



Ayuntamiento de Toluca
2022 - 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE
GOBIERNO**

© DERECHOS RESERVADOS

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

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

Teléfono: 2261280 Ext. 7601
Septiembre 2024

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. COORDINACIÓN 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 municipales.....	10
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 de naturaleza establecida.	26
V. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE VINCULACIÓN	39
Gestión de recursos para la ejecución de programas sociales preventivos municipales.	39
VI. DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN CIUDADANA.....	42
Fortalecer canales de comunicación con los distintos grupos sociales del municipio, para generar un entorno de bienestar y cultura de paz	42
VII. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE	45
Recorridos de inspección-verificación a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio	45
Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, y devolución o en su caso, remisión de los bienes asegurados.....	50
Devolución de mercancía, productos, mobiliario y/o vehículos asegurados.....	56
Devolución de bienes asegurados a las y los infractores en los recorridos de inspección-verificación, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México	60
VIII. DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO COMERCIAL	63
Atención de solicitudes de inspección-verificación, peticiones y quejas ciudadanas....	63
Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas	68
IX. DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN POLÍTICA.....	71
Reuniones con líderes políticos, sociales y religiosos del Municipio, para la atención de sus demandas.	71
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.....	74

Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca	77
X. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA.....	80
Recibir y procesar información sobre la problemática sociopolítica que se registra en las delegaciones y sub delegaciones del Municipio de Toluca	80
Monitoreo de medios de comunicación a través de internet y las redes sociales.	83
Análisis sociopolítico e integración de bases de datos sobre la problemática social y política del Municipio de Toluca.....	86
XI. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS SOCIOPOLÍTICO	89
Atención a las problemáticas y demandas de los grupos sociales, políticos y religiosos	89
Fortalecimiento de la vida pública y mantener la estabilidad social en el territorio municipal	92
Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales	95
XII. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA	98
Pláticas y/o capacitaciones en materia de gobernanza	98
XIII. DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN DE ACCIONES DEL GOBIERNO.....	101
Medición de acciones de gobierno	101
XIV. DEPARTAMENTO DE LA JUNTA MUNICIPAL DE RECLUTAMIENTO	104
Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional	104
XV. DISTRIBUCIÓN.....	108
XVI. REGISTRO DE EDICIONES.....	109
XVII. VALIDACIÓN.....	110
XVIII. CRÉDITOS	111
XIX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN	112

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 Ayuntamiento 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, inter-áreas o departamentos y entre dependencias del Ayuntamiento de Toluca, dando cumplimiento al Bando Municipal de Toluca, al Código Reglamentario de Toluca y a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

El diseño y difusión de este instrumento de comunicación organizacional, especifica por escrito la definición y asignación de las responsabilidades que atienden las unidades administrativas que integran la dependencia, y con ello, 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

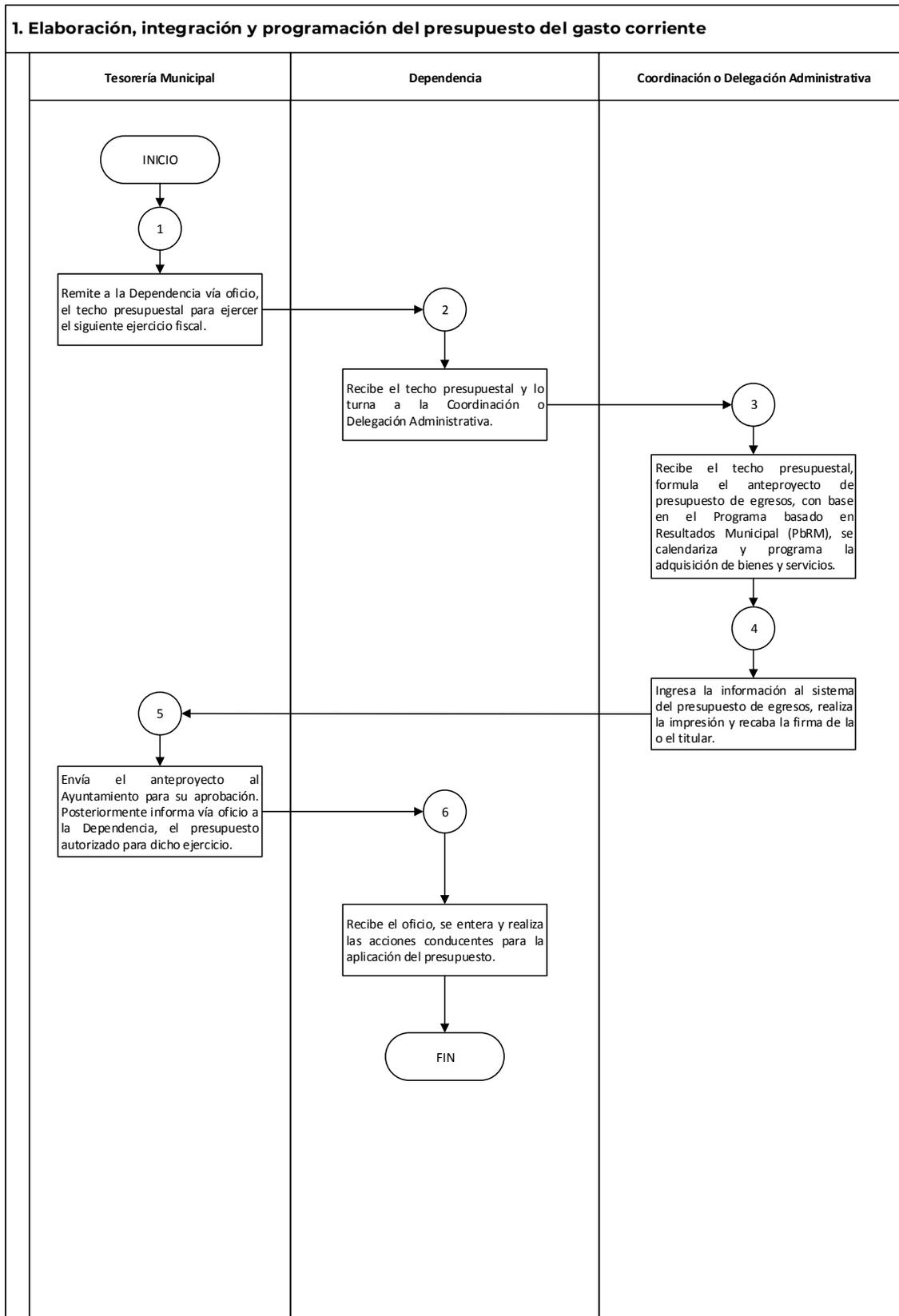
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación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



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.

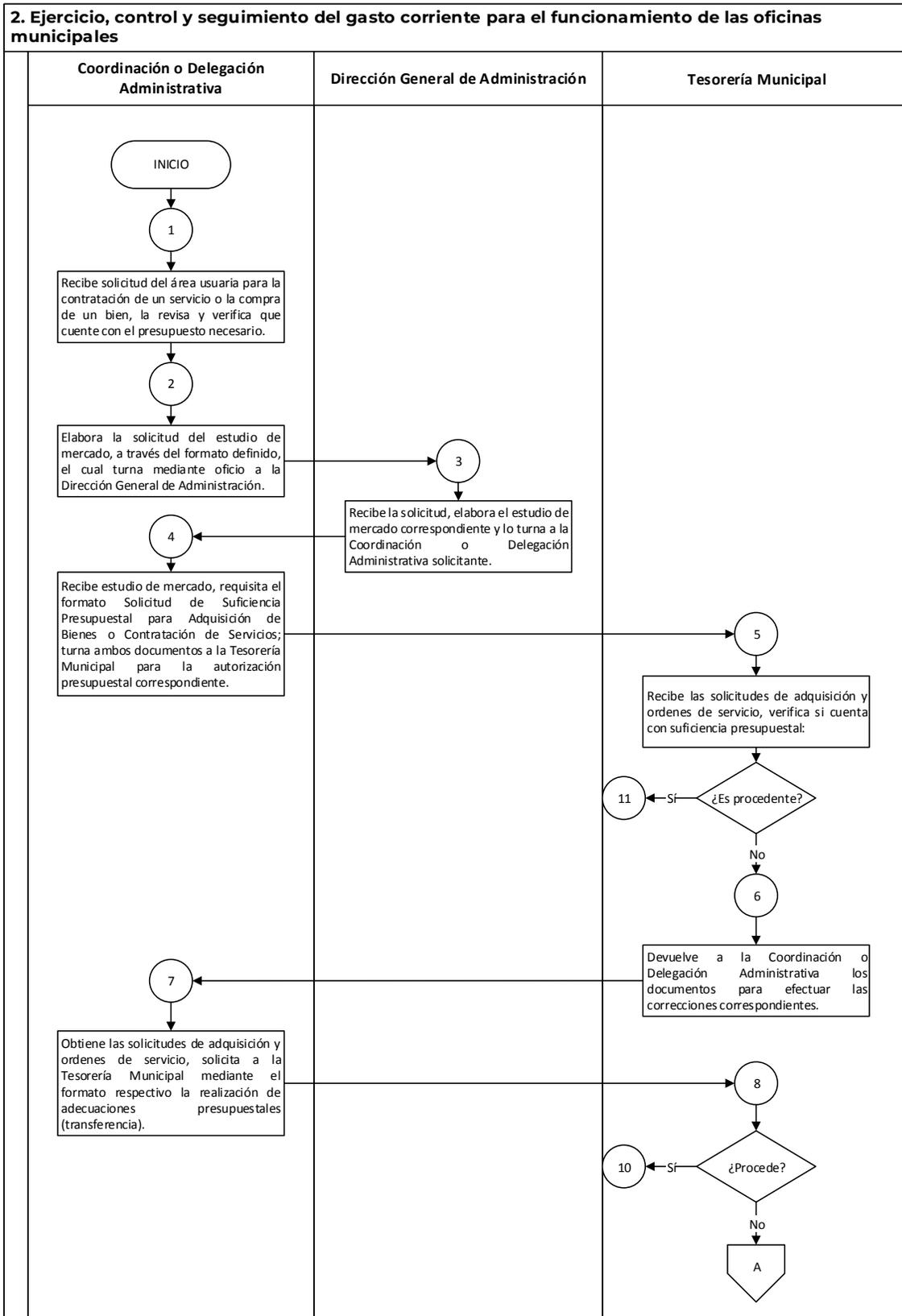
2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales

Descriptivo:

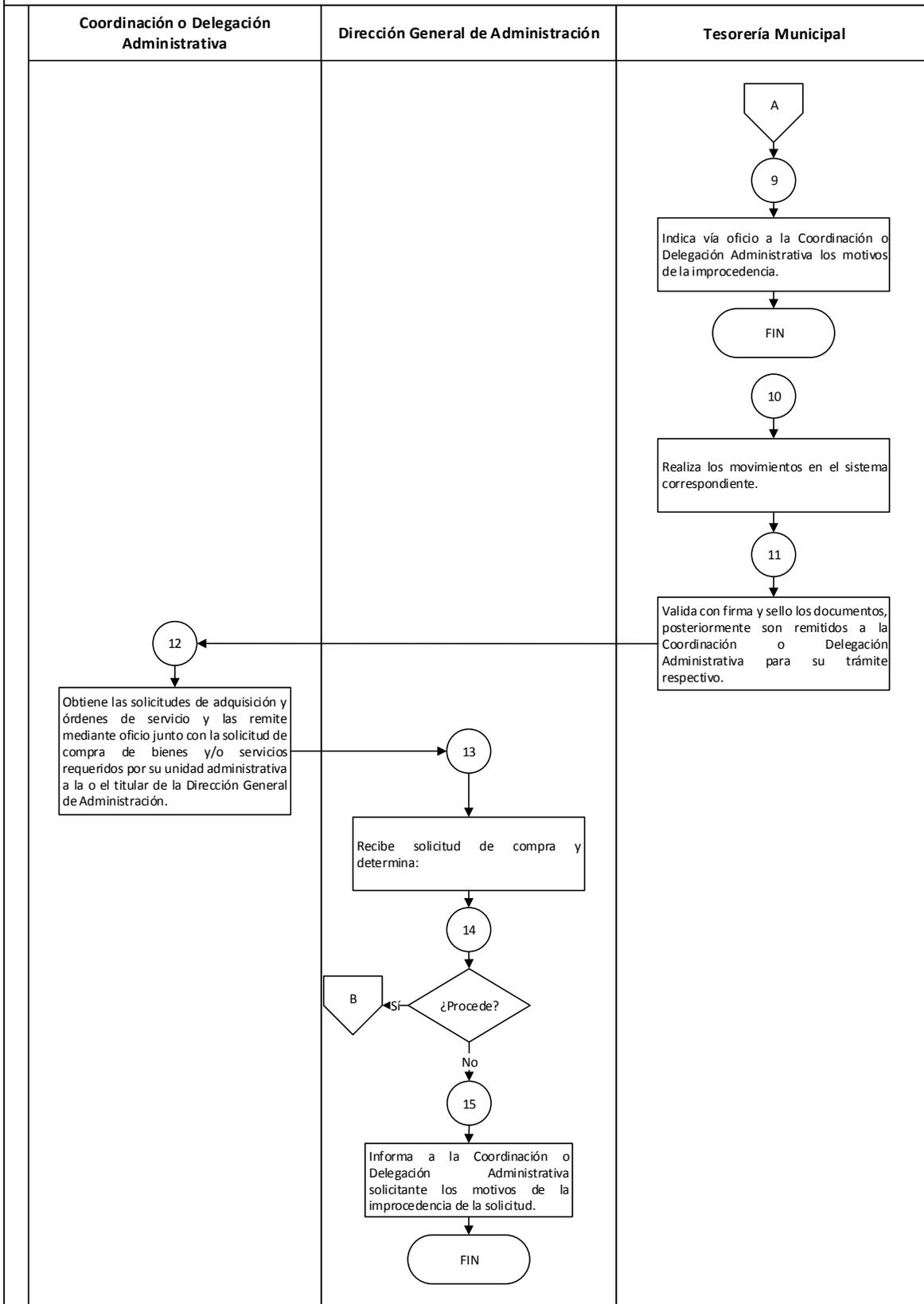
No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido,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

No.	Responsable	Actividad
15	Dirección General de Administración	Sí: Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Coordinación o Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios.
16	Coordinación o Delegación Administrativa	Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción.
		FIN

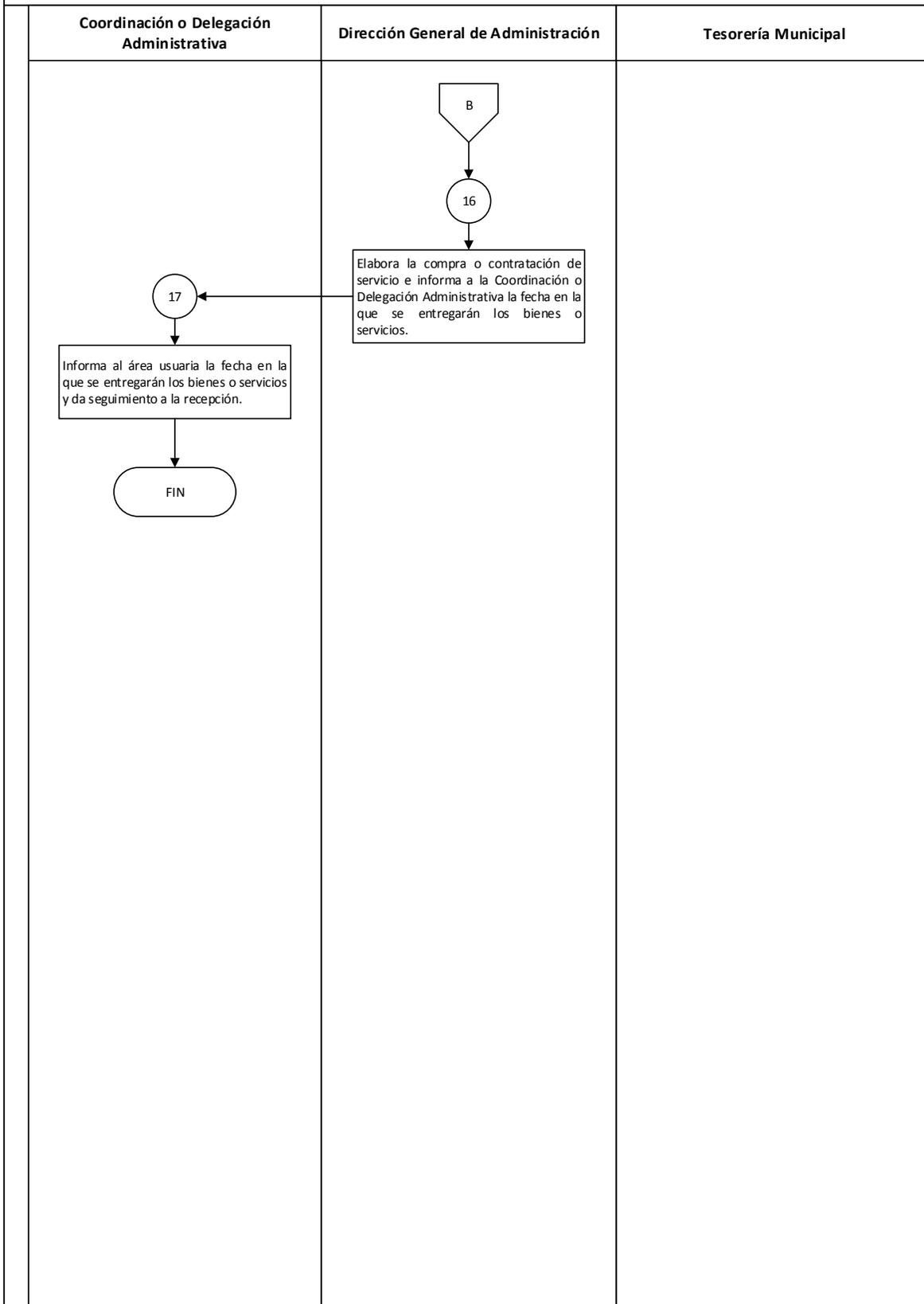
Diagrama:



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



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



Nombre del Procedimiento: Alta de personal

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

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el “Formato Único de Personal” (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de requisitar el “Formato Único de Movimiento de Personal”, así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:
 - Cédula de datos personales o copia de acta de nacimiento de la o el interesado
 - 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 sin fotografía
 - Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos

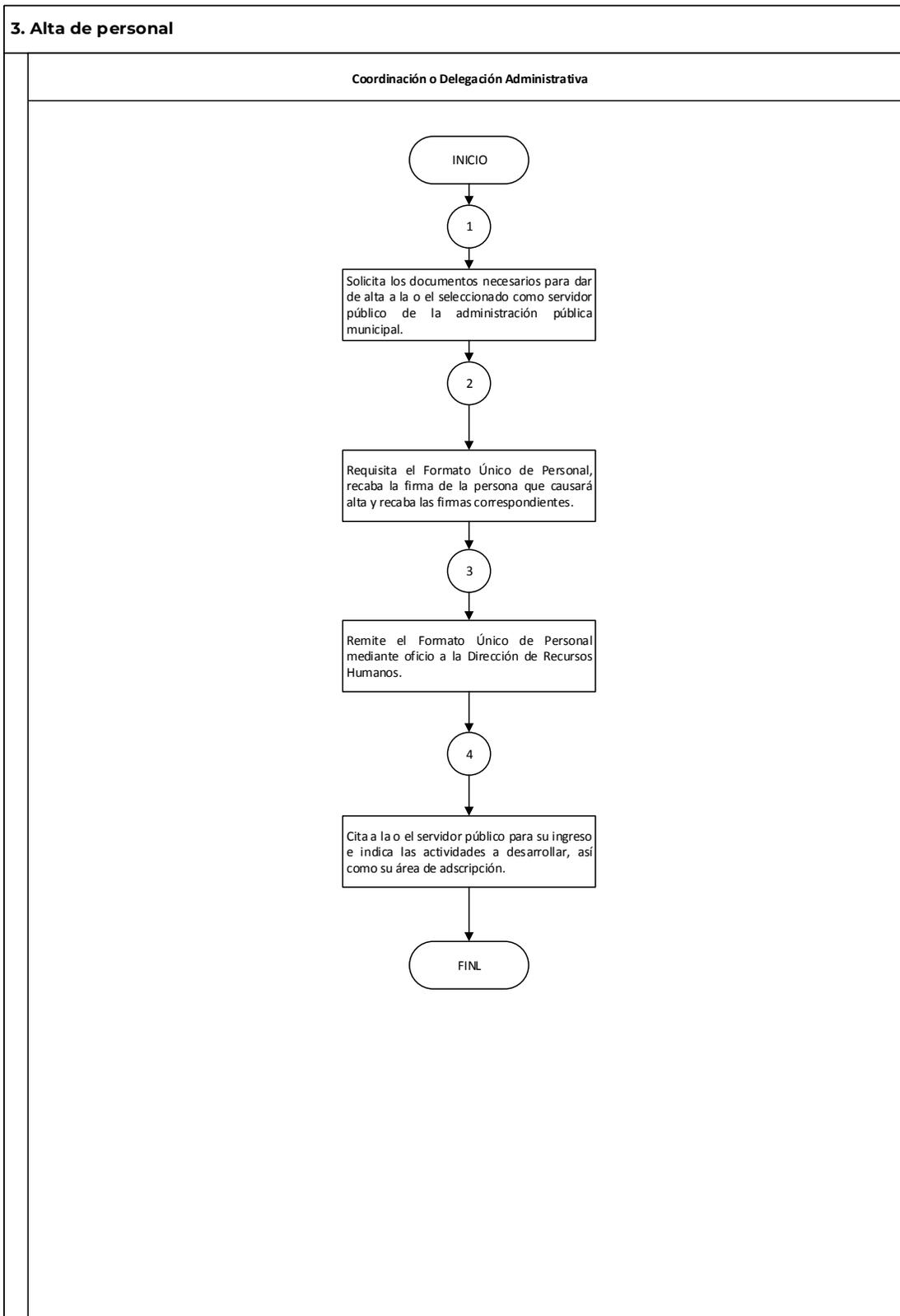
- En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
 - Cédula informativa de manifestación de bienes
 - Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
 - Oficio de Petición
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo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

3. Alta de personal

Descriptivo:

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

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Baja de personal**

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

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Coordinación o Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- La o el mando medio que deba preparar la entrega recepción, deberá gestionar ante las 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.

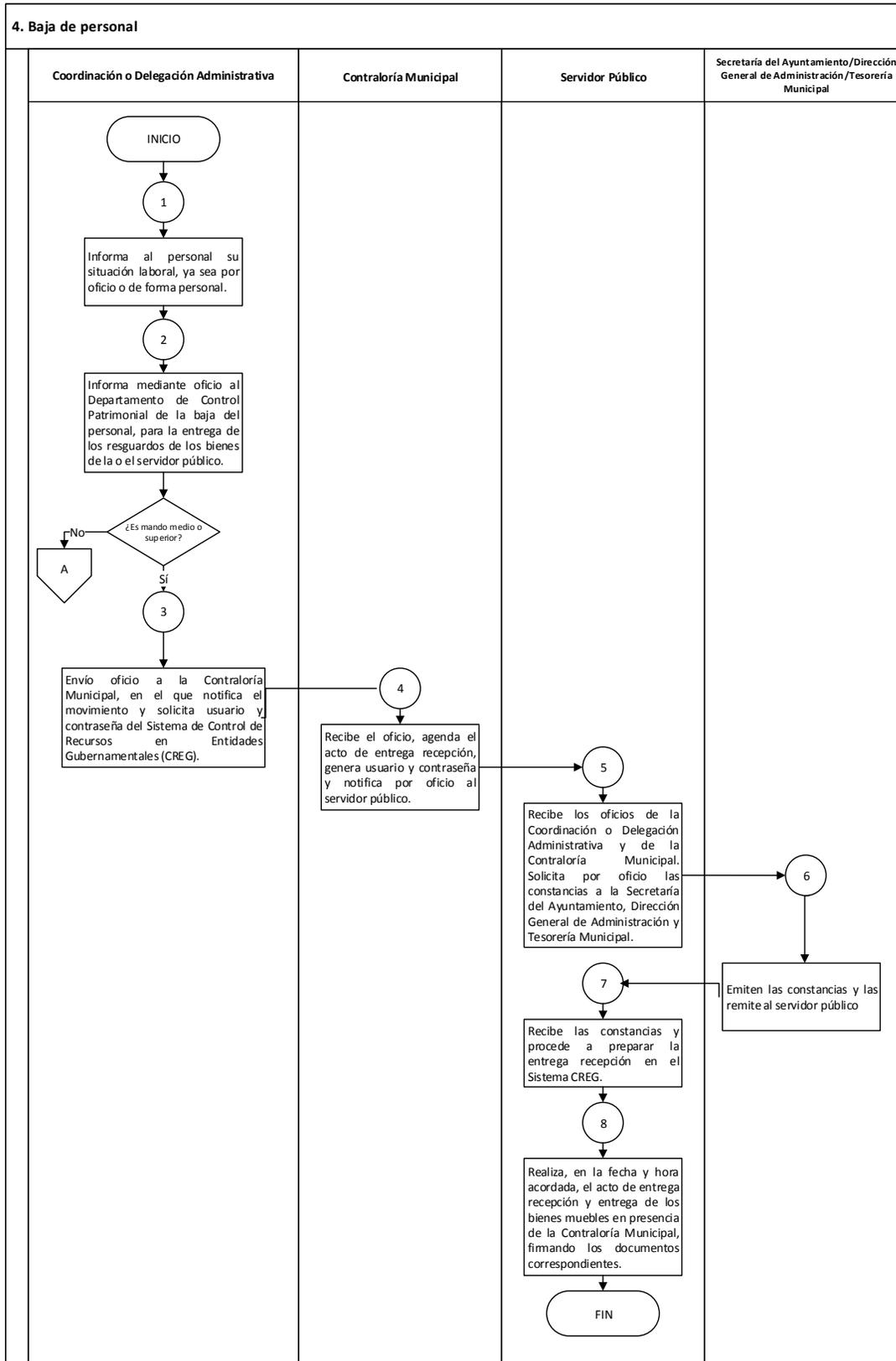
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

4. Baja de personal

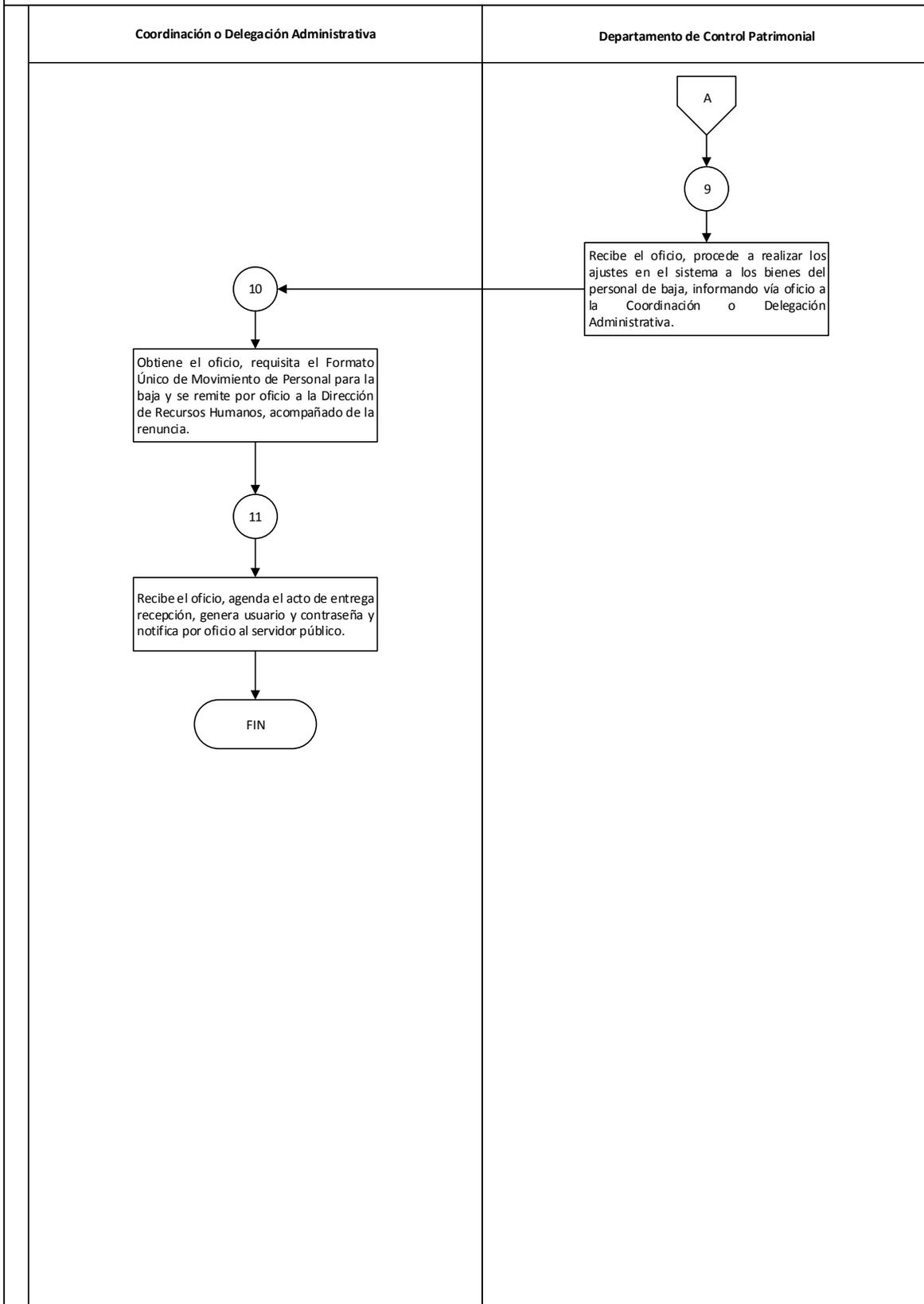
Descriptivo:

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

Diagrama:



4. Baja de personal



IV. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COMERCIO

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos de naturaleza establecida.
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 inspección-verificación llevada a cabo por del personal de inspección-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 la documentación que corresponda al personal adscrito a dicha unidad administrativa, 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 opinión no vinculante 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	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe escrito de solicitud de instauración de procedimiento administrativo, emitido por la Dirección de Inspección y Control Comercial e instruye a su personal para que asigne número consecutivo al Procedimiento Administrativo y el registro en el libro de gobierno; a efecto de determinar el tipo de instauración de conformidad con la normatividad jurídica aplicable.
2		Asigna al personal adscrito a la unidad administrativa, el respectivo documento mediante el cual se solicita que inicie instauración de Procedimiento Administrativo e indica la elaboración la documentación consistente en: Orden de Visita de Inspección-Verificación, 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	Personal Asignado	Turna al Jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, la documentación referente al procedimiento administrativo (instauración, orden y citatorio) para su revisión y posterior opinión no vinculante de la o el titular de la Unidad Jurídica.
4	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Revisa, bajo la tutela de la o el Titular 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 Inspección-Verificación.
6		Recibe la documentación relativa a la instauración de procedimiento administrativo por duplicado, debidamente firmada, la turna al Jefe Departamento de Ordenamiento Comercial, quien a su vez remite al personal de inspección-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

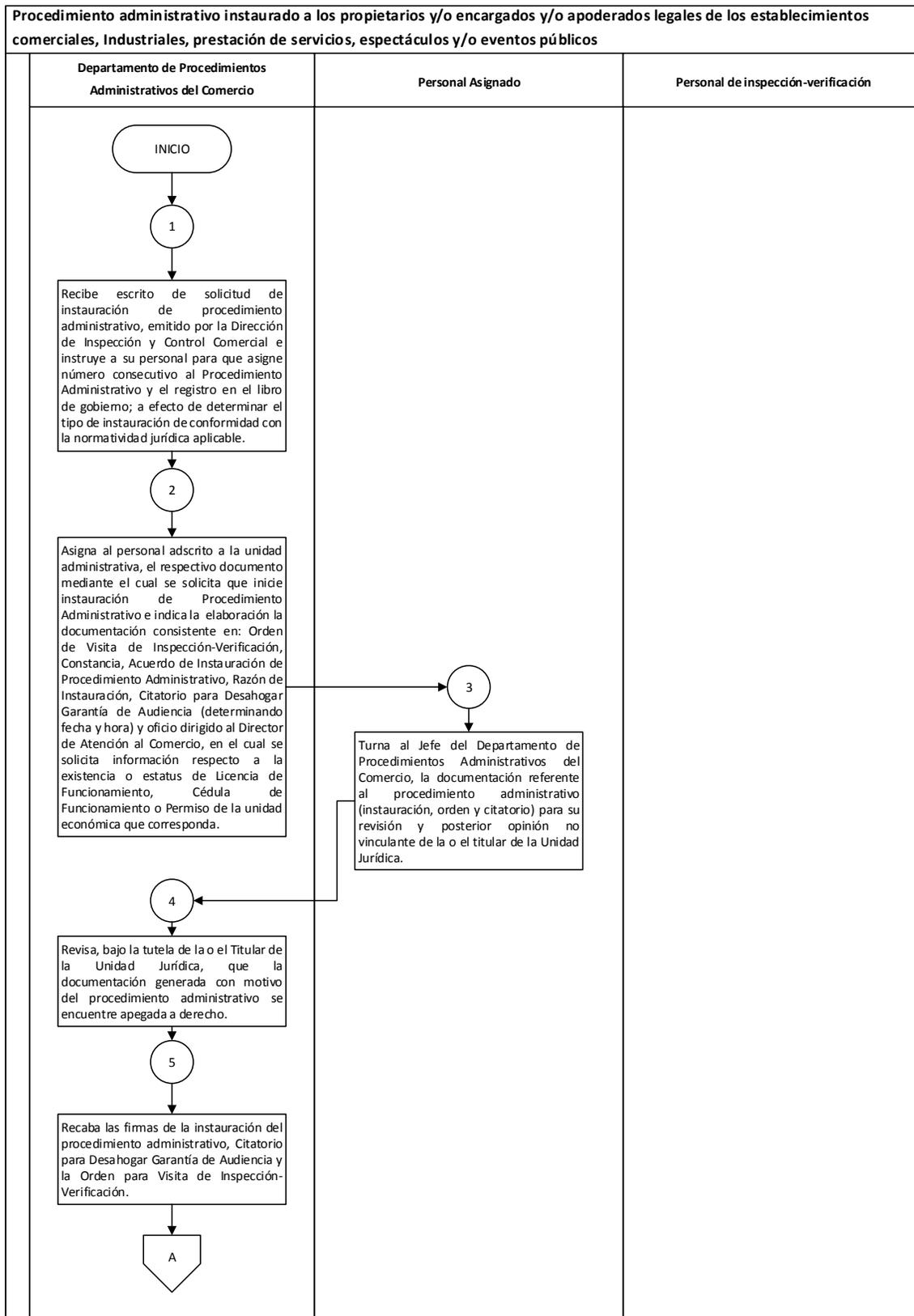
No.	Responsable	Actividad
	Personal de inspección- verificación	encargado y/o apoderado legal la Orden para Visita de inspección-verificación, así como demás documentales generadas.
8		Ejecuta la visita de Inspección-verificación y determina:
		¿Acredita el funcionamiento regular del establecimiento?
9		Sí: Levanta Acta Circunstanciada fundamentando y motivando la no aplicación de la medida preventiva o de seguridad, adjuntando evidencia fotográfica.
10	Personal de inspección- verificación	Remite a la o el jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio la documentación concerniente a la diligencia de Inspección-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 personal asignado que tiene a cargo el expediente, para que elabore la resolución administrativa que a derecho proceda.
11	Personal Asignado	Recibe la documentación correspondiente a la visita de inspección-verificación y anexos, emite resolución administrativa, para ser firmada por el Director de Inspección y Control Comercial, donde se resuelve la conclusión y archivo del procedimiento administrativo.
		FIN
12	Personal de inspección- verificación	No: Elabora el acta de visita de inspección-verificación, posteriormente aplica la medida preventiva y/o de seguridad autorizada, tomando evidencia fotográfica, notifica acuerdo de instauración de procedimiento administrativo, Orden para Visita de Inspección- Verificación y citatorio para desahogar garantía de audiencia.
13		Turna a la o el jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, la documentación correspondiente a la diligencia de Visita de Inspección-Verificación, consistente en Acta Circunstanciada, Citatorio para desahogar garantía de audiencia, así como la Orden para Visita de inspección-verificación y evidencia fotográfica para integrar el expediente.
14	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe la documentación correspondiente a la visita de inspección-verificación y anexos, lo turna al abogado correspondiente para su integración al expediente formado.

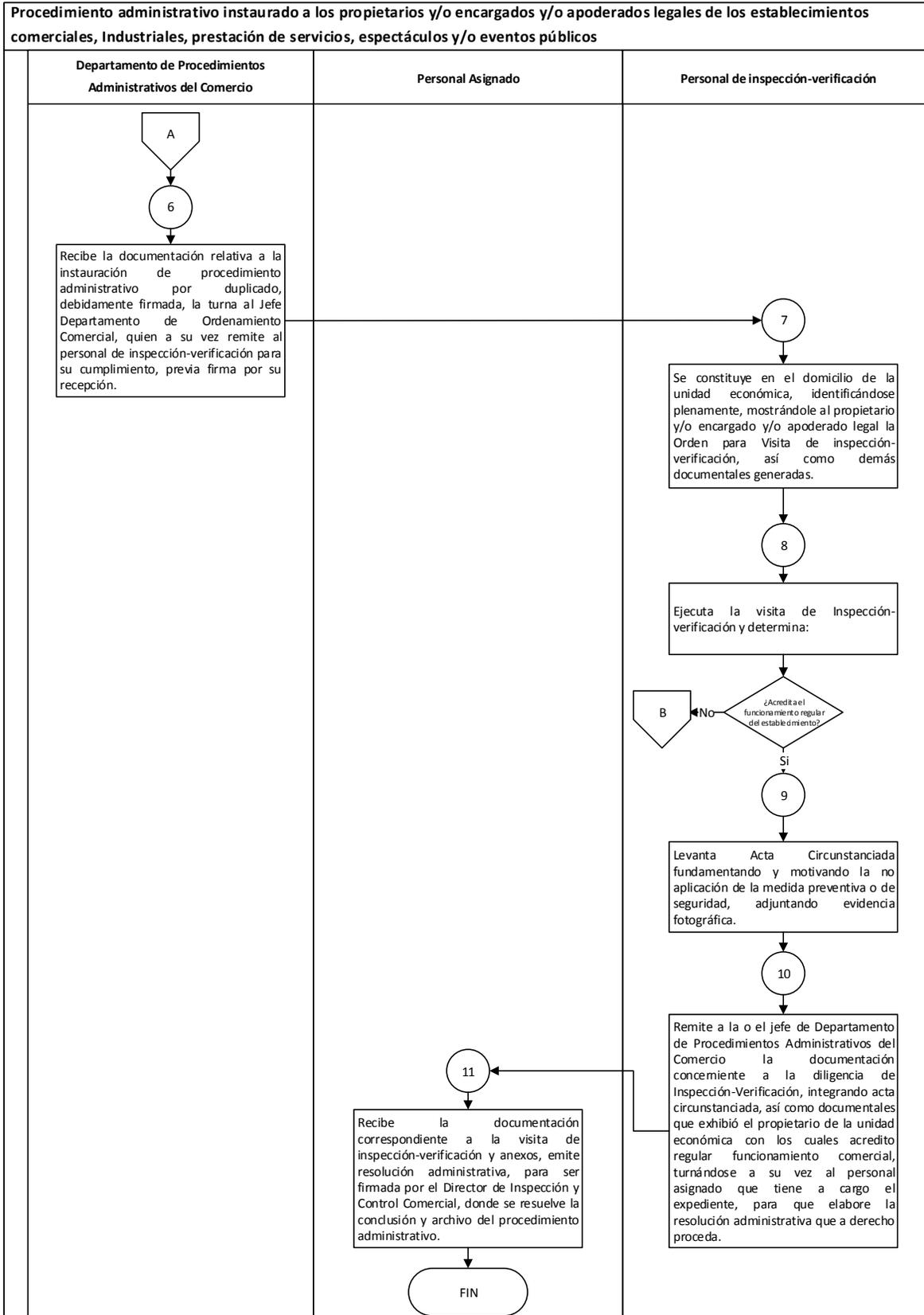
No.	Responsable	Actividad
15	Personal Asignado	Desahoga diligencia de garantía de audiencia, en la cual la o el propietario y/o apoderado legal de la unidad económica acredita previamente su personalidad y propiedad o posesión de la unidad económica y, de así considerarlo, realiza las manifestaciones 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, así como del Director de Inspección y Control Comercial.
16		Concluida la garantía de audiencia resolverá y acordará las peticiones que en su caso haya solicitado por quien compareció a la garantía en mención.
		¿Qué ordenamiento se infringió?
17	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Bando Municipal Gira oficio al Juez Cívico para para determinación de sanción
18		Ley de Competitividad o Ley de Eventos Públicos del Estado de México Emite la Resolución Administrativa, en la que se aplica la sanción atendiendo la gravedad de la infracción.
		¿Existe manifestación de proceso de regularización Propietario y/o apoderado legal?
19	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	No: Termina su actuar, en tanto, en su caso, exista una nueva petición por la o el titular de la unidad económica.
		FIN
20	Propietario y/o apoderado legal de la unidad económica	Sí: Entrega a la Dirección General de Gobierno, escrito de solicitud de retiro provisional y momentáneo de sellos al establecimiento comercial para el único efecto de que se realice la verificación correspondiente, derivado del trámite de alta, revalidación o cambio en la licencia de funcionamiento, turnándose al Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para el trámite correspondiente.
21	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe escrito de solicitud de retiro provisional y momentáneo de sellos a la unidad económica, quien a su vez lo turna al personal asignado, para que proyecte el acuerdo, previa coordinación de la fecha de la diligencia, señalada por el titular del Departamento de Ordenamiento Comercial.

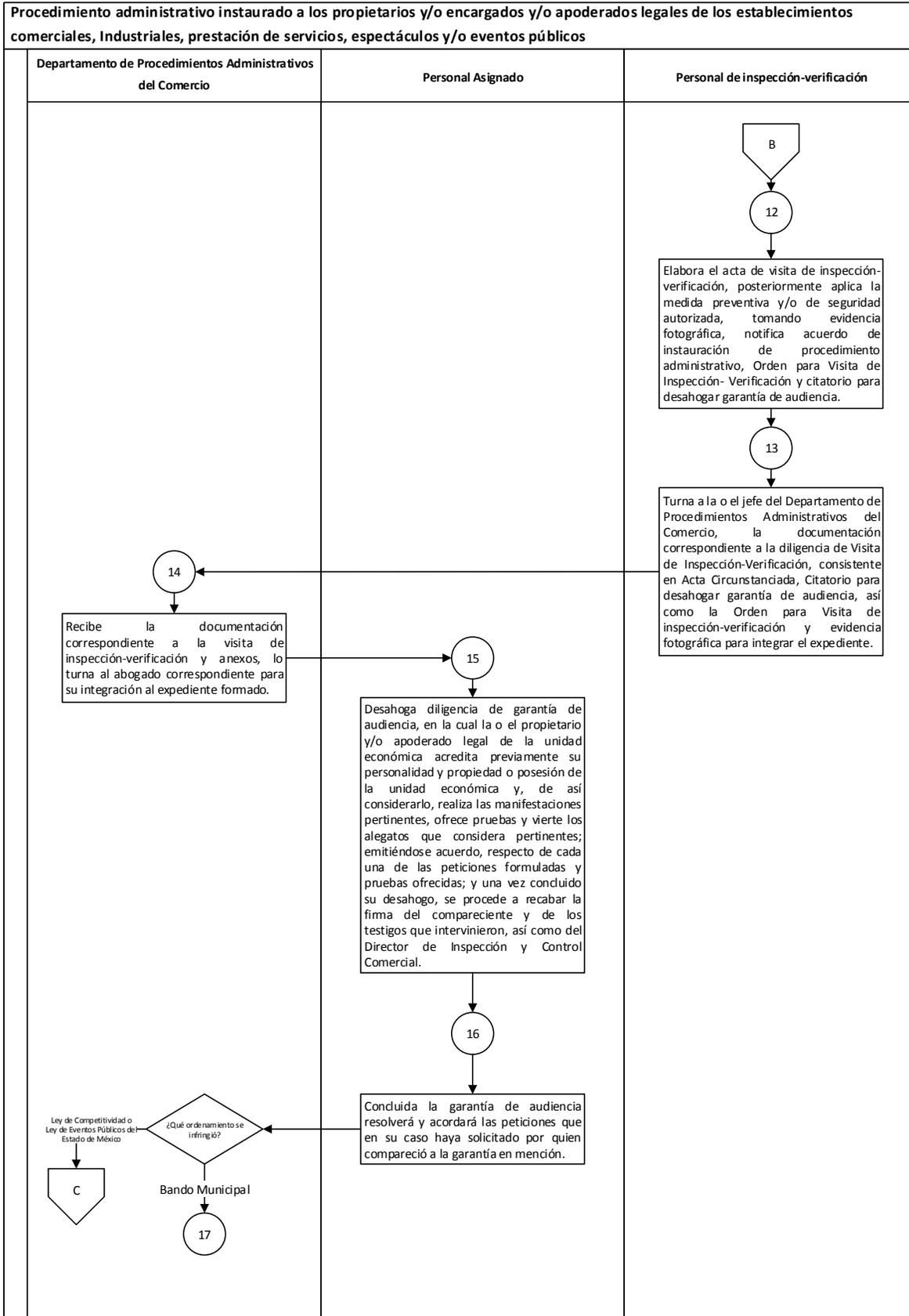
No.	Responsable	Actividad
22	Personal asignado	Turna el acuerdo a la o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para recabar la firma de la o el Director de Inspección y Control Comercial, relativo al retiro provisional y momentáneo, así como la reposición de sellos a la 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 inspección-verificación adscrito para su cumplimiento.
24	Personal de inspección-verificación	Lleva a cabo las diligencias de inspección-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 refiere haber pagado la sanción correspondiente y, en su caso, manifiesta contar con licencia de funcionamiento vigente y, para que se resuelva el PA conforme a derecho proceda, y remitiéndolo al Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para su atención.
27	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe escrito de solicitud de conclusión, lo turna al personal asignado que ventila el procedimiento administrativo, para su atención correspondiente.
28	Personal asignado	Recibe escrito de solicitud de conclusión de procedimiento administrativo para la formulación de resolución administrativa, mediante el cual se determinará el retiro definitivo de sellos, remitiéndolo al titular del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para su revisión y rubrica.
29	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.

No.	Responsable	Actividad
30	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe la resolución referente al retiro definitivo de sellos y lo turna al personal de inspección-verificación para su cumplimiento.
31	Personal de inspección-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.
32	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.
		¿Existe solicitud de baja de la unidad económica por cese de actividades?
		No FIN
33	Propietario y/o apoderado legal de la unidad económica.	Sí: Manifiesta por escrito o en comparecencia voluntaria, el cese de actividades, exhibe pago de la sanción a la que se hizo acreedor por carecer del documento idóneo para ejercer la actividad comercial al momento de la visita de verificación y solicita se emita la resolución correspondiente, para que en su momento se realice el retiro definitivo de sellos.
34	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe escrito y copia simple del pago de multa (original para cotejo), en su caso, desahoga comparecencia voluntaria y acreditación del cumplimiento de la sanción impuesta, emitiendo la resolución correspondiente y ordenando el retiro definitivo de sellos, así como las respectivas visitas a realizar por parte de los inspectores-verificadores, parara acreditar el cese de la actividad comercial..
35	Dirección de Inspección y Control Comercial	Corroborar 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 de mérito.
		FIN

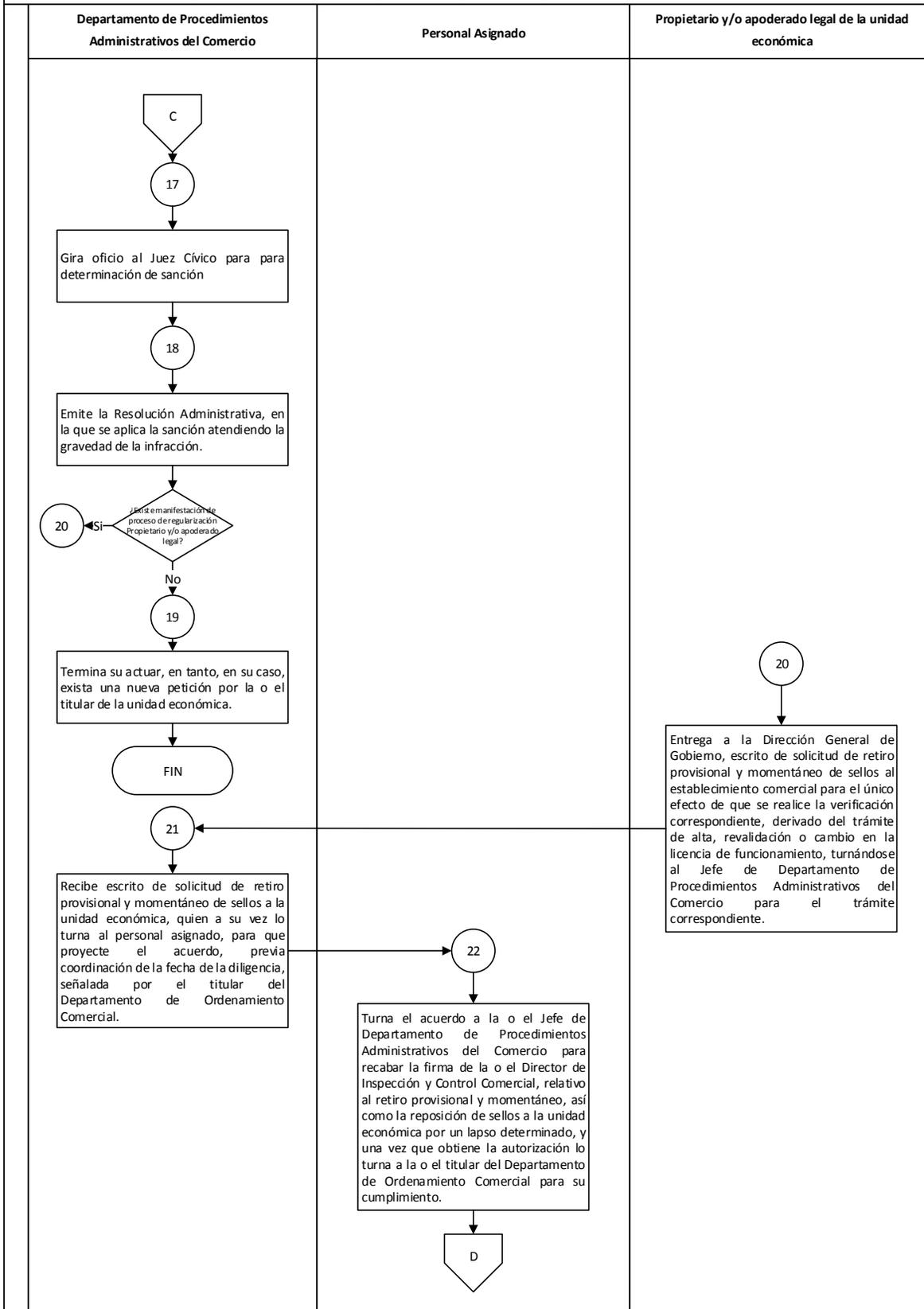
Diagrama:

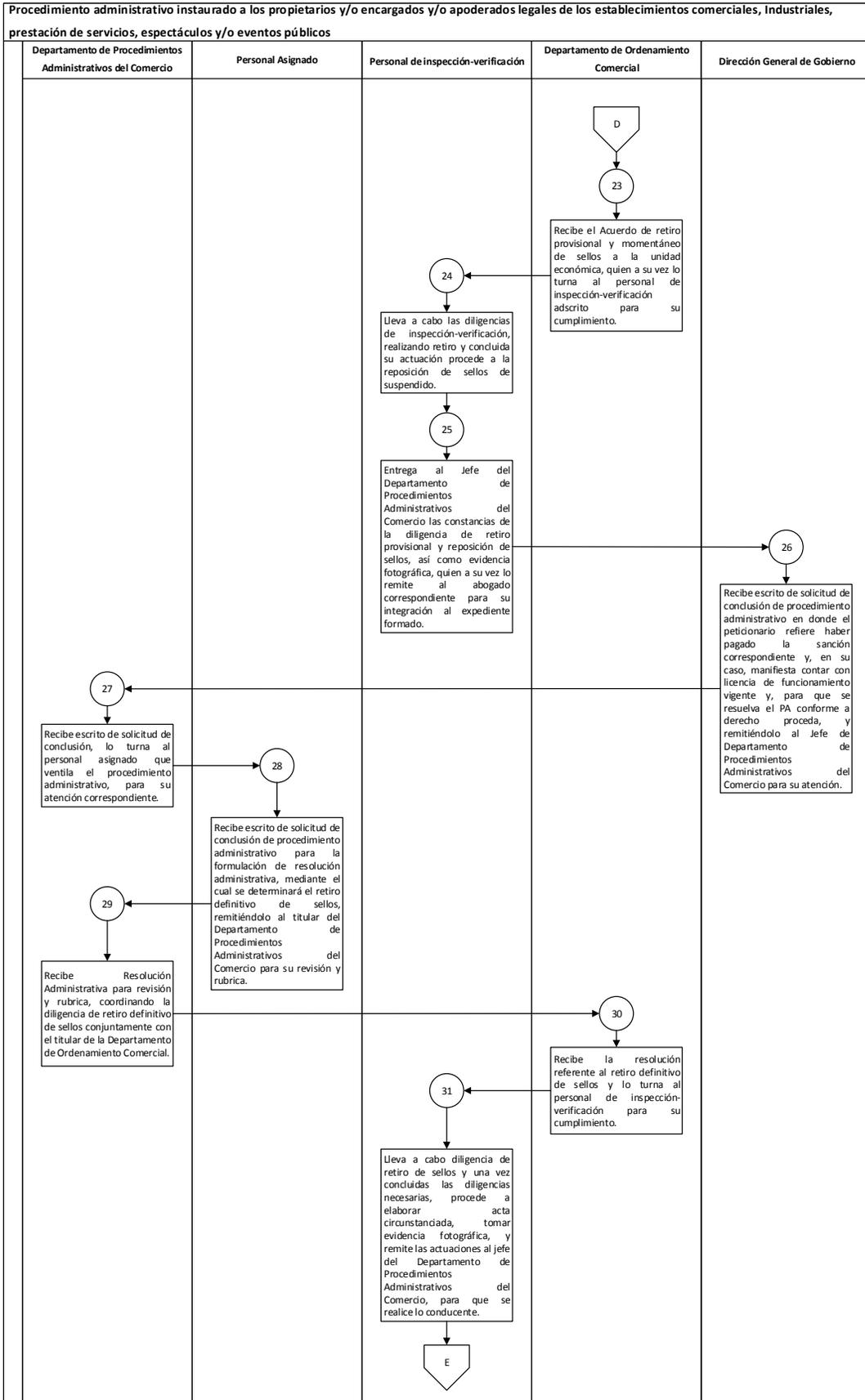


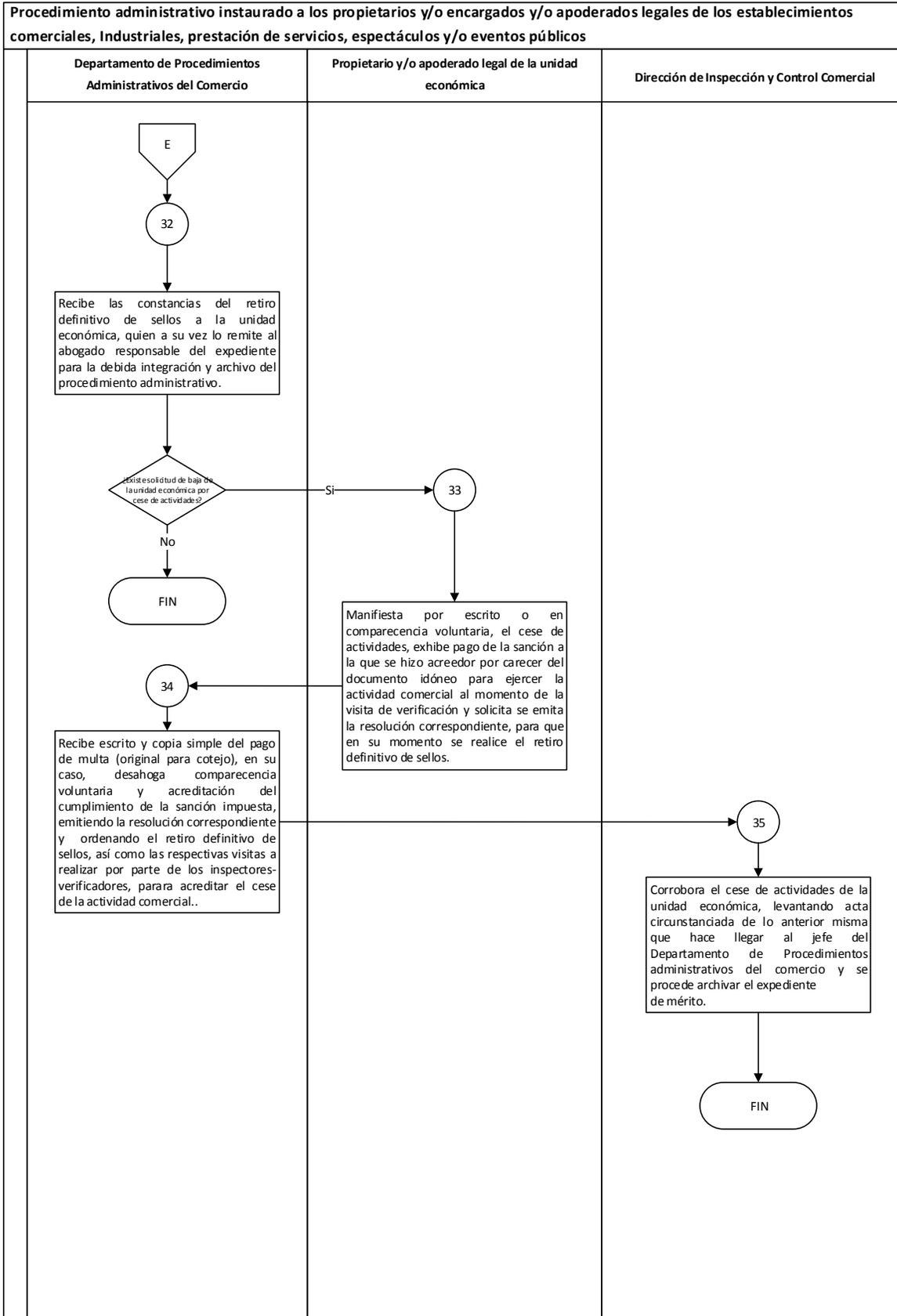




Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, Industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos







V. DEPARTAMENTO DE 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

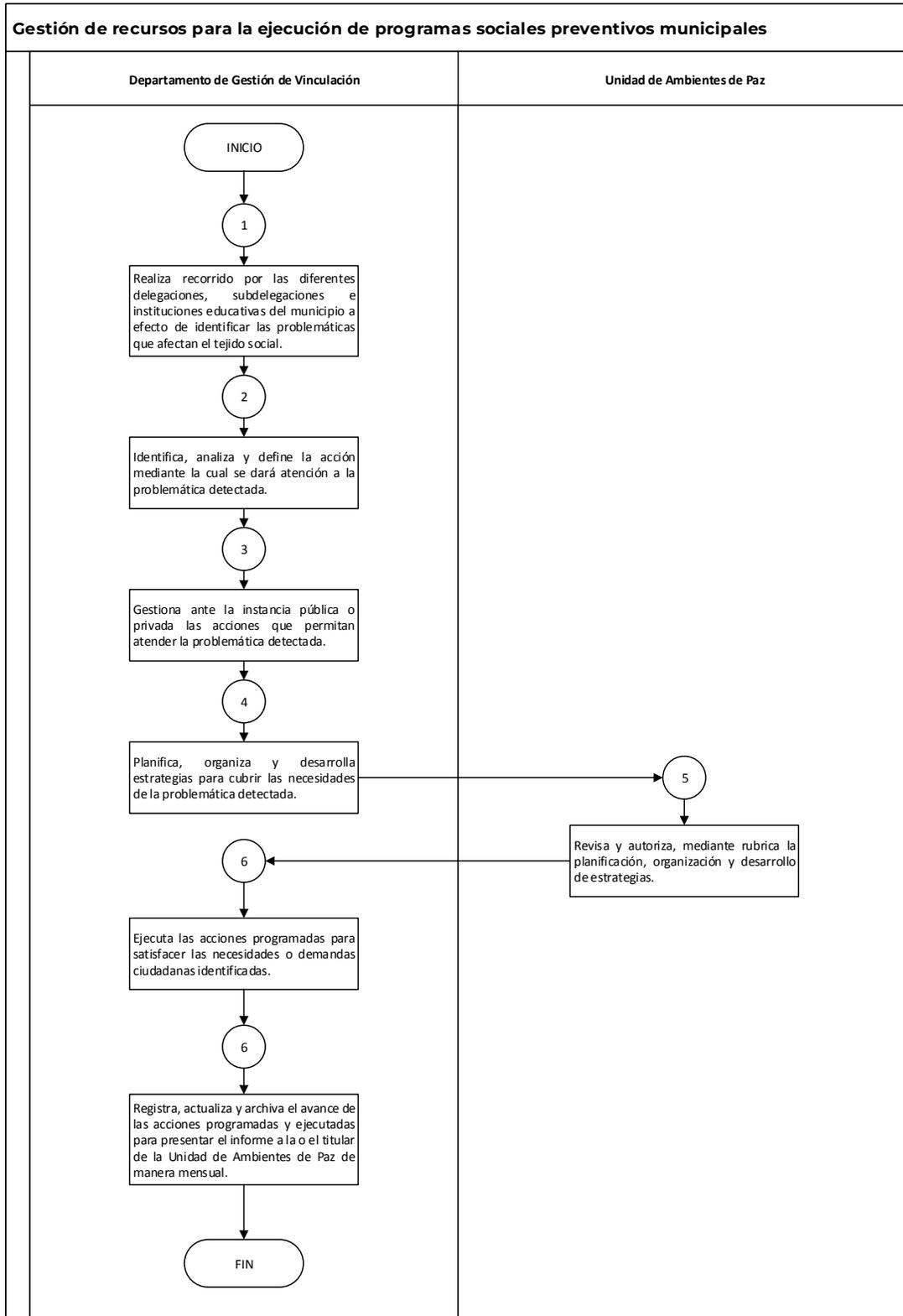
- Se deberá privilegiar la generación continua de canales de vinculación, ante las dependencias de la administración pública municipal, para la ejecución de los programas sociales existentes, dirigiéndolos a los sectores más vulnerables del municipio, a fin de fomentar la igualdad de oportunidades.
- Las dependencias involucradas deberán dar contestación a los oficios a la brevedad posible, 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, subdelegaciones e instituciones educativas 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		Gestiona ante la instancia pública o privada las acciones que permitan atender la problemática detectada.
4		Planifica, organiza y desarrolla estrategias para cubrir las necesidades de la problemática detectada.
5	Unidad de Ambientes de Paz	Revisa y autoriza, mediante rubrica la planificación, organización y desarrollo de estrategias.
6	Departamento de Gestión de Vinculación	Ejecuta las acciones programadas para satisfacer las necesidades o demandas ciudadanas identificadas.
7		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:



VI. 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

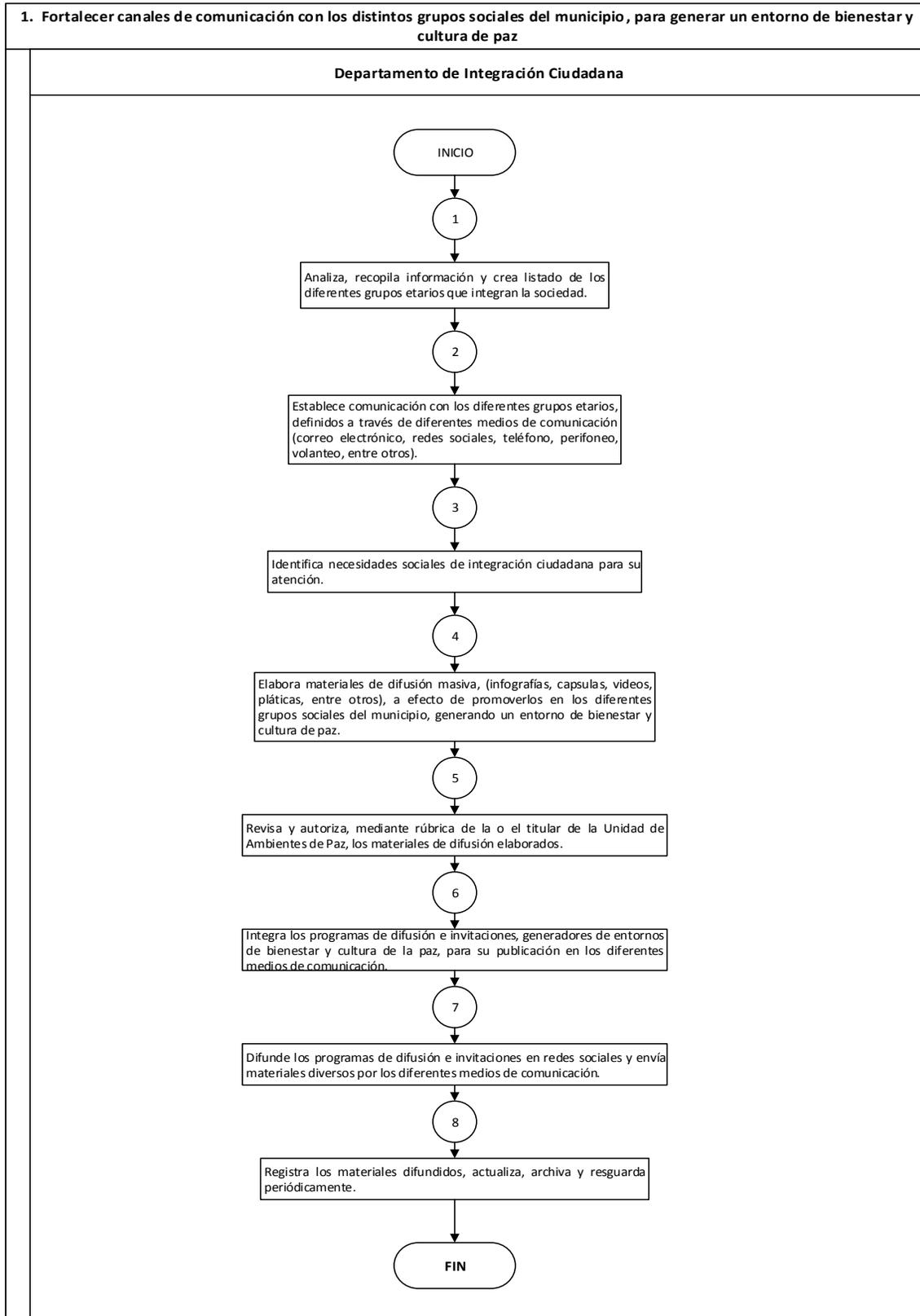
- El Departamento de Integración Ciudadana deberá mantener actualizada la lista de los diferentes grupos etarios, con los que se deba impulsar estrategias que contribuyan a generar entornos de bienestar y cultura de paz, aumentando los factores de prevención del delito, así como la disminución de los factores de riesgo, generadores de violencia.
- Se difundirán los contenidos de interés como infografías, cápsulas, videos y la impartición de pláticas a los diferentes grupos etarios acordes a los momentos que se viven en el entorno actual, a efecto de fortalecer 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		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		Identifica necesidades sociales de integración ciudadana para su atención.
4		Elabora materiales de difusión masiva, (infografías, capsulas, videos, pláticas, entre otros), a efecto de promoverlos en los diferentes grupos sociales del municipio, generando un entorno de bienestar y cultura de paz.
5		Revisa y autoriza, mediante rúbrica de la o el titular de la Unidad de Ambientes de Paz, los materiales de difusión elaborados.
6		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		Difunde los programas de difusión e invitaciones en redes sociales y envía materiales diversos por los diferentes medios de comunicación.
8		Registra los materiales difundidos, actualiza, archiva y resguarda periódicamente.
		FIN

Diagrama:



VII. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE

Nombre del Procedimiento: Recorridos de inspección-verificación 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-verificación, a las personas que no cuenten con el documento que acredite la autorización para el ejercicio de su actividad, se aplicará la medida preventiva contenida en el artículo 100 fracción III del Bando Municipal vigente.
- 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-verificación podrán llevarse a cabo en compañía de la fuerza pública (policías municipales) y, en su caso, de demás autoridades competentes.
- El registro de la mercancía, productos, mobiliario y/o vehículos (bienes asegurados), se deberá realizar para conocimiento de la o el comerciante al momento del aseguramiento o en las oficinas de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- Cuando se detecte la comisión flagrante de una infracción a las normas que regulan el ejercicio de la actividad comercial informal, el inspector-verificador, bajo la responsabilidad de su superior jerárquico, podrán llevar a cabo el aseguramiento de mercancías, productos, mobiliario y/o vehículos, que se expendan en la vía pública o bien puedan crear un riesgo inminente o contaminación.
- Cuando el personal de inspección-verificación 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. Recorridos de inspección-verificación a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio.

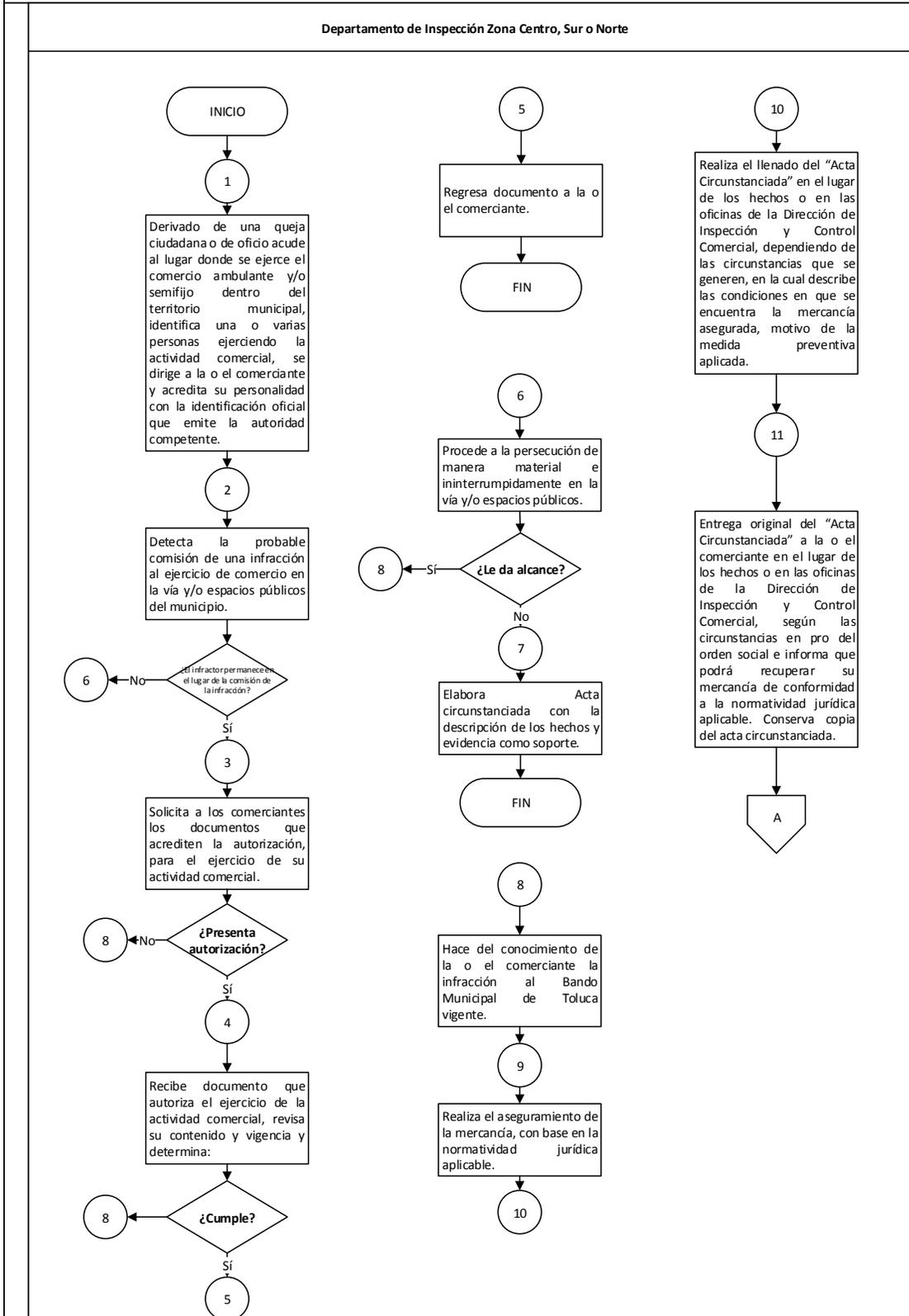
Descriptivo:

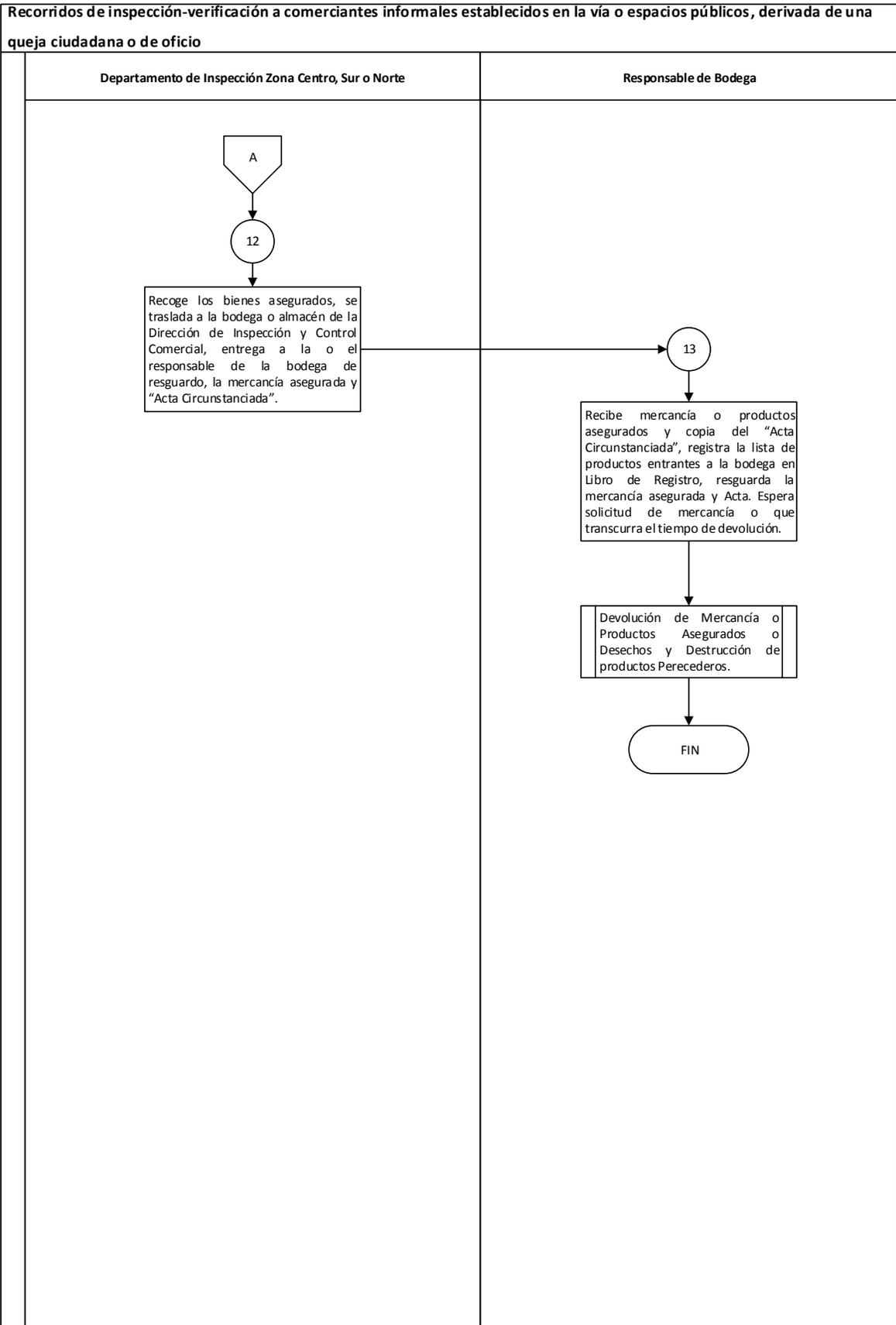
No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Derivado de una queja ciudadana o de oficio acude al lugar donde se ejerce el comercio ambulante y/o semifijo dentro del territorio municipal, identifica una o varias personas ejerciendo la actividad comercial, se dirige a la o el comerciante y acredita su personalidad con la identificación oficial que emite la autoridad competente.
2		Detecta la probable 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?
		No Se conecta con el paso 6
3	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Si Solicita a los comerciantes los documentos que acrediten la autorización, para el ejercicio de su actividad comercial.
		¿Presenta autorización?
		No Se conecta con el paso 8.
4	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Sí: Recibe documento que autoriza el ejercicio de la actividad comercial, revisa su contenido y vigencia y determina:
		¿Cumple?
		No Se conecta con el paso 8.
5	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Sí: Regresa documento a la o el comerciante.
		FIN
6	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Procede a la persecución de manera material e ininterrumpidamente en la vía y/o espacios públicos.
		¿Le da alcance?
7	Departamento de Inspección Zona	No:

No	Responsable	Actividad
	Centro, Sur o Norte	Elabora Acta circunstanciada con la descripción de los hechos y evidencia como soporte.
		FIN
8	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	SI: Hace del conocimiento de la o el comerciante la infracción al Bando Municipal de Toluca vigente.
9		Realiza el aseguramiento de la mercancía, con base en la normatividad jurídica aplicable.
10		Realiza el llenado del "Acta Circunstanciada" en el lugar de los hechos o en las oficinas de la Dirección de Inspección y Control Comercial, dependiendo de las circunstancias que se generen, en la cual describe las condiciones en que se encuentra la mercancía asegurada, motivo de la medida preventiva aplicada.
11		Entrega original del "Acta Circunstanciada" a la o el comerciante en el lugar de los hechos o en las oficinas de la Dirección de Inspección y Control Comercial, según las circunstancias en pro del orden social e informa que podrá recuperar su mercancía de conformidad a la normatividad jurídica aplicable. Conserva copia del acta circunstanciada.
12		Recoge los bienes 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".
13	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: Devolución de Mercancía o Productos Asegurados o Desechos y Destrucción de productos Percederos.
		FIN

Diagrama:

Recorridos de inspección-verificación a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio





Nombre del Procedimiento:	Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, y devolución o en su caso, remisión de los bienes asegurados.
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, y devolución o en su caso, remisión de los bienes asegurados en las bodegas de la Dirección de Inspección y Control Comercial o, en su caso, hasta su remisión a la Dirección General de Administración

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, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, y devolución o en su caso, remisión de los bienes asegurados, hasta su entrega, o de ser el caso, su remisión a la Dirección General de Administración.
- Se entenderá por bienes asegurados a la mercancía, bienes, mobiliario y/o vehículos asegurados en las actividades de inspección-verificación.
- Si el propietario no solicita de manera inmediata la calificación de la infracción a la que se hubiera hecho acreedor, se iniciará el Procedimiento Administrativo Común.
- Los bienes asegurados de tipo no perecederos se resguardarán en la bodega asignada por un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente al aseguramiento.
- Los bienes asegurados de tipo perecederos se resguardarán en la bodega asignada por un término de 36 horas, contados a partir del aseguramiento.

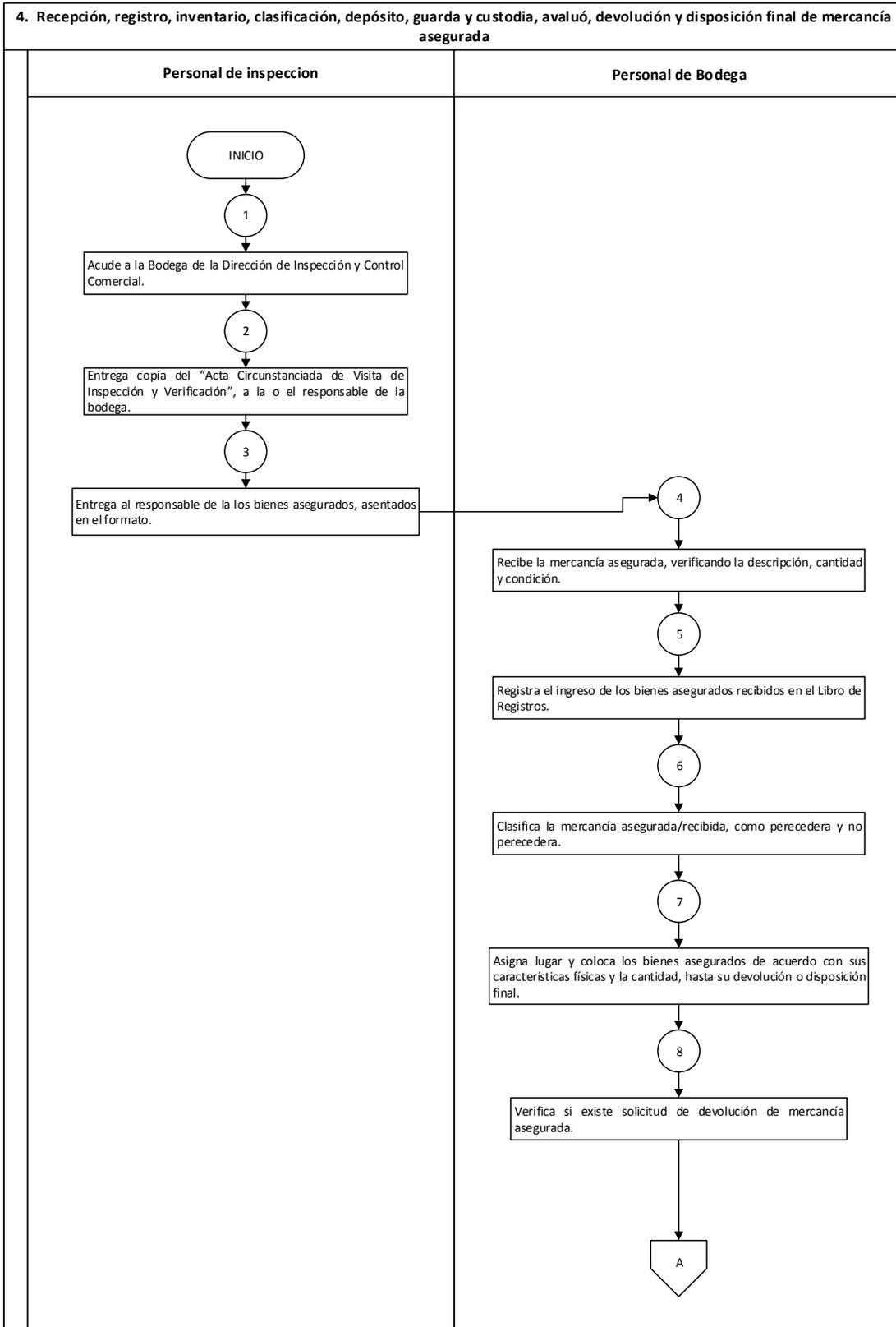
4. Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avalúo, devolución y disposición final de mercancía asegurada

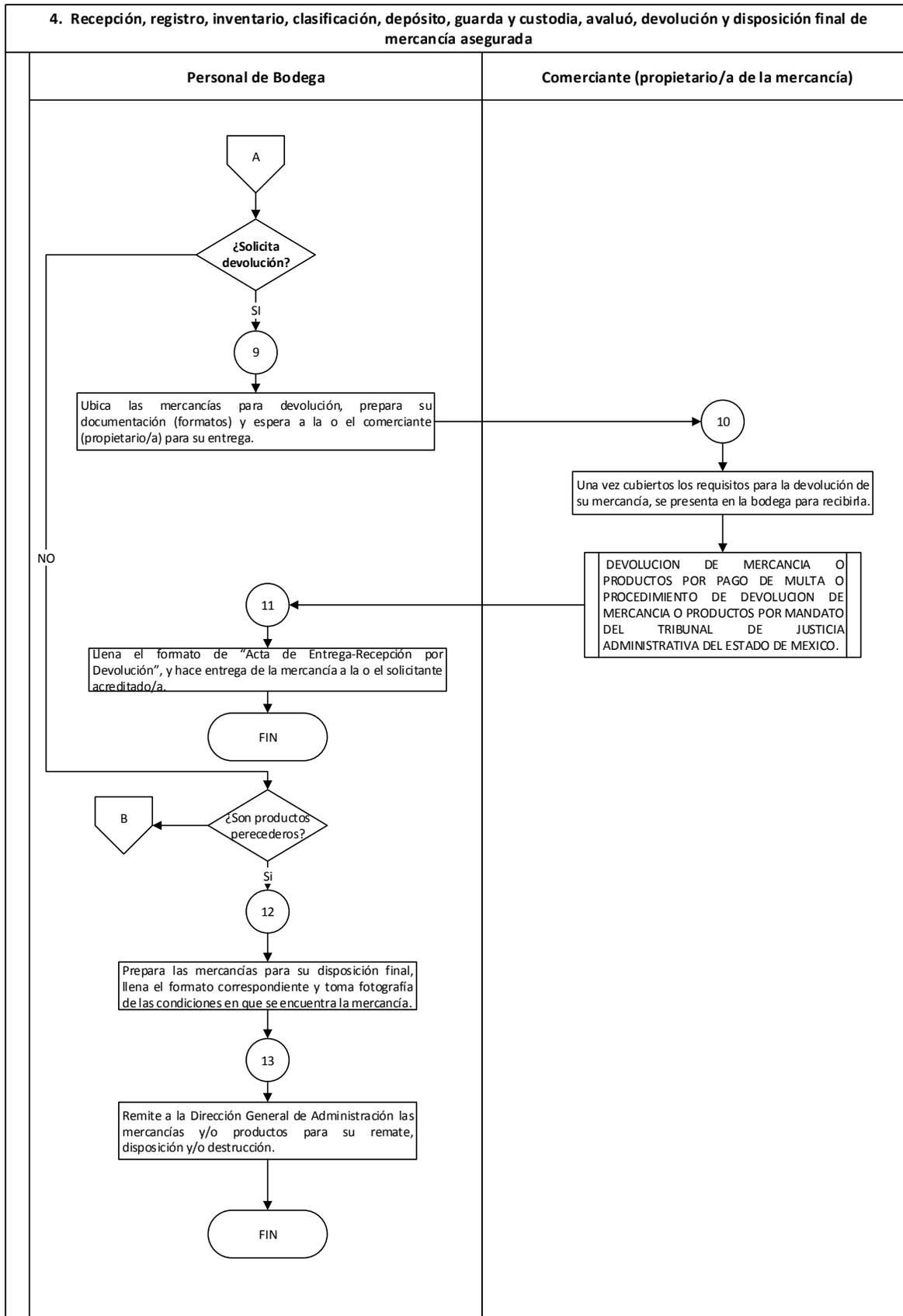
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Personal de Inspección-Verificación	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 los bienes asegurados, asentados 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 los bienes asegurados recibidos en el Libro de Registros.
6	Personal de Bodega	Clasifica la mercancía asegurada/recibida, como perecedera y no perecedera.
7	Personal de Bodega	Asigna lugar y coloca los bienes asegurados de acuerdo con sus características físicas y la cantidad, hasta su devolución o disposición final.
8	Personal de Bodega	Verifica si existe solicitud de devolución de mercancía asegurada.
		¿Solicita devolución?
9	Personal de Bodega	Sí: Ubica las mercancías para devolución, prepara su documentación (formatos) y espera a la o el comerciante (propietario/a) para su entrega.
10	Comerciante (propietario/a de la mercancía)	Una vez cubiertos los requisitos para la devolución de su mercancía, se presenta en la bodega para recibirla.
		Se conecta con el procedimiento de Devolución de Mercancía o Productos por Pago de Multa o Procedimiento de Devolución de Mercancía o Productos por Mandato del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.
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
		No: ¿Son productos perecederos?
12	Personal de Bodega	Sí: Prepara las mercancías para su disposición final, llena el formato correspondiente y toma fotografía de las condiciones en que se encuentra la mercancía.

No	Responsable	Actividad
13	Personal de Bodega	Remite a la Dirección General de Administración las mercancías y/o productos para su remate, disposición y/o destrucción.
		FIN
14	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	No Declara el abandono de las mercancías, productos, mobiliario y/o vehículos, una vez transcurrido el plazo de 15 días hábiles.
15		Notifica personalmente a la o el propietario en su domicilio o en los estrados de la Dirección de Inspección y Control Comercial, quién contará con un término de 16 días hábiles para presentarse a solicitar la devolución de su mercancía, productos, mobiliario y/o vehículos.
16		Remite las mercancías, productos, mobiliario y/o vehículos, a la Dirección General de Administración, para su remate, disposición y/o destrucción, una vez transcurrido el plazo determinado.
		FIN

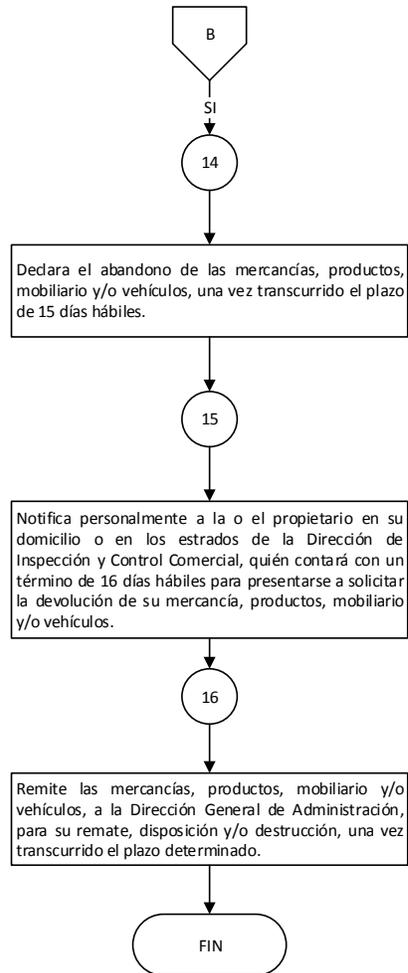
Diagrama:





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

Personal de Bodega



Nombre del Procedimiento: Devolución de mercancía, productos, mobiliario y/o vehículos asegurados.

Objetivo: Devolver mercancía, productos, mobiliario y/o vehículos asegurados (bienes asegurados) a quien acredite la legítima propiedad y realice el pago de la multa correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

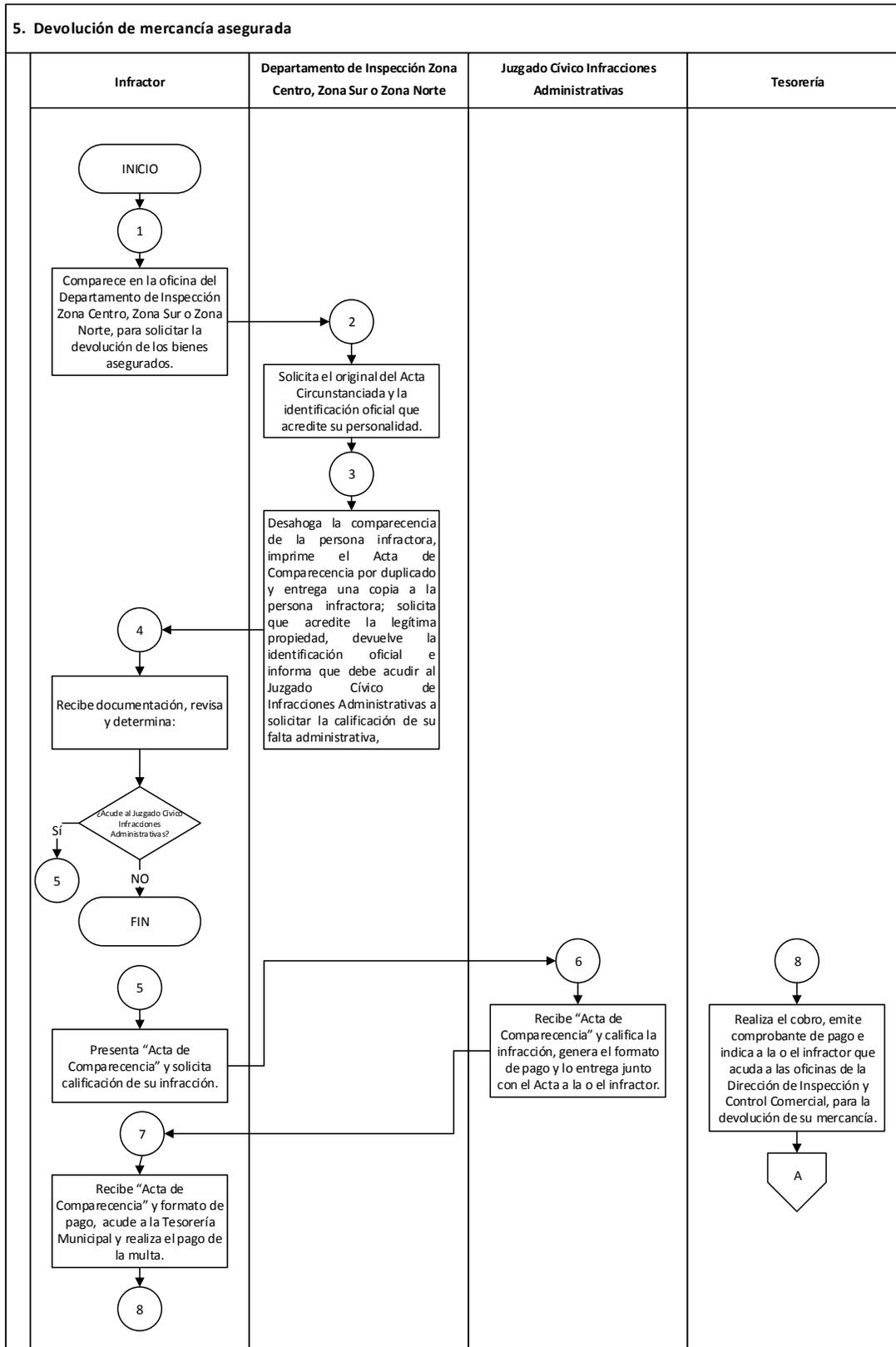
- La entrega de la mercancía se realizará de manera inmediata toda vez que se cumpla con el pago respectivo y se acredite la legítima propiedad, en las bodegas registradas de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- La Dirección de Inspección y Control Comercial, en caso de que los bienes asegurados no sean recogidos por la o el infractor en el tiempo establecido y ésta presente buenas condiciones, se procederá de conformidad a la normatividad jurídica aplicable.
- Se entenderá por bienes asegurados a la mercancía, bienes, mobiliario y/o vehículos asegurados en las actividades de inspección-verificación.

5. Devolución de mercancía asegurada

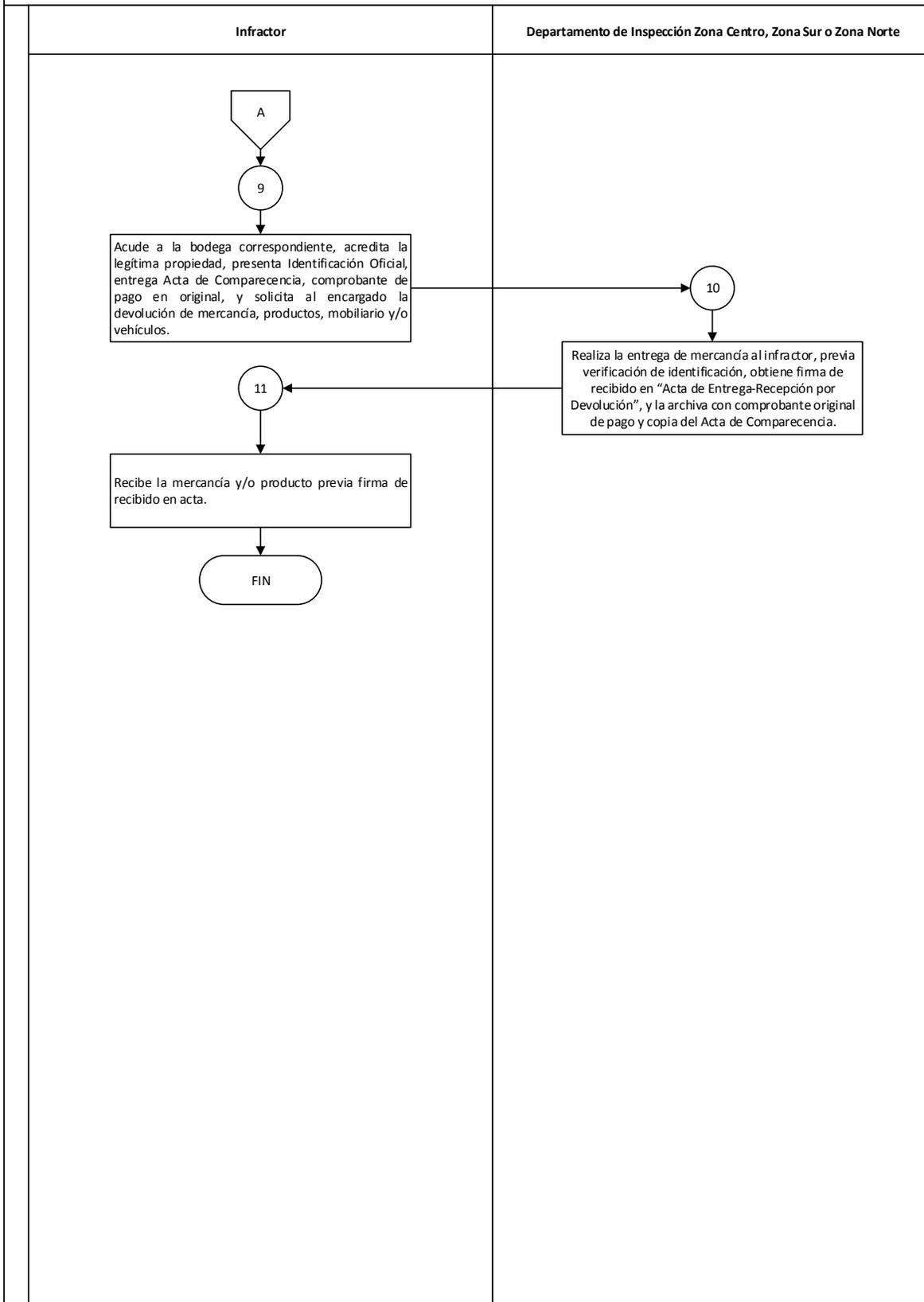
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Infractor	Comparece en la oficina del Departamento de Inspección Zona Centro, Zona Sur o Zona Norte, para solicitar la devolución de los bienes asegurados.
2	Departamento de Inspección Zona Centro, Zona Sur o Zona Norte	Solicita el original del Acta Circunstanciada y la identificación oficial que acredite su personalidad.
3		Desahoga la comparecencia de la persona infractora, imprime el Acta de Comparecencia por duplicado y entrega una copia a la persona infractora; solicita que acredite la legítima propiedad, devuelve la identificación oficial e informa que debe acudir al Juzgado Cívico de Infracciones Administrativas a solicitar la calificación de su falta administrativa,
4	Infractor	Recibe documentación, revisa y determina:
		¿Acude al Juzgado Cívico Infracciones Administrativas?
		No: FIN
5	Infractor	Sí: Presenta "Acta de Comparecencia" y solicita calificación de su infracción.
6	Juzgado Cívico Infracciones Administrativas	Recibe "Acta de Comparecencia" y califica la infracción, genera el formato de pago y lo entrega junto con el Acta a la o el infractor.
7	Infractor	Recibe "Acta de Comparecencia" y formato de pago, acude a la Tesorería Municipal y realiza el pago de la multa.
8	Tesorería	Realiza el cobro, emite comprobante de pago e indica a la o el infractor que acuda a las oficinas de la Dirección de Inspección y Control Comercial, para la devolución de su mercancía.
9	Infractor	Acude a la bodega correspondiente, acredita la legítima propiedad, presenta Identificación Oficial, entrega Acta de Comparecencia, comprobante de pago en original, y solicita al encargado la devolución de mercancía, productos, mobiliario y/o vehículos.
10	Departamento de Inspección Zona Centro, Zona Sur o Zona Norte	Realiza la entrega de mercancía al infractor, previa verificación de identificación, obtiene firma de recibido en "Acta de Entrega-Recepción por Devolución", y la archiva con comprobante original de pago y copia del Acta de Comparecencia.
11	Infractor	Recibe la mercancía y/o producto previa firma de recibido en acta.
		FIN

Diagrama:



5. Devolución de mercancía asegurada



Nombre del Procedimiento: Devolución de bienes asegurados a las y los infractores en los recorridos de inspección-verificación, 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

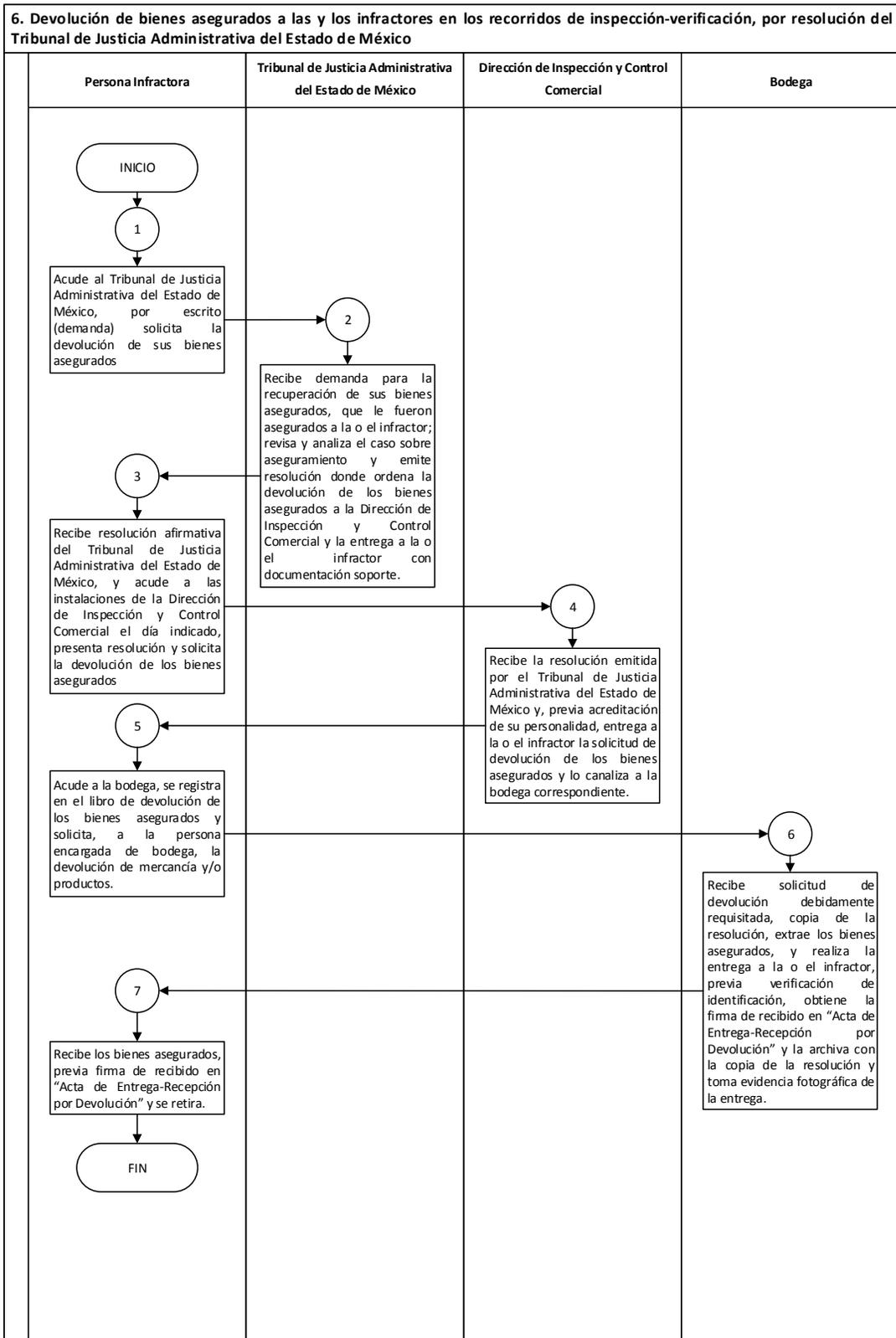
- La mercancía solo será devuelta a la o el infractor, cuando el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, así lo ordene a la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- En caso de que el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México ordene la devolución de la mercancía, se estará pendiente a la resolución definitiva respecto al pago de multa.
- Se entenderá por bienes asegurados a la mercancía, bienes, mobiliario y/o vehículos asegurados en las actividades de inspección-verificación.

6. Devolución de bienes asegurados a las y los infractores en los recorridos de inspección-verificación, 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, por escrito (demanda) solicita la devolución de sus bienes asegurados
2	Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México	Recibe demanda para la recuperación de sus bienes asegurados, que le fueron asegurados a la o el infractor; revisa y analiza el caso sobre aseguramiento y emite resolución donde ordena la devolución de los bienes asegurados 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 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 los bienes asegurados
4	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe la resolución 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 los bienes asegurados y lo canaliza a la bodega correspondiente.
5	Persona Infractora	Acude a la bodega, se registra en el libro de devolución de los bienes asegurados y solicita, a la persona encargada de bodega, la devolución de mercancía y/o productos.
6	Bodega	Recibe solicitud de devolución debidamente requisitada, copia de la resolución, extrae los bienes asegurados, 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 copia de la resolución y toma evidencia fotográfica de la entrega.
7	Persona Infractora	Recibe los bienes asegurados, previa firma de recibido en "Acta de Entrega-Recepción por Devolución" y se retira.
		FIN

Diagrama:



VIII. DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO COMERCIAL

Nombre del Procedimiento: Atención de solicitudes de inspección-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

- Las visitas de inspección-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 Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial acompañará al inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, quien será el encargado de realizar la inspección-verificación de las actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios, que realizan las y los particulares.
- El Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial acompañará al inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, quien realizará la inspección-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.

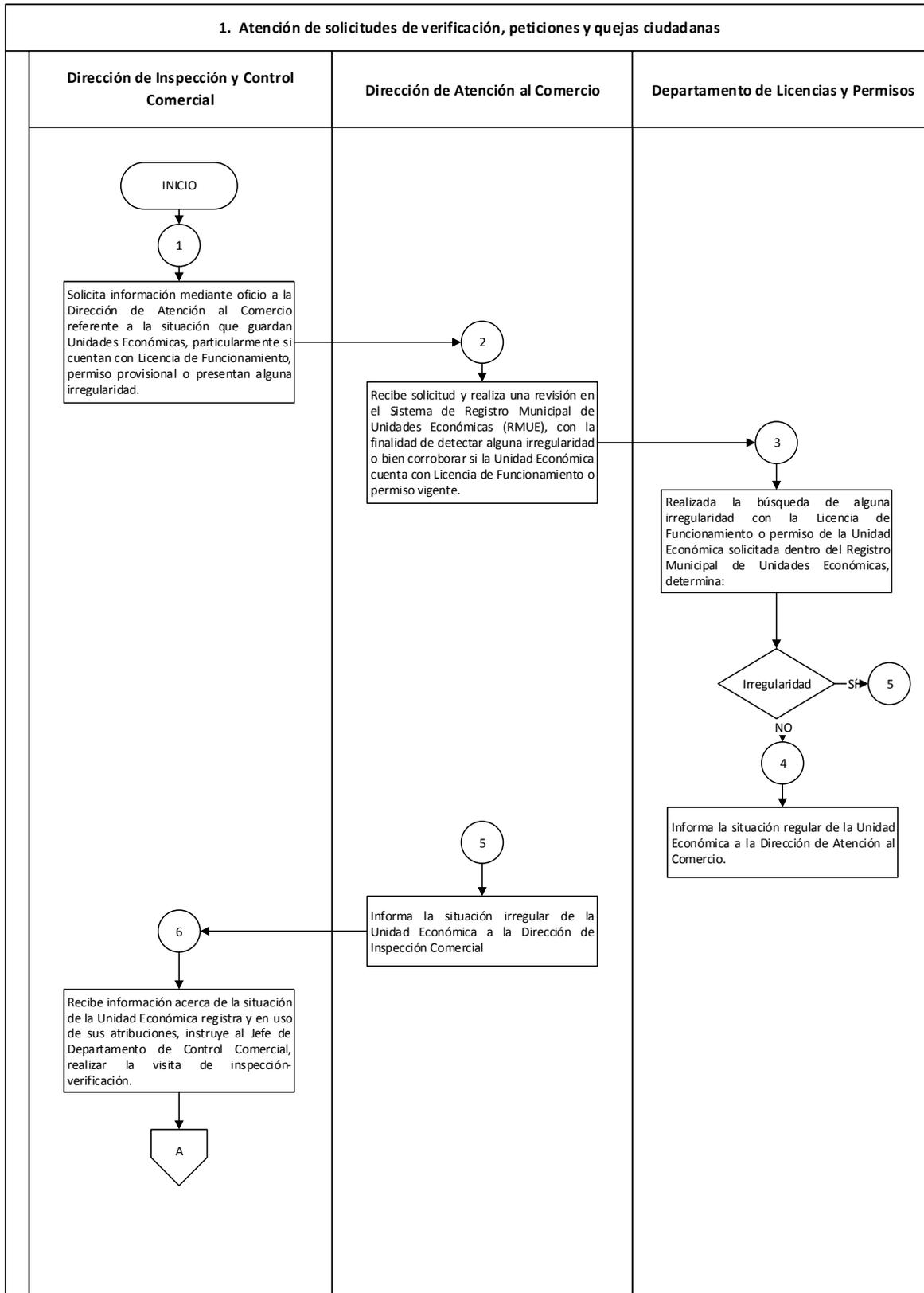
1. Atención de solicitudes de verificación, peticiones y quejas ciudadanas

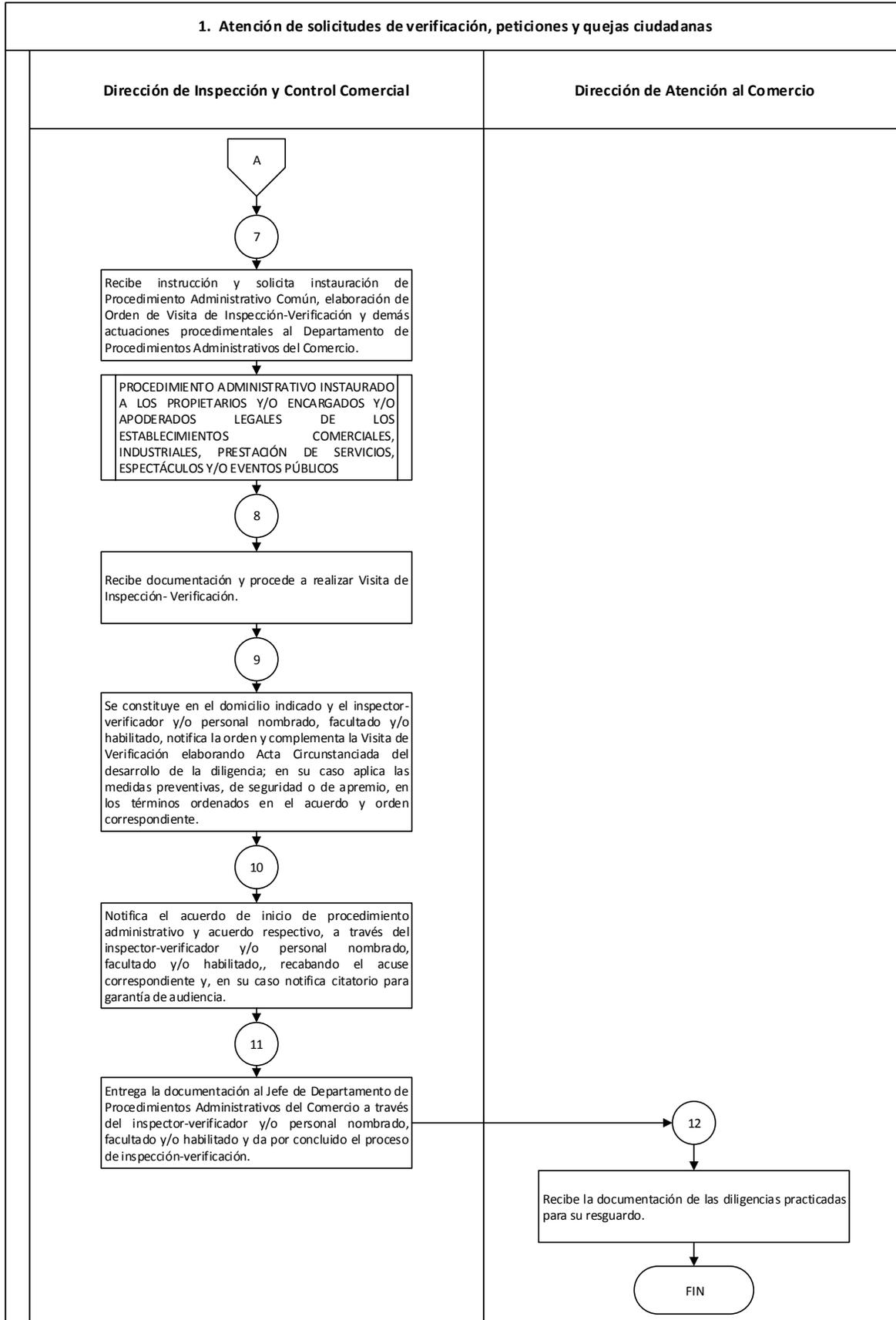
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Inspección y Control Comercial	Solicita información mediante oficio a la Dirección de Atención al Comercio referente a la situación que guardan Unidades Económicas, particularmente si cuentan con Licencia de Funcionamiento, permiso provisional o presentan alguna irregularidad.
2	Dirección de Atención al Comercio	Recibe solicitud y realiza una revisión en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE), con la finalidad de detectar alguna irregularidad o bien corroborar si la Unidad Económica cuenta con Licencia de Funcionamiento o permiso vigente.
3	Departamento de Licencias y Permisos	Realizada la búsqueda de alguna irregularidad con la Licencia de Funcionamiento o permiso de la Unidad Económica solicitada dentro del Registro Municipal de Unidades Económicas, determina:
		Irregularidad
4	Departamento de Licencias y Permisos	No: Informa la situación regular de la Unidad Económica a la Dirección de Atención al Comercio.
5	Dirección de Atención al Comercio	Sí: Informa la situación irregular de la Unidad Económica a la Dirección de Inspección Comercial.
6	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe información acerca de la situación de la Unidad Económica registra y en uso de sus atribuciones, instruye al Jefe de Departamento de Control Comercial, realizar la visita de inspección-verificación.
7	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe instrucción y solicita instauración de Procedimiento Administrativo Común, elaboración de Orden de Visita de Inspección-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

No	Responsable	Actividad
		APODERADOS LEGALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, INDUSTRIALES, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ESPECTÁCULOS Y/O EVENTOS PÚBLICOS”.
8	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe documentación y procede a realizar Visita de Inspección- Verificación.
9	Departamento de Ordenamiento Comercial	Se constituye en el domicilio indicado y el inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, 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 o de apremio, en los términos ordenados en el acuerdo y orden correspondiente.
10	Departamento de Ordenamiento Comercial	Notifica el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo y acuerdo respectivo, a través del inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado,, recabando el acuse correspondiente y, en su caso notifica citatorio para garantía de audiencia.
11	Departamento de Ordenamiento Comercial	Entrega la documentación al Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio a través del inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado y da por concluido el proceso de inspección-verificación.
12	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe la documentación de las diligencias practicadas para su resguardo.
		FIN

Diagrama:





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

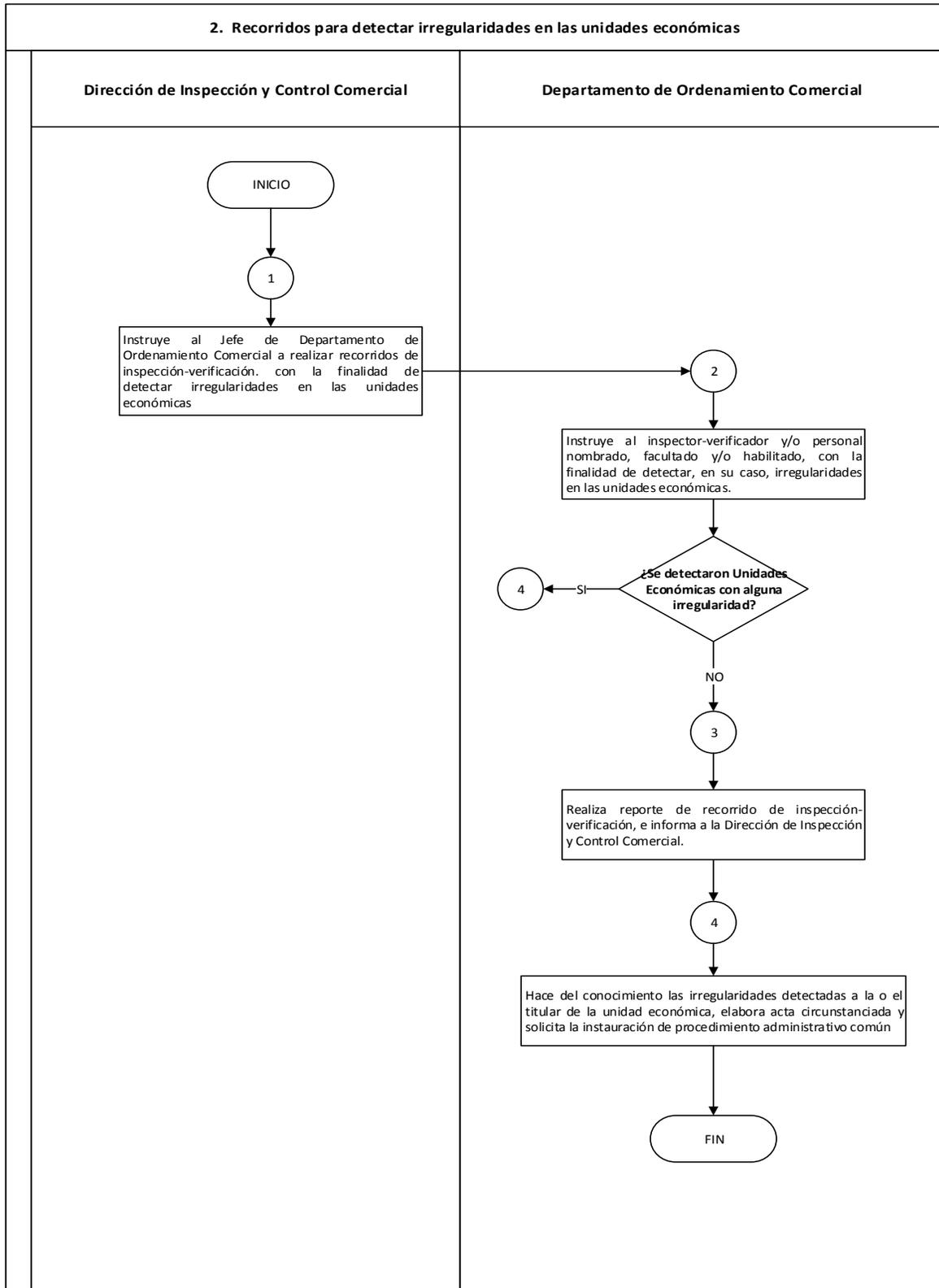
- La o el Jefe de Departamento de Departamento de Ordenamiento Comercial, deberá ser responsable de coordinar y coadyuvar con la o el Director de Inspección y Control Comercial en la elaboración, revisión, registro y entrega de la documentación respectiva al inspector-verificador, y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado para realizar las visitas de inspección-verificación.
- La o el Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, comprobará y validará que las visitas de inspección-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 de las órdenes para visita de inspección-verificación, se encuentre actualizada conforme a la normatividad vigente.
- La o el Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, brindará en todo momento, asesoría y apoyo al inspector-verificador, y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado cuando en las visitas, se susciten circunstancias que pongan en riesgo la integridad de los bienes o de las personas
- El Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial acompañará y supervisará, en su caso, al inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, quién ejecutará las visitas de inspección-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 Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial a realizar recorridos de inspección-verificación. con la finalidad de detectar irregularidades en las unidades económicas
2	Departamento de Ordenamiento Comercial	Instruye al inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, con la finalidad de detectar, en su caso, irregularidades en las unidades económicas.
		¿Se detectaron Unidades Económicas con alguna irregularidad?
3	Departamento de Ordenamiento Comercial	No: Realiza reporte de recorrido de inspección-verificación, e informa a la Dirección de Inspección y Control Comercial.
4	Departamento de Ordenamiento Comercial	Sí: Hace del conocimiento las irregularidades detectadas a la o el titular de la unidad económica, elabora acta circunstanciada y solicita la instauración de procedimiento administrativo común.
		FIN

Diagrama:



IX. DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN POLÍTICA

Nombre del Procedimiento: Reuniones con líderes políticos, sociales y religiosos del Municipio, para la 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, sociales y religiosos del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

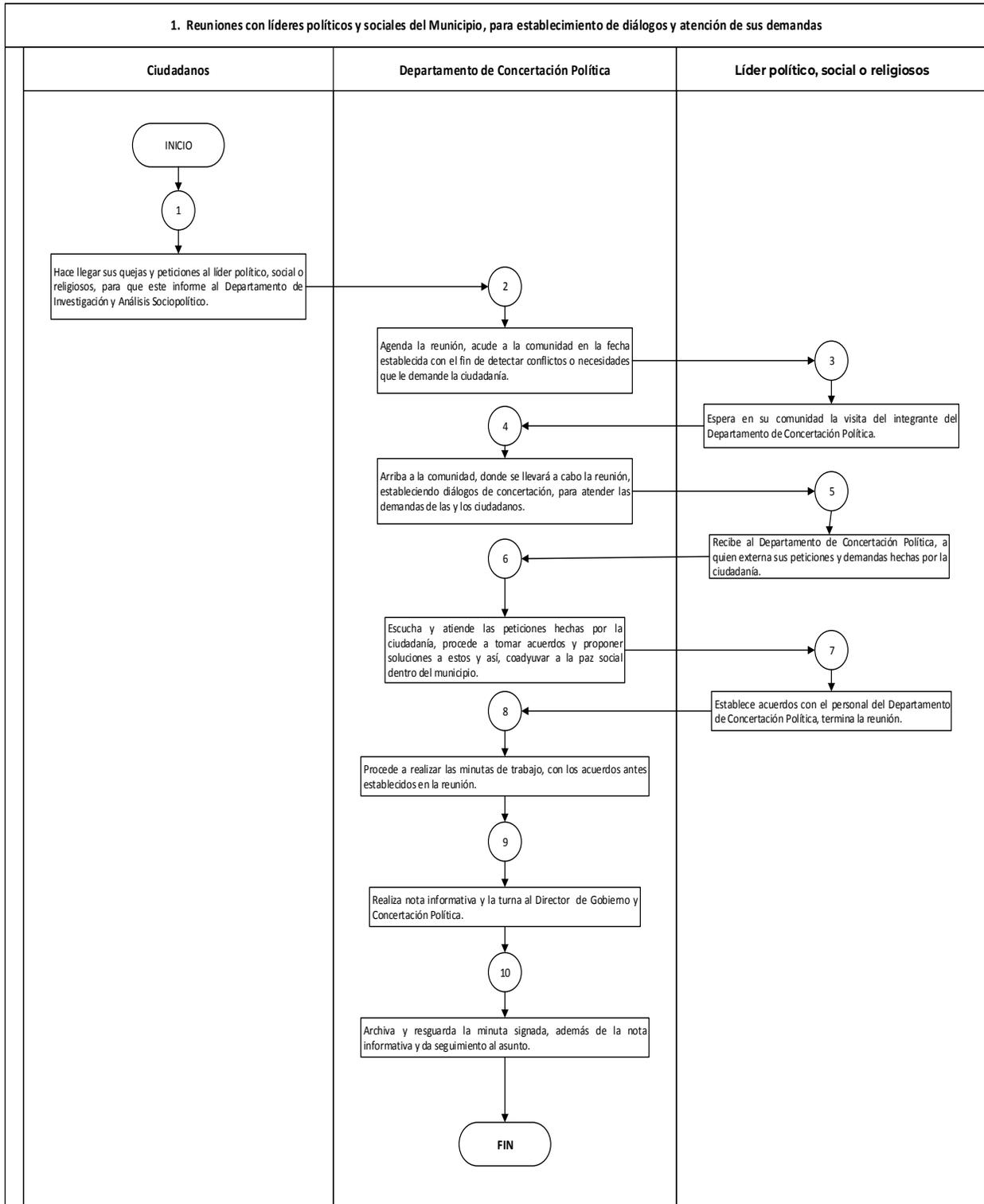
- El Departamento de Concertación Política, generará y organizará reuniones, que se llevarán a cabo, con los principales líderes políticos, sociales y religiosos de cada comunidad.
- El Departamento de Concertación Política señala, que la finalidad de las reuniones, es buscar y llegar a acuerdos que 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, social o religiosos, para que este 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 político, social o religiosos	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 político, social o religiosos	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 político, social o religiosos	Establece acuerdos con el personal del Departamento de Concertación Política, termina la reunión.
8	Departamento de Concertación Política	Procede a realizar las minutas de trabajo, con los acuerdos antes establecidos en la reunión.
9	Departamento de Concertación Política	Realiza nota informativa y la turna al Director de Gobierno y Concertación Política.
10	Departamento de Concertación Política	Archiva y resguarda la minuta signada, además de la nota informativa y da seguimiento al asunto.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

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

Objetivo:

Mantener la paz, tranquilidad y orden social, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, en eventos públicos que se lleven a cabo dentro del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

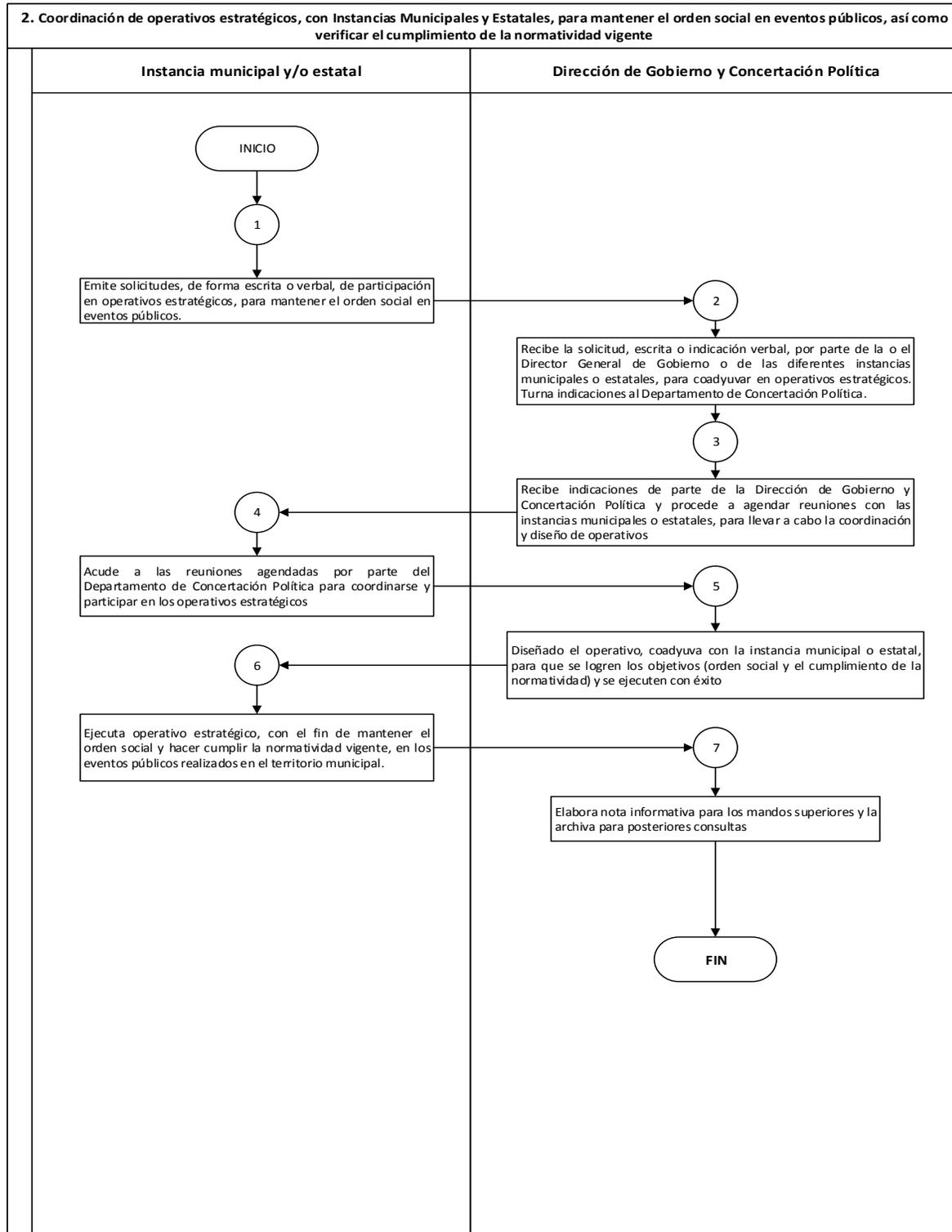
- El personal del Departamento de Concertación Política solo coadyuvará en los operativos estratégicos, con las instancias municipales o estatales que así le soliciten.
- El Departamento de Concertación Política, deberá intervenir, únicamente, en caso de que alguna instancia, estatal o municipal, así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

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

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Instancia municipal y/o estatal	Emite solicitudes, de forma escrita o verbal, de participación en operativos estratégicos, para mantener el orden social en eventos públicos.
2	Dirección de Gobierno y Concertación Política	Recibe la solicitud, escrita o indicación verbal, por parte de la o el Director General de Gobierno o de las diferentes instancias municipales o estatales, para coadyuvar en operativos estratégicos. Turna indicaciones al Departamento de Concertación Política.
3	Departamento de Concertación Política	Recibe indicaciones de parte de la Dirección de Gobierno y Concertación Política y procede a agendar reuniones con las instancias municipales o estatales, para llevar a cabo la coordinación y diseño de operativos
4	Instancia municipal y/o estatal	Acude a las reuniones agendadas por parte del Departamento de Concertación Política para coordinarse y participar en los operativos estratégicos
5	Departamento de Concertación Política	Diseñado el operativo, coadyuva con la instancia municipal o estatal, para que se logren los objetivos (orden social y el cumplimiento de la normatividad) y se ejecuten con éxito
6	Instancia municipal y/o estatal	Ejecuta operativo estratégico, con el fin de mantener el orden social y hacer cumplir la normatividad vigente, en los eventos públicos realizados en el territorio municipal.
7	Departamento de Concertación Política	Elabora nota informativa para los mandos superiores y la archiva para posteriores consultas
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca.

Objetivo: Tener un registro y control de las asociaciones civiles existentes en el Municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

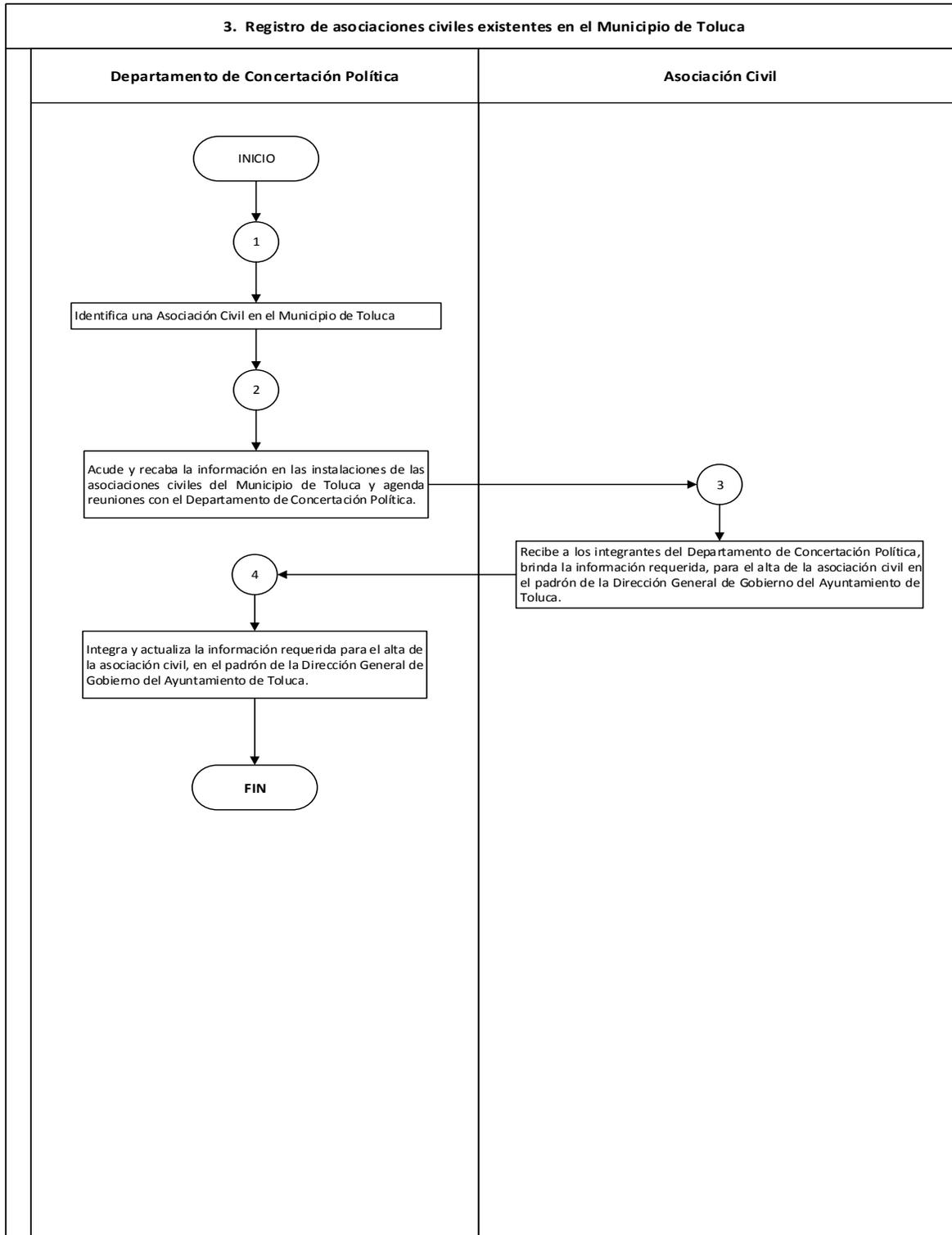
- El Departamento de Concertación Política, deberá registrar todas las asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Concertación Política, mantendrá en confidencialidad la información personal de los integrantes de las asociaciones civiles.
- El Departamento de Concertación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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:



X. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA

Nombre del Procedimiento: Recibir y procesar información sobre la problemática sociopolítica que se registra en las delegaciones y sub delegaciones del Municipio de Toluca

Objetivo: Generar reportes oportunos sobre acontecimientos sociales y políticos que se desarrollen dentro del territorio municipal de Toluca.

POLITICAS APLICABLES

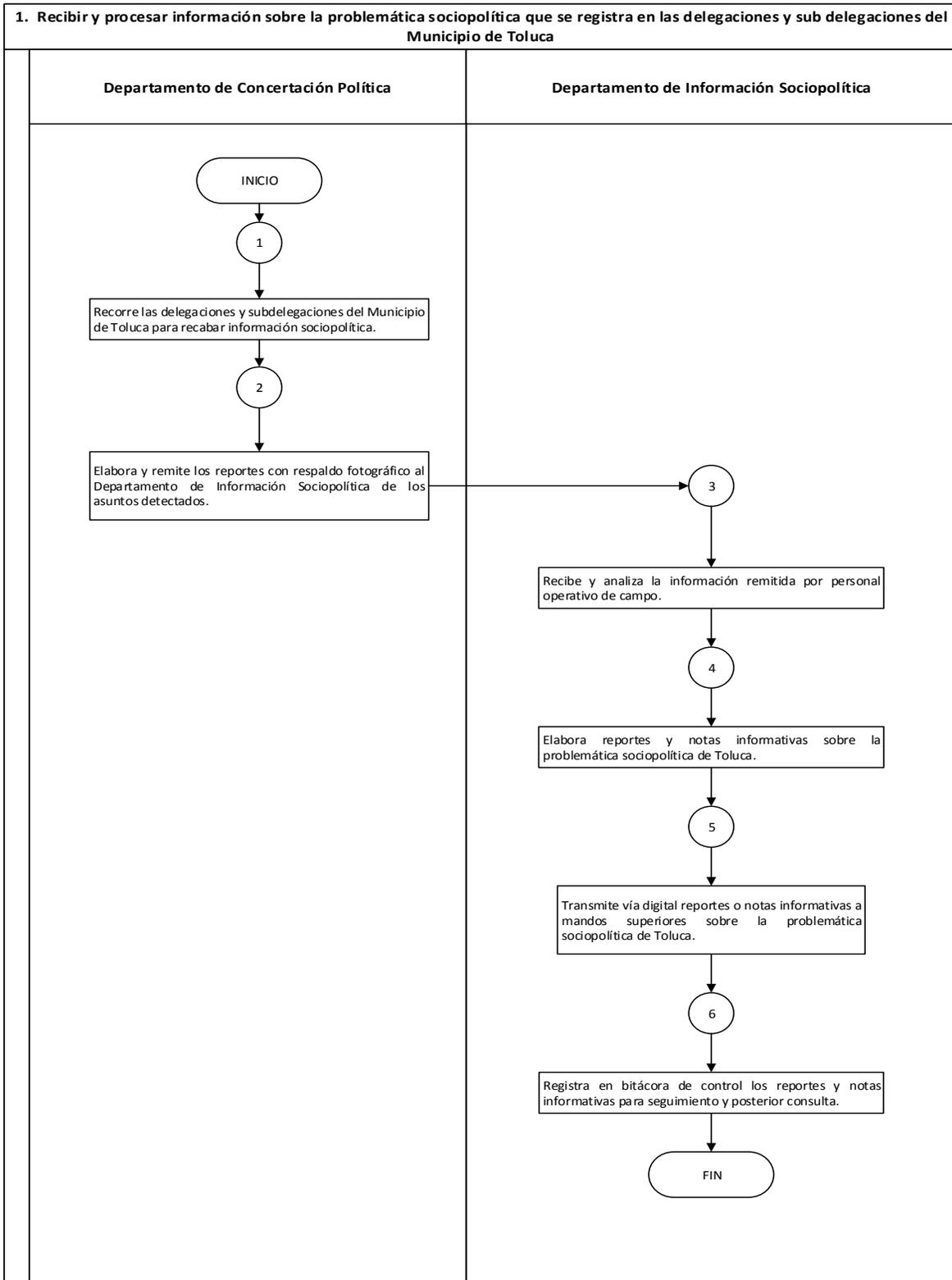
- El Departamento de Información Sociopolítica recibirá información y evidencia fotográfica recabada y remitida por integrantes del Departamento de Concertación Política (coordinadores), sobre la problemática sociopolítica que sea detectada en las localidades y comunidades que conforman las delegaciones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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:



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

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

POLITICAS APLICABLES

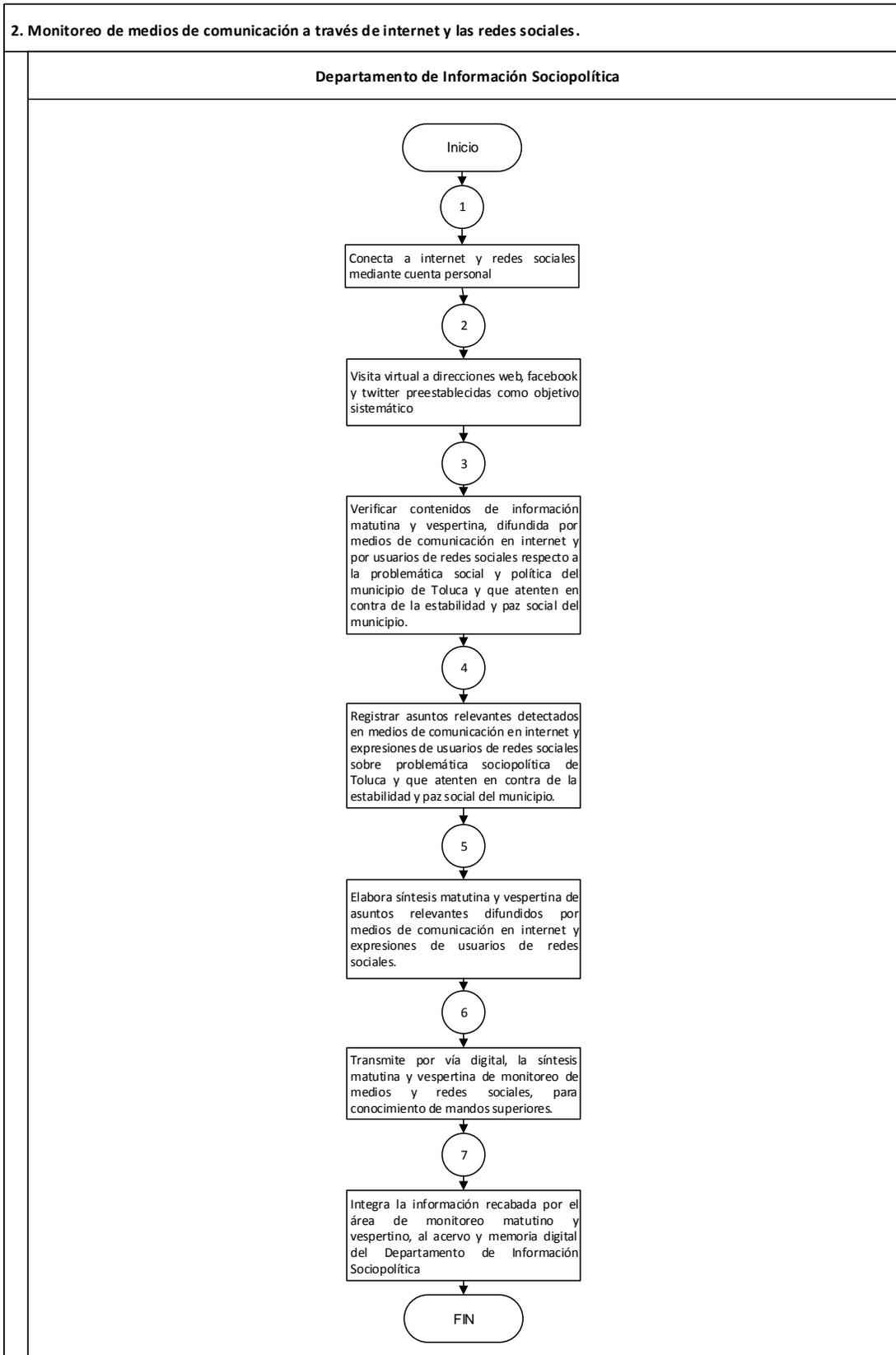
- El Departamento de Información Sociopolítica identificará y registrará información difundida en los medios de comunicación y redes sociales, respecto a los acontecimientos políticos y sociales, demandas ciudadanas, riesgos para la seguridad y la estabilidad en el Municipio de Toluca.
- El Departamento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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Análisis sociopolítico e integración de bases de datos sobre la problemática social y política del Municipio de Toluca**

Objetivo: Desarrollar y actualizar productos de información sociopolítica útil para la toma de decisiones y el diseño de alternativas para la solución de las problemáticas identificadas.

POLITICAS APLICABLES

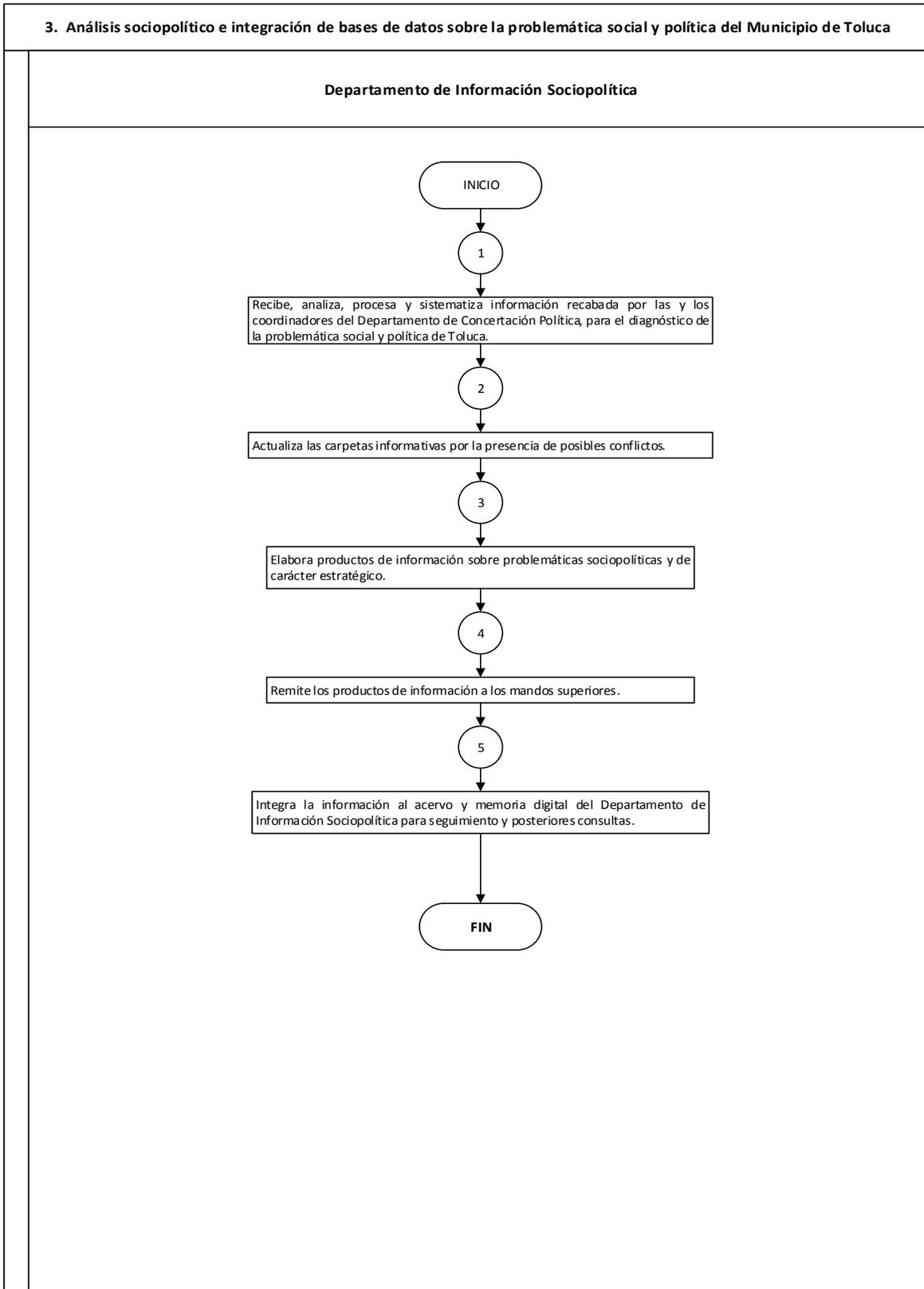
- El Departamento de Información Sociopolítica sistematizará, analizará y procesará la información captada por las y los coordinadores del Departamento de Concertación Política, medios de comunicación y redes sociales.
- El Departamento de Información Sociopolítica elaborará carpetas informativas de: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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:



XI. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS SOCIOPOLÍTICO

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

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

POLÍTICAS APLICABLES

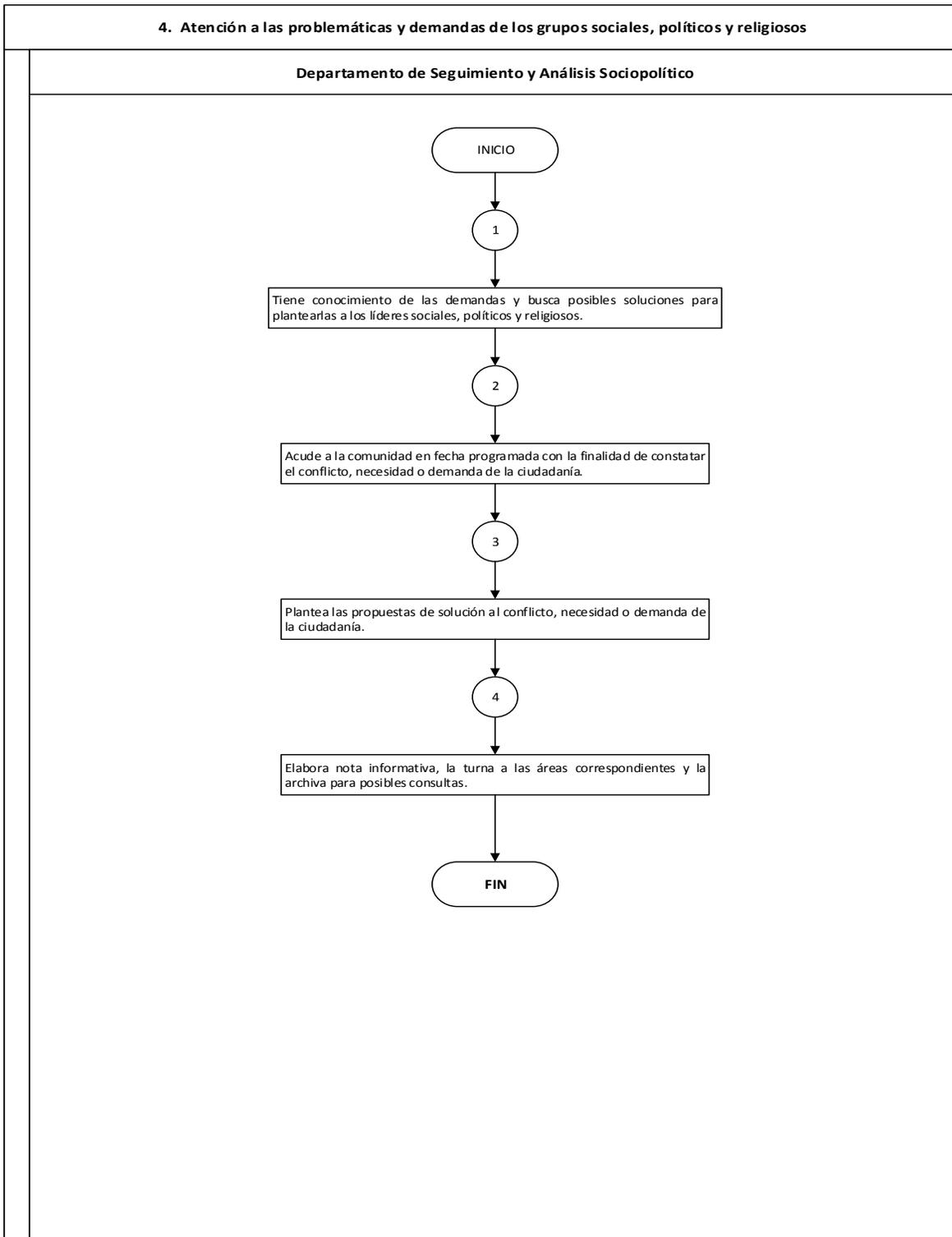
- El Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico atenderá a través de reuniones programadas a las principales organizaciones sociales, políticas y religiosas con la finalidad de evitar alteraciones en el orden público.
- Las reuniones son generadas con la finalidad de concertar y buscar soluciones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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:



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

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

POLÍTICAS APLICABLES

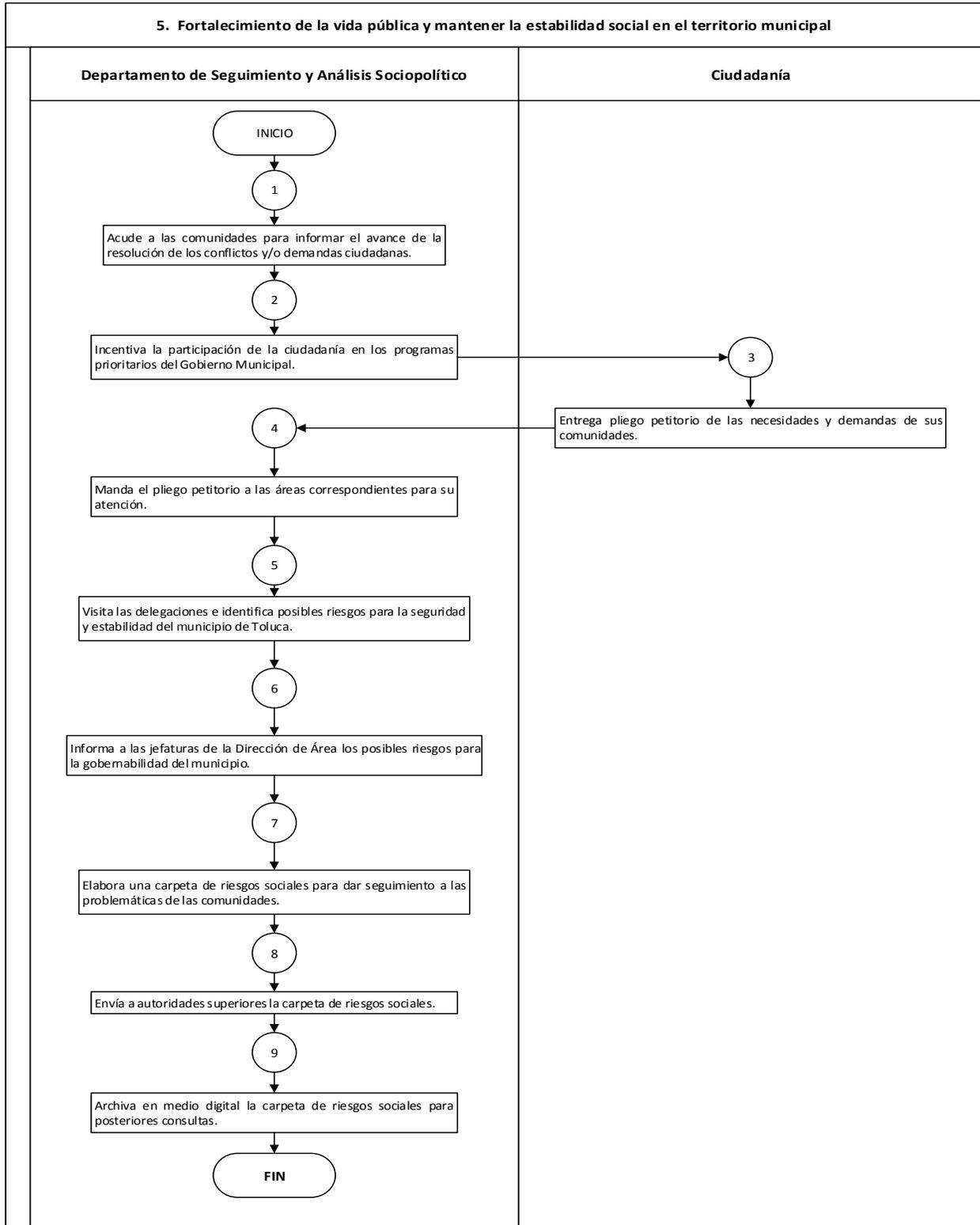
- Dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía.
- Fomentar la participación de la ciudadanía en los programas prioritarios implementados por el gobierno municipal.
- Supervisar los posibles riesgos para la seguridad y estabilidad del Municipio de Toluca.

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

Descriptivo:

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

Diagrama:



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

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

POLÍTICAS APLICABLES

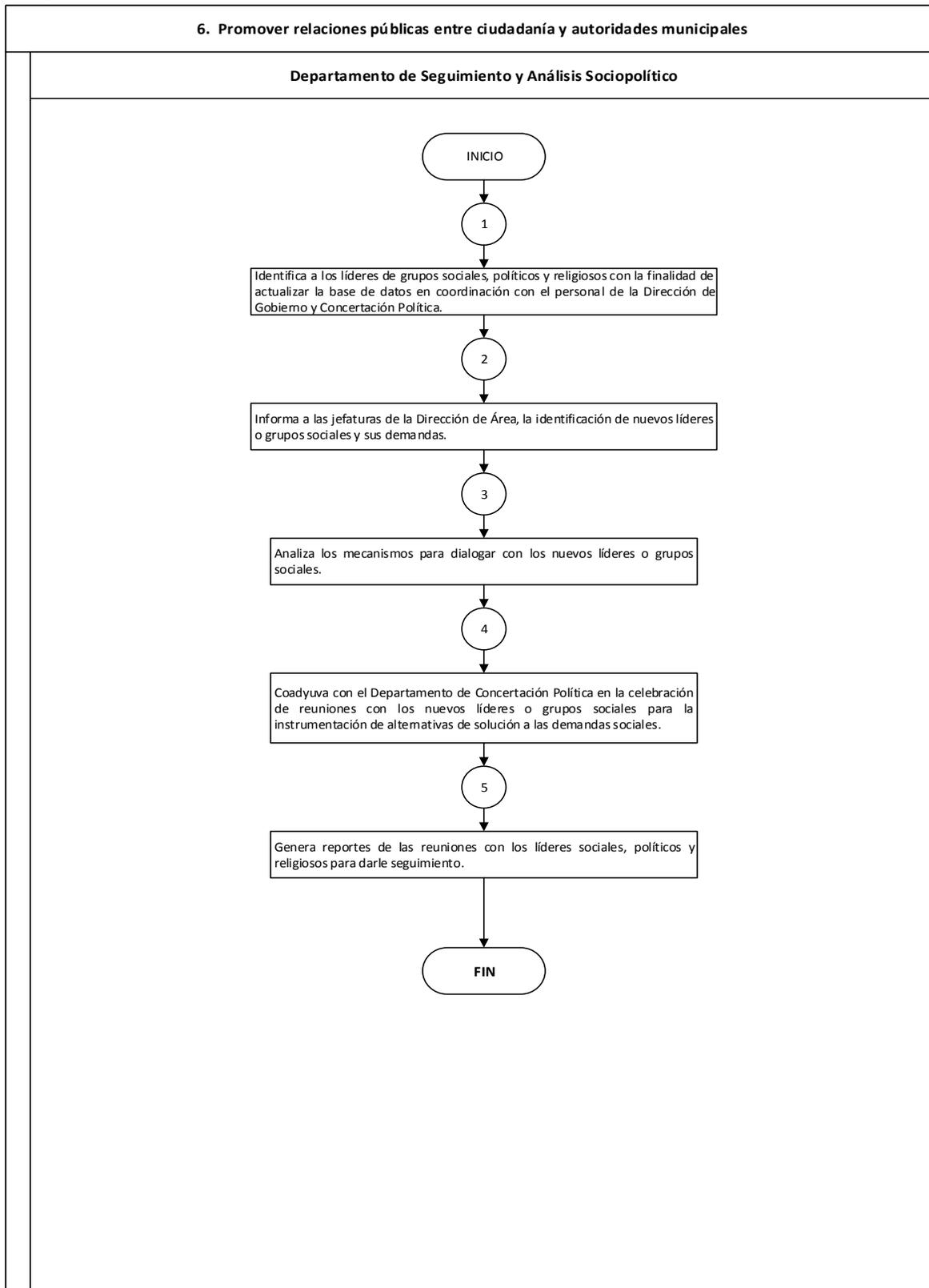
- Identificar los grupos sociales, políticos y religiosos que existen en el territorio municipal para generar vínculos de comunicación.
- Instrumentar mecanismos que permiten coadyuvar en la atención de las demandas que se generan en el lugar del conflicto.
- Concertar con grupos sociales para instrumentar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

6. Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales

Descriptivo:

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

Diagrama:



XII. 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

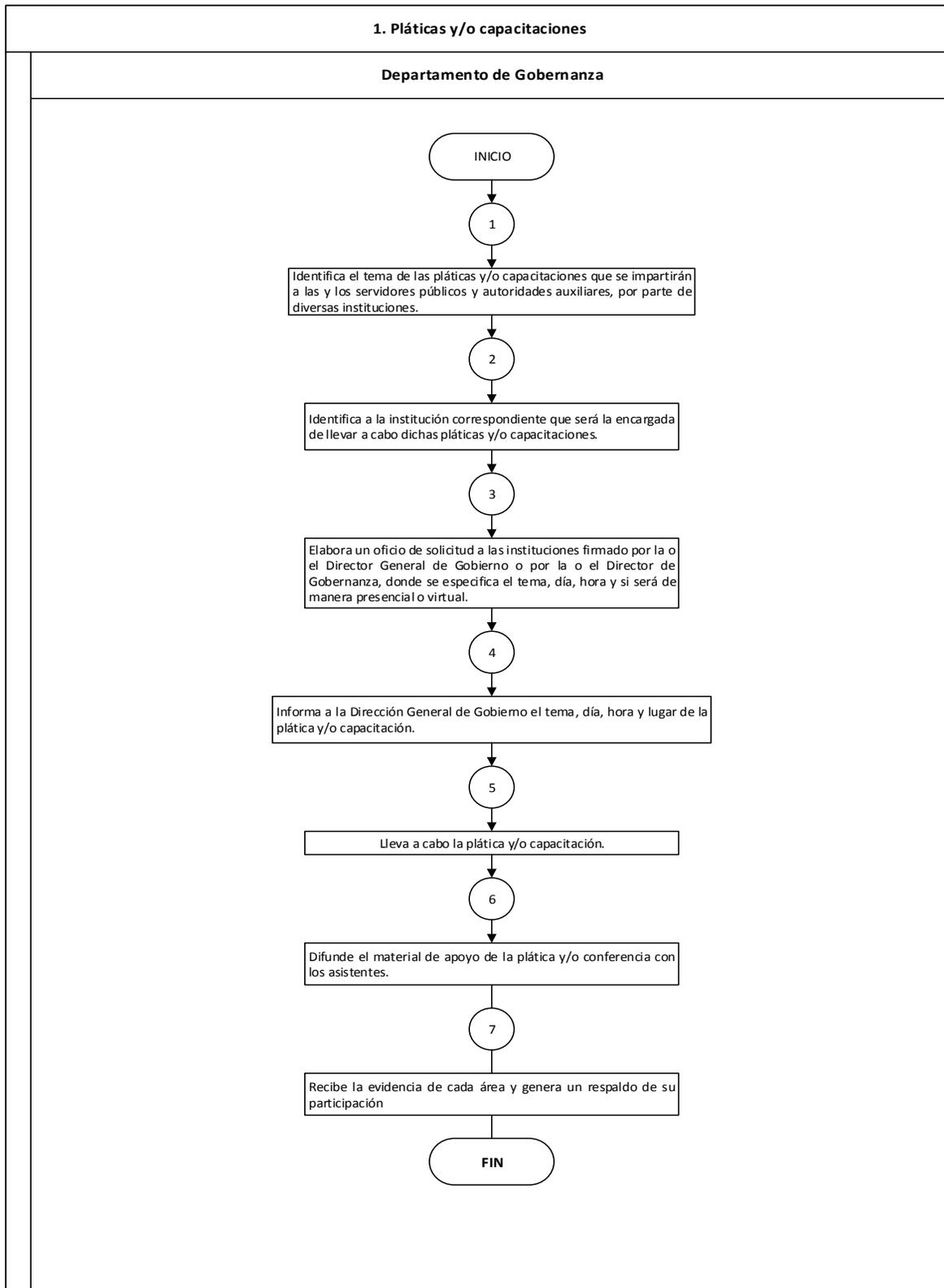
- Verificar que las instituciones que darán las capacitaciones y/o pláticas, sean competentes para dicho tema.
- Toda solicitud de capacitación y/ o de pláticas de las diversas áreas, se hará por medio de oficio para poder tener un respaldo en el archivo.
- El Departamento de Gobernanza será responsable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



XIII. DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN DE ACCIONES DEL GOBIERNO
Nombre del Procedimiento: Medición de acciones de gobierno

Objetivo: Formular acciones para medir los servicios públicos de la Administración Pública Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

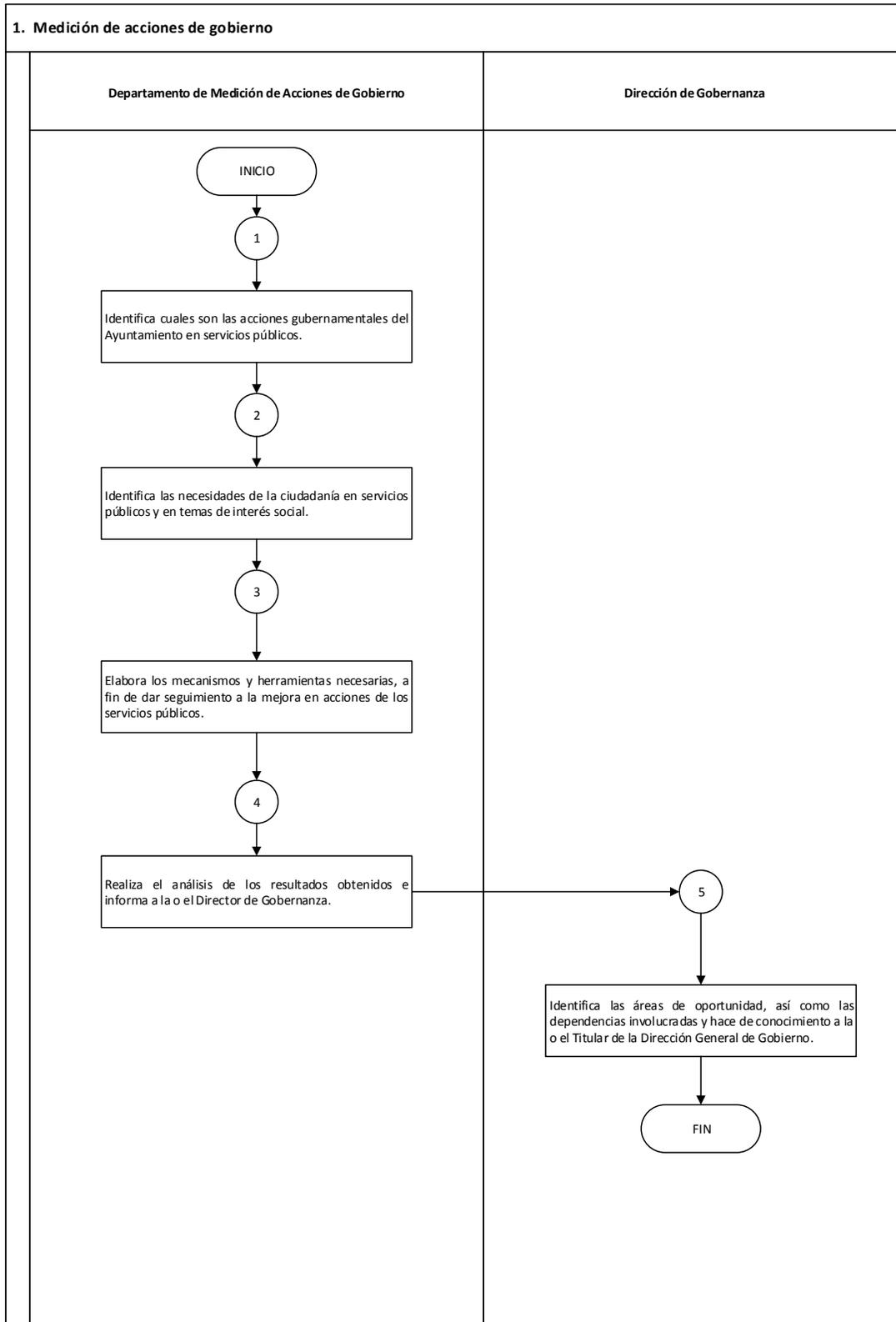
- El Departamento de Medición de Acciones del Gobierno deberá recopilar y ordenar la información recabada de los mecanismos aplicados para detectar, en su caso las deficiencias en la prestación de los servicios públicos.
- El Departamento de Medición de Acciones del Gobierno tendrá estrecho vínculo con la ciudadanía, con la finalidad de mejorar los servicios públicos.

1. Medición de acciones de gobierno

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Medición de Acciones de Gobierno	Identifica cuales son las acciones gubernamentales del Ayuntamiento en servicios públicos.
2		Identifica las necesidades de la ciudadanía en servicios públicos y en temas de interés social.
3		Elabora los mecanismos y herramientas necesarias, a fin de dar seguimiento a la mejora en acciones de los servicios públicos.
4		Realiza el análisis de los resultados obtenidos e informa a la o el Director de Gobernanza.
5	Dirección de Gobernanza	Identifica las áreas de oportunidad, así como las dependencias involucradas y hace de conocimiento a la o el Titular de la Dirección General de Gobierno.
		FIN

Diagrama:



XIV. DEPARTAMENTO DE LA JUNTA MUNICIPAL DE RECLUTAMIENTO

Nombre del Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional
Procedimiento:

Objetivo:

Expedir la Cartilla No Liberada de Identidad del Servicio Militar Nacional a toda persona de clase o remiso que radique en el municipio y así lo solicite, presentando todos y cada uno de los requisitos que estipula la ley en la materia.

POLÍTICAS APLICABLES

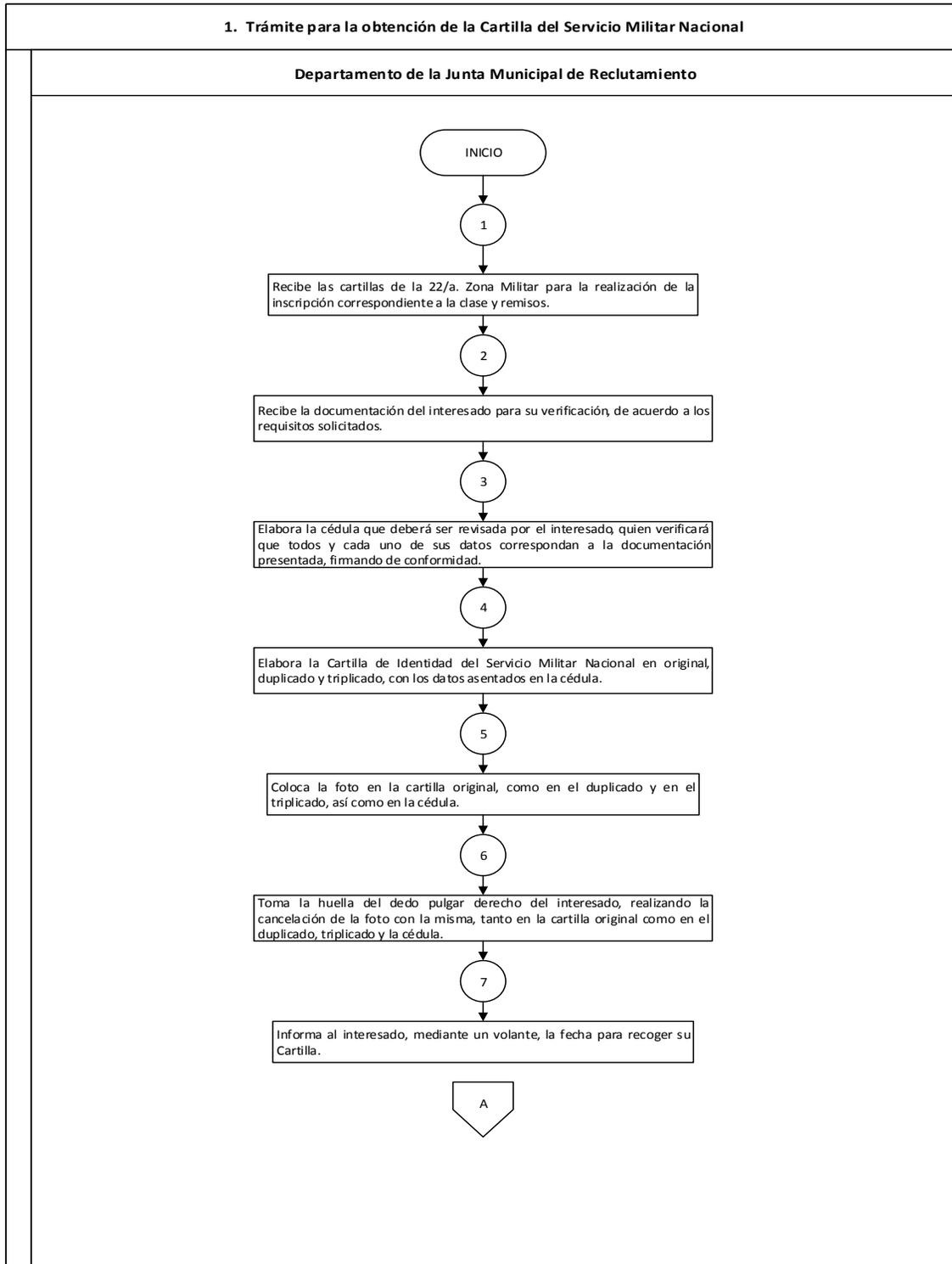
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento promoverá la convocatoria correspondiente, con el fin de que realicen el trámite para obtener la Cartilla No Liberada de Identidad del Servicio Militar Nacional.
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento gestionará y/o dará seguimiento 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 No Liberada 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 No Liberada 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.

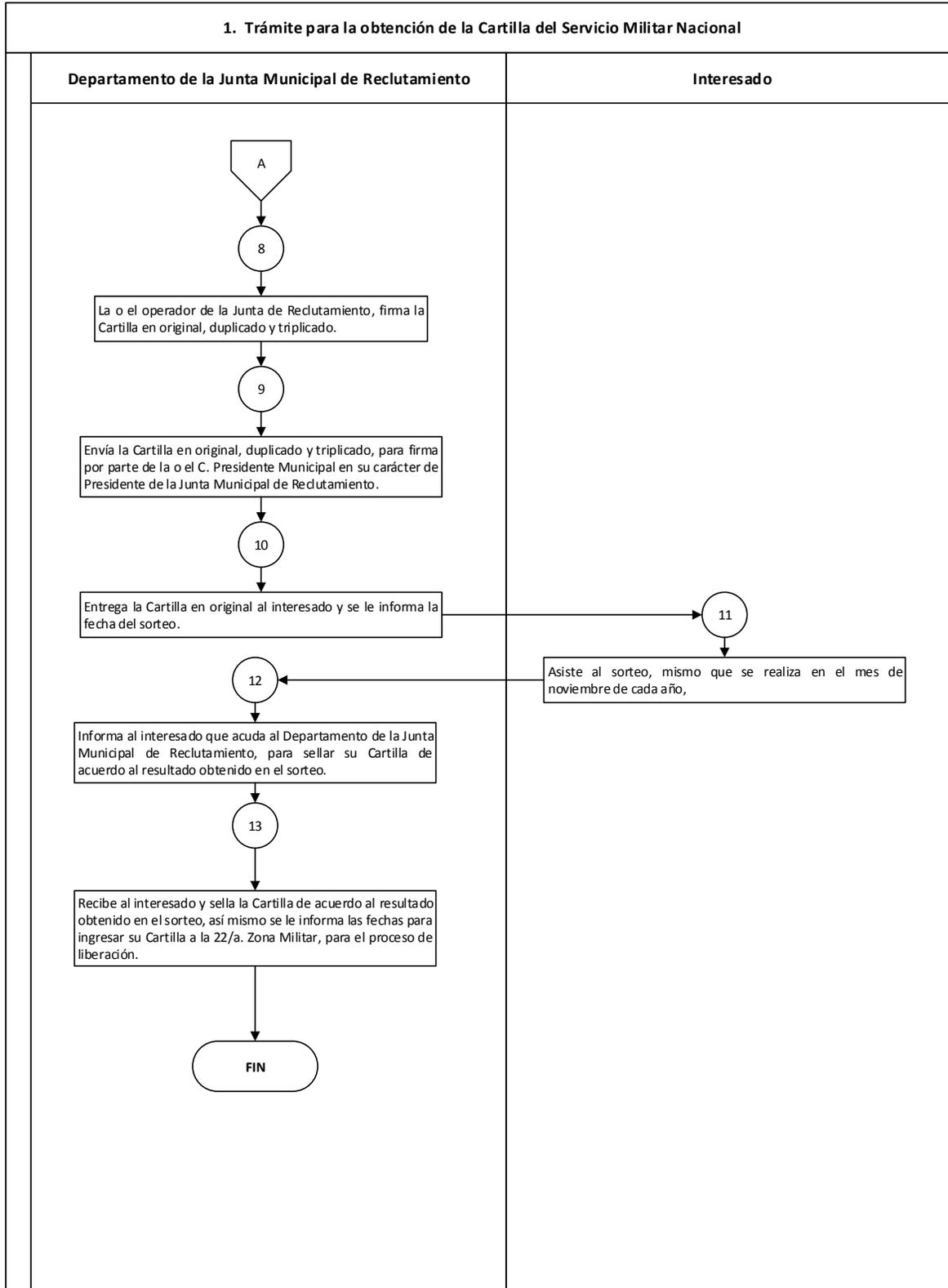
1. Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional

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:





XV. 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

XVI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición junio 2023

Elaboración del Manual de Procedimientos.

Segunda edición septiembre 2024

Actualización del Manual

XVII. VALIDACIÓN



Juan Maccise Naime
Presidente Municipal de Toluca



Mtro. Enrique Mendoza Velázquez
Secretario del Ayuntamiento



Genaro Ruíz López
Director General de Gobierno

XVIII. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno

Responsable de su integración y revisión:

Mtro. César Ortega Elizalde
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

Lic. Octavio Hernández Nájera
Jefe de Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

L.C.P y A.P, Sergio Alberto Segura Delgadillo
Analista Especializado

