las cuales deben integrar descripción detallada del concepto, unidad de medida y volúmenes. |
| **2** | **Departamento de Precios Unitarios** | Recibe catálogo de conceptos, registra y turna a la o el analista de precios unitarios la documentación para la elaboración del presupuesto correspondiente. |
| **3** | | Revisa, analiza y concilia la volumetría propuesta en el catálogo de conceptos para su integración del presupuesto base. |
| **4** | **Analista de Precios Unitarios** | Analiza, integra y desarrolla precios unitarios del catálogo de conceptos, realizando cotización de los insumos como son: materiales, mano de obra, herramienta y equipo, finalizando con el análisis de precio integrado detallado; elabora catálogo de mano de obra que integra la revisión del Factor de Salario Real (FASAR), Unidad de Medida y Actualización (UMA) vigente, la integración de cuadrillas de obra, así como la prima de riesgos emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social. |
| **5** | **Departamento de Precios Unitarios** | Revisa la o el jefe de departamento, el presupuesto detalladamente verificando que se aplicaron los parámetros del cálculo, de la mano de obra, materiales, herramienta y equipo; remitiendo el catálogo de conceptos al Departamento de Proyectos de Obras Públicas para la actualización del proyecto correspondiente. |
| **6** | | Remite el catálogo o presupuesto base autorizado a: Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su integración en el Expediente Único de Obra, así como la elaboración del expediente técnico; Departamento de Concursos y Estimaciones para el proceso de contratación; y Departamento de Residencia y Supervisión para conocimiento. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1.Análisis de precios unitarios
Departamento de Proyectos de Obras Públicas
Departamento de Precios Unitarios
Analista de Precios Unitarios
INICIO
1
Presenta mediante oficio la propuesta del catálogo de conceptos de algún proyecto, las cuales deben integrar descripción detallada del concepto, unidad de medida y volúmenes.
2
Recibe catálogo de conceptos, registra y turna a la o el analista de precios unitarios la documentación para la elaboración del presupuesto correspondiente.
3
Revisa, analiza y concilia la volumetría propuesta en el catálogo de conceptos para su integración del presupuesto base.
4
Analiza, integra y desarrolla precios unitarios del catálogo de conceptos, realizando cotización de los insumos como son: materiales, mano de obra, herramienta y equipo, finalizando con el análisis de precio integrado detallado; elabora catálogo de mano de obra que integra la revisión del Factor de Salario Real (FASAR), Unidad de Medida y Actualización (UMA) vigente, la integración de cuadrillas de obra, así como la prima de riesgos emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social.
5
Revisa la o el jefe de departamento, el presupuesto detalladamente verificando que se aplicaron los parámetros del cálculo, de la mano de obra, materiales, herramienta y equipo; remitiendo el catálogo de conceptos al Departamento de Proyectos de Obras Públicas para la actualización del proyecto correspondiente.
6
Remite el catálogo o presupuesto base autorizado a: Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su integración en el Expediente Único de Obra, así como la elaboración del expediente técnico; Departamento de Concursos y Estimaciones para el proceso de contratación; y Departamento de Residencia y Supervisión para conocimiento.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Análisis de precios unitarios extraordinarios** |
| **Objetivo:** | Revisar las matrices de los precios unitarios extraordinarios, que en campo se requieran y que no estén considerados en el catálogo contratado. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Precios Unitarios revisará los conceptos extraordinarios que las empresas o contratistas presenten, con su respectivo sustento como lo es:
  - Copia de bitácora de obra firmada por la o el supervisor y la o el residente de obra;
  - Reporte fotográfico; y
  - Precio unitario impreso con su respectiva matriz.
- El Departamento de Precios Unitarios debe conciliar estos precios para que se pueda autorizar a las empresas o contratistas solicitantes, quienes deberán presentar las cotizaciones de los insumos que no se encuentren considerados dentro de la propuesta cotratada.

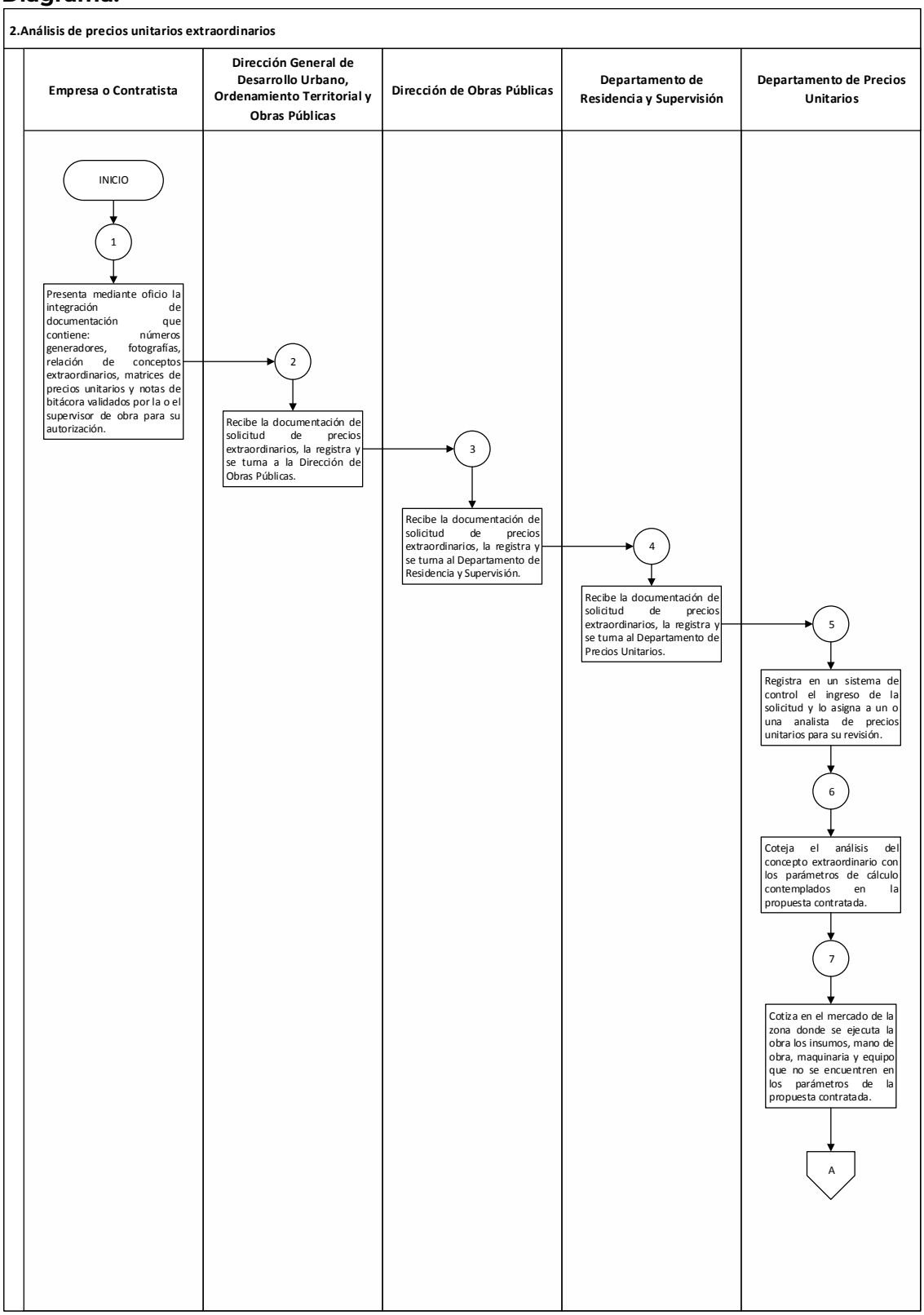
**2. Análisis de precios unitarios extraordinarios**

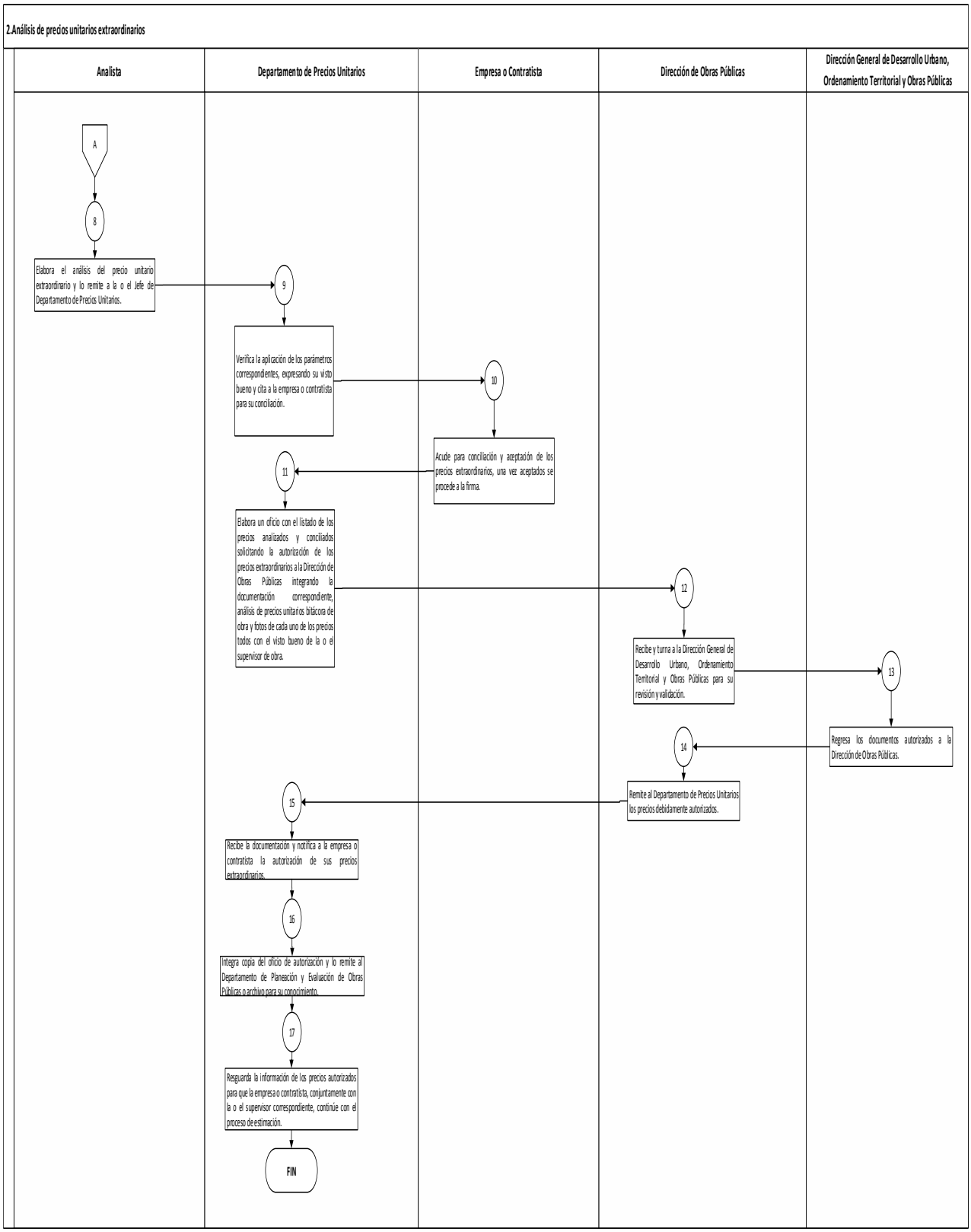
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Empresa o Contratista** | Presenta mediante oficio la integración de documentación que contiene: números generadores, fotografías, relación de conceptos extraordinarios, matrices de precios unitarios y notas de bitácora validados por la o el supervisor de obra para su autorización. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe la documentación de solicitud de precios extraordinarios, la registra y se turna a la Dirección de Obras Públicas. |
| **3** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe la documentación de solicitud de precios extraordinarios, la registra y se turna al Departamento de Residencia y Supervisión. |
| **4** | **Departamento de Residencia y Supervisión** | Recibe la documentación de solicitud de precios extraordinarios, la registra y se turna al Departamento de Precios Unitarios. |
| **5** | **Departamento de Precios Unitarios** | Registra en un sistema de control el ingreso de la solicitud y lo asigna a un o una analista de precios unitarios para su revisión. |
| **6** | | Coteja el análisis del concepto extraordinario con los parámetros de cálculo contemplados en la propuesta contratada. |
| **7** | **Departamento de Precios Unitarios** | Cotiza en el mercado de la zona donde se ejecuta la obra los insumos, mano de obra, maquinaria y equipo que no se encuentren en los parámetros de la propuesta contratada. |
| **8** | **Analista** | Elabora el análisis del precio unitario extraordinario y lo remite a la o el Jefe de Departamento de Precios Unitarios. |
| **9** | **Departamento de Precios Unitarios** | Verifica la aplicación de los parámetros correspondientes, expresando su visto bueno y cita a la empresa o contratista para su conciliación. |
| **10** | **Empresa o Contratista** | Acude para conciliación y aceptación de los precios extraordinarios, una vez aceptados se procede a la firma. |
| **11** | **Departamento de Precios Unitarios** | Elabora un oficio con el listado de los precios analizados y conciliados solicitando la autorización de los precios extraordinarios a la Dirección de Obras Públicas integrando la documentación correspondiente, análisis de precios unitarios bitácora de obra y fotos de cada uno de los precios todos con el visto bueno de la o el supervisor de obra. |
| **12** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe y turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para su revisión y validación. |
| **13** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y** | Regresa los documentos autorizados a la Dirección de Obras Públicas. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Obras Públicas** | |
| **14** | **Dirección de Obras Públicas** | Remite al Departamento de Precios Unitarios los precios debidamente autorizados. |
| **15** | **Departamento de Precios Unitarios** | Recibe la documentación y notifica a la empresa o contratista la autorización de sus precios extraordinarios. |
| **16** | | Integra copia del oficio de autorización y lo remite al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas o archivo para su conocimiento. |
| **17** | | Resguarda la información de los precios autorizados para que la empresa o contratista, conjuntamente con la o el supervisor correspondiente, continúe con el proceso de estimación. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2.Análisis de precios unitarios extraordinarios
Empresa o Contratista
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Residencia y Supervisión
Departamento de Precios Unitarios
INICIO
1
Presenta mediante oficio la integración de documentación que contiene: números generadores, fotografías, relación de conceptos extraordinarios, matrices de precios unitarios y notas de bitácora validados por la o el supervisor de obra para su autorización.
2
Recibe la documentación de solicitud de precios extraordinarios, la registra y se turna a la Dirección de Obras Públicas.
3
Recibe la documentación de solicitud de precios extraordinarios, la registra y se turna al Departamento de Residencia y Supervisión.
4
Recibe la documentación de solicitud de precios extraordinarios, la registra y se turna al Departamento de Precios Unitarios.
5
Registra en un sistema de control el ingreso de la solicitud y lo asigna a un o una analista de precios unitarios para su revisión.
6
Coteja el análisis del concepto extraordinario con los parámetros de cálculo contemplados en la propuesta contratada.
7
Cotiza en el mercado de la zona donde se ejecuta la obra los insumos, mano de obra, maquinaria y equipo que no se encuentren en los parámetros de la propuesta contratada.
A


2.Análisis de precios unitarios extraordinarios
Analista
Departamento de Precios Unitarios
Empresa o Contratista
Dirección de Obras Públicas
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
A
8
Elabora el análisis del precio unitario extraordinario y lo remite a la o el Jefe de Departamento de Precios Unitarios.
9
Verifica la aplicación de los parámetros correspondientes, expresando su visto bueno y cita a la empresa o contratista para su conciliación.
10
Acude para conciliación y aceptación de los precios extraordinarios, una vez aceptados se procede a la firma.
11
Elabora un oficio con el listado de los precios analizados y conciliados solicitando la autorización de los precios extraordinarios a la Dirección de Obras Públicas integrando la documentación correspondiente, análisis de precios unitarios bitácora de obra y fotos de cada uno de los precios todos con el visto bueno de la o el supervisor de obra.
12
Recibe y turna a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para su revisión y validación.
13
Regresa los documentos autorizados a la Dirección de Obras Públicas.
14
Remite al Departamento de Precios Unitarios los precios debidamente autorizados.
15
Recibe la documentación y notifica a la empresa o contratista la autorización de sus precios extraordinarios.
16
Integra copia del oficio de autorización y lo remite al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas o archivo para su conocimiento.
17
Resguarda la información de los precios autorizados para que la empresa o contratista, conjuntamente con la o el supervisor correspondiente, continúe con el proceso de estimación.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Análisis de precios unitarios para obras por administración directa** |
| **Objetivo:** | Realizar los presupuestos base para determinar el costo final de una por administración directa, analizando los materiales y equipos para la realización de los trabajos de construcción, rehabilitación y mantenimiento de las obras. |

## POLÍTICAS APLICABLES

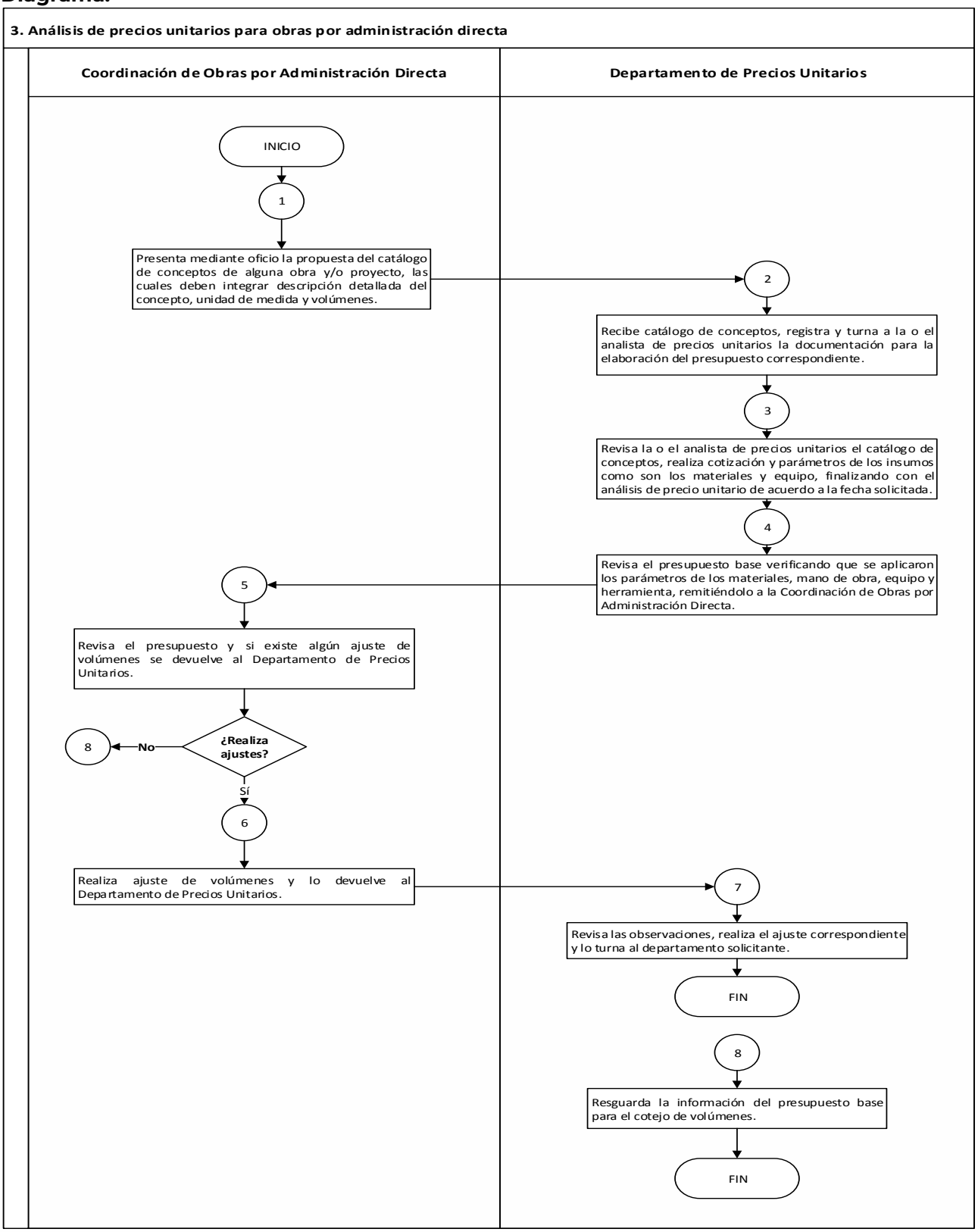
- El Departamento de Precios Unitarios elaborará los presupuestos de una obra y definirá los precios unitarios de las partidas compuestas, auxiliares y básicos; relativas a materiales, mano de obra, equipo y herramienta, que sirvan de base para presupuestar una obra.
- El Departamento de Precios Unitarios deberá elaborar el presupuesto base de cada obra y/o proyecto, que servirá de parámetro-indicador para el análisis comparativo e investigar los costos de materiales en el mercado, que permita la actualización de los presupuestos y costos de construcción.
- El análisis de precios unitarios se determinará con base en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento o del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento, según la naturaleza de los recursos de inversión pública.

### 4. Análisis de precios unitarios para obras por administración directa

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Presenta mediante oficio la propuesta del catálogo de conceptos de alguna obra y/o proyecto, las cuales deben integrar descripción detallada del concepto, unidad de medida y volúmenes. |
| **2** | **Departamento de Precios Unitarios** | Recibe catálogo de conceptos, registra y turna a la o el analista de precios unitarios la documentación para la elaboración del presupuesto correspondiente. |
| **3** | | Revisa la o el analista de precios unitarios el catálogo de conceptos, realiza cotización y parámetros de los insumos como son los materiales y equipo, finalizando con el análisis de precio unitario de acuerdo a la fecha solicitada. |
| **4** | | Revisa el presupuesto base verificando que se aplicaron los parámetros de los materiales, mano de obra, equipo y herramienta, remitiéndolo a la Coordinación de Obras por Administración Directa. |
| **5** | **Coordinación de Obras por Administración Directa** | Revisa el presupuesto y si existe algún ajuste de volúmenes se devuelve al Departamento de Precios Unitarios. |
| | | **¿Realiza ajustes?** |
| **6** | | **Si:**<br>Realiza ajuste de volúmenes y lo devuelve al Departamento de Precios Unitarios. |
| **7** | **Departamento de Precios Unitarios** | Revisa las observaciones, realiza el ajuste correspondiente y lo turna al departamento solicitante. |
| | | **FIN** |
| **8** | | **No:**<br>Resguarda la información del presupuesto base para el cotejo de volúmenes. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Análisis de precios unitarios para obras por administración directa
Coordinación de Obras por Administración Directa
Departamento de Precios Unitarios
INICIO
1
Presenta mediante oficio la propuesta del catálogo de conceptos de alguna obra y/o proyecto, las cuales deben integrar descripción detallada del concepto, unidad de medida y volúmenes.
2
Recibe catálogo de conceptos, registra y turna a la o el analista de precios unitarios la documentación para la elaboración del presupuesto correspondiente.
3
Revisa la o el analista de precios unitarios el catálogo de conceptos, realiza cotización y parámetros de los insumos como son los materiales y equipo, finalizando con el análisis de precio unitario de acuerdo a la fecha solicitada.
4
Revisa el presupuesto base verificando que se aplicaron los parámetros de los materiales, mano de obra, equipo y herramienta, remitiéndolo a la Coordinación de Obras por Administración Directa.
5
Revisa el presupuesto y si existe algún ajuste de volúmenes se devuelve al Departamento de Precios Unitarios.
¿Realiza ajustes?
No
8
Sí
6
Realiza ajuste de volúmenes y lo devuelve al Departamento de Precios Unitarios.
7
Revisa las observaciones, realiza el ajuste correspondiente y lo turna al departamento solicitante.
FIN
8
Resguarda la información del presupuesto base para el cotejo de volúmenes.
FIN

## XVIII. Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's)** |
| **Objetivo:** | Coadyuvar de forma conjunta con el Departamento de Apoyo a la Gestión de la Obra Pública,y la Contraloría Municipal en la integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's) encargados de supervisar la obra pública municipal, en apego a la normatividad establecida vigente. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obra Pública remitirá por escrito el listado de las obras contratadas al Departamento de Concursos y Estimaciones. De igual forma, la Coordinación de Obras por Administración Directa remitirá el listado de las obras a ejecutar en dicha modalidad.
- El Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas coadyuvará con la Contraloría Municipal en la integración de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's) en apego las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y los Lineamientos Generales de Operación del Programa de Contraloría Social vigentes.
- Los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia estarán integrados por tres vecinos(as) de la localidad en la que se construya la obra, serán electos en asamblea general, en forma democrática, por las y los ciudadanos beneficiados directamente por aquélla. El cargo de integrante del comité será honorífico. No podrán ser integrantes de los comités las personas que sean dirigentes de organizaciones políticas o servidores(as) públicos(as).
- Las dependencias que construyan las obras o realicen las acciones, explicarán a los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia, las características físicas y financieras de las obras y les proporcionarán, antes del inicio de la obra, el resumen del expediente técnico respectivo y darles el apoyo, las facilidades y la información necesaria para el desempeño de sus funciones.
- La integración de los COCICOVIS se conformará una vez que el Departamento de Concursos y Estimaciones emita los contratos para dar inicio a la programación de los COCICOVI´s para ser enviadas a las áreas competentes y la hará del conocimiento de la Contraloría Municipal y a la Dirección General de Gobernación para los trámites conducentes.
- Cuando la obra pública en ejecución tenga un avance fisico mayor al 30% no será posible llevar a cabo la integración del Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's), situación que deberá reportarse el jefe superior inmediato e informar por escrito a la Contraloría Municipal.

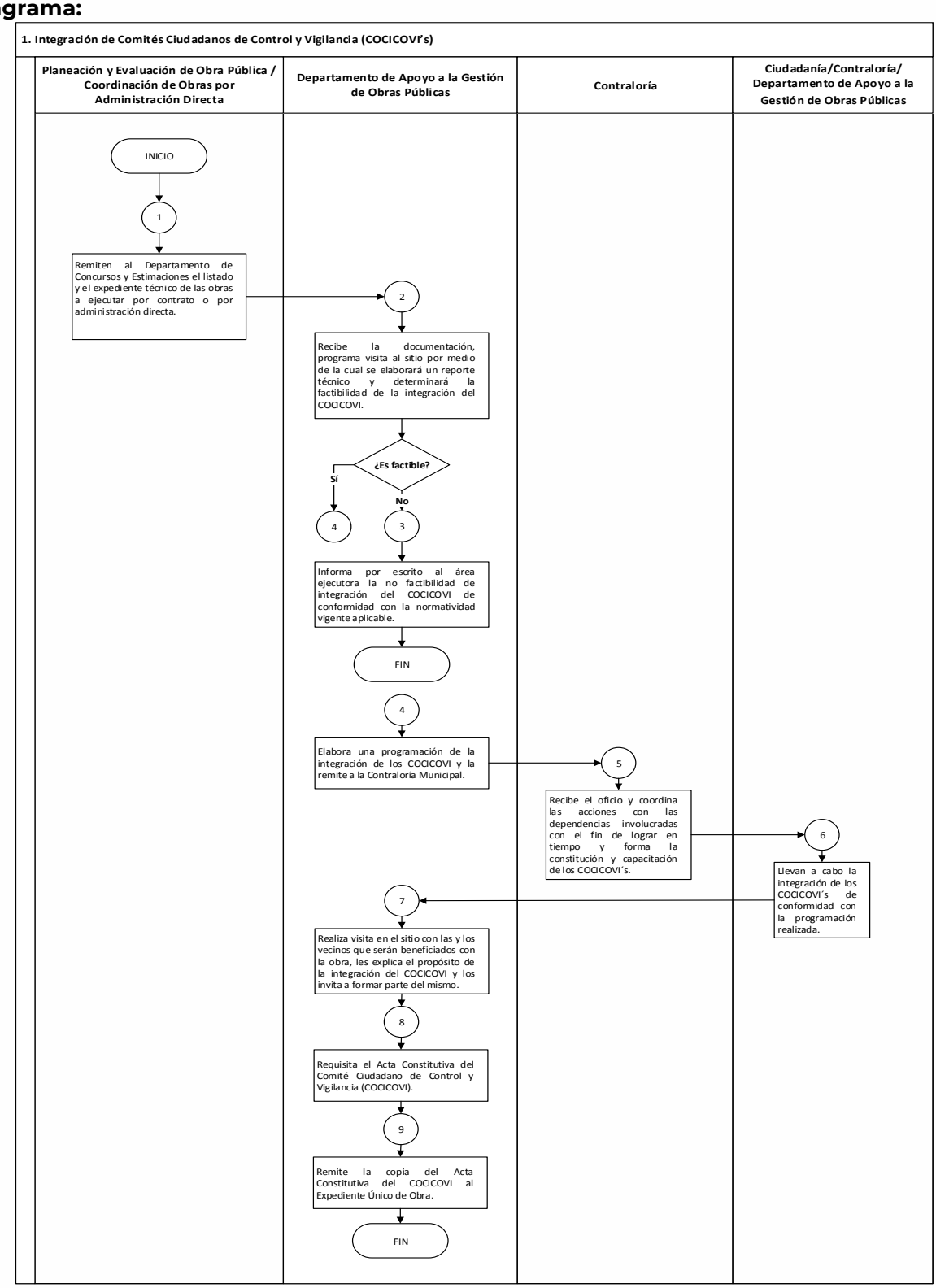
- El Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas proporcionará a los integrantes de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's) los siguientes documentos; ficha técnica, catálogo de conceptos, proyecto, formato de reporte del estado físico de la obra y formato de reporte ciudadano.

**1. Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's)**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Planeación y Evaluación de Obra Pública /Coordinación de Obras por Administración Directa** | Remiten al Departamento de Concursos y Estimaciones el listado y el expediente técnico de las obras a ejecutar por contrato o por administración directa. |
| 2 | **Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas** | Recibe la documentación, programa visita al sitio por medio de la cual se elaborará un reporte técnico y determinará la factibilidad de la integración del COCICOVI. |
| | | ***¿Es factible?*** |
| 3 | **Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas** | **No:**<br>Informa por escrito al área ejecutora la no factibilidad de integración del COCICOVI de conformidad con la normatividad vigente aplicable. |
| | | **FIN** |
| 4 | **Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas** | **Sí:**<br>Elabora una programación de la integración de los COCICOVI y la remite a la Contraloría Municipal. |
| 5 | **Contraloría** | Recibe el oficio y coordina las acciones con las dependencias involucradas con el fin de lograr en tiempo y forma la constitución y capacitación de los COCICOVI´s. |
| 6 | **Ciudadanía/Contraloría/ Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas** | Llevan a cabo la integración de los COCICOVI´s de conformidad con la programación realizada. |
| 7 | **Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas Dirección de Obras Públicas** | Realiza visita en el sitio con las y los vecinos que serán beneficiados con la obra, les explica el propósito de la integración del COCICOVI y los invita a formar parte del mismo. |
| 8 | | Requisita el Acta Constitutiva del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI). |
| 9 | | Remite la copia del Acta Constitutiva del COCICOVI al Expediente Único de Obra. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


1. Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's)
Planeación y Evaluación de Obra Pública / Coordinación de Obras por Administración Directa
Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas
Contraloría
Ciudadanía/Contraloría/ Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas
INICIO
1
Remiten al Departamento de Concursos y Estimaciones el listado y el expediente técnico de las obras a ejecutar por contrato o por administración directa.
2
Recibe la documentación, programa visita al sitio por medio de la cual se elaborará un reporte técnico y determinará la factibilidad de la integración del COCICOVI.
¿Es factible?
Sí
No
4
3
Informa por escrito al área ejecutora la no factibilidad de integración del COCICOVI de conformidad con la normatividad vigente aplicable.
FIN
4
Elabora una programación de la integración de los COCICOVI y la remite a la Contraloría Municipal.
5
Recibe el oficio y coordina las acciones con las dependencias involucradas con el fin de lograr en tiempo y forma la constitución y capacitación de los COCICOVI´s.
6
Llevan a cabo la integración de los COCICOVI´s de conformidad con la programación realizada.
7
Realiza visita en el sitio con las y los vecinos que serán beneficiados con la obra, les explica el propósito de la integración del COCICOVI y los invita a formar parte del mismo.
8
Requisita el Acta Constitutiva del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI).
9
Remite la copia del Acta Constitutiva del COCICOVI al Expediente Único de Obra.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Actualización de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS)** |
| **Objetivo:** | Alimentar la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social con las obras que se ejecutarán durante el ejercicio fiscal y que correspondan a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas con cargo a la fuente de financiamiento Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS). |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas coadyuvará con la Dirección General de Desarrollo Social, en la captura y actualización de información de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS) exclusivamente de las obras que corresponden a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
- Las o los servidores públicos que realicen la actualización de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS) atenderán lo dispuesto en los siguientes documentos:
  - Lineamientos generales para la operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS) el cual se divide en el Fondo de Infraestructura Social Estatal (FISE) y el Fondo de Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FAISMUN), y
  - El Manual de usuario y operación de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social.
- En la planeación, presupuestación, ejecución y supervisión de obras que correspondan a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas se atenderá lo establecido por el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento, así como la normatividad aplicable vigente.
- Los recursos que se derivan del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS) se pueden destinar en los siguientes rubros:

  **FAISMUN:** Agua potable, alcantarillado, drenaje y letrinas, urbanización, electrificación rural y de colonias pobres, infraestructura básica del sector salud y educativo, mejoramiento de vivienda, así como mantenimiento de infraestructura, conforme a lo señalado en el catálogo de acciones establecido en los Lineamientos del fondo que emita la Secretaría de Desarrollo Social.

  **FISE:** Obras y acciones que beneficien preferentemente a la población de los municipios, demarcaciones territoriales y localidades que presenten mayores niveles de rezago social y pobreza extrema en la entidad.

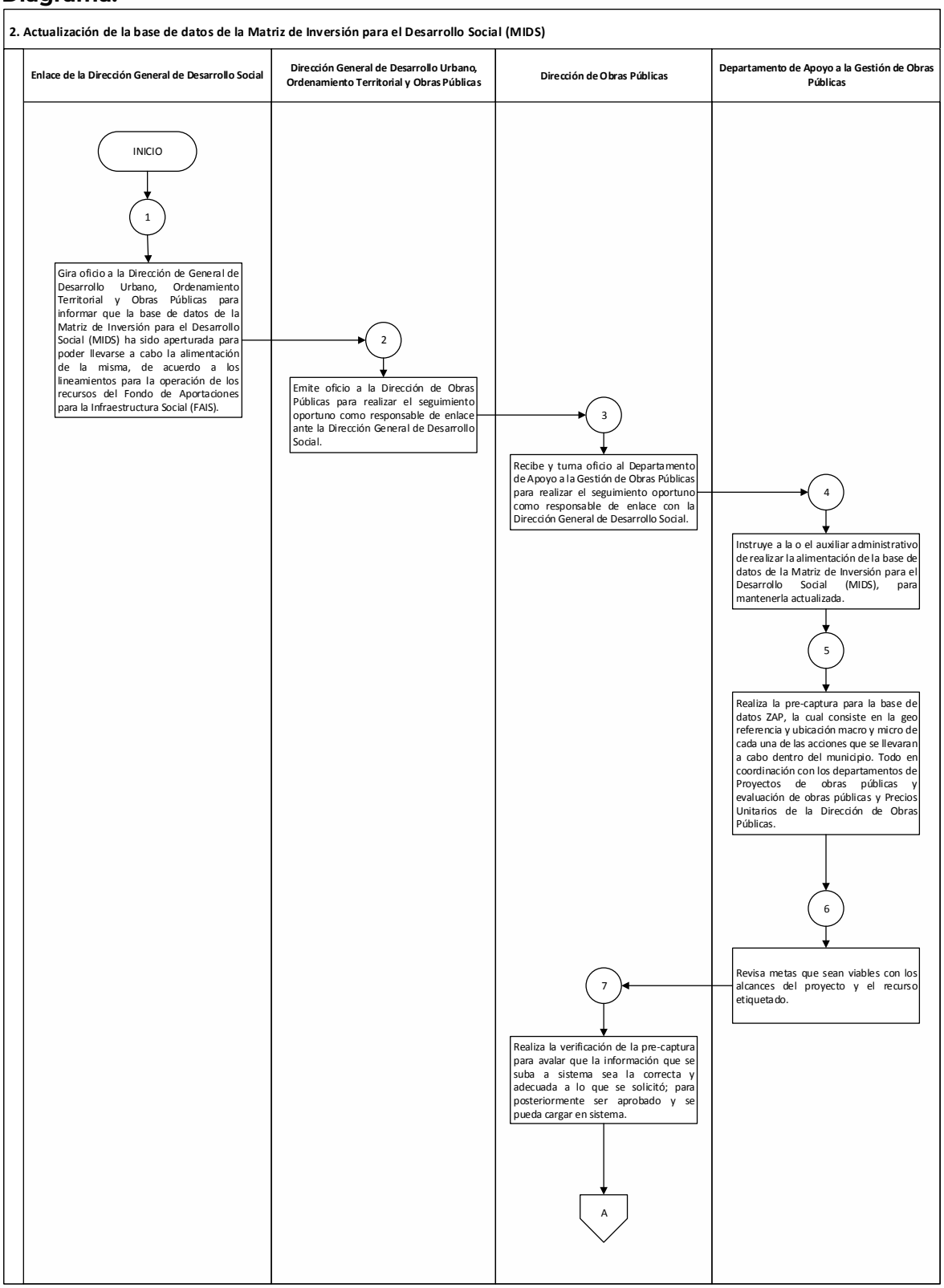
**2. Actualización de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS)**

**Descriptivo:**

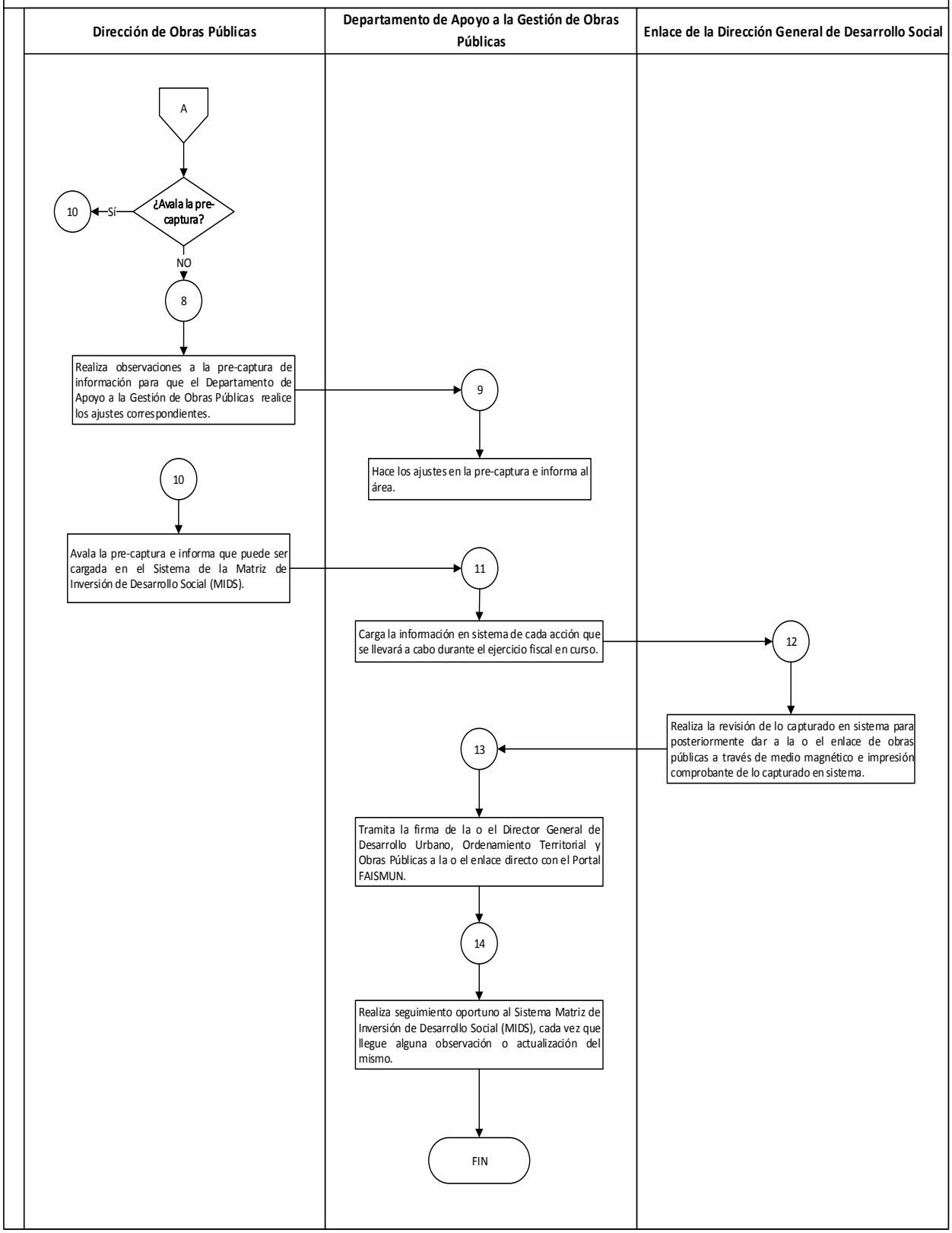
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Enlace de la Dirección General de Desarrollo Social** | Gira oficio a la Dirección de General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para informar que la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS) ha sido aperturada para poder llevarse a cabo la alimentación de la misma, de acuerdo a los lineamientos para la operación de los recursos del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS). |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Emite oficio a la Dirección de Obras Públicas para realizar el seguimiento oportuno como responsable de enlace ante la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **3** | **Dirección de Obras Públicas.** | Recibe y turna oficio al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas para realizar el seguimiento oportuno como responsable de enlace con la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **4** | **Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas** | Instruye a la o el auxiliar administrativo de realizar la alimentación de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS), para mantenerla actualizada. |
| **5** | | Realiza la pre-captura para la base de datos ZAP, la cual consiste en la geo referencia y ubicación macro y micro de cada una de las acciones que se llevaran a cabo dentro del municipio. Todo en coordinación con los departamentos de Proyectos de obras públicas y evaluación de obras públicas y Precios Unitarios de la Dirección de Obras Públicas. |
| **6** | | Revisa metas que sean viables con los alcances del proyecto y el recurso etiquetado. |
| **7** | **Dirección de Obras Públicas** | Realiza la verificación de la pre-captura para avalar que la información que se suba a sistema sea la correcta y adecuada a lo que se solicitó; para posteriormente ser aprobado y se pueda cargar en sistema. |
| | | **¿Avala la pre-captura?** |
| **8** | **Dirección de Obras Públicas** | **No:**<br>Realiza observaciones a la pre-captura de información para que el Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas realice los ajustes correspondientes. |
| **9** | **Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas** | Hace los ajustes en la pre-captura e informa al área. |
| **10** | **Dirección de Obras Públicas** | **Sí:**<br>Avala la pre-captura e informa que puede ser cargada en el Sistema de la Matriz de Inversión de Desarrollo Social (MIDS). |
| **11** | **Departamento de Apoyo a la Gestión de** | Carga la información en sistema de cada acción que se llevará a cabo durante el ejercicio fiscal en curso. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Obras Públicas** | |
| **12** | **Enlace de la Dirección General de Desarrollo Social** | Realiza la revisión de lo capturado en sistema para posteriormente dar a la o el enlace de obras públicas a través de medio magnético e impresión comprobante de lo capturado en sistema. |
| **13** | **Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas** | Tramita la firma de la o el Director General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas a la o el enlace directo con el Portal FAISMUN. |
| **14** | | Realiza seguimiento oportuno al Sistema Matriz de Inversión de Desarrollo Social (MIDS), cada vez que llegue alguna observación o actualización del mismo. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Actualización de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS)
Enlace de la Dirección General de Desarrollo Social
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas
INICIO
1
Gira oficio a la Dirección de General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para informar que la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS) ha sido aperturada para poder llevarse a cabo la alimentación de la misma, de acuerdo a los lineamientos para la operación de los recursos del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS).
2
Emite oficio a la Dirección de Obras Públicas para realizar el seguimiento oportuno como responsable de enlace ante la Dirección General de Desarrollo Social.
3
Recibe y turna oficio al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas para realizar el seguimiento oportuno como responsable de enlace con la Dirección General de Desarrollo Social.
4
Instruye a la o el auxiliar administrativo de realizar la alimentación de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS), para mantenerla actualizada.
5
Realiza la pre-captura para la base de datos ZAP, la cual consiste en la geo referencia y ubicación macro y micro de cada una de las acciones que se llevaran a cabo dentro del municipio. Todo en coordinación con los departamentos de Proyectos de obras públicas y evaluación de obras públicas y Precios Unitarios de la Dirección de Obras Públicas.
6
Revisa metas que sean viables con los alcances del proyecto y el recurso etiquetado.
7
Realiza la verificación de la pre-captura para avalar que la información que se suba a sistema sea la correcta y adecuada a lo que se solicitó; para posteriormente ser aprobado y se pueda cargar en sistema.
A

**2. Actualización de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS)**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Conformación y reporte de cédulas de verificación de la Matriz de Inversión de Desarrollo Social (MIDS)** |
| **Objetivo:** | Llevar a cabo la conformación y reporte de las cédulas de verificación de cada una de las acciones subidas a sistema de la Matriz de Inversión de Desarrollo Social (MIDS) para tener el control adecuado del avance y por menores de cada una de ellas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

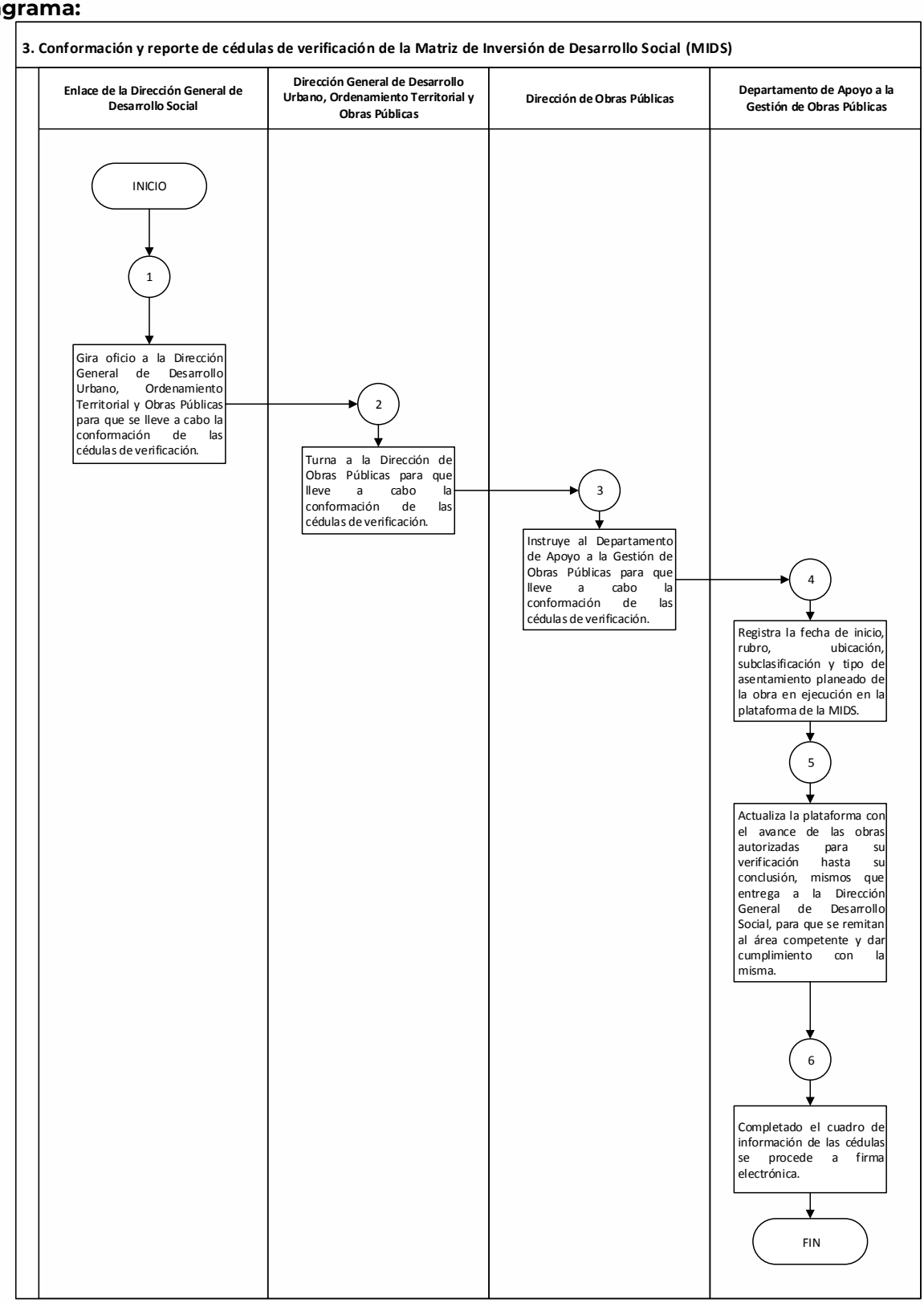
- Los lineamientos Generales para la operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS) y la Guía para la cédula, establecen la conformación y reporte de las cédulas de verificación por Matriz de Inversión de Desarrollo Social.
- Realizar la conformación de cédulas de verificación, en las cuales se captura en la plataforma de la Secretaria de Inversión Social y se establece la fecha de inicio planeada, el rubro de la obra, ubicación, subclasificación, y el tipo de asentamiento en donde dará el beneficio una vez que se tenga un avance físico real del 40 al 60% de la obra.
- Previa solicitud de la Dirección General de Desarrollo Social, el Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas realizará el reporte de cédulas de verificación de cada una de las acciones subidas a plataforma de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS) exclusivamente de las acciones que corresponden a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.

**3. Conformación y reporte de cédulas de verificación de la Matriz de Inversión de Desarrollo Social (MIDS)**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Enlace de la Dirección General de Desarrollo Social** | Gira oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para que se lleve a cabo la conformación de las cédulas de verificación. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.** | Turna a la Dirección de Obras Públicas para que lleve a cabo la conformación de las cédulas de verificación. |
| **3** | **Dirección de Obras Públicas** | Instruye al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas para que lleve a cabo la conformación de las cédulas de verificación. |
| **4** | **Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas** | Registra la fecha de inicio, rubro, ubicación, subclasificación y tipo de asentamiento planeado de la obra en ejecución en la plataforma de la MIDS. |
| **5** | | Actualiza la plataforma con el avance de las obras autorizadas para su verificación hasta su conclusión, mismos que entrega a la Dirección General de Desarrollo Social, para que se remitan al área competente y dar cumplimiento con la misma. |
| **6** | | Completado el cuadro de información de las cédulas se procede a firma electrónica. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Conformación y reporte de cédulas de verificación de la Matriz de Inversión de Desarrollo Social (MIDS)
Enlace de la Dirección General de Desarrollo Social
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas
INICIO
1
Gira oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para que se lleve a cabo la conformación de las cédulas de verificación.
2
Turna a la Dirección de Obras Públicas para que lleve a cabo la conformación de las cédulas de verificación.
3
Instruye al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas para que lleve a cabo la conformación de las cédulas de verificación.
4
Registra la fecha de inicio, rubro, ubicación, subclasificación y tipo de asentamiento planeado de la obra en ejecución en la plataforma de la MIDS.
5
Actualiza la plataforma con el avance de las obras autorizadas para su verificación hasta su conclusión, mismos que entrega a la Dirección General de Desarrollo Social, para que se remitan al área competente y dar cumplimiento con la misma.
6
Completado el cuadro de información de las cédulas se procede a firma electrónica.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Conformación de Comité de Participación Social (COPASO)** |
| **Objetivo:** | Realizar la conformación de los Comités de Participación Social, con las y los beneficiarios, promoviendo la participación comunitaria en la planeación y seguimiento de los proyectos que se realicen con los recursos del Fondo de Aportaciones de Infraestructura Social (FAIS). |

## POLÍTICAS APLICABLES

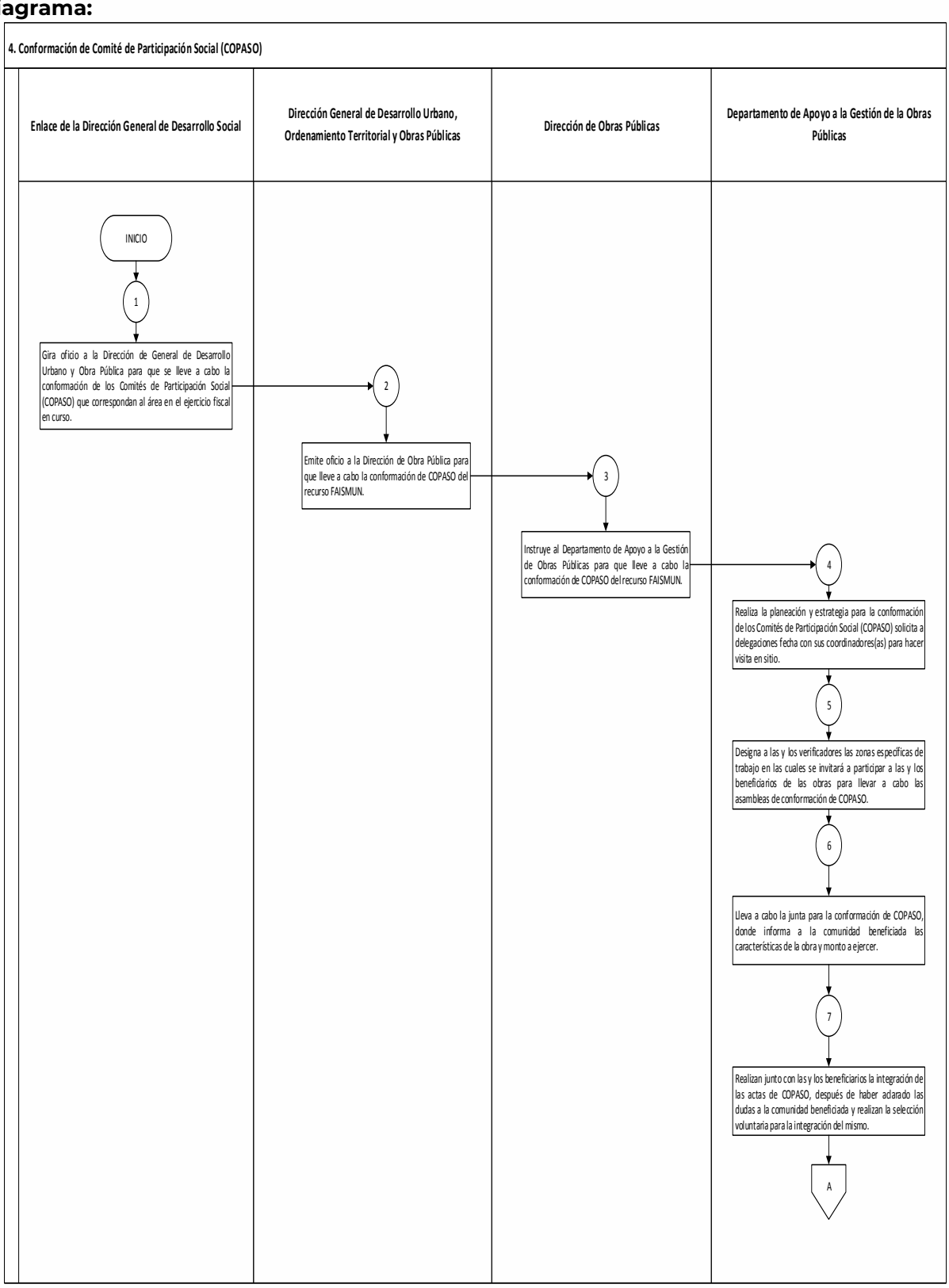
- Previa solicitud de la Dirección General de Desarrollo Social, el Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas, dará inicio a la integración de los Comités de Participación Social (COPASO) exclusivamente de las obras que corresponden a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.
- Las y los servidores públicos que realicen la integración de los Comités de Participación Social (COPASO) atenderán lo dispuesto en los:
  - Lineamientos Generales para la Operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS).
  - Guía de Participación Social FAISMUN.

**4. Conformación de Comité de Participación Social (COPASO)**

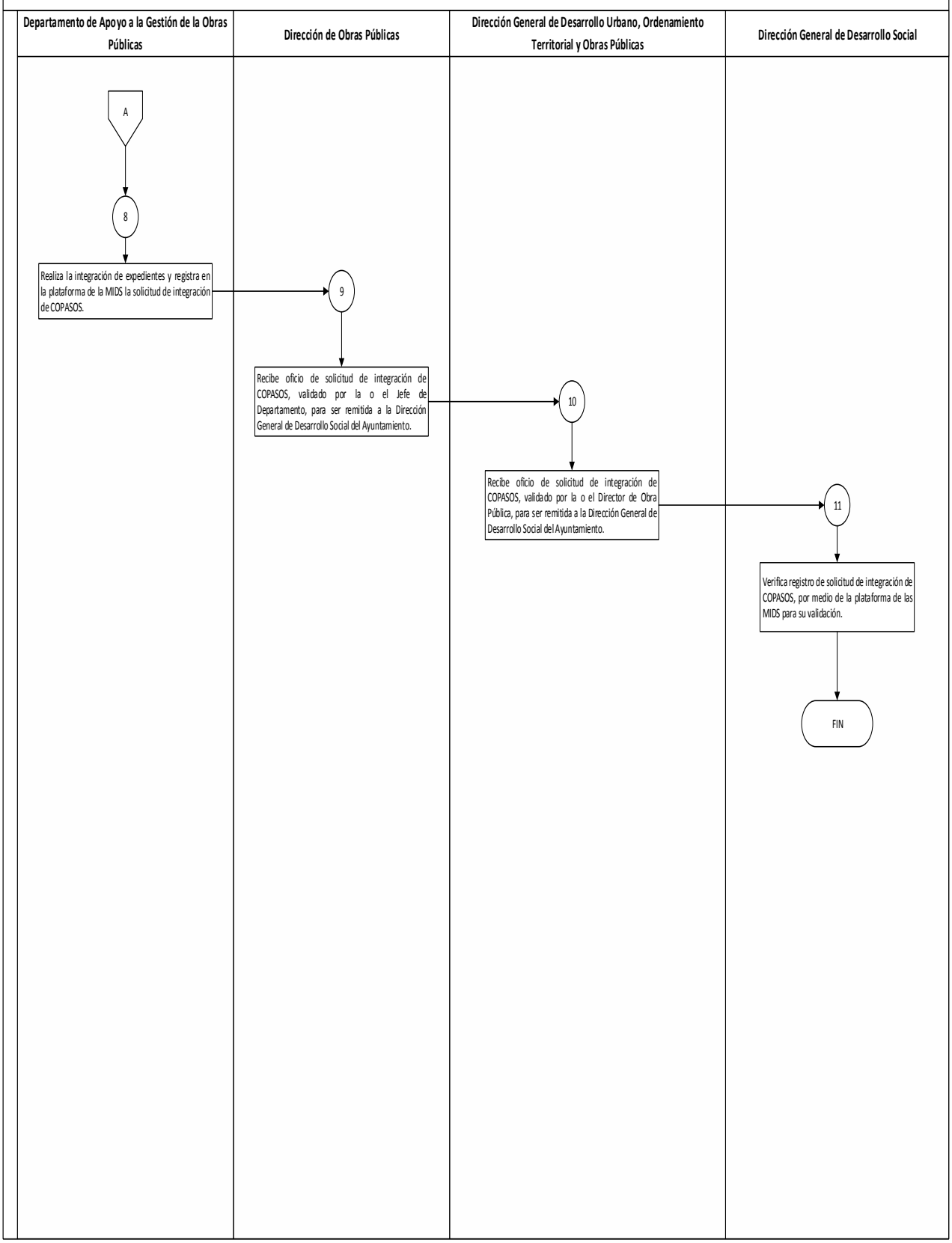
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Enlace de la Dirección General de Desarrollo Social** | Gira oficio a la Dirección de General de Desarrollo Urbano y Obra Pública para que se lleve a cabo la conformación de los Comités de Participación Social (COPASO) que correspondan al área en el ejercicio fiscal en curso. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Emite oficio a la Dirección de Obra Pública para que lleve a cabo la conformación de COPASO del recurso FAISMUN. |
| **3** | **Dirección de Obras Públicas** | Instruye al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas para que lleve a cabo la conformación de COPASO del recurso FAISMUN. |
| **4** | **Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas** | Realiza la planeación y estrategia para la conformación de los Comités de Participación Social (COPASO) solicita a delegaciones fecha con sus coordinadores(as) para hacer visita en sitio. |
| **5** | | Designa a las y los verificadores las zonas específicas de trabajo en las cuales se invitará a participar a las y los beneficiarios de las obras para llevar a cabo las asambleas de conformación de COPASO. |
| **6** | | Lleva a cabo la junta para la conformación de COPASO, donde informa a la comunidad beneficiada las características de la obra y monto a ejercer. |
| **7** | | Realizan junto con las y los beneficiarios la integración de las actas de COPASO, después de haber aclarado las dudas a la comunidad beneficiada y realizan la selección voluntaria para la integración del mismo. |
| **8** | | Realiza la integración de expedientes y registra en la plataforma de la MIDS la solicitud de integración de COPASOS. |
| **9** | **Dirección de Obras Públicas** | Recibe oficio de solicitud de integración de COPASOS, validado por la o el Jefe de Departamento, para ser remitida a la Dirección General de Desarrollo Social del Ayuntamiento. |
| **10** | **Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas** | Recibe oficio de solicitud de integración de COPASOS, validado por la o el Director de Obra Pública, para ser remitida a la Dirección General de Desarrollo Social del Ayuntamiento. |
| **11** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Verifica registro de solicitud de integración de COPASOS, por medio de la plataforma de las MIDS para su validación. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Conformación de Comité de Participación Social (COPASO)
Enlace de la Dirección General de Desarrollo Social
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas
Dirección de Obras Públicas
Departamento de Apoyo a la Gestión de la Obras Públicas
INICIO
1
Gira oficio a la Dirección de General de Desarrollo Urbano y Obra Pública para que se lleve a cabo la conformación de los Comités de Participación Social (COPASO) que correspondan al área en el ejercicio fiscal en curso.
2
Emite oficio a la Dirección de Obra Pública para que lleve a cabo la conformación de COPASO del recurso FAISMUN.
3
Instruye al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas para que lleve a cabo la conformación de COPASO del recurso FAISMUN.
4
Realiza la planeación y estrategia para la conformación de los Comités de Participación Social (COPASO) solicita a delegaciones fecha con sus coordinadores(as) para hacer visita en sitio.
5
Designa a las y los verificadores las zonas específicas de trabajo en las cuales se invitará a participar a las y los beneficiarios de las obras para llevar a cabo las asambleas de conformación de COPASO.
6
Lleva a cabo la junta para la conformación de COPASO, donde informa a la comunidad beneficiada las características de la obra y monto a ejercer.
7
Realizan junto con las y los beneficiarios la integración de las actas de COPASO, después de haber aclarado las dudas a la comunidad beneficiada y realizan la selección voluntaria para la integración del mismo.
A

**4. Conformación de Comité de Participación Social (COPASO)**



## XIX. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Existe una copia en medio digital en:
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.

## XX. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, junio 2023.
Elaboración del Manual

## XXI. VALIDACIÓN

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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento

**Ing. Janete Susana Campos Fabela**
Directora General de Desarrollo Urbano,
Ordenamiento Territorial y Obras Públicas

## XXII. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas.

**Responsables 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

## XXIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Económico.

TOLUCA

Ayuntamiento
2022 - 2024

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

COPYRIGHT © DERECHOS RESERVADOS

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

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

Teléfono: 722 226-12-80 Ext. 7601
Junio 2023

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

**INDICE**

**I. PRESENTACIÓN ..... 5**
**II. OBJETIVO GENERAL ..... 7**
**III. DELEGACION ADMINISTRATIVA ..... 8**
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente ..... 8
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales ..... 11
Alta de personal ..... 18
Baja de personal ..... 22
**IV. UNIDAD DE ATENCIÓN EMPRESARIAL ..... 27**
Atención y seguimiento a las y los inversionistas para el desarrollo de sus proyectos en el municipio ..... 27
Participación en foros empresariales para la difusión de las ventajas competitivas de Toluca, incentivando nuevas inversiones ..... 30
Publicación del boletín electrónico empresarial ..... 33
**V. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO ..... 36**
Expedición de Dictamen de Giro ..... 36
**VI. DEPARTAMENTO DE FOMENTO DEL EMPLEO ..... 42**
Atención diaria a buscadores de empleo ..... 42
Atención Diaria a Empresas ..... 46
Programa Martes de Empleo ..... 50
Talleres de capacitación para la búsqueda de empleo ..... 54
Ferias de Empleo ..... 62
Reunir en una feria a las empresas y a las y los buscadores de empleo, lo que permitirá disminuir tiempos y costos en contratación a las empresas. ..... 62
**VII. DEPARTAMENTO DE PROMOCION INDUSTRIAL ..... 66**
Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales ..... 66
Ejecución del programa de capacitación empresarial ..... 70
Organización de eventos empresariales ..... 74
**VIII. DEPARTAMENTO DE EMPRENDIEMIENTO Y FOTALECIMIENTO DE PYMES ..... 77**
Solicitud de microcréditos del “Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)” ..... 77
Recuperación de cartera vencida de microcrédito (FONTOL) ..... 85
Capacitación Para El Fortalecimiento de Pymes ..... 88
Detectar necesidades de capacitación de PYMES del Municipio de Toluca y proporcionar cursos, talleres, asesorías y conferencias, para elevar su competitividad y productividad. ..... 88

**IX. DEPARTAMENTO DE FOMENTO AGROPECUARIO ..... 93**

Atención a productores de traspatio con asesoría y asistencia técnica pecuaria... 93

Capacitación y asesoría en materia agrícola ..... 96

Entrega de apoyos e insumos en materia agrícola ..... 99

Brindar atención eficaz y oportuna a las solicitudes de las y los productores del campo del Municipio de Toluca para la generación, establecimiento y mejora de los cultivos existentes y factibles, creando alternativas de ingresos para las personas que conforman este sector. ..... 99

**X. DEPARTAMENTO DEL RASTRO MUNICIPAL .....103**

Sacrificio humanitario de ganado (bovino, ovino y porcino) ..... 103

Realizar el sacrificio humanitario de ganado bovino, ovino y porcino para el abasto de carne a la población del Municipio de Toluca y zona conurbada. ..... 103

**XI. DISTRIBUCIÓN ..... 108**

**XII. REGISTRO DE EDICIONES. ..... 109**

**XIII. VALIDACIÓN..... 110**

**XIV. CRÉDITOS ..... 111**

**XV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN .....112**

## I. PRESENTACIÓN

La Dirección General de Desarrollo Económico y la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación presenta el "Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Económico" del Municipio de Toluca, con el propósito de contar con instrumento administrativo dinámico que dé respuestas eficientes a los requerimientos del personal de la institución, particularmente a las y los involucrados y responsables de la actividad de comunicación social de la administración pública municipal y a las demandas de la población toluqueña.

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

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

Esta herramienta es básica para la operación de los procedimientos administrativos en materia de desarrollo económico comunitario y municipal; a través de la promoción de las actividades de gestión pública de impulso de las esferas productivas de la industria, el comercio establecido y de servicios, para ello, contiene el nombre, objetivo, políticas y diagramas de los procedimientos ejercidos por la estructura organiza ex profesa para tal fin, así como los vínculos que se establecen para tal efecto con instancias de los tres órdenes de gobierno y agentes económicos de los sectores agropecuario y manufacturero. También es útil como material de consulta y conocimiento del personal de nuevo ingreso.

El contenido quedará sujeto a modificaciones, toda vez que la normatividad aplicable y/o tareas al interior de las Unidades Administrativas tengan cambios en la operación o vinculación procedimentales de los medios dispuestos para concretar la misión de la dependencia.

## II. OBJETIVO GENERAL

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

## III. DELEGACION ADMINISTRATIVA

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente** |
| **Objetivo**: | Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal. |

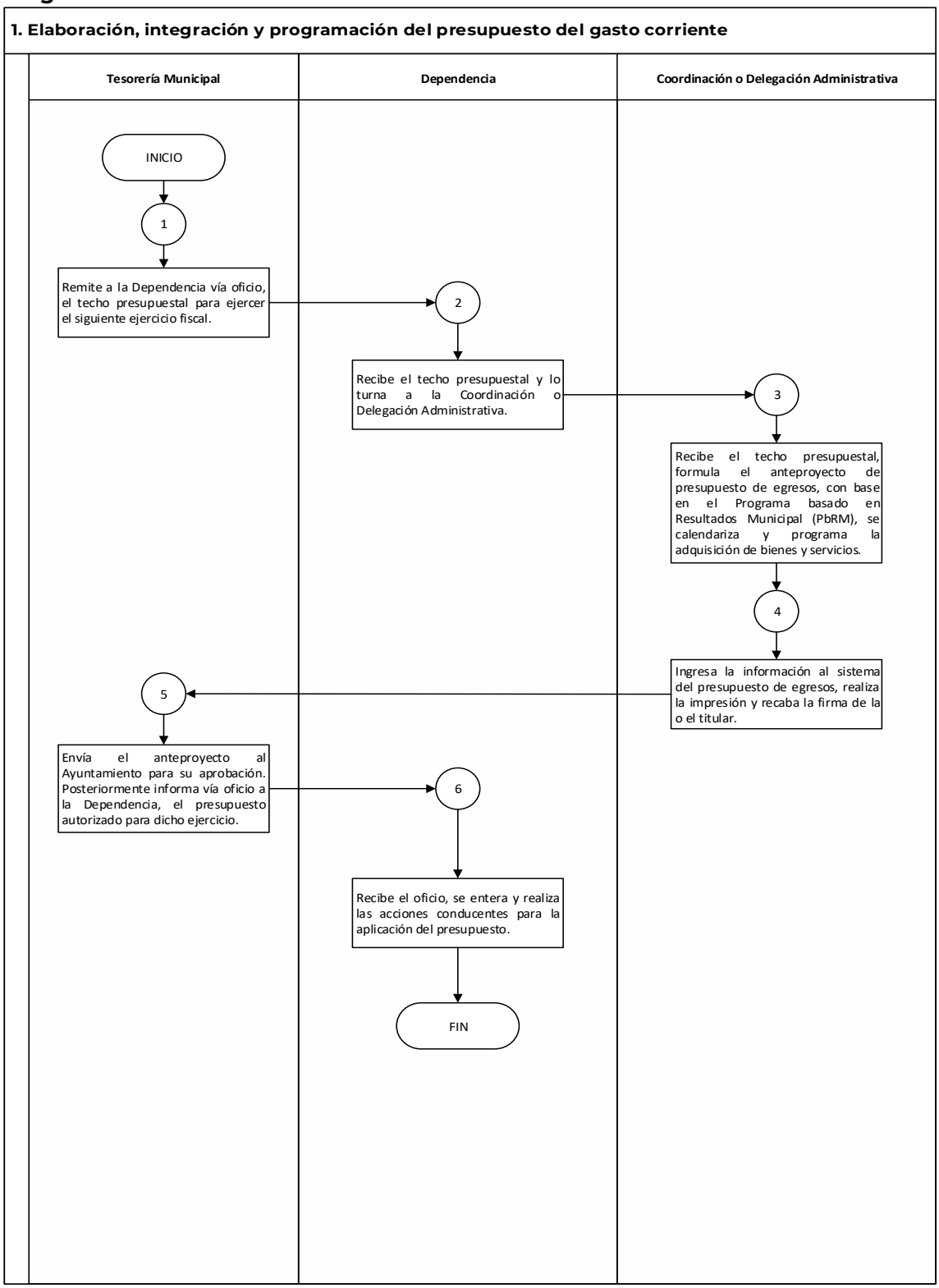
### POLÍTICAS APLICABLES

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

**1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
**Descriptivo:**

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

## Diagrama:


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales** |
| **Objetivo**: | Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

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

- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

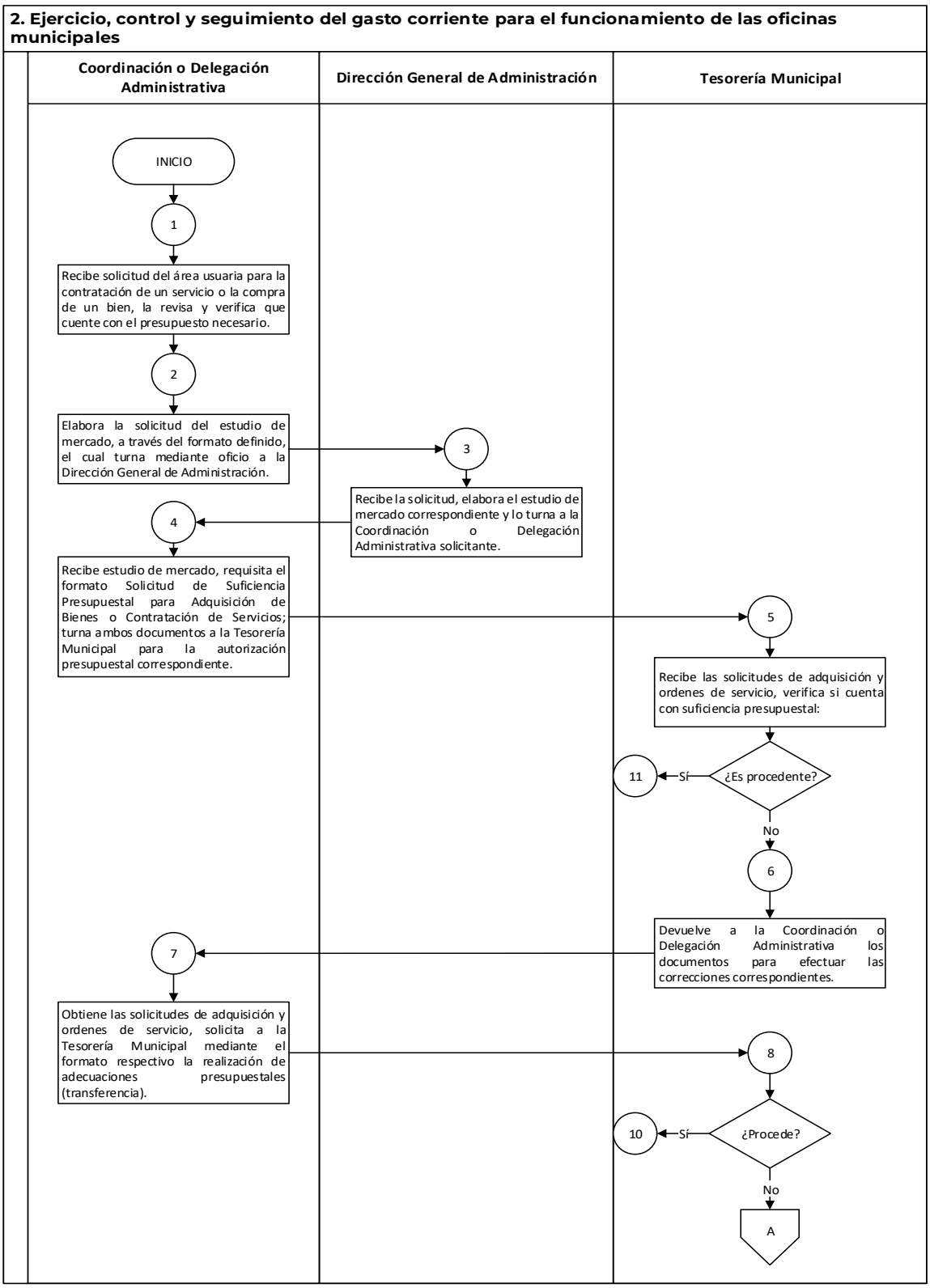
**2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**

**Descriptivo:**

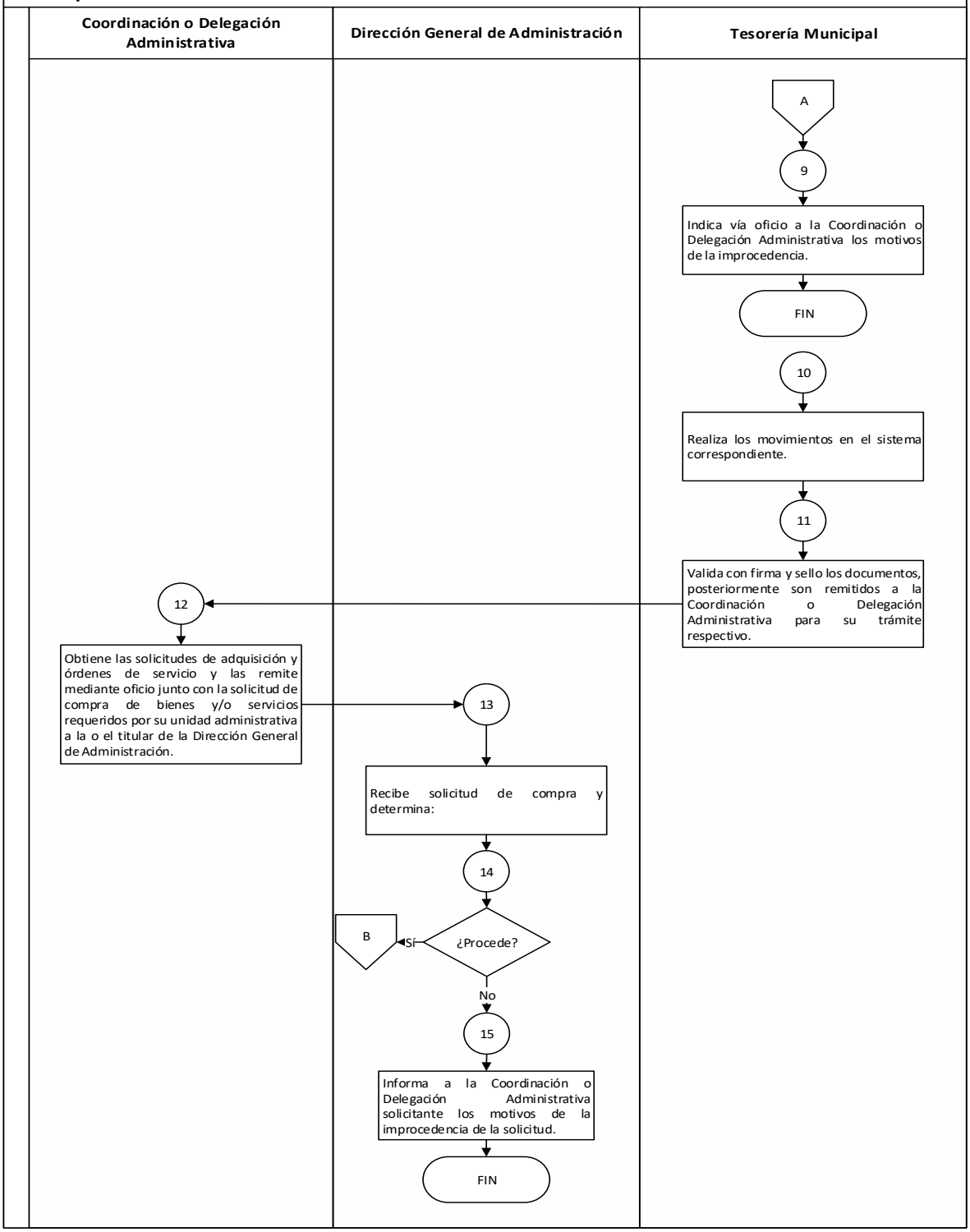
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| **2** | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| **3** | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| **4** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe estudio de mercado, 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** | | **No:**<br>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:**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí:**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| **11** | | **Sí:**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| **12** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **13** | **Dirección General de Administración** | Recibe solicitud de compra y determina: |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |
| **14** | | **No:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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** |

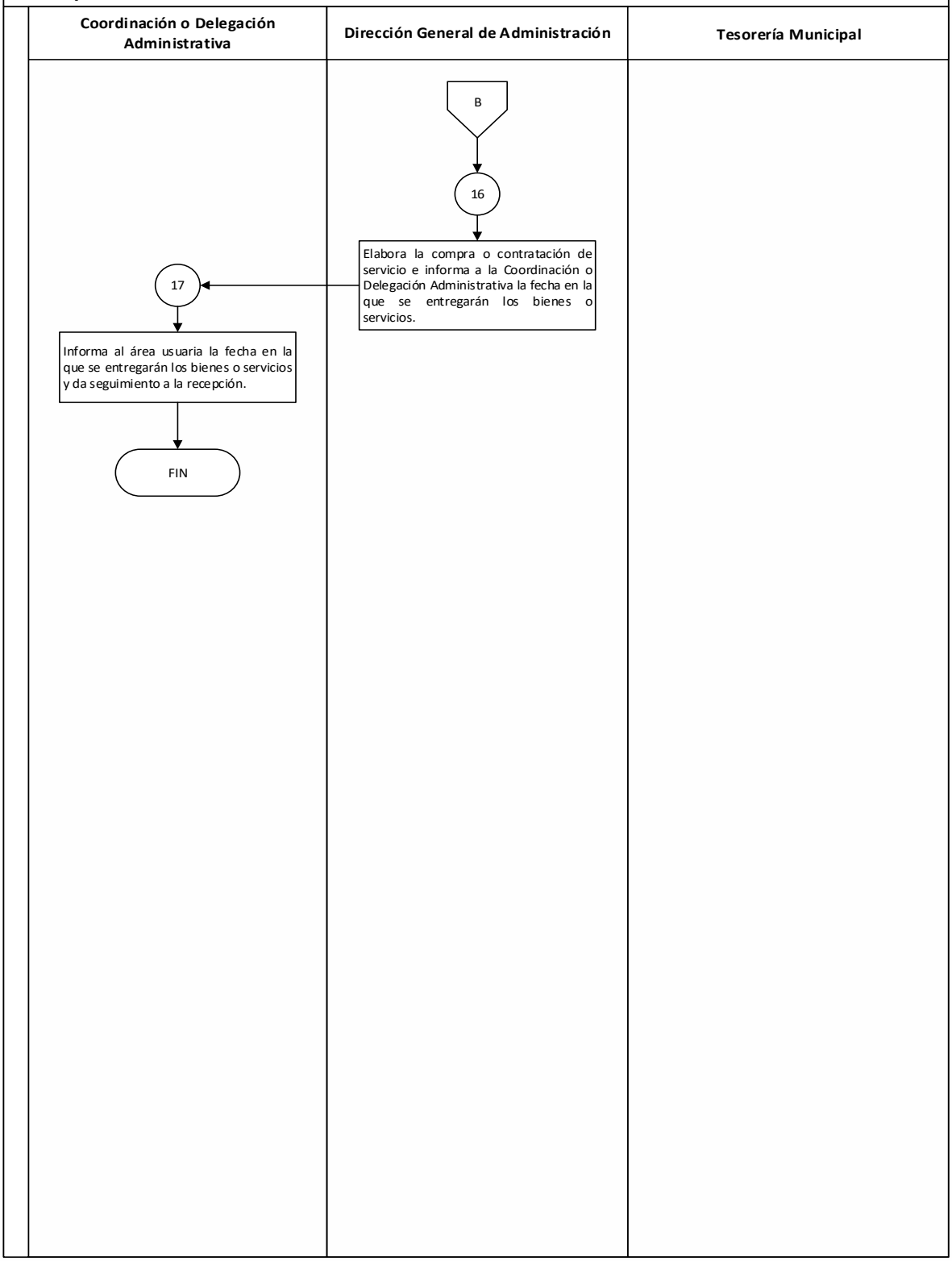
## Diagrama:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo**: | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de requisitar el "Formato Único de Movimiento de Personal", así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:
    - Cédula de datos personales
    - Copia de acta de nacimiento de la o el interesado
    - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte)
    - Copia de la CURP
    - Copia del RFC
    - Copia del comprobante del grado máximo de estudio
    - Copia de la cartilla del servicio militar con liberación (personal masculino)
    - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días
    - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación
    - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago)
    - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado)
    - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM
    - Movimiento de alta ISSEMYM
    - Certificado médico (no mayor a 30 días)
    - Solicitud de empleo y Curiculum Vitae

- 2 fotografías tamaño infantil a color
- Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
- En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
- Cédula informativa de manifestación de bienes
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

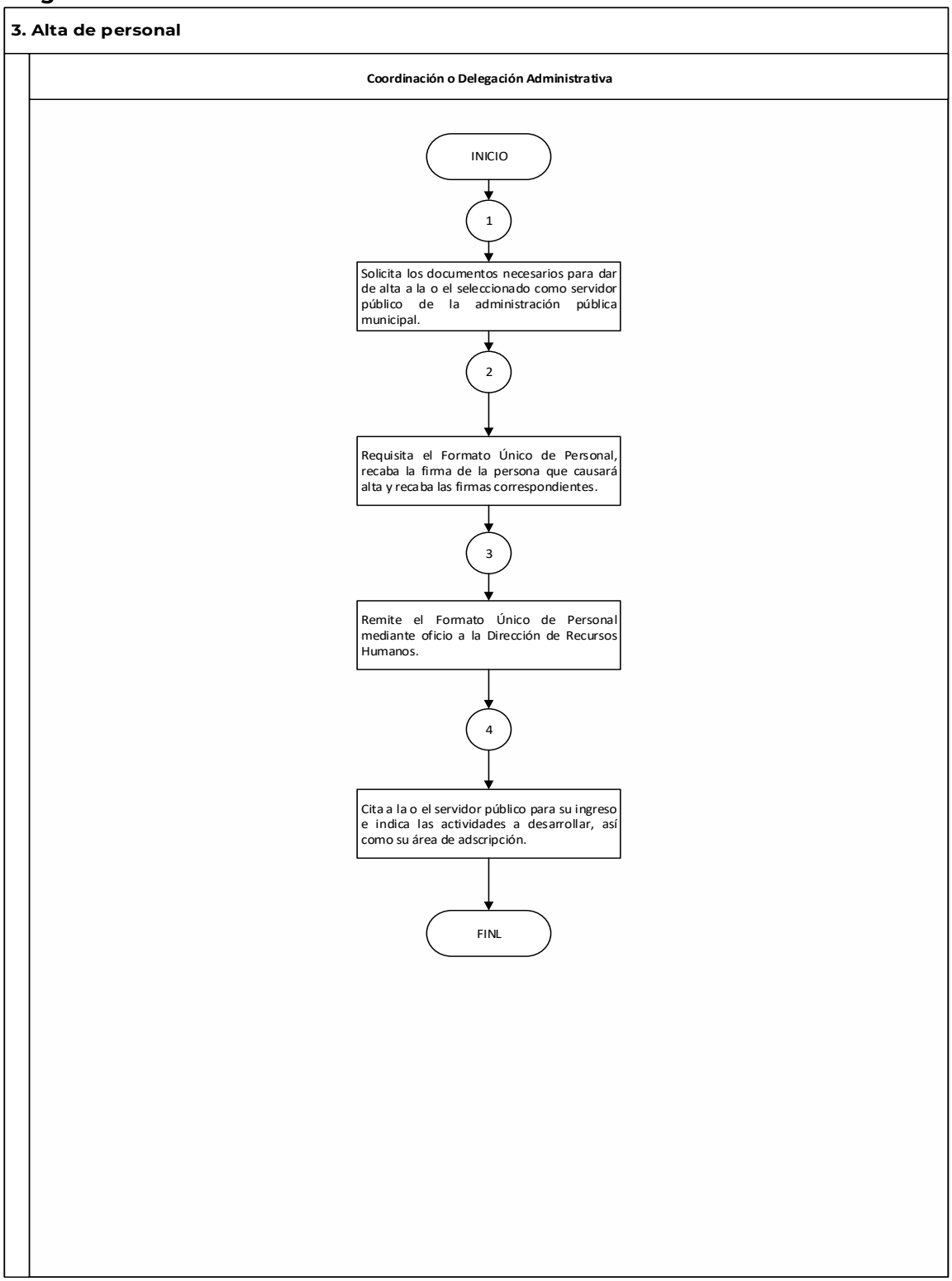
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la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

**3. Alta de personal**

**Descriptivo:**

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

**Diagrama:**


3. Alta de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
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.
FINL

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Coordinación o Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.

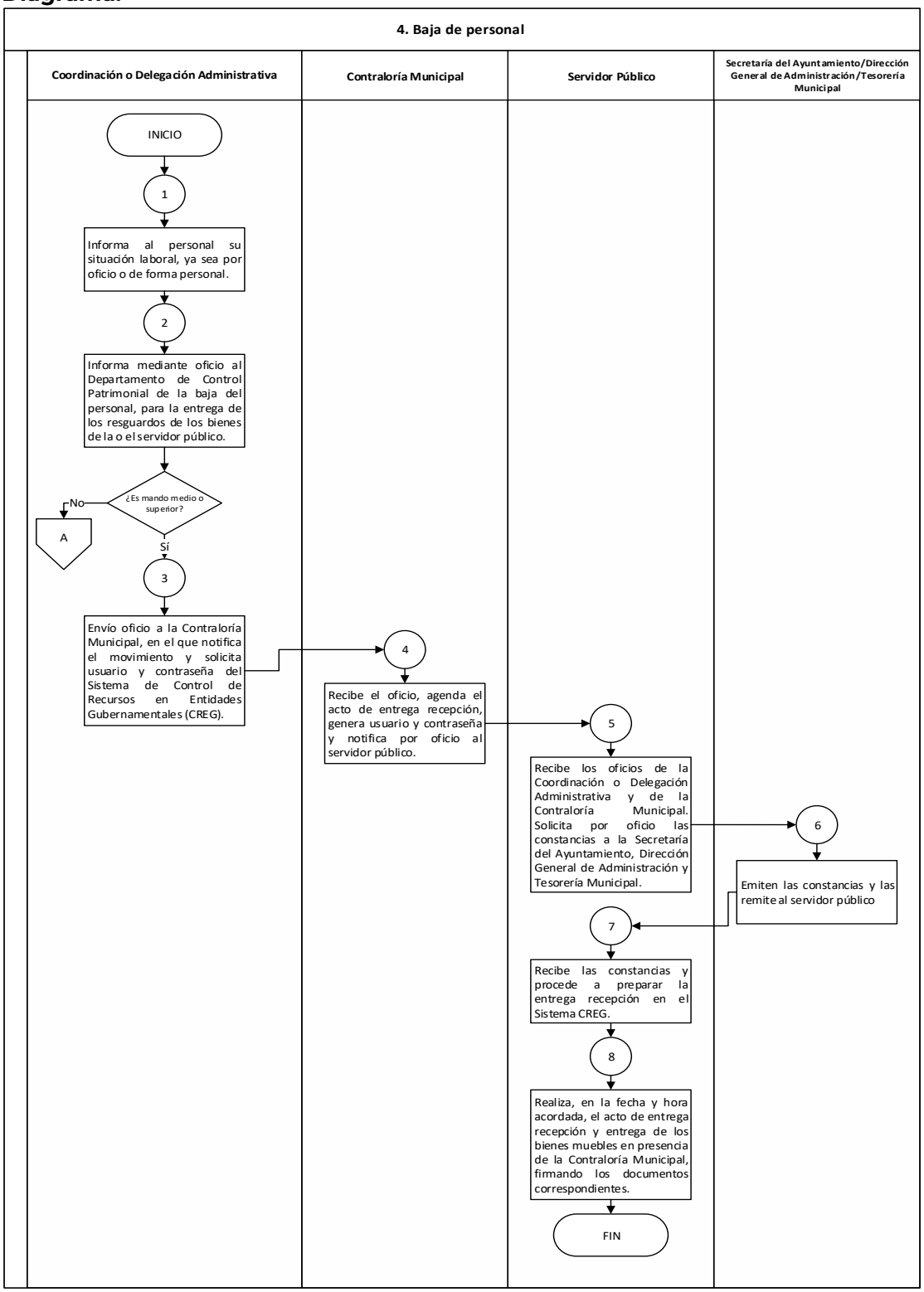
- La o el mando medio que deba preparar la entrega recepción, deberá gestionar ante las instancias correspondientes, la emisión a su nombre de las constancias de no adeudo económico; patrimonial y documental.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

**4. Baja de personal**

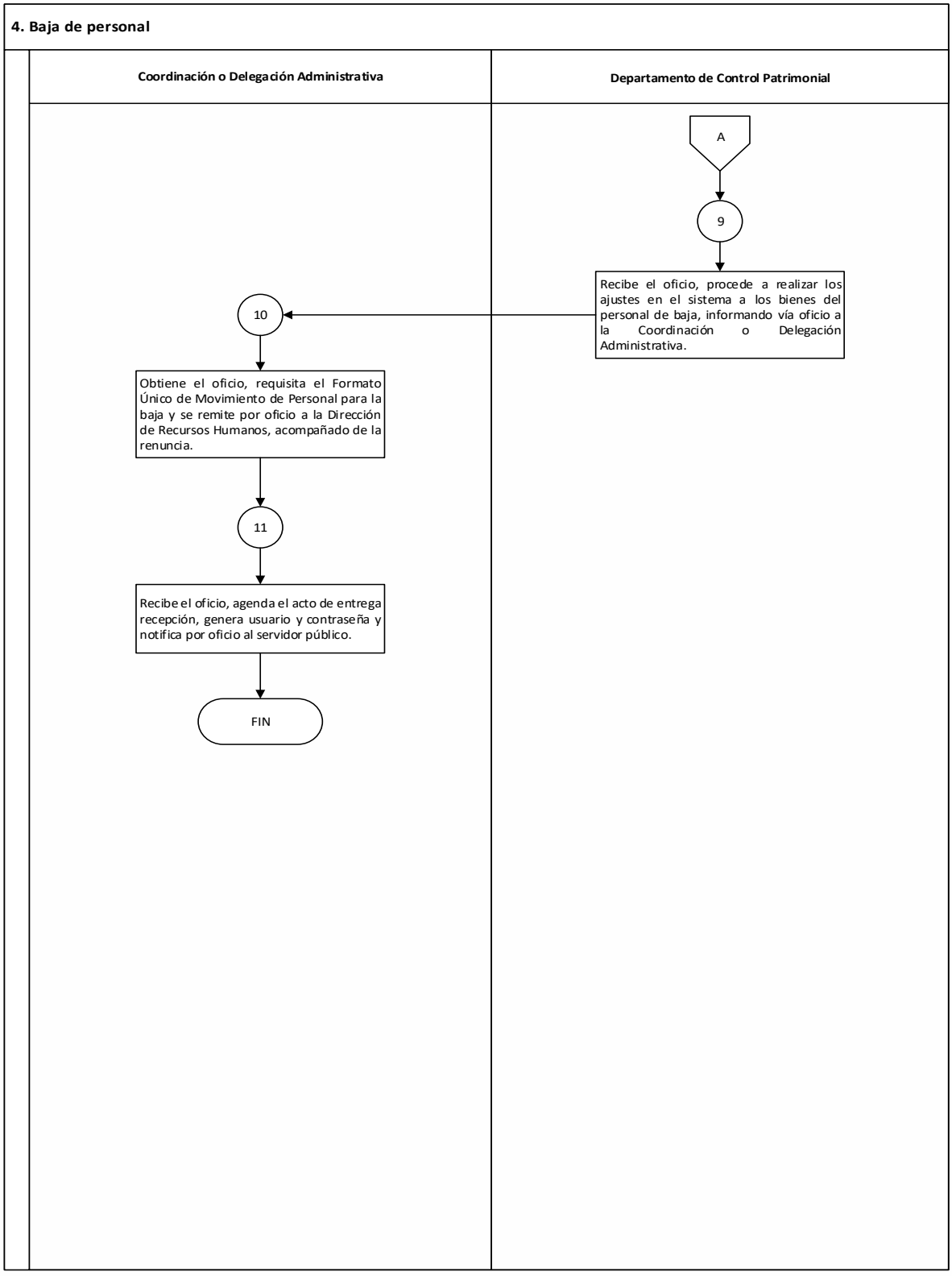
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| **2** | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | **¿Es mando medio o superior?** |
| **3** | | **Sí:**<br>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:**<br>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
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**4. Baja de personal**



## IV. UNIDAD DE ATENCIÓN EMPRESARIAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Atención y seguimiento a las y los inversionistas para el desarrollo de sus proyectos en el municipio** |
| **Objetivo** | Fomentar y ejecutar programas y herramientas que tengan como propósito impulsar, difundir, asesorar, gestionar, y dar seguimiento, a las y los empresarios, inversionistas, parques y zonas industriales, con la finalidad de consolidar cadenas productivas que sirvan de elemento detonador del desarrollo económico municipal y permitan atraer inversiones productivas y generar fuentes de empleo. |

### POLÍTICAS APLICABLES

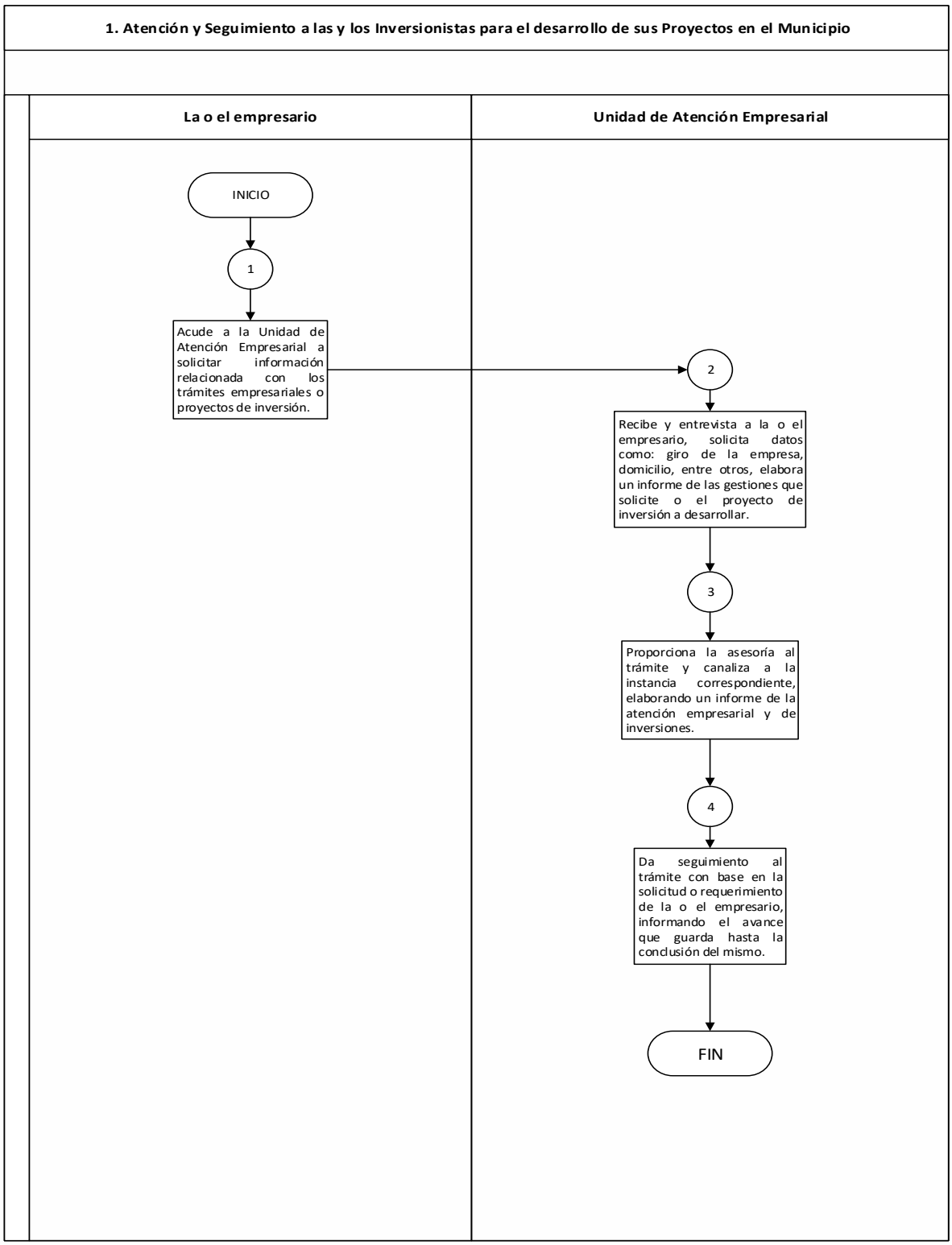
- La Unidad de Atención Empresarial brindará asesoría, atención y seguimiento a las y los empresarios medianos y grandes que presenten alguna problemática para la obtención de permisos, licencias, trámites o gestiones relacionadas con las diferentes áreas del ayuntamiento, canalizando su petición a las instancias correspondientes hasta la conclusión del trámite. Así como canalizarlos con las instancias pertinentes para el desarrollo de sus proyectos en el municipio.
- La Unidad de Atención Empresarial será el vínculo entre las y los empresarios y las diversas instancias del ayuntamiento para atender sus necesidades y generará un registro de las acciones realizadas.
- La Unidad de Atención Empresarial realizará reuniones con las y los encargados de las empresas que lo soliciten, para recibir sus peticiones y comentarios, dándoles a conocer el avance o el estado que guardan sus peticiones.
- La Unidad de Atención Empresarial analizará, estudiará y promoverá en los foros y eventos las ventajas competitivas del municipio.
- La Unidad de Atención Empresarial será responsable de proponer e implementar acciones necesarias orientadas a la canalización de nuevas inversiones en la industria del municipio, de acuerdo con las ventajas productivas de las regiones y ramas estratégicas del desarrollo económico municipal.

**1. Atención y Seguimiento a las y los Inversionistas para el desarrollo de sus Proyectos en el Municipio**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **La o el empresario** | Acude a la Unidad de Atención Empresarial a solicitar información relacionada con los trámites empresariales o proyectos de inversión. |
| **2** | **Unidad de Atención Empresarial** | Recibe y entrevista a la o el empresario, solicita datos como: giro de la empresa, domicilio, entre otros, elabora un informe de las gestiones que solicite o el proyecto de inversión a desarrollar. |
| **3** | | Proporciona la asesoría al trámite y canaliza a la instancia correspondiente, elaborando un informe de la atención empresarial y de inversiones. |
| **4** | | Da seguimiento al trámite con base en la solicitud o requerimiento de la o el empresario, informando el avance que guarda hasta la conclusión del mismo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Atención y Seguimiento a las y los Inversionistas para el desarrollo de sus Proyectos en el Municipio
La o el empresario
Unidad de Atención Empresarial
INICIO
1
Acude a la Unidad de Atención Empresarial a solicitar información relacionada con los trámites empresariales o proyectos de inversión.
2
Recibe y entrevista a la o el empresario, solicita datos como: giro de la empresa, domicilio, entre otros, elabora un informe de las gestiones que solicite o el proyecto de inversión a desarrollar.
3
Proporciona la asesoría al trámite y canaliza a la instancia correspondiente, elaborando un informe de la atención empresarial y de inversiones.
4
Da seguimiento al trámite con base en la solicitud o requerimiento de la o el empresario, informando el avance que guarda hasta la conclusión del mismo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Participación en foros empresariales para la difusión de las ventajas competitivas de Toluca, incentivando nuevas inversiones** |
| **Objetivo** | Consolidar la atracción e inversión de nuevas empresas en el municipio, dando a conocer las ventajas competitivas que existen, así como el desarrollo en temas de competencia. |

## POLÍTICAS APLICABLES

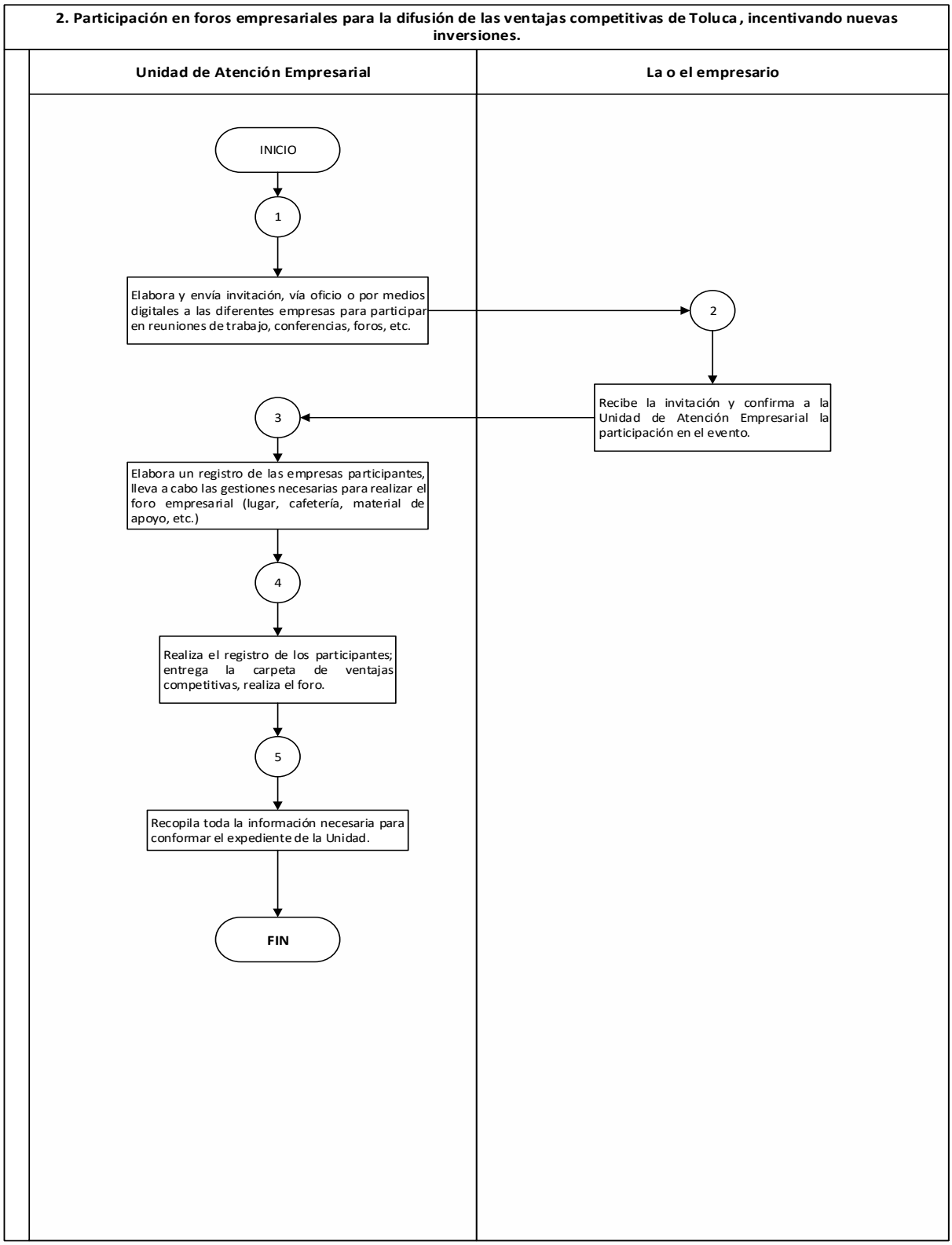
- La Unidad de Atención Empresarial será responsable de invitar formal y personalmente a las medianas y grandes empresas para la realización de conferencias, reuniones de trabajo y foros de difusión de la competitividad del Municipio de Toluca para recibir inversiones productivas.
- La Unidad de Atención Empresarial difundirá las ventajas competitivas del Municipio de Toluca a gobiernos y organizaciones nacionales e internacionales.

**2. Participación en foros empresariales para la difusión de las ventajas competitivas de Toluca, incentivando nuevas inversiones**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad de Atención Empresarial** | Elabora y envía invitación, vía oficio o por medios digitales a las diferentes empresas para participar en reuniones de trabajo, conferencias, foros, etc. |
| **2** | **Empresa** | Recibe la invitación y confirma a la Unidad de Atención Empresarial la participación en el evento. |
| **3** | **Unidad de Atención Empresarial** | Elabora un registro de las empresas participantes, lleva a cabo las gestiones necesarias para realizar el foro empresarial (lugar, cafetería, material de apoyo, etc.) |
| **4** | | Realiza el registro de los participantes; entrega la carpeta de ventajas competitivas, realiza el foro. |
| **5** | | Recopila toda la información necesaria para conformar el expediente de la Unidad. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Participación en foros empresariales para la difusión de las ventajas competitivas de Toluca, incentivando nuevas inversiones.
Unidad de Atención Empresarial
La o el empresario
INICIO
1
Elabora y envía invitación, vía oficio o por medios digitales a las diferentes empresas para participar en reuniones de trabajo, conferencias, foros, etc.
2
Recibe la invitación y confirma a la Unidad de Atención Empresarial la participación en el evento.
3
Elabora un registro de las empresas participantes, lleva a cabo las gestiones necesarias para realizar el foro empresarial (lugar, cafetería, material de apoyo, etc.)
4
Realiza el registro de los participantes; entrega la carpeta de ventajas competitivas, realiza el foro.
5
Recopila toda la información necesaria para conformar el expediente de la Unidad.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Publicación del boletín electrónico empresarial** |
| **Objetivo** | Diseñar, integrar y difundir un medio de comunicación para la promoción, fortalecimiento e incremento de la productividad y competitividad de las y los emprendedores y microempresarios del municipio, a fin de generar enlaces comerciales y difusión de negocios en su beneficio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

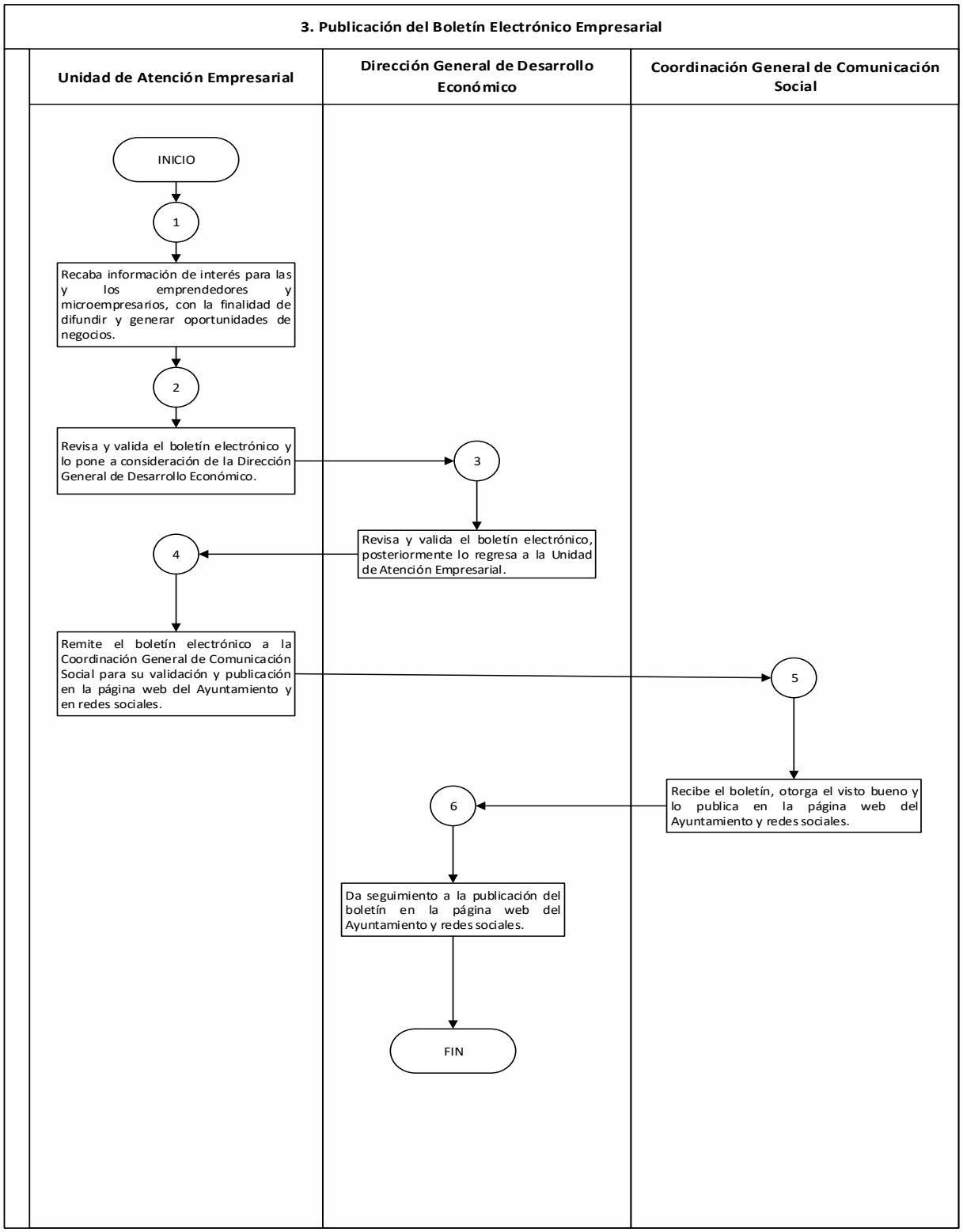
- La Unidad de Atención Empresarial, recabará la información de forma mensual y elaborará el Boletín Electrónico Empresarial, el cual permitirá la difusión de oportunidades de negocios, enlaces comerciales, artículos de interés y la creación de cadenas productivas en apoyo a este sector.
- La Unidad de Atención Empresarial deberá implementar mecanismos de difusión del Boletín Electrónico Empresarial, para dar a conocer las alternativas de capacitación, financiamiento y programas de apoyo en general para las y los emprendedores y microempresarios, tanto de dependencias gubernamentales de los tres ámbitos de gobierno (federal, estatal y municipal) como de la iniciativa privada.
- El Boletín Electrónico Empresarial se publicará de manera mensual en la página web oficial y redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.

**3. Publicación del Boletín Electrónico Empresarial**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad de Atención Empresarial** | Recaba información de interés para las y los emprendedores y microempresarios, con la finalidad de difundir y generar oportunidades de negocios. |
| **2** | | Revisa y valida el boletín electrónico y lo pone a consideración de la Dirección General de Desarrollo Económico. |
| **3** | **Dirección General de Desarrollo Económico** | Revisa y valida el boletín electrónico, posteriormente lo regresa a la Unidad de Atención Empresarial. |
| **4** | **Unidad de Atención Empresarial** | Remite el boletín electrónico a la Coordinación General de Comunicación Social para su validación y publicación en la página web del Ayuntamiento y en redes sociales. |
| **5** | **Coordinación General de Comunicación Social** | Recibe el boletín, otorga el visto bueno y lo publica en la página web del Ayuntamiento y redes sociales. |
| **6** | **Dirección General de Desarrollo Económico** | Da seguimiento a la publicación del boletín en la página web del Ayuntamiento y redes sociales. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Publicación del Boletín Electrónico Empresarial
Unidad de Atención Empresarial
Dirección General de Desarrollo Económico
Coordinación General de Comunicación Social
INICIO
1
Recaba información de interés para las y los emprendedores y microempresarios, con la finalidad de difundir y generar oportunidades de negocios.
2
Revisa y valida el boletín electrónico y lo pone a consideración de la Dirección General de Desarrollo Económico.
3
Revisa y valida el boletín electrónico, posteriormente lo regresa a la Unidad de Atención Empresarial.
4
Remite el boletín electrónico a la Coordinación General de Comunicación Social para su validación y publicación en la página web del Ayuntamiento y en redes sociales.
5
Recibe el boletín, otorga el visto bueno y lo publica en la página web del Ayuntamiento y redes sociales.
6
Da seguimiento a la publicación del boletín en la página web del Ayuntamiento y redes sociales.
FIN

## V. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Expedición de Dictamen de Giro** |
| **Objetivo:** | Emitir el Dictamen de Giro a fin de regularizar el funcionamiento de las unidades económicas tratándose de venta de bebidas alcohólicas (sustentado en materia de salubridad local), rastros, casas de empeño y para la enajenación, reparación o mantenimiento de vehículos automotores usados y autopartes nuevas y usadas, mediante un documento de carácter permanente. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La expedición del Dictamen de Giro, se realiza con base en la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México y demás ordenamientos aplicables en la materia.

- El Comité Municipal de Dictámenes de Giro sesiona para analizar los expedientes de las unidades económicas solicitantes.

- El Comité Municipal de Dictámenes de Giro a través de la Dirección General de Desarrollo Económico da a conocer a las y los solicitantes la procedencia de la expedición del Dictamen de Giro.

- Las unidades económicas que requieren Dictamen de Giro son: venta de bebidas alcohólicas para consumo inmediato y en botella cerrada, rastros, casas de empeño y para la enajenación, reparación o mantenimiento de vehículos automotores usados y autopartes nuevas y usadas.

- Las unidades económicas con venta de bebidas alcohólicas para consumo inmediato, requieren la opinión técnica de factibilidad de impacto sanitario.

- Una vez que la o el solicitante haya obtenido el Dictamen de Giro y la licencia de funcionamiento, la Dirección General de Desarrollo Económico autorizará a la unidad económica para contar con una placa con la leyenda ***"esta unidad económica cuenta con dictamen de giro y la licencia de funcionamiento que autorizan la venta de bebidas alcohólicas".***

**REQUISITOS DE DICTAMEN DE GIRO:**

1. **Formato de Solicitud** de Dictamen de Giro;
2. **Identificación oficial con fotografía** (credencial de elector, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar, cédula profesional);
3. **Documento con el que acredité la personalidad** en caso de que actué un tercero en nombre de la o el solicitante, así como copias de la identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar) del otorgante del mandato y de los testigos;
4. **Acta Constitutiva** y/o poder notarial (Personas Jurídico Colectivas) Identificación oficial con fotografía del Representante Legal (credencial de elector, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar, cédula profesional) y poder notarial de la o el representante legal;
5. **Opinión Técnica de Factibilidad de Impacto Sanitario**, que acredite:
   I. Emisión de Audio o Ruido;
   II. Control y humo de tabaco;
   III. Condiciones de Higiene y Seguridad;
   IV. Certificado de Control de Fauna Nociva vigente de acuerdo a la NOM-251-SSA1-2009;
6. **Cédula Informativa de Zonificación**, emitida por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas; y
7. **Aviso de Funcionamiento** (únicamente para la venta de bebidas alcohólicas para consumo inmediato y/o al copeo).

**Requisitos de COPRISEM**

**1.** **Aviso de funcionamiento:** presentado en la oficina central de la COPRISEM o de la jurisdicción de Regulación Sanitaria del lugar donde se encuentre instalado o se pretenda instalar el establecimiento mercantil con venta o suministro de bebidas alcohólicas en botella cerrada para el consumo inmediato o al copeo**.**

**2.** **Fotografías de la fachada, área de servicio, cocina, sanitarios y almacén:** para conocer las condiciones de higiene y seguridad, en caso de no existir alguna de ellas, hacer la manifestación correspondiente**.**

3. **Croquis impreso de localización electrónica reciente del establecimiento:** abarcando un radio de 500 metros, que incluya puntos clave de referencia como centros escolares, estancias infantiles, instalaciones deportivas y centros de salud.

4. **Acreditar la instalación de decibelímetros o sistemas visibles:** mediante fotografías y facturas, cuya finalidad sea tener a la vista de los usuarios y personal expuesto a contaminación auditiva, los niveles de ruido, dar a conocer si se encuentra dentro del rango permitido.

5. **Presentar evidencia fotográfica de la señalética:** en espacios o áreas 100% libre de humo de tabaco y emisión, consistente en: ***"ESPACIO 100% LIBRE DE HUMO***

***DE TABACO Y EMISIONES" "PROHIBIDO FUMAR/ VAPEAR", "APAGA TU CIGARRO, O CUALQUIER PRODUCTO DE TABACO Y NICOTINA ANTES DE ENTRAR", "EL ESTABLECIMIENTO QUE INCUMPLA CON LA PROHIBICIÓN DE FUMAR/VAPEAR EN ESPACIOS 100% LIBRES DE HUMO DE TABACO Y EMISIONES, SERA SANCIONADO POR LAS AUTORIDADES SANITARIAS", "PROHIBIDO FUMAR/VAPEAR, ESPACIO 100% LIBRE DE HUMO DE TABACO Y EMISIONES. EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LA LEY EN EL ESTABLECIMIENTO DENUNCIA: COFEPRIS 800 033 5050 LÍNEA DE LA VIDA 800 911 2000", "DENUNCIAS Y QUEJAS: COFEPRIS 800 033 5050 LÍNEA DE LA VIDA 800 911 2000", "ADVERTENCIA PARA MUJERES EMBARAZADAS, PERSONAS MAYORES QUE PADEZCAN ENFERMEDADES, CARDIOVASCULARES, CÁNCER, ASMA Y OTRAS: SI ENTRAS A ESTA ÁREA PONES EN RIESGO TU SALUD, ESTRICTAMENTE PROHIBIDA LA ENTRADA A MENORES"*** La cual deberá estar instalada conforme a la Ley General para el Control de Tabaco y su Reglamento.

6. **Acreditar con fotografías y/o factura,** la instalación de al menos un instrumento que permita a los clientes que así lo soliciten cuantificar la concentración de alcohol en la sangre a través del aliento, el que debe reunir las especificaciones técnicas previstas en la Norma Oficial Mexicana NOM-214/2-SCFI-2018, instrumentos de medición-alcoholímetros referencial especificaciones y métodos de prueba.

**7.** **Acreditar la instalación de publicidad escrita visible que indique: "EL ABUSO EN EL CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS ES DAÑINO PARA LA SALUD", "CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS ESTÁ PROHIBIDO A MENORES DE EDAD", "FACILITAR EL ACCESO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS A LOS MENORES CONSTITUYE UN DELITO", "POR SEGURIDAD PROPÓN UN CONDUCTOR DESIGNADO", "ESTÁ PROHIBIDA LA VENTA, SUMINISTRO Y CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS FUERA DE ESTA UNIDAD ECONÓMICA".**

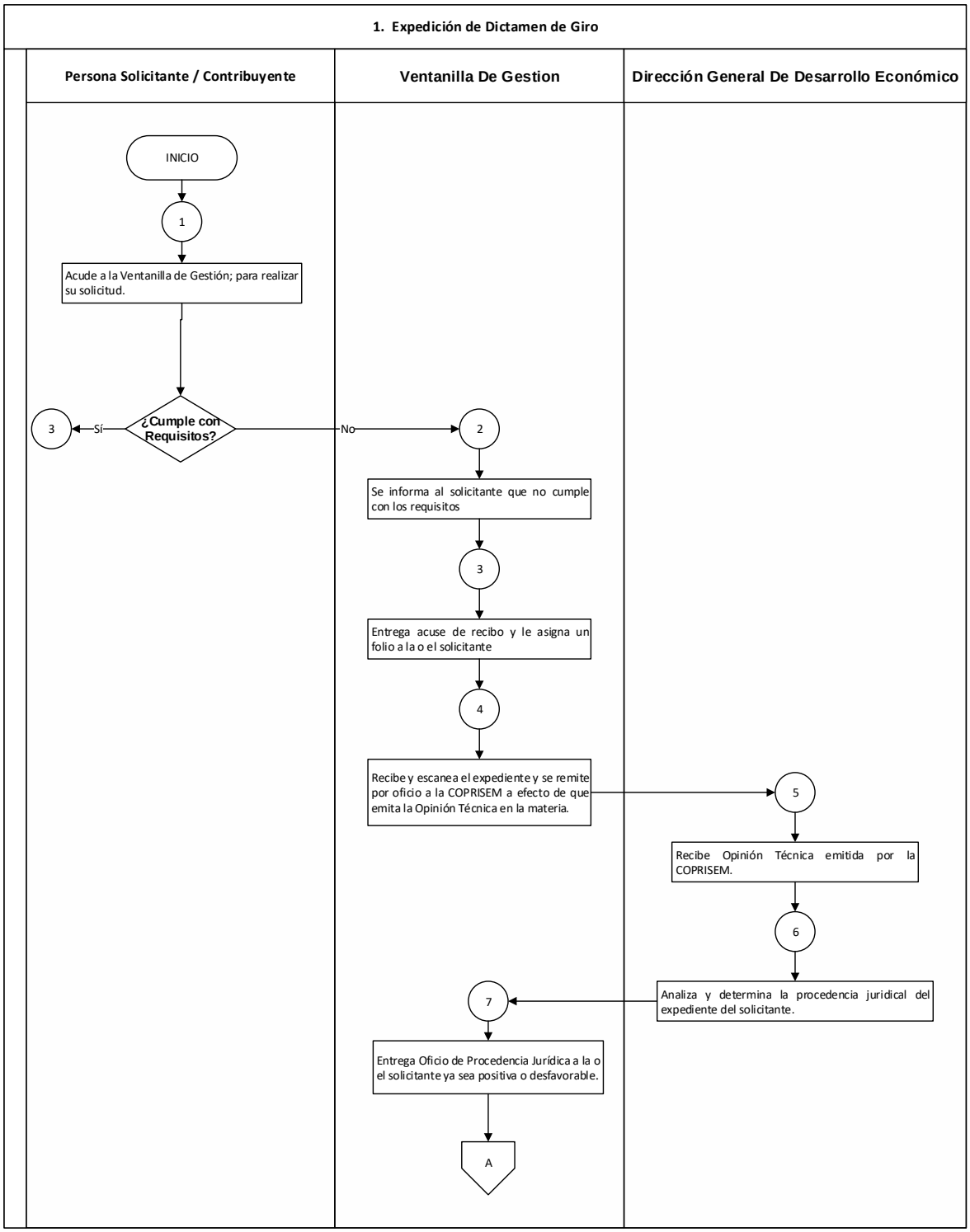
8. **Certificado de control de fauna nociva con vigencia mínima de 6 meses.** (Expedida por empresa con licencia sanitaria).

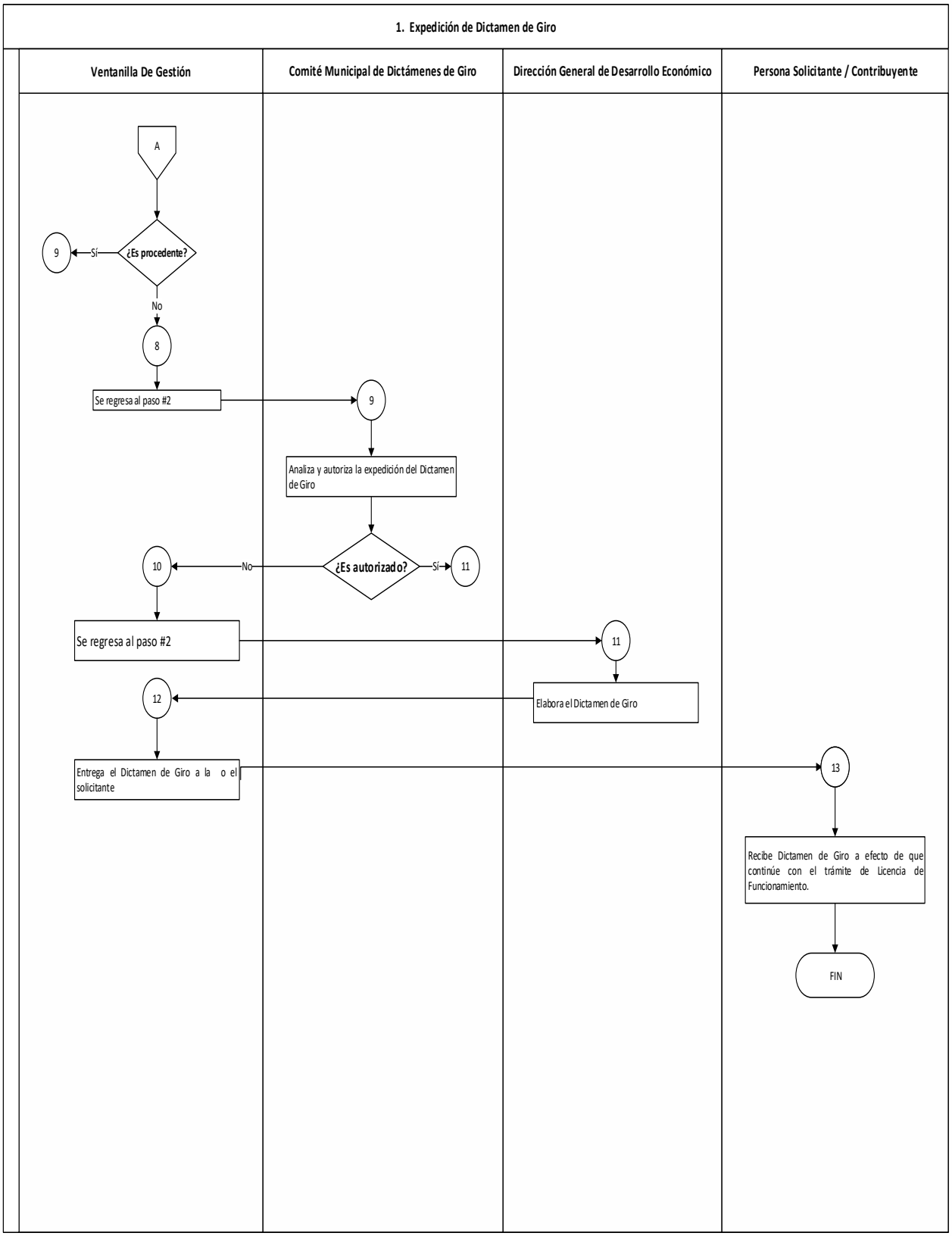
**1. Expedición de Dictamen de Giro**

**Descriptivo:**

| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| 1 | **Persona Solicitante / Contribuyente** | Acude a la Ventanilla de Gestión; para realizar su solicitud. |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| 2 | **Ventanilla de Gestión** | **No:**<br>Se informa al solicitante que no cumple con los requisitos |
| 3 | | **Sí:**<br>Entrega acuse de recibo y le asigna un folio a la o el solicitante. |
| 4 | | Recibe y escanea el expediente y se remite por oficio a la COPRISEM a efecto de que emita la Opinión Técnica en la materia. |
| 5 | **Dirección General de Desarrollo Económico** | Recibe Opinión Técnica emitida por la COPRISEM. |
| 6 | | Analiza la procedencia jurídica del expediente de la o el solicitante y determinan si es positiva o desfavorable. |
| 7 | **Ventanilla de Gestión** | Entrega Oficio de Procedencia Jurídica a la o el solicitante ya sea positiva o desfavorable. |
| | | **¿Es procedente?** |
| 8 | **Ventanilla de Gestión** | **No:**<br>Se regresa al paso #2 |
| 9 | **Comité Municipal de Dictámenes de Giro** | **Sí:**<br>Analiza y autoriza la expedición del Dictamen de Giro |
| | | **¿Es autorizado?** |
| 10 | **Ventanilla de Gestión** | **No:**<br>Se regresa al paso #2 |
| 11 | **Dirección General de Desarrollo Económico** | **Sí:**<br>Elabora el Dictamen de Giro |
| 12 | **Ventanilla de Gestión** | Entrega el Dictamen de Giro a la o el solicitante |
| 13 | **Persona Solicitante / Contribuyente** | Recibe Dictamen de Giro a efecto de que continúe con el trámite de Licencia de Funcionamiento. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Expedición de Dictamen de Giro
Persona Solicitante / Contribuyente
Ventanilla De Gestion
Dirección General De Desarrollo Económico
INICIO
1
Acude a la Ventanilla de Gestión; para realizar su solicitud.
¿Cumple con Requisitos?
Sí
3
No
2
Se informa al solicitante que no cumple con los requisitos
3
Entrega acuse de recibo y le asigna un folio a la o el solicitante
4
Recibe y escanea el expediente y se remite por oficio a la COPRISEM a efecto de que emita la Opinión Técnica en la materia.
5
Recibe Opinión Técnica emitida por la COPRISEM.
6
Analiza y determina la procedencia juridical del expediente del solicitante.
7
Entrega Oficio de Procedencia Jurídica a la o el solicitante ya sea positiva o desfavorable.
A


1. Expedición de Dictamen de Giro
Ventanilla De Gestión
Comité Municipal de Dictámenes de Giro
Dirección General de Desarrollo Económico
Persona Solicitante / Contribuyente
A
¿Es procedente?
Sí
9
No
8
Se regresa al paso #2
9
Analiza y autoriza la expedición del Dictamen de Giro
¿Es autorizado?
No
10
Sí
11
Se regresa al paso #2
11
Elabora el Dictamen de Giro
12
Entrega el Dictamen de Giro a la o el solicitante
13
Recibe Dictamen de Giro a efecto de que continúe con el trámite de Licencia de Funcionamiento.
FIN

## VI. DEPARTAMENTO DE FOMENTO DEL EMPLEO

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Atención diaria a buscadores de empleo** |
| **Objetivo:** | Brindar oportunidades a la población desempleada para asesorar e informar sobre las vacantes a las o los buscadores de empleo y gestionar la entrevista para su vinculación. |

### POLÍTICAS APLICABLES

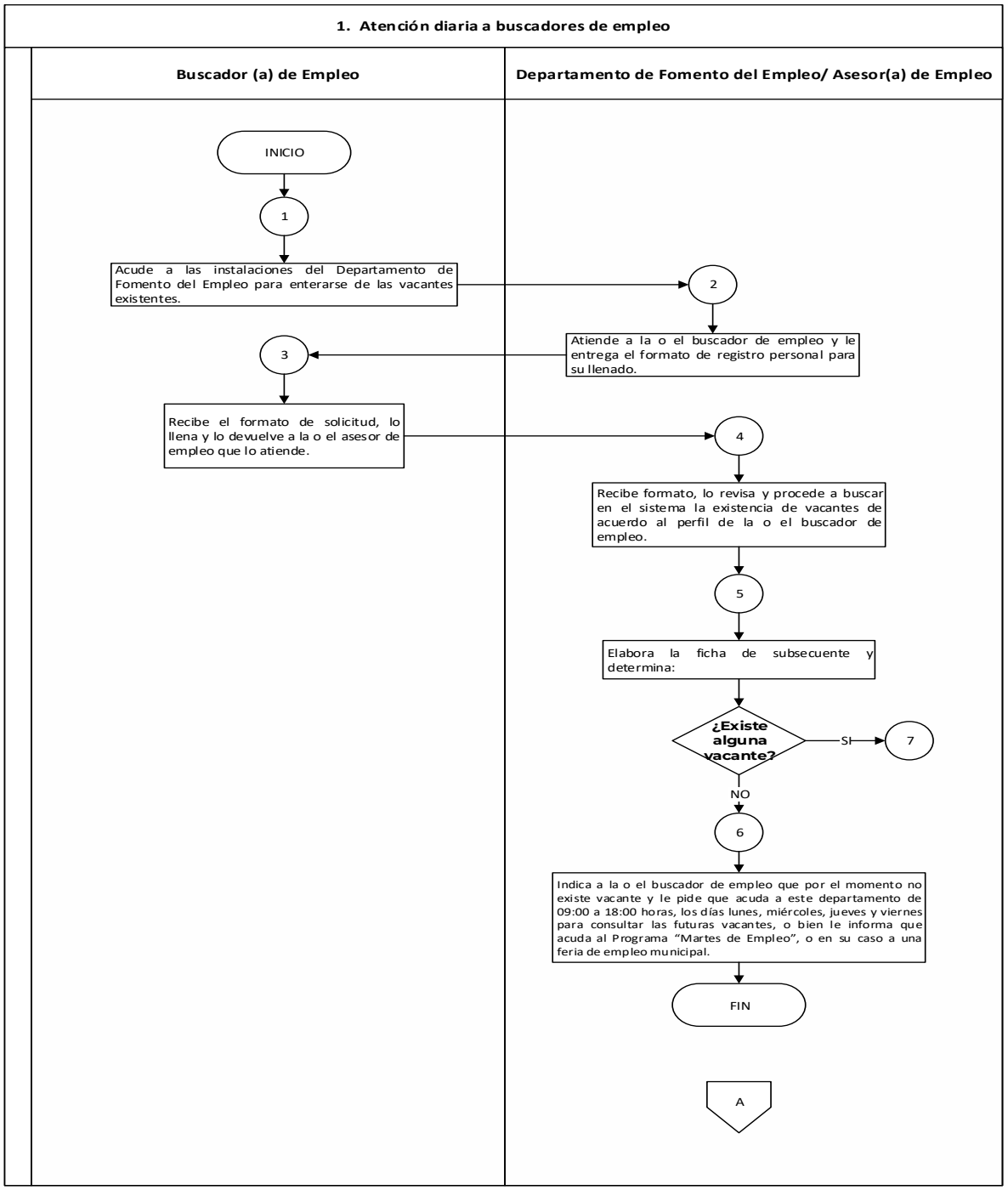
- El Departamento de Fomento del Empleo, dará información únicamente de forma personal.
- La o el interesado deberá llenar una solicitud con sus datos personales, obteniendo una ficha de subsecuente con vigencia de un año a partir de la fecha de elaboración de la solicitud, y de acuerdo con su solicitud se determinará su perfil, posteriormente será canalizado a la empresa de acuerdo con las vacantes existentes.
- El Departamento de Fomento del Empleo, solo canalizará a las y los candidatos de 18 años y mayores sin límite superior de edad, por lo que se le proporcionará la solicitud y si no hubiere vacante alguna, invariablemente será ingresado(a) a la cartera de solicitantes.
- Los requisitos serán los siguientes:

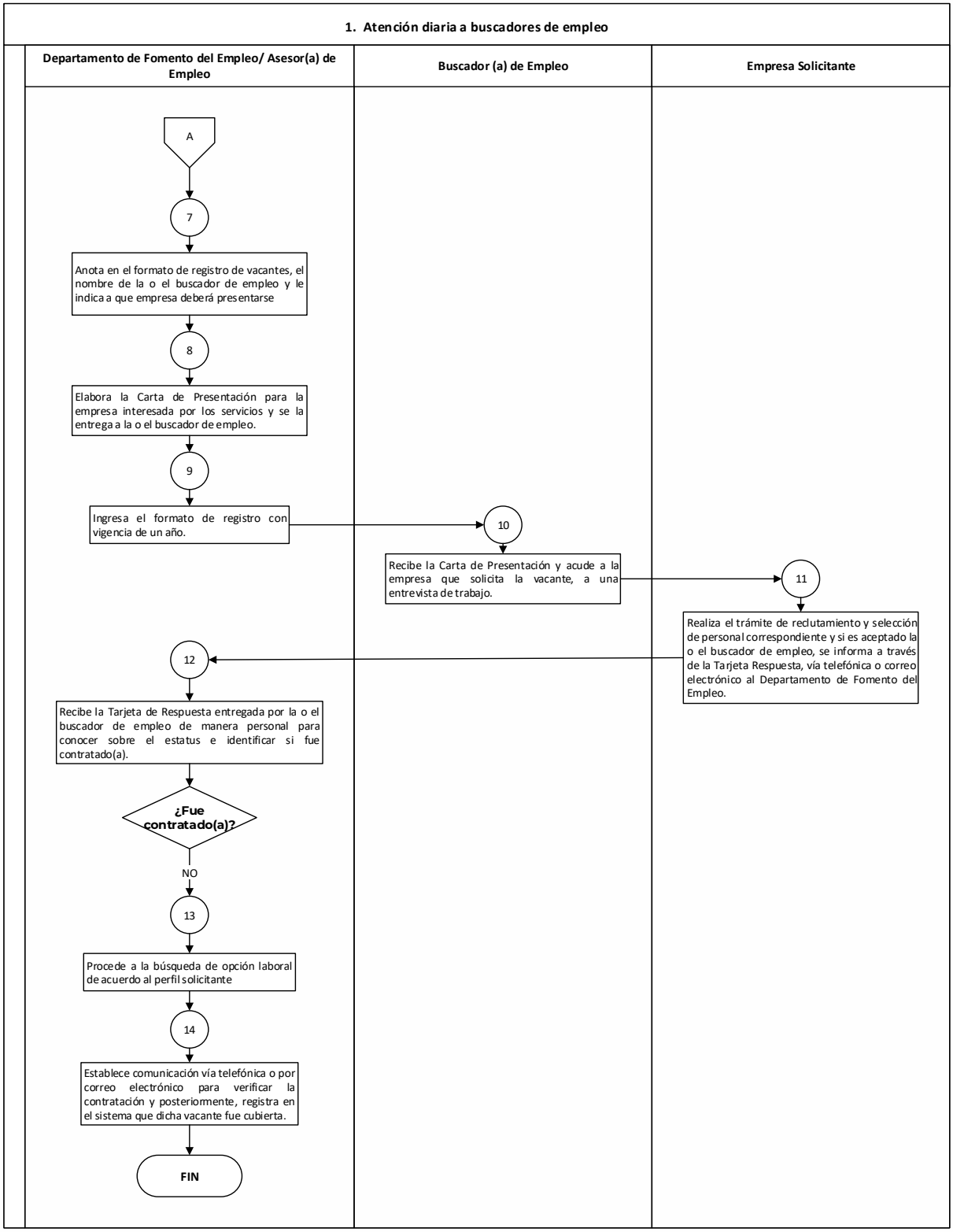
  -Para la o el buscador de empleo: copia de la credencial de elector, cartilla, cédula o pasaporte.

## 1. Atención diaria a buscadores de empleo

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Buscador (a) de Empleo** | Acude a las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo para enterarse de las vacantes existentes. |
| **2** | **Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo** | Atiende a la o el buscador de empleo y le entrega el formato de registro personal para su llenado. |
| **3** | **Buscador (a) de Empleo** | Recibe el formato de solicitud, lo llena y lo devuelve a la o el asesor de empleo que lo atiende. |
| **4** | **Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo** | Recibe formato, lo revisa y procede a buscar en el sistema la existencia de vacantes de acuerdo al perfil de la o el buscador de empleo. |
| **5** | | Elabora la ficha de subsecuente y determina: |
| | | **¿Existe alguna vacante?** |
| **6** | **Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo** | **No:**<br>Indica a la o el buscador de empleo que por el momento no existe vacante y le pide que acuda a este departamento de 09:00 a 18:00 horas, los días lunes, miércoles, jueves y viernes para consultar las futuras vacantes, o bien le informa que acuda al Programa “Martes de Empleo”, o en su caso a una feria de empleo municipal. |
| | | FIN |
| **7** | **Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo** | **Sí:**<br>Anota en el formato de registro de vacantes, el nombre de la o el buscador de empleo y le indica a que empresa deberá presentarse. |
| **8** | | Elabora la Carta de Presentación para la empresa interesada por los servicios y se la entrega a la o el buscador de empleo. |
| **9** | | Ingresa el formato de registro con vigencia de un año. |
| **10** | **Buscador (a) de Empleo** | Recibe la Carta de Presentación y acude a la empresa que solicita la vacante, a una entrevista de trabajo. |
| **11** | **Empresa Solicitante** | Realiza el trámite de reclutamiento y selección de personal correspondiente y si es aceptado la o el buscador de empleo, se informa a través de la Tarjeta Respuesta, vía telefónica o correo electrónico al Departamento de Fomento del Empleo. |
| **12** | **Departamento de Fomento del Empleo (Asesor de Empleo)** | Recibe la Tarjeta de Respuesta entregada por la o el buscador de empleo de manera personal para conocer sobre el estatus e identificar si fue contratado(a). |
| | | **¿Fue contratado(a)?** |
| **13** | **Departamento de Fomento del Empleo / Asesor(a) de Empleo** | **No:**<br>Procede a la búsqueda de opción laboral de acuerdo al perfil solicitante. |
| **14** | | Establece comunicación vía telefónica o por correo electrónico para verificar la contratación y posteriormente, registra en el sistema que dicha vacante fue cubierta. |
| | | **FIN** |


1. Atención diaria a buscadores de empleo
Buscador (a) de Empleo
Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo
INICIO
1
Acude a las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo para enterarse de las vacantes existentes.
2
Atiende a la o el buscador de empleo y le entrega el formato de registro personal para su llenado.
3
Recibe el formato de solicitud, lo llena y lo devuelve a la o el asesor de empleo que lo atiende.
4
Recibe formato, lo revisa y procede a buscar en el sistema la existencia de vacantes de acuerdo al perfil de la o el buscador de empleo.
5
Elabora la ficha de subsecuente y determina:
¿Existe alguna vacante?
SI
7
NO
6
Indica a la o el buscador de empleo que por el momento no existe vacante y le pide que acuda a este departamento de 09:00 a 18:00 horas, los días lunes, miércoles, jueves y viernes para consultar las futuras vacantes, o bien le informa que acuda al Programa "Martes de Empleo", o en su caso a una feria de empleo municipal.
FIN
A


1. Atención diaria a buscadores de empleo
Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo
Buscador (a) de Empleo
Empresa Solicitante
A
7
Anota en el formato de registro de vacantes, el nombre de la o el buscador de empleo y le indica a que empresa deberá presentarse
8
Elabora la Carta de Presentación para la empresa interesada por los servicios y se la entrega a la o el buscador de empleo.
9
Ingresa el formato de registro con vigencia de un año.
10
Recibe la Carta de Presentación y acude a la empresa que solicita la vacante, a una entrevista de trabajo.
11
Realiza el trámite de reclutamiento y selección de personal correspondiente y si es aceptado la o el buscador de empleo, se informa a través de la Tarjeta Respuesta, vía telefónica o correo electrónico al Departamento de Fomento del Empleo.
12
Recibe la Tarjeta de Respuesta entregada por la o el buscador de empleo de manera personal para conocer sobre el estatus e identificar si fue contratado(a).
¿Fue contratado(a)?
NO
13
Procede a la búsqueda de opción laboral de acuerdo al perfil solicitante
14
Establece comunicación vía telefónica o por correo electrónico para verificar la contratación y posteriormente, registra en el sistema que dicha vacante fue cubierta.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Atención Diaria a Empresas** |
| **Objetivo:** | Proporcionar a las empresas los requisitos a cubrir para acceder a los servicios que oferta el Departamento de Fomento del Empleo y con ello puedan ofertar y cubrir sus vacantes. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento del Empleo brindará información personalmente o bien, por vía telefónica o por correo electrónico a la o el representante de la empresa para conocer el procedimiento que se efectúa al ofertar las vacantes.

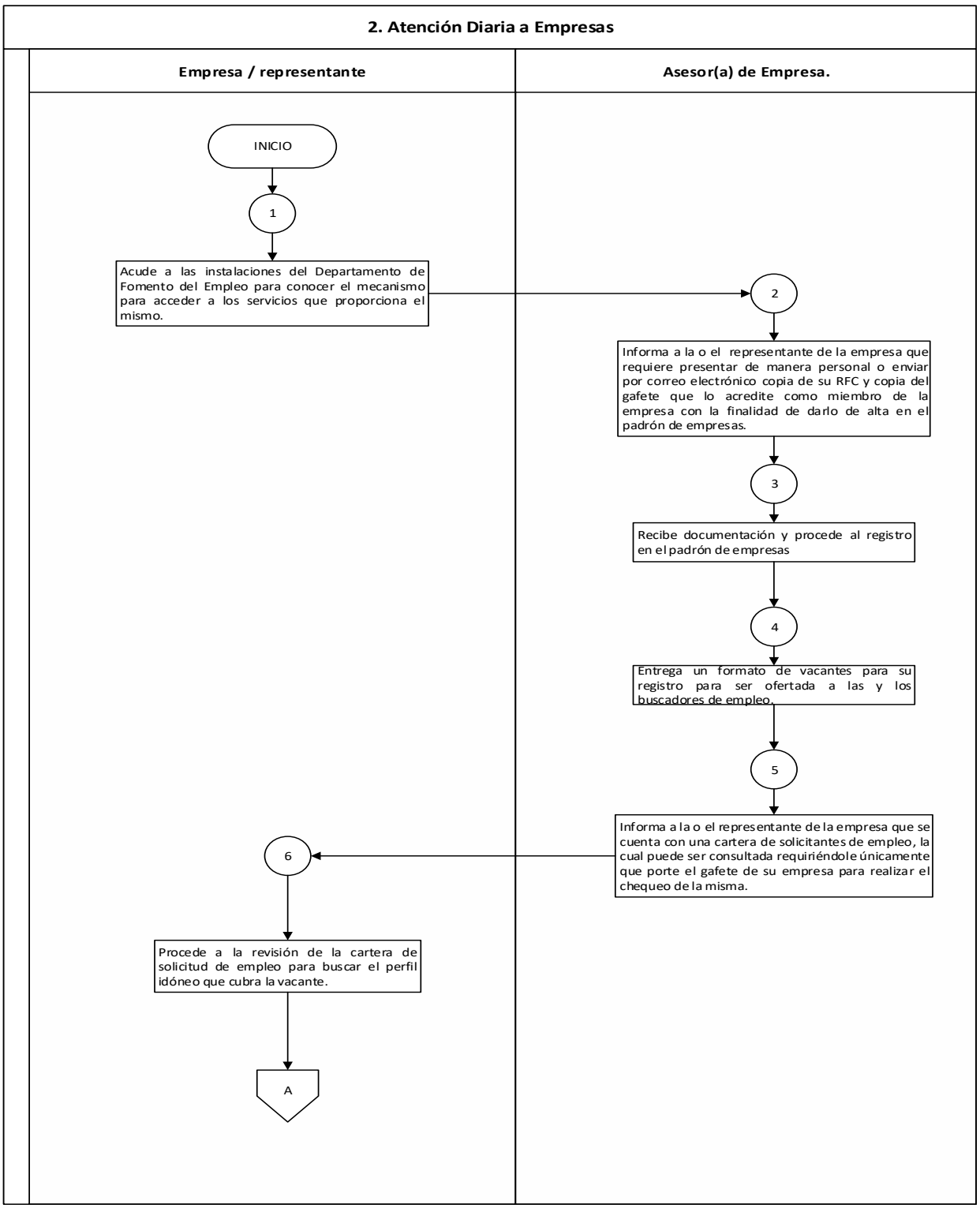
- Los requisitos serán los siguientes: copia de Registro Federal del Contribuyente de la empresa oferente y copia de identificación que lo acredite como miembro de la empresa.

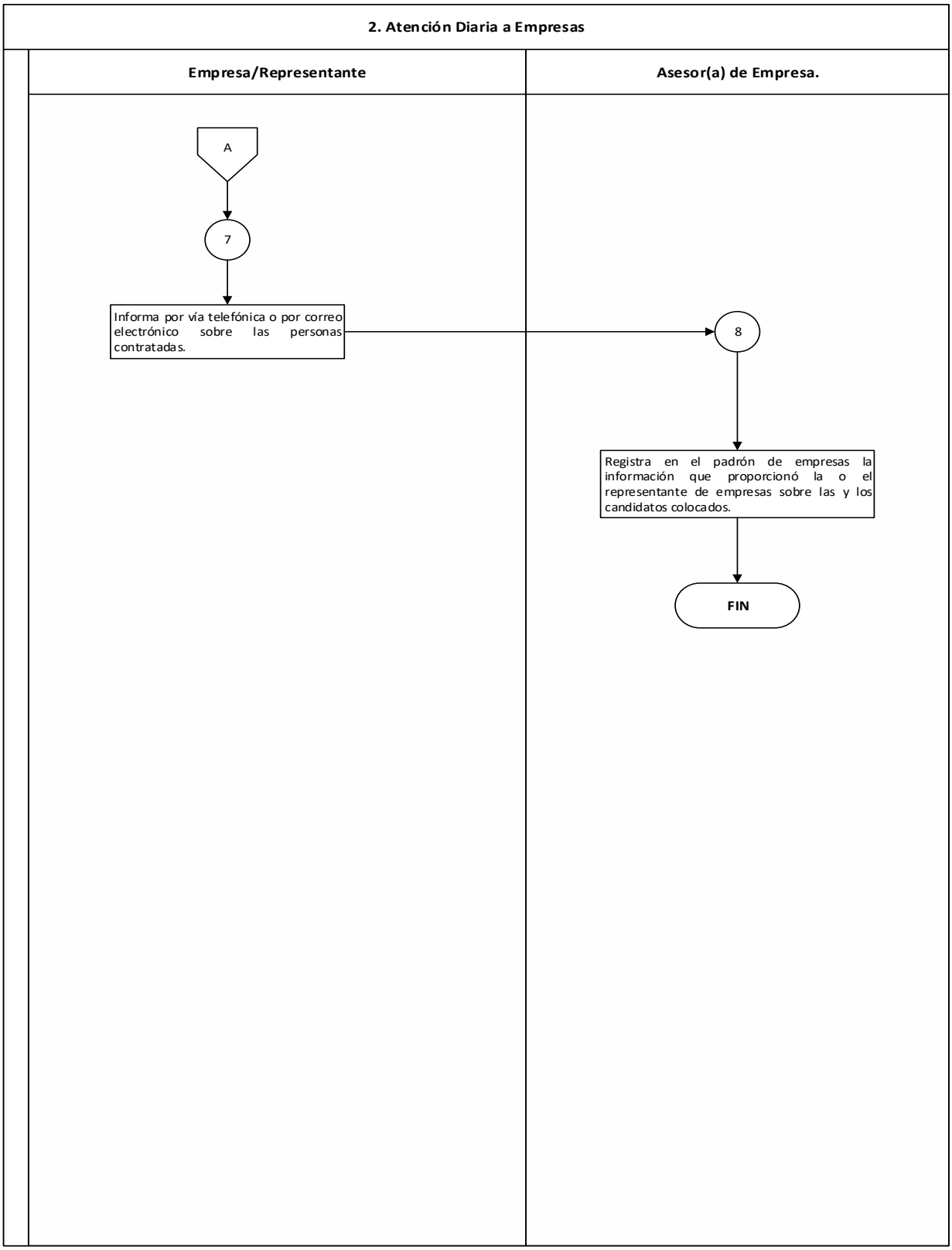
**2. Atención Diaria a Empresas**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Empresa / representante** | Acude a las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo para conocer el mecanismo para acceder a los servicios que proporciona el mismo. |
| **2** | **Asesor(a) de Empresa** | Informa a la o el representante de la empresa que requiere presentar de manera personal o enviar por correo electrónico copia de su RFC y copia del gafete que lo acredite como miembro de la empresa con la finalidad de darlo de alta en el padrón de empresas. |
| **3** | | Recibe documentación y procede al registro en el padrón de empresas. |
| **4** | | Entrega un formato de vacantes para su registro para ser ofertada a las y los buscadores de empleo. |
| **5** | | Informa a la o el representante de la empresa que se cuenta con una cartera de solicitantes de empleo, la cual puede ser consultada requiriéndole únicamente que porte el gafete de su empresa para realizar el chequeo de la misma. |
| **6** | **Empresa/Representante** | Procede a la revisión de la cartera de solicitud de empleo para buscar el perfil idóneo que cubra la vacante. |
| **7** | | Informa por vía telefónica o por correo electrónico sobre las personas contratadas. |
| **8** | **Asesor(a) de Empresa.** | Registra en el padrón de empresas la información que proporcionó la o el representante de empresas sobre las y los candidatos colocados. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Atención Diaria a Empresas
Empresa / representante
Asesor(a) de Empresa.
INICIO
1
Acude a las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo para conocer el mecanismo para acceder a los servicios que proporciona el mismo.
2
Informa a la o el representante de la empresa que requiere presentar de manera personal o enviar por correo electrónico copia de su RFC y copia del gafete que lo acredite como miembro de la empresa con la finalidad de darlo de alta en el padrón de empresas.
3
Recibe documentación y procede al registro en el padrón de empresas
4
Entrega un formato de vacantes para su registro para ser ofertada a las y los buscadores de empleo.
5
Informa a la o el representante de la empresa que se cuenta con una cartera de solicitantes de empleo, la cual puede ser consultada requiriéndole únicamente que porte el gafete de su empresa para realizar el chequeo de la misma.
6
Procede a la revisión de la cartera de solicitud de empleo para buscar el perfil idóneo que cubra la vacante.
A


2. Atención Diaria a Empresas
Empresa/Representante
Asesor(a) de Empresa.
A
7
Informa por vía telefónica o por correo electrónico sobre las personas contratadas.
8
Registra en el padrón de empresas la información que proporcionó la o el representante de empresas sobre las y los candidatos colocados.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento** | **Programa Martes de Empleo** |
| **Objetivo** | Convocar cada martes a buscadores(as) de empleo y a las empresas interesadas para el reclutamiento, selección y contratación de sus vacantes, con la finalidad de incluir a las y los buscadores de empleo al aparato productivo, reduciendo así, el costo de contratación, de colocación y disminuir la tasa de desempleo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

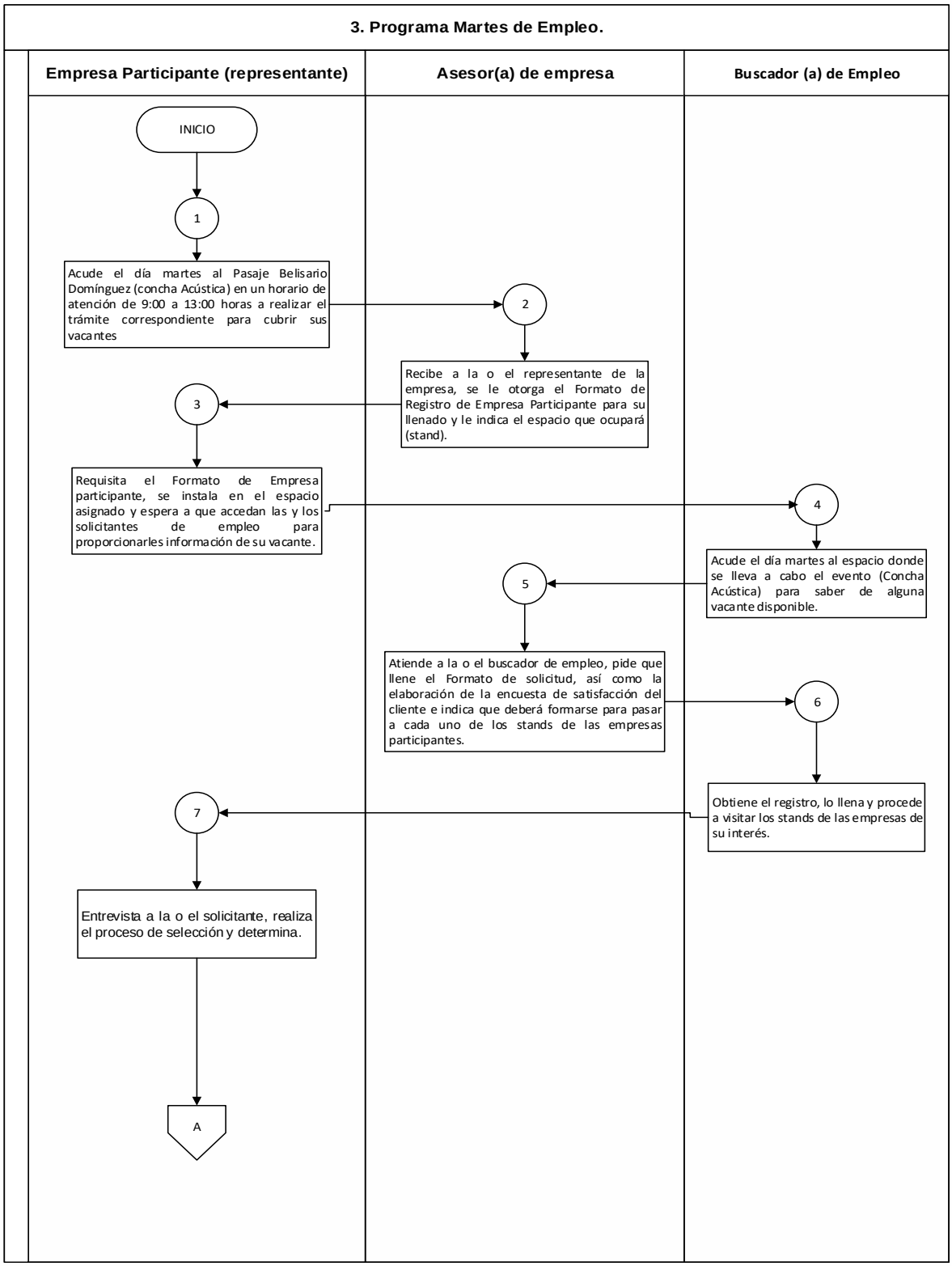
- Las empresas interesadas solicitarán el servicio (gratuito) en forma personal o vía telefónica al Departamento de Fomento del Empleo.
- La o el buscador de empleo deberá acudir todos los martes al Pasaje Belisario Domínguez (Concha Acústica) en un horario de atención de 9:00 a 13:00 horas, deberá llenar el Formato de Solicitud con sus datos personales, posteriormente podrá acceder a los stands de las empresas para conocer las opciones laborales que cada una ofrece y de acuerdo a su perfil, la empresa realizará el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.
- La empresa dará aviso al Departamento de Fomento del Empleo, respecto a las vacantes que fueron cubiertas.

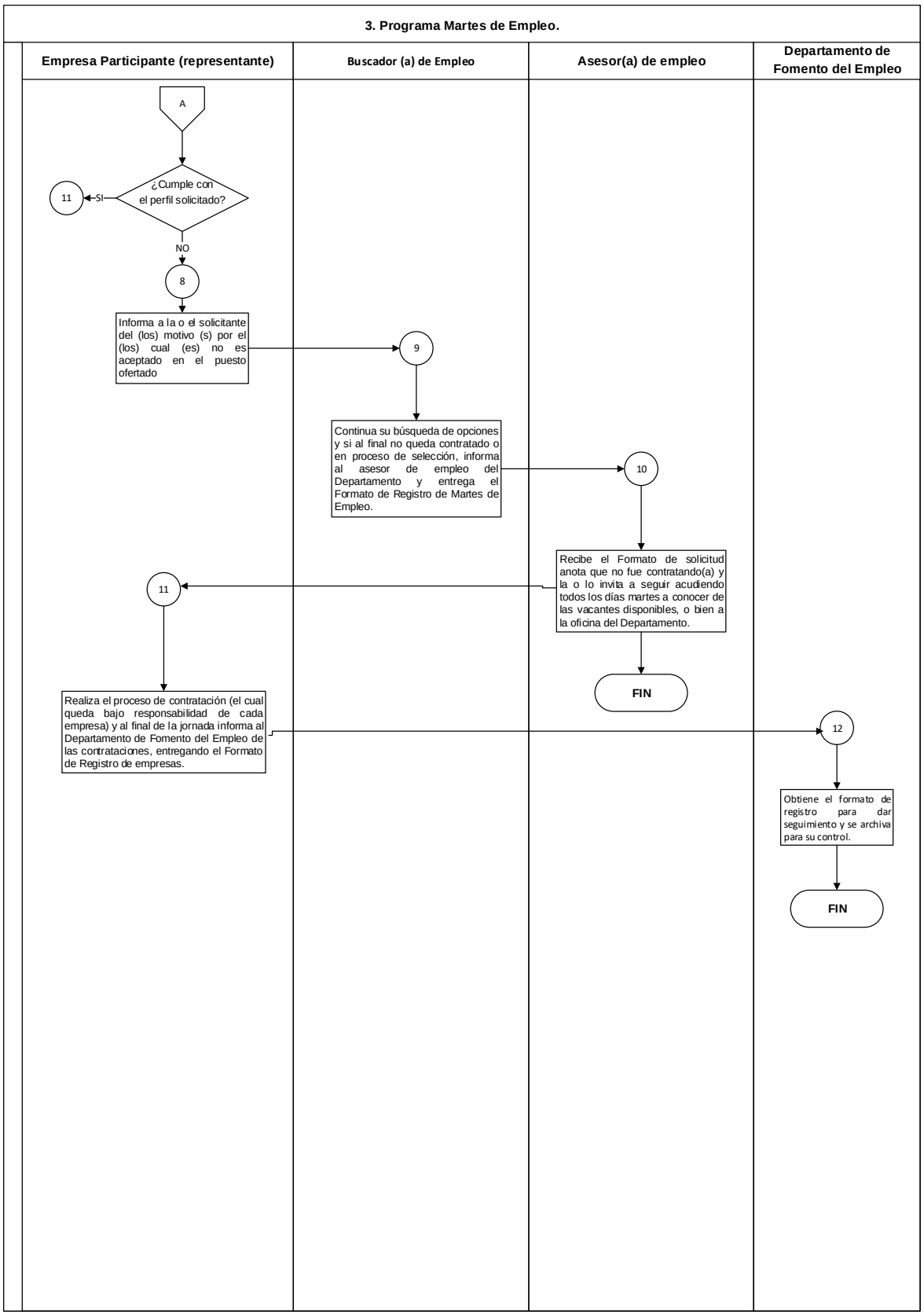
**3. Programa Martes de Empleo**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Empresa Participante (representante)** | Acude el día martes al Pasaje Belisario Domínguez (concha Acústica) en un horario de atención de 9:00 a 13:00 horas a realizar el trámite correspondiente para cubrir sus vacantes. |
| **2** | **Asesor(a) de empresa** | Recibe a la o el representante de la empresa, se le otorga el Formato de Registro de Empresa Participante para su llenado y le indica el espacio que ocupará (stand). |
| **3** | **Empresa Participante (representante)** | Requisita el Formato de Empresa Participante, se instala en el espacio asignado y espera a que accedan las y los buscadores de empleo para proporcionarles información de su vacante. |
| **4** | **Buscador (a) de Empleo** | Acude el día martes al espacio donde se lleva a cabo el evento (Concha Acústica) para saber de alguna vacante disponible. |
| **5** | **Asesor(a) de Empleo** | Atiende a la o el buscador de empleo, pide que llene el Formato de solicitud, así como la elaboración de la encuesta de satisfacción del cliente e indica que deberá formarse para pasar a cada uno de los stands de las empresas participantes. |
| **6** | **Buscador (a) de Empleo** | Obtiene el registro, lo llena y procede a visitar los stands de las empresas de su interés. |
| **7** | **Empresa Participante (representante)** | Entrevista a la o el buscador de empleo, realiza el proceso de selección y determina. |
| | | **¿Cumple con el perfil solicitado?** |
| **8** | **Empresa Participante (representante)** | **No:**<br>Informa a la o el buscador de empleo del (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no es aceptado en el puesto ofertado. |
| **9** | **Buscador (a) de Empleo** | Continúa su búsqueda de opciones y si al final no queda contratado o en proceso de selección, informa al asesor de empleo del Departamento y entrega el Formato de Registro de Martes de Empleo. |
| **10** | **Asesor(a) de empleo** | Recibe el formato de solicitud, anota que no fue contratando(a) y la o lo invita a seguir acudiendo todos los días martes a conocer de las vacantes disponibles, o bien al Módulo de Empleo. |
| | | FIN |
| **11** | **Empresa Participante (representante)** | **Sí:**<br>Realiza el proceso de contratación (el cual queda bajo responsabilidad de cada empresa) y al final de la jornada informa al Departamento de Fomento del Empleo de las contrataciones, entregando el Formato de Registro de empresas. |
| **12** | **Departamento de Fomento del Empleo** | Obtiene el formato de registro para dar seguimiento y se archiva para su control. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Programa Martes de Empleo.
Empresa Participante (representante)
Asesor(a) de empresa
Buscador (a) de Empleo
INICIO
1
Acude el día martes al Pasaje Belisario Domínguez (concha Acústica) en un horario de atención de 9:00 a 13:00 horas a realizar el trámite correspondiente para cubrir sus vacantes
2
Recibe a la o el representante de la empresa, se le otorga el Formato de Registro de Empresa Participante para su llenado y le indica el espacio que ocupará (stand).
3
Requisita el Formato de Empresa participante, se instala en el espacio asignado y espera a que accedan las y los solicitantes de empleo para proporcionarles información de su vacante.
4
Acude el día martes al espacio donde se lleva a cabo el evento (Concha Acústica) para saber de alguna vacante disponible.
5
Atiende a la o el buscador de empleo, pide que llene el Formato de solicitud, así como la elaboración de la encuesta de satisfacción del cliente e indica que deberá formarse para pasar a cada uno de los stands de las empresas participantes.
6
Obtiene el registro, lo llena y procede a visitar los stands de las empresas de su interés.
7
Entrevista a la o el solicitante, realiza el proceso de selección y determina.
A


3. Programa Martes de Empleo.
Empresa Participante (representante)
Buscador (a) de Empleo
Asesor(a) de empleo
Departamento de Fomento del Empleo
A
¿Cumple con el perfil solicitado?
SI
11
NO
8
Informa a la o el solicitante del (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no es aceptado en el puesto ofertado
9
Continua su búsqueda de opciones y si al final no queda contratado o en proceso de selección, informa al asesor de empleo del Departamento y entrega el Formato de Registro de Martes de Empleo.
10
Recibe el Formato de solicitud anota que no fue contratando(a) y la o lo invita a seguir acudiendo todos los días martes a conocer de las vacantes disponibles, o bien a la oficina del Departamento.
FIN
11
Realiza el proceso de contratación (el cual queda bajo responsabilidad de cada empresa) y al final de la jornada informa al Departamento de Fomento del Empleo de las contrataciones, entregando el Formato de Registro de empresas.
12
Obtiene el formato de registro para dar seguimiento y se archiva para su control.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Talleres de capacitación para la búsqueda de empleo** |
| **Objetivo:** | Inducir a las y los buscadores(as) de empleo al autoconocimiento de sus habilidades para fomentar una mentalidad positiva que les permita enfrentar la búsqueda de empleo con iniciativa, seguridad e interés. |

## POLÍTICAS APLICABLES

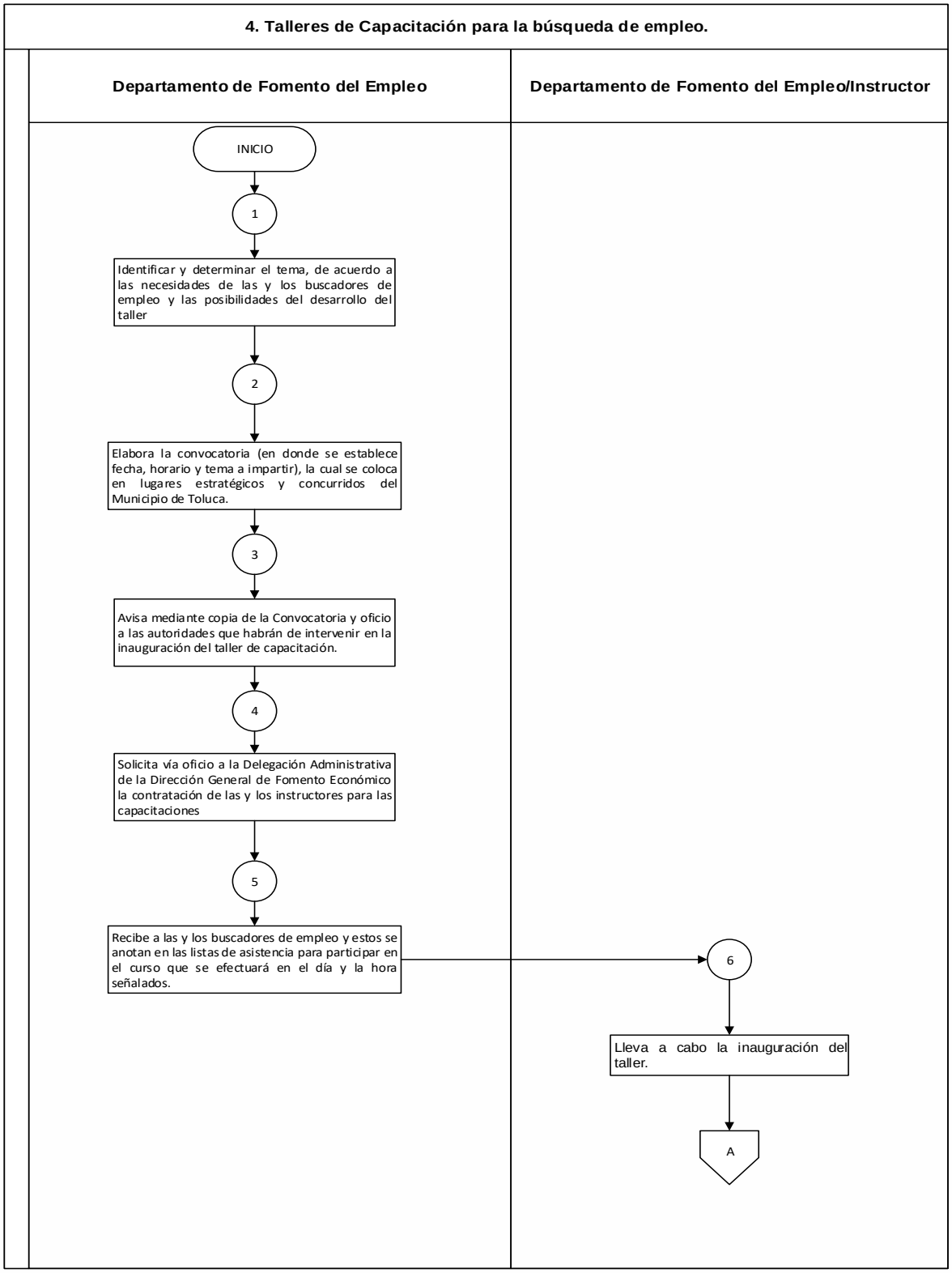
- El Departamento de Fomento del Empleo, ofrecerá a las y los buscadores de empleo en forma gratuita talleres de capacitación en diversos temas relacionados con la búsqueda de una fuente de trabajo y talleres de orientación para colocarse en un empleo y conservarlo.

**4. Talleres de capacitación para la búsqueda de empleo**

**Descriptivo:**

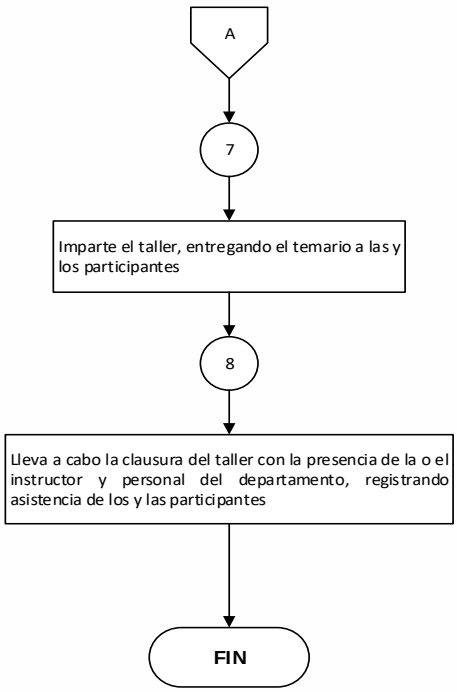
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Fomento del Empleo** | Identificar y determinar el tema, de acuerdo a las necesidades de las y los buscadores de empleo y las posibilidades del desarrollo del taller. |
| **2** | | Elabora la convocatoria (en donde se establece fecha, horario y tema a impartir), la cual se coloca en lugares estratégicos y concurridos del Municipio de Toluca. |
| **3** | | Avisa mediante copia de la convocatoria y oficio a las autoridades que habrán de intervenir en la inauguración del taller de capacitación. |
| **4** | | Solicita vía oficio a la Delegación Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Económico la contratación de las y los instructores para las capacitaciones. |
| **5** | | Recibe a las y los buscadores de empleo y estos se anotan en las listas de asistencia para participar en el curso que se efectuará en el día y la hora señalados. |
| **6** | **Departamento de Fomento del Empleo/Instructor** | Lleva a cabo la inauguración del taller. |
| **7** | **Instructor(a)** | Imparte el taller, entregando el temario a las y los participantes. |
| **8** | | Lleva a cabo la clausura del taller con la presencia de la o el instructor y personal del departamento, registrando asistencia de los y las participantes. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


4. Talleres de Capacitación para la búsqueda de empleo.
Departamento de Fomento del Empleo
Departamento de Fomento del Empleo/Instructor
INICIO
1
Identificar y determinar el tema, de acuerdo a las necesidades de las y los buscadores de empleo y las posibilidades del desarrollo del taller
2
Elabora la convocatoria (en donde se establece fecha, horario y tema a impartir), la cual se coloca en lugares estratégicos y concurridos del Municipio de Toluca.
3
Avisa mediante copia de la Convocatoria y oficio a las autoridades que habrán de intervenir en la inauguración del taller de capacitación.
4
Solicita vía oficio a la Delegación Administrativa de la Dirección General de Fomento Económico la contratación de las y los instructores para las capacitaciones
5
Recibe a las y los buscadores de empleo y estos se anotan en las listas de asistencia para participar en el curso que se efectuará en el día y la hora señalados.
6
Lleva a cabo la inauguración del taller.
A

**4. Talleres de Capacitación para la búsqueda de empleo.**

**Instructor(a)**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Mañanas de Reclutamiento Laboral** |
| **Objetivo:** | Proporcionar a las empresas un espacio, dentro de las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo para realizar reclutamiento y posible contratación durante las mañanas, 4 días a la semana de acuerdo con la demanda de puestos vacantes que surjan al momento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

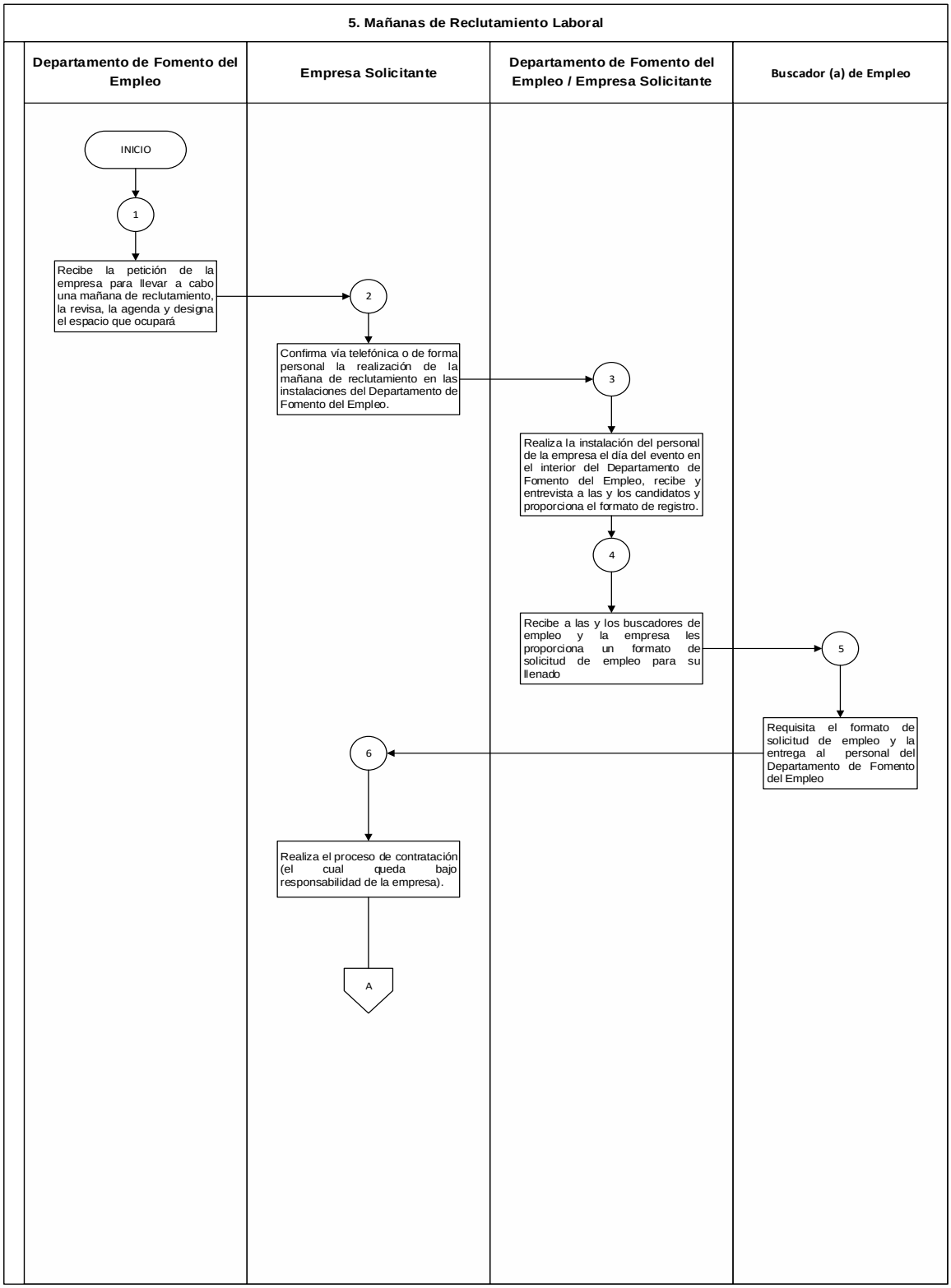
- Las empresas que solicitan el servicio deberán elaborar el formato correspondiente con los datos generales de la empresa y el perfil de la vacante a cubrir.
- Las empresas interesadas traerán consigo la papelería que consideren necesaria para informar o para contratar a las y los buscadores de empleo.
- El Departamento de Fomento del Empleo deberá solicitar vía telefónica o por correo electrónico el espacio que se ocupará por las empresas, por lo menos con un día de anticipación.

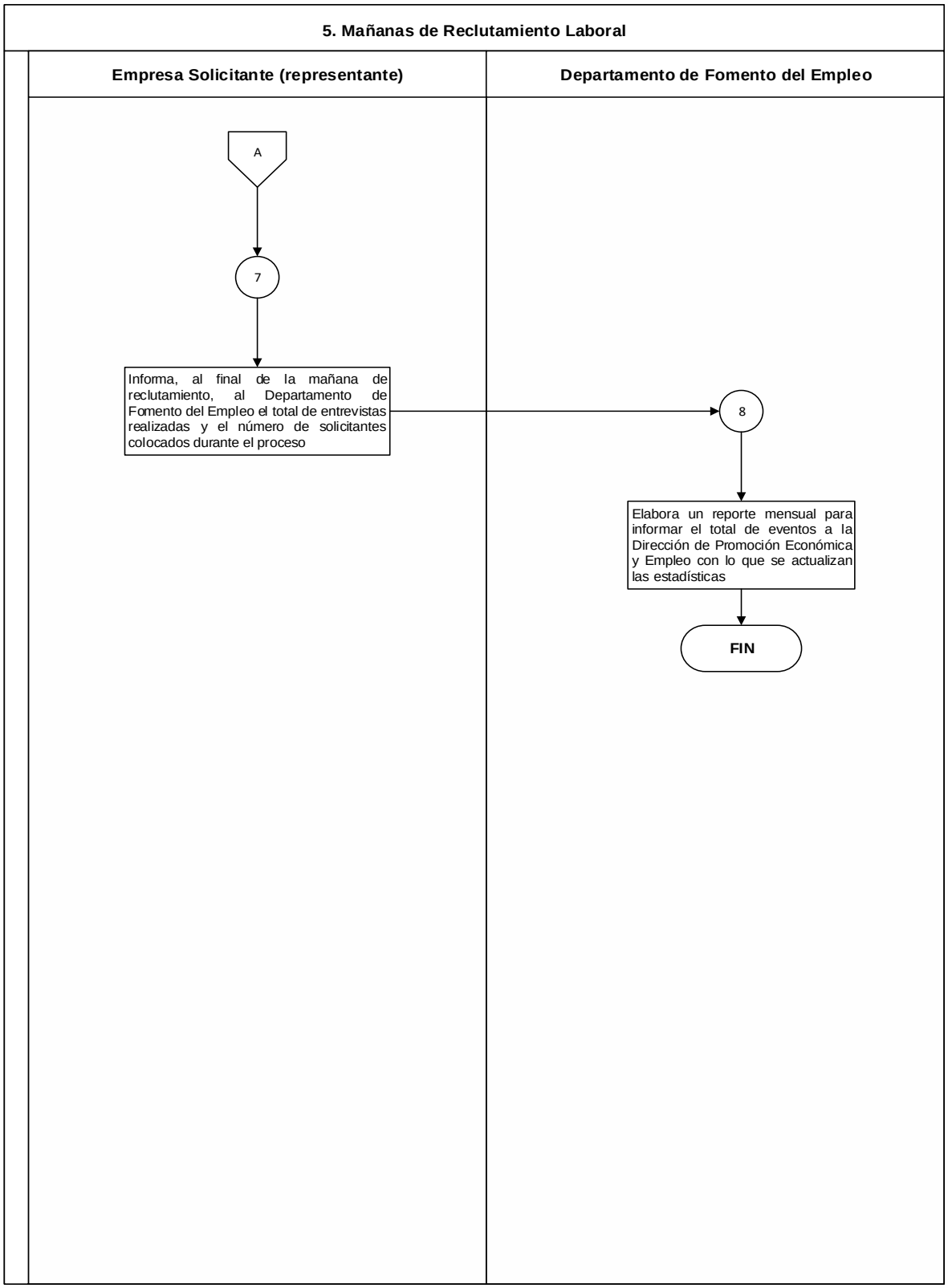
**5. Mañanas de Reclutamiento Laboral**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Fomento del Empleo** | Recibe la petición de la empresa para llevar a cabo una mañana de reclutamiento, la revisa, la agenda y designa el espacio que ocupará. |
| **2** | **Empresa Solicitante** | Confirma vía telefónica o de forma personal la realización de la mañana de reclutamiento en las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo. |
| **3** | **Departamento de Fomento del Empleo / Empresa Solicitante** | Realiza la instalación del personal de la empresa el día del evento en el interior del Departamento de Fomento del Empleo, recibe y entrevista a las y los candidatos y proporciona el formato de registro. |
| **4** | | Recibe a las y los buscadores de empleo y la empresa les proporciona un formato de solicitud de empleo para su llenado. |
| **5** | **Buscador (a) de Empleo** | Requisita el formato de solicitud de empleo y lo entrega al personal del Departamento de Fomento del Empleo. |
| **6** | **Empresa Solicitante** | Realiza el proceso de contratación (el cual queda bajo responsabilidad de la empresa). |
| **7** | **Empresa Solicitante (representante)** | Informa, al final de la mañana de reclutamiento, al Departamento de Fomento del Empleo el total de entrevistas realizadas y el número de solicitantes colocados durante el proceso. |
| **8** | **Departamento de Fomento del Empleo** | Elabora un reporte mensual para informar el total de eventos a la Dirección de Promoción Económica y Empleo con lo que se actualizan las estadísticas. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


5. Mañanas de Reclutamiento Laboral
Departamento de Fomento del Empleo
Empresa Solicitante
Departamento de Fomento del Empleo / Empresa Solicitante
Buscador (a) de Empleo
INICIO
1
Recibe la petición de la empresa para llevar a cabo una mañana de reclutamiento, la revisa, la agenda y designa el espacio que ocupará
2
Confirma vía telefónica o de forma personal la realización de la mañana de reclutamiento en las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo.
3
Realiza la instalación del personal de la empresa el día del evento en el interior del Departamento de Fomento del Empleo, recibe y entrevista a las y los candidatos y proporciona el formato de registro.
4
Recibe a las y los buscadores de empleo y la empresa les proporciona un formato de solicitud de empleo para su llenado
5
Requisita el formato de solicitud de empleo y la entrega al personal del Departamento de Fomento del Empleo
6
Realiza el proceso de contratación (el cual queda bajo responsabilidad de la empresa).
A


5. Mañanas de Reclutamiento Laboral
Empresa Solicitante (representante)
Departamento de Fomento del Empleo
A
7
Informa, al final de la mañana de reclutamiento, al Departamento de Fomento del Empleo el total de entrevistas realizadas y el número de solicitantes colocados durante el proceso
8
Elabora un reporte mensual para informar el total de eventos a la Dirección de Promoción Económica y Empleo con lo que se actualizan las estadísticas
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Ferias de Empleo** |
| **Objetivo:** | Reunir en una feria a las empresas y a las y los buscadores de empleo, lo que permitirá disminuir tiempos y costos en contratación a las empresas. |

## POLÍTICAS APLICABLES

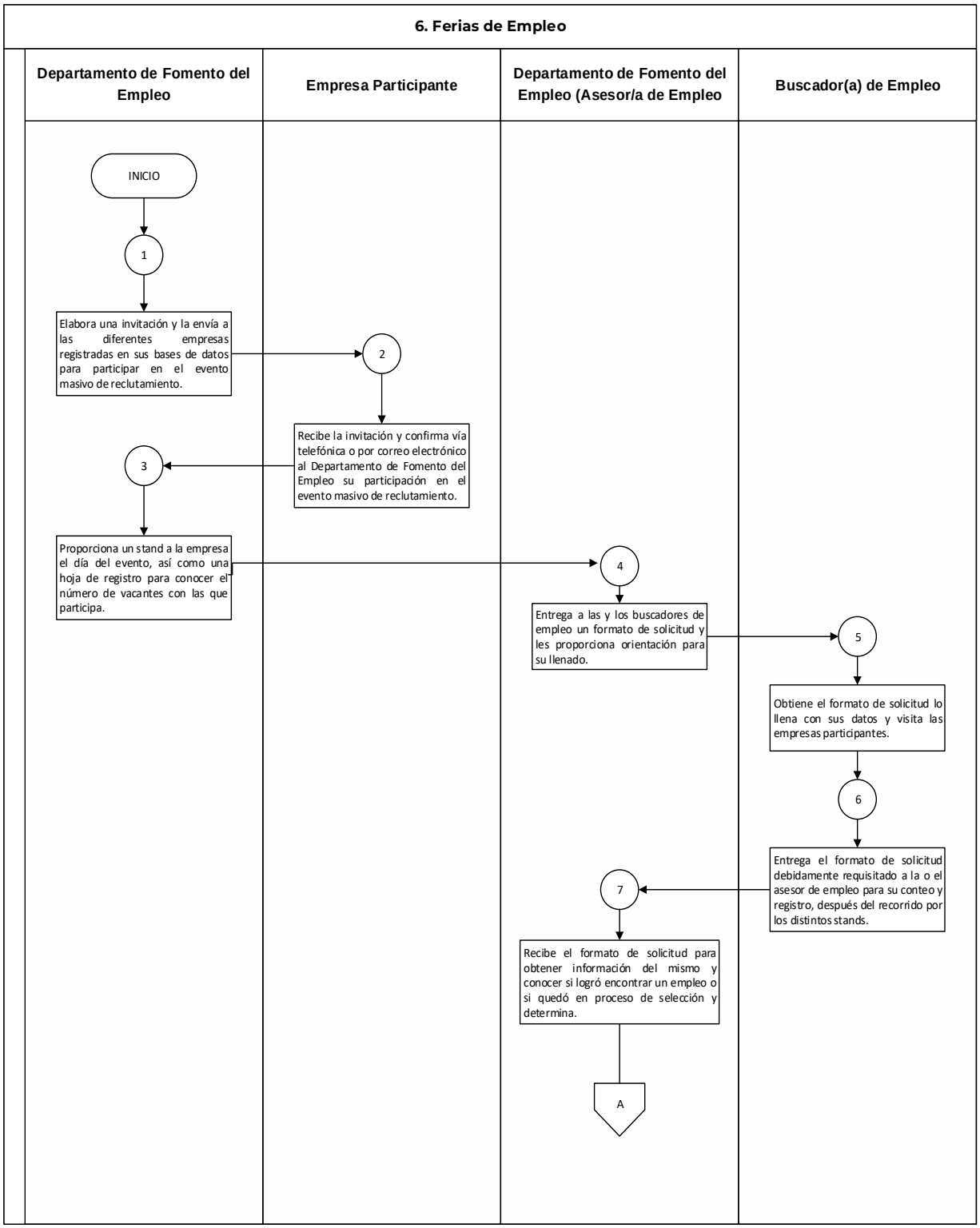
- El Departamento de Fomento del Empleo deberá llevar a cabo el evento generando una convocatoria mediante la cual se anunciará la fecha, horario y sede de evento.
- El Departamento de Fomento del Empleo, enviará la convocatoria respectiva a través de correo electrónico a las diversas empresas para que participen ofertando sus vacantes.
- El Departamento de Fomento del Empleo contactará vía telefónica a las y los buscadores de empleo para que acudan al evento masivo.

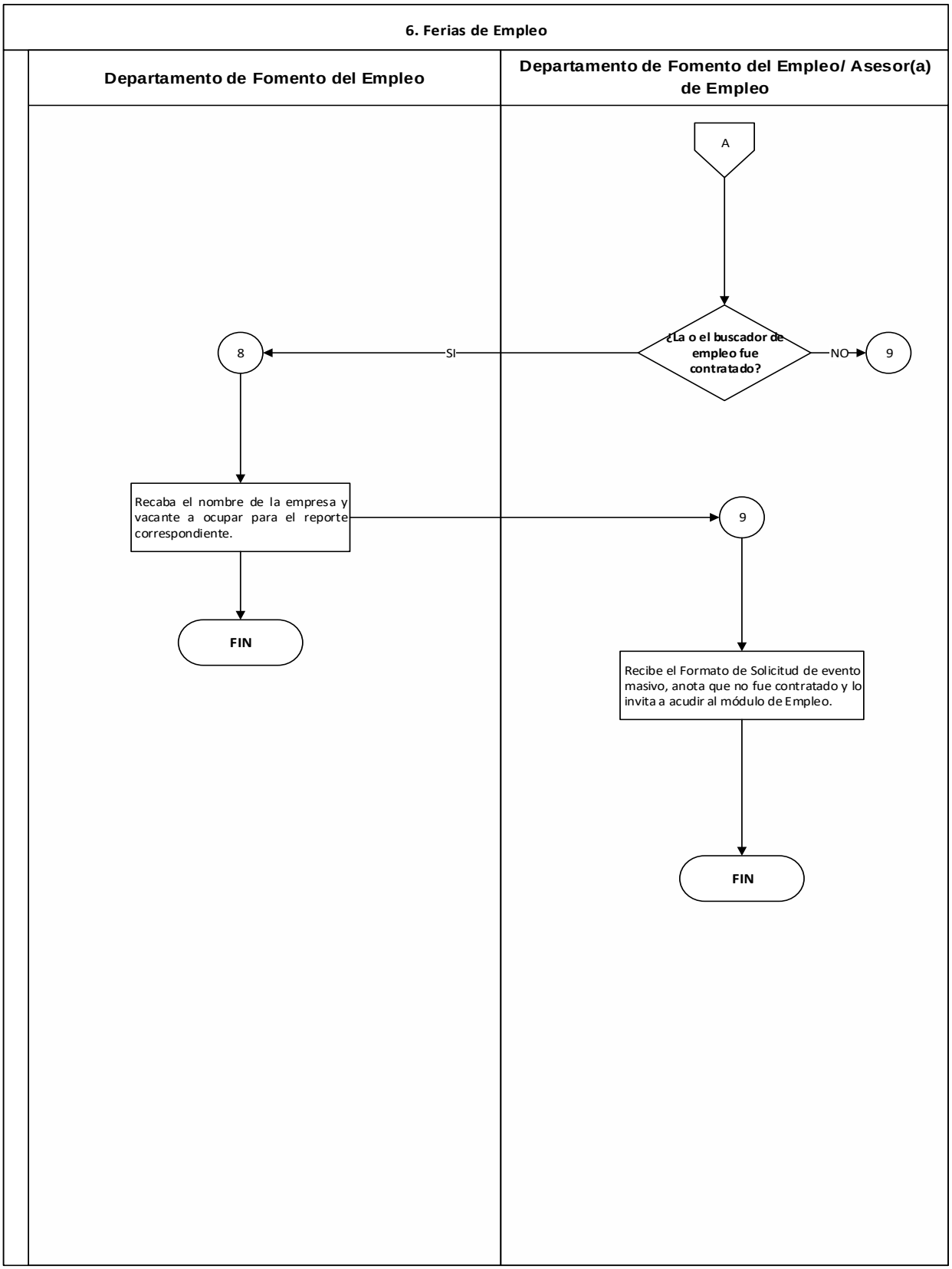
**6. Ferias de Empleo**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Fomento del Empleo** | Elabora una invitación y la envía a las diferentes empresas registradas en sus bases de datos para participar en el evento masivo de reclutamiento. |
| **2** | **Empresa Participante** | Recibe la invitación y confirma vía telefónica o por correo electrónico al Departamento de Fomento del Empleo su participación en el evento masivo de reclutamiento. |
| **3** | **Departamento de Fomento del Empleo** | Proporciona un stand a la empresa el día del evento, así como una hoja de registro para conocer el número de vacantes con las que participa. |
| **4** | **Departamento de Fomento del Empleo (Asesor/a de Empleo)** | Entrega a las y los buscadores de empleo un formato de solicitud y les proporciona orientación para su llenado. |
| **5** | **Buscador(a) de Empleo** | Obtiene el formato de solicitud lo llena con sus datos y visita las empresas participantes. |
| **6** | **Buscador(a) de Empleo** | Entrega el formato de solicitud debidamente requisitado a la o el asesor de empleo para su conteo y registro, después del recorrido por los distintos stands. |
| **7** | **Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de empleo** | Recibe el formato de solicitud para obtener información del mismo y conocer si logró encontrar un empleo o si quedó en proceso de selección y determina. |
| | | **¿La o el buscador de empleo fue contratado?** |
| **8** | **Departamento de Fomento del Empleo** | **Sí:**<br>Recaba el nombre de la empresa y vacante a ocupar para el reporte correspondiente. |
| | | FIN |
| **9** | **Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo** | **No:**<br>Recibe el Formato de Solicitud de evento masivo, anota que no fue contratado y lo invita a acudir al módulo de Empleo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


6. Ferias de Empleo
Departamento de Fomento del Empleo
Empresa Participante
Departamento de Fomento del Empleo (Asesor/a de Empleo
Buscador(a) de Empleo
INICIO
1
Elabora una invitación y la envía a las diferentes empresas registradas en sus bases de datos para participar en el evento masivo de reclutamiento.
2
Recibe la invitación y confirma vía telefónica o por correo electrónico al Departamento de Fomento del Empleo su participación en el evento masivo de reclutamiento.
3
Proporciona un stand a la empresa el día del evento, así como una hoja de registro para conocer el número de vacantes con las que participa.
4
Entrega a las y los buscadores de empleo un formato de solicitud y les proporciona orientación para su llenado.
5
Obtiene el formato de solicitud lo llena con sus datos y visita las empresas participantes.
6
Entrega el formato de solicitud debidamente requisitado a la o el asesor de empleo para su conteo y registro, después del recorrido por los distintos stands.
7
Recibe el formato de solicitud para obtener información del mismo y conocer si logró encontrar un empleo o si quedó en proceso de selección y determina.
A


6. Ferias de Empleo
Departamento de Fomento del Empleo
Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo
A
¿La o el buscador de empleo fue contratado?
SI
NO
8
9
Recaba el nombre de la empresa y vacante a ocupar para el reporte correspondiente.
9
FIN
Recibe el Formato de Solicitud de evento masivo, anota que no fue contratado y lo invita a acudir al módulo de Empleo.
FIN

## VII. DEPARTAMENTO DE PROMOCION INDUSTRIAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales** |
| **Objetivo** | Analizar y desarrollar estrategias de atención al sector productivo, a efecto de promover la inversión y expansión de empresas, a través de la realización de acciones que faciliten la consolidación industrial; así como brindar asesoría informativa sobre los trámites municipales, estatales y federales necesarios para la constitución, instalación, apertura y operación de micro y pequeñas empresas. |

### POLÍTICAS APLICABLES

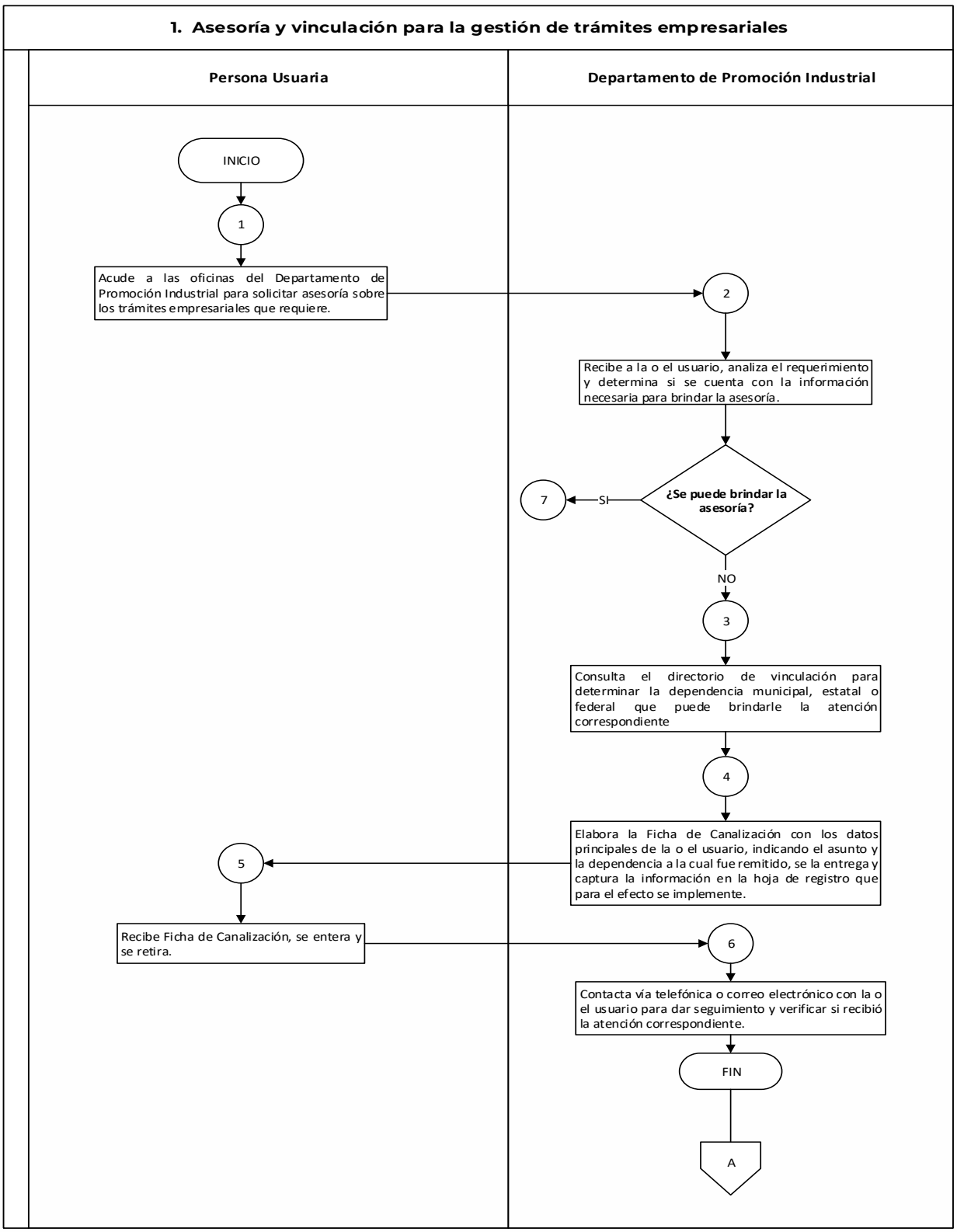
- El Departamento de Promoción Industrial brindará toda la información que se disponga en relación al trámite que pretende realizar la o el solicitante y le informará a qué dependencia deberá acudir para iniciar su trámite.
- En caso de no contar con la información solicitada se orientará y canalizará a la dependencia municipal, estatal o federal correspondiente.
- El Departamento de Promoción Industrial deberá contar con un directorio actualizado de dependencias municipales, estatales y federales, así como organismos privados e instituciones educativas, el cual contendrá el nombre del organismo, el orden de gobierno al que pertenece, dirección, teléfono, así como una descripción de los servicios que oferta.
- El Departamento de Promoción Industrial llevará un registro de las y los usuarios que han sido canalizados, indicando el asunto y la dependencia a la cual fue remitido, así como el seguimiento correspondiente.
- El Departamento de Promoción Industrial establecerá contacto con la o el usuario para dar seguimiento y conocer si fue resuelta su petición, situación que deberá asentar en el registro correspondiente.

**1. Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales**

**Descriptivo:**

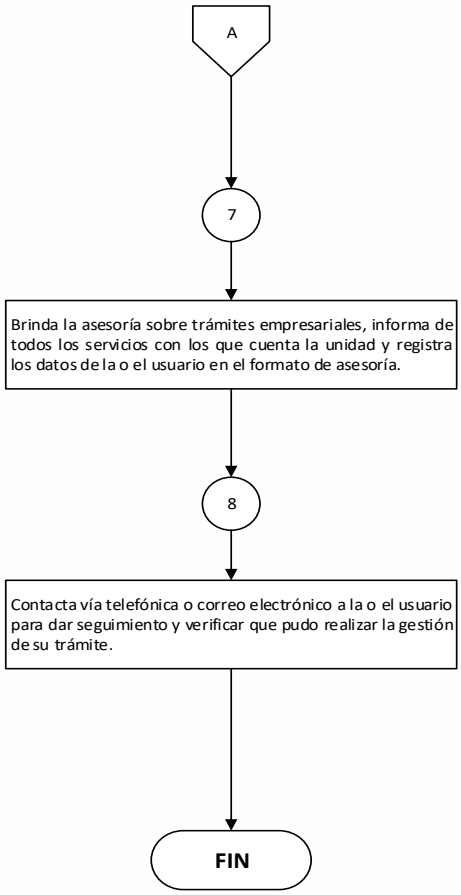
| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona Usuaria** | Acude a las oficinas del Departamento de Promoción Industrial para solicitar asesoría sobre los trámites empresariales que requiere. |
| **2** | **Departamento de Promoción Industrial** | Recibe a la o el usuario, analiza el requerimiento y determina si se cuenta con la información necesaria para brindar la asesoría. |
| | | **¿Se puede brindar la asesoría?** |
| **3** | **Departamento de Promoción Industrial** | **No:**<br>Consulta el directorio de vinculación para determinar la dependencia municipal, estatal o federal que puede brindarle la atención correspondiente. |
| **4** | | Elabora la Ficha de Canalización con los datos principales de la o el usuario, indicando el asunto y la dependencia a la cual fue remitido, se la entrega y captura la información en la hoja de registro. |
| **5** | **Persona Usuaria** | Recibe Ficha de Canalización, se entera y se retira. |
| **6** | **Departamento de Promoción Industrial** | Contacta vía telefónica o correo electrónico con la o el usuario para dar seguimiento y verificar si recibió la atención correspondiente. |
| | | FIN |
| **7** | **Departamento de Promoción Industrial** | **Sí:**<br>Brinda la asesoría sobre trámites empresariales, informa de todos los servicios con los que cuenta la unidad y registra los datos de la o el usuario en el formato de asesoría. |
| **8** | | Contacta vía telefónica o correo electrónico a la o el usuario para dar seguimiento y verificar que pudo realizar la gestión de su trámite. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales
Persona Usuaria
Departamento de Promoción Industrial
INICIO
1
Acude a las oficinas del Departamento de Promoción Industrial para solicitar asesoría sobre los trámites empresariales que requiere.
2
Recibe a la o el usuario, analiza el requerimiento y determina si se cuenta con la información necesaria para brindar la asesoría.
¿Se puede brindar la asesoría?
SI
7
NO
3
Consulta el directorio de vinculación para determinar la dependencia municipal, estatal o federal que puede brindarle la atención correspondiente
4
Elabora la Ficha de Canalización con los datos principales de la o el usuario, indicando el asunto y la dependencia a la cual fue remitido, se la entrega y captura la información en la hoja de registro que para el efecto se implemente.
5
Recibe Ficha de Canalización, se entera y se retira.
6
Contacta vía telefónica o correo electrónico con la o el usuario para dar seguimiento y verificar si recibió la atención correspondiente.
FIN
A

**1. Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales**

**Departamento de Promoción Industrial**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Ejecución del programa de capacitación empresarial** |
| **Objetivo** | Detectar necesidades de capacitación de las empresas de Toluca y proporcionar cursos, talleres, asesorías, conferencias, seminarios y foros para elevar su competitividad y productividad, así como brindar el conocimiento necesario para administrar eficientemente su negocio. |

## POLÍTICAS APLICABLES

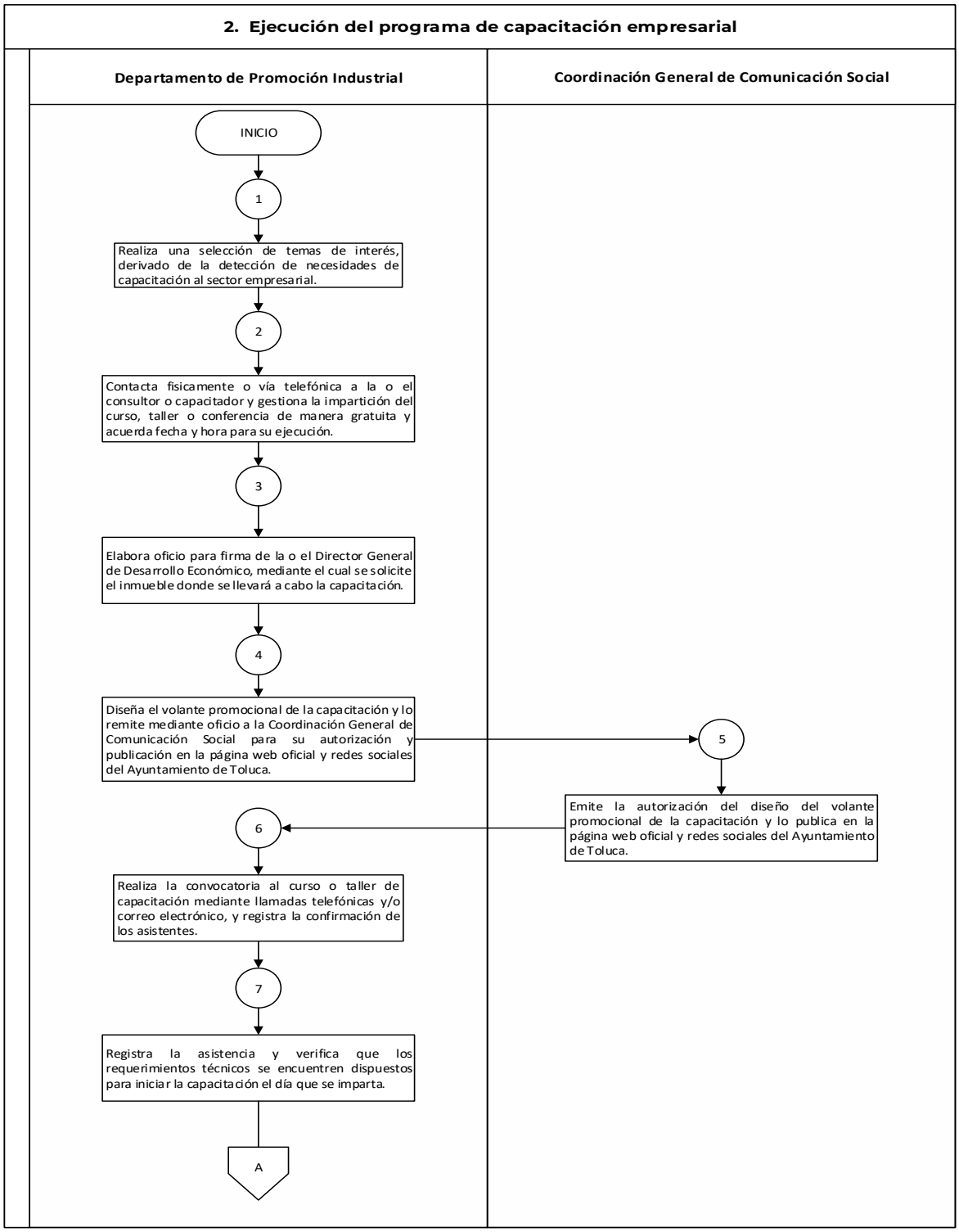
- El Departamento de Promoción Industrial, gestionará cursos, talleres, conferencias, seminarios y foros con especialistas en diferentes temas administrativos, legales, fiscales, productivos, atención a la o el cliente, entre otros y buscará que las o los consultores que ofrezcan sus servicios lo hagan de manera gratuita.
- El Departamento de Promoción Industrial, difundirá entre las y los emprendedores y micro y pequeñas empresas el tipo de capacitación que se otorgará, de acuerdo a los criterios que sean determinados por la Dirección General de Desarrollo Económico.
- El Departamento de Promoción Industrial emitirá constancia de asistencia a los participantes.
- El Departamento de Promoción Industrial convocará a la capacitación con un mínimo de 10 días de antelación a la fecha fijada para su realización.

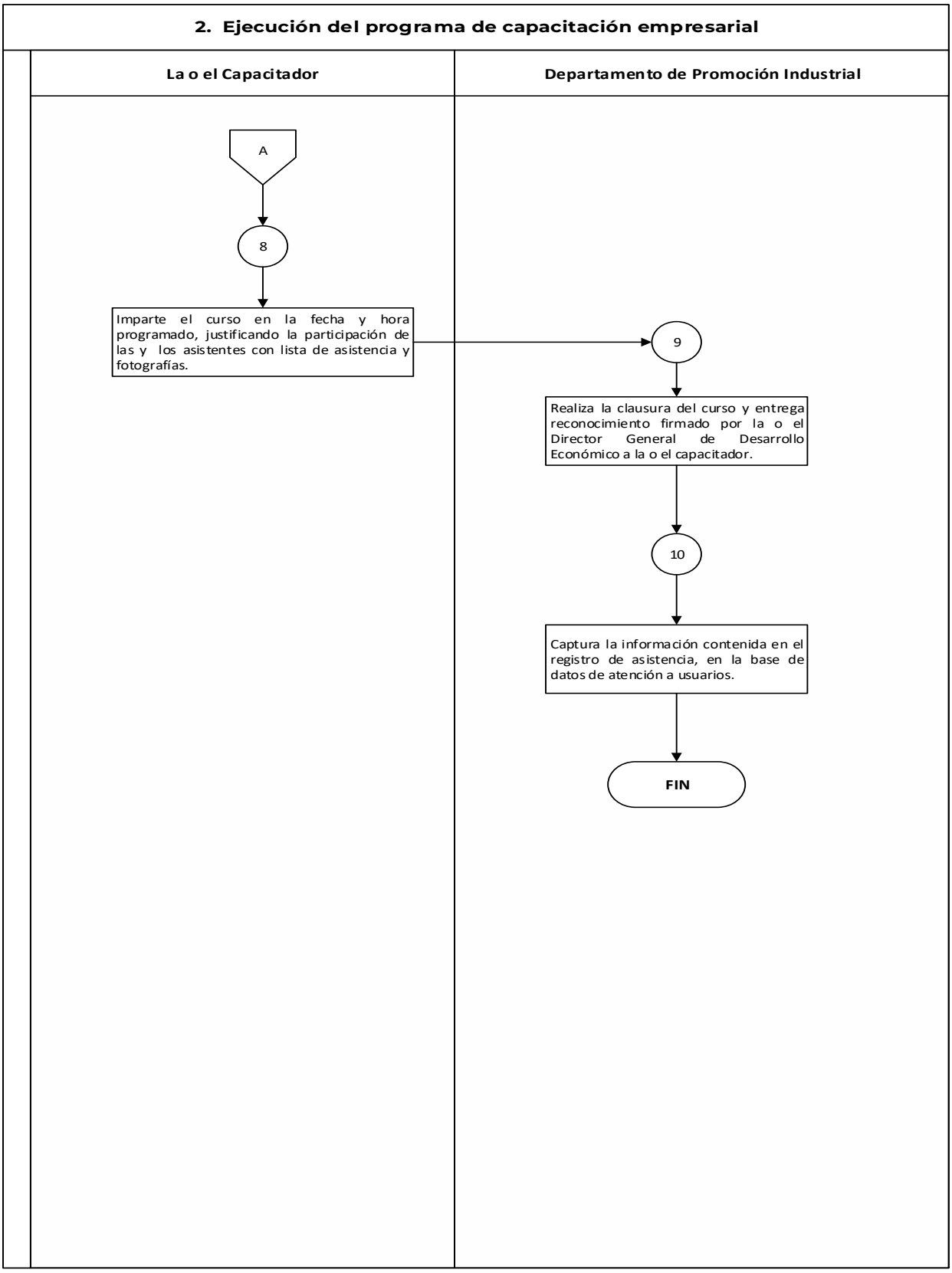
**2. Ejecución del programa de capacitación empresarial**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Promoción Industrial | Realiza una selección de temas de interés, derivado de la detección de necesidades de capacitación al sector empresarial. |
| 2 | | Contacta fisicamente o vía telefónica a la o el consultor o capacitador y gestiona la impartición del curso, taller o conferencia de manera gratuita y acuerda fecha y hora para su ejecución. |
| 3 | | Elabora oficio para firma de la o el Director General de Desarrollo Económico, mediante el cual se solicite el inmueble donde se llevará a cabo la capacitación. |
| 4 | | Diseña el volante promocional de la capacitación y lo remite mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social para su autorización y publicación en la página web oficial y redes sociales del Ayuntamiento de Toluca. |
| 5 | Coordinación General de Comunicación Social | Emite la autorización del diseño del volante promocional de la capacitación y lo publica en la página web oficial y redes sociales del Ayuntamiento de Toluca. |
| 6 | Departamento de Promoción Industrial | Realiza la convocatoria al curso o taller de capacitación mediante llamadas telefónicas y/o correo electrónico, y registra la confirmación de los asistentes. |
| 7 | | Registra la asistencia y verifica que los requerimientos técnicos se encuentren dispuestos para iniciar la capacitación el día que se imparta. |
| 8 | La o el Capacitador | Imparte el curso en la fecha y hora programado, justificando la participación de las y los asistentes con lista de asistencia y fotografías. |
| 9 | Departamento de Promoción Industrial | Realiza la clausura del curso y entrega reconocimiento firmado por la o el Director General de Desarrollo Económico a la o el capacitador. |
| 10 | | Captura la información contenida en el registro de asistencia, en la base de datos de atención a usuarios. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Ejecución del programa de capacitación empresarial
Departamento de Promoción Industrial
Coordinación General de Comunicación Social
INICIO
1
Realiza una selección de temas de interés, derivado de la detección de necesidades de capacitación al sector empresarial.
2
Contacta fisicamente o vía telefónica a la o el consultor o capacitador y gestiona la impartición del curso, taller o conferencia de manera gratuita y acuerda fecha y hora para su ejecución.
3
Elabora oficio para firma de la o el Director General de Desarrollo Económico, mediante el cual se solicite el inmueble donde se llevará a cabo la capacitación.
4
Diseña el volante promocional de la capacitación y lo remite mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social para su autorización y publicación en la página web oficial y redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
5
Emite la autorización del diseño del volante promocional de la capacitación y lo publica en la página web oficial y redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
6
Realiza la convocatoria al curso o taller de capacitación mediante llamadas telefónicas y/o correo electrónico, y registra la confirmación de los asistentes.
7
Registra la asistencia y verifica que los requerimientos técnicos se encuentren dispuestos para iniciar la capacitación el día que se imparta.
A


2. Ejecución del programa de capacitación empresarial
La o el Capacitador
Departamento de Promoción Industrial
A
8
Imparte el curso en la fecha y hora programado, justificando la participación de las y los asistentes con lista de asistencia y fotografías.
9
Realiza la clausura del curso y entrega reconocimiento firmado por la o el Director General de Desarrollo Económico a la o el capacitador.
10
Captura la información contenida en el registro de asistencia, en la base de datos de atención a usuarios.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Organización de eventos empresariales** |
| **Objetivo:** | Contribuir al fortalecimiento de la política municipal de impulsar, difundir, asesorar y dar seguimiento a los parques y zonas industriales para impulsar el desarrollo económico ofreciendo espacios para la atención multidisciplinaria de trámites y servicios, la difusión y exhibición de productos elaborados en el Municipio de Toluca, el impulso a la creación de círculos de negocios, así como la oportunidad de estar en contacto con clientes y proveedores potenciales. . |

## POLÍTICAS APLICABLES

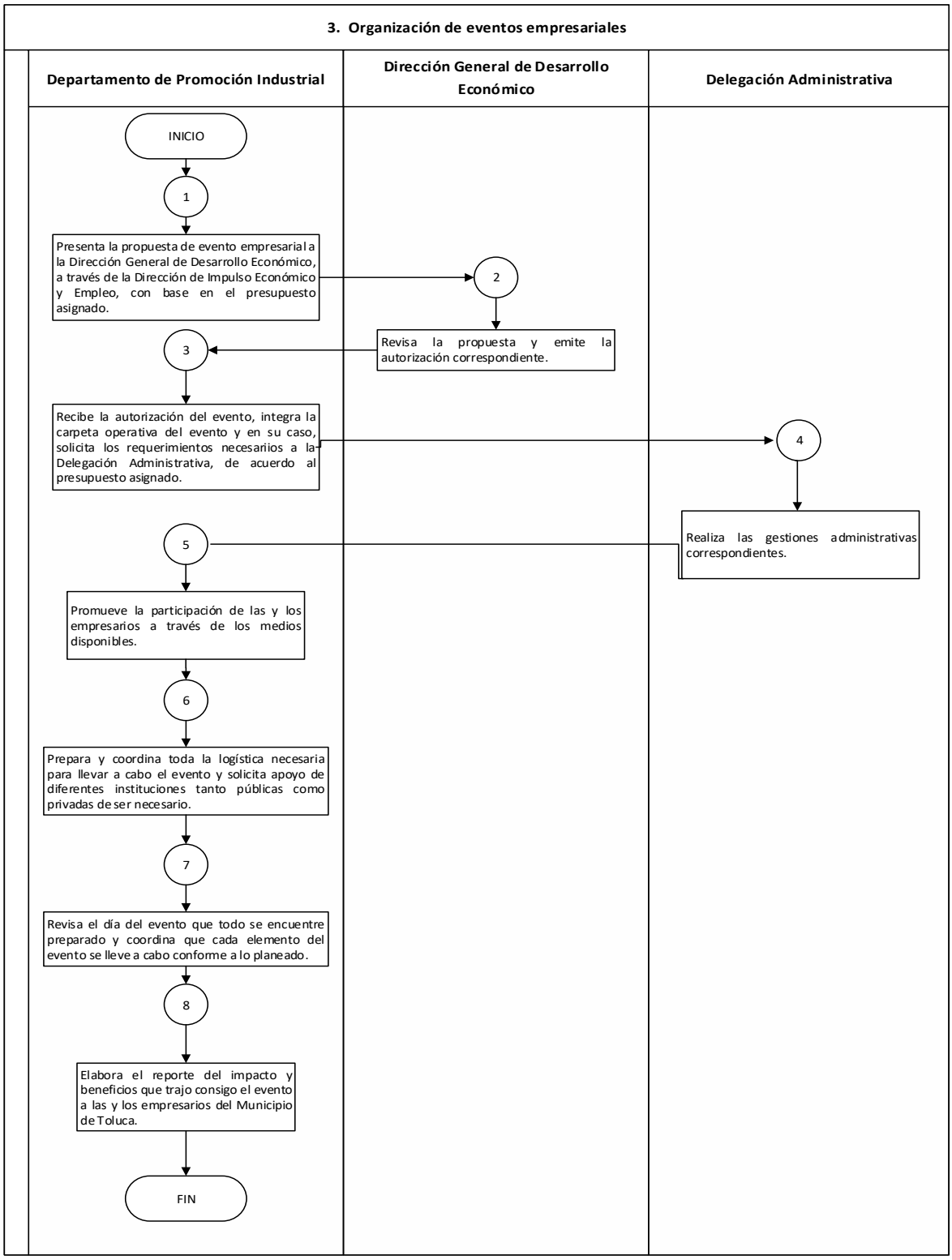
- El Departamento de Promoción Industrial organizará eventos de carácter empresarial que propicien y fomenten la creación de enlaces comerciales, ruedas de negocios, cadenas productivas, financiamientos e incubación y aceleración de negocios, en apoyo a este sector.
- La Dirección General de Desarrollo Económico determinará, de acuerdo a la naturaleza del evento, si se realiza o no alguna ceremonia protocolaria de inauguración y/o clausura.
- El Departamento de Promoción Industrial elaborará la Carpeta Operativa, misma que deberá contener la información básica (lugar, fecha, hora, asistentes, distribución, etc.) y los requerimientos logísticos necesarios para el desarrollo del evento empresarial.

### 3. Organización de eventos empresariales

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Promoción Industrial** | Presenta la propuesta de evento empresarial a la Dirección General de Desarrollo Económico, a través de la Dirección de Impulso Económico y Empleo, con base en el presupuesto asignado. |
| 2 | **Dirección General de Desarrollo Económico** | Revisa la propuesta y emite la autorización correspondiente. |
| 3 | **Departamento de Promoción Industrial** | Recibe la autorización del evento, integra la carpeta operativa del evento y en su caso, solicita los requerimientos necesariios a la Delegación Administrativa, de acuerdo al presupuesto asignado. |
| 4 | **Delegación Administrativa** | Realiza las gestiones administrativas correspondientes. |
| 5 | **Departamento de Promoción Industrial** | Promueve la participación de las y los empresarios a través de los medios disponibles. |
| 6 | | Prepara y coordina toda la logística necesaria para llevar a cabo el evento y solicita apoyo de diferentes instituciones tanto públicas como privadas de ser necesario. |
| 7 | | Revisa el día del evento que todo se encuentre preparado y coordina que cada elemento del evento se lleve a cabo conforme a lo planeado. |
| 8 | | Elabora el reporte del impacto y beneficios que trajo consigo el evento a las y los empresarios del Municipio de Toluca. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3. Organización de eventos empresariales
Departamento de Promoción Industrial
Dirección General de Desarrollo Económico
Delegación Administrativa
INICIO
1
Presenta la propuesta de evento empresarial a la Dirección General de Desarrollo Económico, a través de la Dirección de Impulso Económico y Empleo, con base en el presupuesto asignado.
2
Revisa la propuesta y emite la autorización correspondiente.
3
Recibe la autorización del evento, integra la carpeta operativa del evento y en su caso, solicita los requerimientos necesariios a la Delegación Administrativa, de acuerdo al presupuesto asignado.
4
Realiza las gestiones administrativas correspondientes.
5
Promueve la participación de las y los empresarios a través de los medios disponibles.
6
Prepara y coordina toda la logística necesaria para llevar a cabo el evento y solicita apoyo de diferentes instituciones tanto públicas como privadas de ser necesario.
7
Revisa el día del evento que todo se encuentre preparado y coordina que cada elemento del evento se lleve a cabo conforme a lo planeado.
8
Elabora el reporte del impacto y beneficios que trajo consigo el evento a las y los empresarios del Municipio de Toluca.
FIN

## VIII. DEPARTAMENTO DE EMPRENDIEMIENTO Y FOTALECIMIENTO DE PYMES

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Solicitud de microcréditos del "Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)"** |
| **Objetivo:** | Mejorar el nivel de vida de la población de bajos ingresos que habita en el Municipio de Toluca con visión empresarial, a través de micro financiamientos accesibles, para coadyuvar a la consolidación de proyectos productivos y promover la creación de empleo y autoempleo. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Desarrollo Económico propondrá a la o el Presidente Municipal la instalación del Comité Técnico, que dará legalidad del correcto manejo del Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL).
- El Comité Técnico estará conformado por: Presidente, Suplente del Presidente, Secretario Técnico, Suplente del Secretario Técnico y seis Vocales.
- La Dirección General de Desarrollo Económico, a través del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES, dará a conocer el programa Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL), e informará sobre los requisitos para otorgamiento de microcréditos y, revisará bajo la normatividad vigente, el estado actual de la documentación correspondiente que ingresen las o los interesados.
- El Comité Técnico será quién apruebe o desapruebe las solicitudes para otorgar los microcréditos.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES dará cumplimiento y seguimiento de las resoluciones o acuerdos del Comité Técnico.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES bajo el esquema del FONTOL fomentará la inversión productiva, el autoempleo y la cultura del ahorro.
- El FONTOL se regirá y procederá de acuerdo a las Reglas de Operación que apruebe el Comité Técnico.

**Conformación del Comité Técnico:**

1. **PRESIDENTE:** La o el Presidente Municipal Constitucional de Toluca que se encuentra en el cargo durante el periodo de la administración municipal.
2. **SUPLENTE DEL PRESIDENTE:** La o el Director General de Desarrollo Económico.
3. **SECRETARIO TÉCNICO:** La o el Director General de Desarrollo Económico.
4. **SUPLENTE DEL SECRETARIO TÉCNICO:** La o el Director de Promoción Económica y Empleo.
5. **PRIMER VOCAL:** La o el representante del Instituto Nacional de la Economía Social en el Estado de México (INAES).
6. **SEGUNDO VOCAL:** La o el titular de la Consejería Jurídica.
7. **TERCER VOCAL:** La o el Tesorero Municipal.
8. **CUARTO VOCAL:** La o el Contralor Municipal.
9. **QUINTO VOCAL:** Se compondrá de dos representantes de diferentes Cámaras o Asociaciones Empresariales asentadas en el Municipio de Toluca.
10. **SEXTO VOCAL:** La o el Jefe del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES.

- Para acceder al crédito las o los beneficiarios deberán cumplir con los siguientes requisitos:

**Grupo Solidario**

1. Los integrantes deberán ser mayores de 18 años;
2. Integrarse con un mínimo de 5 personas, máximo 7;
3. Copia simple en tamaño media carta de la identificación oficial con fotografía (INE) actualizada de cada uno de las y los integrantes del Grupo Solidario, ésta deberá ser necesariamente del Municipio de Toluca.
4. Comprobante domiciliario que puede ser constancia domiciliaria expedida por la Secretaría del Ayuntamiento de Toluca y/o recibo de teléfono fijo, luz, cable, internet o gas natural a nombre del beneficiario, donde se especifique claramente la dirección, con una vigencia no mayor a 3 meses al día de la formación del grupo;
5. Croquis de ubicación del domicilio de cada uno de las y los integrantes, en hoja blanca con nombre y firma;
6. Cubrir al 100% las sesiones de capacitación;
7. Las o los solicitantes deberán contar con evidencia fotográfica de la actividad económica que realizan, donde será aplicado el microcrédito;
8. Para la integración del Grupo Solidario será necesario que las personas que lo conformen se identifiquen entre sí, es decir, pueden ser amistades, familiares o vecinos de la misma colonia o delegación municipal;
9. Las o los integrantes del Grupo Solidario conformarán una mesa directiva integrada por un Presidente, un Secretario y un Tesorero;

10. El Grupo Solidario deberá suscribir una solicitud dirigida al Presidente del Comité Técnico, en un formato proporcionado por el Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES;
11. Las y los integrantes deberán firmar el Acta Constitutiva de Grupo Solidario, la cual será proporcionada por el Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES; y
12. El Grupo Solidario deberá pagar puntualmente su crédito de acuerdo a la etapa y monto que le corresponda, para acceder a la etapa siguiente, debiendo realizar los trámites correspondientes para la obtención de la licencia de funcionamiento, presentando documento que lo acredite.

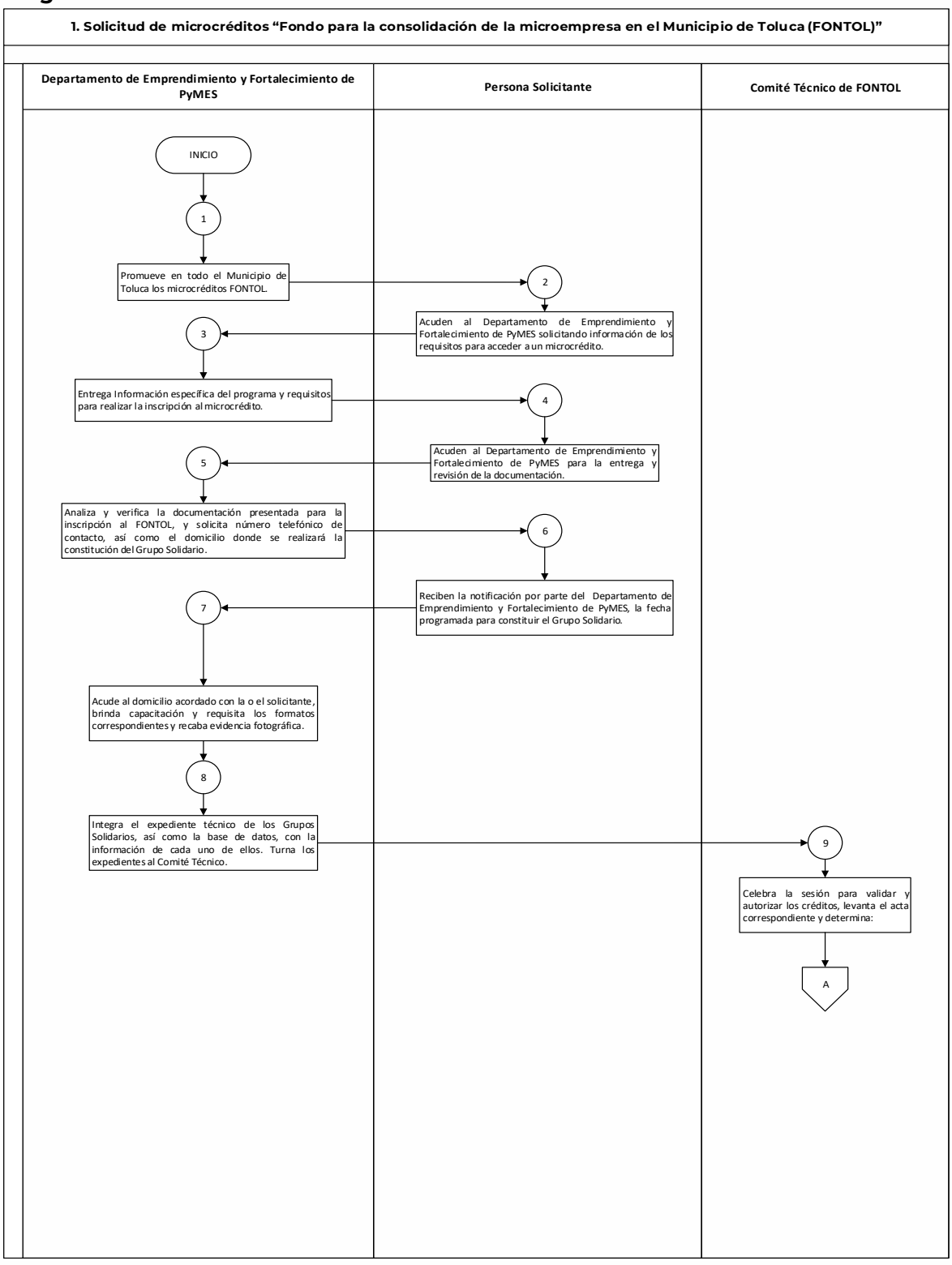
**1. Solicitud de microcréditos "Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)"**

**Descriptivo:**

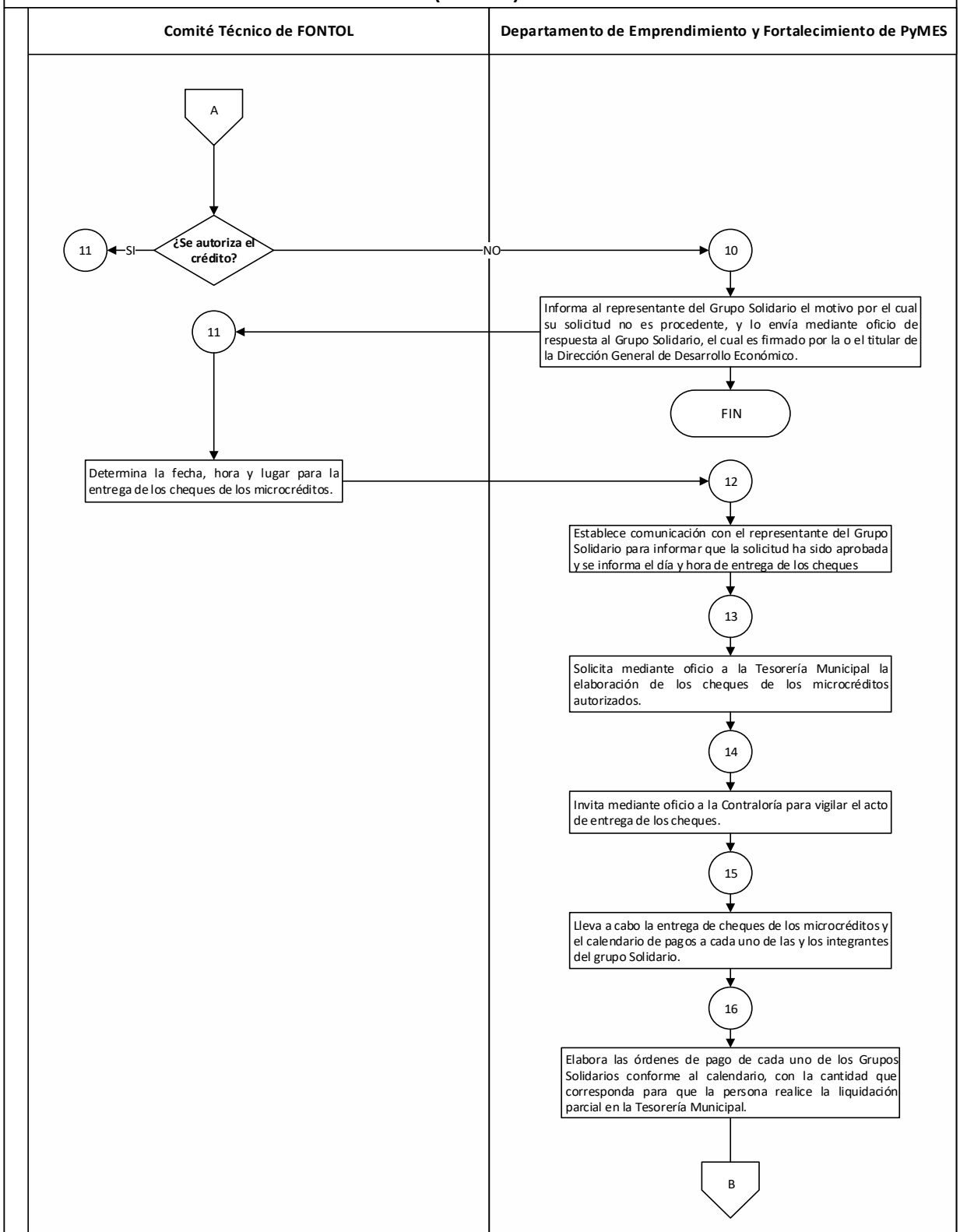
| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | Promueve en todo el Municipio de Toluca los microcréditos FONTOL. |
| 2 | **Persona Solicitante** | Acuden al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES solicitando información de los requisitos para acceder a un microcrédito. |
| 3 | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | Entrega Información específica del programa y requisitos para realizar la inscripción al microcrédito. |
| 4 | **Las o los interesados** | Acuden al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para la entrega y revisión de la documentación. |
| 5 | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | Analiza y verifica la documentación presentada para la inscripción al FONTOL, y solicita número telefónico de contacto, así como el domicilio donde se realizará la constitución del Grupo Solidario. |
| 6 | **Persona Solicitante** | Reciben la notificación por parte del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES, la fecha programada para constituir el Grupo Solidario. |
| 7 | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | Acude al domicilio acordado con la o el solicitante, brinda capacitación y requisita los formatos correspondientes y recaba evidencia fotográfica. |
| 8 | | Integra el expediente técnico de los Grupos Solidarios, así como la base de datos, con la información de cada uno de ellos. Turna los expedientes al Comité Técnico. |
| 9 | **Comité Técnico de FONTOL** | Celebra la sesión para validar y autorizar los créditos, levanta el acta correspondiente y determina: |
| | | **¿Se autoriza el crédito?** |
| 10 | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | **No:**<br>Informa al representante del Grupo Solidario el motivo por el cual su solicitud no es procedente, y lo envía mediante oficio de respuesta al Grupo Solidario, el cual es firmado por la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Económico. |
| | | FIN |
| 11 | **Comité Técnico de FONTOL** | **Si:**<br>Determina la fecha, hora y lugar para la entrega de los cheques de los microcréditos. |

| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| **12** | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | Establece comunicación con el representante del Grupo Solidario para informar que la solicitud ha sido aprobada y se informa el día y hora de entrega de los cheques |
| **13** | | Solicita mediante oficio a la Tesorería Municipal la elaboración de los cheques de los microcréditos autorizados. |
| **14** | | Invita mediante oficio a la Contraloría para vigilar el acto de entrega de los cheques. |
| **15** | | Lleva a cabo la entrega de cheques de los microcréditos y el calendario de pagos a cada uno de las y los integrantes del grupo Solidario. |
| **16** | | Elabora las órdenes de pago de cada uno de los Grupos Solidarios conforme al calendario, con la cantidad que corresponda para que la persona realice la liquidación parcial en la Tesorería Municipal. |
| **17** | **Persona Solicitante** | Realizan el pago y remiten al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES dos copias del comprobante de pago. |
| **18** | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | Recibe las dos copias del comprobante de pago para integrar una al expediente técnico del Grupo Solidario y la otra para reportar al área Contabilidad de la Tesorería Municipal que ha cumplido con su pago correspondiente. Una vez cubierto el monto total del microcrédito, el Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES, en su caso, regresa los pagarés a cada uno de los integrantes del Grupo Solidario. |
| | | **FIN** |

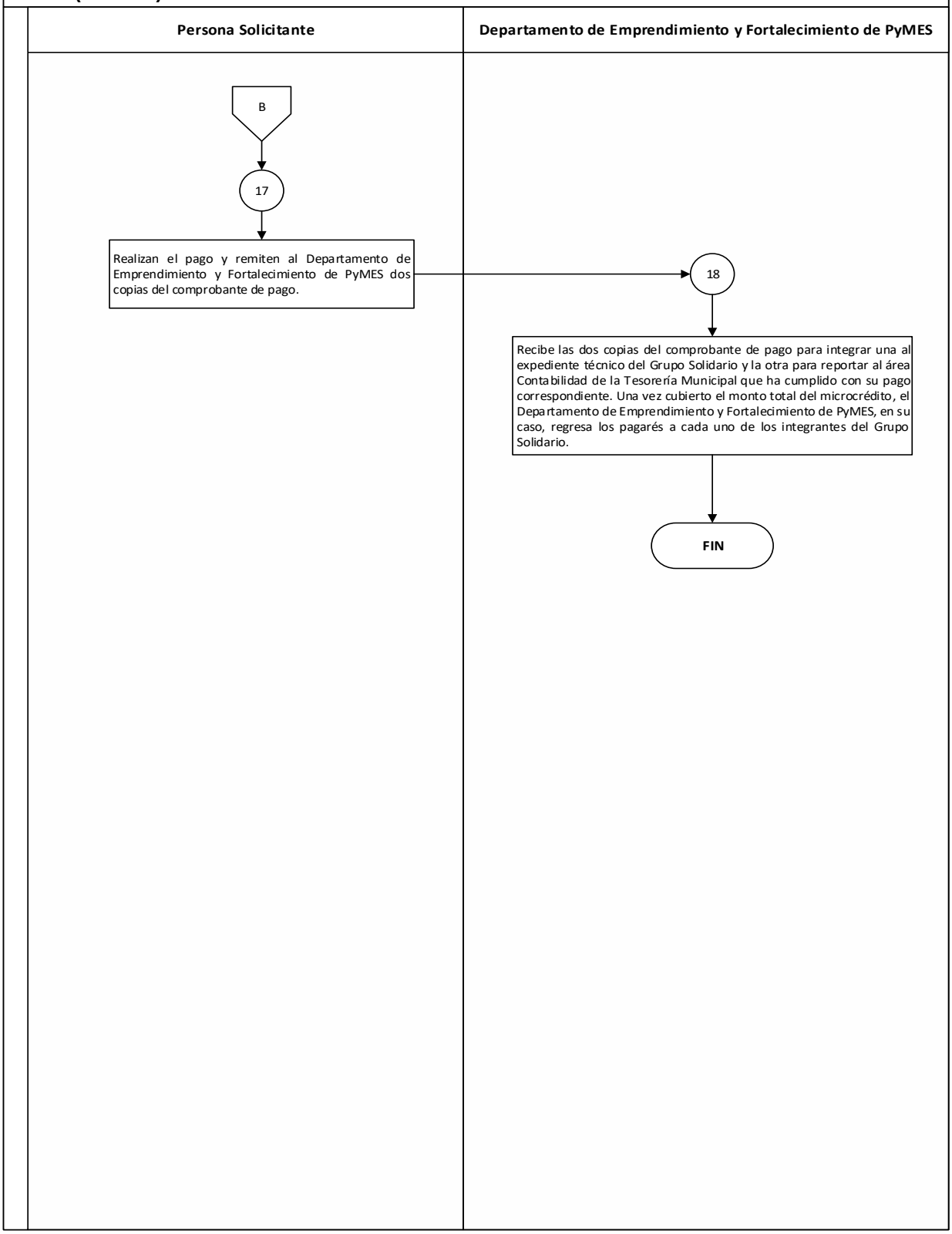
## Diagrama:


1. Solicitud de microcréditos "Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)"
Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES
Persona Solicitante
Comité Técnico de FONTOL
INICIO
1
Promueve en todo el Municipio de Toluca los microcréditos FONTOL.
2
Acuden al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES solicitando información de los requisitos para acceder a un microcrédito.
3
Entrega Información específica del programa y requisitos para realizar la inscripción al microcrédito.
4
Acuden al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para la entrega y revisión de la documentación.
5
Analiza y verifica la documentación presentada para la inscripción al FONTOL, y solicita número telefónico de contacto, así como el domicilio donde se realizará la constitución del Grupo Solidario.
6
Reciben la notificación por parte del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES, la fecha programada para constituir el Grupo Solidario.
7
Acude al domicilio acordado con la o el solicitante, brinda capacitación y requisita los formatos correspondientes y recaba evidencia fotográfica.
8
Integra el expediente técnico de los Grupos Solidarios, así como la base de datos, con la información de cada uno de ellos. Turna los expedientes al Comité Técnico.
9
Celebra la sesión para validar y autorizar los créditos, levanta el acta correspondiente y determina:
A

**1. Solicitud de microcréditos "Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)"**



**1. Solicitud de microcréditos "Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)"**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Recuperación de cartera vencida de microcrédito (FONTOL)** |
| **Objetivo:** | Ejecutar las acciones necesarias tendientes a dar seguimiento y control a los documentos vencidos, aplicando el procedimiento administrativo de ejecución, para mantener el recurso del programa, con la finalidad de continuar otorgando créditos a la ciudadanía. |

## POLÍTICAS APLICABLES

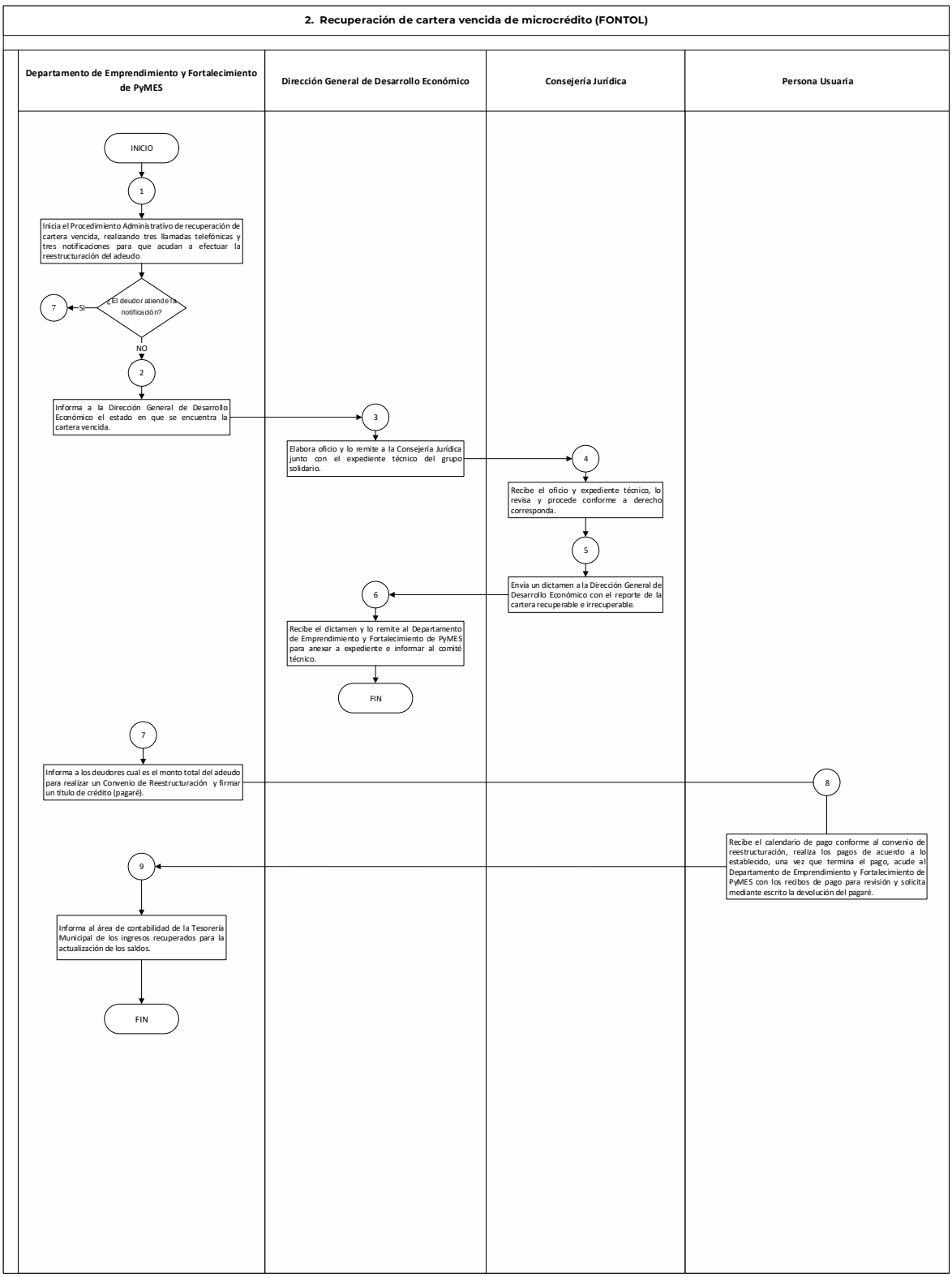
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES programará mensualmente la recuperación de la cartera vencida.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES analiza y actualiza el saldo de los microcréditos otorgados.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES notificará el adeudo a las y los integrantes del grupo solidario, de conformidad con el artículo 25, Fracción I, del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES remitirá a la Consejería Jurídica los expedientes de cartera vencida, una vez que hayan emitido 3 notificaciones y no se presentaron a realizar el pago las y los integrantes del grupo solidario, a efecto de que se ejecute el procedimiento que conforme a la ley corresponda.
- Al presentarse los deudores cuando se les notifica, el Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES realizará el Convenio de Reestructuración del crédito conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.
- Recuperados los adeudos registrados en cartera vencida, se someterá a consideración del Comité Técnico del Fondo para la Consolidación de la Microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL), si pueden acceder a la siguiente etapa del crédito.

**2. Recuperación de cartera vencida de microcrédito (FONTOL)**

**Descriptivo:**

| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | Inicia el Procedimiento Administrativo de recuperación de cartera vencida, realizando tres llamadas telefónicas y tres notificaciones para que acudan a efectuar la reestructuración del adeudo |
| | | **¿El deudor atiende la notificación?** |
| **2** | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | **No:**<br>Informa a la Dirección General de Desarrollo Económico el estado en que se encuentra la cartera vencida. |
| **3** | **Dirección General de Desarrollo Económico** | Elabora oficio y lo remite a la Consejería Jurídica junto con el expediente técnico del grupo solidario. |
| **4** | **Consejería Jurídica** | Recibe el oficio y expediente técnico, lo revisa y procede conforme a derecho corresponda. |
| **5** | | Envía un dictamen a la Dirección General de Desarrollo Económico con el reporte de la cartera recuperable e irrecuperable. |
| **6** | **Dirección General de Desarrollo Económico** | Recibe el dictamen y lo remite al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para anexar a expediente e informar al comité técnico. |
| | | FIN |
| **7** | **Departamento de Emprendimeinto y Fortalecimiento de PyMES** | **Sí:**<br>Informa a los deudores cual es el monto total del adeudo para realizar un Convenio de Reestructuración y firmar un título de crédito (pagaré). |
| **8** | **Persona Usuaria** | Recibe el calendario de pago conforme al convenio de reestructuración, realiza los pagos de acuerdo a lo establecido, una vez que termina el pago, acude al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES con los recibos de pago para revisión y solicita mediante escrito la devolución del pagaré. |
| **9** | **Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES** | Informa al área de contabilidad de la Tesorería Municipal de los ingresos recuperados para la actualización de los saldos. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


2. Recuperación de cartera vencida de microcrédito (FONTOL)
Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES
Dirección General de Desarrollo Económico
Consejería Jurídica
Persona Usuaria
INICIO
1
Inicia el Procedimiento Administrativo de recuperación de cartera vencida, realizando tres llamadas telefónicas y tres notificaciones para que acudan a efectuar la reestructuración del adeudo
¿El deudor atiende la notificación?
SI
7
NO
2
Informa a la Dirección General de Desarrollo Económico el estado en que se encuentra la cartera vencida.
3
Elabora oficio y lo remite a la Consejería Jurídica junto con el expediente técnico del grupo solidario.
4
Recibe el oficio y expediente técnico, lo revisa y procede conforme a derecho corresponda.
5
Envía un dictamen a la Dirección General de Desarrollo Económico con el reporte de la cartera recuperable e irrecuperable.
6
Recibe el dictamen y lo remite al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para anexar a expediente e informar al comité técnico.
FIN
7
Informa a los deudores cual es el monto total del adeudo para realizar un Convenio de Reestructuración y firmar un título de crédito (pagaré).
8
Recibe el calendario de pago conforme al convenio de reestructuración, realiza los pagos de acuerdo a lo establecido, una vez que termina el pago, acude al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES con los recibos de pago para revisión y solicita mediante escrito la devolución del pagaré.
9
Informa al área de contabilidad de la Tesorería Municipal de los ingresos recuperados para la actualización de los saldos.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Capacitación Para El Fortalecimiento de Pymes** |
| **Objetivo:** | Detectar necesidades de capacitación de PYMES del Municipio de Toluca y proporcionar cursos, talleres, asesorías y conferencias, para elevar su competitividad y productividad. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES, promoverá cursos, talleres y conferencias, en diversas materias, poniendo énfasis en asesorías de creación, consolidación y fortalecimiento de pymes y buscará preferentemente programas de apoyo en instituciones públicas estatales y federales.

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES, difundirá el tipo de capacitación que se otorgará, de acuerdo a los criterios que sean determinados por la Dirección General de Desarrollo Económico.

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES emitirá constancias y reconocimientos de asistencia a participantes y expositores.

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES convocará a la capacitación con un mínimo de 10 días de antelación a la fecha fijada para su realización.

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES realizará la propuesta de constancias y reconocimientos a la Coordinación de Comunicación Social para su aprobación de diseño.

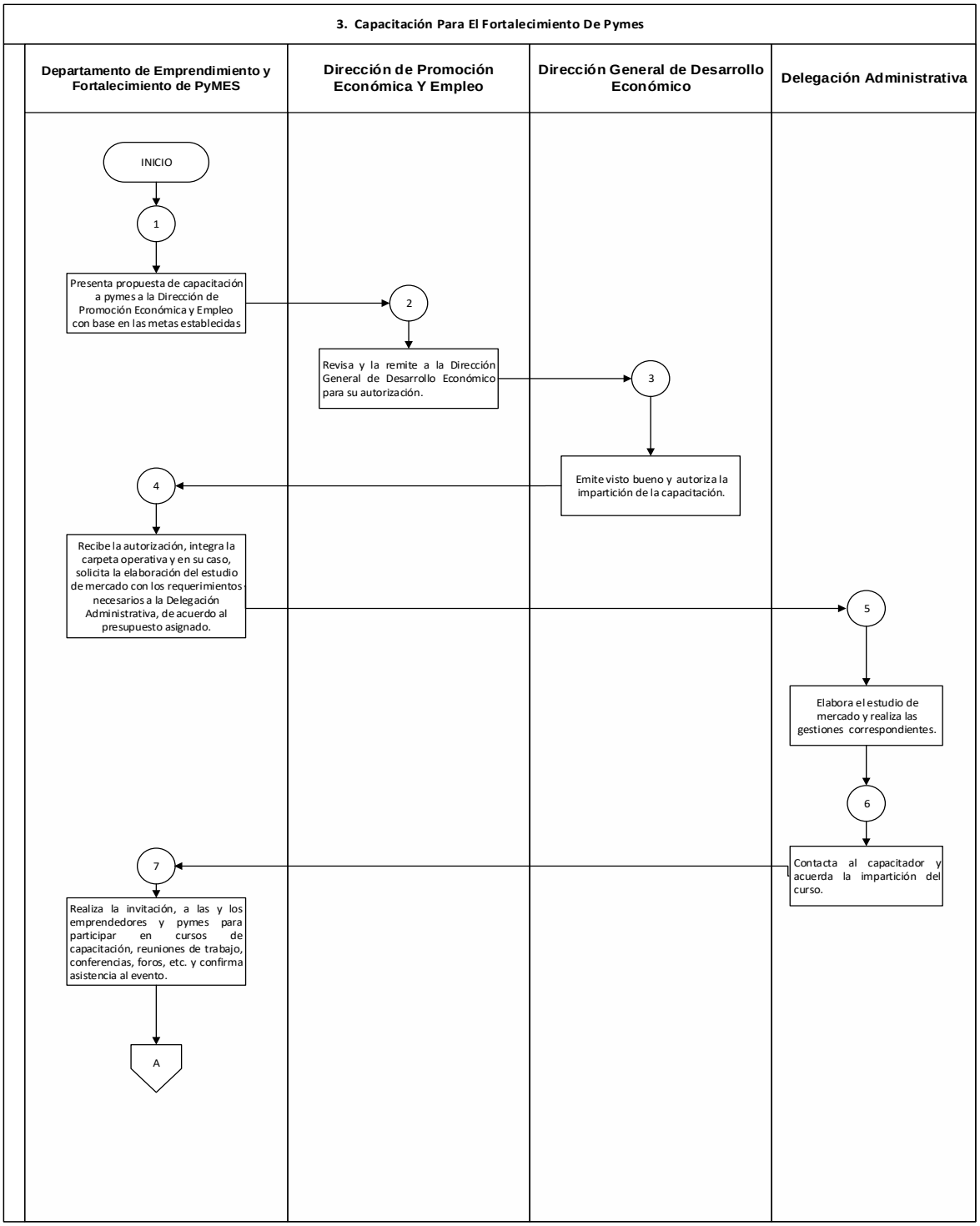
### 3. Capacitación Para El Fortalecimiento De Pymes

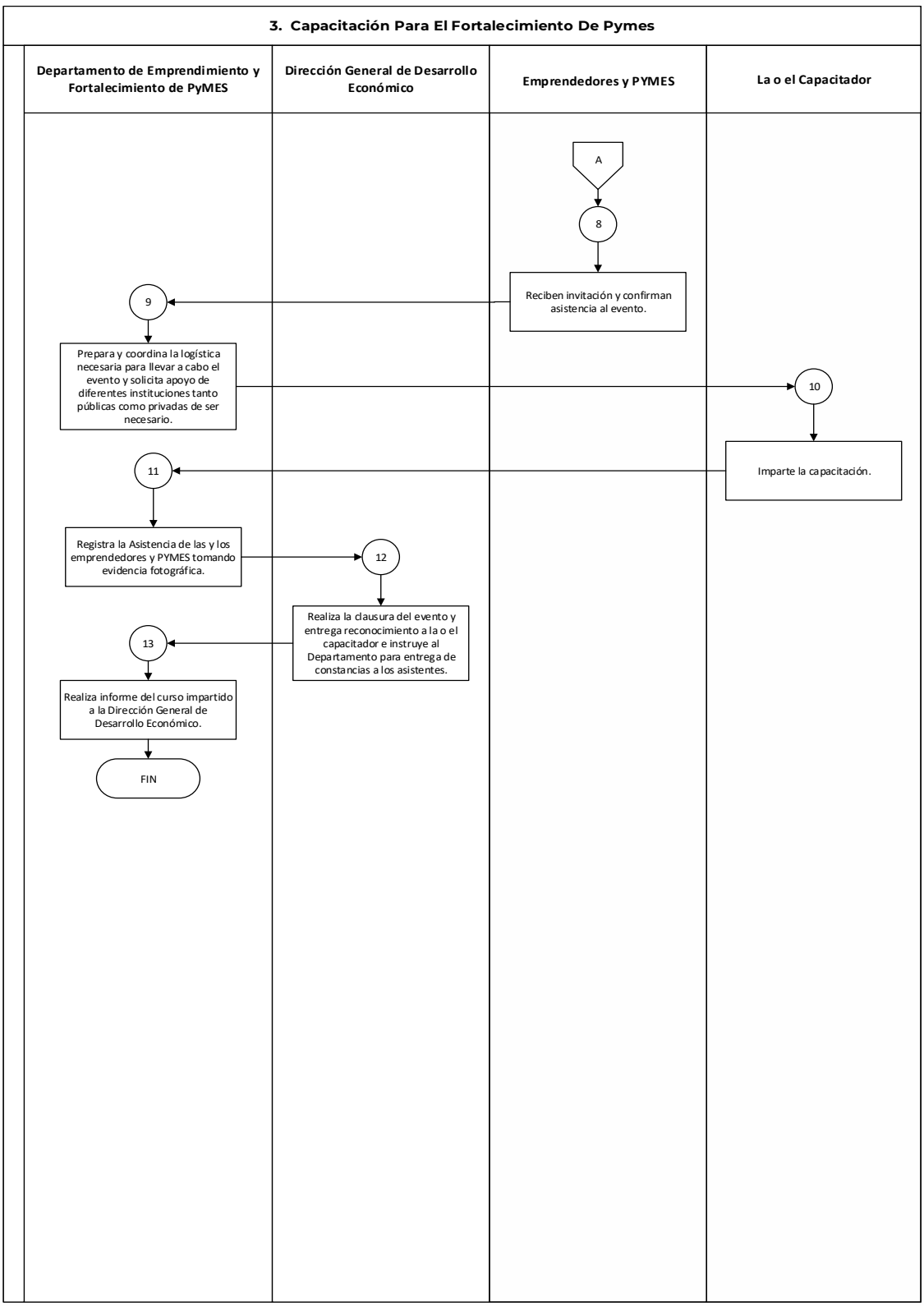
**Descriptivo:**

| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| 1 | Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES | Presenta propuesta de capacitación a pymes a la Dirección de Promoción Económica y Empleo con base en las metas establecidas. |
| 2 | Dirección de Promoción Económica Y Empleo | Revisa y la remite a la Dirección General de Desarrollo Económico para su autorización. |
| 3 | Dirección General de Desarrollo Económico | Emite visto bueno y autoriza la impartición de la capacitación. |
| 4 | Departamento de Emprendimiento Y Fortalecimiento de Pymes | Recibe la autorización, integra la carpeta operativa y en su caso, solicita los requerimientos necesarios a la Delegación Administrativa, de acuerdo al presupuesto asignado. |
| 5 | Delegación Administrativa | Realiza las gestiones correspondientes. |
| 6 | | Contacta al capacitador y acuerda la impartición del curso. |
| 7 | Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES | Realiza la invitación a las y los emprendedores, así como a las PYMES y confirma la asistencia al evento. |
| 8 | Emprendedores y PYMES | Reciben invitación y confirman asistencia al evento. |
| 9 | Departamento de Emprendimiento Y Fortalecimiento de PyMES | Prepara y coordina la logística necesaria para llevar a cabo el evento y solicita apoyo de diferentes instituciones tanto públicas como privadas de ser necesario. |
| 10 | La o el Capacitador | Imparte la capacitación. |
| 11 | Departamento de Emprendimiento Y Fortalecimiento de PyMES | Registra la Asistencia de las y los emprendedores y PYMES tomando evidencia fotográfica. |
| 12 | Dirección General de Desarrollo Económico | Realiza la clausura del evento y entrega reconocimiento a la o el capacitador e instruye al Departamento para entrega de constancias a los asistentes. |

| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| 13 | **Departamento de Emprendimiento Y Fortalecimiento de PyMES** | Realiza informe del curso impartido a la Dirección General de Desarrollo Económico. |
| | | **FIN** |

## Diagrama:


3. Capacitación Para El Fortalecimiento De Pymes
Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES
Dirección de Promoción Económica Y Empleo
Dirección General de Desarrollo Económico
Delegación Administrativa
INICIO
1
Presenta propuesta de capacitación a pymes a la Dirección de Promoción Económica y Empleo con base en las metas establecidas
2
Revisa y la remite a la Dirección General de Desarrollo Económico para su autorización.
3
Emite visto bueno y autoriza la impartición de la capacitación.
4
Recibe la autorización, integra la carpeta operativa y en su caso, solicita la elaboración del estudio de mercado con los requerimientos necesarios a la Delegación Administrativa, de acuerdo al presupuesto asignado.
5
Elabora el estudio de mercado y realiza las gestiones correspondientes.
6
Contacta al capacitador y acuerda la impartición del curso.
7
Realiza la invitación, a las y los emprendedores y pymes para participar en cursos de capacitación, reuniones de trabajo, conferencias, foros, etc. y confirma asistencia al evento.
A


3. Capacitación Para El Fortalecimiento De Pymes
Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES
Dirección General de Desarrollo Económico
Emprendedores y PYMES
La o el Capacitador
A
8
Reciben invitación y confirman asistencia al evento.
9
Prepara y coordina la logística necesaria para llevar a cabo el evento y solicita apoyo de diferentes instituciones tanto públicas como privadas de ser necesario.
10
Imparte la capacitación.
11
Registra la Asistencia de las y los emprendedores y PYMES tomando evidencia fotográfica.
12
Realiza la clausura del evento y entrega reconocimiento a la o el capacitador e instruye al Departamento para entrega de constancias a los asistentes.
13
Realiza informe del curso impartido a la Dirección General de Desarrollo Económico.
FIN

## IX. DEPARTAMENTO DE FOMENTO AGROPECUARIO

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Atención a productores de traspatio con asesoría y asistencia técnica pecuaria** |
| **Objetivo:** | Establecer y ampliar explotaciones ganaderas para generar fuentes de empleo en el medio rural, desarrollando sus capacidades mediante la capacitación y asesoría, para eficientar sus procesos e incrementar su productividad, lo que redundará en mejorar su economía y su nivel de vida. |

### POLÍTICAS APLICABLES

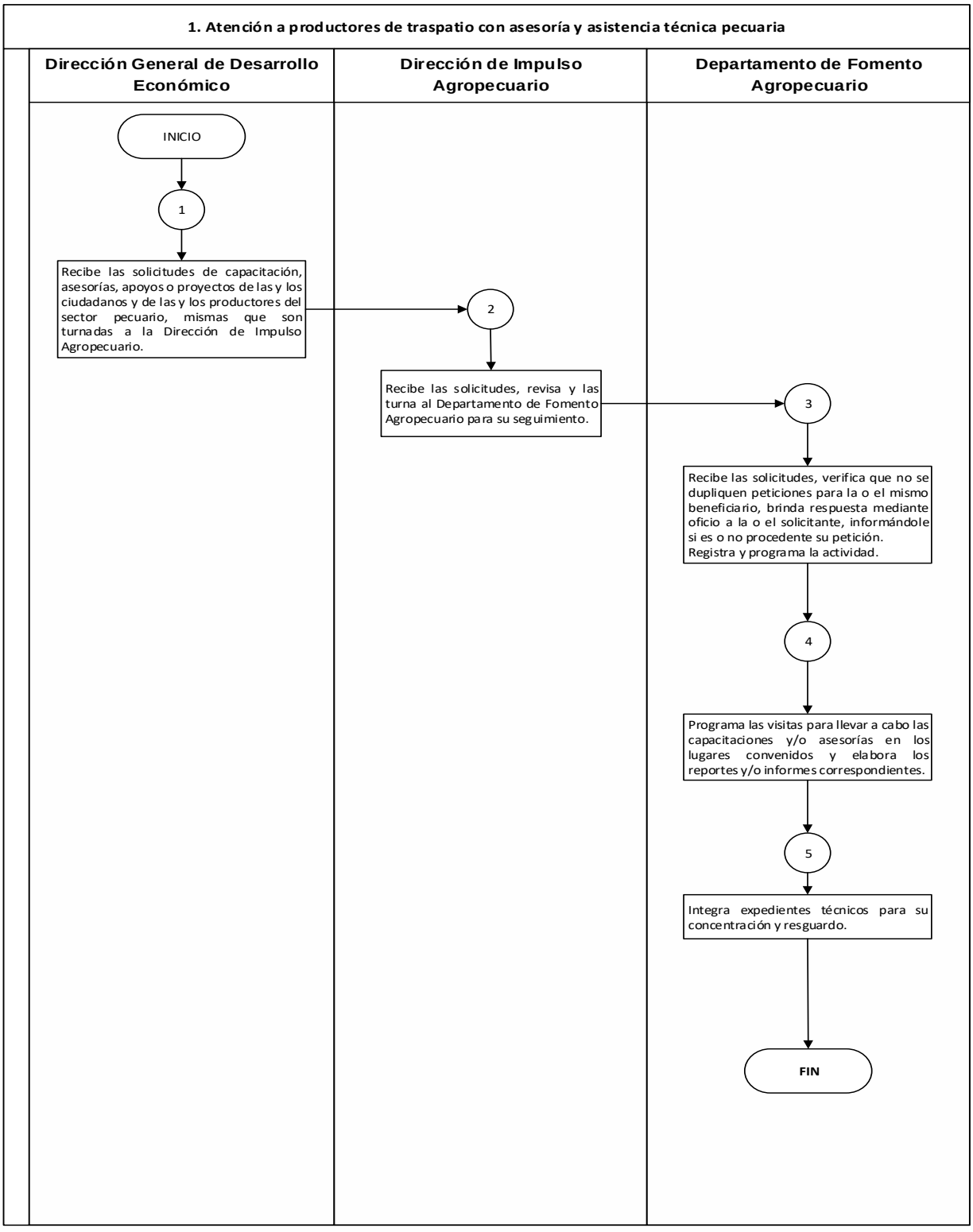
- La Dirección de Impulso Agropecuario, a través del Departamento de Fomento Agropecuario será responsable de desarrollar las capacidades de las y los productores, brindando asesoría y capacitación en manejo de especies pecuarias, en temas como dietas alimenticias, calendario zoosanitario, asistencia médica y mejoramiento genético; así como promover la importancia del mantenimiento y uso de infraestructura o instalaciones adecuadas para cada actividad, con el propósito de consolidar empresas rurales.
- Los habitantes del Municipio de Toluca que realicen actividades pecuarias podrán solicitar los servicios que presta el Departamento de Fomento Agropecuario, mediante un escrito dirigido a la o el C. Presidente Municipal, con copia para los titulares de la Dirección General de Desarrollo Económico y la Dirección de Impulso Agropecuario respectivamente.
- El Departamento de Fomento Agropecuario aplicará vacunas (triple aviar y viruela) para aves de traspatio, desparasitantes y vitaminas para ganado bovino, ovino, caprino y porcino de traspatio.
- El Departamento de Fomento Agropecuario promoverá la cría y explotación de diversas especies previa capacitación, para impulsar el desarrollo pecuario en zonas que cuenten con poco espacio.

**1. Atención a productores de traspatio con asesoría y asistencia técnica pecuaria**

**Descriptivo:**

| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Desarrollo Económico** | Recibe las solicitudes de capacitación, asesorías, apoyos o proyectos de las y los ciudadanos y de las y los productores del sector pecuario, mismas que son turnadas a la Dirección de Impulso Agropecuario. |
| 2 | **Dirección de Impulso Agropecuario** | Recibe las solicitudes, revisa y las turna al Departamento de Fomento Agropecuario para su seguimiento. |
| 3 | **Departamento de Fomento Agropecuario** | Recibe las solicitudes, verifica que no se dupliquen peticiones para la o el mismo beneficiario, brinda respuesta mediante oficio a la o el solicitante, informándole si es o no procedente su petición.<br>Registra y programa la actividad. |
| 4 | | Programa las visitas para llevar a cabo las capacitaciones y/o asesorías en los lugares convenidos y elabora los reportes y/o informes correspondientes. |
| 5 | | Integra expedientes técnicos para su concentración y resguardo. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Atención a productores de traspatio con asesoría y asistencia técnica pecuaria
Dirección General de Desarrollo Económico
Dirección de Impulso Agropecuario
Departamento de Fomento Agropecuario
INICIO
1
Recibe las solicitudes de capacitación, asesorías, apoyos o proyectos de las y los ciudadanos y de las y los productores del sector pecuario, mismas que son turnadas a la Dirección de Impulso Agropecuario.
2
Recibe las solicitudes, revisa y las turna al Departamento de Fomento Agropecuario para su seguimiento.
3
Recibe las solicitudes, verifica que no se dupliquen peticiones para la o el mismo beneficiario, brinda respuesta mediante oficio a la o el solicitante, informándole si es o no procedente su petición.
Registra y programa la actividad.
4
Programa las visitas para llevar a cabo las capacitaciones y/o asesorías en los lugares convenidos y elabora los reportes y/o informes correspondientes.
5
Integra expedientes técnicos para su concentración y resguardo.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Capacitación y asesoría en materia agrícola** |
| **Objetivo** | Asesorar, capacitar y fomentar el desarrollo del sector agrícola municipal, a fin de que las personas de más bajos recursos dedicadas parcial o totalmente a las actividades agrícolas, aumenten sus niveles de productividad e ingreso; así como el valor agregado de sus cultivos, mediante un escalonamiento progresivo en la cadena productiva de las agroindustrias. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Impulso Agropecuario a través del Departamento de Fomento Agropecuario dará asesoría y capacitación a las y los campesinos sobre nuevas técnicas y tecnologías, que deben ser utilizadas en el desarrollo de actividades agrícolas, como la siembra de nuevos cultivos que resulten más rentables y/o sustentables.

- Las y los productores agrícolas municipales deberán solicitar los apoyos mediante un oficio dirigido a la o el C. Presidente Municipal o bien, de forma personal a la Dirección General de Desarrollo Económico para que sean turnadas a la Dirección de Impulso Agropecuario.

- El personal técnico del Departamento de Fomento Agropecuario será quien dará la asesoría y capacitación en materia agrícola.

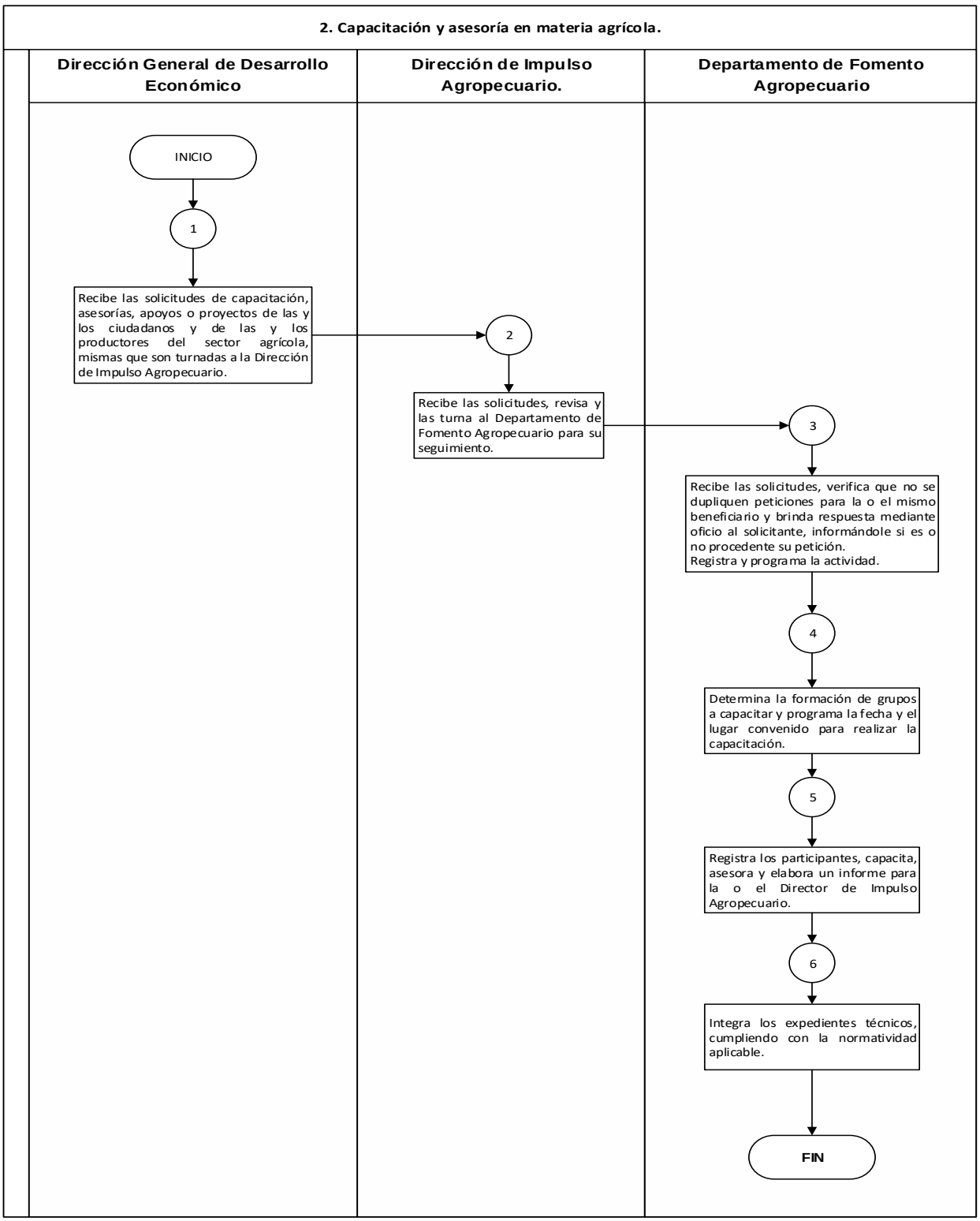
- El Departamento de Fomento Agropecuario será responsable de capacitar, asesorar y otorgar insumos para apoyar a las diferentes comunidades rurales del municipio con semillas para el establecimiento de huertos de traspatio y en la elaboración de compostas, promoviendo en ambos el manejo bajo condiciones 100% orgánicas.

**2. Capacitación y asesoría en materia agrícola**

**Descriptivo:**

| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Desarrollo Económico** | Recibe las solicitudes de capacitación, asesorías, apoyos o proyectos de las y los ciudadanos y de las y los productores del sector agrícola, mismas que son turnadas a la Dirección de Impulso Agropecuario. |
| 2 | **Dirección de Impulso Agropecuario.** | Recibe las solicitudes, revisa y las turna al Departamento de Fomento Agropecuario para su seguimiento. |
| 3 | **Departamento de Fomento Agropecuario** | Recibe las solicitudes, verifica que no se dupliquen peticiones para la o el mismo beneficiario y brinda respuesta mediante oficio al solicitante, informándole si es o no procedente su petición.<br>Registra y programa la actividad. |
| 4 | | Determina la formación de grupos a capacitar y programa la fecha y el lugar convenido para realizar la capacitación. |
| 5 | | Registra los participantes, capacita, asesora y elabora un informe para la o el Director de Impulso Agropecuario. |
| 6 | | Integra los expedientes técnicos cumpliendo con la normatividad aplicable. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Capacitación y asesoría en materia agrícola.
Dirección General de Desarrollo Económico
Dirección de Impulso Agropecuario.
Departamento de Fomento Agropecuario
INICIO
1
Recibe las solicitudes de capacitación, asesorías, apoyos o proyectos de las y los ciudadanos y de las y los productores del sector agrícola, mismas que son turnadas a la Dirección de Impulso Agropecuario.
2
Recibe las solicitudes, revisa y las turna al Departamento de Fomento Agropecuario para su seguimiento.
3
Recibe las solicitudes, verifica que no se dupliquen peticiones para la o el mismo beneficiario y brinda respuesta mediante oficio al solicitante, informándole si es o no procedente su petición.
Registra y programa la actividad.
4
Determina la formación de grupos a capacitar y programa la fecha y el lugar convenido para realizar la capacitación.
5
Registra los participantes, capacita, asesora y elabora un informe para la o el Director de Impulso Agropecuario.
6
Integra los expedientes técnicos, cumpliendo con la normatividad aplicable.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Entrega de apoyos e insumos en materia agrícola** |
| **Objetivo** | Brindar atención eficaz y oportuna a las solicitudes de las y los productores del campo del Municipio de Toluca para la generación, establecimiento y mejora de los cultivos existentes y factibles, creando alternativas de ingresos para las personas que conforman este sector. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Impulso Agropecuario será responsable dentro del ámbito de sus competencias, a través del Departamento de Fomento Agropecuario de:

1. Observar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que rige los procesos de producción, transformación y en su caso la comercialización de productos agrícolas, y coadyuvar en los aspectos de higiene y sanidad con las áreas responsables. Deberán tener conocimiento de los programas alimentarios de abasto y de infraestructura básica para vincularlos con los programas agrícolas de fomento productivo.
2. Aplicar la mecánica de operación que rigen los programas de acuerdo a los conceptos de: adquisición de herramientas agrícolas, fertilizantes, semillas y proyectos productivos, a efecto de beneficiar de manera oportuna a las y los productores.

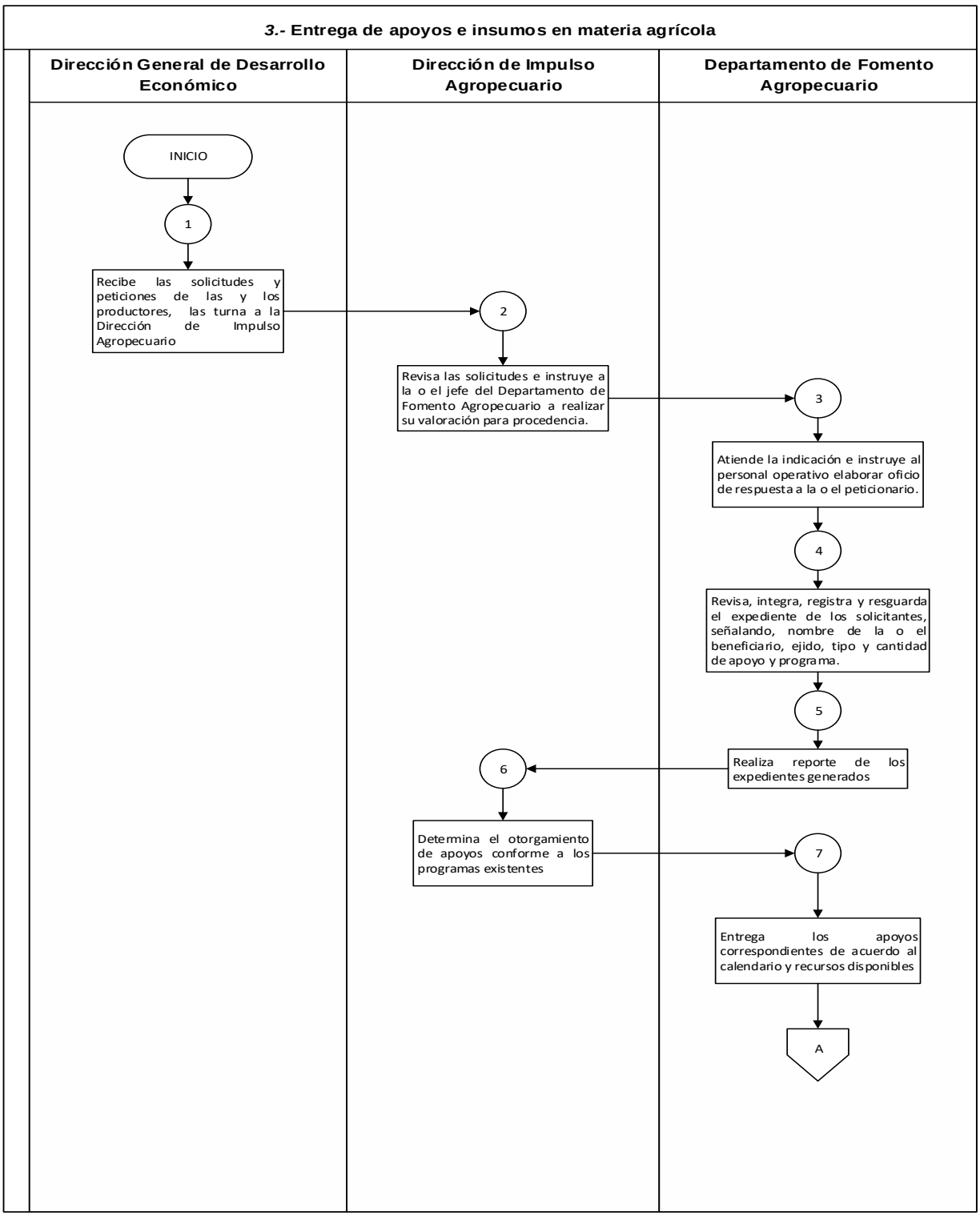
- Las solicitudes serán dirigidas a la o el C. Presidente Municipal por medio de oficio, con copia a la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Económico.
- La documentación soporte deberá constar de: copia de credencial de elector vigente, copia de la CURP, constancia de productor, estudio socioeconómico y croquis de ubicación del terreno de cultivo. En todo caso el expediente respectivo será integrado por la Dirección de Impulso Agropecuario.
- El personal asignado por la Dirección de Impulso Agropecuario, será quien se encargue de recibir y revisar la documentación de las y los solicitantes, integrar los expedientes para la entrega de apoyos agrícolas, así como para su correspondiente comprobación.

**3. Entrega de apoyos e insumos en materia agrícola**

**Descriptivo:**

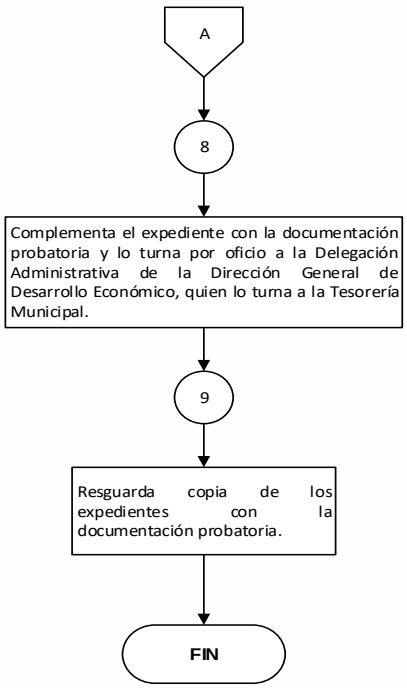
| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|---|---|
| 1 | **Dirección General de Desarrollo Económico** | Recibe las solicitudes y peticiones de las y los productores, las turna a la Dirección de Impulso Agropecuario. |
| 2 | **Dirección de Impulso Agropecuario** | Revisa las solicitudes e instruye a la o el Jefe del Departamento de Fomento Agropecuario a realizar su valoración para procedencia. |
| 3 | **Departamento de Fomento Agropecuario** | Atiende la indicación e instruye al personal operativo elaborar oficio de respuesta a la o el peticionario. |
| 4 | **Departamento de Fomento Agropecuario** | Revisa, integra, registra y resguarda el expediente de los solicitantes, señalando, nombre de la o el beneficiario, ejido, tipo y cantidad de apoyo y programa. |
| 5 | | Realiza reporte de los expedientes generados. |
| 6 | **Dirección de Impulso Agropecuario** | Determina el otorgamiento de apoyos conforme a los programas existentes. |
| 7 | **Departamento Fomento Agropecuario** | Entrega los apoyos correspondientes de acuerdo al calendario y recursos disponibles. |
| 8 | | Complementa el expediente con la documentación probatoria y lo turna por oficio a la Delegación Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Económico, quien lo turna a la Tesorería Municipal. |
| 9 | | Resguarda copia de los expedientes con la documentación probatoria. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


3.- Entrega de apoyos e insumos en materia agrícola
Dirección General de Desarrollo Económico
Dirección de Impulso Agropecuario
Departamento de Fomento Agropecuario
INICIO
1
Recibe las solicitudes y peticiones de las y los productores, las turna a la Dirección de Impulso Agropecuario
2
Revisa las solicitudes e instruye a la o el jefe del Departamento de Fomento Agropecuario a realizar su valoración para procedencia.
3
Atiende la indicación e instruye al personal operativo elaborar oficio de respuesta a la o el peticionario.
4
Revisa, integra, registra y resguarda el expediente de los solicitantes, señalando, nombre de la o el beneficiario, ejido, tipo y cantidad de apoyo y programa.
5
Realiza reporte de los expedientes generados
6
Determina el otorgamiento de apoyos conforme a los programas existentes
7
Entrega los apoyos correspondientes de acuerdo al calendario y recursos disponibles
A

**3.- Entrega de apoyos e insumos en materia agrícola**

**Departamento de Fomento Agropecuario**



## X. DEPARTAMENTO DEL RASTRO MUNICIPAL

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Sacrificio humanitario de ganado (bovino, ovino y porcino)** |
| **Objetivo** | Realizar el sacrificio humanitario de ganado bovino, ovino y porcino para el abasto de carne a la población del Municipio de Toluca y zona conurbada. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- Deberá ser responsabilidad del Rastro Municipal, verificar la propiedad del ganado, por medio de la solicitud de Guía de Movilización para Sacrificio y/o Certificado Zoosanitario, expedido por la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural y/o el Comité de Fomento y Protección Pecuaria del Estado de México S. C. para dar acceso a las instalaciones de esta dependencia.
- El Centro Expedidor del Rastro Municipal, con número de autorización CE22500007000000L-038, será el responsable de expedir Guías de Tránsito y Control Estadístico (GTCE) a introductores de ganado para abasto, previa verificación de la propiedad del mismo.
- Será obligación de esta área realizar el sacrificio y faenado de los animales que recibe para abasto, respetando las normas y reglamentos que en la materia existen (normas oficiales mexicanas, leyes y reglamentos de salud y ecología).
- El Rastro Municipal informará a la Dirección de Impulso Agropecuario sobre la estadística de sacrificio del servicio que se otorga.
- El Rastro Municipal informará a la Dirección de Impulso Agropecuario sobre el estado que guarda la maquinaria y equipo del cual hace uso.
- El Rastro Municipal será responsable de la entrega de canales y vísceras de las diferentes especies a su legítimo propietario, toda vez que se haya cumplido con los reglamentos y normas en la materia.
- El Rastro Municipal será responsable de la disposición final de residuos, esquilmos y rechazos realizados por personal del Instituto de Salud del Estado de México, conforme a la normatividad en la materia.

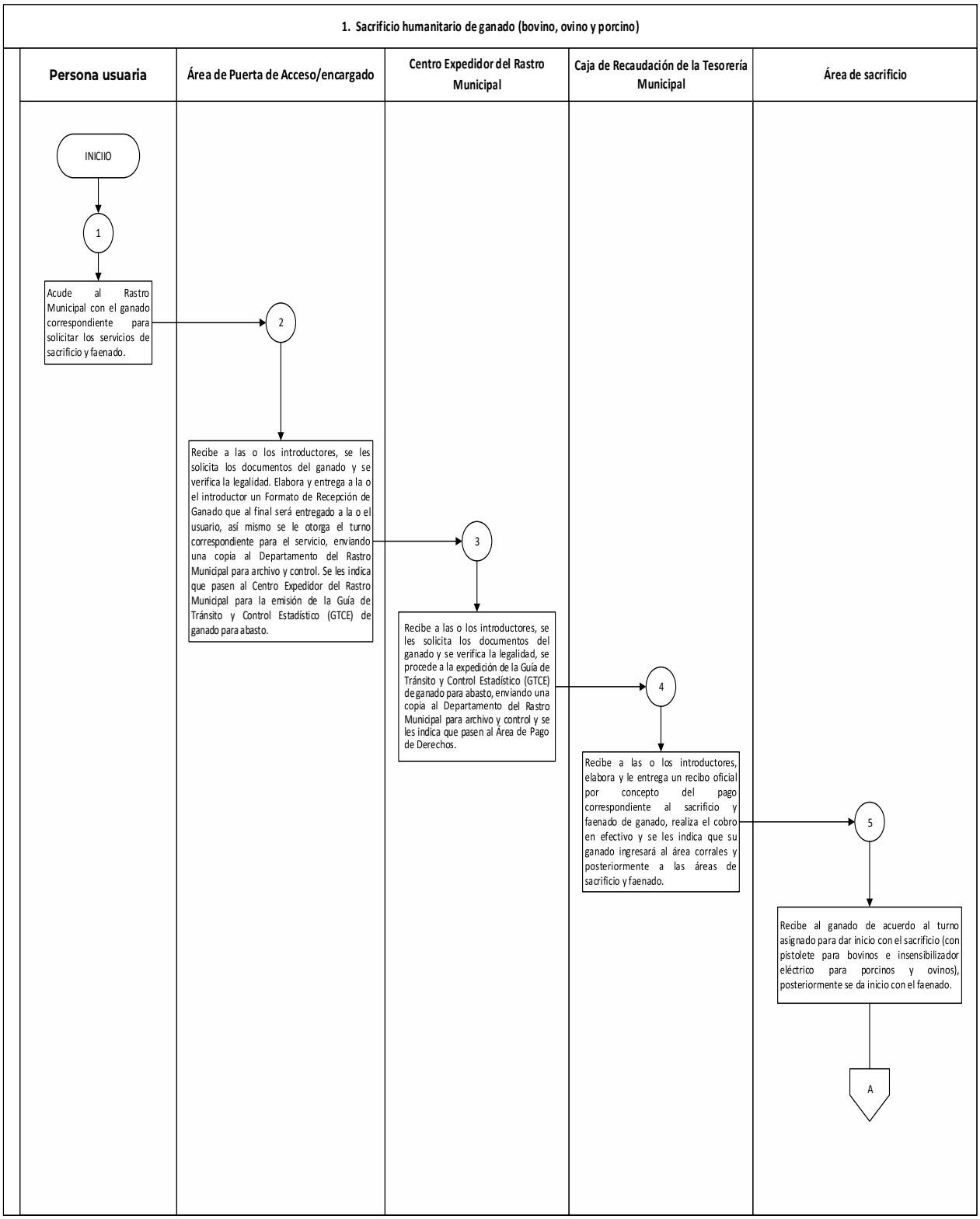
**1. Sacrificio humanitario de ganado (bovino, ovino y porcino)**

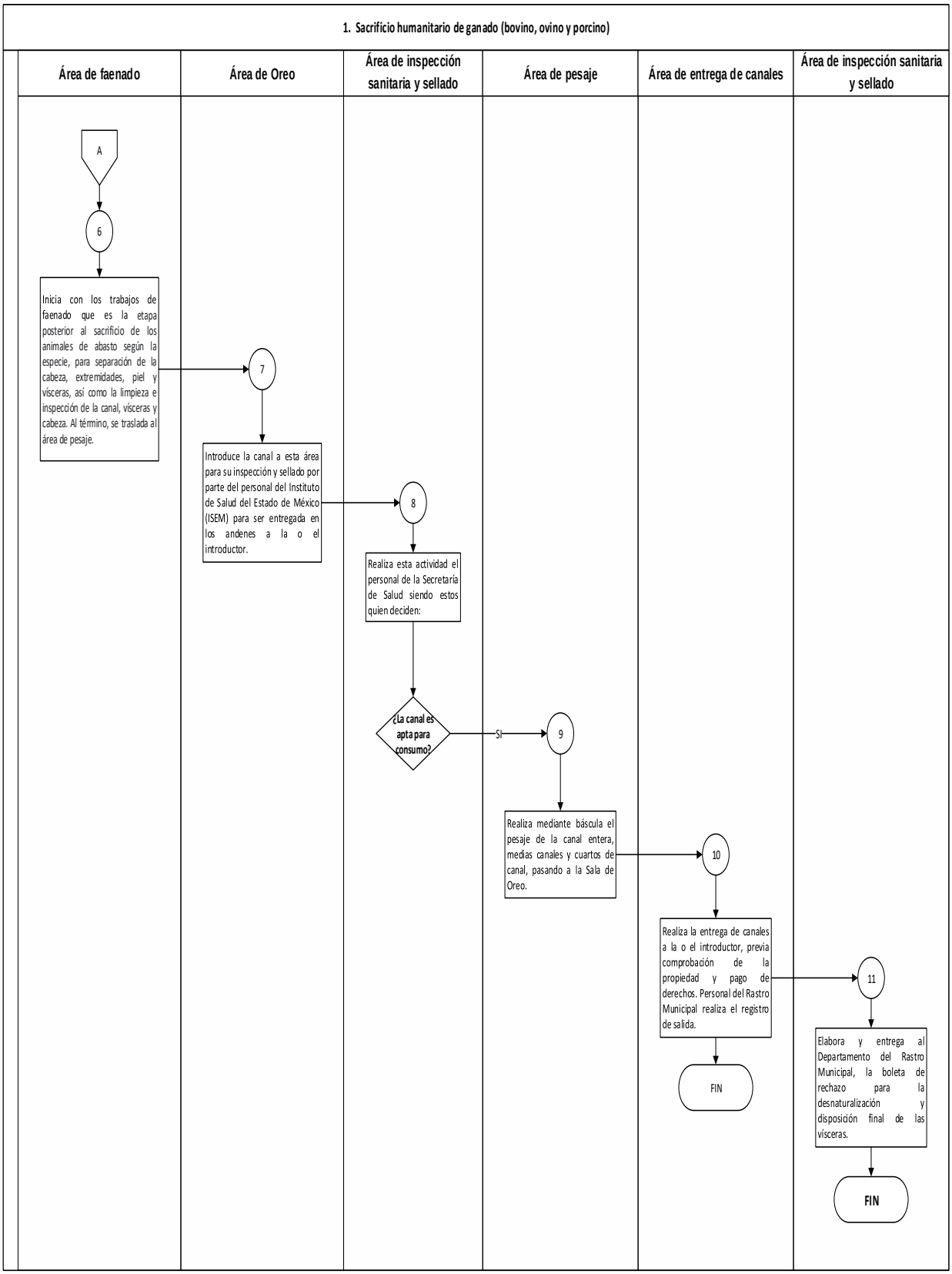
**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Persona usuaria** | Acude al Rastro Municipal con el ganado correspondiente para solicitar los servicios de sacrificio y faenado. |
| **2** | **Área de Puerta de Acceso/encargado (a)** | Recibe a las o los introductores, se les solicita los documentos del ganado y se verifica la legalidad. Elabora y entrega a la o el introductor un Formato de Recepción de Ganado que al final será entregado a la o el usuario, así mismo se le otorga el turno correspondiente para el servicio, enviando una copia al Departamento del Rastro Municipal para archivo y control. Se les indica que pasen al Centro Expedidor del Rastro Municipal para la emisión de la Guía de Tránsito y Control Estadístico (GTCE) de ganado para abasto. |
| **3** | **Centro Expedidor del Rastro Municipal** | Recibe a las o los introductores, se les solicita los documentos del ganado y se verifica la legalidad, se procede a la expedición de la Guía de Tránsito y Control Estadístico (GTCE) de ganado para abasto, enviando una copia al Departamento del Rastro Municipal para archivo y control y se les indica que pasen al Área de Pago de Derechos. |
| **4** | **Caja de Recaudación de la Tesorería Municipal** | Recibe a las o los introductores, elabora y le entrega un recibo oficial por concepto del pago correspondiente al sacrificio y faenado de ganado, realiza el cobro en efectivo y se les indica que su ganado ingresará al área de corrales y posteriormente a las áreas de sacrificio y faenado. |
| **5** | **Área de sacrificio** | Recibe al ganado de acuerdo al turno asignado para dar inicio con el sacrificio (con pistolete para bovinos e insensibilizador eléctrico para porcinos y ovinos), posteriormente se da inicio con el faenado. |
| **6** | **Área de faenado** | Inicia con los trabajos de faenado que es la etapa posterior al sacrificio de los animales de abasto según la especie, para separación de la cabeza, extremidades, piel y vísceras, así como la limpieza e inspección de la canal, vísceras y cabeza. Al término, se traslada al área de pesaje. |
| **7** | **Área de Oreo** | Introduce la canal a esta área para su inspección y sellado por parte del personal del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM) para ser entregada en los andenes a la o el introductor. |
| **8** | **Área de inspección sanitaria y sellado** | Realiza esta actividad el personal de la Secretaría de Salud siendo estos quien deciden: |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | | **¿La canal es apta para consumo?** |
| **9** | **Área de pesaje** | **Si:**<br>Realiza mediante báscula el pesaje de la canal entera, medias canales y cuartos de canal, pasando a la Sala de Oreo. |
| **10** | **Área de entrega de canales** | Realiza la entrega de canales a la o el introductor, previa comprobación de la propiedad y pago de derechos. Personal del Rastro Municipal realiza el registro de salida. |
| | | FIN |
| **11** | **Área de inspección sanitaria y sellado** | **No:**<br>Elabora y entrega al Departamento del Rastro Municipal, la boleta de rechazo para la desnaturalización y disposición final de las vísceras. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Sacrificio humanitario de ganado (bovino, ovino y porcino)
Persona usuaria
Área de Puerta de Acceso/encargado
Centro Expedidor del Rastro Municipal
Caja de Recaudación de la Tesorería Municipal
Área de sacrificio
INICIO
1
Acude al Rastro Municipal con el ganado correspondiente para solicitar los servicios de sacrificio y faenado.
2
Recibe a las o los introductores, se les solicita los documentos del ganado y se verifica la legalidad. Elabora y entrega a la o el introductor un Formato de Recepción de Ganado que al final será entregado a la o el usuario, así mismo se le otorga el turno correspondiente para el servicio, enviando una copia al Departamento del Rastro Municipal para archivo y control. Se les indica que pasen al Centro Expedidor del Rastro Municipal para la emisión de la Guía de Tránsito y Control Estadístico (GTCE) de ganado para abasto.
3
Recibe a las o los introductores, se les solicita los documentos del ganado y se verifica la legalidad, se procede a la expedición de la Guía de Tránsito y Control Estadístico (GTCE) de ganado para abasto, enviando una copia al Departamento del Rastro Municipal para archivo y control y se les indica que pasen al Área de Pago de Derechos.
4
Recibe a las o los introductores, elabora y le entrega un recibo oficial por concepto del pago correspondiente al sacrificio y faenado de ganado, realiza el cobro en efectivo y se les indica que su ganado ingresará al área corrales y posteriormente a las áreas de sacrificio y faenado.
5
Recibe al ganado de acuerdo al turno asignado para dar inicio con el sacrificio (con pistolete para bovinos e insensibilizador eléctrico para porcinos y ovinos), posteriormente se da inicio con el faenado.
A


1. Sacrificio humanitario de ganado (bovino, ovino y porcino)
Área de faenado
Área de Oreo
Área de inspección sanitaria y sellado
Área de pesaje
Área de entrega de canales
Área de inspección sanitaria y sellado
A
6
Inicia con los trabajos de faenado que es la etapa posterior al sacrificio de los animales de abasto según la especie, para separación de la cabeza, extremidades, piel y vísceras, así como la limpieza e inspección de la canal, vísceras y cabeza. Al término, se traslada al área de pesaje.
7
Introduce la canal a esta área para su inspección y sellado por parte del personal del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM) para ser entregada en los andenes a la o el introductor.
8
Realiza esta actividad el personal de la Secretaría de Salud siendo estos quien deciden:
¿La canal es apta para consumo?
SI
9
Realiza mediante báscula el pesaje de la canal entera, medias canales y cuartos de canal, pasando a la Sala de Oreo.
10
Realiza la entrega de canales a la o el introductor, previa comprobación de la propiedad y pago de derechos. Personal del Rastro Municipal realiza el registro de salida.
FIN
11
Elabora y entrega al Departamento del Rastro Municipal, la boleta de rechazo para la desnaturalización y disposición final de las vísceras.
FIN

## XI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Económico se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

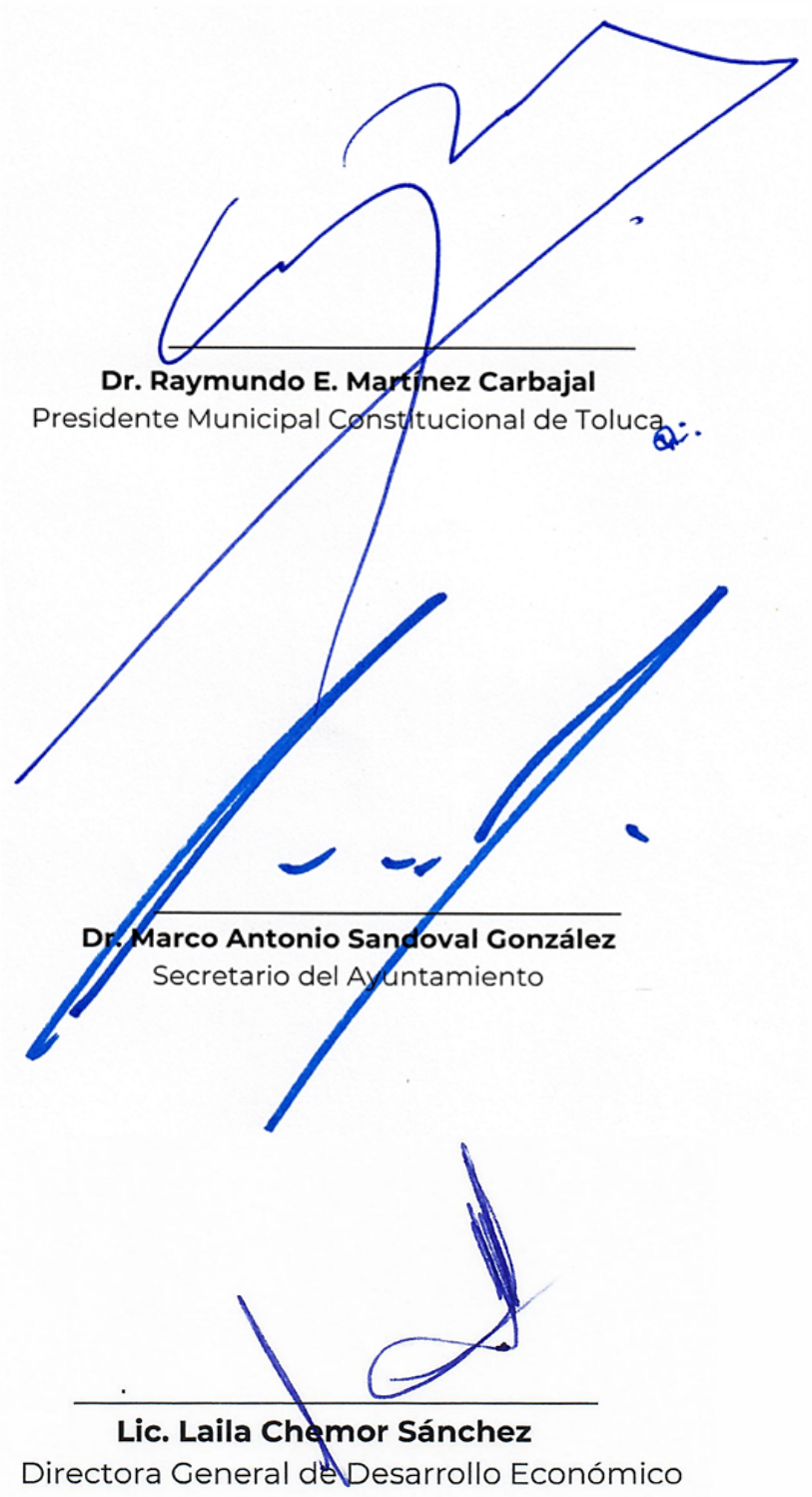
Existe una copia en medio digital en:

Dirección General de Desarrollo Económico

## XII. REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición junio de 2023
Elaboración del manual.

## XIII. VALIDACIÓN.



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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento

**Lic. Laila Chemor Sánchez**
Directora General de Desarrollo Económico

## XIV. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Económico

Responsable de la Elaboración y Revisión

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

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

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

## XV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |


1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Social.

TOLUCA

Ayuntamiento
**2022 - 2024**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL

© 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. 72 22 26 12 80 Ext. 7601
Junio 2023

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

## ÍNDICE

**I. PRESENTACIÓN ..... 5**

**II. OBJETIVO GENERAL ..... 6**

**III. Delegación Administrativa ..... 7**

Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente ..... 7

Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas ..... 10

Alta de personal ..... 17

Baja de personal ..... 21

**IV. Unidad de Diagnóstico Social ..... 26**

Realización de diagnósticos ..... 26

Análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales ..... 29

Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales ..... 32

**V. Departamento de Programas Sociales ..... 35**

Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales ..... 35

Programas sociales municipales ..... 38

**VI. Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa ..... 42**

Mejoramiento de la vivienda rural y urbana ..... 42

**VII. Departamento de Asuntos Indígenas ..... 56**

Cursos de capacitación para el autoempleo así como pláticas para el desarrollo integral, personal y familiar en las Comunidades Indígenas ..... 56

Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna ..... 60

Difusión de las expresiones artístico-culturales indígenas ..... 64

**VIII. Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo ..... 67**

Apoyos estudiantiles ..... 67

Cursos de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo ..... 70

Tu escuela llena de vida ..... 73

Servicio social y/o prácticas profesionales ..... 76

**IX. Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles ..... 79**

Cursos multidisciplinarios ..... 79

Eventos y concursos de vinculación para la juventud ..... 82

**X. Departamento de Impulso Juvenil ..... 85**

Cursos, talleres y visitas guiadas ..... 85

Eventos y concursos para el impulso de la juventud ..... 89

Transmisiones de radio y cápsulas informativas ..... 92

**XI. Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil ..... 97**

Jornadas de difusión para establecer vínculos con organizaciones de la sociedad civil ..... 97

Pláticas “Toluca viva por su comunidad” ..... 100

Pláticas y conferencias dirigidas a la población para promover la prevención social y fortalecer la sana convivencia social ..... 103

**XII. Departamento de Diversidad Sexual ..... 106**

Promoción de actividades de inclusión social ..... 106

**XIII. Departamento de Prevención Social y Psicosocial ..... 110**

Acciones en materia de prevención social ..... 110

Difusión de material impreso en materia de prevención social ..... 113

**XIV. DISTRIBUCIÓN. ..... 117**

**XV. REGISTRO DE EDICIONES ..... 118**

**XVI. VALIDACIÓN ..... 119**

**XVII. CRÉDITOS ..... 120**

**XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN ..... 121**

## I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza la administración pública municipal de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas colectivas, incluyendo las relativas al bienestar social, aplicando las políticas, planes y programas diseñados y aprobados para tal efecto. Estos, juegan un papel muy importante, ya que reflejan la buena marcha de la administración y la forma en que se responde a las demandas planteadas por la comunidad, para mejorar su calidad de vida.

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

Por ello, la Secretaría del Ayuntamiento a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, pone a disposición a la ciudadanía en general, así como de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Social”.

## II. OBJETIVO GENERAL

Integrar el instrumento administrativo que defina y permita conocer el funcionamiento interno de la Dirección General de Desarrollo Social, con la finalidad de incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades y proyectos mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo que permitan elevar la calidad de los servicios o trámites que se proporcionan a la población contribuyendo al desarrollo y mejoramiento para el buen desempeño de la gestión administrativa en total apego a las disposiciones legales vigentes.

## III. Delegación Administrativa

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente** |
| **Objetivo:** | Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.

- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.

- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y maximización del gasto.

- La Tesorería Municipal informará a la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.

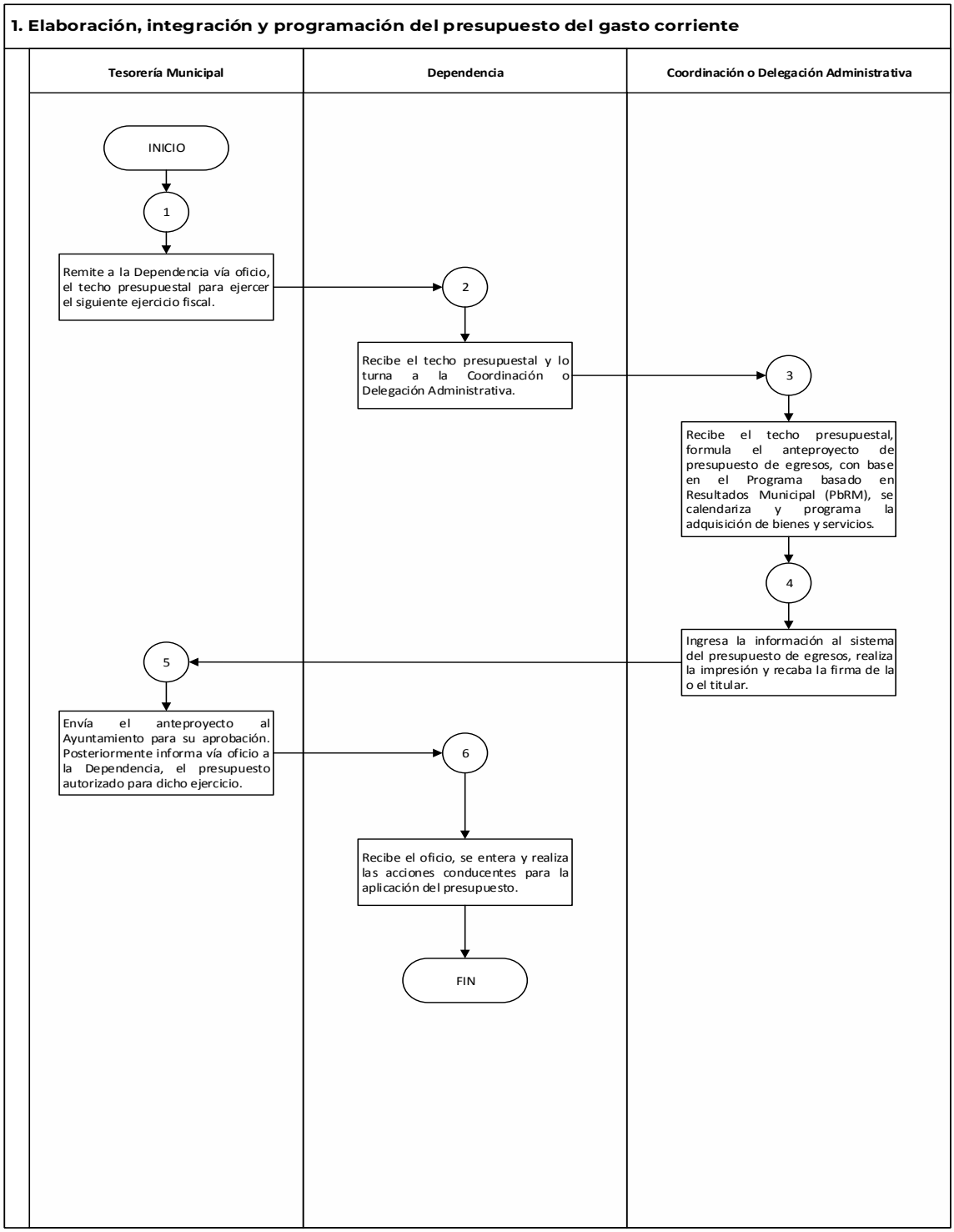
- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.

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

**1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
**Descriptivo:**

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

## DIAGRAMA:


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas** |
| **Objetivo**: | Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.

- La compra o contratación de bienes o servicios que realice la Dirección General de Administración se sujetará a los principios de racionalidad y maximización de gasto.

- Es responsabilidad de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.

- Las solicitudes de adquisición y de servicio, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.

- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.

- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

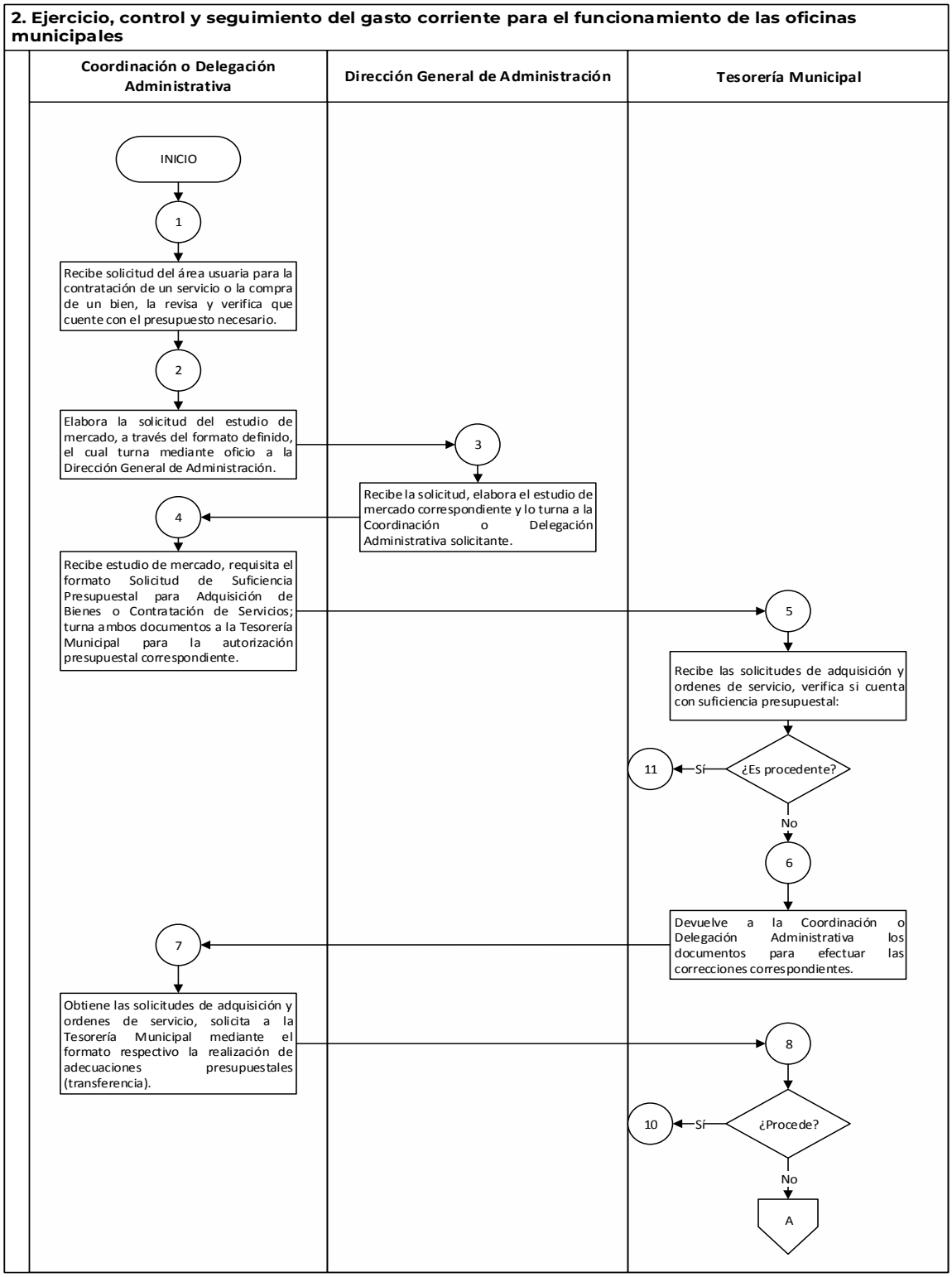
**2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| **2** | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| **3** | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| **4** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Recibe estudio de mercado, 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** | | **No**<br>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**<br>Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | **FIN** |
| **10** | | **Sí**<br>Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| **11** | | **Sí**<br>Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| **12** | **Coordinación o Delegación Administrativa** | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| **13** | | Recibe solicitud de compra y determina: |
| | | **¿Es procedente la solicitud?** |

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **14** | **Dirección General de Administración** | **No:**<br>Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **15** | **Dirección General de Administración** | **Sí:**<br>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
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
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
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
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
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

## DIAGRAMA:

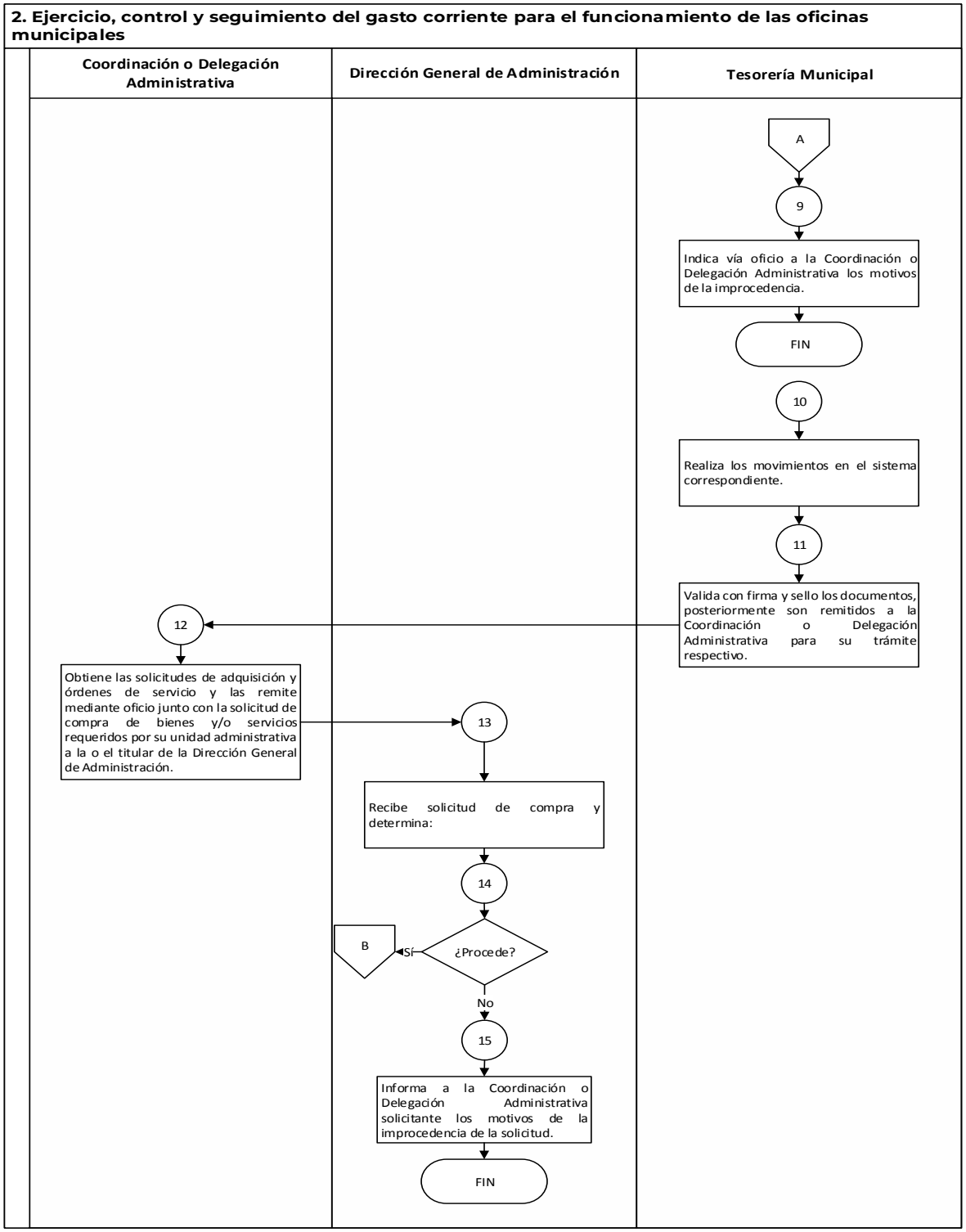
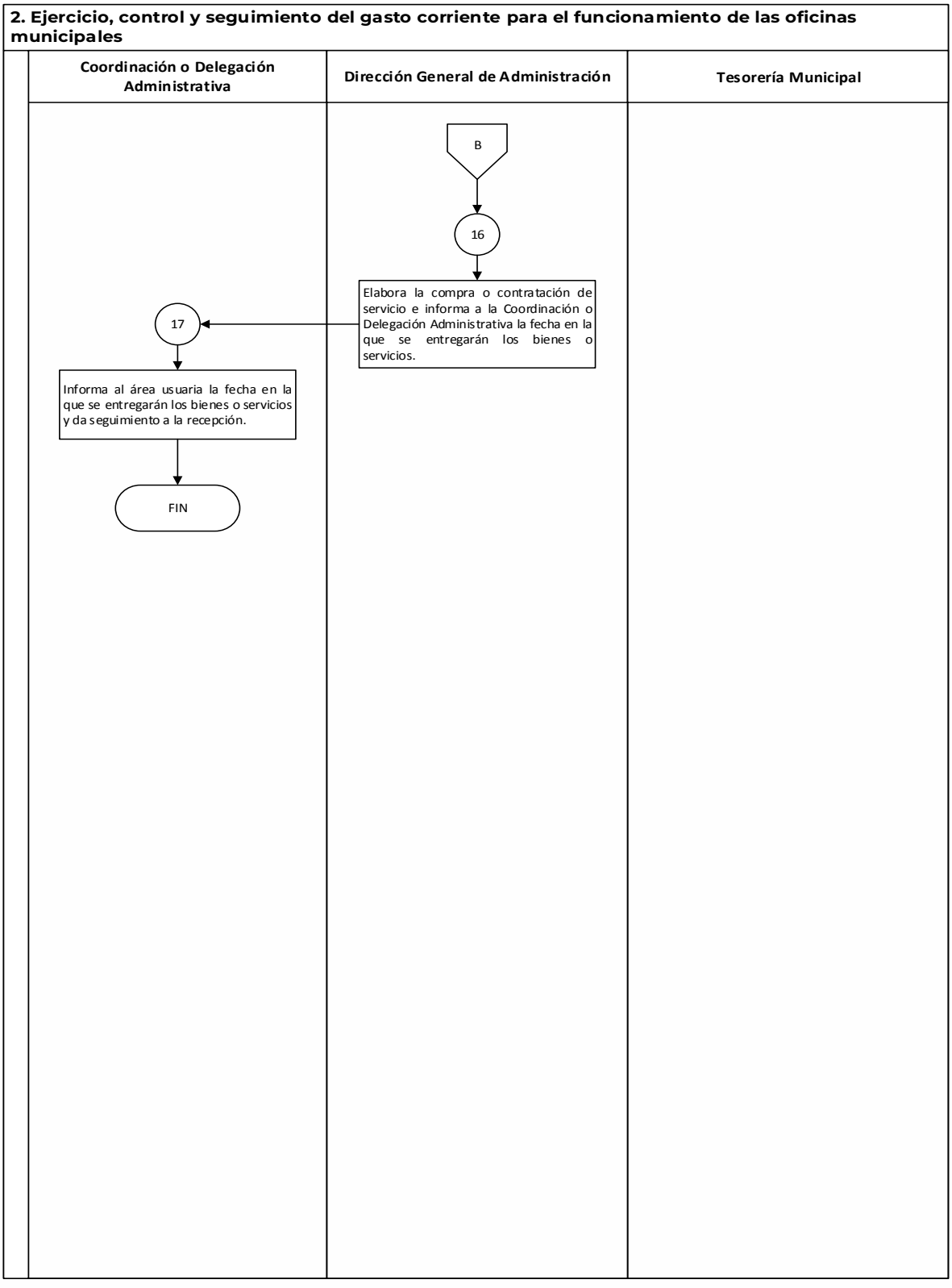

2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
A
9
Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia.
FIN
10
Realiza los movimientos en el sistema correspondiente.
11
Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo.
12
Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración.
13
Recibe solicitud de compra y determina:
14
B
Sí
¿Procede?
No
15
Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud.
FIN

**DIAGRAMA:**

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



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Alta de personal** |
| **Objetivo:** | Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.

- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.

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

- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.

- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa.

- Toda contratación de personal de nuevo ingreso estará sujeta a la constancia de no registro de inhabilitación que emite el sistema administrado por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de las autorizaciones necesarias y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.

- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir del primer día hábil de la quincena.

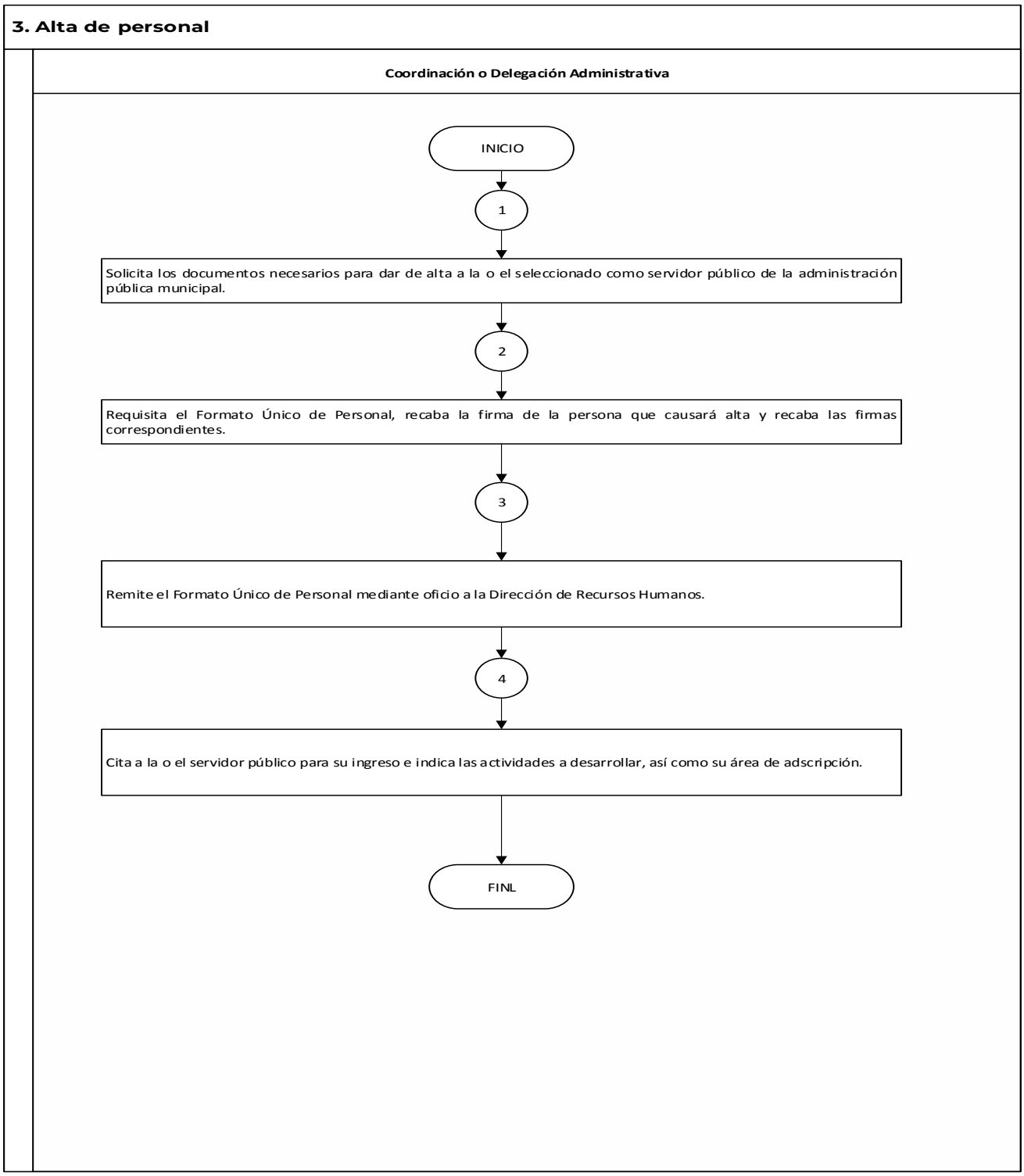
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

**3. Alta de personal**

**Descriptivo:**

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

**DIAGRAMA:**


3. Alta de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
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.
FINL

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

## POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.

- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.

- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Coordinación o Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.

- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.

- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.

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

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

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

**4. Baja de personal**
**Descriptivo:**

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

**DIAGRAMA:**

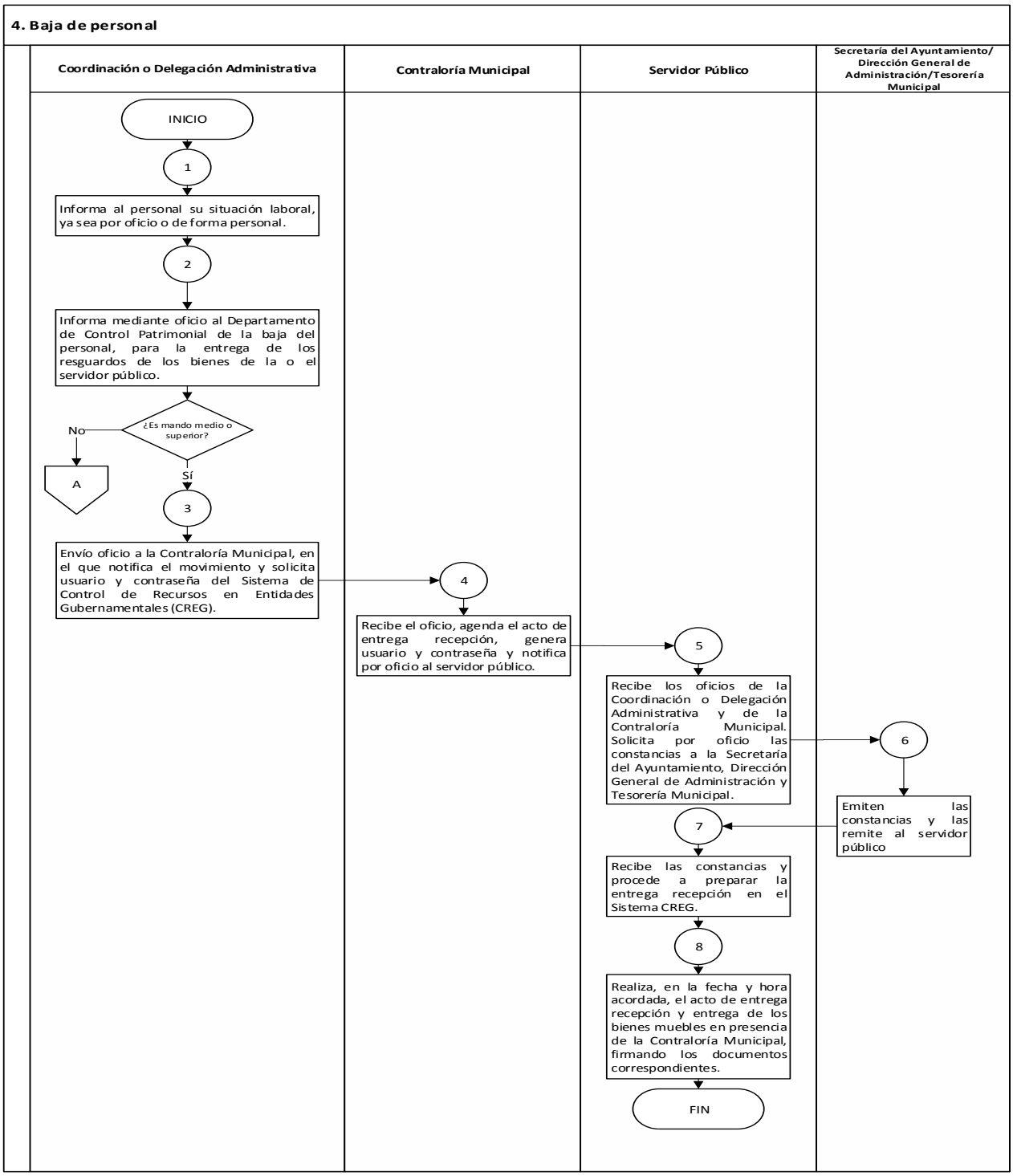
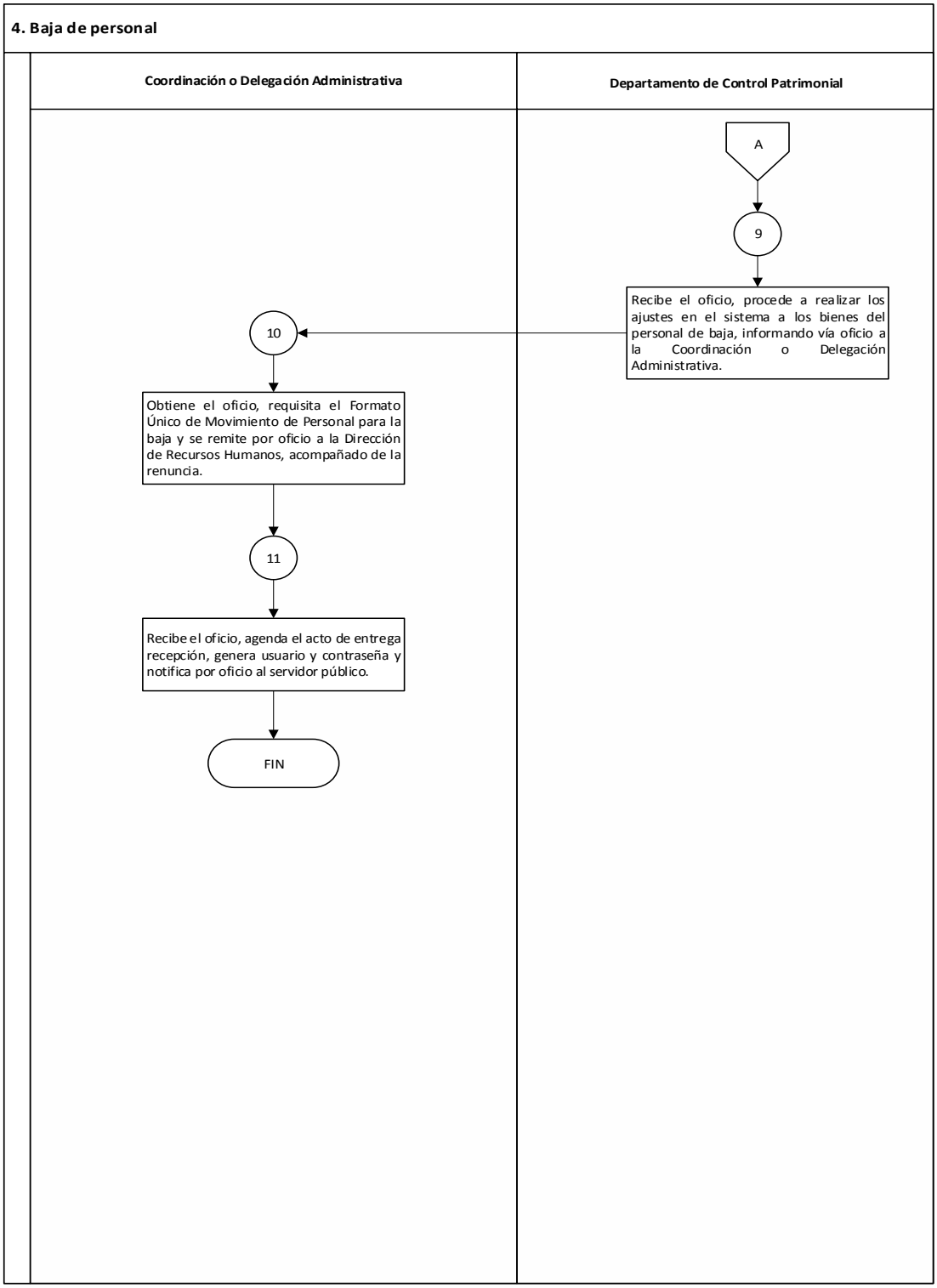

4. Baja de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2
Informa mediante oficio 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?
No
A
Sí
3
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
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
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, 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

**DIAGRAMA:**


4. Baja de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
Departamento de Control Patrimonial
A
9
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
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
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
FIN

## IV. Unidad de Diagnóstico Social

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Realización de diagnósticos** |
| **Objetivo**: | Establecer una síntesis descriptiva, una interpretación y evaluación de las carencias sociales y de la situación social, previa a un proyecto o programa de la Dirección General de Desarrollo Social, mediante la recopilación y trato de información estadística del Municipio de Toluca con la finalidad de diseñar las operaciones y acciones que permiten enfrentar los problemas y necesidades detectados. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) será la fuente oficial de la información por localidad y AGEB en cuanto al territorio, la población y economía, permitiendo dar a conocer las características de nuestro municipio y ayudar a la toma de decisiones.

- La Secretaría de Bienestar será quien emite el Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social, con el objetivo de orientar la toma de decisiones con un panorama general sobre la población, condición de pobreza, marginación, rezago social y necesidades de la población; así como la definición de las zonas de atención prioritaria.

- La Secretaría General del Consejo Nacional de Población (CONAPO) será quien emita la información oficial por localidad y AGEB del índice de marginación urbana, con la finalidad de observar y analizar la desigualdad en la participación del proceso de desarrollo social.

- El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) será la fuente oficial sobre la situación de la política social y la medición de la pobreza en el municipio, la cual permita mejorar la toma de decisiones en la materia.

- El Bando Municipal de Toluca, Título Noveno, menciona en el Capítulo Primero del Desarrollo Social, Artículo 62 fracción VI; realizar diagnósticos y censos en coordinación con instituciones públicas y privadas, sobre las causas, efectos y evolución de los problemas en materia de asistencia social, a efecto de que en las comunidades o lugares en que se registre un alto nivel de marginación, se fortalezcan las acciones que logren disminuir ese indicador.

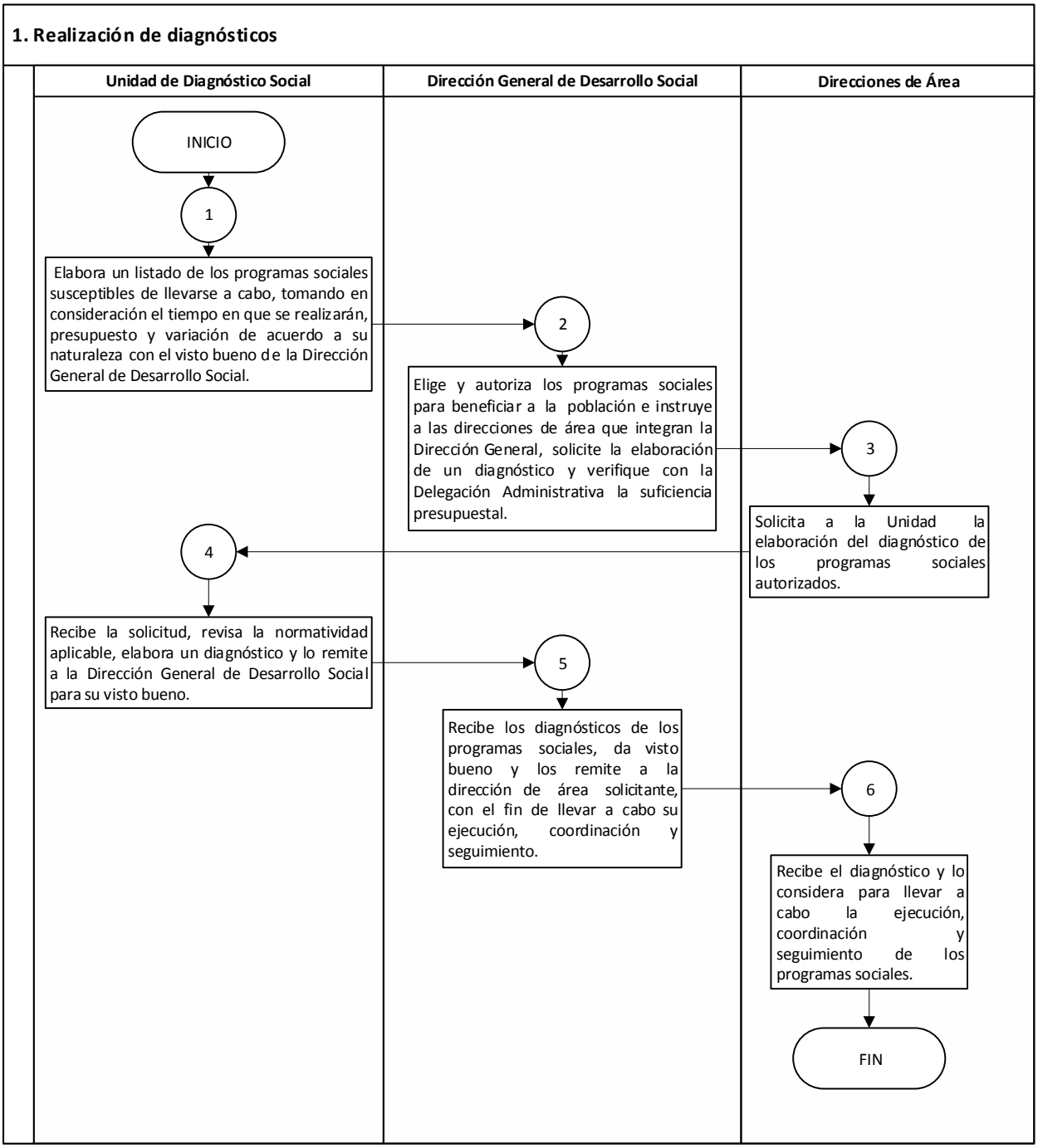
- El Código Reglamentario Municipal de Toluca, en el Artículo 3.62 fracción IV; menciona: realizar y coadyuvar en la elaboración de diagnósticos y censos sociales que permitan programar acciones que sean detonantes del desarrollo social.

**I. Realización de diagnósticos**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Unidad de Diagnóstico Social** | Elabora un listado de los programas sociales susceptibles de llevarse a cabo, tomando en consideración el tiempo en que se realizarán, presupuesto y variación de acuerdo a su naturaleza con el visto bueno de la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Elige y autoriza los programas sociales para beneficiar a la población e instruye a las direcciones de área que integran la Dirección General, solicite la elaboración de un diagnóstico y verifique con la Delegación Administrativa la suficiencia presupuestal. |
| **3** | **Direcciones de Área** | Solicita a la Unidad la elaboración de diagnóstico de los programas sociales autorizados. |
| **4** | **Unidad de Diagnóstico Social** | Recibe la solicitud, revisa la normatividad aplicable, elabora un diagnóstico y lo remite a la Dirección General de Desarrollo Social para su visto bueno. |
| **n** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Recibe los diagnósticos de los programas sociales, da visto bueno y los remite a la dirección de área solicitante, con el fin de llevar a cabo su ejecución, coordinación y seguimiento. |
| **6** | **Direcciones de Área** | Recibe el diagnóstico y lo considera para llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento de los programas sociales. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Realización de diagnósticos
Unidad de Diagnóstico Social
Dirección General de Desarrollo Social
Direcciones de Área
INICIO
1
Elabora un listado de los programas sociales susceptibles de llevarse a cabo, tomando en consideración el tiempo en que se realizarán, presupuesto y variación de acuerdo a su naturaleza con el visto bueno de la Dirección General de Desarrollo Social.
2
Elige y autoriza los programas sociales para beneficiar a la población e instruye a las direcciones de área que integran la Dirección General, solicite la elaboración de un diagnóstico y verifique con la Delegación Administrativa la suficiencia presupuestal.
3
Solicita a la Unidad la elaboración del diagnóstico de los programas sociales autorizados.
4
Recibe la solicitud, revisa la normatividad aplicable, elabora un diagnóstico y lo remite a la Dirección General de Desarrollo Social para su visto bueno.
5
Recibe los diagnósticos de los programas sociales, da visto bueno y los remite a la dirección de área solicitante, con el fin de llevar a cabo su ejecución, coordinación y seguimiento.
6
Recibe el diagnóstico y lo considera para llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento de los programas sociales.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales** |
| **Objetivo**: | Orientar a las direcciones de área que integran la Dirección General de Desarrollo Social para que ejecuten los programas sociales en polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria del Municipio de Toluca |

## POLÍTICAS APLICABLES

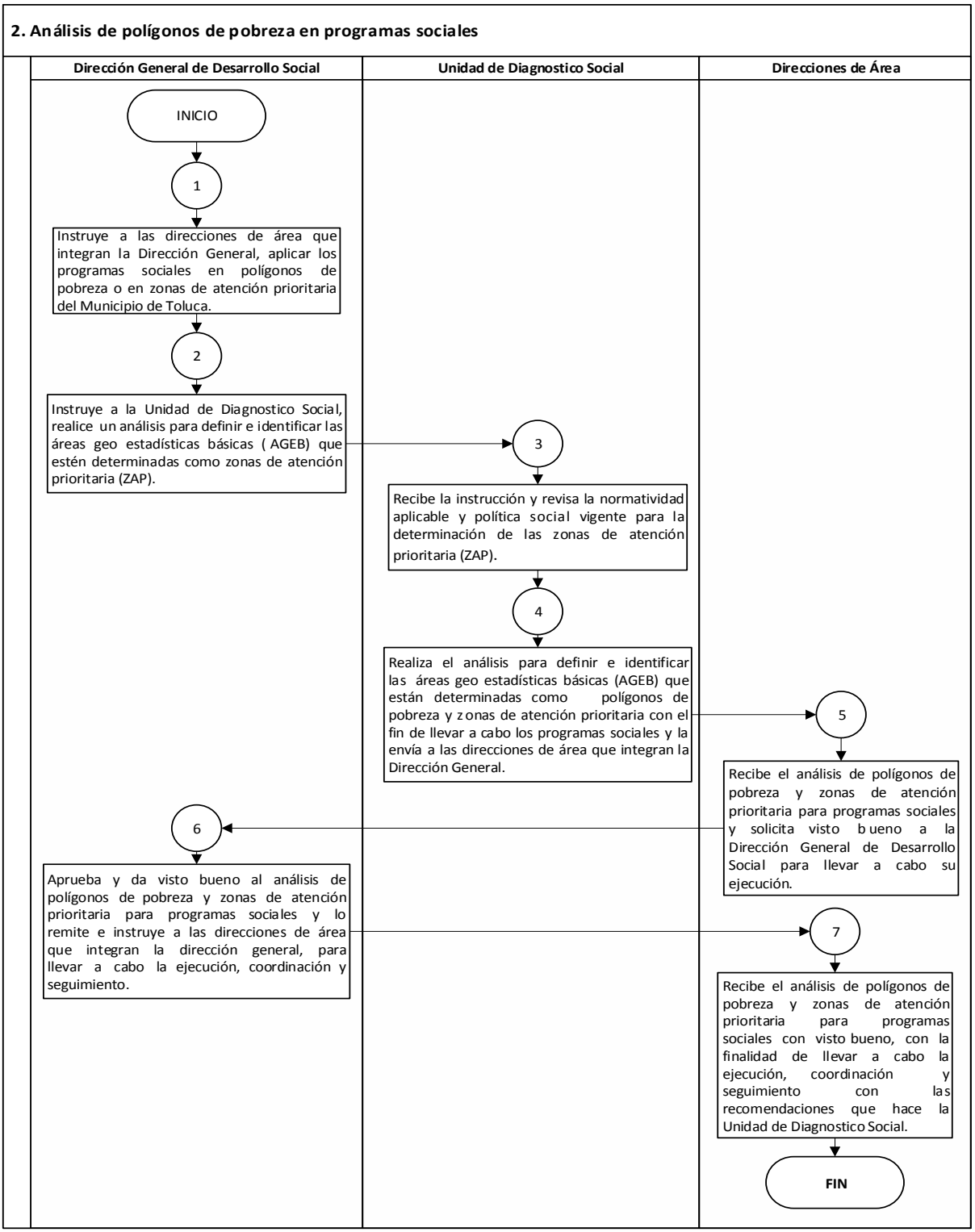
- El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) será quien determine las áreas o regiones, cuya población registra índices de pobreza, marginación, indicativos de la existencia de marcadas insuficiencias y rezagos en el ejercicio de los derechos para el desarrollo social.
- La Secretaría de Bienestar dará a conocer los distintos instrumentos de política social y los procedimientos que se utilicen para la determinación de las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP).
- El Sistema de Información Social Georreferenciada (SISGE), es un sistema de consulta geográfica y estadística en internet, que permite a los usuarios visualizar y consultar información estadística y geográfica de distintas fuentes, tanto censales como de programas sociales.
- La Dirección General de Desarrollo Social establecerá la prioridad en la aplicación de los programas sociales.
- El Bando Municipal de Toluca, Título Noveno, Capítulo Primero del Desarrollo Social, Artículo 62 fracción IV; dice: orientar el desarrollo municipal hacia condiciones de equidad e igualdad, combatiendo la marginación, de acuerdo con las Zonas de Atención Prioritaria para el año fiscal correspondiente, en razón de los índices de pobreza y rezago social del Municipio, tomando en cuenta los ingresos que se encuentren por debajo de la línea del sano desarrollo económico, derivado del resultado de una evaluación social y económica.
- El Código Reglamentario Municipal de Toluca, Artículo 3.59 fracción III; nos dice: impulsar, supervisar, controlar y evaluar los programas en materia de asistencia social dirigidos a la población en situación de vulnerabilidad del municipio.

**2. Análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Instruye a las direcciones de área que integran la Dirección General, aplicar los programas sociales en polígonos de pobreza o en zonas de atención prioritaria del Municipio de Toluca. |
| **2** | | Instruye a la Unidad de Diagnostico Social, realice un análisis para definir e identificar las áreas geo estadísticas básicas ( AGEB) que estén determinadas como zonas de atención prioritaria (ZAP). |
| **3** | **Unidad de Diagnóstico Social** | Recibe la instrucción y revisa la normatividad aplicable y política social vigente para la determinación de las zonas de atención prioritaria (ZAP). |
| **4** | | Realiza el análisis para definir e identificar las áreas geo estadísticas básicas (AGEB) que están determinadas como polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria con el fin de llevar a cabo los programas sociales y la envía a las direcciones de área que integran la Dirección General. |
| **5** | **Direcciones de Área** | Recibe el análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales y solicita visto bueno a la Dirección General de Desarrollo Social para llevar a cabo su ejecución. |
| **6** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Aprueba y da visto bueno al análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales y lo remite e instruye a las direcciones de área que integran la dirección general, para llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento. |
| **7** | **Direcciones de Área** | Recibe el análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales con visto bueno, con la finalidad de llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento con las recomendaciones que hace la Unidad de Diagnostico Social. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


2. Análisis de polígonos de pobreza en programas sociales
Dirección General de Desarrollo Social
Unidad de Diagnostico Social
Direcciones de Área
INICIO
1
Instruye a las direcciones de área que integran la Dirección General, aplicar los programas sociales en polígonos de pobreza o en zonas de atención prioritaria del Municipio de Toluca.
2
Instruye a la Unidad de Diagnostico Social, realice un análisis para definir e identificar las áreas geo estadísticas básicas ( AGEB) que estén determinadas como zonas de atención prioritaria (ZAP).
3
Recibe la instrucción y revisa la normatividad aplicable y política social vigente para la determinación de las zonas de atención prioritaria (ZAP).
4
Realiza el análisis para definir e identificar las áreas geo estadísticas básicas (AGEB) que están determinadas como polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria con el fin de llevar a cabo los programas sociales y la envía a las direcciones de área que integran la Dirección General.
5
Recibe el análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales y solicita visto bueno a la Dirección General de Desarrollo Social para llevar a cabo su ejecución.
6
Aprueba y da visto bueno al análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales y lo remite e instruye a las direcciones de área que integran la dirección general, para llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento.
7
Recibe el análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales con visto bueno, con la finalidad de llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento con las recomendaciones que hace la Unidad de Diagnostico Social.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales** |
| **Objetivo**: | Revisar el contenido, diseño y aplicación de las reglas de operación y/o convocatorias, de los programas sociales de la Dirección General de Desarrollo Social, para garantizar que cumplan con los objetivos, con el fin de asegurar una aplicación eficiente, eficaz, equitativa y transparente de los recursos públicos. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El artículo 3° fracción XI de la Ley de Desarrollo Social del Estado de México establece el contenido mínimo de las reglas de operación.

- Las reglas de operación deberán ser publicadas en el portal de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).

- El Bando Municipal de Toluca, Título Noveno, Capítulo Primero del Desarrollo Social, Artículo 62 fracción I; nos dice: formular y ejecutar un programa municipal de desarrollo social.

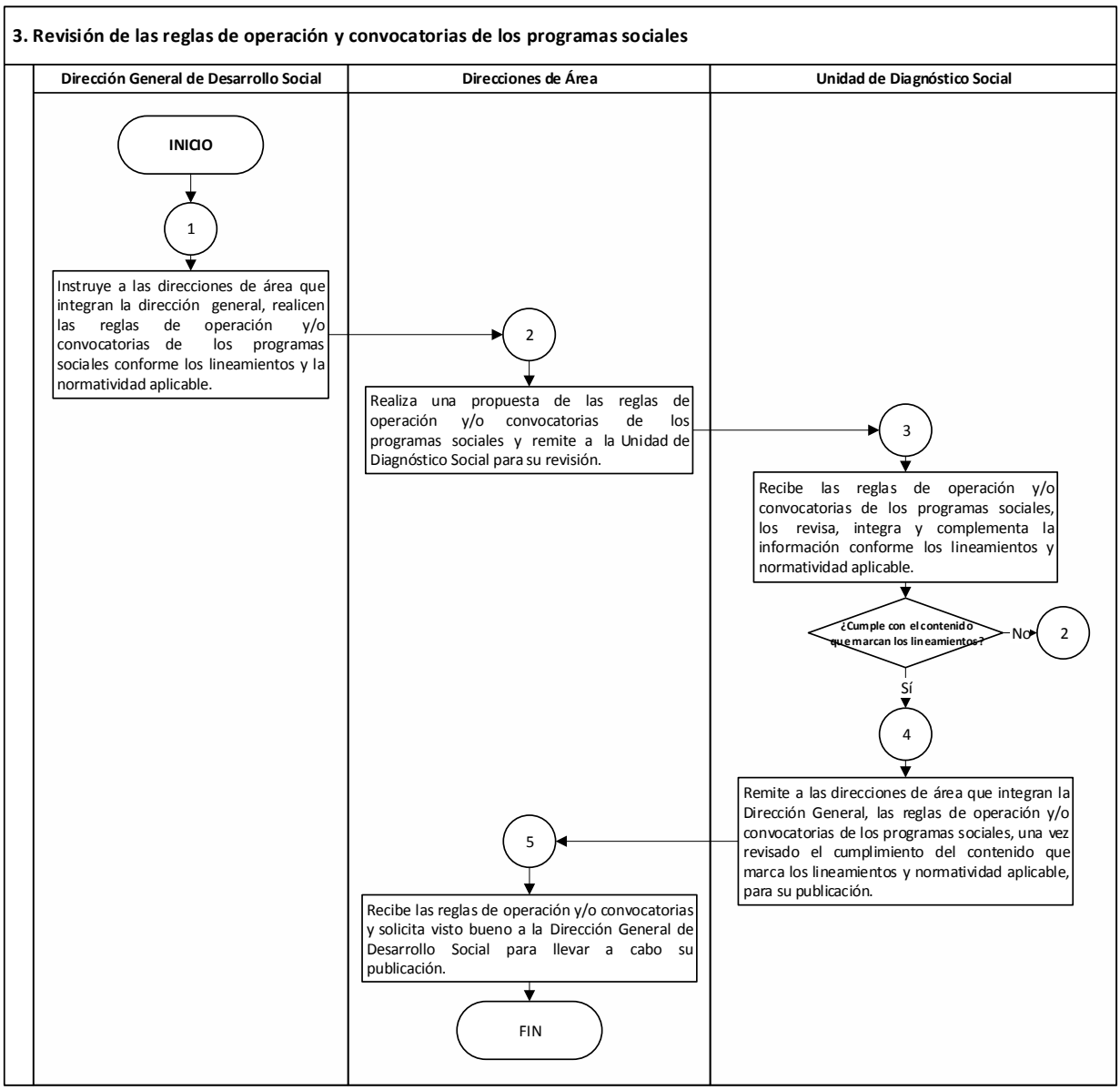
- El Código Reglamentario Municipal de Toluca, Artículo 3.59 fracción I; nos dice: planear, impulsar y operar programas, proyectos y acciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos sociales consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución del Estado Libre y Soberano de México, asegurando el acceso de toda la población al desarrollo social.

**3. Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Instruye a las direcciones de área que integran la dirección general, realicen las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales conforme los lineamientos y la normatividad aplicable. |
| **2** | **Direcciones de Área** | Realiza una propuesta de las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales y remite a la Unidad de Diagnóstico Social para su revisión. |
| **3** | **Unidad de Diagnóstico Social** | Recibe las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales, los revisa, integra y complementa la información conforme los lineamientos y normatividad aplicable. |
| | | **¿Cumple con el contenido que marcan los lineamientos?** |
| | | **No:**<br>Regresa a la actividad #2 |
| **4** | **Unidad de Diagnóstico Social** | **Sí:**<br>Remite a las direcciones de área que integran la Dirección General, las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales, una vez revisado el cumplimiento del contenido que marca los lineamientos y normatividad aplicable, para su publicación. |
| **5** | **Direcciones de Área** | Recibe las reglas de operación y/o convocatorias y solicita visto bueno a la Dirección General de Desarrollo Social para llevar a cabo su publicación. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales
Dirección General de Desarrollo Social
Direcciones de Área
Unidad de Diagnóstico Social
INICIO
1
Instruye a las direcciones de área que integran la dirección general, realicen las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales conforme los lineamientos y la normatividad aplicable.
2
Realiza una propuesta de las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales y remite a la Unidad de Diagnóstico Social para su revisión.
3
Recibe las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales, los revisa, integra y complementa la información conforme los lineamientos y normatividad aplicable.
¿Cumple con el contenido que marcan los lineamientos?
No
2
Sí
4
Remite a las direcciones de área que integran la Dirección General, las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales, una vez revisado el cumplimiento del contenido que marca los lineamientos y normatividad aplicable, para su publicación.
5
Recibe las reglas de operación y/o convocatorias y solicita visto bueno a la Dirección General de Desarrollo Social para llevar a cabo su publicación.
FIN

## V. Departamento de Programas Sociales

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales** |
| **Objetivo:** | Mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía con carencias sociales incorporándola a los programas sociales federales y estatales. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales se vinculará con las instancias federales y estatales a fin de coordinar las acciones logísticas e informativas para la operación y ejecución de los programas de carácter social.

- El Departamento de Programas Sociales no podrá recibir documentación a fin de realizar los trámites ante instancias federales y estatales, ya que solo es una instancia informativa y de enlace, por lo que cualquier solicitud de ingreso a dichos programas será de manera personal en la dependencia correspondiente.

- El Departamento de Programas Sociales brindará apoyo logístico a los programas que ejecuten los ámbitos de gobierno federal y estatal.

- Se canalizará a las personas solicitantes a los programas federales y estatales.

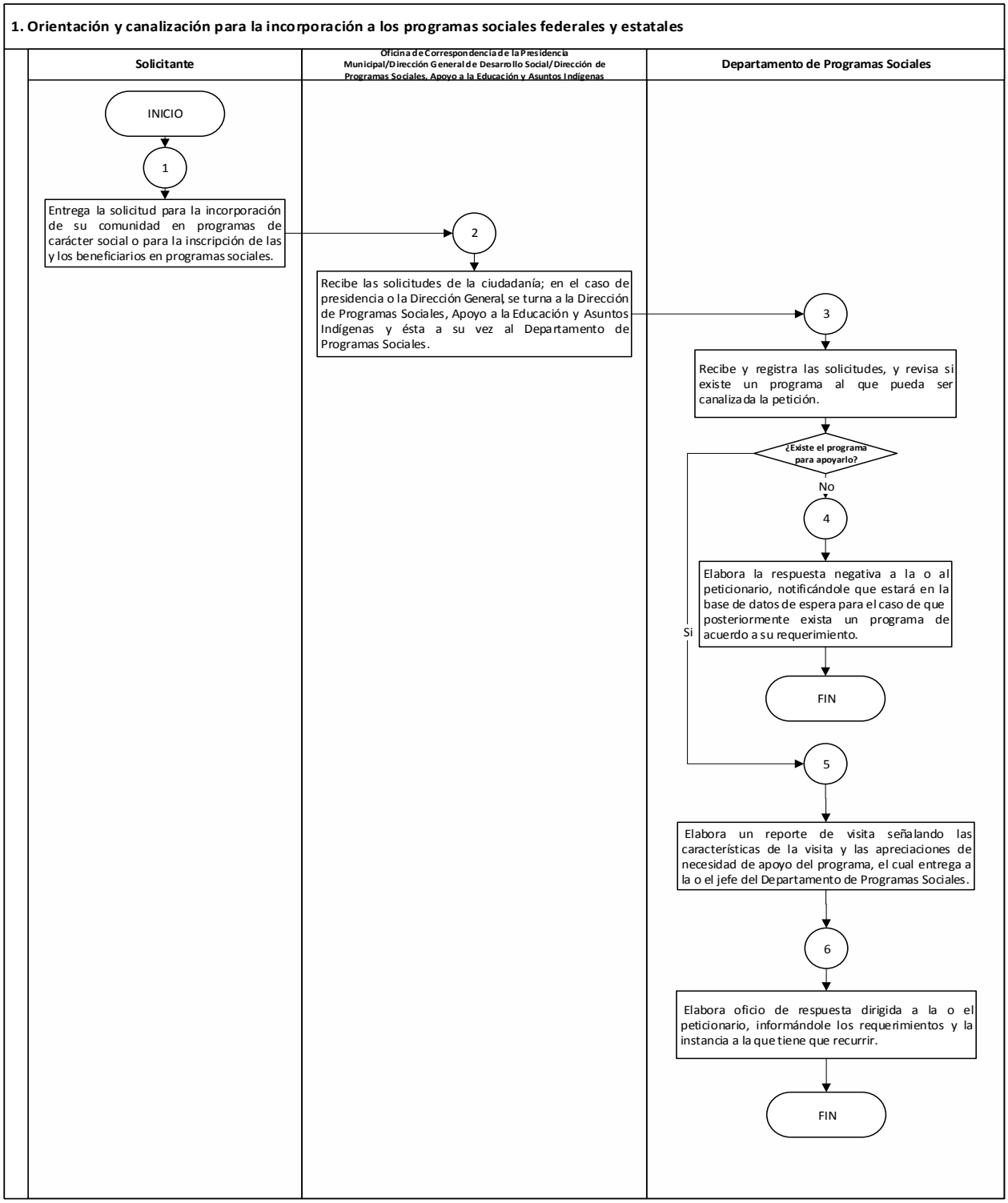
- Las solicitudes podrán ser ingresadas a través de la Oficina de Correspondencia de la Presidencia Municipal, la Dirección General de Desarrollo Social y/o Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas para su canalización.

**1. Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Solicitante** | Entrega la solicitud para la incorporación de su comunidad en programas de carácter social o para la inscripción de las y los beneficiarios en programas sociales. |
| **2** | **Oficina de Correspondencia de la Presidencia Municipal/Dirección General de Desarrollo Social/Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | Recibe las solicitudes de la ciudadanía; en el caso de presidencia o la Dirección General, se turna a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas y ésta a su vez al Departamento de Programas Sociales. |
| **3** | **Departamento de Programas Sociales** | Recibe y registra las solicitudes y revisa si existe un programa al que pueda ser canalizada la petición. |
| | | **¿Existe el programa para apoyarlo?** |
| **4** | | **No:**<br>Elabora la respuesta negativa a la o al peticionario, notificándole que estará en la base de datos de espera para el caso de que posteriormente exista un programa de acuerdo a su requerimiento. |
| | | **FIN** |
| **5** | **Departamento de Programas Sociales** | **Sí:**<br>Elabora un reporte de visita señalando las características de la visita y las apreciaciones de necesidad de apoyo del programa, el cual entrega a la o el jefe del Departamento de Programas Sociales. |
| **6** | | Elabora oficio de respuesta dirigida a la o el peticionario, informándole los requerimientos y la instancia a la que tiene que recurrir. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales
Solicitante
Oficina de Correspondencia de la Presidencia Municipal/Dirección General de Desarrollo Social/Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas
Departamento de Programas Sociales
INICIO
1
Entrega la solicitud para la incorporación de su comunidad en programas de carácter social o para la inscripción de las y los beneficiarios en programas sociales.
2
Recibe las solicitudes de la ciudadanía; en el caso de presidencia o la Dirección General, se turna a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas y ésta a su vez al Departamento de Programas Sociales.
3
Recibe y registra las solicitudes, y revisa si existe un programa al que pueda ser canalizada la petición.
¿Existe el programa para apoyarlo?
No
4
Elabora la respuesta negativa a la o al peticionario, notificándole que estará en la base de datos de espera para el caso de que posteriormente exista un programa de acuerdo a su requerimiento.
FIN
Si
5
Elabora un reporte de visita señalando las características de la visita y las apreciaciones de necesidad de apoyo del programa, el cual entrega a la o el jefe del Departamento de Programas Sociales.
6
Elabora oficio de respuesta dirigida a la o el peticionario, informándole los requerimientos y la instancia a la que tiene que recurrir.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Programas sociales municipales** |
| **Objetivo:** | Mejorar las condiciones de vida de las y los habitantes con carencias sociales y que preferentemente residan en las zonas de atención prioritaria incorporándola a los programas sociales municipales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales genera un ahorro en la economía familiar a través de la dotación de apoyos que contribuyan al bienestar de las familias del municipio.

- El Departamento de Programas Sociales otorgará apoyos a personas que preferentemente vivan en zonas con alta y muy alta marginación.

- La Dirección General de Desarrollo Social, a través de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas, así como la Unidad de Diagnóstico Social serán quienes emitan las reglas de operación de los programas.

- El expediente de las personas beneficiarias, deberá contener:

  1. Formato de solicitud
  2. Copia de identificación oficial
  3. Clave Única de Registro de Población (CURP)
  4. Formato de Detección de Carencias Sociales.

**2. Programas sociales municipales**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Programas Sociales** | Realiza la difusión del programa en el Municipio de Toluca mediante la convocatoria, publicada en la página web del Ayuntamiento y/o en redes sociales de la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **2** | | Recibe las peticiones ciudadanas, de acuerdo a las fechas señaladas en la convocatoria, las analiza y realiza la visita de validación para el levantamiento de un estudio socioeconómico, determina: |
| | | **¿Cubre los requisitos?** |
| **3** | | **No:**<br>Elabora y entrega oficio de respuesta negativa a la o el solicitante. |
| | | **FIN** |
| **4** | **Departamento de Programas Sociales** | **Sí:**<br>Define el padrón correspondiente, procede a la integración de expedientes por persona beneficiaria. |
| **5** | | Elabora la solicitud de adquisición tras la definición del total de apoyos de acuerdo a la disposición presupuestal y la remite a la Dirección General de Administración para el proceso de adquisición correspondiente. |
| **6** | | Elabora la calendarización de entrega. Informa mediante comunicado la fecha, horario y lugar para cada una de las comunidades. |
| **7** | **Personas Beneficiarias** | Acuden en la fecha indicada por su beneficio, entregando copia de su identificación oficial y rubrican el formato de recibo correspondiente |
| **8** | **Departamento de Programas Sociales** | Remite a la Tesorería Municipal para comprobación de recurso el padrón de beneficiarios, formato de recibo debidamente rubricado y soportado con la copia de identificación oficial; quedándose con copia para el expediente. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

**2. Programas sociales municipales**

**Departamento de Programas Sociales**

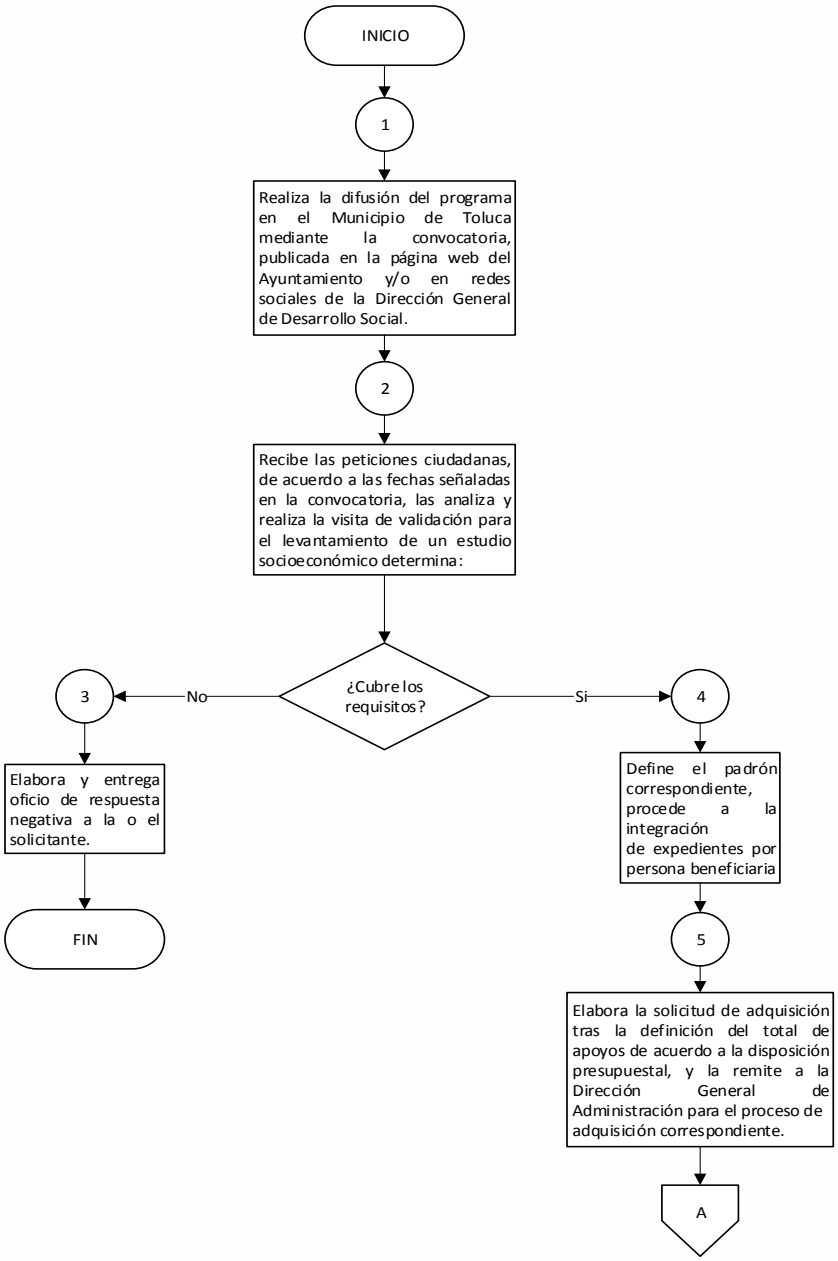
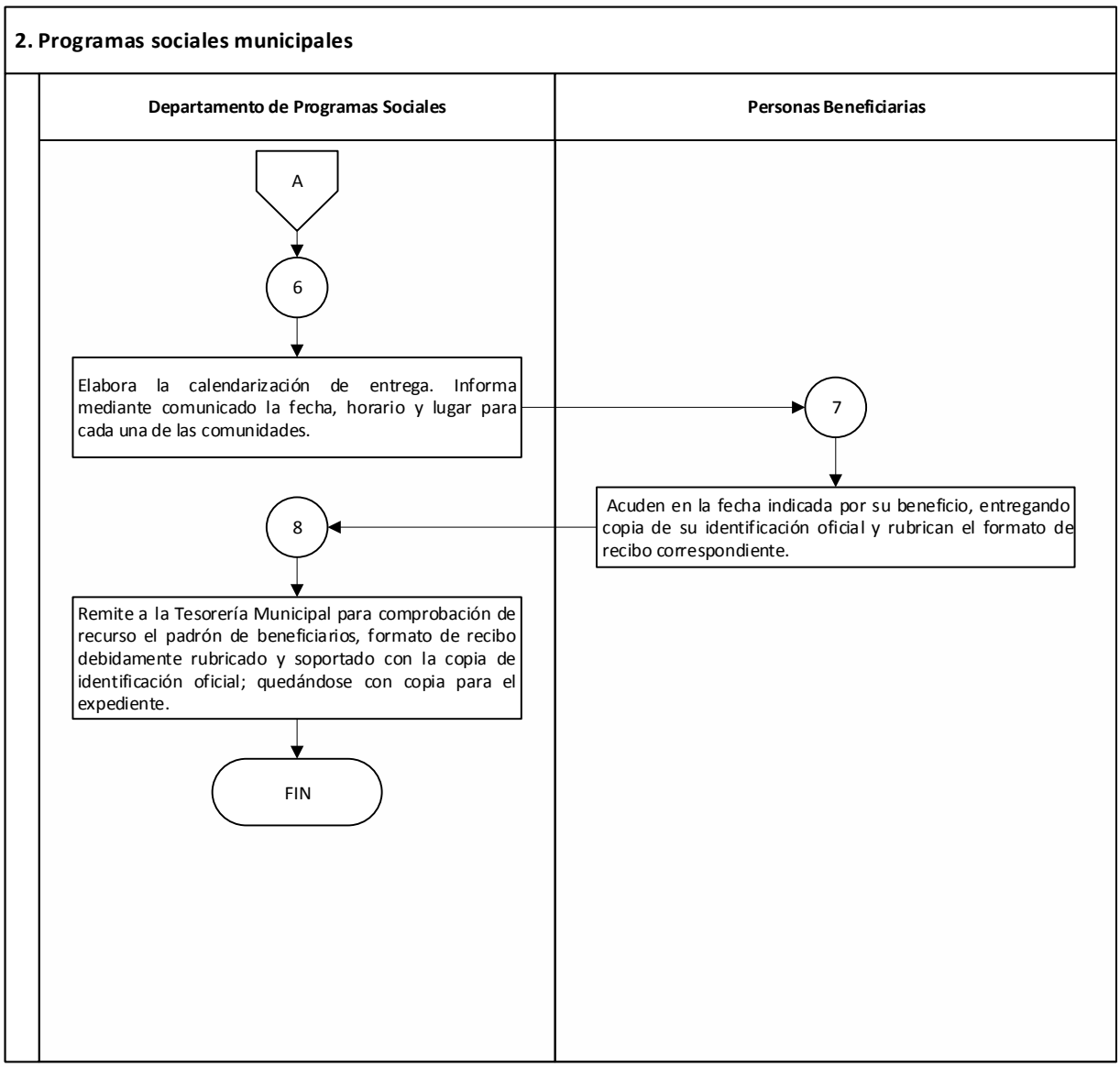


**DIAGRAMA:**


2. Programas sociales municipales
Departamento de Programas Sociales
Personas Beneficiarias
A
6
Elabora la calendarización de entrega. Informa mediante comunicado la fecha, horario y lugar para cada una de las comunidades.
7
Acuden en la fecha indicada por su beneficio, entregando copia de su identificación oficial y rubrican el formato de recibo correspondiente.
8
Remite a la Tesorería Municipal para comprobación de recurso el padrón de beneficiarios, formato de recibo debidamente rubricado y soportado con la copia de identificación oficial; quedándose con copia para el expediente.
FIN

## VI. Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Mejoramiento de la vivienda rural y urbana** |
| **Objetivo**: | Dotar de materiales industrializados a las personas que presenten carencia en la calidad y espacios de la vivienda. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa es responsable de determinar la canalización de acciones del programa de mejoramiento de vivienda a la ciudadanía del municipio que reúnan las características marcadas en los lineamientos del programa.

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa, en coordinación con la Unidad de Diagnóstico Social realizaran un proyecto que consiste en un diagnóstico de las comunidades en las que se difundirá y promocionará el programa.

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa coadyuvará con las distintas áreas, a fin de constituir los comités para el buen funcionamiento del programa, de acuerdo a los indicadores marcados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y las reglas de operación del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM).

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa es responsable de apoyar a personas en condiciones de rezago social y pobreza extrema con material industrializado para el mejoramiento de su vivienda, conforme a la disposición y vigencia de sus programas.

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa es responsable de entregar el material industrializado en tiempo y forma según la asignación de recursos presupuestales, tomando en cuenta que, para la selección de los beneficiarios, se dará prioridad a los solicitantes que se encuentren preferentemente en pobreza, con rezago social, con carencias en la calidad y espacios de vivienda y dentro de las Zonas de Atención Prioritaria.

- El Comité de Programas Sociales determinará las solicitudes que procedan de acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación del programa al que se atiende.

- El proyecto de ejecución consiste en un diagnóstico para determinar las comunidades que serán consideradas de acuerdo a la demanda social, disposición presupuestal e índices de rezago social del CONEVAL, así como la cantidad de acciones por cada una de ellas.

**I. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana.**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Obtiene mediante acuerdo de cabildo la autorización presupuestal para la aplicación de los recursos correspondientes al ejercicio fiscal en curso. Gira instrucción al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa a través de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **2** | | En coordinación con la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. Convocan a través de oficio a las y los servidores públicos involucrados para llevar a cabo la sesión para la integración del Comité de Programas Sociales. |
| **3** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa** | Elabora la convocatoria para difundir el programa mediante trípticos, folletos y redes sociales del Ayuntamiento; solicita a la Delegación Administrativa la impresión de estos, vía oficio. |
| **4** | **Delegación Administrativa** | Recibe el oficio, realiza el trámite correspondiente y entrega el material de difusión al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa, vía oficio. |
| **5** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa** | Recibe el material de difusión y lo almacena para su posterior envió a la instancia correspondiente |
| **6** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa de Casa/ Unidad de Diagnóstico Social** | Realiza el proyecto de ejecución, enviándolo a la Dirección General de Desarrollo Social para su consideración. |
| **7** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Obtiene el proyecto de ejecución, lo revisa y determina: |
| | | **¿Se aprueba el proyecto?** |
| **8** | | **No:**<br>Indica vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa el (los) motivo(s) por el (los) cual(es) no fue aprobado el proyecto. Solicita la adecuación del movimiento. Regresa al paso #7 |
| **9** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | **Sí:**<br>Pone a consideración del Comité de Programas Sociales el padrón para la designación de acciones por modalidad y el material para la difusión y promoción en el ámbito de su competencia. |
| **10** | **Departamento de Mejoramiento de la** | Recaba las firmas en las actas de validación de obras a realizar, actas constitutivas de los consejos de participación ciudadana, actas de conocimiento y de validación de las modalidades de |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Vivienda y Pie de Casa** | ejecución y convenios de concertación. Remite la documentación a la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **11** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Recibe las actas de validación de obras a realizar y solicita mediante oficio la autorización de los recursos a la Tesorería Municipal, para lo cual se remiten las actas de validación de las obras a realizar, actas constitutivas de los consejos de participación ciudadana, acta de conocimiento y validación de las modalidades de ejecución y convenios de concertación. |
| **12** | **Tesorería Municipal** | Recibe los documentos, revisa la información y, mediante oficio, comunica a la Dirección General de Desarrollo Social, la suficiencia presupuestal para la ejecución del proyecto. |
| **13** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Obtiene el oficio, se entera e informa a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas de la autorización de los recursos para continuar con el programa. |
| **14** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | Se entera e informa vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa, la autorización de recursos disponibles para la ejecución del programa. |
| **15** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa/ Autoridades Auxiliares** | Realizan la difusión y promoción del programa mediante la convocatoria, trípticos y folletos en su demarcación territorial. |
| **16** | **Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal/Dirección General de Desarrollo Social** | Recibe las peticiones ciudadanas, en el caso de presidencia se turnan a la Dirección General de Desarrollo Social y ésta a su vez a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas, quien lo remite al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa. |
| **17** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa** | Recibe las peticiones ciudadanas, las analiza y procede a realizar la visita de validación y supervisión para el levantamiento en el Formato de Detección de Carencias Sociales. |
| | | **¿La o el solicitante cubre los requisitos?** |
| **18** | | **No:**<br>Notifica mediante oficio la negativa a la incorporación del programa de mejoramiento de la vivienda y la causa a la o el solicitante. |
| | | **FIN** |
| **19** | **Departamento de Mejoramiento de la** | **Sí:**<br>Difunde mediante redes sociales la lista de beneficiarios(as), a la incorporación al programa. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Vivienda y Pie de Casa** | |
| **20** | | Solicita vía oficio a la Contraloría, una persona representante para avalar la integración del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia Municipal (COCICOVIM) o Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI) según sea el caso informando la fecha y hora de la integración del comité. |
| **21** | **Contraloría** | Conforma el comité en la fecha estipulada, quedando asentadas las firmas en el acta respectiva. |
| **22** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa** | Capta las peticiones de las y los interesados en participar en el programa. AGREGAR COMO PASO. |
| **23** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa** | Obtiene el listado de beneficiarios e implementa el registro, control y seguimiento de las peticiones remitidas por el comité, incluyendo las recibidas por la Presidencia Municipal que cubrieron con el perfil y los requisitos propios del programa. |
| **24** | | Realiza la visita física de verificación y supervisión de las personas específicas que fueron enviadas por el comité, con la cual se obtiene el levantamiento de necesidades definitivas, a través del Formato de Detección de Carencias Sociales. |
| **25** | | Remite a través de oficio a las y los integrantes del comité el listado definitivo de las personas que fueron calificadas como procedentes para ser beneficiarias. |
| **26** | | Elabora la solicitud de adquisición del material en las distintas modalidades y se remite a la Dirección General de Administración para el proceso de adquisición correspondiente, a través de oficio firmado por la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **27** | **Dirección General de Administración** | Recibe la solicitud de adquisición y realiza el trámite correspondiente. |
| **28** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa** | Asiste a las juntas de licitación y adjudicación de las o los proveedores, para efecto de señalar la distribución de material por comunidad, así como para aclarar las dudas en cuanto a las características técnicas de los materiales y coordinación logística de su entrega |
| **29** | | Elabora los vales de materiales y la calendarización de entrega de los materiales y envía la copia de la programación a la Contraloría para su testificación, enviando el original a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **30** | **Dirección de Programas Sociales Apoyo a la** | Recibe el oficio con los documentos, elabora oficio para solicitar la firma de autorización de la o el titular de la Dirección General de |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| | **Educación y Asuntos Indígenas** | Desarrollo Social y dé trámite para recabar la firma de la o el C. Presidente Municipal. |
| **31** | | Obtiene los documentos debidamente firmados y los entrega vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa. |
| **32** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa** | Recibe el oficio con los documentos y los resguarda hasta el momento de la entrega del material y/o evento. |
| **33** | | Recibe el material asignado por comité, firma la nota de remisión que presenta la o el proveedor al momento y lo resguarda hasta su respectiva entrega física. |
| **34** | | Obtiene los documentos, procede a notificar por oficio al Comité Ciudadano de Control y Vigilancia Municipal (COCICOVIM), así como a las autoridades auxiliares para que realicen la convocatoria respectiva a las y los beneficiarios para recibir su material y firmar el recibo correspondiente |
| **35** | | Asiste en la fecha definida a la jornada comunitaria, registra la asistencia de las y los beneficiarios en el formato correspondiente, se le entrega el vale correspondiente y valida la realización de la misma |
| **36** | **Persona Beneficiaria** | Recibe de manera personal su material y firman el recibo correspondiente |
| **37** | **Proveedor (a)** | Remite al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa la factura, anexando la nota de remisión firmada y con los datos de la persona que recibió el material. |
| **38** | **Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa** | Recaba las firmas y sellos en las facturas presentadas por la o el proveedor y en los recibos de las y los beneficiados, los cuales van rubricados por las áreas involucradas, remitiendo los mismos a la Tesorería Municipal para trámite de pago a quien corresponda. |
| **39** | | Realiza la verificación física de la aplicación y/o instalación de los materiales (pasados 15 días de la entrega de los mismos) a las y los beneficiarios, instrumentando el formato de registro de avance de obra y/o el acta de transferencia y determina: |
| | | **¿Realizó la aplicación y/o instalación de los materiales?** |
| **40** | | **No:**<br>Levanta el acta de transferencia, para que posteriormente sea designado otro(a) beneficiario(a) por el comité y validado por la Contraloría |
| | | **FIN** |
| **41** | **Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa** | **Sí:**<br>Instrumenta el acta de entrega-recepción, firmando las y los integrantes del Comité, Contraloría y la o el jefe del Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **42** | | Envía el acta de entrega-recepción a la Tesorería Municipal en original, para el cierre del ejercicio presupuestal que corresponda, conservando una copia en el Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

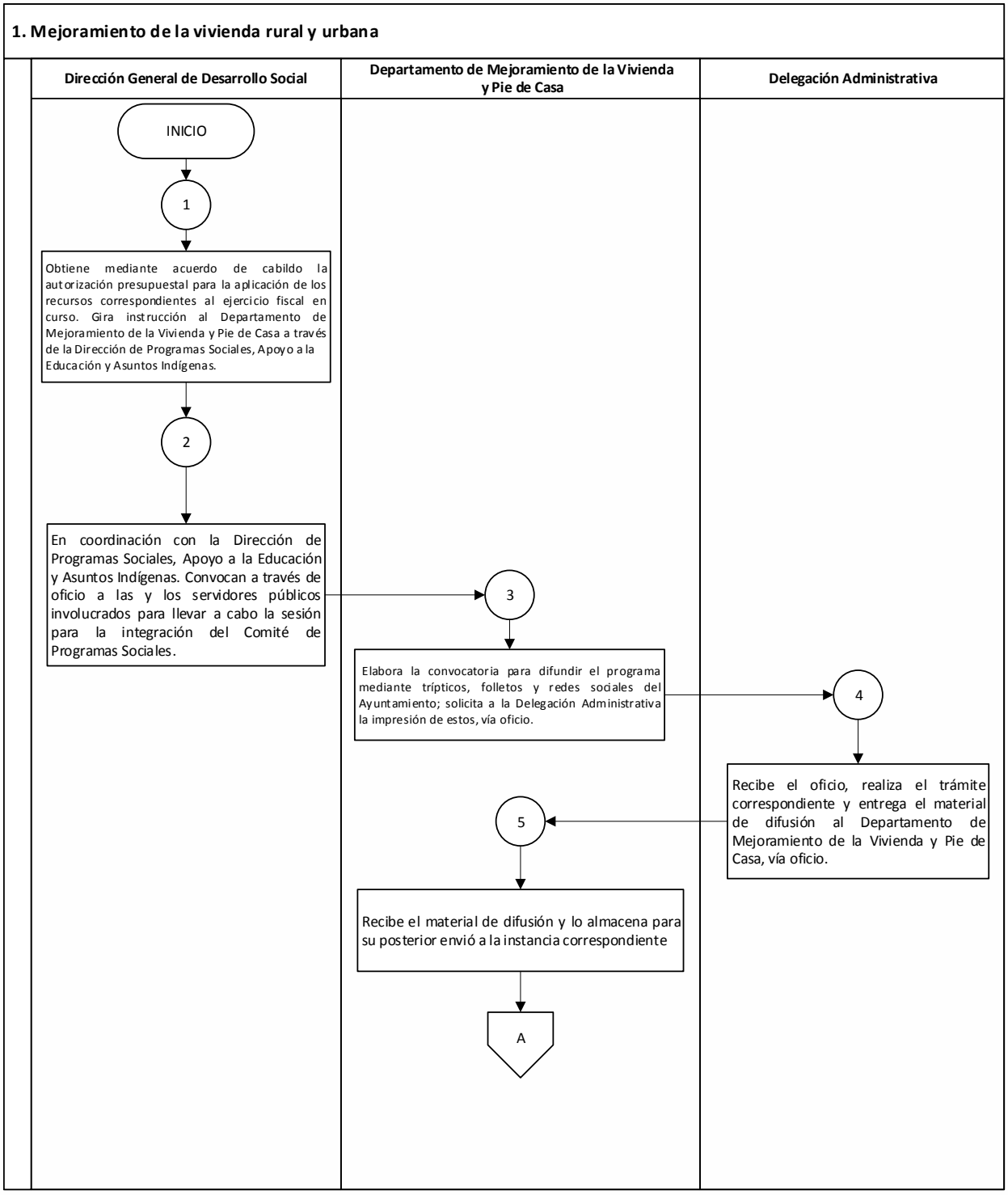
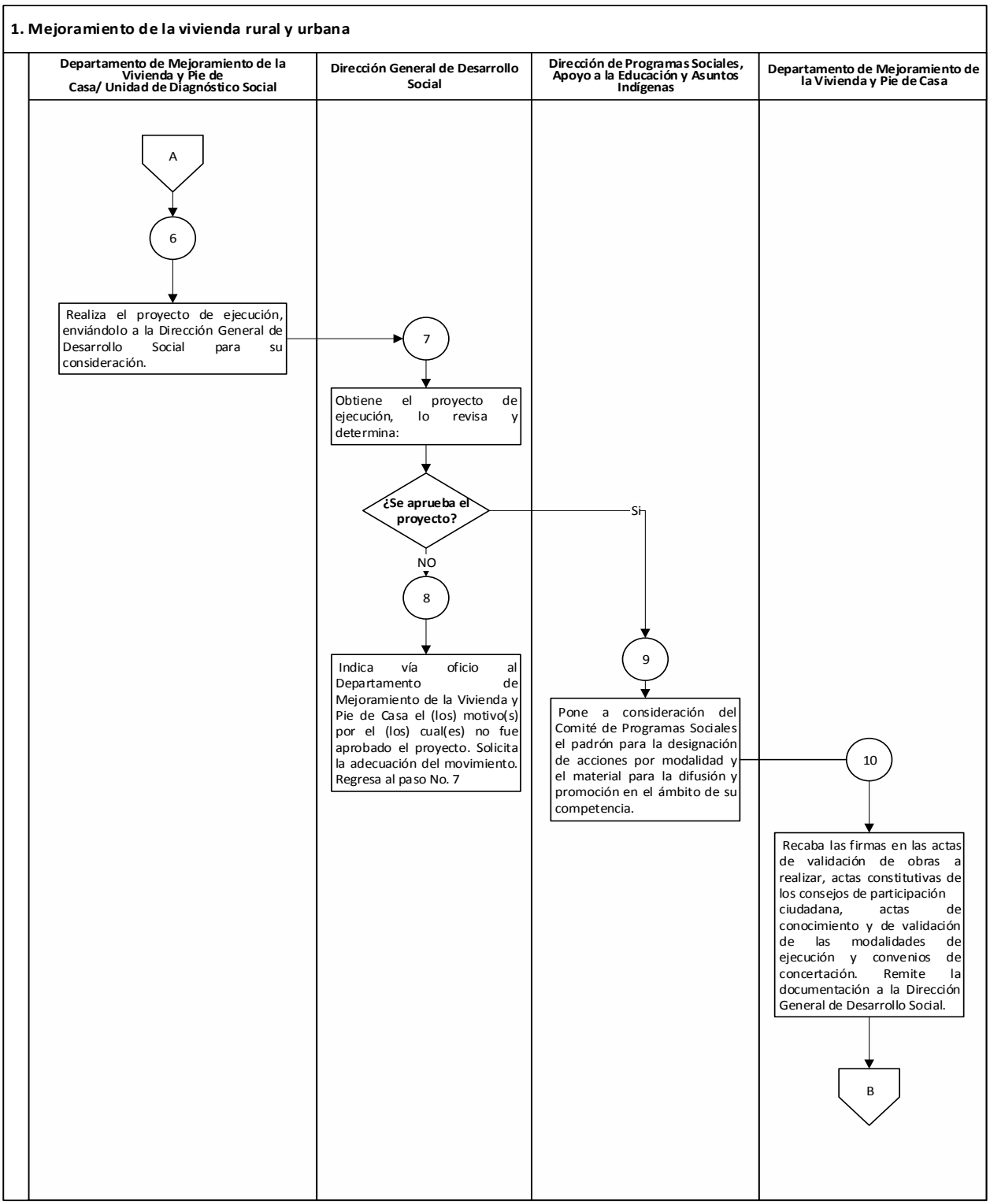
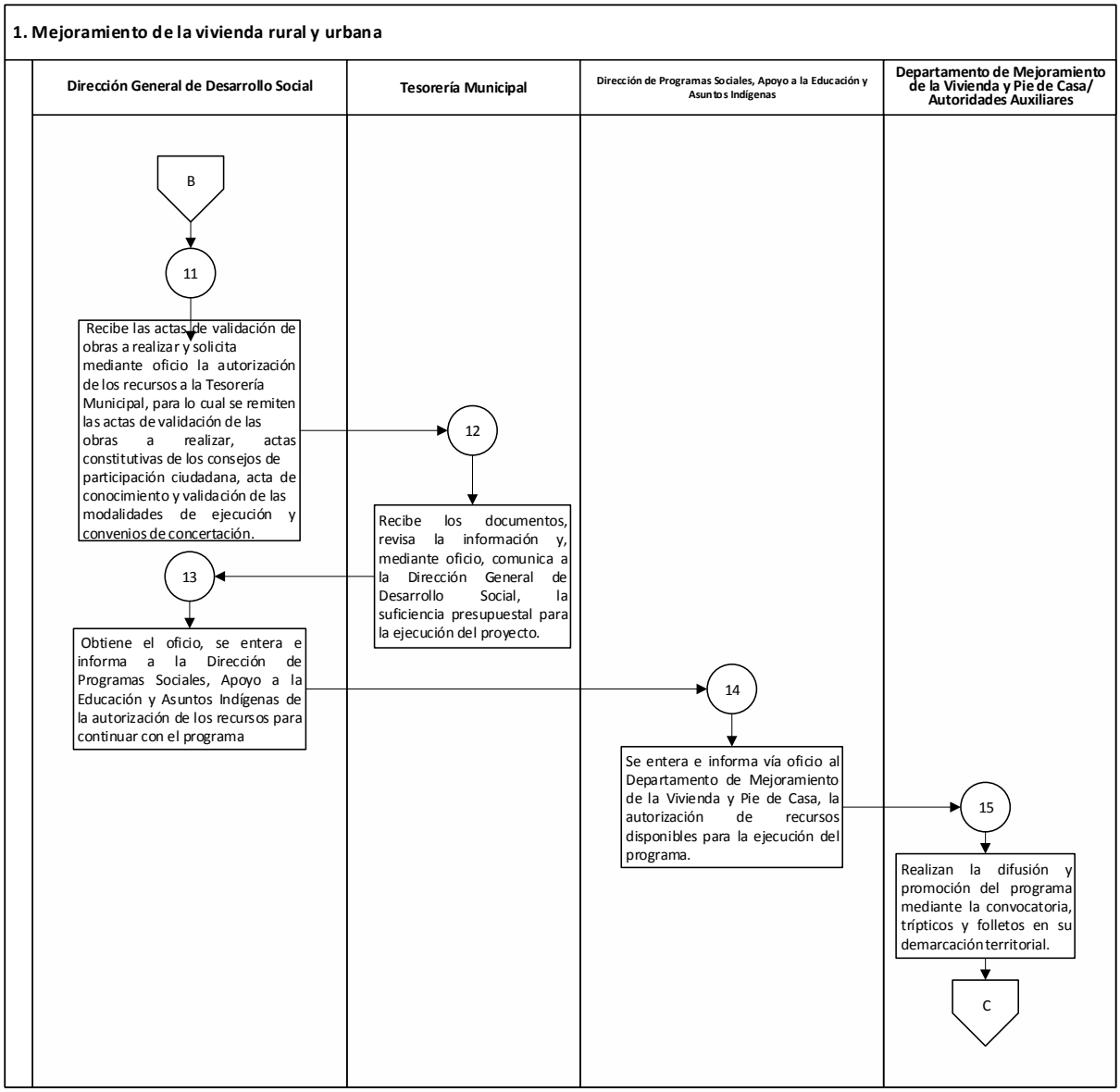

1. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana
Dirección General de Desarrollo Social
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa
Delegación Administrativa
INICIO
1
Obtiene mediante acuerdo de cabildo la autorización presupuestal para la aplicación de los recursos correspondientes al ejercicio fiscal en curso. Gira instrucción al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa a través de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas.
2
En coordinación con la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. Convocan a través de oficio a las y los servidores públicos involucrados para llevar a cabo la sesión para la integración del Comité de Programas Sociales.
3
Elabora la convocatoria para difundir el programa mediante trípticos, folletos y redes sociales del Ayuntamiento; solicita a la Delegación Administrativa la impresión de estos, vía oficio.
4
Recibe el oficio, realiza el trámite correspondiente y entrega el material de difusión al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa, vía oficio.
5
Recibe el material de difusión y lo almacena para su posterior envió a la instancia correspondiente
A

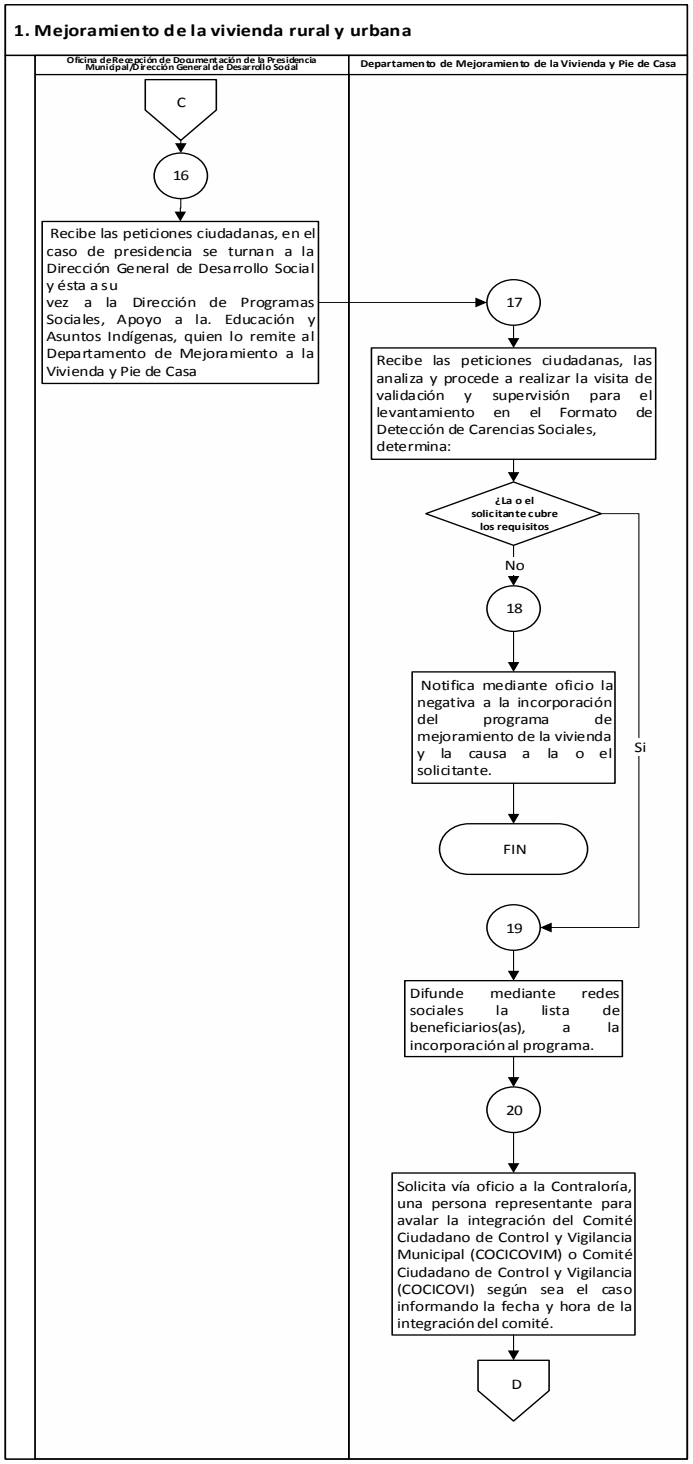
**DIAGRAMA:**


1. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa/ Unidad de Diagnóstico Social
Dirección General de Desarrollo Social
Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa
A
6
Realiza el proyecto de ejecución, enviándolo a la Dirección General de Desarrollo Social para su consideración.
7
Obtiene el proyecto de ejecución, lo revisa y determina:
¿Se aprueba el proyecto?
Si
NO
8
Indica vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa el (los) motivo(s) por el (los) cual(es) no fue aprobado el proyecto. Solicita la adecuación del movimiento. Regresa al paso No. 7
9
Pone a consideración del Comité de Programas Sociales el padrón para la designación de acciones por modalidad y el material para la difusión y promoción en el ámbito de su competencia.
10
Recaba las firmas en las actas de validación de obras a realizar, actas constitutivas de los consejos de participación ciudadana, actas de conocimiento y de validación de las modalidades de ejecución y convenios de concertación. Remite la documentación a la Dirección General de Desarrollo Social.
B

## DIAGRAMA:


1. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana
Dirección General de Desarrollo Social
Tesorería Municipal
Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa/ Autoridades Auxiliares
B
11
Recibe las actas de validación de obras a realizar y solicita mediante oficio la autorización de los recursos a la Tesorería Municipal, para lo cual se remiten las actas de validación de las obras a realizar, actas constitutivas de los consejos de participación ciudadana, acta de conocimiento y validación de las modalidades de ejecución y convenios de concertación.
12
Recibe los documentos, revisa la información y, mediante oficio, comunica a la Dirección General de Desarrollo Social, la suficiencia presupuestal para la ejecución del proyecto.
13
Obtiene el oficio, se entera e informa a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas de la autorización de los recursos para continuar con el programa
14
Se entera e informa vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa, la autorización de recursos disponibles para la ejecución del programa.
15
Realizan la difusión y promoción del programa mediante la convocatoria, trípticos y folletos en su demarcación territorial.
C

## DIAGRAMA:


1. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana
Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal/Dirección General de Desarrollo Social
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa
C
16
Recibe las peticiones ciudadanas, en el caso de presidencia se turnan a la Dirección General de Desarrollo Social y ésta a su vez a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la. Educación y Asuntos Indígenas, quien lo remite al Departamento de Mejoramiento a la Vivienda y Pie de Casa
17
Recibe las peticiones ciudadanas, las analiza y procede a realizar la visita de validación y supervisión para el levantamiento en el Formato de Detección de Carencias Sociales, determina:
¿La o el solicitante cubre los requisitos
No
Si
18
Notifica mediante oficio la negativa a la incorporación del programa de mejoramiento de la vivienda y la causa a la o el solicitante.
FIN
19
Difunde mediante redes sociales la lista de beneficiarios(as), a la incorporación al programa.
20
Solicita vía oficio a la Contraloría, una persona representante para avalar la integración del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia Municipal (COCICOVIM) o Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI) según sea el caso informando la fecha y hora de la integración del comité.
D

## DIAGRAMA:

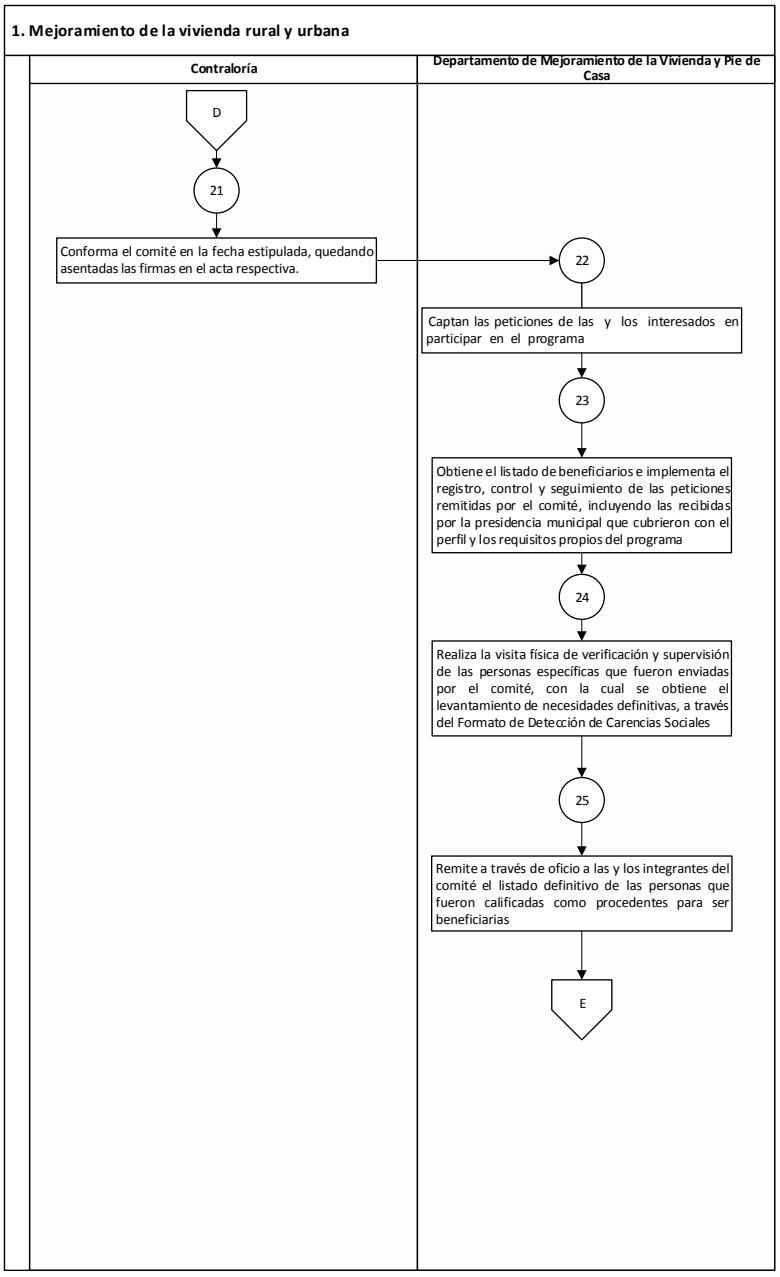

1. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana
Contraloría
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa
D
21
Conforma el comité en la fecha estipulada, quedando asentadas las firmas en el acta respectiva.
22
Captan las peticiones de las y los interesados en participar en el programa
23
Obtiene el listado de beneficiarios e implementa el registro, control y seguimiento de las peticiones remitidas por el comité, incluyendo las recibidas por la presidencia municipal que cubrieron con el perfil y los requisitos propios del programa
24
Realiza la visita física de verificación y supervisión de las personas específicas que fueron enviadas por el comité, con la cual se obtiene el levantamiento de necesidades definitivas, a través del Formato de Detección de Carencias Sociales
25
Remite a través de oficio a las y los integrantes del comité el listado definitivo de las personas que fueron calificadas como procedentes para ser beneficiarias
E

**DIAGRAMA:**

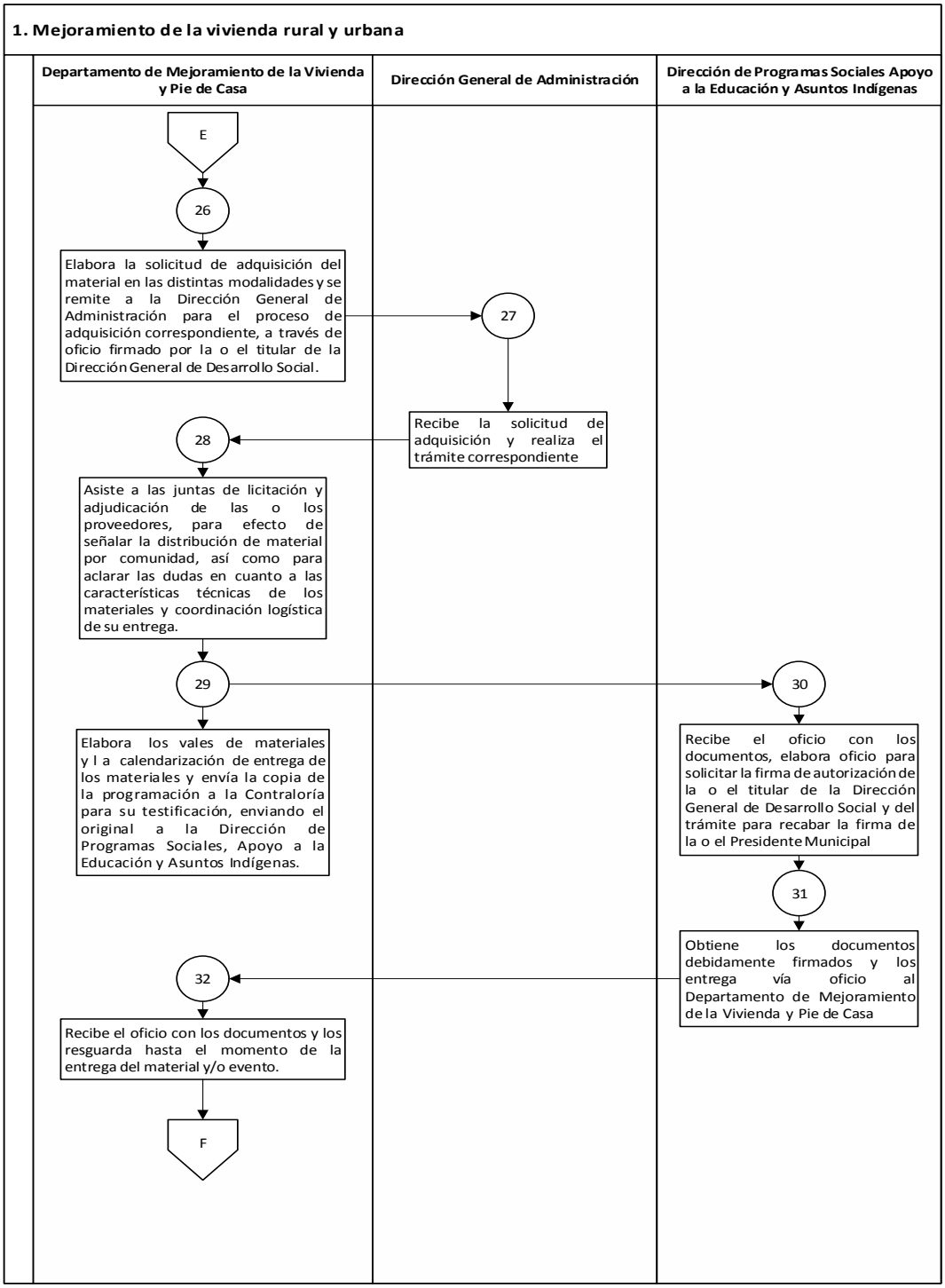
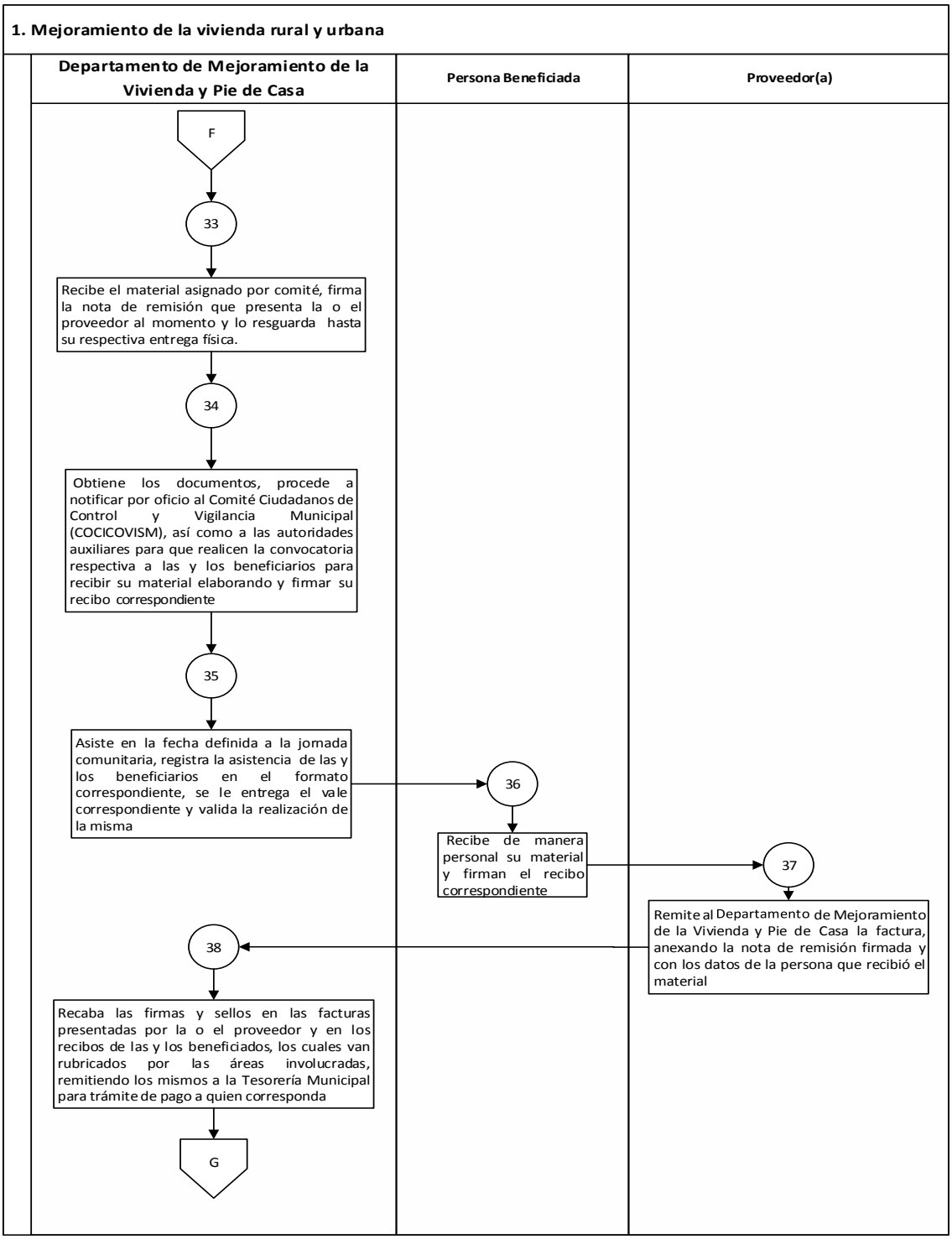
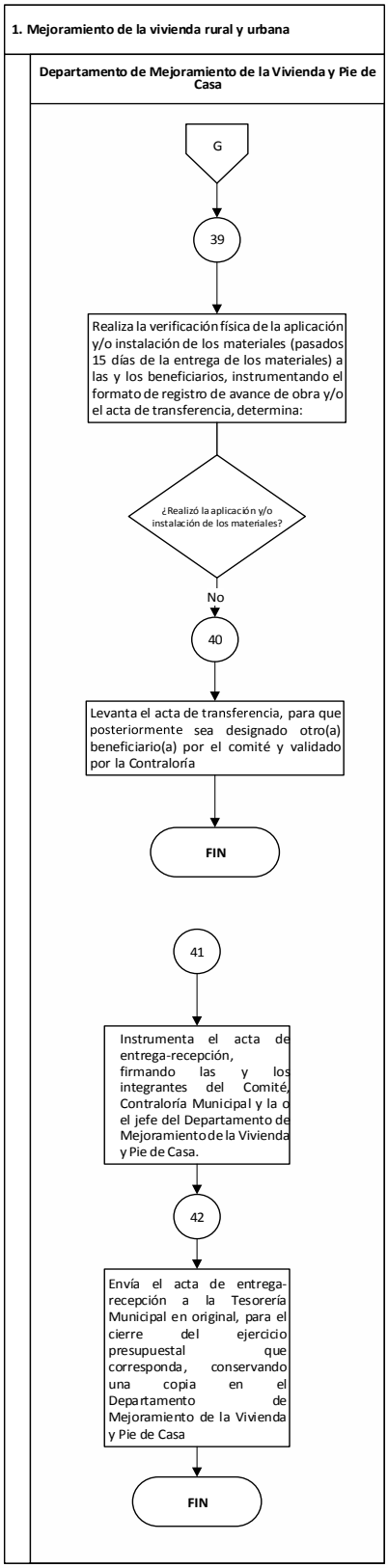

1. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa
Dirección General de Administración
Dirección de Programas Sociales Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas
E
26
Elabora la solicitud de adquisición del material en las distintas modalidades y se remite a la Dirección General de Administración para el proceso de adquisición correspondiente, a través de oficio firmado por la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Social.
27
Recibe la solicitud de adquisición y realiza el trámite correspondiente
28
Asiste a las juntas de licitación y adjudicación de las o los proveedores, para efecto de señalar la distribución de material por comunidad, así como para aclarar las dudas en cuanto a las características técnicas de los materiales y coordinación logística de su entrega.
29
Elabora los vales de materiales y l a calendarización de entrega de los materiales y envía la copia de la programación a la Contraloría para su testificación, enviando el original a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas.
30
Recibe el oficio con los documentos, elabora oficio para solicitar la firma de autorización de la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Social y del trámite para recabar la firma de la o el Presidente Municipal
31
Obtiene los documentos debidamente firmados y los entrega vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa
32
Recibe el oficio con los documentos y los resguarda hasta el momento de la entrega del material y/o evento.
F

**DIAGRAMA:**


1. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa
Persona Beneficiada
Proveedor(a)
F
33
Recibe el material asignado por comité, firma la nota de remisión que presenta la o el proveedor al momento y lo resguarda hasta su respectiva entrega física.
34
Obtiene los documentos, procede a notificar por oficio al Comité Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipal (COCICOVISM), así como a las autoridades auxiliares para que realicen la convocatoria respectiva a las y los beneficiarios para recibir su material elaborando y firmar su recibo correspondiente
35
Asiste en la fecha definida a la jomada comunitaria, registra la asistencia de las y los beneficiarios en el formato correspondiente, se le entrega el vale correspondiente y valida la realización de la misma
36
Recibe de manera personal su material y firman el recibo correspondiente
37
Remite al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa la factura, anexando la nota de remisión firmada y con los datos de la persona que recibió el material
38
Recaba las firmas y sellos en las facturas presentadas por la o el proveedor y en los recibos de las y los beneficiados, los cuales van rubricados por las áreas involucradas, remitiendo los mismos a la Tesorería Municipal para trámite de pago a quien corresponda
G


1. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa
G
39
Realiza la verificación física de la aplicación y/o instalación de los materiales (pasados 15 días de la entrega de los materiales) a las y los beneficiarios, instrumentando el formato de registro de avance de obra y/o el acta de transferencia, determina:
¿Realizó la aplicación y/o instalación de los materiales?
No
40
Levanta el acta de transferencia, para que posteriormente sea designado otro(a) beneficiario(a) por el comité y validado por la Contraloría
FIN
41
Instrumenta el acta de entrega-recepción, firmando las y los integrantes del Comité, Contraloría Municipal y la o el jefe del Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa.
42
Envía el acta de entrega-recepción a la Tesorería Municipal en original, para el cierre del ejercicio presupuestal que corresponda, conservando una copia en el Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa
FIN

## VII. Departamento de Asuntos Indígenas

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Cursos de capacitación para el autoempleo así como pláticas para el desarrollo integral, personal y familiar en las Comunidades Indígenas** |
| **Objetivo:** | Realizar acciones que se encuentran encaminadas a apoyar a grupos de indígenas en condiciones de vulnerabilidad (alimentación, vivienda, educación, salud y seguridad social), contribuir a la disminución del desempleo, falta de capacitación y pobreza socioeconómica para mejorar sus condiciones de vida. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Indígenas gestionará cursos y pláticas para el beneficio social de personas de comunidades indígenas que se encuentran asentados en el Municipio de Toluca, de acuerdo a lo establecido en los artículos 6 fracción II y 6 bis de la Ley de Derechos y Cultura Indígena del Estado de México, donde se reconoce la existencia del pueblo indígena Otomí; así como en el Decretó número 157, publicado en la Gaceta de Gobierno del Estado de México, de fecha 12 de noviembre de dos mil trece, en el que se listan las 49 localidades del Municipio de Toluca donde hay presencia del pueblo indígena Otomí, además de la localidad de San Cristóbal Huichochitlán, de conformidad con lo resuelto en el incidente de aclaración de sentencia que dictó el pleno del Tribunal Electoral del Estado de México dentro del expediente JDCL/124/2019-INC-I.

- El Departamento de Asuntos Indígenas, será responsable de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a la impartición de Cursos de Capacitación para el desarrollo, así como pláticas de equidad de género para el liderazgo y empoderamiento de las personas de comunidades indígenas del Municipio de Toluca.

- El Departamento de Asuntos Indígenas contribuirá a la mejora de las condiciones de vida de las personas de pueblos indígenas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad.

- La cobertura de los cursos y pláticas estará sujeta a la disponibilidad presupuestal, zonas de atención prioritaria, reglas de operación y a la demanda de cursos por parte de las y los solicitantes para contribuir en la disminución del grado de marginación.

1. **Cursos de capacitación para el autoempleo así como pláticas para el desarrollo integral personal y familiar en las Comunidades Indígenas**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Población Indígena** | Elabora y entrega oficio de solicitud y lista de peticionarios(as) en la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas para que se lleve a cabo un curso y/o plática en su comunidad. |
| **2** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | Recibe solicitud, registra y la turna al Departamento de Asuntos Indígenas. |
| **3** | **Departamento de Asuntos Indígenas** | Recibe el oficio, se registra y procede a validar si la solicitud cumple con lo establecido para poder agendar e impartir el curso. |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **4** | | **No:**<br>Elabora oficio para la o el solicitante indicando los motivos por los cuales no es procedente la solicitud y se lo entrega. |
| | | FIN |
| **5** | | **Sí:**<br>Designa o gestiona a la o el maestro; establece horario y fechas; valida el lugar donde se llevará a cabo el curso y/o plática y revisa la lista de materiales que utilizarán los participantes. |
| **6** | | Establece contacto con las y los peticionarios para dar a conocer fecha de inicio del curso o plática. |
| **7** | | La o el maestro presenta la fecha para el inicio del curso y/o plática, da a conocer el calendario de trabajo y la lista de materiales que se utilizarán, el tiempo de duración del curso y/o plática y da a conocer la fecha de la clausura; durante todo el curso se requisita lista de asistencia. |
| **8** | | Elabora los reconocimientos para las y los participantes y entrega de los mismos en evento de clausura. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

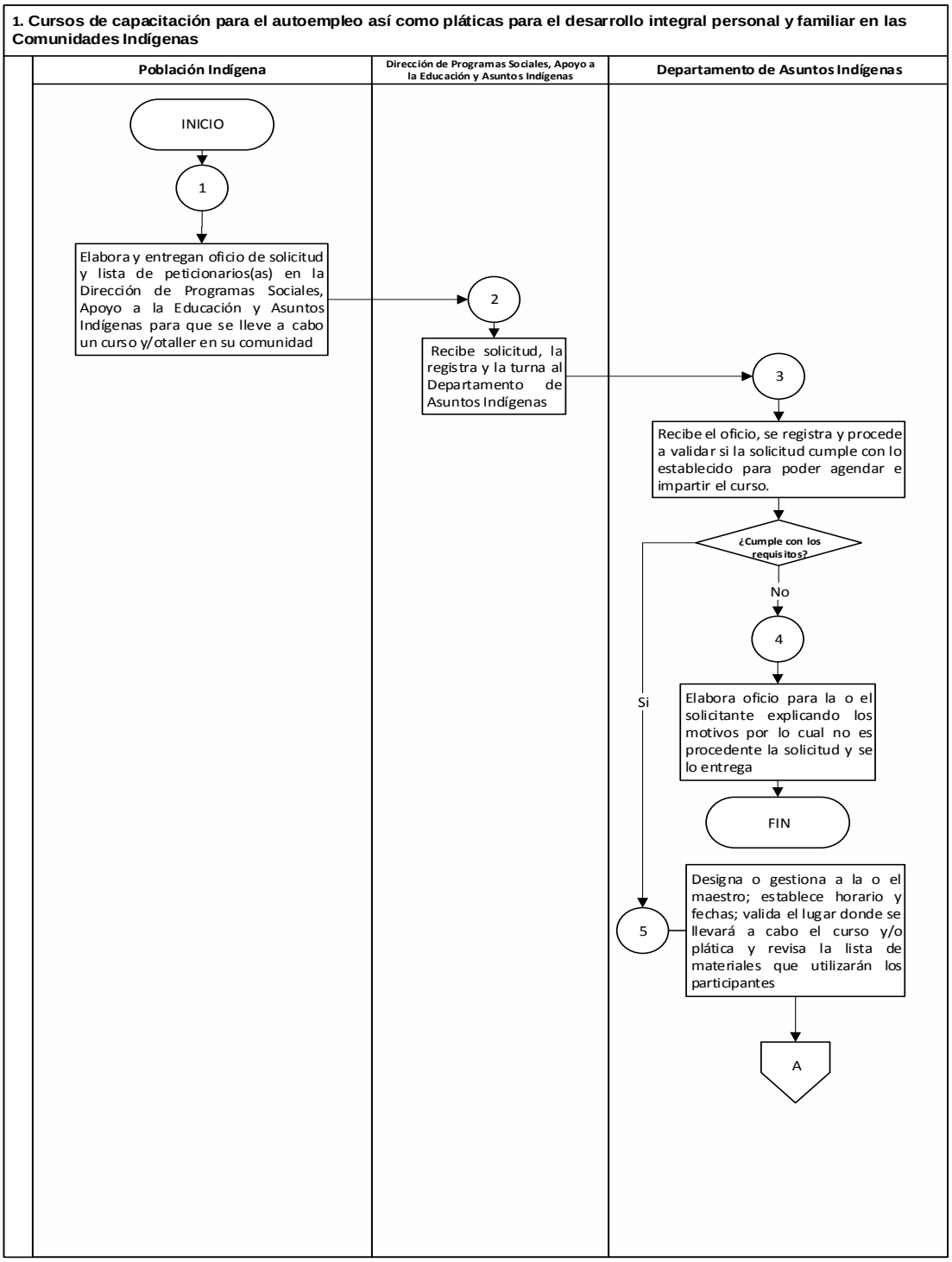
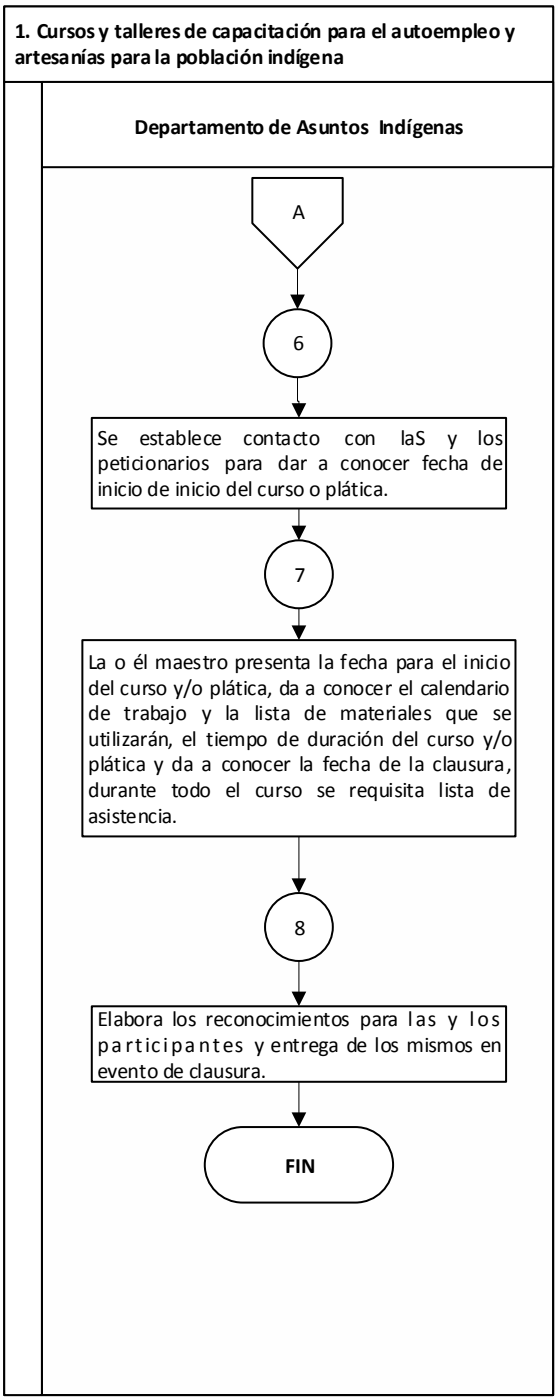

1. Cursos de capacitación para el autoempleo así como pláticas para el desarrollo integral personal y familiar en las Comunidades Indígenas
Población Indígena
Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas
Departamento de Asuntos Indígenas
INICIO
1
Elabora y entregan oficio de solicitud y lista de peticionarios(as) en la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas para que se lleve a cabo un curso y/otaller en su comunidad
2
Recibe solicitud, la registra y la turna al Departamento de Asuntos Indígenas
3
Recibe el oficio, se registra y procede a validar si la solicitud cumple con lo establecido para poder agendar e impartir el curso.
¿Cumple con los requisitos?
No
4
Elabora oficio para la o el solicitante explicando los motivos por lo cual no es procedente la solicitud y se lo entrega
FIN
Si
5
Designa o gestiona a la o el maestro; establece horario y fechas; valida el lugar donde se llevará a cabo el curso y/o plática y revisa la lista de materiales que utilizarán los participantes
A

**DIAGRAMA:**


1. Cursos y talleres de capacitación para el autoempleo y artesanías para la población indígena
Departamento de Asuntos Indígenas
A
6
Se establece contacto con laS y los peticionarios para dar a conocer fecha de inicio de inicio del curso o plática.
7
La o él maestro presenta la fecha para el inicio del curso y/o plática, da a conocer el calendario de trabajo y la lista de materiales que se utilizarán, el tiempo de duración del curso y/o plática y da a conocer la fecha de la clausura, durante todo el curso se requisita lista de asistencia.
8
Elabora los reconocimientos para las y los participantes y entrega de los mismos en evento de clausura.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna** |

| | |
|---|---|
| **Objetivo:** | Realizar acciones encaminadas a la difusión, conservación y dignificación de la lengua materna, propiciando el multilingüismo y la comunicación social y gubernamental de los pueblos indígenas del Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Indígenas, será la unidad administrativa encargada de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a las acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna dentro de las 49 localidades del Municipio de Toluca donde hay presencia del pueblo indígena Otomí, así como en la localidad de San Cristóbal Huichochitlán, de conformidad con lo resuelto en el incidente de aclaración de sentencia que dictó el pleno del Tribunal Electoral del Estado de México dentro del expediente JDCL/124/2019-INC-I.

- El Departamento de Asuntos Indígenas deberá indicar, concertar y revisar los lugares donde habrán de realizarse las acciones para la difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna.

- El Departamento de Asuntos Indígenas gestionará acuerdos de colaboración para realizar acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna.

- El Departamento de Asuntos Indígenas promoverá la traducción y publicación de material para la difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna de acuerdo con la suficiencia presupuestaria

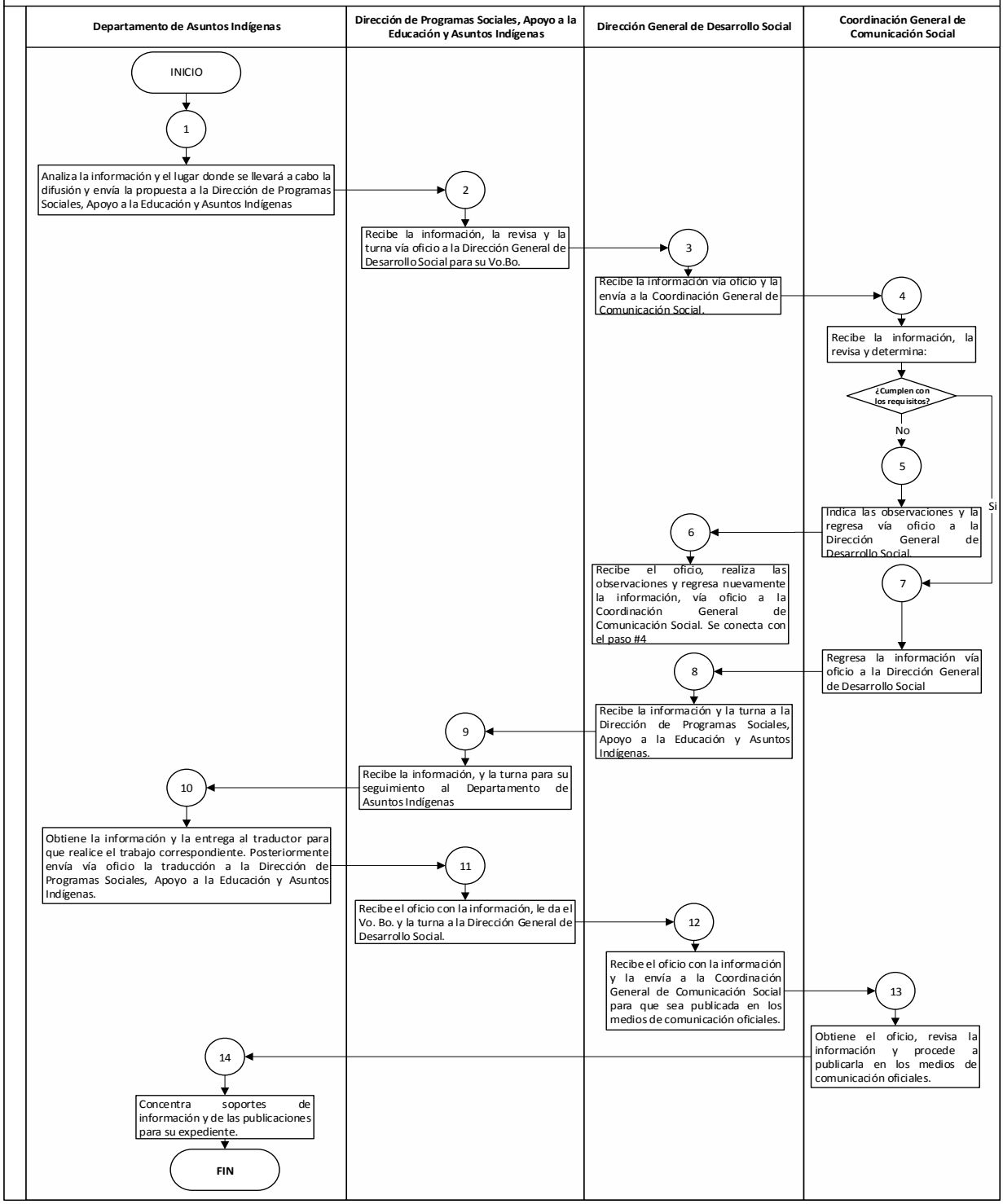
**2. Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna**
**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Asuntos Indígenas** | Analiza la información y el lugar donde se llevará a cabo la difusión y envía la propuesta a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **2** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | Recibe la información, la revisa y la turna vía oficio a la Dirección General de Desarrollo Social para su Vo.Bo. |
| **3** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Recibe la información vía oficio y la envía a la Coordinación General de Comunicación Social. |
| **4** | **Coordinación General de Comunicación Social** | Recibe la información, la revisa y determina: |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **5** | | **No:**<br>Indica las observaciones y la regresa vía oficio a la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **6** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Recibe el oficio, realiza las observaciones y regresa nuevamente la información, vía oficio a la Coordinación General de Comunicación Social. Se conecta con el paso #4 |
| **7** | **Coordinación General de Comunicación Social** | **Sí:**<br>Regresa la información vía oficio a la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **8** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Recibe la información y la turna a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **9** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | Recibe la información y la turna para su seguimiento al Departamento de Asuntos Indígenas. |
| **10** | **Departamento de Asuntos Indígenas** | Obtiene la información y la entrega al traductor para que realice el trabajo correspondiente. Posteriormente, envía vía oficio la traducción a la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **11** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | Recibe el oficio con la información, le da el Vo. Bo. y la turna a la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **12** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Recibe el oficio con la información y la envía a la Coordinación General de Comunicación Social para que sea publicada en los medios de comunicación oficiales. |

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **13** | **Coordinación General de Comunicación Social** | Obtiene el oficio, revisa la información y procede a publicarla en los medios de comunicación oficiales. |
| **14** | **Departamento de Asuntos Indígenas** | Concentra soportes de información y de las publicaciones para su expediente. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

**2. Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua materna.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Difusión de las expresiones artístico-culturales indígenas** |
| **Objetivo:** | Promover las expresiones artístico-culturales indígenas, fomentando y preservando los usos y costumbres; así como el respeto de nuestros pueblos indígenas, valorando su herencia cultural y social como pilar del Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Indígenas gestionará y promoverá las expresiones artístico-culturales indígenas en el Municipio de Toluca dentro de las 49 localidades del Municipio de Toluca donde hay presencia del pueblo indígena Otomí, así como la localidad de San Cristóbal Huichochitlán, de conformidad con lo resuelto en el incidente de aclaración de sentencia que dictó el pleno del Tribunal Electoral del Estado de México dentro del expediente JDCL/124/2019-INC-I.

- El Departamento de Asuntos Indígenas realizará eventos para conmemorar fechas relevantes en el ámbito indígena; como el día internacional de los pueblos indígenas, día internacional de la lengua materna, entre otros.

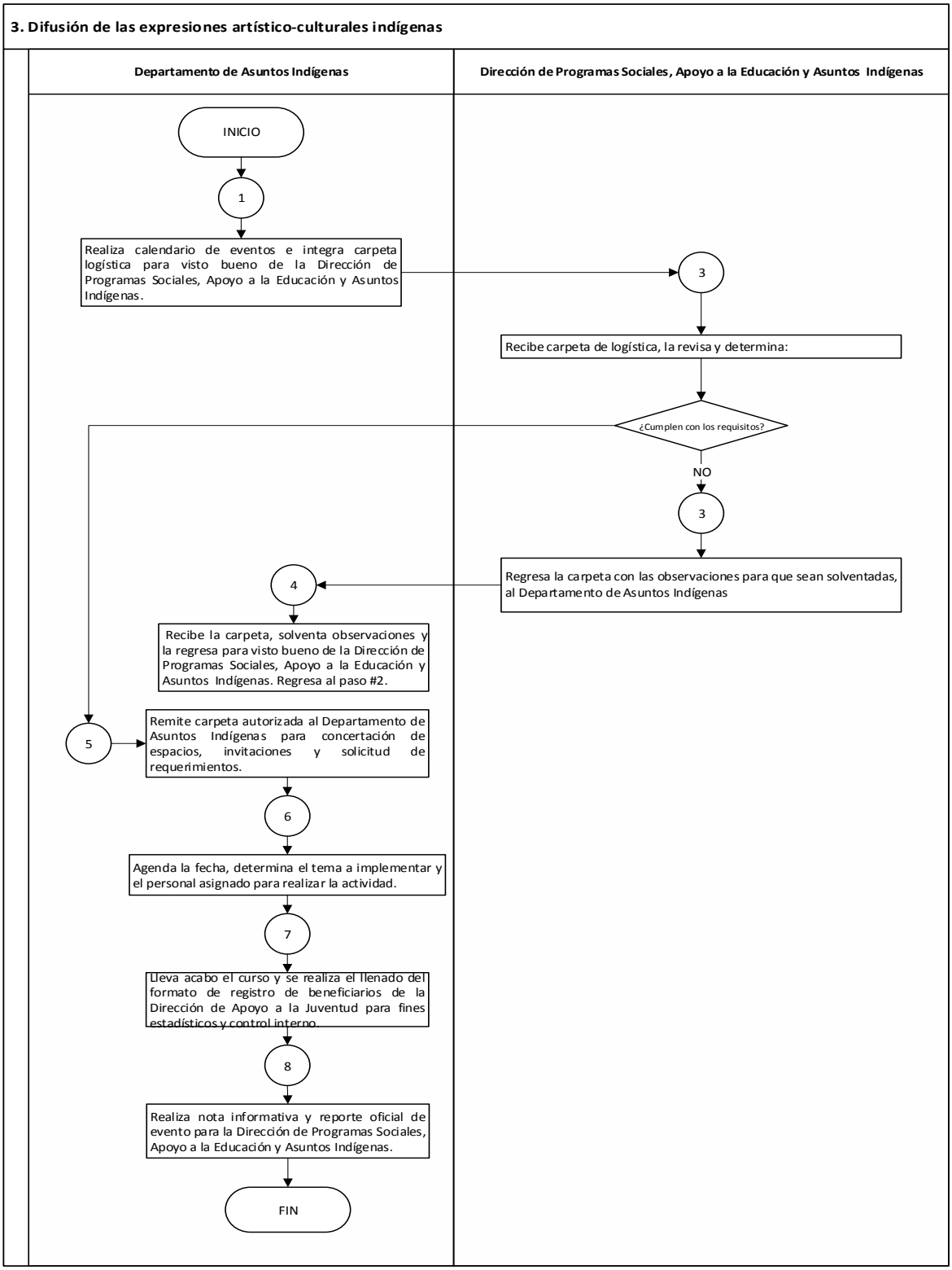
- El Departamento de Asuntos Indígenas promoverá la participación de los pueblos indígenas a través de muestras de vestimenta, gastronómicas, artísticas, entre otros, con el fin de difundir, conservar y dignificar la lengua indígena materna, así como uso, costumbres y tradiciones.

**3.Difusión de las expresiones artístico-culturales indígenas**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Asuntos Indígenas** | Realiza calendario de eventos e integra carpeta de logística para visto bueno de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **2** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | Recibe carpeta de logística, la revisa y determina: |
| | | **¿Cumplen con los requisitos?** |
| **3** | | **No:** Regresa la carpeta con las observaciones para que sean solventadas al Departamento de Asuntos Indígenas |
| **4** | **Departamento de Asuntos Indígenas** | Recibe la carpeta, solventa observaciones y la regresa para visto bueno de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. Regresa al paso #2. |
| **5** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | **Sí:** Remite carpeta autorizada al Departamento de Asuntos Indígenas para concertación de espacios, invitaciones y solicitud de requerimientos. |
| **6** | **Departamento de Asuntos Indígenas** | Elabora oficios de invitación, concertación de espacios y solicitud de requerimientos. |
| **7** | | Realiza el evento en la fecha, hora y lugar programados, sacando evidencia fotográfica. |
| **8** | | Realiza nota informativa y reporte oficial de evento para la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Difusión de las expresiones artístico-culturales indígenas
Departamento de Asuntos Indígenas
Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas
INICIO
1
Realiza calendario de eventos e integra carpeta logística para visto bueno de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas.
3
Recibe carpeta de logística, la revisa y determina:
¿Cumplen con los requisitos?
NO
3
Regresa la carpeta con las observaciones para que sean solventadas, al Departamento de Asuntos Indígenas
4
Recibe la carpeta, solventa observaciones y la regresa para visto bueno de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. Regresa al paso #2.
5
Remite carpeta autorizada al Departamento de Asuntos Indígenas para concertación de espacios, invitaciones y solicitud de requerimientos.
6
Agenda la fecha, determina el tema a implementar y el personal asignado para realizar la actividad.
7
Lleva acabo el curso y se realiza el llenado del formato de registro de beneficiarios de la Dirección de Apoyo a la Juventud para fines estadísticos y control interno.
8
Realiza nota informativa y reporte oficial de evento para la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas.
FIN

## VIII. Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Apoyos estudiantiles** |
| **Objetivo:** | Mejorar las condiciones de vida de las y los estudiantes de escuelas públicas ubicadas en el territorio municipal, preferentemente que residan en las zonas de atención prioritaria. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- Los apoyos estudiantiles que otorga la Dirección General de Desarrollo Social a través del Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo, son los siguientes:
    1. Entrega de uniformes y/o útiles escolares; y
    2. Becas Estudiantiles

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuye a la economía familiar de los estudiantes de escuelas ubicadas en el Municipio de Toluca, mediante la dotación de apoyos que contribuyan al aprovechamiento académico.

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo otorgará los apoyos prioritariamente a estudiantes que viven en zonas con alta y muy alta marginación.

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo otorgará los apoyos de acuerdo a las reglas de operación del programa que emita la Dirección General de Desarrollo Social.

- Las solicitudes pueden recibirse a través de la oficina de correspondencia de la Presidencia Municipal, de la Dirección General de Desarrollo Social, de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas y del Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.

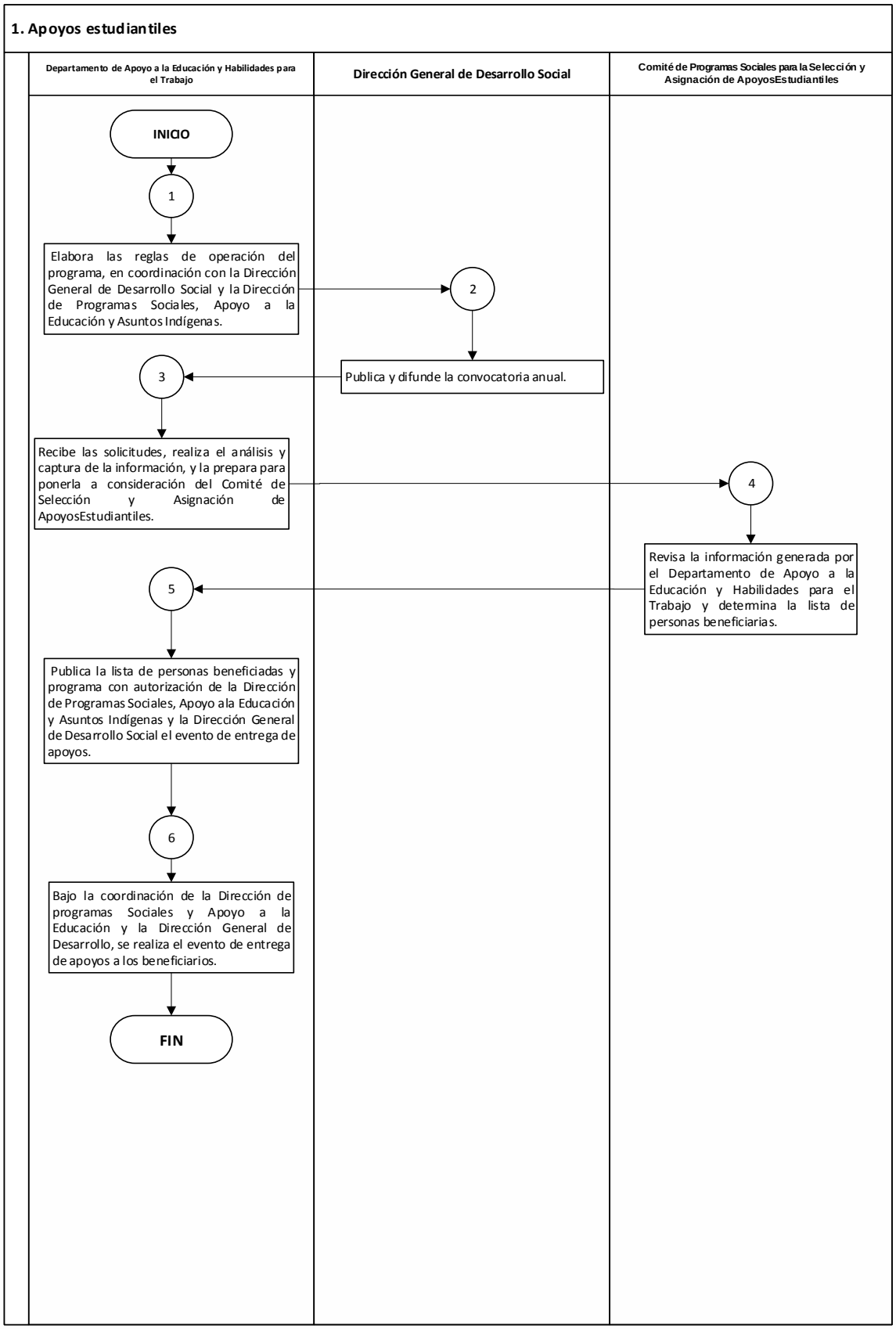
- Las personas beneficiarias al recibir uniformes y/o útiles escolares deberán entregar copia de la identificación oficial y vigente, así como rubricar el formato de recibo correspondiente.

**1. Apoyos estudiantiles**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo** | Elabora las reglas de operación del programa, en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Social y laDirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **2** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Publica y difunde la convocatoria anual. |
| **3** | **Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo** | Recibe las solicitudes, realiza el análisis y captura de la información, y la prepara para ponerla a consideración del Comité de Programas Sociales para la Selección y Asignación de Apoyos Estudiantiles. |
| **4** | **Comité de Programas Sociales para la Selección y Asignación de Apoyos Estudiantiles** | Revisa la información generada por el Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo y determina la lista de personas beneficiarias. |
| **5** | **Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el trabajo** | Publica la lista de personas beneficiadas y establece la fecha de entrega de apoyos, previa autorización tanto de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas, como de la Dirección General de Desarrollo Social. |
| **6** | | Realiza el evento de entrega deapoyos a las y los beneficiarios, bajo la coordinación de la Dirección de Programas Sociales,Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas y de la DirecciónGeneral de Desarrollo Social. |
| | | **FIN** |

**1. Apoyos estudiantiles**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Cursos de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo** |
| **Objetivo:** | Impartir cursos de capacitación a personas mayores de 18 años, a fin de que adquieran conocimientos y desarrollen habilidades para ingresar al mercado laboral o generar opciones de autoempleo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuirá al mejoramiento de las condiciones de vida de las y los toluqueños, mediante la capacitación que les permita adquirir conocimientos y desarrollar habilidades que facilite su ingreso al mercado laboral o generar opciones para el autoempleo.

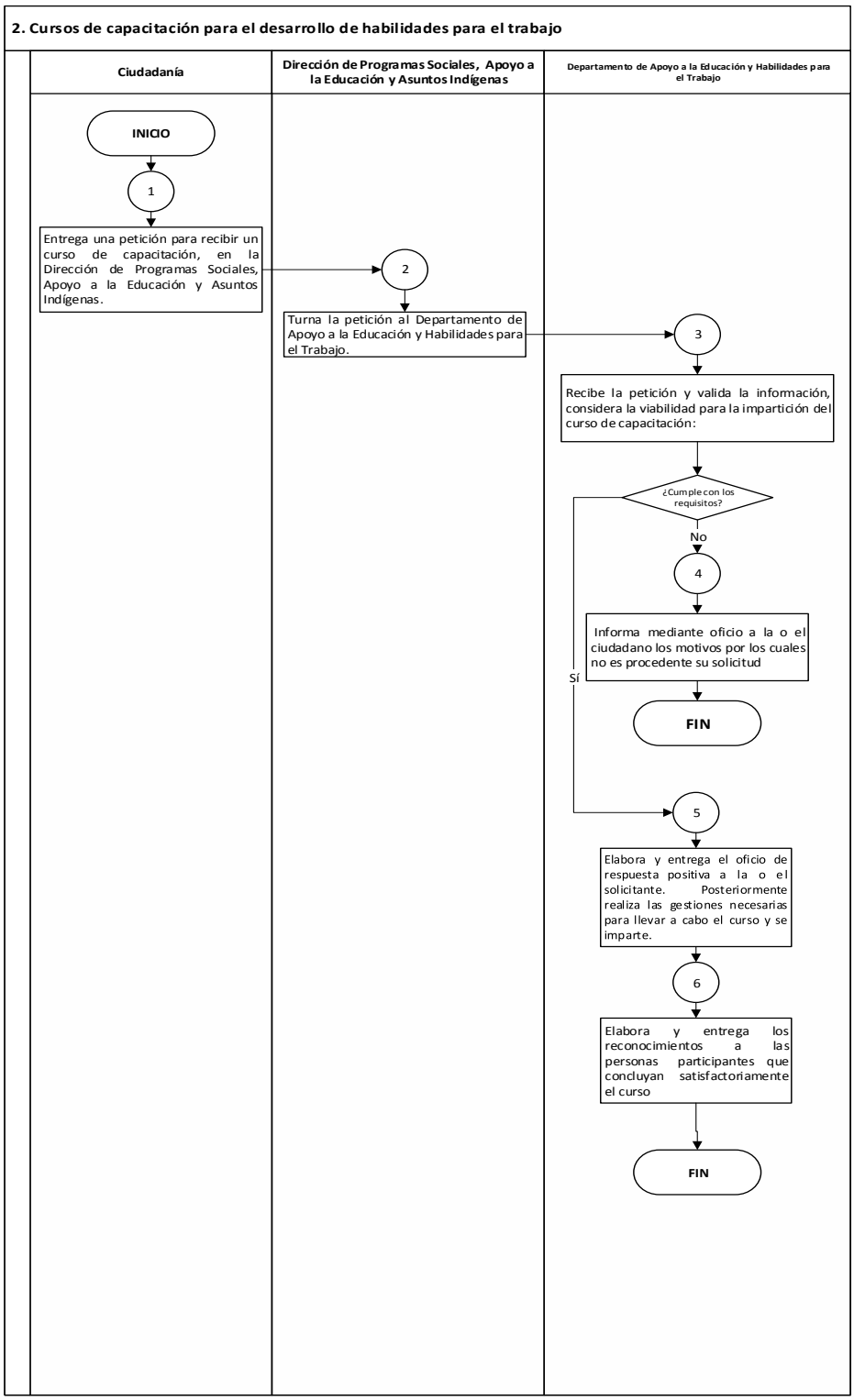
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo realizará la calendarización de cursos, con base en el número de instructoras, peticiones ciudadanas, disponibilidad de espacios físicos y/o materiales, entre otros.

**2. Cursos de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ciudadanía** | Entrega una petición para recibir un curso de capacitación, en la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **2** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | Turna la petición al Departamento de Apoyo a la Educacióny Habilidades para el Trabajo. |
| **3** | **Departamento de Apoyo a la Educacióny Habilidades para el Trabajo** | Recibe la petición y valida la información, considera la viabilidad para la impartición del curso de capacitación: |
| | | **¿Cumple con los requisitos?** |
| **4** | | **No:**<br>Informa mediante oficio a la o el ciudadano los motivos por los cuales no es procedente su solicitud. |
| | | **FIN** |
| **5** | **Departamento de Apoyo a la Educacióny Habilidades para el Trabajo** | **Sí.**<br>Elabora y entrega el oficio de respuesta positiva a la o el solicitante. Posteriormente realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo el curso y se imparte. |
| **6** | | Elabora y entrega los reconocimientos a las personas participantes que concluyeron satisfactoriamente el curso. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2. Cursos de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo
Ciudadanía
Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas
Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo
INICIO
1
Entrega una petición para recibir un curso de capacitación, en la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas.
2
Turna la petición al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.
3
Recibe la petición y valida la información, considera la viabilidad para la impartición del curso de capacitación:
¿Cumple con los requisitos?
No
4
Informa mediante oficio a la o el ciudadano los motivos por los cuales no es procedente su solicitud
FIN
Sí
5
Elabora y entrega el oficio de respuesta positiva a la o el solicitante. Posteriormente realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo el curso y se imparte.
6
Elabora y entrega los reconocimientos a las personas participantes que concluyan satisfactoriamente el curso
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Tu escuela llena de vida** |
| **Objetivo:** | Mejorar las condiciones de vida de las y los estudiantes de escuelas públicas ubicadas en el territorio municipal, mediante el mejoramiento de la infraestructura física educativa, preferentemente en las zonas de atención prioritaria. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuye a mejorar el entorno educativo de los estudiantes de escuelas ubicadas en el Municipio de Toluca, mediante el mejoramiento de la infraestructura física educativa.

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo otorgará los apoyos prioritariamente a instituciones educativas ubicadas en zonas con alta y muy alta marginación.

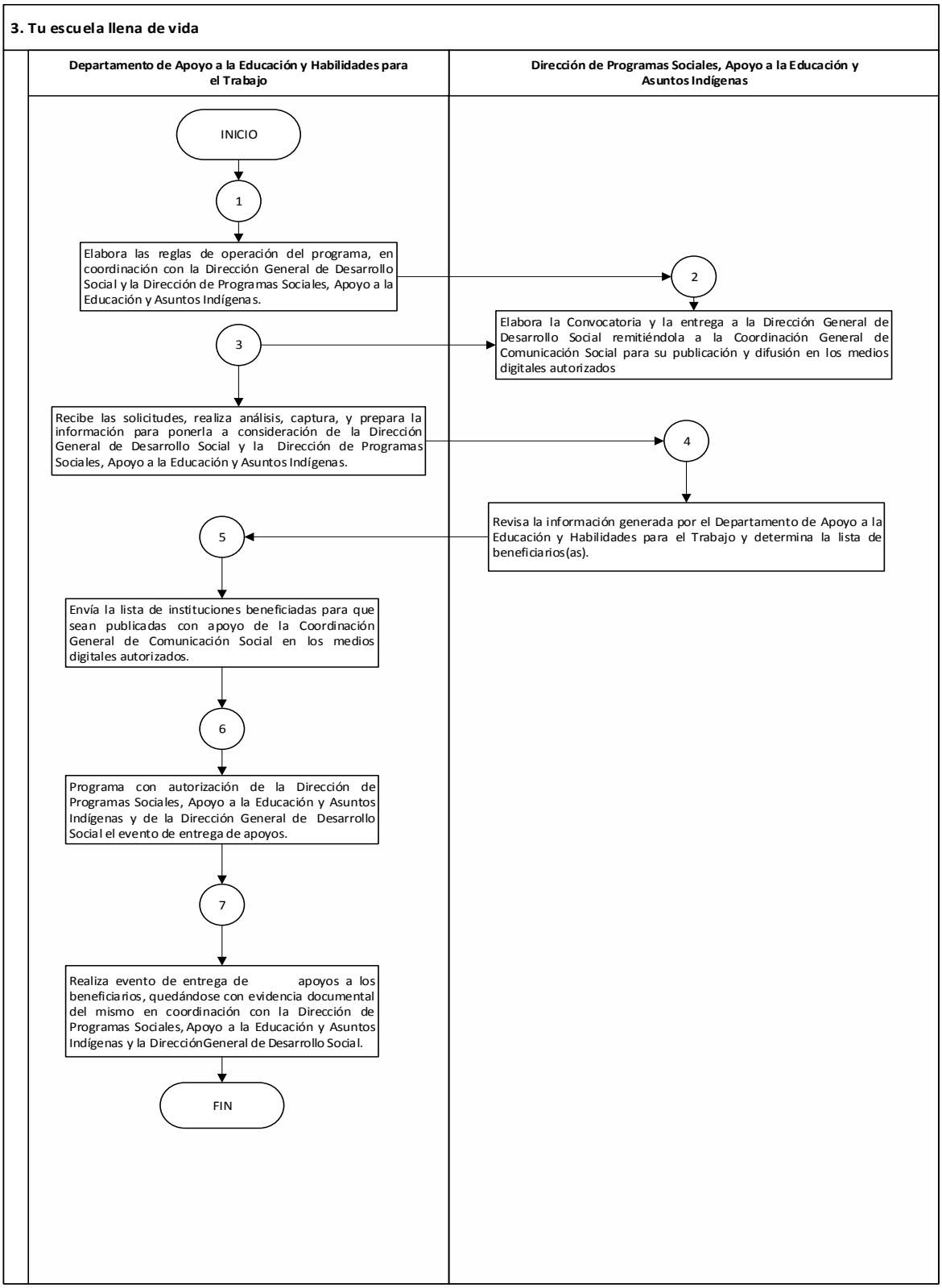
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo otorgará los apoyos de acuerdo a las reglas de operación del programa que emita la Dirección General de Desarrollo Social.

**3. Tu escuela llena de vida.**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo** | Elabora las reglas de operación del programa, en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Social y laDirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **2** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas** | Elabora la Convocatoria y la entrega a la Dirección General de Desarrollo Social remitiéndola a la Coordinación General de Comunicación Social para su publicación y difusión en los medios digitales autorizados. |
| **3** | **Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo** | Recibe las solicitudes, realiza análisis, captura, y prepara la información para ponerla a consideración de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas. |
| **4** | **Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas.** | Revisa la información generada por el Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo y determina la lista de beneficiarios (as). |
| **5** | **Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo** | Envía la lista de instituciones beneficiadas para que sean publicadas con apoyo de la Coordinación General de Comunicación Social en los medios digitales autorizados. |
| **6** | | Programa con autorización de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas y de la Dirección General deDesarrollo Social el evento de entrega de apoyos. |
| **7** | | Realiza evento de entrega de apoyos a los beneficiarios, quedándose con evidencia documental del mismo en coordinación con la Dirección de Programas Sociales,Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas y la Dirección General de Desarrollo Social. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


3. Tu escuela llena de vida
Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo
Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas
INICIO
1
Elabora las reglas de operación del programa, en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas.
2
Elabora la Convocatoria y la entrega a la Dirección General de Desarrollo Social remitiéndola a la Coordinación General de Comunicación Social para su publicación y difusión en los medios digitales autorizados
3
Recibe las solicitudes, realiza análisis, captura, y prepara la información para ponerla a consideración de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas.
4
Revisa la información generada por el Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo y determina la lista de beneficiarios(as).
5
Envía la lista de instituciones beneficiadas para que sean publicadas con apoyo de la Coordinación General de Comunicación Social en los medios digitales autorizados.
6
Programa con autorización de la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas y de la Dirección General de Desarrollo Social el evento de entrega de apoyos.
7
Realiza evento de entrega de apoyos a los beneficiarios, quedándose con evidencia documental del mismo en coordinación con la Dirección de Programas Sociales, Apoyo a la Educación y Asuntos Indígenas y la DirecciónGeneral de Desarrollo Social.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento:** | **Servicio social y/o prácticas profesionales** |
| **Objetivo:** | Contribuir en la formación integral de las y los estudiantes, ofreciéndoles un espacio que les permita consolidar la formación académica, desarrollar valores, favorecer la inserción al mercado laboral y la aplicación de los conocimientos adquiridos en el aula. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuye a la formación de una conciencia de solidaridad y compromiso social con los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales, asignándolos a una dependencia de la administración municipal, conforme a su perfil académico.

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo es el responsable de la recepción, asignación y seguimiento de cada prestador, hasta el momento en que se cumpla el plazo establecido por la institución educativa de procedencia y se emita la carta de liberación correspondiente.

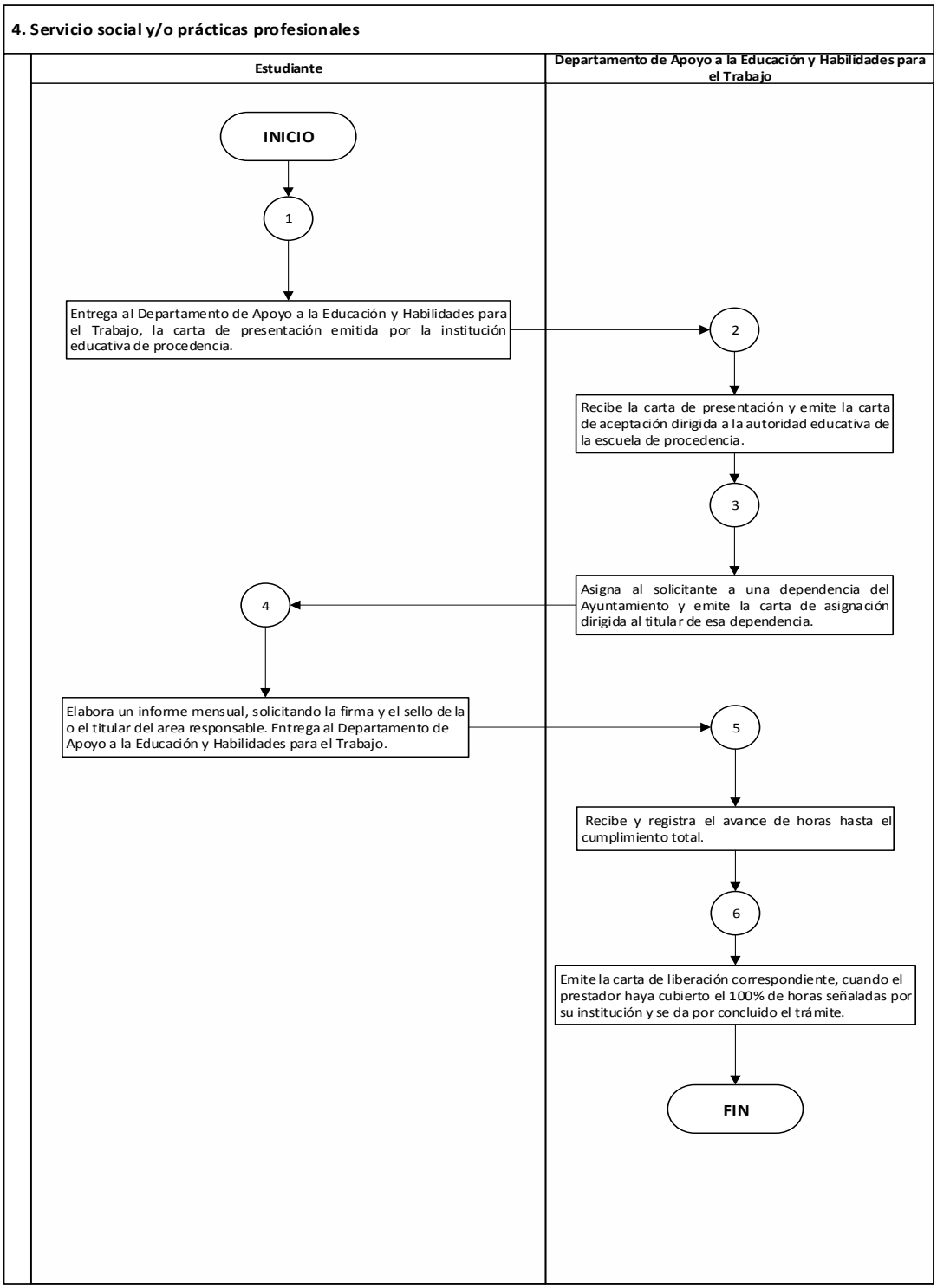
- Las y los estudiantes que deseen prestar su servicio social y/o prácticas profesionales en el Ayuntamiento de Toluca, deberán presentar carta de presentación emitida por la institución educativa.

**4. Servicio social y/o prácticas profesionales.**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Estudiante** | Entrega al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo, la carta de presentación emitida por la institución educativa de procedencia. |
| **2** | **Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo** | Recibe la carta de presentación y emite la carta de aceptación, dirigida a la autoridad educativa de la escuela de procedencia. |
| **3** | | Asigna al solicitante a una dependencia del Ayuntamiento y emite la carta de asignación dirigida al titular de esa dependencia. |
| **4** | **Estudiante** | Elabora un informe mensual, solicitando la firma y el sello de la o el titular del área responsable. Entrega al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo. |
| **5** | **Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo** | Recibe y registra el avance de horas hasta el cumplimiento total. |
| **6** | | Emite la carta de liberación correspondiente, cuando el prestador haya cubierto el 100% de horas señaladas por su institución y se da por concluido el trámite. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


4. Servicio social y/o prácticas profesionales
Estudiante
Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo
INICIO
1
Entrega al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo, la carta de presentación emitida por la institución educativa de procedencia.
2
Recibe la carta de presentación y emite la carta de aceptación dirigida a la autoridad educativa de la escuela de procedencia.
3
Asigna al solicitante a una dependencia del Ayuntamiento y emite la carta de asignación dirigida al titular de esa dependencia.
4
Elabora un informe mensual, solicitando la firma y el sello de la o el titular del area responsable. Entrega al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.
5
Recibe y registra el avance de horas hasta el cumplimiento total.
6
Emite la carta de liberación correspondiente, cuando el prestador haya cubierto el 100% de horas señaladas por su institución y se da por concluido el trámite.
FIN

## IX. Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Cursos multidisciplinarios** |
| **Objetivo**: | Orientar a la juventud toluqueña que cursa estudios de nivel básico, medio superior y superior para evitar el consumo irresponsable de alcohol, tabaco y drogas; así como la prevención de la violencia en el noviazgo, además de explicar la salud reproductiva entre otros temas prioritarios en las juventudes. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 3, 6, 8 y 9 de la Ley de la Juventud del Estado de México.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles asistirá a las juventudes toluqueñas con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y el Pacto Iberoamericano de la Juventud según, sea el caso y beneficio de la juventud.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles será el encargado de impartir los cursos multidisciplinarios a jóvenes de entre 12 y 29 años.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles solicitará a la institución, asociación o empresa beneficiada la entrega de una constancia en la que avale la impartición de dichos cursos.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud o de manera digital vía correo electrónico o redes sociales oficiales.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles dará respuesta a las solicitudes recibidas a través de oficio, llamada telefónica o correo electrónico oficial.

- La viabilidad y realización de los cursos impartidos por el Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles estará sujeta a la entrega en tiempo y forma de la solicitud, además de la disponibilidad respecto a la calendarización de la dependencia.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles analizará las necesidades de las juventudes de Toluca para que, en colaboración con organizaciones juveniles, se implementen nuevos e innovadores cursos.

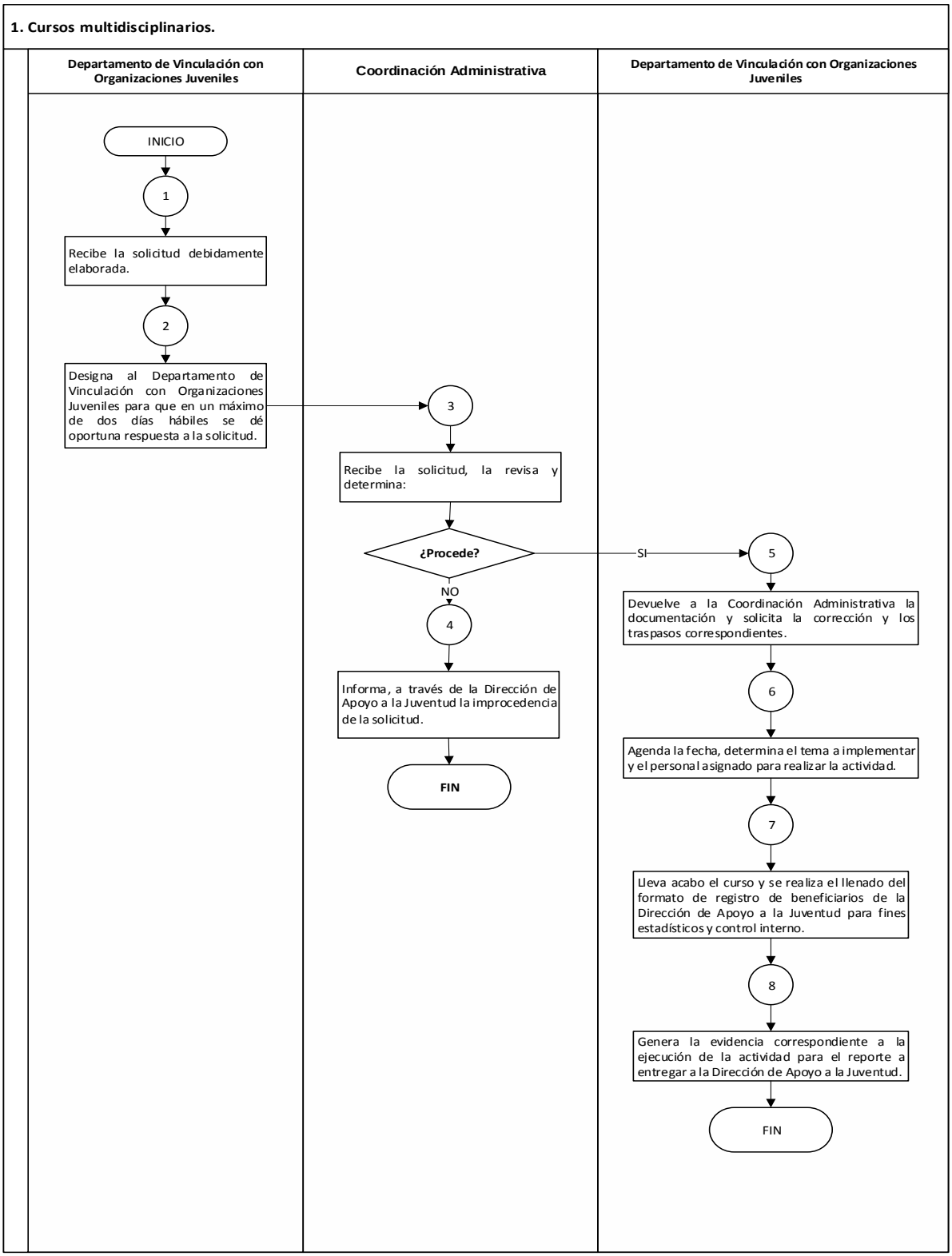
- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios mediante el apoyo de los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud.

**1. Cursos multidisciplinarios**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Apoyo a la Juventud** | Recibe la solicitud debidamente elaborada. |
| **2** | | Designa al Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles para que en un máximo de dos días hábiles se dé oportuna respuesta a la solicitud. |
| **3** | **Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles** | Recibe la solicitud, la revisa y determina: |
| | | **¿Procede?** |
| **4** | | **No:**<br>Informa, a través de la Dirección de Apoyo a la Juventud la improcedencia de la solicitud. |
| | | **FIN** |
| **5** | | **Sí:**<br>Informa la procedencia de la solicitud, a través de la Dirección de Apoyo a la Juventud. |
| **6** | | Agenda la fecha, determina el tema a implementar y el personal asignado para realizar la actividad. |
| **7** | | Lleva acabo el curso y se realiza el llenado del formato de registro de beneficiarios de la Dirección de Apoyo a la Juventud para fines estadísticos y control interno. |
| **8** | | Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Cursos multidisciplinarios.
Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles
Coordinación Administrativa
Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles
INICIO
1
Recibe la solicitud debidamente elaborada.
2
Designa al Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles para que en un máximo de dos días hábiles se dé oportuna respuesta a la solicitud.
3
Recibe la solicitud, la revisa y determina:
¿Procede?
SI
NO
4
Informa, a través de la Dirección de Apoyo a la Juventud la improcedencia de la solicitud.
FIN
5
Devuelve a la Coordinación Administrativa la documentación y solicita la corrección y los traspasos correspondientes.
6
Agenda la fecha, determina el tema a implementar y el personal asignado para realizar la actividad.
7
Lleva acabo el curso y se realiza el llenado del formato de registro de beneficiarios de la Dirección de Apoyo a la Juventud para fines estadísticos y control interno.
8
Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Eventos y concursos de vinculación para la juventud** |
| **Objetivo**: | Brindar un espacio de expresión e interacción entre las y los jóvenes de Toluca, siendo ellos los protagonistas en eventos que fortalezcan, promuevan y difundan sus talentos y habilidades en ámbitos de cultura, deportes, artes y activismo social. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 3, 6, 11 y 13 de la Ley de la Juventud del Estado de México.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles asistirá a las juventudes toluqueñas con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y el Pacto Iberoamericano de la Juventud, según sea el caso y beneficio de la juventud.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles será el encargado de realizar los eventos correspondientes, según sean sus atribuciones, en beneficio a juventudes de 12 a 29 años.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles dará difusión oportuna a las convocatorias, invitaciones o cualquier otra herramienta para incentivar la participación de las juventudes en los eventos y concursos.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles apoyará a las y los jóvenes líderes de Toluca para que, en colaboración, expongan proyectos en beneficio de su comunidad y hacer eventos de jóvenes para jóvenes.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud o de manera digital vía correo electrónico o redes sociales oficiales.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles proveerá: Formato de Cesión de Derechos, Formato de Uso de Imagen, Formato de Registro para Participantes de Eventos y Concursos; o cualquier otro formato que se llegue a requerir.

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios mediante el apoyo de los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud.

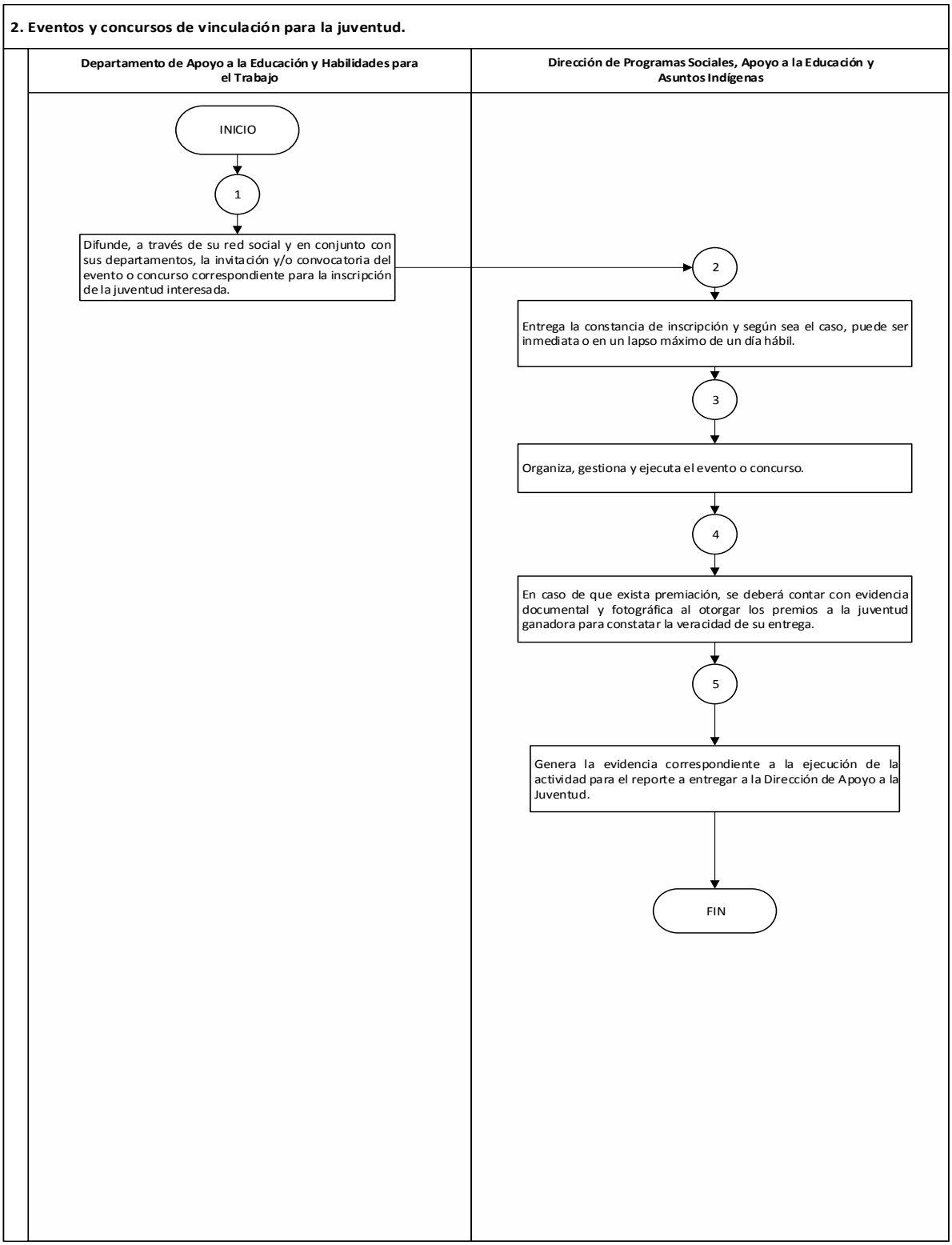
**2. Eventos y concursos de vinculación para la juventud**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Apoyo a la Juventud** | Difunde, a través de su red social y en conjunto con sus departamentos, la invitación y/o convocatoria del evento o concurso correspondiente para la inscripción de la juventud interesada. |
| **2** | **Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles** | Entrega la constancia de inscripción y según sea el caso, puede ser inmediata o en un lapso máximo de un día hábil. |
| **3** | | Organiza, gestiona y ejecuta el evento o concurso. |
| **4** | | En caso de que exista premiación, se deberá contar con evidencia documental y fotográfica al otorgar los premios a la juventud ganadora para constatar la veracidad de su entrega. |
| **5** | | Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:

**2. Eventos y concursos de vinculación para la juventud.**



## X. Departamento de Impulso Juvenil

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Cursos, talleres y visitas guiadas** |
| **Objetivo**: | Promover de manera didáctica las inquietudes juveniles mediante la apropiación de espacios públicos; el desarrollo de su identidad, las competencias complementarias a la educación formal y las expresiones artístico-culturales. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 3, 6, 11 y 13 de la Ley de la Juventud del Estado de México.

- El Departamento de Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 3, 6, 10 y 11 de la Ley de la Juventud del Estado de México.

- El Departamento de Impulso Juvenil asistirá a las juventudes toluqueñas con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y el Pacto Iberoamericano de la Juventud según sea el caso y beneficio de la juventud.

- El Departamento de Impulso Juvenil será el encargado de impartir los cursos, talleres y visitas guiadas a jóvenes de entre 12 y 29 años.

- El Departamento de Impulso Juvenil recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud o de manera digital vía correo electrónico o redes sociales oficiales.

- El Departamento de Impulso solicitará a la institución, asociación o empresa beneficiada la entrega de una constancia en la que avale la impartición de dichos cursos.

- El Departamento de Impulso Juvenil dará respuesta a las solicitudes recibidas a través de oficio, llamada telefónica o correo electrónico oficial.

- La viabilidad y realización de los cursos, talleres y visitas guiadas impartidas por el Departamento de Impulso Juvenil estará sujeta a la entrega en tiempo y forma de la solicitud además de la disponibilidad respecto a la calendarización de la dependencia.

- El Departamento de Impulso Juvenil fomentará las condiciones para desarrollar y promover los valores, habilidades y talentos de la juventud toluqueña.

- El Departamento de Impulso Juvenil apoyará a proyectos juveniles, servicios culturales, educación pertinente, formación y recreación, realizados mediante aprovechamiento de los espacios públicos con los que cuenta el Municipio de Toluca.

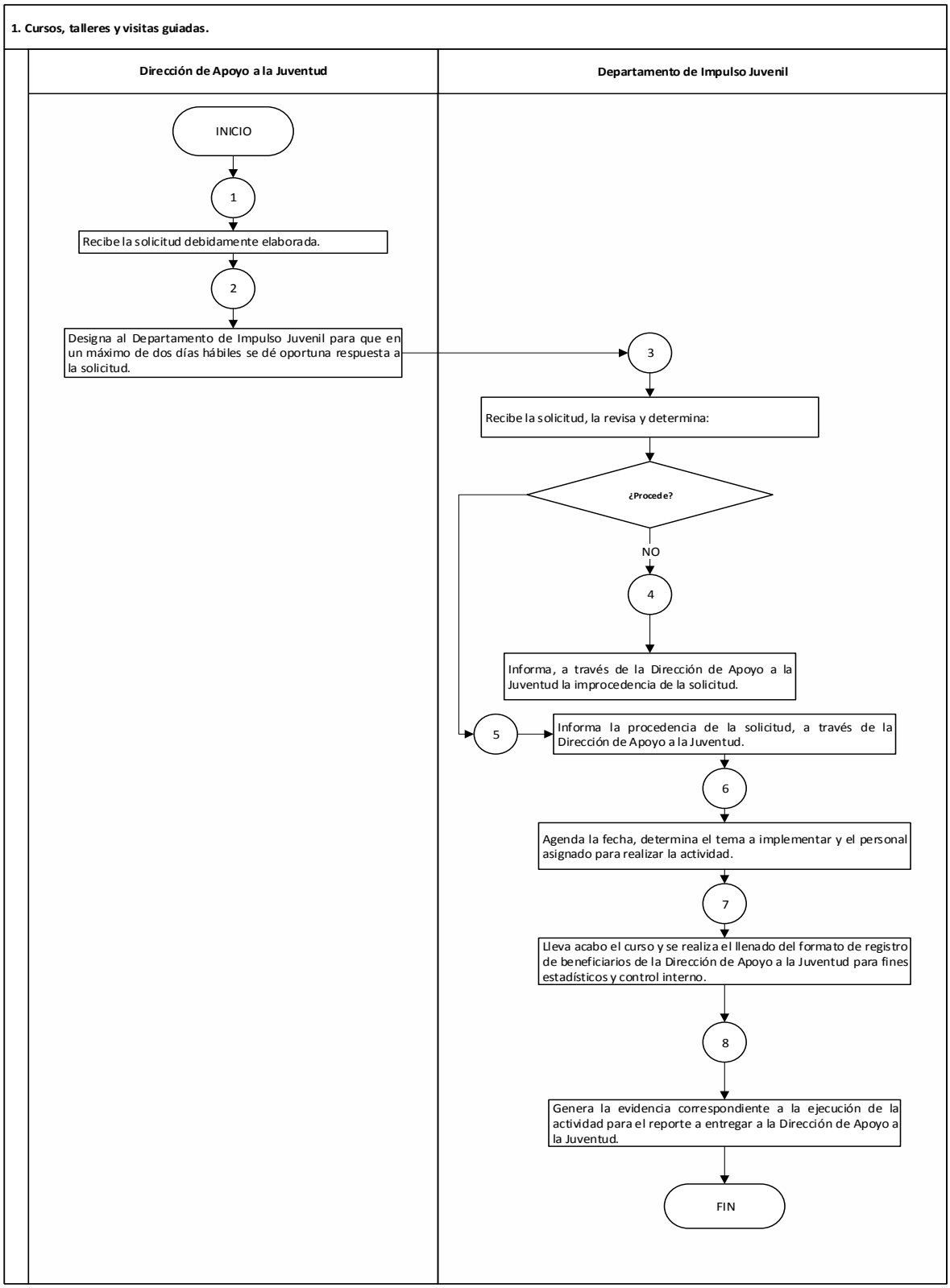
- El Departamento de Impulso Juvenil llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios mediante el apoyo de los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud.

**1. Cursos, talleres y visitas guiadas**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Apoyo a la Juventud** | Recibe la solicitud debidamente elaborada. |
| **2** | | Designa al Departamento de Impulso Juvenil para que en un máximo de dos días hábiles se dé oportuna respuesta a la solicitud. |
| **3** | **Departamento de Impulso Juvenil** | Recibe la solicitud, la revisa y determina: |
| | | **¿Procede?** |
| **4** | | **No:** Informa, a través de la Dirección de Apoyo a la Juventud la improcedencia de la solicitud. |
| **5** | | **Sí:** Informa la procedencia de la solicitud, a través de la Dirección de Apoyo a la Juventud. |
| **6** | | Agenda la fecha, determina el tema a implementar y el personal asignado para realizar la actividad. |
| **7** | | Lleva acabo el curso y se realiza el llenado del formato de registro de beneficiarios de la Dirección de Apoyo a la Juventud para fines estadísticos y control interno. |
| **8** | | Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud. |
| | | **FIN** |

## DIAGRAMA:


1. Cursos, talleres y visitas guiadas.
Dirección de Apoyo a la Juventud
Departamento de Impulso Juvenil
INICIO
1
Recibe la solicitud debidamente elaborada.
2
Designa al Departamento de Impulso Juvenil para que en un máximo de dos días hábiles se dé oportuna respuesta a la solicitud.
3
Recibe la solicitud, la revisa y determina:
¿Procede?
NO
4
Informa, a través de la Dirección de Apoyo a la Juventud la improcedencia de la solicitud.
5
Informa la procedencia de la solicitud, a través de la Dirección de Apoyo a la Juventud.
6
Agenda la fecha, determina el tema a implementar y el personal asignado para realizar la actividad.
7
Lleva acabo el curso y se realiza el llenado del formato de registro de beneficiarios de la Dirección de Apoyo a la Juventud para fines estadísticos y control interno.
8
Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Eventos y concursos para el impulso de la juventud** |
| **Objetivo**: | Impulsar el desarrollo lúdico de las competencias complementarias a la educación formal en las juventudes para la reconstrucción del tejido social. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 3, 6, 7 y 8 de la Ley de la Juventud del Estado de México.

- El Departamento de Impulso Juvenil asistirá a las juventudes toluqueñas con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y el Pacto Iberoamericano de la Juventud, según sea el caso y beneficio de la juventud.

- El Departamento de Impulso Juvenil será el encargado de realizar los eventos correspondientes, según sean sus atribuciones, en beneficio a juventudes de 12 a 29 años.

- El Departamento de Impulso Juvenil recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud o de manera digital vía correo electrónico o redes sociales oficiales.

- El Departamento de Impulso Juvenil proveerá: Formato de Cesión de Derechos, Formato de Uso de Imagen, Formato de Registro para Participantes de Eventos y Concursos; o cualquier otro formato que se llegue a requerir.

- El Departamento de Impulso Juvenil dará difusión oportuna a las convocatorias, invitaciones o cualquier otra herramienta para incentivar la participación de las juventudes en los eventos y concursos.

- El Departamento de Impulso Juvenil buscará incentivar la participación de la juventud toluqueña, proporcionándoles un espacio de libre expresión en temas que sean de carácter público y de interés, en el que puedan brindar información a la comunidad.

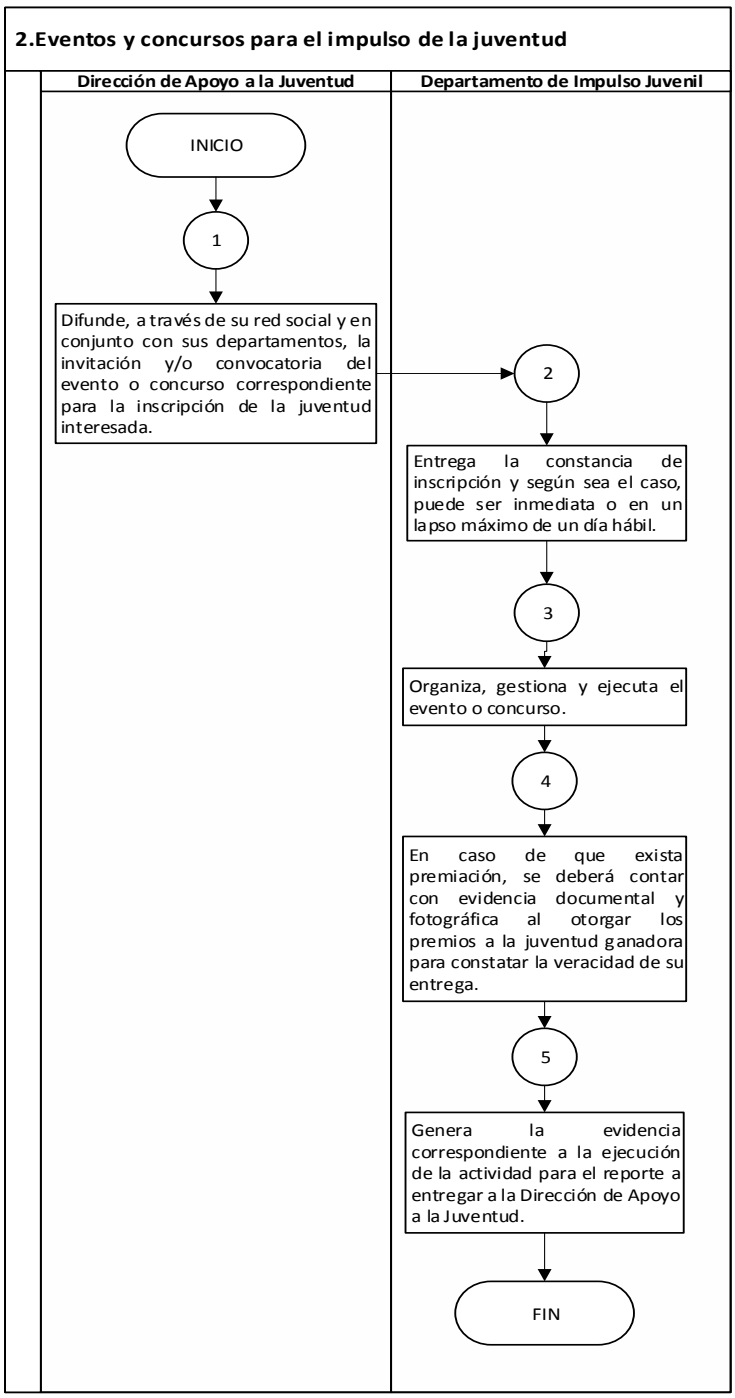
- El Departamento de Impulso Juvenil llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios mediante el apoyo de los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud.

**2. Eventos y concursos para el impulso de la juventud**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Dirección de Apoyo a la Juventud** | Difunde, a través de su red social y en conjunto con sus departamentos, la invitación y/o convocatoria del evento o concurso correspondiente para la inscripción de la juventud interesada. |
| **2** | **Departamento de Impulso Juvenil** | Entrega la constancia de inscripción y según sea el caso, puede ser inmediata o en un lapso máximo de un día hábil. |
| **3** | | Organiza, gestiona y ejecuta el evento o concurso. |
| **4** | | En caso de que exista premiación, se deberá contar con evidencia documental y fotográfica al otorgar los premios a la juventud ganadora para constatar la veracidad de su entrega. |
| **5** | | Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


2.Eventos y concursos para el impulso de la juventud
Dirección de Apoyo a la Juventud
Departamento de Impulso Juvenil
INICIO
1
Difunde, a través de su red social y en conjunto con sus departamentos, la invitación y/o convocatoria del evento o concurso correspondiente para la inscripción de la juventud interesada.
2
Entrega la constancia de inscripción y según sea el caso, puede ser inmediata o en un lapso máximo de un día hábil.
3
Organiza, gestiona y ejecuta el evento o concurso.
4
En caso de que exista premiación, se deberá contar con evidencia documental y fotográfica al otorgar los premios a la juventud ganadora para constatar la veracidad de su entrega.
5
Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Transmisiones de radio y cápsulas informativas** |
| **Objetivo**: | Brindar un espacio de comunicación abierta y continua, para y por la juventud donde se aborden temas de vanguardia, innovación y desarrollo. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil contactará a través de oficio, llamada telefónica, correo electrónico visita personalizada a las escuelas del municipio de Toluca.

- El Departamento de Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 3, 4, 5 y 6 de la Ley de la Juventud del Estado de México.

- El Departamento de Impulso Juvenil asistirá a las juventudes toluqueñas con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y el Pacto Iberoamericano de la Juventud, según sea el caso y beneficio de la juventud.

- El Departamento de Impulso Juvenil será el encargado de llevar a cabo las transmisiones de radio y cápsulas informativas a jóvenes.

- El Departamento de Impulso Juvenil recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud o de manera digital vía correo electrónico o redes sociales oficiales.

- El Departamento de Impulso buscará la colaboración con personas experimentadas en distintas áreas con la finalidad que expongan proyectos y vivencias a la juventud.

- El Departamento de Impulso Juvenil dará respuesta a las solicitudes recibidas a través de oficio, llamada telefónica o correo electrónico oficial.

- La viabilidad y realización de las transmisiones de radio y cápsulas informativas realizadas por el Departamento de Impulso Juvenil estará sujeta a la entrega en tiempo y forma de la solicitud, además de la disponibilidad respecto a la calendarización de la dependencia.

- El Departamento de Impulso Juvenil utilizará distintos canales de comunicación para fomentar el interés sobre la cultura e información del Municipio de Toluca.

- El Departamento de Impulso Juvenil llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios mediante el apoyo de los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud.

### 3. Transmisiones de radio y cápsulas informativas

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Impulso Juvenil** | Diseña y presenta la propuesta de storyboard y guion de la capsula o video a la Dirección de Apoyo a la Juventud. |
| **2** | **Dirección de Apoyo a la Juventud** | Revisa tanto el storyboard como el guion y determina: |
| | | **¿Hay correcciones?** |
| **3** | | **Sí:**<br>Marca correcciones y las turna al Departamento de Impulso Juvenil. |
| **4** | **Departamento de Impulso Juvenil** | Recibe correcciones, las atiende y las remite a la Dirección de Apoyo a la Juventud. Regresa al Paso 2. |
| **5** | **Dirección de Apoyo a la Juventud** | **No:**<br>Regresa el storyboard y guion aprobado al Departamento de Impulso Juvenil. |
| **6** | **Departamento de Impulso Juvenil** | Recibe aprobación de storyboard y guion. |
| | | **¿De qué material se trata?** |
| **7** | | **Video:**<br>Realiza la grabación y edición del video. Se conecta con el paso 9. |
| **8** | | Cápsula:<br>Busca o genera el material necesario para realizar la capsula. |
| **9** | | Selecciona el material y realiza la edición de la cápsula. |
| **10** | | Envía a revisión de la Dirección de Apoyo a la Juventud. |
| **11** | **Dirección de Apoyo a la Juventud** | Revisa la cápsula o video y determina: |
| | | **¿Hay correcciones?** |
| **12** | | **Sí:**<br>Informa las correcciones y las turna al Departamento de Impulso Juvenil. Se conecta con el paso 9. |
| **13** | **Departamento de Página Web y Redes Sociales** | Recibe correcciones, las atiende y remite la capsula o video a la Dirección de Apoyo a la Juventud. Regresa al Paso 10 |
| **14** | **Dirección de Apoyo a la Juventud** | **No:**<br>Envía capsula o video al Departamento de Página Web y Redes Sociales. |
| **15** | **Departamento de Página Web y Redes Sociales** | Recibe la cápsula, la revisa, la aprueba y publica en las redes sociales del Ayuntamiento. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

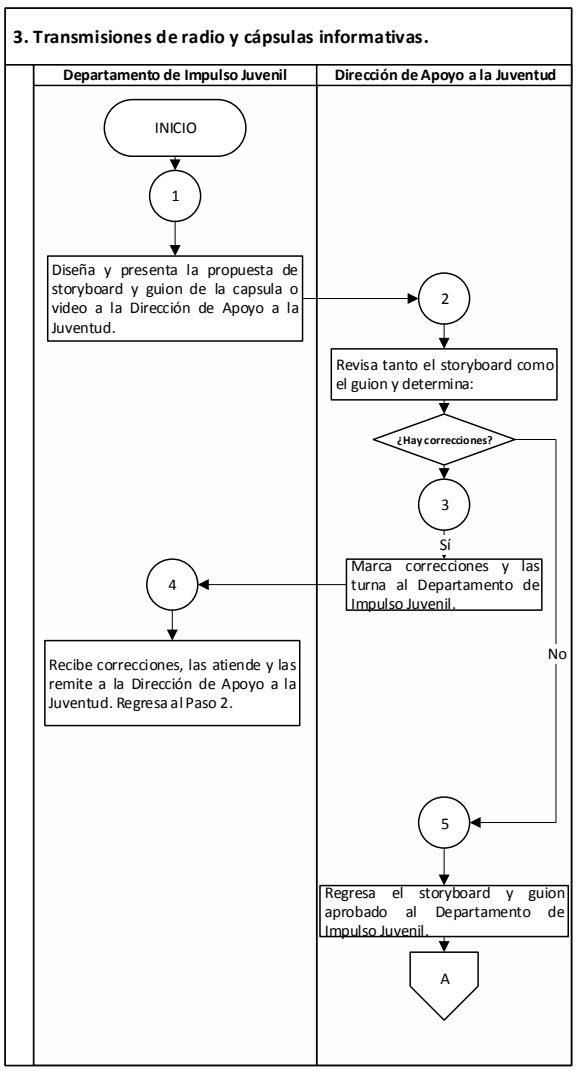

3. Transmisiones de radio y cápsulas informativas.
Departamento de Impulso Juvenil
Dirección de Apoyo a la Juventud
INICIO
1
Diseña y presenta la propuesta de storyboard y guion de la capsula o video a la Dirección de Apoyo a la Juventud.
2
Revisa tanto el storyboard como el guion y determina:
¿Hay correcciones?
3
Sí
Marca correcciones y las turna al Departamento de Impulso Juvenil.
4
Recibe correcciones, las atiende y las remite a la Dirección de Apoyo a la Juventud. Regresa al Paso 2.
No
5
Regresa el storyboard y guion aprobado al Departamento de Impulso Juvenil.
A

**DIAGRAMA:**

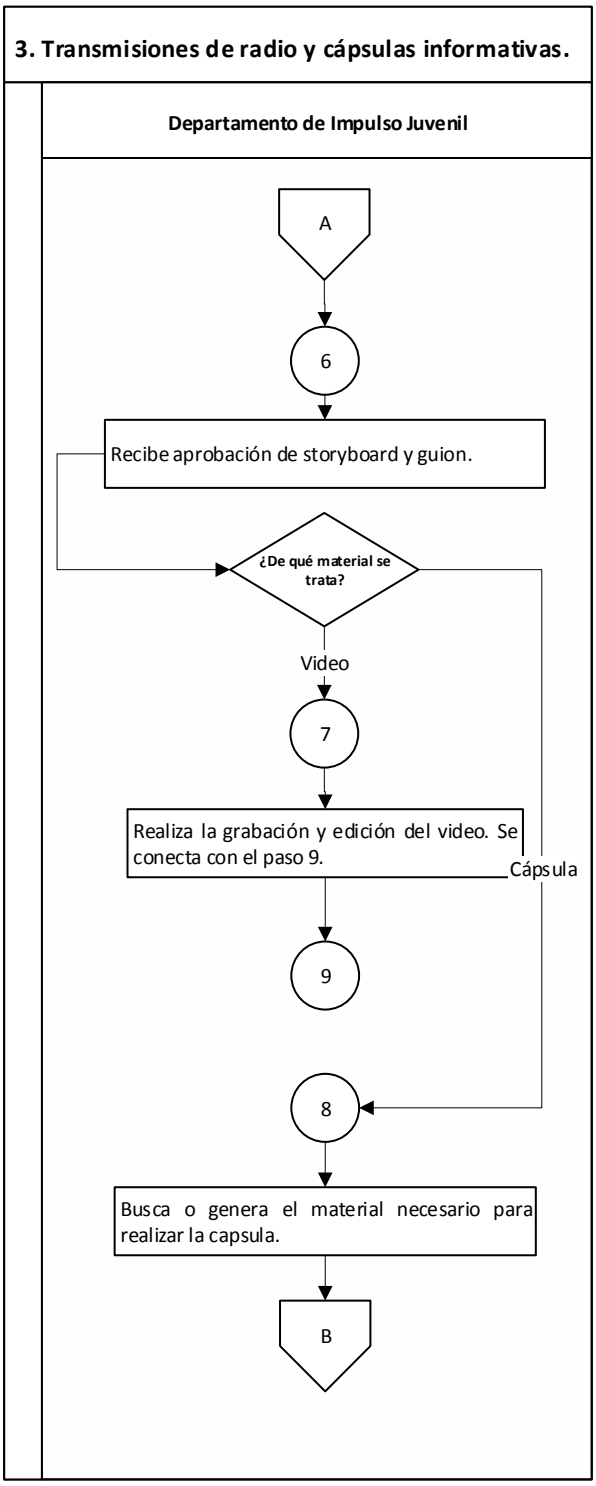
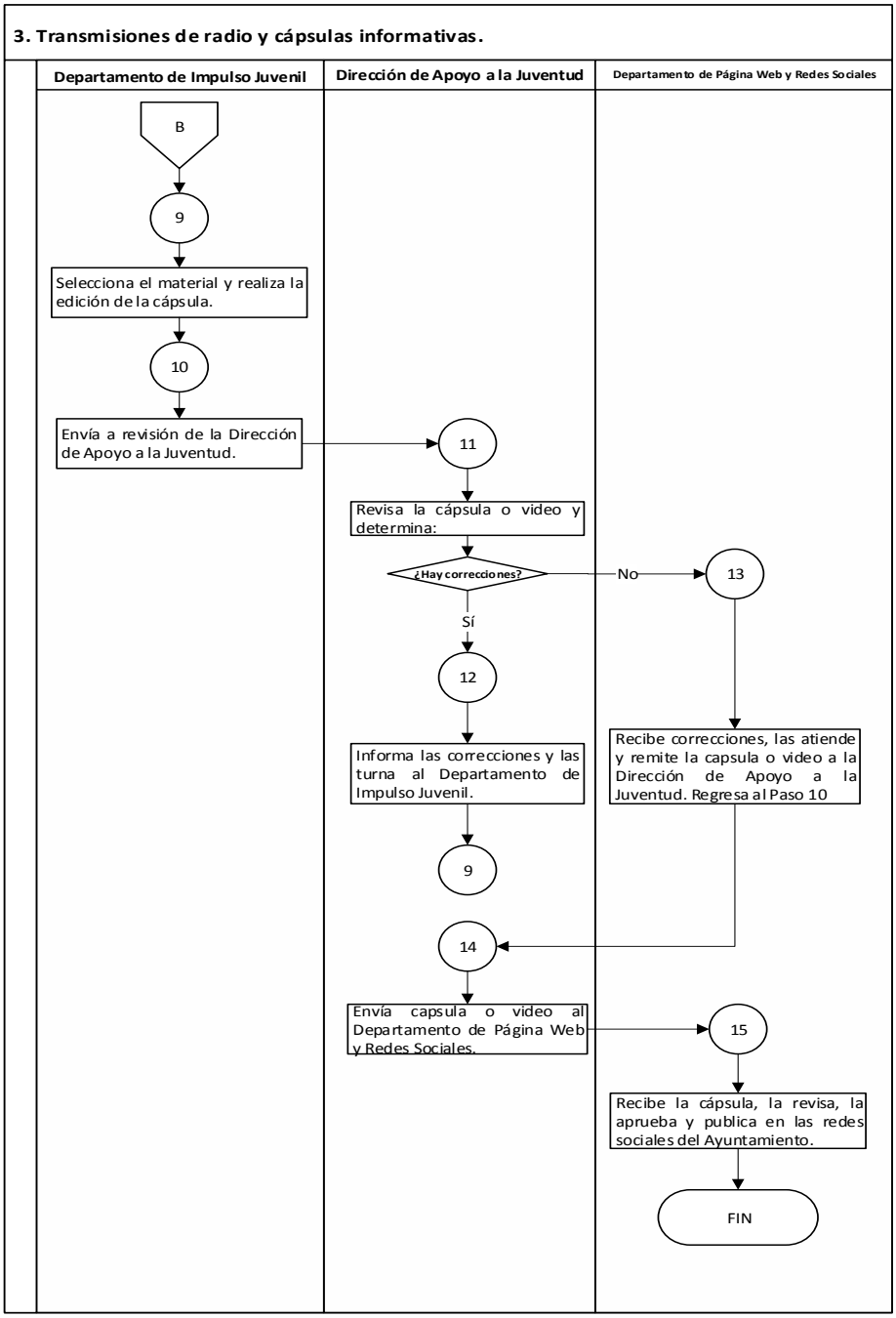

3. Transmisiones de radio y cápsulas informativas.
Departamento de Impulso Juvenil
A
6
Recibe aprobación de storyboard y guion.
¿De qué material se trata?
Video
7
Realiza la grabación y edición del video. Se conecta con el paso 9.
Cápsula
9
8
Busca o genera el material necesario para realizar la capsula.
B

**DIAGRAMA:**


3. Transmisiones de radio y cápsulas informativas.
Departamento de Impulso Juvenil
Dirección de Apoyo a la Juventud
Departamento de Página Web y Redes Sociales
B
9
Selecciona el material y realiza la edición de la cápsula.
10
Envía a revisión de la Dirección de Apoyo a la Juventud.
11
Revisa la cápsula o video y determina:
¿Hay correcciones?
No
13
Sí
12
Informa las correcciones y las turna al Departamento de Impulso Juvenil.
Recibe correcciones, las atiende y remite la capsula o video a la Dirección de Apoyo a la Juventud. Regresa al Paso 10
9
14
Envía capsula o video al Departamento de Página Web y Redes Sociales.
15
Recibe la cápsula, la revisa, la aprueba y publica en las redes sociales del Ayuntamiento.
FIN

## XI. Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Jornadas de difusión para establecer vínculos con organizaciones de la sociedad civil** |
| **Objetivo**: | Difundir los programas que ejecuta la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social, con el fin de vincularlos con las organizaciones de la sociedad civil. |

### POLÍTICAS APLICABLES

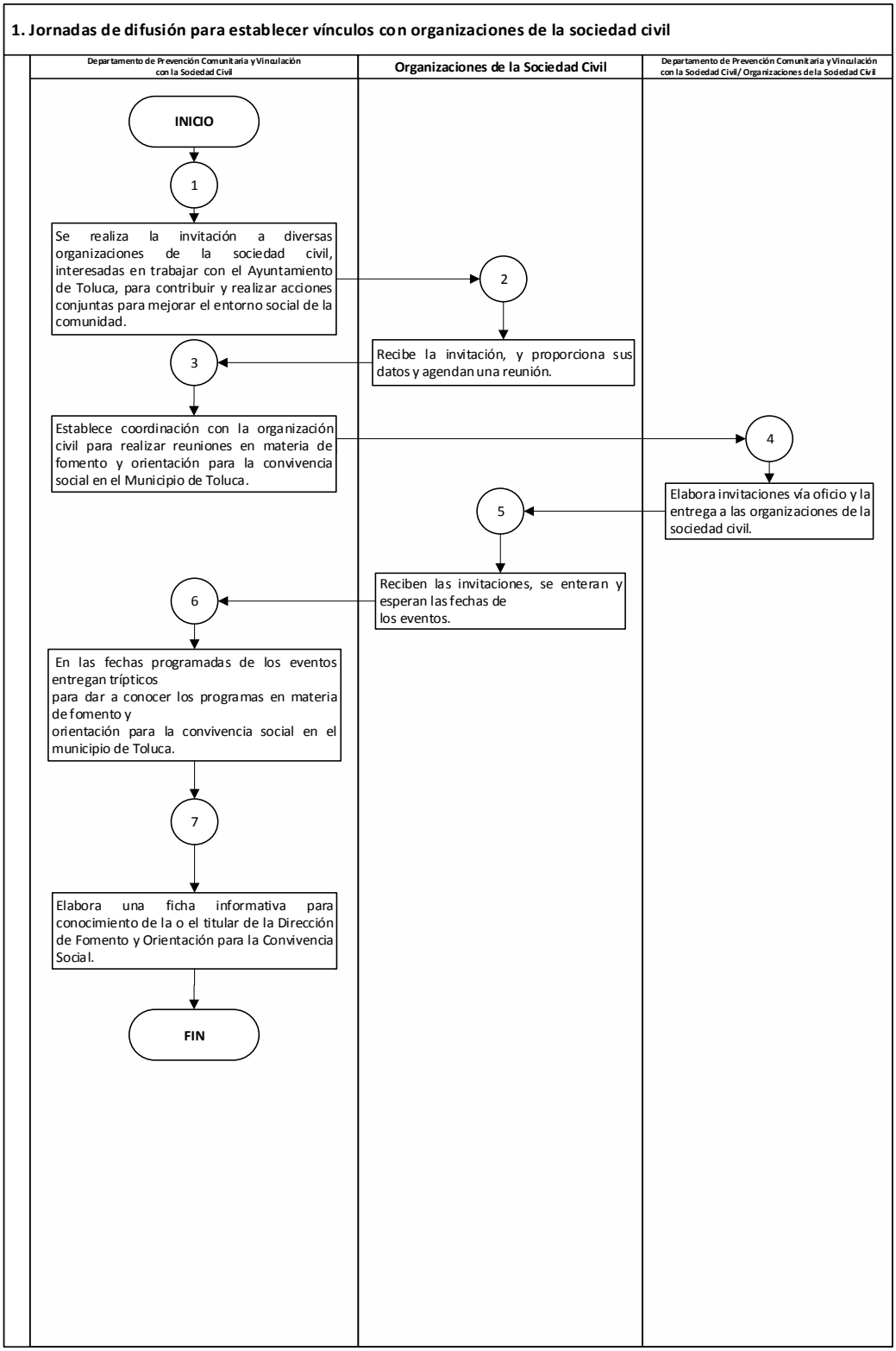
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil deberá generar vínculos con las organizaciones civiles para llevar a cabo los programas y actividades que permitan dar información a la ciudadanía, para impulsar la sana convivencia social.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, agendará reuniones con las organizaciones de la sociedad civil, para detectar sus necesidades y promover su crecimiento y desarrollo, en beneficio de la ciudadanía.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, agendará y visitará a las autoridades auxiliares para detectar factores de riesgo en la comunidad, para así implementar acciones que mejoren su calidad de vida y desarrollo social.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, realizará jornadas de difusión en materia de prevención social en coordinación con las organizaciones de la sociedad civil, con la finalidad de incrementar y fortalecer la prevención comunitaria y comunicación vecinal.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, difundirá información relacionada a la prevención de la violencia de género y la ejercida contra las mujeres por medio de pláticas y foros.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, recabará los datos de identificación de la sociedad civil y asociaciones, los cuales son
  - Nombre de la organización social
  - Objeto social
  - Temas de atención prioritaria
  - Números de contacto para atención pública
  - Redes sociales de contacto
- La Dirección General de Desarrollo Social reconocerá el trabajo de las organizaciones civiles que coadyuvaron con el Ayuntamiento para la sana convivencia del Municipio de Toluca.

**1. Jornadas de difusión para establecer vínculos con organizaciones de la sociedad civil**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil** | Realiza la invitación a diversas organizaciones de la sociedad civil, interesadas en trabajar con el Ayuntamiento de Toluca, para contribuir y realizar acciones conjuntas para mejorar el entorno social de la comunidad. |
| **2** | **Organizaciones de la Sociedad Civil** | Recibe la invitación, y proporciona sus datos y agendan una reunión. |
| **3** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil/ Organizaciones de la Sociedad Civil** | Establece coordinación con la organización civil para realizar reuniones en materia de fomento y orientación para la convivencia social en el municipio de Toluca. |
| **4** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil** | Elabora invitaciones vía oficio y la entrega a las organizaciones de la sociedad civil. |
| **5** | **Organizaciones de la Sociedad Civil** | Reciben las invitaciones, se enteran y esperan las fechas de los eventos. |
| **6** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil** | En las fechas programadas de los eventos, difunde los programas en materia de fomento y orientación para la convivencia social en el Municipio de Toluca. |
| **7** | | Elabora una ficha informativa para conocimiento de la o el titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


1. Jornadas de difusión para establecer vínculos con organizaciones de la sociedad civil
Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil
Organizaciones de la Sociedad Civil
Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil/ Organizaciones de la Sociedad Civil
INICIO
1
Se realiza la invitación a diversas organizaciones de la sociedad civil, interesadas en trabajar con el Ayuntamiento de Toluca, para contribuir y realizar acciones conjuntas para mejorar el entorno social de la comunidad.
2
Recibe la invitación, y proporciona sus datos y agendan una reunión.
3
Establece coordinación con la organización civil para realizar reuniones en materia de fomento y orientación para la convivencia social en el Municipio de Toluca.
4
Elabora invitaciones vía oficio y la entrega a las organizaciones de la sociedad civil.
5
Reciben las invitaciones, se enteran y esperan las fechas de los eventos.
6
En las fechas programadas de los eventos entregan trípticos para dar a conocer los programas en materia de fomento y orientación para la convivencia social en el municipio de Toluca.
7
Elabora una ficha informativa para conocimiento de la o el titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social.
FIN

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Pláticas "Toluca viva por su comunidad"** |
| **Objetivo**: | Llevar a cabo reuniones presenciales y/o virtuales con la ciudadanía y líderes sociales para detectar, vincular y atender factores de tipo social que impidan la sana convivencia en el Municipio de Toluca. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, buscará y se apoyará de la ciudadanía y líderes sociales para mejorar y aumentar el desarrollo social.

- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, se coordinará con la ciudadanía y líderes sociales para implementar acciones en materia de fomento y orientación para la convivencia social.

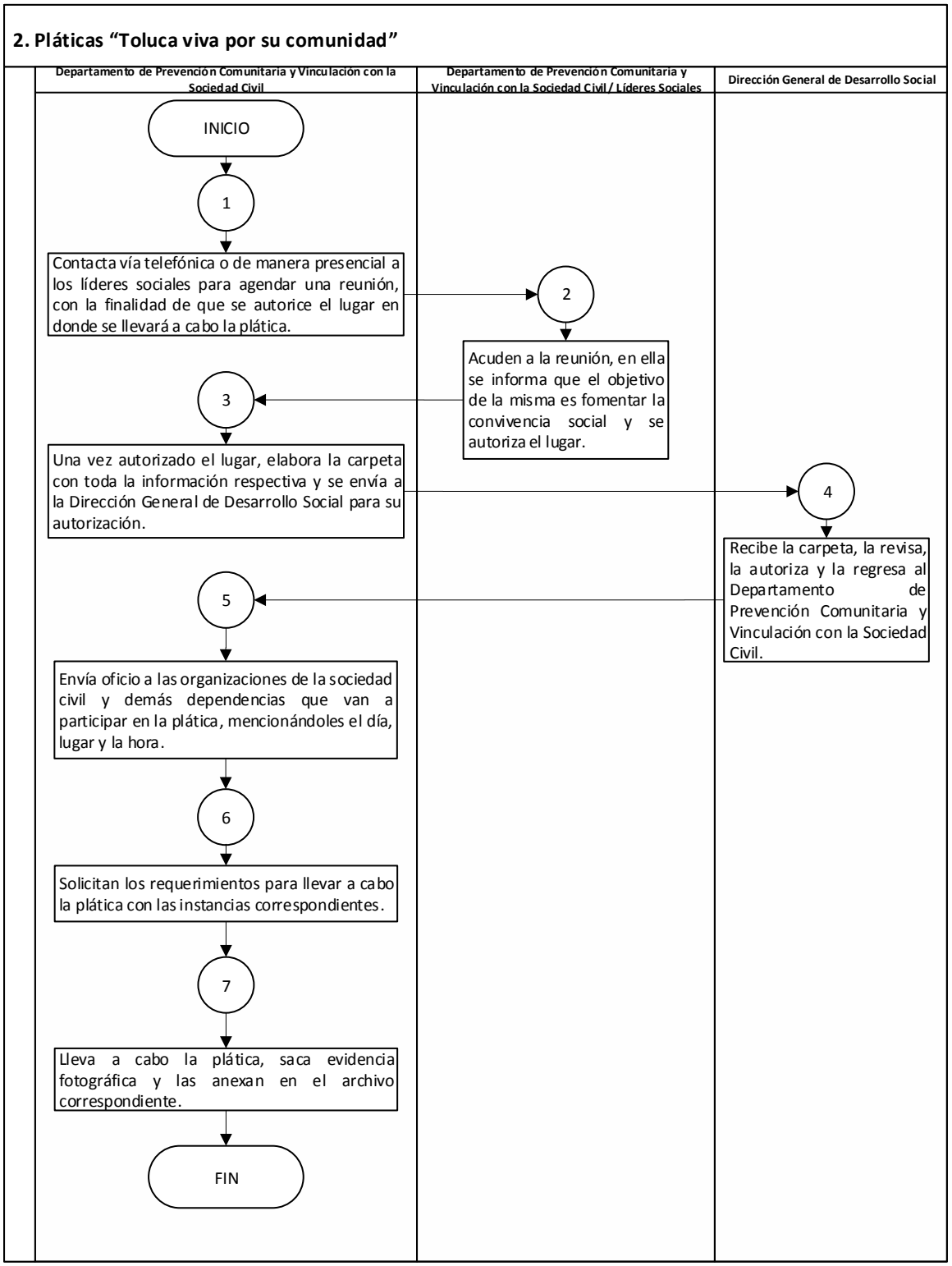
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, dará a conocer a la ciudadanía y líderes sociales, los servicios y actividades ofrecidas por el ayuntamiento de Toluca y las organizaciones de la sociedad civil en materia de prevención social y sana convivencia.

**2. Pláticas "Toluca viva por su comunidad"**

**Descriptivo:**

| No: | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil** | Contacta vía telefónica o de manera presencial a los líderes sociales para agendar una reunión, con la finalidad de que se autorice el lugar en donde se llevará a cabo la plática. |
| **2** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil/ Líderes Sociales** | Acude a la reunión, en ella se informa que el objetivo de la misma es fomentar la convivencia social y se autoriza el lugar |
| **3** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil** | Una vez autorizado el lugar, elabora la carpeta con toda la información respectiva y se envía a la Dirección General de Desarrollo Social para su autorización. |
| **4** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Recibe la carpeta, la revisa, la autoriza y la regresa al Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil. |
| **5** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil** | Envía oficio a las organizaciones de la sociedad civil y demás dependencias que van a participar en la plática, mencionándoles el día, lugar y la hora. |
| **6** | | Solicitan los requerimientos para llevar a cabo la plática con las instancias correspondientes. |
| **7** | | Lleva a cabo la plática, saca evidencia fotográfica y las anexan en el archivo correspondiente. |
| | | **FIN** |

**2. Pláticas "Toluca viva por su comunidad"**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Pláticas y conferencias dirigidas a la población para promover la prevención social y fortalecer la sana convivencia social** |
| **Objetivo**: | Realizar acciones con la finalidad de impulsar programas que deriven en la cultura de la prevención para erradicar conductas antisociales, a efecto de impulsar y aumentar la sana convivencia social, en coordinación con Organizaciones de la Sociedad Civil. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, es responsable de impartir pláticas, conferencias y/o cursos en planteles escolares, centros de trabajo, a padres de familia y población en general cuyo interés se relaciona a la prevención comunitaria, tales como: prevención de la violencia de género, violencia ejercida contra las mujeres, autoestima, violencia vicaria, toma de decisiones, prevención del suicidio, salud mental, sanas relaciones familiares, valores, paternidades funcionales, nuevas masculinidades, equidad de género, igualdad, prevención del bullying, entre otros.

- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, es responsable de difundir a través de material impreso y/o digital temas de prevención comunitaria y de sana convivencia social.

- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, es responsable de difundir a través de material impreso y/o digital las Organizaciones de la Sociedad Civil con las que coadyuva, para fortalecer el tejido social.

- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, promoverá la participación de la sociedad en general para su involucramiento en temas sociales, mediante conferencias, pláticas y foros.

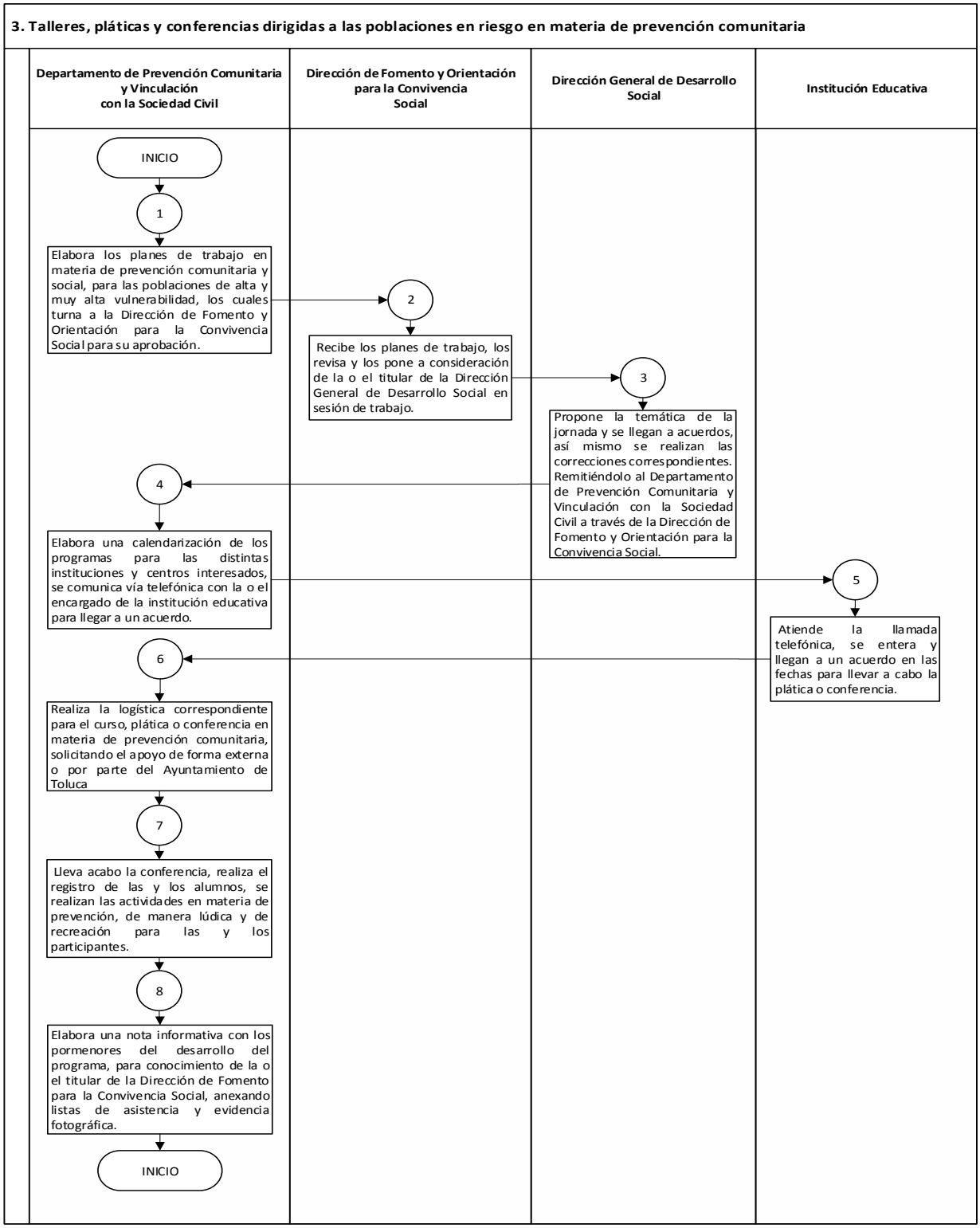
- Los programas que se desarrollan con las pláticas o conferencias que imparte el Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil son: “Toluca Viva por su Comunidad”, “Construyendo la Prevención” y “Fortaleciendo Alianzas Municipales”.

**3. Pláticas y conferencias dirigidas a la población para promover la prevención social y fortalecer la sana convivencia social**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil** | Elabora los planes de trabajo en materia de prevención comunitaria y social, para las poblaciones de alta y muy alta vulnerabilidad, los cuales turna a la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social para su aprobación. |
| **2** | **Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social** | Recibe los planes de trabajo, los revisa y los pone a consideración de la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Social en sesión de trabajo. |
| **3** | **Dirección General de Desarrollo Social** | Propone la temática de la jornada y se llegan a acuerdos, así mismo se realizan las correcciones correspondientes. Remitiéndolo al Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil a través de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social. |
| **4** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil** | Elabora una calendarización de los programas para las distintas instituciones y centros interesados, se comunica vía telefónica con la o el encargado de la institución educativa para llegar a un acuerdo. |
| **5** | **Institución Educativa** | Atiende la llamada telefónica, se entera y llegan a un acuerdo en las fechas para llevar a cabo la plática o conferencia. |
| **6** | **Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil** | Realiza la logística correspondiente para el curso, plática o conferencia en materia de prevención comunitaria, solicitando el apoyo de forma externa o por parte del Ayuntamiento de Toluca. |
| **7** | | Lleva acabo la conferencia, realiza el registro de las y los alumnos, se realizan las actividades en materia de prevención, de manera lúdica y de recreación para las y los participantes. |
| **8** | | Elabora una nota informativa con los pormenores del desarrollo del programa, para conocimiento de la o el titular de la Dirección de Fomento para la Convivencia Social, anexando listas de asistencia y evidencia fotográfica. |
| **9** | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**


3. Talleres, pláticas y conferencias dirigidas a las poblaciones en riesgo en materia de prevención comunitaria
Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil
Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social
Dirección General de Desarrollo Social
Institución Educativa
INICIO
1
Elabora los planes de trabajo en materia de prevención comunitaria y social, para las poblaciones de alta y muy alta vulnerabilidad, los cuales turna a la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social para su aprobación.
2
Recibe los planes de trabajo, los revisa y los pone a consideración de la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Social en sesión de trabajo.
3
Propone la temática de la jornada y se llegan a acuerdos, así mismo se realizan las correcciones correspondientes. Remitiéndolo al Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil a través de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social.
4
Elabora una calendarización de los programas para las distintas instituciones y centros interesados, se comunica vía telefónica con la o el encargado de la institución educativa para llegar a un acuerdo.
5
Atiende la llamada telefónica, se entera y llegan a un acuerdo en las fechas para llevar a cabo la plática o conferencia.
6
Realiza la logística correspondiente para el curso, plática o conferencia en materia de prevención comunitaria, solicitando el apoyo de forma externa o por parte del Ayuntamiento de Toluca
7
Lleva acabo la conferencia, realiza el registro de las y los alumnos, se realizan las actividades en materia de prevención, de manera lúdica y de recreación para las y los participantes.
8
Elabora una nota informativa con los pormenores del desarrollo del programa, para conocimiento de la o el titular de la Dirección de Fomento para la Convivencia Social, anexando listas de asistencia y evidencia fotográfica.
INICIO

## XII. Departamento de Diversidad Sexual

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Promoción de actividades de inclusión social** |
| **Objetivo**: | Brindar información verídica y eficiente a la población del Municipio de Toluca mediante la implementación de pláticas, foros, gestiones con los sectores público y privado, jornadas y eventos, a fin de sensibilizar a la población referente a temas relacionados con la inclusión, sexualidad, género, prevención y recuperación de valores. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Diversidad Sexual llevar a cabo pláticas y/o foros para concientizar a la población en temas de inclusión social y entornos más incluyentes, así como en salud sexual y reproductiva, basados en leyes, manuales y guías diseñadas para tal fin, las cuales son:
    1. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
    2. Guía para el Uso del Lenguaje Incluyente
    3. Manual de Capacitación de Sexualidad e Infecciones de Transmisión Sexual para Jóvenes Campesinas y Campesinos “Los Caminos de la Vida”.
    4. Estrategia Nacional del Embarazo Adolescente.
    5. Cartilla de Derechos Sexuales de Adolescentes y Jóvenes
- El Departamento de Diversidad Sexual gestionará espacios y foros en instituciones educativas para dar a conocer las actividades de inclusión social.

**1. Promoción de actividades de inclusión social**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Diversidad Sexual** | Elabora una agenda para llevar a cabo pláticas, eventos, talleres, foros y jornadas dentro del Municipio de Toluca en diferentes instituciones educativas de nivel básico, medio superior y superior; así como a visitas a sectores públicos y privados. |
| 2 | | Elabora oficios dirigidos a cada institución educativa presentando el programa que realizará, los turna a firma del o de la titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social. |
| 3 | **Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social** | Recibe los oficios, los revisa y determina: |
| | | **¿Hay correcciones?** |
| 4 | | **Sí:**<br>Indica las correcciones y las regresa al Departamento de Diversidad Sexual. |
| 5 | **Departamento de Diversidad Sexual** | Realiza las correcciones y turna nuevamente los oficios a la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social. Regresa al paso #3. |
| 6 | **Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social** | **No:**<br>Envía oficio a las instituciones educativas agendadas. |
| 7 | **Institución Educativa** | Recibe el oficio, se entera y se pone en contacto vía telefónica con el Departamento de Diversidad Sexual para agendar las pláticas y/o conferencias de su interés. |
| 8 | **Departamento de Diversidad Sexual** | Atiende la llamada telefónica, agenda y confirma las fechas solicitadas por la institución educativa. |
| 9 | | Acude en las fechas agendadas a impartir las pláticas y/o conferencias correspondientes en las instituciones educativas. Solicita el registro de las y los concurrentes en la lista de asistencia y se toma evidencia fotográfica. |
| 10 | | Elabora una nota informativa para hacer del conocimiento a la o el titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social el número de las y los beneficiarios y los temas abordados, quedándose el departamento con una copia para su control. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

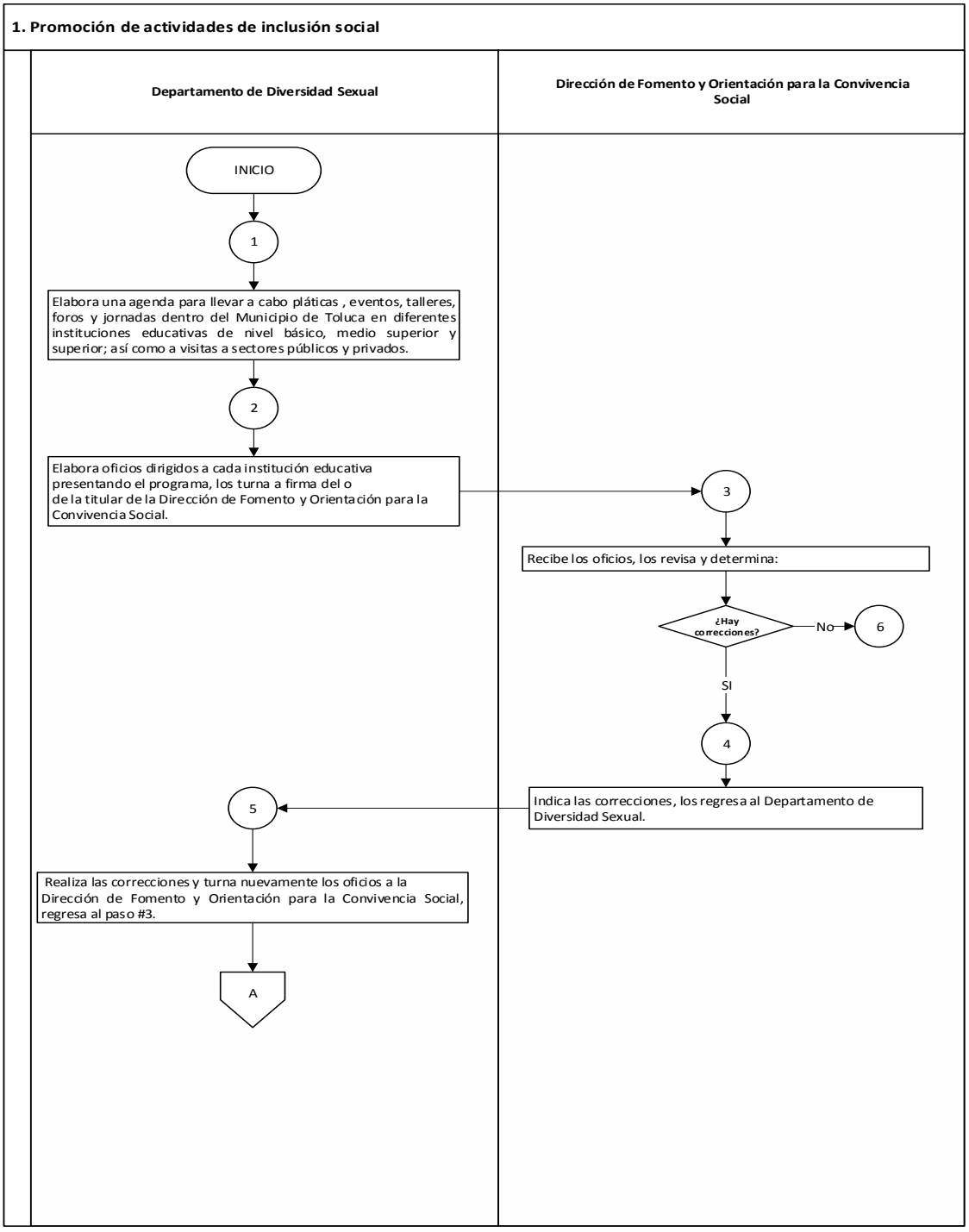
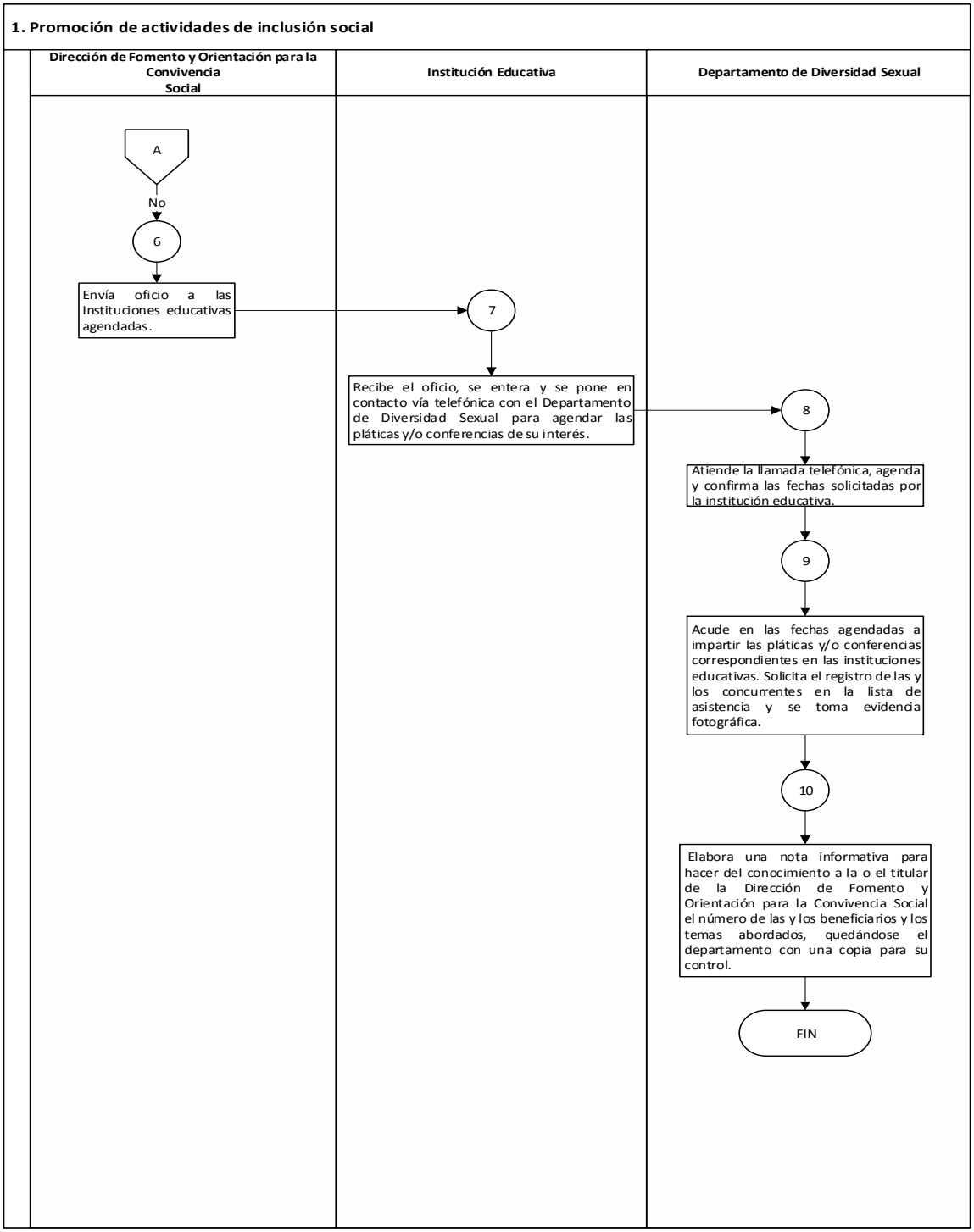

1. Promoción de actividades de inclusión social
Departamento de Diversidad Sexual
Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social
INICIO
1
Elabora una agenda para llevar a cabo pláticas , eventos, talleres, foros y jornadas dentro del Municipio de Toluca en diferentes instituciones educativas de nivel básico, medio superior y superior; así como a visitas a sectores públicos y privados.
2
Elabora oficios dirigidos a cada institución educativa presentando el programa, los turna a firma del o de la titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social.
3
Recibe los oficios, los revisa y determina:
¿Hay correcciones?
No
6
SI
4
Indica las correcciones, los regresa al Departamento de Diversidad Sexual.
5
Realiza las correcciones y turna nuevamente los oficios a la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social, regresa al paso #3.
A

**DIAGRAMA:**


1. Promoción de actividades de inclusión social
Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social
Institución Educativa
Departamento de Diversidad Sexual
A
No
6
Envía oficio a las Instituciones educativas agendadas.
7
Recibe el oficio, se entera y se pone en contacto vía telefónica con el Departamento de Diversidad Sexual para agendar las pláticas y/o conferencias de su interés.
8
Atiende la llamada telefónica, agenda y confirma las fechas solicitadas por la institución educativa.
9
Acude en las fechas agendadas a impartir las pláticas y/o conferencias correspondientes en las instituciones educativas. Solicita el registro de las y los concurrentes en la lista de asistencia y se toma evidencia fotográfica.
10
Elabora una nota informativa para hacer del conocimiento a la o el titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social el número de las y los beneficiarios y los temas abordados, quedándose el departamento con una copia para su control.
FIN

## XIII. Departamento de Prevención Social y Psicosocial

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Acciones en materia de prevención social** |
| **Objetivo**: | Dar a conocer los factores que influyen en las conductas antisociales que afecten a la sociedad a través de talleres, foros, cursos, pláticas, conferencias, campañas, mesas de análisis y eventos, para los grupos vulnerables. |

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial es responsable de impartir pláticas en escuelas primarias, secundarias, preparatorias y universidades, así como a padres de familia con temas relacionados a la prevención de conductas antisociales, tales como: alcoholismo, drogadicción, vandalismo, violencia familiar, comunicación asertiva, autoestima, empatía, expresión de emociones, habilidades para la vida, resolución de problemas, adolescencia y rebeldía, así como trata de personas.

- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial dará atención a toda persona vulnerable con riesgo social a instituciones de salud, educativas y afines a su problemática.

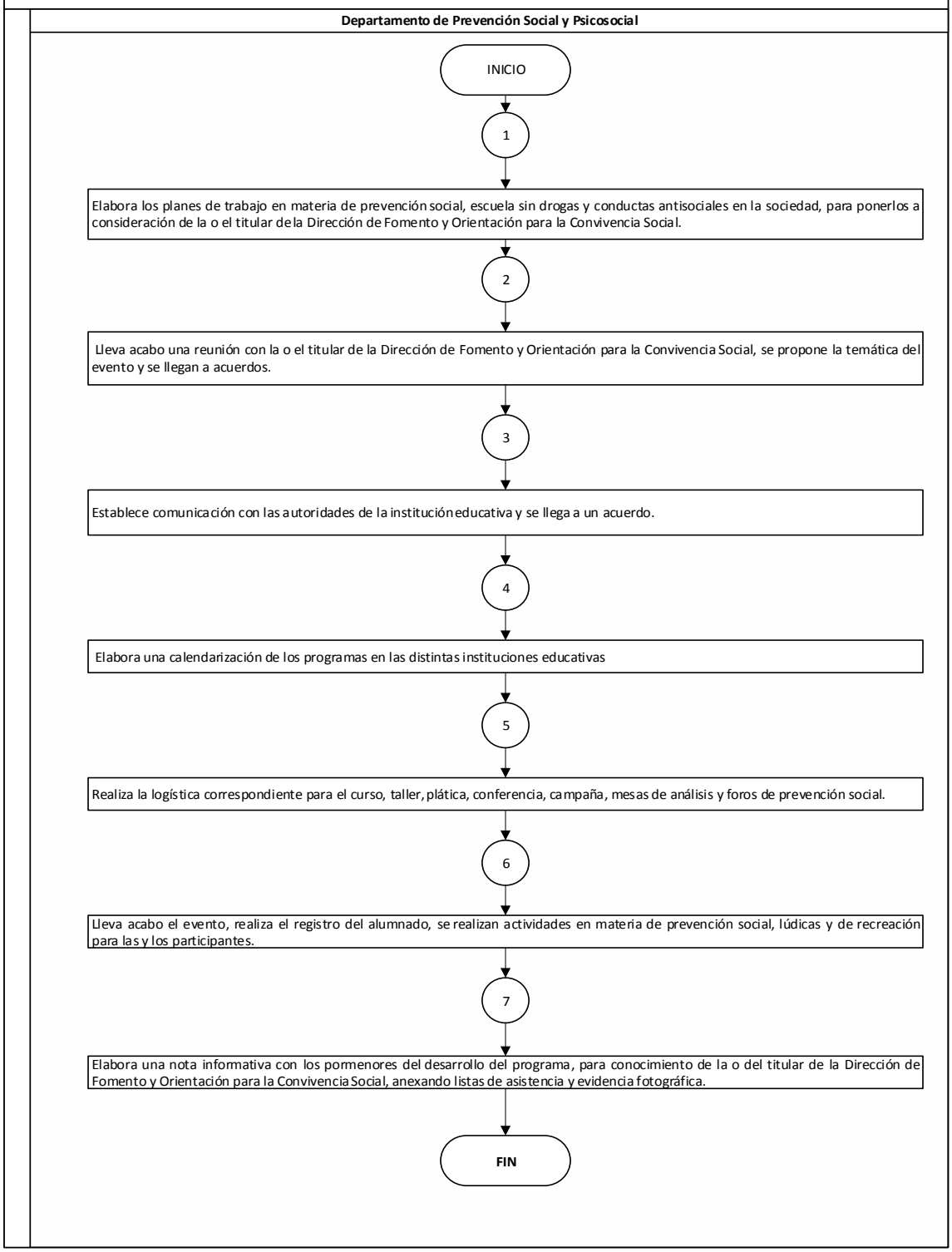
- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial promoverá la participación de las y los profesores y el alumnado de nivel básico, medio superior y superior, con el propósito de prevenir la comisión de conductas antisociales, mediante, pláticas, talleres, foros, conferencias, mesas de análisis y campañas.

**1. Acciones en materia de prevención social**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Departamento de Prevención Social y Psicosocial** | Elabora los planes de trabajo en materia de prevención social, escuela sin drogas y conductas antisociales en la sociedad, para ponerlos a consideración de la o el titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social. |
| **2** | | Lleva acabo una reunión con la o el titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social, se propone la temática del evento y se llegan a acuerdos. |
| **3** | | Establece comunicación con las autoridades de la institución educativa y se llega a un acuerdo. |
| **4** | | Elabora una calendarización de los programas en las distintas instituciones educativas. |
| **5** | | Realiza la logística correspondiente para el curso, taller, plática, conferencia, campaña, mesas de análisis y foros de prevención social. |
| **6** | | Lleva acabo el evento, realiza el registro del alumnado, se realizan actividades en materia de prevención social, lúdicas y de recreación para las y los participantes. |
| **7** | | Elabora una nota informativa con los pormenores del desarrollo del programa, para conocimiento de la o el titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social, anexando listas de asistencia y evidencia fotográfica. |
| | | **FIN** |

**1. Acciones en materia de prevención social.**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Difusión de material impreso en materia de prevención social** |
| **Objetivo**: | Difundir entre la comunidad en general a través de los medios escritos de comunicación, las acciones y medidas tendientes a prevenir conductas antisociales. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial es responsable de informar a la población en general sobre temas en materia de prevención social y psicosocial.

- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial es responsable de acudir a las instituciones educativas para orientar e informar temas en materia de prevención social.

**2. Difusión de material impreso en materia de prevención social**

**Descriptivo:**

| No | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| 1 | **Departamento de Prevención Social y Psicosocial** | Realiza una investigación previa acerca de temas de prevención social y psicosocial a través de una lluvia de ideas en conjunto con el equipo especializado. |
| 2 | | Elabora un separador de libros en forma digital para su revisión con el enlace interno de comunicación social, el cual se imprime para turnarlo a la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social, para su autorización y/o visto bueno. |
| 3 | **Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social** | Recibe el separador de libros, lo revisa y lo autoriza, lo regresa al Departamento de Prevención Social y Psicosocial. |
| 4 | **Departamento de Prevención Social y Psicosocial** | Obtiene el separador de libros, elabora el oficio correspondiente para enviarlo a la Coordinación General de Comunicación Social en formato digital e impreso. |
| 5 | **Coordinación General de Comunicación Social** | Realiza los diseños correspondientes, así como también los formatos. Hace llegar el formato para la difusión, así como en formato digital vía oficio a la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social. |
| 6 | **Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social** | Recibe los diseños y los turna para su seguimiento al Departamento de Prevención Social y Psicosocial. |
| 7 | **Departamento de Prevención Social y Psicosocial** | Elabora el oficio correspondiente a la o el Delegado Administrativo para solicitarle la impresión del material. |
| 8 | **Delegación Administrativa** | Recibe el oficio, lo revisa y realiza el trámite correspondiente con la Dirección de Recursos Materiales. Posteriormente avisa vía oficio al Departamento de Prevención Social y Psicosocial que ya está el material solicitado. |
| 9 | **Departamento de Prevención Social y Psicosocial** | Recibe el oficio, se entera y acude a la Delegación Administrativa para la entrega del material solicitado. |
| 10 | | Realiza la entrega del material de difusión en los lugares anteriormente designados. |
| 11 | | Elabora una nota informativa para la o el titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social. |
| | | **FIN** |

**DIAGRAMA:**

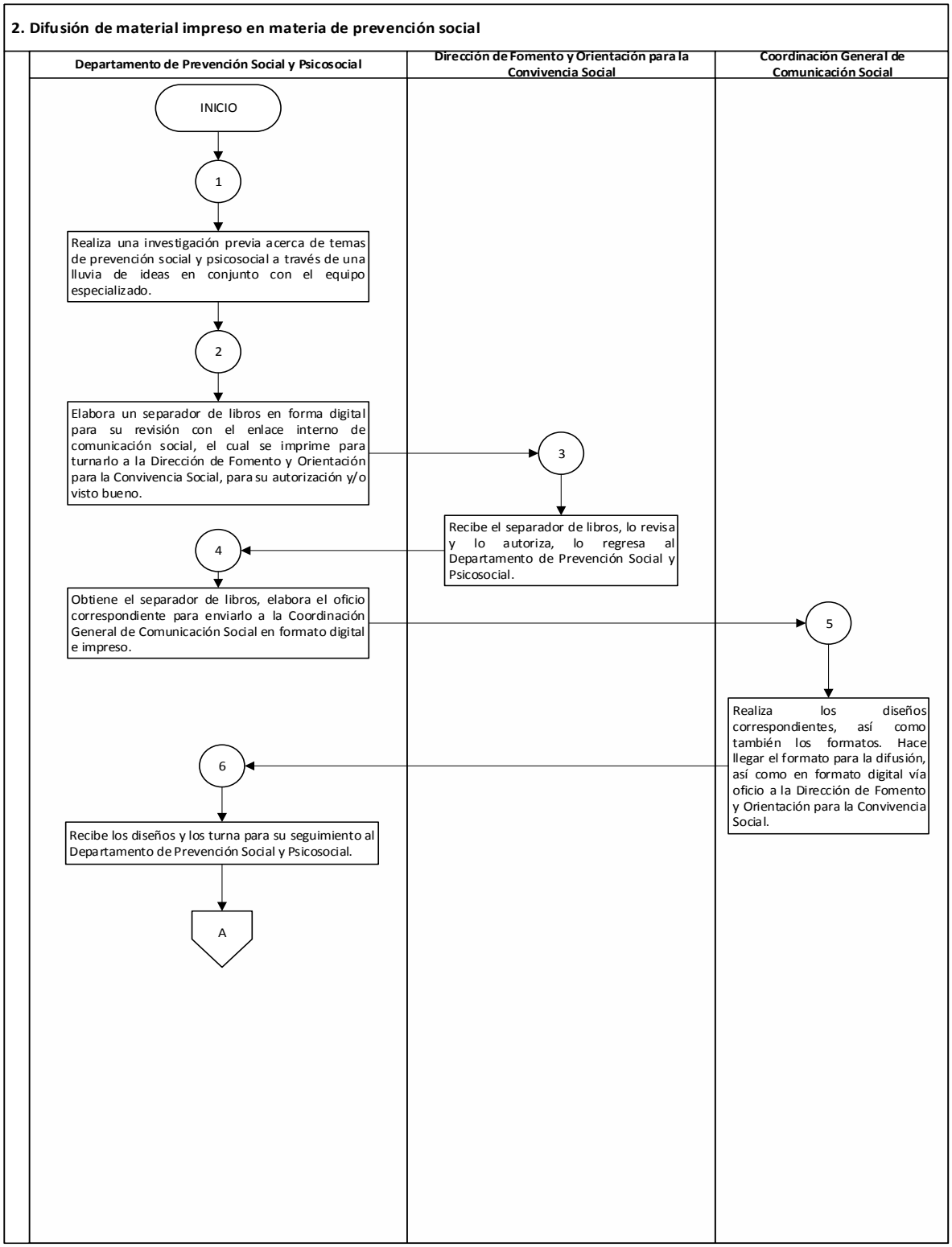
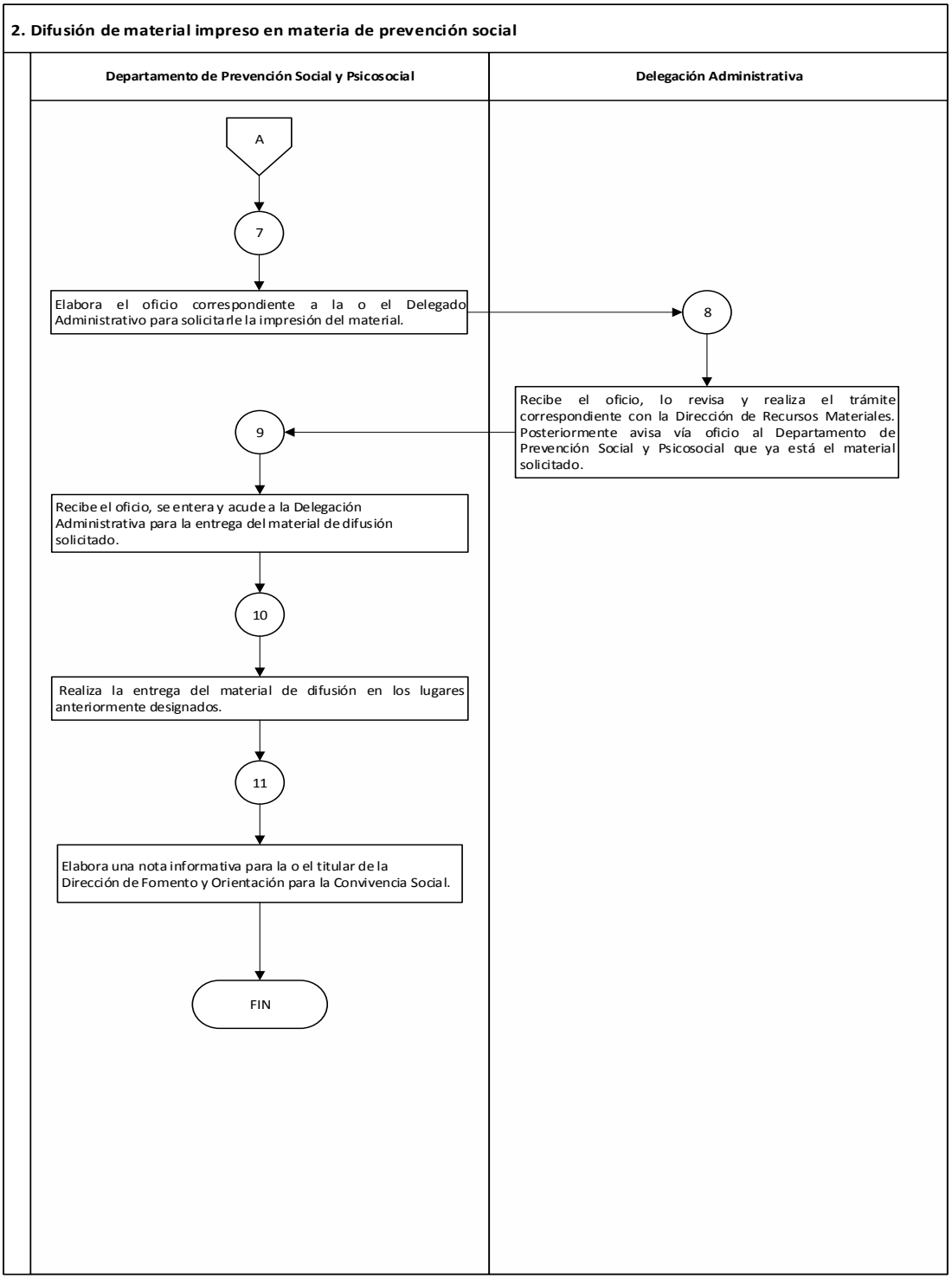

2. Difusión de material impreso en materia de prevención social
Departamento de Prevención Social y Psicosocial
Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social
Coordinación General de Comunicación Social
INICIO
1
Realiza una investigación previa acerca de temas de prevención social y psicosocial a través de una lluvia de ideas en conjunto con el equipo especializado.
2
Elabora un separador de libros en forma digital para su revisión con el enlace interno de comunicación social, el cual se imprime para turnarlo a la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social, para su autorización y/o visto bueno.
3
Recibe el separador de libros, lo revisa y lo autoriza, lo regresa al Departamento de Prevención Social y Psicosocial.
4
Obtiene el separador de libros, elabora el oficio correspondiente para enviarlo a la Coordinación General de Comunicación Social en formato digital e impreso.
5
Realiza los diseños correspondientes, así como también los formatos. Hace llegar el formato para la difusión, así como en formato digital vía oficio a la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social.
6
Recibe los diseños y los turna para su seguimiento al Departamento de Prevención Social y Psicosocial.
A

**DIAGRAMA:**


2. Difusión de material impreso en materia de prevención social
Departamento de Prevención Social y Psicosocial
Delegación Administrativa
A
7
Elabora el oficio correspondiente a la o el Delegado Administrativo para solicitarle la impresión del material.
8
Recibe el oficio, lo revisa y realiza el trámite correspondiente con la Dirección de Recursos Materiales. Posteriormente avisa vía oficio al Departamento de Prevención Social y Psicosocial que ya está el material solicitado.
9
Recibe el oficio, se entera y acude a la Delegación Administrativa para la entrega del material de difusión solicitado.
10
Realiza la entrega del material de difusión en los lugares anteriormente designados.
11
Elabora una nota informativa para la o el titular de la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social.
FIN

## XIV. DISTRIBUCIÓN.

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Social, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación adscrita a la Secretaría del Ayuntamiento.

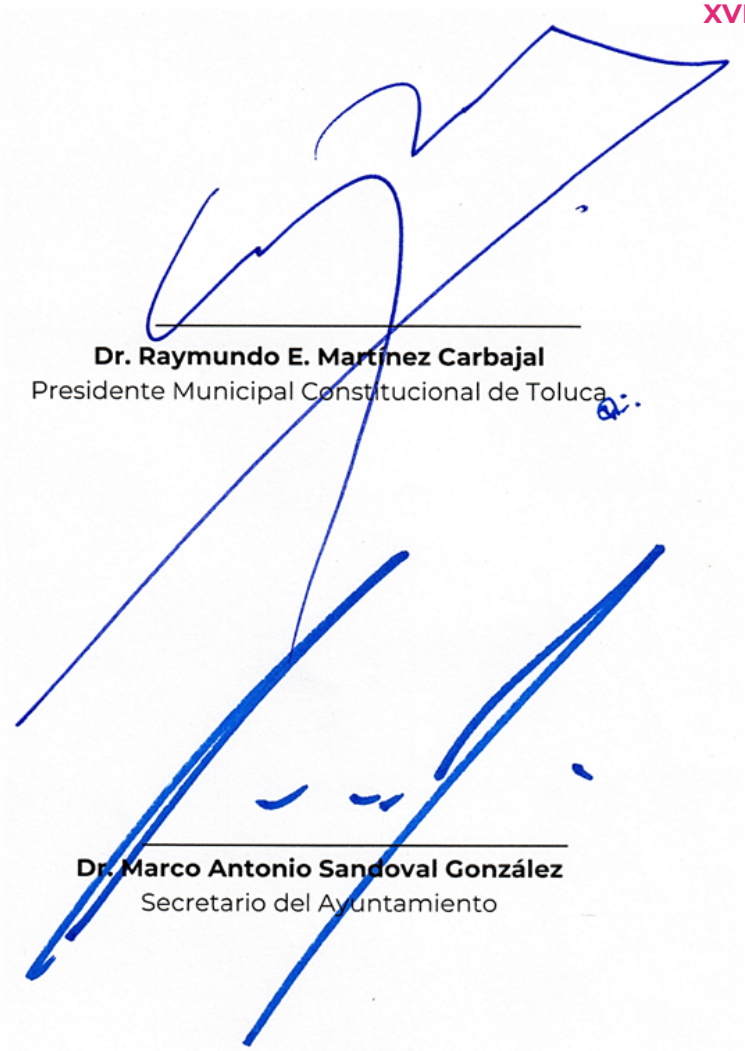
Existen versiones en medio digital en:

- Dirección General de Desarrollo Social

## XV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición junio de 2023
Elaboración del Manual.

## XVI. VALIDACIÓN.



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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento



**Lic. Jesús Luis Ignacio Zendejas Osorio**
Director General de Desarrollo Social

## XVII. CRÉDITOS

**Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Social**

Responsables 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. en C. Irma Elena Montes de Oca Cárdenas
Departamento de Organización, Métodos y
Sistemas Administrativos

## XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos.

TOLUCA

Ayuntamiento
2022 - 2024

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

© 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: 7222261280 Ext. 7601
Junio 2023

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

**ÍNDICE**

I. PRESENTACIÓN ..... 4

II. OBJETIVO GENERAL ..... 5

III. UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS ..... 6

Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección. ..... 6

Supervisión al Personal Operativo. ..... 14

IV. DISTRIBUCIÓN ..... 17

IV. REGISTRO DE EDICIONES ..... 18

V. VALIDACIÓN ..... 19

VI. CRÉDITOS ..... 20

VII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN ..... 21

.

## I. PRESENTACIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica, activa y con la finalidad de dar respuesta inmediata a las necesidades actuales, la Secretaria del Ayuntamiento a través de 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 del personal del Ayuntamiento y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **“Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos”.**

## II. OBJETIVO GENERAL.

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

## III. UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección** |
| **Objetivo**: | Recibir, investigar y dar seguimiento a las quejas y/o denuncias que presente la ciudadanía e incluso anónimas por presuntas faltas al Código de Conducta de los elementos que integran el cuerpo de seguridad pública del Municipio de Toluca. |

### POLITICAS APLICABLES

- La Unidad de Asuntos Internos es el área responsable de recibir y dar seguimiento a las denuncias ciudadanas e inclusive anónimas en contra del personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- Los requisitos que debe contener una denuncia ciudadana son: nombre de la o el policía, no. de patrulla, lugar, tiempo, hechos, pruebas y generales del denunciante en caso de no ser anónima.
- Los medios de prueba para acreditar o en su caso, desvirtuar la conducta atribuible a la o el policía, se encuentran estipulados en el artículo 38 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Las denuncias o quejas pueden ser enviadas a través de correo electrónico, oficio, llamadas telefónicas, redes sociales, 089 anónimas, Sistema de Atención Mexiquense, Contraloría, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, así como de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Toluca.

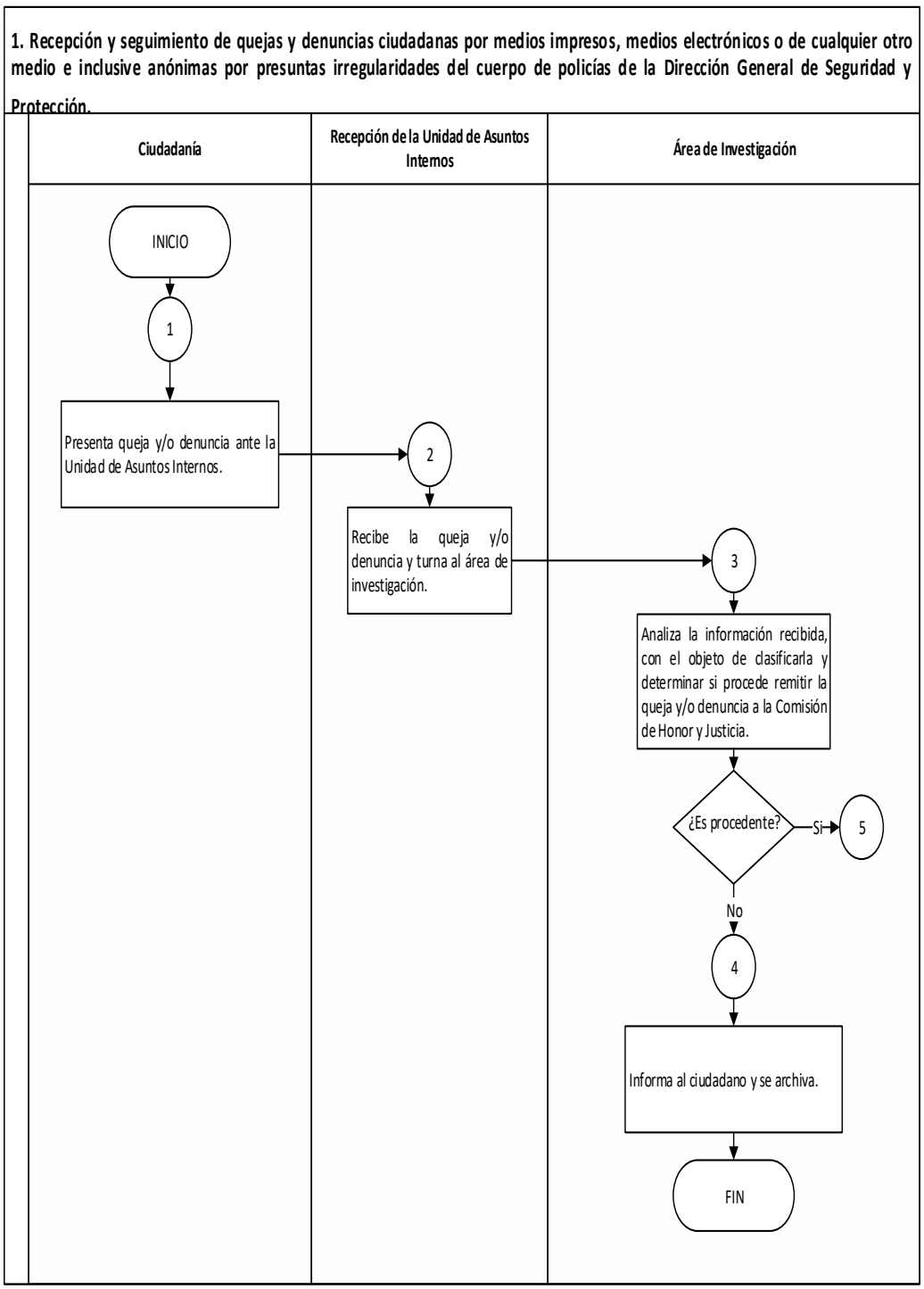
**1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Ciudadanía** | Presenta queja y/o denuncia ante la Unidad de Asuntos Internos. |
| **2** | **Recepción de la Unidad de Asuntos Internos** | Recibe la queja y/o denuncia y turna al área de investigación. |
| **3** | **Área de investigación** | Analiza la información recibida, con el objeto de clasificarla y determinar si procede remitir la queja y/o denuncia a la Comisión de Honor y Justicia. |
| | | **¿Es procedente?** |
| **4** | | **No:**<br>Informa al ciudadano y se archiva. |
| | | *FIN* |
| **5** | | **Sí:**<br>Solicita por oficio a la Dirección General de Seguridad y Protección que indique si la o el denunciado es policía municipal activo. |
| | | **¿Es policía municipal?** |
| **6** | | **No:**<br>Realiza acuerdo de no inicio de investigación en virtud de que no existen elementos suficientes de convicción para iniciar la investigación que corresponda, dando vista a la Contraloría o a la Academia de Policía. |
| | | *FIN* |
| **7** | | **Sí:**<br>Asigna número de expediente en libro de gobierno del año corriente, así como en la base de datos. |
| **8** | | Prepara el Acuerdo de Inicio del expediente de investigación. |
| **9** | | Investiga y desahoga todas y cada una de las diligencias que sean necesarias dentro del expediente con la intención de acreditar o en su caso, desvirtuar la conducta atribuible a la o el policía. |
| **10** | | Realiza el acuerdo de conclusión y se turna el expediente de investigación al área de responsabilidades. |
| **11** | **Área de responsabilidades** | Recibe, analiza y estudia el acuerdo de conclusión y el expediente de investigación. |
| **12** | | Determina si se encontraron deficiencias en el curso de la investigación. |
| | | **¿Existen deficiencias?** |
| | | **No:**<br>Se conecta con el paso 17 |
| **13** | | **Sí:**<br>Envía por oficio el expediente al área de investigación, con la intención de que se subsane la misma. |

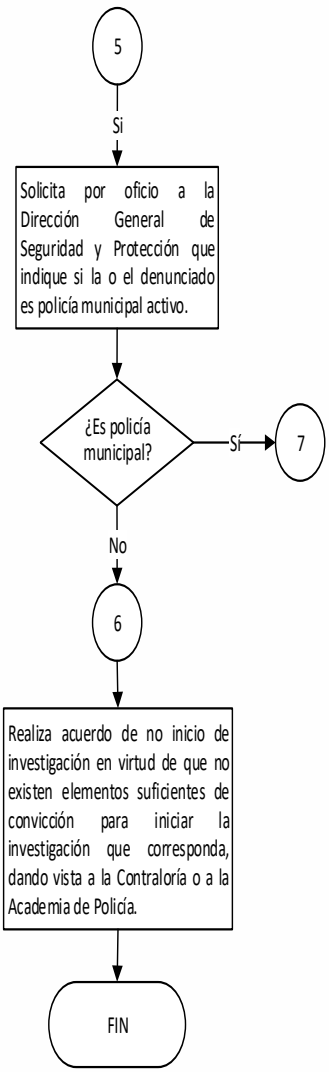
| | | |
|---|---|---|
| **14** | **Área de investigación** | Recibe observaciones, las atiende y regresa el expediente al Área de Responsabilidades. |
| **15** | **Área de responsabilidades** | Recibe el expediente y determina: |
| | | **¿Es procedente?** |
| **16** | | **No:**<br>Archiva el expediente. |
| | | *FIN* |
| **17** | | **Sí:**<br>Turna el expediente de investigación a la Comisión de Honor y Justicia. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.
Ciudadanía
Recepción de la Unidad de Asuntos Internos
Área de Investigación
INICIO
1
Presenta queja y/o denuncia ante la Unidad de Asuntos Internos.
2
Recibe la queja y/o denuncia y turna al área de investigación.
3
Analiza la información recibida, con el objeto de clasificarla y determinar si procede remitir la queja y/o denuncia a la Comisión de Honor y Justicia.
¿Es procedente?
Si
5
No
4
Informa al ciudadano y se archiva.
FIN

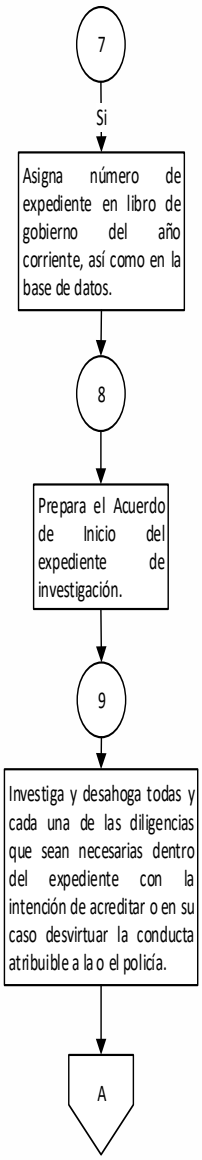
**1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.**

**Área de Investigación**

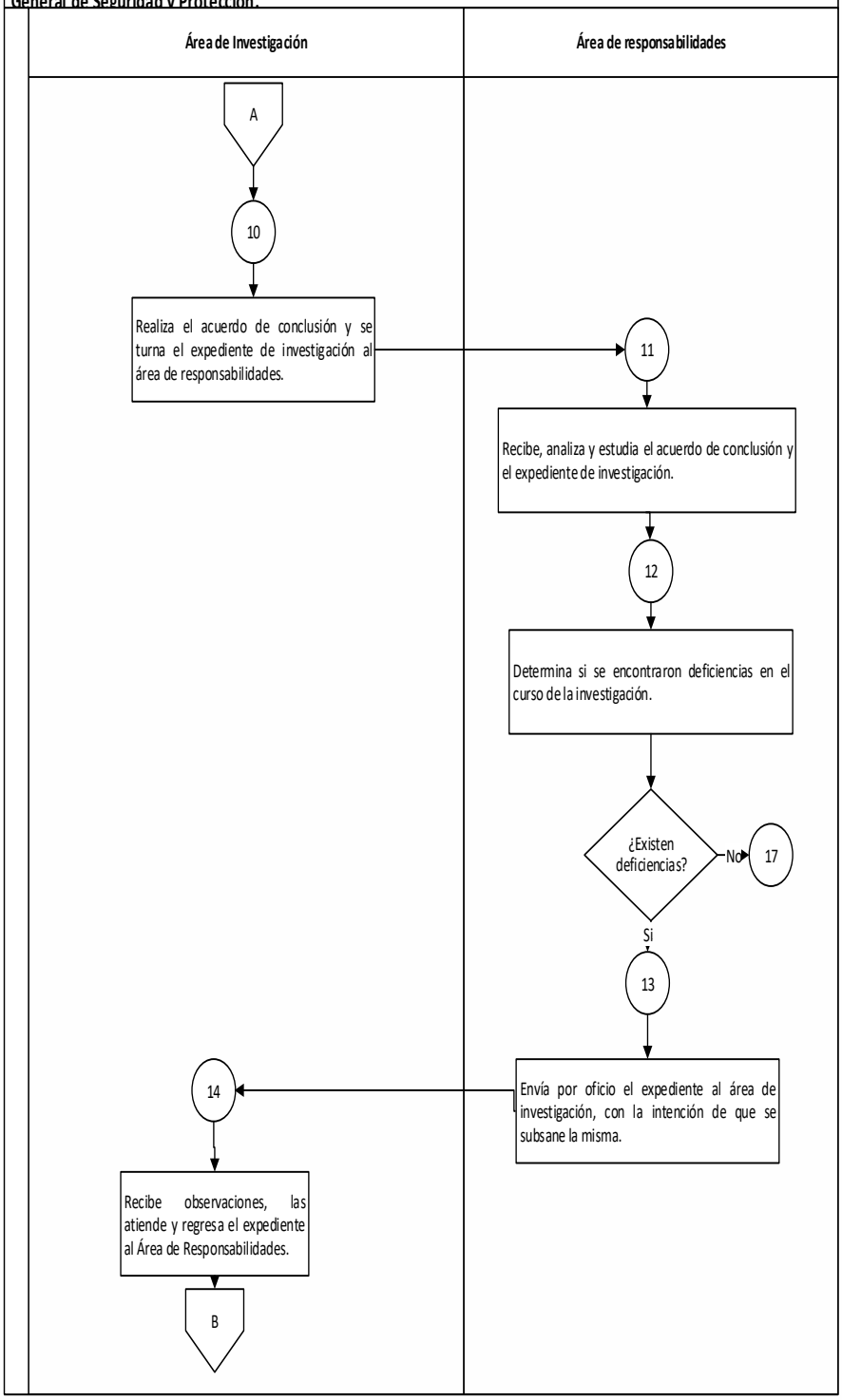


**1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.**

**Área de Investigación**

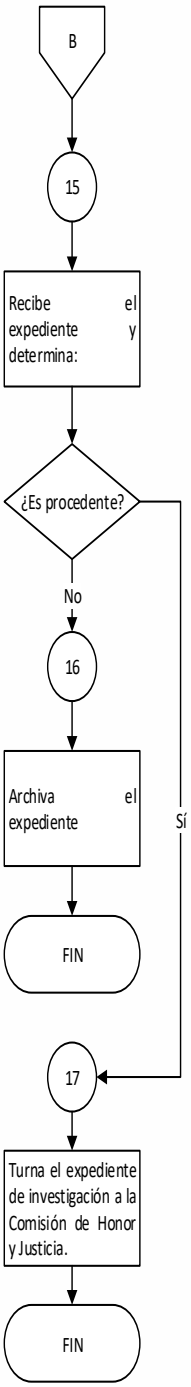


**1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.**



**1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.**

**Área de responsabilidades**



| | |
|---|---|
| **Nombre del Procedimiento**: | **Supervisión al Personal Operativo** |
| **Objetivo**: | Vigilar, en el ámbito de su competencia, que el servicio de seguridad se preste de manera eficaz, eficiente y con pleno apego al respeto de los derechos humanos y normatividad aplicable. |

## POLÍTICAS APLICABLES

- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna, con instrucciones de la o el titular de la Unidad de Asuntos Internos, es la responsable de realizar en cualquier momento la supervisión al personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.

- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna es la responsable en ejercicio de sus facultades de verificar que el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección se encuentren en los servicios que les hayan sido asignados conforme a la fatiga correspondiente.

- La Unidad de Asuntos Internos es la responsable y se encuentra facultada para ingresar a cualquier instalación de la Dirección General de Seguridad y Protección para supervisar al personal operativo sin limitación alguna.

- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna está facultada para solicitar en cualquier momento las listas de control de personal operativo y/o listas de asistencia de las unidades administrativas que integran la Dirección General de Seguridad y Protección.

- La Unidad de Asuntos Internos a través del área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna es la responsable de supervisar el parque vehicular, semovientes, caninos, bienes muebles e inmuebles adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección, las portaciones de armas de la Licencia Oficial Colectiva (LOC), licencias de conducir de los elementos operativos, así como el depósito de armamento y equipo táctico, personal laborando, fatigas y/o listas de asistencia, así como los servicios asignados.

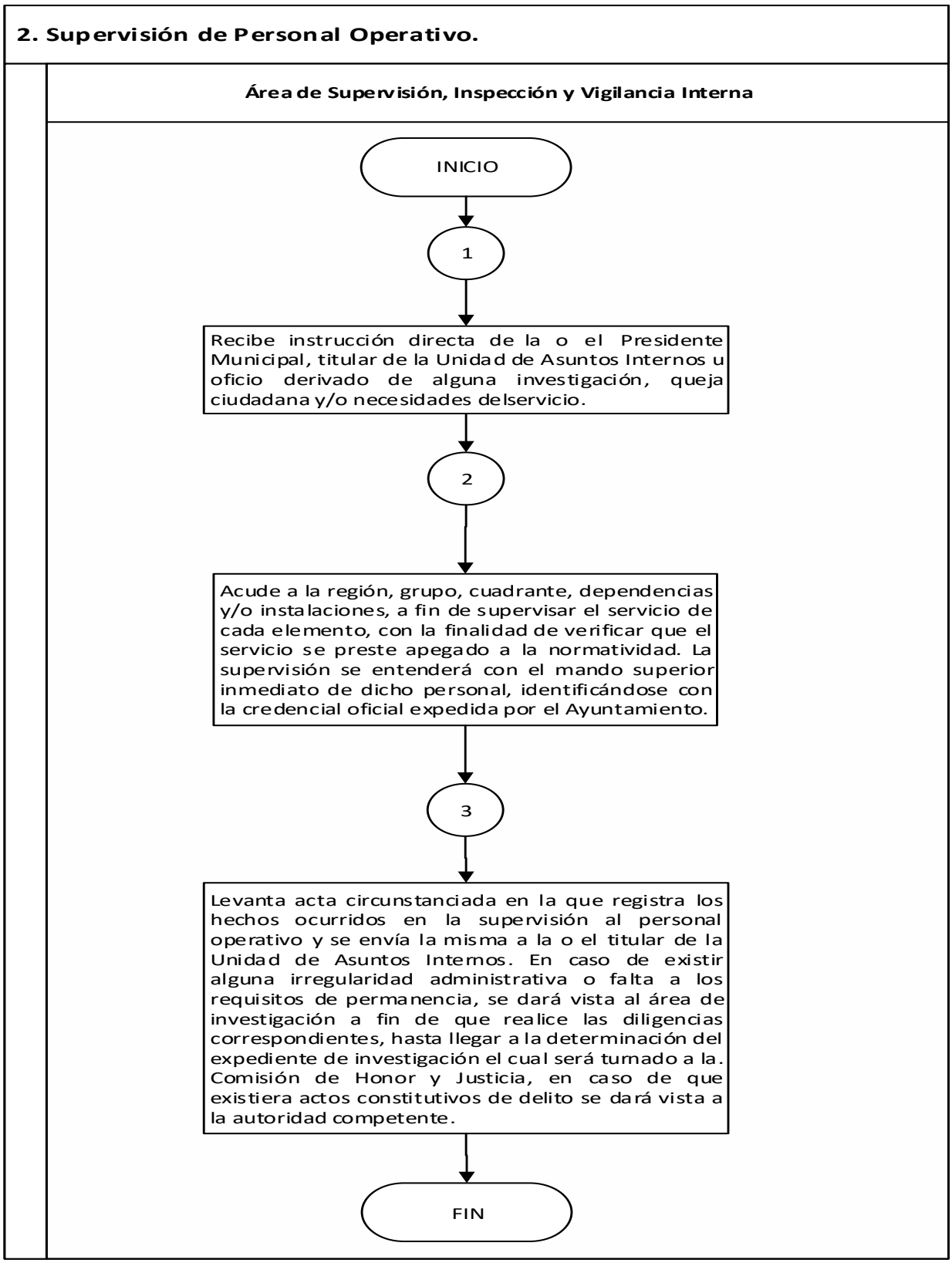
- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna es responsable de elaborar reportes diarios, semanales y mensuales sobre los trabajos realizados.

**2. Supervisión del Personal Operativo.**

**Descriptivo:**

| No. | Responsable | Actividad |
|---|---|---|
| **1** | **Área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna** | Recibe instrucción directa de la o el Presidente Municipal, de la o el titular de la Unidad de Asuntos Internos u oficio derivado de alguna investigación, queja ciudadana y/o necesidades del servicio. |
| **2** | | Acude a la región, grupo, cuadrante, dependencias y/o instalaciones, a fin de supervisar el servicio de cada elemento, con la finalidad de verificar que el servicio se preste apegado a la normatividad. La supervisión se entenderá con el mando superior inmediato de dicho personal, identificándose con la credencial oficial expedida por el Ayuntamiento. |
| **3** | | Levanta acta circunstanciada en la que registra los hechos ocurridos en la supervisión al personal operativo y se envía la misma a la o el titular de la Unidad de Asuntos Internos. En caso de existir alguna irregularidad administrativa o falta a los requisitos de permanencia, se dará vista al área de investigación a fin de que realice las diligencias correspondientes, hasta llegar a la determinación del expediente de investigación el cual será turnado a la Comisión de Honor y Justicia, en caso de que existiera actos constitutivos de delito, se dará vista a la autoridad competente. |
| | | **FIN** |

**Diagrama:**


2. Supervisión de Personal Operativo.
Área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna
INICIO
1
Recibe instrucción directa de la o el Presidente Municipal, titular de la Unidad de Asuntos Internos u oficio derivado de alguna investigación, queja ciudadana y/o necesidades delservicio.
2
Acude a la región, grupo, cuadrante, dependencias y/o instalaciones, a fin de supervisar el servicio de cada elemento, con la finalidad de verificar que el servicio se preste apegado a la normatividad. La supervisión se entenderá con el mando superior inmediato de dicho personal, identificándose con la credencial oficial expedida por el Ayuntamiento.
3
Levanta acta circunstanciada en la que registra los hechos ocurridos en la supervisión al personal operativo y se envía la misma a la o el titular de la Unidad de Asuntos Internos. En caso de existir alguna irregularidad administrativa o falta a los requisitos de permanencia, se dará vista al área de investigación a fin de que realice las diligencias correspondientes, hasta llegar a la determinación del expediente de investigación el cual será turnado a la. Comisión de Honor y Justicia, en caso de que existiera actos constitutivos de delito se dará vista a la autoridad competente.
FIN

## IV. DISTRIBUCIÓN

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

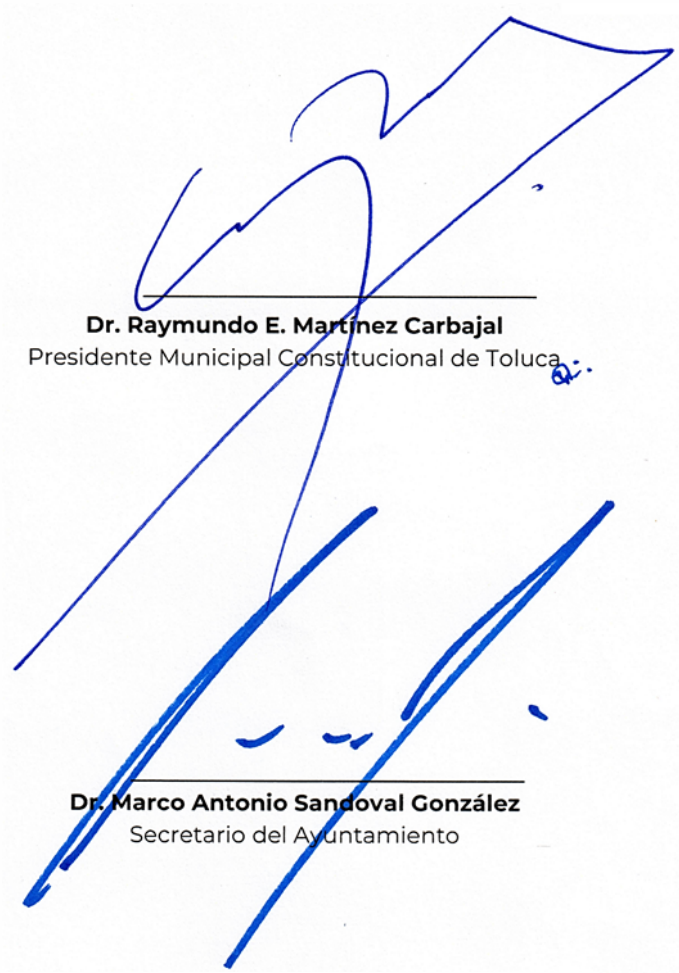
Existe una copia en medio magnético en:

La unidad de Asuntos Internos.

## IV. REGISTRO DE EDICIONES

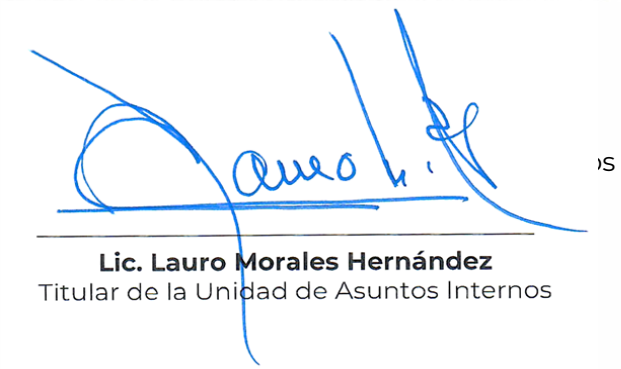
Primera edición, Junio de 2023
Elaboración del manual.

## V. VALIDACIÓN



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

**Dr. Marco Antonio Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento



**Lic. Lauro Morales Hernández**
Titular de la Unidad de Asuntos Internos

## VI. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos.

Responsables de su integración y revisión:

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

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

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

## VII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | PÁGINA ACTUALIZADA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



1RA
EDICIÓN
2022 - 2024

# TOLUCA

## LLENA DE VIDA

Edición a cargo de la
Secretaría del Ayuntamiento
del Municipio de Toluca

Número de ejemplares: 50

DR. RAYMUNDO EDGAR
MARTÍNEZ CARBAJAL
Presidente Municipal Constitucional

Emma Laura
Álvarez Villavicencio
Primera Síndica

Mariela Concepción
Rodríguez Mora
Sexta Regidora

Alma América Rivera Tavizón
Segunda Síndica

Octavio Saldaña Hermitaño
Séptimo Regidor

Jorge Omar Velázquez Ruiz
Primer Regidor

Adán Piña Esteban
Octavo Regidor

Thania Elizabeth Hernández Niño
Segunda Regidora

María Amalia Peralta Rodríguez
Novena Regidora

Carlos Gabriel Ulloa González
Tercer Regidor

Mario Alberto Hernández
Cardoso
Décimo Regidor

Sonia Castillo Ortega
Cuarta Regidora

Leticia Sánchez Álvarez
Décima Primera Regidora

Geciel Mendoza Flores
Quinto Regidor

Omar Garay Garduño
Décimo Segundo Regidor

Dr. Marco Antonio
Sandoval González
Secretario del Ayuntamiento