



**Ayuntamiento de Toluca**  
2022 - 2024

---

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

---

**DIRECCIÓN GENERAL DE  
MEDIO AMBIENTE**

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: 722 226-12-80 Ext. 7601  
Septiembre de 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

<b>I.</b>	<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>II.</b>	<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>7</b>
<b>III.</b>	<b>COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>8</b>
	Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente .....	8
	Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales .....	11
	Alta de personal.....	18
	Baja de personal.....	22
<b>IV.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CANINA Y FELINA.....</b>	<b>27</b>
	Esterilización de perros y gatos.....	27
	Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia .....	32
	Eutanasia de perros y gatos.....	37
	Vacunación antirrábica para perros y gatos .....	40
	Atención a reportes ciudadanos.....	44
	Canalización a personas agredidas por perros y gatos.....	49
	Acceso para trámites al Centro de Control y Bienestar Animal.....	52
	Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos.....	55
	Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos...59	
	Acceso para el Servicio de Vacunación de Perros y Gatos.....	62
<b>V.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR ANIMAL.....</b>	<b>65</b>
	Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de perros y gatos.....	65
	Adopción de perros y gatos .....	69
	Devolución de perros y gatos .....	72
	Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR) .....	76
<b>VI.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES .....</b>	<b>81</b>
	Prevención y Combate de Incendios Forestales.....	81
	Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas .....	84
	Procedimiento para realizar la Plantación de Arbolado en Áreas Naturales Protegidas.....	87
	Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas y zonas urbanas y suburbanas del Municipio de Toluca.....	90
	Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas.....	93
	Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas .....	96
	Riego de auxilio del arbolado forestal de reciente plantación en Áreas Naturales Protegidas .....	99
	Apertura o limpieza de brechas cortafuego en Áreas Naturales Protegidas.....	102
	Limpieza y desazolve de los cuerpos de agua en Áreas Naturales Protegidas.....	105
<b>VII.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE FORESTACIÓN .....</b>	<b>108</b>

Reforestación en Zona Urbana y Suburbana .....	108
Sustitución o Reemplazo de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana.....	111
Hidratación de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana .....	114
Elaboración y aplicación de composta en el arbolado urbano .....	117
Operación del Programa “Polinizando, Toluca Florece” .....	120
<b>VIII. DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AMBIENTAL .....</b>	<b>124</b>
Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación.....	124
Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la Distribución a Título Gratuito de Bolsas, Popotes y Recipientes de un solo uso, realizados a partir de Materiales Biodegradables, Compostables por parte de Establecimientos Comerciales y de Servicio.....	127
Regularizar los Vehículos Particulares cuya actividad sea la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos Domésticos .....	131
Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares .....	134
<b>IX. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD .....</b>	<b>147</b>
Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes .....	147
Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales.....	155
Elaboración y Suscripción de Convenios.....	162
Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios. ....	165
<b>X. DEPARTAMENTO DE IMPACTO AMBIENTAL .....</b>	<b>169</b>
Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental .....	169
Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca .....	173
Donación de Árboles a la Ciudadanía, Instituciones Educativas Públicas y Privadas .....	176
Control de Fauna Nociva .....	179
Autorización para la Poda, Derribo y/o Trasplante de Arbolado Urbano .....	182
<b>XI. IX. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ACCIONES AMBIENTALES.....</b>	<b>185</b>
Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental .....	185
Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental.....	188
Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental.....	191
Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES) .....	194
<b>XII. DEPARTAMENTO DE CENTROS DE ACOPIO Y VALORIZACIÓN DE MATERIAL RECICLABLE .....</b>	<b>197</b>
Recolección de material reciclable en dependencias municipales .....	197
Programa de recolección de material reciclable en comercios y servicios.....	200
Recolección de residuos electrónicos y electrodomésticos .....	203
Eco-centros.....	206

Manejo de materiales reciclables en Centro de Valorización .....	209
<b>XIII. DEPARTAMENTO DE CAMBIO CLIMÁTICO Y MOVILIDAD ALTERNATIVA .....</b>	<b>213</b>
Operación y Difusión de Bici Estacionamiento Municipal de Toluca .....	213
Promoción de la Movilidad Alternativa en el Municipio de Toluca .....	216
Atención a usuarios .....	219
Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca .....	222
<b>XIV. DISTRIBUCIÓN .....</b>	<b>225</b>
<b>XV. REGISTRO DE EDICIONES.....</b>	<b>226</b>
<b>XVI. VALIDACIÓN .....</b>	<b>227</b>
<b>XVII. CRÉDITOS .....</b>	<b>228</b>
<b>XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....</b>	<b>229</b>

## I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza la administración pública municipal de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas colectivas, incluyendo las relativas al medio ambiente, aplicando las políticas, planes y programas diseñados y aprobados para tal efecto. Estos, juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña la administración pública municipal, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida.

La responsabilidad cada día es mayor por el municipio para satisfacer las necesidades colectivas derivando en el desarrollo de programas de modernización y simplificación administrativa por parte de la Unidad de Planeación, a su vez ha permitido eficientar el funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca y dar cumplimiento a lo establecido en las Leyes aplicables vigentes.

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

Por ello, la Coordinación de Asesores a través de la Unidad de Planeación, pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente”.

## II. OBJETIVO GENERAL

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

### III. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

**Nombre del Procedimiento:** **Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**

**Objetivo:** Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

#### POLÍTICAS APLICABLES

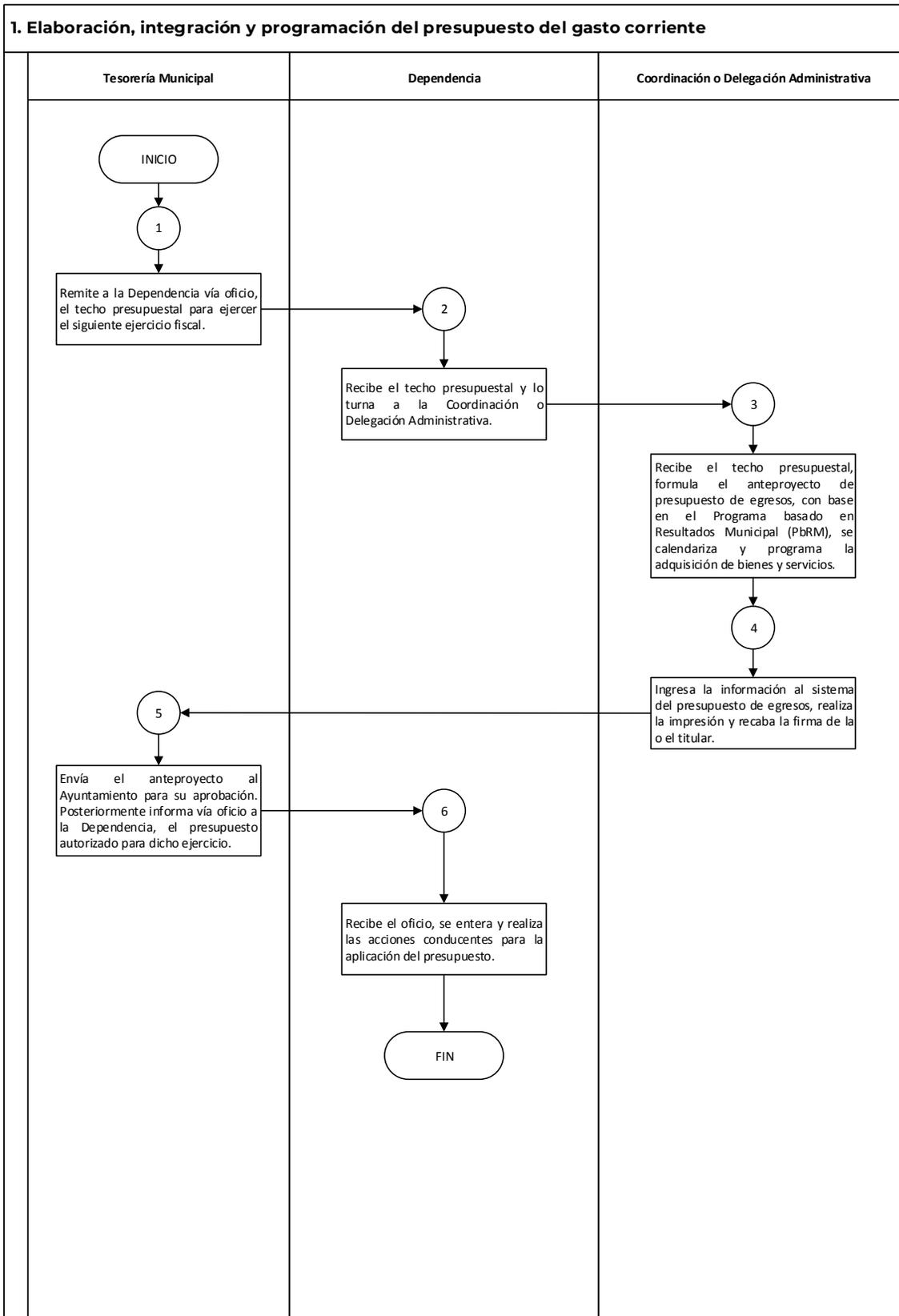
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación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

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

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Tesorería Municipal</b>	Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2	<b>Dependencia</b>	Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3	<b>Coordinación o Delegación Administrativa</b>	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	<b>Tesorería Municipal</b>	Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6	<b>Dependencia</b>	Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
		<b>FIN</b>

**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 los 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.

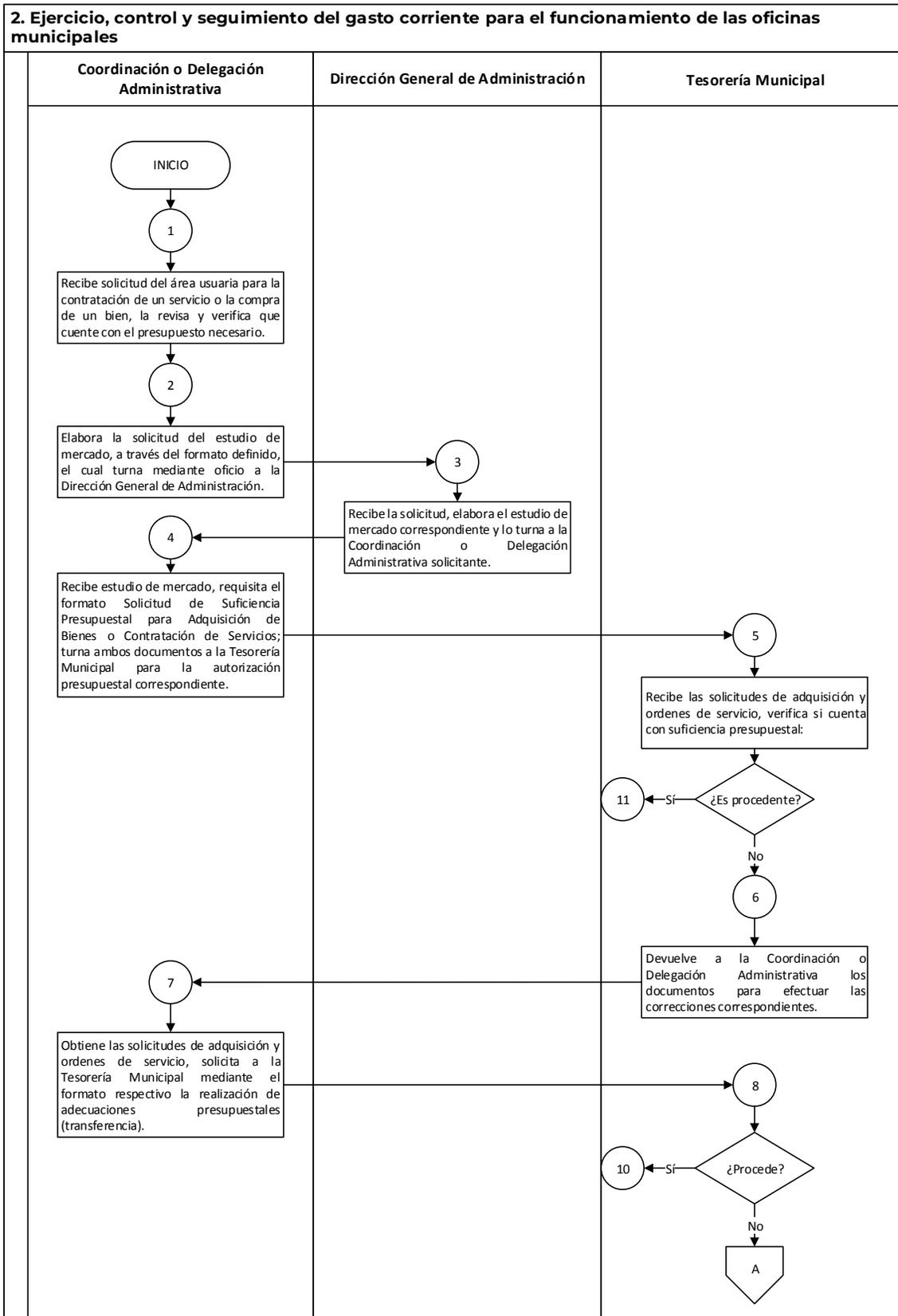
## 2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales

### Descriptivo:

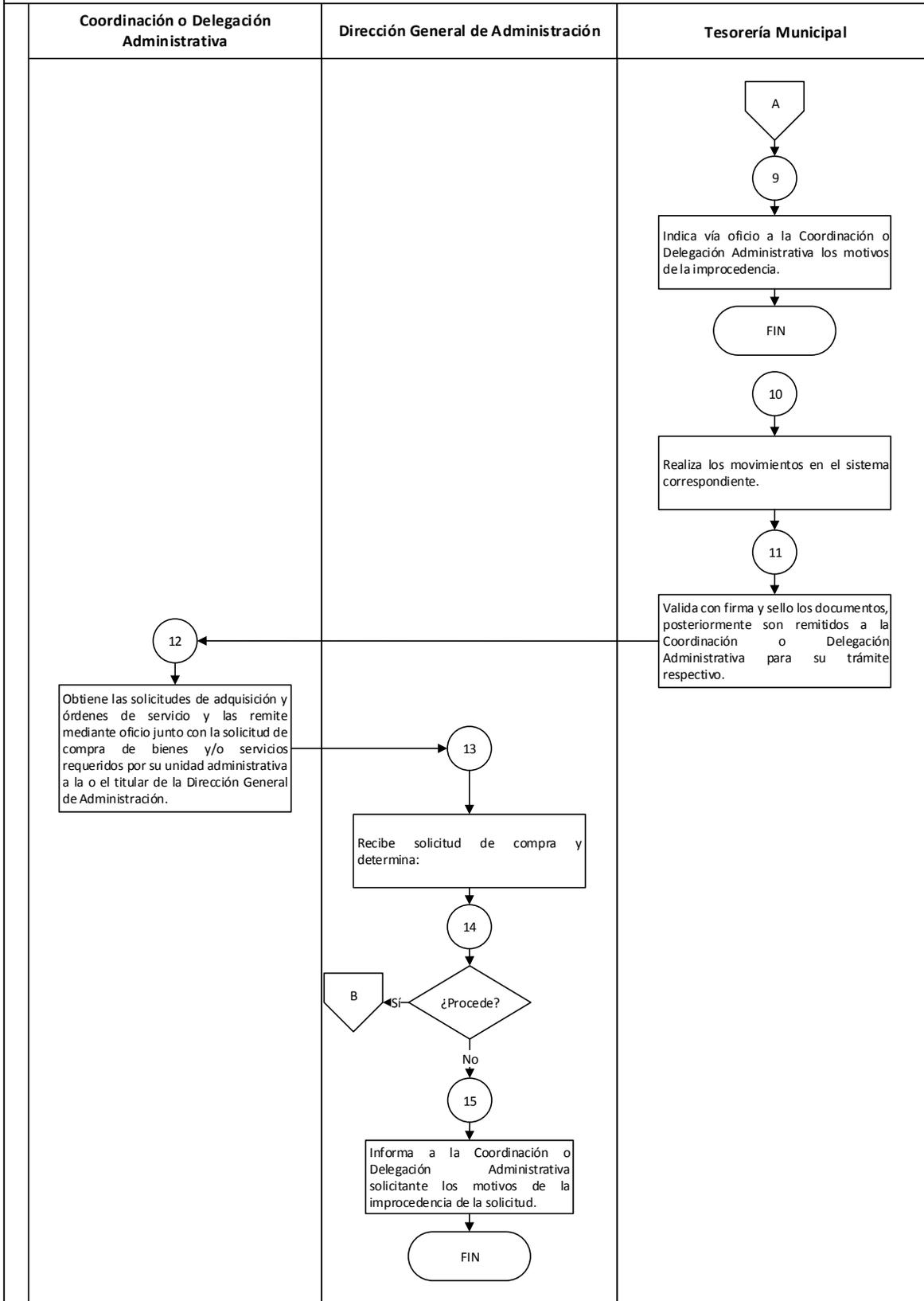
No.	Responsable	Actividad
1	<b>Coordinación o Delegación Administrativa</b>	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración.
3	<b>Dirección General de Administración</b>	Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4	<b>Coordinación o Delegación Administrativa</b>	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	<b>Tesorería Municipal</b>	Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
6		<b>¿Es procedente?</b>
		<b>No:</b> Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7	<b>Coordinación o Delegación Administrativa</b>	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	<b>Tesorería Municipal</b>	Recibe, registra y revisa el tipo de adecuación y determina:
		<b>¿Procede?</b>
9		<b>No:</b> Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia.
		FIN
10		<b>Sí:</b> Realiza los movimientos en el sistema correspondiente.
11	<b>Sí:</b> Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo.	
12	<b>Coordinación o Delegación Administrativa</b>	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	<b>Dirección General de Administración</b>	Recibe solicitud de compra y determina:
		<b>¿Es procedente la solicitud?</b>
14		<b>No:</b> Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud.
		<b>FIN</b>

No.	Responsable	Actividad
15	<b>Dirección General de Administración</b>	<b>Sí:</b> 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	<b>Coordinación o Delegación Administrativa</b>	Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción.
		<b>FIN</b>

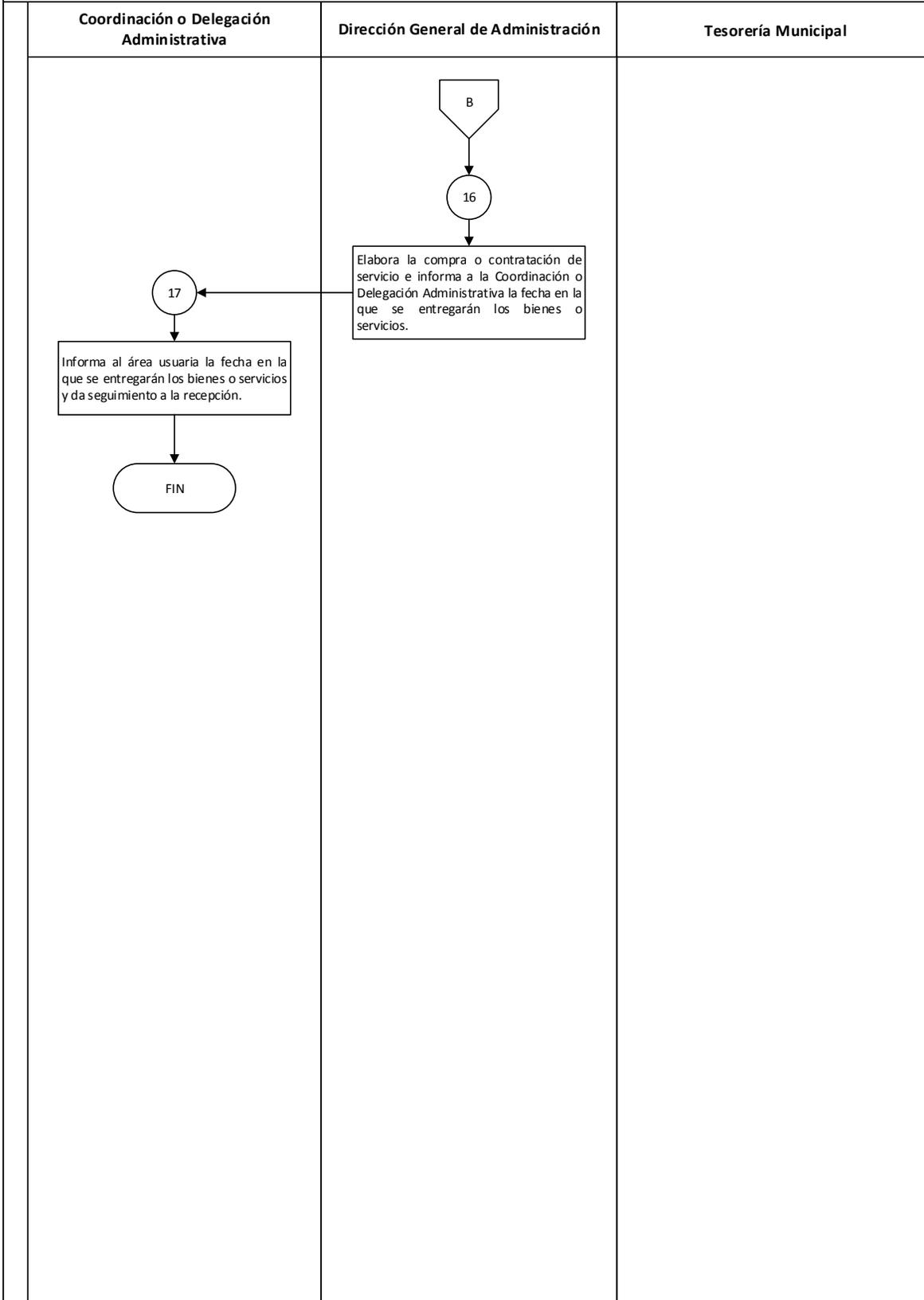
**DIAGRAMA:**



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



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



**Nombre del Procedimiento:** Alta de personal

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

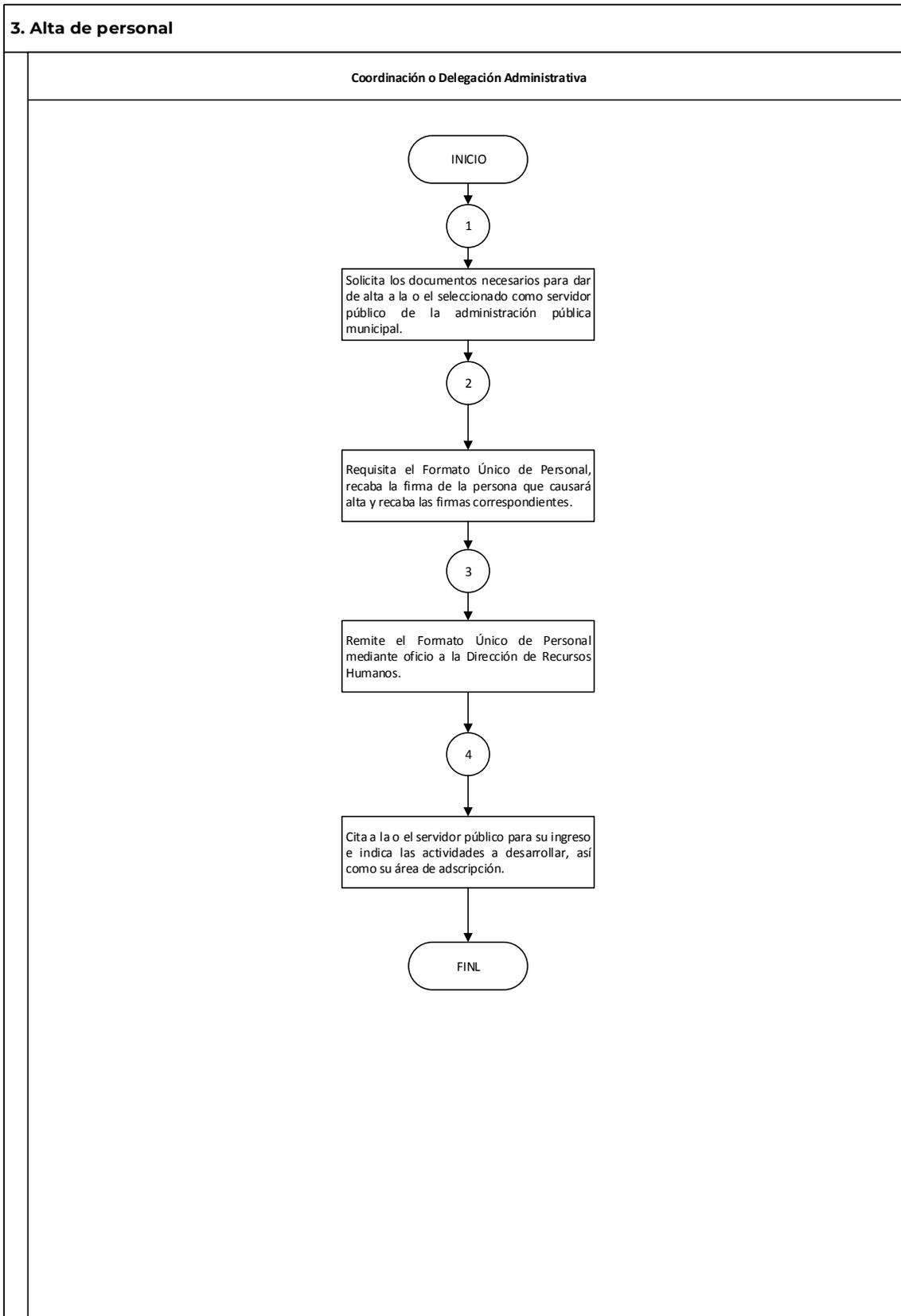
- En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
  - Cédula informativa de manifestación de bienes
  - Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
  - Oficio de Petición
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el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

### 3. Alta de personal

#### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Coordinación o Delegación Administrativa</b>	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.
		<b>FIN</b>

**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.

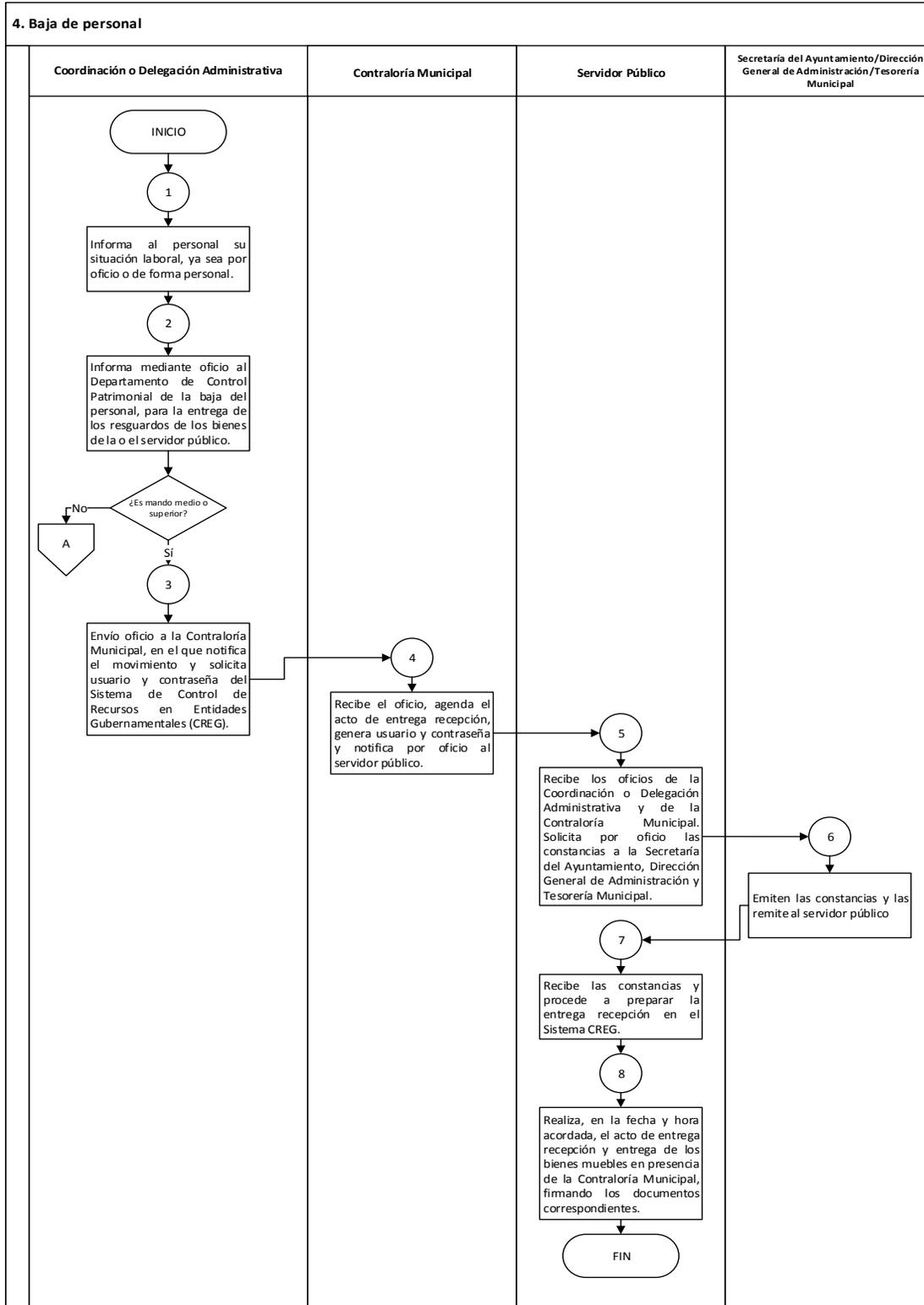
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

#### 4. Baja de personal

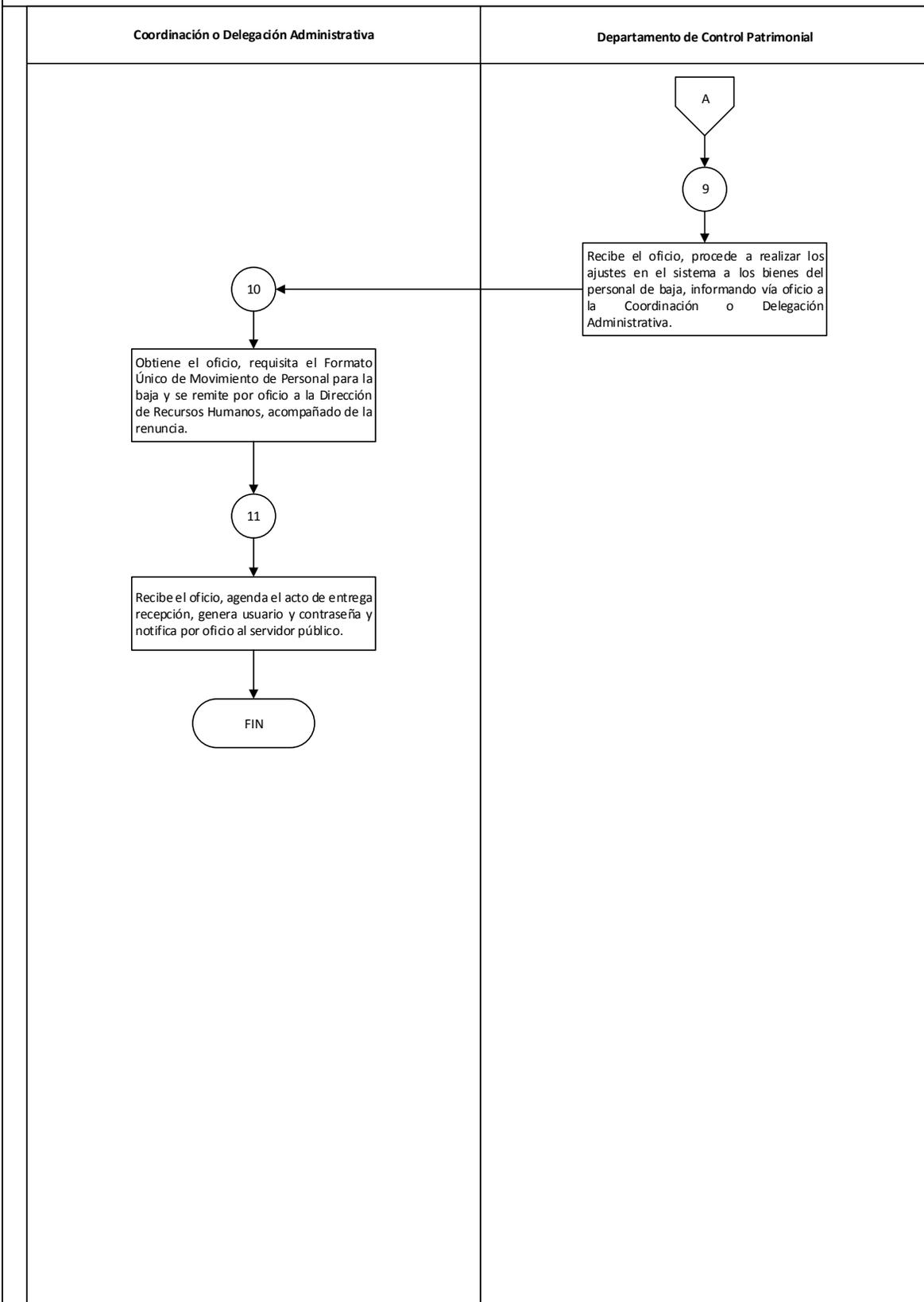
##### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Coordinación o Delegación Administrativa</b>	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.
3		<p><b>¿Es mando medio o superior?</b></p> <p><b>Sí:</b> 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).</p>
4	<b>Contraloría Municipal</b>	Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5	<b>Servidor Público</b>	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	<b>Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Administración/ Tesorería Municipal</b>	Emiten las constancias y las remite al servidor público
7	<b>Servidor Público</b>	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.
		<b>Fin</b>
9	<b>Departamento de Control Patrimonial</b>	<b>No:</b> 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	<b>Coordinación o Delegación Administrativa</b>	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.
		<b>FIN</b>

**DIAGRAMA:**



4. Baja de personal



#### IV. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CANINA Y FELINA

**Nombre del**

**Procedimiento:** Esterilización de perros y gatos

**Objetivo:** Coadyuvar en el control de la población de perros y gatos mediante el uso de técnicas quirúrgicas para incapacitar en su reproducción, intercediendo también en la disminución de los riesgos sanitarios asociados.

#### POLÍTICAS APLICABLES

- El costo del servicio de esterilización quirúrgica será de acuerdo al artículo 7.29, párrafo segundo del Código Reglamentario Municipal de Toluca vigente.
- El Departamento de Atención Canina y Felina prestará el servicio de lunes a sábado en un horario de 8:00 a 12:00 horas.
- El servicio se brinda en dos vertientes: de forma permanente en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA) y en campaña itinerante en las comunidades del municipio a través de unidades móviles de esterilización.
- El Departamento de Atención Canina y Felina realizará la programación de actividades, la concertación y difusión de las campañas para el control de la población de perros y gatos, a través de materiales impresos, redes sociales, spots de radio, entre otros.
- De las campañas de esterilización de perros y gatos, se privilegiarán las zonas más alejadas del municipio y las que presentan mayor densidad poblacional.
- La promoción de la actividad dentro del ámbito de competencia del centro se dirigirá hacia la formación de una cultura de dueños responsables y sensibilización sobre la problemática que representa la sobrepoblación de perros y gatos.
- El servicio se brinda conforme a la cita previa otorgada por el CCyBA.
- En el servicio que brindan las unidades móviles que participan en la campaña, se utilizará un sistema de fichas para dar el orden de atención.
- Para autorizar la esterilización de los animales de compañía, es necesario que la o el propietario sea mayor de 18 años, presentar identificación y firme la responsiva.
- El Departamento de Atención Canina y Felina hará de conocimiento los riesgos anestésicos y quirúrgicos, así como posibles complicaciones que conlleva el procedimiento.
- Sólo se esterilizarán perros y gatos con la o el propietario declarado y que sea residente del Municipio de Toluca.
- Para llevar a cabo la esterilización, el animal debe ser mayor de 3 meses, resultar sano en el examen físico general, estar en ayuno mínimo de 12 horas (líquidos y sólidos) y presentarlo bañado un día previo a la cirugía.

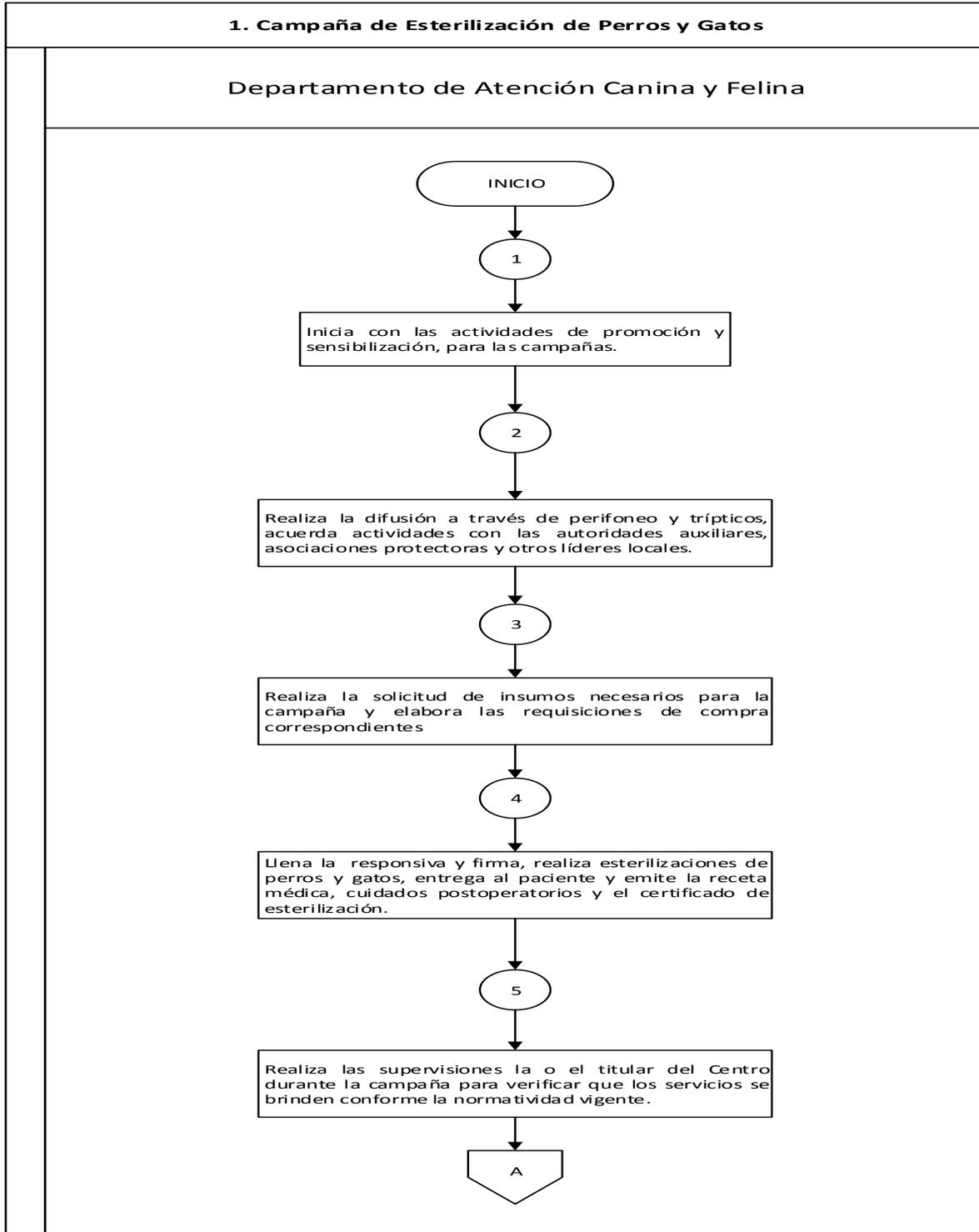
- El Departamento de Atención Canina y Felina registrará los datos de los animales esterilizados, así como de la o el propietario en la bitácora de control.
- El Departamento de Atención Canina y Felina colocará una etiqueta para identificación de todos los perros y gatos para evitar confusiones o intercambio involuntario.
- La o el Médico Veterinario Zootecnista (MVZ) responsable del procedimiento, podrá posponer la cirugía si el animal está enfermo o de acuerdo a su estado fisiológico (celo, lactante, gestante o braquicefálicos) y no podrán ser esterilizados los perros o gatos mayores de 9 años.
- La técnica quirúrgica aplicada en perros y gatos es la oforosalingohisterectomía en hembras y orquiectomía en machos.
- El Departamento de Atención Canina y Felina llevará un registro de incidentes relacionados al proceso de esterilización en la bitácora de control.
- La o el Médico Veterinario Zootecnista es responsable de entregar el paciente a su propietario, una vez recuperado del procedimiento anestésico, de emitir la receta médica, cuidados postoperatorios y el certificado de esterilización.
- El Departamento de Atención Canina y Felina atenderá cualquier problema que presente el animal posterior a la cirugía, siempre que esté relacionada al procedimiento de esterilización, a la vez que el propietario de la mascota presente su receta y certificado emitido por el Centro.

## 1. Campaña de Esterilización de Perros y Gatos

### Descriptivo:

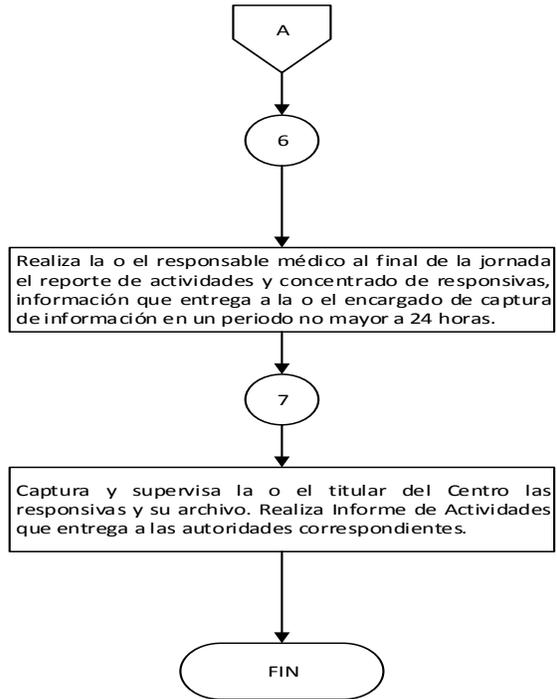
No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Atención Canina y Felina</b>	Inicia con las actividades de promoción y sensibilización, para las campañas de esterilización de perros y gatos.
2		Realiza la difusión a través de perifoneo y trípticos, acuerda actividades con las autoridades auxiliares, organizaciones sociales y otros líderes locales.
3		Realiza la solicitud de insumos necesarios para la campaña y elabora las requisiciones de compra correspondientes
4		Solicita al usuario firme la responsiva, realiza esterilizaciones de perros y gatos, entrega al paciente y emite la receta médica, cuidados postoperatorios y el certificado de esterilización.
5		Realiza las supervisiones la o el titular del Centro durante la campaña para verificar que los servicios se brinden conforme la normatividad vigente.
6		Realiza la o el responsable médico al final de la jornada el reporte de actividades y concentrado de responsivas, información que entrega a la o el encargado de captura de información en un periodo no mayor a 24 horas.
7		Captura y supervisa la o el titular del Centro las responsivas y su archivo. Realiza Informe de Actividades que entrega a las autoridades correspondientes.
		<b>FIN</b>

**DIAGRAMA:**



## 1. Campaña de Esterilización de Perros y Gatos

### Departamento de Atención Canina y Felina



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia**

**Objetivo:**

Identificar signos indicativos de rabia en animales sospechosos o agresores a través de la observación clínica, con el fin de prevenir problemas de salud pública y proteger oportunamente a la persona agredida.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

- Es responsabilidad del Departamento de Atención Canina y Felina, el procedimiento de observación clínica, el cual se llevará a cabo en las jaulas señaladas para este fin, y no podrán utilizarse otras jaulas.
- La o el titular del CCyBA podrá autorizar a las y los médicos veterinarios zootecnistas privados para realizar la observación clínica del animal en sus instalaciones, la solicitud tiene que realizarse de manera presencial y cumplir con los siguientes requisitos:
  - Llenar formato de responsiva médica de observación proporcionada por el CCyBA.
  - Presentar original y copia de Cédula Profesional.
  - Copia de la Credencial de Elector.
  - Proporcionar dirección y teléfonos del sitio donde será observado el animal agresor.
- Durante la observación clínica del animal agresor, el MVZ particular, deberá realizar a diario los reportes telefónicos al CCyBA para informar del estado de salud del animal e informar de inmediato algún signo de probable rabia.
- El Departamento de Atención Canina y Felina verifica las condiciones del animal durante y al término del periodo de observación. En caso de que la o el médico veterinario zootecnista particular no realice los reportes, no tendrá autorización para observaciones en casos posteriores.
- Es responsabilidad del Departamento de Atención Canina y Felina, reportar inmediatamente a la o el titular del CCyBA, la presencia de signos o cuadro clínico sugestivo de rabia en el animal durante el periodo de observación.
- Si el animal tiene signos o cuadro clínico sugestivo de rabia, deberá ser sacrificado al término del periodo de observación para enviar de inmediato la muestra encefálica al Laboratorio Estatal de Salud Pública dependiente de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de México.
- El Departamento de Atención Canina y Felina ingresa al perro o gato a las jaulas de observación clínica e informa a la o el dueño que, en caso de no recibir aviso de detección de sospecha de virus rábico, tendrá máximo tres días después del periodo de observación para recuperar a su animal

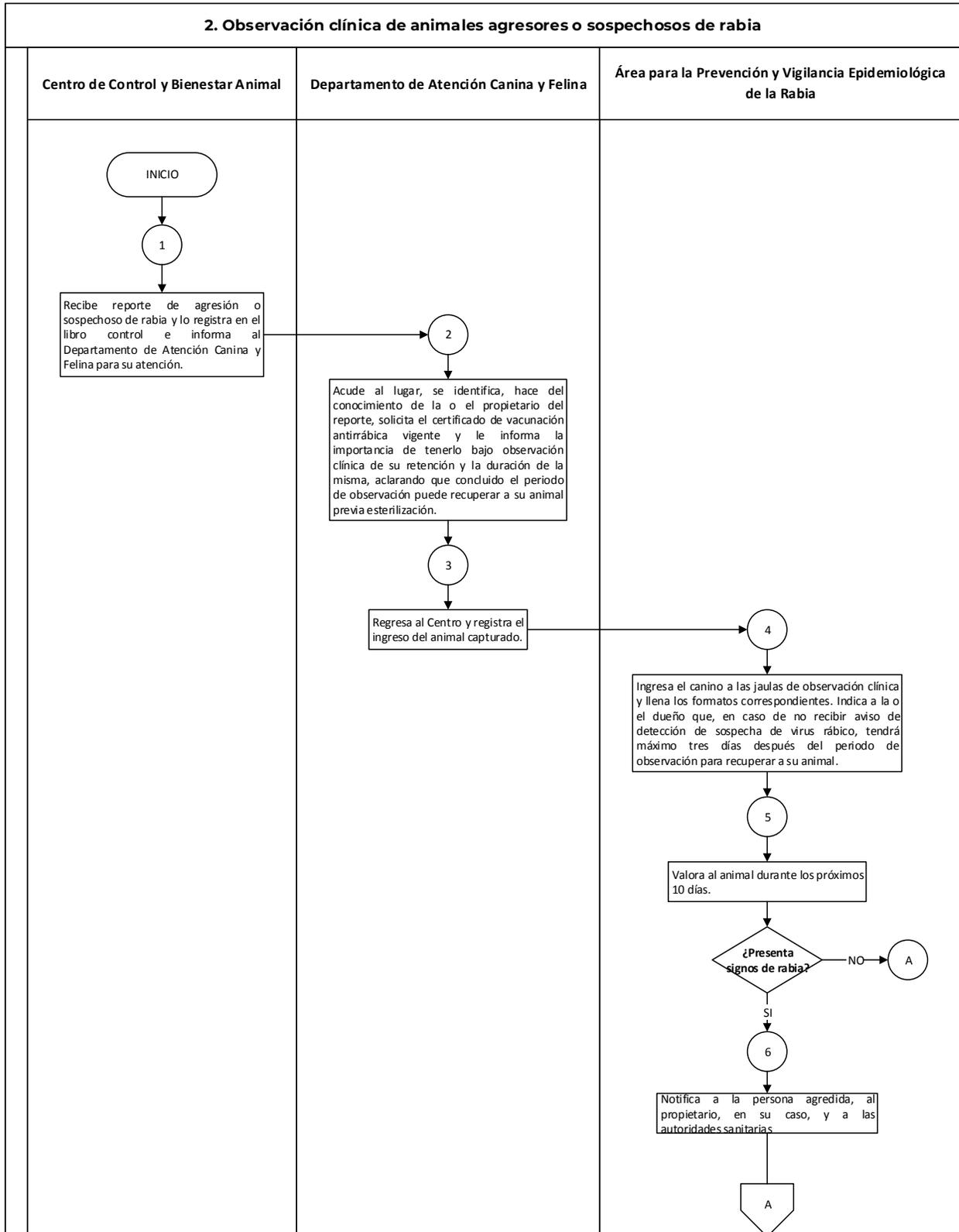
- El Departamento de Atención Canina y Felina deberá notificar de manera inmediata a la persona agredida que el animal que le atacó dio positivo a virus de rabia y realizar un operativo para verificar, si el animal que murió agredió a otros animales o personas.
- En ningún caso los animales agresores y sospechosos de rabia, podrán ser candidatos de adopción.
- El periodo de observación clínica tendrá una duración mínima de 10 días de acuerdo a la NOM-042 Prevención y Control de Enfermedades.
- El animal agresor podrá devolverse a la o el propietario posterior al periodo de observación clínica; por ningún motivo podrá ser entregado antes de terminar el periodo de observación o sin haberse esterilizado, también deberá vacunarse si no cuenta con esquema de vacunación vigente.
- Todo animal agresor que termine su periodo de observación se entregará esterilizado; cuando la o el propietario autorice este procedimiento deberá firmar la responsiva al momento de entregar al animal. Cuando la o el propietario se oponga a la esterilización en la responsiva se anotará la leyenda, “No se esterilizó antes de entregarse a la o el propietario”.
- En caso de que la o el propietario trámite la devolución del perro o gato pasado el periodo de observación, la estadía del animal en el CCyBA tendrá un costo adicional, de conformidad al artículo 7.29 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Si la o el propietario no reclama al animal agresor al concluir el periodo de observación clínica, éste quedará a disposición del CCyBA.
- Para poder realizar la devolución del animal agresor, la o el usuario deberá presentar documentación vigente que lo acredite como propietario de dicho animal, de acuerdo al artículo 6.38 del Código para la Biodiversidad del Estado de México, de no hacerlo, el animal quedará a disposición del CCyBA.
- Se informará a la o el propietario que en caso de que el animal reincida en una agresión o se encuentre en la calle durante los operativos de atención a reportes ciudadanos, no podrá ser recuperado y quedará a disposición del CCyBA.
- En el caso de que el animal agresor no tenga propietaria o propietario, quedará a disposición del CCyBA para realizar el monitoreo de virus rábico posterior al periodo de observación.
- Si la o el propietario manifiesta anticipadamente la no recuperación del animal agresor, pero desea saber si el animal tuvo rabia, deberá cubrir los gastos de observación y eutanasia.
- El Departamento de Atención Canina y Felina, en caso de no encontrar al animal agresor o en caso de que la o el propietario se niegue a entregarlo, deberá notificar a la persona agredida y a la o el responsable de zoonosis de la Jurisdicción Sanitaria del Instituto de Salud del Estado de México.
- Los animales agresores que no sean reclamados por la o el propietario, máximo tres días después del término del periodo de observación, quedarán a disposición del CCyBA
- Todas las actividades de observación clínica, estarán apegadas a lo estipulado en la NOM-011-SSA2-2011, Para la prevención y control de la rabia humana en los perros y gatos.

## 2. Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia

### Descriptivo:

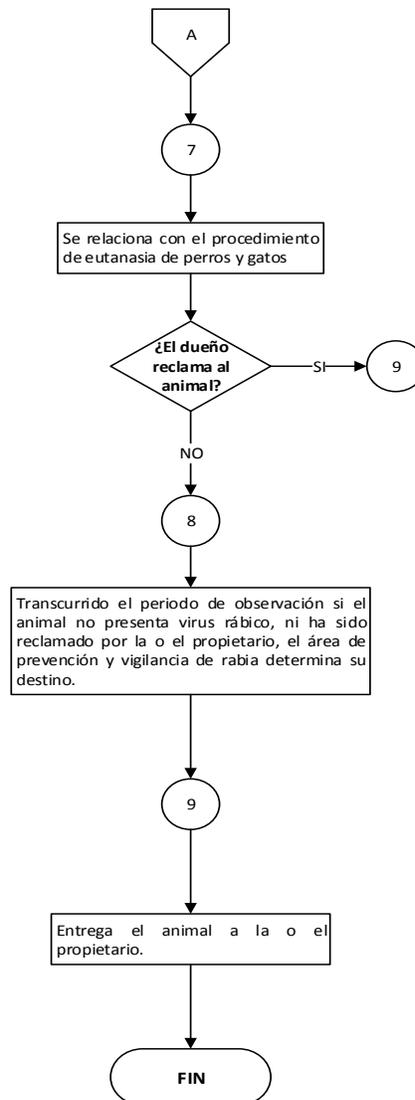
No.	Responsable	Actividad
1	<b>Centro de Control y Bienestar Animal</b>	Recibe reporte de agresión o sospechoso de rabia y lo registra en el libro control e informa al Departamento de Atención Canina y Felina para su atención.
2	<b>Departamento de Atención Canina y Felina</b>	Acude al lugar, se identifica, hace del conocimiento de la o el propietario del reporte, solicita el certificado de vacunación antirrábica vigente y le informa la importancia de tenerlo bajo observación clínica de su retención y la duración de la misma, aclarando que concluido el periodo de observación puede recuperar a su animal previa esterilización.
3	<b>Departamento de Atención Canina y Felina</b>	Regresa al Centro y registra el ingreso del animal capturado.
4	<b>Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia</b>	Ingresa al perro o gato a las jaulas de observación clínica y llena los formatos correspondientes. Indica a la o el dueño que, en caso de no recibir aviso de detección de sospecha de virus rábico, tendrá máximo tres días después del periodo de observación para recuperar a su animal.
5		Valora al animal durante los próximos 10 días.
		<b>¿Presenta signos de rabia?</b>
6	<b>Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia</b>	<b>Sí:</b> Notifica a la persona agredida, al propietario, en su caso, y a las autoridades sanitarias
7		Se relaciona con el procedimiento de eutanasia de perros y gatos
		<b>¿El dueño reclama al animal?</b>
8	<b>Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia</b>	<b>No:</b> Transcurrido el periodo de observación si el animal no presenta virus rábico, ni ha sido reclamado por la o el propietario, el área de prevención y vigilancia de rabia determina su destino.
9		<b>Sí:</b> Entrega el animal a la o el propietario.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



## 2. Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia

### Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia



**Nombre del**

**Procedimiento:**

**Eutanasia de perros y gatos**

**Objetivo:**

Efectuar eutanasia de perros y gatos a través de la administración de sobredosis de tranquilizantes y anestésicos, con el fin de evitarles sufrimiento y los riesgos sanitarios a la población derivados de las condiciones por las cuáles se lleva a cabo el procedimiento.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

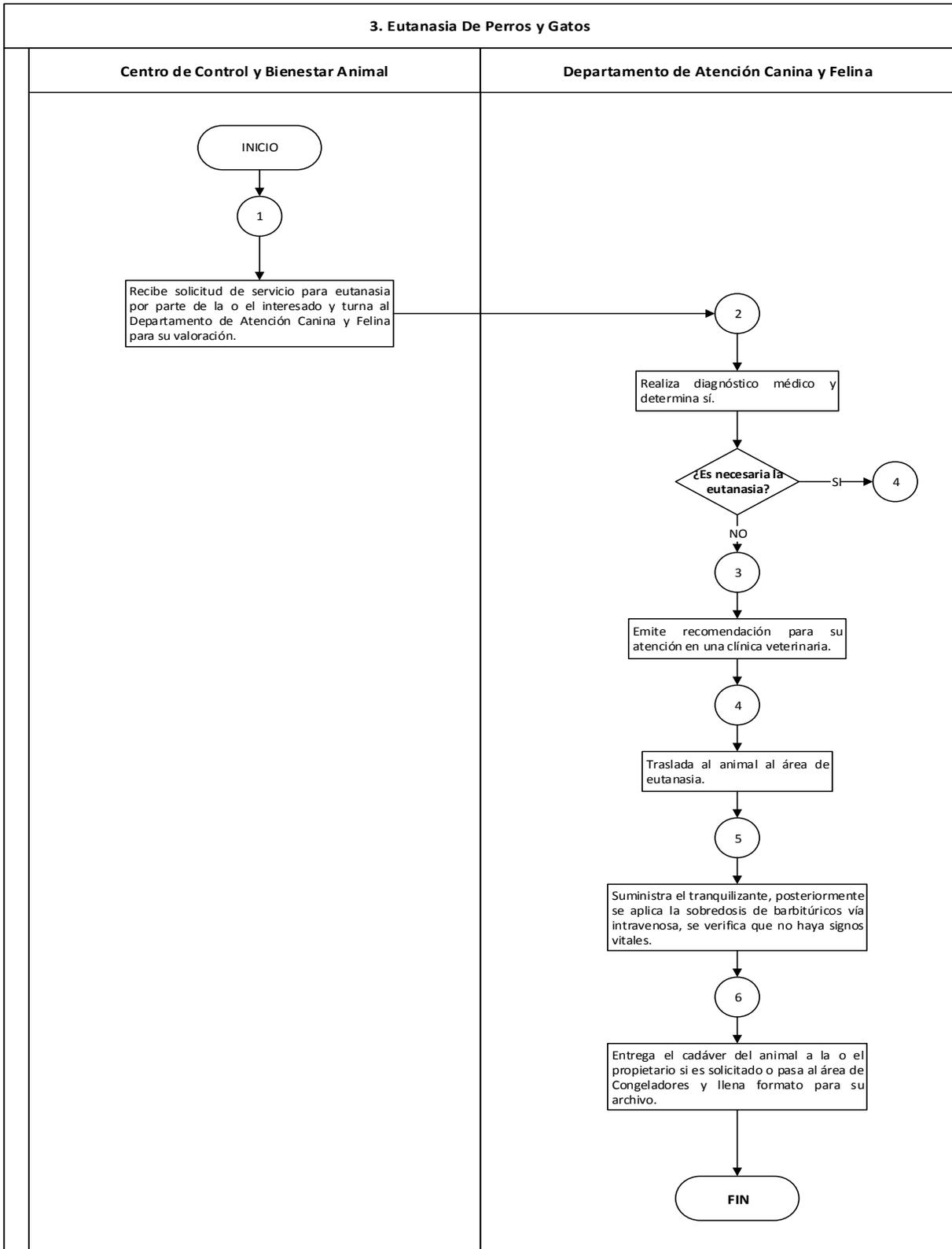
- La eutanasia de perros y gatos podrá realizarse en razón del sufrimiento que le cause un accidente, enfermedad grave, crónico degenerativa, oncológica avanzada, incapacidad física o trastornos seniles, que se constituyan como amenaza para la integridad física de las personas, de salud y seguridad pública o de economía para los pobladores, la seguridad de los conductores, los que por su proliferación representen molestias sanitarias o signifiquen un peligro grave para el ser humano o los otorgados voluntariamente.
- La eutanasia de perros y gatos será en apego a la NOM-033-SAG/ZOO-2014, métodos para dar muerte a los animales domésticos y silvestres.
- La eutanasia la llevará a cabo exclusivamente la o el Médico Veterinario Zootecnista (MVZ) y el procedimiento estará bajo la responsabilidad del Departamento de Atención Canina y Felina.
- El servicio se prestará de lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas y exclusivamente dentro del área destinada para este fin en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA).
- El costo del servicio de eutanasia se determinará conforme a lo estipulado en el artículo 7.29 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Atención Canina y Felina llevará un estricto control de las eutanasias que realice el Centro.
- Departamento de Atención Canina y Felina podrá otorgar el servicio de eutanasia a perros y gatos de particulares cuando el caso lo amerite, previa valoración de dichos pacientes y que a criterio de los médicos veterinarios zootecnistas lo consideren clínicamente que se deba llevar a cabo.

### 3. Eutanasia De Perros y Gatos

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Centro de Control y Bienestar Animal</b>	Recibe solicitud de servicio para eutanasia por parte de la o el interesado y turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su valoración.
2	<b>Departamento de Atención Canina y Felina</b>	Realiza diagnóstico médico y determina sí.
		<b>¿Es necesaria la eutanasia?</b>
3		<b>No:</b> Emite recomendación para su atención en una clínica veterinaria.
4		<b>Sí:</b> Traslada al animal al área de eutanasia.
5		Suministra el tranquilizante, posteriormente se aplica la sobredosis de barbitúricos vía intravenosa, se verifica que no haya signos vitales.
6		Entrega el cadáver del animal a la o el propietario si es solicitado o pasa al área de Congeladores y llena formato para su archivo.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del**

**Procedimiento:**

**Vacunación antirrábica para perros y gatos**

**Objetivo:**

Administrar antígenos rábicos a perros y gatos para inducir la producción de anticuerpos específicos contra la rabia en niveles protectores para estos, a efecto de evitar la presentación de casos, que se conviertan en un riesgo de salud pública para los habitantes del Municipio de Toluca.

**POLÍTICAS APLICABLES**

- El Departamento de Atención Canina y Felina realizará las actividades de vacunación antirrábica, en observancia a la NOM-011-SSA2-2011, para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos y demás normatividad aplicable en la materia.
- El servicio de vacunación se prestará de lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas.
- El servicio se llevará a cabo en cuatro vertientes:
  - Dentro del Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA).
  - De manera itinerante en las comunidades del municipio a través de campañas.
  - Durante las campañas intensivas de vacunación estatales y nacionales.
  - A través de médicos veterinarios particulares, legalmente registrados, a quién excepcionalmente se proporcionará la vacuna antirrábica.
- El servicio es gratuito en todas las vertientes.
- La vacuna se podrá aplicar en hembras en celo o lactantes a criterio del MVZ.
- A todos los perros y gatos esterilizados que lo requieran, se aplicará la vacuna antirrábica por personal del área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia del Centro de Control y Bienestar Animal, previa autorización de la o el propietario.
- No se aplicará la vacuna si el animal presenta enfermedades crónicas o si su estado de salud está notoriamente deteriorado
- La vacuna se podrá aplicar no importando la procedencia municipal del animal.
- Es responsabilidad del área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia que la administración del biológico sea el correcto en cuanto al sitio de aplicación, dosis y periodicidad.
- Es responsabilidad del área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia, llevar una estricta vigilancia de la conservación del biológico, el cual debe permanecer a una temperatura entre 2 y 8 grados centígrados, así como la vigilancia del funcionamiento de refrigeradores, para lo cual se llevará el registro de temperatura dos veces al día.
- Se deberá explicar a la o el usuario la posible reacción alérgica al biológico que puede presentar el animal.

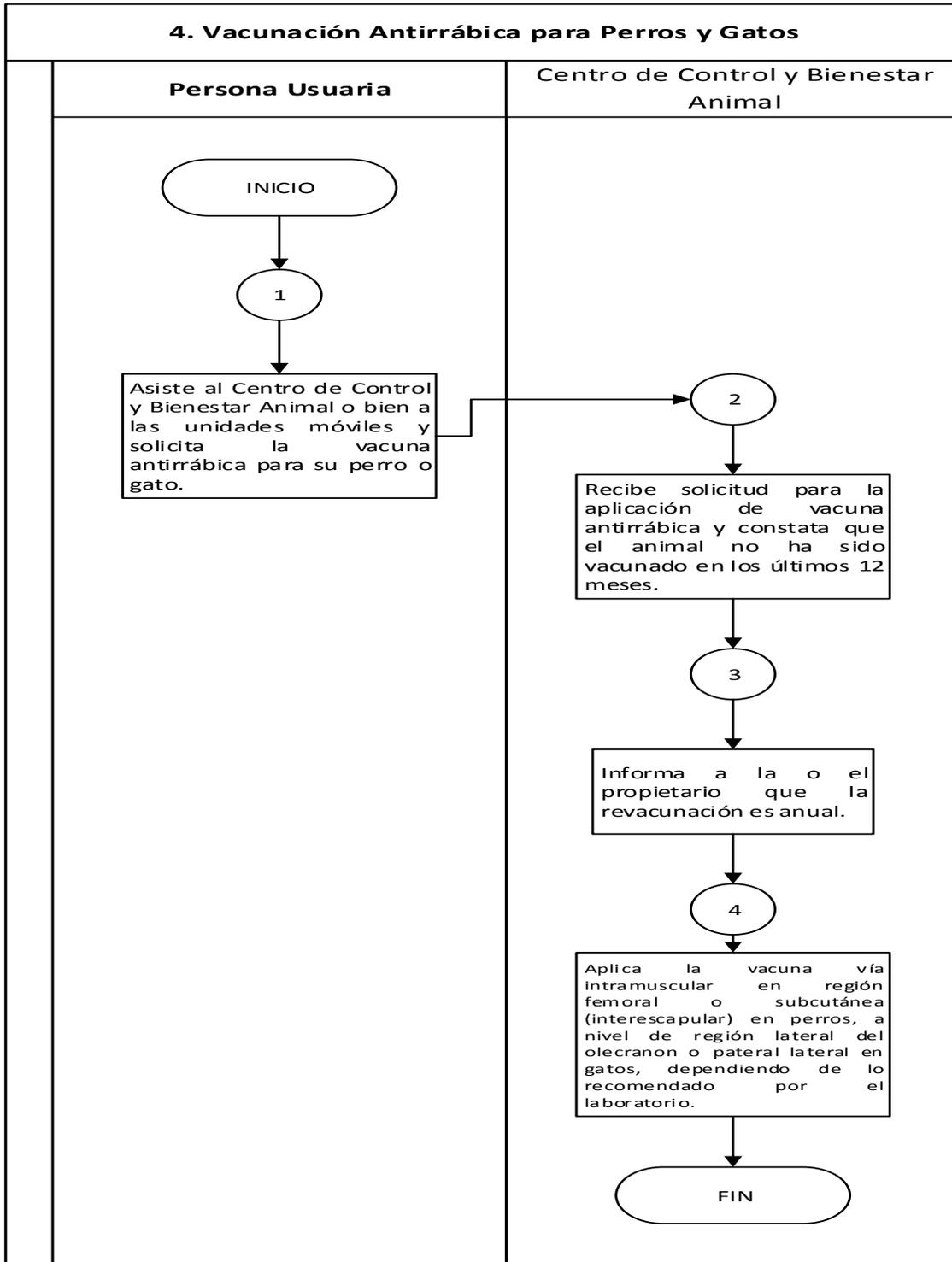
- Los frascos vacíos de la vacuna deberán acumularse en una caja o bolsa de plástico para posteriormente ser inactivados inyectándoles 1 ml. de cloro comercial y ser depositados en los contenedores de los Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos (RPBI).
- Se obtendrá la vacuna antirrábica para perros y gatos, así como los insumos correspondientes a través del Instituto de Salud del Estado de México, por medio de convenio de coordinación interinstitucional y con recursos propios.

#### 4. Vacunación Antirrábica para Perros y Gatos

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Usuaría	Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal o bien a las unidades móviles y solicita la vacuna antirrábica para su perro o gato.
2	Centro de Control y Bienestar Animal	Recibe solicitud para la aplicación de vacuna antirrábica y constata que el animal no ha sido vacunado en los últimos 12 meses.
3		Informa a la o el propietario que la revacunación es anual.
4		Aplica la vacuna vía intramuscular en región femoral o subcutánea (interescapular) en perros, a nivel de región lateral del olecranon o pateral lateral en gatos, dependiendo de lo recomendado por el laboratorio.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del**

**Procedimiento:**

**Atención a reportes ciudadanos**

**Objetivo:**

Atender oportunamente los reportes ciudadanos por agresiones de perros o gatos, presencia de jaurías y de animales abandonados, enfermos o muertos, de acuerdo a la capacidad técnica, operativa y de recursos con los que cuenta el Centro, a fin de prevenir o eliminar riesgos en la salud pública por lesiones o enfermedades zoonóticas en el Municipio de Toluca, mediante el retiro del animal o información y asesoría a la o el usuario, de conformidad con los ámbitos de responsabilidad de las diferentes instituciones involucradas en este tema.

**POLÍTICAS APLICABLES**

- La atención de reportes, información y asesoría, son servicios gratuitos.
- El Departamento de Atención Canina y Felina atenderá los reportes de lunes a sábado en horario laboral de 8:00 a 17:00 horas.
- El Departamento de Atención Canina y Felina atenderá los reportes en el territorio municipal de Toluca.
- Es responsabilidad del personal de recepción e información, coadyuvar en la atención a reportes relacionados al maltrato animal o causas que favorezcan el detrimento del bienestar animal y la salud humana mediante información y asesoría a la o el usuario, de conformidad con los ámbitos de responsabilidad de las diferentes instituciones involucradas en el caso.
- Será prioritaria la atención de reportes por agresión a personas por animales desaparecidos o sospechosos de rabia.
- Será responsabilidad del personal del Área para el Control de la Población Canina y Felina, solicitar a las y los propietarios del animal agresor o sospechosos de rabia, que lo presente para su observación clínica veterinaria, en el CCyBA o de forma particular por el veterinario autorizado por éste; en apego al artículo 7.24, fracción VI del Código Reglamentario Municipal de Toluca vigente.
- Invariablemente se deberá llenar una minuta de trabajo por cada reporte atendido, con todos los detalles necesarios para localizar a los animales agresores.
- En caso de que el personal adscrito al Centro de Control y Bienestar Animal sea agredido por algún animal en custodia, este deberá ser observado y la o el trabajador será canalizado al Centro de Salud Urbano de Toluca del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM) para ser valorado clínicamente, tratado por las heridas e indicar el tratamiento pertinente.
- El equipo encargado de atender los reportes en camioneta, deberá integrarse con un mínimo de 2 operativos y para el caso de ambulancia deberá integrarse por un MVZ y un operativo.
- El Departamento de Atención Canina y Felina deberá informar al propietario, que el animal agresor será ingresado al Centro por un periodo de 10 días para observación, al concluir éste, tendrán que ser esterilizado para poderse entregar.

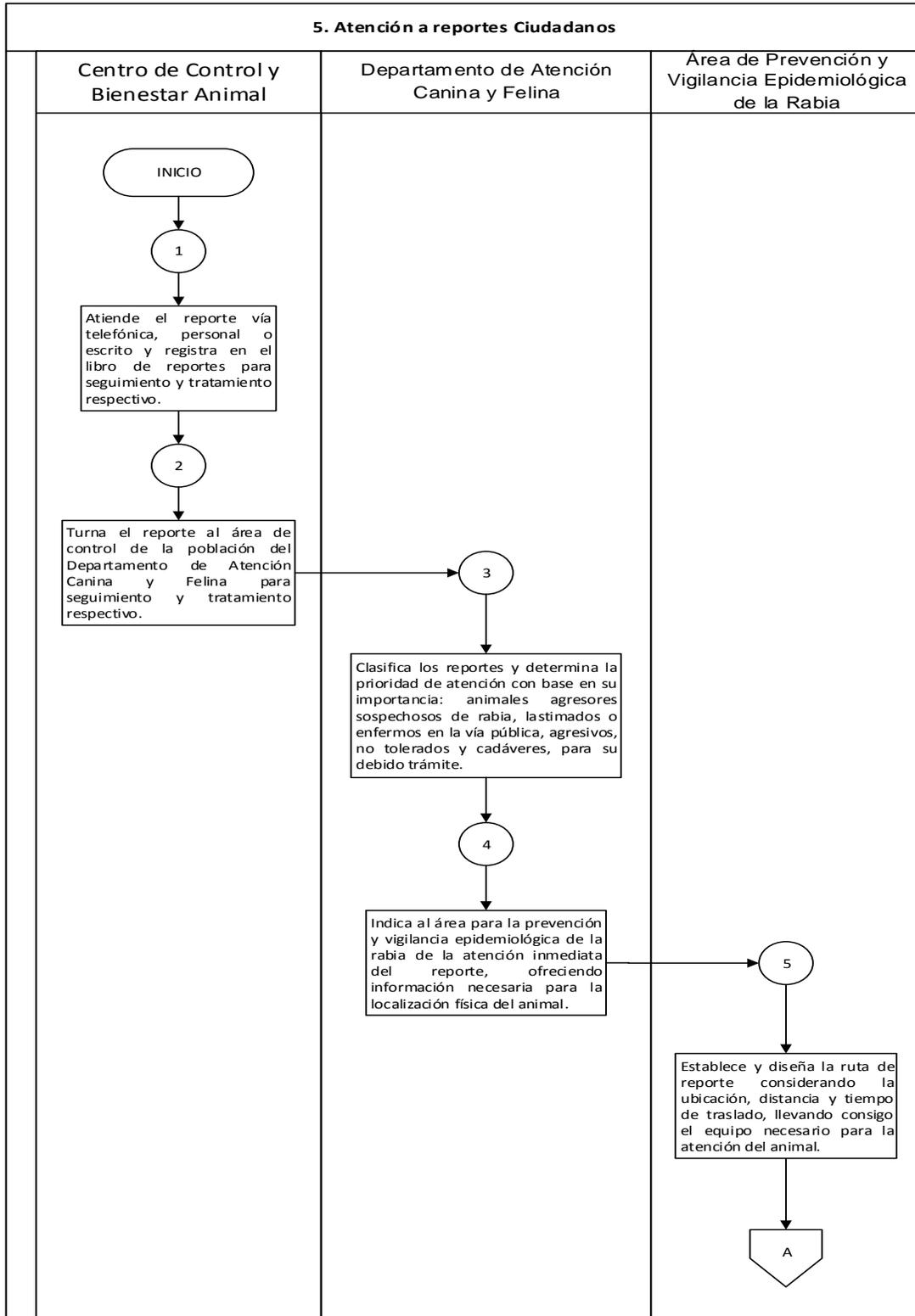
- El procedimiento será siempre en apego a la normatividad vigente: NOM-042-SSA2-2006, Prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.
- Los cadáveres o restos de perros y gatos deberán guardarse en un congelador o refrigerador hasta el entierro o la cremación.
- Dependiendo del tratamiento se dará el lapso de tiempo correspondiente para la recuperación de los animales y en el caso de registro de no agresores estarán en observación durante un periodo de 72 horas posteriores a su captura para su reclamo y devolución.
- Mediante documentos oficiales la o el usuario deberá acreditar la propiedad del animal en el Área para el Control de la Población Canina y Felina.

## 5. Atención a reportes Ciudadanos

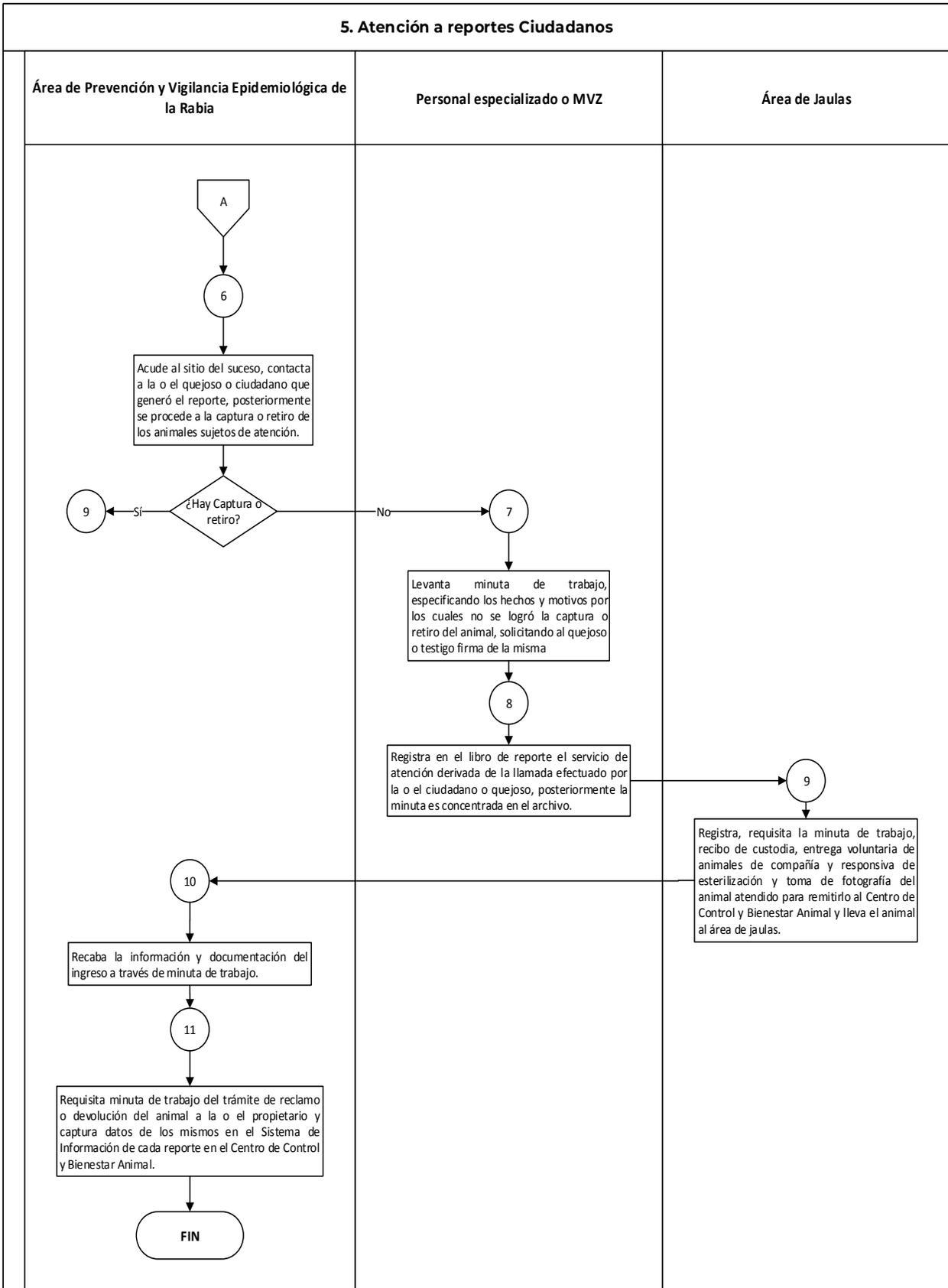
### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Centro de Control y Bienestar Animal</b>	Atiende el reporte vía telefónica, personal o escrito y registra en el libro de reportes para seguimiento y tratamiento respectivo.
2	<b>Centro de Control y Bienestar Animal</b>	Turna el reporte al área de control de la población del Departamento de Atención Canina y Felina para seguimiento y tratamiento respectivo.
3	<b>Departamento de Atención Canina y Felina</b>	Clasifica los reportes y determina la prioridad de atención con base en su importancia: animales agresores sospechosos de rabia, lastimados o enfermos en la vía pública, agresivos, no tolerados y cadáveres, para su debido trámite.
4		Indica al área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia de la atención inmediata del reporte, ofreciendo información necesaria para la localización física del animal.
5	<b>Área de Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia</b>	Establece y diseña la ruta de reporte considerando la ubicación, distancia y tiempo de traslado, llevando consigo el equipo necesario para la atención del animal.
6		Acude al sitio del suceso, contacta a la o el quejoso o ciudadano que generó el reporte, posteriormente se procede a la captura o retiro de los animales sujetos de atención.
		<b>¿Hay Captura o retiro?</b>
7	<b>Personal especializado o MVZ</b>	<b>No:</b> Levanta minuta de trabajo, especificando los hechos y motivos por los cuales no se logró la captura o retiro del animal, solicitando al quejoso o testigo firma de la misma.
8		Registra en el libro de reporte el servicio de atención derivada de la llamada efectuado por la o el ciudadano o quejoso, posteriormente la minuta es concentrada en el archivo.
9	<b>Área de Jaulas</b>	<b>Sí:</b> Registra, requisita la minuta de trabajo, recibo de custodia, entrega voluntaria de animales de compañía y responsiva de esterilización y toma de fotografía del animal atendido para remitirlo al Centro de Control y Bienestar Animal y lleva el animal al área de jaulas.
10	<b>Área para el Control de la Población Canina y Felina</b>	Recaba la información y documentación del ingreso a través de minuta de trabajo.
11	<b>Área para el Control de la Población Canina y Felina</b>	Requisita minuta de trabajo del trámite de reclamo o devolución del animal a la o el propietario y captura datos de los mismos en el Sistema de Información de cada reporte en el Centro de Control y Bienestar Animal.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



5. Atención a reportes Ciudadanos



**Nombre del**

**Procedimiento:**

**Canalización a personas agredidas por perros y gatos**

**Objetivo:**

Brindar orientación y asesoría a las y los ciudadanos que han sido agredidos por perros o gatos con o sin dueño, o animales considerados como transmisores de rabia, con el fin de que reciban atención oportuna y segura en las unidades médicas del Instituto de Salud del Estado de México.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

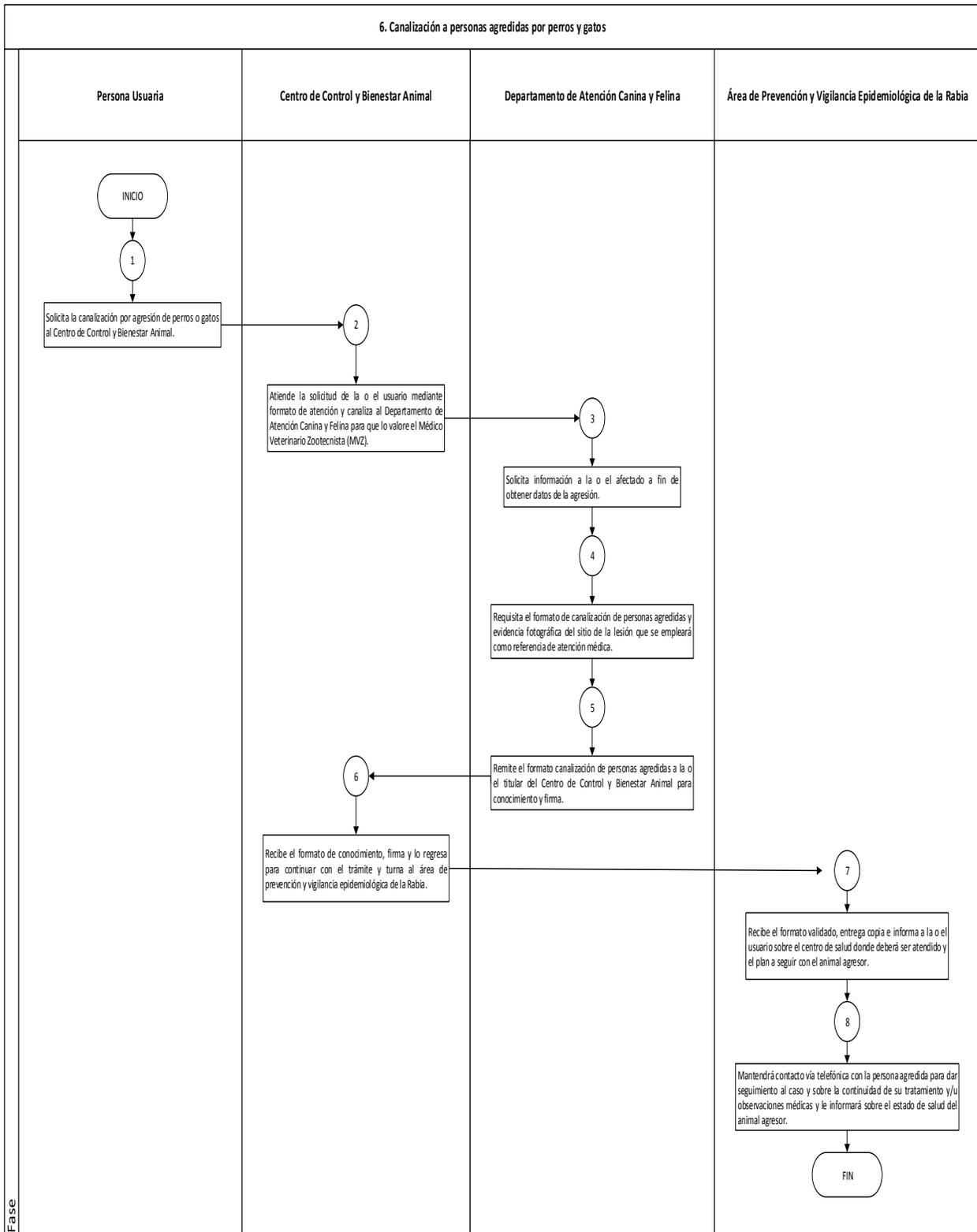
- El servicio de canalización de personas agredidas por perros o gatos es gratuito. Se prestará en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA) en horario laboral de 8:00 a 17:00 horas.
- La valoración inicial y canalización de la persona agredida la llevará a cabo un Médico Veterinario Zootecnista del área para la prevención y vigilancia epidemiológica de la rabia del CCyBA a fin de proporcionar orientación o atención inicial de la herida (lavado y protección de la herida).
- Se canalizará a toda persona con antecedentes recientes de agresión perros o gatos sin importar su procedencia municipal o edad, a través del formato “Canalización de Personas Agredidas”
- La canalización de personas agredidas se hará invariablemente a las unidades de salud del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM) para su atención.
- El Departamento de Atención Canina y Felina será responsable de localizar el animal agresor para ingresarlo al CCyBA y confinarlo a las jaulas de observación. En caso de no haberse recuperado el animal, se notificará de inmediato a la Coordinación de Zoonosis del ISEM sobre la no captura del animal.
- El Departamento de Atención Canina y Felina será responsable de mantener en observación al animal agresor, vigilarlo a diario y notificar de inmediato a la Jurisdicción Sanitaria Toluca del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM), si se presenta un cambio de comportamiento sugestivo de rabia que presente el animal agresor en observación.
- El Departamento de Atención Canina y Felina registrará los datos completos de la persona, animal agresor, fecha del incidente y otros que sean necesarios para la localización rápida de la persona agredida.
- Las actividades de canalización de personas agredidas se harán con estricto apego a la NOM-011-SSA2-2011, Para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos y otras relacionadas al tema.

## 6. Canalización a personas agredidas por perros y gatos

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Usuaría	Solicita la canalización por agresión de perros o gatos al Centro de Control y Bienestar Animal.
2	Centro de Control y Bienestar Animal	Atiende la solicitud de la o el usuario mediante formato de atención y canaliza al Departamento de Atención Canina y Felina para que lo valore el Médico Veterinario Zootecnista (MVZ).
3	Departamento de Atención Canina y Felina	Solicita información a la o el afectado a fin de obtener datos de la agresión.
4		Requisita el formato de canalización de personas agredidas y evidencia fotográfica del sitio de la lesión que se empleará como referencia de atención médica.
5		Remite el formato canalización de personas agredidas a la o el titular del Centro de Control y Bienestar Animal para conocimiento y firma.
6	Centro de Control y Bienestar Animal	Recibe el formato de conocimiento, firma y lo regresa para continuar con el trámite y turna al área de prevención y vigilancia epidemiológica de la Rabia.
7	Área de Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia	Recibe el formato validado, entrega copia e informa a la o el usuario sobre el centro de salud donde deberá ser atendido y el plan a seguir con el animal agresor.
8		Mantendrá contacto vía telefónica con la persona agredida para dar seguimiento al caso y sobre la continuidad de su tratamiento y/u observaciones médicas y le informará sobre el estado de salud del animal agresor.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Acceso para trámites al Centro de Control y Bienestar Animal**

**Objetivo:**

Controlar el acceso al Centro de Control y Bienestar Animal, a efecto mantener un registro de los asistentes que acudan a realizar algún trámite o servicio.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

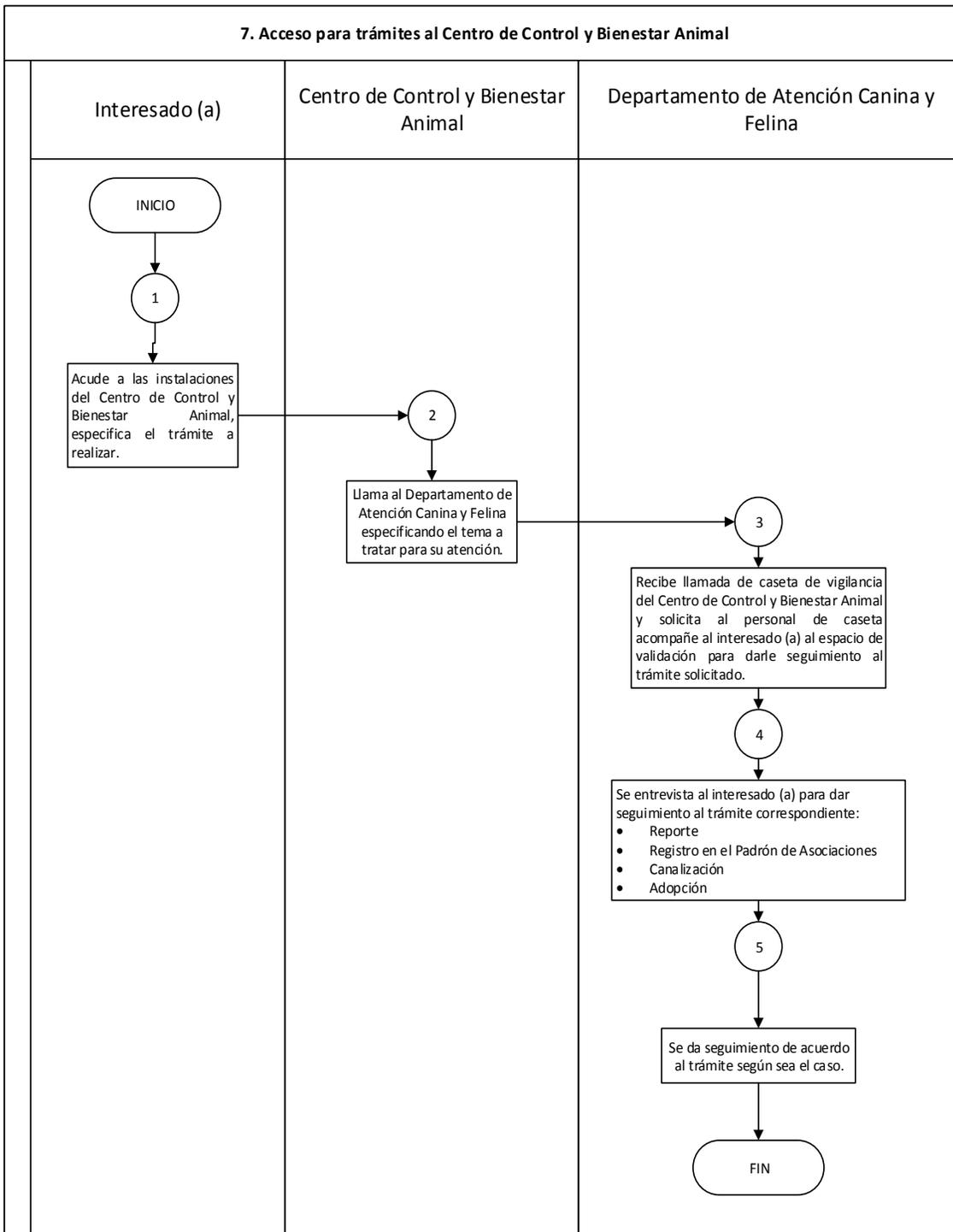
- El Centro de Control y Bienestar Animal registrará los datos personales de los asistentes en observancia a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- El interesado entregará los dispositivos electrónicos y digitales que traiga consigo al momento de ingresar al Centro, con base en las disposiciones aplicables.
- El Horario de atención del Centro de Control y Bienestar Animal es de Lunes a Viernes, de 8:00 a 17:00 horas

## 7. Acceso para trámites al Centro de Control y Bienestar Animal

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Interesado (a)	Acude a las instalaciones del Centro de Control y Bienestar Animal, especifica el trámite a realizar.
2	Centro de Control y Bienestar Animal	Llama al Departamento de Atención Canina y Felina especificando el tema a tratar para su atención.
3	Departamento de Atención Canina y Felina	Recibe llamada de caseta de vigilancia del Centro de Control y Bienestar Animal y solicita al personal de caseta acompañe al interesado (a) al espacio de validación para darle seguimiento al trámite solicitado.
4		Entrevista al interesado (a) para dar seguimiento al trámite correspondiente: Reporte Registro en el Padrón de Asociaciones Canalización Adopción
5		Se da seguimiento de acuerdo al trámite según sea el caso.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos**

**Objetivo:**

Controlar el acceso al centro de Control y Bienestar Animal, a efecto mantener un registro de los asistentes que soliciten la esterilización de perros y gatos.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

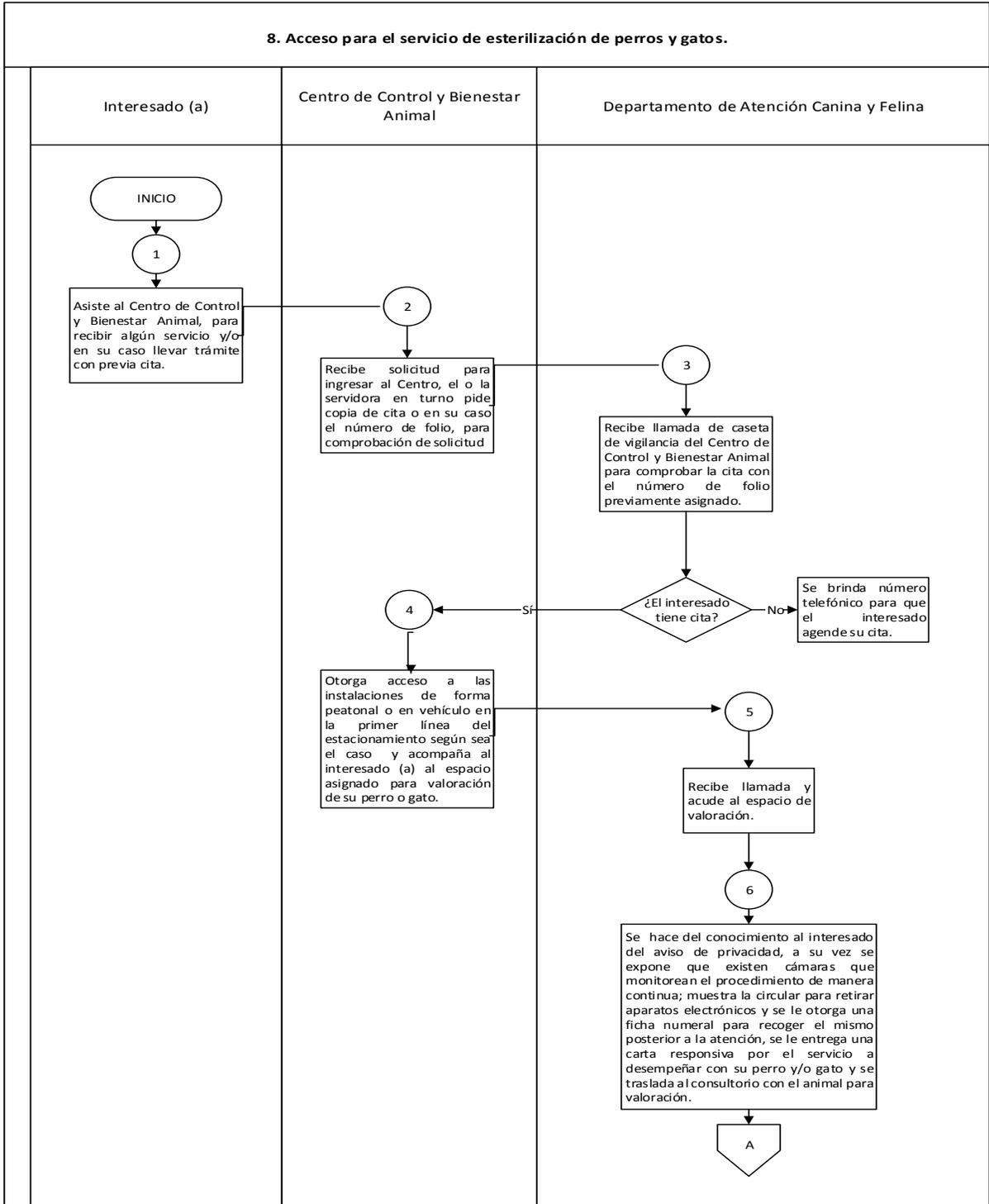
- El Centro de Control y Bienestar Animal registrará los datos personales de los asistentes en observancia a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- El interesado entregará los dispositivos electrónicos y digitales que traiga consigo al momento de ingresar al Centro, con base en las disposiciones aplicables.
- El Horario de atención del Centro de Control y Bienestar Animal es de Lunes a Viernes, de 8:00 a 17:00 horas

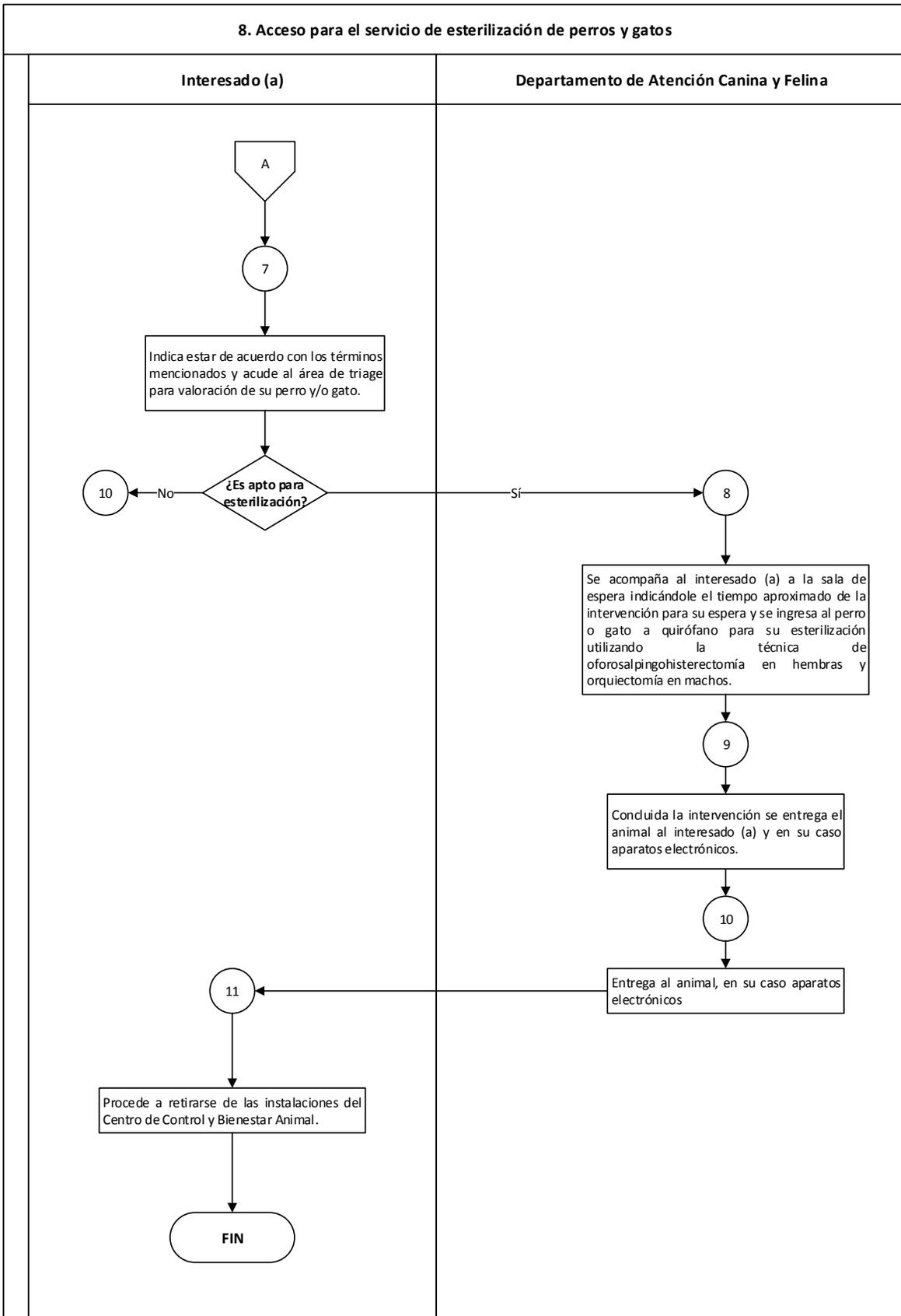
## 8. Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Interesado (a)	Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal, para recibir algún servicio y/o en su caso llevar trámite con previa cita.
2	Centro de Control y Bienestar Animal	Recibe solicitud para ingresar al Centro, el o la servidora en turno pide copia de cita o en su caso el número de folio, para comprobación de solicitud
3	Departamento de Atención Canina y Felina	Recibe llamada de caseta de vigilancia del Centro de Control y Bienestar Animal para comprobar la cita con el número de folio previamente asignado.
		<b>¿El interesado tiene cita?</b>
4	Centro de Control y Bienestar Animal	<b>Sí:</b> Otorga acceso a las instalaciones de forma peatonal o en vehículo en la primer línea del estacionamiento según sea el caso y acompaña al interesado (a) al espacio asignado para valoración de su perro o gato.
5	Departamento de Atención Canina y Felina	Recibe llamada y acude al espacio de valoración.
6		Se hace del conocimiento al interesado del aviso de privacidad, a su vez se expone que existen cámaras que monitorean el procedimiento de manera continua; muestra la circular para retirar aparatos electrónicos y se le otorga una ficha numeral para recoger el mismo posterior a la atención, se le entrega una carta responsiva por el servicio a desempeñar con su perro y/o gato y se traslada al consultorio con el animal para valoración.
7	Interesado (a)	Indica estar de acuerdo con los términos mencionados y acude al área de triage para valoración de su perro y/o gato.
		<b>¿Es apto para esterilización?</b>
8	Departamento de Atención Canina y Felina	<b>Sí:</b> Se acompaña al interesado (a) a la sala de espera indicándole el tiempo aproximado de la intervención para su espera y se ingresa al perro o gato a quirófano para su esterilización utilizando la técnica de oforosalingohisterectomía en hembras y orquiectomía en machos.
9		Concluida la intervención se entrega el animal al interesado (a) y en su caso aparatos electrónicos.
10		<b>No:</b> Entrega al animal, en su caso aparatos electrónicos
11	Interesado (a)	Procede a retirarse de las instalaciones del Centro de Control y Bienestar Animal.
		<b>FIN</b>

Diagrama:





**Nombre del**

**Procedimiento:**

**Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos**

**Objetivo:**

Realizar el muestreo encefálico de los perros y gatos muertos en la vía pública y que hayan sido sospechosos de tener el virus rábico.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

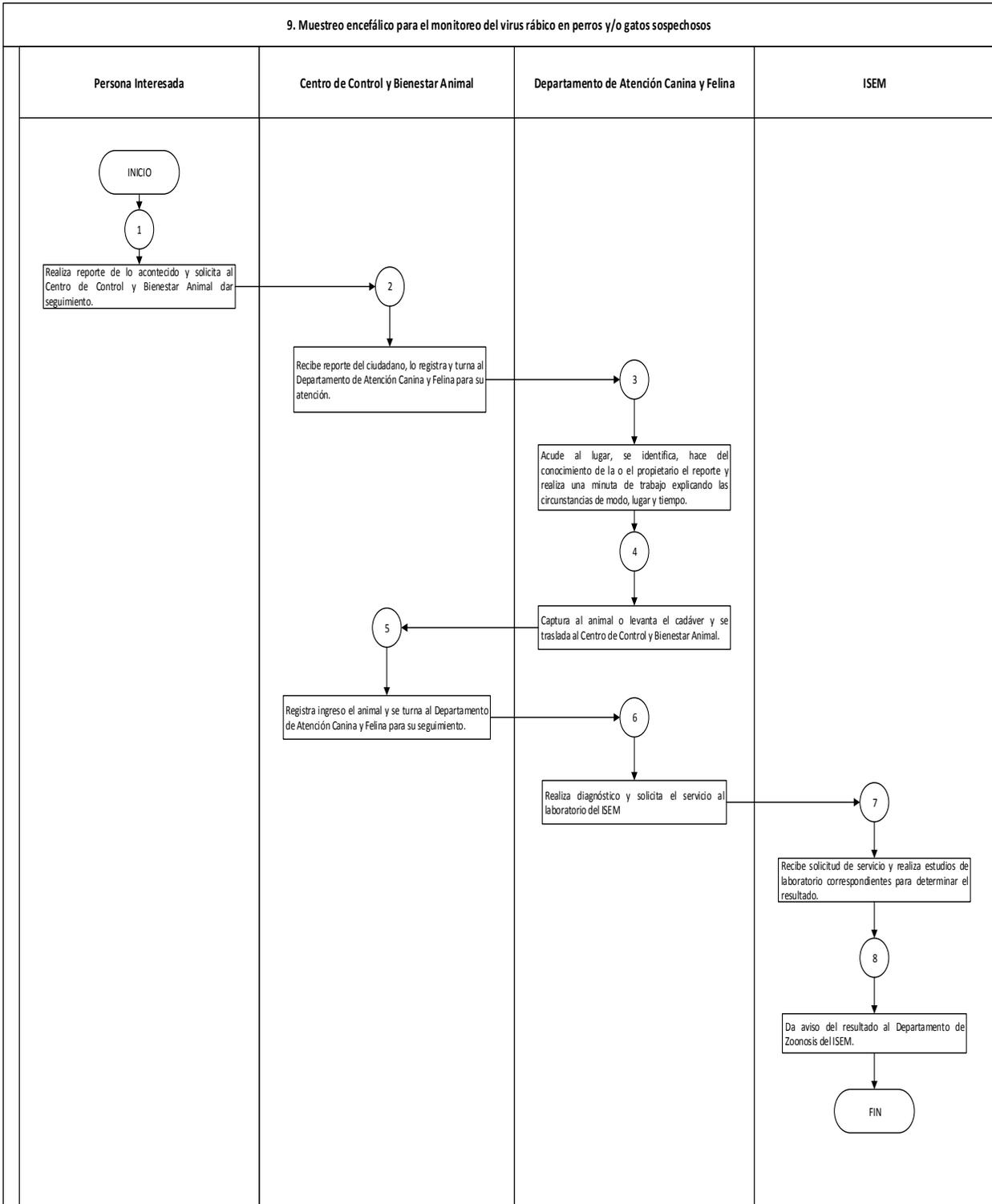
- El Centro de Control y Bienestar Animal establecerá comunicación permanente con el Instituto de Salud del Estado de México.
- El Centro de Control y Bienestar Animal recibirá los reportes ciudadanos a través del teléfono 722 198 1000 y 722 198 0900, las redes sociales del Centro o por la Coordinación de Atención Ciudadana.
- El Horario de atención del Centro de Control y Bienestar Animal es de Lunes a Viernes, de 8:00 a 17:00 horas

## 9. Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Persona Interesada</b>	Realiza reporte de lo acontecido y solicita al Centro de Control y Bienestar Animal dar seguimiento.
2	<b>Centro de Control y Bienestar Animal</b>	Recibe reporte del ciudadano, lo registra y turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su atención.
3	<b>Departamento de Atención Canina y Felina</b>	Acude al lugar, se identifica, hace del conocimiento de la o el propietario el reporte y realiza una minuta de trabajo explicando las circunstancias de modo, lugar y tiempo.
4		Captura al animal o levanta el cadáver y se traslada al Centro de Control y Bienestar Animal.
5	<b>Centro de Control y Bienestar Animal</b>	Registra ingreso el animal y se turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su seguimiento.
6	<b>Departamento de Atención Canina y Felina</b>	Realiza diagnóstico y solicita el servicio al laboratorio del ISEM
7	<b>ISEM</b>	Recibe solicitud de servicio y realiza estudios de laboratorio correspondientes para determinar el resultado.
8		Da aviso del resultado al Departamento de Zoonosis del ISEM.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Acceso para el Servicio de Vacunación de Perros y Gatos**

**Objetivo:**

Controlar el acceso al Centro de Control y Bienestar Animal, a efecto mantener un registro de los asistentes que soliciten la vacunación de perros y gatos.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

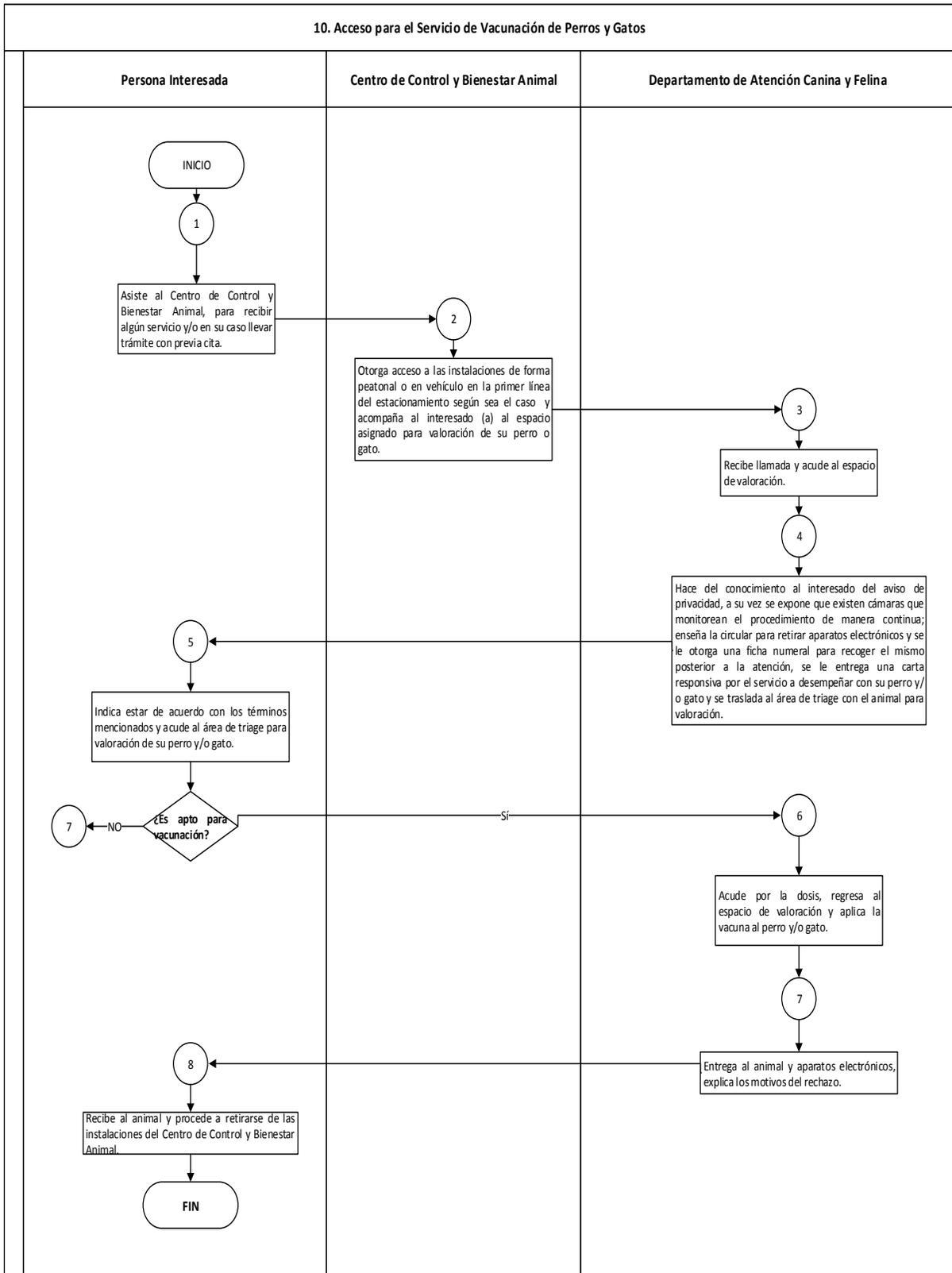
- El Centro de Control y Bienestar Animal registrará los datos personales de los asistentes en observancia a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- El interesado entregará los dispositivos electrónicos y digitales que traiga consigo al momento de ingresar al Centro, con base en las disposiciones aplicables.
- El Horario de atención del Centro de Control y Bienestar Animal es de Lunes a Viernes, de 08:00 a 17:00 horas

## 10. Acceso para el Servicio de Vacunación de Perros y Gatos

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Persona Interesada</b>	Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal, para recibir algún servicio y/o en su caso llevar trámite con previa cita.
2	<b>Centro de Control y Bienestar Animal</b>	Otorga acceso a las instalaciones de forma peatonal o en vehículo en la primer línea del estacionamiento según sea el caso y acompaña al interesado (a) al espacio asignado para valoración de su perro o gato.
3	<b>Departamento de Atención Canina y Felina</b>	Recibe llamada y acude al espacio de valoración.
4		Hace del conocimiento al interesado del aviso de privacidad, a su vez se expone que existen cámaras que monitorean el procedimiento de manera continua; enseña la circular para retirar aparatos electrónicos y se le otorga una ficha numeral para recoger el mismo posterior a la atención, se le entrega una carta responsiva por el servicio a desempeñar con su perro y/o gato y se traslada al área de triage con el animal para valoración.
5	<b>Persona Interesada</b>	Indica estar de acuerdo con los términos mencionados y acude al área de triage para valoración de su perro y/o gato.
<b>¿Es apto para vacunación?</b>		
6	<b>Departamento de Atención Canina y Felina</b>	<b>Sí:</b> Acude por la dosis, regresa al espacio de valoración y aplica la vacuna al perro y/o gato.
7		<b>No:</b> Entrega al animal y aparatos electrónicos, explica los motivos del rechazo.
8	<b>Persona Interesada</b>	Recibe al animal y procede a retirarse de las instalaciones del Centro de Control y Bienestar Animal.
<b>FIN</b>		

Diagrama:



## V. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

**Nombre del  
Procedimiento:**

**Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de perros y gatos**

**Objetivo:**

Proporcionar capacitación e información a las y los ciudadanos sobre temáticas humano-animal, programa de esterilización y el cuidado responsable de perros y gatos con el fin de generar entornos de bienestar animal y promover vínculos sanos con los humanos.

### POLÍTICAS APLICABLES

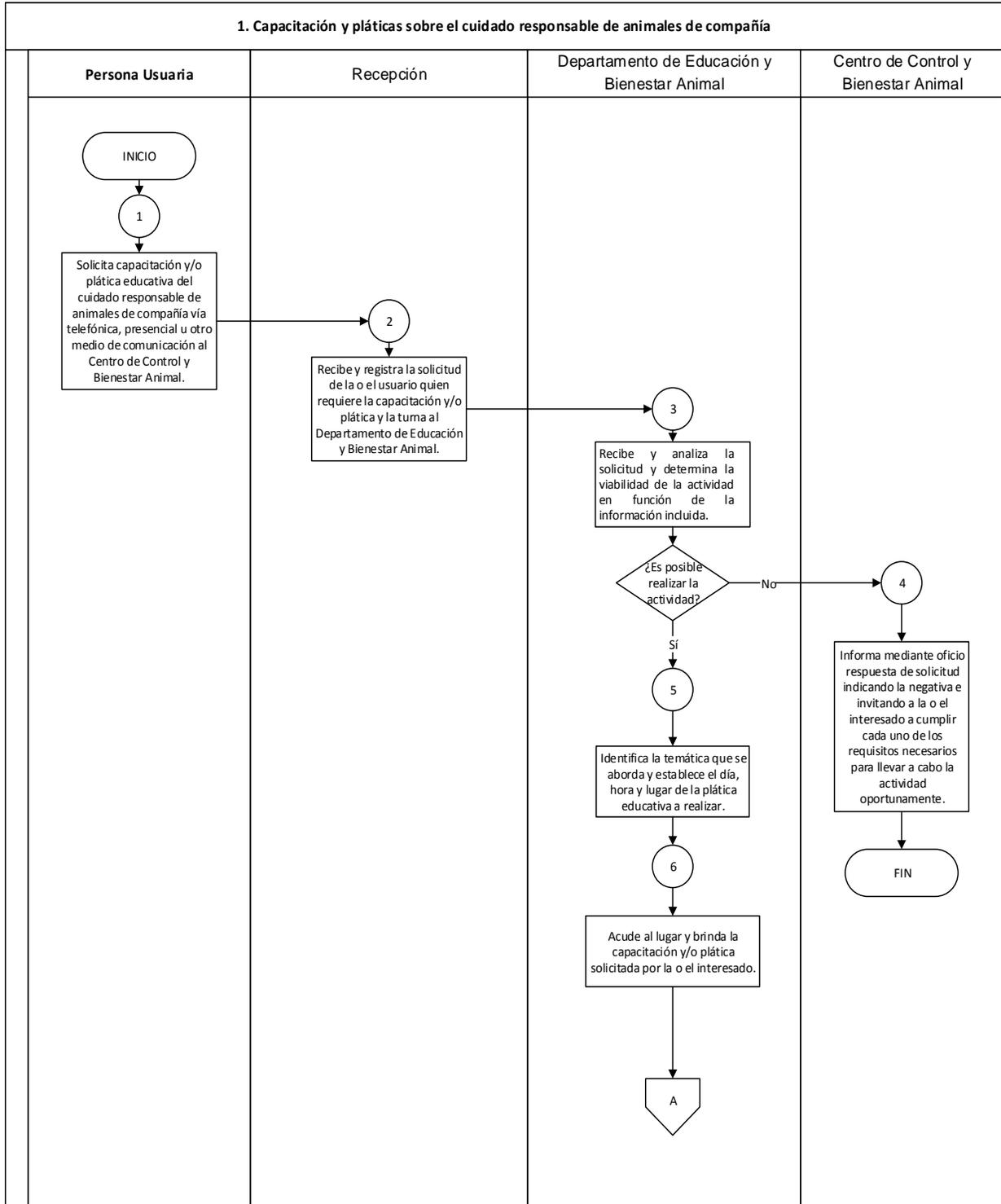
- La capacitación y plática educativa del cuidado responsable de perros y gatos tendrá lugar toda vez que las y los usuarios la soliciten vía telefónica, por escrito o presencial al Centro de Control y Bienestar Animal con el fin de ofrecer una orientación oportuna.
- Los requisitos para solicitar una plática son:
  - Nombre y teléfono del solicitante.
  - Motivo y/o temática que se abordará.
  - Proporcionar número aproximado de asistentes.
  - Especificar el día, hora y lugar de la plática informativa.
  - La o el usuario llenará un formato de registro de actividad.
- La o el usuario proporcionará las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad.
- El Departamento de Educación y Bienestar Animal, es responsable de atender cualquier duda y/o comentario respecto al cuidado responsable de perros y gatos, así como ofrecer información escrita y/o virtual sobre la misma temática que ayude a mejorar el vínculo humano-animal.
- Se ofrecerá el servicio de plática informativa del cuidado responsable de perros y gatos, durante las campañas de esterilización que se realizan en diversas delegaciones del Municipio de Toluca y en el Centro de Control y Bienestar Animal.
- Se ofrecerá el servicio de capacitación a instituciones educativas, organizaciones, asociaciones y al público en general.

## 1. Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de animales de compañía

### Descriptivo:

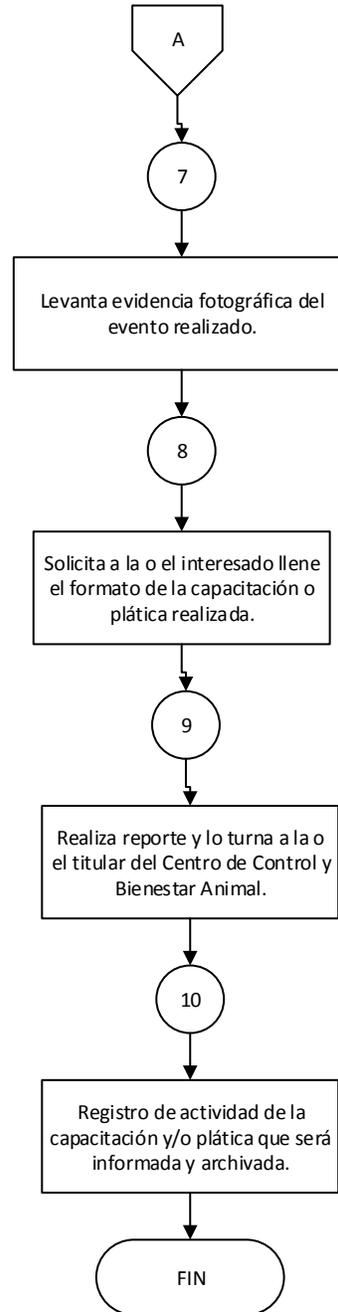
No.	Responsable	Actividad
1	Persona Usuaría	Solicita capacitación y/o plática educativa del cuidado responsable de perros y gatos vía telefónica, presencial u otro medio de comunicación al Centro de Control y Bienestar Animal.
2	Recepción	Recibe y registra la solicitud de la o el usuario quien requiere la capacitación y/o plática y la turna al Departamento de Educación y Bienestar Animal.
3	Departamento de Educación y Bienestar Animal	Recibe y analiza la solicitud y determina la viabilidad de la actividad en función de la información incluida.
<b>¿Es posible realizar la actividad?</b>		
4	Centro de Control y Bienestar Animal	<b>No:</b> Informa mediante oficio de respuesta de solicitud indicando la negativa e invitando a la o el interesado a cumplir cada uno de los requisitos necesarios para llevar a cabo la actividad oportunamente.
FIN		
5	Departamento de Educación y Bienestar Animal	<b>Sí:</b> Identifica la temática que se aborda y establece el día, hora y lugar de la plática educativa a realizar.
6		Acude al lugar y brinda la capacitación y/o plática solicitada por la o el interesado.
7	Departamento de Educación y Bienestar Animal	Levanta evidencia fotográfica del evento realizado.
8		Solicita a la o el interesado llene el formato de la capacitación o plática realizada.
9		Realiza reporte y lo turna a la o el titular del Centro de Control y Bienestar Animal.
10		El registro de actividad de la capacitación y/o plática será informado y archivado.
<b>FIN</b>		

Diagrama:



## 1. Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de animales de compañía

Departamento de Educación y Bienestar Animal



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Adopción de perros y gatos**

**Objetivo:**

Impulsar y promover la adopción de perros y gatos que se encuentren bajo resguardo del Centro de Control y Bienestar Animal, que cumplan con las características conductuales y de salud deseables para ser animales de compañía.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

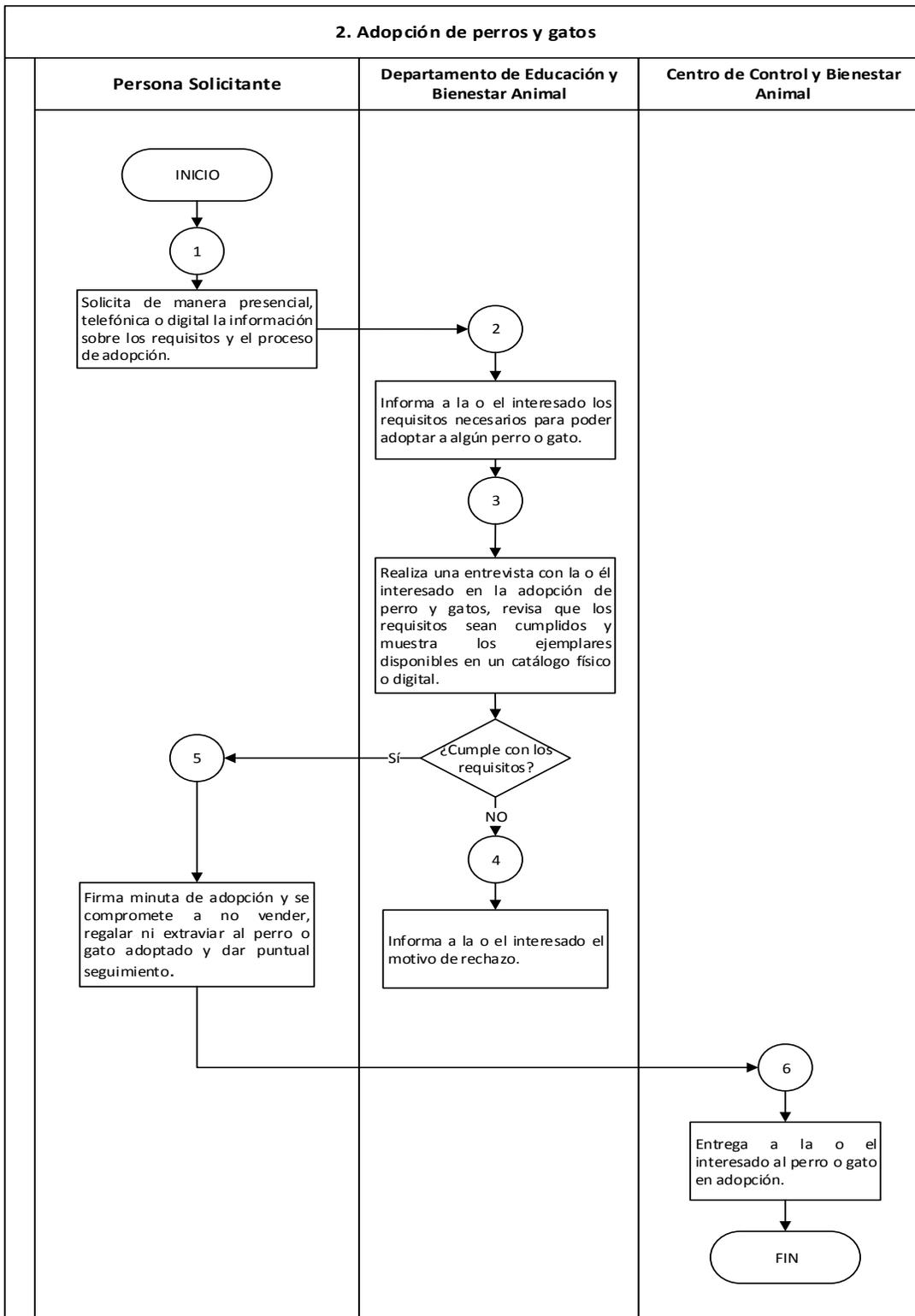
- El servicio es gratuito
- El horario de atención es de lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas.
- El Departamento de Educación y Bienestar Animal le brindará a la o el solicitante los requisitos necesarios para la adopción de perros o gatos del CCyBA, los cuales son:
  - Identificación oficial vigente
  - Fotografías del sitio donde va a vivir el animal
  - Formato para adopción, previamente requisitado
- La o el interesado debe cumplir todos los requisitos y someterse a una entrevista en donde se decidirá si es candidato para adoptar.
- La o el interesado se compromete a no vender, regalar ni extraviar al adoptado, de igual manera deberá enviar evidencia fotográfica y videos de manera semanal durante un periodo de 3 a 6 meses como parte del seguimiento de la adopción.
- El CCyBA debe entregar a todos los animales en adopción vacunados, desparasitados y esterilizados cuando su condición así lo permita y de acuerdo a la capacidad técnica, operativa y de recursos con los que cuenta el Centro; sin embargo, no se compromete a realizar pruebas de laboratorio para el diagnóstico de enfermedades zoonóticas.
- Todos los perros y gatos adoptados deben concluir un periodo de prueba de 10 días en su nuevo hogar, dicho periodo determinará si la adopción es definitiva o el adoptado regresa a las instalaciones del CCyBA.

## 2. Adopción de perros y gatos

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Persona Solicitante</b>	Solicita de manera presencial, telefónica o digital la información sobre los requisitos y el proceso de adopción.
2	<b>Departamento de Educación y Bienestar Animal</b>	Informa a la o el interesado los requisitos necesarios para poder adoptar algún perro o gato.
3		Realiza una entrevista con la o él interesado en la adopción de perro y gatos, revisa que los requisitos sean cumplidos y muestra los ejemplares disponibles en un catálogo físico o digital.
		<b>¿Cumple con los requisitos?</b>
4	<b>Departamento de Educación y Bienestar Animal</b>	<b>No:</b> Informa a la o el interesado el motivo de rechazo.
5	<b>Peticionario(a)</b>	<b>Sí:</b> Firma minuta de adopción y se compromete a no vender, regalar ni extraviar al perro o gato adoptado y dar puntual seguimiento.
6	<b>Centro de Control y Bienestar Animal</b>	Entrega a la o el interesado al perro o gato en adopción.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del  
Procedimiento:** **Devolución de perros y gatos**

**Objetivo:** Establecer los requisitos para devolver animales bajo resguardo del Centro de Control y Bienestar Animal que hayan sido capturados en vía pública o agresores.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

- El horario de atención es de lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas.
- La devolución de perros o gatos se hará de acuerdo a la causa que originó su ingreso en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA), a través de las condiciones siguientes:
  - Por agresión o sospechosa de rabia.
  - Por aseguramiento realizado por una dependencia de gobierno.
  - Por captura en vía pública.
- La devolución por agresión o sospecha de rabia, la o el propietario deberá cumplir con lo siguiente:
  - Concluir el periodo de 10 días de observación del animal.
  - Comprobar la propiedad del animal a través de alguno de estos medios:
    - Certificado de vacunación.
    - Carnet veterinario.
    - Factura o recibo por compra del animal.
    - Llevar testigos que bajo protesta de decir verdad testifiquen la auténtica propiedad o posesión del perro o gato del reclamante o declaración por escrito de los vecinos mencionando que el animal de compañía es propiedad de la persona que lo reclama.
  - Entregar copia fotostática del INE.
  - Para ser devuelto, el animal será esterilizado previa autorización de su dueño; asentar en la minuta la aceptación o no de la o el propietario a la esterilización de su perro o gato, asimismo será vacunado contra la rabia si el cuadro de vacunación no es vigente, entregar un donativo en especie. Si el animal es capturado y llevado por segunda ocasión, ya no será devuelto y quedará a disposición del CCyBA.
- Se elabora una minuta de trabajo, la cual consignará la devolución del animal.

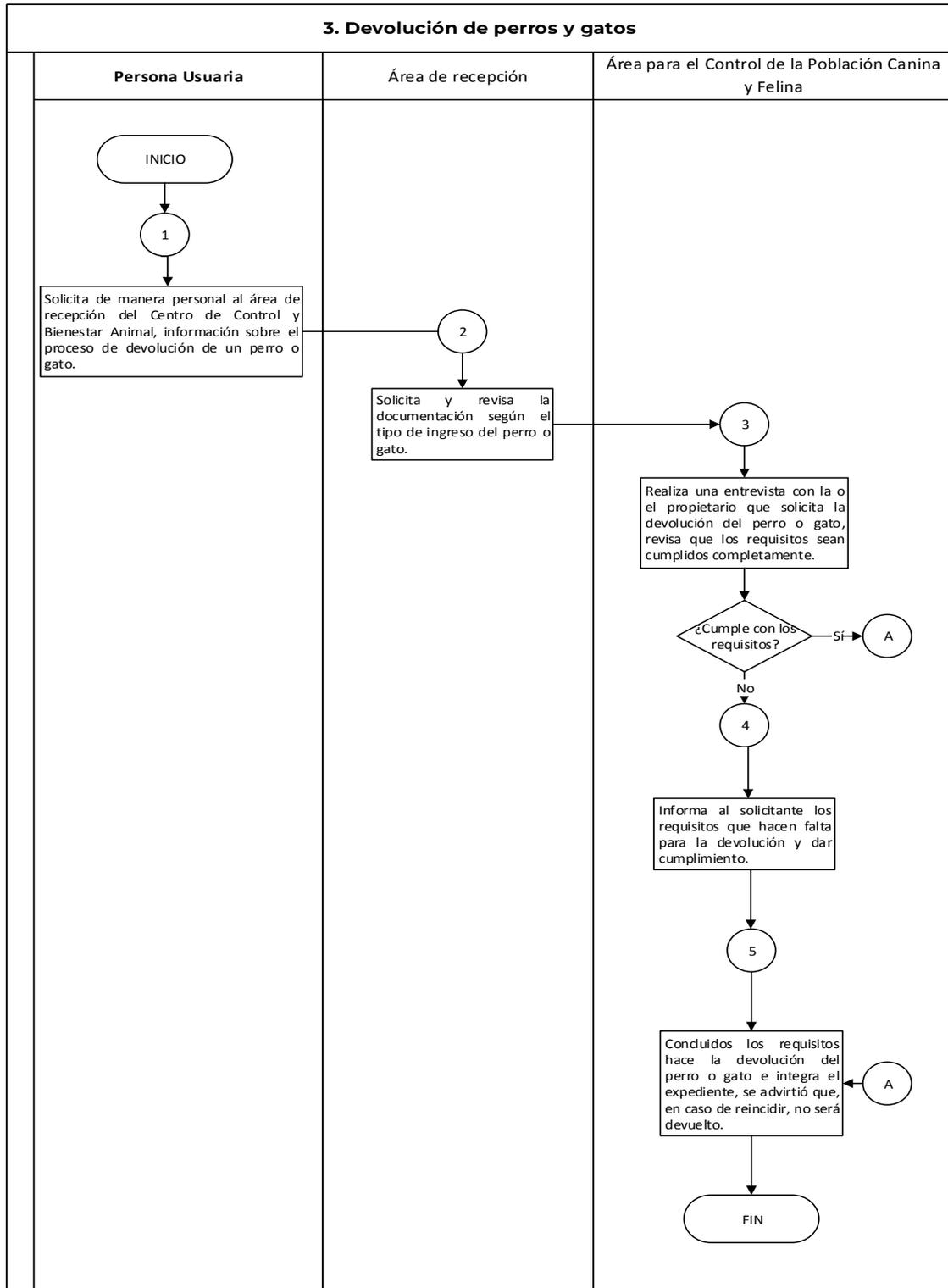
- La devolución por aseguramiento será como respuesta a la petición por escrito de la dependencia involucrada, misma que será la evidencia de la devolución al igual que la minuta de la entrega.
- El Departamento de Atención Canina y Felina será responsable de la ejecución del procedimiento de devolución.
- En ningún caso, la devolución se llevará a cabo en el domicilio de la o el usuario.
- El CCyBA no será responsable del surgimiento de enfermedades preexistentes o que se deriven de la ausencia de medicina preventiva previo al ingreso de los ejemplares a las instalaciones, así como de su defunción.

### 3. Devolución de perros y gatos

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Usuaría	Solicita de manera personal al área de recepción del Centro de Control y Bienestar Animal, información sobre el proceso de devolución de un perro o gato.
2	Área de recepción	Solicita y revisa la documentación según el tipo de ingreso del perro o gato.
3	Área para el Control de la Población Canina y Felina	Realiza una entrevista con la o el propietario que solicita la devolución del perro o gato, revisa que los requisitos sean cumplidos completamente.
<b>¿Cumple con los requisitos?</b>		
4	Área para el Control de la Población Canina y Felina	<b>No:</b> Informa a la o el solicitante los requisitos que hacen falta para la devolución y dar cumplimiento.
5		<b>Sí:</b> Hace la devolución del perro o gato e integra el expediente, se advierte que, en caso de reincidir, no será devuelto.
<b>FIN</b>		

Diagrama:



**Nombre del**

**Procedimiento:**

**Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR)**

**Objetivo:**

Aplicar un programa de control ético de la población de perros y gatos sin dueño, que se encuentre en la vía pública.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

- El servicio es gratuito para perros y gatos que se encuentren en la vía pública.
- El área de recepción recibe petición por parte de la o el usuario para la atención de perros y/o gatos en situación de calle, en un horario de 8:00 a 17:00 horas.
- Se agenda la intervención por parte de la o el encargado de reportes de acuerdo al calendario, disponibilidad de jaulas y capacidad de alojamiento y personal.
- De acuerdo a la agenda de reportes se realiza la captura de perros y/o gatos, y su posterior traslado a las instalaciones del CCyBA, el personal deberá, en la medida de lo posible, descartar la captura de perros y/o gatos que presenten arete, cincho o tatuaje.
- El área para el Control de la Población Canina y Felina realizará un registro de los animales en el formato CEVMAR, se llevará un registro por cada perro o gato que sea alojado.
- El Área para el Control de la Población de Canina y Felina aloja los perros o gatos y realiza la valoración médica con la finalidad de detectar condiciones físicas o conductuales que pudieran ser incompatibles con el manejo, cirugía o estancia dentro de las instalaciones. Se atienden médicamente en caso de ser necesario y de acuerdo a los recursos disponibles.
- Ingresados los perros y gatos se alojan en un área segura, con suficiente espacio, y disponibilidad de agua limpia y alimento
- Los perros y gatos se ayunan para ser esterilizados al siguiente día.
- El personal operativo verifica el ayuno y traslada al perro o gato al área de cirugía.
- La o el anestesiólogo realiza el examen físico individual del perro o gato para determinar si son aptos para la cirugía de esterilización y lleva a cabo el llenado de certificado de esterilización y certificado de vacunación antirrábica.

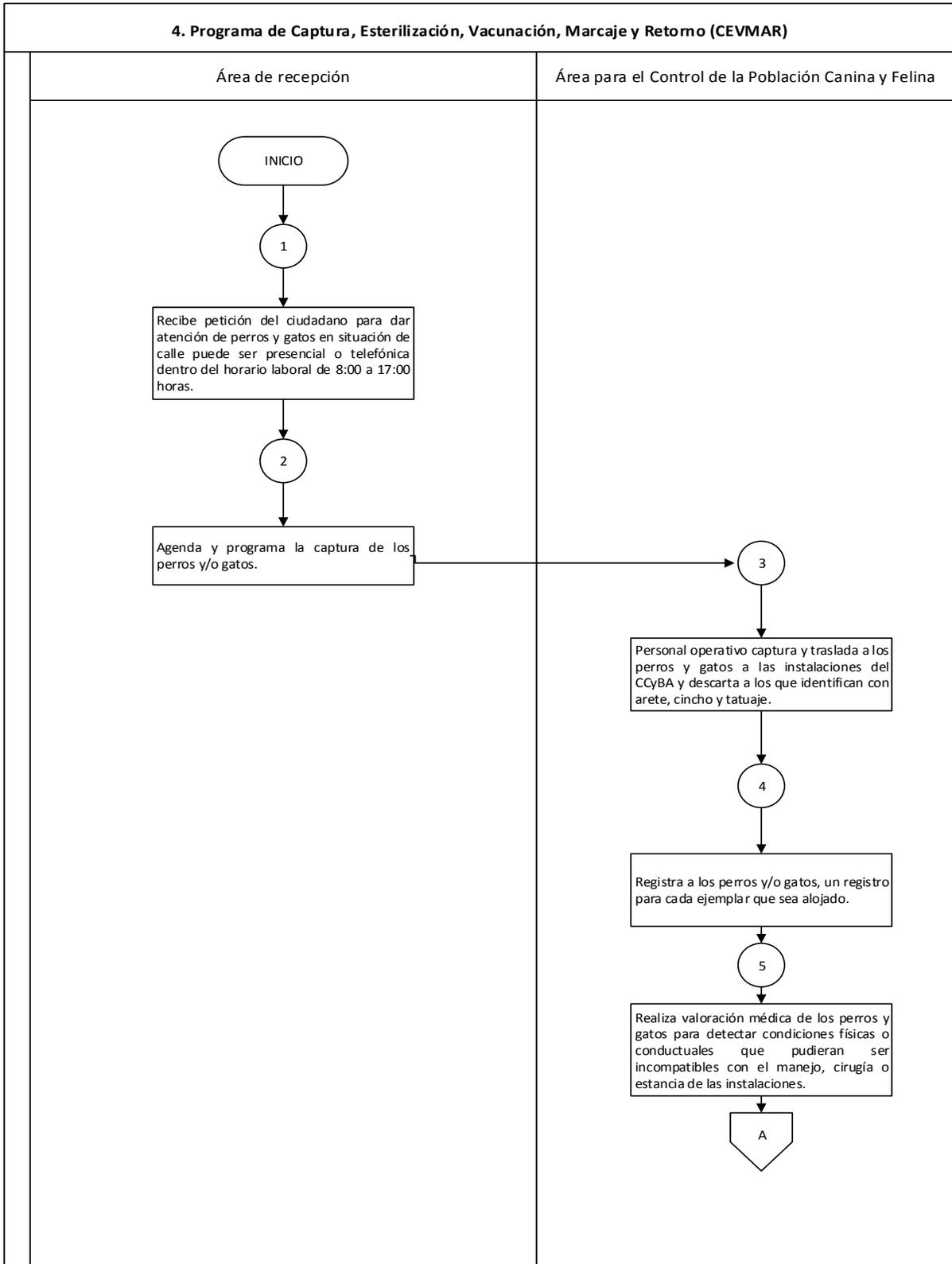
- La o el anesthesiólogo induce al plano anestésico en el área de preparación y aplica vacunación antirrábica y lo traslada al perro o gato a quirófano y registra en hoja de cirugía diaria.
- El equipo de cirugía realiza la esterilización quirúrgica, concluida, lo traslada al área de recuperación.
- Es función del anesthesiólogo el registro de la hoja de cirugía; así como vigilar a los pacientes en el área de recuperación y determinar cuándo podrán trasladarse a su alojamiento.
- La o el anesthesiólogo autoriza al personal operativo transportar a los perros y gatos con el cuidado especial al área de alojamiento, en caso de incidencias entrega la hoja de registro de incidencias médicas, así como la hoja de medicación al médico que corresponde al cuidado postoperatorio.
- Es responsabilidad de la o el MVZ a cargo, la medicación, el cuidado y vigilancia postoperatoria, procurando el bienestar de los perros y/o gatos durante su estancia.
- El MVZ a cargo una vez concluido el proceso postoperatorio de 10 días, autoriza al personal operativo el retorno de los perros y gatos a sus lugares de origen, mismos que toman evidencia fotográfica de los ejemplares liberados y envío de la ubicación.

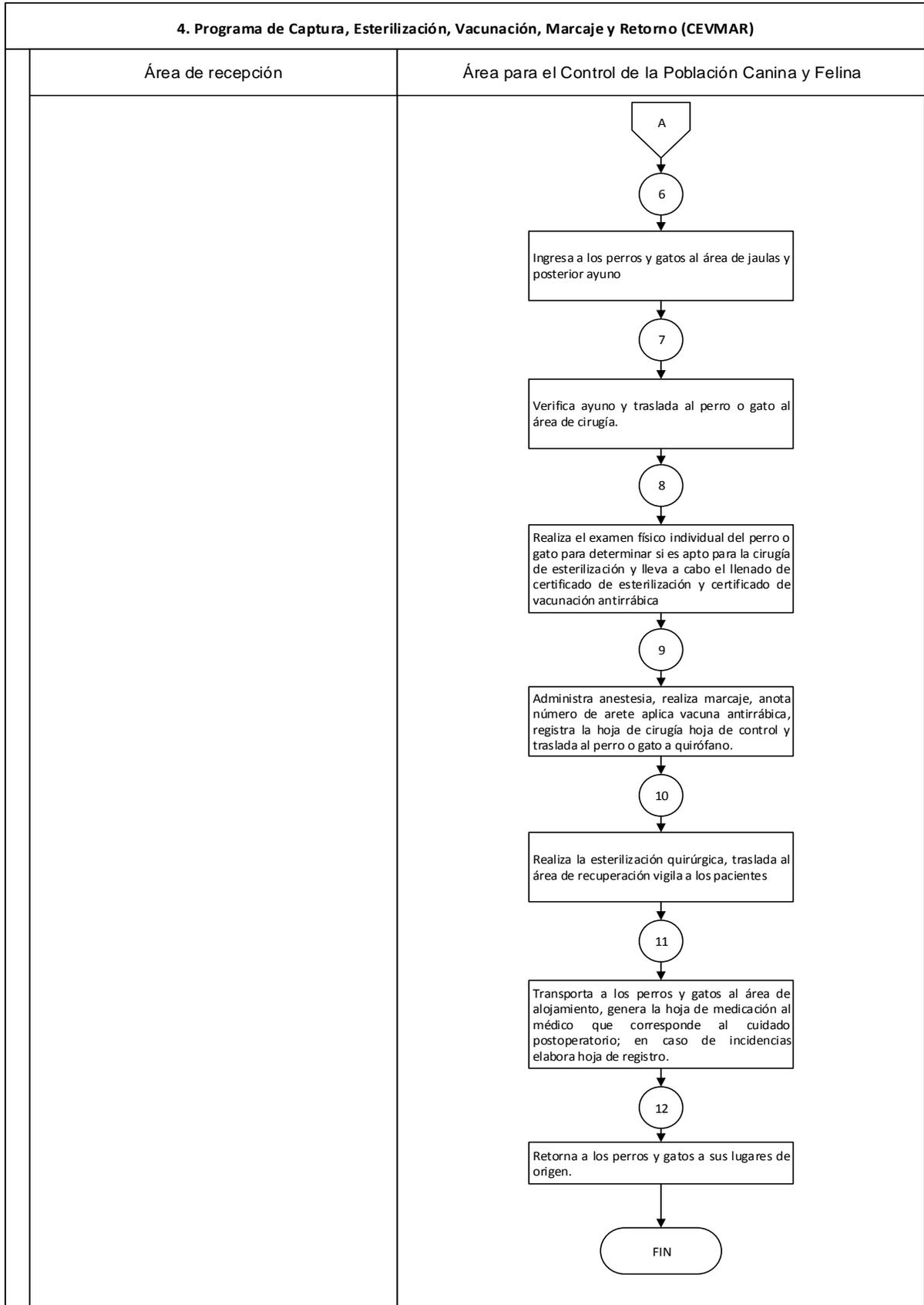
#### 4. Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR)

##### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad	
1	Área de recepción	Recibe petición del ciudadano para dar atención de perros y gatos en situación de calle puede ser presencial o telefónica dentro del horario laboral de 8:00 a 17:00 horas.	
2		Agenda y programa la captura de los perros y/o gatos.	
3	Área para el Control de la Población Canina y Felina	Personal operativo captura y traslada a los perros y gatos a las instalaciones del CCyBA y descarta a los que identifican con arete, cincho y tatuaje.	
4		Genera registro de cada perro y/o gato que sea alojado.	
5		Realiza valoración médica de los perros y gatos para detectar condiciones físicas o conductuales que pudieran ser incompatibles con el manejo, cirugía o estancia en las instalaciones.	
6		Ingresa a los perros y gatos al área de jaulas y posterior ayuno	
7		Verifica ayuno y traslada al perro o gato al área de cirugía.	
8		Realiza el examen físico individual del perro o gato para determinar si es apto para la cirugía de esterilización y lleva a cabo el llenado de certificado de esterilización y certificado de vacunación antirrábica	
9		Administra anestesia, aplica vacuna antirrábica, registra la hoja de cirugía hoja de control y traslada al perro o gato a quirófano.	
10		Realiza la esterilización quirúrgica, traslada al área de recuperación y vigila a los pacientes	
11		Transporta a los perros y gatos al área de alojamiento, entrega la hoja de medicación al médico que corresponde el cuidado postoperatorio; en caso de incidencias elabora hoja de registro.	
12		Retorna a los perros y gatos a sus lugares de origen.	
			<b>FIN</b>

Diagrama:





## VI. DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES

**Nombre del**

**Procedimiento:**

**Prevención y Combate de Incendios Forestales**

**Objetivo:**

Prevenir y controlar los incendios forestales en las áreas naturales protegidas dentro del territorio municipal, en coordinación con los gobiernos federal y estatal, y en su caso con Bienes Comunales de Santiago Tlacotepec y Cacalomacán.

### POLÍTICAS APLICABLES

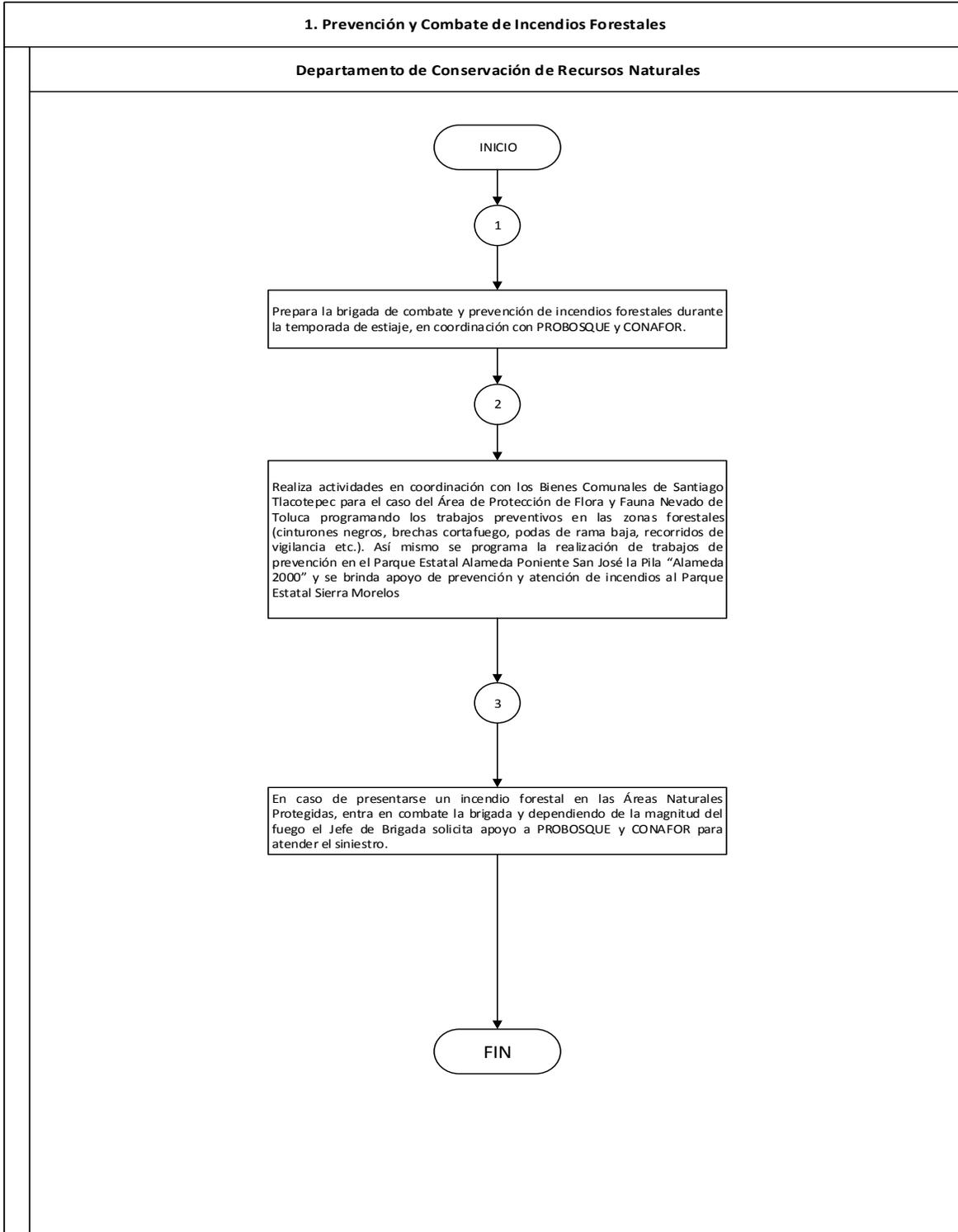
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de la realización de trabajos de prevención en el Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal Alameda Poniente “San José de la Pila” (Alameda 2000).
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable del combate de conatos e incendios forestales en el Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos, Parque Estatal Alameda Poniente “San José de la Pila” (Alameda 2000),
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de realizar recorridos de vigilancia forestal para la detección de incendios en el Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal Alameda Poniente “San José de la Pila” (Alameda 2000)
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de realizar la solicitud de apoyo y coordinación con las diferentes instancias estatales y federales.

## 1. Prevención y Combate de Incendios Forestales

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Conservación de Recursos Naturales</b>	Prepara la brigada de combate y prevención de incendios forestales durante la temporada de estiaje, en coordinación con PROBOSQUE y CONAFOR.
2		Realiza actividades en coordinación con los Bienes Comunes de Santiago Tlacotepec y Cacalomacán para el caso del Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca programando los trabajos preventivos en las zonas forestales (cinturones negros, brechas cortafuego, podas de rama baja, recorridos de vigilancia etc.). Así mismo se programa la realización de trabajos de prevención en el Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila "Alameda 2000" y se brinda apoyo de prevención y atención de incendios al Parque Estatal Sierra Morelos.
3		En caso de presentarse un incendio forestal en las Áreas Naturales Protegidas, entra en combate la brigada y dependiendo de la magnitud del fuego el Jefe de Brigada solicita apoyo a PROBOSQUE y CONAFOR para atender el siniestro.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas

**Objetivo:** Aumentar la masa arbórea de las áreas naturales protegidas de vocación forestal de jurisdicción municipal en coordinación con dependencias estatales y federales.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

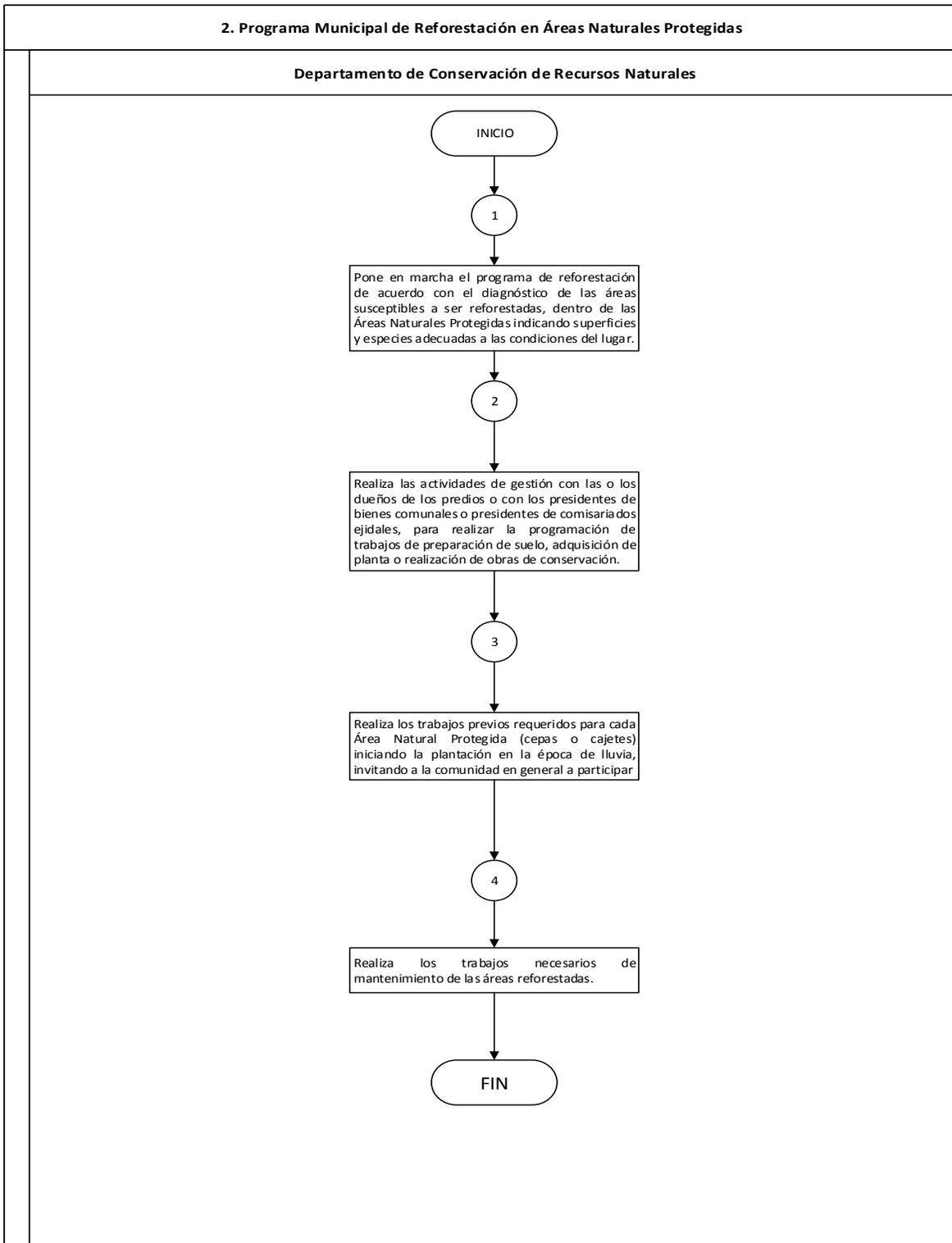
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realizará la localización de los predios susceptibles a reforestar y/o forestar, así como la selección de la especie adecuada dentro de las áreas de vocación forestal de jurisdicción municipal.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de la plantación de árboles dentro de las áreas naturales protegidas con vocación forestal en coordinación con los gobiernos estatal y federal, así como la ciudadanía en general.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales proporcionará la asesoría técnica correspondiente para la correcta plantación de los árboles a efecto de garantizar sobrevivencias mayores al 80%.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales dará el seguimiento correspondiente para el óptimo establecimiento de las reforestaciones realizadas durante el periodo de lluvias.

## 2. Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Conservación de Recursos Naturales</b>	Pone en marcha el programa de reforestación de acuerdo con el diagnóstico de las áreas susceptibles a ser reforestadas, dentro de las Áreas Naturales Protegidas indicando superficies y especies adecuadas a las condiciones del lugar.
2		Realiza las actividades de gestión con las o los dueños de los predios o con los presidentes de bienes comunales o presidentes de comisariados ejidales, para realizar la programación de trabajos de preparación de suelo, adquisición de planta o realización de obras de conservación.
3		Realiza los trabajos previos requeridos para cada Área Natural Protegida (cepas o cajetes) iniciando la plantación en la época de lluvia, invitando a la comunidad en general a participar.
4		Realiza los trabajos necesarios de mantenimiento de las áreas reforestadas.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Procedimiento para realizar la Plantación de Arbolado en Áreas Naturales Protegidas**

**Objetivo:**

Incrementar beneficios ambientales en las áreas naturales protegidas del Municipio de Toluca, fomentando la sustentabilidad y mejorando notablemente la calidad de vida de la población.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

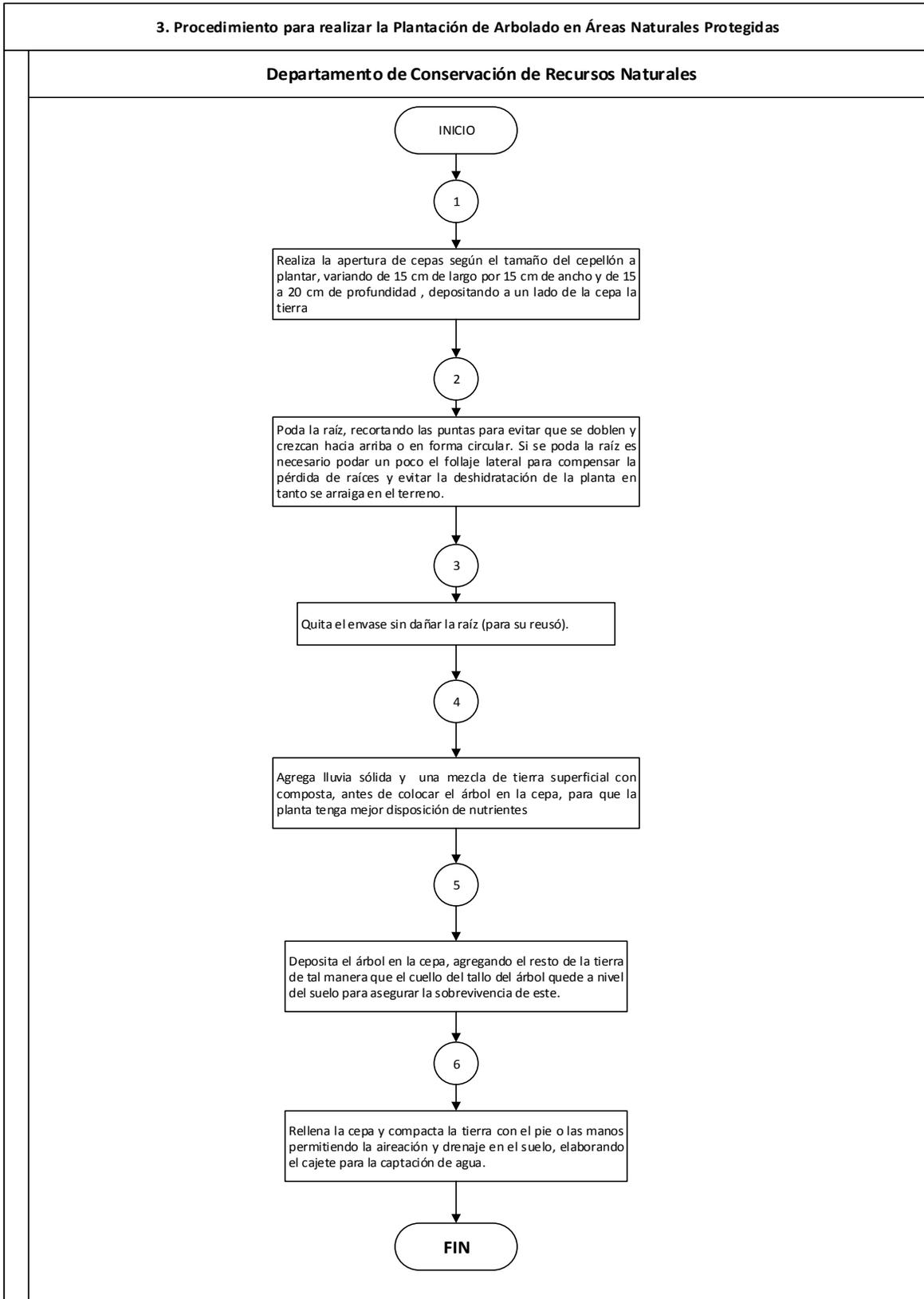
- Corresponde a la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Conservación de Recursos Naturales, realizar y en su caso, supervisar la correcta plantación de arbolado.
- Corresponde a la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Conservación de Recursos Naturales, coordinar con bienes comunales de Santiago Tlacotepec, de Cacalomacán y comisariados ejidales, para los trabajos de plantación.
- Corresponde a la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Conservación de Recursos Naturales, llevar a cabo los trabajos necesarios de mantenimiento de las áreas naturales protegidas reforestadas.

### 3. Procedimiento para realizar la Plantación de Arbolado en Áreas Naturales Protegidas

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Conservación de Recursos Naturales</b>	Realiza la apertura de cepas según el tamaño del cepellón a plantar, variando de 15 cm de largo por 15 cm de ancho y de 15 a 20 cm de profundidad , depositando a un lado de la cepa la tierra
2		Poda la raíz, recortando las puntas para evitar que se doblen y crezcan hacia arriba o en forma circular. Si se poda la raíz es necesario podar un poco el follaje lateral para compensar la pérdida de raíces y evitar la deshidratación de la planta en tanto se arraiga en el terreno.
3		Quita el envase sin dañar la raíz (para su reusó).
4		Agrega lluvia sólida y una mezcla de tierra superficial con composta, antes de colocar el árbol en la cepa, para que la planta tenga mejor disposición de nutrientes.
5		Deposita el árbol en la cepa, agregando el resto de la tierra de tal manera que el cuello del tallo del árbol quede a nivel del suelo para asegurar la sobrevivencia de este.
6		Rellena la cepa y compacta la tierra con el pie o las manos permitiendo la aireación y drenaje en el suelo, elaborando el cajete para la captación de agua.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** **Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas y zonas urbanas y suburbanas del Municipio de Toluca.**

**Objetivo** Controlar las plagas y enfermedades del arbolado mediante técnicas vegetativas y/o fisicoquímicas para la conservación del arbolado.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

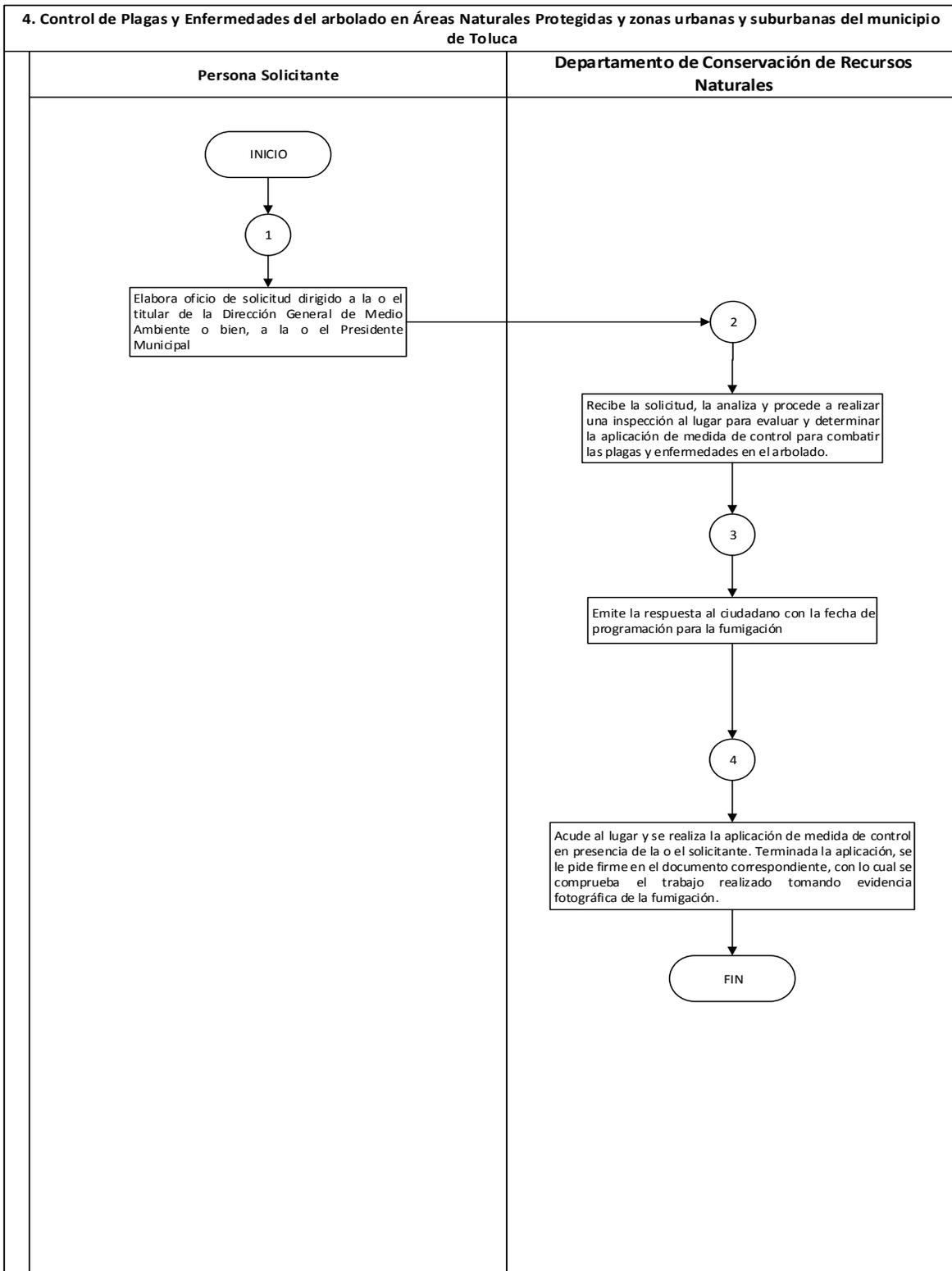
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realizará la supervisión de la vegetación dentro de las Áreas Naturales Protegidas (ANP), zonas urbanas y suburbanas para la detección oportuna de plagas y enfermedades en el arbolado.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realizará la programación para fumigar los arboles dentro de las Áreas Naturales Protegidas, zonas urbanas y suburbanas del Municipio de Toluca.
- Los trabajos de fumigación se realizarán entre las 8 y 10 de la mañana, sin presencia de corriente de aire o lluvia.
- El personal operativo se protegerá mediante casco, mascarilla, overol, guantes, googles botas para la preparación y aplicación del insecticida.
- La preparación del insecticida químico será con el ingrediente activo deltametrina o cipermetrina, con dosis de 500 ml, en 200 lts. de agua más 200 ml. de adherente, o bien, con bioinsecticida a base de la bacteria *Bacillus thuringiensis*, en dosis de 500 grs. en 200 litros de agua más 200 ml de adherente.

#### 4. Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas y zonas urbanas y suburbanas del municipio de Toluca

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente o bien, a la o el Presidente Municipal
2	Departamento de Conservación de Recursos Naturales	Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una inspección al lugar para evaluar y determinar la aplicación de medida de control para combatir las plagas y enfermedades en el arbolado.
3		Emite la respuesta al ciudadano con la fecha de programación para la fumigación.
4		Acude al lugar y se realiza la aplicación de medida de control en presencia de la o el solicitante. Terminada la aplicación, se le pide firme en el documento correspondiente, con lo cual se comprueba el trabajo realizado tomando evidencia fotográfica de la fumigación.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas

**Objetivo:** Apoyar y promover el uso de las Áreas Naturales Protegidas otorgando las facilidades para la realización de actividades deportivas, culturales y recreativas, bajo el contexto de la administración, organización y vigilancia.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

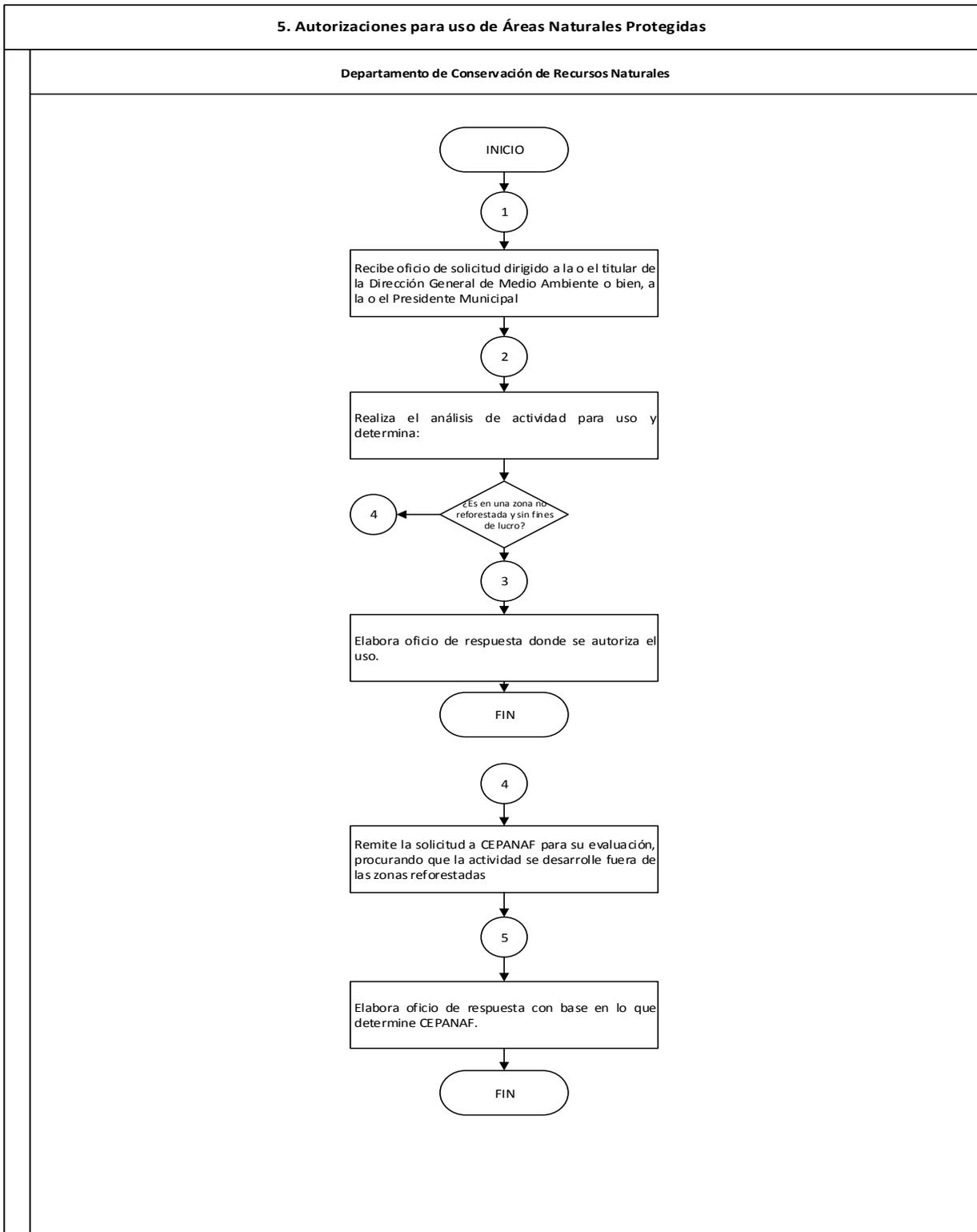
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de autorizar o negar el uso de las Áreas Naturales Protegidas.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales deberá evaluar y analizar si las actividades que se realizan en las áreas Naturales protegidas son de tipo recreativas, deportivas y culturales sin fines de lucro.

## 5. Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Conservación de Recursos Naturales	Recibe oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente o bien, a la o el Presidente Municipal
2		Realiza el análisis de actividad para uso y determina:
		<b>¿Es en una zona no reforestada y sin fines de lucro?</b>
3		<b>Sí:</b> Elabora oficio de respuesta donde se autoriza el uso.
		FIN
4		<b>No:</b> Remite la solicitud a CEPANAF para su evaluación, procurando que la actividad se desarrolle fuera de las zonas reforestadas.
5		Elabora oficio de respuesta con base en lo que determine CEPANAF.

Diagrama:



**Nombre del Procedimiento:** Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas

**Objetivo** Realizar recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas con la finalidad de prevenir o detectar ilícitos o siniestros que originen daños al arbolado forestal.

#### **POLÍTICAS APLICABLES**

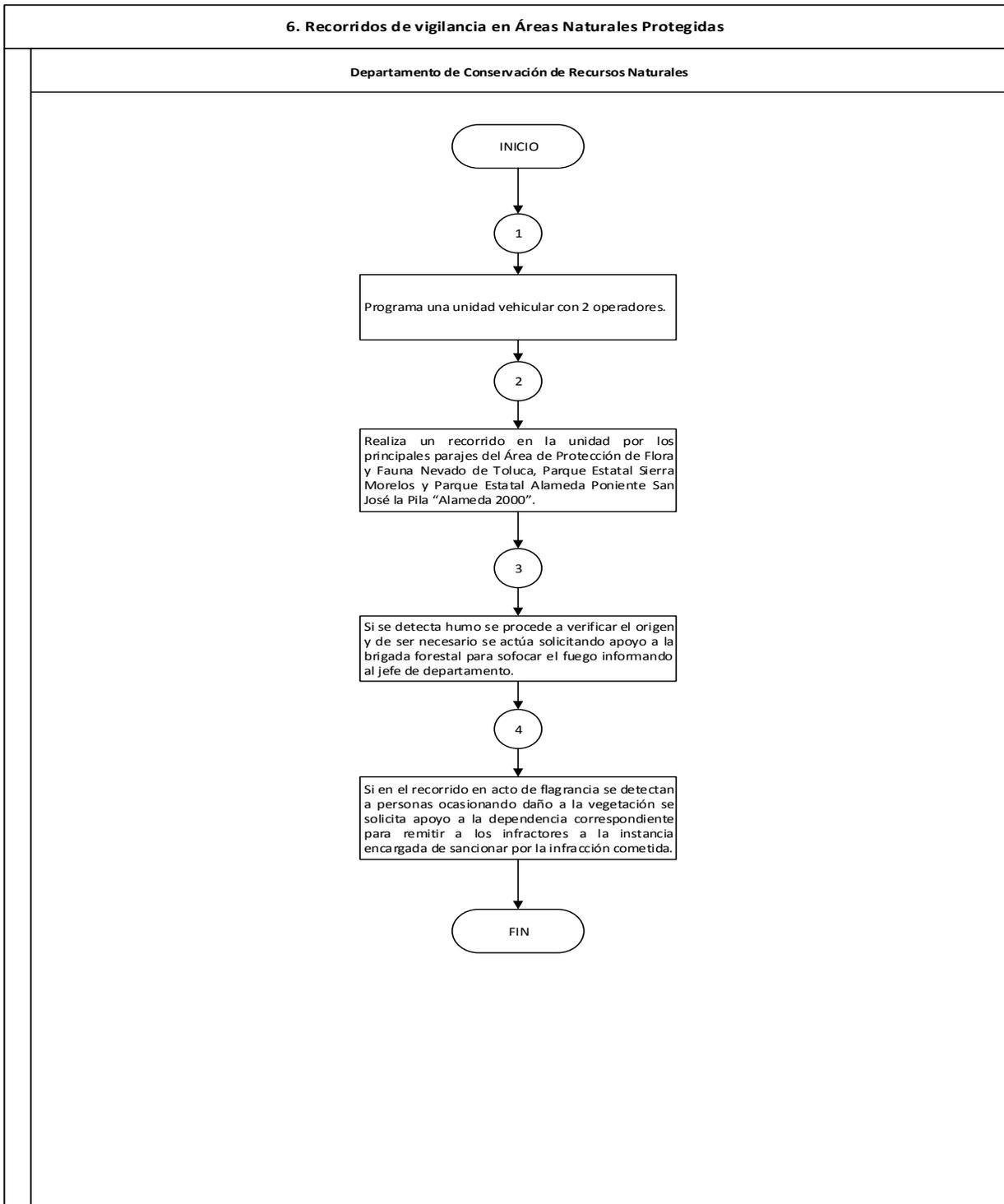
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales tiene la facultad de programar y realizar recorridos de vigilancia en las áreas naturales protegidas como estrategia de conservación, protección y manejo de los recursos naturales.

## 6. Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Conservación de Recursos Naturales</b>	Programa una unidad vehicular con 2 operadores.
2		Realiza un recorrido en la unidad por los principales parajes del Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila "Alameda 2000".
3		Si se detecta humo se procede a verificar el origen y de ser necesario se actúa solicitando apoyo a la brigada forestal para sofocar el fuego informando a la o el jefe de departamento.
4		Si en el recorrido en acto de flagrancia se detectan a personas ocasionando daño a la vegetación se solicita apoyo a la dependencia correspondiente para remitir a los infractores a la instancia encargada de sancionar por la infracción cometida.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** Riego de auxilio del arbolado forestal de resiente plantación en Áreas Naturales Protegidas

**Objetivo:** Garantizar la sobrevivencia del arbolado de resiente plantación en las Áreas Naturales Protegidas

### **POLÍTICAS APLICABLES**

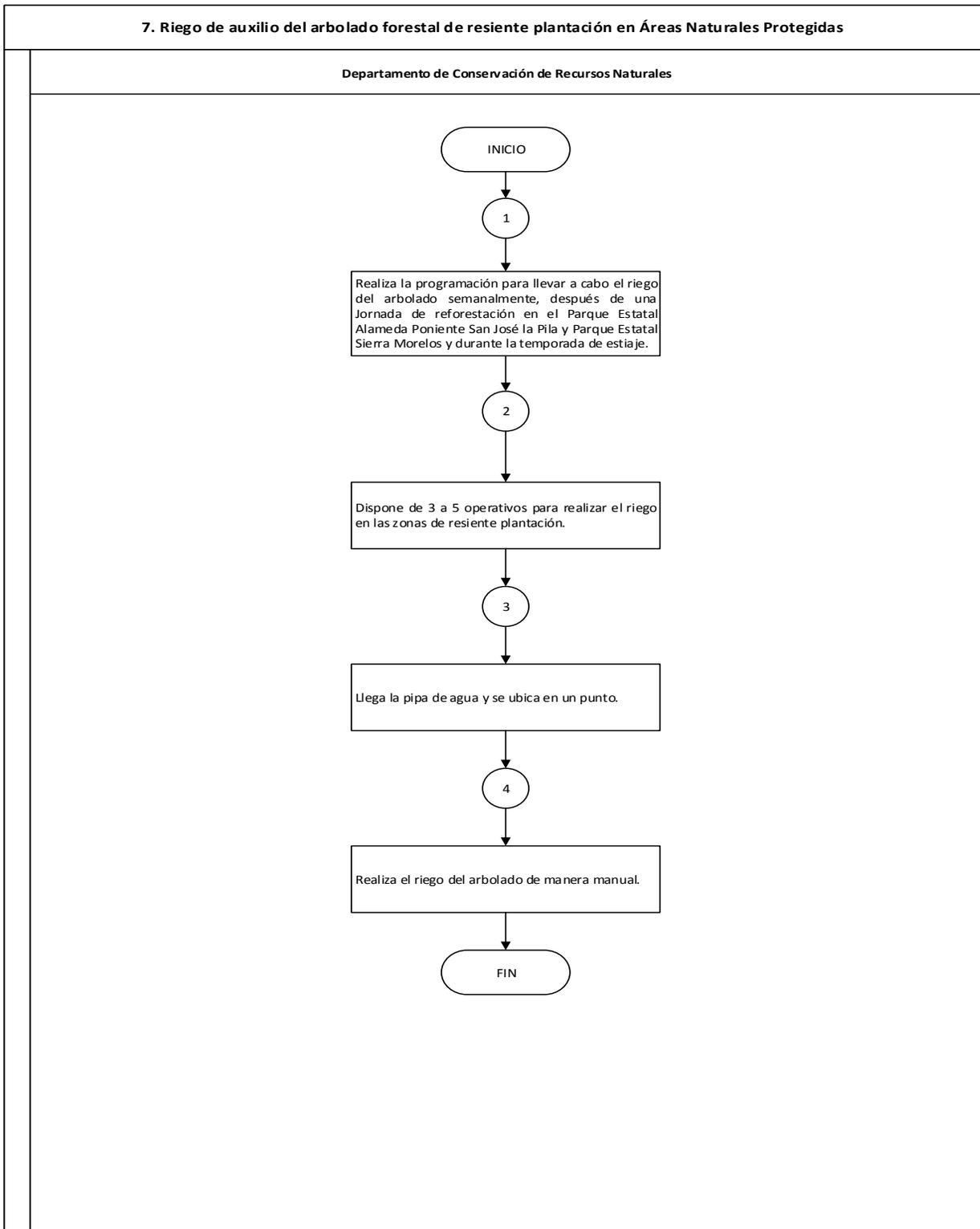
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales programa el riego de auxilio al arbolado de resiente plantación durante la temporada de estiaje en las Áreas Naturales Protegidas, Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila y Parque Estatal Sierra Morelos

## 7. Riego de auxilio del arbolado forestal de resiente plantación en Áreas Naturales Protegidas

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Conservación de Recursos Naturales</b>	Realiza la programación para llevar a cabo el riego del arbolado semanalmente, después de una Jornada de reforestación en el Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila y Parque Estatal Sierra Morelos y durante la temporada de estiaje.
2		Dispone de 3 a 5 operativos para realizar el riego en las zonas de resiente plantación.
3		Llega la pipa de agua y se ubica en un punto.
4		Realiza el riego del arbolado de manera manual.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** Apertura o limpieza de brechas cortafuego en Áreas Naturales Protegidas

**Objetivo:** Remover el material combustible delimitando un perímetro que mantenga áreas específicas a salvo del fuego.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

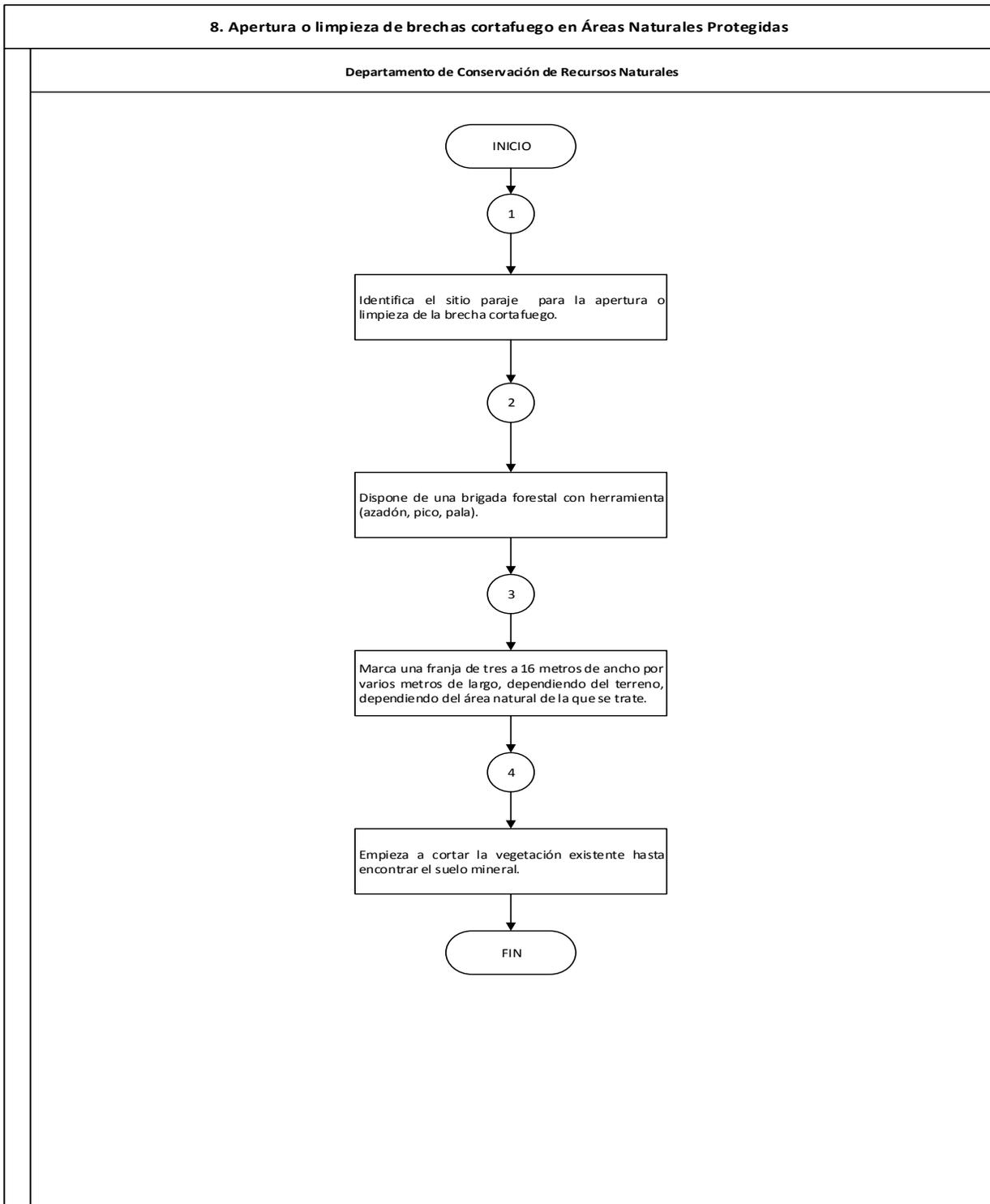
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realiza acciones encaminadas a la conservación de los ecosistemas y la biodiversidad, evitando la proliferación de incendios forestales.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales programa la realización de brecha cortafuego por apertura o limpieza en las áreas Naturales Protegidas.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales, a través del personal operativo, establece barreras artificiales a las llamas

## 8. Apertura o limpieza de brechas cortafuego en Áreas Naturales Protegidas

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Conservación de Recursos Naturales</b>	Identifica el sitio paraje para la apertura o limpieza de la brecha cortafuego.
2		Dispone de una brigada forestal con herramienta (azadón, pico, pala).
3		Marca una franja de tres a 16 metros de ancho por varios metros de largo, dependiendo del terreno, dependiendo del área natural de la que se trate.
4		Empieza a cortar la vegetación existente hasta encontrar el suelo mineral.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** Limpieza y desazolve de los cuerpos de agua en Áreas Naturales Protegidas

**Objetivo** Rehabilitar ambientalmente los cuerpos de agua que se ubican en el Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila “Alameda 2000” considerando los aspectos sociales, ambientales y económicos más relevantes para la localidad en la que se encuentran.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

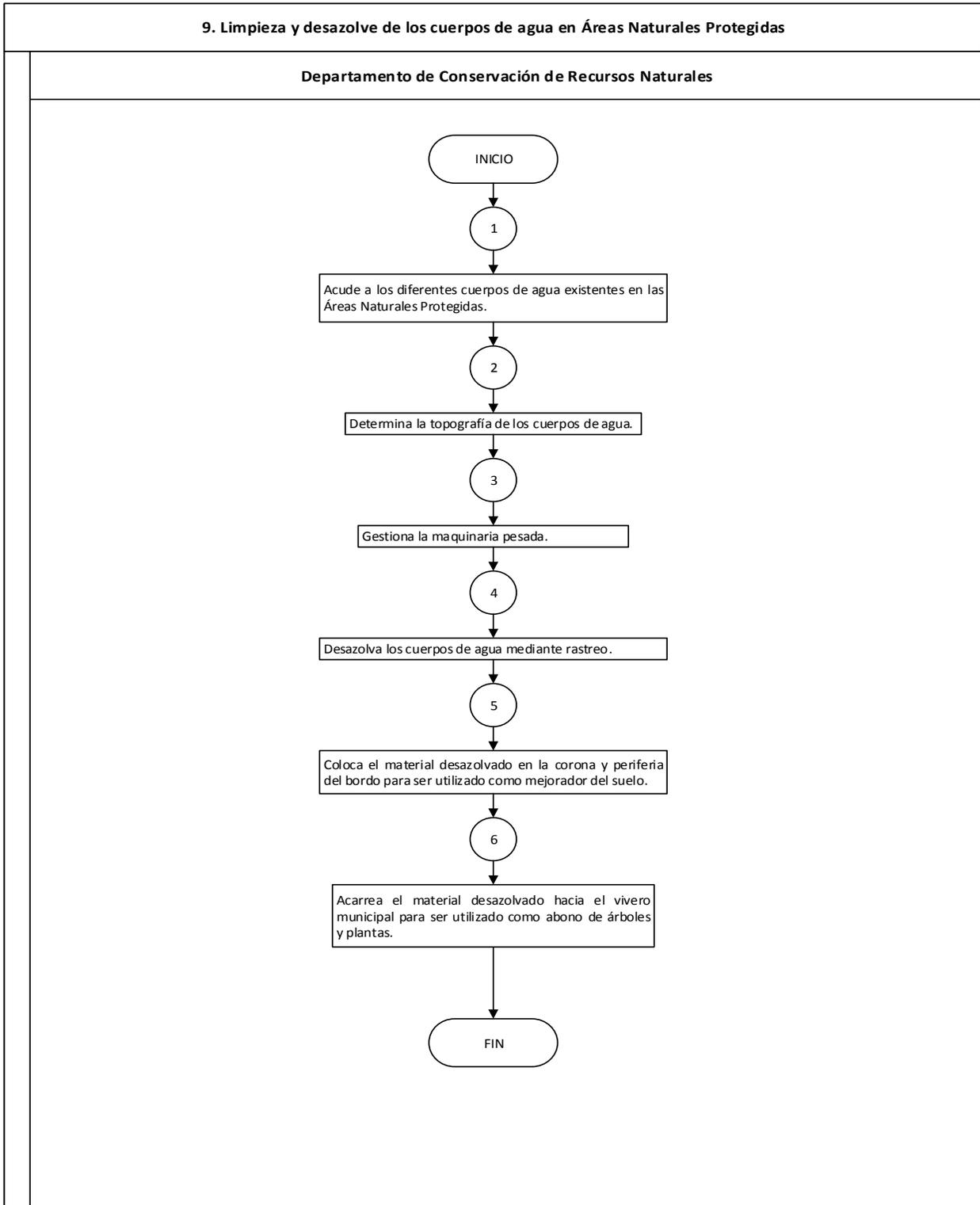
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales se encarga de gestionar ante las dependencias correspondientes la maquinaria para desazolvar los cuerpos de agua de las áreas Naturales Protegidas, con el fin de aumentar su capacidad de almacenamiento y mejorar su productividad en la temporada de lluvias.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales, mediante el desarrollo de acciones preventivas, recupera la estabilidad y funciones que desempeña el ecosistema degradado, para que sea productivo y autosuficiente.

## 9. Limpieza y desazolve de los cuerpos de agua en Áreas Naturales Protegidas

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Conservación de Recursos Naturales</b>	Acude a los diferentes cuerpos de agua existentes en las Áreas Naturales Protegidas.
2		Determina la topografía de los cuerpos de agua.
3		Gestiona la maquinaria pesada.
4		Desazolve los cuerpos de agua mediante rastreo.
5		Coloca el material desazolvado en la corona y periferia del bordo para ser utilizado como mejorador del suelo.
6		Acarrea el material desazolvado hacia el vivero municipal para ser utilizado como abono de árboles y plantas.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



## VII. DEPARTAMENTO DE FORESTACIÓN

**Nombre del Procedimiento:** Reforestación en Zona Urbana y Suburbana

**Objetivo:** Reforestar y forestar los espacios públicos (camellones, parques, jardines, áreas verdes y vialidades) de competencia municipal, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y el medio ambiente.

### POLÍTICAS APLICABLES

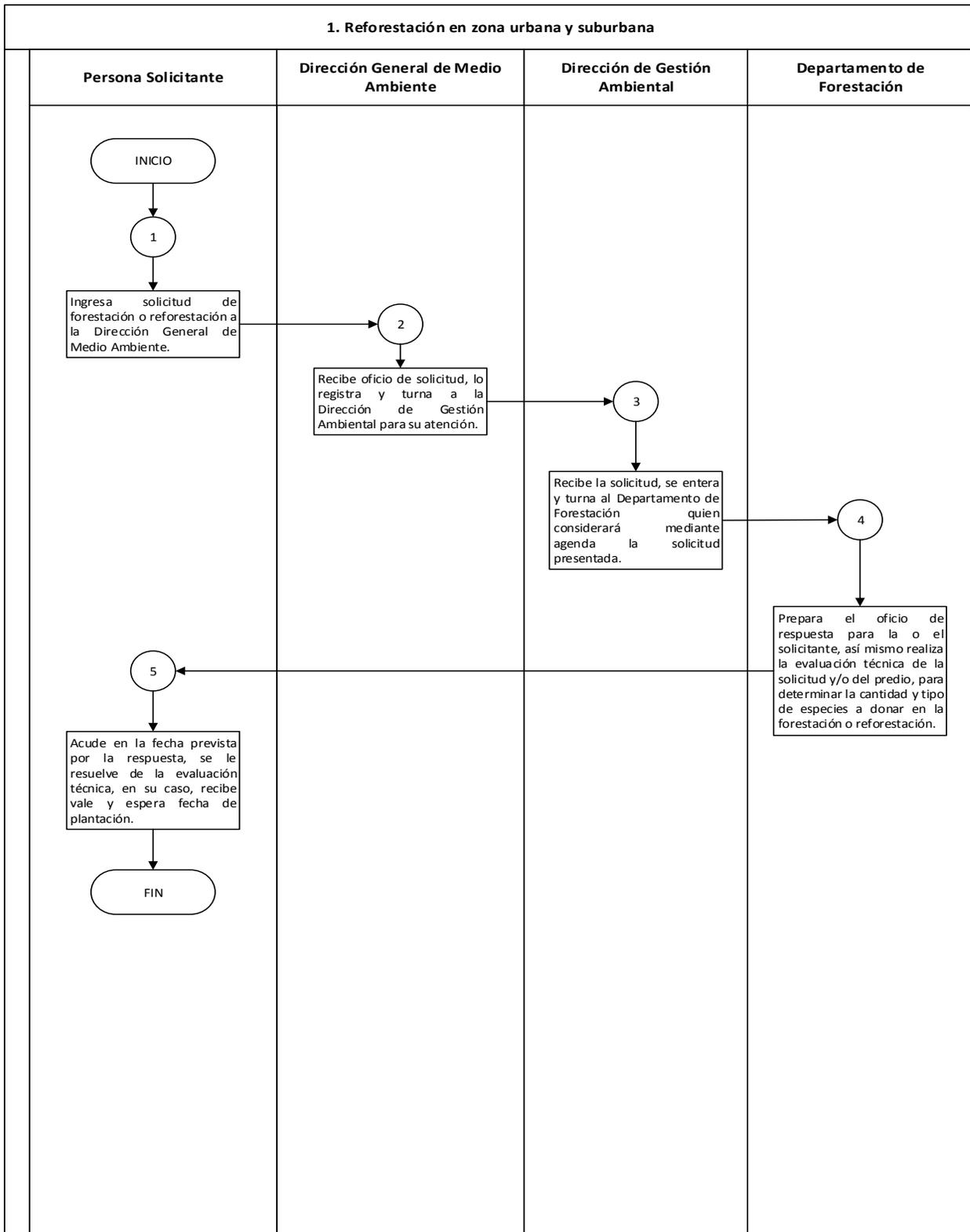
- El Departamento de Forestación es responsable de determinar, con base en la disponibilidad, las especies que serán utilizadas en la forestación y reforestación en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).
- El Departamento de Forestación es responsable de las acciones de forestación y reforestación en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).
- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de donación de arbolado urbano y forestal, así como planta de ornato a la ciudadanía que así lo solicite.
- Corresponde al Departamento de Forestación, el desarrollo y seguimiento de los árboles que plante en el municipio.
- El Departamento de Forestación es responsable del desarrollo del programa de parcelas agroforestales o milpas intercaladas, donde se realiza la plantación de árboles frutales y forestales.
- La o el interesado anexará en la solicitud copia de la credencial de elector y croquis de ubicación del predio en donde se realizará la reforestación.
- El Departamento de Forestación generará la respuesta en un máximo de 15 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

## 1. Reforestación en zona urbana y suburbana

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Ingresa solicitud de forestación o reforestación a la Dirección General de Medio Ambiente.
2	Dirección General de Medio Ambiente	Recibe oficio de solicitud, lo registra y turna a la Dirección de Gestión Ambiental para su atención.
3	Dirección de Gestión Ambiental	Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación quien considerará mediante agenda la solicitud presentada.
4	Departamento de Forestación	Prepara el oficio de respuesta para la o el solicitante, así mismo realiza la evaluación técnica de la solicitud y/o del predio, para determinar la cantidad y tipo de especies a donar en la forestación o reforestación.
5	Interesado	Acude en la fecha prevista por la respuesta, se le resuelve de la evaluación técnica, en su caso, recibe vale y espera fecha de plantación.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del Procedimiento:** **Sustitución o Reemplazo de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana**

**Objetivo:** Realizar la sustitución de arbolado en caso de vandalismo, quema, eliminación o muerte natural de arbolado urbano y suburbano de plantación reciente.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

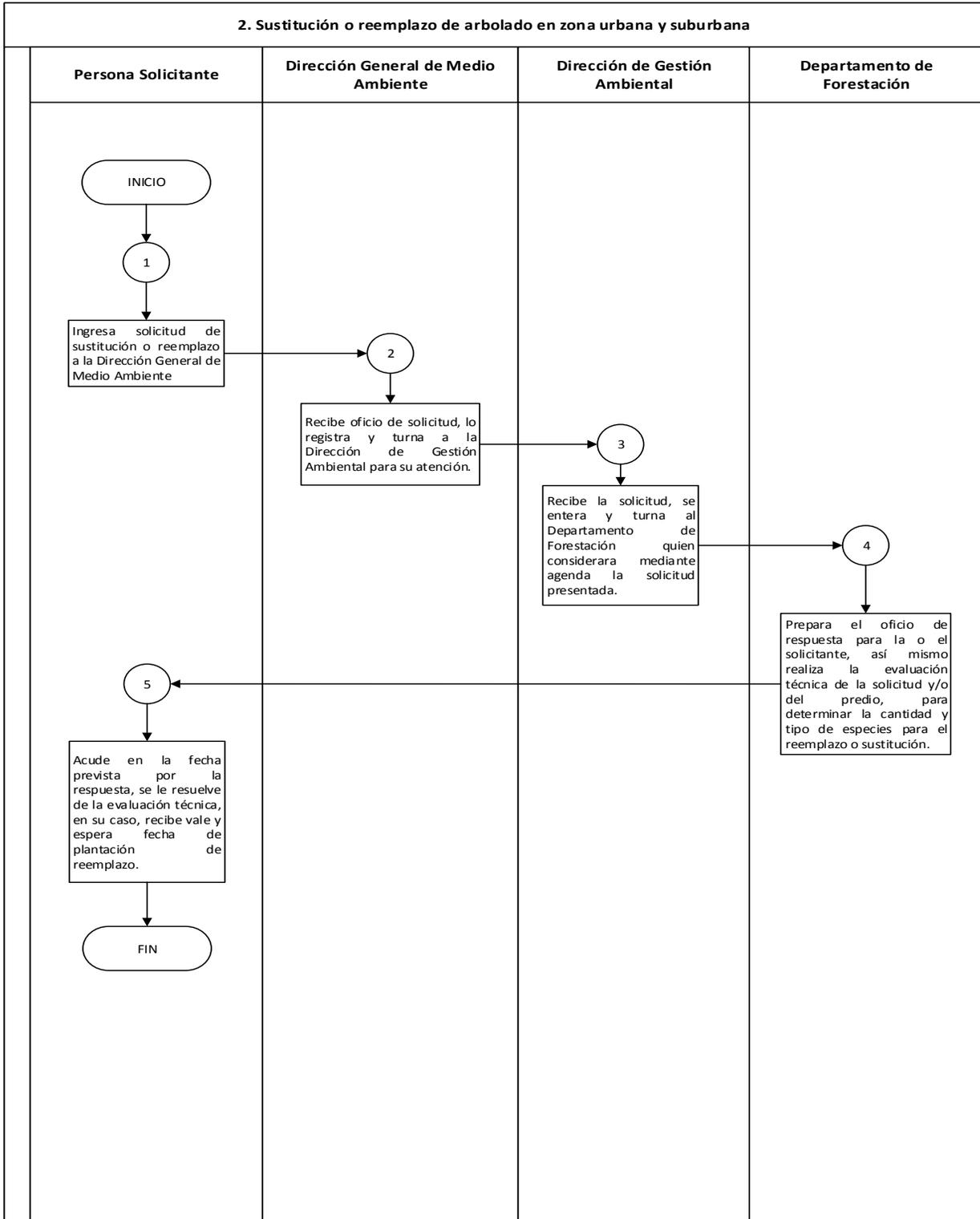
- El Departamento de Forestación es responsable de determinar la paleta vegetal de especies que serán utilizadas en el reemplazo de arbolado en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).
- El Departamento de Forestación es responsable de las acciones de reemplazo de arbolado en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).
- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de reemplazo de arbolado urbano y forestal a la ciudadanía que lo requiera.
- La o el interesado anexará en la solicitud copia de la identificación oficial vigente y croquis de ubicación del predio en donde se realizará la reforestación.
- El Departamento de Forestación generará la respuesta en un máximo de 15 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

## 2. Sustitución o reemplazo de arbolado en zona urbana y suburbana

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Ingresa solicitud de sustitución o reemplazo a la Dirección General de Medio Ambiente.
2	Dirección General de Medio Ambiente	Recibe oficio de solicitud, lo registra y turna a la Dirección de Gestión Ambiental para su atención.
3	Dirección de Gestión Ambiental	Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación quien considerará mediante agenda la solicitud presentada.
4	Departamento de Forestación	Prepara el oficio de respuesta para la o el solicitante, así mismo realiza la evaluación técnica de la solicitud y/o del predio, para determinar la cantidad y tipo de especies para el reemplazo o sustitución.
5	Interesado	Acude en la fecha prevista por la respuesta, se le resuelve de la evaluación técnica, en su caso, recibe vale y espera fecha de plantación de reemplazo.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Hidratación de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana**

**Objetivo:**

Realizar el riego de auxilio de arbolado urbano y suburbano de reciente plantación.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

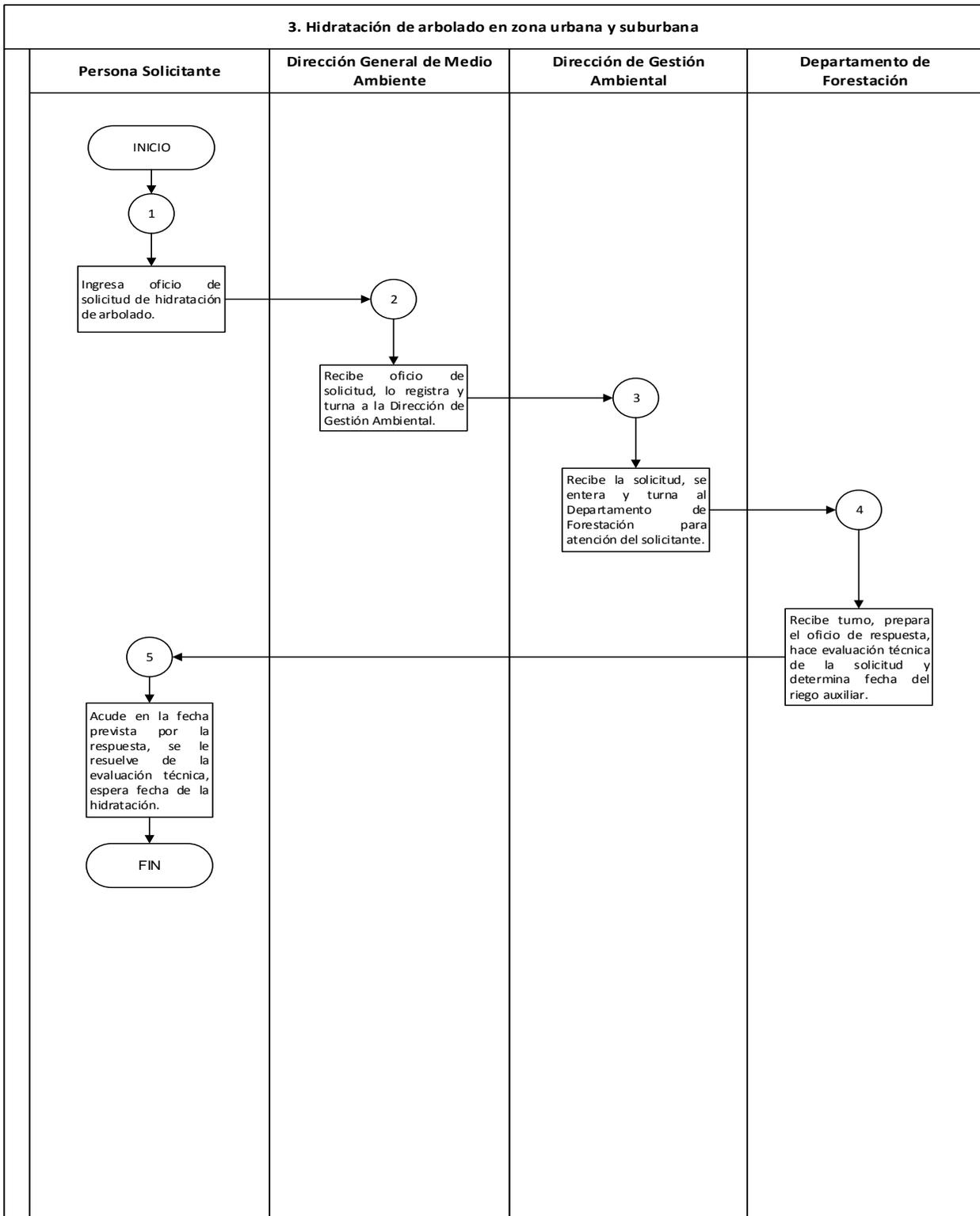
- El Departamento de Forestación es responsable de realizar el riego de auxilio en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros), así como de las acciones de mantenimiento (abono con materia orgánica o composta y colocación de tutores) del arbolado en estos espacios.
- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de riego de auxilio o hidratación y mantenimiento de arbolado urbano y forestal.
- La o el interesado anexará en la solicitud, copia de la identificación oficial vigente y croquis de ubicación del predio que requiere hidratación.
- El Departamento de Forestación generará la respuesta en un máximo de 15 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

### 3. Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana

#### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Ingresa oficio de solicitud de hidratación de arbolado.
2	Dirección General de Medio Ambiente	Recibe oficio de solicitud, lo registra y turna a la Dirección de Gestión Ambiental.
3	Dirección de Gestión Ambiental	Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación para atención del solicitante.
4	Departamento de Forestación	Recibe turno, prepara el oficio de respuesta, hace evaluación técnica de la solicitud y determina fecha del riego auxiliar.
5	Persona Solicitante	Acude en la fecha prevista por la respuesta, se le resuelve de la evaluación técnica, espera fecha de la hidratación.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** **Elaboración y aplicación de composta en el arbolado urbano**

**Objetivo:** Elaborar composta como mejorador de suelo para fortalecer el crecimiento de árboles y plantas en el Municipio de Toluca.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

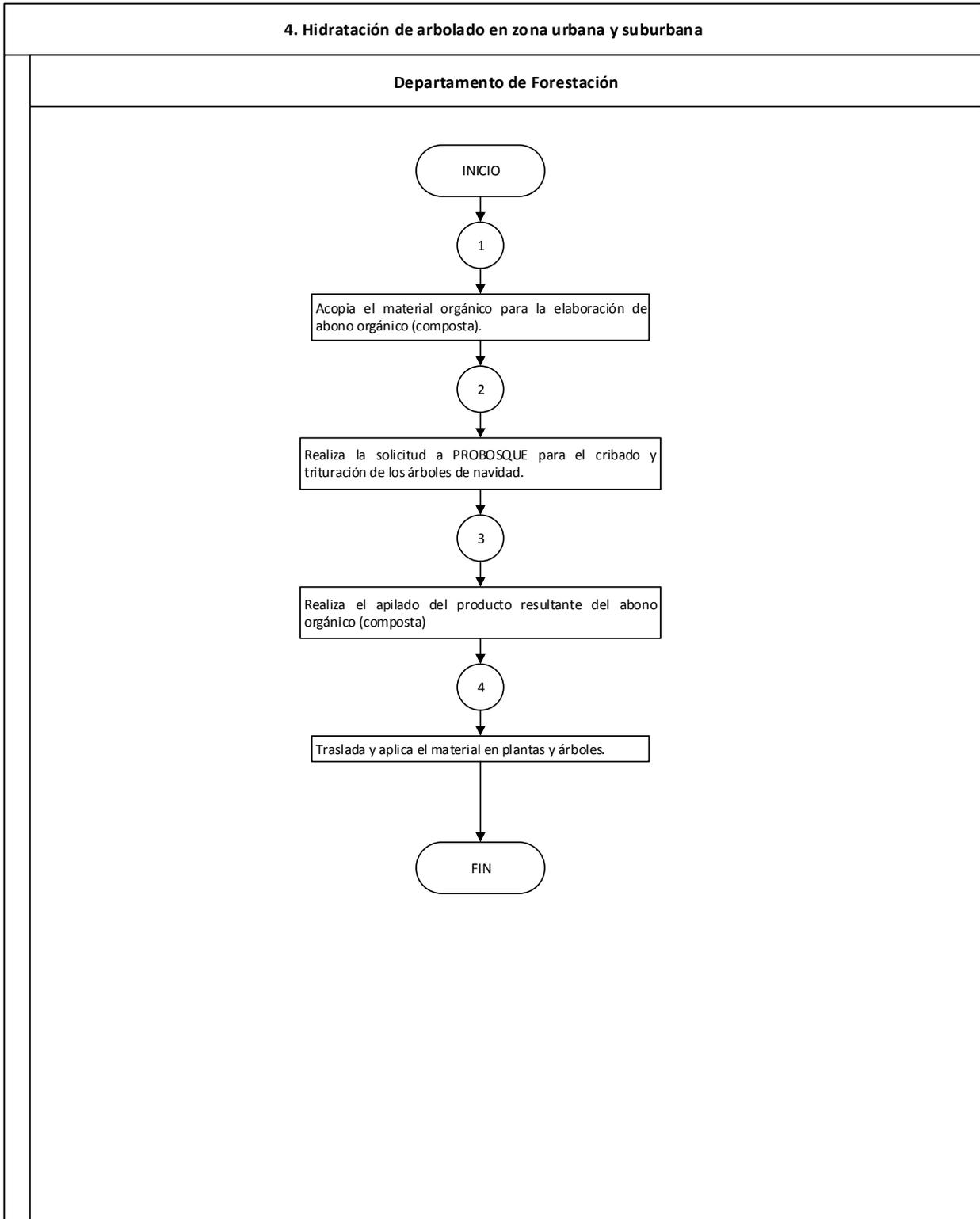
- El Departamento de Forestación es responsable de recolectar y acopiar lama de los animales de la Policía Montada del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Forestación es responsable de solicitar, recolectar y acopiar los lodos residuales.
- El Departamento de Forestación deberá acopiar y triturar los árboles de navidad para la elaboración de composta.
- El Departamento de Forestación deberá remover el material orgánico cada siete días, hasta su desintegración final.

#### 4. Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Forestación</b>	Acopia el material orgánico para la elaboración de abono orgánico (composta).
2		Realiza la solicitud a PROBOSQUE para el cribado y trituración de los árboles de navidad.
3		Realiza el apilado del producto resultante del abono orgánico (composta)
4		Traslada y aplica el material en plantas y árboles.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Operación del Programa “Polinizando, Toluca Florece”**

**Objetivo:**

Registrar, atender y verificar las solicitudes ciudadanas e institucionales para la participación en el Programa “Polinizando, Toluca Florece”.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

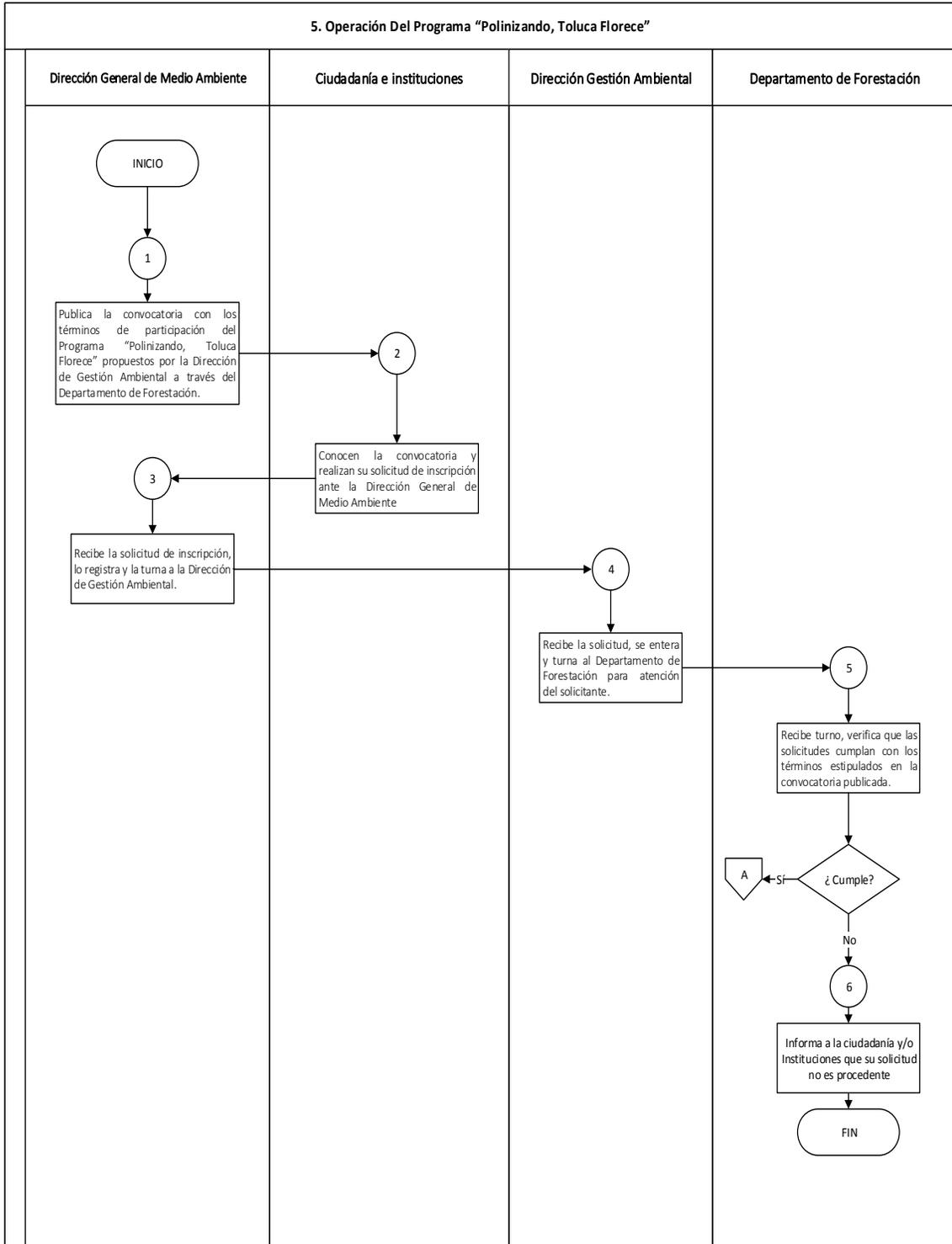
- El Departamento de Forestación es responsable de diseñar y gestionar la publicación de la convocatoria de participación en el Programa “Polinizando, Toluca Florece”.
- La ciudadanía e instituciones interesadas en participar en el programa, deberán contar con domicilio en el Municipio de Toluca con una extensión de entre dos y seis metros cuadrados. Cuando se trate de una extensión mayor, el departamento realizará las consideraciones pertinentes.
- La ciudadanía e instituciones educativas interesadas deberán realizar su registro de acuerdo a los términos expresados en la convocatoria.
- Corresponderá al Departamento de Forestación el diseño de la paleta vegetal, así como la asignación de las especies que conformarán los jardines, de acuerdo al inventario vigente en el Vivero Municipal.
- La ciudadanía e instituciones se comprometen, a partir de su inscripción, a mantener y monitorear el jardín para polinizadores en óptimas condiciones.
- Las y los integrantes formarán parte del Programa “Polinizando, Toluca Florece” y recibirán capacitación constante, asimismo serán sujetos de reconocimiento como miembros activos del mismo.
- La o el interesado anexará en la solicitud, copia de la identificación oficial vigente y croquis de ubicación del domicilio donde se ubicará el jardín.

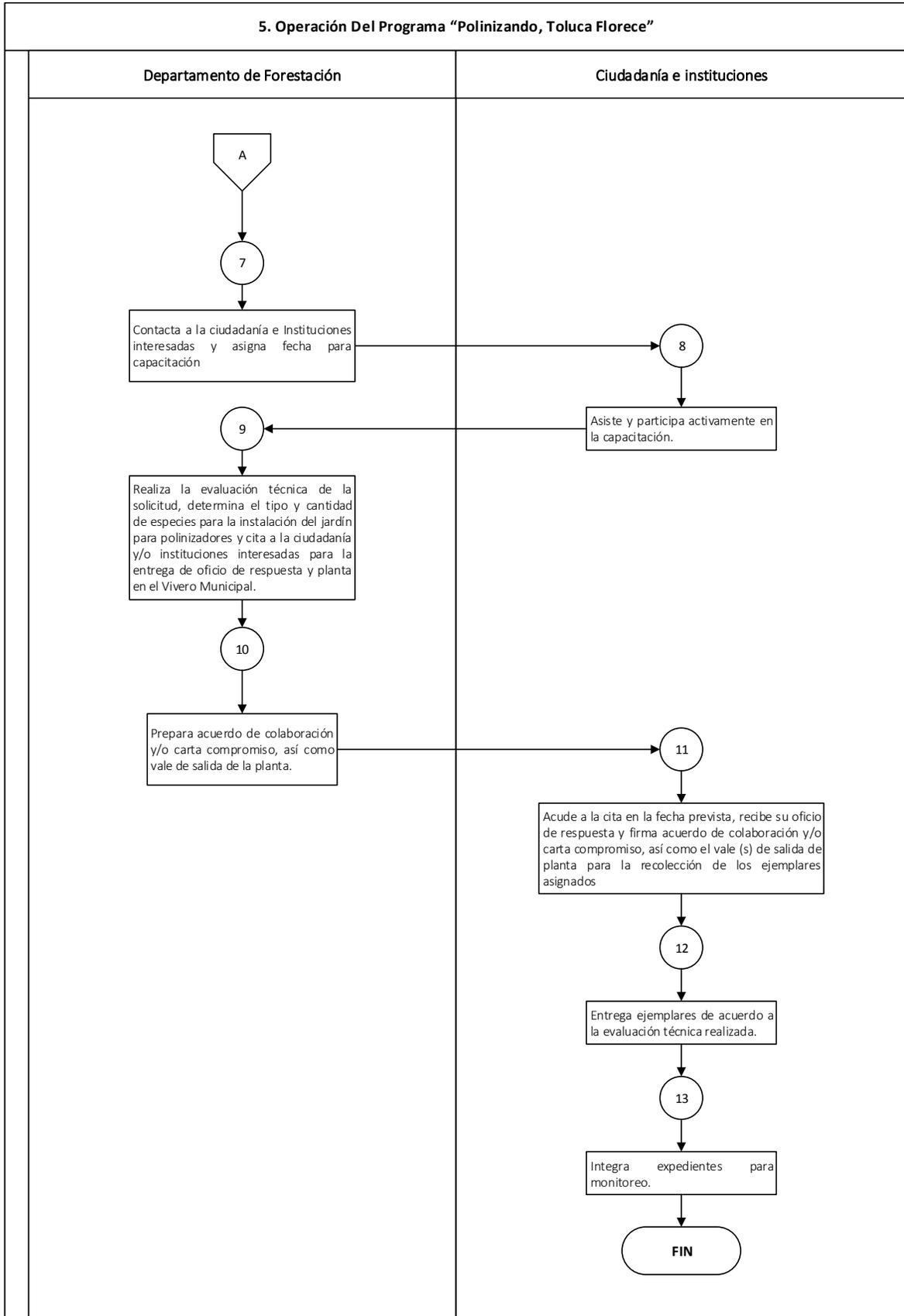
## 5. Operación Del Programa “Polinizando, Toluca Florece”

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Medio Ambiente	Publica la convocatoria con los términos de participación del Programa “Polinizando, Toluca Florece” propuestos por la Dirección de Gestión Ambiental a través del Departamento de Forestación.
2	Ciudadanía e instituciones	Conocen la convocatoria y realizan su solicitud de inscripción ante la Dirección General de Medio Ambiente.
3	Dirección General de Medio Ambiente	Recibe la solicitud de inscripción, lo registra y la turna a la Dirección de Gestión Ambiental.
4	Dirección Gestión Ambiental	Recibe la solicitud, se entera y turna al Departamento de Forestación para atención del solicitante.
5	Departamento de Forestación	Recibe turno, verifica que las solicitudes cumplan con los términos estipulados en la convocatoria publicada.
		<b>¿Cumple?</b>
6	Departamento de Forestación	<b>No:</b> Informa a la ciudadanía y/o Instituciones que su solicitud no es procedente
		FIN
7	Departamento de Forestación	<b>Sí:</b> Contacta a la ciudadanía e Instituciones interesadas y asigna fecha para capacitación.
8	Ciudadanía e instituciones	Asiste y participa activamente en la capacitación
9	Departamento de Forestación	Realiza la evaluación técnica de la solicitud, determina el tipo y cantidad de especies para la instalación del jardín para polinizadores y cita a la ciudadanía y/o instituciones interesadas para la entrega de oficio de respuesta y planta en el Vivero Municipal.
10		Prepara acuerdo de colaboración y/o carta compromiso, así como vale de salida de la planta.
11	Ciudadanía e instituciones	Acude a la cita en la fecha prevista, recibe su oficio de respuesta y firma acuerdo de colaboración y/o carta compromiso, así como el vale (s) de salida de planta.
12	Departamento de Forestación	Entrega ejemplares de acuerdo a la evaluación técnica realizada.
13		Integra expedientes para monitoreo.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**





## VIII. DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AMBIENTAL

**Nombre del  
Procedimiento:**

**Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación**

**Objetivo:**

Verificar que las personas propietarias y representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios, cumplan con las normas ambientales aplicables a través de la verificación generada como requisito para la emisión de su licencia de funcionamiento municipal.

### POLÍTICAS APLICABLES

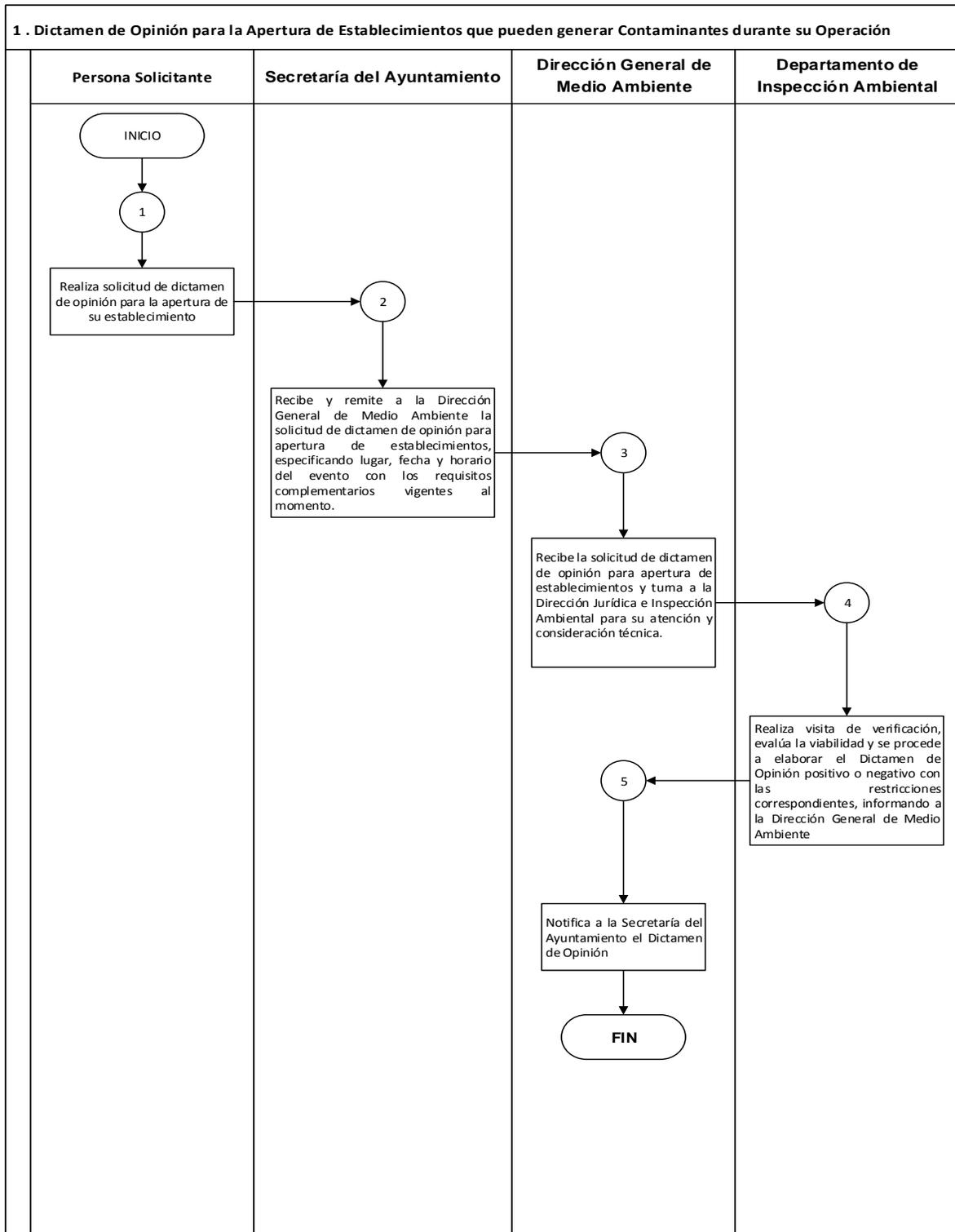
- El Departamento de Inspección Ambiental, será quien verifique y/o inspeccione que los establecimientos comerciales y de servicios cumplan con las normas ambientales vigentes, de acuerdo con la actividad que desarrollen.
- El Departamento de Inspección Ambiental, exhorta a los establecimientos comerciales y de servicios a regular sus trámites en materia ambiental.

## 1. Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Realiza solicitud de dictamen de opinión para la apertura de su establecimiento.
2	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe y remite a la Dirección General de Medio Ambiente la solicitud de dictamen de opinión para apertura de establecimientos, especificando lugar, fecha y horario del evento con los requisitos complementarios vigentes al momento.
3	Dirección General de Medio Ambiente	Recibe la solicitud de dictamen de opinión para apertura de establecimientos y turna a la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental para su atención y consideración técnica.
4	Departamento de Inspección Ambiental	Realiza visita de verificación, evalúa la viabilidad y se procede a elaborar el Dictamen de Opinión positivo o negativo con las restricciones correspondientes, informando a la Dirección General de Medio Ambiente.
5	Dirección General de Medio Ambiente	Notifica a la Secretaría del Ayuntamiento el Dictamen de Opinión.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la Distribución a Título Gratuito de Bolsas, Popotes y Recipientes de un solo uso, realizados a partir de Materiales Biodegradables, Compostables por parte de Establecimientos Comerciales y de Servicio.**

**Objetivo:**

Vigilar que las personas propietarias y representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios, que entreguen a título gratuito bolsas, popotes plásticos de un solo uso, y recipientes de unicel, cumplan con las especificaciones técnicas ambientales para su expendio.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

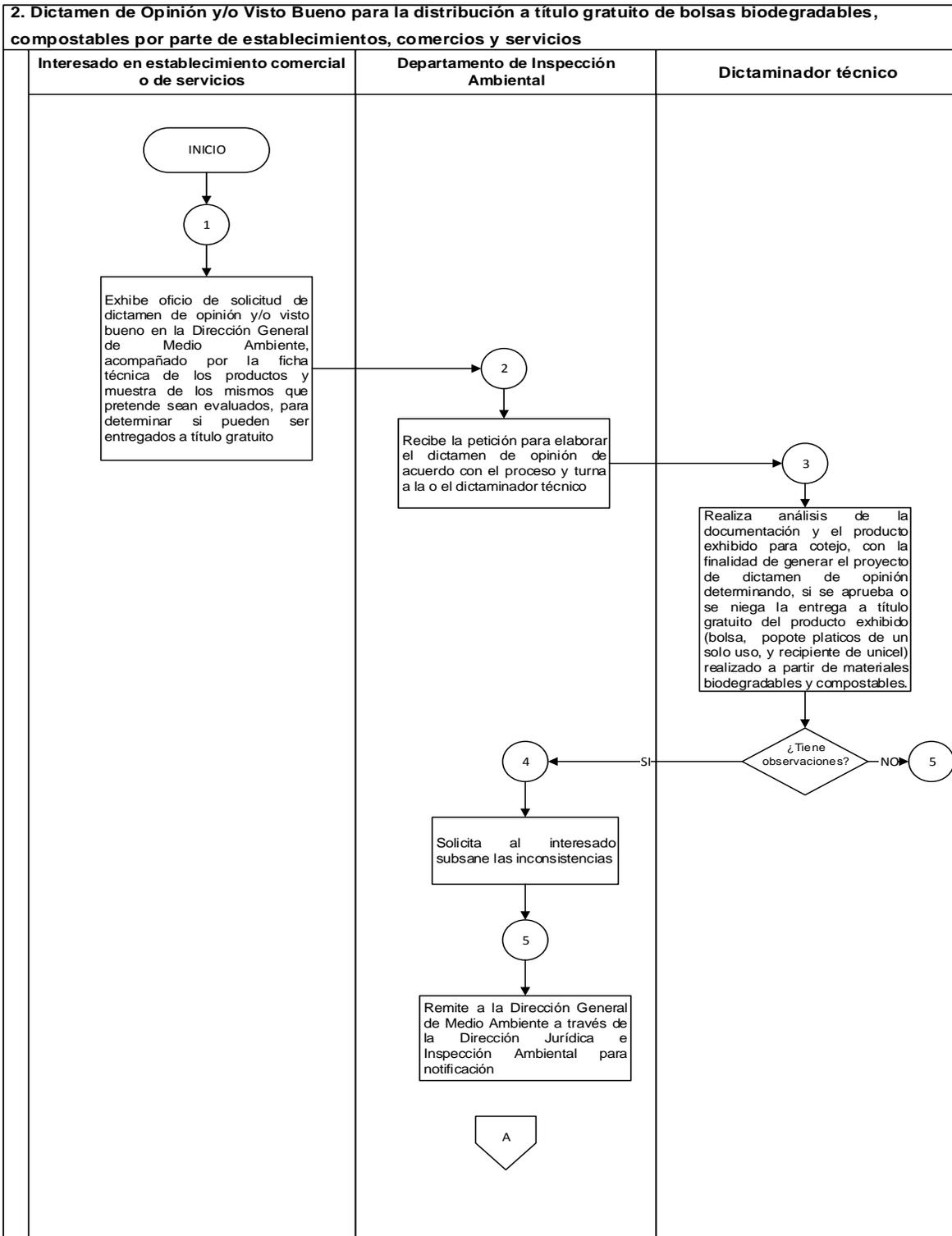
- El Departamento de Inspección Ambiental, será quien verifique que los establecimientos comerciales y de servicios den cumplimiento a las disposiciones jurídicas en materia de regulación de bolsas, popotes plásticos de un solo uso y recipientes de unicel.
- Dentro de la regulación de envases y contenedores de un solo uso, el Departamento de Inspección Ambiental determinará, de acuerdo con las especificaciones técnicas, la expedición del Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para establecimientos comerciales y de servicios que entreguen a título gratuito bolsas de un solo uso, popotes y recipientes de unicel con las características señaladas en el Código Reglamentario vigente.
- El Dictamen de opinión tendrá vigencia de un año a partir de la expedición del mismo.

## 2. Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la Distribución a Título Gratuito de Bolsas, Popotes y Recipientes de un solo uso, realizados a partir de Materiales Biodegradables, Compostables por parte de Establecimientos, Comercios y Servicios

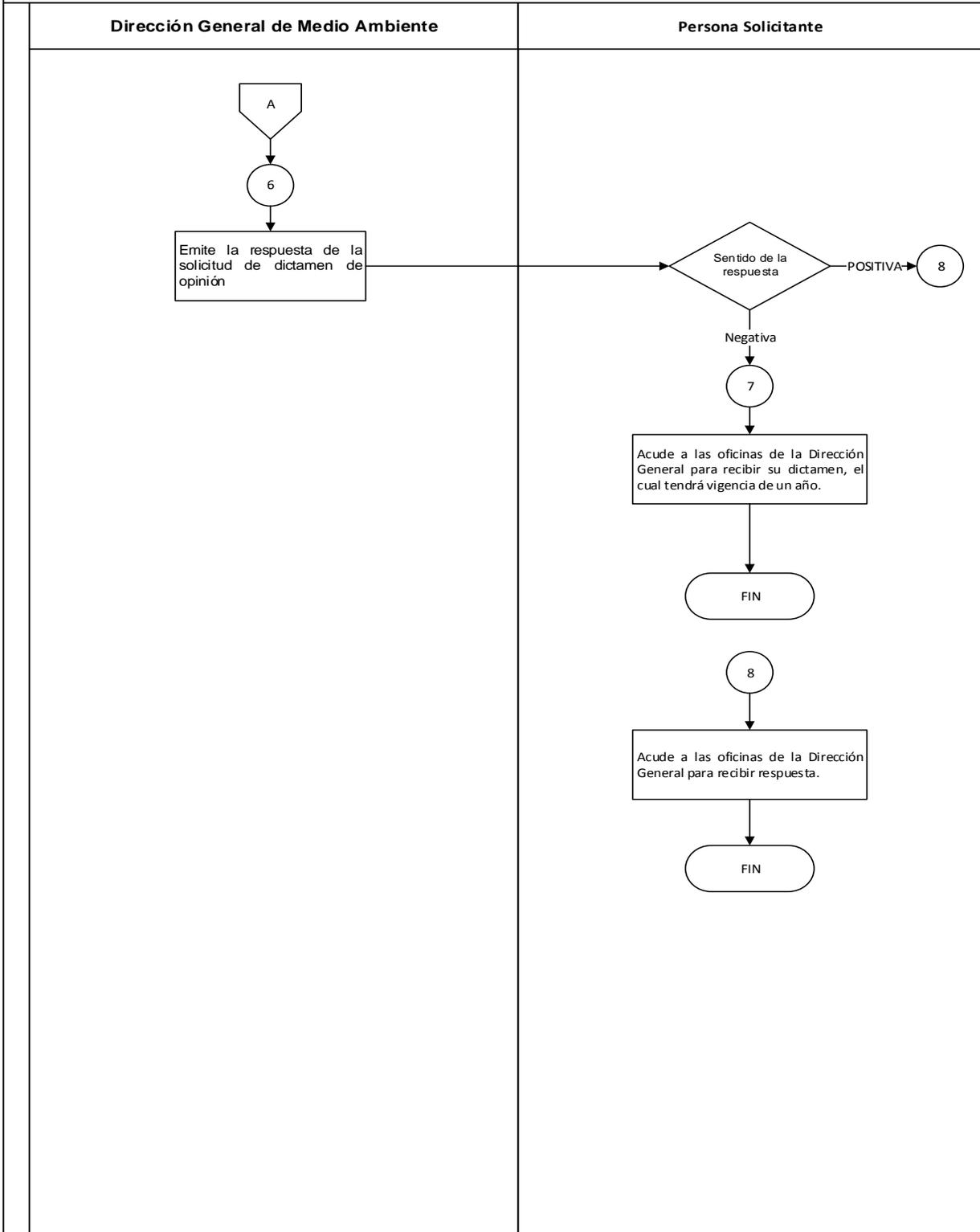
### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Exhibe oficio de solicitud de dictamen de opinión y/o visto bueno en la Dirección General de Medio Ambiente, acompañado por la ficha técnica de los productos y muestra de los mismos que pretende sean evaluados, para determinar si pueden ser entregados a título gratuito.
2	Departamento de Inspección Ambiental	Recibe la petición para elaborar el dictamen de opinión de acuerdo con el proceso y turna a la o el dictaminador técnico.
3	Dictaminador técnico	Realiza análisis de la documentación y el producto exhibido para cotejo, con la finalidad de generar el proyecto de dictamen de opinión determinando, si se aprueba o se niega la entrega a título gratuito del producto exhibido (bolsa, popote plásticos de un solo uso, y recipiente de unicel) realizado a partir de materiales biodegradables y compostables.
		<b>¿Tiene observaciones?</b>
4	Departamento de Inspección Ambiental	<b>Sí:</b> Solicita al interesado subsane las inconsistencias.
5		<b>No:</b> Remite a la Dirección General de Medio Ambiente a través de la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental para notificación.
6	Dirección General de Medio Ambiente	Emite la respuesta de la solicitud de dictamen de opinión.
		<b>Sentido de la respuesta</b>
7	Persona Solicitante	<b>POSITIVA:</b> Acude a las oficinas de la Dirección General para recibir su dictamen, el cual tendrá vigencia de un año.
8		<b>NEGATIVA:</b> Acude a las oficinas de la Dirección General para recibir respuesta.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**2. Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la Distribución a Título Gratuito de Bolsas, Popotes y Recipientes de un solo uso, realizados a partir de Materiales Biodegradables, Compostables por parte de Establecimientos, Comercios y Servicios**



**Nombre del Procedimiento:** Regularizar los Vehículos Particulares cuya actividad sea la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos Domésticos

**Objetivo:** Vigilar que los vehículos recolectores de residuos sólidos urbanos domésticos, que operan dentro de la jurisdicción del Municipio de Toluca, estén regularizados a través de la obtención del Registro como Prestador de Servicios de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

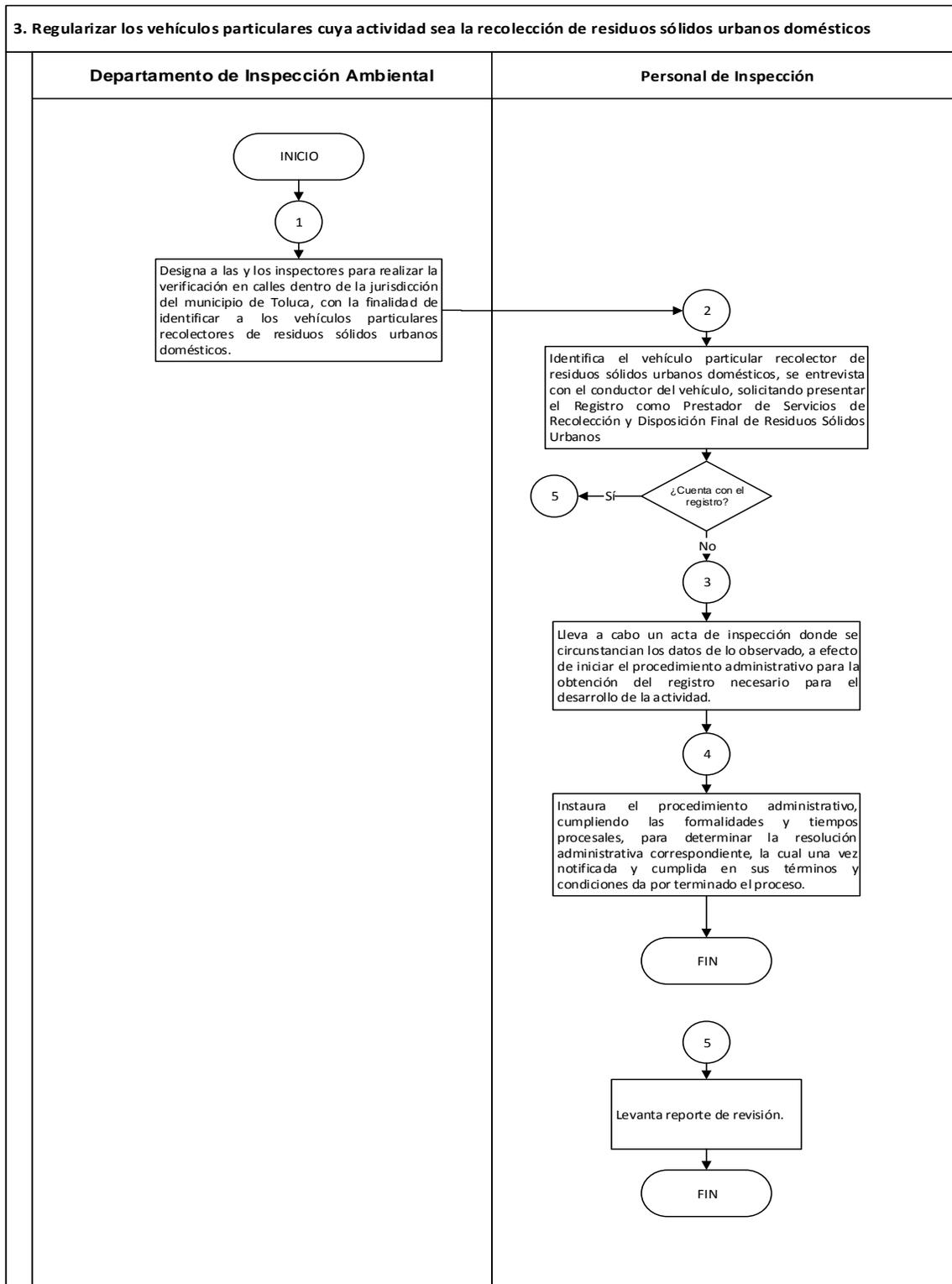
- El Departamento de Inspección Ambiental, instrumentará los recorridos, operativos y vigilancia para identificar aquellos vehículos privados que se encarguen de la recolección de residuos sólidos urbanos y/o servicio de limpia, y proceder a su regulación.
- El Departamento de Inspección Ambiental, será quien verifique que los vehículos recolectores de residuos sólidos urbanos domésticos, que operan dentro de la jurisdicción del Municipio de Toluca, estén regularizados conforme a la normatividad aplicable.

### 3. Regularizar los vehículos particulares cuya actividad sea la recolección de residuos sólidos urbanos domésticos

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Inspección Ambiental	Designa a las y los inspectores para realizar la verificación en calles dentro de la jurisdicción del Municipio de Toluca, con la finalidad de identificar a los vehículos particulares recolectores de residuos sólidos urbanos domésticos.
2	Personal de Inspección	Identifica el vehículo particular recolector de residuos sólidos urbanos domésticos, se entrevista con el conductor del vehículo, solicitando presentar el Registro como Prestador de Servicios de Recolección y Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos.
		<b>¿Cuenta con el registro?</b>
3	Personal de Inspección	<b>No:</b> Lleva a cabo un acta de inspección donde se circunstancian los datos de lo observado, a efecto de iniciar el procedimiento administrativo para la obtención del registro necesario para el desarrollo de la actividad.
4	Departamento de Normatividad	Instaura el procedimiento administrativo, cumpliendo las formalidades y tiempos procesales, para determinar la resolución administrativa correspondiente, la cual una vez notificada y cumplida en sus términos y condiciones da por terminado el proceso.
5	Departamento de Inspección Ambiental	<b>Sí:</b> Levanta reporte de revisión.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** **Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares**

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable vigente a través de la inspección y/o verificación de establecimientos comerciales, de servicios y a particulares, generadas por denuncia ambiental y programación interna.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

- Las denuncias, inspecciones y verificaciones en establecimientos comerciales, de servicios y particulares, serán atendidas y ejecutadas por el Departamento de Inspección Ambiental.
- La denuncia ciudadana podrá ejercerse por cualquier persona, para que sea procedente será necesario proporcionar los datos suficientes que permitan localizar la fuente contaminante o identificar los hechos denunciados.
- Las verificaciones y/o inspecciones a establecimientos comerciales o de servicio se realizarán a aquellos que se considere que representan un riesgo de contaminación o un peligro ambiental para la población, conforme a las solicitudes ciudadanas y a la programación anual. Serán aplicables las NOM'S 081-SEMARNAT-1994, que establece los límites máximos permisibles de emisión de ruido de las fuentes fijas y su método de medición y 085-SEMARNAT-2011, contaminación atmosférica-niveles máximos permisibles de emisión de los equipos de combustión, de calentamiento indirecto y su medición.
- El personal de la Dirección General de Medio Ambiente, al momento de la diligencia deberá identificarse con el gafete de inspector/notificador, mostrar la orden de visita y oficio de comisión e informar de la inscripción de la misma en el Registro Estatal de Inspectores.
- Durante las verificaciones y/o inspecciones a establecimientos comerciales, de servicios y particulares, los inspectores están facultados para solicitar la documentación referente a permisos y licencias emitidos por la autoridad municipal.
- Las o los verificadores en su visita a los establecimientos comerciales, de servicios y a particulares, constatarán que cuenten con:
  - a) Registro vigente como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o no Peligrosos.
  - b) Licencia de Emisiones a la Atmósfera.
  - c) Licencia de Funcionamiento Municipal.
  - d) Comprobante como Generador de Residuos Peligrosos.
  - e) Comprobante de Disposición Final.

- Derivado de la denuncia ciudadana, se atenderá el reporte y en caso de que los inspectores identifiquen que contravienen las disposiciones ambientales, se realizará una verificación y/o inspección.
- Las denuncias ambientales recibidas en la Dirección General de Medio Ambiente, deberán ser atendidas en un plazo no mayor a quince días hábiles.
- El Departamento de Inspección Ambiental hará del conocimiento del denunciante el trámite que se haya dado a aquélla, siempre y cuando se haya presentado vía oficio o escrito que contenga los datos necesarios para realizar la notificación. Dependiendo del origen de la denuncia y/o queja, también se reportará el actuar de los inspectores ambientales (PROFEPA, PROPAEM, Atención Ciudadana, C5, Desarrollo Tecnológico, Sistema de Gestión, Áreas del Ayuntamiento, FGJEM, Defensoría Municipal de Derechos Humanos y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Cuando la denuncia se presente ante la autoridad municipal y sea materia de la competencia estatal, se hará del conocimiento de la autoridad estatal competente.

#### 4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.

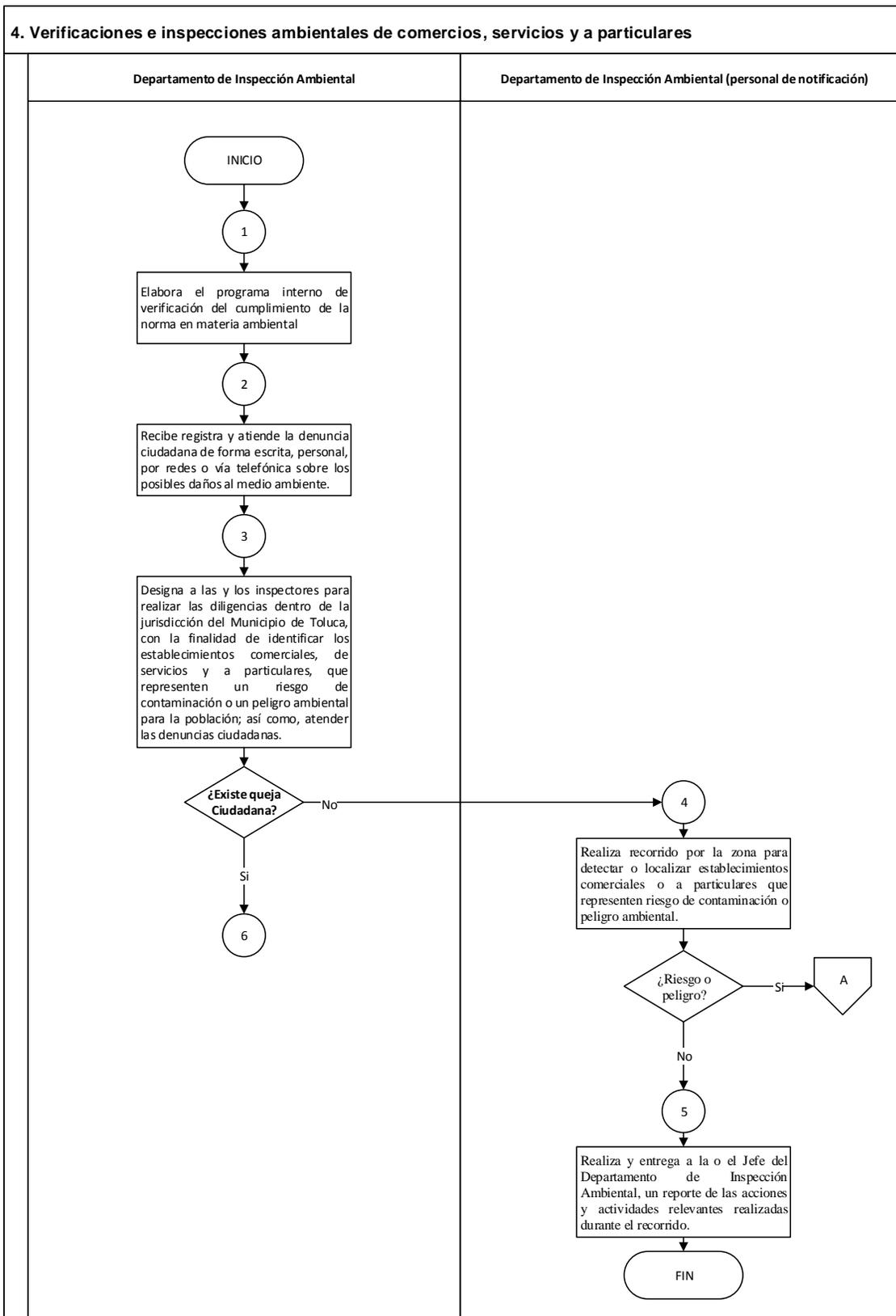
No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Inspección Ambiental</b>	Elabora el programa interno de verificación del cumplimiento de la norma en materia ambiental.
2		Recibe registra y atiende la denuncia ciudadana de forma escrita, personal, por redes o vía telefónica sobre los posibles daños al medio ambiente.
3		Designa a las y los inspectores para realizar las diligencias dentro de la jurisdicción del Municipio de Toluca, con la finalidad de identificar los establecimientos comerciales, de servicios y a particulares, que representen un riesgo de contaminación o un peligro ambiental para la población; así como, atender las denuncias ciudadanas.
		<b>¿Existe queja Ciudadana?</b>
		<b>Si:</b> Se conecta con la actividad número 6
4	<b>Personal de Inspección</b>	<b>No:</b> Realiza recorrido por la zona para detectar o localizar establecimientos comerciales o a particulares que representen riesgo de contaminación o peligro ambiental.
		<b>¿Se detectó riesgo o peligro de contaminación?</b>
5	<b>Personal de Inspección</b>	<b>No:</b> Realiza y entrega a la o el Jefe del Departamento de Inspección Ambiental, un reporte de las acciones y actividades relevantes realizadas durante el recorrido.
		<b>FIN</b>
6	<b>Personal de Inspección</b>	<b>Si:</b> Acude al domicilio del establecimiento comercial, de servicios o del particular señalado en la queja ciudadana o detectado durante el recorrido. Hace saber el motivo de la visita y da certeza al ciudadano de su actuar.
		<b>¿Es particular?</b>
7	<b>Personal de Inspección</b>	<b>No:</b> Se conecta con la actividad número 12
		<b>Si:</b> Expone al particular el motivo de la visita, llena un formato de denuncia o acta circunstanciada, en su caso, y verifica:
		<b>¿Hay infracción al Bando?</b>
8	<b>Personal de Inspección</b>	<b>No:</b> Apercibe al ciudadano conforme al Bando Municipal y al Código Reglamentario Municipal de Toluca, se hacen recomendaciones.

No.	Responsable	Actividad
		<b>FIN</b>
9	<b>Personal de Inspección</b>	<b>Si:</b> Describe la situación y, en su caso, el compromiso que asuma el visitado o lo que desee expresar, en el formato de visita de denuncia o acta circunstanciada y determina:
		<b>¿Requiere seguimiento?</b>
10	<b>Personal de Inspección</b>	<b>No:</b> Se conecta con la actividad número 11
		<b>Si:</b> Establece y comunica al particular el plazo con el que cuenta para implementar las mejoras.
		<b>¿Cumple con las observaciones y apercibimientos?</b>
		<b>No:</b> Se conecta con la actividad número 14
11	<b>Personal de Inspección</b>	<b>Si:</b> Entrega el Formato de Denuncia al Departamento de Inspección Ambiental para el vaciado en base de datos y se archiva.
12		Solicita la documentación referente a licencias y/o registros emitidos por la autoridad Municipal, tratándose de establecimientos comerciales o de servicios.
		<b>¿Presenta la documentación?</b>
13	<b>Personal de Inspección</b>	<b>Si:</b> Exhorta al visitado a revalidar anualmente registros y licencias en tiempo y forma y/o a realizar sus actividades de manera ambientalmente responsable.
		<b>FIN</b>
14	<b>Personal de Inspección</b>	<b>No:</b> Llena formato de verificación, establece el plazo para que la persona responsable del establecimiento, o el particular visitado, se presente en las oficinas del Departamento de Normatividad y/o se aperciben y realizan recomendaciones que permitan subsanar la infracción o el daño ambiental.
15		Entrega el reporte de actividades al Departamento de Inspección Ambiental para el registro de verificaciones con los datos del establecimiento y los plazos para que se presente la persona responsable. Informa al Departamento de Normatividad mediante la impresión de la base de datos para que, en su caso, se instaure el Procedimiento Administrativo.
16	<b>Departamento de Normatividad</b>	Recibe impresión de base de datos, genera la orden, oficio de comisión, así como la programación y remite al Departamento de Inspección Ambiental.

No.	Responsable	Actividad
17	<b>Personal de Inspección</b>	Recibe la orden, oficio de comisión, así como la programación e inicia el Procedimiento Administrativo.
18	<b>Personal de Inspección</b>	Inscribe la inspección en el Registro Estatal de Inspectores (REI) y programa.
19		Acude al sitio de la diligencia, se identifica como inspector y explica el motivo de la visita.
		<b>¿Atienden la visita?</b>
20		No: <b>¿Es establecimiento?</b> Si Deja un citatorio para que se atienda la diligencia al día siguiente. Se conecta con la actividad número 19, o se fija la documentación en el domicilio visitado, cuando no atienden citatorio por segunda ocasión. Se conecta a la actividad número 23.
21	<b>Personal de Inspección</b>	No: Deja un citatorio para que se atienda la diligencia al día siguiente. Se conecta con la actividad número 19, o deja un segundo citatorio para que el particular acuda a las oficinas de la DGMA, cuando no atienda al primero.
22		Si: Formaliza el acta de inspección y solicita documentación. Al finalizar se entrega una copia al visitado, del actuar de los inspectores.
23		Remite el expediente de la verificación realizada al Departamento de Normatividad.
24	<b>Departamento de Normatividad</b>	Recibe expediente de la verificación, emite las notificaciones programadas (acuerdos, alegatos, complementarias y resoluciones).
25	<b>Personal de Inspección</b>	Recibe las notificaciones programadas (acuerdos, alegatos, complementarias, resoluciones)

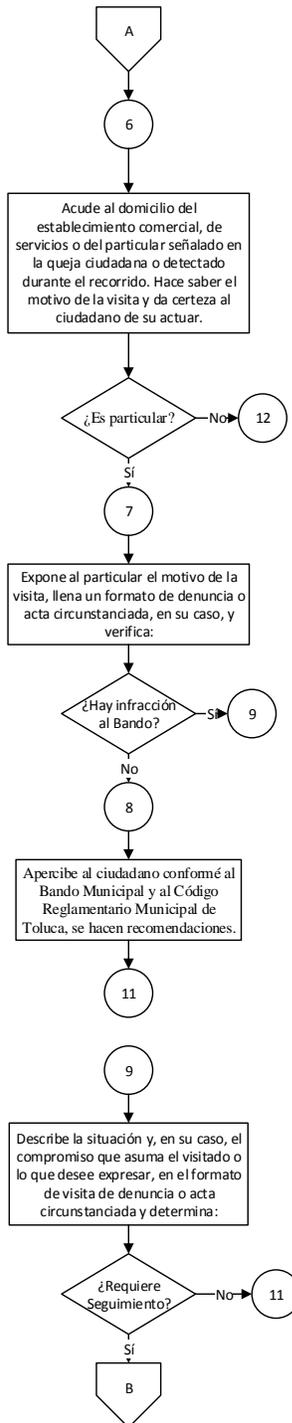
No.	Responsable	Actividad
26	Personal de Inspección	Acude al establecimiento se identifica como inspector y explica el motivo de la visita.
		<b>¿Atienden la visita?</b>
		<b>No:</b> <b>¿Es establecimiento?</b>
27	Personal de Inspección	<b>Si</b> Deja un citatorio para que se atienda la diligencia al día siguiente. Se conecta con la actividad número 26, o se fija la documentación en el domicilio visitado, cuando no atienden citatorio por segunda ocasión. Se conecta a la actividad número 30.
28		<b>No:</b> Deja un citatorio para que se atienda la diligencia al día siguiente. Se conecta con la actividad número 26, o deja un segundo citatorio para que el particular acuda a las oficinas de la DGMA, cuando no atienda al primero. Se conecta a la actividad número 30.
29		Si Llena la Cédula de Notificación y se entrega una copia al visitado.
30	Personal de Inspección	Remite el expediente de la verificación realizada al Departamento de Normatividad.
		<b>FIN</b>

## Diagrama



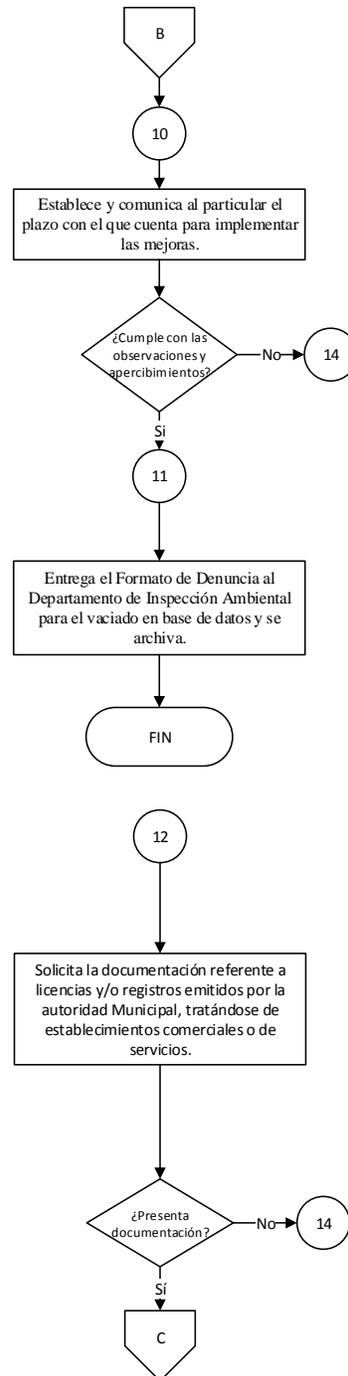
4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.

Departamento de Inspección Ambiental (personal de notificación)

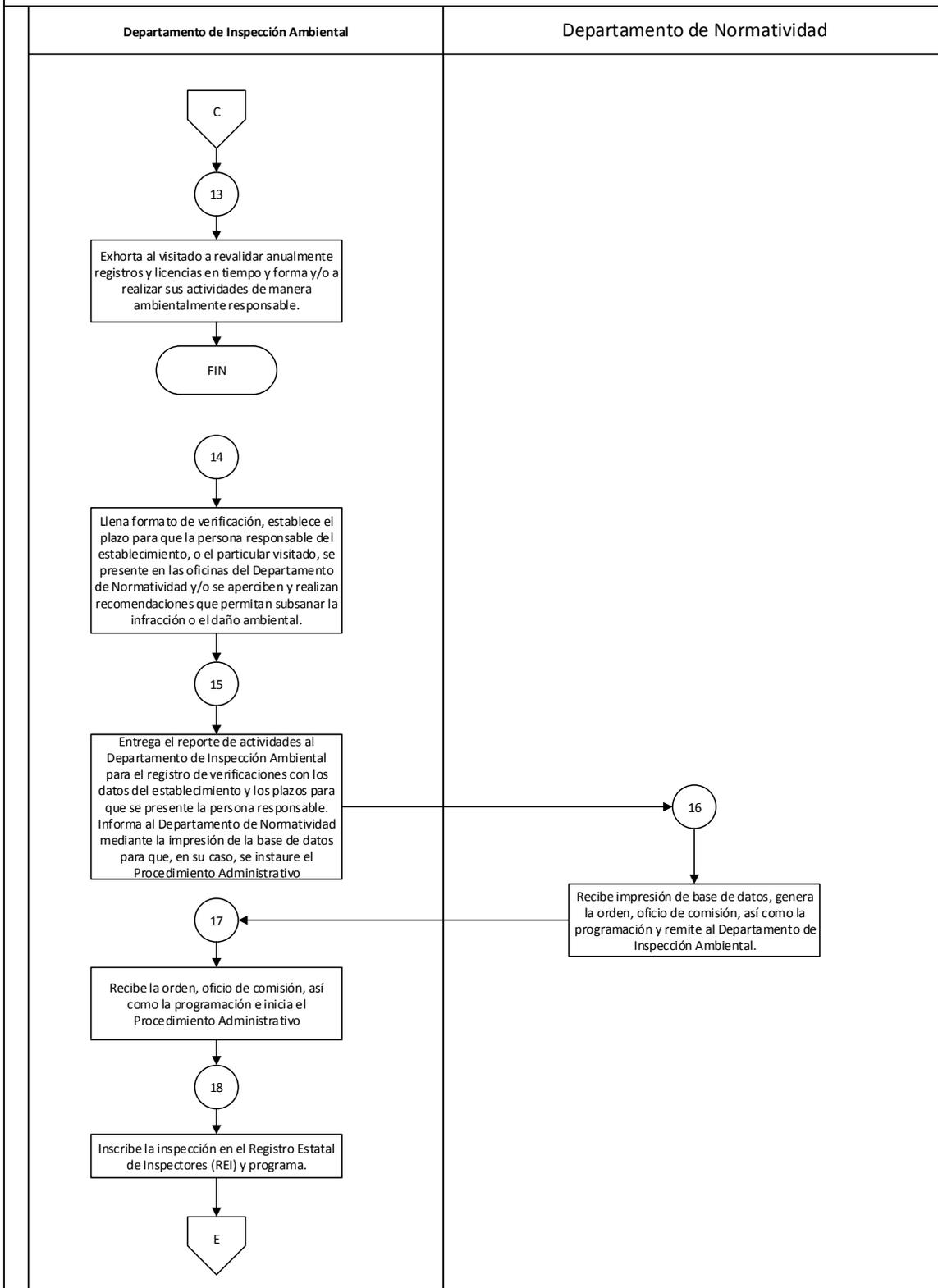


#### 4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.

Departamento de Inspección Ambiental (personal de notificación)

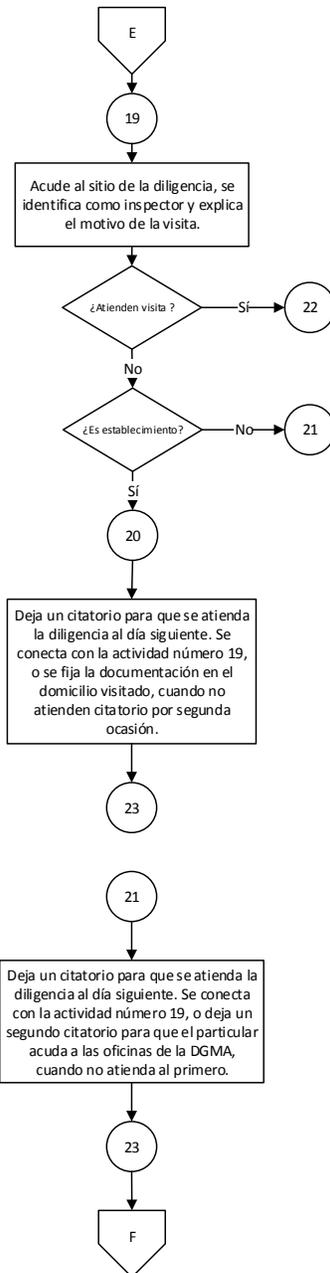


4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.

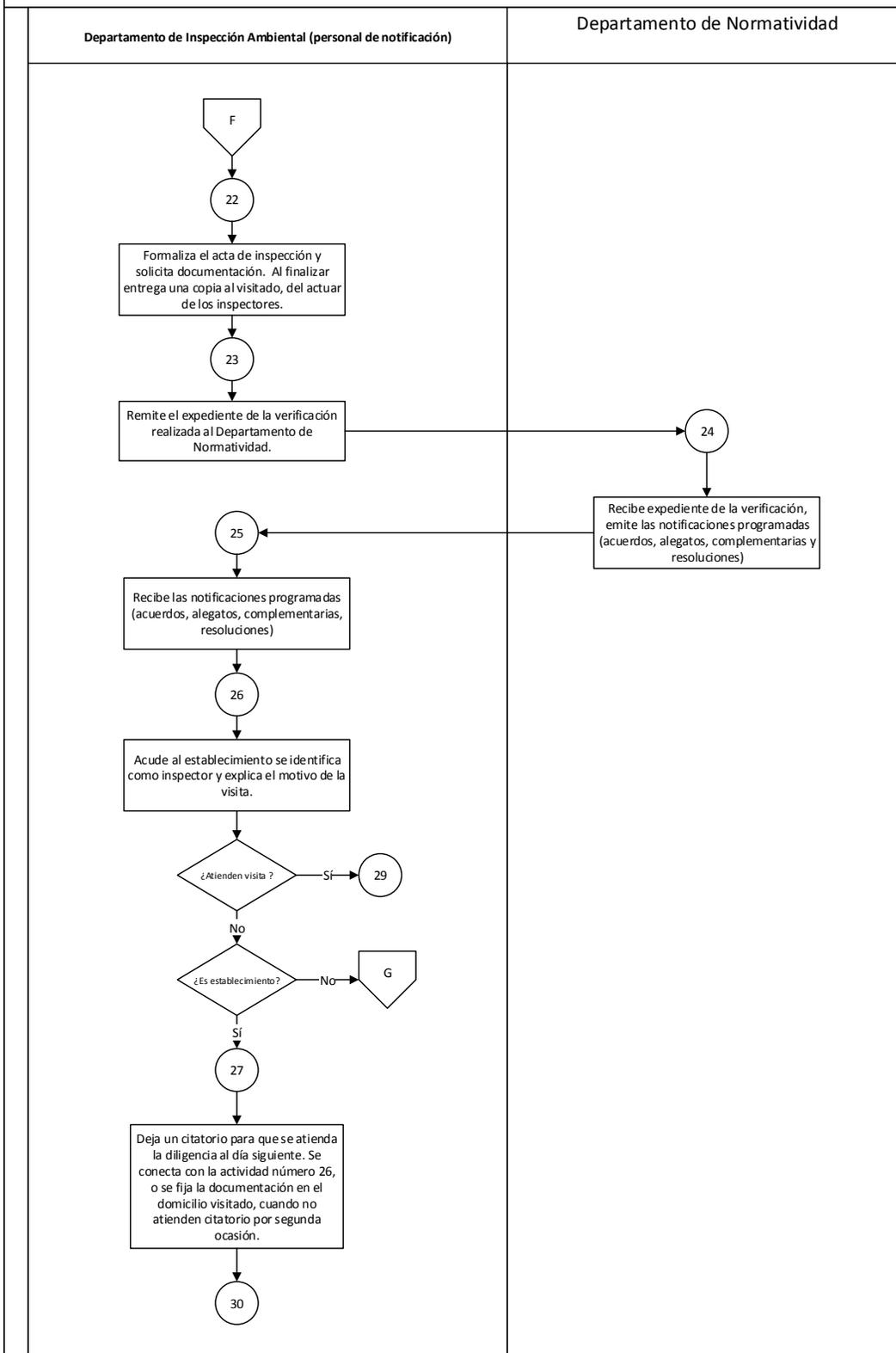


4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.

Departamento de Inspección Ambiental (personal de notificación)

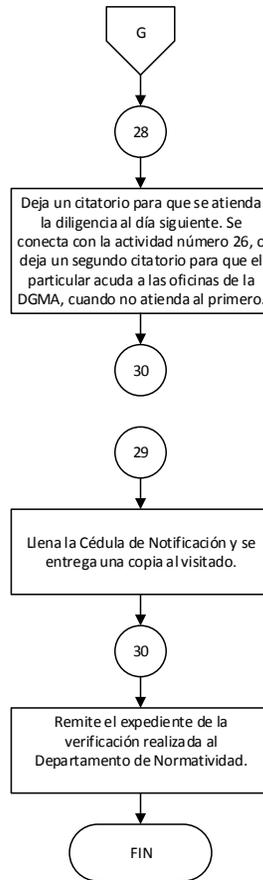


4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.



#### 4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.

Departamento de Inspección Ambiental (personal de notificación)



## IX. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD

**Nombre del Procedimiento:** Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes

**Objetivo:** Desarrollar, integrar y sustanciar los procedimientos administrativos generados por las actividades de inspección y vigilancia en materia de protección al medio ambiente y a la biodiversidad del Municipio de Toluca.

### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad, llevará a cabo los procedimientos administrativos aplicando las formalidades que establece el Código para la Biodiversidad del Estado de México y de manera supletoria el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, así como dictar las resoluciones administrativas correspondientes.
- El Departamento de Normatividad, llevará los trámites necesarios, con la finalidad de producir y, en su caso, ejecutar un acto administrativo debido al incumplimiento de la normatividad ambiental vigente de competencia municipal.
- Los procedimientos administrativos comunes se aplicarán en establecimientos comerciales y de servicios que no cuenten con los permisos autorizados por la autoridad competente.
- Las sanciones administrativas a las que se refiere el presente procedimiento están definidas en el Código para la Biodiversidad del Estado de México, mismas que son:
  - I. Apercibimiento, amonestación o multa
  - II. Clausura temporal o definitiva, total o parcial
  - III. Arresto administrativo hasta por treinta y seis horas
  - IV. Incautación de los instrumentos, ejemplares, productos o subproductos directamente relacionados con infracciones.
  - V. La suspensión o revocación de las concesiones, licencias, permisos o autorizaciones correspondientes.
  - VI. La reparación del daño y deterioro ambiental
- El infractor podrá interponer el recurso administrativo de inconformidad ante la Primera Sindicatura del Ayuntamiento o el juicio contencioso administrativo ante el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, en contra de la resolución que emita la Dirección General de Medio Ambiente.

## 1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes

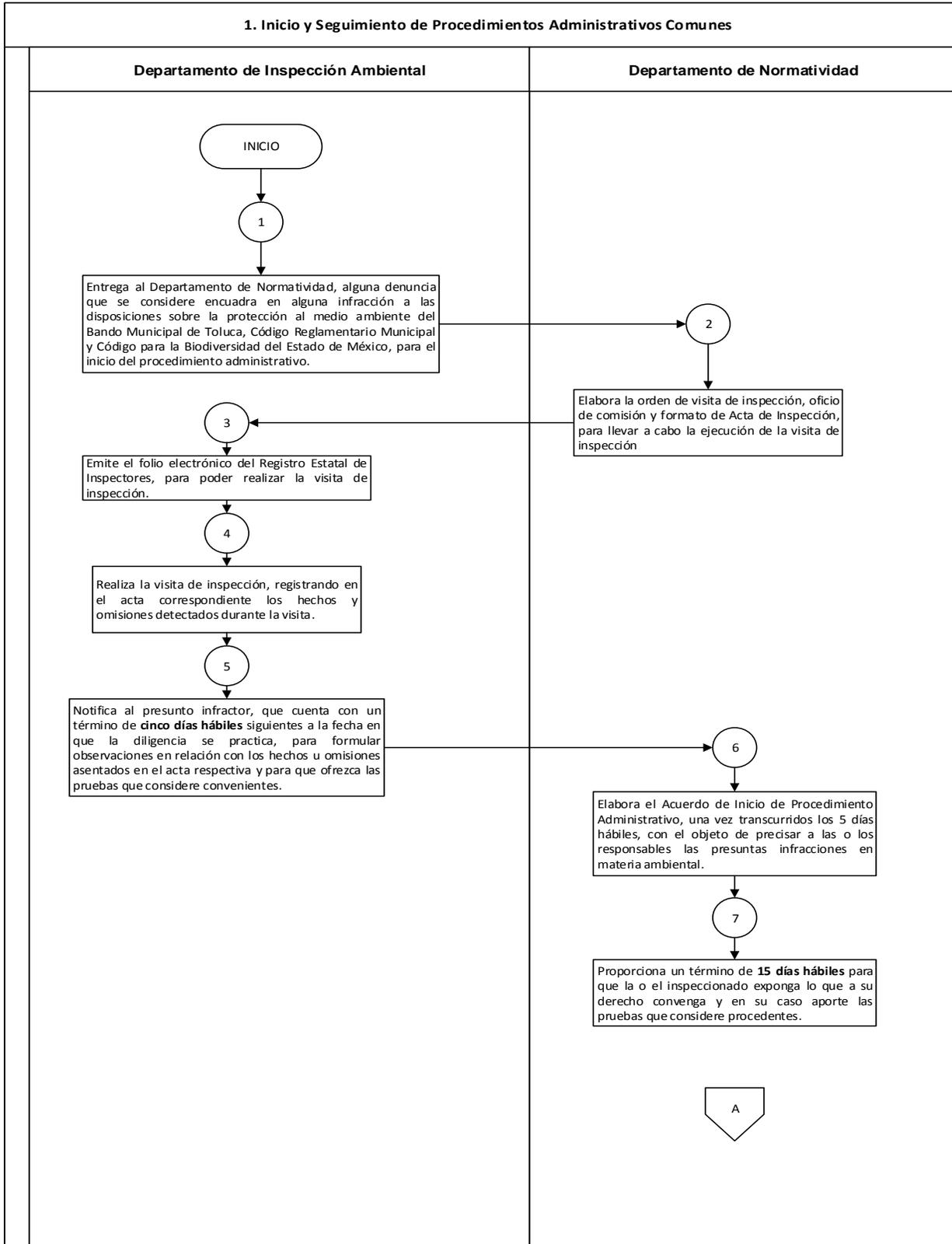
### Descriptivo:

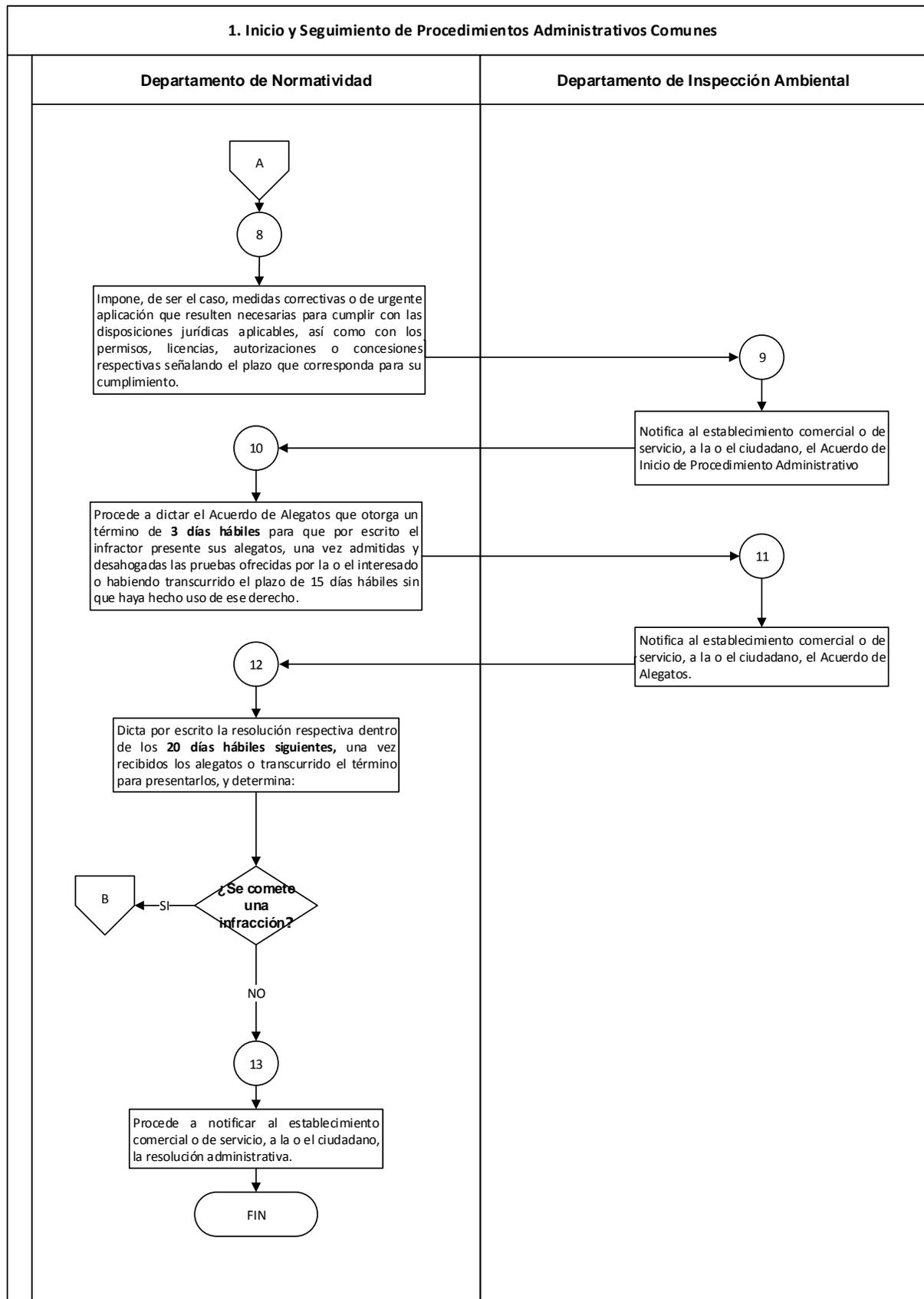
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Inspección Ambiental	Entrega al Departamento de Normatividad, alguna denuncia que se considere encuadra en alguna infracción a las disposiciones sobre la protección al medio ambiente del Bando Municipal de Toluca, Código Reglamentario Municipal y Código para la Biodiversidad del Estado de México, para el inicio del procedimiento administrativo.
2	Departamento de Normatividad	Elabora la orden de visita de inspección, oficio de comisión y formato de Acta de Inspección, para llevar a cabo la ejecución de la visita de inspección
3	Departamento de Inspección Ambiental	Emite el folio electrónico del Registro Estatal de Inspectores, para poder realizar la visita de inspección.
4		Realiza la visita de inspección, registrando en el acta correspondiente los hechos y omisiones detectados durante la visita.
5		Notifica al presunto infractor, que cuenta con un término de <b>cinco días hábiles</b> siguientes a la fecha en que la diligencia se practica, para formular observaciones en relación con los hechos u omisiones asentados en el acta respectiva y para que ofrezca las pruebas que considere convenientes.
6	Departamento de Normatividad	Elabora el Acuerdo de Inicio de Procedimiento Administrativo, una vez transcurridos los 5 días hábiles, con el objeto de precisar a las o los responsables las presuntas infracciones en materia ambiental.
7		Proporciona un término de <b>15 días hábiles</b> para que la o el inspeccionado exponga lo que a su derecho convenga y en su caso aporte las pruebas que considere procedentes.
8		Impone, de ser el caso, medidas correctivas o de urgente aplicación que resulten necesarias para cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables, así como con los permisos, licencias, autorizaciones o concesiones respectivas señalando el plazo que corresponda para su cumplimiento.
9	Departamento de Inspección Ambiental	Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, el Acuerdo de Inicio de Procedimiento Administrativo
10	Departamento de Normatividad	Procede a dictar el Acuerdo de Alegatos que otorga un término de <b>3 días hábiles</b> para que por escrito el infractor presente sus alegatos, una vez admitidas y desahogadas las pruebas ofrecidas por la o el interesado o habiendo transcurrido el plazo de 15 días hábiles sin que haya hecho uso de ese derecho.
11	Departamento de Inspección Ambiental	Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, el Acuerdo de Alegatos.

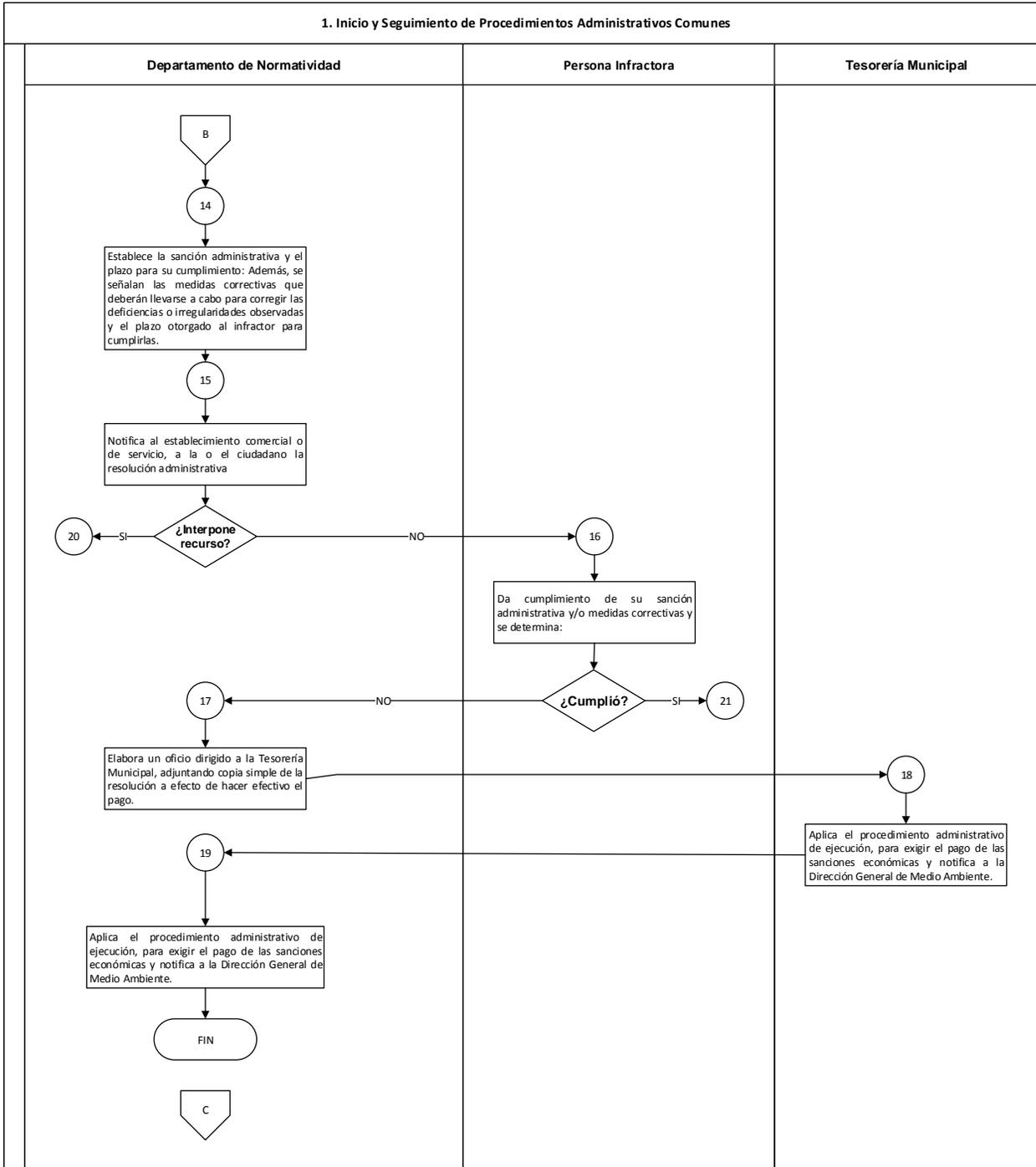
No.	Responsable	Actividad
12	Departamento de Normatividad	Dicta por escrito la resolución respectiva dentro de los <b>20 días hábiles siguientes</b> , una vez recibidos los alegatos o transcurrido el término para presentarlos, y determina:
		<b>¿Se comete una infracción?</b>
13	Departamento de Inspección Ambiental	<b>No:</b> Procede a notificar al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, la resolución administrativa.
		FIN
14	Departamento de Normatividad	<b>Sí:</b> Establece la sanción administrativa y el plazo para su cumplimiento; además, se señalan las medidas correctivas que deberán llevarse a cabo para corregir las deficiencias o irregularidades observadas y el plazo otorgado al infractor para cumplirlas. Señala en la resolución administrativa el término que tiene el sancionado para interponer recurso contra la misma
15	Departamento de Inspección Ambiental	Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano la resolución administrativa
		<b>¿Interpone recurso?</b>
16	Persona Infractora	<b>No:</b> Da cumplimiento de su sanción administrativa y/o medidas correctivas y se determina:
		<b>¿Cumplió?</b>
17	Departamento de Normatividad	<b>No:</b> Elabora un oficio dirigido a la Tesorería Municipal, adjuntando copia simple de la resolución a efecto de hacer efectivo el pago.
18	Tesorería Municipal	Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente.
19	Departamento de Normatividad	Inicia procedimiento administrativo nuevo, en caso de incumplimiento en la obtención de los registros ambientales.
		FIN
20	Departamento De Normatividad	<b>Sí:</b> Integra el expediente y lo envía al archivo como asunto concluido.
		FIN
21	SINDICATURA DEL AYUNTAMIENTO/ TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA DEL ESTADO DE MÉXICO	<b>Sí:</b> Substancia el recurso y emite una resolución.
22	Departamento de Normatividad	Recibe la Resolución y revisa:
		<b>¿La resolución es a favor de la parte actora?</b>
23	Departamento de Normatividad	<b>No:</b> Se conecta con el paso 17

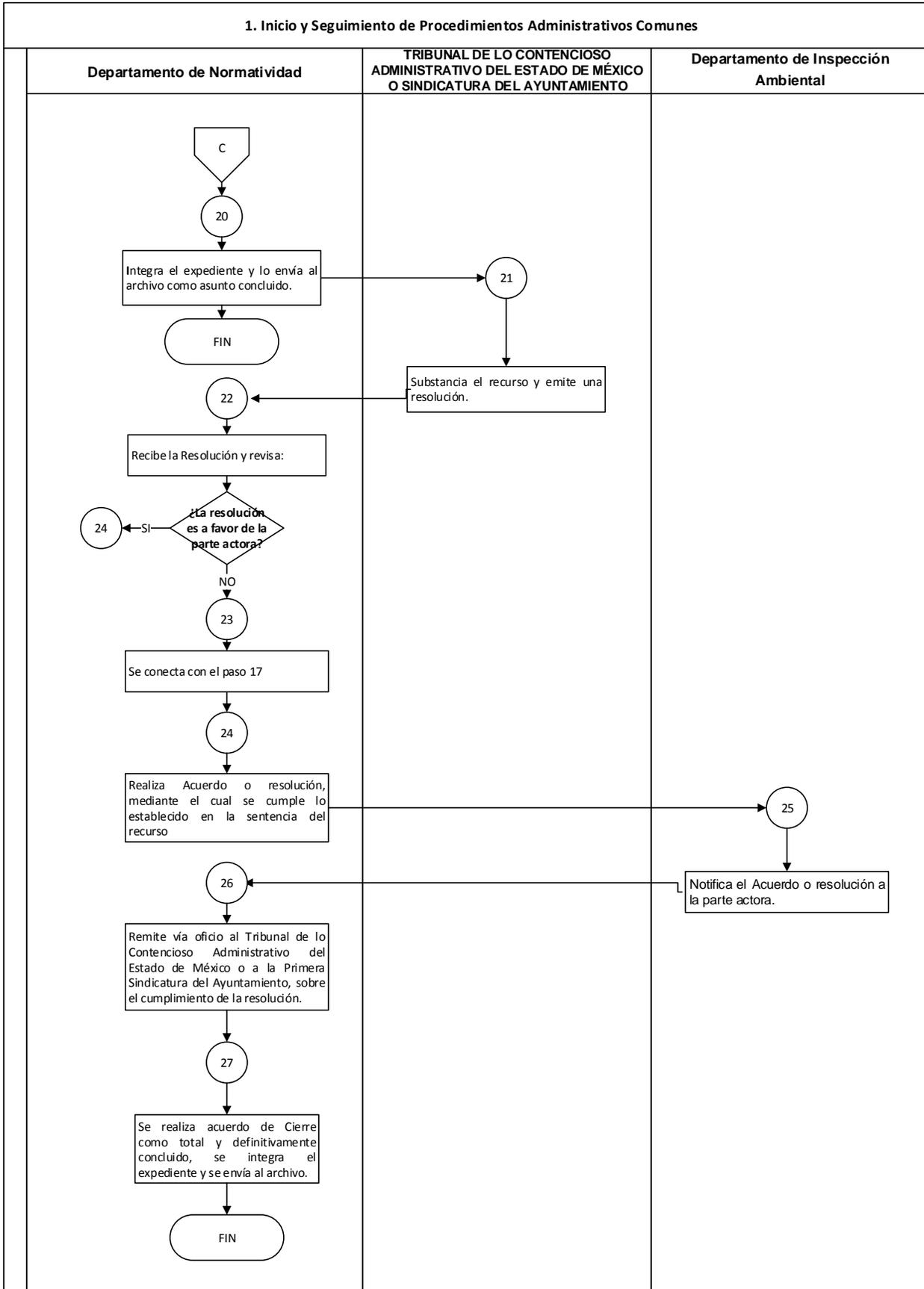
No.	Responsable	Actividad
24	Departamento de Normatividad	<b>Sí:</b> Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso
25	Departamento De Inspección Ambiental	Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora.
26	Departamento de Normatividad	Remite vía oficio al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México o a la Primera Sindicatura del Ayuntamiento, sobre el cumplimiento de la resolución.
27	Departamento de Normatividad	Realiza acuerdo de Cierre como total y definitivamente concluido, se integra el expediente y se envía al archivo.
		<b>FIN</b>

Diagrama:









**Nombre del  
Procedimiento:**

**Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos  
Especiales**

**Objetivo:**

Aplicar los procedimientos administrativos necesarios a efecto de que los establecimientos industriales, comerciales y de servicios cumplan con la legislación ambiental vigente y aplicable, en materia de regulación de bolsas plásticas de un solo uso, recipientes de unicel y popotes plásticos.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

- El Departamento de Normatividad, llevará a cabo los Procedimientos Administrativos correspondientes, aplicando las formalidades que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, así como dictar las resoluciones administrativas correspondientes.
- El Departamento de Normatividad, llevará a cabo los trámites necesarios, con la finalidad de producir y, en su caso, ejecutar un acto administrativo debido al incumplimiento de la normatividad ambiental vigente de competencia municipal.

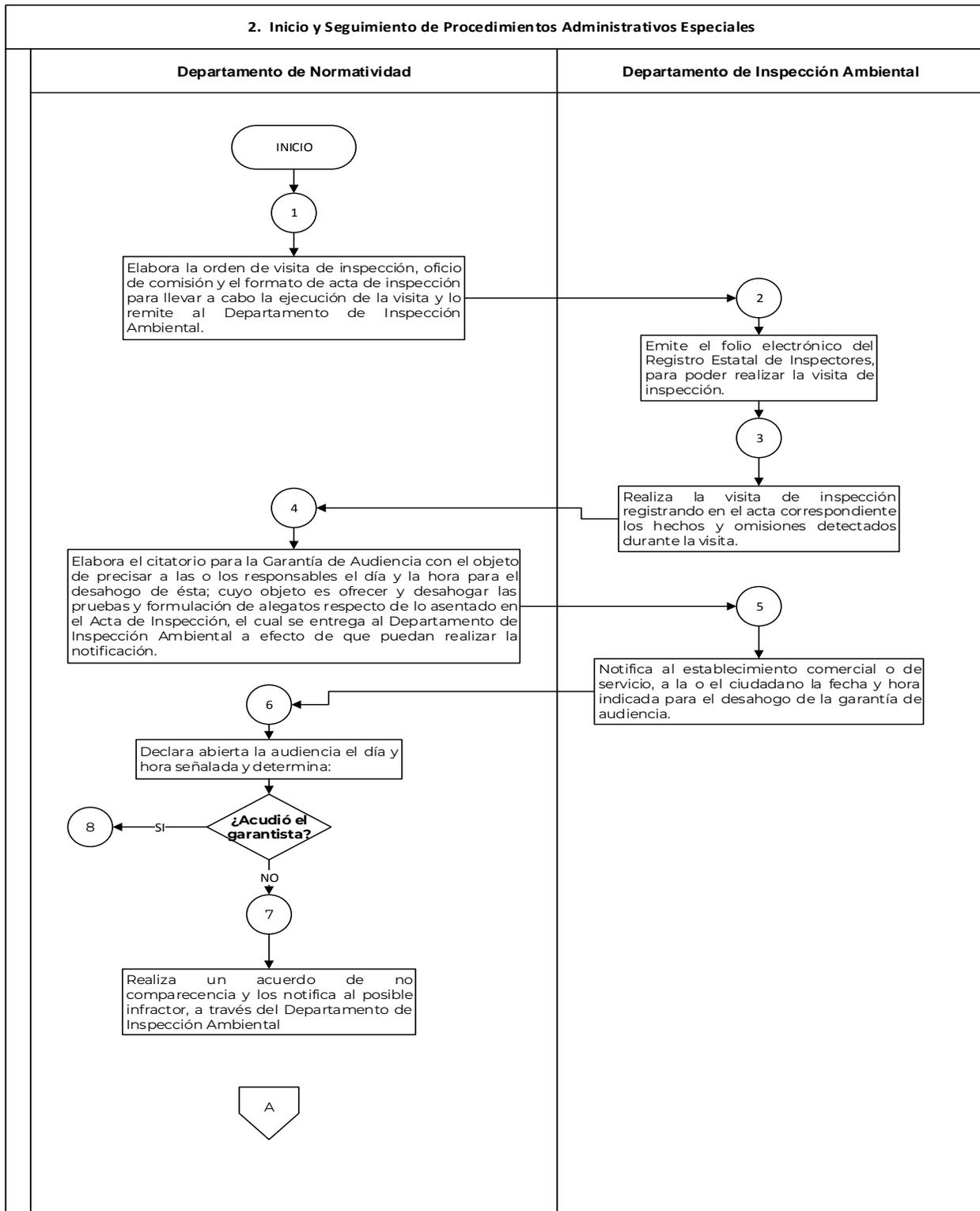
## 2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales

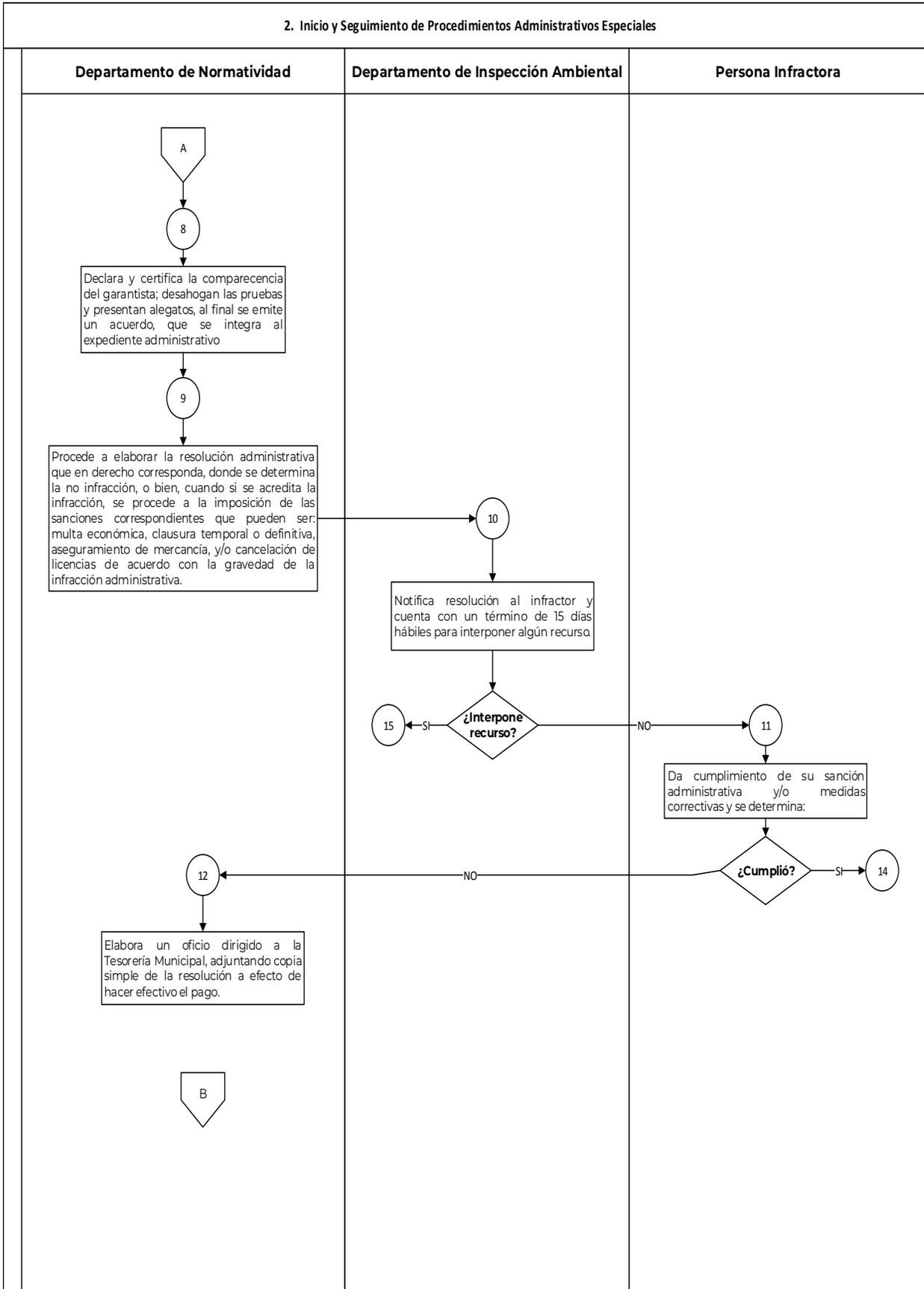
### Descriptivo:

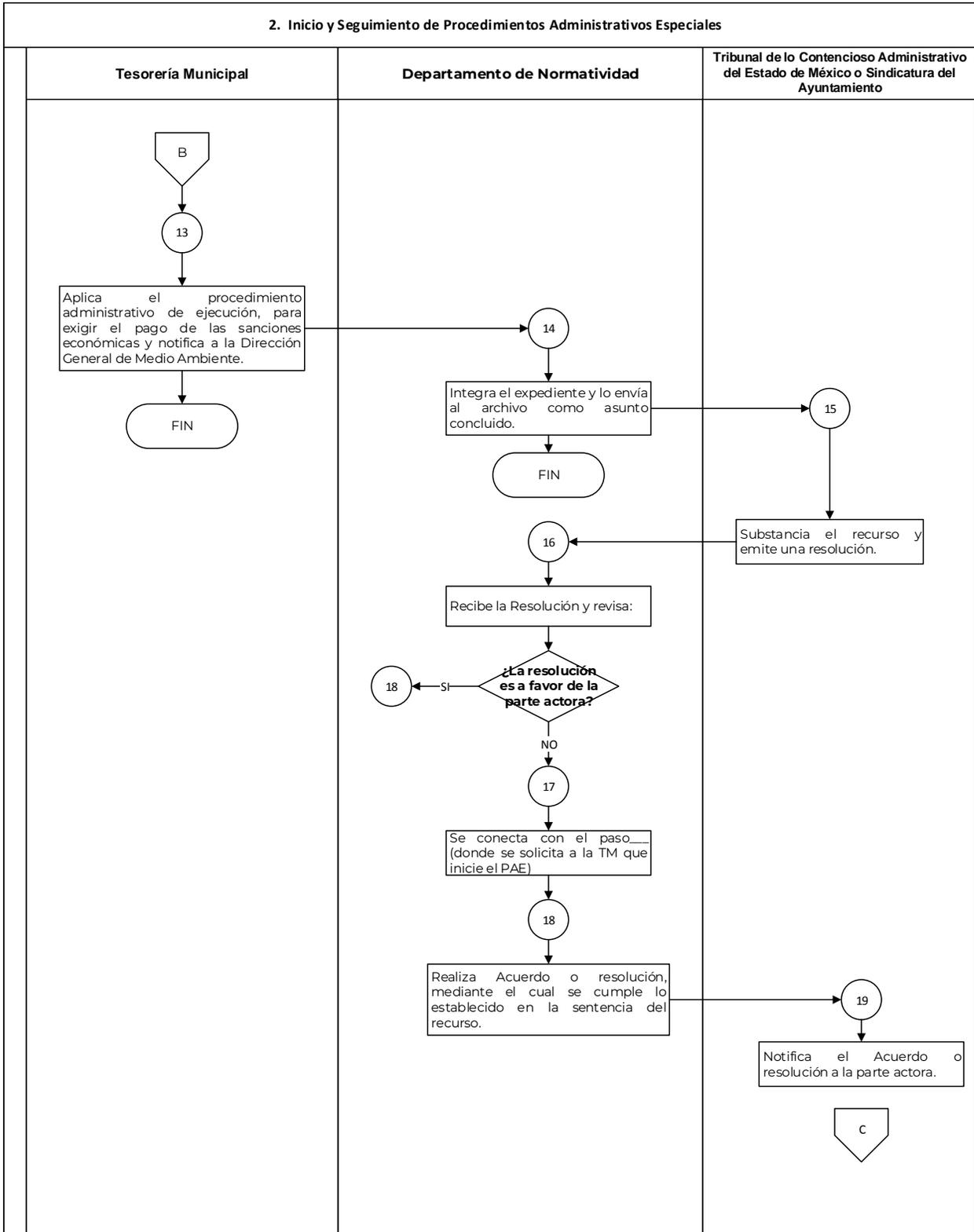
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Normatividad	Elabora la orden de visita de inspección, oficio de comisión y el formato de acta de inspección para llevar a cabo la ejecución de la visita y lo remite al Departamento de Inspección Ambiental.
2	Departamento de Inspección Ambiental	Emite el folio electrónico del Registro Estatal de Inspectores, para poder realizar la visita de inspección.
3		Realiza la visita de inspección registrando en el acta correspondiente los hechos y omisiones detectados durante la visita.
4	Departamento de Normatividad	Elabora el citatorio para la Garantía de Audiencia con el objeto de precisar a las o los responsables el día y la hora para el desahogo de ésta; cuyo objeto es ofrecer y desahogar las pruebas y formulación de alegatos respecto de lo asentado en el Acta de Inspección, el cual se entrega al Departamento de Inspección Ambiental a efecto de que puedan realizar la notificación.
5	Departamento de Inspección Ambiental	Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano la fecha y hora indicada para el desahogo de la garantía de audiencia.
6	Departamento de Normatividad	Declara abierta la audiencia el día y hora señalada y determina:
<b>¿Acudió el garantista?</b>		
7	Departamento de Normatividad	<b>No:</b> Realiza un acuerdo de no comparecencia y los notifica al posible infractor, a través del Departamento de Inspección Ambiental.
8		<b>Sí:</b> Declara y certifica la comparecencia del garantista; desahogan las pruebas y presentan alegatos, al final se emite un acuerdo, que se integra al expediente administrativo
9		Procede a elaborar la resolución administrativa que en derecho corresponda, donde se determina la no infracción, o bien, cuando si se acredita la infracción, se procede a la imposición de las sanciones correspondientes que pueden ser: multa económica, clausura temporal o definitiva, aseguramiento de mercancía, y/o cancelación de licencias de acuerdo con la gravedad de la infracción administrativa.
10	Departamento de Inspección Ambiental	Notifica resolución al infractor y cuenta con un término de 15 días hábiles para interponer algún recurso.
<b>¿Interpone recurso?</b>		
11	Persona Infractora	<b>No:</b> Da cumplimiento de su sanción administrativa y/o medidas correctivas y se determina::
<b>¿Cumplió?</b>		
12	Departamento de Normatividad	<b>No:</b> Elabora un oficio dirigido a la Tesorería Municipal, adjuntando copia simple de la resolución a efecto de hacer efectivo el pago.
13	Tesorería Municipal	Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente.
		FIN

No.	Responsable	Actividad
14	Departamento de Normatividad	<b>Sí:</b> Integra el expediente y lo envía al archivo como asunto concluido.
		FIN
15	Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México o Sindicatura del Ayuntamiento	<b>Sí:</b> Substancia el recurso y emite una resolución.
16	Departamento de Normatividad	Recibe la Resolución y revisa:
		<b>¿La resolución es a favor de la parte actora?</b>
17	Departamento de Normatividad	<b>No:</b> Se conecta con el paso 12
18		<b>Sí:</b> Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso
19	Departamento de Inspección Ambiental	Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora.
20	Departamento de Normatividad	Remite vía oficio al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México o a la Primera Sindicatura del Ayuntamiento, sobre el cumplimiento de la resolución.
21	Departamento de Normatividad	Realiza acuerdo de Cierre como total y definitivamente concluido, se integra el expediente y se envía al archivo.
		<b>FIN</b>

Diagrama:

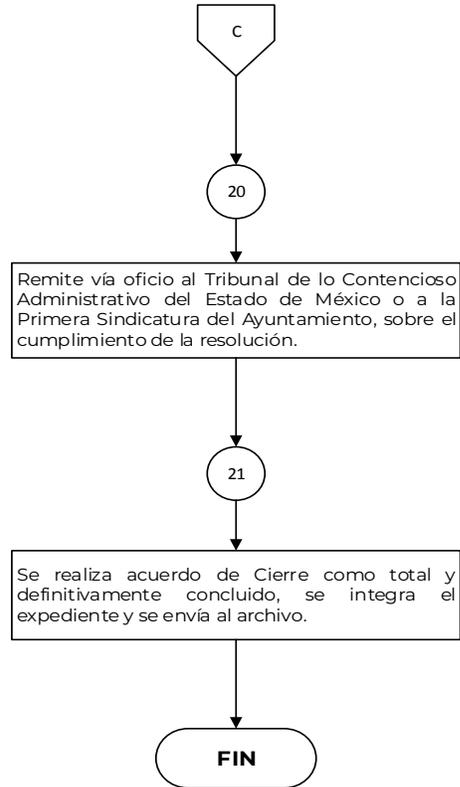






## 2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales

### Departamento de Normatividad



**Nombre del Procedimiento:** **Elaboración y Suscripción de Convenios**

**Objetivo:**

Elaborar conforme a la normatividad vigente, los convenios de colaboración en materia ambiental a celebrarse entre el Ayuntamiento de Toluca y las diferentes dependencias del Gobierno Federal y Estatal, así como con las diferentes empresas del sector industrial, comercial y de servicios y con otros ayuntamientos, a fin de coadyuvar con los programas implementados por la Dirección General de Medio Ambiente.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

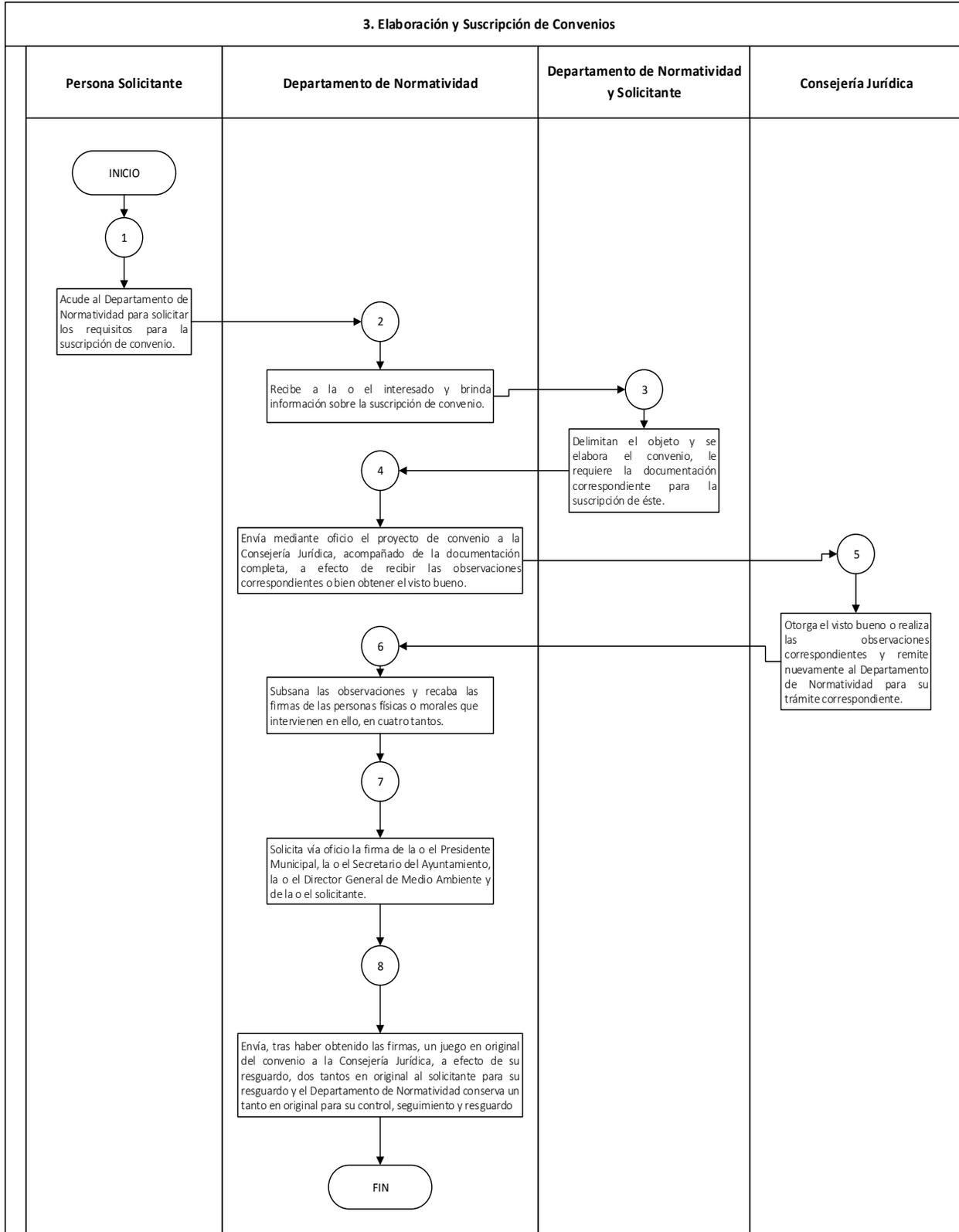
- El Departamento de Normatividad elaborará los proyectos de convenios en materia ambiental a efecto de turnarlos a la Consejería Jurídica para su revisión, validación, aprobación y posteriormente seguimiento para su firma.
- El Departamento de Normatividad concertará en representación del Ayuntamiento y previo acuerdo de éste, la realización de servicios por terceros o con el concurso del Estado o de otros ayuntamientos.
- La documentación necesaria para la firma de convenio es:
  1. Identificación oficial.
  2. Escrituras públicas.
  3. Poder notarial.
  4. Testimonio notarial.
  5. RFC.
  6. Comprobantes de domicilio, y
  7. Registros ambientales.

### 3. Elaboración y Suscripción de Convenios

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Persona Solicitante</b>	Acude al Departamento de Normatividad para solicitar los requisitos para la suscripción de convenio.
2	<b>Departamento de Normatividad</b>	Recibe a la o el solicitante y brinda información sobre la suscripción de convenio.
3	<b>Departamento de Normatividad y Solicitante</b>	Delimitan el objeto y se elabora el convenio, le requiere la documentación correspondiente para la suscripción de éste.
4	<b>Departamento de Normatividad</b>	Envía mediante oficio el proyecto de convenio a la Consejería Jurídica, acompañado de la documentación completa, a efecto de recibir las observaciones correspondientes o bien obtener el visto bueno.
5	<b>Consejería Jurídica</b>	Otorga el visto bueno o realiza las observaciones correspondientes y remite nuevamente al Departamento de Normatividad para su trámite correspondiente.
6	<b>Departamento de Normatividad</b>	Subsana las observaciones y recaba las firmas de las personas físicas o morales que intervienen en ello, en cuatro tantos.
7		Solicita vía oficio la firma de la o el Presidente Municipal, la o el Secretario del Ayuntamiento, la o el Director General de Medio Ambiente y de la o el solicitante.
8		Envía, tras haber obtenido las firmas, un juego en original del convenio a la Consejería Jurídica, a efecto de su resguardo, dos tantos en original al solicitante para su resguardo y el Departamento de Normatividad conserva un tanto en original para su control, seguimiento y resguardo
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del Procedimiento:** **Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios.**

**Objetivo:**

Lograr que las o los ciudadanos del Municipio de Toluca, así como las o los dueños y representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios, realicen el correcto manejo y disposición de sus residuos sólidos urbanos no peligrosos, así como también a través de la obtención de los dictámenes de opinión o vistos buenos y registros ambientales correspondientes.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

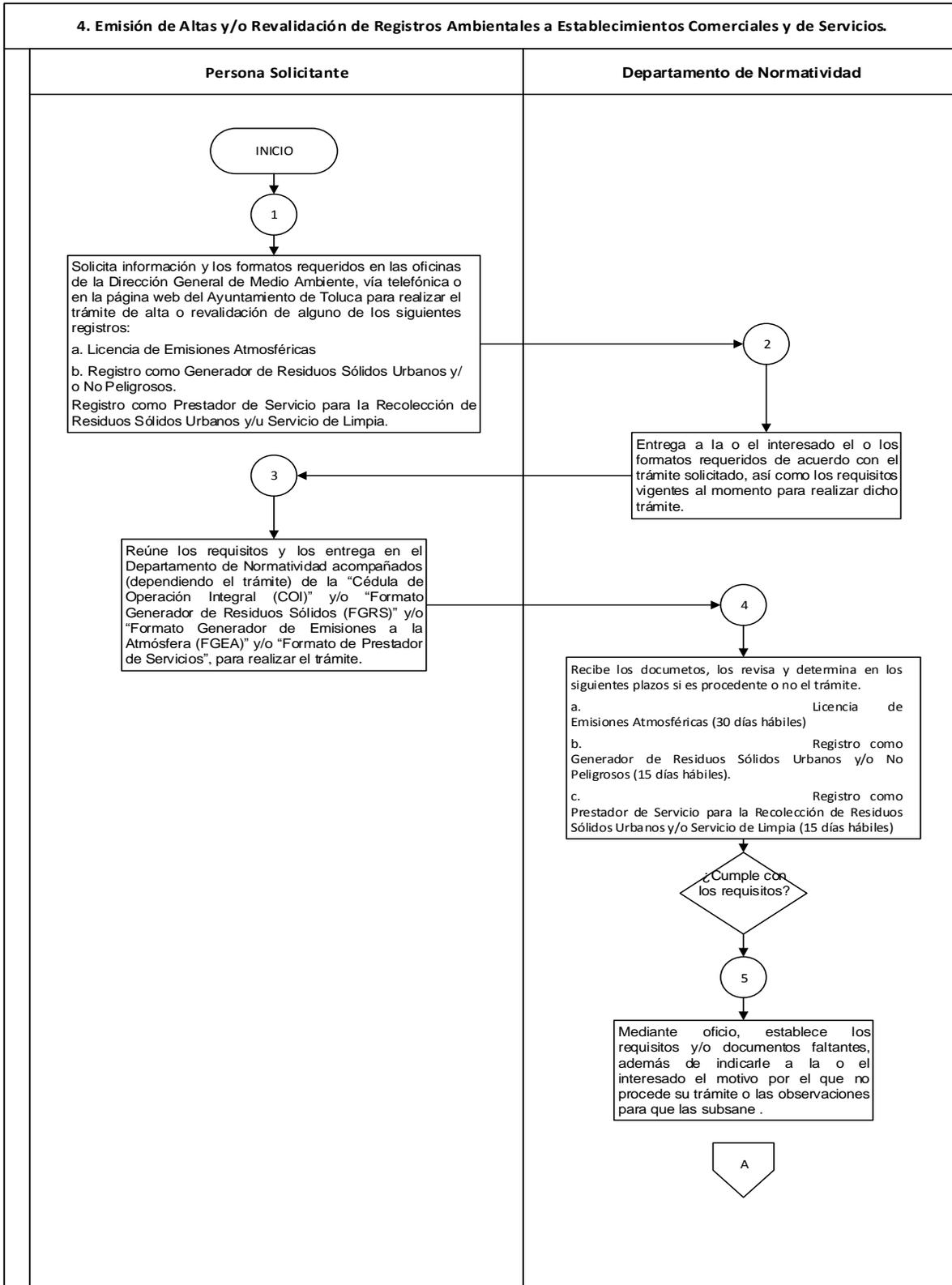
- El Departamento de Normatividad elaborará los registros ambientales correspondientes y los entregará a las o los dueños y a las o los representantes legales de los establecimientos comerciales y de servicios, previo cumplimiento de las normas ambientales vigentes.
- El Departamento de Normatividad regulará a los establecimientos comerciales y de servicios, invitándolos a realizar los trámites para la obtención del registro de generador de residuos sólidos urbanos y/o no peligrosos y de la licencia de funcionamiento para emisiones a la atmósfera, a través del formato de la cédula de operación integral.
- Los registros ambientales tendrán vigencia de un año.
- El Departamento de Normatividad emitirá los requisitos complementarios de acuerdo con el trámite y/o registro ambiental solicitado, fundamentados en la normatividad ambiental vigente.
- El Departamento de Normatividad emitirá la Licencia de Emisiones a la Atmósfera a los Giros Municipales, establecidos en el artículo 2.148 del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- El Departamento de Normatividad emitirá el Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o No Peligrosos.
- El Departamento de Normatividad emitirá el Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia.

#### 4. Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios.

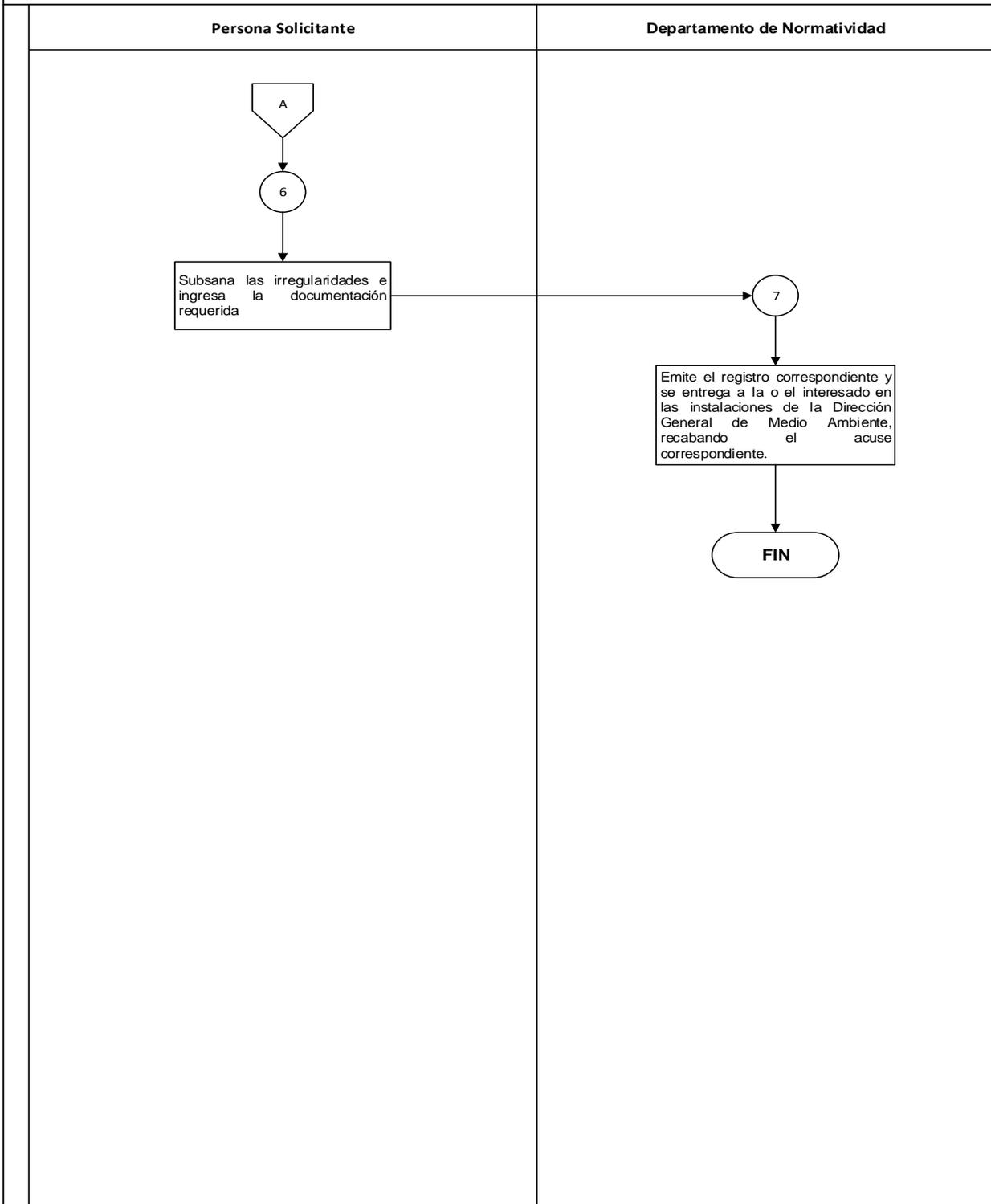
##### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Solicita información y los formatos requeridos en las oficinas de la Dirección General de Medio Ambiente, vía telefónica o en la página web del Ayuntamiento de Toluca para realizar el trámite de alta o revalidación de alguno de los siguientes registros: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Licencia de Emisiones Atmosféricas</li> <li>b. Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o No Peligrosos.</li> <li>c. Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia.</li> </ul>
2	Departamento de Normatividad	Entrega a la o el interesado el o los formatos requeridos de acuerdo con el trámite solicitado, así como los requisitos vigentes al momento para realizar dicho trámite.
3	Persona Solicitante	Reúne los requisitos y los entrega en el Departamento de Normatividad acompañados (dependiendo el trámite) de la "Cédula de Operación Integral (COI)" y/o "Formato Generador de Residuos Sólidos (FGRS)" y/o "Formato Generador de Emisiones a la Atmósfera (FGEA)" y/o "Formato de Prestador de Servicios", para realizar el trámite.
4	Departamento de Normatividad	Recibe los documentos, los revisa y determina en los siguientes plazos si es procedente o no el trámite. <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Licencia de Emisiones Atmosféricas (30 días hábiles)</li> <li>b. Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o No Peligrosos (15 días hábiles).</li> <li>c. Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia (15 días hábiles)</li> </ul>
		<b>¿Cumple con los requisitos?</b>
5	Departamento de Normatividad	<b>No:</b> Mediante oficio, establece los requisitos y/o documentos faltantes, además de indicarle a la o el interesado el motivo por el que no procede su trámite o las observaciones para que las subsane .
6	Interesado	Subsana las irregularidades e ingresa la documentación requerida.
7	Departamento de Normatividad	<b>Sí:</b> Emite el registro correspondiente y se entrega a la o el interesado en las instalaciones de la Dirección General de Medio Ambiente, recabando el acuse correspondiente.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**4. Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios.**



## X. DEPARTAMENTO DE IMPACTO AMBIENTAL

**Nombre del Procedimiento:** **Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental**

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente en lo relativo a las condicionantes de impacto ambiental estipuladas y publicadas en la Gaceta de Gobierno del Estado de México para la ejecución del proyecto de construcción de condominios, fraccionamientos y conjuntos urbanos.

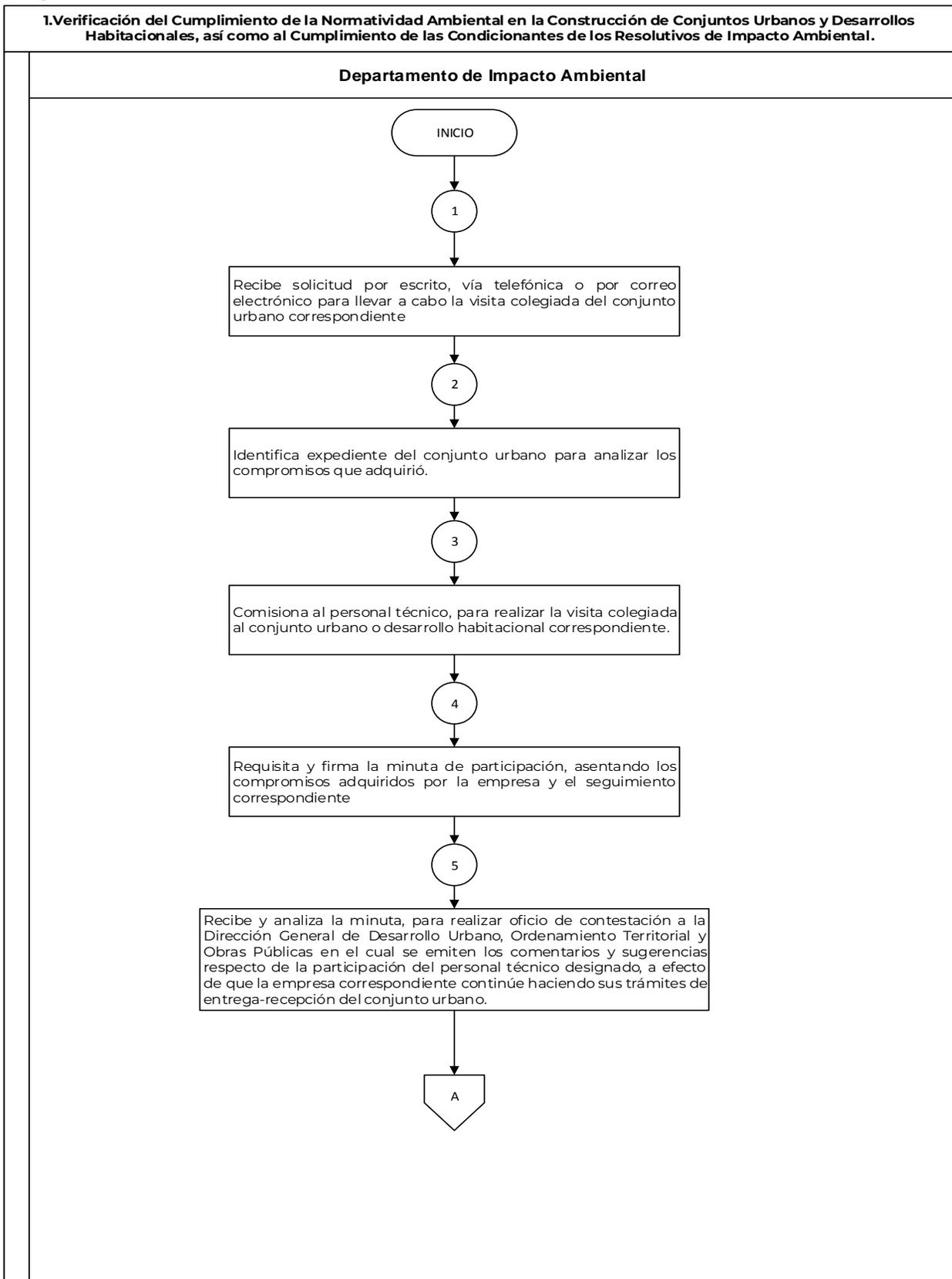
### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impacto Ambiental llevará a cabo las verificaciones correspondientes y realizará las visitas a cada uno de los conjuntos urbanos, así como notificar de los incumplimientos detectados y asentarlos en la bitácora respectiva.
- El Departamento de Impacto Ambiental generará reporte de cumplimiento correspondiente de las condicionantes de impacto ambiental y de los compromisos establecidos por Gaceta de Gobierno y dar seguimiento a la entrega-recepción del conjunto urbano, condominio o desarrollo habitacional de que se trate.
- El Departamento de Impacto Ambiental realizará las visitas de campo colegiadas de forma coordinada entre la Dirección General de Control Urbano de Gobierno del Estado de México y las siguientes áreas del Ayuntamiento de Toluca: Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas, Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Dirección General de Seguridad y Protección y demás áreas que sean necesarias.

**1. Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental**  
**Descriptivo:**

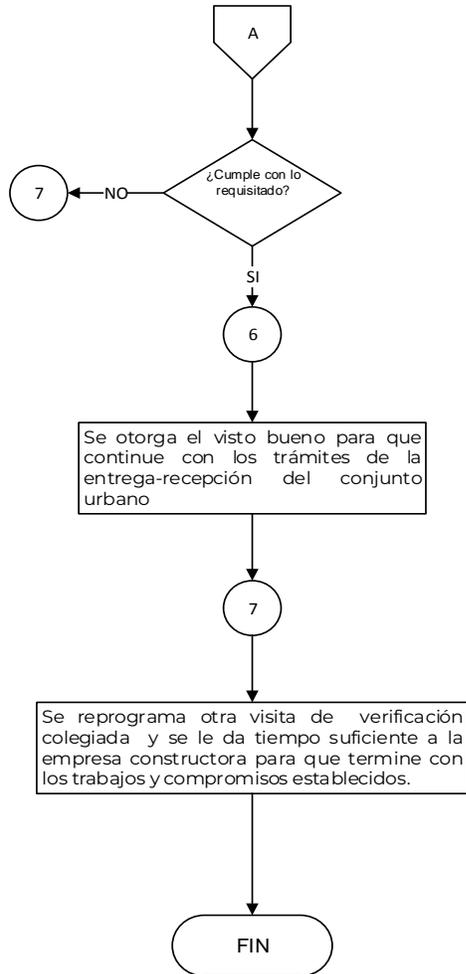
No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Impacto Ambiental</b>	Recibe solicitud por escrito, vía telefónica o por correo electrónico para llevar a cabo la visita colegiada del conjunto urbano correspondiente.
2		Identifica expediente del conjunto urbano para analizar los compromisos que adquirió.
3		Comisiona al personal técnico, para realizar la visita colegiada al conjunto urbano o desarrollo habitacional correspondiente.
4		Requisita y firma la minuta de participación, asentando los compromisos adquiridos por la empresa y el seguimiento correspondiente.
5		Recibe y analiza la minuta, para realizar oficio de contestación a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas en el cual se emiten los comentarios y sugerencias respecto de la participación del personal técnico designado, a efecto de que la empresa correspondiente continúe haciendo sus trámites de entrega-recepción del conjunto urbano.
		<b>¿Cumple con lo requisitado?</b>
6		<b>Sí:</b> Se otorga el visto bueno para que continúe con los trámites de la entrega-recepción del conjunto urbano.
7	<b>No:</b> Se reprograma otra visita de verificación colegiada y se le da tiempo suficiente a la empresa constructora para que termine con los trabajos y compromisos establecidos.	
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



1.Verificación del Cumplimiento de la Normatividad Ambiental en la Construcción de Conjuntos Urbanos y Desarrollos Habitacionales, así como al Cumplimiento de las Condicionantes de los Resolutivos de Impacto Ambiental.

Departamento de Impacto Ambiental



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del  
Municipio de Toluca**

**Objetivo:**

Difundir el modelo de ordenamiento ecológico, estrategias y lineamientos asociados con Gobierno Federal a efecto de encontrar un patrón de ocupación del territorio que maximice el consenso y minimice conflictos entre los diferentes sectores sociales y las autoridades dentro del Municipio de Toluca.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

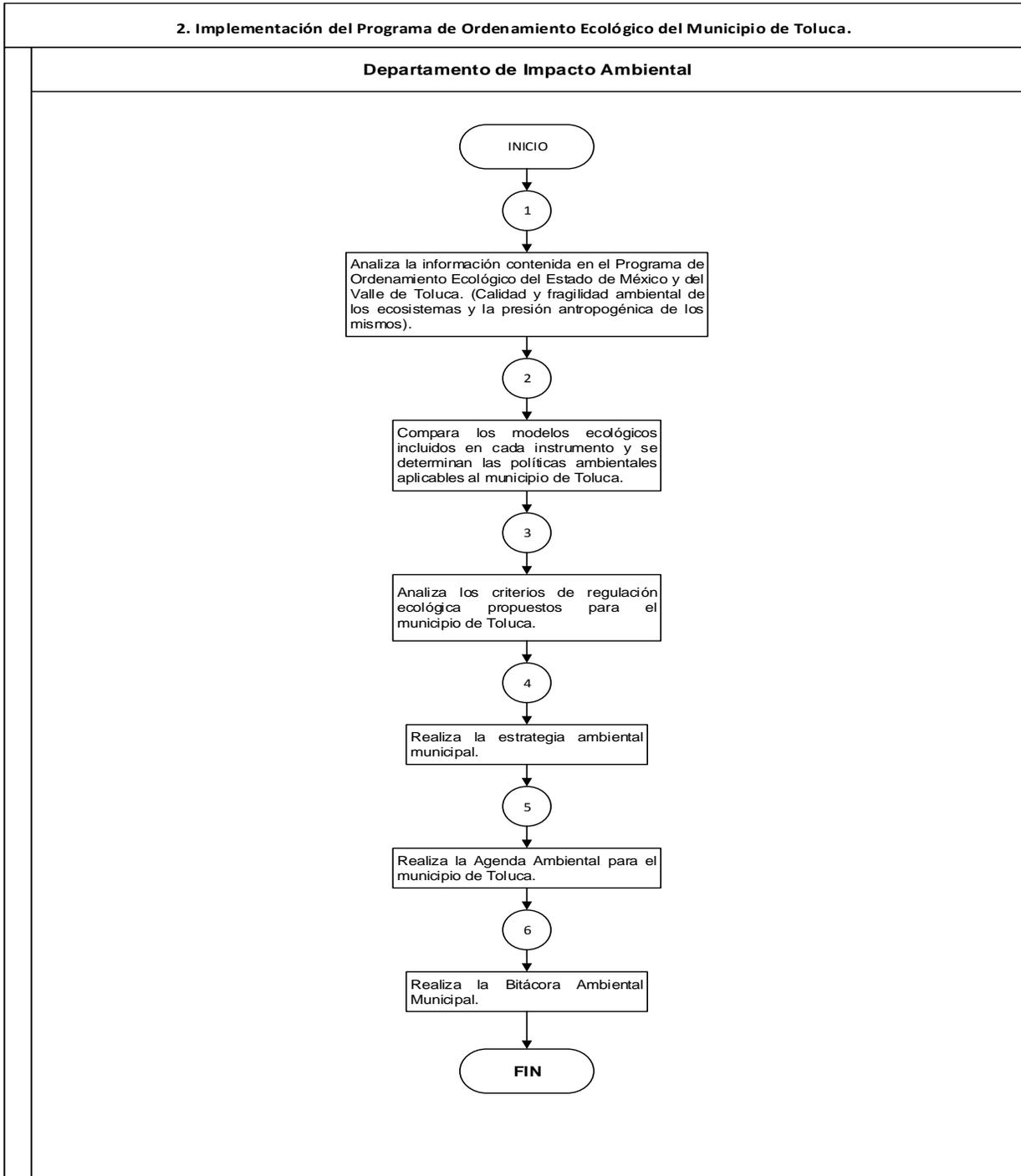
- El Departamento de Impacto Ambiental se encarga de implementar el Programa de Ordenamiento Ecológico para el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Impacto Ambiental promueve, instrumenta, evalúa y modifica según sea el caso las políticas ambientales para lograr un mejor balance entre las actividades productivas y de protección al ambiente.
- El Departamento de Impacto Ambiental colabora con la dependencia estatal para identificar las actividades sectoriales que inciden en el área de estudio, así como su relación con posibles conflictos ambientales que generen, sobre todo con respecto a la oferta y demanda de recursos naturales, el mantenimiento de los bienes y servicios ambientales, así como de la protección y conservación de los ecosistemas y de la biodiversidad.
- El Departamento de Impacto Ambiental coordina con la dependencia estatal para la ubicación de las zonas donde se presentan conflictos ambientales que deban resolverse con la aplicación de estrategias ecológicas definidas en el Programa de Ordenamiento Ecológico y la compatibilidad con los instrumentos de ordenamiento ecológico nacional y estatal.
- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de impulsar un modelo de ordenamiento ecológico que maximice el consenso entre los sectores, minimice los conflictos ambientales y favorezca el desarrollo sustentable.
- El Departamento de Impacto Ambiental da seguimiento a la Agenda Ambiental Municipal, que emane de los programas, proyectos y acciones que deberán llevarse a cabo en cada una de las unidades ambientales contenidas en el Programa de Ordenamiento del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Impacto Ambiental elaborará la bitácora ambiental municipal y la publicará en la página web del Ayuntamiento de Toluca.

## 2. Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Impacto Ambiental</b>	Analiza la información contenida en el Programa de Ordenamiento Ecológico del Estado de México y del Valle de Toluca. (Calidad y fragilidad ambiental de los ecosistemas y la presión antropogénica de los mismos).
2		Compara los modelos ecológicos incluidos en cada instrumento y se determinan las políticas ambientales aplicables al Municipio de Toluca.
3		Analiza los criterios de regulación ecológica propuestos para el Municipio de Toluca.
4		Realiza la estrategia ambiental municipal.
5		Realiza la Agenda Ambiental para el Municipio de Toluca.
6		Realiza la Bitácora Ambiental Municipal.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** Donación de Árboles a la Ciudadanía, Instituciones Educativas Públicas y Privadas

**Objetivo:** Promover la conservación de la vegetación urbana mediante la donación de especies apropiadas para los espacios urbanos disponibles para la plantación de árboles.

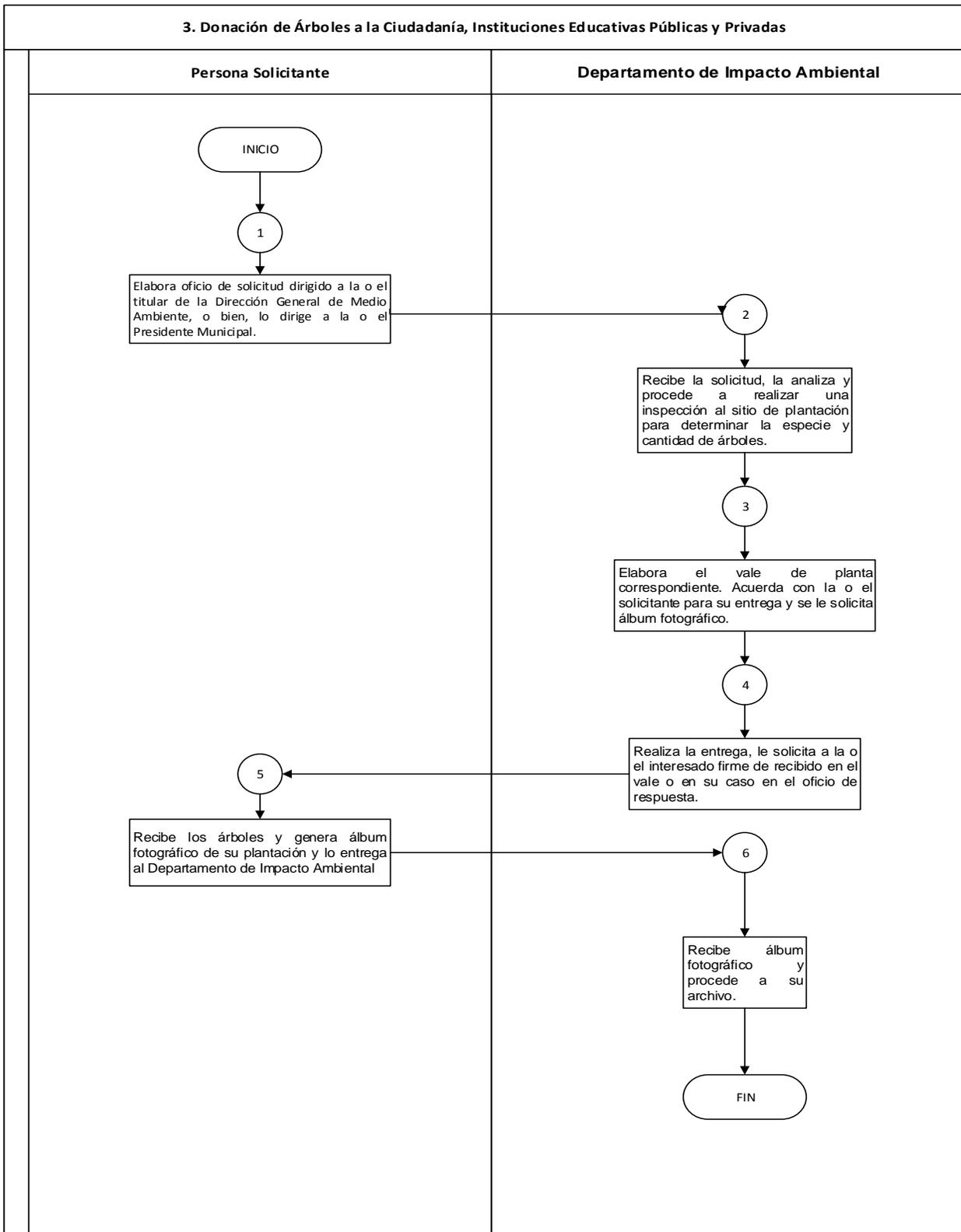
### POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impacto Ambiental supervisará los espacios disponibles para la plantación de árboles urbanos.
- El Departamento de Impacto Ambiental seleccionará la especie a plantar de acuerdo con los espacios disponibles, la infraestructura y equipo existente.
- El Departamento de Impacto Ambiental brindará la asesoría técnica a la ciudadanía para la correcta plantación de la vegetación urbana.

### 3. Donación de Árboles a la Ciudadanía, Instituciones Educativas Públicas y Privadas Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente, o bien, lo dirige a la o el Presidente Municipal.
2	Departamento de Impacto Ambiental	Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una inspección al sitio de plantación para determinar la especie y cantidad de árboles.
3		Elabora el vale de planta correspondiente. Acuerda con la o el solicitante para su entrega y se le solicita álbum fotográfico.
4		Realiza la entrega, le solicita a la o el interesado firme de recibido en el vale o en su caso en el oficio de respuesta.
5	Persona Solicitante	Recibe los árboles y genera álbum fotográfico de su plantación y lo entrega al Departamento de Impacto Ambiental
6	Departamento de Impacto Ambiental	Recibe álbum fotográfico y procede a su archivo.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del Procedimiento:** Control de Fauna Nociva

**Objetivo:** Controlar las plagas de roedores en sitios de dominio público, protegiendo y conservando la salud pública de las y los ciudadanos.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

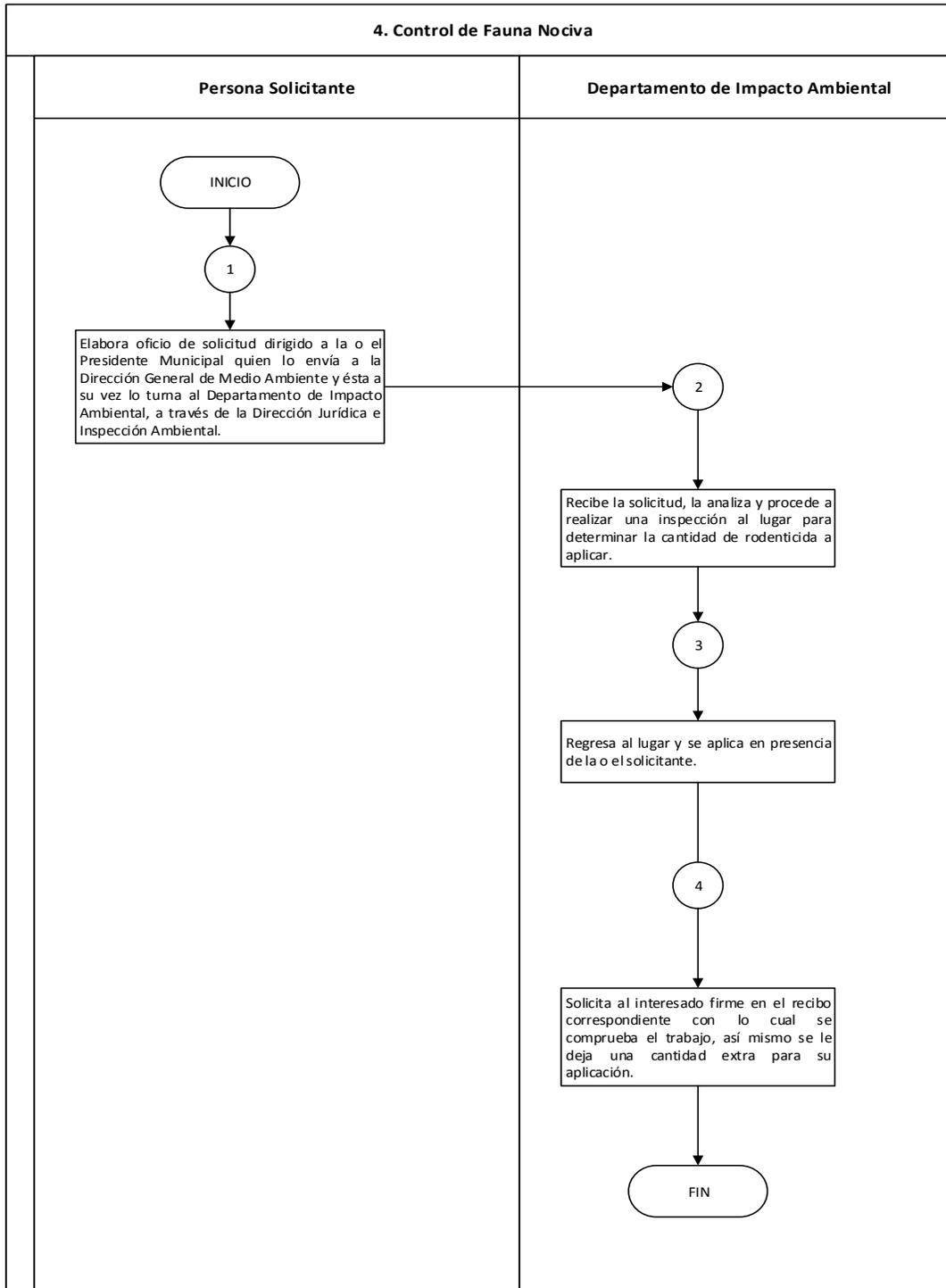
- El Departamento de Impacto Ambiental realizará la supervisión de los sitios públicos a fin de mantener el control de las colonias de roedores.
- El Departamento de Impacto Ambiental vigilará la aplicación de rodenticida para el control de las poblaciones de roedores en espacios públicos.
- El Departamento de Impacto Ambiental brindará la asesoría técnica a la ciudadanía para el control de las poblaciones de roedores en espacios privados.

#### 4. Control de Fauna Nociva

##### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el Presidente Municipal quien lo envía a la Dirección General de Medio Ambiente y ésta a su vez lo turna al Departamento de Impacto Ambiental, a través de la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental.
2	Departamento de Impacto Ambiental	Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una inspección al lugar para determinar la cantidad de roenticida a aplicar.
3		Regresa al lugar y se aplica en presencia de la o el solicitante.
4		Solicita al interesado firme en el recibo correspondiente con lo cual se comprueba el trabajo, así mismo se le deja una cantidad extra para su aplicación.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del Procedimiento:** **Autorización para la Poda, Derribo y/o Trasplante de Arbolado Urbano**

**Objetivo:** Emitir al solicitante la autorización correspondiente para la poda, derribo y/o trasplante de arbolado urbano en propiedad pública o privada, de acuerdo con el dictamen realizado por el personal capacitado en la visita de verificación.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

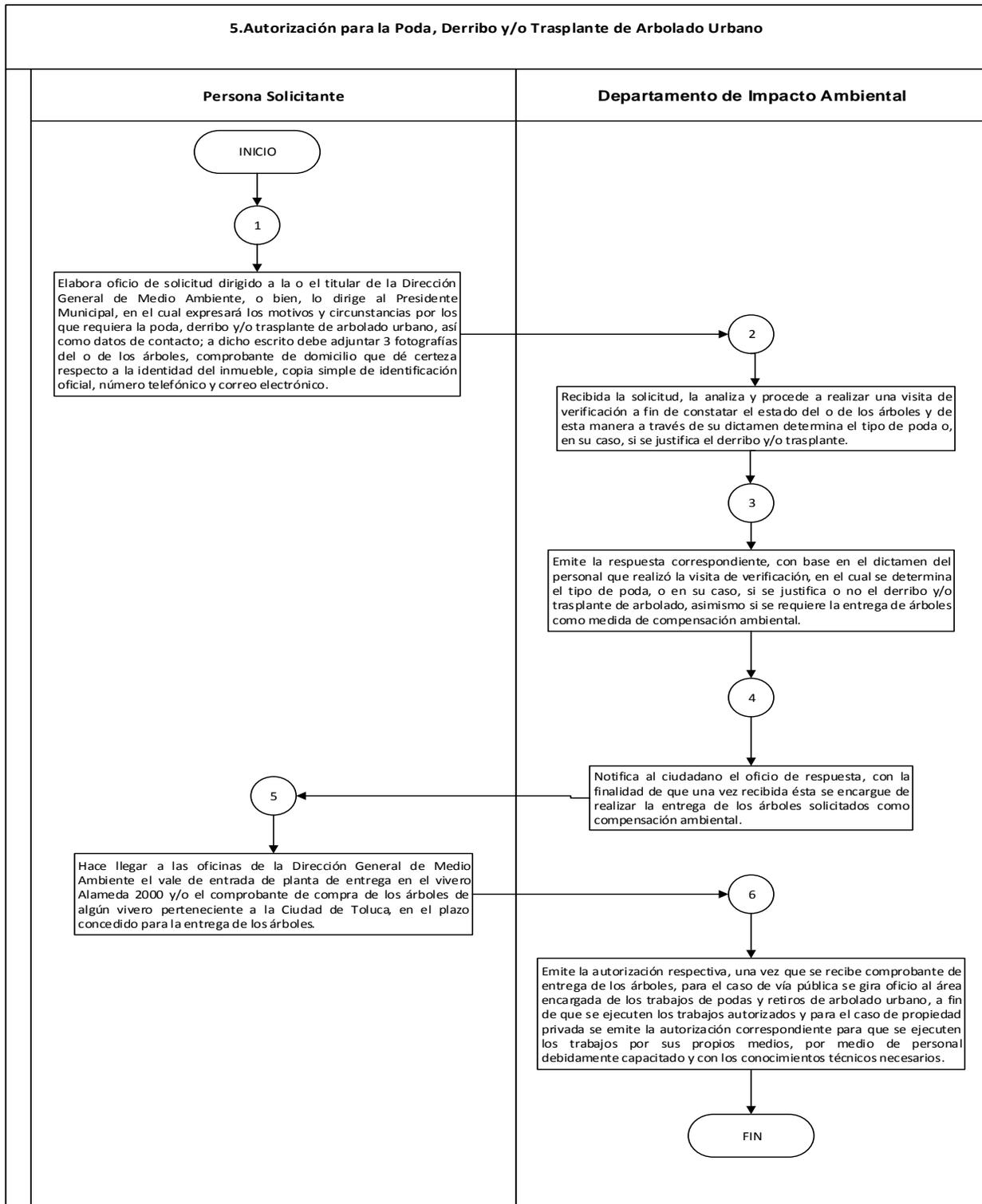
- El personal capacitado del Departamento de Impacto Ambiental realizará la visita de verificación correspondiente a fin de que determine el tipo de poda a realizar, así como determinar si es procedente el derribo y/o trasplante de arbolado urbano en propiedad pública o privada.
- El Departamento de Impacto Ambiental emite la respuesta a través de la cual se determina el tipo de poda a realizar y/o derribo y/o trasplante de arbolado urbano, asimismo, se requiere la entrega de árboles como medida de compensación.
- El Departamento de Impacto Ambiental al momento de emitir la autorización correspondiente para la poda, derribo y/o trasplante de árboles en propiedad privada, determina que el ciudadano realice el trabajo por sus propios medios.
- El Departamento de Impacto Ambiental al momento de emitir la autorización correspondiente para la poda, derribo y/o trasplante de árboles en propiedad pública, turna la autorización correspondiente al área encargada de los trabajos de podas y retiros de arbolado urbano.
- Los árboles que se entregan como medida de compensación ambiental por la poda o derribo del arbolado urbano pueden ser adquiridos en cualquier vivero del Municipio de Toluca, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas solicitadas.

## 5. Autorización para la Poda, Derribo y/o Trasplante de Arbolado Urbano

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Persona Solicitante</b>	Elabora oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente, o bien, lo dirige al Presidente Municipal, en el cual expresará los motivos y circunstancias por los que requiera la poda, derribo y/o trasplante de arbolado urbano, así como datos de contacto; a dicho escrito debe adjuntar 3 fotografías del o de los árboles, comprobante de domicilio que dé certeza respecto a la identidad del inmueble, copia simple de identificación oficial, número telefónico y correo electrónico.
2	<b>Departamento de Impacto Ambiental</b>	Recibe la solicitud, la analiza y procede a realizar una visita de verificación a fin de constatar el estado del o de los árboles y de esta manera a través de su dictamen determina el tipo de poda o, en su caso, si se justifica el derribo y/o trasplante.
3		Emite la respuesta correspondiente, con base en el dictamen del personal que realizó la visita de verificación, en el cual se determina el tipo de poda, o en su caso, si se justifica o no el derribo y/o trasplante de arbolado, asimismo si se requiere la entrega de árboles como medida de compensación ambiental.
4		Notifica al ciudadano el oficio de respuesta, con la finalidad de que una vez recibida ésta se encargue de realizar la entrega de los árboles solicitados como compensación ambiental.
5	<b>Persona Solicitante</b>	Hace llegar a las oficinas de la Dirección General de Medio Ambiente el vale de entrada de planta de entrega en el vivero Alameda 2000 y/o el comprobante de compra de los árboles de algún vivero perteneciente a la Ciudad de Toluca, en el plazo concedido para la entrega de los árboles.
6	<b>Departamento de Impacto Ambiental</b>	Emite la autorización respectiva, una vez que se recibe comprobante de entrega de los árboles, para el caso de vía pública se gira oficio al área encargada de los trabajos de podas y retiros de arbolado urbano, a fin de que se ejecuten los trabajos autorizados y para el caso de propiedad privada se emite la autorización correspondiente para que se ejecuten los trabajos por sus propios medios, por medio de personal debidamente capacitado y con los conocimientos técnicos necesarios.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



## XI. IX. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ACCIONES AMBIENTALES

**Nombre del  
Procedimiento:**

**Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental**

**Objetivo:**

Analizar, integrar, diseñar y proponer proyectos de educación ambiental que contribuyan a la preservación y conservación de los recursos naturales del medio ambiente y mejor uso de las áreas de valor ambiental.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

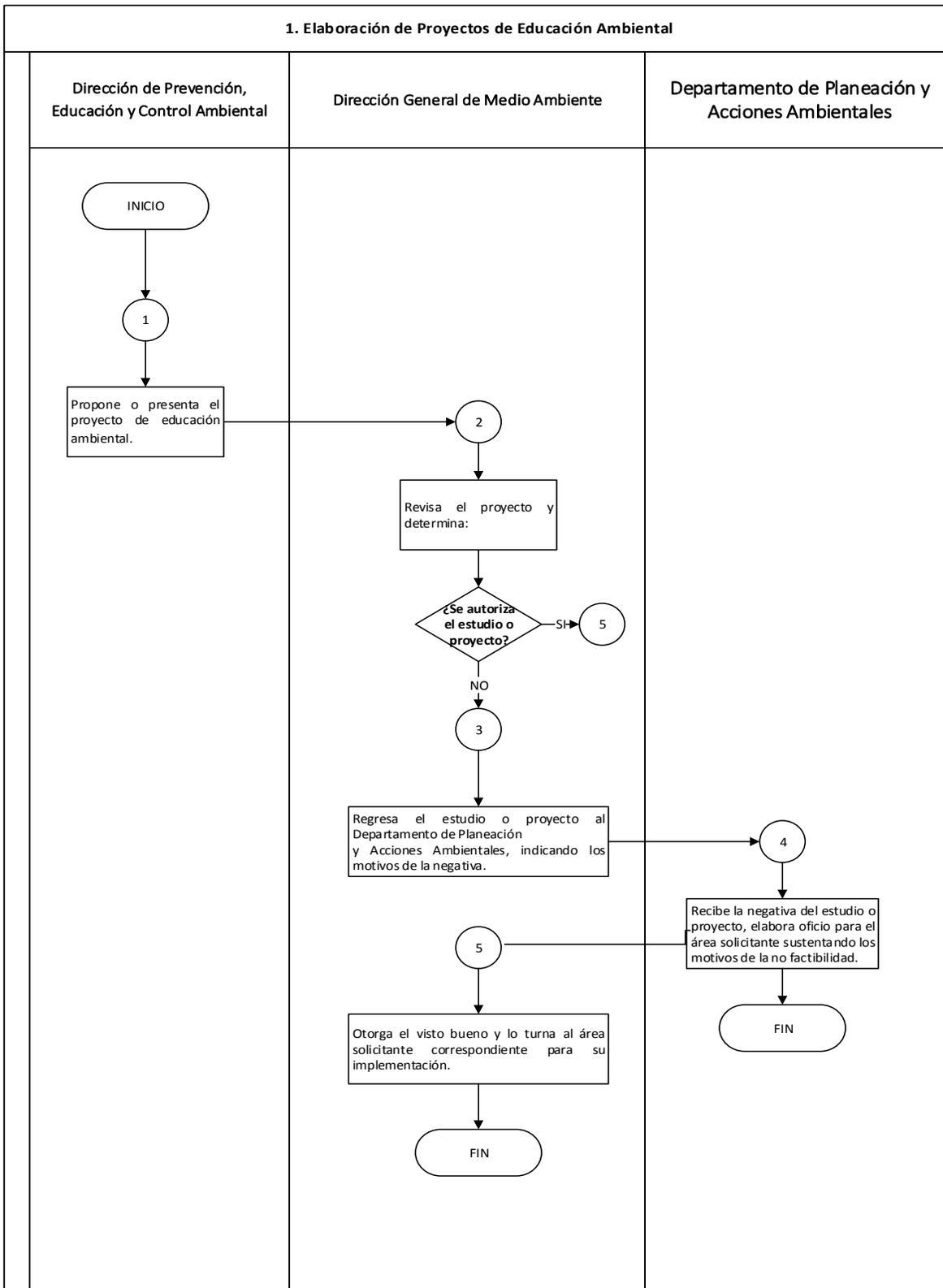
- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, elaborará los proyectos de educación ambiental que considere pertinentes y aquellos que le sean solicitados de acuerdo con el marco legal y normatividad aplicable.

## 1. Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental</b>	Propone o presenta el proyecto de educación ambiental.
2	<b>Dirección General de Medio Ambiente</b>	Revisa el proyecto y determina:
		<b>¿Se autoriza el estudio o proyecto?</b>
3	<b>Dirección General de Medio Ambiente</b>	<b>No:</b> Regresa el estudio o proyecto al Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, indicando los motivos de la negativa.
4	<b>Departamento de Planeación y Acciones Ambientales</b>	Recibe la negativa del estudio o proyecto, elabora oficio para el área solicitante sustentando los motivos de la no factibilidad.
		FIN
5	<b>Dirección General de Medio Ambiente</b>	<b>Sí:</b> Otorga el visto bueno y lo turna al área solicitante correspondiente para su implementación.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental**

**Objetivo:**

Analizar, integrar, diseñar, proponer e implementar el programa de educación ambiental que contribuya a la preservación y conservación de los recursos naturales del medio ambiente y mejor uso de las áreas de valor ambiental con la ciudadanía.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

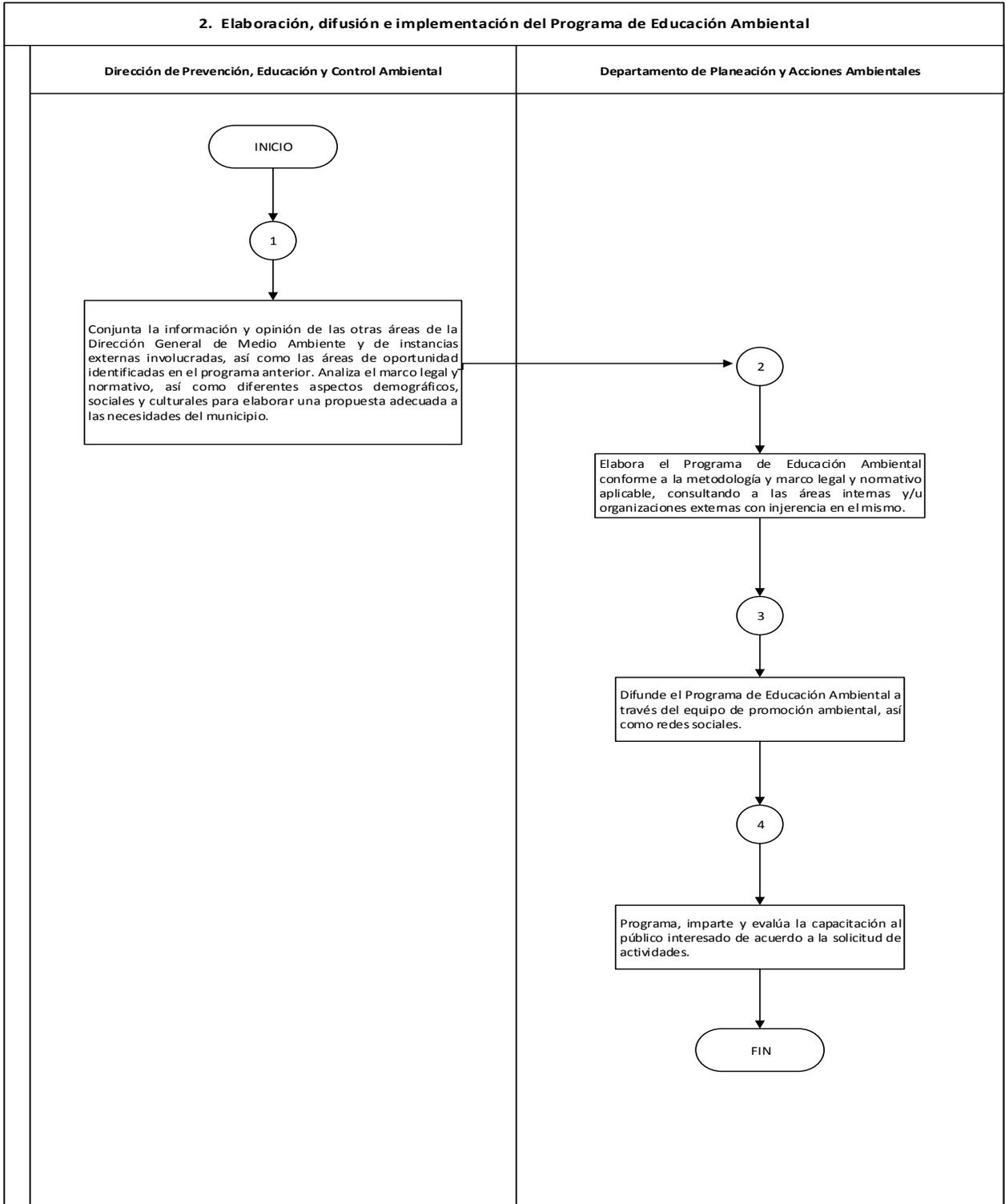
- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, elaborará el programa de educación ambiental de acuerdo con el marco legal y normatividad aplicable, así como diferentes aspectos demográficos, sociales y culturales para elaborar una propuesta adecuada a las necesidades del municipio.

## 2. Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental</b>	Conjunta la información y opinión de las otras áreas de la Dirección General de Medio Ambiente y de instancias externas involucradas, así como las áreas de oportunidad identificadas en el programa anterior. Analiza el marco legal y normativo, así como diferentes aspectos demográficos, sociales y culturales para elaborar una propuesta adecuada a las necesidades del municipio.
2	<b>Departamento de Planeación y Acciones Ambientales</b>	Elabora el Programa de Educación Ambiental conforme a la metodología y marco legal y normativo aplicable, consultando a las áreas internas y/u organizaciones externas con injerencia en el mismo.
3		Difunde el Programa de Educación Ambiental a través del equipo de promoción ambiental, así como redes sociales.
4		Programa, imparte y evalúa la capacitación al público interesado de acuerdo a la solicitud de actividades.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del Procedimiento:** **Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental**

**Objetivo:** Analizar, integrar y difundir el **Sistema Municipal de Manejo Ambiental** en las diferentes áreas de la administración municipal, de acuerdo al marco normativo y al manual para implementar el Sistema Municipal de Manejo Ambiental.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

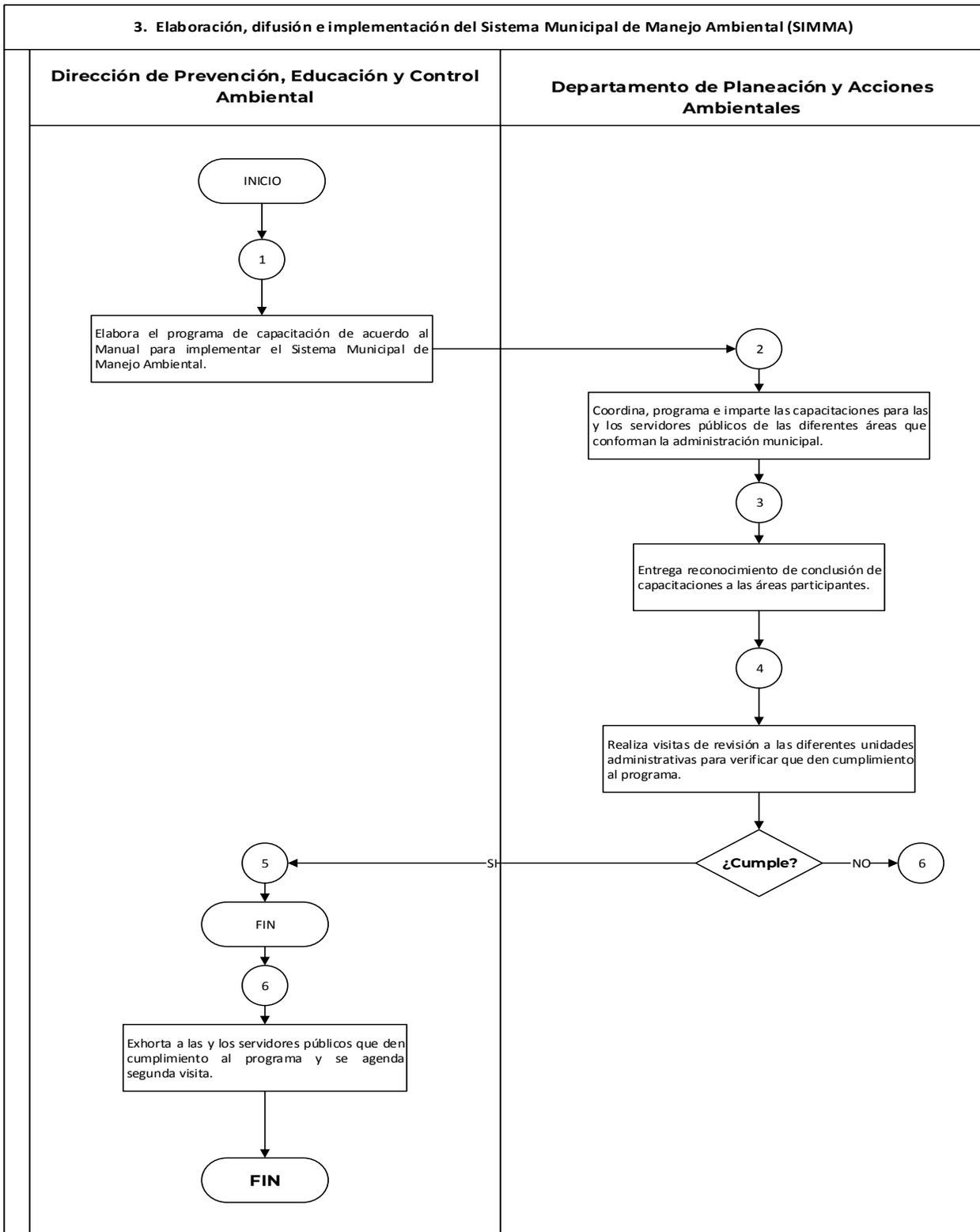
- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, dará seguimiento a la implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA) en la administración municipal.

### 3. Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA)

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental</b>	Elabora el programa de capacitación de acuerdo al Manual para implementar el Sistema Municipal de Manejo Ambiental.
2	<b>Departamento de Planeación y Acciones Ambientales</b>	Coordina, programa e imparte las capacitaciones para las y los servidores públicos de las diferentes áreas que conforman la administración municipal.
3		Entrega reconocimiento de conclusión de capacitaciones a las áreas participantes.
4		Realiza visitas de revisión a las diferentes unidades administrativas para verificar que den cumplimiento al programa.
		<b>¿Cumple?</b>
5	<b>Departamento de Planeación y Acciones Ambientales</b>	<b>Sí:</b> FIN
6		<b>No:</b> Exhorta a las y los servidores públicos que den cumplimiento al programa y se agenda segunda visita.
		<b>FIN</b>

Diagrama :



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo  
Sostenible (COMPROBIDES)**

**Objetivo:**

Proponer y coordinar el Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES).

### **POLÍTICAS APLICABLES**

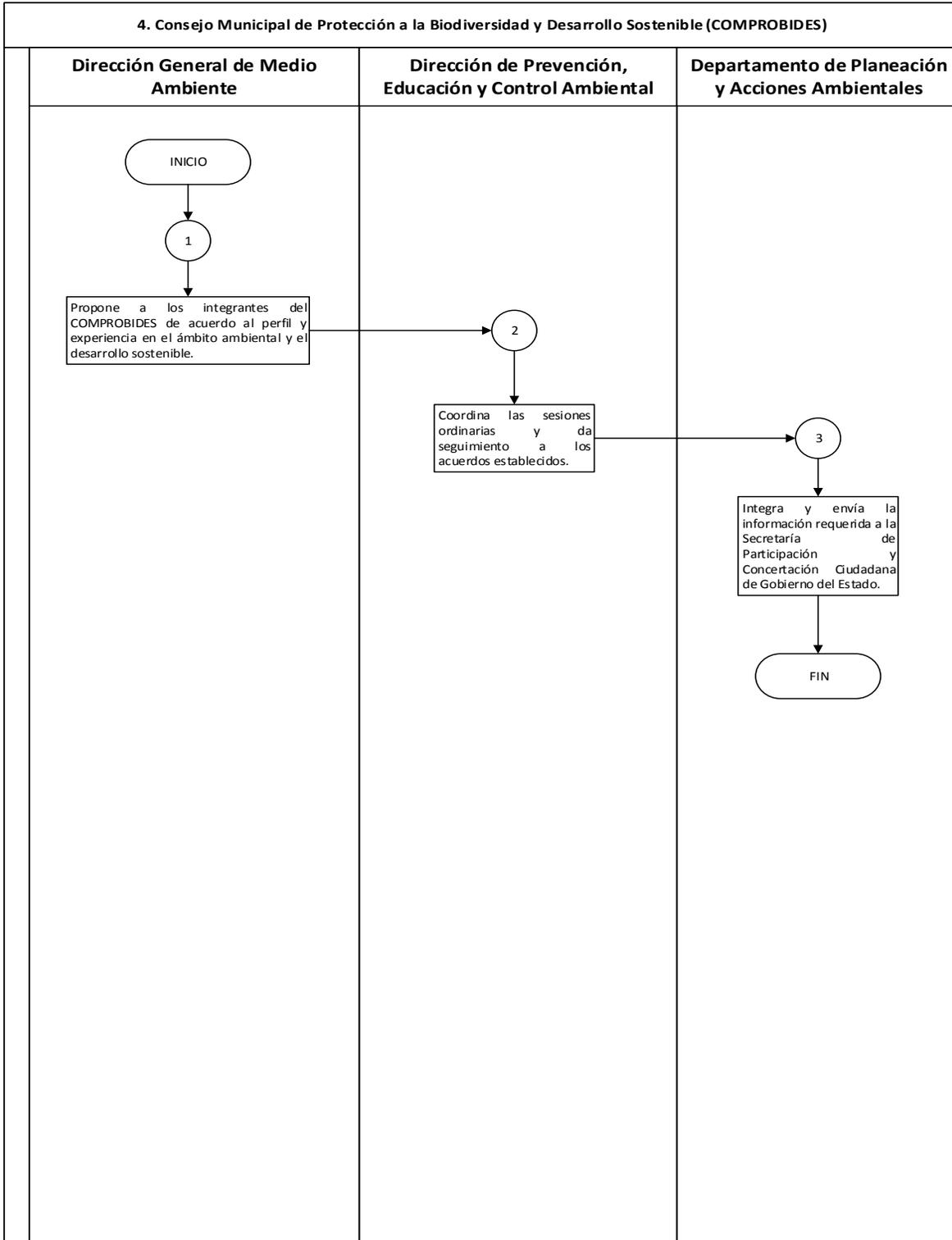
- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales dará seguimiento a la organización, actividades y reportes del Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES).

#### 4. Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES)

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Dirección General de Medio Ambiente</b>	Propone a los integrantes del COMPROBIDES de acuerdo al perfil y experiencia en el ámbito ambiental y el desarrollo sostenible.
2	<b>Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental</b>	Coordina las sesiones ordinarias y da seguimiento a los acuerdos establecidos.
3	<b>Departamento de Planeación y Acciones Ambientales</b>	Integra y envía la información requerida a la Secretaría de Participación y Concertación Ciudadana de Gobierno del Estado de México.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



## XII. DEPARTAMENTO DE CENTROS DE ACOPIO Y VALORIZACIÓN DE MATERIAL RECICLABLE

**Nombre del  
Procedimiento:**

**Recolección de material reciclable en dependencias municipales**

**Objetivo:**

Promover la reducción, reúso y reciclaje de los diferentes residuos reciclables que se generan en las dependencias del Ayuntamiento de Toluca, para generar el cambio de hábitos, actitudes y consumo responsable de estos materiales.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

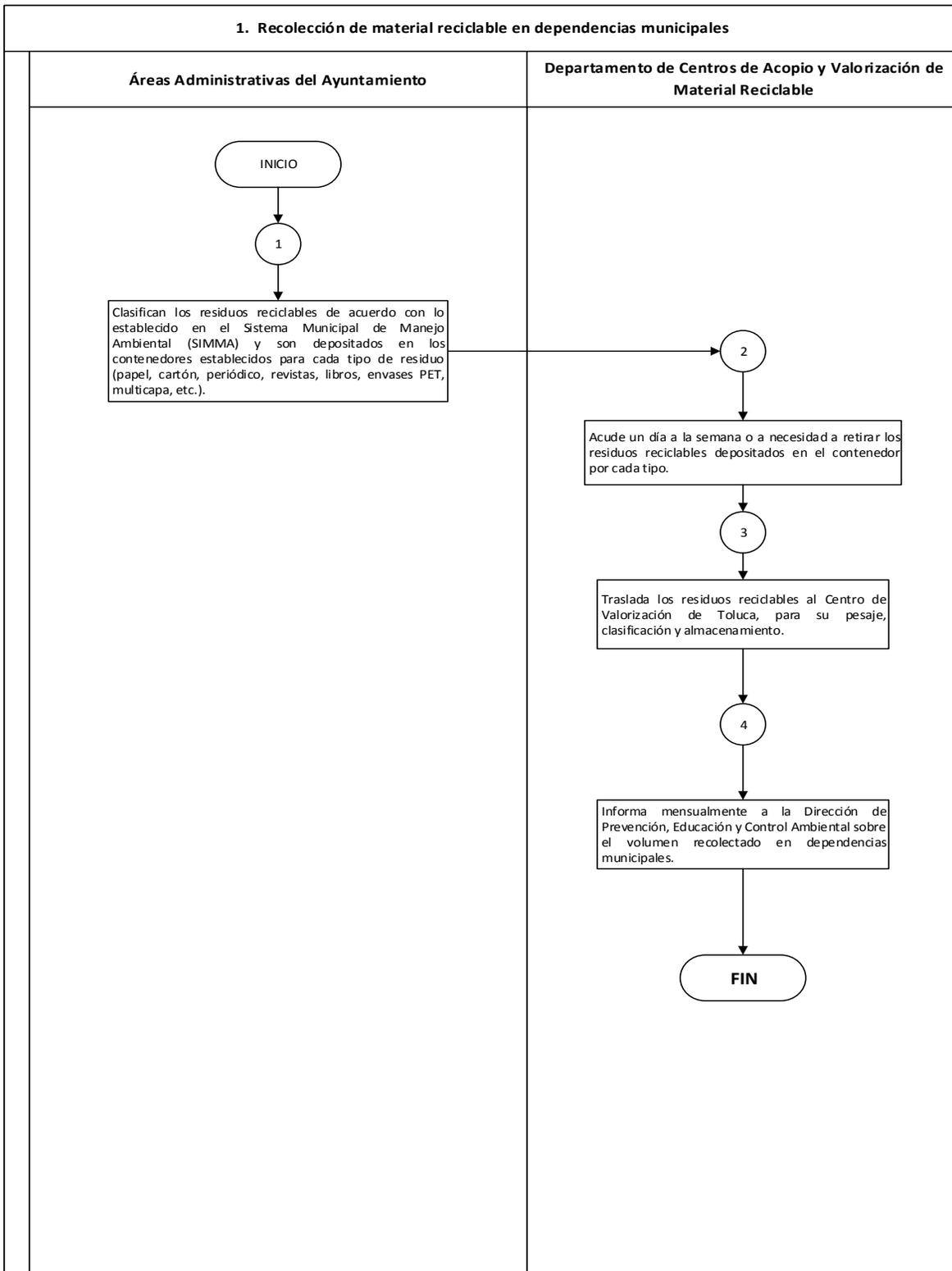
- El Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable, recolectará periódicamente los residuos reciclables acopiados en las dependencias de la administración pública municipal, en cumplimiento del Sistema Municipal de Manejo Ambiental.

## 1. Recolección de material reciclable en dependencias municipales

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Áreas Administrativas del Ayuntamiento</b>	Clasifican los residuos reciclables de acuerdo con lo establecido en el Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA) y son depositados en los contenedores establecidos para cada tipo de residuo (papel, cartón, periódico, revistas, libros, envases PET, multicapa, etc.).
2	<b>Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable</b>	Acude un día a la semana o a necesidad a retirar los residuos reciclables depositados en el contenedor por cada tipo.
3		Traslada los residuos reciclables al Centro de Valorización de Toluca, para su pesaje, clasificación y almacenamiento.
4		Informa mensualmente a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental sobre el volumen recolectado en dependencias municipales.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Programa de recolección de material reciclable en comercios y servicios**

**Objetivo:**

Brindar el servicio de recolección de los residuos sólidos no peligrosos de los comercios y demás prestadores de servicios del Municipio de Toluca, dando prioridad al rescate de material reciclable para ser incorporados nuevamente a los procesos productivos.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

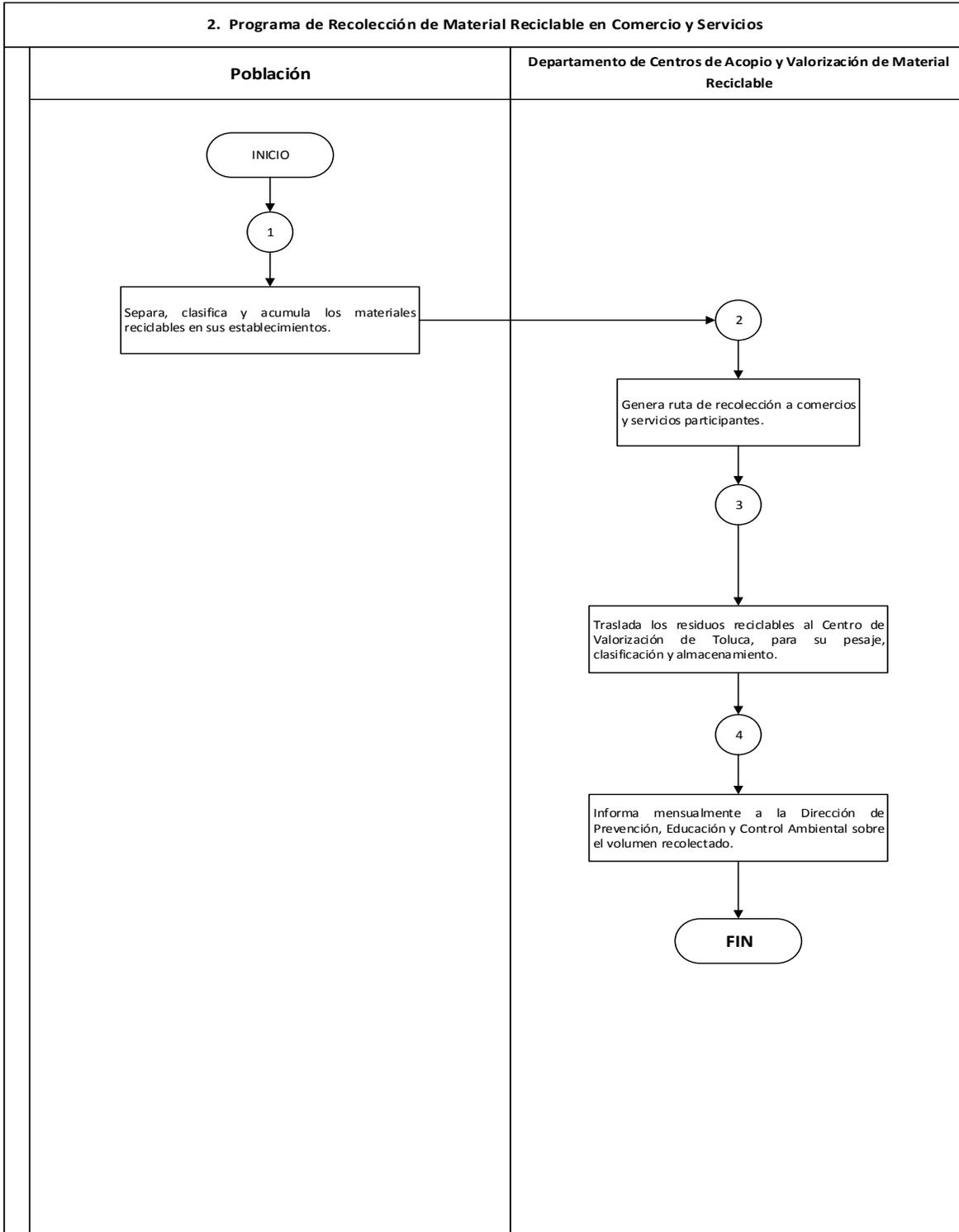
- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable implementará el Programa de Valorización de Residuos en comercios y servicios participantes.

## 2. Programa de Recolección de Material Reciclable en Comercio y Servicios

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Establecimientos comerciales y de servicios</b>	Separa, clasifica y acumula los materiales reciclables en sus establecimientos.
2	<b>Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable</b>	Genera ruta de recolección a comercios y servicios participantes.
3		Traslada los residuos reciclables al Centro de Valorización de Toluca, para su pesaje, clasificación y almacenamiento.
4		Informa mensualmente a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental sobre el volumen recolectado.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Recolección de residuos electrónicos y electrodomésticos**

**Objetivo:**

Ofrecer una solución segura y sustentable, en donde la sociedad en general puede depositar los aparatos electrónicos que ya no utilicen, sabiendo que volverán a integrarse a un proceso productivo después de su correcto reciclado.

**POLÍTICAS APLICABLES**

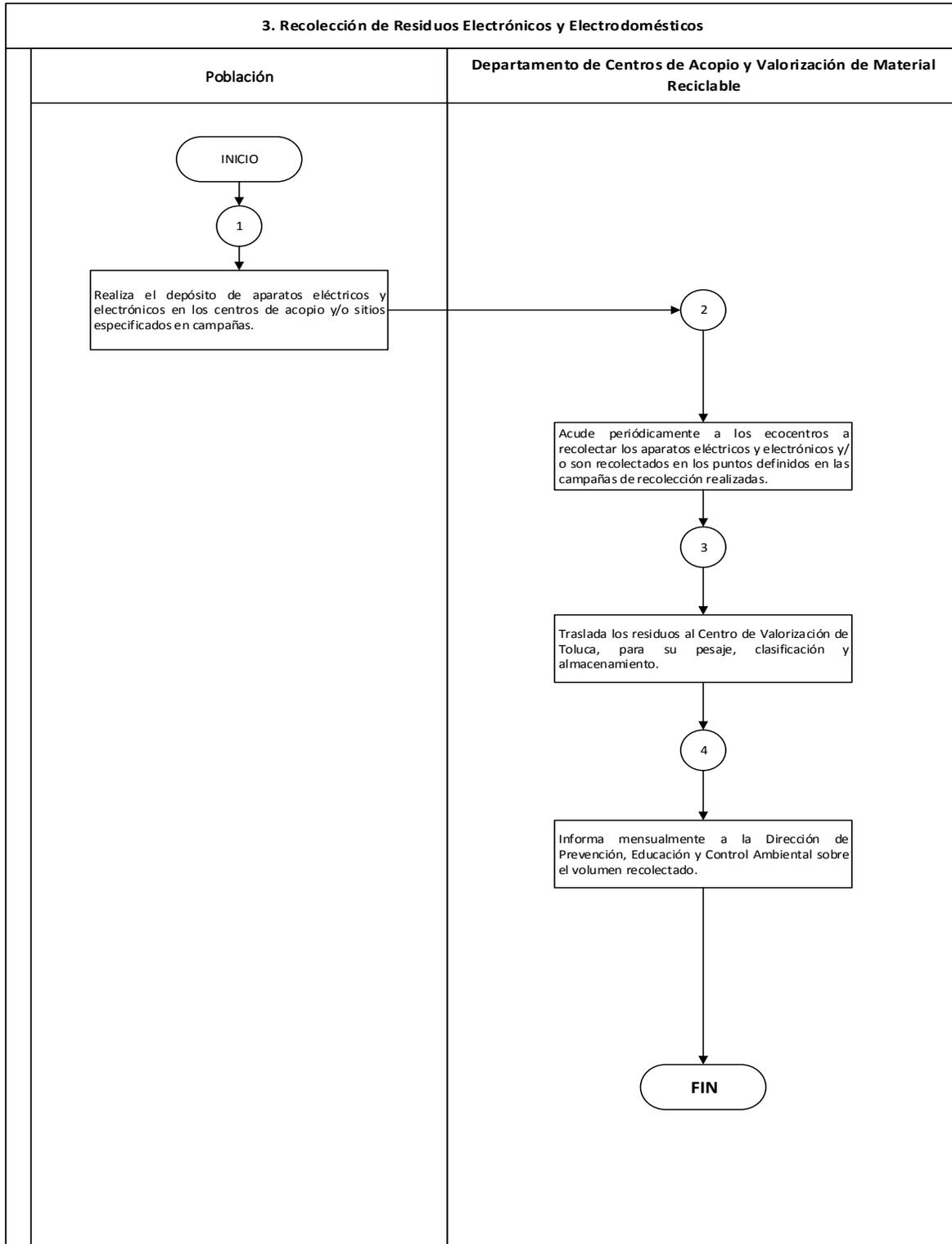
- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable implementará el programa de recolección de residuos electrónicos y electrodomésticos dentro del territorio municipal.

### 3. Recolección de Residuos Electrónicos y Electrodomésticos

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Población</b>	Realiza el depósito de aparatos eléctricos y electrónicos en los centros de acopio y/o sitios especificados en campañas.
2	<b>Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable</b>	Acude periódicamente a los eco-centros a recolectar los aparatos eléctricos y electrónicos y/o son recolectados en los puntos definidos en las campañas de recolección realizadas.
3		Traslada los residuos al Centro de Valorización de Toluca, para su pesaje, clasificación y almacenamiento.
4		Informa mensualmente a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental sobre el volumen recolectado.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Eco-centros**

**Objetivo:**

Fomentar el cambio de hábito y actitud hacia el consumo desmedido y derroche de recursos naturales con la participación de todos los sectores de la población en programas de separación, clasificación y disposición adecuada de los residuos sólidos reciclables.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

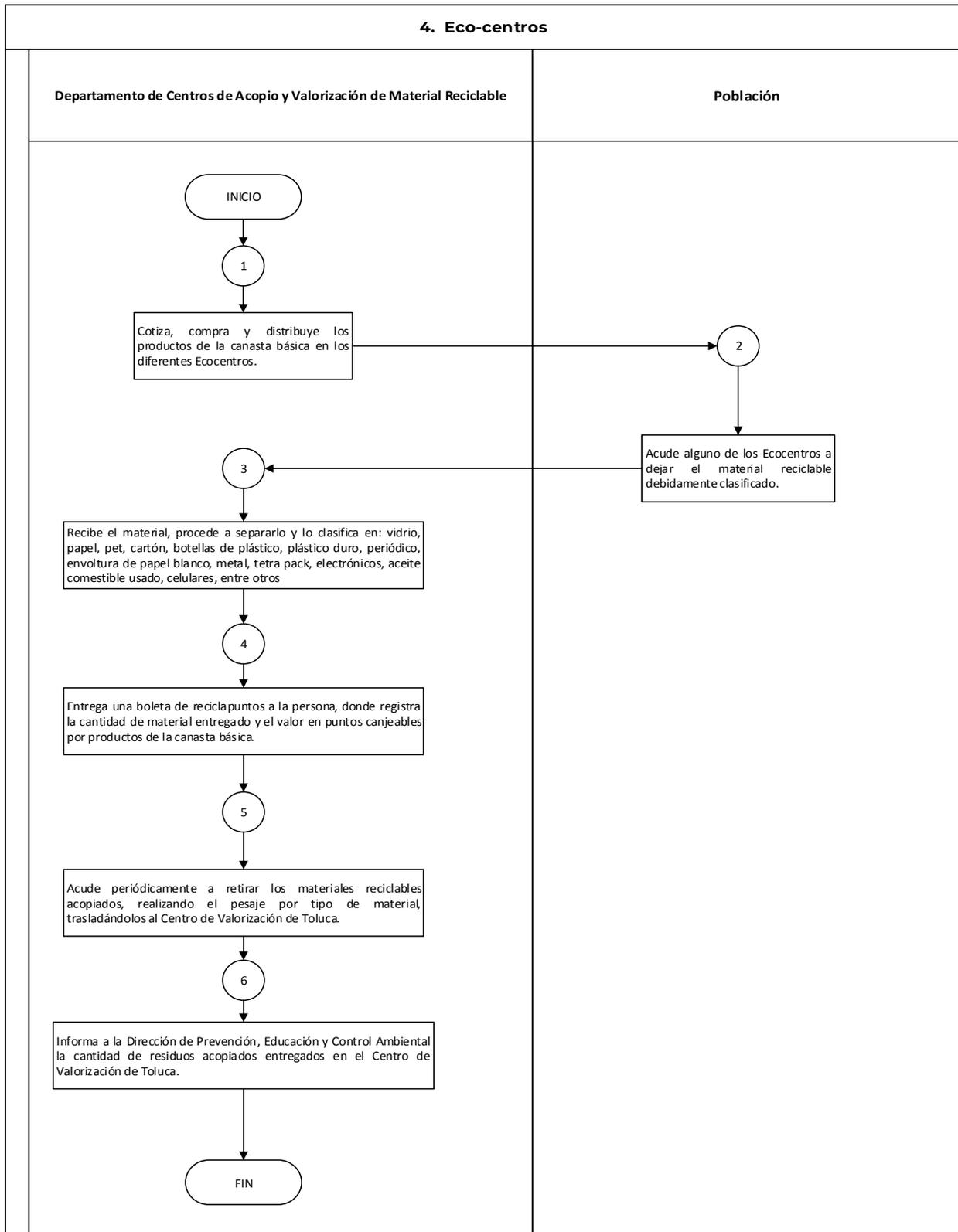
- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable implementará el Programa de Centros de Acopio de Residuos Reciclables dirigido a la población en general dentro del territorio municipal.

#### 4. Eco-centros

##### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable</b>	Cotiza, compra y distribuye los productos de la canasta básica en los diferentes Eco-centros.
2	<b>Población</b>	Acude alguno de los Eco-centros a dejar el material reciclable debidamente clasificado.
3	<b>Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable</b>	Recibe el material, procede a separarlo y lo clasifica en: vidrio, papel, pet, cartón, botellas de plástico, plástico duro, periódico, envoltura de papel blanco, metal, tetra pack, electrónicos, aceite comestible usado, celulares, entre otros
4		Entrega una boleta de reciclapuntos a la persona, donde registra la cantidad de material entregado y el valor en puntos canjeables por productos de la canasta básica.
5		Acude periódicamente a retirar los materiales reciclables acopiados, realizando el pesaje por tipo de material, trasladándolos al Centro de Valorización de Toluca.
6		Informa a la Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental la cantidad de residuos acopiados entregados en el Centro de Valorización de Toluca.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Manejo de materiales reciclables en Centro de Valorización**

**Objetivo:**

Evitar la disposición inadecuada de los materiales reciclables, manteniendo una búsqueda y/o investigación sobre las tendencias del reciclaje a fin de aumentar la gama de materiales reciclables susceptibles de acopiar y dar un manejo y disposición adecuada

### **POLÍTICAS APLICABLES**

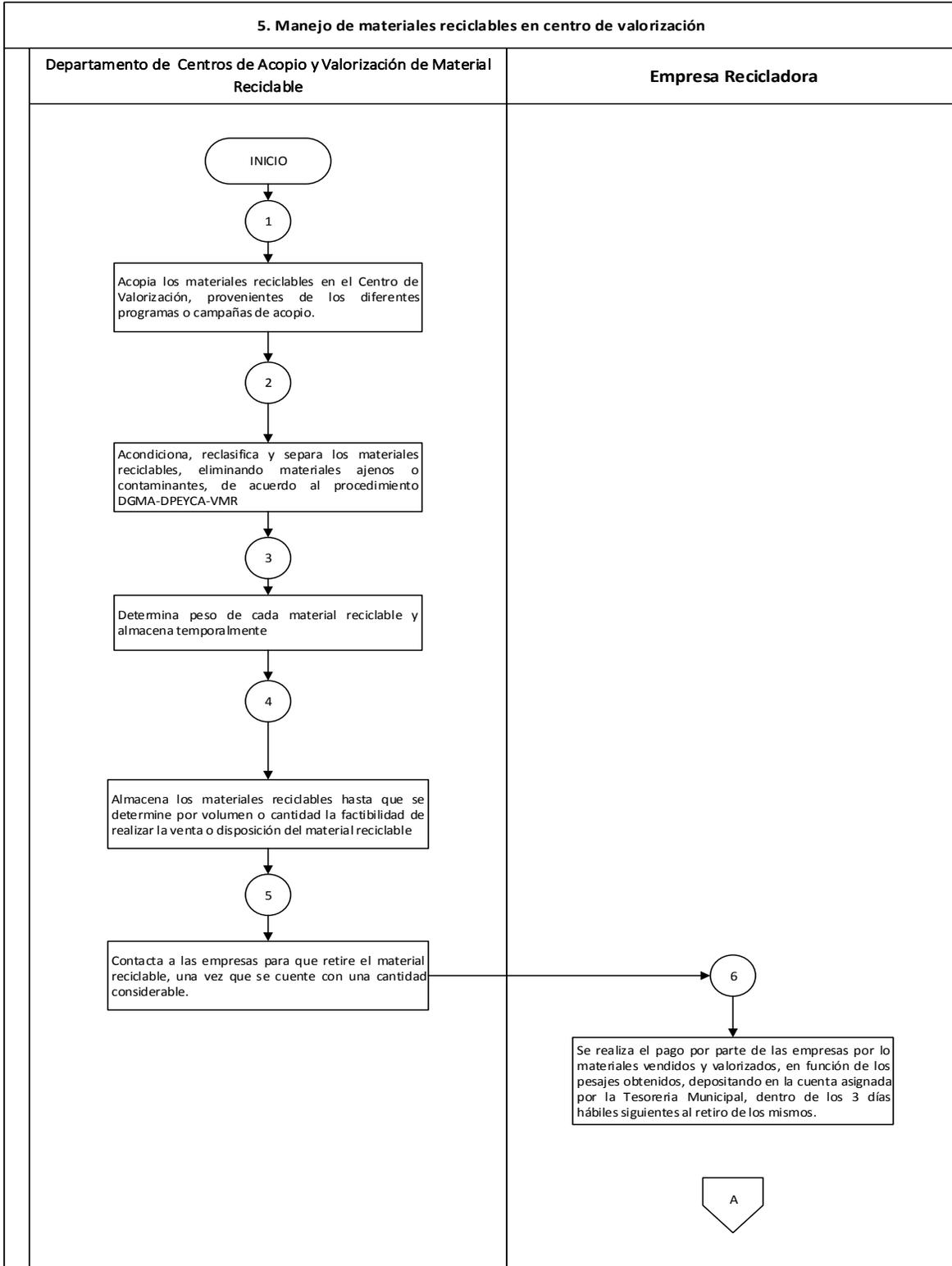
- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable realizará el manejo integral de los residuos acopiados en los distintos programas implementados.
- El Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable, realizará los procedimientos administrativos estipulados para la comercialización de los materiales valorizables acopiados.

## 5. Manejo de materiales reciclables en centro de valorización

### Descriptivo:

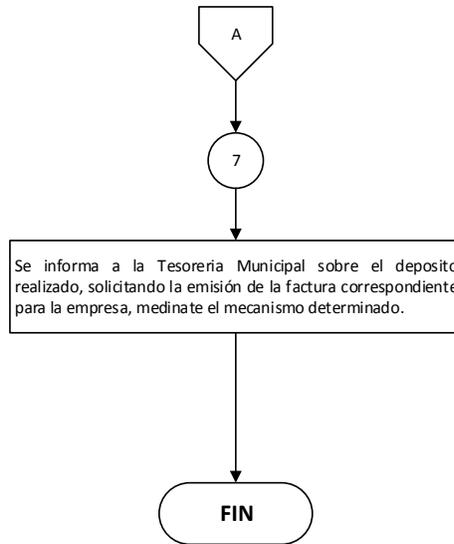
No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable</b>	Acopia los materiales reciclables en el Centro de Valorización, provenientes de los diferentes programas o campañas de acopio.
2		Acondiciona, reclasifica y separa los materiales reciclables, eliminando materiales ajenos o contaminantes.
3		Determina peso de cada material reciclable y almacena temporalmente.
4		Almacena los materiales reciclables hasta que se determine por volumen o cantidad la factibilidad de realizar la venta o disposición del material reciclable.
5		Contacta a las empresas para que retire el material reciclable, una vez que se cuente con una cantidad considerable.
6	<b>Empresa Recicladora</b>	Realiza el pago por los materiales vendidos, en función de los pesajes obtenidos, depositando en la cuenta asignada por la Tesorería Municipal, dentro de los 3 días hábiles siguientes al retiro de los mismos.
7	<b>Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable</b>	Informa a la Tesorería Municipal sobre el depósito realizado, solicitando la emisión de la factura correspondiente para la empresa, mediante el mecanismo determinado.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



### 5. Manejo de materiales reciclables en centro de valorización

#### Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable



### XIII. DEPARTAMENTO DE CAMBIO CLIMÁTICO Y MOVILIDAD ALTERNATIVA

**Nombre del Procedimiento:** Operación y Difusión de Bici Estacionamiento Municipal de Toluca

**Objetivo:** Resguardar de forma segura y gratuita las Bicicletas Particulares de los Usuarios que hagan uso del Bici Estacionamiento del Municipio de Toluca.

#### POLÍTICAS APLICABLES

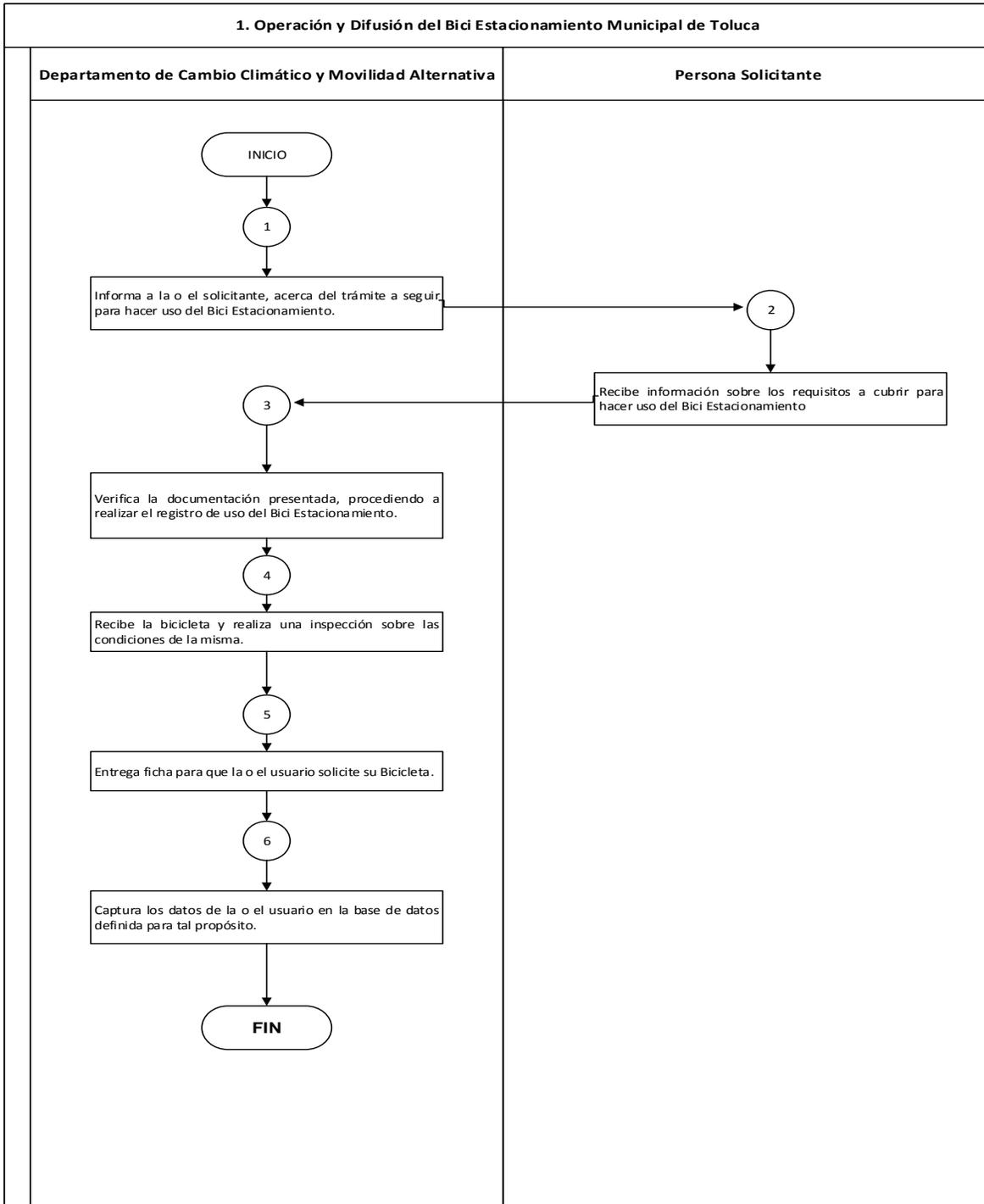
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa, dispondrá de un espacio físico para el resguardo de las bicicletas.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa difundirá el servicio de Bici Estacionamiento a través de las redes sociales de la Dirección General de Medio Ambiente.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa realizará un monitoreo de la operación y funcionamiento del Bici Estacionamiento;

## 1. Operación y Difusión del Bici Estacionamiento Municipal de Toluca

### Descriptivo:

	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>1</b>	<b>Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa</b>	Informa a la o el solicitante, acerca del trámite a seguir para hacer uso del Bici Estacionamiento.
<b>2</b>	<b>Persona Solicitante</b>	Recibe información sobre los requisitos a cubrir para hacer uso del Bici Estacionamiento.
<b>3</b>	<b>Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa</b>	Verifica la documentación presentada, procediendo a realizar el registro de uso del Bici Estacionamiento.
<b>4</b>		Recibe la bicicleta y realiza una inspección sobre las condiciones de la misma.
<b>5</b>		Entrega ficha para que la o el usuario solicite su Bicicleta.
<b>6</b>		Captura los datos de la o el usuario en la base de datos definida para tal propósito.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Promoción de la Movilidad Alternativa en el Municipio de Toluca**

**Objetivo:**

Promover el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo para mitigar los efectos negativos al Cambio Climático, mejorar la calidad del aire y la salud de los habitantes del municipio.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

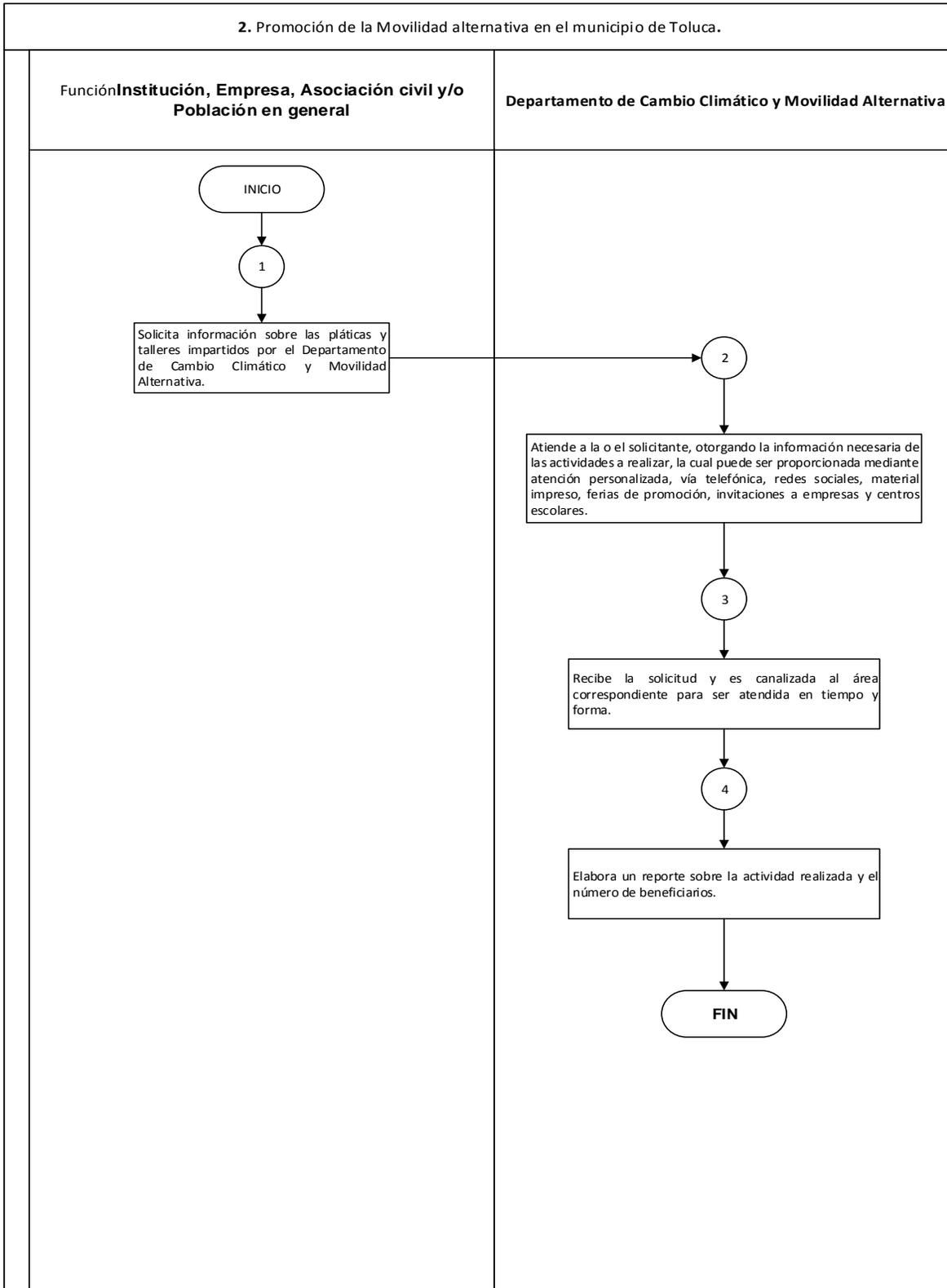
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa, establecerá vínculos con instituciones educativas, empresas, asociaciones civiles y público en general para promover las actividades del departamento.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa difundirá las pláticas y talleres de Cambio Climático, Bici escuela y Rodadas Ciclistas a través de las redes sociales de la Dirección General de Medio Ambiente.
- Las pláticas y talleres de promoción de la movilidad alternativa se llevarán a cabo mediante agenda y programa mensual establecido.

## 2. Movilidad alternativa en el municipio de Toluca

### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Institución, Empresa, Asociación civil y/o Población en general</b>	Solicita información sobre las pláticas y talleres impartidos por el Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa.
2	<b>Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa</b>	Atiende a la o el solicitante, otorgando la información necesaria de las actividades a realizar, la cual puede ser proporcionada mediante atención personalizada, vía telefónica, redes sociales, material impreso, ferias de promoción, invitaciones a empresas y centros escolares.
3		Recibe la solicitud y es canalizada al área correspondiente para ser atendida en tiempo y forma.
4		Elabora reporte sobre la actividad realizada y el número de beneficiarios.
		<b>FIN</b>

**Diagrama:**



**Nombre del  
Procedimiento:**

**Atención a usuarios**

**Objetivo:**

Establecer el vínculo con la población para recibir, atender, gestionar y dar respuesta a sus solicitudes de información, trámites e inscripción al programa, quejas o reclamaciones; así como administrar la documentación que se genere de estas actividades.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

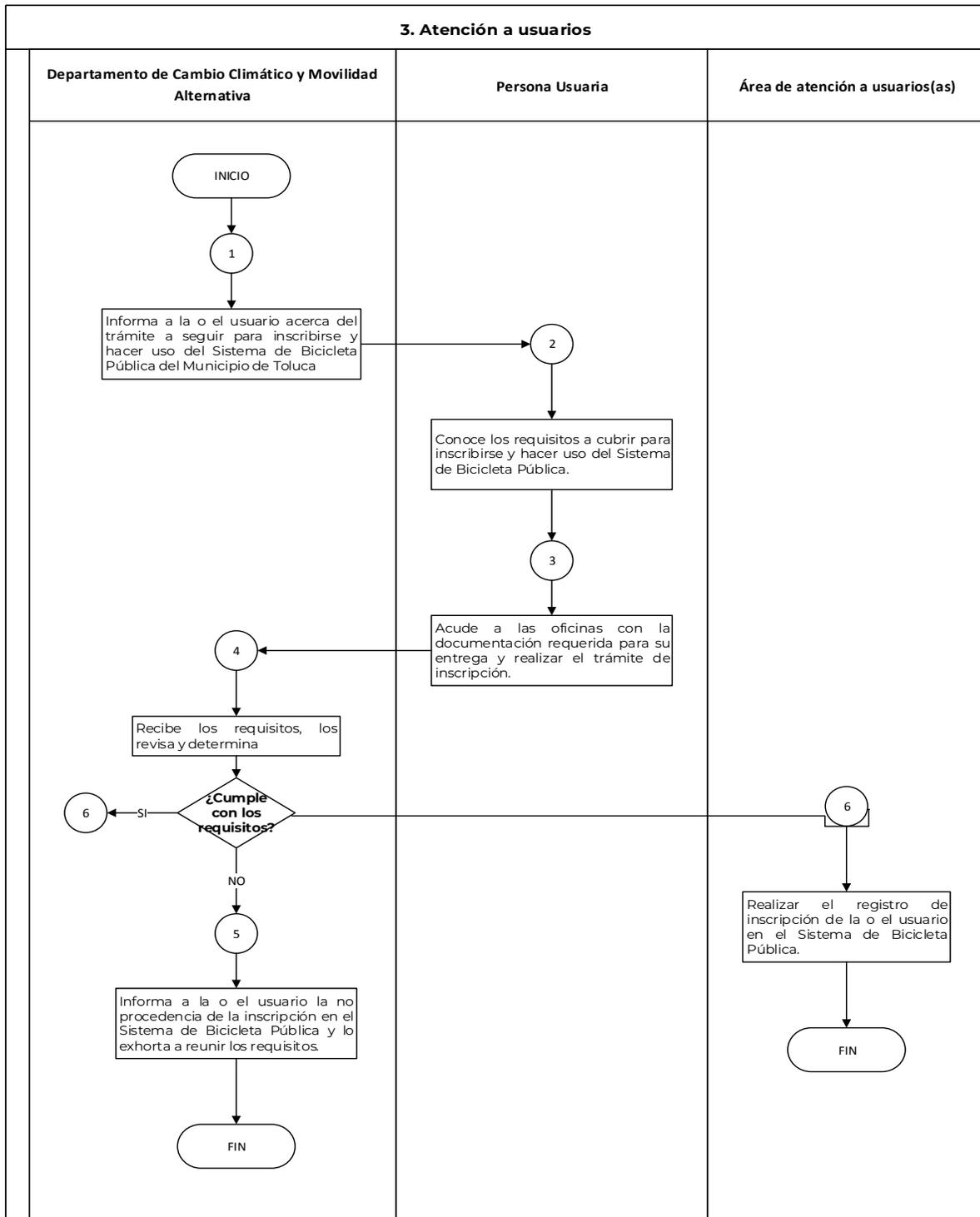
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa planeará, recibirá y canalizará las necesidades de las o los usuarios a las áreas del Sistema de Bicicleta Pública, responsables de su atención.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa brindará la atención a las o los usuarios y al público en general acerca del trámite de inscripción o cancelación, reporte de fallas o averías del Sistema de Bicicleta Pública.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa supervisará que el personal adscrito brinde la orientación solicitada por la o el usuario.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa recibe, atiende y canaliza las quejas o reclamaciones existentes por las y los usuarios del Sistema de Bicicleta Pública.

### 3. Atención a usuarios

#### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa	Informa a la o el usuario acerca del trámite a seguir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca
2	Persona Usuaría	Conoce los requisitos a cubrir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública.
3		Acude a las oficinas con la documentación requerida para su entrega y realizar el trámite de inscripción.
4	Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa	Recibe los requisitos, los revisa y determina
		<b>¿Cumple con los requisitos?</b>
5		<b>No:</b> Informa a la o el usuario la no procedencia de la inscripción en el Sistema de Bicicleta Pública y lo exhorta a reunir los requisitos.
		FIN
6	Área de atención a usuarios(as)	<b>Sí:</b> Realizar el registro de inscripción de la o el usuario en el Sistema de Bicicleta Pública.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



**Nombre del  
Procedimiento**

**Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca**

**Objetivo**

Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a las bicicletas y cicloestaciones a fin de proporcionar al usuario las mejores condiciones de uso.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

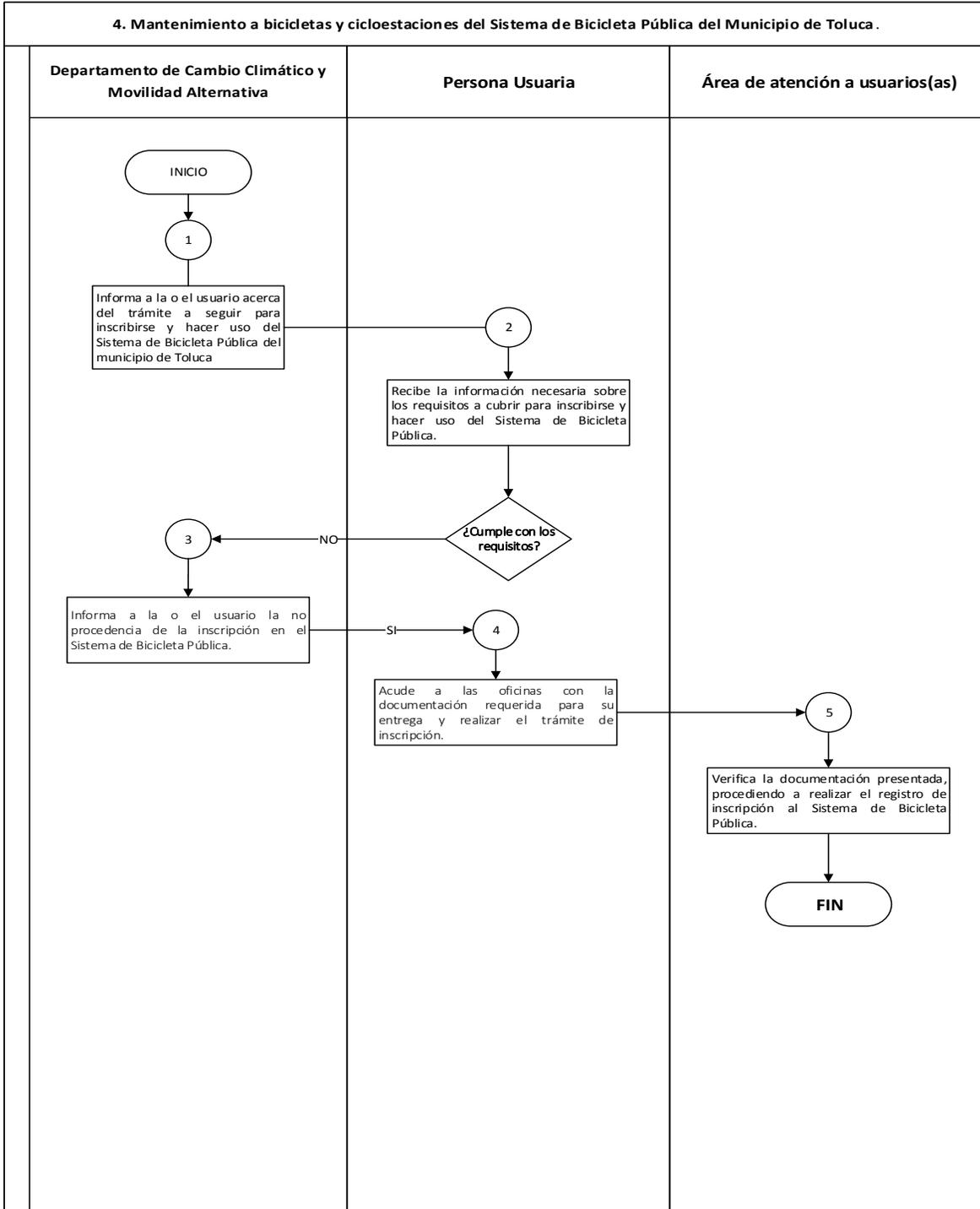
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa dispondrá de un espacio físico, materiales e insumos para el mantenimiento y reparación de las bicicletas.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa contará con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las cicloestaciones con que cuenta el Sistema de Bicicleta Pública, llevado a cabo por el área de mecatrónica.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa, realizará diariamente el monitoreo de la operación y funcionamiento de las cicloestaciones.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa, una vez realizado el mantenimiento preventivo y correctivo a las bicicletas existentes, registrará el tipo de servicio realizado en la bitácora correspondiente.

#### 4. Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca.

**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa</b>	Informa a la o el usuario acerca del trámite a seguir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública del municipio de Toluca
2	<b>Persona Usuaría</b>	Recibe la información necesaria sobre los requisitos a cubrir para inscribirse y hacer uso del Sistema de Bicicleta Pública.
		<b>¿Cumple con los requisitos?</b>
3	<b>Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa</b>	<b>No:</b> Informa a la o el usuario la no procedencia de la inscripción en el Sistema de Bicicleta Pública.
4	<b>Persona Usuaría</b>	<b>Sí:</b> Acude a las oficinas con la documentación requerida para su entrega y realizar el trámite de inscripción.
5	<b>Área de atención a usuarios(as)</b>	Verifica la documentación presentada, procediendo a realizar el registro de inscripción al Sistema de Bicicleta Pública.
		<b>FIN</b>

Diagrama:



#### **XIV. DISTRIBUCIÓN**

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

Existen copias en medio magnético en:

- Dirección General de Medio Ambiente

## XV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición junio 2023  
Elaboración del Manual

Segunda edición septiembre de 2024  
Actualización

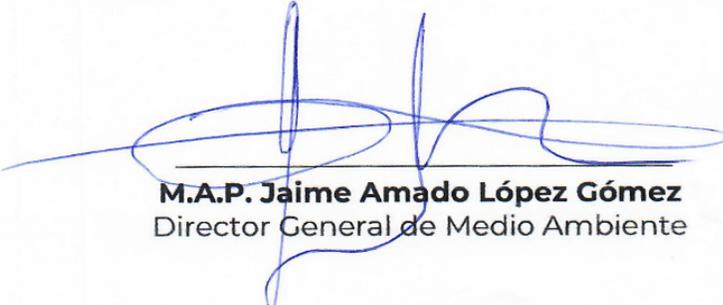
XVI. VALIDACIÓN



**Juan Maccise Naime**  
Presidente Municipal de Toluca



**Mtro. Enrique Mendoza Velázquez**  
Secretario del Ayuntamiento



**M.A.P. Jaime Amado López Gómez**  
Director General de Medio Ambiente

## XVII. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente.  
Responsable de su integración y revisión:

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

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

M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz  
Departamento de Organización,  
Métodos y Sistemas Administrativos

