TOLUCA CAPITAL DE OPORTUNIDADES Y PROGRESO

GACETA MUNICIPAL

ESPECIAL

DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA 2025-2027

TOLUCA, MÉX. A 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Volumen TREINTA Y UNO Año UNO

H. Ayuntamiento de Toluca

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

C O N T E N I D O

	Pág.
1. Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal.	4
2. Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento.	226
3. Manual de Procedimientos de la Tesorería Municipal.	681
4. Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control Municipal.	1055
5. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Protección.	1273
6. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno.	1661
7. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración.	1774
8. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente.	2081
9. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.	2288
10. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.	2482
11. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Obras Públicas.	2637
12. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Económico.	2794
13. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar.	3047
14. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.	3199

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Toluca de Lerdo, Estado de México a 18 de diciembre de 2025

No. oficio: **200060100/1013/2025**

Asunto: **Publicación de Manuales Procedimientos**

6622

MTRO. JUSTO NÚÑEZ SKINFILL
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
P R E S E N T E

Con fundamento en los artículos 3.8 fracción III y 7.84 del Código Reglamentario Municipal de Toluca, me dirijo a usted muy respetuosamente a efecto de solicitar de la manera más atenta, tenga a bien girar las instrucciones correspondientes, para que se lleve a cabo la publicación en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, de los manuales de procedimientos de la Administración Pública Municipal, los cuales se anexan en medio óptico digital:

Presidencia Municipal	Dirección General de Medio Ambiente
Secretaría del Ayuntamiento	Dirección General de Servicios Públicos
Tesorería Municipal	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana
Órgano Interno de Control Municipal	Dirección General de Obras Públicas
Dirección General de Seguridad y Protección	Dirección General de Desarrollo Económico
Dirección General de Gobierno	Dirección General de Bienestar
Dirección General de Administración	Dirección General de Educación, Cultura Y Turismo

3

Cabe señalar que dichos documentos han sido debidamente autorizados por el C. Presidente Municipal Constitucional, Lcdo. Ricardo Moreno Bastida, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.3 del ordenamiento citado.

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

TOLUCA GOBIERNO 2025 18 DIC 14:54

A T E N T A M E N T E

TOLUCA GOBIERNO PRESIDENCIA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACION, PROGRAMACION Y EVALUACION DE PRESIDENCIA

M.A. y P.P. EFRÁIN ÁNGELES RUÍZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

C.c.p. LCDO EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA. -Coordinador de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
*Archivo/minutario
EAR/OHN/imc

Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRESIDENCIA MUNICIPAL

6

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: (722) 2 26 12 80
Noviembre 2025

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.
Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 6
II. OBJETIVO 7
III. SECRETARÍA PARTICULAR 8
Manejo de la agenda de la o el Presidente Municipal 8
Preparación y seguimiento de acuerdos de la o el Presidente Municipal 12
IV. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA 16
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 16
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales 19
Alta de personal 25
Baja de personal 29
V. DEPARTAMENTO DE MEDIOS 34
Elaboración del monitoreo. 34
Elaboración de la síntesis informativa matutina (lunes a sábado) y vespertina (lunes a viernes) 37
Realización del análisis semanal 40
Realización del análisis mensual de medios de comunicación 43
Creación de boletines informativos 46
VI. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DIGITAL 49
Desarrollo y actualización del sitio web del Ayuntamiento de Toluca. 49
Transmisión de audio y video de las sesiones de Cabildo por internet. 53
Canalización de peticiones ciudadanas registradas en las redes sociales 56
VII. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, ANÁLISIS Y PROSPECTIVA 59
Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca. 59
VIII. DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y ATENCIÓN A MEDIOS, RADIO Y TELEVISIÓN 64
Diseño de programas de radio y televisión. 64
Programar, proponer y producir videos especiales y cápsulas para radio, televisión y redes sociales. 67
Elaborar guiones para radio, televisión y redes sociales. 70
IX. COORDINACIÓN DE GIRAS, LOGÍSTICA Y EVENTOS ESPECIALES 73
Giras de la o el Presidente Municipal. 73
X. SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE SEURIDAD PÚBLICA 77
Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública 77
XI. DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE MEJORA REGULATORIA 83
Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria. 83
Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. 88
Integración de la Agenda Regulatoria. 93
XII. DEPARTAMENTO DEL SISTEMA MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS 98

7

Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios. 98
Sistema de protesta ciudadana. 101
XIII. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN 104
Sistema de información y estadística municipal 104
Integración del Plan de Desarrollo Municipal 108
Integración del Plan a Largo Plazo del Municipio 116
XIV. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN 122
Análisis Programático Presupuestal 122
Dictámenes de reconducción y actualización 127
Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal 133
Integración de reporte de avances de metas físicas (mensual/trimestral) 138
Informe de Gobierno 143
Integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) 147
XV. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA 150
Asesoría a las áreas municipales en materia de normatividad e instrumentos administrativos 150
Implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal 153
XVI. DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN MÉTODOS Y SISTEMAS ADMINISTRATIVOS 156
Integración de manuales administrativos 156
Creación y/o modificación de estructuras orgánicas 162
Creación y actualización de la codificación única de las dependencias del sector central de la administración pública municipal 168
XVII. COORDINACIÓN GENERAL DE DELGACIONES Y AUTORIDADES AUXILIARES 172
Gestión de peticiones en coordinación con las Autoridades Auxiliares. 172
Investigación y elaboración de diagnósticos sociopolíticos en las diferentes circunscripciones territoriales que integran el municipio de Toluca. 175
Coordinar la publicación y difusión del Bando Municipal de Toluca en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio. 178
Nombramiento de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones y Subdelegaciones del municipio de Toluca 181
Colaboración en la elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) 184
Planeación, organización y calendarización, del informe anual de actividades de las y los Delegados y Subdelegados 191
Apoyo en la distribución de documentos para la difusión de proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria. 194
Integración y actualización de los directorios de Autoridades Auxiliares y representantes de la población en las Delegaciones y Subdelegaciones 197
Reuniones de trabajo con Delegaciones, Subdelegaciones, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca. 200
Celebración del aniversario de la independencia de México en Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca 204

8

Capacitación de Autoridades Auxiliares y Consejos de Participación Ciudadana 207
XVIII. UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS 210
Recepción y seguimiento de quejas y denuncias de manera directa por la ciudadanía o través de correo electrónico, oficio, App Toluca en tus manos, redes sociales, 089 anónimas, Sistema de Atención Mexiquense, Dirección de Responsabilidades Administrativas del Órgano Interno de Control Municipal, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, Dirección Jurídica de la Dirección de Seguridad y Protección. 210
Supervisión al Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección. 214
XIX. DISTRIBUCIÓN 217
XX. REGISTRO DE EDICIONES 218
XXI. VALIDACIÓN 219
XXII. CRÉDITOS 220
XXIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 221

9

I. PRESENTACIÓN

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

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

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

II. OBJETIVO

Integrar la información necesaria para guiar a las y los servidores públicos que laboran en la oficina de la Presidencia Municipal, en la ejecución de los procesos que desarrollan, enfocados en la prestación de servicios o la atención de trámites, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento del Municipio de Toluca, y de su población, en la actual administración 2025-2027. Esto mediante la celebración de actos y contratos necesarios para el buen desempeño de la gestión administrativa y la prestación de servicios públicos municipales con eficiencia y eficacia, a través de la vigilancia del funcionamiento de la administración pública municipal.

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

11

III. SECRETARÍA PARTICULAR

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

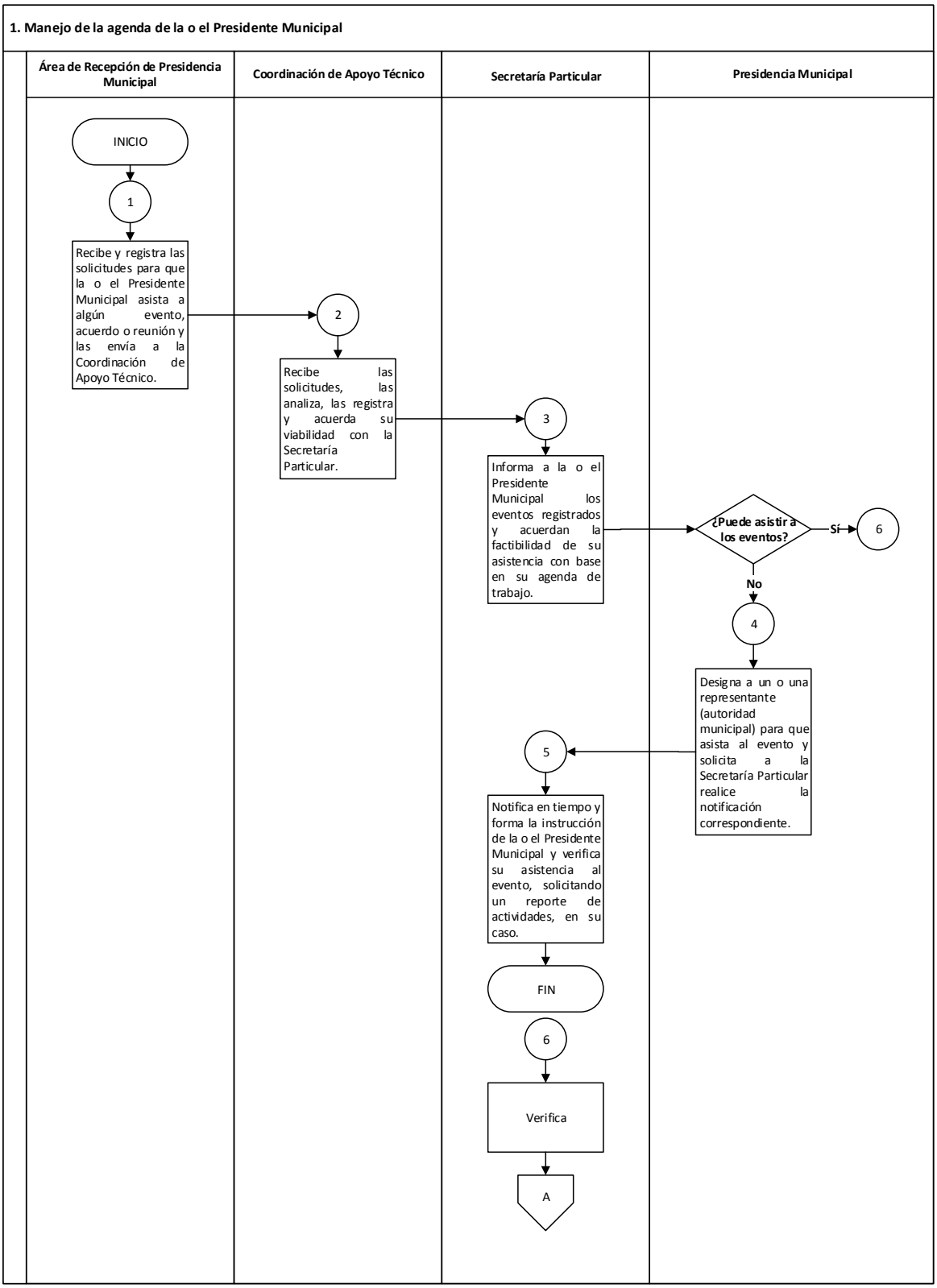
1. Manejo de la agenda de la o el Presidente Municipal

Descriptivo:

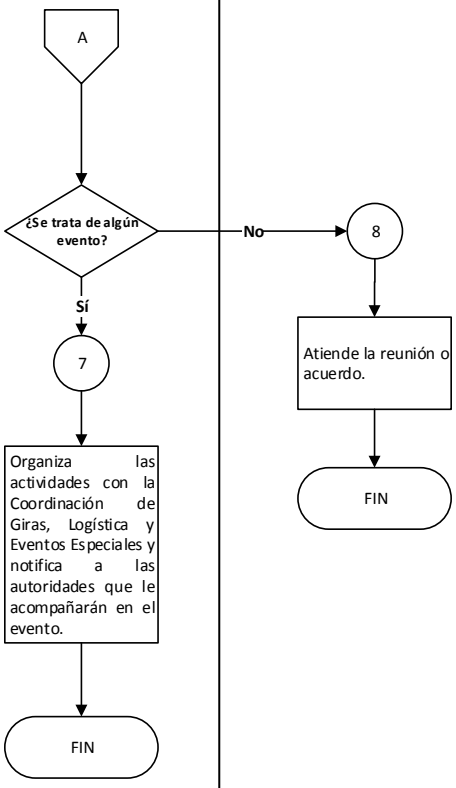
No.	Responsable	Actividad
1	**Área de Recepción de Presidencia Municipal**	Recibe y registra las solicitudes para que la o el Presidente Municipal asista a algún evento, acuerdo o reunión y las envía a la Coordinación de Apoyo Técnico.
2	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe las solicitudes, las analiza,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

13

Diagrama:


1. Manejo de la agenda de la o el Presidente Municipal
Área de Recepción de Presidencia Municipal
Coordinación de Apoyo Técnico
Secretaría Particular
Presidencia Municipal
INICIO
1
Recibe y registra las solicitudes para que la o el Presidente Municipal asista a algún evento, acuerdo o reunión y las envía a la Coordinación de Apoyo Técnico.
2
Recibe las solicitudes, las analiza, las registra y acuerda su viabilidad con la Secretaría Particular.
3
Informa a la o el Presidente Municipal los eventos registrados y acuerdan la factibilidad de su asistencia con base en su agenda de trabajo.
¿Puede asistir a los eventos?
Sí
6
No
4
Designa a un o una representante (autoridad municipal) para que asista al evento y solicita a la Secretaría Particular realice la notificación correspondiente.
5
Notifica en tiempo y forma la instrucción de la o el Presidente Municipal y verifica su asistencia al evento, solicitando un reporte de actividades, en su caso.
FIN
6
Verifica
A

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

Área de Recepción de Presidencia Municipal	Coordinación de Apoyo Técnico	Secretaría Particular	Presidencia Municipal
			

Nombre del Procedimiento:	**Preparación y seguimiento de acuerdos de la o el Presidente Municipal**
Objetivo:	Mejorar la ejecución y desarrollo de los acuerdos de la o el Presidente Municipal mediante la preparación y seguimiento oportuno de los asuntos.

POLÍTICAS APLICABLES

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

16

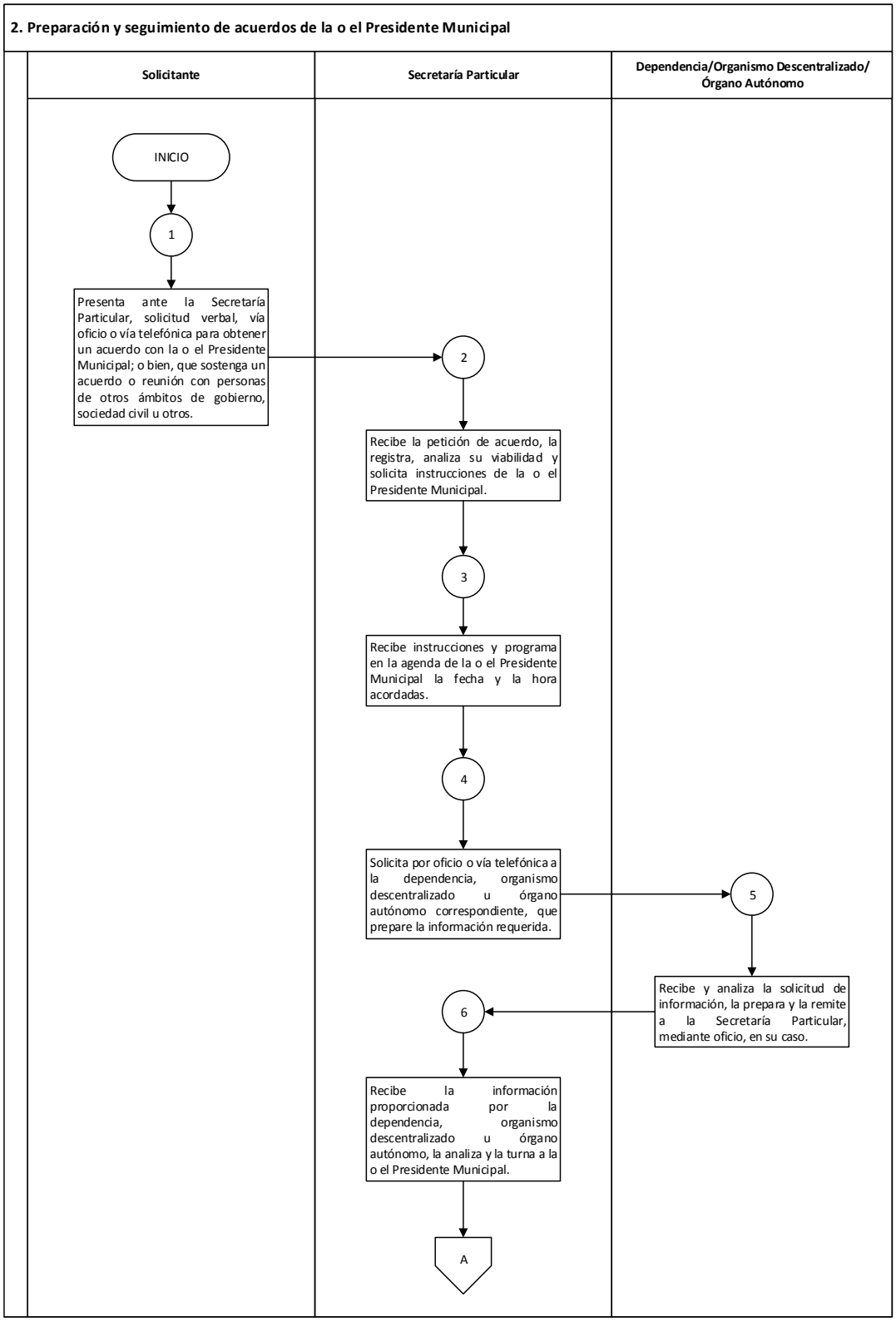
2. Preparación y seguimiento de acuerdos de la o el Presidente Municipal

Descriptivo:

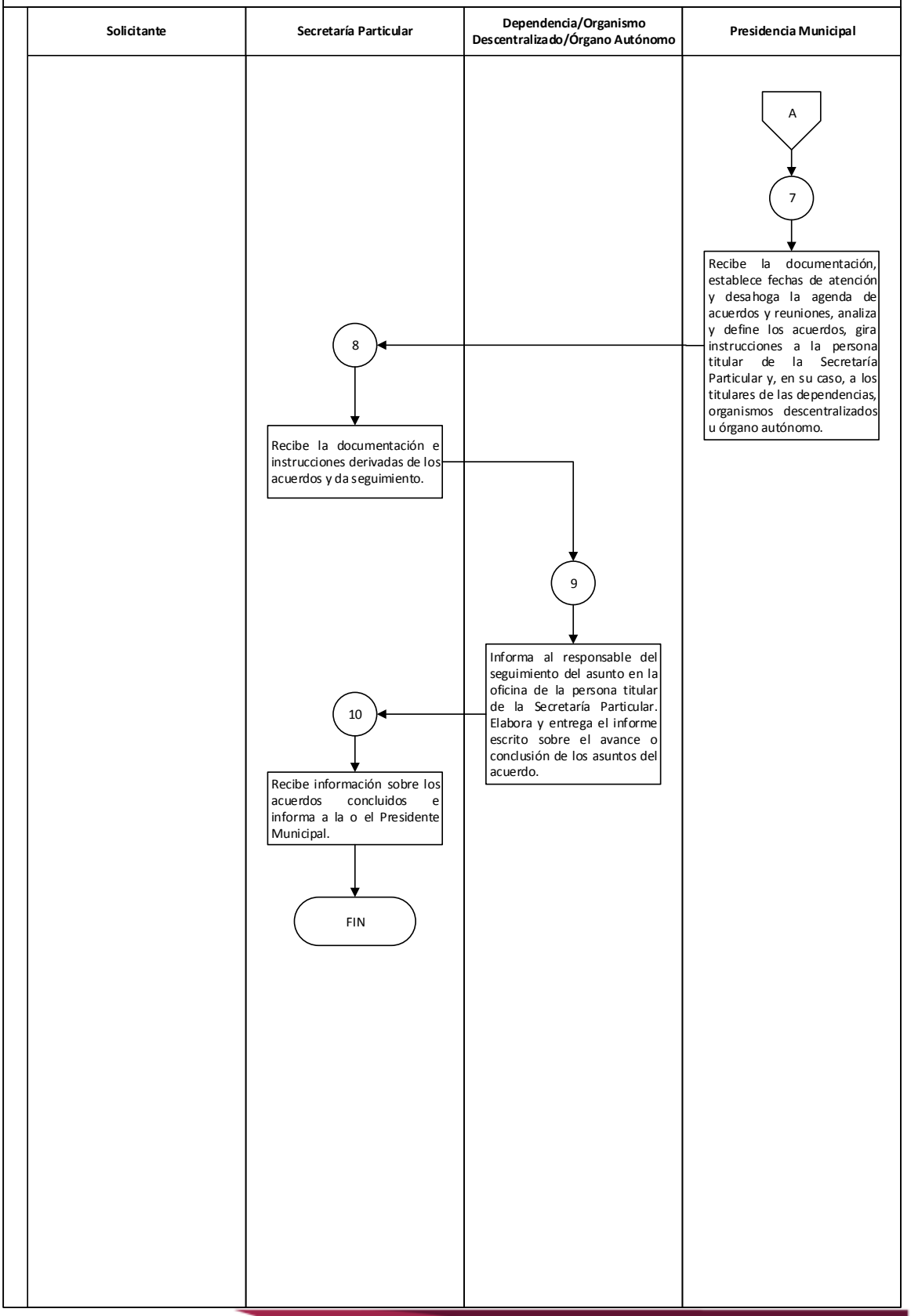
No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Presenta ante la Secretaría Particular, solicitud verbal, vía oficio o vía telefónica para obtener un acuerdo con la o el Presidente Municipal; o bien, que sostenga un acuerdo o reunión con personas de otros ámbitos de gobierno, sociedad civil u otros.
2	**Secretaría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

17

Diagrama:


2. Preparación y seguimiento de acuerdos de la o el Presidente Municipal
Solicitante
Secretaría Particular
Dependencia/Organismo Descentralizado/ Órgano Autónomo
INICIO
1
Presenta ante la Secretaría Particular, solicitud verbal, vía oficio o vía telefónica para obtener un acuerdo con la o el Presidente Municipal; o bien, que sostenga un acuerdo o reunión con personas de otros ámbitos de gobierno, sociedad civil u otros.
2
Recibe la petición de acuerdo, la registra, analiza su viabilidad y solicita instrucciones de la o el Presidente Municipal.
3
Recibe instrucciones y programa en la agenda de la o el Presidente Municipal la fecha y la hora acordadas.
4
Solicita por oficio o vía telefónica a la dependencia, organismo descentralizado u órgano autónomo correspondiente, que prepare la información requerida.
5
Recibe y analiza la solicitud de información, la prepara y la remite a la Secretaría Particular, mediante oficio, en su caso.
6
Recibe la información proporcionada por la dependencia, organismo descentralizado u órgano autónomo, la analiza y la turna a la o el Presidente Municipal.
A

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



IV. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

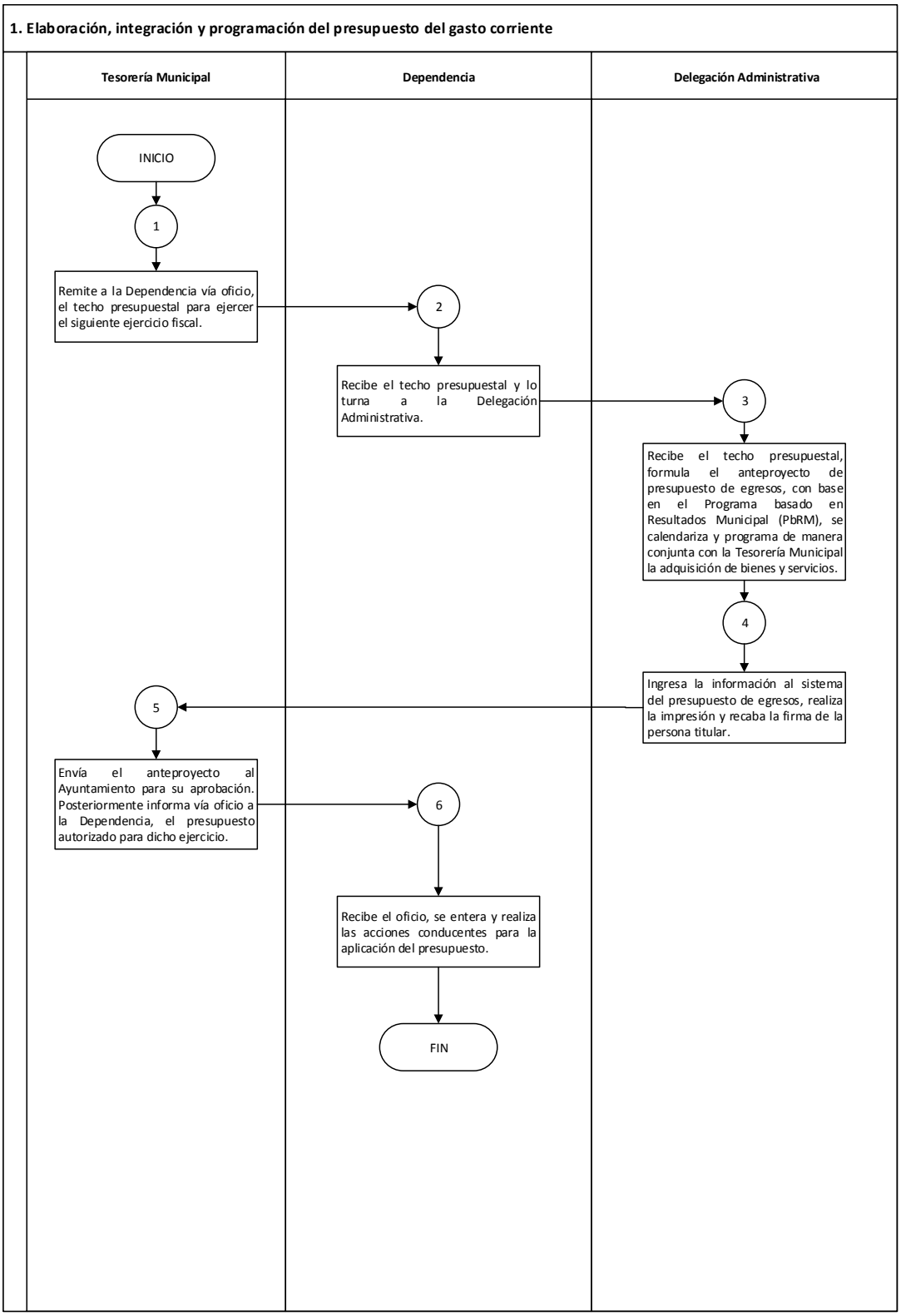
20

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

Descriptivo:

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

Diagrama:


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Delegación Administrativa.
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa de manera conjunta con la Tesorería Municipal la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la persona titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**
Objetivo:	Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo con 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.
- Las solicitudes de adquisición y de servicio, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La persona titular de la Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La persona titular de la Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La persona titular de la Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La persona titular de la Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La persona titular de la 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

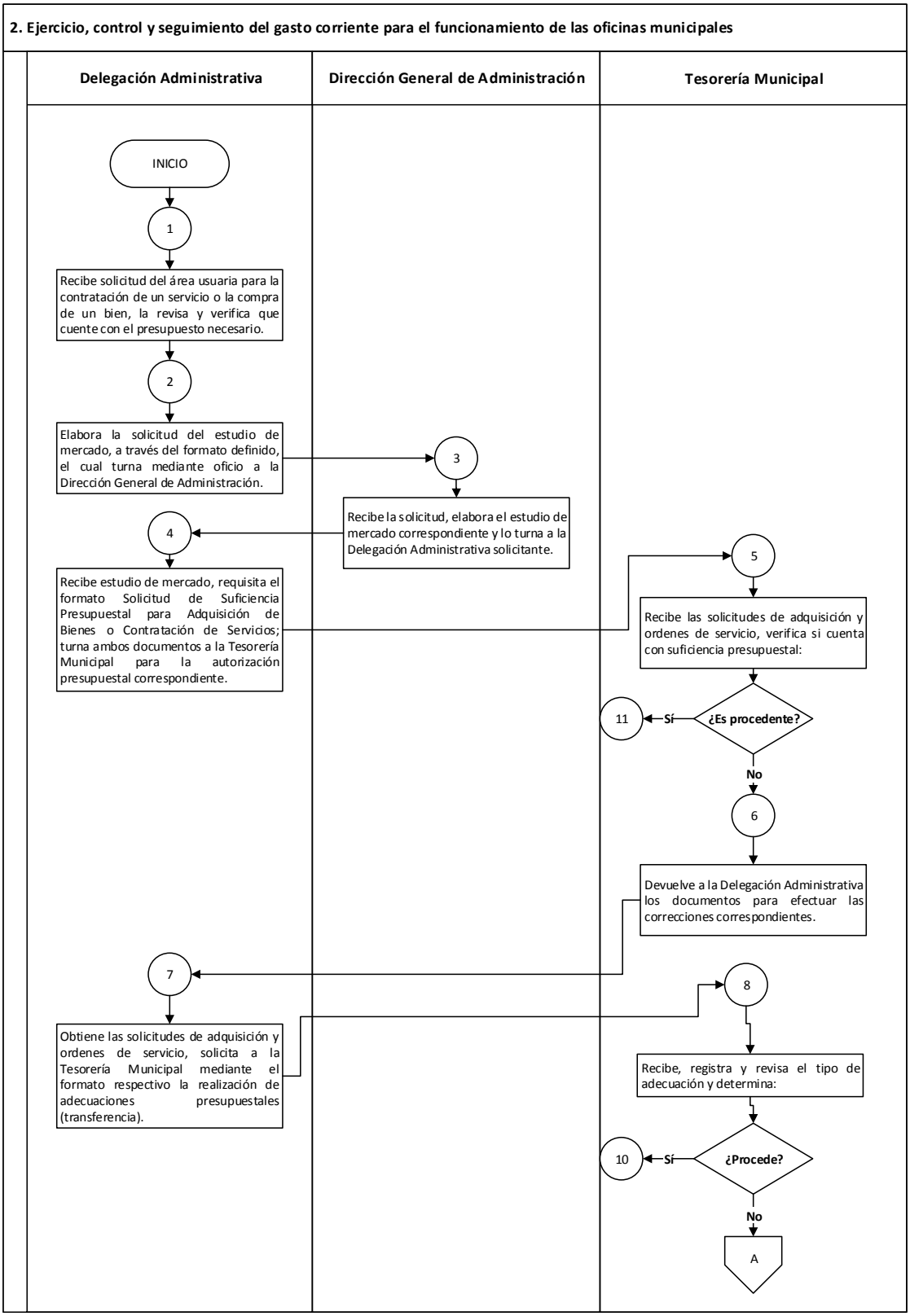
Descriptivo:

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

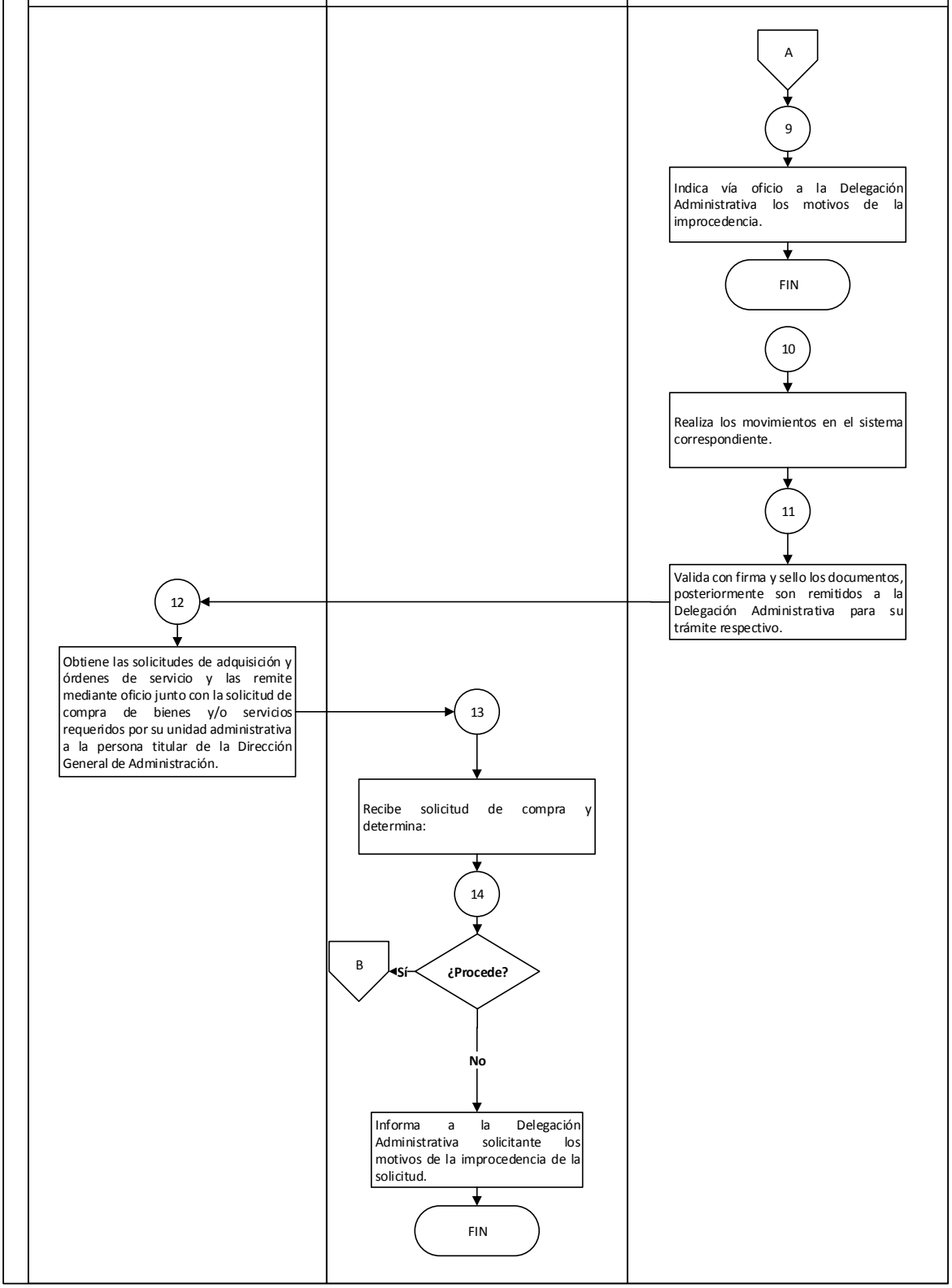
No.	Responsable	Actividad
15	**Dirección General de Administración**	**Sí:** Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios.
16	**Delegación Administrativa**	Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán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

25

Diagrama:

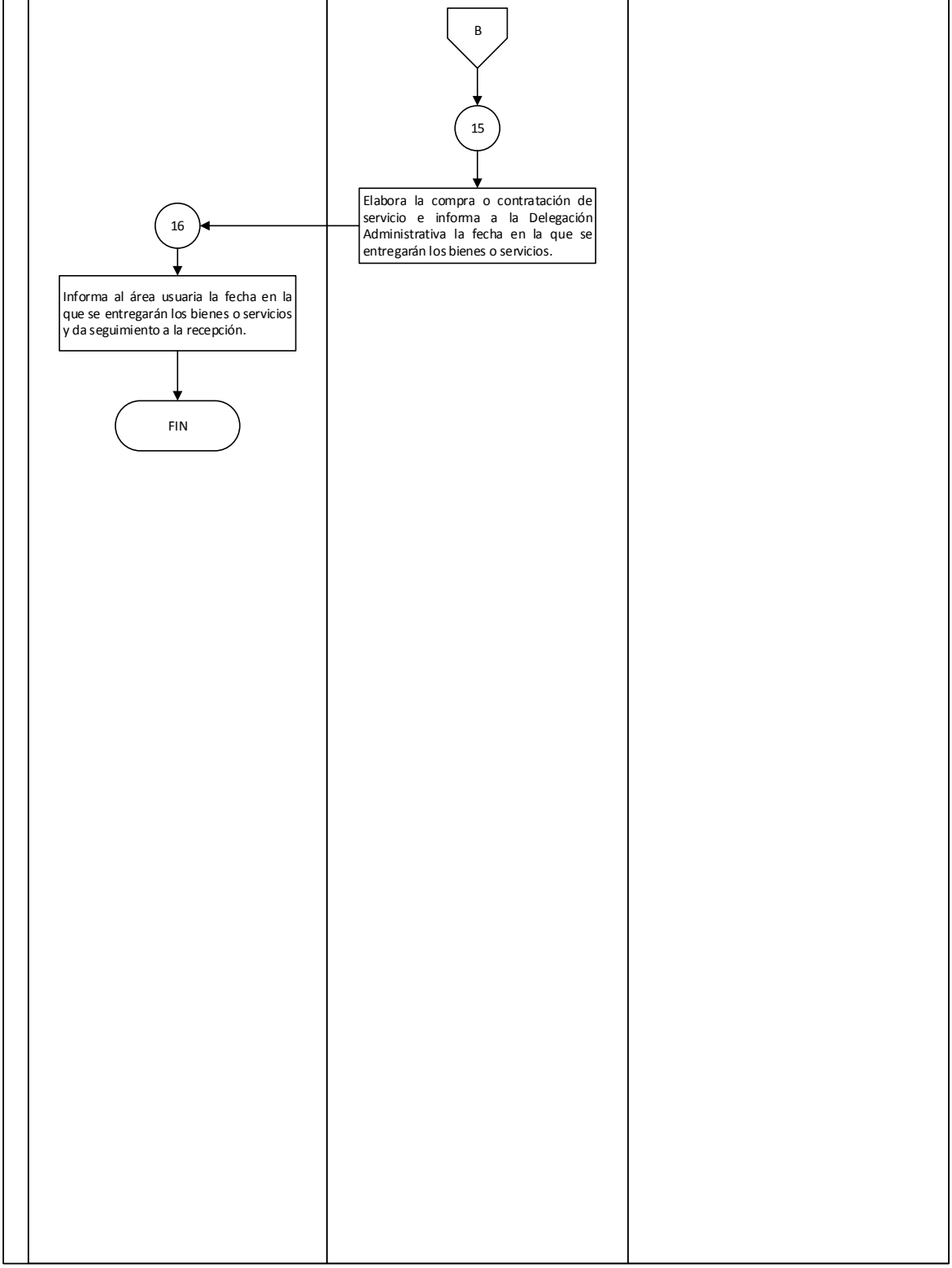

2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2
Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración.
3
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Delegación Administrativa solicitante.
4
Recibe estudio de mercado, requisita el formato Solicitud de Suficiencia Presupuestal para Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios; turna ambos documentos a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente.
5
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
Recibe, registra y revisa el tipo de adecuación y determina:
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



27

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.
- Delegación Administrativa es responsable de requisitar el "Formato Único de Movimiento de Personal", así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:
    - Cédula de datos personales
    - Copia de acta de nacimiento de la o persona interesada
    - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte)
    - Copia de la CURP
    - Copia del RFC
    - Copia del comprobante del grado máximo de estudio
    - Copia de la cartilla del servicio militar con liberación (personal masculino)
    - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días
    - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación
    - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago)
    - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado)
    - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM
    - Movimiento de alta ISSEMYM
    - Certificado médico (no mayor a 30 días)
    - Solicitud de empleo y Curriculum Vitae
    - Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
    - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
    - Cédula informativa de manifestación de bienes
    - Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
    - Oficio de Petición

- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la persona titular de la 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.

30

3. Alta de personal

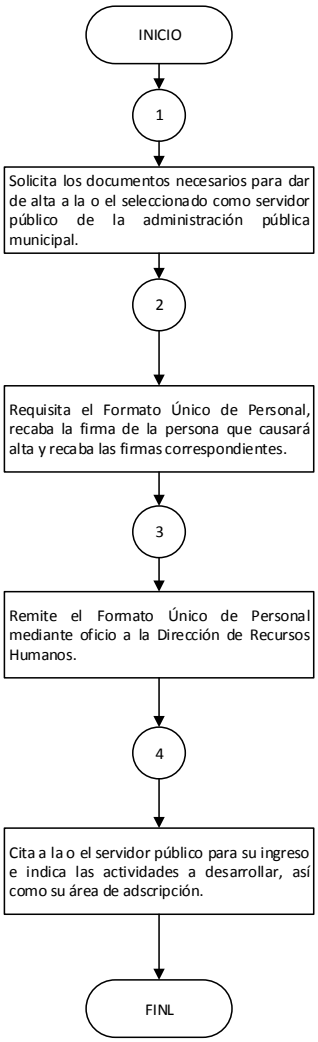
Descriptivo:

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

Diagrama:

3. Alta de personal

Delegación Administrativa



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

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La persona titular de la 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 Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- La persona titular de la Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la persona titular de la 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 persona titular de la Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.

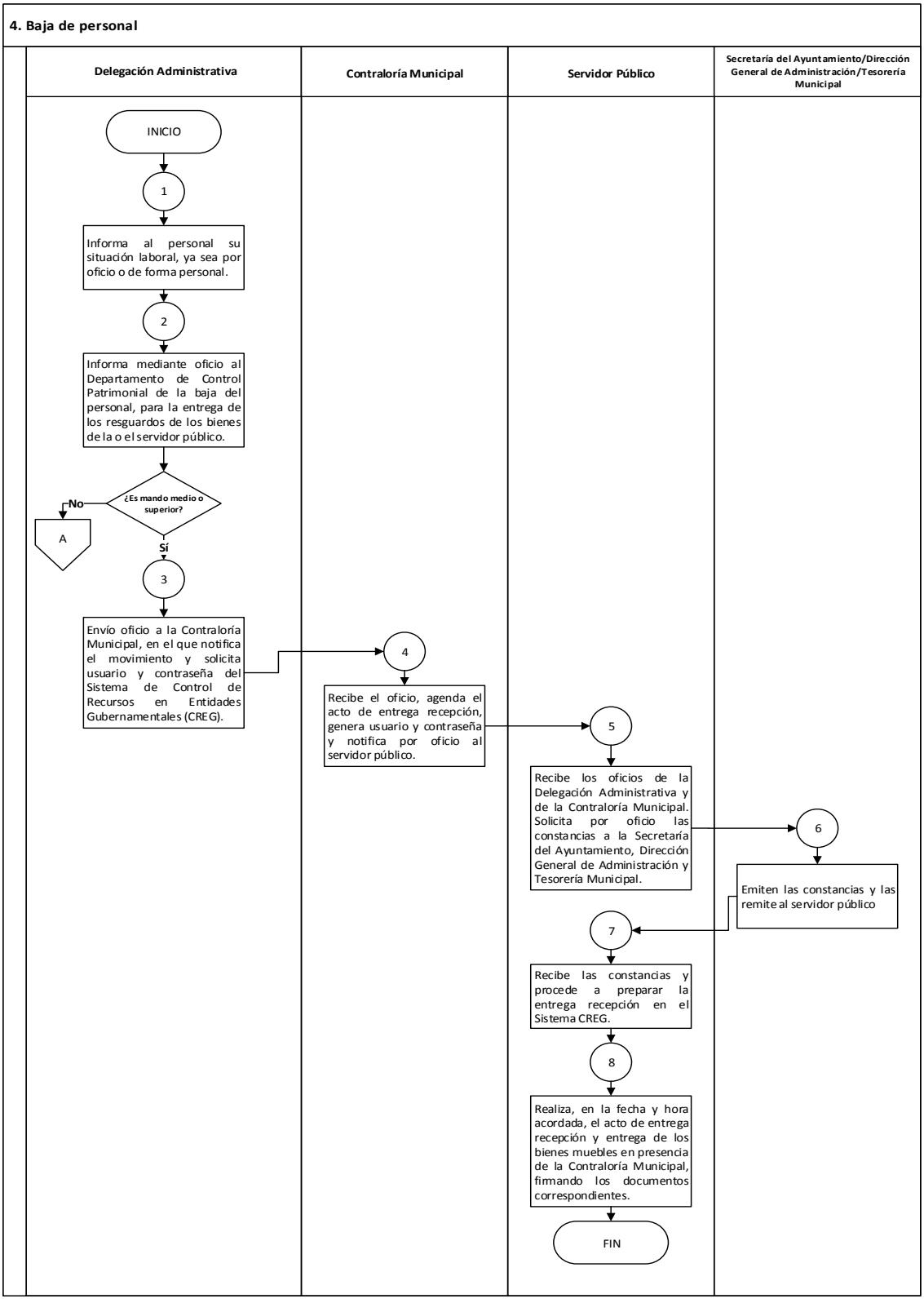
- La persona titular de la Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

4. Baja de personal

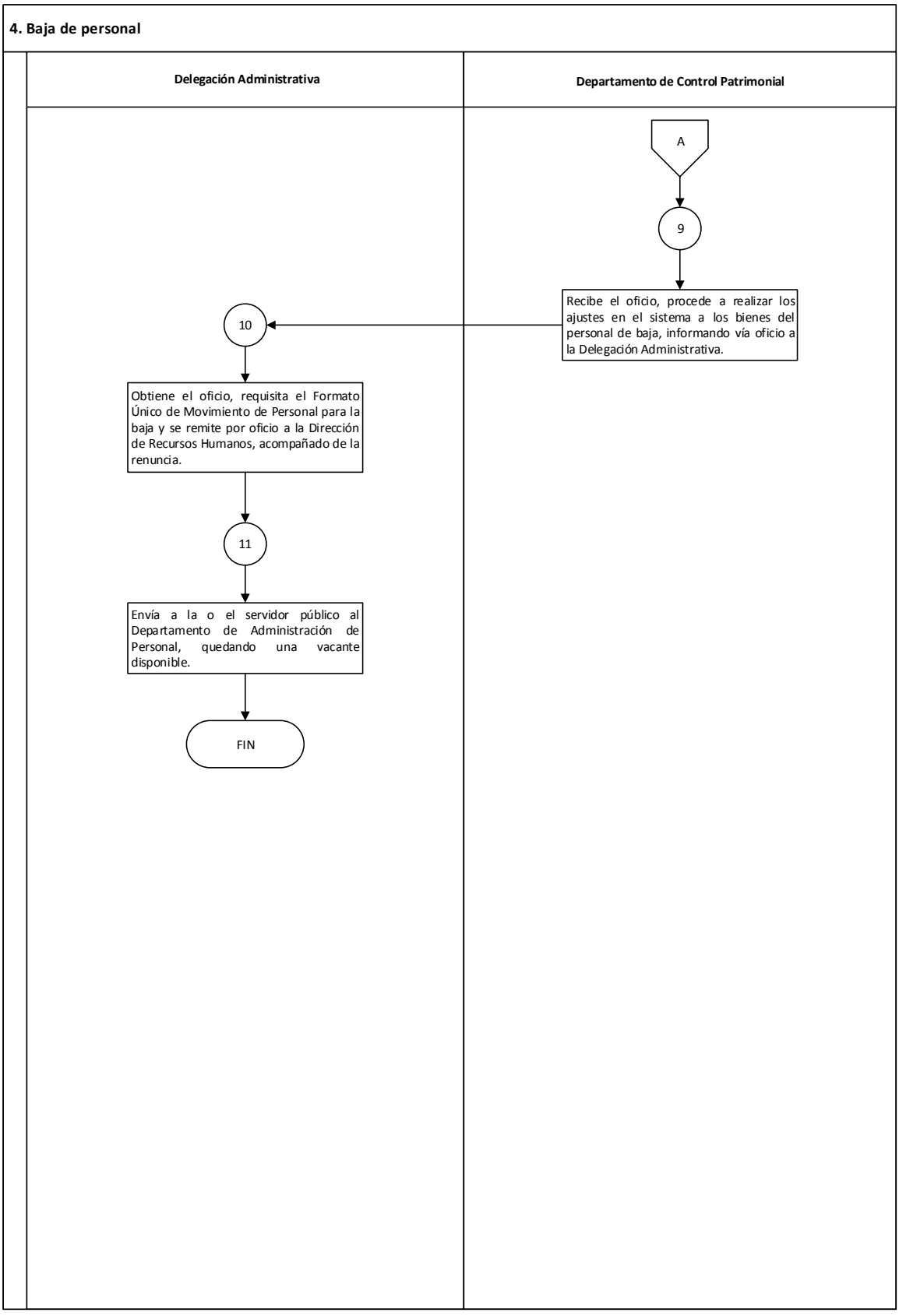
Descriptivo:

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

Diagrama:


4. Baja de personal
Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2
Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público.
¿Es mando medio o superior?
No
A
Sí
3
Envío oficio a la Contraloría Municipal, en el que notifica el movimiento y solicita usuario y contraseña del Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG).
4
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
Recibe los oficios de la Delegación Administrativa y de la Contraloría Municipal. Solicita por oficio las constancias a la Secretaría del Ayuntamiento, Dirección General de Administración y Tesorería Municipal.
6
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes.
FIN

4. Baja de personal



37

V. DEPARTAMENTO DE MEDIOS

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración del monitoreo.**
Objetivo:	Seguimiento en medios electrónicos de la información que se transmite en torno a la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Medios deberá elaborar una sinopsis de la información que se presenta en medios electrónicos relacionada con la Administración Pública Municipal y con las y los servidores públicos, procesada en cortes informativos matutino, vespertino y nocturno.
- El Departamento de Medios deberá elaborar los archivos digitales que ordenen el monitoreo diario.

1. Elaboración del monitoreo

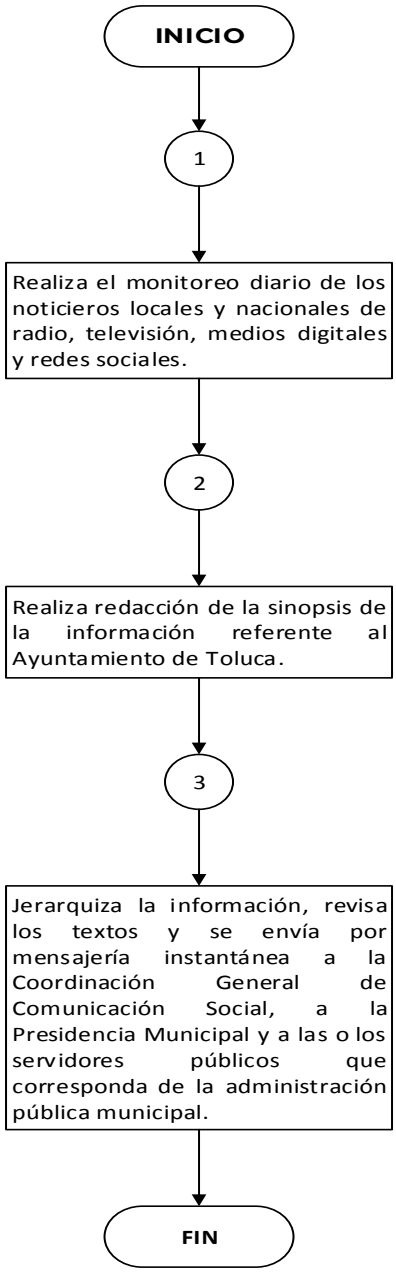
Descriptivo:

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

Diagrama:

1. Elaboración del monitoreo

Departamento de Medios



40

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de la síntesis informativa matutina (lunes a sábado) y vespertina (lunes a viernes)**
Objetivo:	Revisar la información contenida en los periódicos que circulan en la localidad y medios de comunicación con página web y redes sociales, para seleccionar las notas referentes al Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Medios es responsable de revisar la información publicada en páginas web y redes sociales.
- El Departamento de Medios es el responsable de redactar, de la forma más breve y precisa posible, cada una de las notas en el formato de síntesis ejecutiva.
- El Departamento de Medios es el responsable de producir las copias necesarias para su entrega a las autoridades correspondientes.
- El Departamento de Medios es el responsable de elaborar la síntesis informativa vespertina impresa y ejecutiva, así como las síntesis informativas de los fines de semana.

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

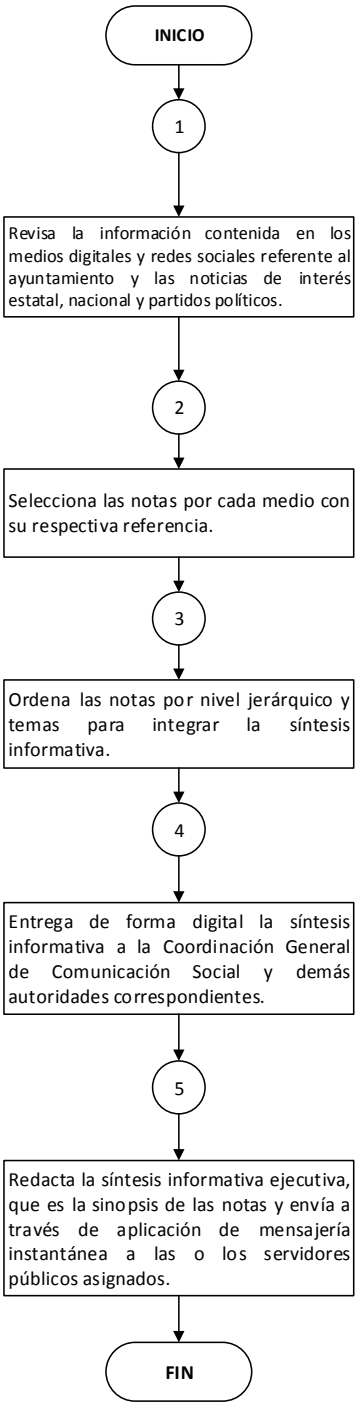
Descriptivo:

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

Diagrama:

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

Departamento de Medios



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

POLÍTICAS APLICABLES

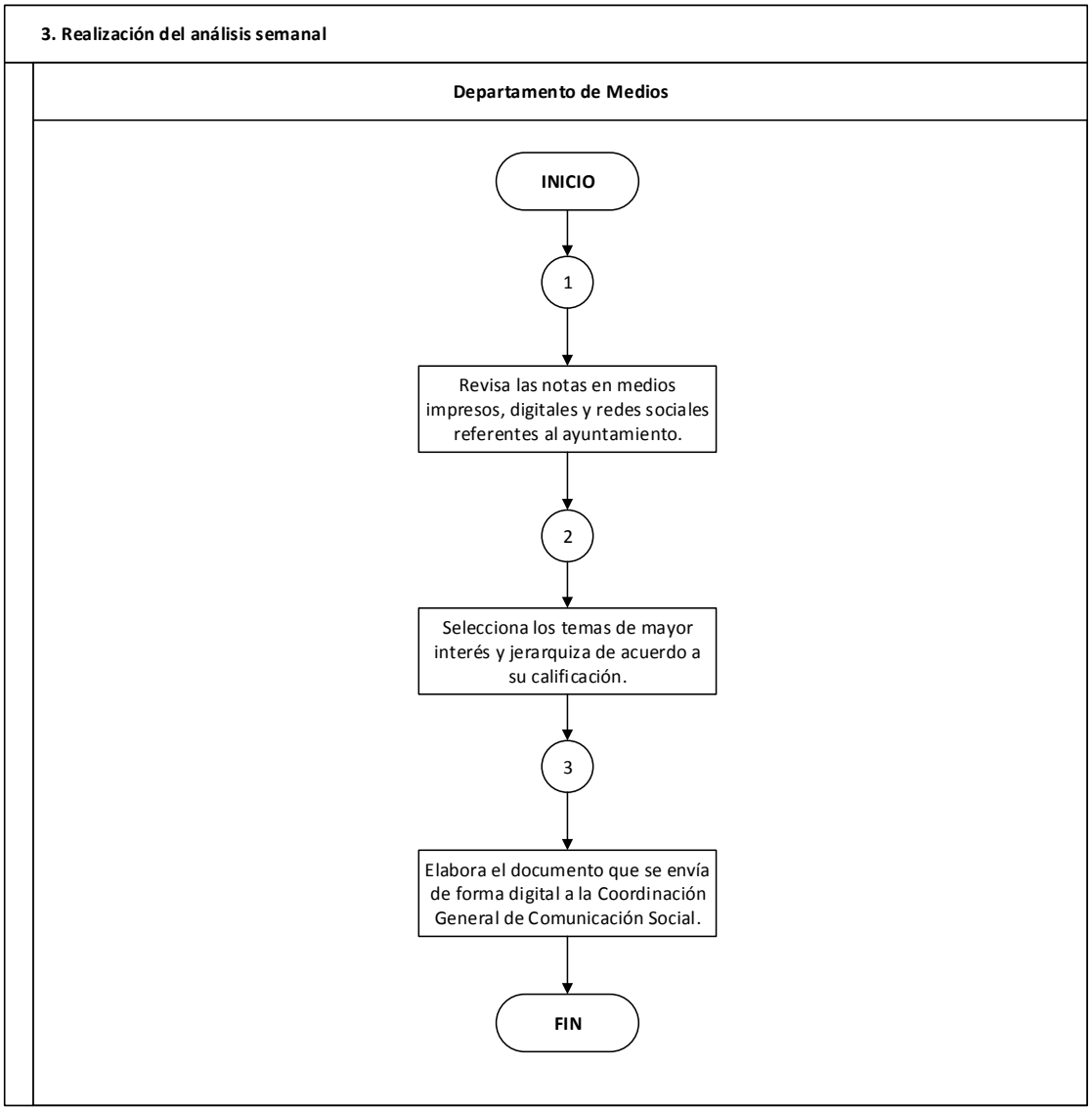
- El Departamento de Medios deberá elaborar un análisis cualitativo semanal, sobre los temas de interés de la administración pública municipal, en los medios de comunicación local.
- El Departamento de Medios deberá presentar los temas que incidieron en la semana, con el fin de proporcionar información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

3. Realización del análisis semanal

Descriptivo:

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

Diagrama:


3. Realización del análisis semanal
Departamento de Medios
INICIO
1
Revisa las notas en medios impresos, digitales y redes sociales referentes al ayuntamiento.
2
Selecciona los temas de mayor interés y jerarquiza de acuerdo a su calificación.
3
Elabora el documento que se envía de forma digital a la Coordinación General de Comunicación Social.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Realización del análisis mensual de medios de comunicación**
Objetivo:	Revisar mensualmente en medios informativos las menciones que indican la presencia del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

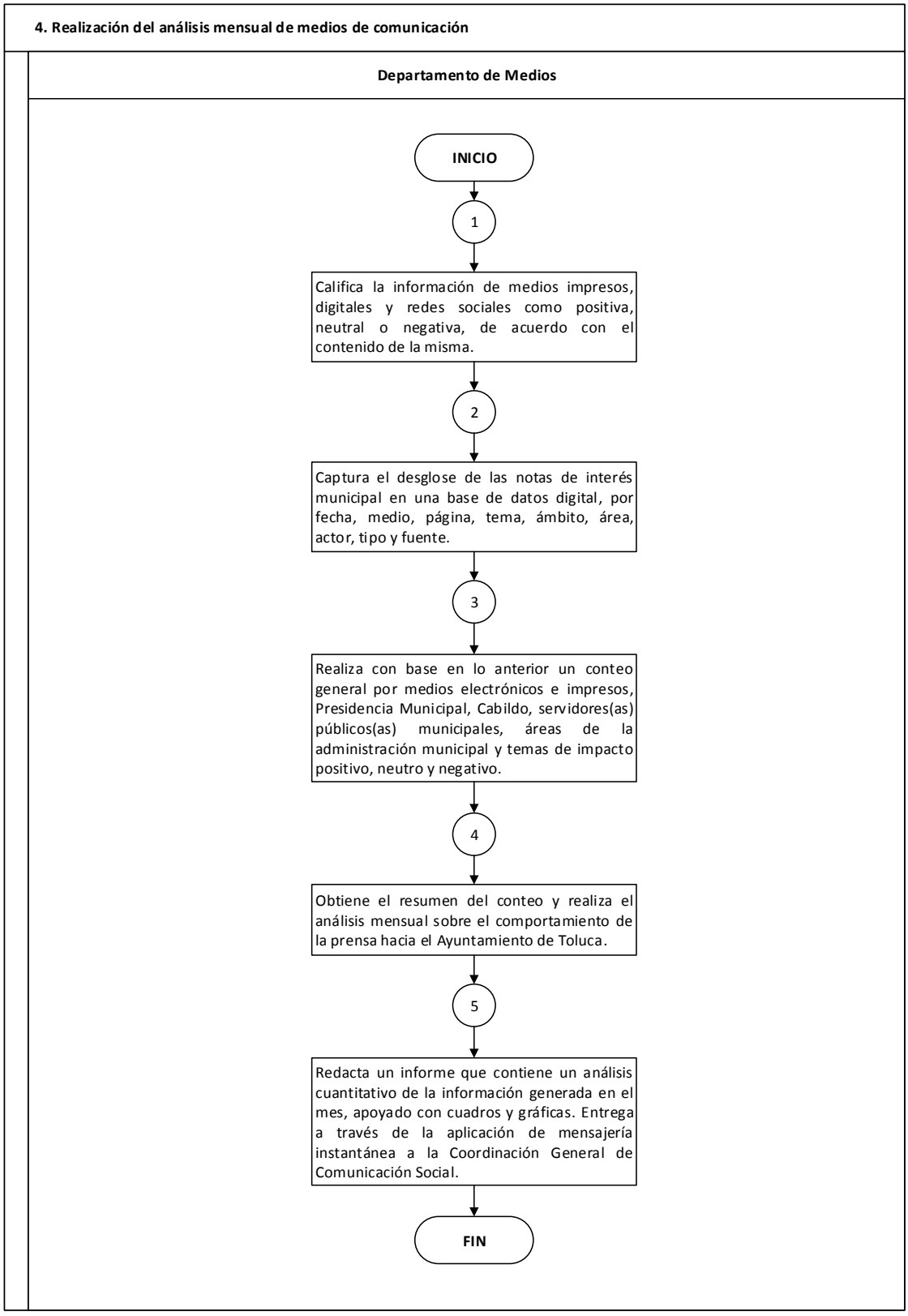
- El Departamento de Medios analizará las menciones del Ayuntamiento de Toluca en la prensa escrita y en medios electrónicos, dividiéndolas en positivas, neutrales y negativas, reflejando la presencia de la administración pública en los medios informativos.
- El Departamento de Medios identificará y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

4. Realización del análisis mensual de medios de comunicación

Descriptivo:

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

Diagrama:


4. Realización del análisis mensual de medios de comunicación
Departamento de Medios
INICIO
1
Califica la información de medios impresos, digitales y redes sociales como positiva, neutral o negativa, de acuerdo con el contenido de la misma.
2
Captura el desglose de las notas de interés municipal en una base de datos digital, por fecha, medio, página, tema, ámbito, área, actor, tipo y fuente.
3
Realiza con base en lo anterior un conteo general por medios electrónicos e impresos, Presidencia Municipal, Cabildo, servidores(as) públicos(as) municipales, áreas de la administración municipal y temas de impacto positivo, neutro y negativo.
4
Obtiene el resumen del conteo y realiza el análisis mensual sobre el comportamiento de la prensa hacia el Ayuntamiento de Toluca.
5
Redacta un informe que contiene un análisis cuantitativo de la información generada en el mes, apoyado con cuadros y gráficas. Entrega a través de la aplicación de mensajería instantánea a la Coordinación General de Comunicación Social.
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Medios cubrirá los eventos del Gobierno Municipal mediante la designación del personal correspondiente (reporteros(as), fotógrafos(as), camarógrafos(as) y redes sociales).
- El Departamento de Medios generará la información (boletín), para su entrega a los medios de comunicación, electrónicos e impresos, mediante la aplicación de mensajería instantánea para su difusión masiva.
- El Departamento de Medios realizará la invitación a los medios de comunicación, para que asistan a los diferentes eventos del Gobierno Municipal.

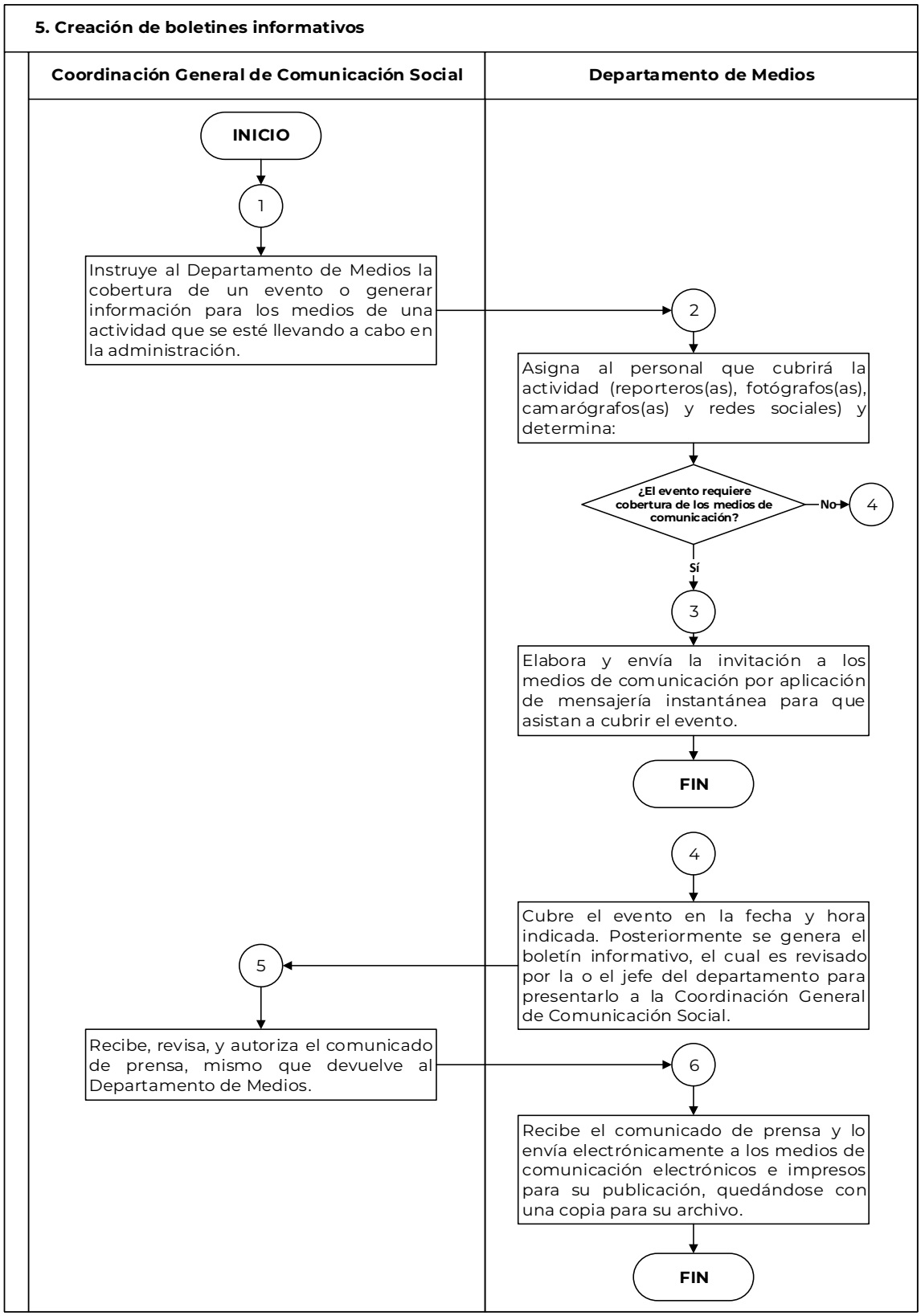
5. Creación de boletines informativos

Descriptivo:

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

51

Diagrama:


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

VI. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Nombre del Procedimiento:	**Desarrollo y actualización del sitio web del Ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	Implementar y actualizar la estructura funcional y operativa del portal web de internet y el contenido informativo que se presenta para ser consultado por las y los usuarios.

POLÍTICAS APLICABLES

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

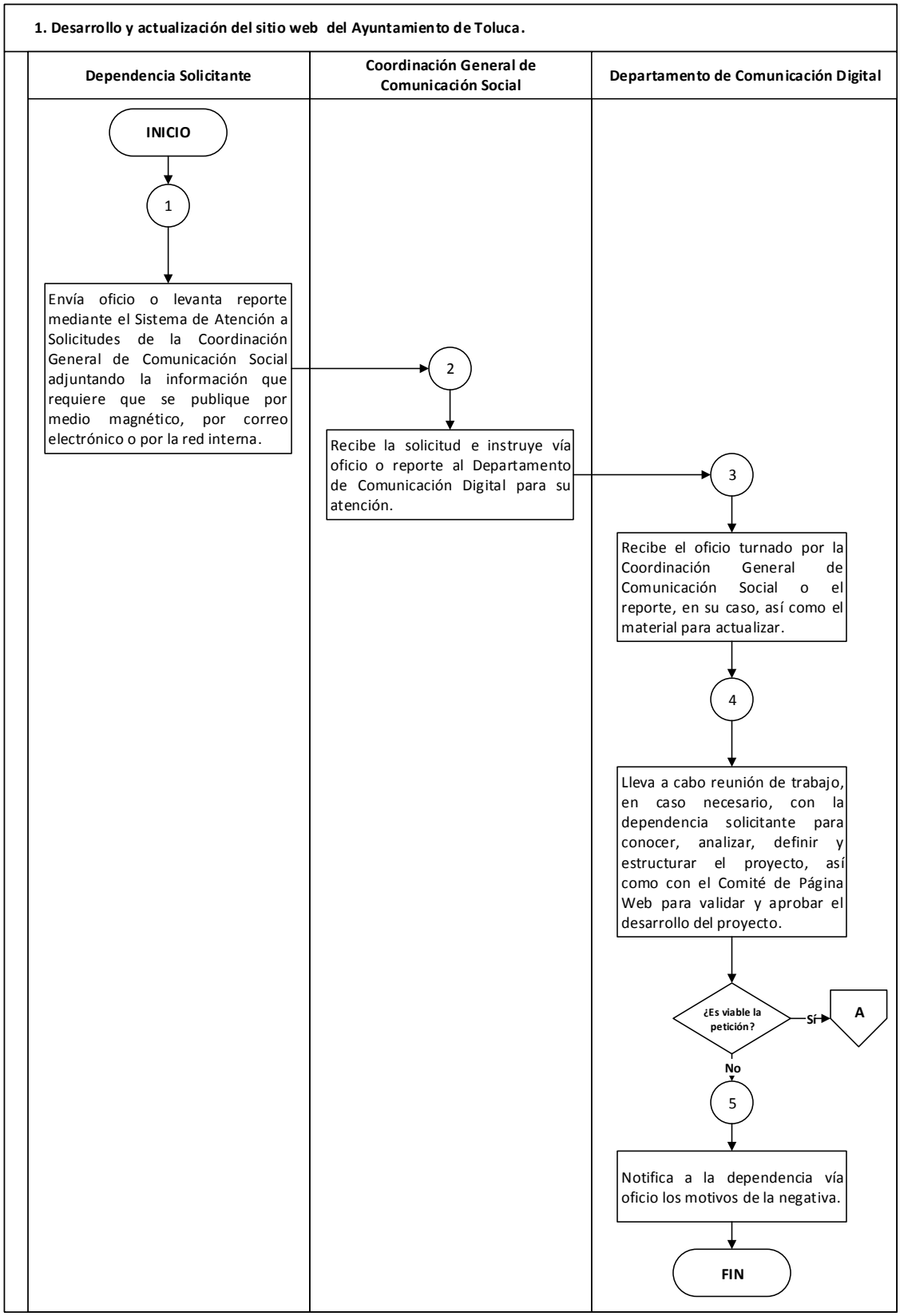
1. Desarrollo y actualización del sitio web del Ayuntamiento de Toluca.

Descriptivo:

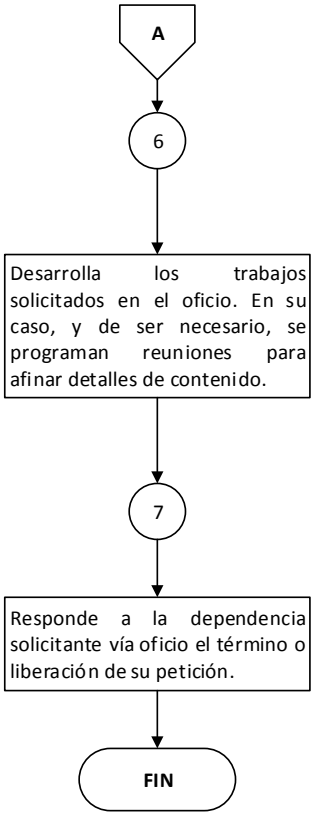
No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia Solicitante**	Envía oficio o levanta reporte mediante el Sistema de Atención a Solicitudes de la Coordinación General de Comunicación Social, adjuntando la información que requiera publicar, por medio magnético, por correo electrónico o por la red interna.
2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

54

Diagrama:


1. Desarrollo y actualización del sitio web del Ayuntamiento de Toluca.
Dependencia Solicitante
Coordinación General de Comunicación Social
Departamento de Comunicación Digital
INICIO
1
Envía oficio o levanta reporte mediante el Sistema de Atención a Solicitudes de la Coordinación General de Comunicación Social adjuntando la información que requiere que se publique por medio magnético, por correo electrónico o por la red interna.
2
Recibe la solicitud e instruye vía oficio o reporte al Departamento de Comunicación Digital para su atención.
3
Recibe el oficio turnado por la Coordinación General de Comunicación Social o el reporte, en su caso, así como el material para actualizar.
4
Lleva a cabo reunión de trabajo, en caso necesario, con la dependencia solicitante para conocer, analizar, definir y estructurar el proyecto, así como con el Comité de Página Web para validar y aprobar el desarrollo del proyecto.
¿Es viable la petición?
Sí
A
No
5
Notifica a la dependencia vía oficio los motivos de la negativa.
FIN

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

Dependencia Solicitante	Coordinación General de Comunicación Social	Departamento de Comunicación Digital
		

Nombre del Procedimiento:	**Transmisión de audio y video de las sesiones de Cabildo por internet.**
Objetivo:	Transmitir las sesiones de Cabildo en tiempo real para ofrecer a la ciudadanía información relevante sobre las decisiones relacionadas con la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Comunicación Digital deberá recibir el aviso de la Secretaría del Ayuntamiento, con el objeto de preparar el material necesario para la transmisión desde del Salón de Cabildos.
- El Departamento de Comunicación Digital, deberá tener instalados los componentes requeridos para la transmisión con al menos, veinte minutos de anticipación a la hora de inicio de la sesión.
- Cuando la sesión de cabildo no se realice dentro de las instalaciones del Ayuntamiento, la transmisión estará sujeta a la calidad y disponibilidad del enlace de internet en el lugar seleccionado.
- El Departamento de Comunicación Digital, deberá garantizar que la transmisión solo puede ser leída por el códec de Windows Media de Internet.
- El Departamento de Comunicación Digital, deberá garantizar que automáticamente el reproductor se active a la hora programada de inicio de sesión, y la transmisión de audio y video comience puntualmente al momento real de inicio.

57

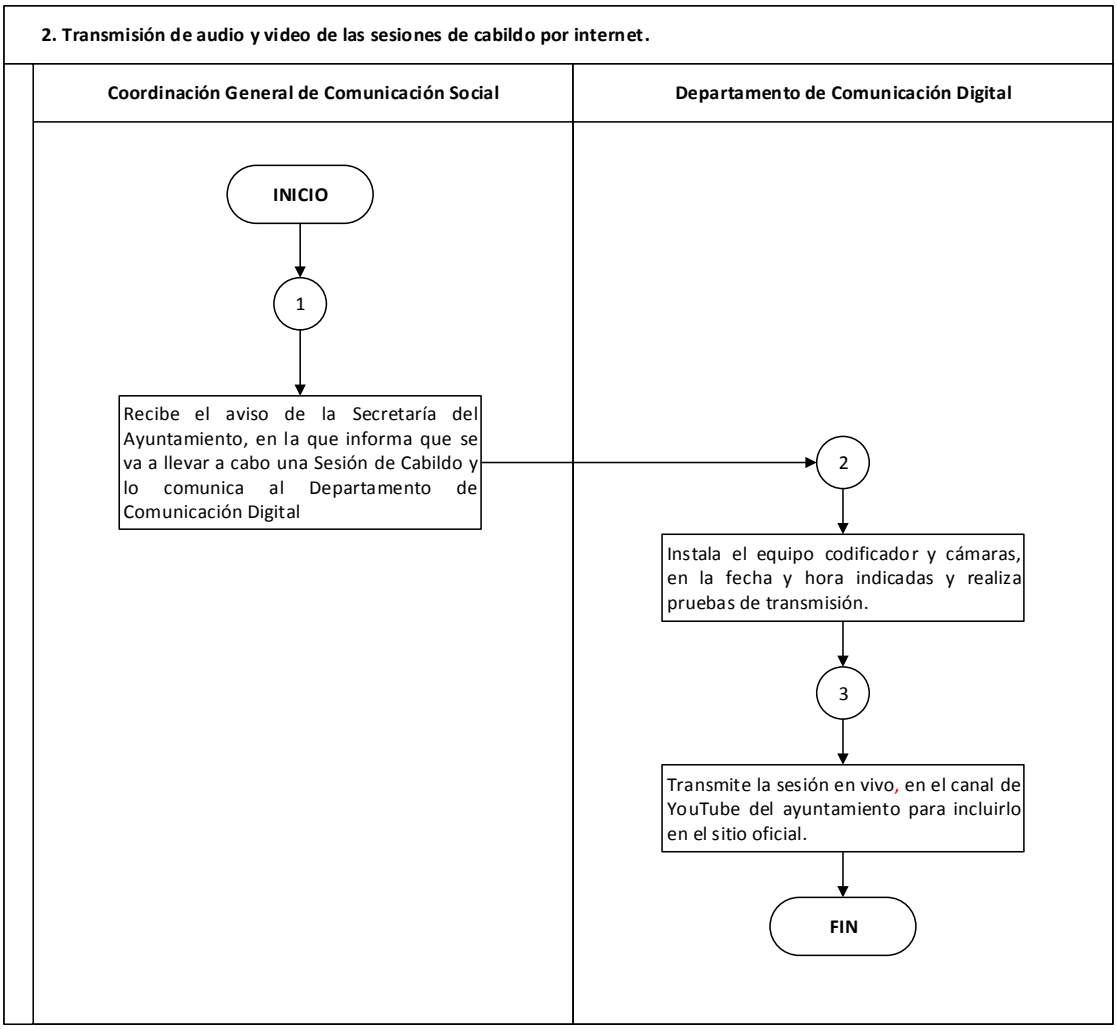
2. Transmisión de audio y video de las sesiones de cabildo por internet.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Comunicación Social**	Recibe el aviso de la Secretaría del Ayuntamiento, en la que informa que se va a llevar a cabo una Sesión de Cabildo y lo comunica al Departamento de Comunicación Digital
2	**Departamento de Comunicación Digital**	Instala el equipo codificador y cámaras, en la fecha y hora indicadas y realiza pruebas de transmisión.
3		Transmite la sesión en vivo, en el canal de YouTube del ayuntamiento para incluirlo en el sitio oficial.
		FIN

58

Diagrama:


2. Transmisión de audio y video de las sesiones de cabildo por internet.
Coordinación General de Comunicación Social
Departamento de Comunicación Digital
INICIO
1
Recibe el aviso de la Secretaría del Ayuntamiento, en la que informa que se va a llevar a cabo una Sesión de Cabildo y lo comunica al Departamento de Comunicación Digital
2
Instala el equipo codificador y cámaras, en la fecha y hora indicadas y realiza pruebas de transmisión.
3
Transmite la sesión en vivo, en el canal de YouTube del ayuntamiento para incluirlo en el sitio oficial.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Canalización de peticiones ciudadanas registradas en las redes sociales**
Objetivo:	Remitir las denuncias ciudadanas a la unidad administrativa correspondiente (Coordinación de Atención Ciudadana), para su canalización al área responsable, con el propósito de fortalecer los vínculos entre la ciudadanía y el Gobierno, además de generar una opinión pública favorable.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Comunicación Digital deberá captar las peticiones ciudadanas emitidas a través de las diferentes redes sociales institucionales.
- El Departamento de Comunicación Digital enviará al área de Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia, para que esta asigne un número de folio al reporte y envía al enlace de cada área del Ayuntamiento.
- Los responsables de cada área, deberán enviar su respuesta a Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia citando, el número de folio asignado para su debido seguimiento.
- Las y los ciudadanos que realicen la petición deberán especificar con claridad la ubicación donde se requiere la atención, de lo contrario no podrán ser atendidas.

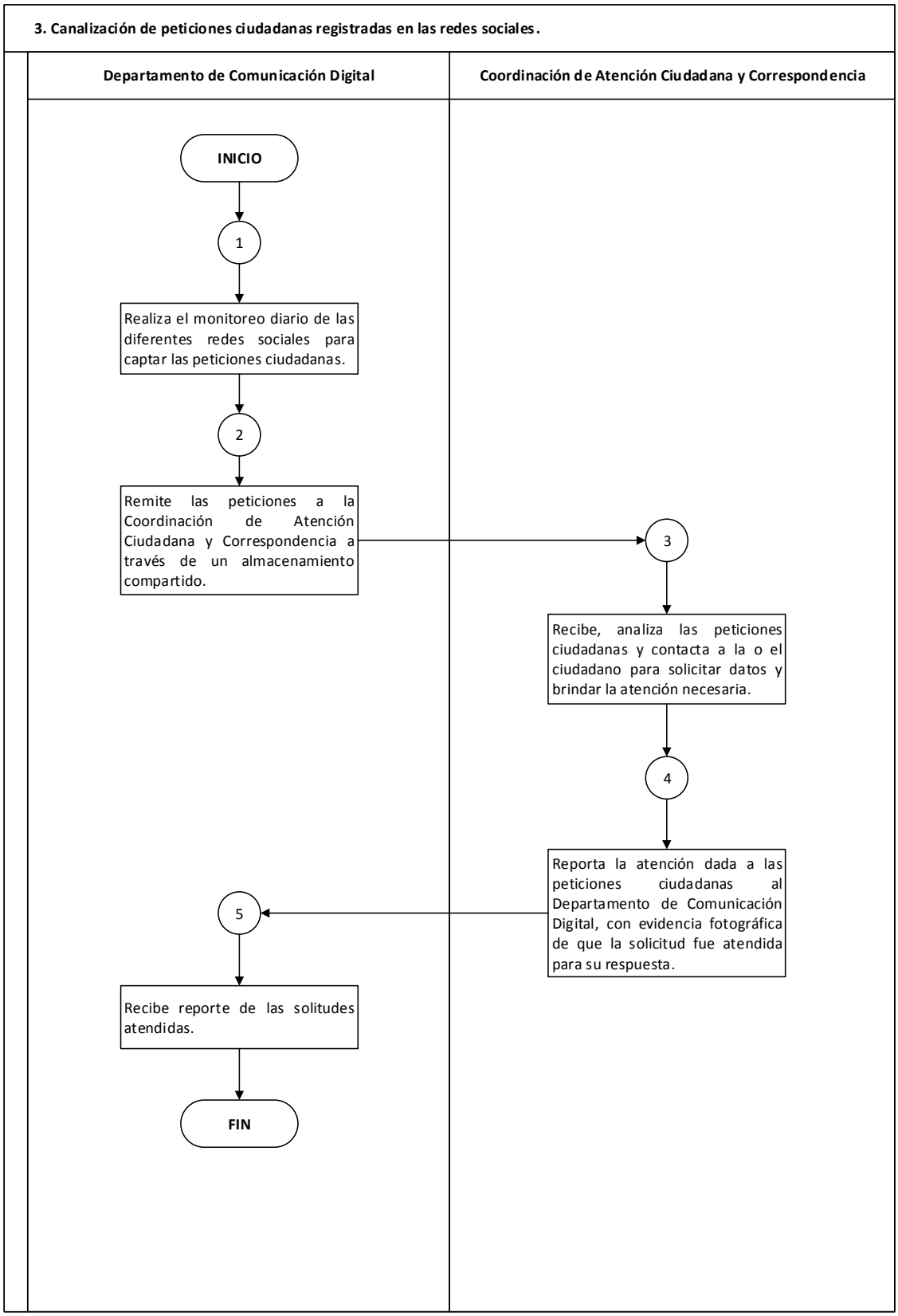
60

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

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Comunicación Digital**	Realiza el monitoreo diario de las diferentes redes sociales institucionales para captar las peticiones ciudadanas.
2		Remite las peticiones a la Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia mediante de un almacenamiento compartido.
3	**Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia**	Recibe, analiza las peticiones ciudadanas y contacta a la o el ciudadano con el fin de solicitar datos y brindar la atención necesaria.
4		Reporta la atención dada a las peticiones ciudadanas al Departamento de Comunicación Digital, con evidencia fotográfica de que la solicitud fue atendida para su respuesta.
5	**Departamento de Comunicación Digital**	Recibe reporte de las solitudes atendidas.
		FIN

Diagrama:


3. Canalización de peticiones ciudadanas registradas en las redes sociales.
Departamento de Comunicación Digital
Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia
INICIO
1
Realiza el monitoreo diario de las diferentes redes sociales para captar las peticiones ciudadanas.
2
Remite las peticiones a la Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia a través de un almacenamiento compartido.
3
Recibe, analiza las peticiones ciudadanas y contacta a la o el ciudadano para solicitar datos y brindar la atención necesaria.
4
Reporta la atención dada a las peticiones ciudadanas al Departamento de Comunicación Digital, con evidencia fotográfica de que la solicitud fue atendida para su respuesta.
5
Recibe reporte de las solitudes atendidas.
FIN

VII. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, ANÁLISIS Y PROSPECTIVA

Nombre del Procedimiento:	Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca.
Objetivo:	Recibir y atender las solicitudes de diseño que presentan las diferentes unidades administrativas del gobierno municipal y que son autorizadas por la o el Coordinador General de Comunicación Social.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación Análisis y Prospectiva, orientará y asesorará a las diferentes unidades administrativas del Gobierno Municipal respecto a los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional, para su correcta aplicación en los distintos productos promocionales de los programas y servicios que ofrece esta Administración.
- El Departamento de Planeación Análisis y Prospectiva proporcionará a las unidades administrativas que lo soliciten, la imagen institucional que deberá aplicarse en los comunicados e imágenes de carácter oficial, previa autorización de la o el Coordinador General de Comunicación Social.
- La Coordinación General de Comunicación Social, atenderá las solicitudes de las unidades administrativas del Ayuntamiento para la elaboración de soportes gráficos. Dichas solicitudes deberán remitirse mediante oficio dirigido a la o el Coordinador General, mínimo con amenos tres días de anticipación, e incluir la descripción del proyecto, los textos en formato editable, las imágenes con buena resolución, el tamaño o formato requerido y, en su caso, los logotipos adicionales necesarios.
- El Departamento de Planeación Análisis y Prospectiva, dará atención a las solicitudes para realizar soportes gráficos y el seguimiento de las propuestas, modificaciones, revisiones y validaciones correspondientes. Este proceso se llevará a cabo en coordinación con la persona solicitante, a través de comunicación telefónica o mensajería instantánea.
- El Departamento de Planeación Análisis y Prospectiva, deberá entregar el trabajo final mediante oficio, en un periodo no mayor a quince días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud.

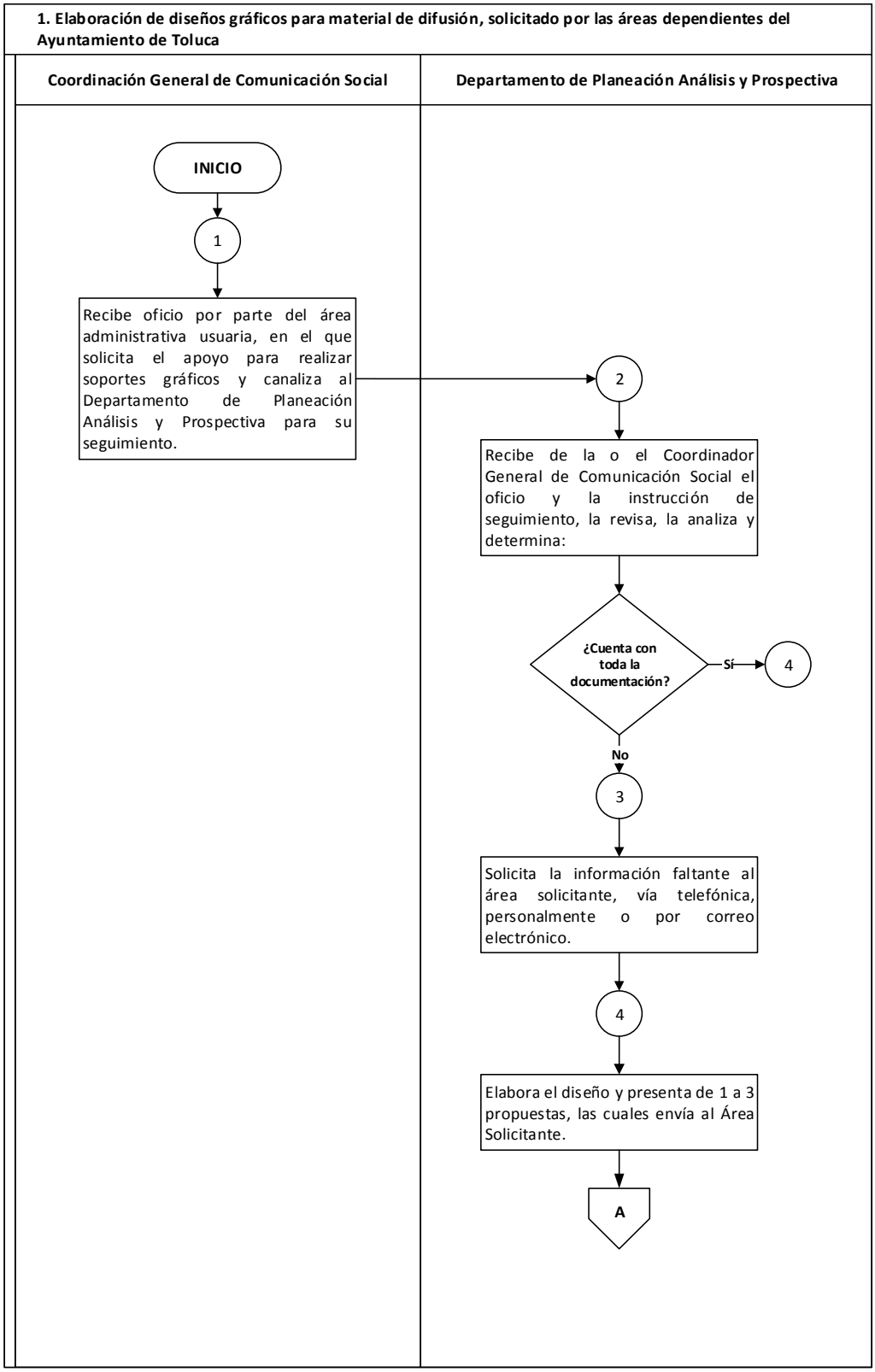
63

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

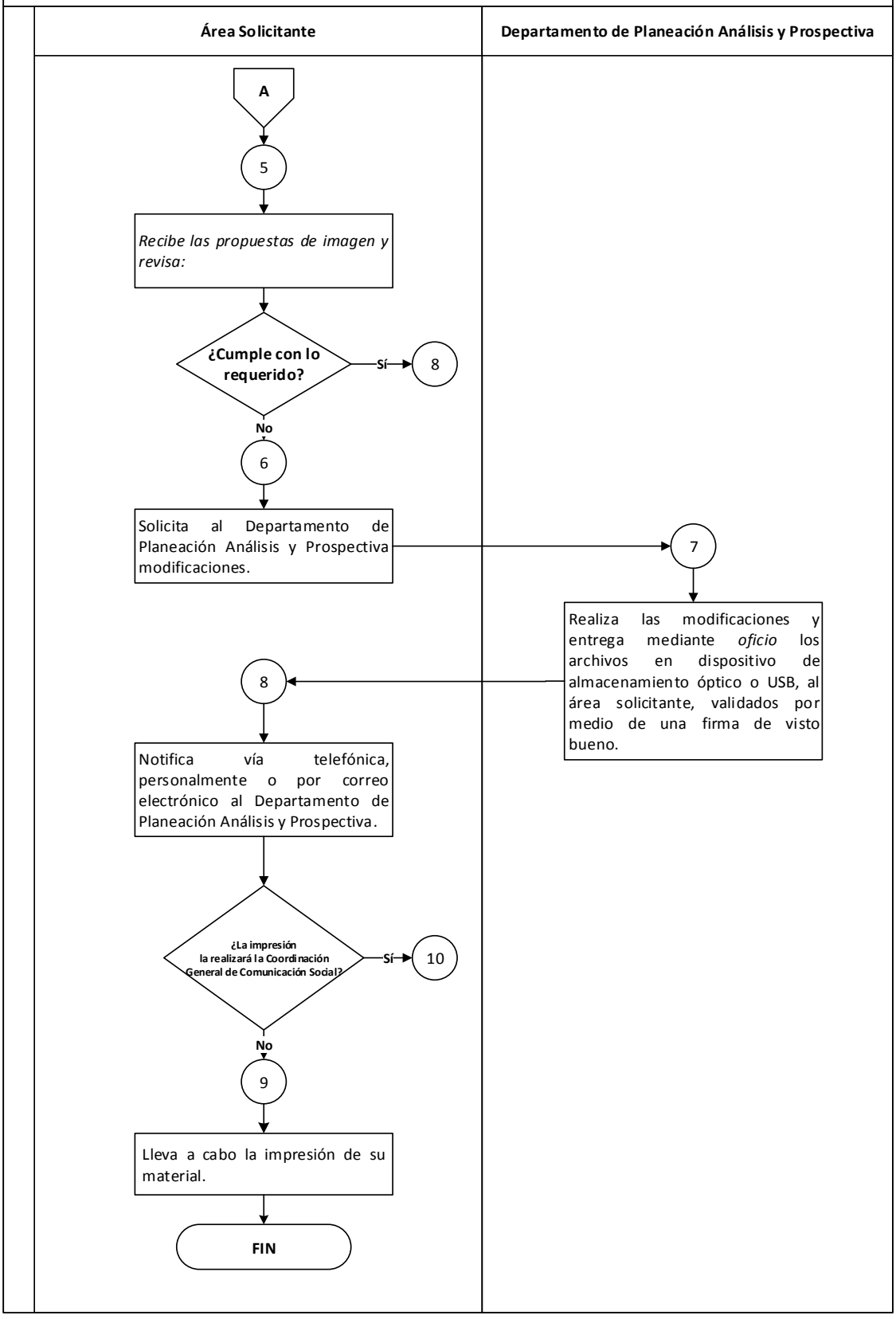
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Comunicación Social**	Recibe oficio por parte del área administrativa usuaria, en el que se solicita apoyo para la elaboración de soportes gráficos, y canaliza al Departamento de Planeación, Análisis y Prospectiva para su seguimiento.
2	**Departamento de Planeación, Análisis y Prospectiva**	Recibe de la o el Coordinador General de Comunicación Social el oficio y la instrucción de seguimiento, la revisa, la analiza y determina:
		¿Cuenta con toda la documentación?
3		**No:** Solicita la información faltante al área solicitante, vía telefónica, personalmente o por correo electrónico.
4		**Sí:** Elabora el diseño y presenta de 1 a 3 propuestas, las cuales envía al Área Solicitante.
5	**Área Solicitante**	*Recibe las propuestas de imagen y revisa:*
		¿Cumple con lo requerido?
6		**No:** Solicita al Departamento de Planeación, Análisis y Prospectiva modificaciones.
7	**Departamento de Planeación, Análisis y Prospectiva**	Realiza las modificaciones y entrega mediante *oficio* los archivos en dispositivo de almacenamiento óptico o USB, al área solicitante, validados por medio de una firma de visto bueno.
8	**Área Solicitante**	**Sí:** Notifica vía telefónica, personalmente o por correo electrónico al Departamento de Planeación, Análisis y Prospectiva.
		¿La impresión la realizará la Coordinación General de Comunicación Social?
9	**Área Solicitante**	**No:** Lleva a cabo la impresión de su material.
10	**Departamento de Planeación, Análisis y Prospectiva**	**Sí:** Envía a la Coordinación Administrativa de Presidencia la solicitud de impresión, con las características para que se realice el trámite correspondiente**.**
11	**Coordinación Administrativa de Presidencia**	Realiza el trámite por medio de Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios, y permanece al pendiente de que los productos estén a tiempo para entregarlos al área solicitante.
12	**Área Solicitante**	Recibe los productos impresos.
		FIN

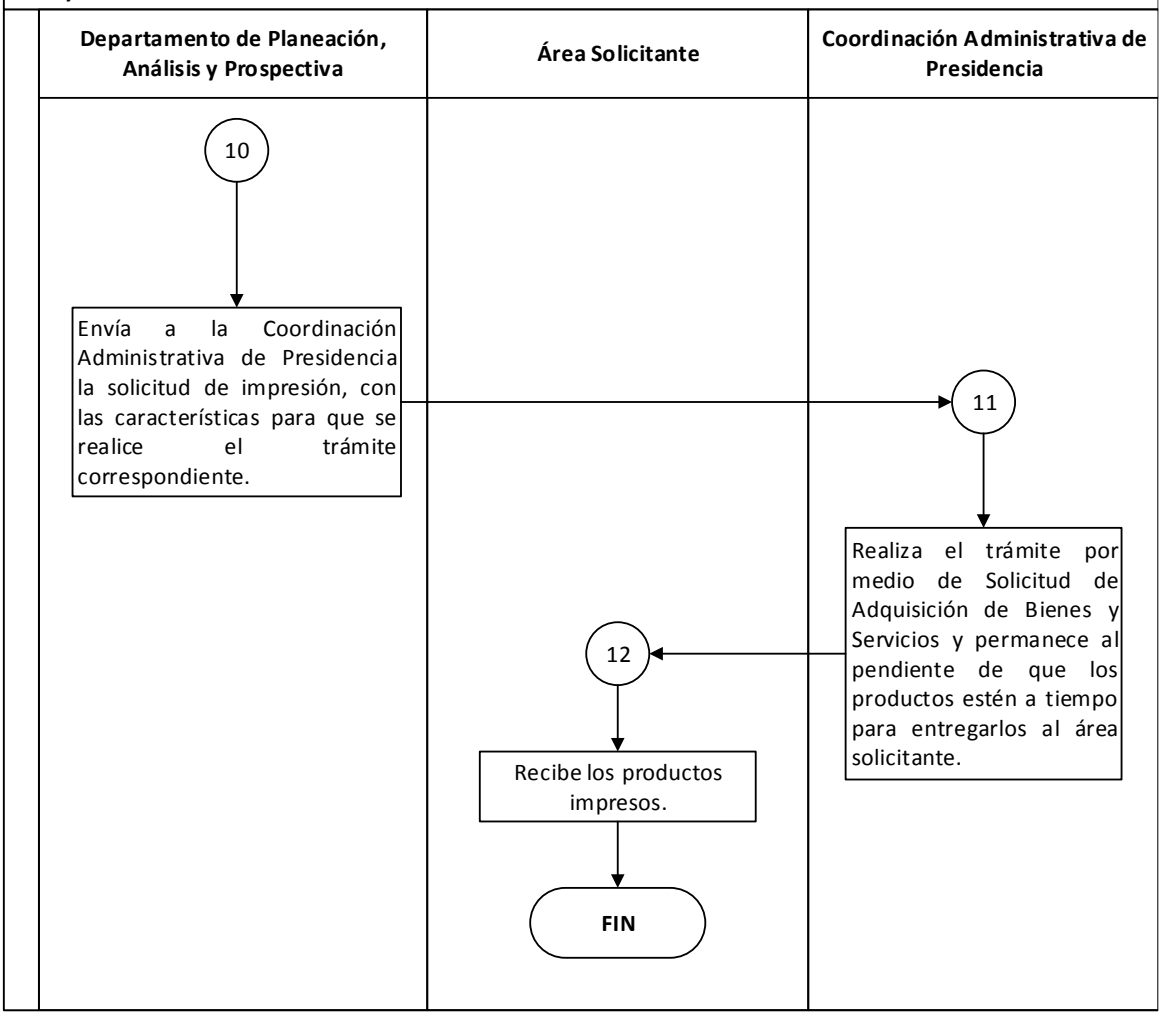
Diagrama:


1. Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca
Coordinación General de Comunicación Social
Departamento de Planeación Análisis y Prospectiva
INICIO
1
Recibe oficio por parte del área administrativa usuaria, en el que solicita el apoyo para realizar soportes gráficos y canaliza al Departamento de Planeación Análisis y Prospectiva para su seguimiento.
2
Recibe de la o el Coordinador General de Comunicación Social el oficio y la instrucción de seguimiento, la revisa, la analiza y determina:
¿Cuenta con toda la documentación?
Sí
4
No
3
Solicita la información faltante al área solicitante, vía telefónica, personalmente o por correo electrónico.
4
Elabora el diseño y presenta de 1 a 3 propuestas, las cuales envía al Área Solicitante.
A

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



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



67

VIII. DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y ATENCIÓN A MEDIOS, RADIO Y TELEVISIÓN

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

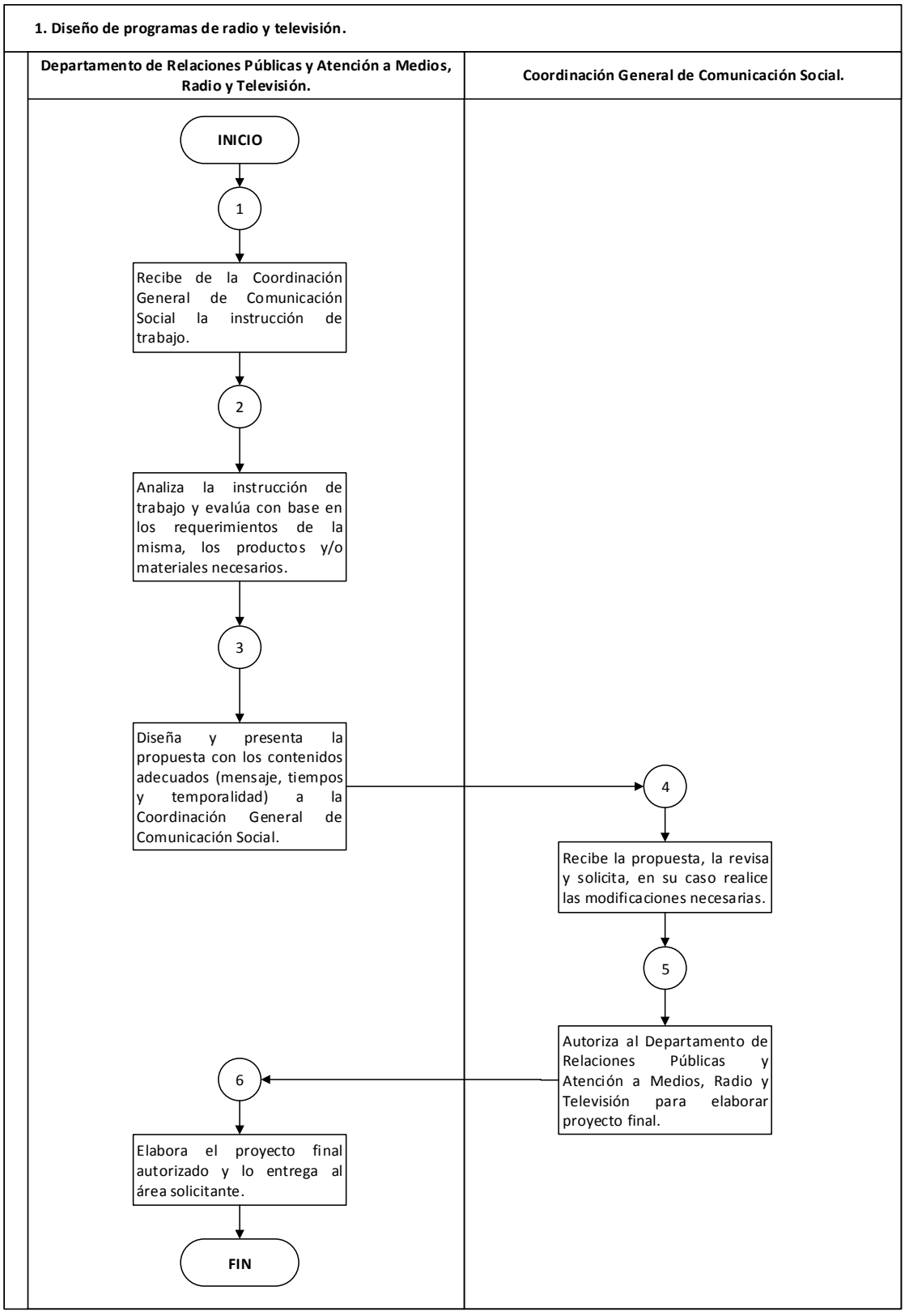
1. Diseño de programas de radio y televisión.

Descriptivo:

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

69

Diagrama:


1. Diseño de programas de radio y televisión.
Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión.
Coordinación General de Comunicación Social.
INICIO
1
Recibe de la Coordinación General de Comunicación Social la instrucción de trabajo.
2
Analiza la instrucción de trabajo y evalúa con base en los requerimientos de la misma, los productos y/o materiales necesarios.
3
Diseña y presenta la propuesta con los contenidos adecuados (mensaje, tiempos y temporalidad) a la Coordinación General de Comunicación Social.
4
Recibe la propuesta, la revisa y solicita, en su caso realice las modificaciones necesarias.
5
Autoriza al Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión para elaborar proyecto final.
6
Elabora el proyecto final autorizado y lo entrega al área solicitante.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Programar, proponer y producir videos especiales y cápsulas para radio, televisión y redes sociales.**
Objetivo:	Difundir a través de videos especiales, cápsulas de radio y televisión las obras y acciones que realiza la Administración Municipal en beneficio de sus habitantes.

POLÍTICAS APLICABLES

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

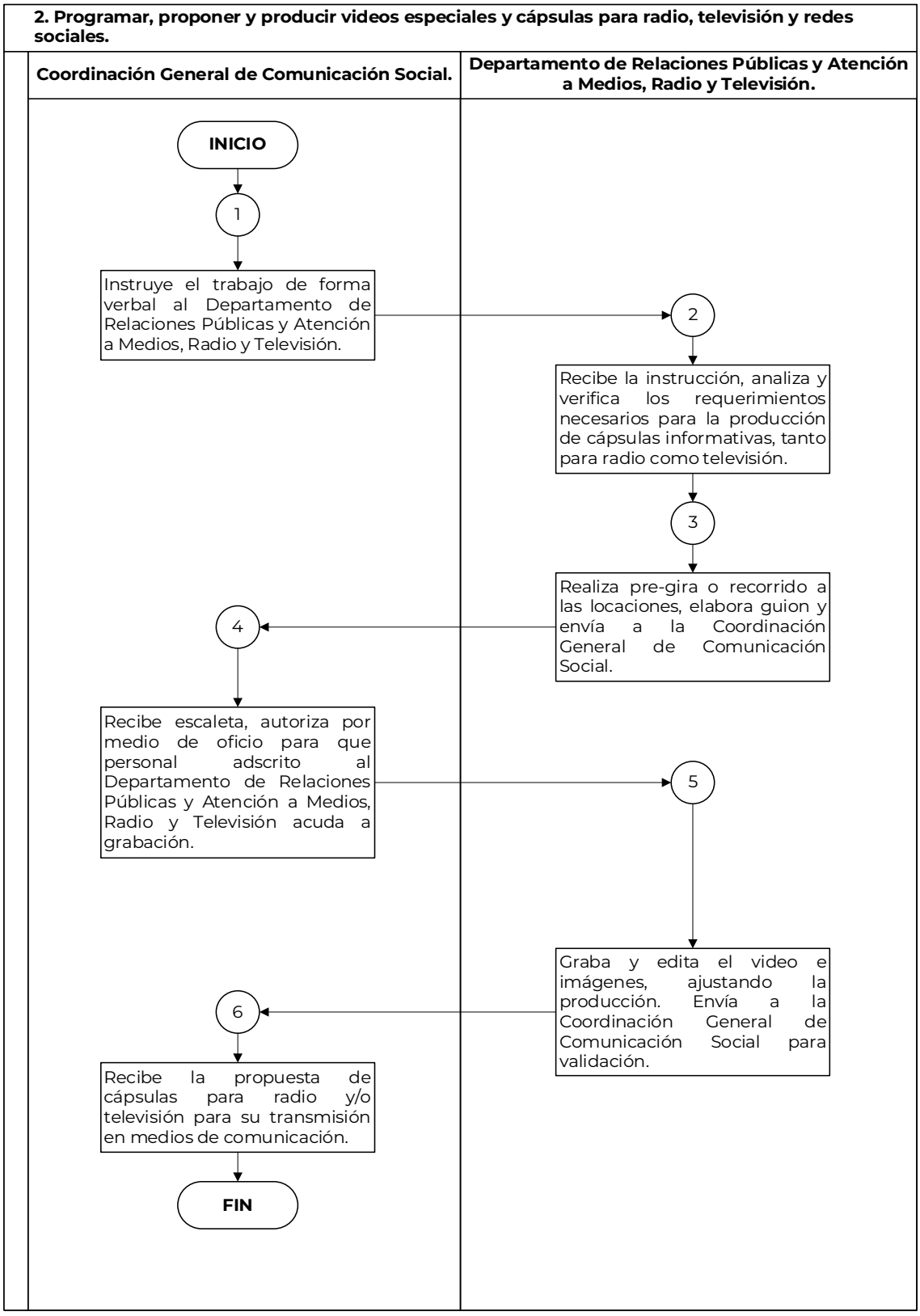
71

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

Descriptivo:

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

Diagrama:


2. Programar, proponer y producir videos especiales y cápsulas para radio, televisión y redes sociales.
Coordinación General de Comunicación Social.
Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión.
INICIO
1
Instruye el trabajo de forma verbal al Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión.
2
Recibe la instrucción, analiza y verifica los requerimientos necesarios para la producción de cápsulas informativas, tanto para radio como televisión.
3
Realiza pre-gira o recorrido a las locaciones, elabora guion y envía a la Coordinación General de Comunicación Social.
4
Recibe escaleta, autoriza por medio de oficio para que personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión acuda a grabación.
5
Graba y edita el video e imágenes, ajustando la producción. Envía a la Coordinación General de Comunicación Social para validación.
6
Recibe la propuesta de cápsulas para radio y/o televisión para su transmisión en medios de comunicación.
FIN

Nombre del Procedimiento	**Elaborar guiones para radio, televisión y redes sociales.**
Objetivo:	Generar guiones para radio, televisión y redes sociales para difundir las obras, programas y acciones que realiza la administración pública municipal en beneficio de sus habitantes.

POLÍTICAS APLICABLES

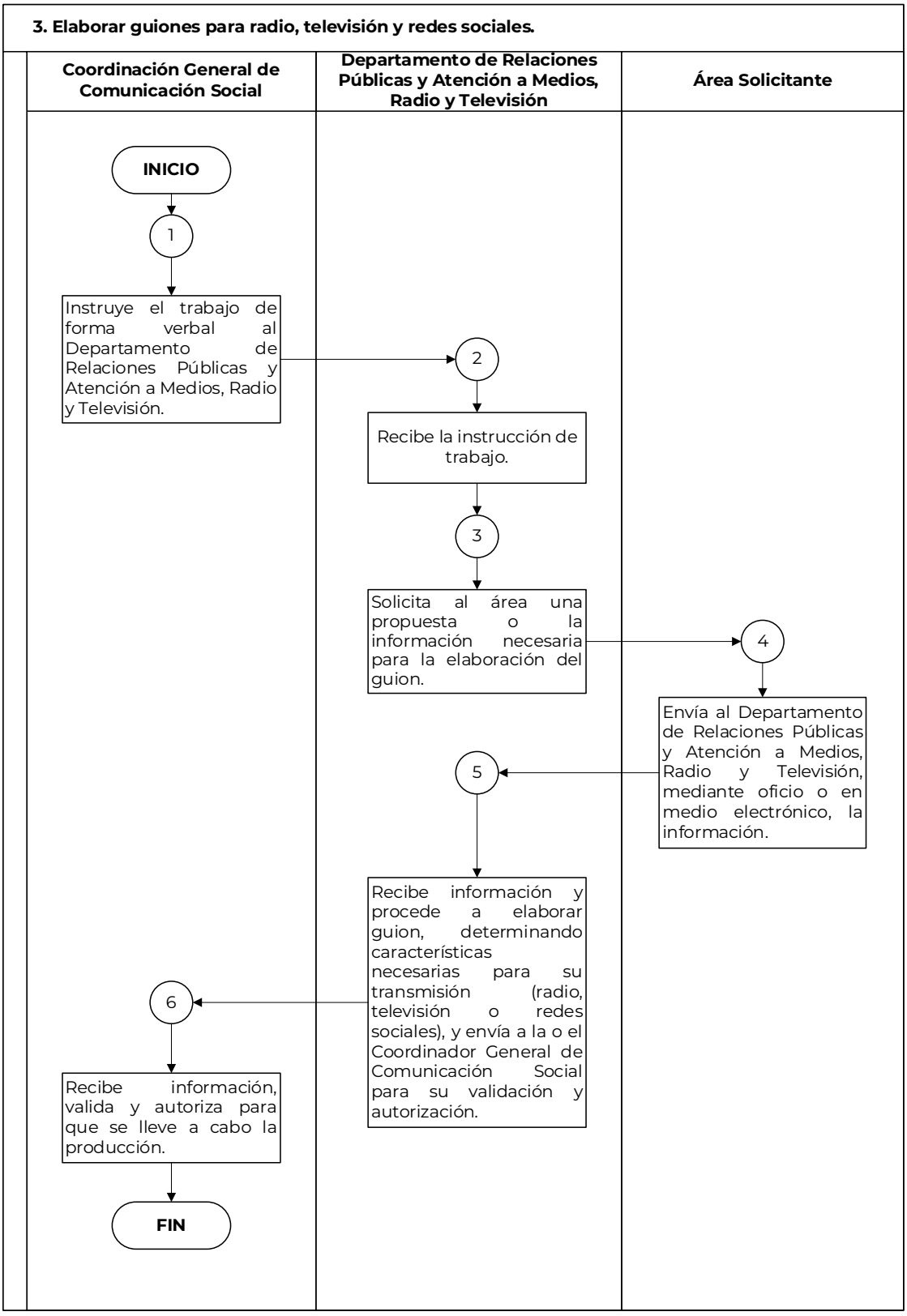
- El Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión es el responsable de proponer los textos y contenidos audiovisuales, apegados a la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones y, de acuerdo a los datos enviados por las unidades administrativas.
- El Departamento de Radio y Televisión es el responsable de verificar la veracidad de la información que se difunda.

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

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Comunicación Social**	Instruye el trabajo de forma verbal al Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión.
2	**Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión**	Recibe la instrucción de trabajo.
3		Solicita al área una propuesta o la información necesaria para la elaboración del guion.
4	**Área Solicitante**	Envía la información mediante oficio o en medio electrónico, al Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión,
5	**Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión**	Recibe información y procede a elaborar guion, determinando características necesarias para su transmisión (radio, televisión o redes sociales), y envía a la o el Coordinador General de Comunicación Social para su validación y autorización.
6	**Coordinación General de Comunicación Social**	Recibe información, valida y autoriza para que se lleve a cabo la producción.
		FIN

Diagrama:


3. Elaborar guiones para radio, televisión y redes sociales.
Coordinación General de Comunicación Social
Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión
Área Solicitante
INICIO
1
Instruye el trabajo de forma verbal al Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión.
2
Recibe la instrucción de trabajo.
3
Solicita al área una propuesta o la información necesaria para la elaboración del guion.
4
Envía al Departamento de Relaciones Públicas y Atención a Medios, Radio y Televisión, mediante oficio o en medio electrónico, la información.
5
Recibe información y procede a elaborar guion, determinando características necesarias para su transmisión (radio, televisión o redes sociales), y envía a la o el Coordinador General de Comunicación Social para su validación y autorización.
6
Recibe información, valida y autoriza para que se lleve a cabo la producción.
FIN

IX. COORDINACIÓN DE GIRAS, LOGÍSTICA Y EVENTOS ESPECIALES

Nombre del Procedimiento:	**Giras de la o el Presidente Municipal.**
Objetivo:	Atender la logística de los eventos en donde asista la o el Presidente Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

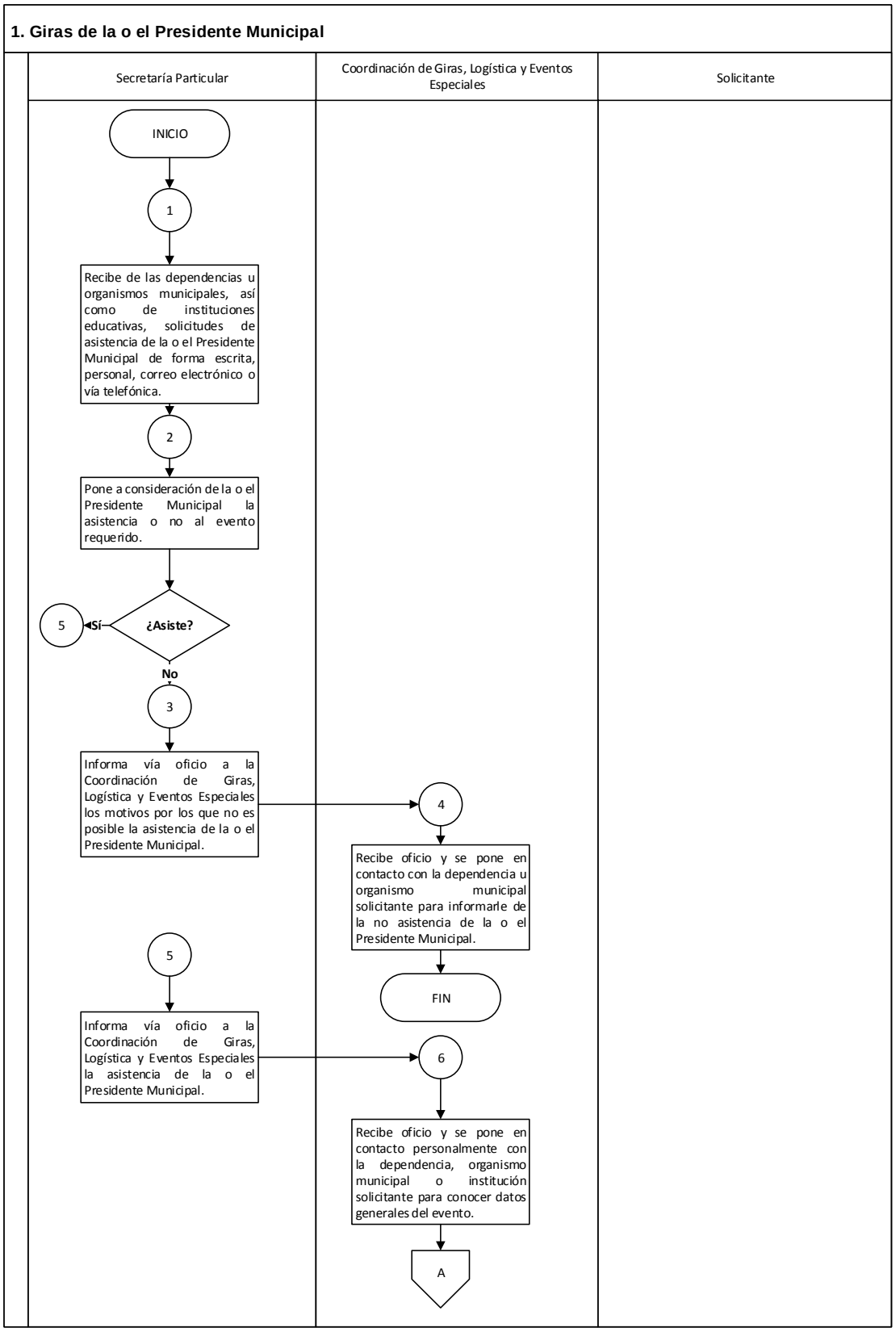
- La Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales deberá brindar el apoyo correspondiente en la organización de eventos donde asista la o el Presidente Municipal.
- Las dependencias entregarán información a la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales, para llevar a cabo los eventos,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

77

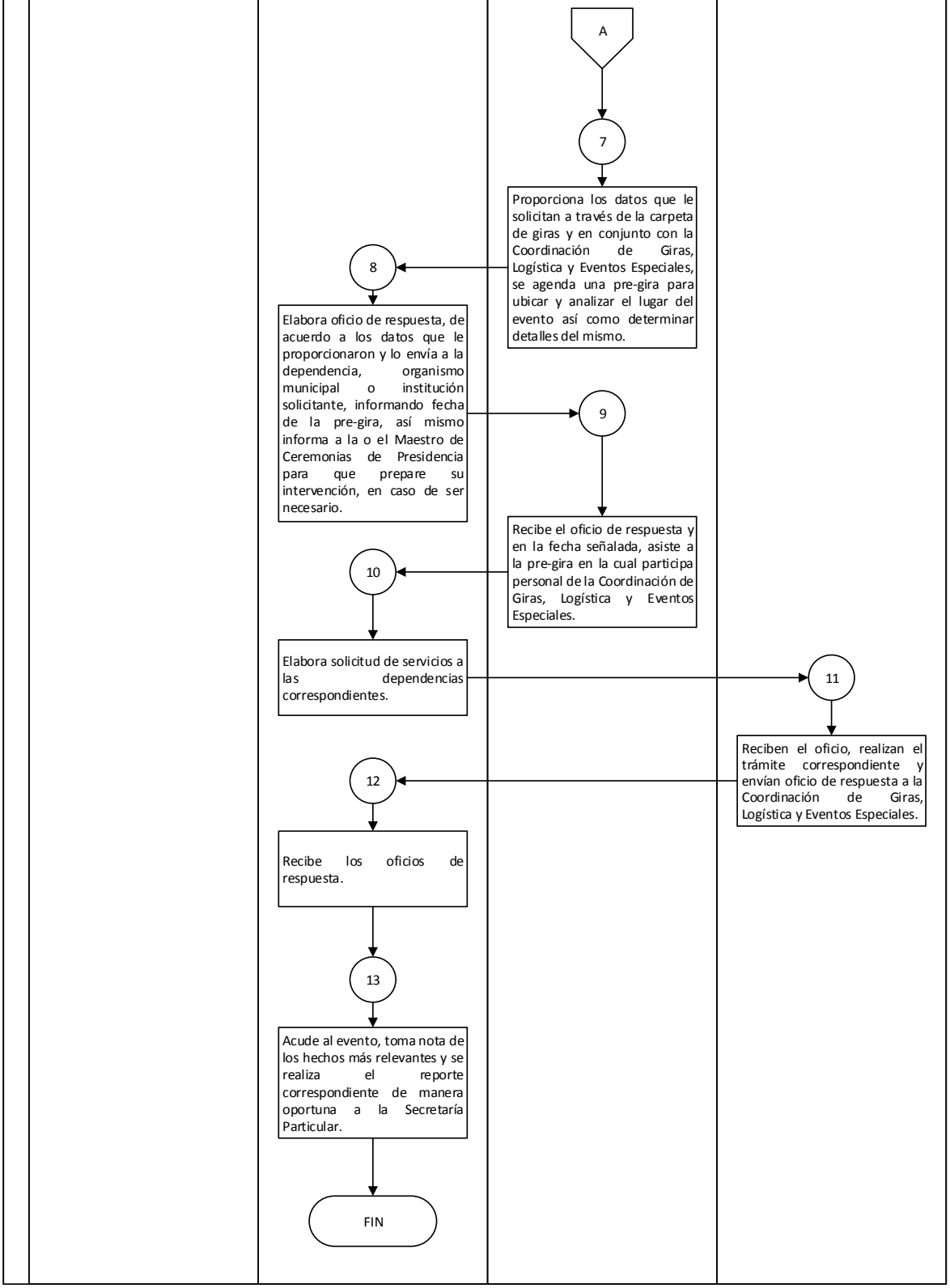
1. Giras del Presidente Municipal
Descriptivo:

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

Diagrama:


1. Giras de la o el Presidente Municipal
Secretaría Particular
Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales
Solicitante
INICIO
1
Recibe de las dependencias u organismos municipales, así como de instituciones educativas, solicitudes de asistencia de la o el Presidente Municipal de forma escrita, personal, correo electrónico o vía telefónica.
2
Pone a consideración de la o el Presidente Municipal la asistencia o no al evento requerido.
¿Asiste?
Sí
5
No
3
Informa vía oficio a la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales los motivos por los que no es posible la asistencia de la o el Presidente Municipal.
4
Recibe oficio y se pone en contacto con la dependencia u organismo municipal solicitante para informarle de la no asistencia de la o el Presidente Municipal.
FIN
5
Informa vía oficio a la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales la asistencia de la o el Presidente Municipal.
6
Recibe oficio y se pone en contacto personalmente con la dependencia, organismo municipal o institución solicitante para conocer datos generales del evento.
A

Giras de a o el Presidente Municipal



X. SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE SEURIDAD PÚBLICA

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

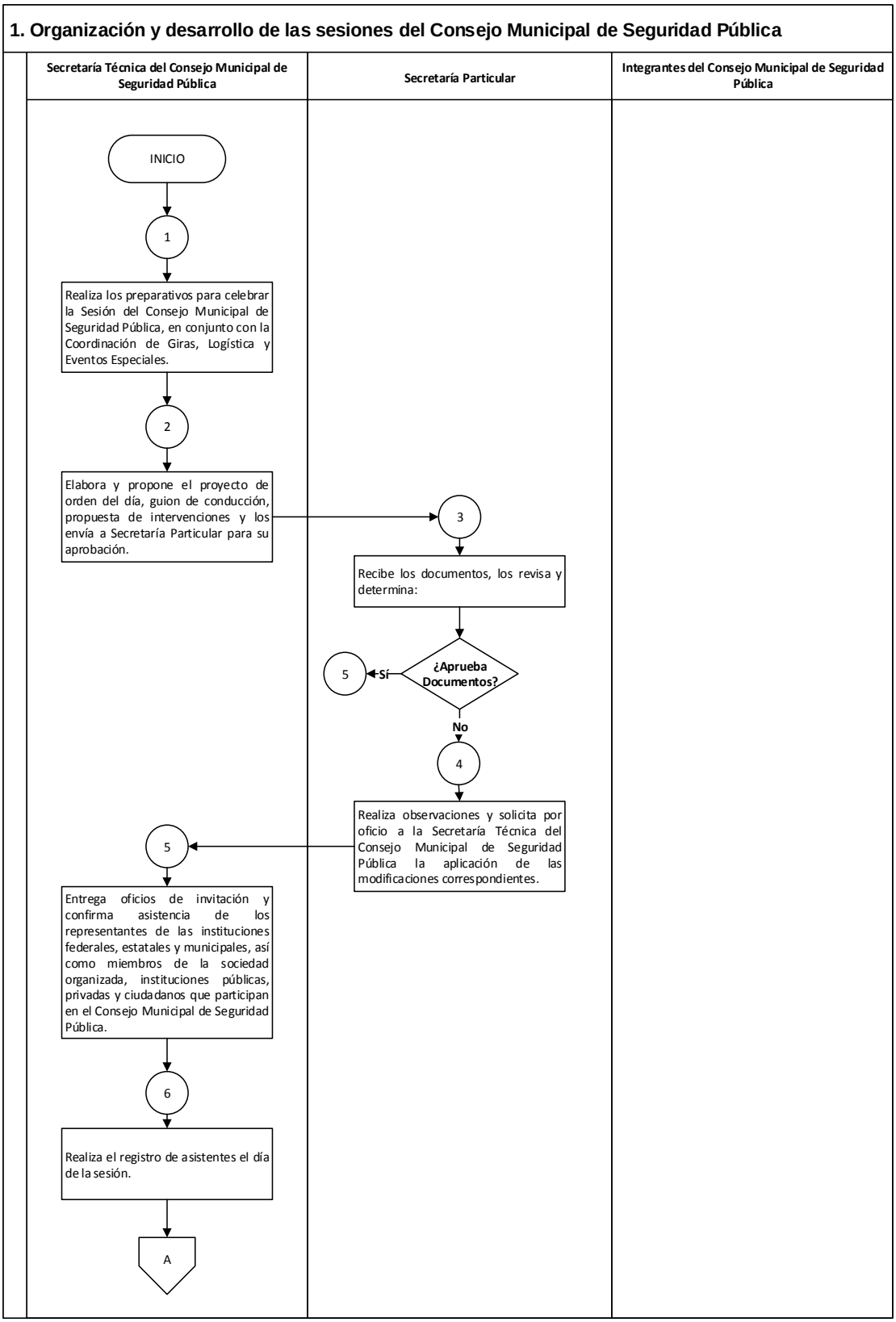
1. Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

Descriptivo:

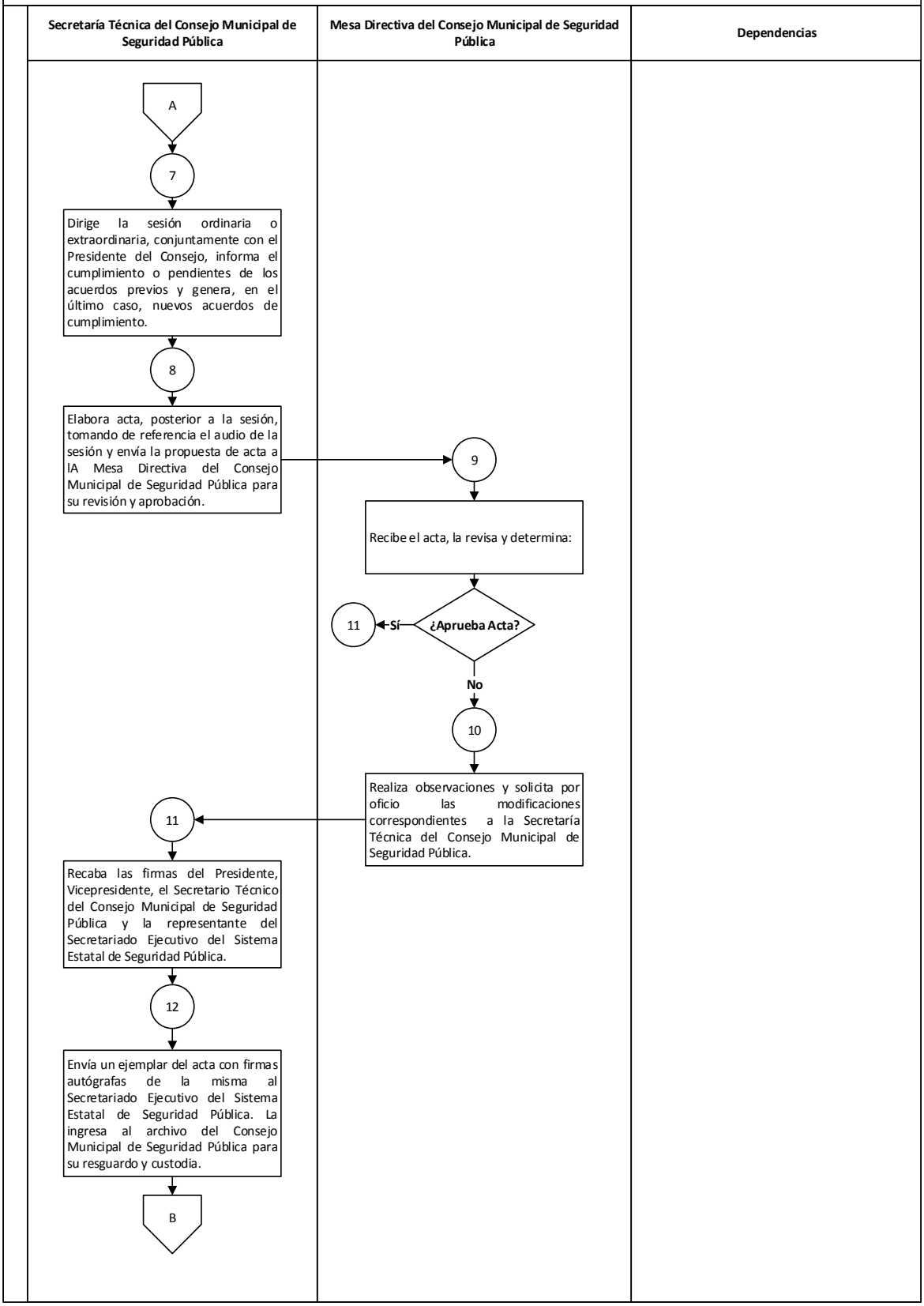
No.	Responsable	Actividad
1	**Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública**	Realiza los preparativos para celebrar la Sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública, en conjunto con la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales.
2		Elabora y propone el proyecto de orden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

No.	Responsable	Actividad
15	**Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública**	Recibe el oficio de respuesta y lo integra a la carpeta para la próxima sesión. Genera y envía informe a los integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública de la atención y/o cumplimiento de los acuerdos.
		FIN

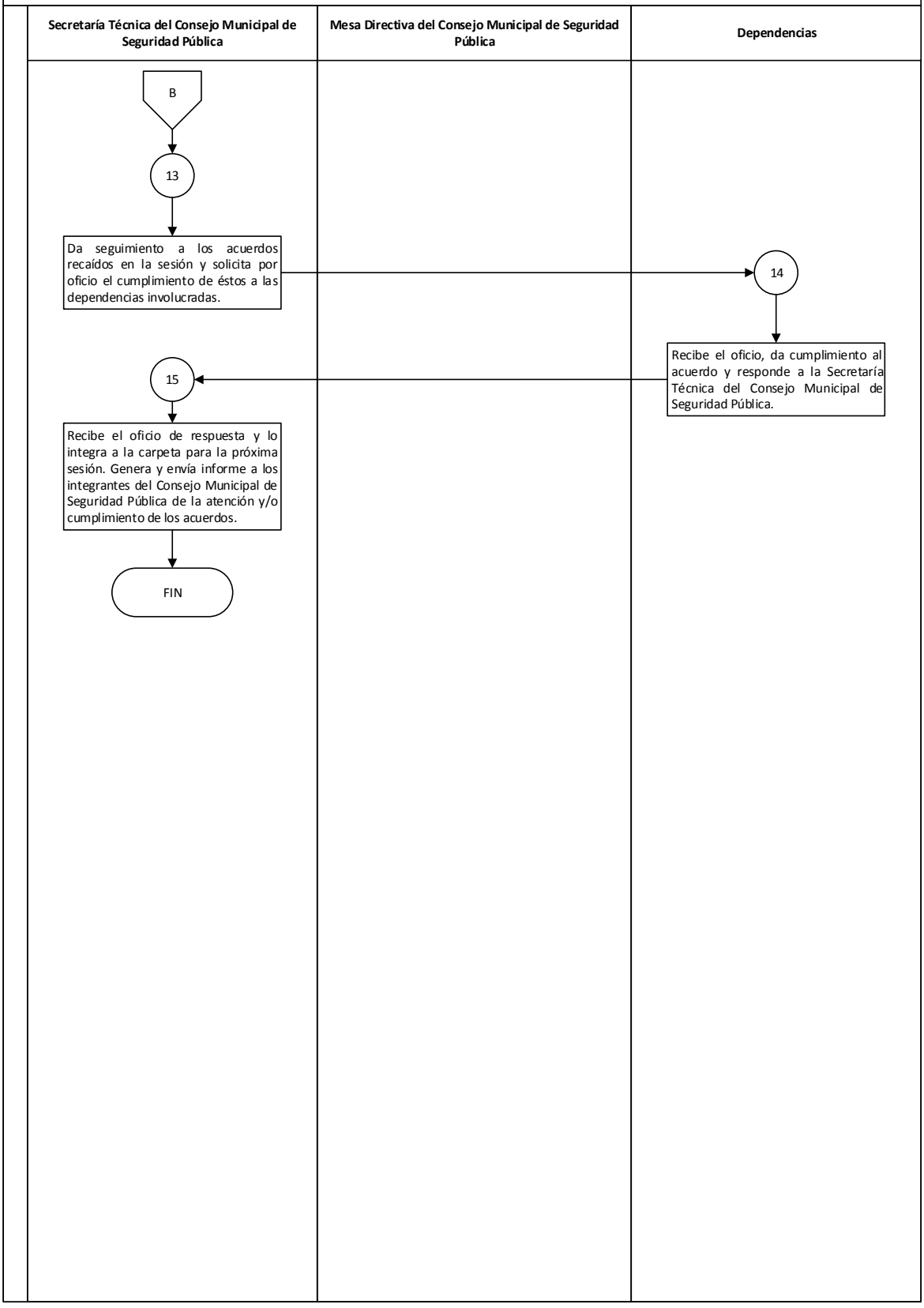
Diagrama:


1. Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Secretaría Particular
Integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública
INICIO
1
Realiza los preparativos para celebrar la Sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública, en conjunto con la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales.
2
Elabora y propone el proyecto de orden del día, guion de conducción, propuesta de intervenciones y los envía a Secretaría Particular para su aprobación.
3
Recibe los documentos, los revisa y determina:
¿Aprueba Documentos?
Sí
5
No
4
Realiza observaciones y solicita por oficio a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública la aplicación de las modificaciones correspondientes.
5
Entrega oficios de invitación y confirma asistencia de los representantes de las instituciones federales, estatales y municipales, así como miembros de la sociedad organizada, instituciones públicas, privadas y ciudadanos que participan en el Consejo Municipal de Seguridad Pública.
6
Realiza el registro de asistentes el día de la sesión.
A

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



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



86

XI. DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE MEJORA REGULATORIA

Nombre del Procedimiento:	**Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria.**
Objetivo:	Coordinar e integrar el programa anual de mejora regulatoria con las propuestas de las dependencias de la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

87

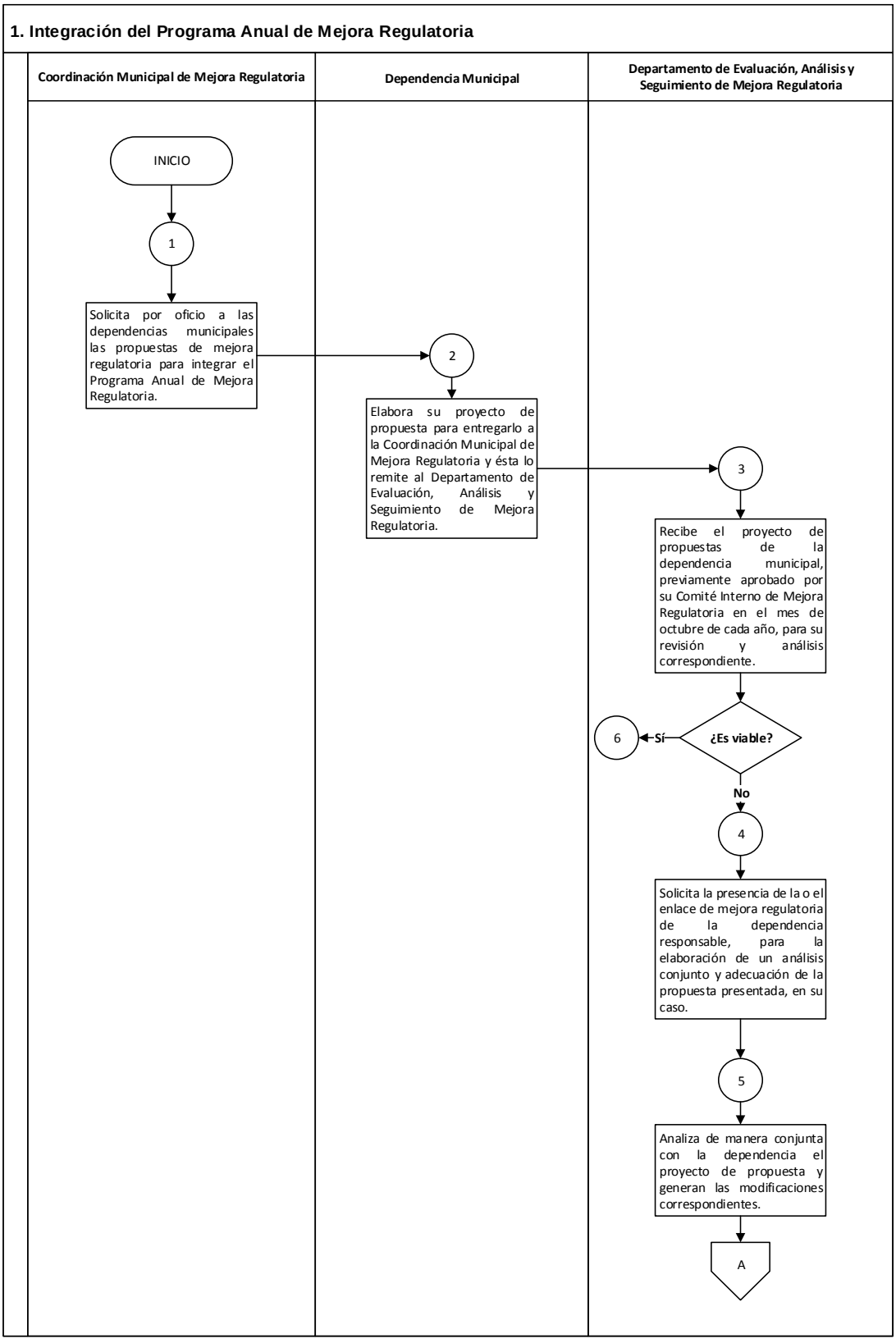
1. Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria

Descriptivo:

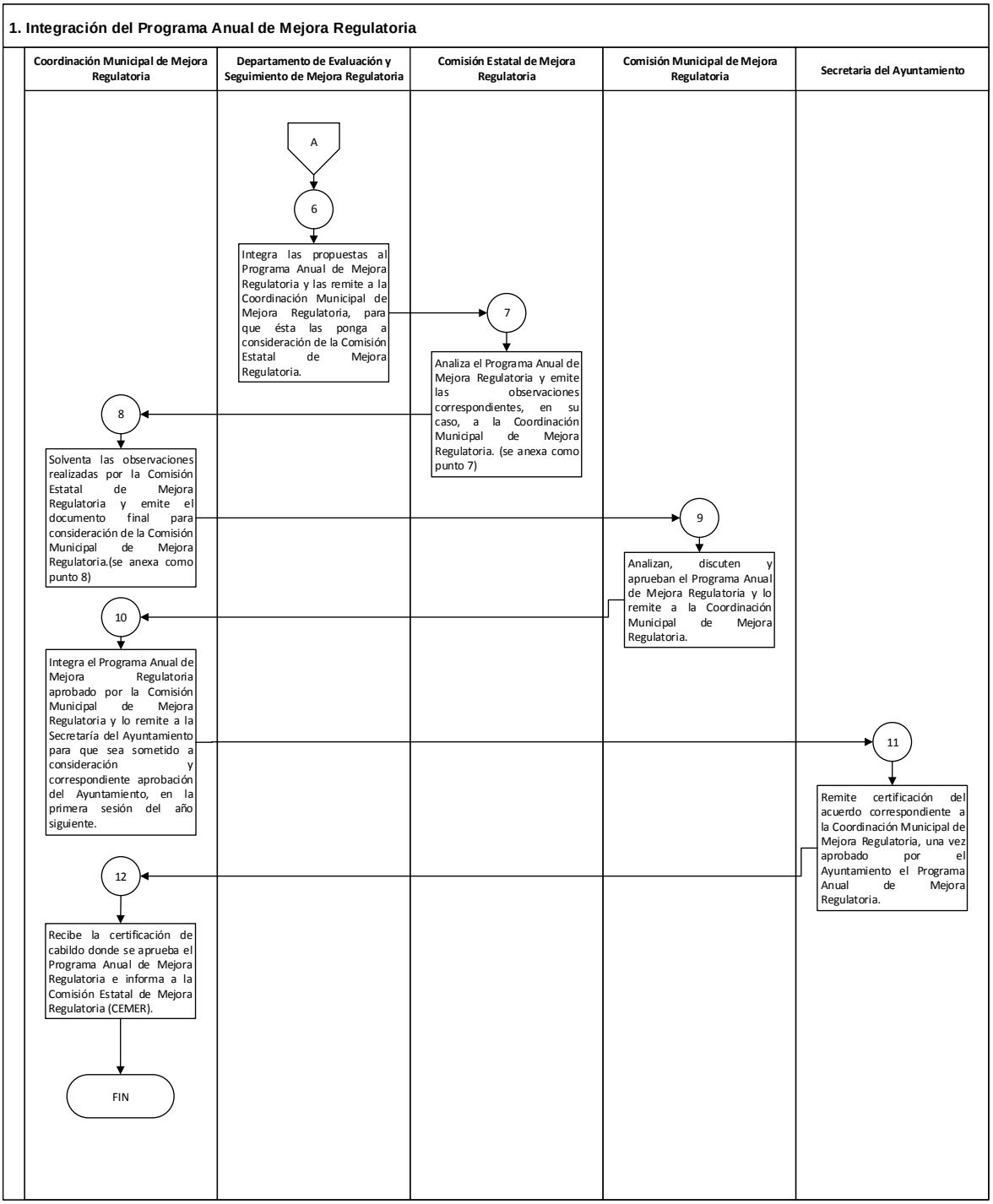
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria**	Solicita por oficio a las dependencias municipales las propuestas de mejora regulatoria para integrar el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
2	**Dependencia Municipal**	Elabora su proyecto de propuesta para entregarlo a la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

No.	Responsable	Actividad
12	**Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria**	Recibe la certificación de cabildo donde se aprueba el Programa Anual de Mejora Regulatoria e informa a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).
		FIN

Diagrama:


1. Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria
Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria
Dependencia Municipal
Departamento de Evaluación, Análisis y Seguimiento de Mejora Regulatoria
INICIO
1
Solicita por oficio a las dependencias municipales las propuestas de mejora regulatoria para integrar el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
2
Elabora su proyecto de propuesta para entregarlo a la Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria y ésta lo remite al Departamento de Evaluación, Análisis y Seguimiento de Mejora Regulatoria.
3
Recibe el proyecto de propuestas de la dependencia municipal, previamente aprobado por su Comité Interno de Mejora Regulatoria en el mes de octubre de cada año, para su revisión y análisis correspondiente.
¿Es viable?
Sí
6
No
4
Solicita la presencia de la o el enlace de mejora regulatoria de la dependencia responsable, para la elaboración de un análisis conjunto y adecuación de la propuesta presentada, en su caso.
5
Analiza de manera conjunta con la dependencia el proyecto de propuesta y generan las modificaciones correspondientes.
A

1. Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria



Nombre del Procedimiento:	**Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.**
Objetivo:	Realizar el seguimiento de las propuestas que, en materia de mejora regulatoria, presenten las dependencias del gobierno municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

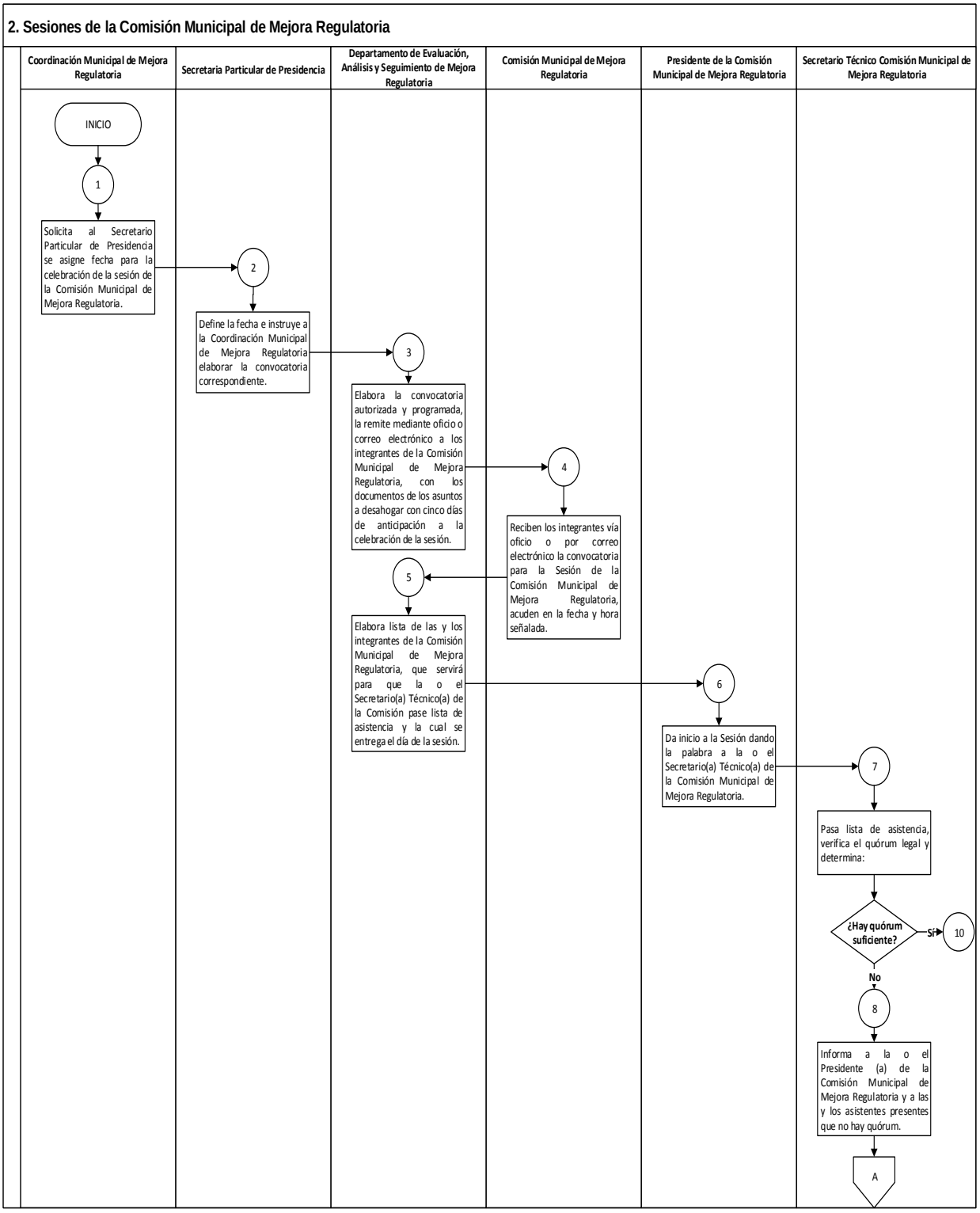
2. Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
Descriptivo:

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

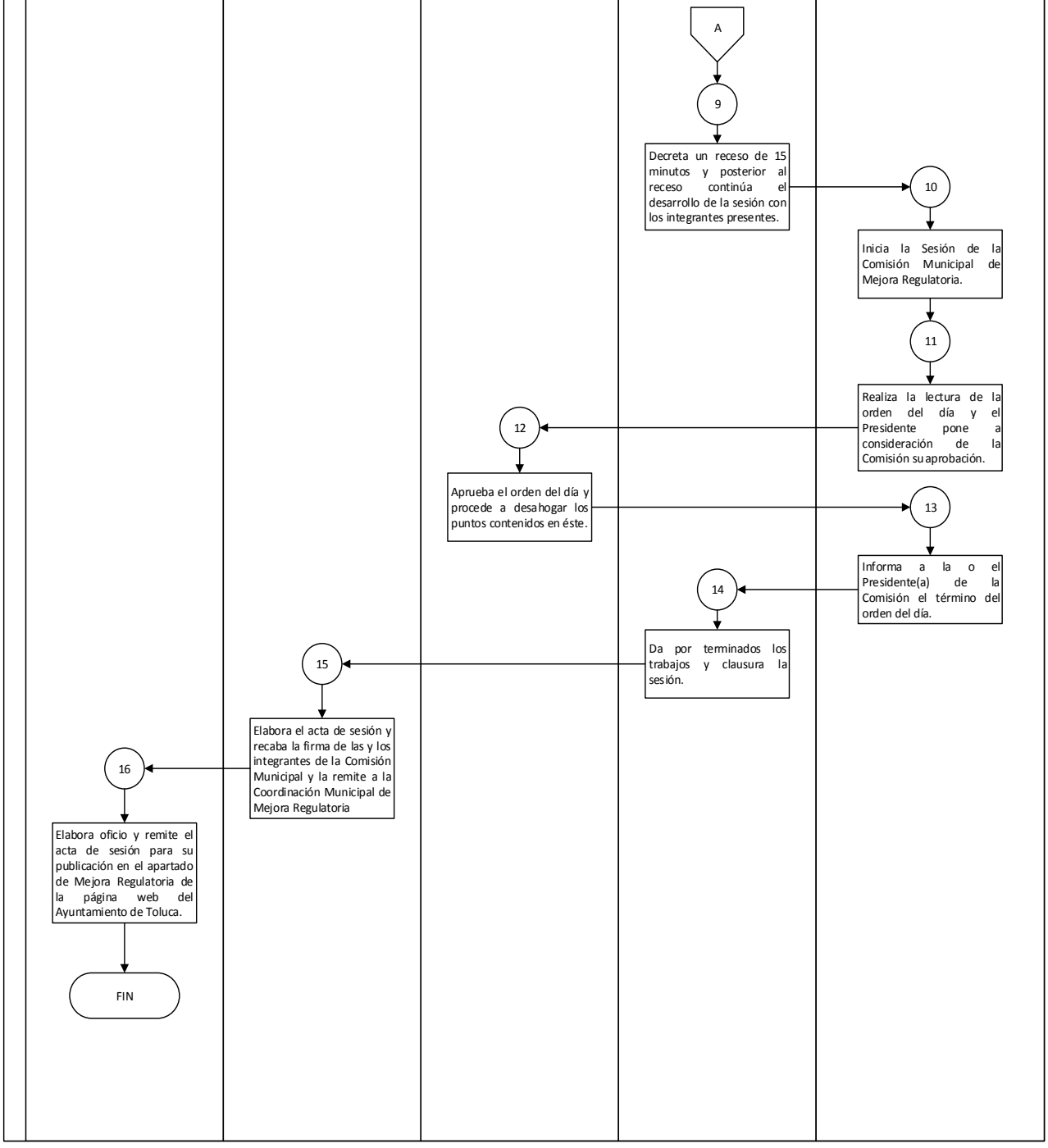
93

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

Diagrama:


2. Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria
Secretaria Particular de Presidencia
Departamento de Evaluación, Análisis y Seguimiento de Mejora Regulatoria
Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Presidente de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Secretario Técnico Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
INICIO
1
Solicita al Secretario Particular de Presidencia se asigne fecha para la celebración de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
2
Define la fecha e instruye a la Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria elaborar la convocatoria correspondiente.
3
Elabora la convocatoria autorizada y programada, la remite mediante oficio o correo electrónico a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, con los documentos de los asuntos a desahogar con cinco días de anticipación a la celebración de la sesión.
4
Reciben los integrantes vía oficio o por correo electrónico la convocatoria para la Sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, acuden en la fecha y hora señalada.
5
Elabora lista de las y los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, que servirá para que la o el Secretario(a) Técnico(a) de la Comisión pase lista de asistencia y la cual se entrega el día de la sesión.
6
Da inicio a la Sesión dando la palabra a la o el Secretario(a) Técnico(a) de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
7
Pasa lista de asistencia, verifica el quórum legal y determina:
¿Hay quórum suficiente?
Sí
10
No
8
Informa a la o el Presidente (a) de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y a las y los asistentes presentes que no hay quórum.
A

2. Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria



Nombre del Procedimiento:	**Integración de la Agenda Regulatoria.**
Objetivo:	Coordinar e integrar la Agenda Regulatoria con las propuestas de las dependencias de la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

97

3. Integración de la Agenda Regulatoria

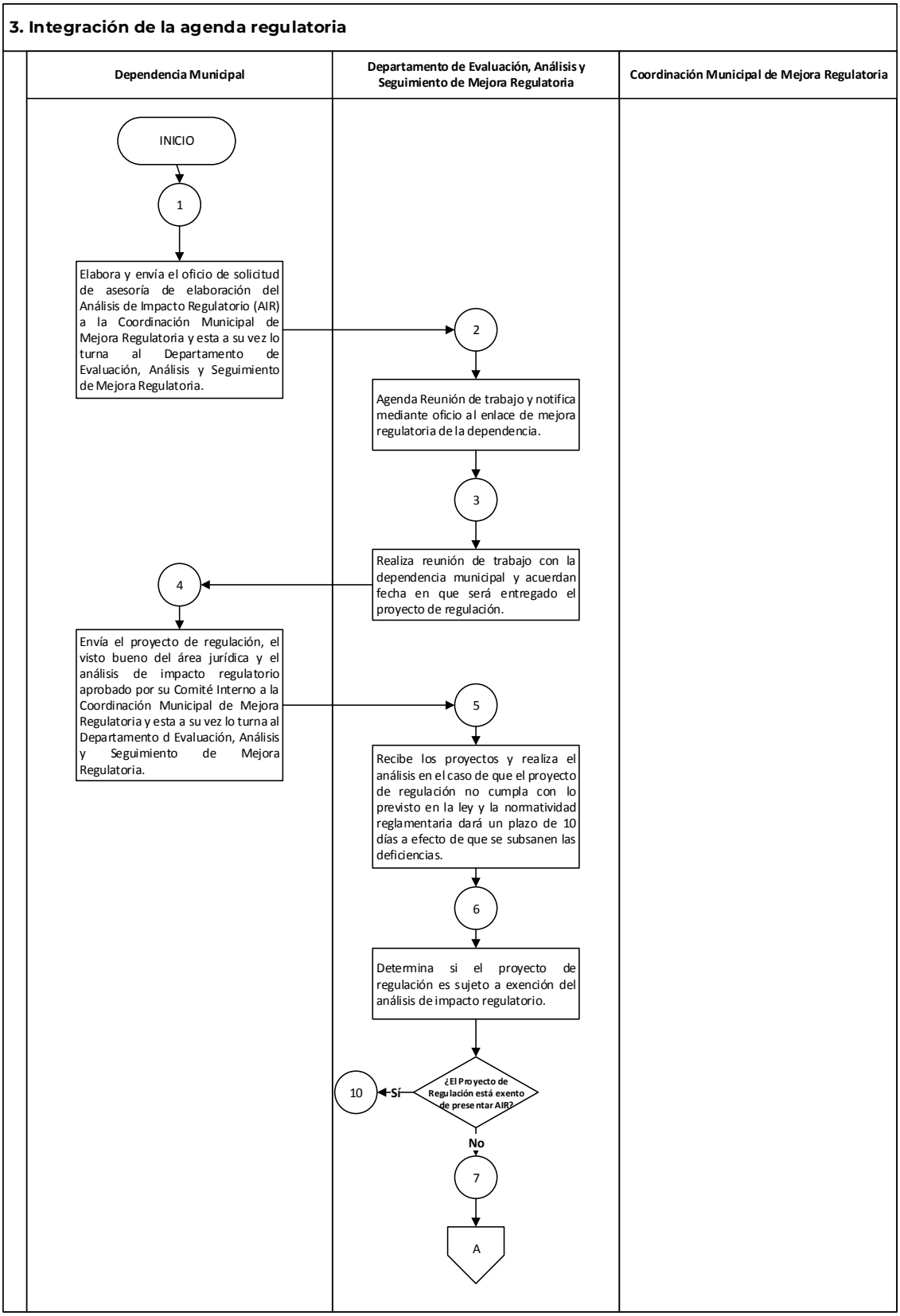
Descriptivo:

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

No.	Responsable	Actividad
10	**Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria**	Somete a consideración de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria la Agenda Regulatoria y el o los análisis de impacto regulatorio.
11		Publica en consulta pública durante 20 días la agenda regulatoria.
12		Informa a los sujetos obligados sobre las opiniones recabadas en consulta pública.
13		Remite mediante oficio, la agenda regulatoria a las dependencias municipales a efecto de continuar con su gestión de reforma normativa.
		FIN

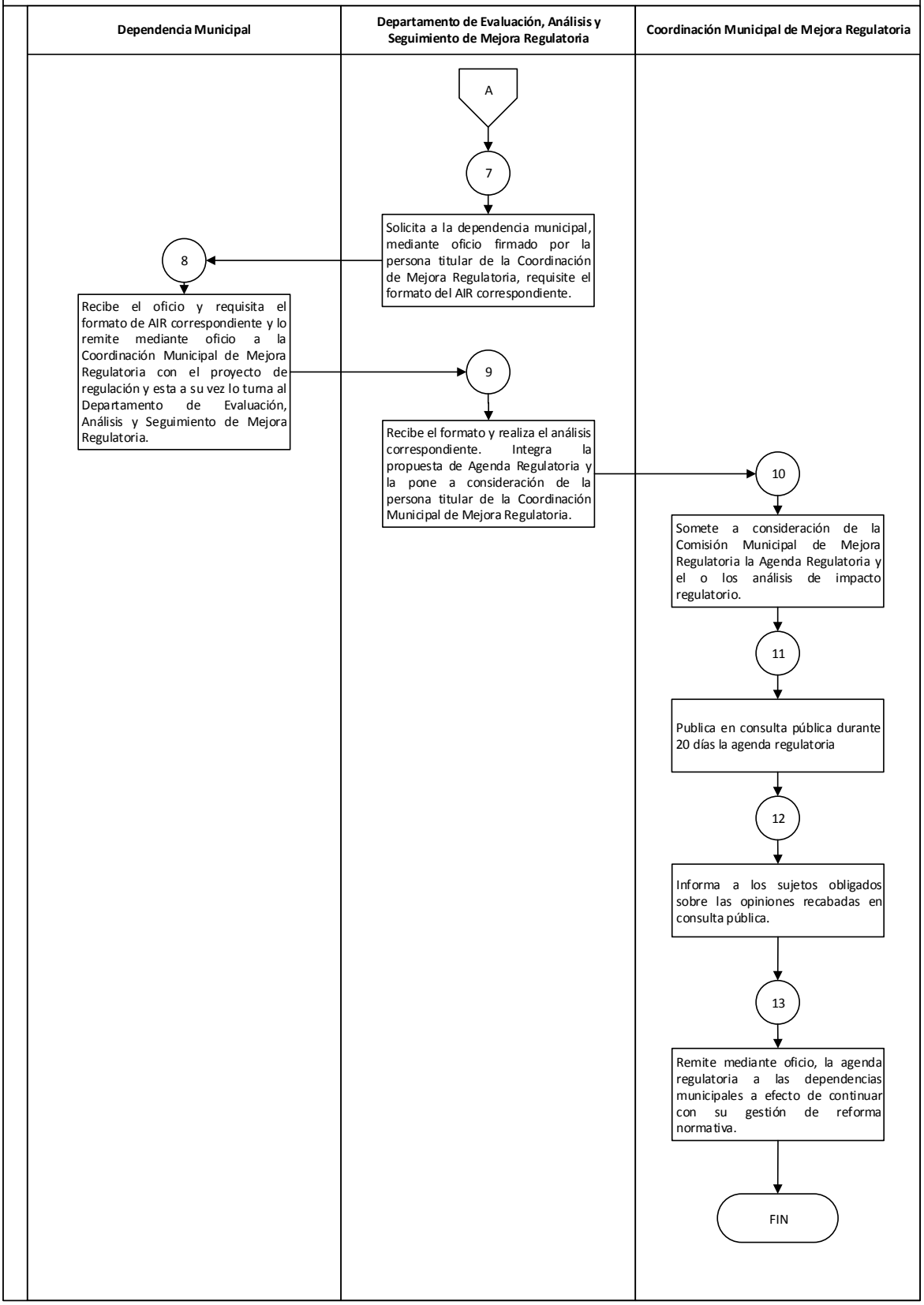
99

Diagrama:



100

3. Integración de la agenda regulatoria



XII. DEPARTAMENTO DEL SISTEMA MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Nombre del Procedimiento:	**Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios.**
Objetivo:	Contar con la plataforma actualizada que contiene el universo de trámites y servicios que el municipio proporciona a los usuarios, siendo una herramienta que brinda transparencia y certeza jurídica.

POLÍTICAS APLICABLES

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

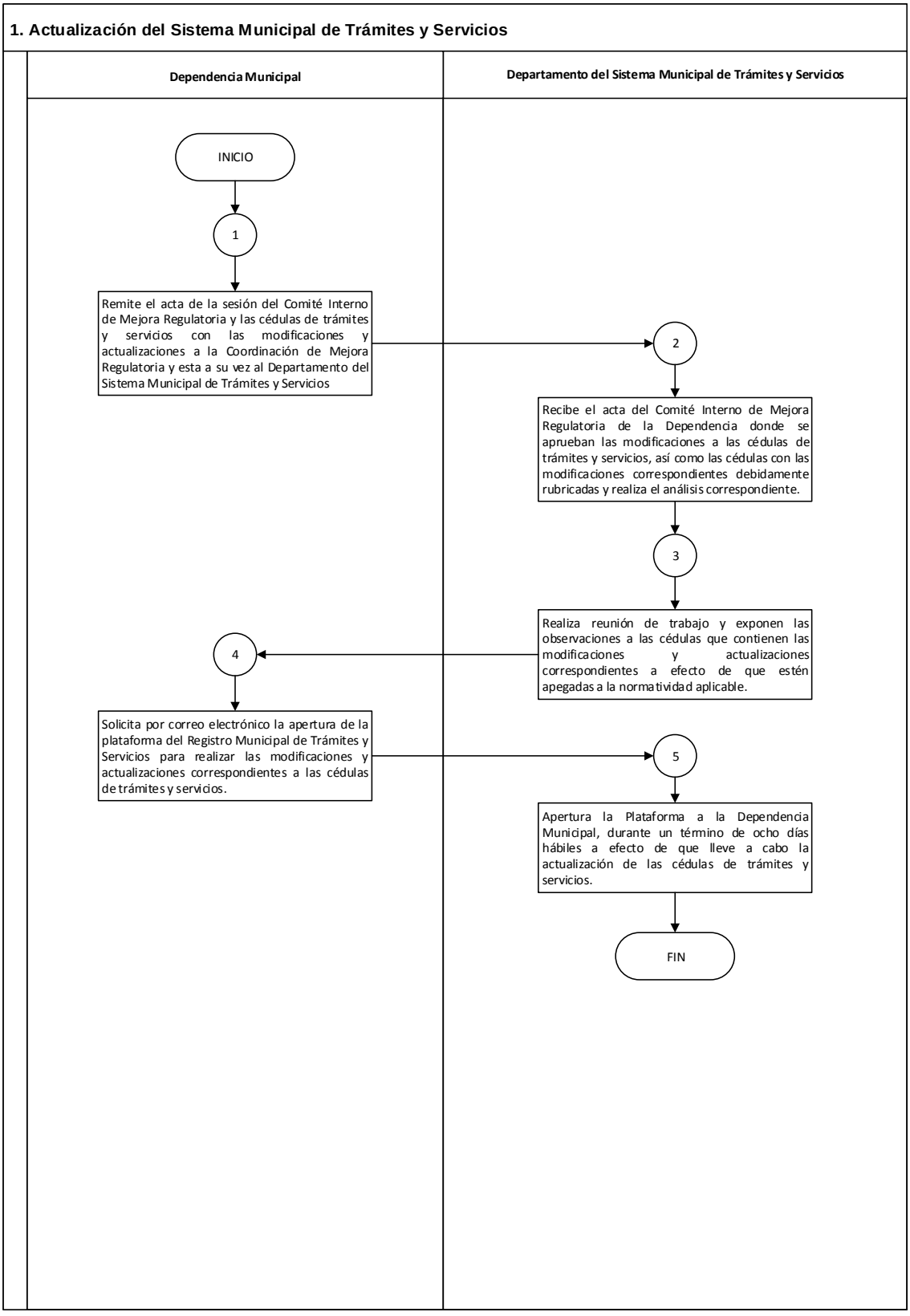
102

1. Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios

Descriptivo:

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

Diagrama:


1. Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios
Dependencia Municipal
Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios
INICIO
1
Remite el acta de la sesión del Comité Interno de Mejora Regulatoria y las cédulas de trámites y servicios con las modificaciones y actualizaciones a la Coordinación de Mejora Regulatoria y esta a su vez al Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios
2
Recibe el acta del Comité Interno de Mejora Regulatoria de la Dependencia donde se aprueban las modificaciones a las cédulas de trámites y servicios, así como las cédulas con las modificaciones correspondientes debidamente rubricadas y realiza el análisis correspondiente.
3
Realiza reunión de trabajo y exponen las observaciones a las cédulas que contienen las modificaciones y actualizaciones correspondientes a efecto de que estén apegadas a la normatividad aplicable.
4
Solicita por correo electrónico la apertura de la plataforma del Registro Municipal de Trámites y Servicios para realizar las modificaciones y actualizaciones correspondientes a las cédulas de trámites y servicios.
5
Apertura la Plataforma a la Dependencia Municipal, durante un término de ocho días hábiles a efecto de que lleve a cabo la actualización de las cédulas de trámites y servicios.
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

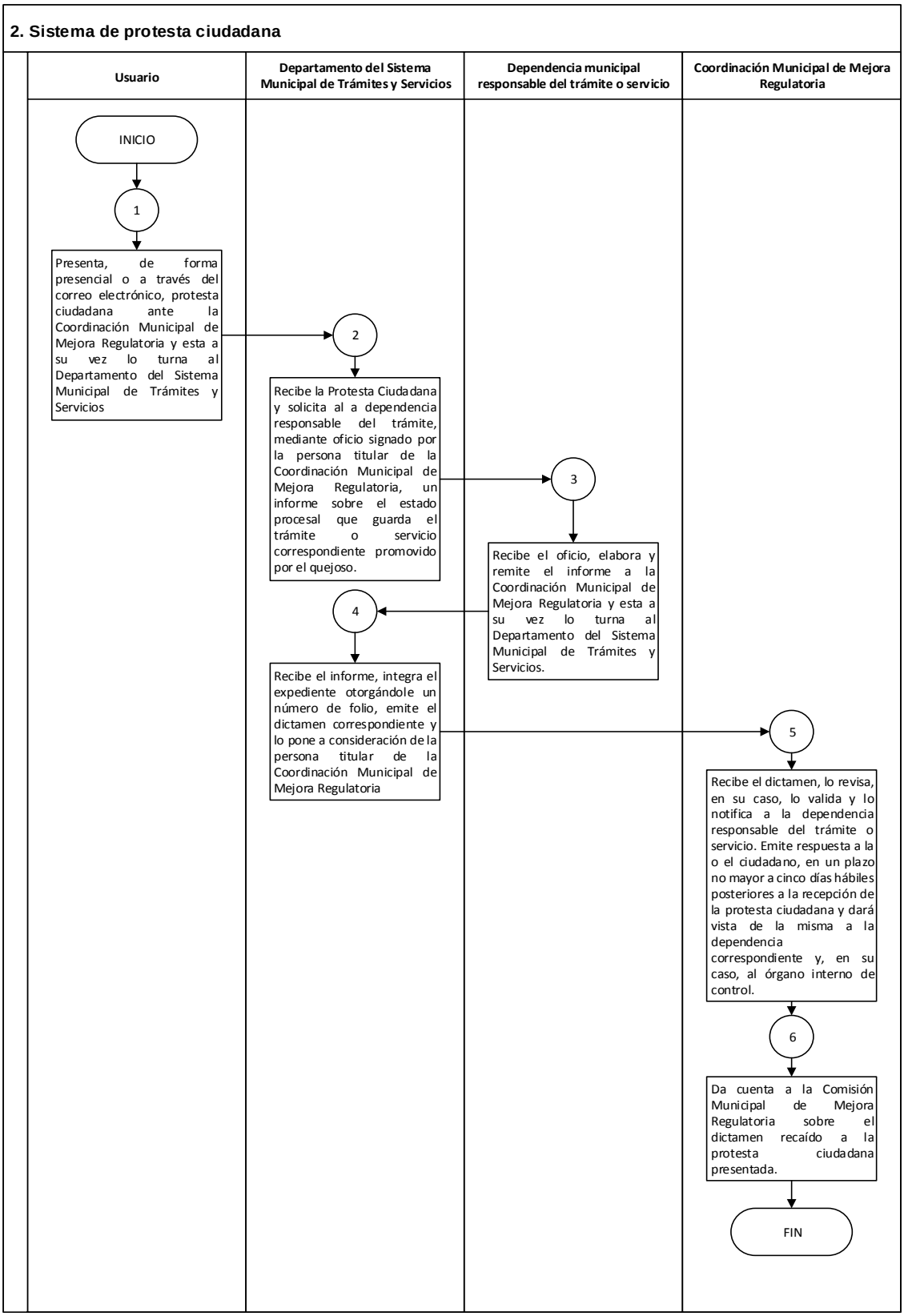
105

2. Sistema de protesta ciudadana

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

XIII. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN

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

POLÍTICAS APLICABLES

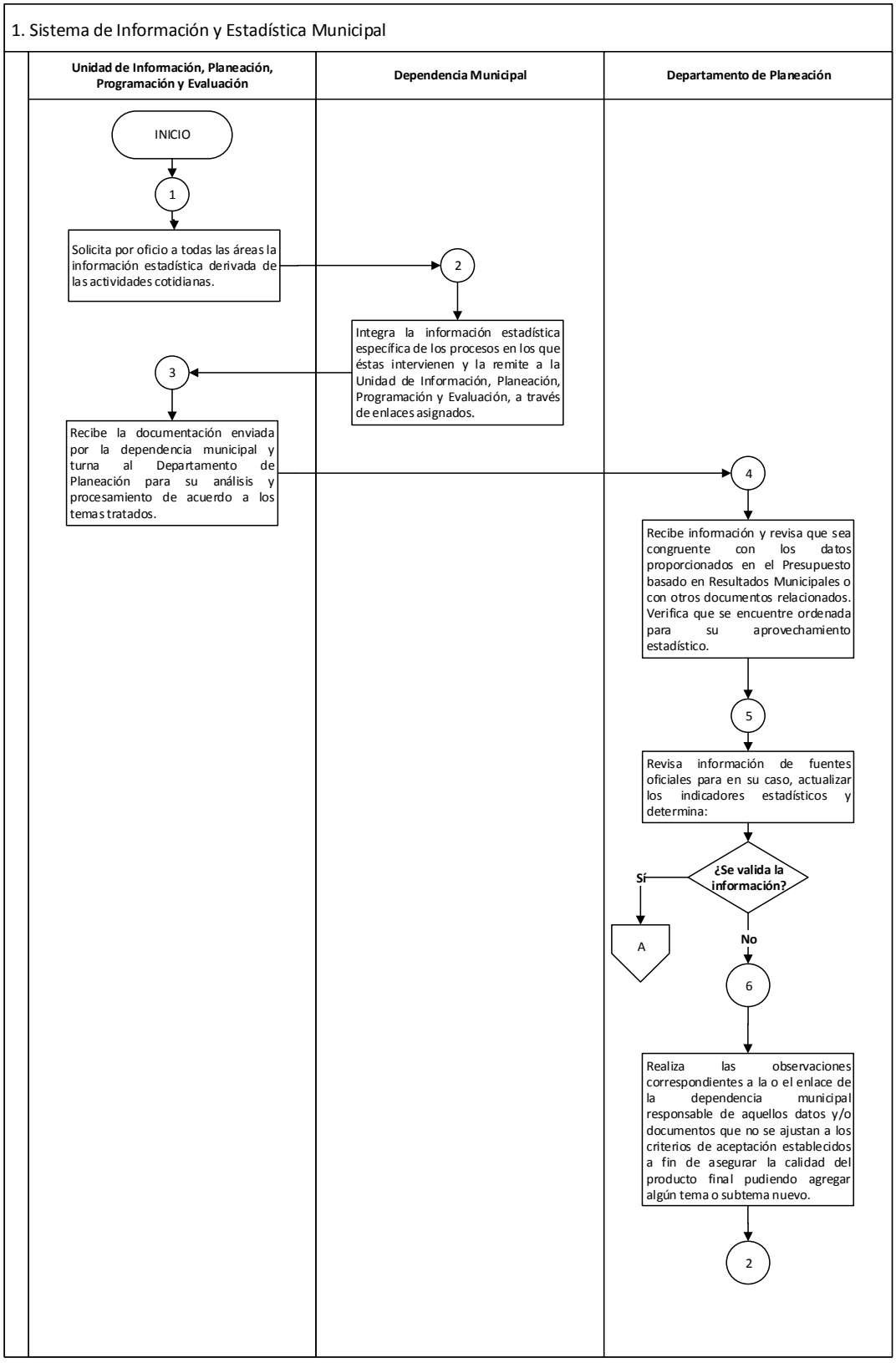
- La normatividad referente al presente procedimiento se fundamenta en los artículos 2 fracción XV inciso C, 6, 34, 46, y 63 fracción III de la Ley del Sistema Nacional de Información, Estadística y Geográfica, el artículo 77 fracción XXXV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México;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

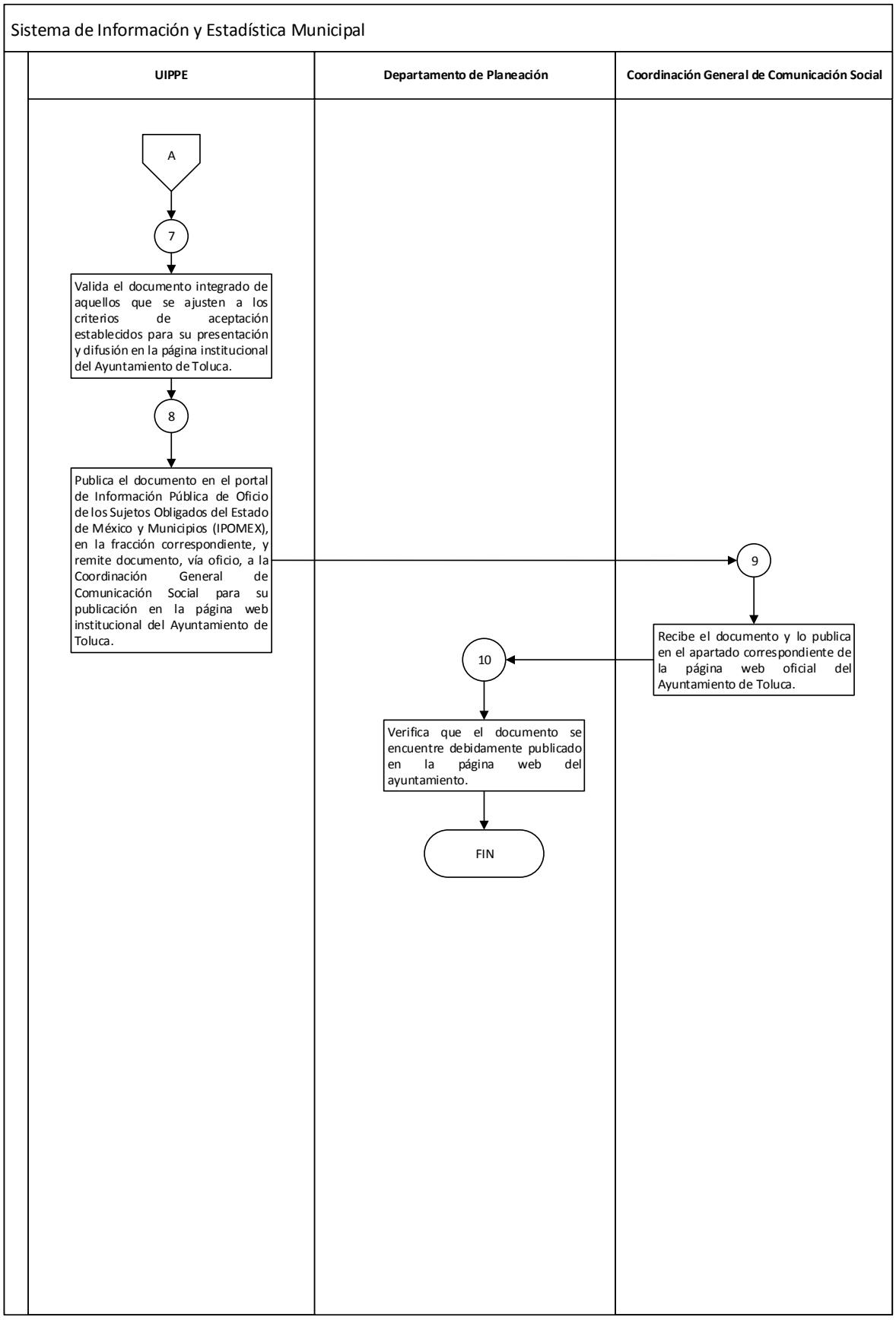
1. Sistema de información y estadística municipal

Descriptivo:

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

Diagrama:


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


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal

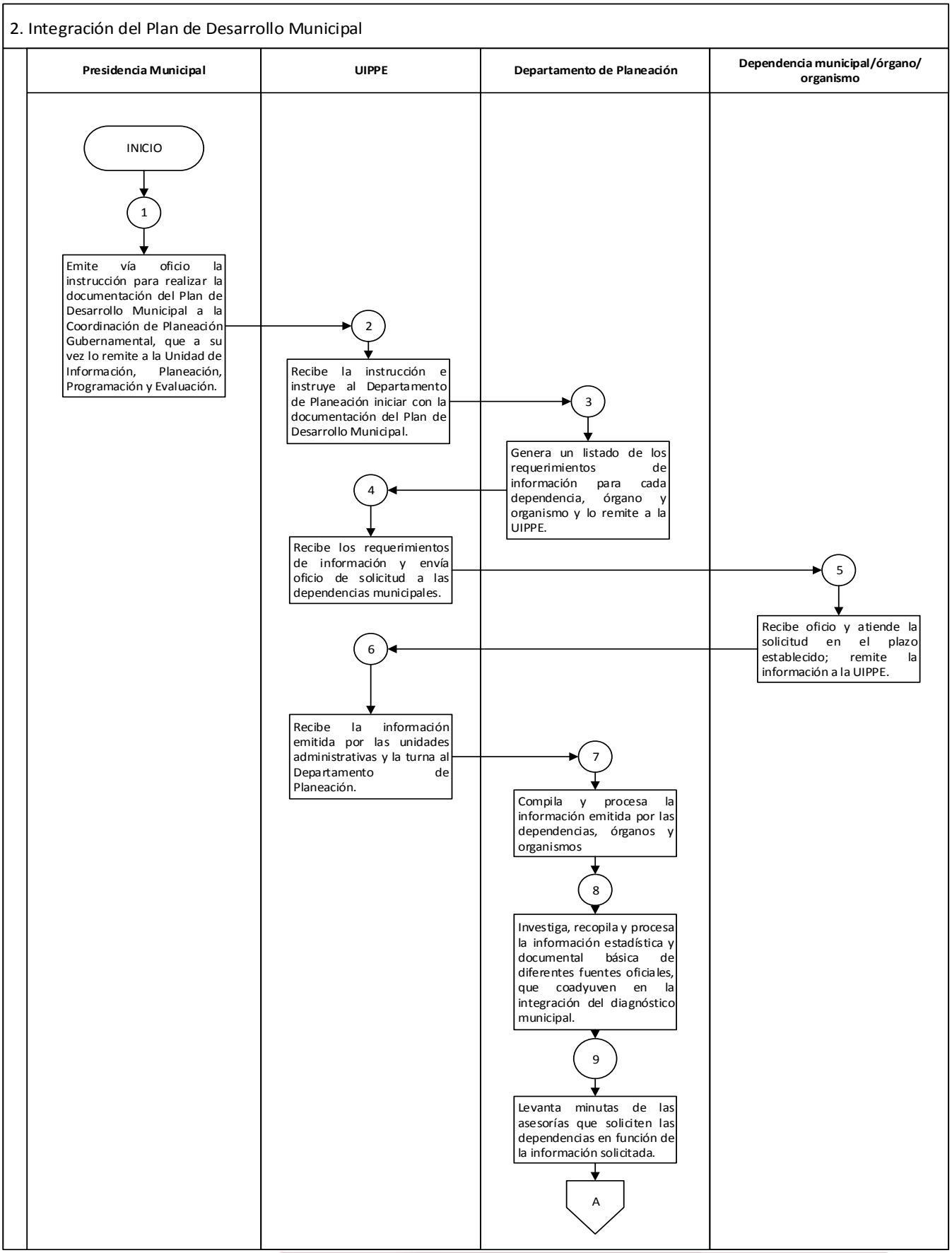
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Presidencia Municipal**	Emite vía oficio la instrucción para realizar la documentación del Plan de Desarrollo Municipal a la Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno, que a su vez lo remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
2	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Recibe la instrucción e instruye al Departamento de Planeación iniciar con la documentación del Plan de Desarrollo Municipal.
3	**Departamento de Planeación**	Genera un listado de los requerimientos de información para cada dependencia, órgano y organismo y lo remite a la UIPPE.
4	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Recibe los requerimientos de información y envía oficio de solicitud a las dependencias municipales.
5	**Dependencia Municipal / Órgano Desconcentrado/ Órgano Autónomo / Organismo Descentralizado**	Recibe oficio y atiende la solicitud en el plazo establecido; remite la información a la UIPPE.
6	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Recibe la información emitida por las unidades administrativas y la turna al Departamento de Planeación.
7	**Departamento de Planeación**	Compila y procesa la información emitida por las dependencias, órganos y organismos
8		Investiga, recopila y procesa la información estadística y documental básica de diferentes fuentes oficiales, que coadyuven en la integración del diagnóstico municipal.
9		Levanta minutas de las asesorías que soliciten las dependencias en función de la información solicitada.
10	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Convoca a las áreas de la administración municipal a sesiones de trabajo con el Departamento de Planeación, para la documentación de los objetivos, estrategias, metas (anuales y trianuales) e indicadores.
11		Realiza los foros de consulta popular para hacer llegar las demandas de los sectores público, privado y social.
12		Recopila y procesa la demanda y compromisos adquiridos durante el proceso de campaña electoral, junto con la información adquirida en los foros de consulta popular.

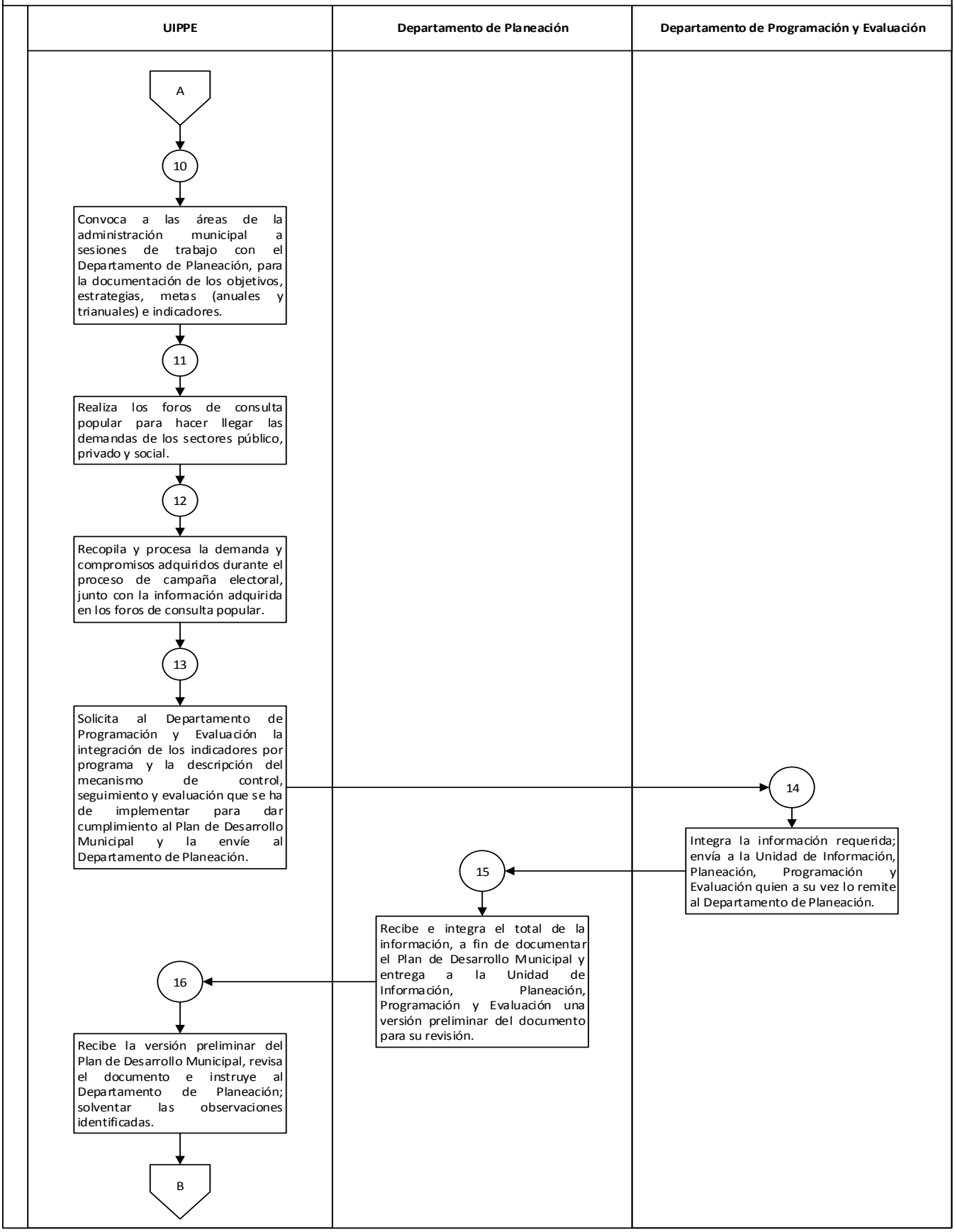
13		Solicita al Departamento de Programación y Evaluación la integración de los indicadores por programa y la descripción del mecanismo de control, seguimiento y evaluación que se ha de implementar para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Municipal y la envíe al Departamento de Planeación.
14	**Departamento de Programación y Evaluación**	Integra la información requerida; envía a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación quien a su vez lo remite al Departamento de Planeación.
15	**Departamento de Planeación**	Recibe e integra el total de la información, a fin de documentar el Plan de Desarrollo Municipal y entrega a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación una versión preliminar del documento para su revisión.
16	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Recibe la versión preliminar del Plan de Desarrollo Municipal, revisa el documento e instruye al Departamento de Planeación; solventar las observaciones identificadas.
17	**Departamento de Planeación**	Obtiene el documento, procede a corregir las observaciones y envía el Plan de Desarrollo Municipal a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su visto bueno.
18	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Recibe, revisa, valida el Plan de Desarrollo Municipal y lo pone a consideración de la Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno y esta a su vez lo turna vía oficio a la Presidencia Municipal para su validación.
19	**Presidencia Municipal**	Recibe y revisa el Plan de Desarrollo Municipal, valida y remite a la Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno y esta a su vez a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación para los trámites pertinentes.
20	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Recibe el documento firmado por la o el Presidente Municipal e instruye al Departamento de Planeación convocar a sesión al Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN), para la presentación y aprobación del Plan de Desarrollo Municipal.
21	**Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN)**	Conoce, revisa y aprueba el Plan de Desarrollo Municipal.
22		Emite acta de sesión.
23	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Envía un ejemplar del Plan de Desarrollo Municipal al Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de México (COPLADEM) y a la Secretaría de Finanzas de Gobierno del Estado de México, para su consideración.
24		Recibe el pliego de observaciones y envía al Departamento de Planeación, para su solventación.
25	**Departamento de Planeación**	Analiza y adecua conforme a las observaciones y lo reenvía a la Secretaría de Finanzas de Gobierno del Estado de México, Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de México (COPLADEM).

26	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Recibe visto bueno de la Secretaría de Finanzas de Gobierno del Estado de México, Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de México (COPLADEM).y reproduce los ejemplares del Plan de Desarrollo Municipal para su distribución a las y los regidores que forman parte de la Comisión Edilicia de Planeación para el Desarrollo Municipal.
27		Solicita por oficio a la Secretaría del Ayuntamiento, poner a consideración del Cabildo la solicitud de aprobación del Plan de Desarrollo Municipal.
28	**Secretaría del Ayuntamiento**	Remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación certificación del punto de acuerdo donde el cuerpo edilicio aprobó el Plan de Desarrollo Municipal.
29	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Recibe certificación y solicita por oficio, firmado por la o el Presidente Municipal, a la Secretaría de Finanzas la inclusión de Plan de Desarrollo Municipal en el Registro Estatal de Planes y Programas.
30		Instruye al Departamento de Planeación, elaborar la estrategia para la distribución del Plan de Desarrollo Municipal en forma impresa y digital para el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, COPLADEM, Junta de Coordinación Política del Poder Legislativo y Contraloría del Poder Legislativo.
		FIN

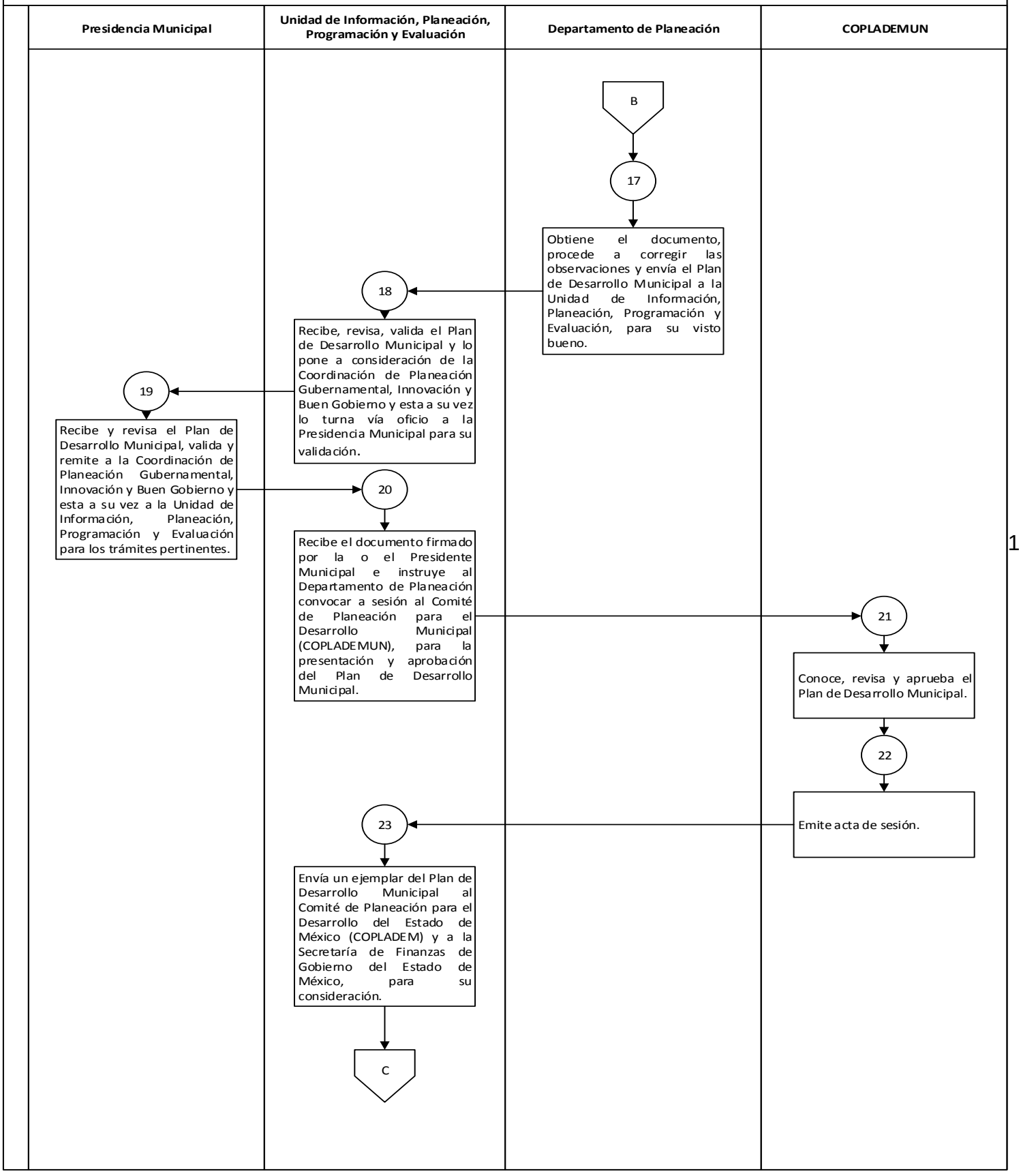
Diagrama:


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

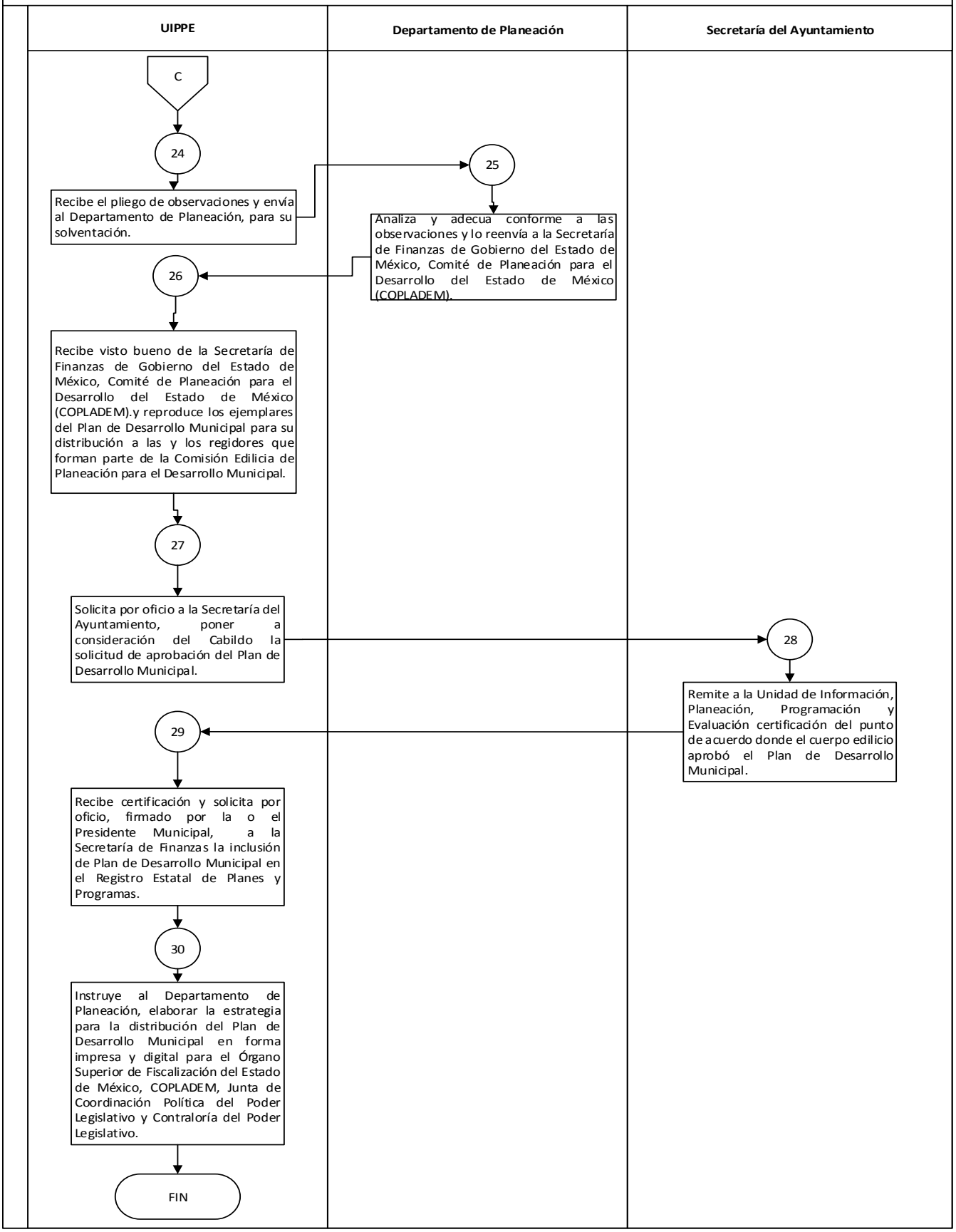
2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal



2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal



2. Integración del Plan de Desarrollo Municipal



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

120

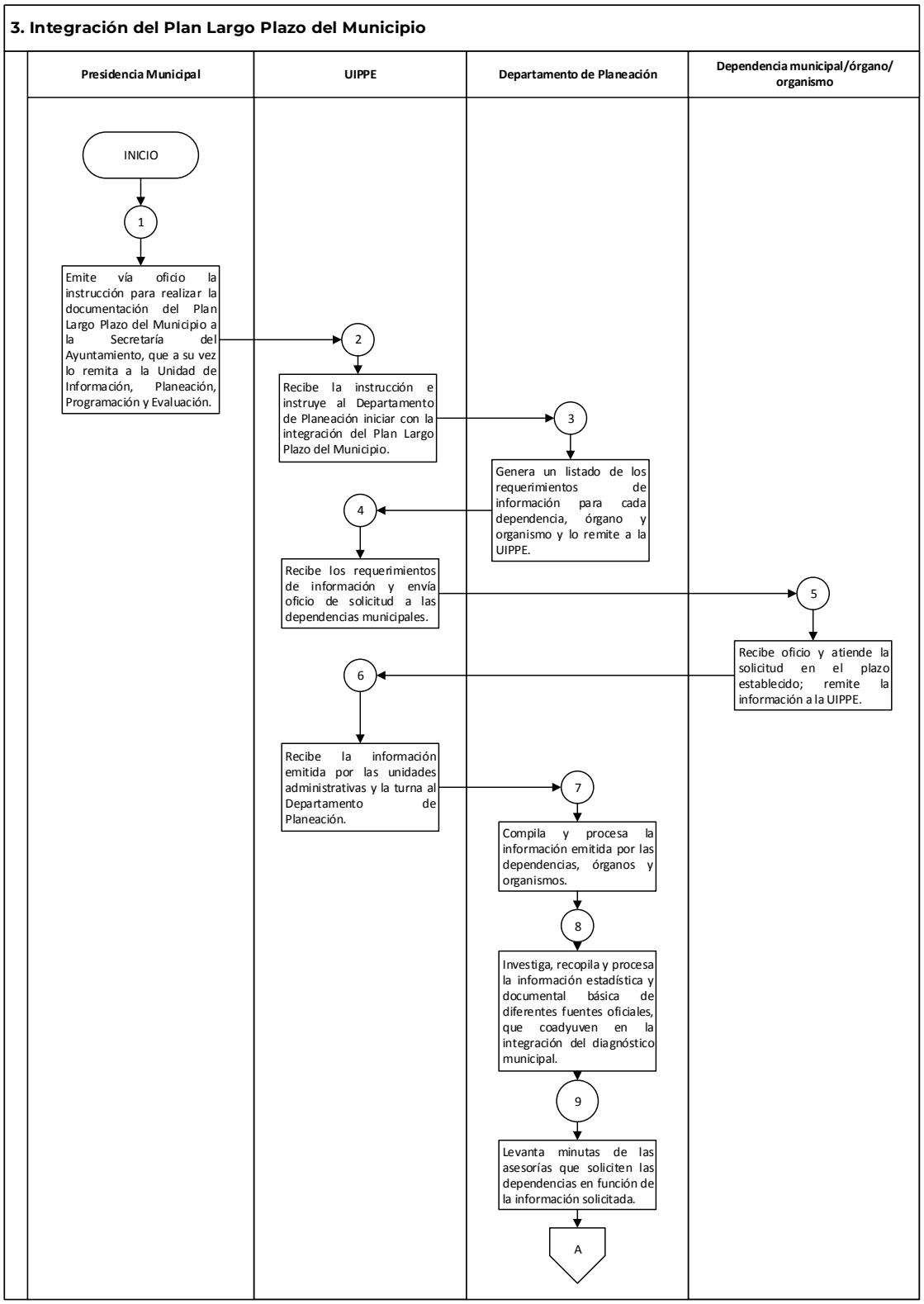
3. Integración del Plan Largo Plazo del Municipio

Descriptivo:

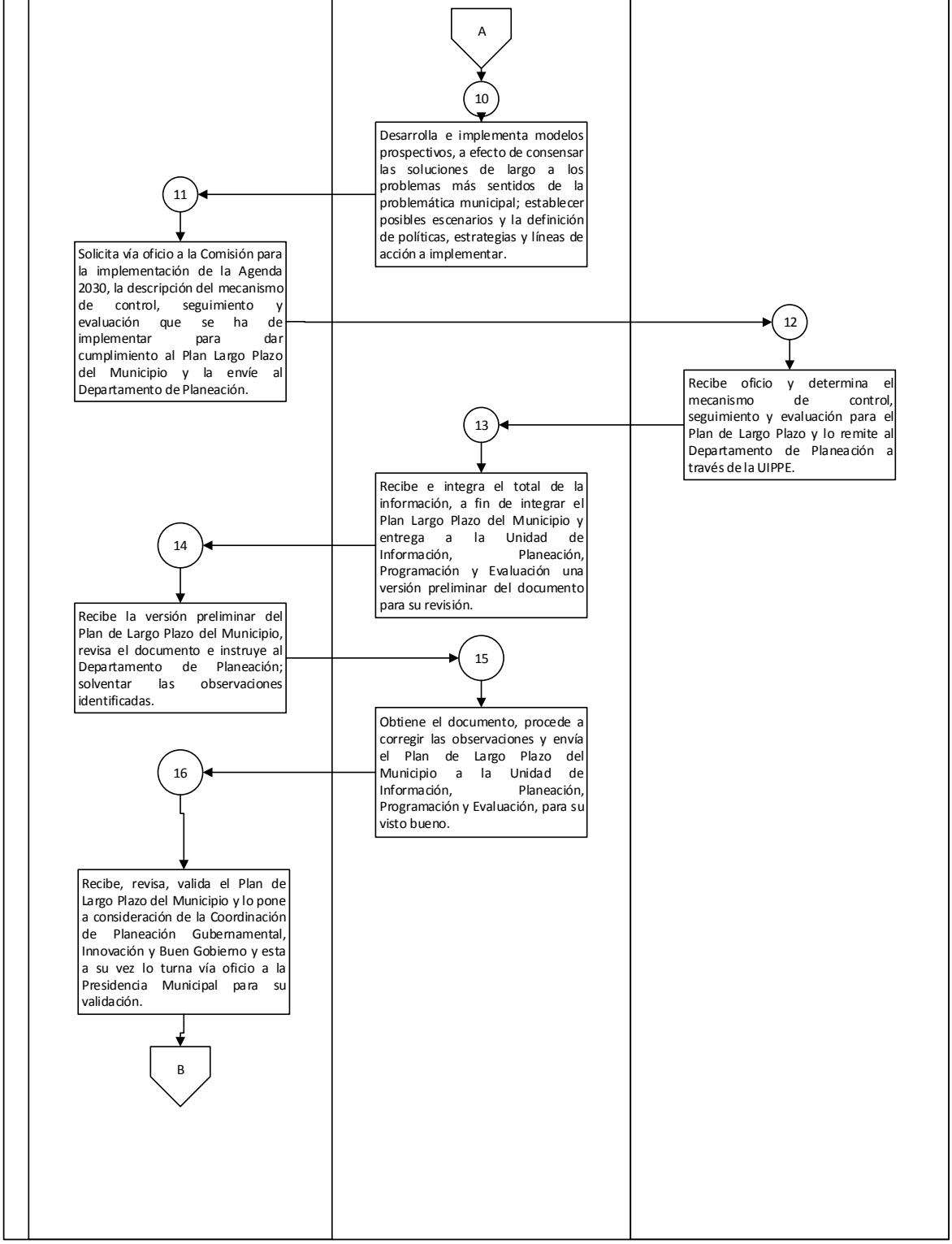
No.	Responsable	Actividad
1	**Presidencia Municipal**	Emite vía oficio la instrucción para realizar la documentación del Plan Largo Plazo del Municipio a la Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno, que a su vez lo remita a la Unidad de Información, Planeación, Programación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

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

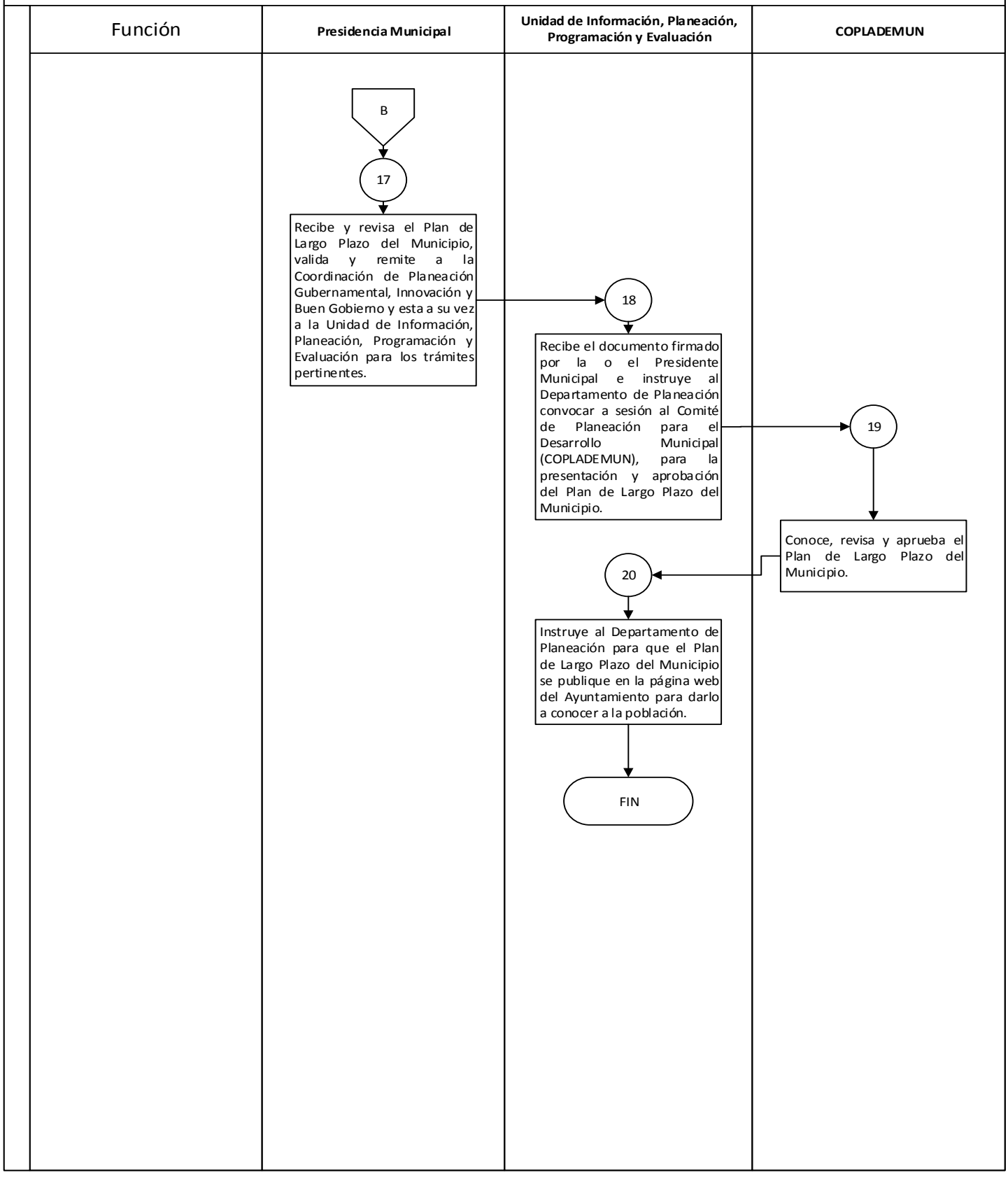
Diagrama:


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

3. Integración del Plan Largo Plazo del Municipio



3. Integración del Plan Largo Plazo del Municipio



XIV. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

Nombre del Procedimiento:	**Análisis Programático Presupuestal**
Objetivo:	Analizar y evaluar los programas presupuestarios con el objeto de que los recursos se asignen de manera lógica y eficaz hacia metas concretas conforme a objetivos establecidos vinculados con el Presupuesto basado en Resultados Municipal, asimismo, requerir a las dependencias municipales la justificación de las modificaciones o adecuaciones que resulten del cumplimiento de los proyectos aprobados en relación con el presupuesto y ejercicio fiscal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El análisis programático presupuestal se realizará de manera trimestral y acumulativa durante el ejercicio fiscal.
- Para el seguimiento de proyectos por presupuesto deberán atenderse el artículo 20 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, artículo 20 del Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, así como 3, 4, 5 y 327-A, 327-B del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Las y los enlaces de las áreas, delegados o coordinadores administrativos, la Tesorería Municipal y el órgano interno de control en coordinación con los enlaces de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, verificarán periódicamente los resultados de la ejecución de los programas en relación con el ejercicio del presupuesto.
- En caso de necesitar información detallada, sobre el comportamiento de capítulo de gasto o que la o el delegado administrativo detecte incongruencias con los resultados obtenidos en el análisis programático presupuestal trimestral correspondiente, con base en las facturas y comprobantes remitidos a la Tesorería, deberán solicitar una reunión de aclaraciones con dicha dependencia y anotar las observaciones derivadas de la misma.
- Se dará prioridad a justificaciones que respondan al comportamiento presupuestal ya que el resultado de las acciones deriva de un parámetro general de los recursos autorizados para la realización de los proyectos.
- En los casos en que el rango de calificación se encuentre en aceptable, tanto en el apartado de metas como en el de presupuesto, no es necesario justificar, ante una calificación reprobatoria o con riesgo la dependencia deberá defender su postura considerando las causas por las que existieron diferencias presupuestales entre lo planeado y lo realizado.
- Es necesario reportar de inmediato a la o al enlace de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, en caso de detectar errores en cuanto a la interpretación de los resultados del reporte.
- El documento constará de tres apartados cada uno con su respectivo hallazgo, primero el nivel de gasto acumulado en el periodo en relación con la cantidad programada, considerando todos los capítulos de egreso; segundo la relación del gasto, considerando todos los capítulos de egreso, en

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

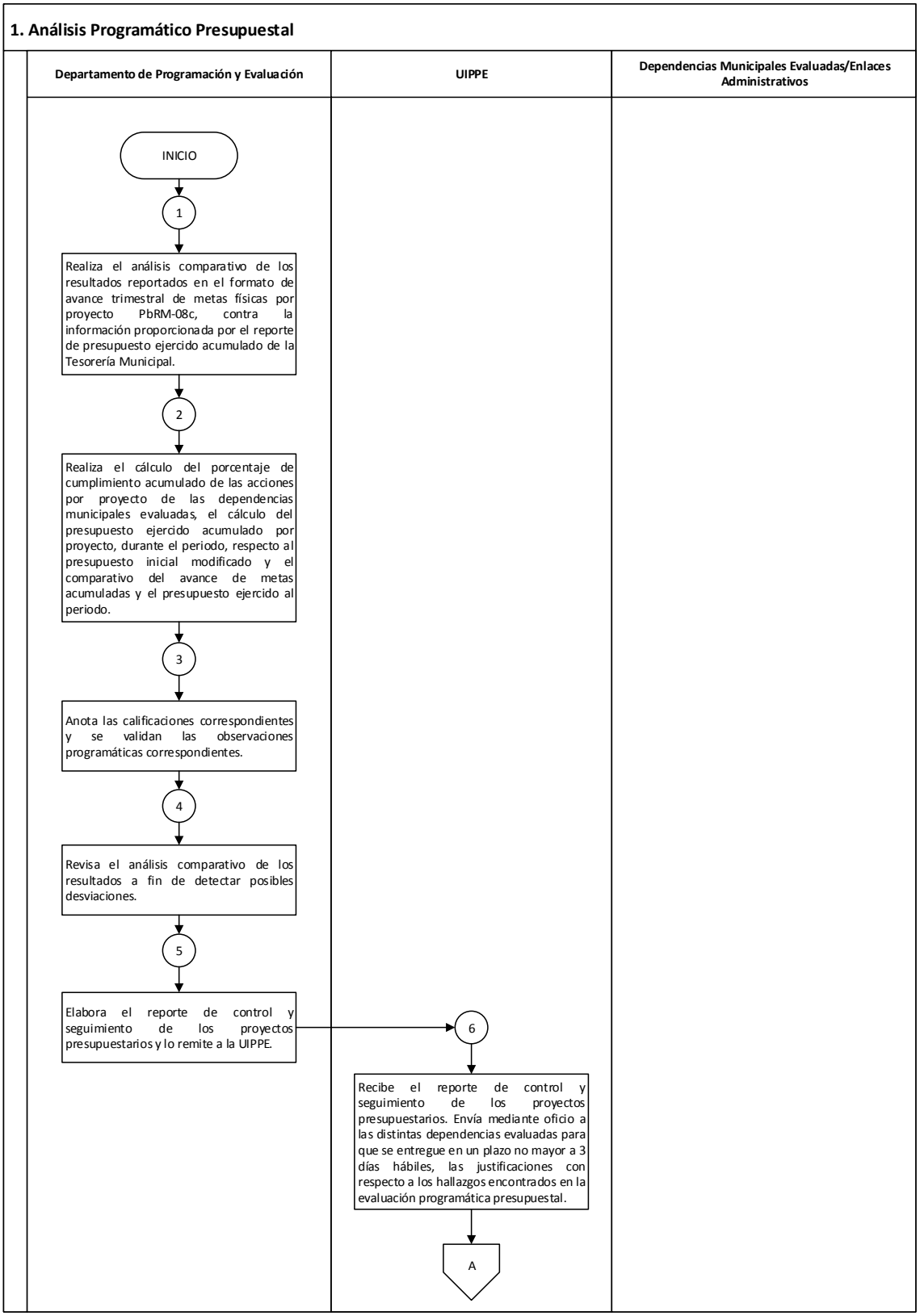
- Para el apartado 1 se considerará aceptable únicamente el ejercicio del 100% de los recursos programados, en caso diferente se anotará si es sub o sobre ejercicio.
- Para los apartados 2 y 3, de acuerdo con el resultado del cálculo, los parámetros corresponderán a la calificación siguiente: 80-120%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

1. Análisis Programático Presupuestal

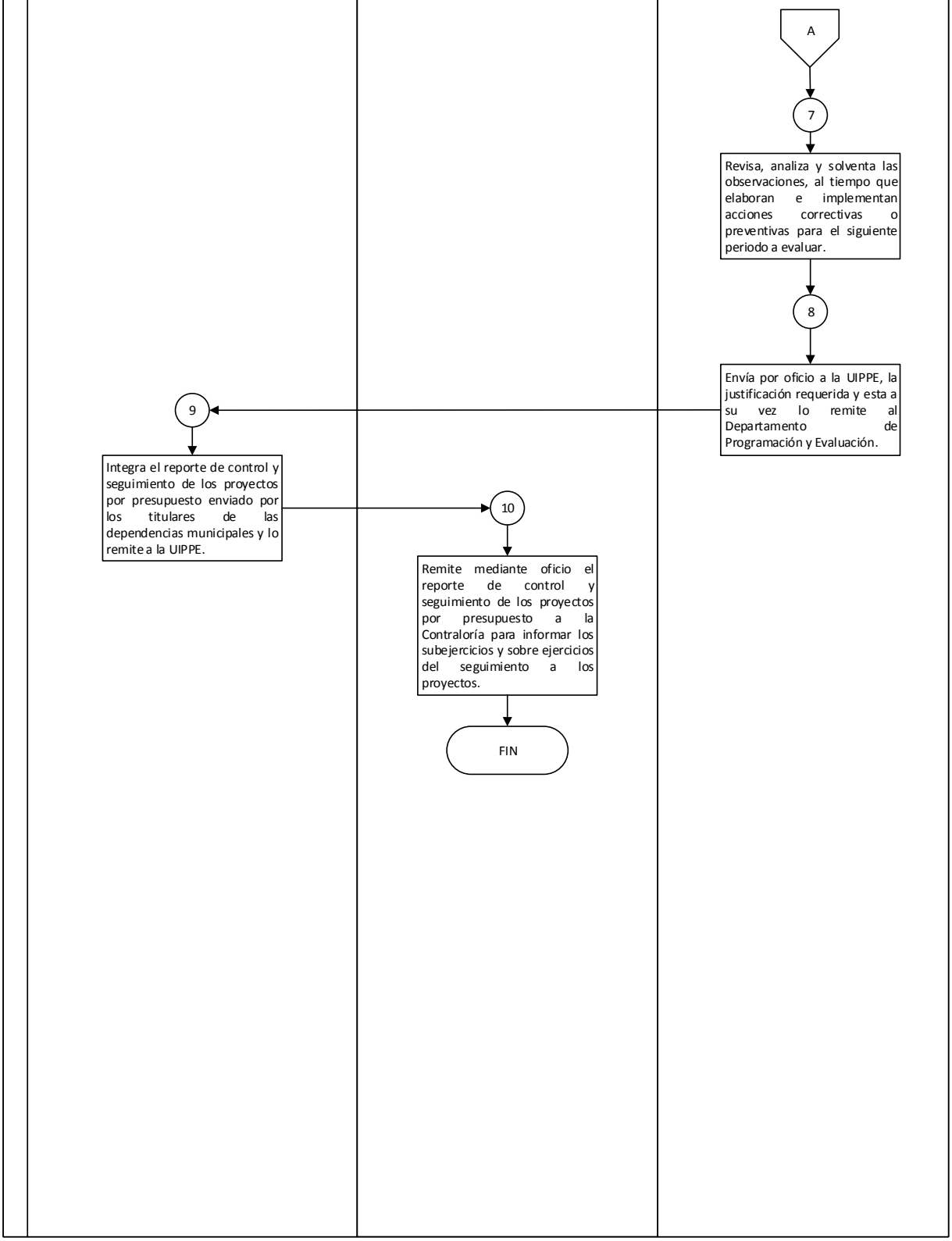
Descriptivo:

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

Diagrama:


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

1. Análisis Programático Presupuestal



130

Nombre del Procedimiento:	**Dictámenes de reconducción y actualización** • Programático-Presupuestal para Resultados • De indicadores Estratégicos y de Gestión
Objetivo:	Revisar y aplicar la viabilidad de las propuestas que emitan las dependencias del Ayuntamiento, sobre reconducción derivado de la modificación o adecuación que resulte del cumplimiento de proyectos, metas y recursos comprometidos en el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM), para el logro de los objetivos. aprobados en el presupuesto y ejercicio fiscal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

- Para el caso de los organismos descentralizados de la administración pública municipal, serán sus propias Unidades de Información, Planeación, Programación y Evaluación o estructura equivalente, las encargadas de recibir, ejecutar y responder las solicitudes para la realización y validación de los dictámenes de reconducción.

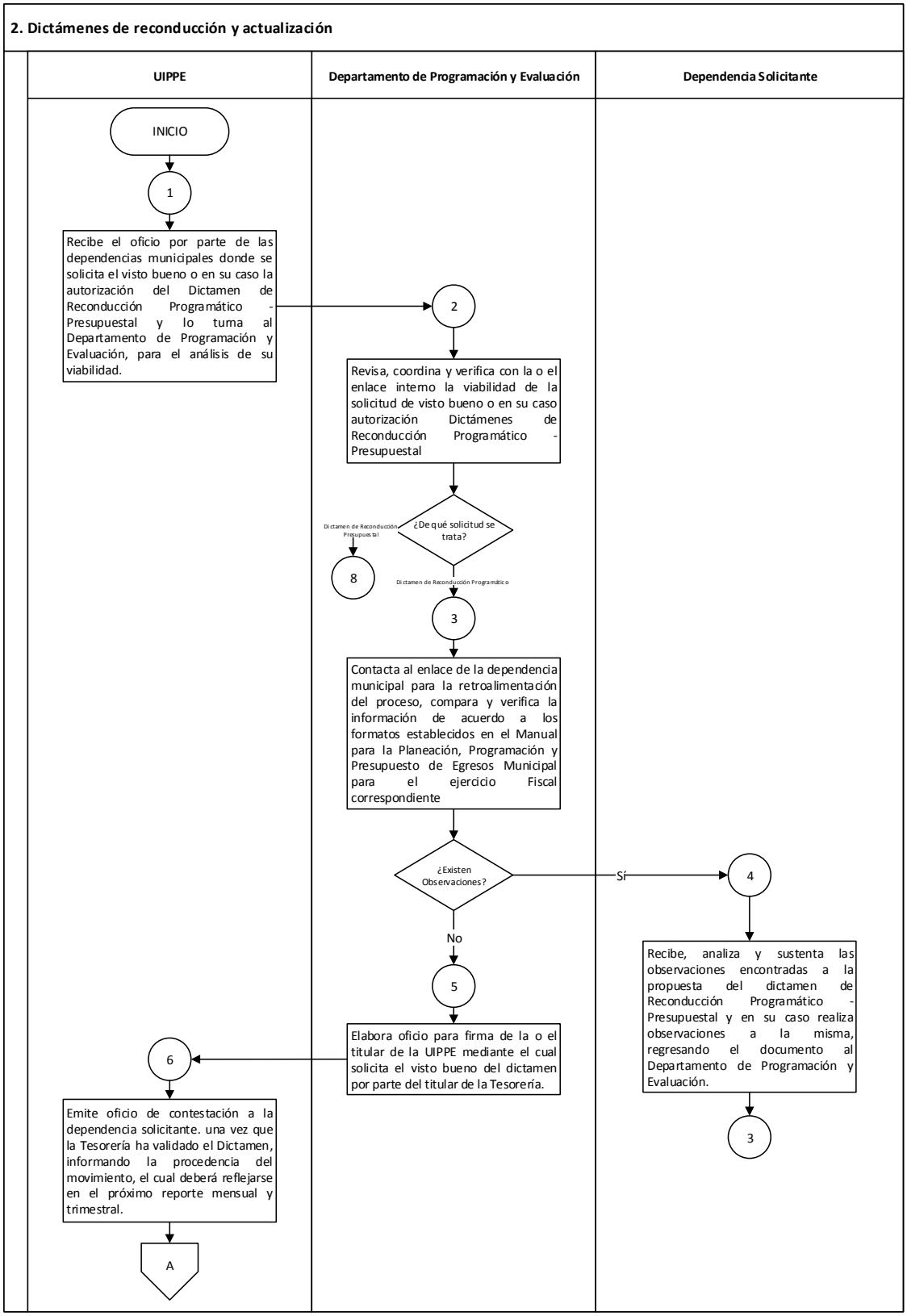
2. Dictámenes de reconducción

Descriptivo:

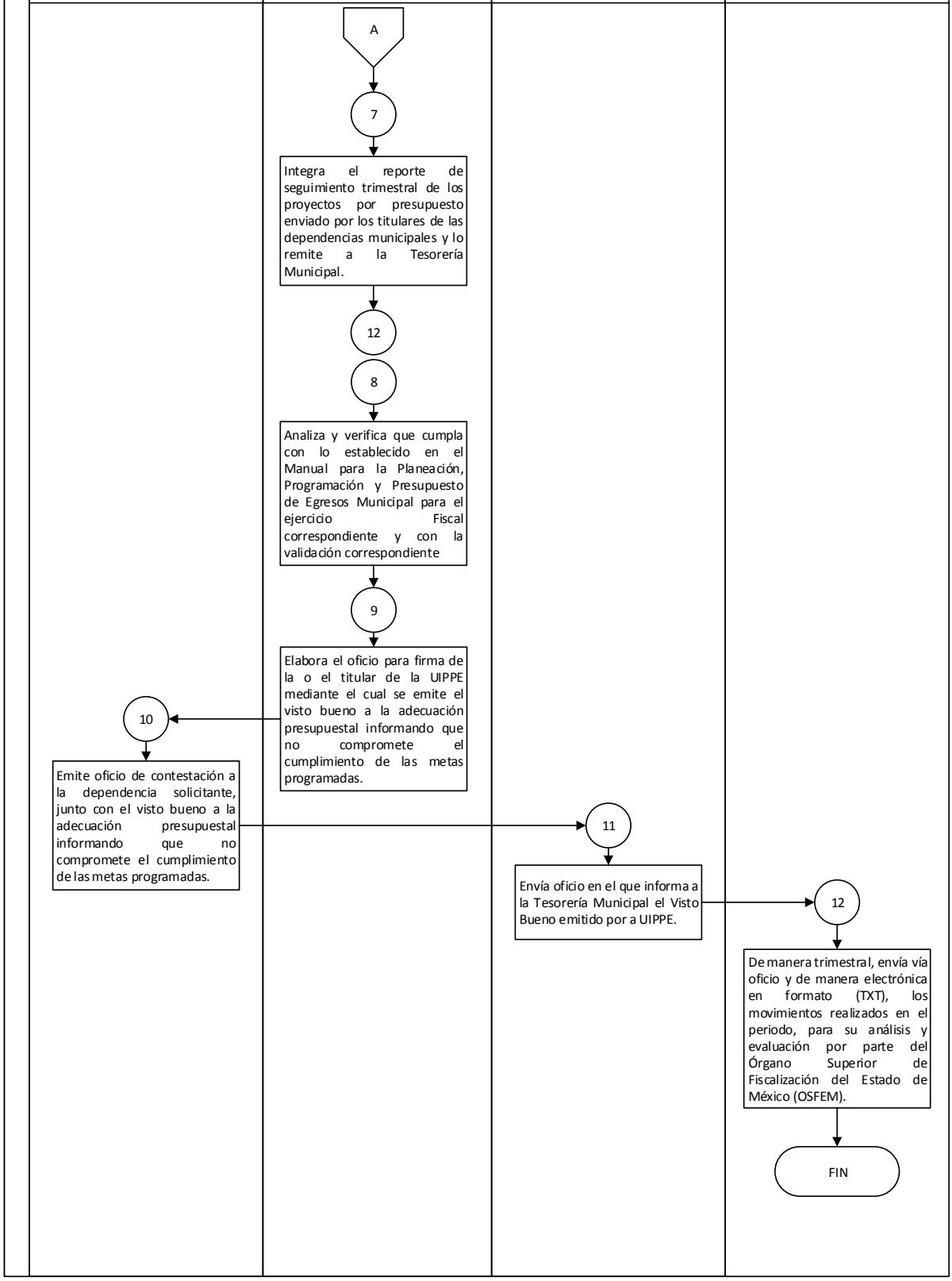
No.	Responsable	Actividad
1	**UIPPE**	Recibe el oficio por parte de las dependencias municipales donde se solicita el visto bueno o en su caso la autorización del Dictamen de Reconducción Programático - Presupuestal y lo turna al Departamento de Programación y Evaluación, para el análisis de su viabilidad.
2	**Departamento de Programación y Evaluación**	Revisa, coordina y verifica con la o el enlace interno la viabilidad de la solicitud de visto bueno o en su caso autorización Dictámenes de Reconducción Programático – Presupuestal
		¿De qué solicitud se trata?
		Dictamen de Reconducción Presupuestal Se conecta con el paso 8
3	**Departamento de Programación y Evaluación**	Dictamen de Reconducción Programático Contacta al enlace de la dependencia municipal para la retroalimentación del proceso, compara y verifica la información de acuerdo a los formatos establecidos en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio Fiscal correspondiente
		¿Existen Observaciones?
4	**Dependencia Solicitante**	Sí Recibe, analiza y sustenta las observaciones encontradas a la propuesta del dictamen de Reconducción Programático - Presupuestal y en su caso realiza observaciones a la misma, regresando el documento al Departamento de Programación y Evaluación. Se conecta con el paso 3.
5	**Departamento de Programación y Evaluación**	No Elabora oficio para firma de la o el titular de la UIPPE mediante el cual solicita el visto bueno del dictamen por parte del titular de la Tesorería.
6	**UIPPE**	Emite oficio de contestación a la dependencia solicitante. una vez que la Tesorería ha validado el Dictamen, informando la procedencia del movimiento, el cual deberá reflejarse en el próximo reporte mensual y trimestral.
7	**Departamento de Programación y Evaluación**	Integra el reporte de seguimiento trimestral de los proyectos por presupuesto enviado por los titulares de las dependencias municipales y lo remite a la Tesorería Municipal. Se conecta con el paso 12
8		Analiza y verifica que cumpla con lo establecido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio Fiscal correspondiente y con la validación correspondiente
9		Elabora el oficio para firma de la o el titular de la UIPPE mediante el cual se emite el visto bueno a la adecuación presupuestal informando que no compromete el cumplimiento de las metas programadas.
10	**UIPPE**	Emite oficio de contestación a la dependencia solicitante, junto con el visto bueno a la adecuación presupuestal informando que no compromete el cumplimiento de las metas programadas.
11	**Dependencia Solicitante**	Envía oficio en el que informa a la Tesorería Municipal el Visto Bueno emitido por a UIPPE.

No.	Responsable	Actividad
12	**Tesorería Municipal**	De manera trimestral, envía vía oficio y de manera electrónica en formato (TXT), los movimientos realizados en el periodo, para su análisis y evaluación por parte del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM).
		FIN

Diagrama:


2. Dictámenes de reconducción y actualización
UIPPE
Departamento de Programación y Evaluación
Dependencia Solicitante
INICIO
1
Recibe el oficio por parte de las dependencias municipales donde se solicita el visto bueno o en su caso la autorización del Dictamen de Reconducción Programático - Presupuestal y lo turna al Departamento de Programación y Evaluación, para el análisis de su viabilidad.
2
Revisa, coordina y verifica con la o el enlace interno la viabilidad de la solicitud de visto bueno o en su caso autorización Dictámenes de Reconducción Programático - Presupuestal
¿De qué solicitud se trata?
Dictamen de Reconducción Presupuestal
8
Dictamen de Reconducción Programático
3
Contacta al enlace de la dependencia municipal para la retroalimentación del proceso, compara y verifica la información de acuerdo a los formatos establecidos en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio Fiscal correspondiente
¿Existen Observaciones?
Sí
4
Recibe, analiza y sustenta las observaciones encontradas a la propuesta del dictamen de Reconducción Programático - Presupuestal y en su caso realiza observaciones a la misma, regresando el documento al Departamento de Programación y Evaluación.
3
No
5
Elabora oficio para firma de la o el titular de la UIPPE mediante el cual solicita el visto bueno del dictamen por parte del titular de la Tesorería.
6
Emite oficio de contestación a la dependencia solicitante. una vez que la Tesorería ha validado el Dictamen, informando la procedencia del movimiento, el cual deberá reflejarse en el próximo reporte mensual y trimestral.
A

2. Dictámenes de reconducción y actualización



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

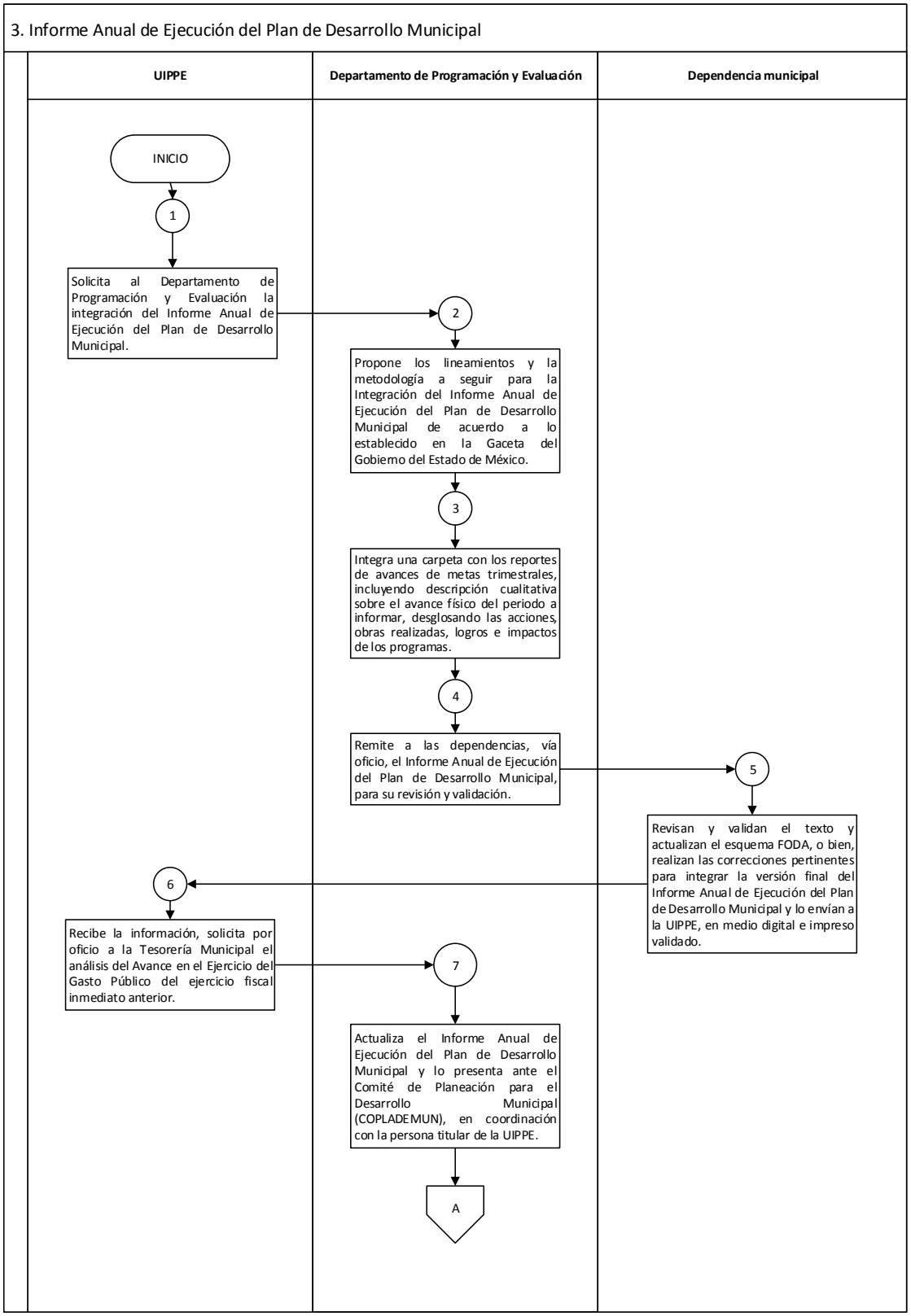
3. Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal

Descriptivo:

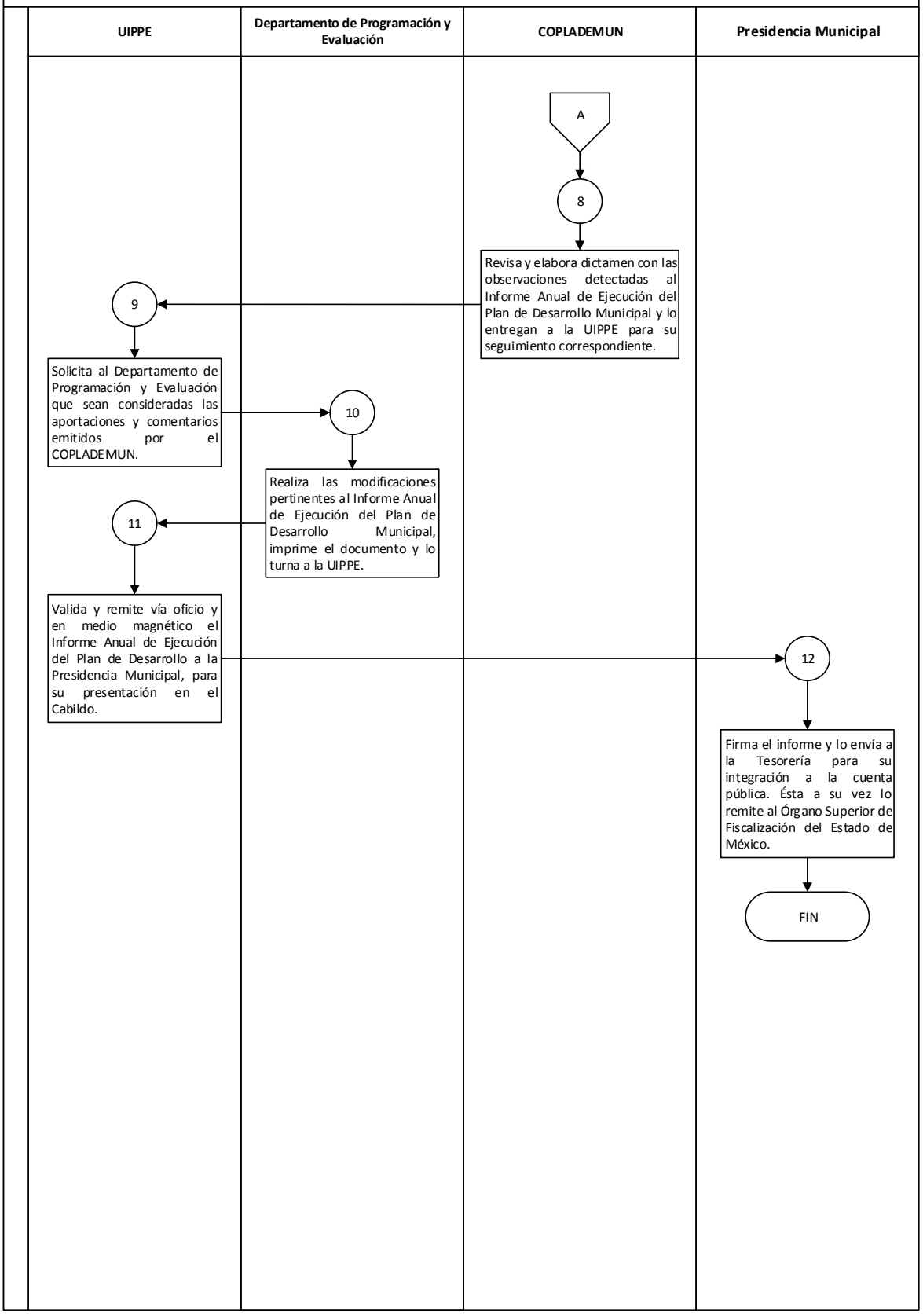
No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Información y Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)	Solicita al Departamento de Programación y Evaluación la integración del Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.
2	Departamento de Programacion y Evaluacion	Propone los lineamientos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

No.	Responsable	Actividad
12	**Presidencia Municipal**	Firma el informe y lo envía a la Tesorería para su integración a la cuenta pública. Ésta a su vez lo remite al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
		FIN

Diagrama:


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

3. Informe Anual de Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

142

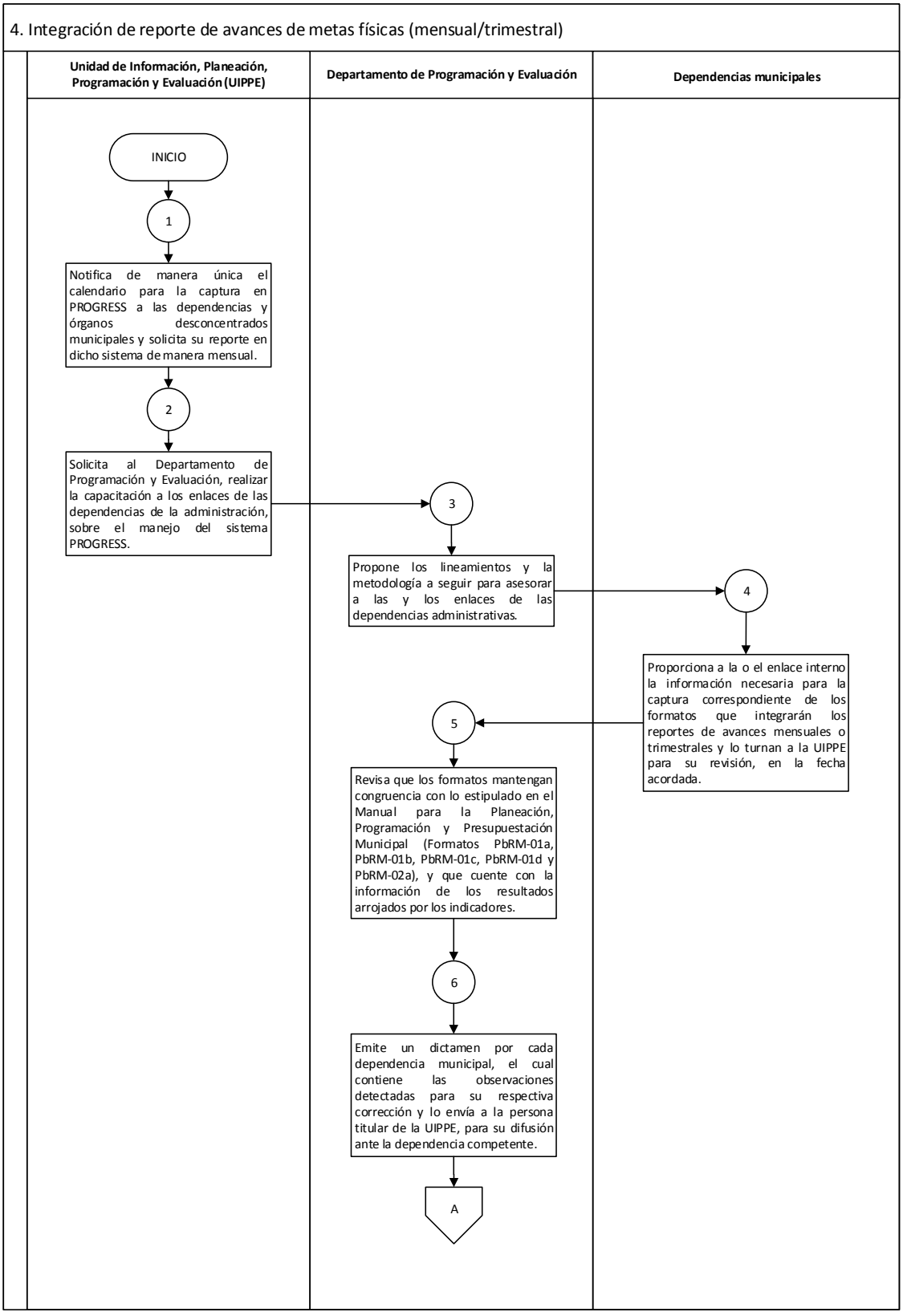
4. Integración de reporte de avances de metas físicas (mensual/trimestral)

Descriptivo:

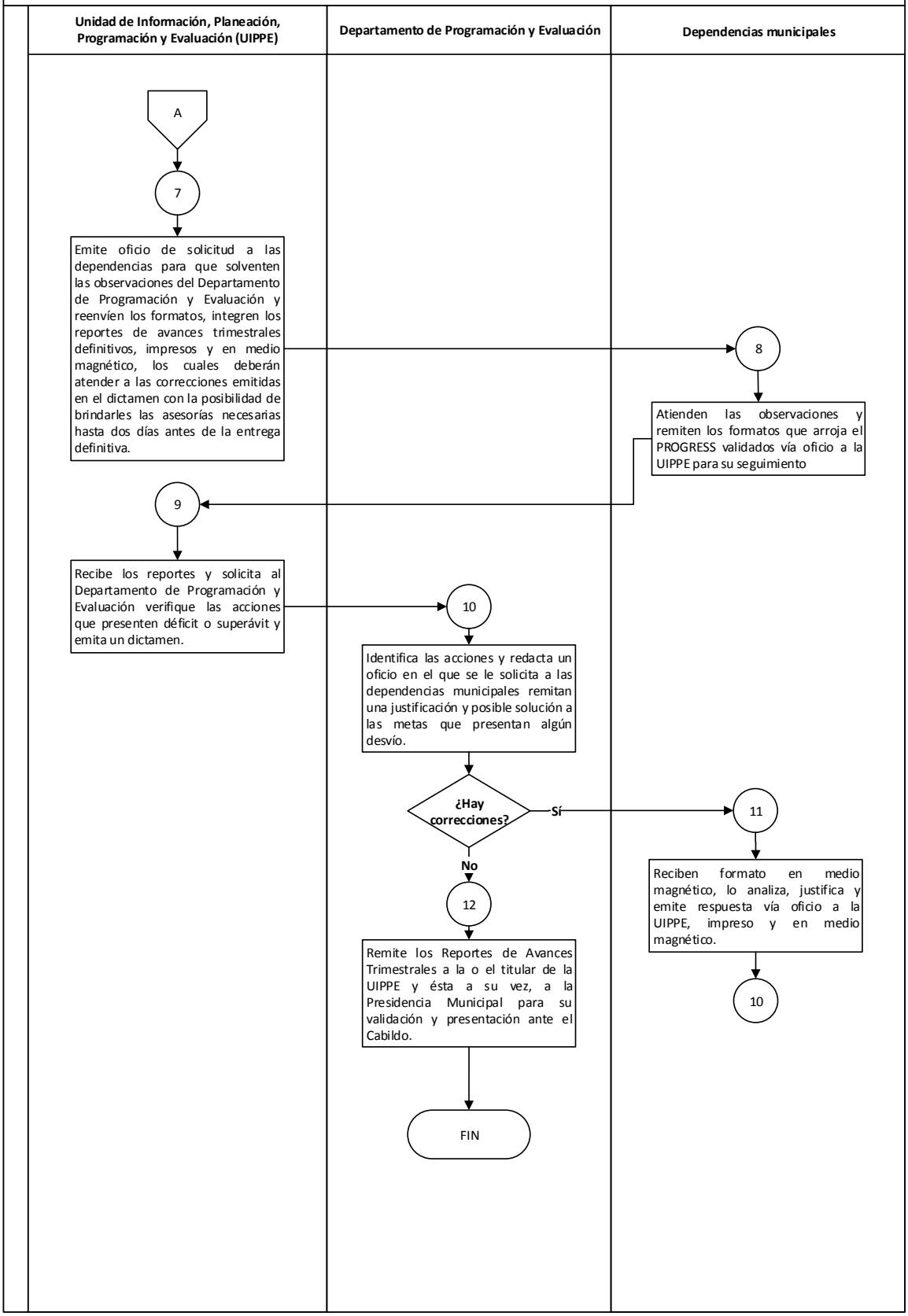
No.	Responsable	Actividad
1.	**Unidad de Información y Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)**	Notifica de manera única el calendario para la captura en PROGRESS a las dependencias y órganos desconcentrados municipales y solicita su reporte en el sistema de manera mensual.
2.	**Departamento de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

No.	Responsable	Actividad
		Reciben formato en medio magnético, lo analiza, justifica y emite respuesta vía oficio a la UIPPE, impreso y en medio magnético.
12.	**Departamento de Programación y Evaluación**	**No:** Remite los Reportes de Avances Trimestrales a la persona titular de la UIPPE y ésta a su vez, a la Presidencia Municipal para su validación y presentación ante el Cabildo.
		FIN

Diagrama:


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

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



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

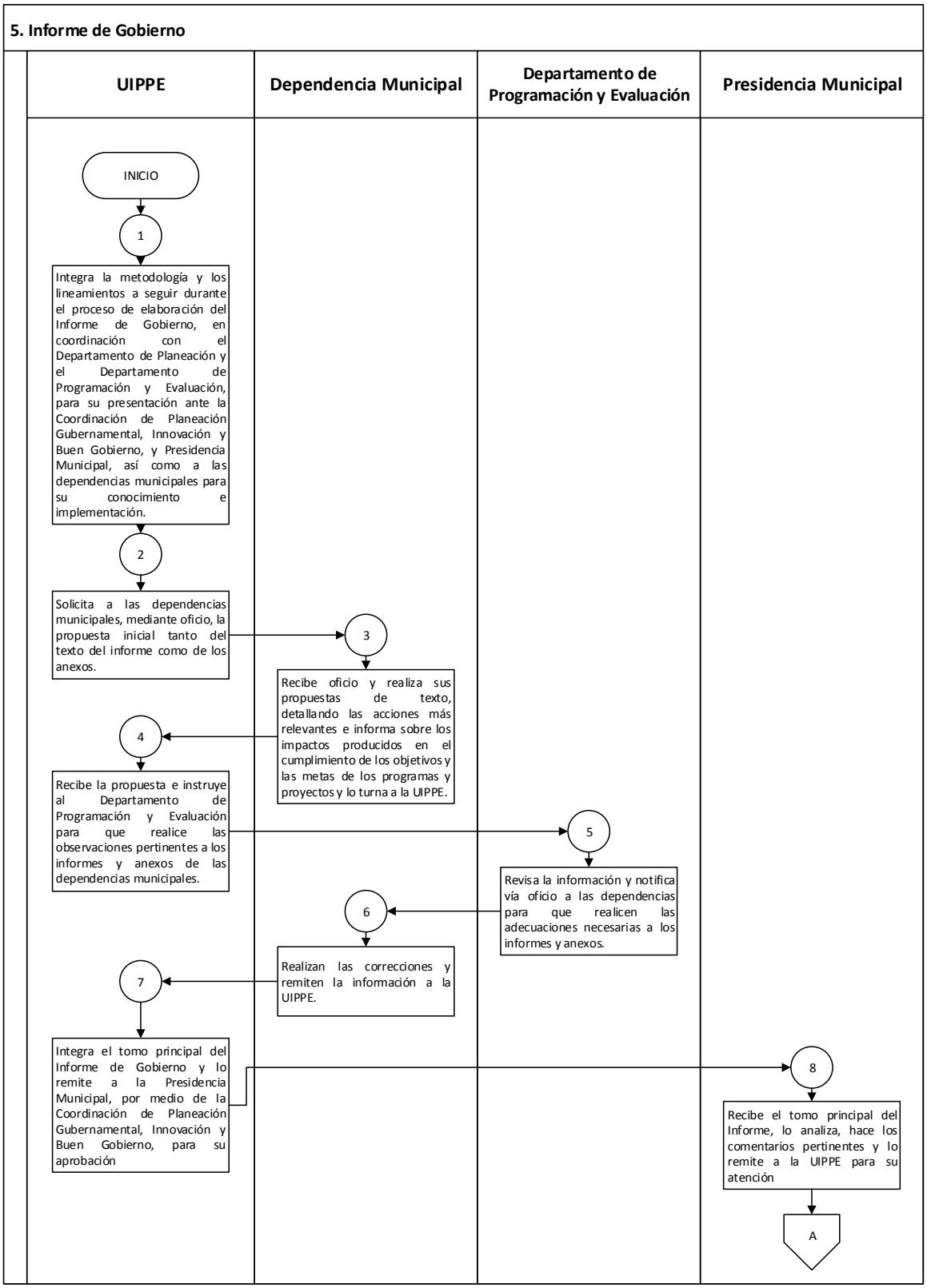
POLÍTICAS APLICABLES

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

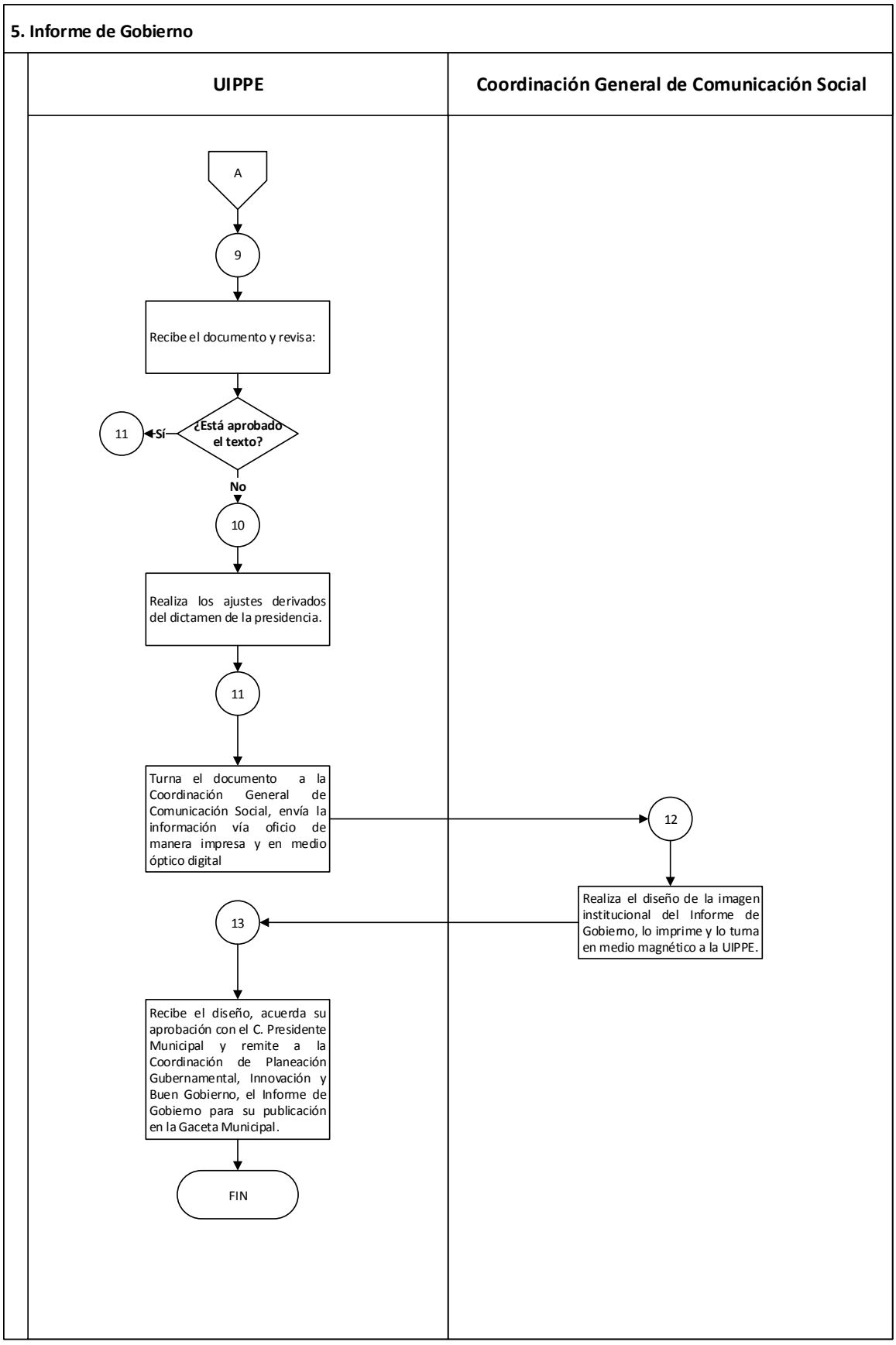
5. Informe de Gobierno
Descriptivo:

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

Diagrama:


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

5. Informe de Gobierno



Nombre del Procedimiento: **Integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM)**

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

POLÍTICAS APLICABLES

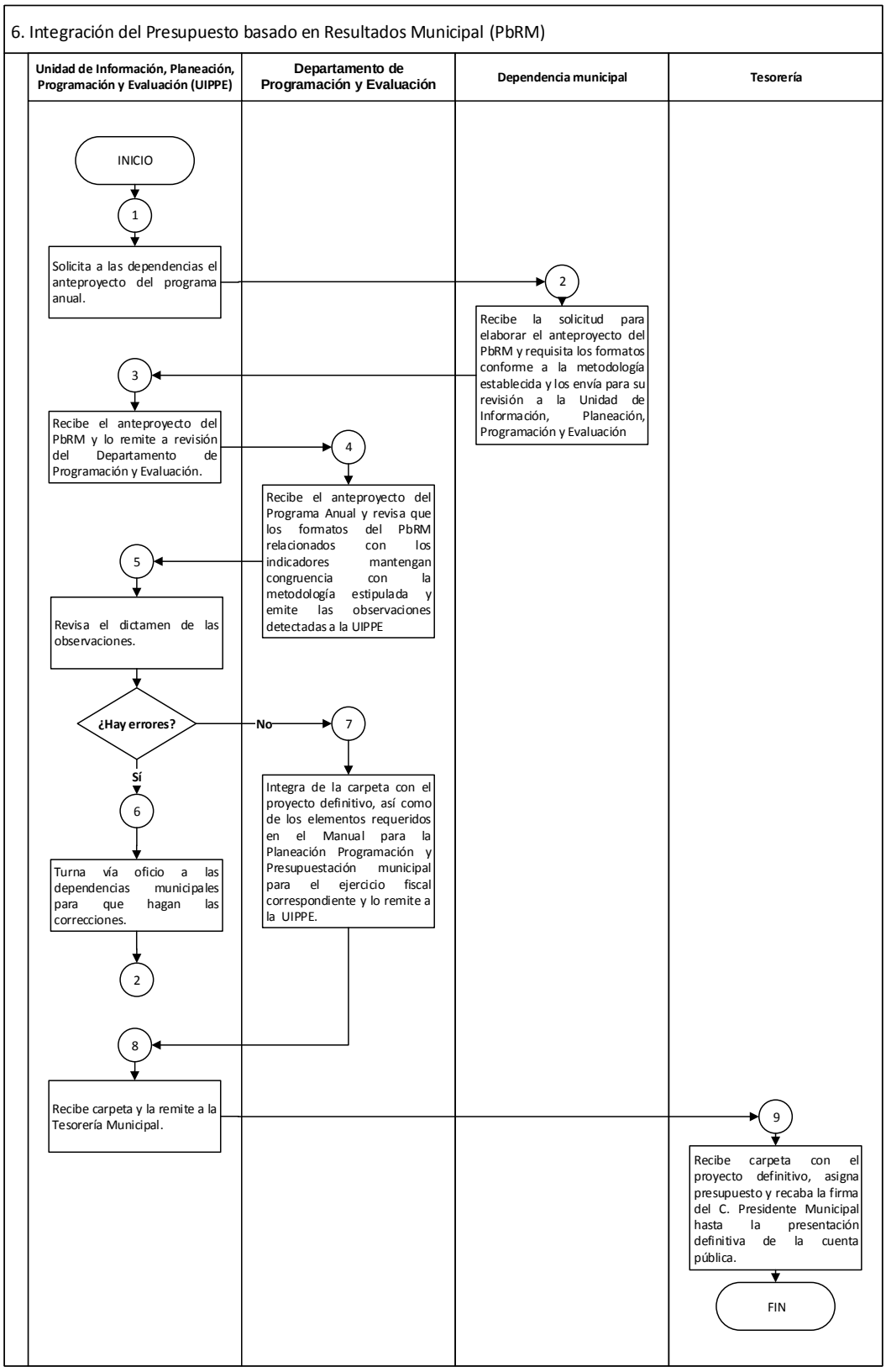
- La Tesorería Municipal remitirá a cada una de las dependencias y órgano autónomo de la administración municipal, los techos presupuestales correspondientes al siguiente ejercicio fiscal, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 295 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Las dependencias y órgano autónomo de la administración pública municipal formularán su anteproyecto de PbRM con estricto apego al marco jurídico y normativo aplicable, ajustándose al techo presupuestario que la Tesorería Municipal les comunique y aplicando criterios de racionalidad para la programación de recursos a cada proyecto, de acuerdo al catálogo de la estructura programática municipal, capítulo y partida del gasto, a fin de que les permita desarrollar y cumplir los procesos sustantivos y prioritarios comprometidos en el Plan de Desarrollo Municipal.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación remitirá la información contenida en los formatos del proyecto de Presupuesto basado en Resultados Municipal definitivos y validados por las dependencias municipales, a la Tesorería Municipal a más tardar el 31 de enero de cada año.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación integrará los formatos del PbRM con base en la información proporcionada por las dependencias de la administración pública municipal, cuyo contenido será responsabilidad de cada uno de los titulares que la validan.
- El Departamento de Planeación, brindará asesorías de apoyo a las dependencias municipales para la integración de los formatos mencionados en el Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal correspondiente. Asimismo, revisará que la información registrada mantenga congruencia con lo establecido en la normatividad y el Plan de Desarrollo Municipal, en caso de desvíos se notificará a la dependencia responsable para su corrección.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación dará a conocer los lineamientos y la metodología para la integración de los formatos PbRM-01a, PbRM-01b, PbRM-01c, PbRM-01d y PbRM-02a de acuerdo al Manual para la Planeación, Programación y Evaluación Municipal del Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Es responsabilidad de las dependencias y organismo autónomo de la administración pública municipal, integrar la información en tiempo y forma tanto de los anteproyectos como el proyecto definitivo que se les solicite para la integración del PbRM.
- En caso de que las dependencias no envíen su información en tiempo y forma, se notificará vía oficio a la Contraloría Municipal el incumplimiento.

6. Integración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM)

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

XV. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA

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

POLÍTICAS APLICABLES

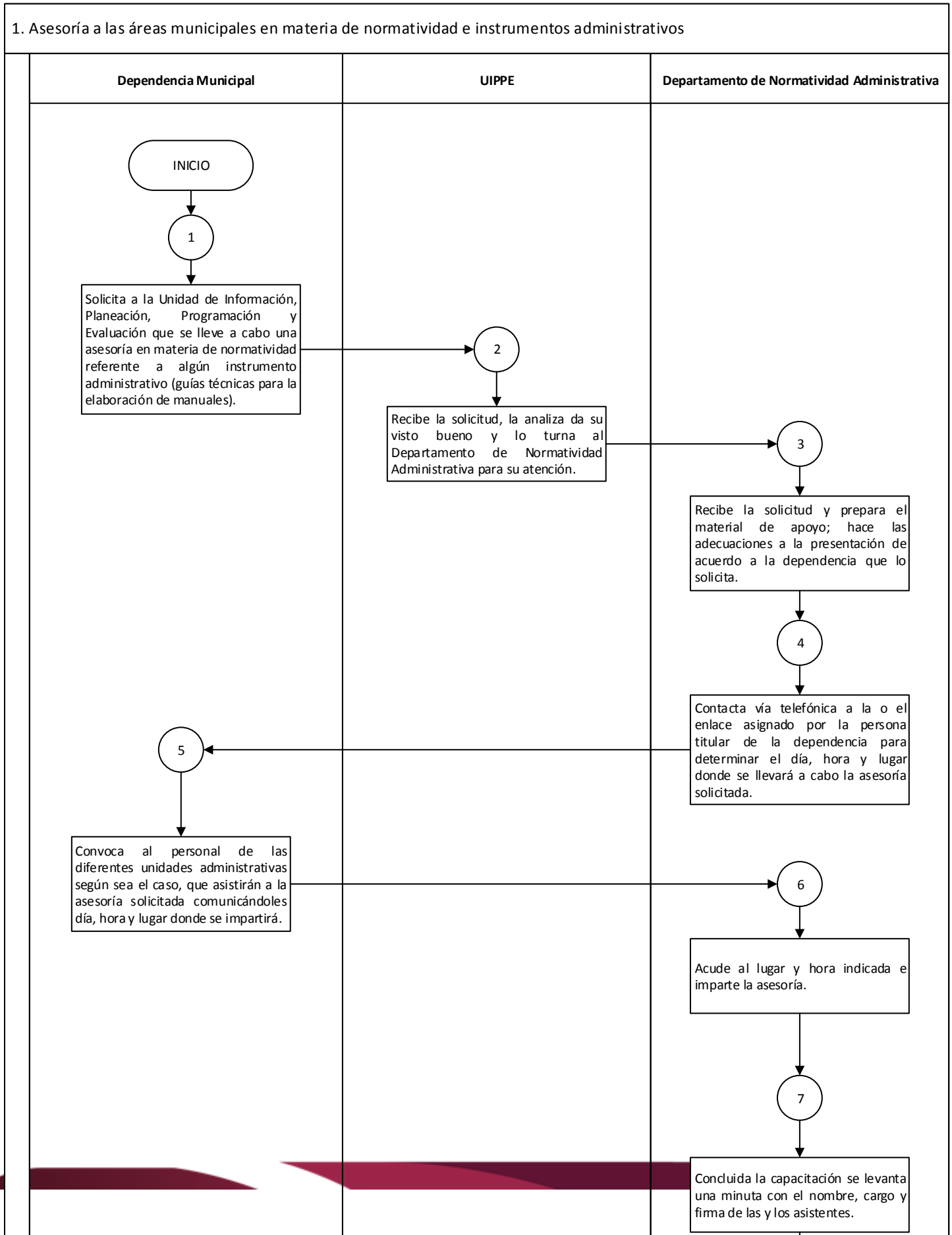
- El Departamento de Normatividad Administrativa es responsable de impartir las asesorías que sean necesarias en materia de normatividad al personal de las diferentes unidades administrativas que integran el ayuntamiento del Municipio de Toluca en la fecha, lugar y hora establecidos.
- La o el enlace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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

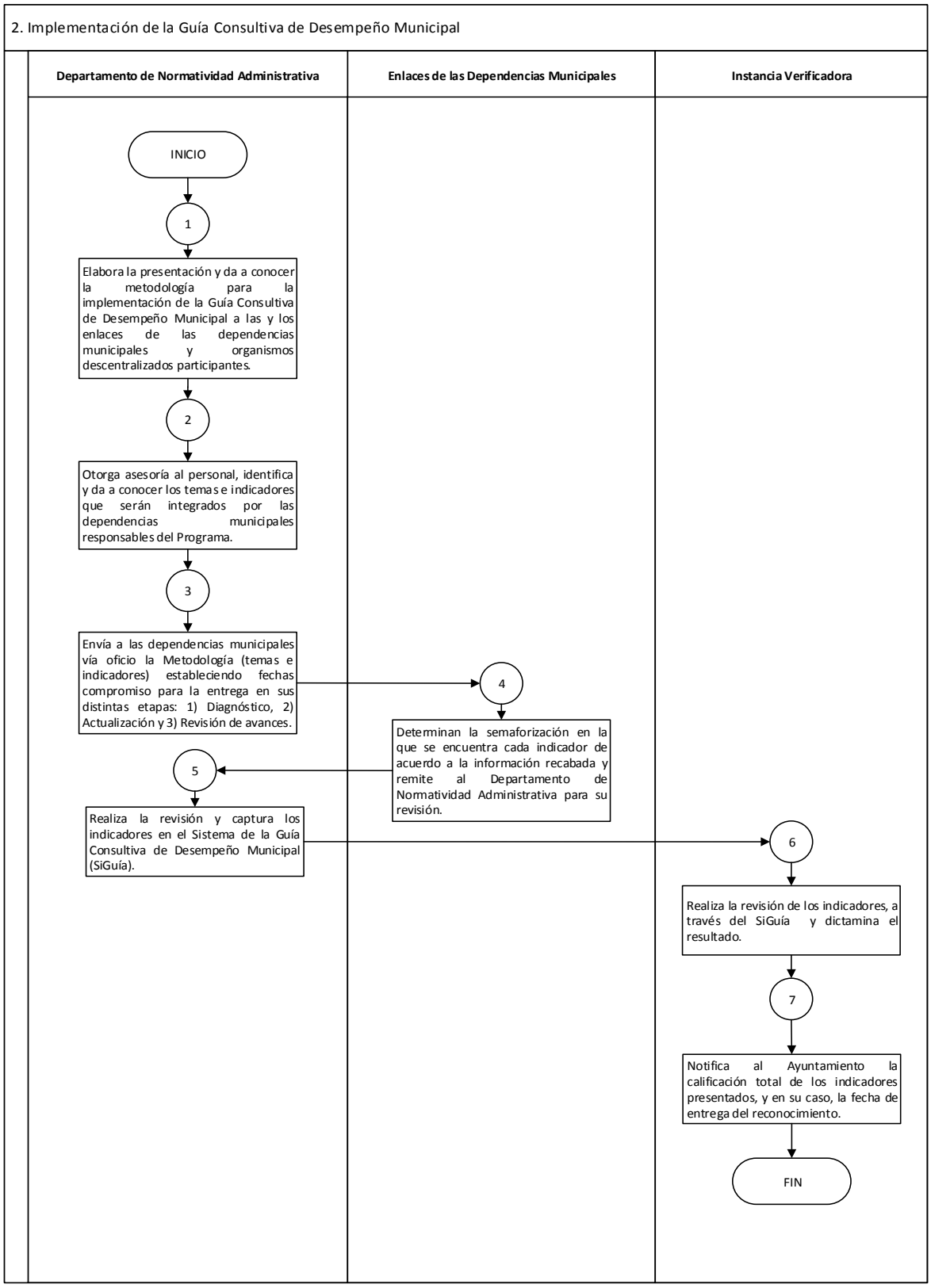
2. Implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal

Descriptivo:

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

158

Diagrama:


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

XVI. DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN MÉTODOS Y SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

160

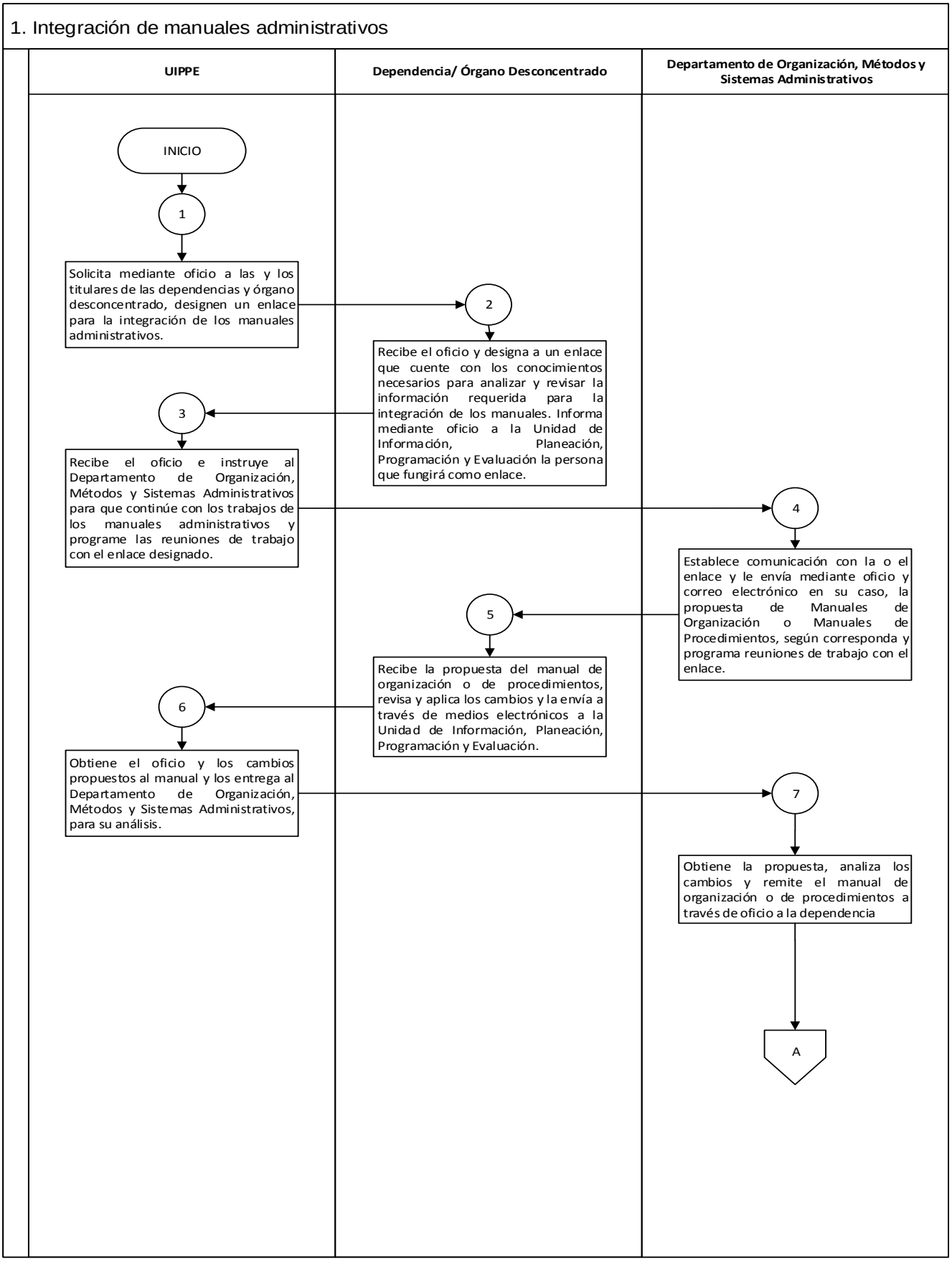
1. Integración de manuales administrativos

Descriptivo:

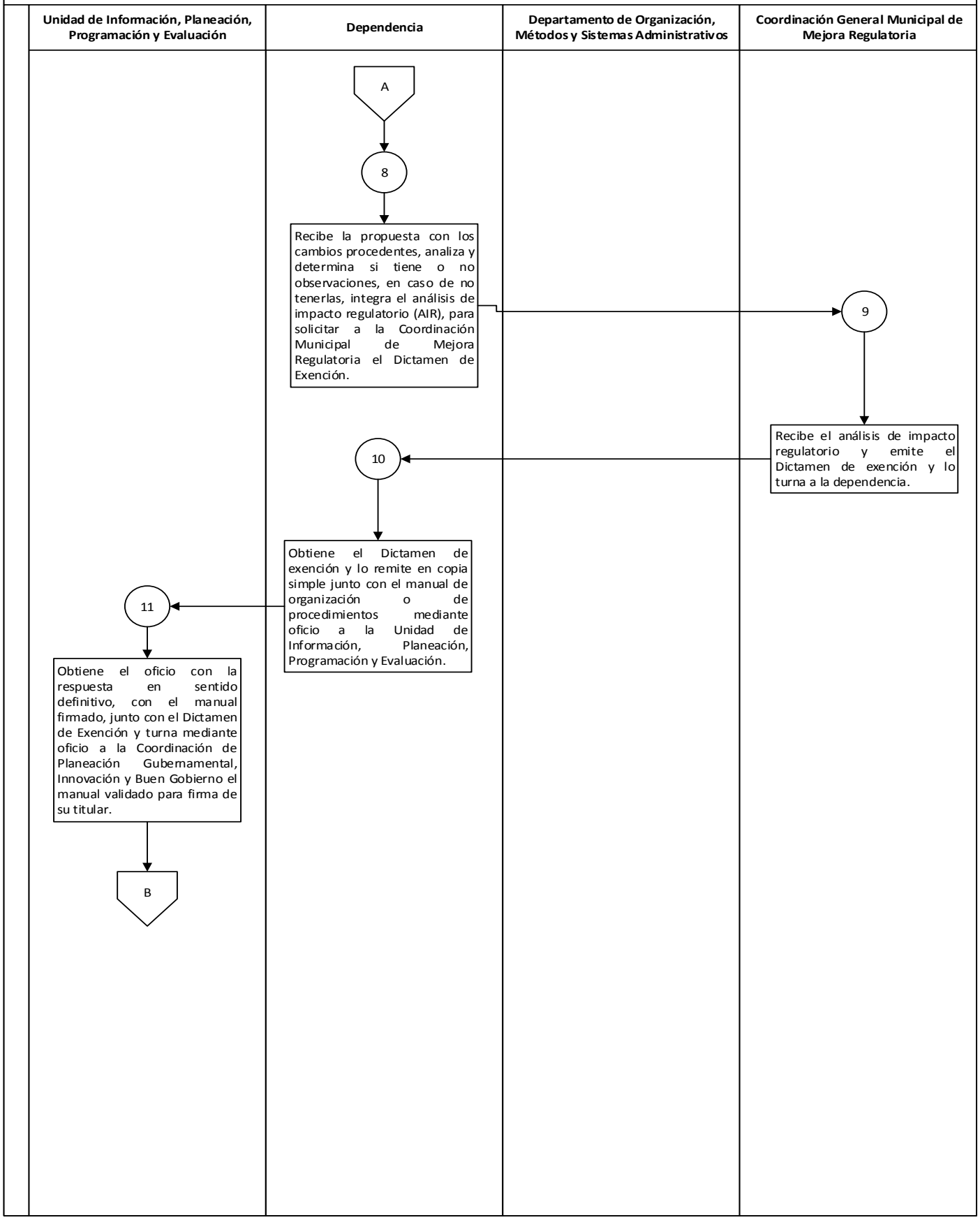
No.	Responsable	Actividad
1	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Solicita mediante oficio a las y los titulares de las dependencias del sector central, designen un enlace para la integración de los manuales administrativos.
2	**Dependencia**	Recibe el oficio y designa a un enlace que cuente con los conocimientos necesarios para analizar y revisar la información requerida para la integración de los manuales, Informa mediante oficio a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación la persona que fungirá como enlace.
3	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Recibe el oficio e instruye al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos para que continúe con los trabajos de los manuales administrativos y programe las reuniones de trabajo con el enlace designado.
4	**Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos**	Establece comunicación con la o el enlace y le envía por medios electrónicos, la propuesta de Manuales de Organización o Manuales de Procedimientos, según corresponda para su análisis y en su caso modificación.
5	**Dependencia**	Recibe la propuesta del manual de organización o de procedimientos, revisa y aplica los cambios y la envía a través de medios electrónicos a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
6	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Obtiene el oficio y los cambios propuestos al manual y los entrega al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, para su análisis.
7	**Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos**	Obtiene la propuesta, analiza los cambios y remite el manual de organización o de procedimientos a través de oficio a la dependencia.
8	**Dependencia**	Recibe la propuesta con los cambios procedentes, analiza y determina si tiene o no observaciones, en caso de no tenerlas, integra el análisis de impacto regulatorio (AIR), para solicitar a la Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria el Dictamen de Exención.
9	**Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria**	Recibe el análisis de impacto regulatorio y emite el Dictamen de exención y lo turna a la dependencia.

No.	Responsable	Actividad
10	**Dependencia**	Obtiene el Dictamen de exención y lo remite en copia simple junto con el manual de organización o de procedimientos mediante oficio a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
11	**Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación**	Obtiene el oficio con la respuesta en sentido definitivo, con el manual firmado, junto con el Dictamen de Exención y turna mediante oficio a la Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno el manual validado para firma de su titular.
12	**Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno**	Recibe el manual de organización o de procedimientos firmado, procede a firmarlo, lo somete a autorización y firma del C. Presidente Municipal.
13	**Presidente Municipal**	Firma el manual de organización o de procedimientos, realiza el acuerdo conducente para girar instrucciones a la Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno para gestionar su publicación.
14	**Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno**	Recibe el manual de organización o de procedimientos autorizado y el acuerdo para realizar las gestiones necesarias para su publicación en la Gaceta Municipal.
		FIN

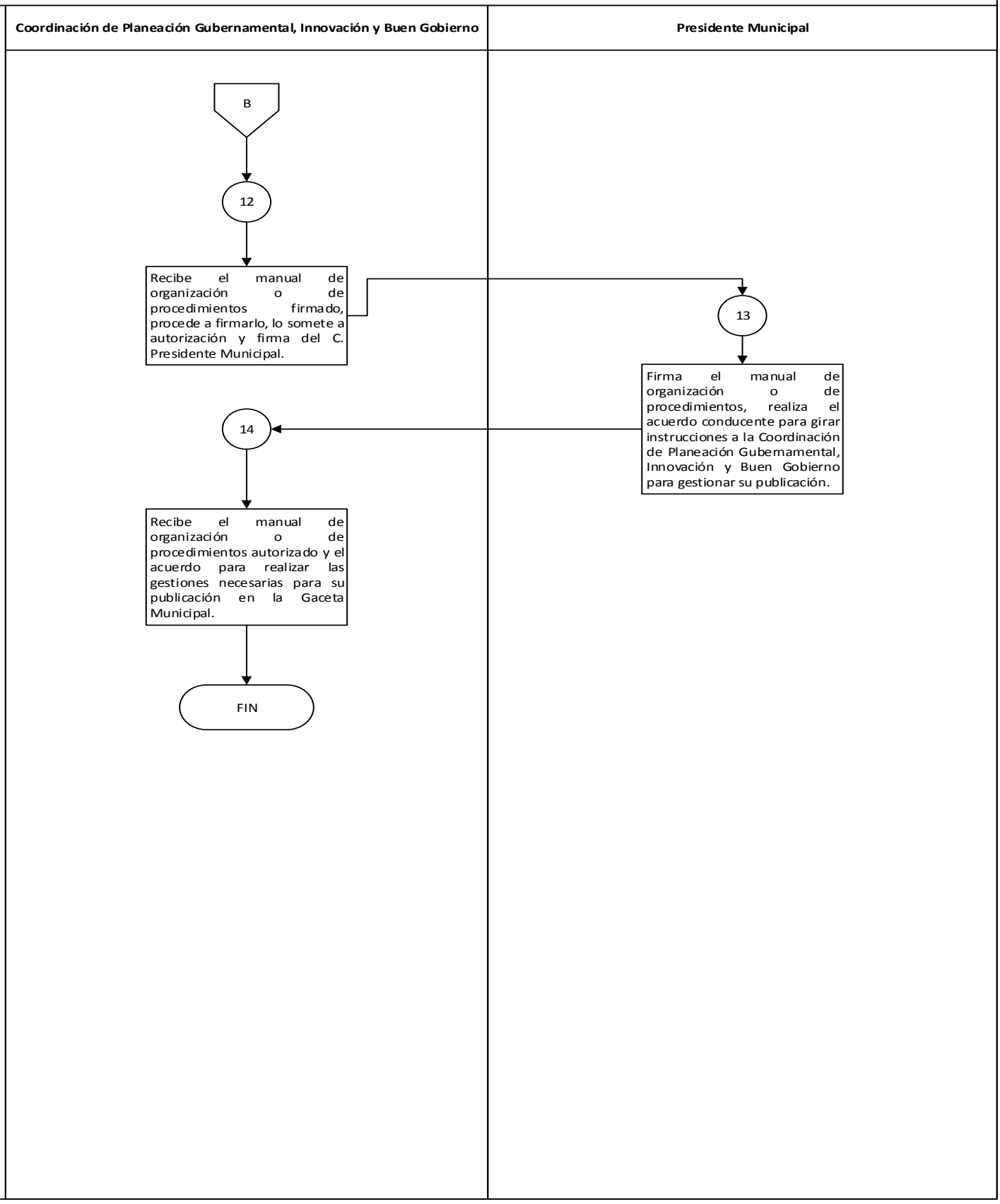
Diagrama:


1. Integración de manuales administrativos
UIPPE
Dependencia/ Órgano Desconcentrado
Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos
INICIO
1
Solicita mediante oficio a las y los titulares de las dependencias y órgano desconcentrado, designen un enlace para la integración de los manuales administrativos.
2
Recibe el oficio y designa a un enlace que cuente con los conocimientos necesarios para analizar y revisar la información requerida para la integración de los manuales. Informa mediante oficio a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación la persona que fungirá como enlace.
3
Recibe el oficio e instruye al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos para que continúe con los trabajos de los manuales administrativos y programe las reuniones de trabajo con el enlace designado.
4
Establece comunicación con la o el enlace y le envía mediante oficio y correo electrónico en su caso, la propuesta de Manuales de Organización o Manuales de Procedimientos, según corresponda y programa reuniones de trabajo con el enlace.
5
Recibe la propuesta del manual de organización o de procedimientos, revisa y aplica los cambios y la envía a través de medios electrónicos a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
6
Obtiene el oficio y los cambios propuestos al manual y los entrega al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, para su análisis.
7
Obtiene la propuesta, analiza los cambios y remite el manual de organización o de procedimientos a través de oficio a la dependencia
A

1. Integración de manuales administrativos



1. Integración de manuales administrativos



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

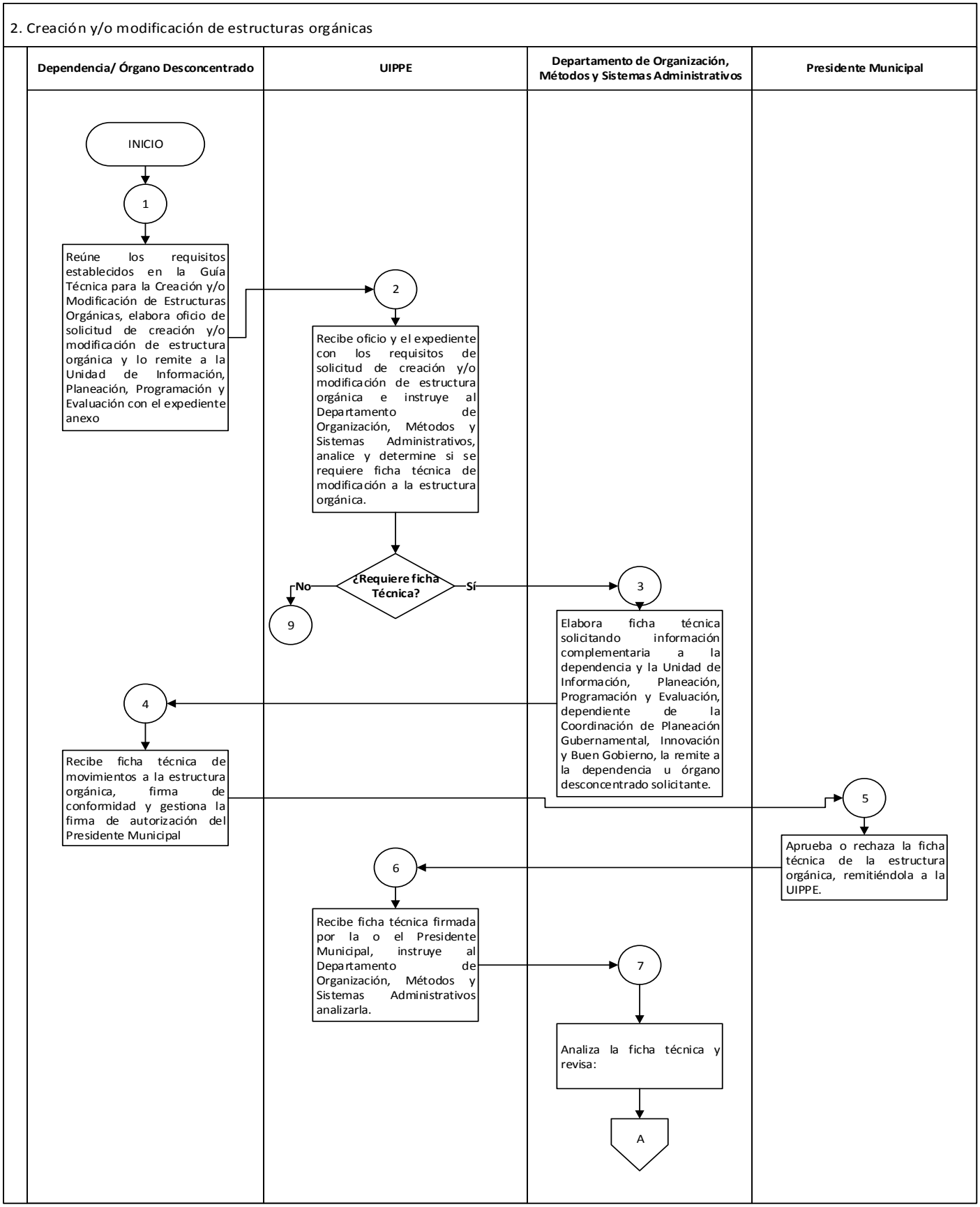
2. Creación y/o modificación de estructuras orgánicas

Descriptivo:

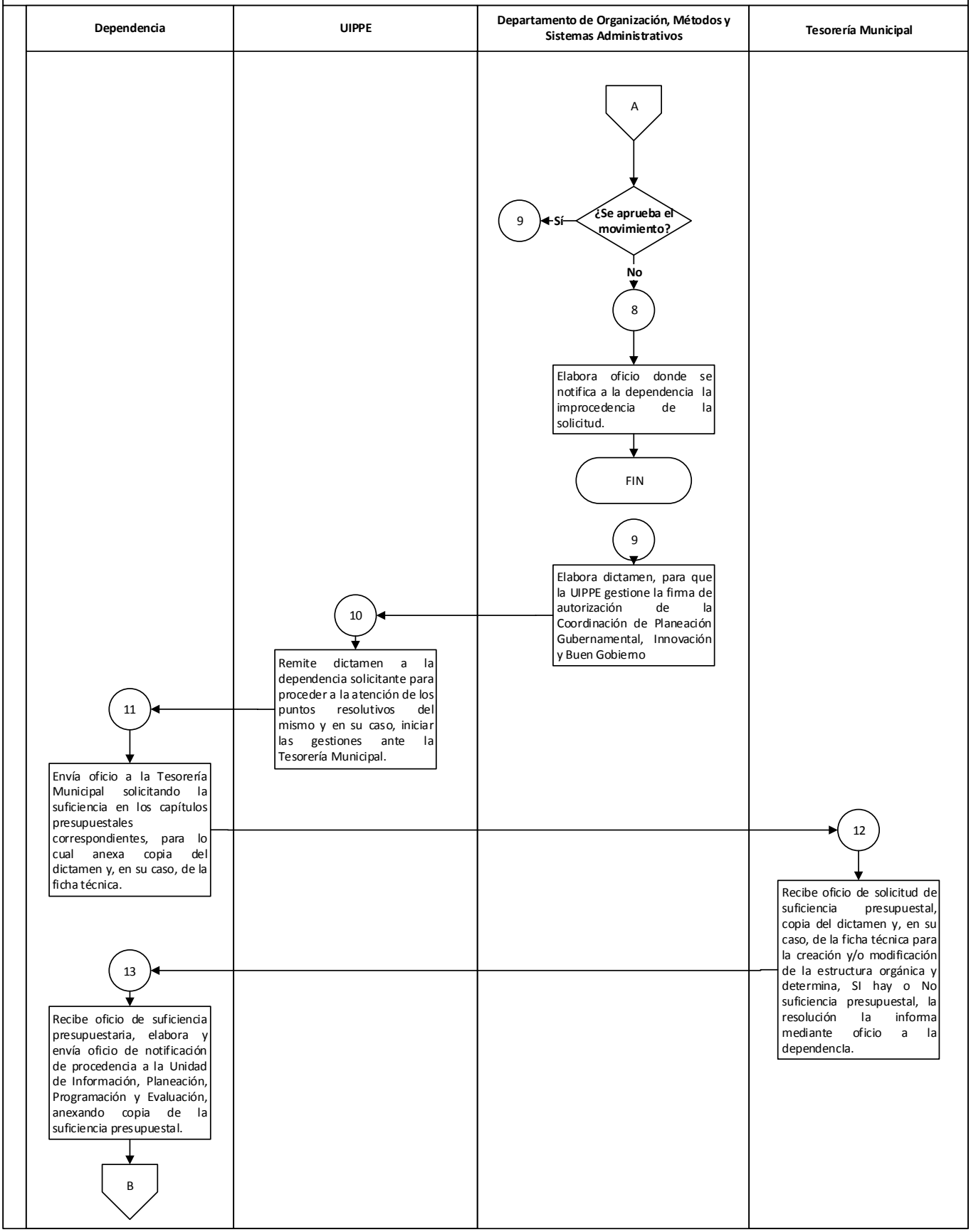
No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia**	Reúne los requisitos establecidos en la Guía Técnica para la Creación y/o Modificación de Estructuras Orgánicas, elabora oficio de solicitud de creación y/o modificación de estructura orgánica y lo remite a la Unidad de Información, Planeación, Programación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

No.	Responsable	Actividad
12	**Tesorería Municipal**	Recibe oficio de solicitud de suficiencia presupuestal, copia del dictamen y, en su caso, de la ficha técnica para la creación y/o modificación de la estructura orgánica y determina, si hay o no suficiencia presupuestal, e informa mediante oficio a la dependencia.
13	**Dependencia**	Recibe oficio de suficiencia presupuestal, elabora y envía oficio de notificación de procedencia a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, anexando copia de la suficiencia presupuestal.
14	**UIPPE**	Recibe oficio de procedencia y copia de la suficiencia presupuestal, instruyendo al Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, actualizar el organigrama oficial de los manuales administrativos, para que se envíe a la dependencia, vía oficio para su firma y posterior devolución, lo turna mediante oficio a la Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno para firma de su titular y pueda ser publicado en Gaceta Municipal.
15	**Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno**	Obtiene el Organigrama oficial de los manuales administrativos, procede a firmarlo, lo somete a autorización y firma del Presidente Municipal, para realizar las gestiones necesarias para su publicación en la Gaceta Municipal.
		FIN

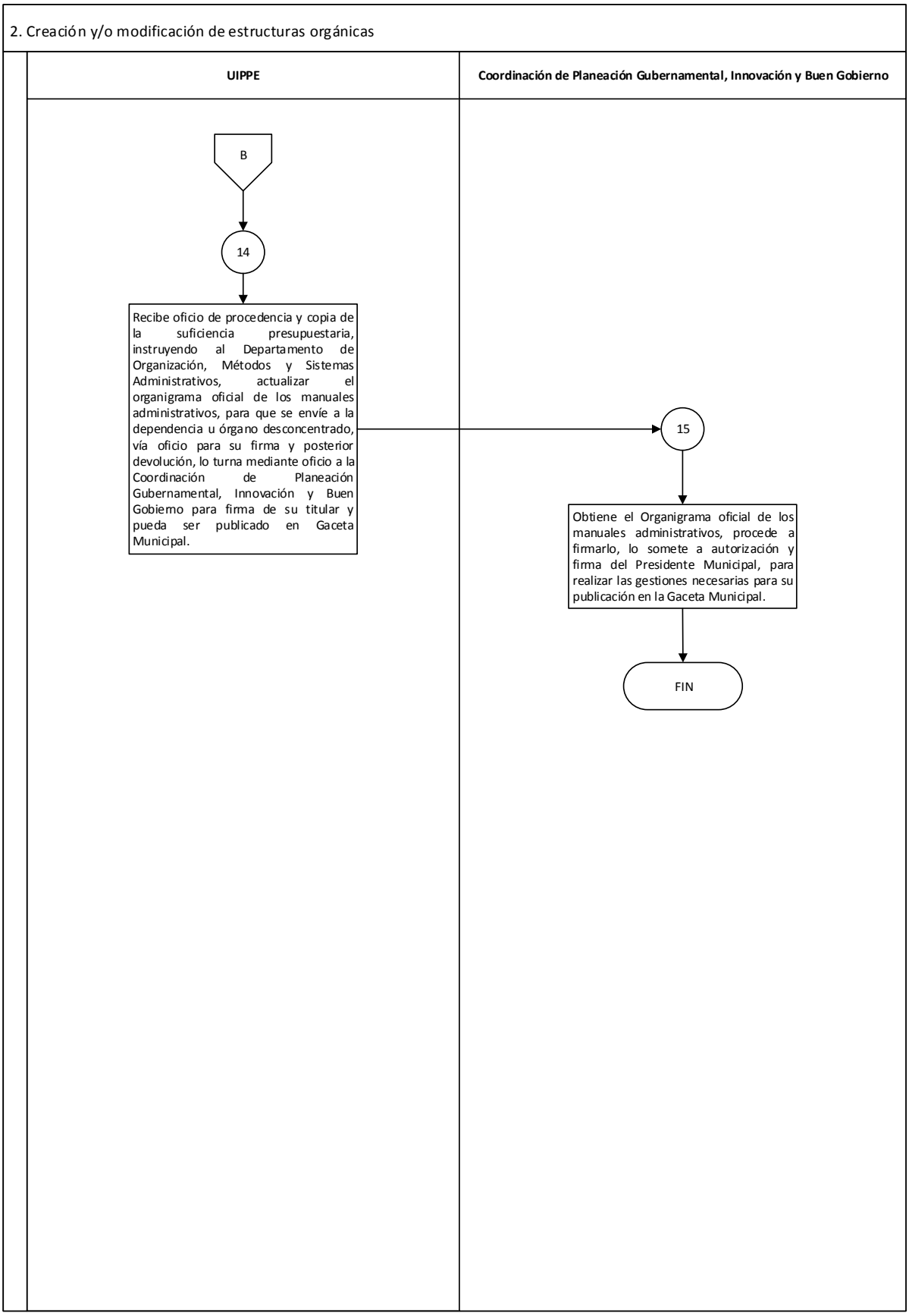
Diagrama:


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

2. Creación y/o modificación de estructuras orgánicas



2. Creación y/o modificación de estructuras orgánicas



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

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos es responsable de crear y actualizar la codificación única de las unidades administrativas del sector central del gobierno municipal.
- La codificación única para el caso del sector central, se integrará de acuerdo a la estructura de organización autorizada, conforme a lo establecido en la metodología que se señala en el instructivo para tal fin.
- El código se conforma de nueve dígitos (a excepción del H. Ayuntamiento que solamente utiliza tres dígitos) que corresponden a lo siguiente:
- El primer número representa al poder u órgano según corresponda;
    1. H. Ayuntamiento (regidurías)
    2. Administración Pública Municipal (dependencias, organismos descentralizados y órgano autónomo).
    3. H. Ayuntamiento (sindicaturas).

- El segundo y tercer número representan a las dependencias en el orden que se encuentran en el artículo 90 del Bando Municipal de Toluca, utilizando ceros si se trata de organismos descentralizados y órgano autónomo.
- El cuarto número representa a los organismos descentralizados y órgano autónomo, los cuales se identificarán con las letras A, B, C, D y E respectivamente.
    1. Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
    2. Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Toluca.
    3. Instituto Municipal de la Mujer de Toluca.
    4. Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.
    5. Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.
- El quinto campo se representa con el número 1 y corresponde a las oficinas de las direcciones generales. Para el caso de la Secretaría del Ayuntamiento, este campo se ocupará con la letra A y para el nivel de dirección general dependiente de ésta secretaría, se utilizará número progresivo para identificar la totalidad de las unidades administrativas con ese nivel.
- El sexto campo representa a las direcciones de área y se colocará a partir del número 1 en adelante de acuerdo al número de direcciones de área que se encuentren dentro de una dirección general.
- El séptimo campo se representa a partir del número 1 en adelante de acuerdo al número de coordinaciones y/o unidades existentes; y
- Los campos octavo y noveno representan a los departamentos como se encuentran en el organigrama, de izquierda a derecha.
- Es necesario revisar y en su caso cambiar la codificación cuando se realicen cambios en la estructura orgánica de las dependencias de la administración pública municipal.

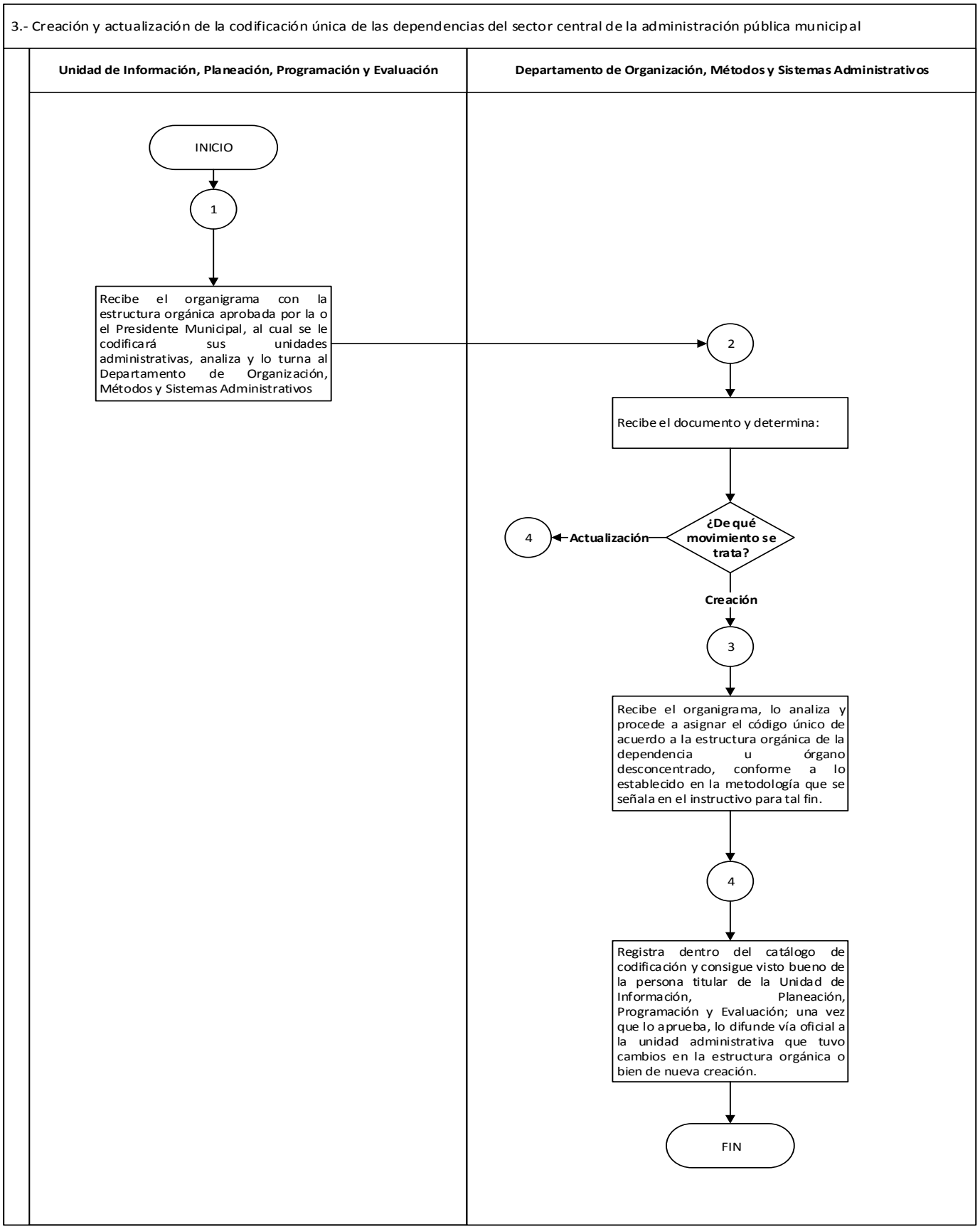
- La codificación única será utilizada de manera progresiva de izquierda a derecha y representa la identificación de las unidades administrativas de cada dependencia, iniciando de los niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores, ya sea representando a los nueve dígitos que incluyen el llenado de aquellos campos con ceros, o utilizando únicamente aquellos dígitos que permitan la identificación plena de la unidad administrativa de que se trate.
- La codificación podrá ser utilizada para todos los casos que hagan referencia a las mismas, pudiendo inclusive sustituir a ésta, toda vez que con base en el código se puede determinar la denominación y ubicación en la estructura de organización de manera directa o consultando el catálogo correspondiente.

3. Creación y actualización de la codificación única de las dependencias del sector central de la administración pública municipal

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

XVII. COORDINACIÓN GENERAL DE DELGACIONES Y AUTORIDADES AUXILIARES

Nombre del Procedimiento:	**Gestión de peticiones en coordinación con las Autoridades Auxiliares.**
Objetivo:	Apoyar las gestiones para atender las peticiones que realizan las Autoridades Auxiliares de las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca, desde el inicio de su gestión, hasta la resolución de la misma, observando la congruencia con el Plan de Desarrollo Municipal, y normatividad vigente; todo esto, para atender las necesidades de las comunidades que integran nuestro municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares a través de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 son responsables de dar seguimiento al interior de las diferentes áreas de la administración municipal, a las gestiones realizadas por las Autoridades Auxiliares y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI), para darles respuestas a sus peticiones ciudadanas.
- Los Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 darán atención al procedimiento de gestión, hasta su conclusión, a través de las áreas correspondientes de las obras y/o servicios de las respectivas circunscripciones territoriales a su cargo. Mismas que serán reportadas a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.

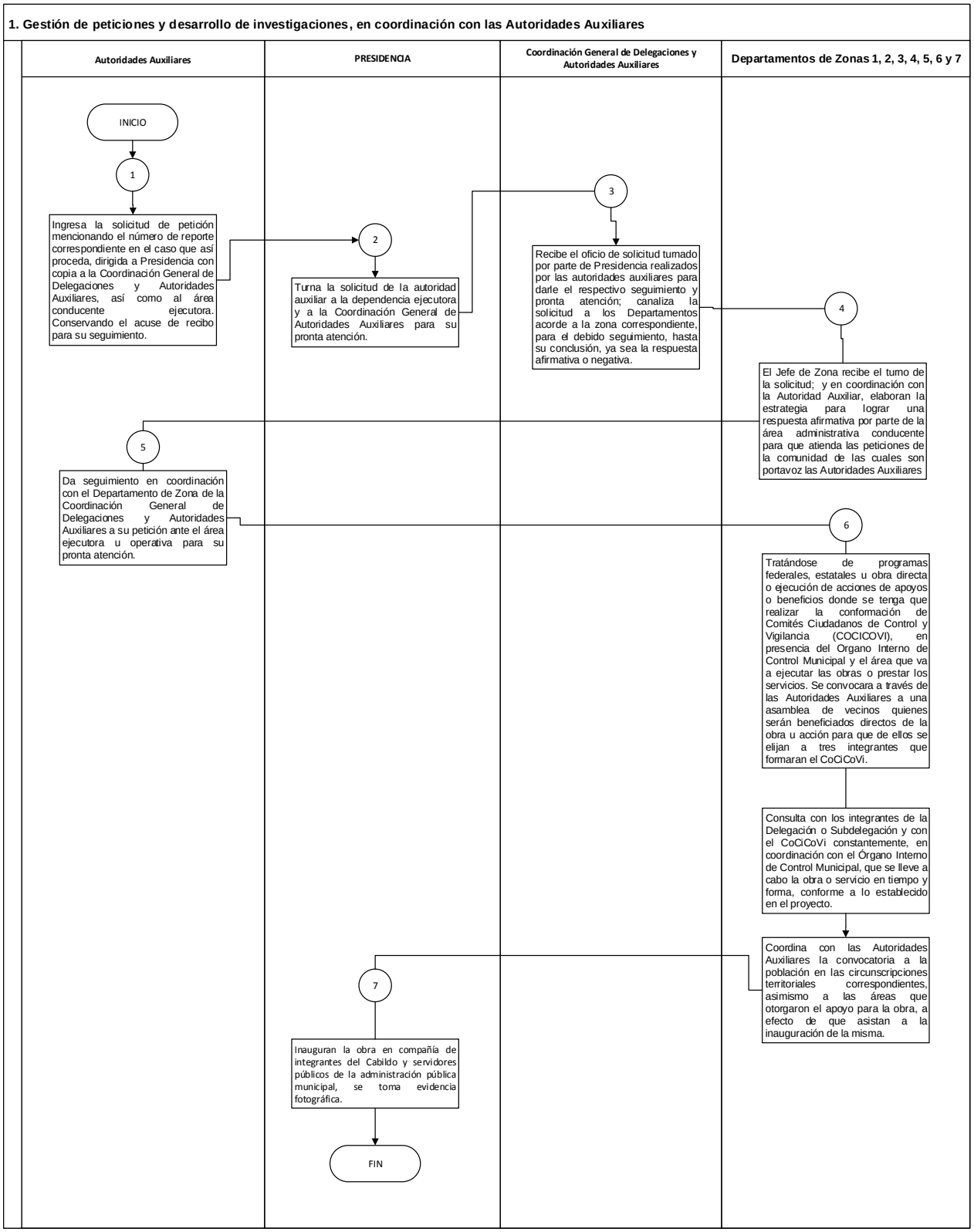
176

1. Gestión de peticiones, en coordinación con las Autoridades Auxiliares
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Autoridades Auxiliares**	Ingresa la solicitud de petición mencionando el número de reporte correspondiente en el caso que así proceda, dirigida a Presidencia con copia a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, así como al área conducente ejecutora. Conservando el acuse de recibo para su seguimiento.
2	**Presidencia**	Turna la solicitud de la autoridad auxiliar a la dependencia ejecutora y a la Coordinación General de Autoridades Auxiliares para su pronta atención.
3	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Recibe el oficio de solicitud turnado por parte de Presidencia realizados por las autoridades auxiliares para darle el respectivo seguimiento y pronta atención; canaliza la solicitud a los Departamentos acorde a la zona correspondiente, para el debido seguimiento, hasta su conclusión, ya sea la respuesta afirmativa o negativa.
4	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	El Jefe de Zona recibe el turno de la solicitud; y en coordinación con la Autoridad Auxiliar, elaboran la estrategia para lograr una respuesta afirmativa por parte de la área administrativa conducente para que atienda las peticiones de la comunidad de las cuales son portavoz las Autoridades Auxiliares
5	**Autoridades Auxiliares**	Da seguimiento en coordinación con el Departamento de Zona de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares a su petición ante el área ejecutora u operativa para su pronta atención.
6	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Tratándose de programas federales, estatales u obra directa o ejecución de acciones de apoyos o beneficios donde se tenga que realizar la conformación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI), en presencia del Órgano Interno de Control Municipal y el área que va a ejecutar las obras o prestar los servicios. Se convocara a través de las Autoridades Auxiliares a una asamblea de vecinos quienes serán beneficiados directos de la obra u acción para que de ellos se elijan a tres integrantes que formaran el CoCiCoVi.
		Consulta con los integrantes de la Delegación o Subdelegación y con el CoCiCoVi constantemente, en coordinación con el Órgano Interno de Control Municipal, que se lleve a cabo la obra o servicio en tiempo y forma, conforme a lo establecido en el proyecto.
		Coordina con las Autoridades Auxiliares la convocatoria a la población en las circunscripciones territoriales correspondientes, asimismo a las áreas que otorgaron el apoyo para la obra, a efecto de que asistan a la inauguración de la misma.
7	**Presidencia Municipal y/o Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Inauguran la obra en compañía del Presidente o a quien designe en su representación e integrantes del cabildo y servidores públicos de la administración pública municipal; se toma evidencia fotográfica y se realiza nota informativa.
		FIN

177

Diagrama:


1. Gestión de peticiones y desarrollo de investigaciones, en coordinación con las Autoridades Auxiliares
Autoridades Auxiliares
PRESIDENCIA
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
INICIO
1
Ingresa la solicitud de petición mencionando el número de reporte correspondiente en el caso que así proceda, dirigida a Presidencia con copia a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, así como al área conducente ejecutora. Conservando el acuse de recibo para su seguimiento.
2
Turna la solicitud de la autoridad auxiliar a la dependencia ejecutora y a la Coordinación General de Autoridades Auxiliares para su pronta atención.
3
Recibe el oficio de solicitud turnado por parte de Presidencia realizados por las autoridades auxiliares para darle el respectivo seguimiento y pronta atención; canaliza la solicitud a los Departamentos acorde a la zona correspondiente, para el debido seguimiento, hasta su conclusión, ya sea la respuesta afirmativa o negativa.
4
El Jefe de Zona recibe el turno de la solicitud; y en coordinación con la Autoridad Auxiliar, elaboran la estrategia para lograr una respuesta afirmativa por parte de la área administrativa conducente para que atienda las peticiones de la comunidad de las cuales son portavoz las Autoridades Auxiliares
5
Da seguimiento en coordinación con el Departamento de Zona de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares a su petición ante el área ejecutora u operativa para su pronta atención.
6
Tratándose de programas federales, estatales u obra directa o ejecución de acciones de apoyos o beneficios donde se tenga que realizar la conformación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI), en presencia del Organo Interno de Control Municipal y el área que va a ejecutar las obras o prestar los servicios. Se convocara a través de las Autoridades Auxiliares a una asamblea de vecinos quienes serán beneficiados directos de la obra u acción para que de ellos se elijan a tres integrantes que formaran el CoCiCoVi.
Consulta con los integrantes de la Delegación o Subdelegación y con el CoCiCoVi constantemente, en coordinación con el Órgano Interno de Control Municipal, que se lleve a cabo la obra o servicio en tiempo y forma, conforme a lo establecido en el proyecto.
Coordina con las Autoridades Auxiliares la convocatoria a la población en las circunscripciones territoriales correspondientes, asimismo a las áreas que otorgaron el apoyo para la obra, a efecto de que asistan a la inauguración de la misma.
7
Inauguran la obra en compañía de integrantes del Cabildo y servidores públicos de la administración pública municipal, se toma evidencia fotográfica.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Investigación y elaboración de diagnósticos sociopolíticos en las diferentes circunscripciones territoriales que integran el municipio de Toluca.**
Objetivo:	Realizar y recabar con apoyo de las Autoridades Auxiliares los datos a través de la elaboración de estudios y fichas sociopolíticas que contengan la información indispensable para procesarla y generar rutas de acción para atender las solicitudes de las Autoridades Auxiliares con las dependencias administrativas que integran la Administración Municipal y que estas con la información recabada puedan diseñar y proyectar obras, acciones, programas y apoyos a los ciudadanos para cubrir sus necesidades de las cuales son portavoz las y los Delegados y Subdelegados en la naturaleza de sus atribuciones de las unidades administrativas, plasmadas en el Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares a través de los Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, atenderán las solicitudes de otras dependencias u organismos descentralizados, en cuanto a la investigación de sucesos sociopolíticos y naturales, que afecten a la población en las diferentes circunscripciones territoriales del municipio de Toluca.
- Investigación y estudios sociopolíticos para la elaboración de diagnósticos e integración de carpetas, que nos permitan procesar la información y aportar a las diferentes dependencias que así lo soliciten.

2. Investigación y elaboración de diagnósticos sociopolíticos en las diferentes circunscripciones territoriales que integran el municipio de Toluca

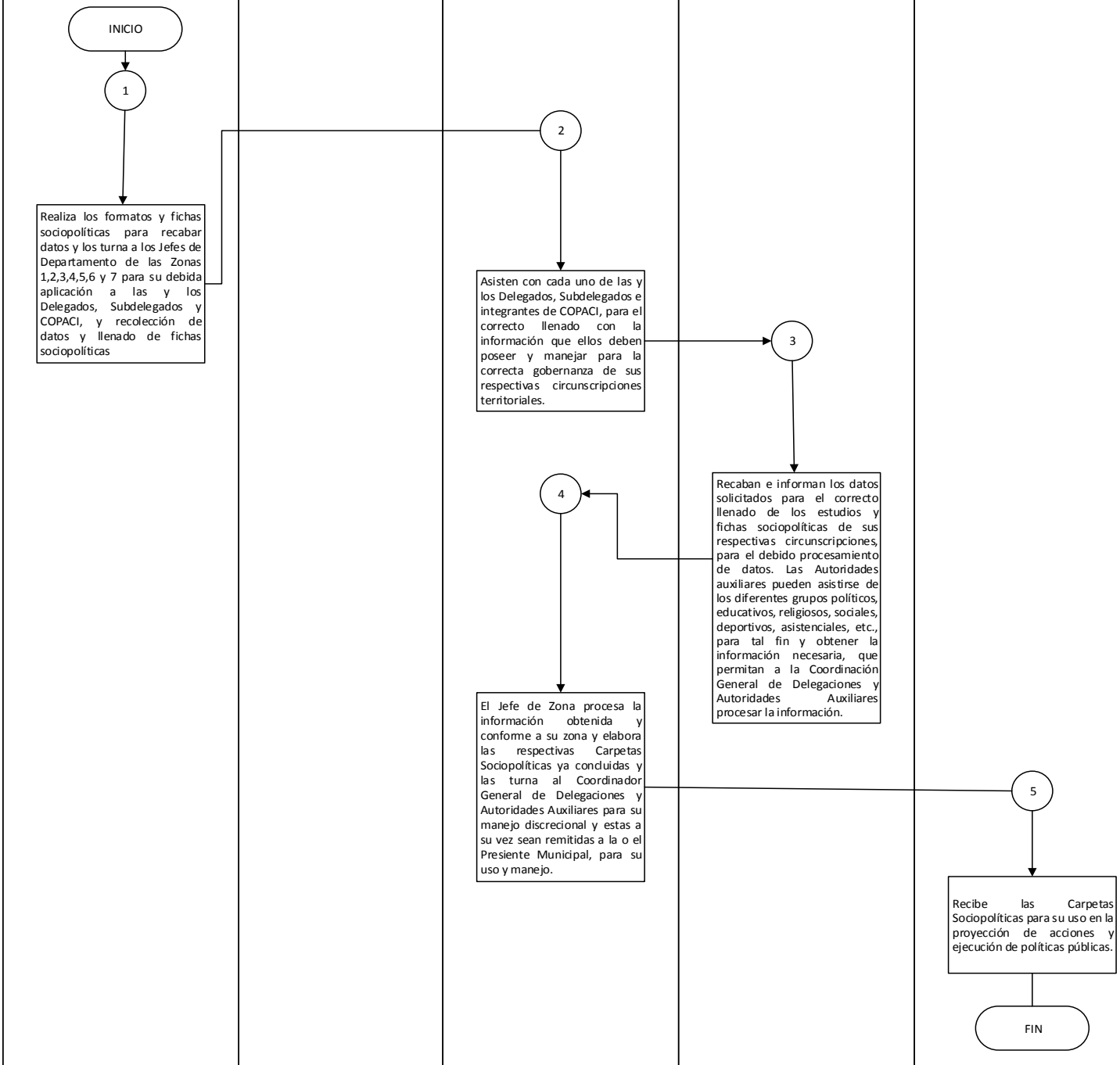
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Realiza los formatos y fichas sociopolíticas para recabar datos y los turna a los Jefes de Departamento de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 para su debida aplicación a las y los Delegados, Subdelegados y COPACI, y recolección de datos y llenado de fichas sociopolíticas
2	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Asisten con cada uno de las y los Delegados, Subdelegados e integrantes de COPACI, para el correcto llenado con la información que ellos deben poseer y manejar para la correcta gobernanza de sus respectivas circunscripciones territoriales.
3	**Autoridades Auxiliares**	Recaban e informan los datos solicitados para el correcto llenado de los estudios y fichas sociopolíticas de sus respectivas circunscripciones, para el debido procesamiento de datos. Las Autoridades auxiliares pueden asistirse de los diferentes grupos políticos, educativos, religiosos, sociales, deportivos, asistenciales, etc., para tal fin y obtener la información necesaria, que permita a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares procesar la información.
4	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	El Jefe de Zona procesa la información obtenida y conforme a su zona, y elabora las respectivas Carpetas Sociopolíticas ya concluidas y las turna al Coordinador General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares para su manejo discrecional y estas a su vez sean remitidas a la o el Presiente Municipal, para su uso y manejo.
5	**Presidencia Municipal**	Recibe las Carpetas Sociopolíticas para su uso en la proyección de acciones y ejecución de políticas públicas.
		FIN

180

Diagrama:

2. Investigación y elaboración de diagnósticos sociopolíticos en las diferentes circunscripciones territoriales que integran el municipio de Toluca



Nombre del Procedimiento:	**Coordinar la publicación y difusión del Bando Municipal de Toluca en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio.**
Objetivo:	Dar a conocer los derechos y las obligaciones que tienen los ciudadanos del municipio contenidas en el Bando Municipal de Toluca mediante su la publicación y difusión, en coordinación con las y los Delegados y Subdelegados.

POLÍTICAS APLICABLES

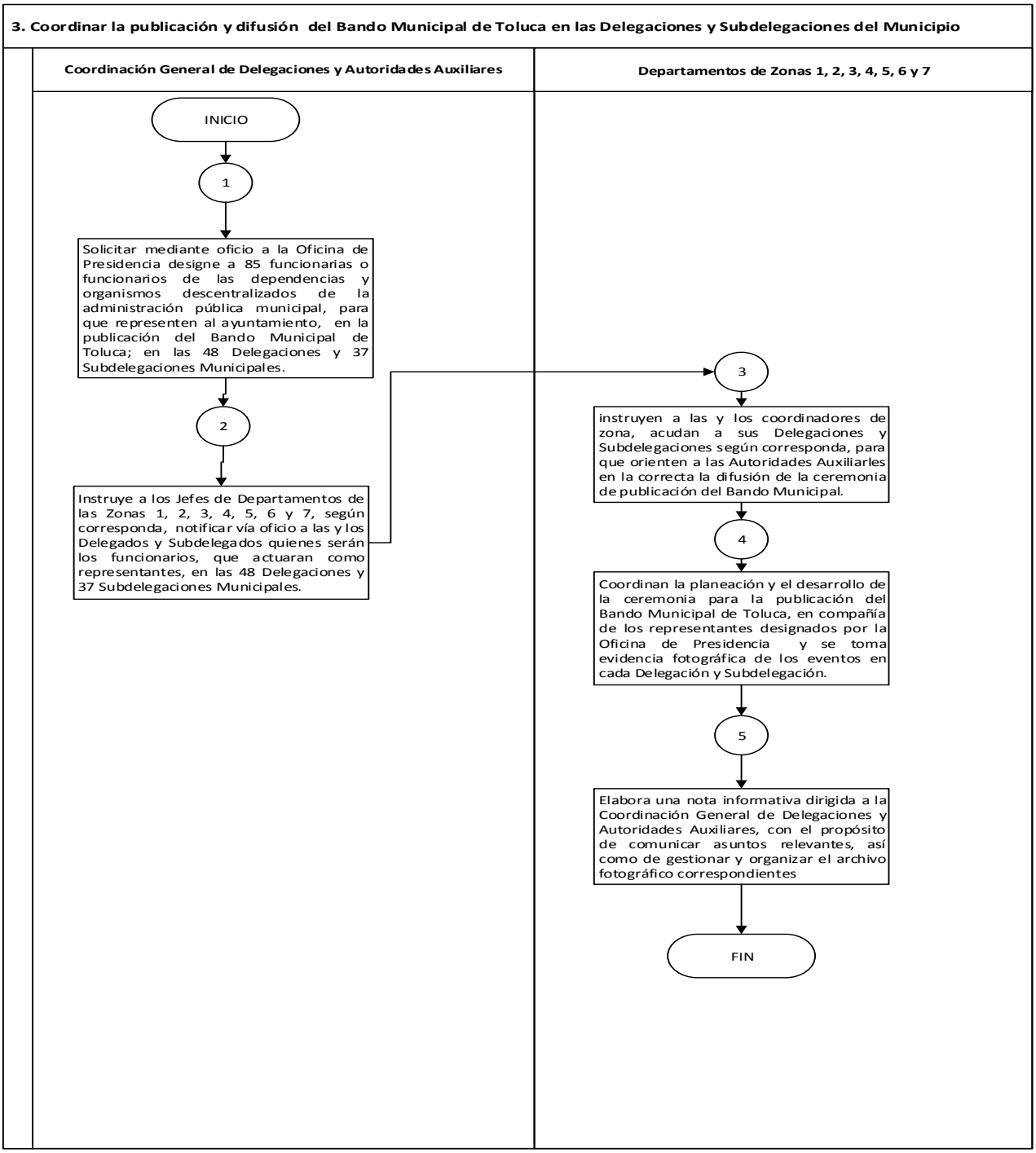
- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares a través de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 en coordinación con las y los Delegados y Subdelegados promoverán la participación activa de los habitantes del municipio de Toluca, en el ejercicio de sus libertades y obligaciones mediante eventos que se lleven a cabo, para la publicación del Bando Municipal, en los estrados oficiales de las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones municipales, acompañados de los representantes del Ayuntamiento que designe la Oficina de Presidencia, para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

3. Coordinar la publicación y difusión del Bando Municipal de Toluca en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Solicita mediante oficio a la Oficina de Presidencia designe a 85 funcionarias o funcionarios de las dependencias y organismos descentralizados de la administración pública municipal, para que representen al ayuntamiento, en la publicación del Bando Municipal de Toluca; en las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones Municipales.
2		Instruye a los Jefes de Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, según corresponda, notificar vía oficio a las y los Delegados y Subdelegados quienes serán los funcionarios, que actuaran como representantes, en las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones Municipales.
3	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Instruyen a las y los coordinadores de zona, acudan a sus Delegaciones y Subdelegaciones según corresponda, para que orienten a las Autoridades Auxiliarles en la correcta difusión de la ceremonia de publicación del Bando Municipal.
4		Coordinan la planeación y el desarrollo de la ceremonia para la publicación del Bando Municipal de Toluca, en compañía de los representantes designados por la Oficina de Presidencia y se toma evidencia fotográfica de los eventos en cada Delegación y Subdelegación.
5		Elaboran una nota informativa dirigida a la Coordinación General de Delegaciones y Autotidades Auxiliares, con el proposito de comunicar asuntos relevantes, asi como de gestionar y organizar el archivo fotográfico correspondientes.
		FIN

Diagrama:


3. Coordinar la publicación y difusión del Bando Municipal de Toluca en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
INICIO
1
Solicitar mediante oficio a la Oficina de Presidencia designe a 85 funcionarias o funcionarios de las dependencias y organismos descentralizados de la administración pública municipal, para que representen al ayuntamiento, en la publicación del Bando Municipal de Toluca; en las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones Municipales.
2
Instruye a los Jefes de Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, según corresponda, notificar vía oficio a las y los Delegados y Subdelegados quienes serán los funcionarios, que actuaran como representantes, en las 48 Delegaciones y 37 Subdelegaciones Municipales.
3
instruyen a las y los coordinadores de zona, acudan a sus Delegaciones y Subdelegaciones según corresponda, para que orienten a las Autoridades Auxiliarles en la correcta la difusión de la ceremonia de publicación del Bando Municipal.
4
Coordinan la planeación y el desarrollo de la ceremonia para la publicación del Bando Municipal de Toluca, en compañía de los representantes designados por la Oficina de Presidencia y se toma evidencia fotográfica de los eventos en cada Delegación y Subdelegación.
5
Elabora una nota informativa dirigida a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, con el propósito de comunicar asuntos relevantes, así como de gestionar y organizar el archivo fotográfico correspondientes
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Nombramiento de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones y Subdelegaciones del municipio de Toluca**
Objetivo:	Identificar, seleccionar y designar como Jefes de Manzana, a personas dispuestas a contribuir con el desarrollo de su localidad y trabajar estrechamente con el Presidente Municipal en los diferentes proyectos que beneficien a la población, coadyuvando a organizar, promover y coordinar el fortalecimiento y la participación social de la manzana que representen.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Ayuntamiento de Toluca, a través de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, nombrará previa propuesta de las Autoridades Auxiliares y COPACI, a las y los Jefes de Manzana de su respectiva circunscripción territorial, quienes promoverán y fortalecerán la mayor participación de las y los vecinos en la solución de los problemas de su comunidad.
- Las o los Jefes de Manzana, deberán apoyar a las Autoridades Auxiliares (Delegados y COPACIs), para el mejoramiento de su sector, que redunde en un mayor bienestar de la comunidad que representan.
- La designación de las y los Jefes de Manzana, se realizará en el primer año de cada administración municipal, con el apoyo de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, teniendo vigencia durante el periodo de gobierno municipal.

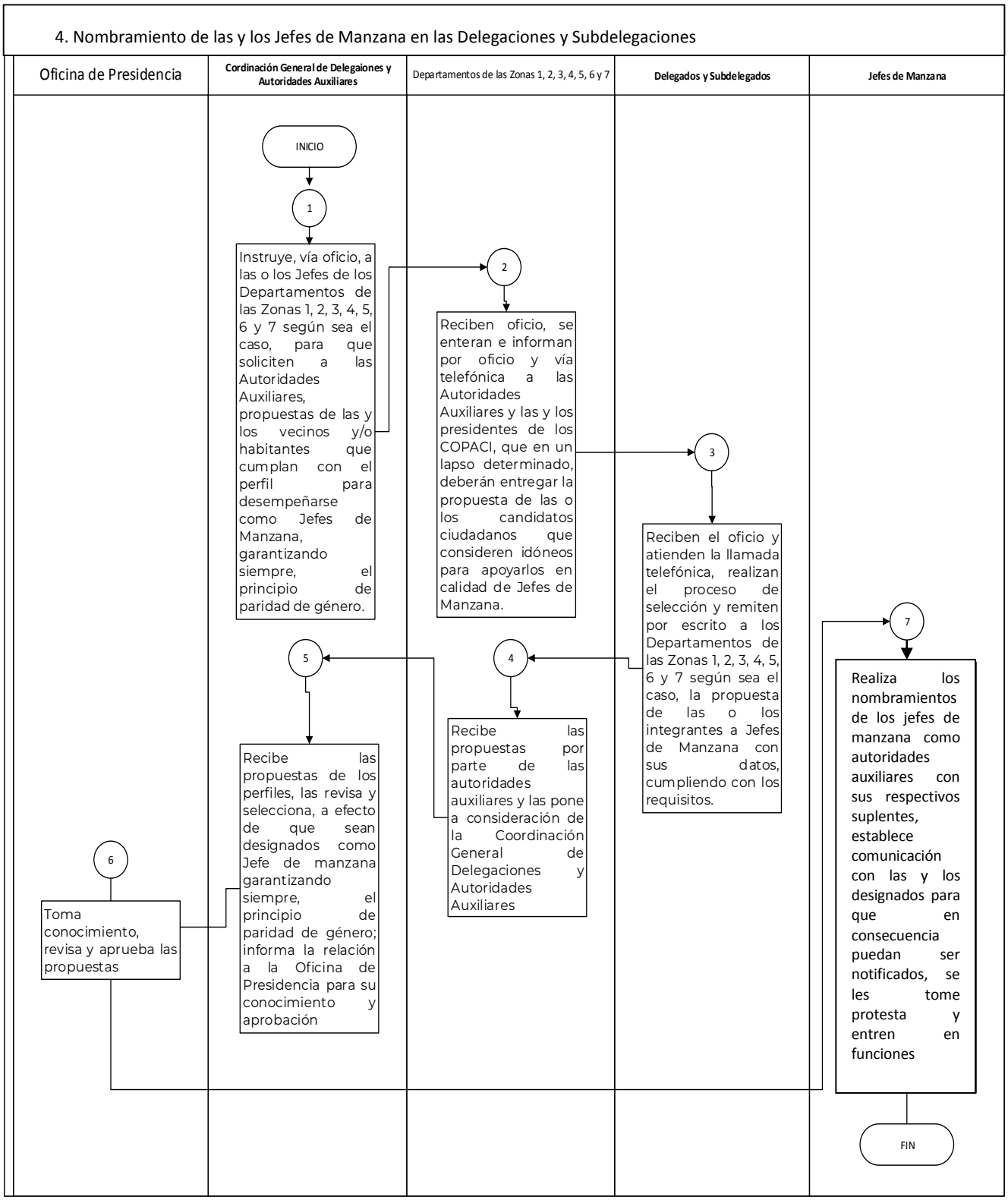
4. Nombramiento de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones y Subdelegaciones

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Instruye, vía oficio, a las o los Jefes de los Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según sea el caso, para que soliciten a las Autoridades Auxiliares, propuestas de las y los vecinos y/o habitantes que cumplan con el perfil para desempeñarse como Jefes de Manzana, garantizando siempre, el principio de paridad de género.
2	**Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Reciben oficio, e informan a las Autoridades Auxiliares y las y los presidentes de los COPACI, que, en un lapso determinado, deberán entregar la propuesta de las o los candidatos ciudadanos que consideren idóneos para apoyarlos en calidad de Jefes de Manzana.
3	**Delegados y Subdelegados**	Reciben el oficio, realizan el proceso de selección y remiten por escrito a los Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según sea el caso, la propuesta de las o los integrantes a Jefes de Manzana, cumpliendo con los requisitos.
4	**Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Recibe las propuestas por parte de las autoridades auxiliares y las pone a consideración de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.
5	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Recibe las propuestas de los perfiles, las revisa y selecciona, a efecto de que sean designados como Jefe de manzana garantizando siempre, el principio de paridad de género; informa la relación a la Oficina de Presidencia para su conocimiento y aprobación.
6	**Oficina de Presidencia**	Toma conocimiento, revisa y aprueba las propuestas.
7	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Realiza los nombramientos de los jefes de manzana como autoridades auxiliares con sus respectivos suplentes, establece comunicación con las y los designados para que en consecuencia puedan ser notificados, se les tome protesta y entren en funciones.
		FIN

186

Diagrama:


4. Nombramiento de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones y Subdelegaciones
Oficina de Presidencia
Cordinación General de Delegaiones y Autoridades Auxiliares
Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
Delegados y Subdelegados
Jefes de Manzana
INICIO
1
Instruye, vía oficio, a las o los Jefes de los Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según sea el caso, para que soliciten a las Autoridades Auxiliares, propuestas de las y los vecinos y/o habitantes que cumplan con el perfil para desempeñarse como Jefes de Manzana, garantizando siempre, el principio de paridad de género.
2
Reciben oficio, se enteran e informan por oficio y vía telefónica a las Autoridades Auxiliares y las y los presidentes de los COPACI, que en un lapso determinado, deberán entregar la propuesta de las o los candidatos ciudadanos que consideren idóneos para apoyarlos en calidad de Jefes de Manzana.
3
Reciben el oficio y atienden la llamada telefónica, realizan el proceso de selección y remiten por escrito a los Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según sea el caso, la propuesta de las o los integrantes a Jefes de Manzana con sus datos, cumpliendo con los requisitos.
4
Recibe las propuestas por parte de las autoridades auxiliares y las pone a consideración de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
5
Recibe las propuestas de los perfiles, las revisa y selecciona, a efecto de que sean designados como Jefe de manzana garantizando siempre, el principio de paridad de género; informa la relación a la Oficina de Presidencia para su conocimiento y aprobación
6
Toma conocimiento, revisa y aprueba las propuestas
7
Realiza los nombramientos de los jefes de manzana como autoridades auxiliares con sus respectivos suplentes, establece comunicación con las y los designados para que en consecuencia puedan ser notificados, se les tome protesta y entren en funciones
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Colaboración en la elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI)**
Objetivo:	Coadyuvar en la organización y supervisión del proceso de elección de las o los Delegados y Subdelegados municipales, así como COPACI, verificando que se realice en estricto apego a las leyes vigentes, en los plazos y tiempos señalados por estas.

POLÍTICAS APLICABLES

- A solicitud de la Comisión Edilicia Transitoria de Asuntos Electorales para la Renovación de Autoridades Auxiliares, Consejos de Participación Ciudadana y Representante Indígena ante el Ayuntamiento, la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares elaborará la propuesta de la convocatoria para la elección de las Autoridades Auxiliares y COPACI, conforme a derecho y la turnará a la Comisión Edilicia Transitoria, para el proceso legal de autorización y publicación.
- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares a través de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 conforme a los principios constitucionales del municipio libre, promoverán la participación democrática de todos sus habitantes.
- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, coadyuvará en la organización y vigilará el proceso electoral, para la renovación de las Autoridades Auxiliares y COPACI.
- El proceso de la elección de las Autoridades Auxiliares y COPACI, se realizará bajo los principios rectores de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad mediante la emisión del voto libre, secreto y universal.

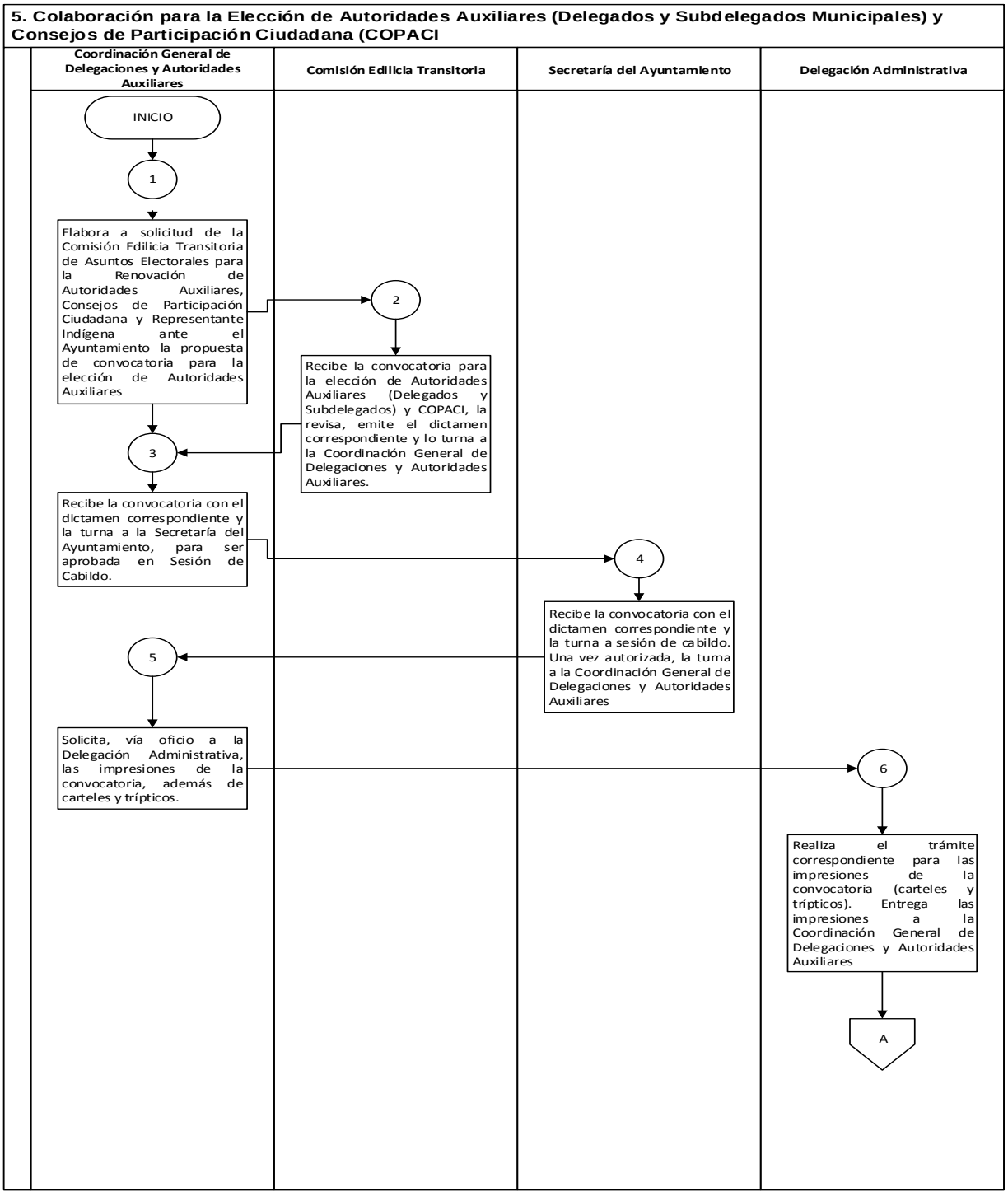
5. Colaboración para la Elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI)

Descriptivo:

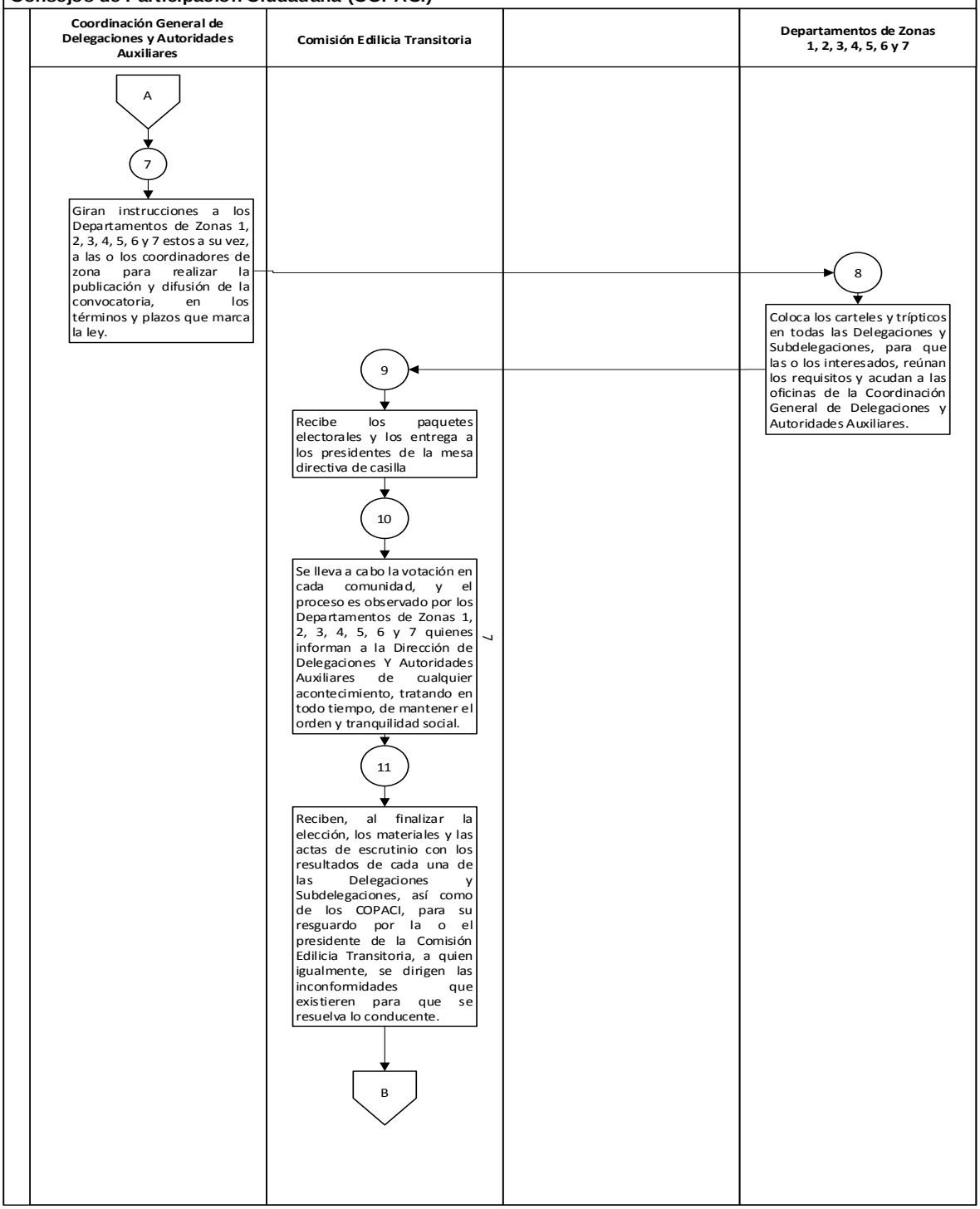
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Elabora a solicitud de la Comisión Edilicia Transitoria de Asuntos Electorales para la Renovación de Autoridades Auxiliares, Consejos de Participación Ciudadana y Representante Indígena ante el Ayuntamiento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

No.	Responsable	Actividad
		Transitoria, a quien igualmente, se dirigen las inconformidades que existieren para que se resuelva lo conducente.
12		Aprueba el dictamen general del proceso y lo publican en la página web oficial del Ayuntamiento de Toluca y por estrados.
13	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Convocan a las y los Delegados, Subdelegados y COPACI electos para elaborar el nombramiento, directorio y en su caso la credencial de identificación
14	**Delegados, Subdelegados y COPACI electos**	Acuden a la convocatoria y atienden lo necesario. Esperan el día de la toma de protesta y acto de entrega recepción de los edificios delegacionales, según sea el caso.
15	**Coordinación General de Delegaciones Autoridades Auxiliares**	Solicitan vía oficio, a la Dirección de Servicios Generales, el apoyo con la logística correspondiente para la ceremonia de toma de protesta.
16	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Solicita vía oficio, al Órgano Interno de Control Municipal, a la Dirección de Administración y al Departamento de Resguardo de Bienes Muebles, su intervención para la respectiva entrega-recepción de las Delegaciones y Subdelegaciones, cumpliendo con ello, lo establecido en la normatividad de la materia.
17	**Cabildo**	Realiza la toma de protesta a las o los Delegados y Subdelegados electos, así como a los COPACI, y les entrega los nombramientos y en su caso, las credenciales respectivas, solicitando firmen de recibido, en el control correspondiente.
18	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Realiza el primer curso de capacitación para Autoridades Auxiliares electas, igualmente a los COPACI, haciéndoles saber de las atribuciones y funciones que les compete dentro de su circunscripción territorial.
19	**Delegados, Subdelegados y COPACI**	Realizan sus actividades dentro de su circunscripción territorial.
		FIN

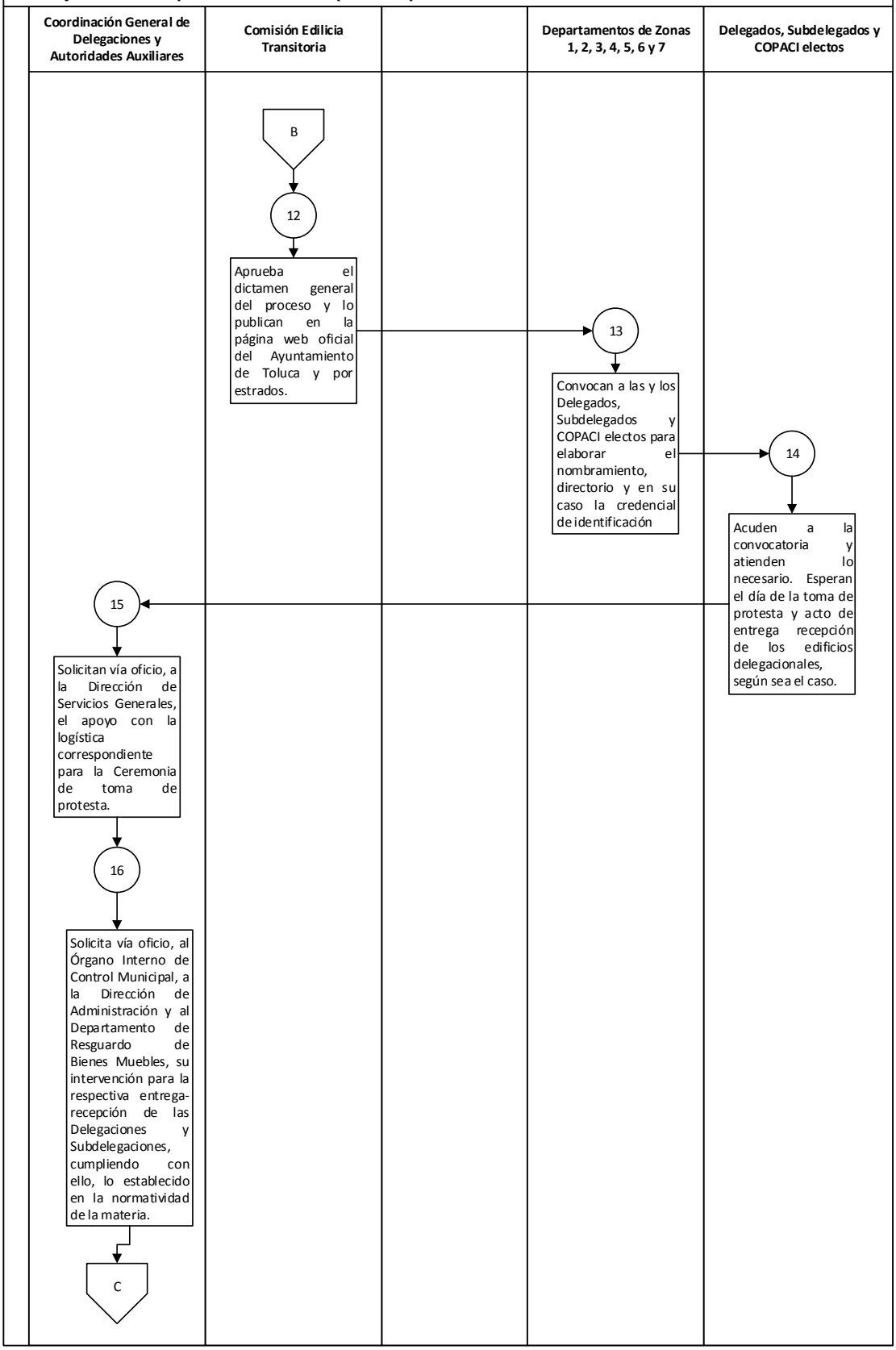
Diagrama:


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

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

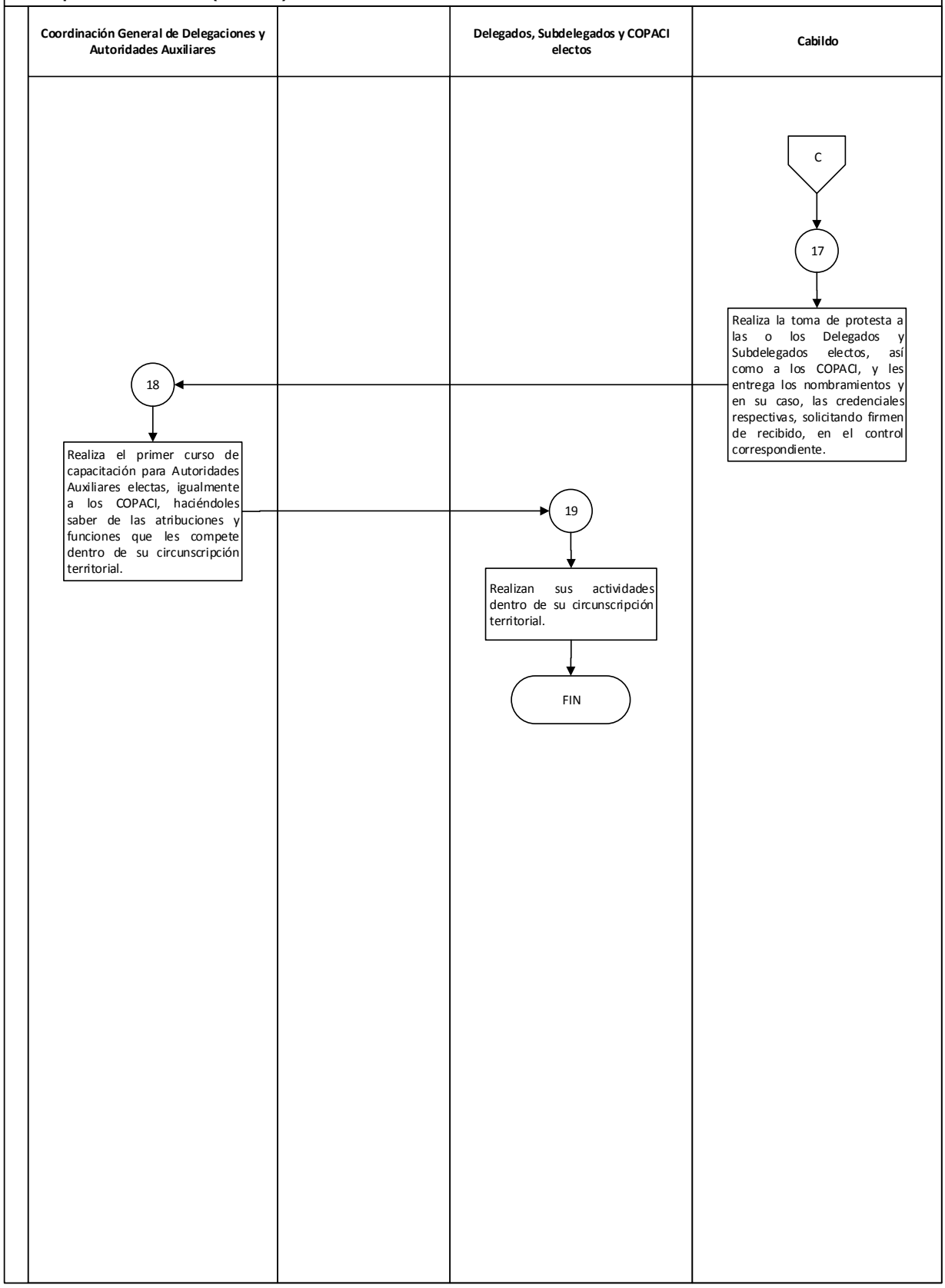


5. Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI)



193

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



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

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares es la responsable de planear en coordinación con las o los Jefes de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según corresponda, la calendarización en que las Autoridades Auxiliares deberán presentar el informe anual de actividades, establecido en el Artículo 57 fracción I inciso “d” de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, así como lo establecido en el Código Reglamentario Municipal de Toluca, en el Artículo 4.9 Fracción VIII que establece:
    - Informar anualmente a la comunidad que representan y al Ayuntamiento, en el periodo que comprende del uno al catorce de abril del año correspondiente, sobre el estado que guarda su gestión;
- Las y los Jefes de Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según corresponda, se encargarán de calendarizar las fechas, en que cada Delegado y Subdelegado, tendrá que presentar el informe ante su delegación o subdelegación.
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según corresponda, se encargarán de asesorar a las o los Delegados y Subdelegados, en el formato que deberán utilizar en la presentación de su informe de actividades del año.

195

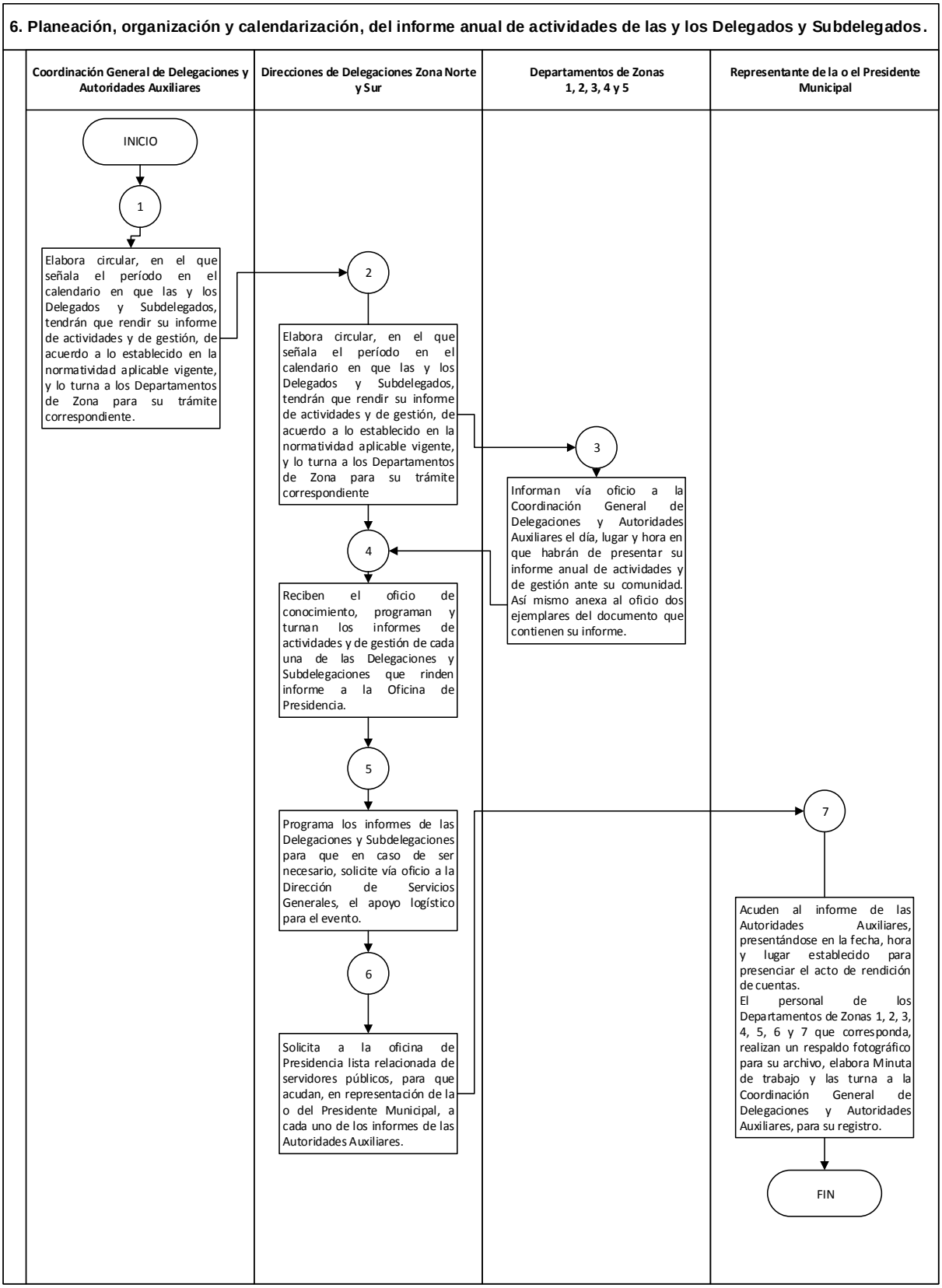
6. Planeación, organización y calendarización, del informe anual de actividades de las y los Delegados y Subdelegados

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Elabora circular, en el que señala el período en el calendario en que las y los Delegados y Subdelegados, tendrán que rendir su informe de actividades y de gestión, de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable vigente, y lo turna a los Departamentos de Zona para su trámite correspondiente.
2	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Elabora circular, en el que señala el período en el calendario en que las y los Delegados y Subdelegados, tendrán que rendir su informe de actividades y de gestión, de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable vigente, y lo turna a los Departamentos de Zona para su trámite correspondiente.
3	**Autoridades Auxiliares**	Informan vía oficio a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares el día, lugar y hora en que habrán de presentar su informe anual de actividades y de gestión ante su comunidad. Así mismo anexa al oficio dos ejemplares del documento que contienen su informe.
4	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Reciben el oficio de conocimiento, programan y turnan los informes de actividades y de gestión de cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones que rinden informe a la Oficina de Presidencia.
5		Programa los informes de las Delegaciones y Subdelegaciones para que en caso de ser necesario, solicite vía oficio a la Dirección de Servicios Generales, el apoyo logístico para el evento.
6		Solicita a la oficina de Presidencia lista relacionada de servidores públicos, para que acudan, en representación de la o del Presidente Municipal, a cada uno de los informes de las Autoridades Auxiliares.
7	**Representante de la o el Presidente Municipal y/o Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Acuden al informe de las Autoridades Auxiliares, presentándose en la fecha, hora y lugar establecido para presenciar el acto de rendición de cuentas. El personal de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 que corresponda, realizan un respaldo fotográfico para su archivo, elabora Minuta de trabajo y las turna a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, para su registro.
		FIN

196

Diagrama:


6. Planeación, organización y calendarización, del informe anual de actividades de las y los Delegados y Subdelegados.
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Direcciones de Delegaciones Zona Norte y Sur
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4 y 5
Representante de la o el Presidente Municipal
INICIO
1
Elabora circular, en el que señala el período en el calendario en que las y los Delegados y Subdelegados, tendrán que rendir su informe de actividades y de gestión, de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable vigente, y lo turna a los Departamentos de Zona para su trámite correspondiente.
2
Elabora circular, en el que señala el período en el calendario en que las y los Delegados y Subdelegados, tendrán que rendir su informe de actividades y de gestión, de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable vigente, y lo turna a los Departamentos de Zona para su trámite correspondiente
3
Informan vía oficio a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares el día, lugar y hora en que habrán de presentar su informe anual de actividades y de gestión ante su comunidad. Así mismo anexa al oficio dos ejemplares del documento que contienen su informe.
4
Reciben el oficio de conocimiento, programan y turnan los informes de actividades y de gestión de cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones que rinden informe a la Oficina de Presidencia.
5
Programa los informes de las Delegaciones y Subdelegaciones para que en caso de ser necesario, solicite vía oficio a la Dirección de Servicios Generales, el apoyo logístico para el evento.
6
Solicita a la oficina de Presidencia lista relacionada de servidores públicos, para que acudan, en representación de la o del Presidente Municipal, a cada uno de los informes de las Autoridades Auxiliares.
7
Acuden al informe de las Autoridades Auxiliares, presentándose en la fecha, hora y lugar establecido para presenciar el acto de rendición de cuentas.
El personal de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 que corresponda, realizan un respaldo fotográfico para su archivo, elabora Minuta de trabajo y las turna a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, para su registro.
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares a través de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según corresponda, atenderá las peticiones por escrito de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Toluca, que soliciten la difusión de los proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria, mediante el volanteo en las diferentes circunscripciones territoriales.
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según corresponda, remitirán la respuesta por escrito, a las solicitudes de apoyo en la difusión de acciones y eventos que le presenten las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados de la administración pública municipal.

198

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

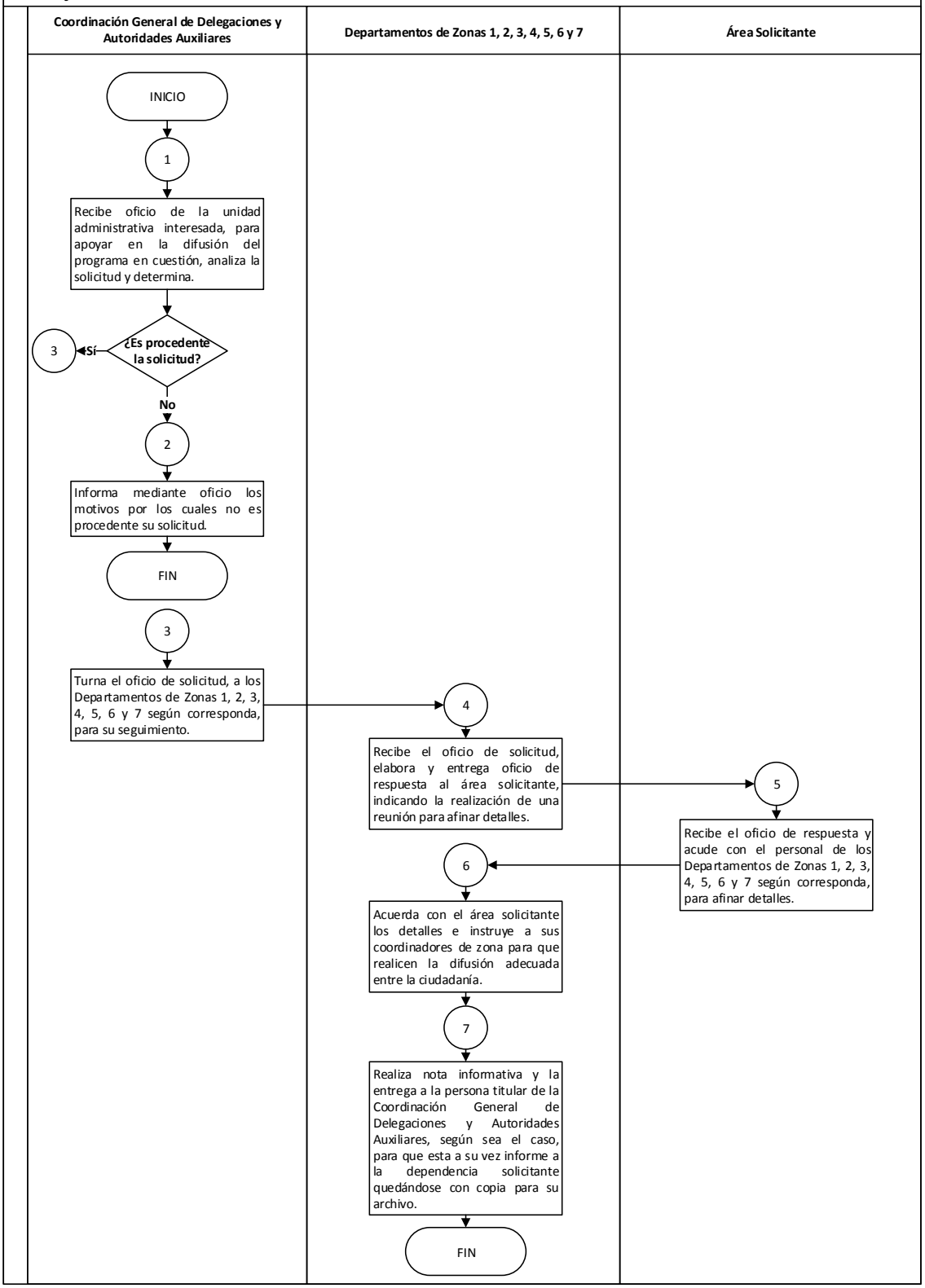
Descriptivo:

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

199

Diagrama:

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



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

POLÍTICAS APLICABLES

- El titular de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, respectivamente, mantendrá actualizada, a través de las o los titulares de los Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 a su cargo, la base de datos referente a la información de sus Delegaciones y Subdelegaciones: nombres, teléfonos y direcciones de los Comisariados Ejidales, párrocos, líderes, sociedades de padres de familia, ligas de futbol, mercados y mayordomos.
- La recopilación de información, para los directorios de Autoridades Auxiliares, la realizarán directamente las o los coordinadores, por instrucción de las o los Jefes de Departamento de cada zona.

201

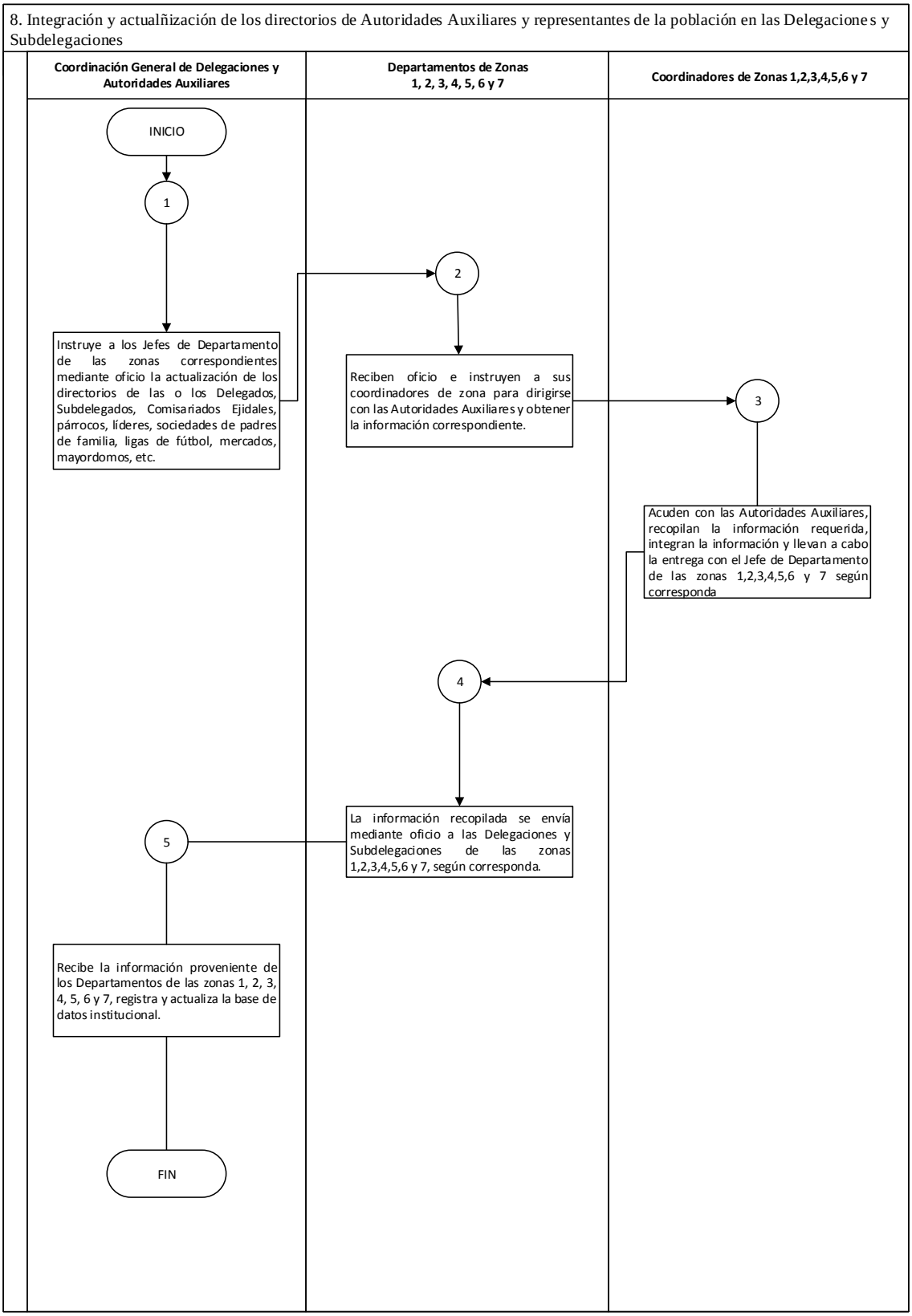
8. Integración y actualización de los directorios de Autoridades Auxiliares y representantes de la población en las Delegaciones y Subdelegaciones

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Instruye a los Jefes de Departamento de las zonas correspondientes mediante oficio, la actualización de los directorios de las o los Delegados, Subdelegados, Comisariados Ejidales, párrocos, líderes, sociedades de padres de familia, ligas de futbol, mercados, mayordomos, etc.
2	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Reciben oficio e instruyen a sus coordinadores de zona para dirigirse con las Autoridades Auxiliares y obtener la información correspondiente.
3	**Coordinadores de Zona**	Acuden con las Autoridades Auxiliares, recopilan la información requerida, integran la información y llevan a cabo la entrega con el Jefe de Departamento de las zonas 1,2, 3, 4, 5, 6 y 7 según corresponda.
4	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Reciben la información recopilada, verifican de manera aleatoria y remiten mediante oficio a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.
5	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Recibe la información proveniente de los Departamentos de las zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, registra y actualiza la base de datos institucional.
		FIN

202

Diagrama:


8. Integración y actualñización de los directorios de Autoridades Auxiliares y representantes de la población en las Delegaciones y Subdelegaciones
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
Coordinadores de Zonas 1,2,3,4,5,6 y 7
INICIO
1
Instruye a los Jefes de Departamento de las zonas correspondientes mediante oficio la actualización de los directorios de las o los Delegados, Subdelegados, Comisariados Ejidales, párrocos, líderes, sociedades de padres de familia, ligas de fútbol, mercados, mayordomos, etc.
2
Reciben oficio e instruyen a sus coordinadores de zona para dirigirse con las Autoridades Auxiliares y obtener la información correspondiente.
3
Acuden con las Autoridades Auxiliares, recopilan la información requerida, integran la información y llevan a cabo la entrega con el Jefe de Departamento de las zonas 1,2,3,4,5,6 y 7 según corresponda
4
La información recopilada se envía mediante oficio a las Delegaciones y Subdelegaciones de las zonas 1,2,3,4,5,6 y 7, según corresponda.
5
Recibe la información proveniente de los Departamentos de las zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, registra y actualiza la base de datos institucional.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Reuniones de trabajo con Delegaciones, Subdelegaciones, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	Generar reuniones de trabajo con las autoridades auxiliares y las unidades administrativas correspondientes, con la finalidad de exhortar al diálogo y trabajo en equipo, así como otorgar el acompañamiento en las gestiones de delegados y subdelegados.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares a través de los Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, organizarán reuniones con las Autoridades Auxiliares (Delegados, Subdelegados y COPACI), para coordinar acciones y dar seguimiento a sus gestiones y darles la atención correspondiente
- En las respectivas reuniones de trabajo de los Departamentos de las Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, con las Autoridades Auxiliares, se buscará el mejor canal de comunicación para analizar y en su caso canalizar al área correspondiente de la administración municipal, el tipo de apoyo requerido.

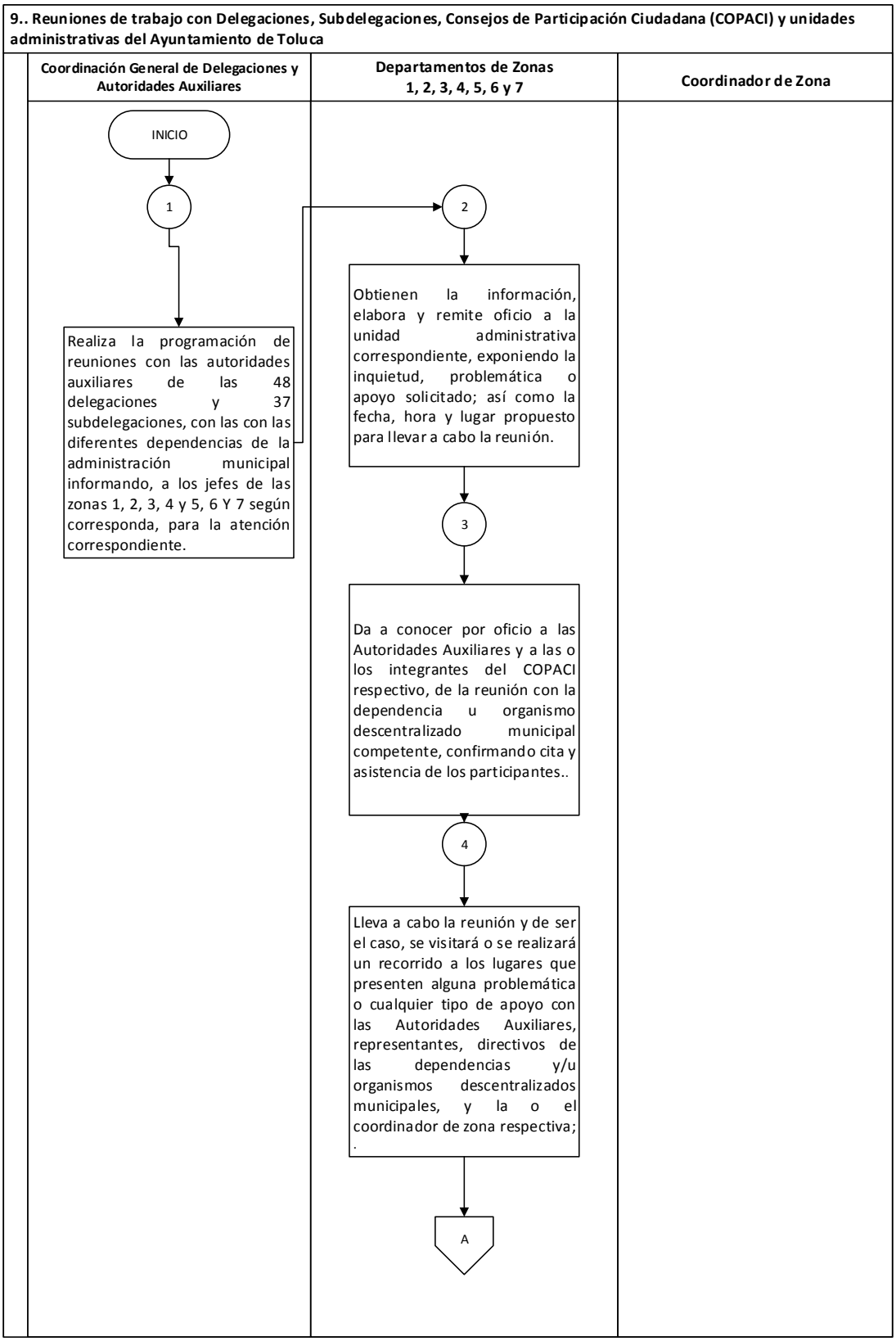
9. Reuniones de trabajo de las Delegaciones y Subdelegaciones, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y las unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca

Descriptivo:

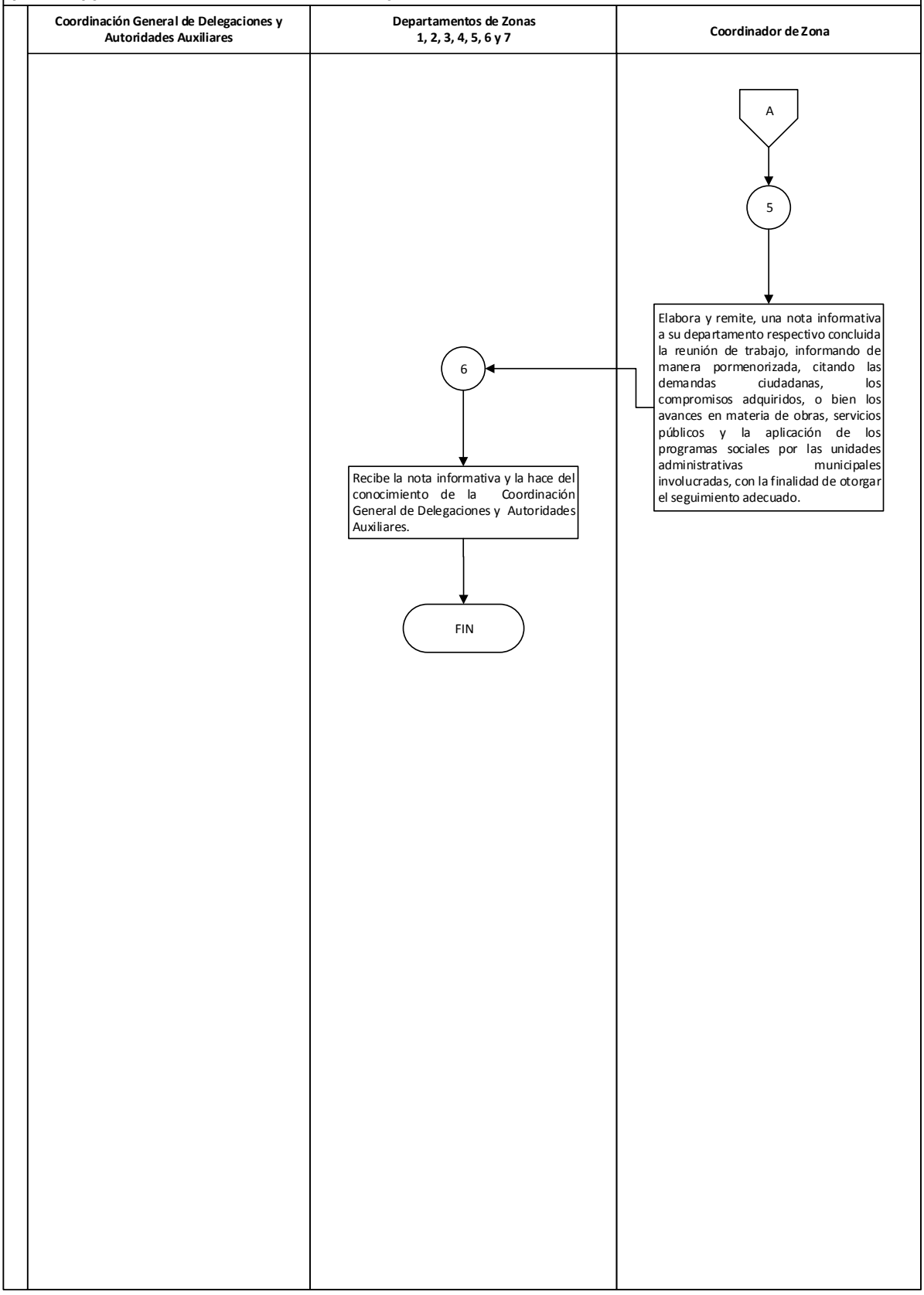
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Realiza la programación de reuniones con las autoridades auxiliares de las 48 delegaciones y 37 subdelegaciones, con las con las diferentes dependencias de la administración municipal informando, a los jefes de las zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 según corresponda, para la atención correspondiente.
2	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Obtienen la información, elabora y remite oficio a la unidad administrativa correspondiente, exponiendo la inquietud, problemática o apoyo solicitado; así como la fecha, hora y lugar propuesto para llevar a cabo la reunión.
3		Da a conocer por oficio a las Autoridades Auxiliares y a las o los integrantes del COPACI respectivo, de la reunión con la dependencia u organismo descentralizado municipal competente, confirmando cita y asistencia de los participantes.
4		Llevan a cabo la reunión y de ser el caso, se visitará o se realizará un recorrido a los lugares que presenten alguna problemática o cualquier tipo de apoyo con las Autoridades Auxiliares, representantes, directivos de las dependencias y/u organismos descentralizados municipales, y la o el coordinador de zona respectiva;
5	**Coordinador de Zona**	Elabora y remite, una nota informativa a su departamento respectivo concluida la reunión de trabajo, informando de manera pormenorizada, citando las demandas ciudadanas, los compromisos adquiridos, o bien los avances en materia de obras, servicios públicos y la aplicación de los programas sociales por las unidades administrativas municipales involucradas, con la finalidad de otorgar el seguimiento adecuado.
6	**Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**	Recibe la nota informativa y la hace del conocimiento de la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.
		FIN

205

Diagrama:


9.. Reuniones de trabajo con Delegaciones, Subdelegaciones, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca
Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares
Departamentos de Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
Coordinador de Zona
INICIO
1
Realiza la programación de reuniones con las autoridades auxiliares de las 48 delegaciones y 37 subdelegaciones, con las con las diferentes dependencias de la administración municipal informando, a los jefes de las zonas 1, 2, 3, 4 y 5, 6 Y 7 según corresponda, para la atención correspondiente.
2
Obtienen la información, elabora y remite oficio a la unidad administrativa correspondiente, exponiendo la inquietud, problemática o apoyo solicitado; así como la fecha, hora y lugar propuesto para llevar a cabo la reunión.
3
Da a conocer por oficio a las Autoridades Auxiliares y a las o los integrantes del COPACI respectivo, de la reunión con la dependencia u organismo descentralizado municipal competente, confirmando cita y asistencia de los participantes..
4
Lleva a cabo la reunión y de ser el caso, se visitará o se realizará un recorrido a los lugares que presenten alguna problemática o cualquier tipo de apoyo con las Autoridades Auxiliares, representantes, directivos de las dependencias y/u organismos descentralizados municipales, y la o el coordinador de zona respectiva; .
A

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



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

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, deberán realizar informes de manera anual respecto de las celebraciones de la Independencia de México.
- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares, deberán estar presentes en las Delegaciones o Subdelegaciones que le sean encomendadas por el Presidente Municipal.

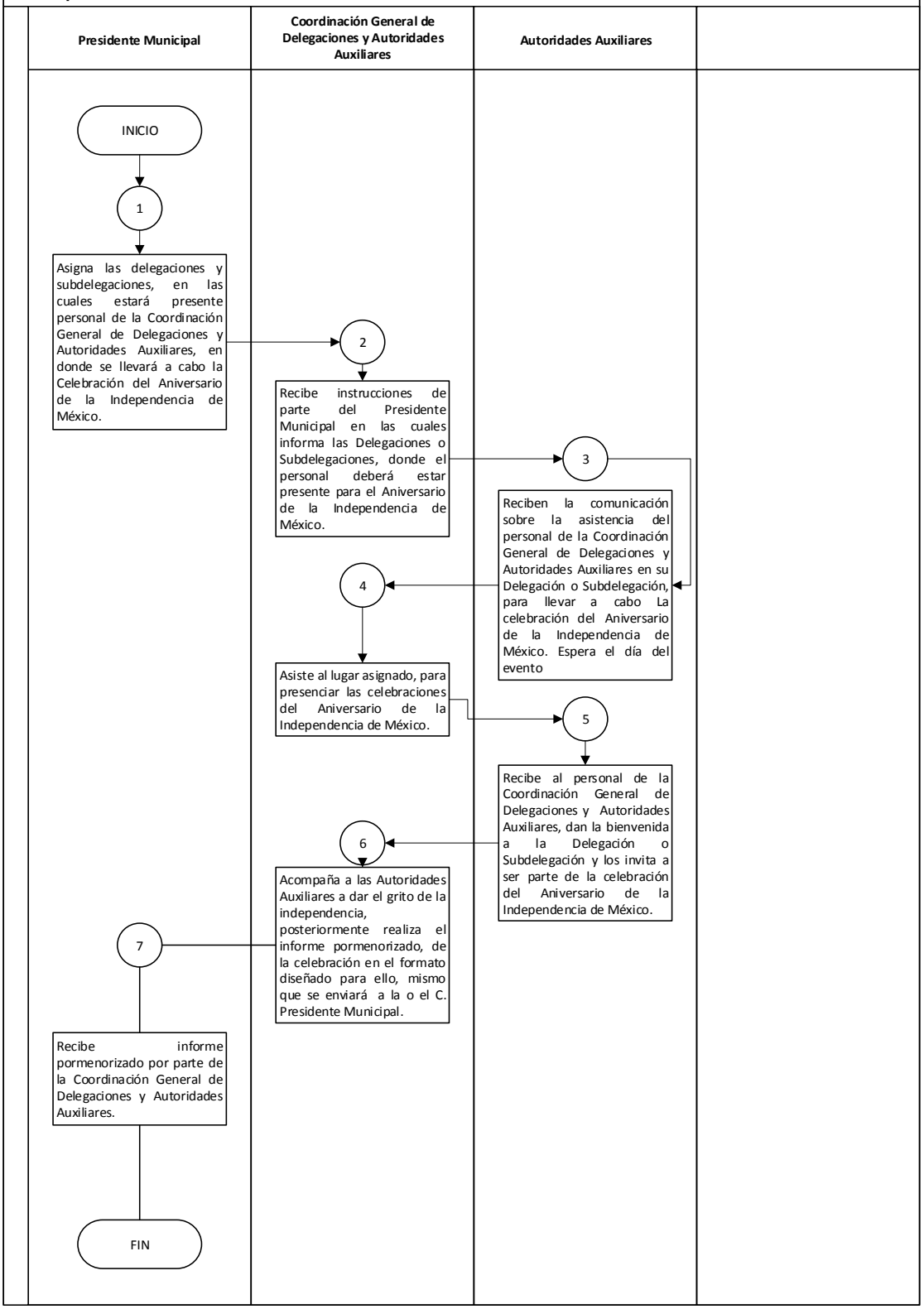
10. Celebración del aniversario de la independencia de México en Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca

Descriptivo:

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

Diagrama:

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



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

POLÍTICAS APLICABLES

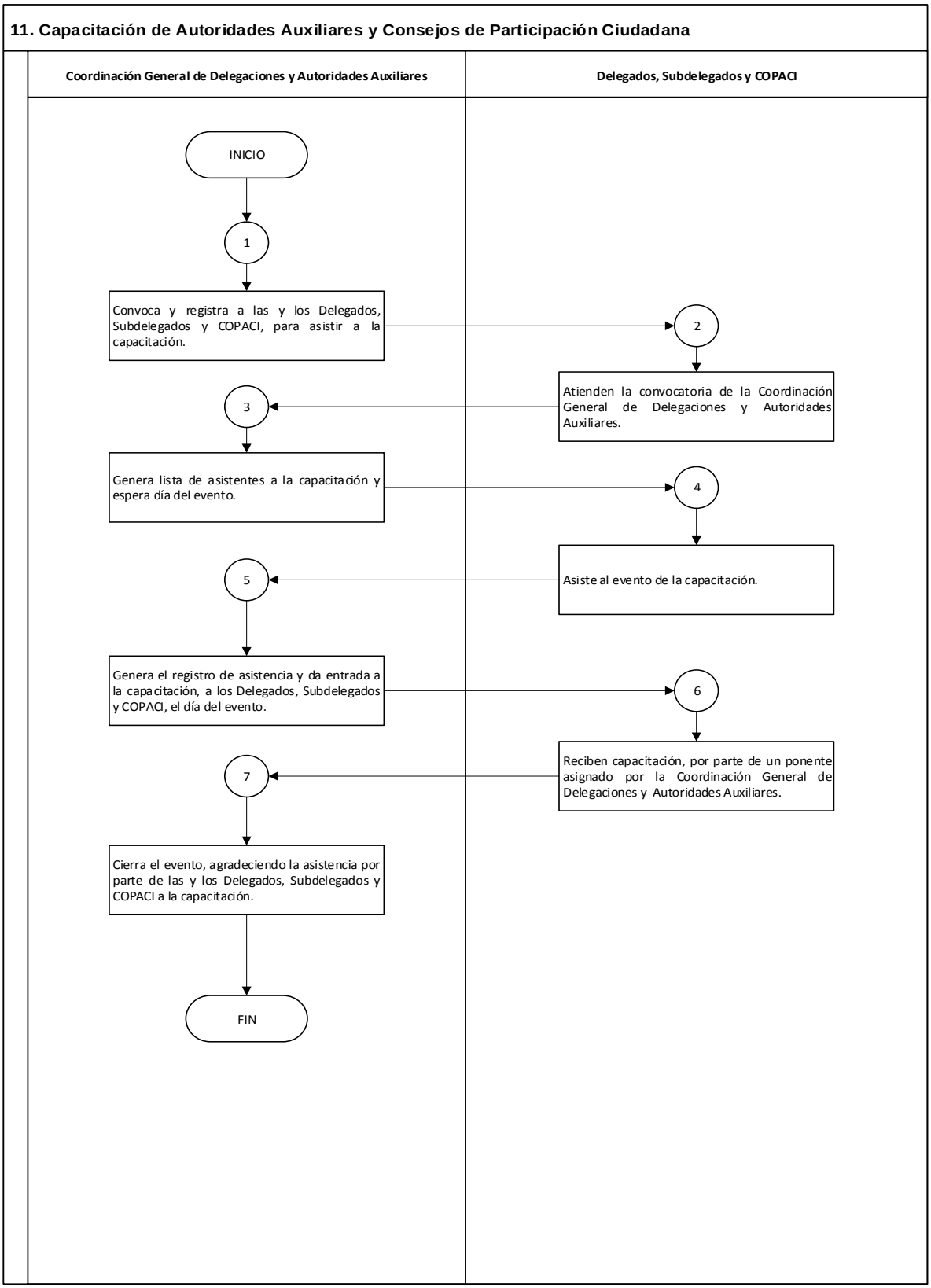
- La capacitación será brindada por ponentes asignados, por la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.
- La Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares deberá garantizar que, dentro de la capacitación, se dará información fundamentada acerca de las atribuciones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

11. Capacitación de Autoridades Auxiliares y Consejos de Participación Ciudadana

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

XVIII. UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Nombre del Procedimiento:	**Recepción y seguimiento de quejas y denuncias de manera directa por la ciudadanía o través de correo electrónico, oficio, App Toluca en tus manos, redes sociales, 089 anónimas, Sistema de Atención Mexiquense, Dirección de Responsabilidades Administrativas del Órgano Interno de Control Municipal, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, Dirección Jurídica de la Dirección de Seguridad y Protección.**
Objetivo:	Recibir, investigar y dar seguimiento a las quejas y/o de denuncias que presente la ciudadanía, dependencias de los diferentes niveles de gobierno, por presuntas faltas al régimen de disciplina y/o permanencia a las cuales se encuentran sujetos los elementos que integran la Dirección General de Seguridad y Protección del municipio de Toluca.

POLITICAS APLICABLES

- La Unidad de Asuntos Internos es el área responsable de recibir y dar seguimiento a las denuncias ciudadanas e inclusive anónimas en contra del personal de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- Los requisitos que debe contener una denuncia ciudadana son: nombre de la o el policía, no. de patrulla, lugar, tiempo, hechos, pruebas y generales del denunciante en caso de no ser anónima.
- Los medios de prueba para acreditar o en su caso, desvirtuar la conducta atribuible a la o el policía, se encuentran estipulados en el artículo 38 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Las denuncias quejas pueden ser recepcionadas de manera directa por la ciudadanía o través de correo electrónico, oficio, App Toluca en tus manos, redes sociales, 089 anónimas, Sistema de Atención Mexiquense, Dirección de Responsabilidades Administrativas del Órgano Interno de Control Municipal, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Toluca, Dirección Jurídica de la Dirección de Seguridad y Protección.

1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias de manera directa por la ciudadanía o través de correo electrónico, oficio, App Toluca en tus manos, redes sociales, 089 anónimas, Sistema de Atención Mexiquense, Dirección de Responsabilidades Administrativas del Órgano Interno de Control Municipal, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, Dirección Jurídica de la Dirección de Seguridad y Protección.

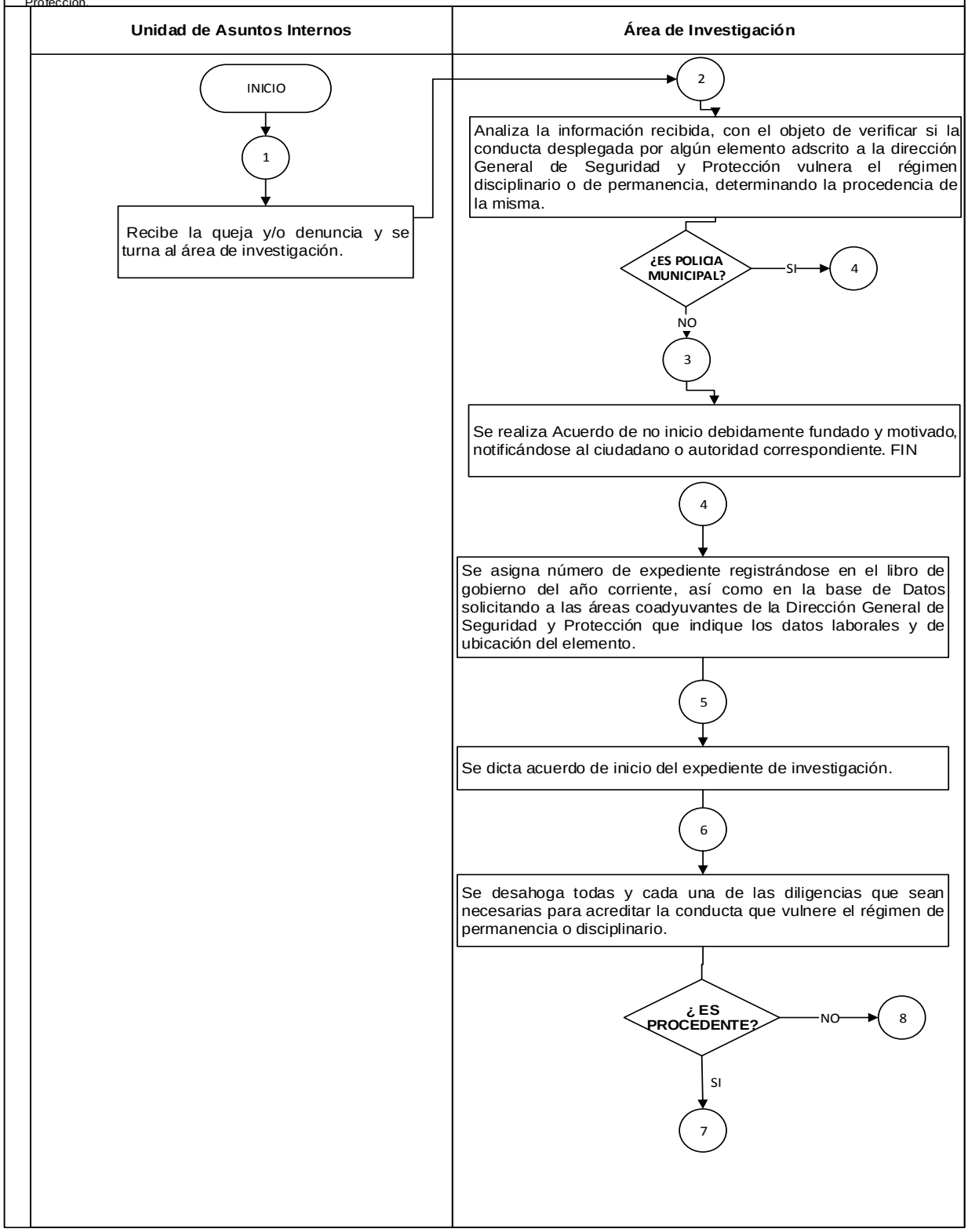
Descriptivo:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Unidad de Asuntos Internos	Recibe la queja y/o denuncia y se turna al área de investigación.
2	Área de Investigación	Analiza la información recibida, con el objeto de verificar si la conducta desplegada por algún elemento adscrito a la dirección General de Seguridad y Protección vulnera el régimen disciplinario o de permanencia, determinando la procedencia de la misma.
		¿ES POLICÍA MUNICIPAL?
3		**No:** Se realiza Acuerdo de no inicio debidamente fundado y motivado, notificándose al ciudadano o autoridad correspondiente.
4		**Si:** Se asigna número de expediente registrándose en el libro de gobierno del año corriente, así como en la base de Datos solicitando a las áreas coadyuvantes de la Dirección General de Seguridad y Protección que indique los datos laborales y de ubicación del elemento.
5		Se dicta acuerdo de inicio del expediente de investigación.
6		Se desahoga todas y cada una de las diligencias que sean necesarias para acreditar la conducta que vulnere el régimen de permanencia o disciplinario.
		¿DETERMINA SI ES PROCEDENTE?
7		**Si**: Una vez agotado el procedimiento de investigación, y acreditada la conducta que vulnere el Régimen de permanencia o disciplina, se remite el expediente en original a la Comisión de Honor y Justicia mediante oficio fundado y motivado, para el inicio del procedimiento administrativo correspondiente, notificando al ciudadano o la autoridad correspondiente la conclusión, y en caso de se desprendan conductas que constituyan algún delito se dará vista a la autoridad competente. (FGJEM quien es la única autoridad que conoce de delitos)
8		**No:** Una vez agotado el procedimiento de investigación, y en virtud de no existir medios de convicción que acredite la conducta que vulnere el régimen de disciplina o de permanencia por parte de elementos adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección, se determina la improcedencia del expediente, notificando al ciudadano o a la autoridad correspondiente dicha conclusión.
		FIN

215

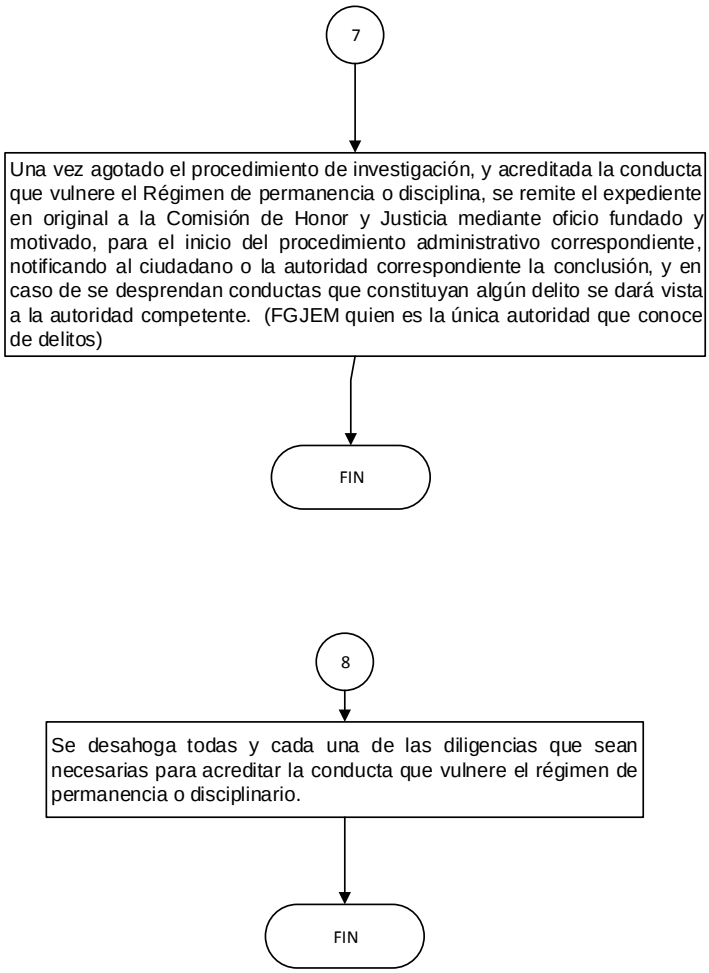
Diagrama:

1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias de manera directa por la ciudadanía o través de correo electrónico, oficio, App Toluca en tus manos, redes sociales, 089 anónimas, Sistema de Atención Mexiquense, Dirección de Responsabilidades Administrativas del Órgano Interno de Control Municipal, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, Dirección Jurídica de la Dirección de Seguridad y Protección.



1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias de manera directa por la ciudadanía o través de correo electrónico, oficio, App Toluca en tus manos, redes sociales, 089 anónimas, Sistema de Atención Mexiquense, Dirección de Responsabilidades Administrativas del Órgano Interno de Control Municipal, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, Dirección Jurídica de la Dirección de Seguridad y Protección.

Área de Investigación



Nombre del Procedimiento:	**Supervisión al Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección.**
Objetivo:	Supervisar en el ámbito de su competencia, que el servicio de seguridad pública se preste de manera eficaz, y con apego a la normatividad aplicable y respeto a los derechos humanos y normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna, por instrucciones de la o el titular de la Unidad de Asuntos Internos, es la responsable de realizar en cualquier momento la supervisión al personal de la Dirección General de Seguridad y Protección.

- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna es la responsable en ejercicio de sus facultades de verificar que el personal de la Dirección General de Seguridad y Protección se encuentren en los servicios que les hayan sido asignados conforme a la fatiga correspondiente.

- La Unidad de Asuntos Internos es la responsable y se encuentra facultada para ingresar a cualquier instalación de la Dirección General de Seguridad y Protección para supervisar al personal sin limitación de horario establecido.

- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna está facultada para solicitar en cualquier momento las listas de control del personal y/o listas de asistencia de las unidades administrativas que integran la Dirección General de Seguridad y Protección.

- La Unidad de Asuntos Internos a través del área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna es la responsable de supervisar el parque vehicular, semovientes, caninos, bienes muebles e inmuebles adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección, las portaciones de armas de la Licencia Oficial Colectiva (LOC), licencias de conducir de los elementos operativos, así como el depósito de armamento y equipo táctico, personal laborando, fatigas y/o listas de asistencia, así como los servicios, esto en un horario indistinto.

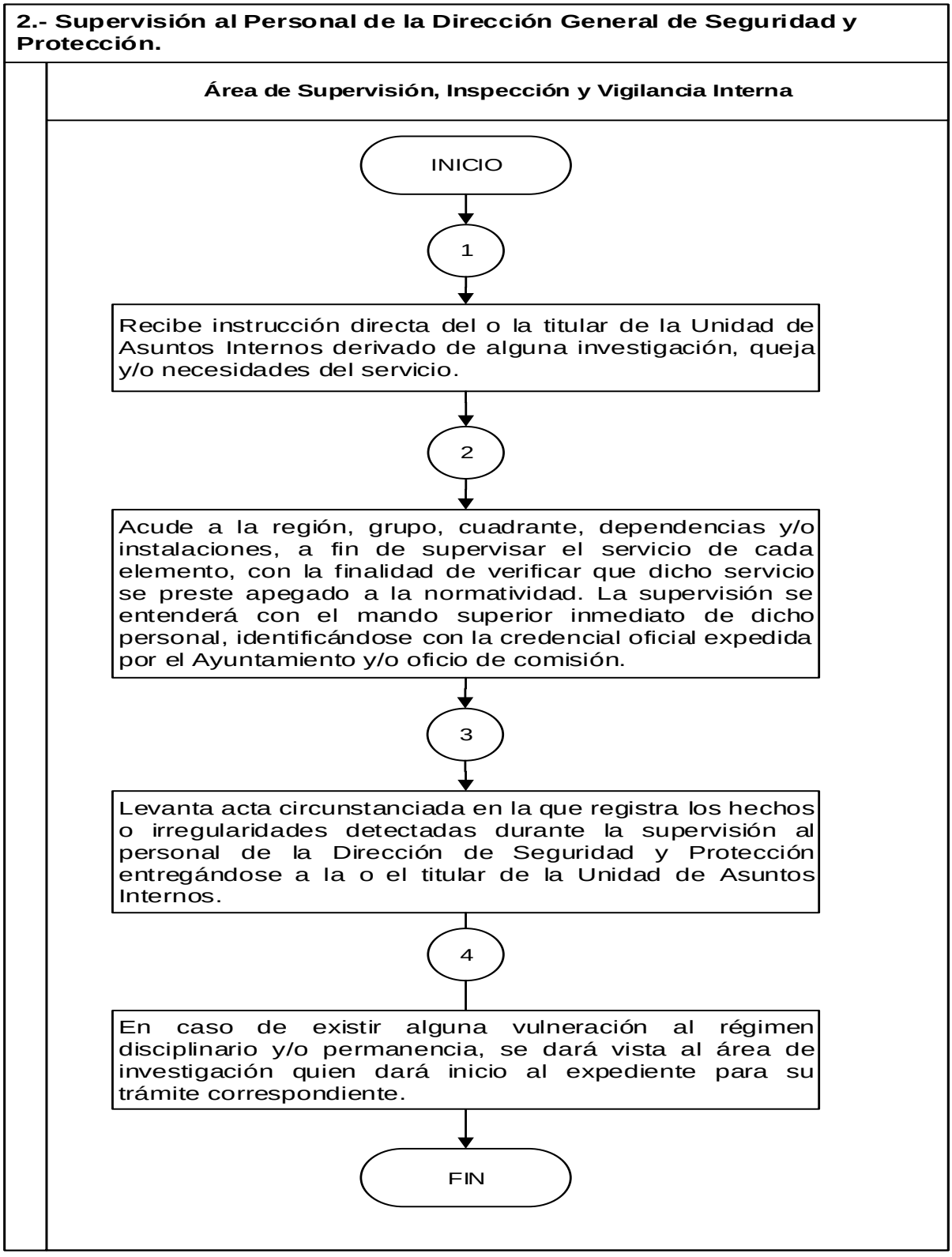
- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna es responsable de elaborar reportes diarios, semanales y mensuales sobre los resultados de las supervisiones inspecciones y vigilancias internas.

2. Supervisión al Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna**	Recibe instrucción directa del o la titular de la Unidad de Asuntos Internos derivado de alguna investigación, queja y/o necesidades del servicio.
2		Acude a la región, grupo, cuadrante, dependencias y/o instalaciones, a fin de supervisar el servicio de cada elemento, con la finalidad de verificar que dicho servicio se preste apegado a la normatividad. La supervisión se entenderá con el mando superior inmediato de dicho personal, identificándose con la credencial oficial expedida por el Ayuntamiento y/o oficio de comisión.
3		Levanta acta circunstanciada en la que registra los hechos o irregularidades detectadas durante la supervisión al personal de la Dirección de Seguridad y Protección entregándose a la o el titular de la Unidad de Asuntos Internos.
4		En caso de existir alguna vulneración al régimen disciplinario y/o permanencia, se dará vista al área de investigación quien dará inicio al expediente para su trámite correspondiente.

Diagrama:



220

XIX. DISTRIBUCIÓN

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

Existen copias en medio magnético en:

- Presidencia Municipal

XX. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, noviembre 2025.
Elaboración del manual de procedimientos

XXI. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal Constitucional

223

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

XXII. CRÉDITOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

Responsables de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

Noviembre de 2025
Toluca, Estado de México.

XXIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

COPYRIGHT © DERECHOS RESERVADOS
Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: (722) 2 26 12 80
Noviembre 2025

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.
Primera Edición

Índice

I. PRESENTACIÓN 8
II. OBJETIVO 9
III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO Y ARCHIVO 10
Préstamo de plazas y espacios públicos 10
IV. DEPARTAMENTO DE ARCHIVO HISTÓRICO 13
Transferencia secundaria de documentación del archivo de concentración al archivo histórico. 13
Préstamo de documentación. 16
V. DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN 19
Asesorías técnicas en materia archivística. 19
Transferencia primaria de documentos. 24
Revisión Técnica de Expedientes de Archivo de Trámite. 29
Préstamo de expedientes. 32
Selección documental en el Archivo de Concentración. 37
Baja Documental 40
VI. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA 48
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 48
Ejercicio, Control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales 51
Alta de personal 58
Baja de personal 62
VII. COORDINACIÓN DE APOYO AL SISTEMA MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN 66
Organización y desarrollo de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción 66
VIII. CONSEJERIA JURIDICA 70
Asistencia jurídica en procesos adquisitivos, de contratación de servicios, arrendamiento, adquisición y enajenación de inmuebles así como para la celebración de concursos de obra pública 70
IX. OFICIALÍA 1, 2, 3 Y 4 DEL REGISTRO CIVIL 73
Registro de nacimiento 73
Expedición de acta de reconocimiento de hijos(as) 78
Adopción 84
Celebración de matrimonio civil 88
Divorcio administrativo (mutuo acuerdo) 92
Expedición de un acta de divorcio (por mandato judicial) 96
Expedición de acta de defunción 99
Expedición de la orden de inhumación, cremación o traslado de muerte fetal 105
Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil 109
De los actos del estado civil con situaciones de extranjería 113

Expedición de copias certificadas de actas del registro civil 117
Búsqueda de acta del estado civil 120
Aclaración de las actas del estado civil. 124
X. JUZGADO CÍVICO DE INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS 1ER, 2DO Y 3ER TURNO 127
Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas 127
Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora 137
XI. JUZGADO CÍVICO DE ALCOHOLIMETRÍA 1ER, 2DO Y 3ER TURNO 147
Recepción y calificación de infractores(as) en materia de alcoholímetro. 147
XII. JUZGADO CÍVICO DE HECHOS DE TRÁNSITO 1ER, 2DO Y 3ER TURNO 150
Hechos de tránsito entre particulares. 150
XIII. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CIVILES Y PATRIMONIO MUNICIPAL 156
Juicios ordinarios de carácter civil 156
Juicio ejecutivo mercantil y oral mercantil 160
Procedimientos judiciales no contenciosos 163
Apoyo a la autoridad judicial 166
XIV. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES 169
Trámite y seguimiento de los juicios de amparo indirectos 169
Búsquedas de domicilios y auxilios de fuerza pública solicitados por los juzgados de distrito 174
Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales. 177
XV. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y LABORALES 181
Demandas y convenios laborales 181
Pláticas conciliatorias ante la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PRODET) 186
Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o fiscales 189
XVI. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS PENALES 195
Formulación de querellas por daño en los bienes, o denuncias por los delitos que afecten al Ayuntamiento de Toluca. 195
Contestación a los requerimientos de diversas autoridades. 199
Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad, y/o firmas periódicas por parte de las y los sentenciados 202
XVII. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS 205
Procedimiento Administrativo Común 205
Procedimientos administrativos instaurados por autoridades estatales o federales, donde alguna autoridad municipal del Ayuntamiento de Toluca sea parte dentro de la Competencia del Departamento de Procedimientos Administrativos. 208
XVIII. DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA LEGAL Y ESTUDIOS JURÍDICOS 211
Interpretación de leyes y reglamentos 211
Proyectos reglamentarios. 214
Asesorías a las unidades administrativas en materia legal 218
Consultoría jurídica para la población del municipio 221
Modificación a la reglamentación municipal 224

XIX. DEPARTAMENTO DE OBLIGACIONES MUNICIPALES 228

Análisis, emisión de opinión jurídica y coadyuvancia en la elaboración de convenios o contratos 228

Revisión de escrituras públicas para la validación, revisión y coadyuvancia en la elaboración de convenios y contratos. 232

XX. DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN 235

Impartición de pláticas sobre los Medios Alternos de Solución de Controversias. 235

Instalación de módulos de información en las diferentes Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca respecto a los Medios Alternos de Solución de Conflictos 238

Diseño, elaboración, coordinación y distribución de campañas de difusión de la información sobre los servicios que presta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa. 241

Proporcionar asesoría jurídica en asuntos no contenciosos a las y los ciudadanos que la soliciten 244

XXI. NO. 2 OFICIALÍA MEDIADORA, CONCILIADORA EN MATERIA COMUNITARIA NO. 1 Y 247

Expedición de actas informativas. 247

Expedición de actas de conciliación 253

Expedir actas de conciliación a solicitud del promovente, refiriendo el motivo del conflicto a solucionar. 253

XXII. DEPARTAMENTO DE APOYO JURÍDICO A CABILDO 259

Desarrollo de las sesiones de Cabildo 259

Atención de solicitudes de las y los particulares para someterse a la consideración del Cabildo Abierto y Juvenil 263

XXIII. DEPARTAMENTO DE APOYO A COMISIONES EDILICIAS 266

Seguimiento a los asuntos tratados en las Sesiones de Cabildo 266

XXIV. DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO MUNICIPAL 269

Respuesta a instructivos judiciales 269

Expedición de constancias de no afectación a bienes del dominio público 272

Resguardo del patrimonio inmobiliario municipal 275

Enajenaciones por medio de contratos de comodato, donación, permuta o venta 278

XXV. DEPARTAMENTO DE CONSTANCIAS DE VECINDAD Y CERTIFICACIONES 282

Certificación de documentos 282

Expedición de Constancia de Vecindad 285

XXVI. PRECEPTORÍA JUVENIL REGIONAL DE REINTEGRACIÓN SOCIAL 288

Programa de reintegración social para las y los adolescentes. 288

Programa de prevención social. 295

Recepción y atención de adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales 298

XXVII. DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 302

Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX) 302

Atención a los recursos de revisión derivados de respuesta a las solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX) 309

Actualización de la Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX) 316

XXVIII. DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 320

Creación, modificación y/o supresión de las cédulas de base de datos personales; así como los avisos de privacidad 320

Atención a las propuestas de clasificación de datos personales de terceros ante el Comité de Transparencia. 325

Atención a solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales en el sistema SARCOEM 328

Recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM) 332

XXIX. COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y CORRESPONDENCIA 336

Recepción de documentos remitidos por la ciudadanía o dependencias dirigidos al Presidente Municipal 336

XXX. DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL 339

Orientación y Gestión Social 339

Atención de los módulos de orientación e información al público. 342

Elaboración y actualización del directorio de las y los servidores públicos municipales. 345

XXXI. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO A LA PETICIÓN CIUDADANA 348

Seguimiento a las peticiones ciudadanas 348

Seguimiento a las peticiones ciudadanas (Seguimiento a la Solicitud) 351

XXXII. DEPARTAMENTO DE REVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS MUNICIPALES 354

Revisión e identificación de infraestructura y servicios municipales. 354

XXXIII. COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS 357

Difusión de información en materia de Protección Civil por diferentes medios. 357

XXXIV. COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS 361

Implementación del Sistema de Comando de Incidentes en situaciones de emergencia ordinaria, emergencias mayores y desastres. 361

XXXV. SUBCOORDINACIÓN OPERATIVA 367

Servicios de Emergencia. 367

Adiestramiento físico e instrucción de orden cerrado al personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos. 370

Revisión de Unidades, Vehículos de Emergencia, Herramienta y Equipo para la Atención a Emergencias. 373

Camión de bomberos itinerante. 376

XXXVI. DEPARTAMENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE RIESGOS 380

Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos 380

Valoraciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo. 385

Informe general de valoración de riesgos y medidas de seguridad. 388

Asesorías en materia de riesgo. 392
Programa Municipal de Protección Civil 395
Planes Operativos de Protección Civil. 398
Apoyo en situaciones de emergencia mayor o desastre. 401
XXXVII. DEPARTAMENTO DE RESCATE Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA 405
Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias. 405
Revisión de unidades para la atención de emergencias prehospitalarias. 408
XXXVIII. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y NORMATIVIDAD 411
Revisión y validación del plan de emergencia para establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo. 411
Verificación de medidas de seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales. 414
Verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común. 417
Elaboración de certificados de seguridad para la quema segura y controlada de pirotecnia. 420
XXXIX. DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN 423
Evaluación y Asesoría de Simulacros. 423
Platicas en Materia de Protección Civil. 427
Profesionalización del personal de Protección Civil y Bomberos. 431
Conformación de grupos de voluntarios de especialidad y personal voluntario de las áreas operativas. 436
Aspirantes a bomberos de nueva contratación. 441
Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil. 445
XL. DISTRIBUCIÓN 450
XLI. XV. REGISTRO DE EDICIONES. 451
XLII. VALIDACIÓN. 452
XLIII. CRÉDITOS 453
XLIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 454

I. PRESENTACIÓN

La Secretaría del Ayuntamiento es una de las áreas de mayor relevancia dentro de la administración pública municipal, ya que tiene a su cargo funciones estratégicas de carácter político, jurídico, administrativo y social. Entre sus principales responsabilidades se encuentran apoyar al Ayuntamiento en el desahogo de los asuntos municipales, auxiliar al Cabildo en el ejercicio de sus funciones, dar fe pública de sus actos y acuerdos, así como atender y dar seguimiento a las solicitudes y trámites de la ciudadanía.
De igual manera, la Secretaría coordina con eficiencia, orden y responsabilidad cada una de las tareas que le son encomendadas, contribuyendo al correcto funcionamiento del gobierno municipal.

Con el propósito de consolidar una Secretaría del Ayuntamiento eficiente, organizada y orientada al servicio público, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) ha desarrollado diversos programas de modernización y simplificación administrativa, encaminados a optimizar los procesos internos y garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.

En este contexto, los Manuales de Procedimientos representan una herramienta fundamental para fortalecer la gestión institucional. Su finalidad es facilitar el cumplimiento de las funciones, promover la desconcentración de actividades, y mejorar la eficiencia operativa. Asimismo, permiten conocer con claridad el funcionamiento de cada área y las responsabilidades de las y los servidores públicos, favoreciendo la transparencia y evitando la discrecionalidad en el desempeño de sus funciones.

En ese sentido, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el presente “Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento”, como un instrumento de apoyo para fortalecer la gestión administrativa, promover la mejora continua y brindar un servicio público de calidad a la ciudadanía.

234

II. OBJETIVO

Proporcionar información clara y sistematizada que sirva de guía tanto para la ciudadanía como para las y los servidores públicos, a fin de facilitar la correcta ejecución de las funciones operativas de la Secretaría del Ayuntamiento, garantizando la adecuada prestación de servicios y la atención eficiente de los trámites correspondientes.

III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO Y ARCHIVO

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

POLÍTICAS APLICABLES.

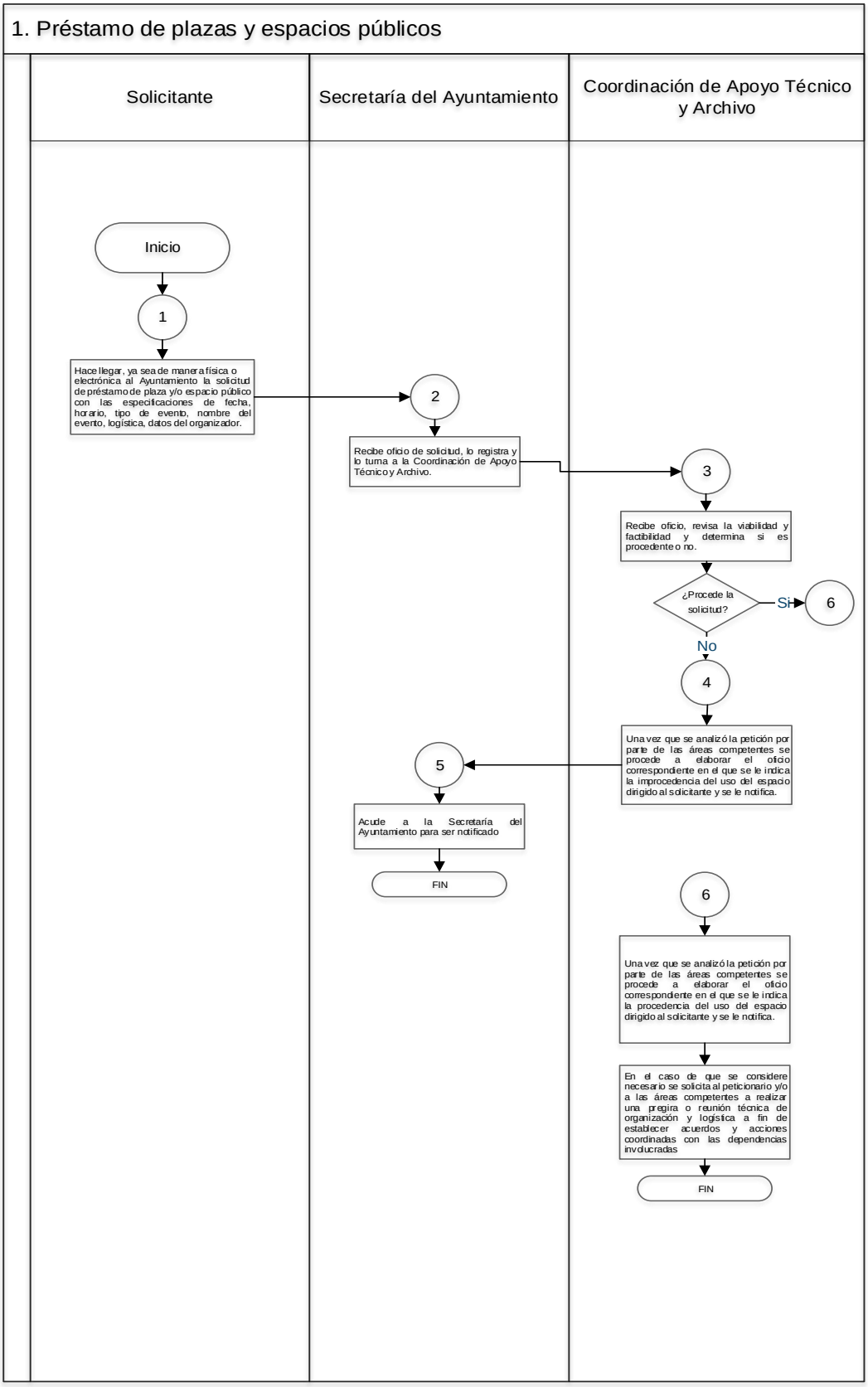
- La Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo atenderá las solicitudes ingresadas por la ciudadanía para el préstamo de plazas y espacios públicos, con base en lo estipulado en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona solicitante presentará oficio con copia para acuse, en la Secretaría del Ayuntamiento, o en la Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia, en el cual deberá especificar el espacio, fecha, horario (incluidos el tiempo de montaje y desmontaje), programa y descripción del evento o actividad a desarrollar, número aproximado de aforo, tipo de montaje y logística, medidas de seguridad y apoyo requerido a considerar (Seguridad Pública, Vialidad, Protección Civil, Alumbrado Público, Servicios Públicos, Gobierno)y datos del contacto responsable del evento.
- La persona solicitante deberá entregar en las mismas condiciones las instalaciones prestadas; por ningún motivo podrá hacer modificación o daño al espacio público solicitado.
- Una vez autorizado el préstamo de plazas o espacios públicos, la Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo realizará pre-giras o reuniones con la persona solicitante, dependiendo de la magnitud del evento, a efecto de conocer los pormenores de la actividad y en consecuencia informar las restricciones necesarias.

1. Préstamo de plazas y espacios públicos.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Hace llegar, ya sea de manera física o electrónica al Ayuntamiento la solicitud de préstamo de plaza y/o espacio público con las especificaciones de fecha, horario, tipo de evento, nombre del evento, logística, datos del organizador.
2	**Secretaría del Ayuntamiento**	Recibe oficio de solicitud, lo registra y lo turna a la Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo.
3	**Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo**	Recibe oficio, revisa la viabilidad y factibilidad y determina si es procedente o no.
¿Procede la solicitud?		
4	**Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo**	**No:** Una vez que se analizó la petición por parte de las áreas competentes se procede a elaborar el oficio correspondiente en el que se le indica la improcedencia del uso del espacio dirigido al solicitante y se le notifica.
5	**Solicitante**	Acude a la Secretaría del Ayuntamiento para ser notificado.
FIN		
6	**Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo**	**Sí:** Una vez que se analizó la petición por parte de las áreas competentes se procede a elaborar el oficio correspondiente en el que se le indica la procedencia del uso del espacio dirigido al solicitante y se le notifica.
7	**Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo**	En el caso de que se considere necesario se solicita al peticionario y/o a las áreas competentes a realizar una pregira o reunión técnica de organización y logística a fin de establecer acuerdos y acciones coordinadas con las dependencias involucradas.
FIN		

237

Diagrama:


1. Préstamo de plazas y espacios públicos
Solicitante
Secretaría del Ayuntamiento
Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo
Inicio
1
Hace llegar, ya sea de manera física o electrónica al Ayuntamiento la solicitud de préstamo de plaza y/o espacio público con las especificaciones de fecha, horario, tipo de evento, nombre del evento, logística, datos del organizador.
2
Recibe oficio de solicitud, lo registra y lo turna a la Coordinación de Apoyo Técnico y Archivo.
3
Recibe oficio, revisa la viabilidad y factibilidad y determina si es procedente o no.
¿Procede la solicitud?
Si
6
No
4
Una vez que se analizó la petición por parte de las áreas competentes se procede a elaborar el oficio correspondiente en el que se le indica la improcedencia del uso del espacio dirigido al solicitante y se le notifica.
5
Acude a la Secretaría del Ayuntamiento para ser notificado
FIN
6
Una vez que se analizó la petición por parte de las áreas competentes se procede a elaborar el oficio correspondiente en el que se le indica la procedencia del uso del espacio dirigido al solicitante y se le notifica.
En el caso de que se considere necesario se solicita al peticionario y/o a las áreas competentes a realizar una pregira o reunión técnica de organización y logística a fin de establecer acuerdos y acciones coordinadas con las dependencias involucradas
FIN

IV. DEPARTAMENTO DE ARCHIVO HISTÓRICO

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

POLÍTICAS APLICABLES.

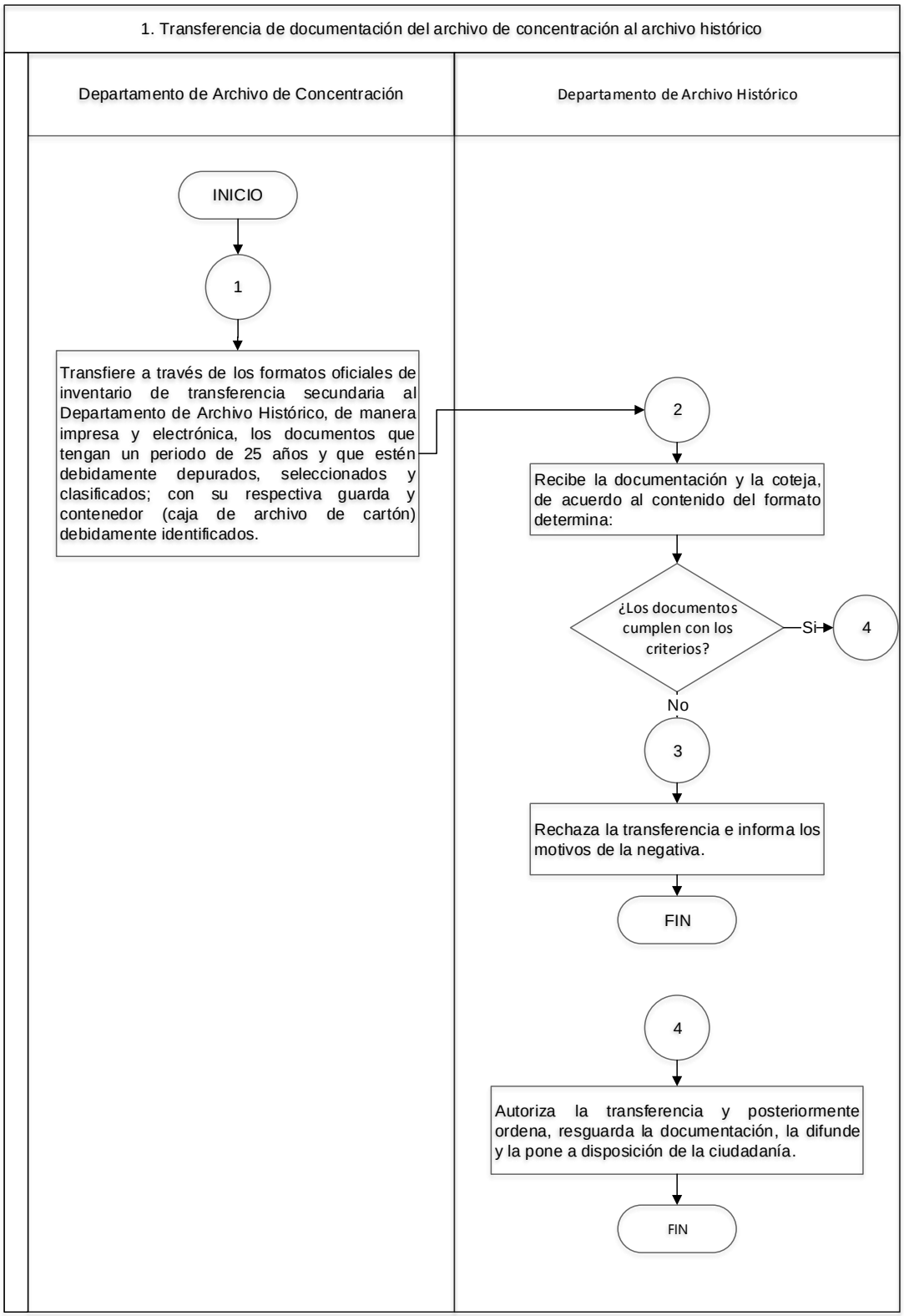
- El Departamento de Archivo Histórico recibirá exclusivamente toda aquella documentación transferida por el Archivo de Concentración con información no confidencial, que haya cumplido su vida administrativa útil (25 años). La documentación deberá estar plenamente depurada, seleccionada y clasificada,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

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

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Archivo de Concentración**	Transfiere a través de los formatos oficiales de inventario de transferencia secundaria al Departamento de Archivo Histórico, de manera impresa y electrónica, los documentos que tengan un periodo de 25 años y que estén debidamente depurados, seleccionados y clasificados; con su respectiva guarda y contenedor (caja de archivo de cartón) debidamente identificados.
2	**Departamento de Archivo Histórico**	Recibe la documentación y la coteja, de acuerdo al contenido del formato determina:
		¿Los documentos cumplen con los criterios?
3		**No:** Rechaza la transferencia e informa los motivos de la negativa.
4		**Sí:** Autoriza la transferencia y posteriormente ordena, resguarda la documentación, la difunde y la pone a disposición de la ciudadanía.
		FIN

Diagrama:


1. Transferencia de documentación del archivo de concentración al archivo histórico
Departamento de Archivo de Concentración
Departamento de Archivo Histórico
INICIO
1
Transfiere a través de los formatos oficiales de inventario de transferencia secundaria al Departamento de Archivo Histórico, de manera impresa y electrónica, los documentos que tengan un periodo de 25 años y que estén debidamente depurados, seleccionados y clasificados; con su respectiva guarda y contenedor (caja de archivo de cartón) debidamente identificados.
2
Recibe la documentación y la coteja, de acuerdo al contenido del formato determina:
¿Los documentos cumplen con los criterios?
Si
4
No
3
Rechaza la transferencia e informa los motivos de la negativa.
FIN
4
Autoriza la transferencia y posteriormente ordena, resguarda la documentación, la difunde y la pone a disposición de la ciudadanía.
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES.

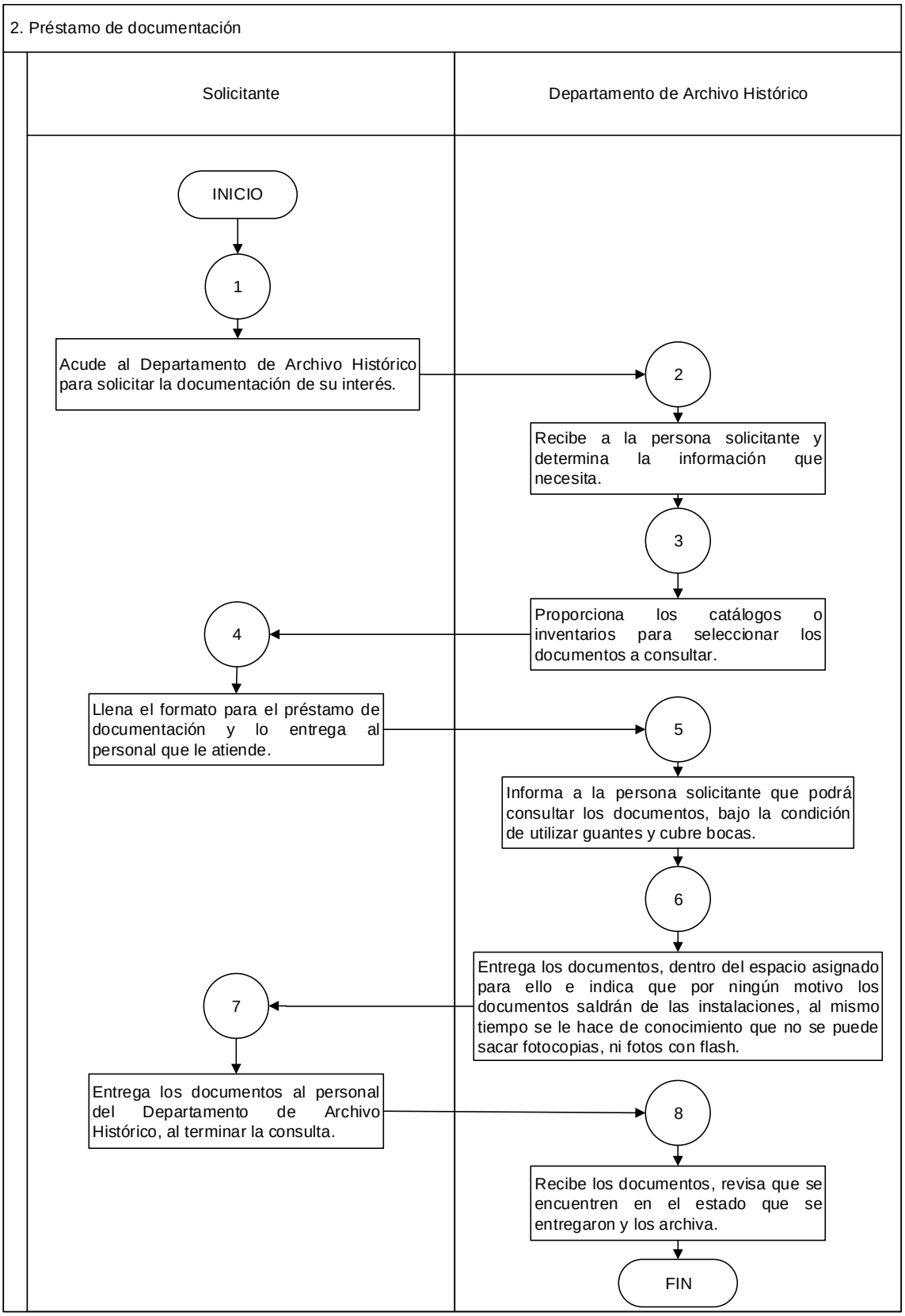
- El Departamento de Archivo Histórico atenderá en su sala de consulta al público en general que requiera investigar algún tema en la documentación histórica del Ayuntamiento de Toluca, mediante el préstamo documental interno.
- Se le permitirá al usuario la revisión de los inventarios o catálogos respectivos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

242

2. Préstamo de documentación.
Descriptivo:

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

Diagrama:


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

V. DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN

Nombre del Procedimiento:	**Asesorías técnicas en materia archivística.**
Objetivo:	Impartir la asesoría técnica a las estructuras Orgánicas de la Administración Pública Municipal de Toluca del sector central, con la finalidad de brindar los conocimientos técnicos en materia archivística y gestión documental a los servidores públicos responsables de archivo.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las unidades administrativas o áreas de la Administración Pública Municipal de Toluca serán los responsables de tomar capacitación en materia archivística para ellos como titulares o para el personal que nombren como responsables de sus archivos; dicha capacitación se impartirá por parte del Departamento del Archivo de Concentración por medio de asesorías técnicas en la materia, las cuales serán de forma virtual o presencial.
- Previo a cualquier proceso de solicitud de asesorías técnicas, los titulares de las unidades administrativas o áreas de la Administración Pública Municipal de Toluca, deberán de informar por escrito al Departamento del Archivo de Concentración, con que conocimientos técnicos en materia archivística, cuentan las y los servidores públicos nombrados responsables de archivo de trámite en sus respectivas áreas, mediante constancias o documentos oficiales que lo acrediten; en caso contrario, deberán de solicitar el ciclo de las 5 asesorías técnicas principales en materia archivística que imparte el Departamento del Archivo de Concentración, en el siguiente orden:

1. *Cumplimiento Normativo,*
2. *Gestión Documental,*
3. *Archivo de Trámite y*
4. *Conocimientos Básicos de la Guía Simple de Archivo y*
5. *Guía Técnica para la Transferencia Primaria de Documentos.*

- No se podrá modificar el orden en el que deben de ser tomadas las asesorías técnicas y se tendrá que respetar fecha, hora y lugar asignado por el Departamento del Archivo de Concentración.
- Las solicitudes de las asesorías técnicas en materia archivística deberán de ser realizadas mediante oficio por los titulares de las unidades administrativas, ante el Departamento del Archivo de Concentración, el cuál contestará de la misma forma, indicando las fechas disponibles, horarios y lugares asignados para ellas.
- Solo se podrán solicitar hasta un máximo de 3 asesorías técnicas por día para la misma unidad administrativa.
- Cada asesoría técnica, no podrá ser impartida en un tiempo menor a 45 minutos, ni mayor a 90 minutos.
- Las dependencias deberán de entender que, al término de cada asesoría técnica, se establecerá la fecha de la siguiente asesoría, así consecutivamente hasta concluir con el ciclo de estas, las cuales tienen que ser acreditadas por cada responsable de archivo de trámite o en su defecto, por el titular de la dependencia solicitante, a efecto de que tengan el conocimiento técnico y puedan solicitar posteriormente al Departamento del Archivo de Concentración, los siguientes procesos en materia archivística:

a) Revisión de Archivo de Trámite y
b) Transferencia Primaria de Documentos.

- Sólo se podrán impartir las asesorías técnicas en materia archivística a los integrantes del Sistema Institucional de Archivos del Ayuntamiento de Toluca, quienes a su vez tendrá la obligación de compartir el conocimiento

técnico adquirido de forma económica, con las personas servidoras públicas que los auxilien en la tarea archivística en sus diferentes unidades administrativas.

- Después de ser impartida cada asesoría técnica, los solicitantes están obligados a firmar el acta de la asesoría técnica que se les impartió, con las observaciones que así se determinen; posterior a ser firmada el acta por ambas partes, recibirán la constancia de acreditación dentro de los próximos 15 días hábiles.
- Las constancias emitidas, en todo momento servirán para acreditar ante el Área Coordinadora de Archivos y las áreas que dependen de esta, las asesorías técnicas en materia archivística que ha tomado el servidor público, más nunca serán de carácter curricular, salvo cuando alguna institución educativa, dependencia, órgano, organismo competente en la materia, por previa solicitud, acuerdo o convenio entre el Área Coordinadora de Archivos de este Ayuntamiento y estas, así lo hayan estipulado o determinado antes de ser impartida la asesoría técnica.
- Las unidades administrativas deberán de notificar por escrito al Departamento del Archivo de Concentración, el momento en el que la persona responsable del archivo de trámite de su unidad administrativa ya cuente con la acreditación de conocimientos técnicos en materia archivística, enviando copia simple de las constancias. Hecho esto, el Departamento del Archivo de Concentración notificará por escrito que la unidad administrativa correspondiente, ya puede realizar la gestión de las transferencias primarias y la solicitud de revisión de su archivo de trámite,

1. Asesorías Técnicas en Materia Archivística.

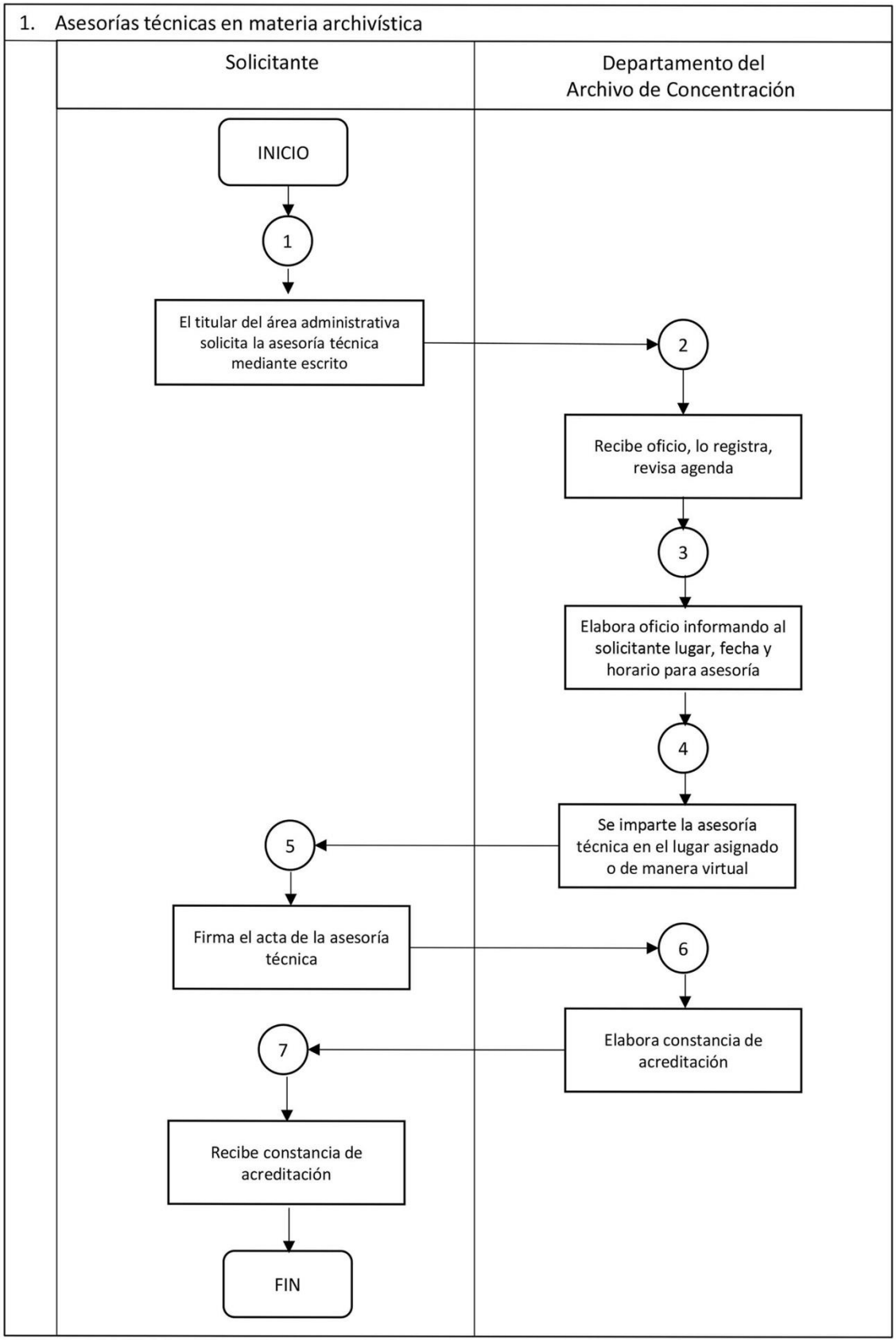
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia Municipal**	Previo a la solicitud de la asesoría técnica el titular de la unidad administrativa informará por escrito al Departamento del Archivo de Concentración, con que conocimientos cuenta en materia en archivística el responsable de archivo de trámite de su dependencia, acreditándolo con constancias o documentos oficiales.
2	**Dependencia Municipal**	Una vez acreditados los conocimientos previos la Dependencia Municipal elabora un oficio solicitando la asesoría técnica para actualizar sus conocimientos y las asesorías técnicas deberán seguir el siguiente orden: 1. Cumplimiento Normativo 2. Gestión Documental 3. Archivo en Trámite 4. Conocimientos Básicos de la Guía Simple de Archivos y 5. Guía Técnica para la Transferencia Primaria de Documentos En el entendido que no se podrá modificar el orden en que deben de ser tomadas estas, así como solicitar un máximo de 3 asesorías técnicas por día por cada unidad administrativa.
3	**Departamento de Archivo de Concentración**	Una vez recibido el oficio de solicitud se emite el oficio de respuesta en el que se especifica: - Lugar, fecha y hora en la que se brindará la asesoría técnica - Nombre de la asesoría técnica o asesorías que se impartirán. - Cada asesoría técnica no podrá ser impartida en un tiempo menor a 45 minutos, ni mayor a 90 minutos. - Solo se podrán impartir las asesorías a los integrantes del Sistema Institucional de Archivos del Ayuntamiento de Toluca.
4	**Dependencia Municipal**	Recibe el oficio de respuesta, así como las especificaciones técnicas para que se pueda llevar a cabo la o las asesorías técnicas.
5	**Departamento de Archivo de Concentración**	Imparte la asesoría técnica de manera virtual o presencial en el lugar, fecha y hora previamente concertada con la Dependencia Municipal. Al término de cada asesoría técnica se emitirá un acta de asesoría técnica que tendrá que ser firmada por el o los responsables de archivo de tramite que asistieron a dicha asesoría.
	Dependencia Municipal	Al término de cada asesoría técnica se concertará la fecha de la siguiente asesoría consecutiva, hasta concluir con el ciclo de estas y contar con los conocimientos técnicos necesarios en materia archivística, para posteriormente estar en la posibilidad de solicitar los siguientes procesos en materia archivística: a) Revisión de Archivo en trámite b) Transferencia Primaria de Documentos
6	**Departamento de Archivo de Concentración**	Elabora las constancias y las remite mediante escrito a cada unidad administrativa que recibió la asesoría técnica.
6	**Dependencia Municipal**	Quince días posteriores a la firma del acta los participantes reciben la constancia correspondiente, con la cual acreditarán los conocimientos adquiridos en materia archivística, sin embargo, no tendrán valor curricular, salvo en aquellos casos en los que se haya solicitado, acordado o convenido

247

No.	Responsable	Actividad
		con alguna institución educativa, dependencia, órgano u organismo competente en la materia y que así se haya estipulado previamente.
7	**Departamento de Archivo de Concentración**	Una vez que los responsables del archivo en trámite de la unidad administrativa cuenten con la acreditación de los conocimientos técnicos en archivística, el Departamento del Archivo de Concentración notificará por escrito que dicha unidad puede realizar la solicitud de revisión de su archivo en trámite, así como la gestión de las transferencias primarias.
		FIN

Diagrama:


1. Asesorías técnicas en materia archivística
Solicitante
Departamento del Archivo de Concentración
INICIO
1
El titular del área administrativa solicita la asesoría técnica mediante escrito
2
Recibe oficio, lo registra, revisa agenda
3
Elabora oficio informando al solicitante lugar, fecha y horario para asesoría
4
Se imparte la asesoría técnica en el lugar asignado o de manera virtual
5
Firma el acta de la asesoría técnica
6
Elabora constancia de acreditación
7
Recibe constancia de acreditación
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES

- La documentación que haya sido generada por las y los servidores públicos municipales en el desempeño de sus funciones, independientemente de su soporte material y características, deberá transferirse al Archivo de Concentración, cuando su utilidad administrativa haya concluido.
- Las unidades administrativas podrán solicitar la transferencia primaria de documentación al Departamento del Archivo de Concentración, siempre y cuando ya hayan nombrado a su persona responsable del archivo de trámite y dando estricto cumplimiento al artículo 21 de la Ley General de Archivos, formará parte del Sistema Institucional de Archivos. Toda vez que fue nombrado, deberá de acreditar que cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para realizar la gestión documental y ordenamiento de la documentación; en caso contrario el titular de la unidad administrativa tendrá que solicitar al Departamento del Archivo de Concentración, el ciclo de las 5 asesorías técnicas principales en materia archivística, en el siguiente orden:

  6. *Cumplimiento Normativo,*
  7. *Gestión Documental,*
  8. *Archivo de Trámite y*
  9. *Conocimientos Básicos de la Guía Simple de Archivo y*
  10. *Guía Técnica para la Transferencia Primaria de Documentos.*

- Cada dependencia considerará el plazo de conservación precaucional de la documentación que sea enviada al Archivo de Concentración, de acuerdo con su valor administrativo, fiscal o jurídico que represente para la administración municipal y a los periodos de conservación que establezca la legislación respectiva.
- El plazo mínimo de conservación precaucional será de 6 años y no podrán fijarse plazos indefinidos.
- Cuando el Ayuntamiento de Toluca cuente con un Catálogo de Disposición Documental, los tiempos que se consideren en el mismo, serán los establecidos de conformidad con la normatividad aplicable.
- Para la transferencia primaria de los expedientes cuyo trámite haya concluido y transcurrido un mínimo 2 años, las dependencias municipales deberán depurar previamente la documentación, hecho esto, deberán de seguir el proceso marcado en la Guía Técnica para la Transferencia Primaria de Documentos.
- Para que los responsables de archivo de trámite de cada unidad administrativa tengan el conocimiento archivístico establecido en la Guía Técnica para la Transferencia Primaria de Documentos, los titulares deberán de solicitar las asesorías técnicas establecidas en la materia del Departamento del Archivo de Concentración, esto para tener la certeza de que la documentación reúna los criterios establecidos, por mencionar algunos:

  a) Que los documentos no contengan grapas, clips, ni exceda los 2 cm de ancho.
  b) Que la documentación se encuentre debidamente ordenada en expedientes con sus respectivos folders, los cuales deberán de estar identificados con una carátula, clasificados por series documentales y debidamente foliado los documentos, así como resguardar los expedientes para su protección en cajas archivadoras AGPE-1 (37 cms. de alto x 26 cms. de fondo x 16 cms. de ancho.) debidamente rotuladas.
  c) Que el llenado del inventario se realice de forma correcta en el formato de inventario de trámite concluido que, para tal efecto establezca el Departamento del Archivo de Concentración.

- Los oficios de recepción de acervos documentales, así como los inventarios de transferencia primaria de las unidades administrativas y la notificación que expida el Departamento del Archivo de Concentración durante los actos de transferencia que efectúen las dependencias municipales, deberán ser conservadas por los titulares de éstas, a efecto de comprobar el destino de estos durante actividades de auditoría o para posibles revisiones documentales que se puedan presentar.
- La depuración de los documentos se efectuará a partir de la valoración documental y a los plazos de conservación establecidos en el Catálogo de Disposición Documental que emita el Área Coordinadora de Archivos, con base en las disposiciones legales aplicables y tomando en consideración a la dependencia municipal responsable.
- No se podrá destruir ningún documento que se derive del ejercicio de las funciones de los titulares de las unidades administrativas en el trabajo de la depuración, sin autorización previa y por escrito del Grupo Interdisciplinario del Ayuntamiento de Toluca; para ello, las unidades administrativas, entregarán al Departamento del Archivo de Concentración, la documentación extraída de los expedientes que consideren carente de valor documental y que sea propuesta para baja documental, deberá ser acompañada del inventario y previamente clasificada por tipo documental.
- El Departamento de Archivo de Concentración proporcionará las asesorías técnicas solicitadas por oficio por parte de las dependencias municipales, con base en la Guía Técnica para la Transferencia Primaria de Documentos, con el fin de garantizar que la transferencia de sus acervos documentales se efectúe correctamente.
- Una vez concluido el proceso de las asesorías técnicas, las unidades administrativas que consideren que la documentación a transferir ya reúne los requerimientos técnicos, podrán solicitar por escrito la revisión técnica de los expedientes de trámite concluido que desean transferir, para establecer si reúne los criterios técnicos para ser enviada.
- Concluido el proceso de revisión y una vez que el Departamento del Archivo de Concentración determinó que esta reúne los criterios técnicos, se procederá a levantar el acta de revisión técnica correspondiente, y posterior a ello, se realizará la notificación de recepción del acervo documental, informando por escrito de la fecha de transferencia primaria a la unidad administrativa, haciendo de conocimiento al Área Coordinadora de Archivos.
- Las o los titulares de las dependencias municipales que vayan a transferir su archivo de trámite concluido al Departamento de Archivo de Concentración deberán respetar la fecha y la hora que les sea indicada para realizar la entrega de estos.
- El llenado de los formatos de inventarios de trámite concluido de los documentos a transferir al Departamento de Archivo de Concentración deberá efectuarse en PC, describiendo claramente la información contenida en los expedientes que se enviarán y evitando que existan tachaduras o enmendaduras que dificulten la lectura e identificación precisa de los expedientes relacionados.
- En el momento de la entrega del acervo documental, las unidades administrativas deberán de entregar el oficio de recepción del acervo documental, señalando en el mismo el total de documentos, expedientes, legajos y cajas que se entregaran, de igual forma, deberán de entregar impreso y por duplicado los inventarios de trámite concluido y el archivo modificable del inventario en disco magnético, así como haber enviado previamente al correo electrónico oficial del Departamento de Archivo de Concentración, dicho archivo.
- La información que es susceptible de enviarse al Departamento de Archivo de Concentración de forma física puede ser enviada en cualquier tipo de soporte documental.
- La persona titular del Departamento de Archivo de Concentración resolverá cualquier situación no prevista en el presente Manual, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables y de acuerdo con las atribuciones que le confieren las mismas.

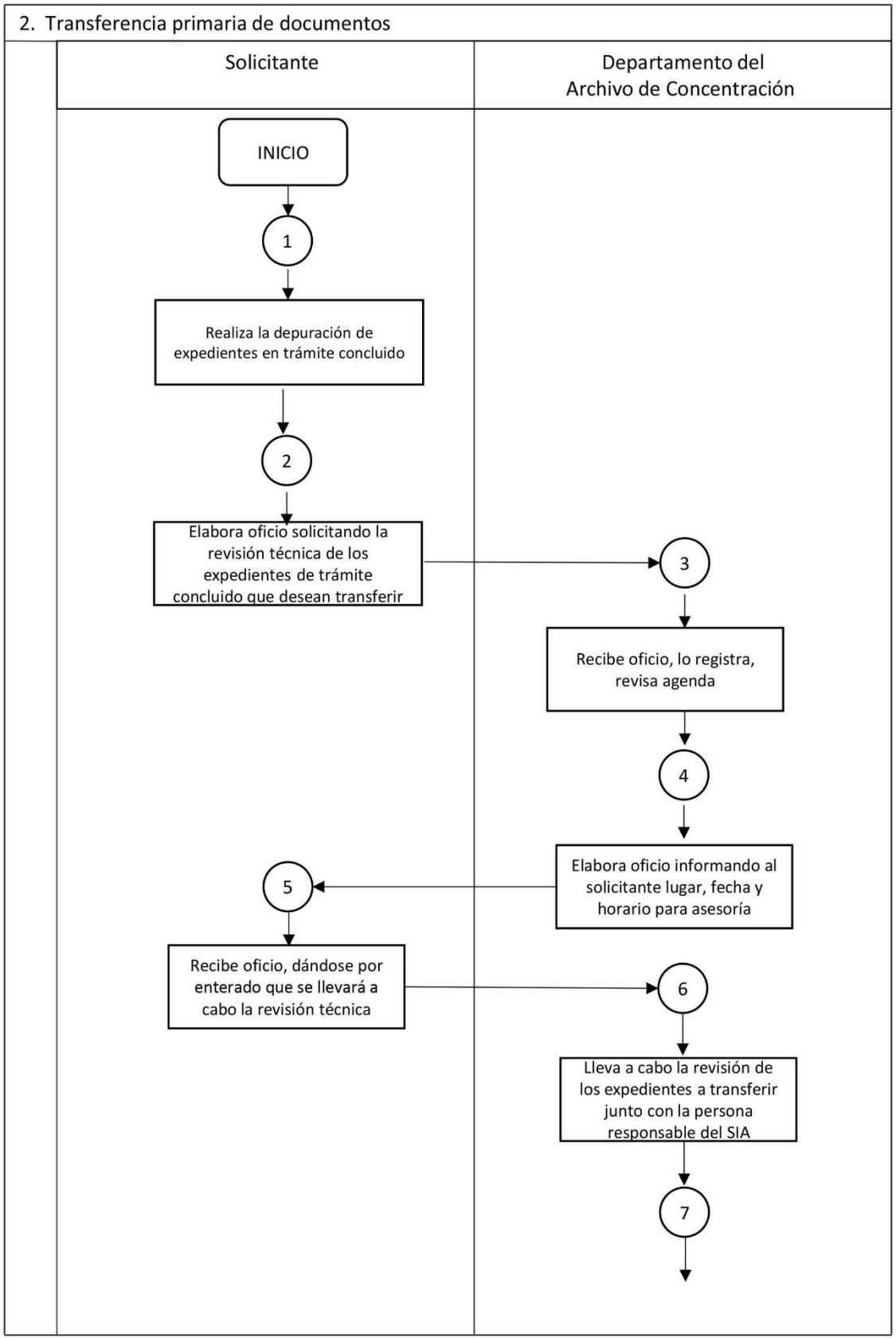
2. Transferencia primaria de documentos.

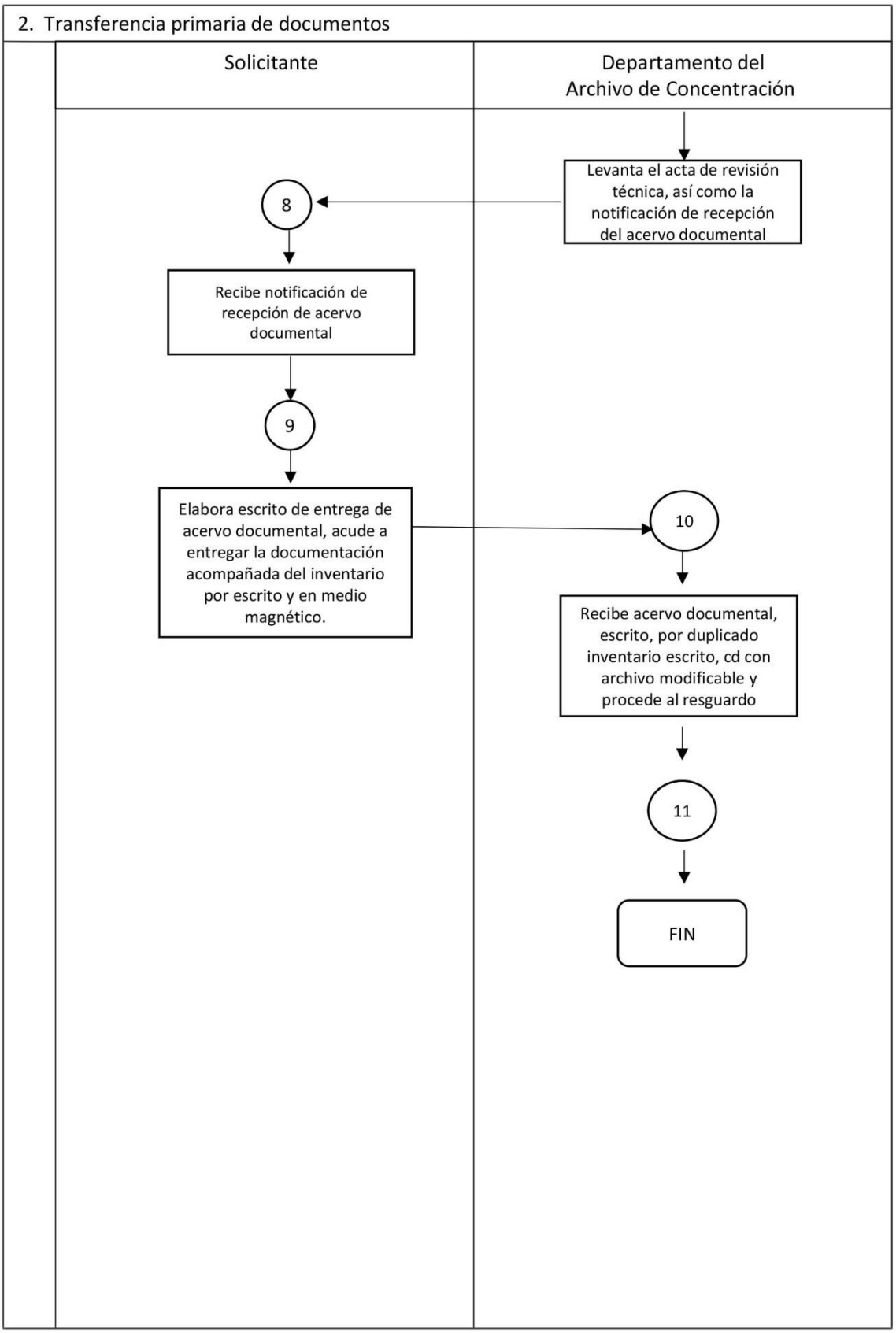
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Realiza la depuración de expedientes en trámite concluido
2		Elabora oficio solicitando la revisión técnica de los expedientes de trámite concluido que desean transferir.
3	Departamento de Archivo de Concentración	Recibe oficio, lo registra, revisa y agenda.
4		Elabora oficio informando al solicitante lugar, fecha y horario para la asesoría.
5	Solicitante	Recibe oficio dándose por enterado que se llevara a cabo la revisión técnica
6	Departamento de Archivo de Concentración	Lleva a cabo la revisión de los expedientes a transferir junto con la persona responsable del SIA.
7		Levanta acta de revisión técnica, así como la notificación de recepción del acervo documental.
8	Solicitante	Recibe notificación de recepción de acervo documental.
9		Elabora escrito de entrega de acervo documental, acude a entregar la documentación acompañada del inventario por escrito y en medio magnético.
10	Departamento de Archivo de Concentración	Recibe acervo documental, escrito, por duplicado, inventario escrito, cd con archivo editable y procede a resguardarlo.
		FIN

252

Diagrama:


2. Transferencia primaria de documentos
Solicitante
Departamento del Archivo de Concentración
INICIO
1
Realiza la depuración de expedientes en trámite concluido
2
Elabora oficio solicitando la revisión técnica de los expedientes de trámite concluido que desean transferir
3
Recibe oficio, lo registra, revisa agenda
4
Elabora oficio informando al solicitante lugar, fecha y horario para asesoría
5
Recibe oficio, dándose por enterado que se llevará a cabo la revisión técnica
6
Lleva a cabo la revisión de los expedientes a transferir junto con la persona responsable del SIA
7


2. Transferencia primaria de documentos
Solicitante
Departamento del Archivo de Concentración
Levanta el acta de revisión técnica, así como la notificación de recepción del acervo documental
8
Recibe notificación de recepción de acervo documental
9
Elabora escrito de entrega de acervo documental, acude a entregar la documentación acompañada del inventario por escrito y en medio magnético.
10
Recibe acervo documental, escrito, por duplicado inventario escrito, cd con archivo modificable y procede al resguardo
11
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Revisión Técnica de Expedientes de Archivo de Trámite.**
Objetivo:	Revisar que las unidades administrativas, desempeñen de forma correcta las funciones archivísticas en materia de gestión documental.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para que las unidades administrativas de la Administración Pública Municipal de Toluca, realicen dentro del ejercicio de sus funciones, una correcta gestión documental, el Jefe del Departamento del Archivo de Concentración, podrá auxiliar al Área Coordinadora de Archivos en la revisión técnica de expedientes de los archivos de trámite de las diferentes dependencias, mediante nombramiento como “auxiliar” expresamente hecho por el Responsable de Archivos del Ayuntamiento de Toluca o por solicitud escrita del mismo.
- Cada dependencia deberá de dar las facilidades necesarias para realizar la revisión técnica de su archivo de trámite, estando presente en todo momento la persona nombrada como responsable del archivo de trámite y/o el titular de la unidad administrativa.
- Las unidades administrativas deberán acreditar por lo menos una vez en cada ejercicio fiscal, que su archivo de trámite ha sido revisado, para lo cual, el Departamento de Archivo de Concentración, deberá de realizar el acta de revisión de archivo de trámite y expedir una copia simple al responsable del archivo de trámite de la dependencia donde se haya realizado la revisión.
- En el acta quedarán asentadas las recomendaciones que se le hagan por parte del Departamento del Archivo de Concentración y los acuerdos a los que se llegó para mejorar la gestión documental de la unidad administrativa.
- Las personas nombradas responsables de archivo de trámite ante el SIA (Sistema Institucional de Archivos.) y/o las y los titulares de las unidades administrativas, podrán solicitar por escrito, la revisión técnica del archivo de trámite de su área, si acreditan haber cumplido con el ciclo de las 5 asesorías técnicas principales en materia archivística, en el siguiente orden:

  1. *Cumplimiento Normativo,*
  2. *Gestión Documental,*
  3. *Archivo de Trámite y*
  4. *Conocimientos Básicos de la Guía Simple de Archivo y*
  5. *Guía Técnica para la Transferencia Primaria de Documentos.*

- La persona responsable del Área Coordinadora de Archivos resolverá cualquier situación no prevista en el presente Manual y que pudiera surgir en las unidades administrativas referente a la gestión documental de los archivos de trámite, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables y de acuerdo con las atribuciones que le confieren las mismas.

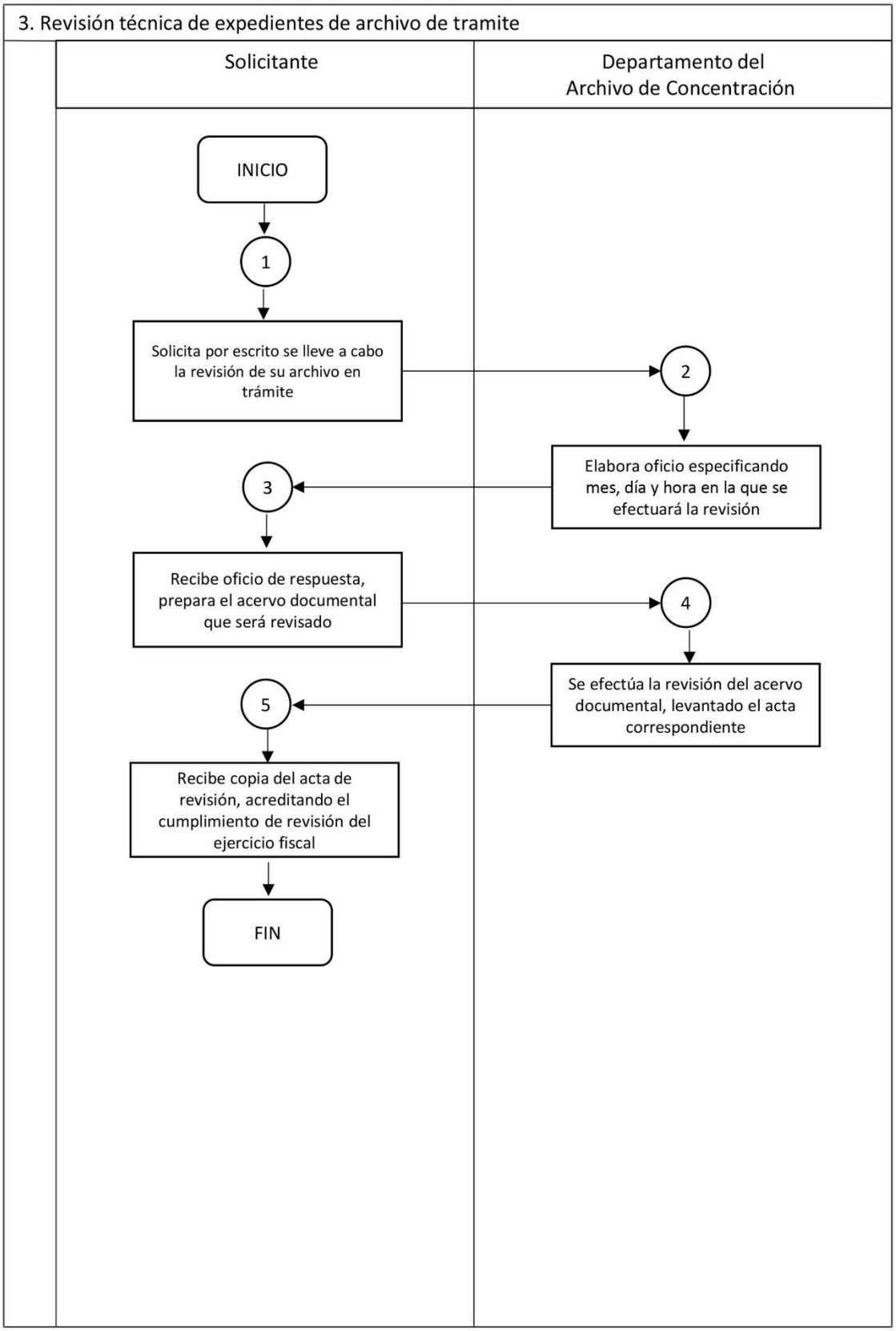
3. Revisión Técnica de Expedientes de Archivo de Tramite.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia Municipal**	Las unidades administrativas deberán acreditar por lo menos una vez en cada ejercicio fiscal, que su archivo de trámite ha sido revisado, para lo cual, deberán solicitar por escrito al Departamento del Archivo de Concentración, se lleve a cabo la misma.
2	**Departamento de Archivo de Concentración**	Elabora oficio de respuesta indicando mes, día y hora, en la que se llevará a cabo dicha revisión.
3	**Dependencia Municipal**	Recibe oficio de respuesta y prepara todo el acervo documental que será revisado
4	**Departamento de Archivo de Concentración**	Lleva a cabo la revisión técnica del acervo documental en la fecha marcada con antelación, acompañados en todo momento por la persona responsable del archivo en trámite ante el SIA (Sistema Institucional de Archivos) del Ayuntamiento de Toluca, quien a su vez debe de tener y haber acreditado los conocimientos en materia archivística. Al término se levanta el acta de revisión de archivo de trámite.
5	**Dependencia Municipal**	Recibe copia del acta de revisión del acervo documental en donde quedaron asentadas las recomendaciones que se hicieron por parte del Departamento del Archivo de Concentración y los acuerdos a los que se llegó para mejorar la gestión documental de la unidad administrativa. Documento que también acredita el cumplimiento de la revisión durante el ejercicio fiscal.
		FIN

256

Diagrama:


3. Revisión técnica de expedientes de archivo de tramite
Solicitante
Departamento del Archivo de Concentración
INICIO
1
Solicita por escrito se lleve a cabo la revisión de su archivo en trámite
2
Elabora oficio especificando mes, día y hora en la que se efectuará la revisión
3
Recibe oficio de respuesta, prepara el acervo documental que será revisado
4
Se efectúa la revisión del acervo documental, levantado el acta correspondiente
5
Recibe copia del acta de revisión, acreditando el cumplimiento de revisión del ejercicio fiscal
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES

- Única y exclusivamente se prestarán expedientes que fueron transferidos al Departamento del Archivo de Concentración, a la persona nombrada como responsable de archivo de la unidad administrativa que generó la documentación o al titular de esta.
- El préstamo de documentos a las unidades generadoras se realizará mediante un vale debidamente requisitado, donde deberán de especificar los expedientes que requieran, se prestarán durante un tiempo establecido y de acuerdo con sus necesidades.
- El nombramiento de las personas responsables de archivos de las unidades administrativas se realizará de forma escrita por cada titular de la unidad generadora de los documentos, el cual deberá de ser dirigido a la o el responsable del Área Coordinadora de Archivos, dando así, cumplimiento a lo establecido en el artículo 21, fracción II inciso b) de la Ley General de Archivos.
- Los servidores públicos nombrados responsables de archivo de las diferentes unidades administrativas, podrán solicitar documentos y expedientes de forma temporal y únicamente mediante el vale de préstamo que emita el Departamento del Archivo de Concentración.
- Los titulares de las unidades administrativas podrán solicitar el préstamo de expedientes mediante oficio al Departamento del Archivo de Concentración, cuando por el ejercicio de sus funciones, requieran más de 8 expedientes al mismo tiempo y nombrarán a una persona responsable de recibirlos o consultarlos; en su defecto, solo se podrá dar acceso a la información al servidor público previamente nombrado como responsable de archivo de su unidad administrativa.
- El préstamo de expedientes es de carácter temporal, de modo que las unidades que requieran de los mismos en el ejercicio de sus funciones, reintegrarán al Departamento de Archivo de Concentración los expedientes tan pronto deje de ser necesario disponer de ellos en sus oficinas.
- El plazo máximo de préstamo de expedientes será de 20 días hábiles. Transcurridos los días establecidos de préstamo, la unidad generadora podrá solicitar una ampliación de un periodo igual y al término de los dos periodos, si no se han devuelto los expedientes, el Departamento de Archivo de Concentración notificará mediante oficio dirigido al responsable de la unidad correspondiente, en el cual se recordará la obligación de reintegrar los expedientes o de lo contrario se darán de baja de los inventarios propios del Archivo de Concentración.
- En caso de que sea necesario mantener el préstamo de los documentos durante los dos periodos de veinte días, el responsable de la unidad generadora solicitará la prórroga por escrito a la persona titular del Departamento de Archivo de Concentración. El Departamento de Archivo de Concentración adjuntará al escrito el vale de préstamo, consignando dicha circunstancia en el apartado de observaciones.
- Transcurridos tres meses desde la fecha del préstamo sin que se hayan reintegrado los expedientes al Departamento de Archivo de Concentración, ni se haya solicitado la prórroga correspondiente de la documentación o se informe por escrito de la situación del expediente, se traspasará la responsabilidad de custodia de los expedientes al responsable de la unidad generadora mediante un oficio.

- La persona responsable del Área Coordinadora de Archivos resolverá cualquier situación no prevista en el presente Manual y que pudiera surgir en las unidades administrativas referente al préstamo de expedientes a las unidades administrativas, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables y de acuerdo con las atribuciones que le confieren las mismas.

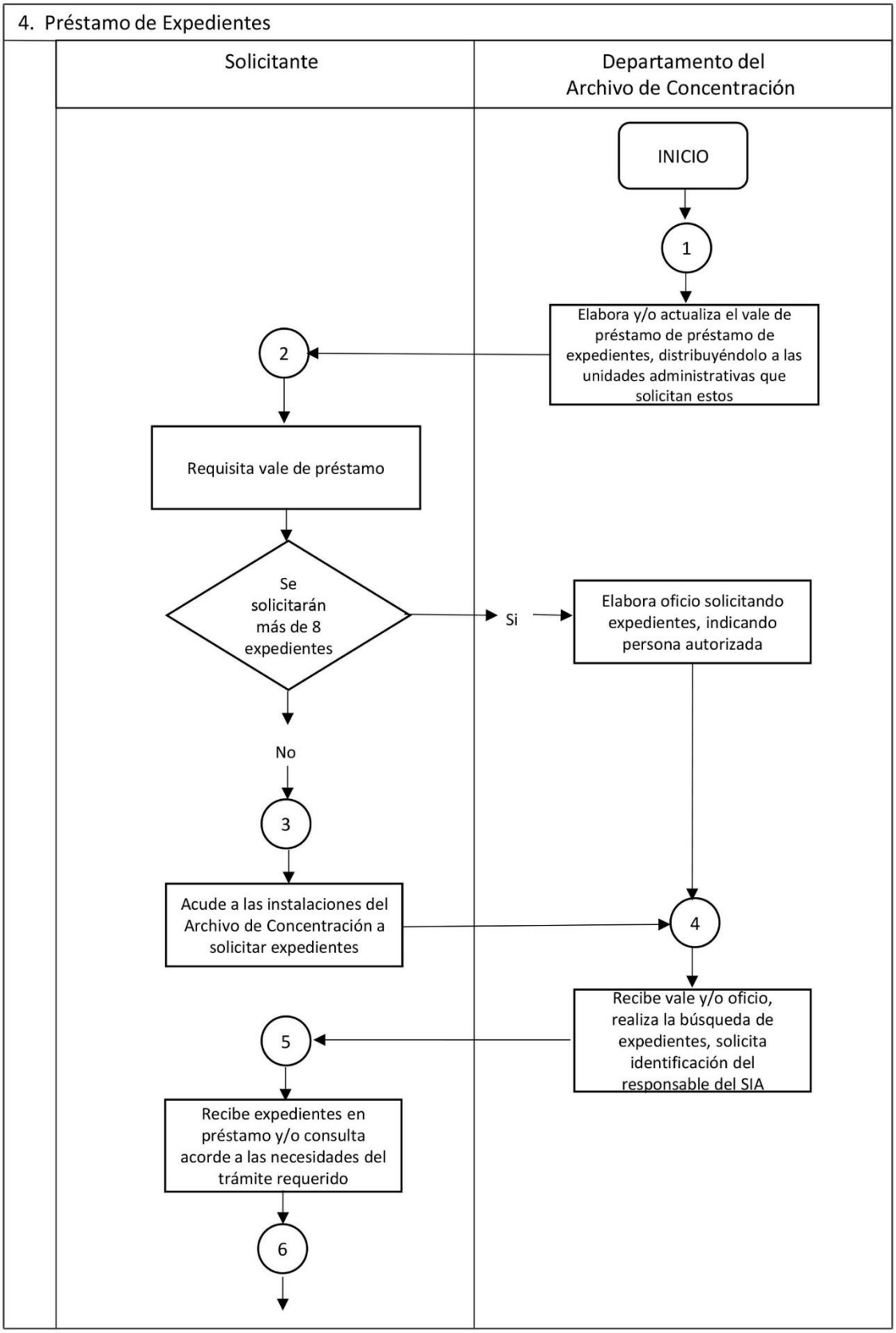
4. Préstamo de expedientes.

Descriptivo:

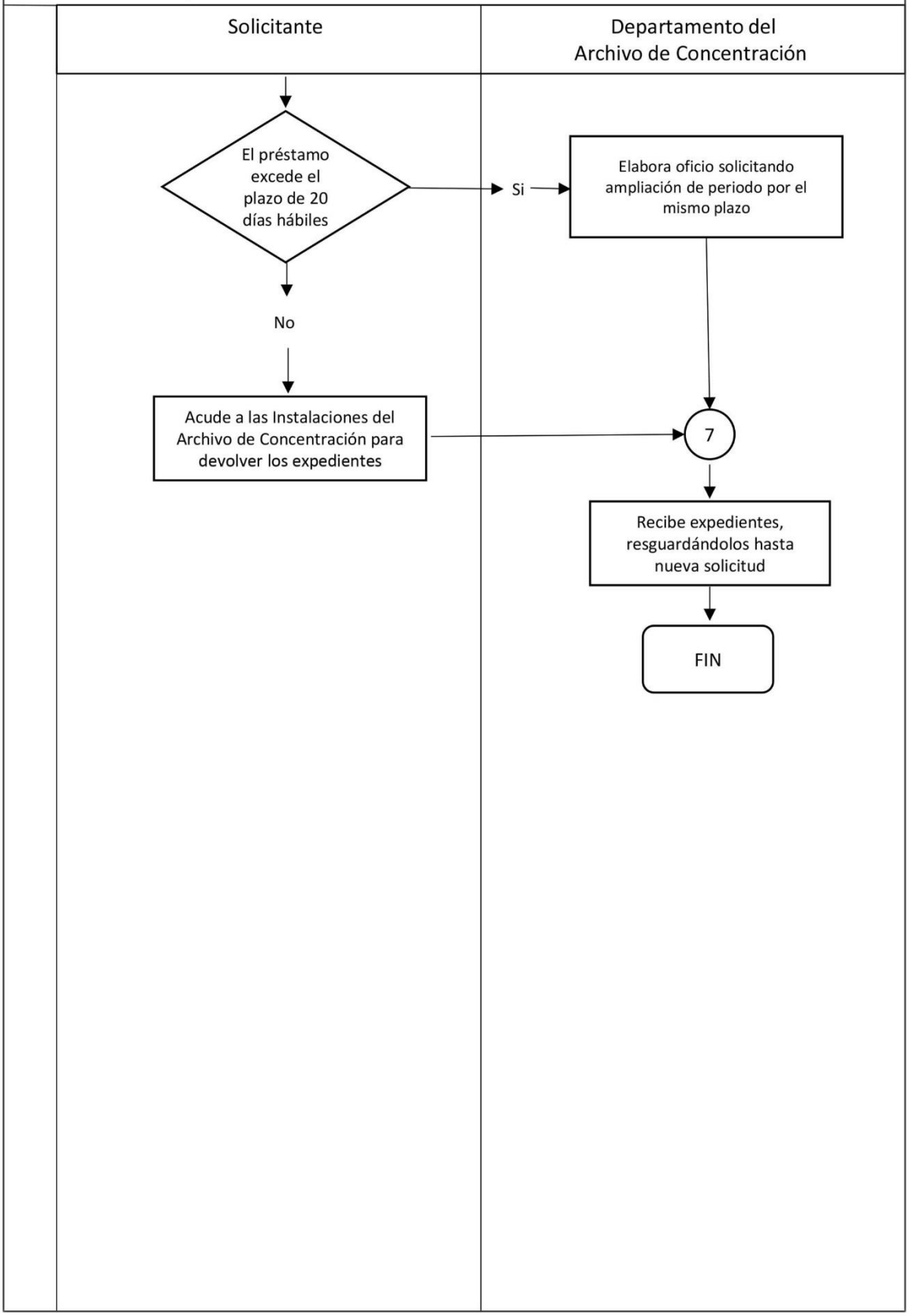
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Archivo de Concentración**	Elabora y/o actualiza el vale de préstamo de expedientes, mismo que se distribuye a todas las unidades administrativas que solicitan estos
2	**Solicitante**	Requisita el vale de préstamo
		¿Solicita más de 8 expedientes?
3	**Solicitante**	**No,** Acude a las instalaciones del Departamento de Archivo de Concentración a solicitar los expedientes
4		**Si,** Elabora oficio solicitando expedientes indicando la persona autorizada.
	Departamento de Archivo de Concentración	Recibe vale u oficio, realiza búsqueda de expedientes, solicita identificación del responsable del SIA.
5	**Solicitante**	Recibe expedientes en préstamo y/o consulta acorde a las necesidades del trámite requerido.
6		¿El plazo excede 20 días hábiles?
		No, acude a las instalaciones del archivo de concentración para devolver los expedientes.
7	**Departamento de Archivo de Concentración**	**Si,** Elabora oficio solicitando ampliación del periodo por el mismo plazo.
		Recibe expedientes resguardándolos hasta nueva solicitud
		FIN

260

Diagrama:


4. Préstamo de Expedientes
Solicitante
Departamento del Archivo de Concentración
INICIO
1
Elabora y/o actualiza el vale de préstamo de préstamo de expedientes, distribuyéndolo a las unidades administrativas que solicitan estos
2
Requisita vale de préstamo
Se solicitarán más de 8 expedientes
Si
Elabora oficio solicitando expedientes, indicando persona autorizada
No
3
Acude a las instalaciones del Archivo de Concentración a solicitar expedientes
4
Recibe vale y/o oficio, realiza la búsqueda de expedientes, solicita identificación del responsable del SIA
5
Recibe expedientes en préstamo y/o consulta acorde a las necesidades del trámite requerido
6

4. Préstamo de Expedientes



262

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

POLÍTICAS APLICABLES

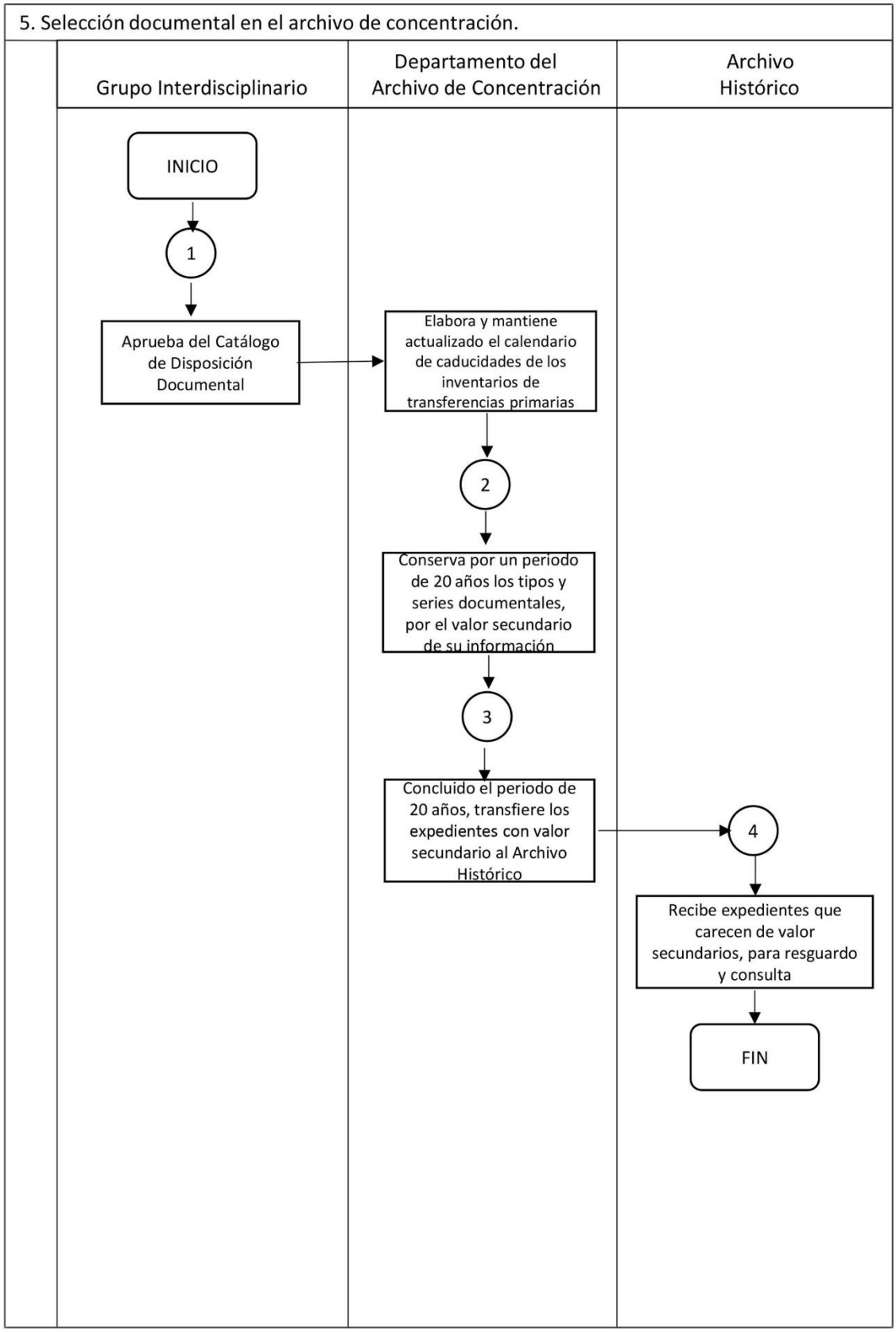
- Concluido el plazo de conservación precaucional de los expedientes de trámite concluido, estarán a disposición del Departamento de Archivo de Concentración para la aplicación del proceso de selección final.
- La selección y baja de los documentos existentes en los expedientes de trámite concluido,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

5. Selección documental en el Archivo de Concentración.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Grupo Interdisciplinario**	Aprueba el catálogo de disposición documental
2	**Departamento de Archivo de Concentración**	Elabora y mantiene actualizado el calendario de caducidades de los inventarios de transferencias primarias y conserva por un periodo de 20 años los tipos y series documentales, por el valor secundario de su información.
3		Concluido el periodo de 20 años, transfiere los expedientes con valor secundario al archivo histórico.
4	**Archivo Historico**	Recibe expedientes que carecen de valor secundario, para resguardo y consulta.
FIN		

Diagrama:


5. Selección documental en el archivo de concentración.
Grupo Interdisciplinario
Departamento del Archivo de Concentración
Archivo Histórico
INICIO
1
Aprueba del Catálogo de Disposición Documental
Elabora y mantiene actualizado el calendario de caducidades de los inventarios de transferencias primarias
2
Conserva por un periodo de 20 años los tipos y series documentales, por el valor secundario de su información
3
Concluido el periodo de 20 años, transfiere los expedientes con valor secundario al Archivo Histórico
4
Recibe expedientes que carecen de valor secundarios, para resguardo y consulta
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Baja Documental**
Objetivo:	Realizar la gestión para la eliminación física de los documentos que causaron baja, de acuerdo con lo establecido por Catálogo de Disposición Documental del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Área Coordinadora de Archivos del Ayuntamiento de Toluca deberá de integrar, instalar y formalizar la creación del Grupo Interdisciplinario, de conformidad con lo señalado en el artículo 50 y 51 de la Ley General de Archivos y en el mismo precepto normativo de la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios.
- El Departamento del Archivo de Concentración deberá de sujetarse a los procesos, lineamientos y ordenamientos legales que apliquen para la creación del Catálogo de Disposición Documental del Ayuntamiento de Toluca, respetando en todo momento lo estipulado en los artículos 50, 51, 55 y 56 de la Ley General de Archivos y en el mismo precepto normativo de la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios.
- El titular del Departamento del Archivo de Concentración podrá ser nombrado como auxiliar del Área Coordinadora de Archivos por el responsable de esta, para apoyar en las actividades de investigación, ordenamiento de la información y podrá proponer al Grupo Interdisciplinario o al Área Coordinadora de Archivos, las fichas técnicas de valoración documental. Para realizar esta función, podrá solicitar el respaldo de los responsables de archivo de trámite de las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca.
- Aprobado el Catálogo de Disposición Documental del Ayuntamiento de Toluca y publicado en sus medios oficiales para tal efecto, el Departamento del Archivo de Concentración, deberá de realizar la clasificación y ordenamiento de la documentación que ya cumplió su tiempo precaucional y al no ser documentación permanente, se puede proponer que se realice la baja documental.
- Las propuestas de baja documental deberán de ser turnadas al Área Coordinadora de Archivos, para que a su vez sean consideradas para análisis del Grupo Interdisciplinario; dichas propuestas deberán de ser por escrito y acompañadas por un inventario, con descripción y ordenados por series documentales, especificando las características de acuerdo con el Catálogo de Disposición Documental del Ayuntamiento de Toluca.
- Autorizadas las propuestas de las bajas documentales por el Grupo Interdisciplinario, el Área Coordinadora de Archivos deberá de informar al Cabildo, solicitando a su vez que el asunto sea turnado a la Comisión de Patrimonio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, dado que en el artículo 9 de la Ley General de Archivos Archivos y en el mismo precepto normativo de la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios, se establece que los documentos tienen el carácter de bienes muebles, esta Comisión será quien apruebe la baja documental y analice el método de la destrucción de los documentos bajo las disposiciones legales aplicables.
- Las bajas documentales que sean aprobadas deberán de ser publicadas en la Gaceta del Gobierno Municipal. Hecho esto, el Departamento del Archivo de Concentración deberá de actualizar los inventarios, de ser necesario,

realizará un nuevo inventario con la documentación que permanece en el Departamento del Archivo de Concentración de la dependencia o unidad administrativa en la que se hayan realizado bajas documentales.

- Después de ser publicadas las bajas documentales, el Departamento del Archivo de Concentración deberá de entregar la documentación a la persona que autorice el cabildo que se encargará de la destrucción, dando cumplimiento al dictamen que previamente emitió la comisión de Patrimonio Municipal y donde se especifique el método de destrucción.

- Previo al día establecido para la destrucción de los documentos, el Área Coordinadora de Archivos enviará la notificación por escrito a los siguientes integrantes del Grupo Interdisciplinario o los suplentes nombrados, de las áreas que a continuación se mencionan:

I. Jurídica;
II. Planeación;
III. Mejora Regulatoria;
IV. Coordinación de Archivos;
V. Tecnologías de la Información;
VI. Transparencia;
VII. Órgano Interno de Control, y de
VIII. Las áreas o unidades administrativas productoras de la documentación a eliminar.

Entendiendo estos que deberán de estar presentes en el momento de la destrucción.

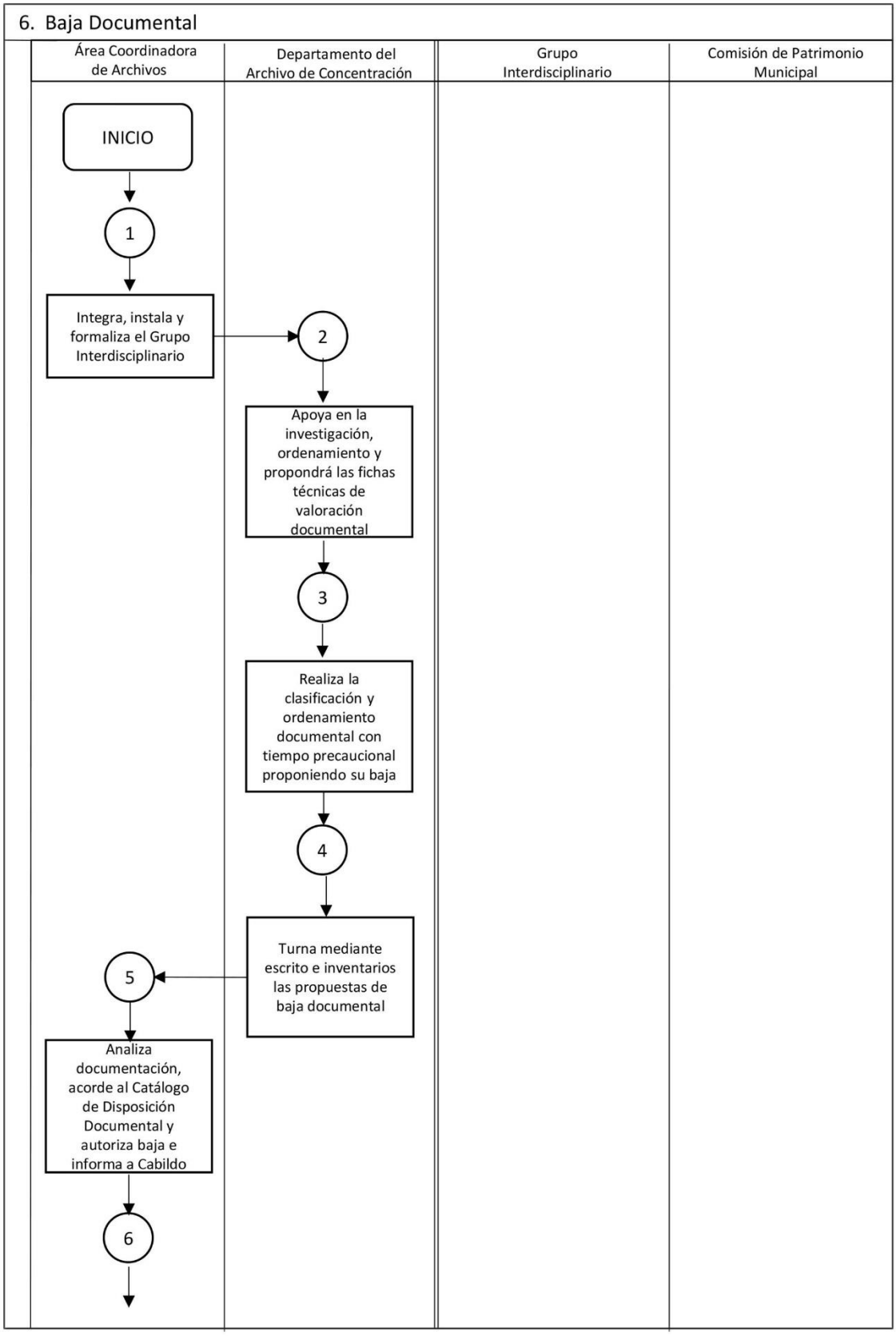
6. Baja documental

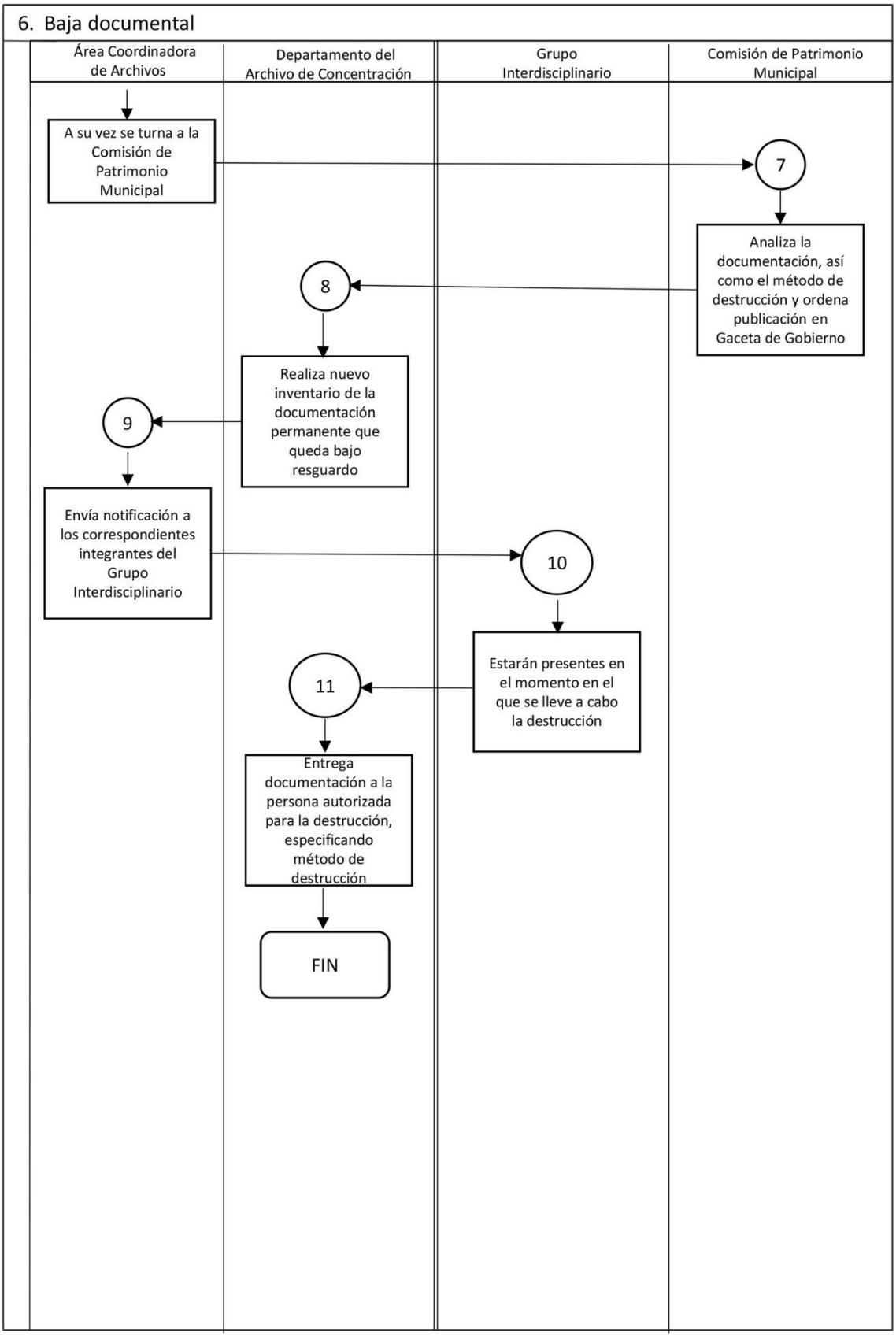
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Área Coordinadora de Archivos**	Integra, instala y formaliza la creación del Grupo Interdisciplinario.
2	**Departamento de Archivo de Concentración**	Apoya en la investigación, ordenamiento y propone las fichas técnicas de valoración documental.
3		Realiza la clasificación y ordenamiento documental con tiempo precaucional proponiendo su baja.
4		Turna mediante escrito e inventarios la propuesta de baja documental
5	**Área Coordinadora de Archivos**	Analiza la documentación, acorde al catálogo de disposición documental y autoriza la baja e informa a cabildo.
6		Lo turna a la comisión de patrimonio municipal.
7	**Comisión de Patrimonio Municipal.**	Analiza la documentación así como el método de destrucción y ordena publicación en gaceta de gobierno
8	**Departamento de Archivo de Concentración**	Realiza nuevo inventario de la documentación permanente que queda bajo resguardo.
9	**Área Coordinadora de Archivos**	Envía notificación a los integrantes del grupo interdisciplinario para informar sobre la fecha, hora, lugar, y método para la destrucción .
10	**Grupo Interdisciplinario**.	Acude a presenciar la destrucción.
11	**Departamento de Archivo de Concentración**	Entrega documentación a la persona autorizada para la destrucción.
		FIN

268

Diagrama:


6. Baja Documental
Área Coordinadora de Archivos
Departamento del Archivo de Concentración
Grupo Interdisciplinario
Comisión de Patrimonio Municipal
INICIO
1
Integra, instala y formaliza el Grupo Interdisciplinario
2
Apoya en la investigación, ordenamiento y propondrá las fichas técnicas de valoración documental
3
Realiza la clasificación y ordenamiento documental con tiempo precaucional proponiendo su baja
4
Turna mediante escrito e inventarios las propuestas de baja documental
5
Analiza documentación, acorde al Catálogo de Disposición Documental y autoriza baja e informa a Cabildo
6


6. Baja documental
Área Coordinadora de Archivos
Departamento del Archivo de Concentración
Grupo Interdisciplinario
Comisión de Patrimonio Municipal
A su vez se turna a la Comisión de Patrimonio Municipal
7
Analiza la documentación, así como el método de destrucción y ordena publicación en Gaceta de Gobierno
8
Realiza nuevo inventario de la documentación permanente que queda bajo resguardo
9
Envía notificación a los correspondientes integrantes del Grupo Interdisciplinario
10
Estarán presentes en el momento en el que se lleve a cabo la destrucción
11
Entrega documentación a la persona autorizada para la destrucción, especificando método de destrucción
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Actualización del directorio del Sistema Institucional de Archivos del Ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	Mantener actualizado el directorio del SIA del Ayuntamiento de Toluca, en base a los nombramientos de los responsables de archivo de trámite emitidos por los titulares de las unidades administrativas y las modificaciones que estos soliciten.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Archivo de Concentración apoyará al Área Coordinadora de Archivos a realizar un directorio de las y los servidores públicos nombrados como responsables de los archivos de tramite por cada titular de las diferentes unidades administrativas, en estricto cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley General de Archivos Archivos y en el mismo precepto normativo de la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios,
- El Departamento del Archivo de Concentración apoyara al Área Coordinadora de Archivos a impartir las asesorías técnicas en materia archivística a las y los servidores públicos nombrados como responsables de archivo de trámite de las unidades administrativas que integren la Administración Pública Municipal de Toluca y llevará un registro de este.
- El Departamento del Archivo de Concentración deberá de notificar cada 6 meses al Área Coordinadora de Archivos, de las modificaciones al directorio Sistema Institucional de Archivos (SIA), así como las actualizaciones de los integrantes que hayan tomado asesorías técnicas.

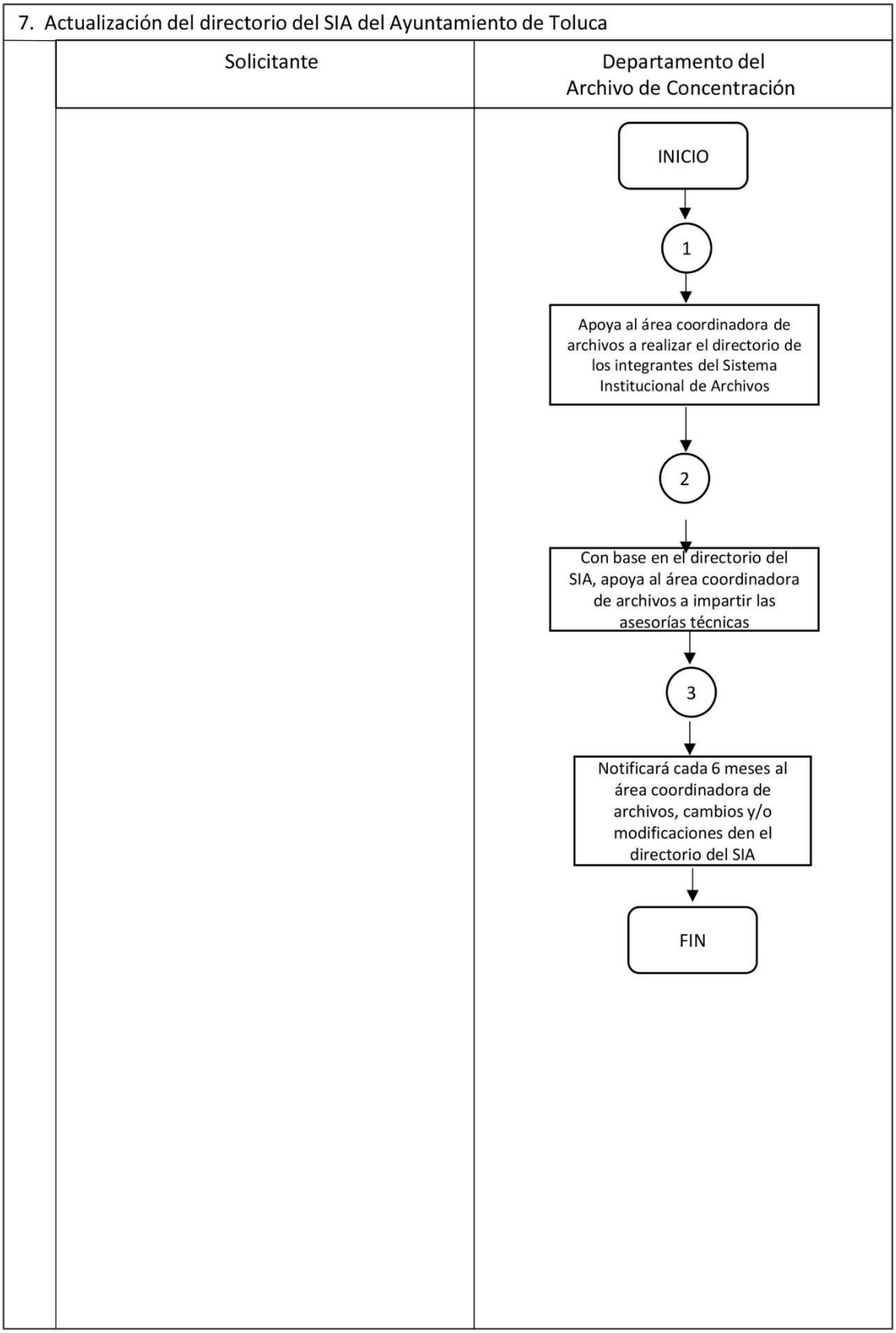
271

7. Actualización del directorio del Sistema Institucional de Archivos del Ayuntamiento de Toluca.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Archivo de Concentración**	Apoyará al Área Coordinadora de Archivos a realizar un directorio de las y los servidores públicos nombrados como responsables de los archivos de trámite por cada titular de las diferentes unidades administrativas, en estricto cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley General de Archivos Archivos y en el mismo precepto normativo de la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios
2	**Departamento de Archivo de Concentración**	Apoyará al Área Coordinadora de Archivos a impartir las asesorías técnicas en materia archivística a las y los servidores públicos nombrados como responsables de archivo de trámite de las unidades administrativas que integren la Administración Pública Municipal de Toluca y llevará un registro de este.
3	**Departamento de Archivo de Concentración**	Notificará cada 6 meses, al Área Coordinadora de Archivos de las modificaciones realizadas al directorio del Sistema Institucional de Archivos (SIA), así como las actualizaciones de los integrantes que hayan tomado asesorías técnicas.
		FIN

Diagrama:

7. Actualización del directorio del SIA del Ayuntamiento de Toluca



VI. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

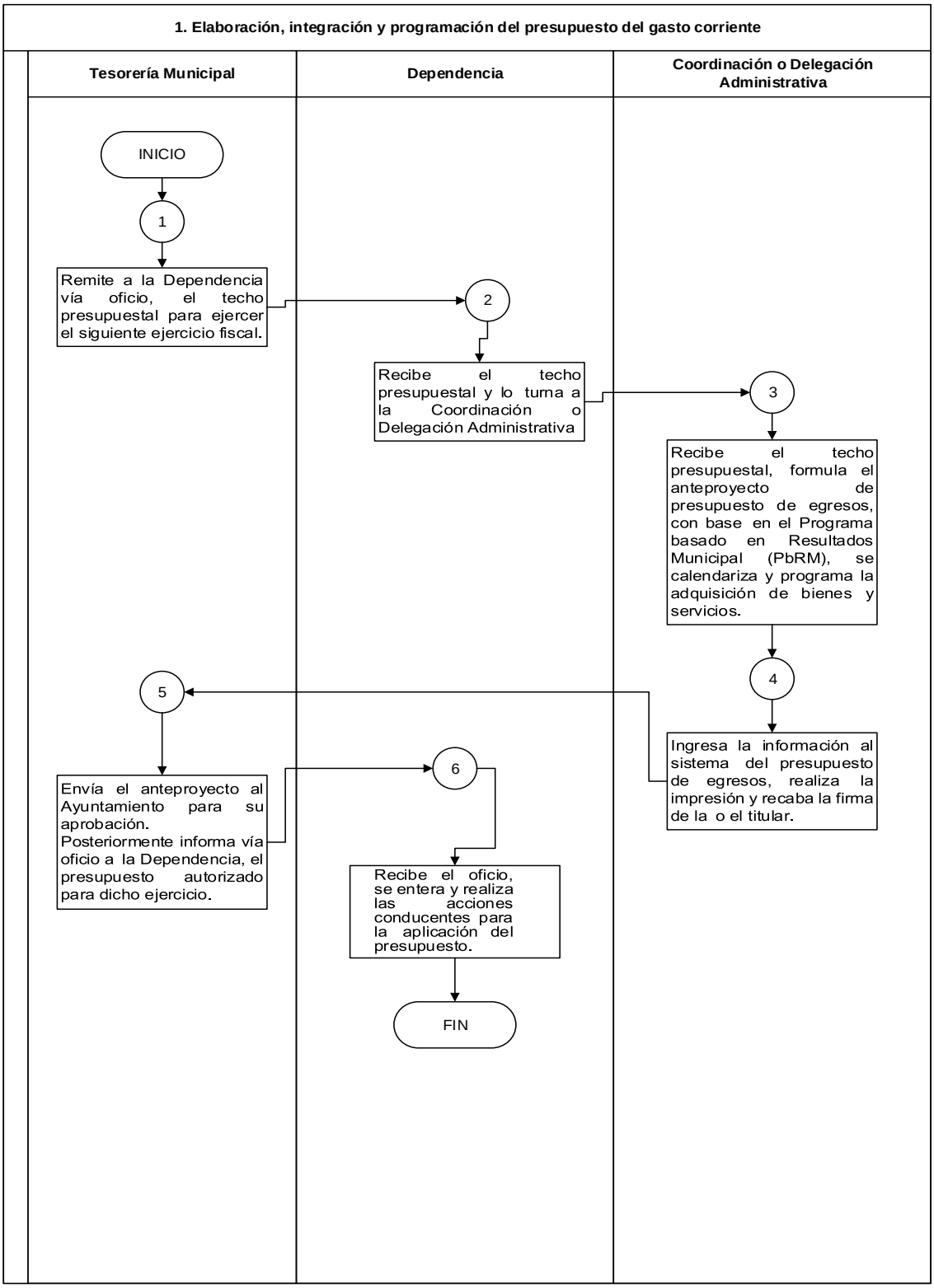
POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

Diagrama:


1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente
Tesorería Municipal
Dependencia
Coordinación o Delegación Administrativa
INICIO
1
Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2
Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa
3
Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4
Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5
Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación.
Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6
Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, Control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**
Objetivo:	Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La 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 Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la 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 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 Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

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

Descriptivo:

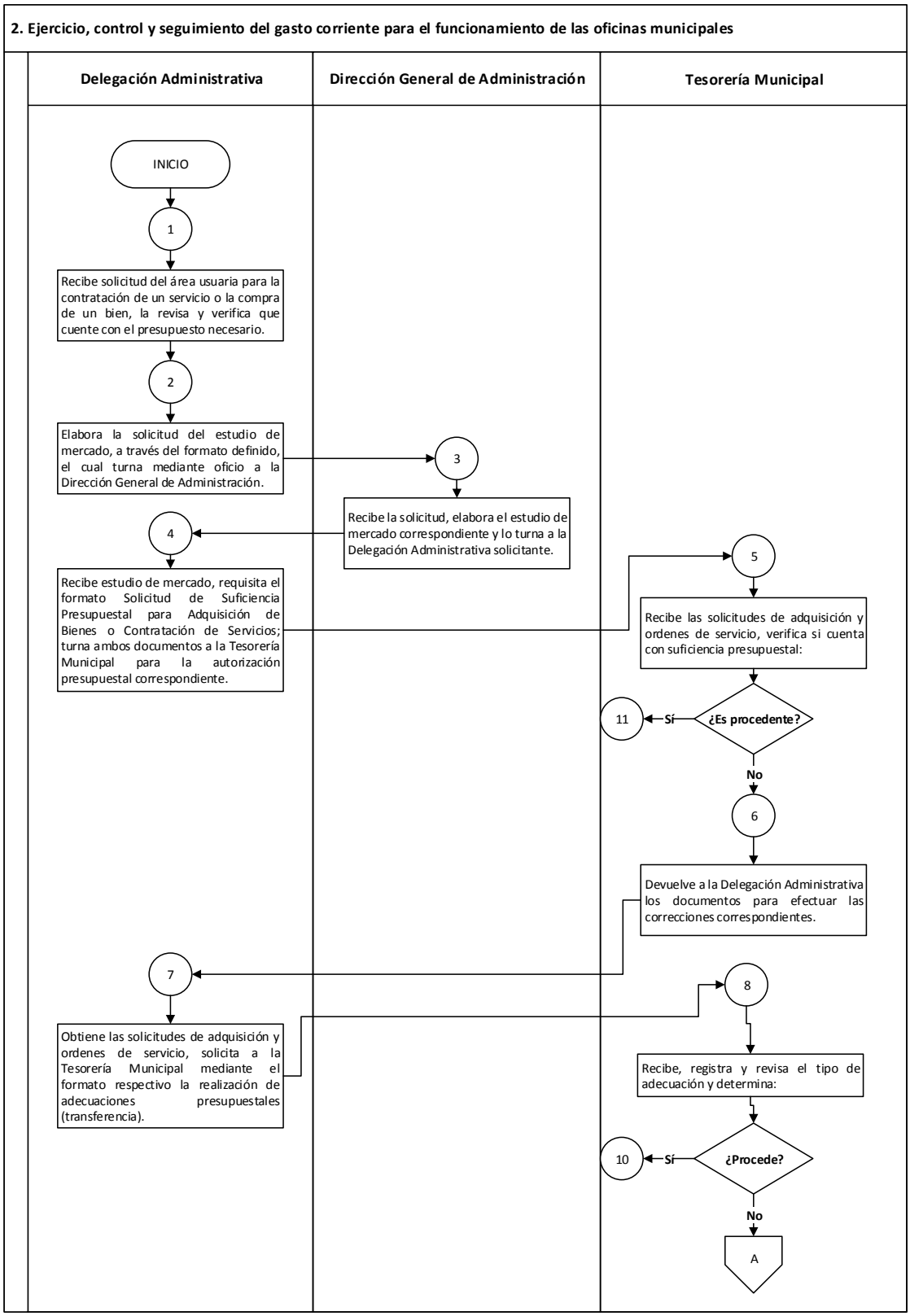
No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual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

279

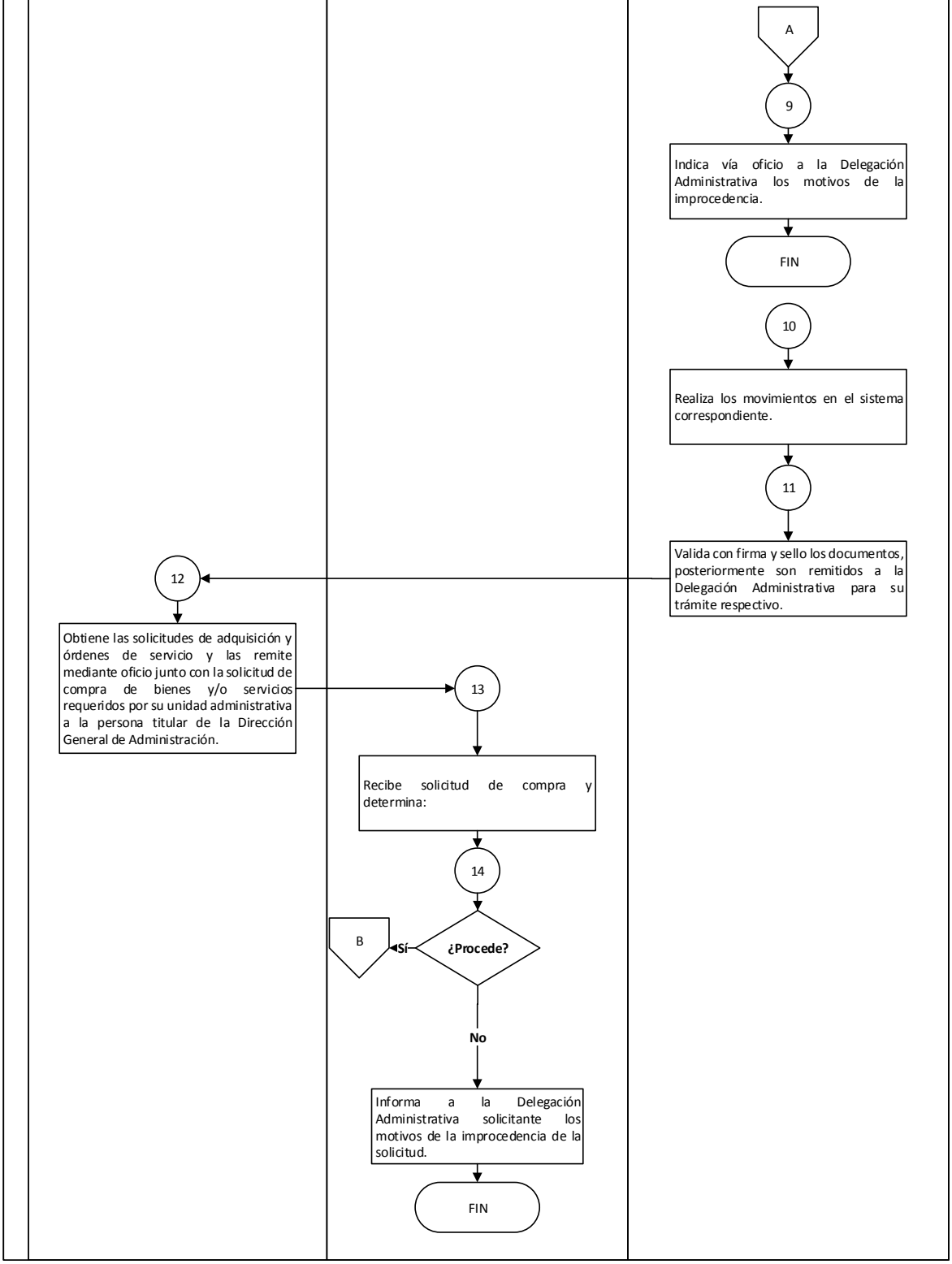
No.	Responsable	Actividad
16	**Delegación Administrativa**	Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción.
		FIN

280

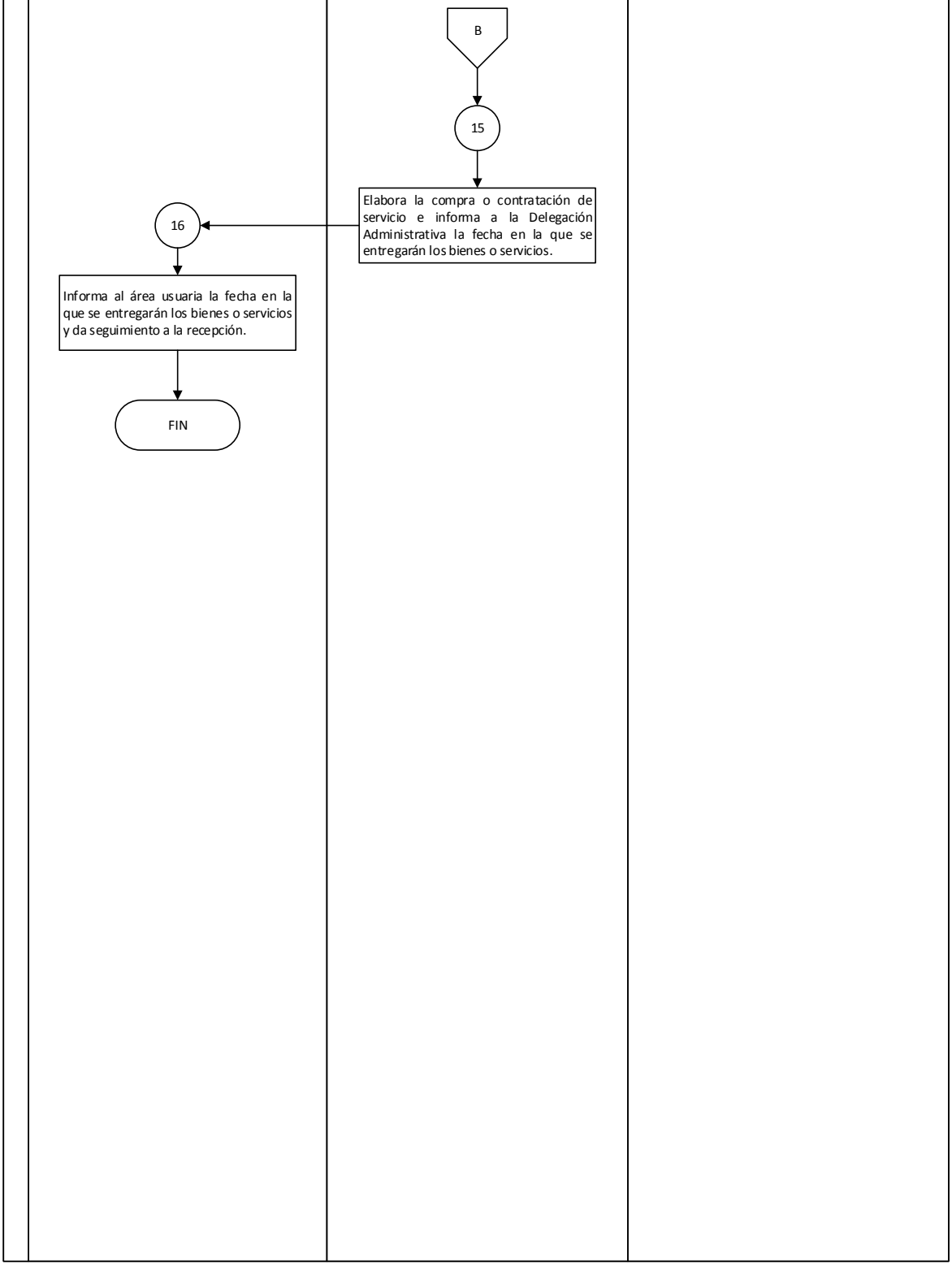
Diagrama:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2
Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración.
3
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Delegación Administrativa solicitante.
4
Recibe estudio de mercado, requisita el formato Solicitud de Suficiencia Presupuestal para Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios; turna ambos documentos a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente.
5
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
Recibe, registra y revisa el tipo de adecuación y determina:
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



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



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

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, 39169se 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 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
  - Constancia de Situación Fiscal
  - 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) 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 o Curiculum Vitae
  - Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
  - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
  - Cédula informativa de manifestación de bienes
  - Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello

- Oficio de Petición

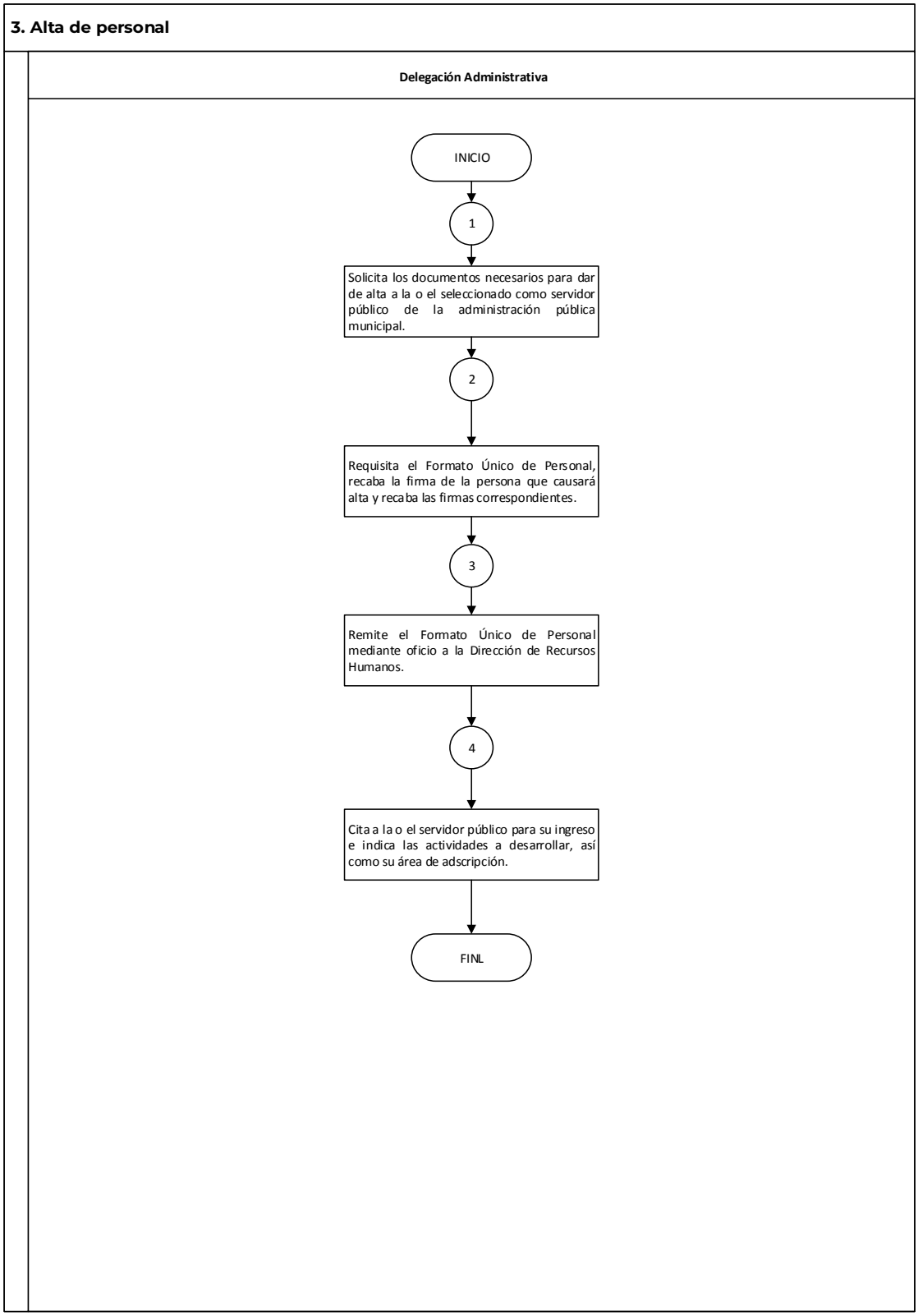
- Es responsabilidad de la persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la persona titular de la 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	**Delegación Administrativa**	Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal.
2		Requisita el Formato Único de Personal, recaba la firma de la persona que causará alta y recaba las firmas correspondientes.
3		Remite el Expediente y Formato Único de Personal mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
4		Cita a la o el servidor público para su ingreso e indica las actividades a desarrollar, así como su área de adscripción.
		FIN

Diagrama:


3. Alta de personal
Delegación Administrativa
INICIO
1
Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal.
2
Requisita el Formato Único de Personal, recaba la firma de la persona que causará alta y recaba las firmas correspondientes.
3
Remite el Formato Único de Personal mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
4
Cita a la o el servidor público para su ingreso e indica las actividades a desarrollar, así como su área de adscripción.
FINL

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

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La persona titular de la 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 Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- La persona titular de la Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la persona titular de la 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 persona titular de la Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.
- La persona titular de la 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.

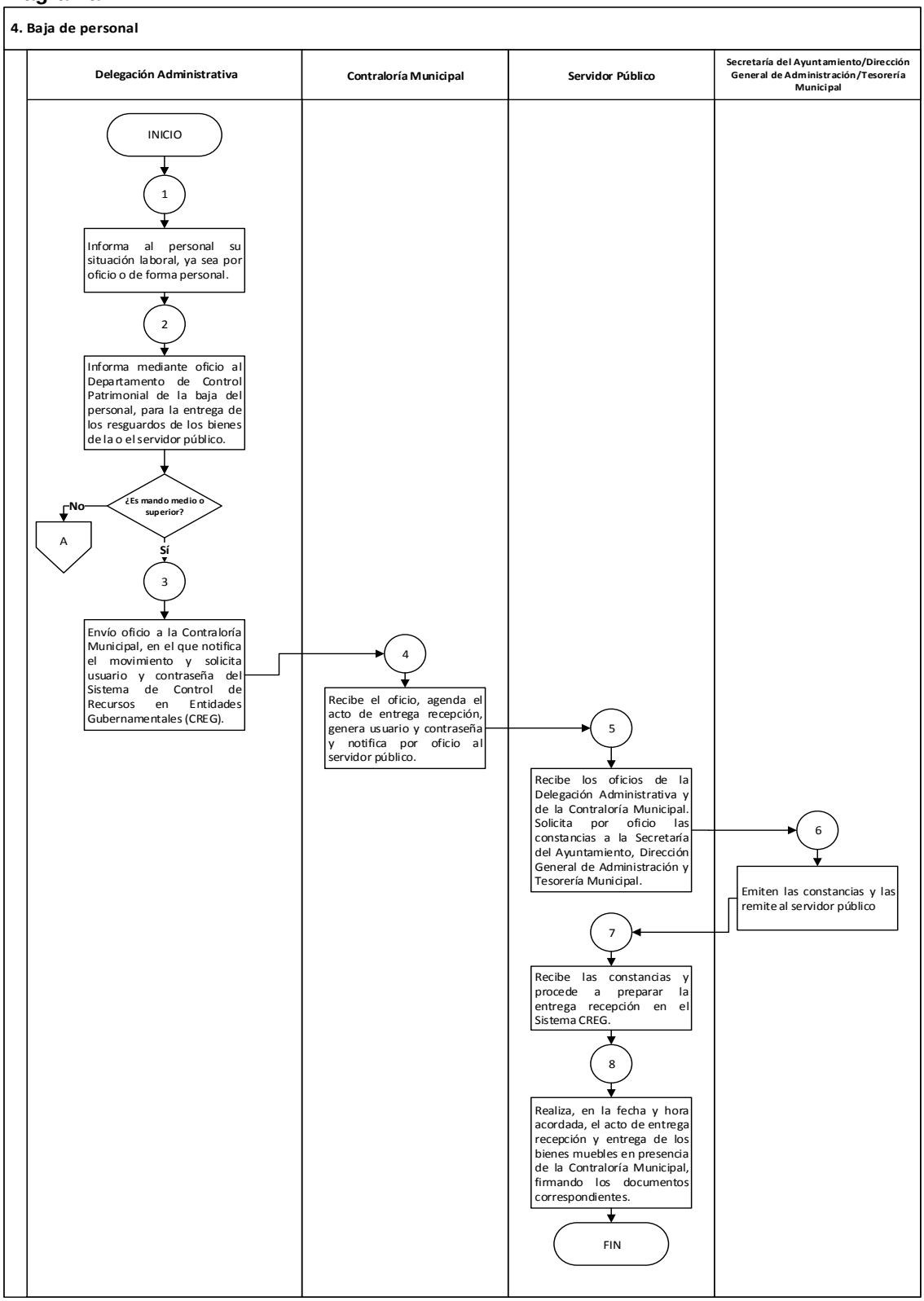
■ **4. Baja de personal**

Descriptivo:

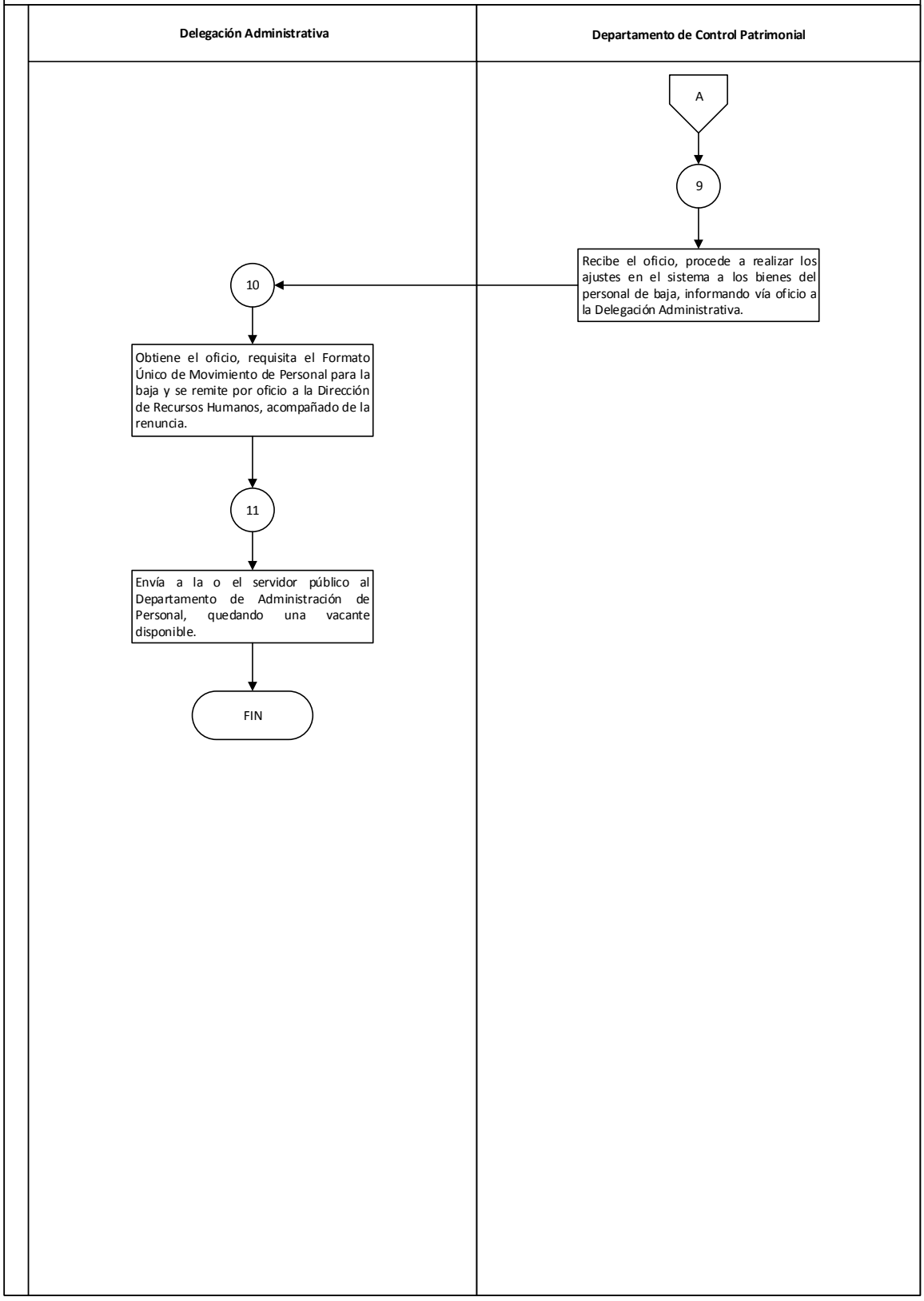
No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2		Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público.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

289

Diagrama:


4. Baja de personal
Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2
Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público.
¿Es mando medio o superior?
No
A
Sí
3
Envío oficio a la Contraloría Municipal, en el que notifica el movimiento y solicita usuario y contraseña del Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG).
4
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
Recibe los oficios de la Delegación Administrativa y de la Contraloría Municipal. Solicita por oficio las constancias a la Secretaría del Ayuntamiento, Dirección General de Administración y Tesorería Municipal.
6
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes.
FIN

4. Baja de personal



291

VII. COORDINACIÓN DE APOYO AL SISTEMA MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

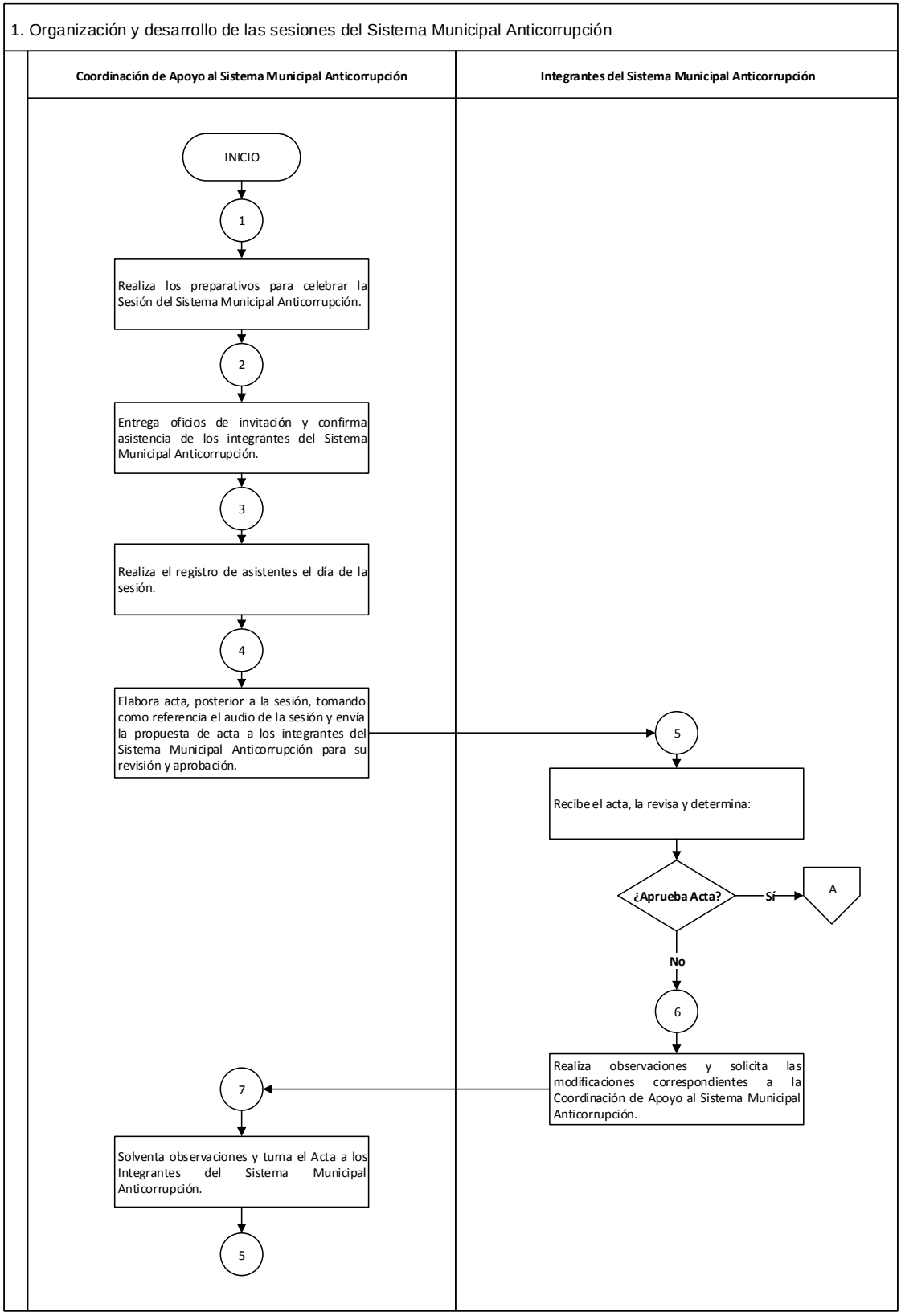
1. Organización y desarrollo de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción.

Descriptivo:

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

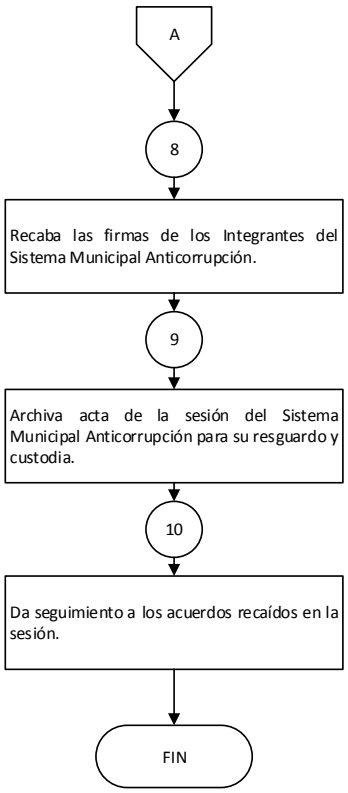
293

Diagrama:


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

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

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



295

VIII. CONSEJERIA JURIDICA

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

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

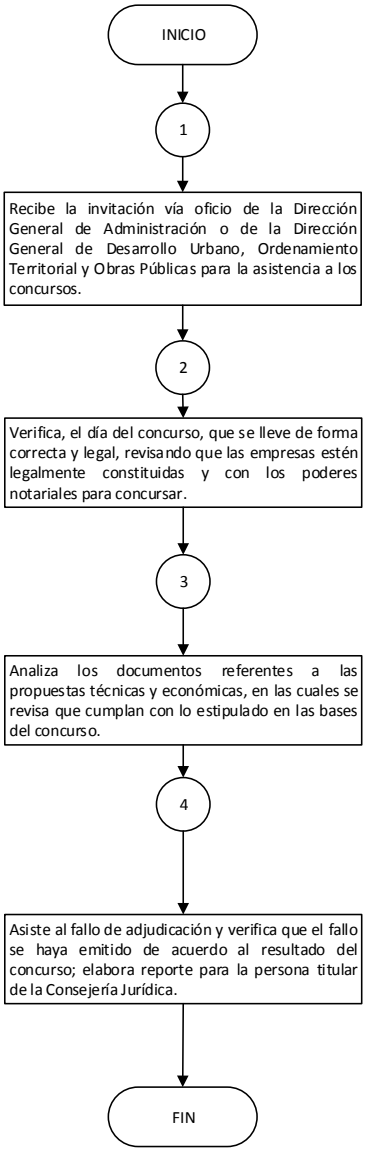
Descriptivo

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

Diagrama:

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

Departamento de Obligaciones Municipales



IX. OFICIALÍA 1, 2, 3 Y 4 DEL REGISTRO CIVIL

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

1. Registro de nacimiento

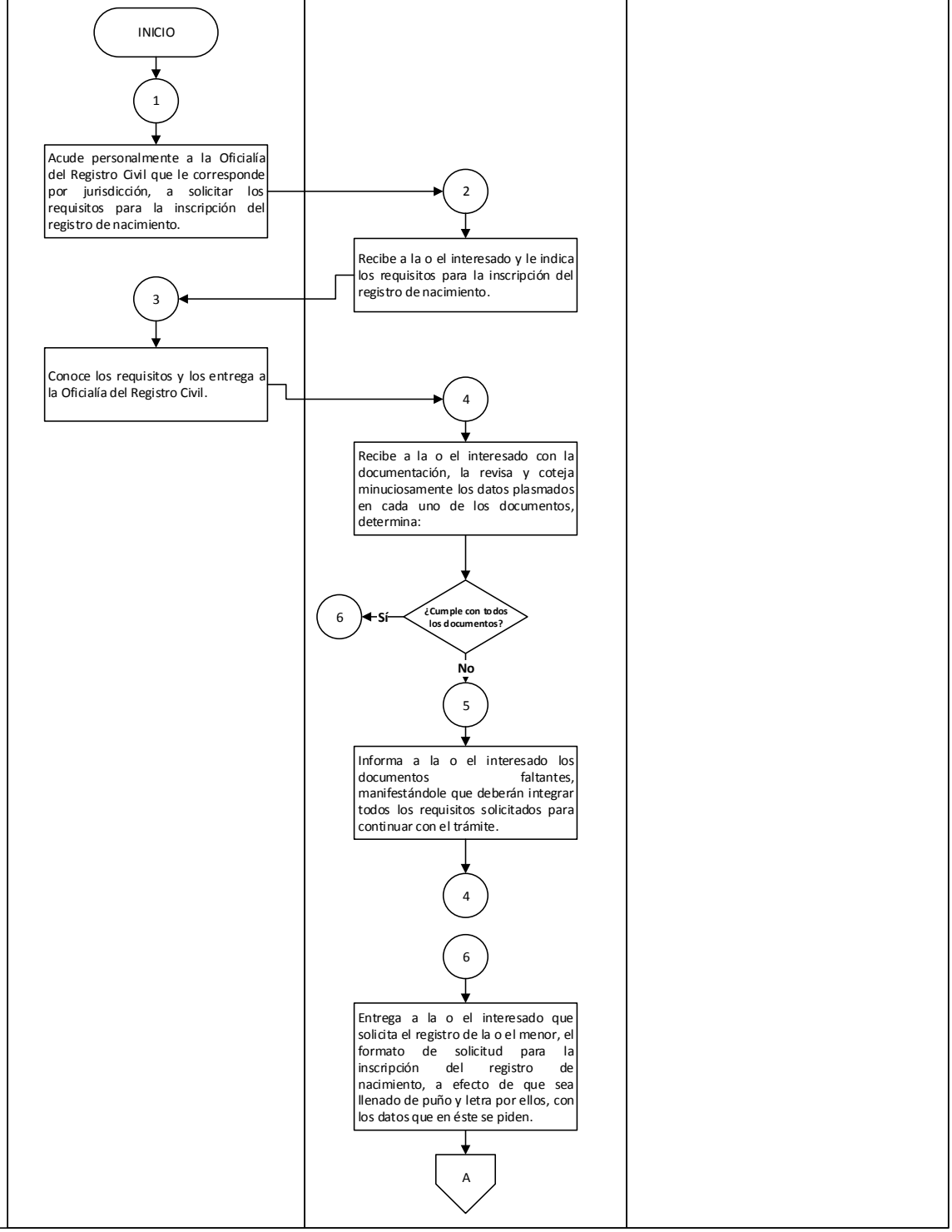
Descriptivo:

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

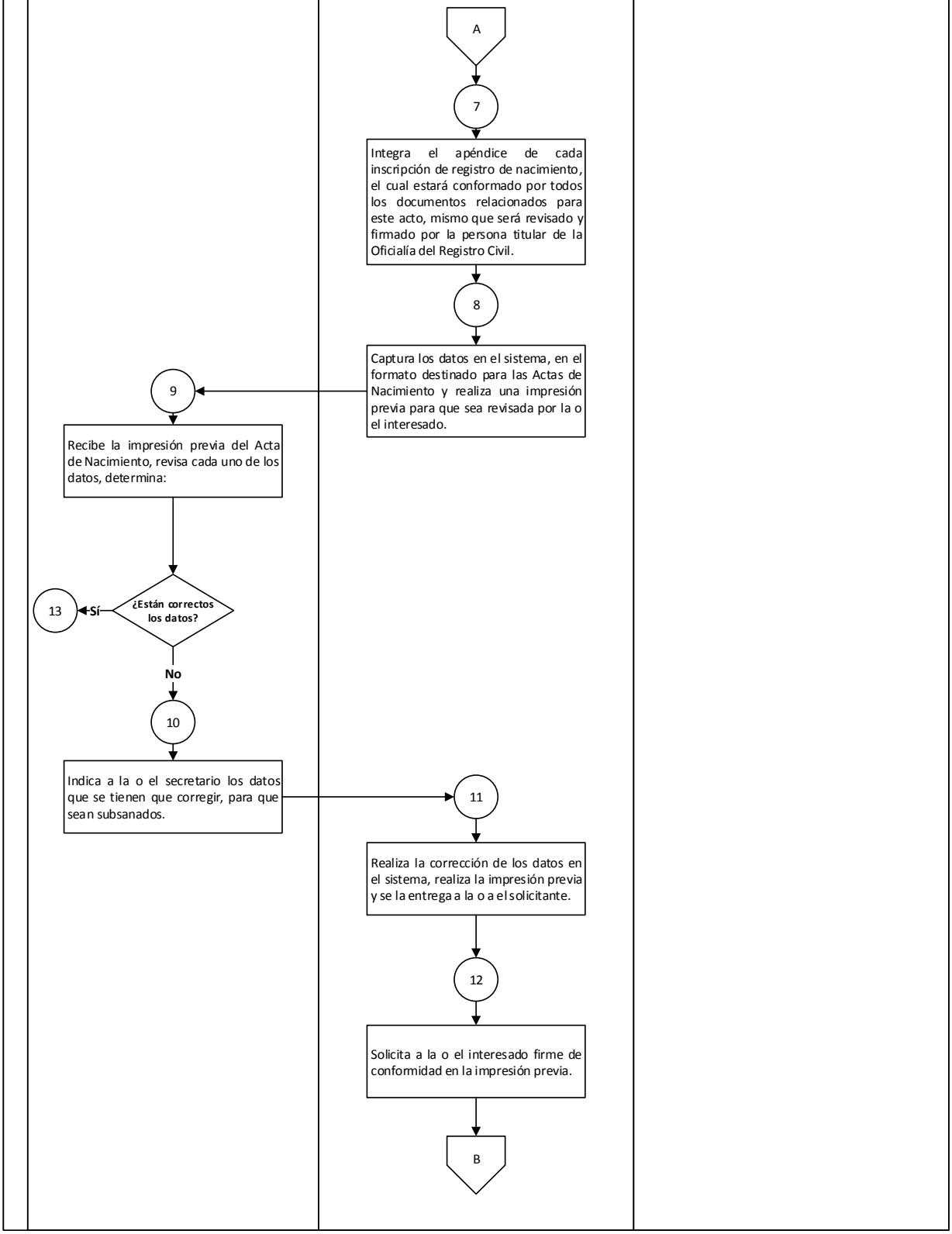
300

Diagrama:

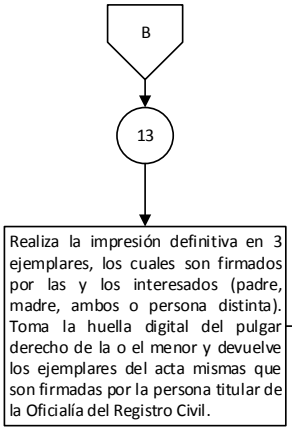
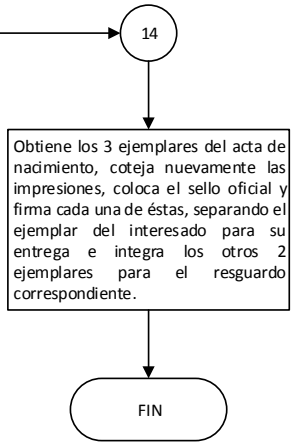
1. Registro de nacimiento.



1. Registro de nacimiento.



1. Registro de nacimiento

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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

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

Descriptivo:

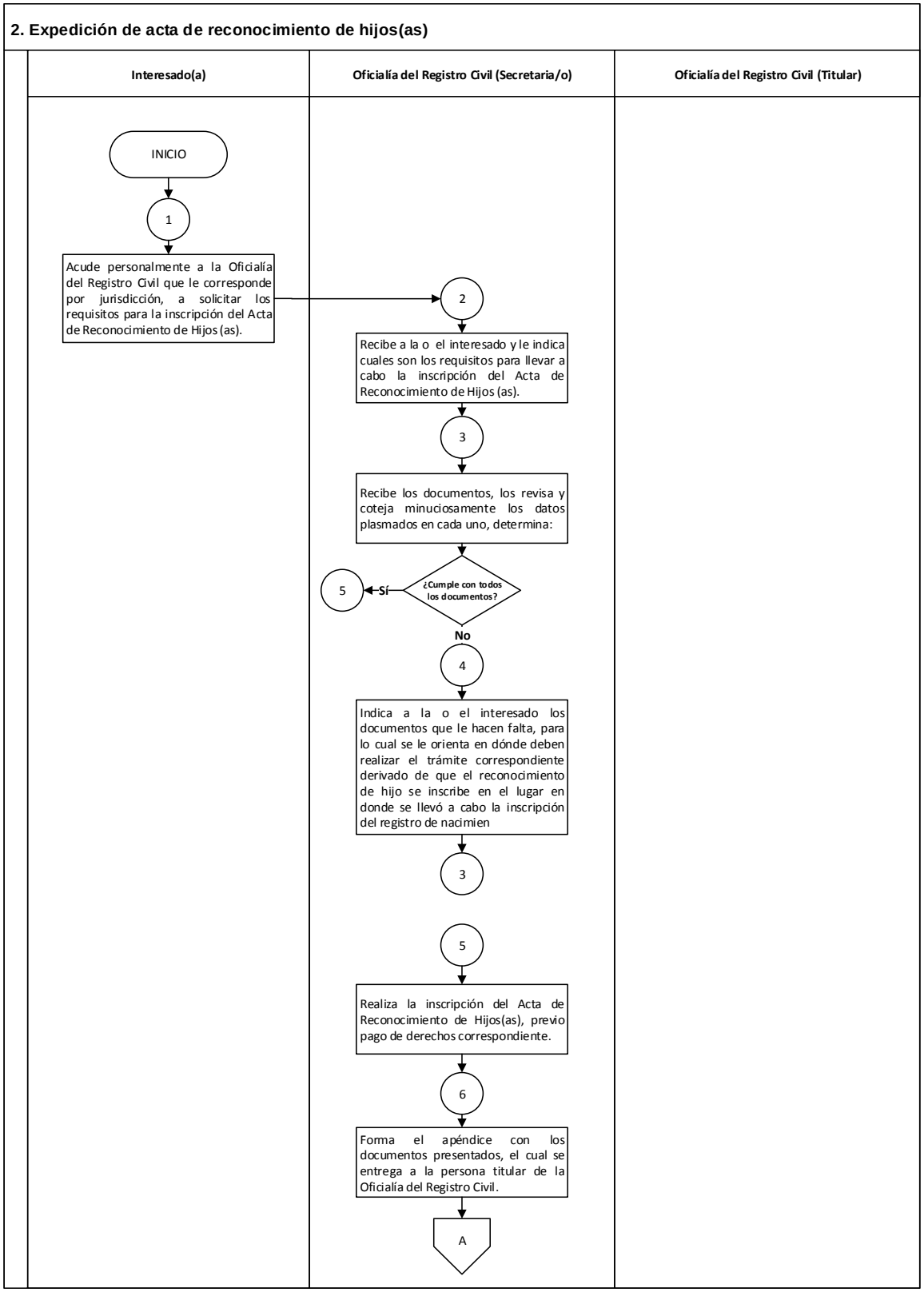
No.	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Acude personalmente a la Oficialía del Registro Civil que le corresponde por jurisdicción, a solicitar los requisitos para la inscripción del Acta de Reconocimiento de Hijos (as).
2	**Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)**	Recibe a la o el interesado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

305

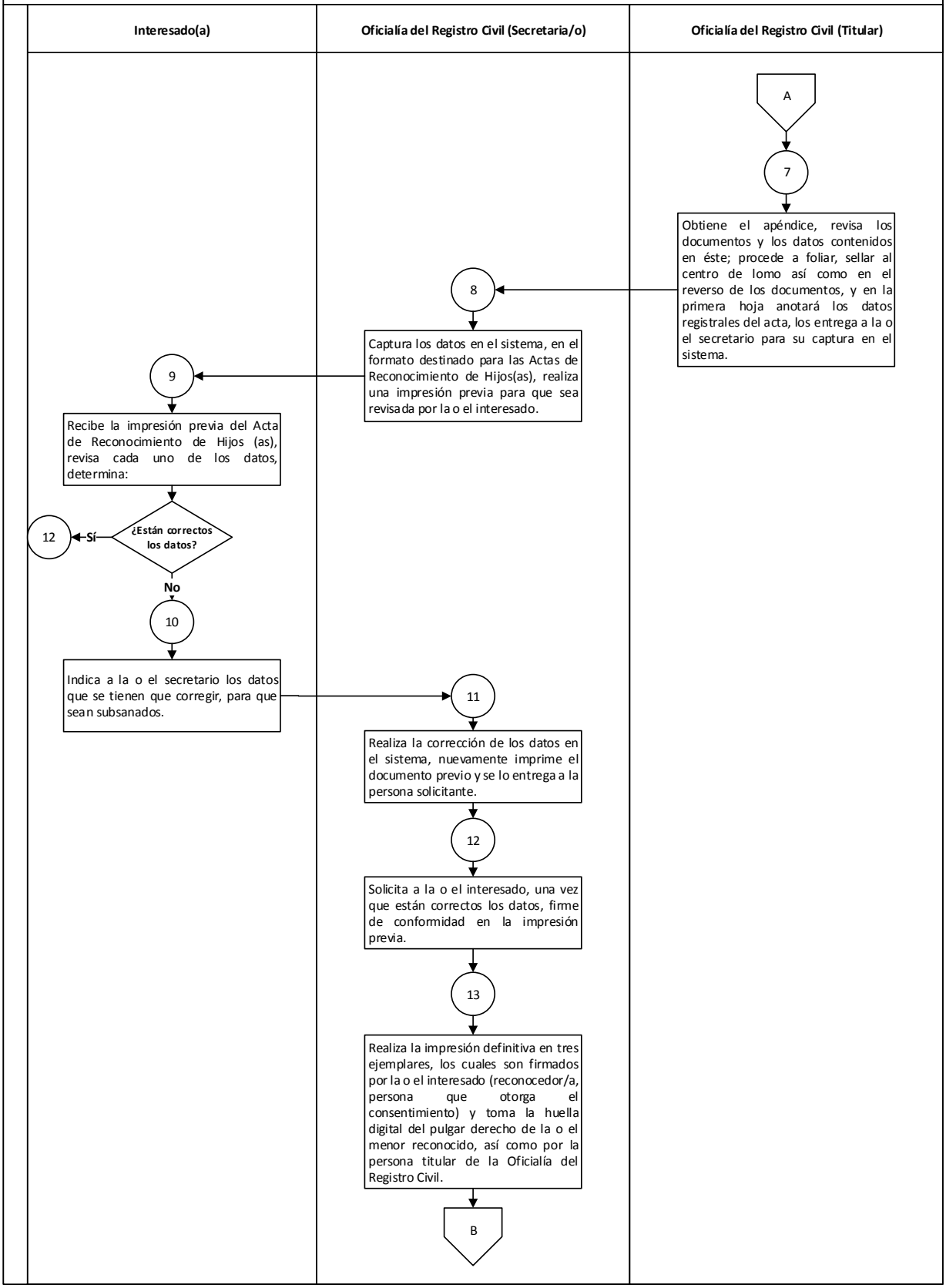
No.	Responsable	Actividad
		su entrega, e integra los otros dos ejemplares para el resguardo correspondiente.
15	**Oficialía del Registro Civil/Secretaria(o)**	Entrega a la o a el interesado el original del Acta de Reconocimiento de Hijos(as) y realiza la anotación marginal en el acta de nacimiento que correlaciona los datos de filiación.
		FIN

306

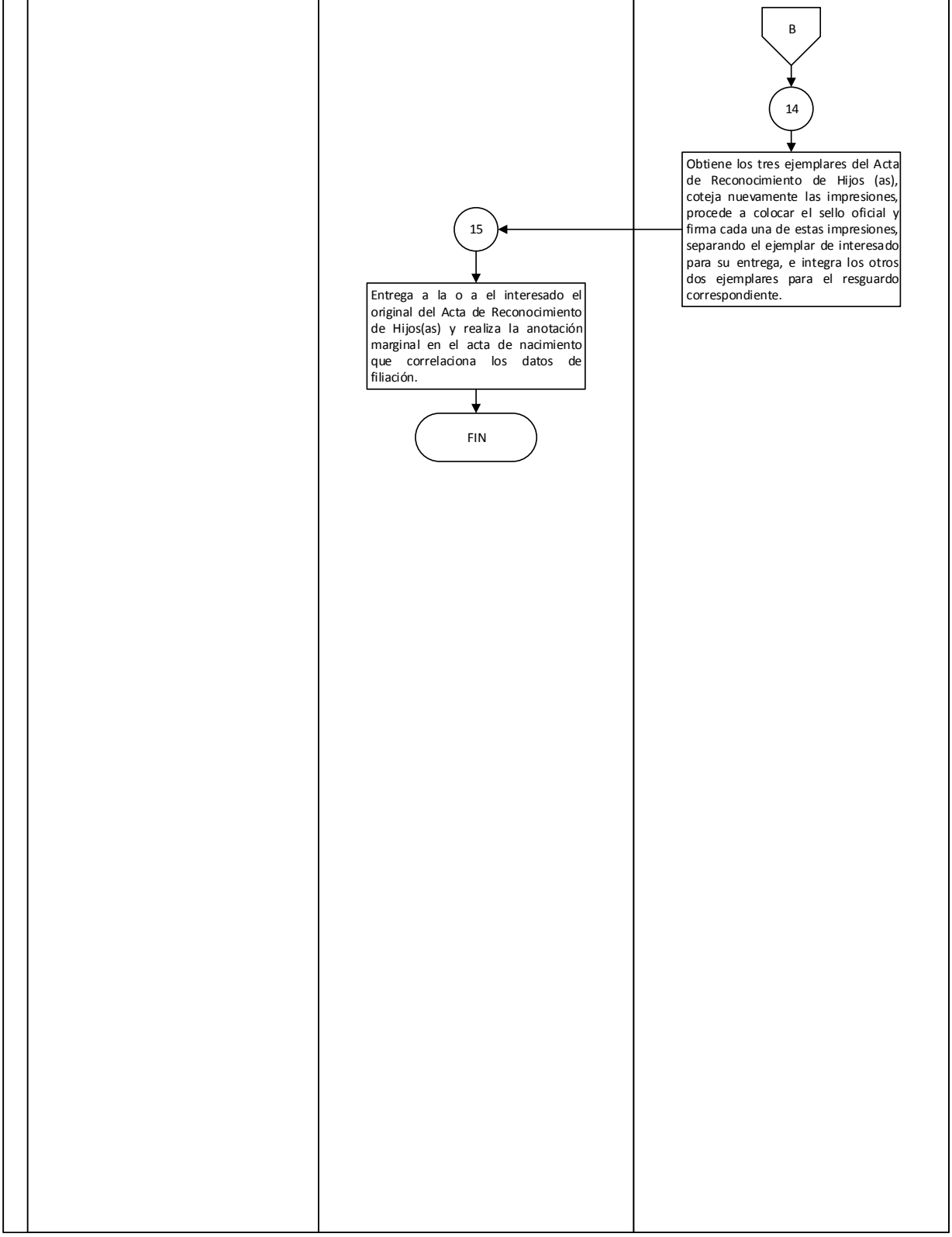
Diagrama:


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

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



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



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

310

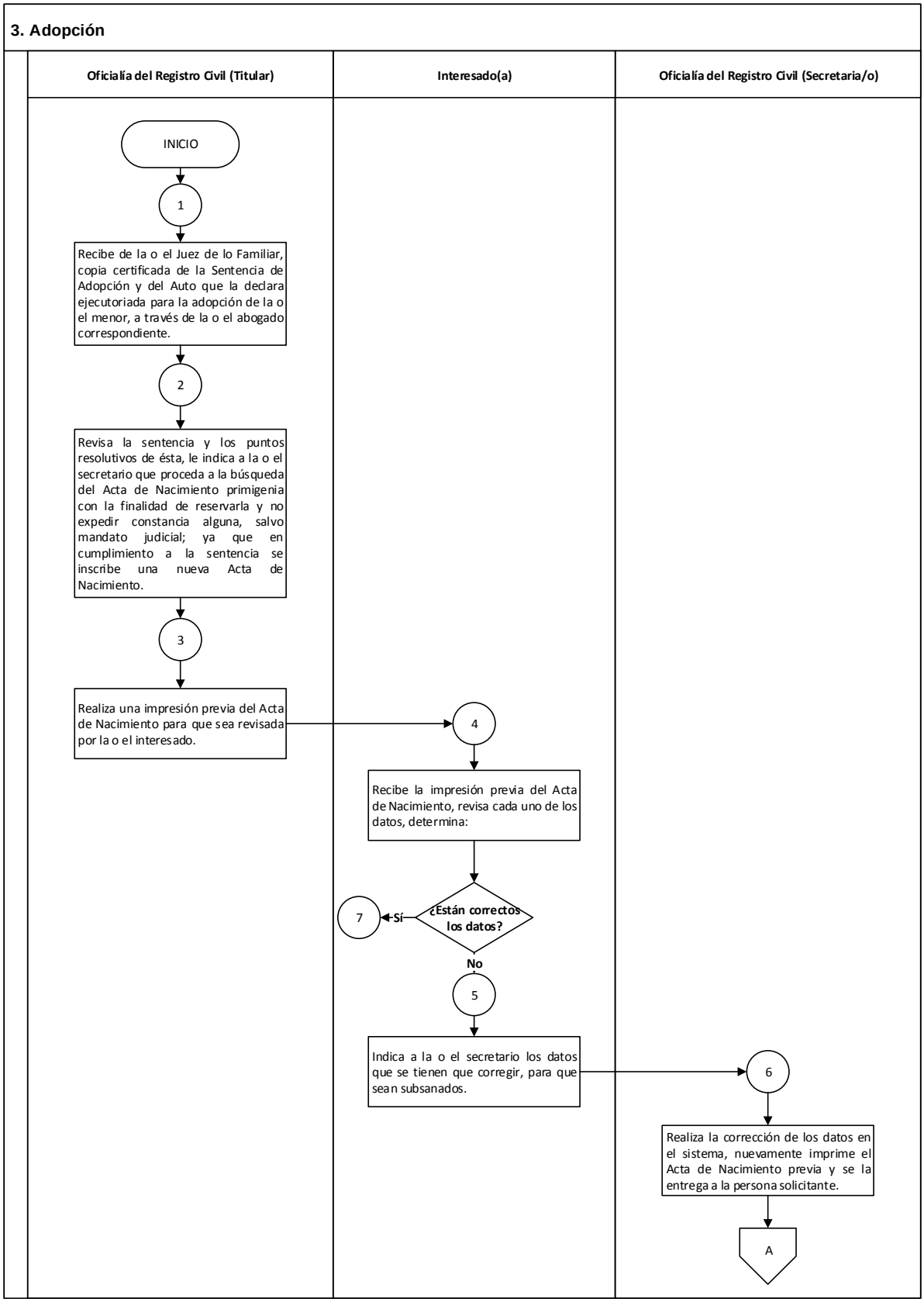
3. Adopción

Descriptivo:

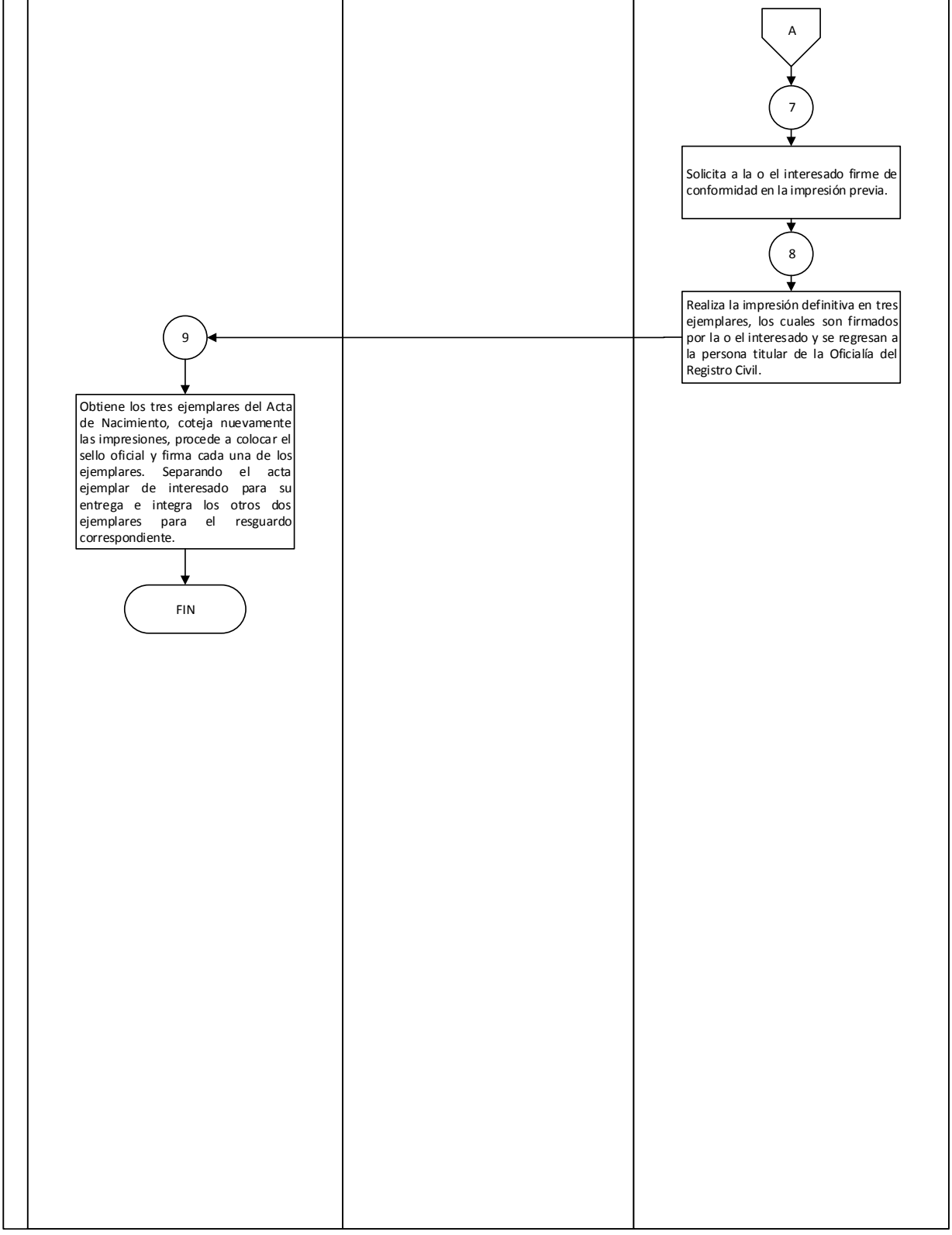
No.	Responsable	Actividad
1	**Oficialía del Registro Civil (Titular)**	Recibe de la o el Juez de lo Familiar, copia certificada de la Sentencia de Adopción y del Auto que la declara ejecutoriada para la adopción de la o el menor, a través de la o el abogado correspondiente.
2		Revisa la sentencia y los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

311

Diagrama:


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

3. Adopción


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

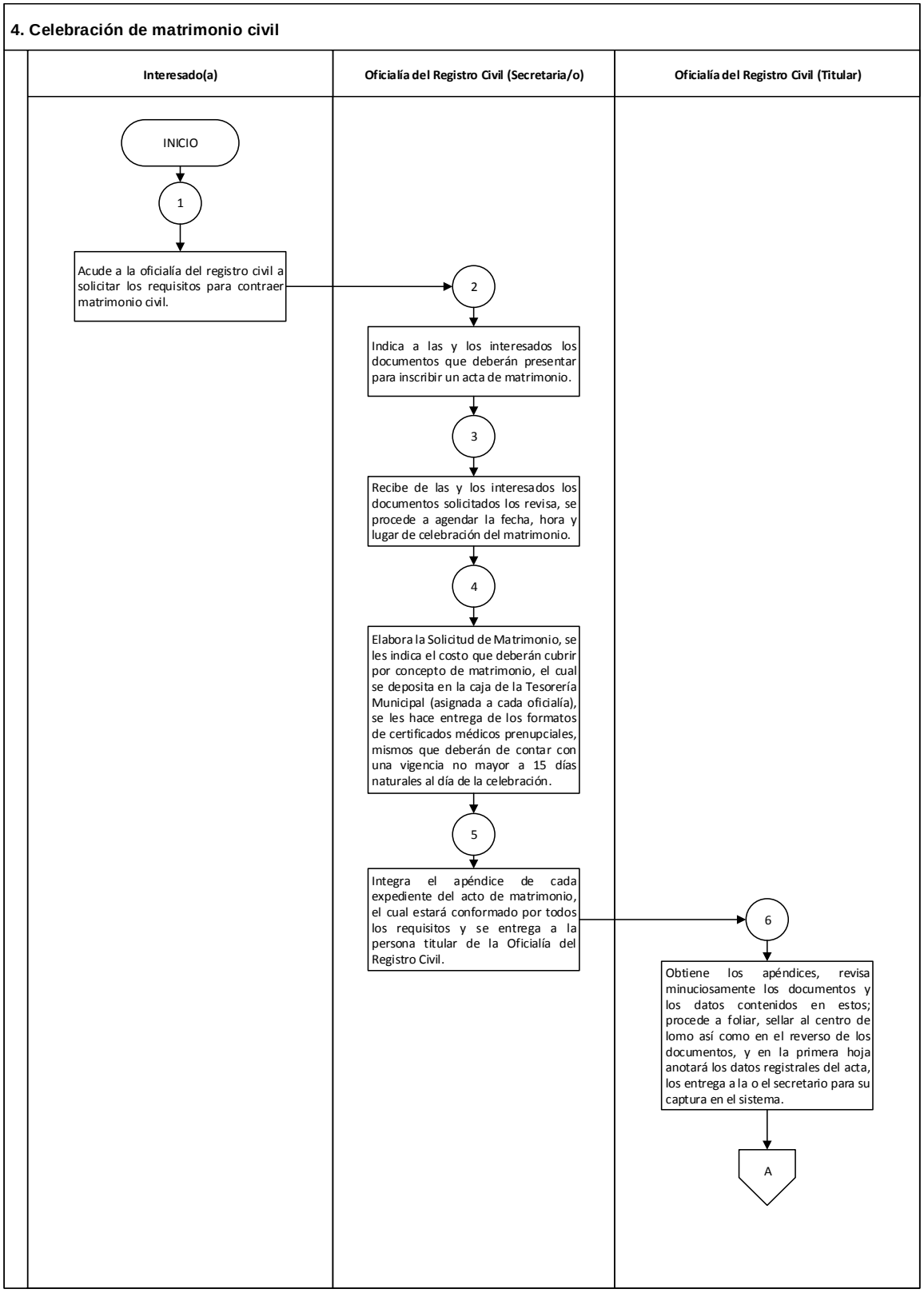
4. Celebración de matrimonio civil

Descriptivo:

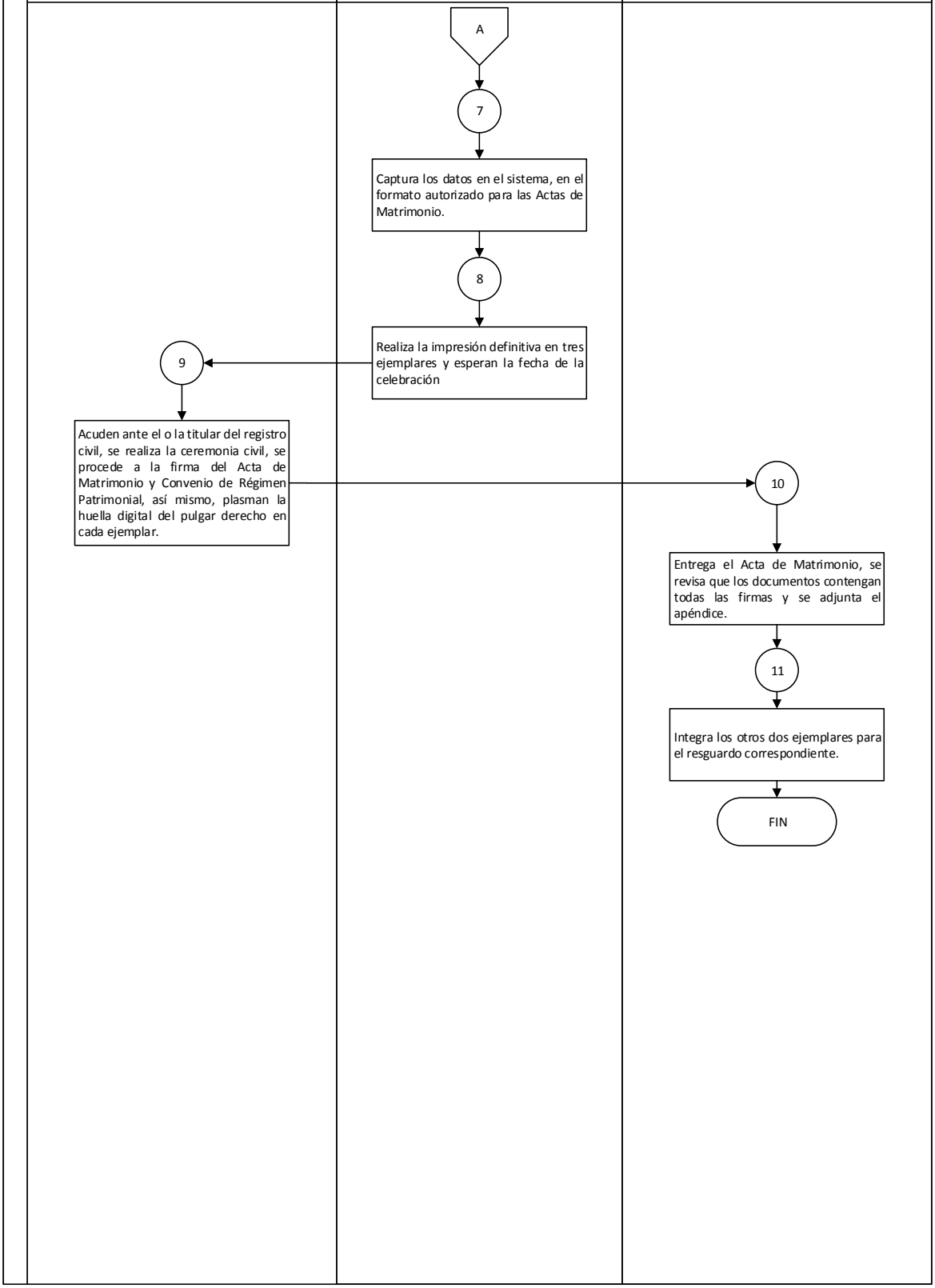
No.	Responsable	Actividad
1	Interesados (as)	Acude a la oficialía del registro civil a solicitar los requisitos para contraer matrimonio civil.
2	Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)	Indica a las y los interesados los documentos que deberán presentar para inscribir un acta de matrimonio.
3		Recibe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

315

Diagrama:


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

4. Celebración de matrimonio civil



317

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

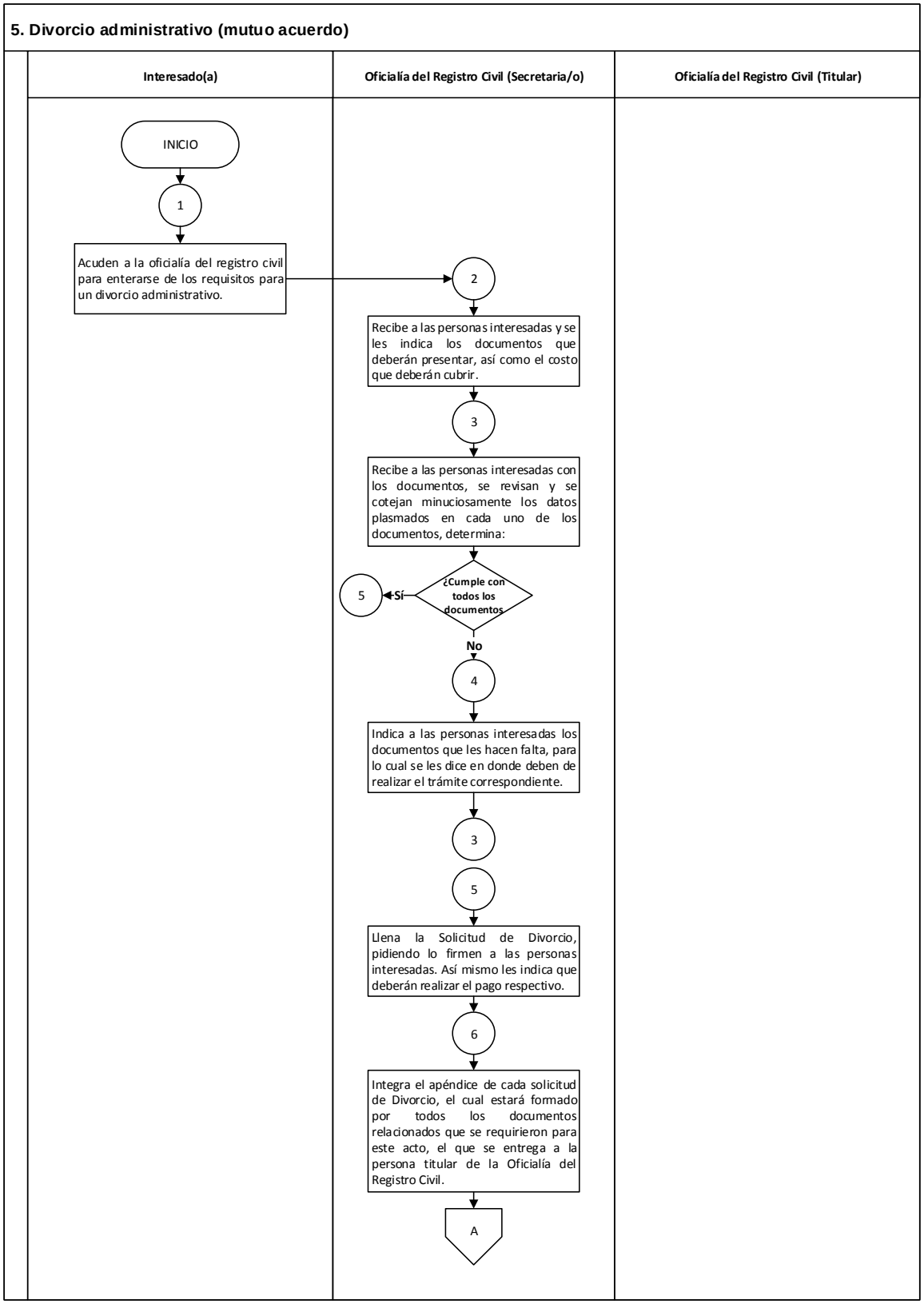
5. Divorcio administrativo (mutuo acuerdo)

Descriptivo:

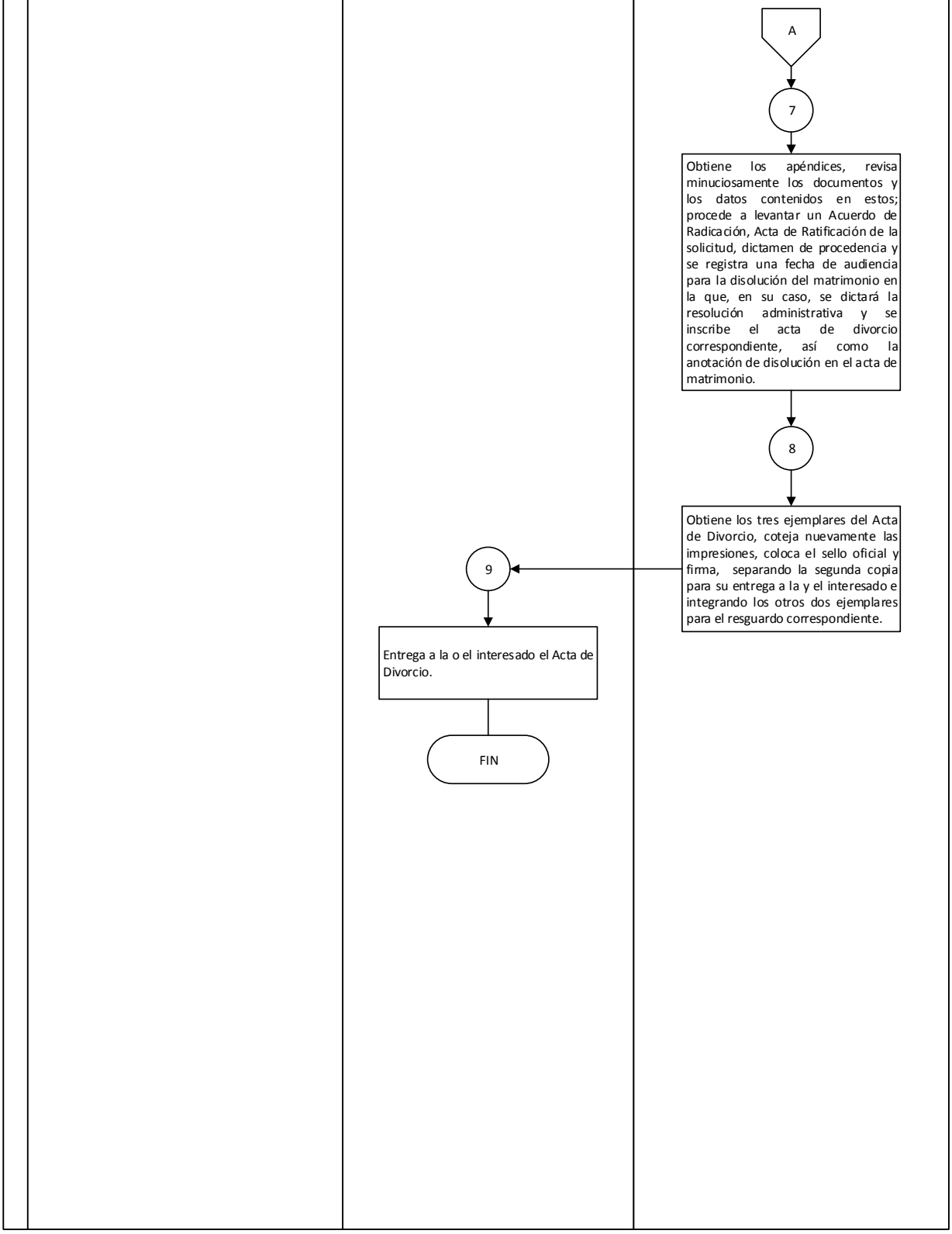
No.	Responsable	Actividad
1	**Personas Interesadas**	Acuden a la oficialía del registro civil para enterarse de los requisitos para un divorcio administrativo.
2	**Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)**	Recibe a las personas interesadas y se les indica los documentos que deberán presentar, así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

319

Diagrama:


5. Divorcio administrativo (mutuo acuerdo)
Interesado(a)
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
Oficialía del Registro Civil (Titular)
INICIO
1
Acuden a la oficialía del registro civil para enterarse de los requisitos para un divorcio administrativo.
2
Recibe a las personas interesadas y se les indica los documentos que deberán presentar, así como el costo que deberán cubrir.
3
Recibe a las personas interesadas con los documentos, se revisan y se cotejan minuciosamente los datos plasmados en cada uno de los documentos, determina:
¿Cumple con todos los documentos
Sí
5
No
4
Indica a las personas interesadas los documentos que les hacen falta, para lo cual se les dice en donde deben de realizar el trámite correspondiente.
3
5
Llena la Solicitud de Divorcio, pidiendo lo firmen a las personas interesadas. Así mismo les indica que deberán realizar el pago respectivo.
6
Integra el apéndice de cada solicitud de Divorcio, el cual estará formado por todos los documentos relacionados que se requirieron para este acto, el que se entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil.
A

5. Divorcio administrativo (mutuo acuerdo)



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

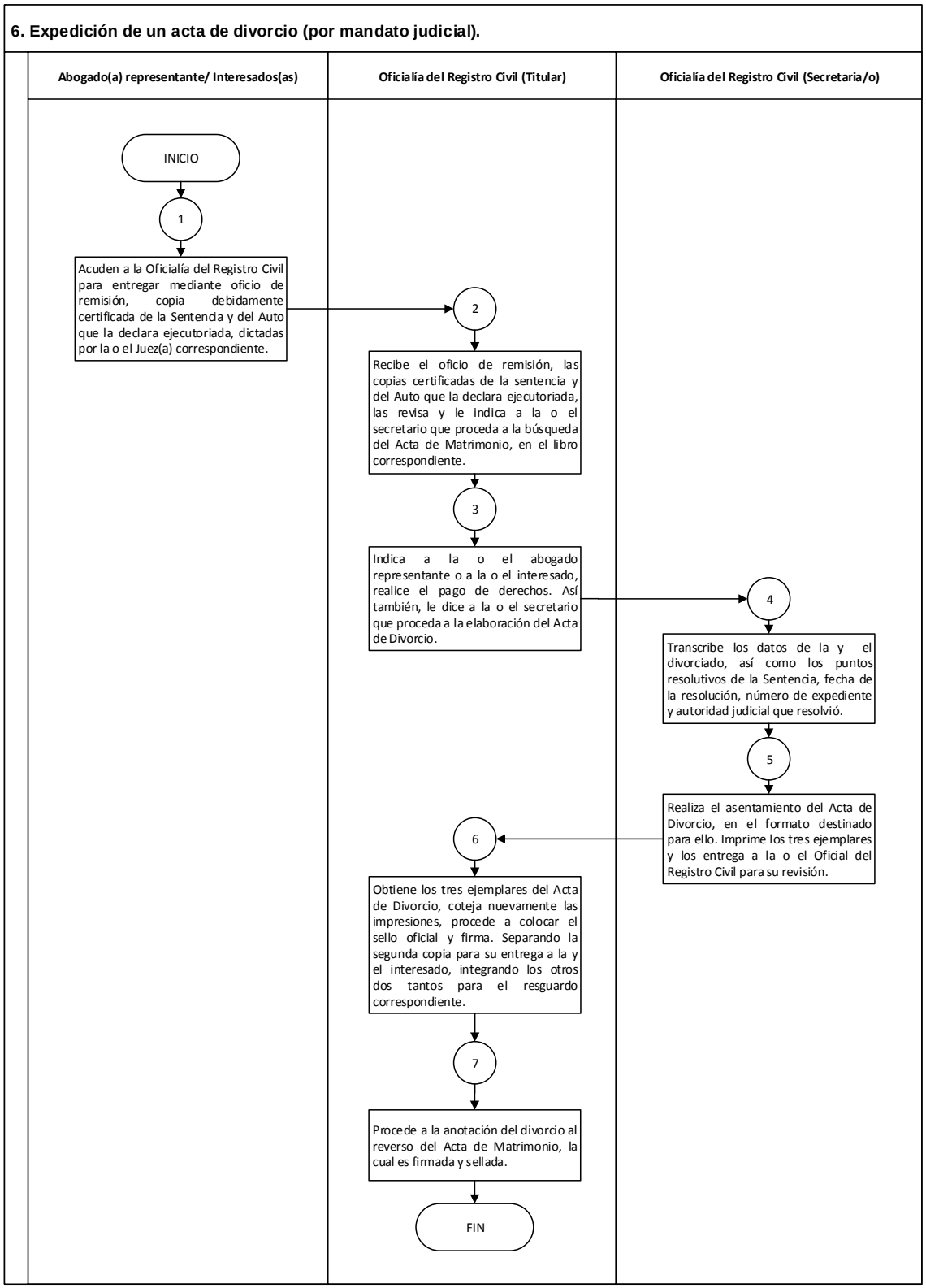
6. Expedición de un acta de divorcio (por mandato judicial)

Descriptivo:

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

323

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

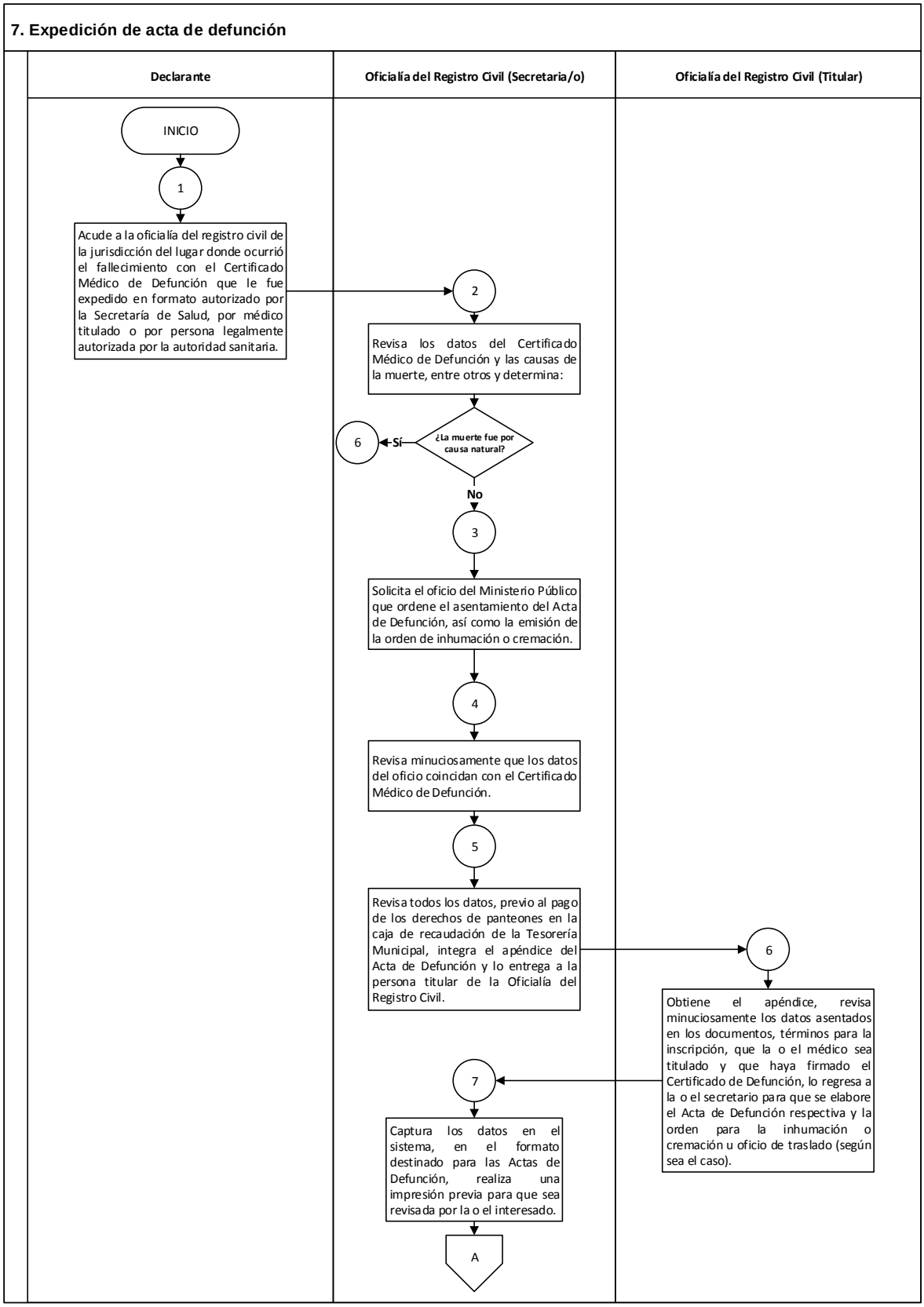
7. Expedición de acta de defunción

Descriptivo:

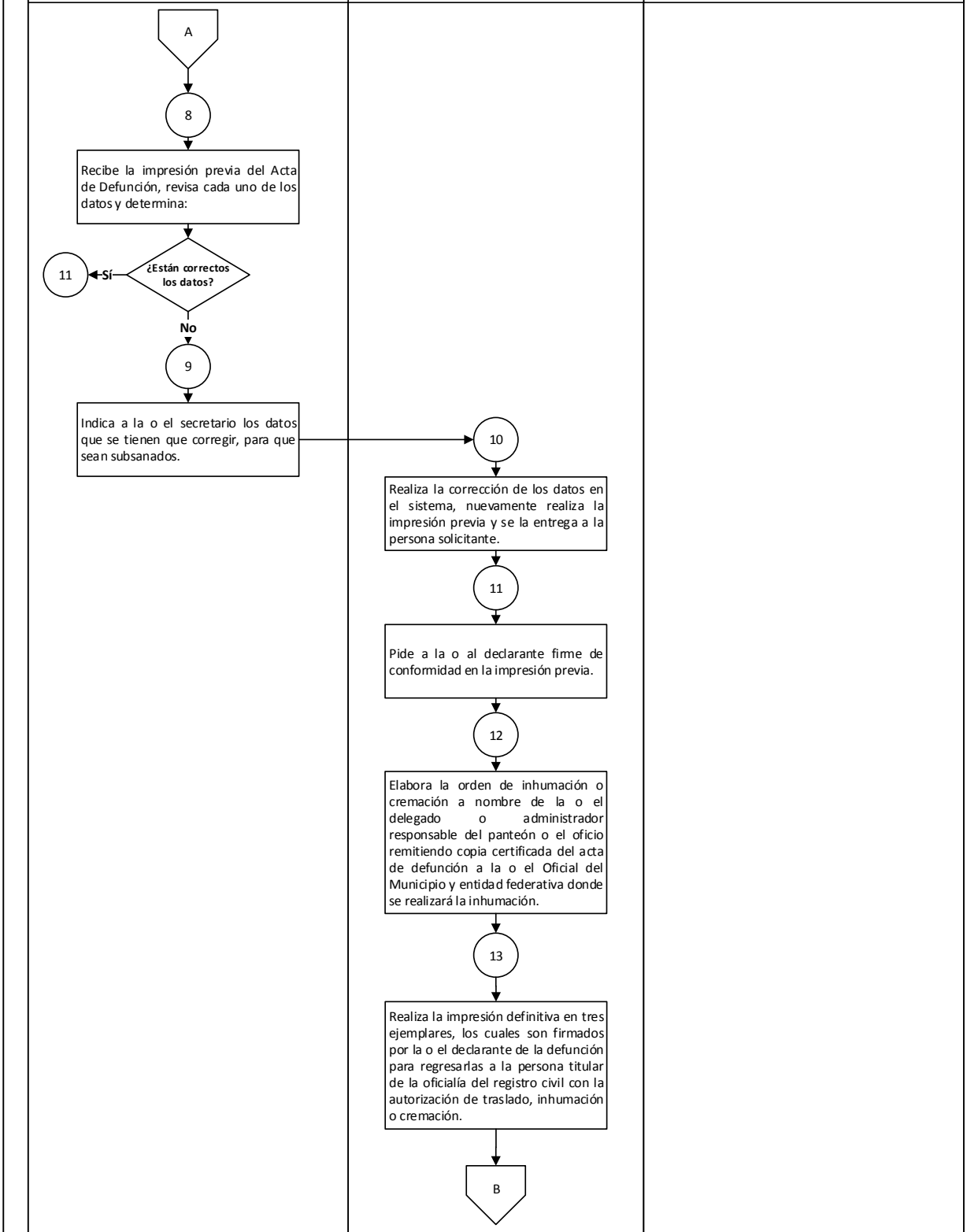
No.	Responsable	Actividad
1	**Declarante**	Acude a la oficialía del registro civil de la jurisdicción del lugar donde ocurrió el fallecimiento con el Certificado Médico de Defunción que le fue expedido en formato autorizado por la Secretaría de Salud, por médico titulado o por persona legalmente autorizada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

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

Diagrama:


7. Expedición de acta de defunción
Declarante
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
Oficialía del Registro Civil (Titular)
INICIO
1
Acude a la oficialía del registro civil de la jurisdicción del lugar donde ocurrió el fallecimiento con el Certificado Médico de Defunción que le fue expedido en formato autorizado por la Secretaría de Salud, por médico titulado o por persona legalmente autorizada por la autoridad sanitaria.
2
Revisa los datos del Certificado Médico de Defunción y las causas de la muerte, entre otros y determina:
¿La muerte fue por causa natural?
Sí
6
No
3
Solicita el oficio del Ministerio Público que ordene el asentamiento del Acta de Defunción, así como la emisión de la orden de inhumación o cremación.
4
Revisa minuciosamente que los datos del oficio coincidan con el Certificado Médico de Defunción.
5
Revisa todos los datos, previo al pago de los derechos de panteones en la caja de recaudación de la Tesorería Municipal, integra el apéndice del Acta de Defunción y lo entrega a la persona titular de la Oficialía del Registro Civil.
6
Obtiene el apéndice, revisa minuciosamente los datos asentados en los documentos, términos para la inscripción, que la o el médico sea titulado y que haya firmado el Certificado de Defunción, lo regresa a la o el secretario para que se elabore el Acta de Defunción respectiva y la orden para la inhumación o cremación u oficio de traslado (según sea el caso).
7
Captura los datos en el sistema, en el formato destinado para las Actas de Defunción, realiza una impresión previa para que sea revisada por la o el interesado.
A

7. Expedición de acta de defunción



7. Expedición de acta de defunción

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

330

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

POLÍTICAS APLICABLES

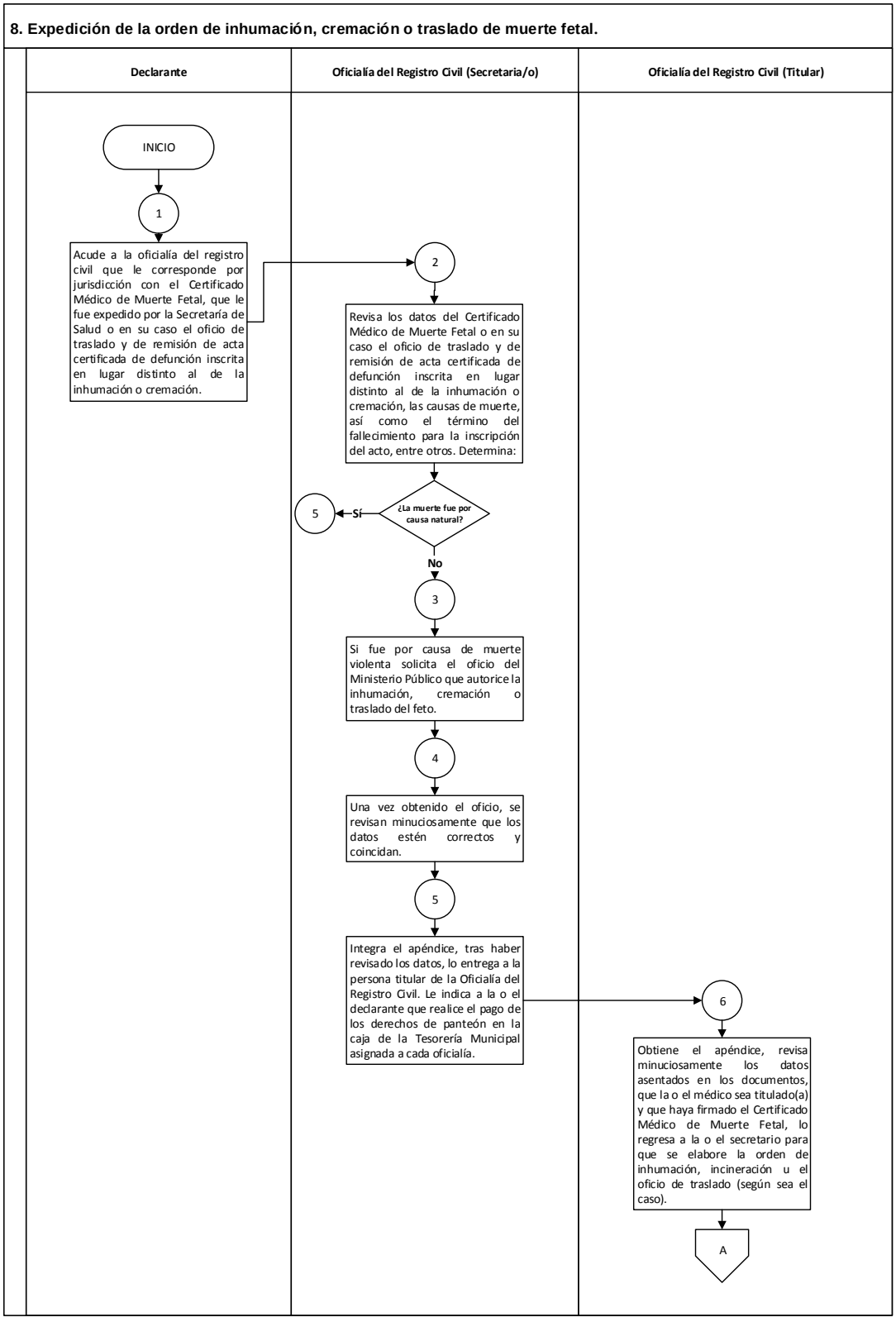
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Ninguna inhumación o cremación se realizara sin la autorización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

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

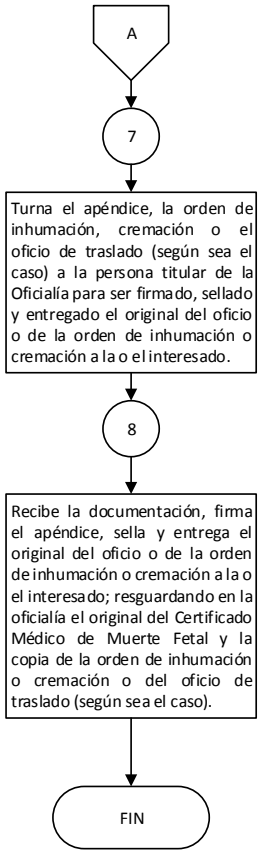
Descriptivo

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

Diagrama:


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

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

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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

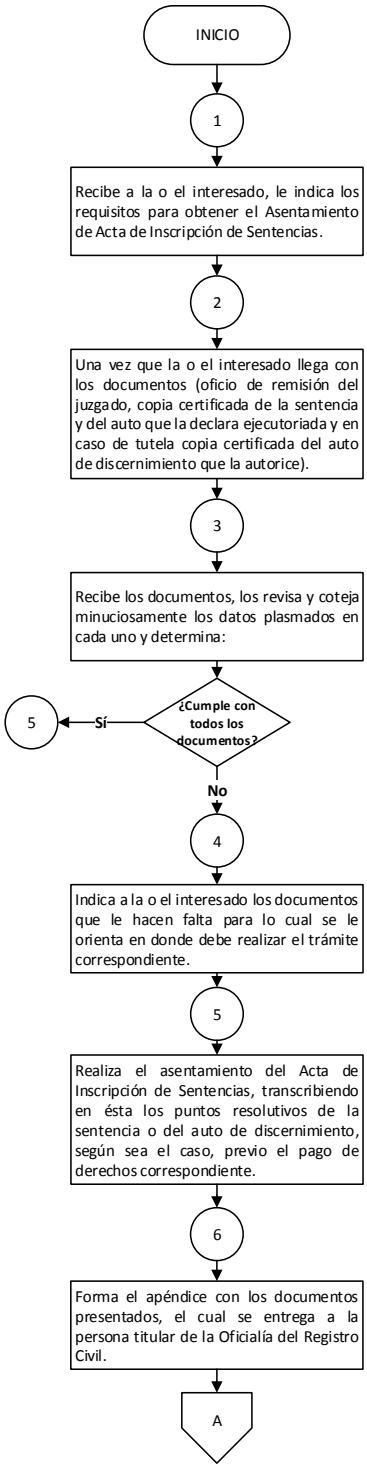
9. Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil

Descriptivo:

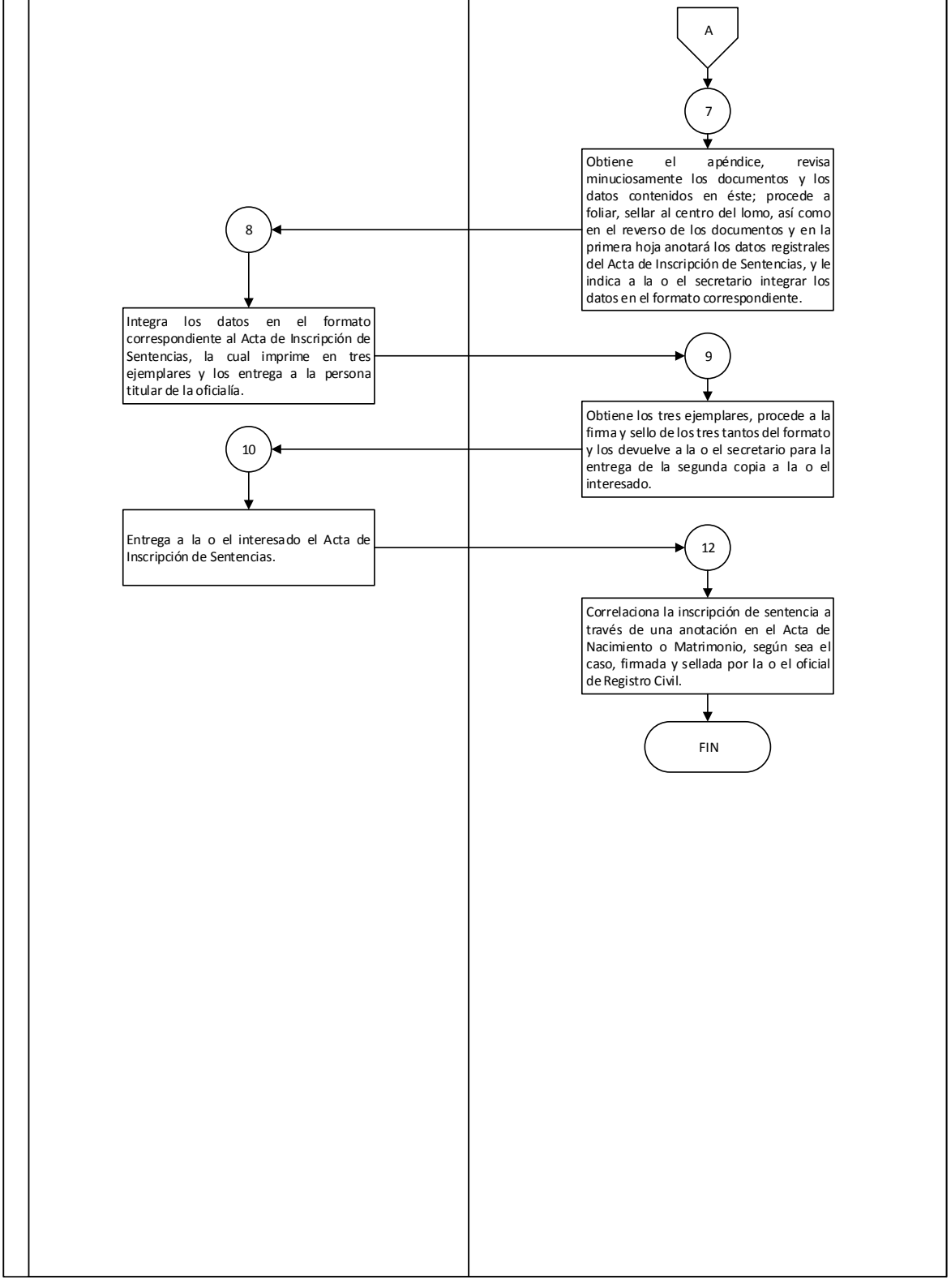
No.	Responsable	Actividad
1	Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)	Recibe a la o el interesado, le indica los requisitos para obtener el Asentamiento de Acta de Inscripción de Sentencias.
2		Una vez que la o el interesado llega con los documentos (oficio de remisión del juzgado, copia certificada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

Diagrama:

9. Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil



9. Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

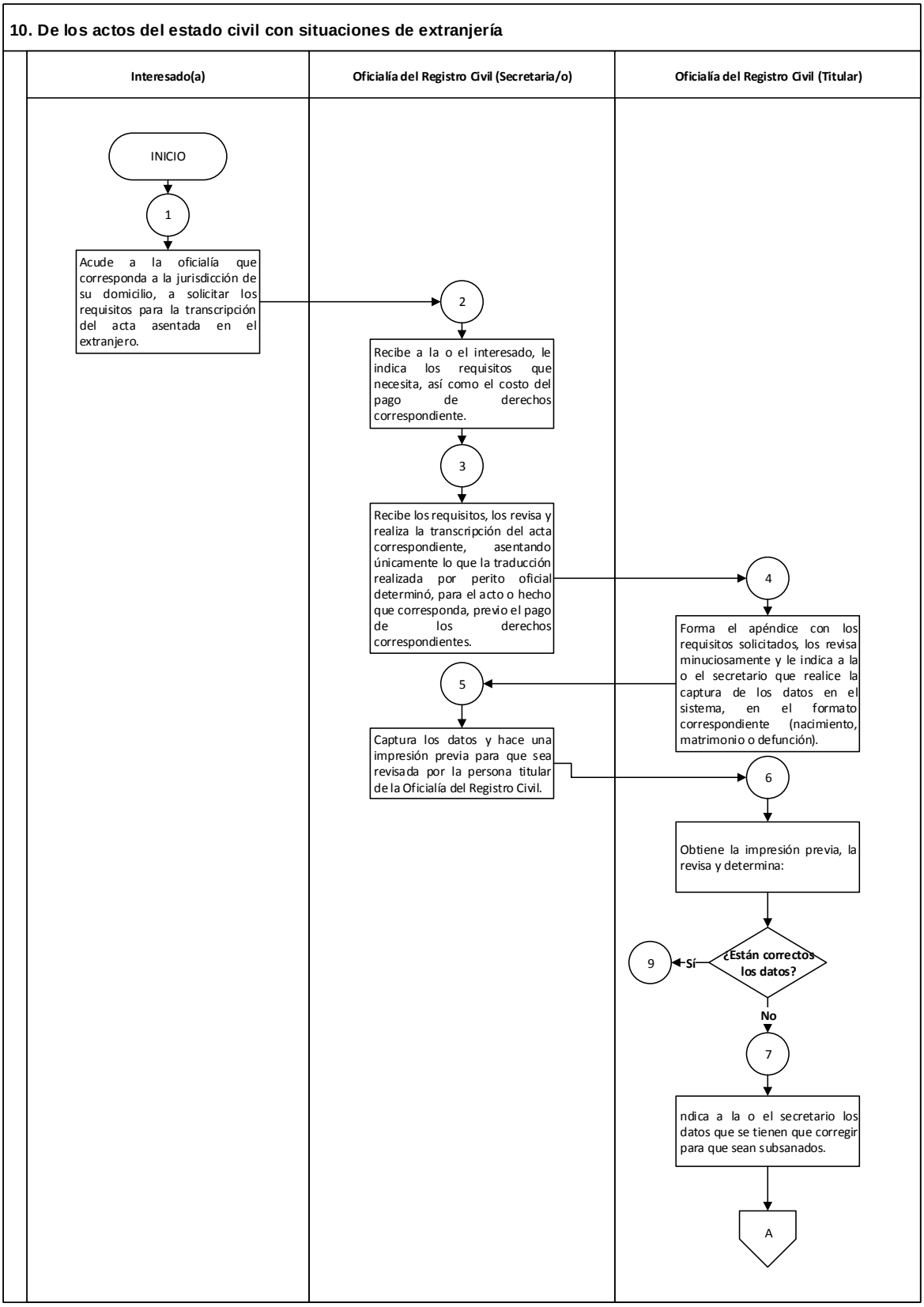
10. De los actos del estado civil con situaciones de extranjería.

Descriptivo:

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

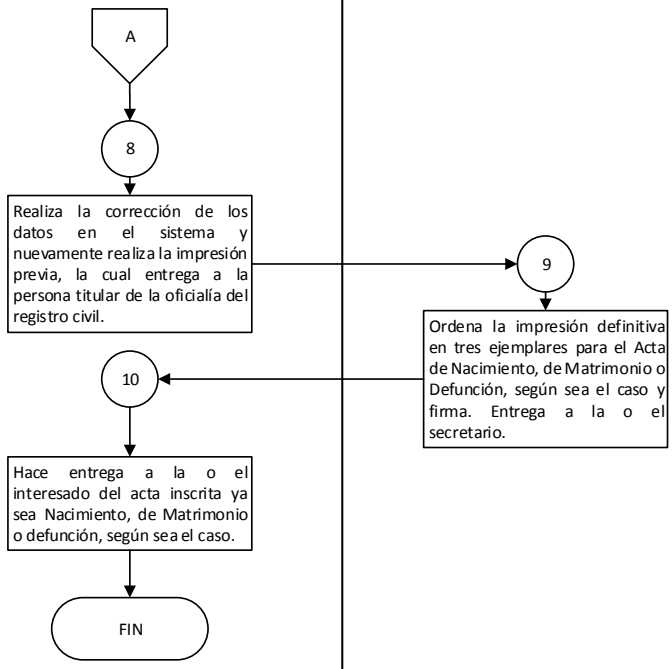
340

Diagrama:


10. De los actos del estado civil con situaciones de extranjería
Interesado(a)
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
Oficialía del Registro Civil (Titular)
INICIO
1
Acude a la oficialía que corresponda a la jurisdicción de su domicilio, a solicitar los requisitos para la transcripción del acta asentada en el extranjero.
2
Recibe a la o el interesado, le indica los requisitos que necesita, así como el costo del pago de derechos correspondiente.
3
Recibe los requisitos, los revisa y realiza la transcripción del acta correspondiente, asentando únicamente lo que la traducción realizada por perito oficial determinó, para el acto o hecho que corresponda, previo el pago de los derechos correspondientes.
4
Forma el apéndice con los requisitos solicitados, los revisa minuciosamente y le indica a la o el secretario que realice la captura de los datos en el sistema, en el formato correspondiente (nacimiento, matrimonio o defunción).
5
Captura los datos y hace una impresión previa para que sea revisada por la persona titular de la Oficialía del Registro Civil.
6
Obtiene la impresión previa, la revisa y determina:
¿Están correctos los datos?
Sí
9
No
7
ndica a la o el secretario los datos que se tienen que corregir para que sean subsanados.
A

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

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



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

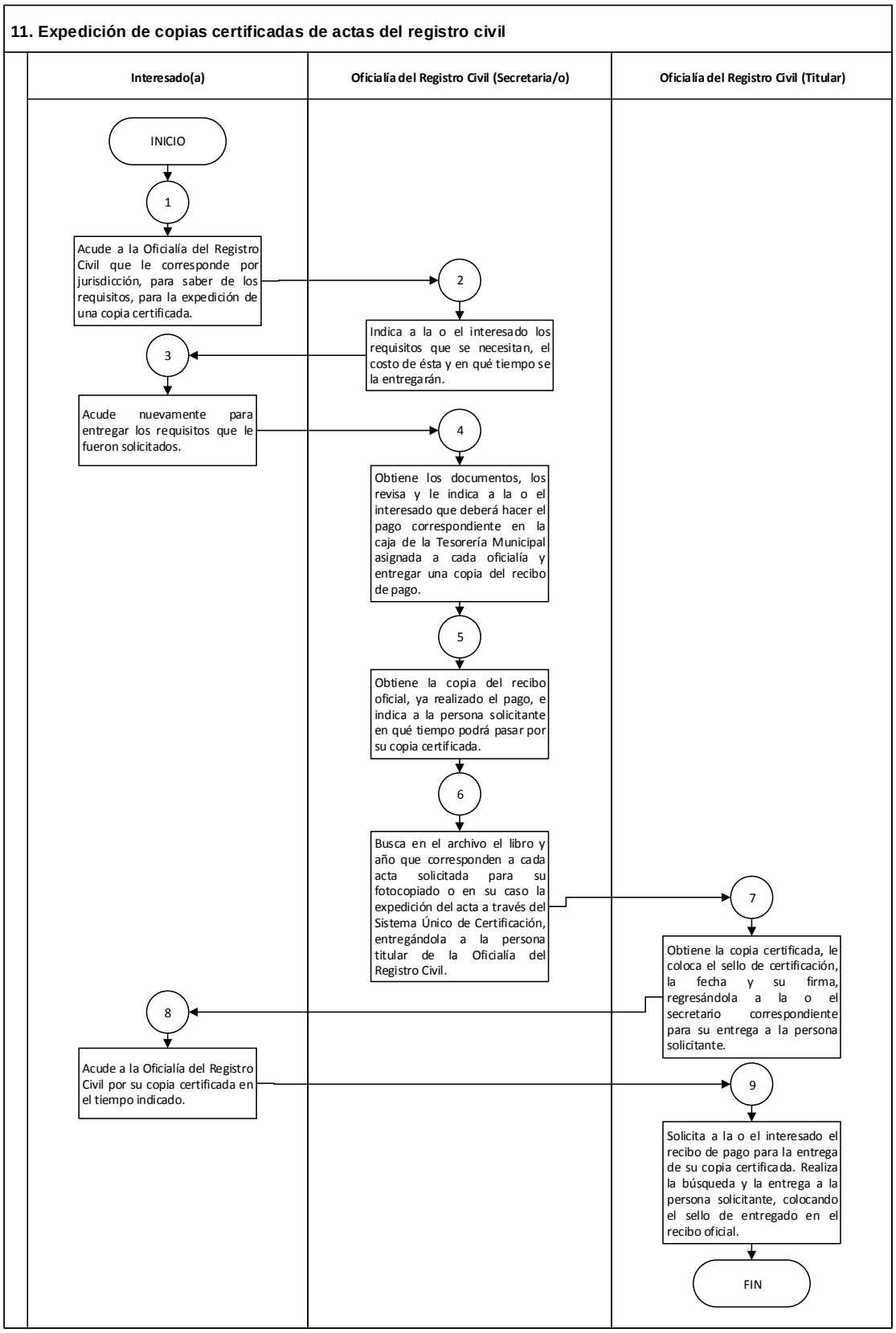
11. Expedición de copias certificadas de actas del registro civil

Descriptivo:

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

344

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

12. Búsqueda de acta del estado civil

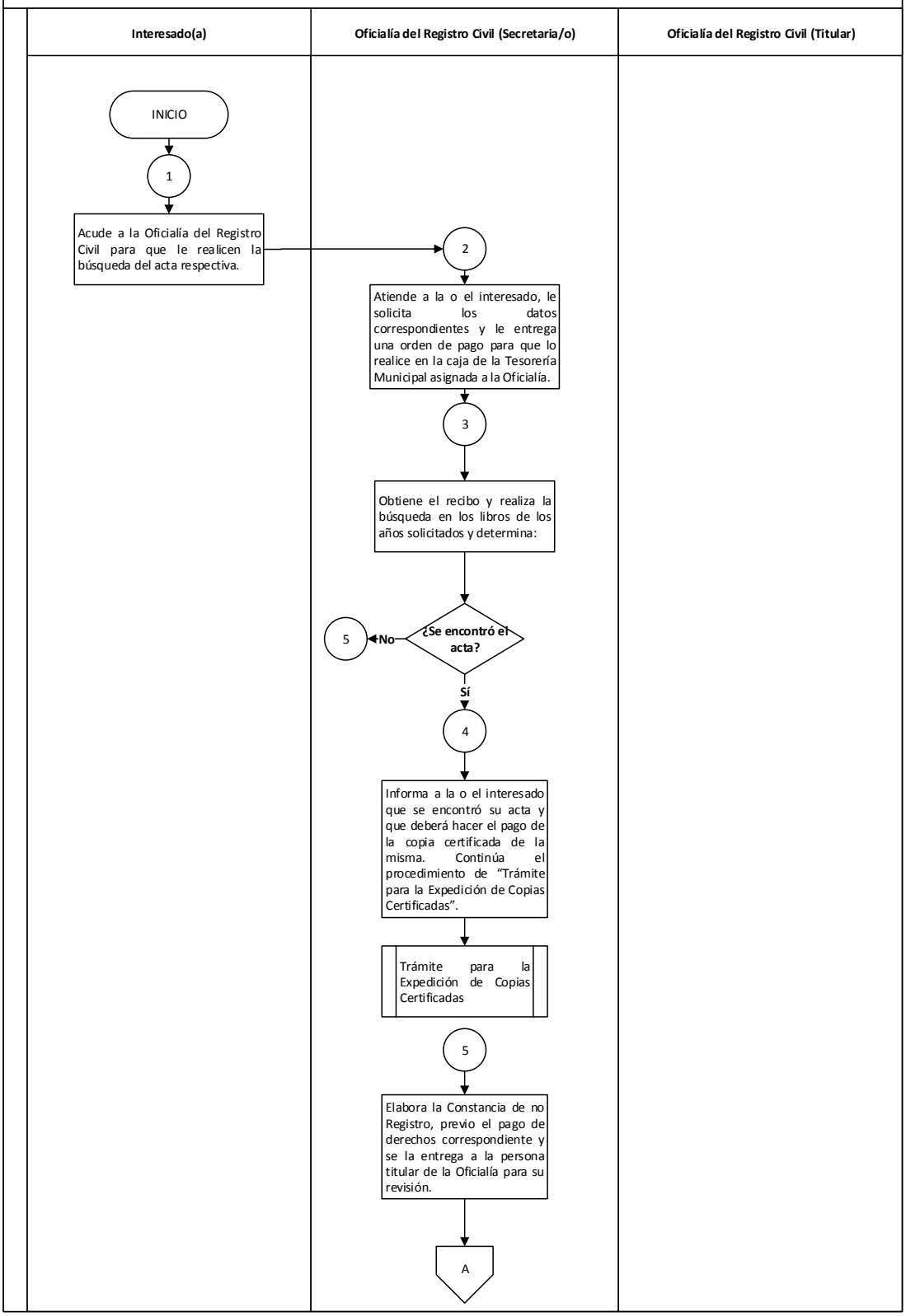
Descriptivo:

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

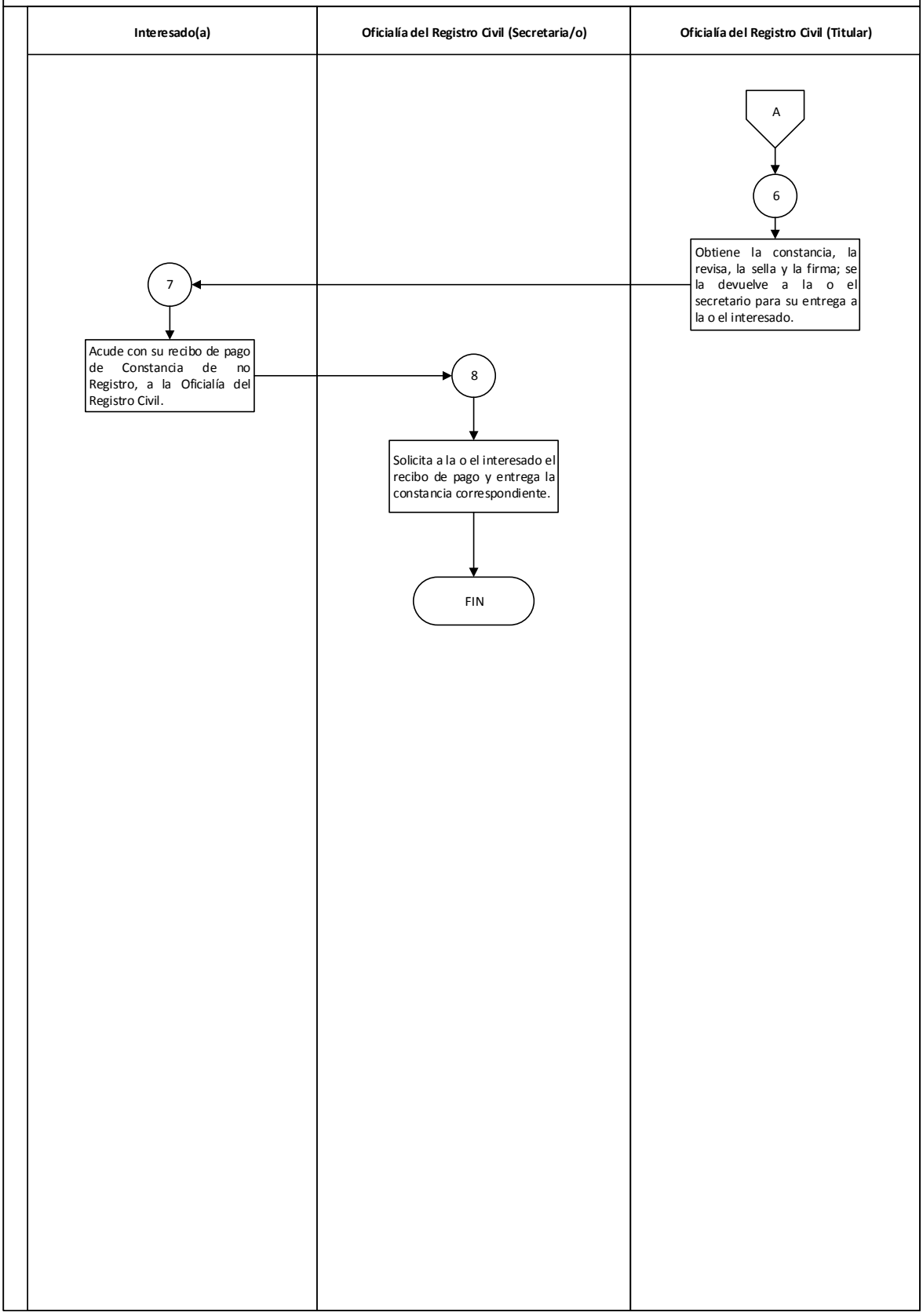
347

Diagrama:

12. Búsqueda de acta del estado civil.



12. Búsqueda de acta del estado civil.



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

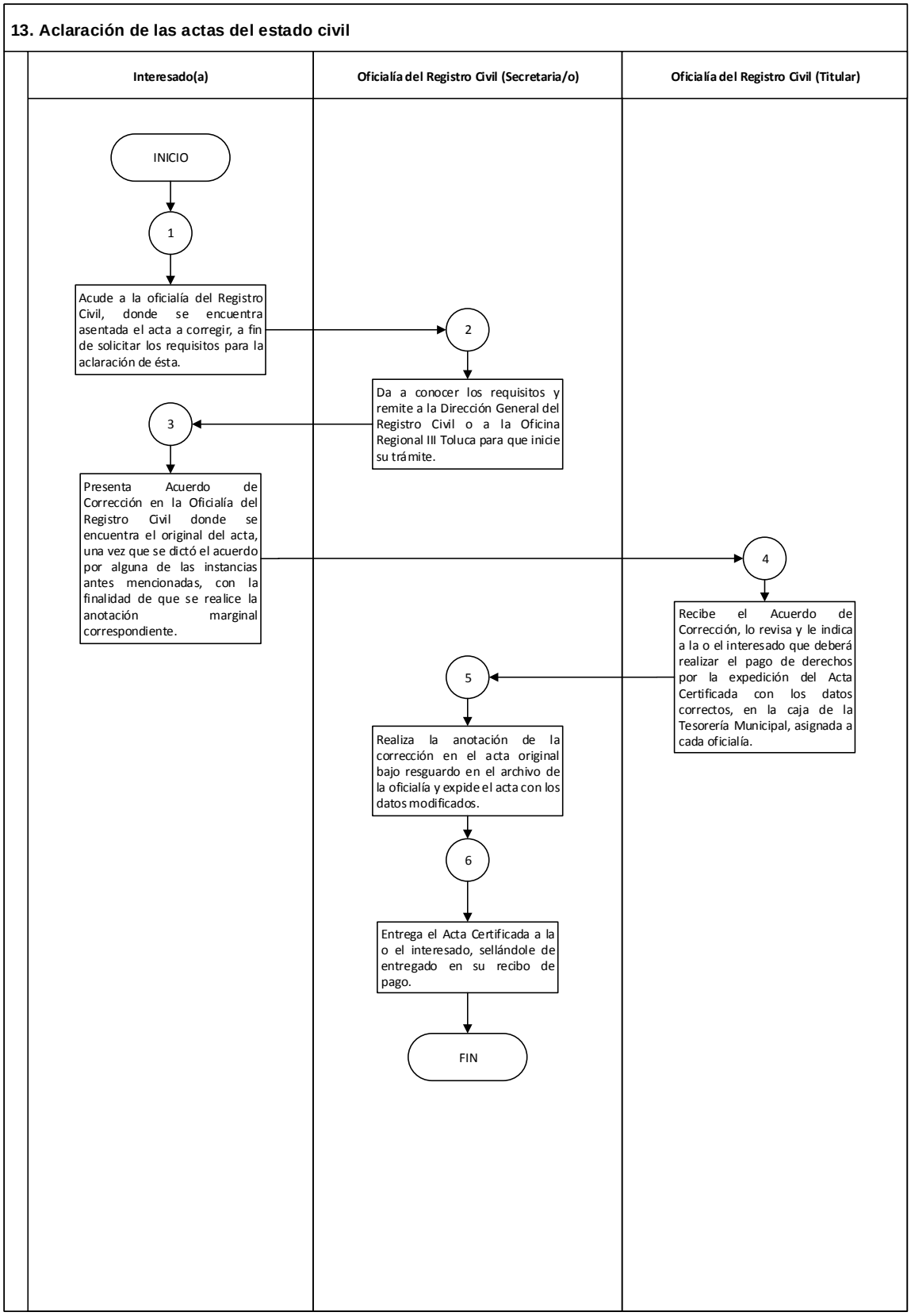
350

13. Aclaración de las actas del estado civil.

Descriptivo:

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

Diagrama:


13. Aclaración de las actas del estado civil
Interesado(a)
Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)
Oficialía del Registro Civil (Titular)
INICIO
1
Acude a la oficialía del Registro Civil, donde se encuentra asentada el acta a corregir, a fin de solicitar los requisitos para la aclaración de ésta.
2
Da a conocer los requisitos y remite a la Dirección General del Registro Civil o a la Oficina Regional III Toluca para que inicie su trámite.
3
Presenta Acuerdo de Corrección en la Oficialía del Registro Civil donde se encuentra el original del acta, una vez que se dictó el acuerdo por alguna de las instancias antes mencionadas, con la finalidad de que se realice la anotación marginal correspondiente.
4
Recibe el Acuerdo de Corrección, lo revisa y le indica a la o el interesado que deberá realizar el pago de derechos por la expedición del Acta Certificada con los datos correctos, en la caja de la Tesorería Municipal, asignada a cada oficialía.
5
Realiza la anotación de la corrección en el acta original bajo resguardo en el archivo de la oficialía y expide el acta con los datos modificados.
6
Entrega el Acta Certificada a la o el interesado, sellándole de entregado en su recibo de pago.
FIN

X. JUZGADO CÍVICO DE INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS 1ER, 2DO Y 3ER TURNO

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas**
Objetivo:	Conocer, calificar y sancionar las infracciones a la Ley de Justicia Cívica del Estado de México y sus Municipios, al Bando Municipal de Toluca, al Código Reglamentario Municipal de Toluca y demás disposiciones aplicables, excepto los de carácter fiscal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Juzgado Cívico es la dependencia en la que se imparte y administra la justicia cívica y se promueve la paz social; atiende la comisión de infracciones administrativas por presentación o remisión del probable infractor, o por queja presentada por la persona afectada. Conoce, califica e impone las sanciones administrativas municipales que procedan por faltas a la Ley de Justicia Cívica del Estado de México y sus Municipios, al Bando Municipal de Toluca y al Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Juzgado Cívico de Infracciones Administrativas opera las 24 horas de los 365 días del año, en tres turnos.
- El monto total de la sanción se establece conforme a lo establecido en la Ley de Justicia Cívica del Estado de México y sus Municipios y en el Bando Municipal de Toluca; la imposición de la sanción se hace tomando en consideración la gravedad de la falta y la situación económica de la o el probable infractor, y puede consistir en arresto, multa y trabajo en favor de la comunidad, la multa va desde cinco hasta cien Unidades de Medida y Actualización, la cual es conmutable por un arresto administrativo que no será mayor a 36 horas. Hay beneficios de ley, para obreros(as), jornaleros(as) y no asalariados(as).
- Toda actuación que se realice en el Juzgado Cívico debe constar por escrito y podrán ser almacenadas en sistemas informáticos.
- Las audiencias que se lleven a cabo son públicas; excepto, cuando los probables infractores sean adolescentes, y se registran a través del medio electrónico definido para tal fin.
- La persona probable infractora tiene derecho de: conocer los hechos que se le atribuyen y los derechos que le asisten: ser oído en audiencia; recibir un trato digno; contar con un defensor o persona de su confianza; comunicarse con un familiar o persona que desee y los demás derechos que establecen las disposiciones legales aplicables.
- A la persona probable infractora se le realiza una evaluación psicosocial con el propósito de conocer su perfil de riesgo, de tal forma, que este pueda ser contemplado por la persona juzgadora, al momento de determinar la procedencia de una Medida para Mejorar la Convivencia Cotidiana como forma de conmutación del arresto o la multa.
- La persona probable infractora debe registrar de puño y letra su nombre, la hora en que realiza la llamada, el teléfono marcado, su firma y especificar si logró o no tener comunicación en el libro destinado para tal efecto.

- La o el secretario Cívico devuelve los bienes u objetos que deposite cada una de las personas probables infractoras, al momento en que abandone las instalaciones del Juzgado Cívico.
- Cuando la persona depositante se niega a recibir los objetos depositados u omite recogerlos, la o el Secretario Cívico los remite a la Secretaría del Ayuntamiento, para los efectos que resulten procedentes.
- Cuando la persona probable infractora por estado de ebriedad o influjo de estupefacientes, tenga un evidente estado de inconciencia, conforme al plazo fijado de recuperación dictaminado por el médico, el Juez Cívico de Infracciones Administrativas fija el inicio del procedimiento.
- Cuando la o el médico, determine que el estado de salud de la persona probable infractora así lo amerite, se solicita el apoyo a las unidades administrativas municipales correspondientes, para que acuda una unidad móvil y traslade a la persona a la institución de salud pública más cercana al Juzgado Cívico.
- En los casos en los que el estado de intoxicación de la persona probable infractora represente un inminente riesgo para su integridad física, se traslada de manera inmediata al Centro de Salud Pública más cercano, por la autoridad que tenga conocimiento del hecho.
- En el caso de fotografías y videograbaciones sean ofrecidas como pruebas, si las partes no proporcionan los medios para su reproducción, serán desechadas.
- Si las partes no presentan las pruebas enunciadas y admitidas por el Juez Cívico, serán desechadas en ese mismo acto.

1. Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas

Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	**Policía (Primer respondiente)**	Presenta en el Juzgado Cívico de Infracciones Administrativas al probable infractor, con el informe homologado y la boleta de remisión.
	Juez Cívico de Infracciones Administrativas	¿Es competente?
2		**No:** Remite a la persona probable infractora a la autoridad a la que corresponda conocer del asunto.
3	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	**Sí:** Declara que es competencia del juzgado e inicia el procedimiento-
4	**Secretaría Cívica**	Asienta la información conducente en el registro correspondiente.
5	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Recibe al probable infractor y le hace de conocimiento sus derechos
6	**Secretaría Cívica**	Proporciona al probable infractor el libro de registro de llamadas telefónicas, para que anote, de su puño y letra, la llamada o llamadas que realice, registré su nombre, hora de la llamada, el número telefónico marcado, su firma y especifique si logró o no la comunicación.
7	**Secretaría Cívica**	Resguarda los objetos que deposite la persona probable infractora al ingresar a instalaciones del juzgado cívico.
8	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Instruye al médico de guardia, a que realice a la persona probable infractor un examen médico, si así lo considera necesario.
9	**Médico de Guardia**	Realiza el examen médico, elabora el informe correspondiente, lo firma y lo hace de conocimiento al Juez Cívico de Infracciones Administrativas.
10	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Recibe el informe médico, que determina el estado físico en que es presentado y establece las medidas necesarias para salvaguardar y mantener la integridad física del probable infractor.
11	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Instruye a la persona psicóloga de guardia, a que realice al probable infractor una evaluación psicosocial para conocer su perfil de riesgo, si así lo considera necesario,.
12	**Psicólogo de Guardia**	Realiza la evaluación psicosocial, elabora el informe correspondiente, lo firma y lo hace de conocimiento al Juez Cívico de infracciones administrativas.
13	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Recibe la evaluación psicosocial, determina el estado mental en que es presentado, establece las medidas necesarias para salvaguardar y mantener la integridad física y mental del probable infractor, conoce su perfil de riesgo y lo toma en cuenta para determinar la procedencia de una medida para mejorar la convivencia cotidiana como forma de conmutación del arresto o la multa.
14		Ordena que al probable infractor se ubique en la sección correspondiente; si es adulto mayor permanece en la sala de audiencias, a efecto de esperar que inicie la audiencia.
15		Inicia la audiencia en presencia de las partes e integrados los requisitos de ley.

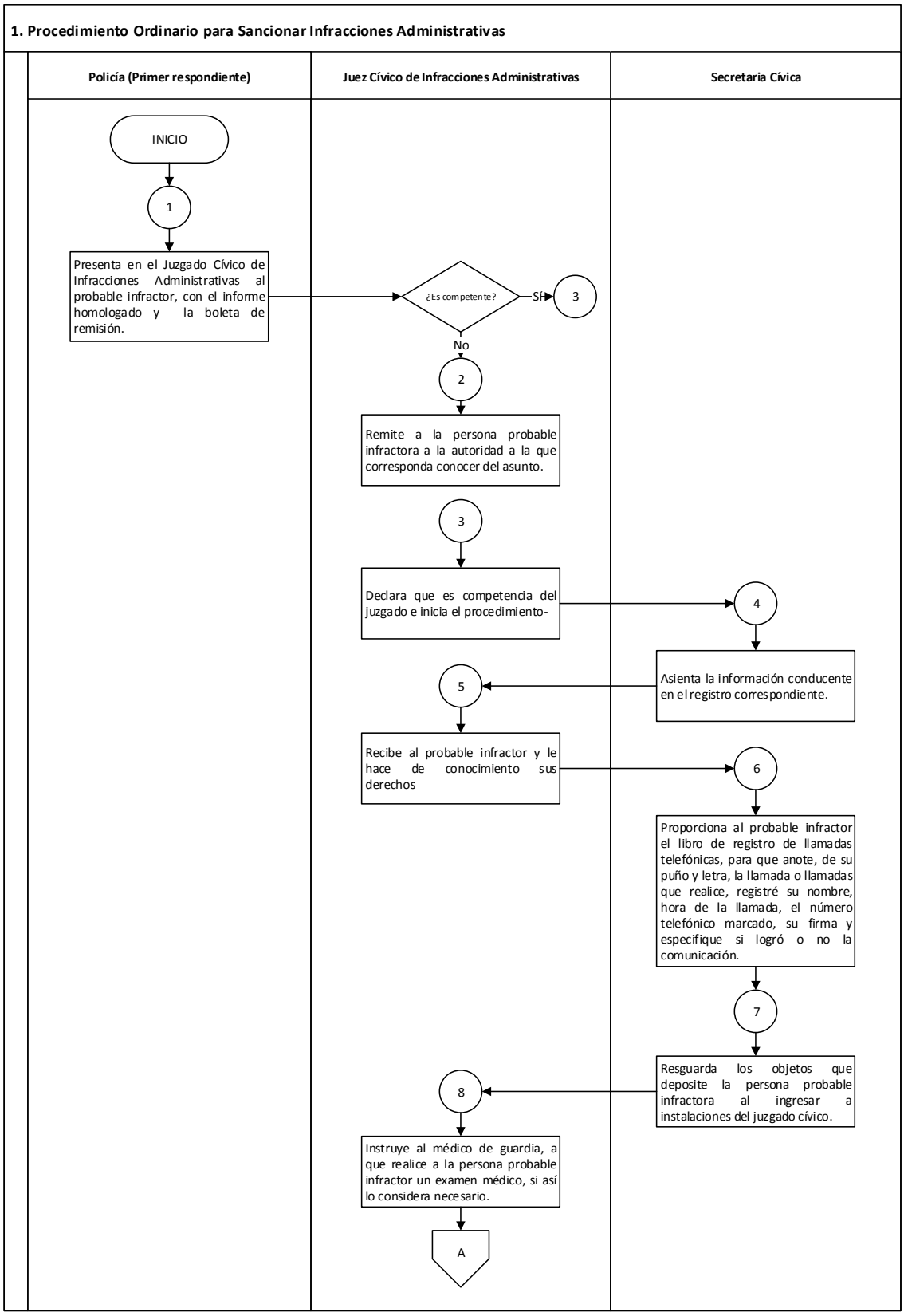
355

No.	Responsable	Actividad
16		Presenta los hechos consignados en la presentación; Proporciona el uso de la palabra al elemento policial que presenta al probable infractor para que rinda su informe, manifieste los hechos que motivaron la misma. Otorga el uso de la palabra a la persona probable infractora, o a su defensor, para que formule las manifestaciones que estime convenientes.
17		Pregunta probable infractor si acepta la responsabilidad en la comisión de la infracción imputada:
		¿Acepta la responsabilidad?
18		Sí: Dicta de inmediato la resolución e impone la menor de las sanciones.
		FIN
19	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	No: Solicita al elemento policial y a la persona probable infractora que ofrezcan las pruebas que consideren pertinentes.
20	**Policía**	Presenta pruebas testimoniales, fotográficas, videograbaciones y demás medios de prueba que considere legales y pertinentes.
21	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Recibe y admite pruebas. Cuando la presentación de las pruebas ofrecidas dependa del acto de alguna otra autoridad, suspende la audiencia y señala día y hora para la presentación y desahogo de las mismas. Y requiere a la autoridad para que facilite esas pruebas en un plazo de cuarenta y ocho horas.
22		Da de nueva cuenta el uso de la voz a los involucrados, para que agreguen las manifestaciones que estimen convenientes, respecto a las pruebas recibidas, admitidas, desahogadas o desechadas.
		¿La persona es responsable?
23	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	No Resuelve en este sentido y le autoriza que se retire. Se conecta con el paso 31
24		Si Resuelve en la misma audiencia sobre la responsabilidad de la persona probable infractora; cuando de la infracción cometida deriven daños y perjuicios que deban reclamarse por la vía civil, deja a salvo los derechos de la persona ofendida; explica a las partes los motivos por los cuales tomó esa decisión y, establece la sanción correspondiente.
25		Apercibe al infractor para que no reincida y le hace saber las consecuencias sociales y jurídicas de su conducta.
26		Notifica personalmente al infractor la resolución emitida.
27		Si la sanción es arresto, instruye al médico y al psicólogo para que determinen el estado físico y mental del infractor, antes de que ingrese al área de aseguramiento.
28		Informa a la persona infractora, en caso de que proceda, la posibilidad de conmutar la sanción por trabajo en favor de la comunidad y le consulta si quiere acceder a dicha conmutación.
		¿Acepta?
29	**Secretaría Cívica**	Si Elabora el convenio y las gestiones correspondientes.

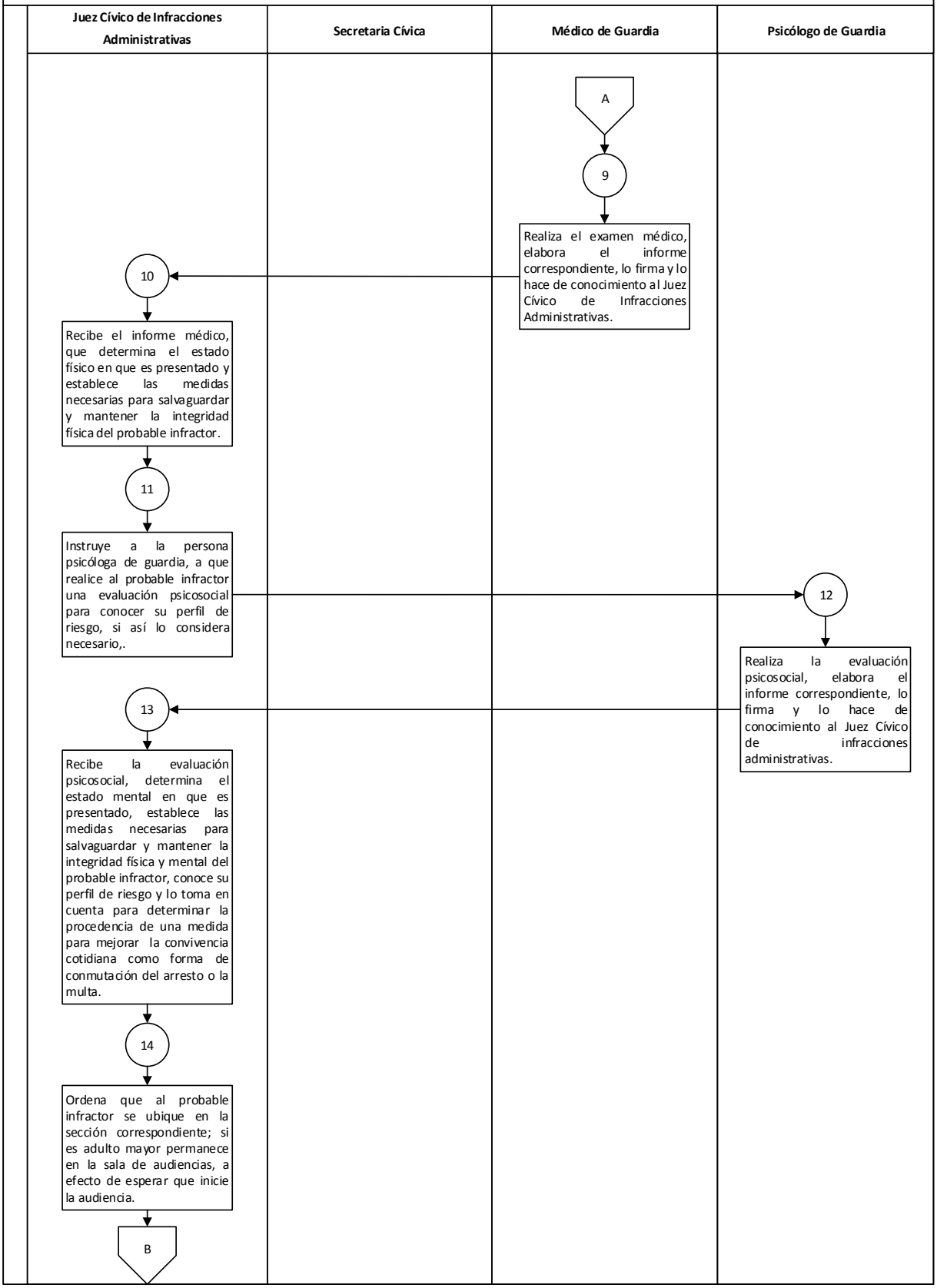
356

No.	Responsable	Actividad
30	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	No Informa al infractor los medios de defensa que tiene en contra de la resolución, la vía y el plazo para ello.
31	**Secretaría Cívica**	Devuelve los objetos a la persona y la invita a que se retire
		FIN

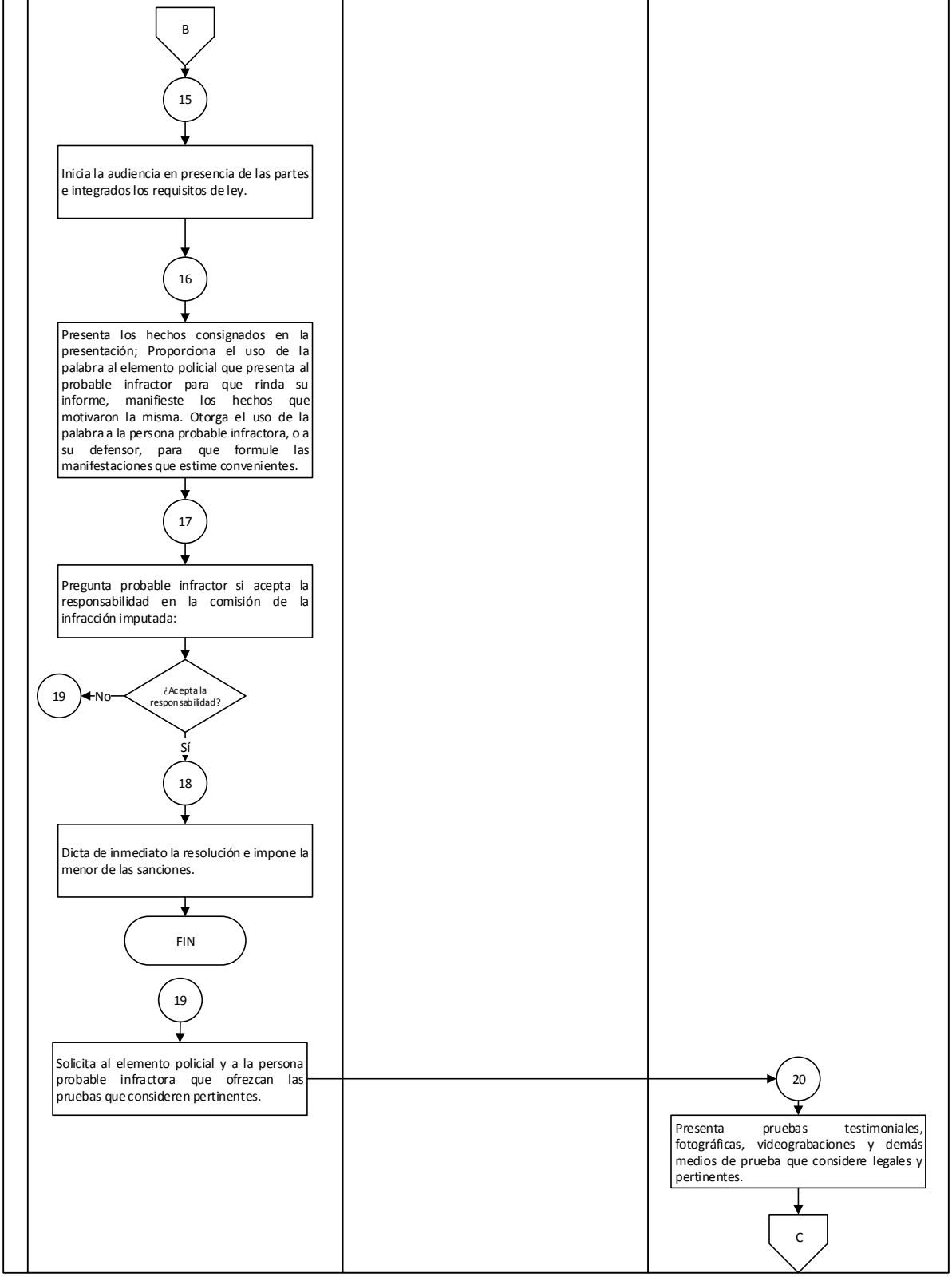
Diagrama


1. Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas
Policía (Primer respondiente)
Juez Cívico de Infracciones Administrativas
Secretaria Cívica
INICIO
1
Presenta en el Juzgado Cívico de Infracciones Administrativas al probable infractor, con el informe homologado y la boleta de remisión.
¿Es competente?
Sí
3
No
2
Remite a la persona probable infractora a la autoridad a la que corresponda conocer del asunto.
3
Declara que es competencia del juzgado e inicia el procedimiento-
4
Asienta la información conducente en el registro correspondiente.
5
Recibe al probable infractor y le hace de conocimiento sus derechos
6
Proporciona al probable infractor el libro de registro de llamadas telefónicas, para que anote, de su puño y letra, la llamada o llamadas que realice, registré su nombre, hora de la llamada, el número telefónico marcado, su firma y especifique si logró o no la comunicación.
7
Resguarda los objetos que deposite la persona probable infractora al ingresar a instalaciones del juzgado cívico.
8
Instruye al médico de guardia, a que realice a la persona probable infractor un examen médico, si así lo considera necesario.
A

1. Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas

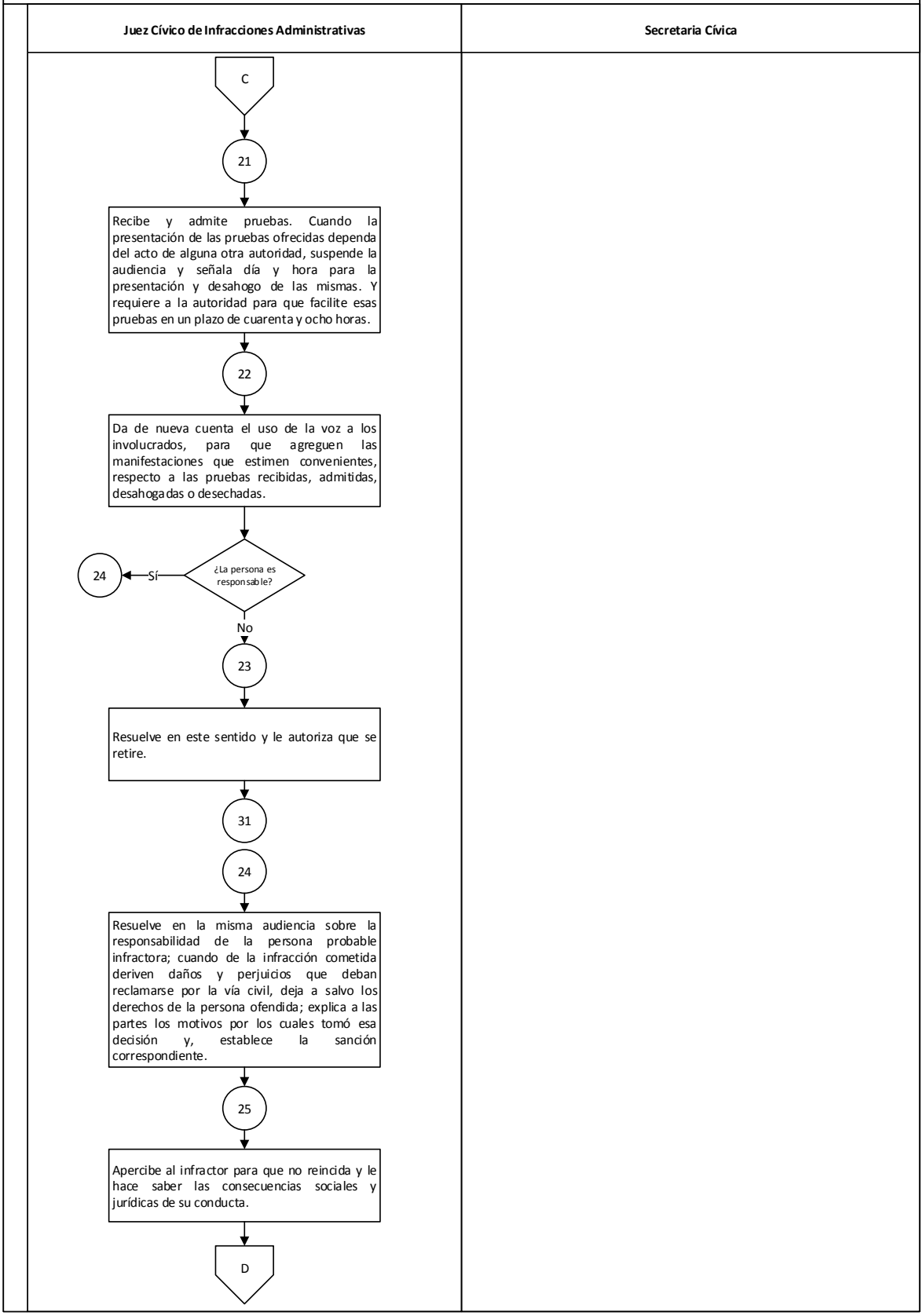


1. Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas

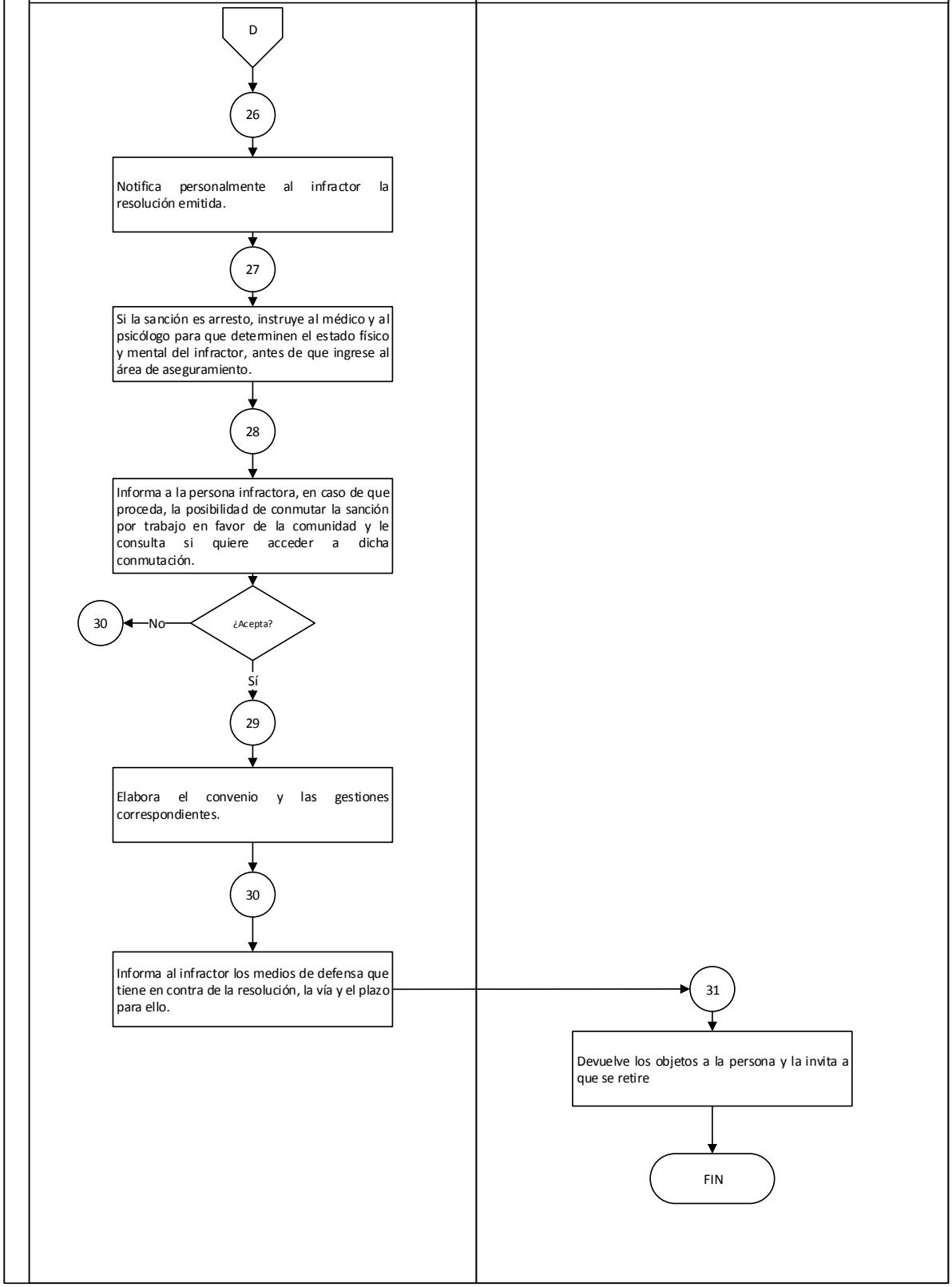


360

1. Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas



1. Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas



Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora**
Objetivo:	Conocer, calificar y sancionar las infracciones a la Ley de Justicia Cívica del Estado de México y sus Municipios, al Bando Municipal de Toluca, al Código Reglamentario Municipal de Toluca y demás disposiciones aplicables, cuando exista una queja presentada por una persona.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Juzgado Cívico en Infracciones administrativas podrá recibir las quejas manera oral, por escrito, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología.
- Si la queja presentada no contiene elementos suficientes que denoten la posible comisión de una infracción, de manera fundada y motivada declarará de inmediato la improcedencia y notifica tal determinación a la persona quejosa en términos de ley.
- En el acuerdo de citar a alguna o ambas partes a la audiencia, habilita a personal a su cargo para la entrega del mismo, y solicita apoyo a la Dirección General de Seguridad y Protección para que la persona asignada sea acompañada por un elemento policial.
- Si la persona probable infractora es adolescente, la citación, la hace por medio de quien ejerza la patria potestad, custodia o tutela de derecho o de hecho.
- Si la o el quejoso no se presenta a la audiencia sin causa justificada, desecha la queja y la sanciona con una multa de cinco a diez veces el valor vigente de la UMA.
- Si la persona probable infractora no comparece a la audiencia, libra orden de presentación, turnándola de inmediato a la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Juez Cívico en Infracciones Administrativas hará de conocimiento los derechos de la persona probable infractora, los cuales consisten en:
  - Conocer los hechos que se le atribuyen y los derechos que le asisten;
  - Ser oído en audiencia;
  - Recibir un trato digno;
  - Contar con un defensor o persona de su confianza;
  - Comunicarse con un familiar o persona que desee; y
  - Los demás derechos que establecen las disposiciones legales aplicables.
- En caso de que haya más de una parte quejosa, el Juez Cívico en Infracciones Administrativas solicitará que nombren un representante común para efectos de la intervención en el procedimiento.
- Si los acuerdos tomados en el convenio de medicación y conciliación, requieren de algún tiempo para su cumplimiento, el facilitador suspenderá el procedimiento de mediación, conciliación y justicia restaurativa hasta en tanto se dé por totalmente cumplido el convenio.
- En caso de incumplimiento al convenio, el facilitador da cuenta al Juez Cívico, para la continuación del procedimiento ordinario y la aplicación de la sanción correspondiente.
- Cuando la presentación de las pruebas ofrecidas dependa del acto de alguna otra autoridad, suspende la audiencia y señala día y hora para la presentación y desahogo de las mismas. Y requiere a la autoridad para que facilite esas pruebas en un plazo de cuarenta y ocho horas.
- En el caso de fotografías y videograbaciones, si las partes no proporcionan los medios para su reproducción, las desecha.
- Si las partes no presentan las pruebas enunciadas y admitidas, las desecha en ese mismo acto.

2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.

Descriptivo:

	Responsable	Actividad
1	**Persona (quejosa)**	Presenta en el Juzgado Cívico de Infracciones Administrativas, queja contra una persona probable infractora.
2	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Recibe la queja, se cerciora que contenga nombre y domicilio de las partes o referencias que permitan su localización, relatoría de los hechos, firma de la persona quejosa; quien podrá presentar pruebas incluyendo fotografías y videograbaciones. Y si falta algún requisito, requerirá a la persona quejosa para que complemente la queja con los datos correspondientes en un término de tres días. Con el apercibimiento que de no hacerlo se determinará la improcedencia de la queja.
3	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Declara competente e inicia el procedimiento solo si los actos u omisiones son considerados como infracciones de acuerdo con la Ley de Justicia Cívica del Estado de México y sus Municipios y demás disposiciones aplicables.
4	**Secretaria Cívica**	Asienta la información conducente en el registro correspondiente
5	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Acordada la procedencia de la queja, de no encontrarse presentes alguna de las partes, ya sea la persona quejosa o la probable infractora, girará citatorio a los ausentes para que se presenten a la audiencia, la que deberá celebrarse dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes.
6	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Recibe al probable infractor y le hace de conocimiento sus derechos.
7	**Secretaria Cívica**	Proporciona al probable infractor el libro de registro de llamadas telefónicas, para que anote, de su puño y letra, la llamada o llamadas que realice, registré su nombre, hora de la llamada, el teléfono marcado, su firma y especifique si logro o no la comunicación.
8		Resguarda los objetos que deposite la persona probable infractora al ingresar a instalaciones del juzgado cívico y se los devuelve al momento en que se retire. Si se niega a recibirlas u omite recogerlos, las envía a la Secretaría del Ayuntamiento
9	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Instruye al médico de guardia, a que realice al probable infractor un examen médico, si así lo considera necesario.
10	**Médico**	Realiza el examen médico, elabora el informe correspondiente, lo firma y lo hace de conocimiento al Juez Cívico de Infracciones Administrativas.
11	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Recibe el informe médico, determina el estado físico en que es presentado y establece las medidas necesarias para salvaguardar y mantener la integridad física del probable infractor.
12		Instruye a la persona psicóloga de guardia, a que realice al probable infractor una evaluación psicosocial para conocer su perfil de riesgo, si así lo considera necesario.

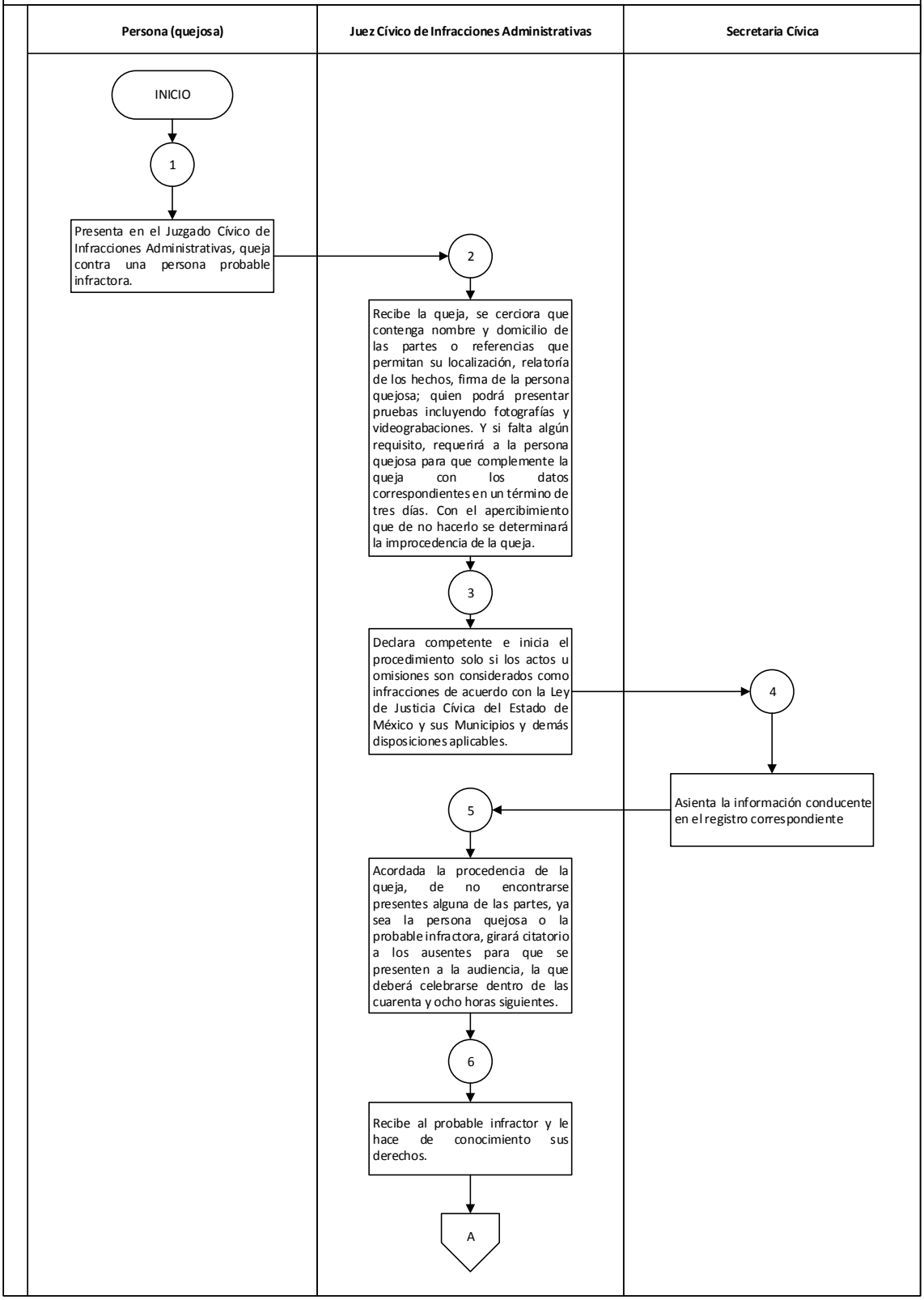
	Responsable	Actividad
13	**Psicólogo**	Realiza la evaluación psicosocial, elabora el informe correspondiente, lo firma y lo hace de conocimiento al Juez Cívico de infracciones administrativas.
14	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Recibe la evaluación psicosocial, determina el estado mental en que es presentado, establece las medidas necesarias para salvaguardar y mantener la integridad física y mental del probable infractor, conoce su perfil de riesgo y lo toma en cuenta para determinar la procedencia de una medida para mejorar la convivencia cotidiana como forma de conmutación del arresto o la multa.
15		Estando presentes las partes e integrados los requisitos de ley, inicia la audiencia verificando que la citación haya sido realizada conforme a derecho.
16		Invita a las partes a que resuelvan su conflicto por medio de un mecanismo alternativo de solución de controversias, explicándoles en que consiste.
		¿Concilian?
17	**Facilitador**	**Sí:** Inicia el mecanismo alternativo de solución de controversias, facilitándoles el dialogo para que, a través de la mediación, generen acuerdos que den solución al conflicto.
		¿Alcanzaron acuerdo?
18	**Facilitador**	**Sí:** Redacta el convenio respectivo, para hacer constar la solución legal, equitativa y justa al conflicto. Y de ser posible, la reparación del daño.
19		Da seguimiento al convenio y una vez que tiene conocimiento de que el acuerdo de reparación del daño ha sido concluido en sus términos, lo archiva como asunto totalmente concluido.
		FIN
20	**Facilitador**	**No:** Da por concluida la audiencia de mediación e informa al Juez Cívico, para la continuación del procedimiento ordinario.
21	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Presenta los hechos consignados en la queja, la cual puede ser ampliada por la parte quejosa.
22		Otorga el uso de la palabra a la persona probable infractora, o a su defensor, para que formule las manifestaciones que estime convenientes.
23		Pregunta probable infractor si acepta la responsabilidad en la comisión de la infracción imputada:
		¿Acepta la responsabilidad?
24	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Sí: Dicta de inmediato la resolución e impone la menor de las sanciones.
		FIN
25		No

365

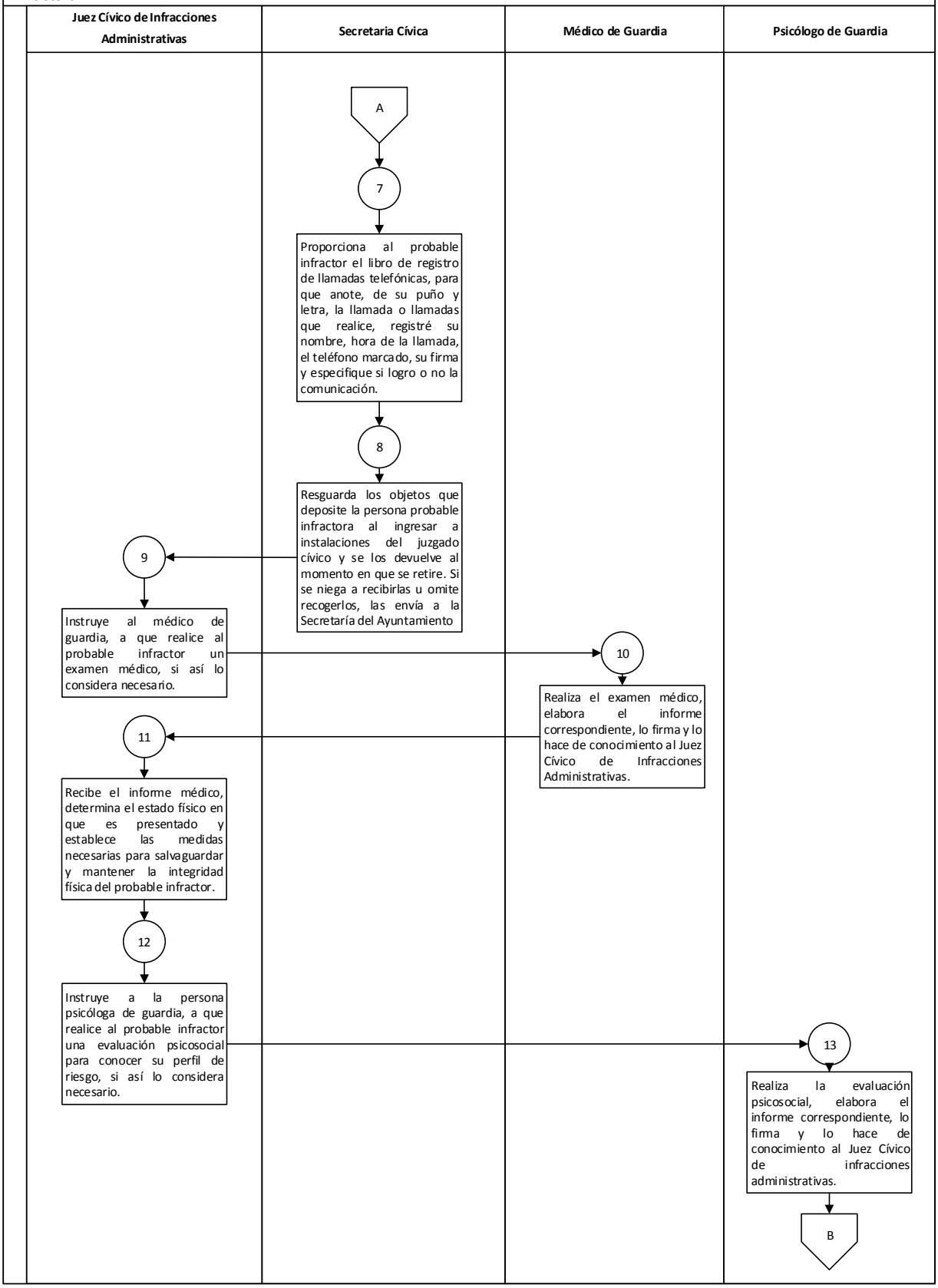
	Responsable	Actividad
	Juez Cívico de Infracciones Administrativas	Solicita a la persona probable infractora y a quien interpuso la queja que ofrezcan las pruebas que consideren pertinentes.
26		Recibe y admite pruebas testimoniales, fotográficas, videograbaciones y demás medios de prueba que considera legales y pertinentes.
27		Da de nueva cuenta el uso de la voz a la o el quejoso, así como a la persona probable infractora o a su defensor, para que agreguen las manifestaciones que estimen convenientes, respecto a las pruebas recibidas, admitidas, desahogadas o desechadas.
28		Verifica de acuerdo a las pruebas ofrecidas y lo hechos presentados
		¿Es culpable?
29	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	**No:** Resuelve en este sentido y le autoriza que se retire.
30		**Sí:** Resuelve en la misma audiencia sobre la responsabilidad de la persona probable infractora, explica a las partes los motivos por los cuales tomó esa decisión y, establece la sanción correspondiente.
31		Apercibe al infractor para que no reincida y le hace saber las consecuencias sociales y jurídicas de su conducta.
32		Notifica personalmente al infractor la resolución emitida.
33		Instruye al médico y al psicólogo para que determinen el estado físico y mental del infractor, antes de que ingrese al área de aseguramiento, cuando la sanción sea arresto, i.
34		Informa a la persona infractora, en caso de que proceda, la posibilidad de conmutar la misma y le consulta si quiere acceder a dicha conmutación.
		¿Acepta?
35	**Secretaria Cívica**	Sí: Elabora el convenio y las gestiones correspondientes.
36	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Informa al infractor los medios de defensa que tiene en contra de la resolución, la vía y el plazo para ello.
		FIN

Diagrama

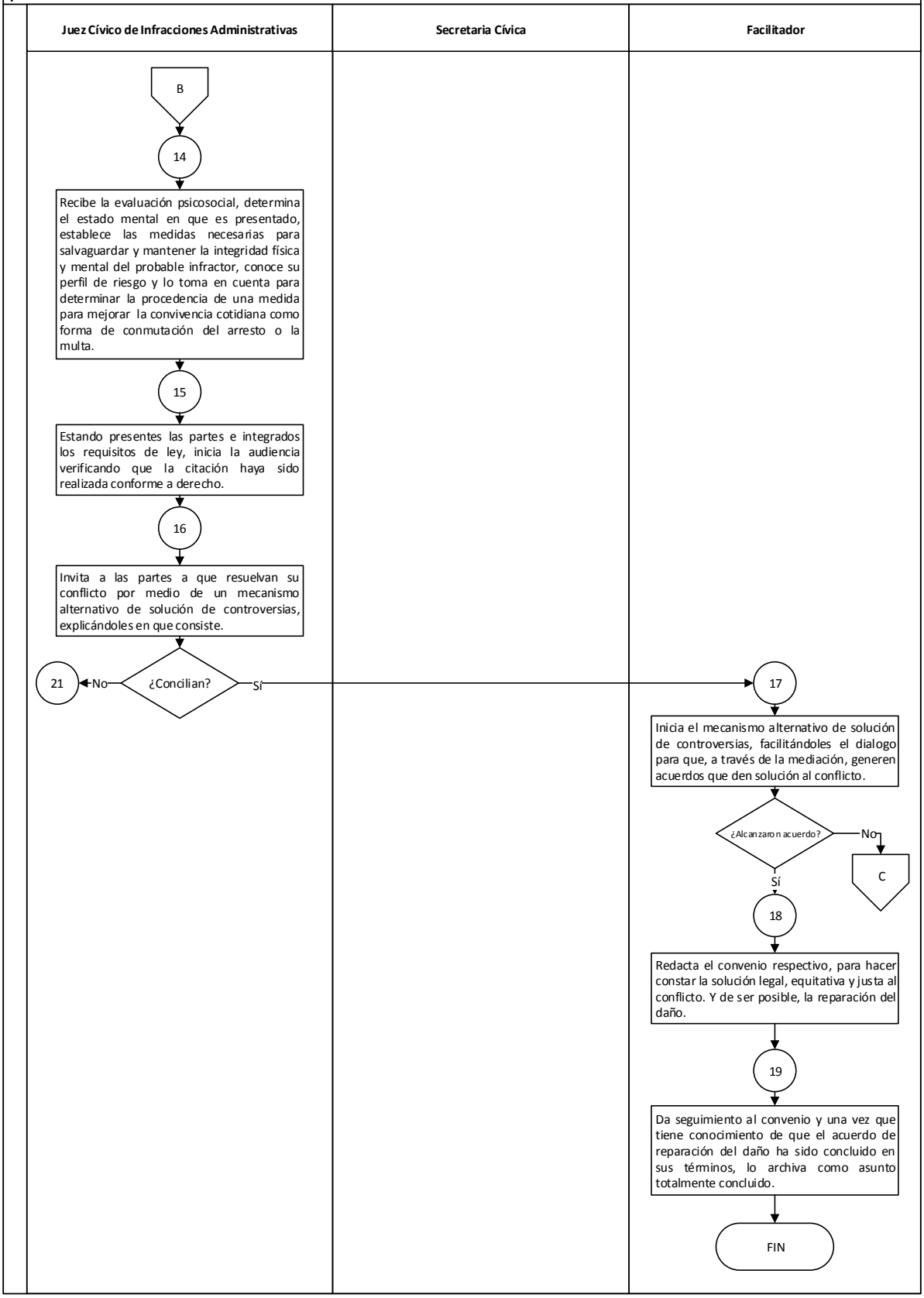
2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.



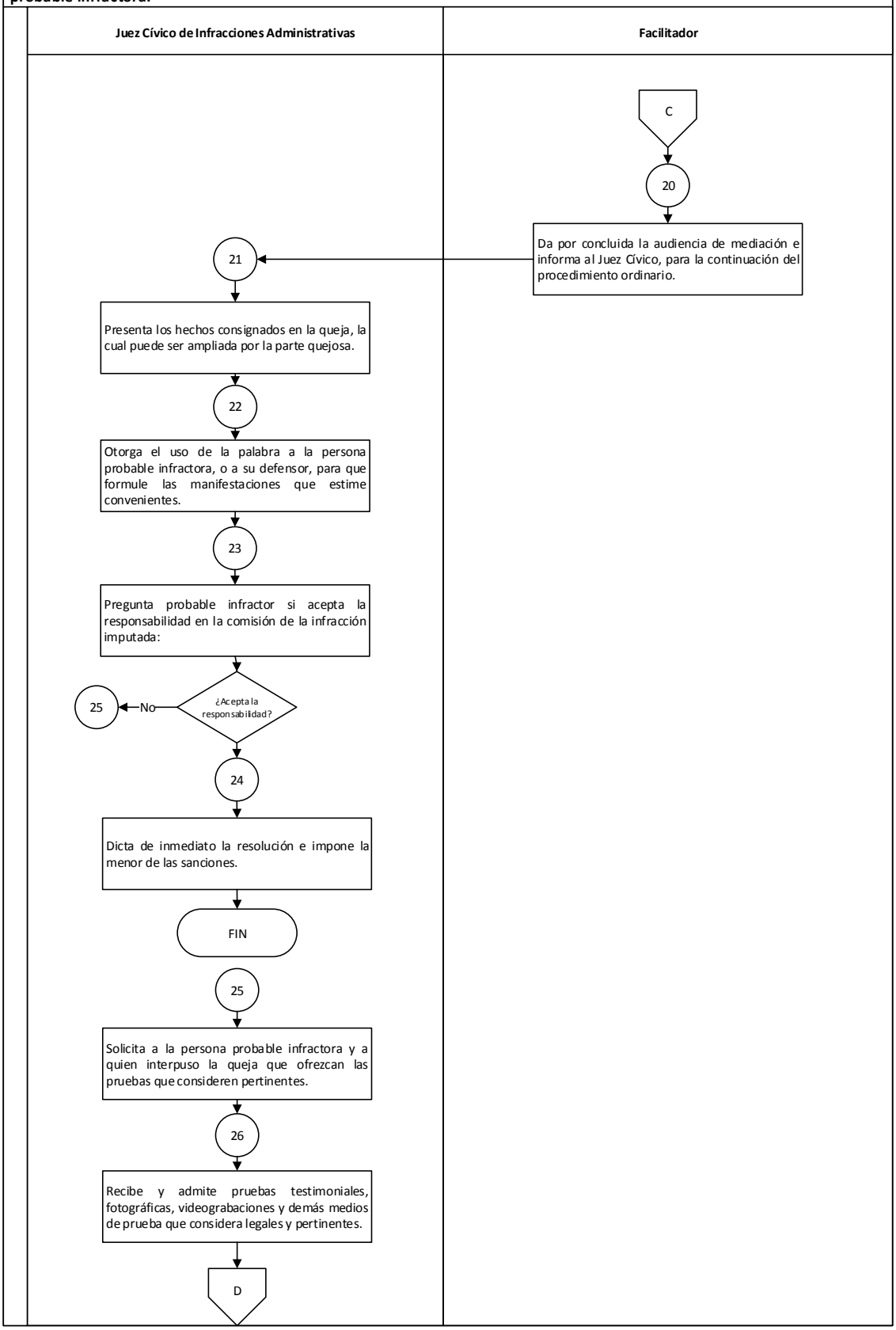
2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.



2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.



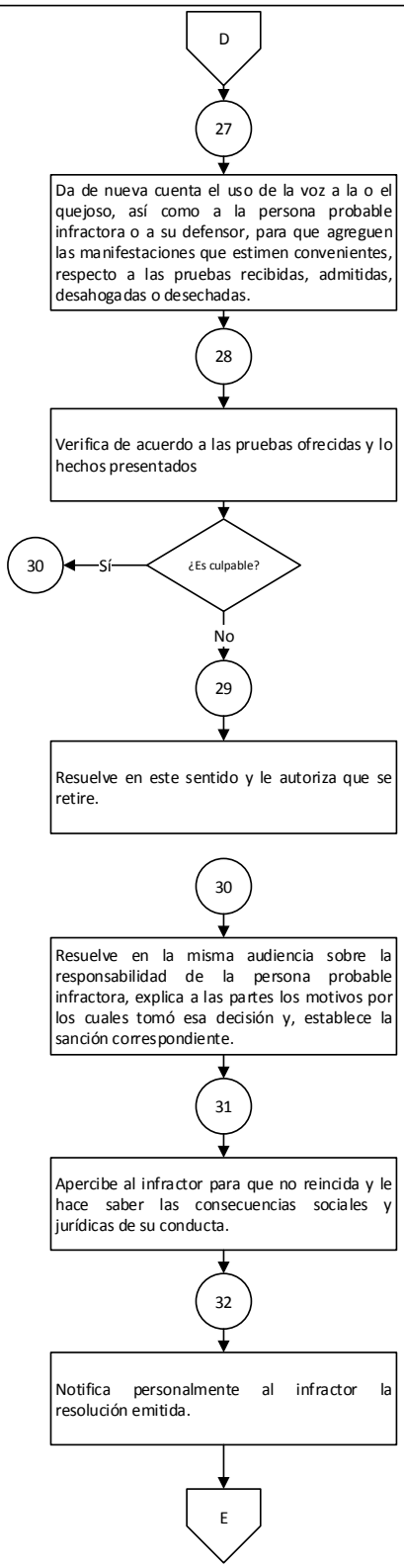
2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.



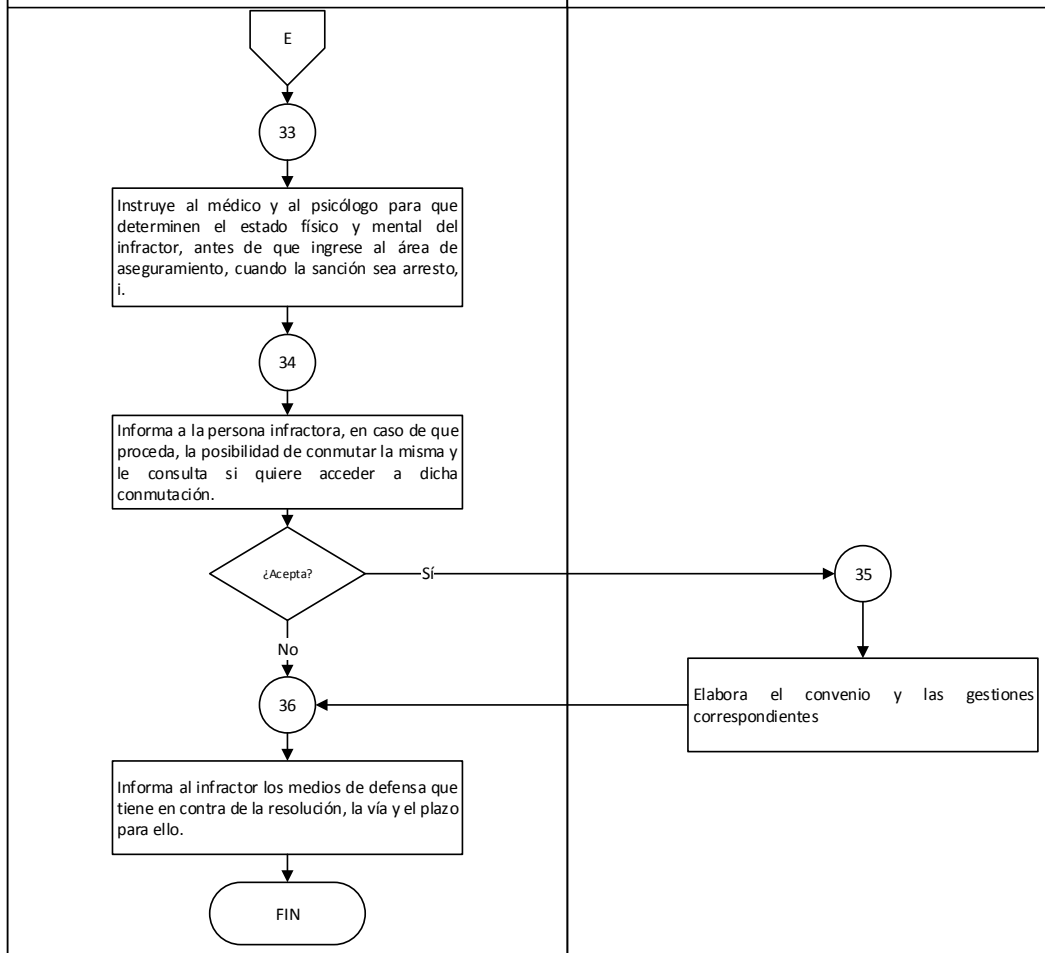
370

2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.

Juez Cívico de Infracciones Administrativas	Secretaria Cívica



2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.



XI. JUZGADO CÍVICO DE ALCOHOLIMETRÍA 1ER, 2DO Y 3ER TURNO

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

POLITICAS APLICABLES

- El Juzgado Cívico de Alcoholimetría operará las 24 horas de los 365 días del año.
- La o el Juez Cívico de Alcoholimetría es el responsable del Juzgado, se encargará de aplicar la sanción que las y los infractores deberán de cumplir en el interior de las instalaciones; así como de velar y salvaguardar por la integridad del personal a su cargo e infractores.
- La o el Secretario Cívico es la o el encargado de apoyar a la o el Juez Cívico de Alcoholimetría, tomar nota y elaborar las actas de remisión y de garantía de audiencia, tiene el control electrónico del registro de infractores/as (para ver el caso de reincidencias), se encarga del archivo de remisiones actas y oficios, así como del libro de registro de infractores(as) del juzgado civico, tiene fe pública para la certificación de documentos, reporte telefónico y mandamientos judiciales.
- La o el auxiliar es responsable de la recepción de las y los infractores, con la finalidad de pedir aquellas pertenencias, que sean consideradas peligrosas para la o el infractor durante el cumplimiento de la sanción en galeras; de igual forma vigila el comportamiento del infractor dentro de galera y está atento al cumplimiento de la sanciones.
- La o el médico se encargará de realizar el certificado médico, detallando el estado psicofísico de la o el infractor, emitiendo su recomendación que se desprende del resultado del examen. Deberá estar al pendiente de la evolución clínica de la o el infractor durante su arresto.
- La o el psicólogo es responsable de hacer la valoración de salud mental de las y los infractores, explorando a las y los infractores a través de pláticas individuales, así como grupales.
- La o el auxiliar de trabajo social se encargará de poner en contacto a la o el infractor con sus familiares (enlace), para darles información sobre la situación y condición de las personas que se encuentran cumpliendo sanción en la oficialía.
- Una vez realizado el certificado médico, durante el periodo de arresto, las o los infractores podrán ser canalizados(as) individualmente con la o el psicólogo adscrito a efecto de elaborar un diagnóstico, de acuerdo al estado físico etílico en el que se encuentren.
- Durante la mañana la o el psicólogo, el personal de trabajo social y la o el médico en turno, da una plática grupal con las y los infractores, sobre las consecuencias de conducir un vehículo automotor en estado de ebriedad, el efecto del alcohol y las drogas.

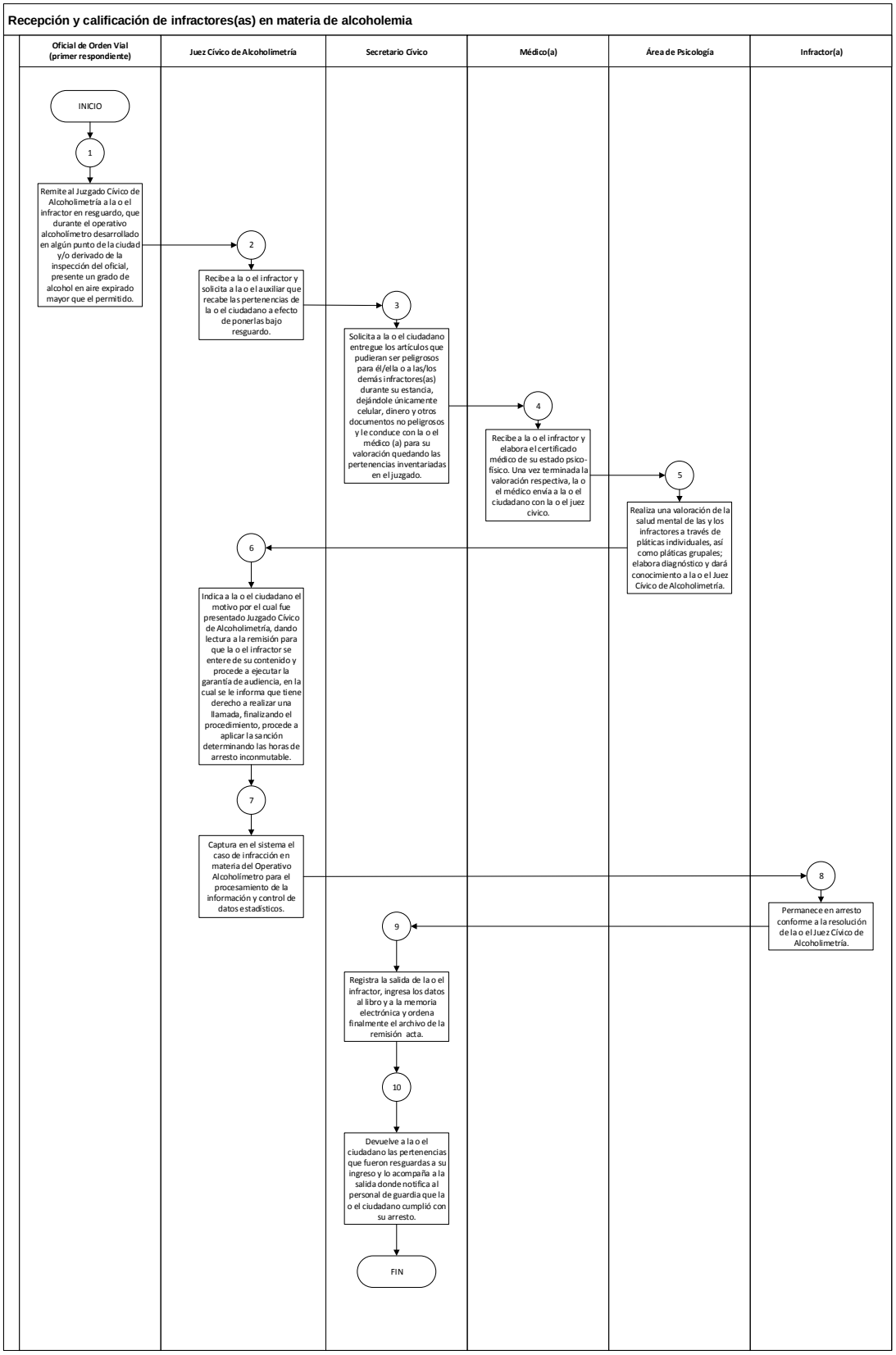
1. Recepción y calificación de infractores(as) en materia de alcoholímetro

Descriptivo:

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

374

Diagrama


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

XII. JUZGADO CÍVICO DE HECHOS DE TRÁNSITO 1ER, 2DO Y 3ER TURNO

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

POLITICAS APLICABLES

- Una vez que la o el Juez Cívico de Hechos de Tránsito tenga conocimiento del hecho de transito hará del conocimiento del procedimiento a los involucrados.
- La o el Juez Cívico de Hechos de Tránsito conocerá, conciliará y será árbitro en los accidentes ocasionados con motivo del tránsito vehicular cuando exista conflicto de intereses, siempre y cuando se trate de daños materiales a propiedad privada y, en su caso, lesiones a las que se refiere el Artículo 237 fracción I del Código Penal del Estado de México.
- El acuerdo conciliatorio tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectivo en la vía de apremio prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- Cuando los involucrados no lleguen a un acuerdo conciliatorio la o el Juez Cívico de Hechos de Tránsito se constituirá en árbitro, hará del conocimiento a las partes el procedimiento respectivo y se dará inicio al mismo.
- La o el Juez Cívico de Hechos de Tránsito recabará la declaración de los involucrados, y del primer respondiente.
- La o el Juez Cívico de Hechos de Tránsito asegurarán de oficio los vehículos involucrados y solicitarán la intervención de las y los peritos para que rindan a la brevedad posible su dictamen.
- La o el Juez Cívico de Hechos de Tránsito, a través del medio que resulte más eficaz realizará la consulta a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para saber si los vehículos involucrados cuentan o no con reporte de robo.
- Si las o los involucrados en el hecho de tránsito ocasionaron daños a bienes muebles e inmuebles propiedad del gobierno federal, estatal o municipal, serán remitidos con la autoridad competente (Fiscalía General de Justicia del Estado de México).
- Una vez rendidos los dictámenes, la o el Juez Cívico de Hechos de Tránsito los hará del conocimiento de los involucrados y requerirá al probable responsable garantice o cubra la reparación del daño, en esta etapa nuevamente se instará a las partes a que concilien volviendo a proponerles alternativas de solución.
- Una vez agotadas las diligencias si las partes no logran un acuerdo conciliatorio la o el Juez Cívico de Hechos de Tránsito con carácter de árbitro dentro del plazo de las 72 horas hábiles siguientes emitirá el Laudo respectivo debidamente fundado y motivado.

- El Laudo Arbitral tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectivo en la vía de apremio prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- La o el responsable de los daños tendrá un plazo de ocho días para realizar el pago, en caso de no hacerlo, la o el interesado tendrá expedito su derecho para promover en la vía de apremio.
- La o el Juez Cívico de Hechos de Tránsito entregará a los interesados copia certificada del Laudo Respectivo.

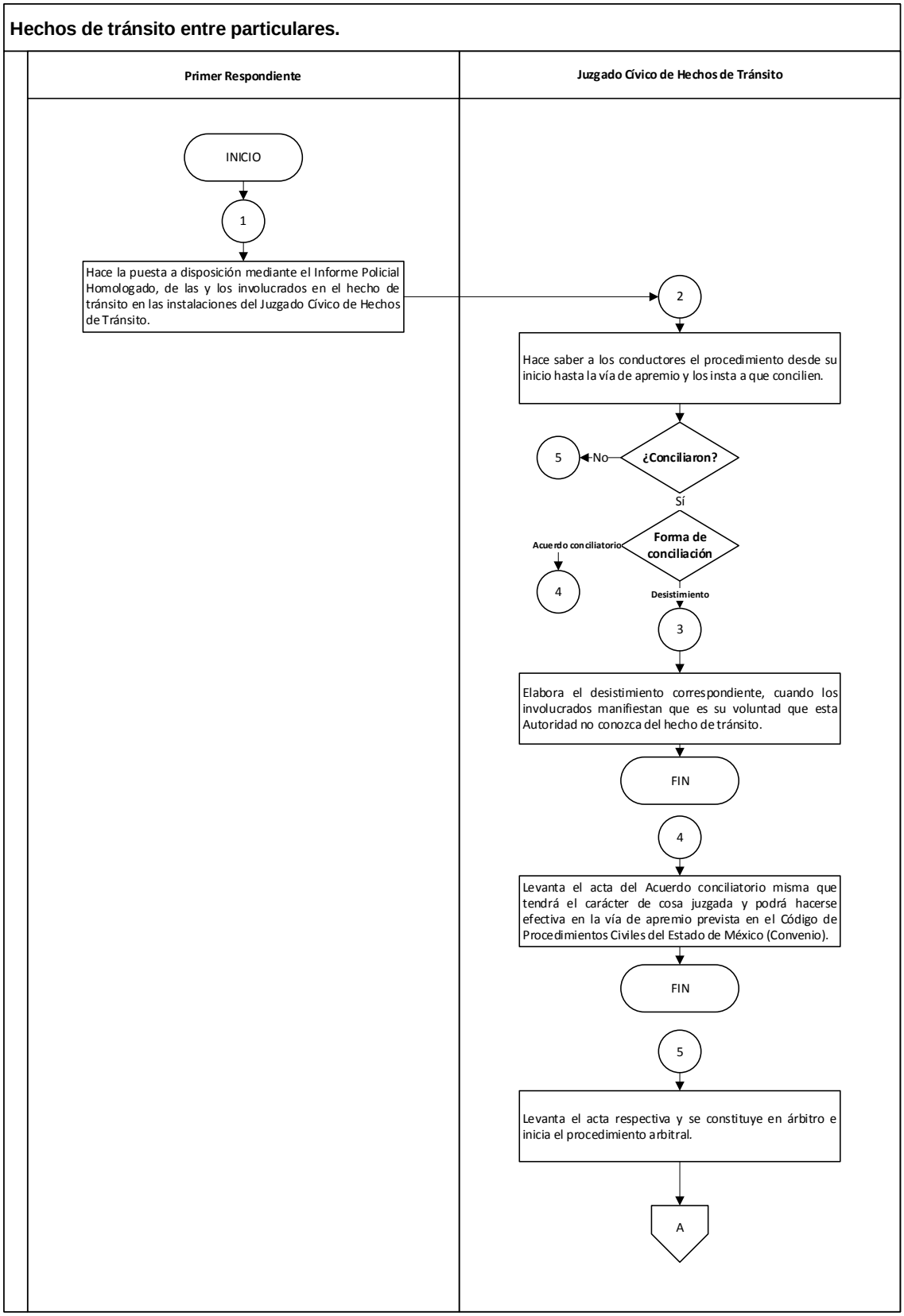
1. Hechos de tránsito entre particulares

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Primer Respondiente**	Hace la puesta a disposición mediante el Informe Policial Homologado, de las y los involucrados en el hecho de tránsito en las instalaciones del Juzgado Cívico de Hechos de Tránsito.
2	**Juzgado Cívico de Hechos de Tránsito**	Hace saber a los conductores el procedimiento desde su inicio hasta la vía de apremio y los insta a que concilien.
		¿Conciliaron?
		Sí: **Forma de conciliación**
3		**Desistimiento:** Elabora el desistimiento correspondiente, cuando los involucrados manifiestan que es su voluntad que esta Autoridad no conozca del hecho de tránsito.
		FIN
4		**Acuerdo conciliatorio:** Levanta el acta del Acuerdo conciliatorio misma que tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectiva en la vía de apremio prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México (Convenio).
		FIN
5		**No:** Levanta el acta respectiva y se constituye en árbitro e inicia el procedimiento arbitral.
6		Toma la declaración del Oficial remitente, los involucrados en el hecho de tránsito.
7		Procede a dar fe de los vehículos involucrados, los daños que presenten y toma evidencia fotográfica de los mismos.
8		Da intervención a los peritos para el caso se requiera en materia de: • Identificación vehicular; • Valuación de daños automotrices; • Tránsito Terrestre; • Ingeniería Civil o Arquitectura; y • Fotografía
9		Solicita a la o el médico emita el certificado médico correspondiente.
10		Recibe el certificado y determina:
		¿Existen incompetencia por lesiones?
11	**Juzgado Cívico de Hechos de Tránsito**	**Sí** Remite mediante oficio a los conductores y vehículos involucrados al área competente.
		FIN
12		**No**

No.	Responsable	Actividad
		Realiza la consulta a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para saber si los vehículos involucrados cuentan con reporte de robo y determina:
		¿Cuenta con reporte de robo?
13		**Sí** Procede al aseguramiento de los vehículos involucrados remitiéndolos a la instancia competente.
		FIN
14		**No** Hace de conocimiento a los involucrados los dictámenes periciales para garantizar o reparar el daño.
15		Insta a los interesados a que concilien nuevamente.
		¿Conciliaron?
16		**Sí** Emite convenio conciliatorio y se pone fin al procedimiento.
17		**No** Emite Laudo Arbitral en un plazo de 72 horas hábiles, debidamente fundado y motivado, el cual tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectivo en la vía de apremio prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
		FIN

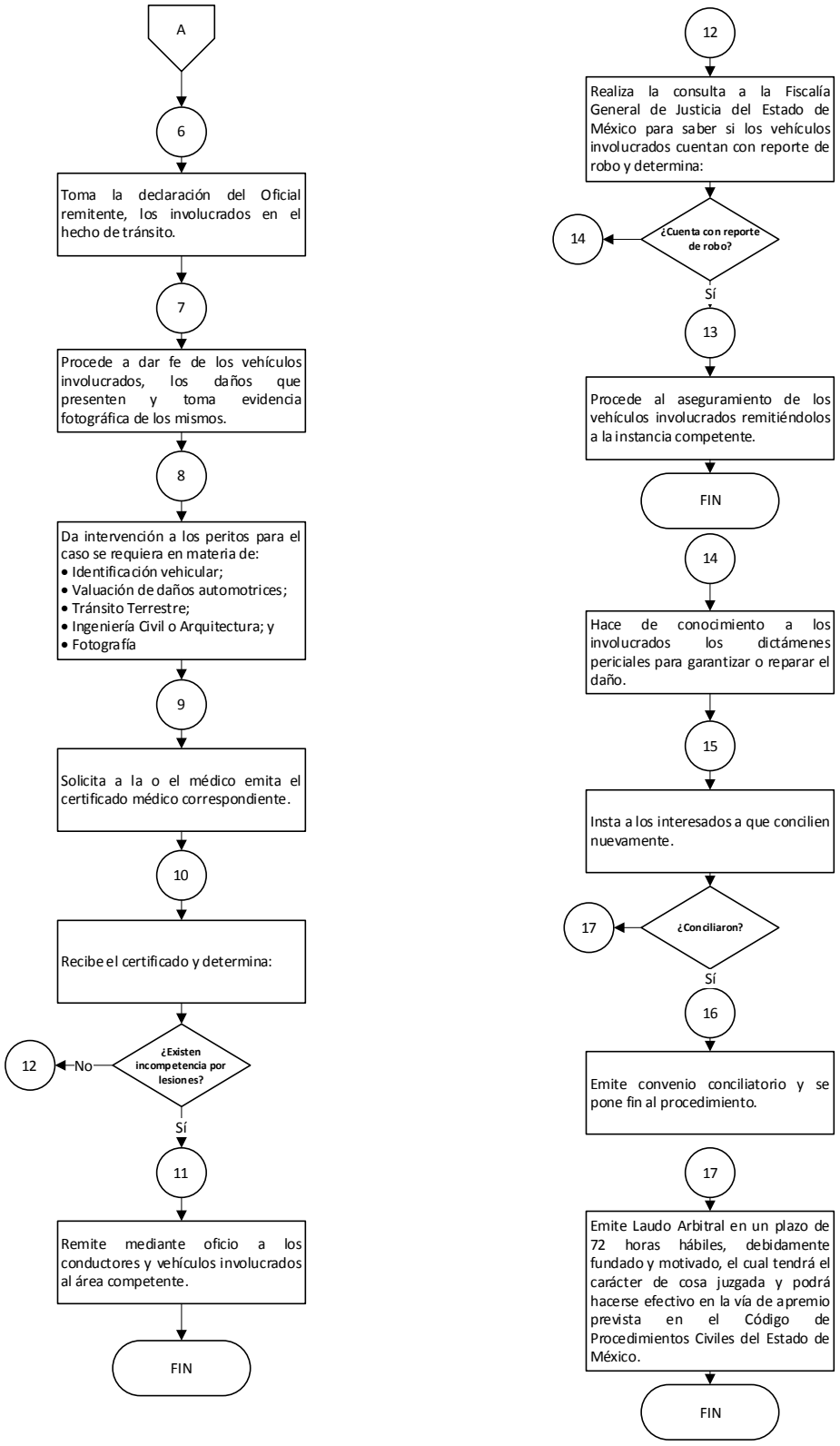
Diagrama:



380

Hechos de tránsito entre particulares.

Oficialía Mediadora Conciliadora en Hechos de Tránsito



XIII. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CIVILES Y PATRIMONIO MUNICIPAL

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

POLÍTICAS APLICABLES

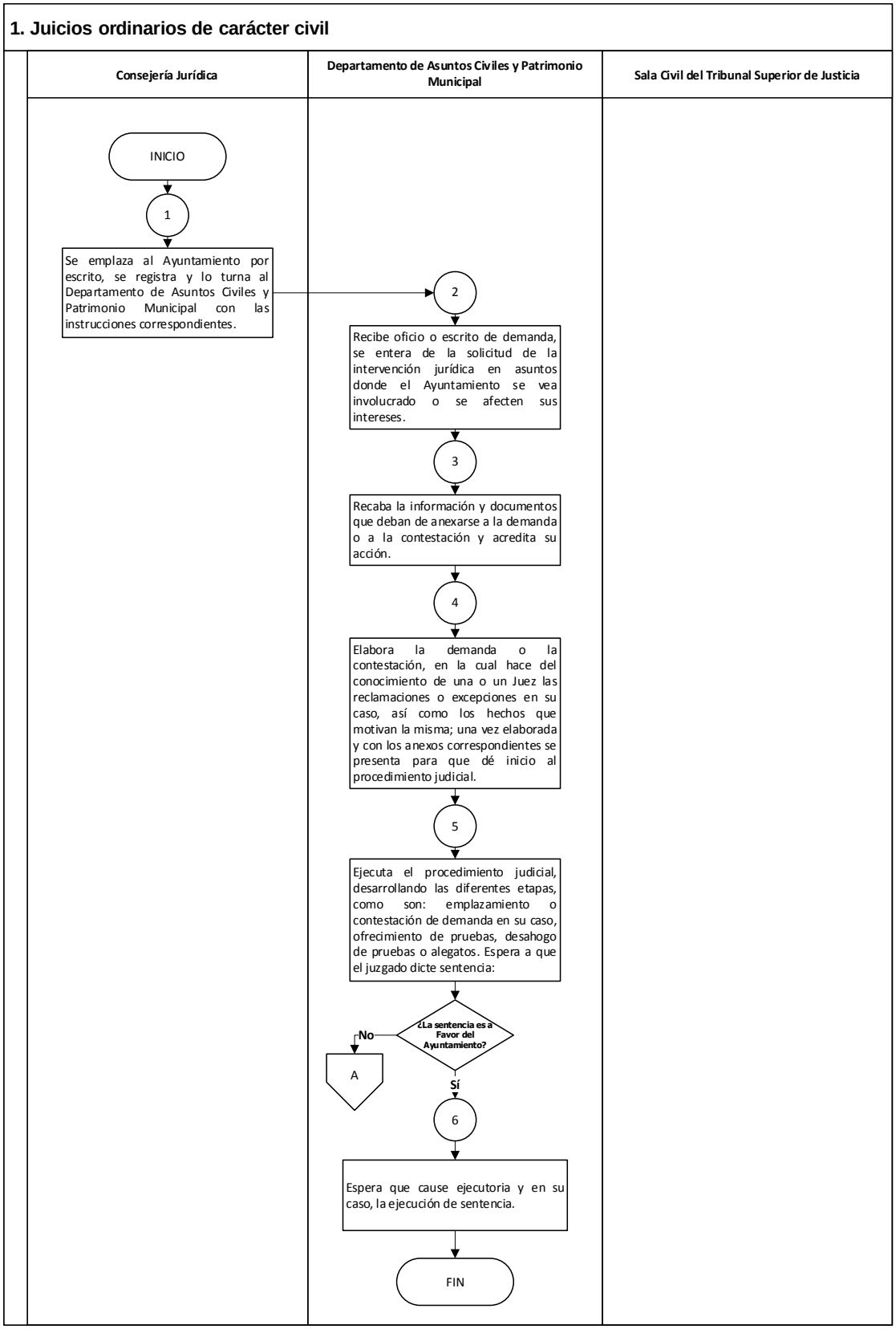
- Representar al Ayuntamiento, presidente municipal y la administración pública centralizada, en los juicios que sea parte; tutelando así sus intereses procesales.
- Coordinar y participar junto con las dependencias, organismos auxiliares en sus diferentes tipos y niveles; a efecto de requerir discrecionalmente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

1. Juicios ordinarios de carácter civil

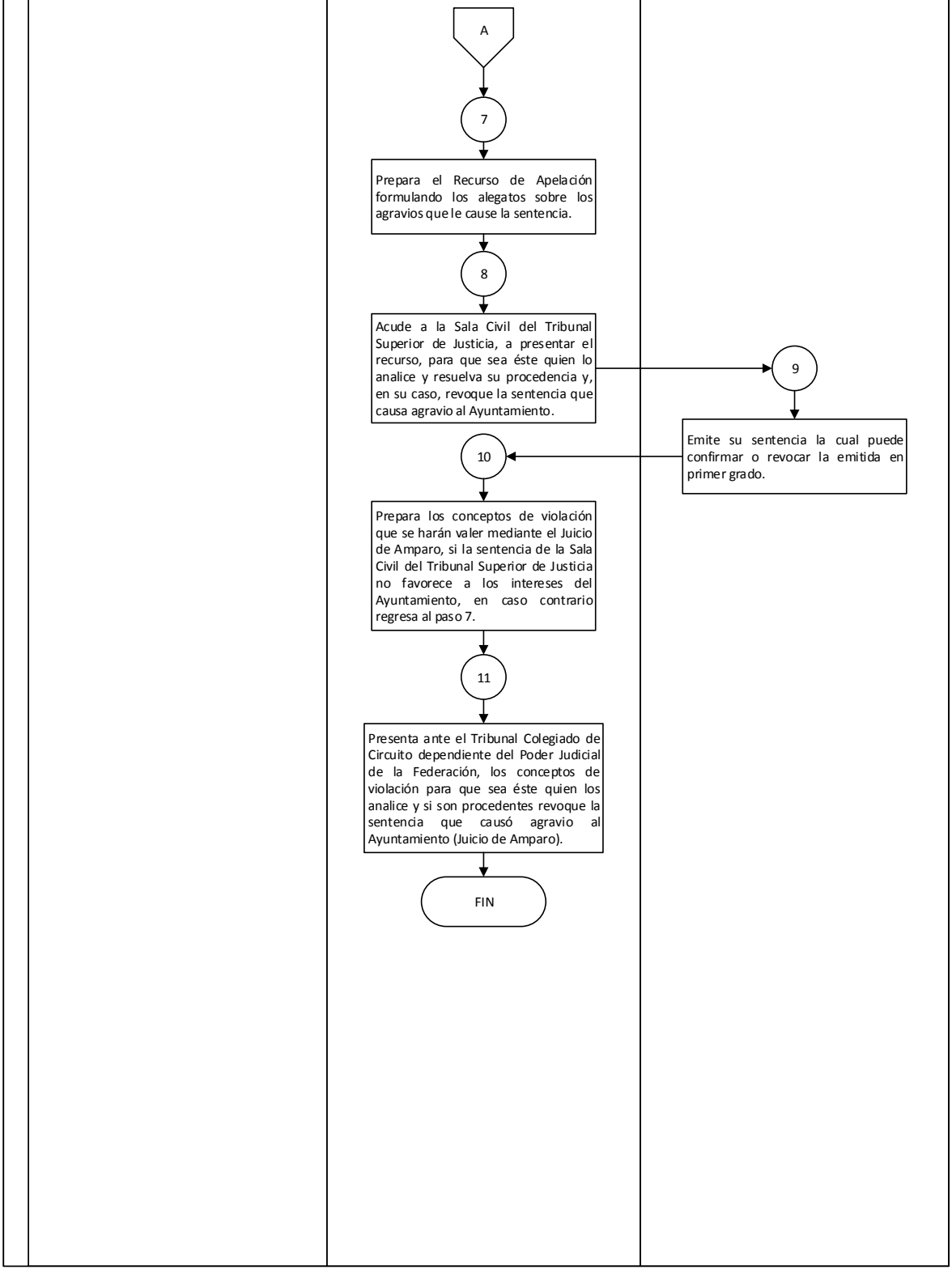
Descriptivo:

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

Diagrama:


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

1. Juicios ordinarios de carácter civil



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

386

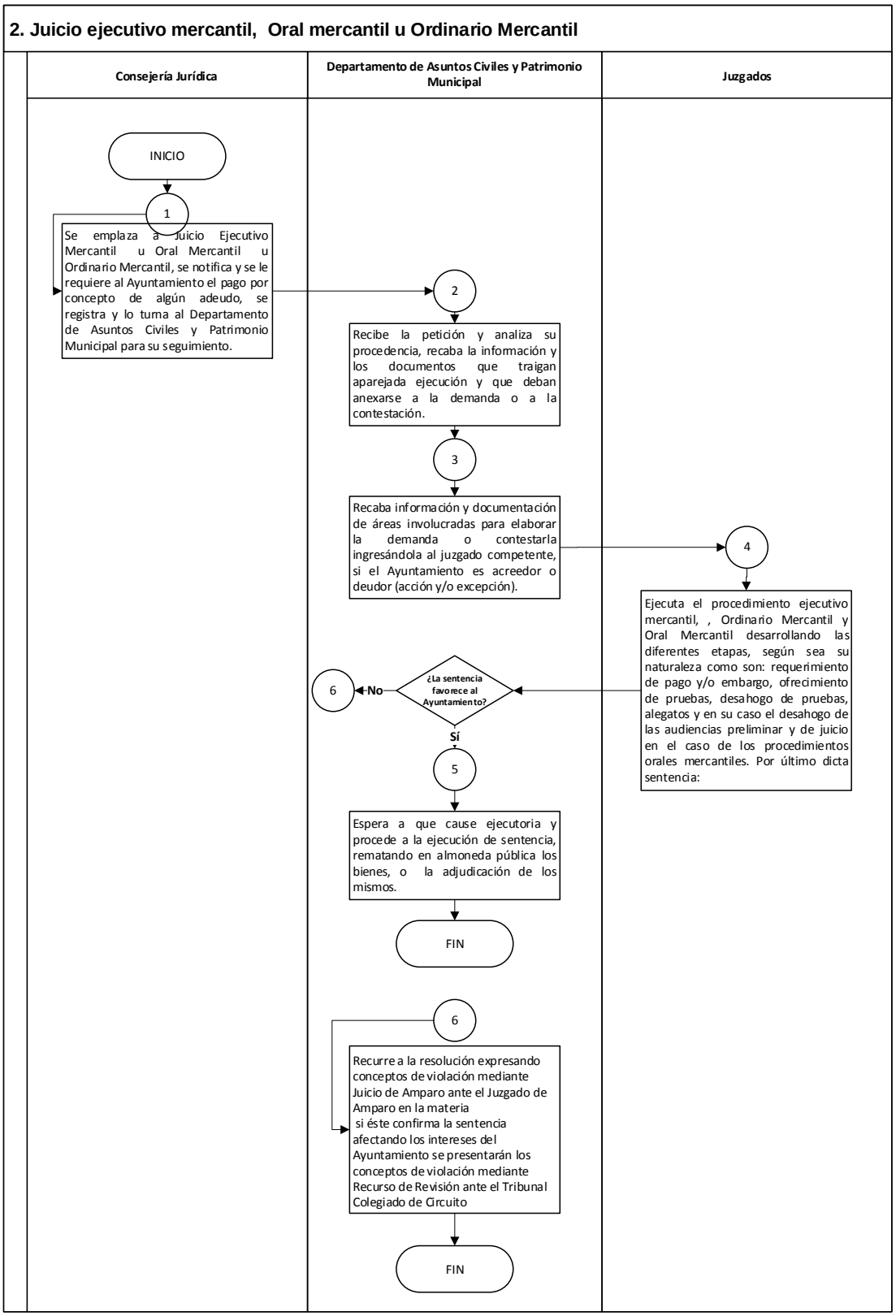
2. Juicio ejecutivo mercantil, oral mercantil u ordinario mercantil

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Consejería Jurídica**	Se emplaza a Juicio Ejecutivo Mercantil u Oral Mercantil u Ordinario Mercantil, se notifica y se le requiere al Ayuntamiento el pago por concepto de algún adeudo, se registra y lo turna al Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal para su seguimiento.
2	**Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal**	Recibe la petición y analiza su procedencia, recaba la información y los documentos que traigan aparejada ejecución y que deban anexarse a la demanda o a la contestación.
3		Recaba información y documentación de áreas involucradas para elaborar la demanda o contestarla ingresándola al juzgado competente, si el Ayuntamiento es acreedor o deudor (acción y/o excepción).
4	**Juzgados**	Ejecuta el procedimiento ejecutivo mercantil Ordinario Mercantil y Oral Mercantil desarrollando las diferentes etapas, según sea su naturaleza como son: requerimiento de pago y/o embargo, ofrecimiento de pruebas, desahogo de pruebas, alegatos y en su caso el desahogo de las audiencias preliminar y de juicio en el caso de los procedimientos orales mercantiles. Por último dicta sentencia:
		¿La sentencia favorece a los intereses del Ayuntamiento?
5	**Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal**	**Sí:** Espera a que cause ejecutoria y procede a la ejecución de sentencia, rematando en almoneda pública los bienes, o la adjudicación de los mismos.
		FIN
6	**Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal**	**No:** Recurre a la resolución expresando conceptos de violación mediante Juicio de Amparo ante el Juzgado de Amparo en la materia; si éste confirma la sentencia afectando los intereses del Ayuntamiento se presentarán los conceptos de violación mediante Recurso de Revisión ante el Tribunal Colegiado de Circuito
		FIN

387

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

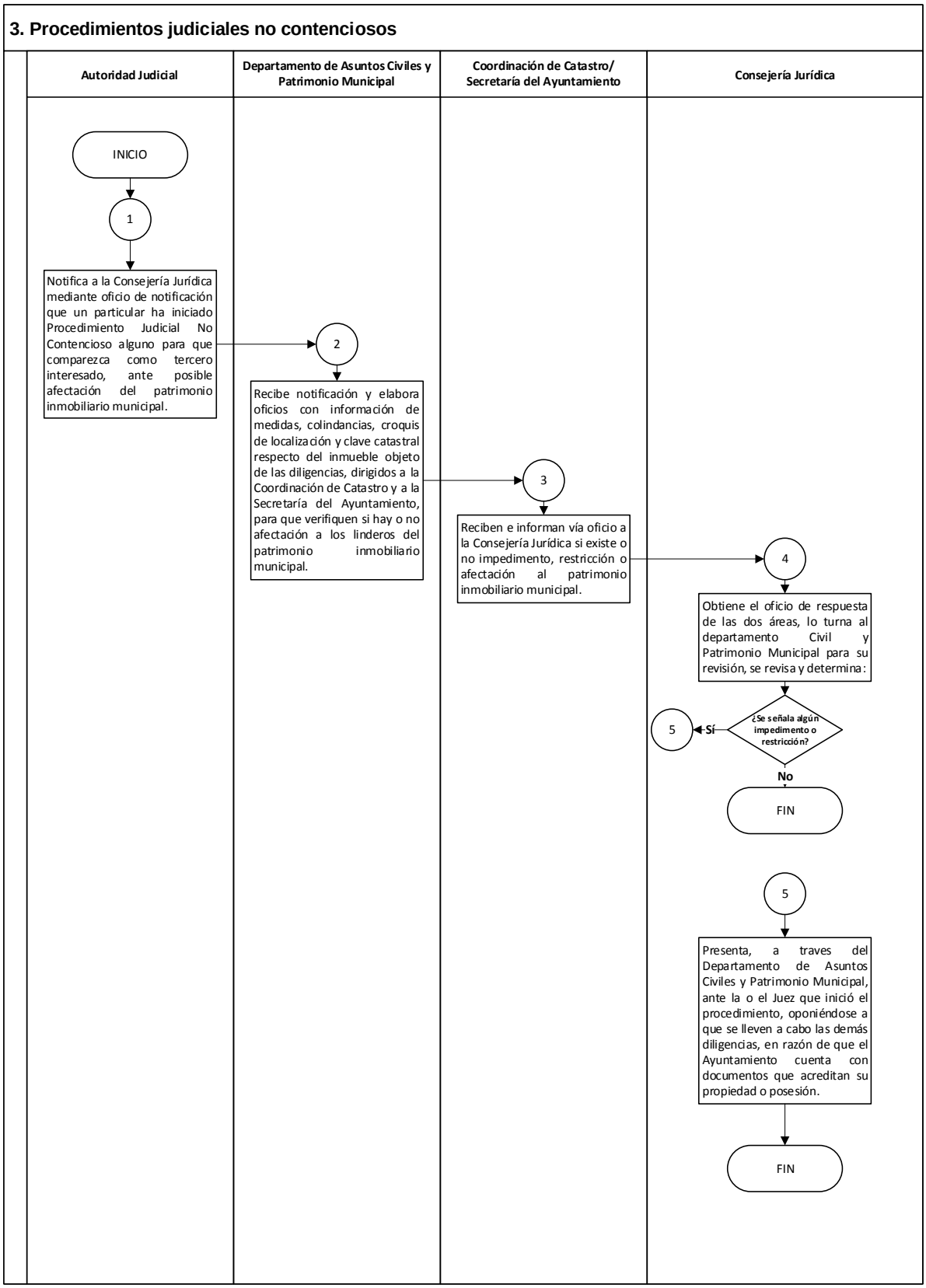
3. Procedimientos judiciales no contenciosos

Descriptivo

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

390

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

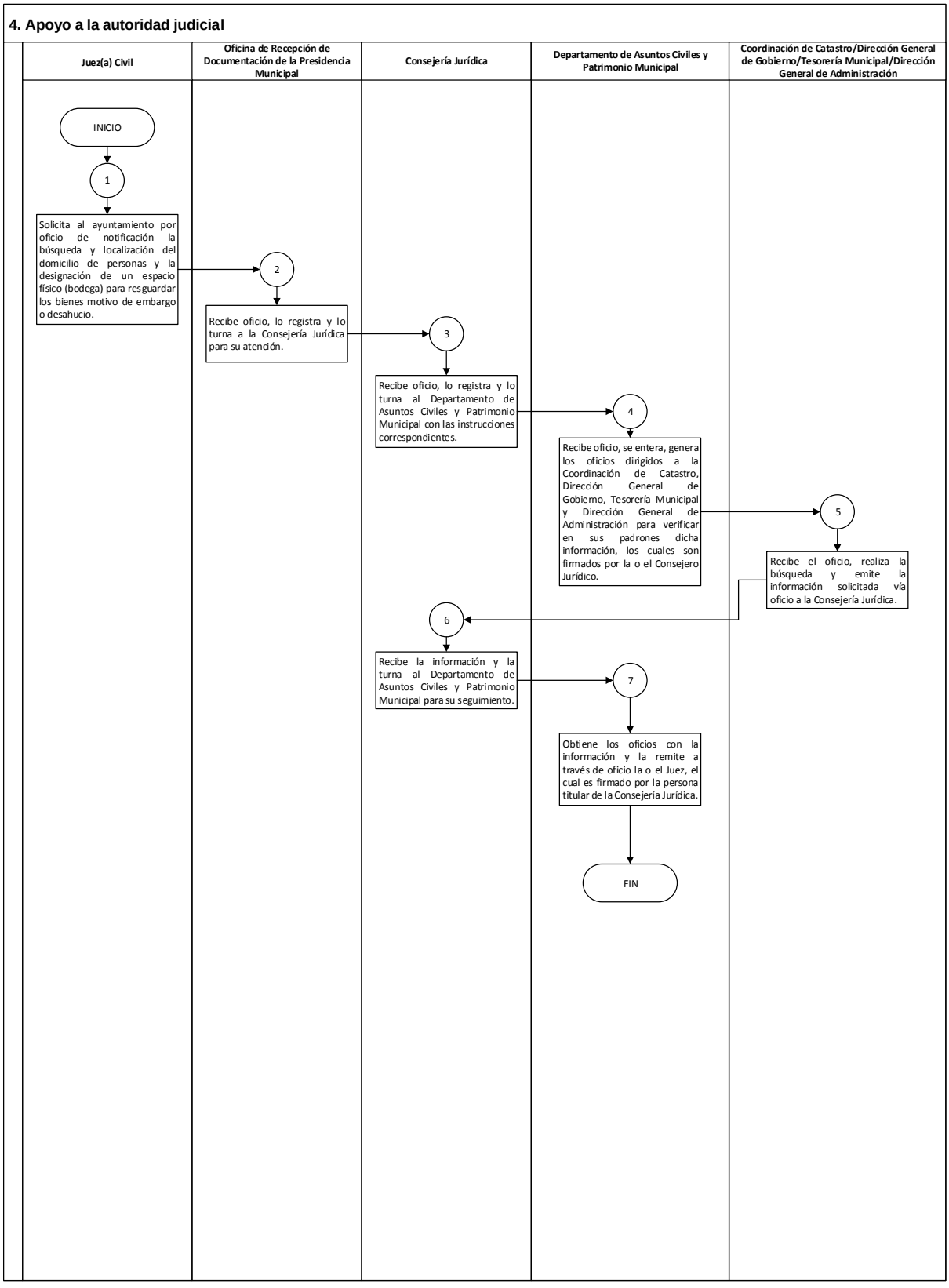
- El Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal deberá responder a la brevedad las peticiones de la autoridad jurisdiccional, relativas a localización de personas y sus domicilios, así como de espacios para el resguardo de bienes objeto de embargo en procedimientos judiciales; información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

4. Apoyo a la autoridad judicial.

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

393

Diagrama:


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

XIV. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

1. Trámite y seguimiento de los juicios de amparo indirectos

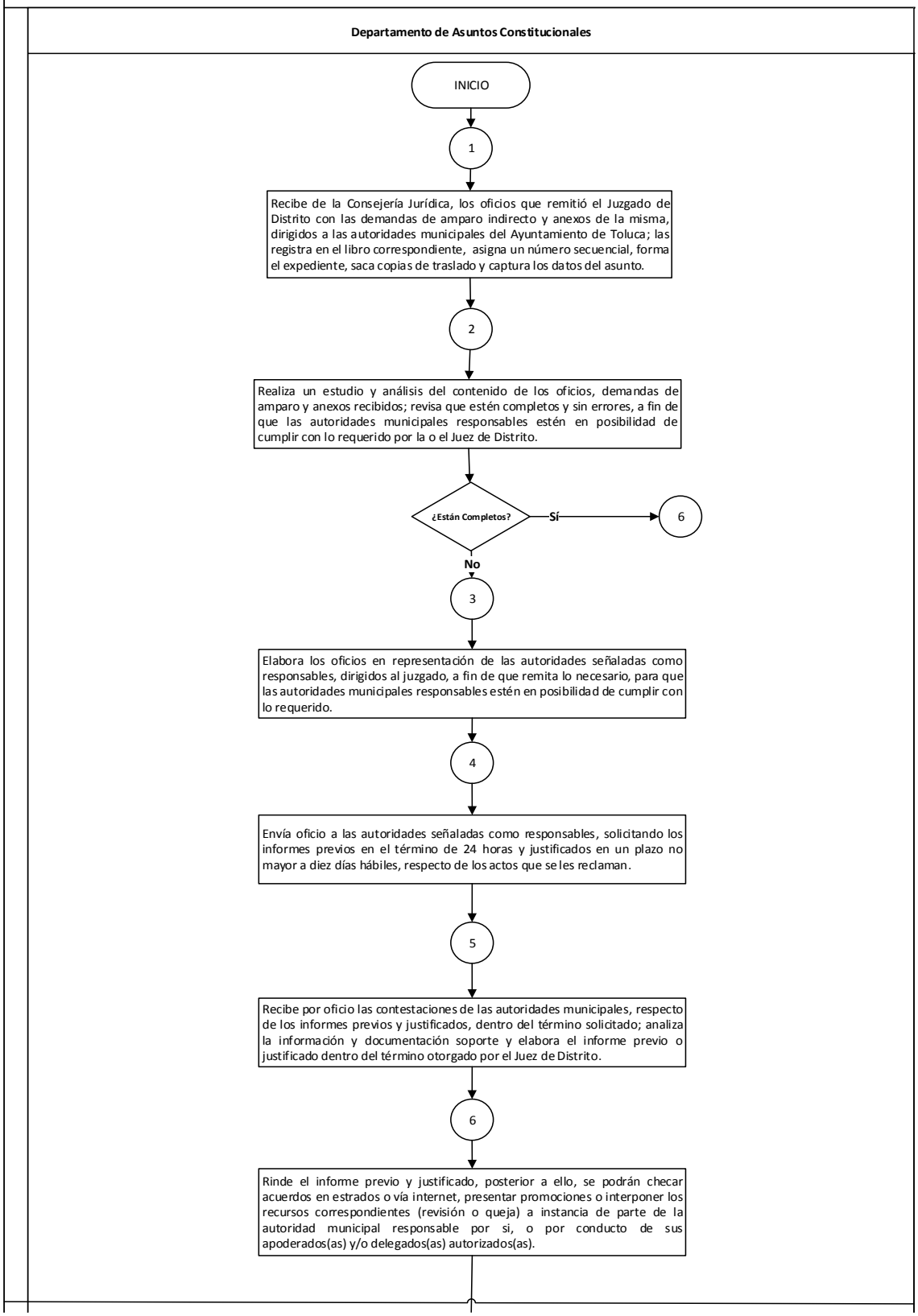
Descriptivo:

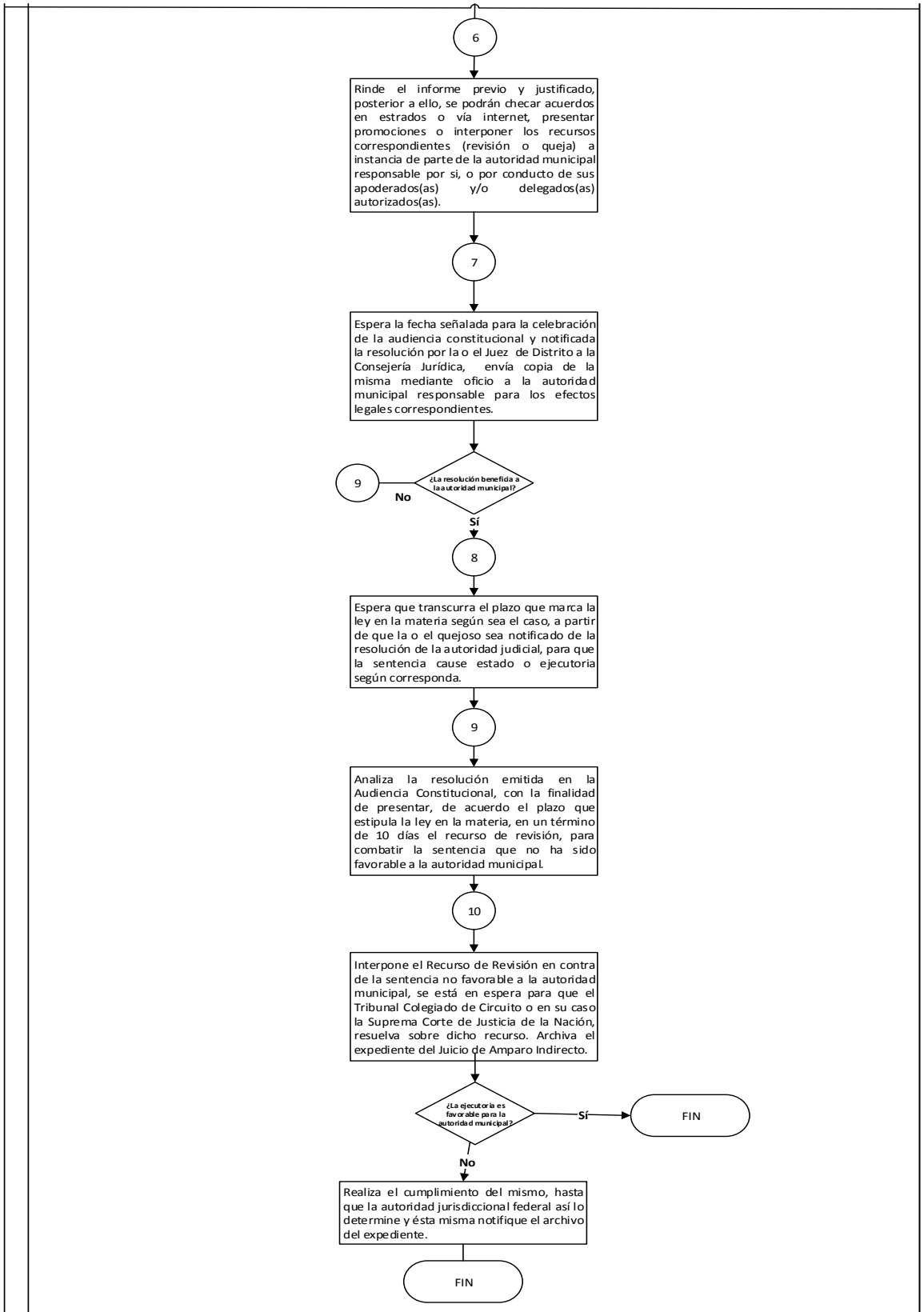
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Constitucionales	Recibe de la Consejería Jurídica, los oficios que remitió el Juzgado de Distrito con las demandas de amparo indirecto y anexos de la misma, dirigidos a las autoridades municipales del Ayuntamiento de Toluca; las registra en el libro correspondiente, asigna un número secuencial, forma el expediente, saca copias de traslado y captura los datos del asunto.
2		Realiza un estudio y análisis del contenido de los oficios, demandas de amparo y anexos recibidos; revisa que estén completos y sin errores, a fin de que las autoridades municipales responsables estén en posibilidad de cumplir con lo requerido por la o el Juez de Distrito.
		¿Están Completos?
		Sí: Se conecta con el paso 6
3		**No:** Elabora los oficios en representación de las autoridades señaladas como responsables, dirigidos al juzgado, a fin de que remita lo necesario, para que las autoridades municipales responsables estén en posibilidad de cumplir con lo requerido.
4		Envía oficio a las autoridades señaladas como responsables, solicitando los informes previos en el término de 24 horas y justificados en un plazo no mayor a diez días hábiles, respecto de los actos que se les reclaman.
5		Recibe por oficio las contestaciones de las autoridades municipales, respecto de los informes previos y justificados, dentro del término solicitado; analiza la información y documentación soporte y elabora el informe previo o justificado dentro del término otorgado por el Juez de Distrito.
6		Rinde el informe previo y justificado, posterior a ello, se podrán checar acuerdos en estrados o vía internet, presentar promociones o interponer los recursos correspondientes (revisión o queja) a instancia de parte de la autoridad municipal responsable por si, o por conducto de sus apoderados(as) y/o delegados(as) autorizados(as).
7		Espera la fecha señalada para la celebración de la audiencia constitucional y notificada la resolución por la o el Juez de Distrito a la Consejería Jurídica, envía copia de la misma mediante oficio a la autoridad municipal responsable para los efectos legales correspondientes.
		¿La resolución beneficia a la autoridad municipal?
8		**Sí:** Espera que transcurra el plazo que marca la ley en la materia según sea el caso, a partir de que la o el quejoso sea notificado de la resolución de la autoridad judicial, para que la sentencia cause estado o ejecutoria según corresponda.
		FIN
9	Departamento de Asuntos Constitucionales	**No:** Analiza la resolución emitida en la Audiencia Constitucional, con la finalidad de presentar, de acuerdo el plazo que estipula la ley en la materia, en un término de 10 días el recurso de revisión, para combatir la sentencia que no ha sido favorable a la autoridad municipal.

No.	Responsable	Actividad
10		Interpone el Recurso de Revisión en contra de la sentencia no favorable a la autoridad municipal, se está en espera para que el Tribunal Colegiado de Circuito o en su caso la Suprema Corte de Justicia de la Nación, resuelva sobre dicho recurso. Archiva el expediente del Juicio de Amparo Indirecto.
		¿La ejecutoria es favorable para la autoridad municipal?
		Sí: **FIN**
11	**Departamento de Asuntos Constitucionales**	**No:** Realiza el cumplimiento del mismo, hasta que la autoridad jurisdiccional federal así lo determine y ésta misma notifique el archivo del expediente.
		FIN

Diagrama:

1. Trámite y seguimiento de los juicios de amparo indirectos




6
Rinde el informe previo y justificado, posterior a ello, se podrán checar acuerdos en estrados o vía internet, presentar promociones o interponer los recursos correspondientes (revisión o queja) a instancia de parte de la autoridad municipal responsable por si, o por conducto de sus apoderados(as) y/o delegados(as) autorizados(as).
7
Espera la fecha señalada para la celebración de la audiencia constitucional y notificada la resolución por la o el Juez de Distrito a la Consejería Jurídica, envía copia de la misma mediante oficio a la autoridad municipal responsable para los efectos legales correspondientes.
¿La resolución benefida a la autoridad municipal?
No
9
Sí
8
Espera que transcurra el plazo que marca la ley en la materia según sea el caso, a partir de que la o el quejoso sea notificado de la resolución de la autoridad judicial, para que la sentencia cause estado o ejecutoria según corresponda.
9
Analiza la resolución emitida en la Audiencia Constitucional, con la finalidad de presentar, de acuerdo el plazo que estipula la ley en la materia, en un término de 10 días el recurso de revisión, para combatir la sentencia que no ha sido favorable a la autoridad municipal.
10
Interpone el Recurso de Revisión en contra de la sentencia no favorable a la autoridad municipal, se está en espera para que el Tribunal Colegiado de Circuito o en su caso la Suprema Corte de Justicia de la Nación, resuelva sobre dicho recurso. Archiva el expediente del Juicio de Amparo Indirecto.
¿La ejecutoria es favorable para la autoridad municipal?
Sí
FIN
No
Realiza el cumplimiento del mismo, hasta que la autoridad jurisdiccional federal así lo determine y ésta misma notifique el archivo del expediente.
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

400

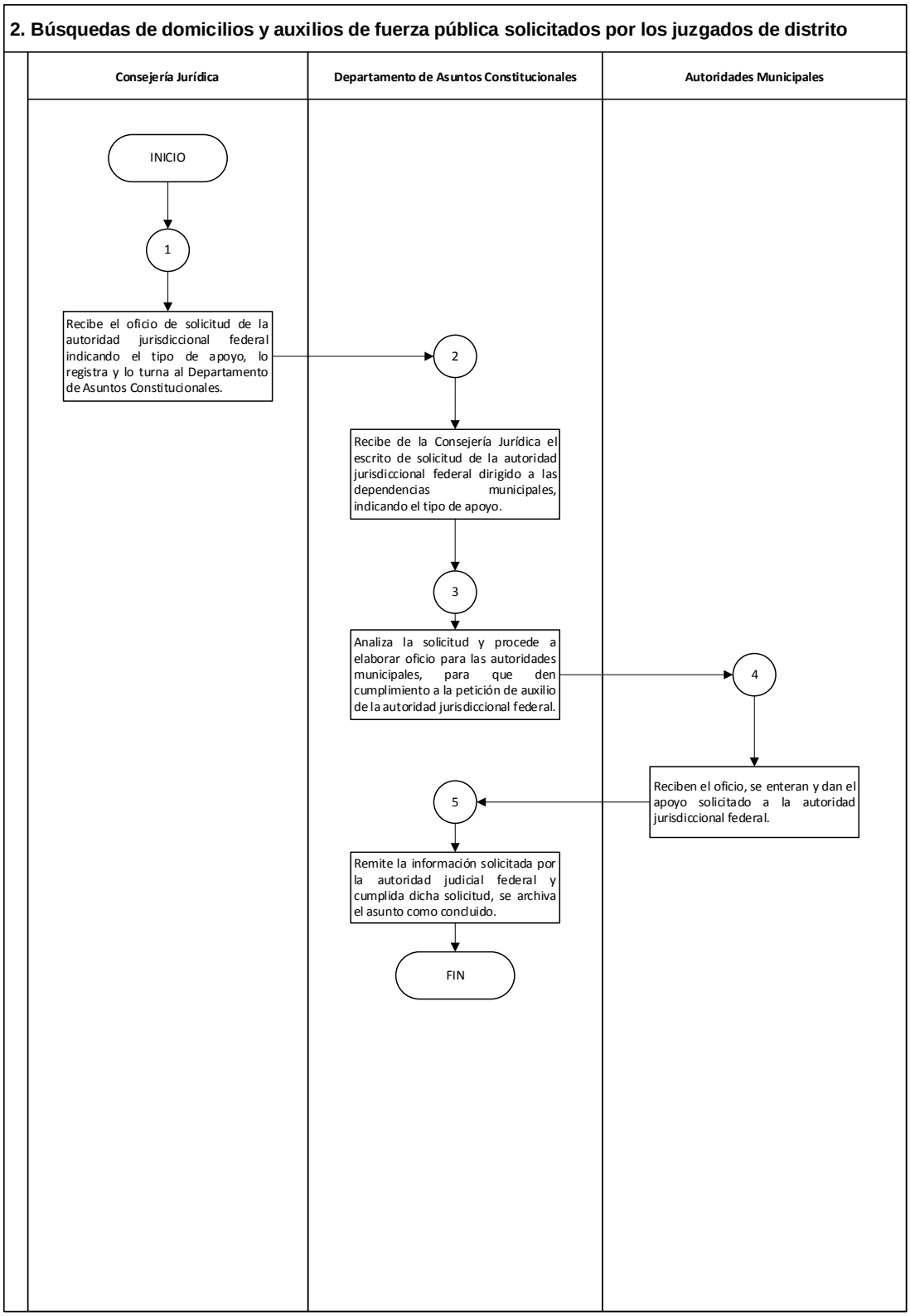
2. Búsquedas de domicilios y auxilios de fuerza pública solicitados por los juzgados de distrito

Descriptivo:

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

401

Diagrama:


2. Búsquedas de domicilios y auxilios de fuerza pública solicitados por los juzgados de distrito
Consejería Jurídica
Departamento de Asuntos Constitucionales
Autoridades Municipales
INICIO
1
Recibe el oficio de solicitud de la autoridad jurisdiccional federal indicando el tipo de apoyo, lo registra y lo turna al Departamento de Asuntos Constitucionales.
2
Recibe de la Consejería Jurídica el escrito de solicitud de la autoridad jurisdiccional federal dirigido a las dependencias municipales, indicando el tipo de apoyo.
3
Analiza la solicitud y procede a elaborar oficio para las autoridades municipales, para que den cumplimiento a la petición de auxilio de la autoridad jurisdiccional federal.
4
Reciben el oficio, se enteran y dan el apoyo solicitado a la autoridad jurisdiccional federal.
5
Remite la información solicitada por la autoridad judicial federal y cumplida dicha solicitud, se archiva el asunto como concluido.
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

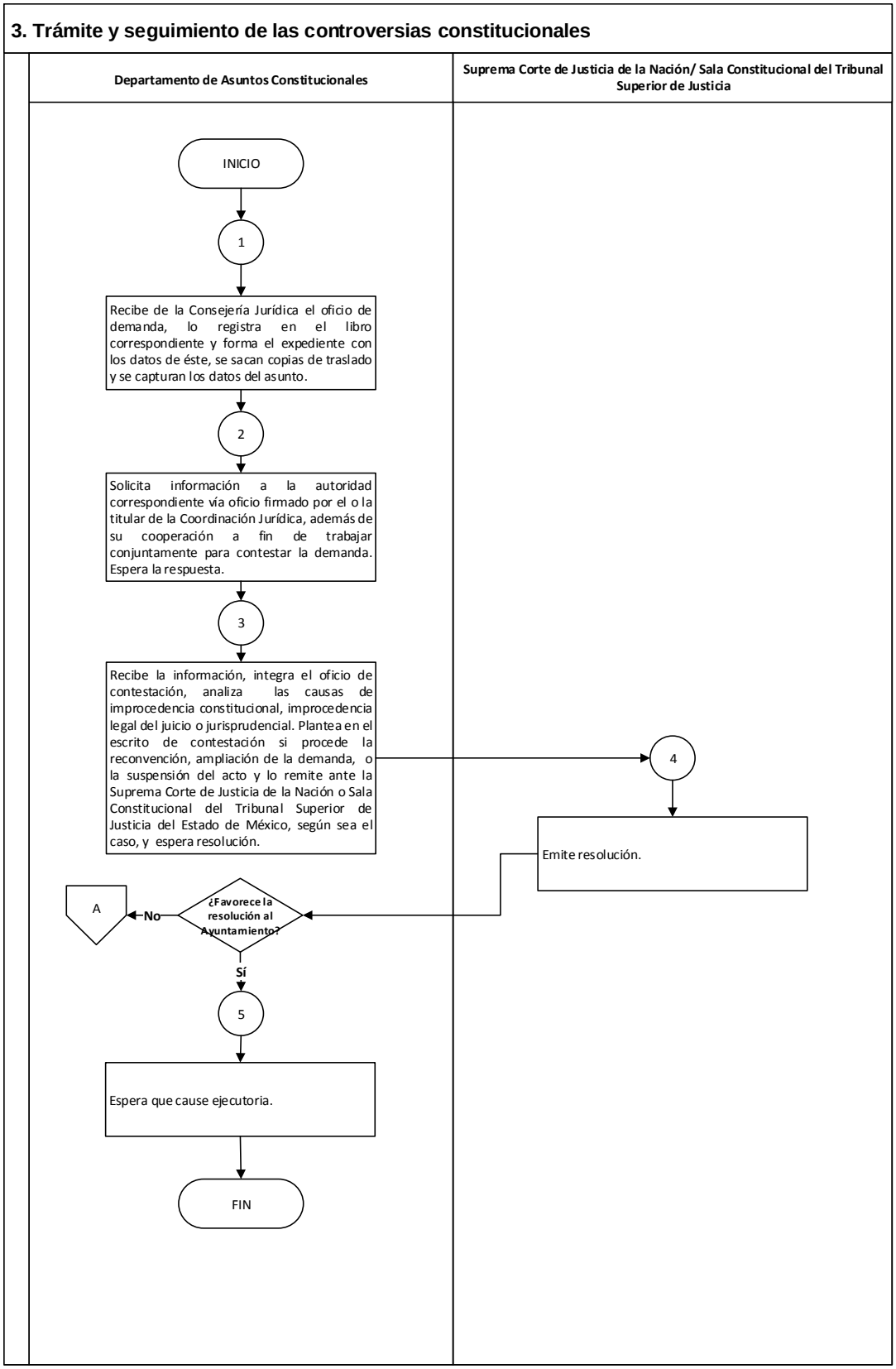
3. Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales

Descriptivo

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

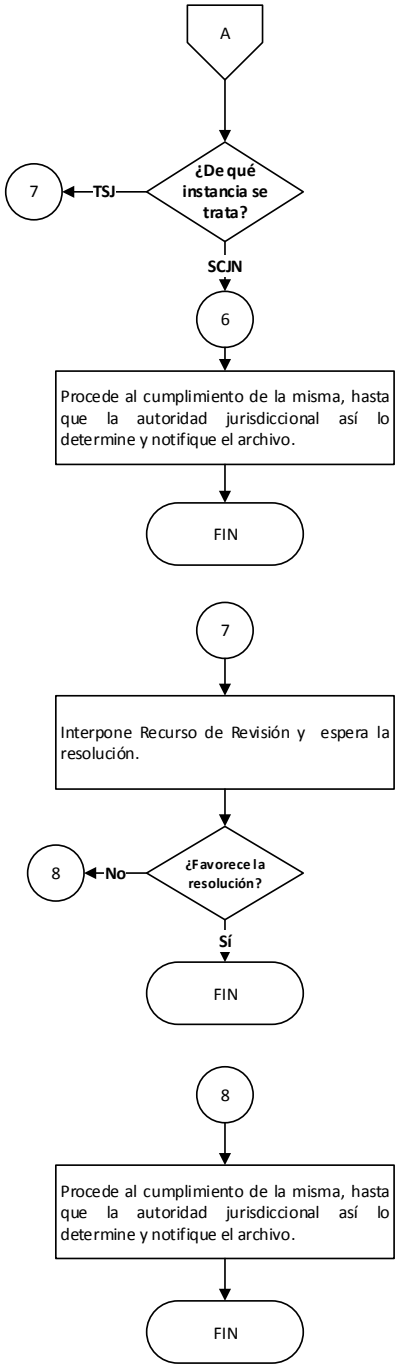
404

Diagrama:


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

3. Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales

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



406

XV. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y LABORALES

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

1. Demandas y convenios laborales

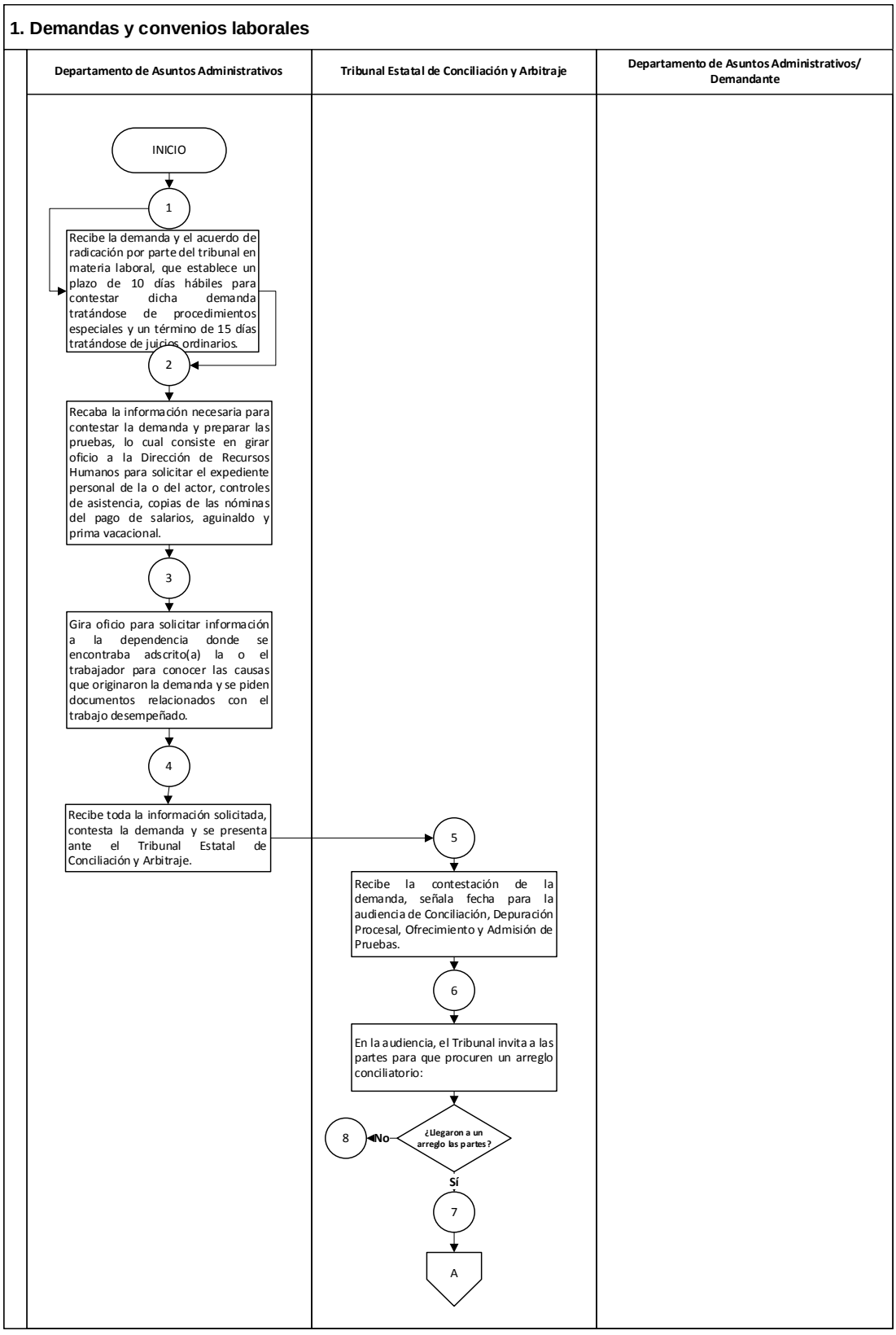
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Administrativos	Recibe la demanda y el acuerdo de radicación por parte del tribunal en materia laboral, que establece un plazo de 10 días hábiles para contestar dicha demanda, tratándose de procedimientos especiales y un término de 15 días tratándose de juicios ordinarios
2		Recaba la información necesaria para contestar la demanda y preparar las pruebas, lo cual consiste en girar oficio a la Dirección de Recursos Humanos para solicitar el expediente personal de la o del actor, controles de asistencia, copias de las nóminas del pago de salarios, aguinaldo y prima vacacional.
3		Gira oficio para solicitar información a la dependencia donde se encontraba adscrito(a) la o el trabajador para conocer las causas que originaron la demanda y se piden documentos relacionados con el trabajo desempeñado.
4		Recibe toda la información solicitada, contesta la demanda y se presenta ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje.
5	Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje	Recibe la contestación de la demanda, señala fecha para la audiencia de Conciliación, Depuración Procesal, Ofrecimiento y Admisión de Pruebas.
6		En la audiencia, el Tribunal invita a las partes para que procuren un arreglo conciliatorio:
		¿Llegaron a un arreglo las partes?
7		**Sí:** Celebra un convenio entre ambas partes.
		FIN
8	Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje	**No:** Abre la etapa de Depuración Procesal, Ofrecimiento y Admisión de Pruebas.
9	Departamento de Asuntos Administrativos	Inicia la etapa de depuración procesal donde se desahogan los incidentes o excepciones planteadas, posteriormente, se abre la etapa de ofrecimiento y admisión de pruebas ofrecidas por las partes y el Tribunal señalará la fecha para el desahogo de las que así lo ameriten.
10	Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje	Otorga un término para formular alegatos, los recibe en su caso e integra y turna el expediente a dictamen para que se emita el laudo:
		¿Las partes están conformes con el laudo?
11		**Sí:** Da cumplimiento y se termina el juicio.
		FIN
12	Departamento de Asuntos Administrativos/ Demandante	**No:** Presenta amparo directo, para combatir el laudo que se considere desproporcional o con violaciones procesales o de derechos, presentándose ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje, a fin de que el amparo directo sea remitido al Tribunal Colegiado de Circuito en Materia del Trabajo en turno.
	Tribunal Colegiado en Materia de	**¿Concede el amparo?**
13		**No:** Ratifica el laudo, ordenando su cumplimiento.

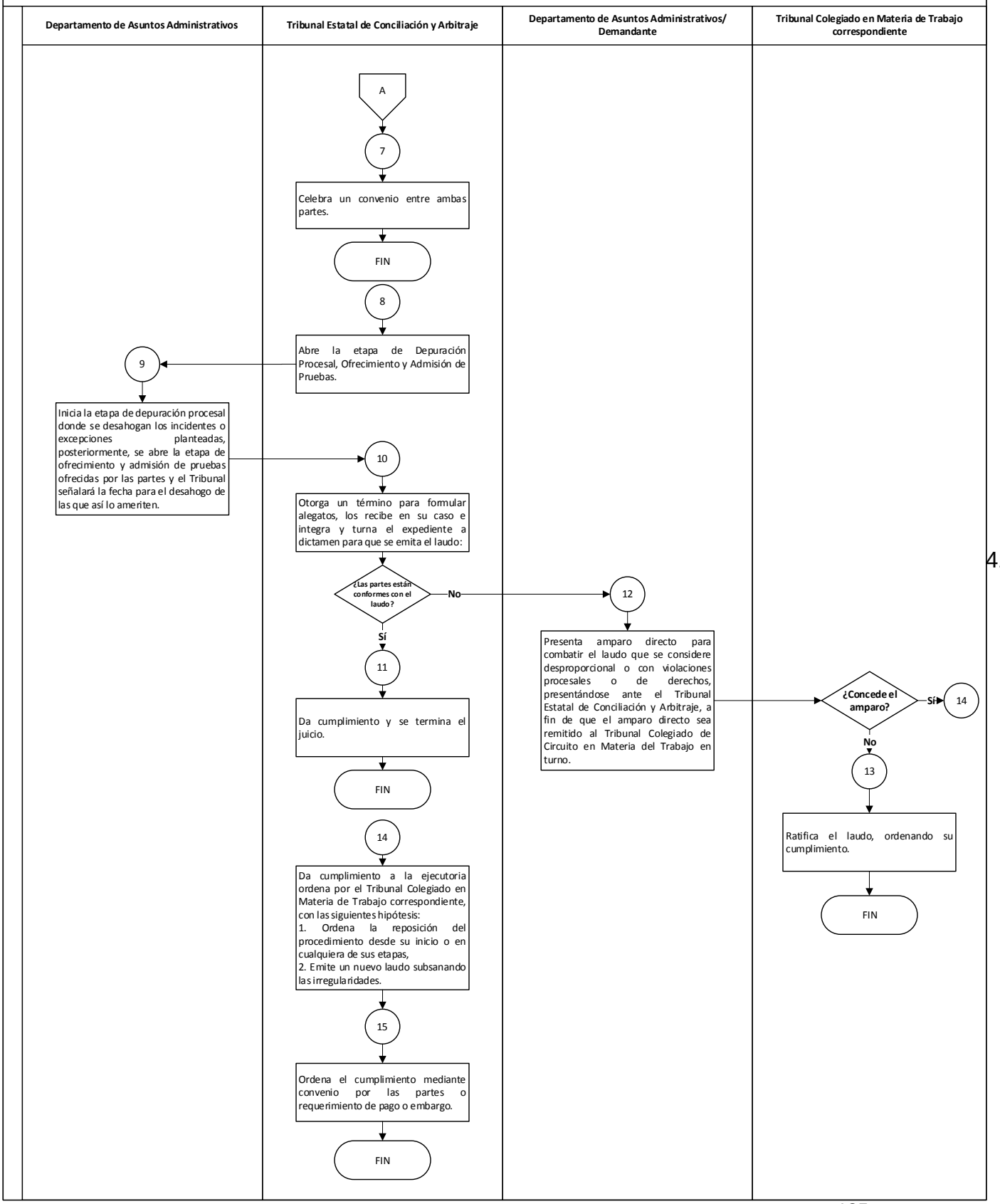
408

No.	Responsable	Actividad
	Trabajo correspondiente	
14	**Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje**	**Sí:** Da cumplimiento a la ejecutoria ordena por el Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo correspondiente, con las siguientes hipótesis: 1. Ordena la reposición del procedimiento desde su inicio o en cualquiera de sus etapas, 2. Emite un nuevo laudo subsanando las irregularidades.
15		Ordena el cumplimiento mediante convenio por las partes o requerimiento de pago o embargo.
		FIN

Diagrama:


1. Demandas y convenios laborales
Departamento de Asuntos Administrativos
Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje
Departamento de Asuntos Administrativos/ Demandante
INICIO
1
Recibe la demanda y el acuerdo de radicación por parte del tribunal en materia laboral, que establece un plazo de 10 días hábiles para contestar dicha demanda tratándose de procedimientos especiales y un término de 15 días tratándose de juicios ordinarios.
2
Recaba la información necesaria para contestar la demanda y preparar las pruebas, lo cual consiste en girar oficio a la Dirección de Recursos Humanos para solicitar el expediente personal de la o del actor, controles de asistencia, copias de las nóminas del pago de salarios, aguinaldo y prima vacacional.
3
Gira oficio para solicitar información a la dependencia donde se encontraba adscrito(a) la o el trabajador para conocer las causas que originaron la demanda y se piden documentos relacionados con el trabajo desempeñado.
4
Recibe toda la información solicitada, contesta la demanda y se presenta ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje.
5
Recibe la contestación de la demanda, señala fecha para la audiencia de Conciliación, Depuración Procesal, Ofrecimiento y Admisión de Pruebas.
6
En la audiencia, el Tribunal invita a las partes para que procuren un arreglo conciliatorio:
¿Llegaron a un arreglo las partes?
No
8
Sí
7
A

1. Demandas y convenios laborales



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

412

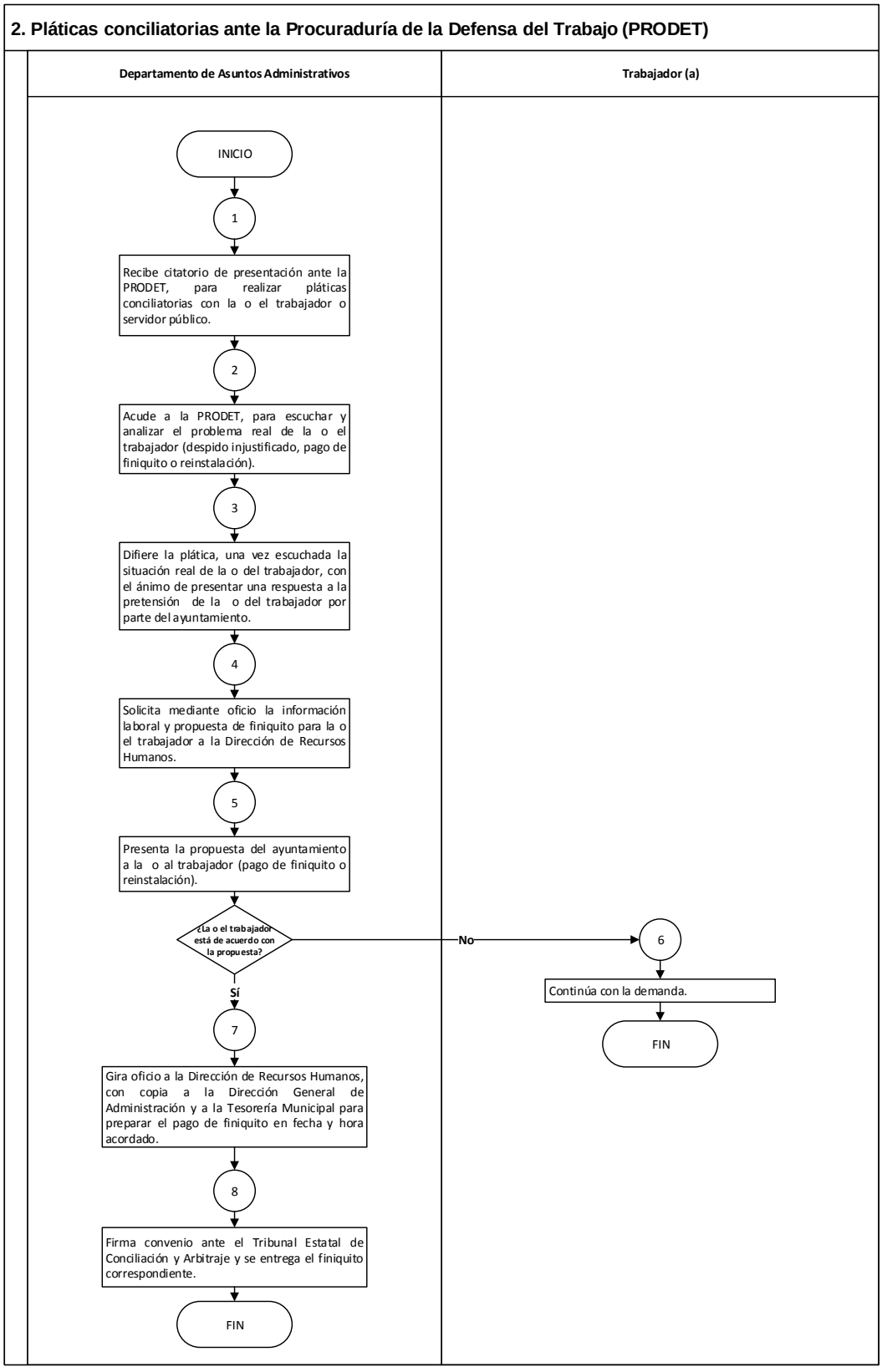
2. Pláticas conciliatorias ante la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PRODET)

Descriptivo:

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

413

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

415

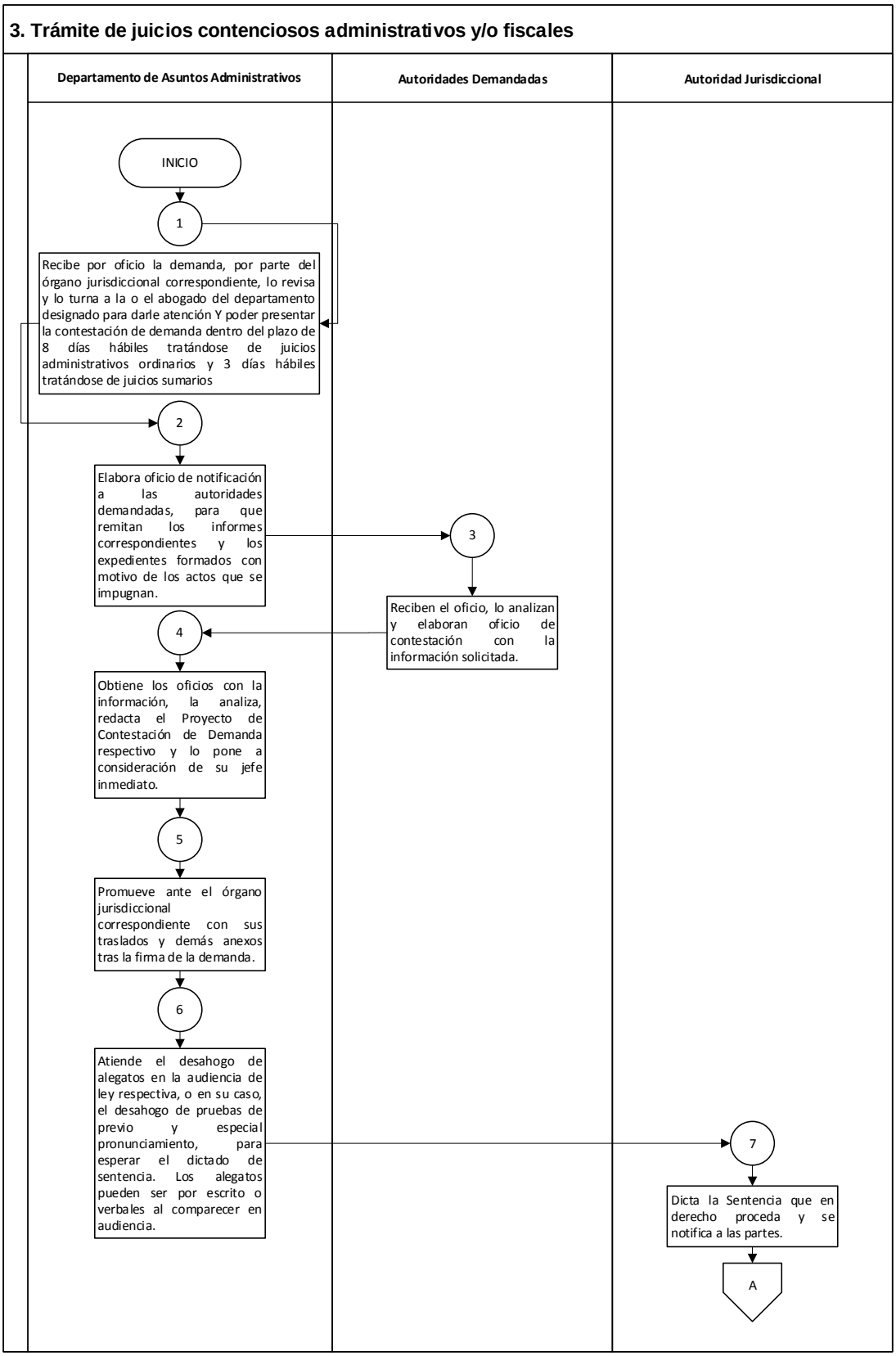
3. Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o fiscales

Descriptivo

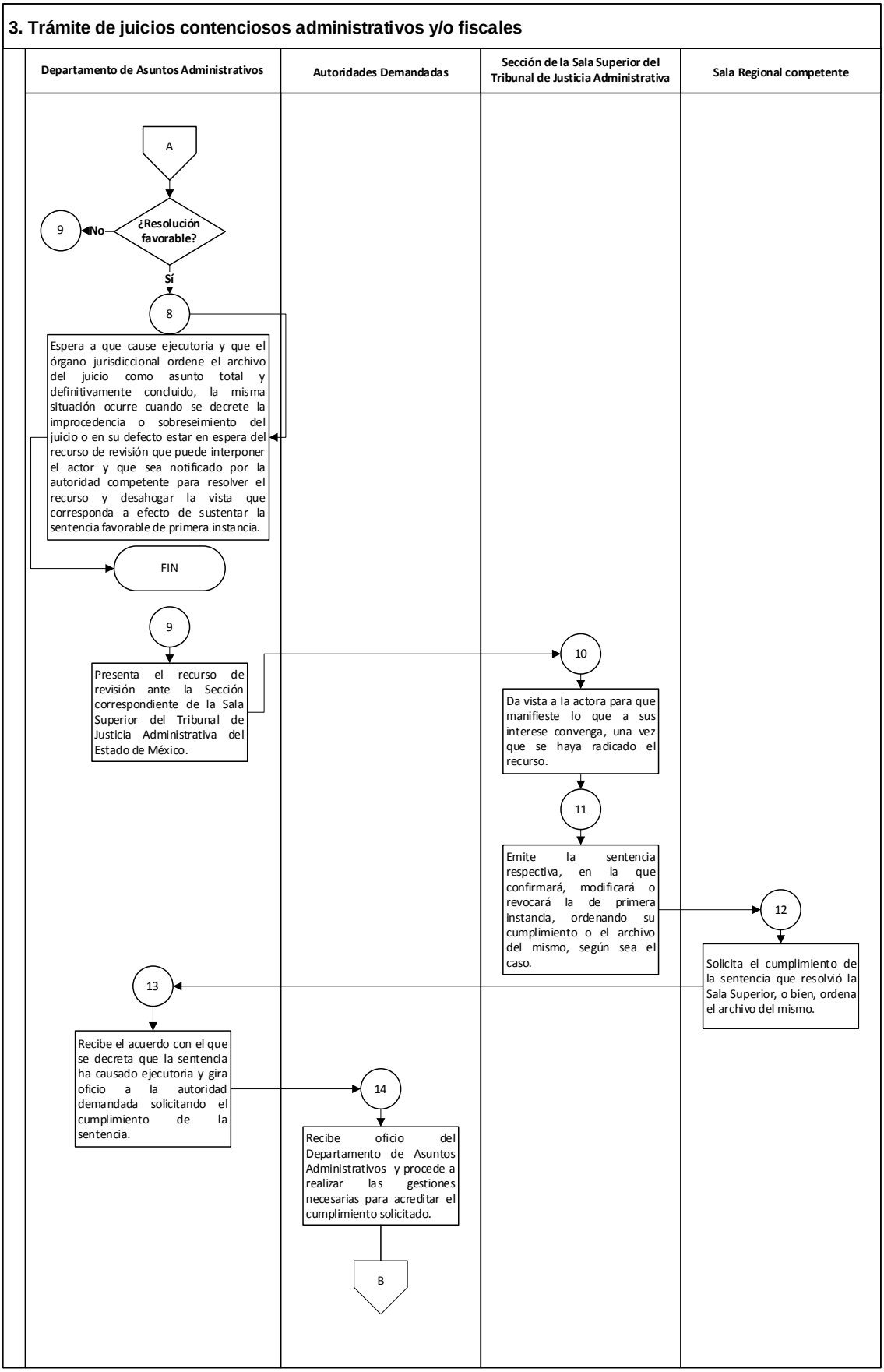
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Asuntos Administrativos**	Recibe por oficio la demanda por parte del órgano jurisdiccional correspondiente, lo revisa y lo turna a la o el abogado del departamento designado para darle atención, y presentar la contestación de demanda dentro del plazo de 8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

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

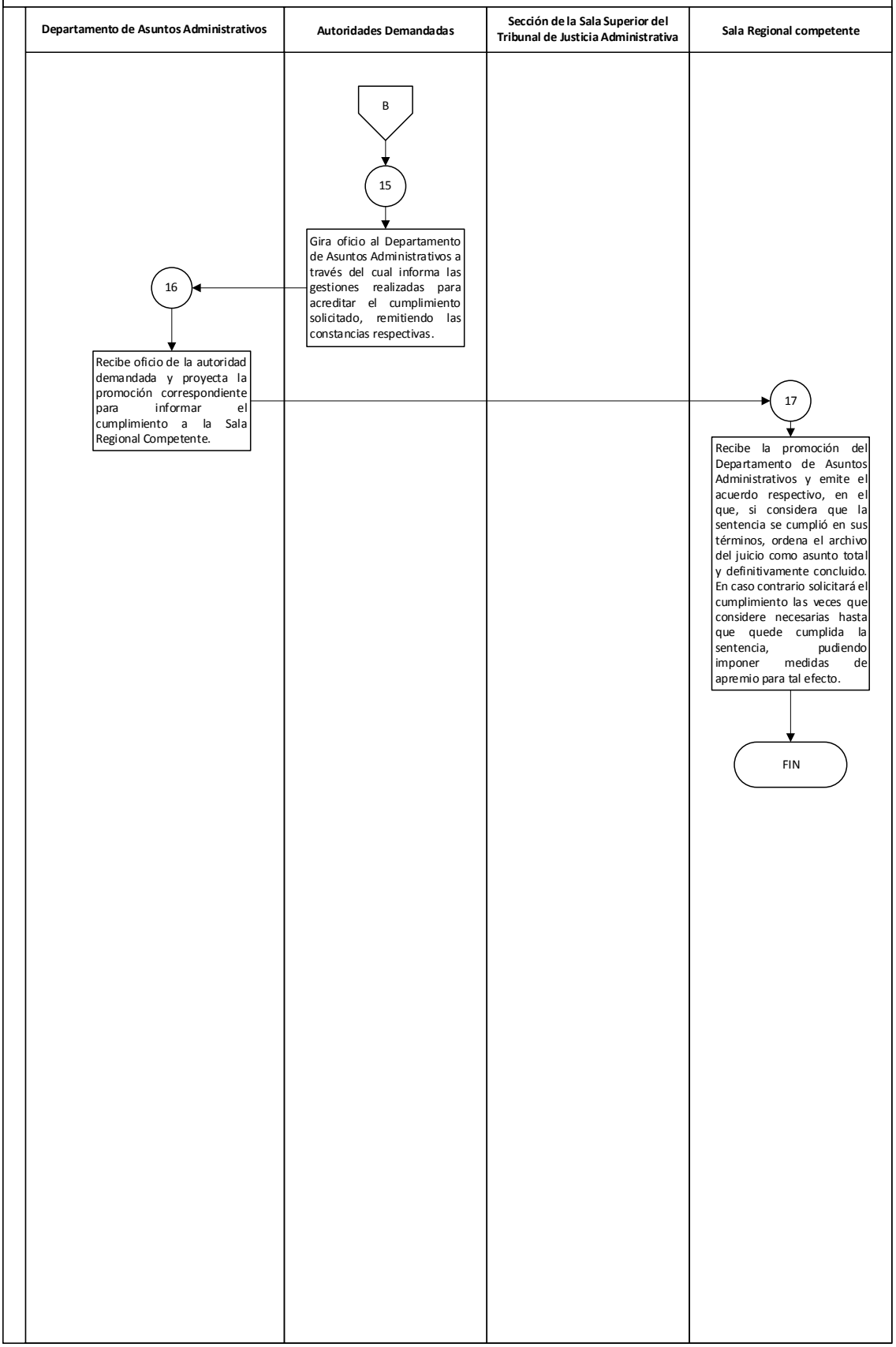
Diagrama:


3. Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o fiscales
Departamento de Asuntos Administrativos
Autoridades Demandadas
Autoridad Jurisdiccional
INICIO
1
Recibe por oficio la demanda, por parte del órgano jurisdiccional correspondiente, lo revisa y lo turna a la o el abogado del departamento designado para darle atención Y poder presentar la contestación de demanda dentro del plazo de 8 días hábiles tratándose de juicios administrativos ordinarios y 3 días hábiles tratándose de juicios sumarios
2
Elabora oficio de notificación a las autoridades demandadas, para que remitan los informes correspondientes y los expedientes formados con motivo de los actos que se impugnan.
3
Reciben el oficio, lo analizan y elaboran oficio de contestación con la información solicitada.
4
Obtiene los oficios con la información, la analiza, redacta el Proyecto de Contestación de Demanda respectivo y lo pone a consideración de su jefe inmediato.
5
Promueve ante el órgano jurisdiccional correspondiente con sus traslados y demás anexos tras la firma de la demanda.
6
Atiende el desahogo de alegatos en la audiencia de ley respectiva, o en su caso, el desahogo de pruebas de previo y especial pronunciamiento, para esperar el dictado de sentencia. Los alegatos pueden ser por escrito o verbales al comparecer en audiencia.
7
Dicta la Sentencia que en derecho proceda y se notifica a las partes.
A

3. Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o fiscales



3. Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o fiscales



420

XVI. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS PENALES

Nombre del Procedimiento:	**Formulación de querellas por daño en los bienes, o denuncias por los delitos que afecten al Ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	Formular la querella respectiva cuando se cometan delitos en agravio del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1. Formulación de querellas por daño en los bienes, o denuncias por los delitos que afecten al Ayuntamiento de Toluca.

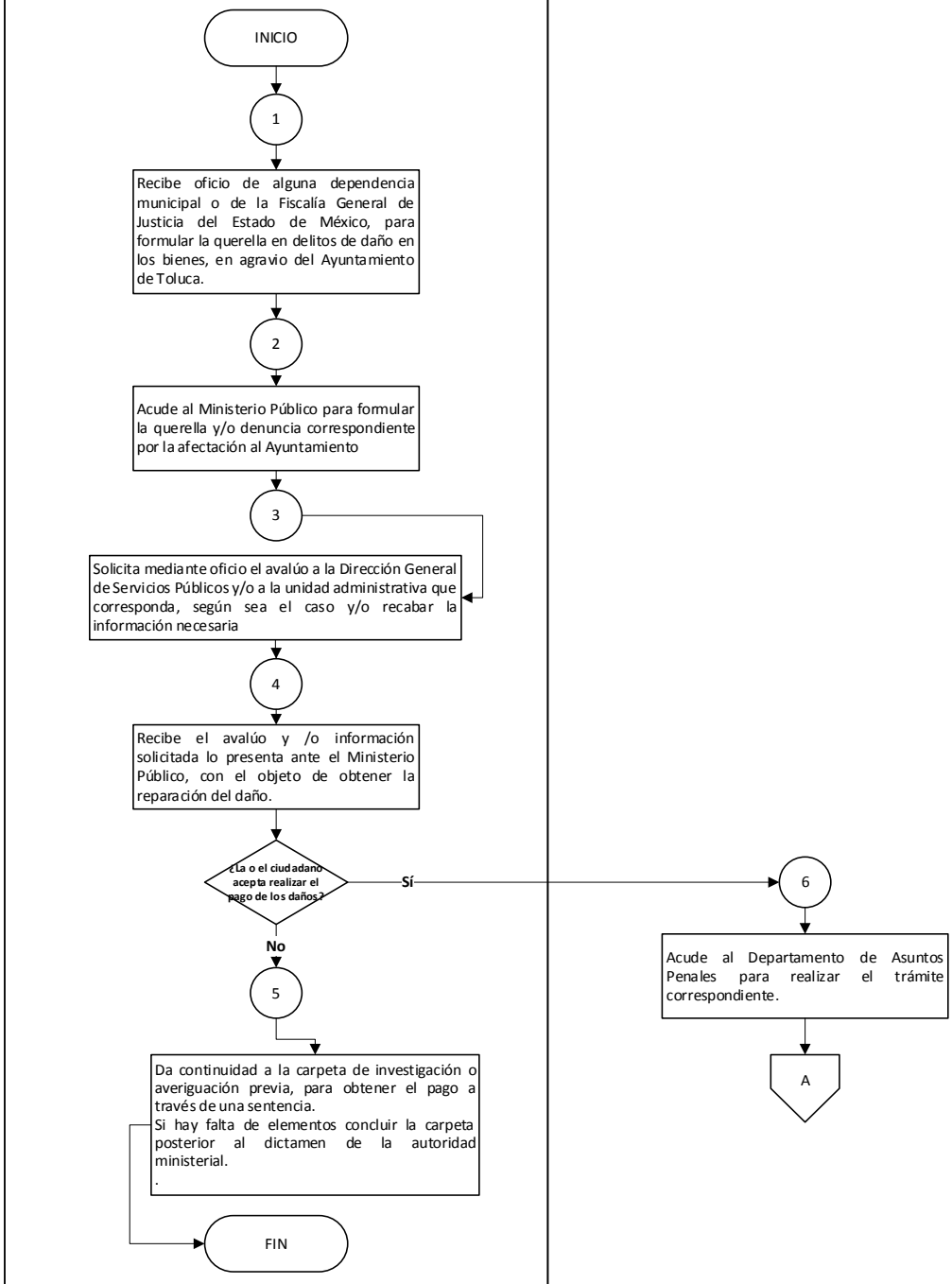
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Penales	Recibe oficio de alguna dependencia municipal o de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, para formular la querella en delitos de daño en los bienes, en agravio del Ayuntamiento de Toluca.
2		Acude al Ministerio Público para formular la querella y/o denuncia correspondiente por la afectación al Ayuntamiento.
3		Solicita mediante oficio el avalúo a la Dirección General de Servicios Públicos y/o a la unidad administrativa que corresponda, según sea el caso y/o recabar la información necesaria
4		Recibe el avalúo y/o información solicitada lo presenta ante el Ministerio Público, con el objeto de obtener la reparación del daño.
		¿La o el ciudadano acepta realizar el pago de los daños?
5		**No:** Da continuidad a la carpeta de investigación o averiguación previa, para obtener el pago a través de una sentencia, si hay falta de elementos concluir la carpeta posterior al dictamen de la autoridad ministerial
		FIN
6	Ciudadano(a)	**Sí:** Acude al Departamento de Asuntos Penales para realizar el trámite correspondiente.
7	Departamento de Asuntos Penales	Recibe a la o el ciudadano para hacerle del conocimiento la cuantificación de los daños que debe cubrir y elabora la orden de pago para que acuda a la Tesorería Municipal a realizar el pago correspondiente.
8	Ciudadano(a)	Acude a la Tesorería Municipal para liquidar la orden de pago por el monto de los daños y le entreguen un recibo oficial o ticket.
9		Acude al departamento de Asuntos Penales y entrega el ticket o recibo que le entrego la Tesorería al realizar el pago correspondiente de los daños causados y se le proporcione una copia del mismo”
10	Departamento de Asuntos Penales	Se presenta ante la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para otorgar el perdón y concluir por parte de la Consejería Jurídica el trámite iniciado.
		FIN

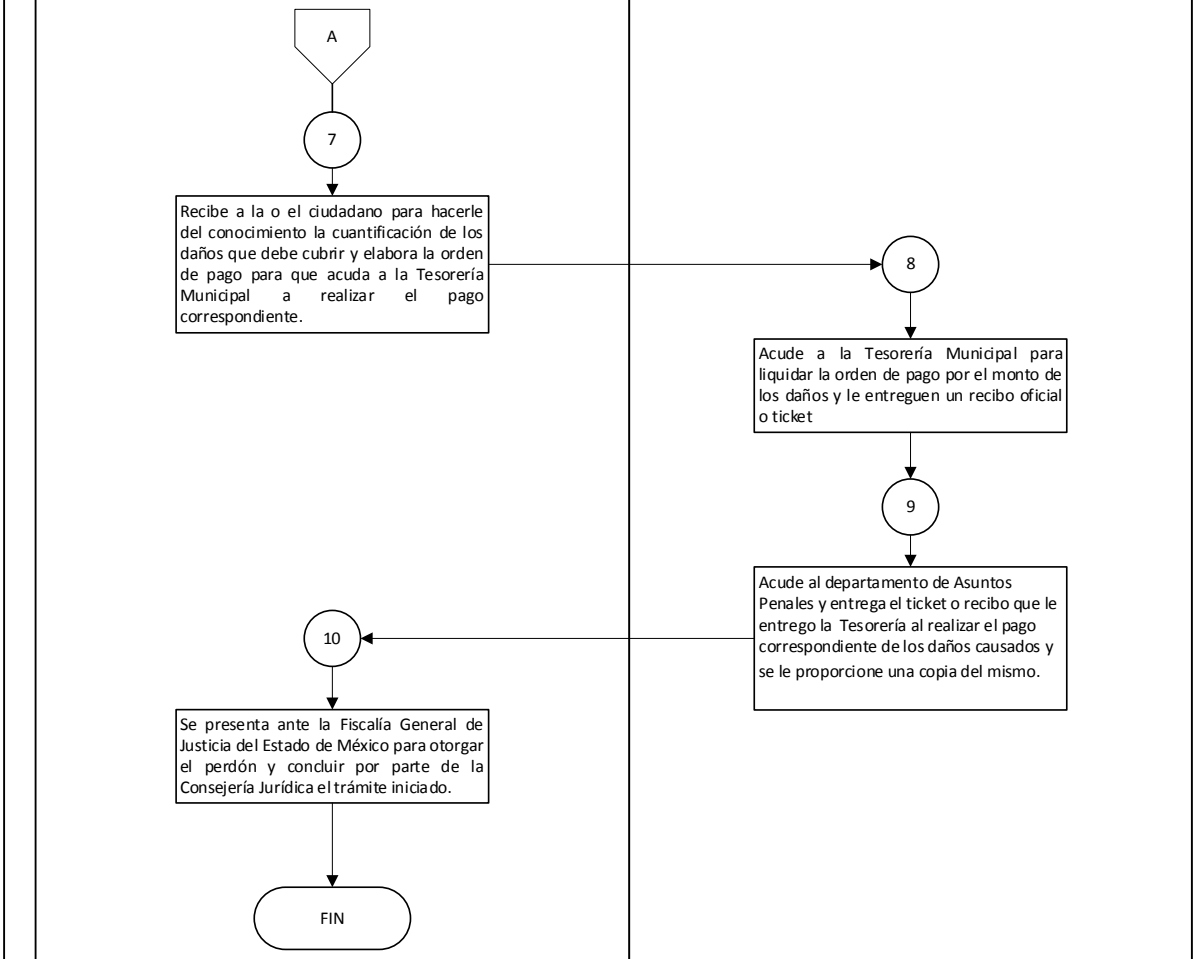
422

Diagrama:

1. Formulación de querellas o denuncias por los delitos que afecten al Ayuntamiento de Toluca



1. Formulación de querellas o denuncias por los delitos que afecten al Ayuntamiento de Toluca



424

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

POLÍTICAS APLICABLES

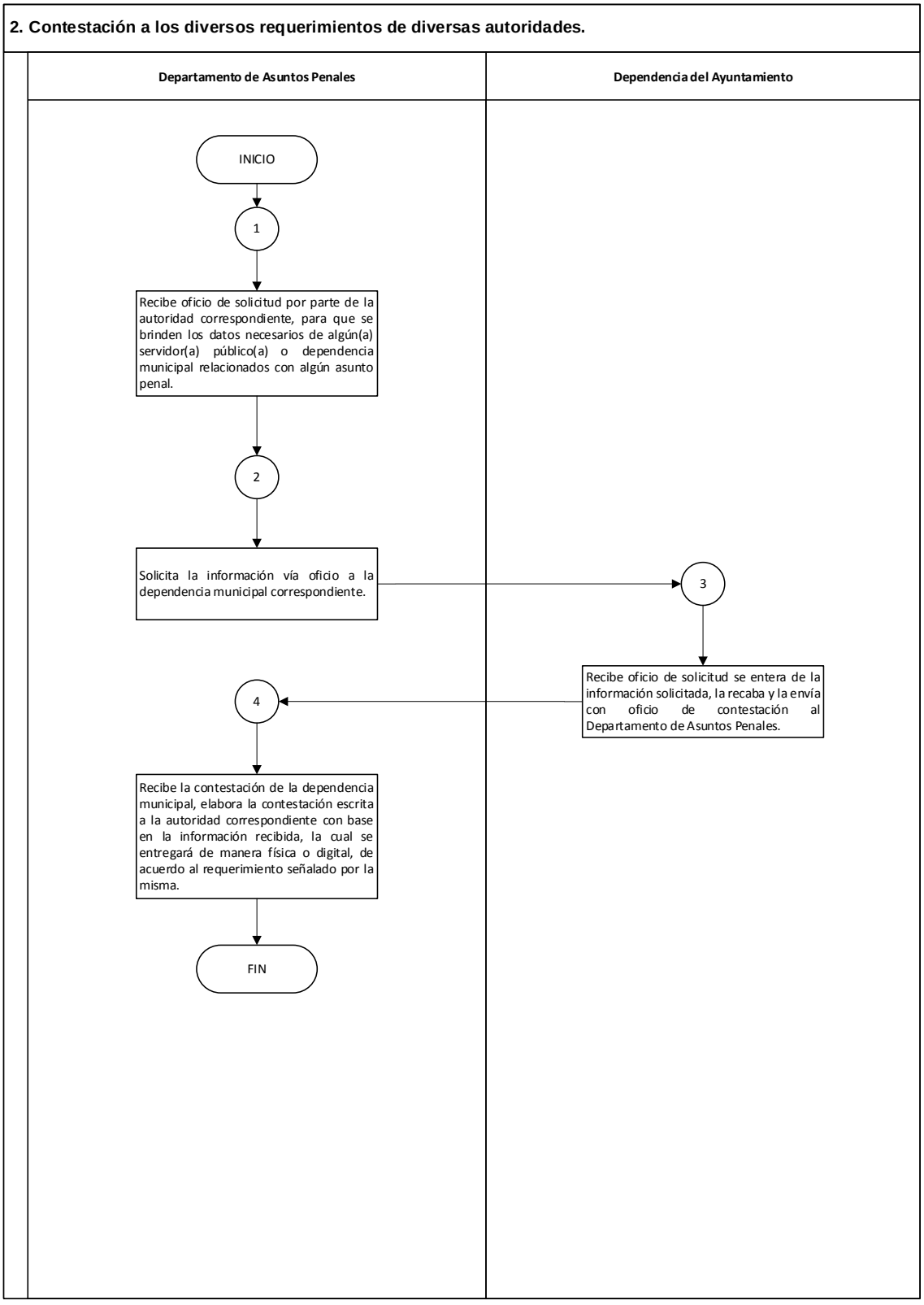
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Penales, brindará la información requerida por las diferentes autoridades en materia penal.
- El Departamento de Asuntos Penales, para el ejercicio de sus funciones se basará en las leyes siguientes:
  - Constitución Política de los Estados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

2. Contestación a los requerimientos de diversas autoridades.

Descriptivo

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

Diagrama:



427

Nombre del Procedimiento:	**Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad, y/o firmas periódicas por parte de las y los sentenciados**
Objetivo:	Coadyuvar con las Autoridades Jurisdiccionales para que se cumplan las penas impuestas a sentenciados(as), consistentes en jornadas de trabajo a favor de la comunidad sin remuneración, o firmas periódicas de presentación, ordenadas por la autoridad judicial.

POLÍTICAS APLICABLES

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

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

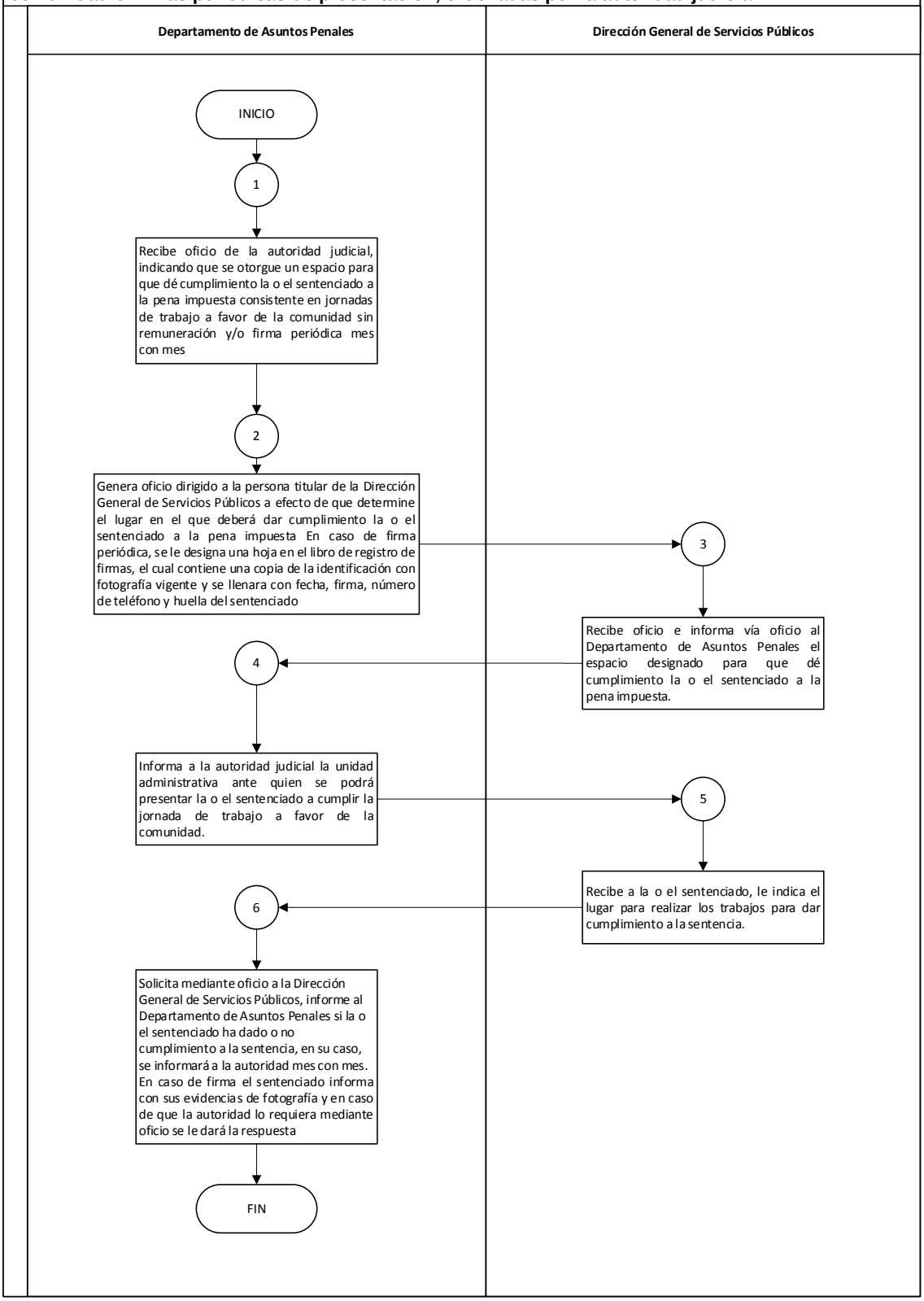
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Asuntos Penales**	Recibe oficio de la autoridad judicial, indicando que se otorgue un espacio para que dé cumplimiento la o el sentenciado a la pena impuesta consistente en jornadas de trabajo a favor de la comunidad sin remuneración y/o firma periódica mes con mes.
2		Genera oficio dirigido a la persona titular de la Dirección General de Servicios Públicos a efecto de que determine el lugar en el que deberá dar cumplimiento la o el sentenciado a la pena impuesta. En caso de firma periódica, se le designa una hoja en el libro de registro de firmas, el cual contiene una copia de la identificación con fotografía vigente y se llenara con fecha, firma, número de teléfono y huella del sentenciado
3	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe oficio e informa vía oficio al Departamento de Asuntos Penales el espacio designado para que dé cumplimiento la o el sentenciado a la pena impuesta.
4	**Departamento de Asuntos Penales**	Informa a la autoridad judicial la unidad administrativa ante quien se podrá presentar la o el sentenciado a cumplir la jornada de trabajo a favor de la comunidad.
5	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe a la o el sentenciado, le indica el lugar para realizar los trabajos para dar cumplimiento a la sentencia.
6	**Departamento de Asuntos Penales**	Solicita mediante oficio a la Dirección General de Servicios Públicos, informe al Departamento de Asuntos Penales si la o el sentenciado ha dado o no cumplimiento a la sentencia, en su caso, se informará a la autoridad mes con mes. En caso de firma el sentenciado informa con sus evidencias de fotografía y en caso de que la autoridad lo requiera mediante oficio se le dará la respuesta
		FIN

429

Diagrama:

3. Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad o firmas periódicas de presentación, ordenadas por la autoridad judicial



430

XVII. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento Administrativo Común**
Objetivo:	Iniciar, tramitar, sustanciar y resolver los procedimientos administrativos comunes, que sean competencia de la Coordinación Jurídica así como atender los asuntos relacionados con la recuperación administrativa de bienes del dominio público y/o privado del Ayuntamiento de Toluca y Coadyuvar en el trámite, substanciación y resolución de los Recursos Administrativos de Inconformidad., así como en los Procedimientos Arbitrales.

POLÍTICAS APLICABLES

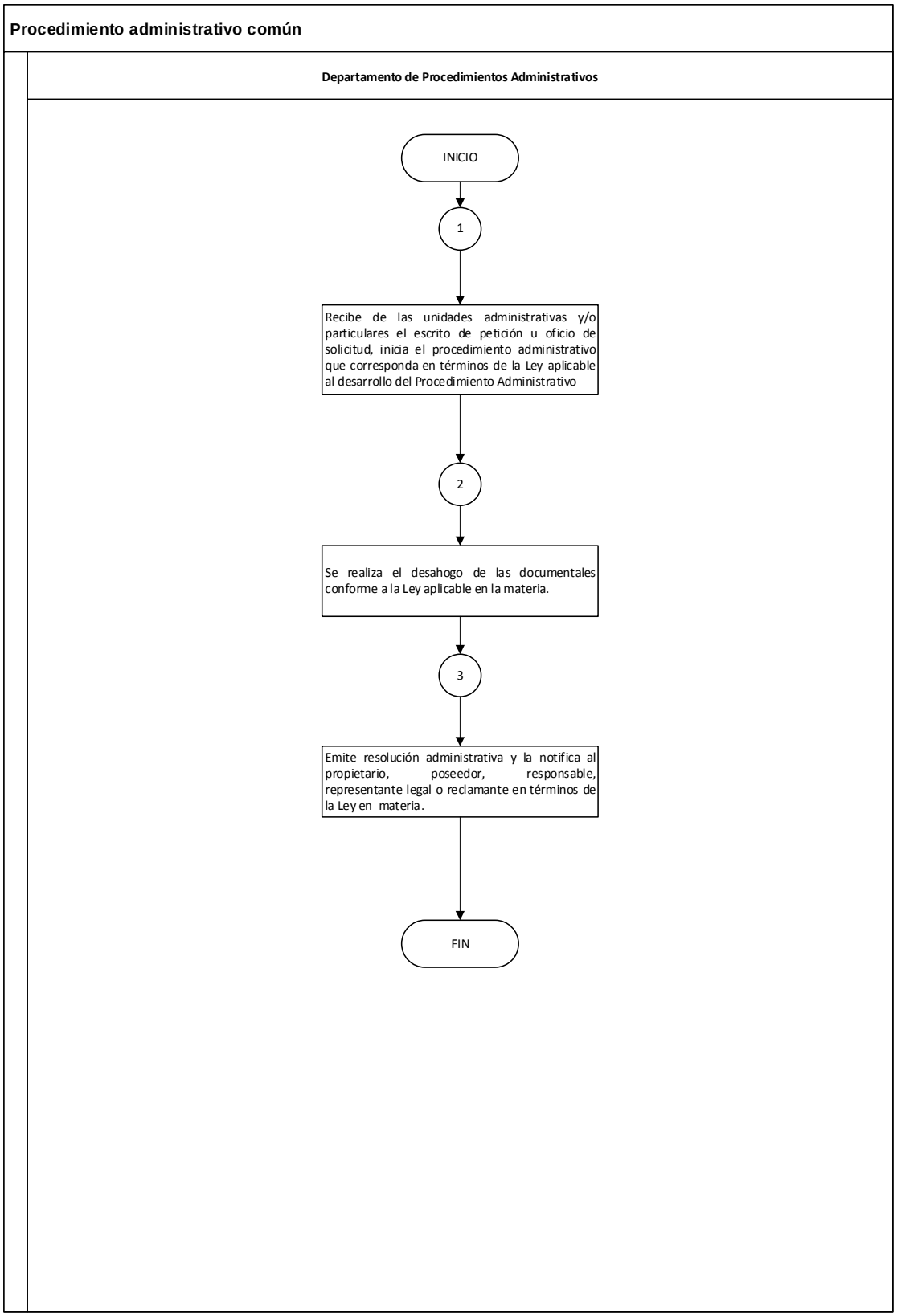
- La persona titular del Departamento de Procedimientos Administrativos es el responsable de vigilar que todo acto de autoridad dentro de los Procedimientos Administrativos de su competencia esté debidamente fundado y motivado conforme a derecho.
- La persona titular del Departamento de Procedimientos Administrativos es el responsable de integrar, revisar y rubricar las diligencias y constancias que se generen en los expedientes de los procedimientos Administrativos Comunes y de Recuperación Administrativa de su competencia.
- La persona titular del Departamento de Procedimientos Administrativos es el responsable de coordinar la aplicación de las medidas preventivas que correspondan como sanciones derivadas de los procedimientos administrativos
- El Departamento de Procedimientos Administrativos recibirá, registrará, analizará e integrará los expedientes de los procedimientos comunes de su Competencia y de recuperación administrativa de los bienes del dominio público y/o privado del Municipio de Toluca.

Procedimiento administrativo común

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Procedimientos Administrativos**	Recibe de las unidades administrativas y/o particulares el escrito de petición u oficio de solicitud, inicia el procedimiento administrativo que corresponda en términos de la Ley aplicable al desarrollo del Procedimiento Administrativo.
2		Se realiza el desahogo de las documentales conforme a la Ley aplicable en la materia.
3		Emite resolución administrativa y la notifica al propietario, Poseedor, responsable, representante legal, o reclamante en términos de la Ley en materia.
		FIN

Diagrama:


Procedimiento administrativo común
Departamento de Procedimientos Administrativos
INICIO
1
Recibe de las unidades administrativas y/o particulares el escrito de petición u oficio de solicitud, inicia el procedimiento administrativo que corresponda en términos de la Ley aplicable al desarrollo del Procedimiento Administrativo
2
Se realiza el desahogo de las documentales conforme a la Ley aplicable en la materia.
3
Emite resolución administrativa y la notifica al propietario, poseedor, responsable, representante legal o reclamante en términos de la Ley en materia.
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

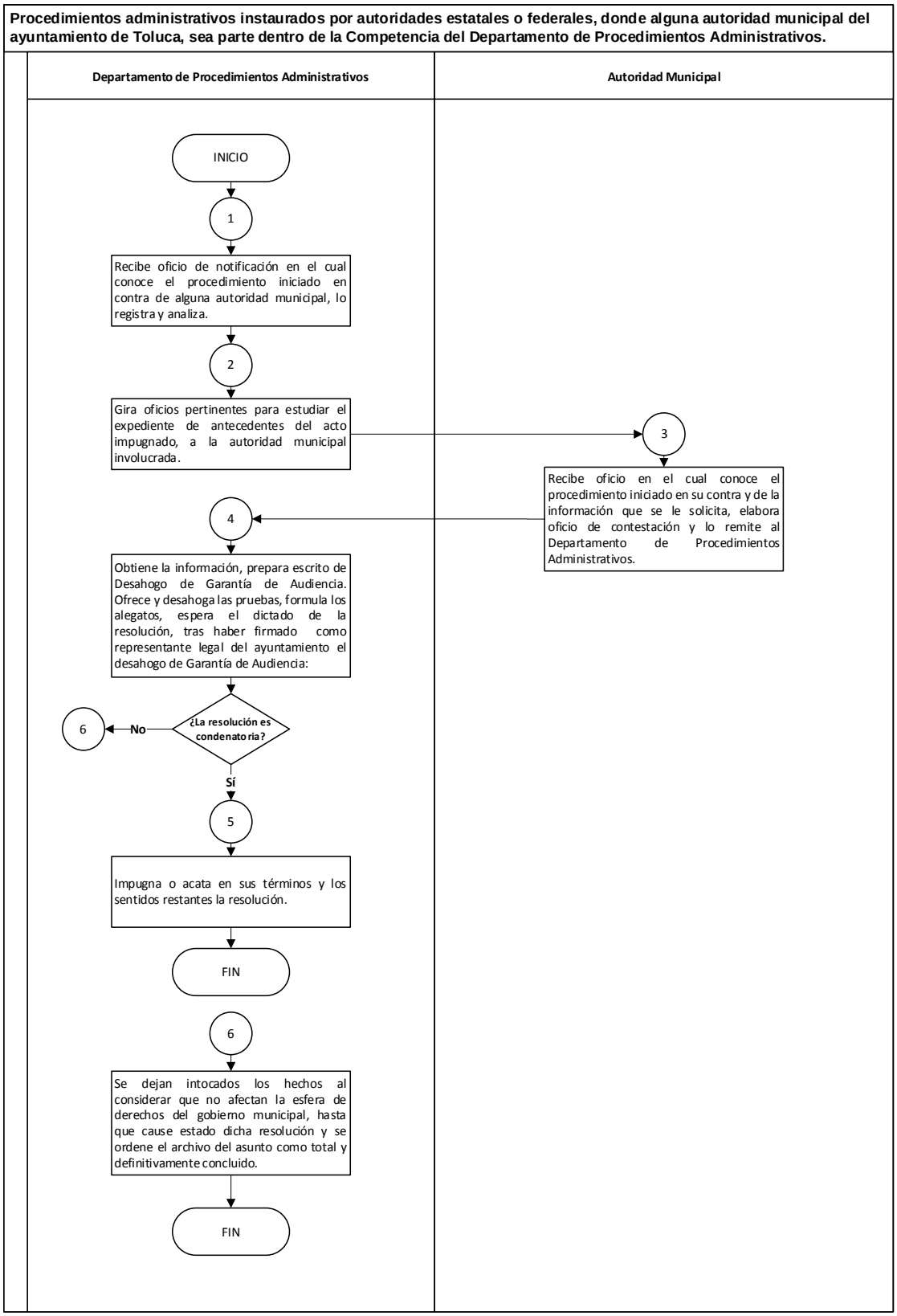
Procedimientos administrativos instaurados por autoridades estatales o federales, donde alguna autoridad municipal del Ayuntamiento de Toluca sea parte dentro de la Competencia del Departamento de Procedimientos Administrativos.

Descriptivo:

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

435

Diagrama:


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

XVIII. DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA LEGAL Y ESTUDIOS JURÍDICOS

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

POLÍTICAS APLICABLES

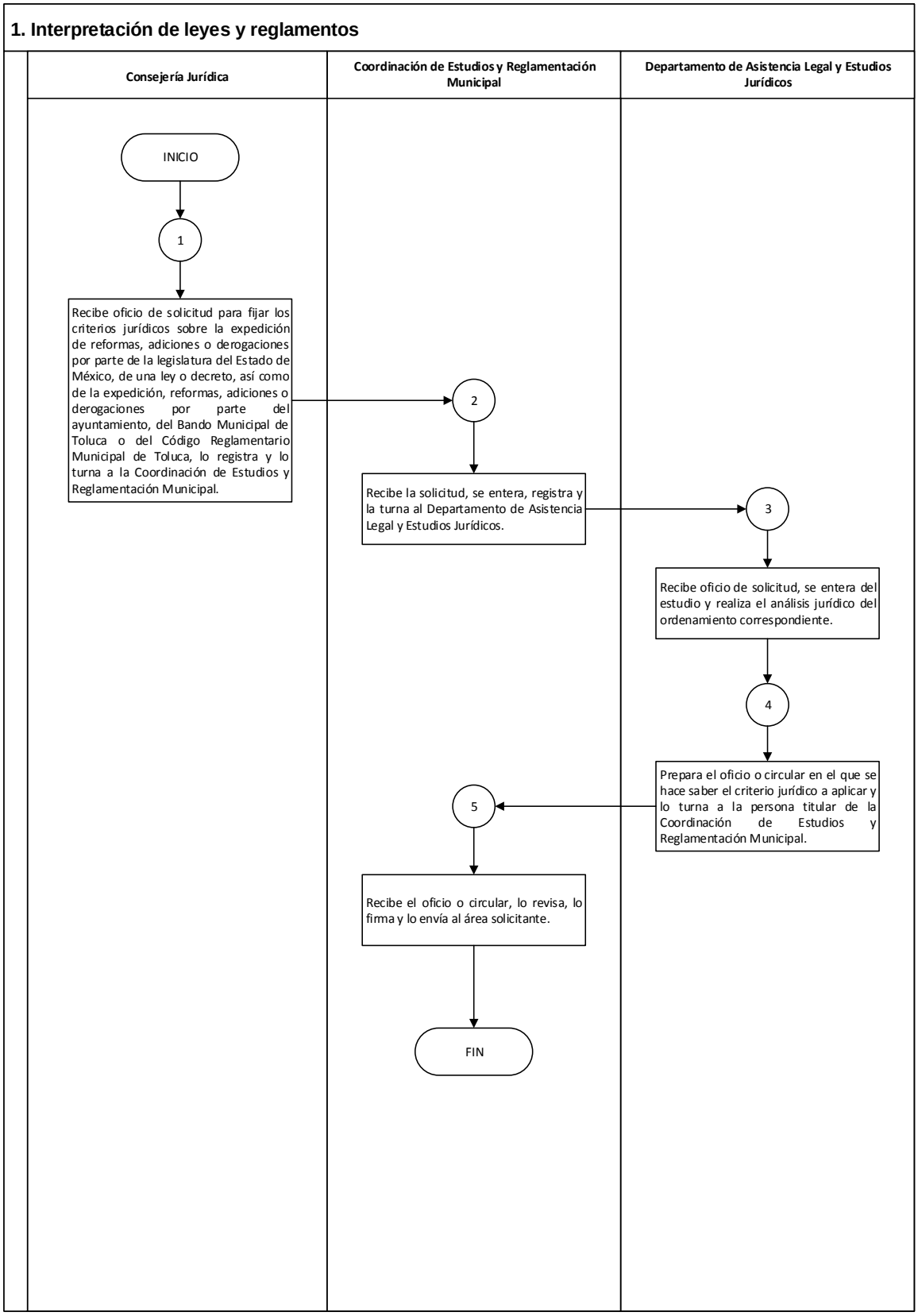
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos fijará los criterios jurídicos sobre aplicación e interpretación de leyes y reglamentos.
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos emitirá la opinión respecto de las consultas legales que planteen las dependencias municipales.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

1. Interpretación de leyes y reglamentos

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

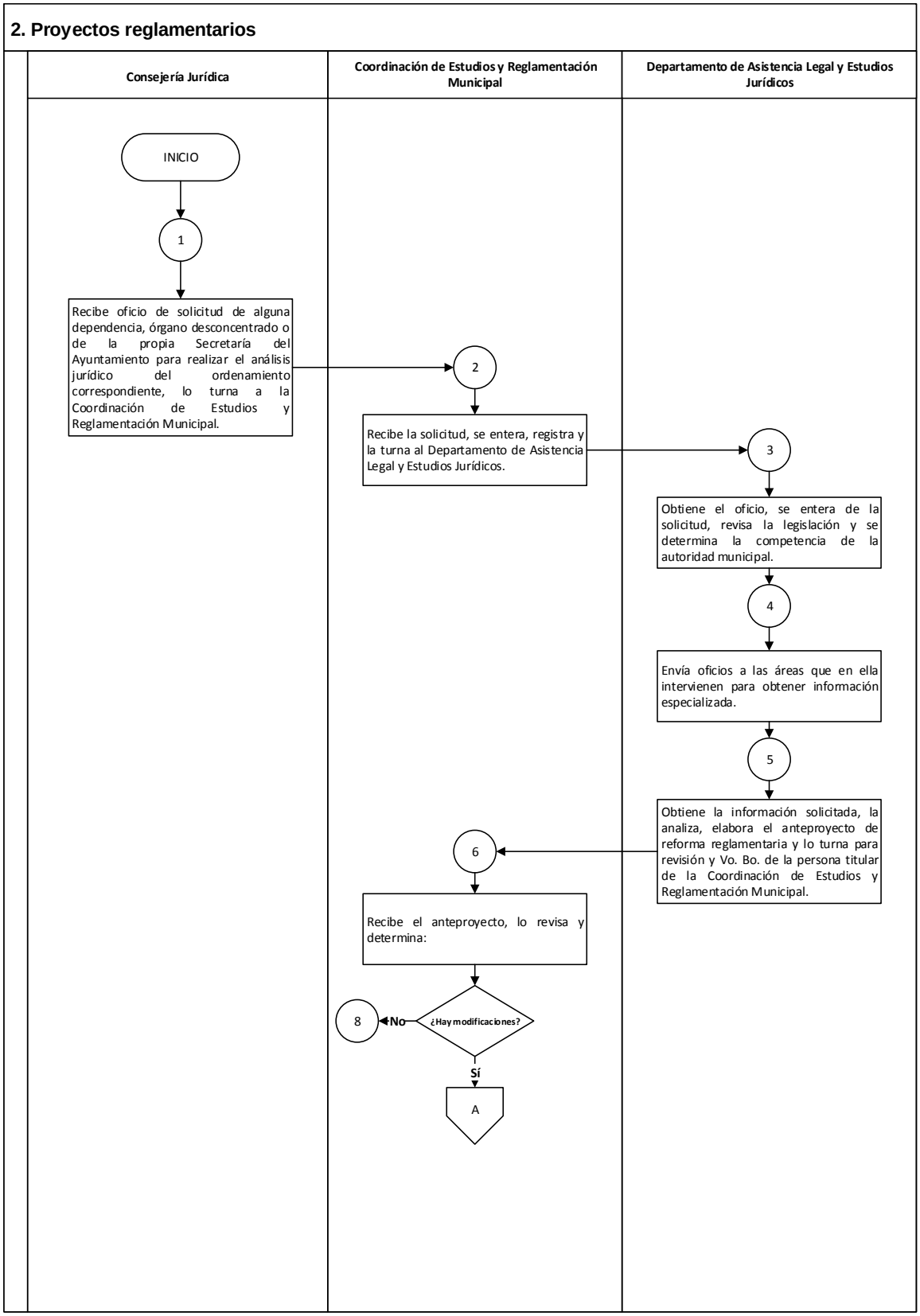
2. Proyectos reglamentarios.

Descriptivo:

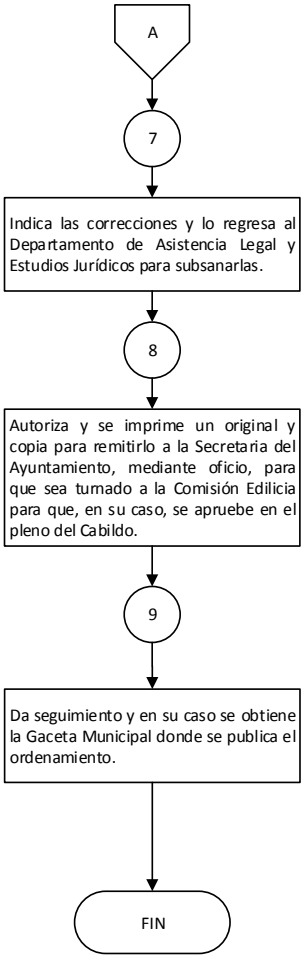
No.	Responsable	Actividad
1	**Consejería Jurídica**	Recibe oficio de solicitud de alguna dependencia, órgano desconcentrado o de la propia Secretaría del Ayuntamiento para realizar el análisis jurídico del ordenamiento correspondiente, lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.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

441

Diagrama:


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

2. Proyectos reglamentarios

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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

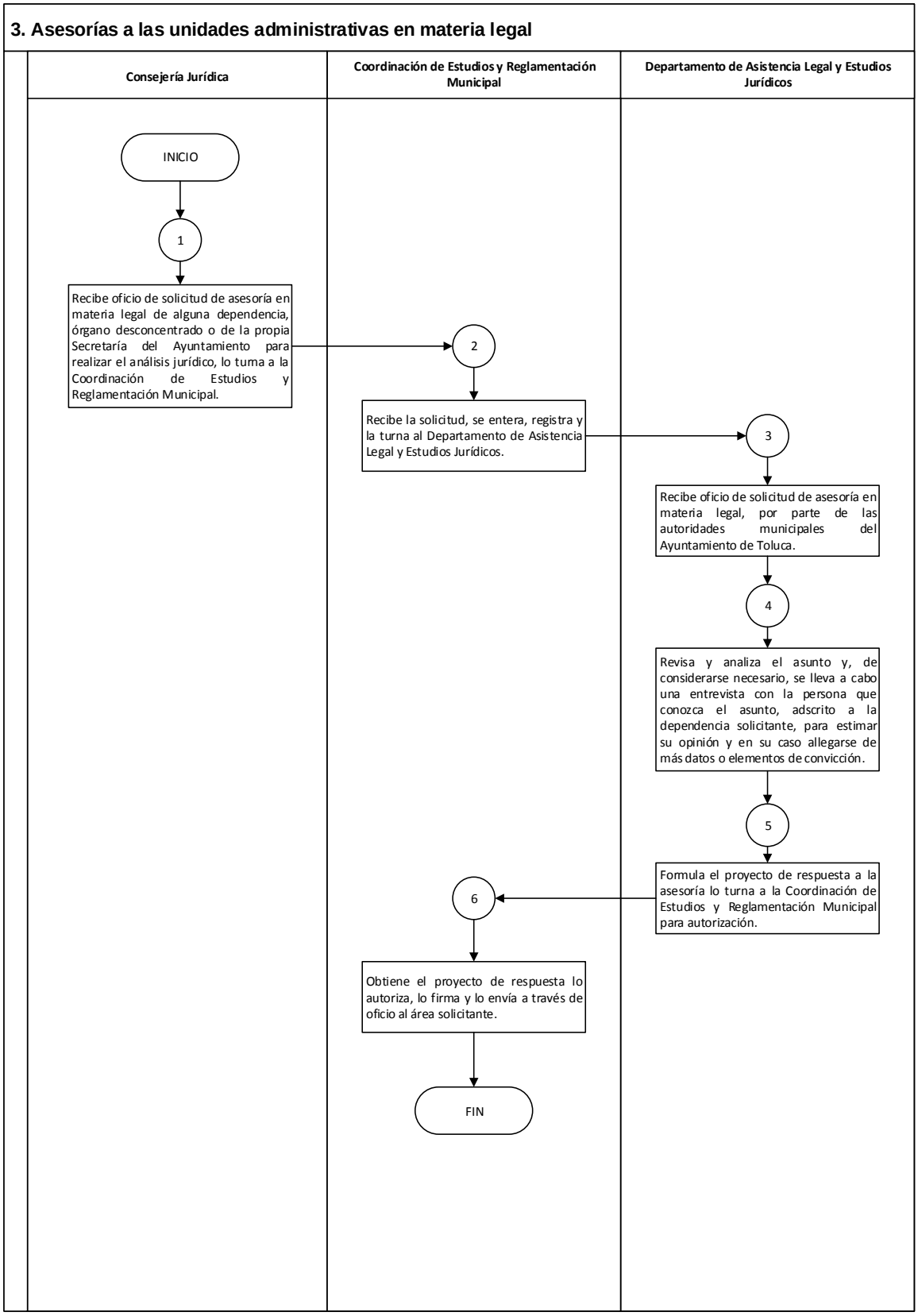
4. Asesorías a las unidades administrativas en materia legal

Descriptivo:

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

445

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

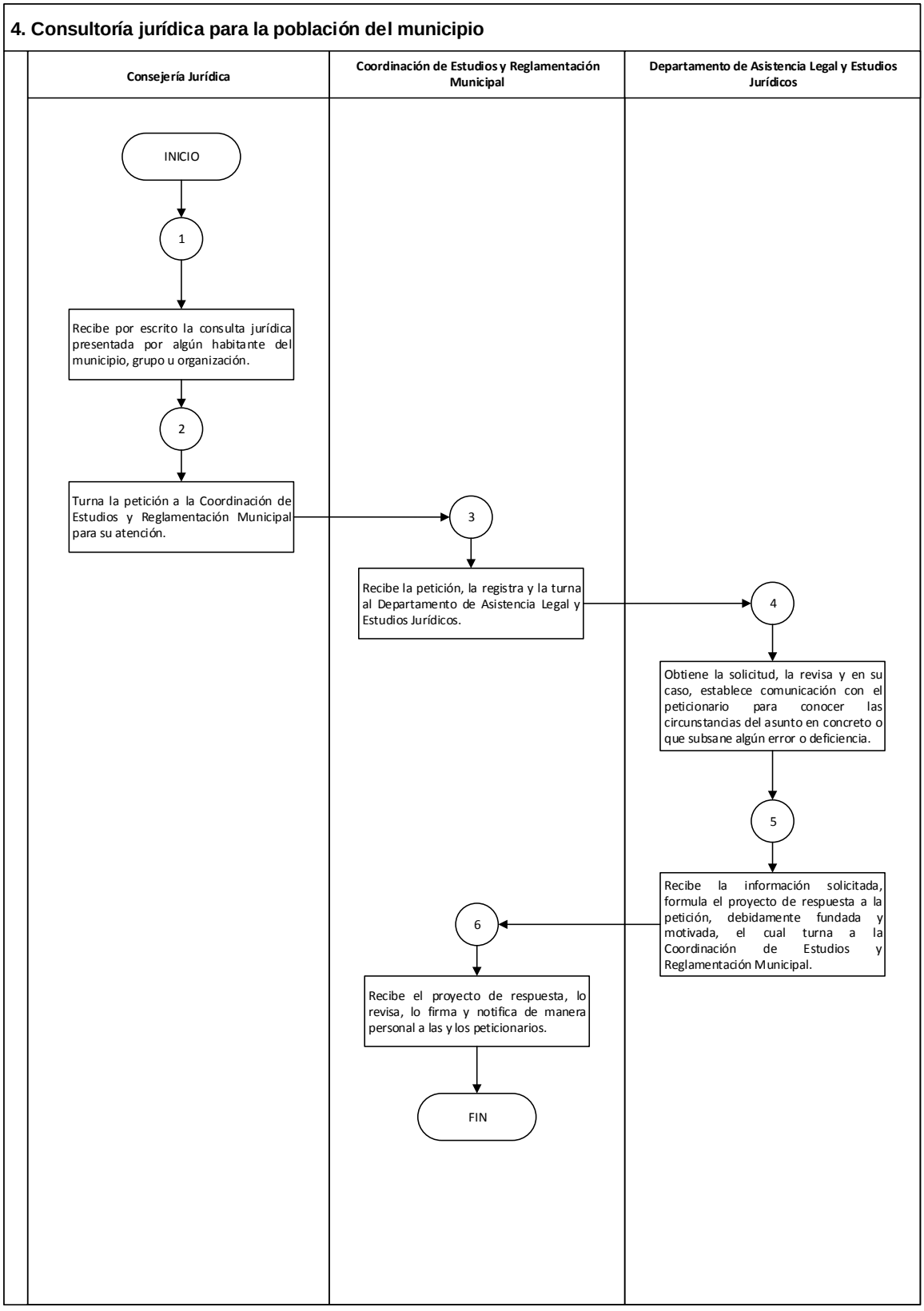
- En el desahogo de las consultas, el personal del Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos deberá actuar con legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, gratuidad, buena fe, eficacia, eficiencia, honestidad y honradez.

4. Consultoría jurídica para la población del municipio

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos será la unidad administrativa encargada de revisar, analizar y dictaminar las propuestas de modificación.
- Las peticiones de modificación de la reglamentación municipal podrán ser a solicitud de las y los integrantes del Ayuntamiento, las y los directores, y la ciudadanía del Municipio de Toluca y podrán ser presentadas por oficio y de forma digital.

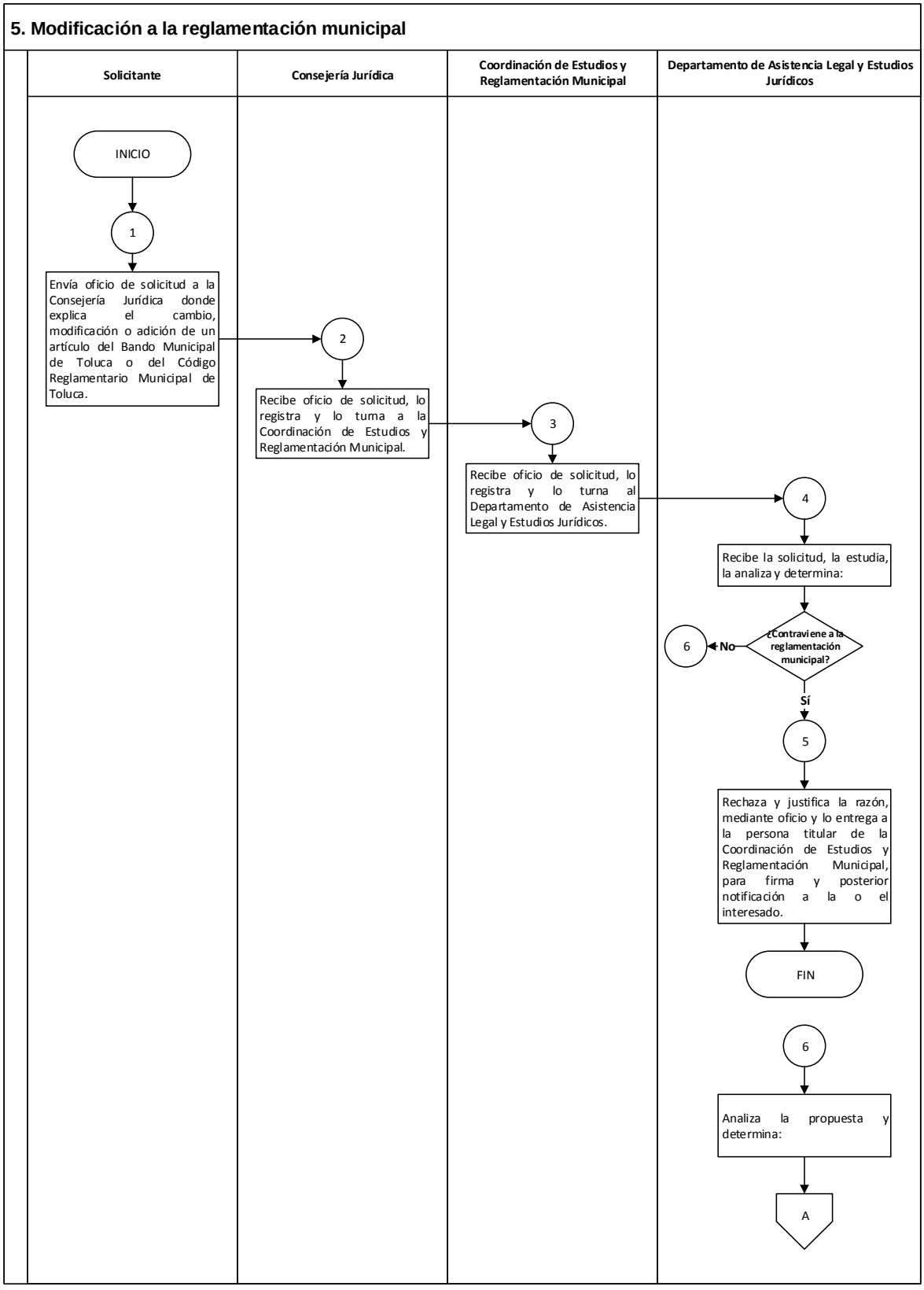
5. Modificación a la reglamentación municipal

Descriptivo:

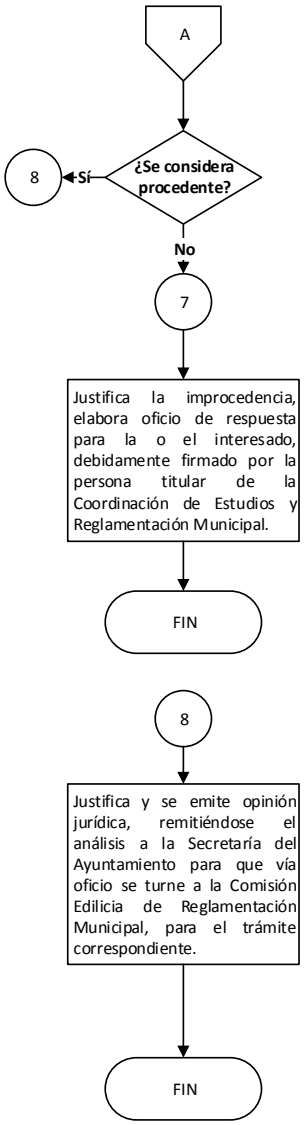
No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Envía oficio de solicitud a la Consejería Jurídica donde explica el cambio, modificación o adición de un artículo del Bando Municipal de Toluca o del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
2	**Consejería Jurídica**	Recibe oficio de solicitud, lo registra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

451

Diagrama:


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

5. Modificación a la reglamentación municipal

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

XIX. DEPARTAMENTO DE OBLIGACIONES MUNICIPALES

Nombre del Procedimiento:	**Análisis, emisión de opinión jurídica y coadyuvancia en la elaboración de convenios o contratos**
Objetivo:	Analizar, validar, resguardar y coadyuvar en la elaboración de los convenios o contratos que celebre el Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Obligaciones Municipales, solicitará a las distintas áreas de la administración pública la documentación y requisitos que se deben cubrir para el análisis y validación de convenios o contratos;
- Las unidades administrativas solicitantes, informarán de forma clara, precisa y oportuna las condiciones de contratación, derivado del tipo de convenio o contrato al Departamento de Obligaciones Municipales.
- Las áreas de la administración pública municipal que soliciten el análisis, revisión, validación y coadyuvancia en la elaboración de convenios o contratos, deberán anexar al proyecto la documentación y cumplir con todos y cada uno de los requisitos solicitados para eficientar y acortar el término de la validación de los mismos.

1. Análisis, emisión de opinión jurídica y coadyuvancia en la elaboración de convenios o contratos

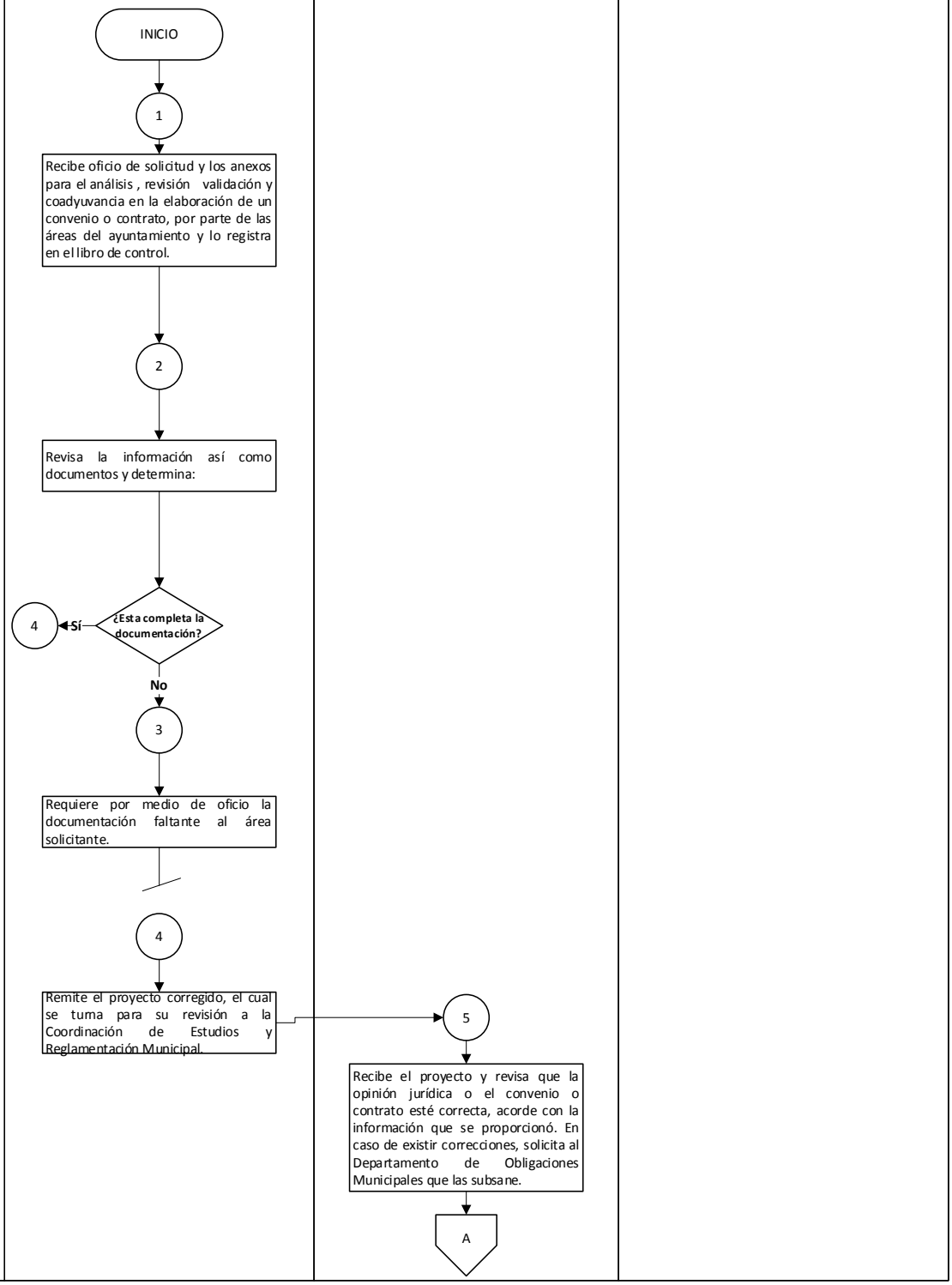
Descriptivo:

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

455

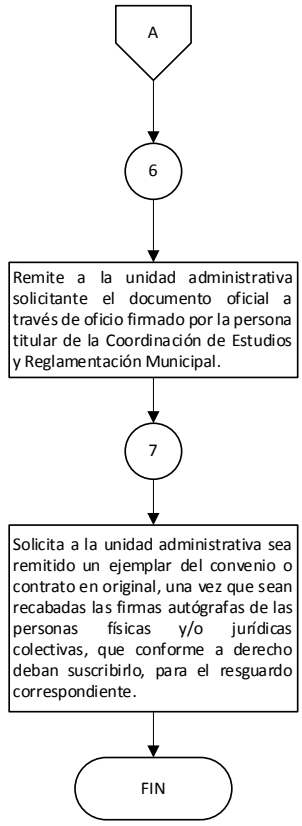
Diagrama:

1.Análisis, emisión de opinión jurídica y coadyuvancia en la elaboración de convenios o contratos



1. Análisis, emisión de opinión jurídica y coadyuvancia en la elaboración de convenios o contratos

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



457

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

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Obligaciones Municipales, verificará el contenido y la legalidad de las escrituras públicas, respecto de los inmuebles que forman parte del patrimonio municipal, para la validación y revisión, así como coadyuvar en la elaboración de los proyectos de donación, compra-venta, arrendamiento, permuta o comodato.

- El Departamento de Obligaciones Municipales, brindará certeza jurídica respecto a los documentos que tengan como consecuencia la posible donación, compra-venta, arrendamiento, permuta o comodato, tanto de inmuebles propiedad de ayuntamiento, como los de propiedad de particulares relacionados con los actos antes mencionados.

2. Revisión de escrituras públicas para la validación, revisión y coadyuvancia de elaboración de **convenios y contratos.**

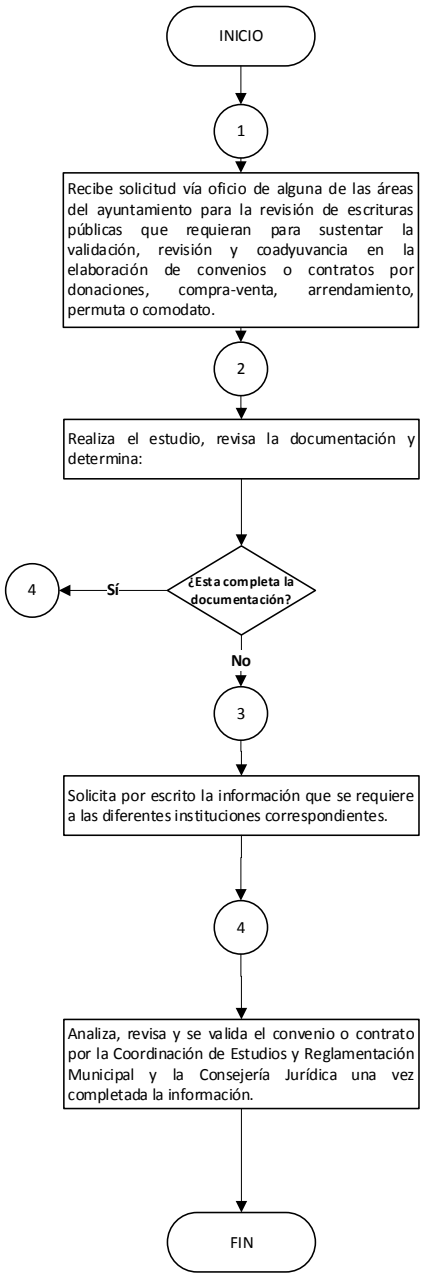
Descriptivo:

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

Diagrama:

2. Revisión de escrituras públicas para la validación, revisión y coadyuvancia de elaboración de convenios y contratos

Departamento de Obligaciones Municipales



460

XX. DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN

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

POLITICAS APLICABLES

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

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

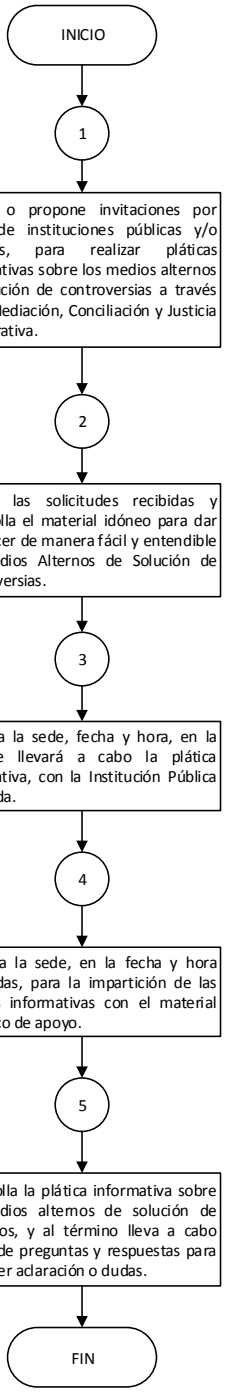
Descriptivo:

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

Diagrama:

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

Departamento de Difusión



Nombre del Procedimiento:	**Instalación de módulos de información en las diferentes Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca respecto a los Medios Alternos de Solución de Conflictos**
Objetivo:	Difundir a través de módulos de información, así como de la entrega de material informativo físico y digital los servicios con los que cuenta el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa.

POLITICAS APLICABLES

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

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

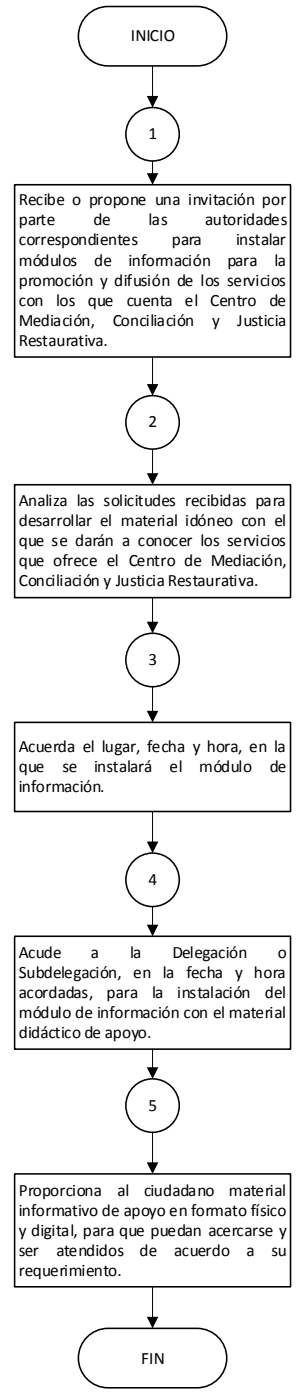
Descriptivo:

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

Diagrama:

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

Departamento de Difusión



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

POLITICAS APLICABLES

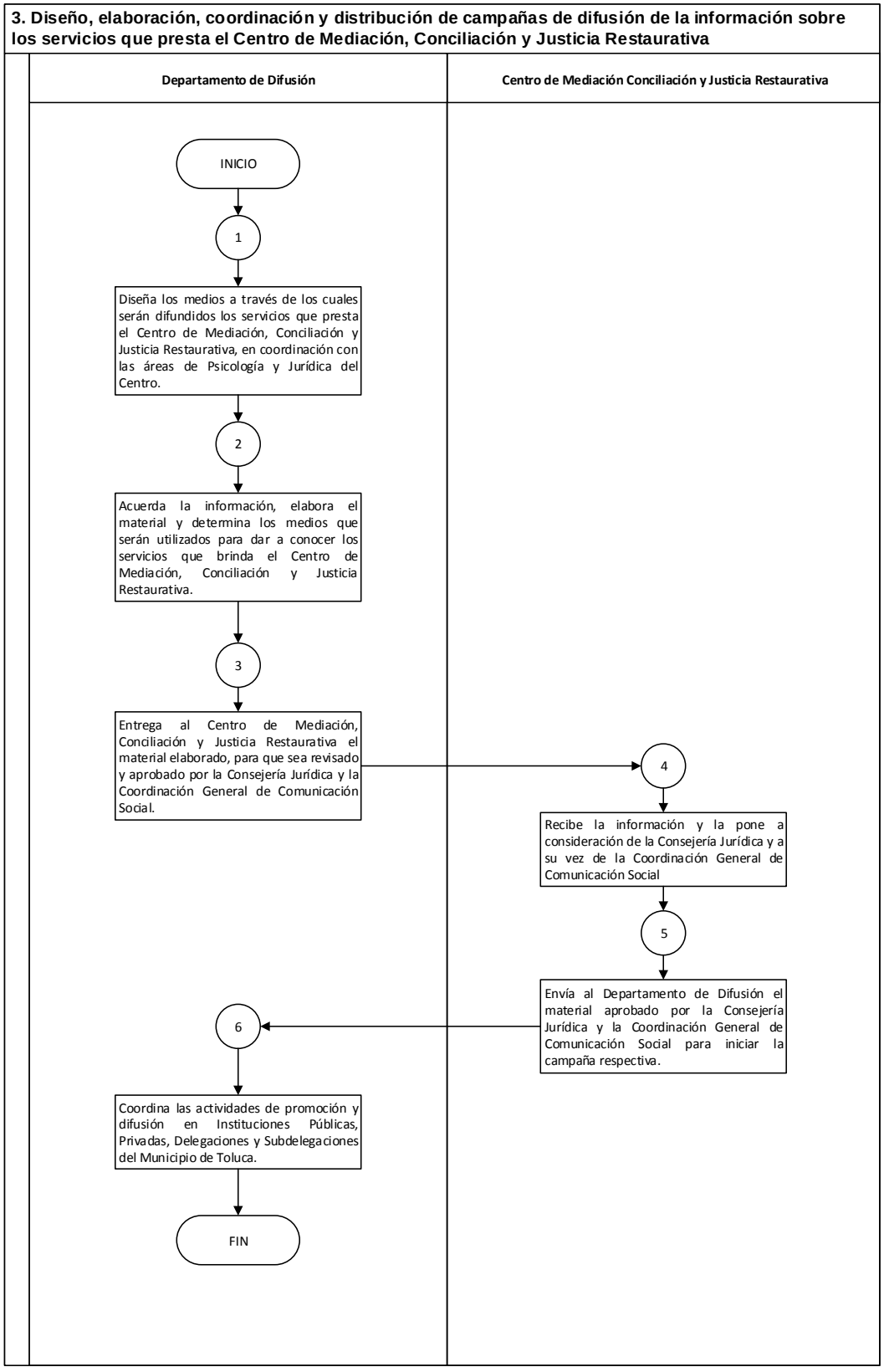
- El Departamento de Difusión, en coordinación con las áreas de Psicología y Jurídica del Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, diseñará los medios a través de los cuales serán difundidos los servicios que presta el Centro.
- Departamento de Difusión, una vez acordada la información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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

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

POLITICAS APLICABLES

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

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

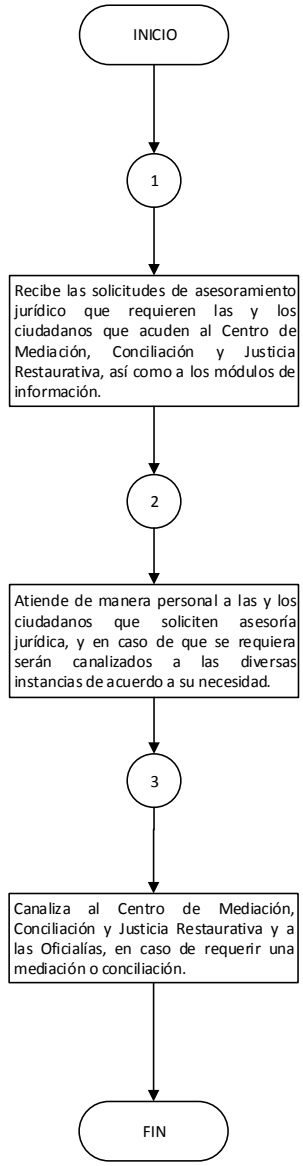
Descriptivo:

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

Diagrama:

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

Departamento de Difusión



XXI. OFICIALÍA MEDIADORA, CONCILIADORA EN MATERIA COMUNITARIA NO. 1 Y NO. 2

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

Documento	Requisitos
Identificaciones varias	○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual. ○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella.
Licencia de conducir	○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual. ○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella.
Pasaporte o visa	○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual. ○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella.
Credencial del trabajo	○ Identificación oficial vigente con fotografía.

Documento	Requisitos
Cartilla del Servicio Militar Nacional	○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual. ○ Número de matrícula, expedido por la Secretaria de la Defensa Nacional, fecha y lugar de trámite. ○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella.
Certificado de estudios	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Copia del certificado de estudios (en caso de contar con el mismo, si no es así con los datos del documento; si se trata de un menor de edad, el tramite será a través del padre, madre o tutor con identificación oficial vigente con fotografía).
Carnet de seguridad social	○ Identificación oficial vigente con fotografía, donde conste su domicilio actual. ○ Número de afiliación a la institución de que se trate. ○ Copia del documento extraviado, en caso de contar con ella.
Certificado Único de Nacimiento	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Copia del Certificado de Nacimiento (en caso de contar con ella). ○ Documentación expedida por el hospital. ○ En el caso de haber dado a luz sin la asistencia de un médico o partera: documento emitido por la o el Delegado Municipal, manifestando que la persona es la madre del niño, niña o adolescente. ○ Cartilla de vacunación del menor.
Facturas	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Datos de la factura extraviada
Teléfono celular	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Factura del equipo de telefonía celular.
Tarjeta de circulación	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Factura del vehículo. ○ Número de placas de circulación. ○ Para el caso de vehículos de transporte público, se requiere título de concesión.
Placas de circulación	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Tarjeta de circulación y/o factura del vehículo.
Placa metálica del número de serie (NIV)	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Tarjeta de circulación y/o factura del vehículo.
Engomado permanente	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Tarjeta de circulación y/o factura del vehículo.
Factura vehicular	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Tarjeta de circulación. ○ En caso de ser persona jurídico colectiva: identificación oficial, poder notarial y/o carta poder simple a favor de quien va a realizar el trámite. ○ Fotografía impresa de los números de serie y motor del vehículo. ○ Constancia del REPUVE actualizado.
Documentos de vehículo del servicio	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Factura del vehículo (a su nombre o endosada).

474

Documento	Requisitos
público con placas federales	○ Número de placas actuales ○ Tarjeta de circulación.
Documentos de vehículos de transporte público de pasajeros	○ Identificación oficial vigente con fotografía ○ Factura del vehículo (a su nombre o endosada). ○ Número de placas de circulación. ○ Tarjeta de circulación. ○ Título de concesión.
Carta porte	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Datos de la carta porte.
Documentos de un terreno ejidal o de propiedad privada	○ Identificación oficial vigente con fotografía ○ Constancia de posesión emitida por el comisariado ejidal. ○ Cesión de derechos o en su caso copia. ○ Tratándose de propiedad privada: contrato de compra venta. ○ Datos del inmueble (medidas, colindancias, ubicación, clave catastral, etcétera).

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

Documento	Requisitos
Acta de abandono del domicilio	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Acta de matrimonio (casado). ○ En su caso acta de nacimiento o Clave Única de Registro de Población (CURP) de los hijos.
Acta de madre o padre soltero (a) o separado(a)	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Acta de nacimiento del menor.
Dependencia económica	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Identificación oficial vigente con fotografía del dependiente económico. ○ En caso de ser menor de edad se anexa copia de acta de nacimiento.
Acta de unión libre	○ Identificación oficial vigente con fotografía de quienes viven en unión libre. ○ Comprobante del domicilio en común. ○ En caso de haber procreado hijos acta de nacimiento.
Acta de conciliación	○ Identificación oficial vigente con fotografía. ○ Nombre completo y domicilio de la persona con la que se desee conciliar.
Acta informativa de hechos	○ Identificación oficial vigente con fotografía.
Acta de ingresos	○ Identificación oficial vigente con fotografía.
Acta de identidad	○ Acta de nacimiento y/o CURP.

475

Documento	Requisitos
	○ Dos testigos que conozcan al promovente, con identificación oficial vigente, quienes firmarán el acta de manera presencial. ○ Dos fotografías recientes tamaño infantil de la persona que no cuenta con identificación.

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

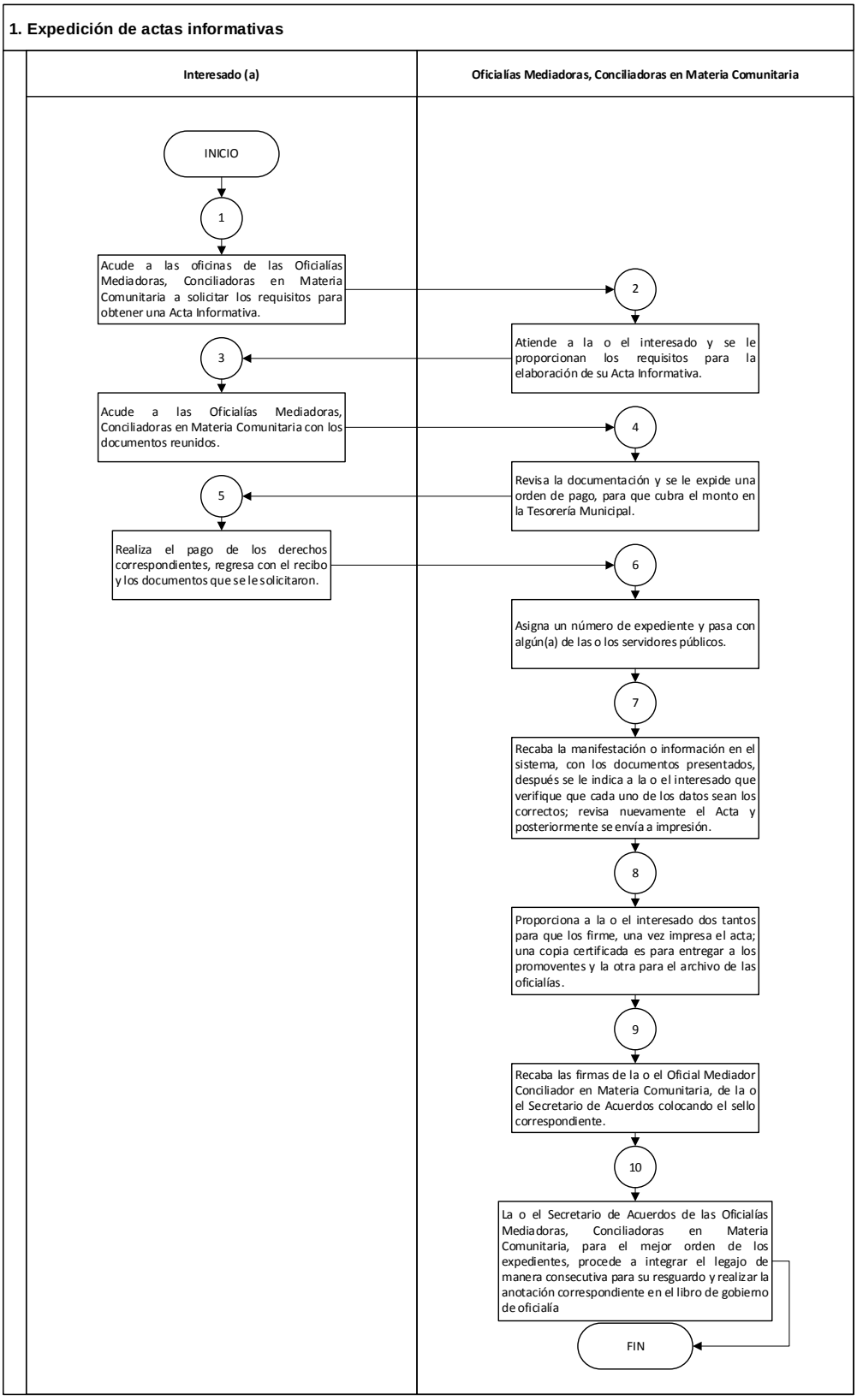
1. Expedición de actas informativas

Descriptivo:

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

477

Diagrama:


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

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de actas de conciliación**
Objetivo:	**Expedir actas de conciliación a solicitud del promovente, refiriendo el motivo del conflicto a solucionar.**

POLÍTICAS APLICABLES

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

- La persona titular de la Oficialía Mediadora Conciliadora en Materia Comunitaria indicará los principios de la mediación, conciliación entre los que se encuentran: Voluntariedad, Imparcialidad, Confidencialidad, Neutralidad, Gratuidad y Consentimiento Informado, a los cuales se deberán adherirse las partes y se les exhortará a que se conduzcan con verdad, mencionándoles las sanciones en que incurren quienes desacatan un acuerdo de esta naturaleza, según la Ley de Justicia Cívica del Estado de México y sus Municipios .
- En caso de que el promovente no acuda a la audiencia, se dejan a salvo los derechos de la contraparte y se le hace saber los motivos del por qué se envían los citatorios primero, segundo y tercero.
- Si acuden el promovente y no atiende los citatorios la contraparte de manera consecutiva se dejan a salvo sus derechos del interesado.
- Cuando acuden ambas partes o quien represente sus derechos previa calidad jurídica y los documentos que determinen esa calidad y no es su voluntad llevar la respectiva sesión de mediación, conciliación o no hay la disposición de solucionar la controversia se dejan a salvo los derechos.
- Si no se presentan el día y hora señalada el promovente y la contraparte a la respectiva diligencia administrativa en consideración al citatorio se procede a realizar un acuerdo de falta de interés de las partes del expediente en cuestión.
- Las y los titulares de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria deberán contar con la certificación vigente, expedida por el Poder Judicial del Estado de México.

Expedición de actas de conciliación

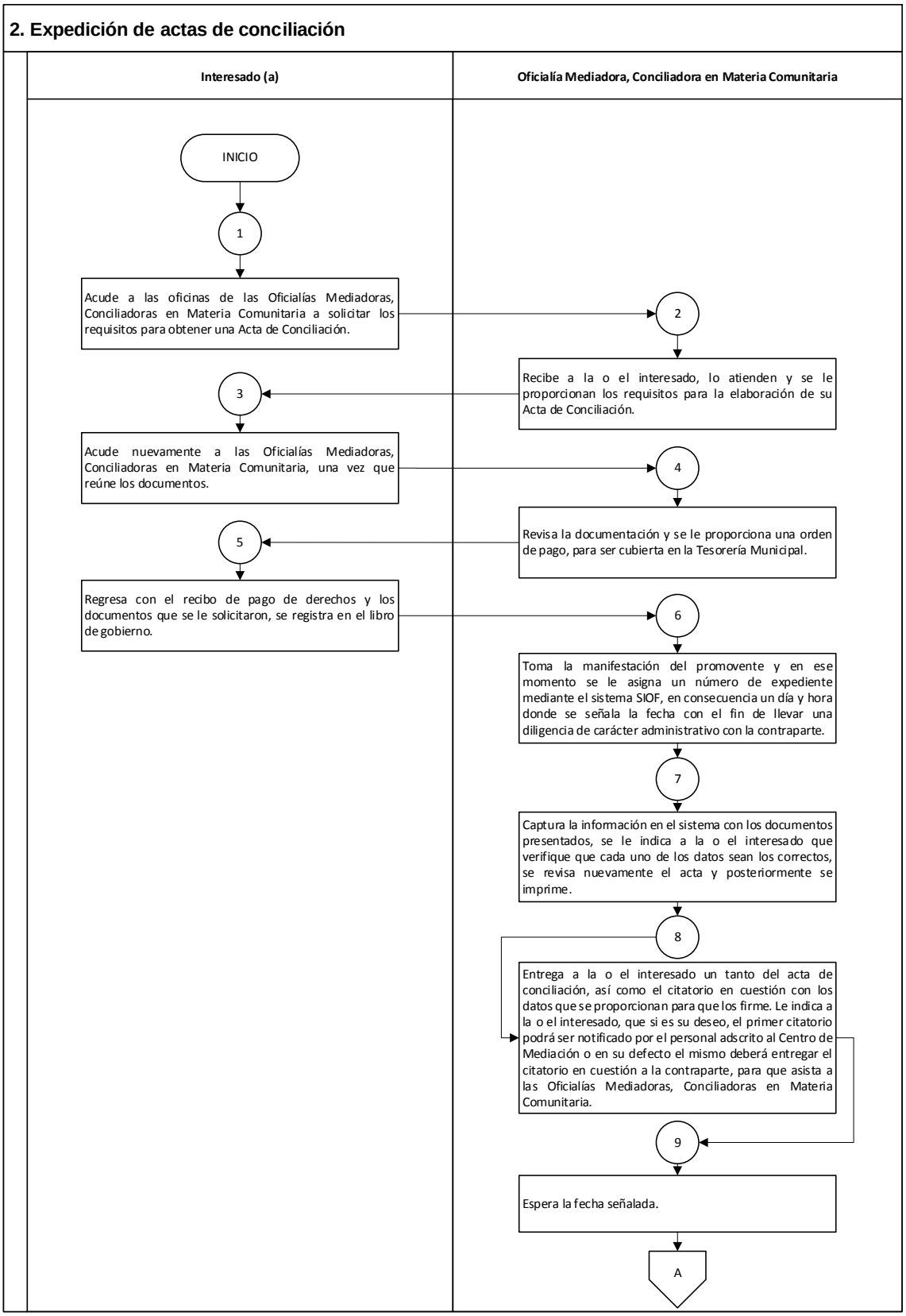
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Interesado (a)	Acude a las oficinas de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria a solicitar los requisitos para obtener una Acta de Conciliación.
2	Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria	Recibe a la o el interesado, lo atienden y se le proporcionan los requisitos para la elaboración de su Acta de Conciliación.
3	Interesado (a)	Acude nuevamente a las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria, una vez que reúne los documentos.
4	Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria	Revisa la documentación y se le proporciona una orden de pago, para ser cubierta en la Tesorería Municipal.
5	Interesado(a)	Regresa con el recibo de pago de derechos y los documentos que se le solicitaron, se registra en el libro de gobierno.
6	Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria	Toma la manifestación del promovente y en ese momento se le asigna un número de expediente mediante el sistema SIOF, en consecuencia, un día y hora donde se señala la fecha con el fin de llevar una diligencia de carácter administrativo con la contraparte.
7		Captura la información en el sistema con los documentos presentados, se le indica a la o el interesado que verifique que cada uno de los datos sean los correctos, se revisa nuevamente el acta y posteriormente se imprime.
8		Entrega a la o el interesado un tanto del acta de conciliación, así como el citatorio en cuestión con los datos que se proporcionan para que los firme. Le indica a la o el interesado, que si es su deseo, el primer citatorio podrá ser notificado por el personal adscrito al Centro de Mediación o en su defecto el mismo deberá entregar el citatorio en cuestión a la contraparte, para que asista a las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria.
9		Espera la fecha señalada.
		¿Asiste la Contraparte?
		Sí: Se conecta con el paso 13.
10		**No:** Envía un segundo citatorio a través de la o el personal adscrito al Centro de Mediación para que se le haga llegar, firmando de recibido o bien asiente su razón respecto de los hechos en una constancia.
		¿Atiende el segundo citatorio?
		Sí: Se conecta con el paso 13
11		**No:** Envía el tercer citatorio el cual será notificado a través de los elementos de la policía municipal; para lo cual se envía oficio de solicitud a la Dirección General de Seguridad y Protección, para que brinden el apoyo exclusivamente para la entrega de la notificación.

480

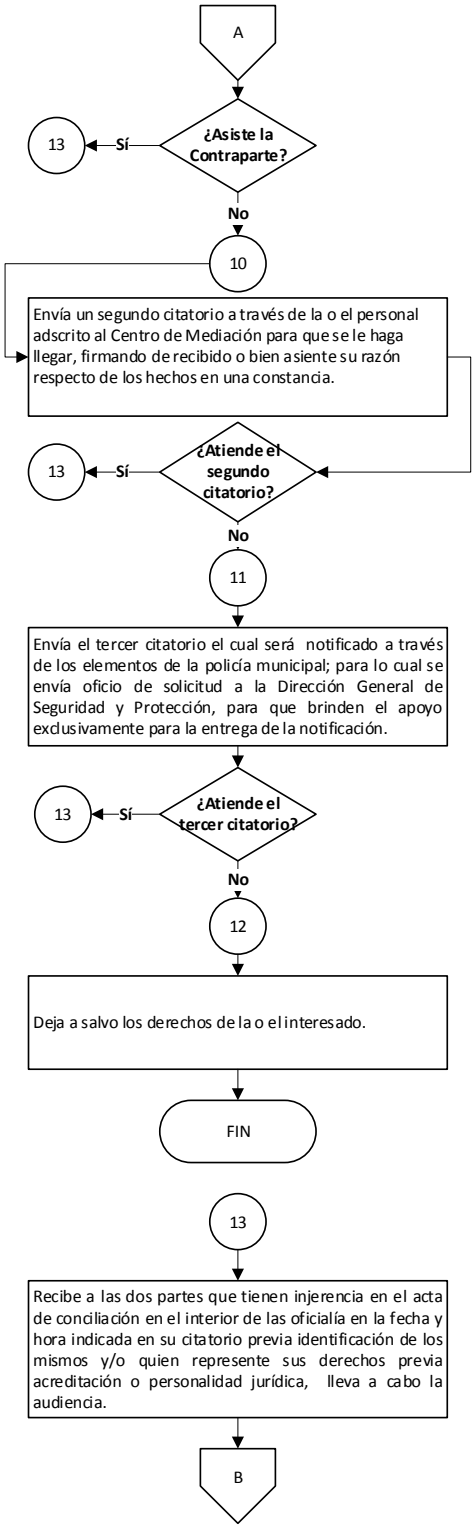
No.	Responsable	Actividad
		¿Atiende el tercer citatorio?
12		**No:** Deja a salvo los derechos de la o el interesado.
		FIN
13		**Sí:** Recibe a las dos partes que tienen injerencia en el acta de conciliación en el interior de las oficialía en la fecha y hora indicada en su citatorio previa identificación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

Diagrama:


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

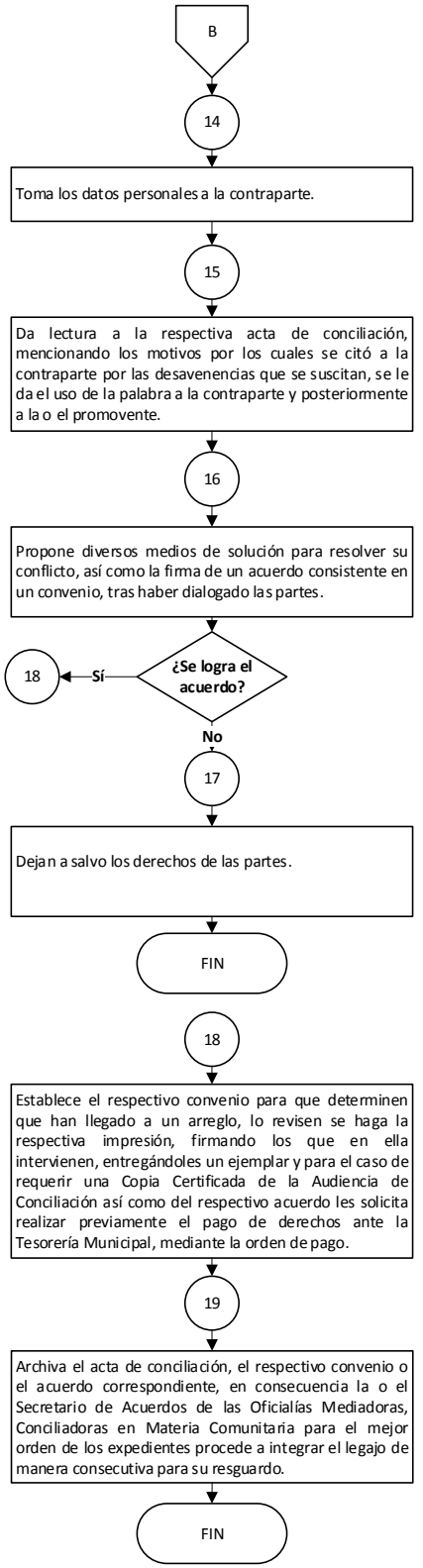
2. Expedición de actas de conciliación

Interesado (a)	Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria



2. Expedición de actas de conciliación

Interesado (a)	Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria



XXII. DEPARTAMENTO DE APOYO JURÍDICO A CABILDO

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

POLÍTICAS APLICABLES

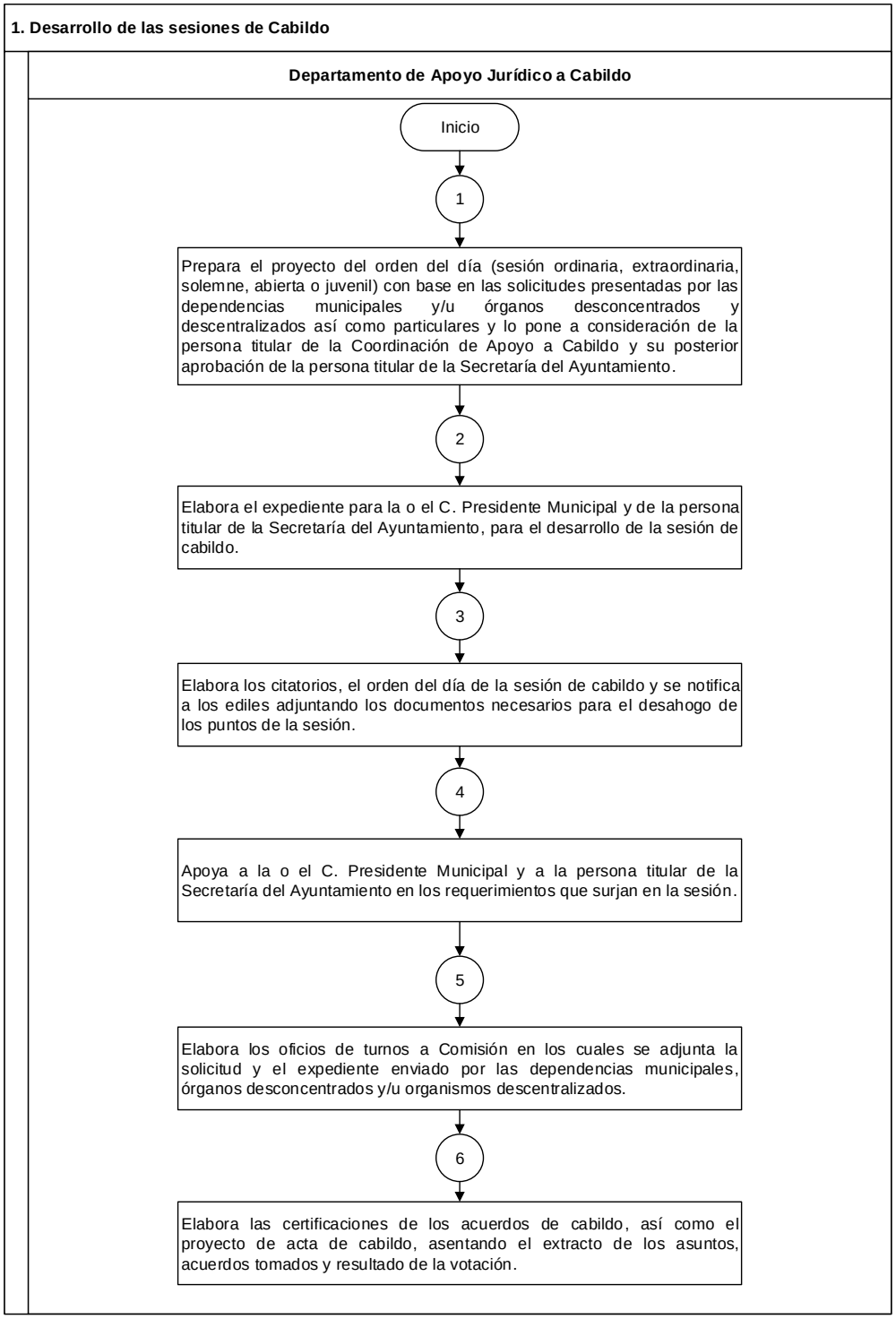
- El Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo es responsable de elaborar y poner a consideración de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo, el proyecto del orden del día de cada Sesión de Cabildo.
- Es responsabilidad del Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo, notificar en términos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

1. Desarrollo de las sesiones de Cabildo

Descriptivo:

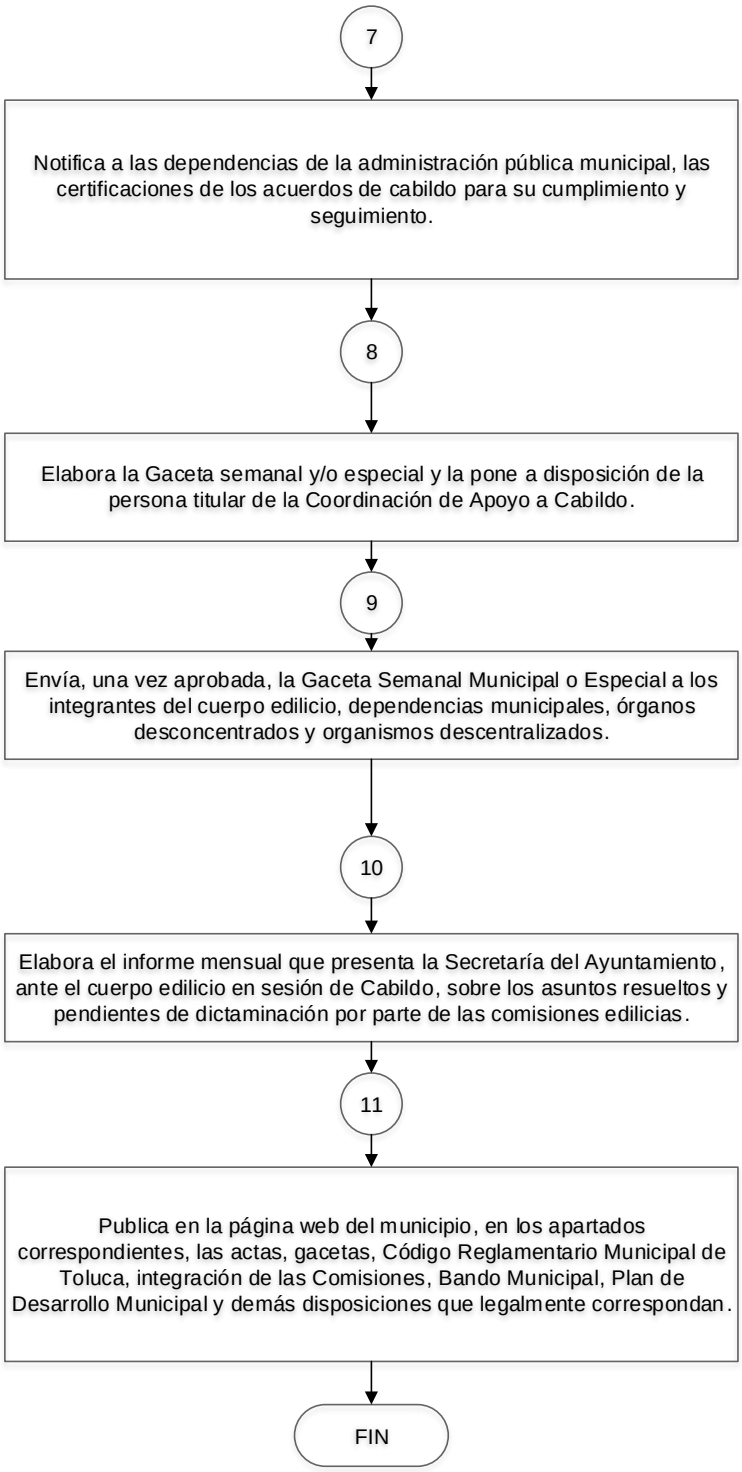
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo	Prepara el proyecto del orden del día (sesión ordinaria, extraordinaria, solemne, abierta o juvenil) con base en las solicitudes presentadas por las dependencias municipales y/u órgano autónomo y descentralizados así como particulares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

Diagrama:


1. Desarrollo de las sesiones de Cabildo
Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo
Inicio
1
Prepara el proyecto del orden del día (sesión ordinaria, extraordinaria, solemne, abierta o juvenil) con base en las solicitudes presentadas por las dependencias municipales y/u órganos desconcentrados y descentralizados así como particulares y lo pone a consideración de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo y su posterior aprobación de la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento.
2
Elabora el expediente para la o el C. Presidente Municipal y de la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento, para el desarrollo de la sesión de cabildo.
3
Elabora los citatorios, el orden del día de la sesión de cabildo y se notifica a los ediles adjuntando los documentos necesarios para el desahogo de los puntos de la sesión.
4
Apoya a la o el C. Presidente Municipal y a la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento en los requerimientos que surjan en la sesión.
5
Elabora los oficios de turnos a Comisión en los cuales se adjunta la solicitud y el expediente enviado por las dependencias municipales, órganos desconcentrados y/u organismos descentralizados.
6
Elabora las certificaciones de los acuerdos de cabildo, así como el proyecto de acta de cabildo, asentando el extracto de los asuntos, acuerdos tomados y resultado de la votación.

1. Desarrollo de las sesiones de Cabildo

Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo



488

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

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

Descriptivo:

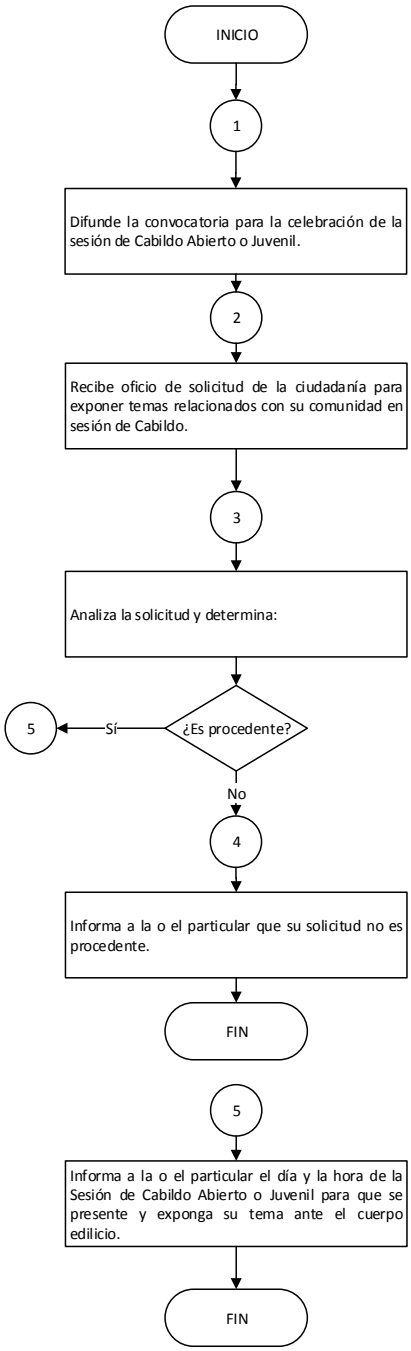
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo**	Difunde la convocatoria para la celebración de la sesión de Cabildo Abierto o Juvenil.
2		Recibe oficio de solicitud de la ciudadanía para exponer temas relacionados con su comunidad en sesión de Cabildo.
3		Analiza la solicitud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

490

Diagrama:

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

Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo



XXIII. DEPARTAMENTO DE APOYO A COMISIONES EDILICIAS

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

POLÍTICAS APLICABLES

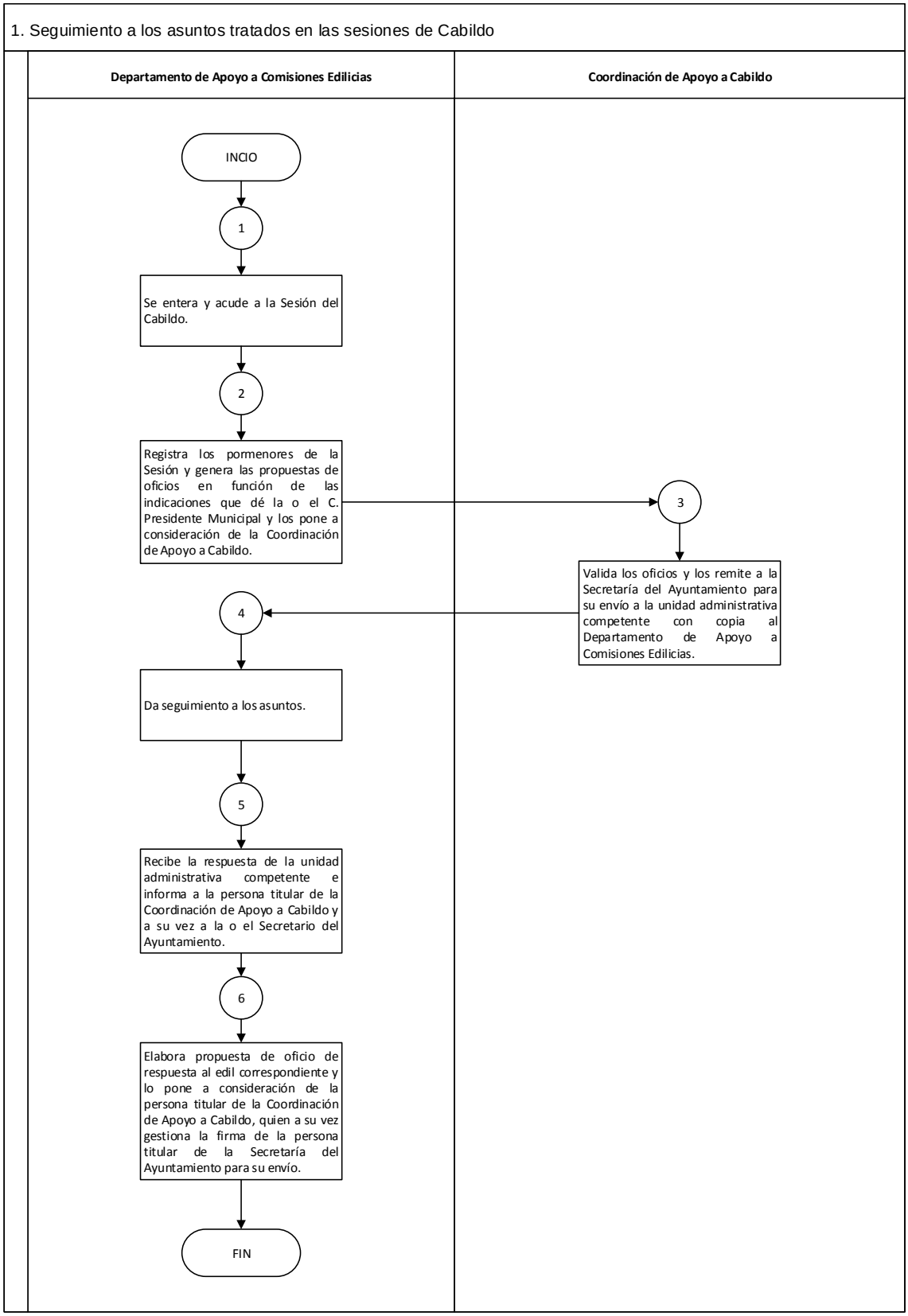
- El Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias deberá enterarse de los asuntos que la Secretaría del Ayuntamiento turne a las dependencias, órganos y organismos que integran la administración pública municipal, derivados de las Sesiones de Cabildo.
- El Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

XXIV. DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO MUNICIPAL

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

POLÍTICAS APLICABLES

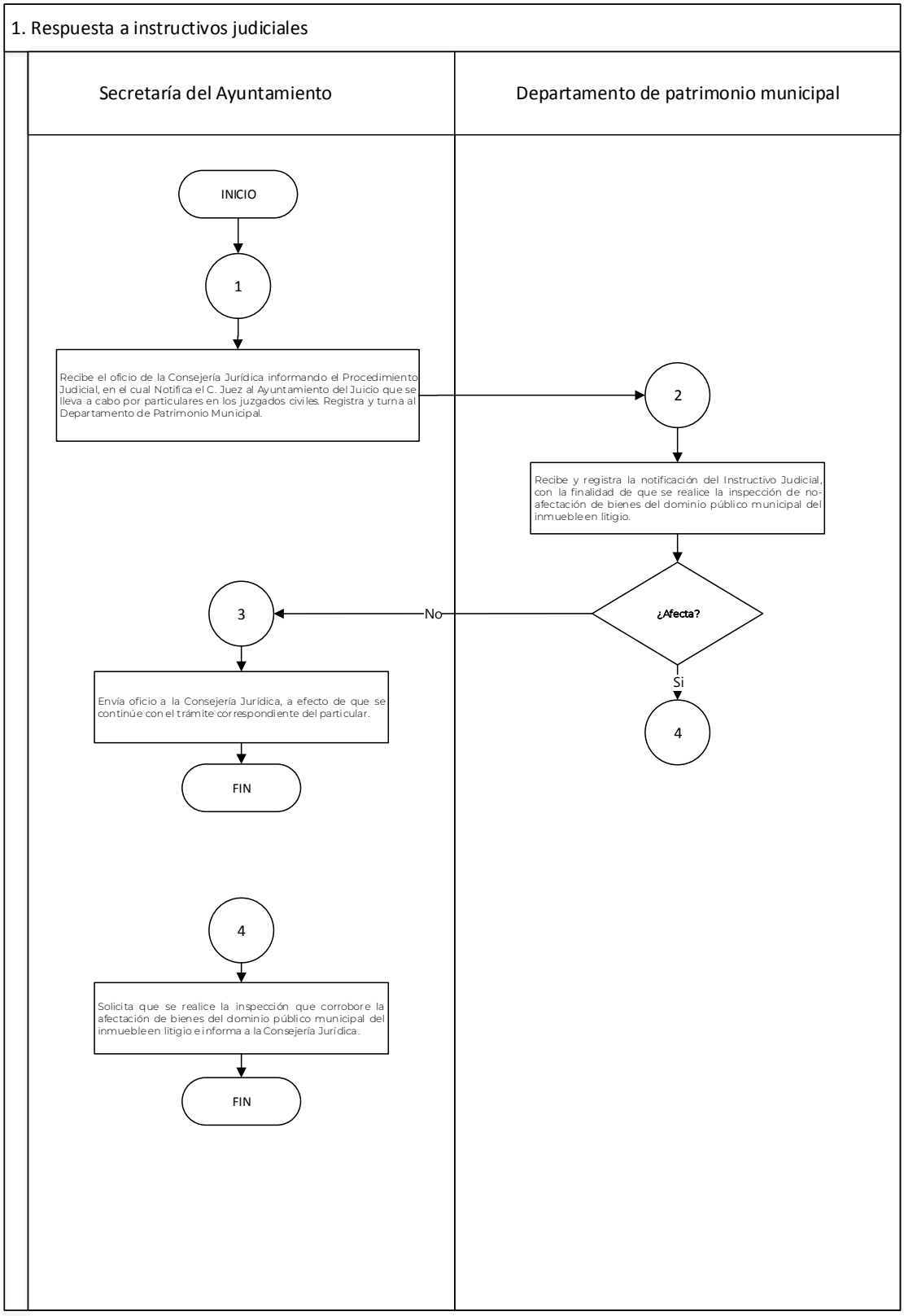
- El Departamento de Patrimonio Municipal se encarga de realizar la verificación de los inmuebles en litigio, para dar respuesta a la petición de la Consejería Jurídica.

1. Respuesta a instructivos judiciales

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

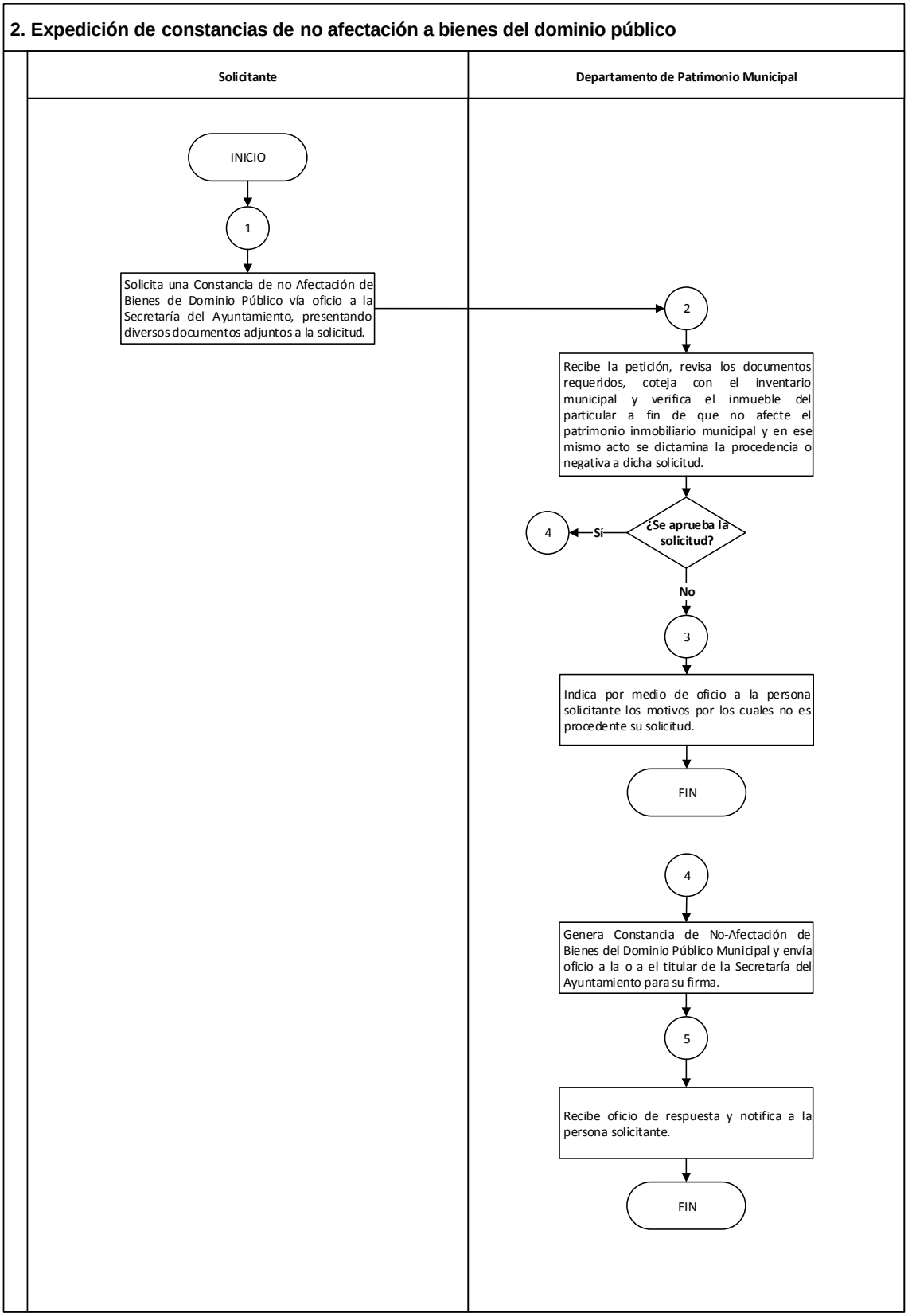
- La Secretaría del Ayuntamiento a través del Departamento de Patrimonio Municipal es la unidad administrativa responsable de procesar las constancias de no afectación de bienes del dominio público municipal.
- El Departamento de Patrimonio Municipal se encarga de realizar la verificación de los inmuebles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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:



500

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

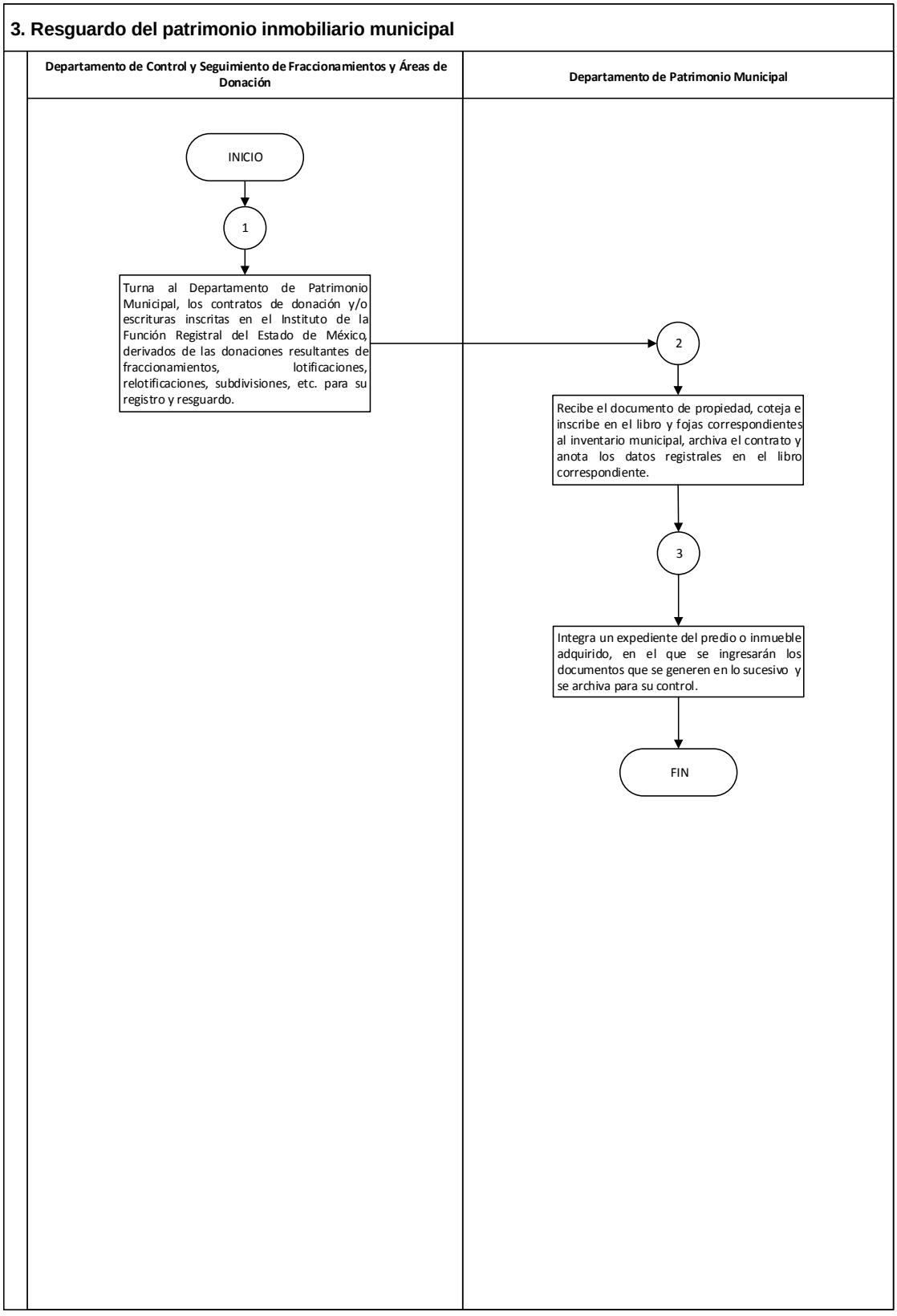
501

3. Resguardo del patrimonio inmobiliario municipal

Descriptivo:

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

Diagrama:



503

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

504

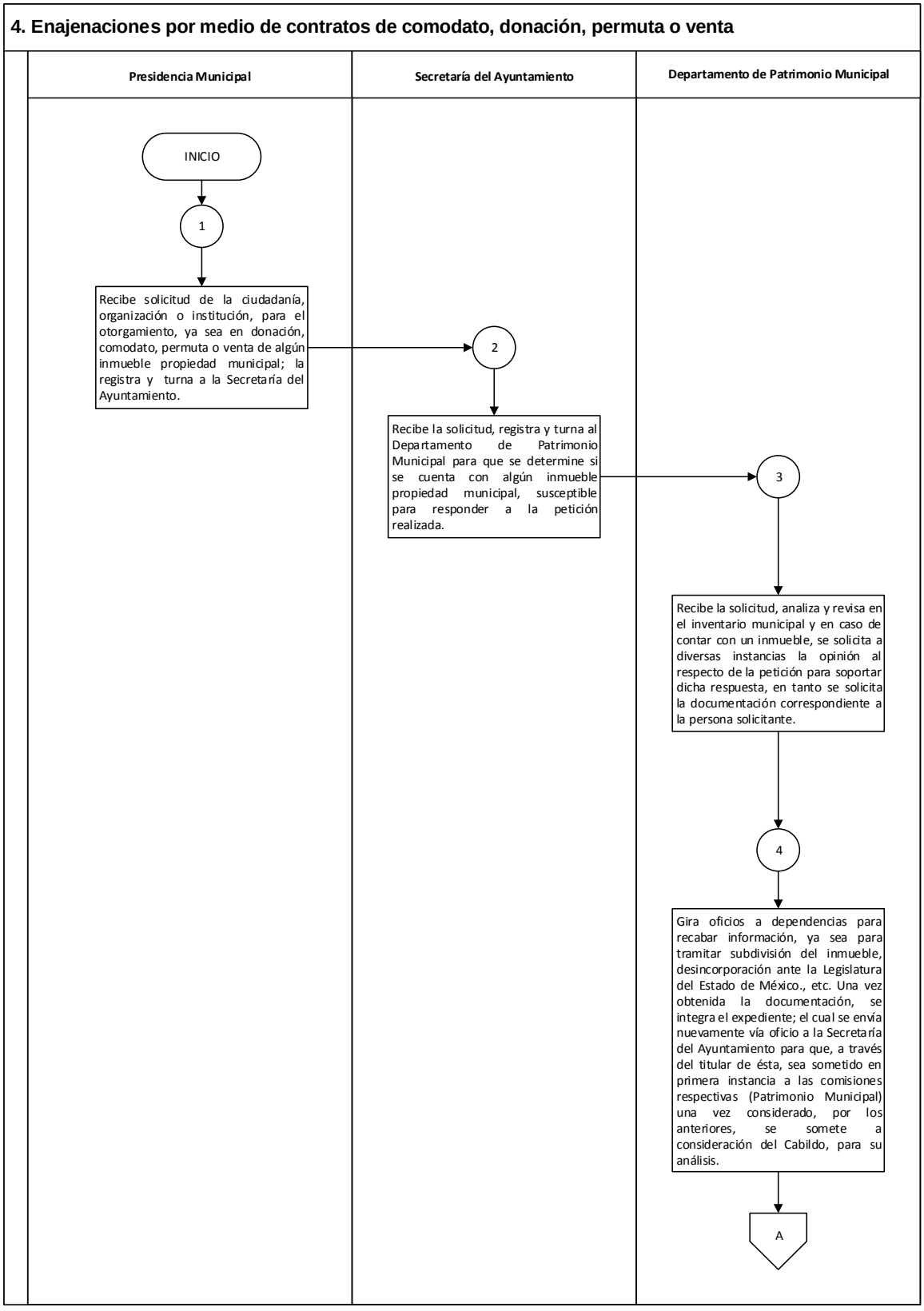
4. Enajenaciones por medio de contratos de comodato, donación, permuta o venta

Descriptivo:

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

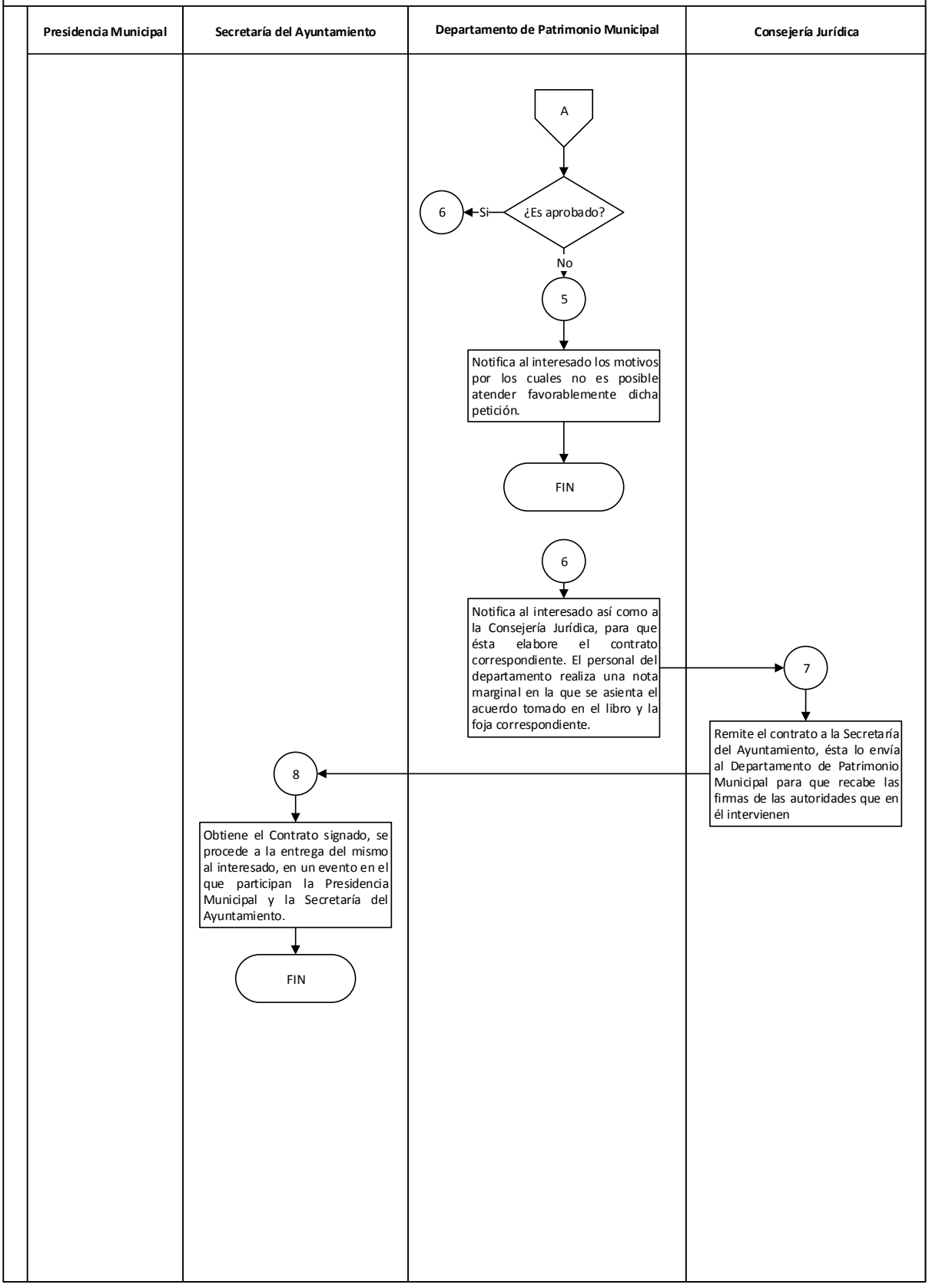
505

Diagrama:



506

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



XXV. DEPARTAMENTO DE CONSTANCIAS DE VECINDAD Y CERTIFICACIONES

Nombre del Procedimiento:	**Certificación de documentos**
Objetivo:	Emitir la certificación de documentos que legalmente procedan, a solicitud de la autoridad competente, o particulares legítimamente interesados, mediante la validación con la firma de la o el Secretario del Ayuntamiento y sello oficial.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría del Ayuntamiento a través del Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones es la unidad administrativa responsable de llevar a cabo el proceso de certificación de documentos que legalmente procedan.
- El Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones coadyuba al titular de la Secretaría del Ayuntamiento en la validación de documentación oficial emanada del Ayuntamiento de Toluca para su debida certificación, en el ejercicio de la atribución mandatada por las fracciones V y X del artículo 91 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México vigente.
- Cuando la certificación sea a petición de un ciudadano, éste deberá cubrir los derechos por concepto de copias certificadas, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 fracción I incisos A) y B) del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.

508

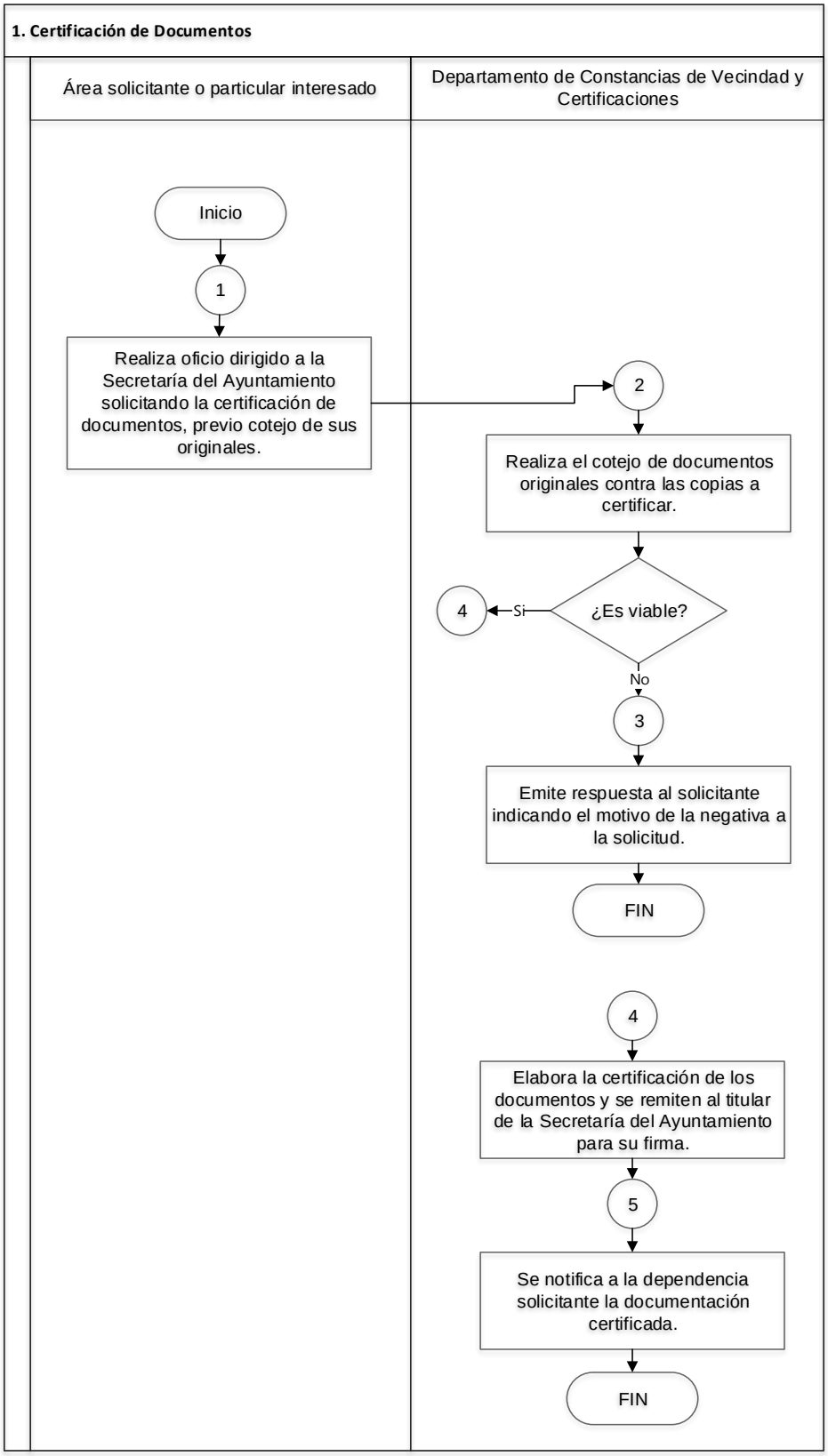
1. Certificación de documentos

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Área solicitante o particular interesado**	Realiza oficio dirigido a la Secretaría del Ayuntamiento solicitando la certificación de documentos, previo cotejo de sus originales.
2	**Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones**	Realiza el cotejo de documentos originales contra las copias a certificar.
		¿Es viable?
3		**No:** Emite respuesta al solicitante indicando el motivo de la negativa a la solicitud.
		FIN
4	**Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones**	**Sí:** Elabora la certificación de los documentos y se remiten al titular de la Secretaría del Ayuntamiento para su firma.
5		Se notifica a la dependencia solicitante la documentación certificada.
		FIN

509

Diagrama:



510

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

- Las Constancias de Vecindad que tramita el departamento son:

1. Mayor de edad
2. Menor de edad.
3. Ultimo domicilio del finado.
4. Extranjeros que radican en el Municipio de Toluca.

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

511

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

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

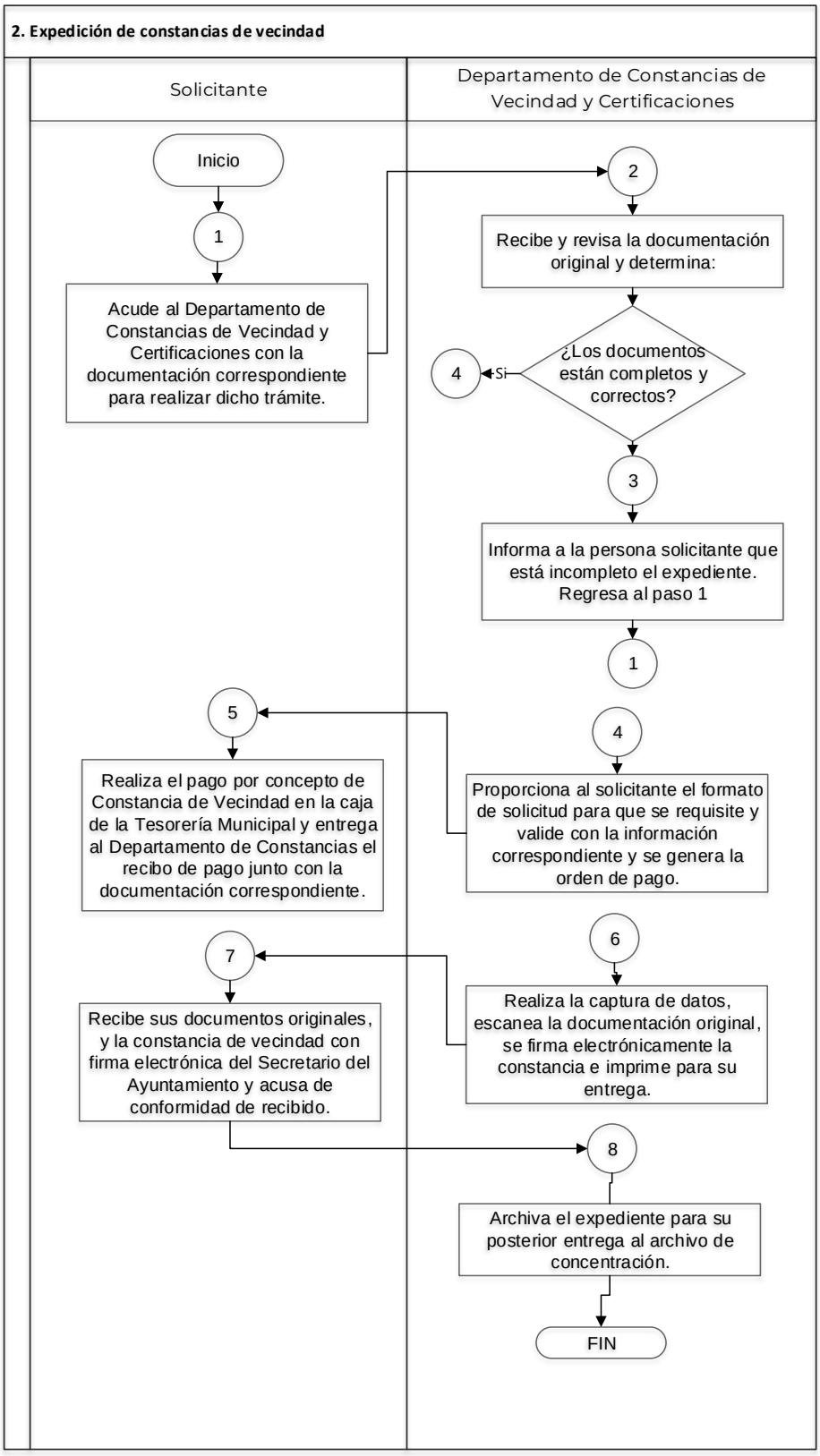
2. Expedición de Constancia de Vecindad

Descriptivo:

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

512

Diagrama:


2. Expedición de constancias de vecindad
Solicitante
Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones
Inicio
1
Acude al Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones con la documentación correspondiente para realizar dicho trámite.
2
Recibe y revisa la documentación original y determina:
¿Los documentos están completos y correctos?
Si
4
3
Informa a la persona solicitante que está incompleto el expediente. Regresa al paso 1
1
4
Proporciona al solicitante el formato de solicitud para que se requisite y valide con la información correspondiente y se genera la orden de pago.
5
Realiza el pago por concepto de Constancia de Vecindad en la caja de la Tesorería Municipal y entrega al Departamento de Constancias el recibo de pago junto con la documentación correspondiente.
6
Realiza la captura de datos, escanea la documentación original, se firma electrónicamente la constancia e imprime para su entrega.
7
Recibe sus documentos originales, y la constancia de vecindad con firma electrónica del Secretario del Ayuntamiento y acusa de conformidad de recibido.
8
Archiva el expediente para su posterior entrega al archivo de concentración.
FIN

XXVI. PRECEPTORÍA JUVENIL REGIONAL DE REINTEGRACIÓN SOCIAL

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

- El área de trabajo social resaltará en la o el adolescente los valores que norman la vida social, reintegrándolo al núcleo socio familiar, considerando sus capacidades para enfrentar la vida satisfactoriamente, integrando el expediente de la o el adolescente con los siguientes formatos: estudio inicial, dictamen terapéutico biopsicosocial, estudio social del caso, plan individualizado de ejecución de medidas, visitas domiciliarias, informe de desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución, formato de canalización a talleres o de enseñanza de artes u oficios e informe de conclusión de la medida de tratamiento.
- El área de pedagogía vigila que se lleve a cabo el programa educativo para la y el adolescente, lo apoya en materias que se le dificulten, enseñándole técnicas de estudio y métodos de aprendizaje a las y los adolescentes responsables de la comisión de alguna conducta antisocial, integrando el expediente de la y del adolescente con los siguientes formatos: diagnostico pedagógico, dictamen terapéutico biopsicosocial, evaluación diagnóstica del proceso de aprendizaje, plan individualizado de ejecución de medida, canalización a centros de educación, informe del desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución e informe de conclusión de la medida de tratamiento.
- El área de promoción social, correspondiente al titular de la preceptoría se encargará de difundir entre la ciudadanía, así como en diversas instituciones, pláticas preventivas e informativas a efecto de que las y los adolescentes no cometan alguna conducta antisocial; ofreciendo el tratamiento rehabilitatorio a aquellos (as) adolecentes que han sido detectados con problemas de conducta.
- El área deportiva inculcará la actividad física para que ésta sustituya las conductas que llevan a la y el adolescente a convertirse en infractor(a) de la ley, así como realizar actividades artísticas y culturales.
- Las áreas técnicas se conformarán por una o un responsable del área jurídica, una o un médico(a), una o un trabajador(a) social, una o un psicólogo(a) y una o un pedagogo(a).

515

1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes

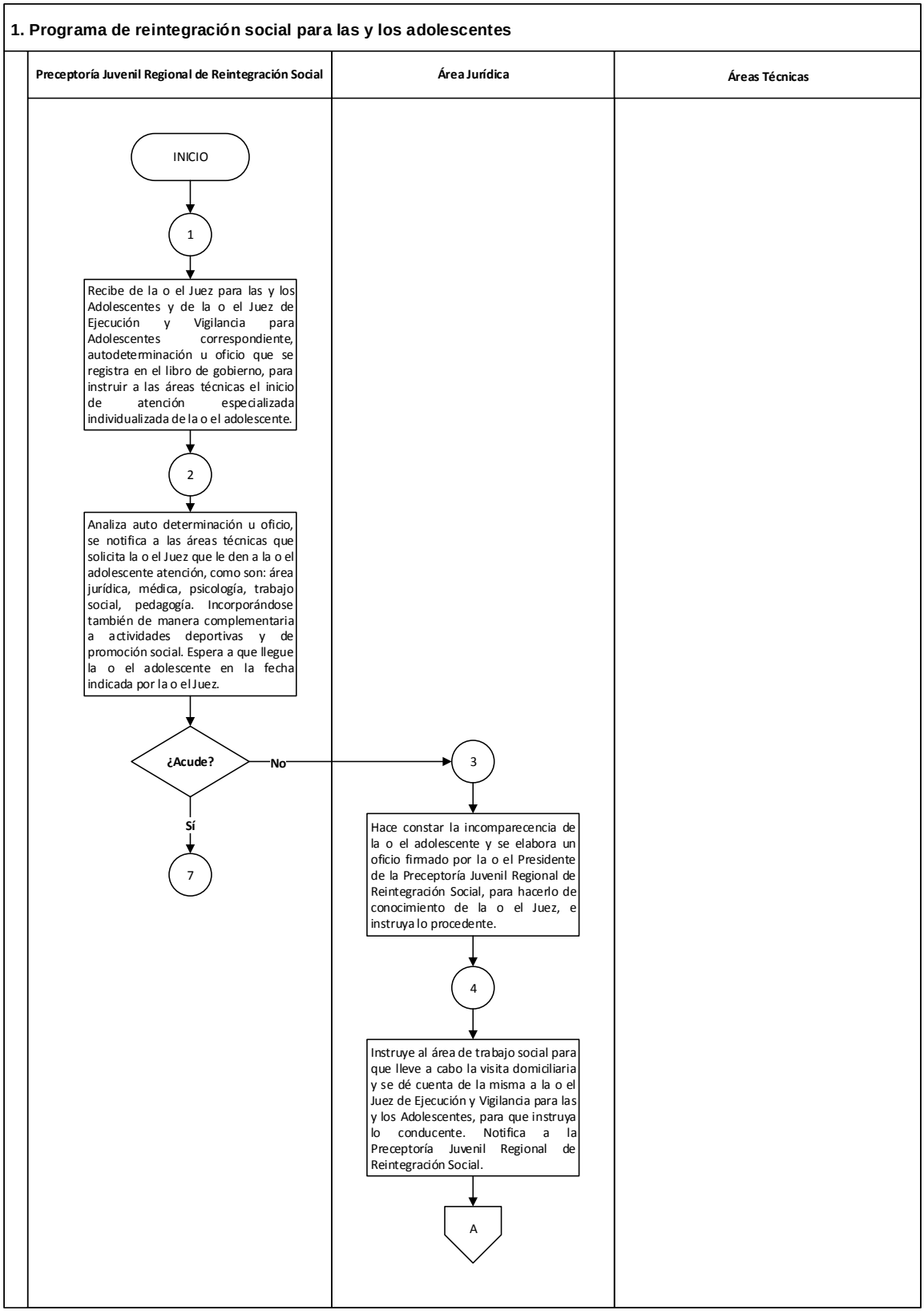
Descriptivo:

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

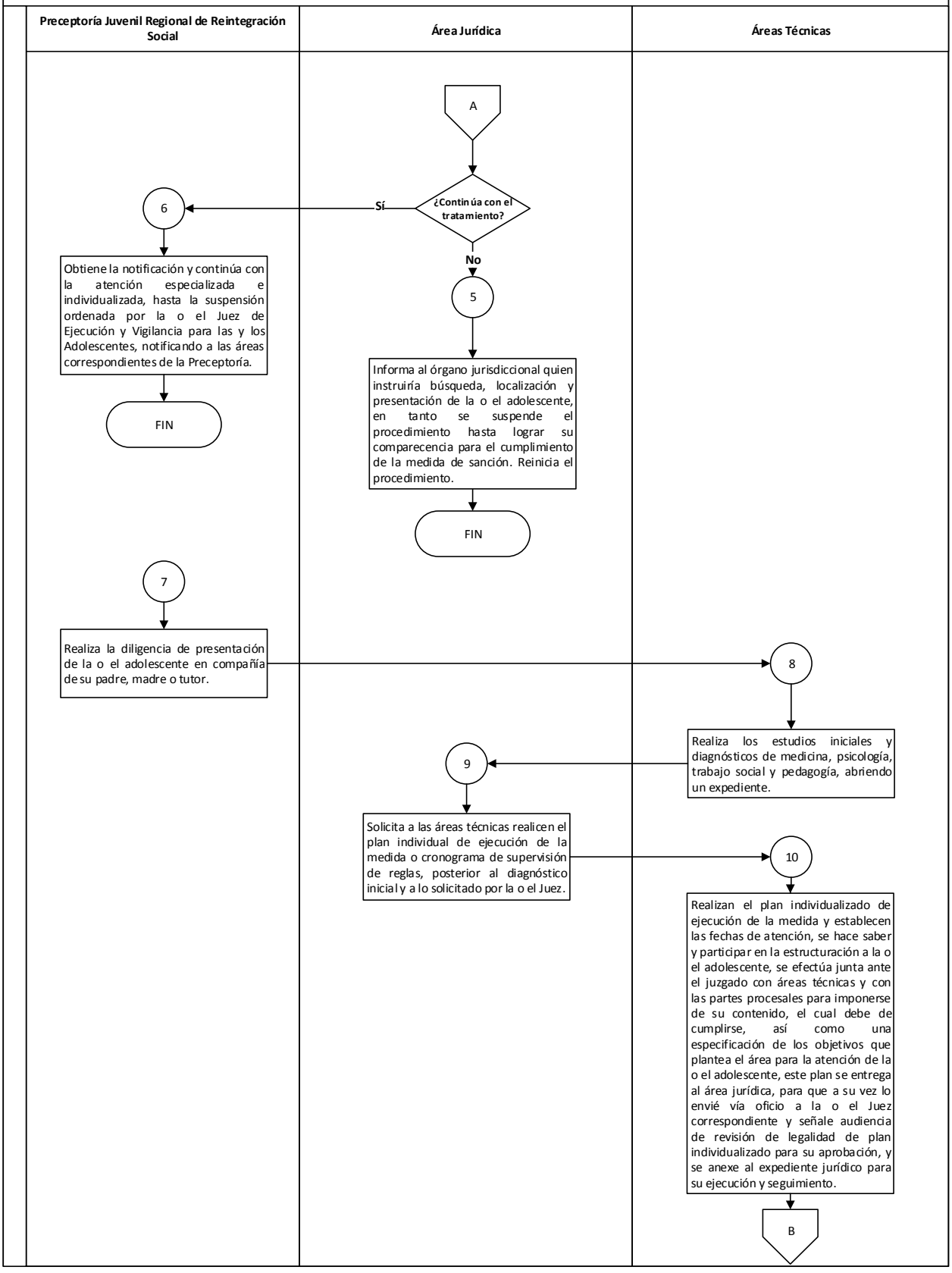
516

No.	Responsable	Actividad
		atención de la o el adolescente, este plan se entrega al área jurídica, para que a su vez lo envié vía oficio a la o el Juez correspondiente y señale audiencia de revisión de legalidad de plan individualizado para su aprobación, y se anexe al expediente jurídico para su ejecución y seguimiento.
11		Realizan sesiones del Consejo Técnico interdisciplinario.
12	**Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social**	Continúa con la atención, el cual puede ser de 6 meses a 5 años, según la medida interpuesta por la o el Juez. En cada sesión señalada en el plan individualizado de ejecución y/o cronograma de supervisión de reglas, las áreas deberán de realizar la hoja de evolución de atención especializada individualizada de la o el adolescente o adulto joven integrando a su expediente.
13		Elabora informe para la o el Juez (firmado por la persona titular de la Presidencia de la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social), quien de acuerdo a la medida impuesta acude a estas instalaciones para supervisar los avances o retrocesos.
		FIN

Diagrama:

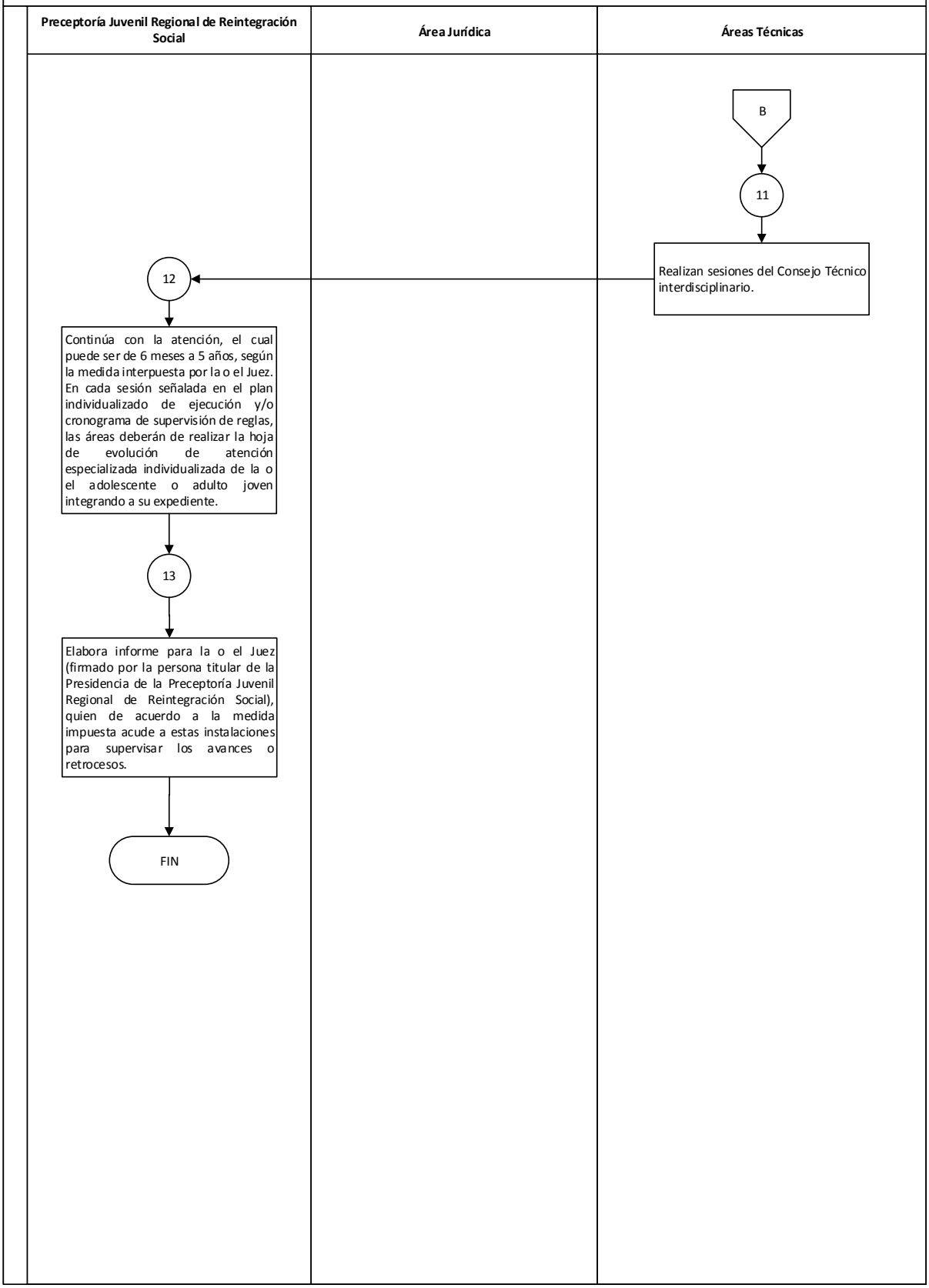

1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes
Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social
Área Jurídica
Áreas Técnicas
INICIO
1
Recibe de la o el Juez para las y los Adolescentes y de la o el Juez de Ejecución y Vigilancia para Adolescentes correspondiente, autodeterminación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

1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes



519

1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes



520

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

521

2. Programa de prevención social

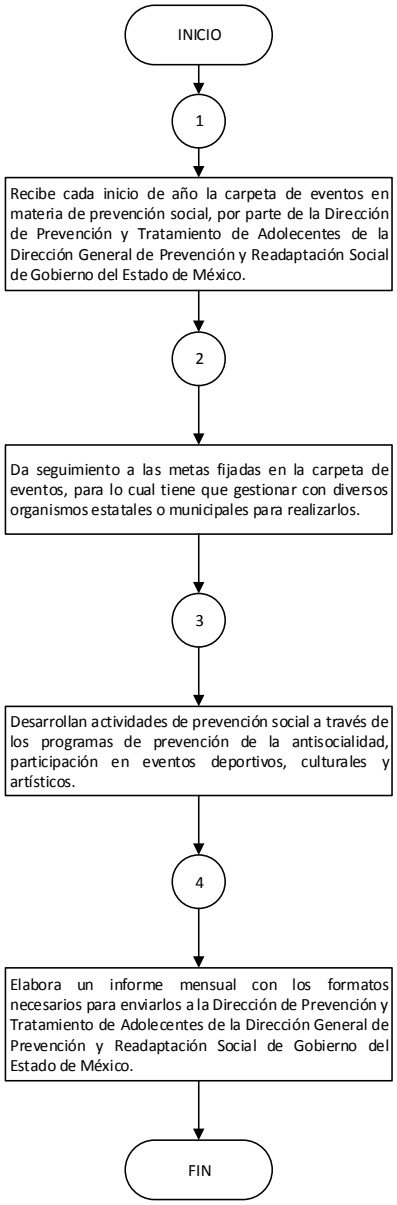
Descriptivo

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

Diagrama:

2. Programa de prevención social

Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social



523

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

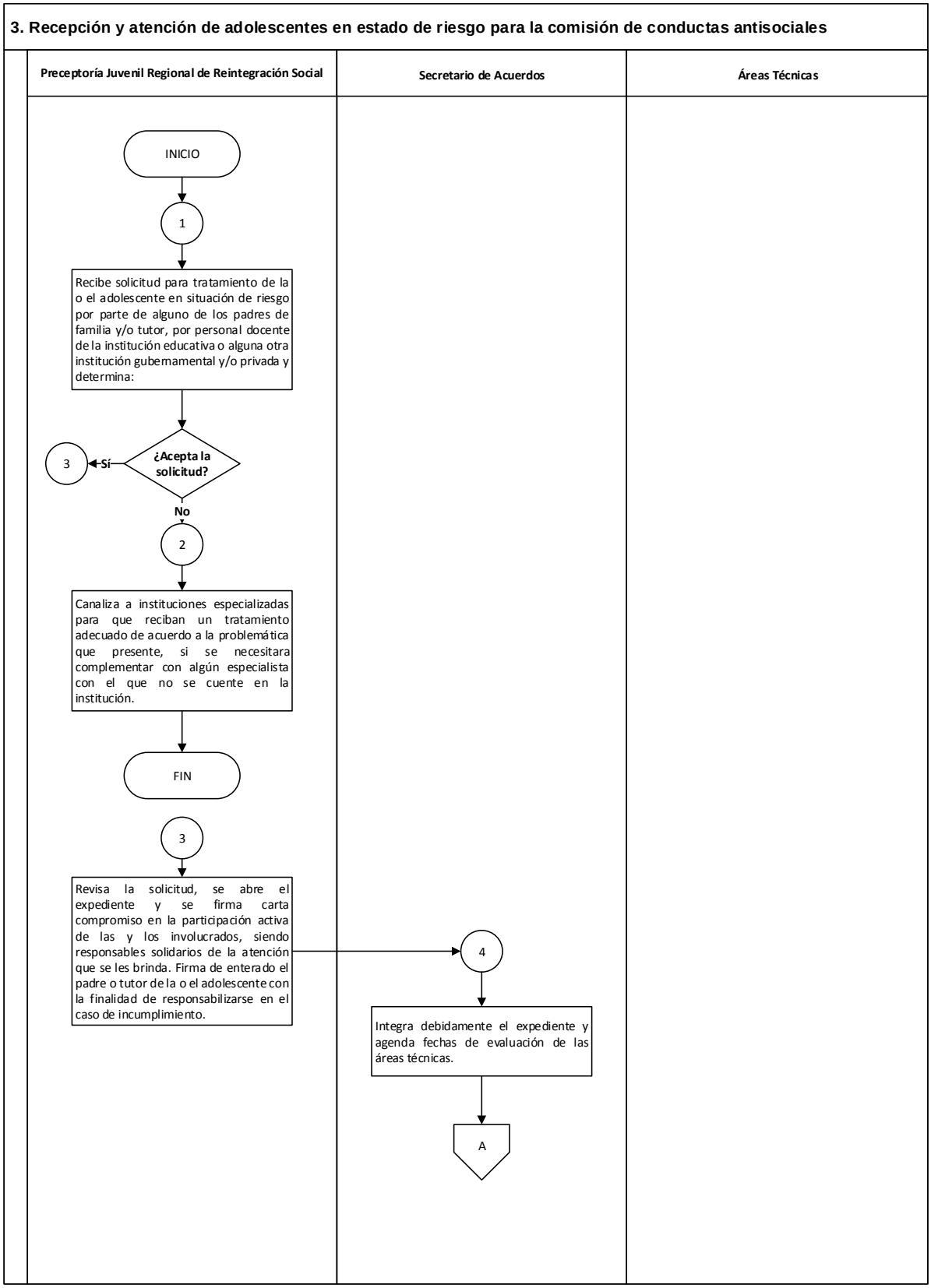
3. Recepción y atención de adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales

Descriptivo:

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

525

Diagrama:


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

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

Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social	Secretario de Acuerdos	Áreas Técnicas
	A 5 Registra en el Libro de Gobierno los datos generales y número económico que le corresponda.	6 Realizan los estudios iniciales y diagnóstico, elaboran un plan de atención especializada individualizada e inician la atención hasta su conclusión y en su caso, los padres o tutores podrán solicitar concluir antes o después el tratamiento según sea el avance del menor, de acuerdo a los criterios valorados por el Consejo Técnico Interdisciplinario. FIN

XXVII. DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Nombre del Procedimiento:	**Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX)**
Objetivo:	Garantizar a la ciudadanía el derecho de acceso a la información pública, sobre información que genere, administra o se encuentre en posesión de las y los servidores públicos habilitados del Ayuntamiento de Toluca 2025-2027.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Transparencia es el vínculo entre las y los particulares y los servidores públicos habilitados del Ayuntamiento de Toluca, para atender las solicitudes de acceso de información pública municipal.
- Toda persona tiene el derecho de acceder a la información pública gubernamental sin necesidad de acreditar su personalidad o interés jurídico.
- Para las dependencias que integran la administración pública municipal central, desconcentrada y autónoma de Toluca, en la interpretación del derecho a la información pública, deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.
- Todas las dependencias que integran la administración pública municipal central, desconcentrada y autónoma de Toluca, deberán privilegiar que el derecho de acceso a la información pública se exceptúa cuando se trate de información clasificada como reservada o confidencial.
- Todas las dependencias que integran la administración pública municipal central, desconcentrada y autónoma Toluca, priorizarán que las solicitudes de acceso a la información deban ser atendidas de acuerdo a lo establecido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, en el término de 15 días hábiles, mismo que podrá ampliarse por siete días más, siempre que existan razones para ello, sin que eso no permita al Comité de Transparencia mejorar los procesos internos para estar en posibilidad de entregar la información en los términos establecidos por la normatividad.
- Para efecto de establecer un control interno en los tiempos de respuesta, se determina que las y los Servidores Públicos Habilitados deberán remitir sus respuestas a la Unidad de Transparencia dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.
    - La Unidad de Transparencia no tiene acceso directo a los archivos ni a la información que resguardan las áreas administrativas del sujeto obligado, ya que son dichas áreas las responsables de integrar y proporcionar la información solicitada.
    - Por ello, la Unidad no puede confirmar que la información remitida cumpla con las características de veracidad, confiabilidad, oportunidad, congruencia, integridad, actualización, accesibilidad, completitud, comprensión y verificabilidad.
    - Asimismo, corresponde a las áreas que generan o poseen la información garantizar el cumplimiento de las obligaciones, procesos y procedimientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios

- En el supuesto de que la persona solicitante esté inconforme con la respuesta a su solicitud de información, tendrá el derecho de interponer recurso de revisión dentro de los 15 días hábiles posteriores a que se haya notificado la respuesta a su solicitud por el medio que lo presentó (electrónico o de manera directa), este recurso lo conocerá y resolverá la autoridad garante correspondiente.
- Respecto de la información pública que genere costo por reproducción, la persona solicitante deberá entregar el comprobante de pago efectuado ante la Tesorería Municipal al Departamento de Acceso a la Información Pública, de acuerdo con lo establecido por el artículo 148 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- La Unidad de Transparencia de manera excepcional, cuando la entrega o reproducción sobrepase las capacidades técnico-administrativas y humanas, podrá poner a disposición de la persona solicitante los documentos de consulta directa o cualquier otra modalidad, salvo la información clasificada.
- Se deberá tener por no presentada la solicitud de información cuando las o los solicitantes no atiendan el requerimiento de información adicional, salvo que en la solicitud inicial se aprecien elementos suficientes, quedando a salvo los derechos de la o el particular para volver a presentar la solicitud.
- Las y los servidores públicos habilitados propondrán la clasificación de la información reservada o confidencial ante el Comité de Transparencia, con base en la Ley de la materia y lo dispuesto en los "Lineamientos generales en materia de clasificación de información, así como la elaboración de versiones públicas", del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, que deberán observar en todo momento.

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

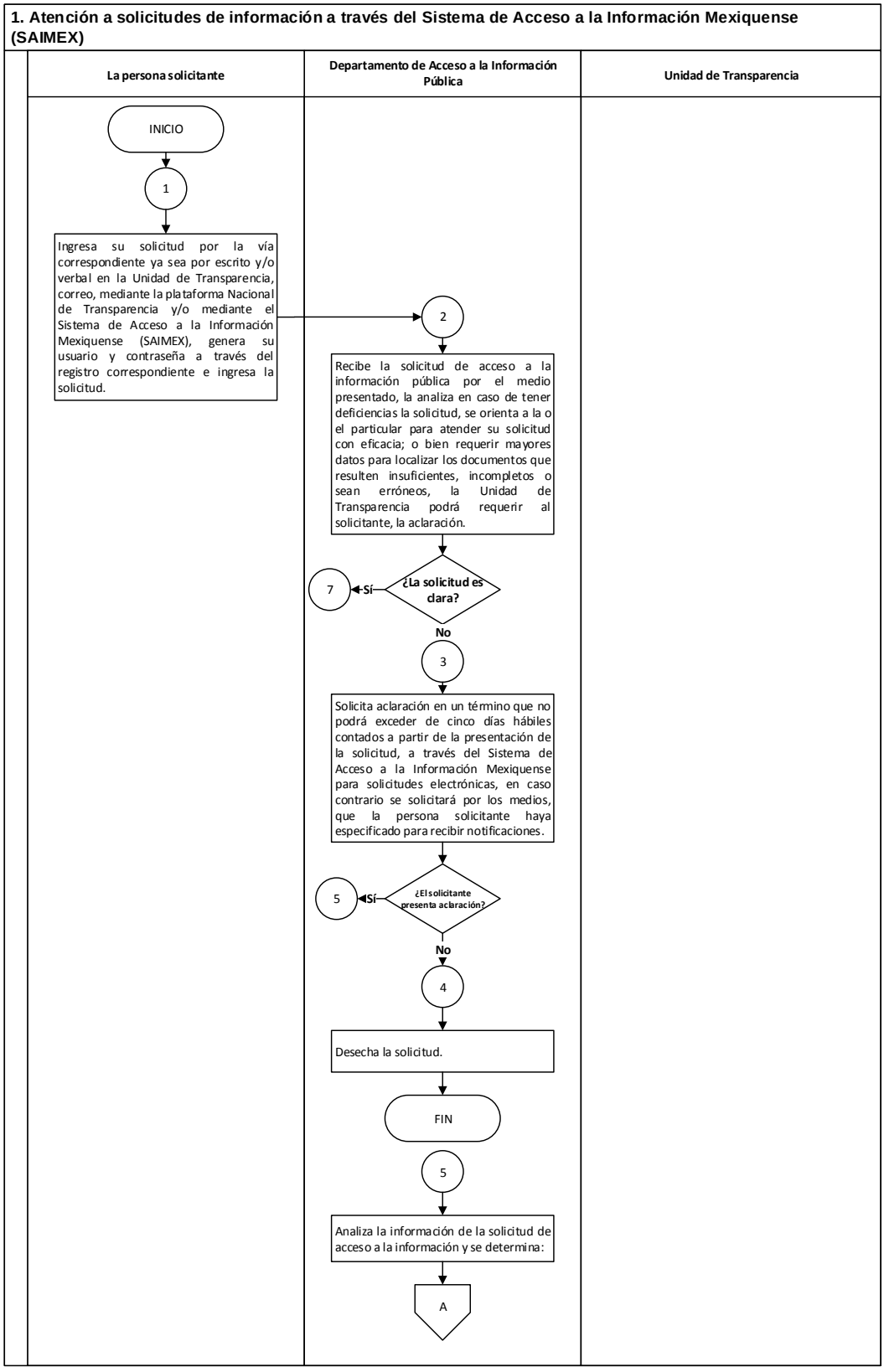
Descriptivo:

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

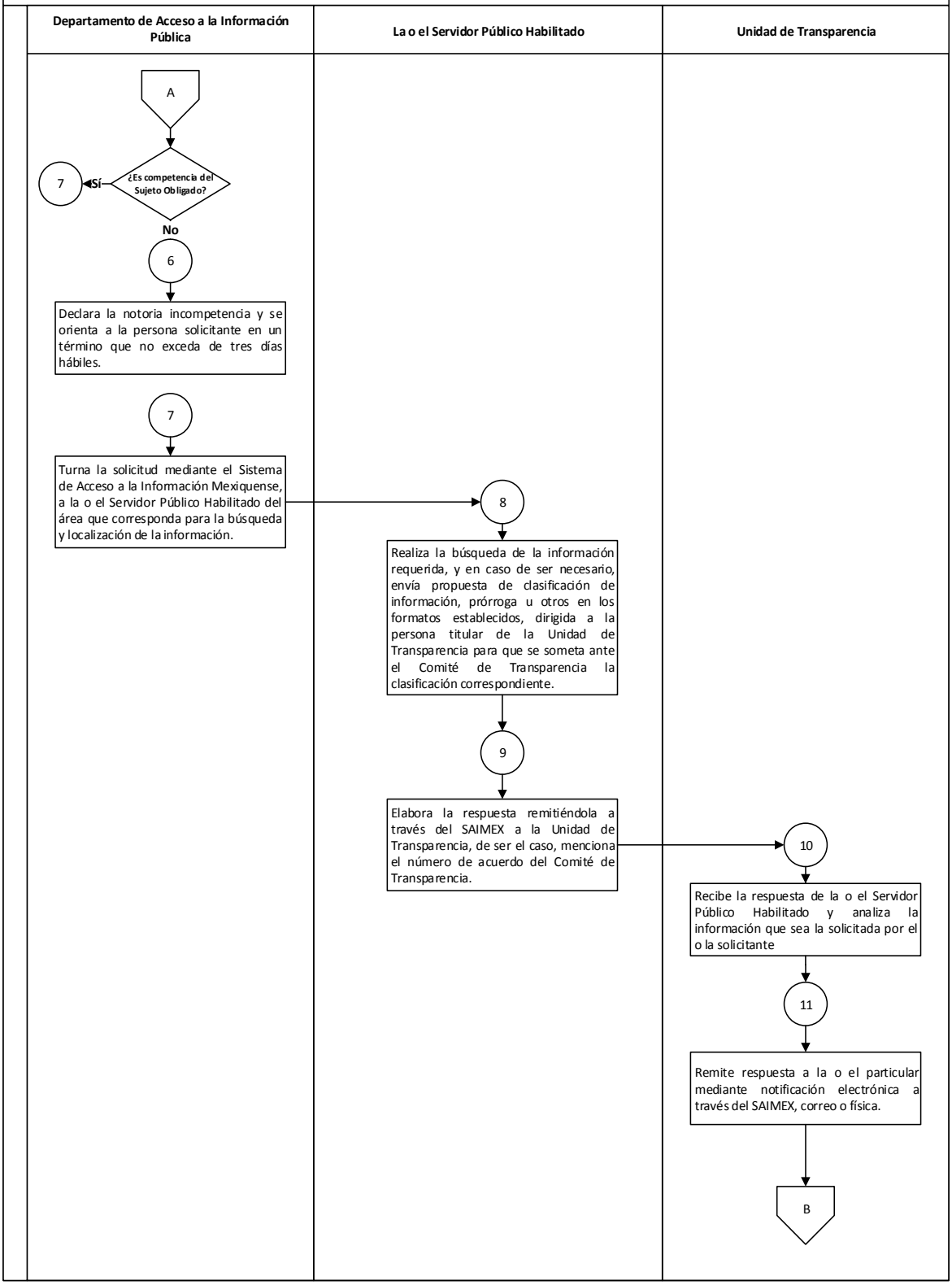
530

No.	Responsable	Actividad
10	**Unidad de Transparencia**	Recibe la respuesta de la o el Servidor Público Habilitado y analiza la información que sea la solicitada por el o la solicitante
11		Remite respuesta a la o el particular mediante notificación electrónica a través del SAIMEX, correo o física.
12	**La persona solicitante**	Recibe la notificación y/o respuesta a su solicitud en la modalidad elegida y determina:
		¿La respuesta es de su entera satisfacción?
		Sí: **FIN**
13		**No:** Interpone recurso de revisión a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).
		FIN

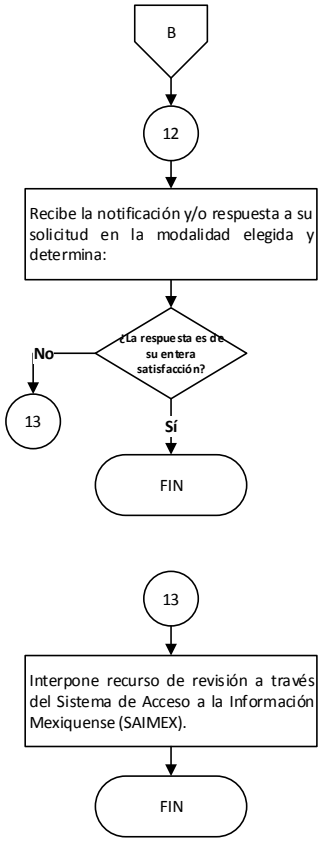
Diagrama:


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

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



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

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

534

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

535

- En caso necesario las o los Servidores Públicos Habilitados solicitarán ante el Comité de Transparencia la clasificación de la información como reservada o confidencial de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, así como lo establecido en los "Lineamientos generales en materia de clasificación de información, así como la elaboración de versiones públicas", del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, que deberán observar en todo momento.
- El Sujeto Obligado, a través de la Unidad de Transparencia, dará estricto cumplimiento a las resoluciones emitidas por el Instituto (INFOEM) y deberán rendir Informe a éste sobre su cumplimiento.

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

Descriptivo:

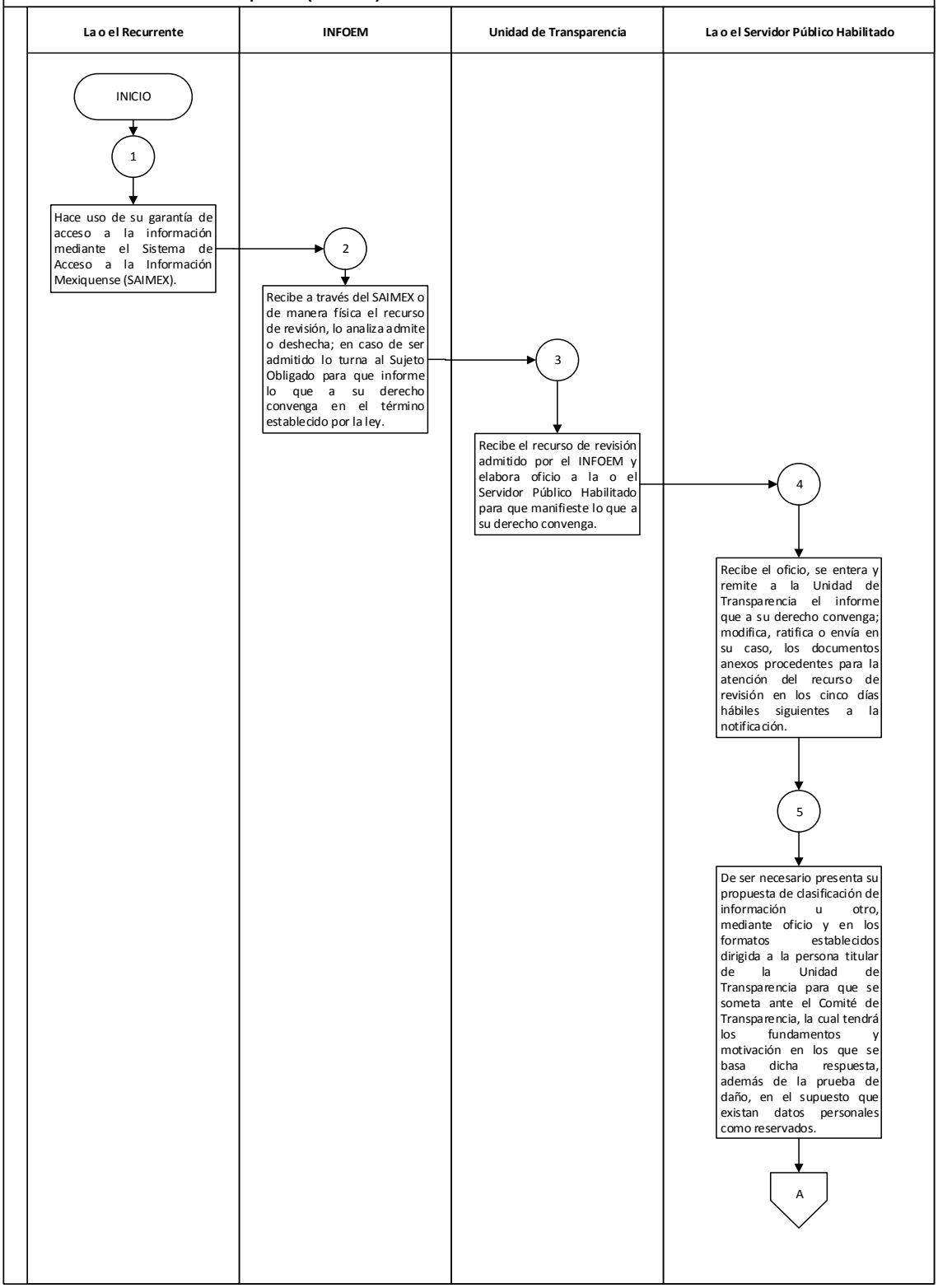
No.	Responsable	Actividad
1	**La o el Recurrente**	Hace uso de su garantía de acceso a la información mediante el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).
2	**INFOEM**	Recibe a través del SAIMEX o de manera física el recurso de revisión, lo analiza admite o deshecha; en caso de ser admitido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

537

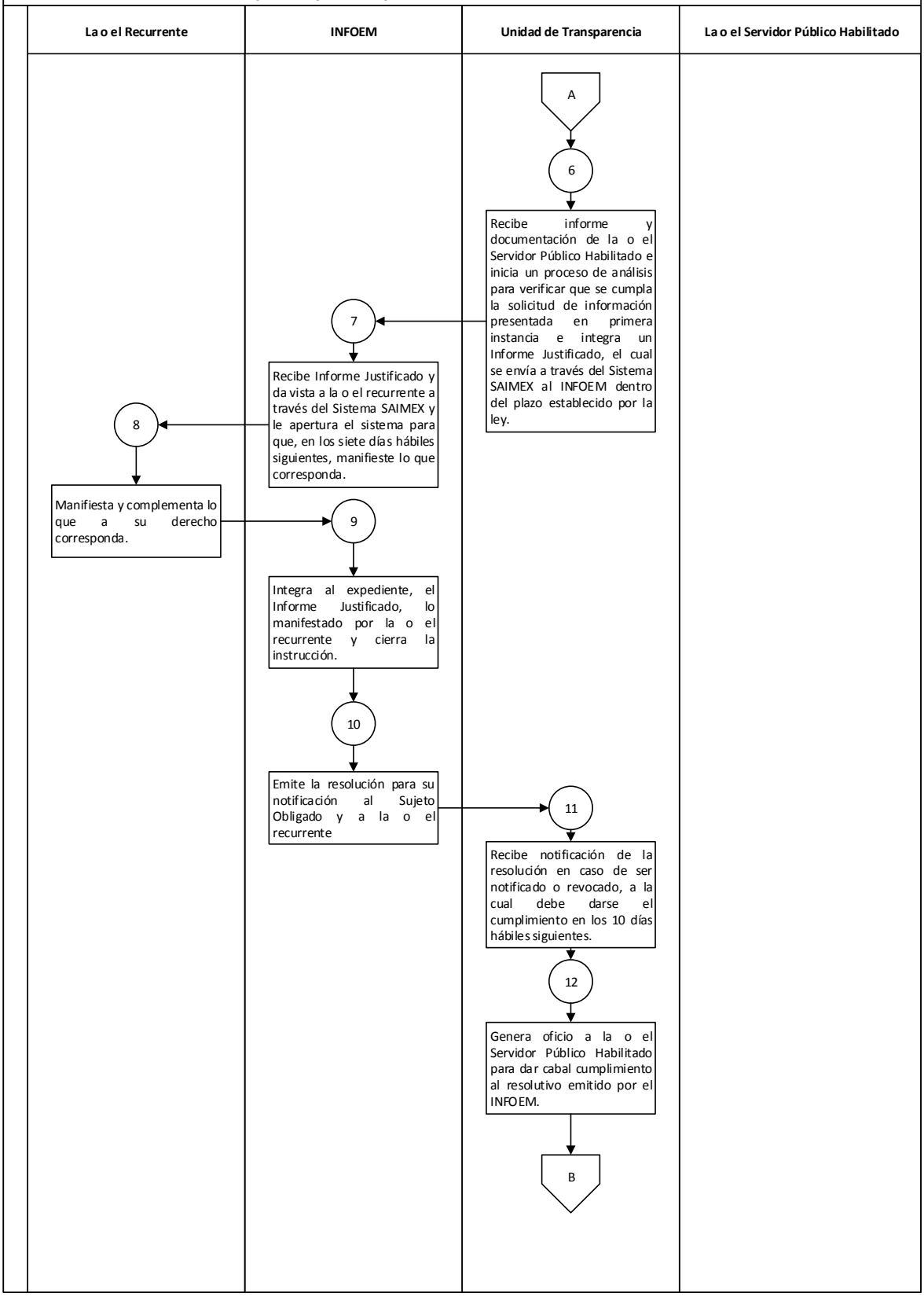
No.	Responsable	Actividad
15	**INFOEM**	Revisa el cumplimiento al resolutivo del Pleno y a través del Sistema SAIMEX le notifica y envía la información al recurrente.
16		Verifica que se haya dado cabal cumplimiento, si es así emite acuerdo de cumplimiento a su determinación; en caso contrario, emitirá acuerdo de incumplimiento y se turnarán los actos a la Contraloría del INFOEM y ésta a su vez, notificará a la Unidad de Transparencia para que en el plazo establecido dé el total cumplimiento a lo ordenado.
17	**La o el Recurrente**	Recibe la información o reporte en cumplimiento del resolutivo a través del Sistema SAIMEX.
		FIN

Diagrama:

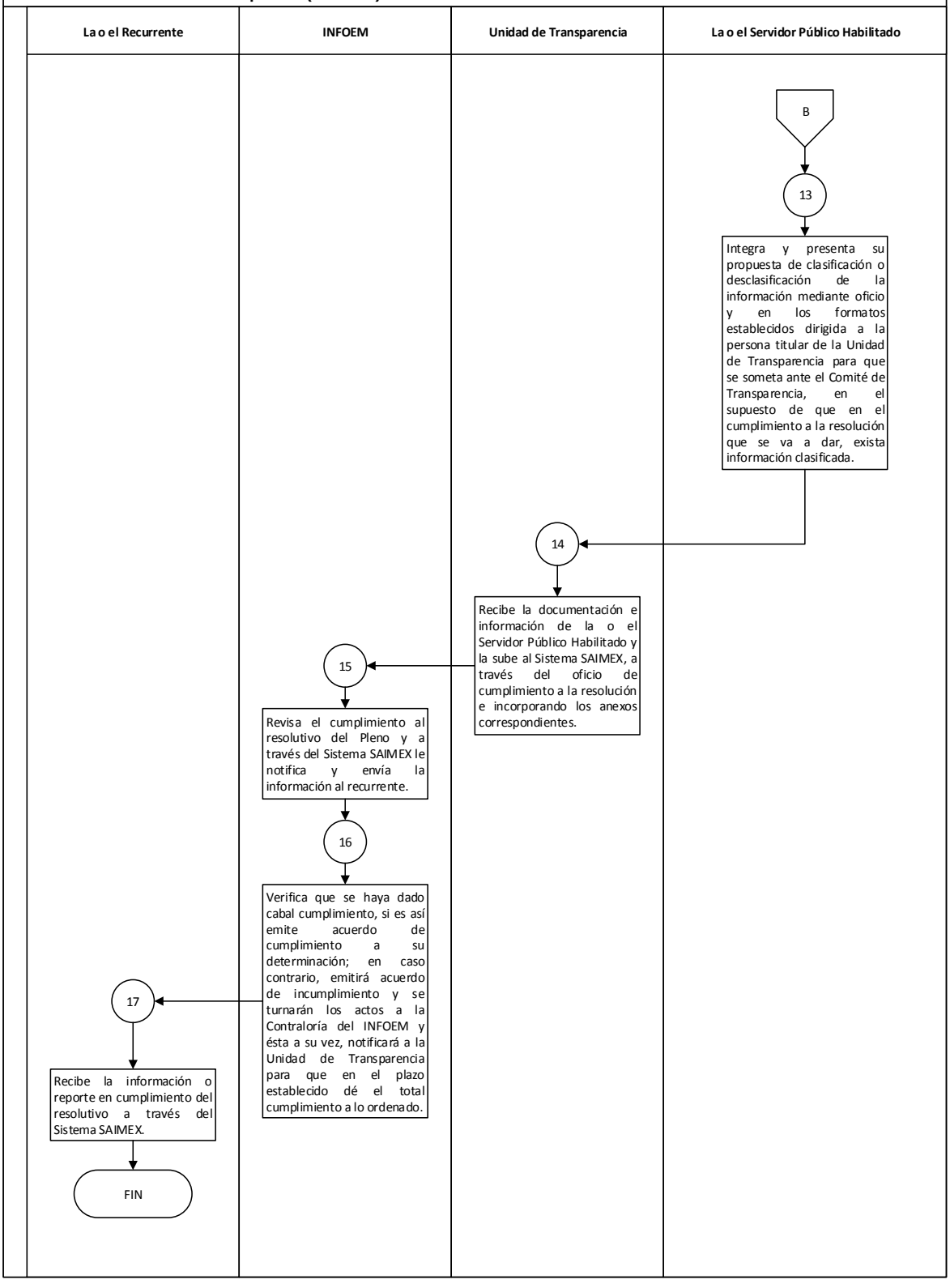
2. Atención a los recursos de revisión derivados de respuesta a las solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).



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



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



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

POLÍTICAS APLICABLES

- Conforme al artículo 75 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, es obligación de los Sujetos Obligados poner a disposición de los particulares la información a que se refiere, a través de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Las dependencias de la Administración Pública Municipal de Toluca 20025-2027, en cuanto a la información correspondiente a las obligaciones de transparencia, deberán actualizarla por lo menos cada tres meses como cita el artículo 77 de la ley en la materia; salvo los criterios emitidos por el Sistema Nacional de Transparencia.
- La administración pública municipal vigente deberá difundir y mantener actualizada en medio electrónico, la información pública de oficio de acuerdo a lo establecido por los artículos 92, 93 y 94 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; así como los Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones establecidas enlos artículos 65 y 66 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- La página de inicio de los portales de internet de los Sujetos Obligados, tendrán un vínculo de acceso al sitio donde se encuentra la información pública.
- Las dependencias de la administración pública municipal vigente, en cuanto al acceso a la información pública, deberán restringirla excepcionalmente, únicamente cuando ésta sea clasificada como reservada o confidencial a la luz de los supuestos considerados en los artículos 140 y 143 de la ley en mención.
- Además de las obligaciones de transparencia común, el Sujeto Obligado deberá poner a disposición del público lo estipulado en el artículo 94 fracciones I y II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- La Unidad de Transparencia verificará constantemente que las y los Servidores Públicos Habilitados den cumplimiento con la actualización y publicación de la información, conforme a lo dispuesto en los Artículos 92, 93 y 94 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y en apego a los Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información, de las Obligaciones establecidas en el Título Quinto y en los artículos 65 y 66 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

542

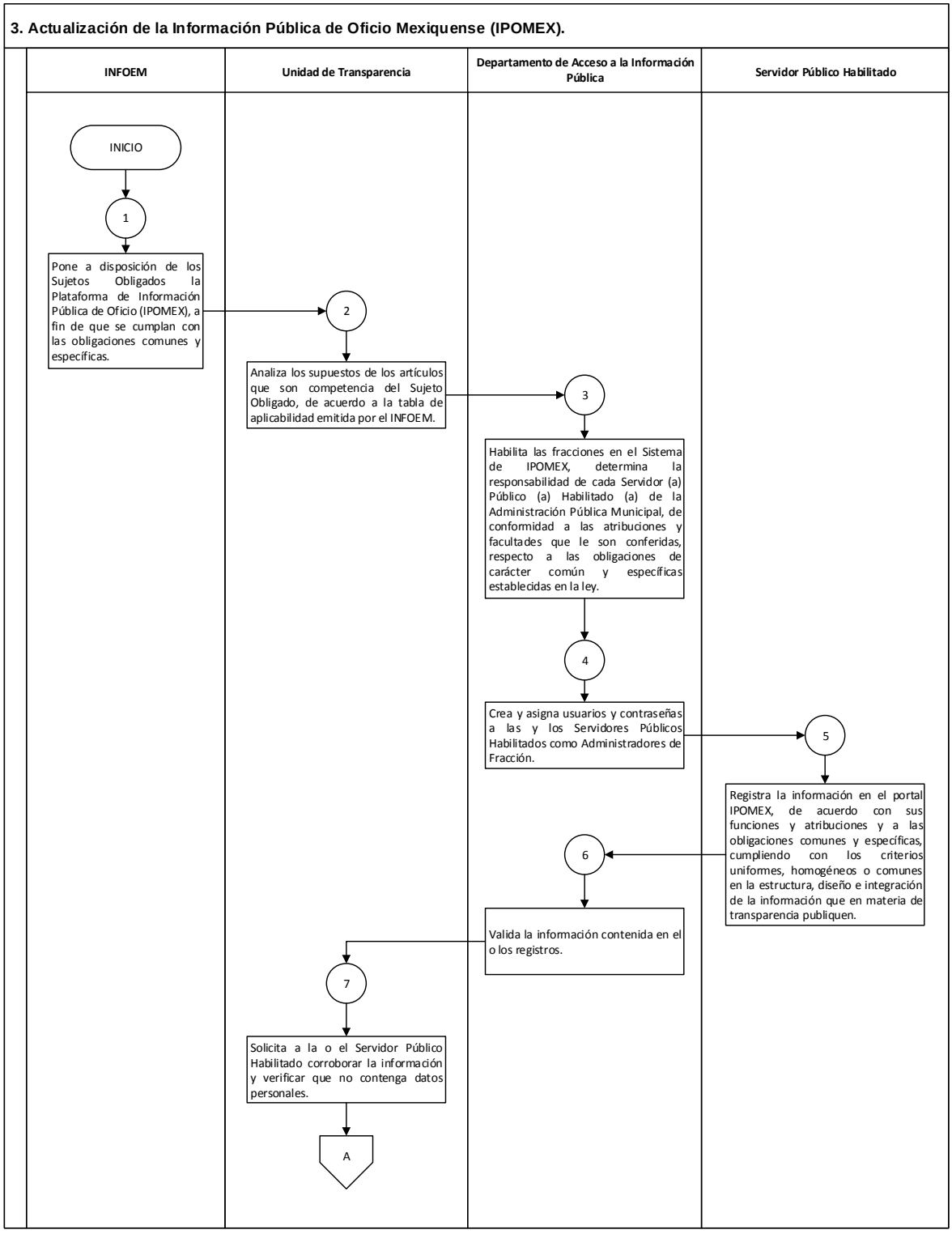
3. Actualización de la Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX)

Descriptivo:

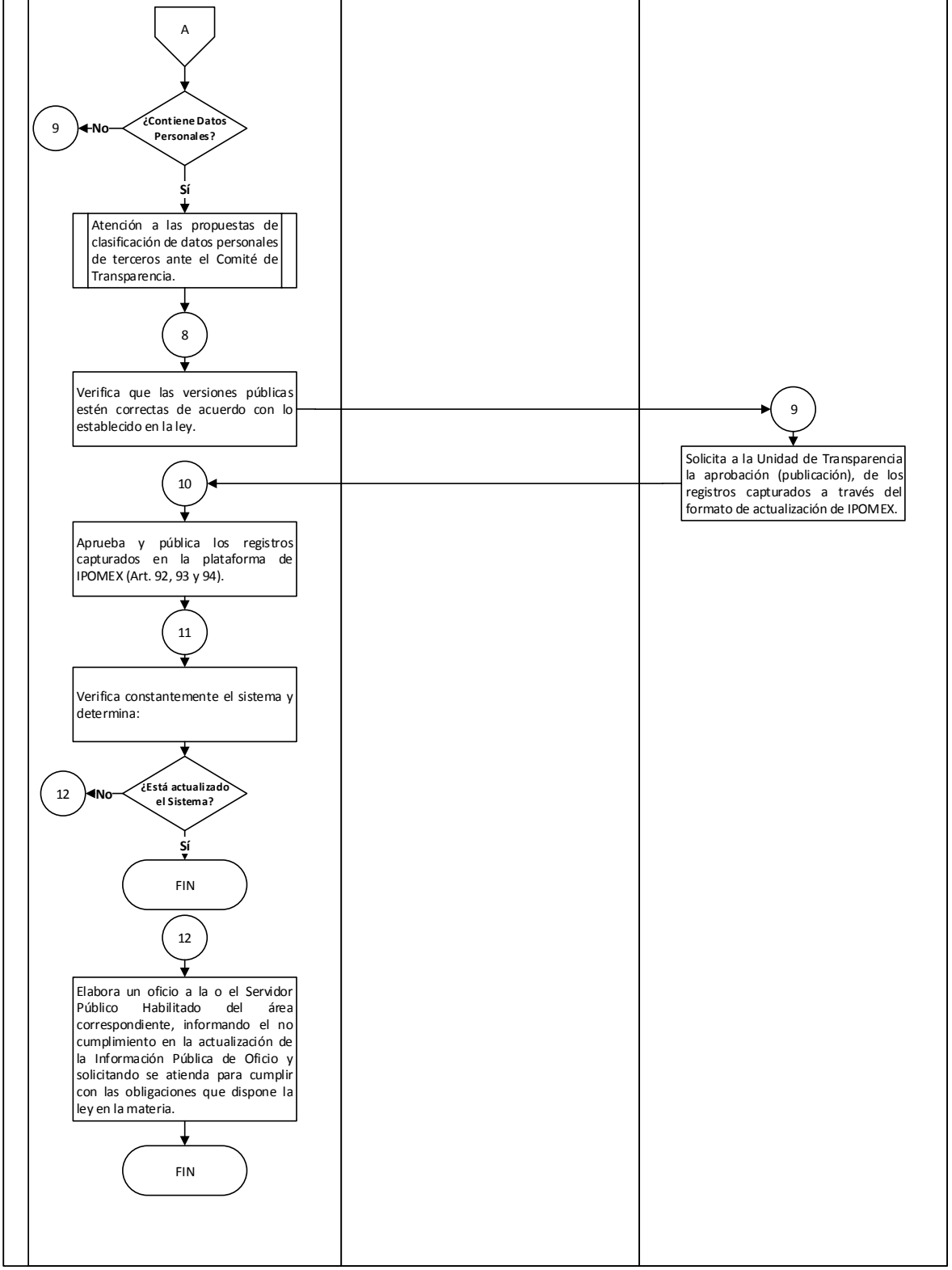
No.	Responsable	Actividad
1	**INFOEM**	Pone a disposición de los Sujetos Obligados la Plataforma de Información Pública de Oficio (IPOMEX), a fin de que se cumplan con las obligaciones comunes y específicas.
2	**Unidad de Transparencia**	Analiza los supuestos de los artículos que son competencia del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

543

Diagrama:


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

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



XXVIII. DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

POLÍTICAS APLICABLES

- En atención al artículo 35 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; corresponde a cada Sujeto Obligado mediante su titular, órgano competente o Comité de Transparencia, la creación, modificación o supresión de sistemas y bases de datos personales.
  - En el tratamiento de los datos personales deberán observarse los deberes de confidencialidad, integridad y disponibilidad, procurando que la información se mantenga protegida contra accesos no autorizados o alteraciones indebidas.

    Asimismo, se deberá atender la autenticidad, el no repudio y la confiabilidad de los datos, de acuerdo con la finalidad y naturaleza del sistema o base de datos personales.
- Asesorar a las y los Administradores con el objeto de dar seguimiento en la creación, modificación o supresión de sistemas y bases de datos personales.
- Auxiliar, orientar y dar seguimiento la integración, tratamiento y tutela de los sistemas de datos personales en posesión de las y los Administradores.
- Auxiliar, orientar y dar seguimiento que en el registro de las cédulas de bases de datos contenga los requisitos establecidos en el artículo 37 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Auxiliar, orientar y dar seguimiento a la creación y actualización Actualizar las Cédulas y/o Sistemas de Bases de Datos Personales de las y los Administradores.
- Asesorar y dar seguimiento sobre los avisos de privacidad integral y simplificado de las cédulas de bases de datos en posesión de las y los Administradores.
- Fomentar y promover que las y los Administradores hagan del conocimiento por cualquier medio al titular de los datos personales, los avisos de privacidad integral y simplificado, con el objeto de dar a conocer por qué se recaban sus datos personales, su finalidad, como serán protegidos y quien es el administrador y responsable de los mismos.
- Auxiliar, orientar y dar seguimiento a la creación y actualización de los que los avisos de privacidad cumplan con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Auxiliar, orientar y dar seguimiento a la creación y actualización de los en la elaboración del documento de seguridad por parte de las y los Administradores, derivado de los sistemas y bases de datos en la que el responsable adoptará, establecerá, mantendrá y documentará las

medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales.

- Asesorar en la implementación de las medidas de seguridad en la protección de los sistemas y bases de datos personales en posesión de las y los Administradores, en la que se implementen controles y acciones que eviten su daño, alteración, pérdida, destrucción, o el uso, transferencia, acceso o cualquier tratamiento no autorizado o ilícito.
- Fomentar y promover que las y los Administradores lleven a cabo las políticas de datos personales en sus unidades administrativas.
- En caso de que exista la creación, modificación y/o supresión de los Sistema y/o Bases de Datos Personales, la Unidad de Transparencia dará vista a la Dirección General de Protección de Datos Personales del INFOEM, informando los acuerdos emitidos por el Comité de Transparencia.

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

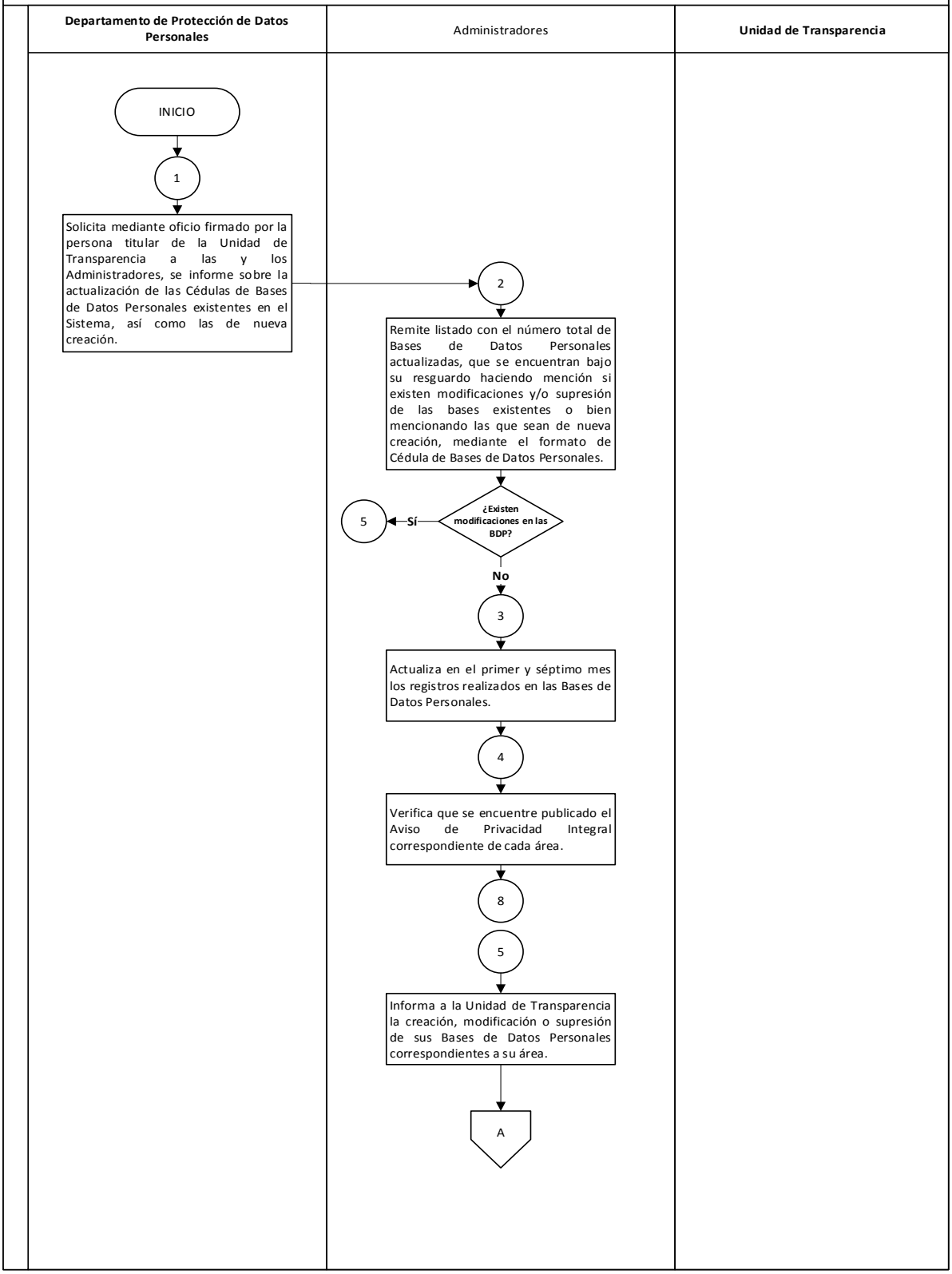
Descriptivo:

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

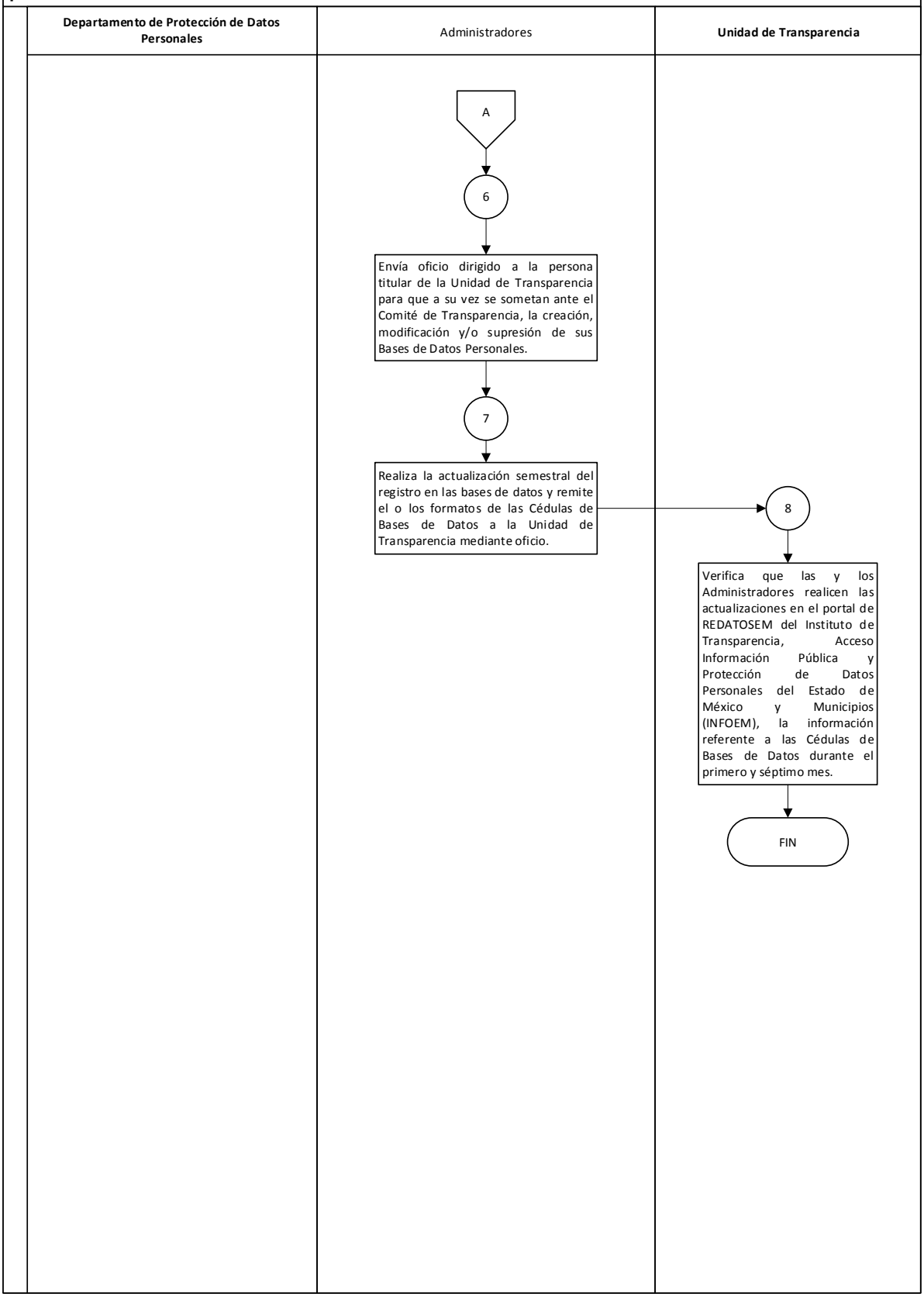
548

Diagrama:

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



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



550

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

POLÍTICAS APLICABLES

- Coadyuvar con el Comité de Transparencia cuando se pretendan clasificar datos personales que sometan a su consideración las y los Administradores.
- La o el Administrador, es el responsable de solicitar, convocar al Comité de transparencia para la clasificación de la información ya sea reservada o confidencial.
- La o el Administrador, es la facultada para llevar a cabo tratamiento de datos personales de su área.

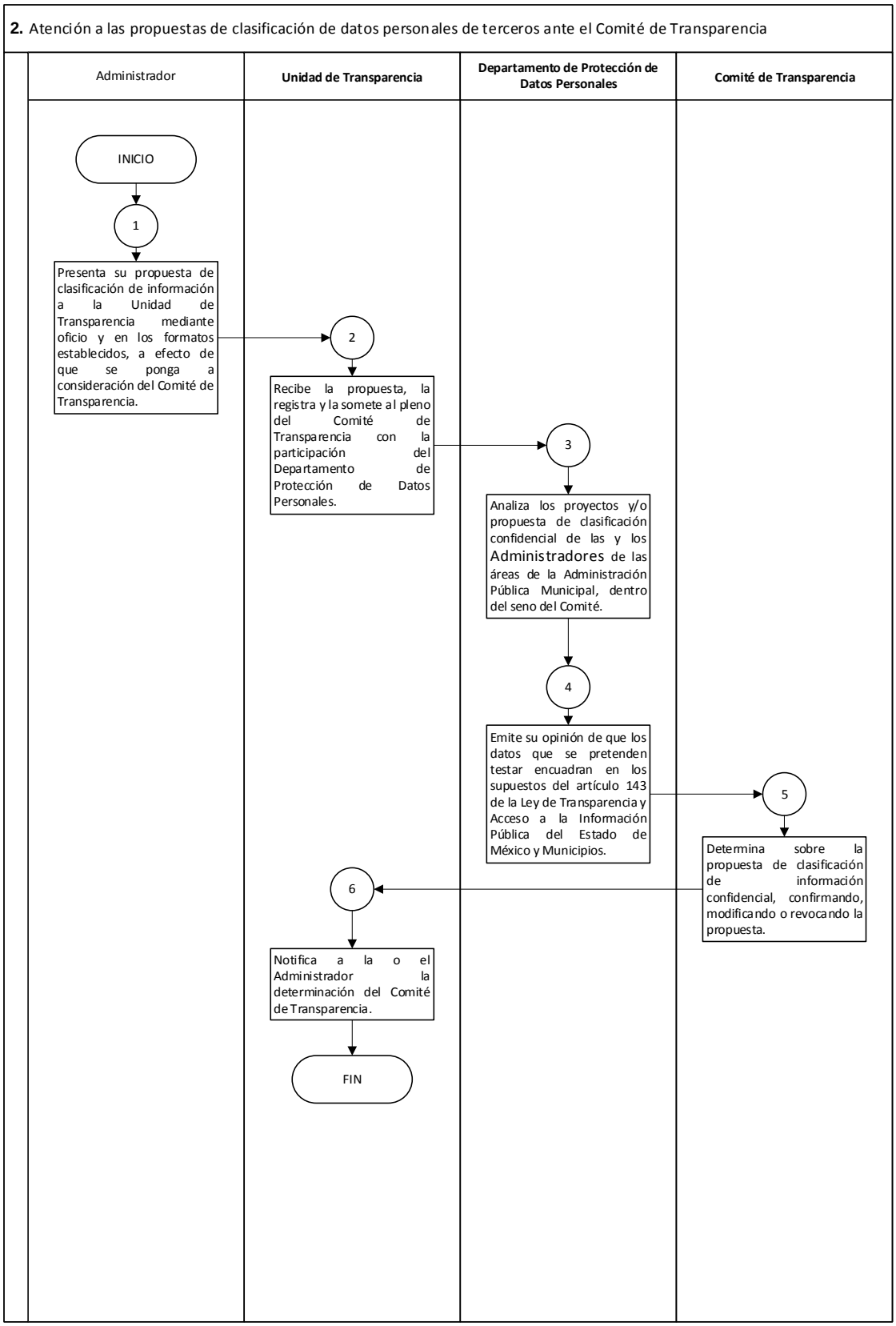
2. Atención a las propuestas de clasificación de datos personales de terceros ante el Comité de Transparencia

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Administrador**	Presenta su propuesta de clasificación de información a la Unidad de Transparencia mediante oficio y en los formatos y tiempos establecidos, esta propuesta deberá enviarla a más tardar en el décimo día posterior al que se le turno la solicitud, a efecto de que se ponga a consideración del Comité de Transparencia.
2	**Unidad de Transparencia**	Recibe la propuesta, la registra y la somete al Comité de Transparencia con la participación del Departamento de Protección de Datos Personales.
3	**Departamento de Protección de Datos Personales**	Analiza los proyectos y/o propuesta de clasificación confidencial de las y los Administradores de las áreas de la Administración Pública Municipal, dentro del seno del Comité.
4		Emite su opinión de que los datos que se pretenden testar encuadran en los supuestos del artículo 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
5	**Comité de Transparencia**	Determina sobre la propuesta de clasificación de información confidencial, confirmando, modificando o revocando la propuesta.
6	**Unidad de Transparencia**	Notifica a la o el Administrador la determinación del Comité de Transparencia.
		FIN

552

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

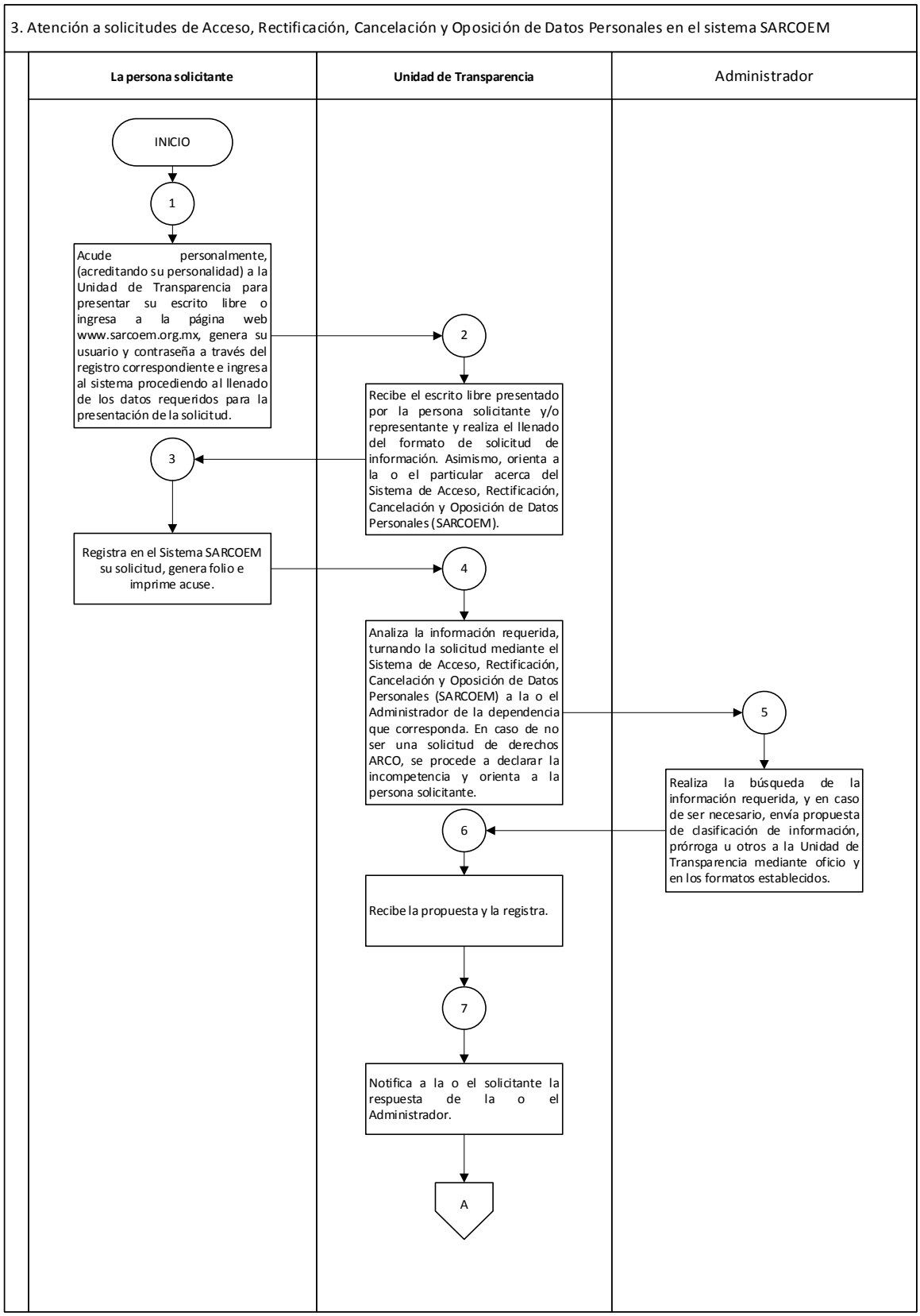
3. Atención a solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales en el sistema SARCOEM

Descriptivo:

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

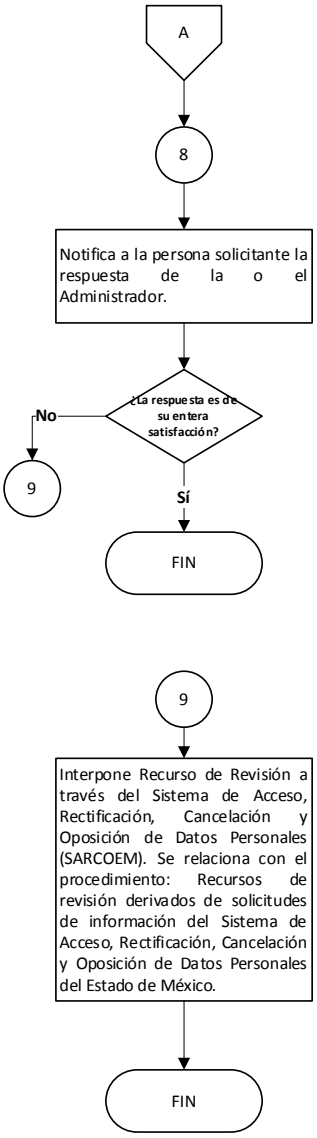
555

Diagrama:


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

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

La persona solicitante	Unidad de Transparencia	Administrador



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

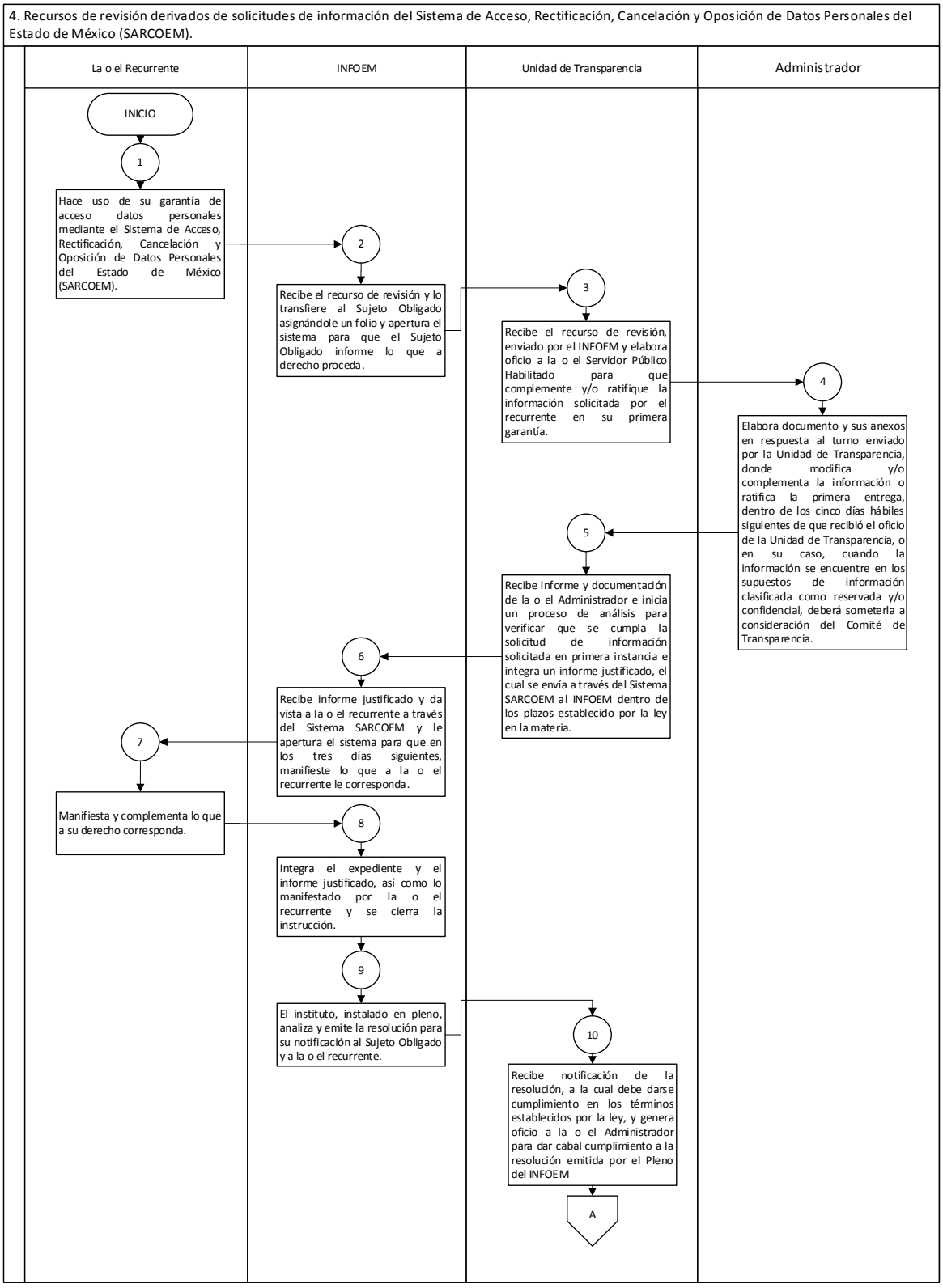
4. Recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM)

Descriptivo:

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

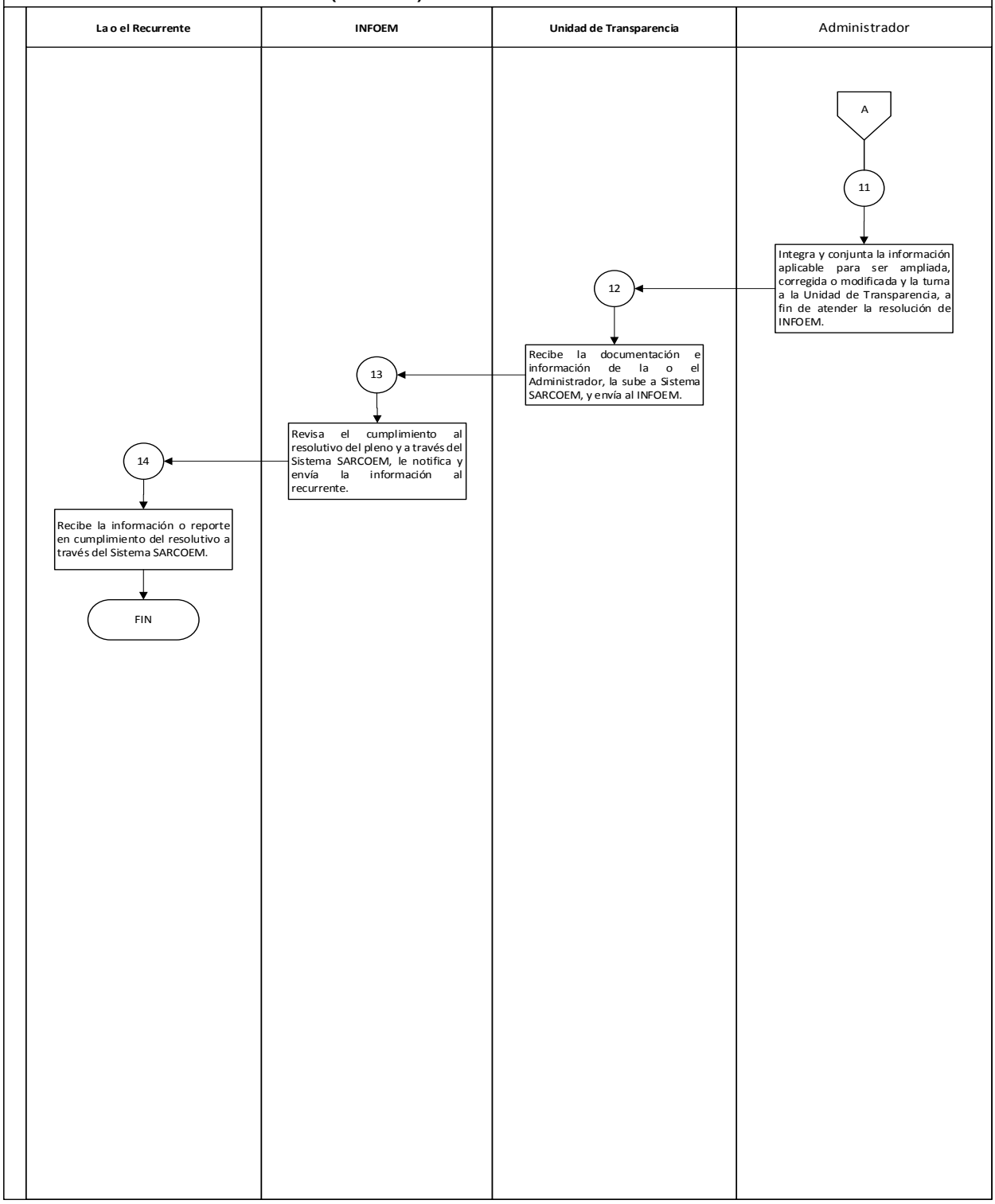
559

Diagrama:



560

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



XXIX. COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y CORRESPONDENCIA

Nombre del Procedimiento:	**Recepción de documentos remitidos por la ciudadanía o dependencias dirigidos al Presidente Municipal**
Objetivo:	**Recibir, otorgar número de folio, capturar, canalizar, controlar, dar seguimiento y conclusión a la documentación dirigida a la Presidencia Municipal de Toluca**

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia revisar el documento que ingresa la o el ciudadano o dependencia solicitante, con la finalidad de que contenga los datos necesarios para su recepción.

- Es deber de la Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia, dar la información y número de seguimiento a la o el ciudadano de cuándo podrá recibir la respuesta de su petición.

- La Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia es la responsable de recibir, capturar, asignar número de folio y asignar a la dependencia y/u órgano desconcentrado y/o descentralizado correspondiente, la petición de la o el ciudadano a través del Sistema Integral de Correspondencia de Atención Ciudadana.

- La Coordinación de Atención Ciudadana y Correspondencia deberá dar seguimiento a cada una de las peticiones, para que se le otorgue respuesta al ciudadano en tiempo y forma.

- Horario de Atención de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

Recepción de documentos remitidos por la ciudadanía o dependencias dirigidos al Presidente Municipal

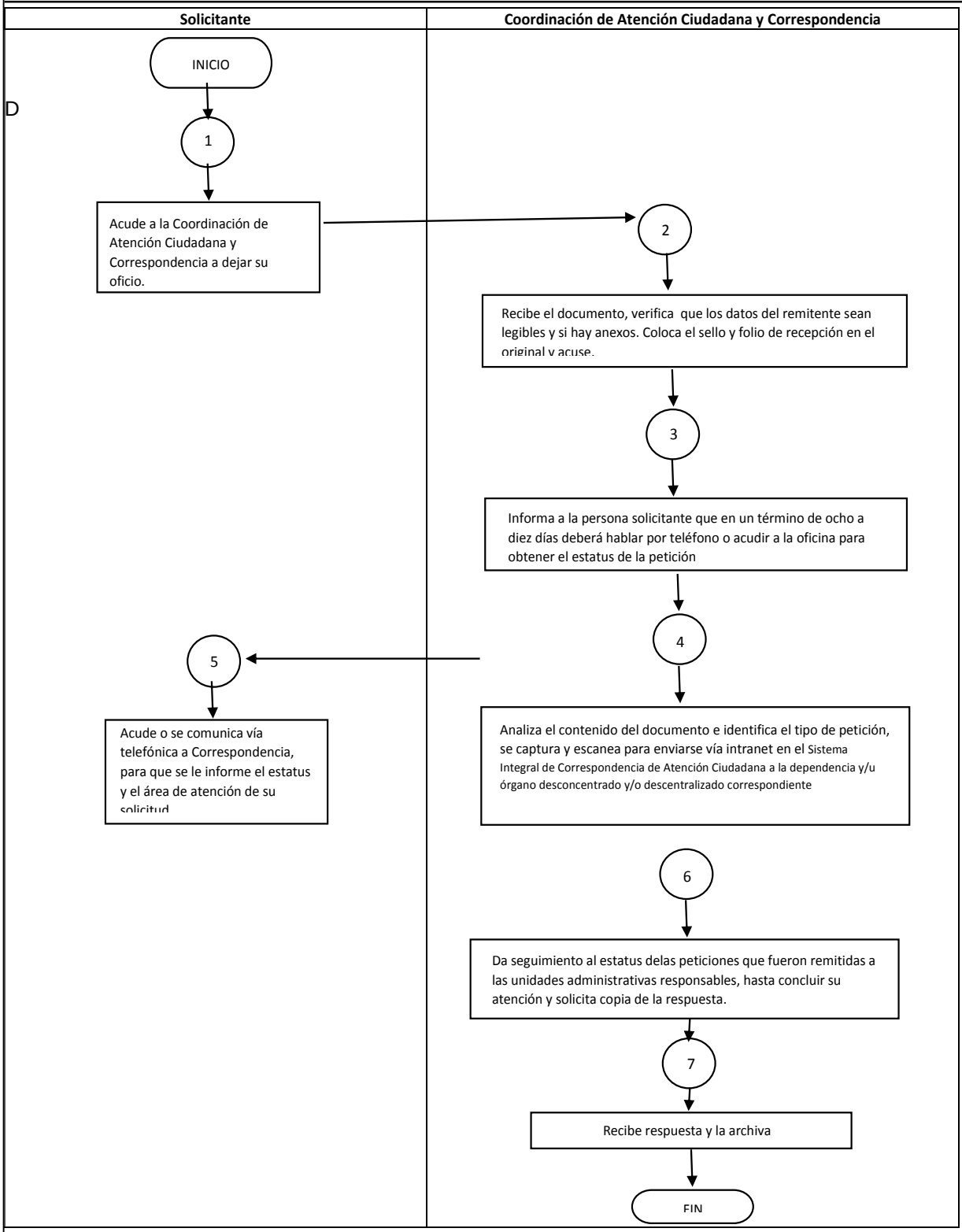
Descriptivo

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

563

Diagrama:

Recepción de documentos dirigidos a la Presidencia Municipal



XXX. DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	**Orientación y Gestión Social**
Objetivo:	Promover la inclusión social y la vinculación entre el gobierno municipal y la comunidad para la resolución conjunta de situaciones problemáticas en el inmediato, corto y mediano plazo.

POLÍTICAS APLICABLES

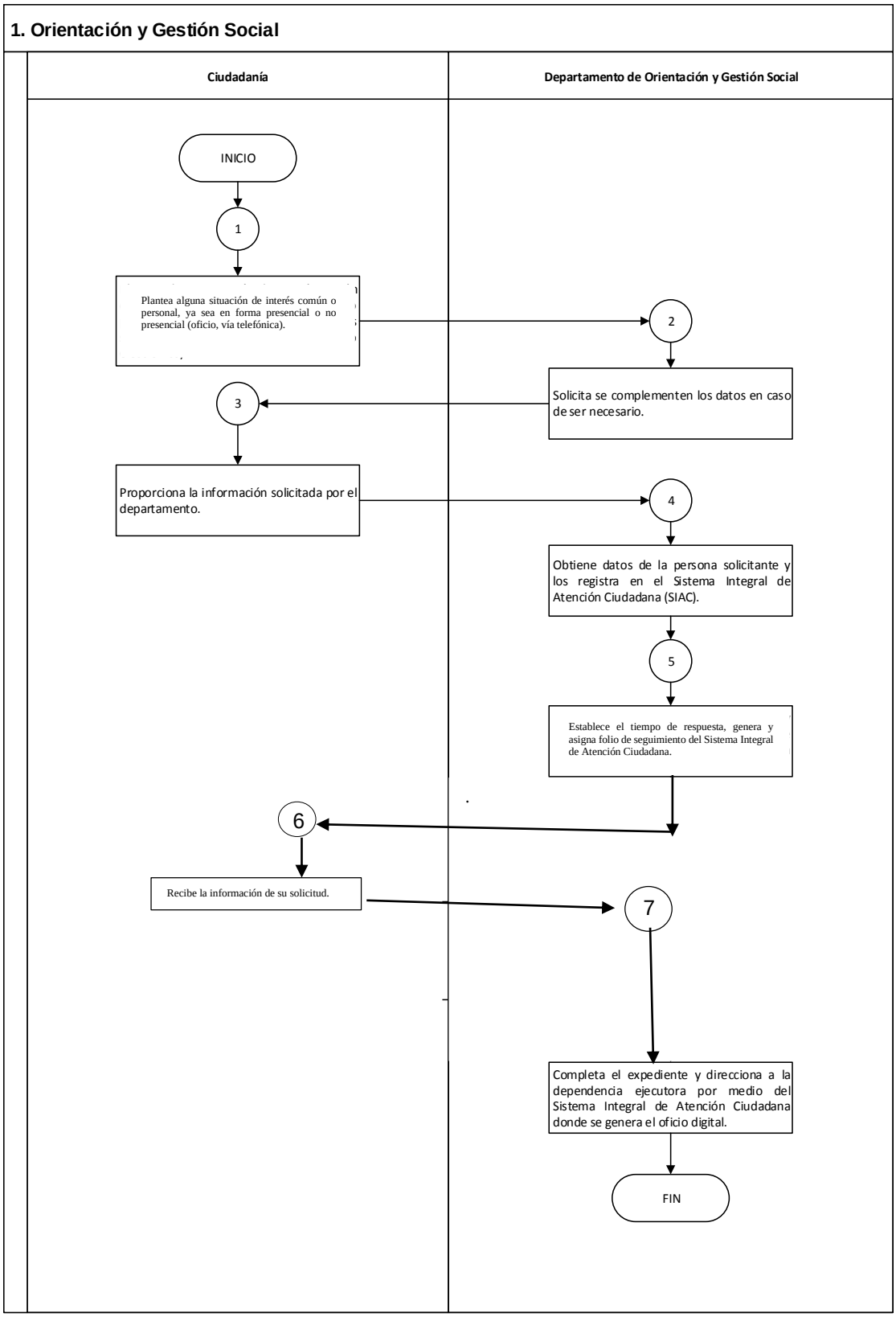
- El Departamento de Orientación y Gestión Social tiene un horario de atención al público de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social recibe las peticiones provenientes de los diversos canales de entrada.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social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

1. Orientación y Gestión Social

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Ciudadano(a)**	Plantea alguna situación de interés común o personal, ya sea en forma presencial o no presencial (oficio, vía telefónica).
2	**Departamento de Orientación y Gestión Social**	Solicita se complementen los datos en caso de ser necesario.
3	**Ciudadano(a)**	Proporciona la información solicitada por el departamento.
4	**Departamento de Orientación y Gestión Social**	Obtiene datos de la persona solicitante y los registra en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).
5		Establece el tiempo de respuesta, genera y asigna folio de seguimiento del Sistema Integral de Atención Ciudadana.
6	**Ciudadano**	Recibe la información de su solicitud.
7	**Departamento de Orientación y Gestión Social**	Completa el expediente y direcciona a la dependencia ejecutora por medio del Sistema Integral de Atención Ciudadana donde se genera el oficio digital.
		FIN

Diagrama:


1. Orientación y Gestión Social
Ciudadanía
Departamento de Orientación y Gestión Social
INICIO
1
Plantea alguna situación de interés común o personal, ya sea en forma presencial o no presencial (oficio, vía telefónica).
2
Solicita se complementen los datos en caso de ser necesario.
3
Proporciona la información solicitada por el departamento.
4
Obtiene datos de la persona solicitante y los registra en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).
5
Establece el tiempo de respuesta, genera y asigna folio de seguimiento del Sistema Integral de Atención Ciudadana.
6
Recibe la información de su solicitud.
7
Completa el expediente y direcciona a la dependencia ejecutora por medio del Sistema Integral de Atención Ciudadana donde se genera el oficio digital.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Atención de los módulos de orientación e información al público.**
Objetivo:	Atender a través de los módulos las solicitudes de información por parte de las y los ciudadanos de manera eficaz y certera.

POLÍTICAS APLICABLES

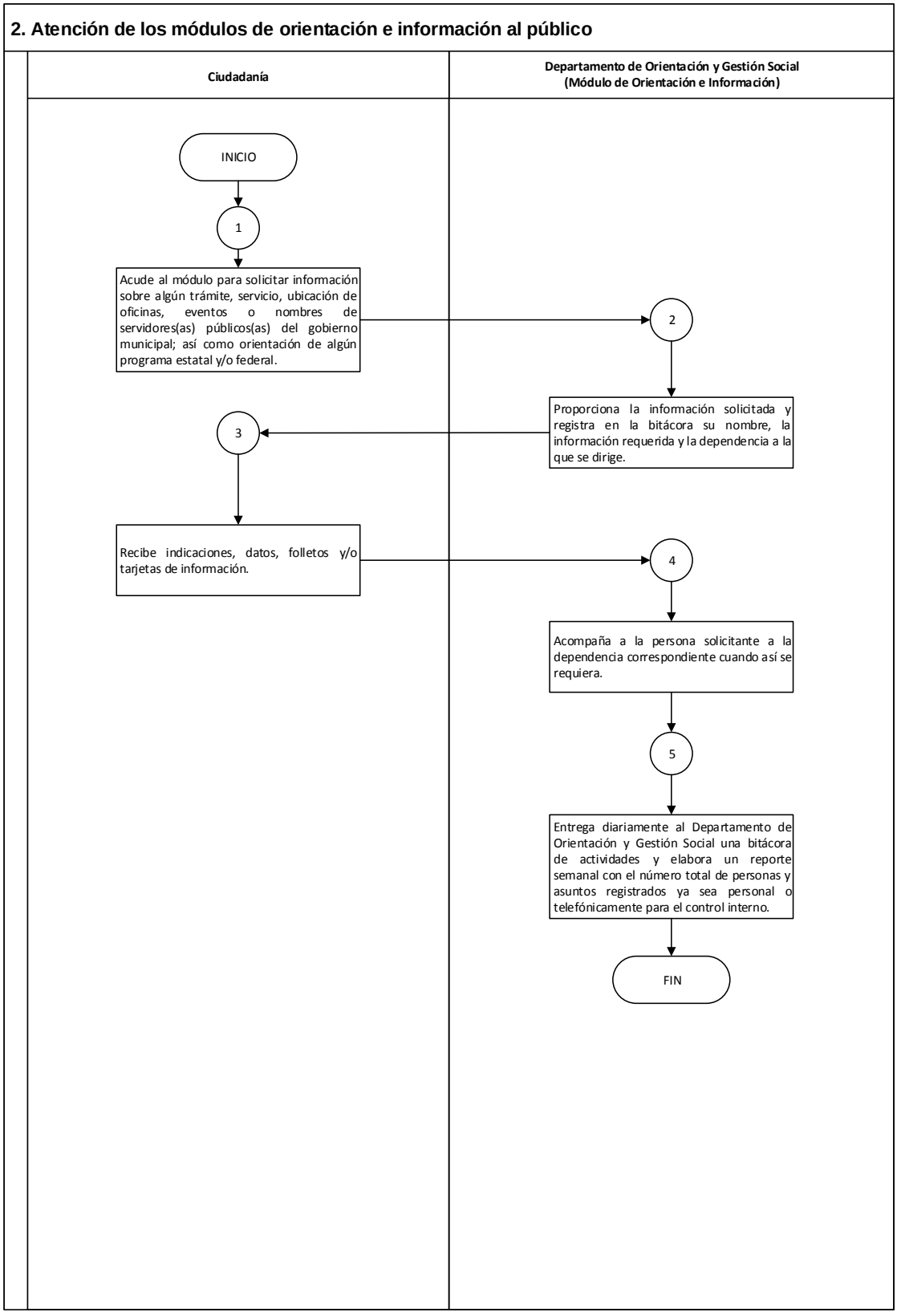
- Las y los asesores orientan a la ciudadanía de acuerdo a la información solicitada.
- Las y los integrantes del Departamento de Orientación y Gestión Social deben pasar por un proceso de inducción para asegurar que tengan conocimiento del objetivo, visión y misión de la Coordinación de Atención Ciudadana,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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:



570

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

POLÍTICAS APLICABLES

- La actualización del directorio telefónico se realiza de manera mensual o de acuerdo a los cambios que en el momento se generen en el transcurso de la administración.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social debe resolver cualquier duda al respecto.
- La distribución de los directorios se realiza mediante oficio a solicitud de la o el servidor público, quien debe proporcionar medio magnético, USB o correo electrónico para su correcto almacenamiento y únicamente se proporciona de forma interna a las y los solicitantes de la misma administración pública municipal.
- La información para solicitantes externos se proporciona en lo específico.
- Las delegaciones administrativas deberán informar a la Coordinación de Atención Ciudadana mediante oficio, los cambios a la estructura de las unidades administrativas correspondientes. 571

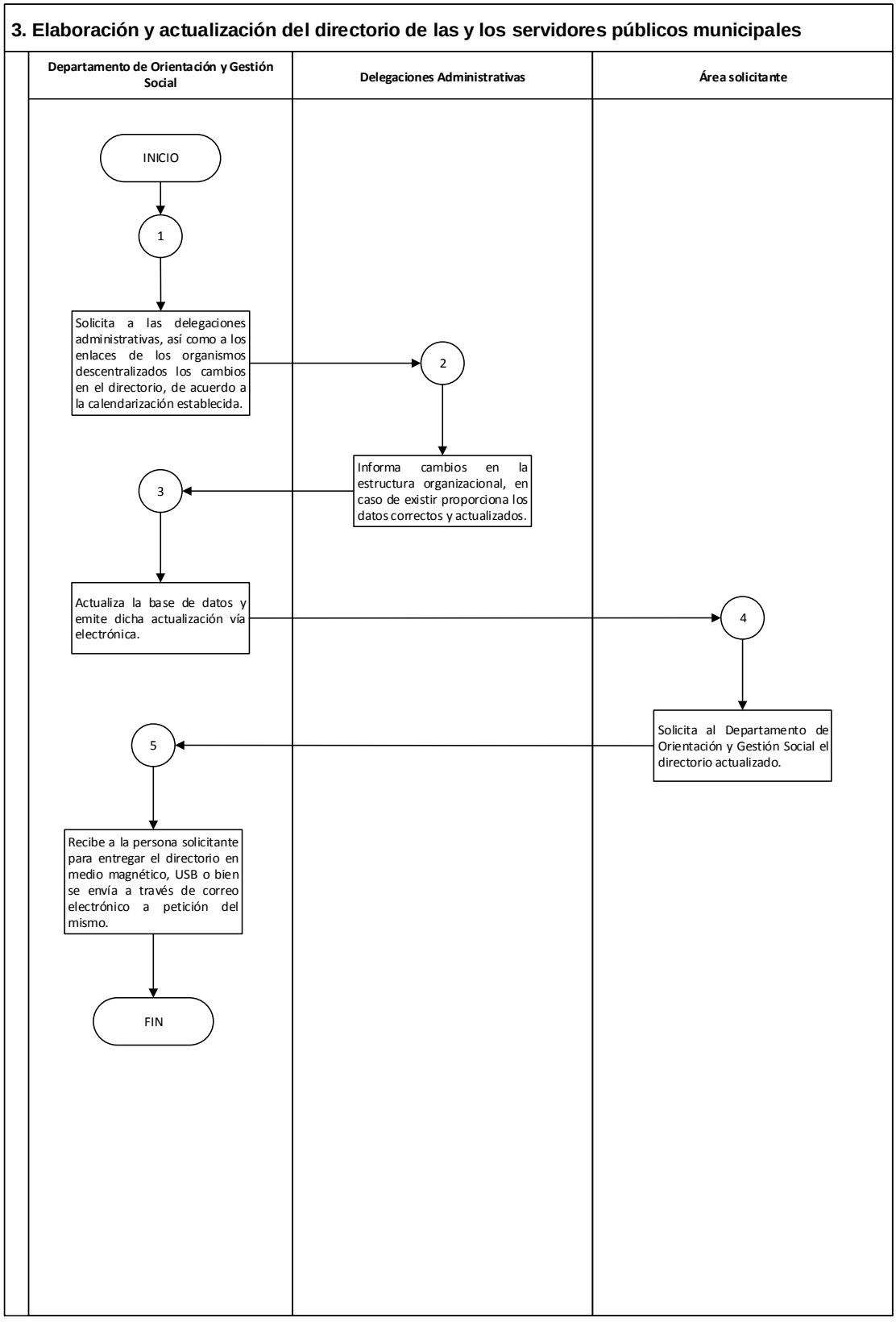
3. Elaboración y actualización del directorio de las y los servidores públicos municipales

Descriptivo:

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

572

Diagrama:



573

XXXI. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO A LA PETICIÓN CIUDADANA

Nombre del Procedimiento:	**Seguimiento a las peticiones ciudadanas**
Objetivo:	Clasificar y parametrizar las solicitudes ciudadanas según sea el caso.

POLÍTICAS APLICABLES

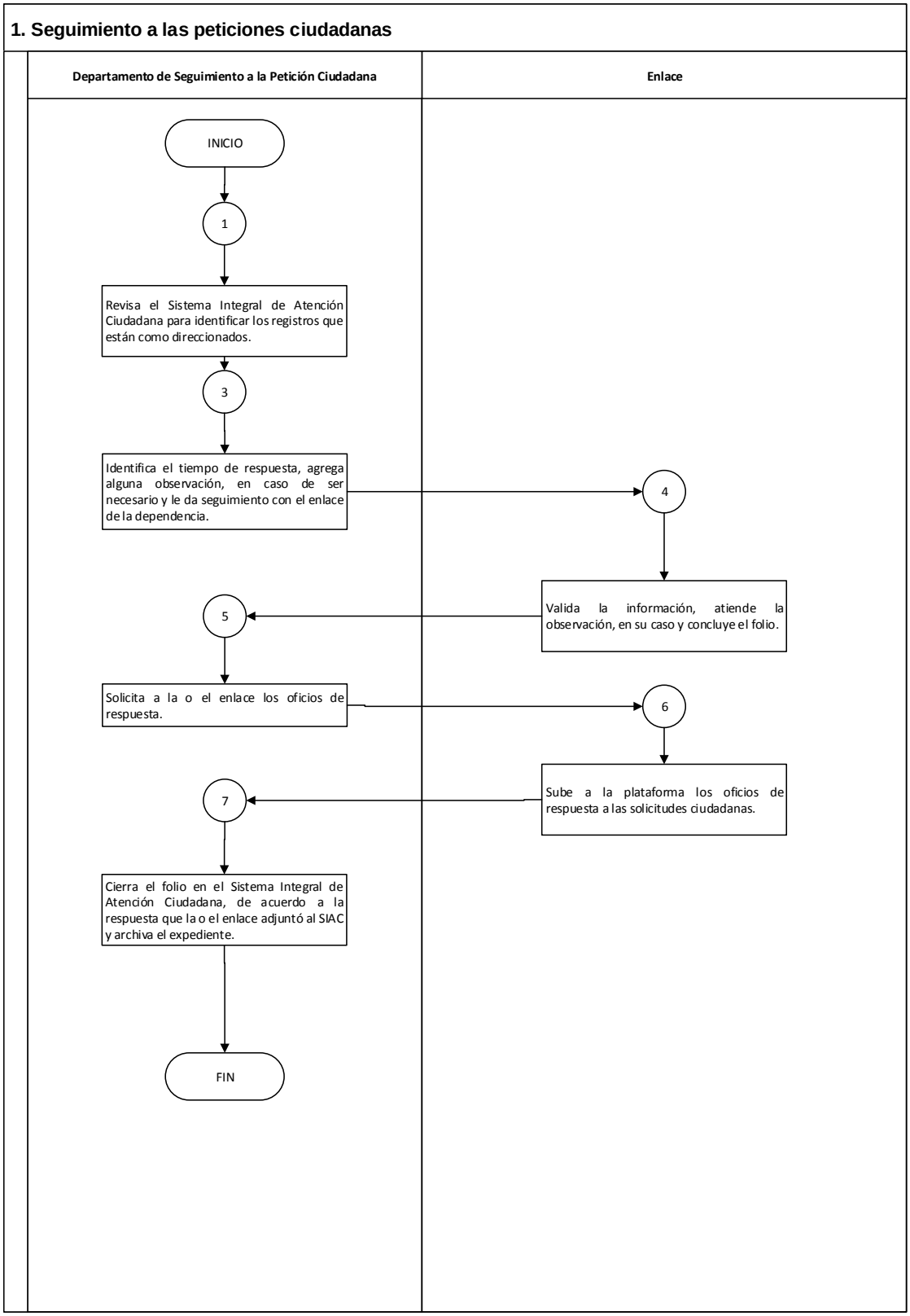
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana tiene un horario de atención al público de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana actualiza el folio conforme a la solicitud del enlace a través de la plataforma SIAC, donde manifiesta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

1. Seguimiento a las peticiones ciudadanas

Descriptivo:

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

Diagrama:



576

Nombre del Procedimiento:	**Seguimiento a las peticiones ciudadanas (Seguimiento a la Solicitud)**
Objetivo:	Mejorar la eficacia y efectividad del proceso de atención ciudadana a través del análisis sistemático de la información en sus diferentes etapas de desarrollo.

POLÍTICAS APLICABLES

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

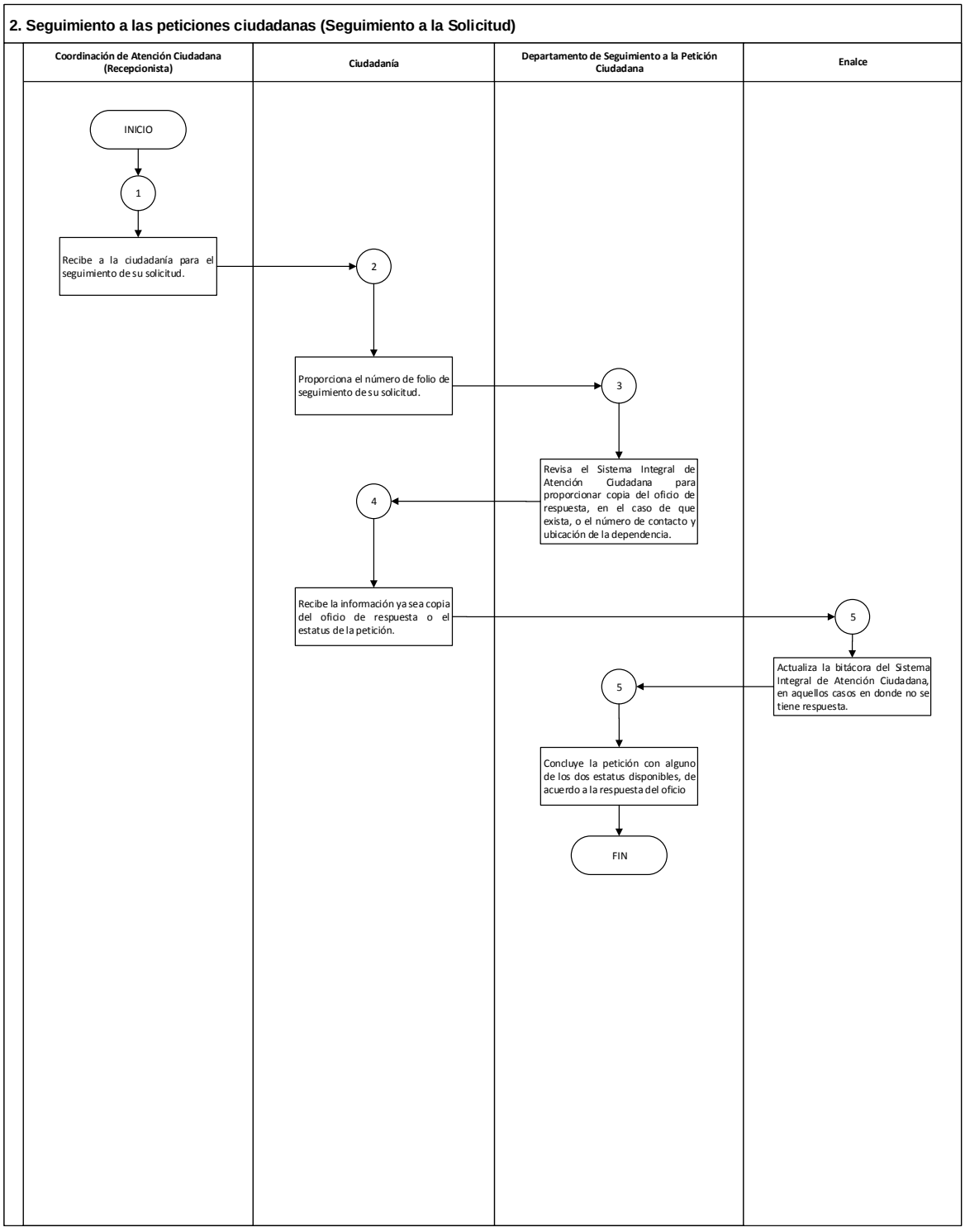
577

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

Descriptivo:

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

Diagrama:



579

XXXII. DEPARTAMENTO DE REVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS MUNICIPALES

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

580

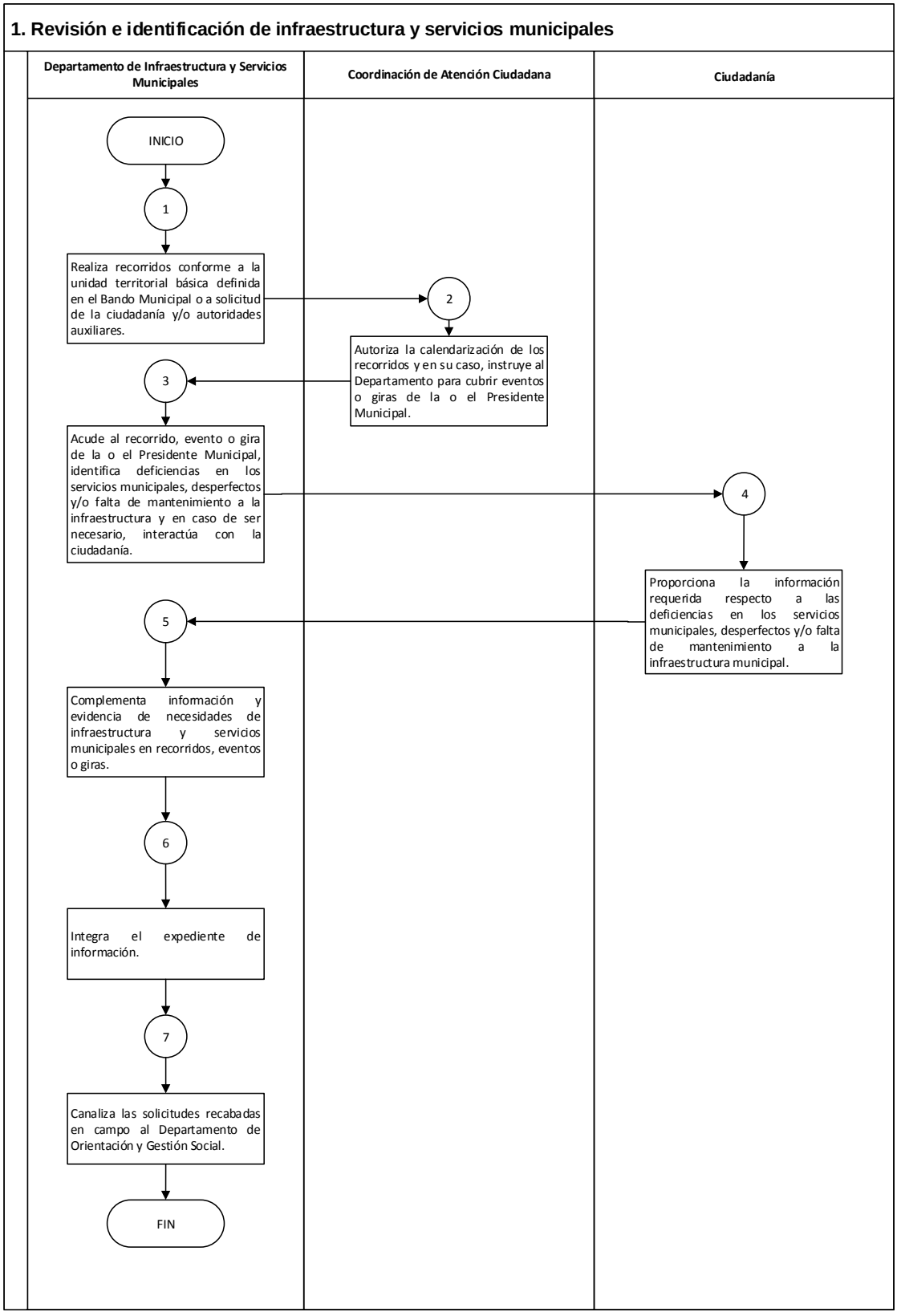
1. Revisión e identificación de infraestructura y servicios municipales.

Descriptivo:

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

581

Diagrama:



582

XXXIII. COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Nombre del Procedimiento:	**Difusión de información en materia de Protección Civil por diferentes medios.**
Objetivo:	Brindar a la población en general, la cultura de autoprotección y prevención de protección civil, proporcionando a la ciudadanía elementos básicos para actuar antes, durante y después de una eventualidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Protección Civil y Bomberos en conjunto con la Dirección de Comunicación Social será la encargada de proporcionar información de manera directa a la población sobre autoprotección en Materia de Protección Civil para disminuir y mitigar los riesgos que se pudieran generar por el impacto de un fenómeno perturbador.
- La Coordinación de Protección Civil y Bomberos, establecerá los mecanismos mediante los cuales se realizará la difusión, misma que deberá llegar a todos los sectores de la población.
- La Coordinación de Protección Civil y Bomberos en conjunto con la Dirección de Comunicación Social generarán el material y contenido necesario que permita informar a la población sobre los diferentes tipos de agentes perturbadores.
- La Coordinación de Protección Civil y Bomberos en conjunto con la Dirección de Comunicación Socia, utilizarán un lenguaje sencillo, incluyente y entendible para la población así como el diseño de imagen correspondiente.

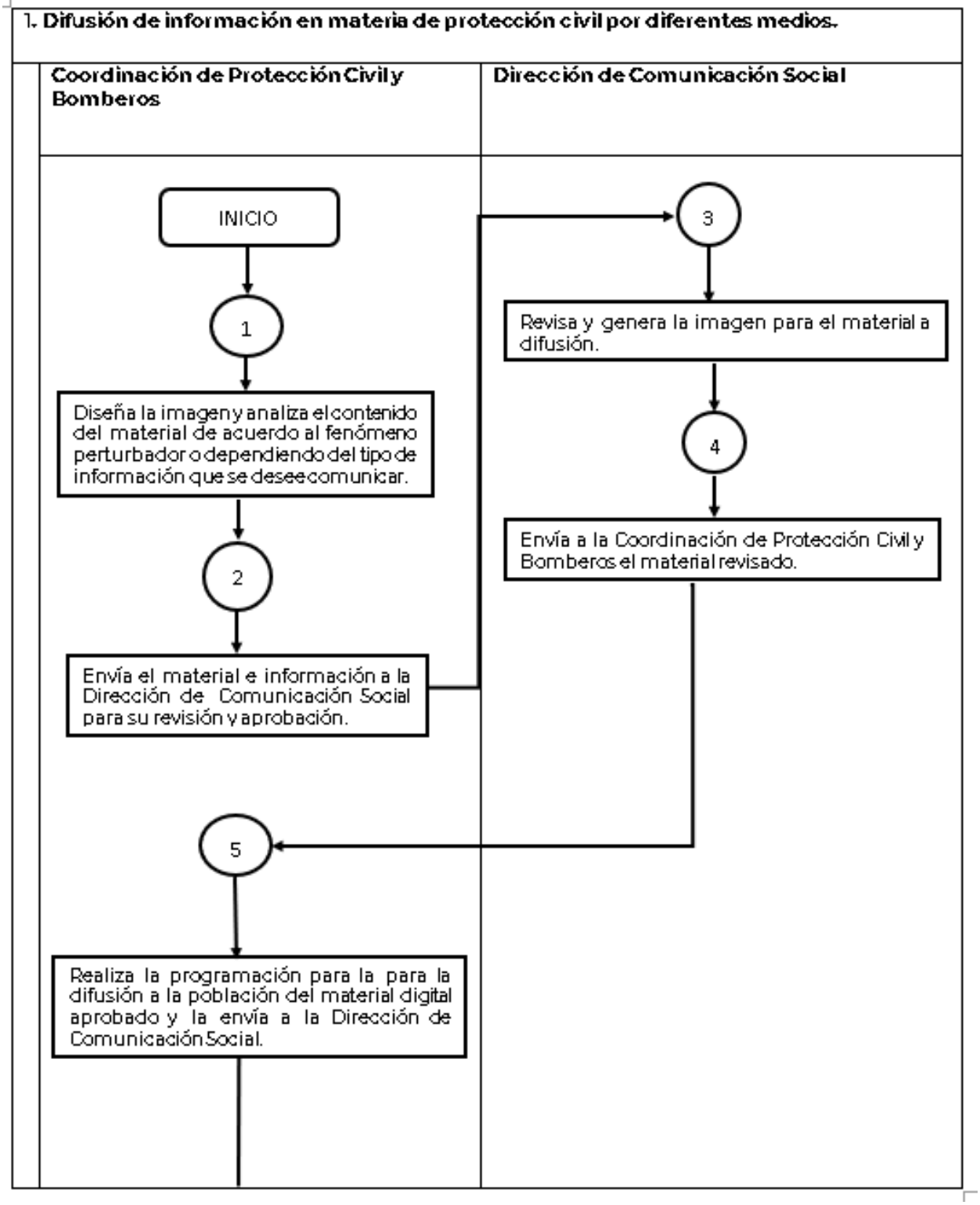
583

1. Difusión de información en materia de protección civil por diferentes medios.

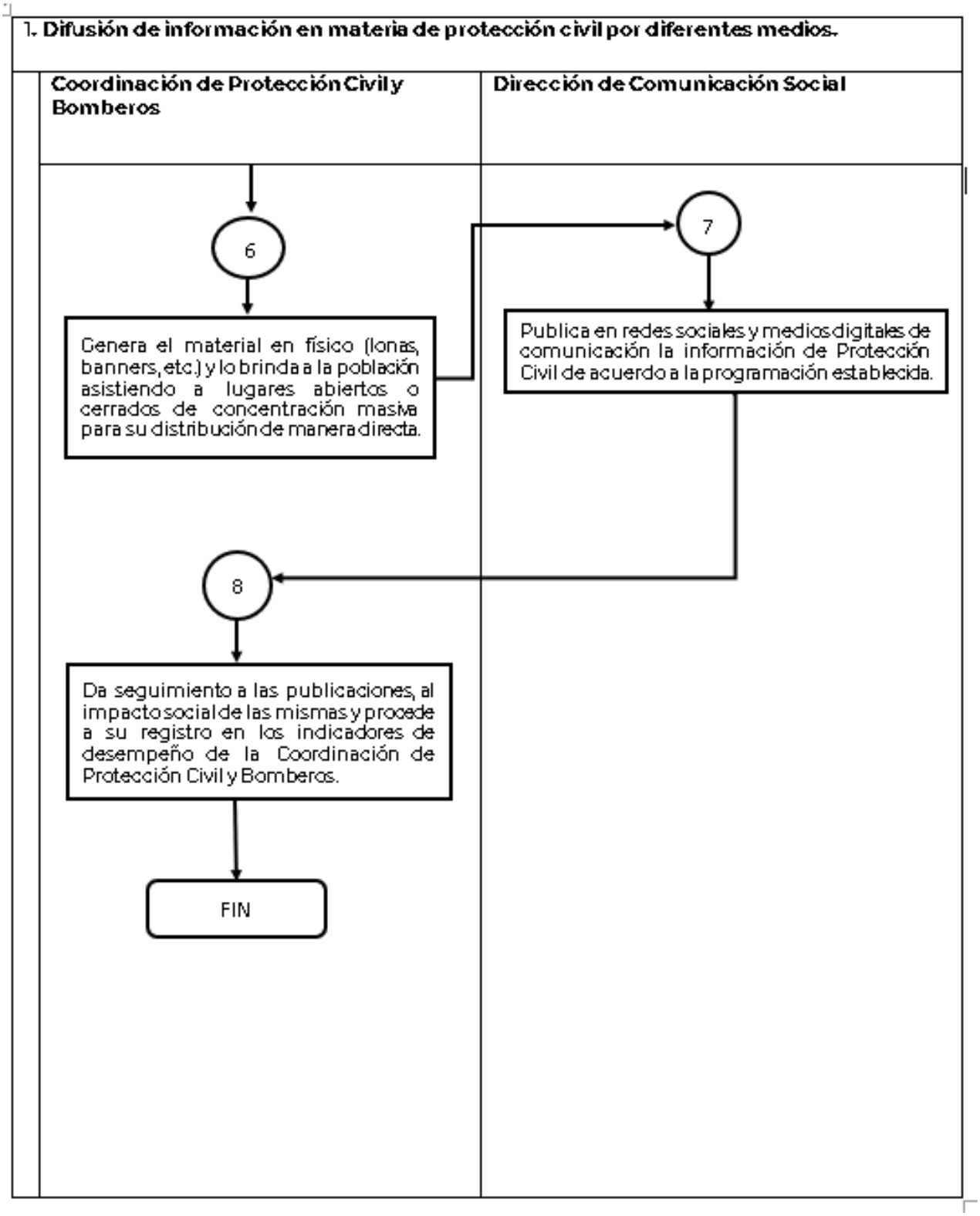
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Diseña la imagen y analiza el contenido del material de acuerdo al fenómeno perturbador o dependiendo del tipo de información que se desee comunicar.
2		Envía el material e información a la Dirección de Comunicación Social para su revisión y aprobación.
3	Dirección de Comunicación Social	Revisa y genera la imagen para el material a difusión.
4		Envía a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos el material revisado.
5	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Realiza la programación para la para la difusión a la población del material digital aprobado y la envía a la Dirección de Comunicación Social.
6		Genera el material en físico (lonas, banners, etc.) y lo brinda a la población asistiendo a lugares abiertos o cerrados de concentración masiva para su distribución de manera directa.
7	Dirección de Comunicación Social	Publica en redes sociales y medios digitales de comunicación la información de Protección Civil de acuerdo a la programación establecida.
8	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Da seguimiento a las publicaciones, al impacto social de las mismas y procede a su registro en los indicadores de desempeño de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
		FIN

Diagrama:



585


1. Difusión de información en materia de protección civil por diferentes medios.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Dirección de Comunicación Social
6
Genera el material en físico (lonas, banners, etc.) y lo brinda a la población asistiendo a lugares abiertos o cerrados de concentración masiva para su distribución de manera directa.
7
Publica en redes sociales y medios digitales de comunicación la información de Protección Civil de acuerdo a la programación establecida.
8
Da seguimiento a las publicaciones, al impacto social de las mismas y procede a su registro en los indicadores de desempeño de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
FIN

586

XXXIV.COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Nombre del Procedimiento:	**Implementación del Sistema de Comando de Incidentes en situaciones de emergencia ordinaria, emergencias mayores y desastres.**
Objetivo:	Contar con un sistema para la gestión de emergencias de cualquier tipo, duración y complejidad donde se adopte una estructura organizativa a la altura de las necesidades anteponiendo las prioridades de la seguridad de los encargados de la respuesta y de los demás integrantes de los equipos de ayuda, el logro de los objetivos tácticos para su control y el uso eficiente de los recursos materiales y humanos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Implementación de Sistema de Comando de Incidentes de acuerdo a lo establecido en la NOM-010-SSC-2019 Requisitos básicos para la implementación del Sistema de Comando de Incidentes y al estándar de los 8 pasos para implementar un SCI.
- Implementación de acuerdo a la Guía para la Implementación del Sistema de Comando de Incidentes de la Coordinación Nacional de Protección Civil.

1. Implementación del Sistema de Comando de Incidentes en situaciones de emergencia ordinaria, emergencias mayores y desastres.

Descriptivo:

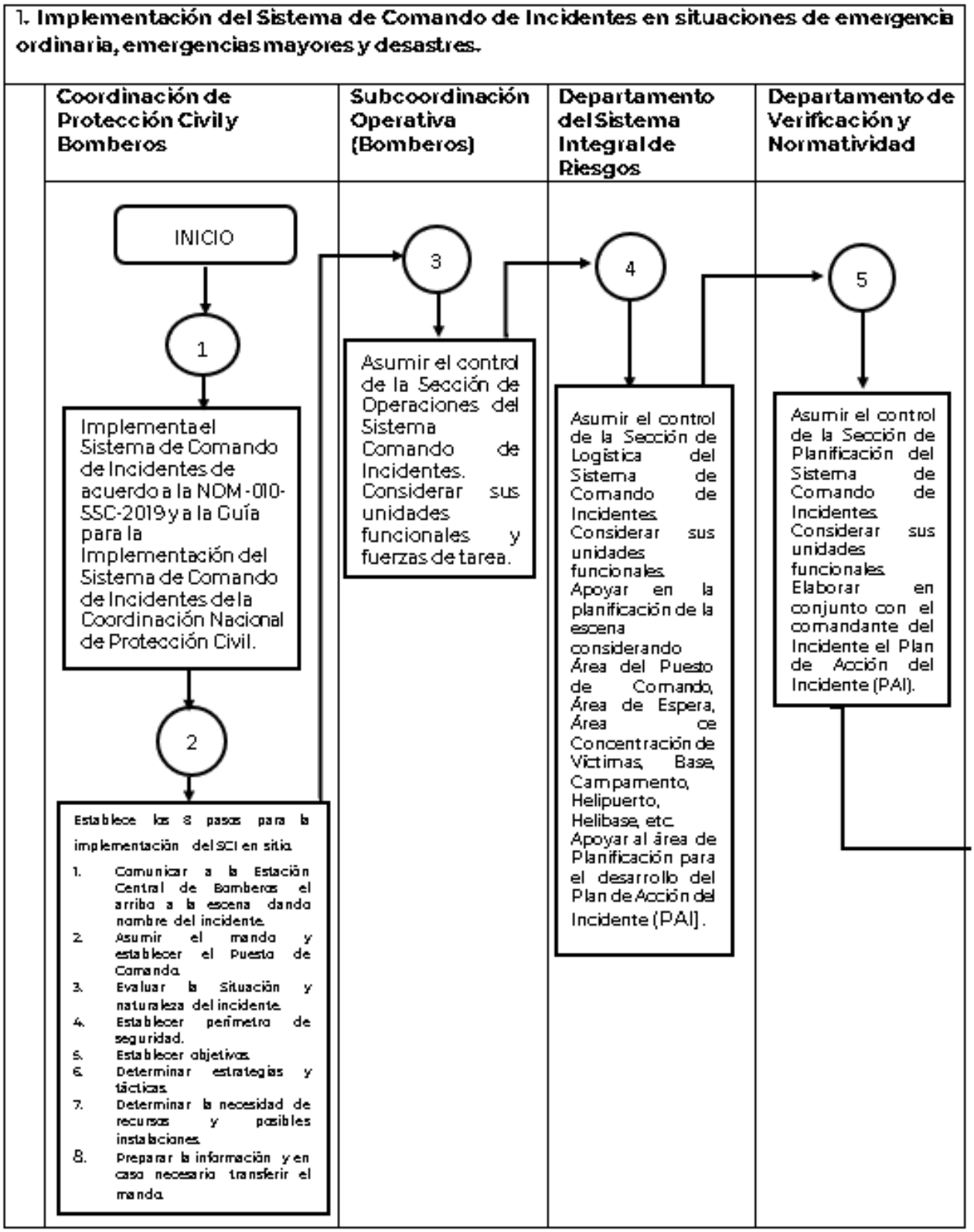
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Implementa el Sistema de Comando de Incidentes de acuerdo a la NOM-010-SSC-2019 y a la Guía para la Implementación del Sistema de Comando de Incidentes de la Coordinación Nacional de Protección Civil.
2		Establece los 8 pasos para la implementación del SCI en sitio. 1. Comunicar a la Estación Central de Bomberos el arribo a la escena dando nombre del incidente. 2. Asumir el mando y establecer el Puesto de Comando. 3. Evaluar la Situación y naturaleza del incidente. 4. Establecer perímetro de seguridad. 5. Establecer objetivos. 6. Determinar estrategias y tácticas. 7. Determinar la necesidad de recursos y posibles instalaciones. 8. Preparar la información y en caso necesario transferir el mando.
3	**Subcoordinación Operativa (Bomberos)**	Asumir el control de la Sección de Operaciones del Sistema Comando de Incidentes. Considerar sus unidades funcionales y fuerzas de tarea.
4	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Asumir el control de la Sección de Logística del Sistema de Comando de Incidentes. Considerar sus unidades funcionales. Apoyar en la planificación de la escena considerando Área del Puesto de Comando, Área de Espera, Área ce Concentración de Víctimas, Base, Campamento, Helipuerto, Helibase, etc. Apoyar al área de Planificación para el desarrollo del Plan de Acción del Incidente (PAI).
5	**Departamento de Verificación y Normatividad**	Asumir el control de la Sección de Planificación del Sistema de Comando de Incidentes. Considerar sus unidades funcionales. Elaborar en conjunto con el comandante del Incidente el Plan de Acción del Incidente (PAI).
6	**Departamento de Capacitación**	Asumir el control de la Sección de Finanzas del Sistema de Comando de Incidentes. Considerar sus unidades funcionales. Establecer la bitácora de operaciones, control de gastos, recursos disponibles, etc.
7	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Establecer el liderazgo del Sistema de Comando de Incidentes. Designar a su staff de apoyo, oficial de información, oficial de seguridad y oficial de enlace. Establecer junto con la Sección de Planificación el Plan de Acción del Incidente (PAI). Establecer junto con la Sección de Logística necesidades de atención y movilización de recursos como refugios temporales, hidratación, alimentación, carpas, áreas de descanso y recuperación, etc.
8	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Da seguimiento a las publicaciones, al impacto social de las mismas y procede a su registro en los indicadores de desempeño de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
9	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	**Sistema de Organización Dual** Ante una situación de emergencia mayor o desastre, todos los elementos tanto operativos como administrativos de la Coordinación de Protección Civil y

588

		Bomberos, deberán integrarse a las secciones del SCI de acuerdo al Departamento al que formen parte. Bajo el esquema de Organización Dual, cada Titular de Departamento se deberá asignar funciones y roles de turno para cubrir en lo sucesivo los días que se tenga montado el Sistema de Comando de Incidentes.
		FIN

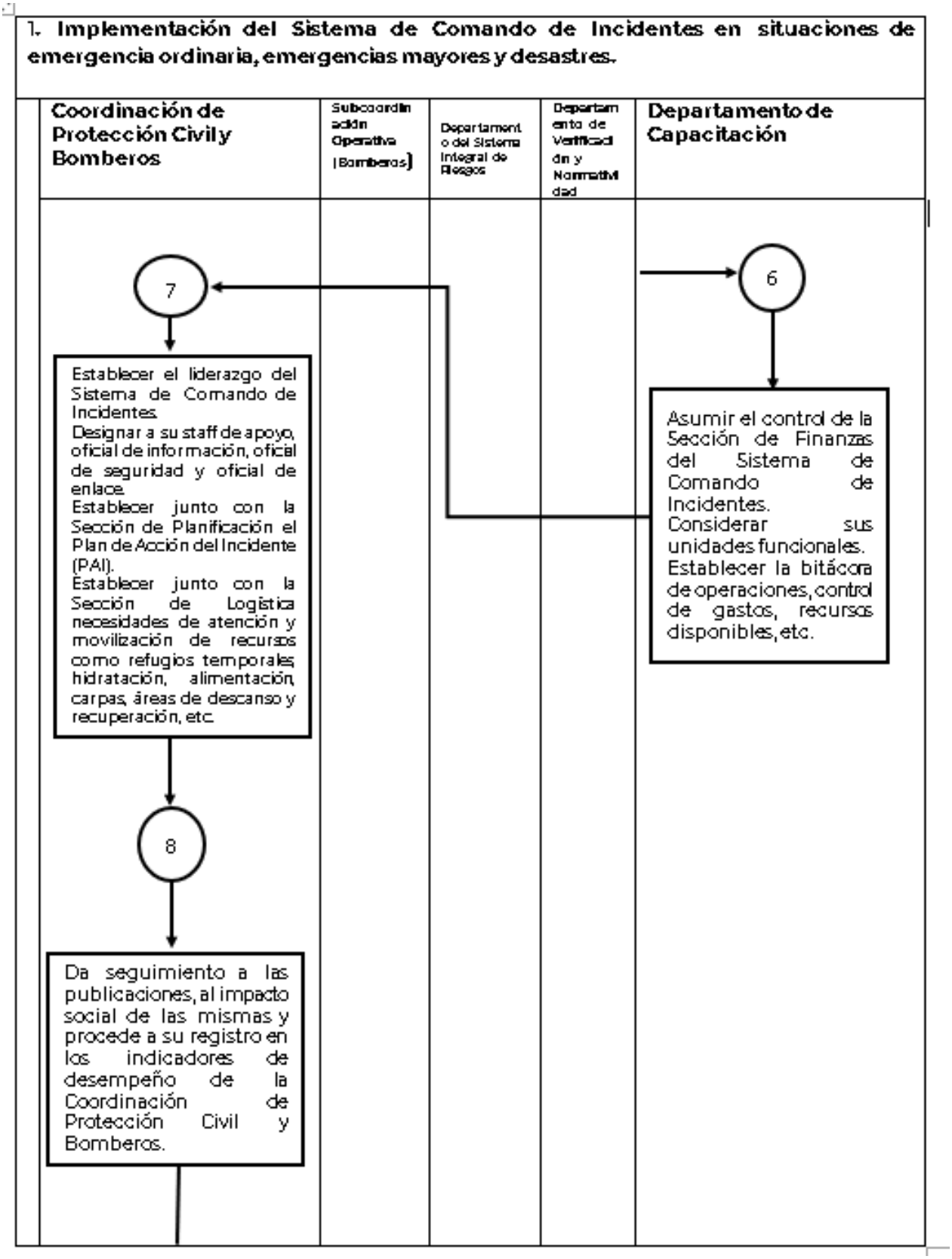
Diagrama:

1. Implementación del Sistema de Comando de Incidentes en situaciones de emergencia ordinaria, emergencias mayores y desastres.



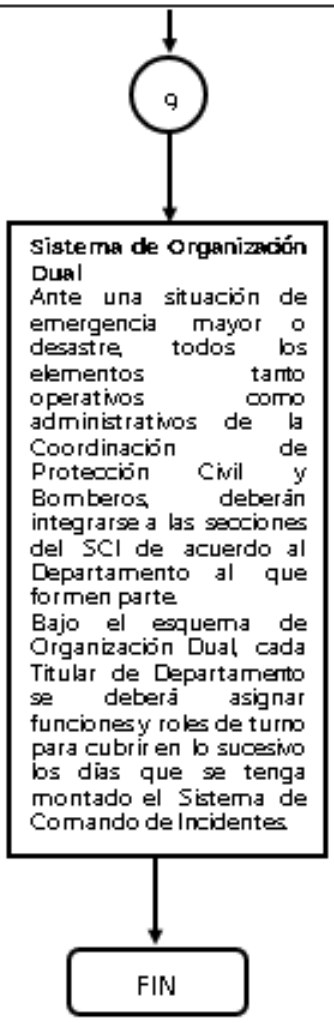
590

1. Implementación del Sistema de Comando de Incidentes en situaciones de emergencia ordinaria, emergencias mayores y desastres.



591

1. Implementación del Sistema de Comando de Incidentes en situaciones de emergencia ordinaria, emergencias mayores y desastres.

Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Subcoordinación Operativa (Bomberos)	Departamento del Sistema Integral de Riesgos	Departamento de Verificación y Normatividad	Departamento de Capacitación
				

XXXV. SUBCOORDINACIÓN OPERATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Servicios de Emergencia.**
Objetivo:	Atender los servicios de emergencia que se susciten en el territorio municipal.

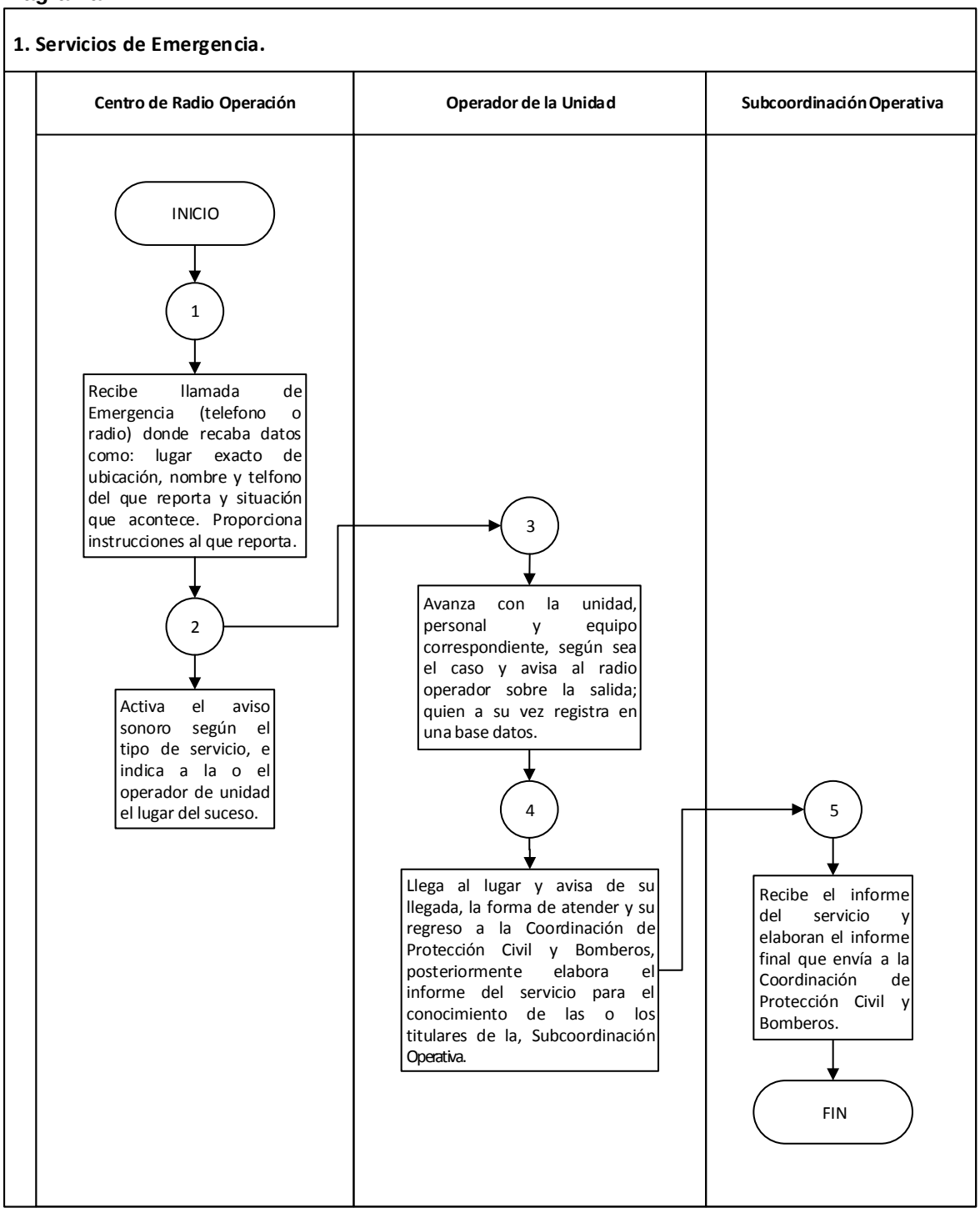
POLÍTICAS APLICABLES

- La Subcoordinación Operativa deberá atender de forma inmediata la solicitud de todo tipo de emergencia como: incendios, fugas, derrames, enjambres de abejas, inundaciones, rescate de personas y animales, hechos de tránsito, árboles tirados o con riesgo de caer, inmuebles o estructuras con riesgo de caer y en general todos los fenómenos perturbadores que pudieran tener presencia en el municipio y que afecten a la población.
- La Subcoordinación Operativa deberá solicitar la colaboración de autoridades municipales, estatales y federales, en caso de que la emergencia supere la capacidad de respuesta municipal.

1. Servicios de Emergencia.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Centro de Radio Operación	Recibe llamada de Emergencia (teléfono o radio) donde recaba datos como: lugar exacto de ubicación, nombre y teléfono del que reporta y situación que acontece. Proporciona instrucciones al que reporta.
2		Activa el aviso sonoro según el tipo de servicio, e indica a la o el operador de unidad el lugar del suceso.
3	Operador de la Unidad	Avanza con la unidad, personal y equipo correspondiente, según sea el caso y avisa al radio operador sobre la salida; quien a su vez registra en una base datos.
4		Llega al lugar y avisa de su llegada, la forma de atender y su regreso a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, posteriormente elabora el informe del servicio para el conocimiento de las o los titulares de la, Subcoordinación Operativa.
5	Subcoordinación Operativa	Recibe el informe del servicio y elaboran el informe final que envía a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
		FIN

Diagrama:



595

Nombre del Procedimiento:	**Adiestramiento físico e instrucción de orden cerrado al personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.**
Objetivo:	Mantener el equipo y el personal listo para atender de manera inmediata y con la mayor eficacia cualquier tipo de servicio de emergencia que solicite la población del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

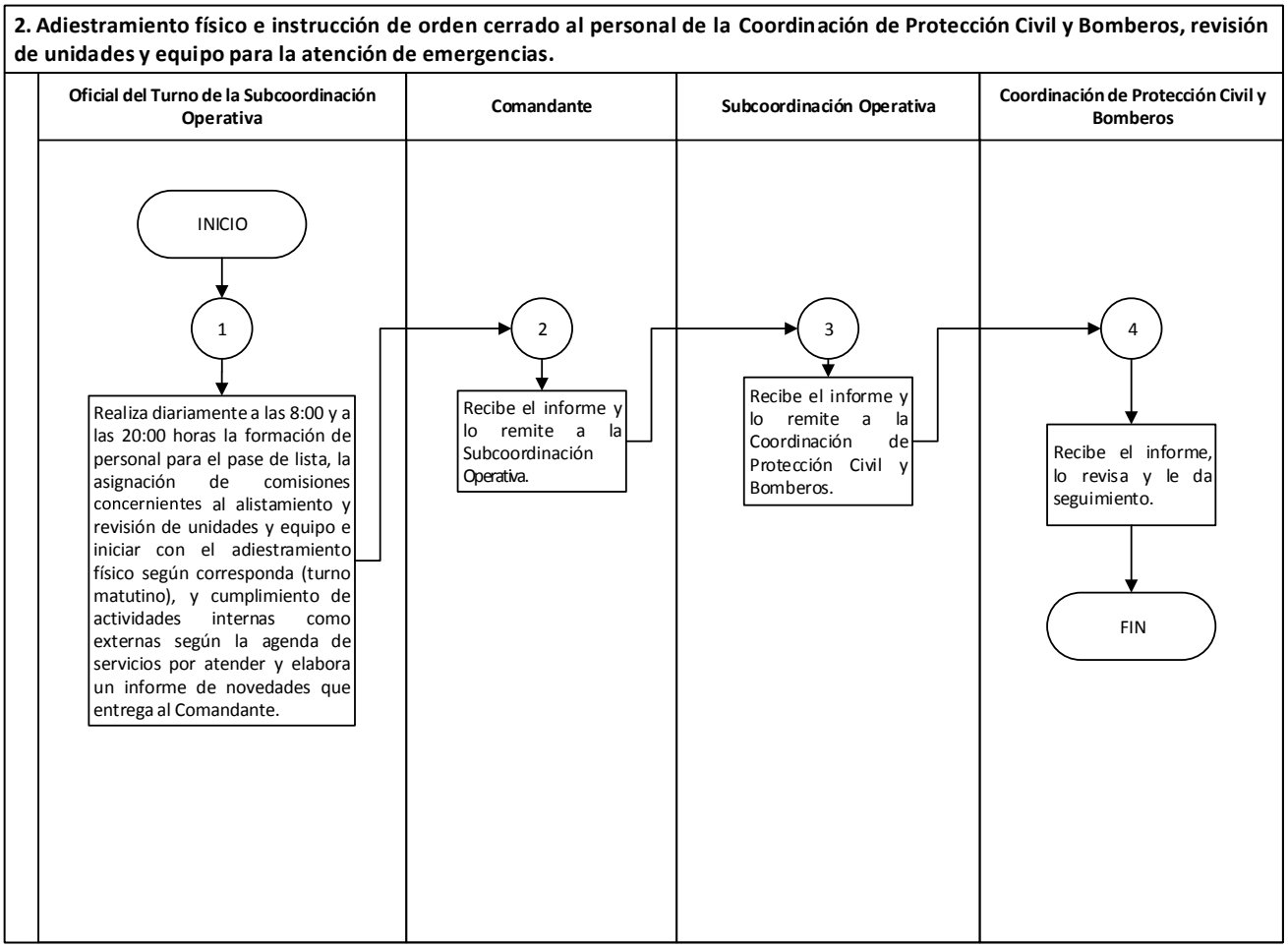
- La Subcoordinación Operativa se encargará de revisar que el personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos esté presto a su formación y actualización en materia de atención de emergencias.
- La Subcoordinación Operativa deberá supervisar que el cuerpo de bomberos cumpla con las obligaciones que marca el Artículo 12.155 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El parte de novedades contendrá el informe de servicios atendidos durante el día anterior por el personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.

2. Adiestramiento físico e instrucción de orden cerrado al personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Oficial del Turno de la Subcoordinación Operativa**	Realiza diariamente a las 8:00 y a las 20:00 horas la formación de personal para el pase de lista, la asignación de comisiones concernientes al alistamiento y revisión de unidades y equipo e iniciar con el adiestramiento físico según corresponda (turno matutino), y cumplimiento de actividades internas como externas según la agenda de servicios por atender y elabora un informe de novedades que entrega al comandante.
2	**Comandante**	Recibe el informe y lo remite a la Subcoordinación Operativa.
3	**Subcoordinación Operativa**	Recibe el informe y lo remite a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
4	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el informe, lo revisa y le da seguimiento.
		FIN

Diagrama:



598

Nombre del Procedimiento:	**Revisión de Unidades, Vehículos de Emergencia, Herramienta y Equipo para la Atención a Emergencias.**
Objetivo:	Mantener un estado óptimo en las unidades de emergencias de la Subcoordinación Operativa, así como la conservación del equipo y herramienta designada a cada vehículo destinado a los servicios de emergencia a la ciudadanía.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Subcoordinación Operativa será la encargada de revisar diariamente al cambio de cada turno en la estación central y subestaciones, el estado físico mecánico de las unidades del servicio contra incendios y de emergencia a su cargo.
- La Subcoordinación Operativa será la encargada de revisar diariamente al cambio de cada turno en la estación central y subestaciones, el estado físico, integridad y existencia de la herramienta y equipo asignado a cada unidad para el servicio de emergencias y contra incendio a su cargo.
- La Subcoordinación Operativa será la encargada de diseñar de acuerdo a sus necesidades las Listas de Verificación tanto de unidades al servicio de emergencia y contra incendios, así como de la herramienta y equipo existente en todas y cada una de ellas, debiendo ser llenadas en su totalidad de acuerdo a los campos y secciones establecidas.
- La Subcoordinación Operativa será la encargada de recibir las Listas de Verificación diariamente después del cambio de turno asegurándose que estas estén completas y sin faltantes de información, así como la firma de responsabilidad de los oficiales asignados a la actividad.
- El seguimiento a las observaciones, fallas y desperfectos indicados en las Listas de Verificación tanto de los vehículos de emergencia y de contra incendio, así como de la herramienta y equipo en cada una de ellas son responsabilidad de la Subcoordinación Operativa, debiendo registrar y reportar diariamente el Estado de Fuerzas a la o al Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.

599

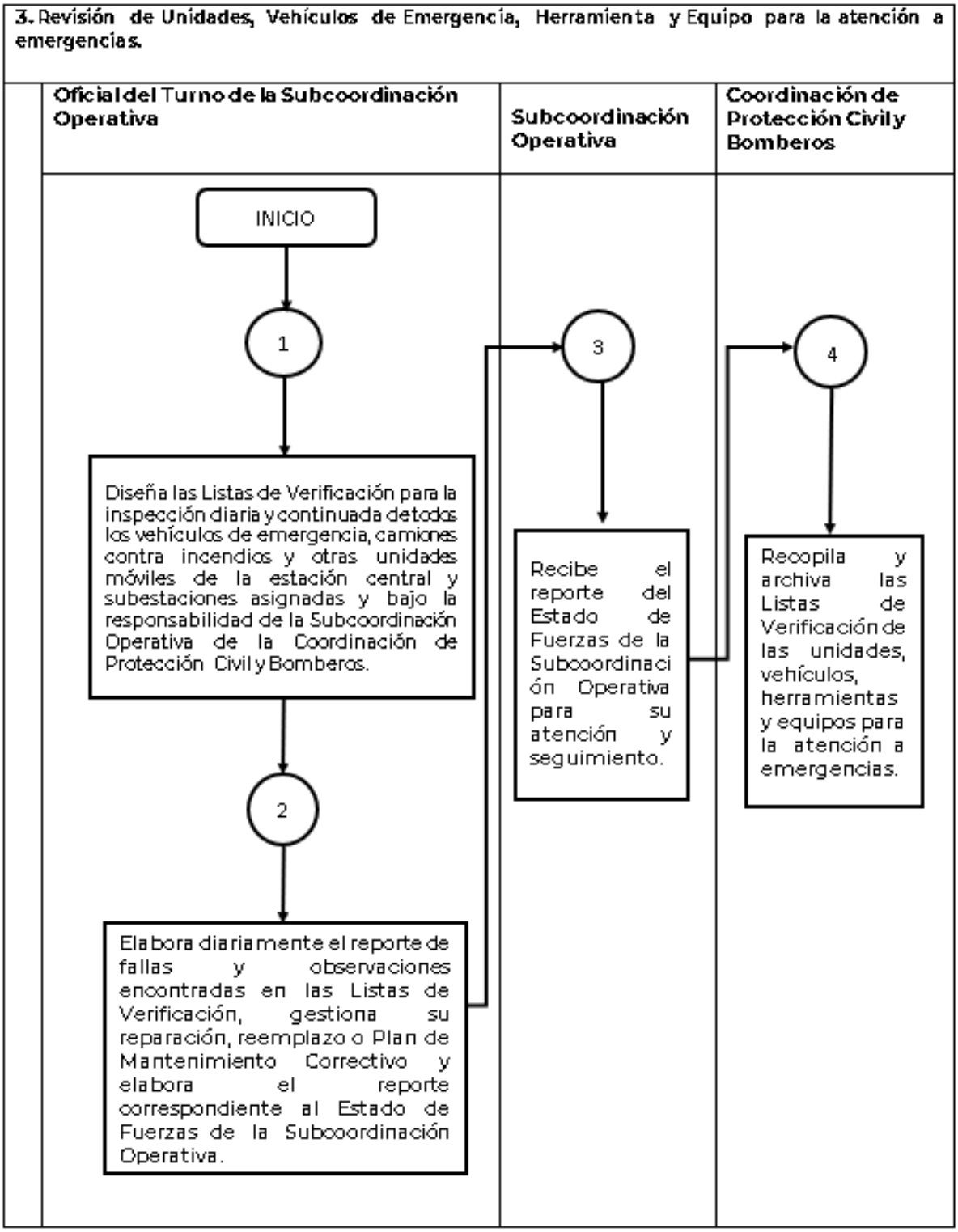
3. Revisión de Unidades, Vehículos de Emergencia, Herramienta y Equipo para la atención a emergencias.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Subcoordinación Operativa**	Diseña las Listas de Verificación para la inspección diaria y continuada de todos los vehículos de emergencia, camiones contra incendios y otras unidades móviles de la estación central y subestaciones asignadas y bajo la responsabilidad de la Subcoordinación Operativa de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2		Elabora diariamente el reporte de fallas y observaciones encontradas en las Listas de Verificación, gestiona su reparación, reemplazo o Plan de Mantenimiento Correctivo y elabora el reporte correspondiente al Estado de Fuerzas de la Subcoordinación Operativa.
3	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el reporte del Estado de Fuerzas de la Subcoordinación Operativa para su atención y seguimiento.
4	**Subcoordinación Operativa**	Recopila y archiva las Listas de Verificación de las unidades, vehículos, herramientas y equipos para la atención a emergencias.
		FIN

600

Diagrama:



601

Nombre del Procedimiento:	**Camión de bomberos itinerante.**
Objetivo:	Mostrar a la comunidad infantil el camión de bomberos y parte de las acciones que se realizan fomentando con ello una cultura de autoprotección.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Subcoordinación Operativa será la encargada de fomentar entre los menores, el cumplimiento de las medidas de seguridad a través de la concientización y acercamiento con los bomberos.
- La Subcoordinación Operativa será la encargada de impulsar una cultura de autoprotección entre los alumnos de las instituciones educativas solicitantes.
- La Subcoordinación Operativa establecerá el programa bajo el cual se efectuará el recorrido e intervención de los bomberos.
- La Subcoordinación Operativa realizará la concertación con los directivos de los diversos planteles educativos a efecto de que permitan que el camión de bomberos visite su escuela.

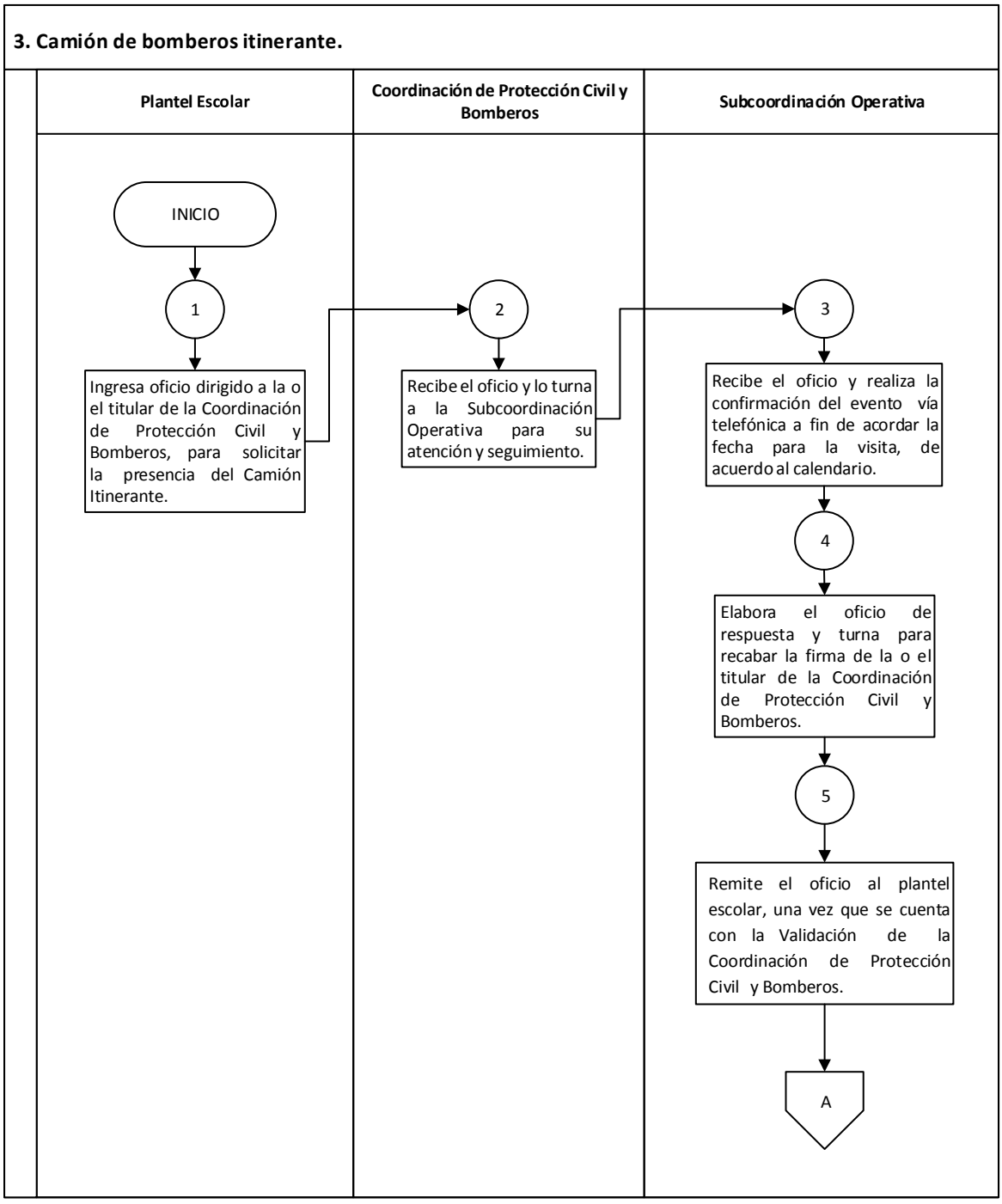
3. Camión de bomberos itinerante

Descriptivo:

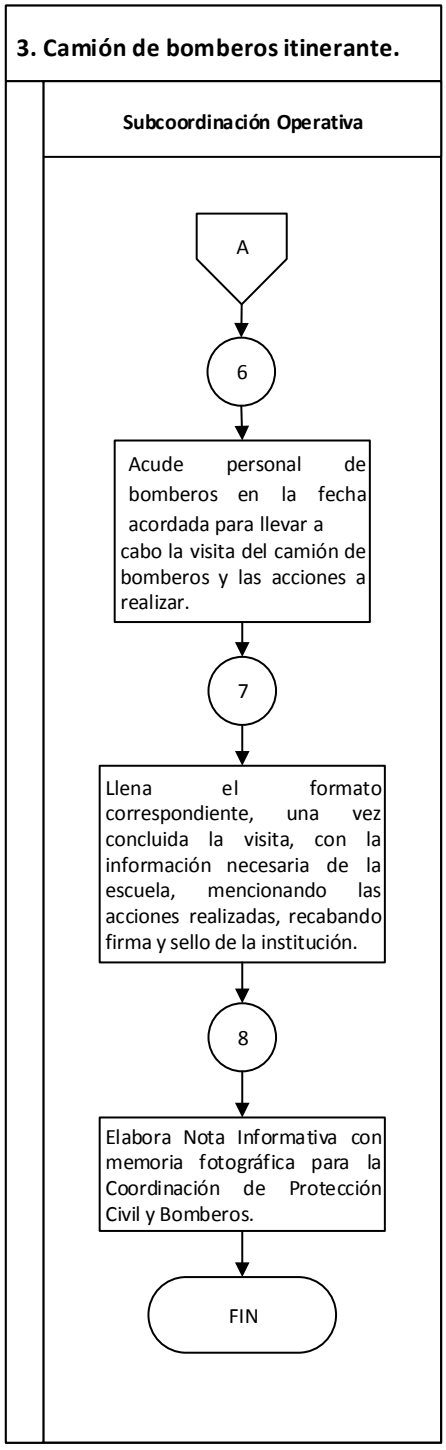
No.	Responsable	Actividad
1	**Plantel Escolar**	Ingresa oficio dirigido a la o el titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, para solicitar la presencia del Camión Itinerante.
2	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el oficio y lo turna a la Subcoordinación Operativa para su atención y seguimiento.
3	**Subcoordinación Operativa**	Recibe el oficio y realiza la confirmación del evento vía telefónica a fin de acordar la fecha para la visita, de acuerdo al calendario.
4		Elabora el oficio de respuesta y turna para recabar la firma de la o el titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
5		Remite el oficio al plantel escolar, una vez que se cuenta con la Validación de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
6		Acude personal de bomberos en la fecha acordada para llevar a cabo la visita del camión de bomberos y las acciones a realizar.
7		Llena el formato correspondiente, una vez concluida la visita, con la información necesaria de la escuela, mencionando las acciones realizadas, recabando firma y sello de la institución.
8		Elabora Nota Informativa con memoria fotográfica para la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
		FIN

603

Diagrama:



604


3. Camión de bomberos itinerante.
Subcoordinación Operativa
A
6
Acude personal de bomberos en la fecha acordada para llevar a cabo la visita del camión de bomberos y las acciones a realizar.
7
Llena el formato correspondiente, una vez concluida la visita, con la información necesaria de la escuela, mencionando las acciones realizadas, recabando firma y sello de la institución.
8
Elabora Nota Informativa con memoria fotográfica para la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
FIN

605

XXXVI. DEPARTAMENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE RIESGOS

Nombre del Procedimiento:	**Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos**
Objetivo:	Localizar en el sistema cartográfico las zonas o puntos de riesgo de origen natural y/o antrópico que implican vulnerabilidad a la población del municipio, e integrar y actualizar la información de bases de datos y planes operativos, a fin de estar en posibilidad de informar oportunamente a la ciudadanía de riesgos y restricciones a los que se encuentra expuesta, con el fin de facilitar la toma de decisiones en materia preventiva y correctiva.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos estructurará los planes operativos, programas y sistemas encaminados a la detección y localización de riesgos en el territorio municipal, atendiendo las prioridades de cada uno de los fenómenos perturbadores, definiendo las estructuras de datos, el sistema de información geográfico y sistemas de acopio de información.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos será el encargado de diseñar nuevos modelos basados en la tecnología existente y circunstancias del entorno para incluirlos en el Atlas Municipal de Riesgos de Toluca.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos será el encargado de investigar, estudiar y evaluar los riesgos y daños provenientes de agentes naturales o humanos que puedan dar lugar a desastres dentro del territorio municipal, integrando y ampliando los conocimientos de tales acontecimientos en coordinación con las dependencias involucradas del gobierno municipal, estatal y federal, así como de los sectores social y académico.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos integrará y procesará la información cartográfica y estadística, a fin de obtener información actualizada que apoye a los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación establecidos en el Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos de Protección Civil.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, realizará el Atlas de Riesgos del Municipio, que incluye información georreferenciada y de cuantificación de riesgos en términos de vulnerabilidad a la población, bienes, infraestructura básica y medio ambiente, la causa de cada riesgo y las posibles medidas para reducirlo y/o mitigarlo, publicándolo por lo menos una vez al año.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, desarrollará y alimentará el Sistema de Información de Riesgos, que expresará de manera concentrada por delegación y sector, la problemática de riesgos del Municipio, determinando el origen, la causa del riesgo, la vulnerabilidad y las posibles medidas de solución.
- Para el caso de que personas o empresas particulares deseen adquirir el Atlas Municipal de Riesgos, se encuentra disponible para su consulta y descarga de forma gratuita en la página oficial del Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED), específicamente en el apartado de Cobertura de Atlas Municipales en el siguiente enlace: http://www.atlasnacionalderiesgos.gob.mx/archivo/cob-atlas-municipales.html, así como en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Toluca, como medio Oficial de publicación y difusión

606

del Municipio.

- La información recabada en los recorridos será clasificada por los siguientes subsistemas perturbadores y sus agentes: Geológicos (fracturas, remoción en masa y hundimientos); Hidrometeorológicos (inundaciones, encharcamientos, ríos (embovedados y a cielo abierto), canales y bordos; Químico - Tecnológicos (industrias, gaseras, gasolineras); Sanitario-Ecológicos (tiraderos de basura y zonas de contaminación); Socio - organizativos (lugares concurridos); Subsistema Regulador (centros de salud, módulos de vigilancia, servicios de emergencia), Subsistema Afectable (sectores público, privado, social y académico).

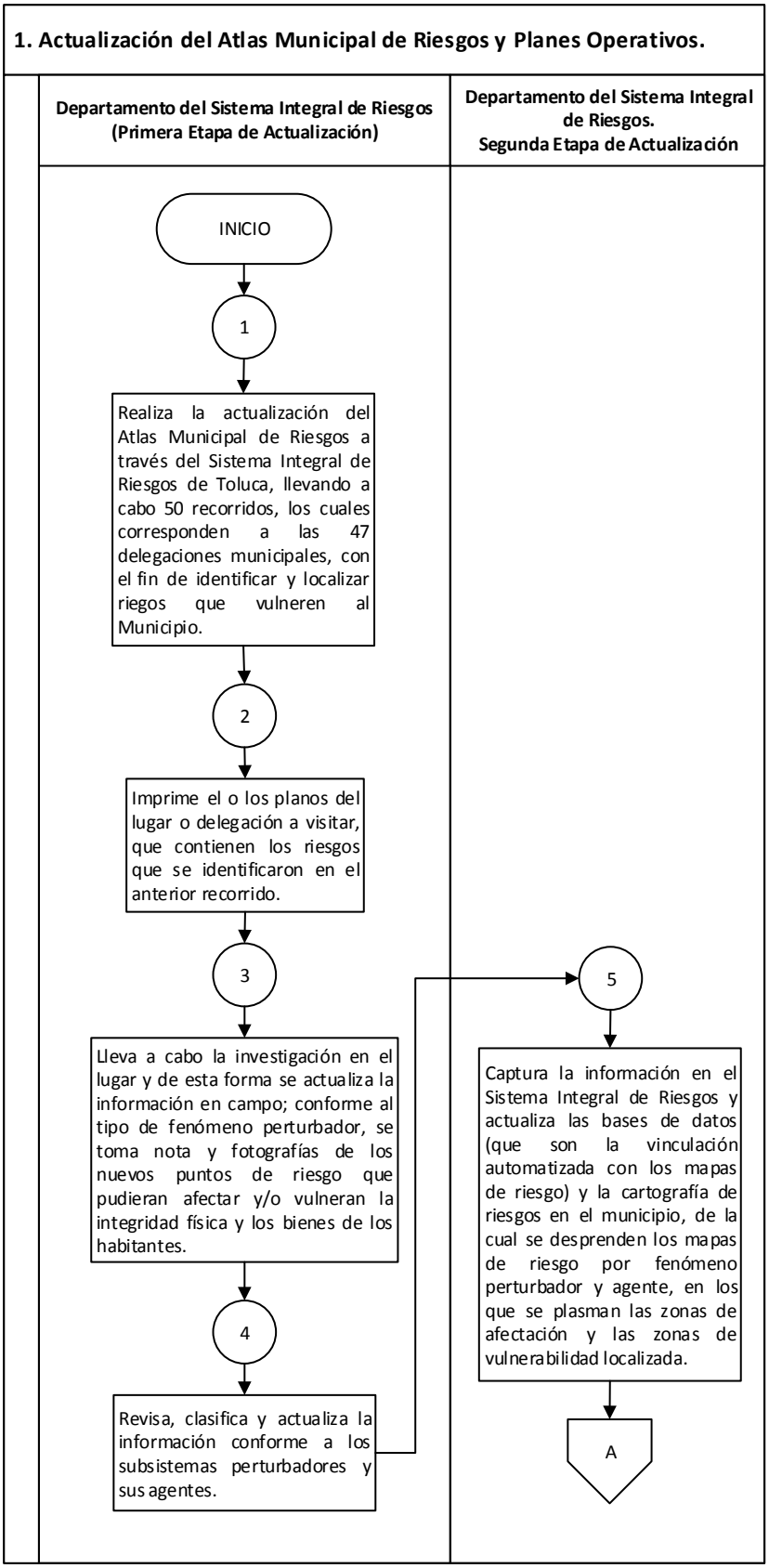
607

1. Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos (Primera Etapa de Actualización)**	Realiza la actualización del Atlas Municipal de Riesgos a través del Sistema Integral de Riesgos de Toluca, llevando a cabo 50 recorridos, los cuales corresponden a las 48 delegaciones municipales, con elfin de identificar y localizar riegos que vulneren al Municipio.
2		Imprime el o los planos del lugar o delegación a visitar, que contienen los riesgos que se identificaron en el anterior recorrido.
3		Lleva a cabo la investigación en el lugar y de esta forma se actualiza la información en campo; conforme al tipo de fenómeno perturbador, se toma nota y fotografías de los nuevos puntos de riesgo que pudieran afectar y/o vulneran la integridad física y los bienes de los habitantes.
4		Revisa, clasifica y actualiza la información conforme a los subsistemas perturbadores y sus agentes.
5	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos. (Segunda Etapa de Actualización)**	Captura la información en el Sistema Integral de Riesgos y actualiza las bases de datos (que son la vinculación automatizada con los mapas de riesgo) y la cartografía de riesgos en el municipio, de la cual se desprenden los mapas de riesgo por fenómeno perturbador y agente, en los que se plasman las zonas de afectación y las zonas de vulnerabilidad localizada.
6		Elabora el diseño y presentación del Atlas Municipal de Riesgos, así como la liga de bases de datos y mapas de riesgo organizados por Delegación y por fenómeno perturbador.
7		Elabora el diseño de portadas de caja, centros de disco y contraportadas que conforman el disco compacto; una vez aprobado el diseño final, estas se imprimen en el mismo Sistema Integral de Riesgos, con el objeto de realizar la reproducción de discos a entregar (la cantidad dependerá de los discos que sean solicitados por el Titular de la Coordinación de Protección Civil).
8	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos (Tercer Etapa de Divulgación)**	Remite en medio magnético el Atlas Municipal de Riesgos a la Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública, con el objeto de que esa dependencia esté en la posibilidad de tomar decisiones de autorizar nuevas construcciones o negar permisos de construcción por ser zona de riesgo.
9	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Distribuye y/o entrega de forma gratuita a las instituciones públicas y académicas que así lo soliciten; al mismo tiempo se buscan los espacios en foros públicos y/o académicos para su divulgación.
		FIN

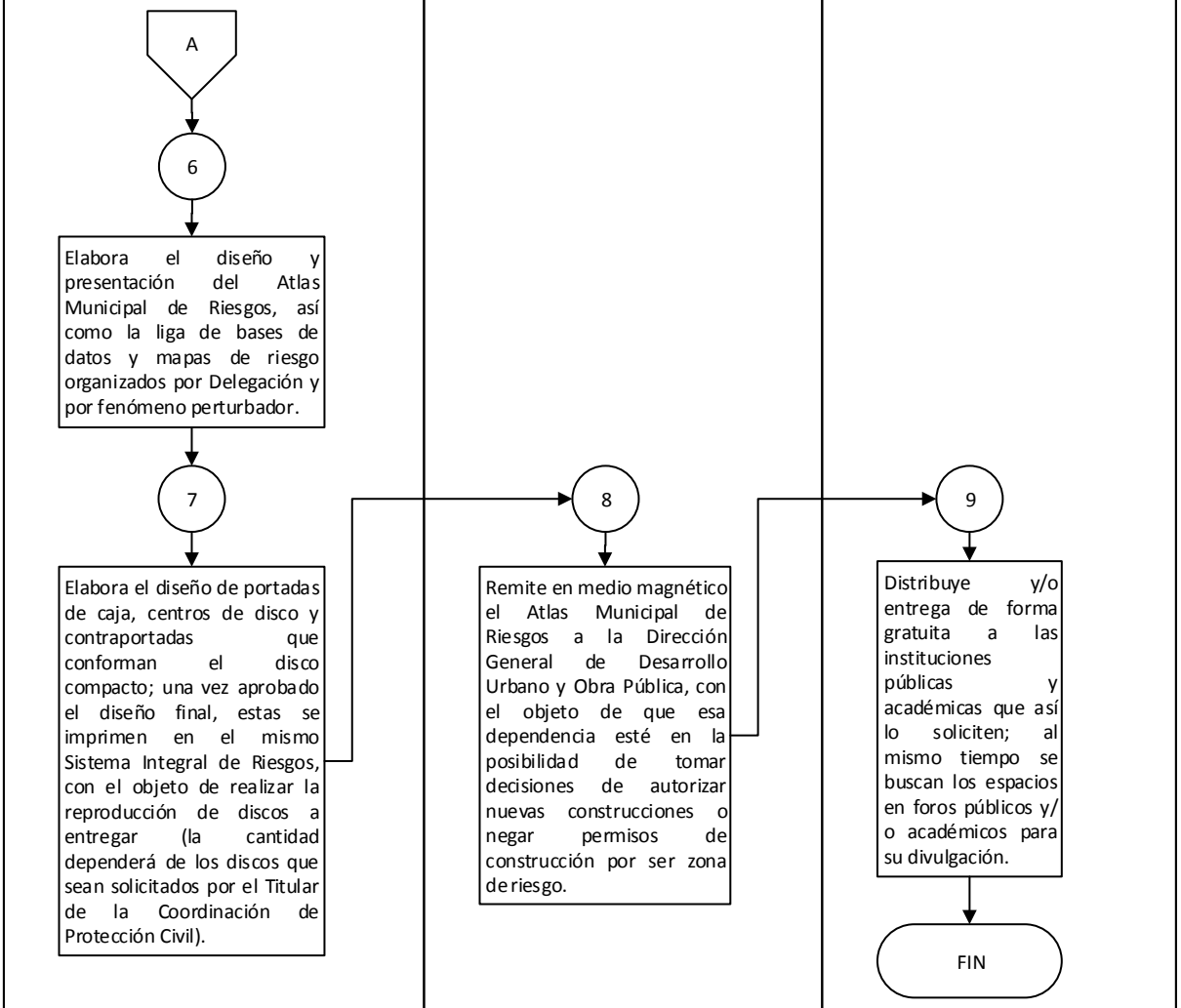
608

Diagrama:



609

1. Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos.



610

Nombre del Procedimiento:	**Valoraciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo.**
Objetivo:	Llevar a cabo la valoración de predios e inmuebles, a solicitud de parte con el fin de determinar si se encuentran dentro de límites de restricción de posibles zonas identificadas como de riesgo e informar oportunamente a la o el peticionario y/o dependencias involucradas con el objeto de reducir asentamientos humanos en zonas de riesgo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, realizará la valoración del riesgo en el predio y/o inmueble, con apoyo de equipo especializado (GPS y/o Georradar), a fin de determinar si se encuentra dentro o fuera de zonas identificadas como de riesgo conforme al Atlas Municipal de Riesgos vigente.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, atenderá de manera oportuna todas aquellas peticiones ya sean de manera escrita, denuncia ciudadana o algún medio electrónico o sistema de comunicación digital, con el fin de verificar y valorar posibles situaciones de riesgo que impacten directa o indirectamente a la población, sus bienes, infraestructura básica y el entorno.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, se encargará de valorar y determinar el riesgo que se genera a las personas, debido a posibles daños que comprometan la estabilidad de una estructura, ya sea esta de tipo habitacional o de servicio e informará oportunamente a la o el peticionario del riesgo.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, identificará riesgos y establecerá acciones de coordinación con dependencias de los sectores público, privado, social y académico con el objeto de minimizar y/o mitigar la problemática.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos realizará el acordonamiento preventivo del inmueble, en caso de que la estructura presente falla o deterioro severo comprometiendo su estabilidad, así como las notificaciones correspondientes a los propietarios y/o peticionarios.

611

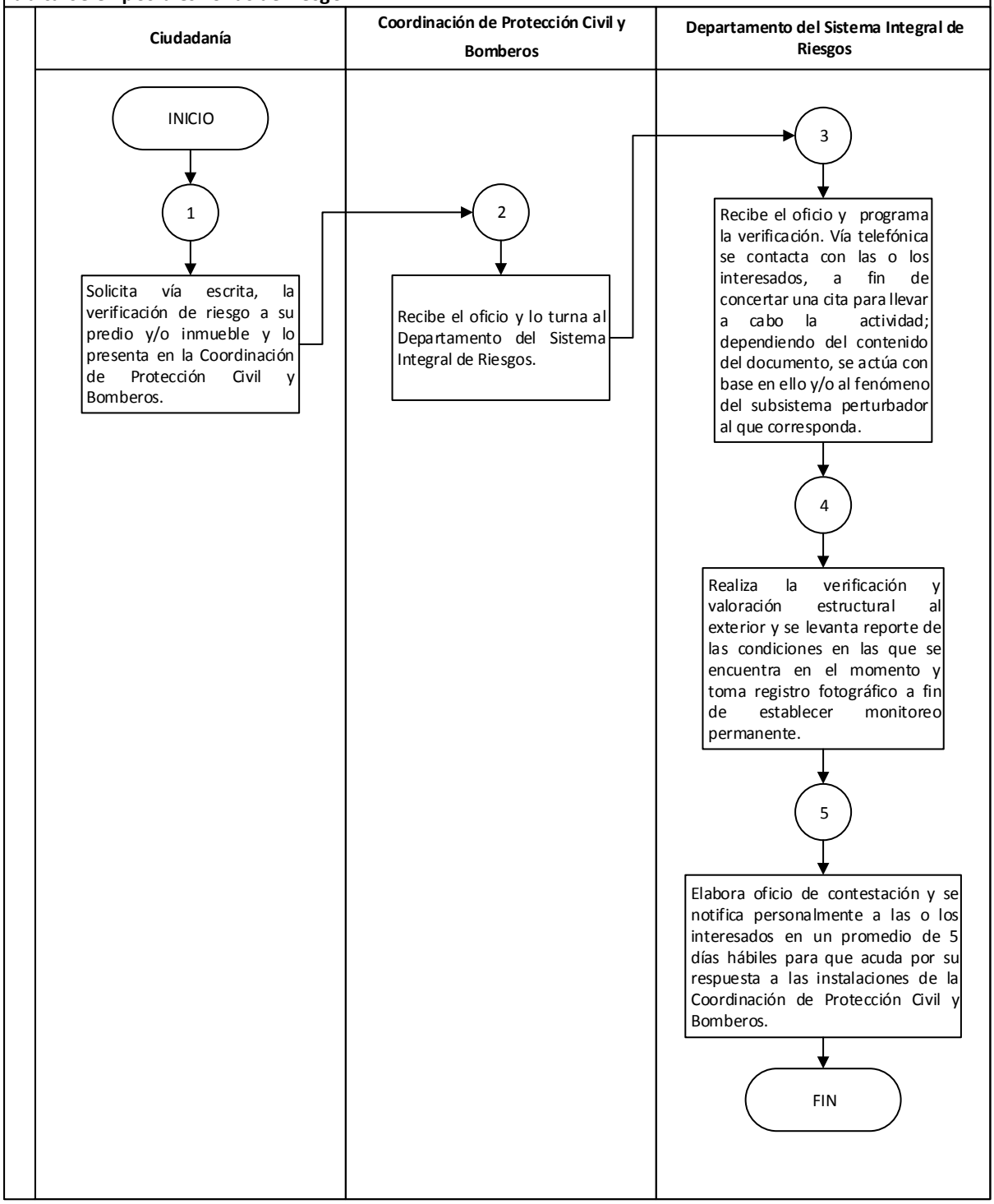
2. Valoraciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía	Solicita vía escrita, electrónica o digital la verificación de riesgo a su predio y/o inmueble y lo presenta en la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Recibe el oficio y/o escrito turnándolo al Departamento del Sistema Integral de Riesgos.
3	Departamento del Sistema Integral de Riesgos	Recibe el documento/oficio y programa la valoración. Vía telefónica se contacta con las o los interesados, a fin de concertar una cita para llevar a cabo la actividad; dependiendo del contenido del documento, se actúa con base en ello y/o al fenómeno del subsistema perturbador al que corresponda.
4		Realiza la verificación y valoración del riesgo al exterior y se levanta reporte de las condiciones en las que se encuentra en el momento y toma registro fotográfico a fin de establecer monitoreo permanente.
5		Elabora oficio de contestación y se notifica personalmente a las o los interesados en un promedio de 5 días hábiles para que acuda por su respuesta a las instalaciones de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
		FIN

Diagrama:

2. Verificaciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo.



Nombre del Procedimiento:	**Informe general de valoración de riesgos y medidas de seguridad.**
Objetivo:	Valorar que los centros de concentración masiva, establecimientos comerciales y de servicio se encuentren fuera de los límites de restricción de zonas identificadas como de riesgo, así como que cuenten con las medidas de seguridad en materia de protección civil y gestión integral de riesgos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, es el responsable de ubicar cartográficamente el inmueble y/o terreno a fin de determinar si se encuentra fuera de zonas de riesgo.
- En el caso de que la cédula de levantamiento de información refiera daños estructurales y/o que se encuentre próximo a una zona de riesgo, se realizará una visita física al inmueble y/o predio a fin de analizar las causas y el grado de riesgo.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, alertará de manera oportuna a las o los peticionarios, y/o instituciones del sector público y/o privado y/o social involucradas, mediante recomendación o notificación sobre posibles situaciones de riesgo y se dará el mismo trato a las estructuras que por sus condiciones comprometan la integridad física de las personas.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos emitirá de manera oportuna a las o los peticionarios, y/o instituciones del sector público y/o privado y/o social, las recomendaciones sobre posibles situaciones de riesgo o deficiencias en materia de medidas de seguridad conforme a la normatividad aplicable a fin de evitar que se vea comprometida la integridad física de las personas.

614

3. Informe general de valoración de riesgos y medidas de seguridad.

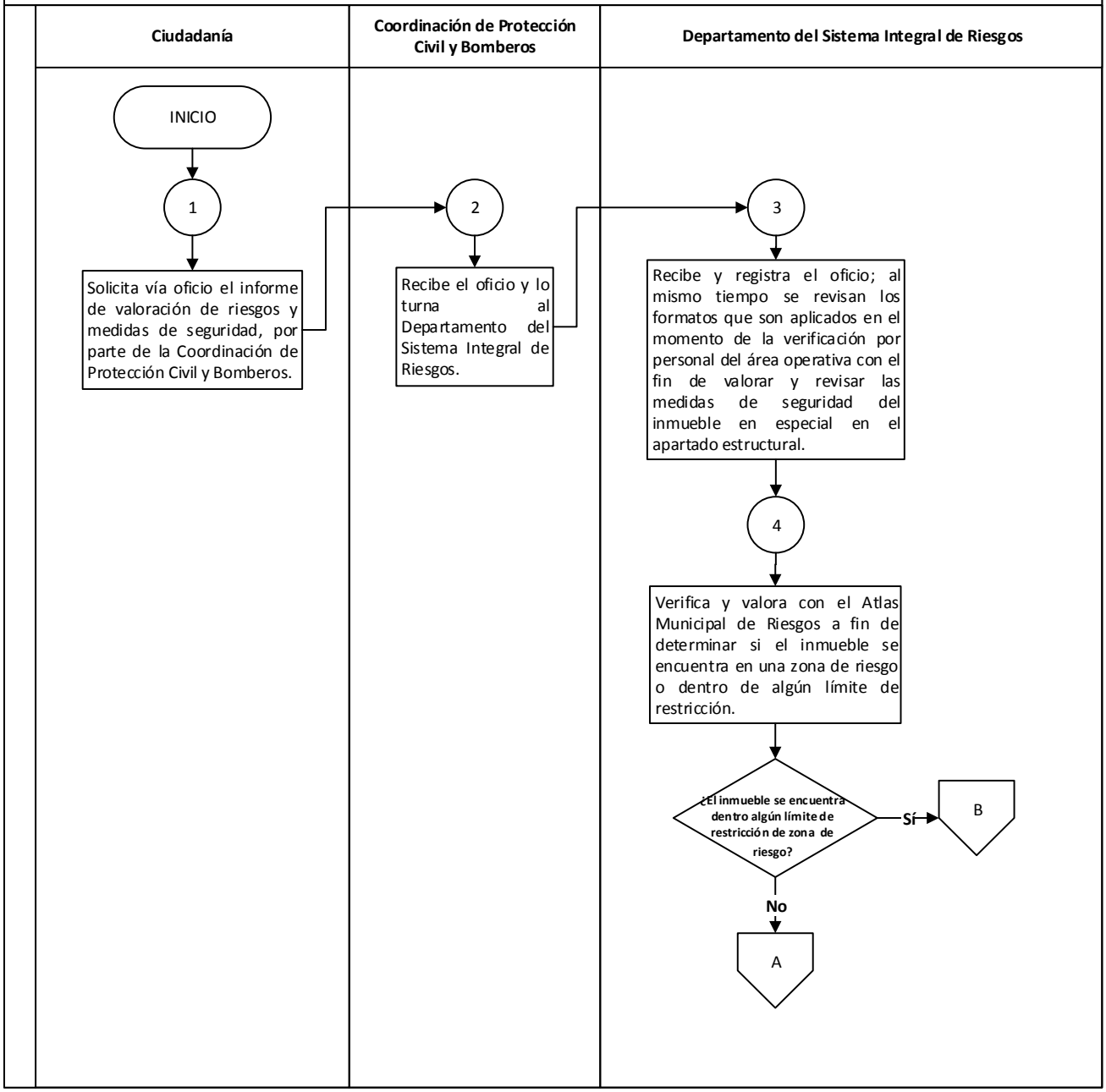
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Ciudadanía**	Solicita vía oficio el informe de valoración de riesgos y medidas de seguridad, por parte de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el oficio y lo turna al Departamento del Sistema Integral de Riesgos.
3	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Recibe y registra el oficio; al mismo tiempo se revisan los formatos que son aplicados en el momento de la verificación por personal del área operativa con el fin de valorar y revisar las medidas de seguridad del inmueble en especial en el apartado estructural.
4		Verifica y valora con el Atlas Municipal de Riesgos a fin de determinar si el inmueble se encuentra en una zona de riesgo o dentro de algún límite de restricción.
		¿El inmueble se encuentra dentro algún límite de restricción de zona de riesgo?
5		**No:** Se emite respuesta sobre la operatividad por parte del Departamento del Sistema Integral de Riesgos para notificar a la o el ciudadano.
		FIN
6		**Sí:** Contacta vía telefónica a la o el interesado a fin de establecer una nueva verificación en el lugar para determinar el grado de afectación o situaciones que deterioren el inmueble y se realiza la verificación según sea el caso con apoyo de personal y equipo especializado (GPS y/o Georradar).
7		Informa a la o el propietario y/o responsable del inmueble sobre el riesgo existente y emite documento donde se avisa que debe abstenerse de ocuparlo o generar actividades en el lugar.
		FIN

615

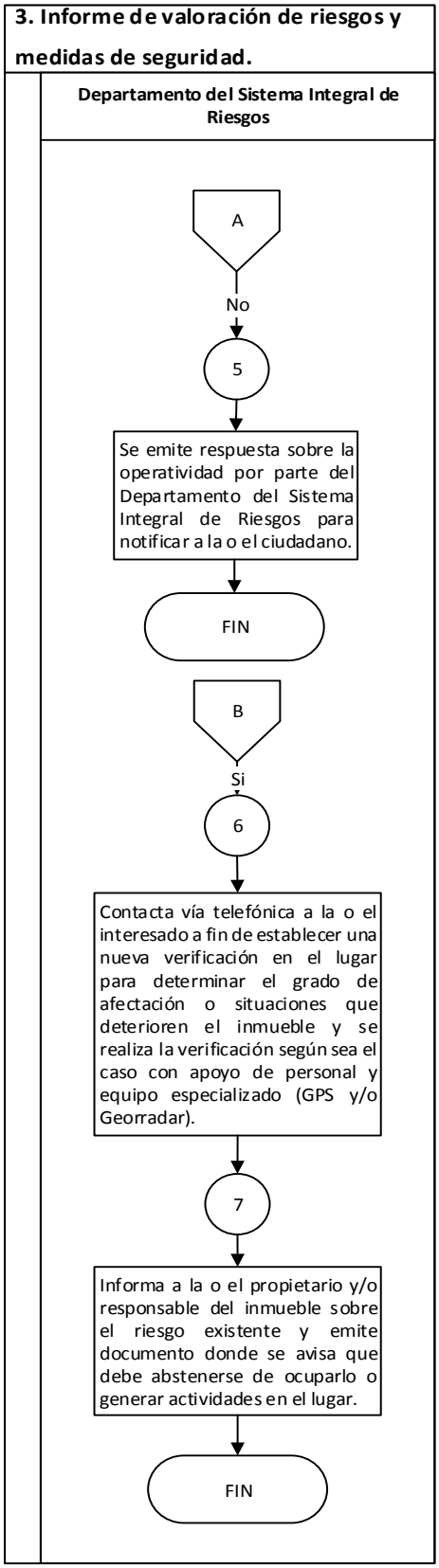
Diagrama:

Informe general de valoración de riesgos y medidas de seguridad.



616

3. Informe de valoración de riesgos y medidas de seguridad.



617

Nombre del Procedimiento:	**Asesorías en materia de riesgo.**
Objetivo:	Proporcionar a la población en general, la orientación y asesoría pertinente con relación a la solicitud de información en cuanto a zonas de riesgo que se tienen identificadas y localizadas en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

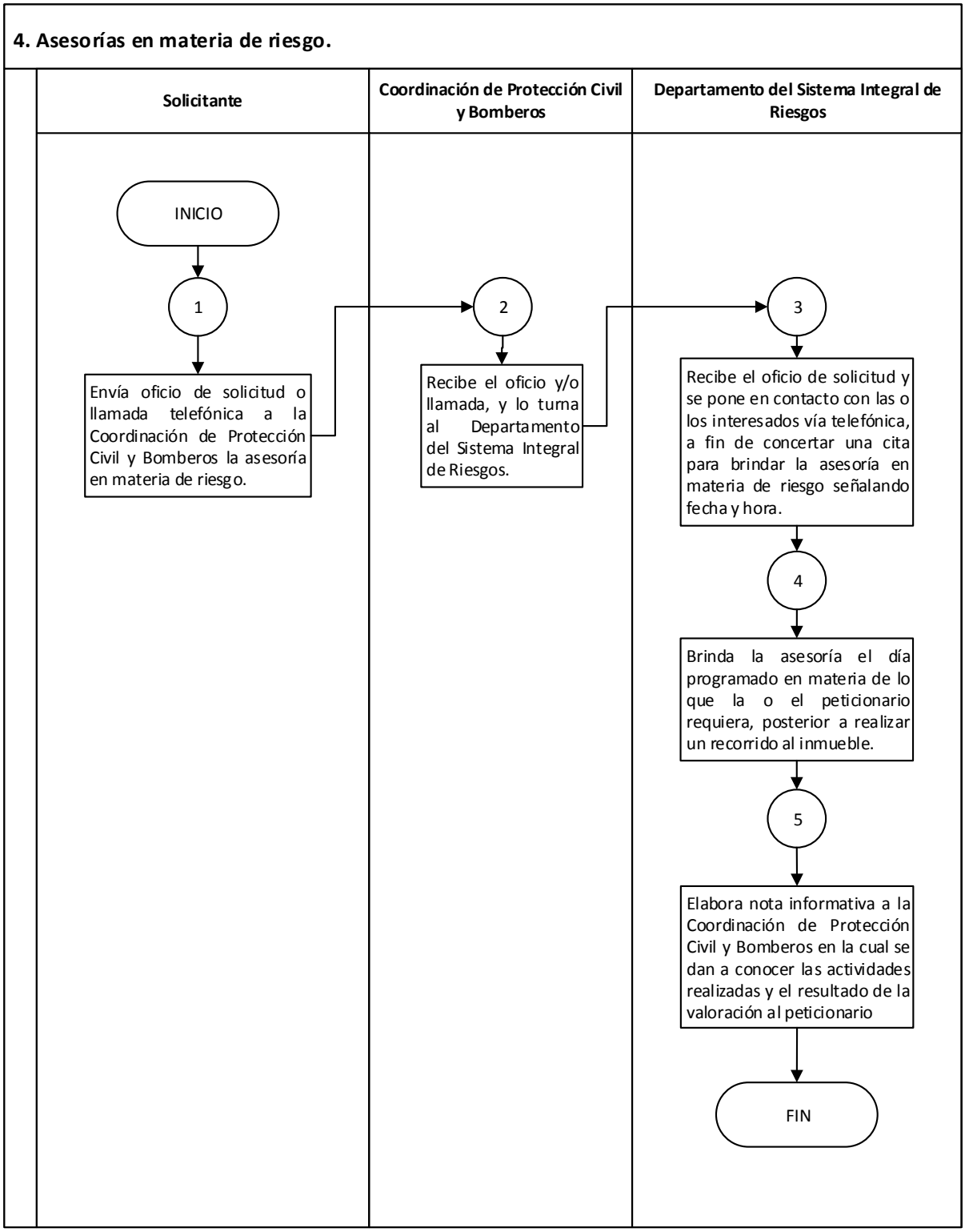
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, con base en los trabajos de investigación, será el responsable de brindar asesorías orientadas a personas del sector público, privado, social y académico en materia de zonas identificadas como de riesgo, conforme a los cinco fenómenos perturbadores de origen natural y/o antrópico.
- Al identificar situaciones de riesgo, se brindará la asesoría correspondiente a particulares, con el objetivo de que la o el propietario realice las acciones que minimicen y/o mitiguen los efectos.

Asesorías en materia de riesgo

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Envía oficio de solicitud o llamada telefónica a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos la asesoría en materia de riesgo.
2	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el oficio y/o llamada, y lo turna al Departamento del Sistema Integral de Riesgos.
3	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Recibe el oficio de solicitud y se pone en contacto con las o los interesados vía telefónica, a fin de concertar una cita para brindar la asesoría en materia de riesgo señalando fecha y hora.
4		Brinda la asesoría el día programado en materia de lo que la o el peticionario requiera, posterior a realizar un recorrido al inmueble.
5		Elabora nota informativa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos en la cual se dan a conocer las actividades realizadas y el resultado de la valoración al peticionario.
		FIN

Diagrama:



620

Nombre del Procedimiento:	**Programa Municipal de Protección Civil**
Objetivo:	Contar con una herramienta eficaz que permita establecer los mecanismos oportunos de prevención, auxilio y recuperación ante la probabilidad de siniestros o desastres en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, es el responsable de llevar a cabo el análisis de riesgo al que se encuentra expuesto el Municipio de Toluca por fenómenos perturbadores de origen natural o antrópico, por lo tanto, elabora el Programa Municipal de Protección Civil en el que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación.
- Por ser un documento dinámico, el Departamento del Sistema Integral de Riesgos actualizará los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación que conforman el Programa Municipal de Protección Civil.

621

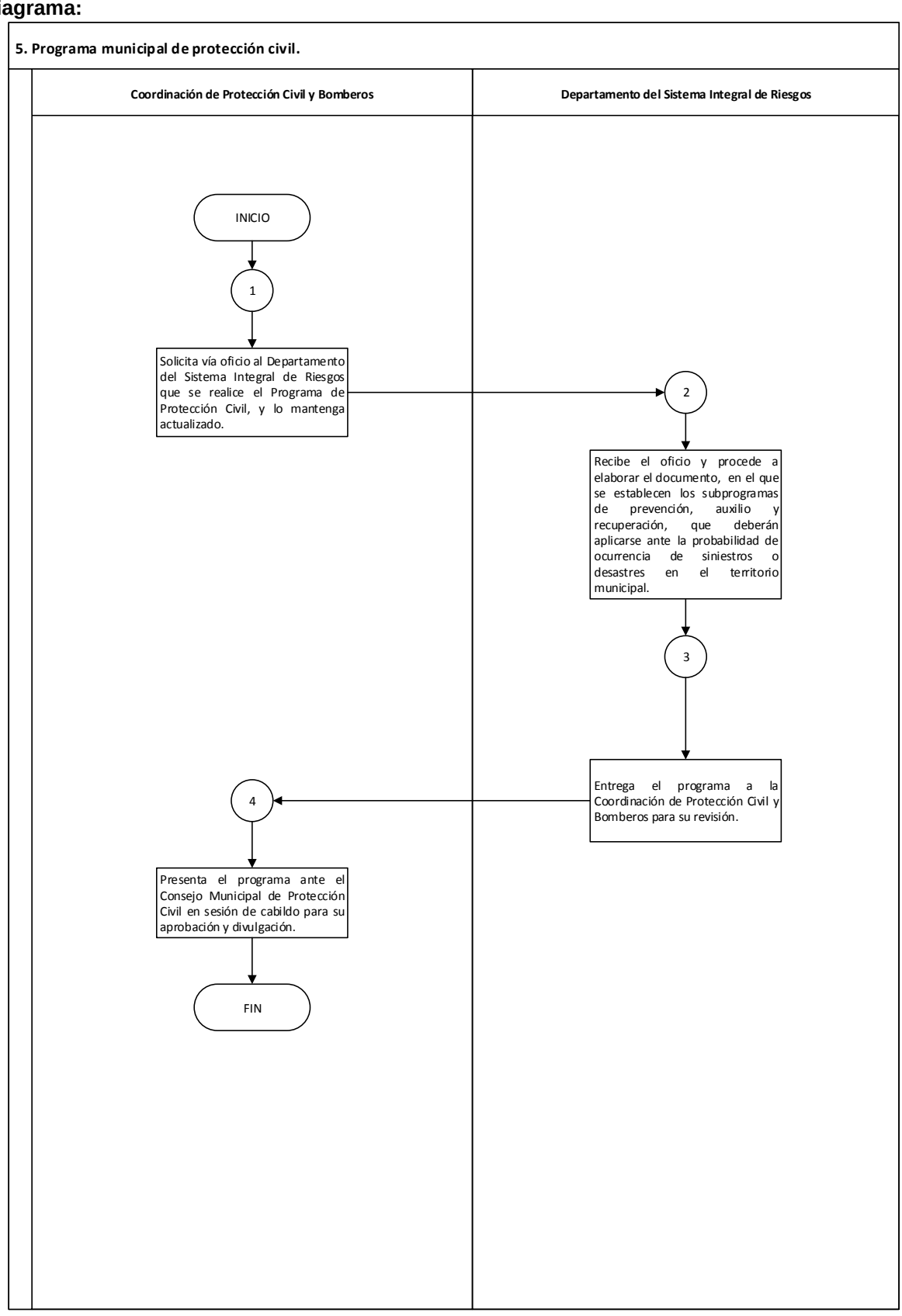
5. Programa Municipal de Protección Civil.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Solicita vía oficio al Departamento del Sistema Integral de Riesgos que se realice el Programa de Protección Civil, y lo mantenga actualizado.
2	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Recibe el oficio y procede a elaborar el documento, en el que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación, que deberán aplicarse ante la probabilidad de ocurrencia de siniestros o desastres en el territorio municipal.
3		Entrega el programa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su revisión.
4	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Presenta el programa ante el Consejo Municipal de Protección Civil en sesión de cabildo para su aprobación y divulgación.
		FIN

622

Diagrama:


5. Programa municipal de protección civil.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
INICIO
1
Solicita vía oficio al Departamento del Sistema Integral de Riesgos que se realice el Programa de Protección Civil, y lo mantenga actualizado.
2
Recibe el oficio y procede a elaborar el documento, en el que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación, que deberán aplicarse ante la probabilidad de ocurrencia de siniestros o desastres en el territorio municipal.
3
Entrega el programa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su revisión.
4
Presenta el programa ante el Consejo Municipal de Protección Civil en sesión de cabildo para su aprobación y divulgación.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Planes Operativos de Protección Civil.**
Objetivo:	Contar con una herramienta, eficaz que permita establecer los mecanismos oportunos de prevención, auxilio y recuperación ante la probabilidad de siniestros o desastres en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

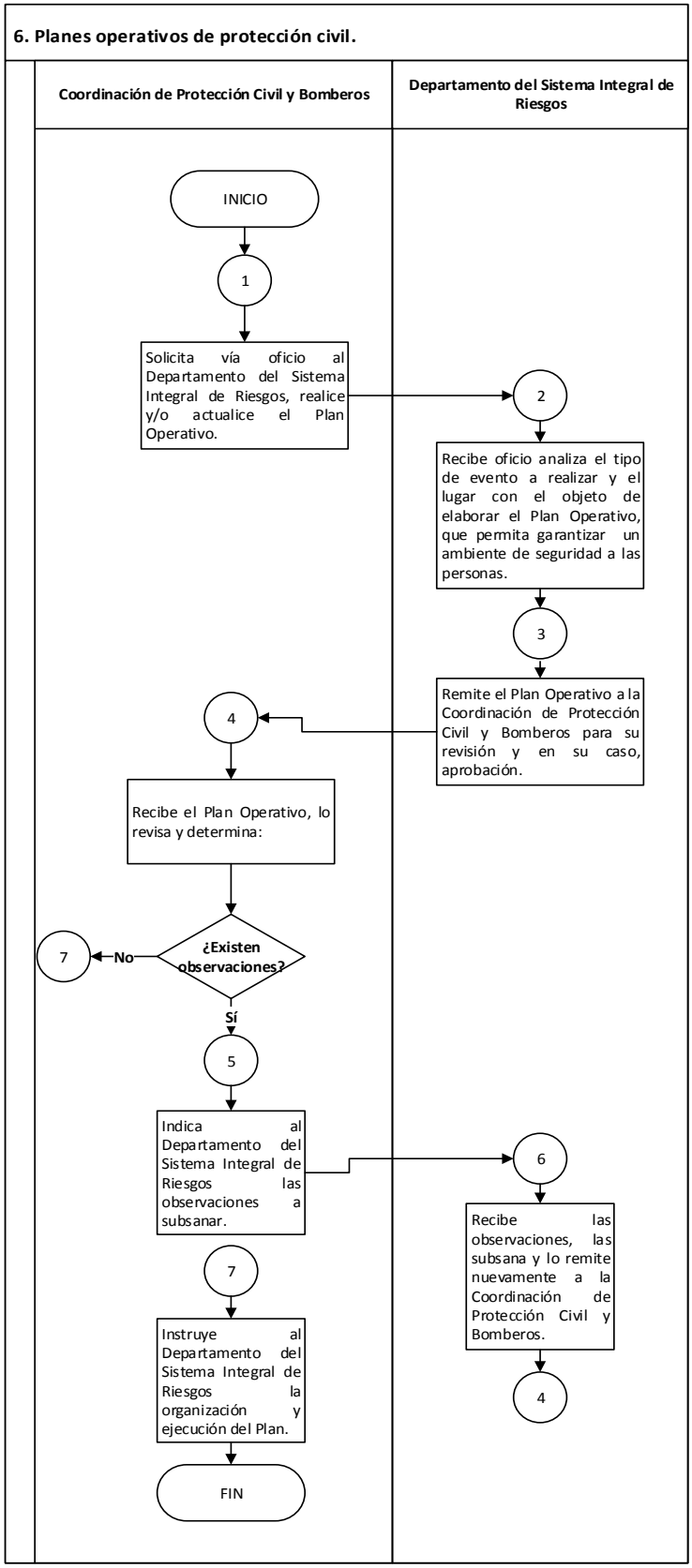
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, es el responsable de llevar a cabo el análisis de riesgo al que se encuentra expuesto el Municipio de Toluca por fenómenos perturbadores de origen natural o antrópico por lo que generará los programas especiales y planes operativos en los que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, establecerá los planes de operativos de eventos socio organizativos que se lleven en el territorio Municipal tales como; 15 y 16 de septiembre, 8 y 21 de marzo, Feria y Festival del Alfeñique, Encuentros Deportivos Estadio Nemesio Diez, Informe de la o el C. Presidente Municipal, etc.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, establecerá programas especiales de protección civil de temporada, como los son: temporada invernal, temporada de lluvias, temporada de estiaje, en los que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación.

624

6. Planes Operativos de Protección Civil
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Solicita vía oficio al Departamento del Sistema Integral de Riesgos, realice y/o actualice el Plan Operativo.
2	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Recibe oficio analiza el tipo de evento a realizar y el lugar con el objeto de elaborar el Plan Operativo, que permita garantizar un ambiente de seguridad a las personas.
3		Remite el Plan Operativo a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su revisión y en su caso, aprobación.
4	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el Plan Operativo, lo revisa y determina:
		¿Existen observaciones?
5		**Sí:** Indica al Departamento del Sistema Integral de Riesgos las observaciones a subsanar.
6		Recibe las observaciones, las subsana y lo remite nuevamente a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
7		**No:** Instruye al Departamento del Sistema Integral de Riesgos la organización y ejecución del Plan.
		FIN

Diagrama:


6. Planes operativos de protección civil.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
INICIO
1
Solicita vía oficio al Departamento del Sistema Integral de Riesgos, realice y/o actualice el Plan Operativo.
2
Recibe oficio analiza el tipo de evento a realizar y el lugar con el objeto de elaborar el Plan Operativo, que permita garantizar un ambiente de seguridad a las personas.
3
Remite el Plan Operativo a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su revisión y en su caso, aprobación.
4
Recibe el Plan Operativo, lo revisa y determina:
¿Existen observaciones?
No
7
Sí
5
Indica al Departamento del Sistema Integral de Riesgos las observaciones a subsanar.
6
Recibe las observaciones, las subsana y lo remite nuevamente a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
4
7
Instruye al Departamento del Sistema Integral de Riesgos la organización y ejecución del Plan.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Apoyo en situaciones de emergencia mayor o desastre.**
Objetivo:	Brindar el apoyo inmediato a la población ante servicios de emergencia, cuando el estado de fuerza operativo es rebasado.

POLÍTICAS APLICABLES

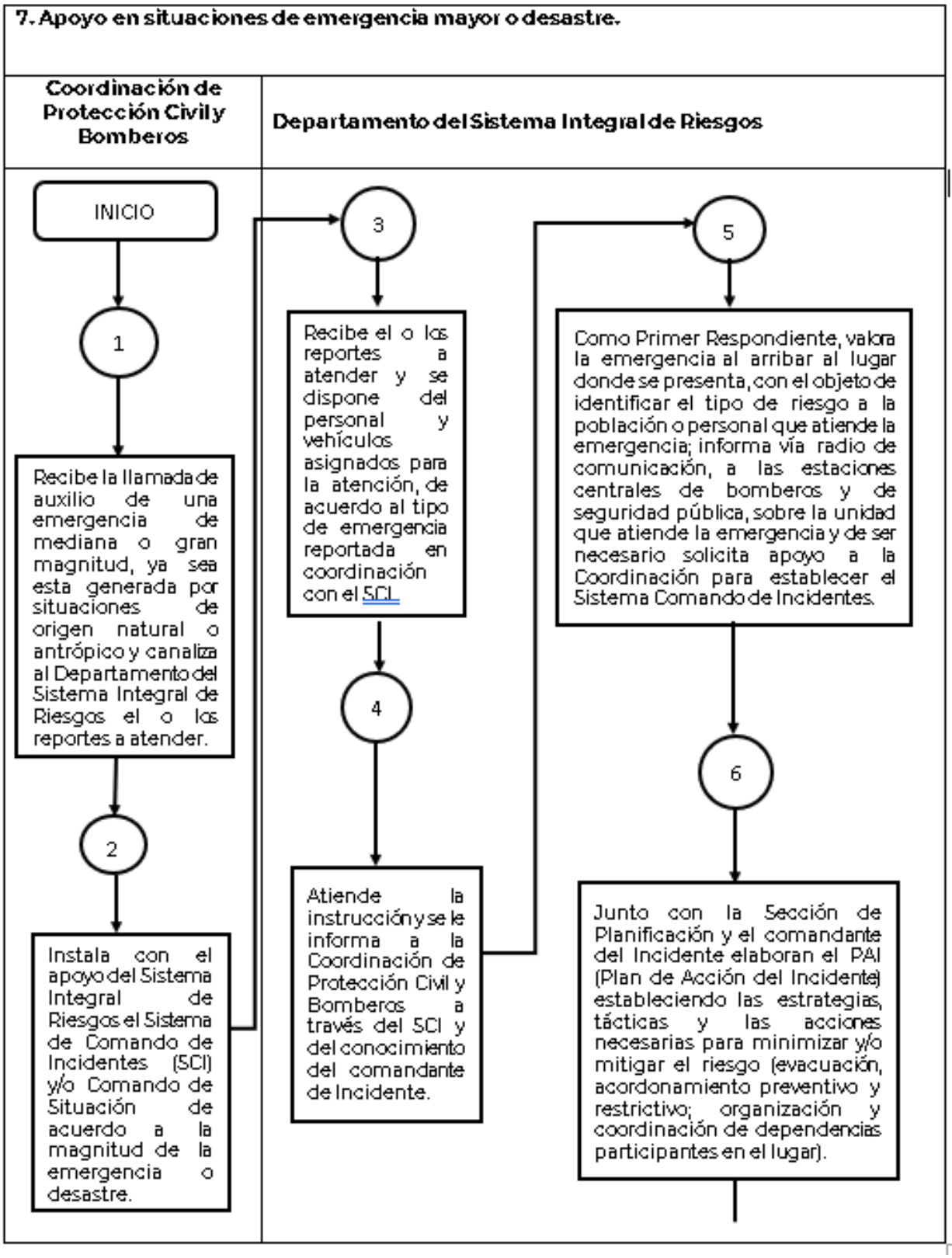
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, será el responsable de brindar el servicio de auxilio a la población en apoyo a los departamentos operativos cuando su estado de fuerza se ve rebasado ante situaciones de emergencia extraordinarias.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, controlará y minimizará el riesgo que se genera a la población con el objeto de que ésta regrese a la vida cotidiana en el menor tiempo posible.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, durante la emergencia establecerá y gestionará las acciones de apoyo tales como: instalación de refugios temporales y entrega de apoyos.

7. Apoyo en situaciones de emergencia mayor o desastre.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Recibe la llamada de auxilio de una emergencia de mediana o gran magnitud, ya sea esta generada por situaciones de origen natural o antrópico y canaliza al Departamento del Sistema Integral de Riesgos el o los reportes a atender.
2		Instala con el apoyo del Sistema Integral de Riesgos el Sistema de Comando de Incidentes (SCI) y/o Comando de Situación de acuerdo a la magnitud de la emergencia o desastre.
3	Departamento del Sistema Integral de Riesgos	Recibe el o los reportes a atender y se dispone del personal y vehículos asignados para la atención, de acuerdo al tipo de emergencia reportada en coordinación con el SCI.
4		Atiende la instrucción y se le informa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos a través del SCI y del conocimiento del comandante de Incidente.
5		Como Primer Respondiente, valora la emergencia al arribar al lugar donde se presenta, con el objeto de identificar el tipo de riesgo a la población o personal que atiende la emergencia; informa vía radio de comunicación, a las estaciones centrales de bomberos y de seguridad pública, sobre la unidad que atiende la emergencia y de ser necesario solicita apoyo a la Coordinación para establecer el Sistema Comando de Incidentes.
6		Junto con la Sección de Planificación y el comandante del Incidente elaboran el PAI (Plan de Acción del Incidente) estableciendo las estrategias, tácticas y las acciones necesarias para minimizar y/o mitigar el riesgo (evacuación, acordonamiento preventivo y restrictivo; organización y coordinación de dependencias participantes en el lugar).
7		Establecer la Sección de Logística del Sistema de Comando de Incidentes, realizar la solicitud de apoyos a dependencias (municipales, estatales, federales y del sector privado) y/o material para la atención de la emergencia mayor o desastre.
8		Junto con la Sección de Planificación recaba información de los posibles daños y afectaciones a través de los grupos EDAN, informa al comandante de Incidente y/o Coordinador de Protección Civil y Bomberos el Plan de Situación y acciones realizadas hasta el momento.
9		Si la situación lo permite y la emergencia es menor o controlable, regresa a las instalaciones de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos con el objeto de retornar a la normalidad.
10		Realiza nota informativa dirigida a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, en la que se informa del parte de novedades de las situaciones atendidas.
		FIN

628

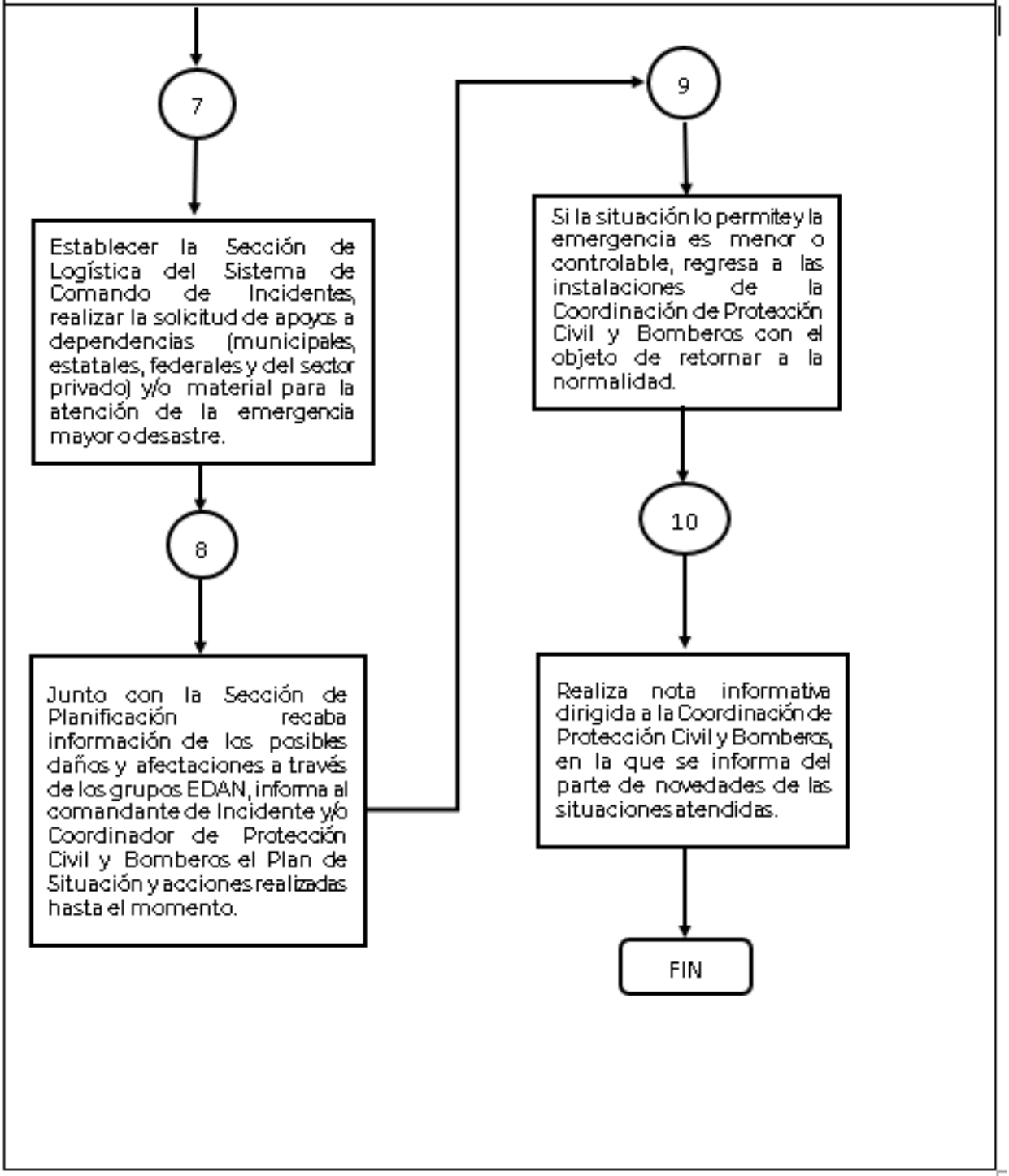
Diagrama:



629

7. Apoyo en situaciones de emergencia mayor o desastre.

Departamento del Sistema Integral de Riesgos



630

XXXVII. DEPARTAMENTO DE RESCATE Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

Nombre del Procedimiento:	**Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias.**
Objetivo:	Atender las solicitudes de auxilio en las emergencias que se susciten en el territorio municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

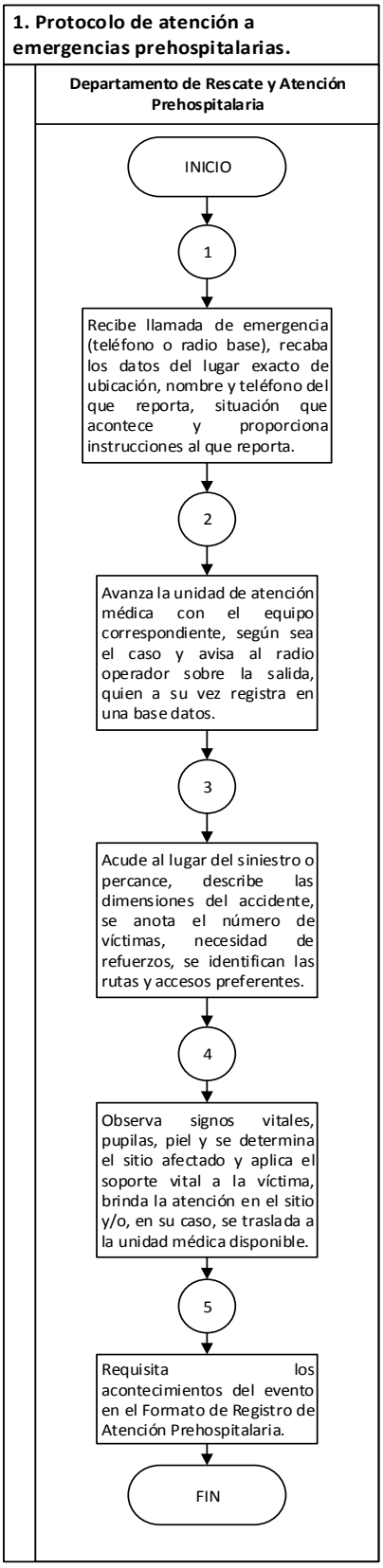
- El Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria, es el responsable de llevar a cabo la atención de urgencias médicas a la población en el Municipio de Toluca, lo anterior derivado a la presencia de enfermedades repentinas o crónicas que presenten una complicación, lesiones traumáticas y/o presencia de fenómenos perturbadores que traigan consigo daños a la salud.
- La Medicina Prehospitalaria, es una rama de la medicina con aplicación dinámica misma que requiere actualización constante, así como la implementación de protocolos o guías de atención que permitan un adecuado abordaje, estabilización en escena y derivación al lugar correcto de pacientes en estado crítico.
- El formato de atención Prehospitalaria (FRAP) es un documento Médico-Legal y forma parte del expediente clínico del paciente, debe ser llenado correctamente y su manejo deberá ser con apego a la normatividad vigente; NORMA Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.

631

1. Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria	Recibe llamada de emergencia (teléfono, radio base o medio digital de información), recaba los datos del lugar exacto de ubicación, nombre y teléfono del que reporta, situación que acontece y proporciona instrucciones al que reporta.
2		Avanza la unidad de atención médica con el equipo correspondiente, según sea el caso y avisa al radio operador sobre la salida, quien a su vez registra en una base datos.
3		Acude al lugar del siniestro o percance, describe las dimensiones del accidente, se anota el número de víctimas, necesidad de refuerzos, se identifican las rutas y accesos preferentes y de ser necesario instala el Sistema de Comando de Incidentes como Primer Respondiente.
4		Observa signos vitales, pupilas, piel y se determina el sitio afectado y aplica el soporte vital a la víctima, brinda la atención en el sitio y/o, en su caso, se traslada a la unidad médica disponible.
5		Requisita los acontecimientos del evento en el Formato de Registro de Atención Prehospitalaria.
		FIN

Diagrama:


1. Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias.
Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria
INICIO
1
Recibe llamada de emergencia (teléfono o radio base), recaba los datos del lugar exacto de ubicación, nombre y teléfono del que reporta, situación que acontece y proporciona instrucciones al que reporta.
2
Avanza la unidad de atención médica con el equipo correspondiente, según sea el caso y avisa al radio operador sobre la salida, quien a su vez registra en una base datos.
3
Acude al lugar del siniestro o percance, describe las dimensiones del accidente, se anota el número de víctimas, necesidad de refuerzos, se identifican las rutas y accesos preferentes.
4
Observa signos vitales, pupilas, piel y se determina el sitio afectado y aplica el soporte vital a la víctima, brinda la atención en el sitio y/o, en su caso, se traslada a la unidad médica disponible.
5
Requisita los acontecimientos del evento en el Formato de Registro de Atención Prehospitalaria.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Revisión de unidades para la atención de emergencias prehospitalarias.**
Objetivo:	Mantener un estado óptimo en las unidades de atención de emergencias prehospitalarias del Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria, así como la conservación del equipo asignado a cada ambulancia destinado a los servicios de emergencia a la ciudadanía.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria será el encargado de revisar diariamente al cambio de cada turno en la estación central el estado físico mecánico, integridad y existencia del equipo de atención asignado a cada ambulancia para el servicio de emergencias prehospitalarias a su cargo.
- El Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria será el encargado de diseñar de acuerdo a sus necesidades las Listas de Verificación tanto de ambulancias como del equipo de atención asignado a cada una de ellas, debiendo ser llenadas en su totalidad de acuerdo a los campos y secciones establecidas.
- El Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria será el encargado de recibir las Listas de Verificación diariamente después del cambio de turno asegurándose que estas estén completas y sin faltantes de información, así como la firma de responsabilidad de quien realizó la inspección.
- El seguimiento a las observaciones, fallas y desperfectos indicados en las Listas de Verificación tanto de las ambulancias, así como del equipo asignado a cada una de ellas son responsabilidad del Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria, debiendo registrar y reportar diariamente el Estado de Fuerzas a la o al Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
- El Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria será el encargado de resurtir y/o reponer el material de atención prehospitalaria utilizado durante los servicios del turno.

634

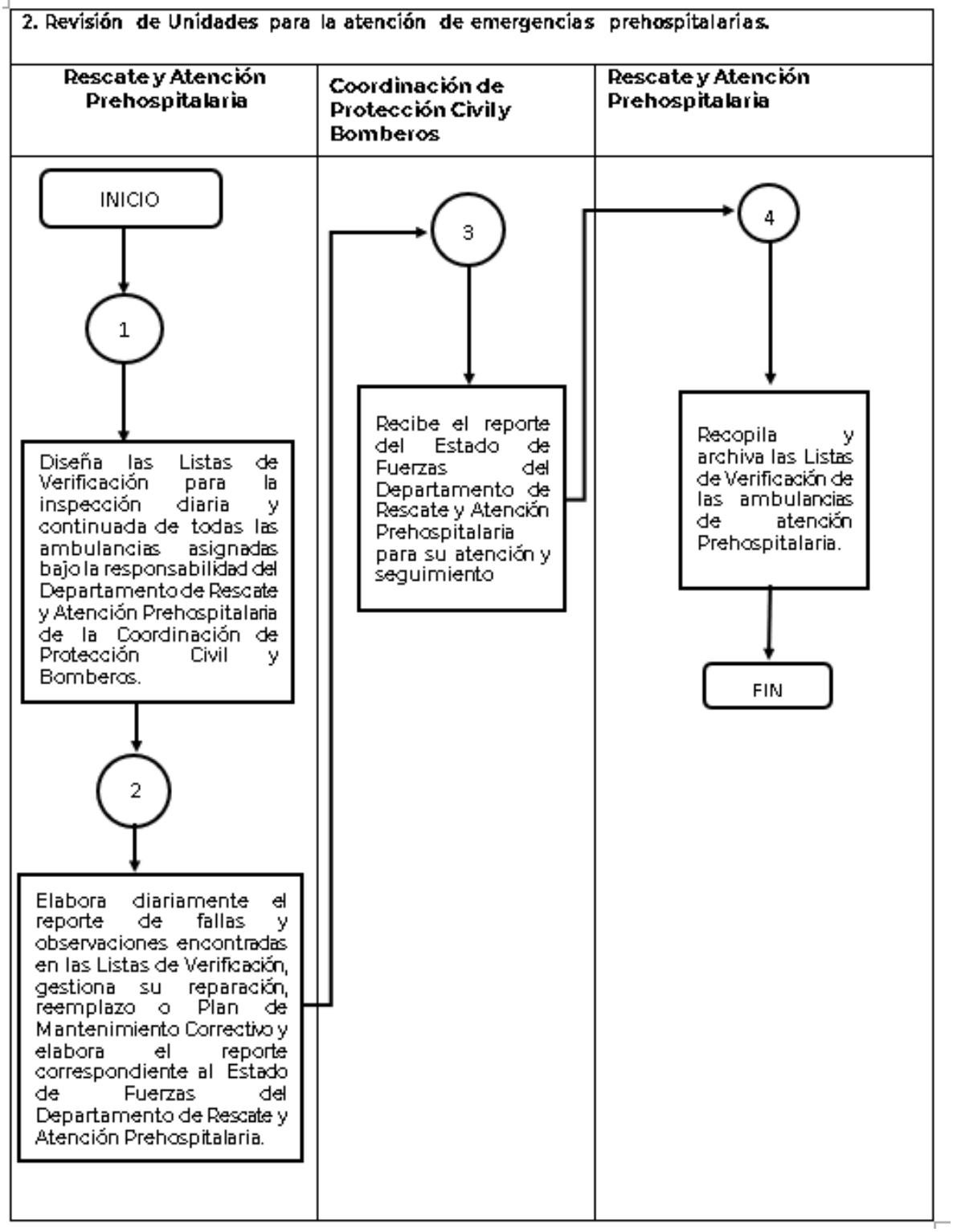
2. Revisión de Unidades para la atención de emergencias prehospitalarias.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Rescate y Atención Prehospitalaria	Diseña las Listas de Verificación para la inspección diaria y continuada de todas las ambulancias asignadas bajo la responsabilidad del Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2		Elabora diariamente el reporte de fallas y observaciones encontradas en las Listas de Verificación, gestiona su reparación, reemplazo o Plan de Mantenimiento Correctivo y elabora el reporte correspondiente al Estado de Fuerzas del Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria.
3	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Recibe el reporte del Estado de Fuerzas del Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria para su atención y seguimiento.
4	Rescate y Atención Prehospitalaria	Recopila y archiva las Listas de Verificación de las ambulancias de atención Prehospitalaria.
		FIN

635

Diagrama:


2. Revisión de Unidades para la atención de emergencias prehospitalarias.
Rescate y Atención Prehospitalaria
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Rescate y Atención Prehospitalaria
INICIO
1
Diseña las Listas de Verificación para la inspección diaria y continuada de todas las ambulancias asignadas bajo la responsabilidad del Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2
Elabora diariamente el reporte de fallas y observaciones encontradas en las Listas de Verificación, gestiona su reparación, reemplazo o Plan de Mantenimiento Correctivo y elabora el reporte correspondiente al Estado de Fuerzas del Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria.
3
Recibe el reporte del Estado de Fuerzas del Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria para su atención y seguimiento
4
Recopila y archiva las Listas de Verificación de las ambulancias de atención Prehospitalaria.
FIN

XXXVIII. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y NORMATIVIDAD

Nombre del Procedimiento:	**Revisión y validación del plan de emergencia para establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo.**
Objetivo:	Brindar asesoría y orientación con la finalidad de que las personas que se encuentran laborando en un establecimiento de bajo riesgo cuenten con una herramienta que les permita atender una emergencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de que se cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad del Plan de Emergencia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de realizar la revisión y registro del Plan de Emergencia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el Plan de Emergencia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad deberá dar respuesta dentro de un plazo de 3 a 5 días hábiles como máximo, contados a partir de la presentación de la solicitud.
- El Departamento de Verificación y Normatividad es la unidad administrativa responsable de revisar y validar los planes de emergencia para los establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, instalación de juegos mecánicos, así como los eventos públicos con duración de menos de dos días y afluencia de menos de 5000 asistentes.

637

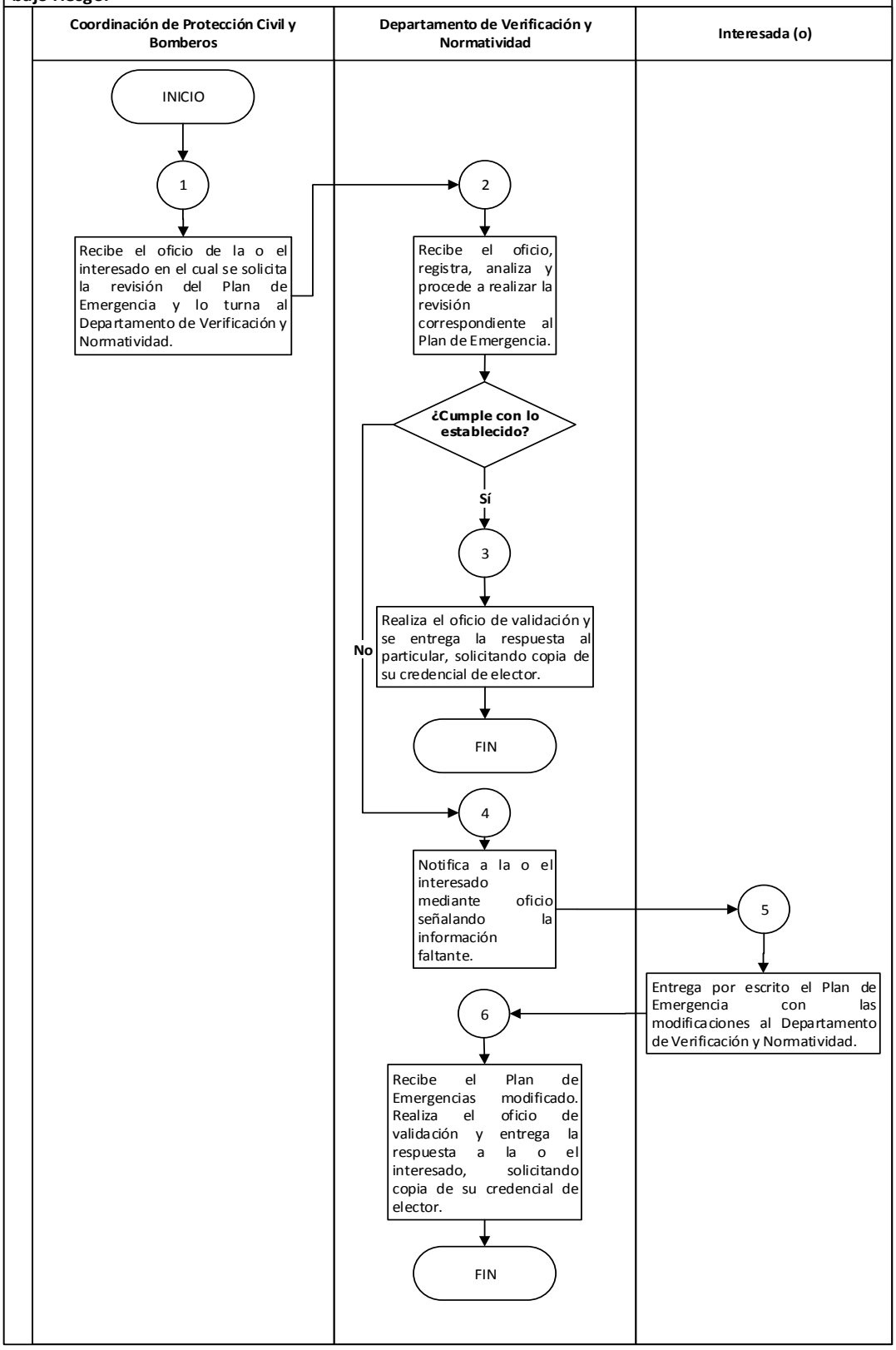
1. Revisión y validación del plan de emergencia para establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el oficio de la o el interesado en el cual se solicita la revisión del Plan de Emergencia y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad.
2	**Departamento de Verificación y Normatividad**	Recibe el oficio, registra, analiza y procede a realizar la revisión correspondiente al Plan de Emergencia.
		¿Cumple con lo establecido?
3		**Sí:** Realiza el oficio de validación y se entrega la respuesta al particular, solicitando copia de su credencial de elector vigente.
		FIN
4		**No:** Notifica a la o el interesado mediante oficio señalando la información faltante.
5	**Interesada (o)**	Entrega por escrito el Plan de Emergencia con las modificaciones al Departamento de Verificación y Normatividad.
6		Recibe el Plan de Emergencias modificado. Realiza el oficio de validación y entrega la respuesta a la o el interesado, solicitando copia de su credencial de elector vigente.
		FIN

Diagrama:

1. Revisión y validación del plan de emergencia para establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo.



Nombre del Procedimiento:	**Verificación de medidas de seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales.**
Objetivo:	Verificar el cumplimento de la normatividad aplicable y de las Medidas de Seguridad en materia de Protección Civil, en establecimientos comerciales, industriales o de servicios catalogados como bajo riesgo, así como los edificios del ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de verificar el cumplimiento normativo aplicable en los diferentes establecimientos comerciales, industriales y de servicios en el municipio de Toluca, así como en los diferentes bienes inmuebles del Ayuntamiento.

- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el cumplimiento de la normatividad aplicable.

640

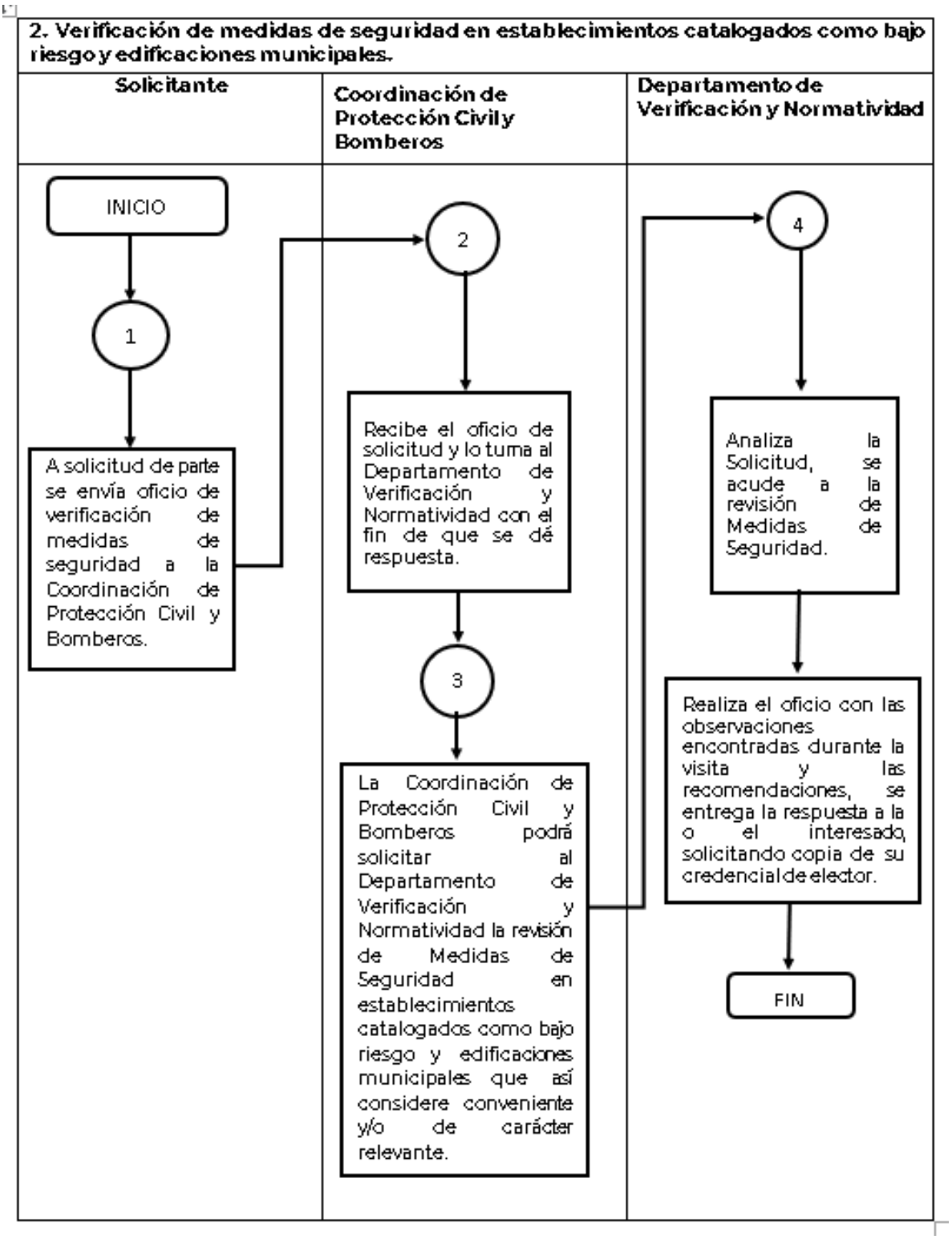
2. Verificación de medidas de seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	A solicitud de parte se envía oficio de verificación de medidas de seguridad a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que se dé respuesta.
3		La Coordinación de Protección Civil y Bomberos podrá solicitar al Departamento de Verificación y Normatividad la revisión de Medidas de Seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales que así considere conveniente y/o de carácter relevante.
4	**Departamento de Verificación y Normatividad**	Analiza la Solicitud, se acude a la revisión de Medidas de Seguridad.
5		Realiza el oficio con las observaciones encontradas durante la visita y las recomendaciones, se entrega la respuesta a la o el interesado, solicitando copia de su credencial de elector.
		FIN

641

Diagrama:



642

Nombre del Procedimiento:	**Verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común.**
Objetivo:	Verificar el cumplimento de la normatividad aplicable y de las Medidas de Seguridad en materia de Protección Civil, en establecimientos comerciales, industriales o de servicios catalogados como bajo riesgo, en caso de incumplimiento se inicia un Procedimiento Administrativo Común.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de verificar el cumplimiento normativo aplicable en los diferentes establecimientos comerciales, industriales o de servicios catalogados como bajo riesgo y de iniciar un Procedimiento Administrativo Común en caso de incumplimiento.
- El Departamento de Verificación y Normatividad en caso de incumplimiento por parte de los establecimientos, será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el Procedimiento Administrativo Común
- El Departamento de Verificación y Normatividad verificará las condiciones de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, a través del procedimiento administrativo común cuando haya de por medio un oficio de solicitud, una denuncia ciudadana o instrucción superior para ejecutar estas diligencias.

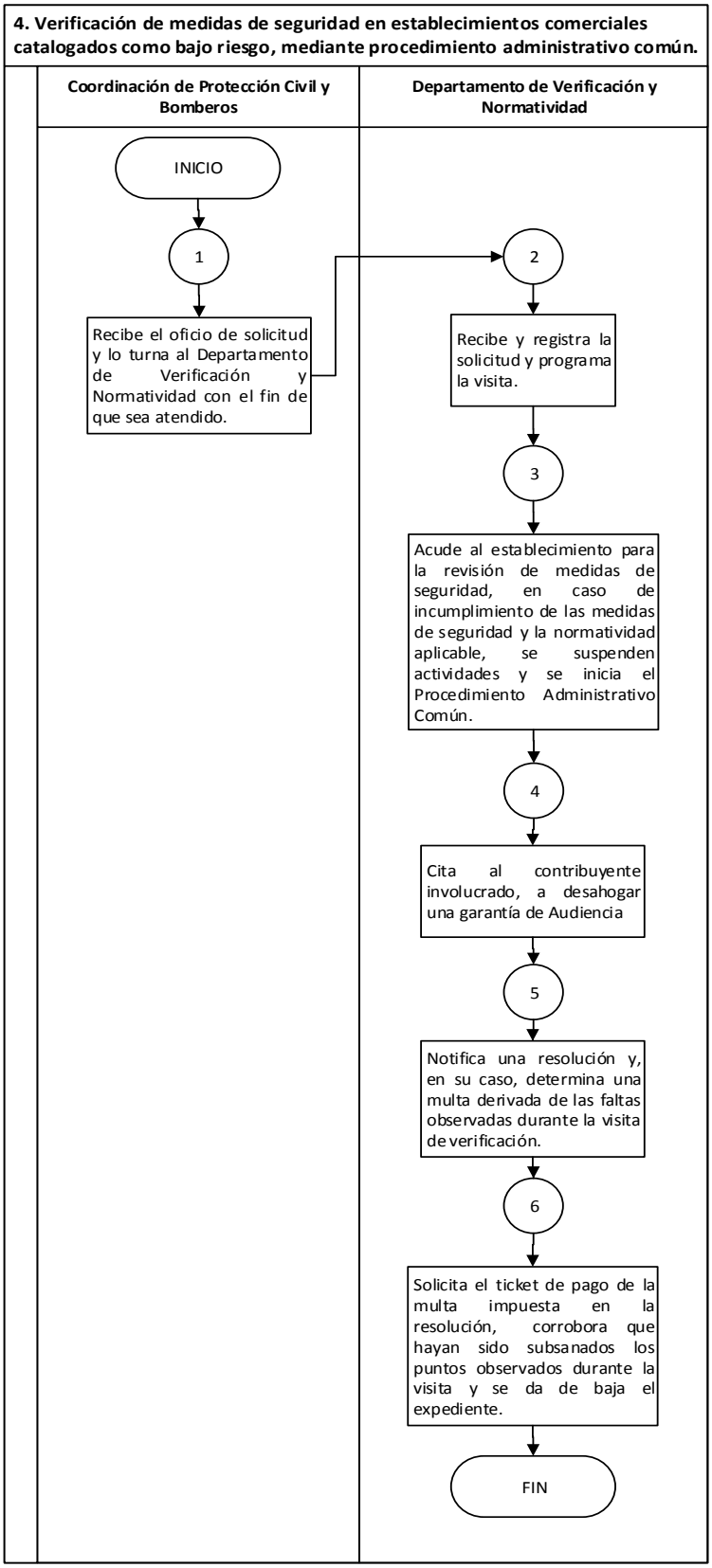
643

3. Verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que sea atendido.
2	**Departamento de Verificación y Normatividad**	Recibe y registra la solicitud y programa la visita.
3		Acude al establecimiento para la revisión de medidas de seguridad, en caso de incumplimiento de las medidas de seguridad y la normatividad aplicable, se suspenden actividades a través de los mecanismos establecidos y se inicia el Procedimiento Administrativo Común.
4		Cita al contribuyente involucrado, a desahogar una garantía de Audiencia.
5		Notifica una resolución y, en su caso, determina una multa derivada de las faltas observadas durante la visita de verificación.
6		Solicita el ticket de pago de la multa impuesta en la resolución, corrobora que hayan sido subsanados los puntos observados durante la visita y se da de baja el expediente.
		FIN

Diagrama:



645

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de certificados de seguridad para la quema segura y controlada de pirotecnia.**
Objetivo:	Validar los expedientes para la obtención de Certificados de Seguridad para la quema de pirotecnia o polvorines.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de verificar el cumplimiento normativo aplicable para la expedición de Certificados de Seguridad para quema de pirotecnia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el cumplimiento normativo para la expedición de Certificados de Seguridad para la quema de pirotecnia.

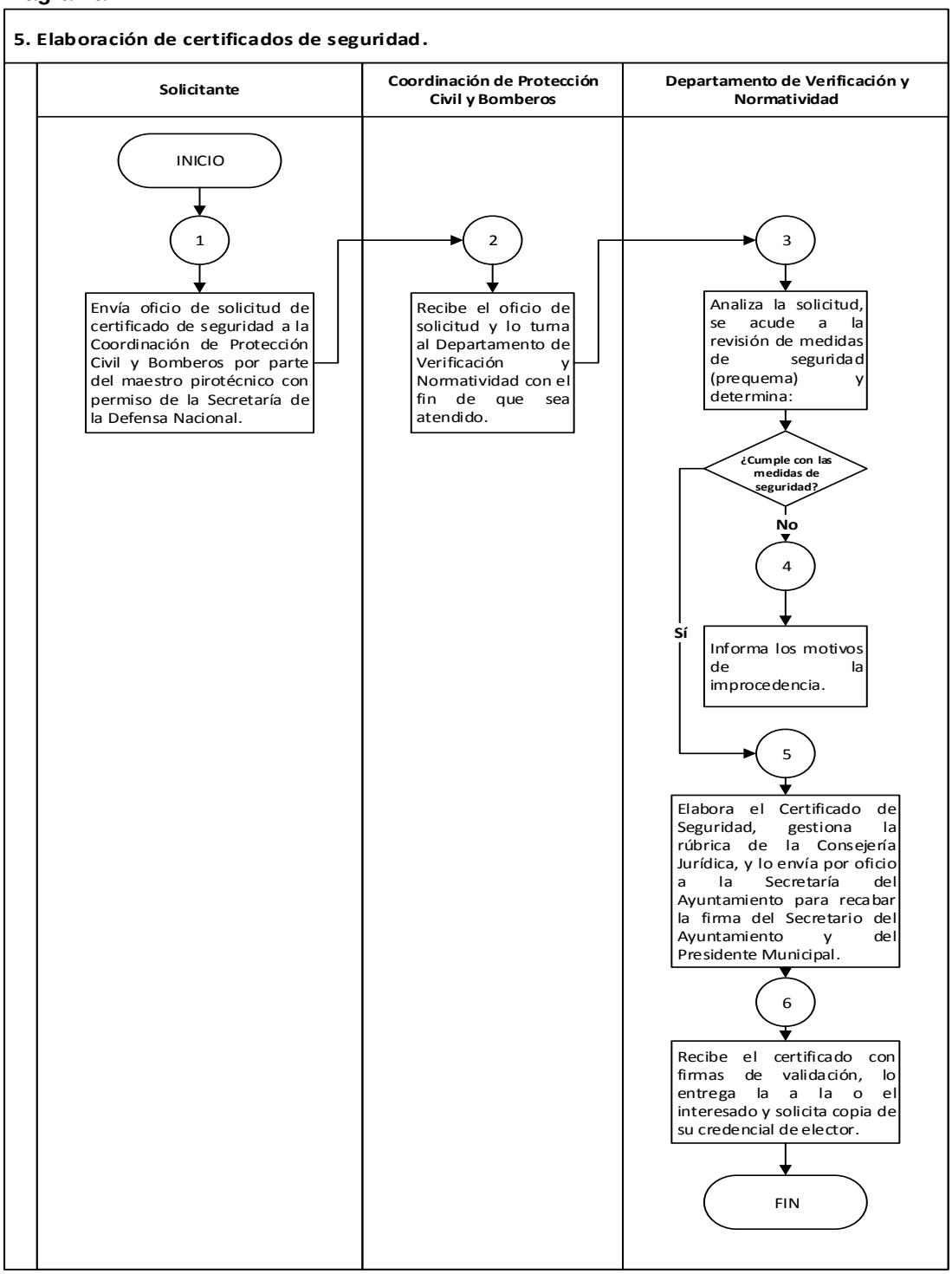
4. Elaboración de certificados de seguridad para la quema segura y controlada de pirotecnia.

.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Envía oficio de solicitud de certificado de seguridad a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos por parte del maestro pirotécnico con el permiso de la Secretaría de la Defensa Nacional vigente.
2	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que sea atendido.
3	**Departamento de Verificación y Normatividad**	Analiza la solicitud, se acude a la revisión de medidas de seguridad (prequema) y determina:
		¿Cumple con las medidas de seguridad?
4		**No:** Informa los motivos de la improcedencia.
5		**Sí:** Elabora el Certificado de Seguridad, gestiona la rúbrica de la Consejería Jurídica, y lo envía por oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para recabar la firma del secretario del Ayuntamiento y del Presidente Municipal.
6		Recibe el certificado con firmas de validación, lo entrega a la o el interesado y solicita firma del acuse de recibo correspondiente.
		FIN

Diagrama:


5. Elaboración de certificados de seguridad.
Solicitante
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Verificación y Normatividad
INICIO
1
Envía oficio de solicitud de certificado de seguridad a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos por parte del maestro pirotécnico con permiso de la Secretaría de la Defensa Nacional.
2
Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que sea atendido.
3
Analiza la solicitud, se acude a la revisión de medidas de seguridad (prequema) y determina:
¿Cumple con las medidas de seguridad?
No
4
Informa los motivos de la improcedencia.
Sí
5
Elabora el Certificado de Seguridad, gestiona la rúbrica de la Consejería Jurídica, y lo envía por oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para recabar la firma del Secretario del Ayuntamiento y del Presidente Municipal.
6
Recibe el certificado con firmas de validación, lo entrega la a la o el interesado y solicita copia de su credencial de elector.
FIN

XXXIX.DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

Nombre del Procedimiento:	**Evaluación y Asesoría de Simulacros.**
Objetivo:	Asesorar y evaluar la práctica de simulacros dentro del municipio, para crear una cultura de autoprotección.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Capacitación, es responsable de asesorar y evaluar a las empresas, instituciones, sector público, privado y social, en la práctica de simulacros.

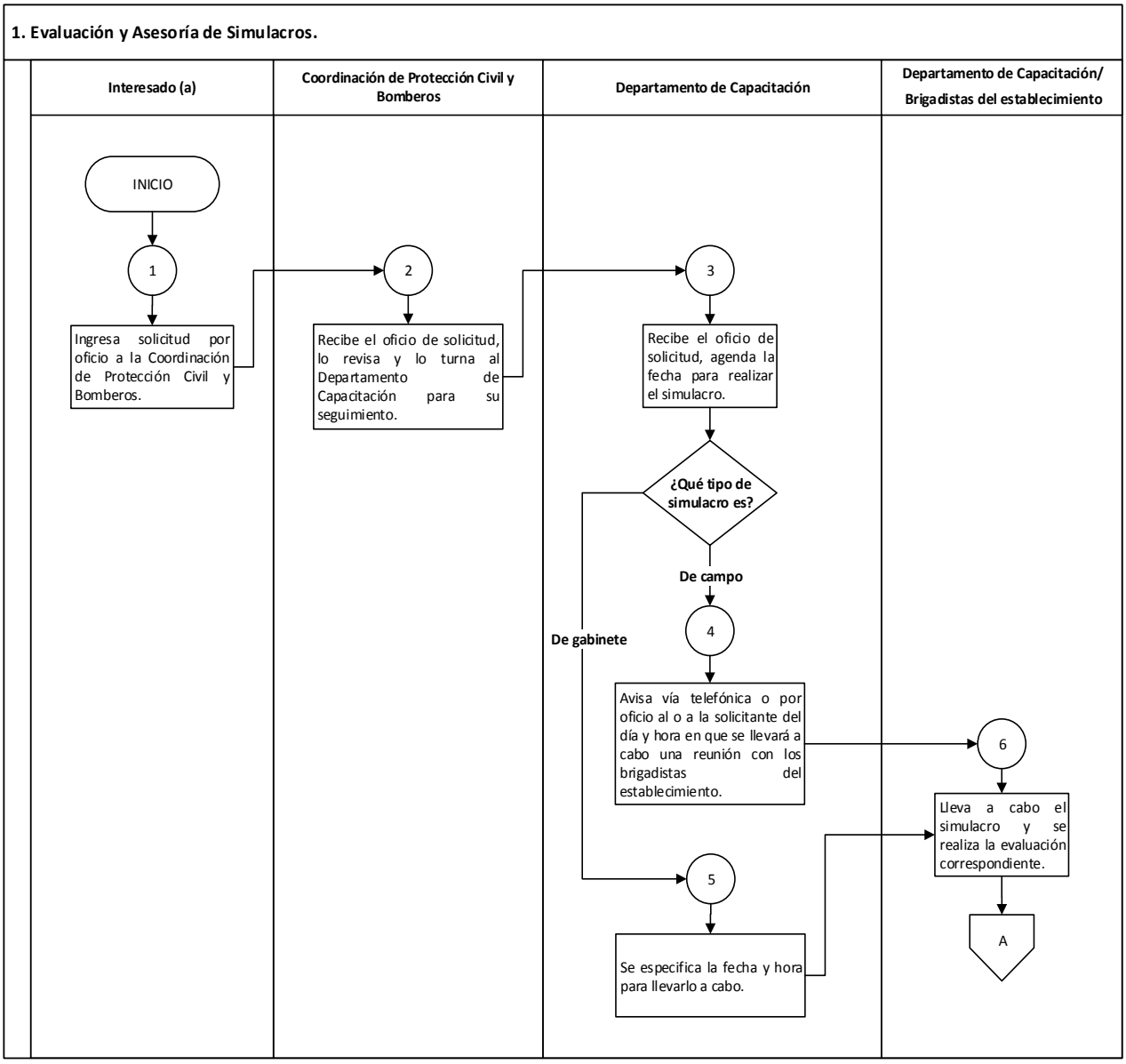
1. Evaluación y Asesoría de Simulacros.

Descriptivo:

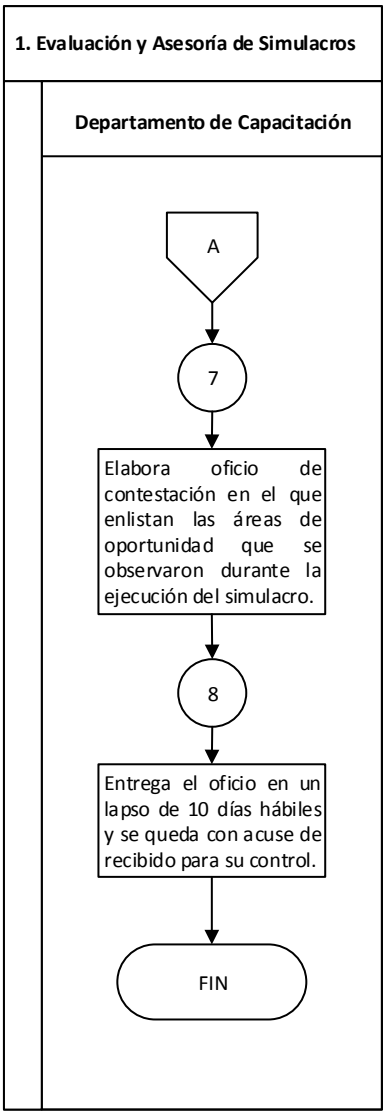
No.	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Ingresa solicitud por oficio a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el oficio de solicitud, lo revisa y lo turna al Departamento de Capacitación para su seguimiento.
3	**Departamento de Capacitación**	Recibe el oficio de solicitud, agenda la fecha para realizar el simulacro.
		¿Qué tipo de simulacro es?
4		**De campo:** Avisa vía telefónica o por oficio al o a la solicitante del día y hora en que se llevará a cabo una reunión con los brigadistas del establecimiento. Se conecta con el paso No. 6
5		**De gabinete:** Se especifica la fecha y hora para llevarlo a cabo.
6	**Departamento de Capacitación/ Brigadistas del establecimiento**	Lleva a cabo el simulacro y se realiza la evaluación correspondiente.
7	**Departamento de Capacitación**	Elabora oficio de contestación en el que enlistan las áreas de oportunidad que se observaron durante la ejecución del simulacro.
8		Entrega el oficio en un lapso de 10 días hábiles y se queda con acuse de recibido para su control.
		FIN

650

Diagrama:



651


1. Evaluación y Asesoría de Simulacros
Departamento de Capacitación
A
7
Elabora oficio de contestación en el que enlistan las áreas de oportunidad que se observaron durante la ejecución del simulacro.
8
Entrega el oficio en un lapso de 10 días hábiles y se queda con acuse de recibido para su control.
FIN

652

Nombre del Procedimiento:	**Platicas en Materia de Protección Civil.**
Objetivo:	Fomentar entre la población la cultura de autoprotección capacitándola, a través de cursos y talleres, en la aplicación de medidas preventivas de seguridad.

POLÍTICAS APLICABLES

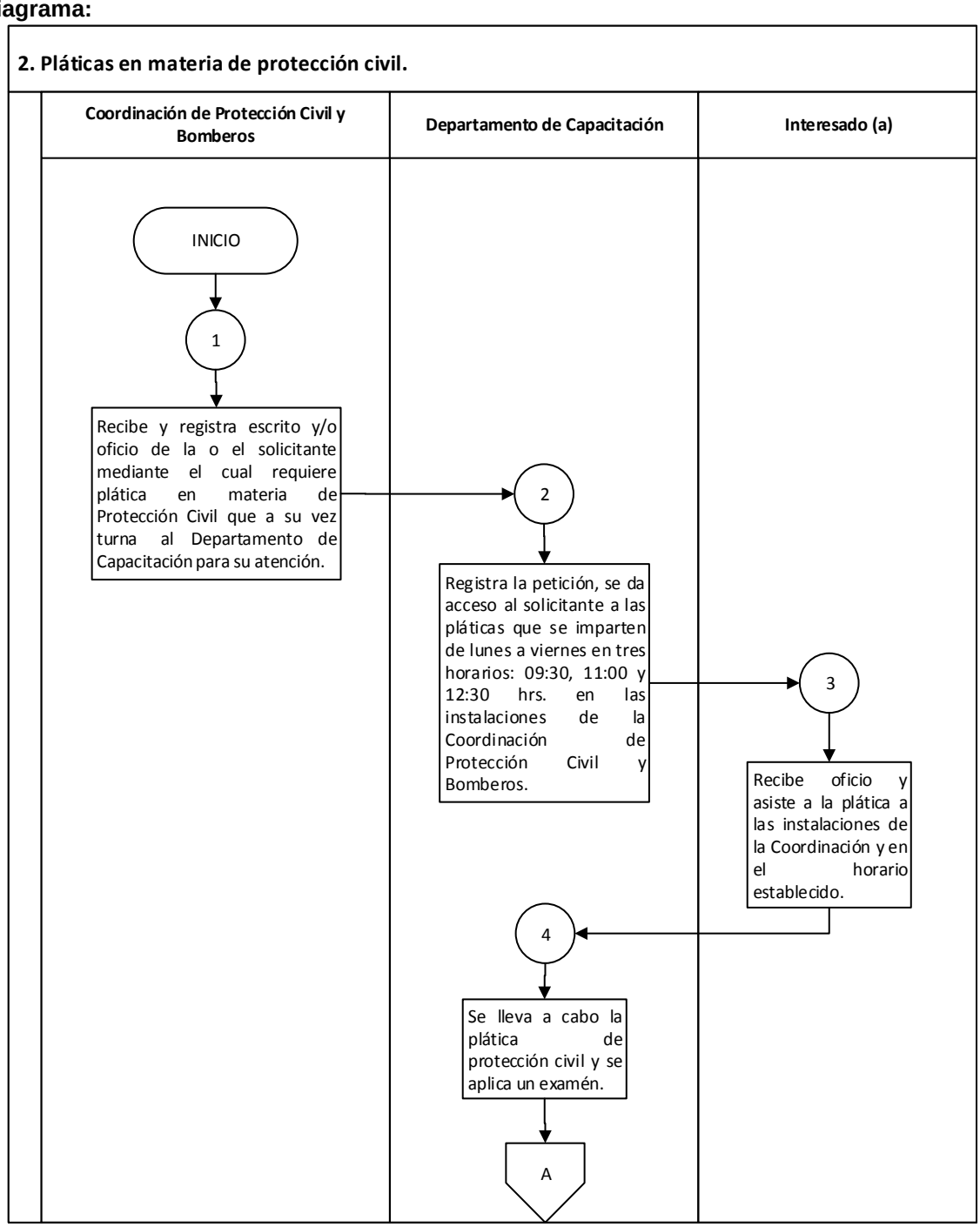
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de instruir a través de pláticas a la población en acciones de autoprotección y aplicación de medidas preventivas básicas.
- Las actividades de capacitación estarán sujetas a la disponibilidad de agenda.
- Las pláticas estarán dirigidas a la población en general y tratándose de establecimientos comerciales, industriales o de prestación de servicios que sean generadores de bajo riesgo, se impartirán en forma teórica y práctica con el fin de que esta información tenga efecto multiplicativo.
- El personal del departamento impartirá las pláticas en los lugares donde lo soliciten los interesados o en las oficinas de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
- El taller de formación de brigadas se impartirá con una asistencia mínima de 15 y máxima de 30 personas.

2. Platicas en Materia de Protección Civil

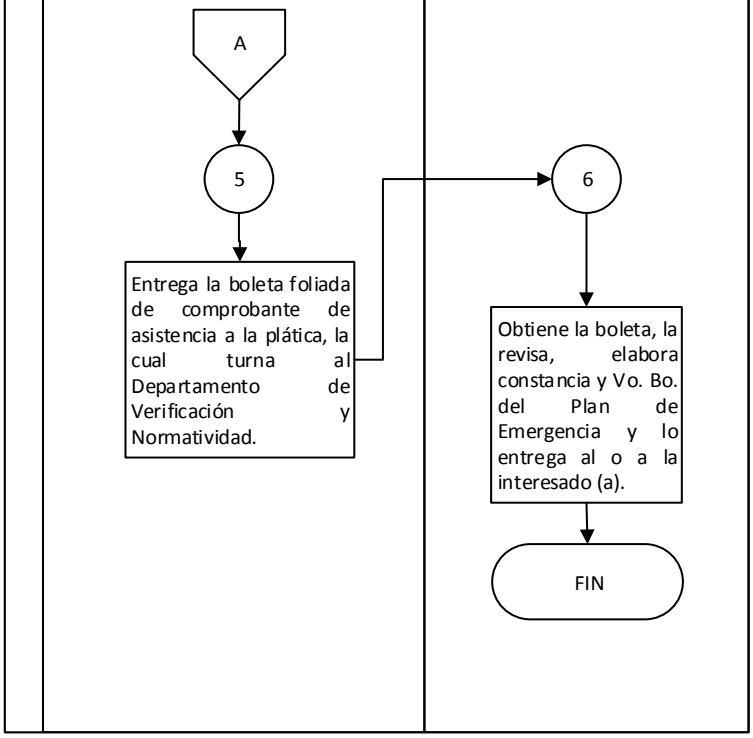
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe y registra escrito y/o oficio de la o el solicitante mediante el cual requiere plática en materia de Protección Civil que a su vez turna al Departamento de Capacitación para su atención.
2	**Departamento de Capacitación**	No. 2 registra la petición, se da acceso al solicitante a las pláticas que se imparten de lunes a viernes en tres horarios: 09:30, 11:00 y 12:30 hrs. en las instalaciones de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
3	**Interesado (a)**	Recibe oficio y asiste a la plática a las instalaciones de la Coordinación y en el horario establecido.
4		Se lleva a cabo la plática de protección civil y se aplica un examen.
5		Entrega la boleta foliada de comprobante de asistencia a la plática, la cual turna al Departamento de Verificación y Normatividad.
6	**Departamento de Verificación y Normatividad**	Obtiene la boleta, la revisa, elabora constancia y Vo. Bo. del Plan de Emergencia y lo entrega al o a la interesado (a).
		FIN

Diagrama:


2. Pláticas en materia de protección civil.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Capacitación
Interesado (a)
INICIO
1
Recibe y registra escrito y/o oficio de la o el solicitante mediante el cual requiere plática en materia de Protección Civil que a su vez turna al Departamento de Capacitación para su atención.
2
Registra la petición, se da acceso al solicitante a las pláticas que se imparten de lunes a viernes en tres horarios: 09:30, 11:00 y 12:30 hrs. en las instalaciones de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
3
Recibe oficio y asiste a la plática a las instalaciones de la Coordinación y en el horario establecido.
4
Se lleva a cabo la plática de protección civil y se aplica un examén.
A

2. Pláticas en materia de protección civil.



656

Nombre del Procedimiento:	**Profesionalización del personal de Protección Civil y Bomberos.**
Objetivo:	Actualizar y fortalecer los conocimientos del personal a través de pláticas, cursos y talleres que permitan la calidad, eficiencia y eficacia del trabajo de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos asegurando el máximo desempeño de sus integrantes asegurando la promoción del Servicio Profesional de Carrera.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Capacitación, será el encargado de implementar mecanismos que permitan incluir la capacitación en el trabajo.
- El Departamento de Capacitación, establecerá los mecanismos que permitan incorporar la participación de los tres sectores del gobierno.
- Todo el personal de Protección Civil y Bomberos deberá acudir a los cursos de capacitación programados.
- El personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos estará regido por los diferentes códigos de conducta y reglamentos adoptados por la dependencia.

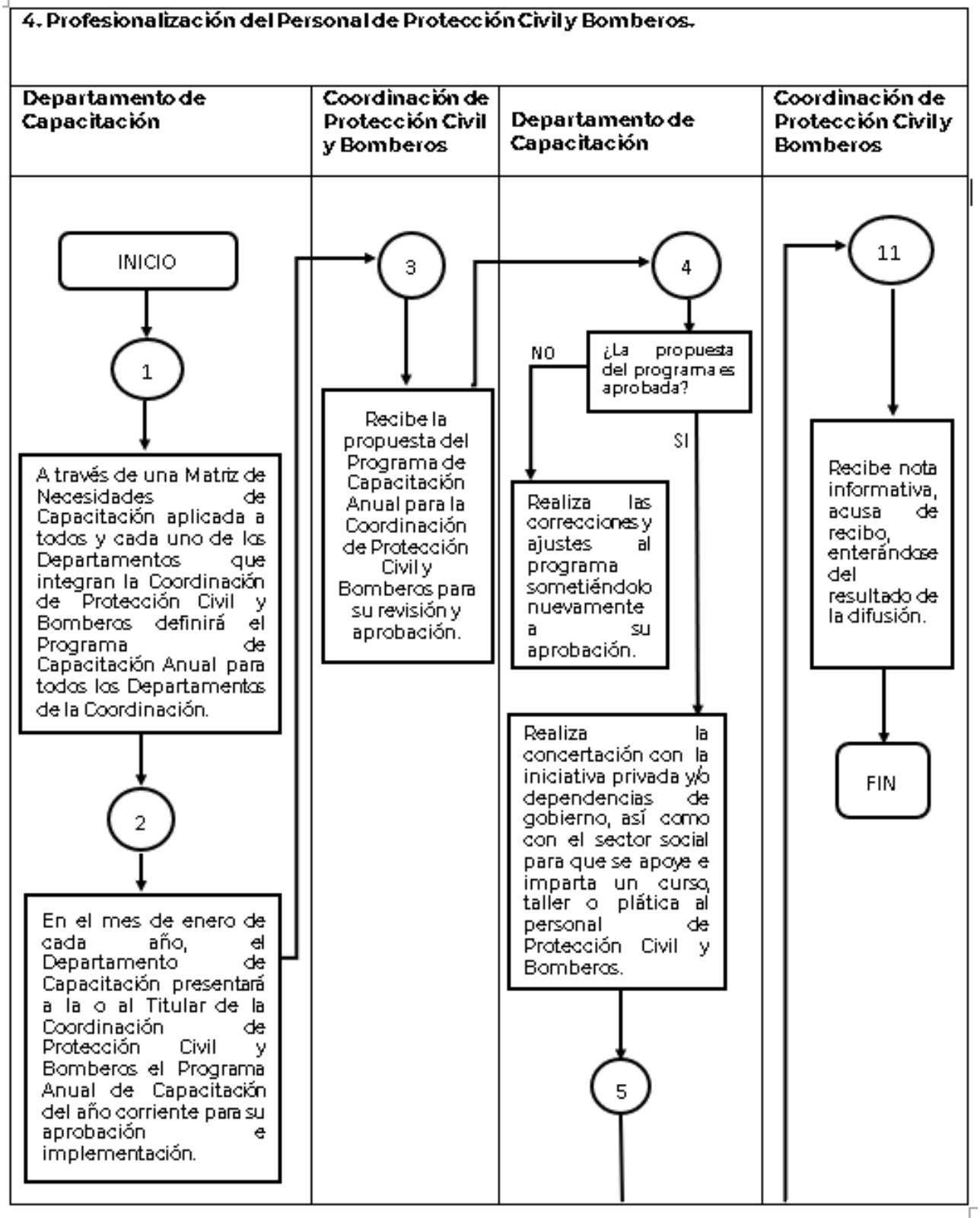
4. Profesionalización del Personal de Protección Civil y Bomberos.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Capacitación	A través de una Matriz de Necesidades de Capacitación aplicada a todos y cada uno de los Departamentos que integran la Coordinación de Protección Civil y Bomberos definirá el Programa de Capacitación Anual para todos los Departamentos de la Coordinación.
2		En el mes de enero de cada año, el Departamento de Capacitación presentará a la o al Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos el Programa Anual de Capacitación del año corriente para su aprobación e implementación.
3	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Recibe la propuesta del Programa de Capacitación Anual para la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su revisión y aprobación.
4	Departamento de Capacitación	¿La propuesta del programa es aprobada? **SI,** Realiza la concertación con la iniciativa privada y/o dependencias de gobierno, así como con el sector social para que se apoye e imparta un curso, taller o plática al personal de Protección Civil y Bomberos. **NO,** Realiza las correcciones y ajustes al programa sometiéndolo nuevamente a su aprobación.
5		Se procede a la difusión del Programa Anual de Capacitación para todos los Departamentos indicando el lugar, las fechas, horarios, temarios, instructores y tipo de capacitación que se impartirá, pudiendo ser esta de manera trimestral o semestral.
6		Informa por escrito al personal de Protección Civil y Bomberos el día, hora y lugar en la que se llevarán a cabo los cursos.
7		De acuerdo a la programación se prepara el aula de capacitación para que se imparta el curso, tomando en cuenta total de asistentes y ponente, o en las instalaciones de la institución que impartirá la capacitación.
8		El Departamento de Capacitación elabora un reconocimiento al personal que aprobó el curso, así como al ponente por su participación y aportación.
9		Elaborar encuestas de satisfacción al personal que participa en los cursos y se firma una Carta Compromiso de aplicación del conocimiento adquirido para el trabajo diario.
10		Elabora nota informativa semanal para conocimiento de la o el Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
11	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Recibe nota informativa, acusa de recibo, enterándose del resultado de la difusión.
		FIN

658

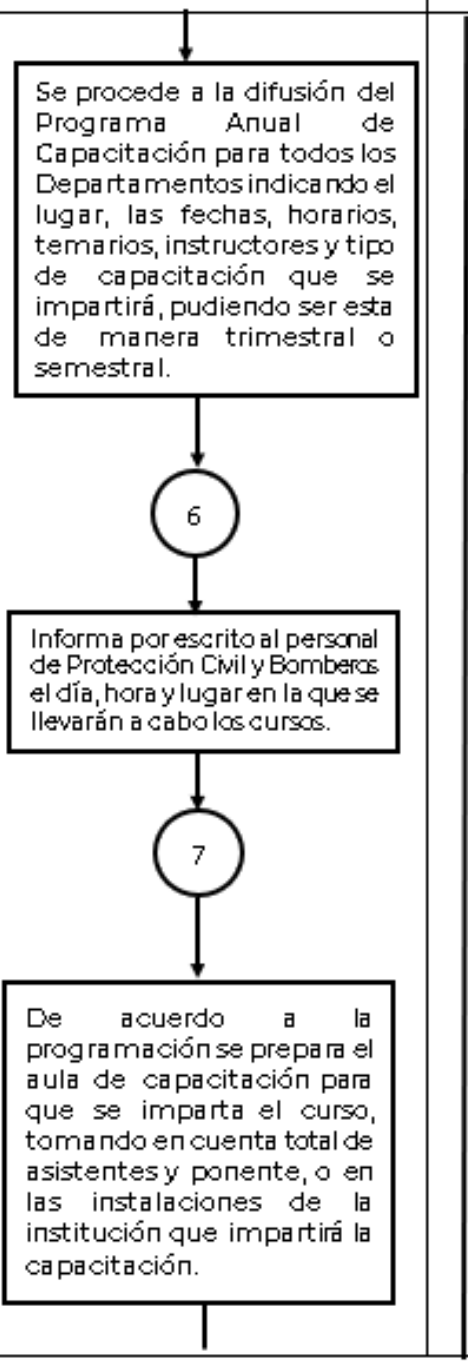
Diagrama:



659

4. Profesionalización del Personal de Protección Civil y Bomberos.

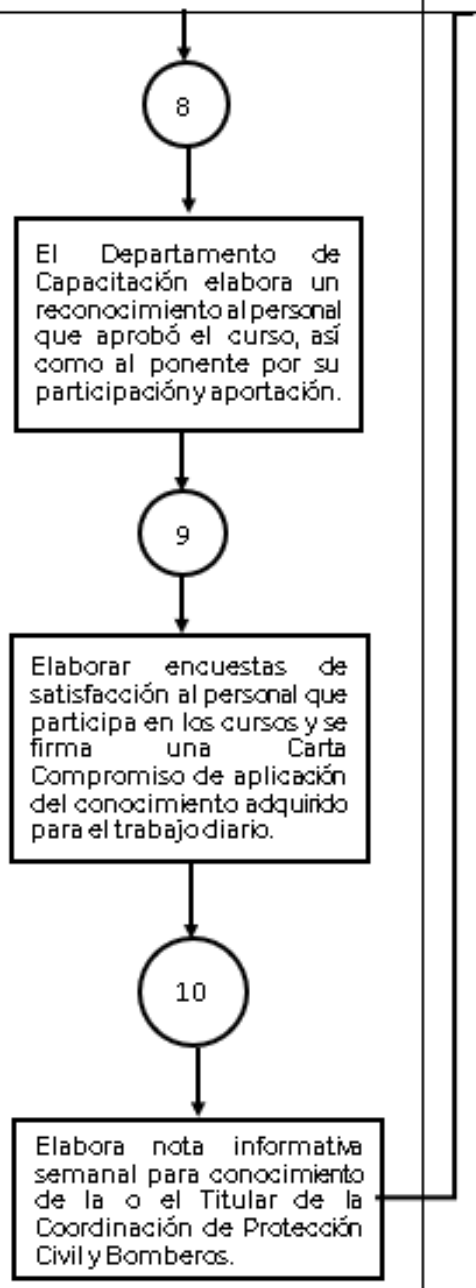
Departamento de Capacitación	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Departamento de Capacitación	Coordinación de Protección Civil y Bomberos



660

4. Profesionalización del Personal de Protección Civil y Bomberos.

Departamento de Capacitación	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Departamento de Capacitación	Coordinación de Protección Civil y Bomberos



661

Nombre del Procedimiento:	**Conformación de grupos de voluntarios de especialidad y personal voluntario de las áreas operativas.**
Objetivo:	Integrar grupos voluntarios de especialidad en materia de protección civil, bomberos y paramédicos voluntarios, con la finalidad de contribuir a la salvaguarda de personas, bienes y su entorno, ante la eventualidad de un desastre provocado por agentes perturbadores naturales o antropogénicos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Capacitación, será el encargado de promover la participación de las o los jóvenes mayores de 18 años, en acciones de protección civil y bomberos.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de generar el registro de las o los voluntarios.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de establecer los mecanismos para la capacitación de las o los voluntarios.
- Los solicitantes deberán presentar los siguientes requisitos:
    - Acta de Nacimiento
    - CURP,
    - Comprobante de seguridad social
    - Seguro de vida,
    - Comprobante de domicilio
- El solicitante deberá acreditar un examen con mínimo de 8.0 de calificación y cumplir con el 80% de asistencia.

662

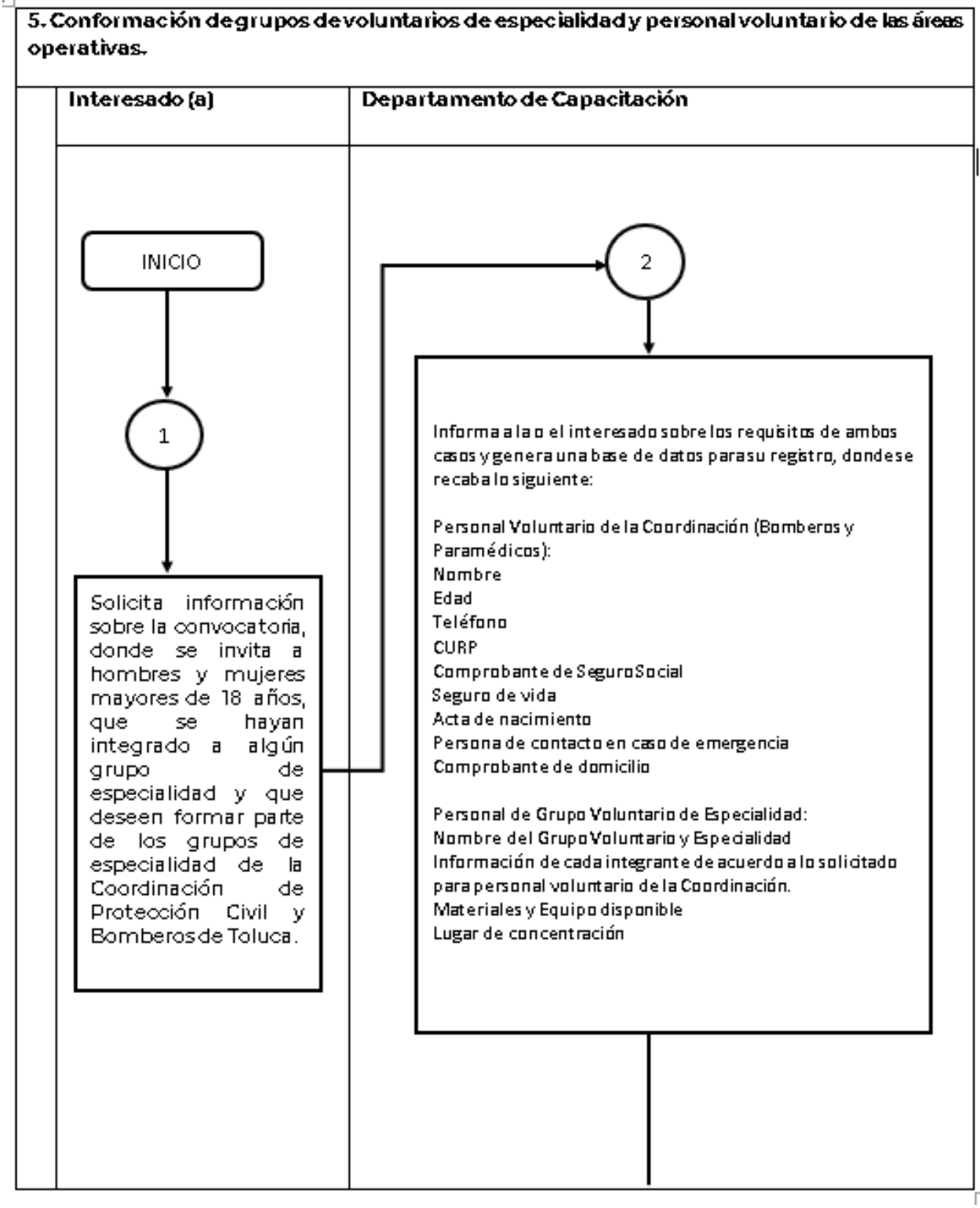
5. Conformación de grupos de voluntarios de especialidad y personal voluntario de las áreas operativas.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Solicita información sobre la convocatoria, donde se invita a hombres y mujeres mayores de 18 años, que se hayan integrado a algún grupo de especialidad y que deseen formar parte de los grupos de especialidad de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos de Toluca.
2	**Departamento de Capacitación**	Informa a la o el interesado sobre los requisitos de ambos casos y genera una base de datos para su registro, donde se recaba lo siguiente: **Personal Voluntario de la Coordinación (Bomberos y Paramédicos):** • Nombre • Edad • Teléfono • CURP • Comprobante de Seguro Social • Seguro de vida • Acta de nacimiento • Persona de contacto en caso de emergencia • Comprobante de domicilio **Personal de Grupo Voluntario de Especialidad:** • Nombre del Grupo Voluntario y Especialidad • Información de cada integrante de acuerdo a lo solicitado para personal voluntario de la Coordinación. • Materiales y Equipo disponible • Lugar de concentración
3		Convoca vía telefónica a las o los interesados para una reunión.
4		Encabeza la reunión con el objeto de dar a conocer cuáles son las bases y el programa para formar parte del grupo de voluntarios de protección civil y bomberos, así como la fecha de inicio de curso de capacitación.
5		Programa e imparte el curso de capacitación donde las o los interesados se presentan en las fechas acordadas y determina:
		¿El interesado aprobó los cursos?
6		**No:** **FIN**
7		**Sí:** Solicita la documentación correspondiente.
8		Se obtiene firma del interesado en la carta responsiva, hoja de registro y entrega gafete como voluntario.
		FIN

663

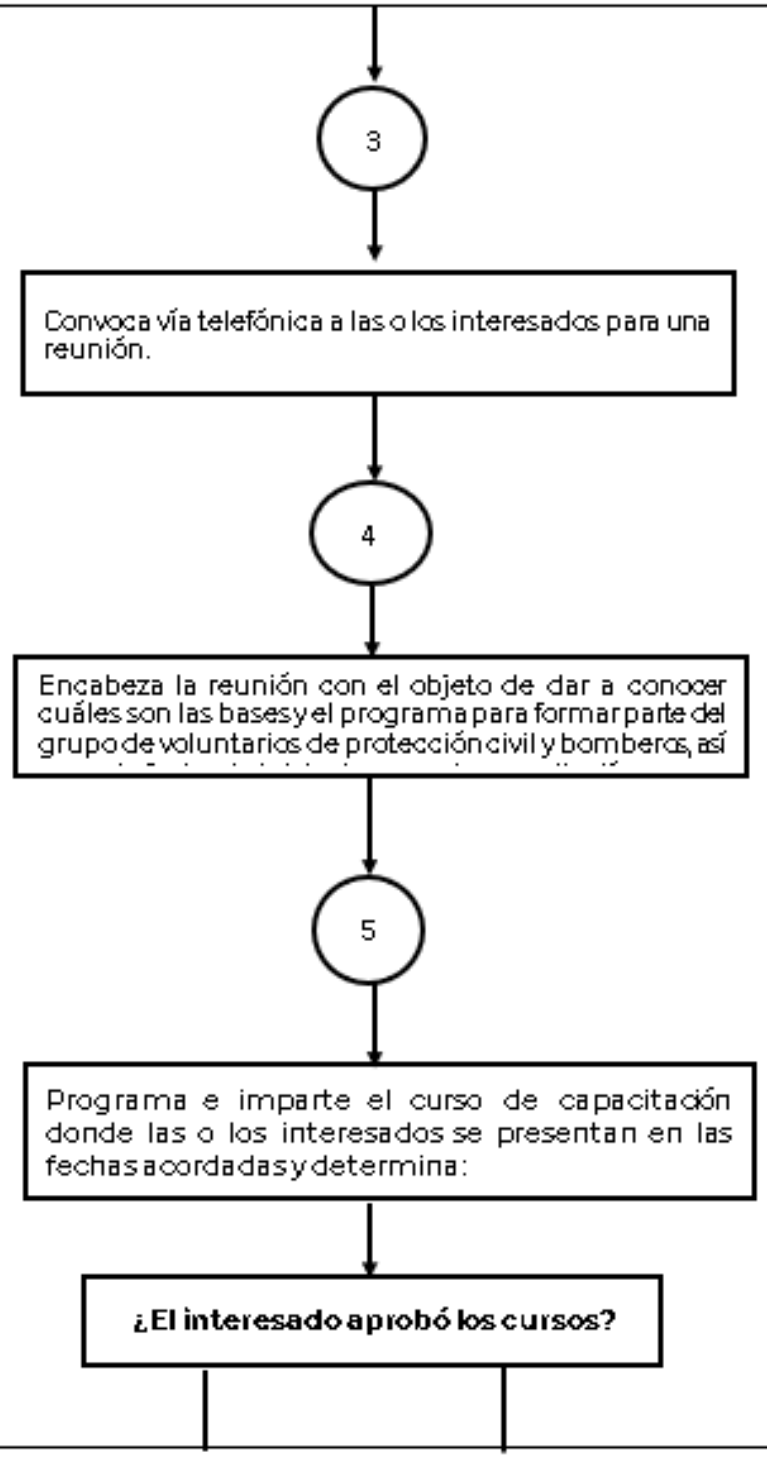
Diagrama:



664

5. Conformación de grupos de voluntarios de especialidad y personal voluntario de las áreas operativas.

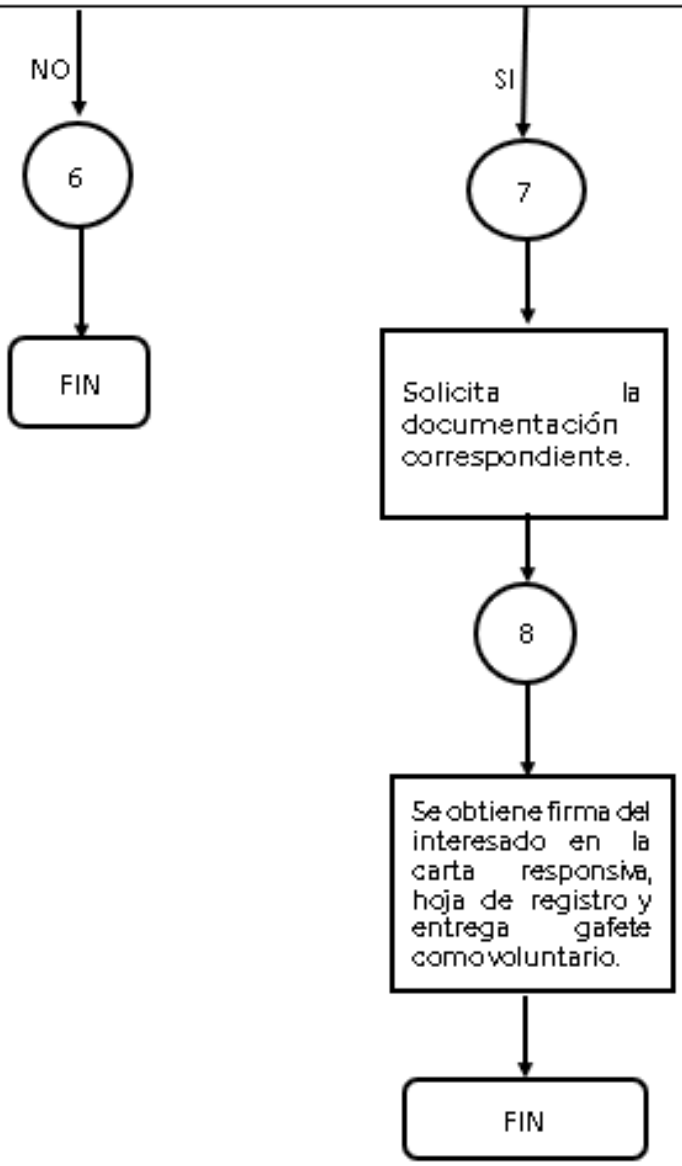
Interesado (a)	Departamento de capacitación



665

5. Conformación de grupos de voluntarios de especialidad y personal voluntario de las áreas operativas.

Interesado (a)	Departamento de Capacitación



666

Nombre del Procedimiento:	**Aspirantes a bomberos de nueva contratación.**
Objetivo:	Formar con los conocimientos básicos de academia tanto técnicos como operativos a los aspirantes a bomberos de nueva contratación con la finalidad de reclutar y seleccionar de manera adecuada a los bomberos que ocuparán las nuevas contrataciones asegurando la permanencia y el buen desempeño del servicio una vez incorporados a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Capacitación, será el encargado de promover la contratación adecuada del personal para el área de bomberos.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de generar el registro de los y las aspirantes a bomberos de nueva contratación.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de establecer los mecanismos para la capacitación y certificación de los aspirantes a bomberos de nueva contratación.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de establecer los requisitos y documentación para los aspirantes a bomberos de nueva contratación.
- Al término del proceso de formación como aspirante a bombero de nueva contratación, este deberá acreditar un examen con mínimo de 8.0 de calificación y cumplir con el 80% de asistencia.

667

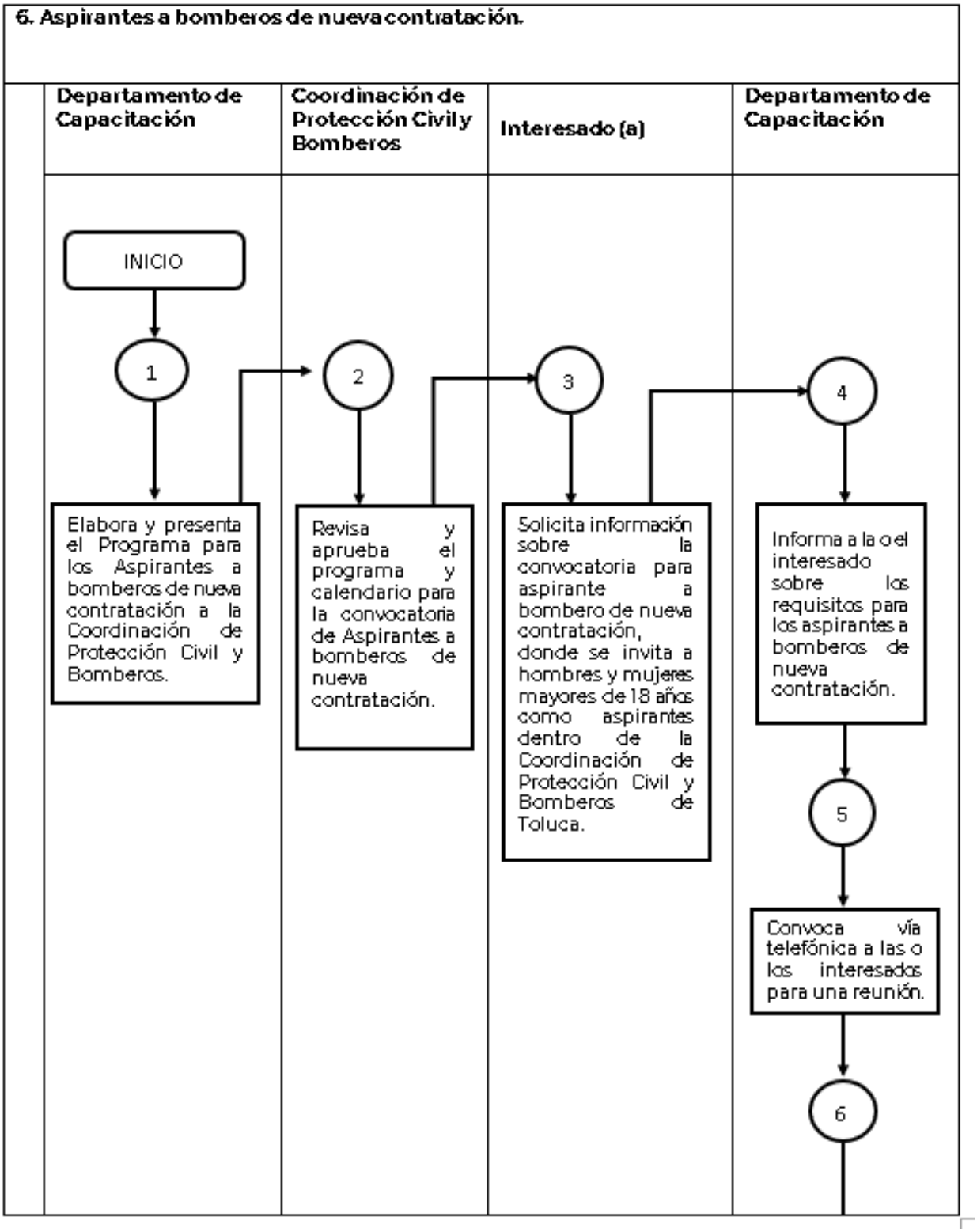
6. Aspirantes a bomberos de nueva contratación.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Capacitación**	Elabora y presenta el Programa para los Aspirantes a bomberos de nueva contratación a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Revisa y aprueba el programa y calendario para la convocatoria de Aspirantes a bomberos de nueva contratación.
3	**Interesado (a)**	Solicita información sobre la convocatoria para aspirante a bombero de nueva contratación, donde se invita a hombres y mujeres mayores de 18 años como aspirantes dentro de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos de Toluca.
4	**Departamento de Capacitación**	Informa a la o el interesado sobre los requisitos para los aspirantes a bomberos de nueva contratación.
5		Convoca vía telefónica a las o los interesados para una reunión.
6		Encabeza la reunión con el objeto de dar a conocer cuáles son las bases y el programa para aspirantes a bomberos de nueva contratación, así como la fecha de inicio de curso y proceso de capacitación.
7		Programa e imparte el curso de capacitación para aspirantes a bomberos de nueva contratación donde las o los interesados se presentan en las fechas acordadas y determina:
		¿El interesado aprobó los cursos como aspirante a bombero de nueva contratación?
8		**No:** **FIN**
9		**Sí:** Solicita la documentación correspondiente, genera el certificado correspondiente de aprobación como Aspirante a bombero de nueva contratación.
10	**Interesado (a)**	Solicita su certificado de aprobación como aspirante a bombero de nueva contratación y continúa el proceso de contratación correspondiente.
		FIN

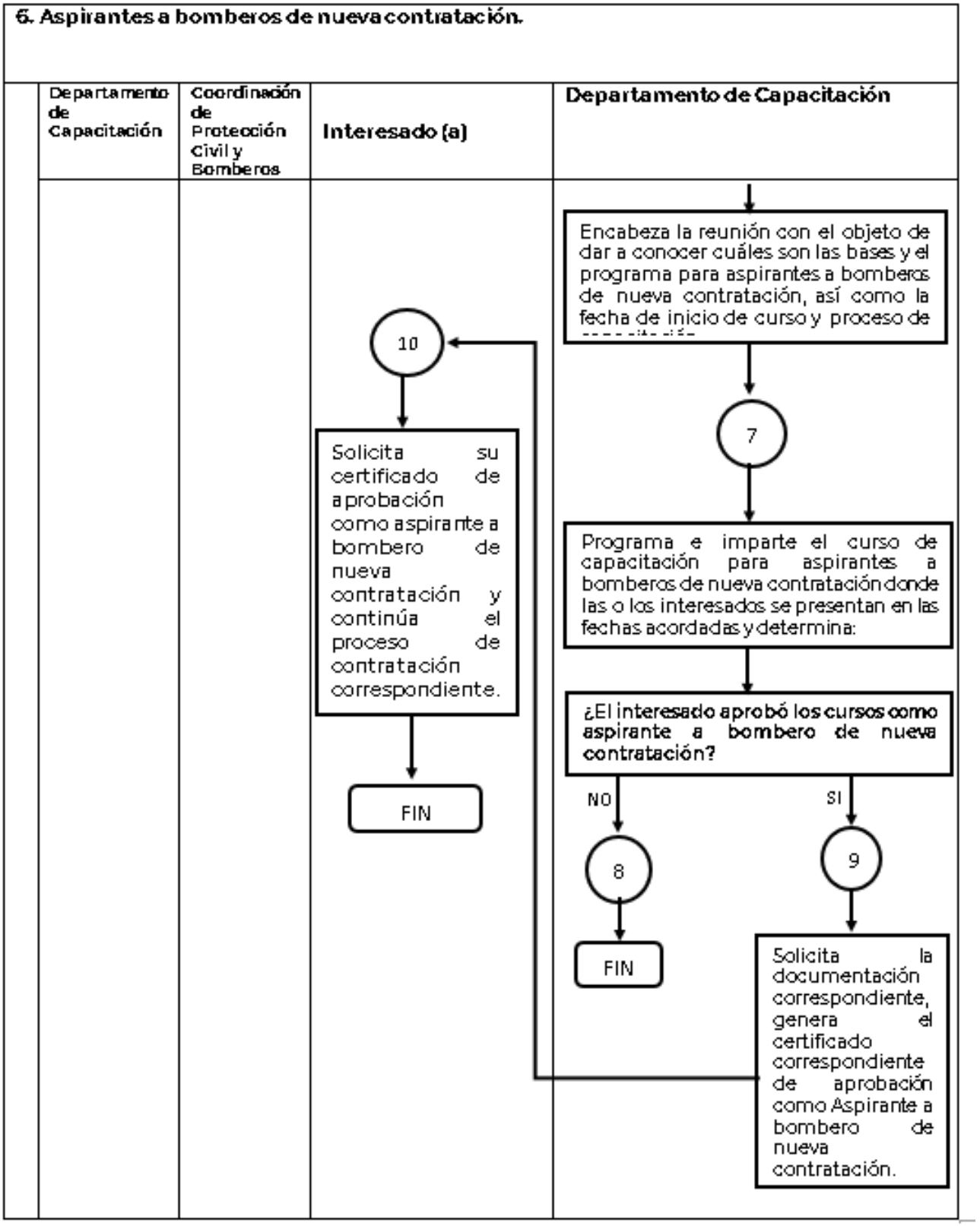
668

Diagrama:



669

6. Aspirantes a bomberos de nueva contratación.



670

Nombre del Procedimiento:	**Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.**
Objetivo:	Integrar y capacitar Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil en zonas vulnerables, para atender en coordinación con autoridades competentes, una emergencia o desastre provocado por agentes perturbadores.

POLÍTICAS APLICABLES

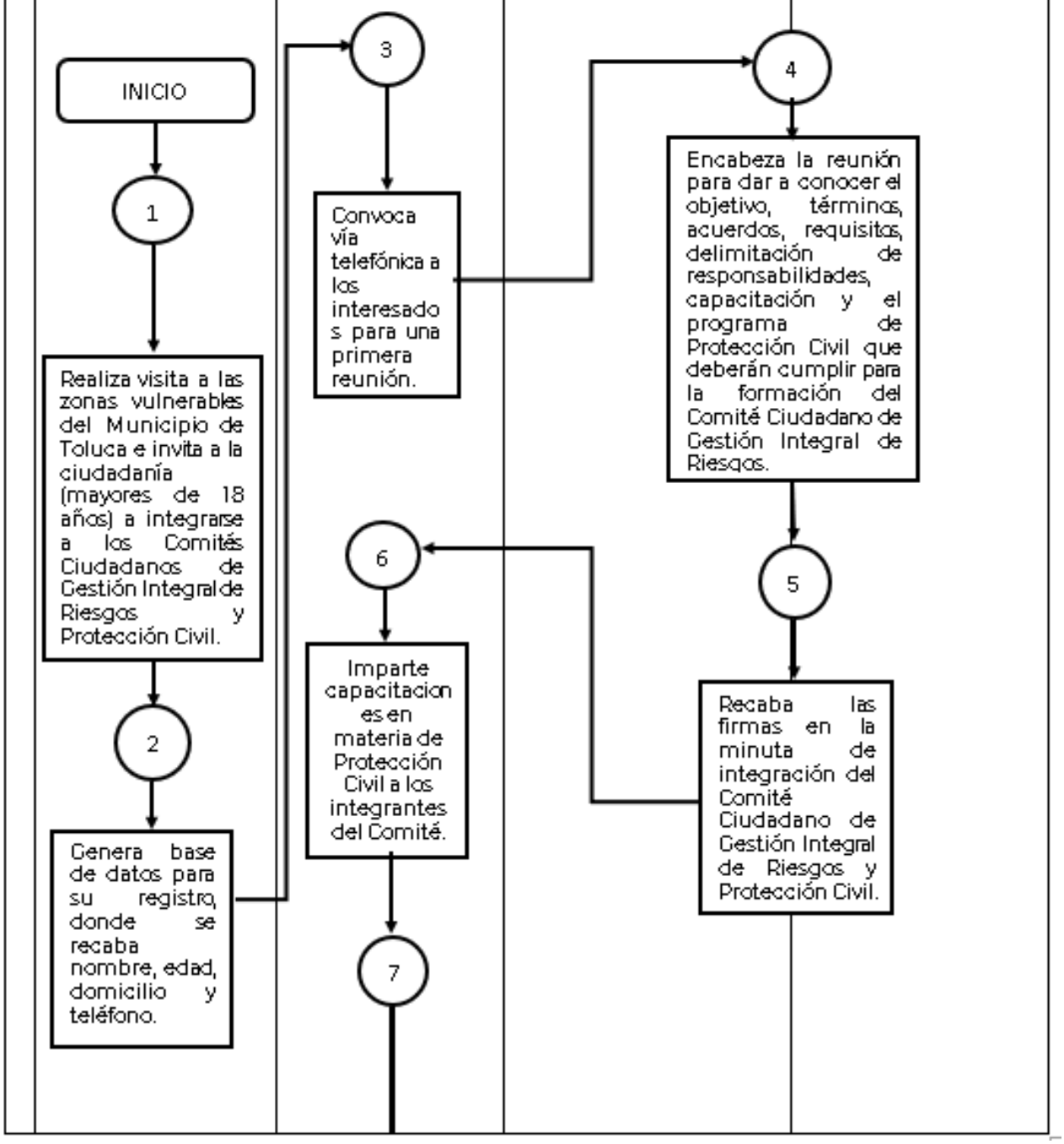
- El Departamento de Capacitación junto con el Departamento del Sistema Integral de Riesgos, serán los encargados de promover la participación de la ciudadanía para acciones en Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de recibir y verificar el Programa de Prevención Específico emitido por el Departamento del Sistema Integral de Riesgos.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de organizar y generar el registro de los integrantes del Programa de Prevención Específico.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de establecer los mecanismos para la capacitación de los Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgo y Protección Civil.

6. Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Realiza visita a las zonas vulnerables del Municipio de Toluca e invita a la ciudadanía (mayores de 18 años) a integrarse a los Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.
2		Genera base de datos para su registro, donde se recaba nombre, edad, domicilio y teléfono.
3	**Departamento de Capacitación**	Convoca vía telefónica a los interesados para una primera reunión.
4	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos/Interesados (as)**	Encabeza la reunión para dar a conocer el objetivo, términos, acuerdos, requisitos, delimitación de responsabilidades, capacitación y el programa de Protección Civil que deberán cumplir para la formación del Comité Ciudadano de Gestión Integral de Riesgos.
5		Recaba las firmas en la minuta de integración del Comité Ciudadano de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.
6	**Departamento de Capacitación**	Imparte capacitaciones en materia de Protección Civil a los integrantes del Comité.
7		Hace una evaluación (calificación mínima de 8.0) y si el participante acredita el 80% de asistencia, procede a la entrega de un reconocimiento.
8	**Interesados (as)**	Integra al programa de Protección Civil y se da seguimiento al Comité Ciudadano de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.
9	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Asesora a los Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.
10	**Departamento de Capacitación**	Convoca vía telefónica a los interesados para una segunda reunión.
11	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos / Interesados (as) /otras autoridades**	Celebra la reunión para dar a conocer y firmar el Acta Constitutiva entre el Comité y autoridades competentes.
12	**Departamento de Capacitación**	Realiza expediente del Comité Ciudadano de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.
13		Elabora nota informativa semanal para conocimiento de la o el Titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
14	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe nota informativa, acusa de recibo, enterándose del resultado del registro del Comité Ciudadano de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.
		FIN

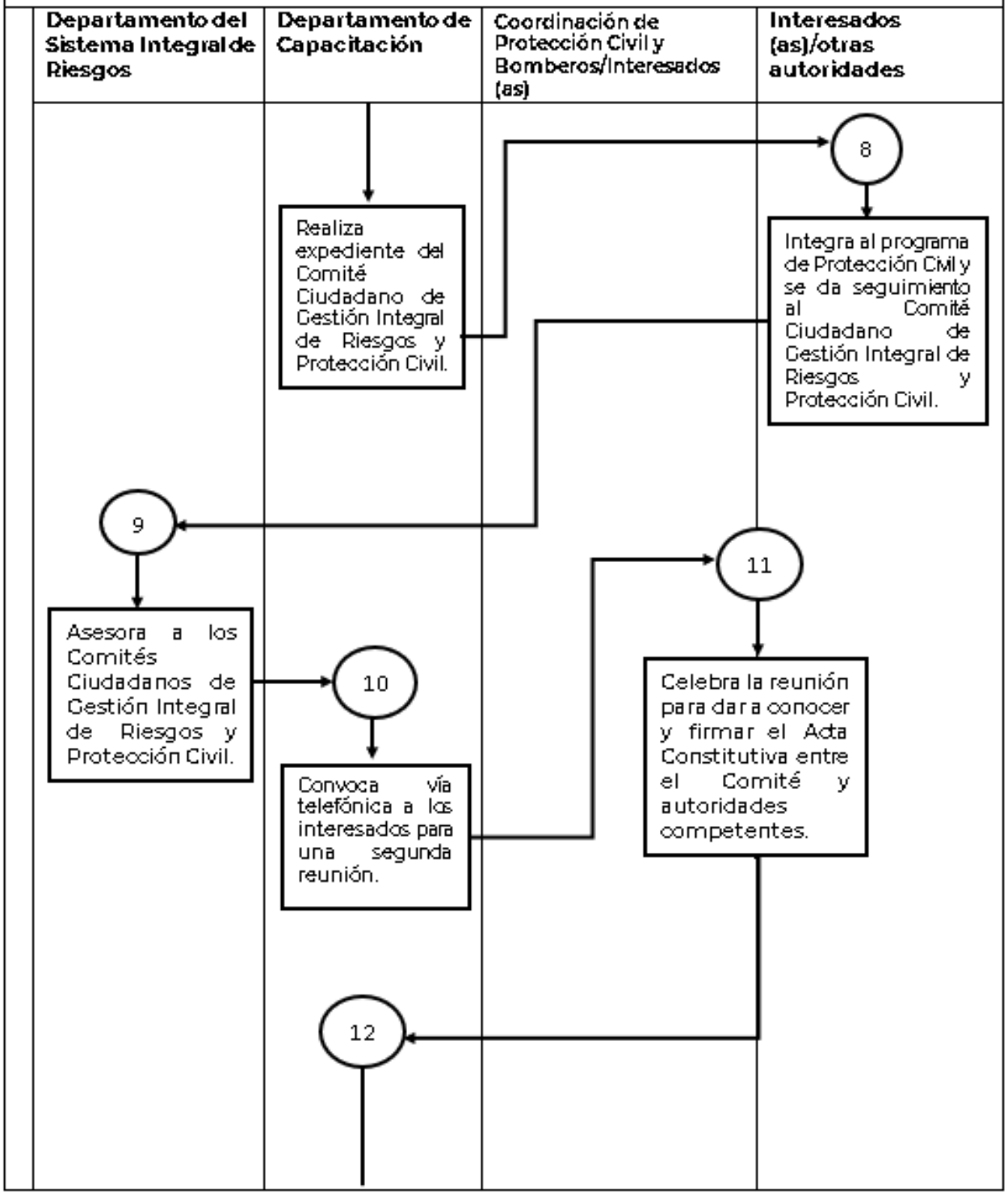
672

6. Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.



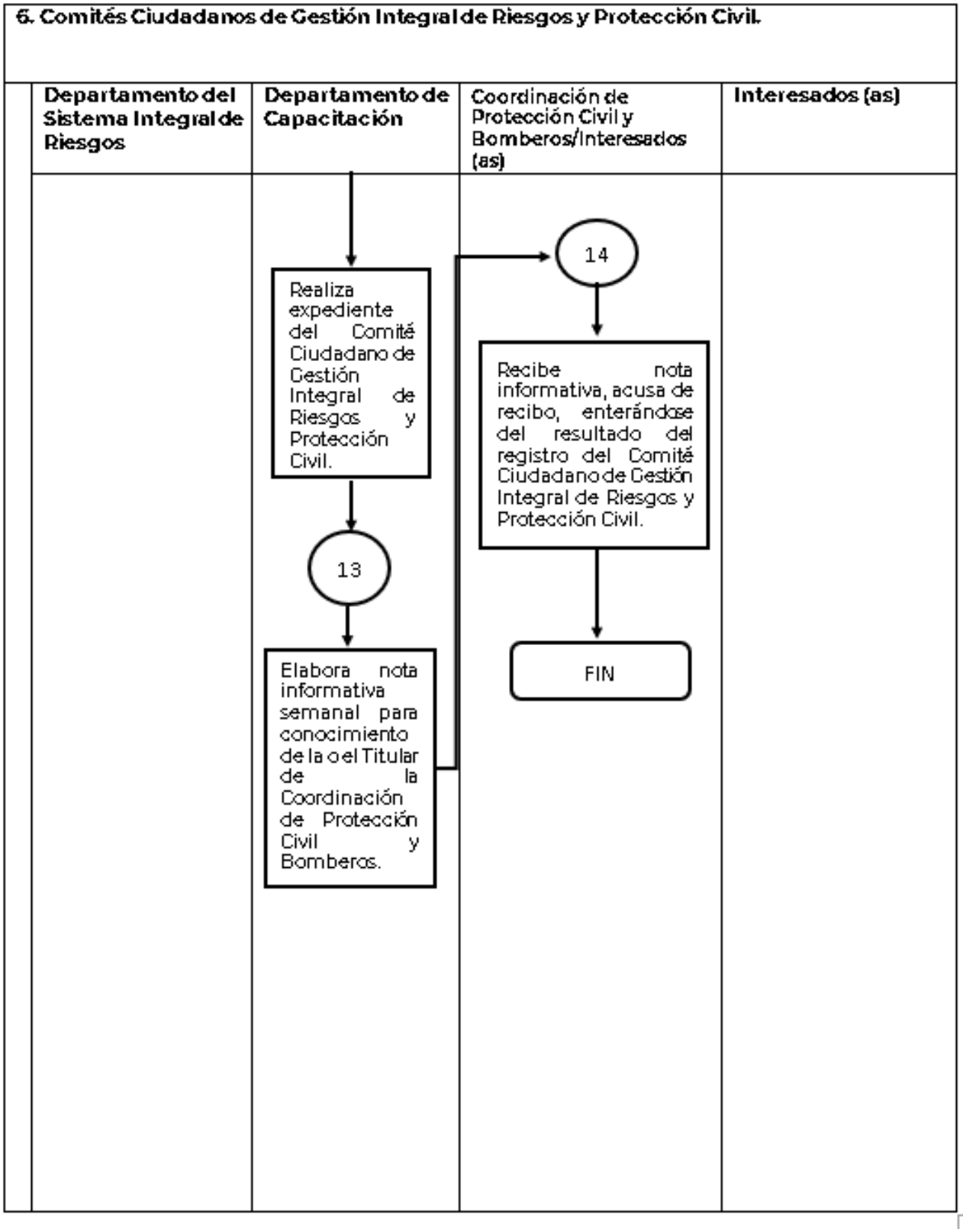
673

6. Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.



674

6. Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.



675

XL. DISTRIBUCIÓN

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

Existe una copia en medio digital en:

Dirección General de Desarrollo Económico

XLI. XV. REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición, noviembre 2025.
Elaboración del manual de procedimientos

XLII. VALIDACIÓN.

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal Constitucional

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno

678

MTRO. JUSTO NÚÑEZ SKINFILL
Secretario del Ayuntamiento

XLIII. CRÉDITOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

Responsables de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

Noviembre de 2025
Toluca, Estado de México.

XLIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

680

Manual de Procedimientos de la Tesorería Municipal

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TESORERÍA MUNICIPAL

COPYRIGHT © DERECHOS RESERVADOS
Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: 722 226 1280
Noviembre de 2025

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 6
II. OBJETIVO GENERAL 7
III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO 8
Recepción y seguimiento de correspondencia 8
IV. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA 11
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 11
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas 14
Alta de personal 20
Baja de personal 24
V. UNIDAD DE NORMATIVIDAD HACENDARIA 29
Atención a solicitud de búsqueda y requerimientos de información fiscal solicitada por autoridades competentes 29
Informes previos o justificados dentro de los juicios de amparo 32
Revisión de solicitudes de exención de pago 35
VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN CATASTRAL 39
Inscripción y actualización de los inmuebles 39
Actualización del Padrón Catastral derivado de Cambios Administrativos 53
VII. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN CATASTRAL 61
Levantamiento Topográfico Catastral y Verificación de Linderos 61
Certificaciones Catastrales de Plano Manzanero Catastral, Clave Catastral, Clave y Valor Catastral y Constancia de Identificación Catastral 75
Administración, Mantenimiento, Mejora de programación, Operación, y Control del Sistema de Información Catastral 82
VIII. DEPARTAMENTO DE CUENTA PÚBLICA, INFORMES MENSUALES Y SOLVENTACIONES .. 90
Conciliaciones Bancarias 90
Digitalización de Documentos 95
Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública Anual 98
Contestación al Pliego de Observaciones 103
Codificación y Captura de Información Contable (ingresos, cheques, egresos y diario) 109
Emisión de estados financieros del programa FONTOL 114
IX. DEPARTAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 121
Atención a solicitudes de información pública turnadas a la Tesorería Municipal 121
Actualización del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMex) 125
Actualización de Información en la página oficial del Ayuntamiento de Toluca. 128
Contestación Trimestral del Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC) 131
Registro de Datos Personales, Avisos de Privacidad y Documentos de Seguridad de la Tesorería Municipal. 134
Registro y actualización de financiamientos y obligaciones del Municipio. 137

684

X. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN 140
Cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras 140
Liquidaciones de Diferencias del Impuesto Predial 143
Pago del Impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y otras Operaciones Traslativas de Dominio 146
Expedición de Certificaciones de no Adeudo de Impuesto Predial y de no Adeudo de Aportación de Mejoras 150
Expedición de copia (s) certificada(s) 154
Expedición de certificaciones relativas a Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente 158
Cumplimiento de pago o validación de excepción de impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales autorizados a establecimientos comerciales, industriales o de servicios 162
Liquidación para notificación o pago de crédito fiscal 166
Pago de arrendamiento. 170
XI. DEPARTAMENTO DE INGRESOS DIVERSOS 173
Cobro de derecho de uso de vias y áreas públicas para el ejercicio de actividades comerciales y de servicios 173
Cobro de derechos de estacionamiento en la vía pública y de servicio público para bases de taxis 176
Cobro de derecho de uso de vías y áreas públicas para la instalación de juegos mecánicos 179
Cobro manual de sanitarios públicos 182
Cobro Automatizado de Sanitarios Públicos. 185
XII. DEPARTAMENTO DE ESTACIONAMIENTOS Y PARQUÍMETROS 188
Servicio de estacionamiento al público en general por pensión, contrato y préstamo 188
Servicio de estacionamiento por pensión 194
Servicio de estacionamiento para funcionarios públicos y vehículos oficiales 197
Servicio de estacionamiento mediante contrato o convenio para personas morales 200
XIII. DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN 204
Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales 204
Seguimiento a contribuyentes no localizados 222
Avalúo de bienes muebles e inmuebles 233
Remate de bienes muebles e inmuebles 241
Pago del impuesto predial derivado de un procedimiento administrativo de ejecución 256
Procedimiento administrativo de ejecución de créditos fiscales federales. 259
XIV. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INGRESOS 265
Recepción y control de las cifras de ingresos obtenidos por las oficinas recaudadoras del Ayuntamiento de Toluca 265
Expedición de copias simples de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales. 268
Expedición de copias certificadas de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales. 272

685

Carga, validación y conciliación de pagos de contribuciones municipales, a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones. ... 276
Integrar, revisar y enviar el anexo 1 y 3 de recaudación de impuesto predial, de manera mensual a la Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares. ... 279
Integrar, revisar y remitir de manera mensual el reporte del Impuesto al Valor Agregado. ... 283
XV. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS FEDERALES Y ESTATALES ... 286
Suficiencia Presupuestal del Gasto de Inversión Pública ... 286
Revisión de documentación comprobatoria del gasto de inversión de obra pública ... 292
Solicitud de Pago de Programas Federales y Estatales ... 298
Atención a Solicitudes de Información Pública ... 304
XVI. DEPARTAMENTO DE RECURSOS PROPIOS ... 309
Pago a proveedores ... 309
XVII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTAL ... 315
Asignación de techo financiero ... 315
Aprobación del proyecto de presupuesto por el Ayuntamiento ... 318
Recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios ... 321
Adecuaciones presupuestales ... 325
Codificación de facturas y registro de documentación soporte ... 328
Revisión del recurso para pagos diversos ... 331
XVIII. DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL ... 334
Recepción parcial de efectivo del ingreso recaudado ... 334
Concentración de efectivo, cheques y documentos del ingreso recaudado ... 337
Concentración y entrega de efectivo a empresas de traslado de valores ... 340
Depósito de cheques en el Sistema de Tesorería Integral Bancomer ... 343
Elaboración del corte de caja ... 346
Notificación de cheques devueltos ... 350
XIX. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PAGOS Y SERVICIOS PERSONALES ... 353
Pago de nómina a servidores públicos en efectivo ... 353
Pago de nómina de pensiones alimenticias ... 358
Pago de nómina de servidores públicos por dispersión electrónica ... 363
Expedición de tarjeta de nómina ... 366
XX. DISTRIBUCIÓN. ... 369
XXI. REGISTRO DE EDICIONES ... 370
XXII. VALIDACIÓN ... 371
XXIII. CREDITOS ... 372
XXIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN ... 373

686

I. PRESENTACIÓN

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

El Manual de Procedimientos de la Tesorería Municipal es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

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

687

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información para guiar a las y los servidores públicos que laboran en la Tesorería Municipal en la ejecución de los procesos que desarrollan, enfocados en la prestación de servicios o la atención de trámites en lo particular ante las dependencias municipales, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento para el buen desempeño de la gestión administrativa con apego a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

688

III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO

Nombre del Procedimiento: **Recepción y seguimiento de correspondencia**

Objetivo: Establecer mecanismos para la recepción, registro y distribución de la correspondencia dirigida a la Tesorería Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El horario de recepción de correspondencia será de 9:00 a 18:00hrs, posterior a esta hora se procederá a recibir con fecha del día hábil siguiente.
- El área de correspondencia está facultada para la recepción y registro de la documentación, revisando que la documentación cumpla con los siguientes requisitos: estar dirigida a la titular del área, que contenga elementos de identificación como lo son: nombre del remitente, cargo, dependencia o entidad y firma autógrafa, en caso de que incluya anexos, que estén completos.
- Sobres cerrados y/o confidenciales recibidos, se entregarán a la o el Coordinador de Apoyo Técnico de la Tesorería Municipal.
- Capturar la documentación en el Sistema de Oficios diseñado para tal fin, de acuerdo al asunto, asignar al área a la cual compete su atención.
- Una vez avalada por la o el Coordinador de Apoyo Técnico, se envía por medio de notificador a las áreas de la Administración Pública que atenderán lo solicitado.
- Mantener comunicación constante con las diversas áreas a fin de verificar la atención de folios pendientes de respuesta, detectados en el Sistema de Oficios de la propia Tesorería Municipal.
- En caso de ser necesario, se solicitará a las diferentes unidades administrativas mediante oficio la atención de los folios pendientes.

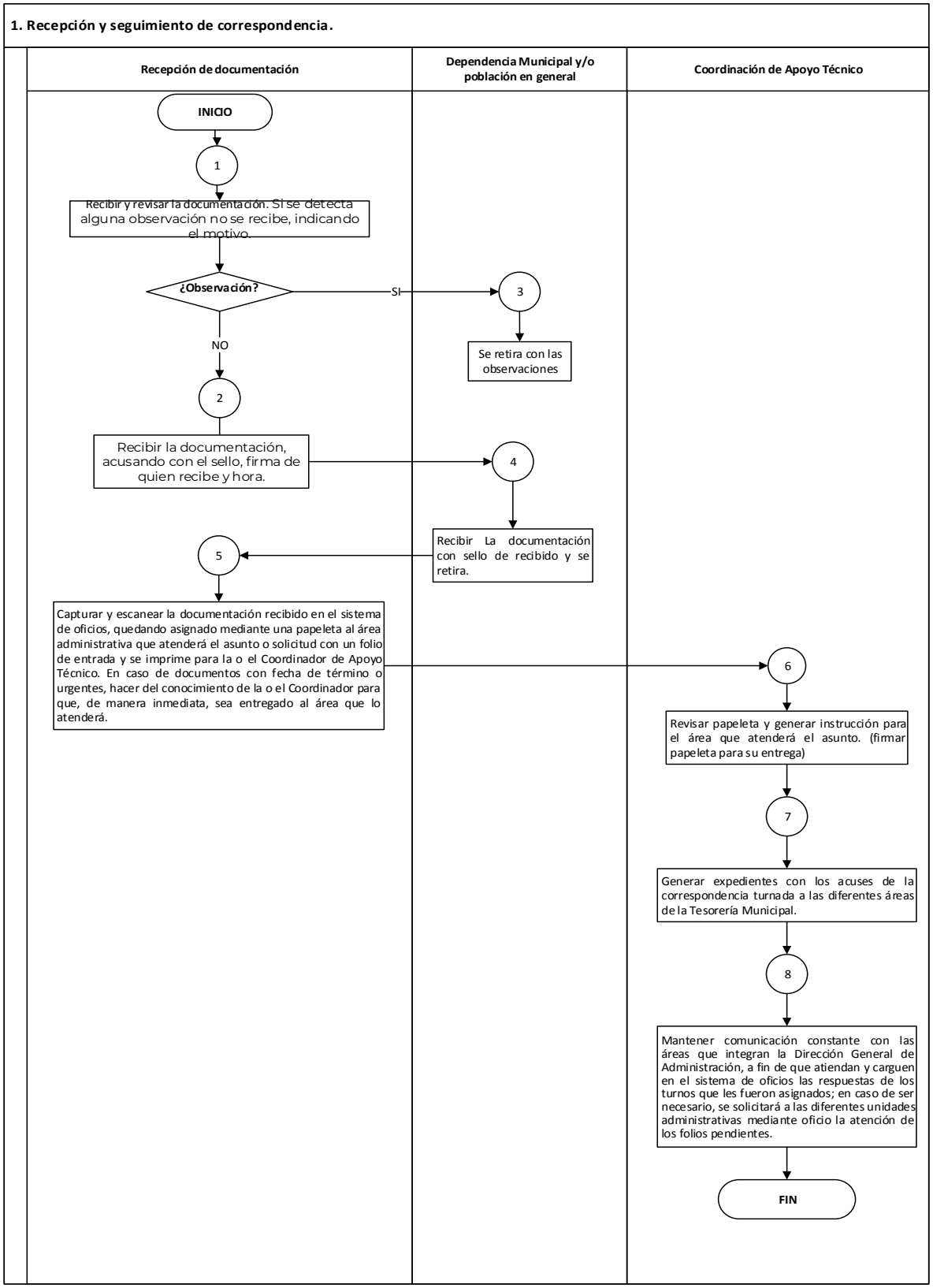
689

1. Recepción y seguimiento de correspondencia
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Recepción de Documentación**	Recibir y revisar la documentación. Si se detecta alguna observación no se recibe, indicando el motivo.
		¿Observación?
2	**Dependencia Municipal/Externa y/o población en general**	**Sí:** Se retira con las observaciones.
3	**Recepción de Documentación**	**No:** Recibir la documentación, acusando con el sello, firma de quien recibe y hora.
4	**Dependencia Municipal/Externa y/o población en general**	Recibir la documentación con sello de recibido y se retira.
5	**Recepción de Documentación**	Capturar y escanear la documentación recibida en el sistema de oficios, quedando asignado mediante una papeleta al área administrativa que atenderá el asunto o solicitud con un folio de entrada y se imprime para la o el Coordinador de Apoyo Técnico. En caso de documentos con fecha de término o urgentes, hacer del conocimiento de la o el Coordinador para que, de manera inmediata, sea entregado al área que lo atenderá.
6	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Revisar papeleta y generar instrucción para el área que atenderá el asunto. (firmar papeleta para su entrega)
7		Generar expedientes con los acuses de la correspondencia turnada a las diferentes áreas de la Tesorería Municipal.
8		Mantener comunicación constante con las áreas que integran la Tesorería Municipal, a fin de que atiendan y carguen en el sistema de oficios las respuestas de los turnos que les fueron asignados; en caso de ser necesario, se solicitará a las diferentes unidades administrativas mediante oficio la atención de los folios pendientes.
		FIN

690

DIAGRAMA:



691

IV. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

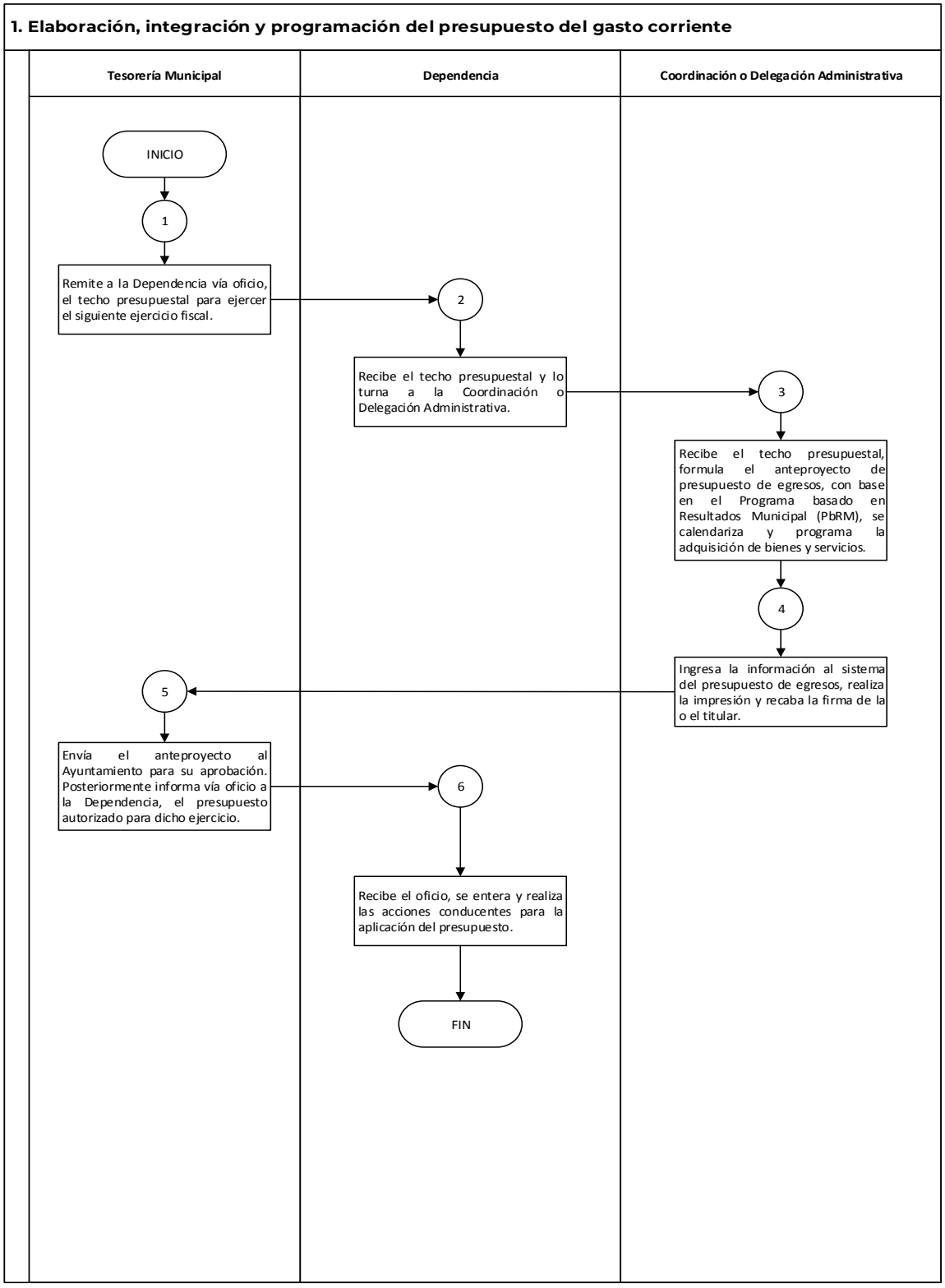
692

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

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

693

DIAGRAMA:



694

Nombre del Procedimiento: **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas**

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

695

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

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

696

No.	Responsable	Actividad
		FIN

DIAGRAMA:

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

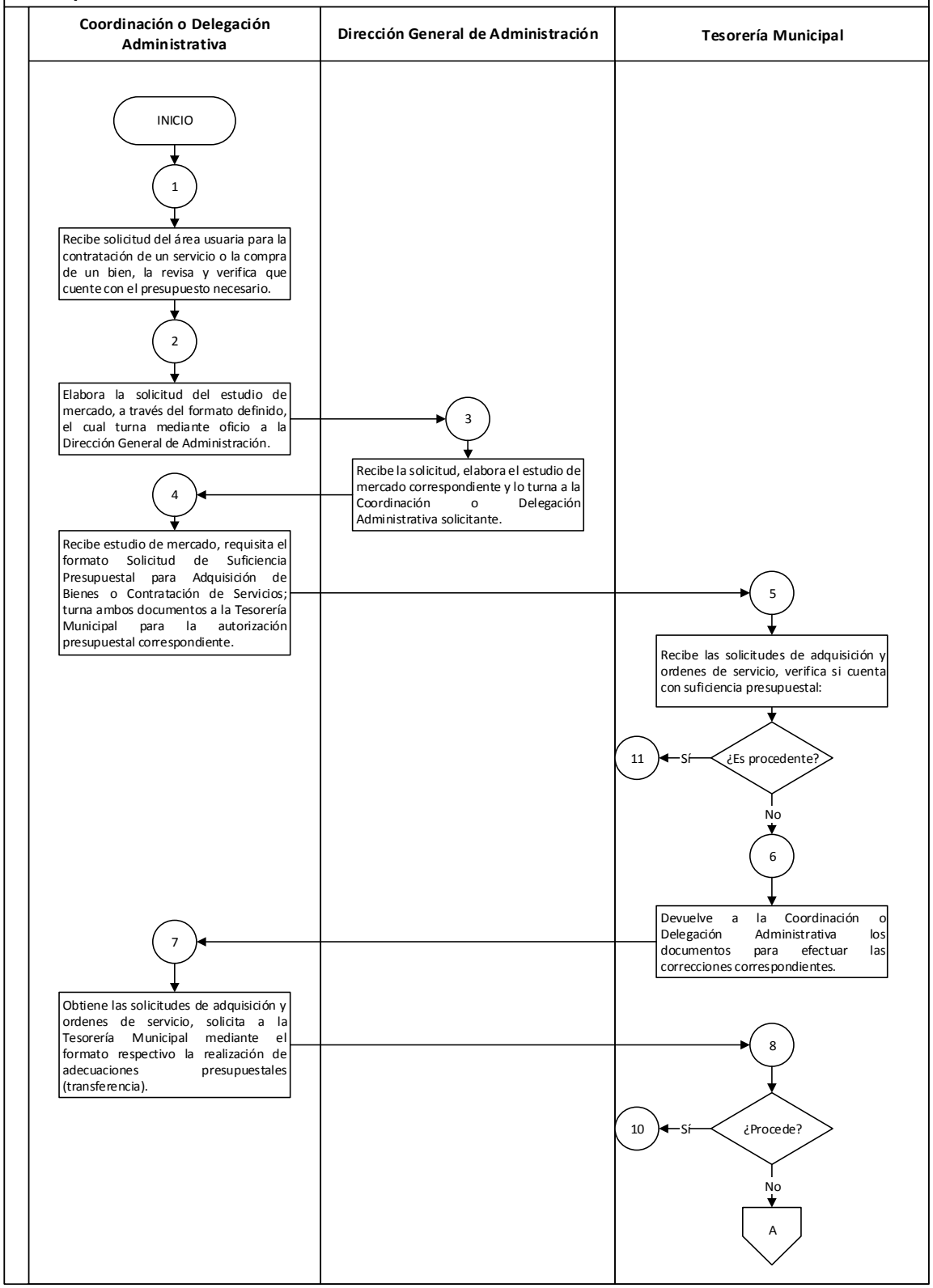
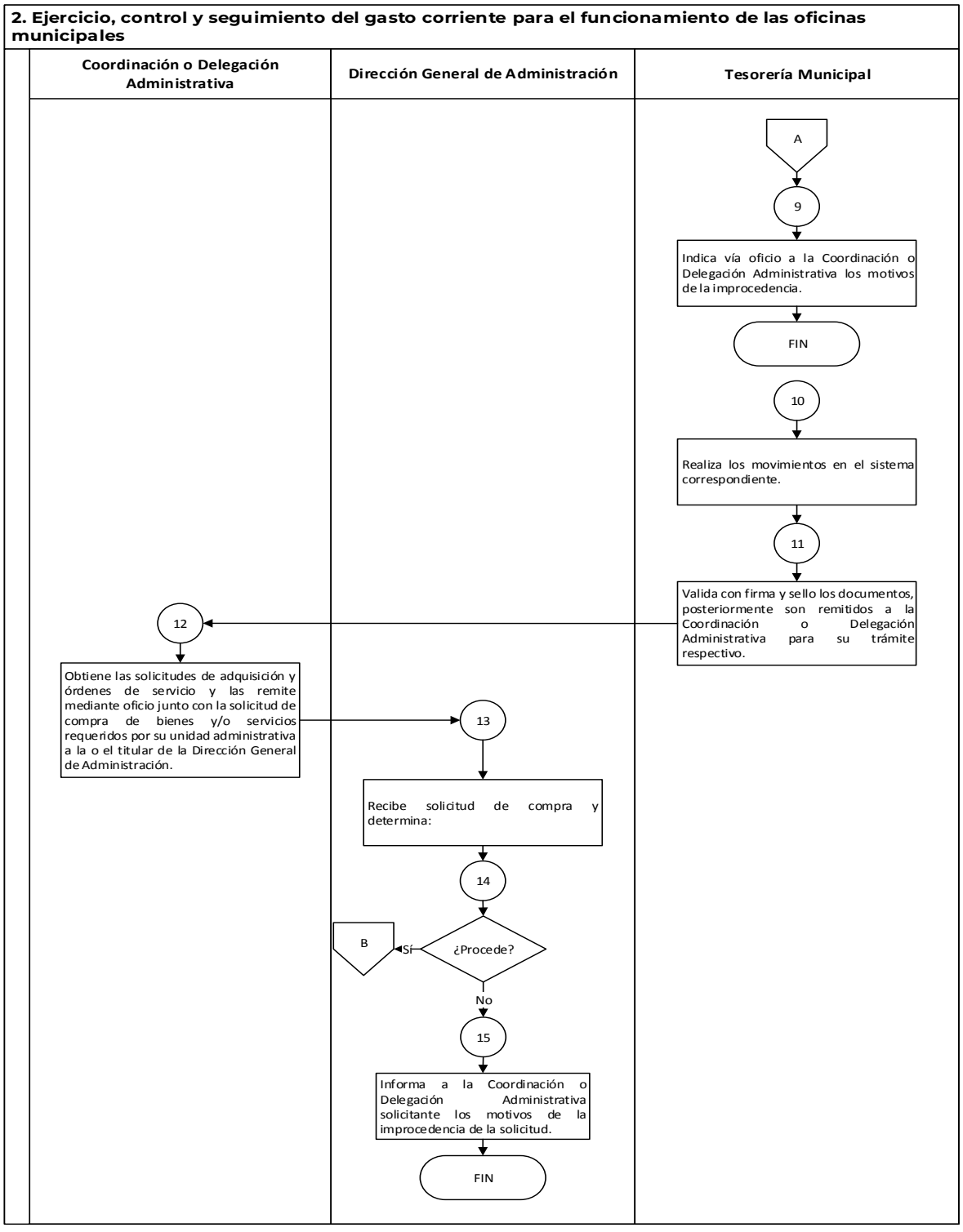


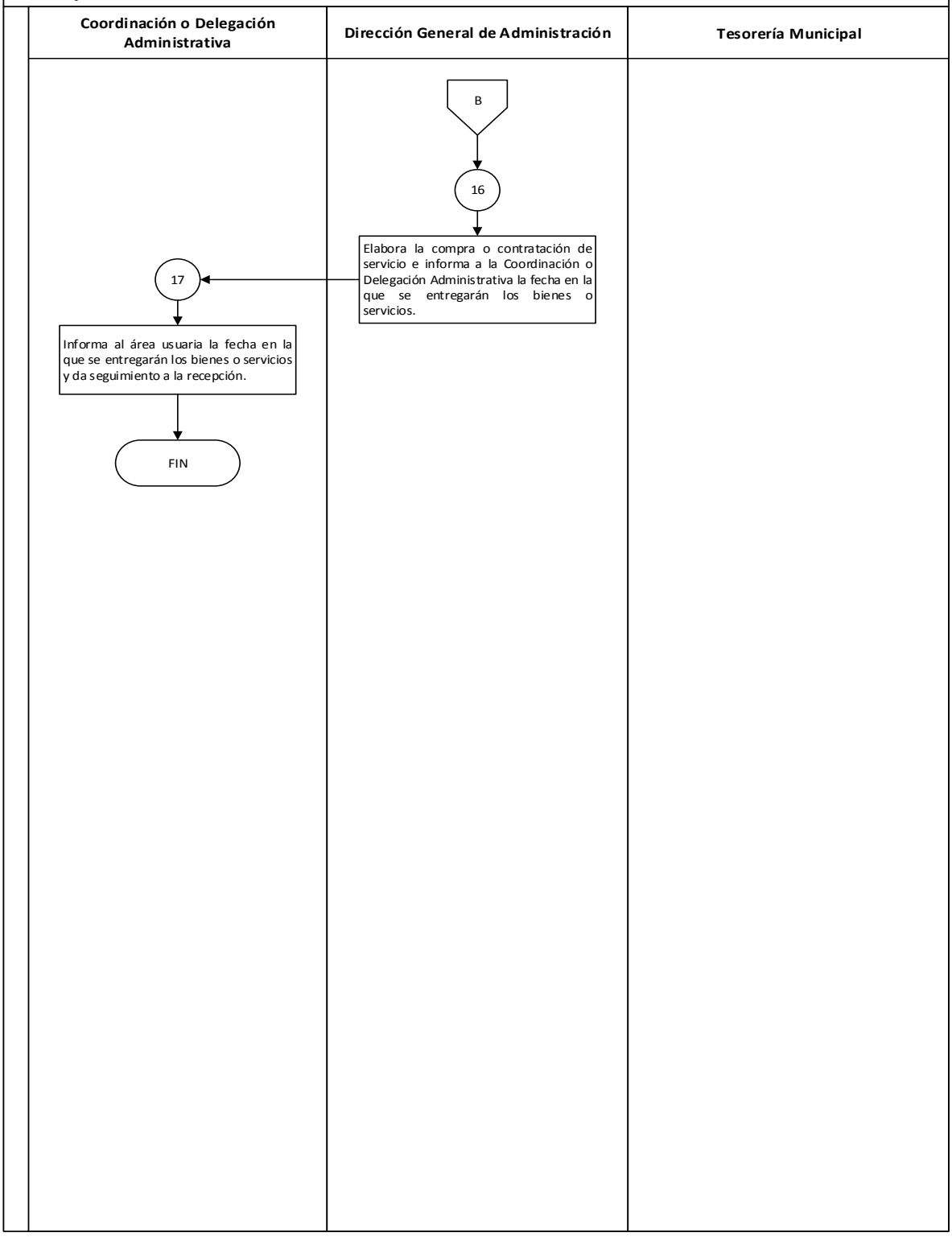
DIAGRAMA:



699

DIAGRAMA:

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



700

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

701

- Oficio de Petición

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

3. Alta de personal

Descriptivo:

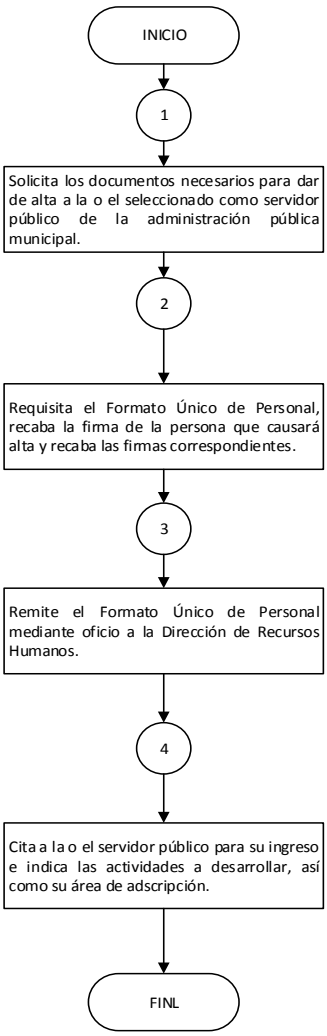
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación o Delegación Administrativa**	Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal.
2		Requisita el Formato Único de Personal, recaba la firma de la persona que causará alta y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

703

DIAGRAMA:

3. Alta de personal

Coordinación o Delegación Administrativa



704

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.

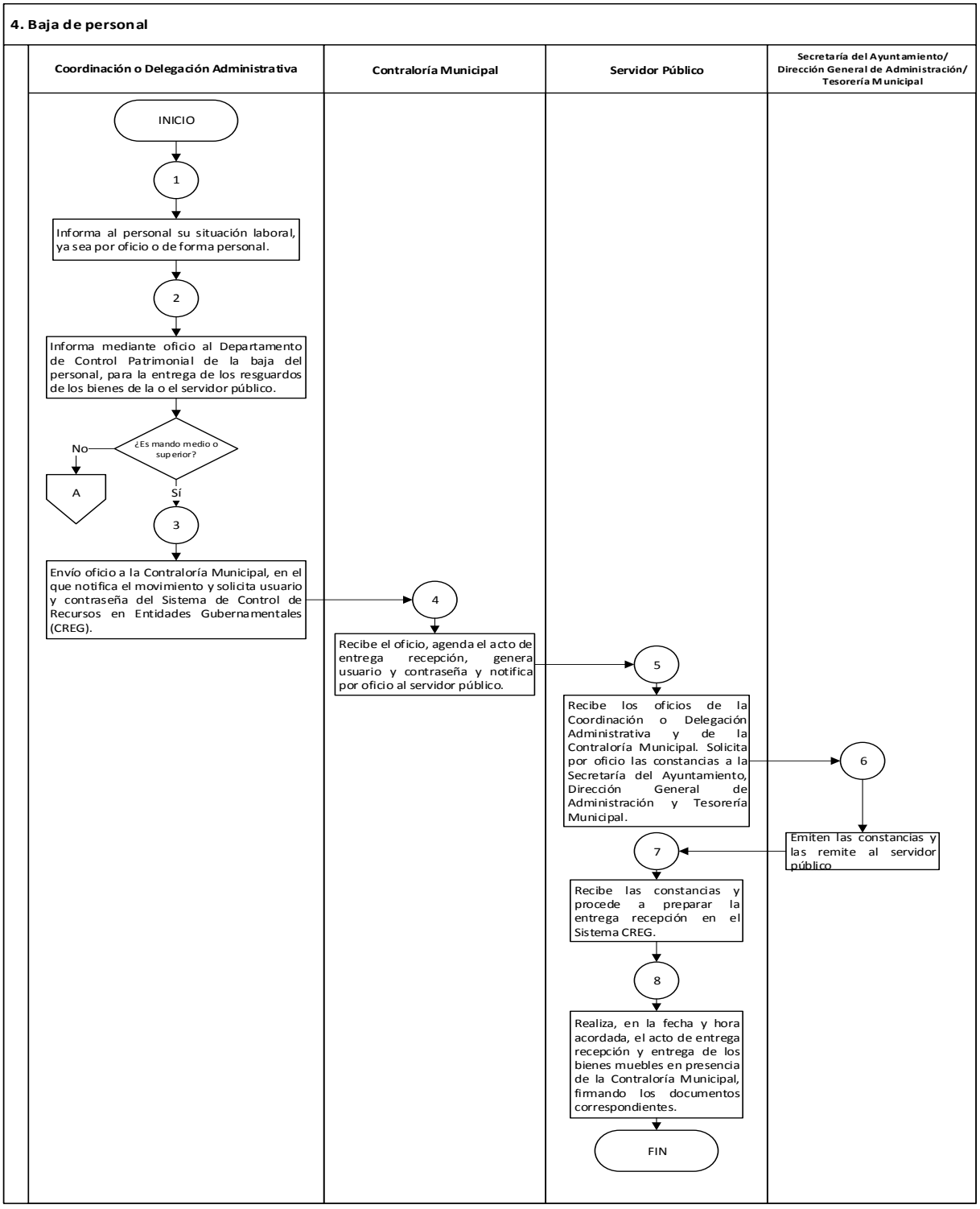
706

4. Baja de personal
Descriptivo:

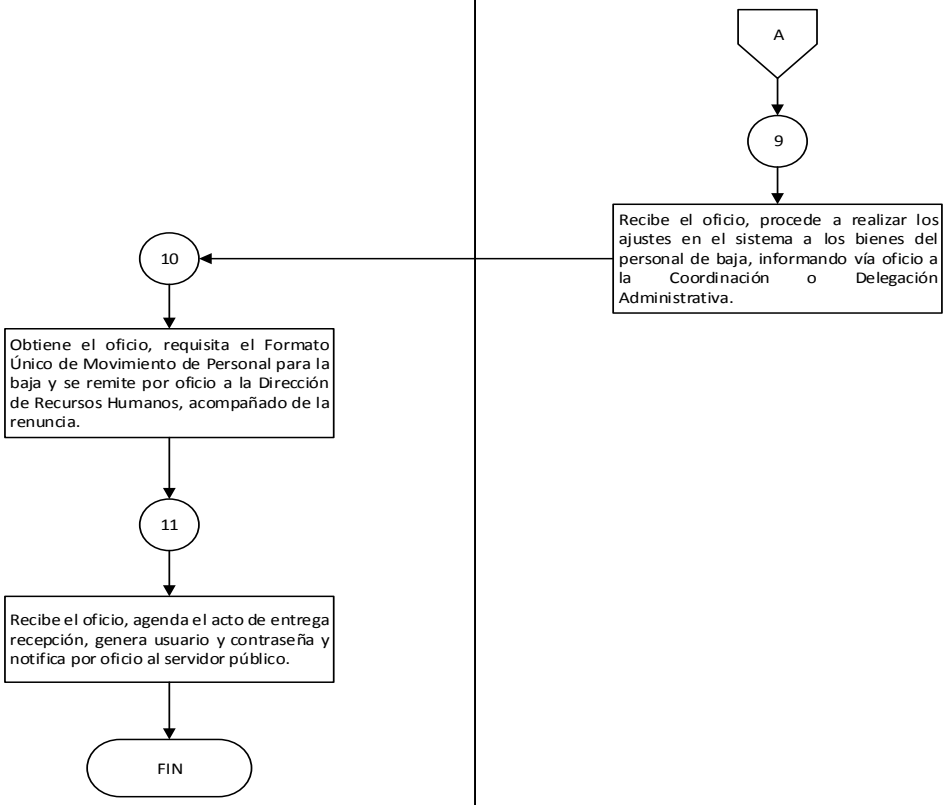
No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2		Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor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

707

DIAGRAMA:


4. Baja de personal
Coordinación o Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Administración/ Tesorería Municipal
INICIO
1
Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2
Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público.
¿Es mando medio o superior?
No
A
Sí
3
Envío oficio a la Contraloría Municipal, en el que notifica el movimiento y solicita usuario y contraseña del Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG).
4
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
Recibe los oficios de la Coordinación o Delegación Administrativa y de la Contraloría Municipal. Solicita por oficio las constancias a la Secretaría del Ayuntamiento, Dirección General de Administración y Tesorería Municipal.
6
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes.
FIN

4. Baja de personal



709

V. UNIDAD DE NORMATIVIDAD HACENDARIA

Nombre del Procedimiento:	**Atención a solicitud de búsqueda y requerimientos de información fiscal solicitada por autoridades competentes**
Objetivo:	Realizar el trámite de búsquedas y requerimientos de información solicitada por órganos jurisdiccionales federales y estatales, laborales, autoridades tributarias, fiscalías federales y estatales, órganos autónomos y contraloría de la legislatura.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Normatividad Hacendaria buscará en el archivo de la Tesorería Municipal la información solicitada por las autoridades competentes.
- El personal que participa en estos procesos debe guardar estricta reserva de la información que obtengan en el desempeño de sus funciones; así mismo, deben guardar extrema prudencia en el uso y protección de la información obtenida ya que es estrictamente confidencial.
- Se debe generar el resguardo de la información de acuerdo a la normatividad aplicable en la Ley de Archivos y administración de documentos del Estado de México y Municipios.
- Los documentos deberán ser enviados con anticipación a la Tesorería Municipal para su revisión y validación.

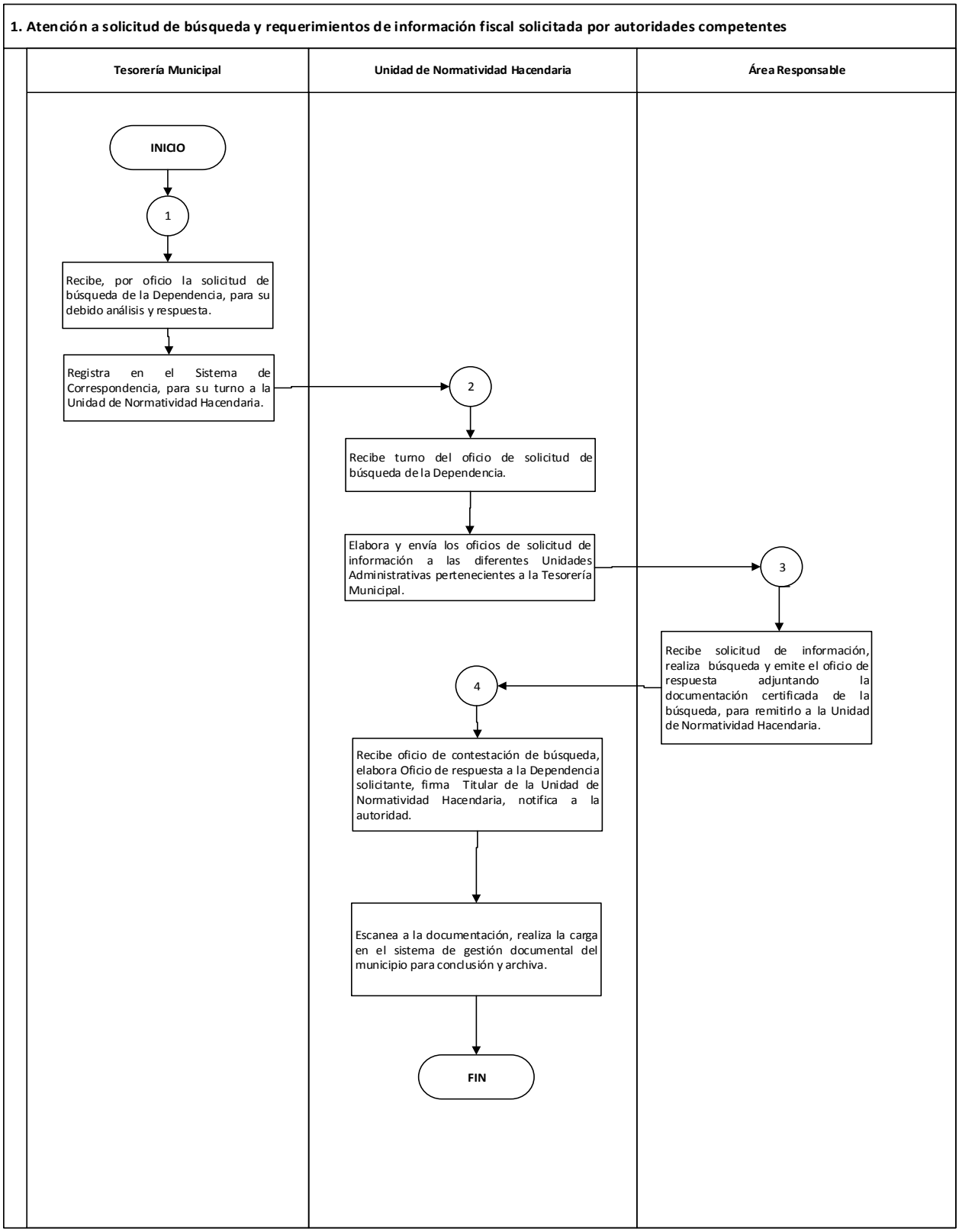
710

1. Atención a solicitud de búsqueda y requerimientos de información fiscal solicitada por autoridades competentes
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Tesorería Municipal	Recibe, por oficio la solicitud de búsqueda de la Dependencia, para su debido análisis y respuesta.
		Registra en el Sistema de Correspondencia, para su turno a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
2	Unidad de Normatividad Hacendaria	Recibe turno del oficio de solicitud de búsqueda de la Dependencia.
		Elabora y envía los oficios de solicitud de información a las diferentes Unidades Administrativas pertenecientes a la Tesorería Municipal.
3	Área Responsable (Dirección de Ingresos, Dirección de Contaduría, Dirección de Egresos, Coordinación de Catastro)	Recibe solicitud de información, realiza búsqueda y emite el oficio de respuesta adjuntando la documentación certificada de la búsqueda, para remitirlo a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
4	Unidad de Normatividad Hacendaria	Recibe oficio de contestación de búsqueda, elabora Oficio de respuesta a la Dependencia solicitante, firma el Titular de la Unidad de Normatividad Hacendaria, notifica a la autoridad.
		Escanea a la documentación, realiza la carga en el sistema de gestión documental del municipio para conclusión y archiva.
		FIN

711

DIAGRAMA:



712

Nombre del Procedimiento:	**Informes previos o justificados dentro de los juicios de amparo**
Objetivo:	Rendir informes ante las instancias correspondientes dentro de los juicios de amparo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Normatividad Hacendaria buscará en el archivo de la Tesorería Municipal la información solicitada por las autoridades competentes.
- El personal que participa en estos procesos debe guardar estricta reserva de la información que obtenga en el desempeño de sus funciones; así mismo, deben guardar extrema prudencia en el uso y protección de la información obtenida ya que es estrictamente confidencial.
- El personal que participe en la elaboración y seguimiento, debe seguir los lineamientos de ley vigentes.

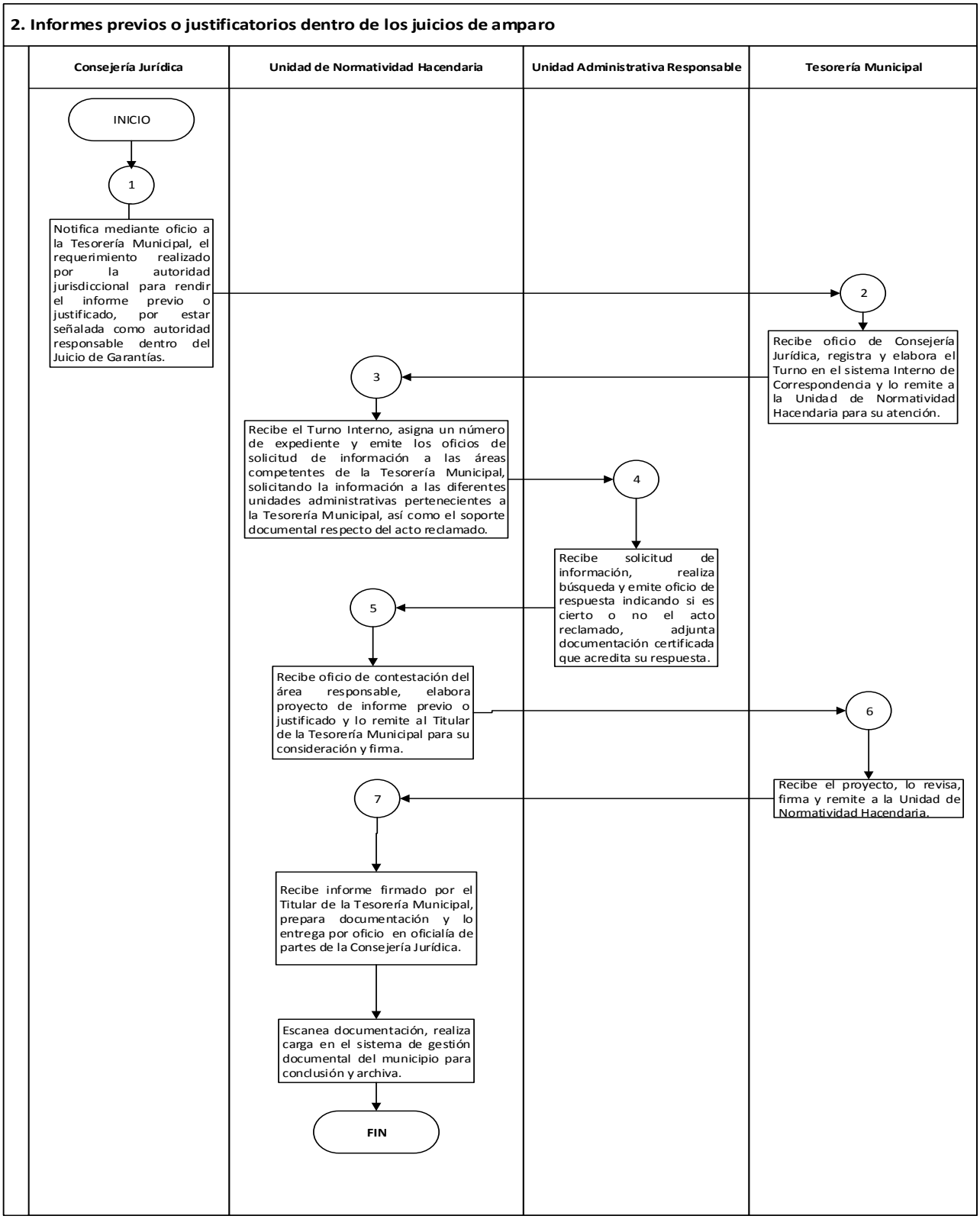
713

2. Informes previos o justificatorios dentro de los juicios de amparo
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Consejería Jurídica**	Notifica mediante oficio a la Tesorería Municipal, el requerimiento realizado por la autoridad jurisdiccional para rendir el informe previo o justificado, por estar señalada como autoridad responsable dentro del Juicio de Garantías.
2	**Tesorería Municipal**	Recibe oficio de Consejería Jurídica, registra y elabora el Turno en el sistema Interno de Correspondencia y lo remite a la Unidad de Normatividad Hacendaria para su atención.
3	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	Recibe el Turno Interno, asigna un número de expediente y emite los oficios de solicitud de información a las áreas competentes de la Tesorería Municipal, solicitando la información a las diferentes unidades administrativas pertenecientes a la Tesorería Municipal, así como el soporte documental respecto del acto reclamado.
4	**Área Responsable de la información respecto del acto reclamado (Dirección de Ingresos, Dirección de Contaduría, Dirección de Egresos, Coordinación de Catastro)**	Recibe solicitud de información, realiza búsqueda y emite oficio de respuesta indicando si es cierto o no el acto reclamado, adjunta documentación certificada que acredita su respuesta.
5	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	Recibe oficio de contestación del área responsable, elabora proyecto de informe previo o justificado y lo remite al Titular de la Tesorería Municipal para su consideración y firma.
6	**Tesorería Municipal**	Recibe el proyecto, lo revisa, firma y remite a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
7	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	Recibe informe firmado por el Titular de la Tesorería Municipal, prepara documentación y lo entrega por oficio en oficialía de partes de la Consejería Jurídica.
8		Escanea documentación, realiza carga en el sistema de gestión documental del municipio para conclusión y archiva.
		FIN

714

DIAGRAMA:



715

Nombre del Procedimiento:	**Revisión de solicitudes de exención de pago**
Objetivo:	Establecer las actividades que se deben llevar a cabo dentro de la revisión de las solicitudes de exenciones de pago por concepto de contribuciones, solicitadas por particulares, dependencias públicas federales, estatales y municipales y que sean remitidas para la autorización del Cabildo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el titular de la Unidad de Normatividad Hacendaria será responsable de asignar al personal y dar seguimiento a los requerimientos de información.

- El personal que participa en estos procesos debe guardar estricta reserva de la información que obtengan en el desempeño de sus funciones; así mismo, deben guardar extrema prudencia en el uso y protección de la información obtenida ya que es estrictamente confidencial.

- Es necesario cumplir con lo estipulado en el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 23 y del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México (artículos 116, 118 y 119).

716

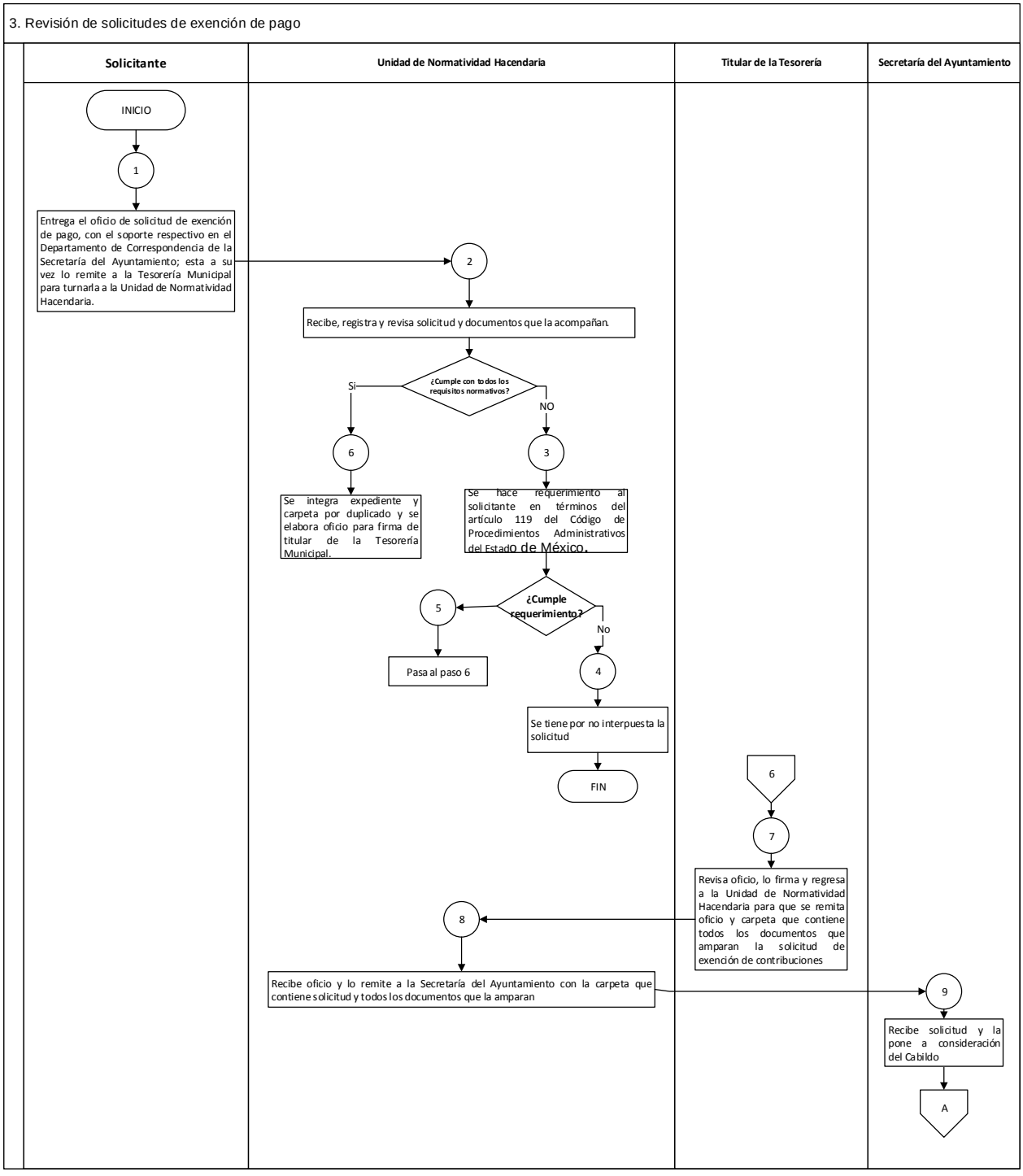
3. Revisión de solicitudes de exención de pago

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Entrega el oficio de solicitud de exención de pago, con el soporte respectivo en el Departamento de Correspondencia de la Secretaría del Ayuntamiento; esta a su vez lo remite a la Tesorería Municipal para turnarla a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
2	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	Recibe, registra y revisa solicitud y requisitos que la acompañan.
		¿Cumple con todos los requisitos normativos?
3		**No:** Se hace requerimiento al solicitante en términos del artículo 119 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México**.**
		¿Cumple requerimiento?
4		**No:** Se tiene por no interpuesta la solicitud.
		FIN
5		**Si:** Pasa al paso 7
6		**Si:** Se integra expediente y carpeta por duplicado y se elabora oficio para firma de titular de la Tesorería Municipal.
7	**Titular de la Tesorería**	Revisa oficio, lo firma y regresa a la Unidad de Normatividad Hacendaria para que se remita oficio y carpeta que contiene todos los documentos que amparan la solicitud de exención de contribuciones.
8	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	Recibe oficio y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento con la carpeta que contiene solicitud y todos los documentos que la amparan.
9	**Secretaría del Ayuntamiento**	Recibe solicitud y la pone a consideración del Cabildo
10	**Cabildo**	Una vez considerado se envía a la comisión Edilicia.
11	**Comisión Edilicia**	Reciben solicitud y carpeta Revisan, analizan y emiten dictamen dentro del término que marca la norma para someterlo a votación de Cabildo.
12	**Cabildo**	Se discute y vota dictamen Una vez discutido y votado el asunto, Secretaría del Ayuntamiento envía la certificación del punto de acuerdo a la Tesorería Municipal
13	**Tesorería Municipal**	Recibe certificación y la turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria.
14	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	Recibe certificación, elabora oficio de respuesta, con base en el acuerdo tomado por el Cabildo y la notifica al solicitante.
15		Después de haberlo notificado, se anexa todo el documento con su soporte documental al expediente respectivo.
		FIN

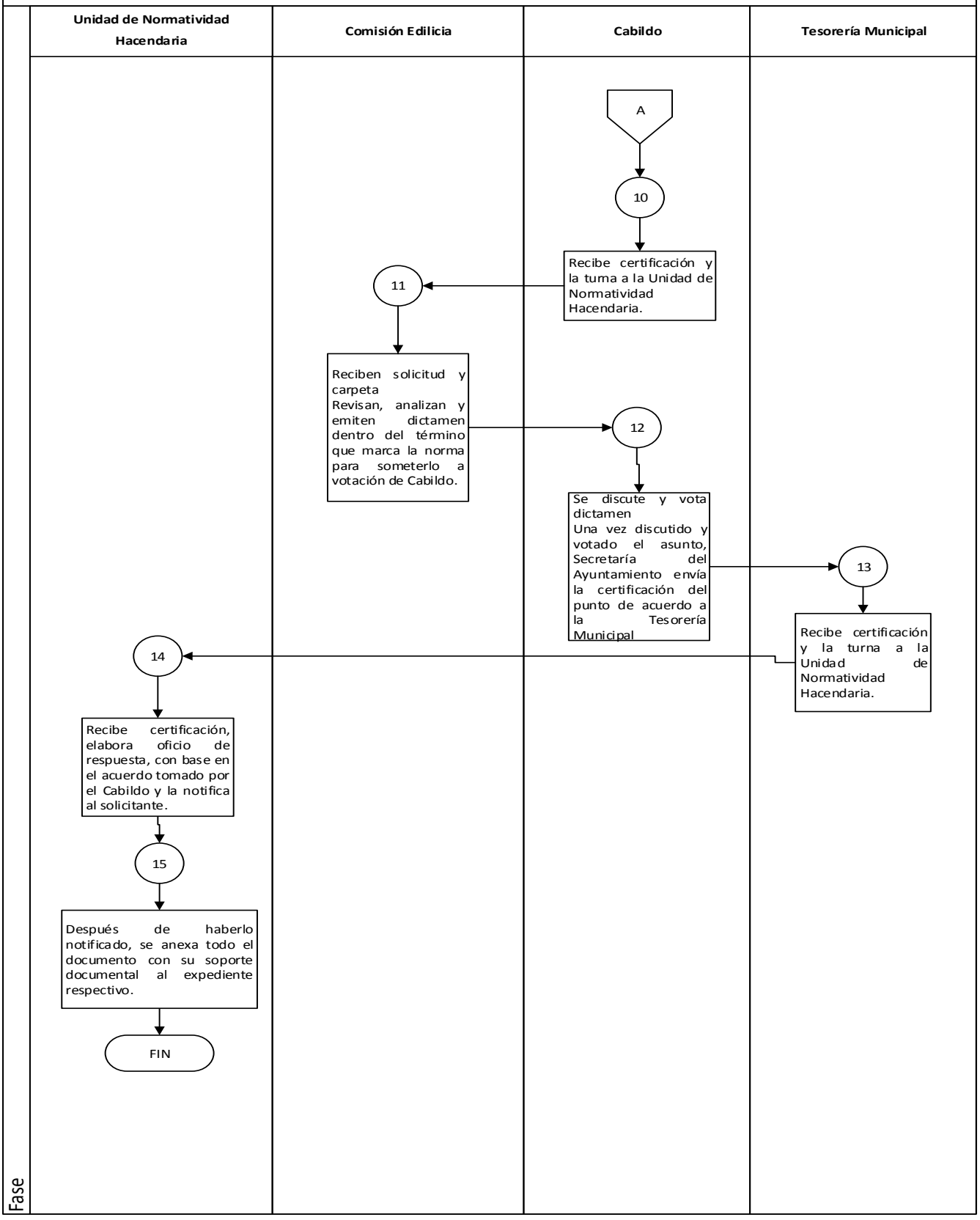
717

DIAGRAMA:



718

3. Revisión de solicitudes de exención de pago



719

VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN CATASTRAL

Nombre del Procedimiento:	**Inscripción y actualización de los inmuebles**
Objetivo:	Inscribir y actualizar los inmuebles ubicados en el territorio municipal, referente a las bajas, cambios técnicos y administrativos; subdivisiones, fusiones, lotificaciones, relotificaciones, cambios a régimen en condominio, fraccionamientos y/o conjuntos urbanos; afectaciones y modificación de linderos; asignación, baja y reasignación de Clave Catastral; así como las bajas, altas y modificación de las construcciones de los predios, con la finalidad de mantener actualizada la información de la propiedad inmobiliaria del Sistema de Información Catastral.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Catastro, aplicará la normatividad en materia catastral vigente publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado de México” para todos los inmuebles dentro de su circunscripción territorial.
- La Coordinación de Catastro es responsable de administrar el Sistema de Información Catastral.
- El Sistema de Información Catastral es una herramienta informática que permite integrar, analizar, valuar y actualizar de manera automatizada los inmuebles ubicados en el territorio municipal.
- La Coordinación de Catastro actualizará anualmente en el Sistema de Información Catastral, las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobadas por la Legislatura, para la valuación catastral de los inmuebles.
- Los propietarios o poseedores de bienes inmuebles, para efecto de la valuación catastral, se sujetarán a lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables en materia catastral.
- La actualización del padrón catastral hace referencia a cualquier movimiento técnico o administrativo que se realice a la propiedad inmobiliaria del Municipio de Toluca;
- Los cambios técnicos se refieren a incluyen todas las modificaciones que se realizan a los inmuebles con respecto al terreno y a la construcción que afectan su valor catastral. Se unifico a la anterior
- Los cambios administrativos se refieren a todas las modificaciones que se realizan a en los datos del propietario y del domicilio del inmueble. Se unifico a la anterior
- Para el registro de inmuebles en régimen condominial; lotificaciones, relotificaciones, conjuntos urbanos y predios con uso especial (industriales, comerciales y de servicios), es necesario elaborar la memoria de cálculo
- Toda actualización del padrón catastral, derivado de subdivisiones, fusiones, lotificaciones, relotificaciones, cambios a régimen condominial, fraccionamientos y/o conjuntos urbanos,

720

afectaciones y modificación de linderos deberá contar con la autorización emitida por la autoridad competente.

- Para el registro y valuación catastral de los inmuebles, deberá constatar la veracidad de los datos declarados en la Manifestación Catastral, mediante la verificación física y los estudios catastrales realizados al inmueble.

- Se programarán los Trámites y Servicios para realizar las verificaciones físicas a los inmuebles

- El registro de los inmuebles está sujeto a las modificaciones, actualizaciones y/o cualquier cambio técnico y o administrativo ya sea a solicitud del propietario, por la actualización de los Valores Unitarios de Suelo y Construcciones o por disposición de la autoridad catastral.

- El Módulo de Información al Público tiene la responsabilidad de dar a conocer a las o los solicitantes los requisitos para otorgar la prestación de los servicios catastrales.

- La o el interesado deberá presentar solicitud por escrito o en los formatos autorizados debidamente requisitados, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 171 fracciones I, II y III; 174, 175, 179, 181 y 182 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; artículos 24, 25, 26 y 27 del Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado “Del Catastro”; Políticas ACGC004, ACGC007, ACGC015, ACC001 y ACC003 del Manual Catastral del Estado de México y demás ordenamientos legales aplicables en materia catastral. Se entregará copia de los documentos requeridos y deberán acompañarse del original para su cotejo.

- El Módulo de Atención al Público de la Coordinación de Catastro, recibirá las Manifestaciones Catastrales y las solicitudes de los Tramites y Servicios de las y los propietarios o poseedores de inmuebles para su inscripción y actualización localizados en el territorio del Municipio de Toluca cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos establecidos.

721

- El Módulo de Atención al Público, registrará y entregará a la o el interesado un el número de folio asignado al expediente de ingreso para su atención y seguimiento.

- La o el interesado en el caso de ampliaciones o modificaciones de la construcción podrá anexar al expediente las fotografías y medidas de cada edificación y en su caso las Licencia de Construcción.

- La administración del Sistema de Información Catastral de la Coordinación de Catastro, estará a cargo únicamente del Departamento de Investigación y Actualización Catastral, así como la creación de sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de las actividades de la Coordinación.

- El Departamento de Investigación y Actualización Catastral, a inicio de año deberá realizar las actualizaciones a los catálogos operativos y normativos del Sistema de Información Catastral, conforme a las revisiones provenientes del proceso catastral y del proyecto de valores unitarios de suelo y construcciones.

- No se capturará la información que presente inconsistencias en el proceso de validación que realiza el Departamento de Investigación y Actualización Catastral.

- La documentación que integran los expedientes de los inmuebles, deberá contar con las firmas autógrafas del personal de cada área que interviene en procedimiento de recepción, incorporación, actualización y registro al Padrón Catastral, así como de los jefes de departamento.

- Toda la información de la Coordinación deberá respaldarse periódicamente, en el servidor y en un medio digital externo.

- Toda incorporación o actualización al registro grafico deberá estar vinculada al registro gráfico y será migrada al Sistema de Ingresos para el cobro correspondiente.

- Toda inscripción o actualización de la información y del valor catastral de un inmueble en el Sistema Integral de Información Catastral, se realizará únicamente con base a las solicitudes mediante las Manifestaciones Catastrales o los estudios técnicos catastrales realizados de acuerdo al artículo 177 del Código Financiero del Estado de México y Municipios y con base a la Cédula de Investigación Catastral validada por las personal desigando para realizar la investigación catastral de los inmuebles relacionados con los Trámites y Servicios catastrales que se otorgan.

722

1. Inscripción y actualización de los inmuebles
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes acerca de los Trámites Catastrales que se otorgan.
2	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)**	Identifica el trámite y orienta a la persona solicitante de los requisitos y costos, proporcionando el formato de la Solicitud de Trámites y la Cédula de Manifestación Catastral para su llenado. Ver Anexo 1
3	**Solicitante**	Reúne la documentación solicitada, requisita la Cédula de Manifestación Catastral y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión.
4	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)**	Revisa que la documentación esté completa, la devuelve y entrega la ficha del turno que le corresponda a la persona solicitante para pasar al Módulo de Atención al Público.
		¿Está completa la documentación?
5	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)**	NO: Indica a la persona solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible realizar el Trámite sin la totalidad de los mismos.
6	**Solicitante**	SÍ Recibe la documentación y se le entrega, ficha de turno y el Formato de Solicitud del Trámite Catastral solicitado para pasar al Módulo de Atención al Público.
7	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe la ficha de turno junto con la documentación, verifica que la documentación esté correcta para dar ingreso al trámite solicitado, coteja con los originales para su devolución inmediata , verifica que la Cédula de Manifestación Catastral se encuentre debidamente requisitada, ubica el predio en el Sistema de Registro Cartográfico y consulta antecedentes del predio en el archivo; y determina:
		¿Procede?
8	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	NO: Informa a la persona solicitante el motivo por el cual su Tramite no es procedente o los documentos que faltan y le devuelve la documentación.
9	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	SÍ Imprime el plano catastral con la ubicación del predio, y se registra el folio de ingreso del Trámite solicitado en el apartado de seguimiento del Sistema de Información Catastral.
10		Verifica que el predio se encuentre registrado y las medidas del plano digital coincidan con las del documento de propiedad y/o posesión y se anexa fotografía de cada unidad constructiva, así como sus medidas.
11		Indica a la persona solicitante la fecha en la que se realizará la visita de verificación física al predio.
12		Integra en el expediente con la Cédula de Manifestación Catastral y la documentación requisitada del Trámite relacionado con el predio y el propietario (ver anexo 1).
13		Anexa el formato de Cédula de Investigación Catastral y el plano manzanero catastral al expediente.
14		Numera cada una de las páginas que integran el expediente indicando el número total de fojas en el formato de registro de

723

No.	Responsable	Actividad
		ingreso y otorga el visto bueno para dar ingreso al Trámite, anotando la fecha, el nombre y la firma del responsable del ingreso del Tramite en la Cédula de Manifestación Catastral. Turna al Departamento de Gestión Catastral (Jefe del Departamento de Gestión Catastral)
15	**Departamento de Gestión Catastral (Jefe del Departamento de Gestión Catastral)**	Recibe el expediente, revisa y valida que la documentación cumpla con los requisitos establecidos anotando la fecha, el nombre y la firma como responsable para autorizar el ingreso del expediente en la Cédula de Manifestación Catastral del Trámite solicitado y turna al Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público).
16	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe el expediente para realizar la captura de remesa en el Módulo del Sistema de Seguimiento, del Sistema de Información Catastral para él envió de los expedientes ingresados y se turna al Departamento de Investigación Catastral.
17	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral**	Recibe el expediente y registra en el Módulo del Sistema de Seguimiento, del Sistema de Información Catastral la aceptación de la remesa para realizar la visita de verificación física al predio en la fecha y hora programada.
18	**Solicitante**	Acude al Departamento de Investigación y Actualización Catastral el día y en la hora programado para realizar la visita de verificación física al predio.
19	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral**	El personal designado realiza la visita de verificación física , acudiendo al inmueble en presencia de la persona solicitante o representante legal para verificar la información del terreno y en su caso de las construcciones determina:
		¿Existe Inconformidad?
20	**Solicitante**	Sí Lee y firma la Cédula de Investigación Catastral manifestando estar enterado, y la regresa al personal que realizó la verificación física al inmueble quien le informa de la fecha para recoger su respuesta.
21	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Personal que realiza la verificación física al inmueble)**	Reporta la improcedencia del Trámite, indicando en el formato de Anexo de Aclaraciones los motivos de la improcedencia, anexándola al expediente y lo turna al responsable del Departamento de Investigación y Actualización Catastral.
22	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral**	Revisa que el motivo de la improcedencia se apegue a la normatividad en materia catastral, turnando a la Coordinación de Catastro.
23	**Coordinación de Catastro**	Elabora el oficio de respuesta fundada y motivada anexándolo al expediente.
24		Firma el oficio y lo turna al Departamento de Gestión Catastral para su entrega.
25	**Departamento de Gestión Catastral**	Recibe el expediente para entregar oficio a la persona o el solicitante.
26	**Solicitante**	Acude al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral para recibir su respuesta en la fecha indicada.
		FIN
27	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Personal que realiza la**	NO: deriva del paso 18 Realiza la medición del terreno y en su caso de la construcción si existiera, toma fotografías y entrega la Cédula de Investigación

724

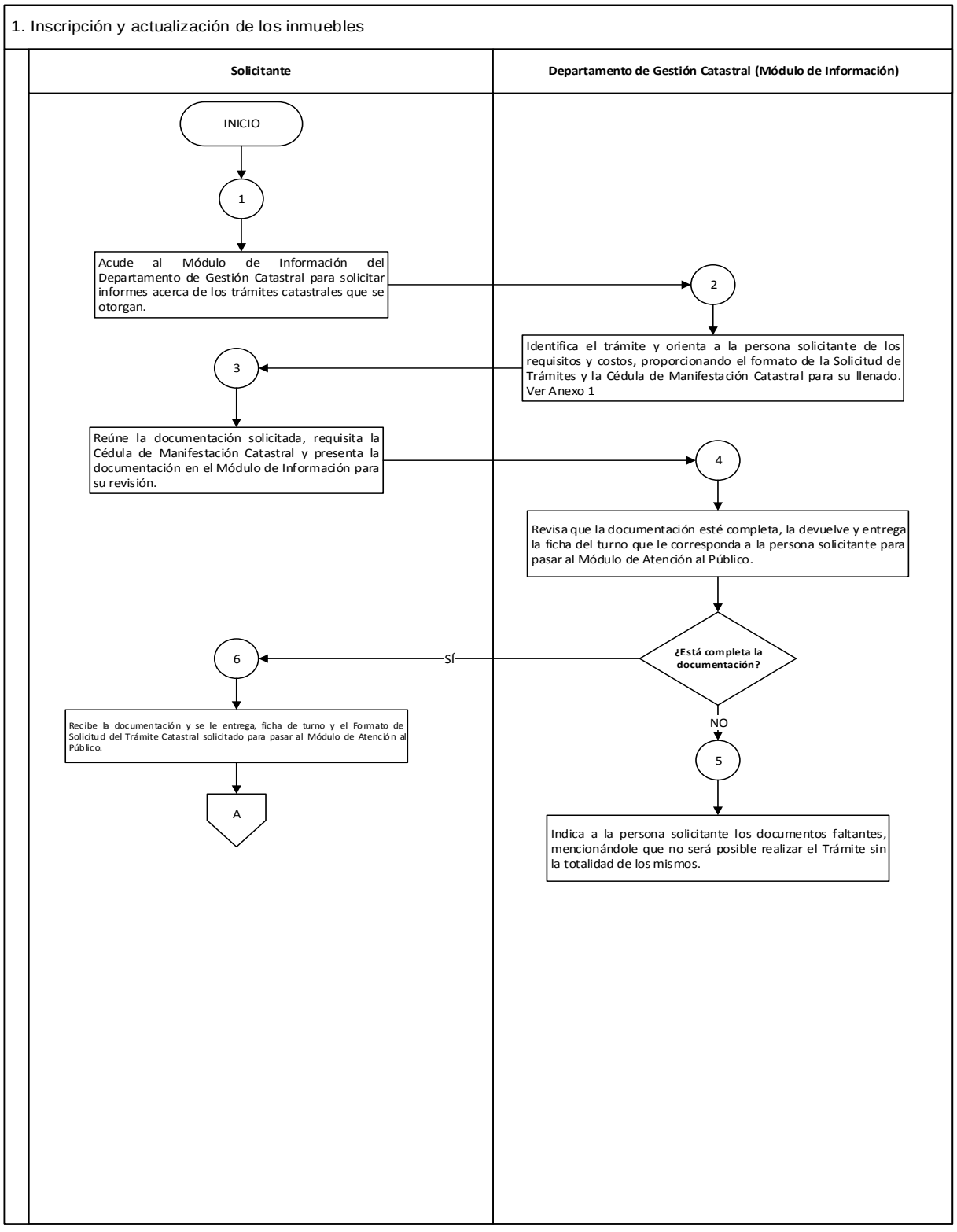
No.	Responsable	Actividad
	verificación física al inmueble)	Catastral para firma a la persona solicitante, indicándole la fecha en que deberá presentarse al Módulo de información para conocer el resultado de su Trámite.
28	**Solicitante**	Lee y firma la Cédula de Investigación Catastral manifestando estar enterado y la regresa al personal que realizó la verificación física del inmueble.
29	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Personal que realiza la verificación física al inmueble)**	Recibe la Cédula de Investigación Catastral y consulta los antecedentes del predio en el archivo de la Coordinación de Catastro y en el Sistema de Información Catastral; determina la tipología de construcción, traza la delimitación del predio y de la construcción en medio digital para su actualización.
30		Complementa la Cédula de Investigación Catastral, elabora y anexa al expediente formato de Anexo de Aclaraciones con los comentarios observados durante la visita, anota la fecha, su nombre y firma en ambas, de la persona responsable que realizó la visita física. Turna al Área de Cartografía del Departamento de Investigación y Actualización Catastral el expediente para dibujar la delimitación del predio y la construcción en el Sistema Cartográfico para su actualización.
31	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía)**	Recibe expediente, dibuja la delimitación del predio y de la construcción en el Sistema Cartográfico y obtiene la superficie de terreno y construcción; complementa la Cédula de Investigación Catastral, como parte del expediente anotando la fecha, el nombre y firma de la persona responsable que actualizó el sistema cartográfico; turna a la Persona responsable del Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Captura y actualización Catastral
32	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de captura y actualización catastral)**	Recibe el expediente, revisa y valida que se realizaron y que sean coincidentes las actualizaciones en el Sistema Cartográfico y en el padrón alfanumérico del Sistema de Información Catastral considerando la información asentada en la Cédula de Investigación Catastral. El responsable de la actualización firma y valida en el formato de Investigación Catastral y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral).
33	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral)**	Recibe el expediente y revisa que la información documental esté completa; que la actualización y valuación del inmueble sea correcta conforme a la normatividad y lineamientos establecidos aplicable en materia catastral; valida, autoriza y firma en el Formato de Manifestación Catastral
34	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral)**	Recibe el expediente y migra la información catastral de los datos técnicos y administrativos de los inmuebles y el valor catastral al Sistema de Ingresos y emite el Formato de Información Catastral. Turna el expediente a la Coordinación de Catastro.
35	**Coordinación de Catastro**	Recibe el expediente y firma el Formato de Información Catastral. Turna al Departamento de Información Catastral (Módulo de Atención al Público)
36	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe el documento del Formato de Información Catastral para su entrega a la persona solicitante.

725

No.	Responsable	Actividad
37	**Solicitante**	Acude en la fecha indicada al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral para conocer el resultado de su Trámite.
38		Recibe el documento del Formato de Información Catastral, acusando de recibido en dos tantos y las entrega al personal del Módulo de Atención del Departamento de Gestión Catastral.
39	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe los acuses del documento del Formato de Información Catastral firmada por la o el solicitante y los envía al archivo catastral.
40	**Departamento de Gestión Catastral (Archivo Catastral) La Coordinación de Catastro (Archivo Catastral)**	Localiza la carpeta del expediente, actualiza el Sistema de Archivo mediante la digitalización de los documentos del expediente y el Formato de Información Catastral y archiva.
		FIN

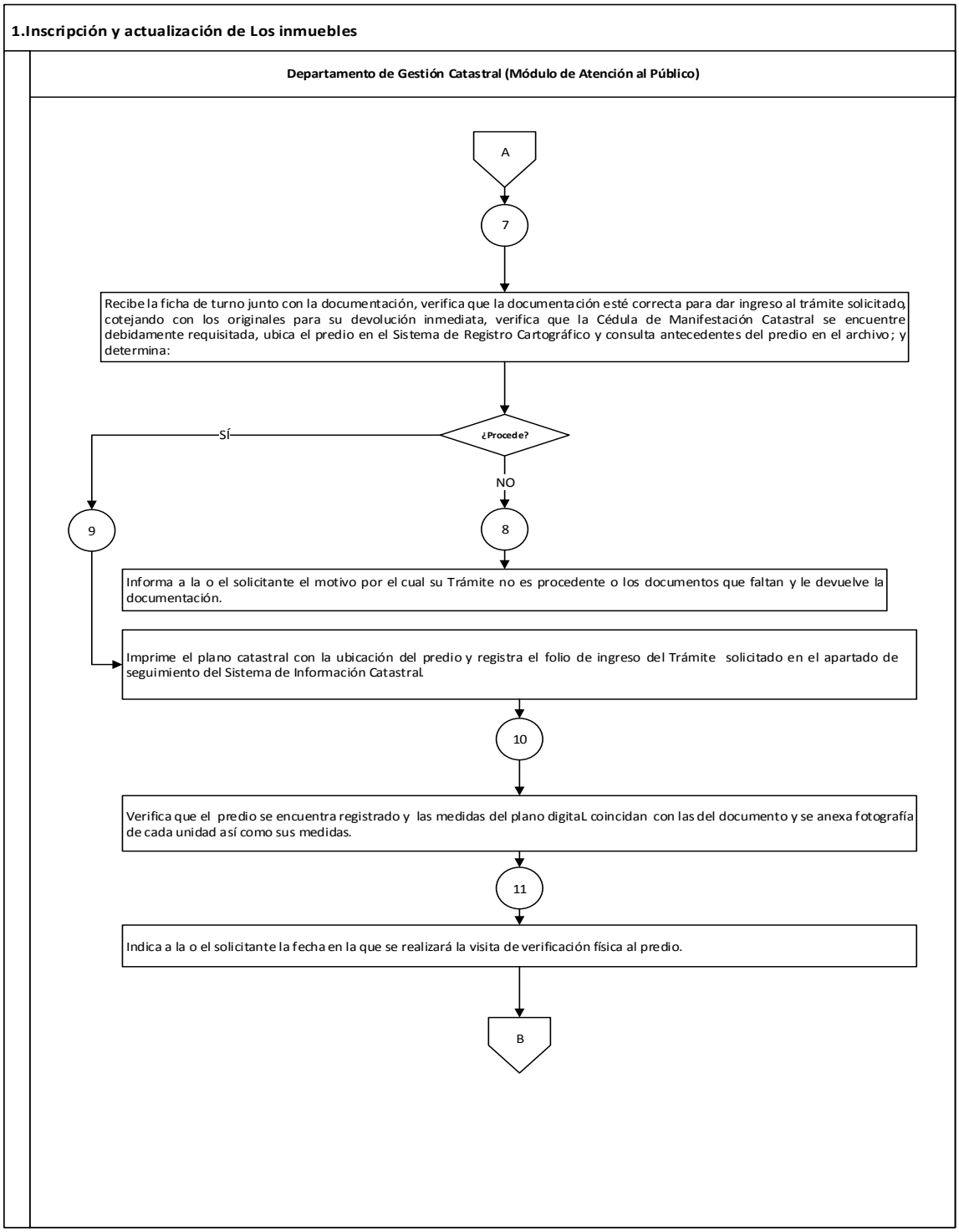
726

DIAGRAMA:



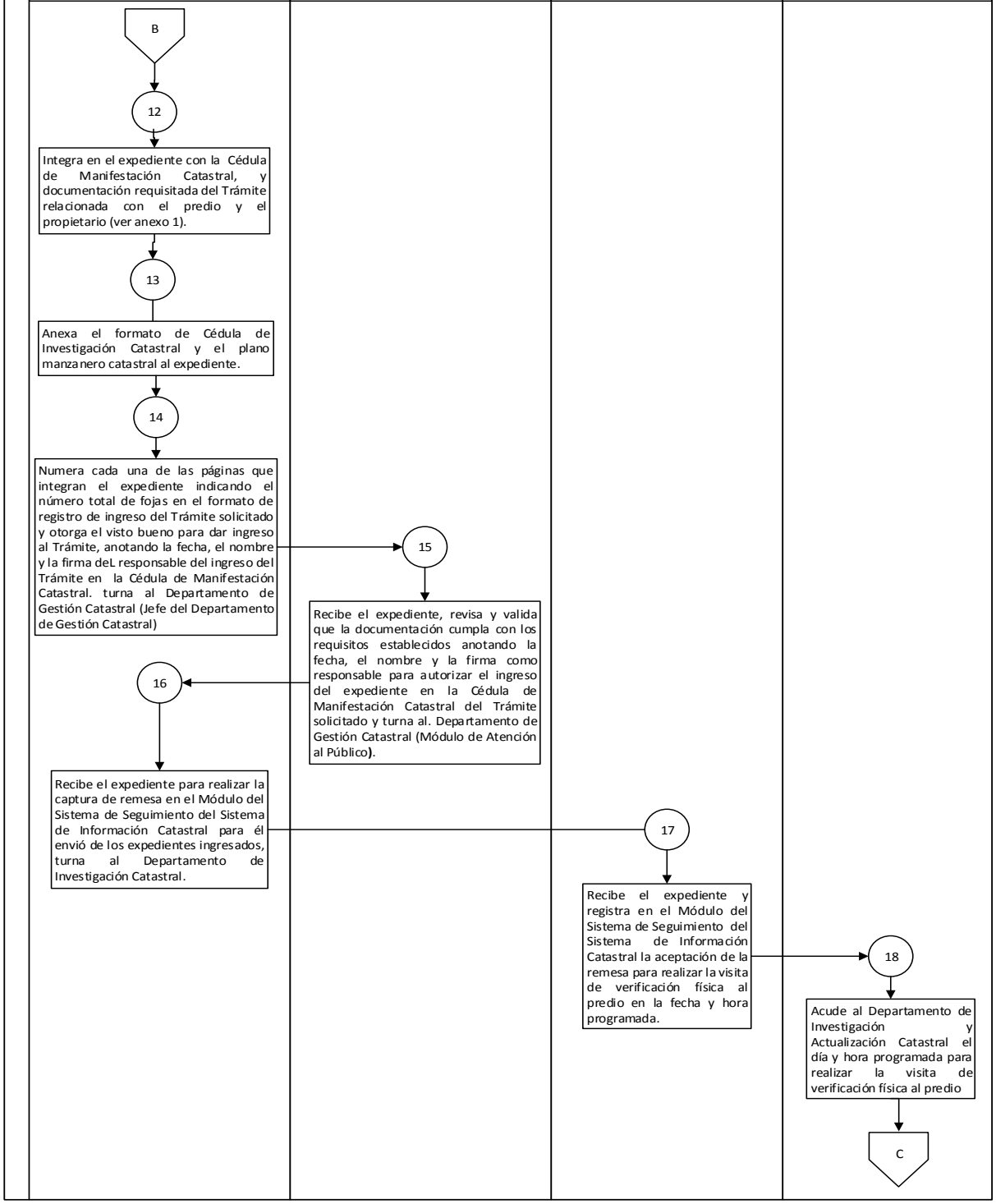
727

DIAGRAMA:



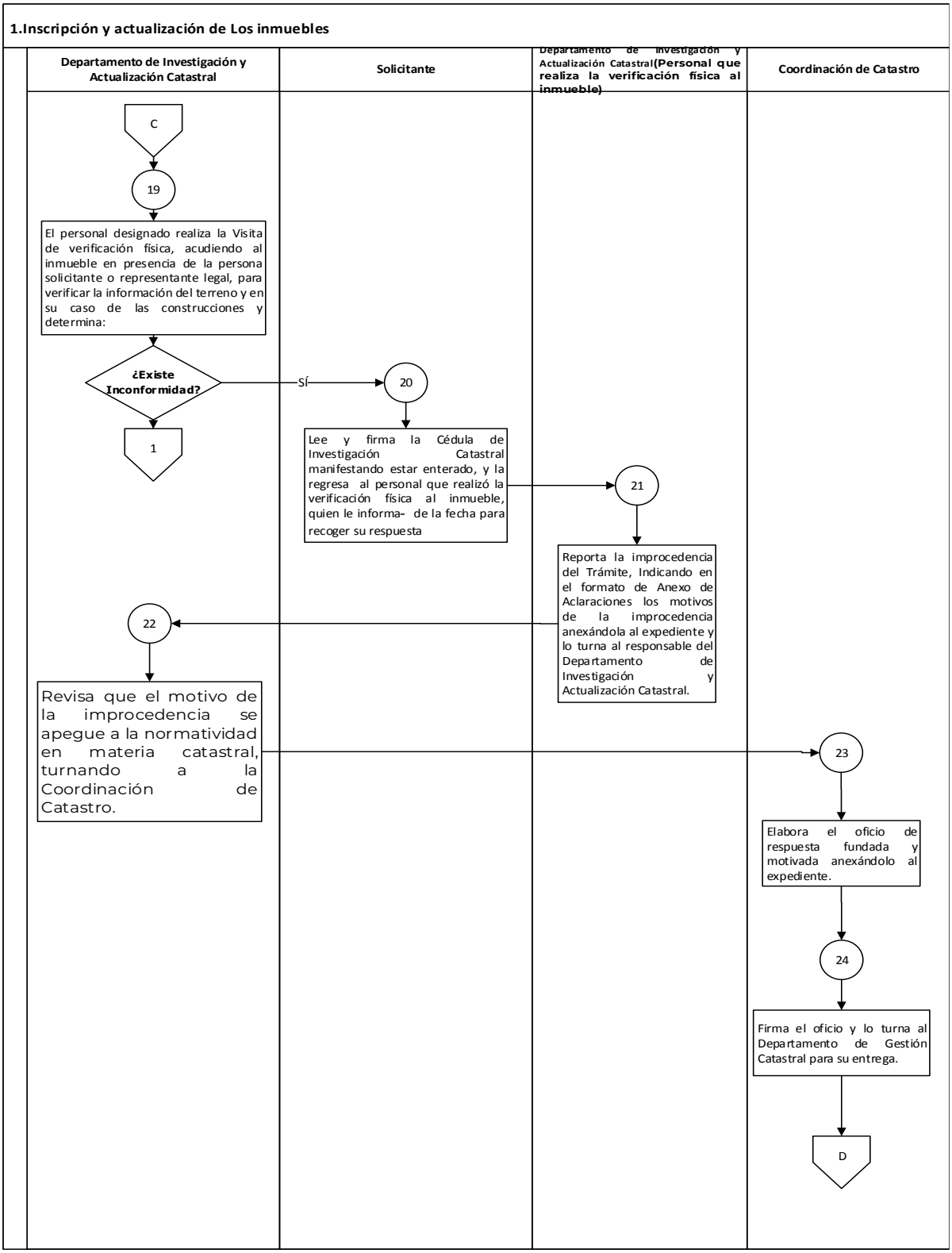
728

1.Inscripción y actualización de Los inmuebles



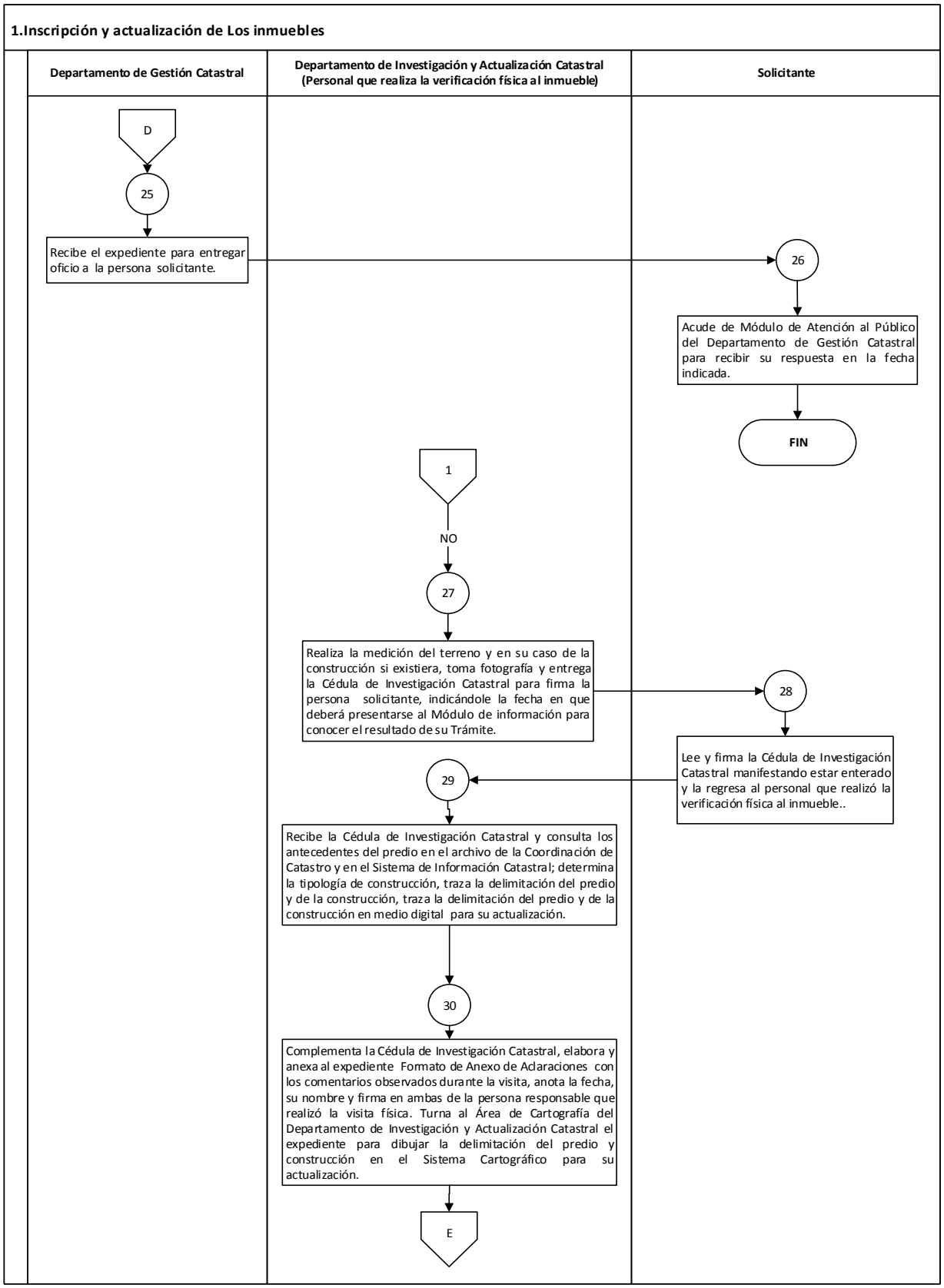
729

DIAGRAMA:



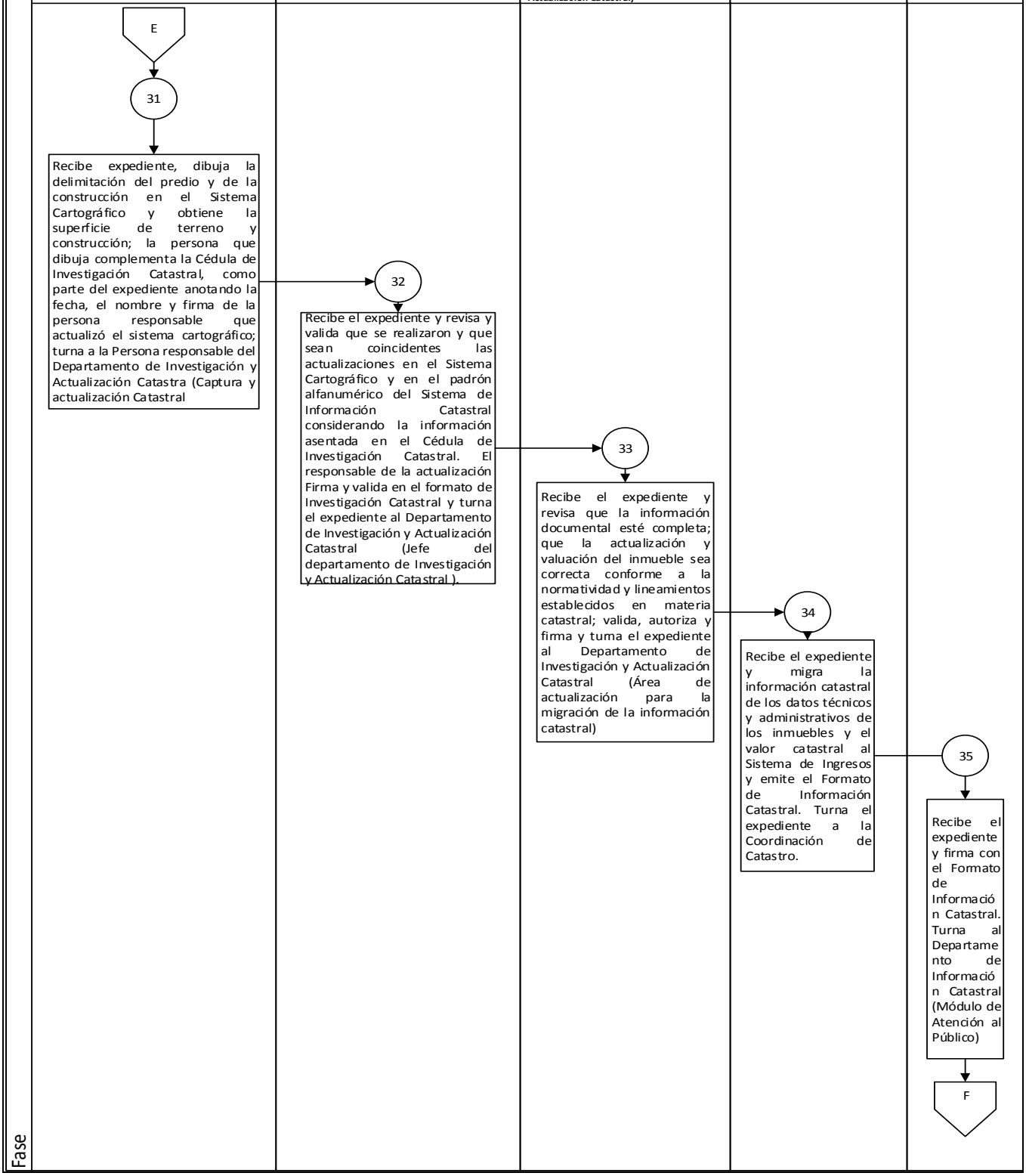
730

DIAGRAMA:

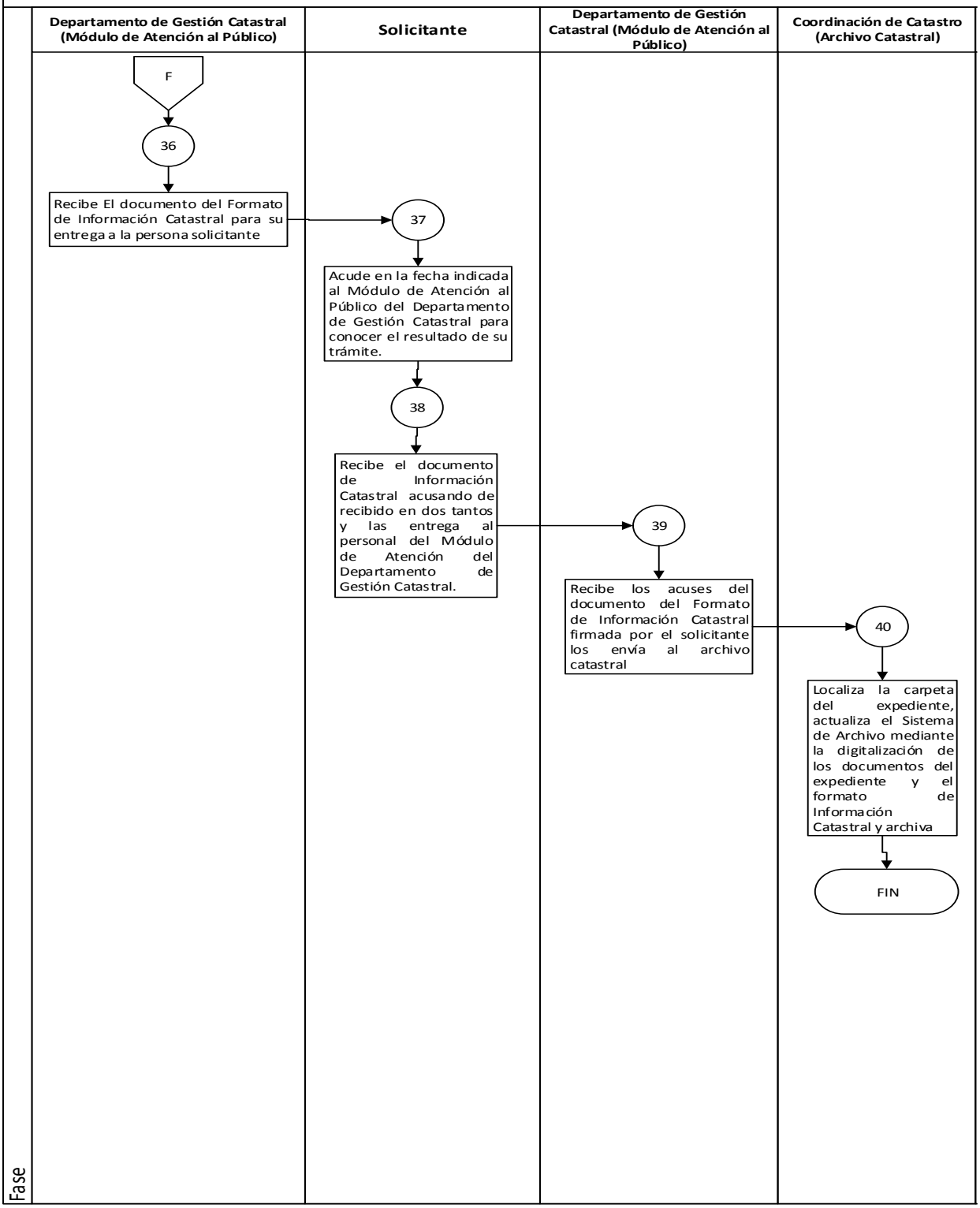


731

1.Inscripción y actualización de Los inmuebles



1.Inscripción y actualización de Los inmuebles



733

Nombre del Procedimiento:	**Actualización del Padrón Catastral derivado de Cambios Administrativos**
Objetivo:	Registrar los cambios de los datos administrativos de los predios ubicados en el territorio municipal, derivado de las modificaciones que los propietarios manifiesten para mantener actualizada la información de los inmuebles registrados en el Sistema de Información Catastral.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Catastro, aplicará la normatividad en materia catastral vigente publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado de México” para todos los inmuebles dentro de su circunscripción territorial.
- La Coordinación de Catastro es responsable de administrar el Sistema de Información Catastral.
- El Sistema de Información Catastral es una herramienta informática que permite integrar, analizar, valuar y actualizar de manera automatizada los inmuebles ubicados en el territorio municipal.
- La Coordinación de Catastro actualizará anualmente en el Sistema de Información Catastral, las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobadas por la Legislatura, para la valuación catastral de los inmuebles.
- Los propietarios o poseedores de bienes inmuebles, para efecto de la valuación catastral, se sujetarán a lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables en materia catastral.
- La actualización del padrón catastral hace referencia a cualquier movimiento técnico o administrativo que se realice a la propiedad inmobiliaria del Municipio de Toluca;
- Los cambios técnicos se refieren a incluyen todas las modificaciones que se realizan a los inmuebles con respecto al terreno y a la construcción que afectan su valor catastral. Se unifico a la anterior
- Los cambios administrativos se refieren a todas las modificaciones que se realizan a en los datos del propietario y del domicilio del inmueble. Se unifico a la anterior
- Para el registro de inmuebles en régimen condominial; lotificaciones, relotificaciones, conjuntos urbanos y predios con uso especial (industriales, comerciales y de servicios), es necesario elaborar la memoria de cálculo
- Toda actualización del padrón catastral, derivado de subdivisiones, fusiones, lotificaciones, relotificaciones, cambios a régimen condominial, fraccionamientos y/o conjuntos urbanos, afectaciones y modificación de linderos deberá contar con la autorización emitida por la autoridad competente.
- Para el registro y valuación catastral de los inmuebles deberá constatar la veracidad de los datos declarados en la Manifestación Catastral, mediante la verificación física y los estudios catastrales realizados al inmueble.
- Se programarán los Trámites y Servicios para realizar las verificaciones físicas a los inmuebles

- El registro de los inmuebles está sujeto a las modificaciones, actualizaciones y/o cualquier cambio técnico y o administrativo ya sea a solicitud del propietario, por la actualización de los Valores Unitarios de Suelo y Construcciones o por disposición de la autoridad catastral.

- El Módulo de Información al Público tiene la responsabilidad de dar a conocer a las o los solicitantes los requisitos para otorgar la prestación de los

- La o el interesado deberá presentar solicitud por escrito o en los formatos autorizados debidamente requisitados, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 171 fracciones I, II y III; 174, 175, 179, 181 y 182 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; artículos 24, 25, 26 y 27 del Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado “Del Catastro”; Políticas ACGC004, ACGC007, ACGC015, ACC001 y ACC003 del Manual Catastral del Estado de México y demás ordenamientos legales aplicables en materia catastral. Se entregará copia de los documentos requeridos y deberán acompañarse del original para su cotejo.

- El Módulo de Atención al Público de la Coordinación de Catastro, recibirá las Manifestaciones Catastrales y las solicitudes de los Tramites y Servicios de las y los propietarios o poseedores de inmuebles para su inscripción y actualización localizados en el territorio del Municipio de Toluca cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos establecidos.

- El Módulo de Atención al Público, registrará y entregará a la o el interesado el número de folio asignado al expediente de ingreso para su atención y seguimiento.

- La o el interesado en el caso de ampliaciones o modificaciones de la construcción podrá anexar al expediente las fotografías y medidas de cada edificación y en su caso las Licencia de Construcción.

- La administración del Sistema de Información Catastral de la Coordinación de Catastro, estará a cargo únicamente del Jefe de Departamento de Investigación y Actualización Catastral, así como la creación de sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de las actividades de la Coordinación. 735

- El Jefe de Departamento de Investigación y Actualización Catastral, a inicio de año deberá realizar las actualizaciones a los catálogos operativos y normativos del Sistema de Información Catastral, conforme a las revisiones provenientes del proceso catastral y del proyecto de valores unitarios de suelo y construcciones.

- No se capturará la información que presente inconsistencias en el proceso de validación que realiza el Departamento de Investigación y Actualización Catastral.

- La documentación que integran los expedientes de los inmuebles, deberá contar con las firmas autógrafas del personal de cada área que interviene en procedimiento de recepción, incorporación, actualización y registro al Padrón Catastral, así como de los jefes de departamento.

- Toda la información de la Coordinación deberá respaldarse periódicamente, en el servidor y en un medio digital externo.

- Toda incorporación o actualización al registro grafico deberá estar vinculada al registro gráfico y será migrada al Sistema de Ingresos para el cobro correspondiente.

- Toda inscripción o actualización de la información y del valor catastral de un inmueble en el Sistema de Información Catastral, se realizará únicamente con base a las solicitudes mediante las Manifestaciones Catastrales o los estudios técnicos catastrales realizados de acuerdo al artículo 177 del Código Financiero del Estado de México y Municipios y con base a la Cédula de

Investigación Catastral validada por las personal desigando para realizar la investigación catastral de los inmuebles relacionados con los Trámites y Servicios catastrales que se otorgan.

736

2. Actualización del Padrón Catastral derivado de Cambios Administrativos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del Trámite requerido.
2	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)**	Orienta a la persona solicitante acerca de los requisitos y costos del Trámite, proporcionando la Cédula de Manifestación Catastral para que proceda a su llenado.
3	**Solicitante**	Reúne la documentación solicitada, requisita la Cédula de Manifestación Catastral y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión.
4	**Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información)**	Revisa que la documentación esté completa, la devuelve y entrega la ficha del turno que le corresponda para pasar al Módulo de Atención al Público.
5	**Solicitante**	Recibe la documentación y espera su turno para pasar al Módulo de Atención al Público.
6	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe la documentación, revisa que sea la correcta para dar ingreso al trámite solicitado, coteja con los originales para su devolución, verifica que la Cédula de Manifestación Catastral se encuentre debidamente requisitada, ubica el predio en el Registro Cartográfico, consulta en su caso antecedentes del predio en el archivo y determina:
		¿Cumple con los requisitos?
7	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	No: Indica a la persona solicitante los documentos faltantes, informándole que no será posible realizar el trámite sin la documentación completa..
8		Sí Localiza la manzana y ubica el predio por medio de coordenadas geográficas en el Registro Cartográfico del Sistema Catastral e imprime el plano catastral.
9		Integra el expediente con la Cédula de Manifestación Catastral debidamente requisitada y la documentación relacionada con la o el propietario y el predio.
10		Acepta el ingreso anotando la fecha, el nombre y la firma del responsable del ingreso del Tramite en la Cédula de Manifestación Catastral. registra el folio de ingreso del Trámite solicitado en el apartado de seguimiento del Sistema de Información Catastral y numera las fojas que integran el expediente; turna al Departamento de Gestión Catastral
11	**Departamento de Gestión Catastral (Jefe del Departamento de Gestión Catastral)**	Recibe el expediente, revisa y valida que la documentación cumpla con los requisitos establecidos anotando la fecha, el nombre y la firma como responsable para autorizar el ingreso del expediente en la Cédula de Manifestación Catastral del Trámite solicitado y turna al Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público).
12	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe el expediente para realizar la captura de remesa en el Módulo del Sistema de Seguimiento del Sistema de Información Catastral para él envió de los expedientes ingresados, turna al Departamento de Investigación Catastral. (Área de captura y actualización catastral)

737

No.	Responsable	Actividad
13	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de captura y actualización catastral)**	Captura en el Sistema de Información Catastral el cambio administrativo; anotando la fecha, el nombre y la firma del responsable del cambio administrativo en la Cédula de Manifestación Catastral solicitado y turna Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral)
14	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral)**	Recibe el expediente y revisa que la información documental esté completa; que la actualización del cambio administrativo sea correcta conforme a la normatividad y lineamientos establecidos aplicable en materia catastral; valida, autoriza y firma en el Formato de Manifestación Catastral y turna al Departamento de Investigación y Actualización Catastral. (Área de Informática y actualización para la migración de la información catastral)
15	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de Informática y migración de la información catastral)**	Recibe el expediente y migra la información catastral de los cambios administrativos de los inmuebles al Sistema de Ingresos y emite el Formato de Información Catastral. Turna el expediente a la Coordinación de Catastro.
16	**Coordinación de Catastro**	Recibe el expediente, revisa, firma el original e integra copia del formato de Información Catastral y turna al Módulo de Atención al Público para su entrega a la persona solicitante.
17	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)**	Entrega a la persona solicitante el original e integra copia del formato de Información Catastral Notificación de Valor Catastral.
18	**Solicitante**	Recibe el formato de Información en original y copia, acusa de recibido y la entrega al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral.
19	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)**	Recibe la copia del formato de Información de Catastral , firmada por la o el solicitante y se envía al archivo catastral.
20	**Coordinación de Catastro (Archivo Catastral)**	Localiza la carpeta, actualiza el Sistema de Archivo, digitaliza los documentos del formato de Información Catastral y archiva.
		FIN

738

DIAGRAMA:

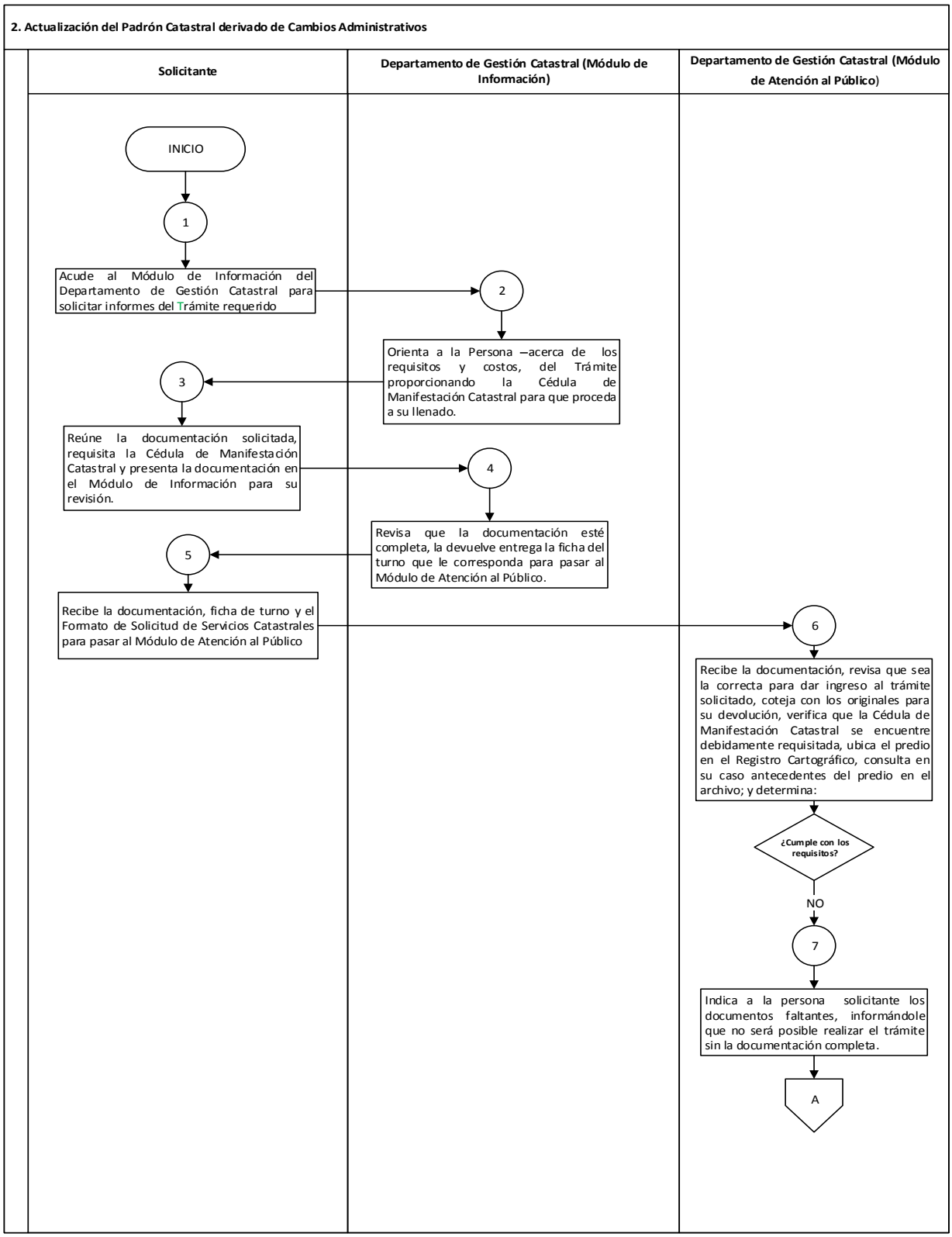
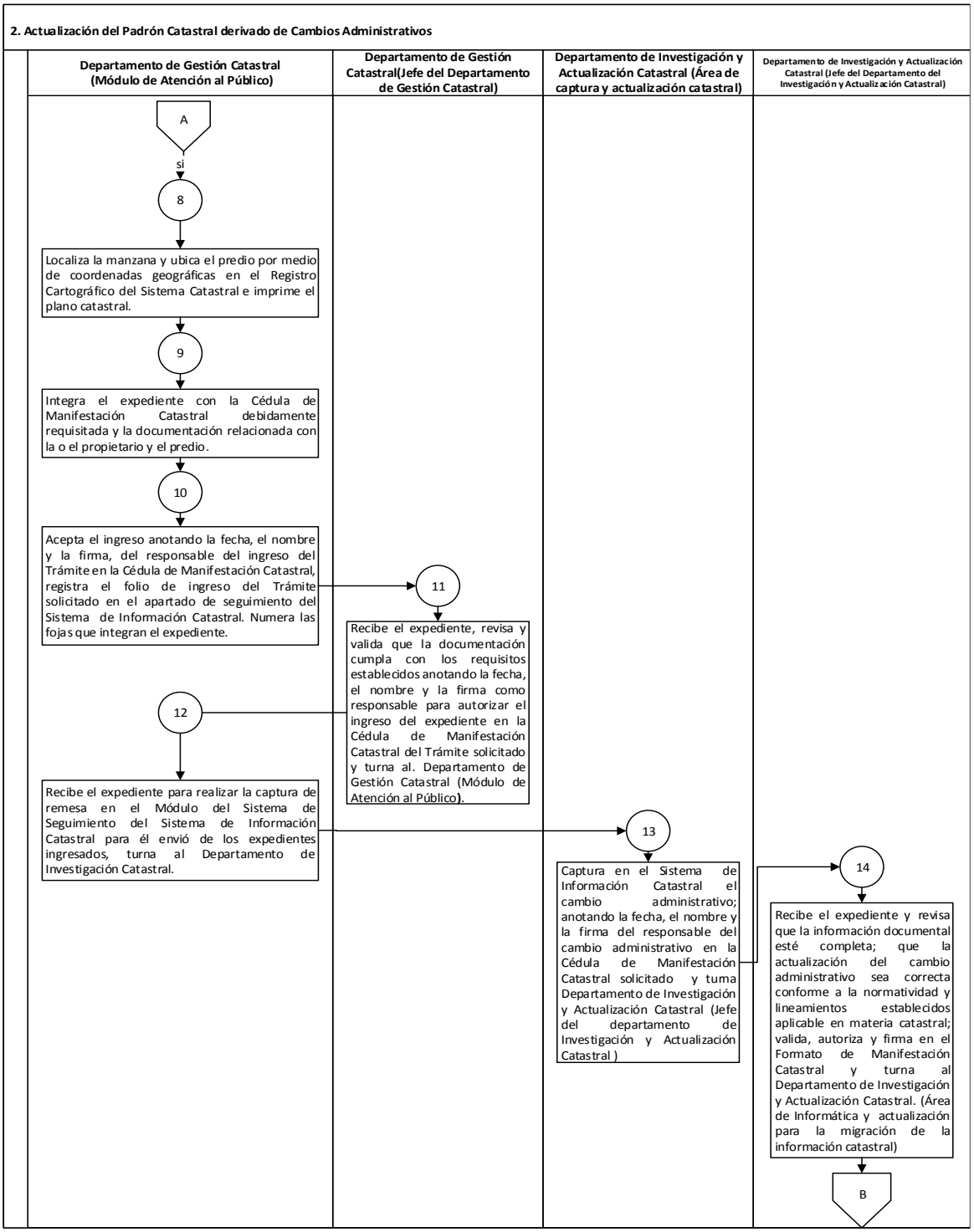
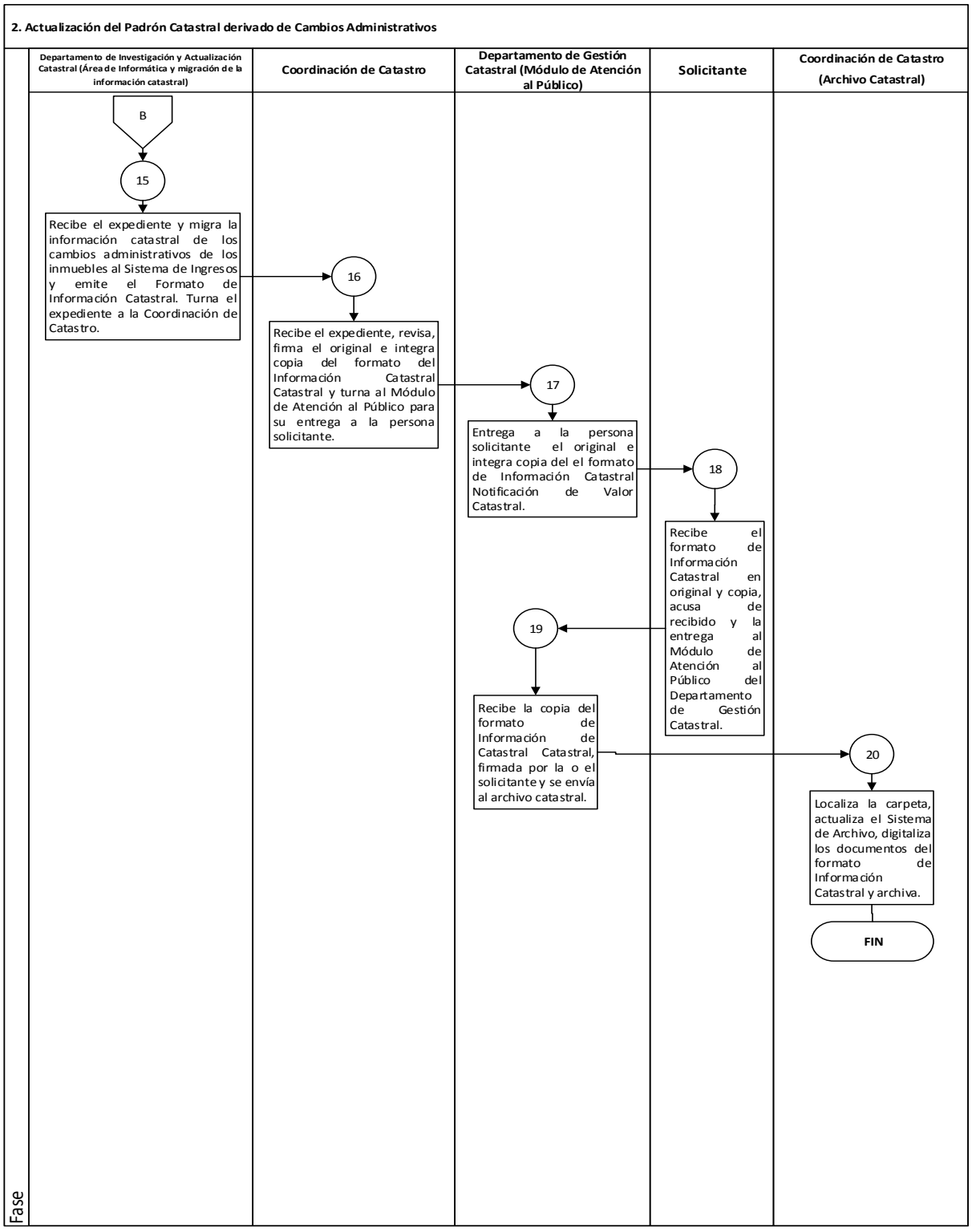

2. Actualización del Padrón Catastral derivado de Cambios Administrativos
Solicitante
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
INICIO
1
Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del Trámite requerido
2
Orienta a la Persona –acerca de los requisitos y costos, del Trámite proporcionando la Cédula de Manifestación Catastral para que proceda a su llenado.
3
Reúne la documentación solicitada, requisita la Cédula de Manifestación Catastral y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión.
4
Revisa que la documentación esté completa, la devuelve entrega la ficha del turno que le corresponda para pasar al Módulo de Atención al Público.
5
Recibe la documentación, ficha de turno y el Formato de Solicitud de Servicios Catastrales para pasar al Módulo de Atención al Público
6
Recibe la documentación, revisa que sea la correcta para dar ingreso al trámite solicitado, coteja con los originales para su devolución, verifica que la Cédula de Manifestación Catastral se encuentre debidamente requisitada, ubica el predio en el Registro Cartográfico, consulta en su caso antecedentes del predio en el archivo; y determina:
¿Cumple con los requisitos?
NO
7
Indica a la persona solicitante los documentos faltantes, informándole que no será posible realizar el trámite sin la documentación completa.
A

DIAGRAMA:



740

DIAGRAMA:


2. Actualización del Padrón Catastral derivado de Cambios Administrativos
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de Informática y migración de la información catastral)
Coordinación de Catastro
Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
Solicitante
Coordinación de Catastro (Archivo Catastral)
Fase
B
15
Recibe el expediente y migra la información catastral de los cambios administrativos de los inmuebles al Sistema de Ingresos y emite el Formato de Información Catastral. Turna el expediente a la Coordinación de Catastro.
16
Recibe el expediente, revisa, firma el original e integra copia del formato del Información Catastral Catastral y turna al Módulo de Atención al Público para su entrega a la persona solicitante.
17
Entrega a la persona solicitante el original e integra copia del el formato de Información Catastral Notificación de Valor Catastral.
18
Recibe el formato de Información Catastral en original y copia, acusa de recibido y la entrega al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral.
19
Recibe la copia del formato de Información de Catastral Catastral, firmada por la o el solicitante y se envía al archivo catastral.
20
Localiza la carpeta, actualiza el Sistema de Archivo, digitaliza los documentos del formato de Información Catastral y archiva.
FIN

VII. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN CATASTRAL

Nombre del Procedimiento:	**Levantamiento Topográfico Catastral y Verificación de Linderos**
Objetivo:	Verificar y determinar las medidas y colindancias de un inmueble, mediante el recorrido en campo para verificar los límites del predio a través de la medición directa con instrumentos de medición y/o precisión como cinta, distanciómetro, estación total y G.P.S. con base en los documentos con los que se acredita la propiedad o posesión para actualizar el padrón catastral. .

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Catastro, aplicará la normatividad en materia catastral vigente publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado de México” para todos los inmuebles dentro de su circunscripción territorial.
- La Coordinación de Catastro es responsable de administrar el Sistema de Información Catastral.
- El Sistema Integral de Información Catastral es una herramienta informática que permite integrar, analizar, valuar y actualizar de manera automatizada los inmuebles ubicados en el territorio municipal.
- La Coordinación de Catastro actualizará anualmente en el Sistema de Información Catastral, las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobadas por la Legislatura, para la valuación catastral de los inmuebles.
- Los propietarios o poseedores de bienes inmuebles, para efecto de la valuación catastral, se sujetarán a lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables en materia catastral.
- La actualización del padrón catastral hace referencia a cualquier movimiento técnico o administrativo que se realice a la propiedad inmobiliaria del Municipio de Toluca;
- Los cambios técnicos se refieren a incluyen todas las modificaciones que se realizan a los inmuebles con respecto al terreno y a la construcción que afectan su valor catastral. Se unifico a la anterior
- Los cambios administrativos se refieren a todas las modificaciones que se realizan a en los datos del propietario y del domicilio del inmueble. Se unifico a la anterior
- Para el registro de inmuebles en régimen condominial; lotificaciones, relotificaciones, conjuntos urbanos y predios con uso especial (industriales, comerciales y de servicios), es necesario elaborar la memoria de cálculo
- Toda actualización del padrón catastral, derivado de subdivisiones, fusiones, lotificaciones, relotificaciones, cambios a régimen condominial, fraccionamientos y/o conjuntos urbanos, afectaciones y modificación de linderos deberá contar con la autorización emitida por la autoridad competente.
- Para el registro y valuación catastral de los inmuebles, deberá constatar la veracidad de los datos declarados en la Manifestación Catastral, mediante la verificación física y los estudios catastrales realizados al inmueble.

742

- Se programarán los Trámites y Servicios para realizar las verificaciones físicas a los inmuebles
- El registro de los inmuebles está sujeto a las modificaciones, actualizaciones y/o cualquier cambio técnico y o administrativo ya sea a solicitud del propietario, por la actualización de los Valores Unitarios de Suelo y Construcciones o por disposición de la autoridad catastral.
- El Módulo de Información al Público tiene la responsabilidad de dar a conocer a las o los solicitantes los requisitos para otorgar la prestación de los.
- La o el interesado deberá presentar solicitud por escrito o en los formatos autorizados debidamente requisitados, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 171 fracciones I, II y III; 174, 175, 179, 181 y 182 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; artículos 24, 25, 26 y 27 del Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado “Del Catastro”; Políticas ACGC004, ACGC007, ACGC015, ACC001 y ACC003 del Manual Catastral del Estado de México y demás ordenamientos legales aplicables en materia catastral. Se entregará copia de los documentos requeridos y deberán acompañarse del original para su cotejo.
- El Módulo de Atención al Público de la Coordinación de Catastro, recibirá las Manifestaciones Catastrales y las solicitudes de los Tramites y Servicios de las y los propietarios o poseedores de inmuebles para su inscripción y actualización localizados en el territorio del Municipio de Toluca cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos establecidos.
- El Módulo de Atención al Público, registrará y entregará a la o el interesado el número de folio asignado al expediente de ingreso para su atención y seguimiento.
- La o el interesado en el caso de ampliaciones o modificaciones de la construcción podrá anexar al expediente las fotografías y medidas de cada edificación y en su caso las Licencia de Construcción.

743

- La administración del Sistema de Información Catastral de la Coordinación de Catastro, estará a cargo únicamente del Jefe de Departamento de Investigación y Actualización Catastral, así como la creación de sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de las actividades de la Coordinación.
- El Jefe de Departamento de Investigación y Actualización Catastral, a inicio de año deberá realizar las actualizaciones a los catálogos operativos y normativos del Sistema de Información Catastral, conforme a las revisiones provenientes del proceso catastral y del proyecto de valores unitarios de suelo y construcciones.
- No se capturará la información que presente inconsistencias en el proceso de validación que realiza el Departamento de Investigación y Actualización Catastral.
- La documentación que integran los expedientes de los inmuebles, deberá contar con las firmas autógrafas del personal de cada área que interviene en procedimiento de recepción, incorporación, actualización y registro al Padrón Catastral, así como de los jefes de departamento.
- Toda la información de la Coordinación deberá respaldarse periódicamente, en el servidor y en un medio digital externo.
- Toda incorporación o actualización al registro grafico deberá estar vinculada al registro gráfico y será migrada al Sistema de Ingresos para el cobro correspondiente...
- Toda inscripción o actualización de la información y del valor catastral de un inmueble en el Sistema de Información Catastral, se realizará únicamente con base a las solicitudes mediante las

Manifestaciones Catastrales o los estudios técnicos catastrales realizados de acuerdo al artículo 177 del Código Financiero del Estado de México y Municipios y con base a la Cédula de Investigación Catastral validada por las personal desigando para realizar la investigación catastral de los inmuebles relacionados con los Trámites y Servicios catastrales que se otorgan.

744

1. Levantamiento Topográfico Catastral y Verificación de Linderos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del servicio requerido.
2	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)**	Informa y orienta a la persona sobre costos y requisitos; para el Servicio de Levantamiento Topográfico Catastral le proporcionara el formato de los requisitos, la Cédula de Manifestación Catastral y el formato de la relación de Propietarios o Poseedores de Inmuebles Colindantes. Para el Servicio de Verificación de linderos los formatos de los requisitos, la Cédula de Manifestación Catastral y la Solicitud de Servicios Catastrales; en el caso de Verificación de linderos Levantamiento Topográfico Catastral deberá entregarse además el formato del solicitud de Levantamientos Topográficos y el formato de Relación de Propietarios o Poseedores de Inmuebles Colindantes.,
3	**Solicitante**	Reúne la documentación requerida de acuerdo al Servicio solicitado, requisita los formatos y presenta la documentación correspondiente en el Módulo de Información para su revisión.
4	**Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información)**	Revisa que la documentación esté completa; en caso afirmativo, la devuelve y entrega la ficha del turno correspondiente a la persona solicitante para que pase al Módulo de Atención al Público.
		¿Está completa la documentación?
5	**Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información**	No: Informa a la persona solicitante sobre los documentos faltantes, indicándole que no será posible continuar con el Servicio hasta que entregue la totalidad de los mismos.
6	**Solicitante**	Sí Recibe la documentación y se le entrega, la ficha de turno para pasar al Módulo de Atención al Público.
7	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe la ficha de turno junto con la documentación, verifica que corresponda al Servicio solicitado, , coteja con los documentos originales para su devolución, Para el caso del Levantamiento Topográfico valida que la Cédula de Manifestación Catastral y el formato de Relación de Propietarios o Poseedores de Inmuebles Colindantes estén debidamente requisitados. Para la Verificación de Linderos valida que la Cédula de Manifestación Catastral y el formato de solicitud Servicios Catastrales, estén debidamente requisitados; ubica el predio en el Sistema Cartográfico, consulta los antecedentes del predio en el archivo y determina:
		¿Procede?
8	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)**	No: Informa a la persona solicitante el motivo por el que no es procedente realizar el Servicio o los documentos faltantes y le devuelve la documentación presentada.
9		Sí Integra el expediente con los formatos del Servicio Catastral solicitado y la documentación correspondiente, y el folio de registro para su ingreso. Genera la orden de pago de derechos, y se instruye a la persona solicitante para que efectúe el pago en la Tesorería Municipal y obtenga una copia de su recibo oficial de pago.

745

No.	Responsable	Actividad
10	**Solicitante**	Realiza el pago de derechos y entrega la copia del recibo del pago al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral.
11	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe la copia del comprobante de pago y elabora el oficio de respuesta y comisión indicando fecha, hora y el personal comisionado para realizar el Levantamiento Topográfico Catastral y/o Verificación de Linderos, remite el documento a la Coordinación de Catastro para su firma y una vez firmado lo entrega.
12	**Solicitante**	Es informado sobre las fechas programadas. En el caso del Levantamiento Topográfico Catastral, se comunica la fecha establecida para la notificación a los colindantes del predio, así como la fecha programada para la ejecución del Levantamiento Topográfico Catastral. Para la Verificación de Linderos se le comunica la fecha para realizar la Verificación de Linderos..
		¿De qué trámite se trata?
13	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	**Levantamiento topográfico:** Elabora citatorios para los propietarios o poseedores de los predios colindantes y los turna a la Coordinación de Catastro para firma.
14	**Coordinación de Catastro**	Recibe citatorios, los valida y los turna al Departamento de Gestión Catastral.
15	**Departamento de Gestión Catastral**	Recibe citatorios validados y comisiona al notificador para dar cumplimiento al procedimiento de notificación; ya notificados se entregan los acuses al Módulo de Atención al Público.
16	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)**	Recibe los acuses de los citatorios anexándolos al expediente, da seguimiento al trámite, anotando la fecha, nombre y firma en la Cédula de Investigación Catastral y remite expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral.
17	**Departamento de Gestión Catastral (Jefe del Departamento)**	Recibe el expediente, revisa y valida que la documentación cumpla con los requisitos establecidos anotando la fecha, el nombre y la firma como responsable para autorizar el ingreso del expediente en la Cédula de Manifestación Catastral del Trámite solicitado y turna al Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público).
18	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe el expediente para realizar la captura de remesa en el Módulo del Sistema de Seguimiento del Sistema de Información Catastral para él envió de los expedientes ingresados, turna al Departamento de Investigación Catastral.
19	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral ()**	Recibe el expediente y accede al Sistema de Información Catastral y registra en el apartado de Seguimiento su aceptación.
20	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Personal que realiza el Levantamiento Topográfico)**	Realiza visita física al inmueble en presencia de la persona solicitante, representante legal, colindantes y determina:
		¿Procedió?
21	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Personal que realiza el**	No: Elabora el acta circunstanciada en la que se detalle el motivo de la suspensión, el Levantamiento Topográfico Catastral, anexándola al expediente, informa a la persona solicitante sobre la fecha en que se

746

No.	Responsable	Actividad
	Levantamiento Topográfico)	entregará su oficio de respuesta y remite el expediente a la Coordinación de Catastro (área jurídica).
22	**Coordinación de Catastro (Área Jurídica)**	Recibe el expediente elabora el oficio de respuesta fundada y motivada, remitiéndolo a la Coordinación de Catastro para firma.
23		Recibe el expediente, revisa y firma el oficio de respuesta y lo entrega al solicitante
24	**Solicitante**	Acude a la Coordinación de Catastro para recibir su respuesta, en la fecha indicada, acusando de recibido.
25	**Coordinación de Catastro (Archivo catastral)**	Recibe acuse y lo integra al expediente, turnándolo al archivo catastral para digitalización y resguardo.
		FIN
26	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Personal que realiza el Levantamiento Topográfico)**	Sí Realiza el Levantamiento Topográfico Catastral, al finalizar la diligencia, elabora el Acta Circunstanciada, recabando las firmas del propietario y/o poseedor del predio y de los predios colindantes y/o representante legal y, en su caso, de los testigos de asistencia, en su caso se da lectura del acta haciendo del conocimiento los términos en que quedó asentada. Dibuja y estructura los polígonos del terreno y las construcciones. Turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía).
27		Si se realiza Verificación de Linderos: Realiza la medición del predio; elabora el acta circunstanciada recabando la firma del propietario y/o representante legal y anexa al expediente. Dibuja y estructura los polígonos del terreno y las construcciones y lo turna al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía).
28	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía)**	Dibuja e incorpora el predio en el Sistema Cartográfico, el terreno y, en su caso, las construcciones del predio, obtiene las superficies y los datos técnicos del terreno y en su caso de las construcciones y los asientando en la Cédula de Investigación Catastral, Así también registra la fecha, su nombre y firma del personal responsable de la actualización cartográfica y emite dos impresiones del plano del Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos con la información actualizada del predio y turna el expediente a la. Al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de Actualización Catastral)
29	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de Actualización)**	Recibe el expediente, revisa y valida que se realizaron y que sean coincidentes las actualizaciones en el Sistema Cartográfico y en el padrón alfanumérico del Sistema de Información Catastral considerando la información asentada en la Cédula de Investigación Catastral. El responsable de la actualización firma y valida en el formato de Investigación Catastral y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral).Deriva al paso 31
		¿Si hay diferencia de la información capturada?
30	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía)**	SÍ Recibe el expediente y realiza las correcciones Turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral. (Área de captura y actualización Catastral)

747

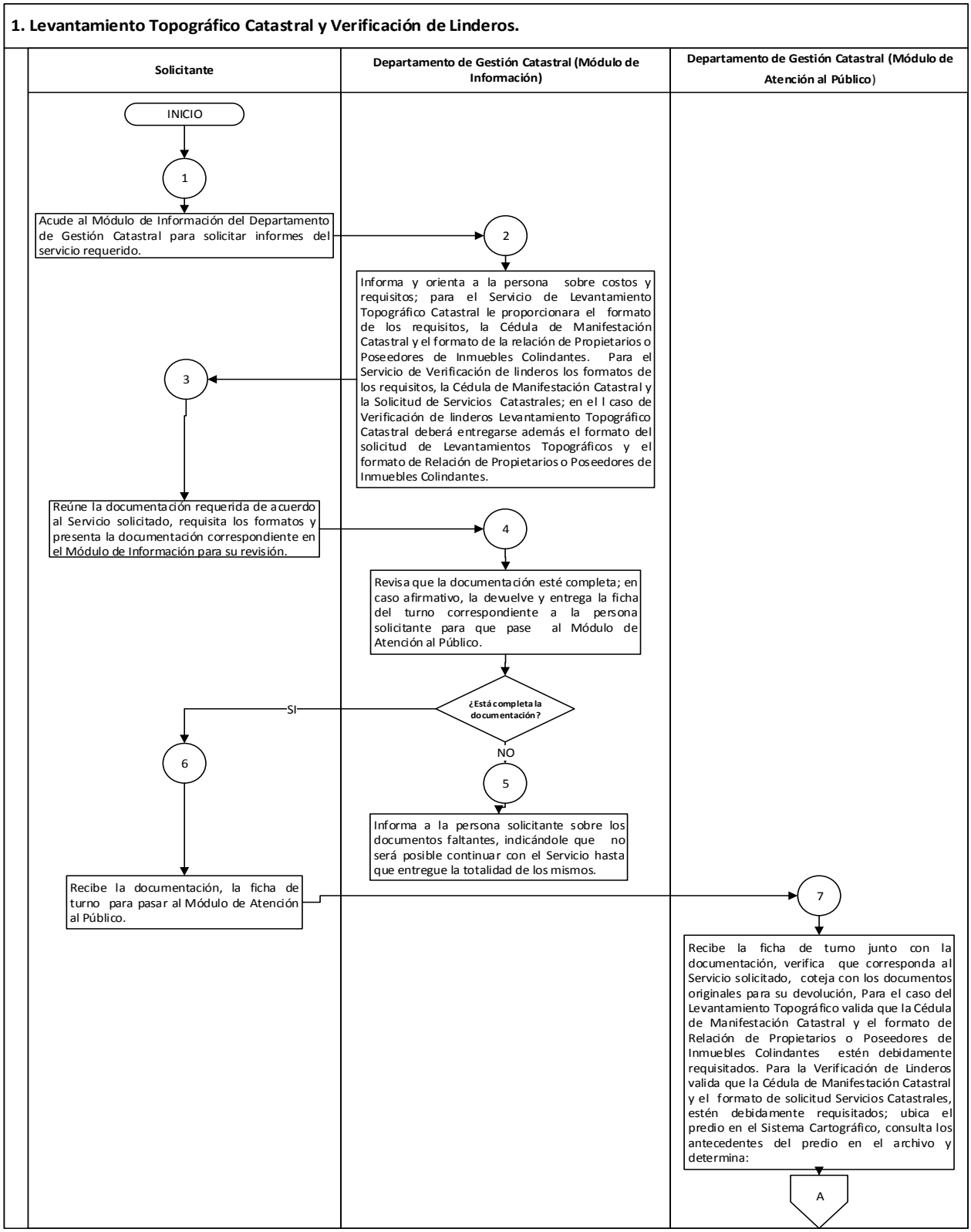
No.	Responsable	Actividad
31	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de captura y actualización catastral)**	Recibe el expediente, revisa y valida nuevamente realizaron y que sean coincidentes las actualizaciones en el Sistema Cartográfico y en el padrón alfanumérico del Sistema de Información Catastral considerando la información asentada en la Cédula de Investigación Catastral. El responsable de la actualización firma y valida en el formato de Investigación Catastral y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral).
32	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral)**	Recibe el expediente y revisa que la información documental esté completa; que la actualización y valuación del inmueble sea correcta conforme a la normatividad y lineamientos establecidos en materia catastral; valida, autoriza y firma en el Formato de Investigación Catastral el Plano del Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos y turna en expediente a Departamento de Investigación y Actualización Catastral.
33	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del Departamento)**	Recibe el expediente, valida la información y antefirma Plano del Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos y el acta Circunstanciada y el formato de Información Catastral turna a la Coordinación de Catastro
34	**Coordinación de Catastro**	Recibe el expediente, valida la información y firma el Plano del Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos y el acta Circunstanciada y el formato de Información Catastral.
35		Escanea el Formato de Información Catastral Turna el expediente al Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
36	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe el expediente para entregar al solicitante: Para el Servicio del Levantamiento Topográfico; el Plano del Levantamiento Topográfico, el acta Circunstanciada y el formato de Información Catastral. Para el Servicio de Verificación de Linderos; el Plano del Levantamiento Topográfico, y el formato de Información Catastral. En caso de identificar si existe alguna diferencia en la superficie respecto al terreno.
		¿Hay diferencia de superficie de terreno ?
37	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Sí Se elabora orden de pago para el cobro adicional por la superficie excedente, misma que se proporcionará a la o el solicitante para que realice el pago al momento de la entrega del trámite; para el caso de que resultara una superficie menor el Módulo de Atención al Público le informa al interesado que podrá solicitar por escrito la devolución de la cantidad que corresponda.
38	**Solicitante**	Acude al Módulo de Atención al Público, se entera que existe un excedente de superficie y recibe la orden de pago, indicando que deberá entregar copia del recibo de pago.
39		Realiza el pago correspondiente obtiene copia del recibo de pago y la entrega al Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral.
40	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe la copia del recibo de pago.
41		No: Deriva del paso 37 Entrega la persona solicitante: Para el Servicio del Levantamiento Topográfico; el Plano del Levantamiento Topográfico, el acta Circunstanciada y el formato de Información Catastral.

748

No.	Responsable	Actividad
		Para el Servicio de Verificación de Linderos el Plano del Levantamiento Topográfico, y el formato de Información Catastral.
42	**Solicitante**	Recibe la documentación del Servicio solicitado acusando de recibido en los respectivos documentos.
43	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe los acuses y los anexa al expediente para turnarlo al archivo catastral.
44	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Archivo Catastral)**	Recibe el expediente y actualiza el Sistema de Archivo, digitaliza los documentos y archiva.
		FIN

749

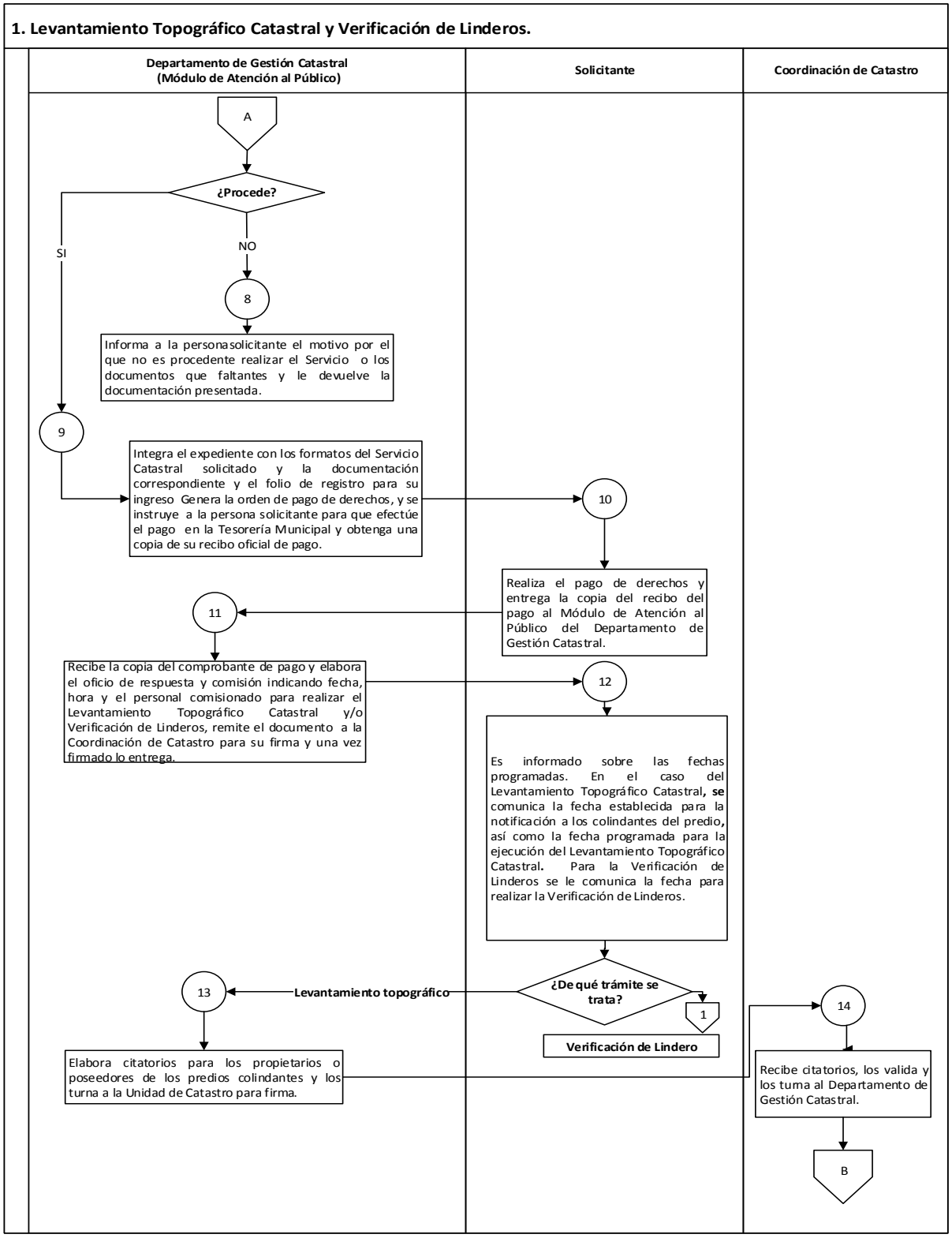
DIAGRAMA:



750

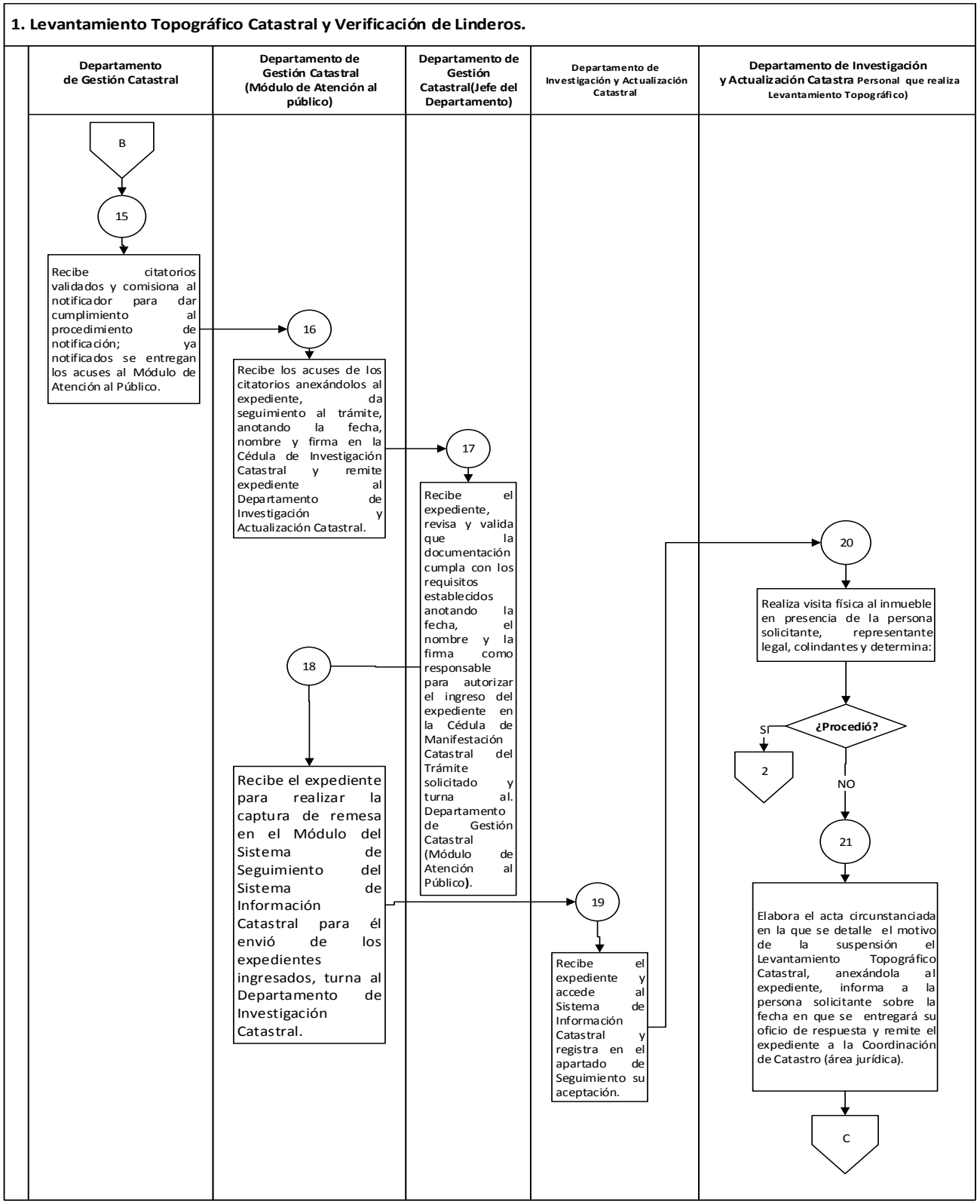
4

DIAGRAMA:



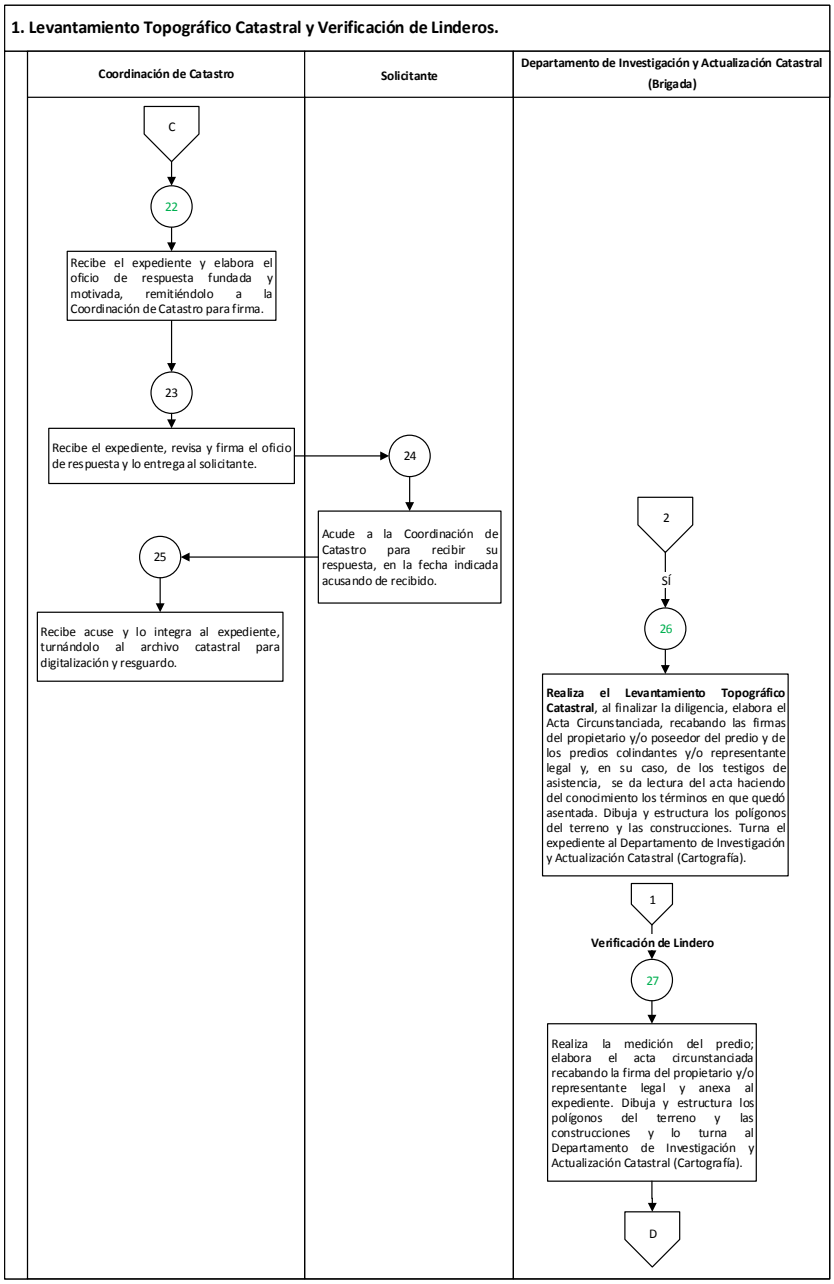
751

DIAGRAMA:



752

DIAGRAMA:



753

DIAGRAMA:

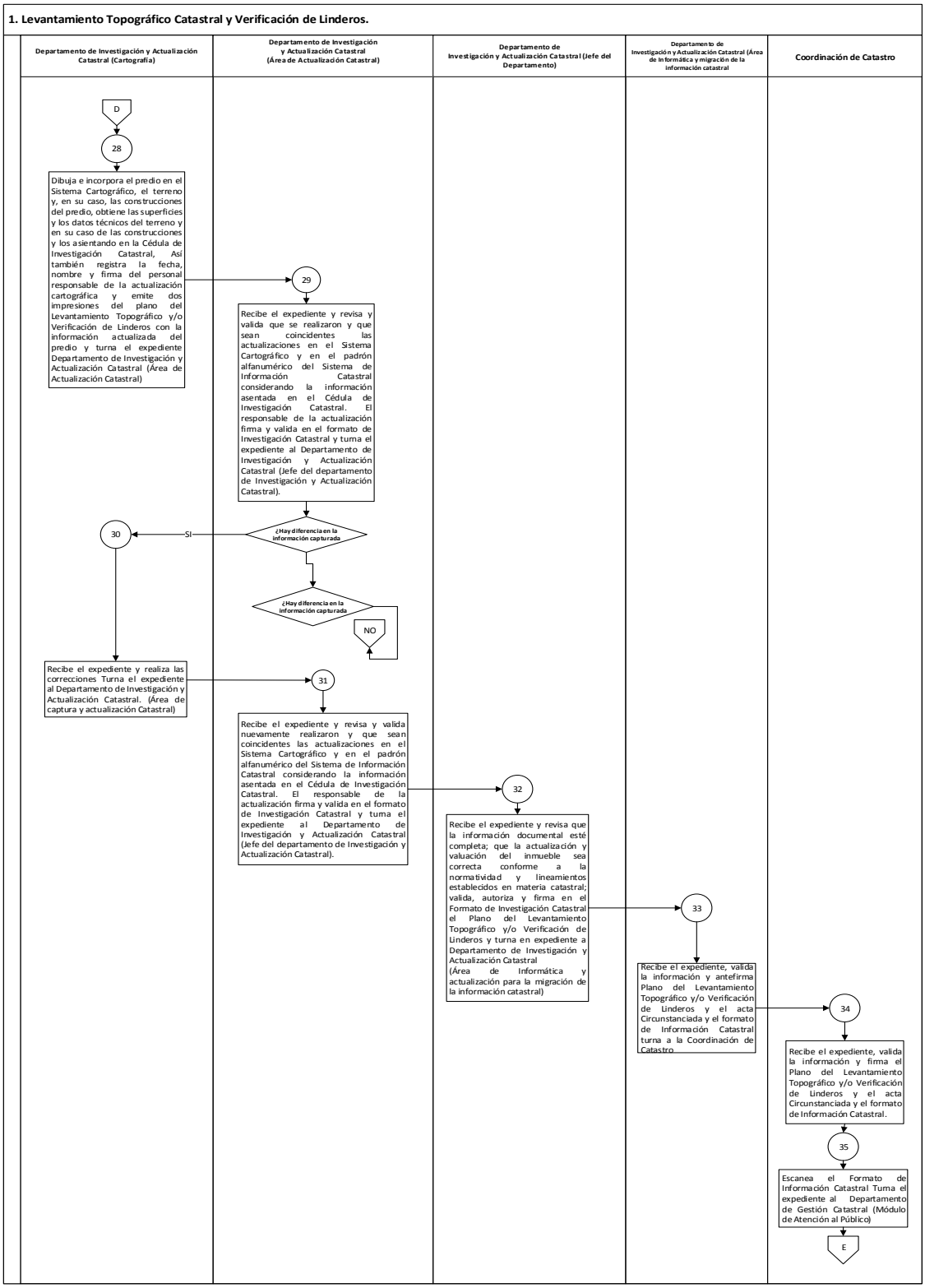
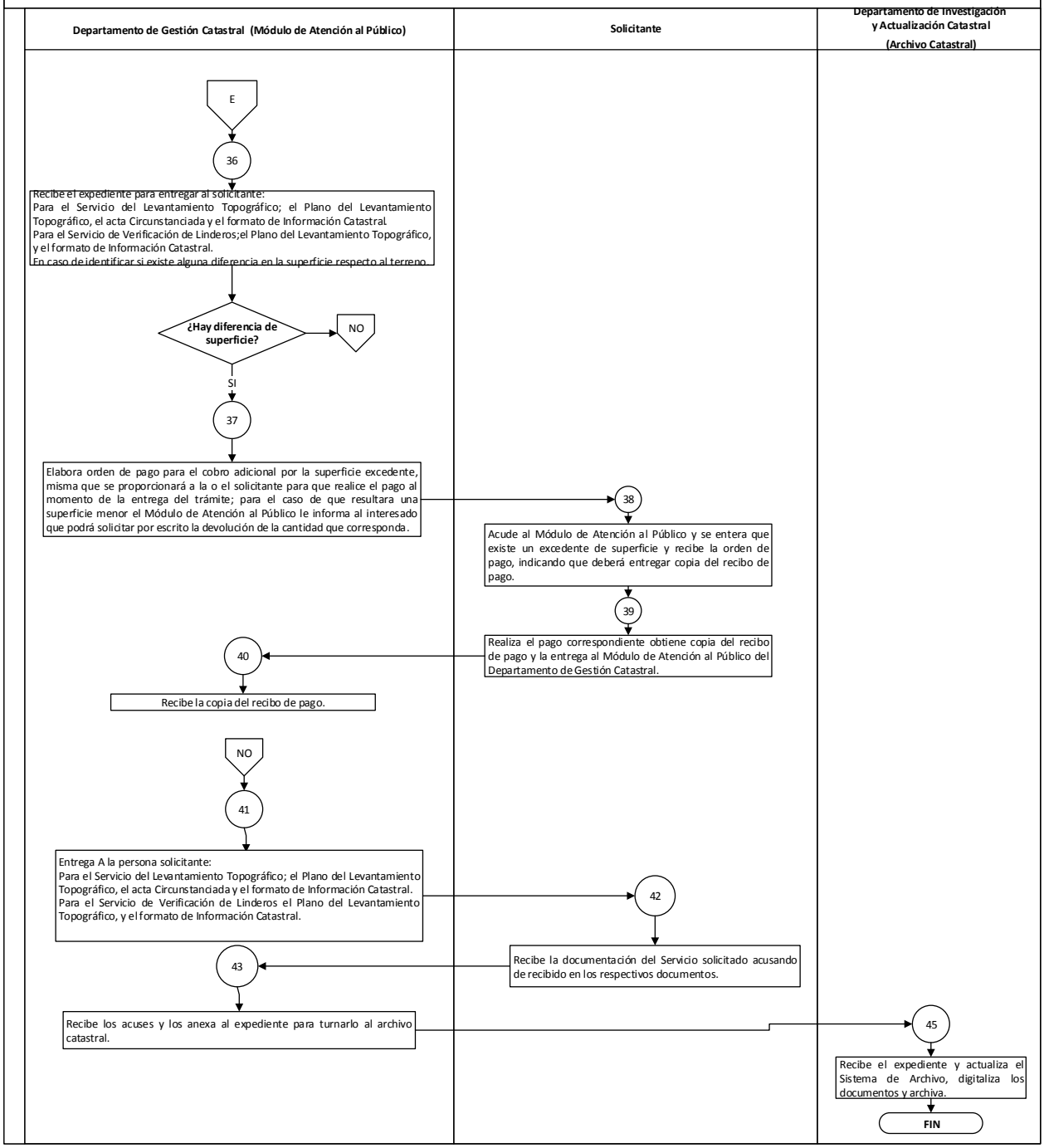

1. Levantamiento Topográfico Catastral y Verificación de Linderos.
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Cartografía)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de Actualización Catastral)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del Departamento)
Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de Informática y migración de la información catastral
Coordinación de Catastro
D
28
Dibuja e incorpora el predio en el Sistema Cartográfico, el terreno y, en su caso, las construcciones del predio, obtiene las superficies y los datos técnicos del terreno y en su caso de las construcciones y los asientando en la Cédula de Investigación Catastral, Así también registra la fecha, nombre y firma del personal responsable de la actualización cartográfica y emite dos impresiones del plano del Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos con la información actualizada del predio y turna el expediente Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Área de Actualización Catastral)
29
Recibe el expediente y revisa y valida que se realizaron y que sean coincidentes las actualizaciones en el Sistema Cartográfico y en el padrón alfanumérico del Sistema de Información Catastral considerando la información asentada en el Cédula de Investigación Catastral. El responsable de la actualización firma y valida en el formato de Investigación Catastral y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral).
¿Hay diferencia en la información capturada
SI
30
¿Hay diferencia en la información capturada
NO
Recibe el expediente y realiza las correcciones Turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral. (Área de captura y actualización Catastral)
31
Recibe el expediente y revisa y valida nuevamente realizaron y que sean coincidentes las actualizaciones en el Sistema Cartográfico y en el padrón alfanumérico del Sistema de Información Catastral considerando la información asentada en el Cédula de Investigación Catastral. El responsable de la actualización firma y valida en el formato de Investigación Catastral y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (Jefe del departamento de Investigación y Actualización Catastral).
32
Recibe el expediente y revisa que la información documental esté completa; que la actualización y valuación del inmueble sea correcta conforme a la normatividad y lineamientos establecidos en materia catastral; valida, autoriza y firma en el Formato de Investigación Catastral el Plano del Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos y turna en expediente a Departamento de Investigación y Actualización Catastral
(Área de Informática y actualización para la migración de la información catastral)
33
Recibe el expediente, valida la información y antefirma Plano del Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos y el acta Circunstanciada y el formato de Información Catastral turna a la Coordinación de Catastro
34
Recibe el expediente, valida la información y firma el Plano del Levantamiento Topográfico y/o Verificación de Linderos y el acta Circunstanciada y el formato de Información Catastral.
35
Escanea el Formato de Información Catastral Turna el expediente al Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)
E

DIAGRAMA:

1. Levantamiento topográfico Catastral y Verificación de Linderos.



755

Nombre del Procedimiento:	**Certificaciones Catastrales de Plano Manzanero Catastral, Clave Catastral, Clave y Valor Catastral y Constancia de Identificación Catastral**
Objetivo:	Expedir Certificaciones de Plano Manzanero Catastral, de Clave Catastral, Clave y Valor Catastral y Constancia de Identificación Catastral que refieran información de los inmuebles que se encuentren inscritos en el Padrón Catastral y en el Sistema Cartográfico contenido en el Sistema de Información Catastral.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Catastro, aplicará la normatividad en materia catastral vigente publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado de México” para todos los inmuebles dentro de su circunscripción territorial.
- La Coordinación de Catastro es responsable de administrar el Sistema de Información Catastral. y el Sistema Cartográfico.
- El Sistema de Información Catastral es una herramienta informática que permite integrar, analizar, valuar y actualizar de manera automatizada los inmuebles ubicados en el territorio municipal.
- La Coordinación de Catastro actualizará anualmente en el Sistema de Información Catastral, las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobadas por la Legislatura, para la valuación catastral de los inmuebles.
- Los propietarios o poseedores de bienes inmuebles, para efecto de la valuación catastral, se sujetarán a lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables en materia catastral.
- La actualización del padrón catastral hace referencia a cualquier movimiento técnico o administrativo que se realice a la propiedad inmobiliaria del Municipio de Toluca;
- Los cambios técnicos se refieren a incluyen todas las modificaciones que se realizan a los inmuebles con respecto al terreno y a la construcción que afectan su valor catastral. Se unifico a la anterior
- Los cambios administrativos se refieren a todas las modificaciones que se realizan a en los datos del propietario y del domicilio del inmueble. Se unifico a la anterior

- Para el registro de inmuebles en régimen condominial; lotificaciones, relotificaciones, conjuntos urbanos y predios con uso especial (industriales, comerciales y de servicios), es necesario elaborar la memoria de cálculo
- Toda actualización del padrón catastral, derivado de subdivisiones, fusiones, lotificaciones, relotificaciones, cambios a régimen condominial, fraccionamientos y/o conjuntos urbanos, afectaciones y modificación de linderos deberá contar con la autorización emitida por la autoridad competente.
- Para el registro y valuación catastral de los inmuebles, deberá constatar la veracidad de los datos declarados en la Manifestación Catastral, mediante la verificación física y los estudios catastrales realizados al inmueble.
- Se programarán los Trámites y Servicios para realizar las verificaciones físicas a los inmuebles

- El registro de los inmuebles está sujeto a las modificaciones, actualizaciones y/o cualquier cambio técnico y o administrativo ya sea a solicitud del propietario, por la actualización de los Valores Unitarios de Suelo y Construcciones o por disposición de la autoridad catastral.
- El Módulo de Información al Público tiene la responsabilidad de dar a conocer a las o los solicitantes los requisitos para otorgar la prestación de los
- La o el interesado deberá presentar solicitud por escrito o en los formatos autorizados debidamente requisitados, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 171 fracciones I, II y III; 174, 175, 179, 181 y 182 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; artículos 24, 25, 26 y 27 del Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado “Del Catastro”; Políticas ACGC004, ACGC007, ACGC015, ACC001 y ACC003 del Manual Catastral del Estado de México y demás ordenamientos legales aplicables en materia catastral. Se entregará copia de los documentos requeridos y deberán acompañarse del original para su cotejo.
- El Módulo de Atención al Público de la Coordinación de Catastro, recibirá las Manifestaciones Catastrales y las solicitudes de los Tramites y Servicios de las y los propietarios o poseedores de inmuebles para su inscripción y actualización localizados en el territorio del Municipio de Toluca cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos establecidos.
- El Módulo de Atención al Público, registrará y entregará a la o el interesado el número de folio asignado al expediente de ingreso para su atención y seguimiento.
- La o el interesado en el caso de ampliaciones o modificaciones de la construcción podrá anexar al expediente las fotografías y medidas de cada edificación y en su caso las Licencia de Construcción.
- La administración del Sistema de Información Catastral de la Coordinación de Catastro, estará a cargo únicamente del Jefe de Departamento de Investigación y Actualización Catastral, así como la creación de sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de las actividades de la Coordinación.
- El Jefe de Departamento de Investigación y Actualización Catastral, a inicio de año deberá realizar las actualizaciones a los catálogos operativos y normativos del Sistema Integral de Información Catastral, conforme a las revisiones provenientes del proceso catastral y del proyecto de valores unitarios de suelo y construcciones.

757

- No se capturará la información que presente inconsistencias en el proceso de validación que realiza el Departamento de Investigación y Actualización Catastral.
- La documentación que integran los expedientes de los inmuebles, deberá contar con las firmas autógrafas del personal de cada área que interviene en procedimiento de recepción, incorporación, actualización y registro al Padrón Catastral, así como de los jefes de departamento.
- Toda la información de la Coordinación deberá respaldarse periódicamente, en el servidor y en un medio digital externo.
- Toda incorporación o actualización al registro grafico deberá estar vinculada al registro gráfico y será migrada al Sistema de Ingresos para el cobro correspondiente...
- Toda inscripción o actualización de la información y del valor catastral de un inmueble en el Sistema de Información Catastral, se realizará únicamente con base a las solicitudes mediante las Manifestaciones Catastrales o los estudios técnicos catastrales realizados de acuerdo al artículo 177 del Código Financiero del Estado de México y Municipios y con base a la Cédula de Investigación Catastral validada por las personal desigando para realizar la investigación catastral de los inmuebles relacionados con los Trámites y Servicios catastrales que se otorgan.

2. Certificaciones Catastrales de Plano Manzanero Catastral, Clave Catastral, Clave y Valor Catastral y Constancia de Identificación Catastral
Descriptivo:

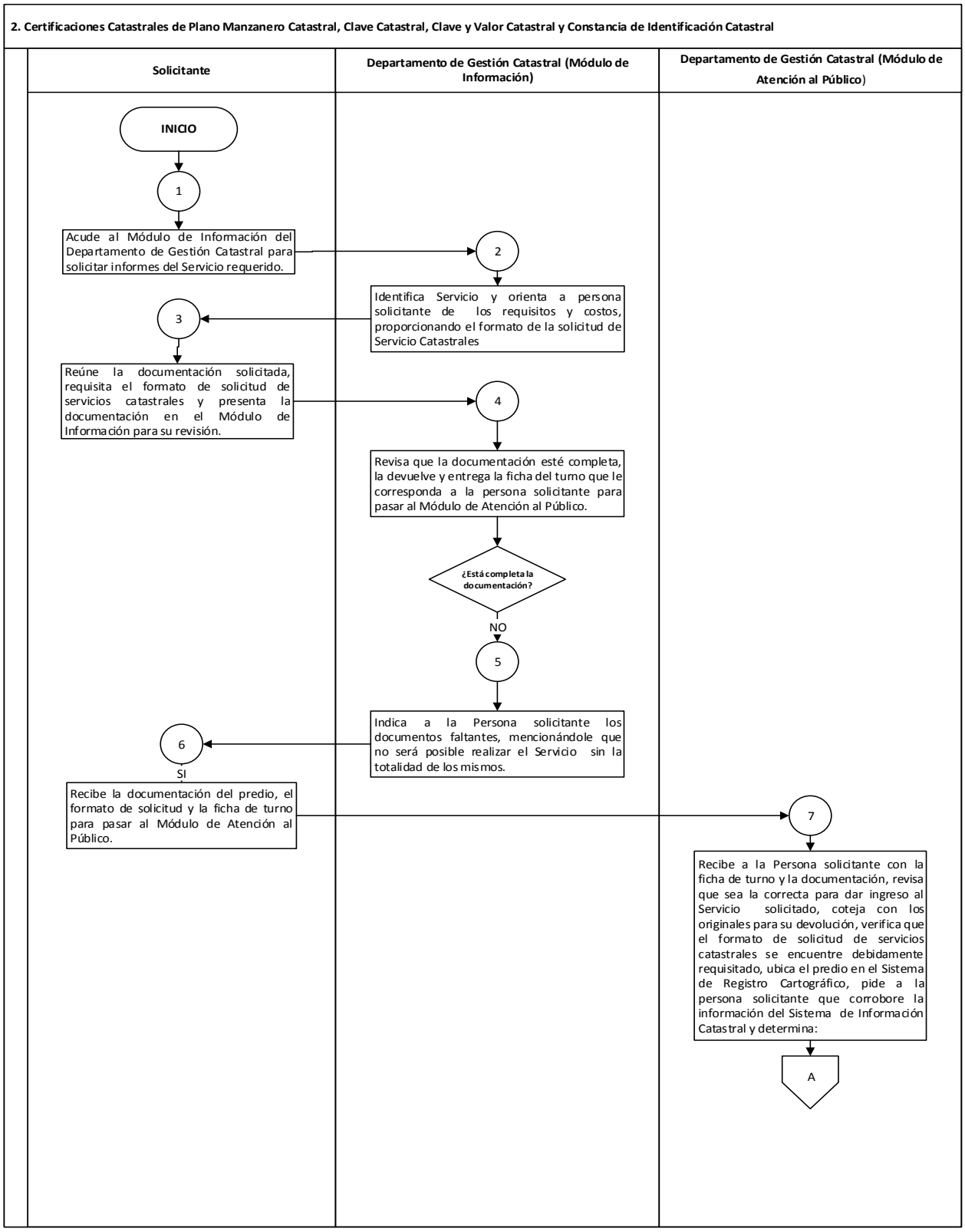
No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Acude al Módulo de Información del Departamento de Gestión Catastral para solicitar informes del Servicio requerido.
2	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Información)**	Identifica el Servicio y orienta a la o el solicitante de los requisitos y costos, proporcionado el formato de la solicitud de Servicios Catastrales.
3	**Solicitante**	Reúne la documentación solicitada, requisita el formato de solicitud de Servicios Catastrales y presenta la documentación en el Módulo de Información para su revisión.
4	**Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información)**	Revisa que la documentación esté completa, la devuelve y entrega la ficha del turno que le corresponda a la persona solicitante para pasar al Módulo de Atención al Público.
		¿Está completa la documentación?
5	**Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Información**	NO Indica a la persona solicitante los documentos faltantes, mencionándole que no será posible realizar el Servicio sin la totalidad de los mismos.
6	**Solicitante**	Sí Recibe la documentación del predio, el formato de solicitud y la ficha de turno para pasar al Módulo de Atención al Público.
7	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe a la persona solicitante con la ficha de turno y la documentación, revisa que sea la correcta para dar ingreso al Servicio solicitado, coteja con los originales para su devolución, verifica que el formato de solicitud de Servicios Catastrales se encuentre debidamente requisitado, ubica el predio en el Sistema de Registro Cartográfico, pide a la persona o solicitante que corrobore la información del Sistema de Información Catastral y determina:
		¿Cumple con los requisitos y/o la información del sistema es correcta?
8	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al público)**	No: Informa a la persona solicitante la inconsistencia acerca de los datos del predio que se tienen registrados en el Sistema de Información Catastral y orienta a la persona solicitante para que acuda al área correspondiente.
9		Sí Integra el expediente, lo registra en el Sistema de Seguimiento, elabora orden de pago y la entrega a la persona solicitante indicándole que deberá cubrir los derechos en la Tesorería Municipal.
10	**Solicitante**	Paga los derechos, obtiene el comprobante de pago y lo entrega en el Módulo de Atención al Público del Departamento de Gestión Catastral y espera.
11	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe comprobante de pago lo ingresa al expediente y revisa:
		¿Qué tipo de certificación?

758

No.	Responsable	Actividad
12	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Plano Manzanero Catastral: Emite del sistema el comprobante de solicitud con número de folio para identificación, entregando copia de comprobante de pago a la persona o el solicitante, indicándole el tiempo de respuesta y turna el expediente al Departamento de Investigación y Actualización Catastral (cartografía).
13	**Departamento de Investigación y Actualización Catastral (cartografía)**	Recibe el expediente e imprime el plano manzanero catastral, la persona o el responsable lo rubrica y lo turna al Departamento de Investigación Catastral (Jefe del Departamento de Investigación Catastral)
14	**Departamento de Investigación Catastral (Jefe del Departamento de Investigación Catastral)**	Recibe el expediente y el Plano Manzanero, revisa que la información se encuentre correcta, valida y antefirma el Plano Manzanero y lo turna a la Coordinación de Catastro para firma.
15	**Coordinación de Catastro**	Recibe el expediente y el Plano Manzanero, revisa que la información se encuentre correcta y firma el Plano Manzanero y lo turna a la Coordinación de Catastro para firma y lo turna al Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público) (SE UNE CON EL PASO 20)
16	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Certificación de Clave Catastral, Certificación de Clave y Valor Catastral, y Constancia de Identificación Catastral: Imprime los documentos de: Certificación de Clave Catastral, Certificación de Clave y Valor Catastral, Constancia de Identificación Catastral y la turna a la Coordinación de Catastro para firma. (SE UNE CON EL PASO 17)
17	**Coordinación de Catastro**	Recibe el expediente, firma las documentales del Servicio solicitado: Certificación de Clave Catastral, Certificación de Clave y Valor Catastral, Constancia de Identificación Catastral o Plano Manzanero Catastral y las turna al Departamento de Gestión Catastral (Modulo de Atención al Público).
18	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe el expediente con las Certificaciones y Constancias firmadas.
19	**Solicitante**	Se identifica con el comprobante de pago si es: (si es Plano Catastral Manzanero), recibe los tantos de las certificaciones, acusando de recibido y lo entrega al personal del Módulo de Atención del Departamento de Gestión Catastral.
20	**Departamento de Gestión Catastral (Módulo de Atención al Público)**	Recibe el acuse de certificación, lo anexa al expediente y lo turna a la Coordinación de Catastro (Archivo Catastral) para su resguardo.
21	**Coordinación de Catastro (Archivo Catastral)**	Recibe el expediente, localiza la carpeta e incorpora los documentos del expediente y lo archiva.
		FIN

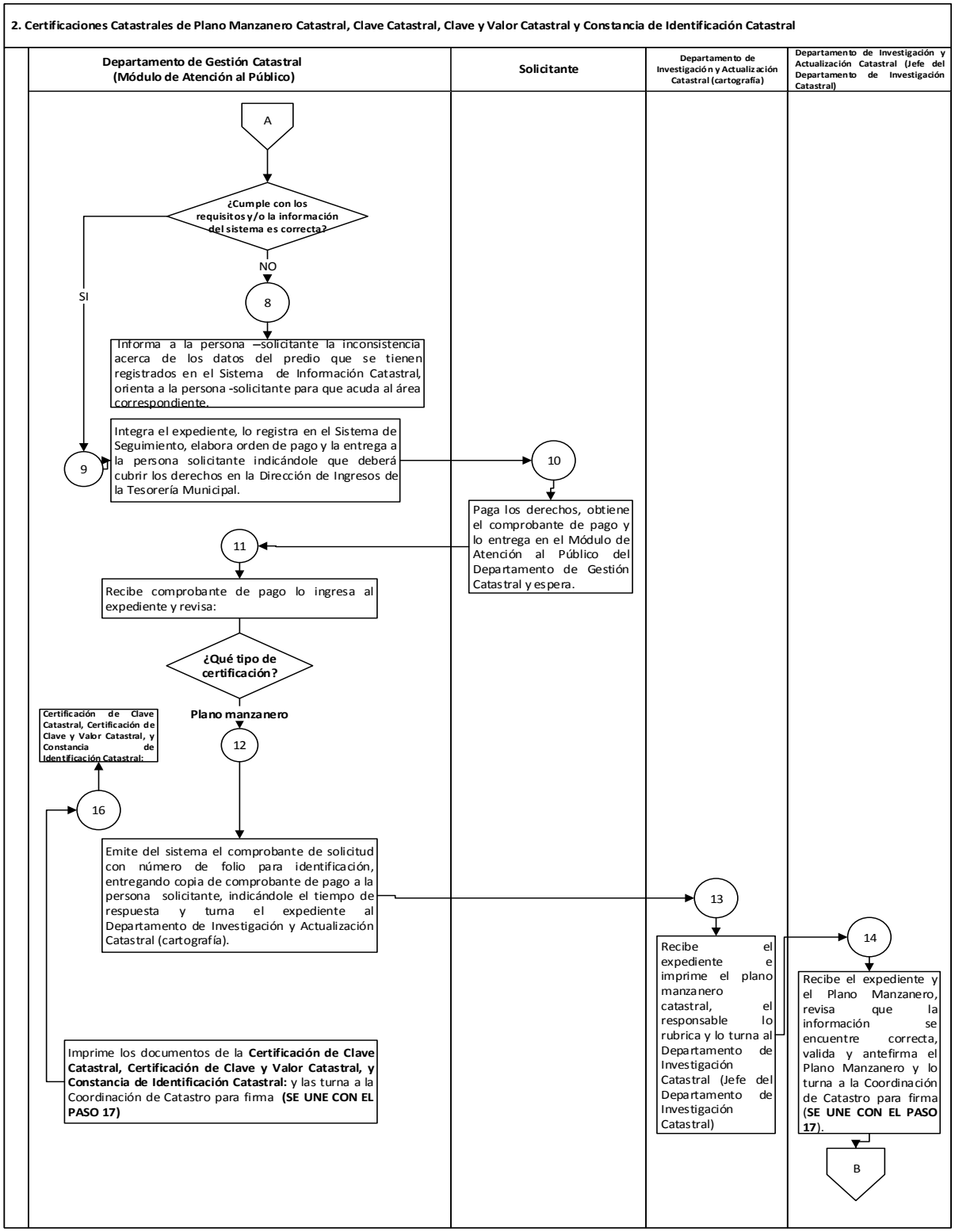
759

DIAGRAMA:



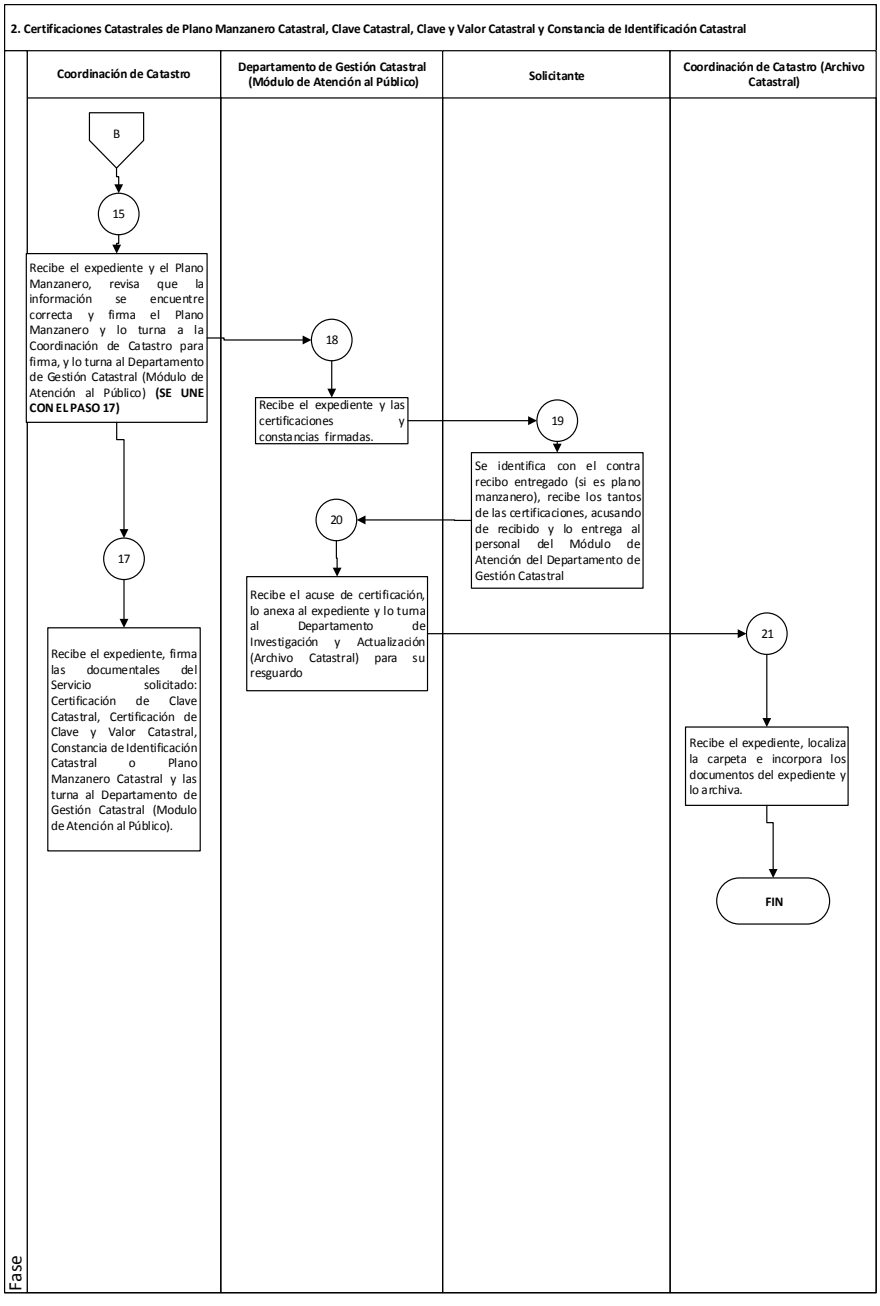
760

DIAGRAMA:



761

DIAGRAMA:



762

Nombre del Procedimiento:	**Administración, Mantenimiento, Mejora de programación, Operación, y Control del Sistema de Información Catastral**
Objetivo:	Garantizar la correcta administración, operación, actualización y mejora continua del Sistema de Información Catastral (SIC), con el propósito de fortalecer los procesos de registro, actualización y valuación del Padrón Catastral Municipal, así como apoyar en los procedimientos de la gestión, control y atención de los Trámites y Servicios catastrales asegurando en todo momento la integridad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad de la información catastral.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Catastro, aplicará la normatividad en materia catastral vigente publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado de México” para todos los inmuebles dentro de su circunscripción territorial.
- La Coordinación de Catastro es responsable de administrar y resguardar el Sistema de Información Catastral.
- El Sistema de Información Catastral es una herramienta informática que permite integrar, analizar, valuar y actualizar de manera automatizada los inmuebles ubicados en el territorio municipal.
- La Coordinación de Catastro instruirá la actualización en el Sistema de Información Catastral los Valores Unitarios de Suelo y Construcciones publicados en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, correspondientes a las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobadas por la Legislatura, para la valuación catastral de los inmuebles, las cuales serán aplicables para el cobro del pago del impuesto predial en cada ejercicio fiscal.
- Los propietarios o poseedores de bienes inmuebles, para efecto de la valuación catastral, se sujetarán a lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables en materia catastral.
- La actualización del padrón catastral hace referencia a cualquier movimiento técnico o administrativo que se realice a la propiedad inmobiliaria del Municipio de Toluca;
- Los cambios técnicos se refieren a incluyen todas las modificaciones que se realizan a los inmuebles con respecto al terreno y a la construcción que afectan su valor catastral.
- Los cambios administrativos se refieren a todas las modificaciones que se realizan a en los datos del propietario y del domicilio del inmueble.
- Para el registro de inmuebles en régimen condominial; lotificaciones, relotificaciones, conjuntos urbanos y predios con uso especial (industriales, comerciales y de servicios), es necesario elaborar la memoria de cálculo correspondiente.

763

- Toda actualización del padrón catastral, derivado de subdivisiones, fusiones, lotificaciones, relotificaciones, cambios a régimen condominial, fraccionamientos y/o conjuntos urbanos, afectaciones y modificación de linderos deberá contar con la autorización emitida por la autoridad competente.

- Para el registro y valuación catastral de los inmuebles, deberá constatarse la veracidad de los datos declarados en la Manifestación Catastral, mediante la verificación física y los estudios técnicos correspondientes.

- Los Trámites y Servicios deberán programarse de manera que permitan realizar las verificaciones físicas a los inmuebles en tiempo y forma.

- El registro de los inmuebles estará sujeto a las modificaciones derivadas de las actualizaciones efectuadas a los inmuebles, ya sea a solicitud del propietario, por la actualización de los Valores Unitarios de Suelo y Construcciones, o por disposición de la autoridad catastral.

- El Módulo de Información al Público será responsable de informar a las solicitantes sobre los requisitos para la prestación de los Trámites y Servicios catastrales.

- La persona interesada deberá presentar solicitud por escrito o en los formatos autorizados, debidamente requisitados, cumpliendo con los requisitos establecidos en los artículos 171 fracciones I, II y III; 174, 175, 179, 181 y 182 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; artículos 24, 25, 26 y 27 del Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado “Del Catastro”; Políticas ACGC004, ACGC007, ACGC015, ACC001 y ACC003 del Manual Catastral del Estado de México y demás disposiciones legales aplicables.

764

- La documentación deberá presentarse en copia simple acompañada del original para su cotejo.

- El Módulo de Atención al Público, recibirá las Manifestaciones Catastrales y las solicitudes de los Tramites y Servicios de las personas propietarias o poseedoras de inmuebles, para su inscripción y actualización dentro del territorio del municipal, asegurando el cumplimento de todos los requisitos establecidos.

- El Módulo de Atención al Público, entregará a la persona interesada un comprobante de ingreso con el número de folio asignado al expediente correspondiente, para su atención y seguimiento.

- En los casos de ampliaciones o modificaciones relacionadas con la construcción existente, el solicitante podrá anexar fotografías, medidas de las unidades constructivas y, en su caso, la Licencia de Construcción al expediente.

- La administración del Sistema de Información Catastral, será responsabilidad del titular del Departamento de Investigación y Actualización Catastral, así como la creación de sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de las actividades de la Coordinación.

- El titular del Departamento de Investigación y Actualización Catastral, realizar las actualizaciones a los catálogos operativos y normativos del Sistema de Información Catastral, conforme a las revisiones provenientes del proceso catastral y de la actualización de los Valores Unitarios de Suelo y Construcciones aprobados por la Legislatura.

- No se capturará la información que presente inconsistencias durante el proceso de validación que realiza el Departamento de Investigación y Actualización Catastral.

- La documentación que integré los expedientes de los inmuebles, deberá contar con las firmas autógrafas del personal de cada área que participé en los procedimientos de recepción, incorporación, actualización y registro al Padrón Catastral contenido en el Sistema de Información Catastral, así como de los titulares de los departamentos de Gestión Catastral y de Investigación y Actualización Catastral en los formatos correspondientes.

- Toda la información generada por la Coordinación de Catastro y registrada en el Sistema de Información Catastral, deberá respaldarse periódicamente, en el servidor de dependencia.

- Toda incorporación o actualización en el registro grafico deberá estar vinculada al registro alfanumérico y ser migrada al Sistema de Ingresos para los cobros correspondientes.

- Toda inscripción o actualización de la información de los inmuebles y del valor catastral en el Sistema de Información Catastral, se realizará únicamente con base a las solicitudes mediante las Manifestaciones Catastrales o los estudios técnicos catastrales, conformé al artículo 177 del Código Financiero del Estado de México y Municipios y sustentada en la Cédula de Investigación Catastral validada por las personal que interviene en los procesos de registro y actualización de los inmuebles relacionados con los Trámites y Servicios catastrales.

- Toda modificación o actualización de la información catastral deberá realizarse por personal autorizado.

- Se realizarán mantenimientos preventivos y correctivos del software, hardware y base de datos del Sistema de Información Catastral

765

- Se mantendrá actualizado el inventario de usuarios, permisos, módulos y licencias del Sistema de Información Catastral.

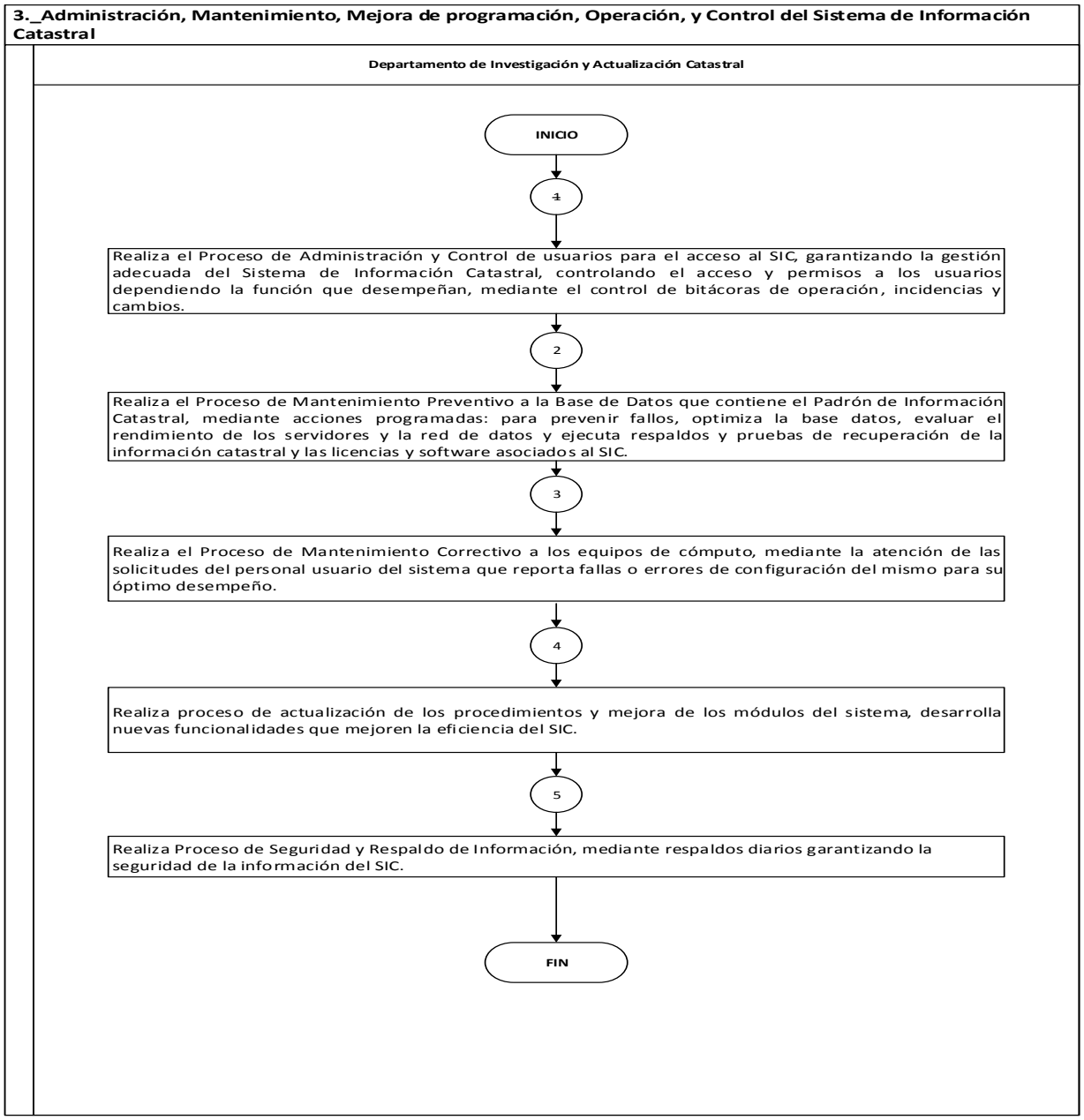
- Se implementarán mejoras de programación, correcciones de errores y actualizaciones de Módulos a los usuarios del Sistema

3. Administración, Mantenimiento, Operación y Mejora al Sistema de Información Catastral

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Investigación y Actualización Catastral	Realiza el Proceso de Administración y Control de usuarios para el acceso al SIC. **Garantizar la gestión adecuada del Sistema de Información Catastral, controlando el acceso y permisos a los usuarios dependiendo la función que desempeñan, mediante el control de bitácoras de operación, incidencias y cambios.**
2		Realiza el Proceso de Mantenimiento Preventivo a la Base de Datos que contiene el Padrón de Información Catastral. Mediante acciones programadas que realizan para prevenir fallos, optimiza la base datos, evaluar el rendimiento de los servidores y la red de datos; se ejecutan respaldos y pruebas de recuperación de la información catastral y las licencias y software asociados al SIC.
3		Realiza el Proceso de Mantenimiento Correctivo a los equipos de cómputo. Atiende las solicitudes del personal usuario del sistema que reporta fallas o errores de configuración del mismo para su óptimo desempeño.
4		Realiza Proceso de Actualización y Mejora de programación. Atiende las solicitudes de mejora de los módulos del sistema para optimizar procesos y desarrollar nuevas funcionalidades que mejoren la eficiencia del SIC.
5		Realiza Proceso de Seguridad y Respaldo de Información. Mediante respaldos diarios de la información se garantiza la seguridad de la información del SIC.
		FIN

766

DIAGRAMA:



767

ANEXO 1
REQUISITOS PARA OTORGAR TRÁMITES Y SERVICIOS CATASTRALES

DOCUMENTOS	TRÁMITES					SERVICIOS					
	Inscripción de Inmuebles en el	Registro de Altas, Bajas y Modificaciones de	Actualización del Padrón Catastral derivado de Subdivisión, Fusión, Lotificación, Relotificación, Conjuntos	Actualización al Padrón Catastral derivado de Cambios Técnicos y	Cambio de clave catastral (Reasignación de Clave	Certificación de Clave Catastral	Certificación de Clave y Valor	Certificación de Plano	Constancia de Identificación	Levantamiento Topográfico	Verificación de Linderos
Solicitud por escrito o en el formato de la Cédula de Manifestación Catastral debidamente requisitada.	X	X	X	X	X					X	X
Solicitud por escrito o en el formato de la solicitud de Servicios Catastrales debidamente requisitada.						X	X	X	X	X	X
Croquis de localización	X	X	X	X	X					X	X
Formato debidamente requisitado con la relación de los nombres y apellidos de los propietarios o poseedores de los inmuebles colindantes actuales y con los domicilios correspondientes, a efecto de instrumentar el procedimiento de Notificación (el Municipio proporciona el formato de colindantes).										X	
En caso de copropiedad, deberá presentar el acuerdo o documento en el que conste la autorización de la gestión del servicio por los copropietarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Original y copia fotostática legible de la identificación oficial vigente del propietario o poseedor o copropietarios del inmueble y de la persona autorizada.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Original y copia fotostática de la Carta Poder en la que el propietario o poseedor del inmueble de que se trate autoriza para realizar en su nombre el trámite de solicitud, debidamente requisitada y anexar copias de las identificaciones oficiales vigentes del propietario; de la persona a quien se le otorga el poder y de los testigos que señalen en la misma o en su caso documento notarial en el que el propietario o poseedor del inmueble otorga la	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

768

representación legal a otra persona para realizar la solicitud.											
Original y copia fotostática legible del documento que acredite la propiedad o posesión del inmueble, el cual puede ser cualquiera de entre los siguientes: a) Testimonio notarial. b) Contrato privado de compra venta, permuta, cesión o donación. c) Sentencia de la autoridad judicial que haya causado ejecutoria. d) Manifestación de Impuesto sobre Adquisición de Inmueble y otras Operaciones Traslativas de Dominio de Inmuebles autorizada por la autoridad respectiva y el recibo de pago correspondiente. e) Acta de entrega, cuando se trate de inmuebles de interés social. f) Cédula de contratación que emita la dependencia oficial autorizada para la regulación de la tenencia de la tierra INSUS (CORETT) debidamente requisitada g) Título, certificado o cesión de derechos agrarios, parcelarios o comunes, así como sentencia emitida por el tribunal agrario y constancia de posesión ejidal expedida por la autoridad competente. h) Inmatriculación Administrativa o judicial.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tratándose de bienes inmuebles del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, únicamente para su inscripción o actualización en el Padrón Catastral Municipal, también podrá presentarse como documento para acreditar la posesión, el certificado de posesión emitido por la Secretaría de Finanzas.	x	x	x	x	x					x	x
Original y copia fotostática del oficio y plano de autorización emitida por la autoridad competente, cuando se trate de fusión, subdivisión, lotificación, relotificación, lotificación en condominio o conjunto urbano de un inmueble. (así como la licencia de construcción en caso de contar con el documento).	X	X	X	X	X					X	X
Original y copia del recibo del pago correspondiente por el servicio solicitado.						X	X	X	X	X	X
Original y copia fotostática del recibo oficial expedido por el H. Ayuntamiento de Toluca, por concepto de pago del impuesto predial, del ejercicio fiscal vigente. Para el caso de Levantamiento Topográfico Catastral y Verificación de Linderos se podrá presentar copia del recibo de pago de impuesto predial del último ejercicio fiscal o en su caso la Certificación de Clave Catastral actualizada.						X	X	X	X	X	X

769

Para el caso de personas Jurídico Colectivas: (Personas Morales), aplican los mismos requisitos que las personas físicas debiendo adicionar el Acta Constitutiva e identificación oficial del Apoderado Legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Para Instituciones Públicas; aplican los mismos requisitos que las personas Morales.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Los documentos que se citan en copias fotostáticas, deberán acompañarse del original para su debido cotejo.

3. 1 Copia fotostática del recibo de pago oficial de los derechos correspondientes cuando el servicio catastral esté dentro de los supuestos del artículo 166, Fracciones I, II, III, IV, V y VI del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

770

VIII. DEPARTAMENTO DE CUENTA PÚBLICA, INFORMES MENSUALES Y SOLVENTACIONES

Nombre del Procedimiento:	**Conciliaciones Bancarias**
Objetivo:	Comparar la existencia de los recursos financieros que se tienen en los registros contables con los movimientos reflejados en los estados de cuenta bancarios, para determinar las partidas en conciliación, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los estados de cuenta bancarios serán recibidos por la Dirección de Contaduría dentro de los primeros 10 días naturales siguientes al término del mes.
- Se revisarán cada una de las cuentas bancarias en un tiempo de 5 a 10 días hábiles después de haber recibido los estados de cuenta bancarios.
- Una vez concluido el mes que se informa, se debe de cumplir antes de los 20 días hábiles del mes inmediato siguiente con la integración de las conciliaciones bancarias para su envió al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- Terminado el proceso de conciliación, se informa a las direcciones de Egresos e Ingresos mediante oficio, de los movimientos que resultaron en el análisis realizado y que se consideran partidas en conciliación como son cheques en tránsito, cargos y abonos no considerados por el banco y cargos y abonos no considerados en libros para su depuración.
- El legajo que contiene la documentación (carátula, auxiliar contable, estado de cuenta y relación de los movimientos en conciliación), se archiva por un término de cinco años en el área de archivo de la Dirección de Contaduría y posteriormente se remite al archivo general.

771

1. Conciliaciones Bancarias

Descriptivo:

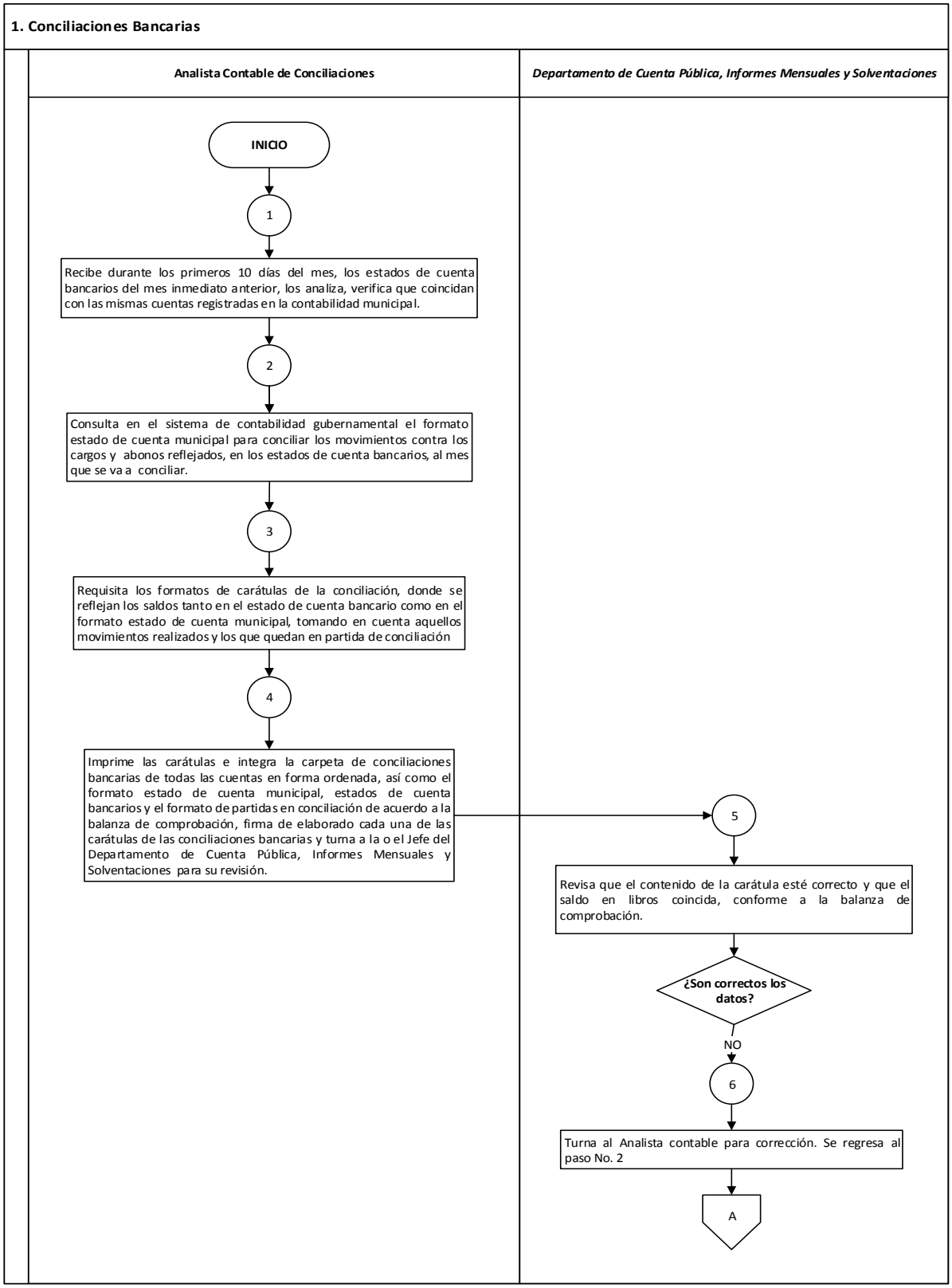
No.	Responsable	Actividad
1	Analista Contable de Conciliaciones	Recibe durante los primeros 10 días del mes, los estados de cuenta bancarios del mes inmediato anterior, los analiza, verifica que coincidan con las mismas cuentas registradas en la contabilidad municipal.
2		Consulta en el sistema de contabilidad gubernamental el formato estado de cuenta municipal para conciliar los movimientos contra los cargos y abonos reflejados, en los estados de cuenta bancarios, al mes que se va a conciliar.
3		Requisita los formatos de carátulas de la conciliación, donde se reflejan los saldos tanto en el estado de cuenta bancario como en el formato estado de cuenta municipal, tomando en cuenta aquellos movimientos realizados y los que quedan en partida de conciliación
4		Imprime las carátulas e integra la carpeta de conciliaciones bancarias de todas las cuentas en forma ordenada, así como el formato del estado de cuenta municipal, estados de cuenta bancarios y el formato de partidas en conciliación de acuerdo a la balanza de comprobación, firma de elaborado cada una de las carátulas de las conciliaciones bancarias y turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión.
5	Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones	Revisa que el contenido de la carátula esté correcto, y que el saldo en libros coincida conforme a la balanza de comprobación.
		¿Son correctos los datos?
6	Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones	**No:** Turna al Analista contable para corrección. Se regresa al paso No. 2
7		**SÍ** Rubrica de visto bueno y turna las caratulas de las conciliaciones a la o el Director de Contaduría para firma.
8	Dirección de Contaduría	Verifica que las conciliaciones estén debidamente soportadas y revisadas por el Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
		¿Es correcta la información?
9	Dirección de Contaduría	**No:** Turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para corrección. Se regresa al paso No. 5.
10		**Sí** Firma las caratulas y las entrega a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
11	Tesorero (a) Municipal	Valida con su firma las caratulas de las conciliaciones bancarias y las regresa a la o el Director de Contaduría, concluyendo el proceso de elaboración, revisión y validación de este formato.
12	Dirección de Contaduría	Recibe las caratulas de las conciliaciones bancarias debidamente firmadas y las entrega a la o el Jefe de Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para la digitalización e integración en el informe mensual correspondiente.

772

No.	Responsable	Actividad
13	**Titular del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Recibe las caratulas e instruye su digitalización para la integración de las mismas en el informe mensual correspondiente.
14	**Digitalizador (a)**	Recibe las conciliaciones, las ordena y verifica que todas estén debidamente requisitadas, conforme a los lineamientos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y procede a su digitalización e integración en el informe mensual correspondiente.
		FIN

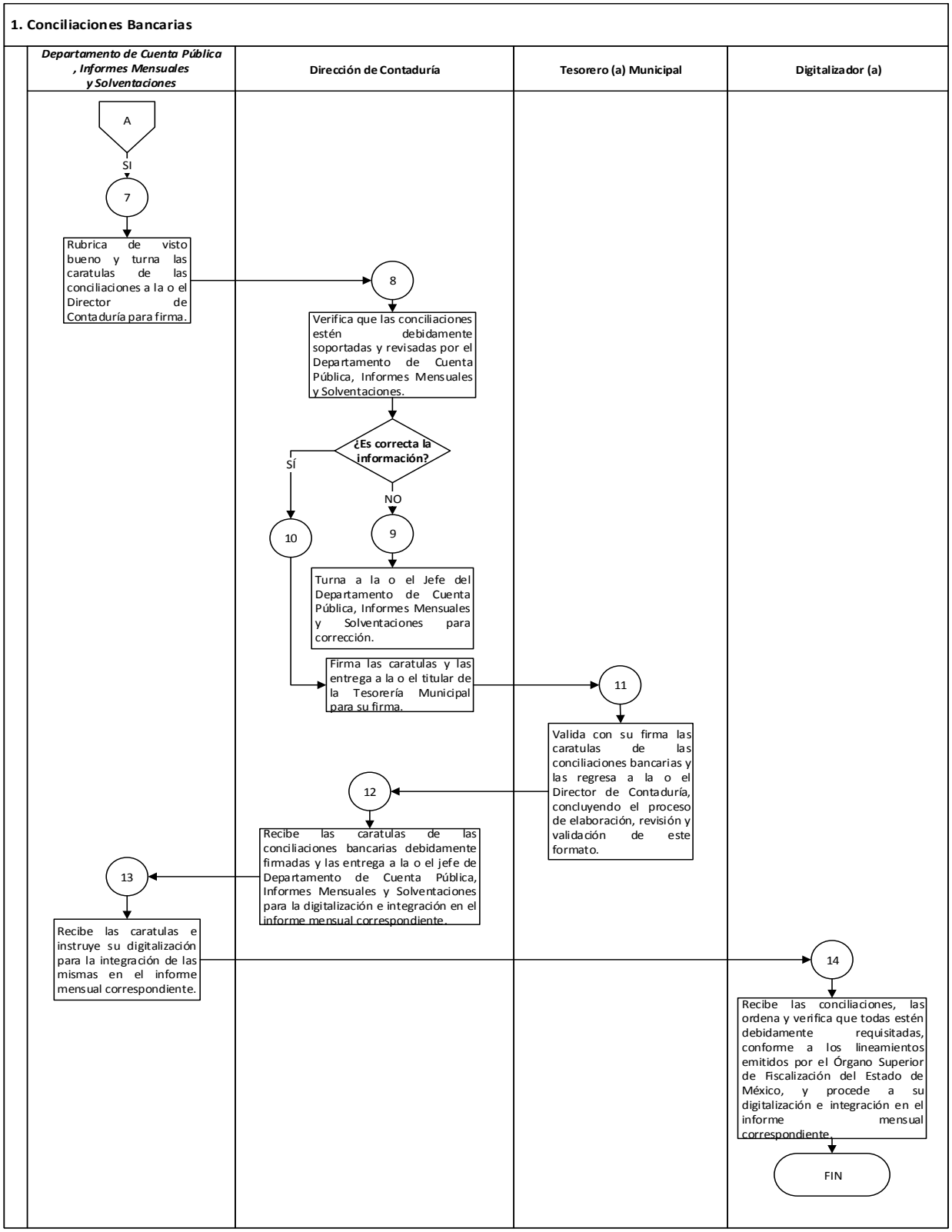
773

DIAGRAMA:



774

DIAGRAMA:


1. Conciliaciones Bancarias
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Dirección de Contaduría
Tesorero (a) Municipal
Digitalizador (a)
A
SI
7
Rubrica de visto bueno y turna las caratulas de las conciliaciones a la o el Director de Contaduría para firma.
8
Verifica que las conciliaciones estén debidamente soportadas y revisadas por el Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
¿Es correcta la información?
SÍ
NO
10
9
Turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para corrección.
Firma las caratulas y las entrega a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
11
Valida con su firma las caratulas de las conciliaciones bancarias y las regresa a la o el Director de Contaduría, concluyendo el proceso de elaboración, revisión y validación de este formato.
12
Recibe las caratulas de las conciliaciones bancarias debidamente firmadas y las entrega a la o el jefe de Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para la digitalización e integración en el informe mensual correspondiente.
13
Recibe las caratulas e instruye su digitalización para la integración de las mismas en el informe mensual correspondiente.
14
Recibe las conciliaciones, las ordena y verifica que todas estén debidamente requisitadas, conforme a los lineamientos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, y procede a su digitalización e integración en el informe mensual correspondiente.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Digitalización de Documentos**
Objetivo:	Almacenar y administrar en forma de imágenes digitales los documentos que integran el informe trimestral y la cuenta pública anual, en un sistema de almacenamiento masivo con respaldos en discos CD-R o DVD con la garantía de conservación.

POLÍTICAS APLICABLES

- La información procesada y grabada en CD's que se envía al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, deberá cumplir con los requisitos señalados en la Ley Superior de Fiscalización del Estado de México.
- Para que la información solicitada por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México sea entregada en tiempo y forma, a través de CD's, se requiere que los estados financieros estén debidamente firmados por las y los servidores públicos correspondientes.
- Los documentos que integran el informe trimestral requeridos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México se entregarán en cuatro módulos en discos compactos, distribuidos de la siguiente manera:

  - Módulo 1 Información Contable y Financiera
  - Módulo 2 Información Presupuestaria
  - Módulo 3 Información Programática
  - Módulo 4 Información Administrativa

- Una vez terminado el periodo de resguardo de la documentación y de la información procesada en medio magnético, se conserva y resguarda en la Dirección de Contaduría donde se mantendrá por un periodo de cinco años antes de su disposición final, de acuerdo al Artículo 344 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

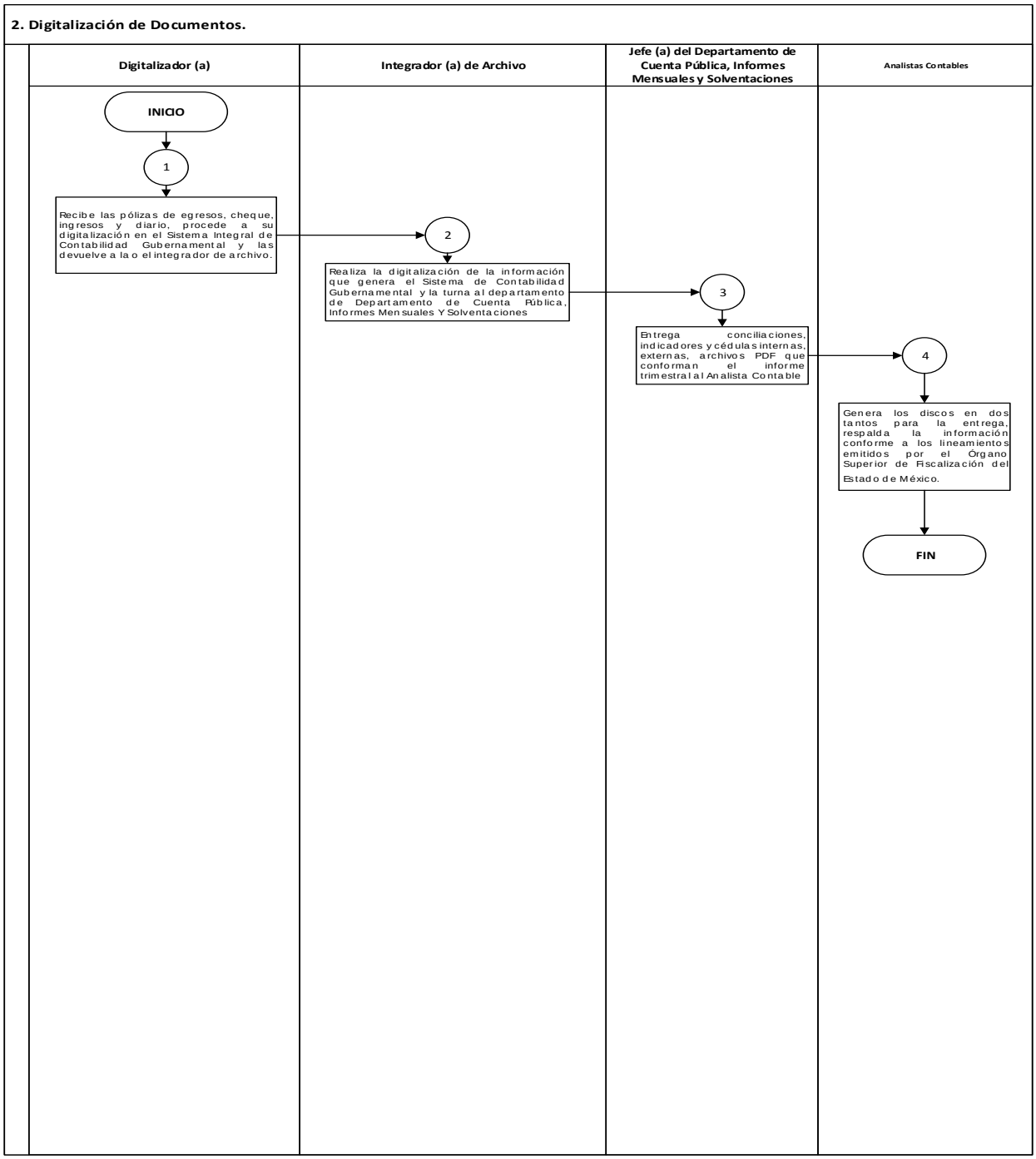
776

2. Digitalización de Documentos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Digitalizador (a)**	Recibe las pólizas de egresos, cheque, ingresos y diario, procede a su digitalización en el Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental y las devuelve a la o el integrador de archivo.
2	Integrador de archivo	Realiza la digitalización de la información que genera el Sistema de Contabilidad Gubernamental y la turna al departamento de Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales Y Solventaciones
3	Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales Y Solventaciones	Entrega conciliaciones, indicadores y cédulas internas, externas, archivos PDF que conforman el informe trimestral al Analista Contable
4	Analistas Contables	Genera los discos en dos tantos para la entrega, respalda la información conforme a los lineamientos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
		FIN

777

DIAGRAMA:



778

Nombre del Procedimiento:	**Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública Anual**
Objetivo:	Integrar oportunamente los informes trimestrales y la cuenta pública anual para ser remitidos a la legislatura a través del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, conforme a las normas y leyes respectivas aplicables para tal efecto.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los informes trimestrales y la cuenta pública anual, se integran conforme a los lineamientos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y mediante oficio se ponen a disposición de los sujetos obligados para obtener las firmas correspondientes: Presidente Municipal, Síndicos (as), Secretario (a) del Ayuntamiento, Tesorero (a) Municipal, Contralor (a) Municipal y Director (a) General de Obras Públicas, para lo cual se concede un plazo de por lo menos cinco y hasta 30 días en términos de los artículos 48 y 49 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Los informes trimestrales deberán entregarse oportunamente al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México en la fecha que señale este órgano; la cuenta pública anual del municipio del ejercicio fiscal inmediato anterior, deberá presentarse a la legislatura dentro de los 15 primeros días del mes de marzo de cada año, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Los informes trimestrales y la cuenta pública anual impresa, así como en medio magnético, se conserva y se resguarda en la Dirección de Contaduría por un término de cinco años, de acuerdo a lo establecido en el artículo 344, segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios y se archivan como expediente.

779

3. Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública Anual
Descriptivo:

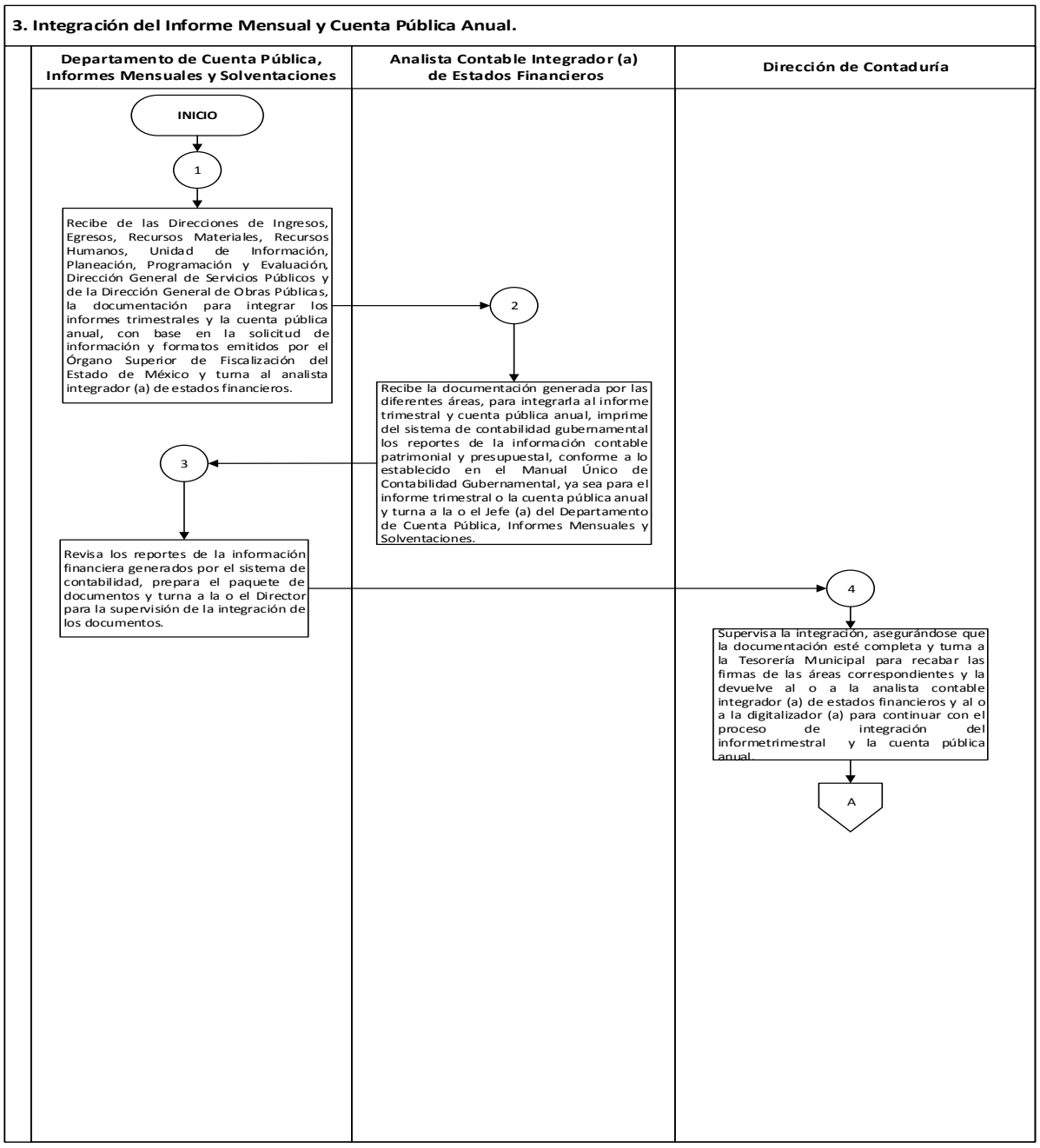
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Recibe de las Direcciones de Ingresos, Egresos, Recursos Materiales, Recursos Humanos, Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, Dirección General de Servicios Públicos y de la Dirección General de Obras Públicas, la documentación para integrar los informes trimestrales y la cuenta pública anual, con base en la solicitud de información y formatos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y turna al analista integrador (a) de estados financieros.
2	**Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros**	Recibe la documentación generada por las diferentes áreas, para integrar al informe trimestral y cuenta pública anual, imprime del sistema de contabilidad gubernamental los reportes de la información contable patrimonial y presupuestal, conforme a lo establecido en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental, ya sea para el informe trimestral o la cuenta pública anual y turna a la o el Jefe (a) del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
3	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Revisa los reportes de la información financiera generados por el sistema de contabilidad gubernamental, prepara el paquete de documentos y turna a la o el Director para la supervisión de la integración de los documentos.
4	**Dirección de Contaduría**	Supervisa la integración, asegurándose que la documentación esté completa y turna a la Tesorería Municipal para recabar las firmas de las áreas correspondientes y la devuelve a la o el analista contable integrador de estados financieros y a la o el digitalizador para continuar con el proceso de integración del informe trimestral y la cuenta pública anual.
5	**Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros y Digitalizador (a)**	Una vez que los reportes de información financiera han sido debidamente firmados, se procede a generar los CDs o DVDs que contienen las pólizas de Ingreso, Egreso, Cheques y Diario en formato TIF, junto con su respectivo archivo SIFE. Asimismo, se incluyen los CFDI de nómina, debidamente firmados, los cuales se entregan al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
6	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Recibe el informe trimestral o la cuenta pública anual, debidamente integrado y requisitado, tanto la información que se presenta en medio magnético, como los reportes impresos, los cuales mediante oficio firmado por la o el Presidente Municipal, 1er Síndico (a), Tesorero (a), Contralor (a) y Director (a) General de La información se carga en la plataforma digital del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), una vez que la información se ha subido correctamente a la plataforma, esta genera un acuse de recibo.
		¿Hay observaciones?

780

No.	Responsable	Actividad
7	**Dirección de Contaduría**	**No:** Recibe las pólizas de egresos, cheque, ingresos y diario, procede a su digitalización y las devuelve a la o el integrador de archivo.
8	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	**Sí** Regresa al paso No. 1.
		FIN

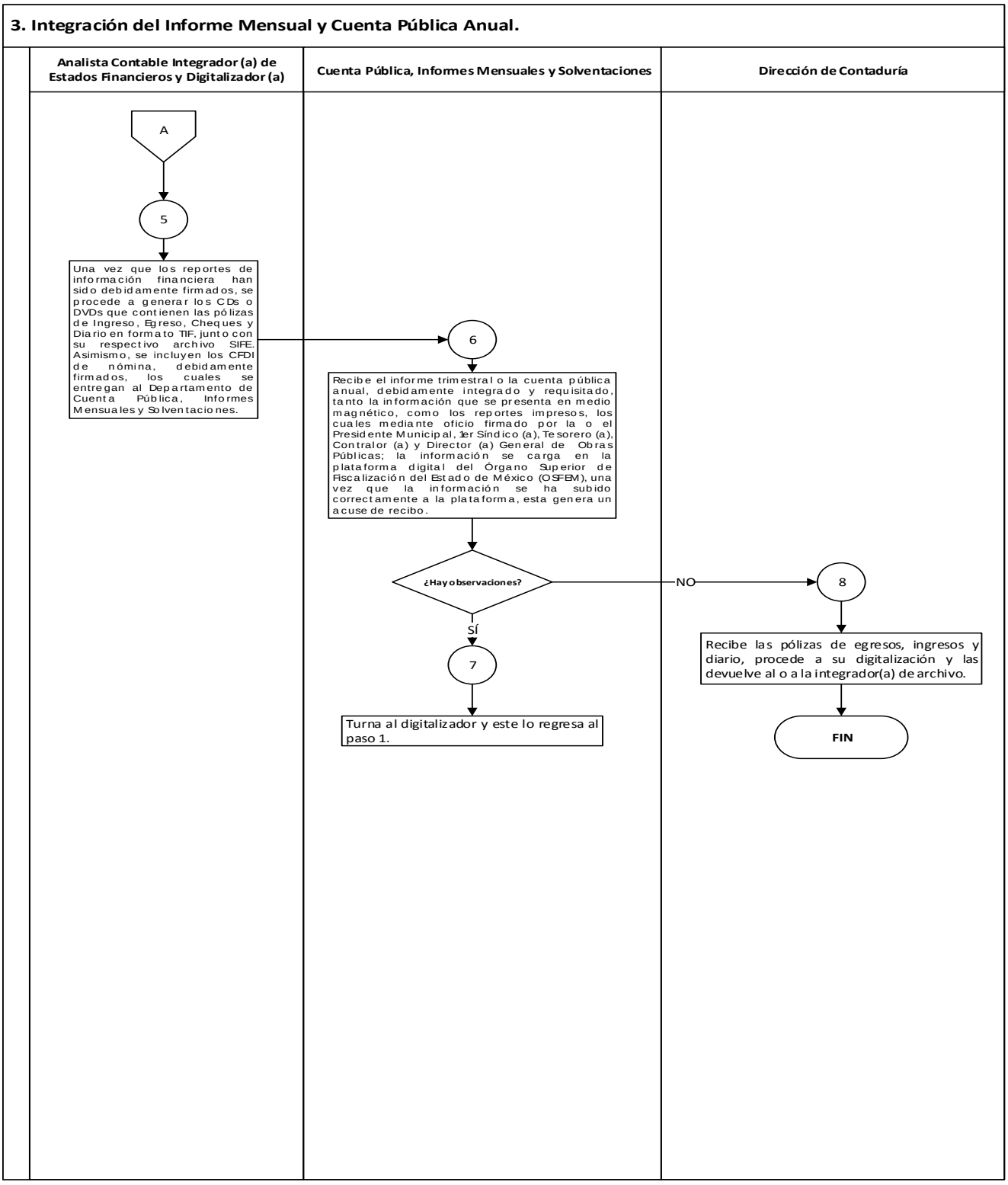
781

DIAGRAMA:



782

Diagrama:


3. Integración del Informe Mensual y Cuenta Pública Anual.
Analista Contable Integrador (a) de Estados Financieros y Digitalizador (a)
Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Dirección de Contaduría
A
5
Una vez que los reportes de información financiera han sido debidamente firmados, se procede a generar los CDs o DVDs que contienen las pólizas de Ingreso, Egreso, Cheques y Diario en formato TIF, junto con su respectivo archivo SIFE. Asimismo, se incluyen los CFDI de nómina, debidamente firmados, los cuales se entregan al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
6
Recibe el informe trimestral o la cuenta pública anual, debidamente integrado y requisitado, tanto la información que se presenta en medio magnético, como los reportes impresos, los cuales mediante oficio firmado por la o el Presidente Municipal, 1er Síndico (a), Tesorero (a), Contralor (a) y Director (a) General de Obras Públicas; la información se carga en la plataforma digital del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), una vez que la información se ha subido correctamente a la plataforma, esta genera un acuse de recibo.
¿Hay observaciones?
NO
8
Recibe las pólizas de egresos, ingresos y diario, procede a su digitalización y las devuelve al o a la integrador(a) de archivo.
FIN
SÍ
7
Turna al digitalizador y este lo regresa al paso 1.

Nombre del Procedimiento: **Contestación al Pliego de Observaciones**

Objetivo: Cumplir ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y la Contraloría Municipal, con la contestación de las observaciones resarcitorias y disciplinarias, respectivamente, derivadas de la revisión a los informes trimestrales y a la Cuenta Pública Anual, conforme a los lineamientos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

- Contestar oportunamente los pliegos de observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias, derivadas de la revisión a los informes trimestrales y la cuenta pública anual, conforme lo establece la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 95 fracción XVII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

- Dar contestación a las Observaciones emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México aún y cuando no sea notificado oficialmente con el Pliego de Observaciones Resarcitorias y Disciplinarias.

- En caso de requerirlo, se informará a la Contraloría Municipal de aquellas observaciones derivadas del ejercicio del gasto que corresponde a las diferentes áreas administrativas, para que intervenga en la solicitud de información y/o documentación para su solventación, ya que es responsabilidad de quien ejerce el recurso, hacerlo de acuerdo a la normatividad establecida.

784

4. Contestación al Pliego de Observaciones

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	Recibe vía oficio, el pliego de observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como la documentación correspondiente a las pólizas observadas; turna mediante oficio a la Dirección de Contaduría y está a su vez, instruye al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su atención.
2	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Recibe los Pliegos de Observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias, así como la documentación que integra las observaciones.
3		Analiza y clasifica las observaciones dando prioridad de atención a aquellas que no sean complejas y que su contestación puede ser inmediata, tanto las resarcitorias como las disciplinarias, y solicita al integrador (a) de archivo, la documentación requerida para dar contestación a las observaciones.
4	**Integrador (a) de Archivo**	Recopila la documentación que se encuentra en la Dirección de Contaduría y la entrega al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones, para integrar la contestación.
5	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Revisa los reportes de la información financiera generados por el sistema de contabilidad gubernamental, prepara el paquete de documentos y turna a la o el Director para la supervisión de la integración de los documentos.
6	**Dirección de Contaduría**	Revisa la documentación soporte de cada observación.
		¿Es correcta la documentación?
7	**Dirección de Contaduría**	**Sí:** Rúbrica en señal de revisado indicando que la contestación está bien soportada, lo turna a la Unidad de Normatividad Hacendaria para su revisión, validación y oficio de contestación correspondiente.
8		**No:** Se regresa a la actividad del paso No. 5
9	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	Verifica que lo que señalan las contestaciones corresponda a la observación emitida por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, envía a la Tesorería Municipal el formato de contestación para firma del Tesorero Municipal, dando cumplimiento a las atribuciones como Tesorero (a) Municipal, señaladas en el artículo 95 fracción XVII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
10	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	Recibe el formato de contestación del pliego de observaciones debidamente firmado, así como la documentación soporte, para el trámite de entrega correspondiente.
11		Entrega el formato debidamente firmado y el expediente de respuesta al pliego de observaciones administrativas resarcitorias o disciplinarias, al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y/o Contraloría Municipal y obtiene el sello de acuse de recibido en copia simple del formato.
12	**Órgano Superior de Fiscalización del Estado de**	Recibe los formatos de contestación de las observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias, lo analiza y procede a

785

No.	Responsable	Actividad
	México/Contraloría Municipal	dictaminar si se solventan o si la contestación está incompleta, informando mediante oficio a la Tesorería Municipal.
		¿Subsisten?
13	**Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México/Contraloría Municipal**	**Sí** Se regresa a la actividad del paso No. 2.
14	**Unidad de Normatividad Hacendaria**	**No:** Recibe mediante oficio el pliego de solventación de las observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias el cual se turna a la Dirección de Contaduría para su resguardo.
15	**Dirección de Contaduría**	Recibe el oficio de liberación o solventación de observaciones y lo turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para ser archivado en el expediente de contestación a las observaciones correspondientes.
16	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Recibe y archiva el pliego de solventaciones en el periodo que corresponda y finaliza así el proceso de contestación al pliego de observaciones, posteriormente se remite la documentación al archivo de la Tesorería Municipal para su resguardo, donde se mantendrá por un periodo de cinco años antes de su disposición final, de acuerdo al Art. 344, segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
		FIN

786

DIAGRAMA:

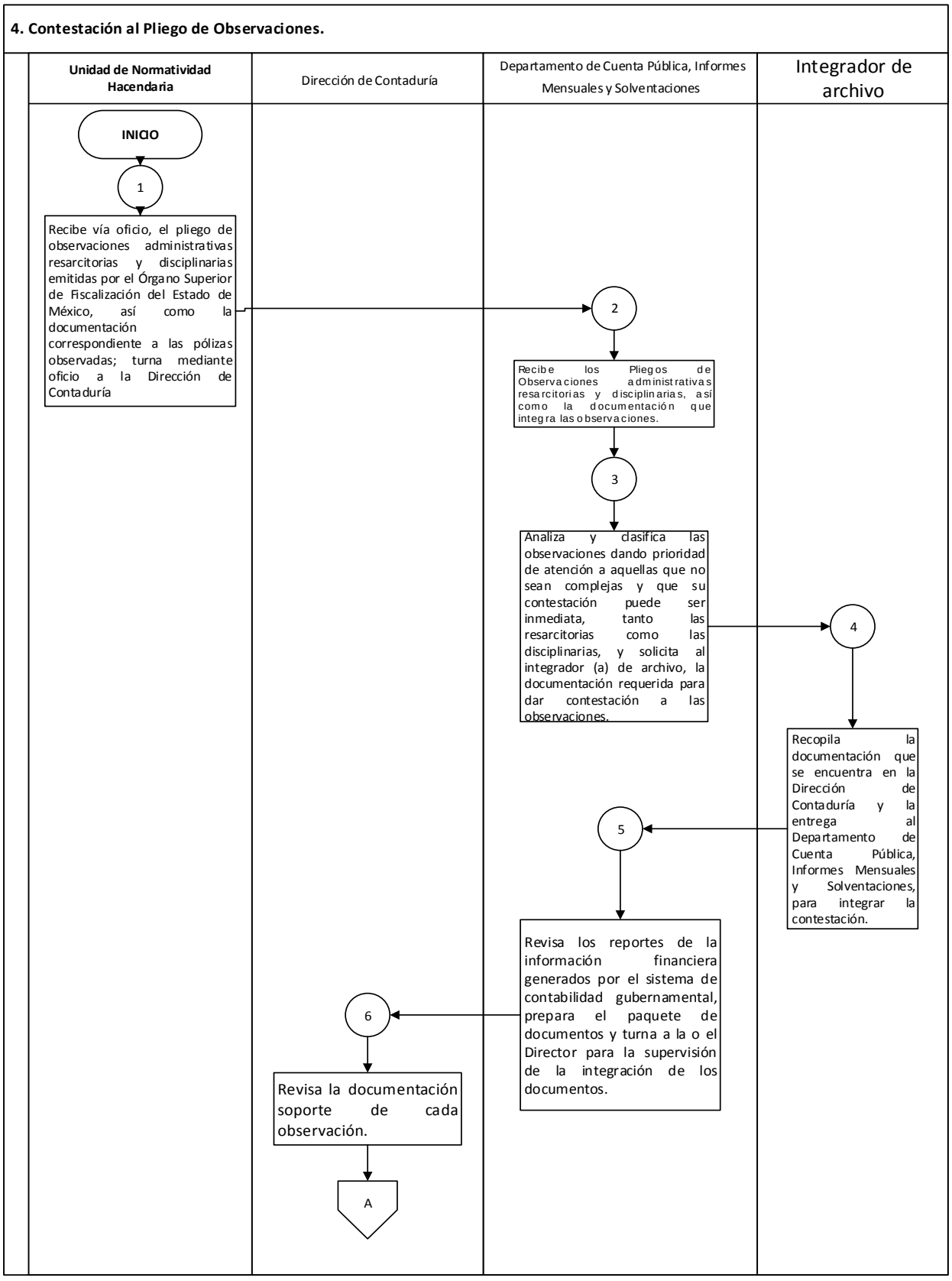
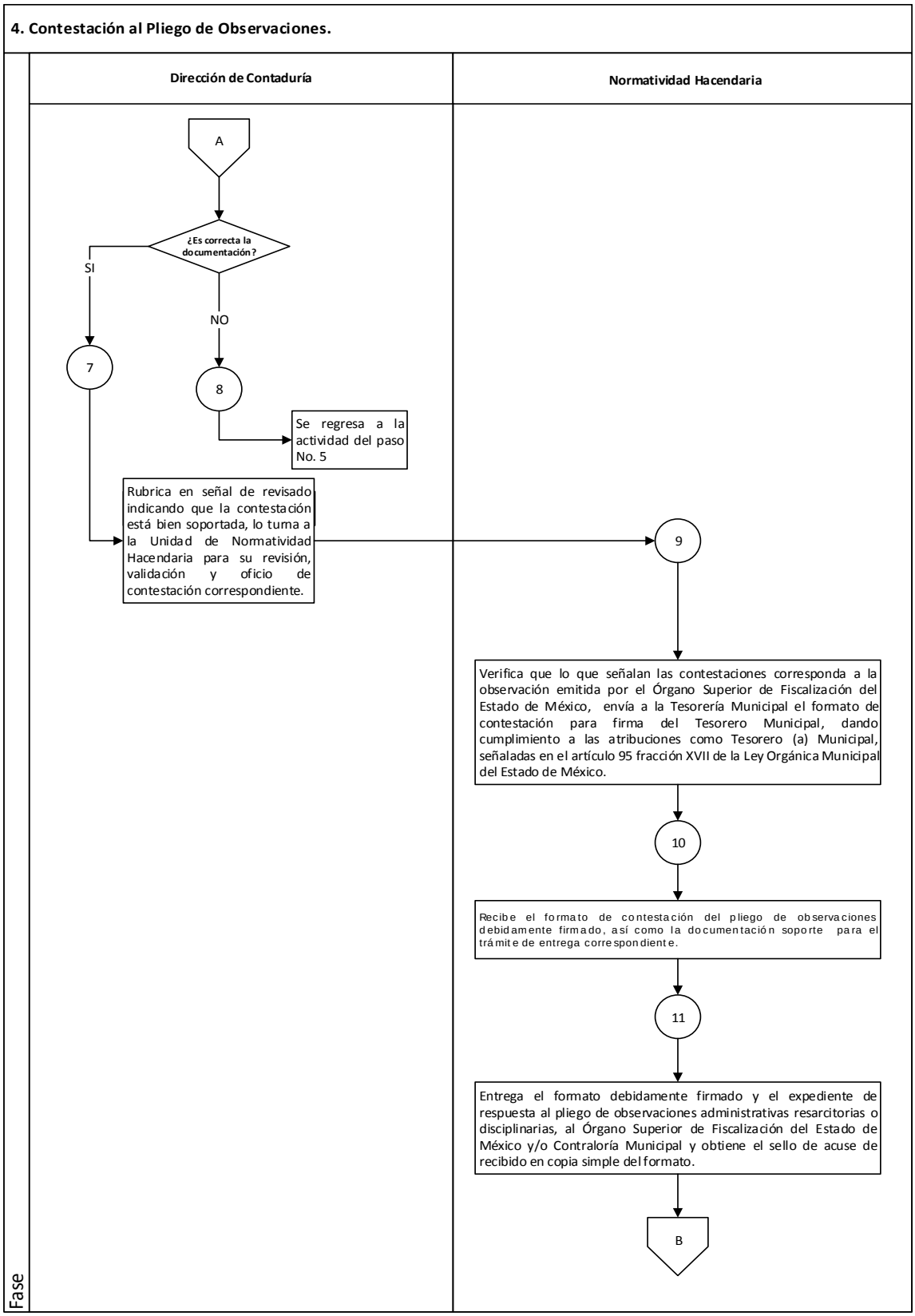

4. Contestación al Pliego de Observaciones.
Unidad de Normatividad Hacendaria
Dirección de Contaduría
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones
Integrador de archivo
INICIO
1
Recibe vía oficio, el pliego de observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como la documentación correspondiente a las pólizas observadas; turna mediante oficio a la Dirección de Contaduría
2
Recibe los Pliegos de Observaciones administrativas resarcitorias y disciplinarias, así como la documentación que integra las observaciones.
3
Analiza y clasifica las observaciones dando prioridad de atención a aquellas que no sean complejas y que su contestación puede ser inmediata, tanto las resarcitorias como las disciplinarias, y solicita al integrador (a) de archivo, la documentación requerida para dar contestación a las observaciones.
4
Recopila la documentación que se encuentra en la Dirección de Contaduría y la entrega al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones, para integrar la contestación.
5
Revisa los reportes de la información financiera generados por el sistema de contabilidad gubernamental, prepara el paquete de documentos y turna a la o el Director para la supervisión de la integración de los documentos.
6
Revisa la documentación soporte de cada observación.
A

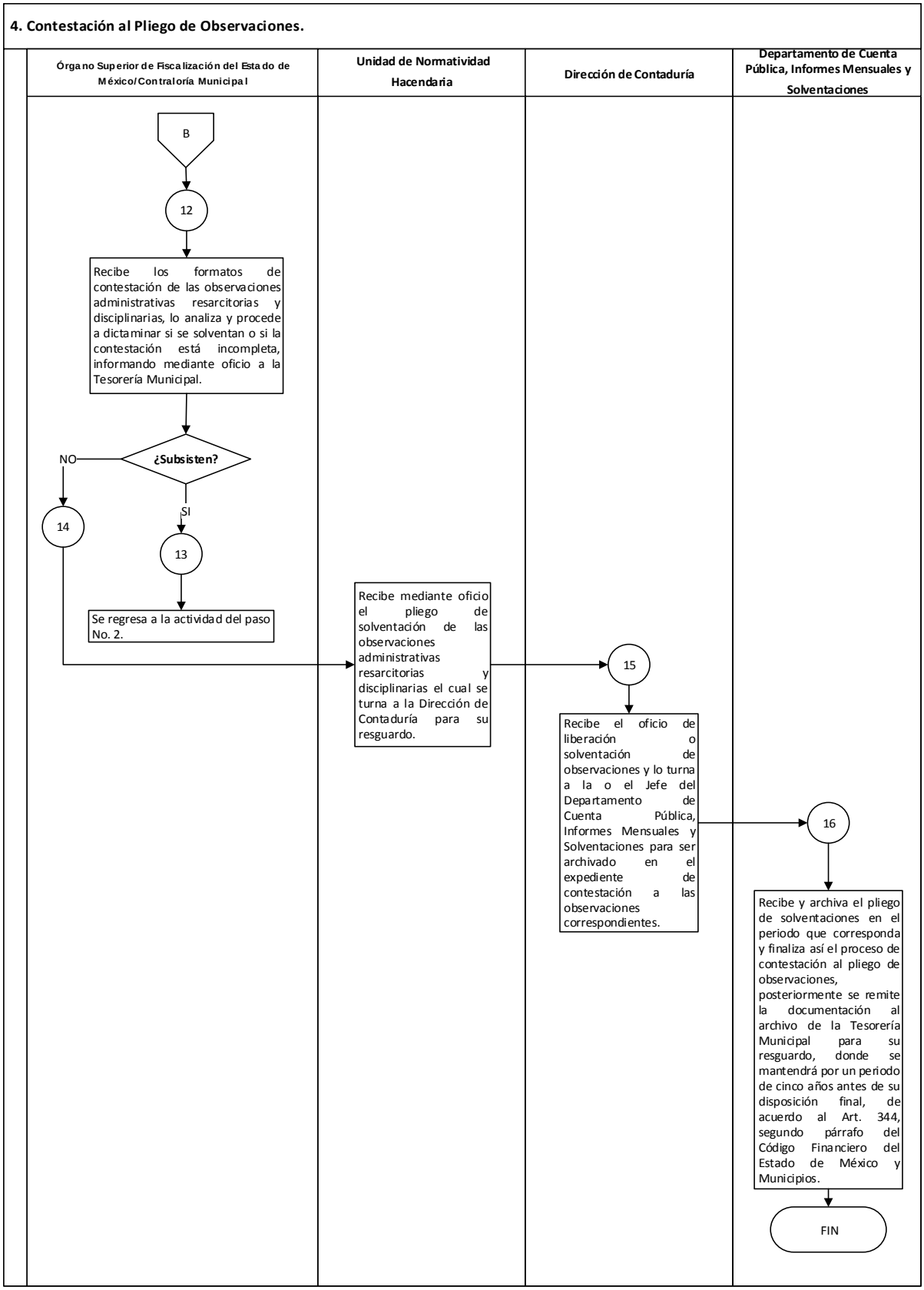
DIAGRAMA:



788

DIAGRAMA:

4. Contestación al Pliego de Observaciones.



789

Nombre del Procedimiento:	**Codificación y Captura de Información Contable (ingresos, cheques, egresos y diario)**
Objetivo:	Revisar y codificar contablemente la documentación recibida de acuerdo a las normas y leyes respectivas aplicables para tal efecto, para su posterior captura en el Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental

POLÍTICAS APLICABLES

- Los comprobantes fiscales deberán cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 29 y 29 A del Código Fiscal de la Federación, debiendo ser revisados y codificados contablemente máximo en dos días después de recibidos.

- Cada uno (a) de los y las analistas contables de la Dirección de Contaduría, deberán asegurarse de que los documentos fiscales y administrativos sean codificados contablemente con base a la guía contabilizadora publicada en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Municipios del Estado de México, vigente.

- Una vez terminado el periodo de resguardo de la documentación y de la información procesada en medio magnético, se enviará al Archivo de Concentración de la Tesorería Municipal donde se mantendrá por un periodo de seis años antes de su disposición final, de acuerdo al artículo 344 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- Para la baja de bienes muebles se recibirá de la Secretaría del Ayuntamiento la certificación original del acuerdo del H. Ayuntamiento en el que se autoriza la baja del bien, esta certificación se resguarda en el expediente de bienes muebles en proceso de baja.

790

5. Codificación y Captura de la Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dirección de Ingresos, Departamento de Recursos Propios Departamento de Programas Federales y Estatales, Departamento de Presupuestos, Departamento de Control de Pagos, Departamento de Recursos Humanos y de la Secretaría del Ayuntamiento	Entregan al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales Y Solventaciones los diversos pagos recaudados.
2	Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales Y Solventaciones (Analista Contable)	Se reciben de la Dirección de Ingresos las carpetas de las pólizas de ingresos registradas en el Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental, por cada uno de los conceptos que se cobran en dicha Dirección, para su revisión, registro contable, digitalización y resguardo.
		Se reciben de la Dirección de Ingresos los cortes de caja general diarios, con los listados de movimientos bancarios y los tickets bancarios correspondientes para su revisión, registro contable en póliza de diario, digitalización y resguardo.
		Se reciben los expedientes soporte (check list) de cada uno de los pagos que se realizaron a través de transferencia electrónica, por concepto de servicios de arrendamiento, servicios profesionales, subsidios, proveedores, acreedores diversos, contratistas, impuestos federales y estatales, para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo.
		Se reciben del Departamento de Recursos Propios los expedientes que soporten (check list) cada uno de los pagos que se realizaron a través de cheque, por concepto, de finiquitos, laudos a ex servidores públicos, devoluciones de predial, gastos funerarios, pensiones, proveedores, acreedores diversos, contratistas, entre otros, así como también los cheques cancelados, para su revisión, registro contable en póliza de cheques, digitalización y resguardo
		Se reciben del Departamento de Recursos Propios los pagos por transferencia electrónica, de los Activos Fijos, con el expediente soporte (check list) para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo. El analista contable retira de la póliza la factura original del Activo Fijo correspondiente para resguardarla en una carpeta dentro de un anaquel de acuerdo al año; un mes después se procede al registro de la Depreciación Contable en póliza de diario.
		Se reciben del Departamento de Recursos Propios las Pólizas de Diario que se generaron por mes, respecto a la facturación que se generó en el mes y queda como pasivos por pagar, para su revisión, digitalización y resguardo.

791

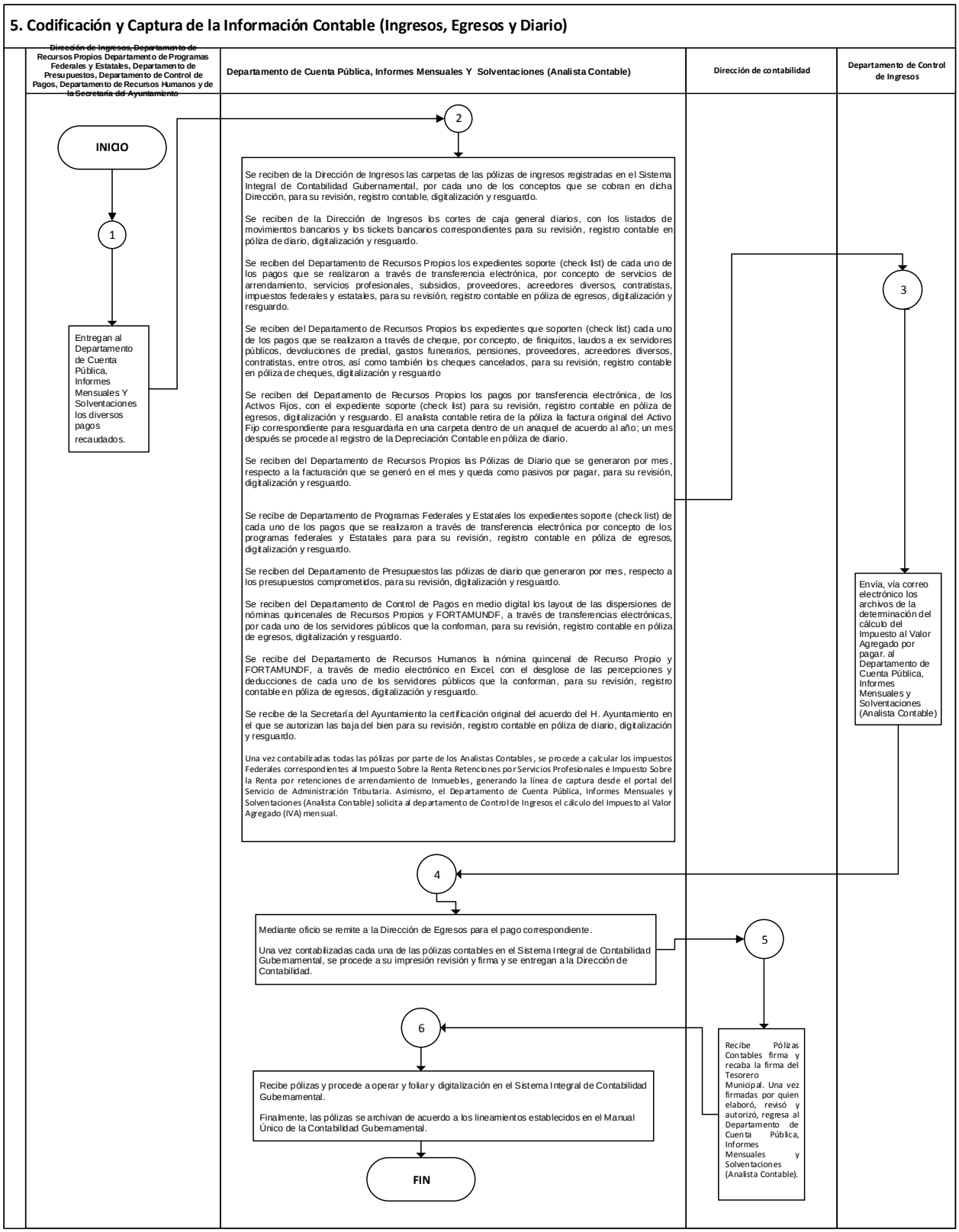
No.	Responsable	Actividad
2	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales Y Solventaciones (Analista Contable)**	Se recibe de Departamento de Programas Federales y Estatales los expedientes soporte (check list) de cada uno de los pagos que se realizaron a través de transferencia electrónica por concepto de los programas federales y Estatales para para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo.
		Se reciben del Departamento de Presupuestos las pólizas de diario que generaron por mes, respecto a los presupuestos comprometidos, para su revisión, digitalización y resguardo.
		Se reciben del Departamento de Control de Pagos en medio digital los layout de las dispersiones de nóminas quincenales de Recursos Propios y FORTAMUNDF, a través de transferencias electrónicas, por cada uno de los servidores públicos que la conforman, para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo.
		Se recibe del Departamento de Recursos Humanos la nómina quincenal de Recurso Propio y FORTAMUNDF, a través de medio electrónico en Excel, con el desglose de las percepciones y deducciones de cada uno de los servidores públicos que la conforman, para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo.
		Se recibe de la Secretaría del Ayuntamiento la certificación original del acuerdo del H. Ayuntamiento en el que se autorizan las baja del bien para su revisión, registro contable en póliza de diario, digitalización y resguardo.
		Una vez contabilizadas todas las pólizas por parte de los Analistas Contables, se procede a calcular los impuestos Federales correspondientes al Impuesto Sobre la Renta Retenciones por Servicios Profesionales e Impuesto Sobre la Renta por retenciones de arrendamiento de Inmuebles, generando la línea de captura desde el portal del Servicio de Administración Tributaria. Asimismo, el Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones (Analista Contable) solicita al departamento de Control de Ingresos el cálculo del Impuesto al Valor Agregado (IVA) mensual.
3	**Departamento de Control de Ingresos**	Envía, vía correo electrónico los archivos de la determinación del cálculo del Impuesto al Valor Agregado por pagar. al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones (Analista Contable)
4	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales Y Solventaciones (Analista Contable)**	Mediante oficio se remite a la Dirección de Egresos para el pago correspondiente
		Una vez contabilizadas cada una de las pólizas contables en el Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental, se procede a su impresión revisión y firma y se entregan a la Dirección de Contabilidad.

792

5	**Dirección de Contabilidad**	Recibe Pólizas Contables firma y recabar la firma del Tesorero Municipal. Una vez firmadas por quien elaboró, revisó y autorizó, regresa al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones (Analista Contable).
6	Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales Y Solventaciones (Analista Contable)	Recibe pólizas y procede a operar y foliar y digitalización en el Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental.
		Finalmente, las pólizas se archivan de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual Único de la Contabilidad Gubernamental.
		FIN

793

DIAGRAMA:


5. Codificación y Captura de la Información Contable (Ingresos, Egresos y Diario)
Dirección de Ingresos, Departamento de Recursos Propios Departamento de Programas Federales y Estatales, Departamento de Presupuestos, Departamento de Control de Pagos, Departamento de Recursos Humanos y de la Secretaría del Ayuntamiento
Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales Y Solventaciones (Analista Contable)
Dirección de contabilidad
Departamento de Control de Ingresos
INICIO
1
Entregan al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales Y Solventaciones los diversos pagos recaudados.
2
Se reciben de la Dirección de Ingresos las carpetas de las pólizas de ingresos registradas en el Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental, por cada uno de los conceptos que se cobran en dicha Dirección, para su revisión, registro contable, digitalización y resguardo.
Se reciben de la Dirección de Ingresos los cortes de caja general diarios, con los listados de movimientos bancarios y los tickets bancarios correspondientes para su revisión, registro contable en póliza de diario, digitalización y resguardo.
Se reciben del Departamento de Recursos Propios los expedientes soporte (check list) de cada uno de los pagos que se realizaron a través de transferencia electrónica, por concepto de servicios de arrendamiento, servicios profesionales, subsidios, proveedores, acreedores diversos, contratistas, impuestos federales y estatales, para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo.
Se reciben del Departamento de Recursos Propios los expedientes que soporten (check list) cada uno de los pagos que se realizaron a través de cheque, por concepto, de finiquitos, laudos a ex servidores públicos, devoluciones de predial, gastos funerarios, pensiones, proveedores, acreedores diversos, contratistas, entre otros, así como también los cheques cancelados, para su revisión, registro contable en póliza de cheques, digitalización y resguardo
Se reciben del Departamento de Recursos Propios los pagos por transferencia electrónica, de los Activos Fijos, con el expediente soporte (check list) para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo. El analista contable retira de la póliza la factura original del Activo Fijo correspondiente para resguardarla en una carpeta dentro de un anaquel de acuerdo al año; un mes después se procede al registro de la Depreciación Contable en póliza de diario.
Se reciben del Departamento de Recursos Propios las Pólizas de Diario que se generaron por mes, respecto a la facturación que se generó en el mes y queda como pasivos por pagar, para su revisión, digitalización y resguardo.
Se recibe de Departamento de Programas Federales y Estatales los expedientes soporte (check list) de cada uno de los pagos que se realizaron a través de transferencia electrónica por concepto de los programas federales y Estatales para para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo.
Se reciben del Departamento de Presupuestos las pólizas de diario que generaron por mes, respecto a los presupuestos comprometidos, para su revisión, digitalización y resguardo.
Se reciben del Departamento de Control de Pagos en medio digital los layout de las dispersiones de nóminas quincenales de Recursos Propios y FORTAMUNDF, a través de transferencias electrónicas, por cada uno de los servidores públicos que la conforman, para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo.
Se recibe del Departamento de Recursos Humanos la nómina quincenal de Recurso Propio y FORTAMUNDF, a través de medio electrónico en Excel, con el desglose de las percepciones y deducciones de cada uno de los servidores públicos que la conforman, para su revisión, registro contable en póliza de egresos, digitalización y resguardo.
Se recibe de la Secretaría del Ayuntamiento la certificación original del acuerdo del H. Ayuntamiento en el que se autorizan las baja del bien para su revisión, registro contable en póliza de diario, digitalización y resguardo.
Una vez contabilizadas todas las pólizas por parte de los Analistas Contables, se procede a calcular los impuestos Federales correspondientes al Impuesto Sobre la Renta Retenciones por Servicios Profesionales e Impuesto Sobre la Renta por retenciones de arrendamiento de Inmuebles, generando la línea de captura desde el portal del Servicio de Administración Tributaria. Asimismo, el Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones (Analista Contable) solicita al departamento de Control de Ingresos el cálculo del Impuesto al Valor Agregado (IVA) mensual.
3
Envía, vía correo electrónico los archivos de la determinación del cálculo del Impuesto al Valor Agregado por pagar. al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones (Analista Contable)
4
Mediante oficio se remite a la Dirección de Egresos para el pago correspondiente.
Una vez contabilizadas cada una de las pólizas contables en el Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental, se procede a su impresión revisión y firma y se entregan a la Dirección de Contabilidad.
5
Recibe Pólizas Contables firma y recaba la firma del Tesorero Municipal. Una vez firmadas por quien elaboró, revisó y autorizó, regresa al Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones (Analista Contable).
6
Recibe pólizas y procede a operar y foliar y digitalización en el Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental.
Finalmente, las pólizas se archivan de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual Único de la Contabilidad Gubernamental.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Emisión de estados financieros del programa FONTOL**
Objetivo:	Controlar los créditos otorgados por el Fondo de Financiamiento para la Consolidación de la Microempresa en el Municipio de Toluca y elaborar los estados financieros de FONTOL.

POLÍTICAS APLICABLES

- Cumplir con las reglas de operación del programa aplicables, en forma consistente.
- Para otorgar los créditos se requiere la autorización del Comité Técnico de FONTOL, el cual se da a través de un acta en la que se manifiestan los acuerdos contraídos, mismos que se deberán de cumplir en tiempo y forma.
- Para liberar el pagaré se requiere que el crédito este liquidado al 100%, mismo que deberá ser cotejado por la Dirección General de Desarrollo Económico; una vez revisado se dará el visto bueno para su liberación.
- Una vez terminado el periodo de resguardo de la documentación y de la información procesada en medio magnético, se enviará al Archivo de Concentración de la Tesorería Municipal, donde se mantendrá por un periodo de cinco años antes de su disposición final, de acuerdo al artículo 344 segundo párrafo, del Código Financiero del Estado de México y Municipios. 795
- Una vez recibidos los créditos aprobados en el Acta de la Sesión del Comité Técnico FONTOL, la documentación deberá cumplir con los lineamientos señalados en el Manual de Operación del Programa del Fondo del Financiamiento para la Consolidación de la Microempresa en el Municipio de Toluca; además de contar con el contrato de crédito, pagaré y calendario de pagos.
- Revisar que los comprobantes fiscales presentados para su registro contable, cumplan con los requisitos establecidos en el Código Fiscal de la Federación, debiendo ser analizados y codificados contablemente con base en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Municipios del Estado de México vigente, máximo dos días después de recibidos.

6. Emisión de estados financieros del programa FONTOL

Descriptivo:

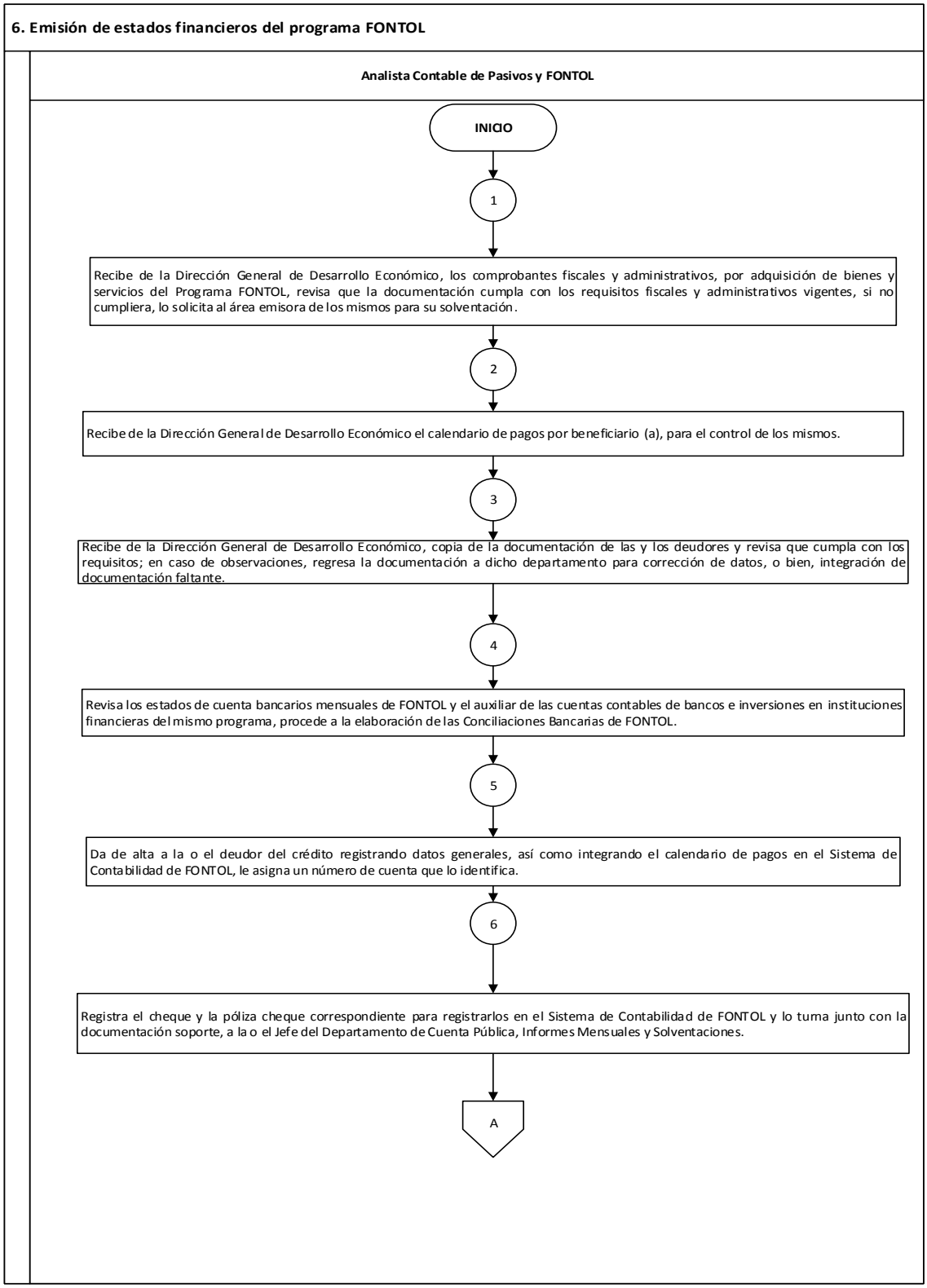
No.	Responsable	Actividad
1	**Analista Contable de Pasivos y FONTOL**	Recibe de la Dirección General de Desarrollo Económico, los comprobantes fiscales y administrativos, por adquisición de créditos del Programa FONTOL, revisa que la documentación cumpla con los requisitos fiscales y administrativos vigentes, si no cumpliera, lo solicita al área emisora de los mismos para su solventación.
2		Recibe de la Dirección General de Desarrollo Económico el calendario de pagos por beneficiario (a), para el control de los mismos.
3		Recibe de la Dirección General de Desarrollo Económico, copia de la documentación de las y los deudores y revisa que cumpla con los requisitos; en caso de observaciones, regresa la documentación a dicho departamento para corrección de datos, o bien, integración de documentación faltante.
4		Revisa los estados de cuenta bancarios mensuales de FONTOL y el auxiliar de las cuentas contables de bancos e inversiones en instituciones financieras del mismo programa, procede a la elaboración de las Conciliaciones Bancarias de FONTOL.
5		Da de alta a la o el deudor del crédito registrando datos generales, así como integrando el calendario de pagos en el Sistema de Contabilidad de FONTOL, le asigna un número de cuenta que lo identifica.
6		Registra el cheque y la póliza cheque correspondiente para registrarlos en el Sistema de Contabilidad de FONTOL y lo turna junto con la documentación soporte, a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
7	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Revisa que el cheque y la póliza cheque contengan los datos correctos con la codificación y documentación soporte y determina:
		¿Son correctas las pólizas y los cheques?
8	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	**No:** Turna la documentación a la Dirección de Desarrollo económico para corrección o complementación de la información.
9		**Sí** Antefirma la póliza cheque y lo turna junto con el cheque a la o el Director de Contaduría.
10	**Dirección de Contaduría**	Revisa que la póliza cheque y el cheque sean congruentes con la codificación y documentación soporte, firmando la póliza cheque y envía, junto con el cheque, a la o el Director de Egresos para trámite de firmas de la o el Titular de la Tesorería Municipal.
11	**Tesorero (a) Municipal**	Firma los cheques y la póliza cheque, habiendo un tiempo de espera en el cual se envía al Departamento de Caja General de la Dirección de Egresos para su pago, regresando las pólizas cheque a la Dirección de Contaduría.
12	**Analista Contable de Pasivos y FONTOL**	Recibe las pólizas cheque para su archivo y resguardo.
13		Recibe a las y los deudores de acuerdo a sus respectivos calendarios de pago, elaborando las órdenes de pago, en original y una copia fotostática; el original para pagar en las cajas de recaudación de la Dirección de Ingresos y la fotocopia para su archivo, indicándole a la o el deudor regrese con su recibo oficial para generar una fotocopia del mismo que servirá para generar las pólizas de ingresos.

796

No.	Responsable	Actividad
14	**Analista Contable de Pasivos y FONTOL)**	Codifica y captura las pólizas de diario y de ingresos con su documentación soporte en el Sistema de Contabilidad de FONTOL, las imprime, firma y las turna a la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones para su revisión y antefirma.
15	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Analiza las pólizas de diario e ingresos con su soporte documental para asegurarse que cumplan con los requisitos que marca la normatividad vigente. Determina:
		¿Son correctas?
16	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	**No:** Regresa al paso 14
17	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	**Sí:** Antefirma las pólizas de diario y de ingresos y las turna a la o el Director de Contaduría para su firma.
18	**Director (a) de Contaduría**	Firma las pólizas de diario y de ingresos. Turna la documentación a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
19	**Analista Contable de Pasivos y FONTOL**	Recibe de la Tesorería Municipal las pólizas de diario e ingresos firmadas, las archiva y resguarda.
20		Recibe del Departamento de Caja General los estados de cuenta bancarios, elabora la conciliación bancaria FONTOL, generando las pólizas de diario procedentes.
21		Genera en el Sistema Contable de FONTOL, los Estados Financieros de FONTOL, los imprime, los firma y turna para revisión de la o el Jefe del Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones.
22	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	Revisa los Estados Financieros de FONTOL.
		¿Son correctos los datos?
23	**Departamento de Cuenta Pública, Informes Mensuales y Solventaciones**	**No:** Regresa al No. 21.
24		**Sí** Antefirma los estados financieros y los turna a la o el Director de Contaduría.
25	**Director (a) de Contaduría**	Revisa los Estados Financieros FONTOL mensuales, los firma y los turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
26	**Tesorero (a) Municipal**	Firma los Estados Financieros FONTOL en original y dos copias y turna a la Dirección de Contaduría.
27	**Director (a) de Contaduría**	Recibe de la Tesorería Municipal los estados financieros de FONTOL firmados y los turna a la o el Analista Contable de Pasivos de FONTOL.
28	**Analista Contable de Pasivos de FONTOL**	Recibe los estados financieros de FONTOL, una copia la remite a la Dirección General de Desarrollo Económico, la otra al Departamento de Caja General; estos son entregados mediante un oficio y los originales se quedan en la Dirección de Contaduría para su resguardo.
		FIN

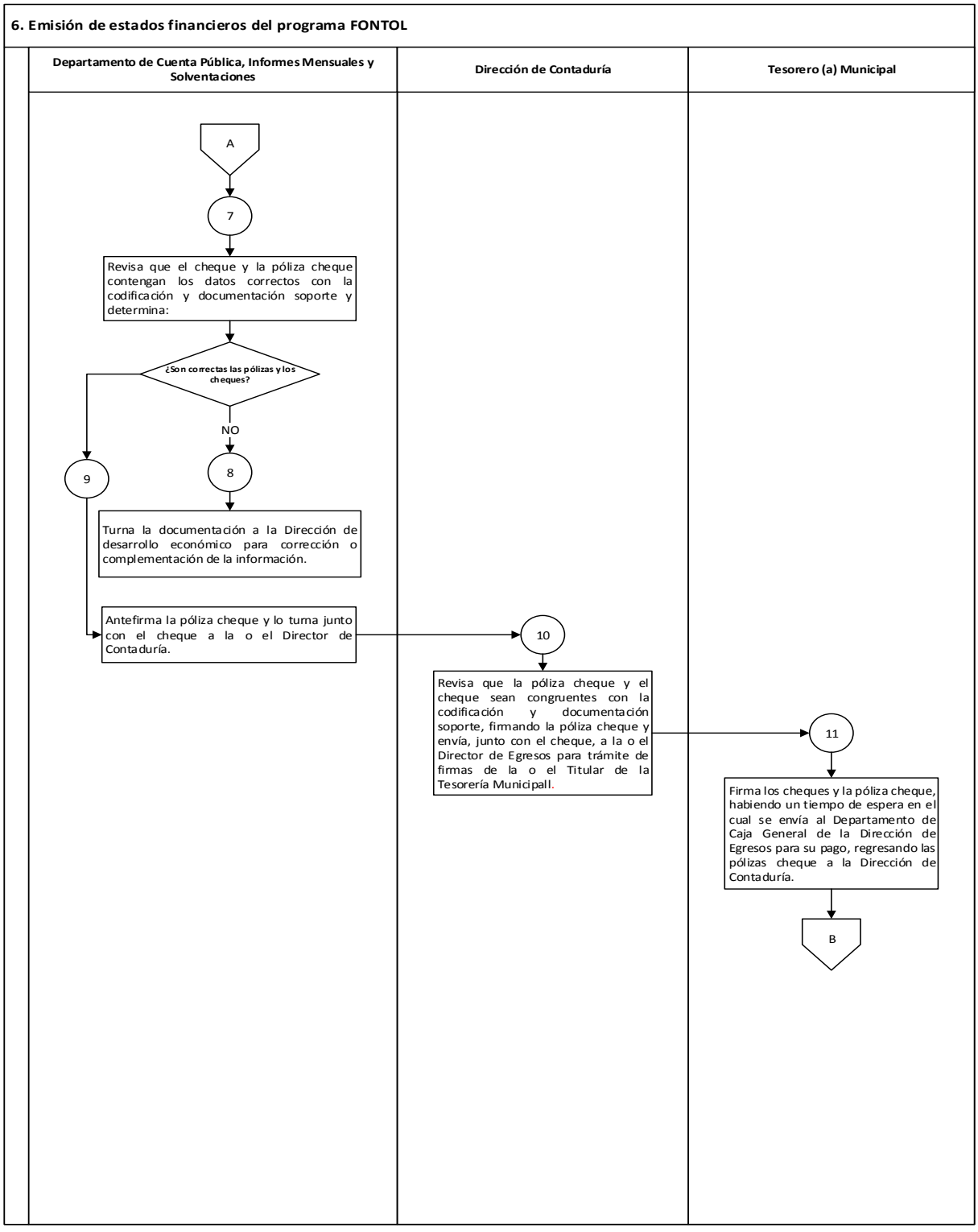
797

DIAGRAMA:



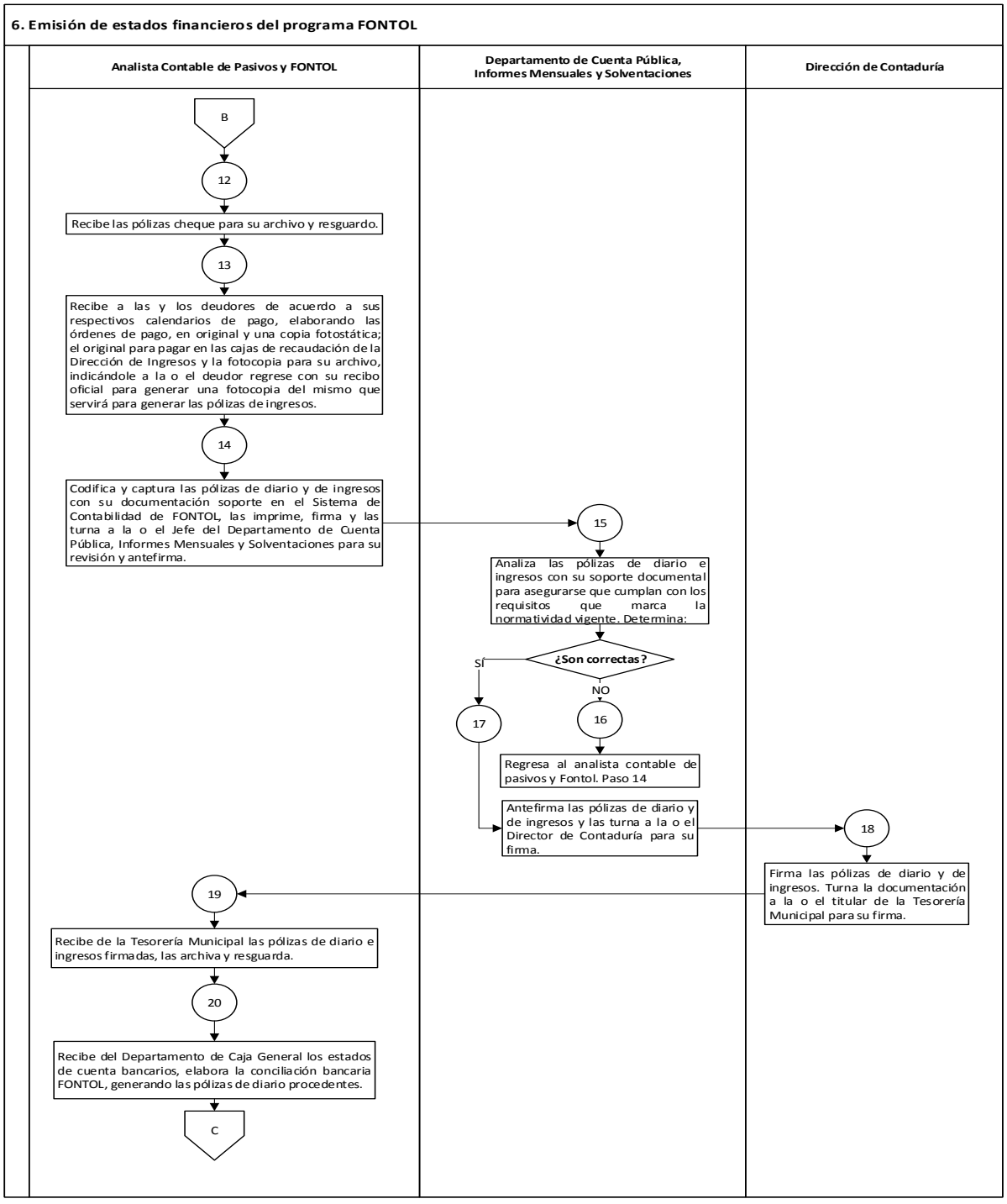
798

DIAGRAMA:



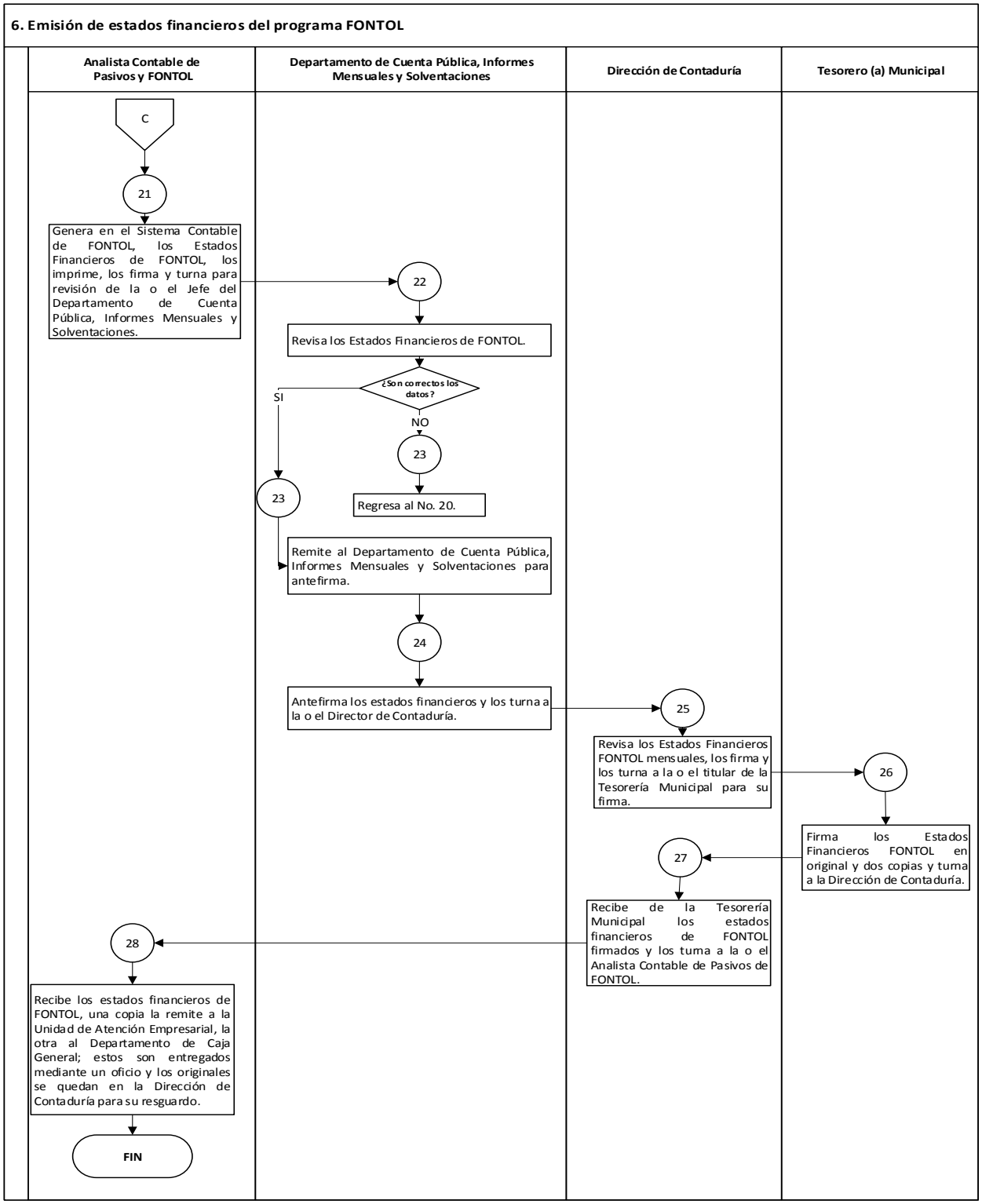
799

DIAGRAMA:



800

DIAGRAMA:



801

IX. DEPARTAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Nombre del Procedimiento: **Atención a solicitudes de información pública turnadas a la Tesorería Municipal**

Objetivo: Dar respuesta a las solicitudes de información realizadas por los ciudadanos a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la Unidad Administrativa responsable de dar atención a las solicitudes de información que son competencia a de la Tesorería Municipal.
- El plazo para dar respuesta a la solicitud de información no deberá exceder a quince días hábiles, de acuerdo al artículo 163 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Recibir, analizar, turnar y atender en tiempo y forma los Recursos de Revisión que la Unidad de Transparencia asigne, como resultado de alguna inconformidad ciudadana por la respuesta otorgada a una solicitud de información y que correspondan exclusivamente a la Tesorería Municipal.
- Recibir, analizar, turnar y atender en tiempo y forma las Resoluciones que la Unidad de Transparencia asigne, como resultado de una inconformidad del ciudadano por la respuesta otorgada en un Recurso de Revisión y que correspondan exclusivamente a la Tesorería Municipal.

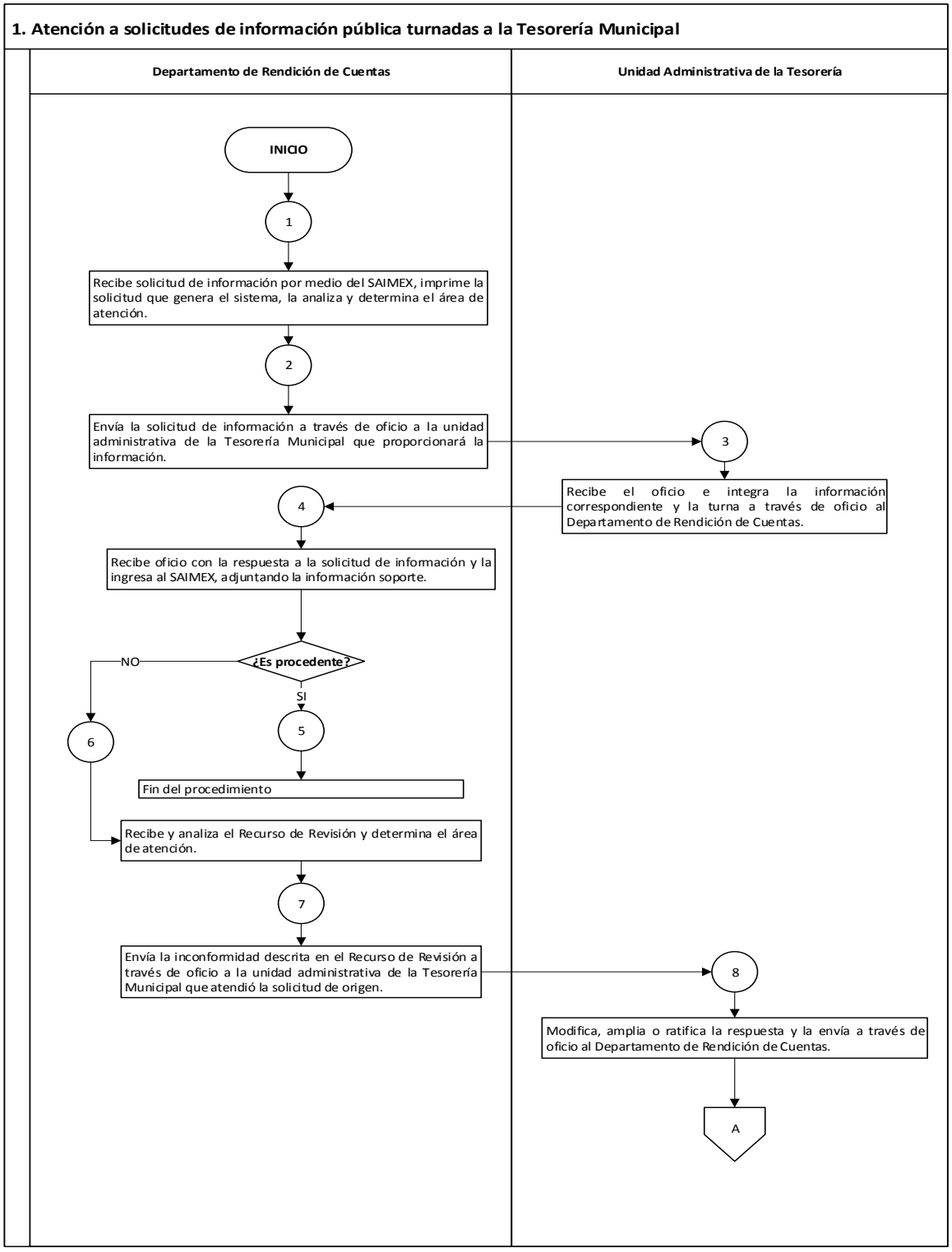
802

1. Atención a solicitudes de información pública turnadas a la Tesorería Municipal
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Rendición de Cuentas**	Recibe solicitud de información por medio del SAIMEX, imprime la solicitud que genera el sistema, la analiza y determina el área de atención.
2		Envía la solicitud de información a través de oficio a la unidad administrativa de la Tesorería Municipal que proporcionará la información.
3	**Unidad Administrativa de la Tesorería**	Recibe el oficio e integra la información correspondiente y la turna a través de oficio al Departamento de Rendición de Cuentas.
4	**Departamento de Rendición de Cuentas**	Recibe oficio con la respuesta a la solicitud de información y la ingresa al SAIMEX, adjuntando la información soporte o anexos.
		¿Es procedente?
5	**Departamento de Rendición de Cuentas**	**Sí** Fin del procedimiento
6		**No:** Recibe y analiza el Recurso de Revisión y determina el área de atención.
7		Envía la inconformidad descrita en el Recurso de Revisión a través de oficio a la unidad administrativa de la Tesorería Municipal que atendió la solicitud de origen.
8	**Unidad Administrativa de la Tesorería**	Modifica, amplia o ratifica la respuesta y la envía a través de oficio al Departamento de Rendición de Cuentas.
		¿Es procedente?
9	**Departamento de Rendición de Cuentas**	**SÍ:** Fin del procedimiento
10		**NO:** Recibe y analiza la Resolución recaída en el Recurso de Revisión, emitida por el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).
11		Envía la Resolución a través de oficio a la unidad administrativa de la Tesorería Municipal que atendió el Recurso de Revisión.
12	**Unidad Administrativa de la Tesorería**	Recibe, analiza y atiende los requerimientos ordenados por el Comisionado Ponente.
13		Entrega la información correspondiente y la turna a través de oficio al Departamento de Rendición de Cuentas.
14	**Departamento de Rendición de Cuentas**	Redacta el oficio de contestación a la Resolución y la entrega de forma física a la Unidad de Transparencia.
		FIN

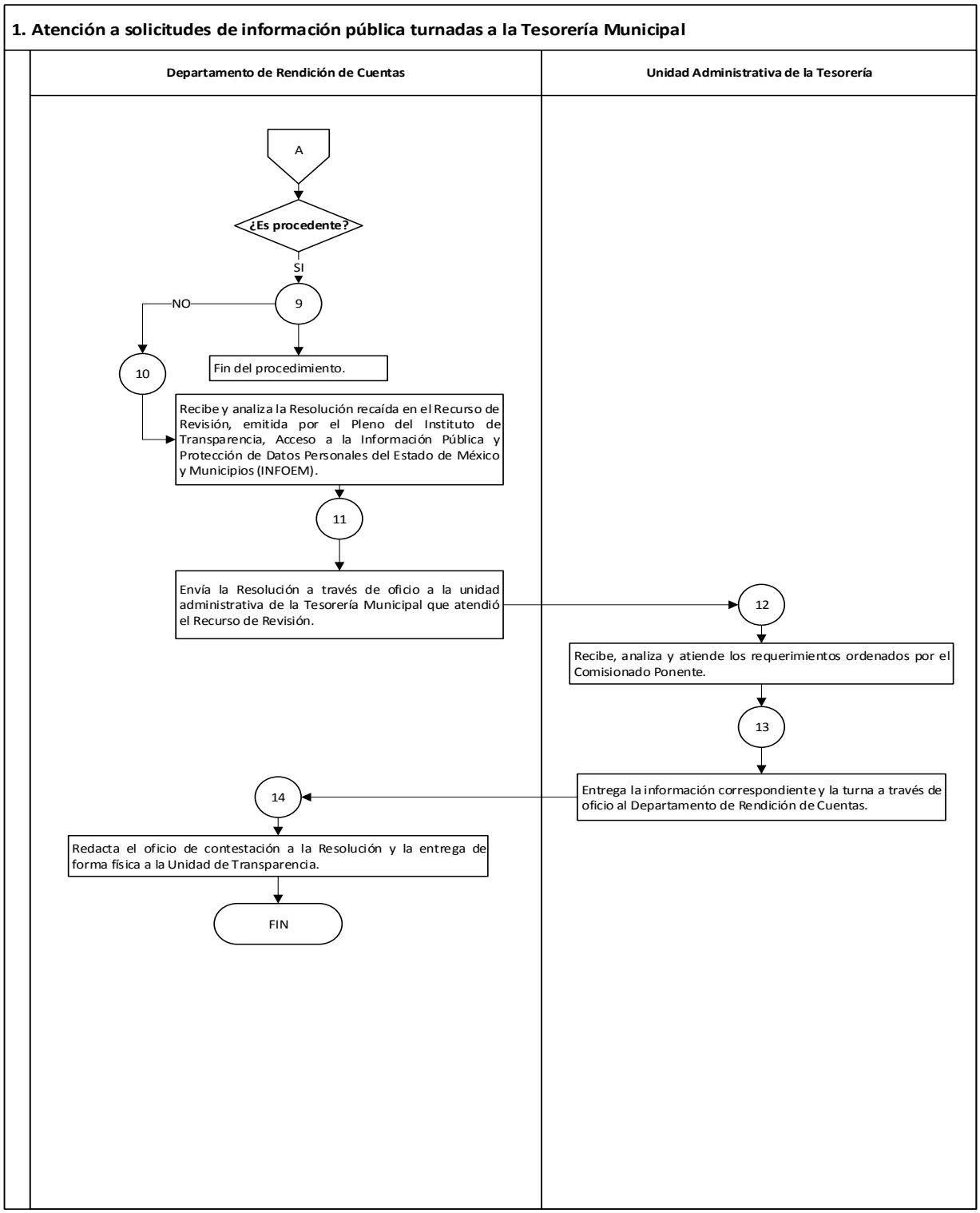
803

DIAGRAMA:



804

DIAGRAMA:



805

Nombre del Procedimiento:	**Actualización del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMex)**
Objetivo:	Actualizar las fracciones que le fueron asignadas a la Tesorería Municipal en el portal de la Información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa responsable de actualizar de manera trimestral, semestral o anual, las obligaciones de transparencia comunes, así como las obligaciones de transparencia específicas de la Tesorería Municipal, de conformidad con los capítulos II y III del Título Quinto de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de México y Municipios.

- Cada cierre de periodo se deberán generar los documentos y los hipervínculos para cada fracción según corresponda y generar un registro de pre aprobación por cada una de las fracciones que competan a la Tesorería Municipal y se enviarán vía sistema a la Unidad de Transparencia.

- Una vez realizada la pre aprobación por parte del Departamento de Rendición de Cuentas, la Unidad de Transparencia realizará la aprobación final de cada registro que le fue enviado y hasta entonces dicha información podrá ser visualizada por la ciudadanía.

806

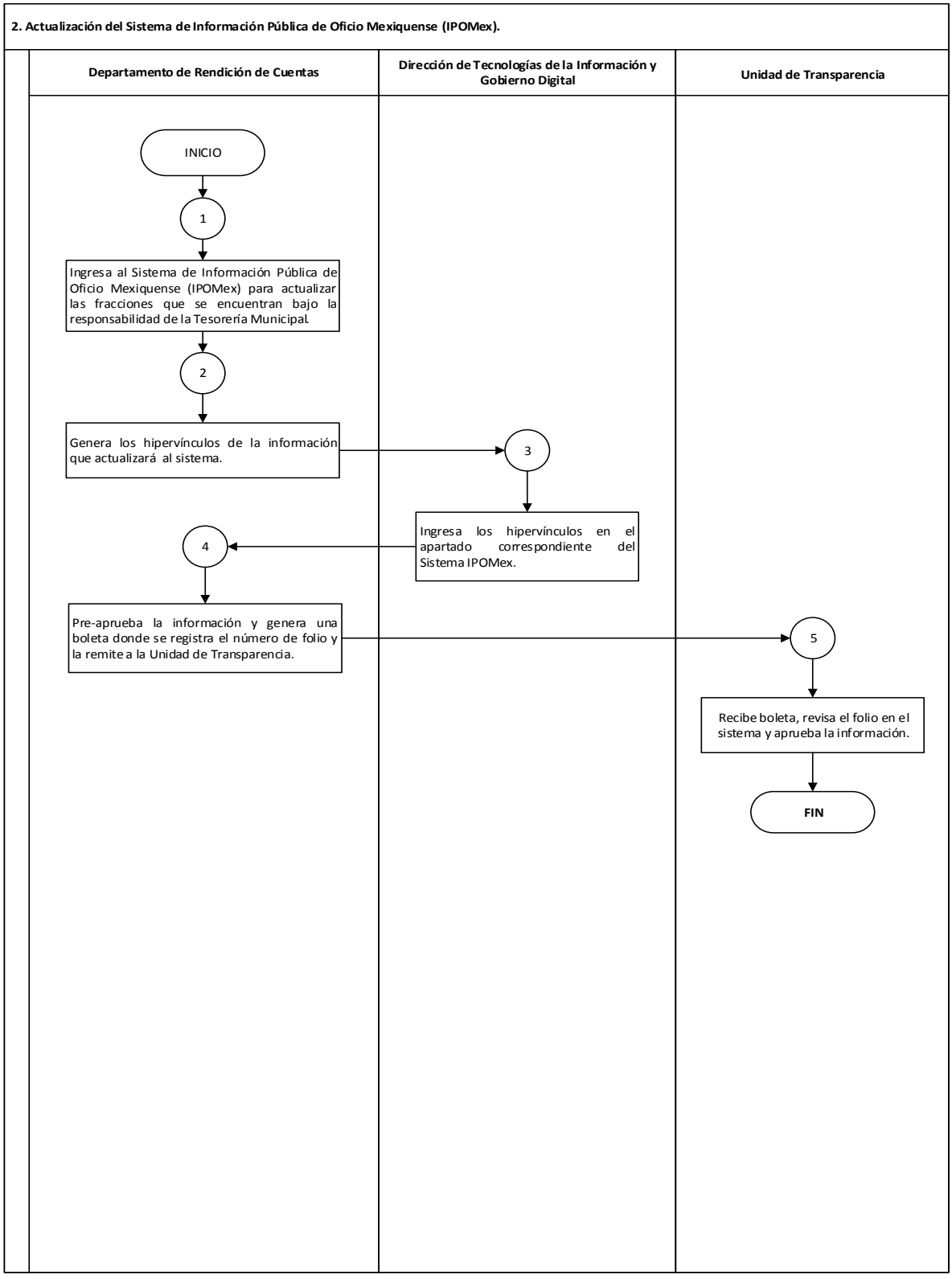
2. Actualización del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMex).

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Rendición de Cuentas	Ingresa al Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMex) para actualizar las fracciones que se encuentran bajo la responsabilidad de la Tesorería Municipal.
2		Genera los hipervínculos de la información que alimentará al sistema.
3		Ingresa los hipervínculos en el apartado correspondiente del Sistema IPOMex.
4		Pre-aprueba la información y genera una boleta donde se registra el número de folio y la remite a la Unidad de Transparencia.
5	Unidad de Transparencia	Recibe boleta, revisa el folio en el sistema y aprueba la información, para que pueda ser visualizada por la ciudadanía en el Sistema IPOMex.
		FIN

807

DIAGRAMA:


2. Actualización del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMex).
Departamento de Rendición de Cuentas
Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital
Unidad de Transparencia
INICIO
1
Ingresa al Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMex) para actualizar las fracciones que se encuentran bajo la responsabilidad de la Tesorería Municipal.
2
Genera los hipervínculos de la información que actualizará al sistema.
3
Ingresa los hipervínculos en el apartado correspondiente del Sistema IPOMex.
4
Pre-aprueba la información y genera una boleta donde se registra el número de folio y la remite a la Unidad de Transparencia.
5
Recibe boleta, revisa el folio en el sistema y aprueba la información.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Actualización de Información en la página oficial del Ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	Mantener actualizada la página del Ayuntamiento en lo que respecta a los apartados de Transparencia Fiscal y Proactiva Fiscal, concerniente a la Tesorería Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa responsable de mantener actualizada la página del ayuntamiento respecto a la información que le compete a Tesorería Municipal, por medio del área de Comunicación Social.

- La información que corresponde al apartado de Transparencia Fiscal deberá estar actualizada de manera trimestral, semestral o anual, por lo que se deberán elaborar y generar los formatos que se publiquen de conformidad con lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

- La información que corresponde al apartado “Proactiva Fiscal” deberá estar actualizada de manera trimestral, semestral o anual.

- La información que corresponde al apartado de Transparencia “Cuenta Pública” deberá estar actualizado de manera anual y deberá contener los formatos establecidos en la Ley de Contabilidad Gubernamental.

809

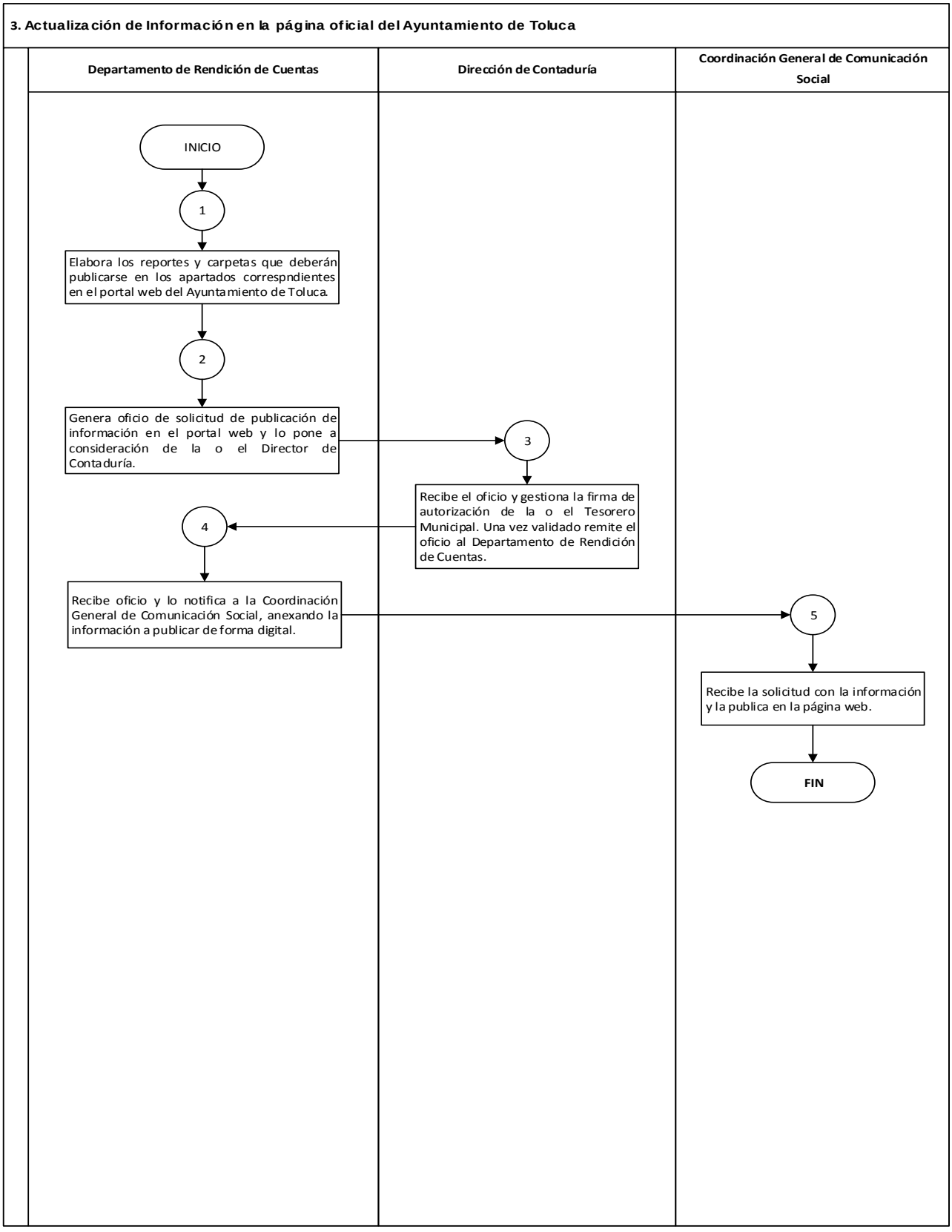
- El Departamento de Rendición de Cuentas deberá emitir un oficio signado por el titular de la Tesorería Municipal, dirigido a la Coordinación General de Comunicación Social, toda vez que, es el área responsable de publicar y actualizar la información de la página web del Ayuntamiento.

3. Actualización de Información en la página oficial del Ayuntamiento de Toluca.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Rendición de Cuentas**	Elabora los reportes y carpetas que deberán publicarse en los apartados correspondientes a Proactiva Fiscal y Cuenta Pública, en el portal web del Ayuntamiento de Toluca.
2		Genera un oficio de solicitud de publicación de información en el portal web dirigido al titular de la Dirección General de Comunicación Social y lo pone a consideración de la o el Director de Contaduría.
3	**Dirección de Contaduría**	Recibe el oficio y gestiona la firma de autorización de la o el Tesorero Municipal. Una vez validado remite el oficio, al Departamento de Rendición de Cuentas.
4	**Departamento de Rendición de Cuentas**	Recibe oficio y lo notifica a la Coordinación General de Comunicación Social, anexando la información a publicar de forma digital.
5	**Coordinación General de Comunicación Social**	Recibe la solicitud con la información y la pública en la página web.
		FIN

810

DIAGRAMA:



811

Nombre del Procedimiento: **Contestación Trimestral del Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC)**

Objetivo: Atender las evaluaciones que se lleven a cabo trimestralmente con la finalidad de comprobar el grado de avance en armonización contable, abarcando registros contables, administrativos, presupuestales, así como temas de transparencia y cuenta pública, del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa responsable de contestar las evaluaciones como Municipio Mayor llevadas a cabo por el Consejo Nacional de Armonización Contable de manera trimestral de conformidad con el artículo 10-Bis de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

- El Departamento de Rendición de Cuentas deberá contar con la información comparable y consolidada en materia contable, presupuestal y programática.

- El Departamento de Rendición de Cuentas dará seguimiento a los organismos públicos descentralizados que conforman el municipio para que estos tengan publicadas en sus páginas oficiales la información que será evaluada.

812

- El departamento de Rendición de Cuentas, asignará al personal para estar presente en las sesiones informativas que tienen por objetivo conocer el valor del proceso de evolución, la plataforma de SEvAC, la manera de calificar y la difusión de los resultados.

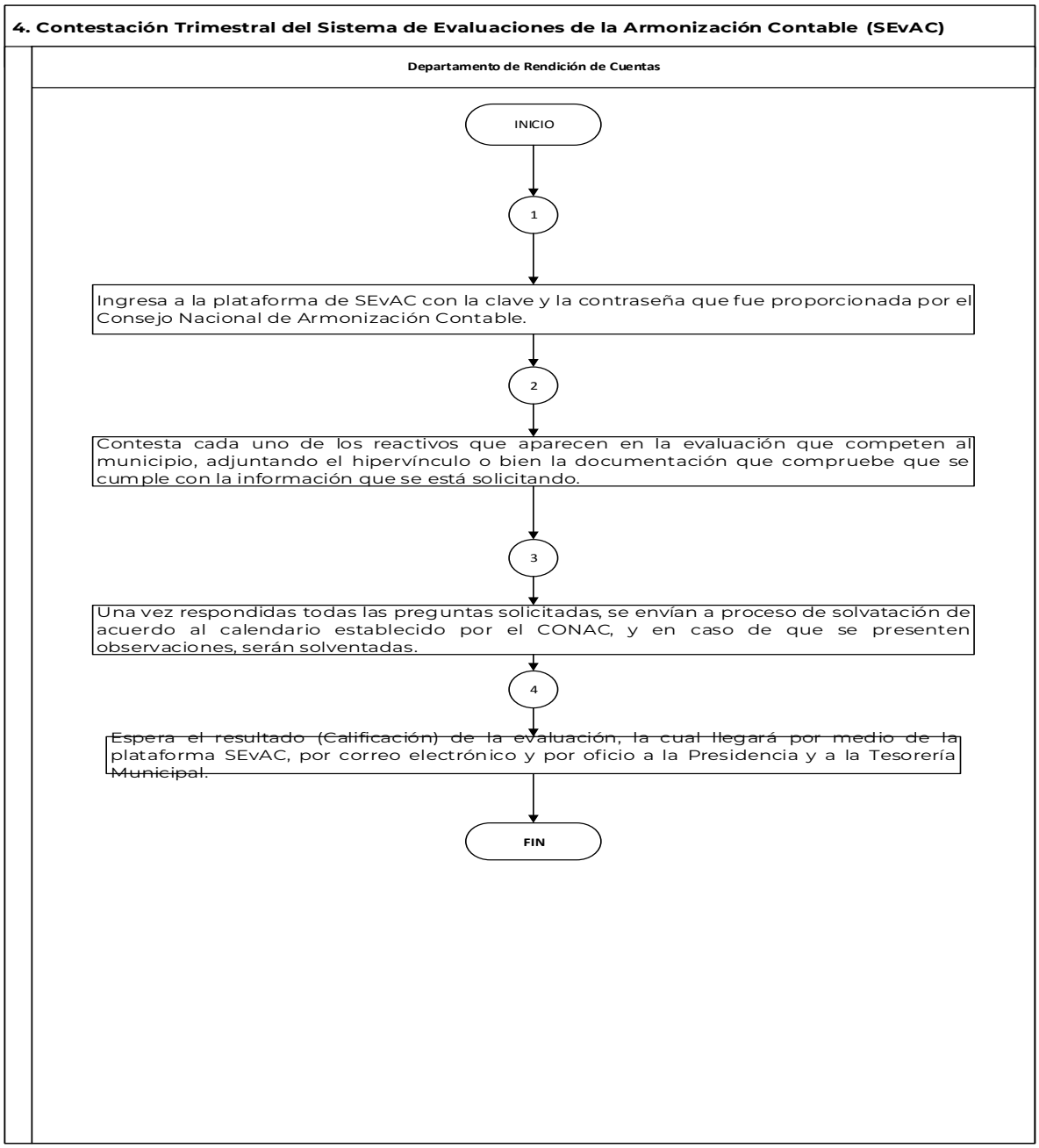
- El Departamento de Rendición de Cuentas responderá todos los reactivos solicitados en cada etapa trimestral de las evaluaciones del Municipio de Toluca y será el responsable de la calificación obtenida.

4. Contestación Trimestral del Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC)
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Rendición de Cuentas**	Ingresa a la plataforma de SEvAC con la clave y la contraseña que fue proporcionada por el Consejo Nacional de Armonización Contable.
2		Contesta cada uno de los reactivos que aparecen en la evaluación que competen al municipio, adjuntando el hipervínculo o bien la documentación que compruebe que se cumple con la información que se está solicitando.
3		Una vez respondidas todas las preguntas solicitadas, se envían a proceso de solvatación de acuerdo al calendario establecido por el CONAC, y en caso de que se presenten observaciones, serán solventadas.
4		Espera el resultado (Calificación) de la evaluación, la cual llegará por medio de la plataforma SEvAC, por correo electrónico y por oficio a la Presidencia y a la Tesorería Municipal.
		FIN

813

DIAGRAMA:



814

Nombre del Procedimiento:	**Registro de Datos Personales, Avisos de Privacidad y Documentos de Seguridad de la Tesorería Municipal.**
Objetivo:	Registrar y actualizar las Bases de Datos Personales, los Avisos de Privacidad Integrales y Simplificados y los Documentos de Seguridad en el Sistema de Datos Personales del Estado de México (REDATOSEM), conforme a las disposiciones establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa responsable de crear el Sistema de Datos Personales de la Tesorería Municipal, que contiene las bases de datos de cada unidad administrativa a su digno cargo.

- El Departamento de Rendición de Cuentas deberá enviar a la Unidad de Transparencia las actualizaciones del Sistema de Datos Personales, en los meses de enero y julio del ejercicio fiscal en curso.

- El Departamento de Rendición de Cuentas es el encargado de recabar toda la información de las áreas que corresponden a la Tesorería Municipal, con el objeto de realizar las actualizaciones de cada base de datos.

815

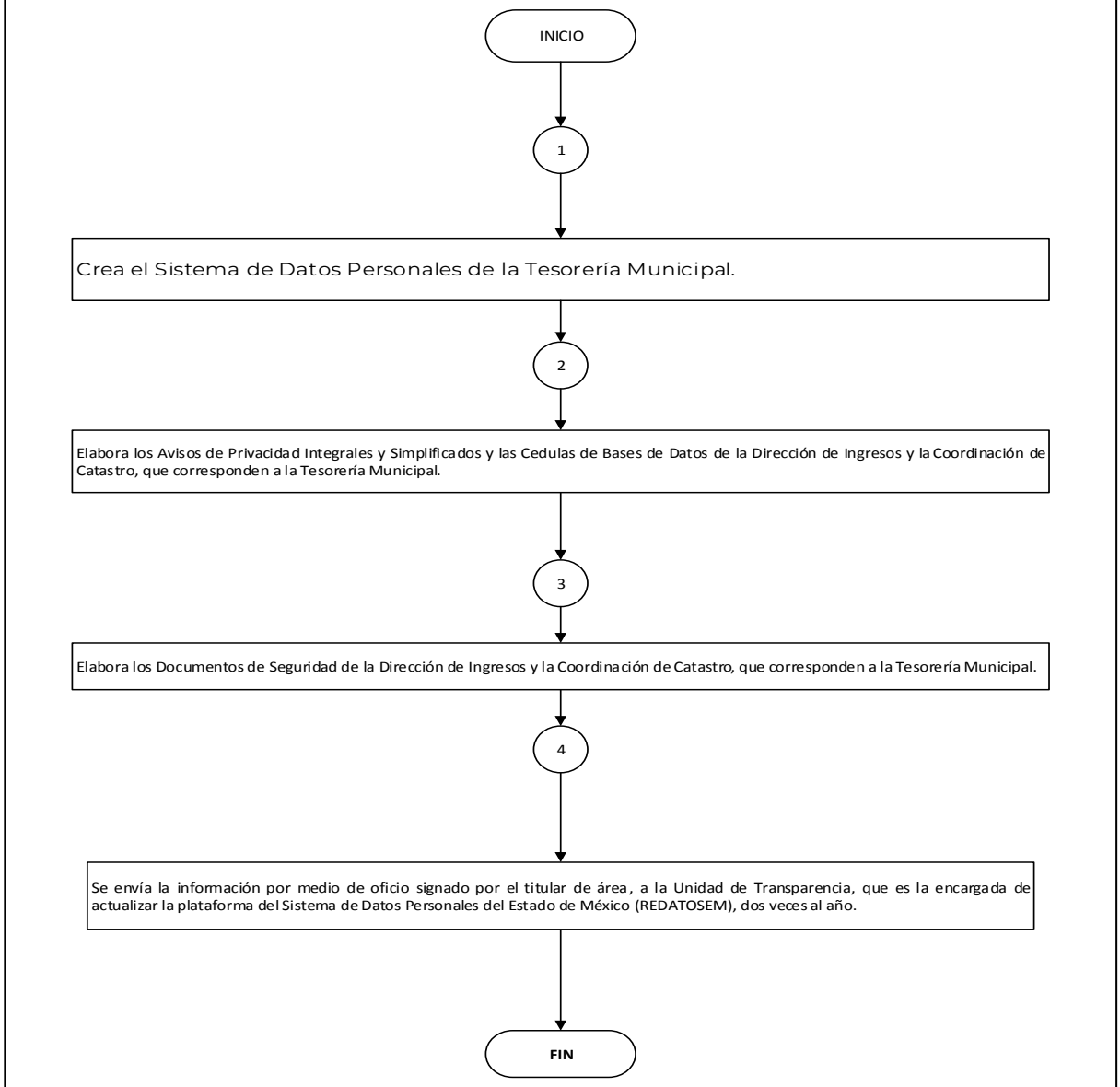
5. Registro de Datos Personales, Avisos de Privacidad y Documentos de Seguridad de la Tesorería Municipal.

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Rendición de Cuentas**	Crea el Sistema de Datos Personales de la Tesorería Municipal.
2		Elabora los Avisos de Privacidad Integrales y Simplificados y las Cédulas de Bases de Datos de la Dirección de Ingresos y la Coordinación de Catastro, que corresponden a la Tesorería Municipal.
3		Elabora los Documentos de Seguridad de la Dirección de Ingresos y la Coordinación de Catastro, que corresponden a la Tesorería Municipal.
4		Se envía la información por medio de oficio signado por el titular de área, a la Unidad de Transparencia, que es la encargada de actualizar la plataforma del Sistema de Datos Personales del Estado de México (REDATOSEM), dos veces al año.
		FIN

816

DIAGRAMA:

5. Registro de Datos Personales, Avisos de Privacidad y Documentos de Seguridad de la Tesorería Municipal.



817

Nombre del Procedimiento	**Registro y actualización de financiamientos y obligaciones del Municipio.**
Objetivo:	Registrar y actualizar la información relativa a financiamientos y obligaciones del Municipio, en el Sistema de Registro Público Único de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa responsable de capturar la información del financiamiento u obligación del Municipio, en la página oficial del Sistema de Registro Público Único.
- El Departamento de Rendición de Cuentas deberá contar con los requerimientos solicitados de Firma Electrónica (e.firma), la cual se tramita y se actualiza ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y el correo oficial institucional del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Rendición de Cuentas es la unidad administrativa encargada de recabar la información solicitada en los módulos en materia de Registro de Financiamientos y Obligaciones y realizar la carga en la página web.

818

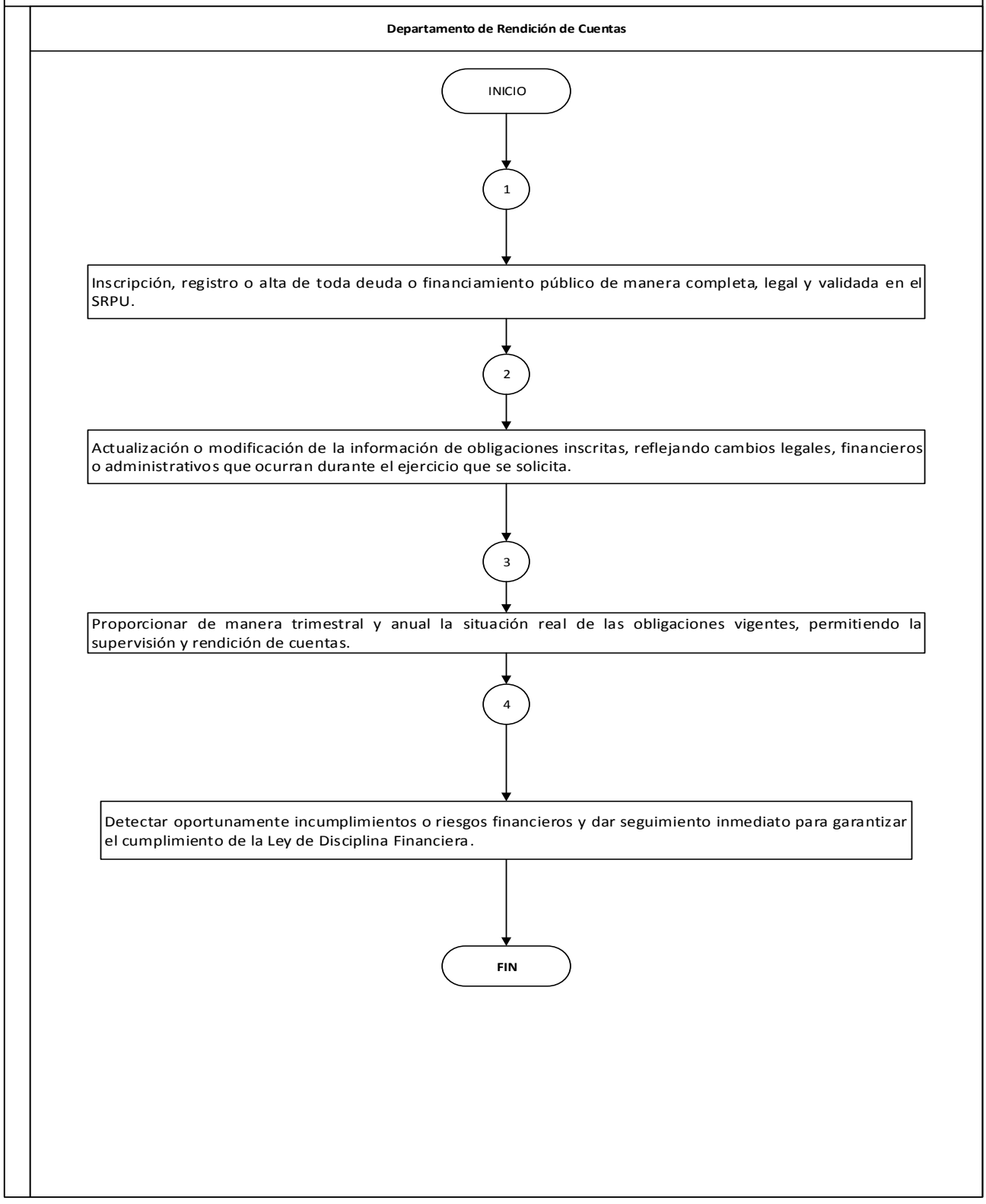
6. Registro y actualización de financiamientos y obligaciones del Municipio.

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Rendición de Cuentas**	Inscripción, registro o alta de toda deuda o financiamiento público de manera completa, legal y validada en el Sistema de Registro Público Único.
2		Actualización o modificación de la información de obligaciones inscritas, reflejando cambios legales, financieros o administrativos que ocurran durante el ejercicio que se solicita.
3		Proporcionar de manera trimestral y anual la situación real de las obligaciones vigentes, permitiendo la supervisión y rendición de cuentas.
		Detectar oportunamente incumplimientos o riesgos financieros y dar seguimiento inmediato para garantizar el cumplimiento de la Ley de Disciplina Financiera.
4		**FIN**

819

DIAGRAMA:

6. Registro y actualización de financiamientos y obligaciones del Municipio.



820

X. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

Nombre del Procedimiento:	**Cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras**
Objetivo:	Organizar los recursos materiales, técnicos y humanos destinados a la recaudación de los ingresos municipales, a fin de contar con un ágil y moderno sistema de captación que contribuya a una mejor atención y orientación a los contribuyentes a efecto de lograr una eficaz recaudación.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación realizará el cálculo del impuesto predial con base en los artículos del 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.
- El Departamento de Recaudación brindara orientación a las y los contribuyentes para un mejor cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- El Departamento de Recaudación controlara los diferentes mecanismos de recaudación de ingresos municipales y proponer su actualización permanente, así como su distribución geográfica para agilizar la captación de los mismos.
- El Departamento de Recaudación coordinara y vigilara las actividades fiscales de carácter municipal, evaluando su funcionamiento y operación.

821

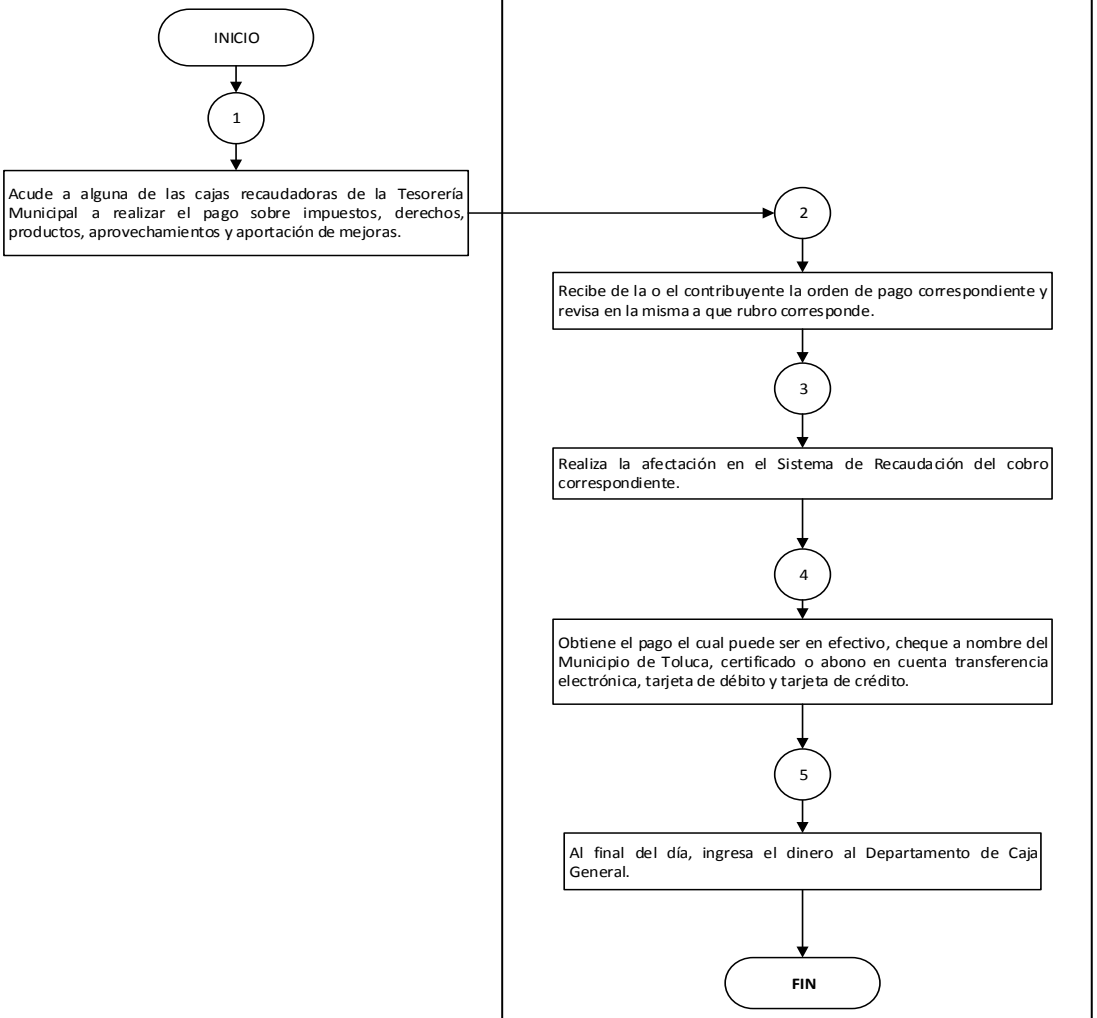
1. Cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Contribuyente**	Acude a alguna de las cajas recaudadoras de la Tesorería Municipal a realizar el pago sobre impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras.
2	**Cajas recaudadoras de la Tesorería Municipal**	Recibe de la o el contribuyente la orden de pago correspondiente y revisa en la misma a que rubro corresponde.
3		Realiza la afectación en el Sistema de Recaudación del cobro correspondiente.
4		Obtiene el pago el cual puede ser en efectivo, cheque a nombre del Municipio de Toluca, certificado o abono en cuenta transferencia electrónica, tarjeta de débito y tarjeta de crédito.
5		Al final del día, ingresa el dinero al Departamento de Caja General.
		FIN

822

DIAGRAMA:

1. Cobro de Impuestos, Derechos, Productos, Aprovechamientos y Aportación de Mejoras.



823

Nombre del Procedimiento: **Liquidaciones de Diferencias del Impuesto Predial**

Objetivo: Organizar los recursos materiales, técnicos y humanos destinados a recaudar los ingresos municipales, por concepto de diferencia de impuesto predial, a fin de mantener actualizada la información de los predios y captación de los ingresos correspondientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación realizará el cálculo del impuesto predial con base en los artículos del 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.
- El Departamento de Recaudación, brindara orientación a las y los contribuyentes para un mejor cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- El Departamento de Recaudación, controlara los diferentes mecanismos de recaudación de ingresos municipales y proponer su actualización permanente, así como su distribución geográfica para agilizar la captación de los mismos.
- El Departamento de Recaudación, coordinara y vigilar las actividades de agencias fiscales de carácter municipal, evaluando su funcionamiento y operación.

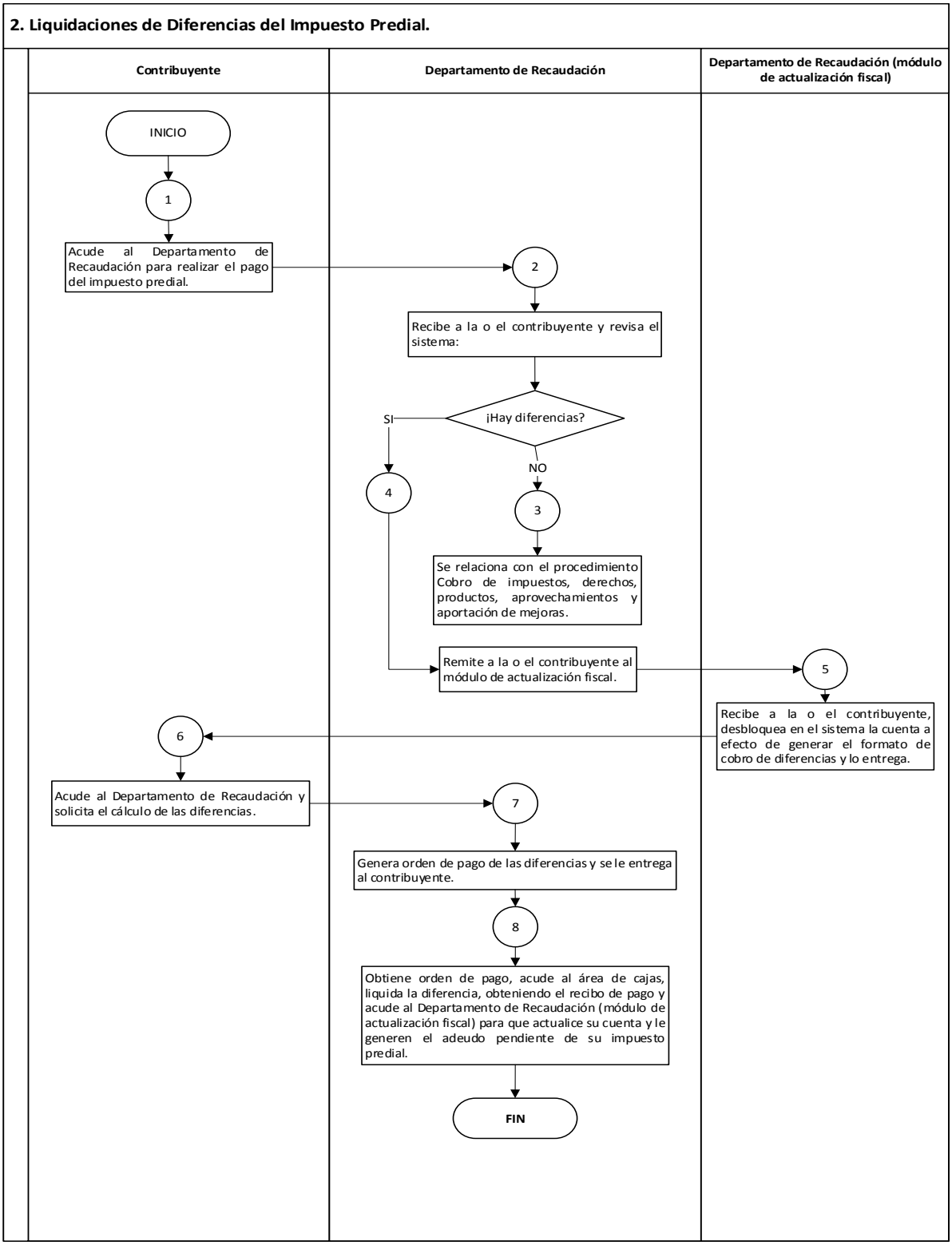
824

2. Liquidaciones de Diferencias del Impuesto Predial
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Contribuyente	Acude al Departamento de Recaudación para realizar el pago del impuesto predial.
2	Departamento de Recaudación	Recibe a la o el contribuyente y revisa el sistema:
		¿Hay diferencias?
3		**No:** Se relaciona con el procedimiento Cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y aportación de mejoras.
4		**Sí:** Remite a la o el contribuyente al módulo de actualización fiscal.
5	Departamento de Recaudación (módulo de actualización fiscal)	Recibe a la o el contribuyente, desbloquea en el sistema la cuenta a efecto de generar el formato de cobro de diferencias y lo entrega.
6	Contribuyente	Acude al Departamento de Recaudación y solicita el cálculo de las diferencias.
7	Departamento de Recaudación	Genera orden de pago de las diferencias y se le entrega al contribuyente.
8	Contribuyente	Obtiene orden de pago, acude al área de cajas, liquida la diferencia, obteniendo el recibo de pago y acude al Departamento de Recaudación (módulo de actualización fiscal) para que actualice su cuenta y le generen el adeudo pendiente de su impuesto predial.
		FIN

825

DIAGRAMA:



826

Nombre del Procedimiento:	**Pago del Impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y otras Operaciones Traslativas de Dominio**
Objetivo:	Proporcionar el servicio para el pago del impuesto sobre adquisición de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación da orientación acerca de los requisitos para realizar el pago del impuesto sobre adquisición de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio; con fundamento en lo establecido por los artículos 113, 114, 115, 116 y 117 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, independientemente que el trámite se realice de forma particular, mediante un tercero autorizado con carta poder o a través de notaría.

- Los documentos para realizar el cálculo del impuesto sobre adquisición de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio, se dan por validados cuando se ajusten a lo jurídicamente expresado en los artículos 115, 116 y 117 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

827

3. Pago del impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y Otras Operaciones Traslativas de Dominio
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Contribuyente	Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite del pago.
2	Departamento de Recaudación, (área de traslado de dominio).	Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad.
3		Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
		¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
4	Departamento de Recaudación, (área de traslado de dominio).	**No:** Indica al contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5		**SÍ:** Elabora liquidación de acuerdo a la normatividad, genera e imprime la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6		Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7	Departamento de Recaudación, área de cajas	Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente.
8	Contribuyente	Obtiene el recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación. (área de traslado de dominio).
9	Departamento de Recaudación, (área de traslado de dominio).	Obtiene el recibo de pago para cotejo y extracción que asientan en la declaración de pago.
10		Sella y entrega dos ejemplares de la declaración correspondiente.
11		Sella y asigna folio a los dos ejemplares restantes de la declaración de pago y captura del folio en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
12		Envía el ejemplar de la declaración de pago correspondiente a la Coordinación de Catastro.
13		Integra un expediente con la documentación objeto del trámite y el recibo de pago, que es remitido al archivo de la Tesorería Municipal para su resguardo.
		FIN

828

3.Pago del impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y Otras Operaciones Traslativas de Dominio.

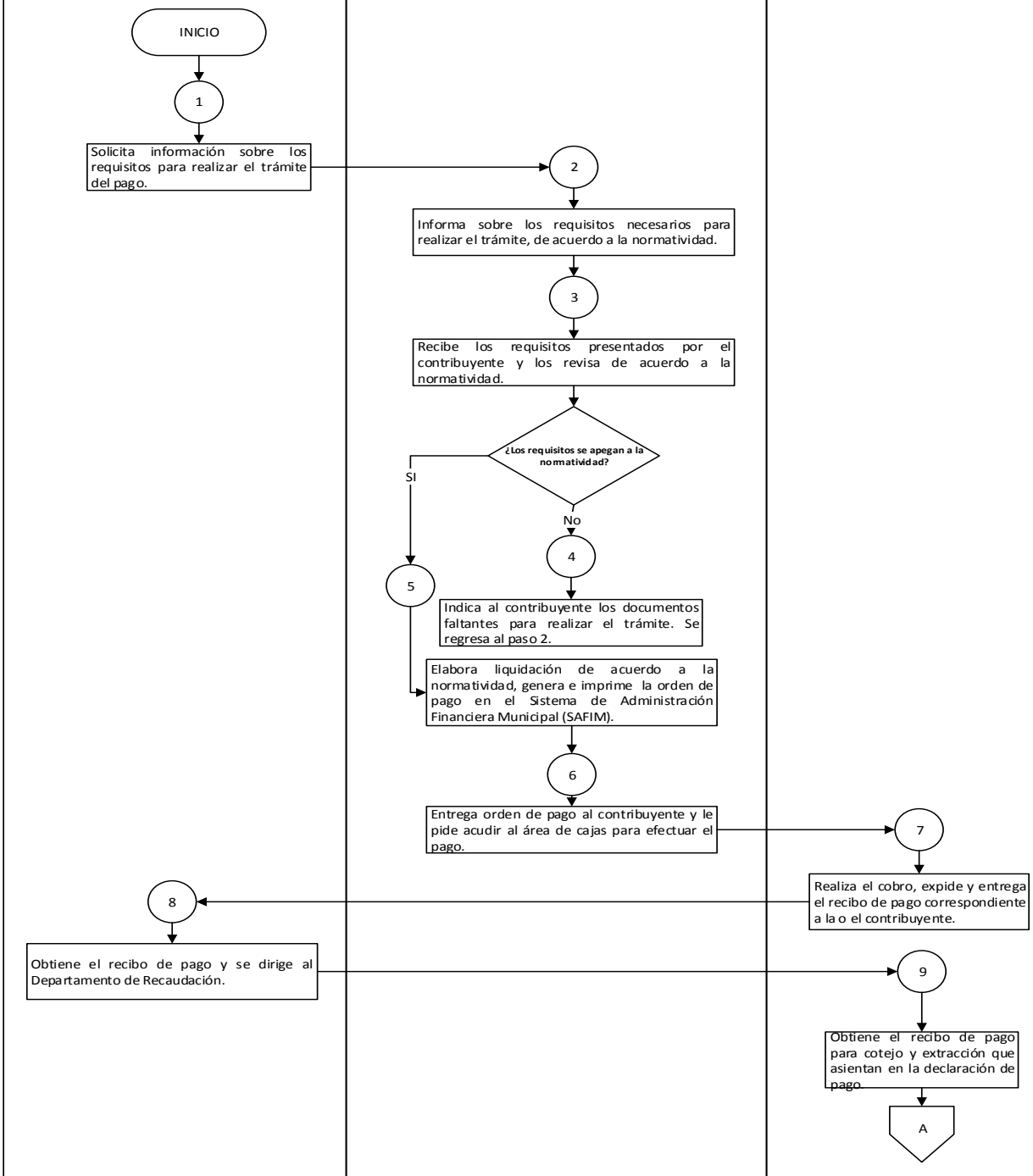
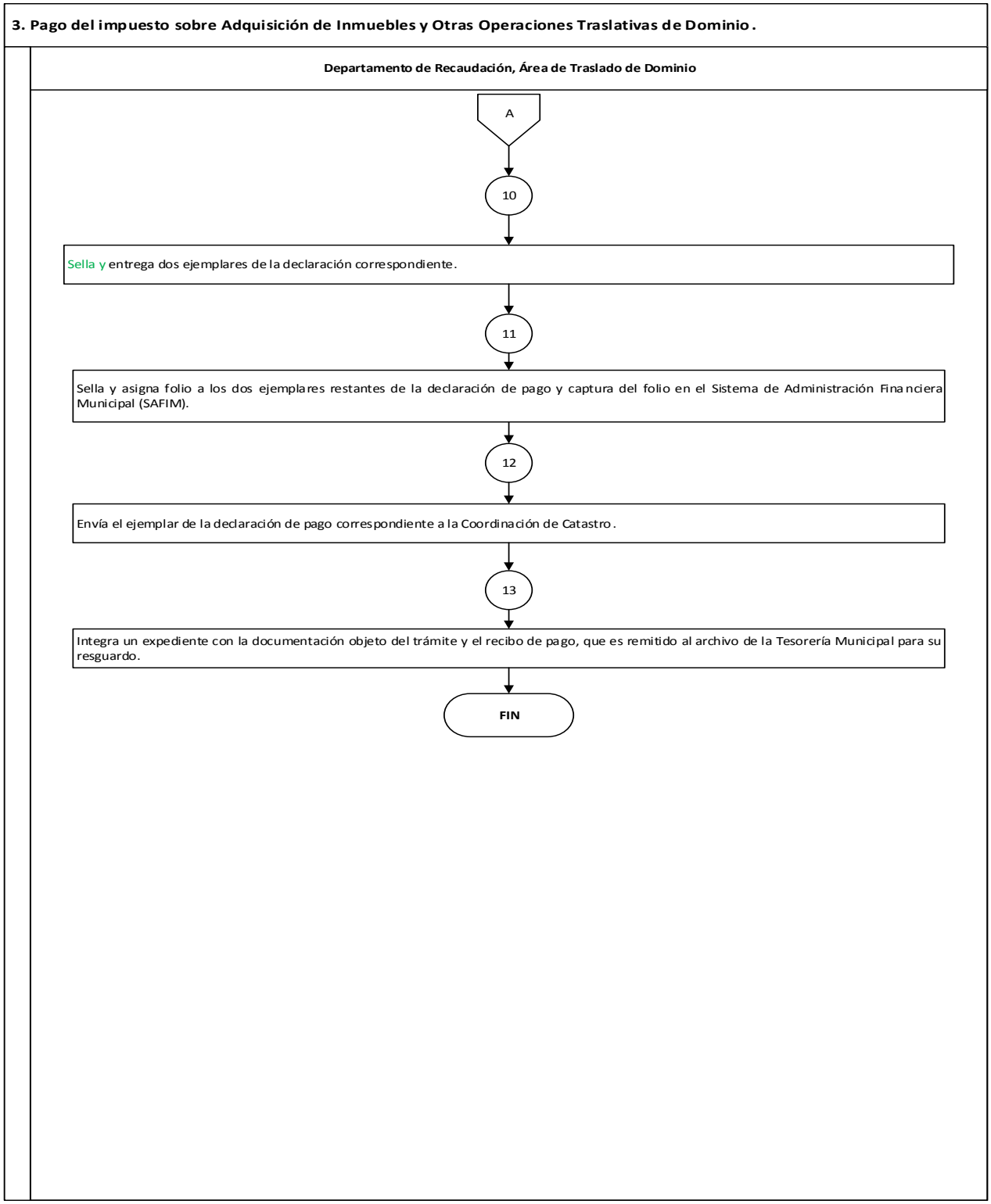


DIAGRAMA:



830

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de Certificaciones de no Adeudo de Impuesto Predial y de no Adeudo de Aportación de Mejoras**
Objetivo:	Expedir las certificaciones de no adeudo de pago por concepto de impuesto predial y de no adeudo de aportación de mejoras a quienes soliciten este documento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación, elabora las Certificaciones de No Adeudo de Impuesto Predial y de no Adeudo de Aportación de Mejoras a petición de la o el contribuyente, previo pago de los derechos y con fundamento en lo estipulado por el artículo 147 Fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- La entrega de Certificaciones de No Adeudo de Impuesto Predial y de no Adeudo de Aportación de Mejoras se hará en tres días hábiles.

831

4. Expedición de Certificaciones de No Adeudo de Impuesto Predial y de no Adeudo de Aportación de Mejoras
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Contribuyente**	Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2	**Departamento de Recaudación**	Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad y proporciona formato de solicitud de certificaciones.
3		Recibe el Formato firmado, anexo, con los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
		¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
4	**Departamento de Recaudación**	**No:** Indica al contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5		**Sí:** Elabora liquidación de acuerdo a la normatividad, genera e imprime la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6		Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7	**Departamento de Recaudación, área de cajas**	Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente al contribuyente.
8	**Contribuyente**	Obtiene el recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación con original y una copia.
9	**Departamento de Recaudación**	Obtiene el recibo de pago en original y copia, se queda con el original y regresa solo copia al contribuyente, indicando regresar en un plazo de tres días hábiles para entregarle la certificación con su recibo original.
10		Genera la impresión de las certificaciones en el Sistema de Recaudación, asignándole folio y adjuntándoles el recibo de pago correspondiente, envía esta documentación validada a la o el Director de Ingresos y a la o el Tesorero Municipal.
11	**Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal**	Firma las certificaciones y las regresa con los recibos de pago al Departamento de Recaudación.
12	**Departamento de Recaudación**	Recibe las certificaciones y las registra en su control interno, para obtener posteriormente la firma de la o el contribuyente, en la entrega de las mismas.
13		Integra un expediente con la documentación objeto del trámite, al que se asigna el mismo número de folio otorgado a las certificaciones correspondientes y lo remite para su resguardo al archivo de la Tesorería Municipal.
		FIN

832

DIAGRAMA:

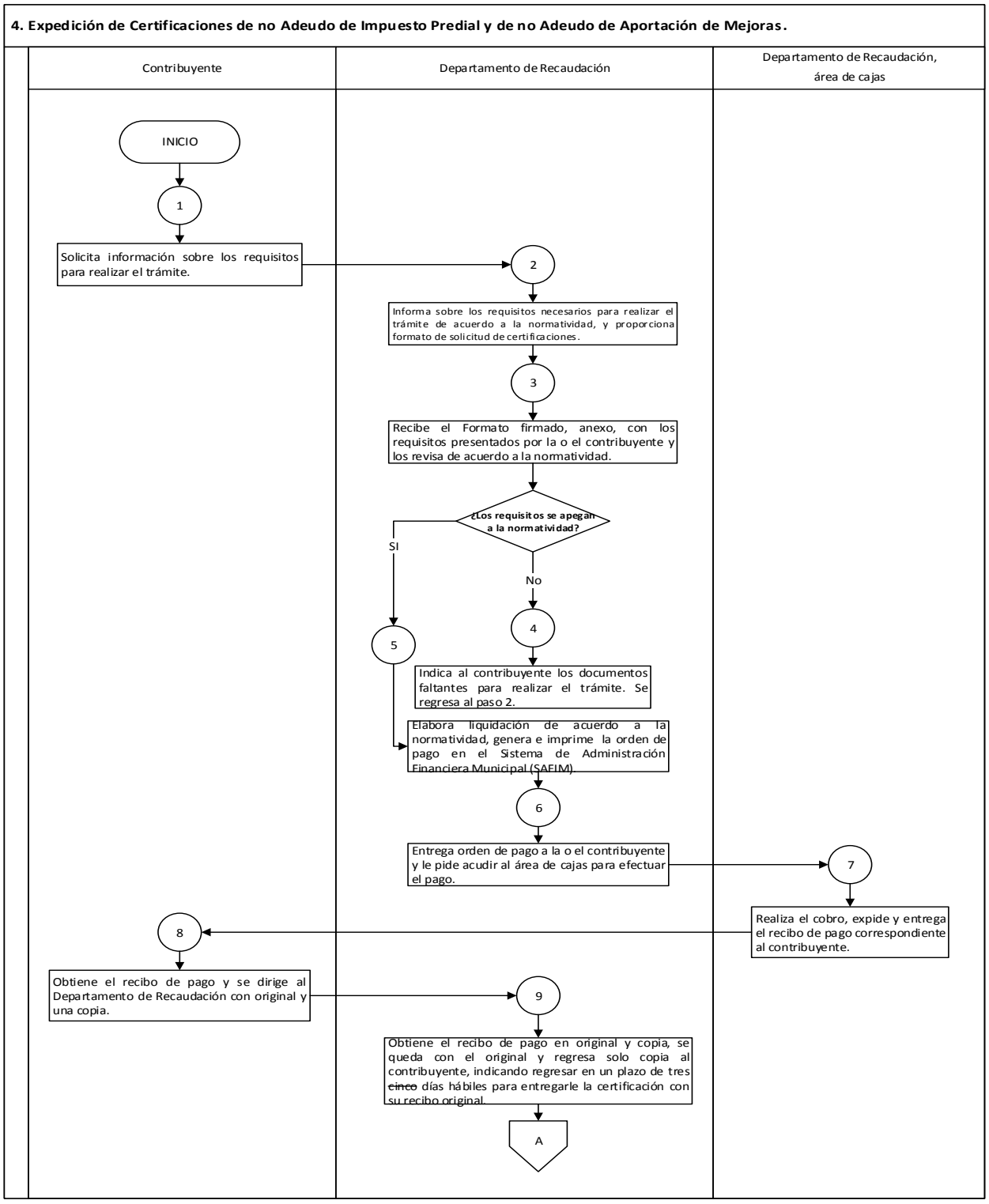
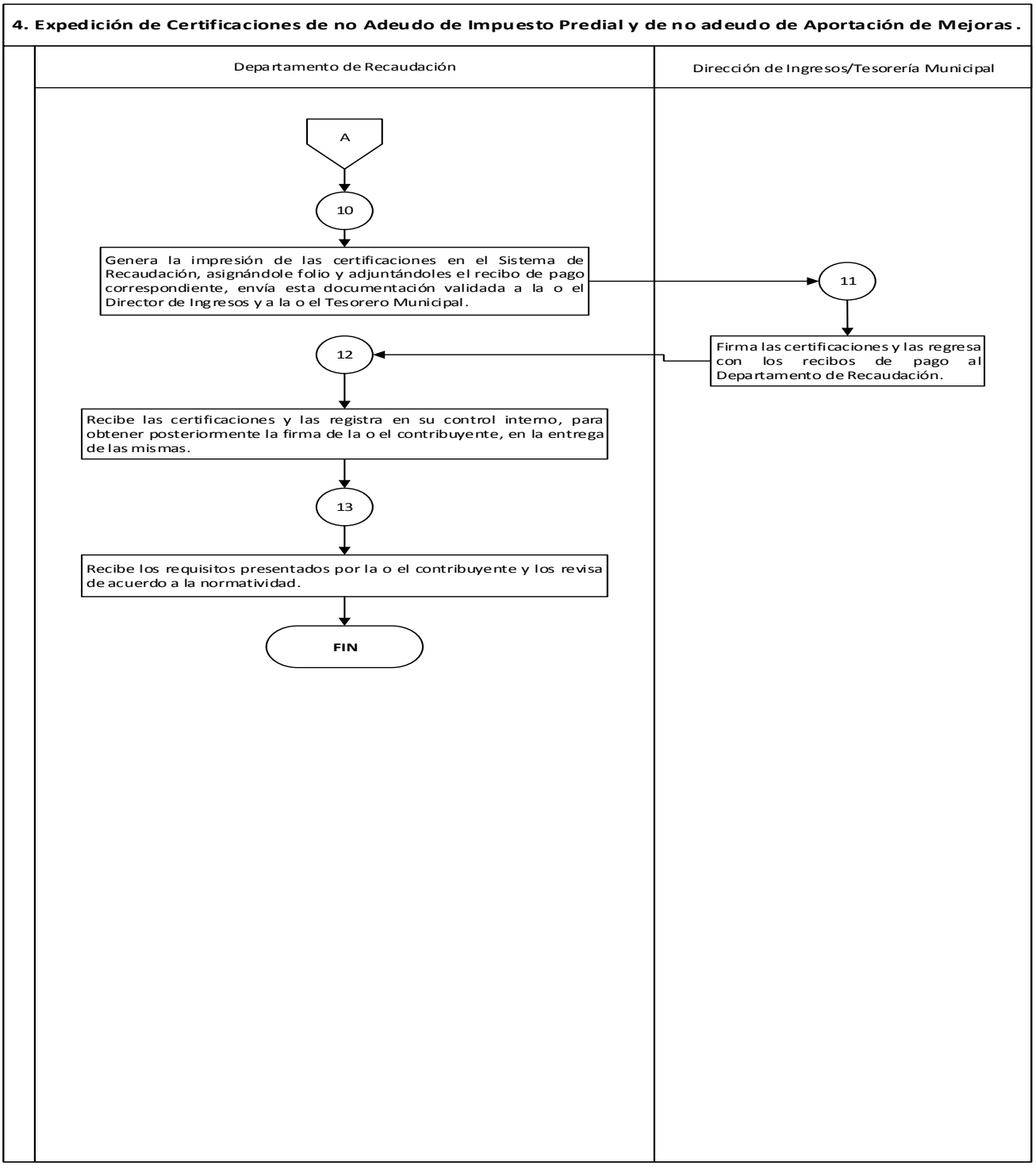

4. Expedición de Certificaciones de no Adeudo de Impuesto Predial y de no Adeudo de Aportación de Mejoras.
Contribuyente
Departamento de Recaudación
Departamento de Recaudación, área de cajas
INICIO
1
Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2
Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad, y proporciona formato de solicitud de certificaciones.
3
Recibe el Formato firmado, anexo, con los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
SI
No
4
Indica al contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5
Elabora liquidación de acuerdo a la normatividad, genera e imprime la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6
Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7
Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente al contribuyente.
8
Obtiene el recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación con original y una copia.
9
Obtiene el recibo de pago en original y copia, se queda con el original y regresa solo copia al contribuyente, indicando regresar en un plazo de tres ~~cinco~~ días hábiles para entregarle la certificación con su recibo original.
A

DIAGRAMA:



834

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de copia (s) certificada(s)**
Objetivo:	Expedir copia(s) certificada(s) de recibos oficiales y expedientes que se integran con la declaración de pago del impuesto sobre adquisición de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio, a quienes realicen este trámite.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación, expide copia (s) certificada (s), previa petición y pago de los derechos por el concepto aplicable, con fundamento en lo establecido en el artículo 147 Fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- La entrega de las copias(s) certificada(s) se hará en cinco días hábiles.

835

5. Expedición de copias certificadas
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Contribuyente**	Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2	**Departamento de Recaudación**	Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad.
3		Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
		¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
4	**Departamento de Recaudación**	**No:** Indica a la o el contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5		**Sí:** Genera e imprime la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6		Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7	**Departamento de Recaudación, área de cajas**	Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente.
8	**Contribuyente**	Obtiene su recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación.
9	**Departamento de Recaudación**	Obtiene el recibo de pago, en original y copia, se queda con el original y regresa solo copia al contribuyente, indicándole regresar en un plazo de tres días hábiles para entregarle la certificación con su recibo original.
10		Integra expediente con la documentación objeto del trámite, asignándole un número de folio y se captura en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
11	**Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal**	Firma la(s) copia(s) certificada(s) y las regresa con los recibos de pago al Departamento de Recaudación.
12	**Departamento de Recaudación**	Recibe el expediente con la declaración de pago, quedando listos los dos ejemplares de la declaración para ser entregada a la o el contribuyente.
13		Integra un expediente con la documentación objeto del trámite, al que se asigna el mismo número de folio otorgado a las certificaciones correspondientes y lo remite para su resguardo al archivo de la Tesorería Municipal.
		FIN

836

DIAGRAMA:

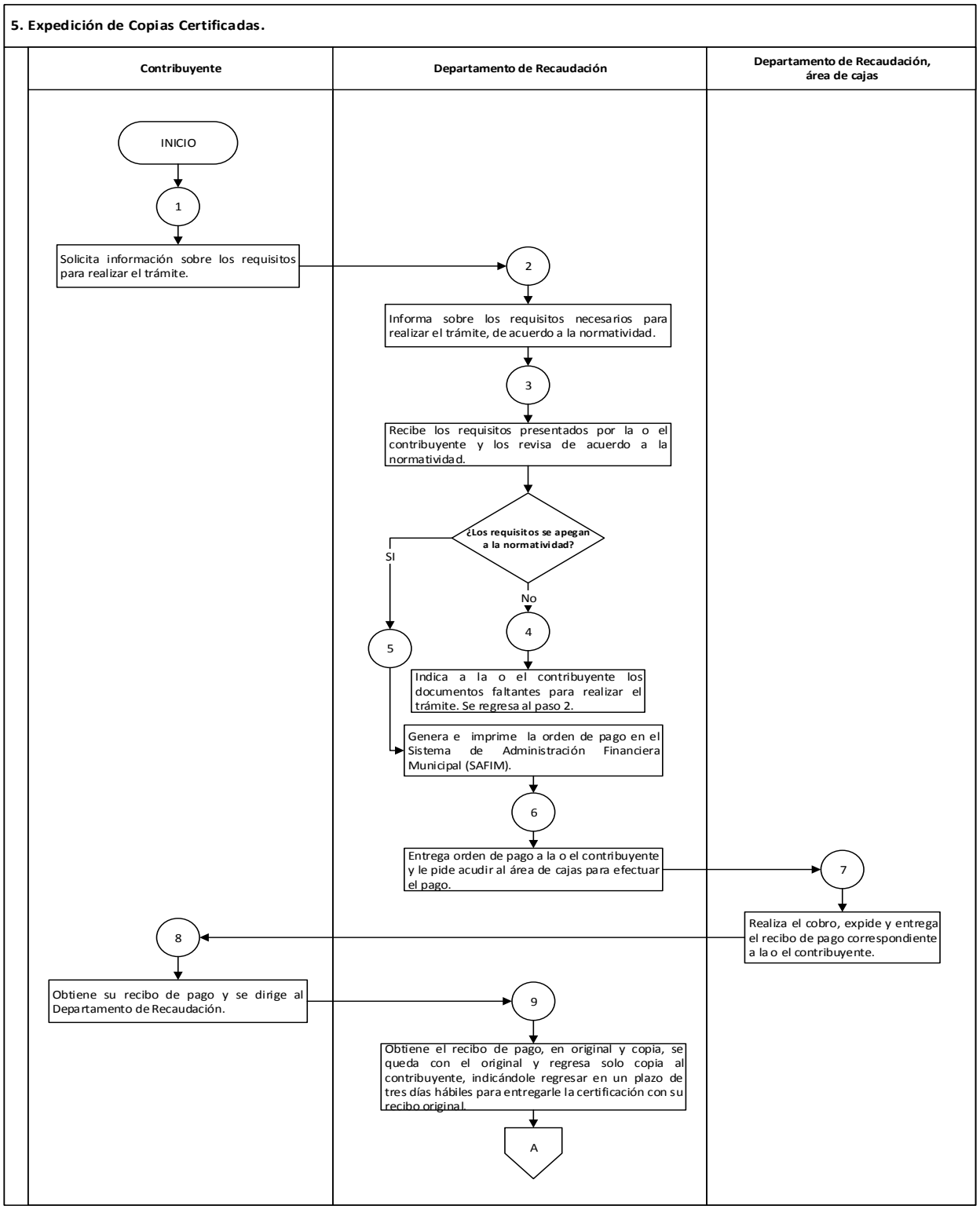
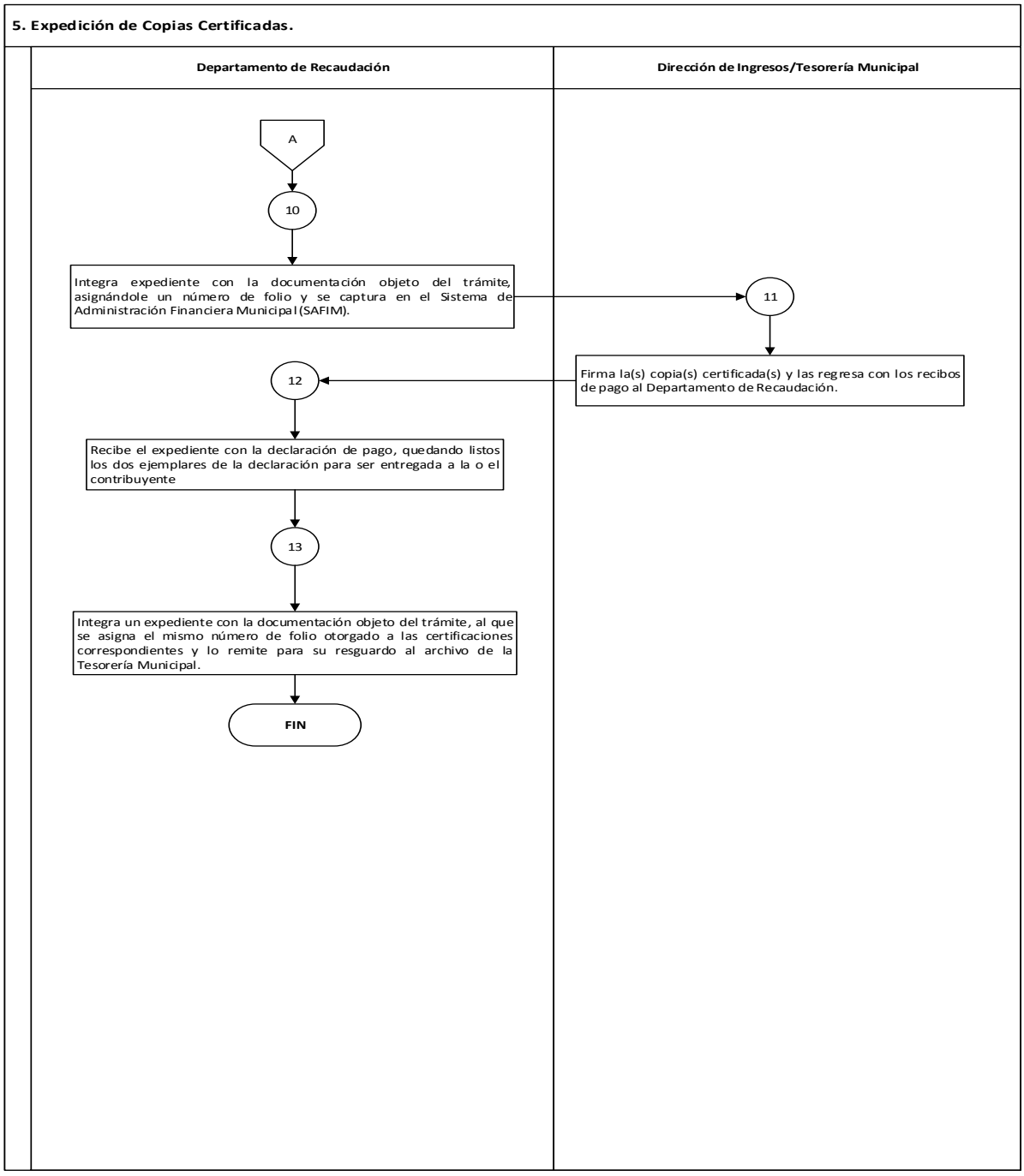

5. Expedición de Copias Certificadas.
Contribuyente
Departamento de Recaudación
Departamento de Recaudación, área de cajas
INICIO
1
Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2
Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite, de acuerdo a la normatividad.
3
Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
SI
No
4
Indica a la o el contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5
Genera e imprime la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6
Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7
Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente.
8
Obtiene su recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación.
9
Obtiene el recibo de pago, en original y copia, se queda con el original y regresa solo copia al contribuyente, indicándole regresar en un plazo de tres días hábiles para entregarle la certificación con su recibo original.
A

DIAGRAMA:



838

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de certificaciones relativas a Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente**
Objetivo:	Expedir las certificaciones relativas a las Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente a quienes soliciten este servicio o se encuentren en el supuesto contemplado por la normatividad.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación, expide las certificaciones relativas a las Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente, con fundamento en lo establecido en el artículo 116, párrafo tercero, 147 Fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- La entrega de certificaciones relativas a Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente se hará en tres días hábiles.

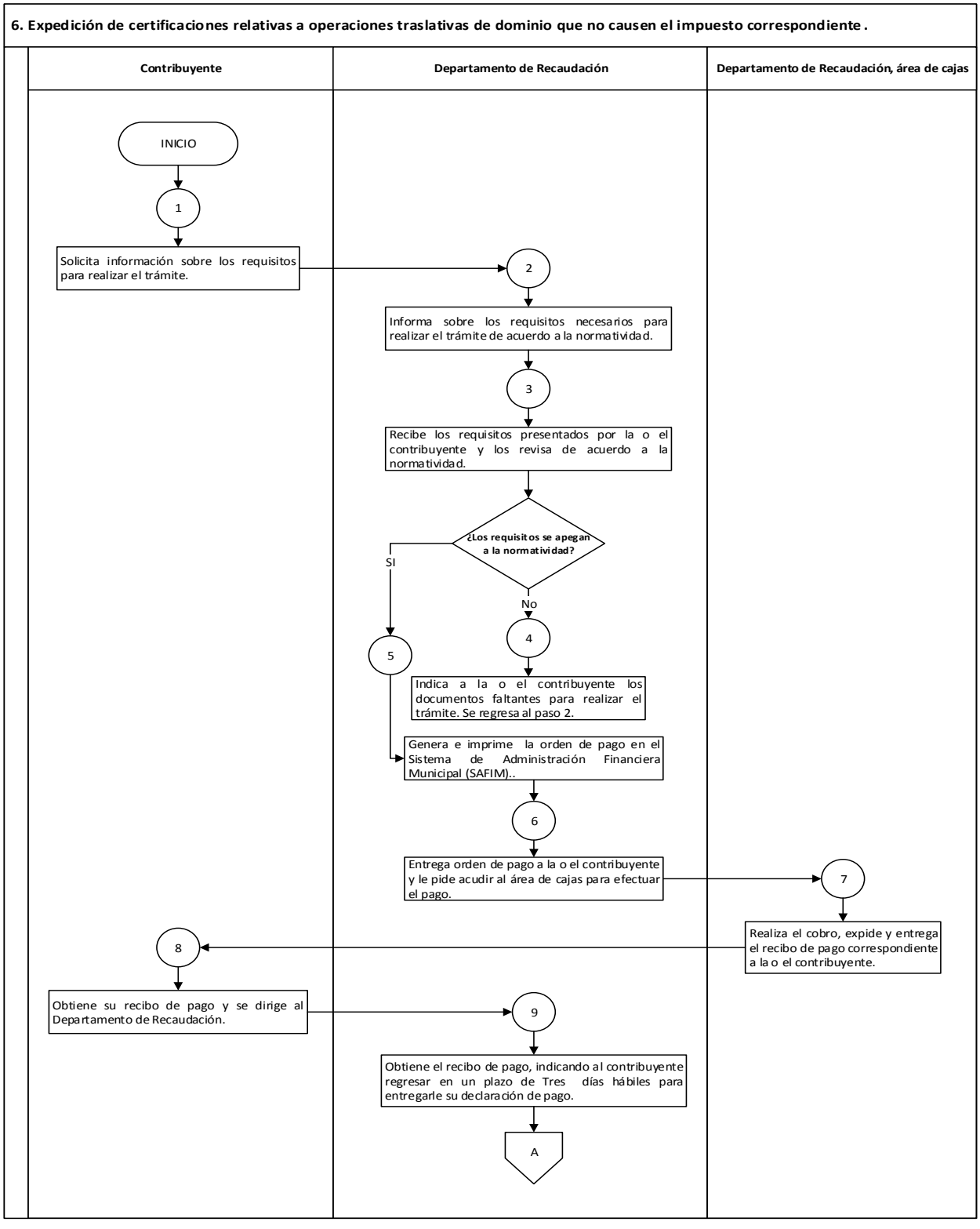
839

6. Expedición de certificaciones relativas a Operaciones Traslativas de Dominio que no causen el impuesto correspondiente
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Contribuyente**	Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2	**Departamento de Recaudación**	Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad.
3		Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
		¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
4	**Departamento de Recaudación**	**No:** Indica a la o el contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5		**Sí:** Genera e imprime la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
6		Entrega orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7	**Departamento de Recaudación, área de cajas**	Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente.
8	**Contribuyente**	Obtiene su recibo de pago y se dirige al Departamento de Recaudación.
9	**Departamento de Recaudación**	Obtiene el recibo de pago, indicando al contribuyente regresar en un plazo de tres días hábiles para entregarle su declaración de pago.
10		Integra expediente con la documentación objeto del trámite, asignándole un número de folio y se captura en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM).
11	**Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal**	Firman la declaración de pago y la regresan junto con el expediente al Departamento de Recaudación.
12	**Departamento de Recaudación**	Recibe el expediente con la declaración de pago, quedando listos los dos ejemplares de la declaración para ser entregada a la o el contribuyente.
13	**Contribuyente**	Se presenta para recibir dos ejemplares de la declaración de pago correspondiente.
14	**Departamento de Recaudación**	Sella y entrega los dos ejemplares de la declaración y el recibo de pago correspondientes a la o el contribuyente, obteniendo la firma de entrega de éste.
15	**Contribuyente**	Recibe los dos ejemplares de su declaración y el recibo de pago correspondiente**.**
16	**Departamento de Recaudación**	Envía el ejemplar de la declaración de pago correspondiente a la Coordinación de Catastro.
17		Integra un expediente con la documentación objeto del trámite, al que se asigna el mismo número de folio otorgado a las certificaciones correspondientes y, lo remite para su resguardo al archivo de la Tesorería Municipal.
		FIN

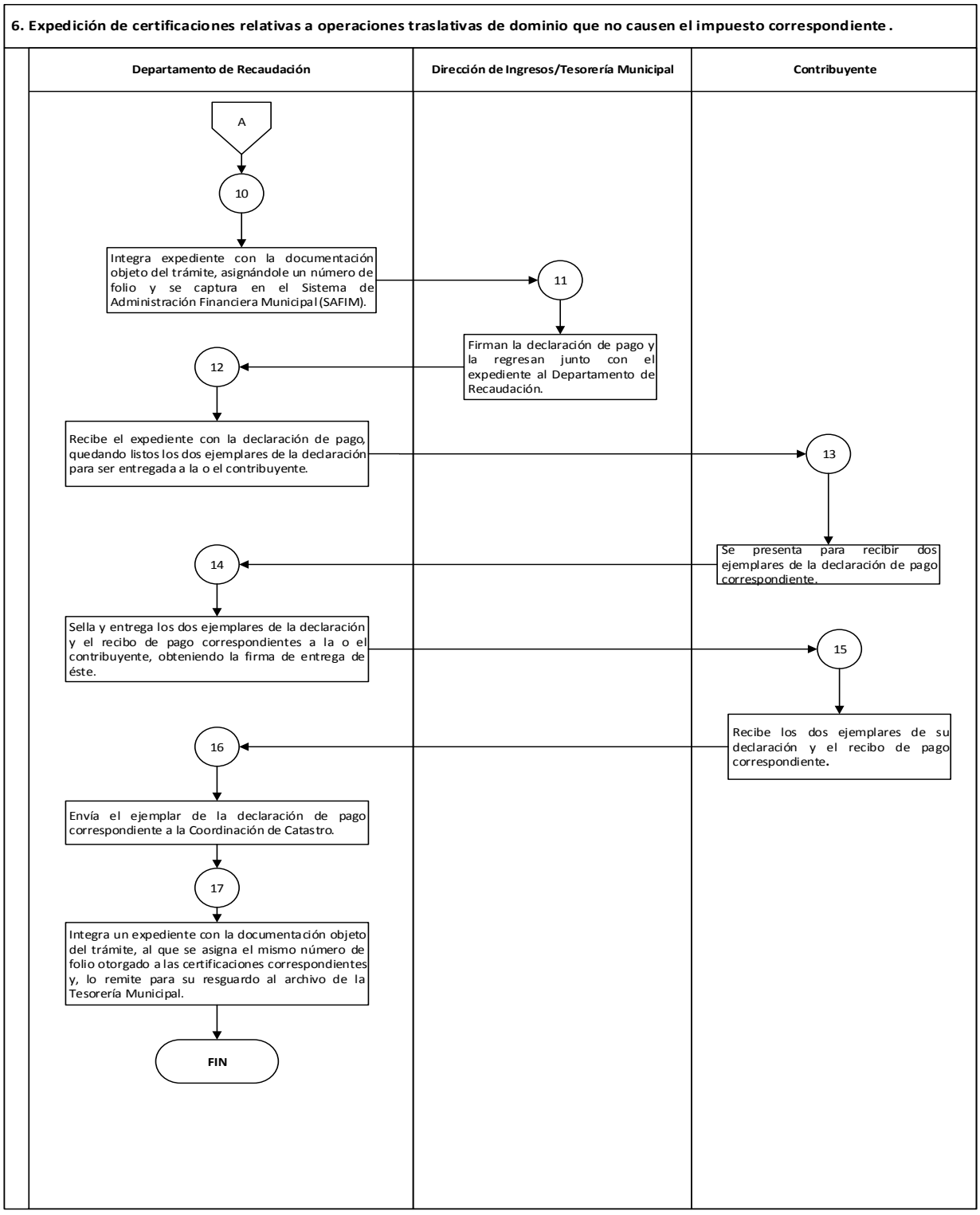
840

DIAGRAMA:



841

DIAGRAMA:



842

Nombre del Procedimiento:	**Cumplimiento de pago o validación de excepción de impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales autorizados a establecimientos comerciales, industriales o de servicios**
Objetivo:	Liquidar o validar excepción de los impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales que son autorizados por la Dirección de Atención al Comercio a los establecimientos con actividades comerciales, industriales o prestación de servicios.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recaudación, recibe del Departamento de Licencias y Permisos, las solicitudes de trámite de licencia de funcionamiento para alta, baja, reposición y/o demás modificaciones que promueva la o el titular a la licencia de funcionamiento; llevando el control de las mismas y entregándolas previo pago de los impuestos o derechos que de ellas se generen.

- El Departamento de Recaudación, liquida o válida la excepción–del pago por los conceptos de impuestos, (sobre anuncios publicitarios y sobre Juegos) y Derechos, (por estacionamiento de servicio público, de rastros particulares y por la expedición o refrendo anual de licencias para la venta de bebidas alcohólicas), con base en lo autorizado en la licencia de funcionamiento o el permiso provisional expedidos por la Dirección de Atención al Comercio y conforme lo estipulado en los artículos 120, 121, 123, 151, 158 y 159 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

843

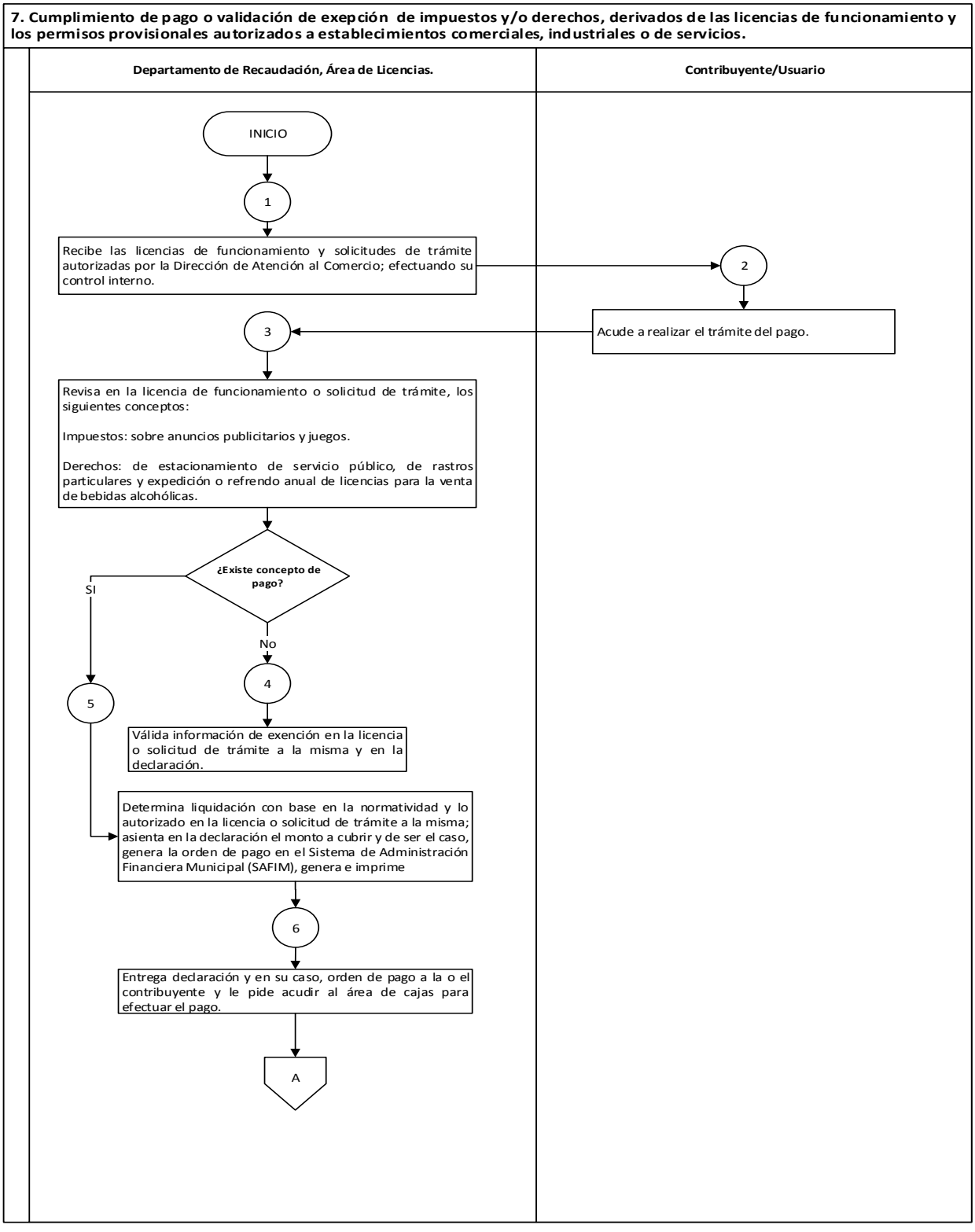
7. Cumplimiento de pago o validación de excepción de impuestos y/o derechos, derivados de las licencias de funcionamiento y los permisos provisionales autorizados a establecimientos comerciales, industriales o de servicios

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	Recibe las licencias de funcionamiento y solicitudes de trámite autorizadas por la Dirección de Atención al Comercio; efectuando su control interno.
2	**Contribuyente**	Acude a realizar el trámite del pago.
3	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	Revisa en la licencia de funcionamiento o solicitud de trámite, los siguientes conceptos: Impuestos: sobre anuncios publicitarios y juegos. Derechos: de estacionamiento de servicio público, de rastros particulares y expedición o refrendo anual de licencias para la venta de bebidas alcohólicas.
		¿Existe concepto de pago?
4	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	**No:** Válida información de excepción en la licencia o solicitud de trámite a la misma y en la declaración.
5	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	**Sí:** Determina liquidación con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia o solicitud de trámite a la misma; asienta en la declaración el monto a cubrir y de ser el caso, genera la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM), genera e imprime. ~~y~~.
6	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	Entrega declaración y en su caso, orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7	**Departamento de Recaudación, área de cajas**	Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago junto con el ejemplar validado de la declaración (de ser el caso), correspondientes a la o el contribuyente.
8	**Contribuyente**	Obtiene el recibo de pago junto con el ejemplar de su declaración –de ser el caso-, y se dirige al Departamento de Recaudación, área de licencias.
9	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	Obtiene el recibo de pago y la declaración para cotejo, entregando a la o el contribuyente la solicitud de trámite de ser el caso.
10	**Departamento de Recaudación, área de cajas**	Remite ejemplar de Tesorería de la declaración al Departamento de Control de Ingresos.
11	**Departamento de Control de Ingresos**	Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración para tratamiento interno y lo remite al Departamento de Recaudación, área de licencias.
12	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración y lo integra al expediente correspondiente para su resguardo.
		FIN

844

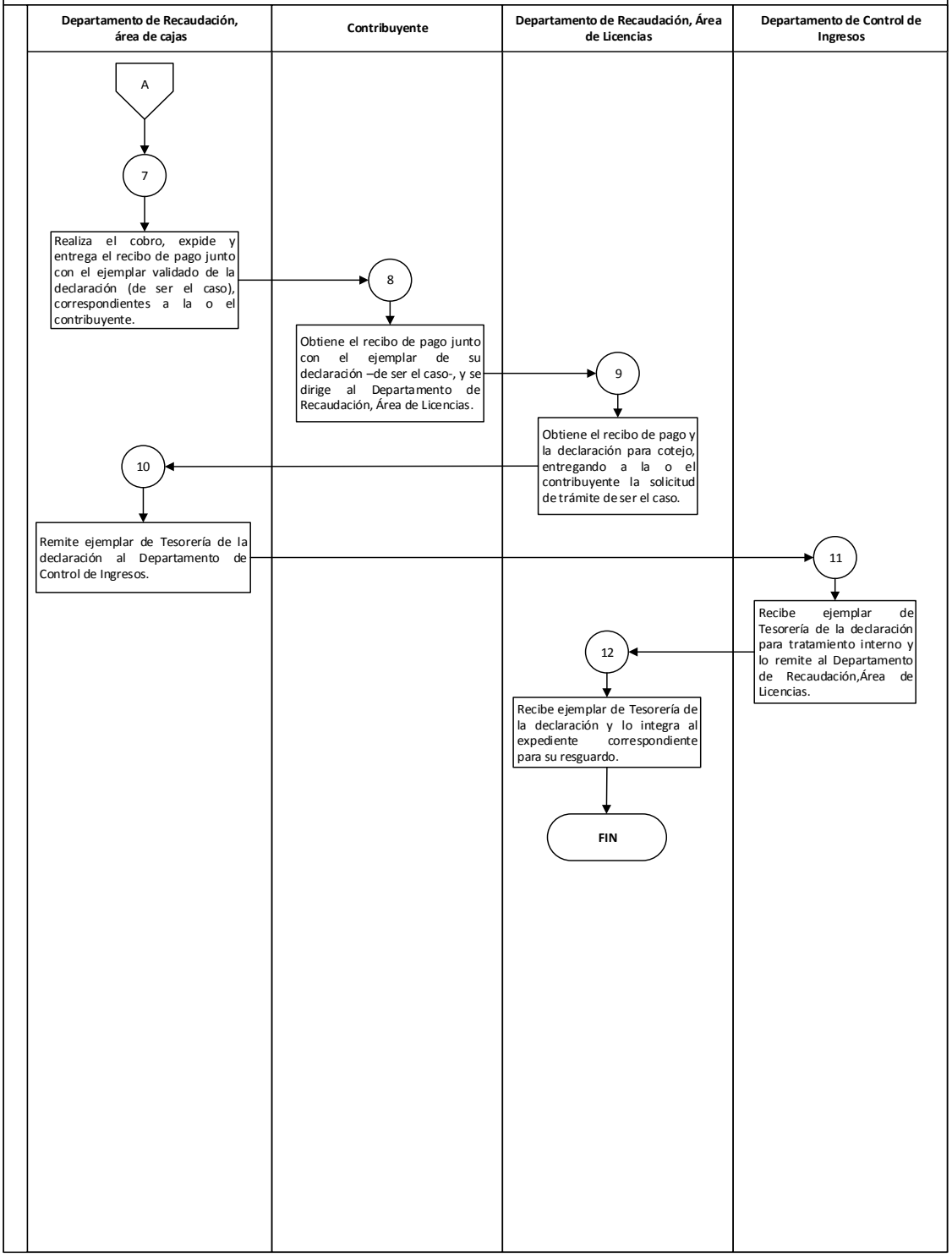
DIAGRAMA:



845

DIAGRAMA:

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



Nombre del Procedimiento:	**Liquidación para notificación o pago de crédito fiscal**
Objetivo:	Liquidar la cantidad a cubrir por falta de pago oportuno, de los impuestos o derechos derivados de las licencias de funcionamiento o los permisos provisionales que son autorizados por la Dirección de Atención al Comercio a los establecimientos con actividades comerciales, industriales o prestación de servicios.

POLÍTICA APLICABLE

- El Departamento de Recaudación, liquida los conceptos de impuestos, sobre anuncios publicitarios, sobre juegos, juegos y derechos de estacionamiento de servicio público, de rastros particulares y por la expedición o refrendo anual de licencias para la venta de bebidas alcohólicas; con base a lo autorizado en la licencia de funcionamiento o el permiso provisional expedidos por la Dirección de Atención al Comercio y conforme lo estipulado en los Artículos 120, 121, 123, 151, 158 y 159 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

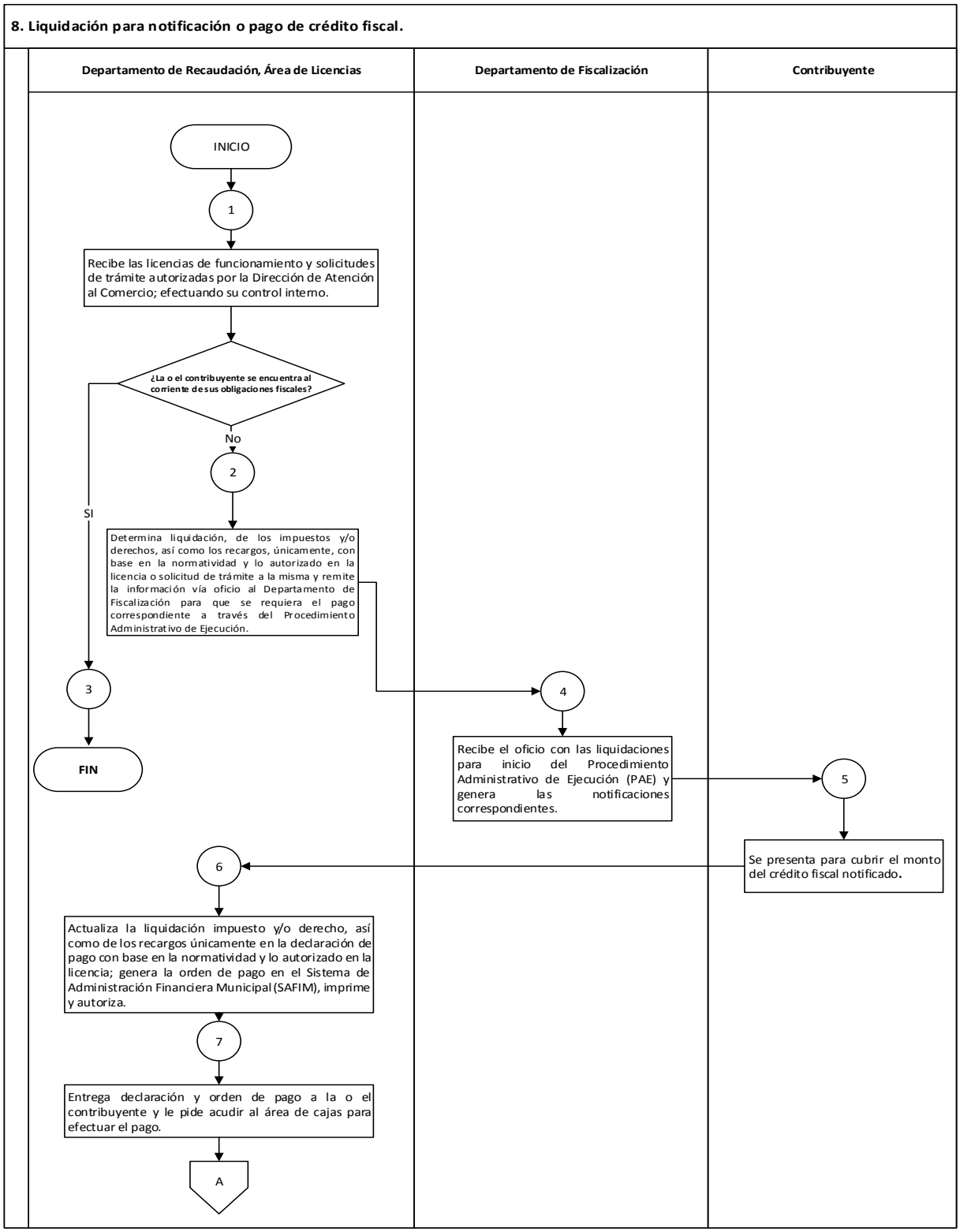
847

8. Liquidación para notificación o pago de crédito fiscal
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	Recibe las licencias de funcionamiento y solicitudes de trámite autorizadas por la Dirección de Atención al Comercio; efectuando su control interno.
		¿La o el contribuyente se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales?
2		**No:** Determina liquidación de los impuestos y/o derechos, así como los recargos, únicamente, con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia o solicitud de trámite a la misma y remite la información vía oficio al Departamento de Fiscalización para que se requiera el pago correspondiente a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución.
3		**Sí:** **FIN**
4	**Departamento de Fiscalización**	Recibe el oficio con las liquidaciones para inicio del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) y genera las notificaciones correspondientes.
5	**Contribuyente**	Se presenta para cubrir el monto del crédito fiscal notificado**.**
6	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	Actualiza la liquidación del impuesto y/o derecho, así como de los recargos únicamente en la declaración de pago con base en la normatividad y lo autorizado en la licencia; genera la orden de pago en el Sistema de Administración Financiera Municipal (SAFIM), imprime y autoriza.
7		Entrega declaración y orden de pago a la o el contribuyente y le pide acudir al área de cajas para efectuar el pago.
8	**Departamento de Recaudación, área de cajas**	Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago junto con el ejemplar validado de la declaración correspondiente a la o el contribuyente.
9	**Contribuyente**	Obtiene su recibo de pago junto con el ejemplar de su declaración.
10	**Departamento de Recaudación, área de cajas**	Remite ejemplar de Tesorería de la declaración al Departamento de Control de Ingresos.
11	**Departamento de Control de Ingresos**	Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración para tratamiento interno y lo remite al Departamento de Recaudación.
12	**Departamento de Recaudación, Área de Licencias.**	Recibe ejemplar de Tesorería de la declaración y lo integra al expediente correspondiente para su resguardo.
		FIN

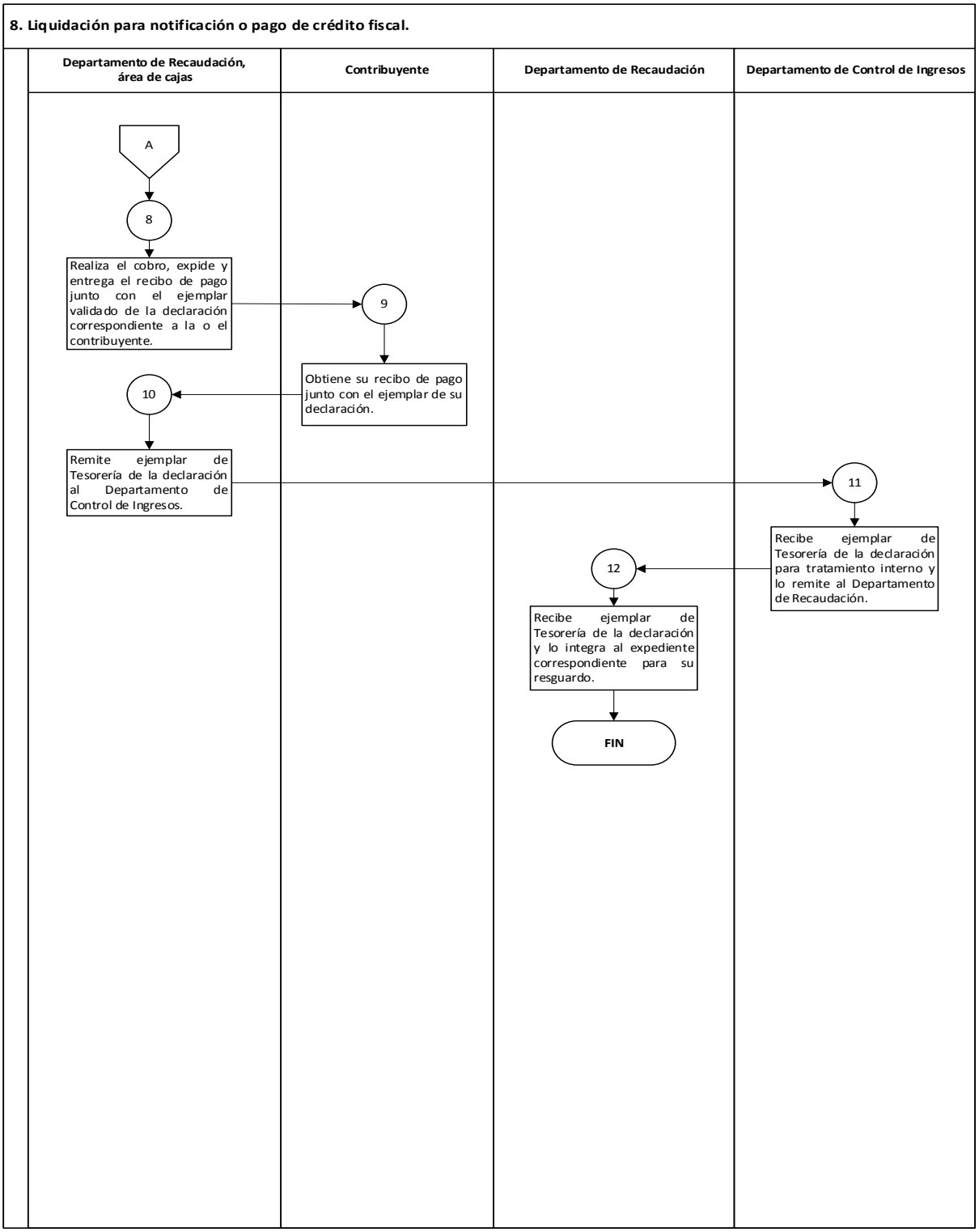
848

DIAGRAMA:



849

DIAGRAMA:



850

Nombre del Procedimiento:	**Pago de arrendamiento.**
Objetivo:	Elaborar la liquidación correspondiente al pago por concepto de arrendamiento de los locales comerciales propiedad del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal recibe, vía oficio, de la Dirección General de Administración las copias de los contratos de arrendamiento de locales comerciales (Código Reglamentario Municipal de Toluca) y en su caso, las determinaciones para el cobro respectivo de arrendamiento.

- El Departamento de Recaudación, tiene como base para el cálculo del pago de arrendamiento, lo correspondiente a lo estipulado en las cláusulas del Contrato de Arrendamiento celebrado por el Ayuntamiento de Toluca, representado por la o el Presidente Municipal y la o el Secretario del Ayuntamiento y la o el arrendatario (Ley Orgánica Municipal artículo 31, fracción XXVIII) y lo estipulado por la Dirección General de Administración.

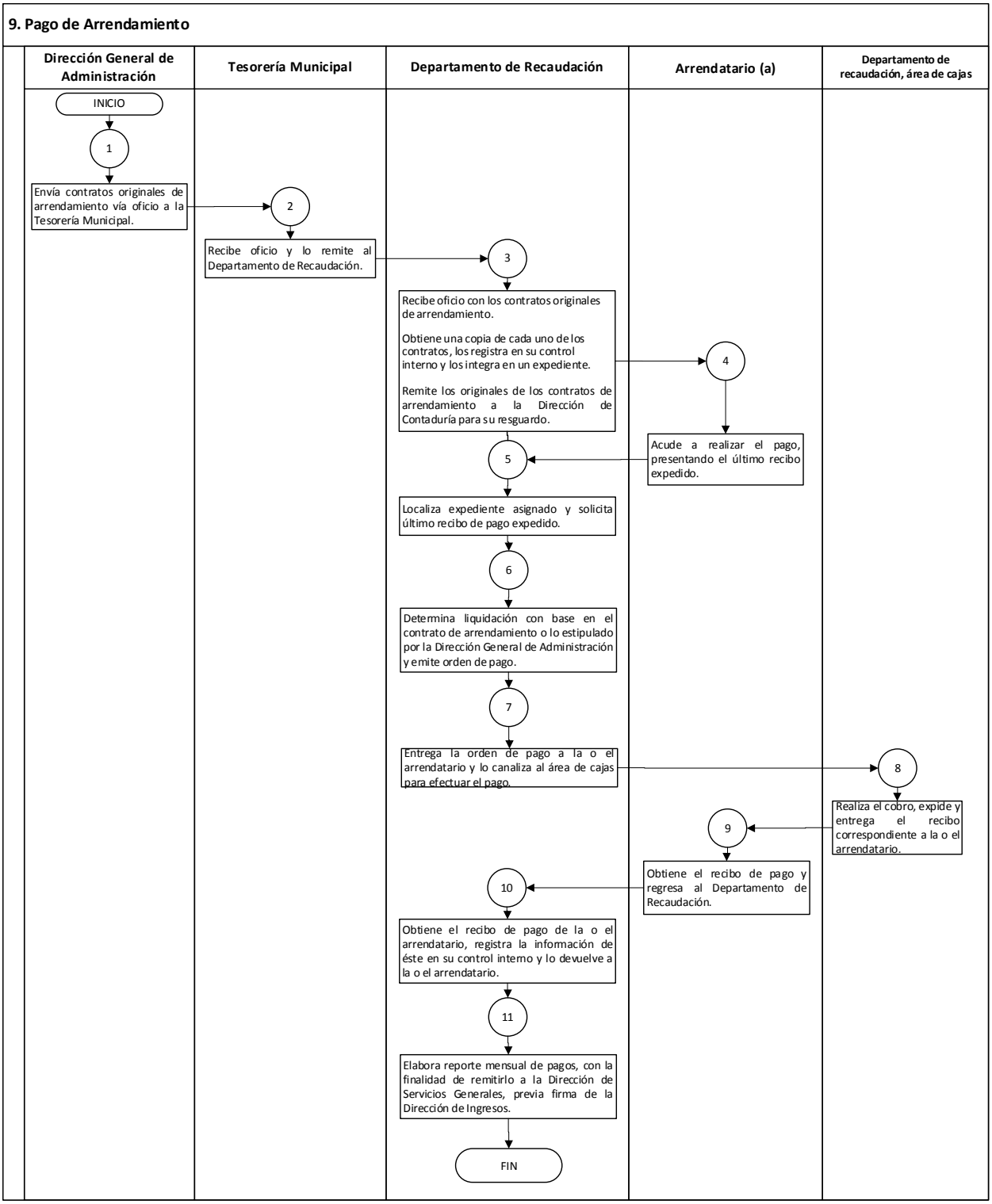
851

9. Pago de arrendamiento
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Administración**	Envía contratos originales de arrendamiento vía oficio a la Tesorería Municipal.
2	**Tesorería Municipal**	Recibe oficio y lo remite al Departamento de Recaudación.
3	**Departamento de Recaudación**	Recibe oficio con los contratos originales de arrendamiento. Obtiene una copia de cada uno de los contratos, los registra en su control interno y los integra en un expediente. Remite los originales de los contratos de arrendamiento a la Dirección de Contaduría para su resguardo.
4	**Arrendatario (a)**	Acude a realizar el pago, presentando el último recibo expedido.
5	**Departamento de Recaudación**	Localiza expediente asignado y solicita último recibo de pago expedido.
6		Determina liquidación con base en el contrato de arrendamiento o lo estipulado por la Dirección General de Administración y emite orden de pago.
7		Entrega la orden de pago a la o el arrendatario y lo canaliza al área de cajas para efectuar el pago.
8	**Departamento de recaudación, área de cajas**	Realiza el cobro, expide y entrega el recibo correspondiente a la o el arrendatario.
9	**Arrendatario (a)**	Obtiene el recibo de pago y regresa al Departamento de Recaudación.
10	**Departamento de Recaudación**	Obtiene el recibo de pago de la o el arrendatario, registra la información de éste en su control interno y lo devuelve a la o el arrendatario.
11		Elabora reporte mensual de pagos, con la finalidad de remitirlo a la Dirección de Servicios Generales, previa firma de la Dirección de Ingresos.
		FIN

852

DIAGRAMA:



853

XI. DEPARTAMENTO DE INGRESOS DIVERSOS

Nombre del Procedimiento:	**Cobro de derecho de uso de vias y áreas públicas para el ejercicio de actividades comerciales y de servicios**
Objetivo:	Efectuar el cobro del Derecho de Uso de Vias y Áreas Públicas para el Ejercicio de Actividades Comerciales y de Servicios, para puestos fijos y semifijos en mercados municipales en territorio municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El cálculo del cobro se realiza conforme al artículo 154 y 154 Bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.
- Si el pago no se realiza durante los primeros 10 días naturales de cada mes, se generarán actualizaciones y recargos según lo establecido en los artículos 2 y 13 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México vigente.
- Para efectuar el cobro se requiere una orden de pago, emitida por la Dirección General de Desarrollo Económico, a través de la Dirección de Atención al Comercio.
- El horario de cobro será de 9:00 a 17:00 horas. en las cajas que se encuentran ubicadas en las instalaciones que ocupa el Departamento de Ingresos Diversos.
- El cobro de los derechos en las cajas que se instalan de manera provisional en los mercados municipales y tianguis será de 10:00 a 18:00 horas.

854

1. Cobro de Derecho de Uso de Vias y Áreas Públicas para el Ejercicio de Actividades Comerciales y de Servicios
Descriptivo:

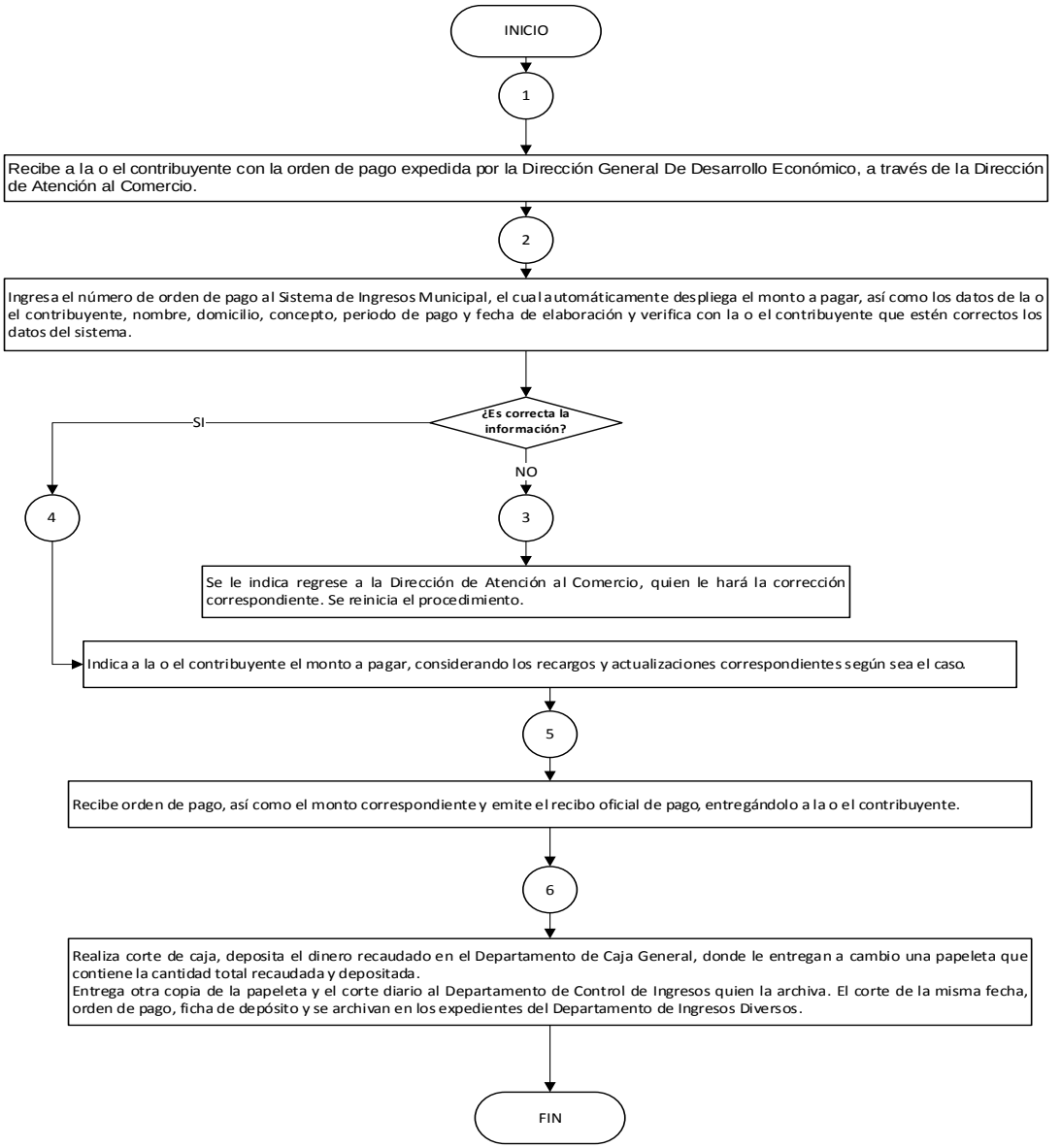
No.	Responsable	Actividad
1	Cajera(o) de Ingresos Diversos	Recibe a la o el contribuyente con la orden de pago expedida por la Dirección General de Desarrollo Económico, a través de la Dirección de Atención al Comercio.
2		Ingresa el número de orden de pago al Sistema de Ingresos Municipal, el cual automáticamente despliega el monto a pagar, así como los datos de la o el contribuyente, nombre, domicilio, concepto, periodo de pago y fecha de elaboración y verifica con la o el contribuyente que estén correctos los datos del sistema.
		¿Es correcta la información?
3	Cajera(o) de Ingresos Diversos	**No:** Se le indica regrese a la Dirección de Atención al Comercio, quien le hará la corrección correspondiente. Se reinicia el procedimiento
4		**Sí:** Indica a la o el contribuyente el monto a pagar, considerando los recargos y actualizaciones correspondientes según sea el caso.
5		Recibe orden de pago, así como el monto correspondiente y emite el recibo oficial de pago, entregándolo a la o el contribuyente.
6		Realiza corte de caja, deposita el dinero recaudado en el Departamento de Caja General, donde le entregan a cambio una papeleta que contiene la cantidad total recaudada y depositada. Entrega otra copia de la papeleta y el corte diario al Departamento de Control de Ingresos quien la archiva. El corte de la misma fecha, orden de pago, ficha de depósito y se archivan en los expedientes del Departamento de Ingresos Diversos.
		FIN

855

DIAGRAMA:

1. Cobro de Derecho de Uso de Vias y Áreas Públicas para el Ejercicio de Actividades Comerciales y de Servicios.

Cajera(o) de Ingresos Diversos



856

Nombre del Procedimiento:	**Cobro de derechos de estacionamiento en la vía pública y de servicio público para bases de taxis**
Objetivo:	Efectuar el cobro de los derechos de estacionamiento en la vía pública y de servicio público para bases de taxis, establecidas en el territorio municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para realizar el cobro de derechos es necesario que la o el contribuyente presente un oficio de autorización (orden de pago), emitido por la Dirección General de Sustentabilidad Vial
- El Departamento de Ingresos Diversos, emitirá la orden de pago para que la o el contribuyente acuda a las cajas correspondientes a realizar sus pagos.
- El cálculo del cobro se realiza conforme a lo estipulado en el artículo 157 fracción II del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Si el pago no se realiza durante los primeros 10 días naturales de cada mes se generarán actualizaciones y recargos según lo establecido en los artículos 2 y 13 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México.
- El horario de cobro de los derechos será de 9:00 a 17:00 horas.

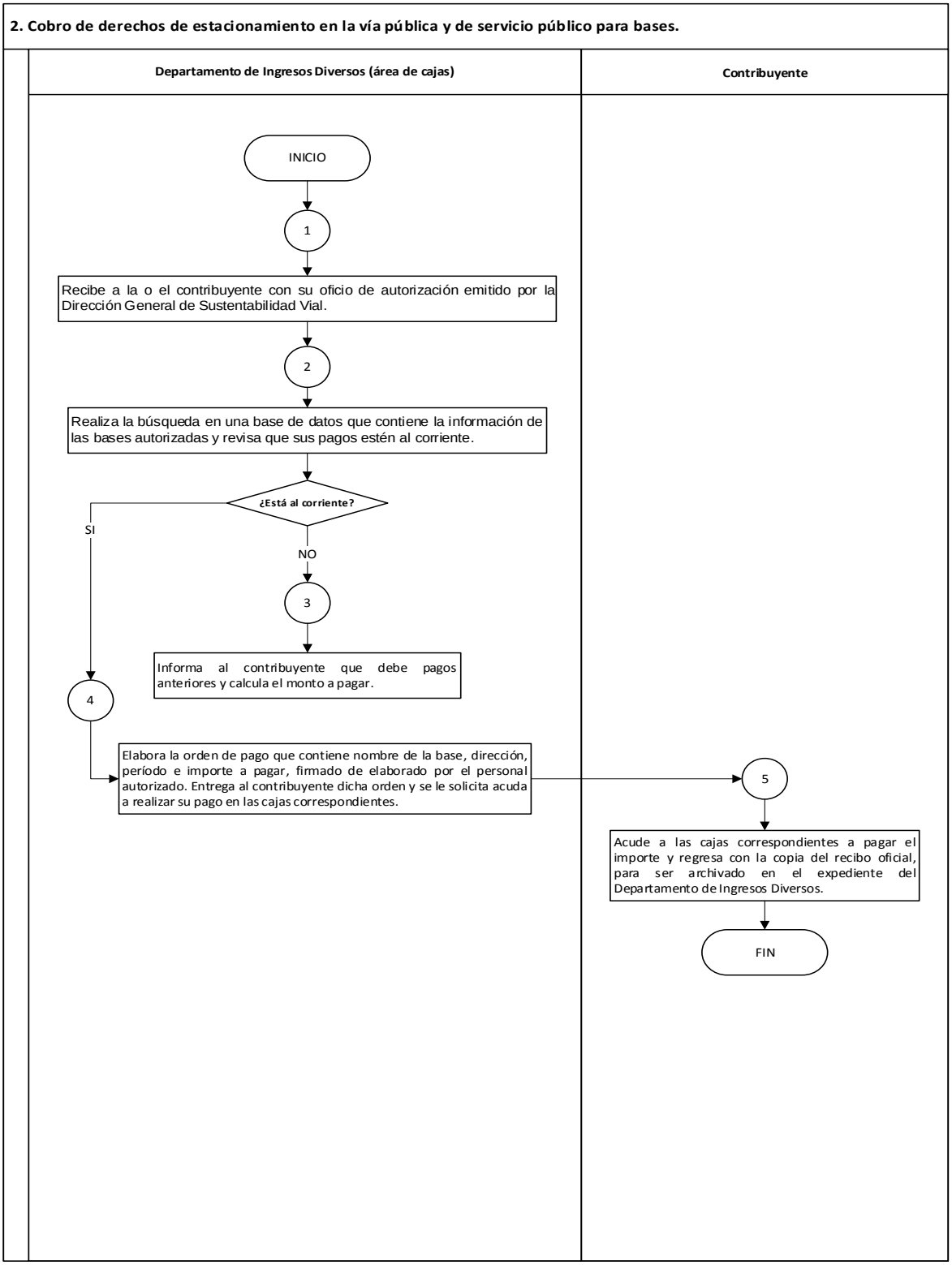
857

2. Cobro de derechos de estacionamiento en la vía pública y de servicio público para bases de taxis
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Ingresos Diversos (área de cajas)**	Recibe a la o el contribuyente con su oficio de autorización emitido por la Dirección de Sustentabilidad Vial
2		Realiza la búsqueda en una base de datos que contiene la información de las bases autorizadas y revisa que sus pagos estén al corriente.
		¿Está al corriente?
3	**Departamento de Ingresos Diversos (área de cajas)**	**No:** Informa al contribuyente que debe pagos anteriores y calcula el monto a pagar.
4		**Sí:** Elabora la orden de pago que contiene nombre de la base, dirección, período e importe a pagar, firmado de elaborado por el personal autorizado. Entrega al contribuyente dicha orden y se le solicita acuda a realizar su pago en las cajas correspondientes.
5	**Contribuyente**	Acude a las cajas correspondientes a pagar el importe y regresa con la copia del recibo oficial, para ser archivado en el expediente del Departamento de Ingresos Diversos.
		FIN

858

DIAGRAMA:



859

Nombre del Procedimiento:	**Cobro de derecho de uso de vías y áreas públicas para la instalación de juegos mecánicos**
Objetivo:	Efectuar el cobro del derecho de uso de vias y áreas públicas para la instalación de juegos mecánicos en el territorio municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los responsables de efectuar la recaudación deberán solicitar los recibos oficiales que requieran en el Departamento de Control de Ingresos.
- El cálculo se realiza conforme a los artículos 154 fracción III y 154 Bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.
- Si el pago no se realiza durante los primeros 10 días naturales de cada mes, se generarán actualizaciones y recargos según lo establecido en los artículos 2 y 13 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México vigente.
- Para efectuar el cobro se requiere una orden de pago, emitida por la Dirección General de Desarrollo Económico a través de la Dirección de Atención al Comercio.
- El horario de cobro será de 9:00 a 17:00 horas.

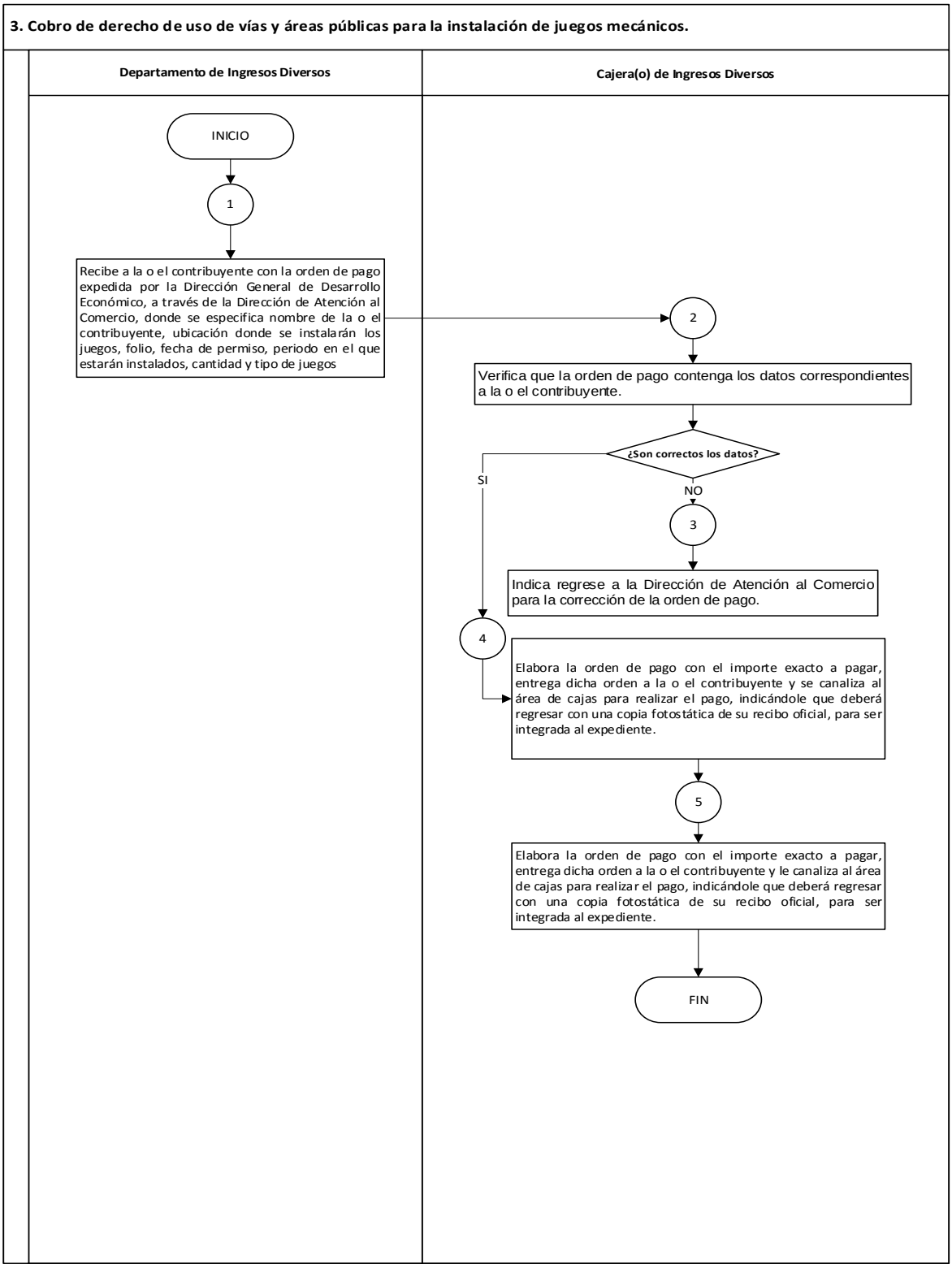
860

3. Cobro de derecho de uso de vías y áreas públicas para la instalación de juegos mecánicos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Ingresos Diversos**	Recibe a la o el contribuyente con la orden de pago expedida por la Dirección General de Desarrollo Económico, a través de la Dirección de Atención al Comercio, donde se especifica nombre de la o el contribuyente, ubicación donde se instalarán los juegos, folio, fecha de permiso, periodo en el que estarán instalados, cantidad y tipo de juegos.
2	**Cajera(o) de Ingresos Diversos**	Verifica que la orden de pago contenga los datos correspondientes a la o el contribuyente.
		¿Son correctos los datos?
3	**Cajera(o) de Ingresos Diversos**	**No:** Indica regrese a la Dirección de Atención al Comercio para la corrección de la orden de pago. Reinicia el procedimiento.
4		**Sí:** Identifica las dimensiones y características de cada juego mecánico para calcular el monto a pagar a través del formato “Liquidación de Juegos Mecánicos”, donde se introducen los datos de la o el contribuyente, las características de los juegos mecánicos y días que estarán instalados. Informa a la o el contribuyente el monto a pagar e imprime el formato u orden de pago de Tesorería.
5		Elabora la orden de pago con el importe exacto a pagar, entrega dicha orden a la o el contribuyente y se canaliza al área de cajas para realizar el pago, indicándole que deberá regresar con una copia fotostática de su recibo oficial, para ser integrada al expediente.
		FIN

861

DIAGRAMA:



862

Nombre del Procedimiento:	**Cobro manual de sanitarios públicos**
Objetivo:	Efectuar el cobro de los Sanitarios Públicos en los diferentes Mercados y Parques Municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El corte de caja se realizará de lunes a viernes y se depositará en las cajas del Departamento de Ingresos Diversos; tratándose de los días sábados, domingos y días festivos se efectúa al siguiente día hábil.

- El encargado del área de sanitarios públicos organiza un rol semanal, el cual se da a conocer a todo el personal del área.

- Por razones de seguridad se realizarán cortes preliminares durante el horario laboral.

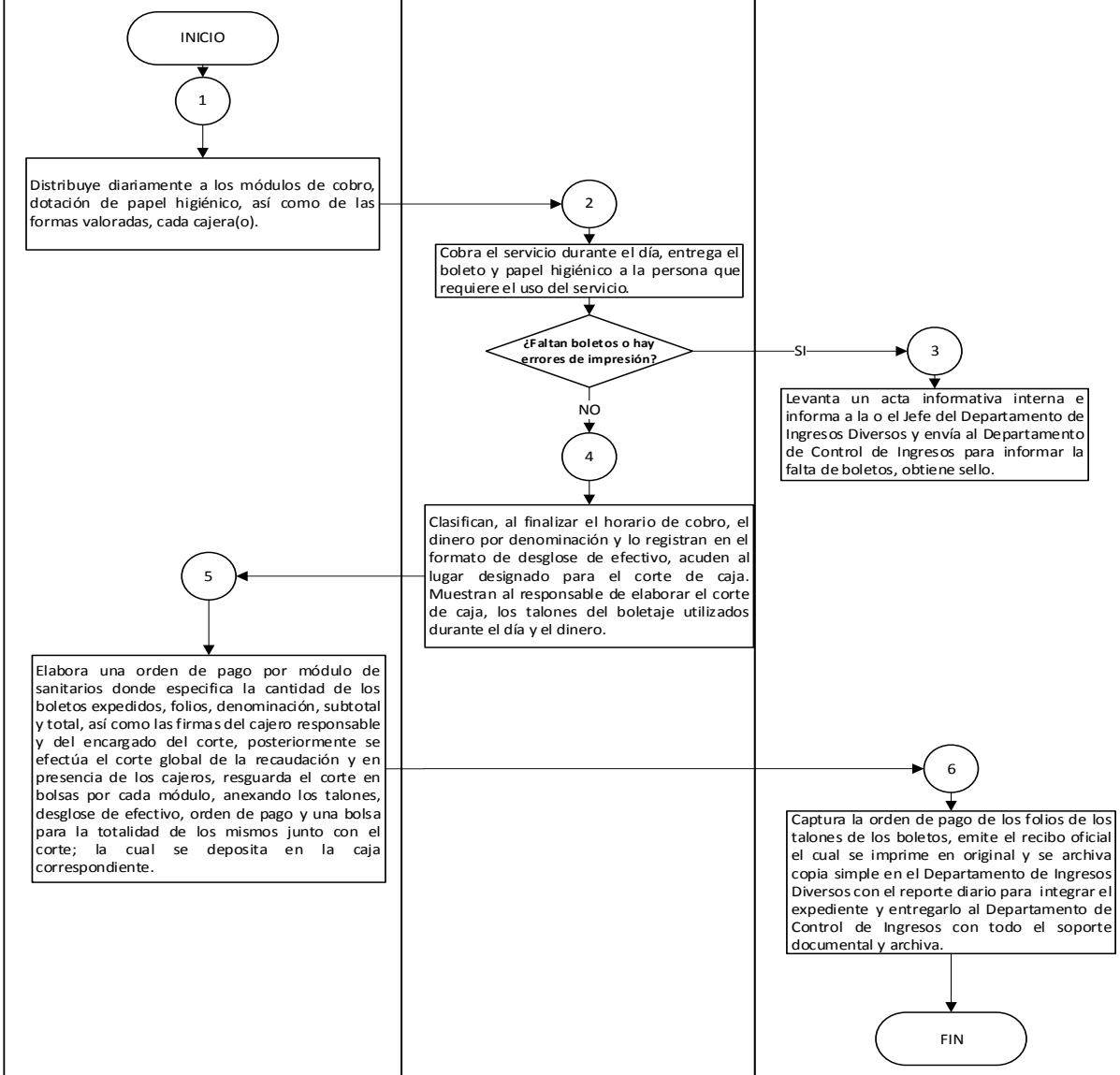
863

4. Cobro manual de sanitarios públicos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Encargado(a) del área de Sanitarios Públicos**	Distribuye diariamente a los módulos de cobro, dotación de papel higiénico, así como de las formas valoradas, cada cajera(o).
2	**Cajero de sanitarios Públicos**	Cobra el servicio durante el día, entrega el boleto y papel higiénico a la persona que requiere el uso del servicio.
		¿Faltan boletos o hay errores de impresión?
3	**Cajera(o) de Ingresos Diversos**	**SÍ:** Levanta un acta informativa interna e informa a la o el Jefe del Departamento de Ingresos Diversos y envía al Departamento de Control de Ingresos para informar la falta de boletos, obtiene sello.
4	**Cajeros de Sanitarios Públicos**	**No:** Clasifican, al finalizar el horario de cobro, el dinero por denominación y lo registran en el formato de desglose de efectivo, acuden al lugar designado para el corte de caja. Muestran al responsable de elaborar el corte de caja, los talones del boletaje utilizados durante el día y el dinero.
5	**Encargada(o) del área de sanitarios**	Elabora una orden de pago por módulo de sanitarios donde especifica la cantidad de los boletos expedidos, folios, denominación, subtotal y total, así como las firmas del cajero responsable y del encargado del corte, posteriormente se efectúa el corte global de la recaudación y en presencia de los cajeros, resguarda el corte en bolsas por cada módulo, anexando los talones, desglose de efectivo, orden de pago y una bolsa para la totalidad de los mismos junto con el corte; la cual se deposita en la caja correspondiente.
6	**Cajera(o) de Ingresos Diversos**	Captura la orden de pago de los folios de los talones de los boletos, emite el recibo oficial el cual se imprime en original y se archiva copia simple en el Departamento de Ingresos Diversos con el reporte diario para integrar el expediente y entregarlo al Departamento de Control de Ingresos con todo el soporte documental y archiva.
		FIN

DIAGRAMA:

4. Cobro manual de sanitarios públicos.



865

Nombre del Procedimiento:	**Cobro Automatizado de Sanitarios Públicos.**
Objetivo:	Efectuar el cobro de los Sanitarios Públicos en los diferentes Mercados y Parques Municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El corte de caja se realizará de lunes a viernes y se depositará en las cajas del Departamento de Ingresos Diversos; tratándose de los días sábados, domingos y días festivos se efectúa al siguiente día hábil.
- El encargado del área de sanitarios públicos organiza un rol semanal, el cual se da a conocer a todo el personal del área y coordinara a los módulos, para brindar el servicio.
- Por razones de seguridad se realizarán cortes preliminares durante el horario de funcionamiento de los módulos.

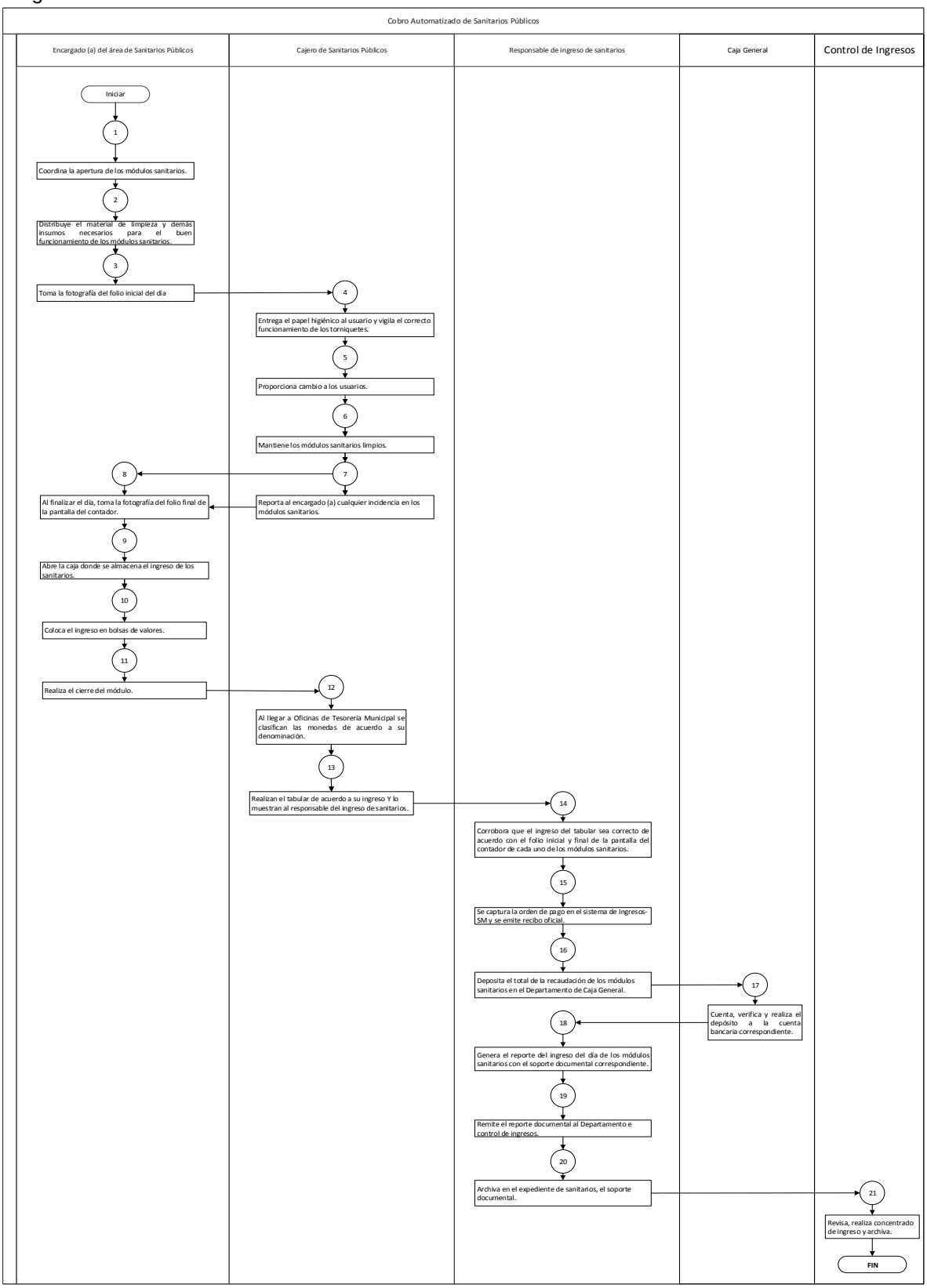
866

5. Cobro Automatizado de Sanitarios Públicos**.**
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Encargado(a) del área de Sanitarios Públicos**	Coordina la apertura de los módulos sanitarios.
2		Distribuye el material de limpieza y demás insumos necesarios para el buen funcionamiento de los módulos sanitarios.
3		Toma fotografía del folio inicial de la pantalla del contador, antes de brindar el servicio.
4	**Cajeros de Sanitarios Públicos**	Entrega el papel higiénico al usuario y vigila el correcto funcionamiento de los torniquetes.
5		Proporciona cambio a los usuarios.
6		Mantiene los módulos sanitarios limpios.
7		Reporta al encargado (a) cualquier incidencia en los módulos sanitarios.
8	**Encargado (a) del área de Sanitarios Públicos**	Al finalizar el día, toma la fotografía del folio final de la pantalla del contador.
9		Abre la caja donde se almacena el ingreso de los sanitarios.
10		Coloca el ingreso en bolsas de valores.
11		Realiza el cierre del módulo.
12	**Cajeros de Sanitarios Públicos**	Al llegar a oficinas de Tesorería Municipal, clasifica las monedas de acuerdo a su denominación.
13		Realiza el tabular de acuerdo al ingreso y lo entrega al responsable de ingreso de sanitarios.
14	**Responsable de ingreso de sanitarios**	Corrobora que el ingreso del tabular sea correcto de acuerdo con el folio inicial y final de la pantalla del contador de cada uno de los módulos sanitarios.
15		Se captura la orden de pago en el sistema de recaudación Ingresos-SM y se emite recibo oficial.
16		Deposita el total de la recaudación de los módulos sanitarios en el Departamento de Caja General.
17	**Departamento de Caja General**	Cuenta, verifica y realiza el depósito a la cuenta bancaria correspondiente.
18	**Responsable de ingreso de sanitarios**	Genera el reporte del ingreso del día de los módulos sanitarios con el soporte documental correspondiente.
19		Remite el reporte del ingreso al Departamento de Control de Ingresos.
20		Archiva en el expediente de sanitarios, el soporte documental.
21	**Departamento de Control de Ingresos**	Revisa, realiza concentrado de ingreso y archiva.
Final		

867

Diagrama


Cobro Automatizado de Sanitarios Públicos
Encargado (a) del área de Sanitarios Públicos
Cajero de Sanitarios Públicos
Responsable de ingreso de sanitarios
Caja General
Control de Ingresos
Iniciar
1
Coordina la apertura de los módulos sanitarios.
2
Distribuye el material de limpieza y demás insumos necesarios para el buen funcionamiento de los módulos sanitarios.
3
Toma la fotografía del folio inicial del día
4
Entrega el papel higiénico al usuario y vigila el correcto funcionamiento de los torniquetes.
5
Proporciona cambio a los usuarios.
6
Mantiene los módulos sanitarios limpios.
7
Reporta al encargado (a) cualquier incidencia en los módulos sanitarios.
8
Al finalizar el día, toma la fotografía del folio final de la pantalla del contador.
9
Abre la caja donde se almacena el ingreso de los sanitarios.
10
Coloca el ingreso en bolsas de valores.
11
Realiza el cierre del módulo.
12
Al llegar a Oficinas de Tesorería Municipal se clasifican las monedas de acuerdo a su denominación.
13
Realizan el tabular de acuerdo a su ingreso Y lo muestran al responsable del ingreso de sanitarios.
14
Corrobora que el ingreso del tabular sea correcto de acuerdo con el folio inicial y final de la pantalla del contador de cada uno de los módulos sanitarios.
15
Se captura la orden de pago en el sistema de Ingresos-SM y se emite recibo oficial.
16
Deposita el total de la recaudación de los módulos sanitarios en el Departamento de Caja General.
17
Cuenta, verifica y realiza el depósito a la cuenta bancaria correspondiente.
18
Genera el reporte del ingreso del día de los módulos sanitarios con el soporte documental correspondiente.
19
Remite el reporte documental al Departamento e control de ingresos.
20
Archiva en el expediente de sanitarios, el soporte documental.
21
Revisa, realiza concentrado de ingreso y archiva.
FIN

XII. DEPARTAMENTO DE ESTACIONAMIENTOS Y PARQUÍMETROS

Nombre del Procedimiento: **Servicio de estacionamiento al público en general por pensión, contrato y préstamo**

Objetivo: Coordinar y controlar el funcionamiento de los estacionamientos de cobro manual así como los automatizados, para brindar un buen servicio a la ciudadanía y al personal municipal que utilizan el inmueble.

POLÍTICAS APLICABLES

- Podrán hacer uso de los estacionamientos cualquier ciudadano que requiera del servicio, apegándose a los lineamientos de funcionamiento, así como al reglamento interno, además de cubrir el pago por el servicio ya sea normal, pensión y/o contrato por la tarifa correspondiente vigente.

- La o el conductor de la unidad deberá presentar la tarjeta de acceso o marbete, que el departamento de Estacionamientos y Parquímetros otorga a la o el usuario para poder ingresar en algunos de los estacionamientos asignados.

- La Tesorería Municipal recibirá los pagos y el dinero emanado del servicio de estacionamientos; además de llevar el control de dichas transacciones.

869

1. Servicio de estacionamiento al público en general por pensión, contrato y préstamo
Descriptivo:

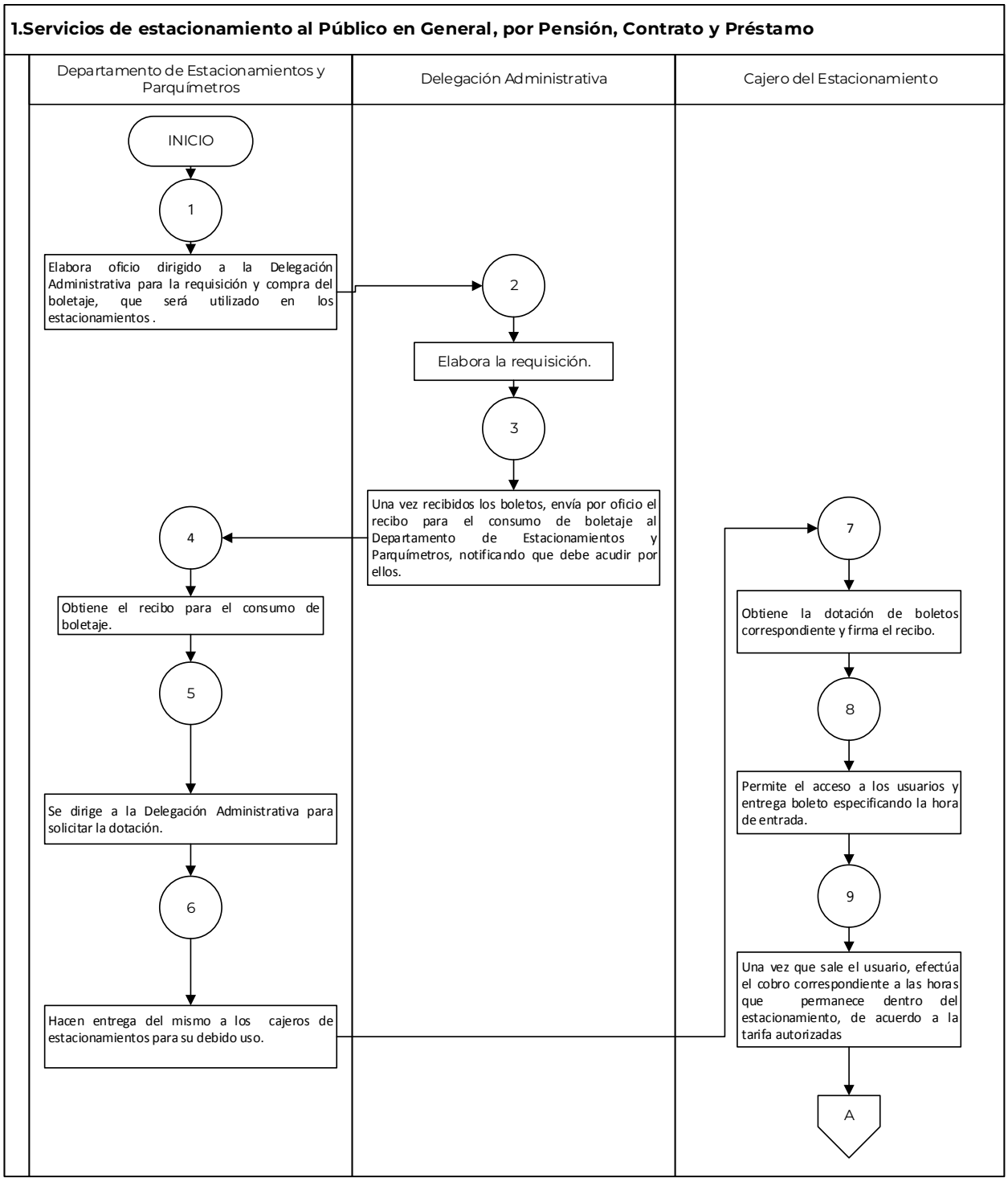
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Estacionamientos y Parquímetros**	Elabora oficio dirigido a la Delegación Administrativa para la requisición y compra del boletaje, que será utilizado en los estacionamientos
2	**Delegación Administrativa**	Elabora la requisición.
3		Una vez recibidos los boletos, envía por oficio el recibo para el consumo de boletaje al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros, notificando que debe acudir por ellos.
4	**Departamento de Estacionamientos y Parquímetros**	Obtiene el recibo para el consumo de boletaje.
5		Se dirige a la Delegación Administrativa para solicitar la dotación.
6		Hacen entrega del mismo a los cajeros de estacionamientos para su debido uso.
~~7~~		
7	**Cajero del Estacionamiento**	Obtiene la dotación de boletos correspondiente y firma el recibo.
8		Permite el acceso a los usuarios y entrega boleto especificando la hora de entrada.
9		Una vez que sale el usuario, efectua el cobro correspondiente a las horas que permanece dentro del estacionamiento, de acuerdo a la tarifa autorizada.~~.~~
10	**Cajero del Estacionamiento**	Realiza el corte correspondiente al término de cada turno.
11		Llena un formato denominado “Reporte de Expedición de Boletaje de Estacionamientos”, firmando al calce la cantidad de boletos que expidió ese día y el total de dinero que cobró por uso del estacionamiento.
12		Remite al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para efectuar el depósito correspondiente a lo recaudado.
13	**Departamento de Estacionamientos y Parquímetros**	Recibe los ingresos recaudados por los diferentes estacionamientos.
14		Elabora dos órdenes de pago, las entrega junto con el efectivo a la Caja General.
15	**Caja General**	Recibe efectivo y órdenes de pago, a efecto de elaborar una nota para la impresión de recibos originales y la remite al Departamento de Recaudación.
16	**Departamento de Recaudación**	Elabora e imprime los recibos oficiales que incluyen, turno, nombre del cajero e ingreso recaudado por cada uno de los estacionamientos. ~~y~~
17		Entrega recibos oficiales a los Departamentos de Control de Ingresos, Estacionamientos y Parquímetros.
18	**Departamento de Estacionamientos y Parquímetros**	Recibe y revisa los recibos oficiales y los reportes que emite cada cajero.
19		Verifica que los ingresos y las cantidades plasmadas coincidan con los boletos expedidos.
20		Lleva a cabo la organización del boletaje en orden consecutivo de acuerdo a los folios utilizados del día anterior a la fecha actual.
21		Elabora un reporte de ingresos diarios y un concentrado especificando los folios inicial y final que se expiden diariamente, así como el total de ingresos recaudados por el tiempo de estancia, boletos faltantes, boletos facturados, boletos cobrados

870

No.	Responsable	Actividad
		manualmente para el caso de estacionamientos con sistema automatizado, y los reportes por extravíos de boletos que se presenten.
22	**Departamento de Control de Ingresos**	Recibe en original el concentrado de los ingresos diarios, recibos oficiales y boletos.
23		Verifica que los ingresos reportadoscoincidan con lo plasmado en el concentrado por el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros,
24		Sella el acuse de recibo y hace entrega de una copia del concentrado.
25		Ingresa en el sistema para conocer el status de forma global y elabora un informe diario, semanal y mensual para control interno.
		FIN

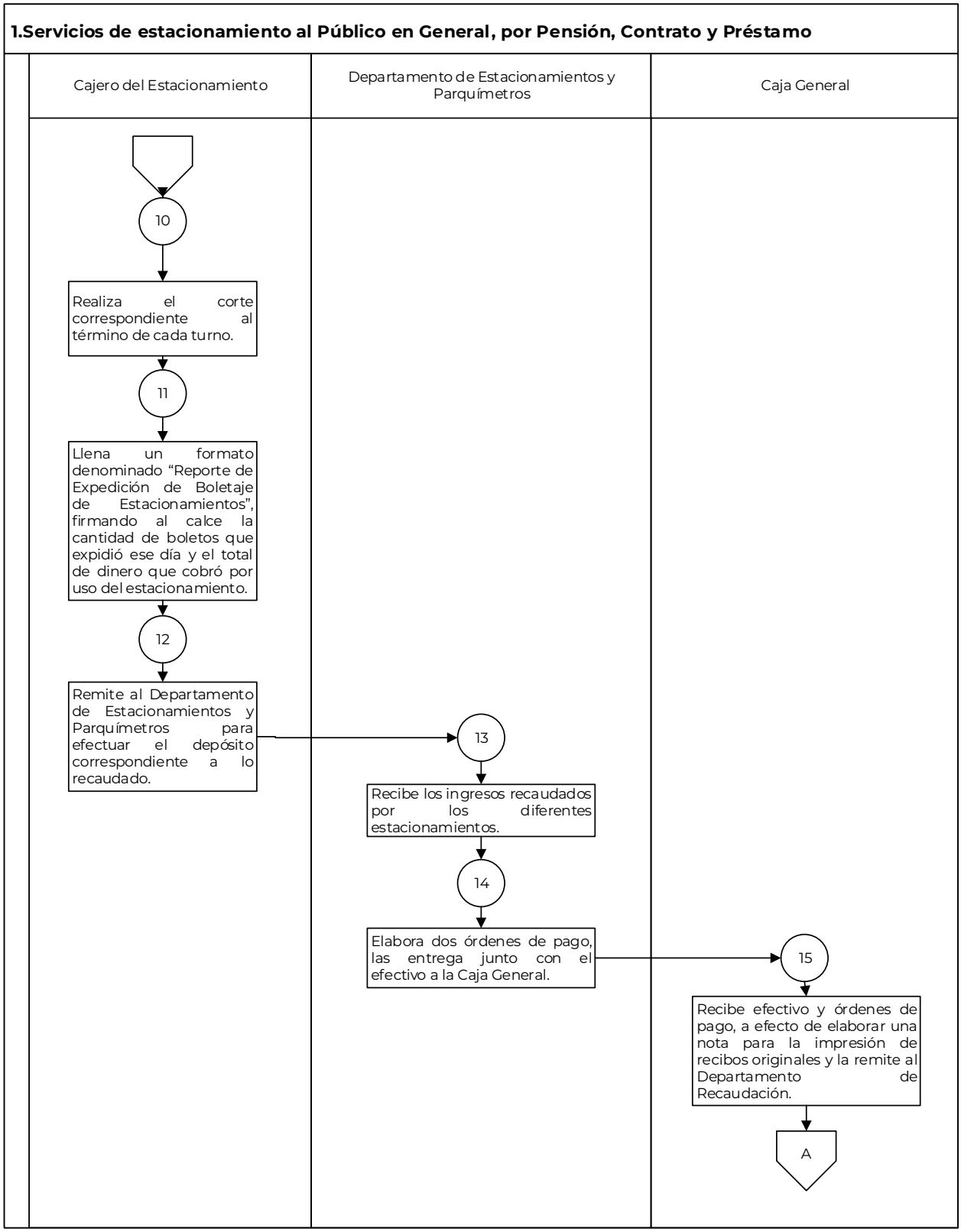
871

DIAGRAMA:



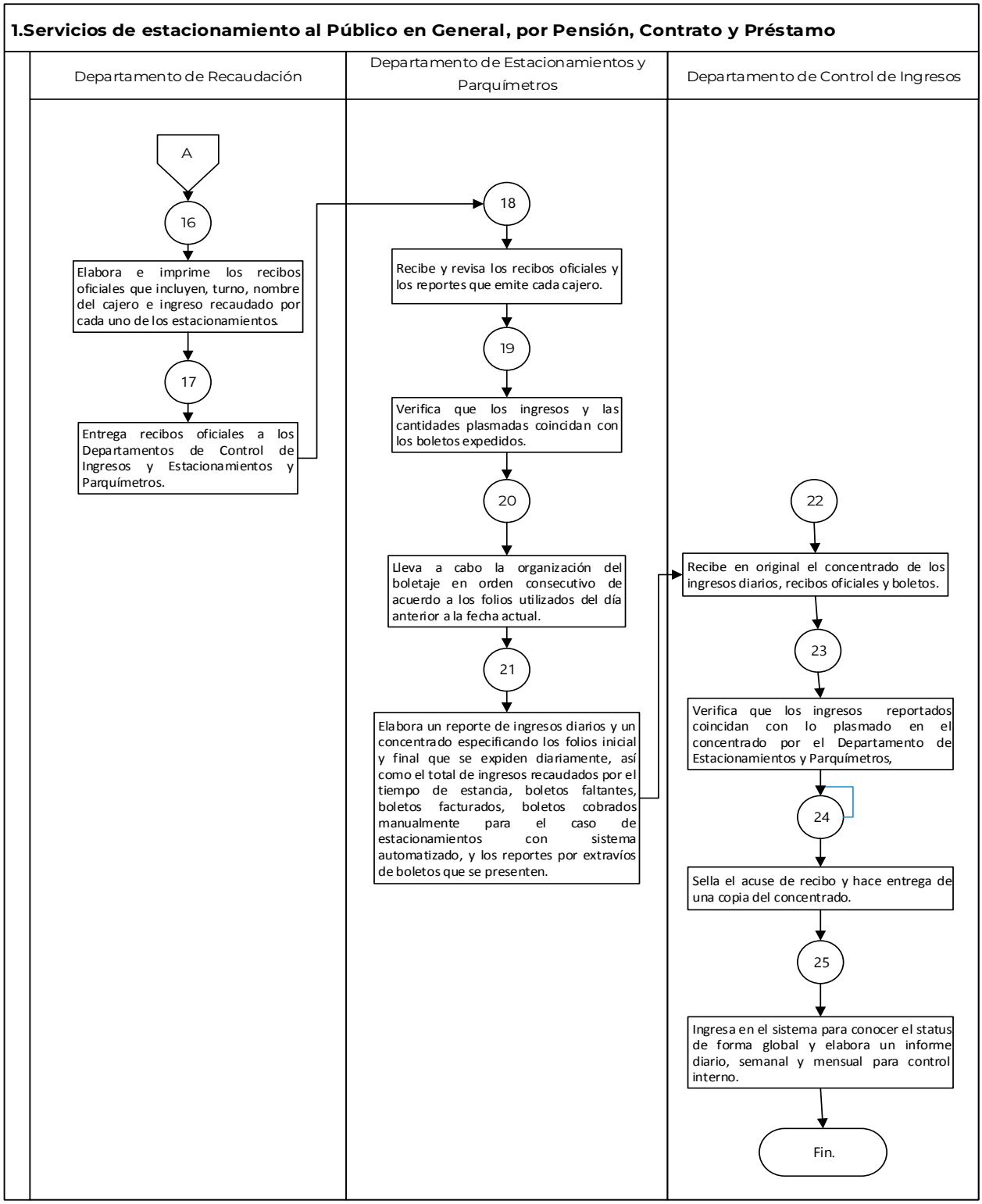
872

DIAGRAMA:



873

DIAGRAMA:



874

Nombre del Procedimiento: **Servicio de estacionamiento por pensión**

Objetivo: Coordinar y controlar el funcionamiento de los estacionamientos como pensiones para brindar un buen servicio a las y los usuarios que se les ha otorgado la prestación del servicio, bajo esta modalidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- Podrán hacer uso de los estacionamientos, todas aquellas personas que les hayan otorgado la prestación del servicio bajo la modalidad de pensión, las cuales deberán apegarse a la normatividad aplicable en la materia, además de cubrir el pago correspondiente dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

- La o el conductor de la unidad deberá presentar la tarjeta de acceso o marbete, que el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros otorga a la o el usuario para poder ingresar en alguno de los estacionamientos asignados.

- La Tesorería Municipal recibirá los pagos emanados de la prestación del servicio de estacionamiento bajo el régimen de pensión; además de llevar el control de dichas transacciones.

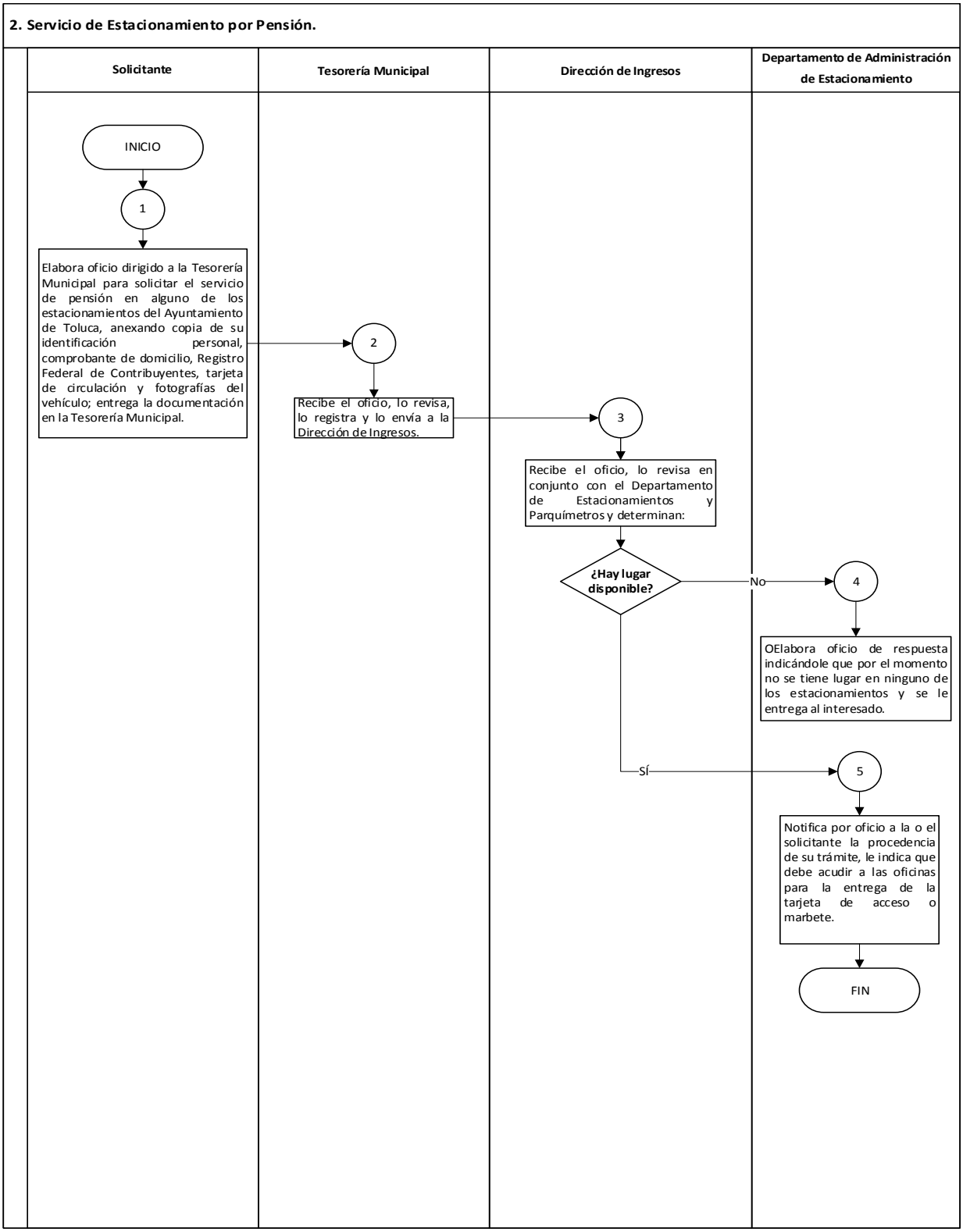
875

2. Servicio de Estacionamiento por Pensión
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal para solicitar el servicio de pensión en alguno de los estacionamientos del Ayuntamiento de Toluca, anexando copia de su identificación personal, comprobante de domicilio, Registro Federal de Contribuyentes, tarjeta de circulación y fotografías del vehículo; entrega la documentación en la Tesorería Municipal.
2	**Tesorería Municipal**	Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos.
3	**Dirección de Ingresos**	Recibe el oficio, lo revisa en conjunto con el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros y determinan:
		¿Hay lugar disponible?
4	**Departamento de Estacionamientos y Parquímetros**	**No:** Elabora oficio de respuesta indicándole que por el momento no se tiene lugar en ninguno de los estacionamientos y se le entrega al interesado.
5		**Sí:** Notifica por oficio a la o el solicitante la procedencia de su trámite, le indica que debe acudir a las oficinas para la entrega de la tarjeta de acceso o marbete.
		FIN

876

DIAGRAMA


2. Servicio de Estacionamiento por Pensión.
Solicitante
Tesorería Municipal
Dirección de Ingresos
Departamento de Administración de Estacionamiento
INICIO
1
Elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal para solicitar el servicio de pensión en alguno de los estacionamientos del Ayuntamiento de Toluca, anexando copia de su identificación personal, comprobante de domicilio, Registro Federal de Contribuyentes, tarjeta de circulación y fotografías del vehículo; entrega la documentación en la Tesorería Municipal.
2
Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos.
3
Recibe el oficio, lo revisa en conjunto con el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros y determinan:
¿Hay lugar disponible?
No
4
OElabora oficio de respuesta indicándole que por el momento no se tiene lugar en ninguno de los estacionamientos y se le entrega al interesado.
SÍ
5
Notifica por oficio a la o el solicitante la procedencia de su trámite, le indica que debe acudir a las oficinas para la entrega de la tarjeta de acceso o marbete.
FIN

Nombre del Procedimiento: **Servicio de estacionamiento para funcionarios públicos y vehículos oficiales**

Objetivo: Coordinar y controlar el funcionamiento de los estacionamientos, para brindar un buen servicio a las y los servidores públicos que hacen uso de alguno de los inmuebles que se tienen designados para tal efecto.

POLÍTICAS APLICABLES

- Podrán hacer uso de los estacionamientos, aquellos servidores públicos que lo requieran y sean autorizados, incluyendo los vehículos oficiales que deban permanecer bajo resguardo, apegándose siempre a los lineamientos de funcionamiento que correspondan.

- Las y los funcionarios públicos y/o el conductor de cada vehículo oficial, deberá presentar en todo momento la tarjeta que le otorgó el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para tener acceso en el inmueble que le haya sido asignado.

- Las y los funcionarios públicos deberán de respetar las disposiciones administrativas respecto al uso de los estacionamientos municipales.

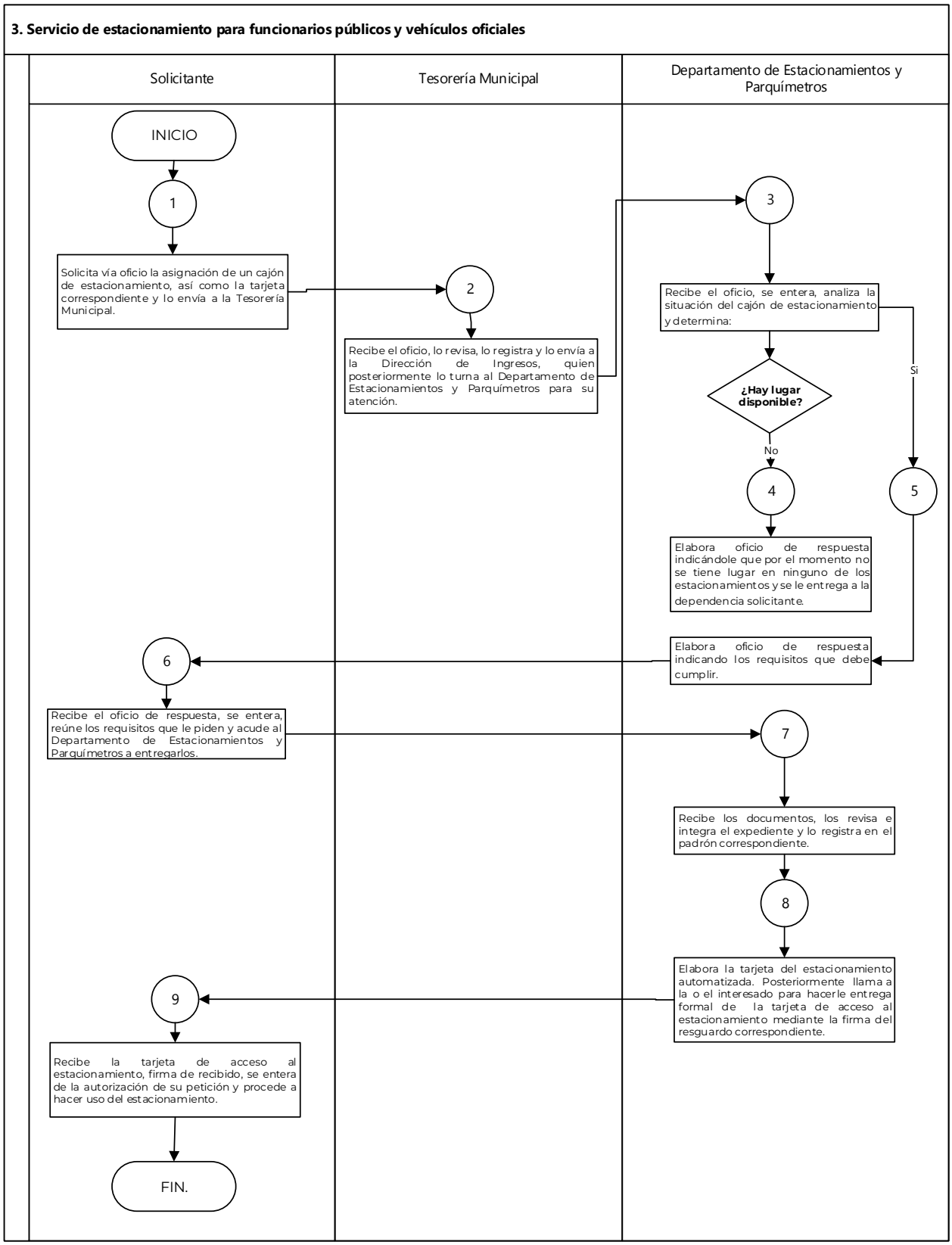
878

3. Servicio de estacionamiento para funcionarios públicos y vehículos oficiales
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Solicita vía oficio la asignación de un cajón de estacionamiento, así como la tarjeta correspondiente y lo envía a la Tesorería Municipal.
2	**Tesorería Municipal**	Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos, quien posteriormente lo turna al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para su atención.
3	**Departamento de Estacionamientos y Parquímetros**	Recibe el oficio, se entera, analiza la situación del cajón de estacionamiento y determina:
		¿Hay lugar disponible?
4	**Departamento de Estacionamientos y Parquímetros**	**No:** Elabora oficio de respuesta indicándole que por el momento no se tiene lugar en ninguno de los estacionamientos y se le entrega a la dependencia solicitante.
5		**Sí:** Elabora oficio de respuesta indicando los requisitos que debe cumplir.
6	**Solicitante**	Recibe el oficio de respuesta, se entera, reúne los requisitos que le piden y acude al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros a entregarlos.
7	**Departamento de Estacionamientos y Parquímetros**	Recibe los documentos, los revisa e integra el expediente y lo registra en el padrón correspondiente.
8		Elabora la tarjeta del estacionamiento automatizada.. Posteriormente llama a la o el interesado para hacerle entrega formal de la tarjeta de acceso al estacionamiento mediante firma del resguardo correspondiente..
9	**Solicitante**	Recibe la tarjeta de acceso al estacionamiento, firma de recibido, se entera de la autorización de su petición y procede a hacer uso del estacionamiento.
		FIN

879

DIAGRAMA:



880

Nombre del Procedimiento: **Servicio de estacionamiento mediante contrato o convenio para personas morales**

Objetivo: Coordinar y controlar el funcionamiento de los estacionamientos de cobro manual así como los estacionamientos automatizados, para brindar un buen servicio a aquellas organizaciones que lo soliciten, bajo la modalidad de contrato o convenio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Podrán hacer uso de los estacionamientos, cualquier empresa que requiera de la prestación del servicio de estacionamiento, mediante la celebración del contrato o convenio correspondiente, apegándose siempre a los lineamientos de funcionamiento, además de cubrir el pago previamente establecido en dicho instrumento.

- El conductor de cada unidad deberá presentar la tarjeta de acceso.

- La Tesorería Municipal recibirá los pagos y el dinero emanado del servicio de estacionamientos; además de llevar el control de dichas transacciones.

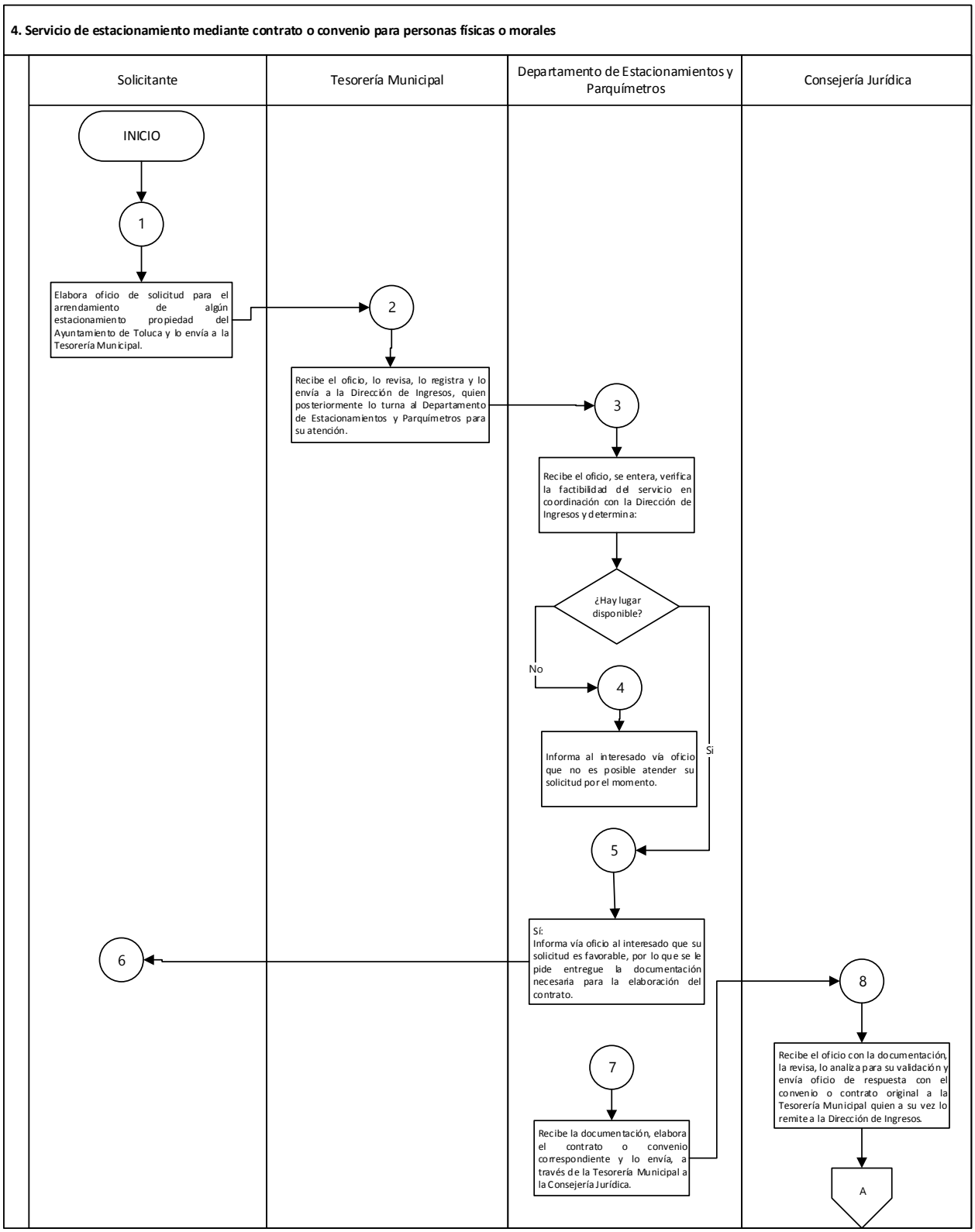
881

4. Servicio de estacionamiento mediante contrato o convenio para personas físicas o morales
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Elabora oficio de solicitud para el arrendamiento de algún estacionamiento propiedad del Ayuntamiento de Toluca y lo envía a la Tesorería Municipal.
2	Tesorería Municipal	Recibe el oficio, lo revisa, lo registra y lo envía a la Dirección de Ingresos, quien posteriormente lo turna al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para su atención.
3	Departamento de Estacionamientos y Parquímetros	Recibe el oficio, se entera, verifica la factibilidad del servicio en coordinación con la Dirección de Ingresos y determina:
		¿Hay lugar disponible?
4	Departamento de Estacionamientos y Parquímetros	**No:** Informa al interesado vía oficio que no es posible atender su solicitud por el momento.
5		**Sí:** Informa vía oficio al interesado que su solicitud es favorable, por lo que se le pide entregue la documentación necesaria para la elaboración del contrato.
6	Solicitante	Entrega la documentación en el Departamento de Estacionamientos y Parquímetros.
7	Departamento de Estacionamientos y Parquímetros	Recibe la documentación, elabora el contrato o convenio correspondiente y lo envía, a través de la Tesorería Municipal a la Consejería Jurídica.
8	Consejería Jurídica	Recibe el oficio con la documentación, la revisa, lo analiza para su validación y envía oficio de respuesta con el convenio o contrato original a la Tesorería Municipal quien a su vez lo remite a la Dirección de Ingresos.
9	Dirección de Ingresos	Obtiene el original del contrato o convenio, lo envía al interesado vía oficio para su revisión y validación.
		¿Tiene observaciones?
10	Dirección de Ingresos	**No:** Remite a la Tesorería Municipal para su seguimiento.
11		**Sí:** Se remite al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros para subsanar las observaciones y continuar con procedimiento.
12	Tesorería Municipal	Recibe contrato o convenio validado y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento para la autorización correspondiente, en cuatro ejemplares originales.
13	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe el oficio y el original del convenio o contrato, gestiona la autorización correspondiente y lo turna a la Dirección de Ingresos quien turna al Departamento de Estacionamientos y Parquímetros una vez autorizado.
14	Departamento de Estacionamientos y Parquímetros	Da seguimiento correspondiente al contrato o convenio que se celebra en la fecha, horario y estacionamiento acordado, entrega copia al interesado y resguarda una copia para su control.
		FIN

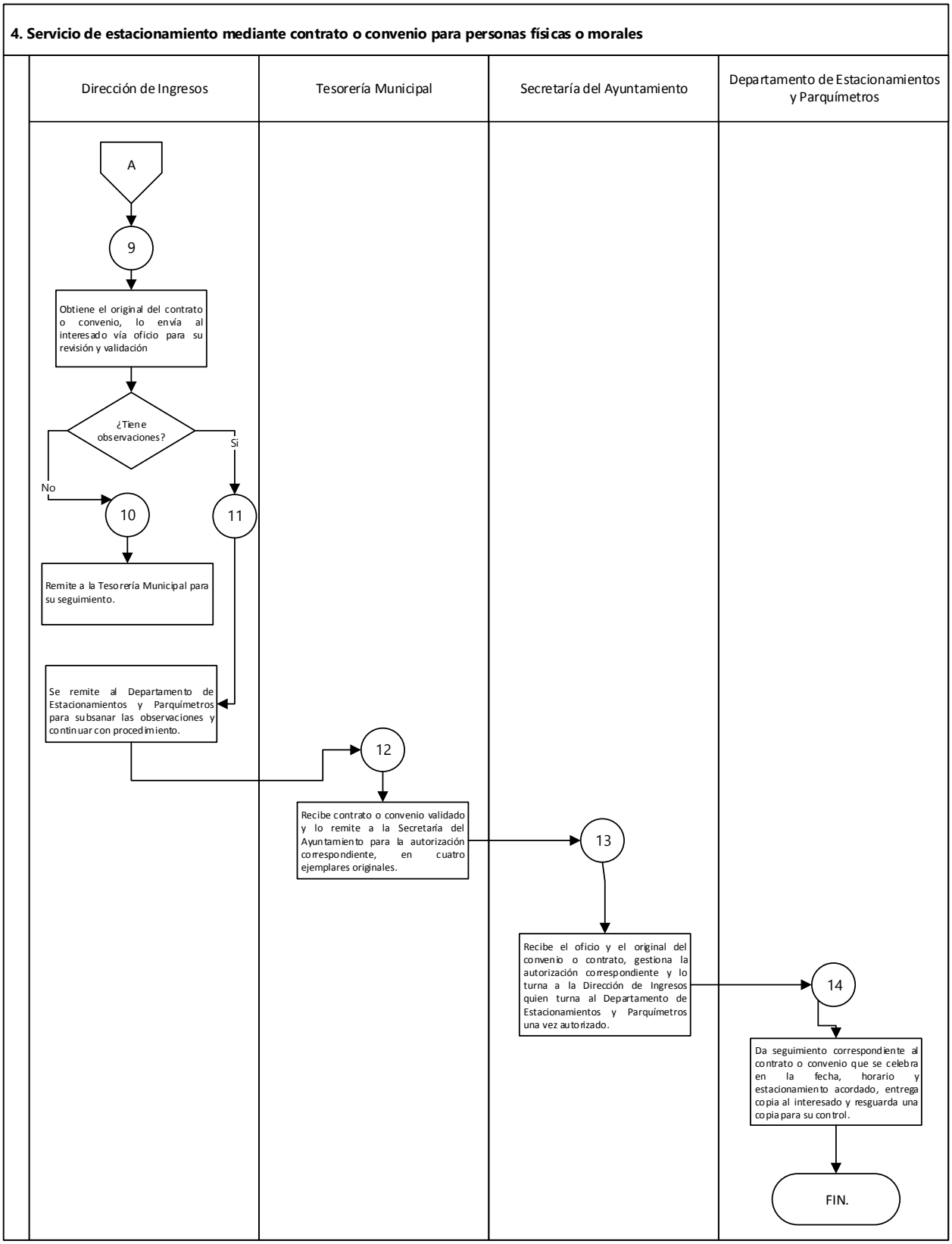
882

DIAGRAMA:



883

DIAGRAMA:



884

XIII. DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales**
Objetivo:	Recuperar el importe del crédito fiscal a favor del municipio, no cubierto o garantizado en el plazo legal establecido, exigiendo el pago a la o el deudor y en su caso, embargar bienes de su propiedad, para rematarlos, enajenarlos o adjudicarlos a favor del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal, exigirá el pago de los créditos fiscales a favor del municipio que no hubieren sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos señalados en la ley mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, de conformidad con la legislación fiscal aplicable, lineamientos y circulares que al efecto se emitan.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán recibir para su cobro créditos fiscales que contengan los siguientes requisitos sin excepción, de lo contrario se devolverán a la autoridad impositora:

  - Nombre, denominación o razón social y nombre de la o el representante legal.
  - Documento determinante del crédito con los requisitos siguientes:
    - Papel membretado de la autoridad impositora.
    - Información legible.
    - Firma autógrafa de la o el servidor público.
    - En caso de que sea copia, ésta deberá estar certificada.
    - Fundamentación y motivación.
    - Número de control único.
  - Domicilio dentro de la circunscripción territorial del Municipio de Toluca, que contenga nombre de la calle, número exterior e interior, colonia, población o localidad.
  - Importe expresado en número y letra debiendo de coincidir entre sí. Cuando se refiere a un porcentaje del daño causado, éste debe cuantificarse y expresarse en Unidades de Medida y Actualización, a la fecha en que fueron cometidas las infracciones, deben contener la fecha correspondiente y la cantidad a que equivalgan esas Unidades.
  - Documento que contiene la notificación efectuada conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, cerciorándose de que el mismo contenga los datos correctos de la o el infractor, la descripción del documento que se notifica, el día y hora de la notificación, datos de la autoridad impositora, la mención de si precedió citatorio, así como el nombre y la firma de la persona con la que se atiende la diligencia y nombre y firma de la o el notificador, asentando razón de todas y cada una de las circunstancias observadas en la diligencia de notificación.

885

- Documento que contiene el citatorio, cerciorándose que contenga los datos de la o el infractor, el día y hora en que se deje el citatorio, la persona con la que se atiende la diligencia y los datos de la o el notificador, la descripción del documento que se notifica, el día y hora de la cita para llevar a cabo la notificación, datos de la autoridad impositora, así como el nombre, identificación oficial vigente, firma de la persona que atiende la diligencia, nombre y firma de la o el notificador, asentando razón de todas y cada una de las circunstancias observadas en la diligencia.

- La Tesorería Municipal, deberá iniciar el Procedimiento Administrativo de Ejecución hasta que venza el plazo de treinta días hábiles siguientes a aquel en que haya surtido efectos su notificación, para créditos fiscales federales y quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación de los actos administrativos que determinen un crédito fiscal local.

- La Tesorería Municipal, para hacer efectivo un crédito fiscal exigible y el importe de sus accesorios deberá emitir un mandamiento de ejecución, que deberá estar debidamente fundado y motivado.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, deberá emitir el mandamiento de ejecución al menos con los siguientes requisitos:

  - Nombre y domicilio fiscal de la o el contribuyente.
  - Descripción del origen del crédito fiscal y el importe del mismo.
  - Que esté elaborado con un mismo tipo de letra.
  - Estar fundado con la legislación fiscal correspondiente para el tipo de crédito, ya sea de carácter federal o municipal.
  - Estar debidamente motivado.
  - Importe del crédito fiscal exigible e importe de la actualización y accesorios legales causados, así como el procedimiento para determinarlos, lo cual deberá estar fundado y motivado.
  - Que contenga la designación de las o los notificadores ejecutores.
  - Ostentar el nombre, cargo y firma de la autoridad competente que emite el mandamiento.

886

- La Tesorería Municipal, deberá emitir en la primera quincena del mes de enero y julio de cada año, los Oficios y/o Constancias de Habilitación, que acredite a los servidores públicos como notificadores ejecutores e interventores, facultándolos para llevar a cabo notificaciones, actos inherentes al Procedimiento Administrativo de Ejecución y embargos, facultades de comprobación fiscal, para el cumplimiento de obligaciones de los contribuyentes que obtengan ingresos por la explotación de eventos públicos, los cuales deberán tener por lo menos los siguientes requisitos:

  - Lugar y fecha de emisión del oficio o constancia de habilitación como notificador ejecutor o interventor.
  - Número de control y número de oficio.
  - Nombre de la o el notificador ejecutor o interventor.
  - Vigencia de la constancia de habilitación.
  - Nombre, cargo y firma de quien expide la constancia de habilitación.
  - Fundamento legal que lo faculta para expedir la constancia de habilitación.
  - Domicilio y teléfonos de la unidad administrativa que expide la constancia de habilitación.
  - Fotografía de la o el notificador ejecutor o interventor.
  - Firma de la o el notificador ejecutor o interventor.
  - Sello de la unidad administrativa que expide la constancia de habilitación.

- Las notificaciones que deban realizarse en el Procedimiento Administrativo de Ejecución se efectuarán de manera personal, es decir, se entenderán con la persona que deba ser notificada o su representante legal, a falta de ambos, el notificador dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio para que se le espere a una hora fija del día hábil siguiente y de negarse a recibirlo, se efectuará por instructivo que se fijará en la puerta o lugar visible del propio domicilio. Si a quien haya notificarse no atendiere el citatorio, la notificación se hará por conducto de cualquier persona que se encuentre en el domicilio en que se realice la diligencia y de negarse a recibirla, se realizará por instructivo que se fijará en la puerta de ese domicilio. En los casos en los que el domicilio se encontrare cerrado, la citación o notificación se entenderá con el vecino más cercano, debiéndose fijar una copia adicional en la puerta o lugar visible del domicilio.

- El notificador asentará razón de todas y cada una de las circunstancias observadas en la diligencia de notificación, contará con fe pública (fe de hechos) respecto de los datos y circunstancias que asiente y sus actos gozan de presunción de legalidad.

- La Tesorería Municipal, cuando no encuentren a quien deban aplicar el Procedimiento Administrativo de Ejecución, deberá dejar citatorio en el domicilio con quien se encuentre en el mismo, para que espere a una hora fija del día hábil siguiente. En el caso de que en el domicilio referido no se encuentre a persona alguna o bien se niegue a recibirlo, el citatorio podrá dejarse con un vecino o fijarse en la puerta del domicilio donde se practique la diligencia.

- Las o los notificadores ejecutores adscritos a la Tesorería Municipal, deberán efectuar las diligencias en días y horas hábiles que son las comprendidas entre las 7:30 y las 18:00 horas, para créditos fiscales federales y entre las 9:00 y las 18:00 horas para créditos fiscales municipales.

887

- La Tesorería Municipal, podrá habilitar a las o los notificadores ejecutores e interventores en días y horas inhábiles para que en forma individual o de manera conjunta realicen actos inherentes al Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como visitas de verificación para la determinación del impuesto sobre Diversiones, Juegos y Espectáculos Públicos; cuando la persona con quien se va a practicar la diligencia realice las actividades operaciones por las que deba pagar contribuciones en días u horas inhábiles o hubiere causa urgente que lo exija, expresando cuál sea ésta y las diligencias que hayan de practicarse, notificando al particular interesado.

- Las o los notificadores ejecutores cuando inicien una diligencia en horas hábiles podrán concluirla en horas inhábiles sin afectar su validez, sin interrupción y sin habilitación expresa.

- La Tesorería Municipal, cuando aplique el Procedimiento Administrativo de Ejecución para hacer efectivo el cobro de un crédito fiscal deberá exigir el pago del 2% del total del crédito por concepto de gastos de ejecución por cada una de las siguientes diligencias: Por el requerimiento de pago, por la de embargo y por la de remate, enajenación fuera de remate o adjudicación al fisco, cuando el requerimiento y el embargo se lleven a cabo en una misma diligencia se efectuará un solo cobro por concepto de gastos de ejecución; en el caso de la determinación y requerimiento de pago del Impuesto sobre Diversiones, Juegos y Espectáculos Públicos, se hará efectivo el cobro por la intervención del evento por cada interventor, con el concepto de gastos de ejecución.

- Los gastos de ejecución, por cada una de las diligencias, no podrán ser menores al importe de cinco veces al valor diario de la Unidad de Medida y Actualización, ni exceder de la cantidad equivalente a dos veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización elevada al año, tratándose de créditos

estatales y municipales; para créditos fiscales federales el importe no podrá ser inferior a $560.00 pesos ni exceder de $86,460.00 pesos, estos gastos de ejecución serán pagados a los notificadores ejecutores y/o al personal administrativo del Departamento de Fiscalización de la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal, que intervenga en la recuperación del Procedimiento Administrativo de Ejecución, esta distribución de pago será a propuesta del jefe de Departamento de Fiscalización y con autorización de la o el Tesorero Municipal.

- Las o los notificadores ejecutores al momento de realizar la diligencia de requerimiento de pago y de embargo o ampliación de embargo, deberán entregar el mandamiento de ejecución o acuerdo de ampliación de embargo y levantar acta pormenorizada, de la que proporcionarán copia a la persona con quien se entienda la diligencia, por lo menos con los siguientes requisitos: localidad, fecha y hora en que se entendió la diligencia, nombre, cargo y firma de la o el notificador ejecutor, número de oficio de la Constancia de Habilitación, vigencia, nombre y firma de la persona que la expide, anotar si precedió citatorio y de qué fecha, descripción detallada de los bienes, condiciones y funcionamiento. En el caso de embargo de negociaciones se levantará un inventario del activo fijo existente, nombre y firma del depositario o del interventor, finalmente nombre y firma de la persona con quien se entendió la diligencia.

- Las o los notificadores ejecutores deberán proceder al embargo de bienes o negociaciones propiedad de la o el contribuyente; de inmediato después de haber requerido de pago a la o el deudor y en caso de que éste no pruebe en el acto haberlo efectuado.

- El Departamento de Fiscalización a través de las áreas sustantivas que lo integran, deberá solicitar información de bienes que sean susceptibles de embargo a la oficina registral, a la Dirección del Registro Estatal de Vehículos, a las oficinas de catastro correspondientes a su ámbito de competencia territorial y al Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México (IGECEM), previo a la etapa de embargo de bienes, cuando el monto del crédito sea igual o superior a la cantidad de $50,000.00.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, deberá inscribir en la oficina registral que corresponda, en atención a la naturaleza de los bienes o derechos de que se trate, el embargo de bienes raíces, de derechos reales o de negociaciones.

- Las o los notificadores ejecutores que realicen la diligencia de embargo, deberán darle el derecho a la o el deudor o a la persona con quien se entienda la diligencia de designar dos testigos, si al terminar la diligencia los testigos designados se negaren a firmar, así lo harán constar en el acta, sin que tales circunstancias afecten la legalidad del embargo.

- La o el notificador ejecutor que realice la diligencia de embargo, deberá darle el derecho a la o el deudor o a la persona con quien se entienda la diligencia de designar los bienes que deban embargarse, siempre y cuando sean de fácil realización o venta y lo haga en el siguiente orden:

  - Dinero, metales preciosos y depósitos bancarios.
  - Acciones, bonos, cupones vencidos, valores mobiliarios y en general créditos de inmediato y fácil cobro a cargo de entidades o dependencias de la Federación, Estado o Municipios y de instituciones o empresas de reconocida solvencia.
  - Alhajas y objetos de arte.

888

- Frutos o rentas de toda especie.
- Bienes muebles no comprendidos anteriormente, y
- Bienes inmuebles, de los que el deudor deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, si dichos bienes reportan cualquier gravamen real, embargo anterior, se encuentran en copropiedad o pertenecen a sociedad conyugal alguna.
- Negociaciones comerciales, industriales o agrícolas.

- La o el notificador ejecutor podrá señalar los bienes sin sujetarse a lo establecido anteriormente cuando el deudor o la persona con quien se entienda la diligencia; no señale bienes suficientes a juicio de la o el notificador ejecutor o no haya seguido el orden establecido al hacer el señalamiento, cuando teniendo el deudor otros bienes susceptibles de embargo, señale bienes ubicados fuera de la circunscripción de la oficina ejecutora, bienes que ya reporten cualquier gravamen real o algún embargo anterior o bienes de fácil descomposición o deterioro o de materiales inflamables.

- La o el notificador ejecutor deberá considerar que los bienes siguientes quedan exceptuados de embargo:

  - El lecho cotidiano y los vestidos de la o el deudor y de sus familiares.
  - Los muebles de uso indispensable de la o el deudor y de sus familiares, no siendo de lujo, a criterio razonado de la o el notificador ejecutor.
  - Los libros, instrumentos, útiles y mobiliario indispensable para el ejercicio de la profesión, arte u oficio a que se dedique el deudor.
  - La maquinaria, enseres y semovientes propios para las operaciones de las negociaciones industriales, comerciales o agrícolas, en cuanto fueren necesarias para su funcionamiento, a criterio razonado de la o el notificador ejecutor, pero podrán ser objeto de embargo con la negociación a que estén destinados.
  - Las armas, vehículos y caballos que los militares en servicio deban usar conforme a las leyes.
  - Los granos mientras éstos no hayan sido cosechados, pero no los derechos sobre las siembras.
  - El derecho de usufructo, pero no los frutos de éste.
  - Los derechos de uso o de habitación.
  - El patrimonio de familia en los términos que establezcan las leyes, desde su inscripción en la oficina registral correspondiente.
  - Los sueldos y salarios.
  - Las pensiones de cualquier tipo.
  - Los ejidos.

- La o el notificador ejecutor en el acto de la diligencia podrá dejar los bienes o negociaciones embargadas bajo la guarda del o de los depositarios que fueren necesarios, salvo que la Dirección de Ingresos o el Departamento de Fiscalización lo haya designado previamente.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, bajo su responsabilidad, podrán nombrar y remover libremente a los depositarios designados.

- El Departamento de Fiscalización, deberá vigilar que la o el depositario entregue los bienes; en el momento en el que le sean requeridos.

- La o el notificador ejecutor deberá solicitar el auxilio de la fuerza pública y de un cerrajero, para llevar adelante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, cuando el deudor o cualquier otra persona

impidiere materialmente el acceso al domicilio de la o el deudor o al lugar en que se encuentran los bienes.

- La Tesorería Municipal, deberá emitir un acuerdo debidamente fundado y motivado para que la o el notificador ejecutor, haga que ante dos testigos sean rotas las cerraduras de las construcciones, edificios o casas señaladas para la traba cuando la persona con quien se entienda la diligencia no abriere las puertas o en los casos en que presuma que existen bienes muebles embargables o bien, no abriere los muebles en los que el ejecutor suponga se guarda dinero, alhajas, objetos de arte u otros bienes embargables.

- La o el notificador ejecutor trabará embargo o ampliación de embargo aun cuando no fuere factible romper o forzar las cerraduras de los muebles cerrados, para lo cual sellará el bien mueble embargado y lo enviará en depósito a la oficina ejecutora para que sea abierto por el deudor o representante legal en un término no mayor de tres días hábiles.

- La Tesorería Municipal a través del Departamento de Fiscalización, en caso de que el deudor o representante legal no se presente a abrir las cerraduras de los bienes que se hayan sellado para garantizar su inviolabilidad, deberán designar un experto para que los abra, debiendo levantar un acta donde se hará constar el inventario de los bienes y circunstancias de modo, tiempo y lugar de como se haya realizado el acto, dicha acta deberá estar firmada por la o el titular de la Tesorería Municipal, la o el notificador ejecutor, dos testigos y la o el experto designado.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, deberá designar a un experto para que abra las cerraduras de cajas u otros objetos unidos a un inmueble o de difícil transportación de los que no haya sido posible romper o forzar las cerraduras, debiendo de igual forma, hacerlo constar en un acta que esté firmada por la o el titular de la Tesorería Municipal, la o el notificador ejecutor, dos testigos y la o el experto designado.

890

- La o el notificador ejecutor no deberá practicar el embargo si al estar designando los bienes se opusiera un tercero que demuestre en el mismo acto la propiedad del bien con prueba documental suficiente.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización deberá, allegarse de los documentos exhibidos en el momento de la oposición y si las pruebas no son suficientes ordenará al ejecutor que continué con la diligencia de embargo de bienes, notificando a la o el interesado que puede hacer valer el Recurso Administrativo de Revisión o Juicio de Nulidad para créditos federales o Recurso Administrativo de Inconformidad o el Juicio Administrativo para créditos municipales.

- La Tesorería Municipal y la Dirección de Ingresos deberán remitir de manera inmediata al Departamento de Fiscalización, cualquier información o documento relacionado con los créditos que sean generados por dichas unidades o por otras unidades administrativas.

- Las áreas sustantivas deberán dar de alta todos los créditos en el Sistema de Ingresos, ya sea en el padrón de créditos federales o créditos municipales, según sea el caso.

- Las áreas sustantivas, deberán mantener actualizado el Sistema de Ingresos, con los trámites derivados del requerimiento de pago y embargo, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del documento determinante o concluida la actuación correspondiente.

- Las y los contribuyentes que soliciten la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución, deberán presentar en copia certificada el documento que acredite que se ha interpuesto algún medio de defensa, mismo que deberá contener el sello legible de recepción por la autoridad correspondiente, así mismo, se deberá presentar el acuerdo admisorio de dicho recurso en el cual se conceda expresamente la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución.

- La o el notificador ejecutor deberá aceptar como identificación oficial de la o el deudor y/o representante legal (original o copia certificada por notario público): la credencial para votar vigente con fotografía o cartilla del Servicio Militar Nacional o pasaporte vigente o licencia para conducir vigente expedida por el Gobierno del Estado de México o cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública (excepto cédula profesional electrónica) o documento jurídico migratorio (sólo en caso de extranjeros) u original o copia certificada del instrumento notarial en el que conste el poder para suscribir títulos de crédito (poder para actos de dominio).

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, podrá ampliar el embargo en cualquier momento del procedimiento administrativo de ejecución, cuando se estime que los bienes embargados son insuficientes para cubrir el crédito fiscal o cuando por circunstancias ajenas a la autoridad no sea posible determinar su valor, debiendo fundar y motivar el criterio o circunstancia correspondiente.

- La Dirección de Ingresos a través del Departamento de Fiscalización, deberá verificar que los avalúos y los remates se realicen de conformidad con la legislación fiscal, lineamientos y circulares que al efecto se emitan. Las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización, deberán darle el seguimiento a la recuperación del importe de los créditos adeudados.

891

- El Departamento de Fiscalización deberá realizar la subasta de créditos fiscales municipales, en el local de la oficina ejecutora o el lugar que para tal efecto se establezca.

- El Departamento de Fiscalización deberá convocar a remate, al día siguiente de haber quedado firme el avalúo notificado al embargado, en una fecha fijada dentro de los 20 días hábiles siguientes.

- El Departamento de Fiscalización deberá publicar la convocatoria de remate cuando menos cinco días hábiles antes de la fecha de su realización que fijará en sitio visible y usual de la Tesorería Municipal y en los lugares públicos que se estimen convenientes y se publicará en el Periódico Oficial dos veces consecutivas.

- El Departamento de Fiscalización deberá citar a la o el ejecutado, para que, dentro de un plazo de cinco días, otorgue y firme la escritura de venta correspondiente, informándole de que, si no lo hace, la o el jefe de la oficina ejecutora lo hará en su rebeldía.

- Las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización, deberán mantener actualizado, los padrones internos con los trámites derivados del requerimiento de pago y embargo, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del documento determinante o concluida la actuación correspondiente.

1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Tesorería Municipal**	Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente que contiene el crédito municipal o federal de las distintas autoridades impositoras y turna a la Dirección de Ingresos.
2	**Dirección de Ingresos**	Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente del crédito y determina la recuperación del crédito y lo turna al Departamento de Fiscalización.
3	**Departamento de Fiscalización**	Recibe oficio de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de ejecución en conjunto con expediente completo del crédito; previo análisis de la documentación remitida se asigna número de expediente interno, lo archiva y lo registra en padrones internos de cada área.
4		Revisa el importe del crédito y determina:
		¿Es mayor a $ 50, 000.00?
5	**Departamento de Fiscalización**	**Sí:** Realiza oficios de solicitud de información a las unidades administrativas (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la oficina registral correspondiente a su jurisdicción, a la Dirección del Registro Estatal de Vehículos, a las oficinas de catastro correspondientes al ámbito de su competencia y al Instituto de la Función Registral del Estado de México) para obtener información de bienes susceptibles de embargo, los turna a la Dirección de Ingresos para firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
6	**Dirección de Ingresos**	Recibe oficios de solicitud de información revisa, rubrica y envía para firma de la Tesorería Municipal y devuelve al Departamento de Fiscalización.
7	**Departamento de Fiscalización**	Recibe oficios de solicitud de información firmados, genera copia para el acuse de recibo, envía a las unidades administrativas y espera acuses de recibo de los oficios.
8		Recibe acuses de los oficios de solicitud de información y los archiva en el expediente del crédito, actualiza el Sistema de Ingresos y espera oficios de respuesta de las distintas unidades administrativas.
		¿Recibió respuesta?
9	**Departamento de Fiscalización**	**No:** Elabora oficios de seguimiento, en caso de que no se proporcione la respuesta correspondiente dentro de los cinco días hábiles siguientes en que se presente, espera respuesta dentro de los tres días hábiles siguientes, si transcurrido el plazo no recibe respuesta, realiza llamada telefónica para obtener la información. Actualiza el Sistema de Ingresos.
10	**Departamento de Fiscalización**	**Sí:** Realiza una nota de los bienes susceptibles de embargo, en caso de que existan y la archiva temporalmente.
11		NO 1: Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva los oficios de respuesta de las distintas unidades administrativas en el expediente del crédito, determina la actualización del crédito y accesorios.
12		Elabora Mandamiento de Ejecución y entrega para rúbrica de la o el titular de la Dirección de Ingresos.

892

No.	Responsable	Actividad
13	**Dirección de Ingresos**	Recibe Mandamiento de Ejecución, rubrica y envía para firma de la Tesorería Municipal y devuelve al Departamento de Fiscalización.
14	**Departamento de Fiscalización**	Obtiene los cuatro tantos del convenio o contrato, el cual envía a la Dirección de Ingresos.
15	**Notificador Ejecutor**	Recibe Mandamiento de Ejecución original con su acuse de recibo y nota de bienes susceptibles de embargo; prepara Oficio de Comisión y/o Constancia de Habilitación previamente expedida por la Tesorería Municipal, Citatorio, Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, Acta Circunstanciada de Hechos e Informe de Asunto no Diligenciado.
16		Acude al domicilio señalado en el Mandamiento de Ejecución original para llevar a cabo la diligencia de Requerimiento de Pago y Embargo y determina:
		¿Es el domicilio del contribuyente?
17	**Notificador ejecutor**	**No:** Requisita Acta Circunstanciada de Hechos e Informe de Asunto no Diligenciado y entrega al área sustantiva correspondiente del Departamento de Fiscalización junto con el Mandamiento de Ejecución original con su acuse de recibo y en su caso, nota de bienes susceptibles de embargo.
18	**Departamento de Fiscalización (áreas sustantivas)**	Recibe Informe de Asunto no Diligenciado, Acta Circunstanciada de Hechos, Mandamiento de Ejecución original con su acuse de recibo y nota de bienes susceptibles de embargo en su caso, complementa el formato Control de Documentos asignados a las o los Notificadores Ejecutores, actualiza padrones internos de cada área sustantiva, archiva el informe, acta, mandamiento y nota en el expediente del crédito fiscal.
19	**Notificador ejecutor**	**Sí:** Solicita la presencia de la o el deudor o representante legal a quien abra la puerta y determina:
		¿Se encuentra el deudor?
20	**Notificador ejecutor**	**No:** Elabora citatorio en original y copia, para que la o el deudor o representante legal espere a una hora fija del día hábil siguiente, entrega citatorio original a la persona que se encuentre en el domicilio, o bien si no lo recibe, lo pega en el acceso principal o lo deja con el vecino más cercano, tomando en consideración las excepciones para entregarlo, dependiendo si es un crédito federal o municipal y se presenta nuevamente el día y hora señalado en el domicilio.
21		Acude al domicilio, al día hábil siguiente solicita nuevamente la presencia de la o el deudor o de su representante legal, si no se encuentra, inicia la diligencia con quien se encuentre en el domicilio (mayor de edad).
22		**Sí:** Muestra su Constancia de Habilitación, solicita se identifique la persona que atienda la diligencia y expone el motivo de su visita, lo cual asentará en el Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, que redactará en original y copia, posteriormente determina:
		¿Realizó el pago previamente?
23		**Sí:** Solicita el original del recibo de pago efectuado, verifica que el crédito sea el mismo que se esté requiriendo y el monto cubierto sea acorde, solicita copia simple de dichos documentos y elabora

893

No.	Responsable	Actividad
		Acta Circunstanciada de Hechos, para asentar la razón del porqué no se realizó la diligencia.
24	**Notificador Ejecutor**	Entrega al Departamento de Fiscalización copia del recibo de pago, o bien, información contenida en el mismo, Acta Circunstanciada de Hechos y Mandamiento de Ejecución original con su acuse, nota de bienes susceptibles de embargo, en su caso, y copia del citatorio si lo hubo.
25	**Departamento de Fiscalización**	Recibe copia del recibo de pago o información del mismo, así como documentación generada, llena Formato Control de Documentos Entregados a las y los notificadores ejecutores para su archivo y control.
26		Valida el pago en el Sistema de Ingresos y en los casos que no estén registrados los da de alta en el sistema.
27	**Notificador ejecutor**	**No:** Consulta a la o el contribuyente si interpuso algún medio de defensa:
		¿Existe algún medio de defensa?
28	**Notificador ejecutor**	**Sí:** Solicita el original y copia del escrito con el que se interpuso o promovió el medio de defensa y del Acuerdo Admisorio (copia certificada) para su trámite en el que se conceda expresamente la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución, coteja las copias con los originales, retiene copias y devuelve los originales a la o el contribuyente, verifica el carácter del crédito y corrobora si se garantizó el interés fiscal.
		¿Se garantizó?
29	**Notificador ejecutor**	**Sí:** Suspende el procedimiento administrativo de ejecución, actualiza el Sistema de Ingresos con la clave correspondiente a crédito impugnado y garantizado y espera resolución que ponga fin al medio de defensa.
30		**No:** Embarga los bienes por ser un crédito exigible, porque no se cubrió y no se garantizó en el plazo establecido. Solicita el acceso y en caso de que se negara el deudor, se hará uso de la fuerza pública, previo oficio de solicitud para el apoyo a la o al jefe de la Policía Municipal.
31		Solicita a la o el deudor designe dos testigos y los bienes a embargar, considerando los bienes exceptuados de embargo. En el caso de que el deudor se niegue a designar bienes o no se sujete al orden establecido, señalará los bienes, embargando, si es posible, los bienes descritos en la nota de bienes susceptibles de embargo, lo que asentará en el Acta de Requerimiento de Pago y Embargo.
32		Designa a la o el depositario de los bienes, lo asienta en el acta y la concluye solicitando la firma de las personas participantes en la diligencia: Depositaria, deudor, representante legal o persona con la que se entiende la diligencia y en su caso testigos.
33		Entrega a la o el deudor, representante legal o persona que haya atendido la diligencia, el original del Mandamiento de Ejecución (quedándose con una copia para su expediente) y la copia del Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, para su conocimiento. Entrega los acuses al Departamento de Fiscalización.

894

No.	Responsable	Actividad
34		Traslada los bienes a la bodega de bienes embargados, los entrega a la o el responsable de la misma, con una copia del Acta de Requerimiento de Pago y Embargo. Recibe formato de Orden de Ingreso de Bienes Embargados y se le asigna un número de inventario.
35		Entrega al Departamento de Fiscalización el expediente que contiene copia del Mandamiento de Ejecución firmado de recibido por el deudor, original del Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, copia del citatorio si lo hubo, nota de bienes susceptibles de embargo y formato de Orden de Ingreso de Bienes Embargados.
36	**Departamento de Fiscalización**	Recibe documentos y registra su recepción en el formato Control de Documentos Entregados a las y los Notificadores Ejecutores, archivándolo para su control.
37		Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva el mandamiento, el acta y el citatorio, si lo hubo, en el expediente del crédito fiscal y revisa:
		¿Qué tipo de bien fue embargado?
38	**Departamento de Fiscalización**	**BIENES INMUEBLES:** Elabora oficio de Solicitud de Inscripción de Embargo a la oficina registral correspondiente, genera copia del Mandamiento de Ejecución y de la diligencia de Requerimiento de Pago y Embargo, entrega a la Dirección de Ingresos para rúbrica y envío a la Tesorería Municipal para firma y certificación.
39	**Dirección de Ingresos**	Recibe oficio, revisa y rubrica y envía a la Tesorería Municipal para su firma y certificación de las copias, devuelve al Departamento de Fiscalización.
40	**Departamento de Fiscalización**	Recibe oficio de Solicitud de Inscripción de Embargo y copias certificadas y los presenta ante a la oficina registral correspondiente. Obtiene la boleta de trámite de inscripción de embargo turnándola al área sustantiva correspondiente.
41		Recibe la boleta y archiva, actualiza el Sistema de Ingresos y espera el documento que avale la inscripción.
42		Canjea la boleta de trámite de inscripción de embargo y obtiene el documento que acredita que el bien inmueble fue inscrito.
43		Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva el comprobante de la inscripción.
44		**BIENES MUEBLES:** Elabora Relación de Diligencias de Requerimiento de Pago y Embargo y solicita el avalúo de los bienes. (Avalúo de Bienes Muebles e Inmuebles)
45		Obtiene el avalúo y determina:
		¿Son suficientes para cubrir el crédito fiscal?
46	**Departamento de Fiscalización**	**Sí:** Remate de Bienes Muebles.
47		**No:** Elabora Acuerdo y Acta de Ampliación de Embargo. Genera reporte del Sistema de Ingresos de los embargos realizados.
48		Integra el acta de embargo o ampliación de embargo al expediente.
		FIN

DIAGRAMA:

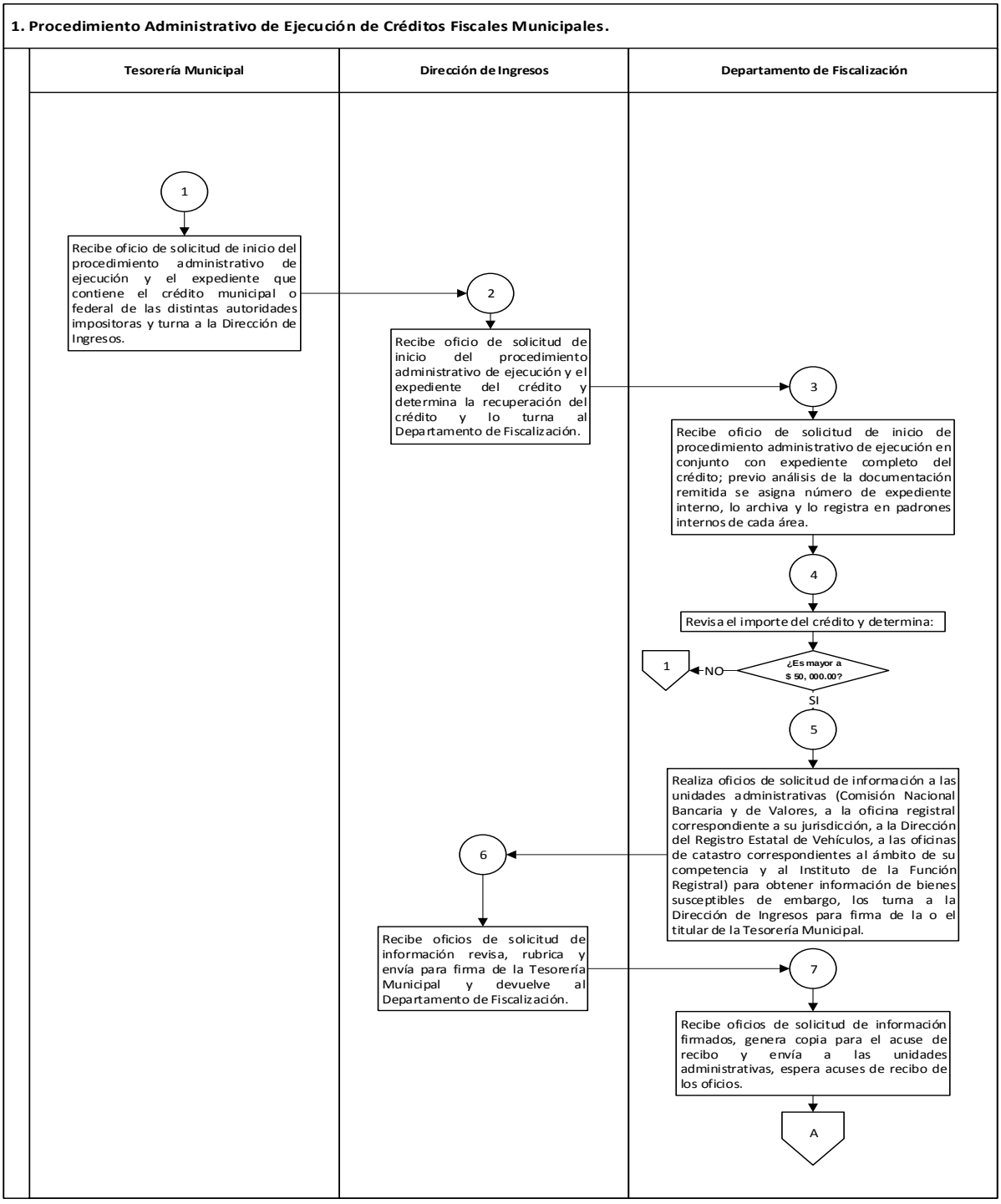

1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Tesorería Municipal
Dirección de Ingresos
Departamento de Fiscalización
1
Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente que contiene el crédito municipal o federal de las distintas autoridades impositoras y turna a la Dirección de Ingresos.
2
Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente del crédito y determina la recuperación del crédito y lo turna al Departamento de Fiscalización.
3
Recibe oficio de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de ejecución en conjunto con expediente completo del crédito; previo análisis de la documentación remitida se asigna número de expediente interno, lo archiva y lo registra en padrones internos de cada área.
4
Revisa el importe del crédito y determina:
¿Es mayor a $ 50, 000.00?
NO
1
SI
5
Realiza oficios de solicitud de información a las unidades administrativas (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la oficina registral correspondiente a su jurisdicción, a la Dirección del Registro Estatal de Vehículos, a las oficinas de catastro correspondientes al ámbito de su competencia y al Instituto de la Función Registral) para obtener información de bienes susceptibles de embargo, los turna a la Dirección de Ingresos para firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
6
Recibe oficios de solicitud de información revisa, rubrica y envía para firma de la Tesorería Municipal y devuelve al Departamento de Fiscalización.
7
Recibe oficios de solicitud de información firmados, genera copia para el acuse de recibo y envía a las unidades administrativas, espera acuses de recibo de los oficios.
A

DIAGRAMA:

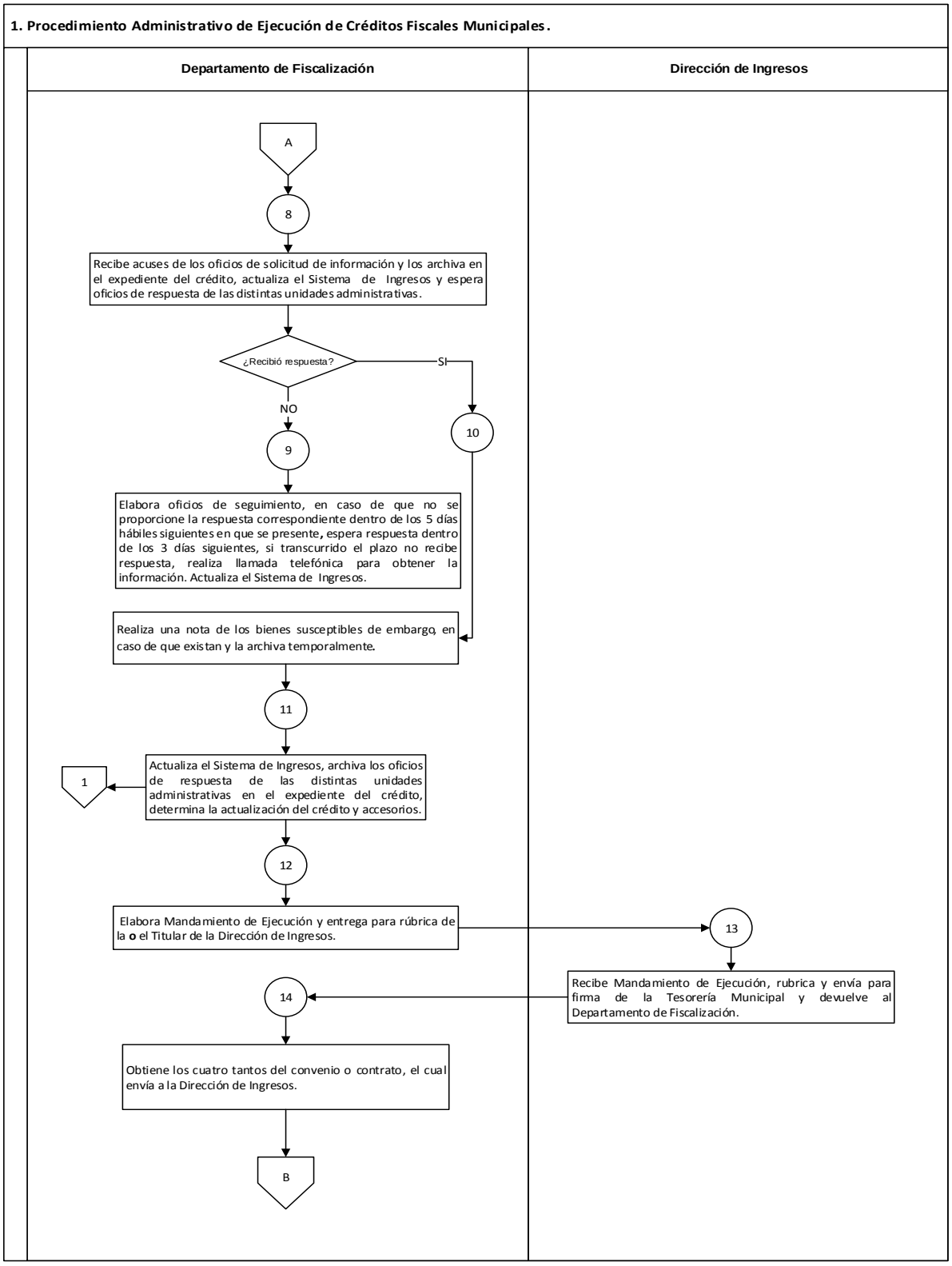
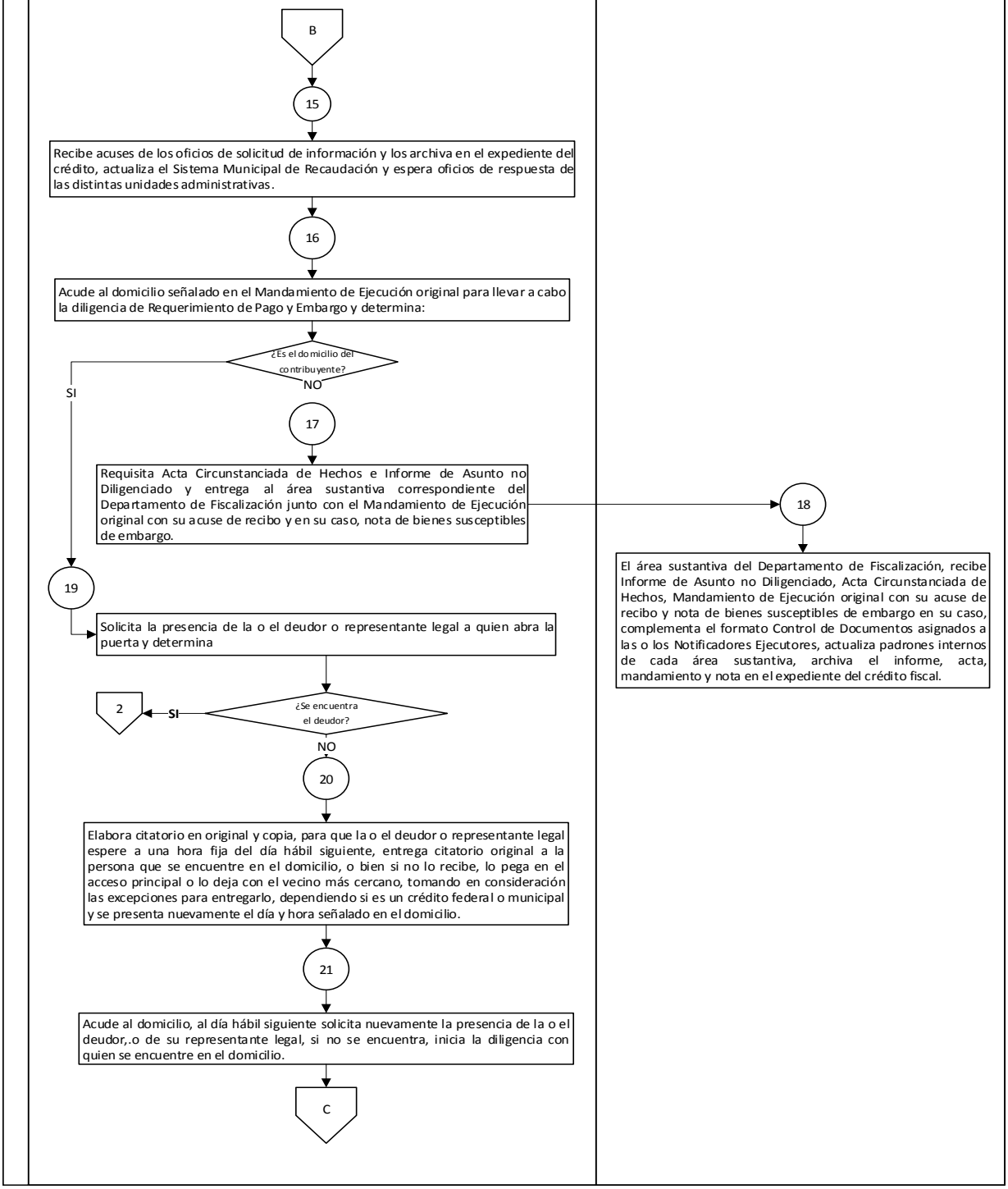

1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Departamento de Fiscalización
Dirección de Ingresos
A
8
Recibe acuses de los oficios de solicitud de información y los archiva en el expediente del crédito, actualiza el Sistema de Ingresos y espera oficios de respuesta de las distintas unidades administrativas.
¿Recibió respuesta?
SI
NO
10
9
Elabora oficios de seguimiento, en caso de que no se proporcione la respuesta correspondiente dentro de los 5 días hábiles siguientes en que se presente, espera respuesta dentro de los 3 días siguientes, si transcurrido el plazo no recibe respuesta, realiza llamada telefónica para obtener la información. Actualiza el Sistema de Ingresos.
Realiza una nota de los bienes susceptibles de embargo, en caso de que existan y la archiva temporalmente.
11
1
Actualiza el Sistema de Ingresos, archiva los oficios de respuesta de las distintas unidades administrativas en el expediente del crédito, determina la actualización del crédito y accesorios.
12
Elabora Mandamiento de Ejecución y entrega para rúbrica de la o el Titular de la Dirección de Ingresos.
13
Recibe Mandamiento de Ejecución, rubrica y envía para firma de la Tesorería Municipal y devuelve al Departamento de Fiscalización.
14
Obtiene los cuatro tantos del convenio o contrato, el cual envía a la Dirección de Ingresos.
B

DIAGRAMA:

1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.



898

DIAGRAMA:

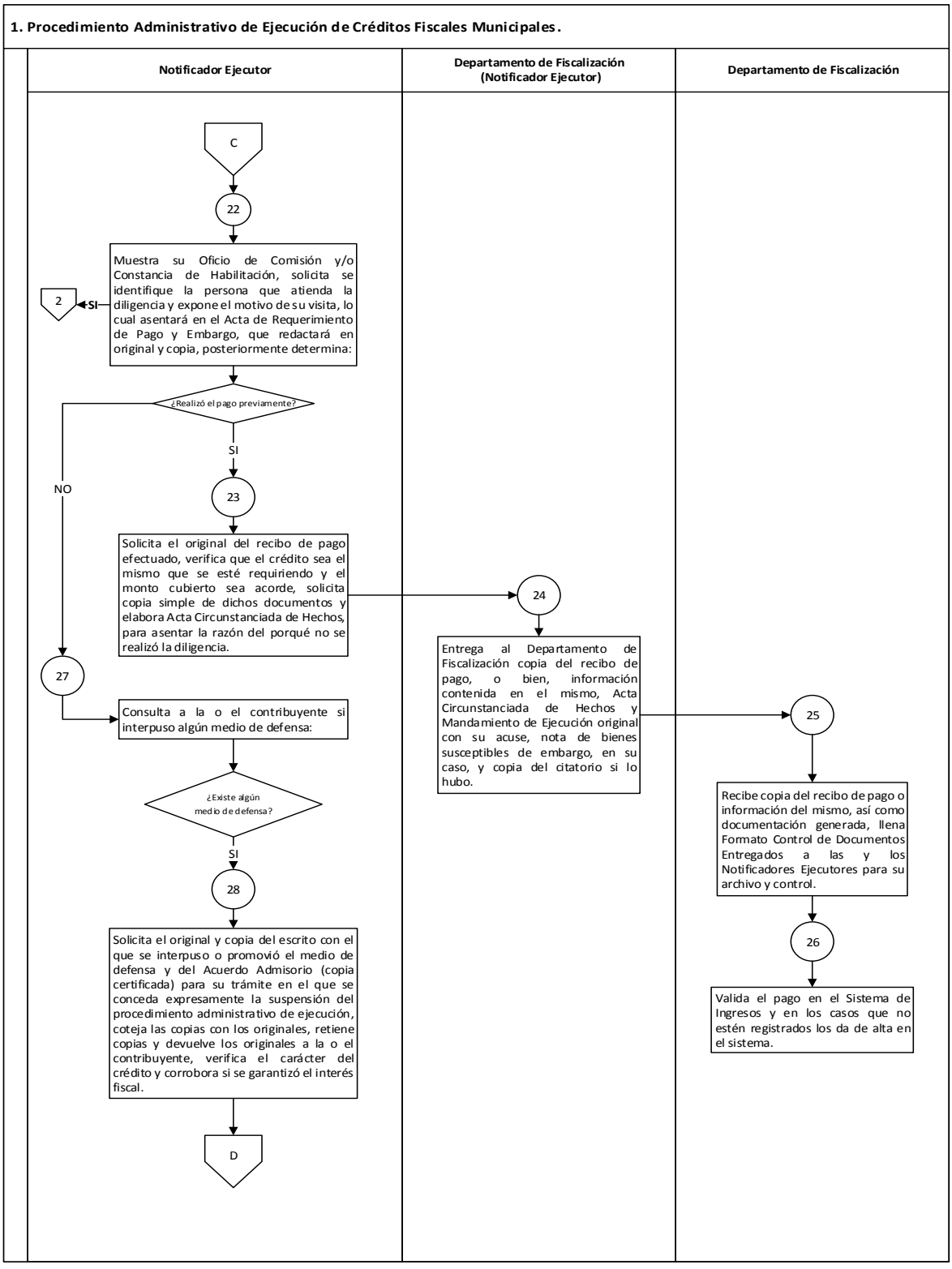
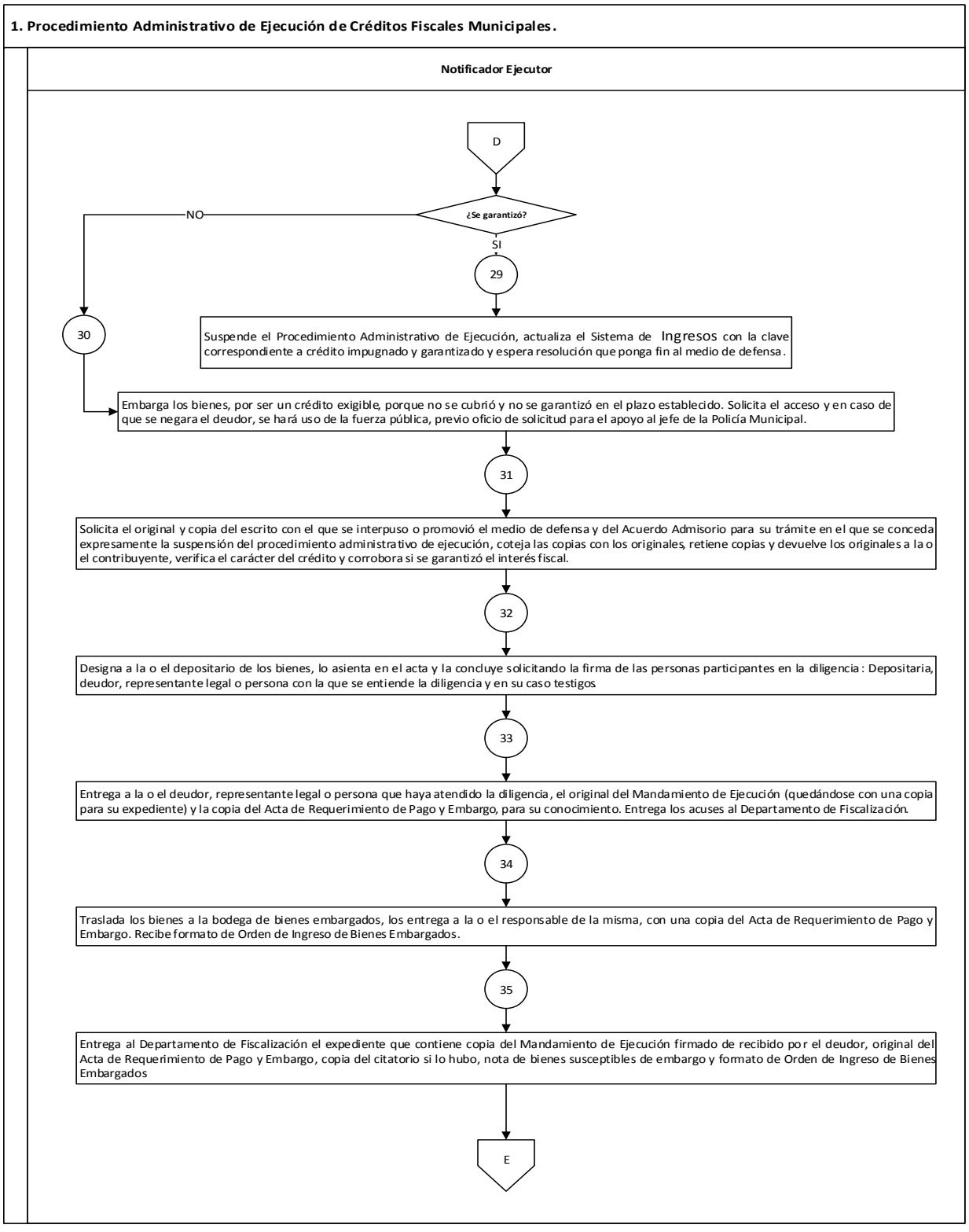
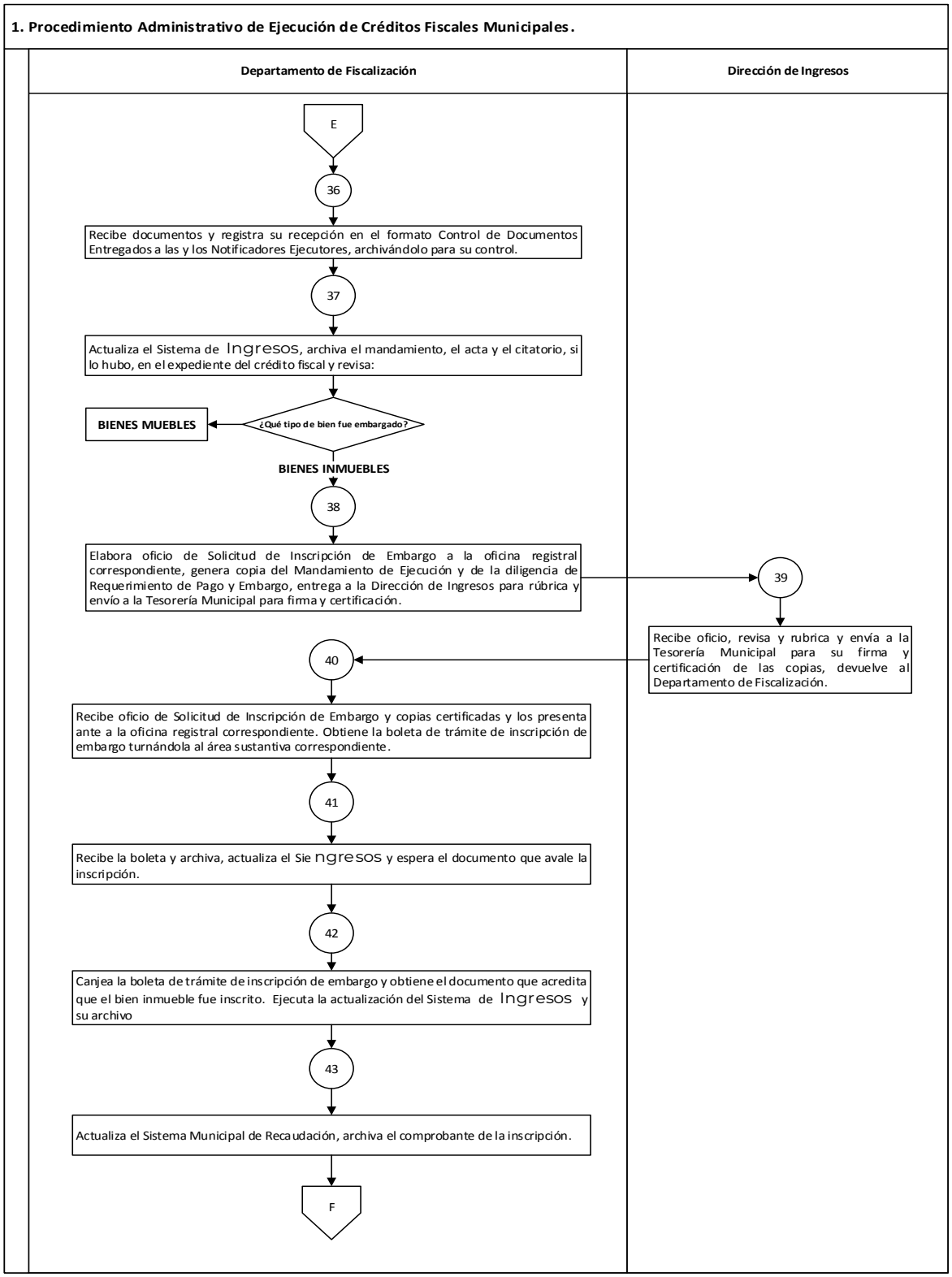

1. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales.
Notificador Ejecutor
Departamento de Fiscalización (Notificador Ejecutor)
Departamento de Fiscalización
C
22
Muestra su Oficio de Comisión y/o Constancia de Habilitación, solicita se identifique la persona que atienda la diligencia y expone el motivo de su visita, lo cual asentará en el Acta de Requerimiento de Pago y Embargo, que redactará en original y copia, posteriormente determina:
2
SI
¿Realizó el pago previamente?
SI
NO
23
Solicita el original del recibo de pago efectuado, verifica que el crédito sea el mismo que se esté requiriendo y el monto cubierto sea acorde, solicita copia simple de dichos documentos y elabora Acta Circunstanciada de Hechos, para asentar la razón del porqué no se realizó la diligencia.
24
Entrega al Departamento de Fiscalización copia del recibo de pago, o bien, información contenida en el mismo, Acta Circunstanciada de Hechos y Mandamiento de Ejecución original con su acuse, nota de bienes susceptibles de embargo, en su caso, y copia del citatorio si lo hubo.
25
Recibe copia del recibo de pago o información del mismo, así como documentación generada, llena Formato Control de Documentos Entregados a las y los Notificadores Ejecutores para su archivo y control.
26
Valida el pago en el Sistema de Ingresos y en los casos que no estén registrados los da de alta en el sistema.
27
Consulta a la o el contribuyente si interpuso algún medio de defensa:
¿Existe algún medio de defensa?
SI
28
Solicita el original y copia del escrito con el que se interpuso o promovió el medio de defensa y del Acuerdo Admisorio (copia certificada) para su trámite en el que se conceda expresamente la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución, coteja las copias con los originales, retiene copias y devuelve los originales a la o el contribuyente, verifica el carácter del crédito y corrobora si se garantizó el interés fiscal.
D

DIAGRAMA:



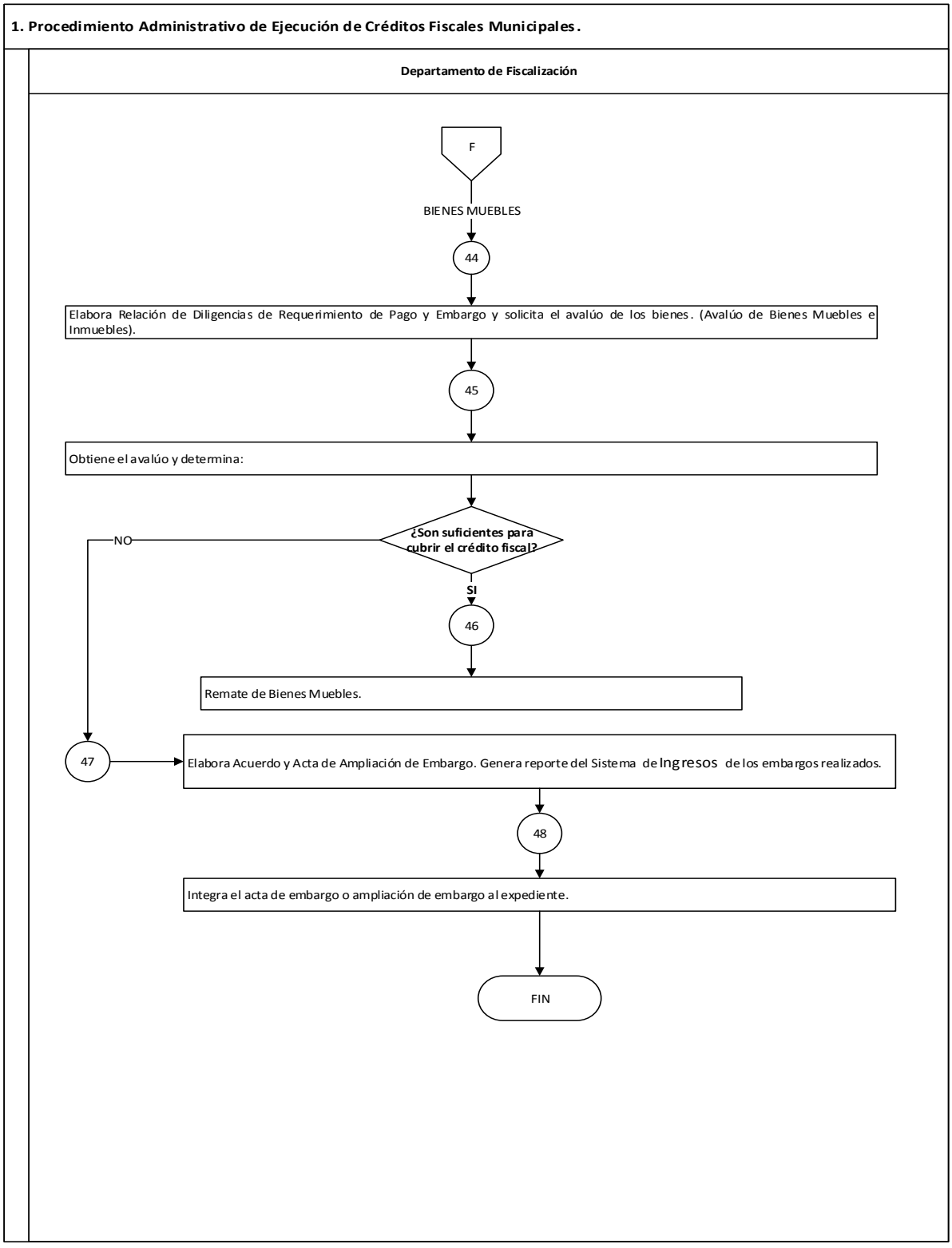
900

DIAGRAMA:



901

DIAGRAMA:



902

Nombre del Procedimiento:	**Seguimiento a contribuyentes no localizados**
Objetivo:	Ejecutar acciones de localización de las y los contribuyentes o de sus bienes, mediante el seguimiento correspondiente, para que de manera inmediata se inicie o continúe con el Procedimiento Administrativo de Ejecución, hasta obtener el pago del crédito.

POLÍTICAS APLICABLES

■ La Dirección de Ingresos a través del Departamento de Fiscalización enviará oficios a las instancias que a continuación se indican, a efecto de localizar bienes muebles e inmuebles a nombre de las y los contribuyentes con créditos fiscales a cargo:

- Instituto de la Función Registral del Estado de México. Se solicitará información respecto de los antecedentes registrales de los bienes inmuebles inscritos a nombre de la o el contribuyente y se dará el seguimiento que corresponda hasta obtener la respuesta.
- Instituto de Información e Investigación, Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México y Coordinación de Catastro. Se solicitará información respecto de las claves catastrales, las medidas y colindancias de los bienes inmuebles propiedad de la o el contribuyente, debiendo seguir los lineamientos establecidos a efecto, dándole el seguimiento que corresponda hasta obtener la respuesta que proceda.
- Tesorería Municipal. Se solicitará información, sobre los pagos realizados por la o el contribuyente respecto de los inmuebles de su propiedad por concepto de impuesto predial y se dará el seguimiento que corresponda hasta obtener la respuesta.
- Dirección del Registro Estatal de Vehículos, con el objeto de conocer la marca del vehículo, el año, el modelo, las placas de circulación y el domicilio fiscal actual de la o el contribuyente, o bien domicilios alternos manifestados del mismo y se dará el seguimiento que corresponda hasta obtener la respuesta.

903

■ El Departamento de Fiscalización, para conocer el domicilio de la o el contribuyente, deberá hacer una búsqueda en las instancias que a continuación se indican:

- Administración Local de Asistencia y Servicios al Contribuyente. Se solicitará conforme a los lineamientos que para tal efecto se establecen en el Convenio de Colaboración Administrativa que celebran el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, se consulte en la Cuenta Única Nacional el domicilio de la o el contribuyente y el de las sucursales activas en su caso, proporcionando su Registro Federal de Contribuyentes.

- IMSS. Se solicitará, información que permita la localización de la o el contribuyente.

- ISSEMYM. Se solicitará información que permita la localización de la o el contribuyente.

- En el caso de cobro de créditos federales, para localizar cuentas bancarias se realizará el procedimiento conforme a los Lineamientos para la Solicitud de Información a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Embargo de Cuentas Bancarias, previa celebración de un convenio de colaboración.

- A través del Área de Normatividad solicitará a la Procuraduría Fiscal informe sobre si el crédito en cuestión tiene medio de defensa, en caso de que sea cierto, que precise fecha de presentación, los datos de identificación del mismo y el estado procesal actual en que se ubique; asimismo, si existe suspensión del procedimiento administrativo de ejecución, que señale la garantía del interés fiscal otorgada.

- La o el notificador ejecutor designado para realizar alguna diligencia dentro del procedimiento administrativo de ejecución, que realice la primera visita, se constituirá en el domicilio que se tenga de la o el contribuyente, y si resulta no localizado, deberá requisitar en forma completa el Formato de Informe de Asunto no Diligenciado y levantar un Acta Circunstanciada de Hechos en la que se describan situaciones de modo, tiempo y lugar del por qué no fue posible localizar a la o el contribuyente, en dicho Informe de Asunto no Diligenciado, la o el notificador ejecutor, aunado a los datos que en el mismo se indican, deberá asentar la lectura del medidor de agua, luz o gas natural (en el caso de que el domicilio lo tenga), así como el número del medidor respectivo.

- Cualquier servidor público adscrito a la Dirección de Ingresos, que incurra en responsabilidades durante el desempeño de sus funciones y que redunden en daños y perjuicios al fisco municipal, estará sujeto a las sanciones administrativas, pecuniarias y penales que procedan, para lo cual el superior inmediato deberá solicitar la intervención de la Contraloría en el ámbito de su competencia.

- El Departamento de Fiscalización, una vez que se hayan llevado a cabo todas las consultas que se marcan en las políticas anteriores y no se haya localizado a la o el contribuyente ni bienes registrados a su nombre susceptibles de embargo, deberá remitir el expediente a la Dirección de Ingresos para su Vo. Bo. a fin de que se formule y se presente la denuncia penal correspondiente, en virtud de que la o el contribuyente desapareció de su domicilio sin dar aviso al Registro Federal de Contribuyentes.

904

- El Departamento de Fiscalización podrá declarar a la o el contribuyente como no localizado una vez que la o el notificador ejecutor se haya presentado en el domicilio fiscal a realizar la diligencia de requerimiento de pago y embargo, y la persona con quien se entendió la diligencia hubiera acreditado fehacientemente con pruebas documentales suficientes, que el inmueble es de su propiedad y no de la o el deudor referido, manifestando además no conocer el domicilio de dicho deudor. Sólo en ese supuesto se puede declarar a la o el contribuyente como no localizado, además, de haber llevado a cabo todas las consultas a las unidades administrativas que se marcan en las políticas anteriores y no se haya localizado el domicilio de la o el contribuyente, pero si se haya encontrado evidencia de bienes de su propiedad, en ese entendido, se deberá notificar a la o el deudor por edictos utilizando el Formato Declaración de Embargo de Contribuyente no Localizado, ya sea Municipal o Federal.

- Las áreas sustantivas adscritas al Departamento de Fiscalización, deberán mantener actualizado en el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de los documentos, el reporte de no localización de la o el contribuyente.

- El Departamento de Fiscalización a través de las áreas sustantivas, deberá mantener actualizado el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, con los trámites derivados del Seguimiento a Contribuyentes no Localizados.

905

2. Seguimiento a contribuyentes no localizados
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe de la o el notificador ejecutor, primer Informe de Asunto no Diligenciado y Acta Circunstanciada de Hechos, Mandamiento de Ejecución original con su acuse, nota de bienes susceptibles de embargo y el formato control de documentos entregados a las o los notificadores ejecutores, archiva en el expediente del crédito fiscal.
2		Recibe instrucciones y actualizan el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto; elabora nuevamente la diligencia asignando a un notificador ejecutor distinto al de la primera diligencia y entrega a la o el jefe del Departamento de Fiscalización.
3	**Departamento de Fiscalización**	Recibe la diligencia y entrega a la o el Director de Ingresos para revisión y rúbrica; lo devuelve para su envío a la o el titular de la Tesorería Municipal para firma.
4	**Titular de la Tesorería Municipal**	Recibe la diligencia, la firma y devuelve a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su notificación a través de las áreas sustantivas.
5	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe la diligencia firmada, la fotocopian para el acuse de recibo, llenan el formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y entrega la diligencia con su acuse de recibo y el formato a la o el notificador ejecutor.
6	**Notificador ejecutor**	Recibe la diligencia con su acuse de recibo, se presenta en el domicilio y determina:
		¿Localiza al contribuyente?
7	**Notificador ejecutor**	**Sí:** Inicia Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales y Federales.
8		**No:** Elabora el Segundo Informe de Asunto no Diligenciado y Acta Circunstanciada de Hechos y los entrega al área sustantiva, junto con la diligencia y su acuse de recibo.
9	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe de las o los Notificadores, Segundo Informe de Asunto no Diligenciado, Acta Circunstanciada de Hechos, la diligencia con su acuse de recibo, extrae del archivo el Formato Control de Documentos Entregados a Ejecutores, registra la devolución, archiva en el expediente del crédito fiscal e informa a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para la programación de supervisión en campo y elabora solicitud de información de bienes registrados a nombre de la o el deudor a distintas dependencias públicas.
10	**Supervisor de Campo**	Llena formato Control de Contribuyentes no Localizados, elabora relación de contribuyentes no localizados y lo entrega a las áreas sustantivas.
11	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe el resultado de la supervisión, relación y formatos de Control de Contribuyentes no Localizados, actualizan el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto y archivan los formatos.
12		Elabora y envía oficios firmados por la Tesorera Municipal, de solicitud de información para localizar a la o el contribuyente o bienes registrados a su nombre, además solicita por oficio a la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México la consulta a la Cuenta Única Nacional, con el mismo fin.

906

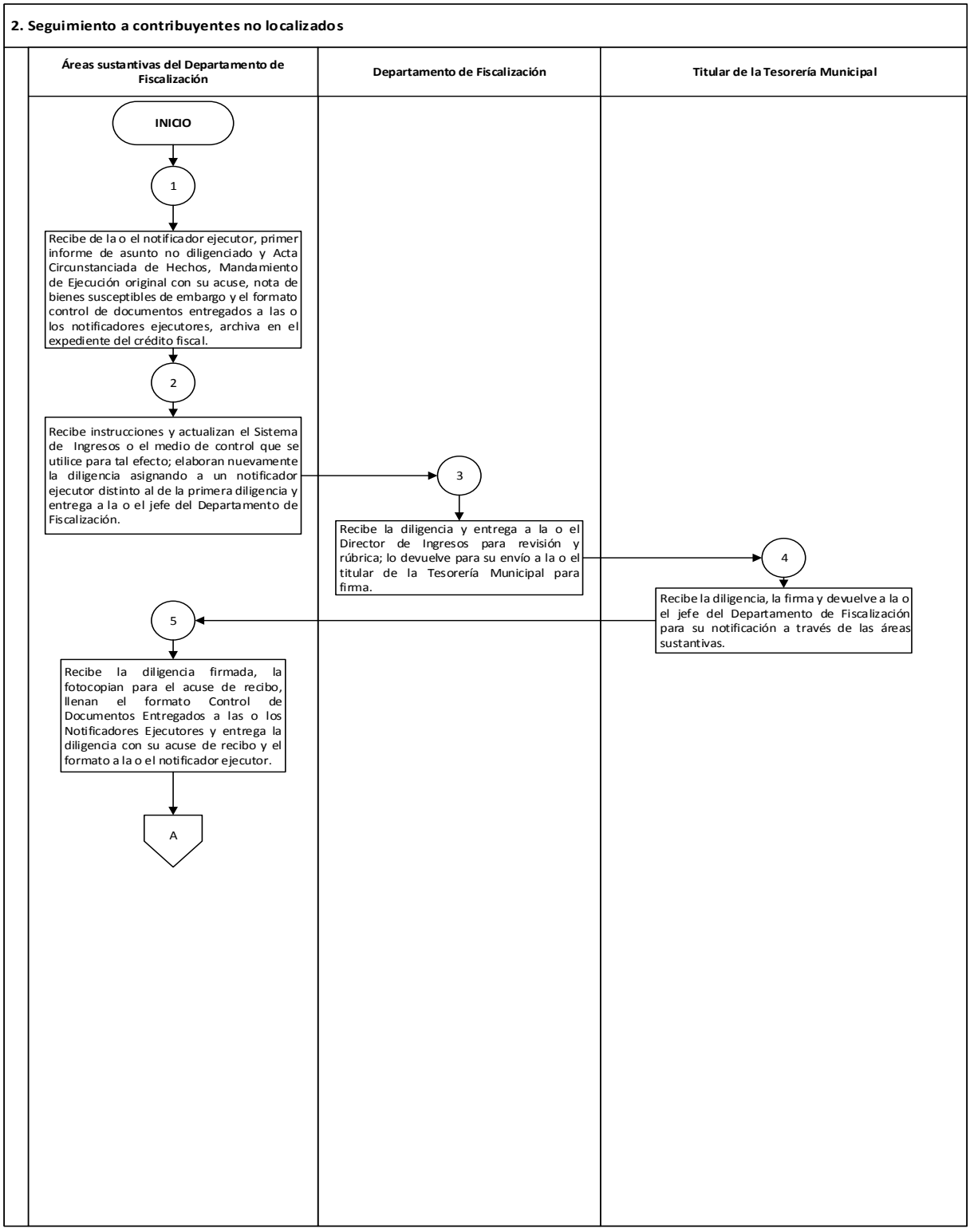
No.	Responsable	Actividad
13	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe acuses de recibo de los oficios de solicitud de información, archiva en el expediente del crédito fiscal y espera oficios de respuesta.
14		Recibe oficios de respuesta y los archiva; actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control, que se utilice para tal efecto.
15		Elabora oficios de seguimiento, tras haber transcurrido el plazo máximo de 10 días hábiles para recibir respuesta; dentro de los cinco días hábiles siguientes hasta obtener la respuesta correspondiente; obtenidos los acuses de recibido, los archiva en el expediente del crédito.
16		Archiva en el expediente del crédito fiscal y actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto; verifica y determina:
		¿Localiza al contribuyente?
17	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	**Sí:** Analizan el domicilio actual de la o el contribuyente y determina:
		¿Domicilio dentro o fuera de la competencia del municipio?
18	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	**Dentro de la competencia:** Elabora relación de contribuyentes localizados. (**Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales y Federales).**
19	**Áreas sustantivas**	**Fuera del ámbito de competencia:** Elaboran oficio para requerir de pago por medio de edictos firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal.
20		Elaboran oficio de solicitud de denuncia penal por cambio de domicilio sin dar aviso al Registro Federal de Contribuyentes, dirigido a la o el Primer Síndico Municipal y lo entrega a la Dirección de Ingresos, para Vo. Bo. y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
		¿Qué tipo de crédito fiscal es?
21	**Áreas sustantivas**	**Federal:** Elabora oficio firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal dirigido a la Dirección de Administración de Cartera, dependiente de la Dirección General de Recaudación de la Secretaría de Finanzas del Estado de México, para su envío al Servicio de Administración Tributaria y descargo de la cartera pendiente de cobro a cargo de la Tesorería Municipal**.**
22		**Municipal:** Procede a la notificación por Edictos con el formato Municipal “Declaración de Embargo de Contribuyente no Localizado. **(Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales y Federales).**
23		**No:** Recibe respuesta del Registro Estatal de Vehículos, Instituto de la Función Registral, tesorerías municipales y oficinas de catastro, verifica y determina:
		¿Se localizaron bienes de la o el contribuyente?
24	**Responsable del área sustantivas**	**Sí:** Procede al embargo de los bienes, notificándolo por edictos con el formato Declaración de Embargo de Contribuyente no Localizado federal o municipal, según se trate**. (Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Municipales y Federales).**
25		**No:**

907

No.	Responsable	Actividad
		Actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control, que se utilice para tal efecto, archiva los oficios de respuesta en el expediente del crédito y suspende obligadamente el procedimiento de fiscalización e informa mensualmente a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, de las y los contribuyentes localizados y no localizados.
		¿Se localizó al contribuyente?
26		**No:** Elabora relación de contribuyentes no localizados, ni bienes registrados a su nombre susceptibles de embargo, por área sustantiva del Departamento de Fiscalización y envía solicitud de desincorporación de créditos pendientes de cobro a cargo de la Tesorería Municipal y se clasifica el crédito como incobrable dentro del Sistema de Ingresos o en el medio de control, que se utilice para tal efecto.
27		**Sí:** PASA AL PASO 24
		FIN

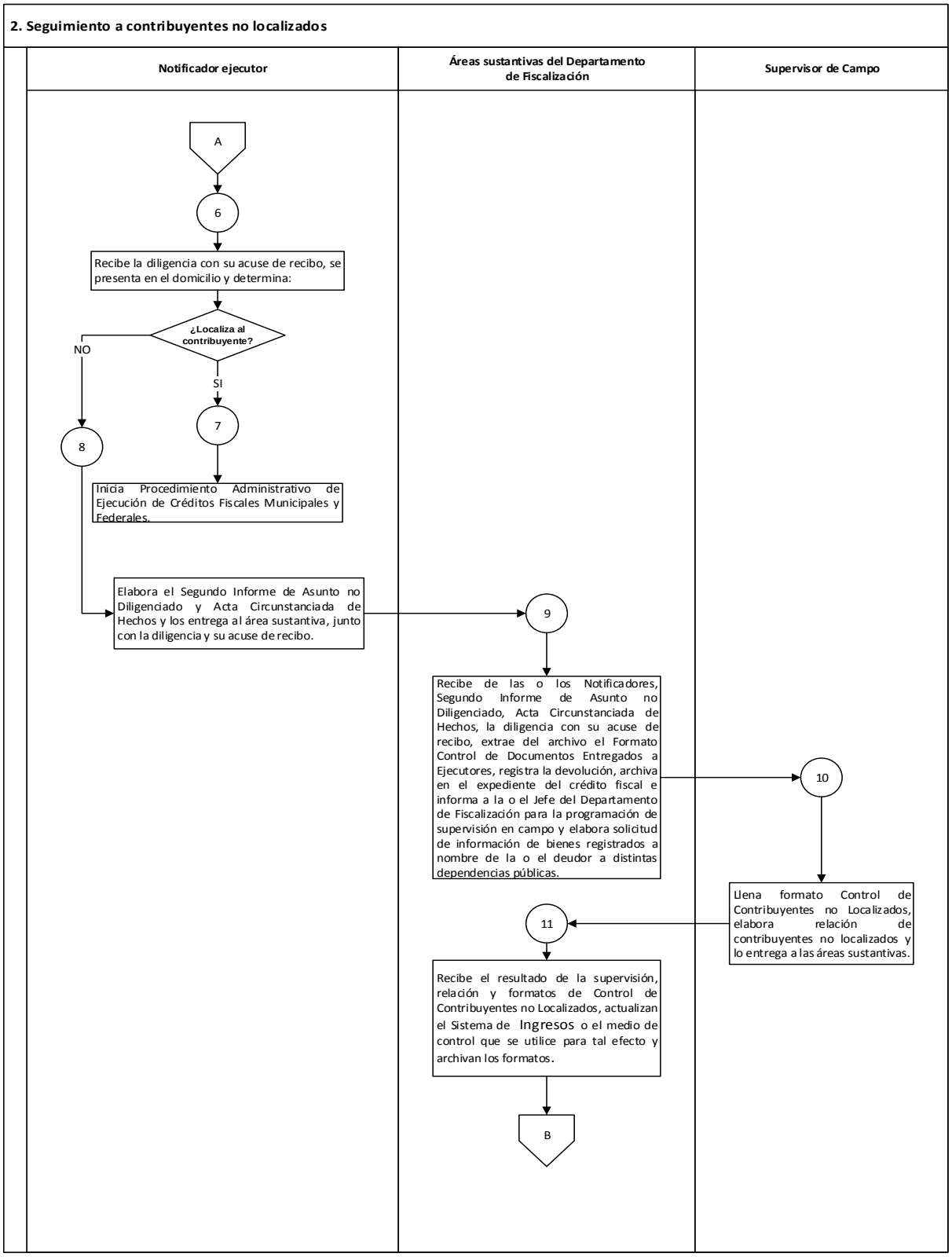
908

DIAGRAMA:



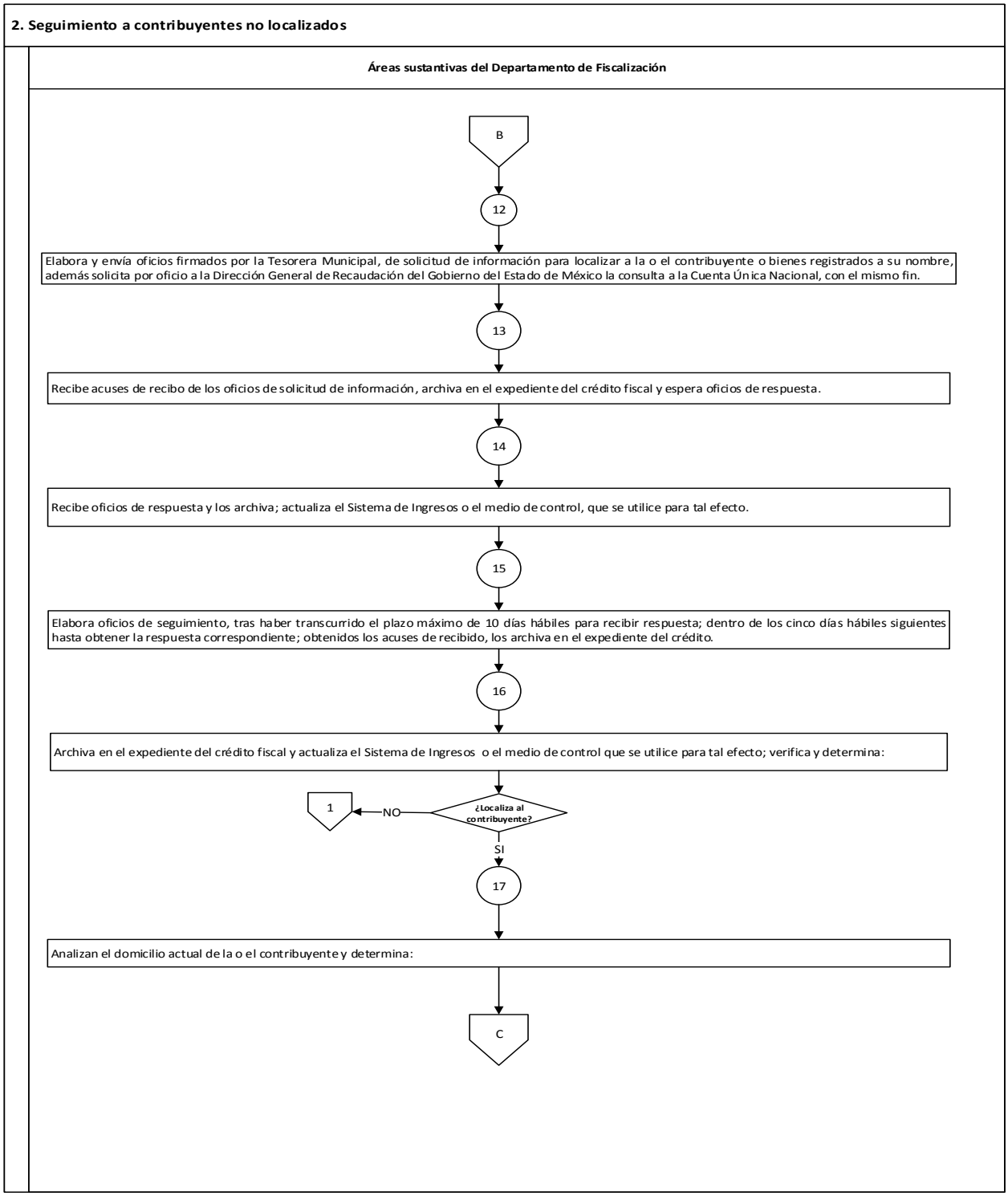
909

DIAGRAMA:



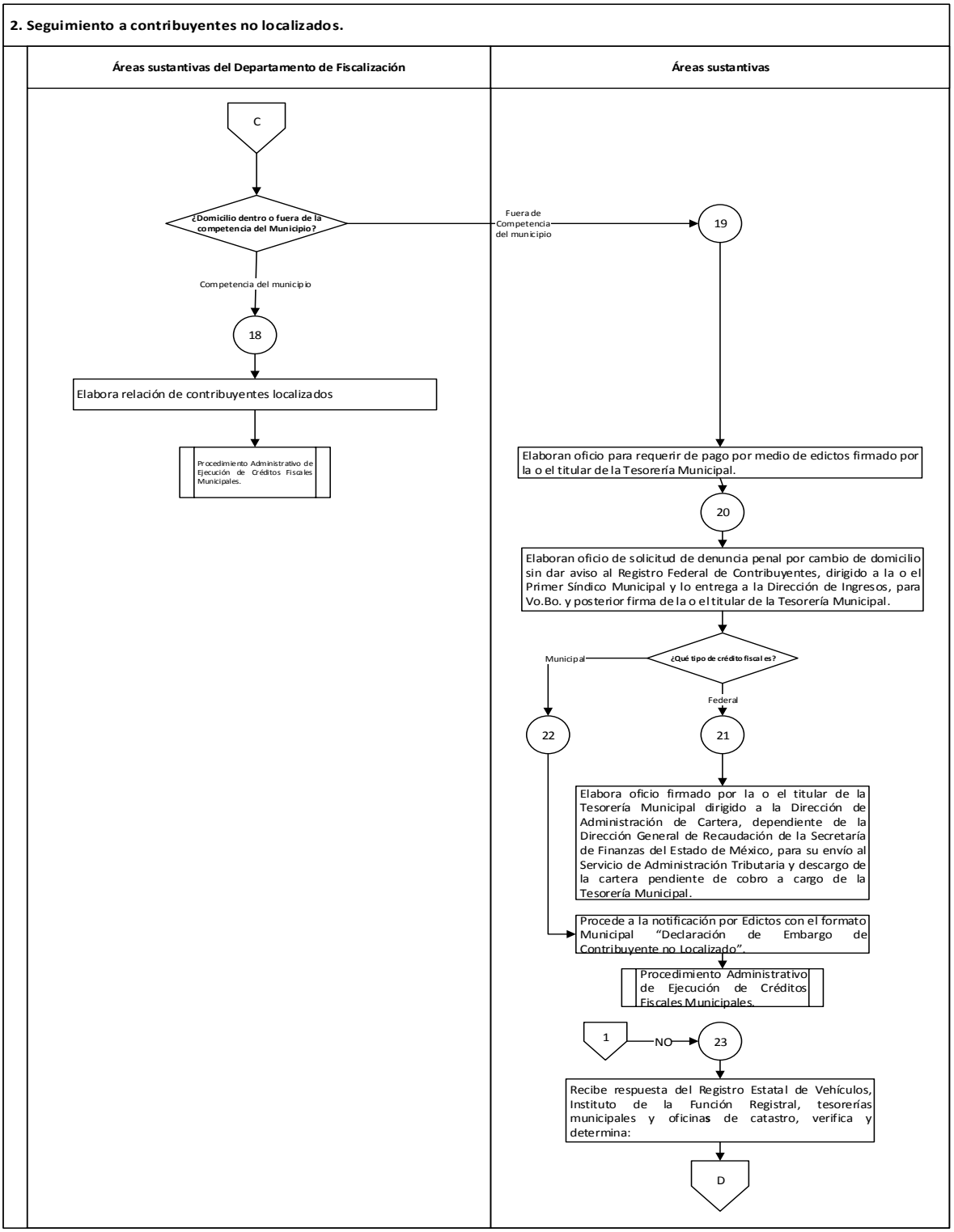
910

DIAGRAMA:



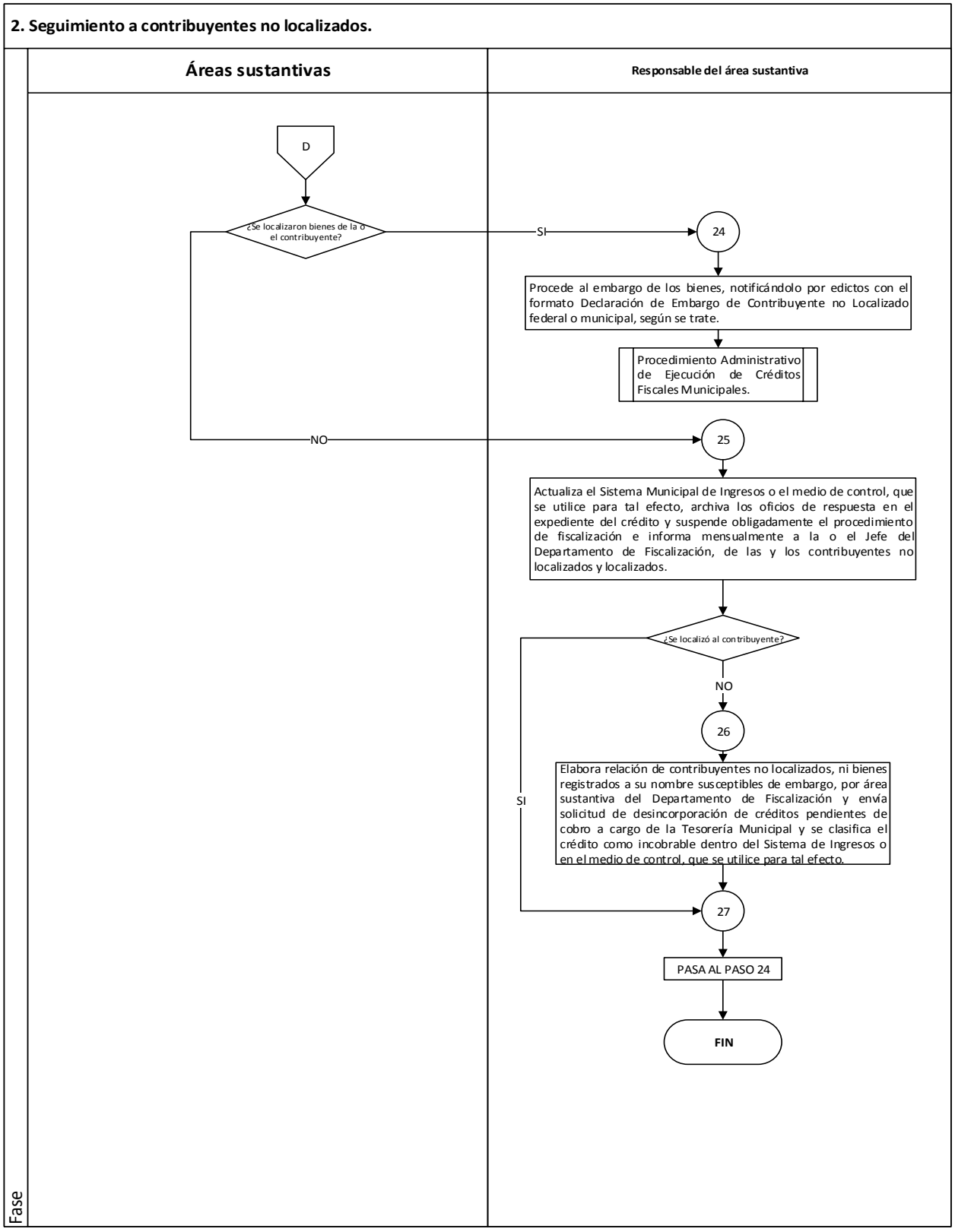
911

DIAGRAMA:



912

DIAGRAMA:



913

Nombre del Procedimiento:	**Avalúo de bienes muebles e inmuebles**
Objetivo:	Conocer el valor de un bien mueble o inmueble a través de un dictamen de perito valuador autorizado que sirva como base del remate para la recuperación de los créditos fiscales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Ingresos a través del Departamento de Fiscalización, deberán verificar que los avalúos se realicen de conformidad con la legislación fiscal vigente.

- El Departamento de Fiscalización a través de sus áreas sustantivas, deberá dar seguimiento a dicha recuperación.

- La base para el remate será el avalúo para bienes muebles e inmuebles, el avalúo pericial para negociaciones.

- Los peritos o especialistas en valuación deberán rendir su dictamen a partir de la fecha de aceptación de su nombramiento, en un plazo de cinco días hábiles para bienes muebles, 10 días hábiles para bienes Inmuebles y 15 días hábiles para negociaciones.

914

- La Tesorería Municipal y la Dirección de Ingresos, podrán solicitar servicios de avalúo a instituciones de crédito, como la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales (sólo para créditos de carácter federal), Corredor Público, Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México (IGECEM), así como a personas que cuenten con Cédula Profesional de valuadores expedida por instituciones reconocidas.

- Cuando se tengan que realizar avalúos en poblaciones donde no se cuenta con ninguno de los medios enunciados en la política anterior, por requerirse conocimientos especializados, podrán designar a personas o instituciones versadas en la materia.

- La Tesorería Municipal es la autoridad fiscal que podrá solicitar la práctica de avalúos comerciales de bienes inmuebles al IGECEM, derivado del Convenio de Colaboración de Servicios que se celebre entre ambas instituciones públicas.

- La Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, únicamente podrán aceptar avalúos con una vigencia de seis meses; sin embargo, en el caso de inmuebles, si estos sufrieran alguna modificación por construcciones, instalaciones o mejoras permanentes, quedará sin efectos aun cuando no haya transcurrido el plazo señalado.

- Los peritos valuadores designados para realizar un avalúo, deberán cumplir con los siguientes requisitos:
    - Ser profesionistas con capacidad, experiencia, independencia e imparcialidad, que garanticen certeza a la autoridad de que habrán de realizar su función satisfactoriamente.

- Contar preferentemente con un grado mínimo de estudios de nivel licenciatura, tales como: Licenciatura en Derecho, Contaduría, Administración de Empresas o Administración Industrial, entre otras.
- Se dará preferencia a aquellos que sean miembros de asociaciones, colegios o agrupaciones de profesionistas.
- Contar con los conocimientos técnicos profesionales necesarios para emitir un avalúo de los bienes muebles, inmuebles y negociaciones que se embarguen.
- Gozar del pleno uso de sus facultades mentales y capacidad legal de ejercicio.
- Contar con inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes y acreditar que se encuentra al corriente en el cumplimiento formal y material de sus obligaciones fiscales.
- No tener intereses contrarios a la negociación (no tener negocios del mismo giro en la población).
- No tener parentesco consanguíneo sin límite de grado, en línea recta ascendente o descendente, en línea colateral hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el segundo grado, con el propietario, representante legal, personal que labora en la negociación o bien inmueble embargado, ni con el personal de la Tesorería Municipal.
- Presentar identificación oficial, considerándose como identificaciones oficiales las siguientes: credencial para votar vigente con fotografía o cartilla del Servicio Militar Nacional o pasaporte vigente o licencia para conducir vigente o Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública.

- El Departamento de Fiscalización, deberá integrar un expediente por cada uno de los peritos valuadores designados, el cual deberá contener las constancias o en su caso, cartas bajo protesta de decir verdad, que demuestren el cumplimiento de los requisitos de la política anterior y formato de Aceptación del Cargo de perito valuador y la notificación de su nombramiento.

915

- Las personas designadas como peritos valuadores, deberán:
  - Aceptar mediante escrito, en un plazo no mayor de tres días hábiles, la designación. Sabedores de las obligaciones y facultades así como las responsabilidades en que pueden incurrir.

- En caso de que el perito rechace la designación o no emita respuesta, éste deberá realizar un escrito en un plazo no mayor de tres días hábiles, a efecto de que la autoridad fiscal ejecutora proceda a la designación de otra persona.

- La Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, podrán revocar el nombramiento que se haga de peritos valuadores cuando no cumplan con las disposiciones especificadas con anterioridad y serán separados de forma inmediata con los apercibimientos legales correspondientes, debiendo nombrar inmediatamente al que los substituya, informando a la Tesorería Municipal.

- El Departamento de Fiscalización a través de las áreas sustantivas, deberá formar un expediente con el nombre y datos generales de todos los peritos valuadores que hayan incumplido en sus funciones, además de las causas que motivaron la remoción.

- El Departamento de Fiscalización a través de sus áreas sustantivas, deberá proyectar el monto a pagar a los peritos valuadores conforme a los honorarios fijados por el mismo y los bienes que se van a valuar, para la previsión presupuestal correspondiente.

- La Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, en ningún caso podrán nombrar a peritos valuadores o personas a quienes haya que pagar gastos extraordinarios de ejecución, que estén

adscritos a la Tesorería Municipal, ni ser parientes consanguíneos, en línea directa sin límite de grado, en línea colateral hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el segundo grado, de los servidores públicos que tengan injerencia en el control y cobro del crédito fiscal a recuperar.

- Cualquier servidor público adscrito a la Dirección de Ingresos, que incurra en responsabilidades en el desempeño de sus funciones y que redunden en daños y perjuicios al fisco municipal, estará sujeto a las sanciones administrativas, pecuniarias y penales que procedan, en cuyo caso su superior inmediato deberá solicitar la intervención de la Contraloría a fin de que procedan a instrumentar los procedimientos correspondientes en el ámbito de su competencia.

- Las áreas sustantivas deberán mantener actualizado el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, con todos los documentos.

- Las áreas sustantivas, deberán elaborar una Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, con la información que se genere de la práctica de avalúos.

916

3. Avalúo de bienes muebles e inmuebles
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fiscalización**	Solicita a la Delegación Administrativa la designación de un perito valuador de la plantilla de peritos con la que cuenta el municipio para la práctica del avalúo con base en la relación de diligencias con la que se cuenta.
2	**Delegación Administrativa**	Recibe la solicitud, revisa el listado de la plantilla de peritos valuadores disponibles, selecciona al profesionista adecuado para el desempeño del cargo y solicita al Departamento de Fiscalización que elabore oficio de designación.
3	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Elabora oficio de Designación y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, para rúbrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
4	**Dirección de Ingresos**	Recibe oficio de designación de funciones, rúbrica y devuelve a la o el jefe del Departamento de Fiscalización para enviar a firma de la o el titular de la Tesorería Municipal y su posterior notificación.
5	**Departamento de Fiscalización**	Envía oficio para firma de la o el titular de la Tesorería Municipal, lo recibe firmado y lo notifica.
6	**Perito Valuador**	Recibe notificación del oficio de Designación de Funciones y determina:
		¿Acepta el cargo?
7	**Perito Valuador**	**No:** Elabora escrito de no Aceptación de Funciones y lo presenta a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización.
8	**Departamento de Fiscalización**	Recibe escrito de no aceptación de funciones, genera copia fotostática para el expediente de la o el perito valuador y archiva el original en el expediente del crédito fiscal.
9	**Perito Valuador**	**Sí:** Elabora escrito de aceptación de funciones y lo entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, que a su vez lo turna a las áreas sustantivas correspondientes para su conocimiento y seguimiento.
10	**Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe el escrito de aceptación de funciones, genera copia fotostática para expediente de la o el perito valuador, el original para archivo en el expediente del crédito fiscal, en espera del avalúo.
11	**Perito Valuador**	Elabora el avalúo del bien mueble o inmueble y lo entrega al Departamento de Fiscalización junto con la factura, para pago. Remite a las áreas sustantivas para su revisión.
12	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe avalúo, revisa que cumpla con disposiciones jurídicas aplicables y determina:
		¿Cumple con los requisitos?
13	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	**No:** Devuelve a la o el perito valuador el avalúo para que lo corrija y lo entregue en un plazo máximo de cinco días hábiles.
14		**Sí:** Registra la fecha de recepción del avalúo en el formato Relación de Oficios de Designación de Funciones y archiva para su control, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto.
15		Elabora la Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, en el apartado de remates integra el número de avalúos realizados y la entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización.

917

No.	Responsable	Actividad
16	**Departamento de Fiscalización**	Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, valida y envía a la Dirección de Ingresos.
17	**Dirección de Ingresos**	Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de créditos, elabora la Carpeta de Recuperación de la Cartera de Créditos Fiscales y determina acciones que permitan incrementar la eficiencia en la aplicación de recursos financieros. Valida e informa a la Tesorería Municipal.
		FIN

DIAGRAMA:

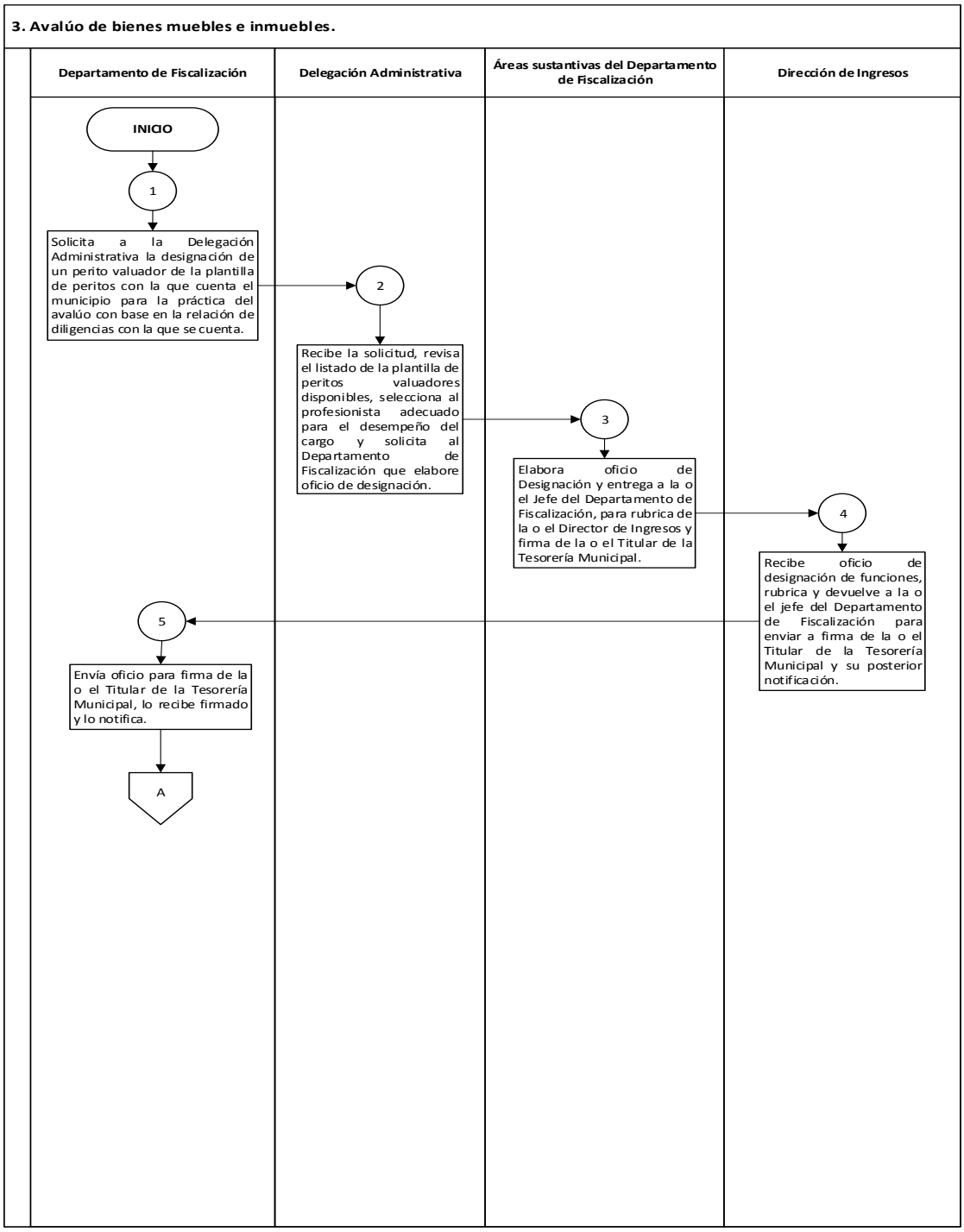
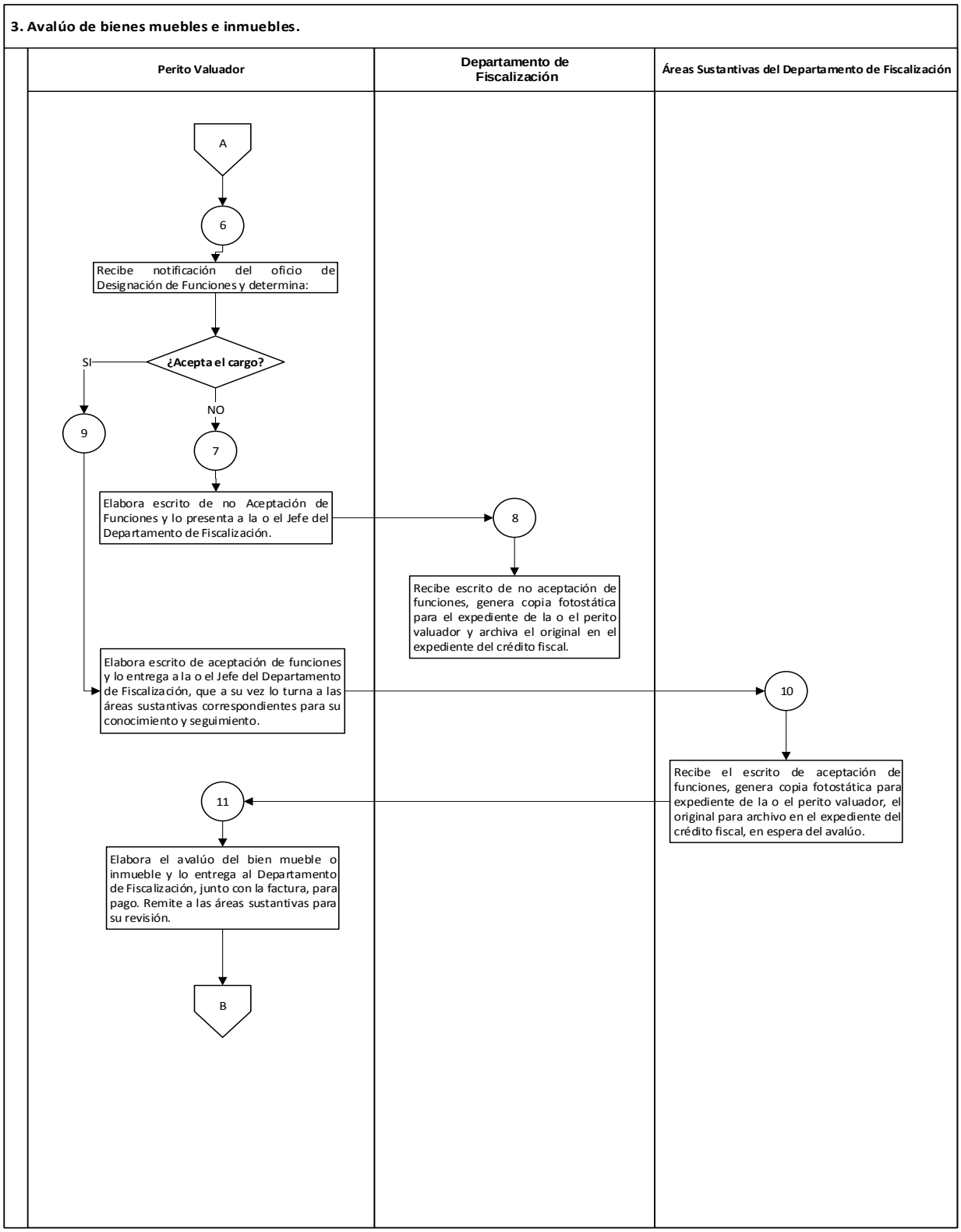
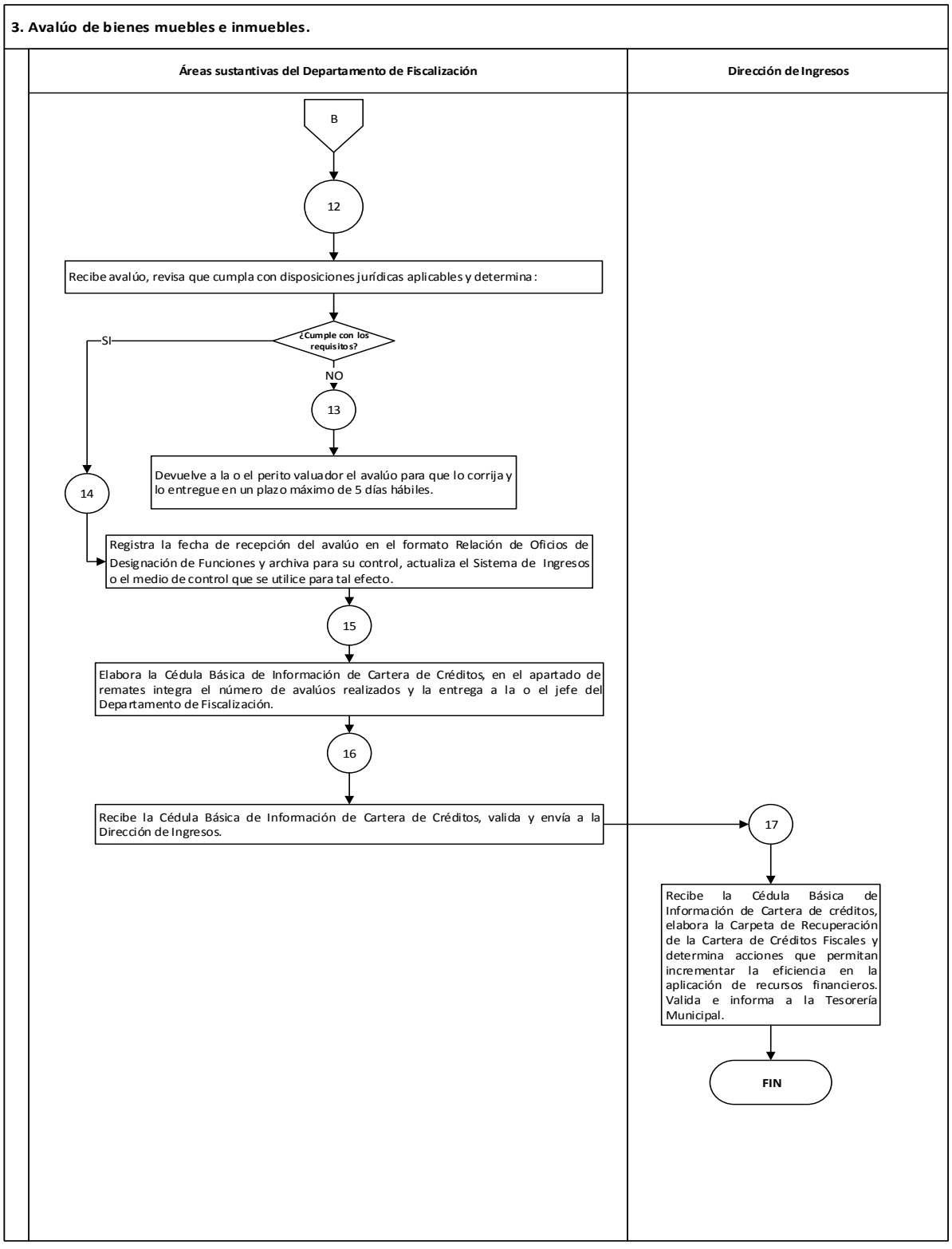

3. Avalúo de bienes muebles e inmuebles.
Departamento de Fiscalización
Delegación Administrativa
Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización
Dirección de Ingresos
INICIO
1
Solicita a la Delegación Administrativa la designación de un perito valuador de la plantilla de peritos con la que cuenta el municipio para la práctica del avalúo con base en la relación de diligencias con la que se cuenta.
2
Recibe la solicitud, revisa el listado de la plantilla de peritos valuadores disponibles, selecciona al profesionista adecuado para el desempeño del cargo y solicita al Departamento de Fiscalización que elabore oficio de designación.
3
Elabora oficio de Designación y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, para rubrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal.
4
Recibe oficio de designación de funciones, rubrica y devuelve a la o el jefe del Departamento de Fiscalización para enviar a firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal y su posterior notificación.
5
Envía oficio para firma de la o el Titular de la Tesorería Municipal, lo recibe firmado y lo notifica.
A

DIAGRAMA:



920

DIAGRAMA:


3. Avalúo de bienes muebles e inmuebles.
Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización
Dirección de Ingresos
B
12
Recibe avalúo, revisa que cumpla con disposiciones jurídicas aplicables y determina:
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
13
Devuelve a la o el perito valuador el avalúo para que lo corrija y lo entregue en un plazo máximo de 5 días hábiles.
14
Registra la fecha de recepción del avalúo en el formato Relación de Oficios de Designación de Funciones y archiva para su control, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto.
15
Elabora la Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, en el apartado de remates integra el número de avalúos realizados y la entrega a la o el jefe del Departamento de Fiscalización.
16
Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de Créditos, valida y envía a la Dirección de Ingresos.
17
Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de créditos, elabora la Carpeta de Recuperación de la Cartera de Créditos Fiscales y determina acciones que permitan incrementar la eficiencia en la aplicación de recursos financieros. Valida e informa a la Tesorería Municipal.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Remate de bienes muebles e inmuebles**
Objetivo:	Cubrir oportunamente el crédito y sus accesorios, mediante el remate de los bienes muebles e inmuebles, previamente embargados dentro del Procedimiento Administrativo de Ejecución.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal deberá realizar los remates de conformidad con la legislación fiscal vigente, lineamientos y circulares que al efecto se emitan, dándole seguimiento a través de la Dirección de Ingresos y del Departamento de Fiscalización.

- La Dirección de Ingresos a través del Departamento de Fiscalización, deberá remitir de manera inmediata a sus áreas sustantivas donde se controle el crédito para su cobro, cualquier información o documento que sea recibido o generado al respecto.

- La Tesorería Municipal deberá proceder a la venta de los bienes embargados a partir del día siguiente a aquel en que se hubiese fijado la base para el remate, o bien, a partir del día siguiente al en que venza el plazo que la o el contribuyente cuenta para impugnar el embargo practicado, o si se hubiese promovido, cuando quede firme la resolución confirmatoria del acto impugnado. En los casos de embargo administrativo, cuando los créditos se hagan exigibles y no se paguen al momento del requerimiento, cuando el embargado no proponga comprador dentro del plazo establecido (antes del día en que se finque el remate). 922

- La Tesorería Municipal, solo podrá enajenar los bienes a través de subasta pública, excepto cuando el embargado proponga comprador antes del día en que se finque el remate, se enajenen o adjudiquen los bienes a favor del fisco, siempre que el precio en que se vendan cubra el valor que se haya señalado a los bienes embargados o cuando se trate de bienes de fácil descomposición, deterioro o de materiales inflamables, y que en la localidad no se puedan guardar o depositar en lugares apropiados para su conservación.

- La Tesorería Municipal deberá realizar la subasta de créditos federales, a través de medios electrónicos, utilizando la página electrónica que para tal efecto se establezca.

- La Tesorería Municipal, deberá realizar la subasta de créditos municipales en el local de la oficina ejecutora o el lugar que para tal efecto se establezca.

- La Tesorería Municipal, podrán realizar la subasta de los bienes embargados en lotes o piezas sueltas.

- La Tesorería Municipal, deberá convocar a remate al día siguiente de haber quedado firme el avalúo, para que tenga verificativo dentro de los 20 días hábiles siguientes.

- La Tesorería Municipal, deberá publicar la Convocatoria de Remate cuando menos cinco días hábiles antes del inicio del periodo señalado para el remate.

- La Tesorería Municipal, deberá publicar la convocatoria en sitio visible y usual, así como en los estrados de esta misma dependencia y en los lugares públicos que se estimen convenientes, en la página electrónica del Municipio de Toluca, en la Gaceta Municipal dos veces consecutivas y cuando el valor de los bienes muebles, inmuebles o negociaciones exceda de la cantidad que corresponda a seis veces la Unidad de Medida y Actualización elevada al año, se publicará además en uno de los periódicos de mayor circulación local donde resida la autoridad ejecutora, dos veces consecutivas.

- La Tesorería Municipal deberá observar los siguientes requisitos para la emisión de las convocatorias:
  - Lugar, fecha y autoridad fiscal que emite la convocatoria de remate.
  - Fecha en que se emitió el acuerdo de remate.
  - El lugar, la fecha y la hora en que se practicará el remate.
  - El nombre de la o el contribuyente y los datos de la determinación del crédito de que se trate.
  - Señalar que se convoca a personas físicas y jurídicas colectivas a participar en la subasta pública del remate.
  - La descripción de los bienes, su estado de uso y conservación.
  - El valor de avalúo, la base para el remate y la postura legal.
  - Los requisitos que deberán de cumplir los postores para participar; entre ellos, un depósito en efectivo o cheque certificado por un 20% del valor fijado a los bienes en la convocatoria.
  - Demás información que se considere importante para el remate.
  - El lugar y horario en que se podrán ver los bienes motivo del remate.
  - Nombre de los acreedores que aparecen en el certificado de gravámenes correspondientes a los 10 años anteriores.

- La Tesorería Municipal, deberá obtener el certificado de libertad de gravamen de los últimos 10 años con oportunidad y notificar de manera personal a los acreedores que aparezcan en dicho certificado, salvo cuando hubieren fallecido y no se conozca al representante de la sucesión se tendrán como notificados de la fecha en que se efectuará el remate, aquella en que la convocatoria se haya fijado en sitio visible de la oficina ejecutora, siempre que en dicha convocatoria se exprese el nombre de los acreedores y cuando no sean localizados y su domicilio se encuentre fuera del territorio del Municipio de Toluca, se tendrá como notificación la fecha de la primera publicación de la convocatoria en la “Gaceta Municipal”, donde deberá expresarse el nombre de los acreedores.

923

- La Tesorería Municipal, deberá considerar como postura legal la que cubra las dos terceras partes del valor señalado como base para el remate en moneda nacional y en una sola exhibición con precio cierto y determinado.

- La Tesorería Municipal, deberá observar que en el escrito en el que se haga la postura se cumpla con los siguientes requisitos: tratándose de personas físicas, clave de R.F.C. a 10 posiciones en caso de contar con ella, nombre, nacionalidad, teléfono particular y/o de oficina y contraseña que designe la o el interesado; tratándose de personas jurídicas colectivas, clave de R.F.C., denominación o razón social, acta constitutiva, fecha de constitución, el domicilio fiscal, dirección de correo electrónico, nombre del representante legal y domicilio para oír y recibir notificaciones, y en ambos casos el número de cuenta bancaria y nombre de la institución de crédito en la que se reintegrarán, en su caso, las cantidades que se hubieran dado en depósito cuando no resulten favorecidos con la adjudicación del bien. La cantidad que se ofrezca, comprobante de depósito a favor del Municipio de Toluca por un importe de cuando menos el 20% del valor fijado a los bienes en la convocatoria, el cual podrá efectuarse en efectivo, mediante cheque certificado o billete de depósito expedido por institución de crédito autorizada para tal efecto. El escrito que contenga la postura deberá tener la firma autógrafa del postor o de su

representante legal, en este último caso, deberá anexar el documento en donde acredite la representación con la que promueve.

- La Tesorería Municipal, durante la subasta, después de pasar lista de postores, hará saber a los que estén presentes cuáles posturas fueron calificadas como legales y cuál fue la mejor postura, concediendo plazos sucesivos de cinco minutos cada uno hasta que la última postura no sea mejorada. Una vez transcurrido el último plazo sin que reciba una mejor postura se tendrá por concluido el remate.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán vigilar que la o el postor realice el pago total de los bienes muebles, inmuebles o negociaciones adquiridos en el remate, al día siguiente a la fecha del remate.

- La o el jefe de la oficina ejecutora emitirá el documento que ampare la propiedad a favor del adquirente para el caso de que el contribuyente sujeto a embargo no entregare al momento de la diligencia de embargo las facturas o documentación comprobatoria de los bienes muebles.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán citar a la o el deudor para que firme la venta de escritura correspondiente, una vez que el postor haya realizado el pago total en un plazo de cinco días hábiles.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán aplicar de inmediato, a favor del fisco municipal, el depósito del postor en cuyo favor se hubiera fincado el remate.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán de fincar el remate a la persona que haya realizado la primera postura que se haya recibido, en caso de que existan varios postores que hayan ofrecido una suma igual y dicha suma sea la postura más alta.

924

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán aplicar el producto del remate al crédito fiscal en la prelación que la ley establece y, en caso de existir un excedente, éste se le notificará personalmente a la o el contribuyente para que en un plazo de 15 días hábiles se presente a reclamar el mismo y de no hacerlo pasará a favor del fisco municipal.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, en el caso de que no se llegue al fincamiento del remate por falta de postores, falta de posturas legales o, en caso de posturas o pujas iguales, deberán proceder a la adjudicación de los bienes embargados, lo cual se formalizará levantando un Acta de Adjudicación, que deberá estar firmada por la o el titular de la Tesorería Municipal, así mismo, en caso de bienes inmuebles, se deberá de informar al Instituto de la Función Registral del Estado de México, para que se cancelen los gravámenes existentes.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, cuando vendan los bienes embargados fuera de remate, deberán de levantar Acta de Enajenación fuera de remate, la cual estará firmada por la o el titular de la Tesorería Municipal y por la o el contribuyente deudor.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán verificar que el postor ganador retire los bienes en el momento en que la autoridad los ponga a su disposición y en caso de no hacerlo, deberá cobrar derechos por el almacenaje a partir del día siguiente.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán enterar a los postores no beneficiados mediante la devolución del depósito, para créditos federales, transferencia electrónica de fondos a la cuenta bancaria de la institución de crédito que haya señalado el postor; para créditos municipales, devuelve los depósitos a los postores el mismo día del remate o a partir del día siguiente, si es que algún postor no se presentó el día del remate.

- Cualquier servidor público adscrito a la Tesorería Municipal, que incurra en responsabilidades en el desempeño de sus funciones y que redunden en daños y perjuicios al fisco municipal, estará sujeto a las sanciones administrativas, pecuniarias y penales que procedan, en cuyo caso su superior inmediato deberá solicitar la intervención de la Contraloría, a fin de que proceda a instrumentar los procedimientos correspondientes en el ámbito de su competencia.

- Las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización, deberán mantener actualizado el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, con los trámites derivados de los remates.

925

4. Remate de bienes muebles e inmuebles
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe avalúo del bien mueble o inmueble de la o el perito valuador y determina si es suficiente para cubrir el crédito fiscal a cargo de la o el contribuyente:
		¿Es suficiente?
2	**Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización**	**No:** Emite acuerdo para ampliación de embargo, lo remite a la o el Jefe del Departamento para su revisión y rúbrica.
3	**Departamento de Fiscalización**	Recibe acuerdo para ampliación de embargo, lo revisa, lo rubrica y lo entrega para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
4		Recibe el acuerdo firmado y lo turna a las áreas sustantivas, instruyendo se emita Mandamiento de Ejecución de Ampliación de Embargo.
5	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe acuerdo e instrucción y elabora el Mandamiento de Ejecución de Ampliación de Embargo, lo entrega para rúbrica de la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, rúbrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
6	**Jefe del Departamento de Fiscalización**	Recibe el Mandamiento de Ejecución firmado y lo turna a las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización para su entrega a la o el notificador ejecutor para su diligencia.
7	**Áreas sustantivas del Departamento de**	**Sí: (1)** Elabora oficio para dar a conocer el valor de los bienes embargados a la o el contribuyente deudor y lo entrega para rúbrica de la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, rúbrica de la o el Director de Ingresos y firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
8	**Departamento de Fiscalización**	Recibe oficio para dar a conocer el valor de los bienes embargados a la o el contribuyente deudor y lo al turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
9	**Titular de la Tesorería Municipal**	Recibe el oficio, firma y lo devuelve al Departamento de Fiscalización, quien a su vez lo remite a las áreas sustantivas para su notificación.
10	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe oficio firmado, lo fotocopia para el acuse de recibo, llena Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y entrega el oficio original con su acuse de recibo y el Formato a la o el notificador ejecutor y espera Acta de Notificación y acuse de recibo.
11		Recibe Acta de Notificación y acuse de recibo del oficio para dar a conocer el valor de los bienes embargados a la o el contribuyente; registra la fecha de recepción en el Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y lo archiva para su control junto con el Acta de Notificación y el acuse de recibo del oficio.
12		Actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto, archiva en el expediente del crédito fiscal; posteriormente elabora acuerdo y convocatoria de remate y los envía para firma.

926

No.	Responsable	Actividad
13		Vigilan el plazo de 15 días hábiles que tiene la o el contribuyente para inconformarse con el valor establecido para los bienes embargados y procede conforme a lo siguiente:
		¿Existe medio de defensa?
14	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	**Sí:** Procede a la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución y espera se emita la Resolución que ponga fin al mismo.
15		**No:** Elabora el acuerdo y la convocatoria de remate y entrega al Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para firma, gestiona su publicación en la Gaceta Municipal, fija la convocatoria una vez que esté notificado el acuerdo de remate.
16	**Departamento de Fiscalización**	Recibe el acuerdo de remate firmado y lo turna al área sustantiva correspondiente.
17	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe la Cédula Básica de Información de Cartera de créditos, elabora la Carpeta de Recuperación de la Cartera de Créditos Fiscales y determina acciones que permitan incrementar la eficiencia en la aplicación de recursos financieros. Valida e informa a la Tesorería Municipal.
18		Recibe acta de notificación y acuse de recibo del acuerdo de remate, registra la fecha de recepción en el Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y lo archiva para su control en el expediente del crédito fiscal y actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto.
19		Fija la convocatoria en lugares visibles del municipio que juzgue convenientes, así como en la página electrónica del Ayuntamiento de Toluca, cinco días hábiles antes del inicio del periodo de remate o de la fecha señalada para remate y queda al pendiente de la recepción de posturas, presentándose dos alternativas:
		¿Se reciben posturas?
20	**Áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización**	**No:** Elabora Acta de Remate Desierto y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su conocimiento, revisión y rúbrica y lo turna para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
21	**Departamento de Fiscalización**	Recibe Acta de Remate Desierto y turna a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma, a través de la Dirección de Ingresos.
22		Recibe Acta de Remate Desierto firmada y envía al área sustantiva del correspondiente.
23	**Áreas sustantivas**	Recibe Acta de Remate Desierto firmada, actualiza el Sistema de Ingresos y la archivan. Procede a la adjudicación del bien, conforme a los lineamientos vigentes.
24		**Sí:** Recibe las posturas y elabora formato de recepción de posturas, registra en el Libro de Remates cada postura que se presente y califica las mismas, presentándose dos situaciones:
		¿Son posturas legales?
25	**Áreas sustantivas**	**No:** Hace del conocimiento a la o el interesado por escrito y se devuelve el depósito.
26		**Sí:**

927

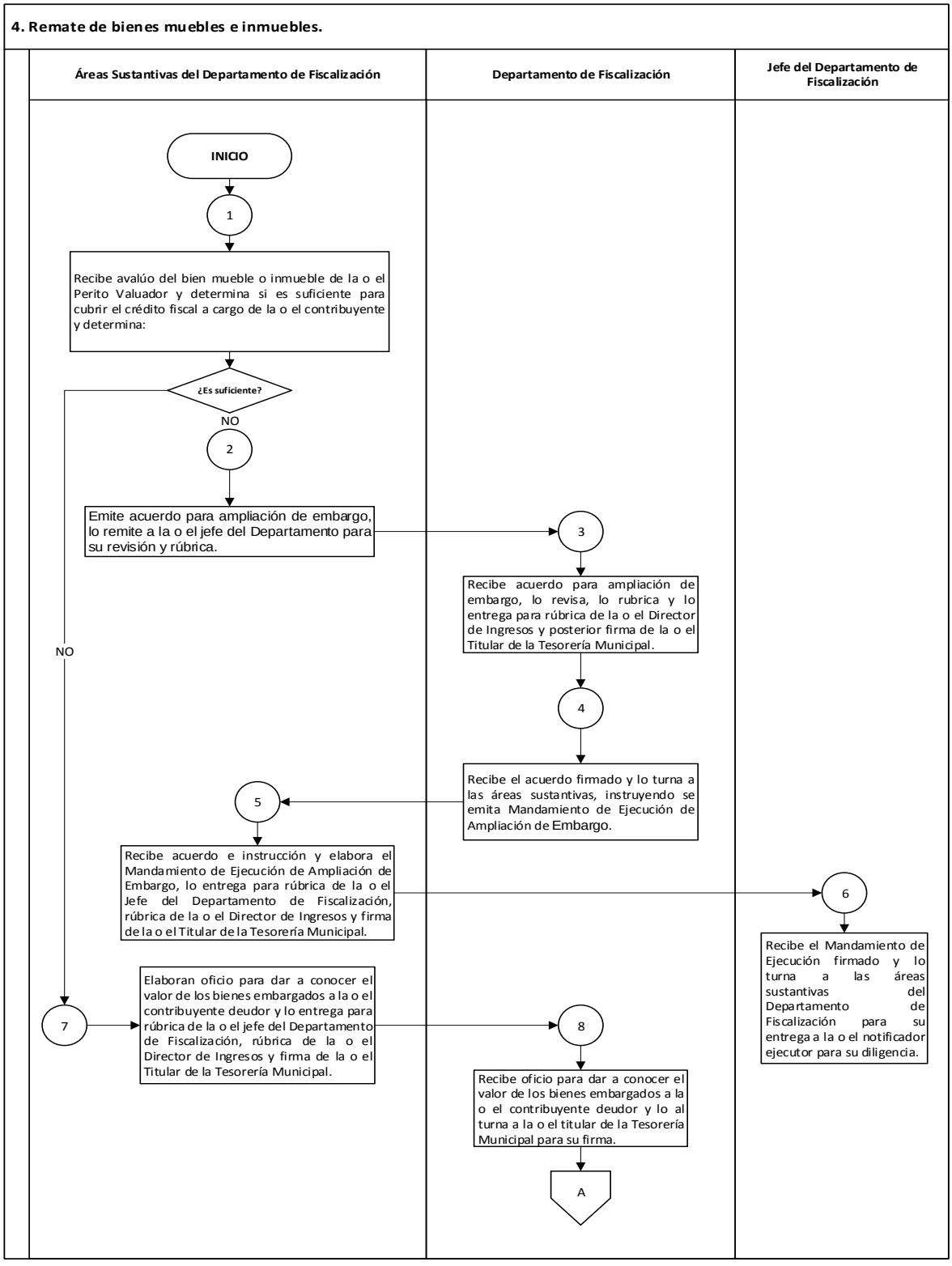
No.	Responsable	Actividad
		Confirma por escrito con las o los postores que se aceptó su participación en la subasta, de acuerdo a los lineamientos vigentes y entrega Formato de Recepción de Posturas al Departamento de Fiscalización, por lo menos un día antes de la fecha o del periodo de remate.
27	**Departamento de Fiscalización**	Recibe Formato de Recepción de Posturas y auxilia a la o el titular de la Tesorería Municipal al inicio del periodo o el día del remate en la elaboración del acta.
28	**Departamento de Fiscalización**	Procede al remate conforme a lo establecido y finca el mismo a favor de quien haya realizado la mejor postura, elabora el acta correspondiente, en la que se asentarán las posturas ofrecidas, rubrica y la entrega a la o el titular de la Tesorería Municipal para su firma.
29		Recibe acta de remate firmada, la entrega a las áreas sustantivas del Departamento de Fiscalización e instruye devolver los depósitos a los postores que no hayan sido favorecidos en la subasta.
30	**Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe acta de remate firmada, actualiza el Sistema de Ingresos y archiva en expediente del crédito; devuelve los depósitos.
31	**Departamento de Fiscalización**	Espera que el postor realice el pago del crédito en el plazo establecido, aplica el depósito al crédito fiscal pendiente de pago y entrega el comprobante del mismo a las áreas sustantivas instruyendo se elabore oficio citando a la o el contribuyente para que entregue las facturas o documentación comprobatoria, o bien, para que firme la escritura de venta correspondiente.
32	**Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe el comprobante del depósito, actualiza el Sistema de Ingresos y archiva comprobantes. Dependiendo del tipo de bien, elabora oficio citando a la o el contribuyente deudor para que entregue las facturas o documentación comprobatoria, o en su caso, firme la escritura de venta y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización.
33	**Departamento de Fiscalización**	Recibe oficio, lo revisa, lo rubrica y lo turna a la o el Director de Ingresos para rúbrica y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
34		Recibe el oficio firmado, lo fotocopia para el acuse de recibo, llena formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores y entrega el oficio original con su acuse de recibo y el Formato, a la o el notificador ejecutor que corresponda y espera acta de notificación y acuse de recibo.
35	**Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Recibe acta de notificación y acuse de recibo del oficio, registra la fecha de recepción en el Formato Control de Documentos Entregados a las o los Notificadores Ejecutores, los archiva en el expediente del crédito, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio de control que se utilice para tal efecto y espera que la o el Jefe del Departamento de Fiscalización, le entregue las facturas o las escrituras firmadas.
36	**Departamento de Fiscalización**	Vigila el plazo que tiene la o el contribuyente para entregar los documentos comprobatorios, presentándose dos alternativas:
		¿Recibe facturas/escrituras?
37	**Departamento de Fiscalización**	**Sí:** Recibe el documento que acredite la propiedad del bien, cita al postor ganador para hacer la entrega de bienes e instruye a las áreas sustantivas elaboren Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras, según corresponda.

928

No.	Responsable	Actividad
38		Instruye a las áreas sustantivas elaboren el documento que acredite la propiedad del bien.
39	**Áreas Sustantivas del Departamento de Fiscalización**	Elabora documento que acredite la propiedad del bien y entrega a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
40	**Departamento de Fiscalización**	Recibe documento que acredite la propiedad del bien firmado y lo entrega al Área Sustantiva del Departamento de Fiscalización que corresponda para que elabore Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras.
41	**Área sustantiva del Departamento de Fiscalización**	Recibe documento que acredite la propiedad del bien y elabora el Acta correspondiente, entregándola a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización para su revisión, rúbrica y envío para rúbrica de la o el Director de Ingresos y posterior firma de la o el titular de la Tesorería Municipal.
42	**Departamento de Fiscalización**	Recibe documento que acredite la propiedad del bien y Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras y remite a la o el Director de Ingresos, para hacer formal entrega de bienes.
43	**Dirección de Ingresos**	Recibe documento que acredite la propiedad del bien, Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras, firma dichos documentos y solicita al postor ganador firme el acta y el documento que acredite la propiedad del bien. Fotocopia el documento para entregar el original al postor ganador y la copia a la o el Jefe del Departamento de Fiscalización.
44	**Departamento de Fiscalización**	Recibe Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras y copia del documento que acredita la propiedad del bien y entrega al área sustantiva.
45	**Área Sustantiva**	Recibe Acta de Entrega de Bienes o Acta de Entrega de Escrituras, y copia del documento que acredita la propiedad del bien, actualiza el Sistema de Ingresos o el medio que se utilice para tal efecto y archiva en el expediente del crédito.
46	**Departamento de Fiscalización**	Recibe reporte de Movimientos Efectuados en la Cartera de Créditos Municipales, valida y solicita la firma a la o el Director de Ingresos.
47	**Dirección de Ingresos**	Recibe Reporte de Movimientos Efectuados en la Cartera de Créditos Municipales, válida y envía a la Tesorería Municipal, mensualmente para su conocimiento.
48	**Tesorería Municipal**	Recibe Reporte de Movimientos Efectuados en la Cartera de Créditos Municipales mensualmente, para la toma de decisiones.
		FIN

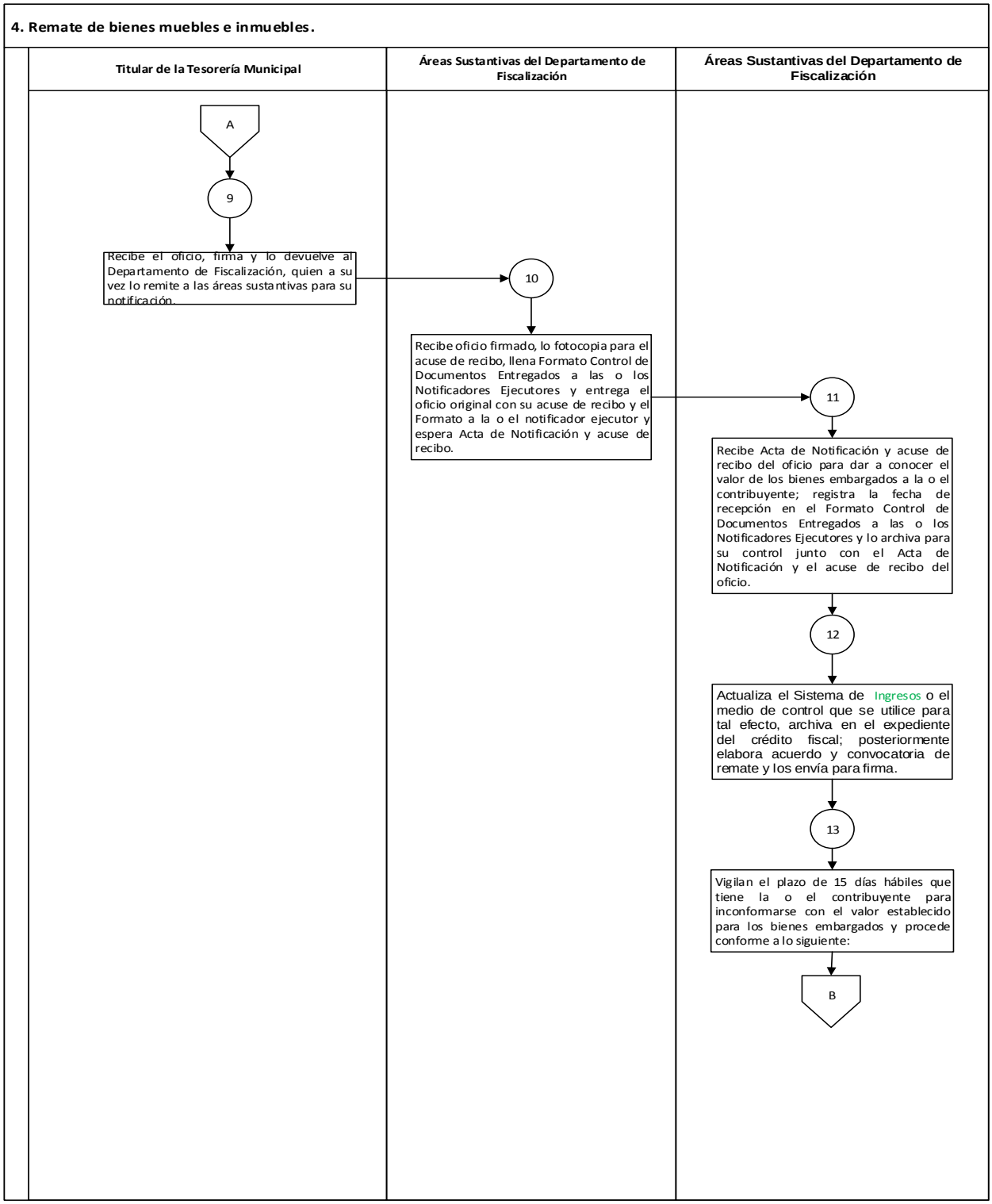
929

DIAGRAMA:



930

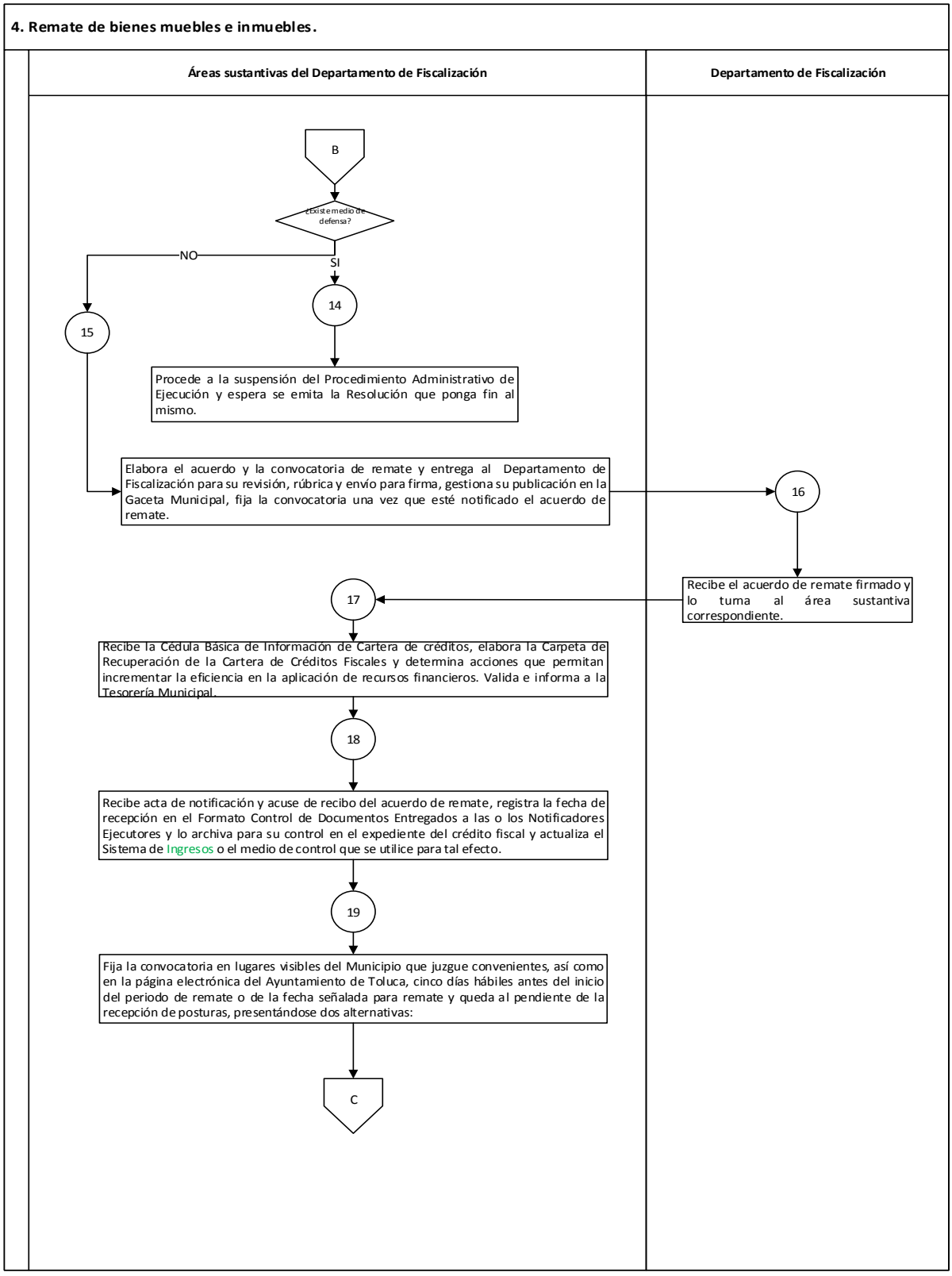
DIAGRAMA:



931

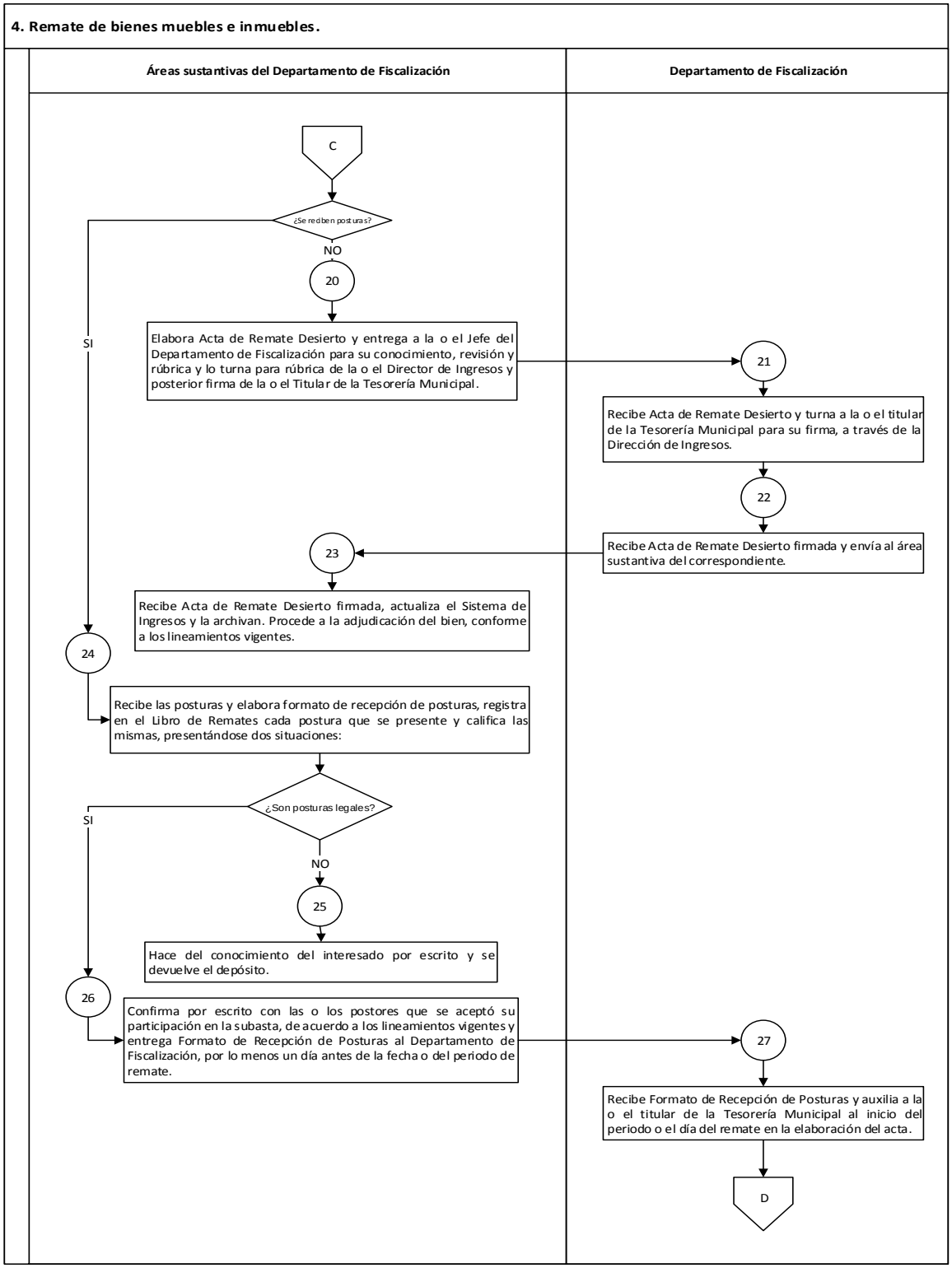
DIAGRAMA:

4. Remate de bienes muebles e inmuebles.



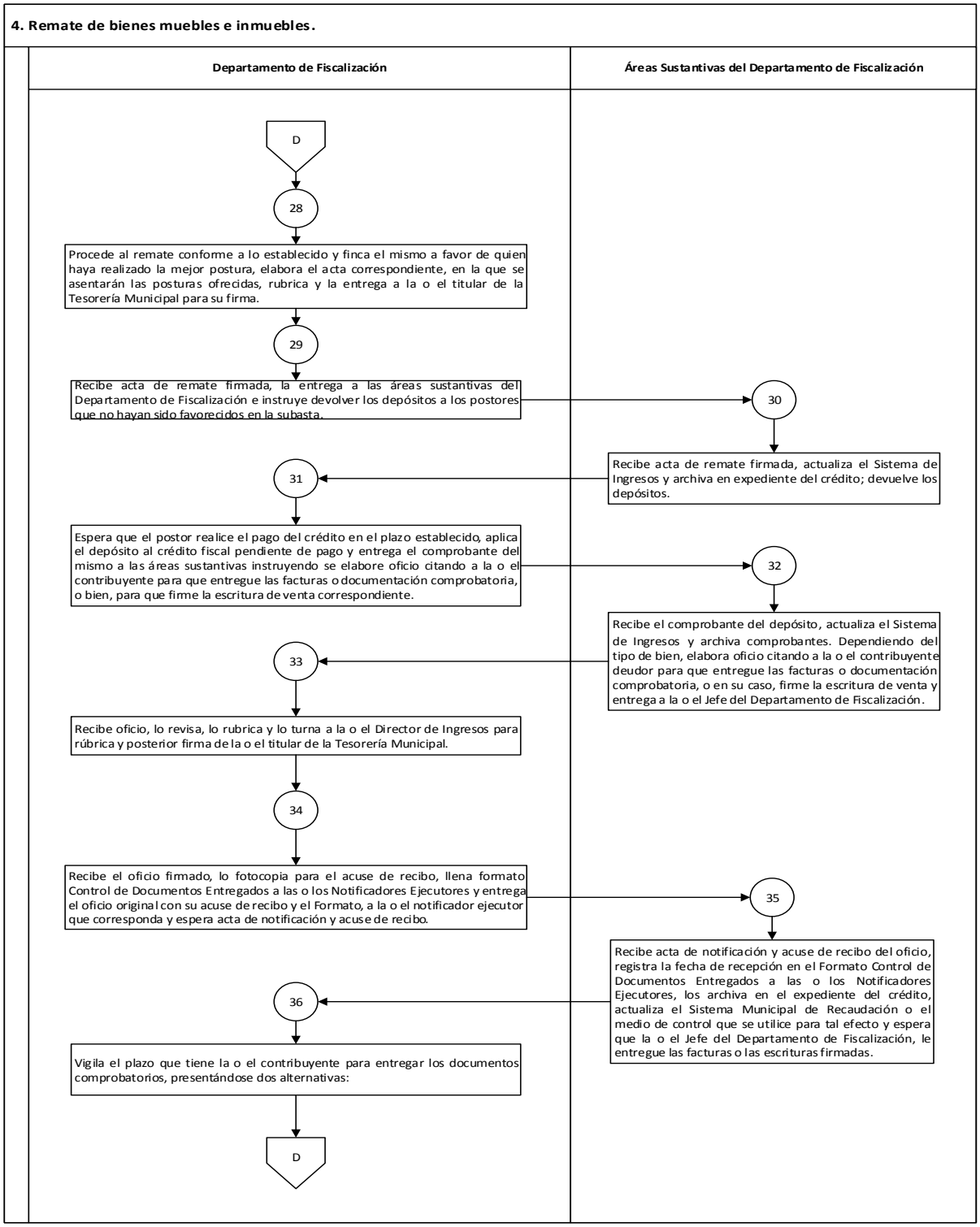
932

DIAGRAMA:



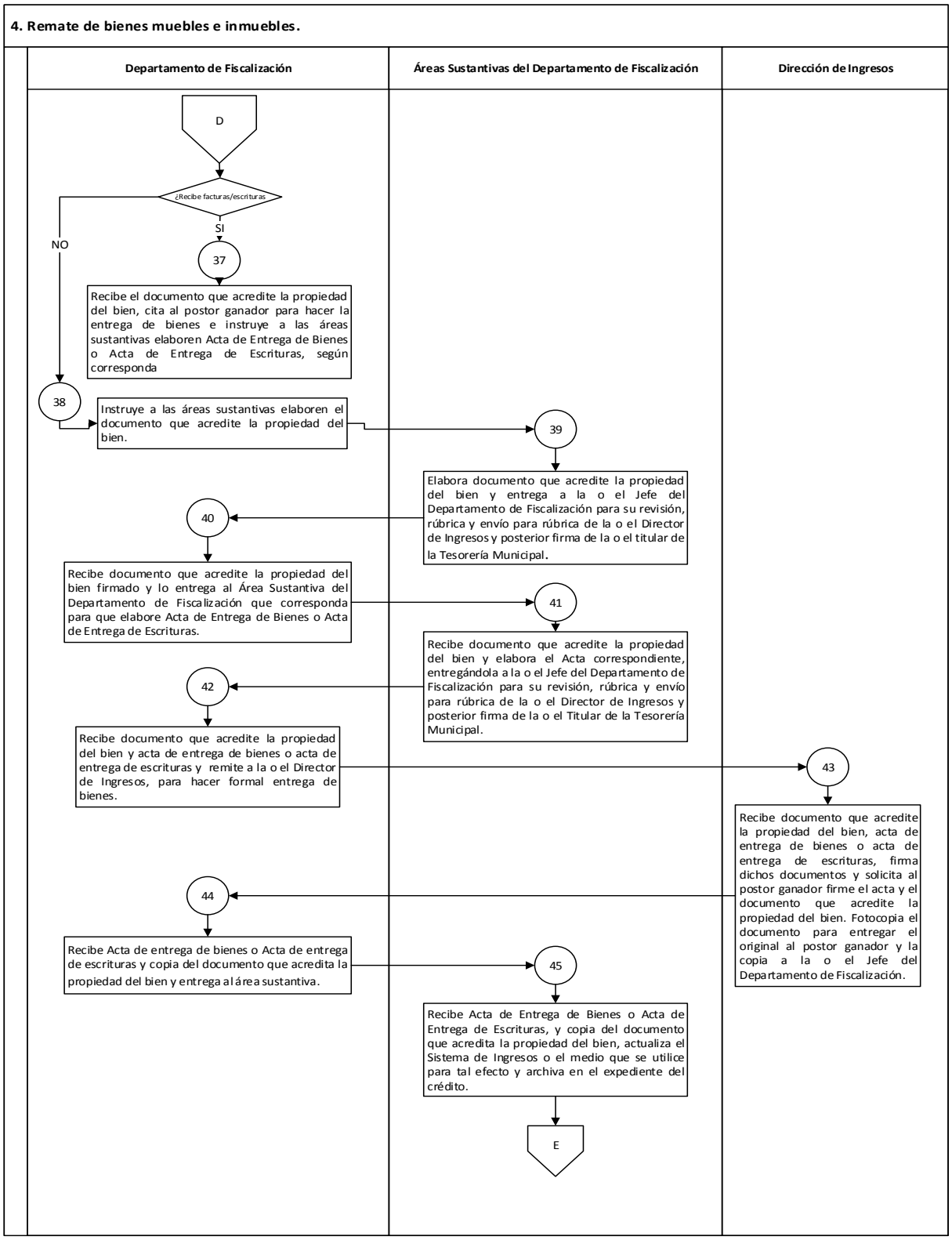
933

DIAGRAMA:



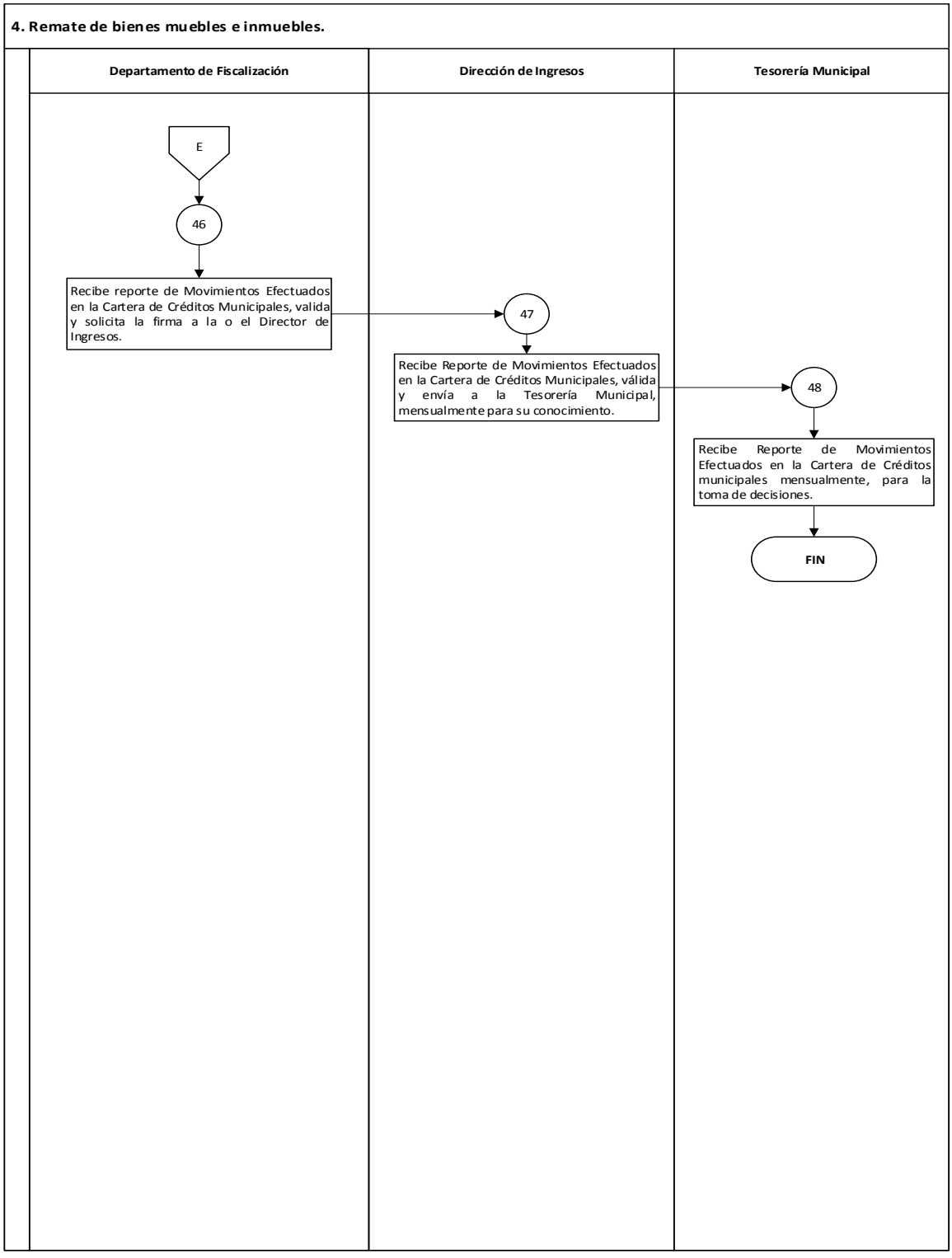
934

DIAGRAMA:



935

DIAGRAMA:



936

Nombre del Procedimiento:	**Pago del impuesto predial derivado de un procedimiento administrativo de ejecución**
Objetivo:	Obtener los ingresos municipales derivados de liquidaciones de predial sujetos a procedimiento administrativo de ejecución, a fin de que las y los contribuyentes cumplan con sus obligaciones fiscales para concluir los créditos fiscales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fiscalización recibirá del Departamento de Recaudación el cálculo del impuesto predial con base en los artículos del 107 al 112 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- El Departamento de Fiscalización, solicitará a las y los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones fiscales con fundamento en los artículos 30 y 376 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- El Departamento de Fiscalización es responsable de notificar a las y los contribuyentes que se encuentran en rezago y con un procedimiento administrativo de ejecución vigente.

937

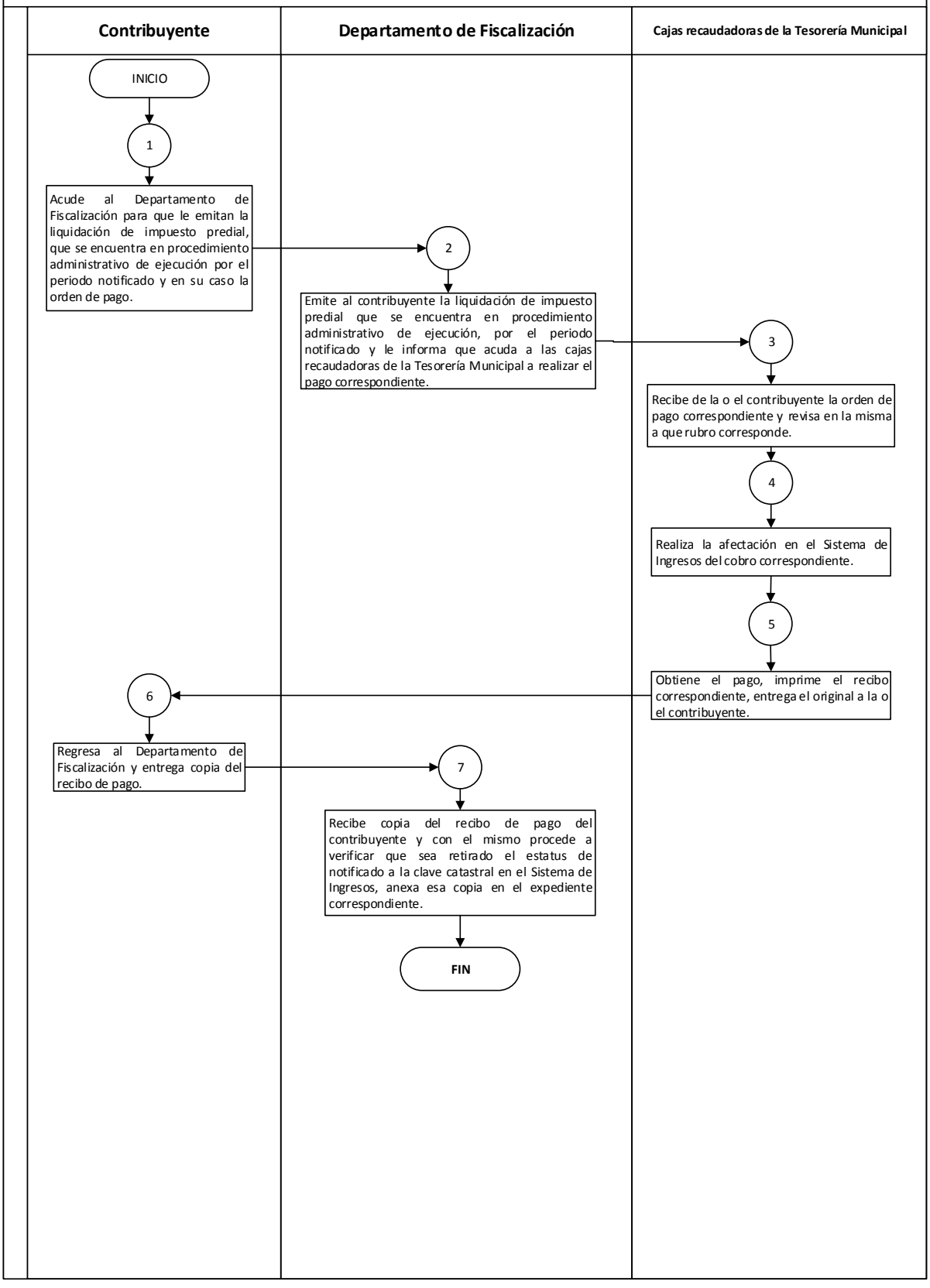
- El Departamento de Fiscalización, atenderá, vigilará y generará la orden de pago de la o el contribuyente con procedimiento administrativo de ejecución.

5. Pago del impuesto predial derivado de un procedimiento administrativo de ejecución.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Contribuyente**	Acude al Departamento de Fiscalización para que le emitan la liquidación de impuesto predial, que se encuentra en procedimiento administrativo de ejecución por el periodo notificado y en su caso la orden de pago.
2	**Departamento de Fiscalización**	Emite al contribuyente la liquidación de impuesto predial que se encuentra en procedimiento administrativo de ejecución, por el periodo notificado y le informa que acuda a las cajas recaudadoras de la Tesorería Municipal a realizar el pago correspondiente.
3	**Cajas recaudadoras de la Tesorería Municipal**	Recibe de la o el contribuyente la orden de pago correspondiente y revisa en la misma a que rubro corresponde.
4		Realiza la afectación en el Sistema de Ingresos del cobro correspondiente.
5		Obtiene el pago, imprime el recibo correspondiente, entrega el original a la o el contribuyente.
6	**Contribuyente**	Regresa al Departamento de Fiscalización y entrega copia del recibo de pago.
7	**Departamento de Fiscalización**	Recibe copia del recibo de pago del contribuyente y con el mismo procede a verificar que sea retirado el estatus de notificado a la clave catastral en el Sistema de Ingresos, anexa esa copia en el expediente correspondiente.
		FIN

938

5. Pago del impuesto predial derivado de un procedimiento administrativo de ejecución.



939

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento administrativo de ejecución de créditos fiscales federales.**
Objetivo:	Recuperar el importe del crédito fiscal a favor del municipio, no cubierto o garantizado en el plazo legal establecido, exigiendo el pago a la o el deudor y en su caso, embargar bienes de su propiedad, para rematarlos, enajenarlos o adjudicarlos a favor del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal, exigirá el pago de los créditos fiscales a favor del municipio que no hubieren sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos señalados en la ley mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, de conformidad con la legislación fiscal aplicable, lineamientos y circulares que al efecto se emitan y que se derivan del Convenio de Colaboración Administrativa para el cobro de Multas Federales no Fiscales celebrado entre el Gobierno del estado de México y el Ayuntamiento de Toluca.

- La Tesorería Municipal, la Dirección de Ingresos y el Departamento de Fiscalización, deberán recibir para su cobro créditos fiscales que contengan los requisitos que se requieren para el cobro de créditos fiscales (municipales) sin excepción, de lo contrario se devolverán a la autoridad impositora.

- La Tesorería Municipal, deberá iniciar el Procedimiento Administrativo de Ejecución hasta que venza el plazo de treinta días hábiles siguientes a aquel en que haya surtido efectos su notificación, siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación de los actos administrativos que determinen un crédito fiscal local.

940

- La Tesorería Municipal, para hacer efectivo un crédito fiscal exigible y el importe de sus accesorios deberá emitir un mandamiento de ejecución, que deberá estar debidamente fundado y motivado.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, deberá emitir el mandamiento de ejecución al menos con los siguientes requisitos:

✓ Nombre y domicilio fiscal de la o el contribuyente.
✓ Descripción del origen del crédito fiscal y el importe del mismo.
✓ Que esté elaborado con un mismo tipo de letra.
✓ Estar fundado con la legislación fiscal federal.
✓ Estar debidamente motivado.
✓ Importe del crédito fiscal exigible e importe de la actualización y accesorios legales causados, así como el procedimiento para determinarlos, lo cual deberá estar fundado y motivado.
✓ Que contenga la designación de las o los notificadores ejecutores.
✓ Ostentar el nombre, cargo y firma autógrafa de la autoridad competente que emite el mandamiento.

- La Tesorería Municipal, a través del Departamento de Fiscalización, para la recuperación del crédito fiscal federal efectuará las gestiones similares que se utilizan para el cobro de créditos fiscales municipales aplicando la normatividad fiscal federal en el ámbito de su competencia.

6. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Federales
Descriptivo:

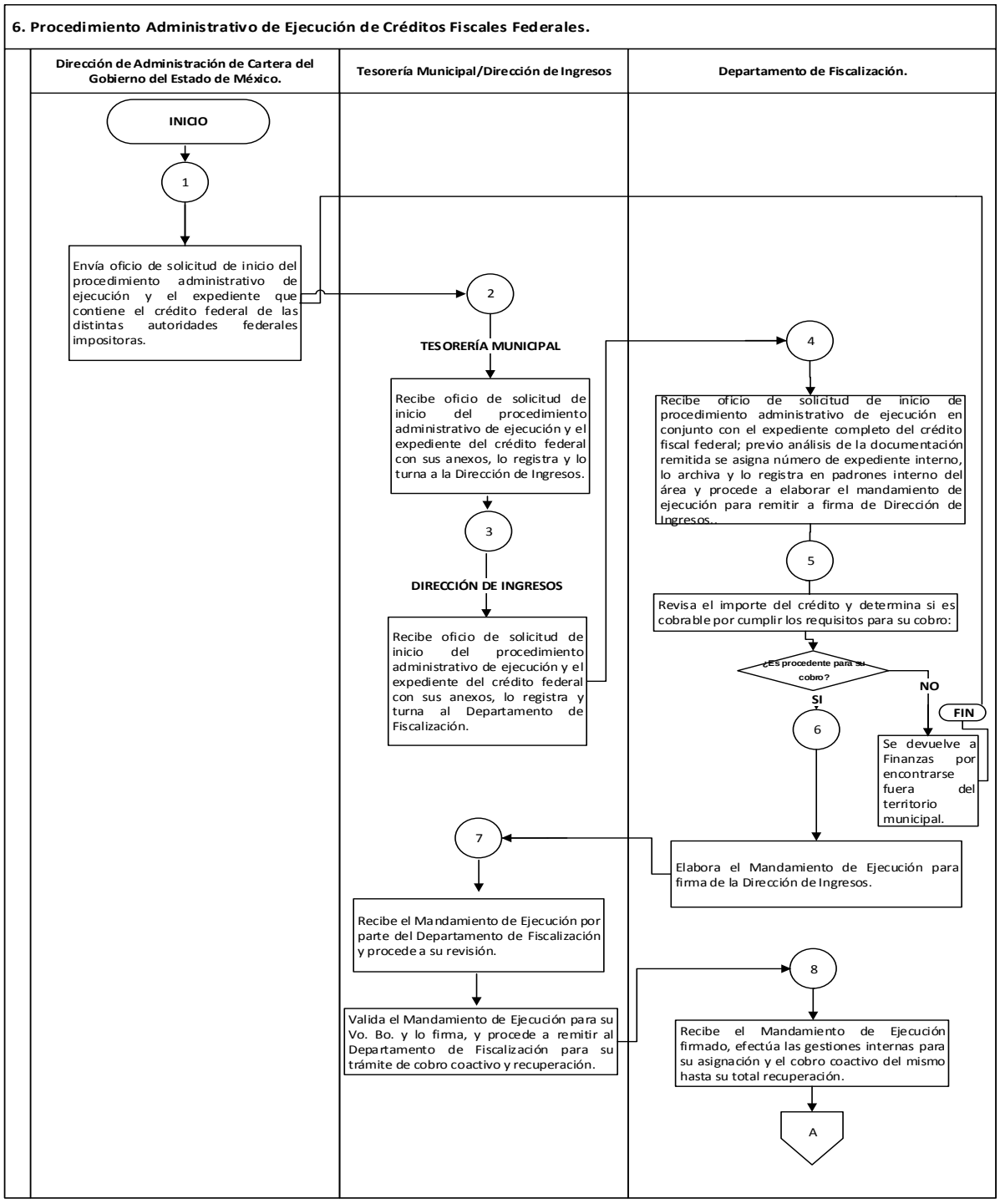
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Administración de Cartera del Gobierno del Estado de México.**	Envía al Titular de la Tesorería Municipal el oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente que contiene el crédito federal de las distintas autoridades federales impositoras.
2	**Tesorería Municipal**	Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente que contiene el crédito federal de las distintas autoridades impositoras y turna a la Dirección de Ingresos.
3	**Dirección de Ingresos**	Recibe oficio de solicitud de inicio del procedimiento administrativo de ejecución y el expediente del crédito fiscal con sus anexos, lo registra y lo turna al Departamento de Fiscalización.
4	**Departamento de Fiscalización**	Recibe oficio de solicitud de inicio de procedimiento administrativo de ejecución en conjunto con el expediente completo del crédito federal; previo análisis de la documentación remitida determina si es cobrable, se le asigna número de expediente interno, lo archiva y lo registra en el padrón interno y elabora Mandamiento de Ejecución y entrega para firma de la o el titular de la Dirección de Ingresos.
5	**Departamento de Fiscalización**	Revisa el importe del crédito y determina si es cobrable por cumplir los requisitos para su cobro.
		Si no es cobrable por encontrarse fuera de circunscripción territorial del Municipio lo devuelve a la Administración de Cartera del Gobierno del estado de México.
6	**Departamento de Fiscalización**	Elabora el Mandamiento de Ejecución para firma de la o el Titular de la Dirección de ingresos.
7	**Dirección de Ingresos**	Recibe Mandamiento de Ejecución por parte del Departamento de Fiscalización y lo revisa.
		Valida el Mandamiento de Ejecución, procede a su Vo. Bo., lo firma y procede a remitirlo al Departamento de Fiscalización para su trámite de cobro coactivo y recuperación.
8	**Departamento de Fiscalización**	Recibe el Mandamiento de Ejecución firmado, efectúa las gestiones internas para su asignación y el cobro coactivo del mismo hasta su total recuperación.
9	**Contribuyente**	Acude al Departamento de Fiscalización para regularizar el adeudo.
10	**Departamento de Fiscalización**	Atiende al contribuyente y expide la orden de pago del crédito fiscal.
11	**Contribuyente**	Con la orden de pago acude al departamento de Recaudación para efectuar el pago
12	**Departamento de Recaudación**	Recibe la orden de pago y efectúa el cobro y expide el recibo de pago al contribuyente.
13	**Contribuyente**	Con el recibo de pago acude al Departamento de Fiscalización a entregarlo.
14	**Departamento de Fiscalización**	Al no haber efectuado el pago por el contribuyente continua con el procedimiento.
15	**Departamento de Fiscalización**	Crédito fiscal federal mediante el cobro coactivo de la multa federal no fiscal.
		Si hubo cobro presenta a la Tesorería Municipal por conducto de la Dirección de Ingresos la declaración de entero del 10% en el

941

No.	Responsable	Actividad
		formato autorizado por la Secretaría de Finanzas para su respectivo entero.
		No hubo cobro de la multa, remite a la Dirección de Administración de Cartera de Gobierno del Estado de México el oficio de reporte mensual de cobro de multa federal firmado por el Tesorero Municipal por el cual se informa que no hubo ingreso.
16	**Dirección de Ingresos**	Recibe oficio del Departamento de Fiscalización la Declaración del entero del 10% en el formato autorizado por la Secretaría de Finanzas para su respectivo trámite de pago y lo remite a la Tesorería Municipal.
17	**Tesorería Municipal**	Recibe oficio de la Dirección de Ingresos para el entero del 10 % y lo firma, recepta el formato autorizado por la Secretaría de Finanzas, procede a efectuar la transferencia de pago y devuelve los documentos a la Dirección de Ingresos para su seguimiento respectivo.
18	**Dirección de Ingresos**	Recibe el oficio del entero del 10 % firmado por el Tesorero Municipal y lo remite al Departamento de Fiscalización para su seguimiento y trámite.
19	**Departamento de Fiscalización**	Recibe el oficio firmado y el comprobante de pago por el entero del 10 %, procede a generar el reporte mensual de cobro de las multas federales no fiscales, realizando la relación de multas cobradas que se envían a la Dirección de Administración de Cartera del Gobierno del estado de México.
20	**Departamento de Fiscalización**	Archiva el oficio del entero del 10 % reportado al Gobierno del Estado de México y se procede a hacer el movimiento interno en el padrón respectivo.
		FIN

942

DIAGRAMA:



943

DIAGRAMA:

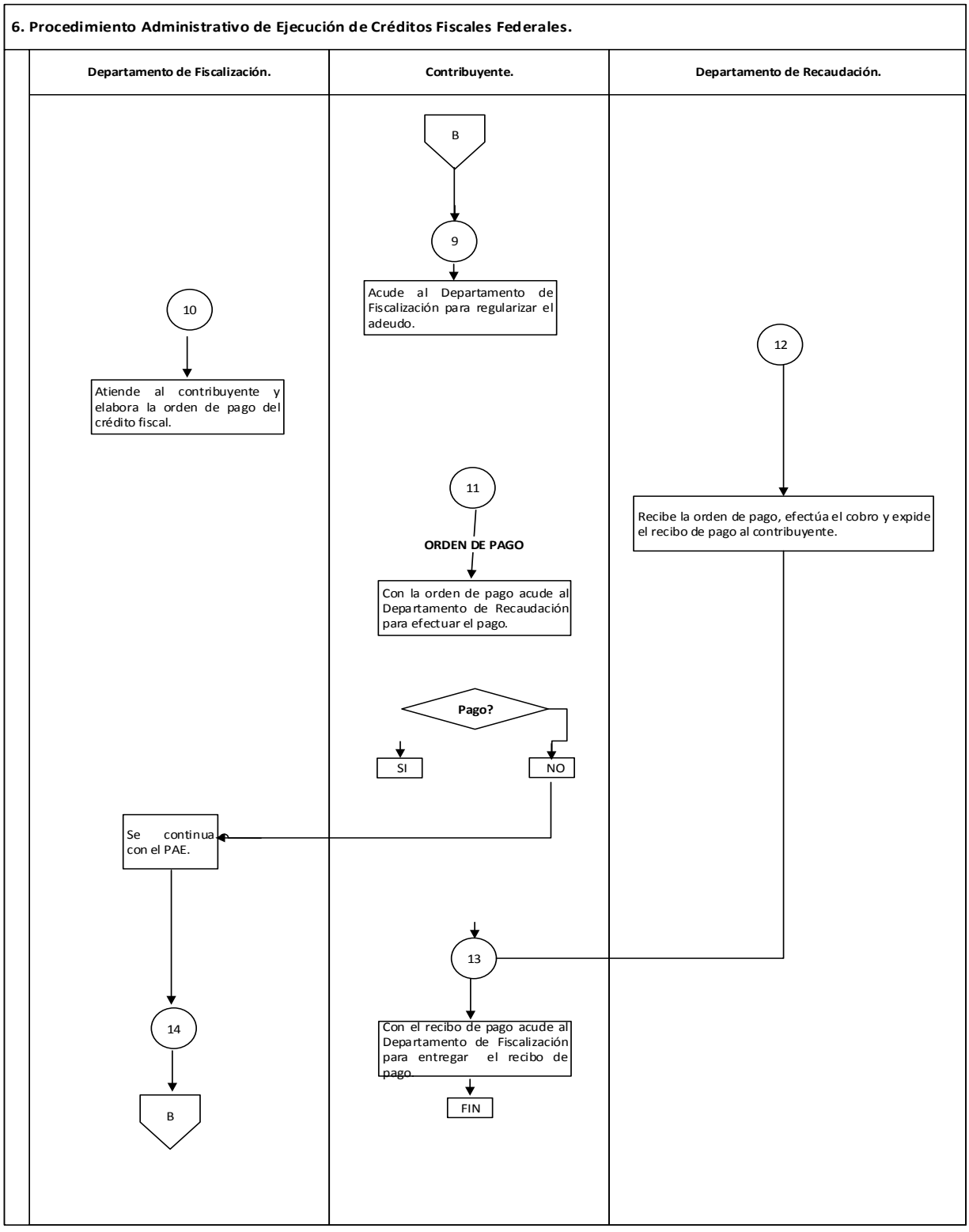
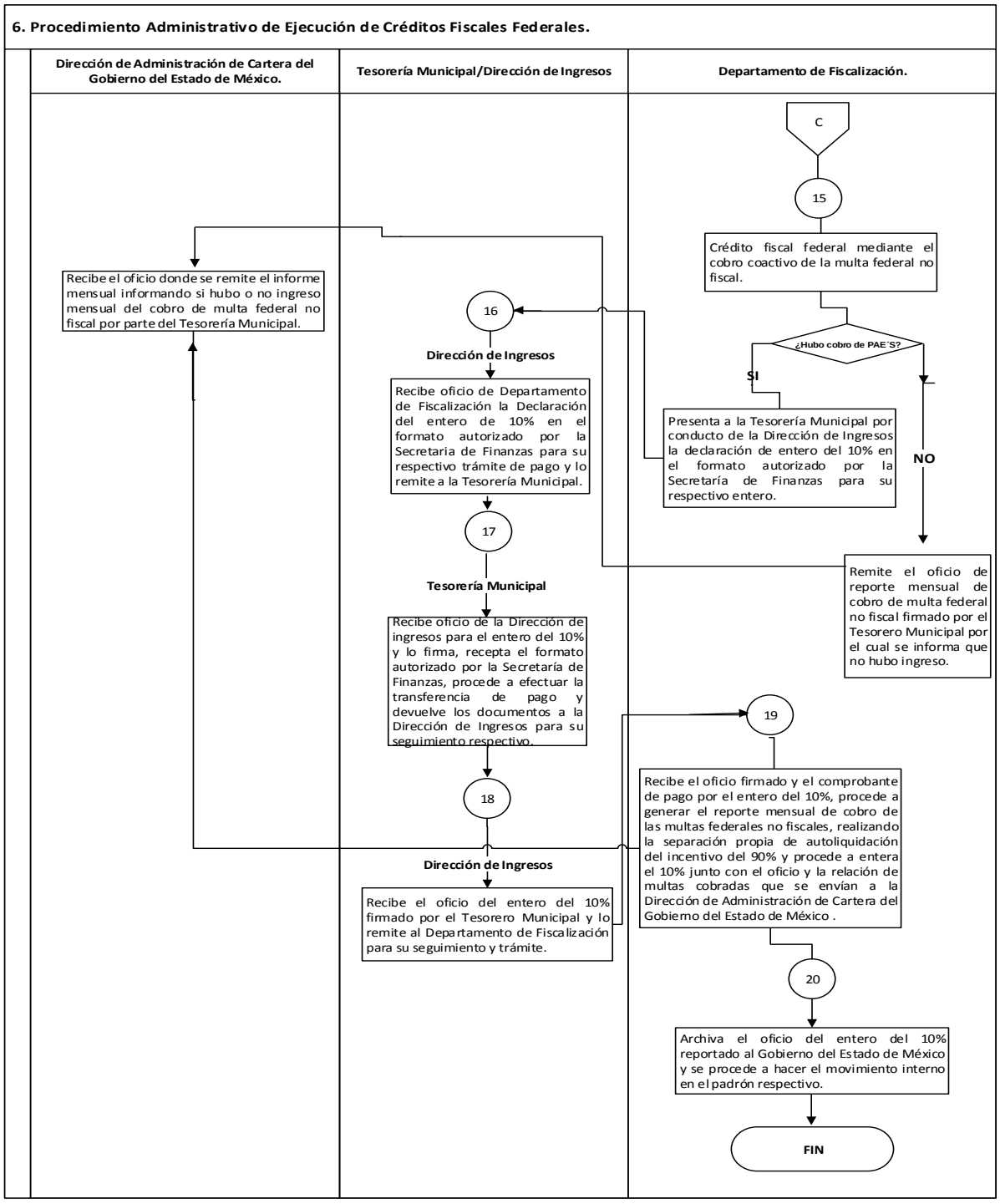

6. Procedimiento Administrativo de Ejecución de Créditos Fiscales Federales.
Departamento de Fiscalización.
Contribuyente.
Departamento de Recaudación.
B
9
Acude al Departamento de Fiscalización para regularizar el adeudo.
10
Atiende al contribuyente y elabora la orden de pago del crédito fiscal.
12
Recibe la orden de pago, efectúa el cobro y expide el recibo de pago al contribuyente.
11
ORDEN DE PAGO
Con la orden de pago acude al Departamento de Recaudación para efectuar el pago.
Pago?
SI
NO
Se continua con el PAE.
13
14
Con el recibo de pago acude al Departamento de Fiscalización para entregar el recibo de pago.
B
FIN

DIAGRAMA:



945

XIV. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INGRESOS

Nombre del Procedimiento:	**Recepción y control de las cifras de ingresos obtenidos por las oficinas recaudadoras del Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	Llevar el control de las cifras de ingresos que se tienen en el Municipio por todos los impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y demás ingresos municipales contemplados en la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México del ejercicio correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Ingresos es responsable de mantener actualizado el registro contable de ingresos captados diariamente por el Municipio de Toluca, así como reportar los saldos a la Dirección de Ingresos.

- El Departamento de Control de Ingresos es responsable de la recepción de cortes de caja por concepto de impuestos, derechos, aportaciones de mejora, productos, aprovechamientos, ingresos derivados del sector auxiliar, accesorios, ingresos municipales derivados de los sistemas Nacional de Coordinación Fiscal y Estatal de Coordinación Hacendaria e ingresos derivados de financiamientos, que se encuentren fundamentados en el artículo 1 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México del ejercicio correspondiente, para lo cual se verifica que el total de recursos se deposite correctamente en el Departamento de Caja General.

946

- El Departamento de Control de Ingresos llevará un control de las formas valoradas como son: recibos oficiales a través del Sistema de Administración Financiera de Ingresos Municipal y recibos de caja general.

1. Recepción y control de las cifras de ingresos obtenidos por las oficinas recaudadoras del Ayuntamiento de Toluca
Descriptivo:

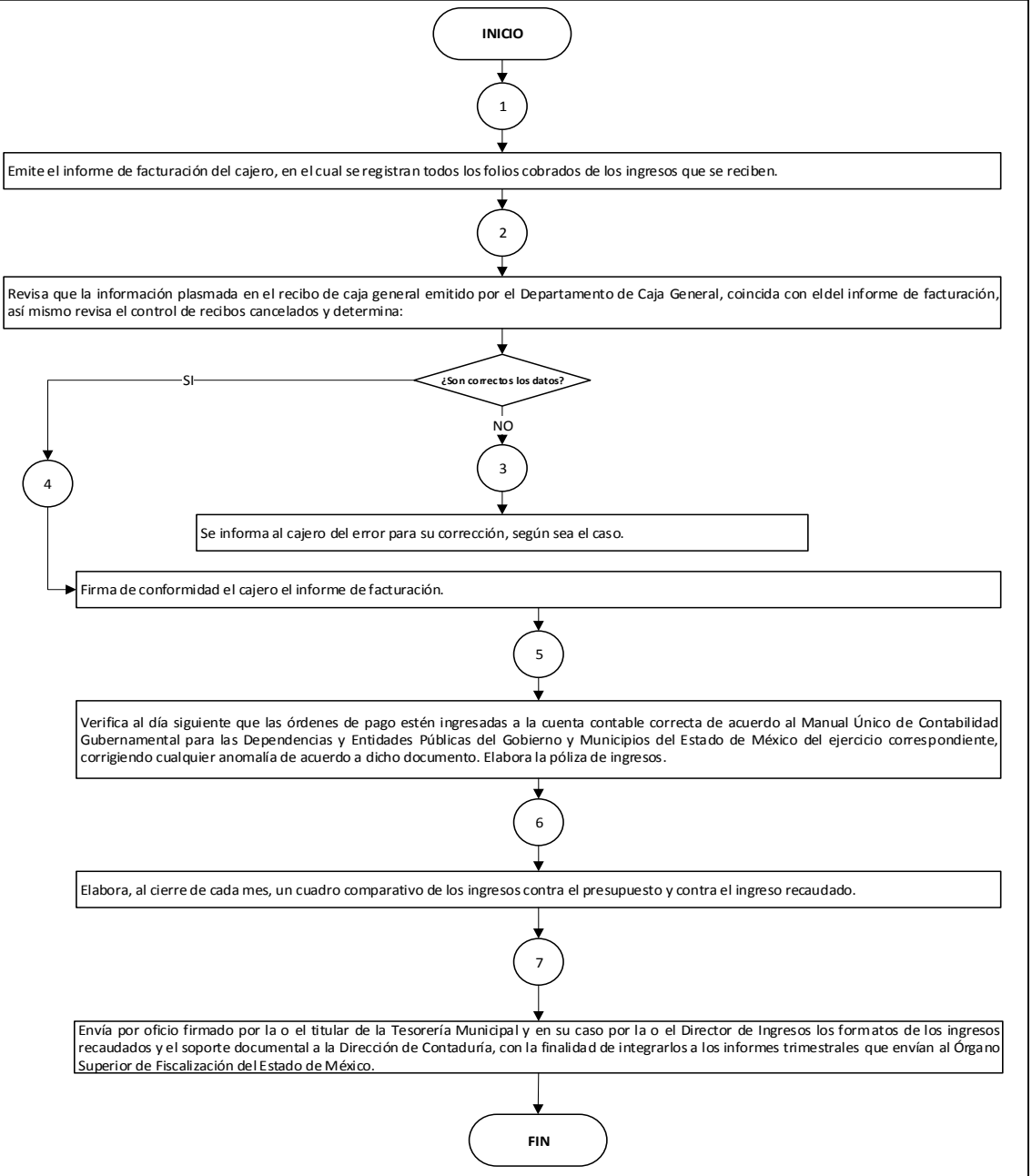
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Control de Ingresos	Emite el informe de facturación del cajero, en el cual se registran todos los folios cobrados de los ingresos que se reciben.
2		Revisa que la información plasmada en el recibo de caja general emitido por el Departamento de Caja General, coincida con el del informe de facturación, así mismo revisa el control de recibos cancelados y determina:
		¿Son correctos los datos?
3	Departamento de Control de Ingresos	**No:** Se informa al cajero del error para su corrección, según sea el caso.
4		**Sí:** Firma de conformidad el cajero el informe de facturación.
5		Verifica al día siguiente que las órdenes de pago estén ingresadas a la cuenta contable correcta de acuerdo al Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México del ejercicio correspondiente, corrigiendo cualquier anomalía de acuerdo a dicho documento. Elabora la póliza de ingresos.
6		Elabora, al cierre de cada mes, un cuadro comparativo de los ingresos contra el presupuesto y contra el ingreso recaudado.
7		Envía por oficio firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal y en su caso por la o el Director de Ingresos los formatos de los ingresos recaudados y el soporte documental a la Dirección de Contaduría, con la finalidad de integrarlos a los informes trimestrales que envían al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
		FIN

947

DIAGRAMA:

1. Recepción y control de las cifras de ingresos obtenidos por las oficinas recaudadoras del Ayuntamiento de Toluca.

Departamento de Control de Ingresos



948

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de copias simples de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales.**
Objetivo:	Expedir copias simples a petición de los contribuyentes, de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales, establecidas en el artículo 1 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México del ejercicio correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Ingresos es responsable de archivar y conservar a través de medios digitales los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), de todas las contribuciones municipales.

- El Departamento de Control de Ingresos, expide copia (s) simple (s) previa petición y pago de los derechos por el concepto aplicable, con fundamento en lo establecido en el artículo 148 Fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

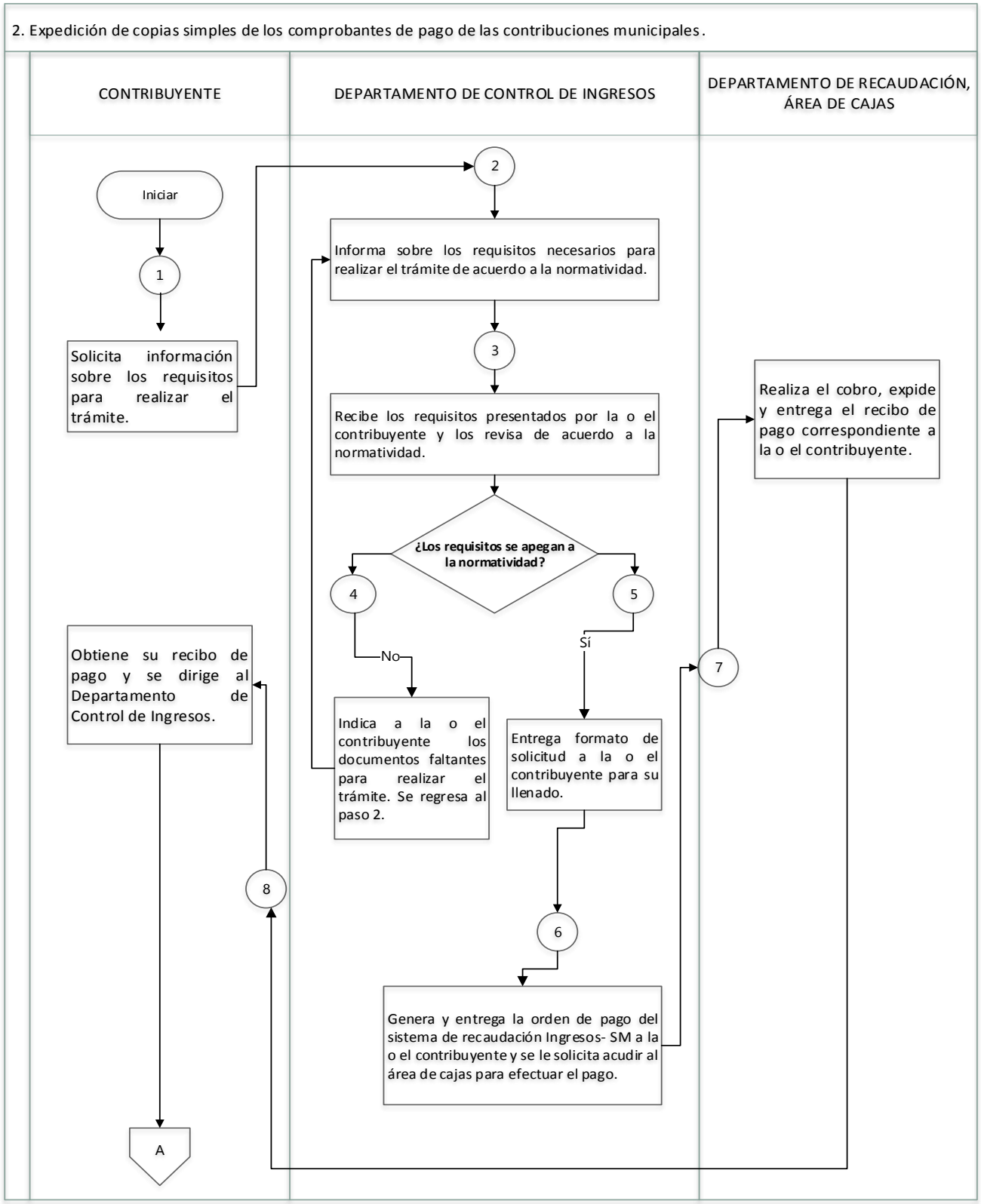
949

2. Expedición de copias simples de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Contribuyente**	Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2	**Departamento de Control de Ingresos**	Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad.
3		Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
		¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
4	**Departamento de Control de Ingresos**	**No:** Indica a la o el contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5		**Sí:** Entrega formato de solicitud a la o el contribuyente para su llenado.
6		Genera y entrega la orden de pago del sistema de recaudación Ingresos- SM a la o el contribuyente y se le solicita acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7	**Departamento de Recaudación, área de cajas**	Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente.
8	**Contribuyente**	Obtiene su recibo de pago y se dirige al Departamento de Control de Ingresos.
9	**Departamento de Control de Ingresos**	Integra expediente con la documentación objeto del trámite, asignándole un número de folio.
10		En el libro de control de copias simples, se anota el folio del trámite, la fecha de la solicitud, el nombre de la persona y tipo de contribución que aparece en la copia del recibo solicitado y por último el folio del recibo con el que se pagaron los derechos correspondientes.
11		Solicita al contribuyente que anote su nombre y firma de recibido en el libro de control de copias simples.
12	**Contribuyente**	Anota su nombre completo y firma en el libro de control de copias simples.
13		Recibe la copia simple solicitada.
		FIN

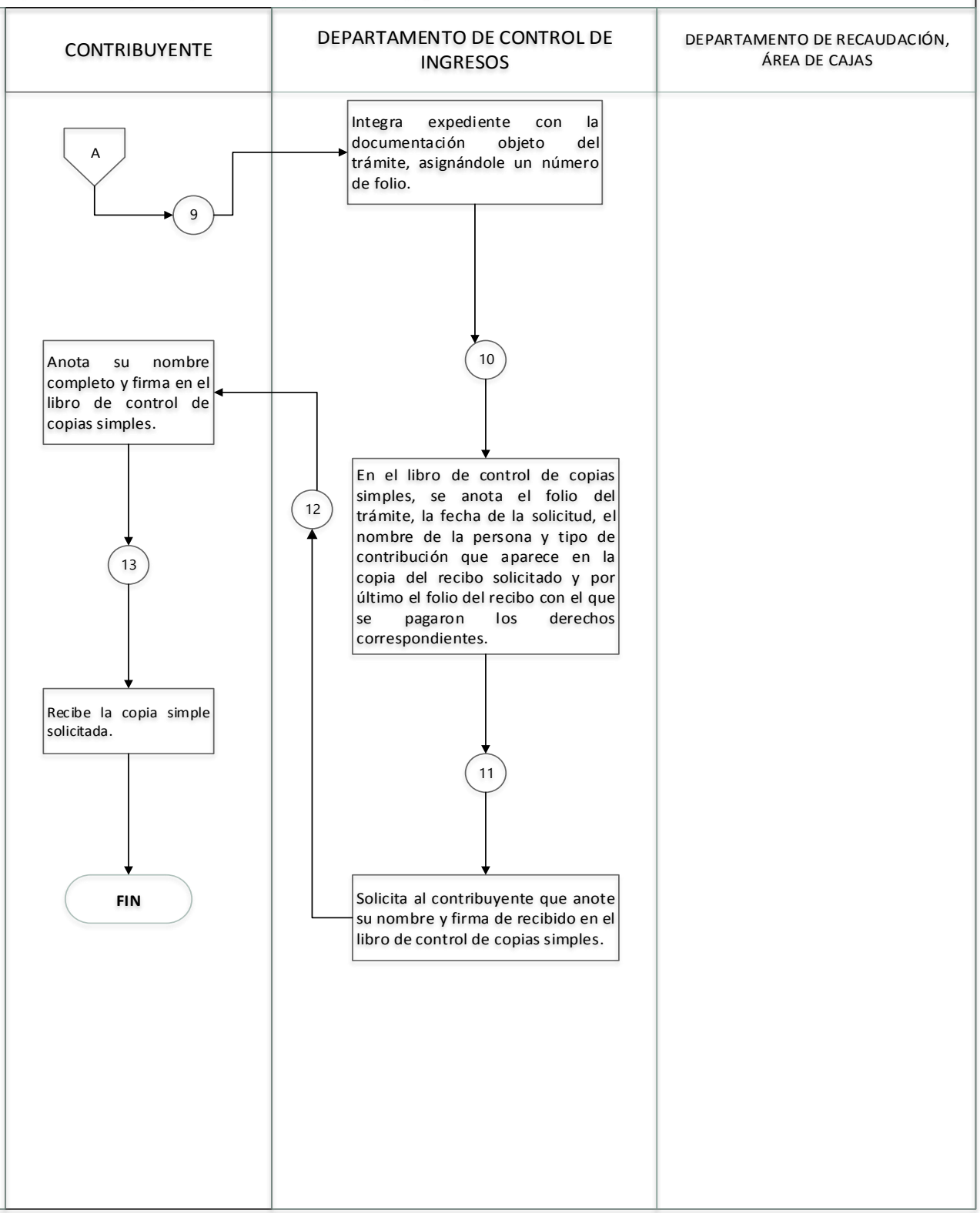
950

DIAGRAMA:



951

2. Expedición de copias simples de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales.



952

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de copias certificadas de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales.**
Objetivo:	Expedir copias certificadas a petición de los contribuyentes, de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales, establecidas en el artículo 1 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México del ejercicio correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Ingresos es responsable de archivar y conservar a través de medios digitales los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), de todas las contribuciones municipales.

- El Departamento de Control de Ingresos, expide copia (s) certificada (s), previa petición y pago de los derechos por el concepto aplicable, con fundamento en lo establecido en el artículo 148 Fracción II del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- La entrega de las copia(s) certificada(s) se hará en cinco días hábiles.

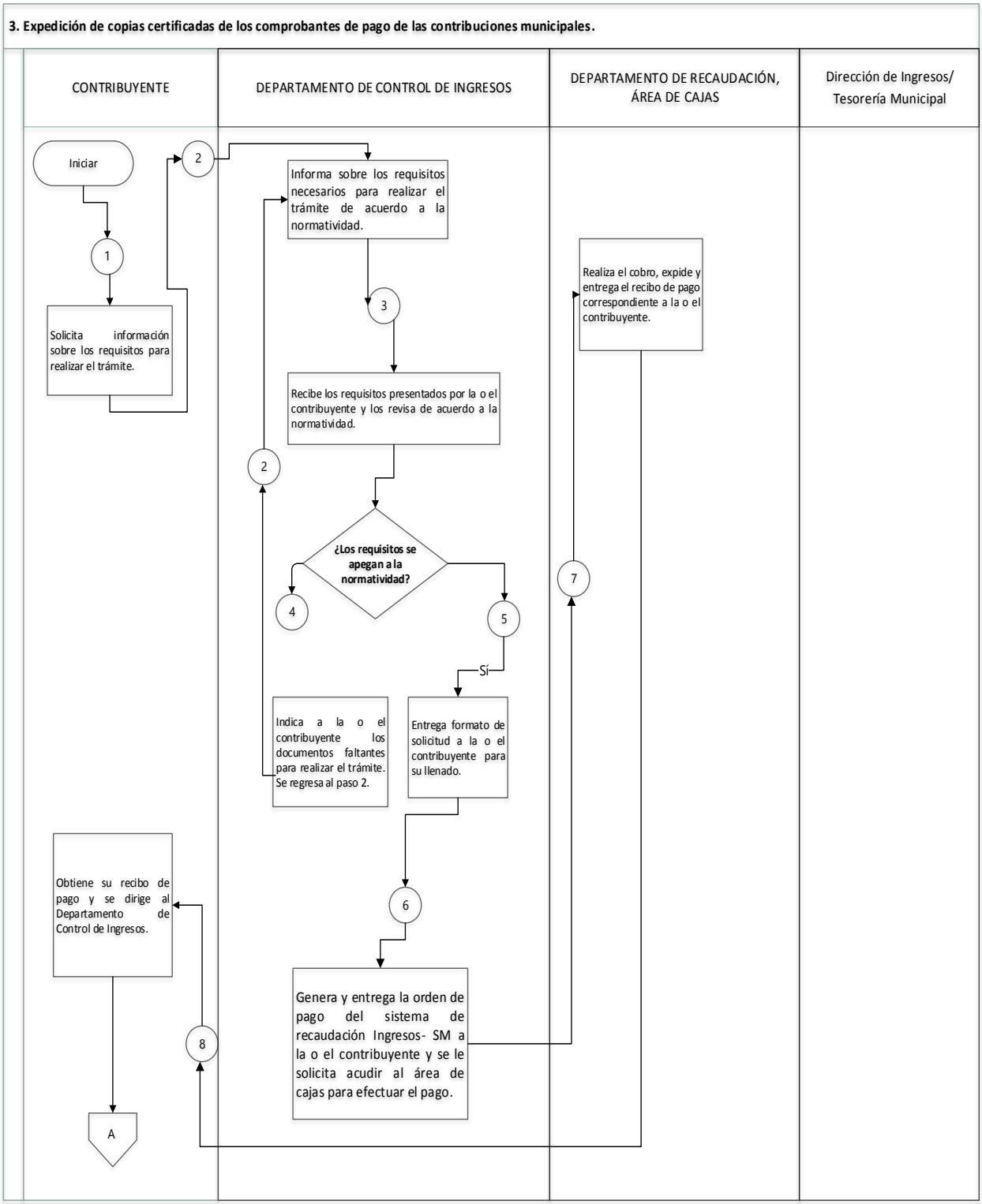
953

3. Expedición de copias certificadas de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Contribuyente**	Solicita información sobre los requisitos para realizar el trámite.
2	**Departamento de Control de Ingresos**	Informa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de acuerdo a la normatividad.
3		Recibe los requisitos presentados por la o el contribuyente y los revisa de acuerdo a la normatividad.
		¿Los requisitos se apegan a la normatividad?
4	**Departamento de Control de Ingresos**	**No:** Indica a la o el contribuyente los documentos faltantes para realizar el trámite. Se regresa al paso 2.
5		**Sí:** Entrega formato de solicitud a la o el contribuyente para su llenado.
6		Genera y entrega la orden de pago del sistema de recaudación Ingresos- SM a la o el contribuyente y se le solicita acudir al área de cajas para efectuar el pago.
7	**Departamento de Recaudación, área de cajas**	Realiza el cobro, expide y entrega el recibo de pago correspondiente a la o el contribuyente.
8	**Contribuyente**	Obtiene su recibo de pago, se queda con copia simple del mismo y entrega el recibo original en el Departamento de Control de Ingresos.
9	**Departamento de Control de Ingresos**	Le informa a la o el contribuyente que la copia certificada se le entregará en un plazo no mayor a cinco días hábiles.
10		Integra expediente con la documentación objeto del trámite, asignándole un número de folio y se envía a firma.
11	**Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal**	Firma la(s) copia(s) certificada(s) y regresa el expediente al Departamento de Control de Ingresos.
12	**Departamento de Control de Ingresos**	Recibe el expediente e informa a la o el contribuyente vía telefónica que ya están la(s) copia(s) certificada(s) solicitadas.
13	**Contribuyente**	Acude al Departamento de Control de Ingresos con la copia del recibo con el que se pagaron los derechos correspondientes.
14	**Departamento de Control de Ingresos**	Recibe la copia simple del recibo y revisa el número de folio con el que se dio trámite.
15		En el libro de control de copias certificadas, anota el folio del trámite, la fecha de la solicitud, el nombre de la persona y clave catastral que aparece en la copia del recibo solicitado.
16		Solicita al contribuyente que anote nombre completo, firma y fecha de recibido en el libro de control de copias certificadas.
17	**Contribuyente**	Anota su nombre completo, firma y fecha de recibido en el libro de control de copias certificadas y en la copia simple del recibo del pago de derechos.
18		Recibe la copia certificada solicitada.
		FIN

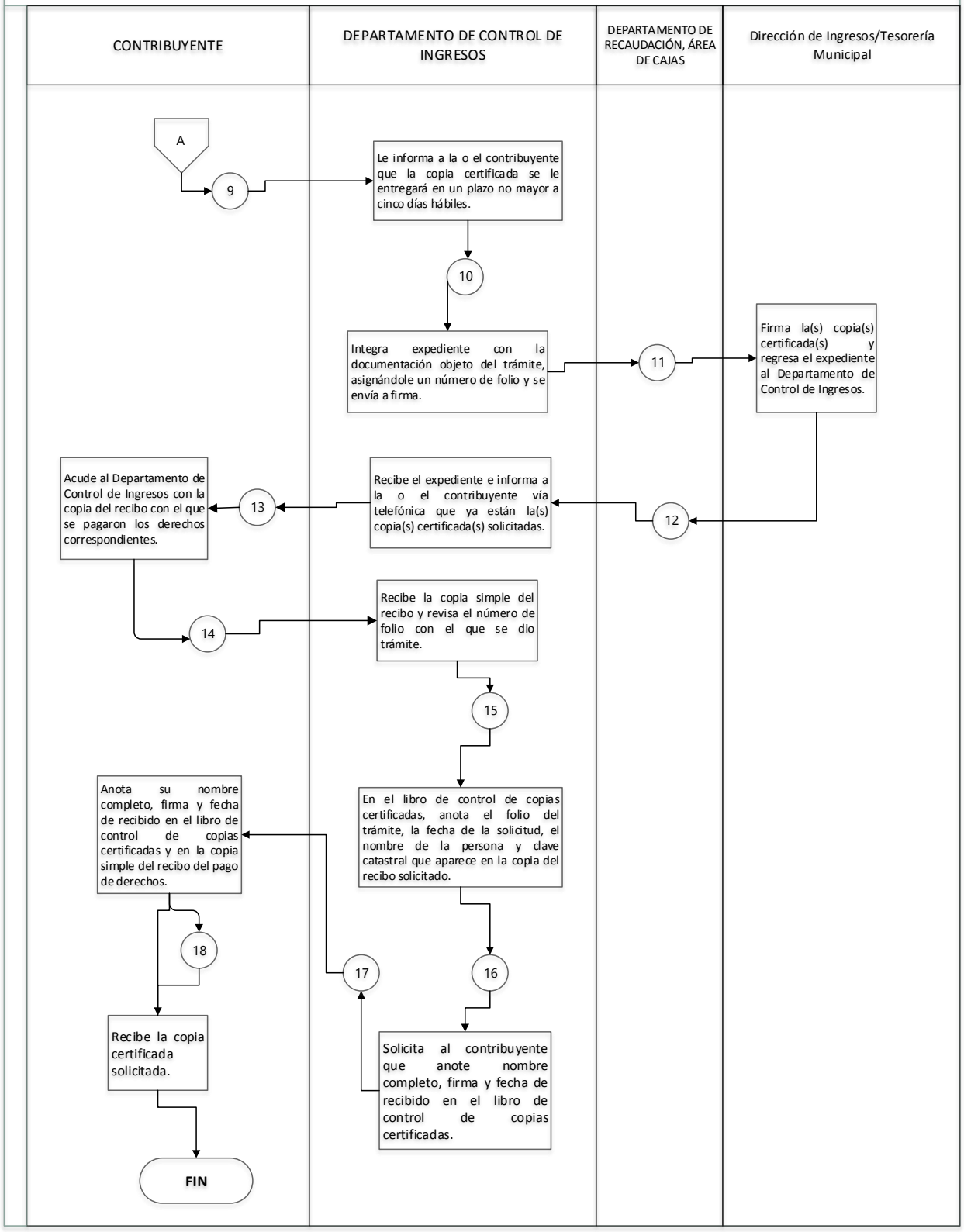
954

DIAGRAMA:



955

3. Expedición de copias certificadas de los comprobantes de pago de las contribuciones municipales.



956

Nombre del Procedimiento:	**Carga, validación y conciliación de pagos de contribuciones municipales, a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones.**
Objetivo:	Realizar la carga de los pagos de contribuciones municipales realizados por los contribuyentes, a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones, a fin de que se reflejen en el sistema de recaudación de Ingresos – SM.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Ingresos es responsable de cargar, validar y conciliar los pagos realizados por contribuciones municipales, realizadas por los contribuyentes a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones, con la finalidad de que se reflejen dichos pagos en el sistema de recaudación de Ingresos – SM y se actualice el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

- Verificar que la facturación de los recibos de pago se ejecute de manera correcta.

957

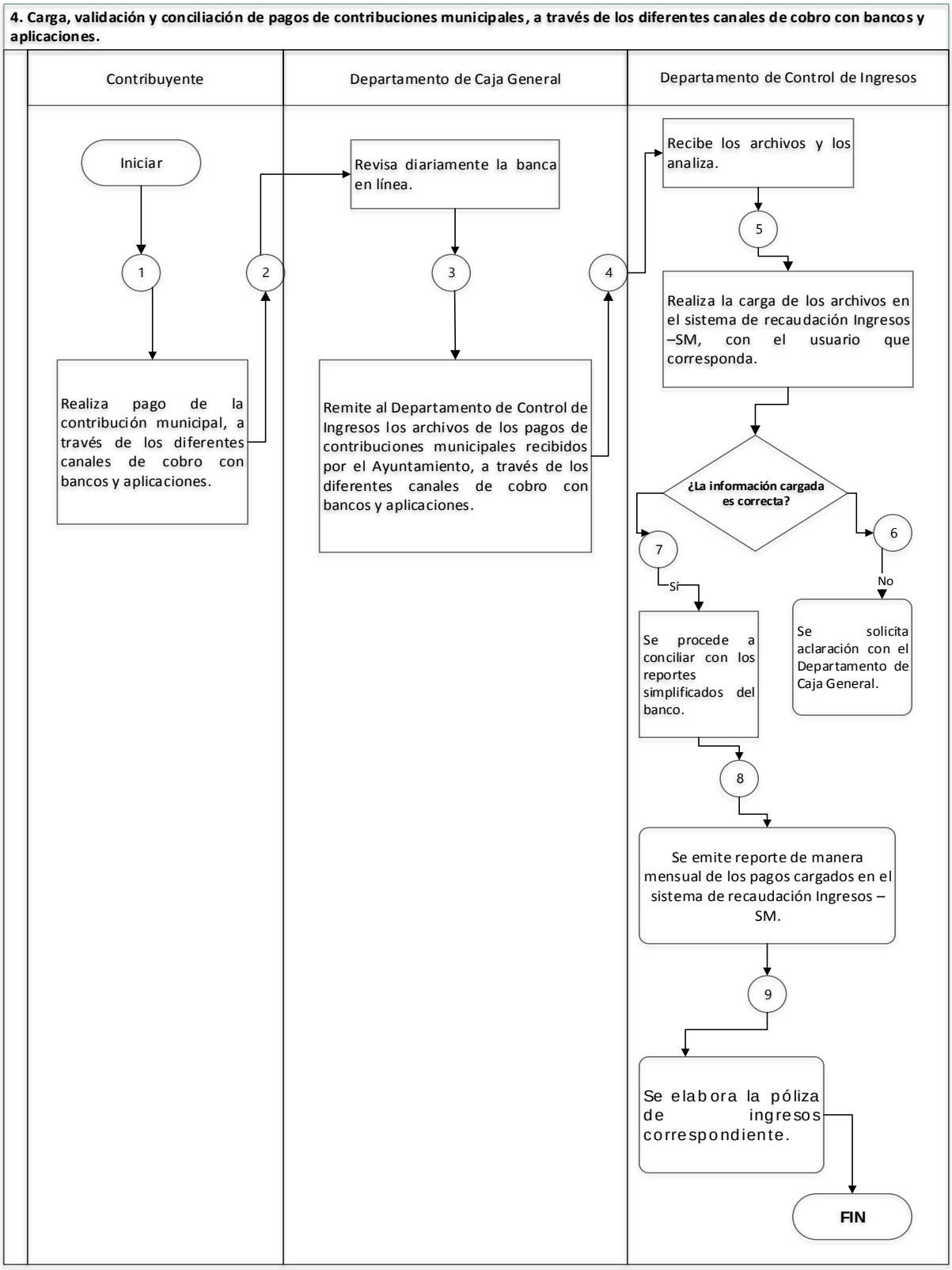
4. Carga, validación y conciliación de pagos de contribuciones municipales, a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Contribuyente**	Realiza pago de la contribución municipal, a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones.
2	**Departamento de Caja General**	Revisa diariamente la banca en línea.
3		Remite al Departamento de Control de Ingresos los archivos de los pagos de contribuciones municipales recibidos por el Ayuntamiento, a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones.
4	**Departamento de Control de Ingresos**	Recibe los archivos y los analiza.
5		Realiza la carga de los archivos en el sistema de recaudación Ingresos –SM, con el usuario que corresponda.
		¿La información cargada es correcta?
6	**Departamento de Control de Ingresos**	**No:** Se solicita aclaración con el Departamento de Caja General.
7		**Sí:** Se procede a conciliar con los reportes simplificados del banco.
8		Se emite reporte de manera mensual de los pagos cargados en el sistema de recaudación Ingresos –SM.
9		Se elabora la póliza de ingresos correspondiente.
		FIN

958

DIAGRAMA:


4. Carga, validación y conciliación de pagos de contribuciones municipales, a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones.
Contribuyente
Departamento de Caja General
Departamento de Control de Ingresos
Iniciar
1
Realiza pago de la contribución municipal, a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones.
2
Revisa diariamente la banca en línea.
3
Remite al Departamento de Control de Ingresos los archivos de los pagos de contribuciones municipales recibidos por el Ayuntamiento, a través de los diferentes canales de cobro con bancos y aplicaciones.
4
Recibe los archivos y los analiza.
5
Realiza la carga de los archivos en el sistema de recaudación Ingresos –SM, con el usuario que corresponda.
¿La información cargada es correcta?
6
No
Se solicita aclaración con el Departamento de Caja General.
7
Sí
Se procede a conciliar con los reportes simplificados del banco.
8
Se emite reporte de manera mensual de los pagos cargados en el sistema de recaudación Ingresos – SM.
9
Se elabora la póliza de ingresos correspondiente.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Integrar, revisar y enviar el anexo 1 y 3 de recaudación de impuesto predial, de manera mensual a la Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares.**
Objetivo:	Dar cumplimiento a los lineamientos para la entrega de información de las contribuciones municipales, a fin de ser considerados para la distribución de las participaciones.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Ingresos es responsable de integrar, revisar y enviar el anexo 1 y 3 de recaudación de impuesto predial únicamente, de manera mensual, a la Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares.

- Lineamientos para la entrega de información de las contribuciones municipales, publicados en Gaceta de Gobierno el 1° de febrero de 2023.

- Artículo 221 del Código Financiero del Estado de México y Municipios establece la fórmula para la distribución de las participaciones municipales por los ingresos ministrados por el Gobierno Estatal a que se refieren los incisos A), B), C) y D) de la fracción II del artículo 219 del mismo Código, en donde C2 es el coeficiente de distribución del 50% del Ingreso Estatal Participable.

960

5. Integrar, revisar y enviar el anexo 1 y 3 de recaudación de impuesto predial, de manera mensual a la Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares.

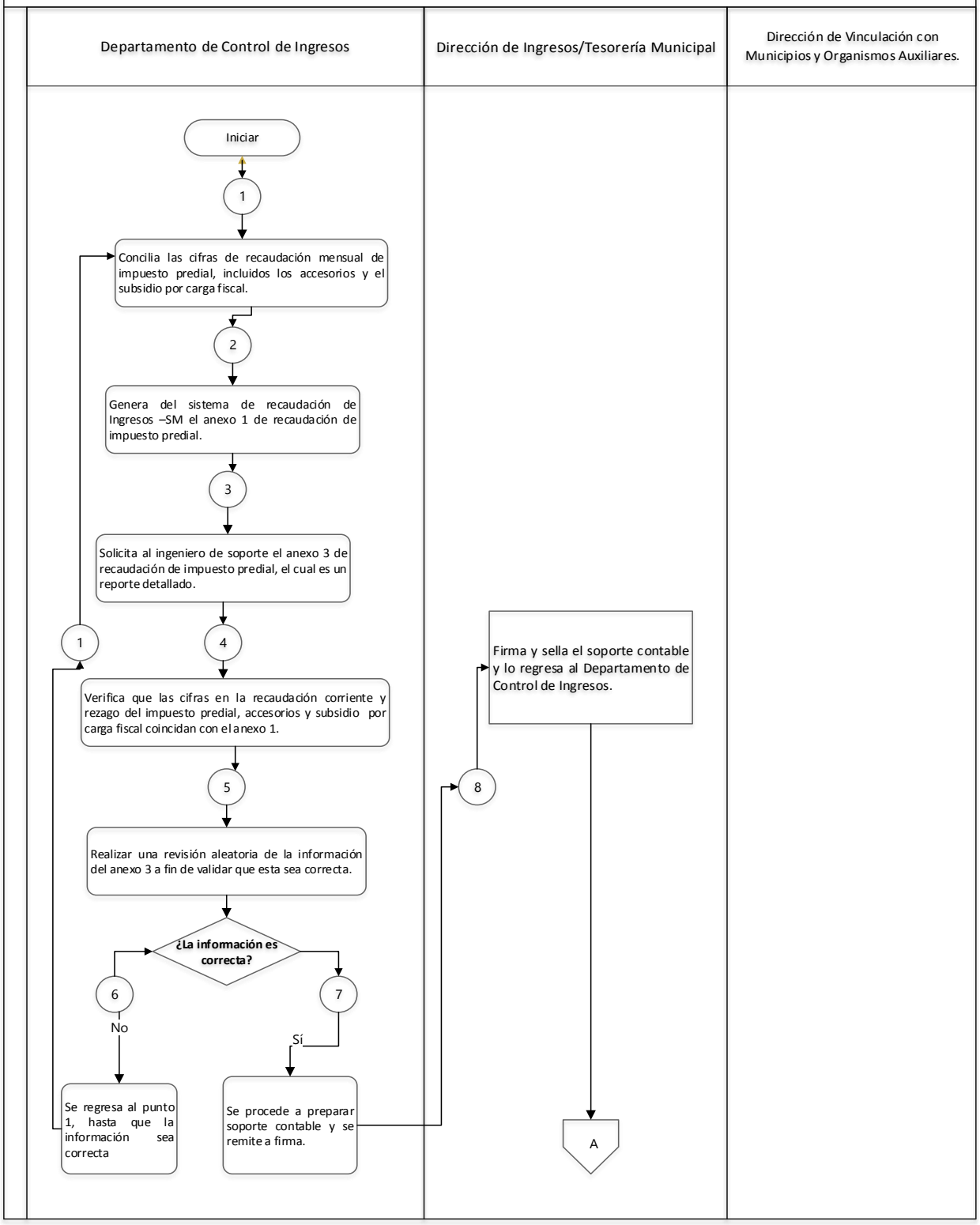
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Control de Ingresos**	Concilia las cifras de recaudación mensual de impuesto predial, incluidos los accesorios y el subsidio por carga fiscal.
2		Genera del sistema de recaudación de Ingresos –SM el anexo 1 de recaudación de impuesto predial.
3		Solicita al ingeniero de soporte el anexo 3 de recaudación de impuesto predial, el cual es un reporte detallado.
4		Verifica que las cifras en la recaudación corriente y rezago del impuesto predial, accesorios y subsidio por carga fiscal coincidan con el anexo 1.
5		Realizar una revisión aleatoria de la información del anexo 3 a fin de validar que esta sea correcta.
		¿La información es correcta?
6		**No:** Se regresa al punto 1, hasta que la información sea correcta
7		**Sí:** Se procede a preparar soporte contable y se remite a firma.
8	**Dirección de Ingresos/Tesorería Municipal**	Firma y sella el soporte contable y lo regresa al Departamento de Control de Ingresos.
9	**Departamento de Control de Ingresos**	Prepara los archivos del anexo 1, anexo 3 y soporte contable, que se van a enviar en el formulario.
10		Envía información a través de la liga del formulario, proporcionado por la Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares.
11	**Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares.**	Recibe la información, la revisa y la valida.
		¿La información es correcta?
12		**No:** Informa al usuario designado del Departamento de Control de Ingresos vía correo electrónico, a fin de que se subsanen las inconsistencias en máximo de 3 días hábiles. Se regresa al paso 1.
13		**Sí:** Notifican vía correo electrónico el estatus de Municipio Cumplido.
		FIN

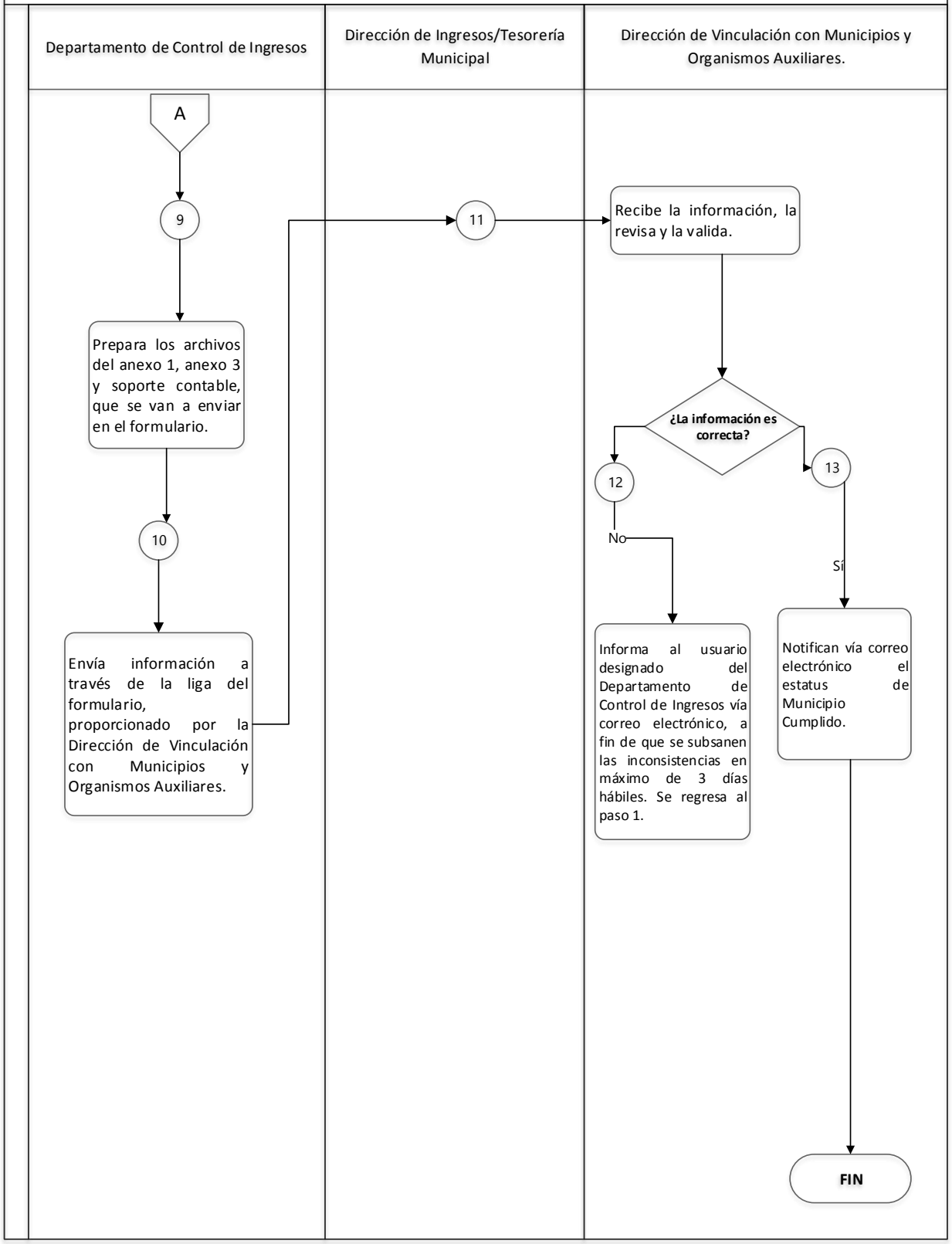
961

DIAGRAMA:

5. Integrar, revisar y enviar el anexo 1 y 3 de recaudación de impuesto predial, de manera mensual a la Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares.



5. Integrar, revisar y enviar el anexo 1 y 3 de recaudación de impuesto predial, de manera mensual a la Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares.



963

Nombre del Procedimiento:	**Integrar, revisar y remitir de manera mensual el reporte del Impuesto al Valor Agregado.**
Objetivo:	Declarar y enterar el Impuesto al Valor Agregado, resultado de las actividades objeto del impuesto que realiza el Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Ingresos es responsable de integrar, revisar y remitir de manera mensual el reporte del Impuesto al Valor Agregado a la Dirección de Contaduría, para que sea declarado y pagado.
- Artículo 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación.
- Anexo 20 Guía de llenado de los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet.

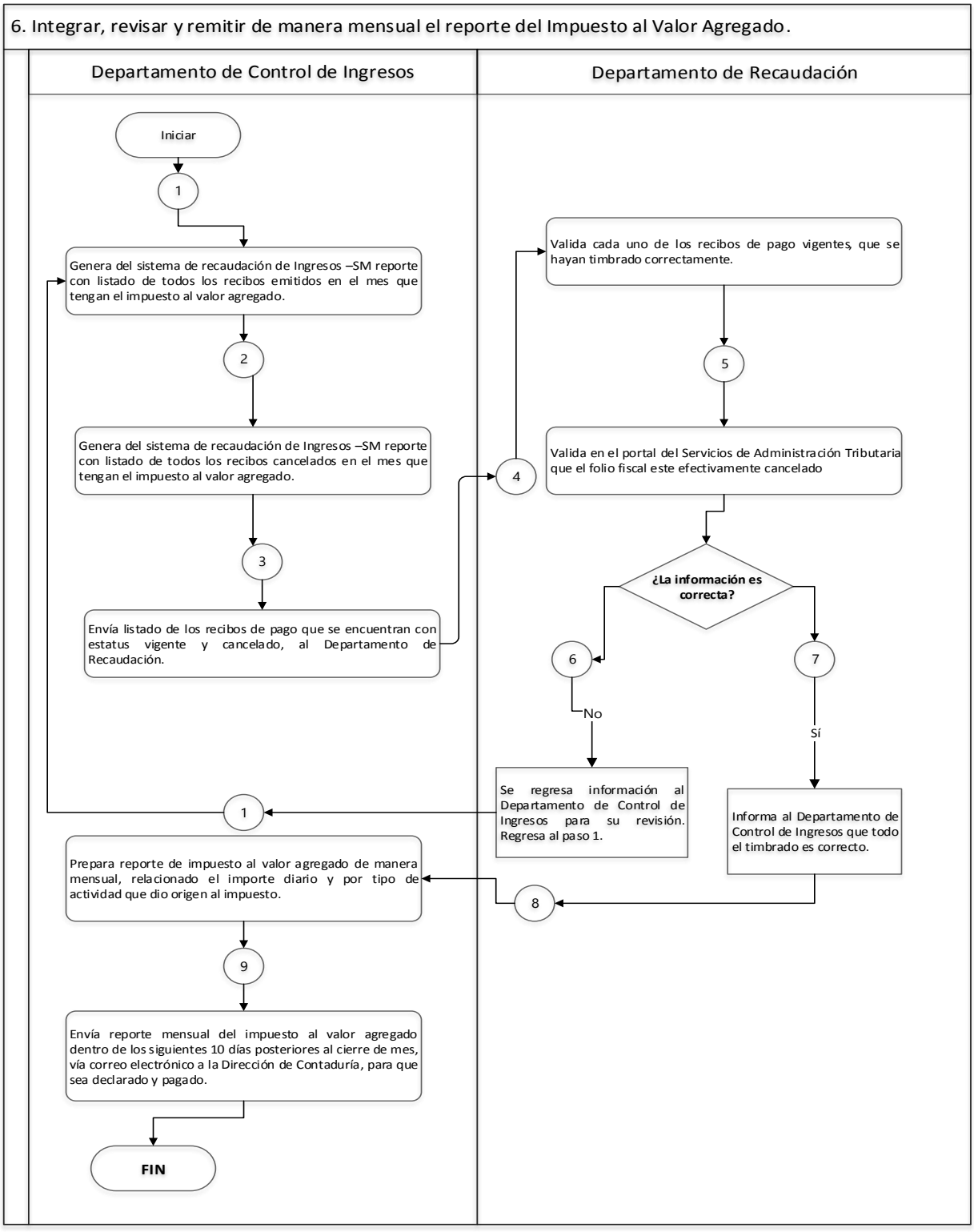
964

6. Integrar, revisar y remitir de manera mensual el reporte del Impuesto al Valor Agregado.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Control de Ingresos**	Genera del sistema de recaudación de Ingresos –SM reporte con listado de todos los recibos emitidos en el mes que tengan el impuesto al valor agregado.
2		Genera del sistema de recaudación de Ingresos –SM reporte con listado de todos los recibos cancelados en el mes que tengan el impuesto al valor agregado.
3		Envía listado de los recibos de pago que se encuentran con estatus vigente y cancelado, al Departamento de Recaudación.
4	**Departamento de Recaudación**	Valida cada uno de los recibos de pago vigentes, que se hayan timbrado correctamente.
5		Valida en el portal del Servicios de Administración Tributaria que el folio fiscal este efectivamente cancelado
		¿La información es correcta?
6		**No:** Se regresa información al Departamento de Control de Ingresos para su revisión. Regresa al paso 1.
7		**Sí:** Informa al Departamento de Control de Ingresos que todo el timbrado es correcto.
8	**Departamento de Control de Ingresos**	Prepara reporte de impuesto al valor agregado de manera mensual, relacionado el importe diario y por tipo de actividad que dio origen al impuesto.
9		Envía reporte mensual del impuesto al valor agregado dentro de los siguientes 10 días posteriores al cierre de mes, vía correo electrónico a la Dirección de Contaduría, para que sea declarado y pagado.
		FIN

965

DIAGRAMA:



966

XV.DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS FEDERALES Y ESTATALES

Nombre del Procedimiento:	**Suficiencia Presupuestal del Gasto de Inversión Pública**
Objetivo:	Controlar presupuestalmente los recursos asignados para cada uno de los programas de inversión considerados en el Programa Anual de Obra (PAO).

POLÍTICAS APLICABLES

- El siguiente procedimiento define los siguientes conceptos para la interpretación y aplicación del mismo como:

  Analista del programa: Servidor Público adscrito al Departamento de Programas Federales y Estatales a cargo de la revisión y análisis de la documentación comprobatoria del gasto del programa asignado en el oficio de autorización de funciones.
  COPLADEMUN: Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal.
  COPACI: Comité de Participación Ciudadana.
  FAISMUN: Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal.
  Ficha Técnica: documento que resume información esencial como la descripción, ubicación, técnicas, medidas, cronograma, presupuesto, contratista del proyecto de obra pública y/o acción.
  FORTAMUN: Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal.
  Libro Décimo Segundo y su Reglamento del Código Administrativo del Estado de México: Documento normativo que regula la obra pública y los servicios relacionados con la misma.
  PAO: Programa Anual de Obra.
  Ramo 33: Aportaciones federales para entidades federativas y municipios, mismos que deberán ser devengados al término del ejercicio fiscal para el cual fueron autorizados.
  SIAVAMEN: Sistema de Avance Mensual Ramo 33, el cual, es utilizado para reportar el avance físico y financiero de los recursos del Ramo 33 FAISMUN y FORTAMUN a la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.
  SIFAIS: Plataforma de planeación y seguimiento del FAIS, las obras que los municipios pretendan realizar con recursos de este Fondo, deberán ser registradas misma que es administrada por la Secretaría de Bienestar.
  Suficiencia presupuestal: Es la acción que confirma que el gasto que se pretende realizar cuenta con los recursos financieros suficientes en la partida que corresponda conforme al Clasificador por Objeto del Gasto vigente.
  Unidad Ejecutora: Aquellas unidades administrativas que son las responsables directas del ejercicio, registro, control y resguardo documental de la comprobación del gasto de los recursos asignados, autorizados y radicados al Municipio.

- Toda obra y/o acción del ramo 33 debe estar aprobada en el Programa Anual de Obra (PAO) a través de un Acuerdo de cabildo, Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN) y/o Comité de Participación Ciudadana (COPACI).

- Toda obra y/o acción debe estar prevista para su autorización dentro de los programas Presupuestarios contenidos en el Presupuesto de Egresos del Municipio de Toluca vigente.

- Las obras y/o acciones del Ramo 33, deberán estar registradas en el Sistema de Avance Mensual (SIAVAMEN).

- Toda suficiencia presupuestaria quedará asentada por escrito a través de un oficio y/o formato vigente.

968

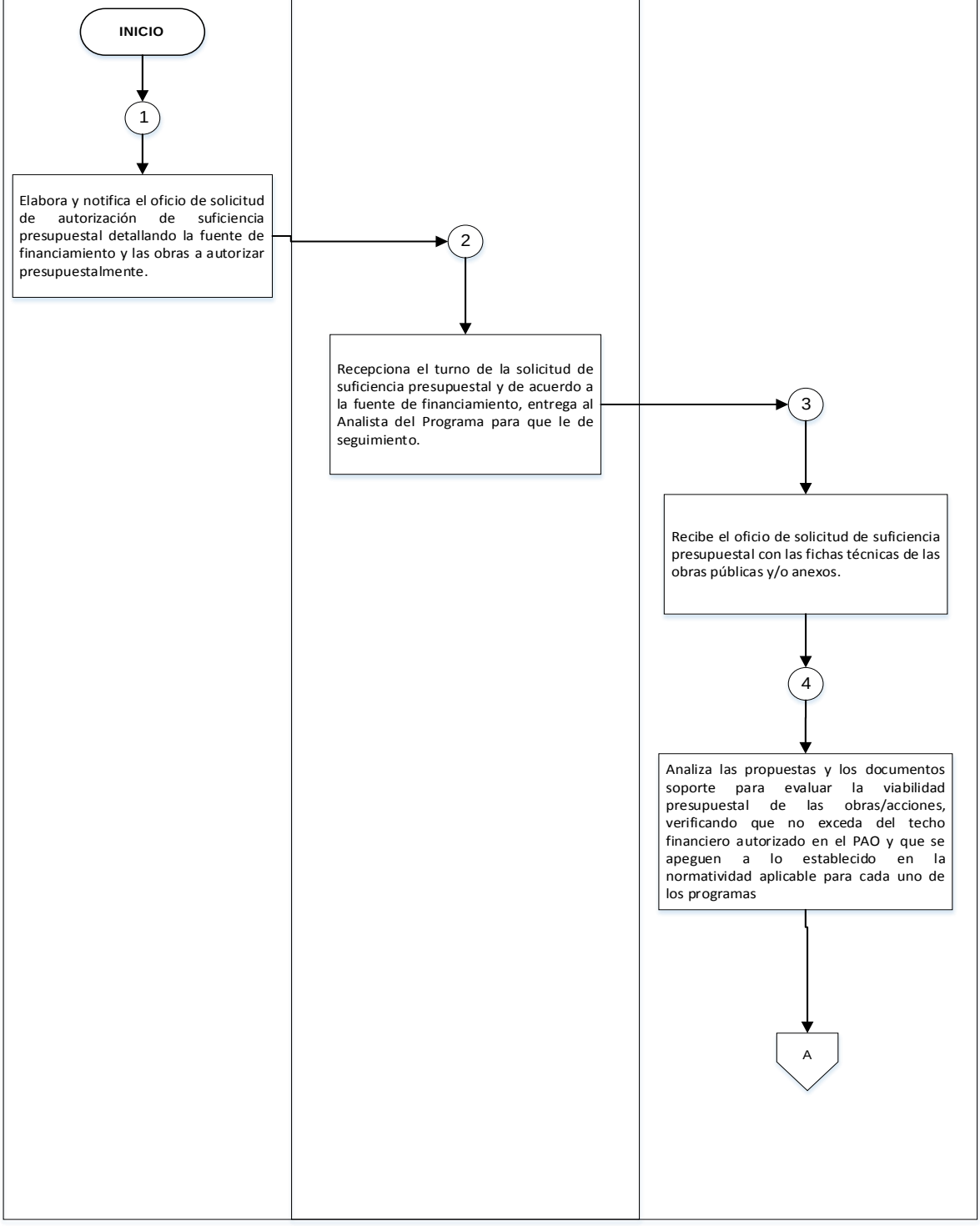
1. Suficiencia Presupuestal del Gasto de Inversión Pública
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad Ejecutora	Elabora y notifica el oficio de solicitud de autorización de suficiencia presupuestal detallando la fuente de financiamiento y las obras a autorizar presupuestalmente.
2	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Recepciona el turno de la solicitud de suficiencia presupuestal y de acuerdo a la fuente de financiamiento, entrega al Analista del Programa para que le dé seguimiento.
3	Analista del programa	Recibe el oficio de solicitud de suficiencia presupuestal con las fichas técnicas de las obras públicas y/o anexos.
4		Analiza las propuestas y los documentos soporte para evaluar la viabilidad presupuestal de las obras/acciones, verificando que no exceda del techo financiero autorizado en el PAO y que se apeguen a lo establecido en la normatividad aplicable para cada uno de los programas.
		¿Rebasa el techo financiero autorizado y/o no cumple con los requisitos?
5	Analista del programa	**Sí:** Elabora el oficio mediante el cual, regresa la documentación a la Unidad Ejecutora, solicitando la documentación faltante, o bien, informa el motivo de la improcedencia.
6	Unidad Ejecutora	Recepciona el oficio por el cual no es procedente la solicitud y atiende las inconsistencias u observaciones presentadas.
7	Analista del programa	**No:** Elabora la propuesta del Oficio de Autorización de Suficiencia Presupuestal, el cual, integra el número de cada obra/acción y en su caso, se registra en el sistema implementado para cada uno de los programas.
8	Analista del programa	Entrega la propuesta del oficio de autorización de suficiencia presupuestal para revisión y antefirma del Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales.
		¿El oficio está correcto y cumple con el marco normativo-administrativo vigente?
9	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	**No:** Realiza las anotaciones de las modificaciones y/o correcciones en el escrito y devuelve al Analista del Programa
10	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	**Si:** Entrega el Oficio de Autorización de Suficiencia Presupuestal al Titular de la Tesorería Municipal para su firma.
11	Titular de la Tesorería Municipal	Autoriza y firma el Oficio de Autorización de Suficiencia Presupuestal.
12	Analista del programa	Notifica el Oficio de Autorización de Suficiencia Presupuestal y archiva copia del acuse de recepción .
		FIN

969

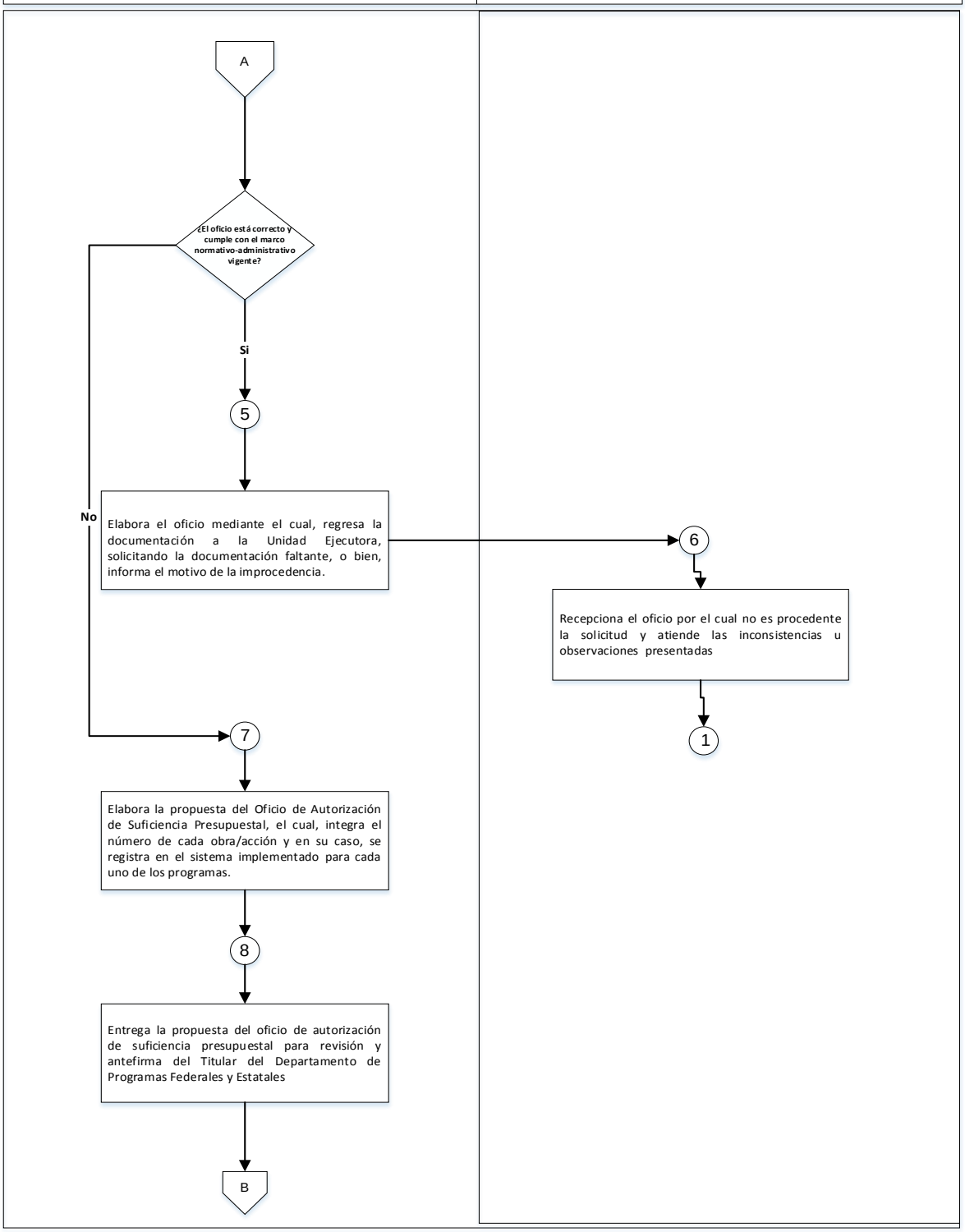
Diagrama

1 Suficiencia presupuestal del gasto de inversion publica

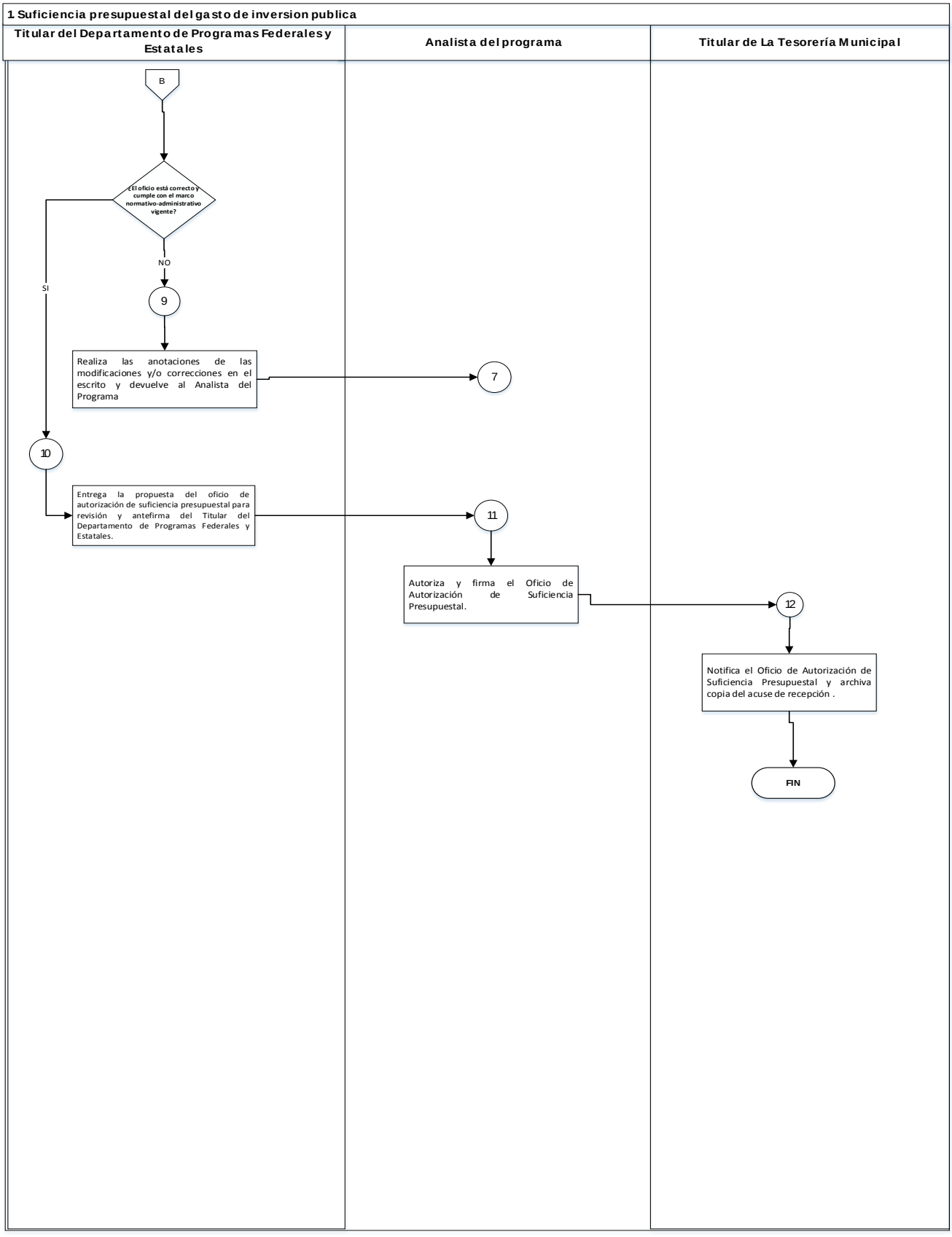


970

1. Suficiencia presupuestal del gasto de inversion publica



971


1 Suficiencia presupuestal del gasto de inversion publica
Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales
Analista del programa
Titular de La Tesorería Municipal
B
¿El oficio está correcto y cumple con el marco normativo-administrativo vigente?
NO
SI
9
Realiza las anotaciones de las modificaciones y/o correcciones en el escrito y devuelve al Analista del Programa
7
10
Entrega la propuesta del oficio de autorización de suficiencia presupuestal para revisión y antefirma del Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales.
11
Autoriza y firma el Oficio de Autorización de Suficiencia Presupuestal.
12
Notifica el Oficio de Autorización de Suficiencia Presupuestal y archiva copia del acuse de recepción .
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Revisión de documentación comprobatoria del gasto de inversión de obra pública**
Objetivo:	Verificar que se presente la documentación comprobatoria del gasto de acuerdo a los requisitos jurídico-administrativos vigentes contenidos en los marco normativo aplicable para cada programa y/o fondo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El siguiente procedimiento define los siguientes conceptos para la interpretación y aplicación del mismo como:

  Analista del programa: Servidor Público adscrito al Departamento de Programas Federales y Estatales a cargo de la revisión y análisis de la documentación comprobatoria del gasto del programa asignado en el oficio de autorización de funciones.
  Formato de Recepción de Documentación Soporte para Pago de Obra Pública: Documento de control interno autorizado por la Tesorería Municipal, que detalla la documentación comprobatoria del gasto según fuente de financiamiento a entregar.
  Unidad Ejecutora: Aquellas unidades administrativas que son las responsables directas del ejercicio, registro, control y resguardo documental de la comprobación del gasto de los recursos asignados, autorizados y radicados al Municipio.

973

- Toda documentación remitida deberá contar con el oficio de solicitud de pago por las instancias ejecutoras.
- Revisar que la factura que se presente para trámite de cobro, cuente con lo establecido en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y se incluyan los datos administrativos de la obra o acción autorizada.
- Verificar que la documentación cuente con las validaciones pertinentes (factura, fianzas, y opinión de cumplimiento (en su caso).
- La documentación soporte deberá corresponder al importe detallado en la factura y cumplir con las normas o lineamientos de cada programa.
- La documentación de recursos federales, estatales y municipales deberá remitirse a más tardar el 31 de diciembre del ejercicio fiscal corriente, de lo contrario no podrá recepcionarse ni efectuarse su registro al pasivo del Municipio.
- Es responsabilidad de la Unidad Ejecutora resguardar la documentación comprobatoria del gasto, así como la documentación inherente a las atribuciones contenidas en el Código Reglamentario Municipal de Toluca (vigente) y demás normatividad aplicable.

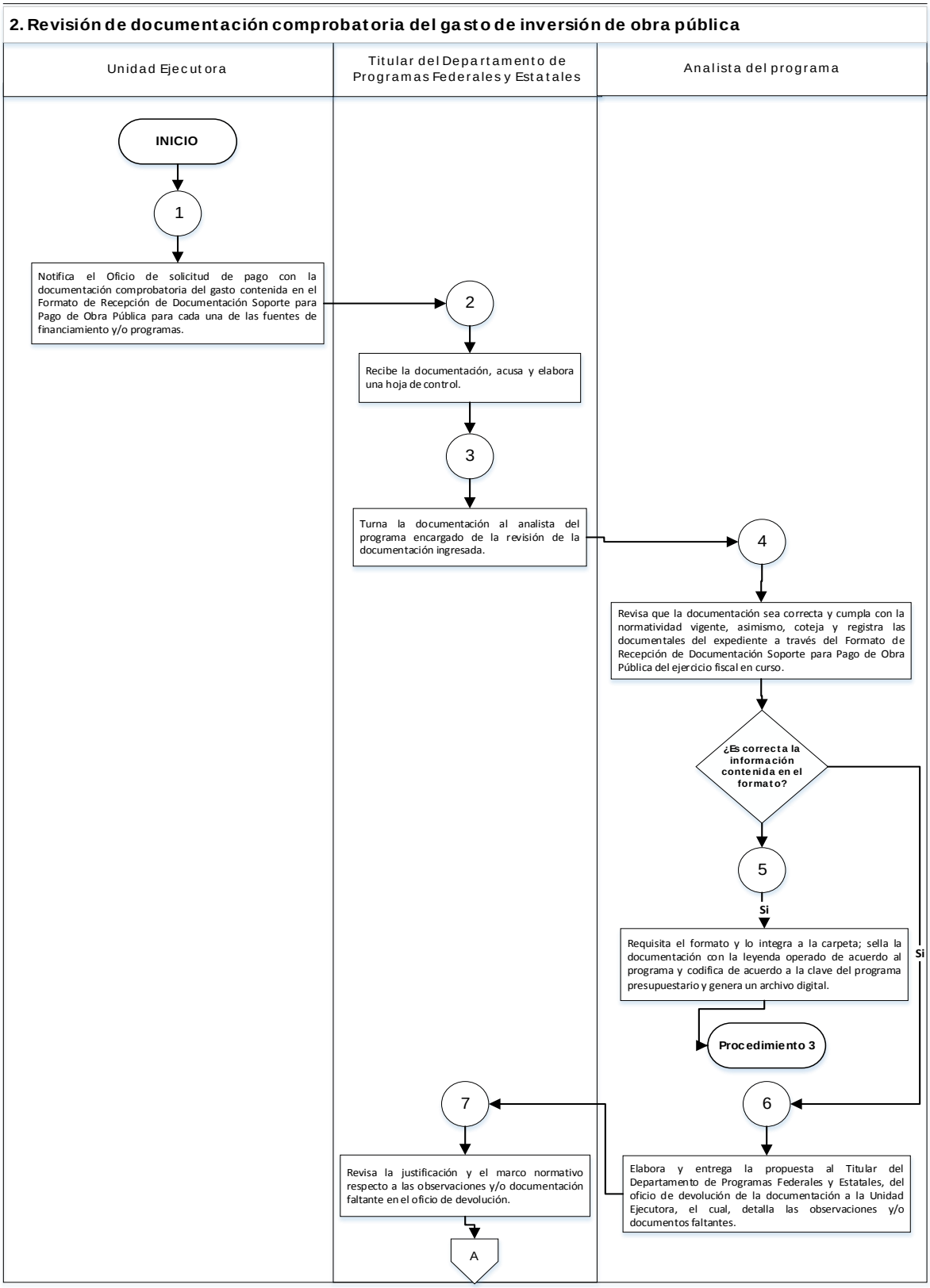
2. Revisión de documentación comprobatoria del gasto de inversión de obra pública

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad Ejecutora	Notifica el Oficio de solicitud de pago con la documentación comprobatoria del gasto contenida en el Formato de Recepción de Documentación Soporte para Pago de Obra Pública para cada una de las fuentes de financiamiento y/o programas.
2	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Recibe la documentación, acusa y elabora una hoja de control.
3		Turna la documentación al analista del programa encargado de la revisión de la documentación ingresada.
4	Analista del programa	Revisa que la documentación sea correcta y cumpla con la normatividad vigente, asimismo, coteja y registra las documentales del expediente a través del Formato de Recepción de Documentación Soporte para Pago de Obra Pública del ejercicio fiscal en curso.
		¿Está completa y correcta la información de la documentación?
5	Analista del programa	**Sí:** Requisita el formato y lo integra a la carpeta; sella la documentación con la leyenda operado de acuerdo al programa y codifica de acuerdo a la clave del programa presupuestario y genera un archivo digital. Continua el Procedimiento 3 del Departamento de Programas Federales y Estatales.
6		**No:** Elabora y entrega la propuesta al Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales, del oficio de devolución de la documentación a la Unidad Ejecutora, el cual, detalla las observaciones y/o documentos faltantes.
7	Titular del Departamento de Programas	Revisa la justificación y el marco normativo respecto a las observaciones y/o documentación faltante en el oficio de devolución.
		¿El oficio de devolución es correcto?
8	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	**No:** Entrega las observaciones del escrito al analista del programa para que realice las correcciones correspondientes.
9		**Si:** Procede a signar el documento y entrega al analista para su notificación.
10	Analista del programa	Notifica el oficio de devolución a la Unidad Ejecutora y archiva el acuse de recepción al minutario.
		FIN

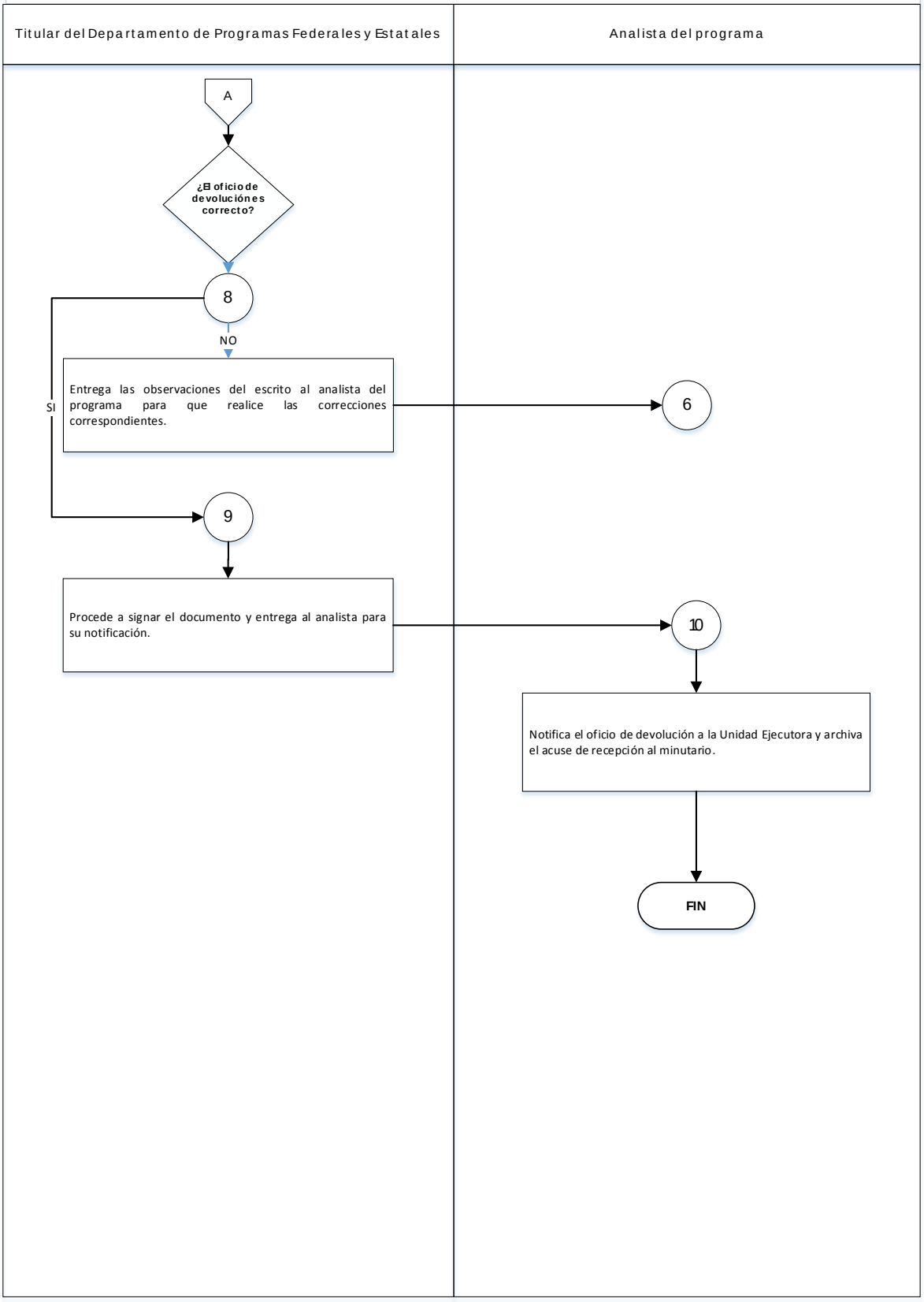
974

Diagrama:



975

2. Revisión de documentación comprobatoria del gasto de inversión de obra pública



976

TESORERÍA MUNICIPAL
PROGRAMAS FEDERALES Y ESTATALES

PROGRAMA:[1] **EJERCICIO FISCAL:**[2]

FORMATO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOPORTE PARA PAGO DE OBRA PÚBLICA

NOMBRE DE LA OBRA:[3]		**No. DE OBRA:**[4]	**SIFAIS:**[5]
CONTRATISTA Y/ O PROVEEDOR:[6]	**NO. DE ESTIMACIÓN:**[7]		
FACTURA:[8]	**IMPORTE:**[9]		

	DOCUMENTOS	ORIGINAL		COPIA		MEDIO MAGNÉTICO
1	OFICIO DE SOLICITUD PARA TRAMITE DE PAGO DEL ÁREA EJECUTORA POR OBRA					
2	FORMATO DE AFECTACION PRESUPUESTAL					
3	FACTURA CON FIRMAS Y SELLOS (UNIDAD EJECUTORA, CONTRATISTA Y/O PROVEEDOR)					
4	ARCHIVO CFDI y XML EN CD					
5	VALIDACION ANTE EL SAT					
6	CONTRATO DE OBRA Y/O SERVICIOS					
7	FIANZA DE CUMPLIMIENTO CON SU RESPECTIVA VALIDACION					
8	FIANZA DE ANTICIPO CON SU RESPECTIVA VALIDACION/FIANZA DE POLIZA DE SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL					
9	FIANZA DE VICIOS OCULTOS EN EL FINIQUITO					
10	ESTIMACION DEBIDAMENTE FIRMADA (ESTADO DE CUENTA Y CARATULA)					
11	GENERADORES (IMPRESOS)					
12	REPORTE FOTOGRAFICO DE LA OBRA (IMPRESO) PARCIAL O TOTAL SEGÚN SEA EL CASO					
13	BITACORA DE OBRA (PARCIAL Y AL FINIQUITO COMPLETA)					
14	PROGRAMA DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO DE OBRA CONTRATADO FIRMADO POR EL ÁREA EJECUTORA (IMPRESO)					
15	OFICIO DE RENUNCIA DEL ANTICIPO (EN SU CASO)					
16	OFICIO DE INICIO DE OBRA (EN EL ANTICIPO O EN LA ESTIMACIÓN UNO SEGÚN SEA EL CASO)					
17	OFICIO DE TERMINO DE OBRA (SOLO EN FINIQUITO)					
18	ACTA DE FALLO (O DICTAMEN DE ADJUDICACION, SEGUN EL CASO)					
19	ACTA DE ENTREGA RECEPCION DE LA OBRA EN ESTIMACION FINIQUITO					
20	ACTA FINIQUITO					
21	ACTA DE EXTINCION DE DERECHOS Y OBLIGACIONES EN ESTIMACION FINIQUITO					
22	OFICIO DE INVITACIÓN A LA CONTRALORÍA MUNICIPAL PARA EL ACTO DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE LA OBRA (EN SU CASO)					
23	OFICIO DE INVITACION AL COCICOVI, AL ACTO DE ENTREGA-RECEPCION DE OBRA (**EN SU CASO**)					
24	ACTA DE CONSTITUCION DEL COCICOVI					
25	ACTA DE INTEGRACIÓN DEL COPASO (ÚNICAMENTE OBRAS FAISMUN)					
26	ACTA DE COPLADEMUN / ACTA DE CABILDO					
27	OFICIO DE AUTORIZACION PRESUPUESTAL					
28	SIFAIS Y FICHA TECNICA (SIFAIS SOLO PARA EL FAISMUN)					
29	OFICIO DE DATOS BANCARIOS DE LA EMPRESA					
30	ESTADO DE CUENTA BANCARIO DE LA EMPRESA DONDE SE REFLEJE LA CUENTA BANCARIA					
31	ACTA CONSTITUTIVA DE LA EMPRESA / ACTA DE NACIMIENTO					
32	PODER NOTARIAL SI FUERA EL CASO					
33	CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL					
34	OPINION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES (SAT)					
35	CEDULA DE CONTRATISTA (VIGENTE O SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN)					
36	IDENTIFICACION DEL REPRESENTANTE LEGAL					
	DOCUMENTACIÓN ADICIONAL					
	VOLUMENES ADICIONALES Y/ O CONCEPTOS FUERA DE PRESUPUESTO					
A	OFICIO DE SOLICITUD DE V.A. Y/O C.F.C. (EN SU CASO)					
B	OFICIO DE AUTORIZACION DE V.A. Y/O C.F.C. (EN SU CASO)					
	AMPLIACIÓN DE PLAZO (DIFERIMIENTO)					
C	OFICIO DE SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO EN LA EJECUCIÓN DE OBRA					
D	OFICIO DE AUTORIZACION DE AMPLIACIÓN DE PLAZO EN LA EJECUCIÓN DE OBRA					
E	REPROGRAMACION DE TRABAJOS					
	CONVENIO MODIFICATORIO POR MONTO Y/ O PLAZO					
F	OFICIO DE SOLICITUD DE PARA AMPLIACIÓN DE MONTO					
G	OFICIO DE AUTORIZACION DEL CONVENIO MODIFICATORIO POR MONTO Y/O PLAZO DE EJECUCION					
H	CONVENIO MODIFICATORIO POR MONTO Y/O PLAZO DEBIDAMENTE FIRMADO					
I	ENDOSO DE LA GARANTIA DE ANTICIPO (EN CASO DE ANTICIPO PENDIENTE POR AMORTIZAR)					
J	ENDOSO DE LA GARANTIA DE CUMPLIMIENTO					
F	DICTAMEN TECNICO DEL CONVENIO					
37	OTROS **(ESPECÍFICAR)**					

Es responsabilidad de la Unidad Ejecutora del Gasto resguardar la documentación comprobatoria del gasto, así como la documentación inherente a las atribuciones contenidas en el Código Reglamentario Municipal de Toluca (vigente) y demás normatividad aplicable.

*Marcas de Check List **N/A** No aplicable ✓ Verificado

Instructivo de Llenado del Formato:
“Formato de recepción de documentación soporte para pago de obra pública”

Objetivo: Verificar y revisar que la información comprobatoria del gasto presentada por la Unidad Ejecutara para efectuar el pago, cumpla con los requisitos administrativos-jurídicos vigentes y aplicables.

No.	Concepto	Descripción
1	Programa	Describir el nombre del programa referido.
2	Ejercicio Fiscal	Colocar año en el cual se ejerce el recurso.
3	Nombre de la Obra	Describir el nombre conforme al oficio de suficiencia de acuerdo al programa anual de obra (PAO).
4	No. de obra	Folio generado para la obra y/o acción.
5	SIFAIS	Colocar folio generado por la plataforma SIFAIS en el caso de FAISMUN.
6	Contratista y/o Proveedor	Nombre de la moral o persona física con actividad empresarial a pagar (Proveedor, Contratista, etc).
7	No. de estimación	Anotar el número de la estimación correspondiente.
8	Factura	Se considera el folio de la factura.
9	Importe	Colocar el monto neto de la factura a pagar.

978

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de Pago de Programas Federales y Estatales**
Objetivo:	Tramitar el pago a los proveedores y/o contratistas correspondientes a las relaciones contractuales de los programas federales y estatales a favor del Municipio de Toluca, durante el ejercicio fiscal corriente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El siguiente procedimiento define los siguientes conceptos para la interpretación y aplicación del mismo como:

  Analista del programa: Servidor Público adscrito al Departamento de Programas Federales y Estatales a cargo de la revisión de la documentación comprobatoria del gasto del programa asignado en el oficio de asignación de funciones.
  Autorización de Transferencia Electrónica: Se refiere al formato establecido por la Tesorería Municipal, a través del cual se solicita el pago de los proveedores y/o contratistas por la adquisición y/o contratación de bienes y servicio y ejecución de obra pública signado por el las o los Titulares de la Tesorería Municipal y Dirección de Egresos.
  CFDI: Abreviatura del Comprobante Fiscal Digital por Internet o bien, la factura presentada por la empresa que acredita la prestación de servicios, venta de bienes, ejecución de obra, etc.
  Fuente de Financiamiento: Origen de los ingresos que obtiene el Municipio para financiar el gasto público, tales como recursos fiscales, ingresos propios, recursos federales, entre otros; contenidas en el Clasificador por Fuentes de Financiamiento Municipales vigente.
  Oficio de solicitud de pago: Documento que detalla el marco normativo aplicable para la erogación del gasto por cada fuente de financiamiento, así como el número de autorizaciones de transferencias de pagos a ejecutar conforme a la liquidez financiera.
  Unidad Ejecutora: Aquellas unidades administrativas que son las responsables directas del ejercicio, registro, control y resguardo documental de la comprobación del gasto de los recursos asignados, autorizados y radicados al Municipio.

- Únicamente se tramitarán los pagos que cuenten con formatos de Autorización de Transferencia Electrónica con la firma de la autorización de la o el Titular de la Tesorería Municipal y Dirección de Egresos.

- La Autorización de Transferencia Electrónica se genera una vez que las facturas y/o estimaciones de obra cuentan con la totalidad de la documentación comprobatoria del gasto conforme a la normatividad aplicable.

- Los Oficios de solicitud de pago deben contener el número de cuenta bancaria de la que se efectuará la transferencia de acuerdo a la fuente de financiamiento de cada programa, así como la clabe interbancaria del proveedor y/o contratista que prestó sus servicios.

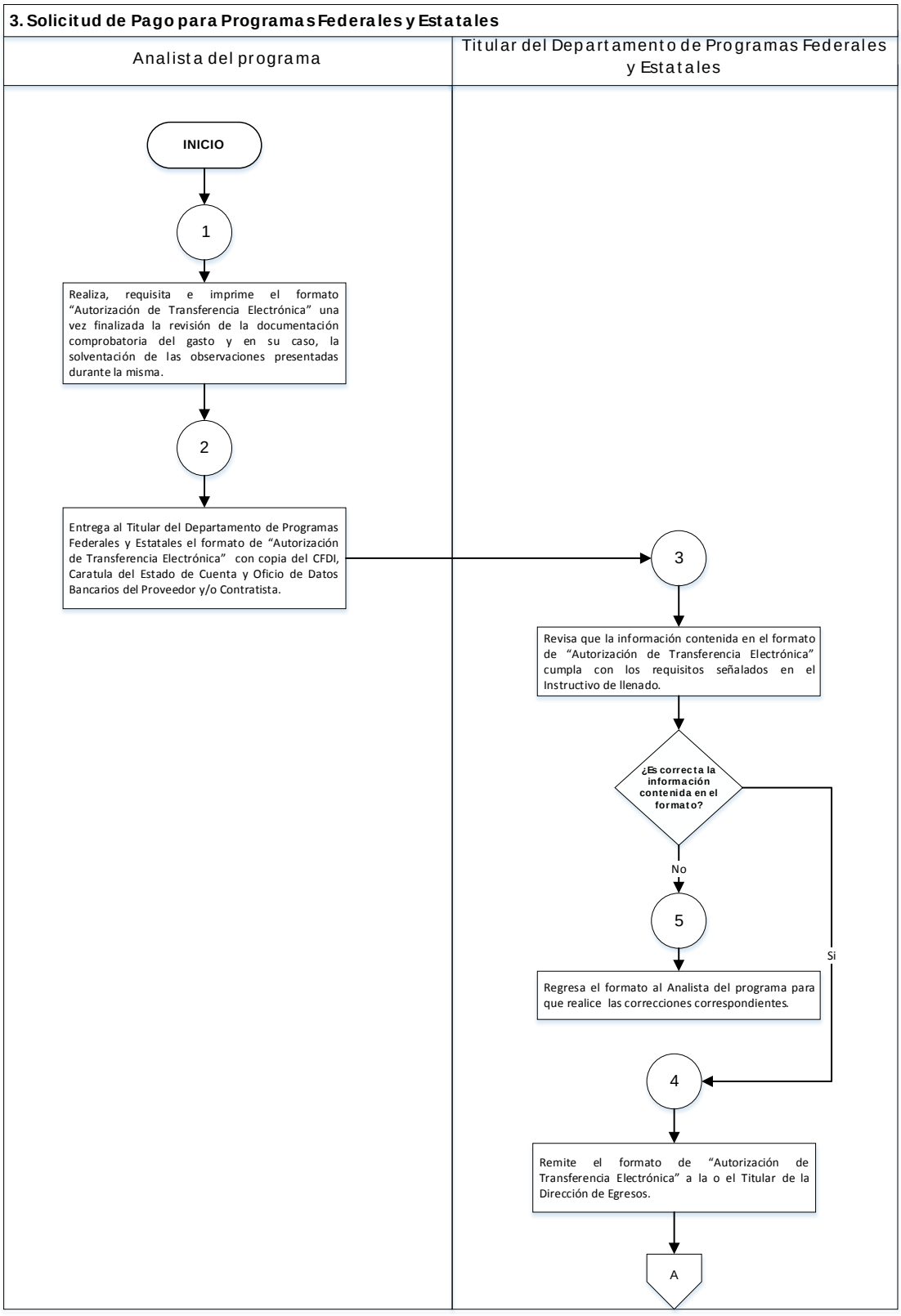
■ **3. Solicitud de Pago para Programas Federales y Estatales**

Descriptivo:

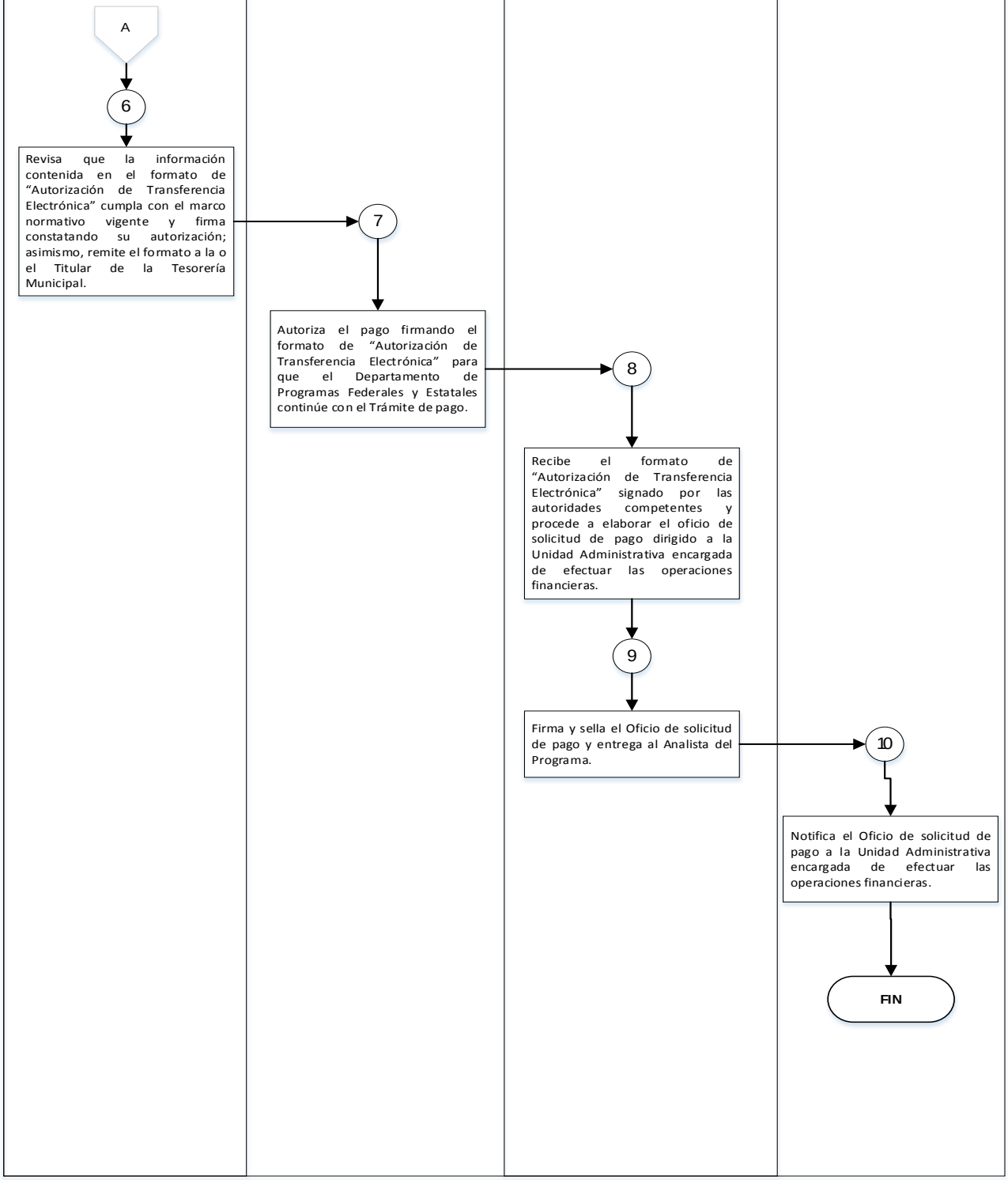
No.	Responsable	Actividad
1	Analista del programa	Realiza, requisita e imprime el formato "Autorización de Transferencia Electrónica" una vez finalizada la revisión de la documentación comprobatoria del gasto y en su caso, la solventación de las observaciones presentadas durante la misma.
2		Entrega al Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales el formato de "Autorización de Transferencia Electrónica" con copia del CFDI, Caratula del Estado de Cuenta y Oficio de Datos Bancarios del Proveedor y/o Contratista.
3	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Revisa que la información contenida en el formato de "Autorización de Transferencia Electrónica" cumpla con los requisitos señalados en el Instructivo de llenado.
		¿Es correcta la información contenida en el formato?
4	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	**No:** Regresa el formato al Analista del programa para que realice las correcciones correspondientes.
5		**Sí:** Remite el formato de "Autorización de Transferencia Electrónica" a la o el Titular de la Dirección de Egresos.
6	Titular de la Dirección de Egresos	Revisa que la información contenida en el formato de "Autorización de Transferencia Electrónica" cumpla con el marco normativo vigente y firma constatando su autorización; asimismo, remite el formato a la o el Titular de la Tesorería Municipal.
7	Titular de la Tesorería Municipal	Autoriza el pago firmando el formato de "Autorización de Transferencia Electrónica" para que el Departamento de Programas Federales y Estatales continúe con el Trámite de pago.
8	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Recibe el formato de "Autorización de Transferencia Electrónica" signado por las autoridades competentes y procede a elaborar el oficio de solicitud de pago dirigido a la Unidad Administrativa encargada de efectuar las operaciones financieras.
9	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Firma y sella el Oficio de solicitud de pago y entrega al Analista del Programa.
10	Analista del programa	Notifica el Oficio de solicitud de pago a la Unidad Administrativa encargada de efectuar las operaciones financieras.
		FIN

980

Diagrama:


3. Solicitud de Pago para Programas Federales y Estatales
Analista del programa
Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales
INICIO
1
Realiza, requisita e imprime el formato "Autorización de Transferencia Electrónica" una vez finalizada la revisión de la documentación comprobatoria del gasto y en su caso, la solventación de las observaciones presentadas durante la misma.
2
Entrega al Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales el formato de "Autorización de Transferencia Electrónica" con copia del CFDI, Caratula del Estado de Cuenta y Oficio de Datos Bancarios del Proveedor y/o Contratista.
3
Revisa que la información contenida en el formato de "Autorización de Transferencia Electrónica" cumpla con los requisitos señalados en el Instructivo de llenado.
¿Es correcta la información contenida en el formato?
No
Si
5
Regresa el formato al Analista del programa para que realice las correcciones correspondientes.
4
Remite el formato de "Autorización de Transferencia Electrónica" a la o el Titular de la Dirección de Egresos.
A

3. Solicitud de Pago para Programas Federales y Estatales



Formato de "Autorización de Transferencia Electrónica"

TOLUCA CAPITAL DE OPORTUNIDADES Y PROGRESO

TESORERÍA MUNICIPAL
PROGRAMAS FEDERALES Y ESTATALES

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Toluca de Lerdo, Estado de México;
_ _ de _____ de 2025.

Referencia[1]: TM/FUENTE-EJERCICIO FISCAL/TRANSF/T-0_ _ /20_ _.

AUTORIZACIÓN DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

Por medio del presente autorizamos la transferencia electrónica con cargo a la cuenta número[2] _____ del Banco[3]: _____, Programa[4] _____, por un monto[5] de _____ (_____ un pesos 00/100 M.N.) por concepto[6] de:

_____
_____
_____
_____

BENEFICIARIO[7]	CUENTA CLABE[8]	BANCO[9]	IMPORTE[10]
			$
		TOTAL	$

AUTORIZACIÓN

_____
DIRECTORA (OR) DE EGRESOS[11]

_____
TESORERA (O) MUNICIPAL[12]

Lo anterior, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 13 fracción IV de la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios; artículo 67, segundo párrafo de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; artículo 27, fracción III, de la Ley del Impuesto Sobre la Renta y el artículo 305 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

983

Nota: Para uso exclusivo del Departamento de Programas Federales y Estatales

Instructivo de Llenado del Formato:
“Autorización de Transferencia Electrónica”

Objetivo: Presentar debidamente requisitados los formatos para su pago de manera ágil y oportuna.

No.	Concepto	Descripción
1	Referencia	Nomenclatura consecutiva de la autorización de transferencia electrónica por programa, en el que se detalla: Fuente: Abreviatura de la Fuente de Financiamiento (FAISMUN, FORTAMUN, FEFOM, GIDEM, PROAGUA, AVG, etc). Ejercicio Fiscal: Año del origen de los recursos. T-00_ _ : Número consecutivo de formato por programa. 20 _ _ : ejercicio fiscal en el que se realiza el pago.
2	Cuenta número	Corresponde al número de la cuenta bancaria en la que se realizara la operación financiera del egreso.
3	Banco	Nombre de la Institución bancaria de la que se aplicara el pago.
4	Programa	Nombre del programa federal, estatal o municipal del que se efectuara la afectación del gasto.
5	Monto	Cantidad en número y letra de la factura que ampara la erogación del gasto.
6	Concepto	Breve descripción que detalla el número de factura, número de estimación (en su caso), nombre de la obra y/o acción, número del contrato y número de obra y/o acción.
7	Beneficiario	Nombre de la moral o persona física con actividad empresarial a pagar (Proveedor, Contratista, etc)
8	Cuenta Clabe	Número bancario identificado en la caratula del estado de Cuenta del proveedor y/o contratista. Se integra por 18 dígitos.
9	Banco	Nombre de la Institución bancaria del proveedor y/o contratista en la que se efectuara el pago.
10	Importe	Cantidad en número y letra de la Autorización de Transferencia Electrónica.
11	Directora (or) de Egresos	Nombre, Cargo y Firma de la o el Titular de la Dirección de Egresos.
12	Tesorera (o) Municipal	Nombre, Cargo y Firma de la o el Titular de la Dirección de Egresos.

984

Nombre del Procedimiento:	**Atención a Solicitudes de Información Pública**
Objetivo:	Coadyuvar en la respuesta de solicitudes de acceso a la información pública realizadas por la Unidad Administrativa Competente, mediante la entrega de la información y/o documentación conforme al ámbito de competencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El siguiente procedimiento define los siguientes conceptos para la interpretación y aplicación del mismo como:

  Información Confidencial: Aquella considerada en el artículo 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
  Información Pública: Se refiere a la información que resulta relevante o beneficiosa para la sociedad y no simplemente de interés individual, cuya divulgación resulta útil para que el público comprenda las actividades que llevan a cabo los sujetos obligados.
  Información Reservada: Aquella considerada con este carácter por los artículos 113 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 140 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, cuya divulgación represente un riesgo real, demostrable e identificable, y aquella considerada con esta calidad por otras leyes y tratados internacionales.
  Persona Solicitante: Toda persona física o jurídico colectiva que realiza una solicitud de información en materia de transparencia y acceso a la información pública.
  Prueba de Daño: Responsabilidad de los sujetos obligados de demostrar de manera fundada y motivada que la divulgación de información lesiona el interés jurídicamente protegido por la Ley, y que el menoscabo o daño que puede producirse con la publicidad de la información es mayor que el interés de conocerla y por consiguiente debe clasificarse como reservada.
  Solicitud de Información: Requerimiento de información pública que realiza la persona solicitante, por sí o a través de su representante legal, en materia de transparencia y acceso a la información pública, referente a las funciones del Departamento de Programas Federales y Estatales.
  Soporte documental: Información que da respuesta a la Solicitud de Información Pública recibida o a la información solicitada de acuerdo con la resolución modificatoria o de acuerdo con la resolución revocatoria.
  Versión Pública: Documento en el que se elimina, suprime o borra información clasificada como reservada o confidencial para permitir su acceso.

985

- La persona titular del Departamento de Programas Federales y Estatales deberá proporcionar la información pública requerida que obre en los archivos, en el estado en el que se encuentre y no estará obligado a efectuar procesamiento, ni presentarla conforme al interés de la persona solicitante, generarla, resumirla, efectuar cálculos o practicar investigaciones.

- La persona titular del Departamento de Programas Federales y Estatales deberá atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública emitidas por la Unidad Administrativa Solicitante y Competente conforme a los plazos establecidos en el marco normativo aplicable.

986

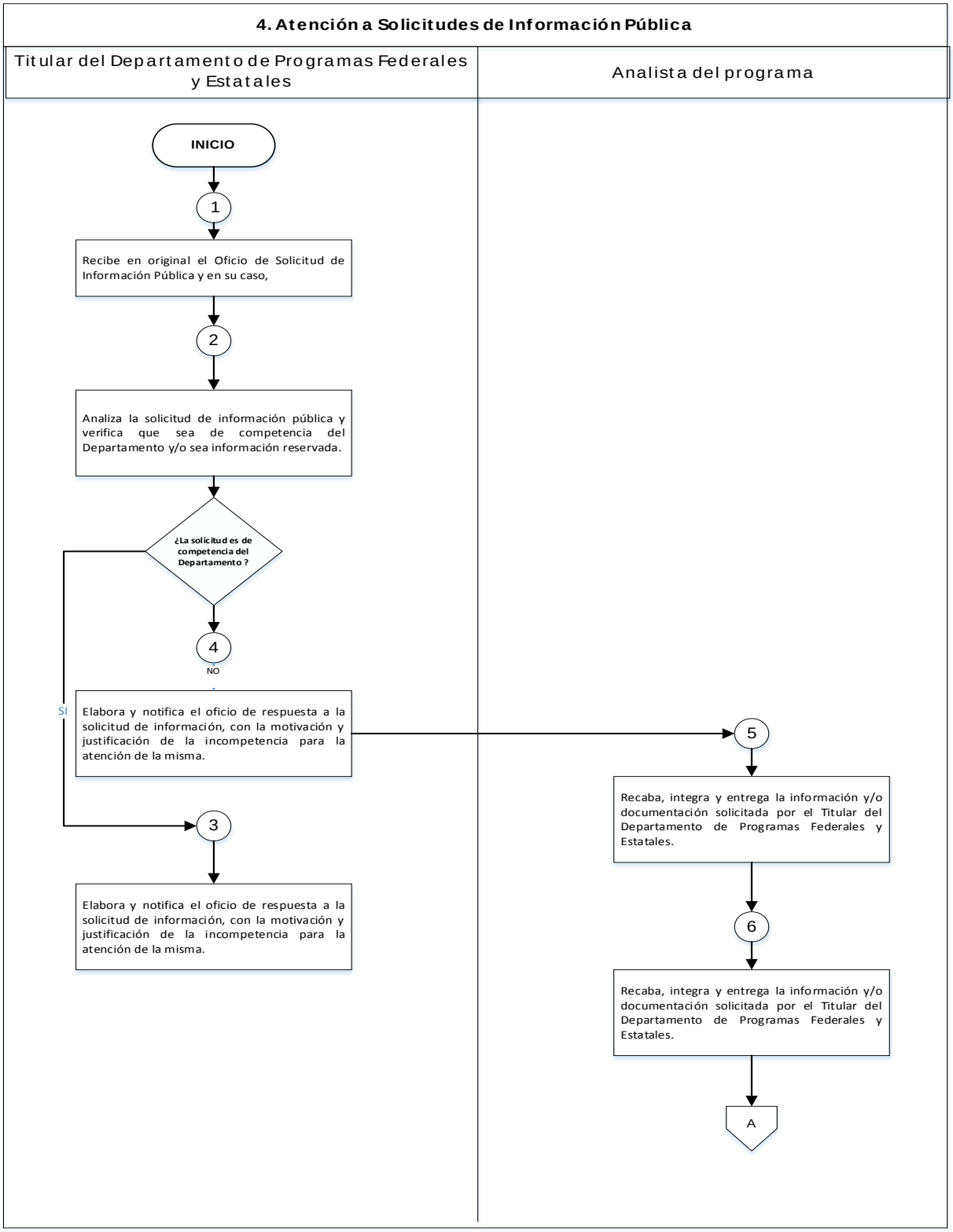
4. Atención a Solicitudes de Información Pública

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Recibe en original el Oficio de Solicitud de Información Pública y en su caso, antecedentes del mismo.
2	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Analiza la solicitud de información pública y verifica que sea de competencia del Departamento y/o sea información reservada.
		¿La solicitud es de competencia del Departamento ?
3	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Si: Solicita al analista del programa la documentación e información soporte que integrara la respuesta a la petición.
4	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	No: Elabora y notifica el oficio de respuesta a la solicitud de información, con la motivación y justificación de la incompetencia para la atención de la misma.
5	Analista del programa	Recaba, integra y entrega la información y/o documentación solicitada por el Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales.
6	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Analiza la documentación soporte y verifica que la información no lesiona el interés jurídicamente protegido por la Ley, y debe clasificarse como reservada.
		¿La información lesiona el interés jurídicamente protegido por la Ley ?
7	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Sí: Elabora el Oficio de respuesta a la Unidad Administrativa solicitante, en el cual, fundamenta, motiva y justifica el riesgo de la información o bien, adjunta la prueba de daño para que esta sea clasificada como Reservada.
8	Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	No: Elabora el Oficio de respuesta a la Unidad Administrativa solicitante adjuntando la información solicitada o bien, relacionado la liga de internet en donde podrá consultarse la información pública.
9	Analista del programa	Notifica el oficio de atención a la solicitud de información pública y archiva el acuse de recibido.
		FIN

987

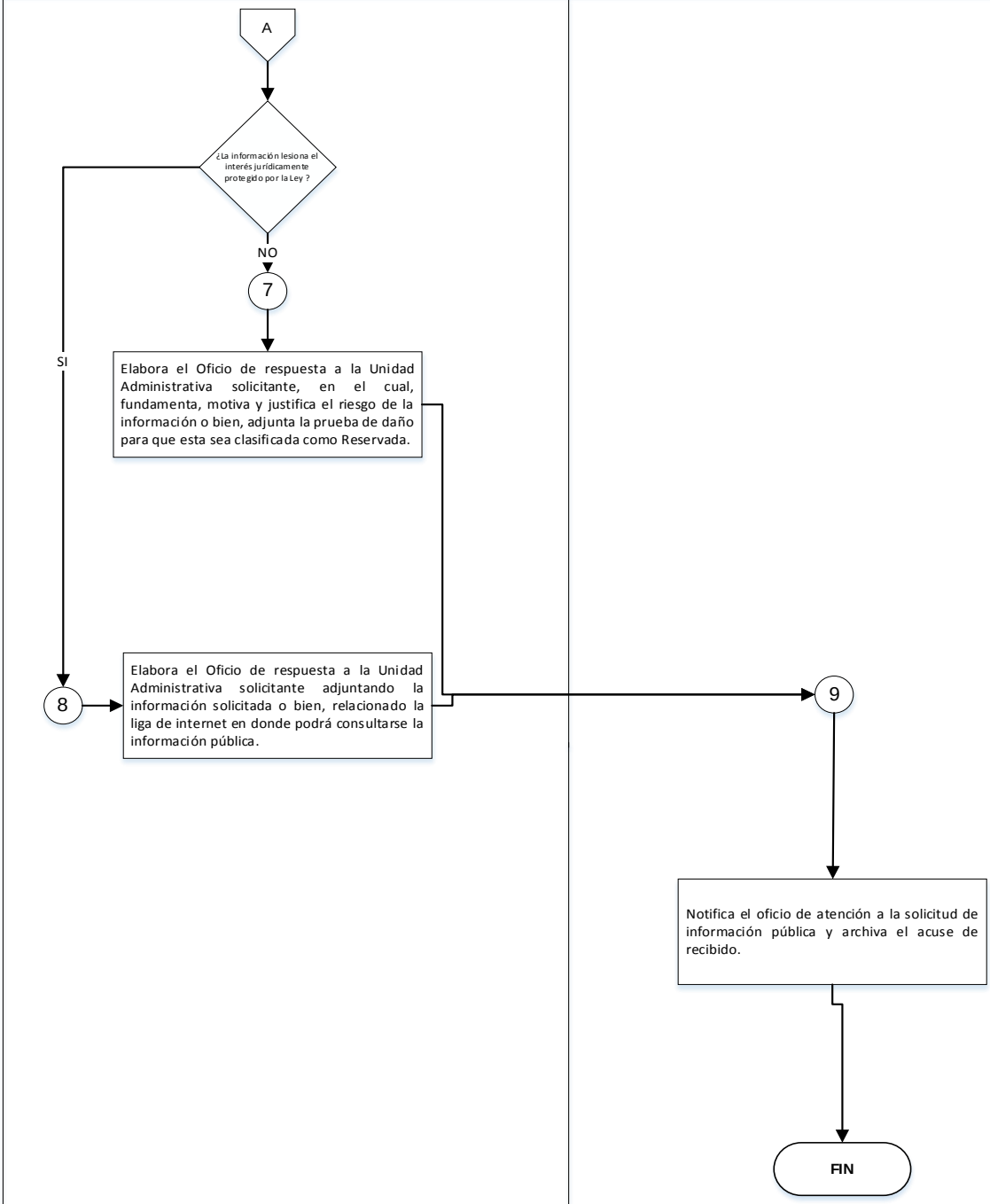
Diagrama:



988

4. Atención a Solicitudes de Información Pública

Titular del Departamento de Programas Federales y Estatales	Analista del programa



989

XVI. DEPARTAMENTO DE RECURSOS PROPIOS

Nombre del Procedimiento:	**Pago a proveedores**
Objetivo:	Recibir los expedientes técnicos de los proveedores, contratistas ~~y~~ de las unidades administrativas del municipio: CFDI´S (facturas), órdenes de servicio y/o solicitudes de adquisición, finiquitos, gastos efectuados o gastos a comprobar, contratos y pedidos, para el trámite de sus pagos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recursos Propios es el área responsable de mantener actualizado el flujo de efectivo.
- El Departamento de Recursos Propios es el encargado de recibir la documentación debidamente validada y con el soporte correspondiente para su revisión y elaboración de contra-recibos para realizar el trámite de pago a proveedores en un horario de 9:00 a 17:00 horas.
- Se valida los CFDI´S en el portal del Sistema de Administración Tributaria, que estén vigentes y correctos
- Se reciben los archivos XML y PDF por medio digital, correo o USB de las facturas emitidas por proveedores y contratistas.
- La documentación que se presenta en el Departamento de Recursos Propios deberá corresponder al ejercicio fiscal vigente.
- El Departamento de Recursos Propios es el responsable del registro del pasivo de los expedientes técnicos emitidos por todos los proveedores, así como la programación de pagos según lo estipulado en el contrato y el flujo de efectivo.
- El Departamento de Recursos Propios es responsable de la elaboración y reporte de la deuda semanal del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Recursos Propios es el encargado de elaborar los oficios de autorización de transferencia electrónica para realizar los movimientos en el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), así como de recabar las firmas de autorización correspondientes.
- El Departamento de Recursos Propios elaborará un reporte mensual por póliza pagada de los archivos electrónicos ingresados por los proveedores y contratistas.
- El Departamento de Recursos Propios es el enlace entre la Dirección de Egresos, la Dirección de Contaduría, el Departamento de Caja General y la Presidencia Municipal para el trámite de cheques y transferencias electrónicas (SPEI).

990

1. Pago a proveedores

Descriptivo:

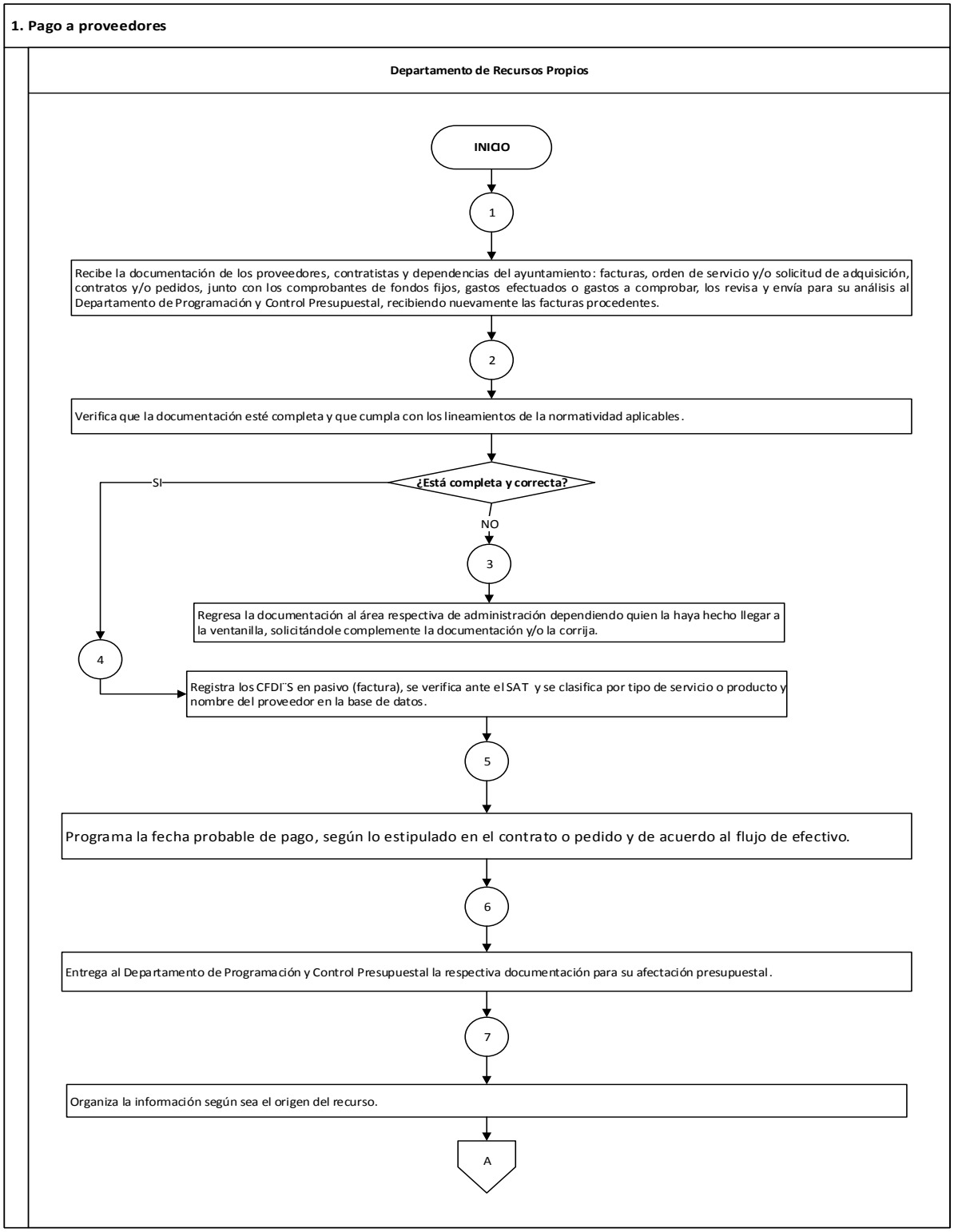
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recursos Propios**	Recibe la documentación de los proveedores, contratistas y dependencias del ayuntamiento: facturas, orden de servicio y/o solicitud de adquisición, contratos y/o pedidos, junto con los comprobantes de fondos fijos, gastos efectuados o gastos a comprobar, los revisa y envía para su análisis al Departamento de Programación y Control Presupuestal, recibiendo nuevamente las facturas procedentes.
2		Verifica que la documentación esté completa y que cumpla con los lineamientos de la normatividad aplicables.
		¿Está completa y correcta?
3	**Departamento de Recursos Propios**	**No:** Regresa la documentación al área respectiva de administración dependiendo quien la haya hecho llegar al Departamento, solicitándole complemente la documentación y/o la corrija.
4		**Sí:** Registra los CFDI'S en pasivo (factura), se verifica ante el SAT y se clasifica por tipo de servicio o producto y nombre del proveedor en la base de datos.
5		Programa la fecha probable de pago, según lo estipulado en el contrato o pedido y de acuerdo al flujo de efectivo.
6		Entrega al Departamento de Programación y Control Presupuestal la respectiva documentación para su afectación presupuestal.
7		Organiza la información según sea el origen del recurso.
8		Recibe la indicación de cuáles son las facturas y soportes documentales para elaboración de transferencias electrónicas según sea el origen del recurso.
9		Elabora la cancelación de cheques y transferencias de pagos que no se realizaron de acuerdo a la observación que se reciba por la Dirección de Egresos.
10		Elabora los cheques de los pagos que se realizan de acuerdo a la autorización emitida por la Dirección de Egresos y la Tesorería Municipal.
11		Registra en la base de datos las transferencias electrónicas y cheques anotando número de folio de la factura pagada, cuenta, proveedor, fechas de recepción, elaboración y entrega.
12		Elabora y envía las transferencias electrónicas impresas y cheques a la o el titular de la Dirección de Egresos para recabar firmas de la o el Tesorero Municipal.
13		Recibe las transferencias electrónicas y cheques firmados, elabora una relación impresa registrando por orden de cheque, el número de folio para envío y firma de la o el Presidente Municipal.
14		Recibe de Presidencia las transferencias electrónicas y cheques firmados, elabora una relación para que la Dirección de Egresos identifique los que se pagarán según su fecha de pago y el flujo de efectivo y elabora una relación para llevarlos al Departamento de Caja General para el pago a proveedores y contratistas.
15		Elabora una relación de pólizas de cheque y soportes de las transferencias para enviarlas a la Dirección de Contaduría.
16		Elabora un reporte por póliza pagada de todos los archivos electrónicos (XML y PDF) para remitirlo a la Dirección de Contaduría.
17	**Departamento de Recursos Propios**	Atiende en forma personal y telefónica a los proveedores, contratistas y unidades administrativas del status de su pago para que procedan al

991

No.	Responsable	Actividad
		cobro en el Departamento de Caja General a excepción de las transferencias electrónicas (SPEI).
		FIN

992

DIAGRAMA:

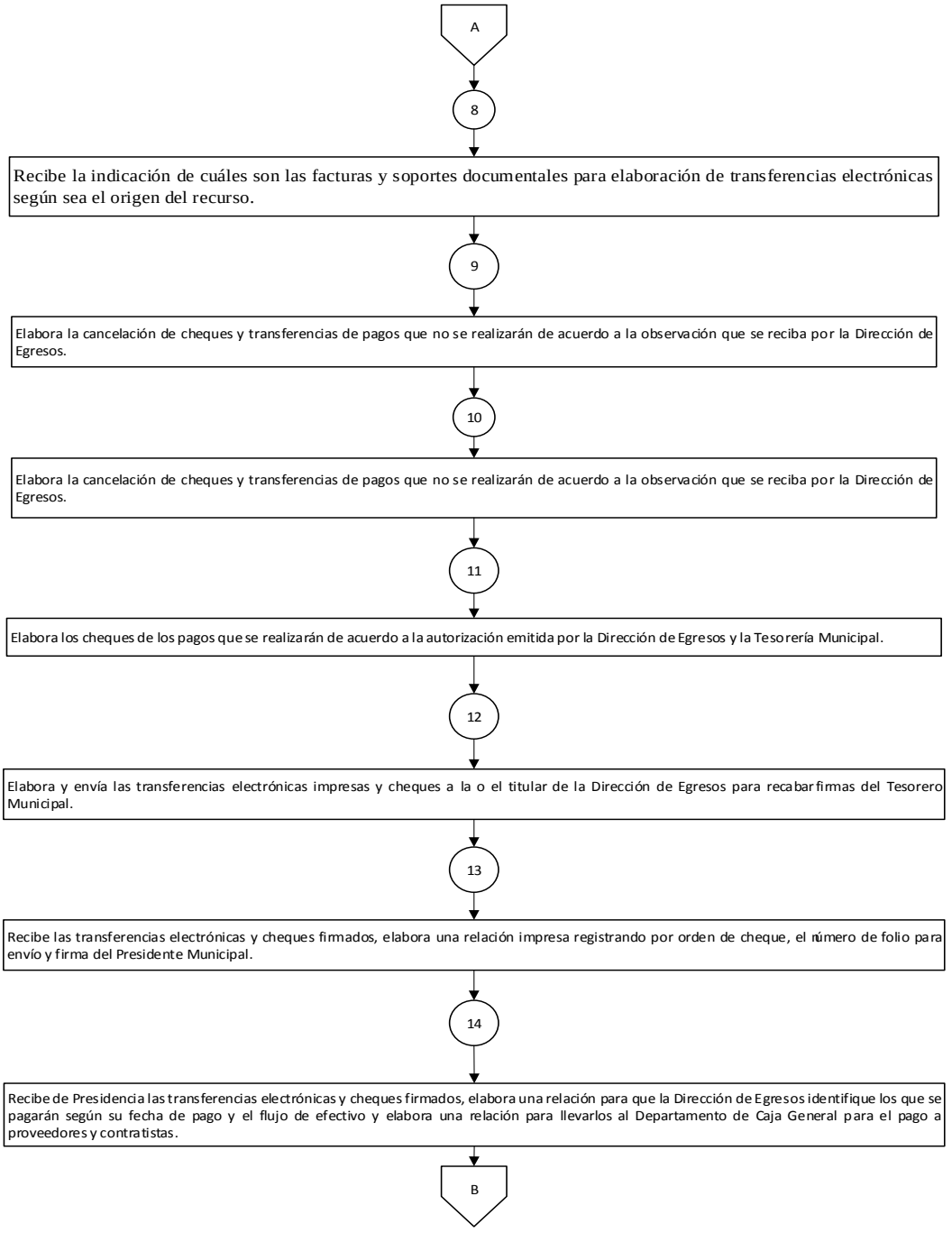


993

DIAGRAMA:

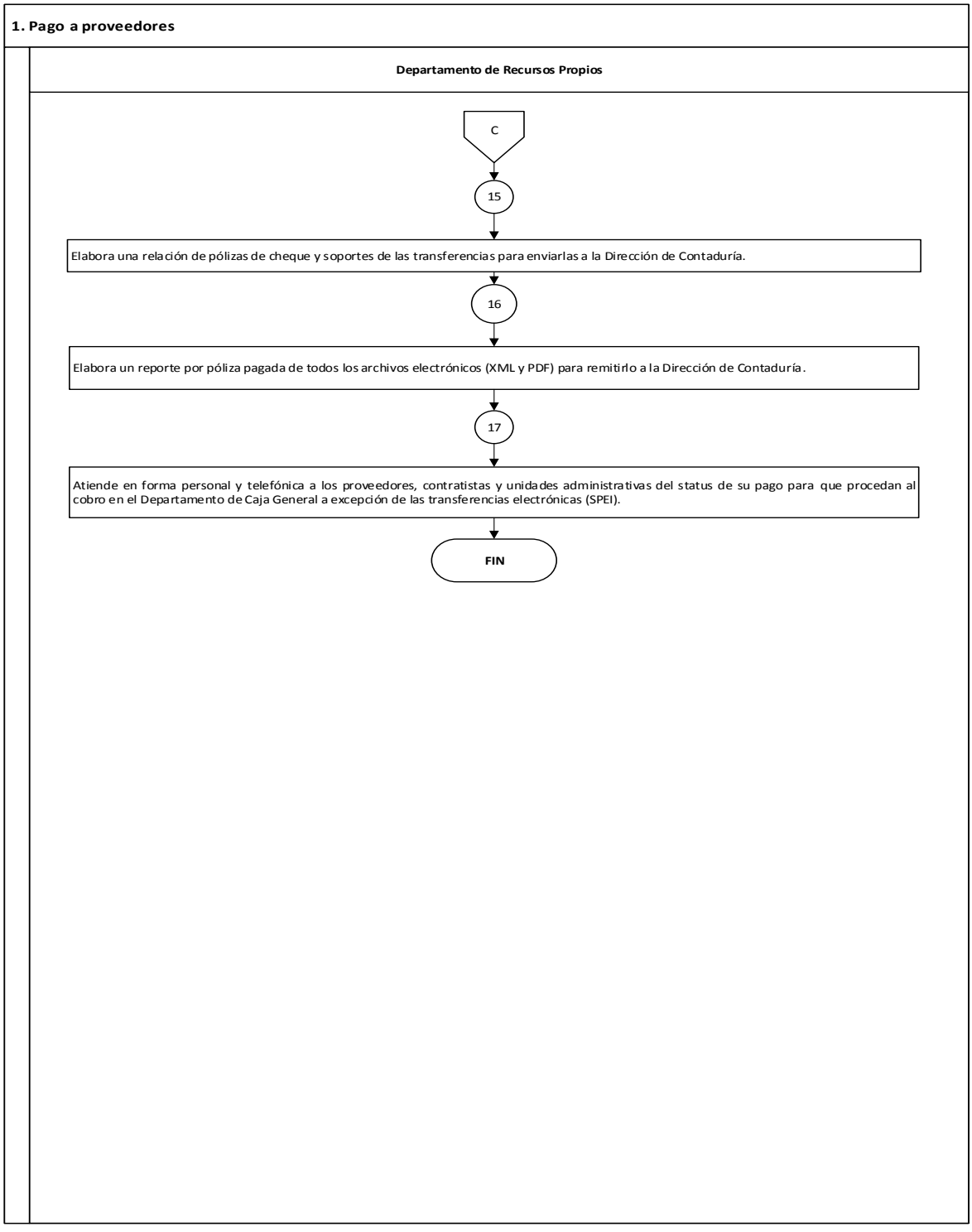
1. Pago a proveedores

Departamento de Recursos Propios



994

DIAGRAMA:



995

XVII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTAL

Nombre del Procedimiento:	**Asignación de techo financiero**
Objetivo:	Contar con los elementos necesarios para realizar la propuesta presupuestal de las unidades administrativas, para la integración del Presupuesto de Egresos Municipal para el año correspondiente, en congruencia con el plan de Desarrollo Municipal.

POLITICAS APLICABLES

- La determinación de techos financieros se basa en los ingresos anuales del ayuntamiento y los gastos **proyectados para el ejercicio fiscal.**
- El techo financiero se determina de acuerdo al **presupuesto** asignado en los ejercicios fiscales precedentes y a los programas y/o acciones de atención prioritaria **en concordancia con el Plan de Desarrollo Municipal.**
- Se distribuyen los techos financieros en las dependencias municipales, para que se elabore la **propuesta para el siguiente ejercicio fiscal.**

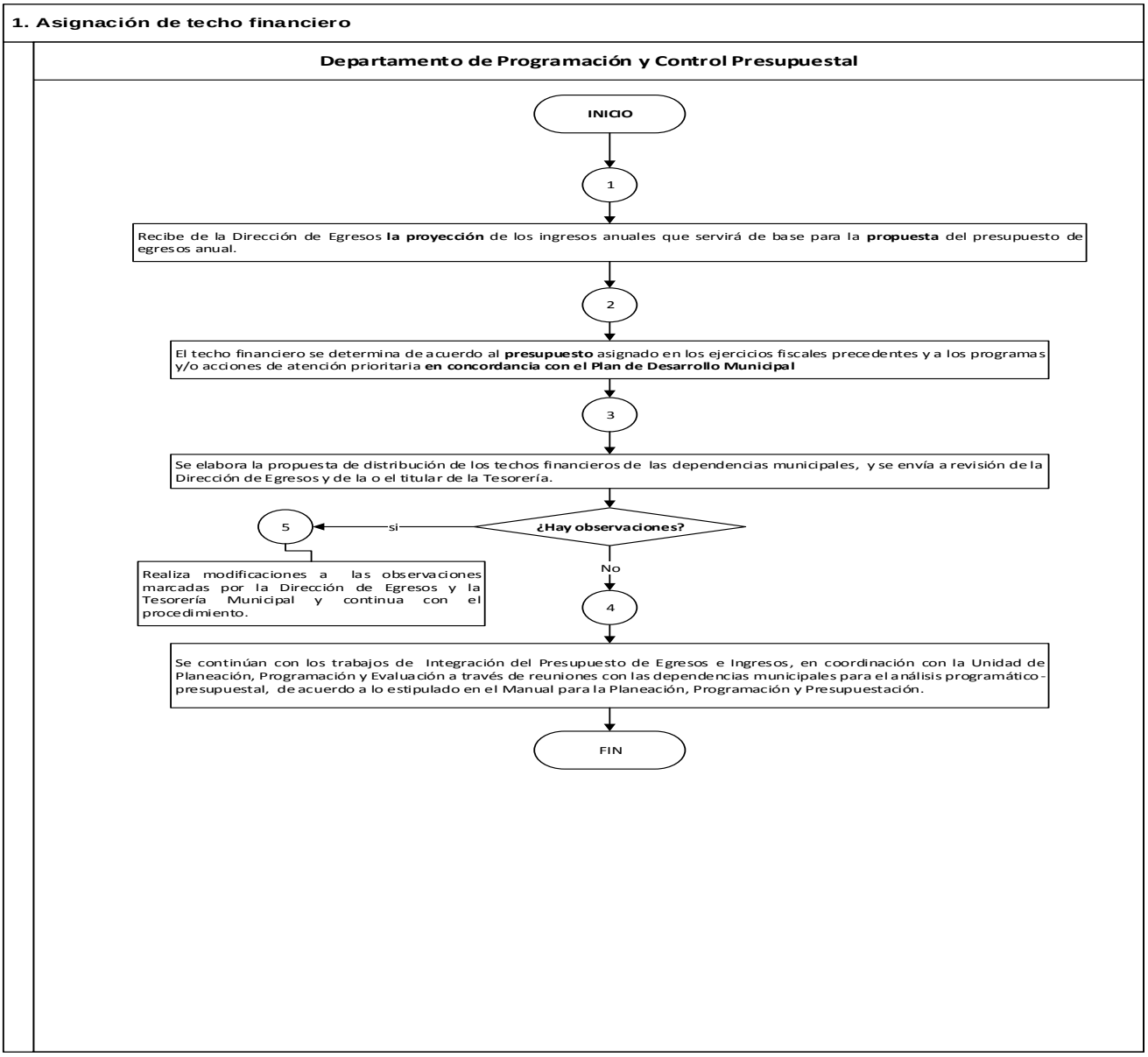
996

1. Asignación de techo financiero
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación y Control Presupuestal**	Recibe de la Dirección de Egresos **la proyección** de los ingresos anuales que servirá de base para la **propuesta** del presupuesto de egresos anual.
2		El techo financiero se determina de acuerdo al **presupuesto** asignado en los ejercicios fiscales precedentes y a los programas y/o acciones de atención prioritaria **en concordancia con el Plan de Desarrollo Municipal**
3		Elabora la propuesta de techo financiero y se envía a revisión de la Dirección de Egresos y de la o el titular de la Tesorería. Se elabora la propuesta de distribución de los techos financieros de las dependencias municipales, para y se envía a revisión de la Dirección de Egresos y de la o el titular de la Tesorería.
		¿Hay observaciones?
4	**Departamento de Programación y Control Presupuestal**	**No:** Se continúan con los trabajos de Integración del Presupuesto de Egresos e Ingresos, en coordinación con la Unidad de Planeación, Programación y Evaluación a través de reuniones con las dependencias municipales para el análisis programático- presupuestal, de acuerdo a lo estipulado en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación.
5		**Sí:** **Realiza modificaciones** a las observaciones **realizadas** por la Dirección de Egresos y la Tesorería Municipal y continua con el procedimiento.
		FIN

997

DIAGRAMA:



998

Nombre del Procedimiento:	**Aprobación del proyecto de presupuesto por el Ayuntamiento**
Objetivo:	Someter ante el Cabildo la aprobación del Proyecto de Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal correspondiente.

POLITICAS APLICABLES

- El presupuesto de egresos deberá ser autorizado por Cabildo, de conformidad con lo establecido en la materia por la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- El Proyecto de Presupuesto debe considerar todos y cada uno de los conceptos de gasto que genera cada actividad de los diferentes programas de las unidades administrativas.

- Los formatos a utilizar para la elaboración del presupuesto, serán los publicados en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, para el ejercicio fiscal correspondiente.

- Antes del 15 de noviembre se enviará el proyecto de presupuesto de egresos a la Secretaría del Ayuntamiento, para someterlo a consideración del Cabildo.

- Una vez aprobado el Proyecto de Presupuesto de egresos, el Departamento de Programación y Control Presupuestal coordinará con las unidades administrativas el llenado de los formatos solicitados por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. 999

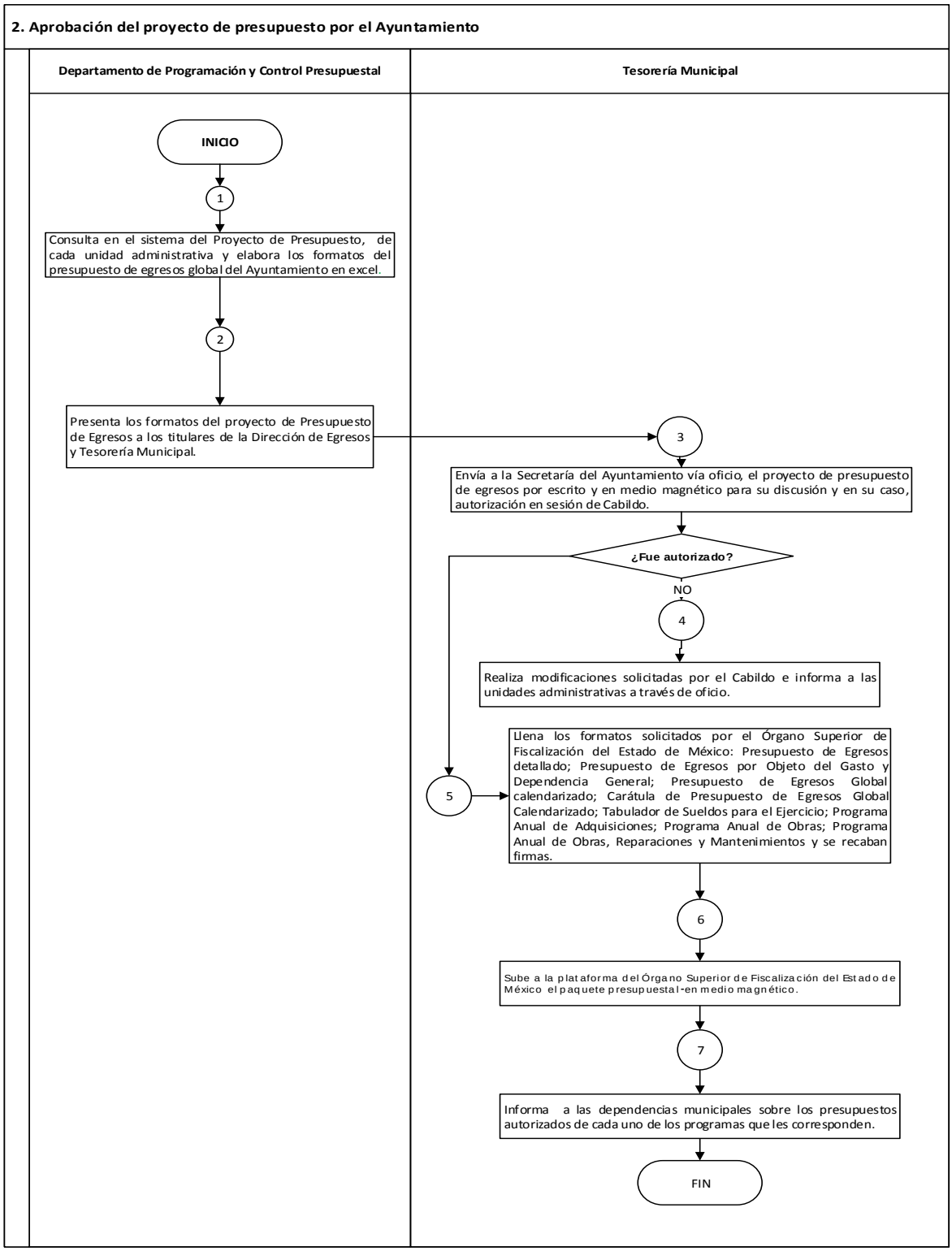
- La Tesorería, a través de su Dirección de Egresos y del Departamento de Programación y Control Presupuestal, realizará las modificaciones al proyecto de Presupuesto de Egresos que solicite el Cabildo, en coordinación con las dependencias y órganos desconcentrados de la Administración Pública Municipal.

2. Aprobación del proyecto de presupuesto por el Ayuntamiento
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación y Control Presupuestal**	Consulta en el sistema del Proyecto de Presupuesto, de cada unidad administrativa y elabora los formatos del presupuesto de egresos global del Ayuntamiento en excel.
2		Presenta los formatos del proyecto de Presupuesto de Egresos a los titulares de la Dirección de Egresos y Tesorería Municipal.
3	**Tesorería Municipal**	Envía a la Secretaría del Ayuntamiento vía oficio, el proyecto de presupuesto de egresos por escrito y en medio magnético para su discusión y en su caso, autorización en sesión de Cabildo.
		¿Fue autorizado?
4	**Tesorería Municipal**	**No:** Realiza modificaciones solicitadas por el Cabildo e informa a las unidades administrativas a través de oficio.
5		**Sí:** Llena los formatos solicitados por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México: Presupuesto de Egresos detallado; Presupuesto de Egresos por Objeto del Gasto y Dependencia General; Presupuesto de Egresos Global calendarizado; Carátula de Presupuesto de Egresos Global Calendarizado; Tabulador de Sueldos para el Ejercicio; Programa Anual de Adquisiciones; Programa Anual de Obras; Programa Anual de Obras, Reparaciones y Mantenimientos y se recaban firmas.
6		Sube a la plataforma del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México el paquete presupuestal en medio magnético.
7		Informa a las dependencias municipales sobre los presupuestos autorizados de cada uno de los programas que les corresponden.
		FIN

1000

DIAGRAMA:



1001

Nombre del Procedimiento: **Recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios**

Objetivo: Validar las solicitudes de adquisición de bienes y contratación de servicios para el funcionamiento de las dependencias y órgano desconcentrado de la administración pública municipal.

POLITICAS APLICABLES

- Las dependencias ingresan las suficiencias presupuestales, se verifica que cuente con el recurso en el mes de afectación presupuestal. En caso de no existir recurso se solicita a la dependencia realizar sus adecuaciones presupuestales, para su afectación.
- El Departamento de Programación y Control Presupuestal procede a la codificación de la solicitud de suficiencia presupuestal en la cual se asigna, p-la clave programática-se sella de Vo Bo de presupuestos, con la firma de la o el titular del departamento, posteriormente, se gestiona la firma de autorización de la Dirección de Egresos y de la Tesorería Municipal.
- En caso de no contar con suficiencia presupuestal, se solita a las dependencias realizar las gestiones necesarias ante Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación y la Tesoreria Municipal como lo establece el Capítulo Tercero del Código Financiero del Estado de México y pueda obtener el visto bueno y/o dictamen de reconducción donde autorice la adecuación solicitada.

1002

3 recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios
Descriptivo:

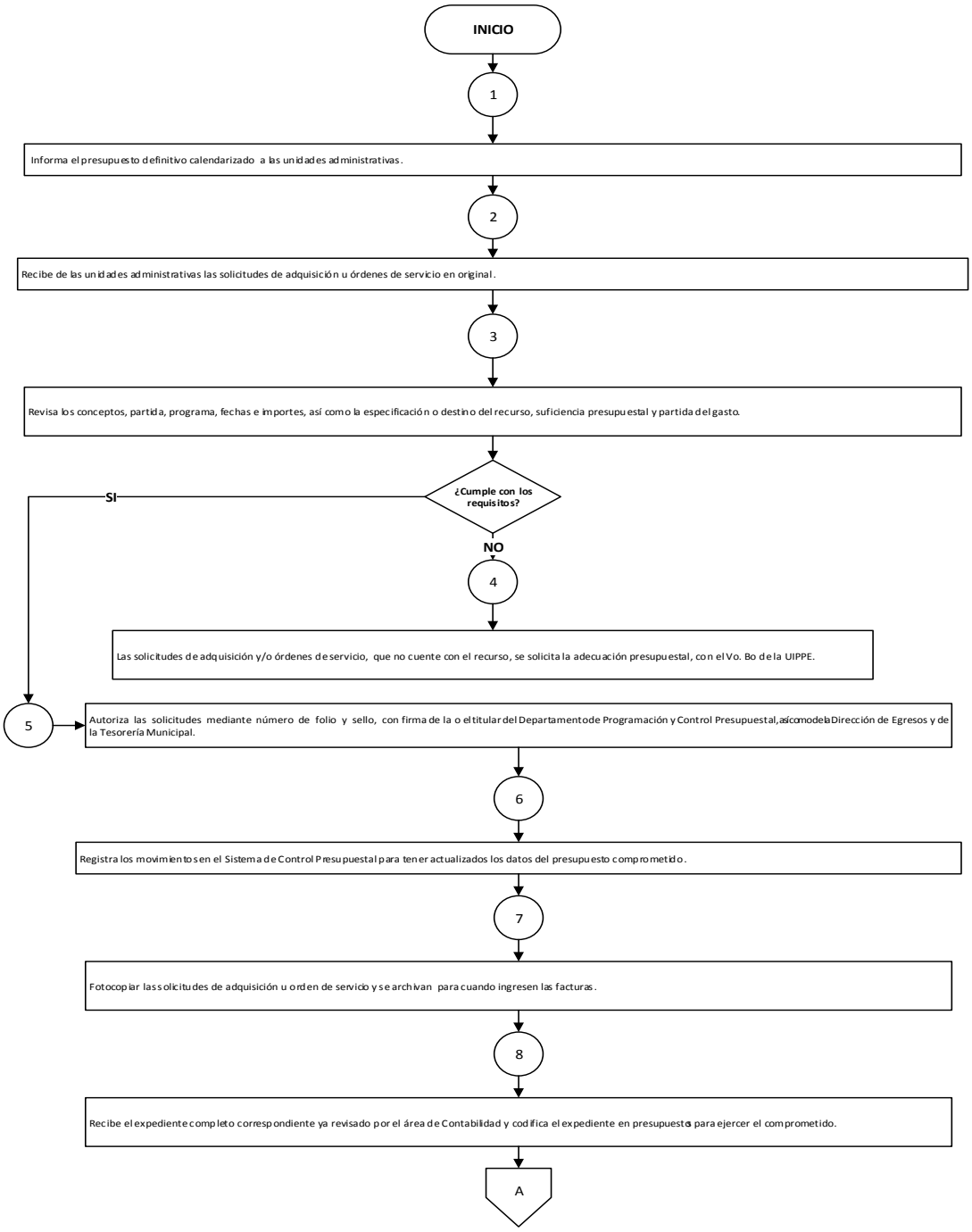
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación y Control Presupuestal**	Informa el presupuesto definitivo calendarizado a las unidades administrativas
2		Recibe de las unidades administrativas las solicitudes de adquisición u órdenes de servicio en original.
3		Revisa los conceptos, partida, programa, fechas e importes, así como la especificación o destino del recurso, suficiencia presupuestal y partida del gasto,
		¿Cumple con los requisitos?
4	**Departamento de Programación y Control Presupuestal**	**No:** Las solicitudes de adquisición y/o órdenes de servicio, que no cuente con el recurso, se solicita la adecuación presupuestal, con el Vo. Bo de la UIPPE.
5		**Sí:** Autoriza las solicitudes mediante número de folio y sello, con firma de la o el titular del Departamento de Programación y Control Presupuestal, así como de la Dirección de Egresos y de la Tesorería Municipal.
6		Registra los movimientos en el Sistema de Control Presupuestal para tener actualizados los datos del presupuesto comprometido.
7		Fotocopiar las solicitudes de adquisición u orden de servicio y se archivan para cuando ingresen las facturas.
8		Recibe el expediente completo correspondiente ya revisado por el área de Contabilidad y codifica el expediente en presupuestos para ejercer el comprometido.
		¿La compra fue completa?
9	**Departamento de Programación y Control Presupuestal**	**No:** Esperar la documentación faltante.
10		**Sí:** Registra el movimiento en el Sistema de Control Presupuestal.
		FIN

1003

DIAGRAMA:

3. Recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios.

Departamento de Programación y Control Presupuestal

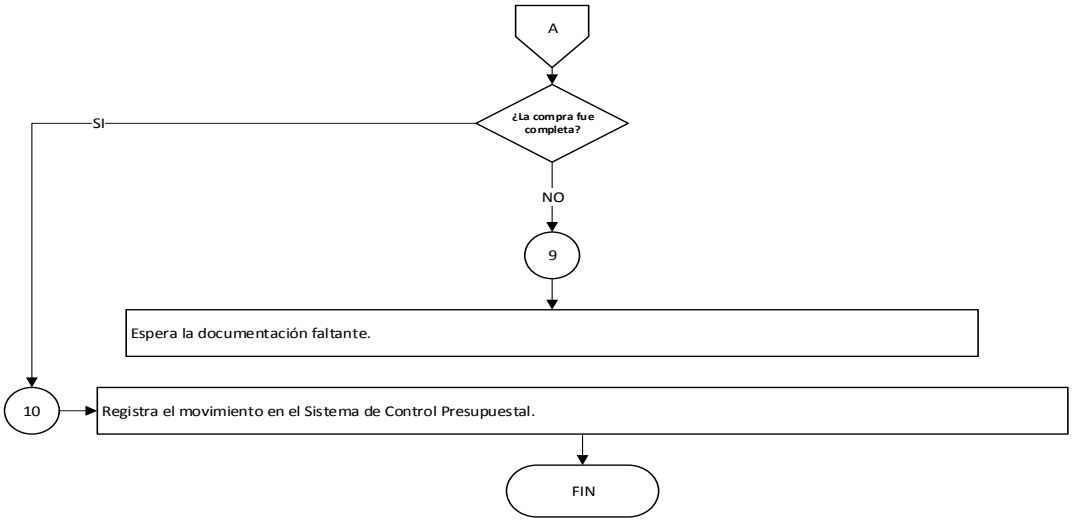


1004

DIAGRAMA:

3. Recepción y revisión de solicitudes de adquisición y contratación de servicios.

Departamento de Programación y Control Presupuestal



1005

Nombre del Procedimiento: **Adecuaciones presupuestales**

Objetivo: Realizar las adecuaciones presupuestales de acuerdo a las necesidades del ejercicio del gasto, que soliciten las unidades administrativas, siempre y cuando cuenten con suficiencia presupuestal.

POLITICAS APLICABLES

- Las afectaciones al presupuesto se registran con el número de autorización, partida, fecha, dependencia, monto y firma de la o el titular de la dependencia solicitante.
- En las solicitudes de adecuación presupuestal, se debe analizar la información para respetar las partidas que son intransferibles con su debida y detallada justificación.
- Las adecuaciones presupuestales entre capítulos deberán contar con el oficio de reconducción de recursos y notas de reconducción que emite la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- Las adecuaciones presupuestales deberán ser plenamente justificadas en el formato de adecuación presupuestal.
- Solo con la aprobación de la o el titular de la Tesorería Municipal podrán realizarse adecuaciones presupuestales de un mes **posterior** al mes actual, ya que esto alteraría el flujo de efectivo. 1006
- Cuando la dependencia requiere de una cancelación de suficiencia presupuestal o de traspaso presupuestal ya sea calendarización o adecuación presupuestal, **será** mediante oficio dirigido a la Tesorería Municipal justific**ando** la cancelación de dicho trámite; posteriormente se turna al Departamento de Programación y Control Presupuestal **para su aplicación.**
- La autorización de las adecuaciones presupuestales dependerá de:
    - Cuando el proyecto existente, las metas y programas hayan sido cumplidos y resulten ahorros presupuestarios.
    - Cuando se cancelen total o parcialmente proyectos existentes y sus recursos sean susceptibles de reasignación a otros proyectos prioritarios.
    - Cuando resulten excedentes, en los ingresos recaudados con relación a los ingresos del presupuesto autorizado.

4 Adecuaciones presupuestales

Descriptivo:

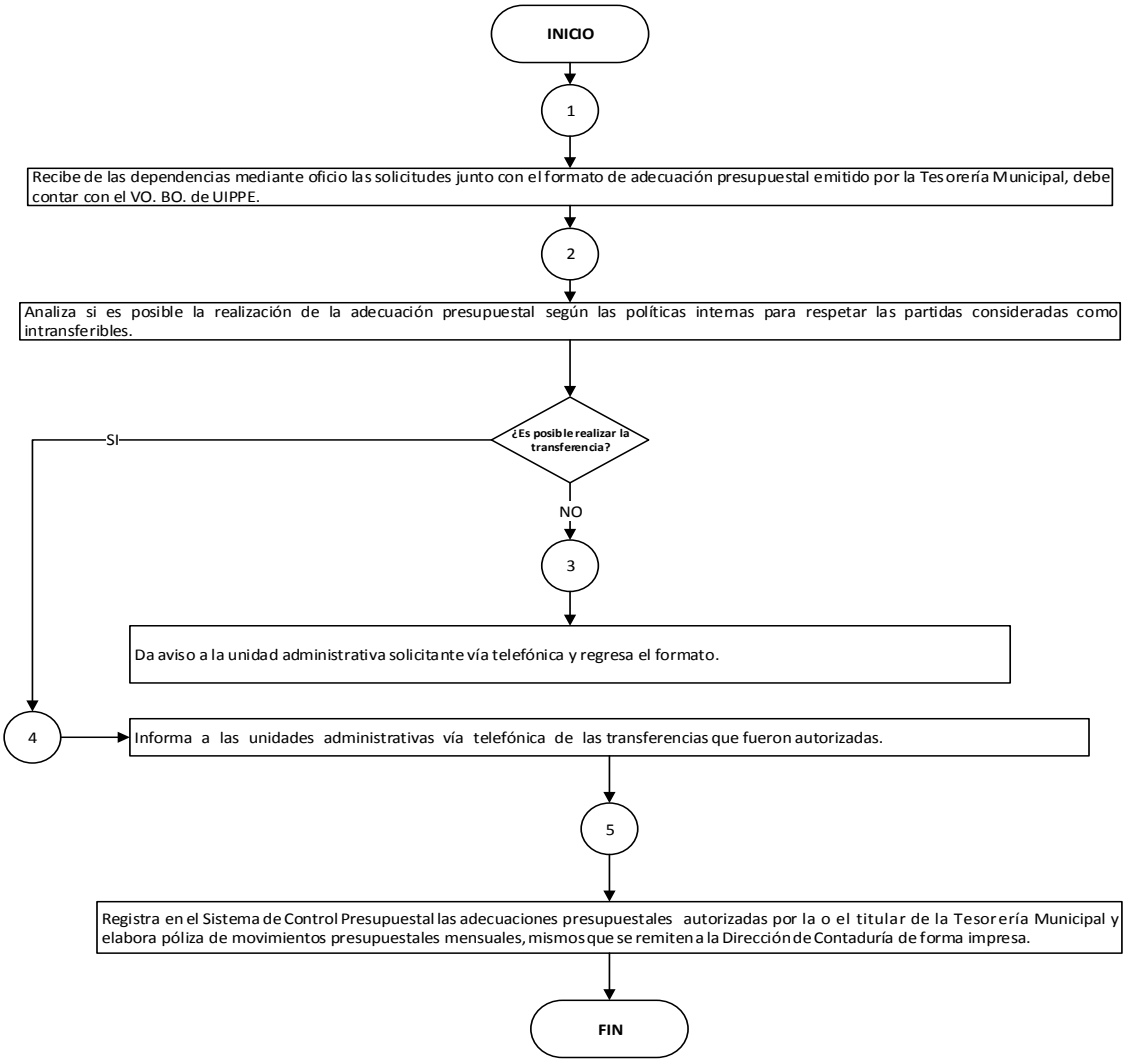
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación y Control Presupuestal**	Recibe de las dependencias mediante oficio las solicitudes junto con el formato de adecuación presupuestal emitido por la Tesorería Municipal, debe contar con el Vo. Bo. de UIPPE.
2		Analiza si es posible la realización de la adecuación presupuestal según las políticas internas para respetar las partidas consideradas como intransferibles.
		¿Es posible realizar la transferencia?
3	**Departamento de Programación y Control Presupuestal**	**No:** Da aviso a la unidad administrativa solicitante vía telefónica y regresa el formato.
4		**Sí:** Informa a las unidades administrativas vía telefónica de las transferencias que fueron autorizadas.
5		Registra en el Sistema de Control Presupuestal las adecuaciones presupuestales autorizadas por la o el titular de la Tesorería Municipal y elabora póliza de movimientos presupuestales mensuales, mismos que se remiten a la Dirección de Contaduría de forma impresa.
		FIN

1007

DIAGRAMA:

4. Adecuaciones presupuestales

Departamento de Programación y Control Presupuestal



1008

Nombre del Procedimiento: **Codificación de facturas y registro de documentación soporte**

Objetivo: Codificar la factura y registrar la documentación soporte de los gastos efectuados que realizan las diferentes unidades administrativas.

POLITICAS APLICABLES

- Toda la documentación ingresada se codifica, y se remite al Departamento de Recursos Propios
- Toda la documentación soporte del gasto, deberá ser acompañada con su respectiva solicitud de adquisición u orden de servicio y suficiencia presupuestal.
- Al reverso de la factura se colocará el sello de afectación presupuestal, indicando el programa, partida, fecha y firma del analista.
- La documentación comprobatoria deberá ser remitida al Departamento de Recursos Propios.

1009

5 Codificación de facturas y registro de documentación soporte

Descriptivo:

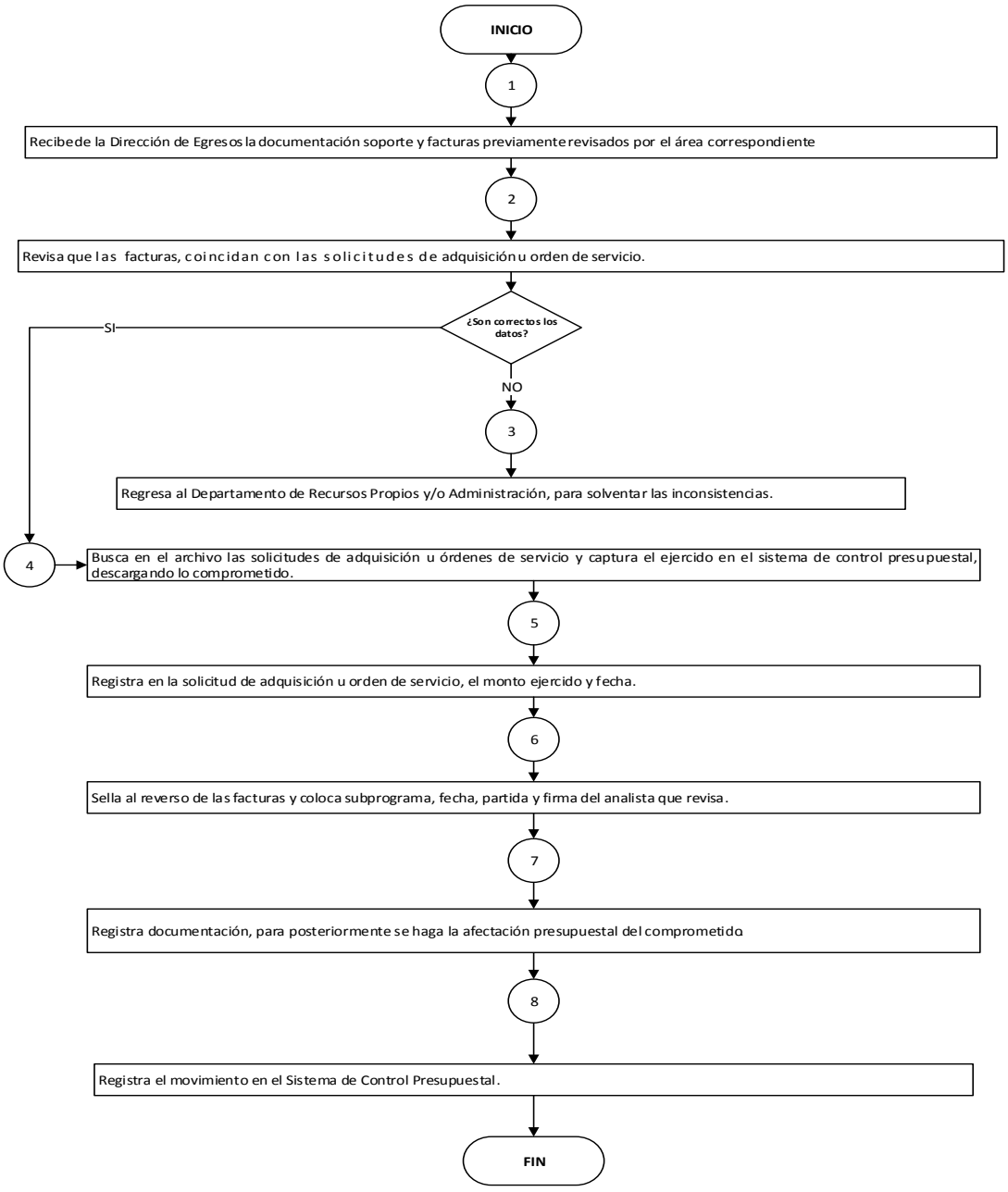
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación y Control Presupuestal (Analistas)**	Recibe de la Dirección de Egresos la documentación soporte y facturas previamente revisados.
2		Revisa que las facturas, coincidan con las solicitudes de adquisición u orden de servicio.
		¿Son correctos los datos?
3		**No:** Regresa al Departamento de Recursos Propios y/o Administración, para solventar las inconsistencias.
4		**Sí:** Busca en el archivo las solicitudes de adquisición u órdenes de servicio y captura el ejercido en el sistema de control presupuestal, descargando lo comprometido.
5		Registra en la solicitud de adquisición u orden de servicio, el monto ejercido y fecha.
6		Sella al reverso de las facturas y coloca subprograma, fecha, partida y firma del analista que revisa.
7		Registra documentación, para posteriormente se haga la afectación presupuestal del comprometido.
8		Registra el movimiento en el Sistema de Control Presupuestal.
		FIN

1010

DIAGRAMA:

5. Codificación de facturas y registro de documentación soporte.

Departamento de Programación y Control Presupuestal



1011

Nombre del Procedimiento: **Revisión del recurso para pagos diversos**

Objetivo: Realizar la revisión de la documentación soporte de pagos diversos, que ingresan las unidades administrativas.

POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Programación y Control Presupuestal verificará que:
- El recurso para pagos diversos sea destinado a cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía.
- El monto máximo por factura será de $ 2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N). Los gastos del recurso durante el ejercicio por ningún motivo podrán fraccionarse con la finalidad de evadir esta normatividad.
- Los gastos efectuados para pagos diversos deberán de contar con suficiencia presupuestal en las partidas afectadas, en caso contrario realizaran el trámite de adecuación presupuestal.
- La documentación comprobatoria es remitida a Departamento de Recursos Propios y a la Dirección de Contaduría para el registro y pago correspondiente.

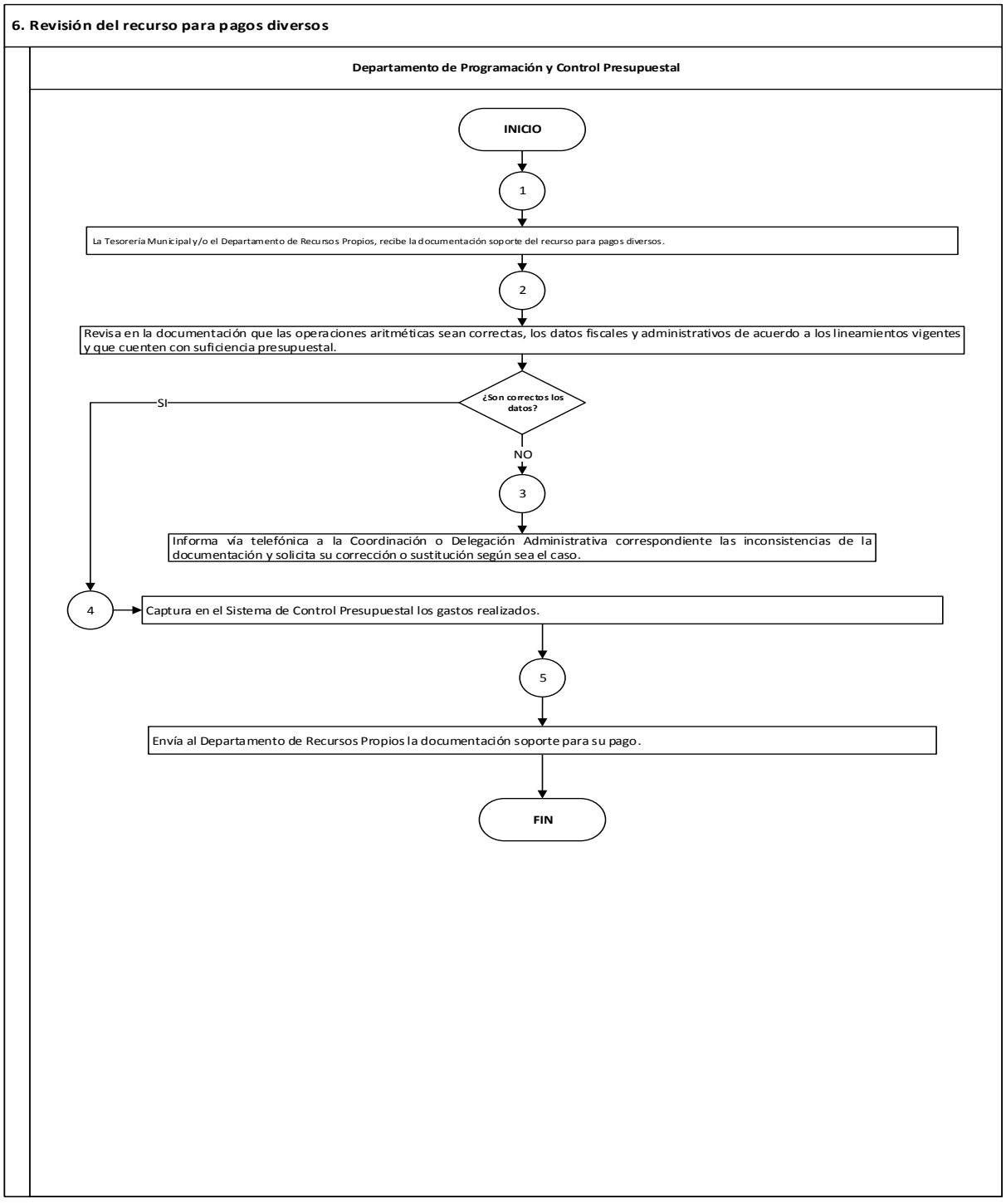
1012

6. Revisión del recurso para pagos diversos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación y Control Presupuestal (Analistas)**	La Tesorería Municipal y/o el Departamento de Recursos Propios, recibe la documentación soporte del recurso para pagos diversos.
2		Revisa en la documentación que las operaciones aritméticas sean correctas, los datos fiscales y administrativos de acuerdo a los lineamientos vigentes y que cuenten con suficiencia presupuestal.
		¿Son correctos los datos?
3		**No:** Informa vía telefónica a la Coordinación o Delegación Administrativa correspondiente las inconsistencias de la documentación y solicita su corrección o sustitución según sea el caso.
4		**Sí:** Captura en el Sistema de Control Presupuestal los gastos realizados.
5		Envía al Departamento de Recursos Propios la documentación soporte para su pago.
		FIN

1013

DIAGRAMA:



1014

XVIII. DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL

Nombre del Procedimiento:	**Recepción parcial de efectivo del ingreso recaudado**
Objetivo:	Concentrar el efectivo y los valores de realización inmediata recaudados por el gobierno municipal, con la finalidad de disminuir el riesgo por exceso de efectivo en las cajas de recaudación.

POLÍTICAS APLICABLES

- La recepción de efectivo y/o valores se realizarán contra entrega de un vale de caja para su canje al final del día por un recibo oficial de pago en las cajas de recaudación.
- Los billetes recibidos serán revisados uno a uno para evitar recibir falsificaciones o sin valor.
- Los cheques recibidos en la recaudación, deberán estar autorizados por la o el Director de Ingresos o por la o el Jefe de Departamento de Recaudación.
- La recepción parcial se hará en dos ocasiones: a las 12:00 y a las 14:00 hrs, o cualquier otro horario dependiendo de la afluencia de contribuyentes y monto recaudado, este será definido por la o el Jefe del Departamento de Caja General.
- En caso de que las y/o los cajeros de recaudación, reciban billetes falsos o sin valor, la reposición será a cargo de ellos o ellas.
- En el caso de que el monto recibido exceda de los $100,000.00 será resguardado en el Departamento de Caja General.

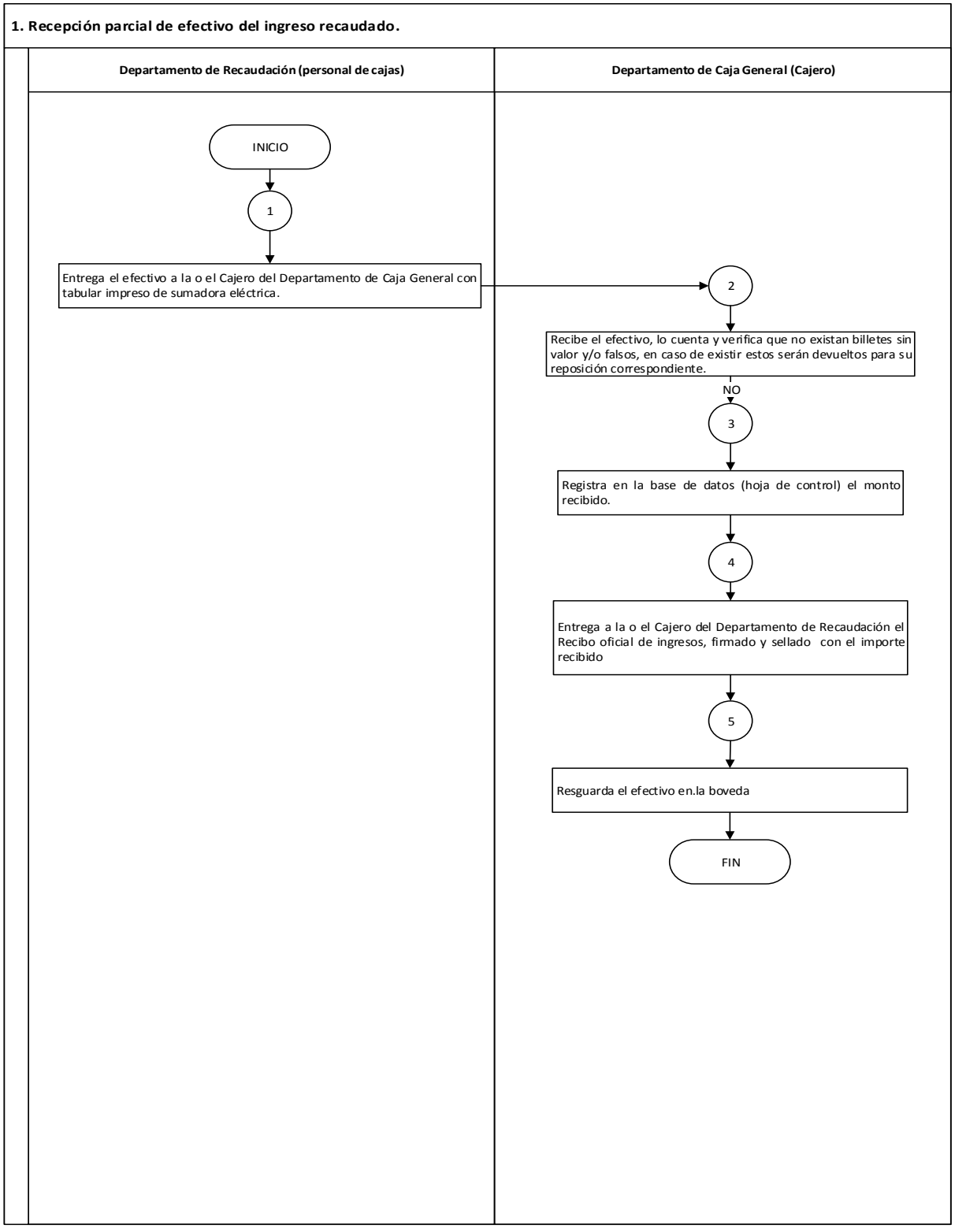
1015

1. Recepción parcial de efectivo del ingreso recaudado
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recaudación (personal de cajas)**	Entrega el efectivo a la o el Cajero del Departamento de Caja General con tabular impreso de sumadora eléctrica.
2	**Departamento de Caja General (Cajero)**	Recibe el efectivo, lo cuenta y verifica que no existan billetes sin valor y/o falsos, en caso de existir estos serán devueltos para su reposición correspondiente.
3		Registra en la base de datos (hoja de control) el monto recibido.
4		Entrega a la o el Cajero del Departamento de Recaudación el recibo oficial de ingresos, firmado y sellado con el importe recibido.
5		Resguarda el efectivo enla boveda
		FIN

1016

DIAGRAMA:



1017

Nombre del Procedimiento:	**Concentración de efectivo, cheques y documentos del ingreso recaudado**
Objetivo:	Recibir el efectivo y los valores de realización inmediata recaudados por el Gobierno Municipal, con la finalidad de concentrarlo y entregarlo a la empresa de traslado de valores para ser depositado en las cuentas bancarias del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La recepción de efectivo y/o valores se realizará contra-entrega de un vale de caja por parte de la o el Cajero de Ingresos.
- El efectivo recaudado se entrega al servicio de traslado de valores al concluir el corte de caja.
- La recepción de billetes será sujeta a revisión por parte de Caja General
- Los cheques recibidos en la recaudación, deberán estar autorizados por la o el Director de Ingresos o por la o el Jefe del Departamento de Recaudación.

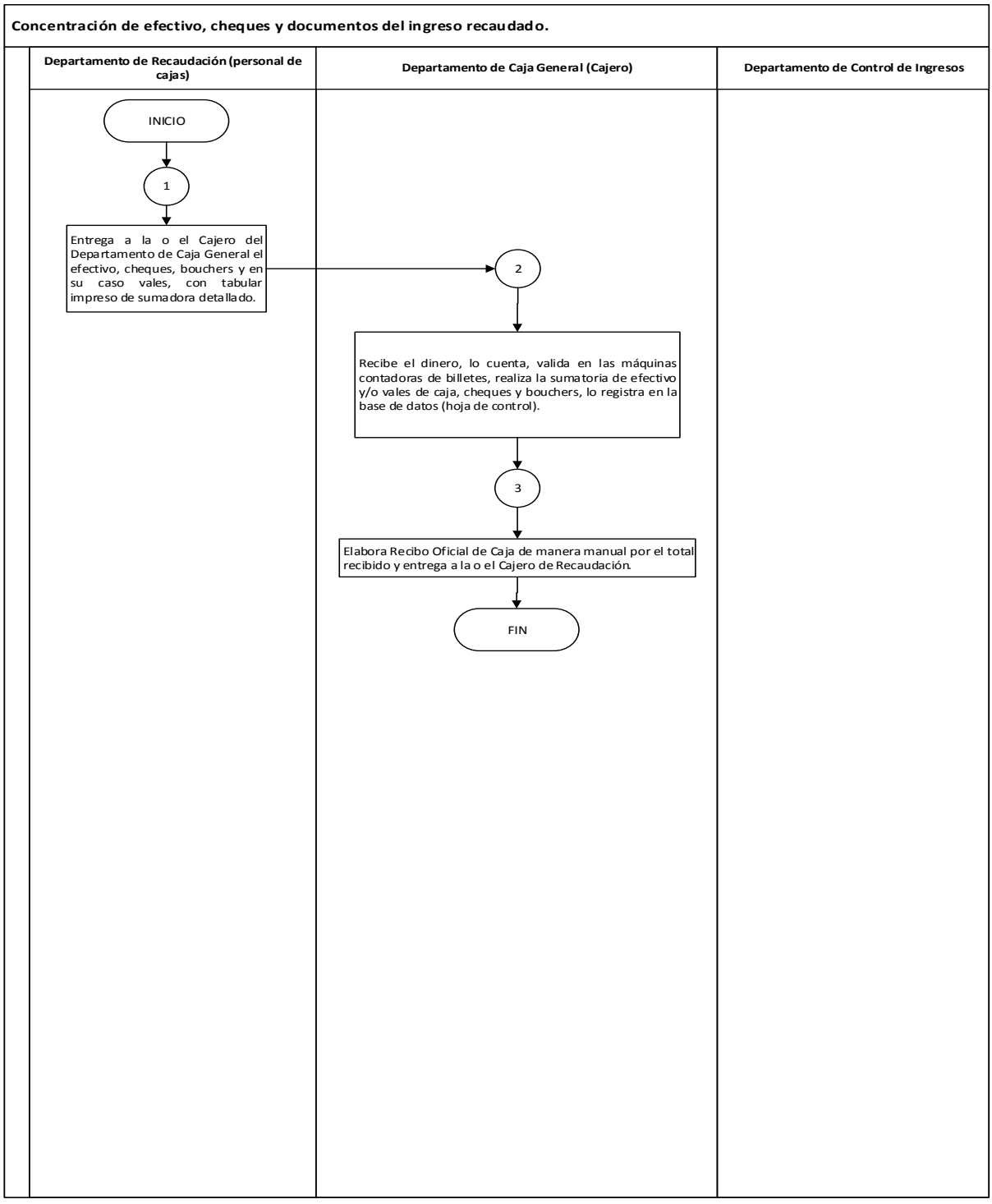
1018

2. Concentración de efectivo, cheques y documentos del ingreso recaudado
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recaudación (personal de cajas)**	Entrega a la o el Cajero del Departamento de Caja General el efectivo, cheques, bouchers y en su caso vales, con tabular impreso de sumadora detallado.
2	**Departamento de Caja General (Cajero)**	Recibe el dinero, lo cuenta, valida en las máquinas contadoras de billetes, realiza la sumatoria de efectivo y/o, cheques y bouchers, lo registra en la base de datos (hoja de control).
3		Elabora Recibo Oficial de Caja de manera manual por el total recibido y entrega a la o el Cajero de Recaudación.
		FIN

1019

DIAGRAMA:



1020

Nombre del Procedimiento:	**Concentración y entrega de efectivo a empresas de traslado de valores**
Objetivo:	Entregar el efectivo recaudado en las cajas recaudadoras para ser depositado en las cuentas bancarias del Municipio de Toluca por medio de la empresa de traslado de valores.

POLÍTICAS APLICABLES

- La entrega del efectivo a la empresa de valores se realizará en horarios preestablecidos.
- El personal de la empresa de traslado de valores se identificará con su gafete, el cual se validará con el catálogo de personal que proporciona la misma.

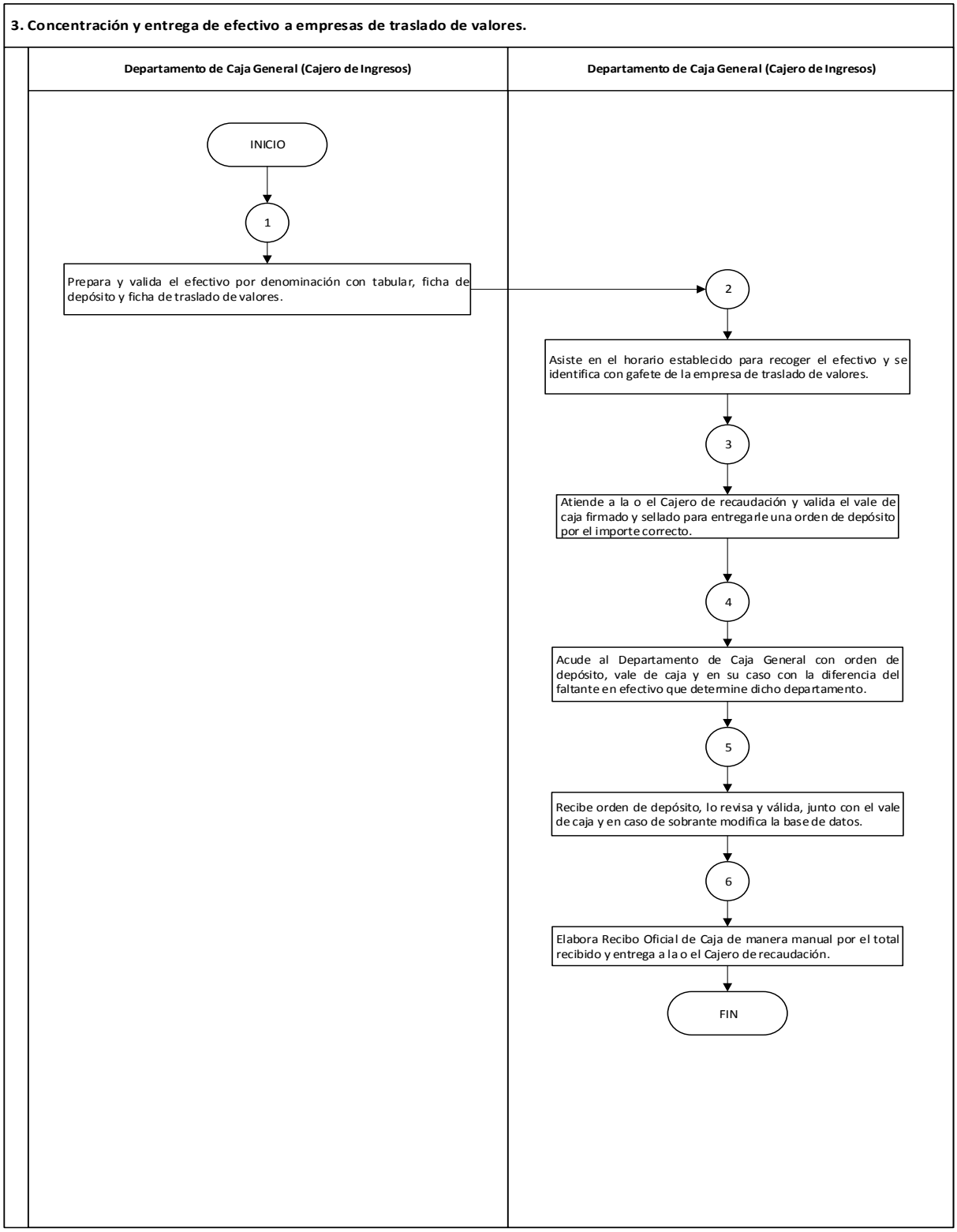
1021

3. Concentración y entrega de efectivo a empresas de traslado de valores
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Caja General (Cajero)**	Prepara y valida el efectivo por denominación con tabular, ficha de depósito y ficha de traslado de valores.
2	**Empresa de Traslado de Valores**	Asiste en el horario establecido para recoger el efectivo y se identifica con gafete de la empresa de traslado de valores.
3	**Departamento de Caja General (Cajero)**	Valida el gafete en el catálogo impreso de firmas autorizadas y le da acceso a la oficina del Departamento.
4	**Empresa de Traslado de Valores**	Entra a la caja del Departamento de Caja General, revisa y cuenta el efectivo y lo valida con el tabulador, en caso de existir diferencia se ajustará el importe a concentrar.
5		Prepara el envase con bolsa y machimbre autorizados, firma ficha de traslado de valores y entrega el original.
6	**Departamento de Caja General (Cajero)**	Registra el importe recolectado por la empresa de traslado de valores en la base de datos para preparar corte de caja.
		FIN

1022

DIAGRAMA:



1023

Nombre del Procedimiento: **Depósito de cheques en el Sistema de Tesorería Integral Bancomer**

Objetivo: Depositar todos los cheques de Bancomer y otros bancos vía electrónica sin necesidad de acudir físicamente a una sucursal bancaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- Todos los cheques deberán tener anotado con bolígrafo al reverso, el número de cuenta donde se depositarán los fondos.
- La persona a operar el Sistema de Tesorería Integral Bancomer deberá contar con un usuario y contraseña, el cual debe ser autorizado por el Usuario Administrador que tiene en su poder la Tesorería Municipal.
- Los cheques se deberán depositar al final del día, siempre y cuando se haya terminado el corte de caja.
- Se deberán depositar los cheques antes de las 14:00 hrs. del día hábil siguiente de su recepción para que sean acreditados en las cuentas bancarias a nombre del Municipio de Toluca un día después de su depósito a las 12:00 hrs.
- En el caso de que haya fallas en el Sistema de Tesorería Integral Bancomer se deberán tomar medidas de seguridad para el traslado de los cheques al banco.

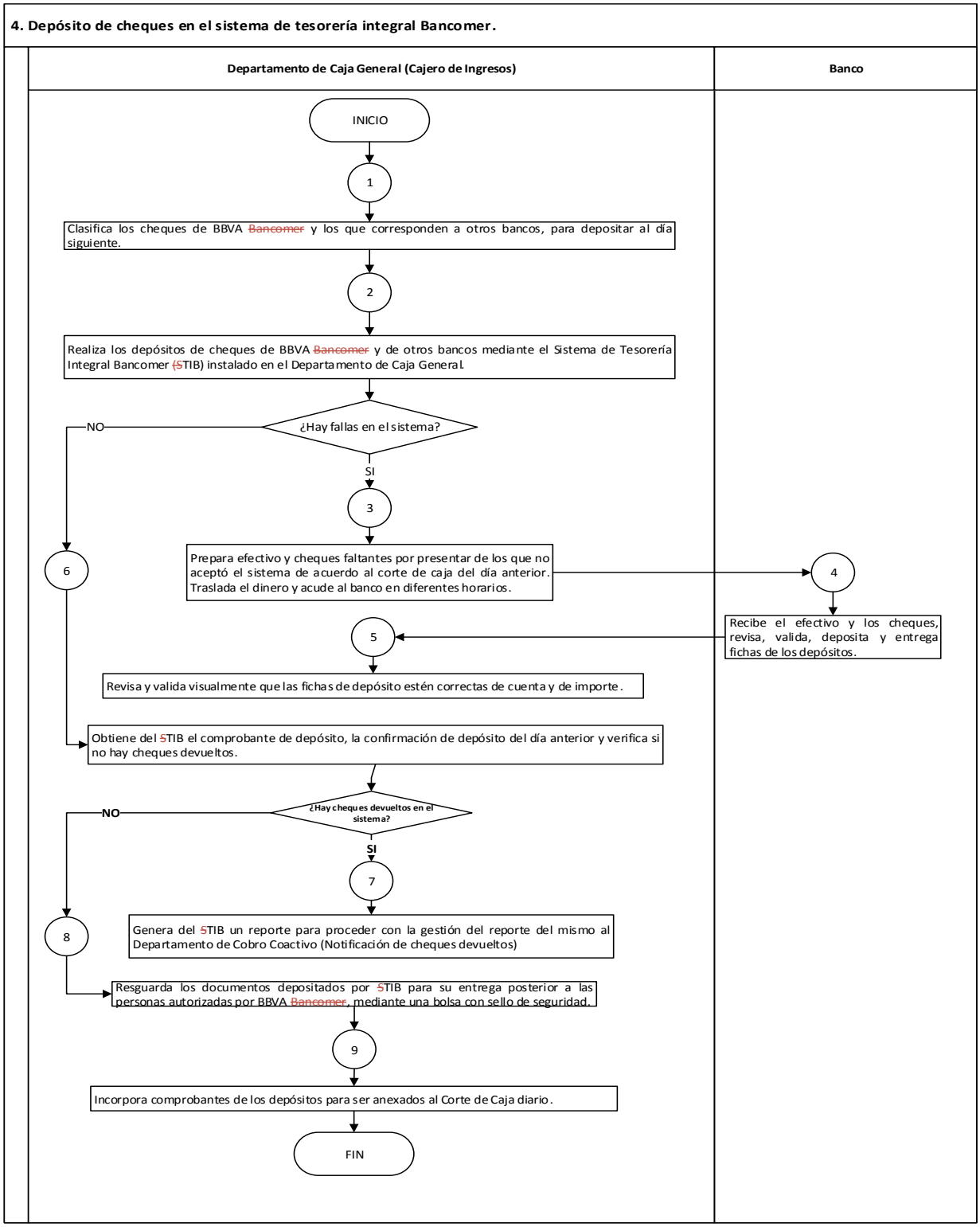
1024

4. Depósito de cheques en el sistema de tesorería integral Bancomer
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Caja General (Cajero)	Clasifica los cheques de BBVA y los que corresponden a otros bancos, para depositar al día siguiente.
2		Realiza los depósitos de cheques de BBVA y de otros bancos mediante el Sistema de Tesorería Integral Bancomer (TIB) instalado en el Departamento de Caja General.
		¿Hay fallas en el sistema?
3	Departamento de Caja General (Cajero)	**Sí:** Prepara efectivo y cheques faltantes por presentar de los que no aceptó el sistema de acuerdo al corte de caja del día anterior. Traslada el dinero y acude al banco en diferentes horarios.
4	Banco	Recibe el efectivo y los cheques, revisa, valida, deposita y entrega fichas de los depósitos.
5	Departamento de Caja General (Cajero)	Revisa y valida visualmente que las fichas de depósito estén correctas de cuenta y de importe.
6		**No:** Obtiene del TIB el comprobante de depósito, la confirmación de depósito del día anterior y verifica si no hay cheques devueltos.
		¿Hay cheques devueltos en el sistema?
7	Departamento de Caja General (Cajero)	**Sí:** Genera del TIB un reporte para proceder con la gestión ante las áreas responsables.
8		**No:** Resguarda los documentos depositados por TIB para su entrega posterior a las personas autorizadas por BBVA, mediante una bolsa con sello de seguridad.
9		Incorpora comprobantes de los depósitos para ser anexados al Corte de Caja diario.
		FIN

1025

DIAGRAMA:



1026

Nombre del Procedimiento: **Elaboración del corte de caja**

Objetivo: Resumir los ingresos recibidos del día y su aplicación en un reporte que permita identificarlos para su registro contable por parte de la Dirección de Contaduría.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los cajeros del Departamento de Recaudación deben entregar el efectivo y valores cobrados en el día, junto con bouchers de cobro, transferencias electrónicas y cheques de las Instituciones bancarias.

- No debe faltar efectivo, valores, bouchers y/o cheques de parte de los Cajeros de Recaudación. En caso de que haya faltantes, las y los responsables del ingreso, deberán reponer el efectivo o recuperar los documentos, para integrarlos en el expediente de corte de caja al final del día.

- En caso de existir sobrante se corta el recibo oficial correspondiente al final del mes.

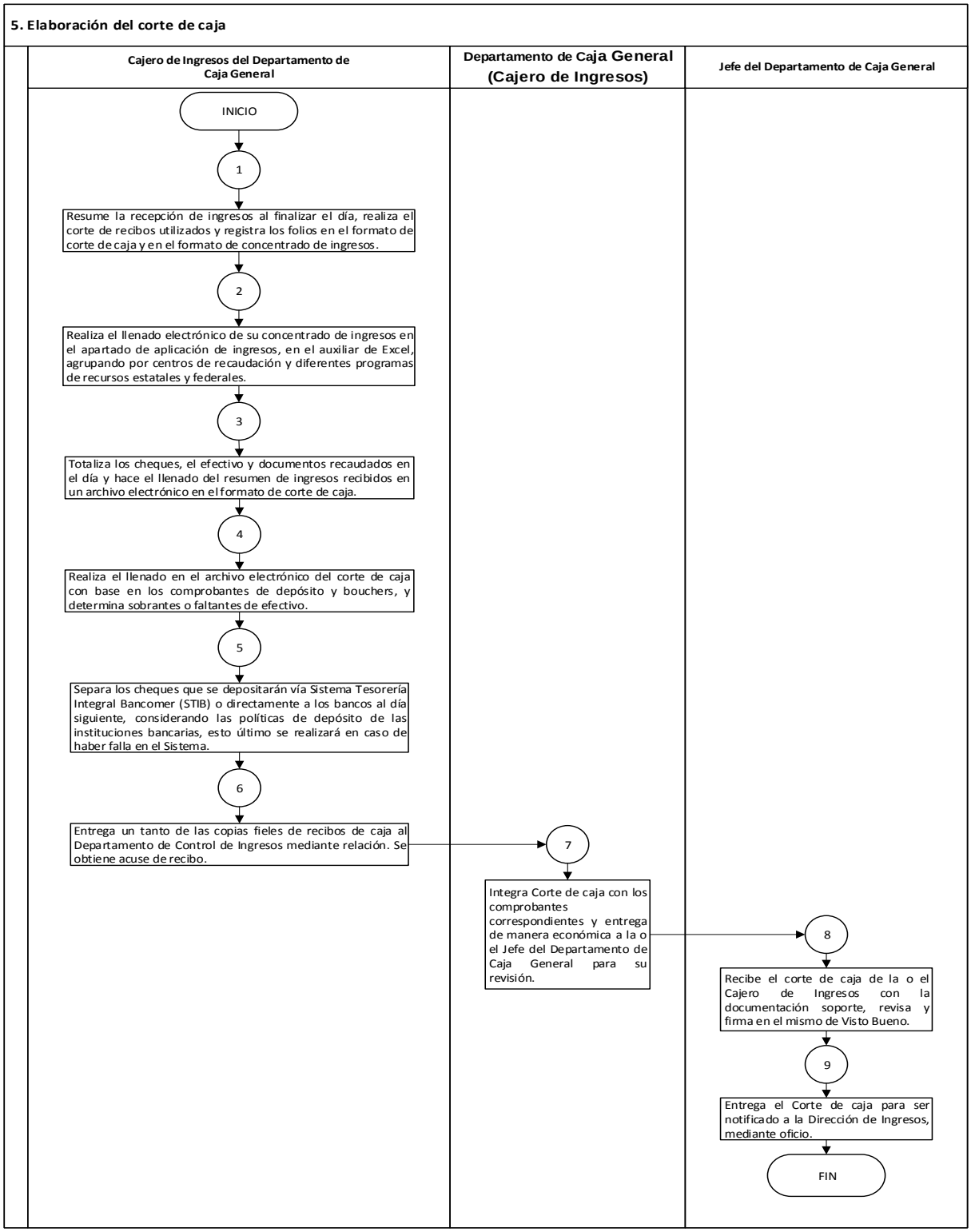
1027

5. Elaboración del corte de caja
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Caja General (Cajero)	Resume la recepción de ingresos al finalizar el día, realiza el corte de recibos utilizados y registra los folios en el formato de corte de caja y en el formato de concentrado de ingresos.
2		Realiza el llenado electrónico de su concentrado de ingresos en el apartado de aplicación de ingresos, en el auxiliar de Excel, agrupando por centros de recaudación y diferentes programas de recursos estatales y federales.
3		Totaliza los cheques, el efectivo y documentos recaudados en el día y hace el llenado del resumen de ingresos recibidos en un archivo electrónico en el formato de corte de caja.
4		Realiza el llenado en el archivo electrónico del corte de caja con base en los comprobantes de depósito y bouchers, y determina sobrantes o faltantes de efectivo.
5		Separa los cheques que se depositarán vía Sistema Tesorería Integral Bancomer (TIB) o directamente a los bancos al día siguiente, considerando las políticas de depósito de las instituciones bancarias, esto último se realizará en caso de haber falla en el Sistema.
6		Entrega un tanto de las copias fieles de recibos de caja al Departamento de Control de Ingresos mediante relación. Se obtiene acuse de recibo.
7		Integra Corte de caja con los comprobantes correspondientes y entrega de manera económica a la o el Jefe del Departamento de Caja General para su revisión.
8	Jefe del Departamento de Caja General	Recibe el corte de caja de la o el cajero con la documentación soporte, revisa y firma en el mismo de Visto Bueno.
9		Entrega el corte de caja para ser notificado a la Dirección de Ingresos, mediante oficio.
		FIN

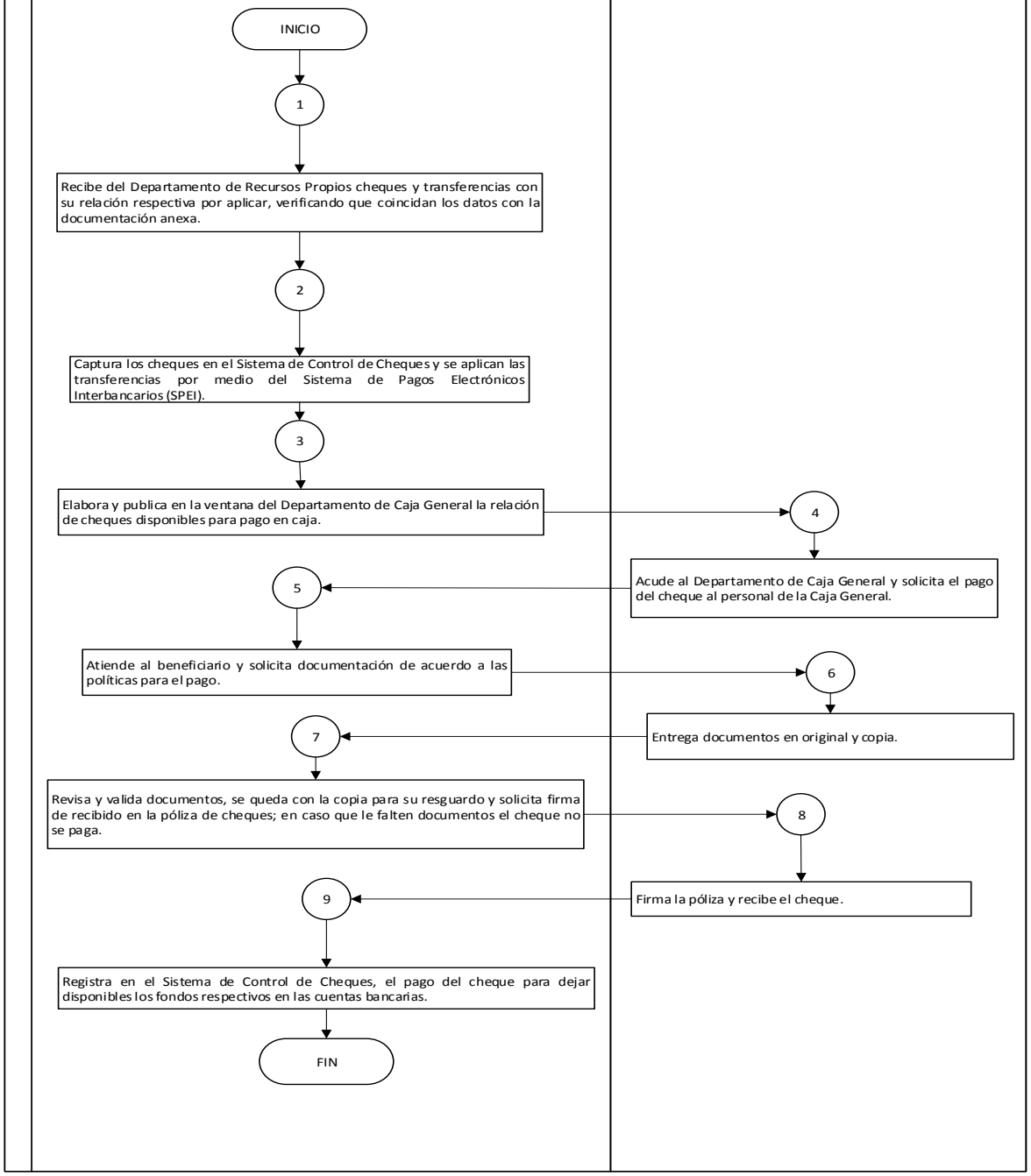
1028

DIAGRAMA:



1029

6. Recepción de cheques y transferencias electrónicas para pagar y aplicar a proveedores y prestadores de servicios.



1030

Nombre del Procedimiento:	**Notificación de cheques devueltos**
Objetivo:	Informar a las áreas responsables sobre la devolución de cheques, con el fin de que se gestione su recuperación con la indemnización correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- Se deberá contar con el cheque original y el comprobante de devolución que emite la institución bancaria.
- Se resguardará el cheque hasta que el librador pague el importe correspondiente y solicite su devolución física.
- Se cobrará la indemnización del cheque devuelto de acuerdo a la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- La solicitud de cheques devueltos se realizará mediante oficio firmado por la o el titular de la Tesorería Municipal a la institución de crédito correspondiente.

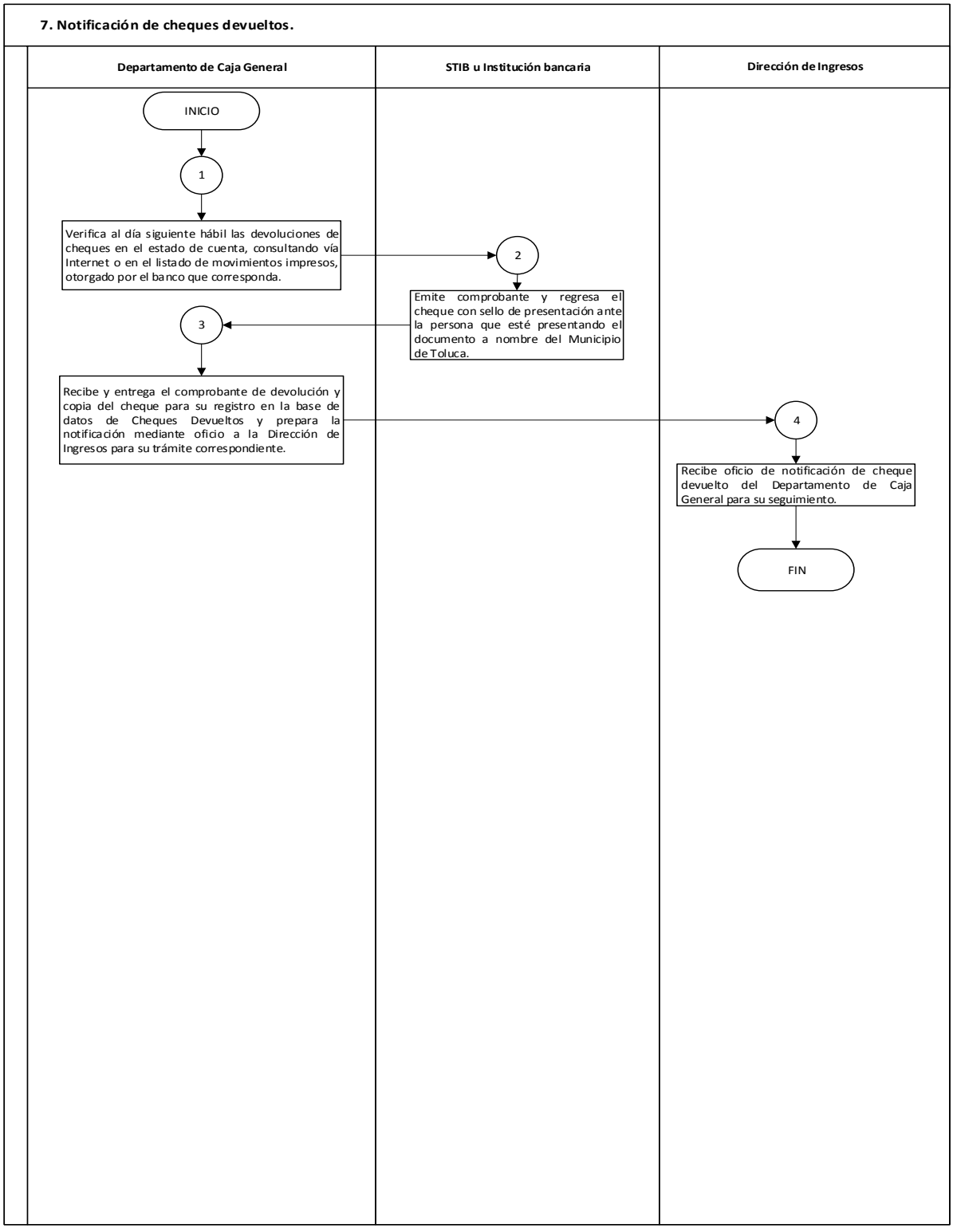
1031

7. Notificación de cheques devueltos.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Caja General**	Verifica al día siguiente hábil las devoluciones de cheques en el estado de cuenta, consultando vía Internet o en el listado de movimientos impresos, otorgado por el banco que corresponda.
2	**STIB o Institución bancaria**	Emite comprobante y regresa el cheque con sello de presentación ante la persona que esté presentando el documento a nombre del Municipio de Toluca.
3	**Departamento de Caja General**	Recibe y entrega el comprobante de devolución y copia del cheque para su registro en la base de datos de Cheques Devueltos y prepara la notificación mediante oficio a la Dirección de Ingresos para su trámite correspondiente.
4	**Dirección de Ingresos**	Recibe oficio de notificación de cheque devuelto del Departamento de Caja General para su seguimiento.
		FIN

1032

DIAGRAMA:



1033

XIX. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PAGOS Y SERVICIOS PERSONALES

Nombre del Procedimiento:	**Pago de nómina a servidores públicos en efectivo**
Objetivo:	Realizar el pago en efectivo de las percepciones a que tiene derecho el personal del Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para realizar el pago de nómina, la o el servidor público deberá presentar su identificación oficial vigente.
- El pago es quincenal y se efectuará los días 15 y último de cada mes. Cuando estos días sean inhábiles, se pagará el día hábil inmediato anterior.
- El pago se llevará a cabo en las instalaciones que ocupa la Tesorería Municipal, en horario laboral y solo durante tres días hábiles, a partir de la fecha de pago.
- La nómina no cobrada dentro del plazo establecido, se procede a cancelar para la reprogramación de su pago.
- No se cubrirán pagos que presenten observaciones de la Dirección de Recursos Humanos, hasta su liberación por parte de la dependencia referida.
- La nómina solo se pagará por carta poder, debidamente requisitada, en caso de incapacidad médica de la o el servidor público, anexando copia simple de la incapacidad emitida por el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM) y las identificaciones de la o el otorgante, apoderado y dos testigos.

1034

1. Pago de nómina a servidores públicos en efectivo.
Descriptivo:

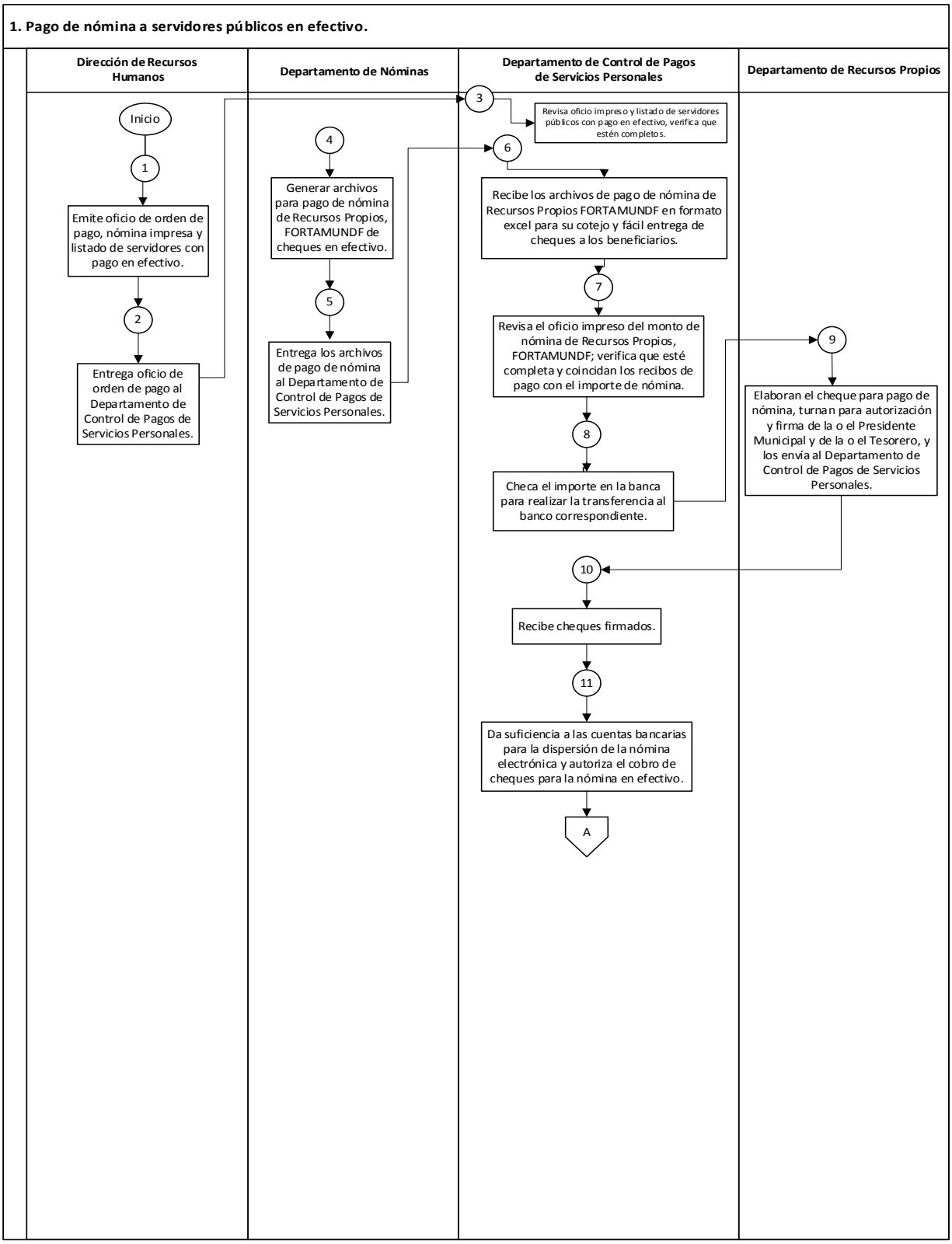
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Recursos Humanos**	Emite oficio de orden de pago, nómina impresa y listado de servidores con pago en efectivo.
2	**Dirección de Recursos Humanos**	Entrega oficio de orden de pago al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
3	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Revisa oficio impreso y listado de servidores públicos con pago en efectivo, verifica que estén completos.
4	**Departamento de Nóminas**	Generar archivos para pago de nómina de Recursos Propios, FORTAMUNDF de cheques en efectivo.
5	**Departamento de Nóminas**	Entrega los archivos de pago de nómina al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
6	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Recibe los archivos de pago de nómina de Recursos Propios, FORTAMUNDF en formato Excel para su cotejo y fácil entrega de cheques a los beneficiarios.
7	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Revisa el oficio impreso del monto de nómina de Recursos Propios, FORTAMUNDF; verifica que esté completa y coincidan los recibos de pago con el importe de nómina.
8	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Checa el importe en la banca para realizar la transferencia al banco correspondiente.
9	**Departamento de Recursos Propios**	Elaboran cheque para pago de nómina, turnan para autorización y firma de la o el Presidente Municipal y de la o el Tesorero y los envía al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
10	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Recibe cheques firmados
11	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Da suficiencia a las cuentas bancarias para la dispersión de la nómina electrónica y autoriza el cobro de cheques para la nómina en efectivo.
12	**Servidor (a) Público (a)**	Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
13	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Recibe a la o el servidor público y revisa:
		¿Tiene incidencias?
14	**Departamento de Control de Pagos de**	**SÍ:** Envía a la o el servidor público a la Dirección de Recursos Humanos para que solvente la incidencia.

1035

No.	Responsable	Actividad
	Servicios Personales	
15	**Dirección de Recursos Humanos**	Remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales, oficios de liberación de pago de los servidores públicos que solventaron incidencias.
16	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Recibe oficios de liberación de pago y espera a que acudan las y los servidores públicos a realizar su cobro.
17	**Servidor Público**	**No:** Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales a recoger el cheque.
18	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Realiza el pago de nómina de las y los servidores públicos.
19		Realiza el corte de nómina para el depósito del efectivo no cobrado en la cuenta bancaria que corresponda, recurso propio o FORTAMUNDF.
20		Realiza conciliación de nómina y reporte de servidores públicos que cobraron y no cobraron, remitiéndola a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales junto con las fichas de depósito de la nómina no cobrada.
		FIN

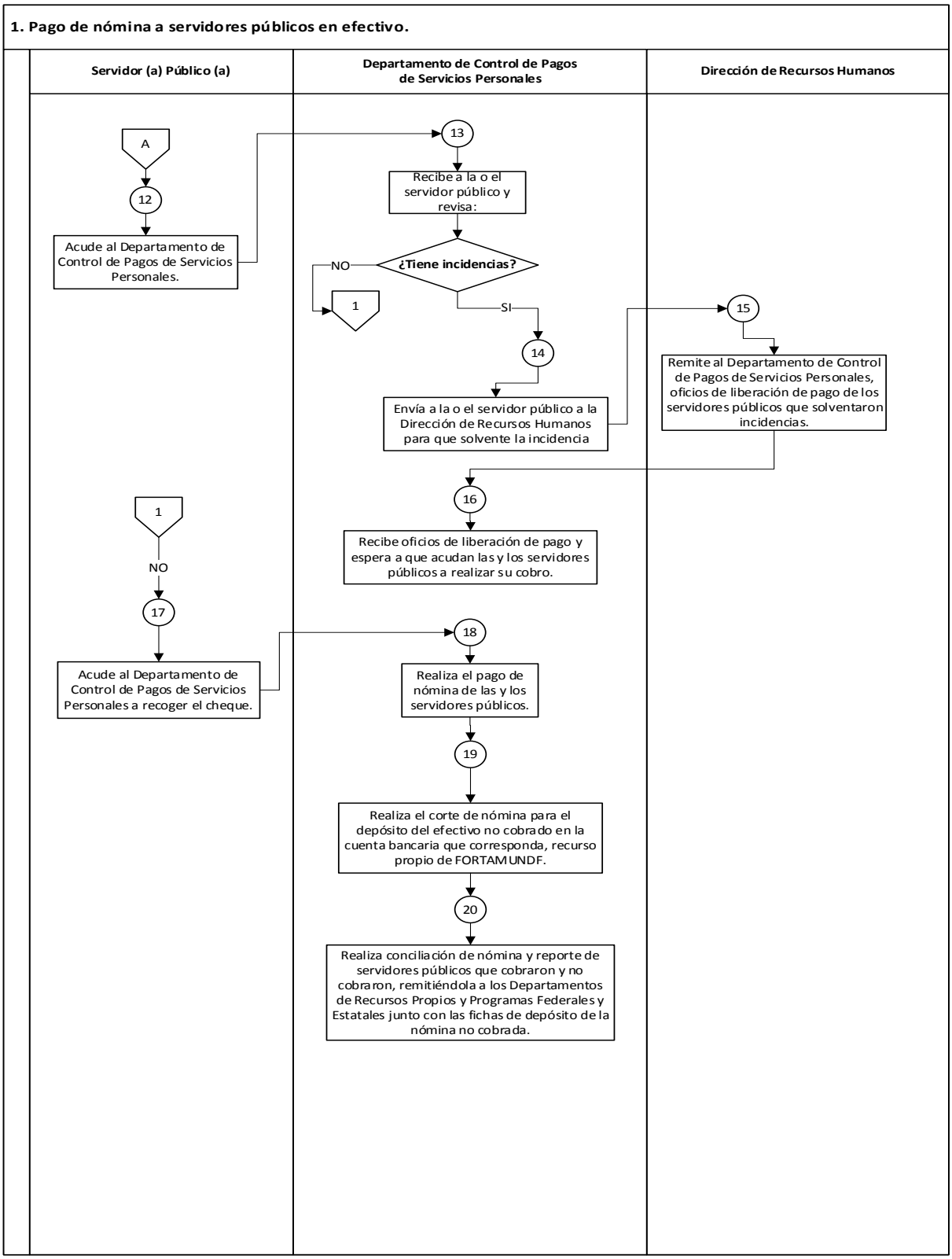
1036

DIAGRAMA:



1037

DIAGRAMA:



1038

Nombre del Procedimiento: **Pago de nómina de pensiones alimenticias**

Objetivo: Realizar el pago de pensiones alimenticias al acreedor correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para realizar el pago de pensiones de la o el beneficiario deberá presentar su identificación oficial vigente.
- El pago es quincenal y se efectuará los días 15 y último de cada mes. Cuando estos días sean inhábiles, se pagará el día hábil inmediato anterior.
- El pago se llevará a cabo en las instalaciones que ocupa la Tesorería Municipal, en horario laboral y solo durante tres días hábiles, a partir de la fecha de pago.
- La nómina no cobrada dentro del plazo establecido, se cancelará para la reprogramación de su pago.

1039

2. Pago de nómina de pensiones alimenticias

Descriptivo:

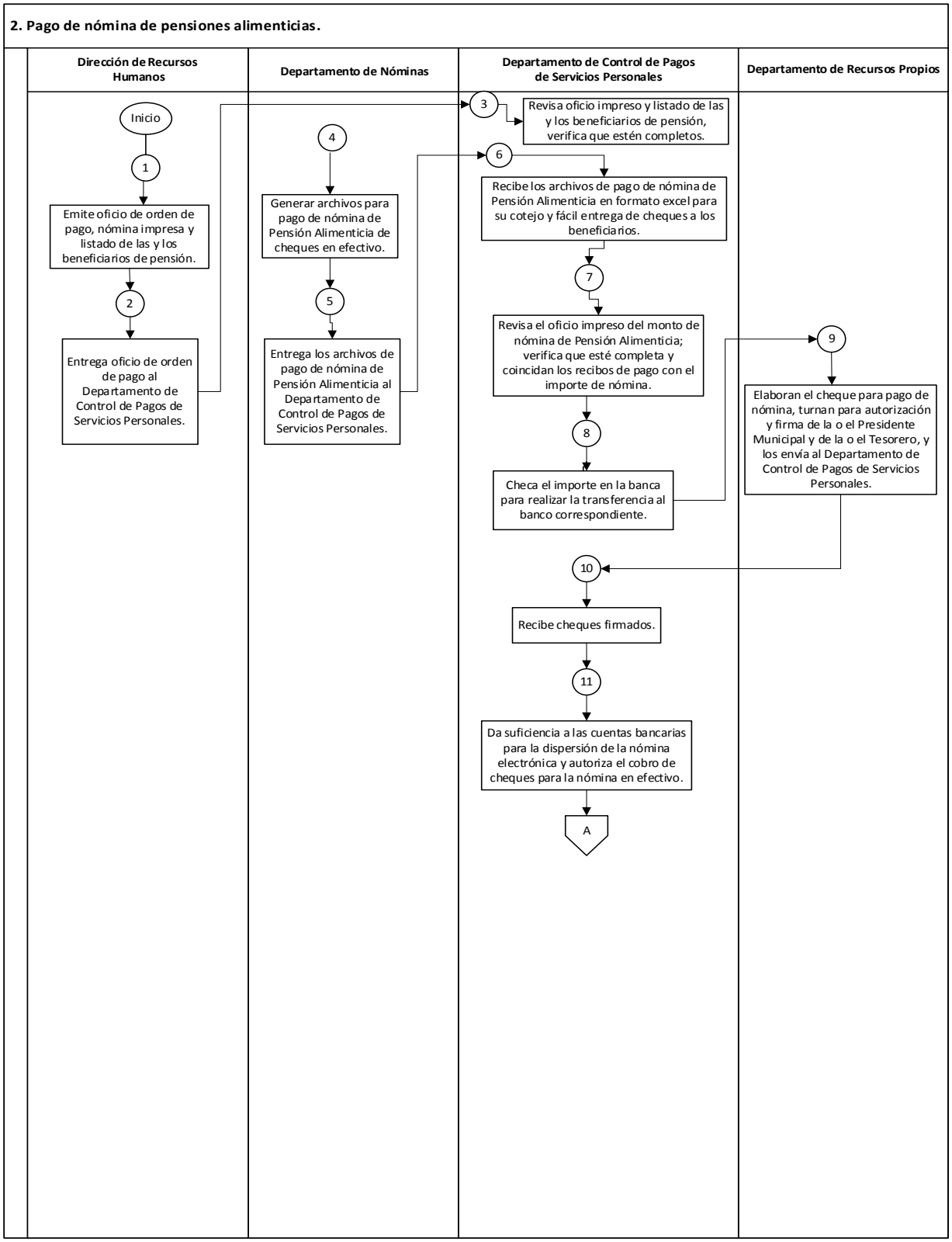
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Recursos Humanos**	Emite oficio de orden de pago, nómina impresa y listado de las y los beneficiarios de pensión.
2	**Dirección de Recursos Humanos**	Entrega oficio de orden de pago al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
3	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Revisa oficio impreso y listado de las y los beneficiarios de pensión, verifica que estén completos.
4	**Departamento de Nóminas**	Generar archivos para pago de nómina de Pensión Alimenticia de cheques en efectivo.
5	**Departamento de Nóminas**	Entrega los archivos de pago de nómina al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
6	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Recibe los archivos de pago de nómina de Pensión Alimenticia en formato Excel para su cotejo y fácil entrega de cheques a los beneficiarios.
7	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Revisa el oficio impreso del monto de nómina de Pensión Alimenticia; verifica que esté completa y coincidan los recibos de pago con el importe de nómina.
8	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Checa el importe en la banca para realizar la transferencia al banco correspondiente.
9	**Departamento de Recursos Propios**	Elaboran cheque para pago de pensiones, turnan para autorización y firma de la o el Presidente Municipal y de la o el Tesorero y los envía al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
10	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Recibe cheques firmados.
11	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Da suficiencia a las cuentas bancarias para la dispersión de la nómina electrónica y autoriza el cobro de cheques para la pensión en efectivo.
12	**Beneficiario (a)**	Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales para el pago de pensión.
13	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Realiza el pago de pensión, solicitando a la o el beneficiario su identificación oficial y firma, y procede a entregar su cheque y comprobante de pago.
14	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Realiza conciliación de nómina y reporte de las y los beneficiarios que cobraron y no cobraron su pensión.

1040

15	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Remite a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales, conciliación de nómina, reporte de beneficiarios (as) que cobraron y fichas de depósito de la pensión no cobrada.
		FIN

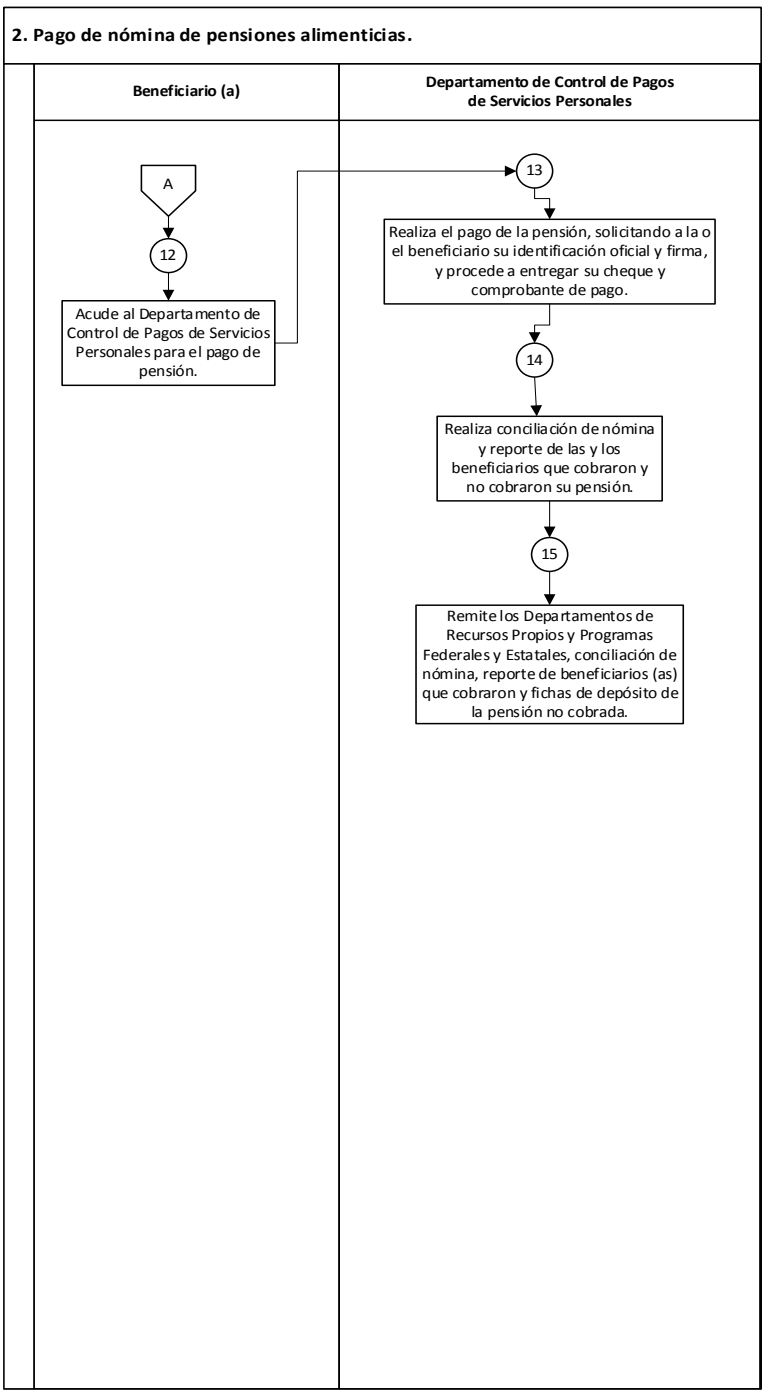
1041

DIAGRAMA:



1042

2. Pago de nómina de pensiones alimenticias.



1043

Nombre del Procedimiento:	**Pago de nómina de servidores públicos por dispersión electrónica**
Objetivo:	Realizar la dispersión electrónica de las percepciones a las que tienen derecho el personal del Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Todo el personal deberá contar con cuenta bancaria activa y sin bloqueo de depósitos.
- En caso de que alguna cuenta se encuentre bloqueada, el Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales notificará a las y los servidores públicos para que acudan a la sucursal bancaria a aclarar el estatus de su cuenta.
- El Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales realizará una nueva dispersión después de recibir la notificación de desbloqueo por parte de la o el servidor público.

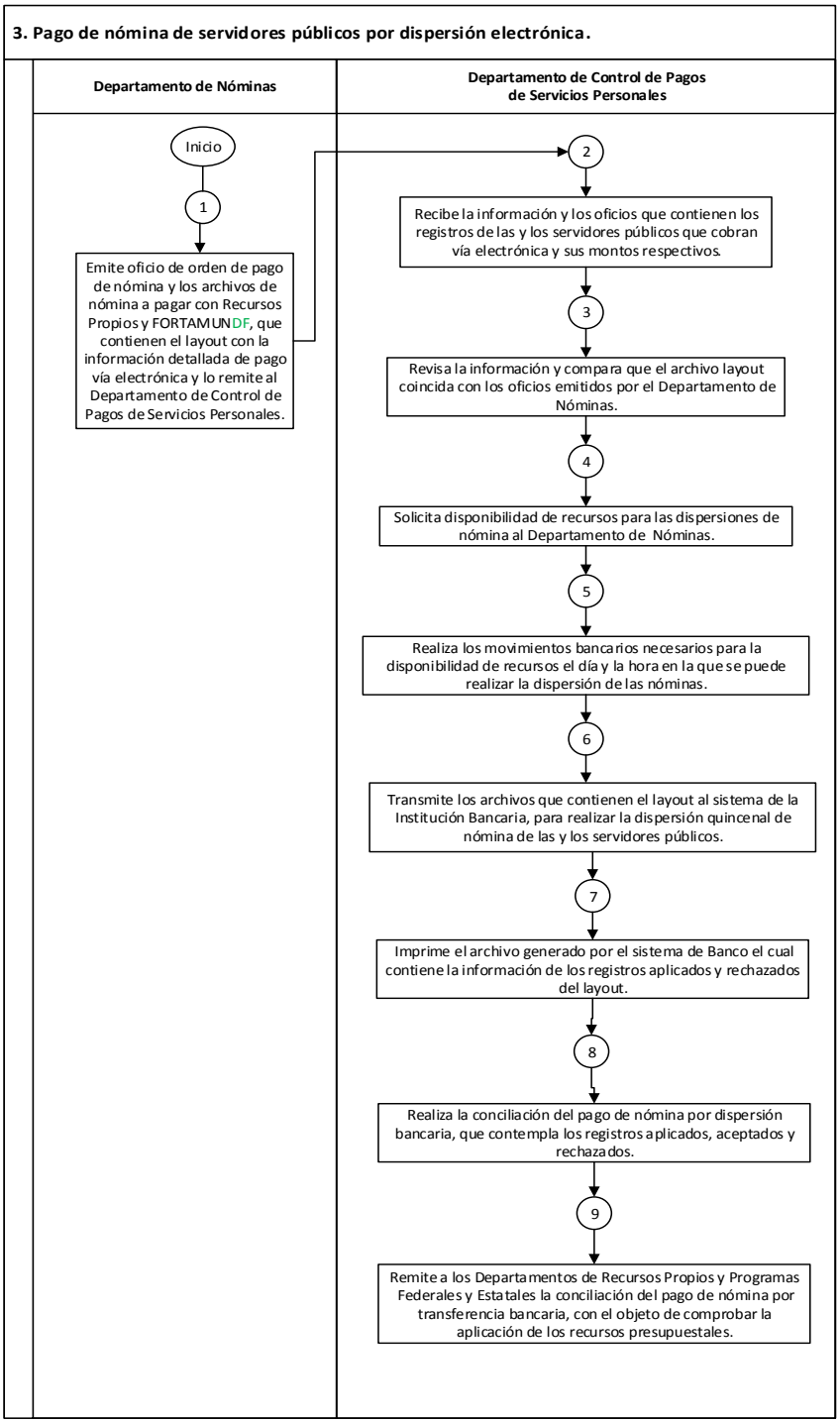
1044

3. Pago de nómina de servidores públicos por dispersión electrónica
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Nóminas**	Emite oficio de orden de pago de nómina y los archivos de nómina a pagar con Recursos Propios y FORTAMUNDF, que contienen el layout con la información detallada de pago vía electrónica y lo remite al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales.
2	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Recibe la información y los oficios que contienen los registros de las y los servidores públicos que cobran vía electrónica y sus montos respectivos.
3		Revisa la información y compara que el archivo layout coincida con los oficios remitidos por el Departamento de Nóminas.
4		Solicita disponibilidad de recursos para las dispersiones de nómina al Departamento de Nóminas.
5		Realiza los movimientos bancarios necesarios para la disponibilidad de recursos el día y la hora en la que se puede realizar la dispersión de las nóminas.
6	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Transmite los archivos que contienen el layout al sistema de la Institución Bancaria, para realizar la dispersión quincenal de nómina de las y los servidores públicos.
7		Imprime el archivo generado por el sistema de Banco el cual contiene la información de los registros aplicados y rechazados del layout.
8	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Realiza la conciliación del pago de nómina por dispersión bancaria, que contempla los registros aplicados, aceptados y rechazados.
9		Remite a los Departamentos de Recursos Propios y Programas Federales y Estatales la conciliación del pago de nómina por transferencia bancaria, con el objeto de comprobar la aplicación de los recursos presupuestales.
		FIN

1045

DIAGRAMA:



1046

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de tarjeta de nómina**
Objetivo:	Expedir y registrar la tarjeta de nómina para el pago quincenal del personal del Ayuntamiento de Toluca

POLÍTICAS APLICABLES

- Se expedirá tarjeta de nómina a las y los servidores públicos que hayan causado alta en la administración municipal.
- El trámite de expedición de tarjeta es personal.
- Se entregará el plástico y número confidencial de tarjeta en presencia de la o el servidor público, el cual deberá conservarlo en resguardo o cambiarlo en sucursal.
- Para la entrega de tarjeta de nómina, la o el servidor público deberá presentar una identificación oficial vigente.

1047

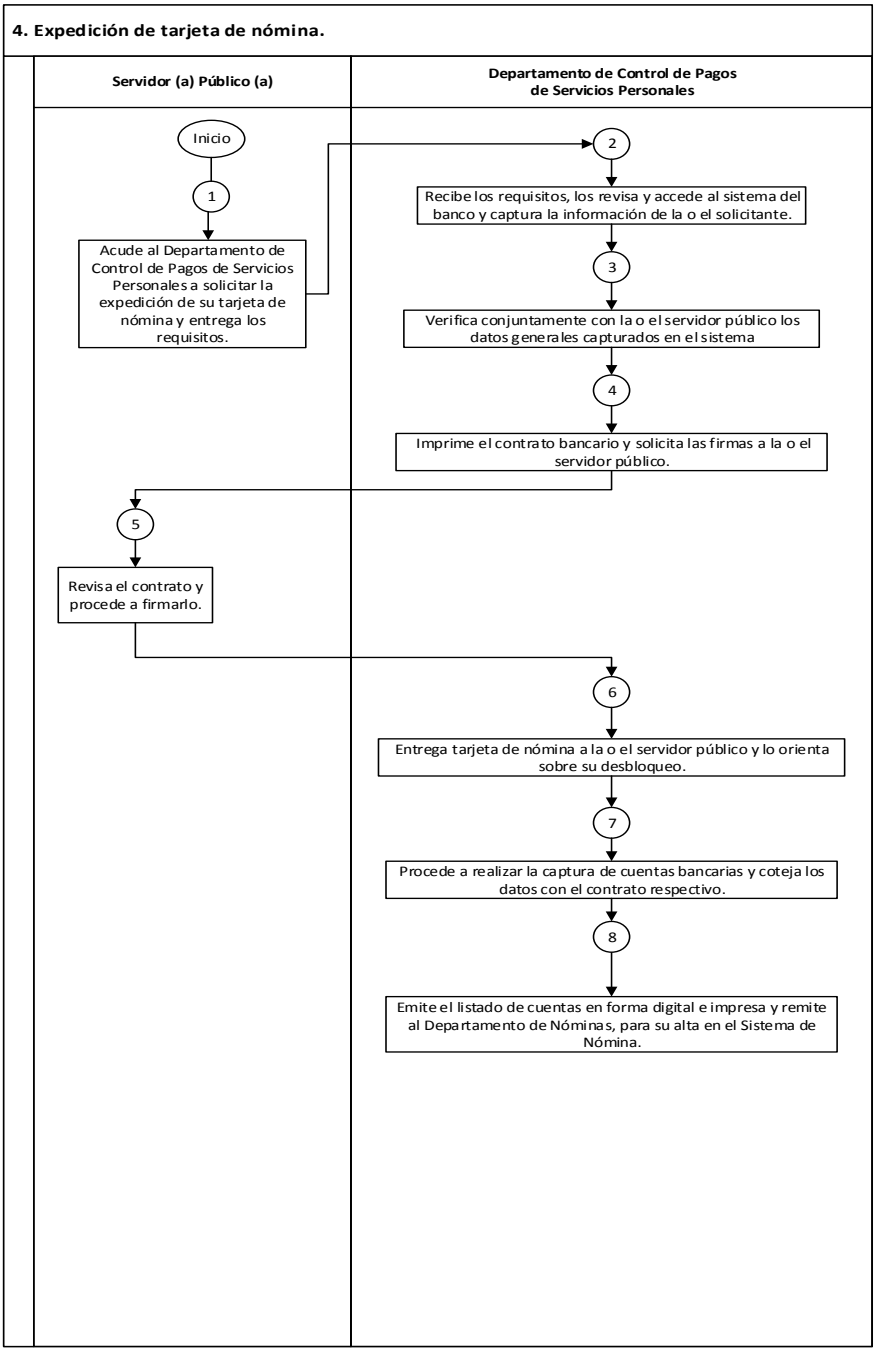
4. Expedición de tarjeta de nómina

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Servidor(a) público(a)**	Acude al Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales a solicitar la expedición de su tarjeta de nómina y entrega los requisitos.
2	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Recibe los requisitos, los revisa y accede al sistema del banco y captura la información de la o el solicitante.
3		Verifica conjuntamente con la o el servidor público los datos generales capturados en el sistema.
4		Imprime el contrato bancario y solicita las firmas a la o el servidor público.
5	**Servidor público**	Revisa el contrato y procede a firmarlo.
6	**Departamento de Control de Pagos de Servicios Personales**	Entrega tarjeta de nómina a la o el servidor público y lo orienta sobre su desbloqueo.
7		Procede a realizar la captura de cuentas bancarias y coteja los datos con el contrato respectivo.
8		Emite el listado de cuentas en forma digital e impresa y remite al Departamento de Nóminas, para su alta en el Sistema de Nómina.
		FIN

1048

DIAGRAMA:



1049

XX.DISTRIBUCIÓN.

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

Existe una copia en medio magnética en:

Tesorería Municipal

1050

XXI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, noviembre
Elaboración del manual

1051

XXII. VALIDACIÓN

Licenciado Ricardo Moreno Bastida
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Lcdo. Edgar Eduardo Escobar Rivera
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

1052

Mtro. Florencio Valladares Zambrano
Tesorero Municipal

XXIII. CREDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración

Responsable de integración y revisión

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRÁIN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento Organización,
Métodos y Sistemas

L. C. IRMA ELENA MONTES DE OCA CÁRDENAS
Profesional C

1053

XXIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

1054

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control Municipal

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ÓRGANO INTERNO DE CONTROL MUNICIPAL

COPYRIGHT © DERECHOS RESERVADOS
Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: 722 2261280
Noviembre de 2025

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.
Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 5
II. OBJETIVO GENERAL 6
III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA 7
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 7
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales 10
Alta de personal 15
Baja de personal 19
IV. DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA SOCIAL 24
Integración y capacitación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales 24
Seguimiento a reportes ciudadanos de diversas obras, programas sociales y/o acciones 28
Verificación de obras en proceso y terminadas conjuntamente con las o los contralores sociales 31
Auditoría a programas sociales 35
V. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE OBRA 57
Auditoría de obra (campo y/o gabinete) 57
Participación en actos relacionados con los procedimientos de adjudicación de la obra pública 79
Testificación en la entrega-recepción de la obra pública 84
Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras 91
Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública 98
Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas 125
VI. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA FINANCIERA 129
Auditoría Interna en materia Financiera 129
Análisis e interpretación de los estados financieros 140
Arqueos en puntos de recaudación y de formas valoradas 148
VII. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA 155
Auditorías Internas en materia Administrativa 155
Inspecciones a las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal 166
Atestiguamientos a las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal 172
Evaluación del desempeño a los Comités Internos de Ética de las Unidades Administrativas 176
Participación en el Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles propiedad del municipio de Toluca 179
Testificación de los actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal 183
VIII. DEPARTAMENTO SUSTANCIADOR DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS 190

Sustanciación del procedimiento administrativo por faltas administrativas 190

IX. DIRECCIÓN DE RESOLUCIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS 195

Resolución del procedimiento administrativo por faltas administrativas no graves 195

Tramitación del Recurso de Revocación 198

Recepción y tramitación de la Instancia de Inconformidad 201

X. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS 206

Recepción y trámite de denuncias 206

XI. DISTRIBUCIÓN 213

XII. REGISTRO DE EDICIONES 214

XIII. VALIDACIÓN 215

XIV. CRÉDITOS 216

XV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 217

I. PRESENTACIÓN

Con el propósito de que las y los servidores públicos que integran el Órgano Interno de Control Municipal conozcan las actividades a realizar dentro del ámbito de su competencia, así como la forma precisa para llevarlas a cabo, se presenta este manual que contiene la descripción detallada y específica de los procedimientos de esta dependencia y es, por tanto, una herramienta importante para el quehacer cotidiano de esta área de la Administración Pública Municipal.

El manual plasma de manera organizada cómo se lleva a cabo cado uno de los procesos presentes en la dependencia para agilizar el óptimo desempeño de la misma; por ello es también un instrumento evaluador de la efectividad de las funciones y el resultado del trabajo realizado.

En este contexto, la Unidad de Planeación, pone a disposición el **"Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control Municipal"** para su consulta permanente.

1060

II. OBJETIVO GENERAL

El presente manual de procedimientos del Órgano Interno de Control Municipal contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada uno de sus departamentos, incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación; además servirá como una guía a el personal del servicio público en la ejecución de las funciones operativas de la unidad administrativa, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en particular.

1061

III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1062

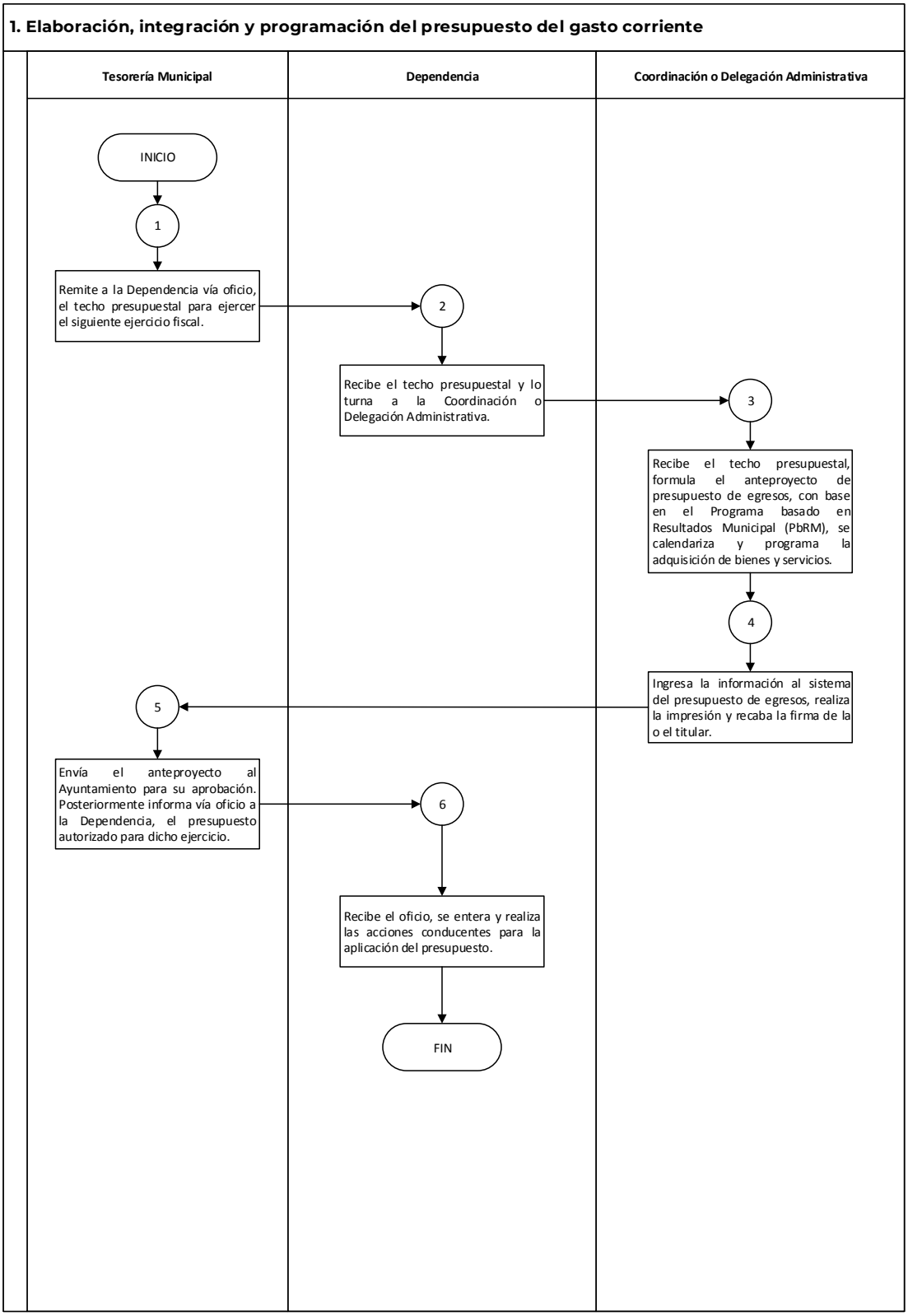
1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

Descriptivo:

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

1063

Diagrama:



1064

Nombre del Procedimiento: **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

1065

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

Descriptivo:

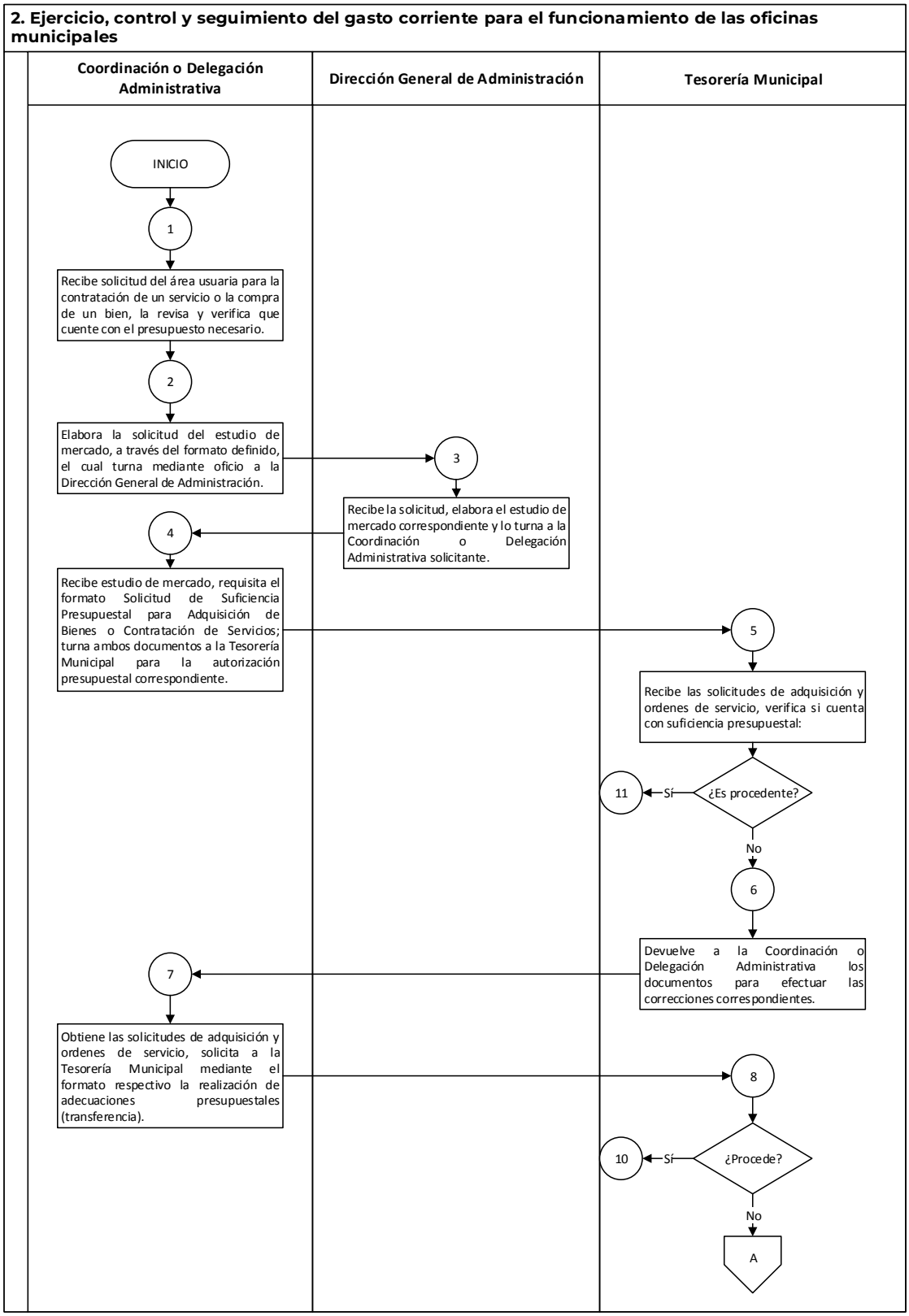
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación o Delegación Administrativa**	Recibe la petición de las diversas áreas que integran el Órgano Interno de Control Municipal para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la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

1066

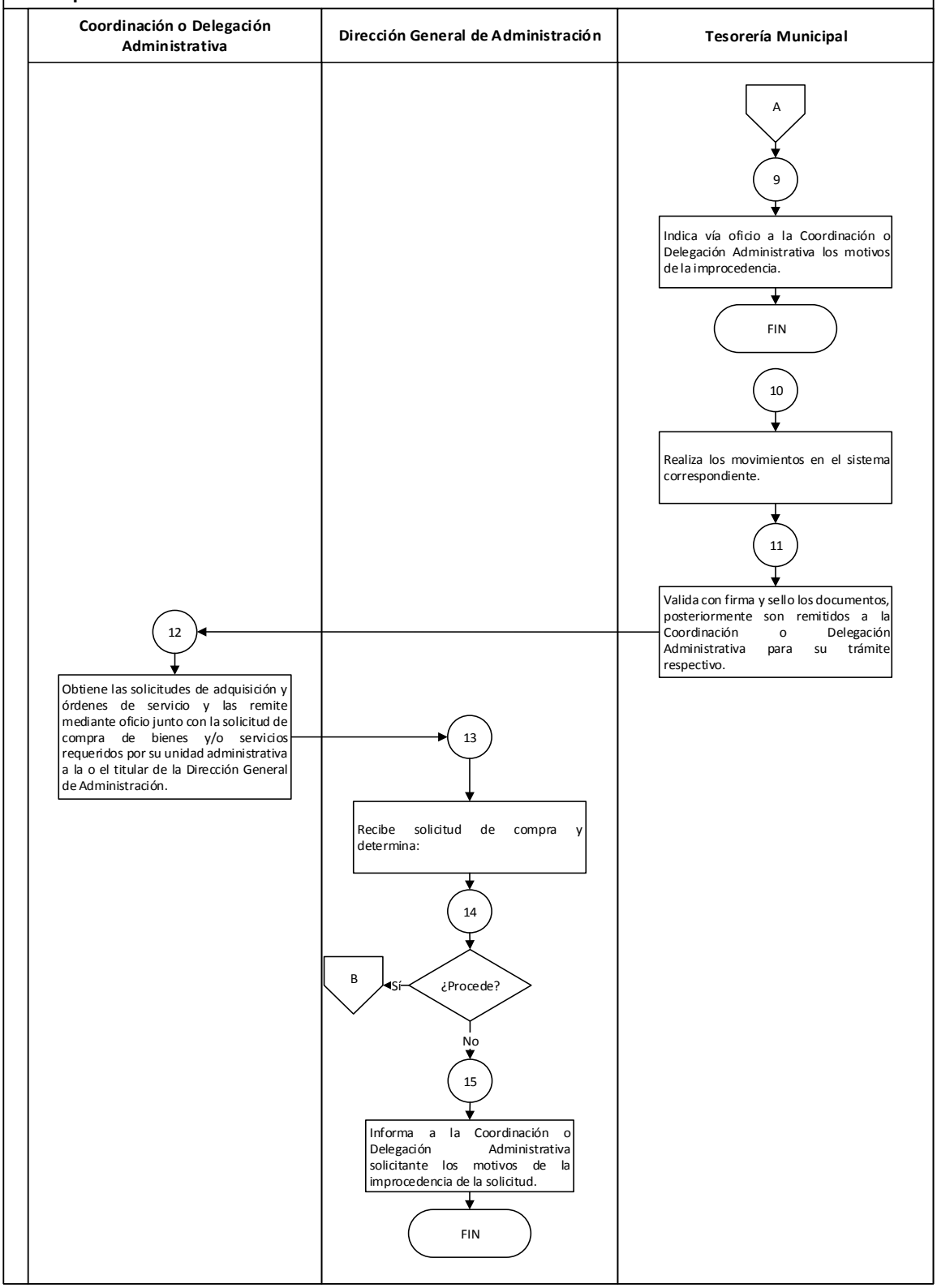
No.	Responsable	Actividad
15	**Dirección General de Administración**	**Sí:** Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Coordinación o Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios.
16	**Coordinación o Delegación Administrativa**	Informa al solicitante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

1067

Diagrama:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Coordinación o Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2
Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración.
3
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4
Recibe estudio de mercado, requisita el formato Solicitud de Suficiencia Presupuestal para Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios; turna ambos documentos a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente.
5
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

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



1069

Nombre del Procedimiento:	**Alta de personal**
Objetivo:	Gestionar personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas que conforman al Órgano Interno de Control Municipal, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda al 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 naturales)
  - Solicitud de empleo y Currículum Vitae (anexar: sin foto)
  - Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
  - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última hoja del acta entrega)

1070

- 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.

1071

3. Alta de personal

Descriptivo:

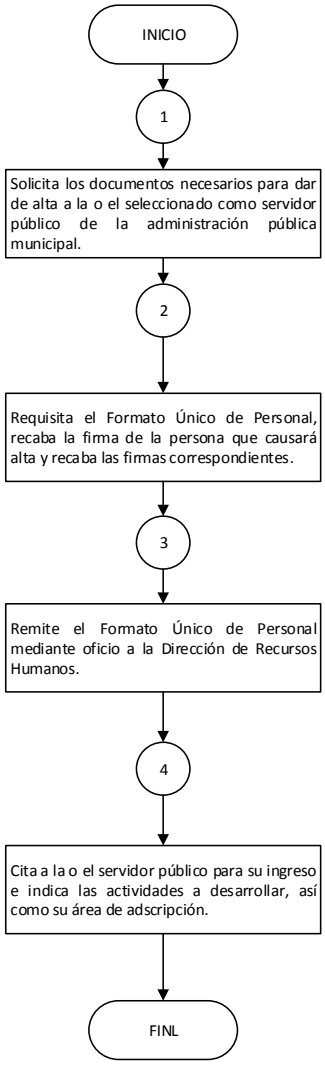
No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Solicita los documentos necesarios para proponer el alta de la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal. Una vez autorizado el movimiento, se solicita mediante oficio a la Dirección General de Administración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

1072

Diagrama:

3. Alta de personal

Coordinación o Delegación Administrativa



1073

Nombre del Procedimiento:	**Baja de personal**
Objetivo:	Gestionar el movimiento de baja de personal: adscrito al Órgano Interno de Control Municipal 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.
- Se le informa, que, para solicitar el finiquito por terminación laboral, deberá acudir a la dirección de Recursos Humanos, para el procedimiento conducente.
- 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 el Órgano Interno de Control Municipal 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, uno para el Órgano Interno de Control 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 al Órgano Interno de Control 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.

1074

- 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.

1075

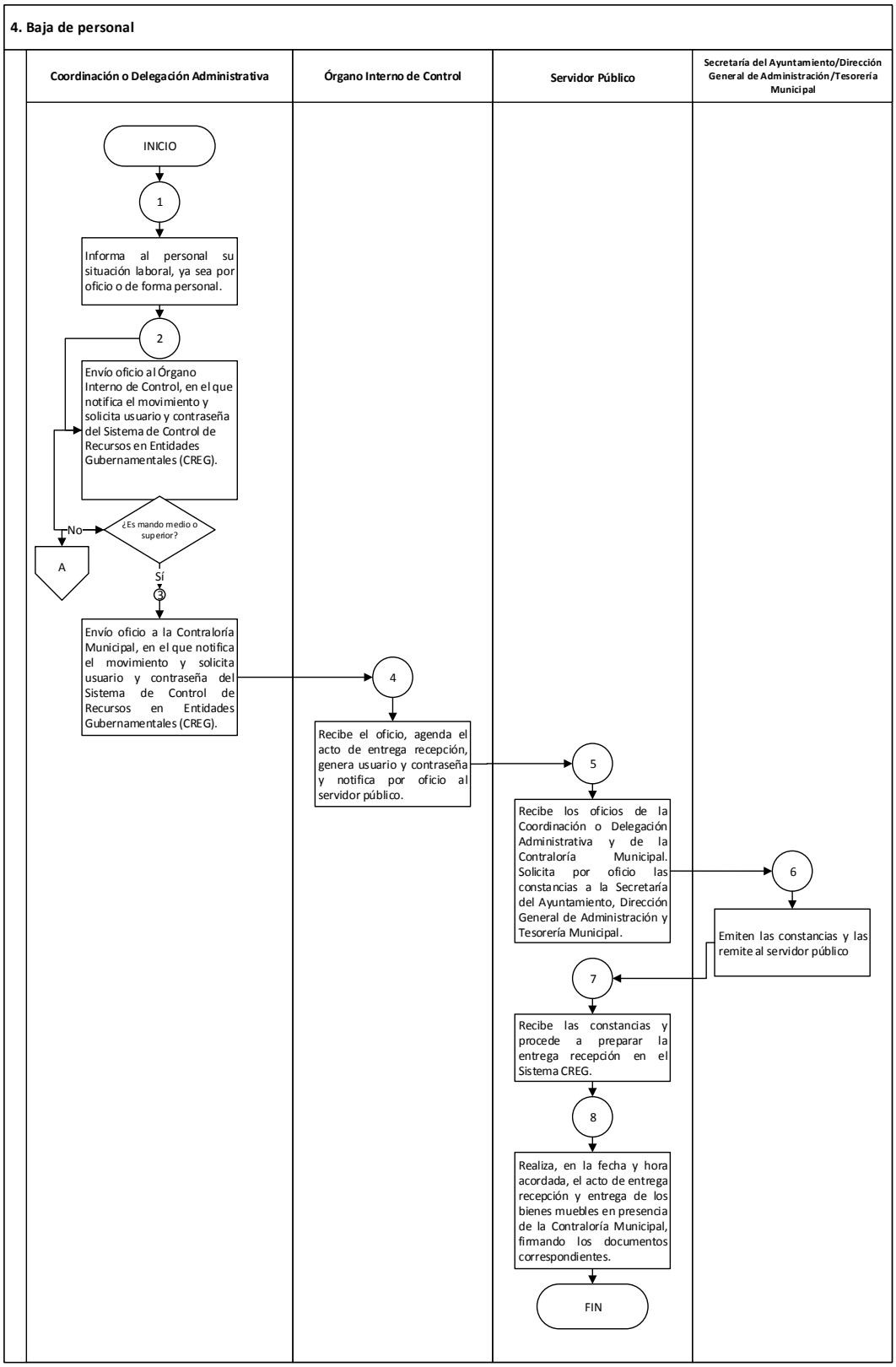
4. Baja de personal

Descriptivo:

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

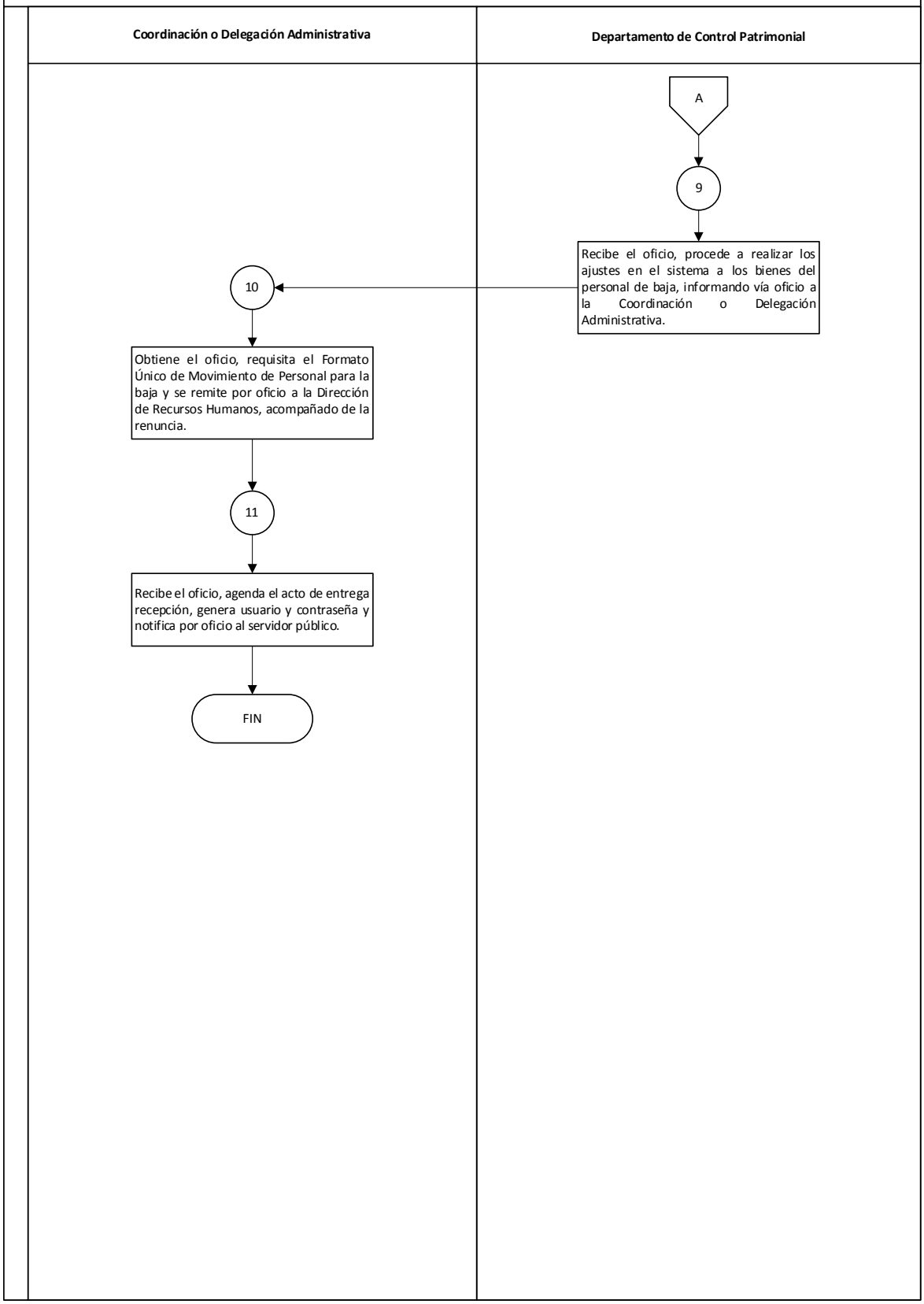
1076

Diagrama:



1077

4. Baja de personal



1078

IV. DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA SOCIAL

Nombre del Procedimiento :	**Integración y capacitación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales**
Objetivo:	Contar con un Comité Ciudadano auxiliar, para promover la participación ciudadana en la vigilancia y escrutinio público de programas sociales y obras públicas de las y los beneficiados, para asegurar que los recursos públicos se apliquen de manera eficiente, honesta, transparente y conforme a la Ley, integrado por tres contralores(as) sociales, quienes participarán como observadores(as) durante el desarrollo de la obra y/o acción, a fin de incidir en la correcta aplicación de los recursos, fomentando la rendición de cuentas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para la integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia, y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales, el Departamento de Contraloría Social a través del Órgano Interno de Control Municipal, recibirá mediante oficio por parte del área ejecutora, la programación de la(s) solicitud(es) para la integración y conformación de comités, debiendo anexar copia del expediente técnico de la obra, acción o programa social, suficiencia presupuestal, Programa Anual de Obra y localización geográfica.

1079

- Cuando en la ejecución de la obra y/o acción se ejerzan recursos federales y/o estatales totales o parciales, el Órgano Interno de Control Municipal, enviará un oficio a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM), para que suministre material consistente en: acta constitutiva, guía de funcionamiento, bitácora de inspección, reportes de estado físico de obra, reporte ciudadano y folder de archivo, a fin de que se constituya el COCICOVI.
- El Departamento de Contraloría Social, atenderá las solicitudes que remiten las áreas ejecutoras para la integración de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI) y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales (COCICOVIM).
- Las dependencias ejecutoras que manejan Programas Sociales y Obra Pública son: Dirección General de Obras Públicas, Dirección General de Bienestar y Dirección General de Desarrollo Económico, las cuales deberán enviar al Órgano Interno de Control Municipal el empadronamiento de las obras y/o acciones debidamente requisitado.
- El Órgano Interno de Control Municipal, enviará un oficio de invitación a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, para que un(a) Promotor(a) Social, asista a la integración de los comités, cuando la obra se ejecute exclusivamente con recursos federales y estatales.

- El Departamento de Contraloría Social, testificará la conformación de los comités cuando esta sea realizada por la SECOGEM y cuando se trate de recurso municipal, lo constituirá y capacitará, haciéndoles de su conocimiento la normatividad por la cual se rigen los COCICOVI y COCICOVIM, así como de las funciones que deben desempeñar en el proceso de la obra.
- La normatividad que da fundamento a la integración tanto del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia y el Comité Ciudadano de Control y Vigilancia Municipal son la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Ley de Desarrollo Social del Estado de México, Código Financiero del Estado de México y Municipios, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Bando Municipal, Código Reglamentario Municipal de Toluca y demás ordenamientos y disposiciones jurídicos-administrativos aplicables
- La constitución del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia para una obra pública tendrá que ser antes del 30% de avance y para el caso de programas sociales, antes del inicio de entrega de beneficios, de acuerdo a los Lineamientos de Operación del Programa Contraloría Social vigentes.

1080

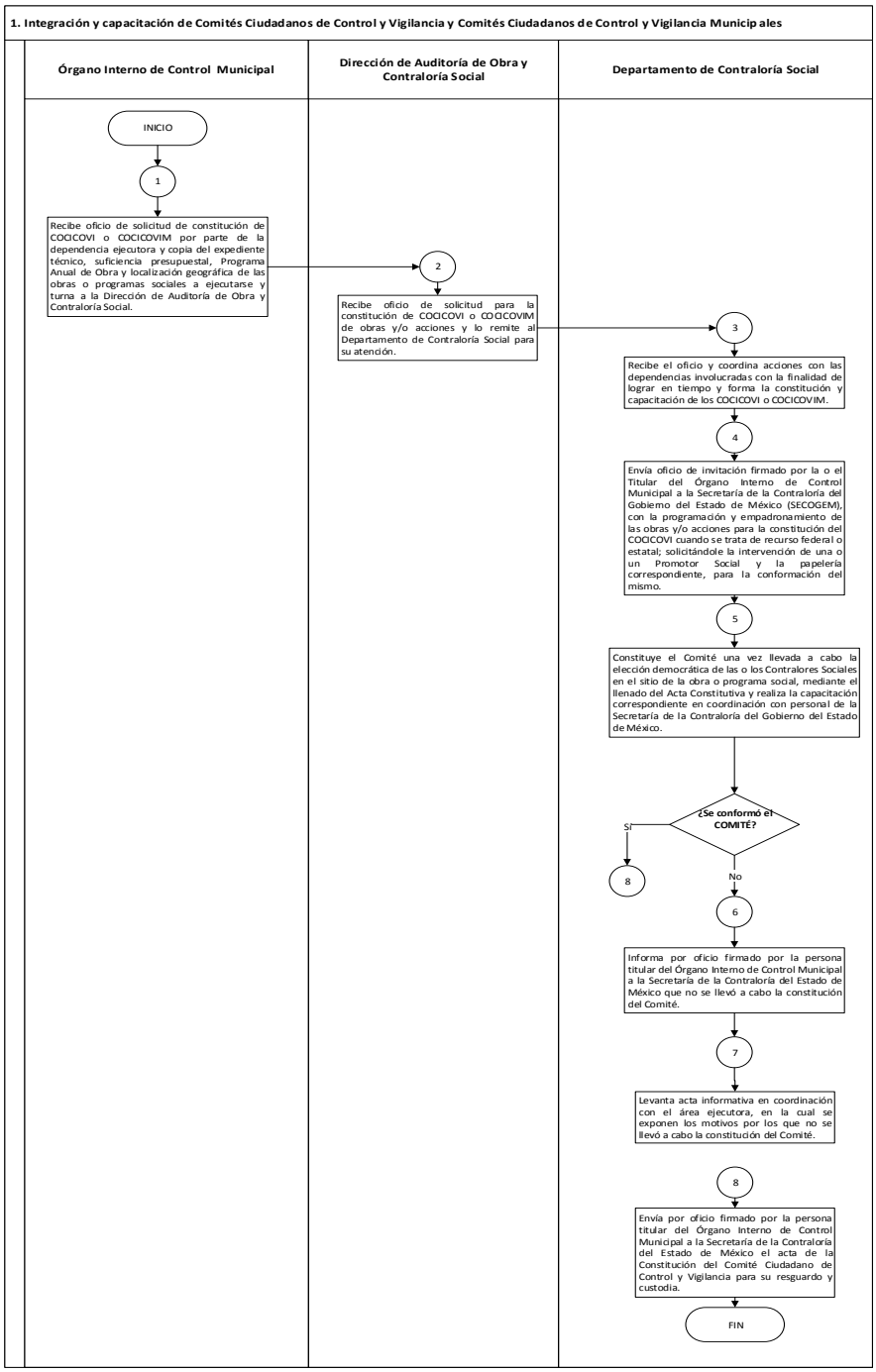
1. Integración y capacitación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia y Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia Municipales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de solicitud de constitución de COCICOVI o COCICOVIM por parte de la dependencia ejecutora, anexando copia del expediente técnico, suficiencia presupuestal, Programa Anual de Obra y localización geográfica de las obras o programas sociales a ejecutarse y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
2	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio de solicitud para la constitución de COCICOVI o COCICOVIM de obras y/o acciones y lo remite al Departamento de Contraloría Social para su atención.
3	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe el oficio y coordina acciones con las dependencias involucradas con la finalidad de lograr en tiempo y forma la constitución y capacitación de los COCICOVI o COCICOVIM.
4		Envía oficio de invitación firmado por la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM), con la programación y empadronamiento de las obras y/o acciones para la constitución del COCICOVI cuando se trata de recurso federal o estatal; solicitándole la intervención de una o un Promotor Social y la papelería correspondiente, para la conformación del mismo.
5		Constituye el Comité una vez llevada a cabo la elección democrática de las o los Contralores Sociales en el sitio de la obra o programa social, mediante el llenado del Acta Constitutiva y realiza la capacitación correspondiente en coordinación con personal de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
		¿Se conformó el COMITÉ?
6	**Departamento de Contraloría Social**	**No:** Informa por oficio firmado por la persona titular del Órgano Interno de Control Municipal a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México que no se llevó a cabo la constitución del Comité.
7		Levanta acta informativa en coordinación con el área ejecutora, en la cual se exponen los motivos por los que no se llevó a cabo la constitución del Comité. Reinicia el procedimiento. El área ejecutora solicita Acta circunstanciada.
8	**Departamento de Contraloría Social**	**Sí:** Envía por oficio firmado por la persona titular del Órgano Interno de Control Municipal a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México el acta de la Constitución del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia para su resguardo y custodia, así como evidencia fotográfica de la integración del comité.
		FIN

1081

Diagrama:



1082

Nombre del Procedimiento:	**Seguimiento a reportes ciudadanos de diversas obras, programas sociales y/o acciones**
Objetivo:	Brindar atención de manera eficaz y oportuna a los reportes emitidos por la ciudadanía y por integrantes de los comités ciudadanos de control y vigilancia, en relación a las obras y/o acciones que se están ejecutando en su localidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los contralores sociales, podrán remitir sus reportes a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, o directamente al Órgano Interno de Control Municipal a través del formato de Reporte Ciudadano; escrito libre, vía telefónica o correo electrónico referentes a las diversas obras, programas sociales y/o acciones.
- El tiempo límite de las dependencias ejecutoras para dar respuesta a los reportes es de 3 a 5 días hábiles contados a partir de la recepción del documento, con fundamento a lo establecido en el Artículo 127 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios.
- El Órgano Interno de Control Municipal recibirá el formato de Reporte Ciudadano por parte de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México y/o personal de la Contraloría Social, para la atención correspondiente.
- El Órgano Interno de Control Municipal deberá enviar mediante oficio al área ejecutora el reporte ciudadano para su atención en un plazo no mayor a cinco días hábiles una vez recibido este.
- El Departamento de Contraloría Social, dará atención a las quejas y/o denuncias ciudadanas a través de su correo electrónico, por medio del formato de Reporte Ciudadano o a través de la Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México; y deberá dar respuesta en un término no mayor a 15 días hábiles, a partir de la recepción de las mismas.
- En caso de incumplimiento a la atención de los reportes por parte de las áreas ejecutoras, podrá levantarse una falta administrativa, en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, en coordinación con la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.

1083

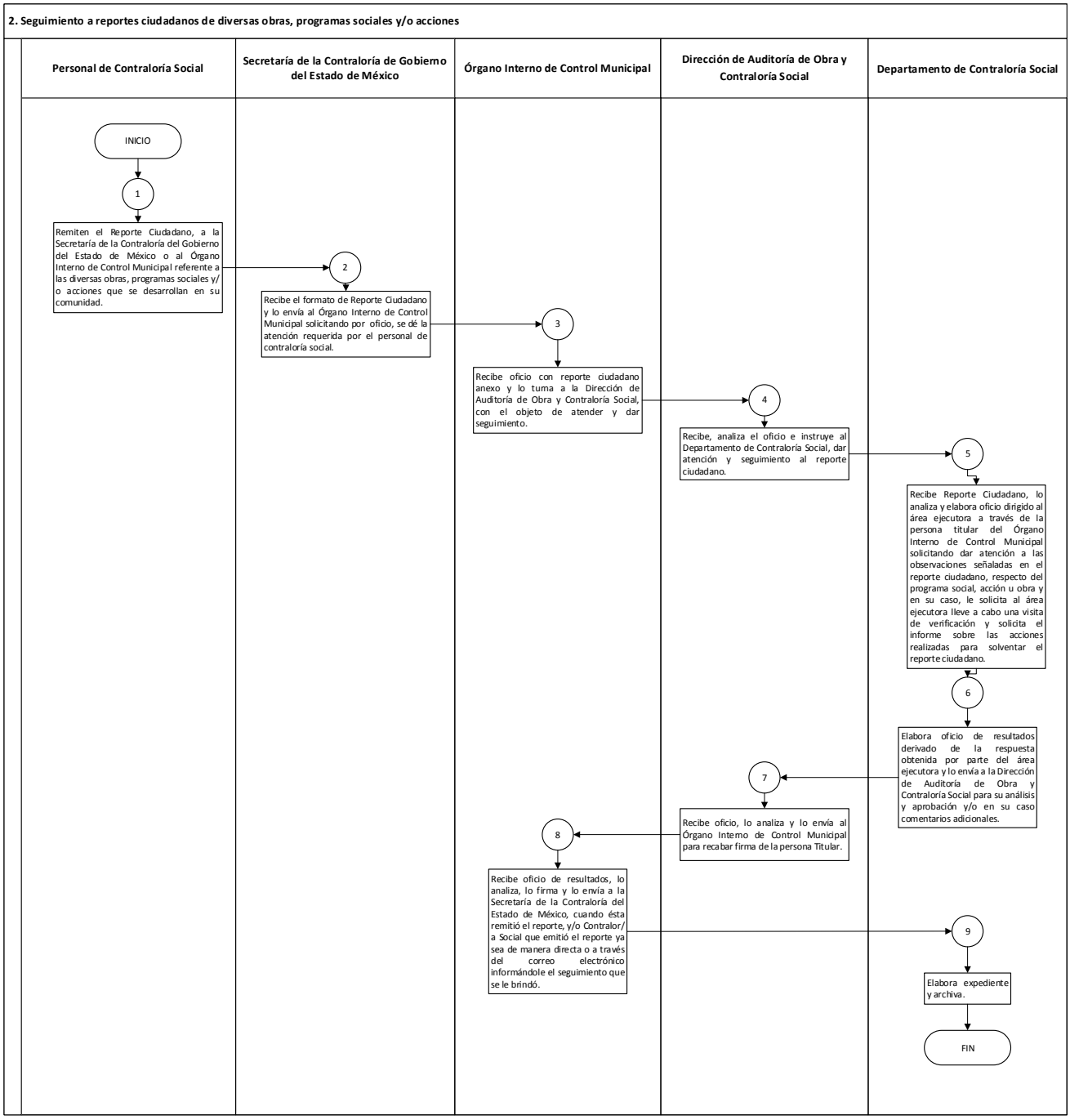
2. Seguimiento a reportes ciudadanos de diversas obras, programas sociales y/o acciones

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Personal de Contraloría Social**	Remiten el Reporte Ciudadano, a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, al OICM referente a las diversas obras, programas sociales y/o acciones que se desarrollan en su comunidad.
2	**Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México**	Recibe el formato de Reporte Ciudadano y lo envía al Órgano Interno de Control Municipal solicitando por oficio, se dé la atención requerida por el personal de contraloría social.
3	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio con reporte ciudadano anexo y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, con el objeto de atender y dar seguimiento.
4	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe, analiza el oficio e instruye al Departamento de Contraloría Social, dar atención y seguimiento al reporte ciudadano.
5	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe Reporte Ciudadano, lo analiza y elabora oficio dirigido al área ejecutora a través de la persona titular del Órgano Interno de Control Municipal solicitando dar atención a las observaciones señaladas en el reporte ciudadano, respecto del programa social, acción u obra y en su caso, le solicita al área ejecutora lleve a cabo una visita de verificación y solicita el informe sobre las acciones realizadas para solventar el reporte ciudadano.
6	**Departamento de Contraloría Social**	Elabora oficio de resultados derivado de la respuesta obtenida por parte del área ejecutora y lo envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su análisis y aprobación y/o en su caso comentarios adicionales.
7	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio, lo analiza y lo envía al Órgano Interno de Control Municipal para recabar firma de la persona Titular.
8	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de resultados, lo analiza, lo firma y lo envía a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México, cuando ésta remitió el reporte, y/o Contralor/a Social que emitió el reporte ya sea de manera directa o a través del correo electrónico informándole el seguimiento que se le brindó.
9	**Departamento de Contraloría Social**	Elabora expediente y archiva.
		FIN

1084

Diagrama:



1085

Nombre del Procedimiento:	**Verificación de obras en proceso y terminadas conjuntamente con las o los contralores sociales**
Objetivo:	Auxiliar al municipio en la observación y vigilancia de las obras con un enfoque preventivo; verificando que éstas se realicen con calidad, eficiencia, honestidad y transparencia, en coordinación con Contralores Sociales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Órgano Interno de Control Municipal recibirá el oficio con la programación de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM) cuando se trate de recursos federales y estatales, para la verificación de obras en proceso y terminadas.
- El Órgano Interno de Control Municipal enviará oficio dirigido a la SECOGEM, indicando el personal comisionado para llevar a cabo dicha verificación en las fechas estipuladas en el Proyecto Específico del Programa de Contraloría Social.
- El Órgano Interno de Control Municipal asiste a la verificación de las Obras en conjunto con personal de la SECOGEM y la Dirección de Obras Públicas para verificar, conjuntamente, el estatus de las obras.
- El Órgano Interno de Control Municipal enviará mediante oficio a la SECOGEM los resultados obtenidos de dicha verificación. En caso de observaciones o irregularidades en las obras, se dará vista a la Dirección General Obras Públicas solicitando la solventación de las mismas.
- El incumplimiento a la atención de hallazgos podrá constituir una falta administrativa, en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; en cuyo caso, se envía por segunda ocasión un recordatorio mediante oficio, de hacer caso omiso a éste, se turna a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, dependiente del Órgano Interno de Control Municipal para los efectos legales a que haya lugar.

1086

3. Verificación de obras en proceso y terminadas conjuntamente con las o los contralores sociales

Descriptivo:

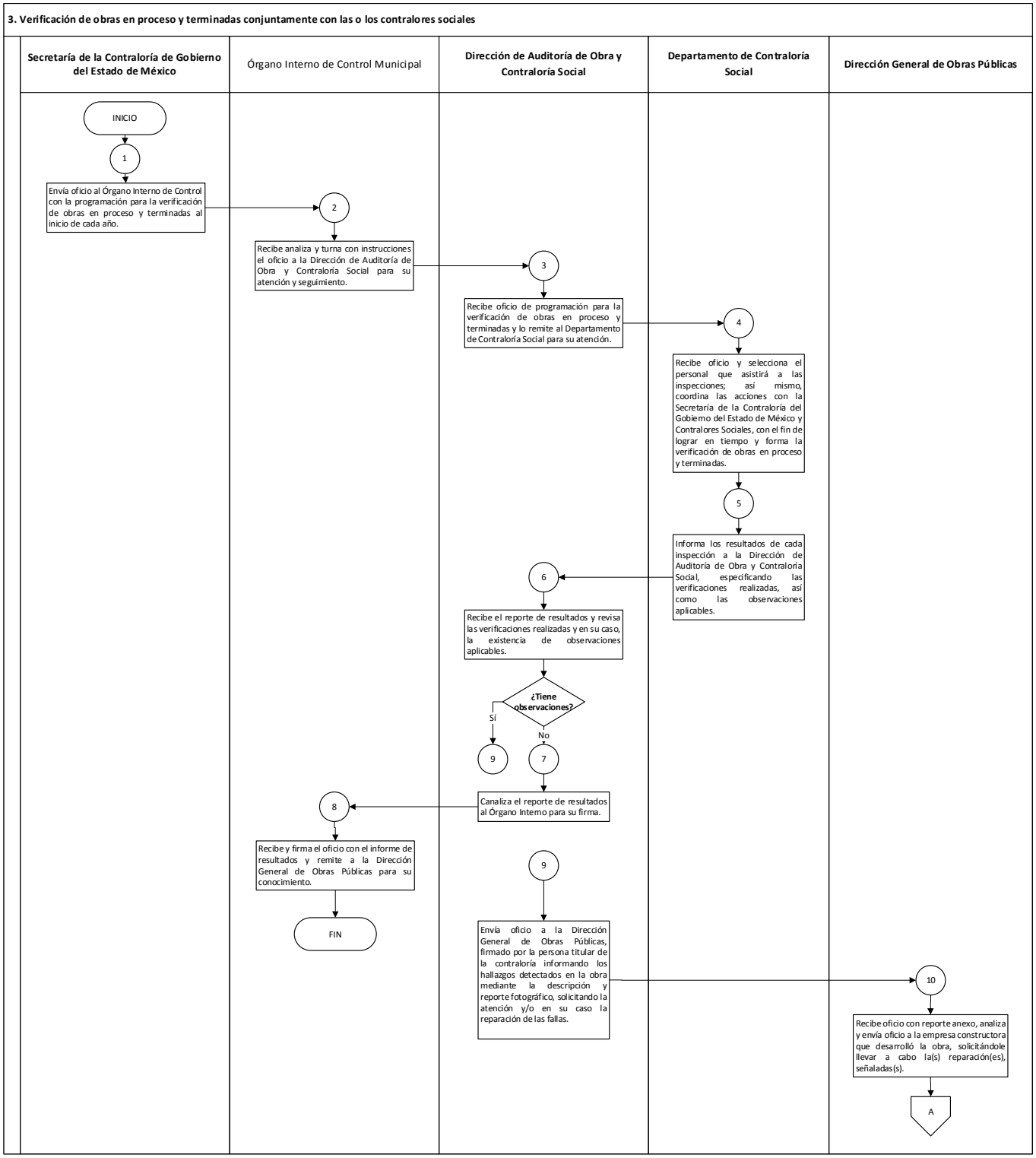
No	Responsable	Actividad
1	**Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado de México**	Envía oficio al Órgano Interno de Control Municipal con la programación para la verificación de obras en proceso y terminadas al inicio de cada año.
2	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe analiza y turna con instrucciones el oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su atención y seguimiento.
3	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio de programación para la verificación de obras en proceso y terminadas y lo remite al Departamento de Contraloría Social para su atención.
4	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe oficio y selecciona el personal que asistirá a las verificaciones; así mismo, coordina las acciones con la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México y Contralores Sociales, con el fin de lograr en tiempo y forma la verificación de obras en proceso y terminadas.
5		Informa los resultados de cada verificación a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, especificando las verificaciones realizadas, así como las observaciones aplicables.
6	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe el reporte de resultados y revisa las verificaciones realizadas y en su caso, la existencia de observaciones aplicables.
		¿Tiene observaciones?
7	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	**No:** Canaliza el reporte de resultados al Órgano Interno de Control Municipal para su firma.
8	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y firma el oficio con el informe de resultados y remite a la Dirección General de Obras Públicas para su conocimiento.
		FIN
9	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	**Sí:** Envía oficio a la Dirección General de Obras Públicas, firmado por la persona titular del Órgano Interno de Control Municipal informando los hallazgos detectados en la obra mediante la descripción y reporte fotográfico, solicitando la atención y/o en su caso la reparación de las fallas.
10	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe oficio con reporte anexo, analiza y envía oficio a la empresa constructora que desarrolló la obra, solicitándole llevar a cabo la(s) reparación(es), señaladas(s).
11	**Empresa Constructora**	Recibe oficio con reporte y si son procedentes, realiza las reparaciones(s) descritas a la obra en proceso o terminada e

1087

No	Responsable	Actividad
		informa a la Dirección General de Obras Públicas, agendando fecha y hora para la supervisión de las reparaciones.
12	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe reporte de reparaciones a la obra en proceso o terminada, efectuadas por la empresa constructora e informa y agenda con personal del Departamento de Contraloría Social, visita de verificación a las reparaciones.
13	**Departamento de Contraloría Social**	Revisa las reparaciones efectuadas junto con la empresa constructora y personal de la Dirección General de Obras Públicas y emite sus comentarios finales, en el reporte de resultados.
		FIN

1088

Diagrama:



1089

Nombre del Procedimiento:	**Auditoría a programas sociales**
Objetivo:	Evaluar si el programa ha logrado los beneficios sociales esperados, verificar la transparencia y el uso adecuado de los recursos públicos, y determinar el grado de eficacia, eficiencia y efectividad con que se han aplicado los recursos, buscando la mejora continua en la gestión y el impacto en la sociedad.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Contraloría Social, remitirá la Orden de Auditoría debidamente autorizada al área, quedando formalizada la auditoría ante la unidad administrativa a auditar; especificando alcances, periodo, auditores comisionados y fecha de inicio.
- El desarrollo de los procedimientos de auditoría será conforme a la Carta de Planeación mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas), registrando su avance en el cronograma de actividades e informando a la o el director de Auditoría de Obra y Contraloría social y al jefe del Departamento de Contraloría.
- La Unidad Auditora generará de ser necesario, Cédula(s) de Solicitud de Información y Documentación Adicional que requiera para aplicar los procedimientos establecidos en el programa de trabajo, sometiéndolas a revisión y aprobación de la o el director de Auditoría de Obra y Contraloría Social y el jefe del Departamento de Contraloría Social. Selecciona en su caso, la muestra y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los documentos de trabajo.
- Existe la posibilidad de que el personal de auditoría proponga a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social, oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, marcando copia a las áreas involucradas, solo si durante el desarrollo de la auditoría existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las cuales se efectuó la planeación de la misma, tales como: cambio de auditoras/es, modificación del período a auditar, ampliación de unidades a auditar, entre otras.

1090

- El Departamento de Contraloría Social hará del conocimiento a la unidad administrativa los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones de la auditoría correspondiente.
- El Departamento de Contraloría Social conciliará las observaciones con el ente auditado para que éste a su vez las solvente y soporte.
- El Departamento de Contraloría Social remitirá al ente auditado, el informe conteniendo, las observaciones y recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos en la práctica de la auditoría, indicando el plazo que se consensó con el área auditada para solventarlas e informar los controles implementados.
- El Departamento de Contraloría Social turnará el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de observaciones no solventadas, aclaradas, atendidas o sin respuesta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo otorgado para implementar las recomendaciones o solventar y/o aclarar las observaciones, con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda.
- La Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social ratifica o corrige:
  - ✓ Las disposiciones legales aplicables vigentes.

- ✓ El perfil de las o los auditores.
- ✓ Los antecedentes de auditorías anteriores.
- ✓ Los procedimientos generales de la auditoría.
- ✓ El objetivo.
- ✓ El personal participante, sus firmas y rubricas.
- ✓ Copias a las áreas involucradas.
- ✓ Las firmas y rubricas.
- ✓ El nombre del ente a auditar.
- ✓ Los nombres de las o los servidores públicos que deberán efectuar la auditoría.
- ✓ El nombre, objetivo y periodo de la auditoría.
- ✓ Las disposiciones legales que fundamentan la auditoría.
- ✓ Nombre y cargo de la o el titular de la dependencia auditada al que se le dirige el oficio de inicio de auditoría, marcando copia a las o los titulares de las áreas involucradas en la auditoría.
- ✓ Nombre, cargo y firma de la autoridad que ordena la auditoría y/o el número de referencia asignado en el programa de trabajo aprobado.

1091

4. Auditoría a programas sociales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio y formato de análisis de propuestas; solicita mediante oficio a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social se requisite el formato Análisis de Propuestas, a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías, derivadas de auditorías anteriores y propuestas del personal de auditoría.
2	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe oficio y formato de análisis de propuestas, y solicita al personal de contraloría social verificar resultados de auditorías anteriores y realizar las propuestas de auditorías, mediante el llenado del formato.
3	**Personal que realiza la auditoría**	Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de auditorías anteriores y realiza las propuestas de auditoría, llena el formato y lo envía a la o el jefe del Departamento de Contraloría Social.
4	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formarán parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de Análisis de Propuesta a la persona titular de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su consideración.
5	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de auditorías generadas por el personal que realiza la auditoría y la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social, genera el Programa Anual de Auditorías y lo envía a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
6	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Auditorías, de existir cambios le indica a la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios autoriza e instruye a la persona titular de la Dirección de Auditoría su ejecución.
7	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe el Proyecto del Programa Anual de Auditorías e instruye a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social, se analicen los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las auditorías en los tiempos establecidos.
8	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe el Programa Anual de Auditorías autorizado y de acuerdo a los tiempos establecidos para la ejecución de las auditorías, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona a la o el Auditor o auditores y les instruye que realicen los proyectos de la Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades.
9	**Personal de Auditoría Personal que realiza la auditoría**	Confirma clave de identificación para la auditoría, en función de la auditoría a realizar; elabora y entrega a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social los proyectos de Orden de Auditoría en la que se señala la fecha de firma del acta de inicio de auditoría; da lectura a la normatividad jurídica y administrativa aplicable, considera trabajos de auditoría realizados con anterioridad y genera propuesta de Estudio Preliminar; asimismo,

1092

No	Responsable	Actividad
		determina los elementos aplicables, alcance de las pruebas y tiempo estimado de ejecución, generando propuesta de Carta de Planeación y Cronograma de Actividades y los envía a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social.
10	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe y revisa los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios le indica al personal que realiza la auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría.
11	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa los proyectos de Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento para que se realicen; de no existir cambios los firma. Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la persona titular del Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
12	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de Orden de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, de existir cambios le comunica a la persona titular de la Dirección de Auditoría para que se realicen, de no existir cambios, autoriza y entrega para su notificación.
13	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios se le comunica a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social se realicen; de no existir cambios, instruye se notifique a la unidad administrativa a auditar.
14	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen; de no existir cambios, instruye se notifique; recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios se le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se instruye la integración del expediente de auditoría y aplique los procedimientos correspondientes.
15	**Personal que realiza la auditoría**	Recibe Orden de Auditoría para cambios o ya autorizada; de existir cambios los realiza, de no existir cambios se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada, entrega la Orden de Auditoría obteniendo acuse de recibido, con sello, entrega copia de conocimiento a las áreas involucradas así como a la persona titular de la Dirección de Auditoría, a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social y personal de auditoría, además, recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades para cambios o ya autorizados, de existir cambios se realizan, de no existir cambios se crea el expediente de auditoría y aplica los procedimientos correspondientes.

1093

No	Responsable	Actividad
16	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Recibe Orden de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Inicio de Auditoría; designa por escrito a la o el enlace para su atención.
17	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe copia de orden de auditoría, registra en el control de auditorías el inicio de ésta y le instruye al Departamento de Contraloría Social, genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información.
18	**Departamento de Contraloría Social**	Solicita al personal de auditoría genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación.
19	**Personal que realiza la auditoría**	Genera los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, enviándolos al Departamento de Contraloría Social.
20	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe y revisa los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación de existir cambios, le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
21	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se instruye su aplicación.
22	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, de existir cambios instruye a la o el Auditor se realicen e indica su aplicación.
23	**Personal que realiza la auditoría**	Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación para cambios o ya aprobados, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Contraloría Social, de no existir cambios, se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada en la fecha establecida para firma del acta, en ese momento entrega el Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación.
24	**Director(a) del área Auditada, Enlace de Auditoría, Director (a) de Auditoría de Obra y Contraloría social, Jefe(a) del Departamento de Contraloría Social y Personal que realiza la auditoría**	Se constituyen en las oficinas de la o el titular del área auditada, en la fecha plasmada en la Orden de Auditoría, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Inicio de Auditoría, genera en un ejemplar original y copia legible para el área auditada, en este acto se hace entrega de la copia de la Orden de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación; asimismo, se recibe copia del oficio de asignación de enlace.

1094

No	Responsable	Actividad
25	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe del área auditada el Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, posteriormente, se entrega al Departamento de Contraloría Social para su revisión.
26	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe y revisa el Cuestionario de Control Interno y la Solicitud de Información y Documentación, entrega e instruye al personal de auditoría a cargo, realizar el análisis y evaluación al Control Interno, así como, el análisis a la información y documentación proporcionada, y desarrollar los procedimientos conforme a la Carta de Planeación.
27	**Personal que realiza la auditoría**	Recibe el Cuestionario de Control Interno e Información y Documentación; realiza el análisis y evaluación al Control Interno; desarrolla auditoría conforme a la Carta de Planeación, mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas), registra avance en el cronograma de actividades e informa al Departamento de Contraloría Social y a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social; genera en su caso, Cédula(s) de Solicitud de Información y Documentación adicional para el programa de trabajo, sometiéndolas a revisión y aprobación del Departamento de Contraloría Social y de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social; selecciona en su caso, la muestra y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo; prepara y remite al Departamento de Contraloría Social para su revisión, proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, con copia a las áreas involucradas, solo si durante el desarrollo de la auditoría existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las que se efectuó la planeación, tales como: cambio del personal de auditoría, modificación del período a auditar, ampliación de unidades a auditar, entre otras.
28	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe y revisa el análisis y evaluación al Control Interno o en su caso, el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios instruye a el personal de auditoría los realice y los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
29	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa el análisis y evaluación del Control Interno, de existir cambios le comenta al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, e indica se integren al expediente de la auditoría; recibe y revisa en su caso, el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría y de existir cambios, instruye se realicen, aprueba y turna al Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
30	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa la propuesta de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, autoriza y entrega a la Dirección para su notificación.

1095

No	Responsable	Actividad
31	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe para cambios o ya autorizado, el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
32	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe para cambios o ya autorizado, el análisis y evaluación de Control Interno; de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, e instruye se integre al expediente de la Auditoría; recibe oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios le comunica al personal de auditoría para que se realicen, e instruye se notifique a la unidad administrativa a Auditada.
33	**Personal que realiza la auditoría**	Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno de existir cambios los realiza, de no existir cambios lo integra al expediente de la Auditoría; recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada notificándolo, obtiene el acuse de recibido e integra al expediente; desarrolla los procedimientos de auditoría de acuerdo a las modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, bajo la supervisión del Departamento de Contraloría Social.
34	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe avance y supervisa el trabajo de planeación y desarrollo de la auditoría; vigila el trabajo del personal de auditoría para asegurar que sea efectivo y que se integre la documentación que sustenta la opinión, el trabajo de auditoría y resultados obtenidos, dejando evidencia de su actuar monitoreando los tiempos estimados; deja constancia de su actuación, mediante su firma en los documentos que se generen y elabora cédulas de supervisión de auditoría.
35	**Personal que realiza la auditoría**	Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones, o en su caso de observaciones en cualquier momento, durante la ejecución de la auditoría y remite al Departamento de Contraloría Social.
36	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte; de existir cambios, le indica al personal de auditoría los realice y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
37	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social se realicen, las autoriza e instruye realizar con el área auditada la Etapa de Confronta para exponer los hallazgos y recomendaciones u observaciones determinadas, y de no existir

1096

No	Responsable	Actividad
		comentarios por parte del área auditada, se le notifican para su atención.
38	**Área Auditada del Ayuntamiento, la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social y Personal de Auditoría**	Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones, o en su caso, las cédulas de observaciones y se genera en ese momento la Etapa de Confronta en conjunto con el Departamento de Contraloría Social y el personal de auditoría a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones, o en su caso las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios.
39	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones, o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite.
40	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Analiza conjuntamente con el Departamento de Contraloría Social y el personal que realiza la auditoría las respuestas del área auditada y determina si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones, instruye se elaboren los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría donde se manifiesta el estado de los Hallazgos y Recomendación, o en su caso de las observaciones y oficio de envío del Informe de Auditoría.
41	**Departamento de Contraloría Social**	Indica al personal de auditoría genere el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta.
42	**Personal que realiza la auditoría**	Elabora el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, los remite al Departamento de Contraloría Social, para su revisión.
43	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe y revisa el Proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, de no existir cambios los envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su aprobación.
44	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta, de existir cambios le comenta al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, firma el Oficio de Convocatoria y le instruye se notifique al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
45	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe y revisa Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, para cambios o ya aprobados, en este caso firmado el oficio, de existir cambios le instruye al personal de auditoría se realicen, e indica notifique al Área Auditada el Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría.
46	**Personal que realiza la auditoría**	Recibe Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría para cambios o ya aprobada;

1097

No	Responsable	Actividad
		en este caso, firma oficio; de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Contraloría Social, notifica al área auditada del Ayuntamiento, el Oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre.
47	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Recibe Oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
48	**Titular del área Auditada, Enlace de Auditoría, Titular de Auditoría, Jefa o Jefe del Departamento de Contraloría Social y Personal de Auditoría**	Se constituyen en las oficinas de la o el titular del área auditada, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, generándose en un ejemplar original para el Órgano Interno de Control Municipal, la cual se deberá anexar al expediente de auditoría. Entrega copia legible al área auditada.
49	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Instruye a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social genere los Proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, a la unidad administrativa auditada.
50	**Departamento de Contraloría Social**	Le indica al personal de auditoría, genere los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, a la unidad administrativa auditada.
51	**Personal que realiza la auditoría**	Genera los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, a la unidad administrativa auditada y los envía al Departamento de Contraloría Social.
52	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe y revisa, los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría; de existir cambios le indica al personal de auditoría para que se realicen y los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
53	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría; de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Contraloría Social para que se realicen, se aprueban y se remiten a la persona titular del Órgano Interno de Control Municipal.
54	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa los proyectos de Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría; de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para que se realicen, de no existir cambios, se autorizan y se entregan a la Dirección para su notificación.
55	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría, para cambios o ya autorizados; de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen e instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
56	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío, para cambios o ya autorizados; de existir cambios le indica al personal de auditoría

1098

No	Responsable	Actividad
		se realicen, e instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
57	**Personal que realiza la auditoría**	Recibe Informe de Auditoría y oficio de envío de Informe de Auditoría para cambios o ya autorizados; de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido con sello del área auditada.
58	**Área Auditada**	Recibe Informe de auditoría y oficio de envío, acusa y sella de recibido y procede: a) En el caso de hallazgos y recomendaciones pendientes, se informa a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal conforme a las fechas establecidas en el Informe, sobre su atención; anexando el soporte documental respectivo, de la implementación de la recomendación o de la acción convenida. En el caso de Observaciones determinadas en el Informe de Auditoría como no solventadas, se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
59	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	**Para el caso b**, instruye al Departamento de Contraloría Social, realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envíe a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para que determine lo conducente.
60	**Departamento de Contraloría Social**	b) Indica al personal que realiza la auditoría, genere propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
61	**Personal que realiza la auditoría**	Genera propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y lo turna al Departamento de Contraloría Social, para su revisión.
62	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, en caso de no existir cambios, lo remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
63	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, en caso de que no, aprueba y turna a la Contraloría para su autorización.
64	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones; de existir cambios, le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, autoriza y entrega a la misma Dirección para su envío.
65	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social, se realicen; en caso contrario, instruye se notifique a la Dirección de

1099

No	Responsable	Actividad
		Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente.
66	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado; de existir cambios, le indica al personal de auditoría se realicen, en caso contrario, instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente.
67	**Personal que realiza la auditoría**	Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios, los notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y unidades administrativas, a las que se asignó copia de conocimiento, obteniendo acuse de recibido y posteriormente, lo anexa al expediente correspondiente.
		FIN
68	**Órgano Interno de Control Municipal**	**Para el supuesto del inciso a),** recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y análisis.
69	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa el soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna al Departamento de Contraloría Social para su revisión y análisis; solicitando, realice la propuesta de la Cédula de Seguimiento.
70	**Departamento de Contraloría Social y Personal que realiza la auditoría**	Recibe y realiza en conjunto con el personal que realiza la auditoría a cargo, el análisis de la información remitida por el Área Auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados en la auditoría, genera propuesta de Cédula de Seguimiento y de oficio para enviarla a la unidad administrativa auditada, a fin de indicar si se aplicaron las recomendaciones o si aún están pendientes, en este caso, otorgando nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas. Lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión.
71	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada; de existir cambios, le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen; de no existir cambios, se firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, posteriormente, lo turna a la Contraloría para su autorización.
72	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada; de existir cambios, le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios autoriza el oficio mediante su firma para su notificación.
73	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados; de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, en caso

1100

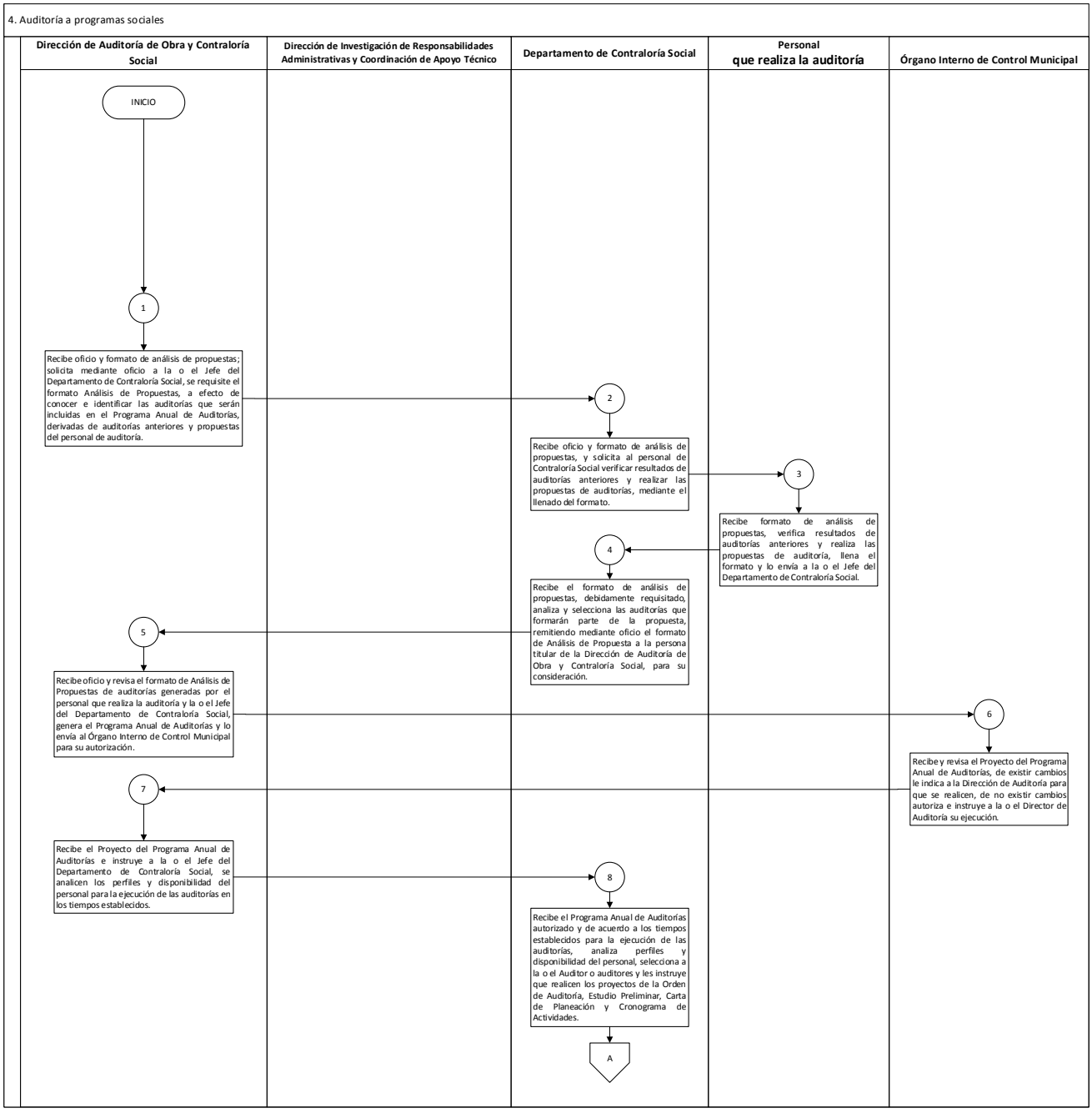
No	Responsable	Actividad
		contrario, le indica se notifiquen a la unidad administrativa auditada.
74	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados; de existir cambios le indica al personal que realiza la auditoría se realicen, en caso contrario, le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
75	**Personal de Auditoría** Personal que realiza la auditoría	Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, para cambios o ya autorizados; de existir cambios los realiza, en caso contrario, se notifica a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido correspondiente, en el que deberá constar el sello del área auditada.
76	**Área auditada del Ayuntamiento**	Recibe oficio y Cédula de Seguimiento y en caso de existir recomendaciones pendientes de atender, genera la respuesta y la envía nuevamente al Órgano Interno de Control Municipal
77	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su revisión y análisis.
78	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa el oficio y soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, lo turna al Departamento de Contraloría Social para su revisión y análisis; solicitando realice la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones; en este caso, se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental, a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
79	**Departamento de Contraloría Social y Personal de Auditoría**	Recibe y realiza en conjunto con el personal que realiza la auditoría a cargo, el análisis de la información recibida por parte del Área Auditada, en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones realizadas por los hallazgos derivados de la auditoría; generando la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones; en este caso, se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental, a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
80	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento; en este caso se realiza el oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones, con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios se firma la nueva Cédula de Seguimiento y se aprueban los oficios, turnándose a la Contraloría para su autorización.

1101

No	Responsable	Actividad
81	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso, se genera oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; de existir cambios, le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen; de no existir cambios, autoriza con su firma los oficios para su notificación.
82	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento; en este caso, se genera oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones, con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados; de existir cambios, le comunica al Departamento de Contraloría Social, para que se realicen; de no existir cambios, le indica al Departamento de Contraloría Social se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes.
83	**Departamento de Contraloría Social**	Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados; de existir cambios, le indica a la o el Auditor se realicen; y le instruye se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes.
84	**personal que realiza la auditoría**	Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento; en este caso, oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados; de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a las unidades administrativas correspondientes, obteniendo el acuse de recibido, en el que deberá constar el sello de la unidad administrativa.
		¿Solvento?
85	**Área Auditada del Ayuntamiento y Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	**No:** Recibe oficio de incumplimiento de recomendaciones y Cédula de Seguimiento, acusando de recibido con el sello del área, en este caso se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas: recibe oficio y documentación inherente a los hallazgos y recomendaciones no solventadas, no aclaradas, no atendidas o sin respuesta a efecto de determinar lo conducente.
		FIN
86	**Área Auditada del Ayuntamiento**	**SÍ:** Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación, acusando de recibido con el sello del área auditada.
		FIN

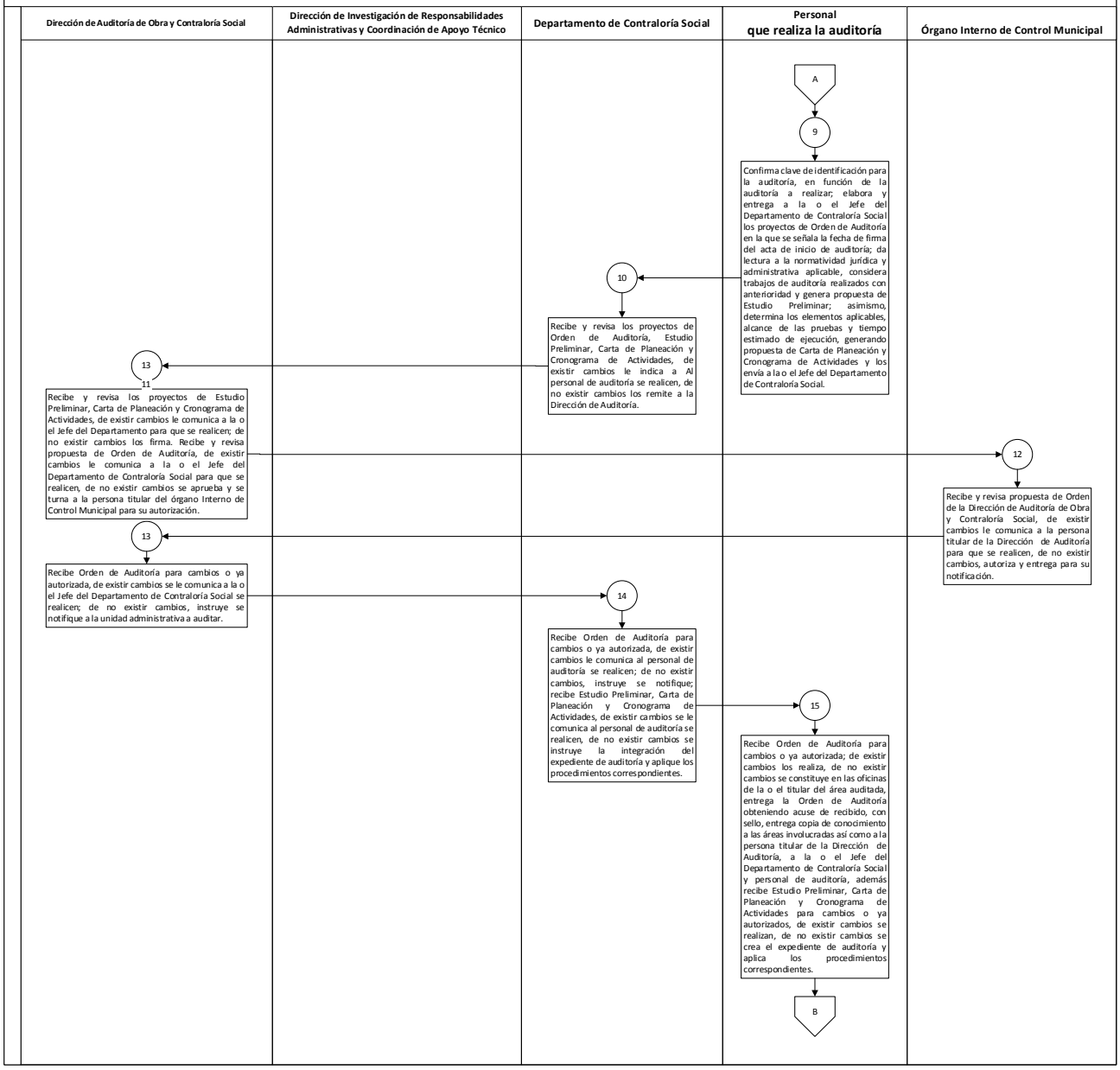
1102

Diagrama:



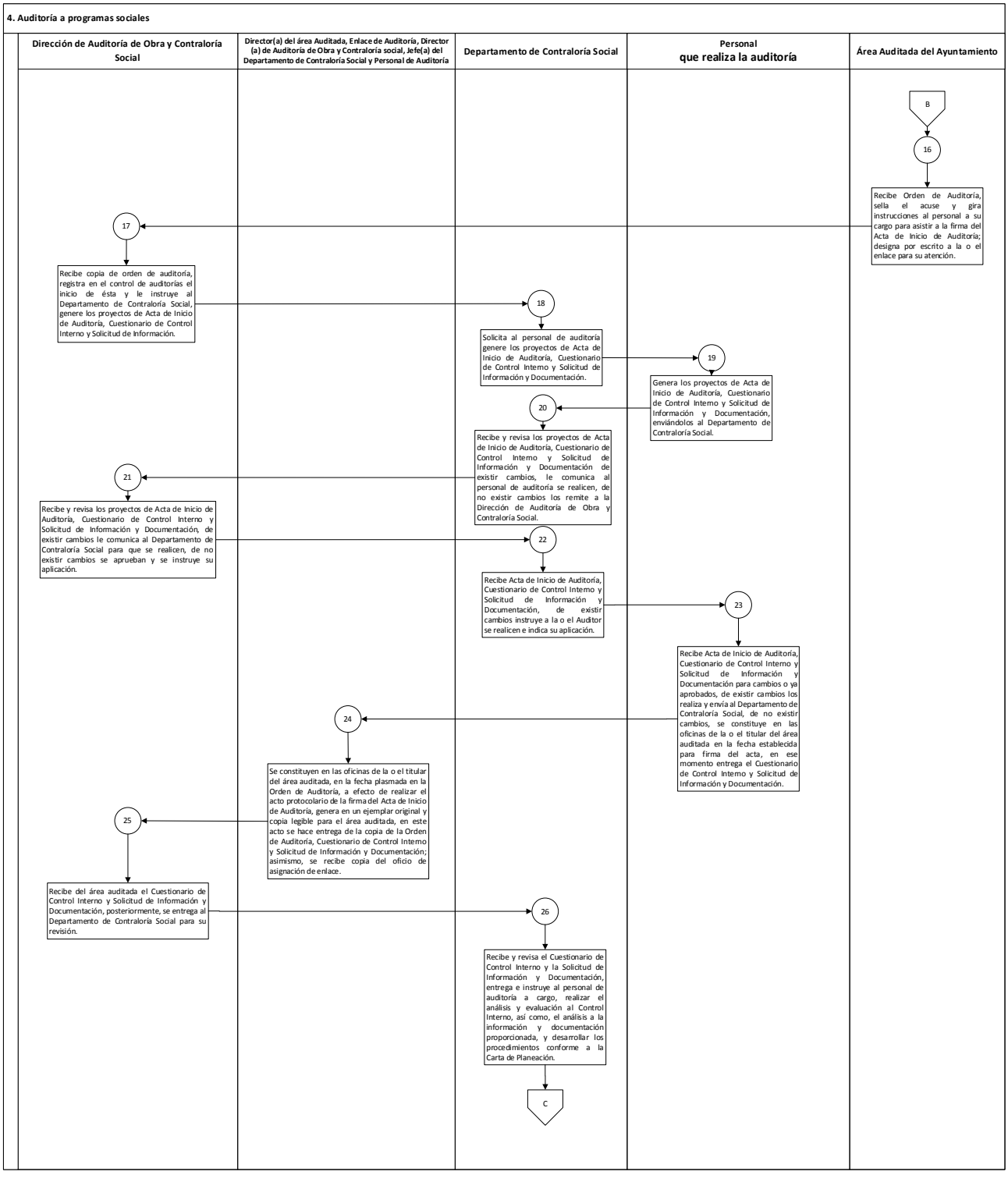
1103

4. Auditoría a programas sociales

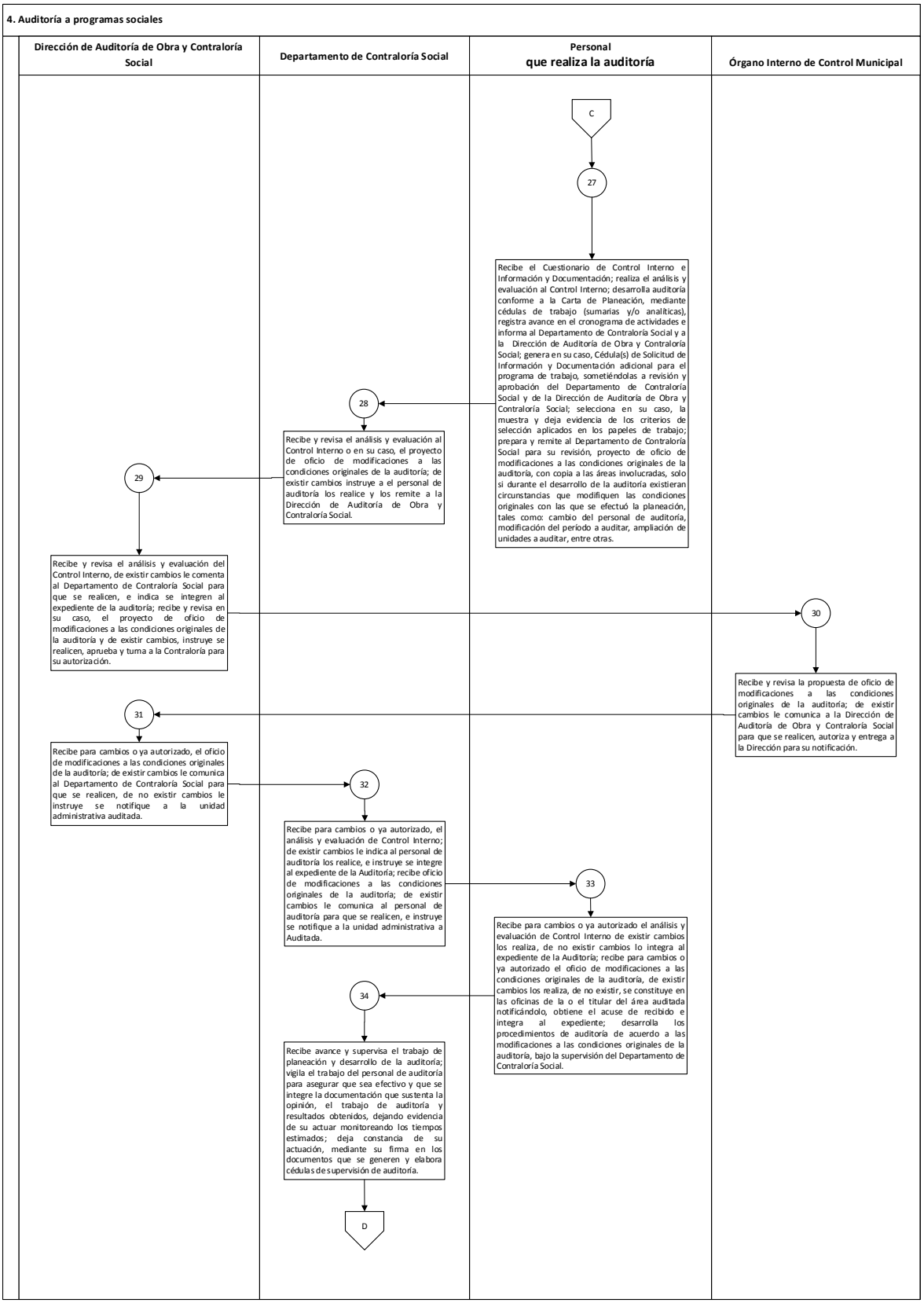


1104

4. Auditoría a programas sociales

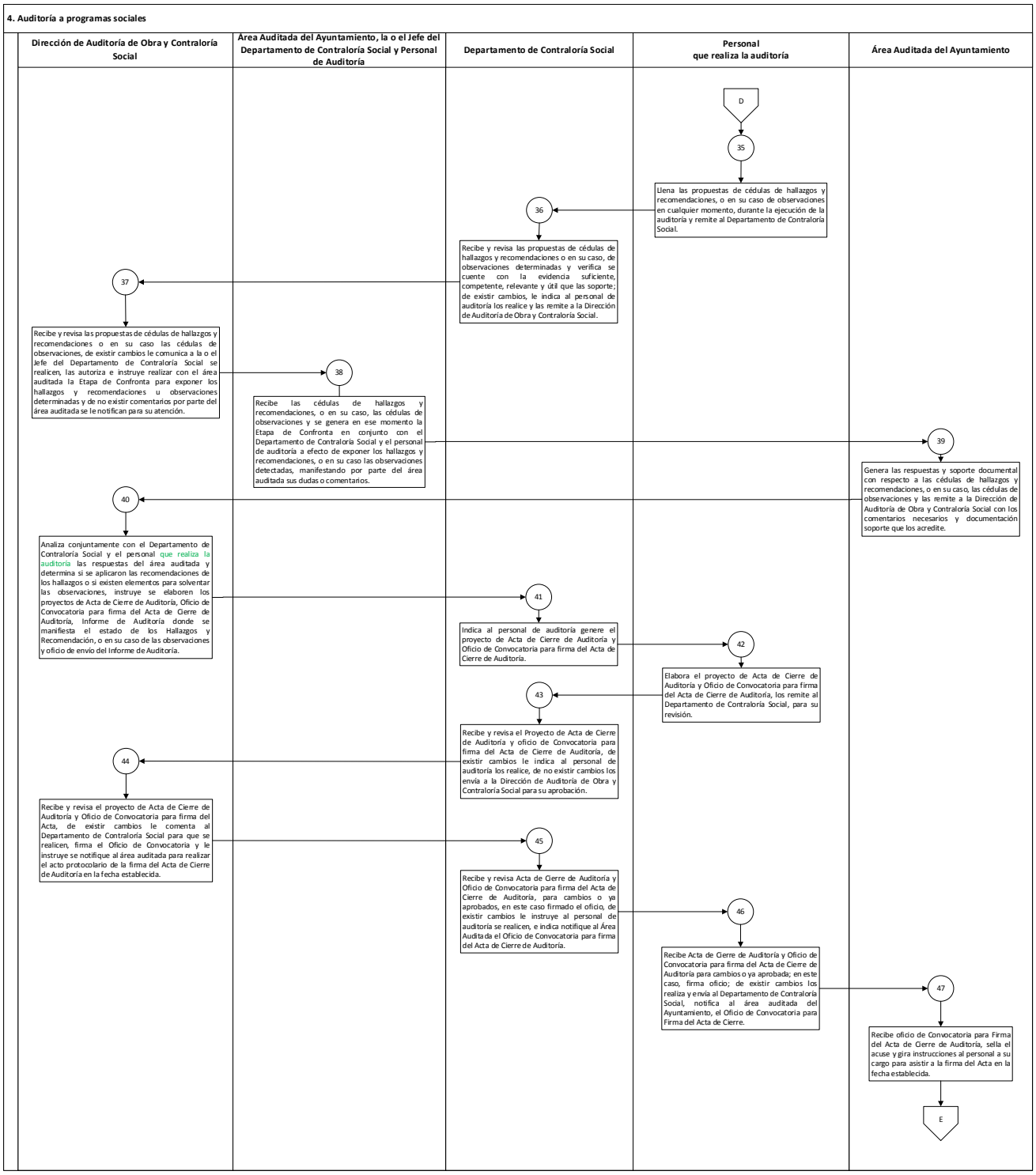


1105


4. Auditoría a programas sociales
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Departamento de Contraloría Social
Personal que realiza la auditoría
Órgano Interno de Control Municipal
C
27
Recibe el Cuestionario de Control Interno e Información y Documentación; realiza el análisis y evaluación al Control Interno; desarrolla auditoría conforme a la Carta de Planeación, mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas), registra avance en el cronograma de actividades e informa al Departamento de Contraloría Social y a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social; genera en su caso, Cédula(s) de Solicitud de Información y Documentación adicional para el programa de trabajo, sometiéndolas a revisión y aprobación del Departamento de Contraloría Social y de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social; selecciona en su caso, la muestra y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo; prepara y remite al Departamento de Contraloría Social para su revisión, proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, con copia a las áreas involucradas, solo si durante el desarrollo de la auditoría existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las que se efectuó la planeación, tales como: cambio del personal de auditoría, modificación del período a auditar, ampliación de unidades a auditar, entre otras.
28
Recibe y revisa el análisis y evaluación al Control Interno o en su caso, el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios instruye a el personal de auditoría los realice y los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
29
Recibe y revisa el análisis y evaluación del Control Interno, de existir cambios le comenta al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, e indica se integren al expediente de la auditoría; recibe y revisa en su caso, el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría y de existir cambios, instruye se realicen, aprueba y turna a la Contraloría para su autorización.
30
Recibe y revisa la propuesta de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, autoriza y entrega a la Dirección para su notificación.
31
Recibe para cambios o ya autorizado, el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios le comunica al Departamento de Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios le instruye se notifique a la unidad administrativa auditada.
32
Recibe para cambios o ya autorizado, el análisis y evaluación de Control Interno; de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, e instruye se integre al expediente de la Auditoría; recibe oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría; de existir cambios le comunica al personal de auditoría para que se realicen, e instruye se notifique a la unidad administrativa a Auditada.
33
Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno de existir cambios los realiza, de no existir cambios lo integra al expediente de la Auditoría; recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la o el titular del área auditada notificándolo, obtiene el acuse de recibido e integra al expediente; desarrolla los procedimientos de auditoría de acuerdo a las modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, bajo la supervisión del Departamento de Contraloría Social.
34
Recibe avance y supervisa el trabajo de planeación y desarrollo de la auditoría; vigila el trabajo del personal de auditoría para asegurar que sea efectivo y que se integre la documentación que sustenta la opinión, el trabajo de auditoría y resultados obtenidos, dejando evidencia de su actuar monitoreando los tiempos estimados; deja constancia de su actuación, mediante su firma en los documentos que se generen y elabora cédulas de supervisión de auditoría.
D

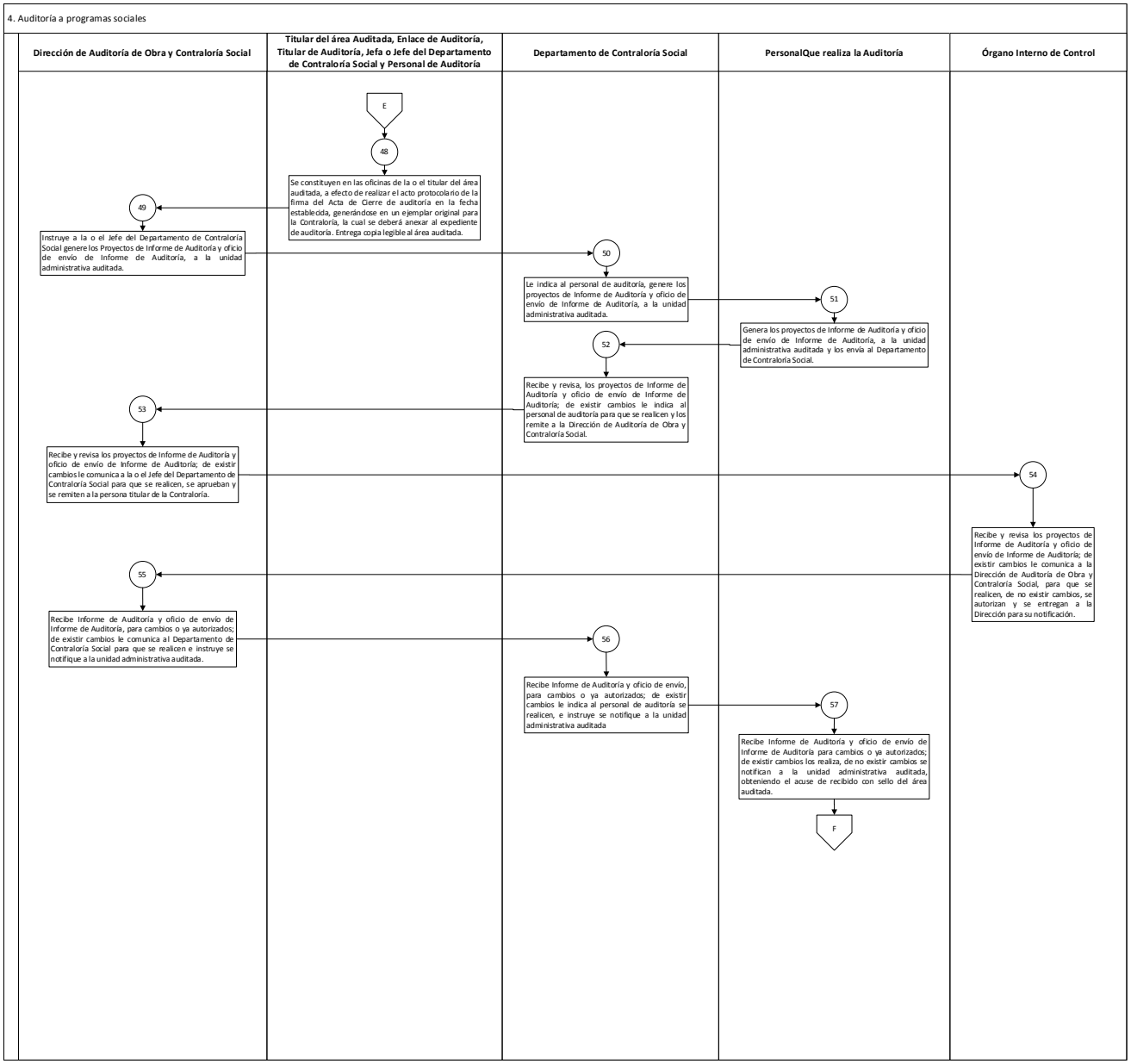
1106

4. Auditoría a programas sociales



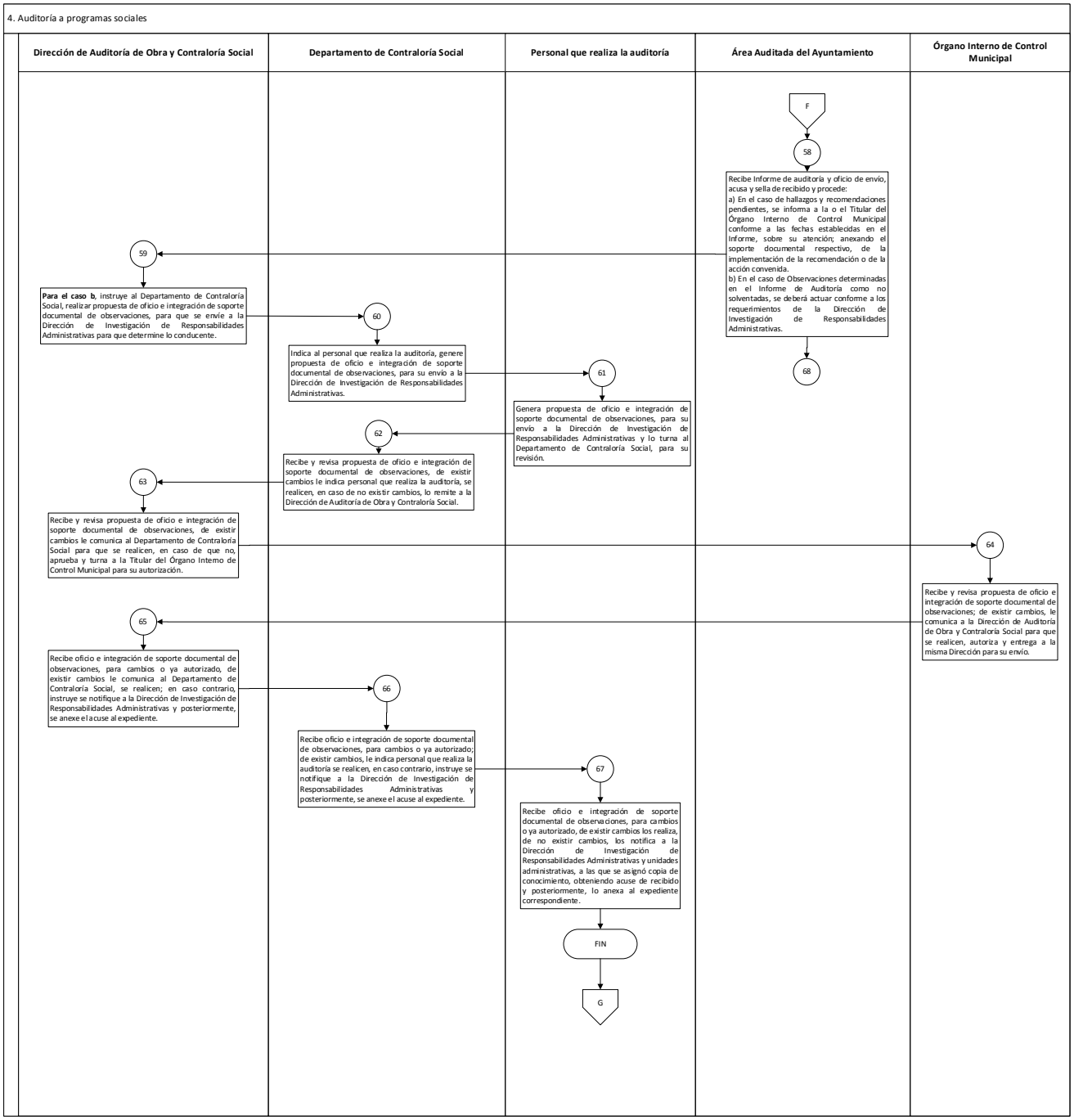
1107

4. Auditoría a programas sociales



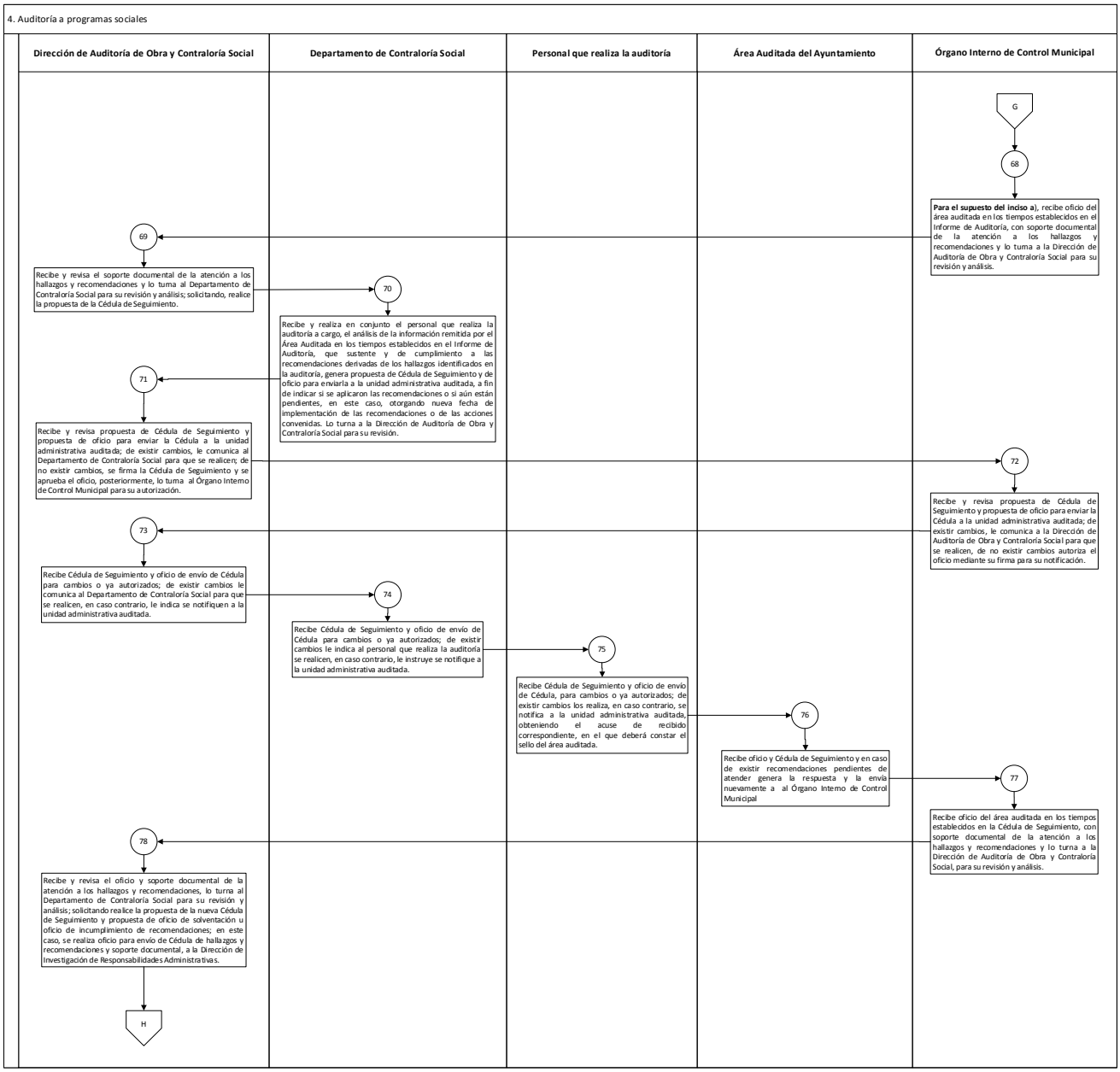
1108

4. Auditoría a programas sociales



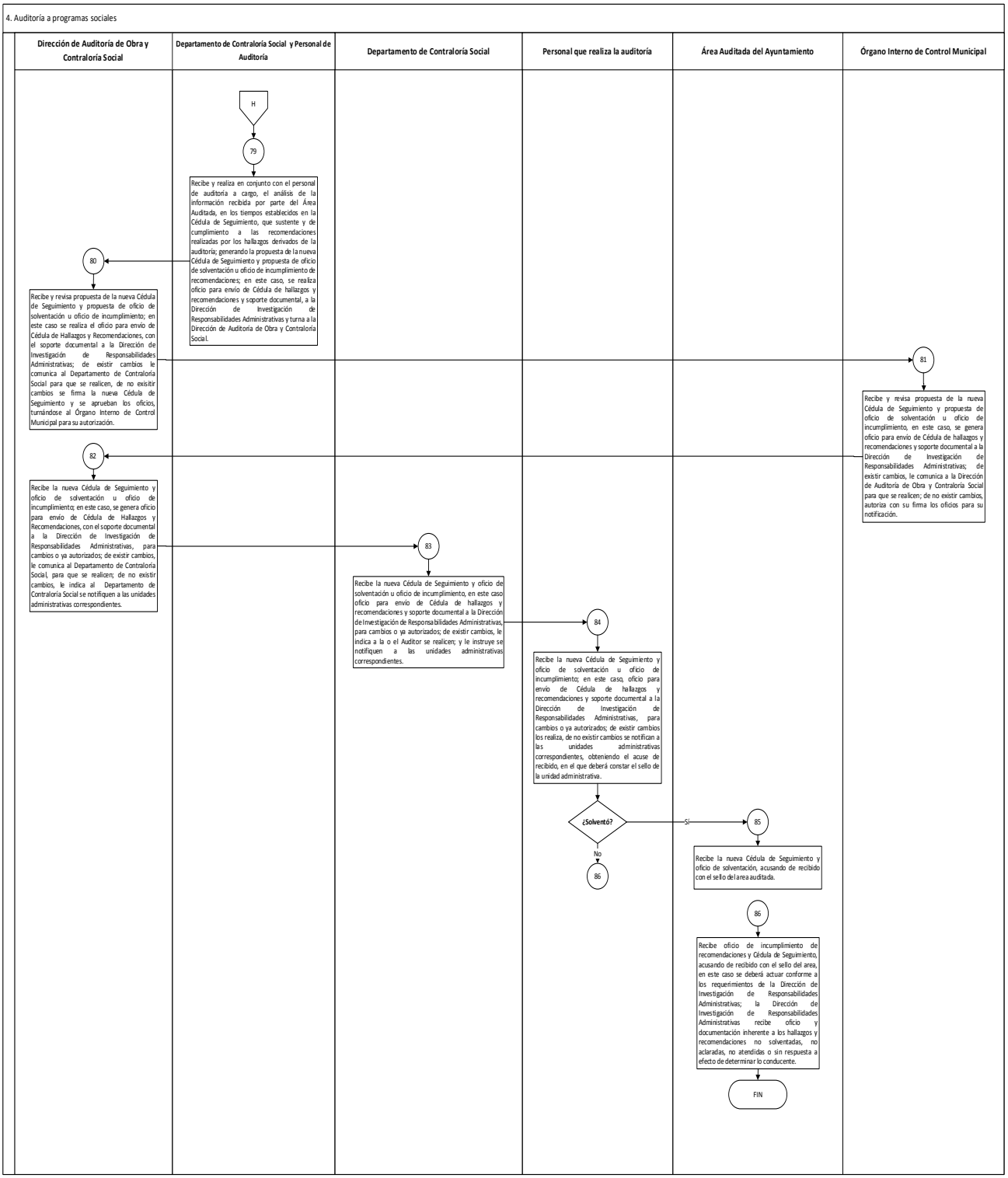
1109

4. Auditoría a programas sociales



1110

4. Auditoría a programas sociales



1111

V. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE OBRA

Nombre del Procedimiento:	**Auditoría de obra (campo y/o gabinete)**
Objetivo:	Realizar auditorías de obra de campo o gabinete para verificar, examinar y evaluar la correcta planeación, adjudicación, contratación, ejecución, entrega-recepción y finiquito de la obra pública, aplicando la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría de Obra remitirá la Orden de Auditoría debidamente autorizada al área quedando formalizada la auditoría ante la unidad administrativa a auditar.
- El Departamento de Auditoría de Obra deberá especificar alcances (revisión física, administrativa, cuantificación de los trabajos, entre otras), periodo, el personal de auditoría comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría de Obra turnará el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones no solventadas, aclaradas, atendidas o sin respuesta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo otorgado para implementar las recomendaciones o solventar y/o aclarar las observaciones, con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda. 1112
- En todos los casos se solicitará a las áreas participantes en la auditoría, la descripción de funciones y el o los procedimientos aplicados al caso.
- El Departamento de Auditoría de Obra presentará los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones en el momento de su detección al ente auditado.
- El Departamento de Auditoría de Obra hará del conocimiento los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones de la auditoría a la unidad administrativa correspondiente.
- El Departamento de Auditoría de Obra para el desarrollo de la auditoría se auxiliará de la Guía de Auditoría del Órgano Interno de Control Municipal de Toluca.

1. Auditoría de obra (campo y/o gabinete)

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico, se requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de queja, una denuncia u oficio de solicitud.
2	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, se requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
3	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio y formato de análisis de propuestas de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y de la Coordinación de Apoyo Técnico. Solicita por oficio a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, se requisite el formato Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las auditorías que serán incluidas en el Programa Anual de Auditorías derivadas de resultados de auditorías y propuestas de los auditores.
4	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de auditorías y realizar las propuestas de auditoría mediante el llenado del formato.
5	**Personal de Auditoría**	Recibe formato de análisis de propuestas, verifica los resultados de auditorías y realiza la propuesta de auditoría, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría de Obra.
6	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las auditorías que formarán parte de la propuesta, remitiendo mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su consideración.
7	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de auditorías generadas por el personal de auditoría y Departamento de Auditoría de Obra, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativa y la Coordinación de Apoyo Técnico, genera el Programa Anual de Auditorías, enviándolo al Órgano Interno de Control Municipal para su revisión y autorización.
8	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Auditorías, lo autoriza y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
9	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe el Programa Anual de Auditorías e instruye al Departamento de Auditoría de Obra analice los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las auditorías en los tiempos establecidos.
10	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe el Programa Anual de Auditorías, analiza perfiles y disponibilidad del personal, selecciona al personal de auditoría y les instruye se realicen los proyectos de la Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades.

1113

No.	Responsable	Actividad
11	**Personal de Auditoría**	Da lectura a la normatividad jurídica y administrativa aplicable, considera trabajos previos de auditoría y genera propuesta de Estudio Preliminar; determina los elementos aplicables, alcance de las pruebas, tiempo estimado de ejecución, genera propuesta de Carta de Planeación y Cronograma de Actividades; confirma clave de identificación para la auditoría, elabora y entrega a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra los proyectos de Orden de Auditoría en la que se señala la fecha de firma del Acta de Inicio de Auditoría.
12	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa los proyectos de Orden de Auditoría, Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
13	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa los proyectos de Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades de existir cambios le comunica al Departamento para que se realicen, de no existir cambios los firma.
14		Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
15	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de Orden de Auditoría lo autoriza y se entrega para su notificación.
16	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe Orden de Auditoría e instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra se notifique a la unidad administrativa a auditar.
17	**Departamento de Auditoría de Obra**	Instruye al personal de auditoría notifique la Orden de Auditoría.
18		Recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades de existir cambios se le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se instruye se integre el expediente de auditoría y aplique los procedimientos correspondientes.
19	**Personal de Auditoría**	Recibe Orden de Auditoría y acude a las oficinas de la o el titular del área auditada, entrega la Orden de Auditoría obteniendo acuse de recibido correspondiente en el que deberá constar el sello de la misma área, entrega copia de conocimiento a las áreas involucradas, así como a la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, Jefa o Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría.
20		Recibe Estudio Preliminar, Carta de Planeación y Cronograma de Actividades autorizados, crea el expediente de auditoría y aplica los procedimientos correspondientes.
21	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Recibe Orden de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Inicio de Auditoría, asimismo, designa por escrito a la o el enlace para su atención.
22	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe copia de orden de auditoría, registra en el control de auditorías el inicio de la auditoría e instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno, Solicitud de Información y Documentación y Programación para la revisión al Expediente Único de Obra.

1114

No.	Responsable	Actividad
23	**Departamento de Auditoría de Obra**	Instruye al personal de auditoría genere los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación y programación para la revisión al Expediente Único de Obra.
24	**Personal de Auditoría**	Genera los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación y Programación para la revisión al Expediente Único de Obra, enviándolos a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra.
25	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación de existir cambios le comunica a el personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
26	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa los proyectos de Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación, de existir cambios le comunica a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se aprueban y se instruye su aplicación.
27	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación e indica al personal de auditoría su aplicación.
28	**Personal de Auditoría**	Recibe Acta de Inicio de Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación y espera la fecha plasmada en la Orden de Auditoría para su aplicación.
29	**Área Auditada**	Acude a las oficinas del Órgano Interno de Control Municipal, en la fecha plasmada en la Orden de Auditoría, en presencia de la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, Jefa o Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y personal de auditoría, entrega oficio de designación de enlace, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Inicio de Auditoría, generándose en un tanto original para el Órgano Interno de Control Municipal y copia legible para el área auditada y recibe copia del Acta del Inicio de la Auditoría, Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación.
30	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe del área auditada el Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación requisitados, se entrega a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para su revisión.
31	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa el Cuestionario de Control Interno y la Solicitud de Información y Documentación, posteriormente se entrega e instruye al personal de auditoría a cargo, realizar el análisis y evaluación al Control Interno, así como de la información y documentación proporcionada y desarrollar los procedimientos conforme a la Carta de Planeación.
32	**Personal de Auditoría**	Recibe el Cuestionario de Control Interno e información y documentación proporcionada, los analiza y evalúa. Ejecuta los procedimientos de auditoría conforme a la Carta de Planeación mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas) registrando su avance en el cronograma de actividades e informando a la o el Jefe del

1115

No.	Responsable	Actividad
		Departamento de Auditoría de Obra y a la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
33		Solicita al ente auditado permita la revisión al expediente único de obra para revisar la documentación generada durante el proceso de planeación, programación, presupuestación, adjudicación, contratación, ejecución, entrega recepción y finiquito de la obra auditada, elaborando cédula de modalidad de adjudicación del Expediente Único de Obra, de conformidad a la normatividad vigente aplicable.
34		Realiza oficio de levantamiento físico de la obra, para asistir a la revisión física de la obra y verificar los volúmenes de obra ejecutados y cobrados por la empresa contratista.
35		Genera de ser necesario una Solicitud de Información y Documentación adicional que requiera para aplicar los procedimientos establecidos en el programa de trabajo, sometiéndola a revisión y aprobación de la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y de la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
36		Selecciona en su caso, la muestra a revisar y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo.
		¿Existen modificaciones?
37		**Sí:** Prepara y remite a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para su revisión, proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, el cual tendrá marcadas copias a las áreas involucradas.
38	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa, el proyecto de oficio de las modificaciones a las condiciones originales de la auditoría y lo turna a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal para autorización a través de la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
39	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio, lo autoriza y lo remite al Departamento de Auditoría para notificación a las unidades administrativas involucradas, a través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
40	**Departamento de Auditoría de Obra**	Instruye al personal de auditoría integrar al expediente el oficio de las modificaciones a las condiciones originales de la auditoría.
41	**Personal de auditoría**	Turna al Departamento de Auditoría de Obra la evaluación del Control Interno, cédula de revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra para revisión y en su caso modificaciones
42	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe evaluación del Control Interno, cédula de revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra, revisa y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para autorización
43	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe evaluación del Control Interno, cédula de revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra, da visto bueno e instruye que se integre al expediente de auditoría
44	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe el análisis y evaluación de Control Interno autorizado e instruye a el personal de auditoría se integre al expediente de la Auditoría.
45	**Personal de Auditoría**	Recibe el análisis y evaluación de Control Interno autorizado lo integra al expediente de la Auditoría.

1116

No.	Responsable	Actividad
46		**No:** Asiste al sitio de los trabajos y realiza el levantamiento físico de los trabajos ejecutados descritos en las estimaciones pagadas en conjunto con la empresa contratista y la o el residente de obra, levantando la minuta de campo firmando en ella los que intervienen, generándose en un tanto original para el Órgano Interno de Control Municipal y copia legible para el área auditada.
47		Analiza la información obtenida durante la revisión del Expediente Único de Obra y del levantamiento físico, realiza la cuantificación de los volúmenes ejecutados contra los estimados, elaborando en su caso las cédulas de hallazgo y recomendación en caso de que existan.
48	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe avance y supervisa el desarrollo de la auditoría y firma los documentos que se generen y elabora cédulas de supervisión de auditoría.
49	**Personal de Auditoría**	Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso de observaciones, durante la ejecución de la auditoría y remite al Departamento de Auditoría de Obra.
50	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o, en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
51	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, las autoriza e instruye realizar con el área Auditada la Etapa de Confronta
52	**Personal de Auditoría**	Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y se genera en ese momento la Etapa de Confronta en conjunto con la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y el área auditada a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios.
53	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite.
54	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Analiza conjuntamente con la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y el personal de auditoría las respuestas del área auditada y determina si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones.
55		Instruye se elabore los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría donde se manifiesta el estado de los Hallazgos y Recomendación o en su caso de las Observaciones y Oficio de envió del Informe de Auditoría.
56	**Departamento de Auditoría de Obra**	Indica a el personal de auditoría genere el proyecto de Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría y Oficio de envió del Informe de Auditoría.

1117

No.	Responsable	Actividad
57	**Personal de Auditoría**	Elabora el Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría y Oficio de envió del Informe de Auditoría y lo turna a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra
58	**Departamento Auditoría Administrativa**	Recibe Acta de Cierre de Auditoría y Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría y Oficio de envió del Informe de Auditoría y lo remite, a través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal para autorización.
59	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría y Oficio de envió del Informe de Auditoría, de los cuales firma los tres últimos mencionados. Remite la documentación firmada a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para lo conducente.
60	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Instruye al Departamento de Auditoría de Obra notifique, a través del personal de auditoría, al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
61	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Recibe Oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
62	**Personal de Auditoría**	Se constituye en las oficinas del Órgano Interno de Control Municipal, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, en presencia del titular del área auditada, enlace de auditoría, titular de la Dirección de Auditoría, titular del Departamento de Auditoría de Obra, generándose en un tanto original para el Órgano Interno de Control Municipal, la cual se deberá anexar al expediente de auditoría y copia legible para el área auditada.
63		Notifica en el mismo acto protocolario el informe de Auditoría a través de oficio
		¿Solventaron hallazgos y/u observaciones?
		Sí: FIN
		No: **¿De qué tipo son?**
64	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	**Observaciones** Instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envié a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y determine lo conducente.
65	**Departamento de Auditoría de Obra**	Elabora oficio e integración de soporte documental de observaciones para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. Lo turna a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal, a través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
66	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, lo autoriza e instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para su atención conducente.

1118

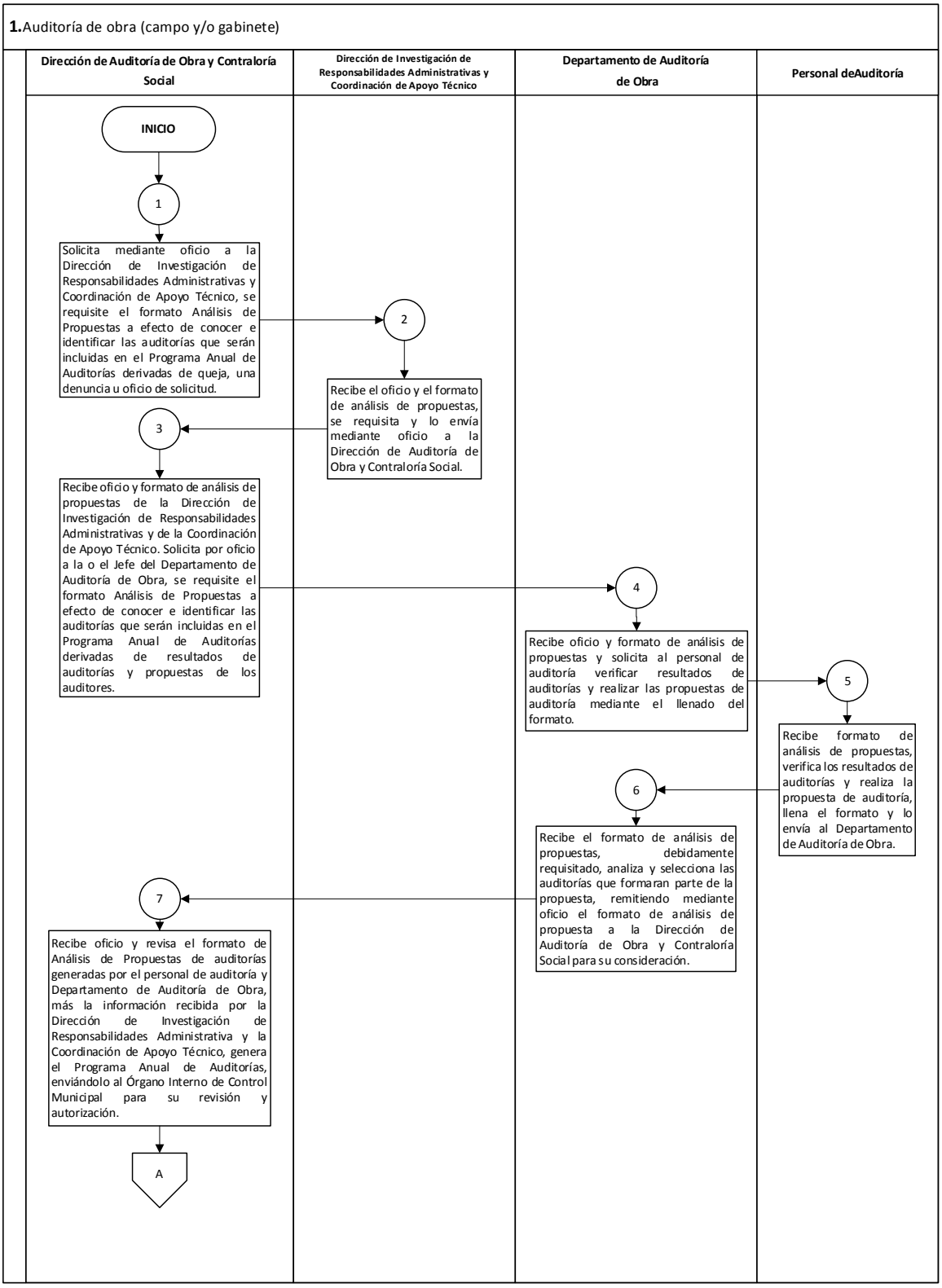
No.	Responsable	Actividad
67	**Personal de Auditoría**	Notifica el oficio de observaciones y anexa el acuse de recibido al expediente de auditoría
		FIN
68	**Personal de Auditoría**	**Hallazgos** Hace de conocimiento de los plazos para atender los hallazgos.
69	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Remite al Órgano Interno de Control Municipal, a través de oficio, el soporte documental de la implementación de la recomendación o de la acción convenida.
70	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y análisis, a través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
71	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y realiza en conjunto con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información remitida por el Área Auditada en los tiempos establecidos en el Informe de Auditoría que sustente y dé cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los Hallazgos identificados en la Auditoría.
72		Genera propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada.
73	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada; firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, turnándose a la o el Titular de Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
74	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, autoriza el oficio mediante su firma para su notificación.
75	**Personal de Auditoría**	Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, notifica a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido correspondiente.
76	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Recibe oficio y Cédula de Seguimiento y revisa
		¿Solventó el hallazgo?
		Sí:
		FIN
77		**No:** Se entera de la nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas, genera la respuesta y la envía nuevamente al Órgano Interno de Control Municipal.
78	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna, través de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y análisis.
79	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe por oficio el soporte documental de la atención a los Hallazgos y Recomendaciones y determina:
		¿Solventa?
		Sí:

1119

No.	Responsable	Actividad
		FIN
80		**No:** Elabora oficio de incumplimiento de recomendaciones y lo envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
81	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio de incumplimiento de recomendaciones lo firma y lo turna a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para el trámite conducente.
		FIN

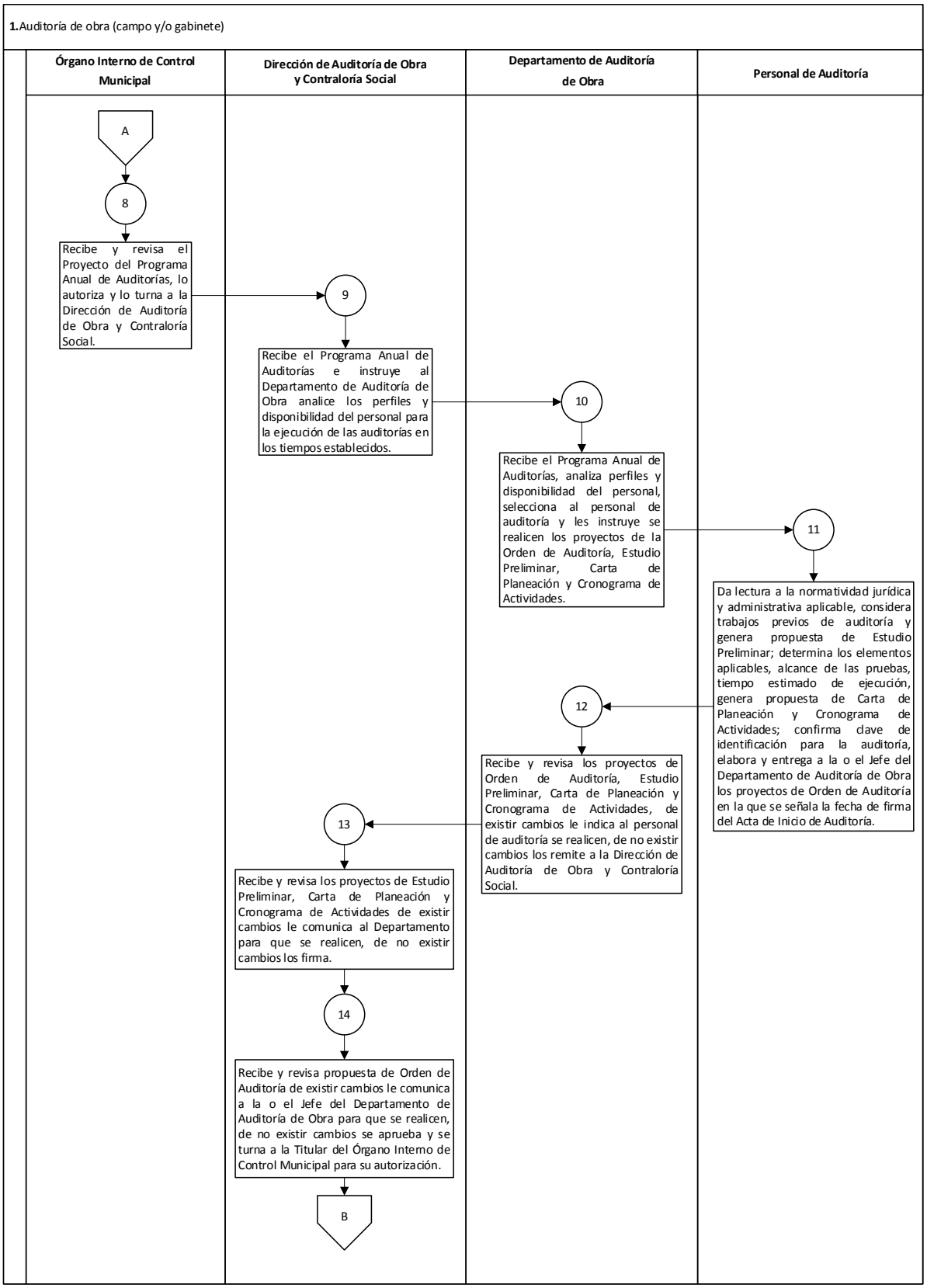
1120

Diagrama:



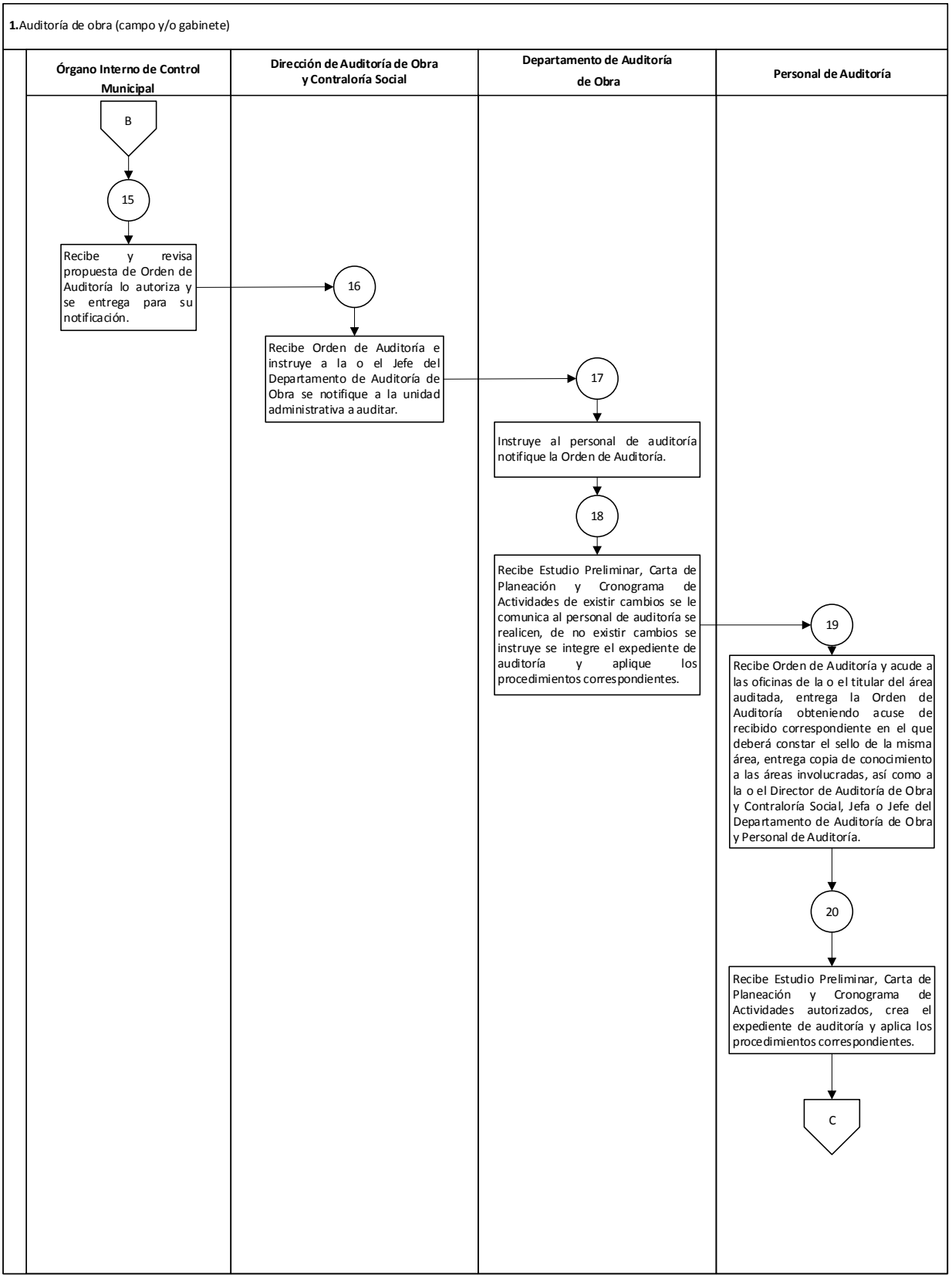
1121

1. Auditoría de obra (campo y/o gabinete)



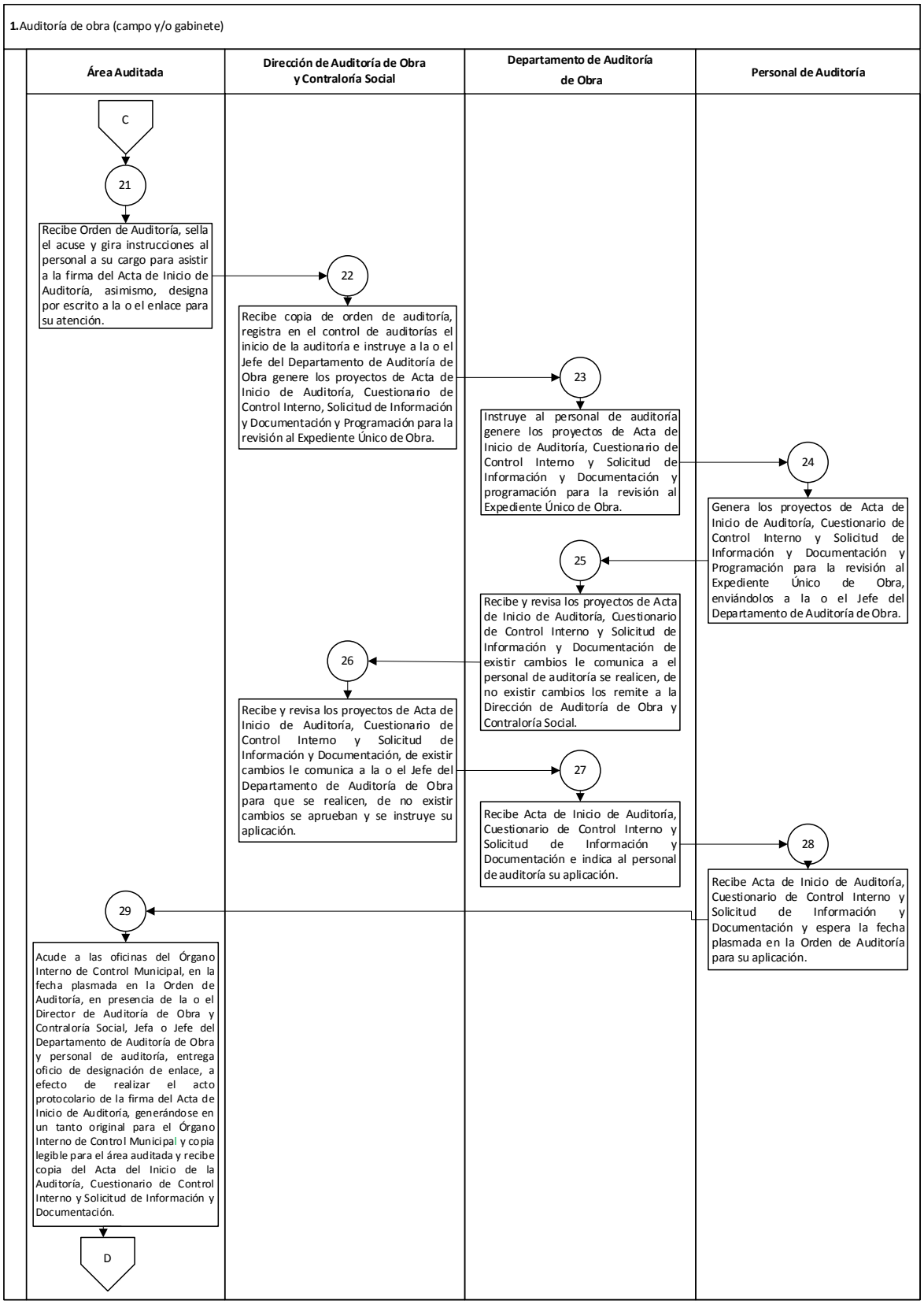
1122

1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)



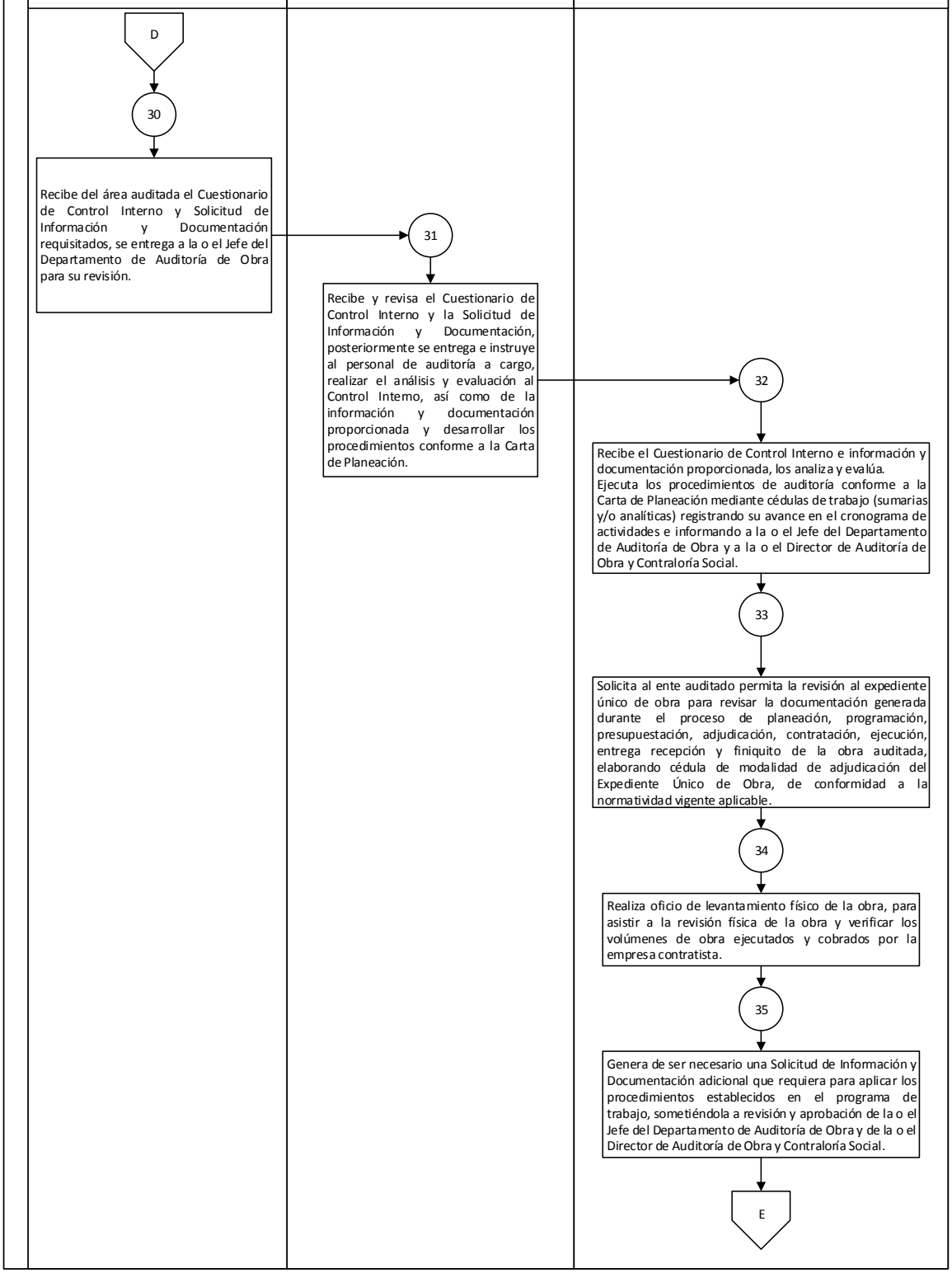
1123

1. Auditoría de obra (campo y/o gabinete)



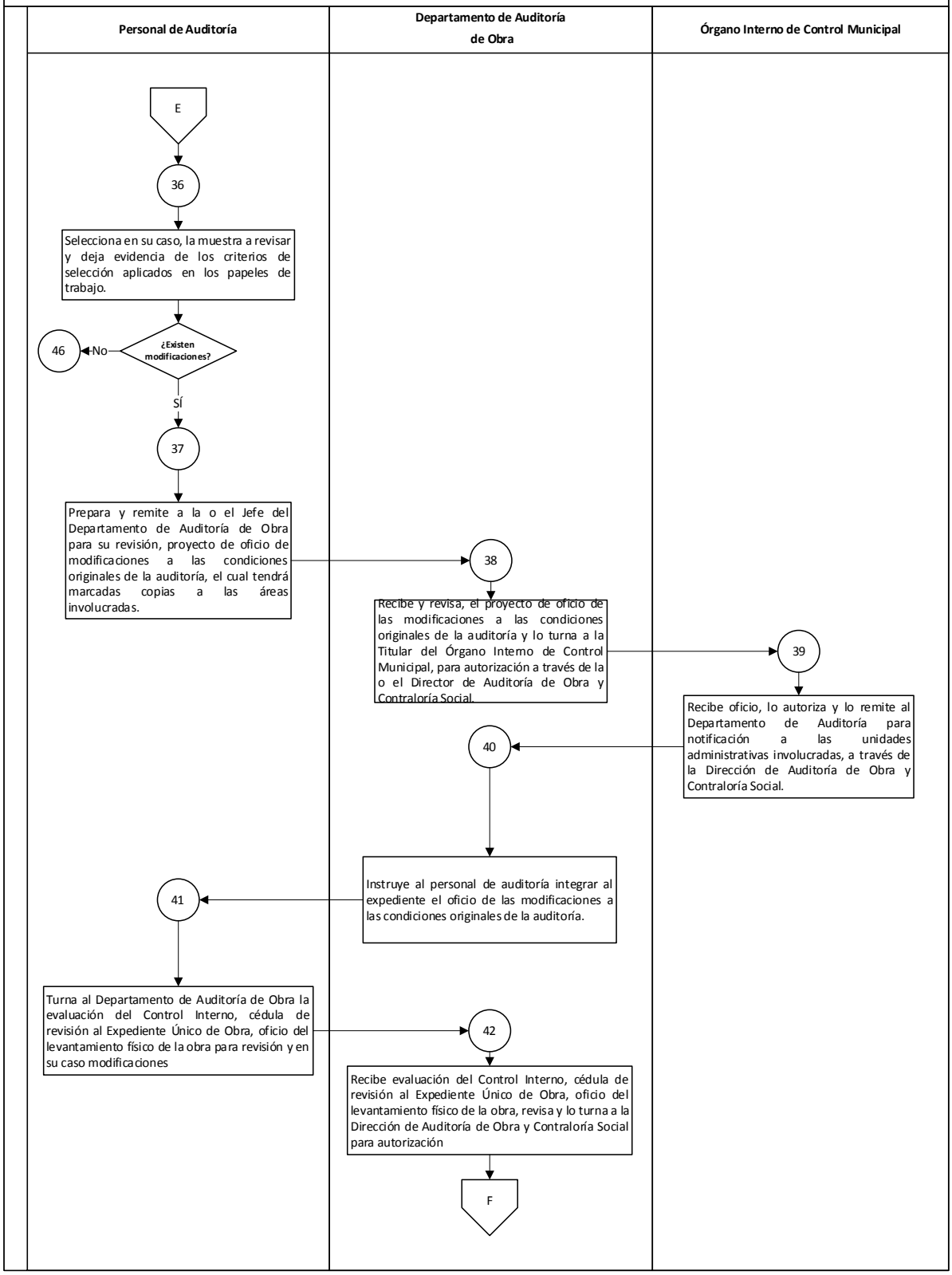
1124

1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)



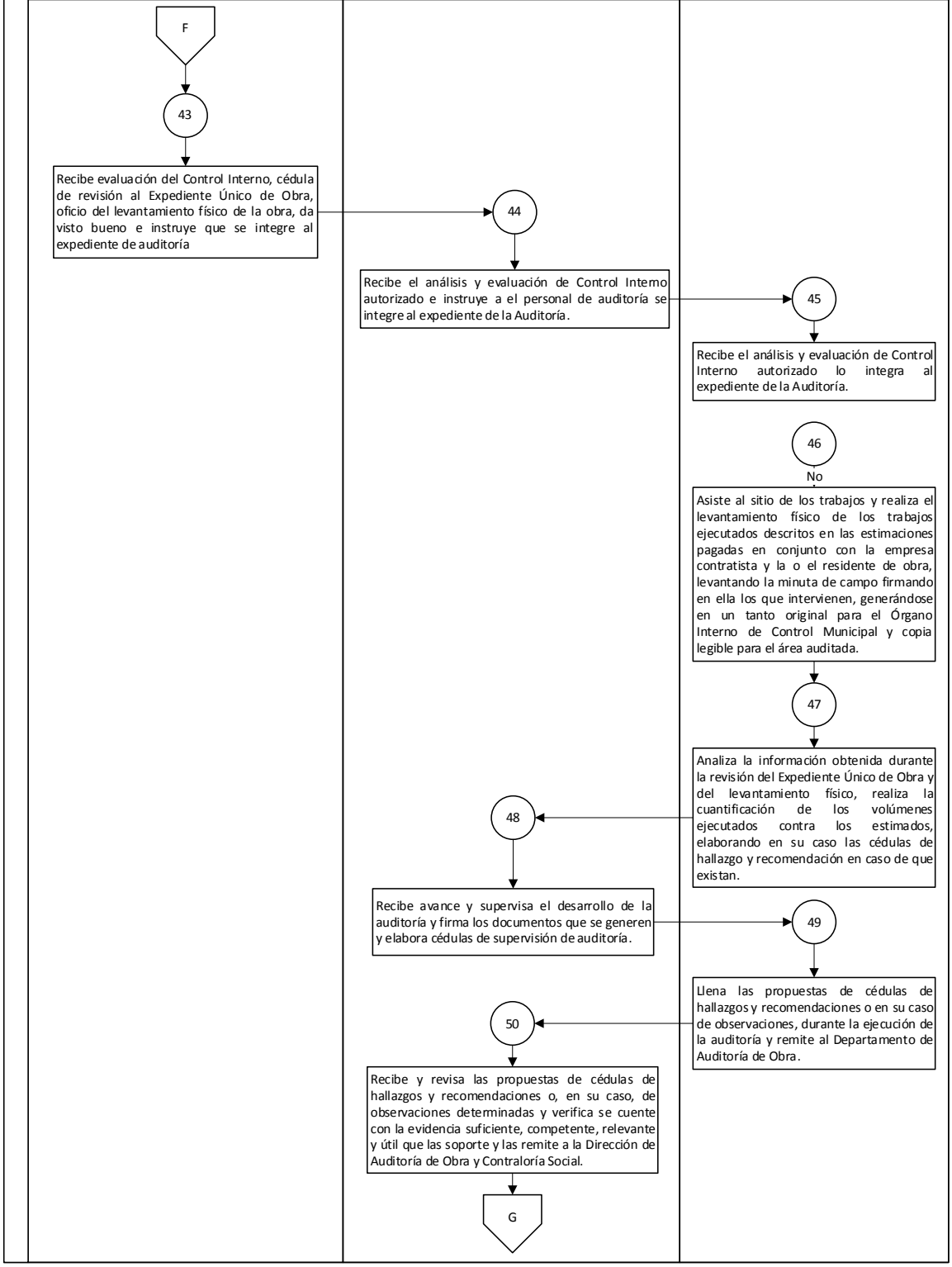
1125

1. Auditoría de obra (campo y/o gabinete)

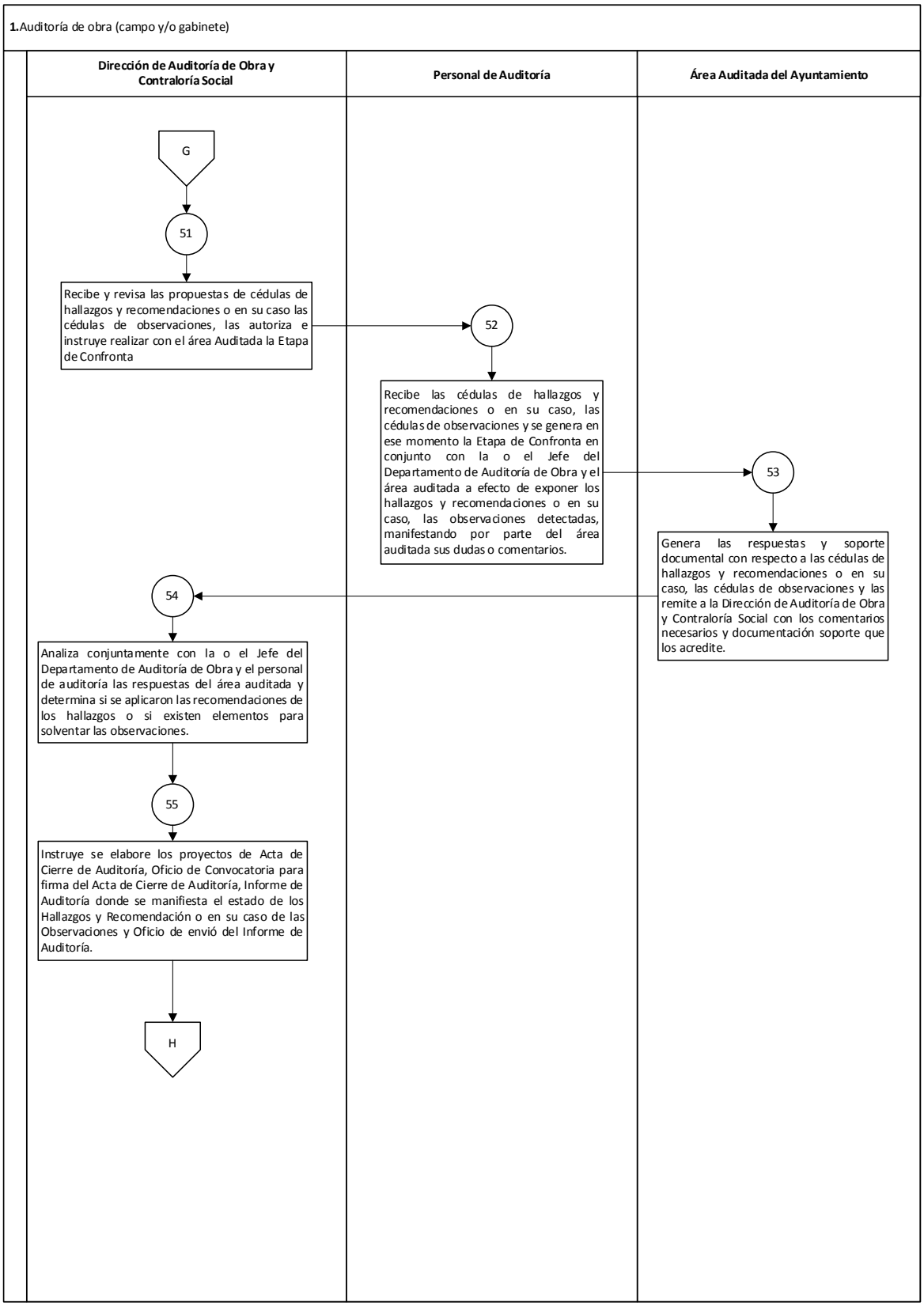


1126

1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)

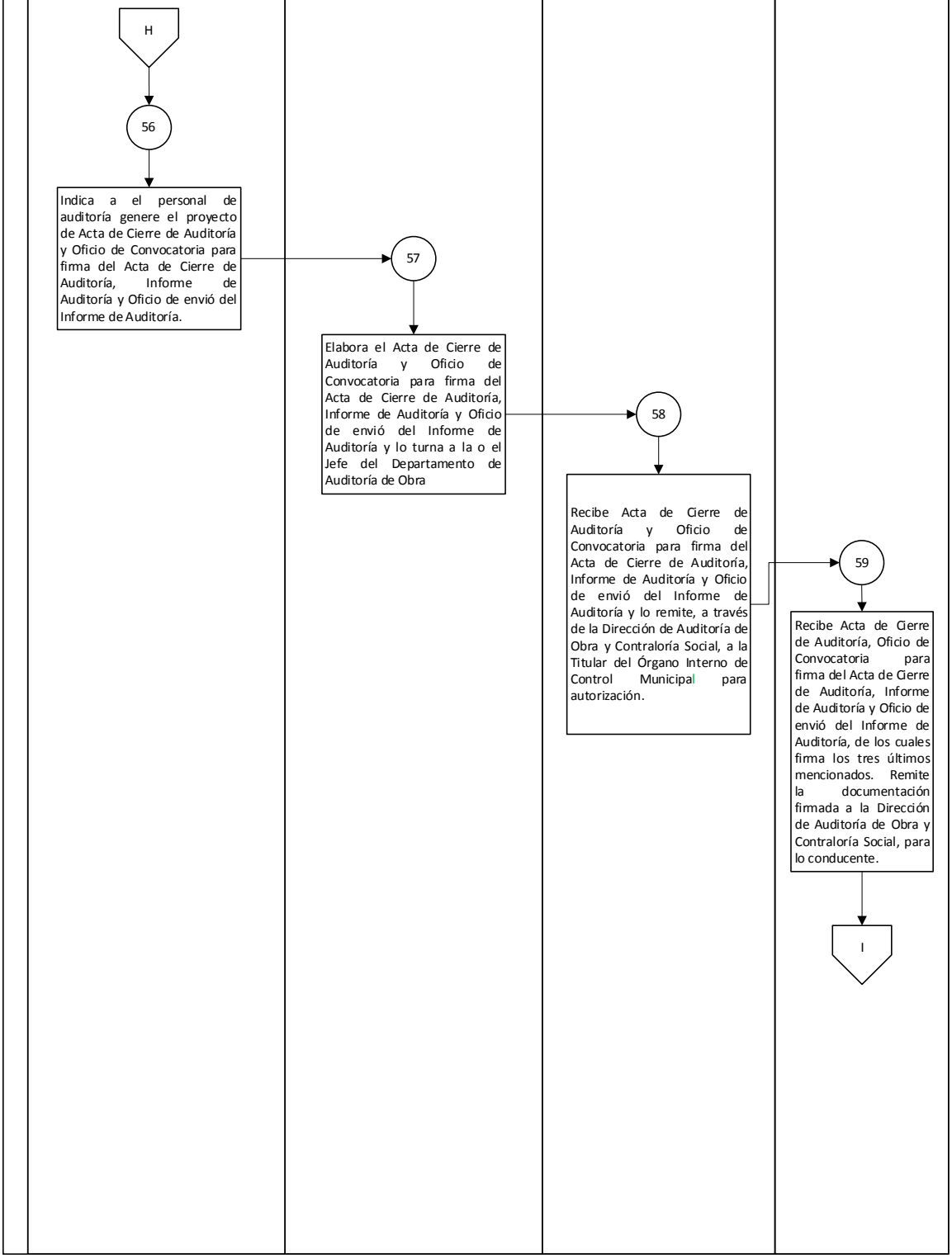


1127

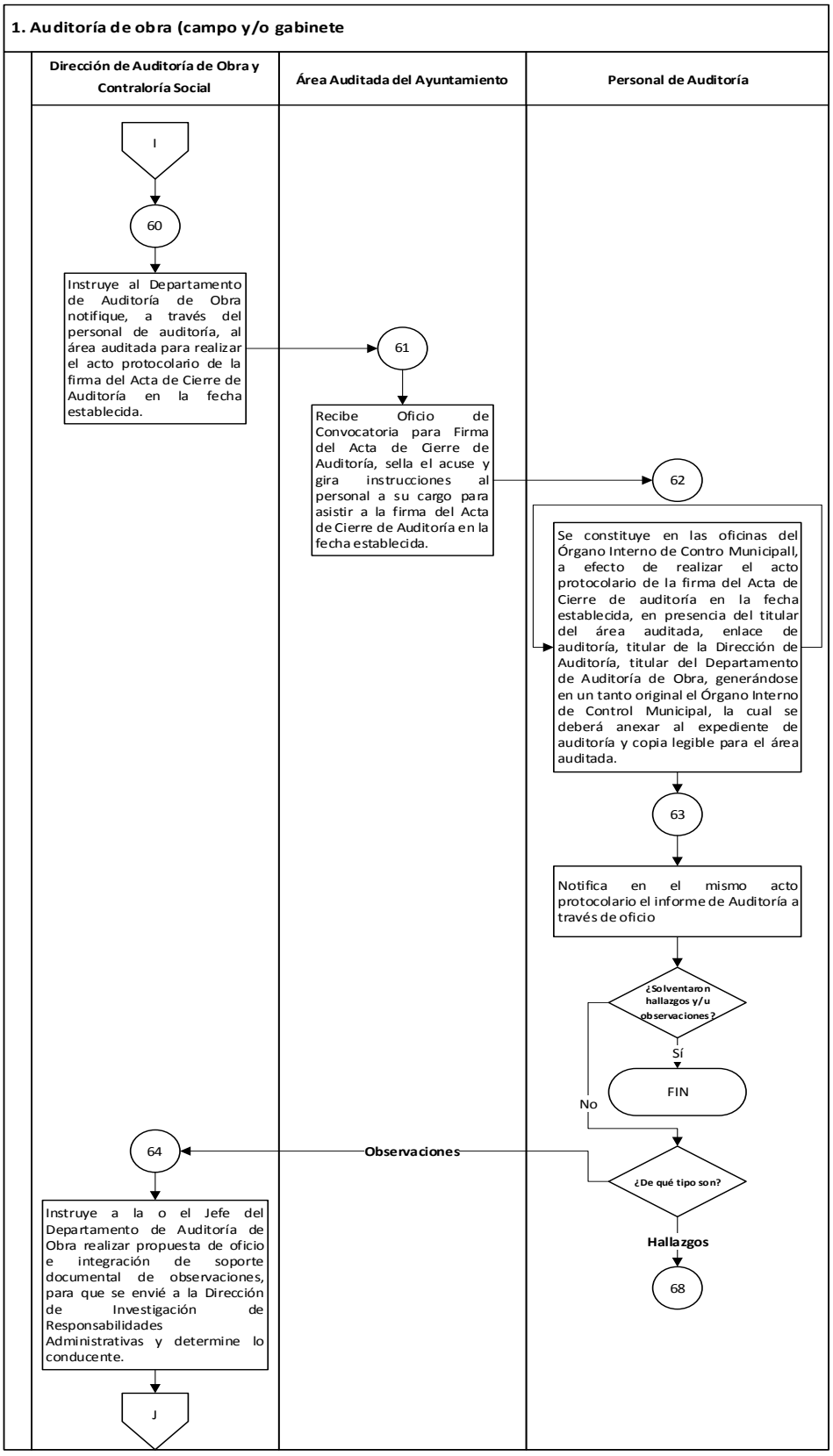

1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Personal de Auditoría
Área Auditada del Ayuntamiento
G
51
Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, las autoriza e instruye realizar con el área Auditada la Etapa de Confronta
52
Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y se genera en ese momento la Etapa de Confronta en conjunto con la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y el área auditada a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones detectadas, manifestando por parte del área auditada sus dudas o comentarios.
53
Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite.
54
Analiza conjuntamente con la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y el personal de auditoría las respuestas del área auditada y determina si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones.
55
Instruye se elabore los proyectos de Acta de Cierre de Auditoría, Oficio de Convocatoria para firma del Acta de Cierre de Auditoría, Informe de Auditoría donde se manifiesta el estado de los Hallazgos y Recomendación o en su caso de las Observaciones y Oficio de envió del Informe de Auditoría.
H

1128

1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete).

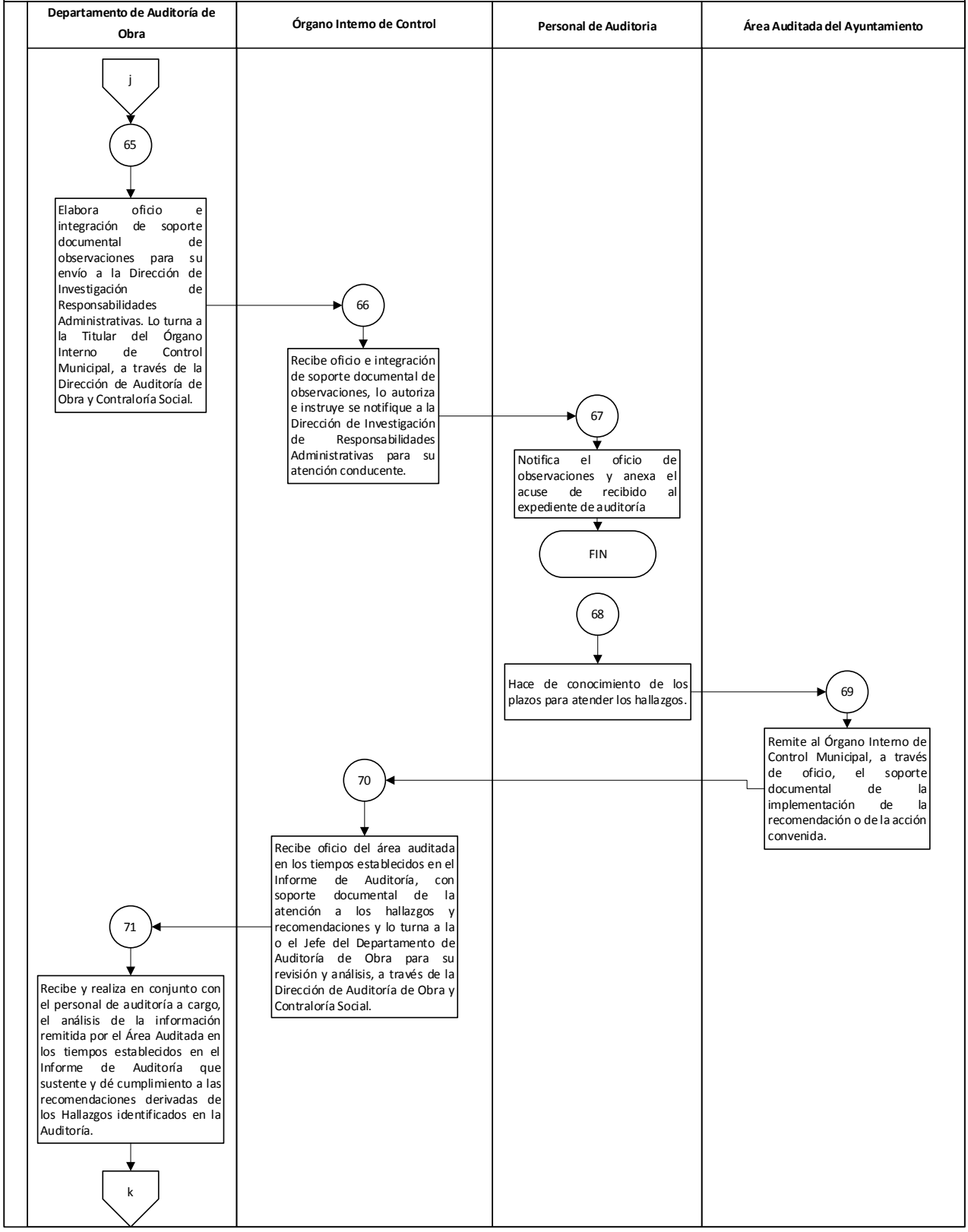


1129

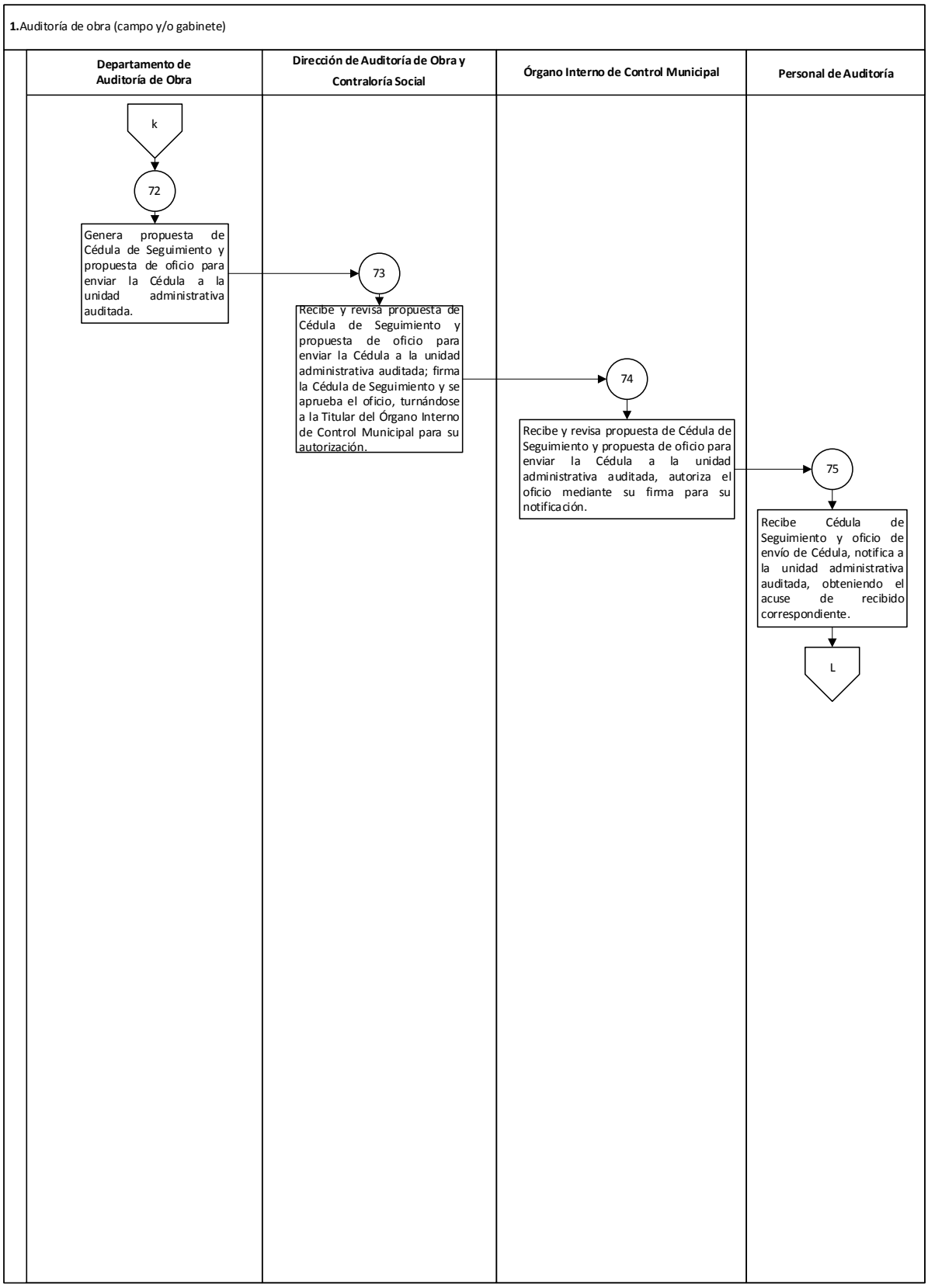

1. Auditoría de obra (campo y/o gabinete
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Área Auditada del Ayuntamiento
Personal de Auditoría
I
60
Instruye al Departamento de Auditoría de Obra notifique, a través del personal de auditoría, al área auditada para realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
61
Recibe Oficio de Convocatoria para Firma del Acta de Cierre de Auditoría, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para asistir a la firma del Acta de Cierre de Auditoría en la fecha establecida.
62
Se constituye en las oficinas del Órgano Interno de Contro Municipall, a efecto de realizar el acto protocolario de la firma del Acta de Cierre de auditoría en la fecha establecida, en presencia del titular del área auditada, enlace de auditoría, titular de la Dirección de Auditoría, titular del Departamento de Auditoría de Obra, generándose en un tanto original el Órgano Interno de Control Municipal, la cual se deberá anexar al expediente de auditoría y copia legible para el área auditada.
63
Notifica en el mismo acto protocolario el informe de Auditoría a través de oficio
¿Solventaron hallazgos y/u observaciones?
Sí
FIN
No
¿De qué tipo son?
Observaciones
Hallazgos
64
68
Instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envié a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y determine lo conducente.
J

1130

1. Auditoría de obra (campo y/o gabinete)

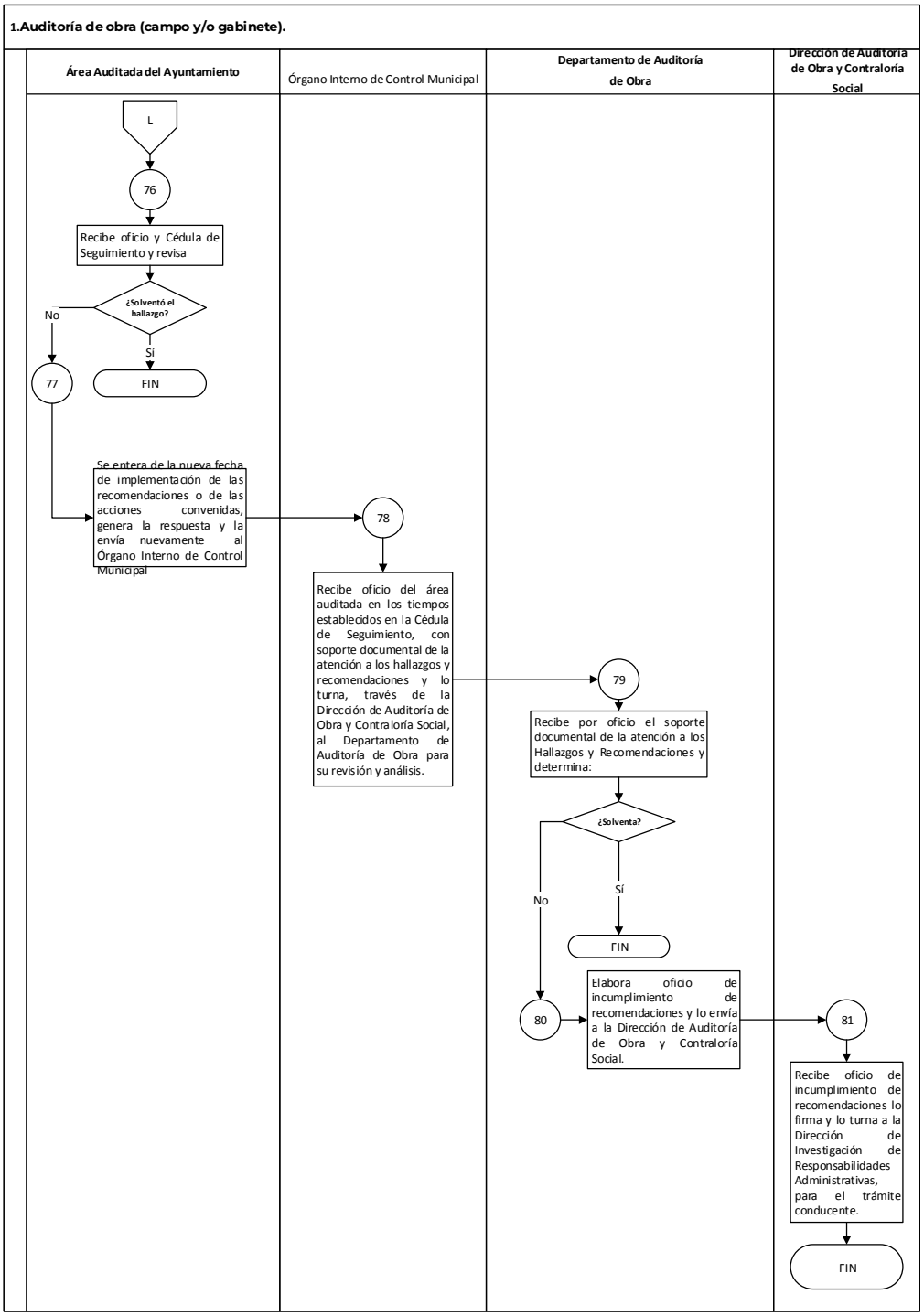


1131


1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete)
Departamento de Auditoría de Obra
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Órgano Interno de Control Municipal
Personal de Auditoría
k
72
Genera propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada.
73
Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada; firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, turnándose a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
74
Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa auditada, autoriza el oficio mediante su firma para su notificación.
75
Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, notifica a la unidad administrativa auditada, obteniendo el acuse de recibido correspondiente.
L

1132

1.Auditoría de obra (campo y/o gabinete).



1133

Nombre del Procedimiento: **Participación en actos relacionados con los procedimientos de adjudicación de la obra pública**

Objetivo: Asistir y participar en las reuniones ordinarias del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como en las sesiones ordinarias del Comité Interno de Obras Públicas, y en los diferentes procedimientos de adjudicación de acuerdo a la procedencia de los recursos económicos para la obra pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Obras Públicas remitirá al Órgano Interno de Control Municipal los oficios donde dará a conocer la fecha y hora para asistir a las sesiones ordinarias del Comité Interno de Obra Pública, así como las reuniones ordinarias para asistir al Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, con la finalidad de dar a conocer las obras que se ejecutarán durante el año por medio de los diferentes procedimientos de adjudicación.
- La o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, así como el personal adscrito al Departamento de Auditoría de Obra, podrán asistir a las sesiones o reuniones determinadas cuando la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal, designe mediante oficio de comisión, un responsable para que asista en su representación.
- La o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, así como la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, presentará a la o el titular del Órgano Interno de Control copia del acta elaborada por la Dirección General de Obras Públicas a efecto de comprobar su asistencia a las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública, así como de las Reuniones Ordinarias de Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Derivado de las reuniones de la Sesión Ordinaria del Comité Interno de Obra Pública, así como de las Reuniones Ordinarias para asistir al Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, la Dirección General de Obras Públicas remitirá al Órgano Interno de Control Municipal los oficios de invitación para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras, de lo contrario se abstendrá de toda acción al respecto.
- La o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, así como personal adscrito, podrán asistir a los actos relacionados con los procedimientos de adjudicación con carácter de invitado permanente, cuando la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal designe mediante oficio de comisión un responsable para que asista en su representación.
- La o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, así como la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra, informarán a la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal, su asistencia a los actos relacionados con los procedimientos de adjudicación que la Dirección General de Obras Públicas ejecute, así como las empresas participantes y/o ganadoras en cada una de las obras.
- El Departamento de Auditoría de Obra, elaborará el expediente mensual correspondiente a los actos de concursos de obra a los que haya asistido, a fin de darle seguimiento a los trabajos de construcción desde su planeación, contratación, ejecución, hasta su entrega recepción y finiquito.

1134

2. Participación en actos relacionados con los procedimientos de adjudicación de la obra pública

Descriptivo:

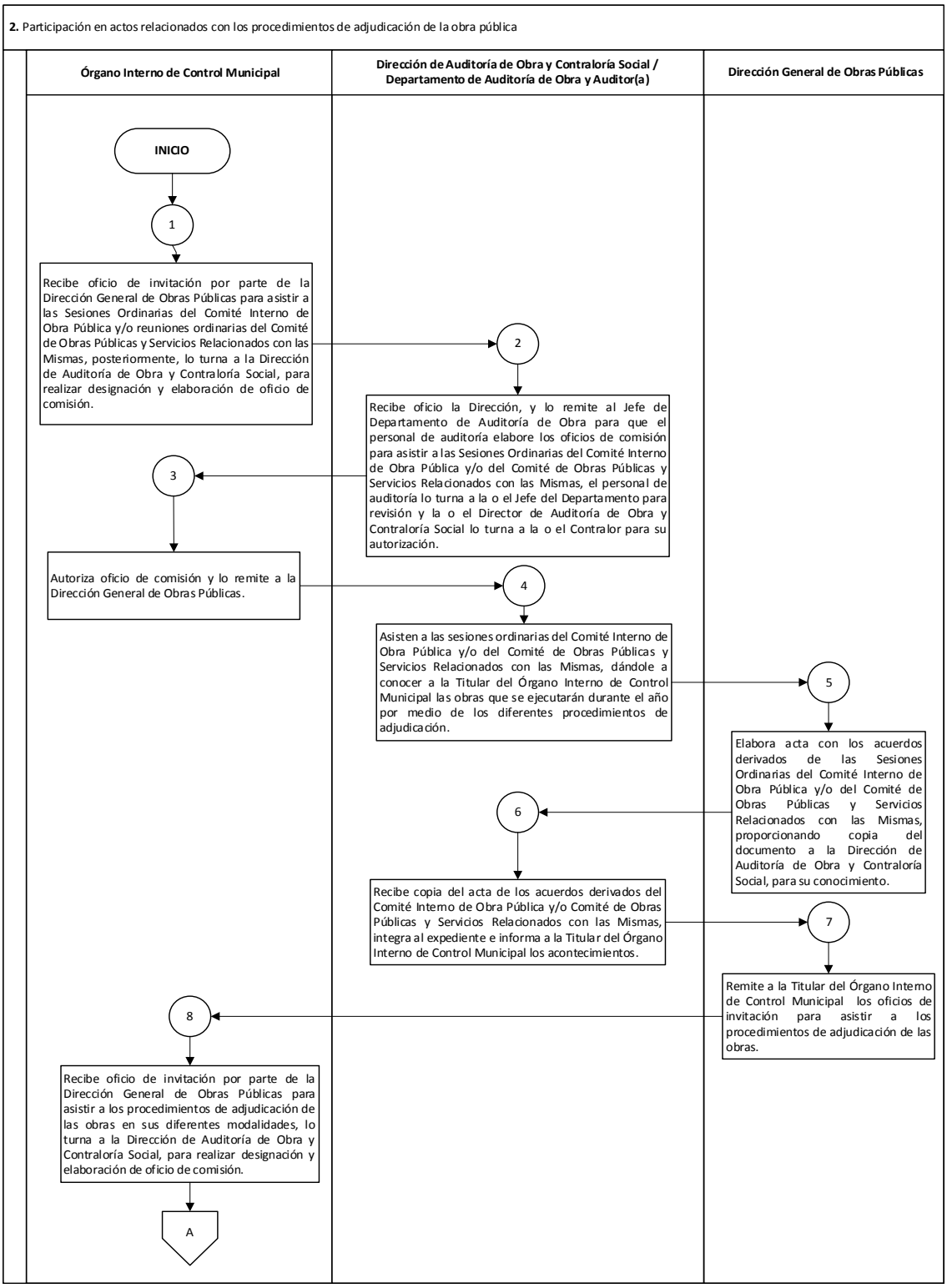
No	Responsable	Actividad
1	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de invitación por parte de la Dirección General de Obras Públicas para asistir a las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o reuniones ordinarias del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, posteriormente, lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para realizar designación y elaboración de oficio de comisión.
2	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría**	Recibe oficio la Dirección, y lo remite al Jefe de Departamento de Auditoría de Obra para que el personal de auditoría elabore los oficios de comisión para asistir a las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, la o el Auditor lo turna a la o el Jefe del Departamento para revisión y la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social lo turna a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
3	**Órgano Interno de Control Municipal**	Autoriza oficio de comisión y lo remite a la Dirección General de Obras Públicas.
4	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría**	Asisten a las sesiones ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, dándole a conocer a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal las obras que se ejecutarán durante el año por medio de los diferentes procedimientos de adjudicación.
5	**Dirección General de Obras Públicas**	Elabora acta con los acuerdos derivados de las Sesiones Ordinarias del Comité Interno de Obra Pública y/o del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, proporcionando copia del documento a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su conocimiento.
6	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría**	Recibe copia del acta de los acuerdos derivados del Comité Interno de Obra Pública y/o Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, integra al expediente e informa al Órgano Interno de Control Municipal los acontecimientos.
7	**Dirección General de Obras Públicas**	Remite al Órgano Interno de Control Municipal los oficios de invitación para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras.
8	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de invitación por parte de la Dirección General de Obras Públicas para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras en sus diferentes modalidades, lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para realizar designación y elaboración de oficio de comisión.
9	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social /**	Recibe oficio y lo remite al Jefe de Departamento de Auditoría de Obra para que el personal de auditoría elabore los oficios de comisión para asistir a los procedimientos de adjudicación de las obras en sus diferentes modalidades, el personal de auditoría lo turna a la o el Jefe del Departamento para revisión, éste lo envía a la Dirección de Auditoría

1135

No	Responsable	Actividad
	Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría	de Obra y Contraloría Social y ésta lo turna a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
10	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Autoriza oficio de comisión y lo remite a la Dirección General de Obras Públicas.
11	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría**	Asiste a los procedimientos de adjudicación de las obras en sus diferentes modalidades, dándole a conocer a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal las obras y las empresas participantes y/o ganadoras.
12	**Dirección General de Obras Públicas**	Elabora acta asentando las empresas participantes, montos e inicio de la ejecución de las obras concursadas, proporcionando copia del documento a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, para su conocimiento.
13	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría**	Recibe copia del acta y elabora el expediente correspondiente a las obras concursadas que haya asistido, a fin de darle seguimiento a las mismas desde su planeación hasta su entrega recepción, ejecutadas por la Dirección General de Obras Públicas.
		FIN

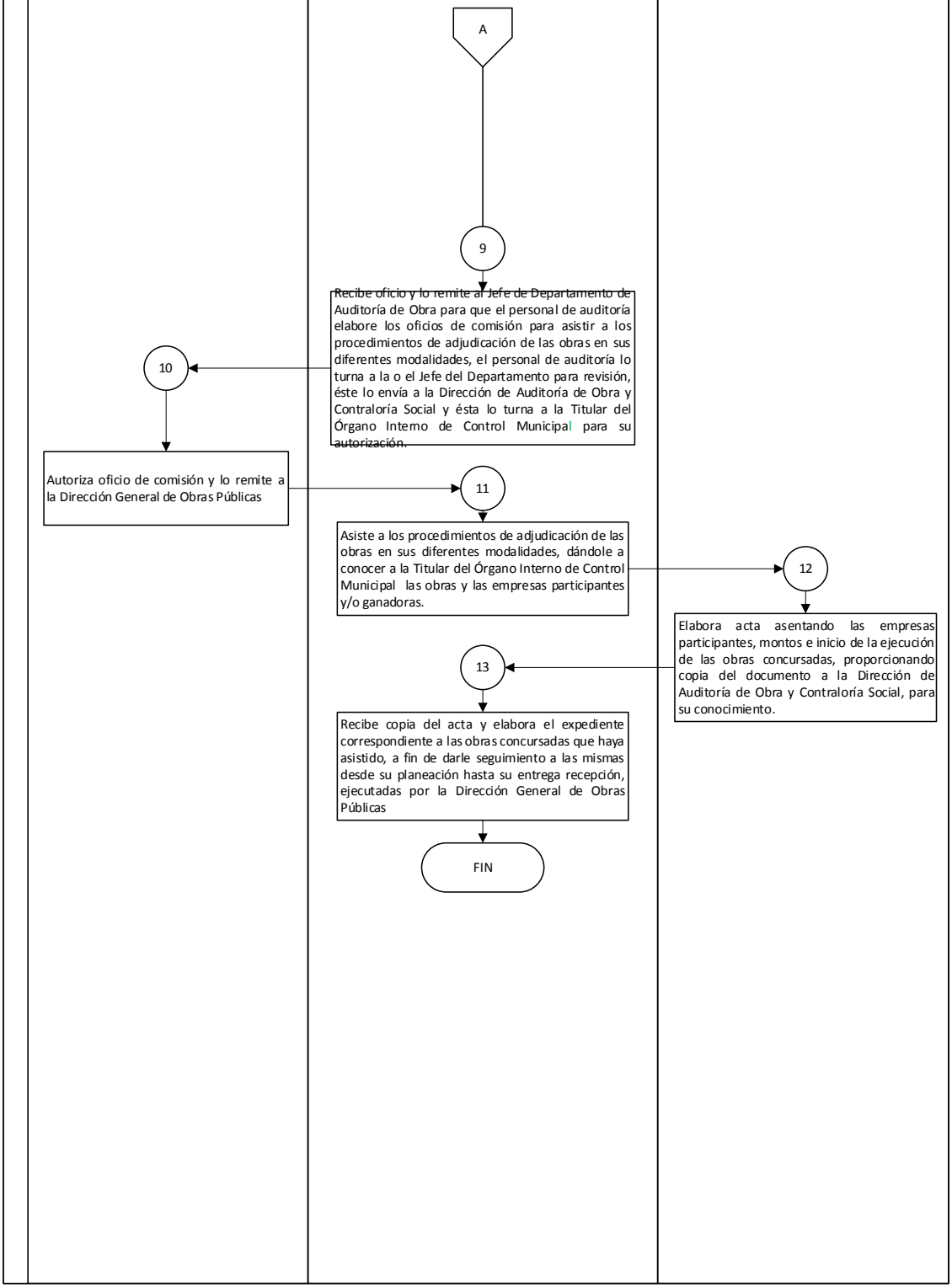
1136

Diagrama:



1137

2. Participación en actos relacionados con los procedimientos de adjudicación de la obra pública



1138

Nombre del Procedimiento: **Testificación en la entrega-recepción de la obra pública**

Objetivo: Testificar que el acto de entrega-recepción de obra por contrato se realice en apego a la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría de Obra podrá asistir a los actos de entrega-recepción siempre y cuando reciba el oficio de invitación por la Dirección General de Obras Públicas, con un mínimo de tiempo de tres días hábiles de lo contrario, se abstendrá de toda acción al respecto.
- El Departamento de Auditoría de Obra una vez que tenga conocimiento de la obra a recepcionar, verificará que la documentación integrada en el Expediente Único de Obra se encuentre completa de acuerdo al índice emitido en la Gaceta número 108 de fecha 02 de diciembre de 2016, emitida por el Gobierno del Estado de México, y llenará la cédula de revisión de documentación para anexarla al expediente correspondiente.
- El personal del Departamento de Auditoría de Obra, una vez realizado y aprobado por la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal el oficio de designación, asistirá para testificar el acto de entrega-recepción de la obra donde realizará un recorrido conjuntamente con personal del Departamento de Residencia y Supervisión dependiente, de la Dirección General de Obras Públicas, empresa contratista e integrantes del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia, elaborando la minuta de acta entrega recepción; describiendo las observaciones y aciertos de dicho evento, firmando al calce y margen los que en ella intervienen. En caso de no existir inconsistencias en la obra, la o el Auditor dará pauta para la firma del acta entrega recepción de la obra y solicitará emitir dichas actas mediante oficio al Órgano Interno de Control Municipal. 1139
- En caso de existir inconsistencias en la obra, el personal del Departamento de Auditoría de Obra enviará oficio a la Dirección General de Obras Públicas describiendo cada una de las observaciones detectadas y el plazo para su solventación para posteriormente, solventadas las observaciones, proceder a la firma del acta de entrega recepción.
- El Departamento de Auditoría de Obra, una vez recibido el oficio de solventación correspondiente por parte de la Dirección General de Obras Públicas, en conjunto con las actas de entrega-recepción para su firma, revisará que las observaciones hayan sido solventadas en su totalidad por el área ejecutora, procediendo así a la firma del acta de entrega, remitiéndolas mediante oficio al área ejecutora.
- Una vez concluido el tiempo para la solventación de observaciones, y no recibiendo respuesta favorable, el Departamento de Auditoría de Obra turnará el caso a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.

3. Testificación en la entrega-recepción de la obra pública

Descriptivo:

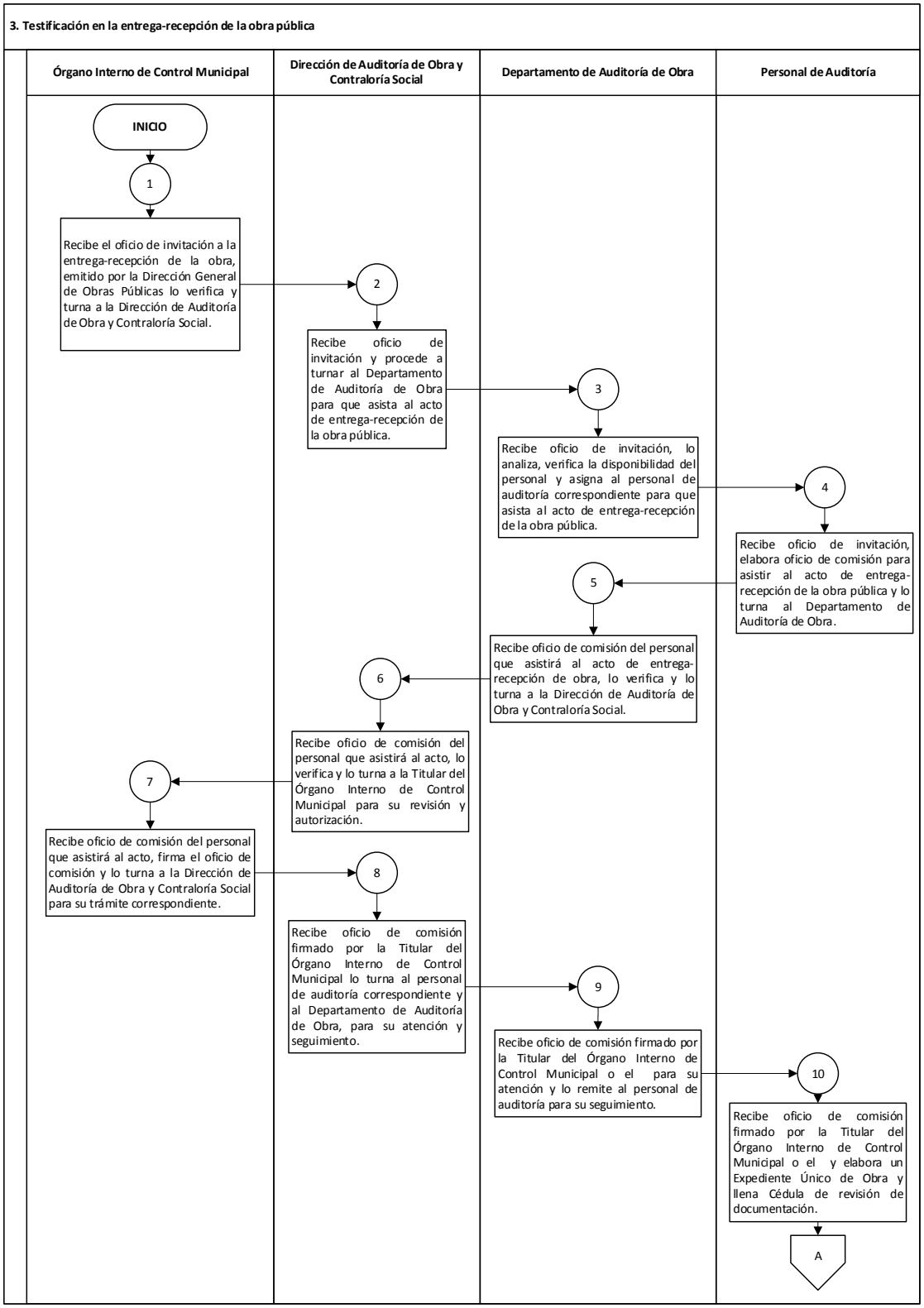
No	Responsable	Actividad
1	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el oficio de invitación a la entrega-recepción de la obra, emitido por la Dirección General de Obras Públicas, lo verifica y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
2	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio de invitación y procede a turnar al Departamento de Auditoría de Obra para que asista al acto de entrega-recepción de la obra pública.
3	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio de invitación, lo analiza, verifica la disponibilidad del personal y asigna al personal de auditoría correspondiente para que asista al acto de entrega-recepción de la obra pública.
4	**Personal de Auditoría**	Recibe oficio de invitación, elabora oficio de comisión para asistir al acto de entrega-recepción de la obra pública y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra.
5	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio de comisión del personal que asistirá al acto de entrega-recepción de obra, lo verifica y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
6	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio de comisión del personal que asistirá al acto, lo verifica y lo turna al Órgano Interno de Control Municipal, para su revisión y autorización.
7	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de comisión del personal que asistirá al acto, firma el oficio de comisión y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su trámite correspondiente.
8	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio de comisión firmado por la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal, lo turna al personal de auditoría correspondiente y al Departamento de Auditoría de Obra, para su atención y seguimiento.
9	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio de comisión firmado por la o el titular de la Contraloría para su atención y lo remite al personal de auditoría para su seguimiento.
10	**Personal de Auditoría**	Recibe oficio de comisión firmado por la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal y elabora un Expediente Único de Obra y llena Cédula de revisión de documentación.
11		Asiste al acto de entrega-recepción de obra, realiza recorrido por la obra conjuntamente con los que intervienen en el acto, elabora minuta de acta entrega-recepción asentando las condiciones físicas en que se recibe la obra.
		¿Hay observaciones?
12	**Personal de Auditoría**	**No:** Firma el acta entrega recepción de la obra y solicita emitir dichas actas mediante oficio al Órgano Interno de Control Municipal.
13	**Personal de Auditoría**	**Sí:** Elabora oficio describiendo las observaciones, así como el plazo para su solventación; y se turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión.

1140

No	Responsable	Actividad
14	**Departamento de Auditoría de Obra**	Analiza, aprueba el oficio y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
15	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y aprueba el oficio para enviarlo a la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal.
16	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe, autoriza, firma el oficio y se envía a la Dirección General de Obras Públicas.
17	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe oficio con las observaciones y el plazo de solventación, posteriormente, emite contestación enviando mediante oficio a la o el titular del Órgano Interno de Control la documentación soporte de su solventación, así como las actas de entrega recepción para su firma correspondiente.
18	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de solventación de observaciones y actas de entrega recepción, las envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su valoración y aprobación.
19	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe el oficio de solventación y actas de entrega recepción y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra.
20	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio de solventación y actas de entrega recepción y lo turna al personal de auditoría encargado de la revisión de la obra.
21	**Personal de Auditoría**	Recibe oficio de solventación y actas de entrega recepción, analiza y determina si las observaciones han sido solventadas, emite comentarios, realiza el oficio de respuesta y lo turna al Departamento de Auditoría de obra para su revisión y aprobación.
22	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio y documentales y determina:
		¿Solventa observaciones?
23	**Personal de Auditoría**	**Sí:** Firma el acta, remitiendo actas entrega recepción debidamente firmadas por el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
		FIN
24	**Departamento de Auditoría de Obra**	**No:** Refiere mediante oficio la falta de solventación de las observaciones plasmadas en el acta de entrega-recepción, determina no firmar las actas y las remite al área ejecutora. Envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, el oficio de respuesta y las actas sin firma.
25	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio y actas sin firma para su revisión y lo turna a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal.
26	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio y actas sin firma para su revisión y una vez aprobado, lo turna al área correspondiente para su notificación.
27	**Órgano Interno de Control Municipal / Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social / Departamento de Auditoría de Obra**	Una vez concluido el tiempo para la solventación de observaciones, y no recibiendo respuesta favorable, el Departamento de Auditoría de Obra turnará el caso a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
		FIN

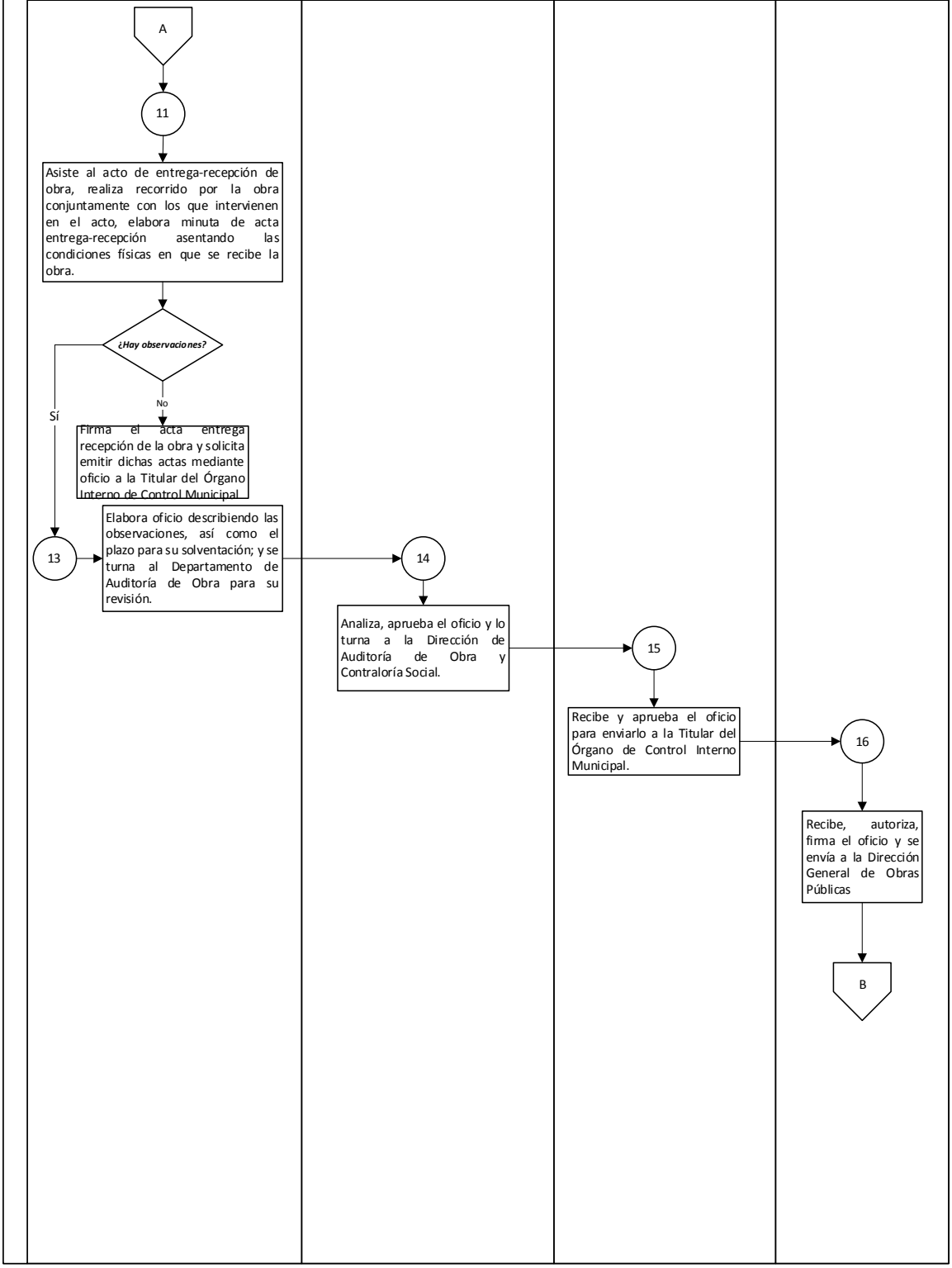
1141

Diagrama:



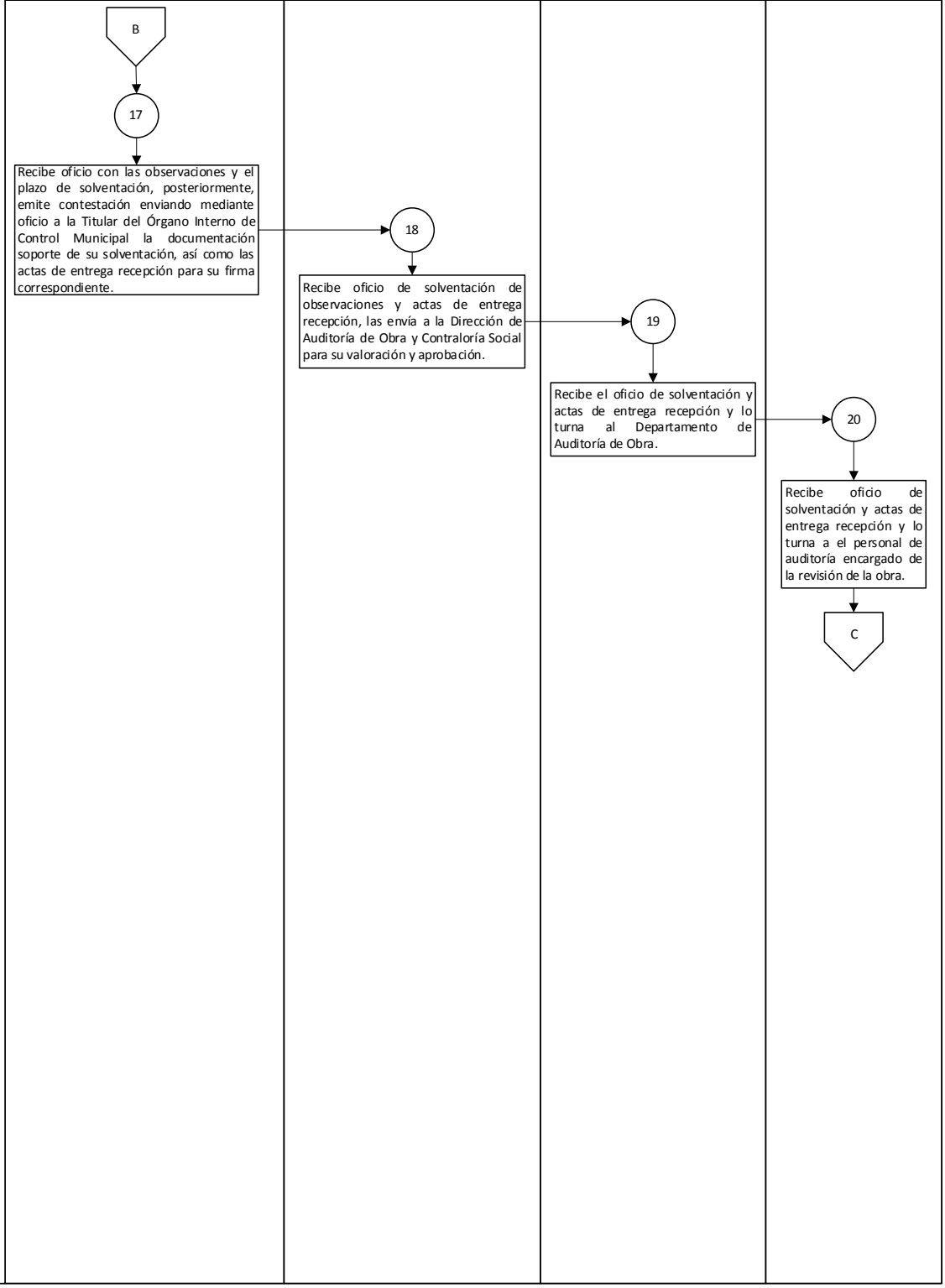
1142

3.Testificación en la entrega-recepción de la obra pública



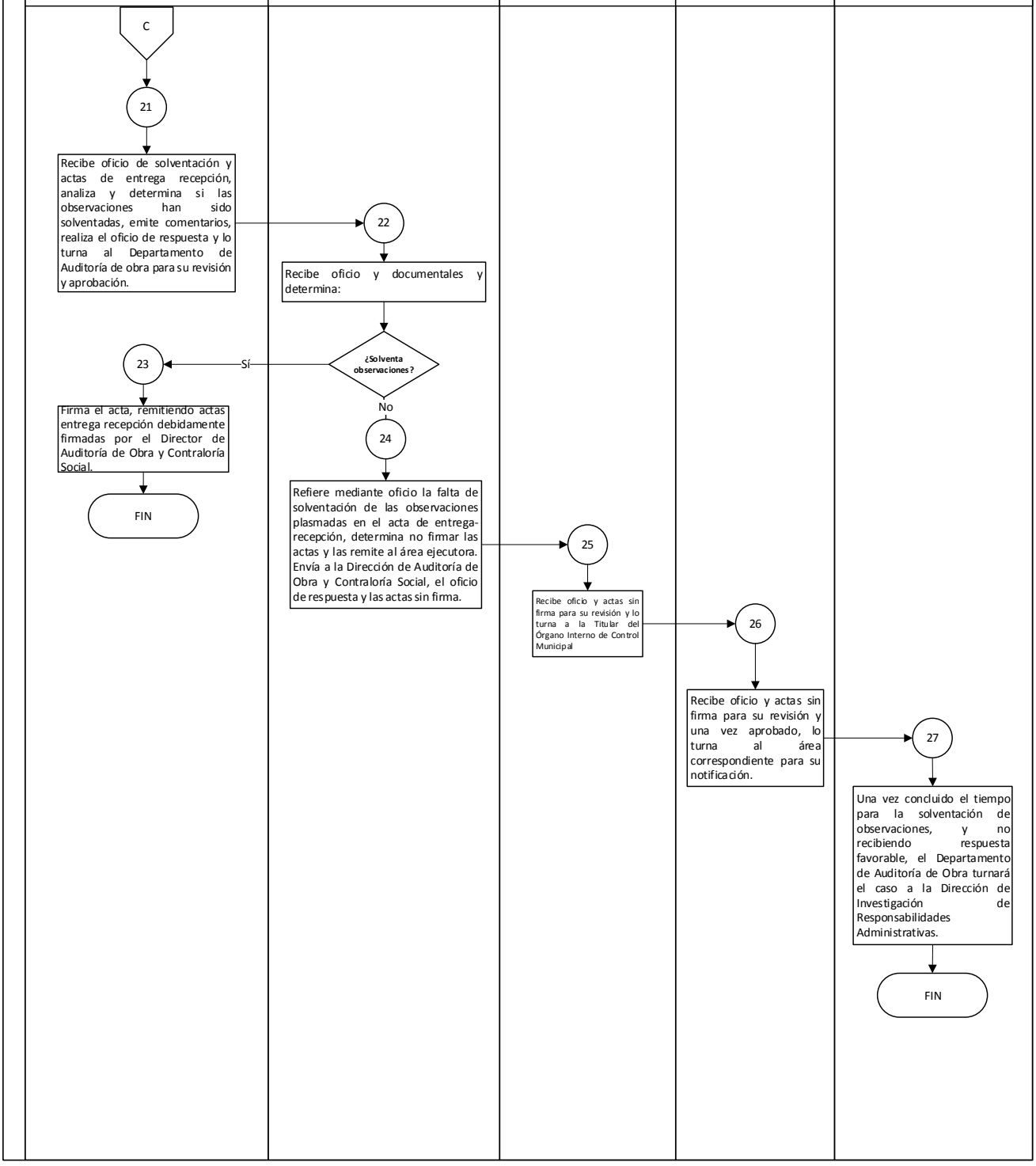
1143

3. Testificación en la entrega-recepción de la obra pública



1144

3. Testificación en la entrega-recepción de la obra pública



1145

Nombre del Procedimiento:	**Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras**
Objetivo:	Vigilar en el ámbito de su competencia cómo se lleva a cabo el desarrollo y proceso constructivo de la obra pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- El personal del Departamento de Auditoría solicita mediante oficio al inicio de cada ejercicio fiscal, el Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas, para su conocimiento y seguimiento.
- Derivado del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas, el Departamento de Auditoría de Obra en el ejercicio de sus funciones, tiene la facultad de realizar visitas físicas necesarias a las obras desde la planeación hasta la recepción y finiquito de la misma, lo anterior en apego a la normatividad aplicable vigente.
- El personal adscrito al Departamento de Auditoría de Obra elaborará en el sitio de la obra, la respectiva minuta de campo; describiendo en ella el avance físico de la misma, así como las irregularidades en caso de que existan, firmando en ella al margen y al calce el residente de obra, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas y los integrantes del Comité Ciudadano de control y Vigilancia, en caso de que se localicen en el sitio al momento del recorrido.
- En caso de existir observaciones, el Departamento de Auditoría de Obra enviará oficio a la Dirección General de Obras Públicas describiendo las irregularidades, con la finalidad de que sean solventadas por parte de área ejecutora.
- El Departamento de Auditoría de Obra dará el seguimiento respectivo a la obra, incluyendo si fuese el caso, la solventación a las irregularidades causantes de observaciones.
- El Departamento de Auditoría de Obra, seguirá dando seguimiento a las obras desde su planeación, contratación, ejecución, y hasta su entrega recepción y finiquito.

1146

4. Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras

Descriptivo:

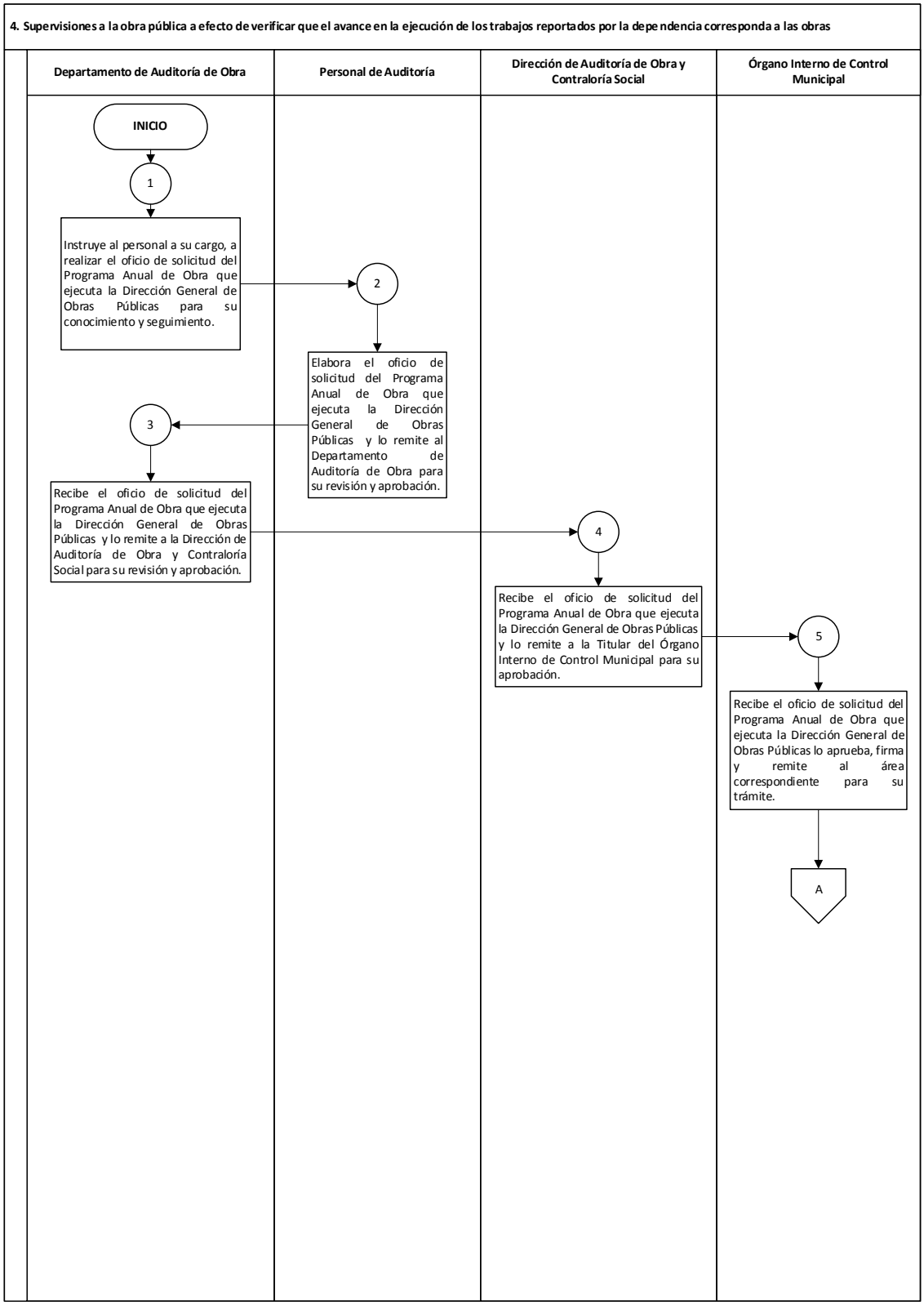
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Auditoría de Obra**	Instruye al personal a su cargo, a realizar el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas, para su conocimiento y seguimiento.
2	**Personal de Auditoría**	Elabora el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas, y lo remite al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y aprobación.
3	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas, y lo remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y aprobación.
4	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas y lo remite a la o el Contralor para su aprobación.
5	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el oficio de solicitud del Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas, lo aprueba, firma y remite al área correspondiente para su trámite.
6	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe oficio solicitud del Programa Anual de Obra, posteriormente emite contestación mediante oficio al Órgano Interno de Control Municipal.
7	**Órgano Interno de Control Municipal.**	Recibe el Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas, y lo remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
8	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe el Programa Anual de Obra que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas, lo revisa y remite al Departamento de Auditoría de Obra para su seguimiento.
9	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe el Programa Anual de Obra, lo revisa y programa en conjunto con el personal de auditoría el recorrido físico a las obras por ejecutar o en ejecución por parte de la Dirección General de Obras Públicas.
10	**Personal de Auditoría**	Efectúa las visitas de campo que sean necesarias, elabora en el sitio minuta de campo; describiendo en ella el avance físico, irregularidades en caso de que existan, firma el personal de auditoría responsable, residente de obra, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas y COCICOVI, en caso de que se localicen en el sitio al momento del recorrido.
11		Realiza el oficio para la Dirección General de Obras Públicas describiendo las irregularidades con la finalidad de que sean solventadas, remite a la o el jefe del departamento para su revisión y aprobación.
12	**Departamento de Auditoría de Obra**	Revisa oficio para la Dirección General de Obras Públicas donde se describen las irregularidades y lo turna a la o el director del área.
13	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Da el visto bueno del oficio para la Dirección General de Obras Públicas de las irregularidades y lo turna a la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal.
14	**Órgano Interno de Control Municipal**	Autoriza y firma el oficio para la Dirección General de Obras Públicas de las irregularidades y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para el trámite correspondiente.

1147

No	Responsable	Actividad
15	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe oficio con las observaciones, emite contestación mediante oficio a la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal, con la documentación soporte de su solventación.
16	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el oficio de solventación de la Dirección General de Obras Públicas de las irregularidades y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para el trámite correspondiente.
17	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe el oficio de solventación de la Dirección General de Obras Públicas de las irregularidades y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para el trámite correspondiente.
18	**Departamento de Auditoría de Obra /Personal de Auditoría**	Recibe el oficio de solventación de la Dirección General de Obras Públicas de las irregularidades y dará el seguimiento respectivo a la obra, hasta la conclusión de la misma y asistencia a la entrega recepción.
		FIN

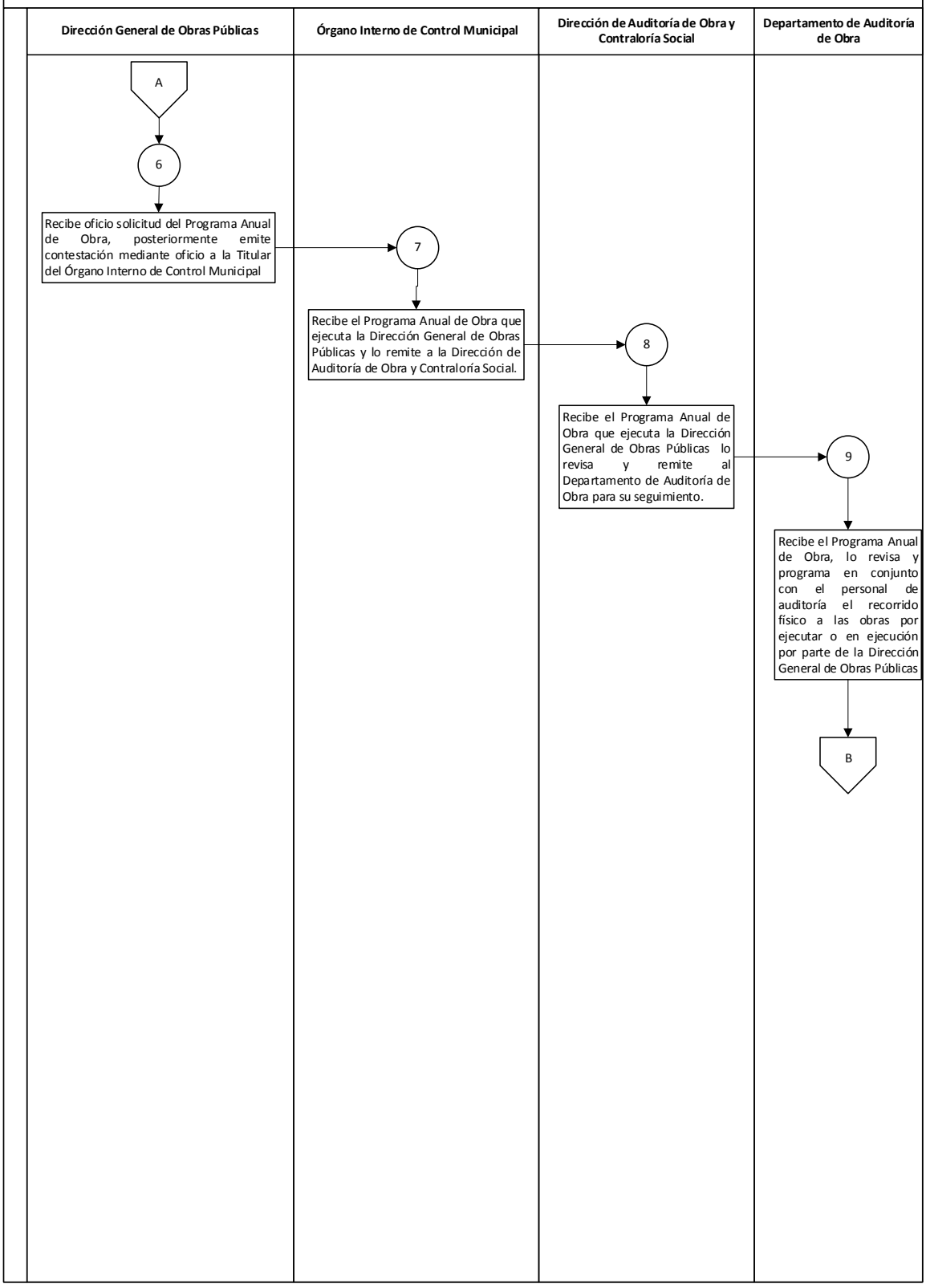
1148

Diagrama:

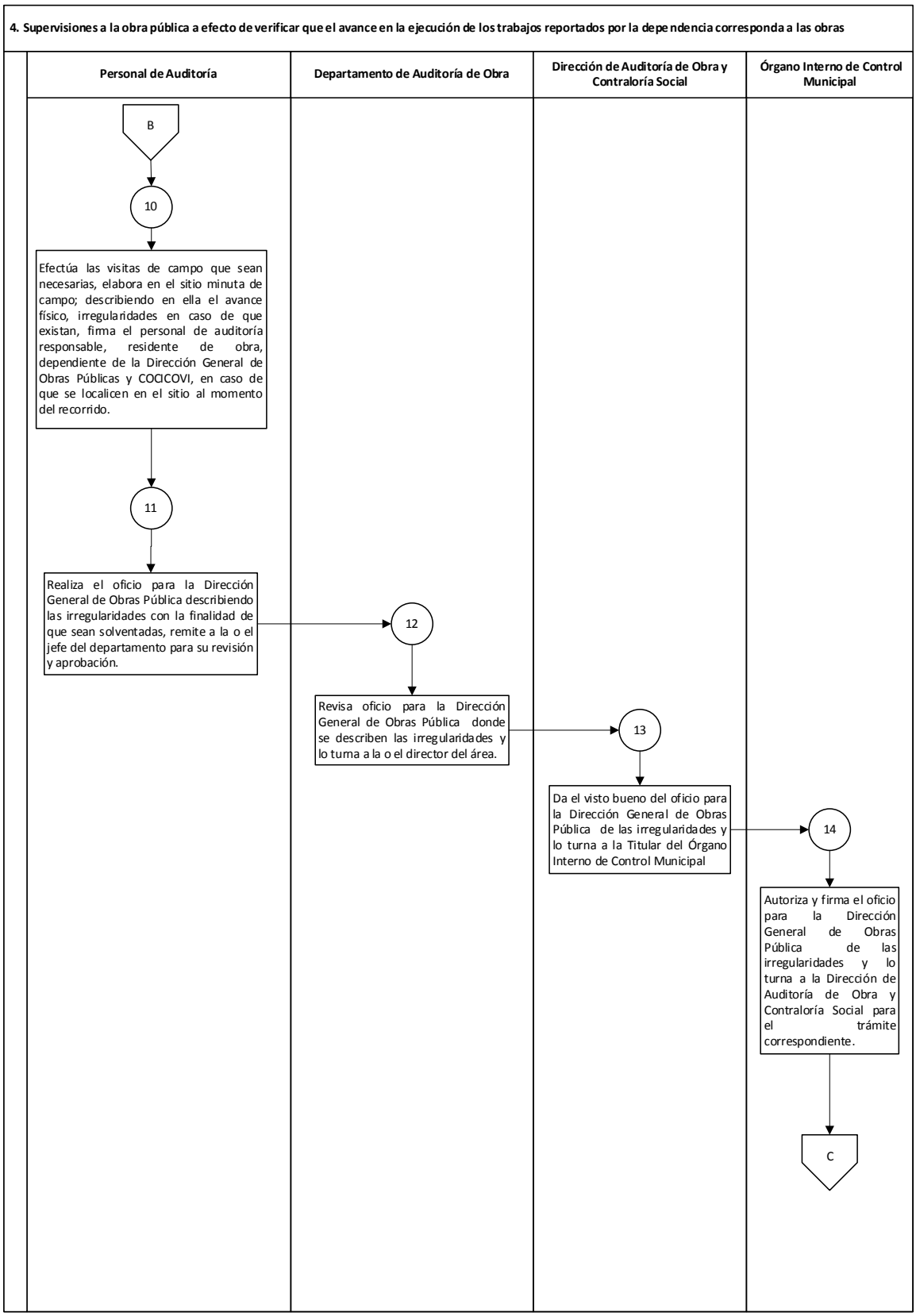


1149

4. Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras

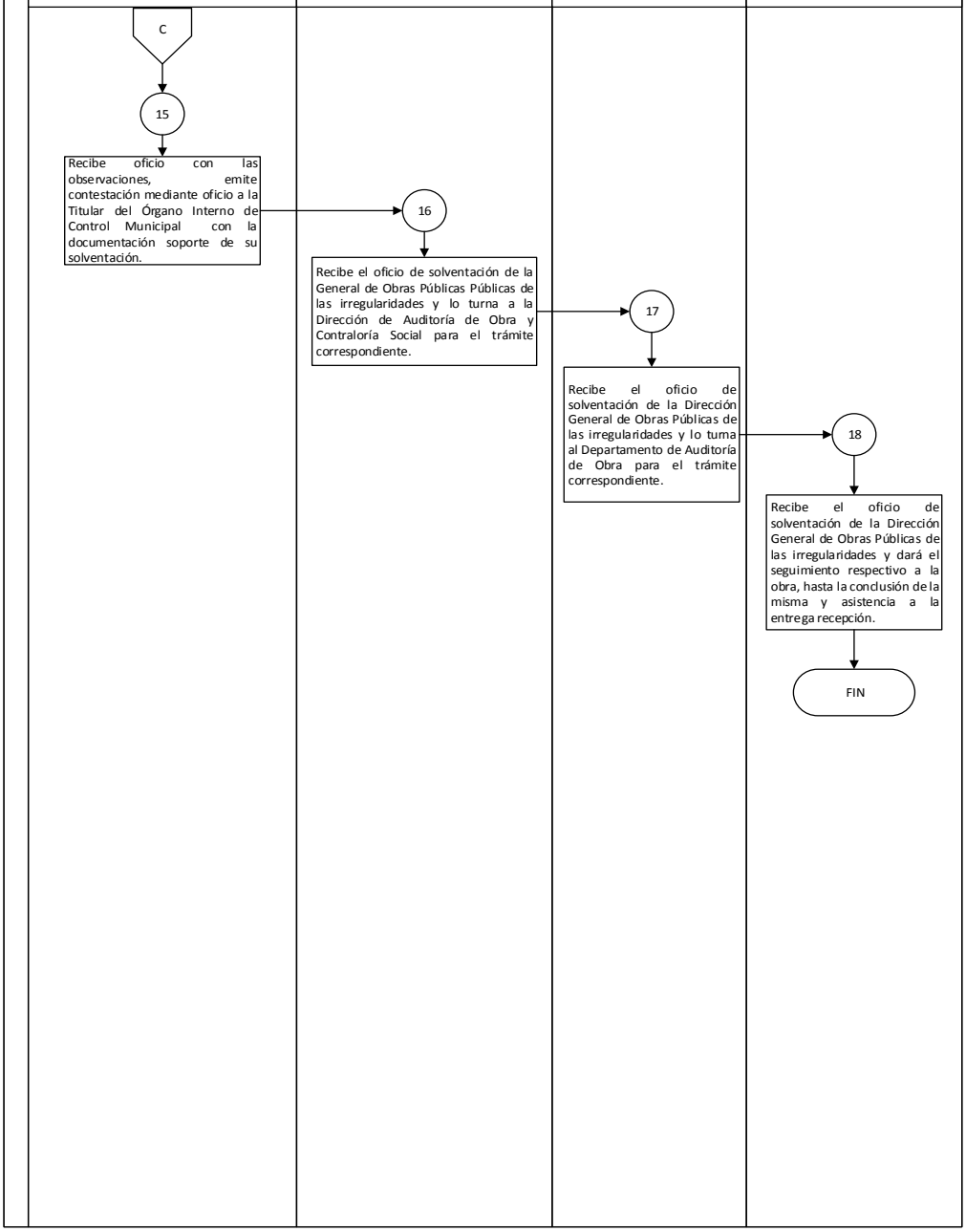


1150


4. Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras
Personal de Auditoría
Departamento de Auditoría de Obra
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Órgano Interno de Control Municipal
B
10
Efectúa las visitas de campo que sean necesarias, elabora en el sitio minuta de campo; describiendo en ella el avance físico, irregularidades en caso de que existan, firma el personal de auditoría responsable, residente de obra, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas y COCICOVI, en caso de que se localicen en el sitio al momento del recorrido.
11
Realiza el oficio para la Dirección General de Obras Pública describiendo las irregularidades con la finalidad de que sean solventadas, remite a la o el jefe del departamento para su revisión y aprobación.
12
Revisa oficio para la Dirección General de Obras Pública donde se describen las irregularidades y lo turna a la o el director del área.
13
Da el visto bueno del oficio para la Dirección General de Obras Pública de las irregularidades y lo turna a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal
14
Autoriza y firma el oficio para la Dirección General de Obras Pública de las irregularidades y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para el trámite correspondiente.
C

1151

4. Supervisiones a la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados por la dependencia corresponda a las obras



1152

Nombre del Procedimiento:	**Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**
Objetivo:	Realizar inspecciones de obra de campo o gabinete para verificar, examinar y evaluar la correcta planeación, adjudicación, contratación, ejecución, entrega-recepción y finiquito de la obra pública, aplicando la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría de Obra remitirá el oficio de comisión debidamente autorizada al área quedando formalizada la inspección ante la unidad administrativa.
- El Departamento de Auditoría de Obra deberá especificar alcances (revisión física, administrativa, cuantificación de los trabajos, entre otras), periodo, el personal de auditoría comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría de Obra turnará el expediente de los hallazgos y recomendaciones o en su caso de Observaciones no solventadas, aclaradas, atendidas o sin respuesta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo otorgado para implementar las recomendaciones o solventar y/o aclarar las observaciones, con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda. 1153
- En todos los casos se solicitará a las áreas participantes en la inspección, la descripción de funciones y el o los procedimientos aplicados al caso.
- El Departamento de Auditoría de Obra presentará los hallazgos y recomendaciones o en su caso, Observaciones en el momento de su detección al ente inspeccionado.
- El Departamento de Auditoría de Obra hará del conocimiento los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones de la inspección a la unidad administrativa correspondiente.
- El Departamento de Auditoría de Obra para el desarrollo de la inspección se auxiliará de la Guía de Auditoría del Órgano Interno de Control Municipal de Toluca.

5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Solicita mediante oficio a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, se requisite el formato denominado Análisis de Propuestas a efecto de conocer e identificar las inspecciones que serán incluidas en el Programa Anual de inspecciones derivadas de queja, denuncia u oficio de solicitud.
2	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe el oficio y el formato de análisis de propuestas, lo requisita y lo envía mediante oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
3	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio y formato de análisis de propuestas; solicita mediante oficio al Departamento de Auditoría de obra, se requisite el formato Análisis de Propuestas, a efecto de conocer e identificar las inspecciones que serán incluidas en el Programa Anual de inspecciones derivadas, resultados de anteriores y propuestas del personal de auditoría.
4	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio y formato de análisis de propuestas y solicita al personal de auditoría verificar resultados de inspecciones anteriores y realizar las propuestas mediante el llenado del formato.
5	**Personal de Auditoría**	Recibe formato de análisis de propuestas, verifica resultados de inspecciones anteriores y realiza las propuestas de inspecciones, llena el formato y lo envía al Departamento de Auditoría de Obra.
6	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe el formato de análisis de propuestas, debidamente requisitado, analiza y selecciona las inspecciones que formarán parte de la propuesta, remite mediante oficio el formato de análisis de propuesta a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su consideración.
7	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio y revisa el formato de Análisis de Propuestas de inspecciones generadas por el personal de auditoría y el Departamento de Auditoría de Obra, más la información recibida por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Coordinación de Apoyo Técnico, posterior, se genera el Programa Anual de Inspecciones, enviándolo al Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
8	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa el Proyecto del Programa Anual de Inspecciones, de existir cambios le indica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios autoriza e instruye a la Dirección para su ejecución.
9	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe el Proyecto del Programa Anual de Inspecciones para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios le instruye al Departamento de Auditoría de Obra se analicen los perfiles y disponibilidad del personal para la ejecución de las inspecciones en los tiempos establecidos.
10	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe el Programa Anual de inspecciones autorizado y de acuerdo a los tiempos establecidos para la ejecución de las inspecciones, analiza perfiles

1154

No	Responsable	Actividad
		y disponibilidad del personal, selecciona al personal de auditoría e instruye realice el proyecto de oficio de comisión y cronograma de actividades.
11	**Personal de Auditoría**	En función de la inspección a realizar elabora y entrega al Departamento de Auditoría de Obra el proyecto de oficio de comisión; lee la normatividad jurídica y administrativa aplicable, considera trabajos previos de inspección y determina los elementos aplicables, alcance de las pruebas, tiempo estimado de ejecución, generando cronograma de actividades y los envía al Departamento de Auditoría de Obra.
12	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa el proyecto del oficio de comisión y cronograma de actividades, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
13	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa el proyecto de oficio de comisión y cronograma de actividades, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir, los firma. Recibe y revisa propuesta de oficio de comisión de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir aprueba y turna al Órgano Interno de Control Municipal para autorización.
14	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de oficio de comisión de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir se autoriza y se entrega a la Dirección para su notificación.
15	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio de comisión para cambios o ya autorizada, de existir cambios se le comunica al Departamento de Auditoría de Obra se realicen, de no existir cambios se instruye al Departamento de Auditoría de Obra se notifique a la unidad administrativa a inspeccionar.
16	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio de comisión para cambios o ya autorizada, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir, instruye se notifique; recibe cronograma de actividades, de existir cambios, le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir, instruye al personal de auditoría se integre el expediente de inspección y aplique los procedimientos correspondientes.
17	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio de comisión para cambios o ya autorizada; de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la o el titular del área inspeccionada, entrega oficio de comisión obteniendo acuse de recibido sellado, entrega copia de conocimiento a las áreas involucradas así como a la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social, la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra y al personal de auditoría, recibe cronograma de actividades para cambios o ya autorizados, de existir cambios se realizan de no existir se crea el expediente y aplica los procedimientos correspondientes.
18	**Área Auditada**	Recibe oficio de comisión, sella el acuse y gira instrucciones al personal a su cargo para designar por escrito a la o el enlace para su atención.
19	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe copia de oficio de comisión, registra en el control de inspecciones el inicio de la misma y le instruye al Departamento de Auditoría de Obra genere los proyectos de Cuestionario de Control Interno, Solicitud de Información y

1155

No	Responsable	Actividad
		Documentación y Programación para la revisión al Expediente Único de Obra.
20	**Departamento de Auditoría de Obra**	Indica al personal de auditoría genere los proyectos del Cuestionario de Control Interno, solicitud de Información y Documentación y programación para la revisión al Expediente Único de Obra.
21	**Personal de Auditoría**	Genera los proyectos de Cuestionario de Control Interno, solicitud de Información y Documentación y Programación para la revisión al Expediente Único de Obra, enviándolos al Departamento de Auditoría de Obra.
22	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa los proyectos, de existir cambios le comunica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
23	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa los proyectos, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios, se aprueban e instruye su aplicación.
24	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe proyectos, de existir cambios, le instruye al personal de auditoría se realicen, de no existir indica su aplicación.
25	**Personal de Auditoría**	Recibe Cuestionario de Control Interno, Solicitud de Información y Documentación para cambios o ya aprobados, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría de Obra, de no existir cambios se constituye en las oficinas de la o el titular del área inspeccionada, entrega el Cuestionario de Control Interno y solicitud de Información y Documentación.
26	**Titular del área inspeccionada, Enlace de inspección, Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría**	Acuden a las oficinas de la o el titular del área inspeccionada, entrega el Cuestionario de Control Interno y solicitud de Información y Documentación, recibe copia del oficio de asignación de enlace.
27	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe del área inspeccionada respuesta del Cuestionario de Control Interno y la Solicitud de Información y Documentación requisitada, posteriormente, se entrega al Departamento de Auditoría de obra para su revisión correspondiente.
28	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe, revisa, entrega e instruye al personal de auditoría cargo de la inspección, realizar el análisis y evaluación al Control Interno, así como el análisis a la información y documentación.
29	**Personal de Auditoría**	Recibe Cuestionario de Control Interno y Solicitud de Información y Documentación proporcionada; realiza el análisis y evaluación al Control Interno y a la información y documentación; desarrolla los procedimientos de inspección mediante cédulas de trabajo (sumarias y/o analíticas); registra avance en el cronograma de actividades e informa al Departamento de Auditoría de Obra y a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social; solicita al ente inspeccionado permita la revisión al Expediente Único

1156

No	Responsable	Actividad
		de Obra para verificar la documentación generada durante el proceso de adjudicación, contratación, ejecución, entrega recepción y finiquito de la obra inspeccionada; elabora cédula de modalidad de adjudicación del Expediente Único de Obra (conforme a lo establecido en la gaceta de gobierno No. 108 de fecha 2 de diciembre de 2016) y realiza oficio de levantamiento físico de la obra, para asistir a la revisión física de la obra y verificar los volúmenes de obra ejecutados y cobrados.
30	**Personal de Auditoría**	Genera de ser necesario cédula(s) de solicitud de Información y Documentación adicional que requiera para aplicar los procedimientos establecidos en el programa de trabajo, sometiéndolas a revisión y aprobación del Departamento de Auditoría de Obra y de la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social. Selecciona en su caso, la muestra y deja evidencia de los criterios de selección aplicados en los papeles de trabajo. Prepara y remite al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión, proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de las inspecciones, marcando copia a las áreas involucradas, solo si durante el desarrollo de la inspección existieran circunstancias que modifiquen las condiciones originales con las cuales se efectuó la planeación de la misma, tales como: cambio de auditoras/es, modificación del período a inspeccionar, ampliación de unidades, entre otras.
31	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa el análisis y evaluación al Control Interno, Cédula de Revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra y en su caso, el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección, de existir cambios le instruye al personal de auditoría los realice, de no existir, los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
32	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa, el análisis y evaluación al Control Interno, Cédula de Revisión al Expediente Único de Obra, oficio del levantamiento físico de la obra, de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios lo aprueba y le indica se integren al expediente de la inspección. Recibe en su caso y revisa el proyecto de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección y de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna al Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
33	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa el oficio del levantamiento físico de la obra, la propuesta de oficio de modificaciones a las condiciones originales de la auditoría, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir, se autoriza y se entrega a la Dirección para su notificación.
34	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe para cambios o ya autorizado el oficio del levantamiento físico de la obra y en su caso, el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección, de existir cambios le comunica al Departamento para que

1157

No	Responsable	Actividad
		se realicen, de no existir, instruye se notifique a la unidad administrativa inspeccionada.
35	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno, de existir cambios le indica a la o el Auditor los realice, de no existir le instruye integre al expediente de la inspección. Recibe oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección de existir cambios le comunica a la o el Auditor para que se realicen, de no existir le instruye a la o el Auditor se notifique a la unidad administrativa a inspeccionada.
36	**Personal de Auditoría**	Recibe para cambios o ya autorizado el análisis y evaluación de Control Interno de existir cambios los realiza, de no existir cambios lo integra al expediente; recibe para cambios o ya autorizado el oficio de modificaciones a las condiciones originales de la inspección, de existir cambios los realiza, de no existir, se constituye en las oficinas de la o el titular del área inspeccionada notificándolo obteniendo el acuse de recibido e integra al expediente; desarrolla los procedimientos de inspección, bajo la supervisión del Departamento de Auditoría de Obra.
37		Asiste al sitio de los trabajos en conjunto con la empresa contratista y el Residente de Obra y realiza el levantamiento físico de los trabajos ejecutados descritos en las estimaciones pagadas, levanta minuta de campo, firman los que intervienen, se genera un ejemplar original para el Órgano Interno de Control Municipal y copia legible para el área inspeccionada; analiza la información obtenida durante la revisión del Expediente Único de Obra y del levantamiento físico, realiza la cuantificación de los volúmenes ejecutados contra los estimados y elabora en su caso, cédulas de hallazgo y recomendación.
38	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe avance y supervisa el trabajo de planeación y desarrollo de la inspección; vigila el trabajo del personal de auditoría para asegurar que sea efectivo y que se integre la documentación que sustenta la opinión, el trabajo de inspección y resultados obtenidos, monitorea los tiempos estimados, firma en los documentos y elabora cédulas de supervisión de inspección.
39	**Personal de Auditoría**	Llena las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso de observaciones en cualquier momento, durante la ejecución de la inspección y remite al Departamento de Auditoría de Obra.
40	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, de observaciones determinadas y verifica se cuente con la evidencia suficiente, competente, relevante y útil que las soporte, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, y de no existir, las remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
41	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa las propuestas de cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso las cédulas de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra se realicen, de no existir cambios las autoriza e instruye al Departamento y al personal de auditoría realizar con el área inspeccionada la Etapa de Confronta para exponer los hallazgos y

1158

No	Responsable	Actividad
		recomendaciones o en su caso, las observaciones determinadas y de no existir comentarios por parte del área inspeccionada se le notifican para su atención.
42	**Área inspeccionada, Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría**	Recibe las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y se genera en ese momento la Etapa de Confronta en conjunto con el Departamento de Auditoría Obra y el personal de auditoría, a efecto de exponer los hallazgos y recomendaciones u observaciones detectadas, manifestando por parte del área inspeccionada sus dudas o comentarios.
43	**Área inspeccionada del Ayuntamiento**	Genera las respuestas y soporte documental con respecto a las cédulas de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las cédulas de observaciones y remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social con los comentarios necesarios y documentación soporte que los acredite.
44	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Analiza con el Departamento de Auditoría de Obra y el personal de auditoría las respuestas del área inspeccionada y determina si se aplicaron las recomendaciones de los hallazgos o si existen elementos para solventar las observaciones, e instruye al Departamento se elabore el Informe de Inspección donde se manifiesta el estado de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y oficio de envío del Informe de Inspección.
45	**Departamento de Auditoría de Obra**	Instruye al personal de auditoría genere el proyecto del oficio de término de inspección, así como el Informe de Inspección.
46	**Personal de Auditoría**	Elabora el proyecto del oficio, lo remite al Departamento de Auditoría de Obra, para su revisión
47	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa el proyecto del oficio de término de inspección, así como el Informe de Inspección, de existir cambios le indica al personal de auditoría los realice, de no existir cambios los envía a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su aprobación.
48	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa el proyecto de oficio de término de inspección, así como el Informe de Inspección, de existir cambios le comenta al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios firma el oficio y el Informe y le instruye al Departamento se notifique al área inspeccionada en conjunto con el Informe de Inspección para su conocimiento por el área inspeccionada.
49	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa el proyecto de oficio, así como el Informe de Inspección, para cambios o ya aprobados en este caso firmado el oficio, de existir cambios le instruye al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios se indica notifique al área inspeccionada para su conocimiento.
50	**Personal de Auditoría**	Recibe el oficio e Informe de Inspección firmado para cambios o ya aprobado, de existir cambios los realiza y envía al Departamento de Auditoría de Obra, de no existir notifica el oficio en conjunto con el Informe de Inspección, obteniendo el acuse de recibido correspondiente, en el que deberá constar el sello del área inspeccionada.

1159

No	Responsable	Actividad
51	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Recibe oficio de término de inspección, así como el Informe de Inspección acusando de recibido con el sello del área; **a) Hallazgos y recomendaciones pendientes**: informa a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal conforme a las fechas establecidas en el Informe, sobre su atención, anexando el soporte documental respectivo; de la implementación de la recomendación o de la acción convenida. **b) Observaciones** determinadas en el Informe de Inspección como no solventadas: se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
52	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	**Para el supuesto del inciso b)**, le instruye al Departamento de Auditoría de obra realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envié a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para que determine lo conducente.
53	**Departamento de Auditoría de Obra**	Indica al personal de auditoría genere propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
54	**Personal de Auditoría**	Genera propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envió a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión.
55	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
56	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna al Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
57	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios se autoriza y se entrega a la Dirección para su envío.
58	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios, le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente correspondiente.
59	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir, le instruye al personal de auditoría se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, anexe acuse al expediente.

1160

No	Responsable	Actividad
60	**Personal de Auditoría**	Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios, lo notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Unidades Administrativas a las que se asignó copia de conocimiento, obteniendo acuse de recibido y posteriormente, lo anexa al expediente correspondiente.
		FIN
61	**Órgano Interno de Control Municipal**	**Para el caso del inciso a)**, Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de inspección, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y análisis.
62	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa el soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y análisis solicitando realice la propuesta de la Cédula de Seguimiento.
63	**Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría**	Recibe y realiza con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información remitida por el área inspeccionada en los tiempos establecidos en el Informe de Inspección, que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados en la inspección, generando propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa inspeccionada, a fin de indicar si se aplicaron las recomendaciones o si aún están pendientes, en este caso otorgando nueva fecha de implementación de las recomendaciones o de las acciones convenidas. Posterior, envía propuesta de Cédula de Seguimiento y su oficio a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
64	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa inspeccionada, de existir cambios instruye a la o el Jefe del Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir, firma la Cédula de Seguimiento y se aprueba el oficio, turnándose al Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
65	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio para enviar la Cédula a la unidad administrativa inspeccionada, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios autoriza el oficio mediante su firma para su notificación.
66	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios le indica se notifiquen a la unidad administrativa inspeccionada.
67	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios, le instruye se notifique a la unidad administrativa inspeccionada.

1161

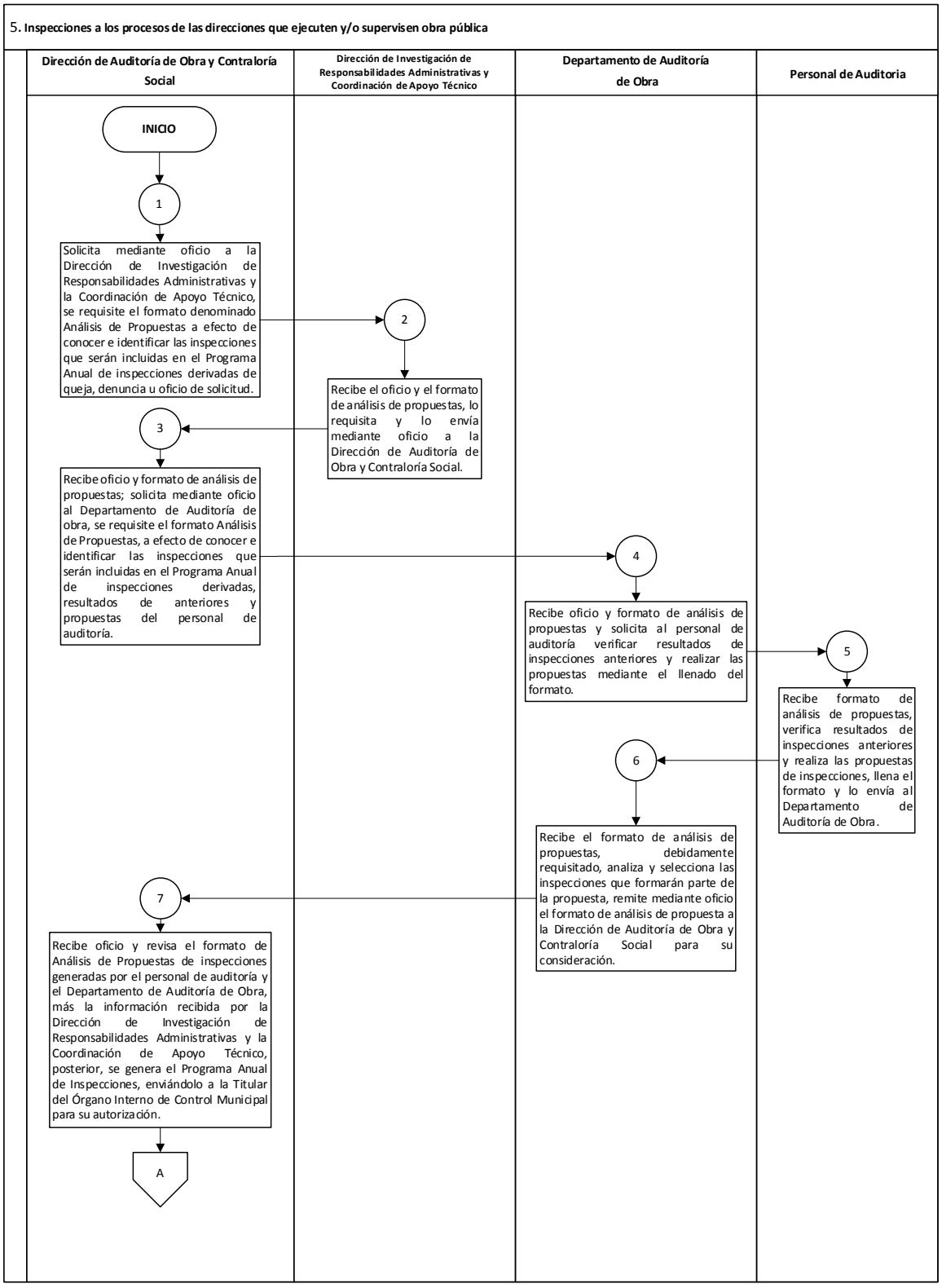
No	Responsable	Actividad
68	**Personal de Auditoría**	Recibe Cédula de Seguimiento y oficio de envío de Cédula, para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir se notifica a la unidad administrativa inspeccionada, obteniendo el acuse de recibido correspondiente con sello del área inspeccionada.
69	**Área Auditada del Ayuntamiento**	Recibe oficio y Cédula de Seguimiento y en caso de existir recomendaciones pendientes de atender genera la respuesta y la envía nuevamente al Órgano Interno de Control Municipal.
70	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio del área inspeccionada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y análisis.
71	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa el oficio y soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y análisis, soltando realice la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones, en este caso se realiza oficio para envío de Cédula de hallazgos y recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
72	**Departamento de Auditoría de Obra y Personal de Auditoría**	Recibe y realiza con el personal de auditoría a cargo, el análisis de la información recibida por parte del área inspeccionada en los tiempos establecidos en la Cédula de Seguimiento que sustente y de cumplimiento a las recomendaciones realizadas por los hallazgos derivados de la inspección, genera la propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento de recomendaciones, en este caso, se realiza oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
73	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso se realiza el oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se firma la nueva Cédula de Seguimiento y se aprueban los oficios, turnándose al Órgano Interno de Control Municipal para su autorización.
74	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y revisa propuesta de la nueva Cédula de Seguimiento y propuesta de oficio de solventación u oficio de incumplimiento, en este caso se genera oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios, autoriza con su firma los oficios para su notificación.

1162

No	Responsable	Actividad
75	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso se genera oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones con el soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir le indica al Departamento se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes.
76	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas; para cambios o ya autorizados, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios le instruye al personal de auditoría se notifiquen a las unidades administrativas correspondientes.
77	**Personal de Auditoría**	Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación u oficio de incumplimiento en este caso oficio para envío de Cédula de Hallazgos y Recomendaciones y soporte documental a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, para cambios o ya autorizados, de existir cambios los realiza, de no existir cambios se notifican a las unidades administrativas correspondientes, obteniendo el acuse de recibido, en el que deberá constar el sello.
		¿Solventó?
78	**Área Auditada**	**Sí:** Recibe la nueva Cédula de Seguimiento y oficio de solventación, acusando de recibido con el sello del área inspeccionada.
		FIN
79	**Área inspeccionada del Ayuntamiento y Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	**No:** Recibe el área inspeccionada el oficio de incumplimiento de recomendaciones y Cédula de Seguimiento, acusando de recibido con el sello del área, en este caso se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas. Recibe la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas oficio y documentación inherente a los hallazgos y recomendaciones no solventadas, no aclaradas, no atendidas o sin respuesta a efecto de determinar lo conducente.
		FIN

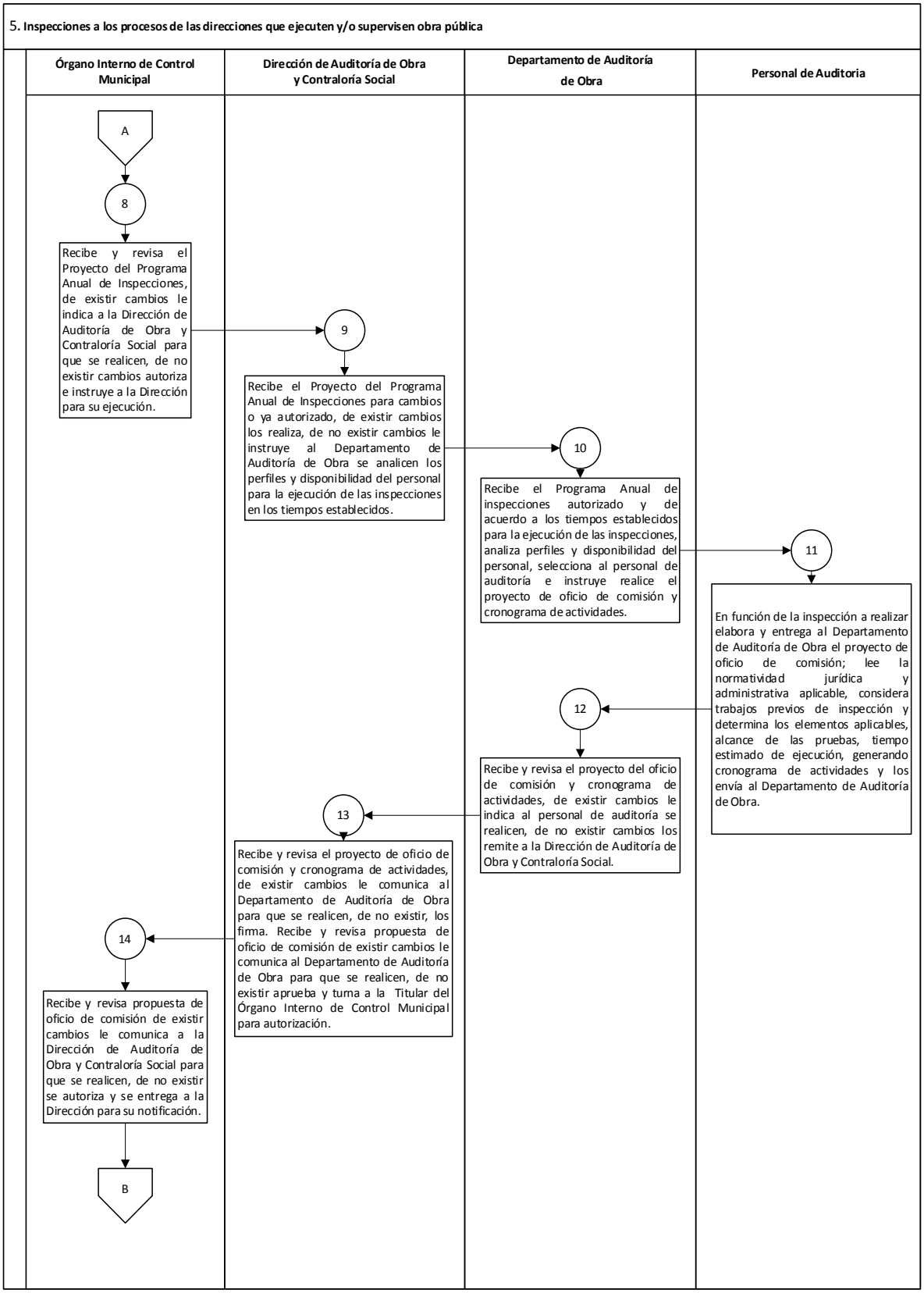
1163

Diagrama:



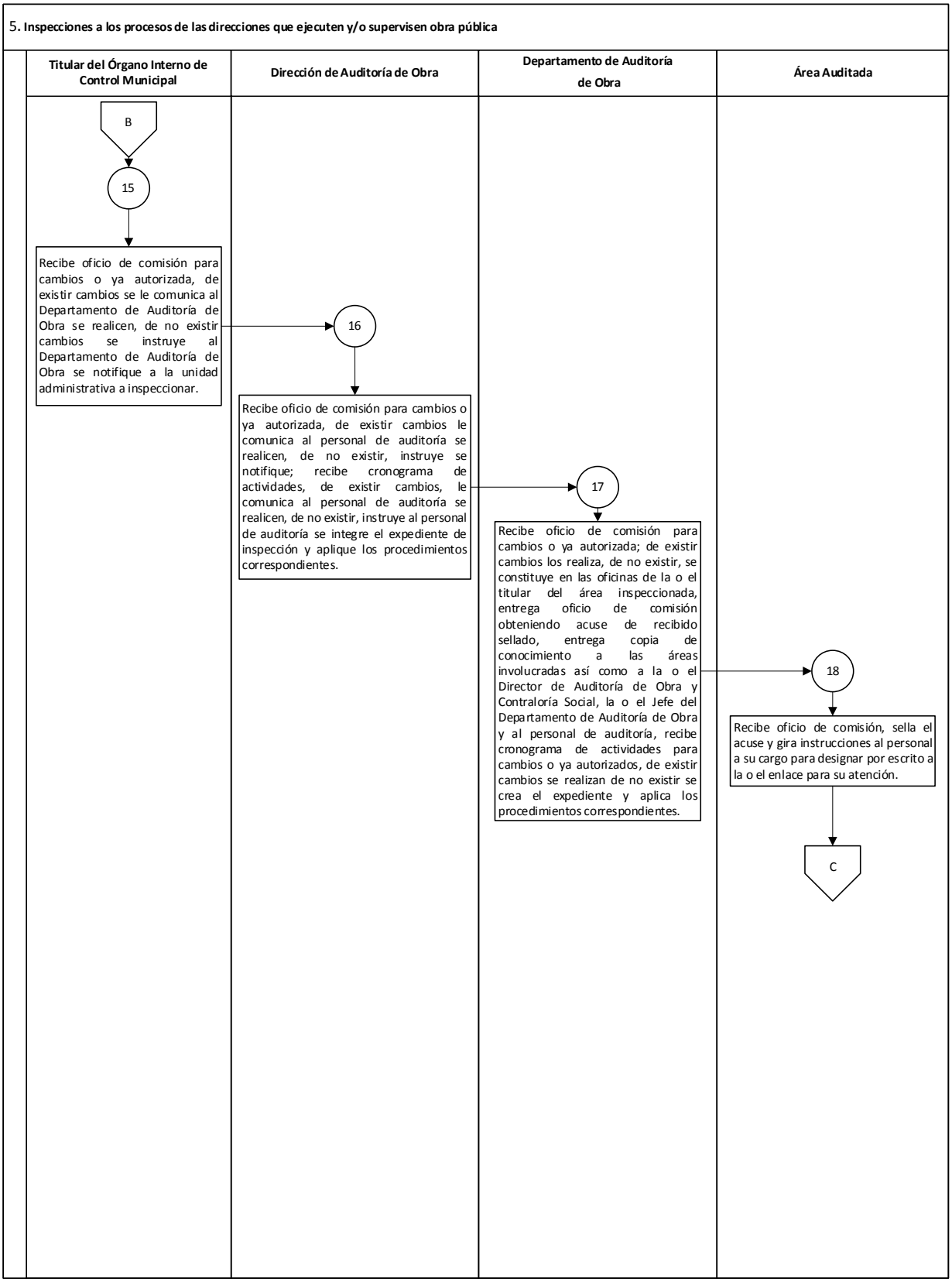
1164

5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública



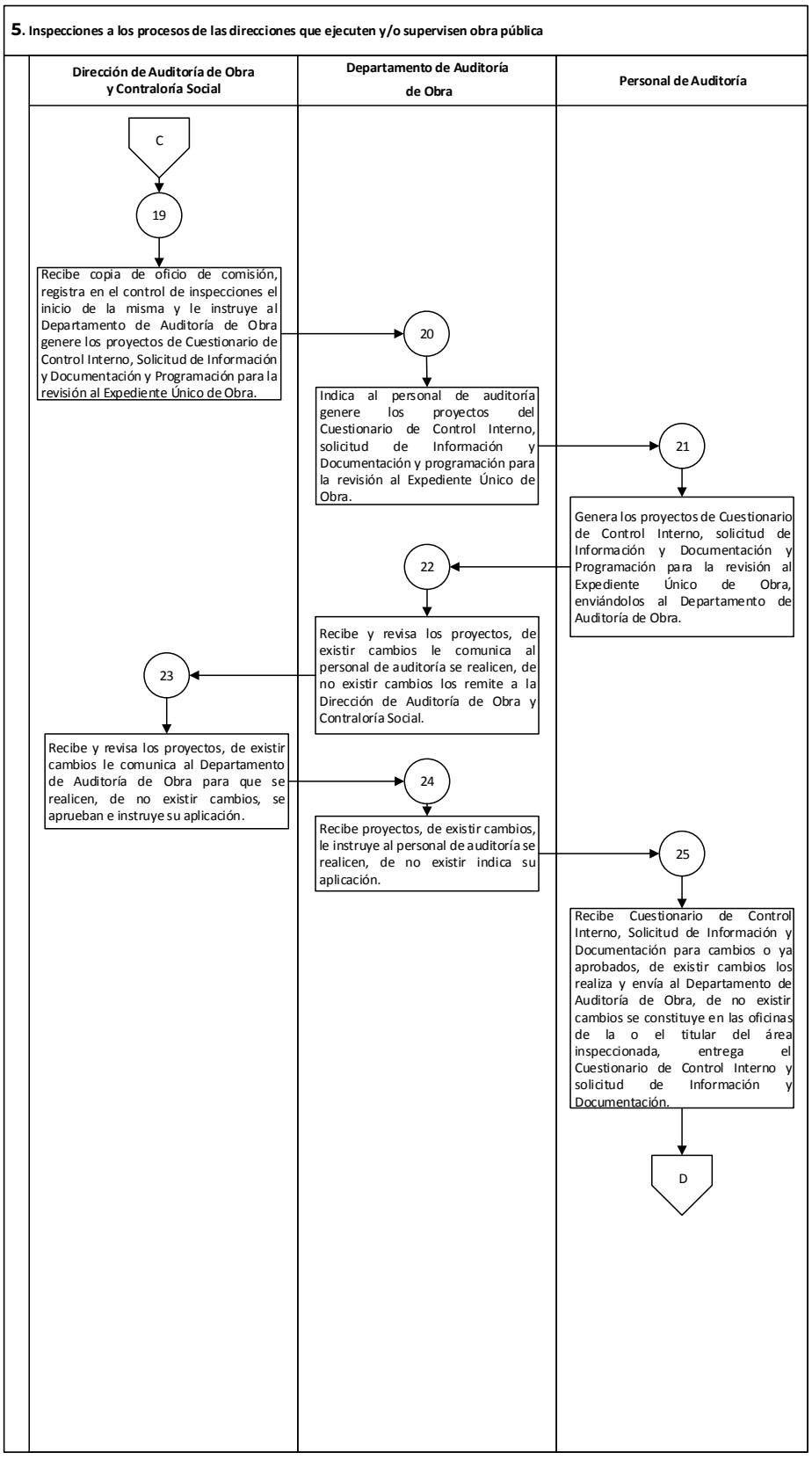
1165

5. **Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



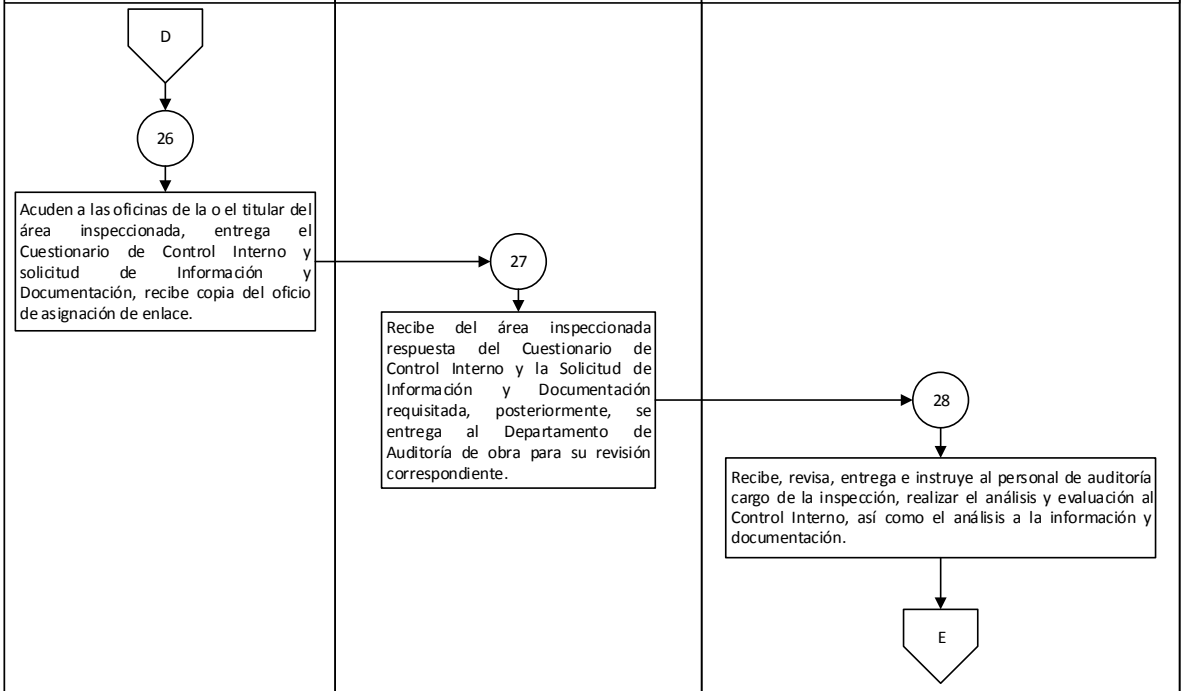
1166

5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública



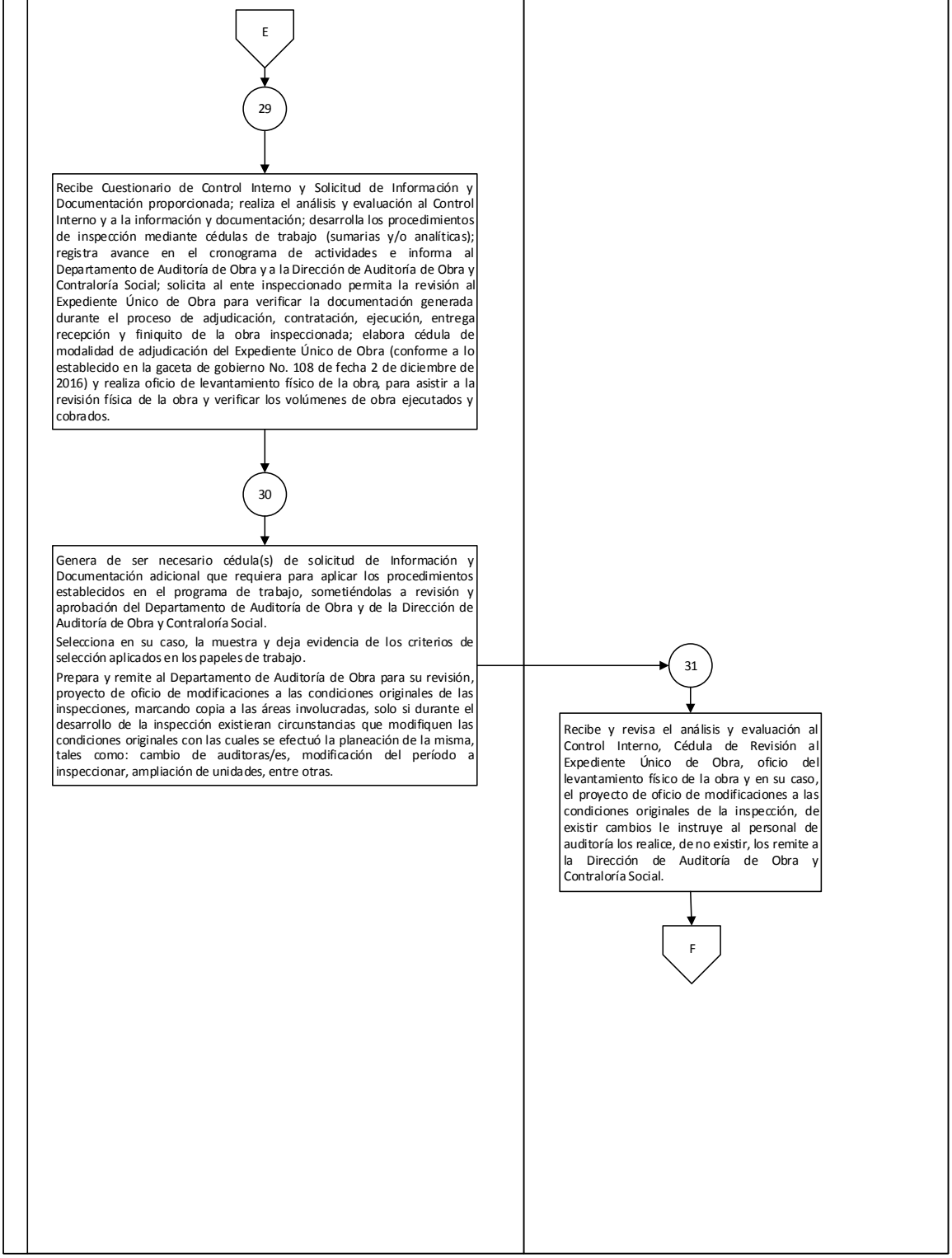
1167

5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública



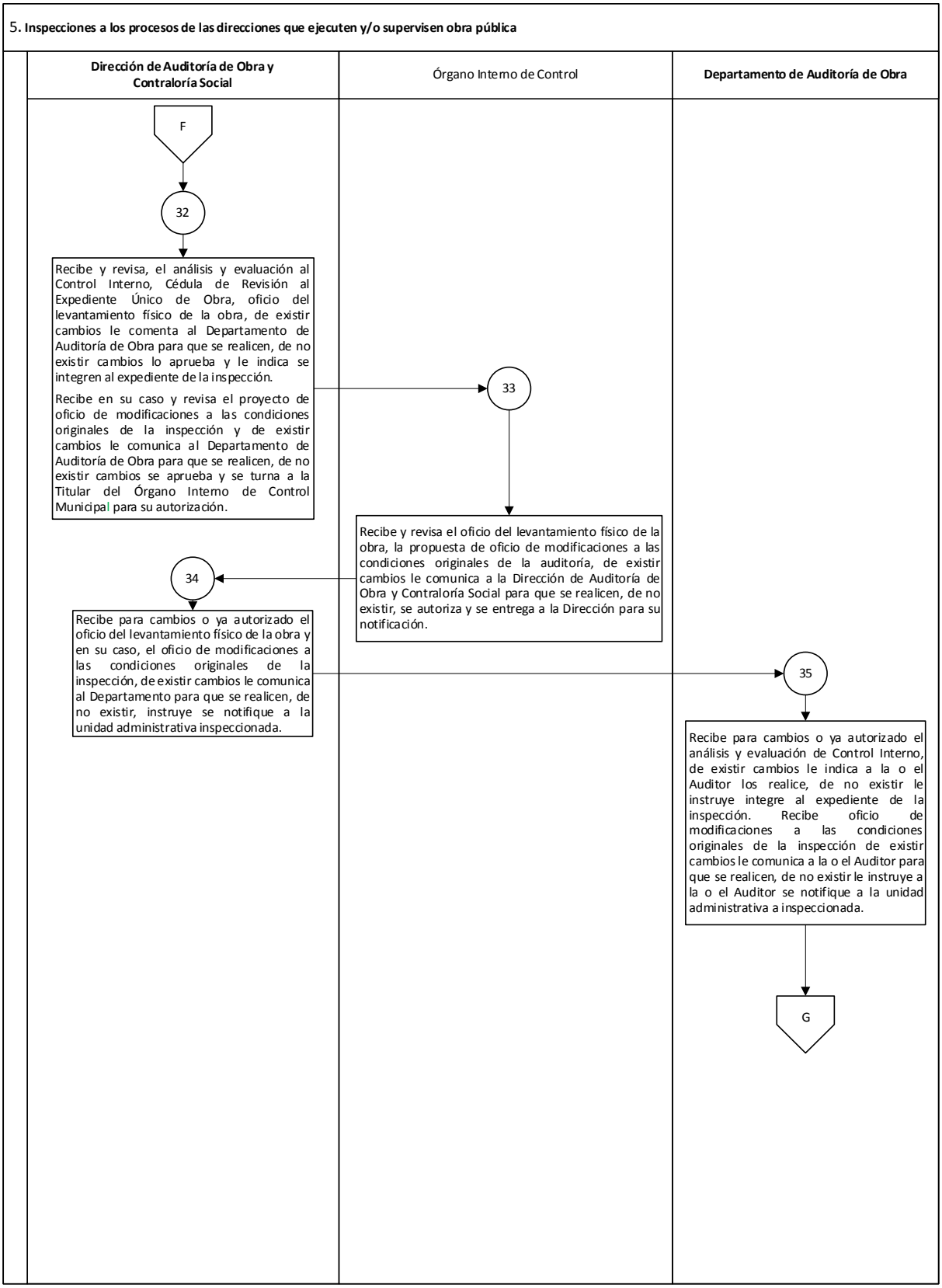
1168

5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública



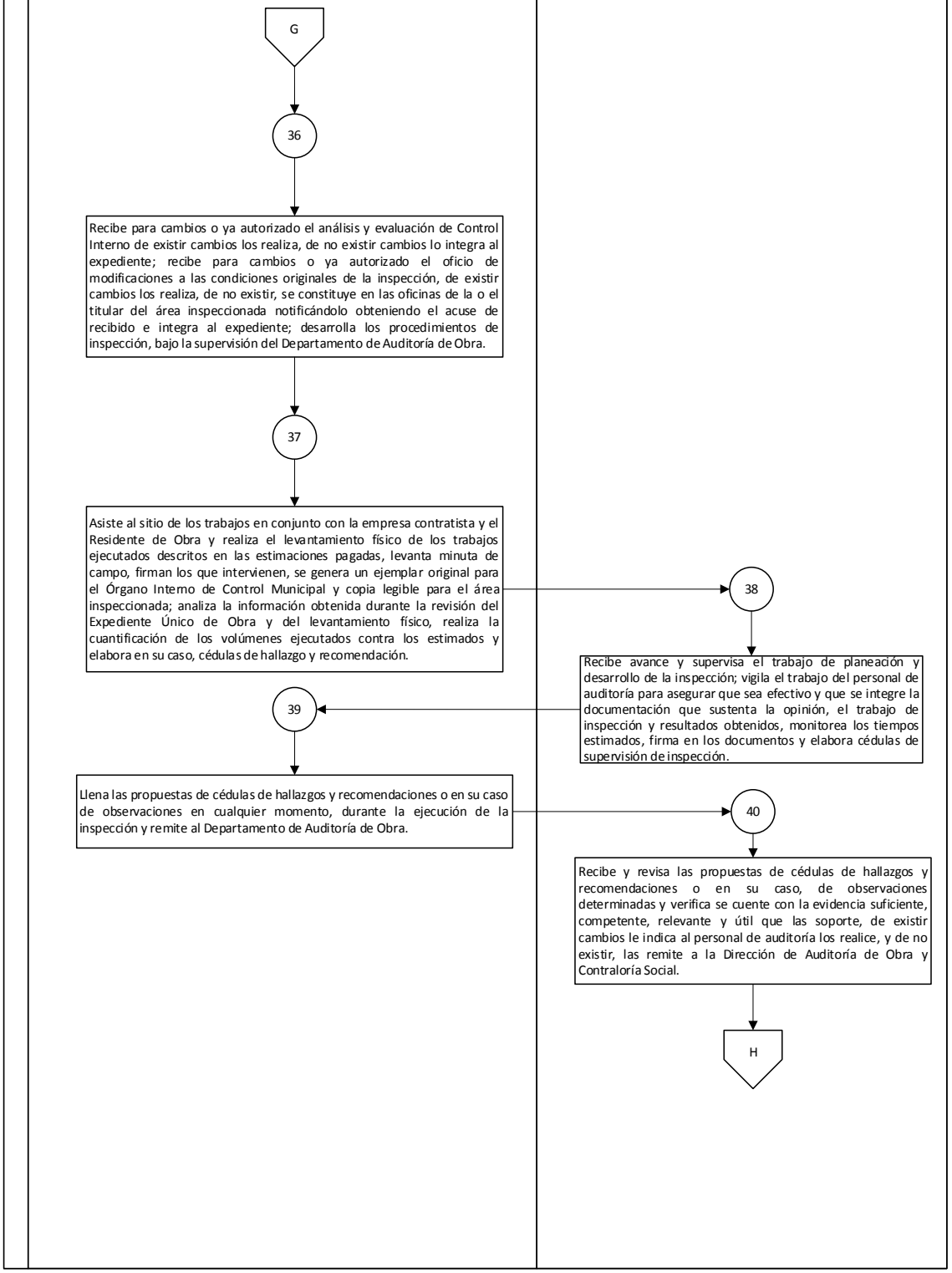
1169

5. **Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



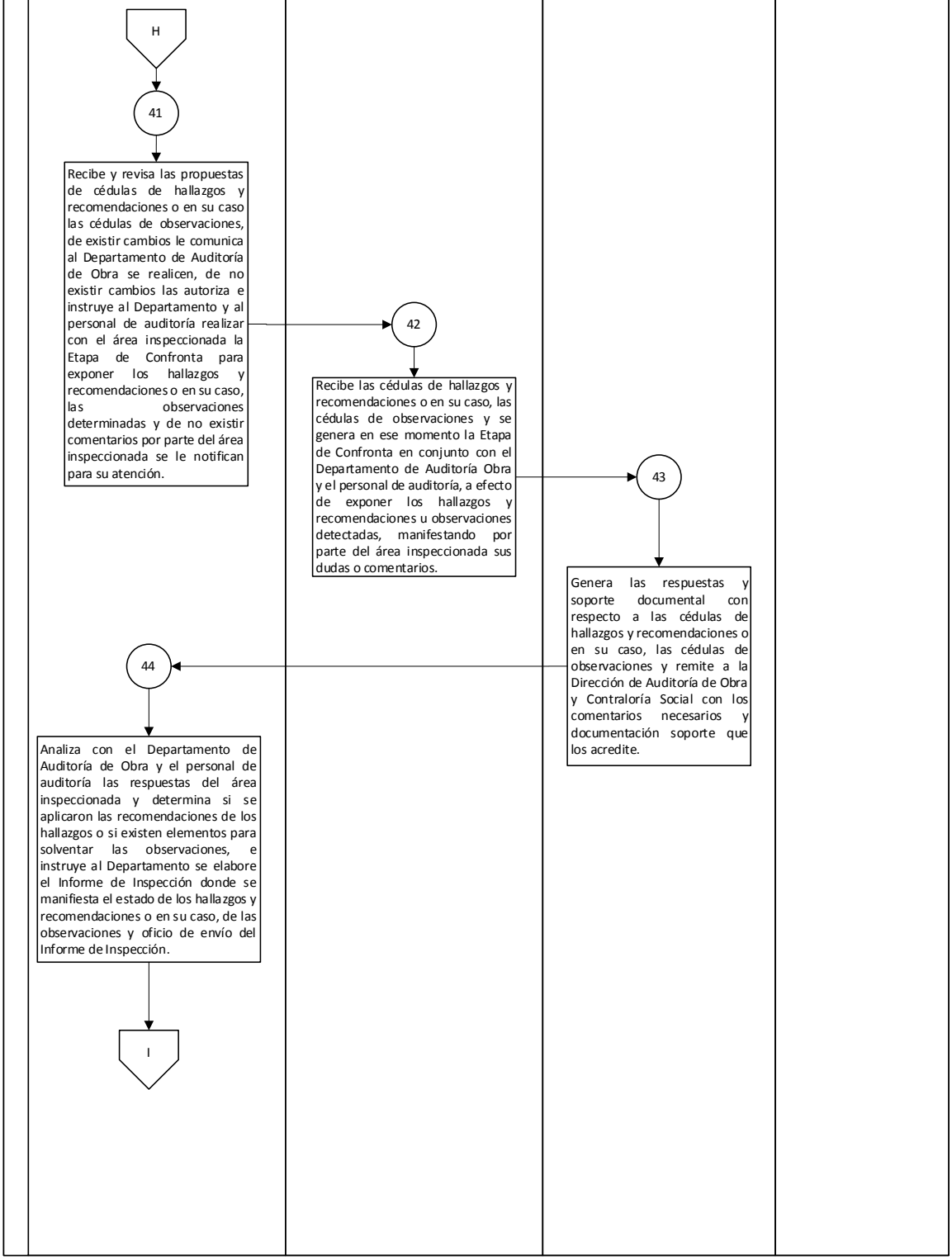
1170

5. **Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



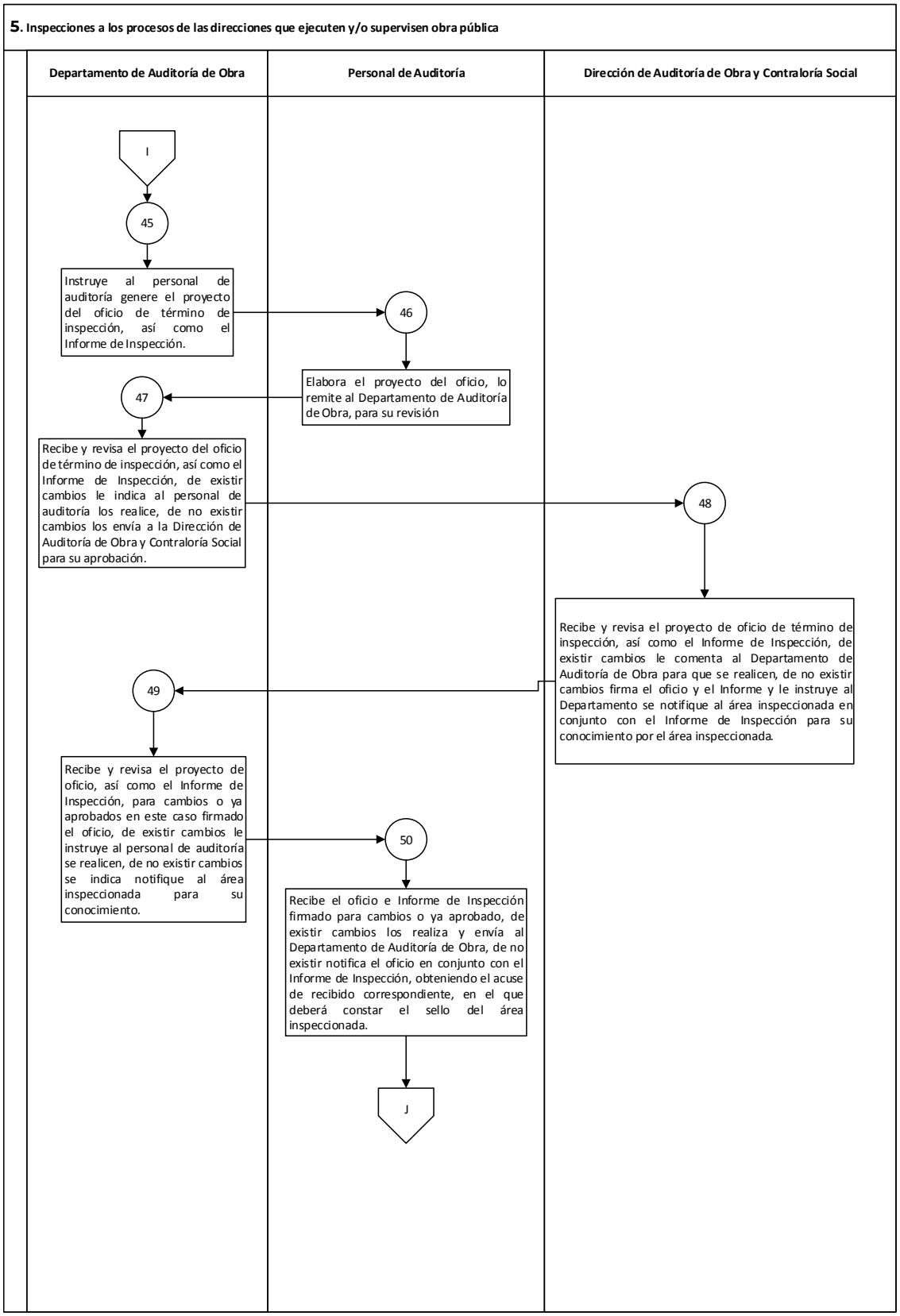
1171

5. **Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**

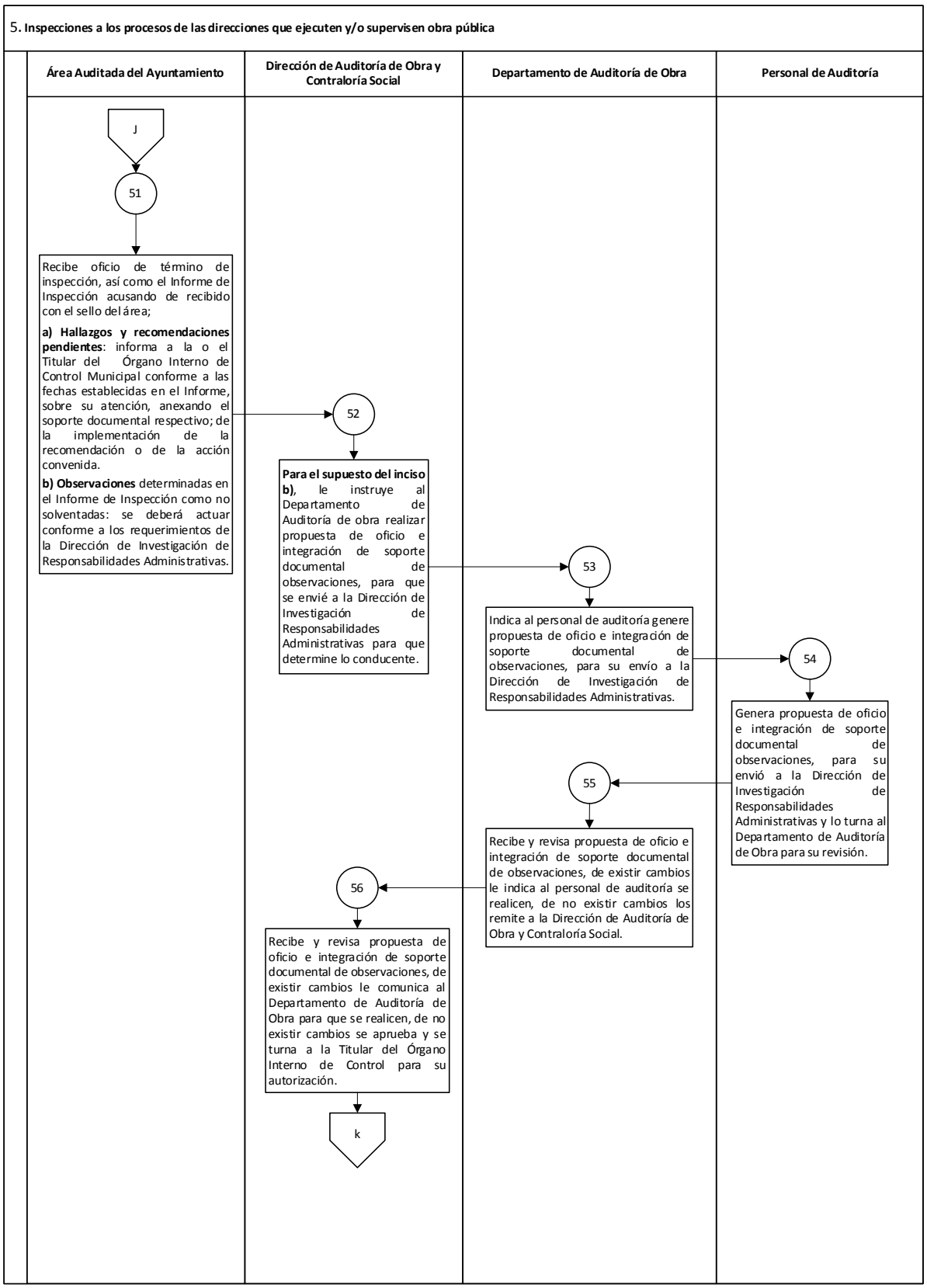


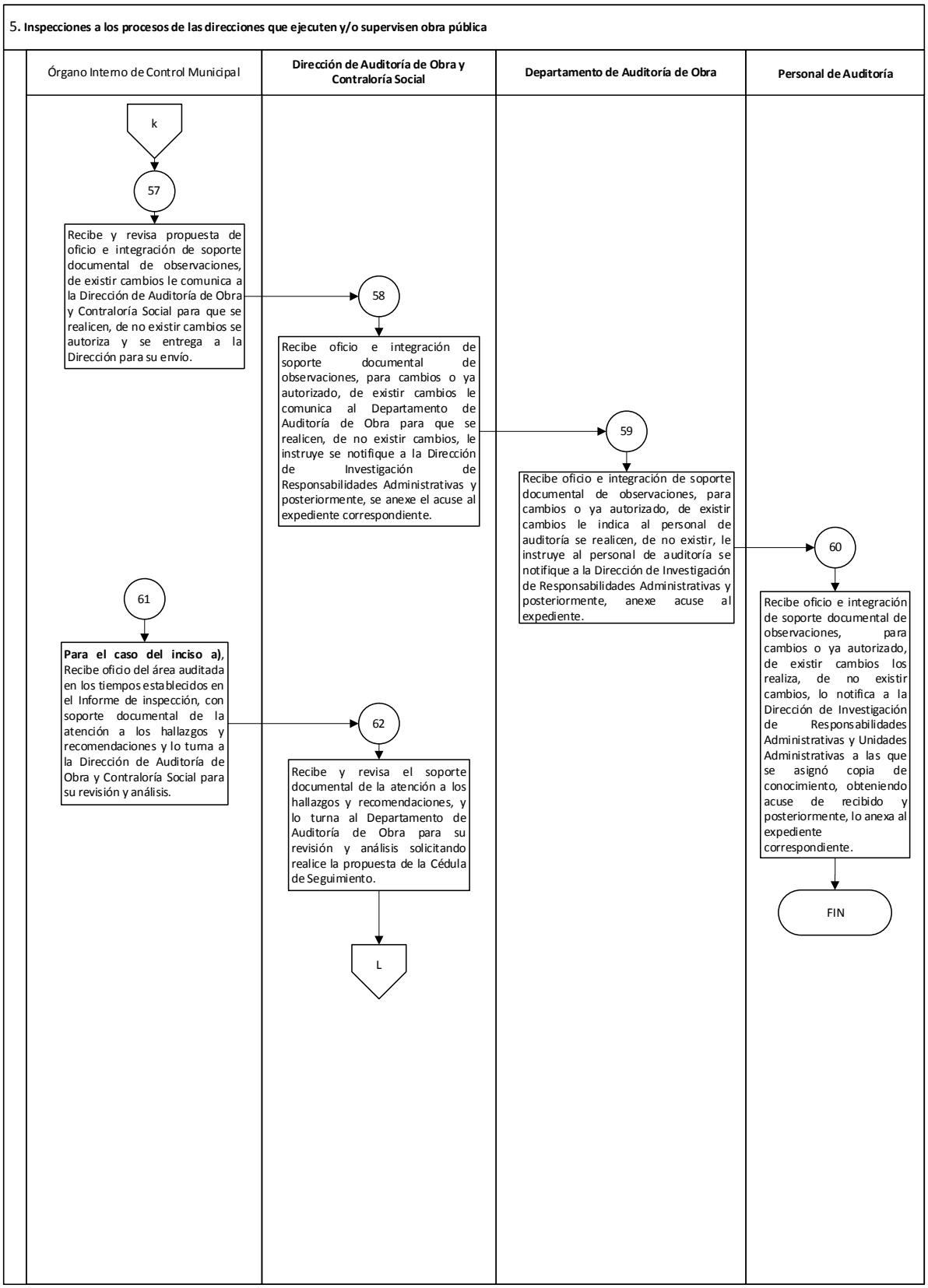
1172

5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública



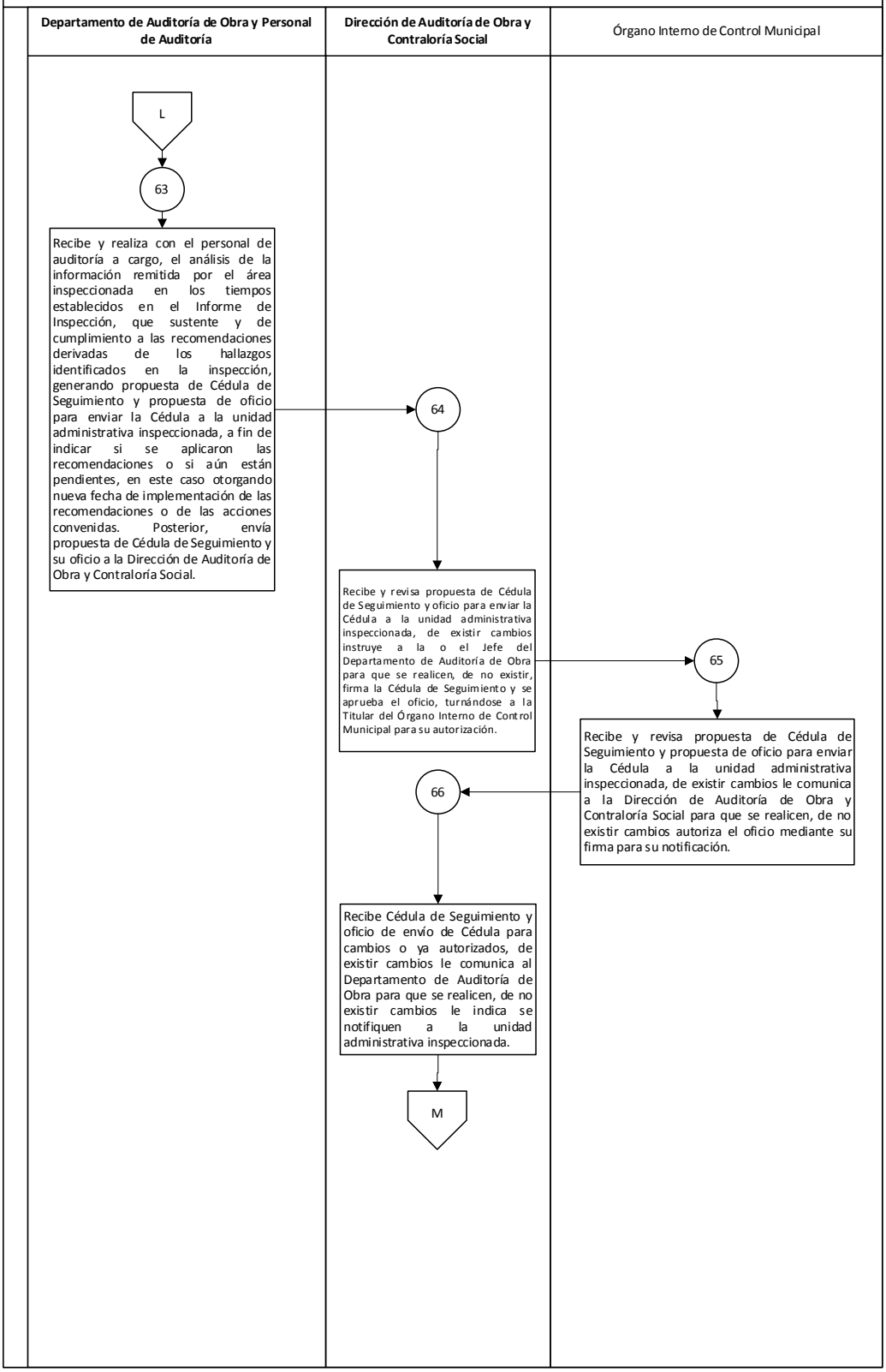
1173


5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública
Área Auditada del Ayuntamiento
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Departamento de Auditoría de Obra
Personal de Auditoría
J
51
Recibe oficio de término de inspección, así como el Informe de Inspección acusando de recibido con el sello del área;
a) Hallazgos y recomendaciones pendientes: informa a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal conforme a las fechas establecidas en el Informe, sobre su atención, anexando el soporte documental respectivo; de la implementación de la recomendación o de la acción convenida.
b) Observaciones determinadas en el Informe de Inspección como no solventadas: se deberá actuar conforme a los requerimientos de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
52
Para el supuesto del inciso b), le instruye al Departamento de Auditoría de obra realizar propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para que se envié a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas para que determine lo conducente.
53
Indica al personal de auditoría genere propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envío a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
54
Genera propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, para su envió a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión.
55
Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir cambios los remite a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social.
56
Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios se aprueba y se turna a la Titular del Órgano Interno de Control para su autorización.
k


5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública
Órgano Interno de Control Municipal
Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social
Departamento de Auditoría de Obra
Personal de Auditoría
k
57
Recibe y revisa propuesta de oficio e integración de soporte documental de observaciones, de existir cambios le comunica a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para que se realicen, de no existir cambios se autoriza y se entrega a la Dirección para su envío.
58
Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le comunica al Departamento de Auditoría de Obra para que se realicen, de no existir cambios, le instruye se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, se anexe el acuse al expediente correspondiente.
59
Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios le indica al personal de auditoría se realicen, de no existir, le instruye al personal de auditoría se notifique a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y posteriormente, anexe acuse al expediente.
60
Recibe oficio e integración de soporte documental de observaciones, para cambios o ya autorizado, de existir cambios los realiza, de no existir cambios, lo notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y Unidades Administrativas a las que se asignó copia de conocimiento, obteniendo acuse de recibido y posteriormente, lo anexa al expediente correspondiente.
FIN
61
Para el caso del inciso a), Recibe oficio del área auditada en los tiempos establecidos en el Informe de inspección, con soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones y lo turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su revisión y análisis.
62
Recibe y revisa el soporte documental de la atención a los hallazgos y recomendaciones, y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión y análisis solicitando realice la propuesta de la Cédula de Seguimiento.
L

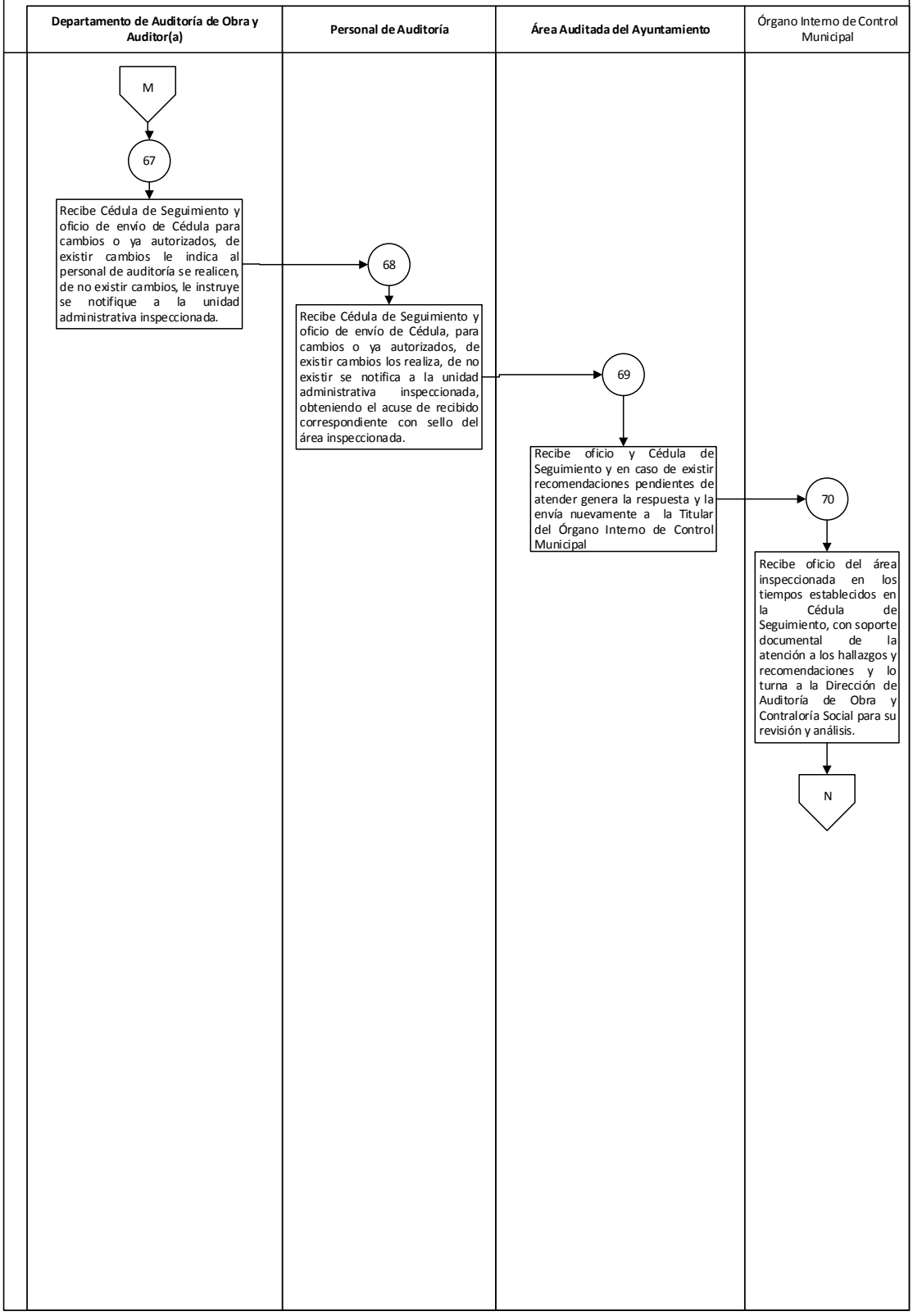
1175

5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública



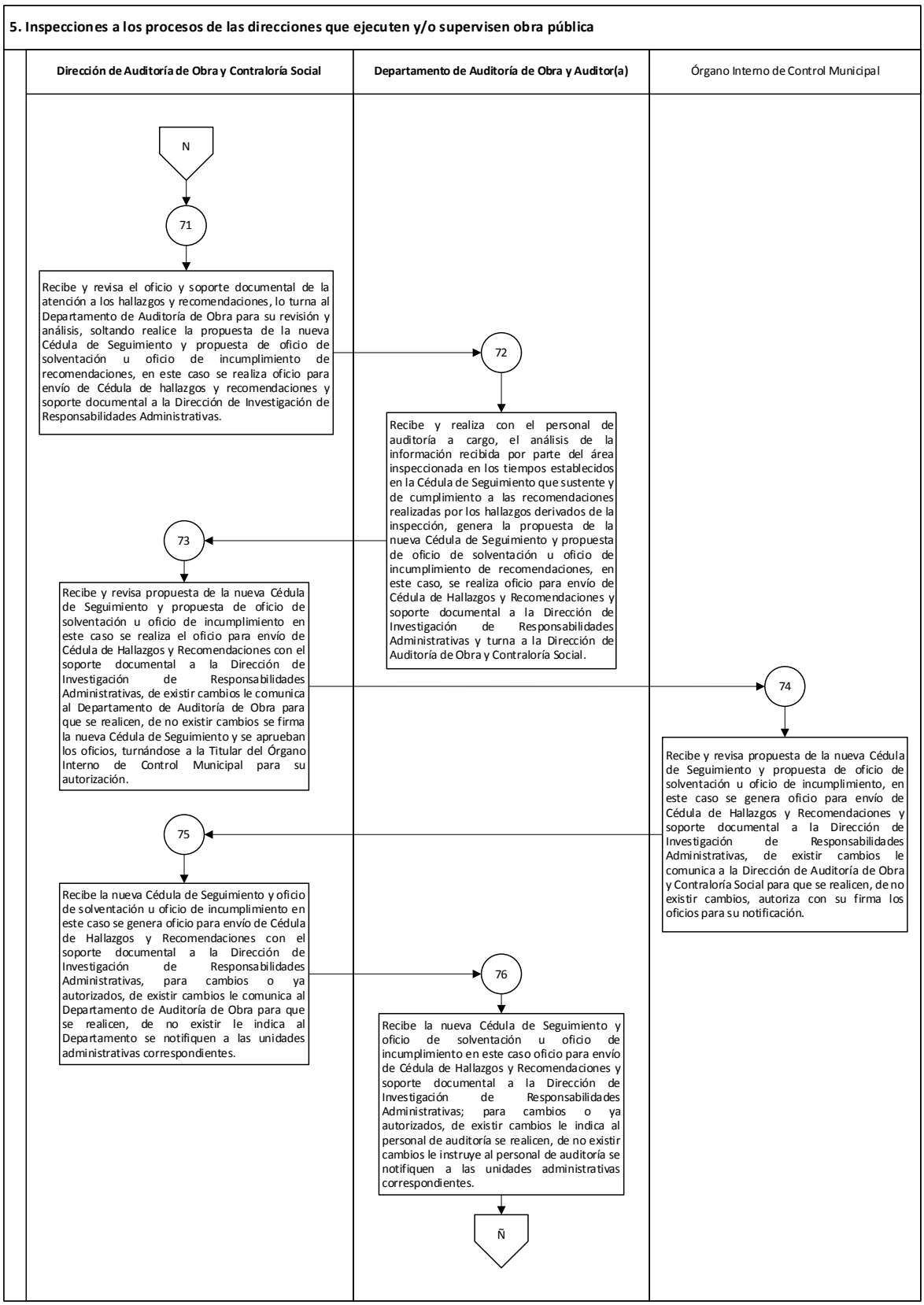
1176

5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública



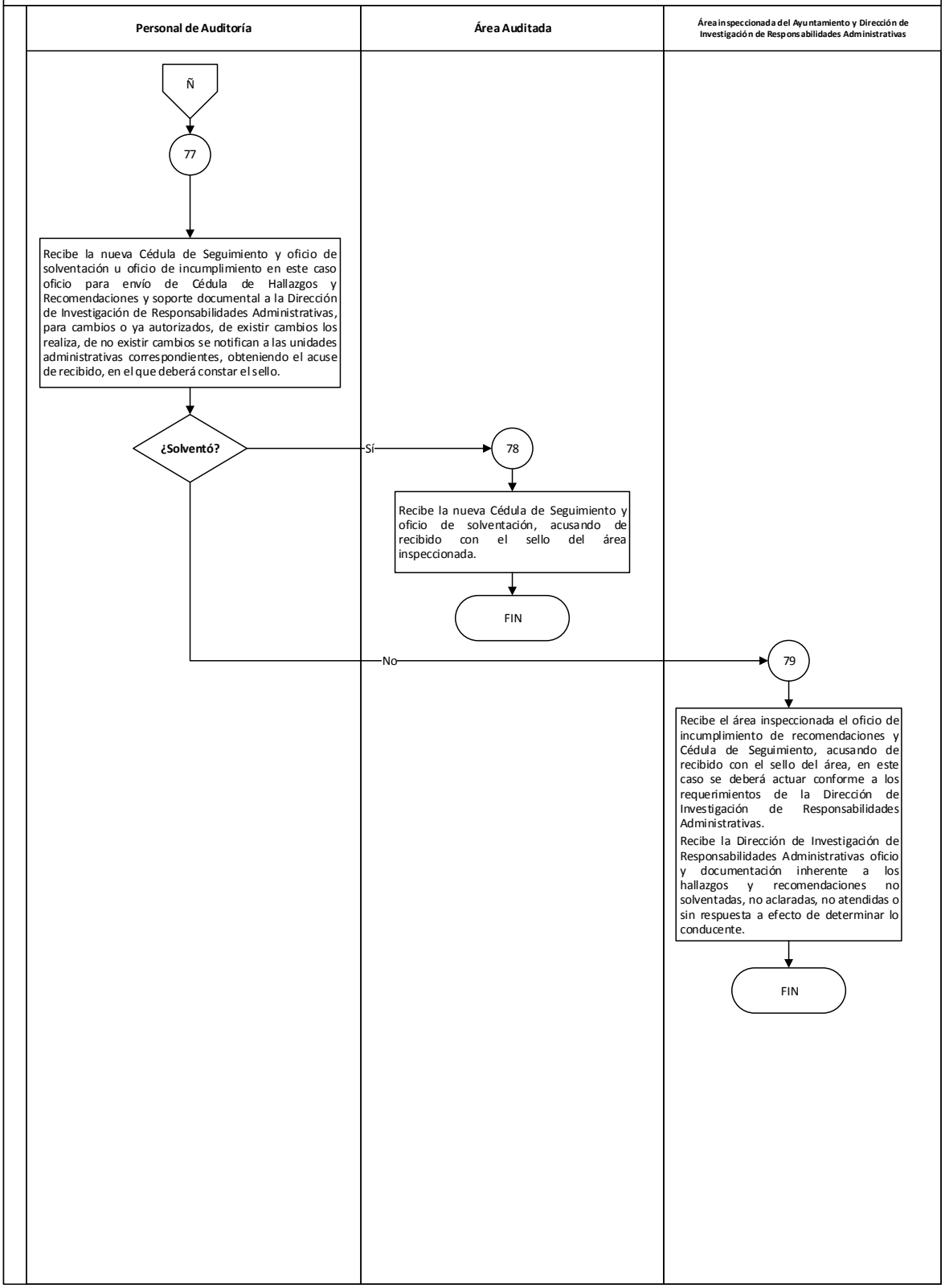
1177

5. Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública



1178

5. **Inspecciones a los procesos de las direcciones que ejecuten y/o supervisen obra pública**



1179

Nombre del Procedimiento:	**Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas**
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de las obligaciones de contratistas de la Administración Pública Municipal en apego a la normatividad establecida.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría de Obra, derivado de las supervisiones a la obra pública, determinará la obra y/o acción a inspeccionar, ya sea porque presente atraso en el periodo contractual, detalles de calidad, entre otras deficiencias.
- El Departamento de Auditoría de Obra es el responsable de presentar el oficio de comisión y programa de trabajo, a la o el Director de Auditoría de Obra y Contraloría Social y a la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal, para su autorización.
- El Departamento de Auditoría de Obra, una vez iniciada la inspección realizará visita física a la obra ejecutada por la Dirección General de Obras Públicas.
- El Departamento de Auditoría de Obra realizará la revisión al Expediente Único de Obra a fin de verificar que la documentación se encuentre debidamente integrada y resguardada tal como lo establece la Gaceta número 108 de fecha 02 de diciembre de 2016, emitida por la Secretaría de la Infraestructura de Gobierno del Estado de México. 1180
- Considerando que en las inspecciones se arrojan resultados inmediatos, se sugiere implementar medidas oportunas para evitar posibles incidencias, impulsando a las unidades administrativas a realizar sus acciones en estricto cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.
- El Departamento de Auditoría de Obra es el responsable de elaborar el informe de resultados, otorgando un tiempo al ente auditado para la aclaración o solventación de las observaciones pendientes.
- El Departamento de Auditoría de Obra será el responsable, en el caso de no ser solventadas las observaciones, de darle seguimiento a la obra ejecutada hasta su conclusión con el acta de entrega recepción de la misma.

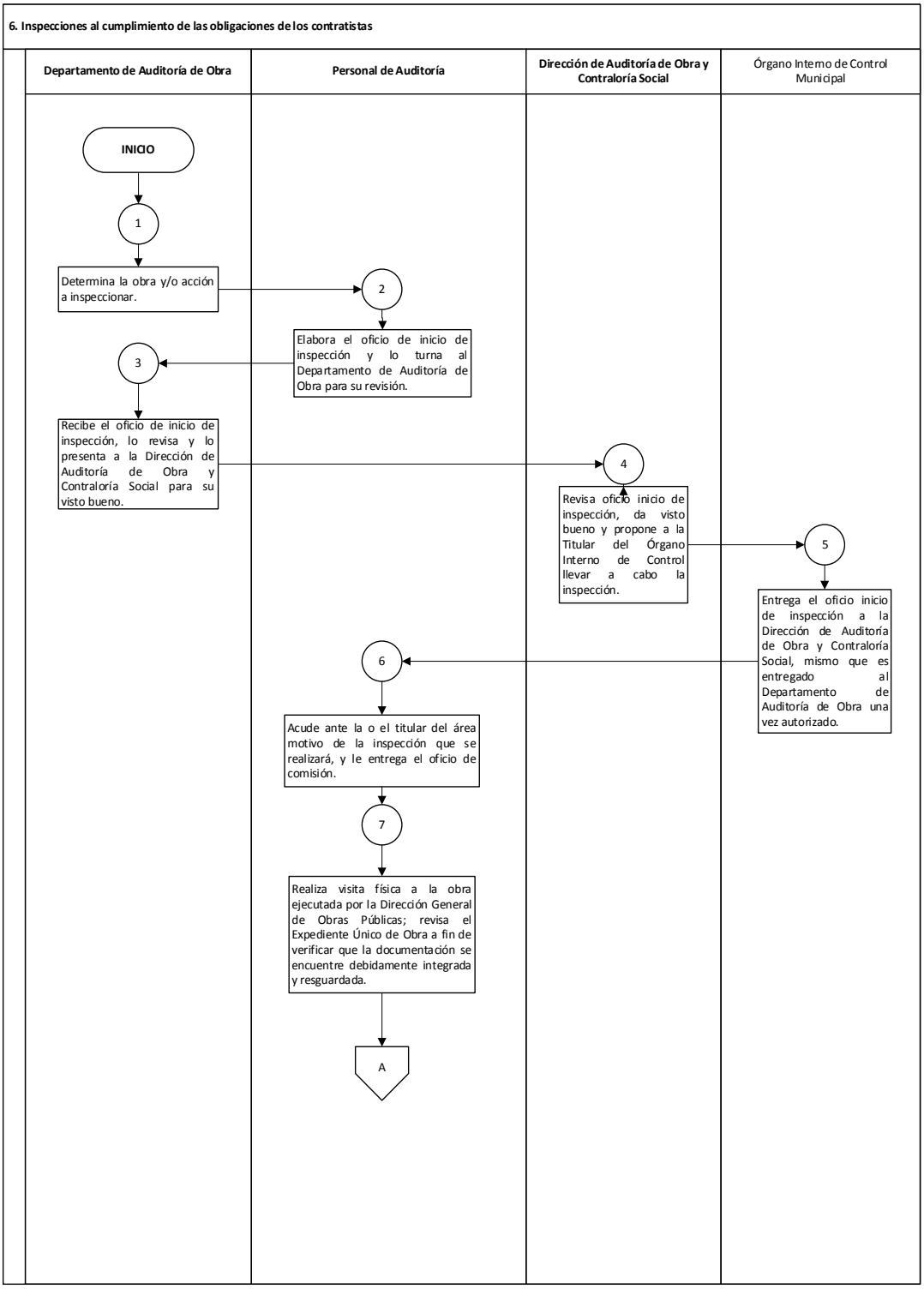
6. Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Auditoría de Obra**	Determina la obra y/o acción a inspeccionar.
2	**Personal de Auditoría**	Elabora el oficio de inicio de inspección y lo turna al Departamento de Auditoría de Obra para su revisión.
3	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe el oficio de inicio de inspección, lo revisa y lo presenta a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su visto bueno.
4	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Revisa oficio inicio de inspección, da visto bueno y propone a la o el Titular del Órgano interno de Control Municipal llevar a cabo la inspección.
5	**Órgano Interno de Control Municipal**	Entrega el oficio inicio de inspección a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social, mismo que es entregado al Departamento de Auditoría de Obra una vez autorizado.
6	**Personal de Auditoría**	Acude ante la o el titular del área motivo de la inspección que se realizará, y le entrega el oficio de comisión.
7		Realiza visita física a la obra ejecutada por la Dirección General de Obras Públicas; revisa el Expediente Único de Obra a fin de verificar que la documentación se encuentre debidamente integrada y resguardada.
8		Elabora el oficio de resultados con las observaciones determinadas en la inspección, y turna al Departamento de Auditoría Obra.
9	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe y revisa el oficio de resultados con las observaciones y turna a la Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social para su visto bueno.
10	**Dirección de Auditoría de Obra y Contraloría Social**	Recibe, revisa y presenta al Órgano Interno de Control Municipal el oficio de resultados para su consideración y firma de autorización, posteriormente, lo remite al Departamento de Auditoría de Obra para su notificación.
11	**Departamento de Auditoría de Obra**	Recibe el informe para su trámite correspondiente de notificación.
12	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe el oficio.
		¿Existen observaciones?
12		**No:** **FIN**
13	**Departamento de Auditoría de Obra**	**Sí:** Da el seguimiento oportuno a la obra ejecutada hasta su conclusión realizando la testificación y firma del acta de entrega recepción de la misma.
		FIN

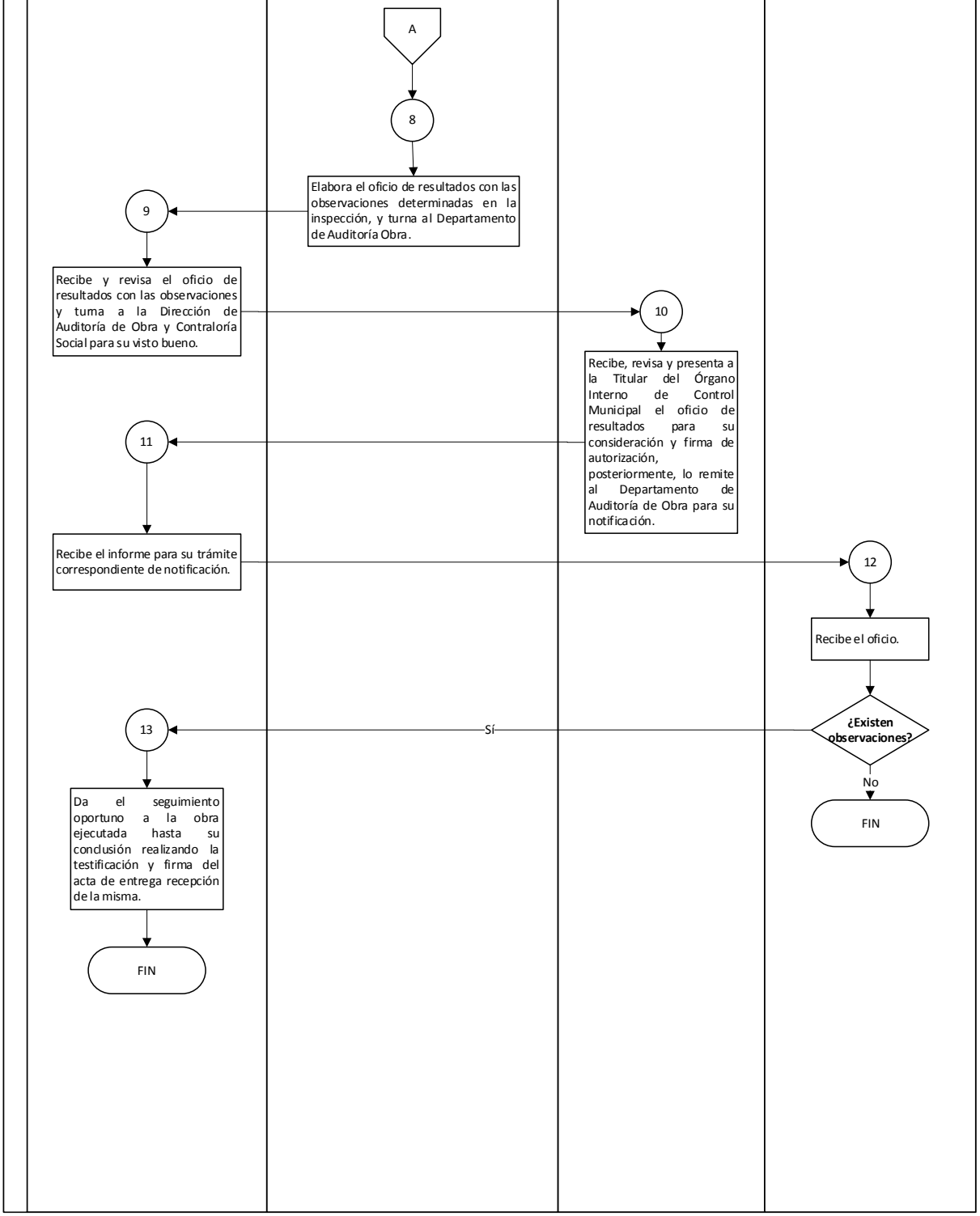
1181

Diagrama:



1182

6. Inspecciones al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas



1183

VI. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA FINANCIERA

Nombre del Procedimiento:	**Auditoría Interna en materia Financiera**
Objetivo:	Practicar auditorías internas a las diversas Unidades Administrativas que forman parte de la Administración Pública Municipal, a fin de fiscalizar, revisar y vigilar, que el ejercicio de los recursos públicos del municipio de Toluca cumpla con las disposiciones jurídicas y normativas aplicables en la materia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Financiera elaborará la Orden de Auditoría en la cual deberá especificar el tipo de auditoría, nombre y número, el objetivo, alcance, ejercicio fiscal auditado, fecha de inicio y término de auditoría, así como las y los auditores comisionados, una vez autorizada la Orden, esta deberá ser notificada ante la Unidad Administrativa sujeta a fiscalización.
- El Departamento de Auditoría elaborará y notificará el requerimiento de información ante la Unidad Administrativa sujeta a revisión.
- El Departamento de Auditoría Financiera implementará los procedimientos de auditoría de tipo gabinete y/o campo.
- En caso de procedimientos que requieran revisión en campo, el Departamento de Auditoría Financiera, elaborará el oficio para informar a la Unidad Administrativa sujeta a revisión, sobre la visita, indicando el objetivo y actividades que se desarrollarán como parte del procedimiento de auditoría.
- Una vez efectuada la etapa de desarrollo de auditoría, que involucra el análisis y la presentación de resultados, el Departamento de Auditoría Financiera elaborará y notificará el oficio de Cierre de Auditoría.
- El Departamento de Auditoría Financiera integrará y notificará a la Unidad Administrativa el Informe de Auditoría.
- Concluido el proceso de auditoría en cada una de sus etapas, el Departamento de Auditoría Financiera dará seguimiento a las observaciones y/o recomendaciones emitidas a la Unidad Administrativa dadas a conocer mediante el Informe de Auditoría, una vez concluido el periodo otorgado para la solventación de las observaciones y/o recomendaciones emitidas, y estas no hayan sido atendidas por la Unidad Administrativa, se dará cuenta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda.

1184

1. Auditoría Interna en materia financiera

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Auditoría**	Elabora, tras un análisis de la materia por auditar, el Programa Anual de Auditorías.
2	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Revisa y aprueba el Programa Anual de Auditorias.
3	**Dirección de Auditoría**	Notifica al Departamento de Auditoría Financiera las Unidades Administrativas a fiscalizar.
4	**Departamento de Auditoría Financiera**	Recibe notificación de Unidades Administrativas sujetas a fiscalización y elabora oficios de designación al personal del departamento.
5	**Personal de Auditoría**	Recibe oficio de designación y elabora la Orden de Auditoría y la turna al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión.
6	**Departamento de Auditoría Financiera**	Recibe la orden de auditoría, revisa y la envía a la Dirección de Auditoría para su autorización.
7	**Dirección de Auditoría**	Recibe orden de auditoría, la valida y la remite a la persona titular del Órgano Interno de Control, para su aprobación.
8	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe la orden de auditoría, la autoriza y ordena notificar a la Unidad Administrativa sujeta a revisión.
9	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe orden de auditoría y designa a un enlace de auditoría
10	**Personal de Auditoría / Departamento de Auditoría Financiera**	Elabora acta de inicio de auditoría para el desahogo del acto protocolario.
11	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Financiera /Dirección de Auditoría**	Desarrollan el acto de inicio de auditoría en las instalaciones del Órgano Interno de Control, y notifican el requerimiento de información para el desarrollo de la auditoría.
12	**Unidad Administrativa sujeta a Fiscalización**	Recibe requerimiento de información, integra la documentación y remite dentro del término, al Órgano Interno de Control la información requerida.
13	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe la información y la turna a la Dirección de Auditoría.
14	**Dirección de Auditoría**	Recibe la información y la turna al Departamento correspondiente para su revisión y análisis.
15	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Financiera**	Recibe la información, analiza y elabora el Balance de Información, posteriormente implementan los procedimientos (campo y gabinete) de auditoría.
16	**Departamento de Auditoría Financiera**	Elabora oficio de Convocatoria a Reunión de Trabajo y lo turna a la Dirección de Auditoría para su revisión.
17	**Dirección de Auditoría**	Recibe oficio de Convocatoria, valida la información y lo turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para autorización.

1185

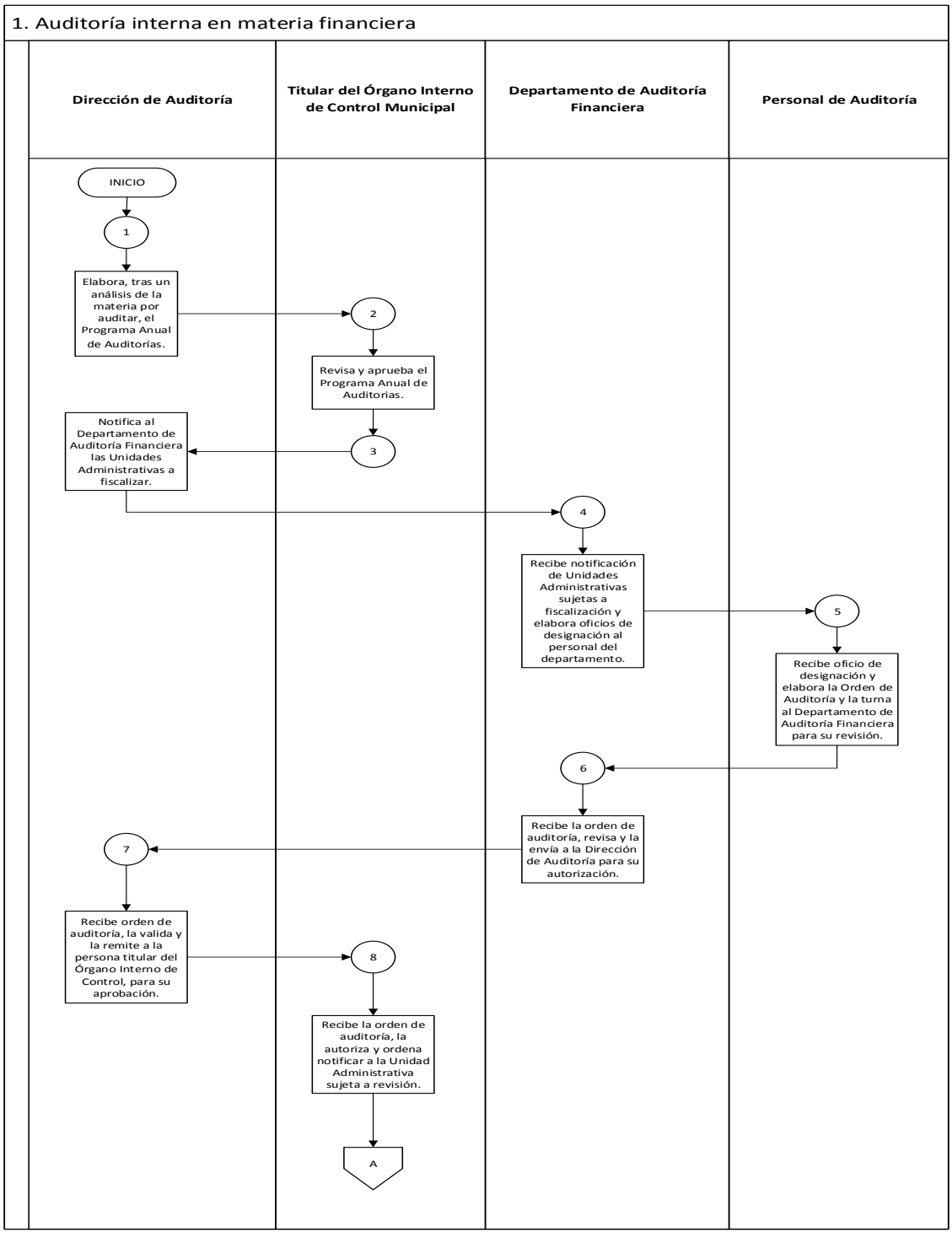
No	Responsable	Actividad
18	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de convocatoria, valida, autoriza y ordena notificar a la unidad administrativa sujeta a fiscalización.
19	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe oficio de convocatoria y atiende la diligencia.
20	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Financiera /Dirección de Auditoría**	Desarrollan la reunión de trabajo en las instalaciones de la Unidad Administrativa.
21	**Personal de Auditoría/Departamento de Auditoría Financiera**	Una vez efectuados los procedimientos de campo y gabinete, se elaboran las cedulas analíticas y preliminares, posteriormente se envían a la Dirección de Auditoría para su revisión.
22	**Dirección de Auditoría**	Recibe las cedulas analíticas y preliminares, revisa, valida la información y ordena elaborar oficio para la entrega de resultados preliminares.
23	**Departamento de Auditoría Financiera**	Elabora el oficio de convocatoria para la entrega de resultados preliminares y lo remite a la Dirección de Auditoría para su revisión.
24	**Dirección de Auditoría**	Recibe el oficio de convocatoria de entrega de resultados preliminares, revisa, valida la información y lo turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para su autorización.
25	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el oficio de convocatoria de entrega de resultados preliminares, autoriza y ordena notificar a la Unidad Administrativa sujeta a revisión.
26	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe el oficio de convocatoria de entrega de resultados preliminares.
27	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Financiera /Dirección de Auditoría**	Desarrollan el acto protocolario de entrega de resultados preliminares en las instalaciones del Órgano Interno de Control, explicando el contenido de las cédulas a la Unidad Administrativa.
28	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe cédulas de resultados preliminares, analiza las observaciones emitidas y de ser el caso, presenta la información suficiente para atender las observaciones durante el acto protocolario. Una vez desahogado el proceso, firma el acta de entrega de resultados preliminares.
29	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Financiera**	Elabora las cédulas de resultados finales, así como el oficio de cierre de auditoría, posteriormente se envían a la Dirección de Auditoría para su revisión.
30	**Dirección de Auditoría**	Recibe las cédulas de resultados finales, así como el oficio de cierre de auditoría, valida la información y la turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para autorización.
31	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe las cédulas de resultados finales, así como el oficio de cierre de auditoría, autoriza y ordena notificar a la Unidad Administrativa sujeta a revisión.
32	**Unidad Administrativa sujeta a Fiscalización**	Recibe oficio de cierre de auditoría y atiende diligencia.
33	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría**	Desarrollan el acto protocolario de cierre de auditoría, en las instalaciones del Órgano Interno de Control, explicando el contenido de las cédulas de resultados finales.

1186

No	Responsable	Actividad
	Financiera/Dirección de Auditoría	
34	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe cédulas de resultados finales y firma el acta de cierre de auditoría.
35	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Financiera**	Integran el Informe de Auditoría y lo turnan a la Dirección a Auditoría para su revisión.
36	**Dirección de Auditoría**	Recibe el Informe de Auditoría, valida la información y lo turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para autorización.
37	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el Informe de Auditoría, autoriza y ordena notificar a la Unidad Administrativa fiscalizada.
38	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Financiera**	Elaboran marcas y cruces de auditoría e integran el expediente de Auditoría.
39	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Financiera**	Elaboran cédula de seguimiento para la solventación de observaciones derivadas de Auditoría.
	¿se solventaron las observaciones?	
40		**Sí: Se integra a expediente y se archiva.** **FIN**
41	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Financiera**	**No:** Elabora oficio para informar a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas sobre la omisión en la atención de observaciones emitidas y lo envía a la Dirección de Auditoría para su revisión.
42	**Dirección de Auditoría**	Recibe y valida oficio para informar a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas sobre la omisión en la atención de observaciones emitidas y lo turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para autorización.
43	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe, autoriza y ordena turnar la información correspondiente a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas a fin de que en el ámbito de su competencia determine lo que en derecho corresponda.
		FIN

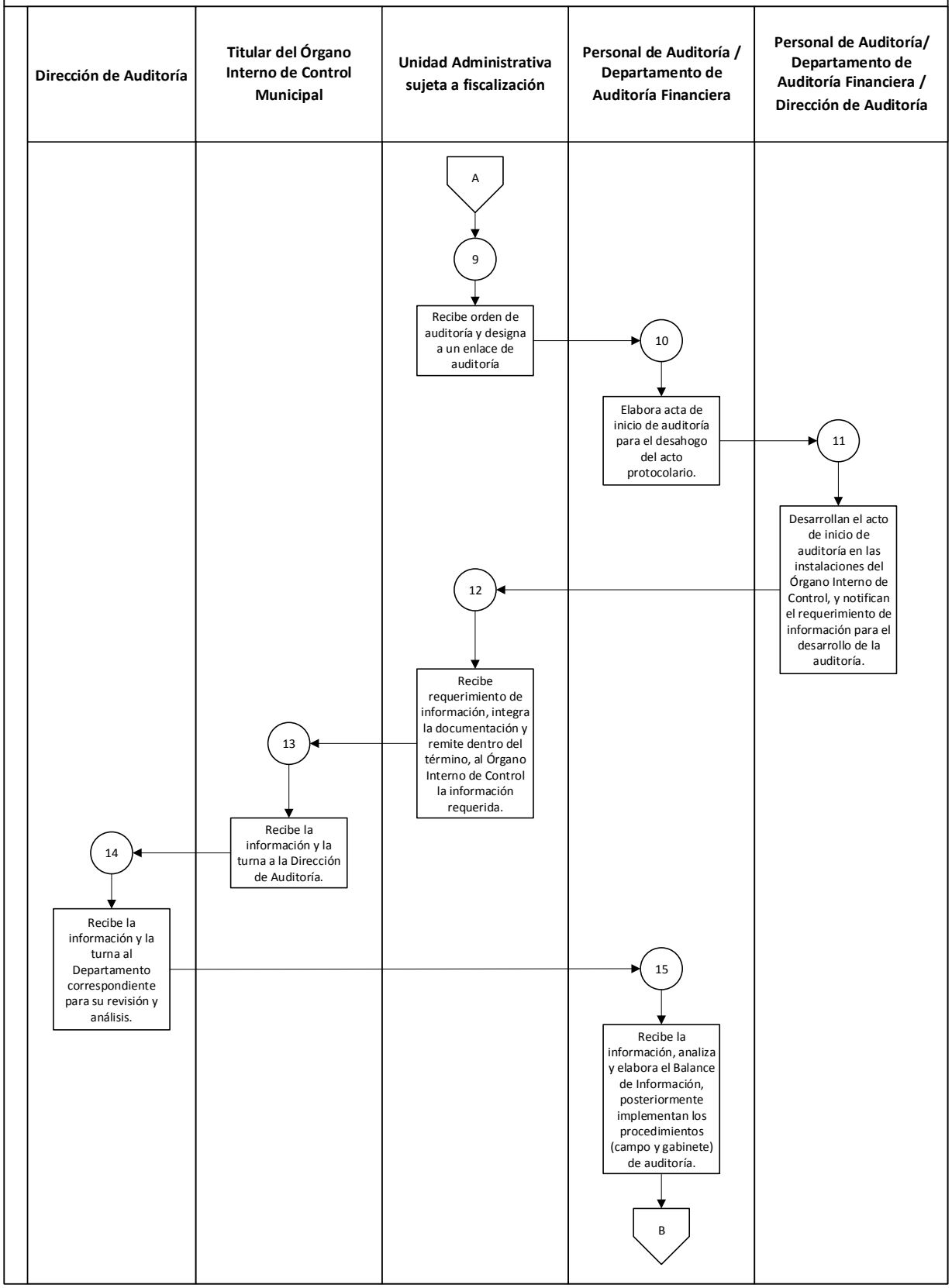
1187

Diagrama:



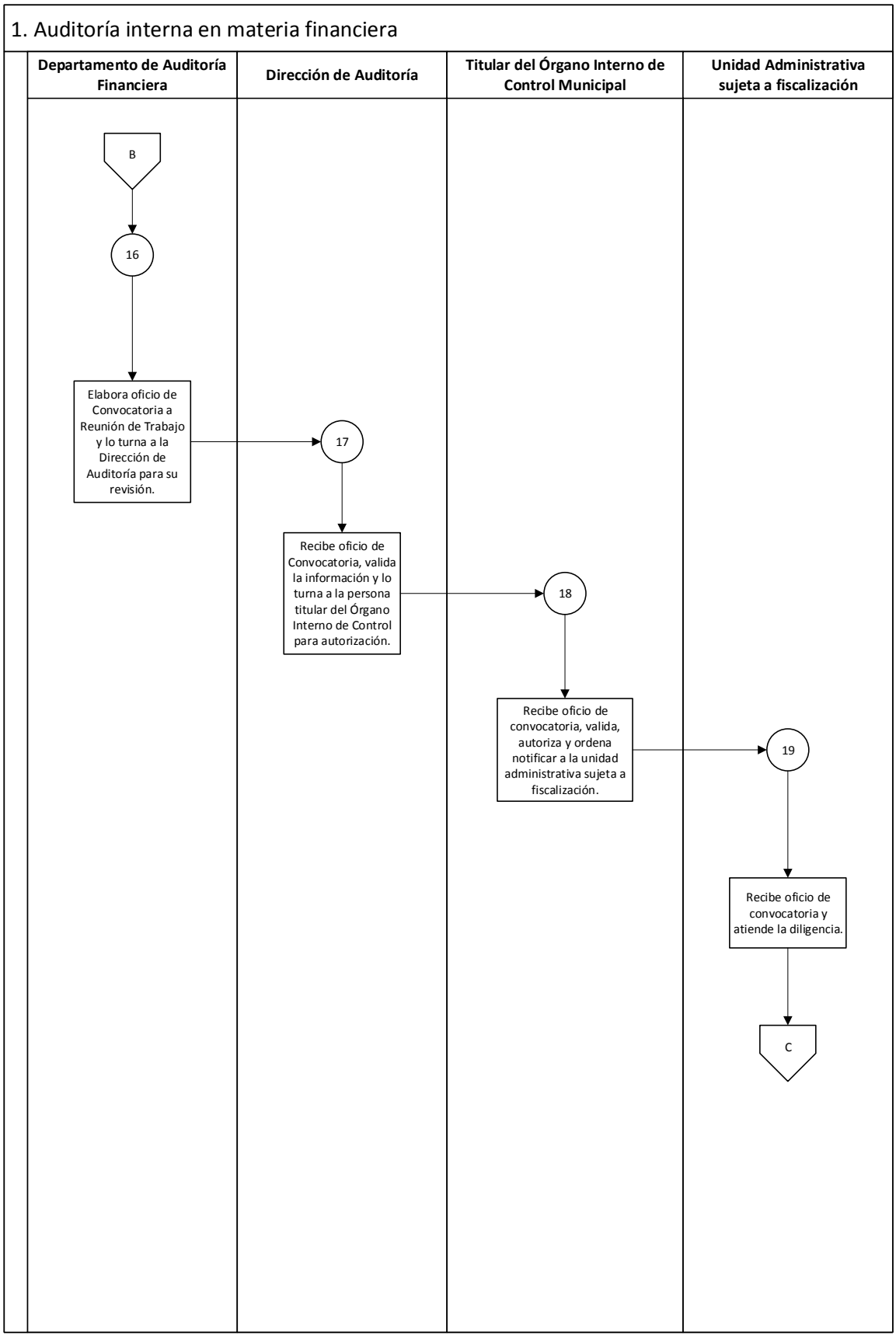
1188

1. Auditoría interna en materia financiera



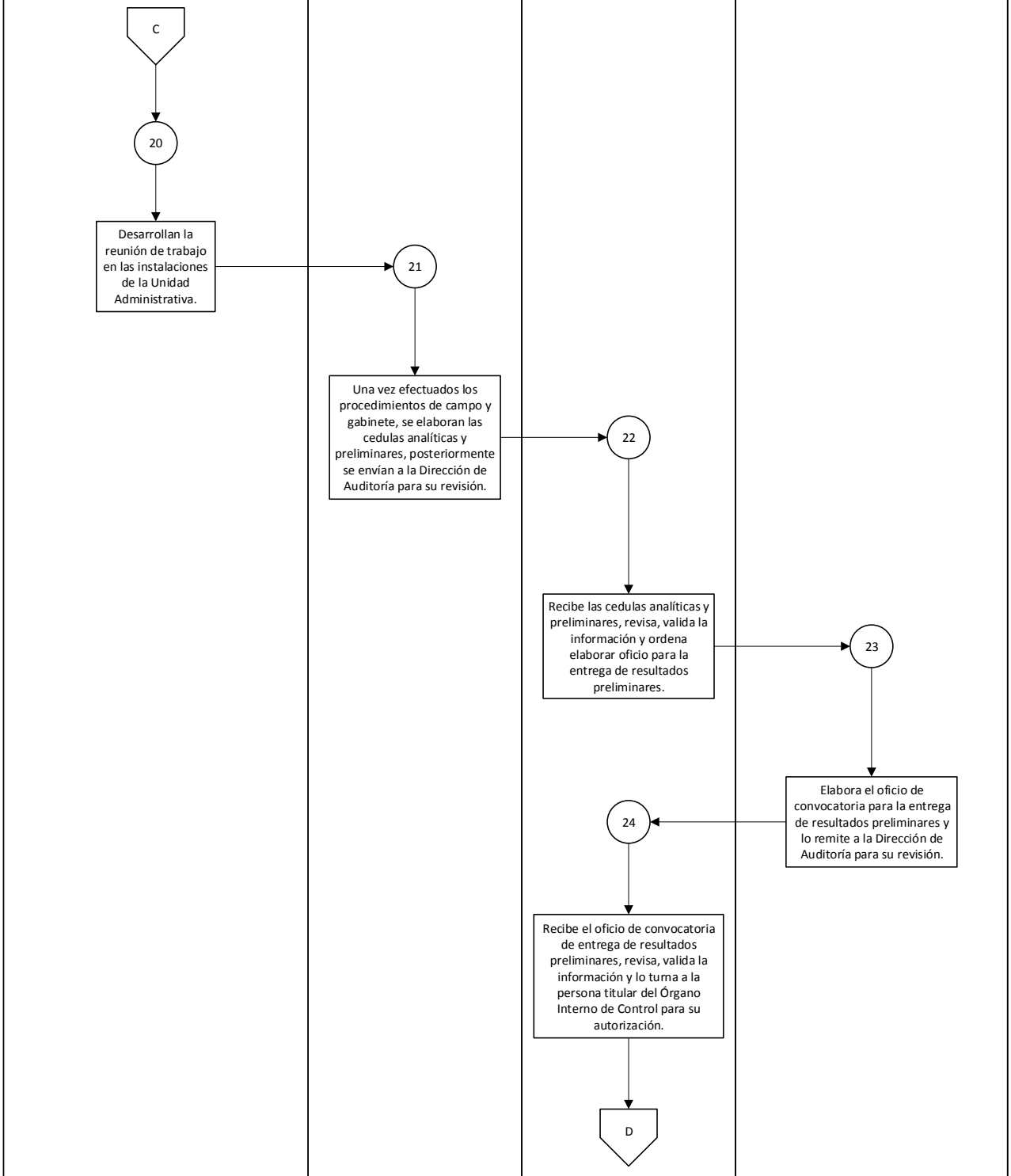
1189

1. Auditoría interna en materia financiera



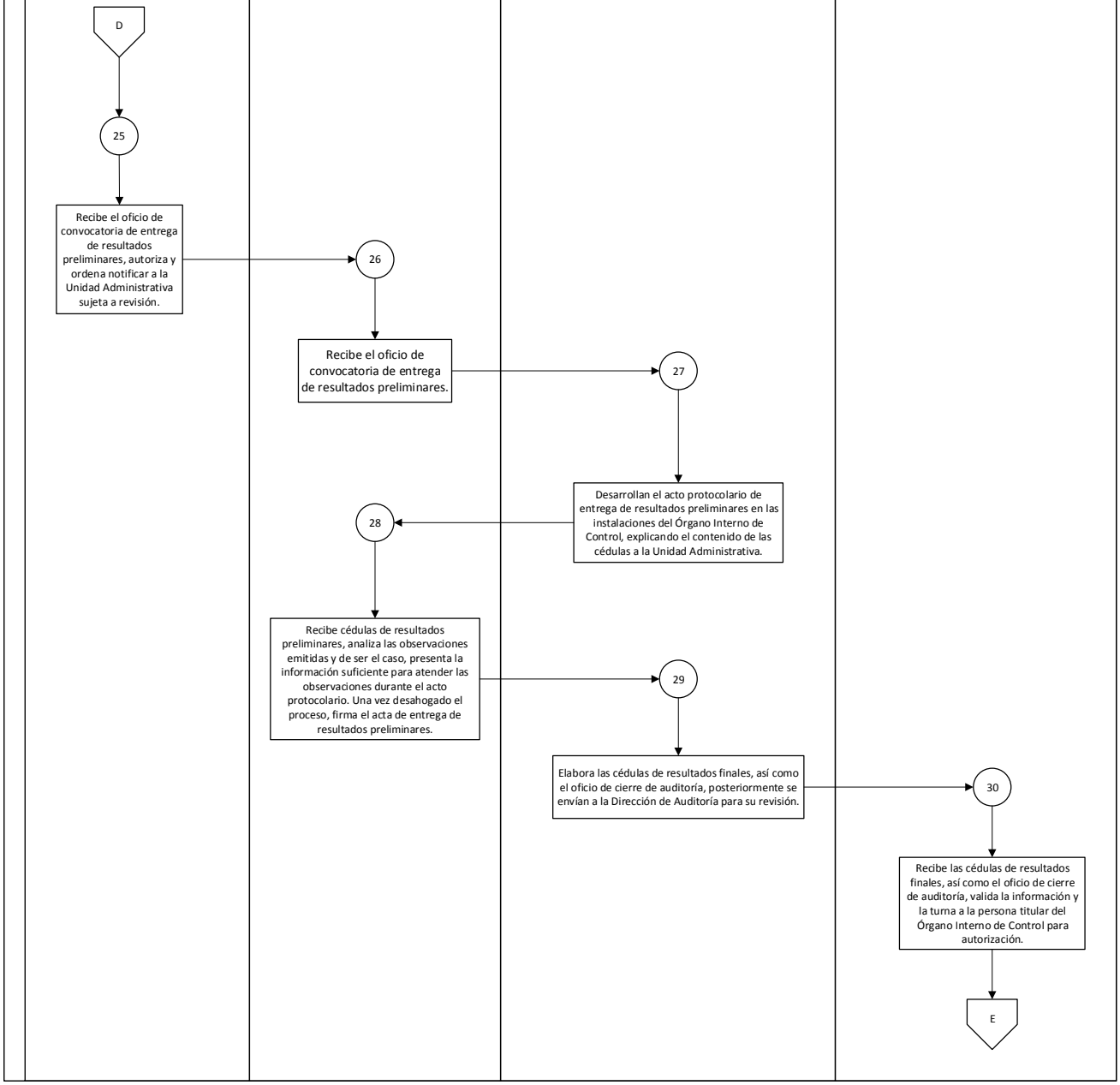
1190

1. Auditoría interna en materia financiera



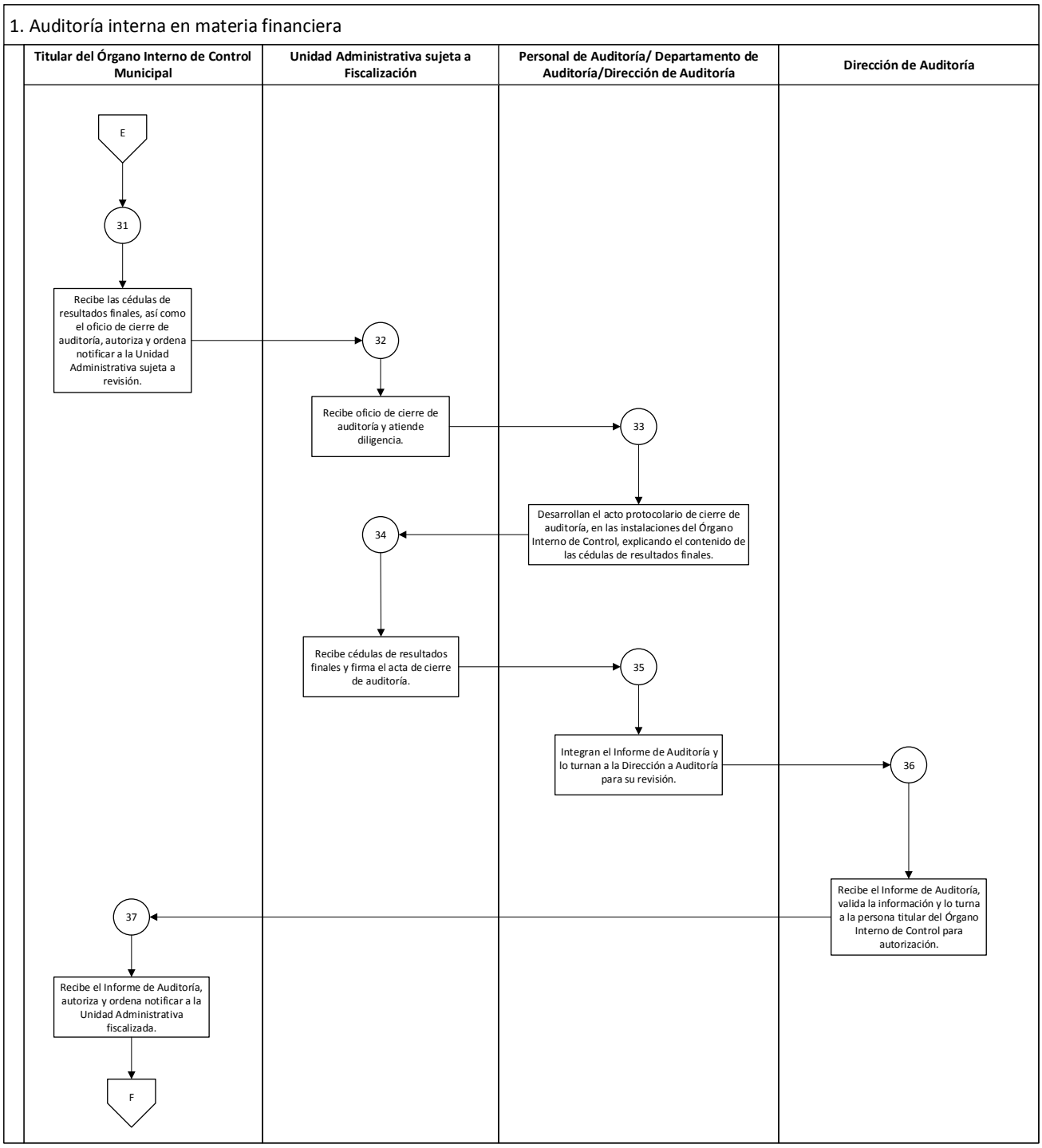
1191

1. Auditoría interna en materia financiera



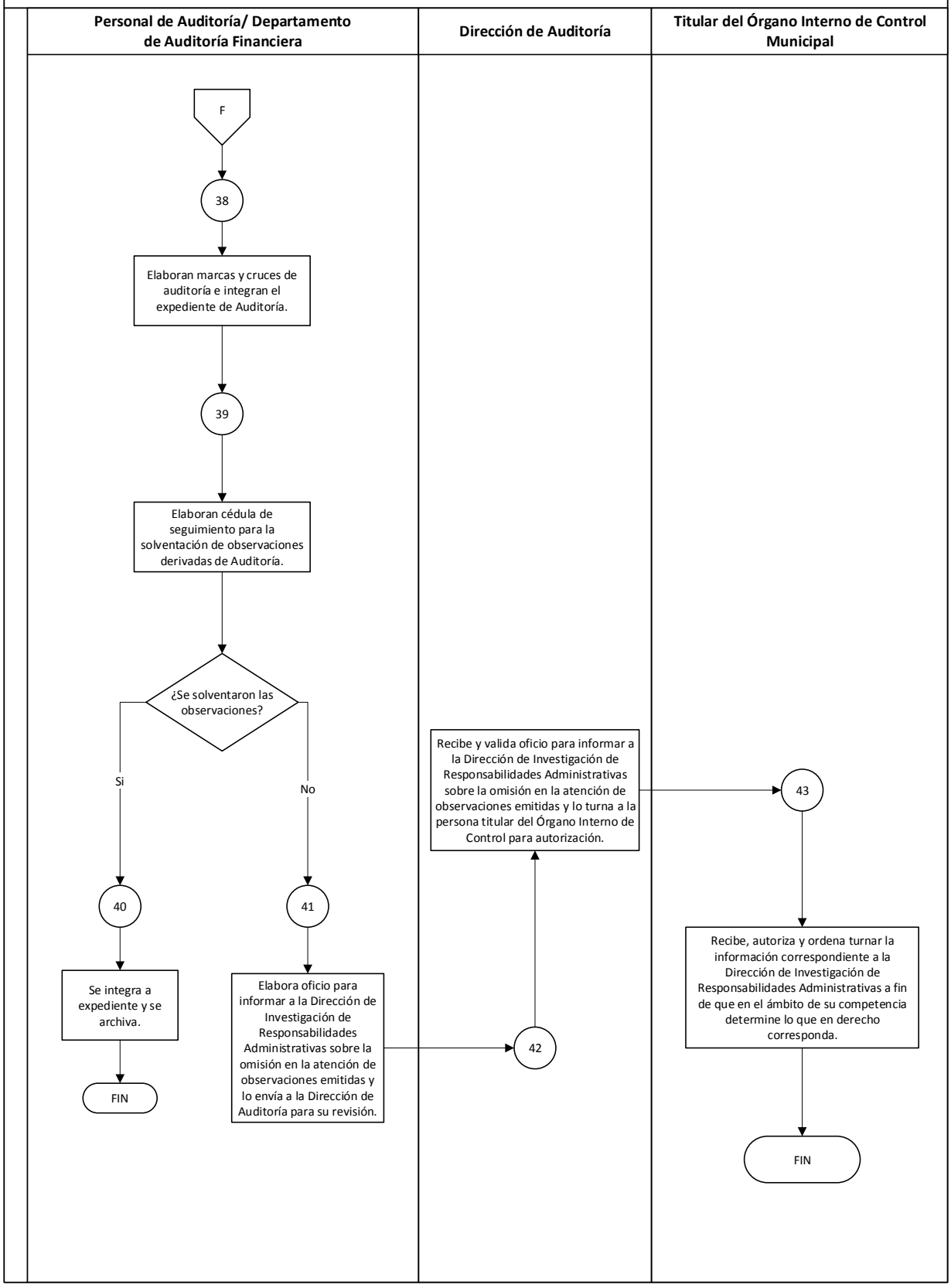
1192

1. Auditoría interna en materia financiera



1193

1. Auditoría interna en materia financiera



1194

Nombre del Procedimiento:	**Análisis e interpretación de los estados financieros**
Objetivo:	Verificar trimestralmente los saldos de los estados financieros solicitados a la Tesorería Municipal, a fin de asegurar la congruencia entre los ingresos, egresos y el presupuesto autorizado.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Financiera deberá realizar el análisis e interpretación de los estados financieros con la información solicitada a la Tesorería Municipal.
- El Departamento de Auditoría Financiera notificará los resultados del análisis a la Tesorería Municipal para su solventación, aclaración o atención de los hallazgos, recomendaciones y en su caso, observaciones.
- Los tiempos de duración de cada análisis e interpretación de estados financieros se fijarán con la autorización de la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal.
- El Departamento de Auditoría Financiera será responsable de dar seguimiento a la solventación, aclaración o atención de los hallazgos y recomendaciones y en su caso observaciones.

1195

2. Informe del análisis e interpretación de estados financieros
Descriptivo:

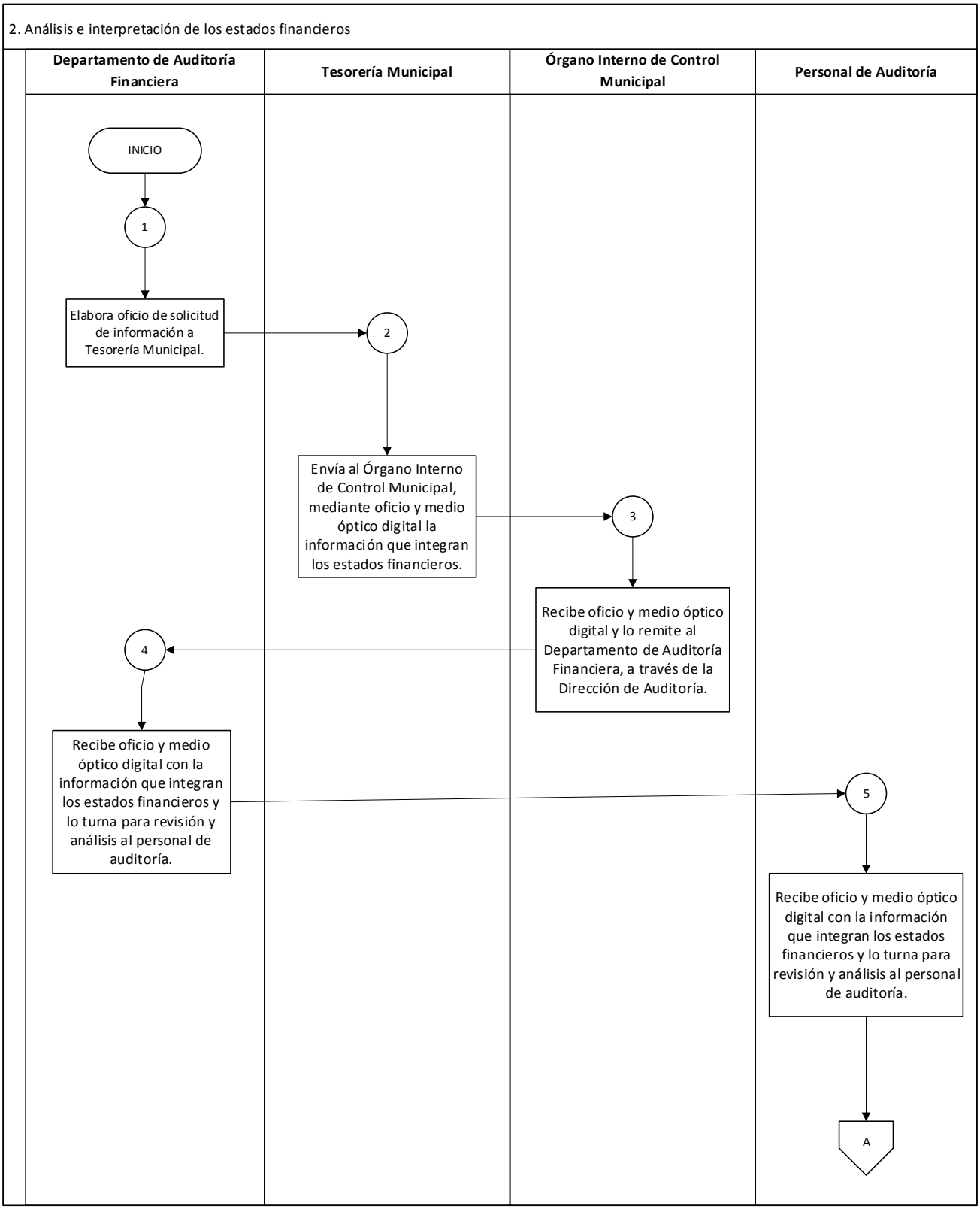
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Auditoría Financiera**	Elabora oficio de solicitud de información a Tesorería Municipal.
2	**Tesorería Municipal**	Envía al Órgano Interno de Control Municipal, mediante oficio y medio óptico digital la información que integran los estados financieros.
3	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio y medio óptico digital y lo remite al Departamento de Auditoría Financiera, a través de la Dirección de Auditoría.
4	**Departamento de Auditoría Financiera**	Recibe oficio y medio óptico digital con la información que integran los estados financieros y lo turna para revisión y análisis al personal de auditoría.
5	**Personal de Auditoría**	Recibe oficio y medio óptico digital que contiene la información, efectuando el análisis financiero, elabora papeles de trabajo e integra la cédula de hallazgos y recomendaciones, o en su caso, las observaciones identificadas, y posteriormente remite los resultados al Departamento de Auditoría Financiera para su revisión.
6	**Departamento de Auditoría Financiera**	Recibe y revisa el análisis financiero, así como la cédula hallazgos y recomendaciones, o en su caso las observaciones identificadas, y lo envía a la Dirección de Auditoría para su aprobación.
7	**Dirección de Auditoría**	Revisa el análisis financiero, así como la cédula hallazgos y recomendaciones o en su caso las observaciones identificadas, y lo envía a la persona Titular del Órgano Interno de Control Municipal para autorización.
8	**Órgano Interno de Control Municipal**	Da visto bueno del análisis financiero y firma el oficio para remitir los resultados a la Tesorería Municipal.
9	**Tesorería Municipal**	Recibe, analiza y realiza las aclaraciones pertinentes a las observaciones, hallazgos y/o recomendaciones emitidas y envía al Órgano Interno de Control Municipal.
10	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe los comentarios, justificaciones o aclaraciones de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y las envía al Departamento de Auditoría Financiera para su análisis, a través de la Dirección de Auditoría.
11	**Departamento de Auditoría Financiera**	Recibe y revisa los comentarios, justificaciones o aclaraciones.
		¿Solventó o aclaró?
12		**Sí:** **FIN**
13	**Departamento de Auditoría Financiera**	**No:** Elabora oficio de hallazgos y recomendaciones o en su caso de las observaciones no solventadas, y envía a la Dirección de Auditoría.
14	**Dirección de Auditoría**	Revisa oficio de las observaciones no solventadas, valida la información y lo turna al Órgano Interno de Control Municipal para su aprobación
15	**Órgano Interno de Control Municipal**	Autoriza el oficio de las observaciones no solventadas y ordena su notificación a Tesorería Municipal.
16	**Tesorería Municipal**	Recibe, analiza y realiza las aclaraciones pertinentes a las observaciones que no fueron solventadas y envía al Órgano Interno de Control Municipal.

1196

No	Responsable	Actividad
17	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe los comentarios, justificaciones o aclaraciones de los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones y las envía al Departamento de Auditoría Financiera para su análisis, a través de la Dirección de Auditoría.
18	**Departamento de Auditoría Financiera**	Recibe y revisa los comentarios, justificaciones o aclaraciones realizadas por Tesorería Municipal.
19		**Sí:** **FIN**
20	**Departamento de Auditoría Financiera**	**No:** Integra expediente y elabora oficio para notificar la no atención de observaciones derivadas del análisis e interpretación de los estados financieros.
21	**Dirección de Auditoría**	Recibe y valida al expediente, así como el oficio para notificar la no atención de observaciones derivadas del análisis e interpretación de los estados financieros, posteriormente los envía al Órgano Interno de Control Municipal para su revisión y autorización.
22	**Órgano Interno de Control Municipal**	Revisa y autoriza el expediente, así como el oficio para notificar la no atención de observaciones derivadas del análisis e interpretación de los estados financieros y ordena remitir la documentación a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas a efecto de iniciar el procedimiento que corresponda.
23	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	Recibe oficio y la documentación que integra el expediente.
		FIN

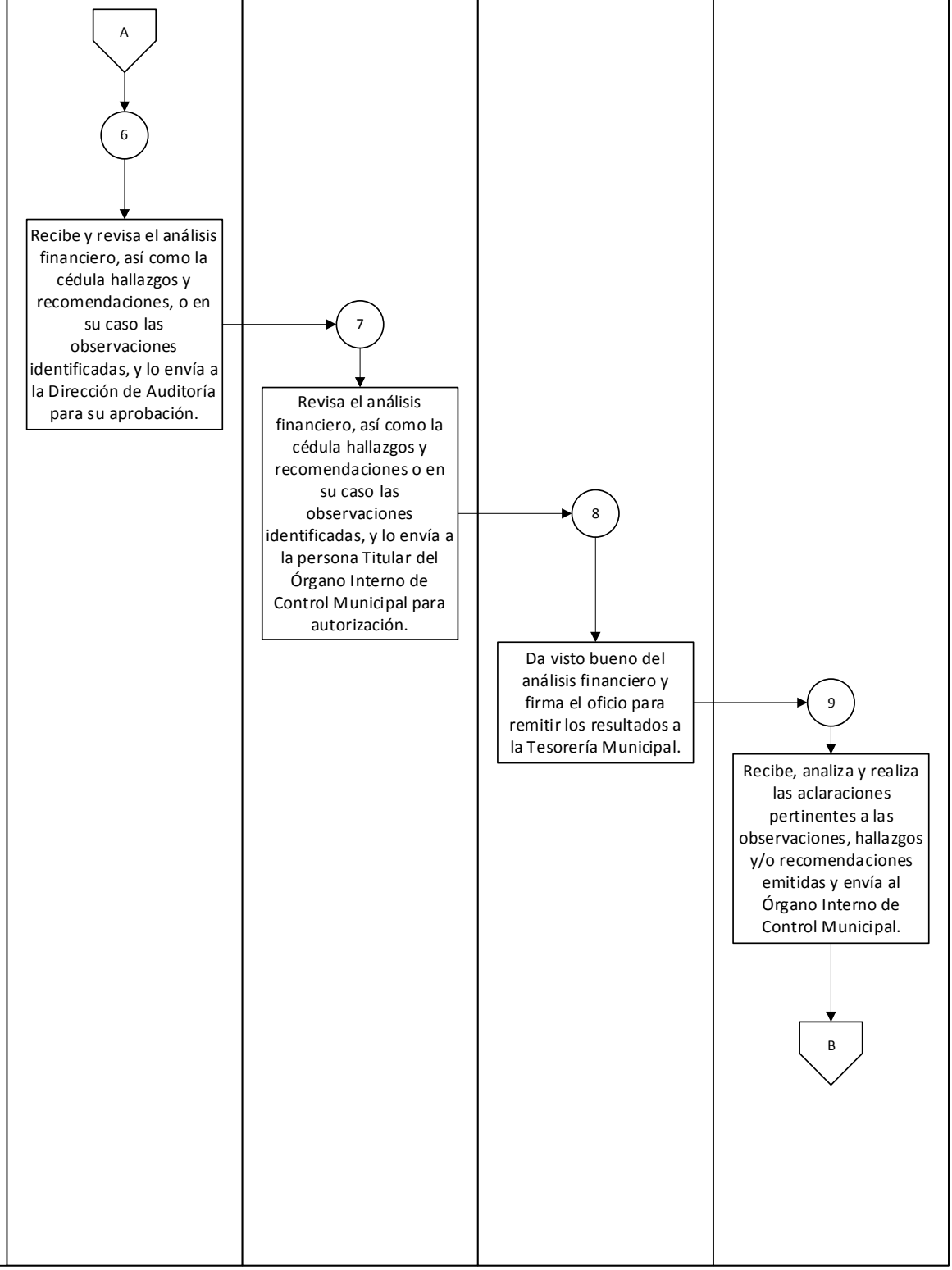
1197

Diagrama:



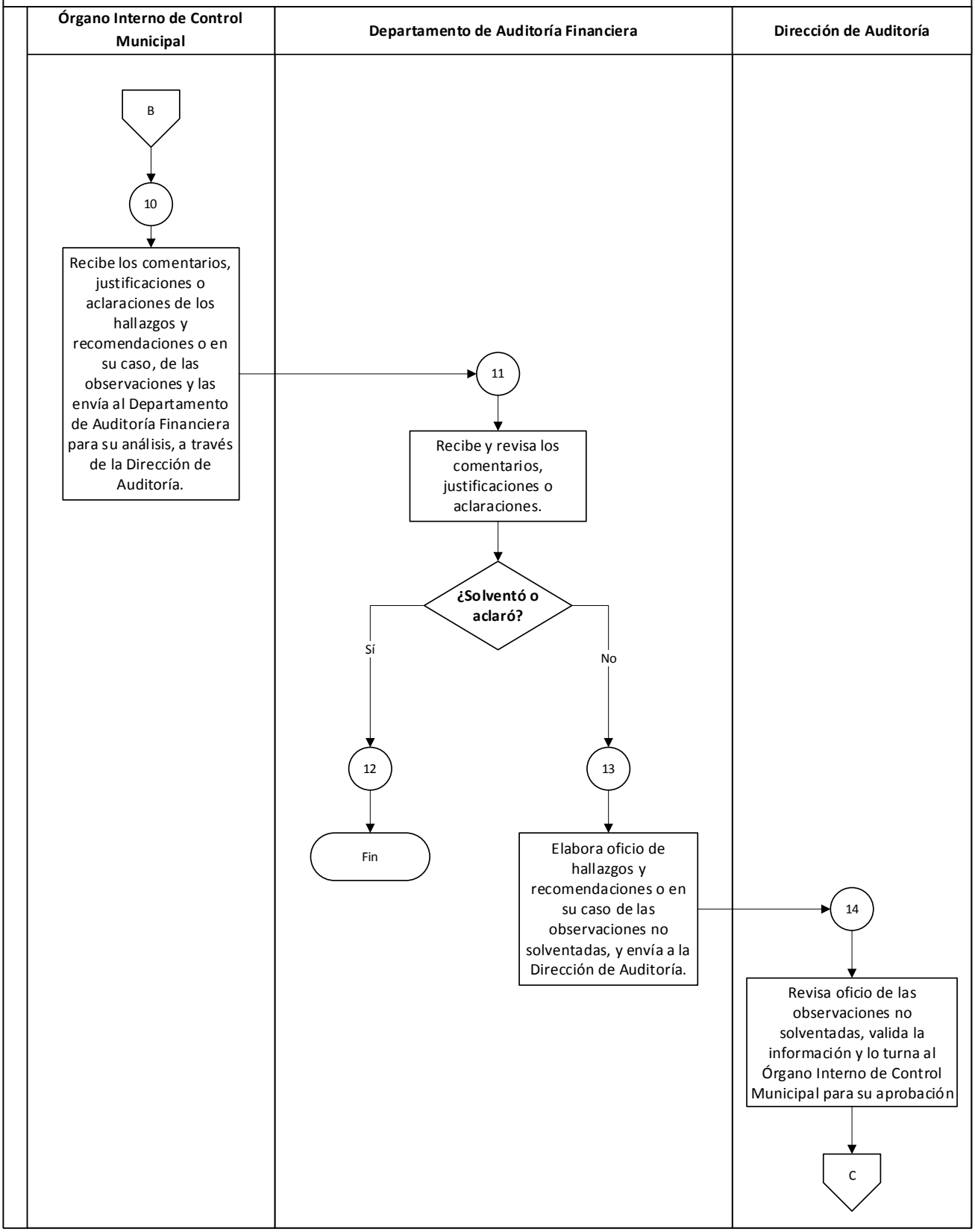
1198

2. Análisis e interpretación de los estados financieros



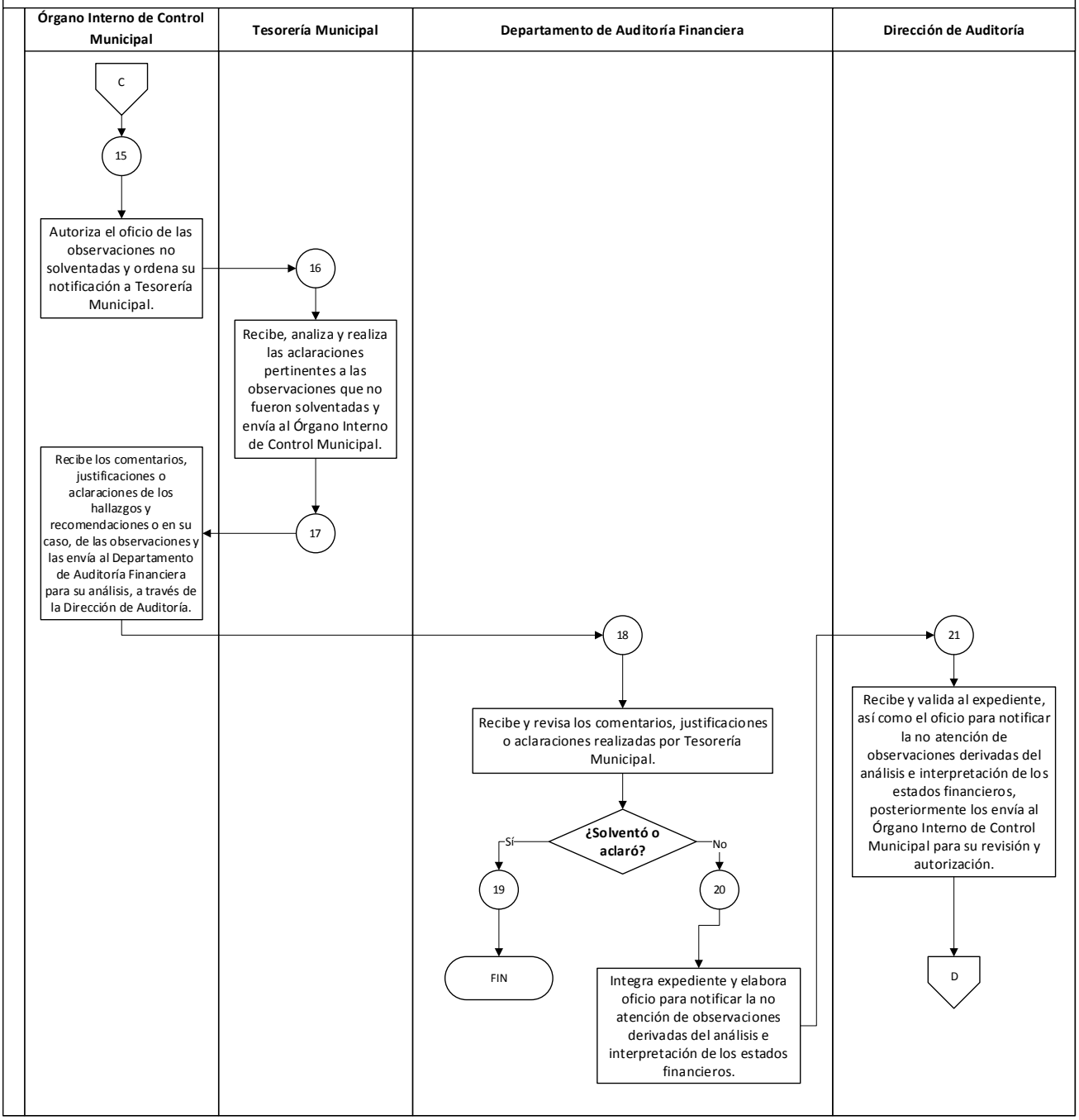
1199

2. Análisis e interpretación de los estados financieros



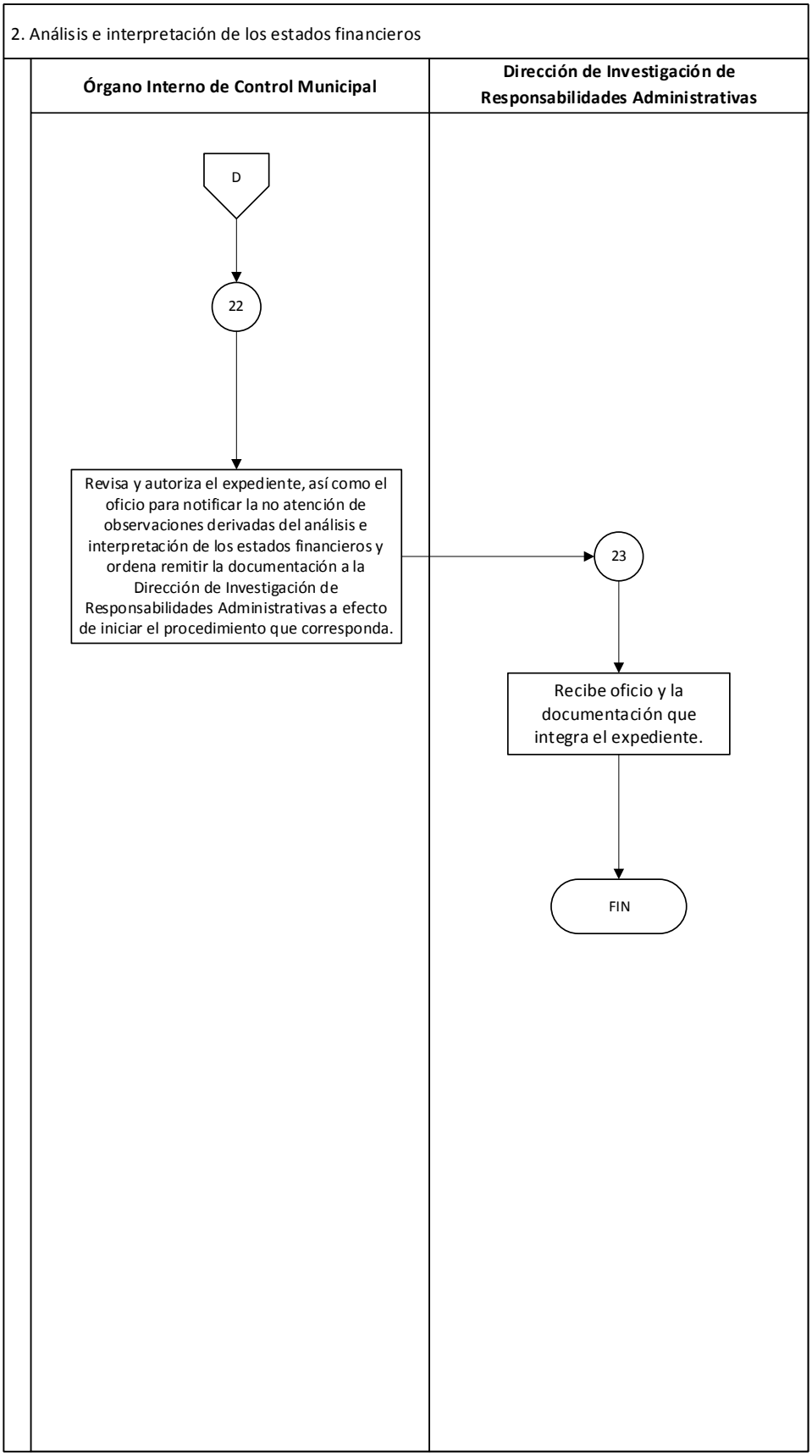
1200

2. Análisis e interpretación de los estados financieros



1201

2. Análisis e interpretación de los estados financieros



1202

Nombre del Procedimiento:	**Arqueos en puntos de recaudación y de formas valoradas**
Objetivo:	Verificar a través de una inspección que la recaudación y depósito de los recursos obtenidos se apegue a la normatividad vigente, así también proponer y mejorar los controles para tener mayor transparencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Financiera programará en forma detallada las actividades a realizar en la inspección a practicar, la cual se efectuará de forma sorpresiva.
- El Departamento de Auditoría Financiera deberá especificar alcances, área a inspeccionar, periodo, personal de auditoría, comisionados y fecha de inicio.
- Una vez concluido el tiempo para la solventación o aclaración de hallazgos y recomendaciones o en su caso observaciones, se cuenta con un plazo máximo de 15 días hábiles para turnar el expediente debidamente integrado a la Dirección de Auditoría.
- Los tiempos de duración de cada inspección se fijarán con la autorización de la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal, en el momento que se autorice el oficio de comisión.
- El Departamento de Auditoría Financiera, con la autorización de la o el titular del Órgano Interno de Control Municipal, informará al área inspeccionada los resultados obtenidos.
- En todos los casos se solicitará a las áreas participantes en la inspección, descripción de funciones y los procedimientos aplicados al caso.

1203

3. Arqueos en Puntos de Recaudación y de Formas Valoradas

Descriptivo:

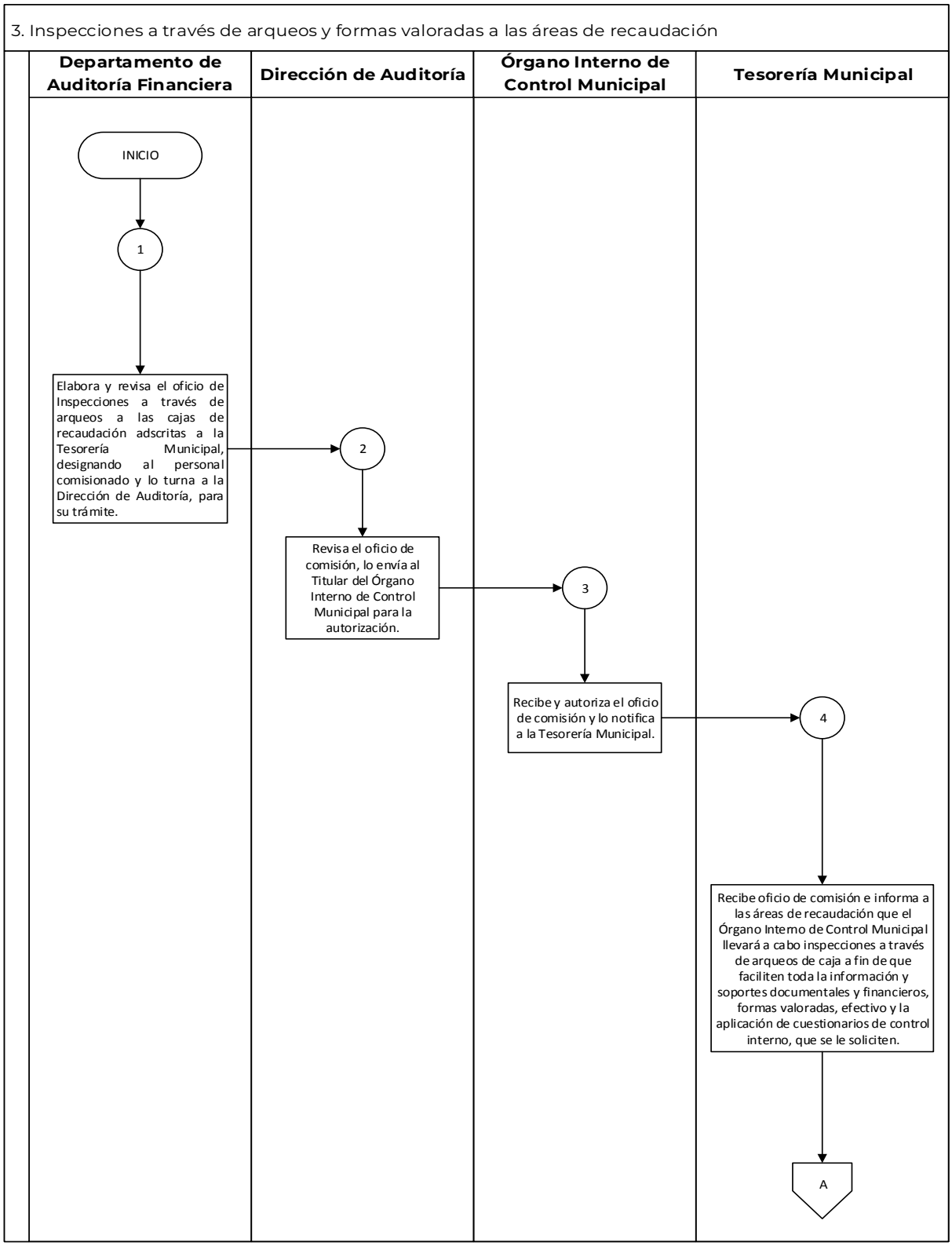
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Auditoría Financiera**	Elabora y revisa el oficio de Inspecciones a través de arqueos a las cajas de recaudación adscritas a la Tesorería Municipal, designando al personal comisionado y lo turna a la Dirección de Auditoría, para su trámite.
2	**Dirección de Auditoría**	Revisa el oficio de comisión, lo envía al Titular del Órgano Interno de Control Municipal para la autorización.
3	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y autoriza el oficio de comisión y lo notifica a la Tesorería Municipal.
4	**Tesorería Municipal**	Recibe oficio de comisión e informa a las áreas de recaudación que el Órgano Interno de Control Municipal llevará a cabo inspecciones a través de arqueos de caja a fin de que faciliten toda la información y soportes documentales y financieros, formas valoradas, efectivo y la aplicación de cuestionarios de control interno, que se le soliciten.
5	**Departamento de Auditoría Financiera**	Inicia el Arqueo de Caja y Formas Valoradas, recibe y revisa los soportes documentales y financieros, formas valoradas y efectivo que están bajo custodia del responsable de la caja y al final los devuelve al cajero (a), y se aplica el cuestionario de control interno.
6	**Cajera(o)**	Recibe soportes documentales y financieros, formas valoradas y efectivo en custodia del responsable de la caja, una vez concluida la inspección.
		¿Existe diferencia en el Arqueo de Caja y Formas Valoradas?
7	**Departamento de Auditoría Financiera/ Cajera(o)**	**No:** Firma de conformidad.
		FIN
8	**Departamento de Auditoría Financiera**	**Sí:** Levanta observación en Formato de Arqueo de Caja y Formas Valoradas y elabora Cédula de Hallazgos y Recomendaciones, así como oficio de resultados de la inspección realizada a través de arqueos a las cajas de recaudación adscritas a la Tesorería Municipal a fin de informar los Hallazgos y Recomendaciones, y en su caso observaciones detectadas, posteriormente lo envía a la Dirección de Auditoría.
9	**Órgano Interno de Control Municipal**	Revisa y autoriza el oficio de resultados de la inspección realizada a través de arqueos a las cajas de recaudación mediante el cual se para informan los hallazgos y recomendaciones, o en su caso las observaciones detectadas, y lo remite a la Tesorería Municipal para el seguimiento correspondiente.
10	**Tesorería Municipal**	Recibe el oficio de resultados de la inspección realizada a través de arqueos a las cajas de recaudación mediante el cual se informa sobre los hallazgos y recomendaciones, o en su caso, las observaciones detectadas durante la inspección.

1204

No	Responsable	Actividad
		Una vez notificada la Cédula de Hallazgos y Recomendaciones, Tesorería contará con un plazo máximo de 3 días hábiles para la solventación o aclaración de los hallazgos y recomendaciones determinadas.
		¿se solventó la observación?
11	**Departamento de Auditoría Financiera**	**Sí:** Se integra a carpeta de resultados.
		FIN
12	**Departamento de Auditoría Financiera**	**No:** Elabora cuadro de seguimiento e integra expediente de la inspección, referente a los hallazgos y recomendaciones, o en su caso de observaciones no solventadas.
13	**Dirección de Auditoría**	Revisa y da visto bueno a la información que contiene expediente de hallazgos y recomendaciones o en su caso, las observaciones de la inspección y envía al Órgano Interno de Control Municipal para su revisión y autorización.
14	**Órgano Interno de Control Municipal**	Revisa y autoriza los hallazgos y recomendaciones o en su caso, de las observaciones de la inspección. Una vez efectuada la revisión turna la documentación que integra el expediente de inspección a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
15	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	Recibe oficio y expediente para dar seguimiento.
		FIN

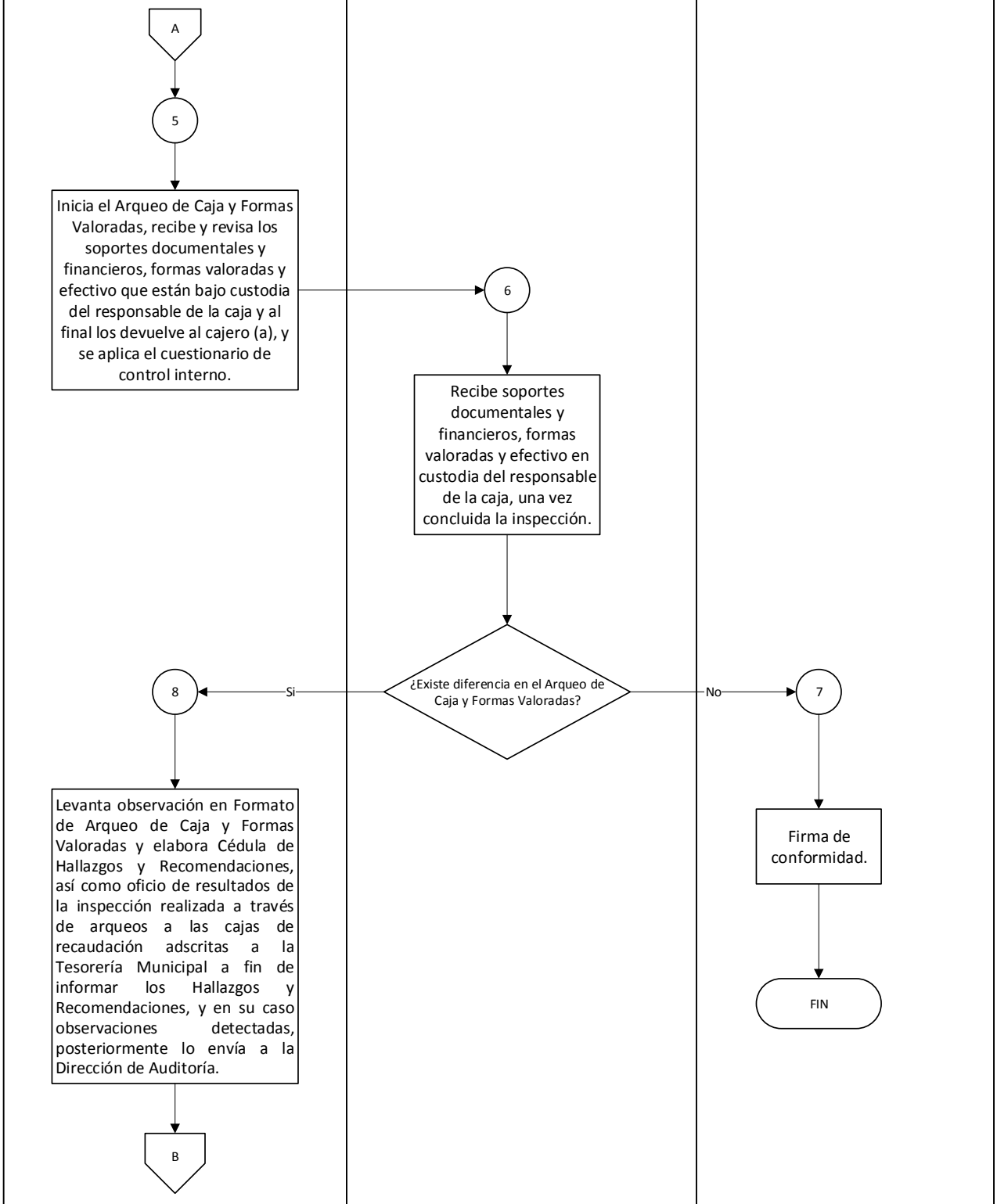
1205

Diagrama:



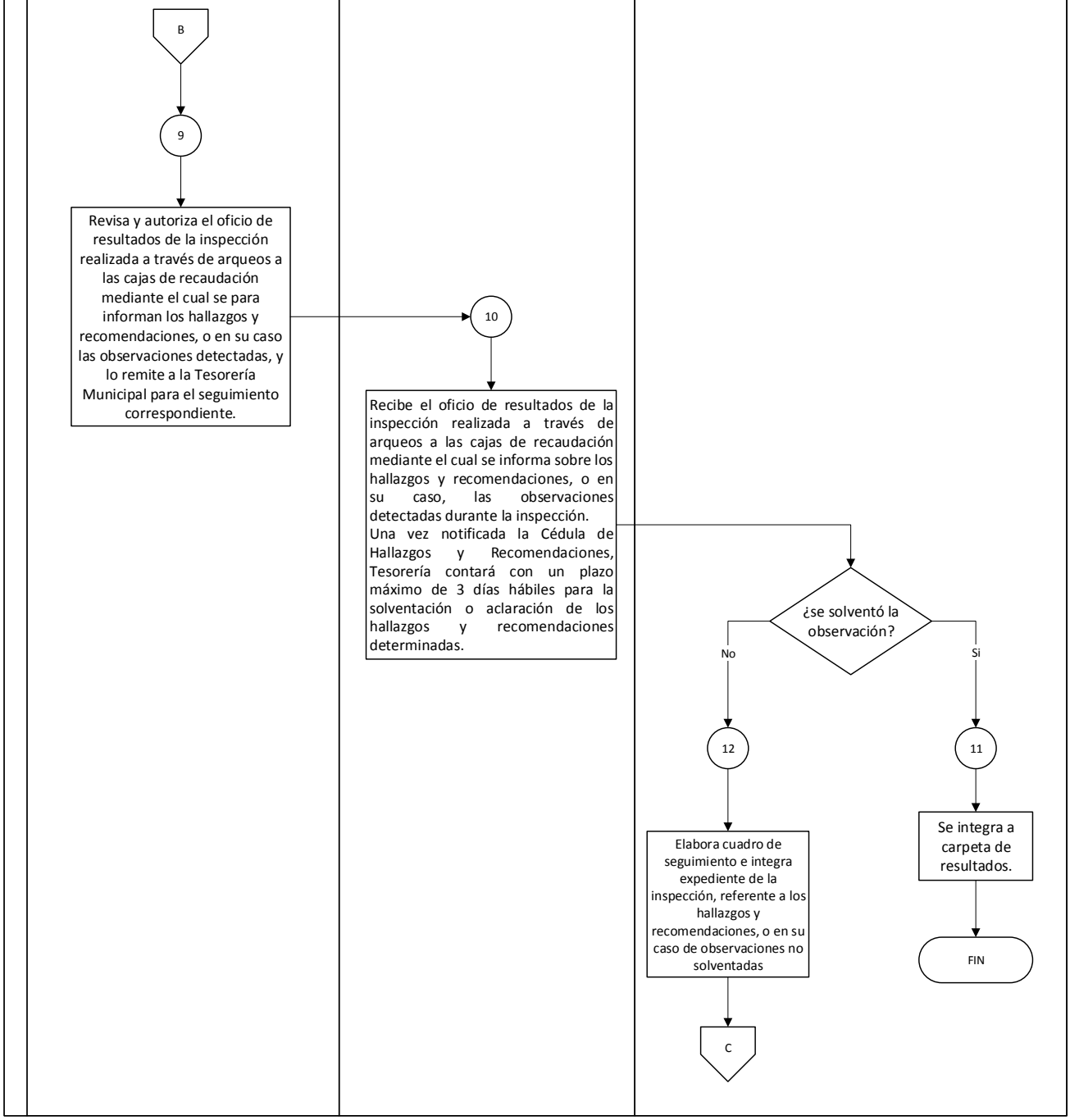
1206

3. Inspecciones a través de arqueos y formas valoradas a las áreas de recaudación.



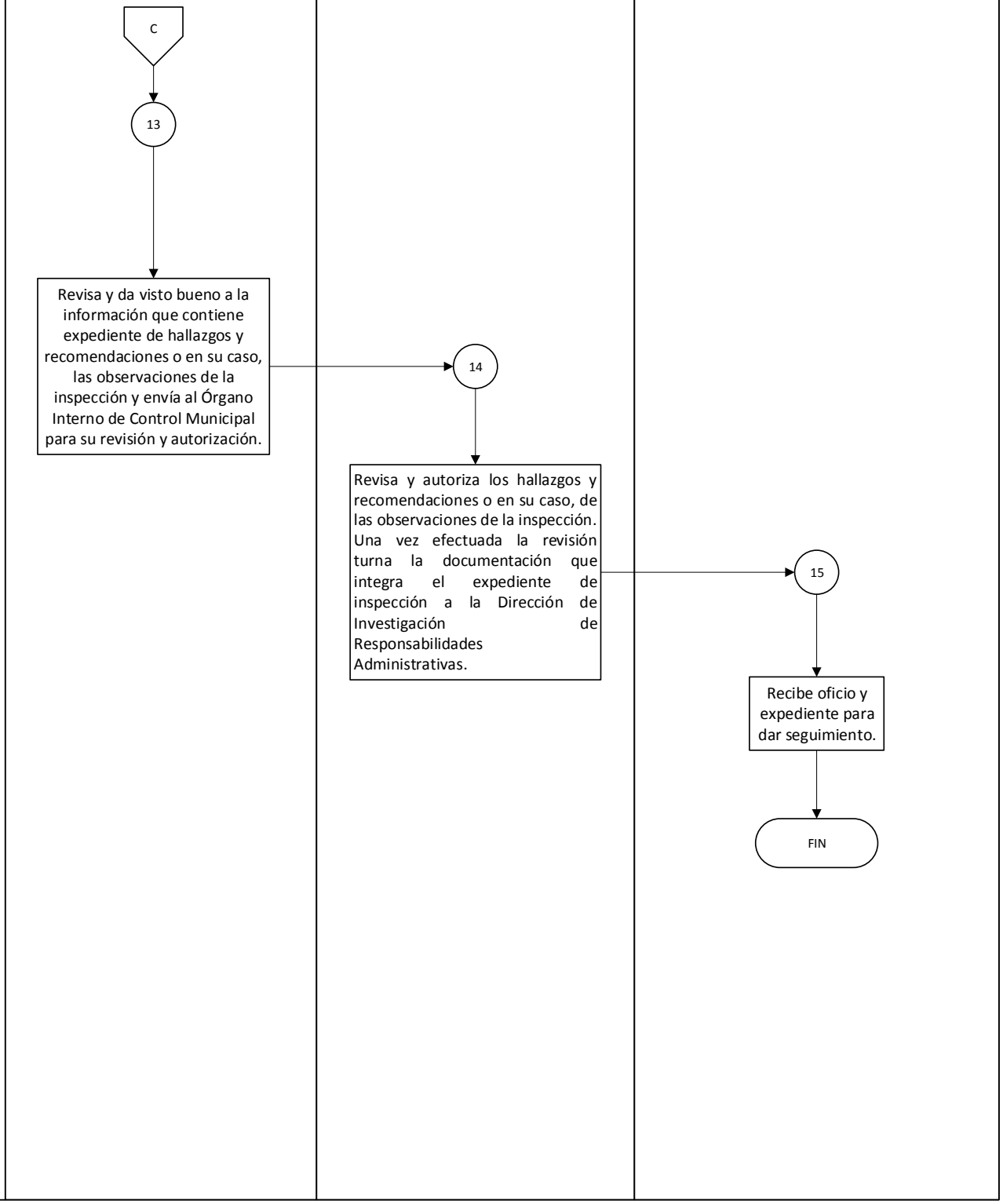
1207

3. Inspecciones a través de arqueos y formas valoradas a las áreas de recaudación.



1208

3. Inspecciones a través de arqueos y formas valoradas a las áreas de recaudación.



1209

VII. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Auditorías Internas en materia Administrativa**
Objetivo:	Practicar auditorías internas a las diversas Unidades Administrativas que forman parte de la Administración Pública Municipal, a fin de fiscalizar, revisar y vigilar, que el ejercicio de los recursos públicos del municipio de Toluca cumpla con las disposiciones jurídicas y normativas aplicables en la materia

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Administrativa elaborará la Orden de Auditoría en la cual deberá especificar el tipo de auditoría, nombre y número, el objetivo, alcance, ejercicio fiscal auditado, fecha de inicio y término de auditoría, así como las y los auditores comisionados, una vez autorizada la Orden, esta deberá ser notificada ante la Unidad Administrativa sujeta a revisión.
- El Departamento de Auditoría Administrativa elaborará y notificará el requerimiento de información ante la Unidad Administrativa sujeta a revisión.
- El Departamento de Auditoría Administrativa implementará los procedimientos de auditoría de tipo gabinete y/o campo.
- En caso de procedimientos que requieran revisión en campo, el Departamento de Auditoría Administrativa, elaborará el oficio para informar a la Unidad Administrativa sujeta a revisión, sobre la visita, indicando el objetivo y actividades que se desarrollarán como parte del procedimiento de auditoría.
- Una vez efectuada la etapa de desarrollo de auditoría, que involucra el análisis y la presentación de resultados, el Departamento de Auditoría Administrativa elaborará y notificará el oficio de Cierre de Auditoría.
- El Departamento de Auditoría Administrativa integrará y notificará a la Unidad Administrativa el Informe de Auditoría.
- Concluido el proceso de auditoría en cada una de sus etapas, el Departamento de Auditoría Administrativa dará seguimiento a las observaciones y/o recomendaciones emitidas a la Unidad Administrativa dadas a conocer mediante el Informe de Auditoría, una vez concluido el periodo otorgado para la solventación de las observaciones y/o recomendaciones emitidas, y estas no hayan sido atendidas por la Unidad Administrativa, se dará cuenta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas con la finalidad de que se inicie el procedimiento que en derecho corresponda.

1210

1. Auditoría Interna en materia Administrativa

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Auditoría**	Elabora, tras un análisis de la materia por auditar, el Programa Anual de Auditorías.
2	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Revisa y aprueba el Programa Anual de Auditorias.
3	**Dirección de Auditoría**	Notifica al Departamento de Auditoría Administrativa, las Unidades Administrativas a auditar
4	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe notificación de Unidades Administrativas sujetas a fiscalización y elabora oficios de designación al personal del departamento.
5	**Personal de Auditoría**	Recibe oficio de designación y elabora la Orden de Auditoría y la turna al Departamento de Auditoría Administrativa para su revisión.
6	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe la orden de auditoría, revisa y la envía a la Dirección de Auditoría para su autorización.
7	**Dirección de Auditoría**	Recibe orden de auditoría, la valida y la remite a la persona titular del Órgano Interno de Control, para su aprobación.
8	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe la orden de auditoría, la autoriza y ordena notificar a la Unidad Administrativa sujeta a revisión.
9	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe orden de auditoría y designa a un enlace de auditoría
10	**Personal de Auditoría / Departamento de Auditoría Administrativa**	Elabora acta de inicio de auditoría para el desahogo del acto protocolario.
11	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa /Dirección de Auditoría**	Desarrollan el acto de inicio de auditoría en las instalaciones del Órgano Interno de Control, y notifican el requerimiento de información para el desarrollo de la auditoría.
12	**Unidad Administrativa sujeta a Fiscalización**	Recibe requerimiento de información, integra la documentación y remite dentro del término, al Órgano Interno de Control la información requerida.
13	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe la información y la turna a la Dirección de Auditoría.
14	**Dirección de Auditoría**	Recibe la información y la turna al Departamento correspondiente para su revisión y análisis.
15	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe la información, analiza y elabora el Balance de Información, posteriormente implementan los procedimientos (campo y gabinete) de auditoría.
16	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Elabora oficio de Convocatoria a Reunión de Trabajo y lo turna a la Dirección de Auditoría para su revisión.
17	**Dirección de Auditoría**	Recibe oficio de Convocatoria, valida la información y lo turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para autorización.
18	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de convocatoria, valida, autoriza y ordena notificar a la unidad administrativa sujeta a fiscalización.

1211

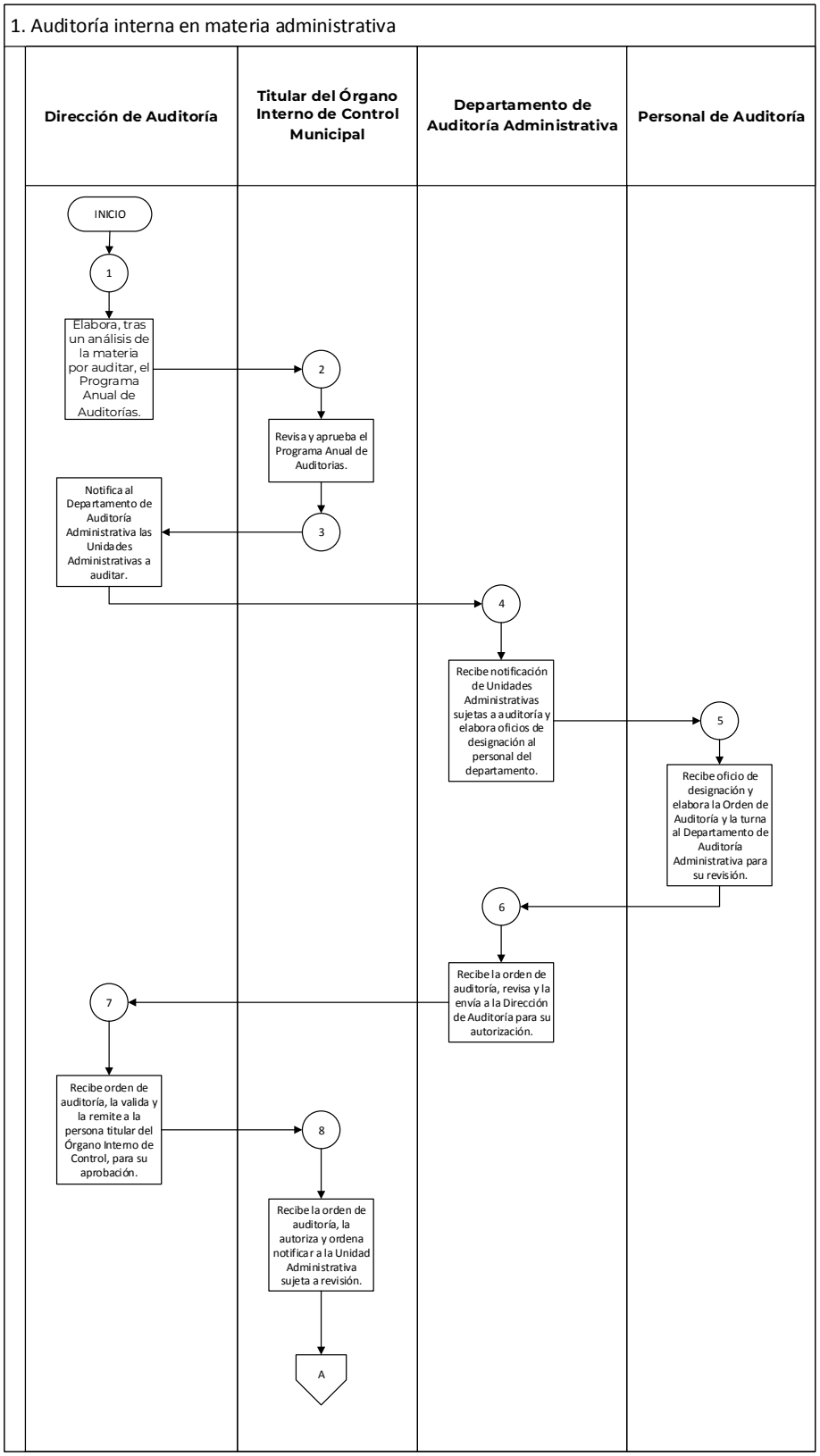
No	Responsable	Actividad
19	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe oficio de convocatoria y atiende la diligencia.
20	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa /Dirección de Auditoría**	Desarrollan la reunión de trabajo en las instalaciones de la Unidad Administrativa.
21	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa**	Una vez efectuados los procedimientos de campo y gabinete, se elaboran las cedulas analíticas y preliminares, posteriormente se envían a la Dirección de Auditoría para su revisión.
22	**Dirección de Auditoría**	Recibe las cedulas analíticas y preliminares, revisa, valida la información y ordena elaborar oficio para la entrega de resultados preliminares.
23	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Elabora el oficio de convocatoria para la entrega de resultados preliminares y lo remite a la Dirección de Auditoría para su revisión.
24	**Dirección de Auditoría**	Recibe el oficio de convocatoria de entrega de resultados preliminares, revisa, valida la información y lo turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para su autorización.
25	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el oficio de convocatoria de entrega de resultados preliminares, autoriza y ordena notificar a la Unidad Administrativa sujeta a revisión.
26	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe el oficio de convocatoria de entrega de resultados preliminares.
27	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa /Dirección de Auditoría**	Desarrollan el acto protocolario de entrega de resultados preliminares en las instalaciones del Órgano Interno de Control, explicando el contenido de las cédulas a la Unidad Administrativa.
28	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe cédulas de resultados preliminares, analiza las observaciones emitidas y de ser el caso, presenta la información suficiente para atender las observaciones durante el acto protocolario. Una vez desahogado el proceso, firma el acta de entrega de resultados preliminares.
29	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa**	Elabora las cédulas de resultados finales, así como el oficio de cierre de auditoría, posteriormente se envían a la Dirección de Auditoría para su revisión.
30	**Dirección de Auditoría**	Recibe las cédulas de resultados finales, así como el oficio de cierre de auditoría, valida la información y la turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para autorización.
31	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe las cédulas de resultados finales, así como el oficio de cierre de auditoría, autoriza y ordena notificar a la Unidad Administrativa sujeta a revisión.
32	**Unidad Administrativa sujeta a Fiscalización**	Recibe oficio de cierre de auditoría y atiende diligencia.
33	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa /Dirección de Auditoría**	Desarrollan el acto protocolario de cierre de auditoría, en las instalaciones del Órgano Interno de Control, explicando el contenido de las cédulas de resultados finales.

1212

No	Responsable	Actividad
34	**Unidad Administrativa sujeta a fiscalización**	Recibe cédulas de resultados finales y firma el acta de cierre de auditoría.
35	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa**	Integran el Informe de Auditoría y lo turnan a la Dirección a Auditoría para su revisión.
36	**Dirección de Auditoría**	Recibe el Informe de Auditoría, valida la información y lo turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para autorización.
37	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el Informe de Auditoría, autoriza y ordena notificar a la Unidad Administrativa fiscalizada.
38	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa**	Elaboran marcas y cruces de auditoría e integran el expediente de Auditoría.
39	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa**	Elaboran cédula de seguimiento para la solventación de observaciones derivadas de Auditoría.
	¿se solventaron las observaciones?	
40		**Sí: Se integra a expediente y se archiva.** **FIN**
41	**Personal de Auditoría/ Departamento de Auditoría Administrativa**	**No:** Elabora oficio para informar a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas sobre la omisión en la atención de observaciones emitidas y lo envía a la Dirección de Auditoría para su revisión.
42	**Dirección de Auditoría**	Recibe y valida oficio para informar a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas sobre la omisión en la atención de observaciones emitidas y lo turna a la persona titular del Órgano Interno de Control para autorización.
43	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe, autoriza y ordena turnar la información correspondiente a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas a fin de que en el ámbito de su competencia determine lo que en derecho corresponda.
		FIN

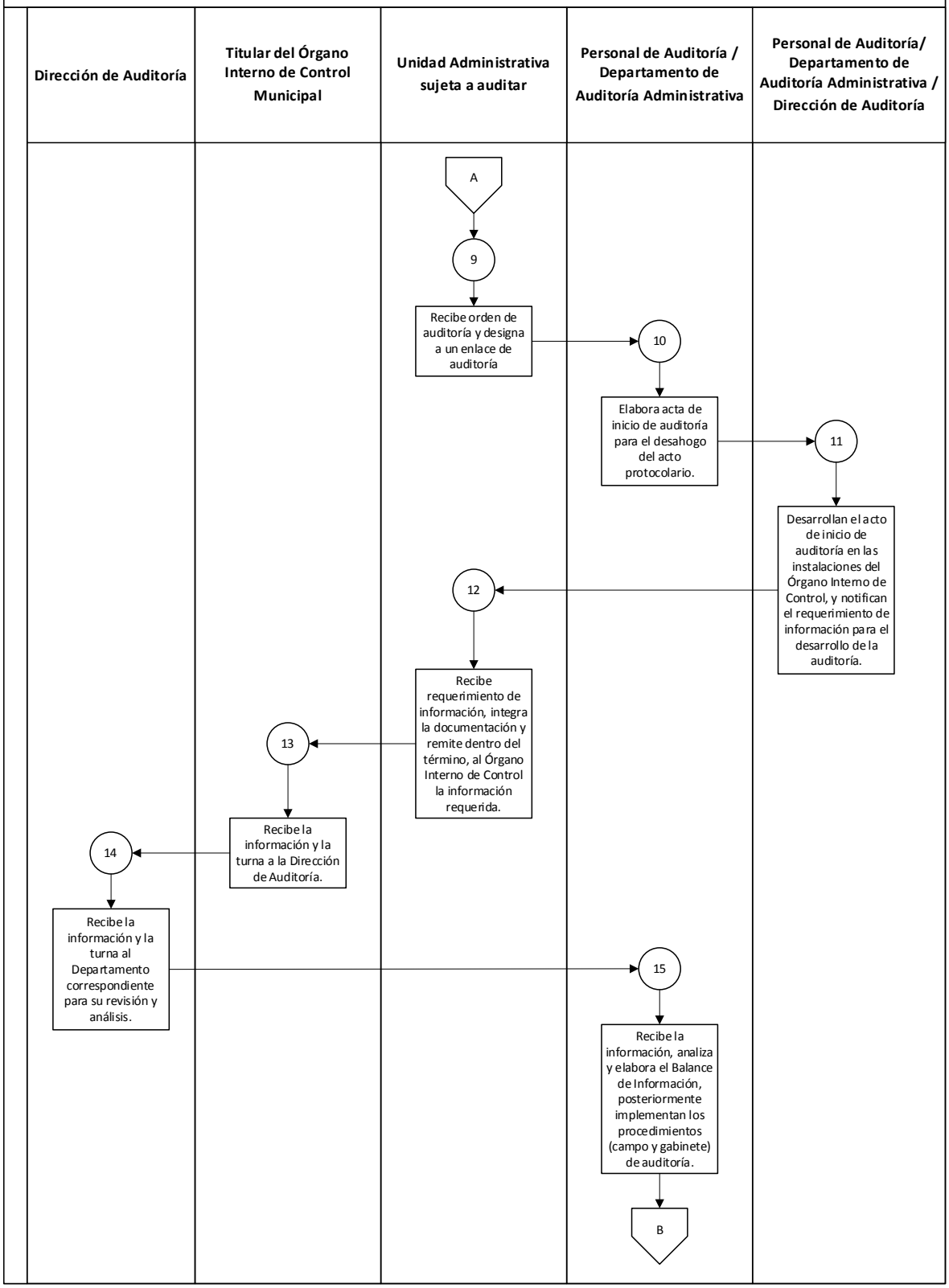
1213

Diagrama:



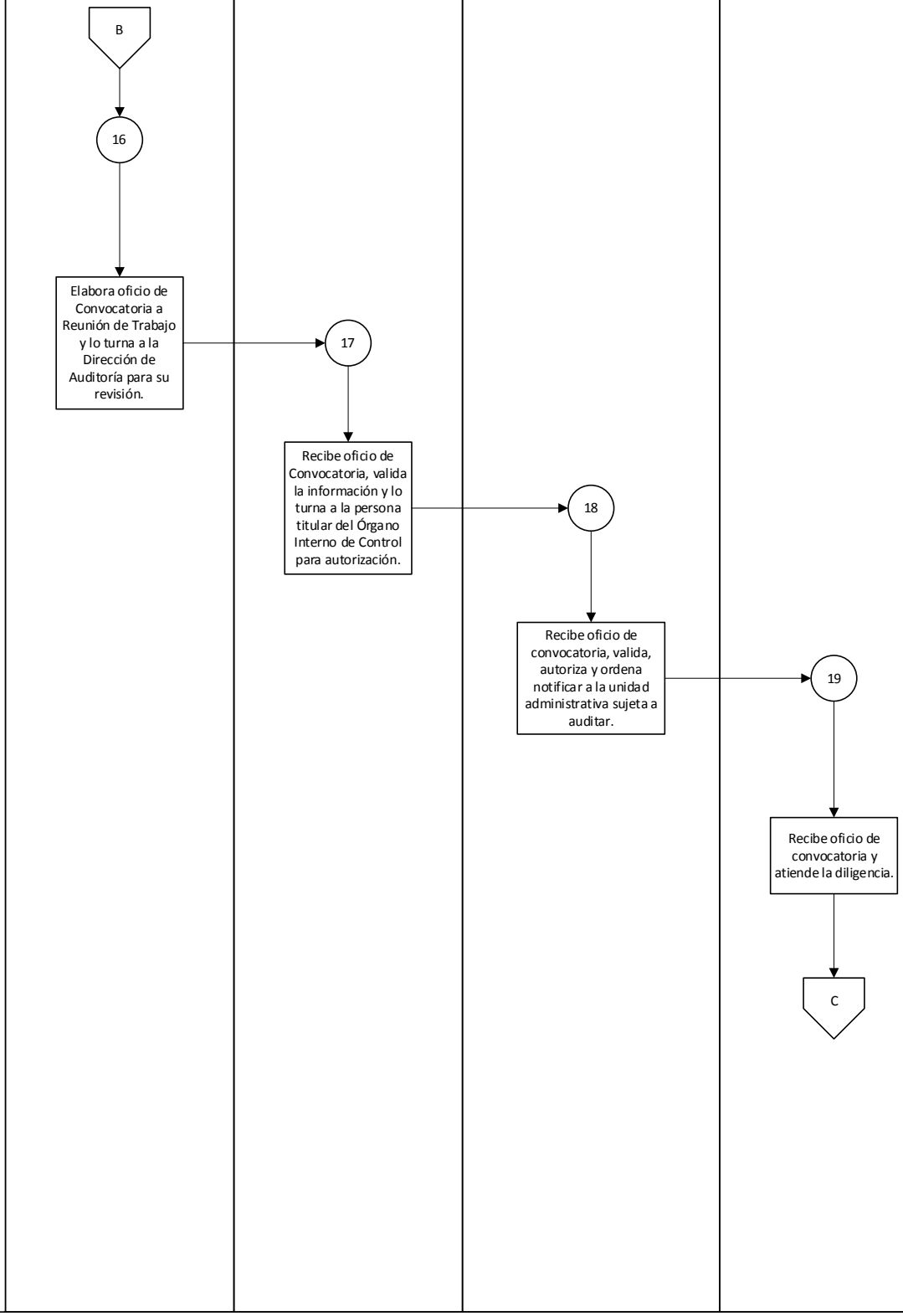
1214

1. Auditoría interna en materia administrativa



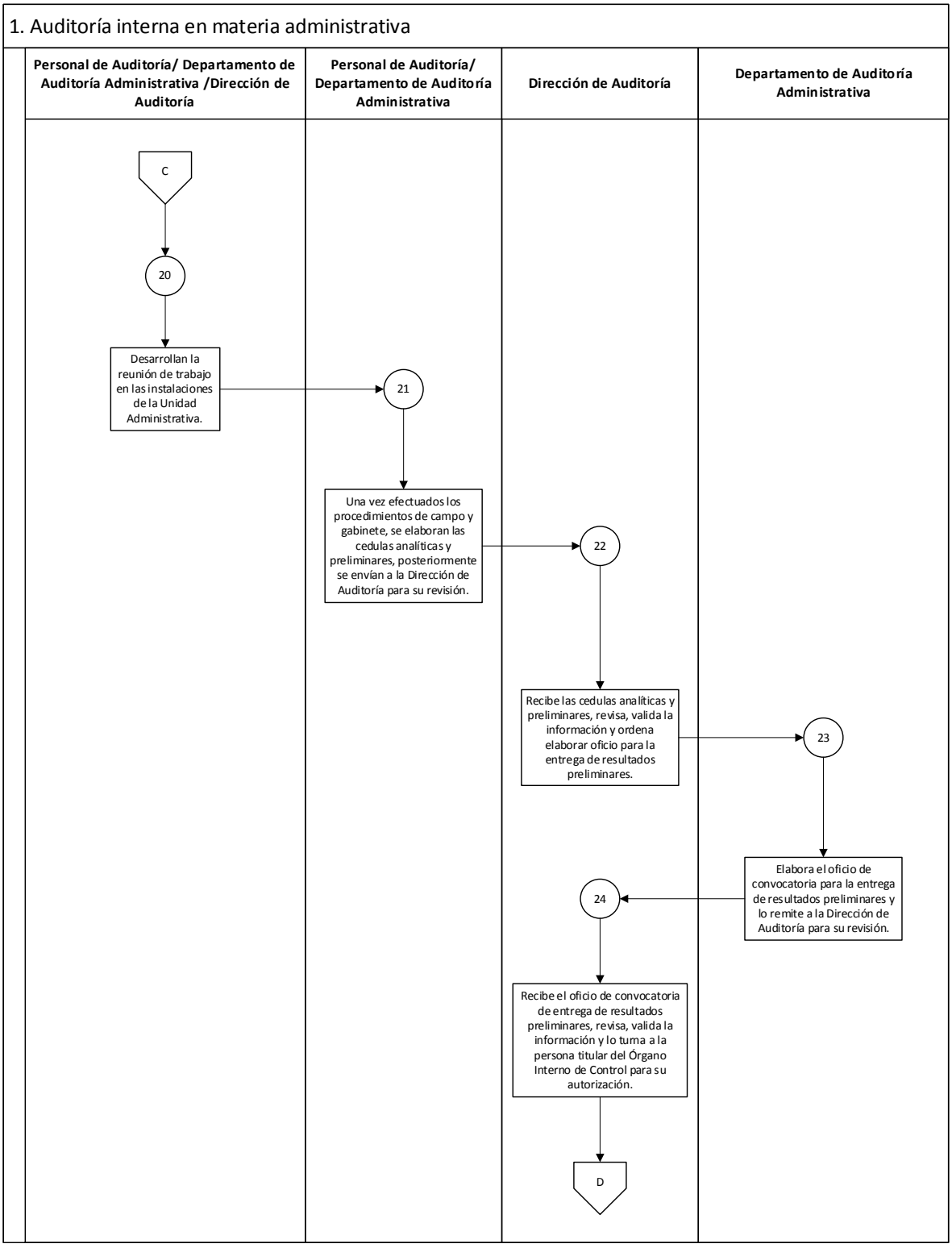
1215

1. Auditoría interna en materia administrativa



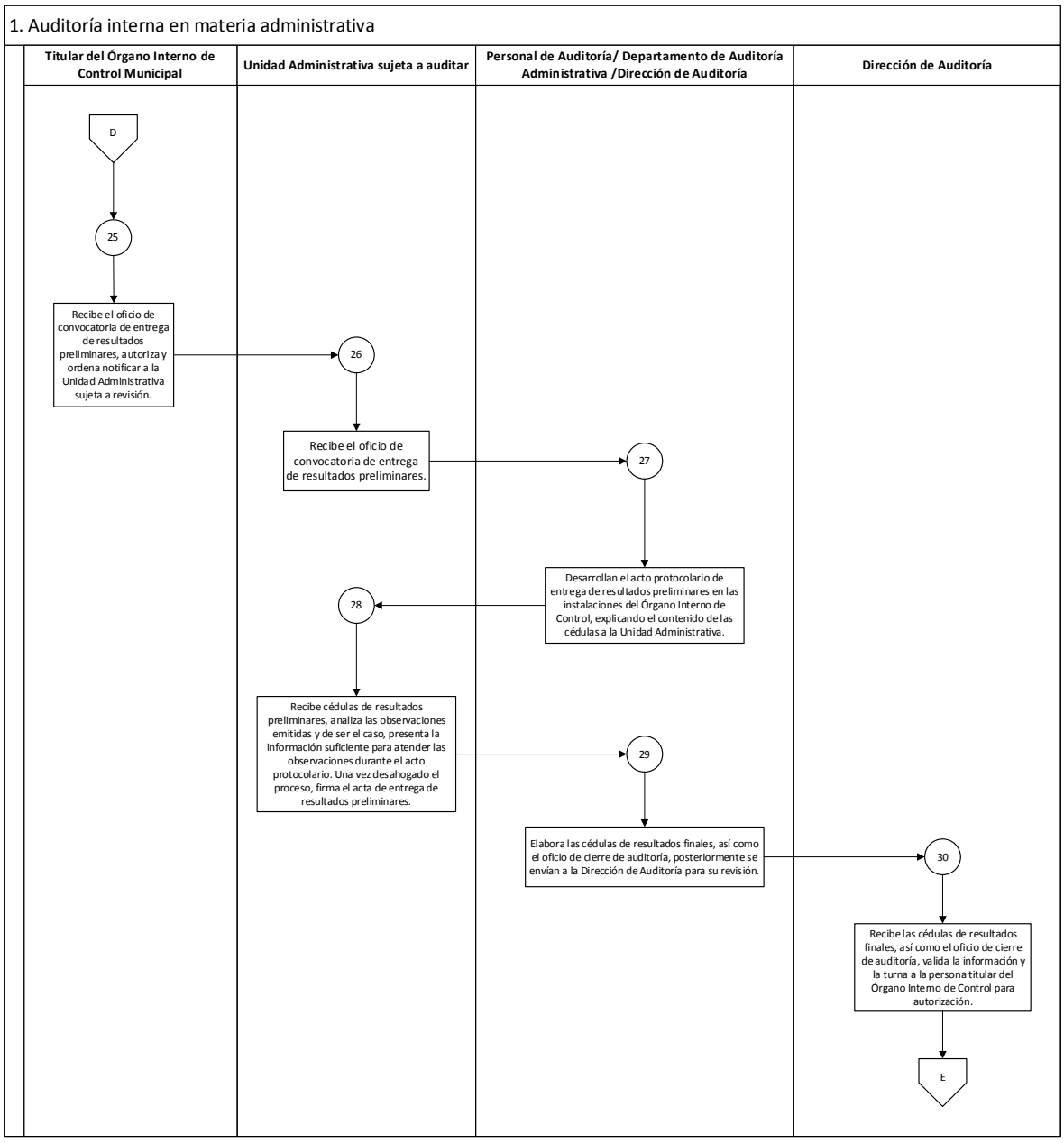
1216

1. Auditoría interna en materia administrativa



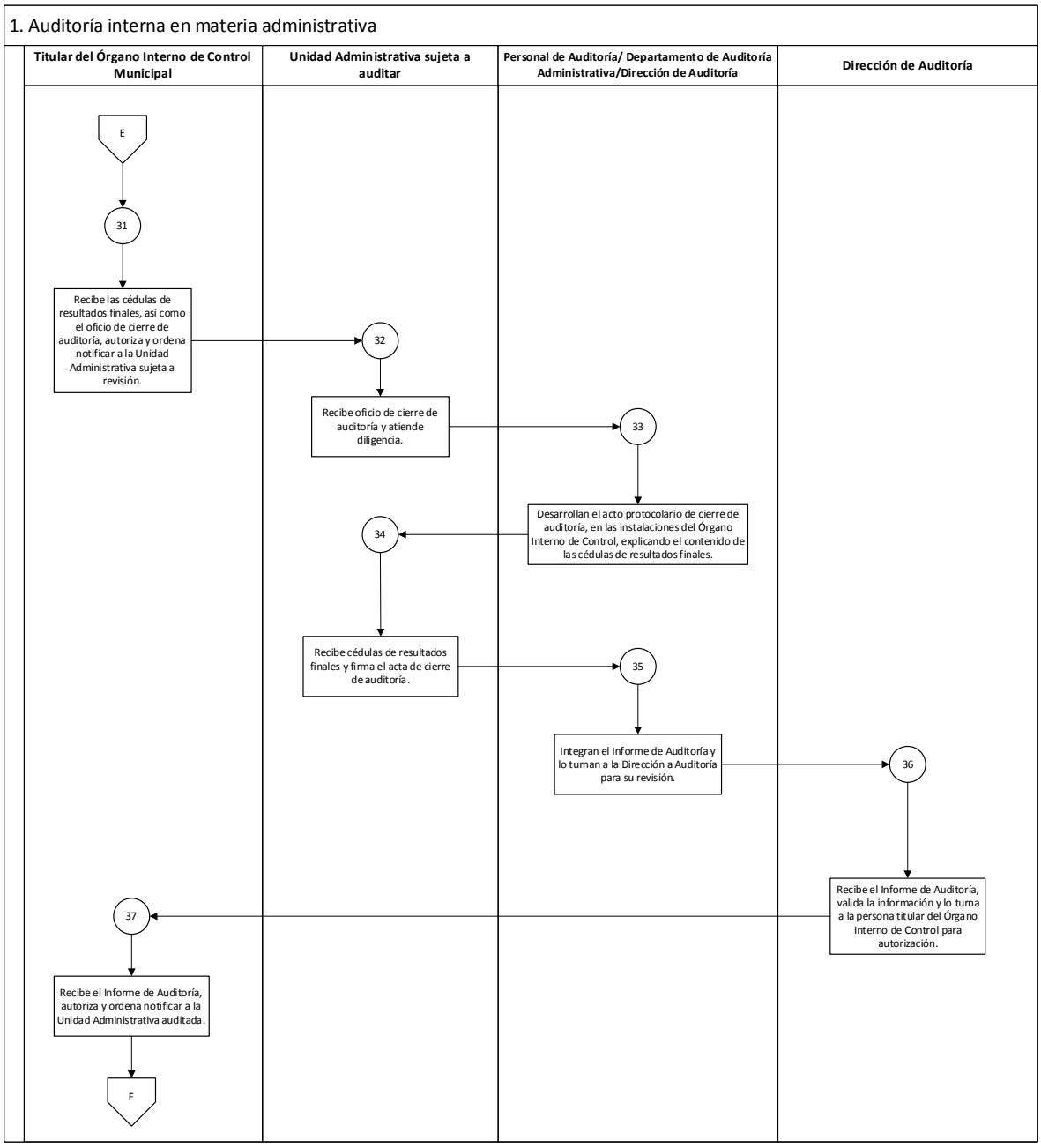
1217

1. Auditoría interna en materia administrativa



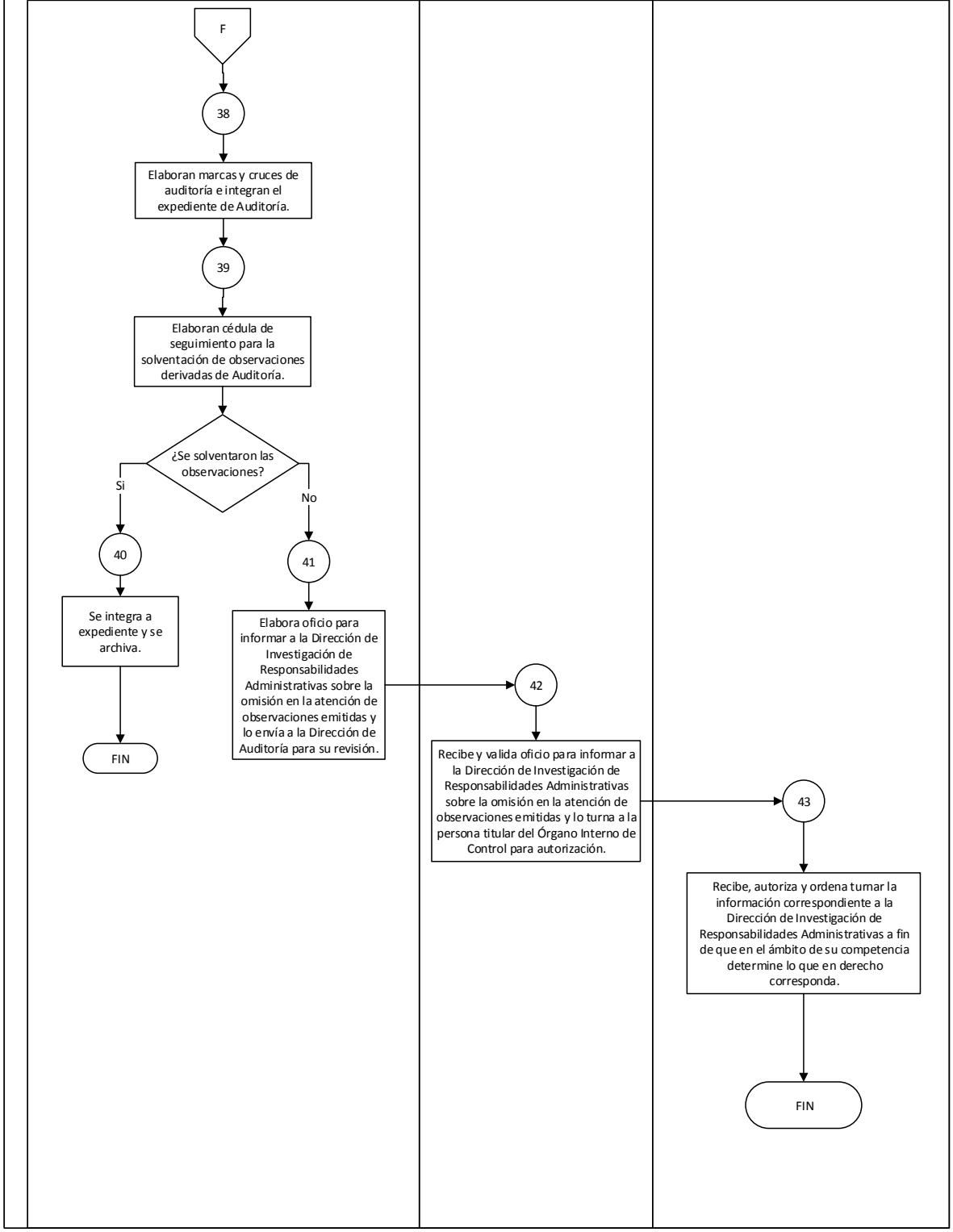
1218

1. Auditoría interna en materia administrativa



1219

1. Auditoría interna en materia administrativa



1220

Nombre del Procedimiento:	**Inspecciones a las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal**
Objetivo:	Detectar posibles riesgos en las actuaciones y/o procedimientos de las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal, a efecto de eficientar la operatividad de las áreas

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Administrativa elaborará y presentará a la Dirección de Auditoría la Programación Anual de las inspecciones a las Unidades Administrativas, para su autorización.
- El Departamento de Auditoría Administrativa propondrá al personal adscrito para llevar a cabo las inspecciones programadas en el ejercicio fiscal en turno, y los pondrá a consideración de la Dirección de Auditoría.
- El Departamento de Auditoría Administrativa elaborará los oficios de comisión indicando en cada uno de los mismos el alcance y el objetivo de las inspecciones, posteriormente serán puestos a consideración de la Dirección de Auditoría, para su validación.
- Las inspecciones se llevarán a cabo sin previo aviso de las Unidades Administrativas.
- El personal comisionado podrá solicitar a las Delegaciones Administrativas, Titulares de Área la documentación o información que justifique o aclare las acciones, tareas y/o procedimientos de las áreas.
- En el caso de que, se detecten posibles riesgos o anomalías en las acciones y/o procedimientos de las Unidades Administrativas, el Departamento de Auditoría Administrativa realizará las recomendaciones para la implementación de medidas oportunas, mismas que deberán ser atendidas, aclaradas o solventadas por el área correspondiente.
- En el caso de que la Unidad Administrativa no presente las aclaraciones correspondientes, se informará a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, a través de la persona Titular del Órgano Interno de Control Municipal.

1221

2. Inspecciones a las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal

Descriptivo:

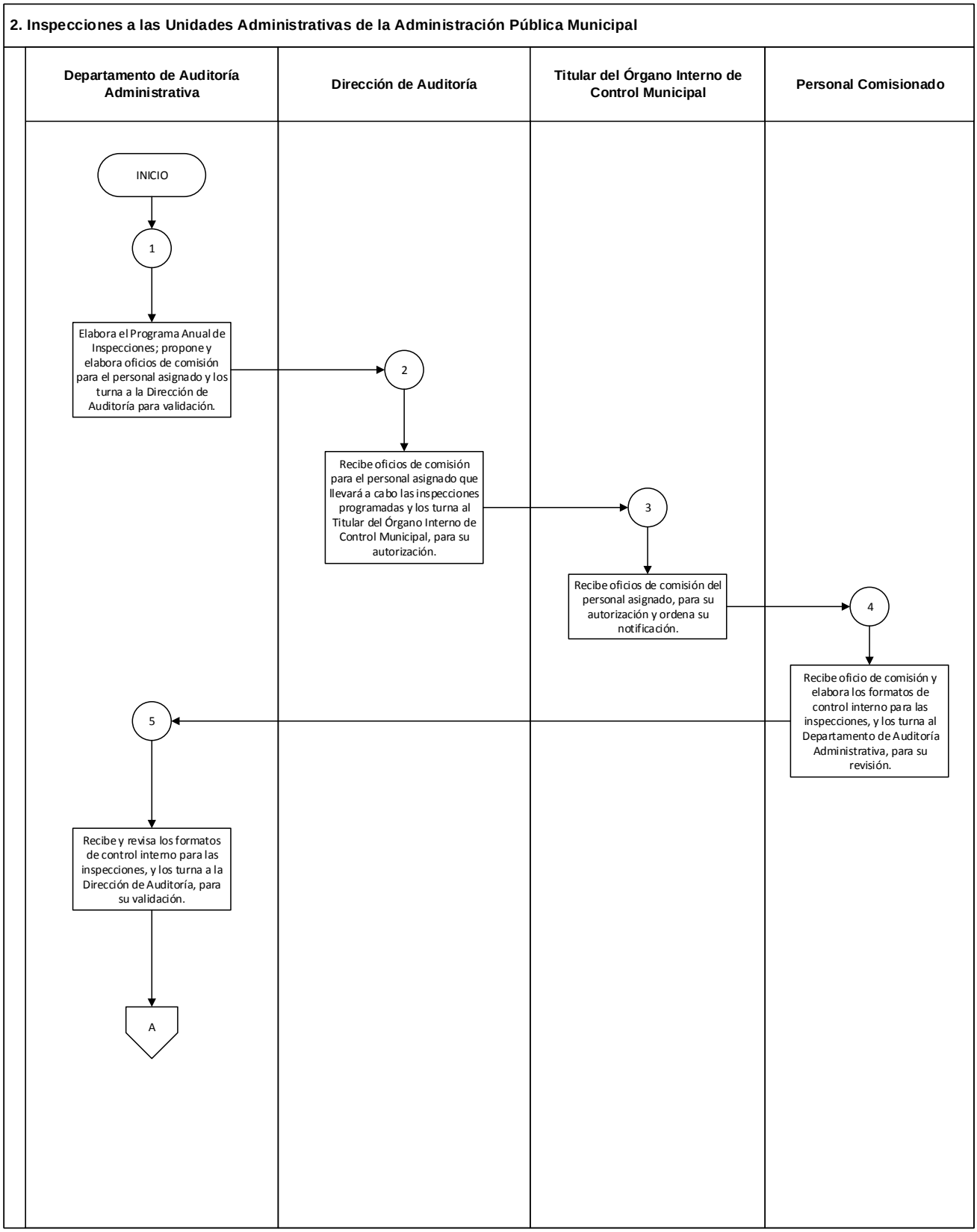
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Elabora el Programa Anual de Inspecciones; propone y elabora oficios de comisión para el personal asignado y los turna a la Dirección de Auditoría para validación.
2	**Dirección de Auditoría**	Recibe oficios de comisión para el personal asignado que llevará a cabo las inspecciones programadas y los turna al Titular del Órgano Interno de Control Municipal, para su autorización.
3	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficios de comisión del personal asignado, para su autorización y ordena su notificación.
4	**Personal Comisionado**	Recibe oficio de comisión y elabora los formatos de control interno para las inspecciones, y los turna al Departamento de Auditoría Administrativa, para su revisión.
5	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe y revisa los formatos de control interno para las inspecciones, y los turna a la Dirección de Auditoría, para su validación.
6	**Dirección de Auditoría**	Revisa y valida los formatos de control interno para su implementación.
7	**Personal Comisionado**	Lleva a cabo la inspección, solicita la información necesaria para su desahogo, determina hallazgos o recomendaciones y los turna al Departamento de Auditoría Administrativa, para su revisión.
8	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Revisa los resultados derivados de la inspección, los hallazgos determinados y las posibles recomendaciones a emitir, y los turna a la Dirección de Auditoría para su validación.
9	**Dirección de Auditoría**	Revisa y valida la información, y turna al Titular del Órgano Interno de Control Municipal, para su autorización.
10	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe información, autoriza y ordena su notificación a la Unidad Administrativa.
11	**Unidad Administrativa**	Recibe información y lleva a cabo las acciones necesarias para aclarar los hallazgos identificados o en su caso implementar las recomendaciones emitidas, e informa al Titular del Órgano Interno de Control Municipal a través de oficio.
12	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el oficio sobre la atención de los hallazgos o en su caso las acciones que fueron implementadas y lo turna al Departamento de Auditoría Administrativa, a través de la Dirección de Auditoría para su revisión y análisis.
13	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe y analiza la información presentada por la Unidad Administrativa
		¿Se solventaron los hallazgos y se atendieron las recomendaciones?
14		**Sí:** se archiva la información.
		FIN

1222

No.	Responsable	Actividad
15	**Departamento de Auditoría Administrativa**	**No:** Informa al Titular del Órgano Interno de Control Municipal, a través de la Dirección la no atención de los hallazgos o recomendaciones emitidas
16	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Ordena la implementación de las acciones necesarias para que la Unidad Administrativa, atienda los hallazgos y/o recomendaciones emitidas, en caso de persistir dicha omisión, se dará cuenta a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
		FIN

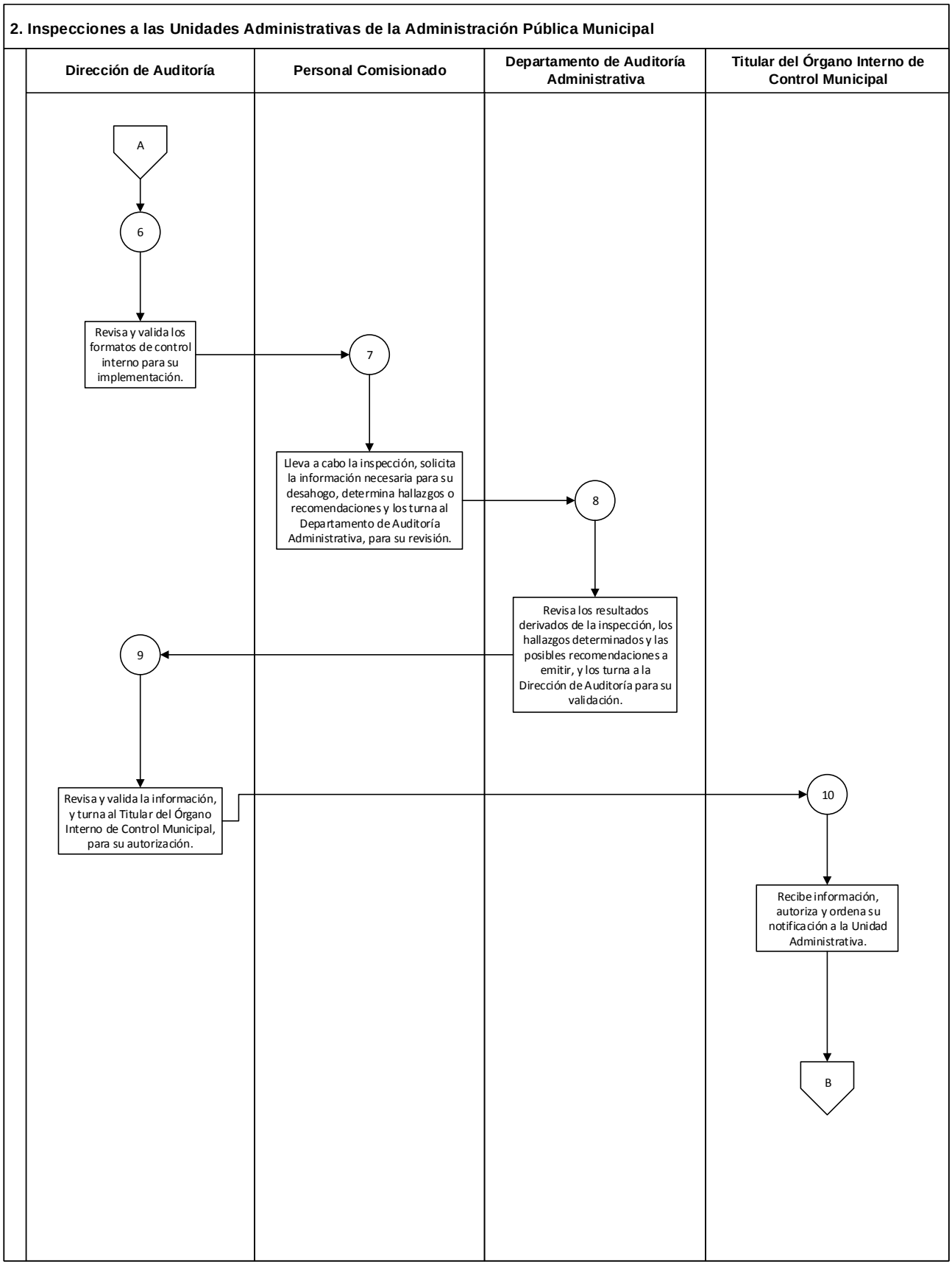
1223

Diagrama:



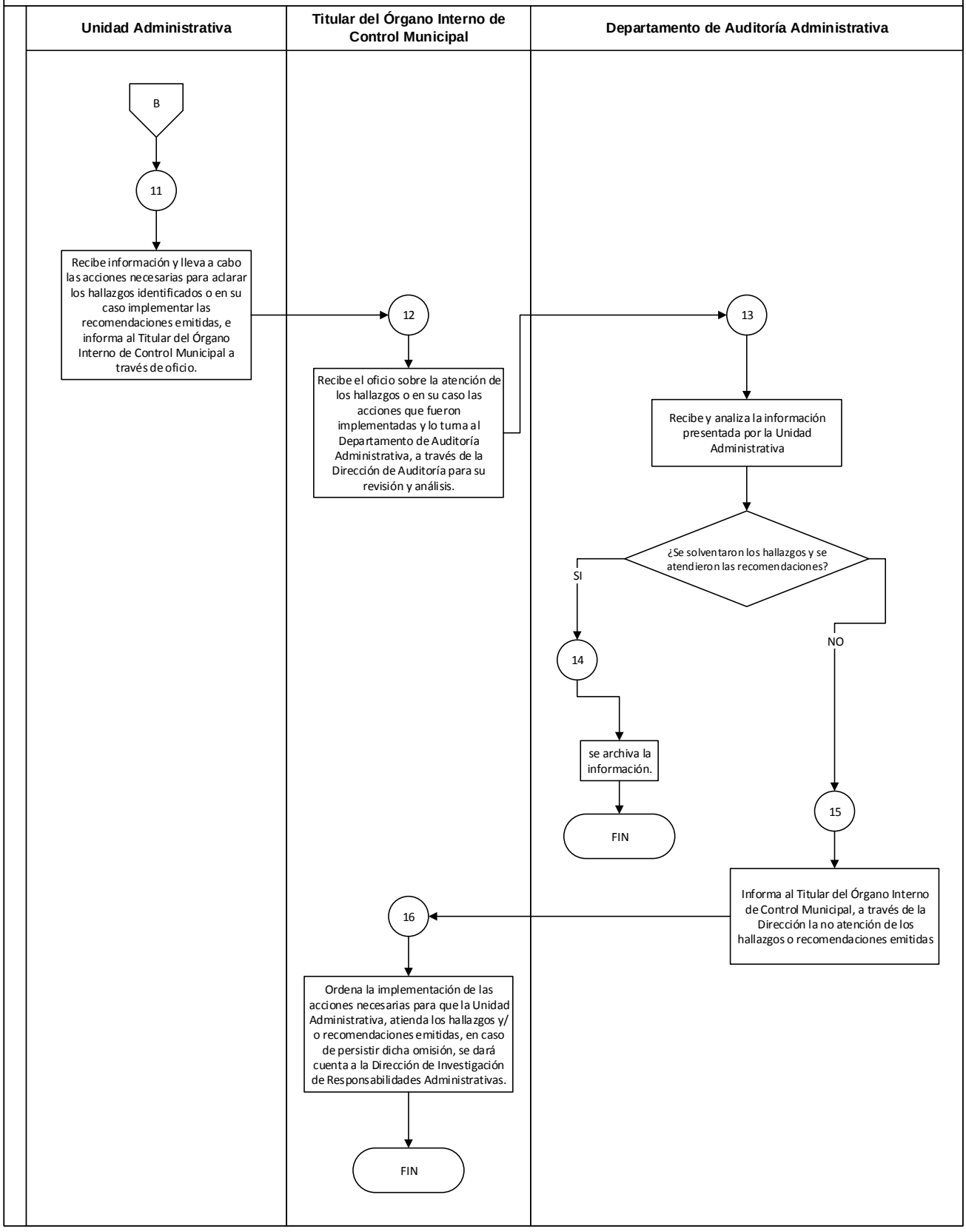
1224

2. Inspecciones a las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal



1225

2. Inspecciones a las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal



1226

Nombre del Procedimiento:	**Atestiguamientos a las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal**
Objetivo:	Dar cuenta de hechos suscitados en las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal, a efecto de dar cumplimiento a la normatividad establecida

POLÍTICAS APLICABLES

- Las Unidades Administrativas deberán solicitar la intervención del Órgano Interno de Control Municipal, para acciones atestiguamiento que se requieran.
- El Departamento de Auditoría Administrativa propondrá al personal adscrito para llevar a cabo el atestiguamiento de hechos, y los pondrá a consideración de la Dirección de Auditoría
- El procedimiento de atestiguamiento será llevado a cabo en las instalaciones de la Unidad Administrativa que la solicite.
- El personal comisionado del Departamento de Auditoría Administrativa llevará a cabo el levantamiento de un acta circunstanciada, en la que se describirán las actuaciones, procedimientos o hechos suscitados en sitio, así mismo el personal comisionado podrá solicitar información o documentación necesaria a la Unidad Administrativa, a fin de dar soporte a los hechos efectuados, información que deberá integrarse a dichas actas.

1227

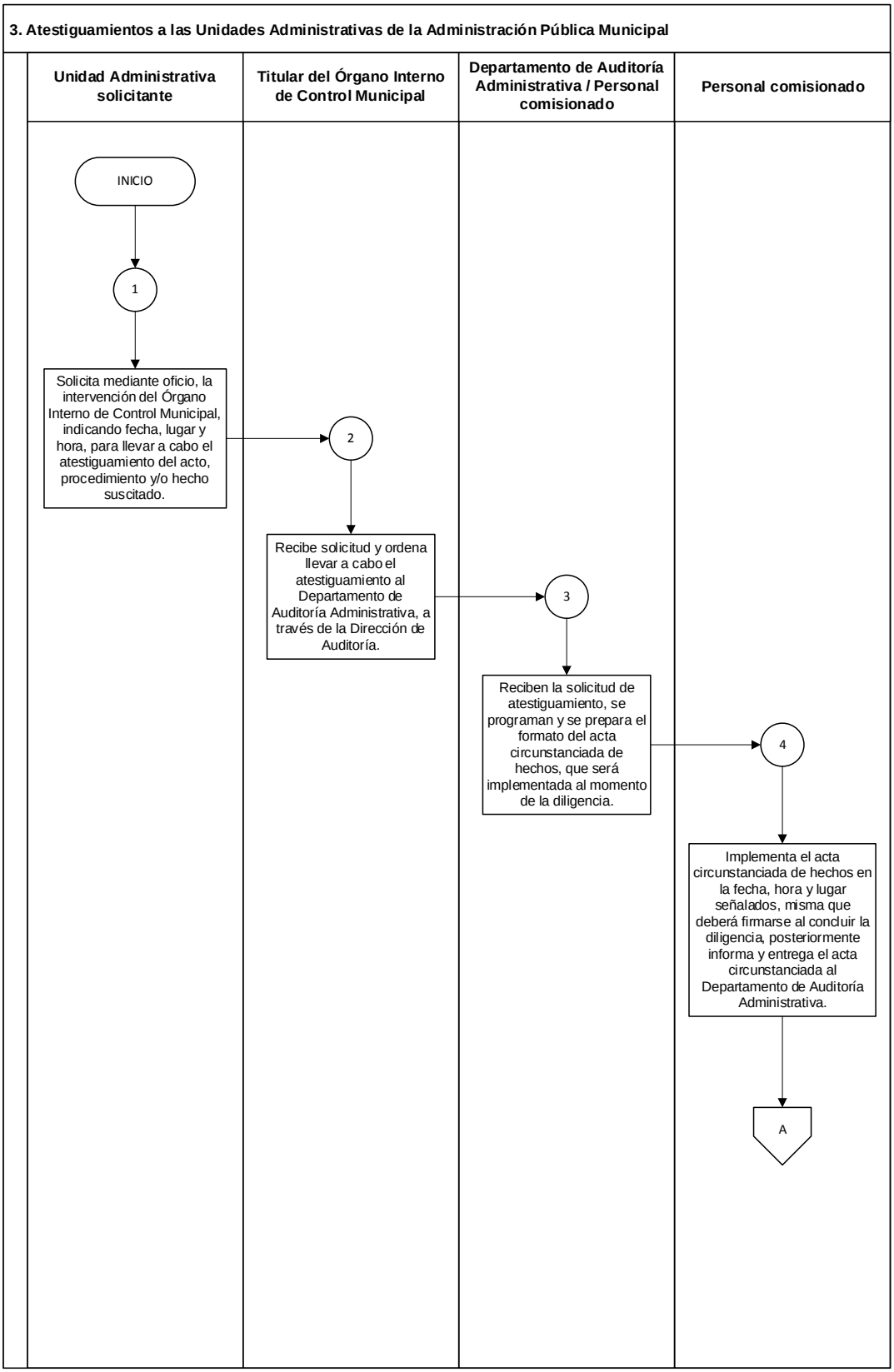
3. Atestiguamientos a las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal

Descriptivo:

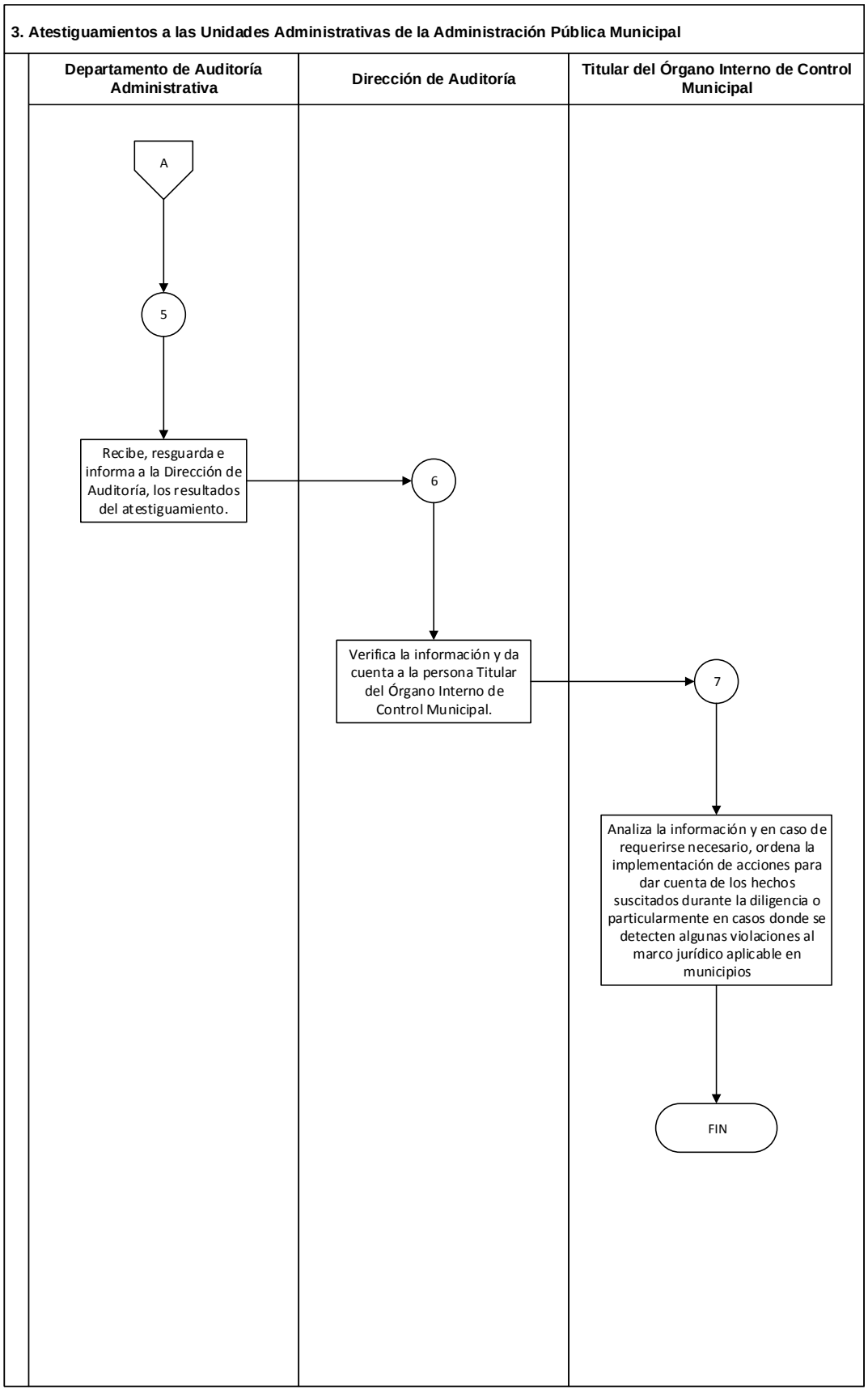
No	Responsable	Actividad
1	**Unidad Administrativa solicitante**	Solicita mediante oficio, la intervención del Órgano Interno de Control Municipal, indicando fecha, lugar y hora, para llevar a cabo el atestiguamiento del acto, procedimiento y/o hecho suscitado.
2	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe solicitud y ordena llevar a cabo el atestiguamiento al Departamento de Auditoría Administrativa, a través de la Dirección de Auditoría.
3	**Departamento de Auditoría Administrativa / Personal comisionado**	Reciben la solicitud de atestiguamiento, se programan y se prepara el formato del acta circunstanciada de hechos, que será implementada al momento de la diligencia.
4	**Personal comisionado**	Implementa el acta circunstanciada de hechos en la fecha, hora y lugar señalados, misma que deberá firmarse al concluir la diligencia, posteriormente informa y entrega el acta circunstanciada al Departamento de Auditoría Administrativa.
5	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe, resguarda e informa a la Dirección de Auditoría, los resultados del atestiguamiento.
6	**Dirección de Auditoría**	Verifica la información y da cuenta a la persona Titular del Órgano Interno de Control Municipal.
7	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Analiza la información y en caso de requerirse necesario, ordena la implementación de acciones para dar cuenta de los hechos suscitados durante la diligencia o particularmente en casos donde se detecten algunas violaciones al marco jurídico aplicable en municipios
		FIN

1228

Diagrama:



1229


3. Atestiguamientos a las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal
Departamento de Auditoría Administrativa
Dirección de Auditoría
Titular del Órgano Interno de Control Municipal
A
5
Recibe, resguarda e informa a la Dirección de Auditoría, los resultados del atestiguamiento.
6
Verifica la información y da cuenta a la persona Titular del Órgano Interno de Control Municipal.
7
Analiza la información y en caso de requerirse necesario, ordena la implementación de acciones para dar cuenta de los hechos suscitados durante la diligencia o particularmente en casos donde se detecten algunas violaciones al marco jurídico aplicable en municipios
FIN

1230

Nombre del Procedimiento:	**Evaluación del desempeño a los Comités Internos de Ética de las Unidades Administrativas**
Objetivo:	Evaluar el cumplimiento y desempeño anual de los Comités Internos de Ética de las Unidades Administrativas del municipio de Toluca, a fin de vigilar su correcto funcionamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Administrativa diseñará e implementará el formato de evaluación al desempeño de los Comités Internos de Ética de las Unidades Administrativas del municipio de Toluca, mismo que se someterá a la aprobación de la Dirección de Auditoría y a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal.
- El Departamento de Auditoría Administrativa supervisará y evaluará las condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento de los comités.
- El Departamento de Auditoría Administrativa realizará la evaluación al desempeño de los Comités de Ética de las Unidades Administrativas durante el primer trimestre posterior al año evaluado.
- El Departamento de Auditoría Administrativa emitirá los resultados en el primer trimestre posterior al año evaluado.

1231

- Los Comités Internos de Ética estarán obligados a implementar las recomendaciones y/o acciones de mejora derivadas de la evaluación de desempeño.
- El Departamento de Auditoría Administrativa informará los resultados de evaluación a las Unidades Administrativas.

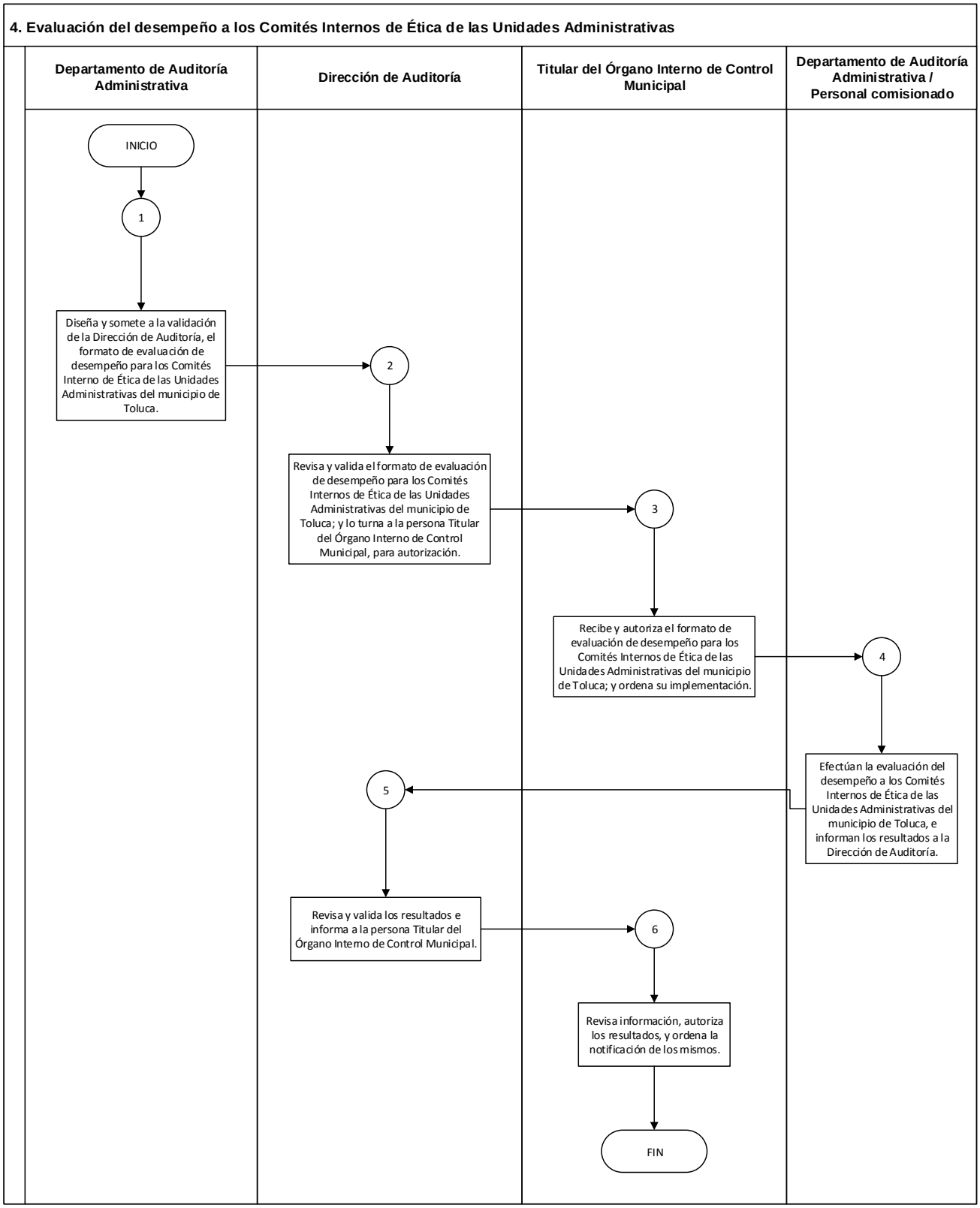
4. Evaluación del desempeño a los Comités Internos de Ética de las Unidades Administrativas

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Diseña y somete a la validación de la Dirección de Auditoría, el formato de evaluación de desempeño para los Comités Interno de Ética de las Unidades Administrativas del municipio de Toluca.
2	**Dirección de Auditoría**	Revisa y valida el formato de evaluación de desempeño para los Comités Internos de Ética de las Unidades Administrativas del municipio de Toluca; y lo turna a la persona Titular del Órgano Interno de Control Municipal, para autorización.
3	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe y autoriza el formato de evaluación de desempeño para los Comités Internos de Ética de las Unidades Administrativas del municipio de Toluca; y ordena su implementación.
4	**Departamento de Auditoría Administrativa / Personal comisionado**	Efectúan la evaluación del desempeño a los Comités Internos de Ética de las Unidades Administrativas del municipio de Toluca, e informan los resultados a la Dirección de Auditoría.
5	**Dirección de Auditoría**	Revisa y valida los resultados e informa a la persona Titular del Órgano Interno de Control Municipal.
6	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Revisa información, autoriza los resultados, y ordena la notificación de los mismos.
		FIN

1232

Diagrama:



1233

Nombre del Procedimiento:	**Participación en el Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles propiedad del municipio de Toluca**
Objetivo:	Participar en el Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas, a efecto de llevar a cabo la revisión física de los bienes muebles e inmuebles propiedad del municipio de Toluca

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Auditoría Administrativa propondrá al personal que participará en el Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles, propiedad del municipio de Toluca.
- El personal comisionado será responsable de asistir a la revisión física de los bienes muebles e inmuebles conforme a las fechas, horarios y lugares determinados por la Unidad Administrativa que coordine los trabajos.
- El personal comisionado realizará la revisión física de los bienes muebles e inmuebles en el lugar donde se encuentren ubicados, obteniendo el reporte de su existencia, estado físico actual y verificando las características de los mismos.
- El personal comisionado tomará como base para la revisión, los registros de los bienes contenidos en los inventarios generales de bienes muebles e inmuebles proporcionados por las Unidades Administrativas coordinadoras.
- Para la revisión física de los bienes muebles, el personal comisionado es el responsable de levantar las actas circunstanciadas por cada una de las Unidades Administrativas, en las que se asentarán los bienes existentes, se mencionarán los hallazgos que se presenten durante la revisión, se especificará los faltantes, sobrantes y aquellos que por su estado físico se consideren obsoletos, firmando las actas al margen y alcance de los que en ellas intervinieron. 1234
- Para el caso de la revisión física de los bienes inmuebles, el personal comisionado levantará las actas por cada predio, en el que se asienten los hallazgos o anomalías referente a las características del inmueble, firmando las actas al margen y alcance de los que en ellas intervinieron.

5. Participación del Levantamiento Físico de Bienes Muebles e Inmuebles propiedad del municipio

Descriptivo:

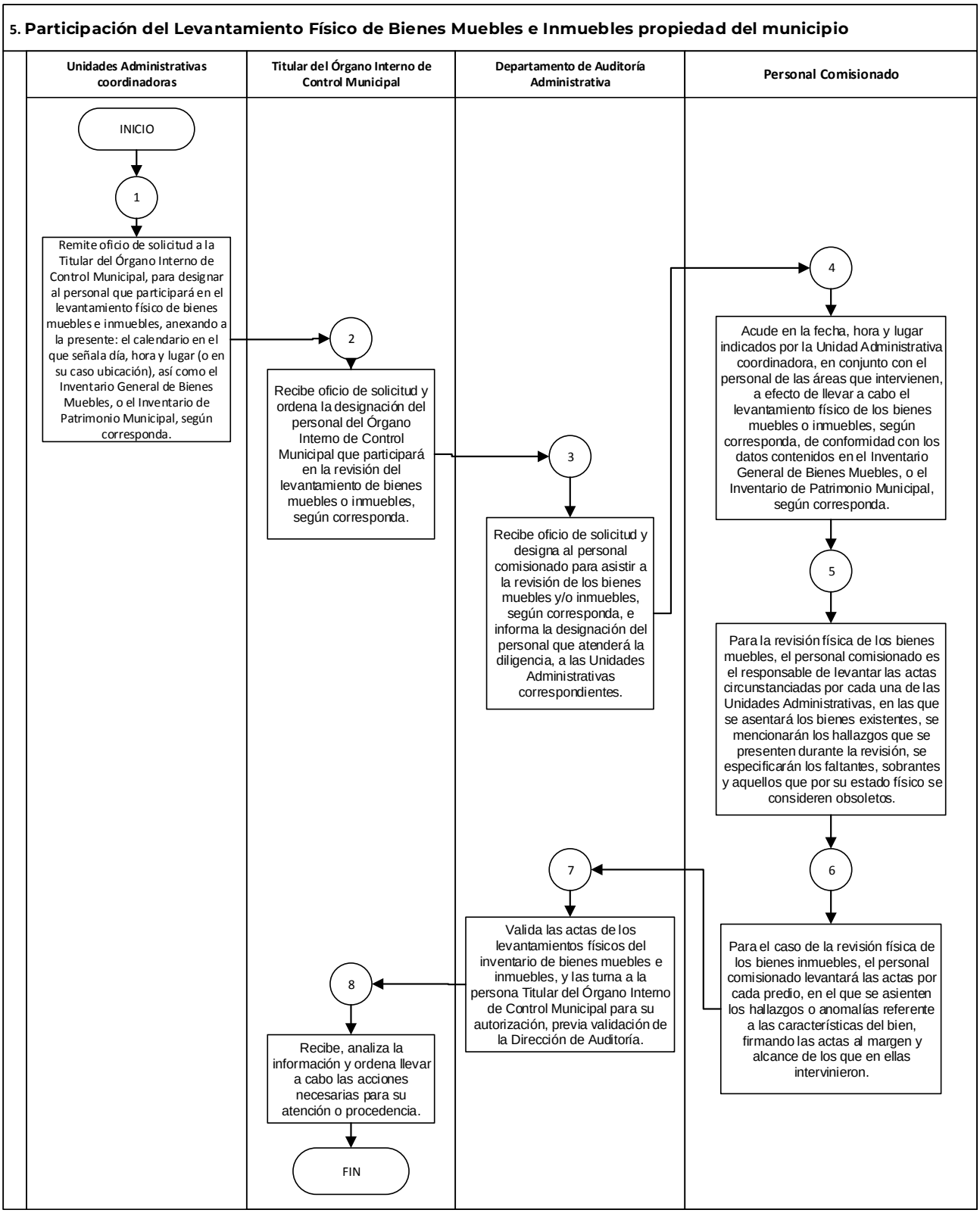
No	Responsable	Actividad
1	**Unidades Administrativas coordinadoras**	Remite oficio de solicitud a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal, para designar al personal que participará en el levantamiento físico de bienes muebles e inmuebles, anexando a la presente: el calendario en el que señale día, hora y lugar (o en su caso ubicación), así como el Inventario General de Bienes Muebles, o el Inventario de Patrimonio Municipal, según corresponda.
2	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de solicitud y ordena la designación del personal del Órgano Interno de Control Municipal que participará en la revisión del levantamiento de bienes muebles o inmuebles, según corresponda.
3	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe oficio de solicitud y designa al personal comisionado para asistir a la revisión de los bienes muebles y/o inmuebles, según corresponda, e informa la designación del personal que atenderá la diligencia, a las Unidades Administrativas correspondientes.
4	**Personal comisionado**	Acude en la fecha, hora y lugar indicados por la Unidad Administrativa coordinadora, en conjunto con el personal de las áreas que intervienen, a efecto de llevar a cabo el levantamiento físico de los bienes muebles o inmuebles, según corresponda, de conformidad con los datos contenidos en el Inventario General de Bienes Muebles, o el Inventario de Patrimonio Municipal, según corresponda.
5		Para la revisión física de los bienes muebles, el personal comisionado es el responsable de levantar las actas circunstanciadas por cada una de las Unidades Administrativas, en las que se asentará los bienes existentes, se mencionarán los hallazgos que se presenten durante la revisión, se especificarán los faltantes, sobrantes y aquellos que por su estado físico se consideren obsoletos.

1235

No	Responsable	Actividad
6	**Personal comisionado**	Para el caso de la revisión física de los bienes inmuebles, el personal comisionado levantará las actas por cada predio, en el que se asienten los hallazgos o anomalías referente a las características del bien. Una vez efectuada la revisión, el personal comisionado entregará las actas al Departamento de Auditoría Administrativa.
7	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Valida las actas de los levantamientos físicos del inventario de bienes muebles e inmuebles, y las turna a la persona Titular del Órgano Interno de Control Municipal para su autorización, previa validación de la Dirección de Auditoría.
8	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe, analiza la información y ordena llevar a cabo las acciones necesarias para su atención o procedencia.
		Fin

1236

Diagrama:



1237

Nombre del Procedimiento:	**Testificación de los actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal**
Objetivo:	Testificar que los actos de entrega recepción de las Unidades Administrativas, se lleven a cabo conforme a la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Acto de Entrega-Recepción se realiza cuando el Servidor Público Titular o la Persona Encargada del Despacho de la Unidad Administrativa de la Administración Pública Municipal se ausente o separe de su empleo, cargo o comisión, con independencia del hecho o acto jurídico temporal o definitivo que haya originado esa ausencia o separación, considerándose, entre otros, la renuncia, remoción, destitución, licencia, incapacidad, jubilación, fallecimiento, cambio de adscripción, suplencia, encargo, creación, fusión, escisión o supresión de unidades administrativas;
- Para que la Persona Servidora Pública Representante del Órgano Interno de Control Municipal pueda testificar un Acto de Entrega-Recepción, es necesario que dicho acto se realice en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de que surta efectos la separación de su empleo, cargo o comisión del servidor público titular o de la persona encargada del despacho.
- El servidor público saliente deberá solicitar mediante oficio a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal, la programación para la entrega-recepción de la Unidad Administrativa que tuvo a cargo. En caso de designar a una persona de apoyo, deberá ser informado mediante el mismo oficio. 1238
- La Titular del Órgano Interno de Control Municipal informará por oficio a la persona servidora pública saliente o en su caso a la persona servidora pública que presenta la información, el lugar, fecha y hora para realizar el acto de entrega-recepción, así como el usuario y contraseña para la carga de la información.
- La Titular del Órgano Interno de Control Municipal informará por oficio a la persona servidora pública entrante, el lugar, fecha y hora que deberá presentarse para ocupar el cargo. Para ello deberá presentar con anticipación su documentación física y digital que determine el Departamento de Auditoría Administrativa conforme a la normatividad aplicable.
- Será responsabilidad del servidor público saliente o de la persona servidora pública que presenta la información capacitarse sobre el proceso y acto de entrega recepción; dar aviso por escrito a la Unidad Administrativa correspondiente y al Órgano Interno de Control Municipal de la separación de su empleo, cargo o comisión, para dar inicio al proceso y acto de entrega-recepción.
- Será responsabilidad del servidor público saliente o de la persona servidora pública que presenta la información, tramitar ante las autoridades correspondientes las constancias de no adeudo; preparar física y electrónicamente la información correspondiente de la Unidad Administrativa saliente y de ser necesario la información de las dependencias o unidades administrativas que de él dependan jerárquicamente y los bienes que estén bajo su resguardo; asimismo atender los requerimientos efectuados por la persona servidora pública titular del Órgano Interno de Control Municipal, así como las aclaraciones y observaciones que se le soliciten derivadas de incongruencias, irregularidades, faltantes, errores o cualquier tipo de inconsistencias identificadas en el acta de entrega-recepción formatos y anexos; o bien algún hecho inherente a sus atribuciones, funciones, obligaciones y actividades;

- Son obligaciones de las personas servidoras públicas entrantes revisar que el acta de entrega-recepción, formatos y anexos se encuentren debidamente integrados e identificar físicamente el soporte documental o electrónico; y de considerarlo formular y notificar las aclaraciones y observaciones correspondientes a través de oficio dirigido a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal en un plazo de noventa días naturales; así como atender oportunamente los asuntos pendientes, en trámite o inconclusos que las personas servidoras públicas salientes le hicieran del conocimiento mediante el acta de entrega-recepción, formatos y anexos; finalmente facilitar el acceso a la información que requieran las personas servidoras públicas salientes posterior al acto de entrega-recepción, para dar cumplimiento a la obligación de atender las aclaraciones y observaciones que, en su caso, se hayan determinado;
- El personal comisionado del Departamento de Auditoría Administrativa verificará de forma remota y presencial, los avances y actualizaciones del contenido del acta entrega-recepción, los formatos y anexos registrados en el Sistema Creg er, a fin de que los apartados que integran el sistema se encuentren debidamente requisitados.
- El personal comisionado del Departamento de Auditoría Administrativa asentará en el apartado de observaciones del acta de entrega-recepción, las irregularidades o anomalías que se presenten durante el acto.
- En el caso de inasistencia o negativa de firmar por parte de la persona servidora pública saliente o entrante, el personal comisionado del Órgano Interno de Control Municipal actuará bajo la realización de un acta administrativa que plasme los motivos que impidieron o perturbaron el acto de entrega-recepción, misma que deberá firmarse al margen derecho y alcance de los que en ella intervinieron. El acta administrativa se adjuntará en original y mencionarse en el apartado de observación del acta de entrega-recepción.

1239

- Las actas de entrega-recepción serán firmadas en tres tantos, distribuyéndose de la siguiente manera: un tanto a la persona servidora pública entrante; un tanto a la persona servidora pública saliente o persona servidora pública que presenta la información y finalmente uno a la persona servidora pública representante del Órgano Interno de Control Municipal.
- Una vez concluido el acto, se informará a la o el servidor público entrante y saliente, que tienen un plazo de sesenta días naturales para presentar su declaración de situación patrimonial por inicio, reingreso o de conclusión al servicio público.

6. Testificación de los actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas

Descriptivo:

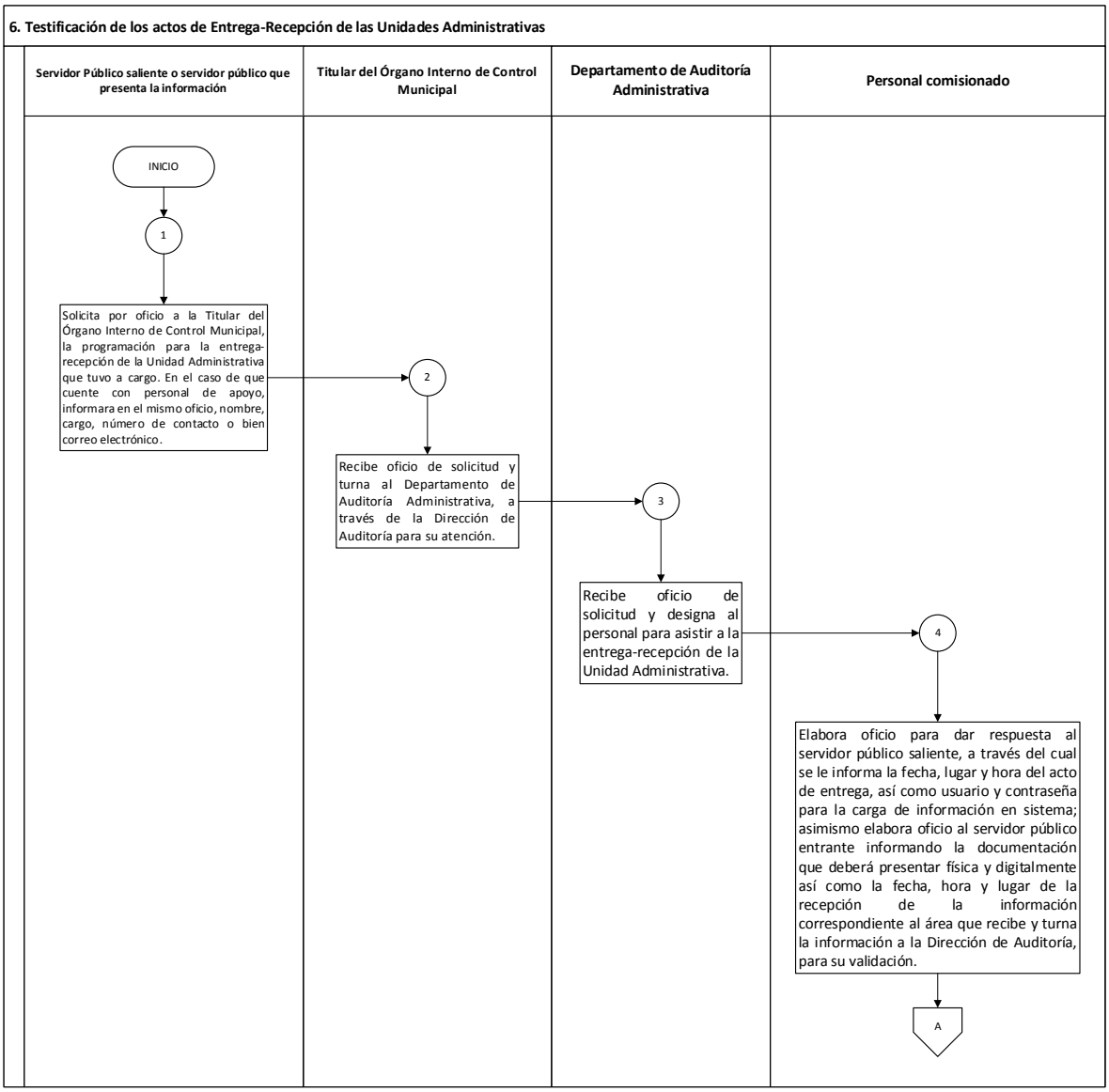
No	Responsable	Actividad
1	**Servidor Público saliente o servidor público que presenta la información**	Solicita por oficio a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal, la programación para la entrega-recepción de la Unidad Administrativa que tuvo a cargo. En el caso de que cuente con personal de apoyo, informara en el mismo oficio, nombre, cargo, número de contacto o bien correo electrónico.
2	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe oficio de solicitud y turna al Departamento de Auditoría Administrativa, a través de la Dirección de Auditoría para su atención.
3	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe oficio de solicitud y designa al personal para asistir a la entrega-recepción de la Unidad Administrativa.
4	**Personal comisionado**	Elabora oficio para dar respuesta al servidor público saliente, a través del cual se le informa la fecha, lugar y hora del acto de entrega, así como usuario y contraseña para la carga de información en sistema; asimismo elabora oficio al servidor público entrante informando la documentación que deberá presentar física y digitalmente así como la fecha, hora y lugar de la recepción de la información correspondiente al área que recibe y turna la información a la Dirección de Auditoría, para su validación.
5	**Dirección de Auditoría**	Revisa y valida la información contenida en los oficios dirigidos al servidor público saliente y entrante, informando fecha, hora y lugar de la entrega recepción, y lo turna a o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal, para su autorización.
6	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Revisa y autoriza la información contenida en los oficios dirigidos al servidor público saliente y entrante y ordena su notificación.
7	**Servidor Público saliente o servidor público que presenta la información/ Servidor Público entrante**	Recibe oficio y atiende las instrucciones dadas, para llevar a cabo la entrega recepción en la hora, fecha y lugar señalados por la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal.
8	**Personal comisionado**	Se presenta en el lugar, fecha y hora asignada para previamente verifica que el servidor público saliente haya realizado la carga de información correctamente y que todos los datos contenidos en el acta se hayan requisitado, en caso de que, de existir alguna anomalía o realizar precisiones respecto a la información entregada, dicha situación se dejará asentada en el apartado de observaciones. Posterior a la revisión, el personal comisionado procederá al desahogo de acto de entrega recepción.

1240

		¿Se efectuó el acto de entrega-recepción en la fecha, hora y lugar designados?
9	**Personal comisionado**	**Si:** Entrega al servidor público entrante acta original del acto de entrega recepción para su resguardo e informa que tendrá un plazo de noventa días naturales para presentar observaciones derivadas del acto de entrega recepción, así como 60 días sesenta días naturales para presentar su declaración de situación patrimonial por inicio al servicio público.
		Entrega al servidor público saliente acta original del acto de entrega recepción para su resguardo e informa que en caso de que se le requiera deberá atender en tiempo y forma las observaciones derivadas de la entrega-recepción que le sean notificadas, así como que tendrá un plazo de 60 días sesenta días naturales para presentar su declaración de situación patrimonial por conclusión al servicio público.
		Entrega acta entrega-recepción original al Departamento de Auditoría Administrativa para su registro y resguardo de la misma.
10	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe, revisa y resguardo el acta entrega-recepción, así mismo se informa el desahogo de la diligencia a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal, a través de la Dirección de Auditoría.
		FIN
11	**Personal comisionado**	**No:** En el caso de inasistencia o negativa de firmar por parte de la persona servidora pública saliente o entrante, el personal comisionado actuará bajo la realización de un acta administrativa que plasme los motivos que impidieron o perturbaron el acto de entrega-recepción, misma que deberá firmarse al margen derecho y alcance de los que en ella intervinieron, e informará a su superior jerárquico sobre las causas que impidieron llevar a cabo el acto de entrega recepción.
12	**Departamento de Auditoría Administrativa**	Recibe, revisa y resguarda el acta administrativa e informa el desahogo de la diligencia a la Titular del Órgano Interno de Control Municipal, a través de la Dirección de Auditoría.
13	**Titular del Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe, analiza la información y ordena llevar a cabo las acciones necesarias para su atención o procedencia.
		FIN

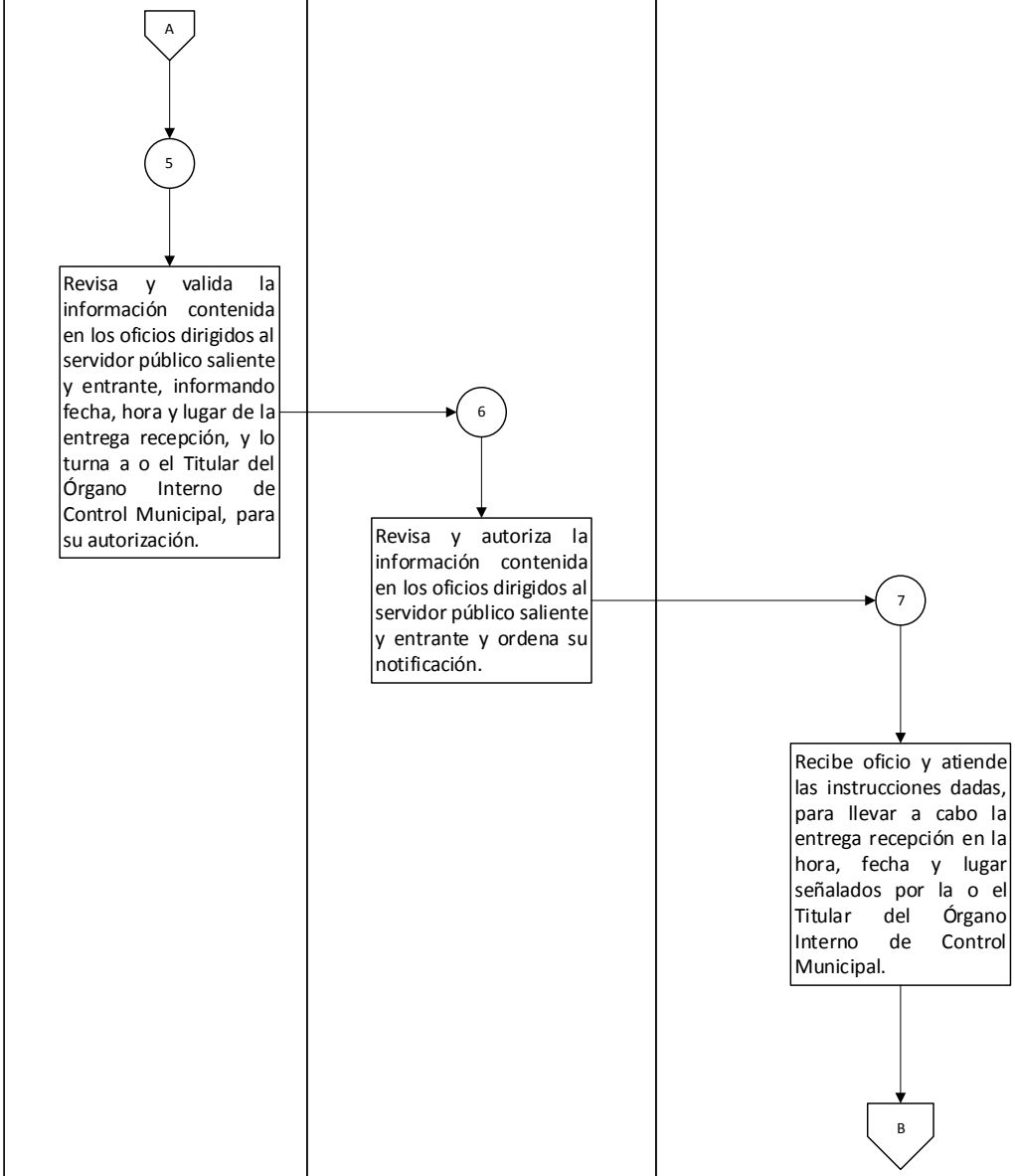
1241

Diagrama:



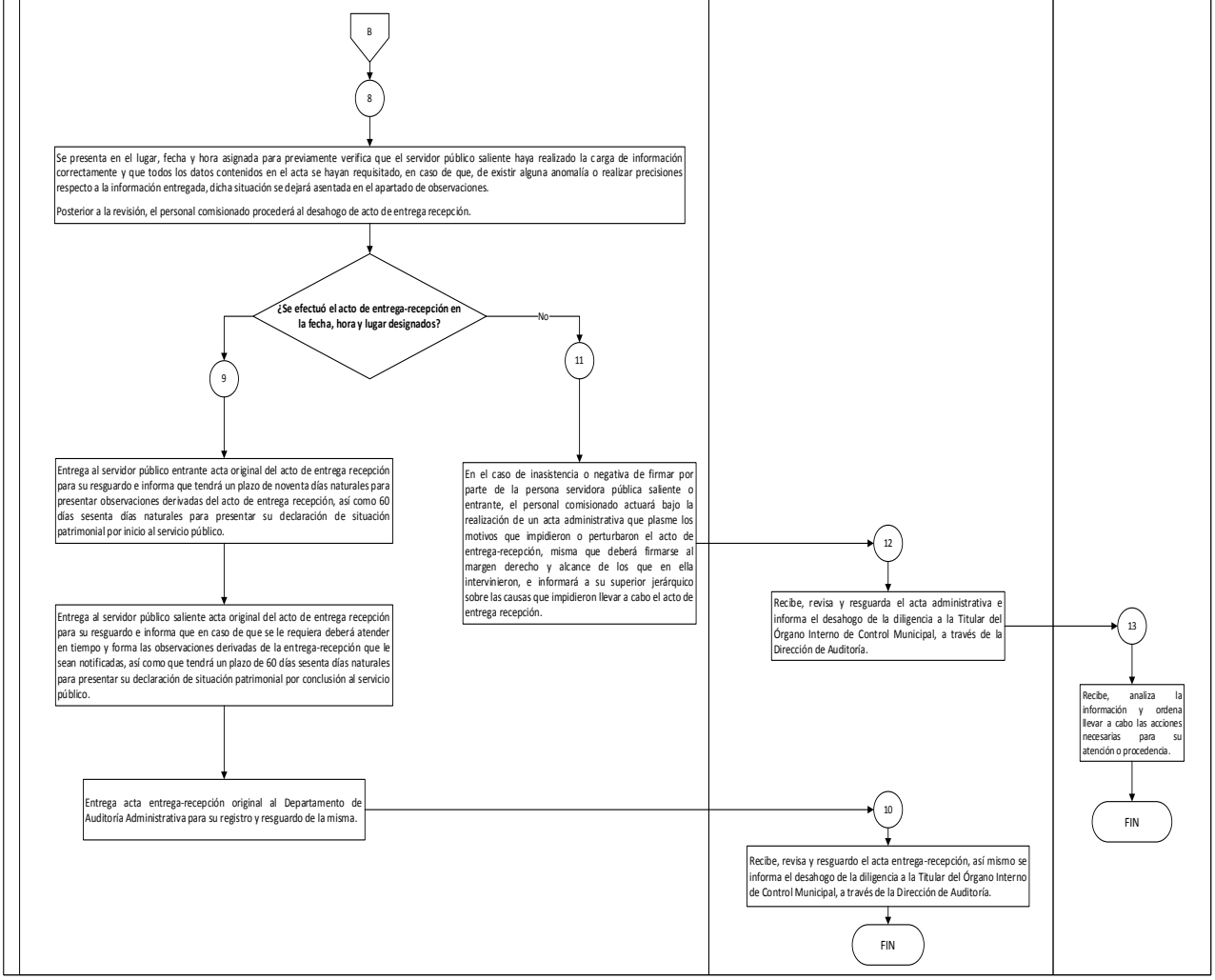
1242

6. Testificación de los actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas



1243

6. Testificación de los actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas



1244

VIII. DEPARTAMENTO SUSTANCIADOR DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Nombre del Procedimiento:	**Sustanciación del procedimiento administrativo por faltas administrativas**
Objetivo:	Tramitar los procedimientos administrativos por faltas administrativas en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas una vez que haya recibido el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA), remitido por la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, mediante acuerdo deberá admitirlo e iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos, o bien inadmitirlo; ambos supuestos de acuerdo con la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, debiendo realizar los registros correspondientes en el libro de gobierno únicamente para cuando dicho (IPRA) se admita.
- El Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas, será responsable de la correcta admisión o desechamiento de las pruebas ofrecidas durante la sustanciación del procedimiento administrativo por las partes, dentro del término que establece la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- El Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas, será responsable de la correcta sustanciación de los procedimientos administrativos hasta la presentación de alegatos por las partes, relacionados con faltas administrativas no graves a efecto de remitir al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, los autos originales del expediente correspondiente.
- El Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas, será responsable de la correcta sustanciación de los procedimientos administrativos relacionados con faltas administrativas graves, a efecto de remitir al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, los autos originales del expediente correspondiente.
- El Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas emitirá, en un término de tres días hábiles posteriores a que se recibe el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, cualquiera de los siguientes acuerdos: prevención, improcedencia, sobreseimiento o admisión, de conformidad a lo estipulado en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

1245

1. Sustanciación del procedimiento administrativo por faltas administrativas.

Descriptivo:

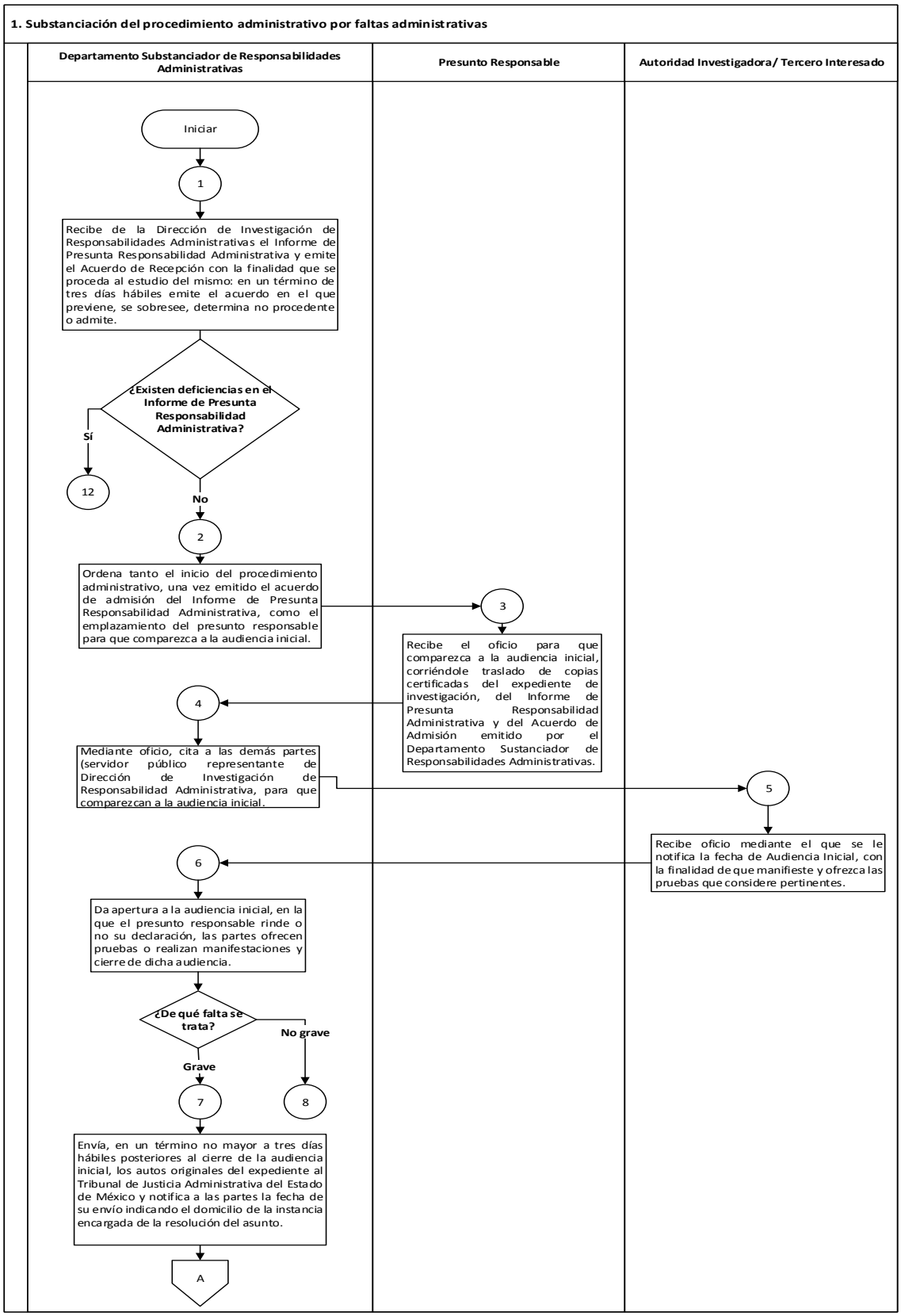
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas**	Recibe de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y emite el Acuerdo de Recepción con la finalidad que se proceda al estudio del mismo: en un término de tres días hábiles emite el acuerdo en el que previene, se sobresee, determina no procedente o admite.
		¿Existen deficiencias en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa?
		Sí: Se conecta con el paso 11
2	**Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas**	**No:** Ordena tanto el inicio del procedimiento administrativo, una vez emitido el acuerdo de admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, como el emplazamiento del presunto responsable para que comparezca a la audiencia inicial.
3	**Presunto Responsable**	Recibe el oficio para que comparezca a la audiencia inicial, corriéndole traslado de copias certificadas del expediente de investigación, del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y del Acuerdo de Admisión emitido por el Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas.
4	**Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas**	Mediante oficio, cita a las demás partes (servidor público, representante de Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas) para que comparezcan a la audiencia inicial.
5	**Autoridad Investigadora**	Recibe oficio mediante el que se le notifica la fecha de Audiencia Inicial, con la finalidad de que manifieste y ofrezca las pruebas que considere pertinentes.
6	**Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas**	Da apertura a la audiencia inicial, en la que el presunto responsable rinde o no su declaración, las partes ofrecen pruebas o realizan manifestaciones y cierre de dicha audiencia.
		¿De qué falta se trata?
7	**Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas**	**Grave:** Envía, en un término no mayor a tres días hábiles posteriores al cierre de la audiencia inicial, los autos originales del expediente al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y notifica a las partes la fecha de su envío indicando el domicilio de la instancia encargada de la resolución del asunto.
		FIN
8		**No Grave:** Emite acuerdo de admisión y preparación para desahogo de pruebas y notifica a las partes, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre de la audiencia inicial.

1246

No	Responsable	Actividad
9	**Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas**	Declara abierto el periodo de alegatos por un término de cinco días hábiles comunes, una vez desahogada las pruebas y si no existieran diligencias pendientes para mejor proveer, y se notifica a las partes.
10		Emite acuerdo en el que se ordena turnar el original del expediente correspondiente al Departamento Resolutor de Responsabilidades Administrativas, para que ordene el cierre de la instrucción y emita la sanción que en derecho corresponda.
11	**Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas**	Notifica a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas a efecto de que, en un término de tres días hábiles, subsane las deficiencias contenidas en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.
12	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	Subsana dentro del término de tres días la prevención hecha por el Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas y remite el nuevo Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.
13	**Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas**	Recibe de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas el Informe de presunta responsabilidad administrativa.
		¿Subsana?
14		**Sí:**
		FIN
15		**No:** Se tiene por no presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y se emite el acuerdo correspondiente.

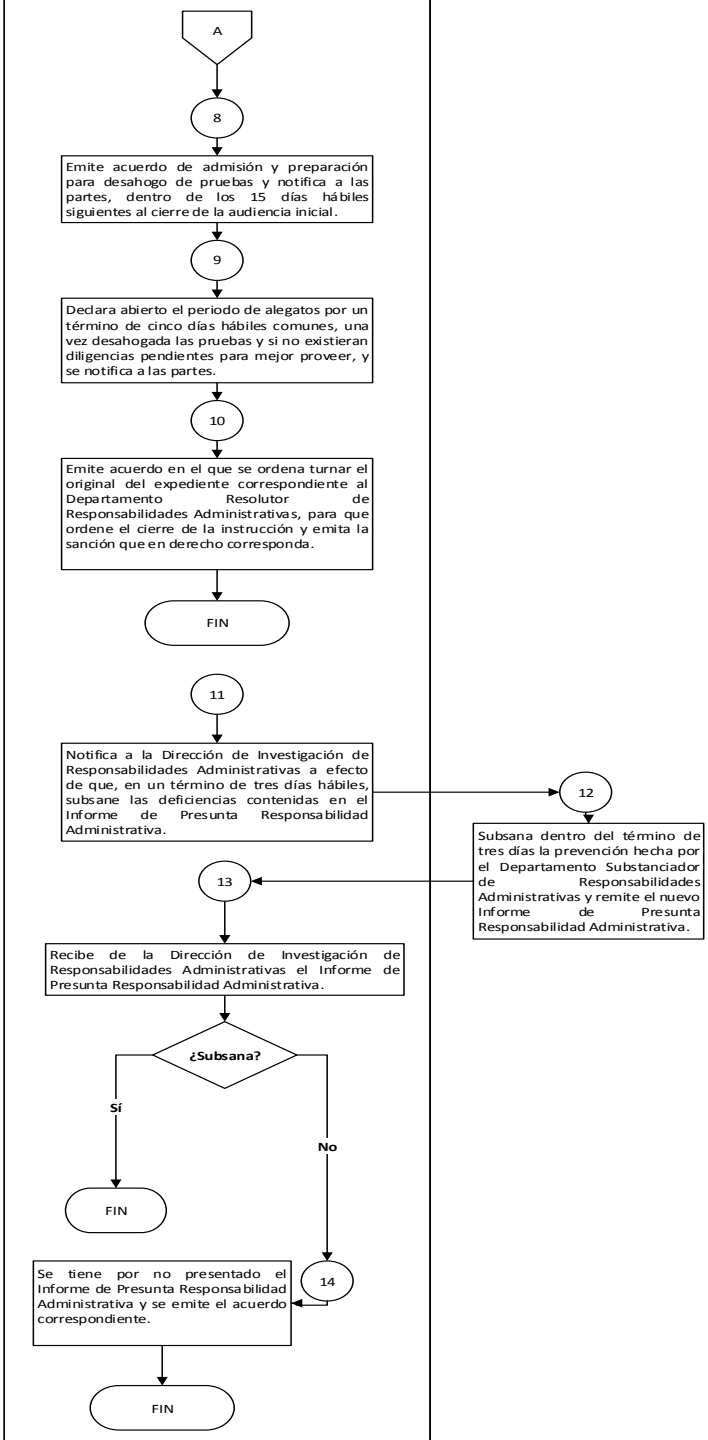
1247

Diagrama:



1248

1. Sustanciación del procedimiento administrativo por faltas administrativas



1249

IX. DIRECCIÓN DE RESOLUCIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Nombre del Procedimiento:	**Resolución del procedimiento administrativo por faltas administrativas no graves**
Objetivo:	Emitir la resolución que corresponda, respecto de faltas administrativas no graves cometidas por las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca, valorando las pruebas y los argumentos que sean presentados durante la sustanciación del procedimiento administrativo, a fin de inhibir conductas contrarias al marco jurídico de actuación que rige el servicio público municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, será responsable de elaborar los proyectos de resolución de los procedimientos administrativos debiendo cuidar la fundamentación y motivación de las resoluciones que se dicten.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, será responsable de citar a las partes en las oficinas que ocupa el Órgano Interno de Control Municipal, a oír las resoluciones derivadas de los procedimientos administrativos y notificar dicha resolución, cuidando la formalidad de las mismas.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, tendrá un plazo no mayor a 30 días hábiles, para emitir la resolución que conforme a derecho corresponda, respecto de los expedientes que tramite, el cual podrá ampliarse por una sola vez por un término igual cuando la complejidad del asunto así lo requiera, ello de acuerdo a lo previsto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- El Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas, deberá remitir a la Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas debidamente integrado el expediente y en caso contrario, no se dará trámite al expediente del que se trate.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, informará a la o el servidor público que resulte responsable por la comisión de faltas administrativa no graves, dentro del texto de la resolución que se emita, que podrá interponer el recurso de revocación, dentro del término de 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación respectiva.
- Las resoluciones se considerarán que han quedado firmes, cuando transcurridos los plazos previstos en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, no se haya interpuesto en su contra recurso alguno, o bien, desde su emisión cuando no proceda contra ellas recurso o medio ordinario de defensa.
- Las y los servidores públicos que resulten responsables por la comisión de alguna falta no grave y por tanto, sancionados en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios contarán con un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación respectiva, para interponer el recurso de revocación ante la autoridad que emitió la resolución (art 196 de la LRAEMyM).

1250

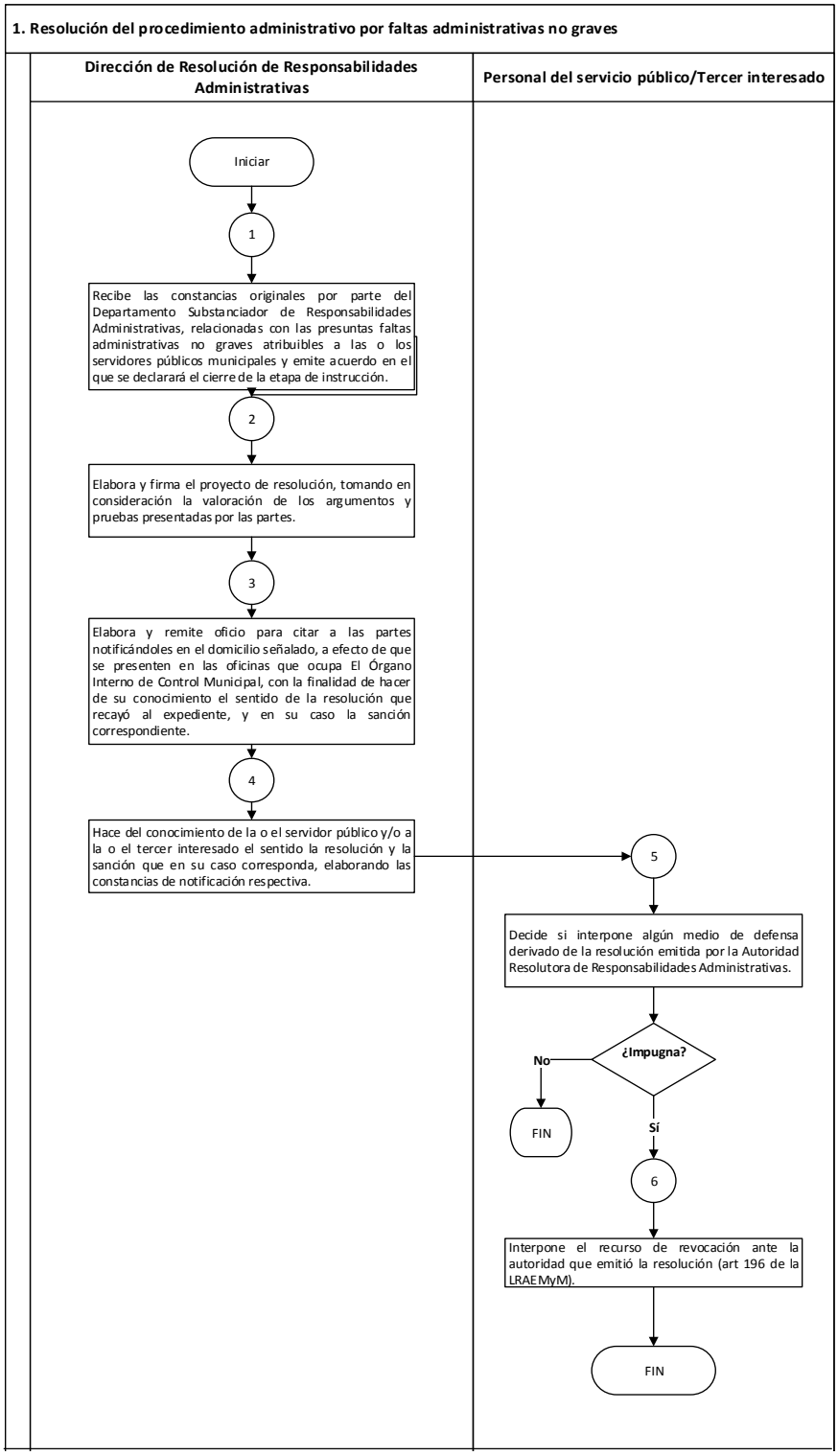
1. Resolución del procedimiento administrativo por faltas administrativas no graves.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas**	Recibe las constancias originales por parte del Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas, relacionadas con las presuntas faltas administrativas no graves atribuibles a las o los servidores públicos municipales y emite de oficio el acuerdo en el que se declarará el cierre de la etapa de instrucción.
2	**Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas**	Elabora y firma el proyecto de resolución, tomando en consideración la valoración de los argumentos y pruebas presentadas por las partes.
3		Elabora y remite oficio para citar a las partes notificándoles en el domicilio señalado, a efecto de que se presenten en las oficinas que ocupa el Órgano Interno de Control Municipal, con la finalidad de hacer de su conocimiento el sentido de la resolución que recayó al expediente, y en su caso la sanción correspondiente.
4		Hace del conocimiento de la o el servidor público y/o a la o el tercer interesado el sentido la resolución y la sanción que en su caso corresponda, elaborando las constancias de notificación respectiva.
5	**Personal del servicio público/Tercer interesado**	Decide si interpone algún medio de defensa derivado de la resolución emitida por la Autoridad Resolutora de Responsabilidades Administrativas.
		¿Impugna?
6		**No:**
		FIN
7	**Personal del servicio público/Tercer interesado**	**Sí:** Interpone el recurso de revocación ante la autoridad que emitió la resolución (art 196 de la LRAEMyM).
		FIN

1251

Diagrama:


1. Resolución del procedimiento administrativo por faltas administrativas no graves
Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas
Personal del servicio público/Tercer interesado
Iniciar
1
Recibe las constancias originales por parte del Departamento Substanciador de Responsabilidades Administrativas, relacionadas con las presuntas faltas administrativas no graves atribuibles a las o los servidores públicos municipales y emite acuerdo en el que se declarará el cierre de la etapa de instrucción.
2
Elabora y firma el proyecto de resolución, tomando en consideración la valoración de los argumentos y pruebas presentadas por las partes.
3
Elabora y remite oficio para citar a las partes notificándoles en el domicilio señalado, a efecto de que se presenten en las oficinas que ocupa El Órgano Interno de Control Municipal, con la finalidad de hacer de su conocimiento el sentido de la resolución que recayó al expediente, y en su caso la sanción correspondiente.
4
Hace del conocimiento de la o el servidor público y/o a la o el tercer interesado el sentido la resolución y la sanción que en su caso corresponda, elaborando las constancias de notificación respectiva.
5
Decide si interpone algún medio de defensa derivado de la resolución emitida por la Autoridad Resolutora de Responsabilidades Administrativas.
¿Impugna?
No
FIN
Sí
6
Interpone el recurso de revocación ante la autoridad que emitió la resolución (art 196 de la LRAEMyM).
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Tramitación del Recurso de Revocación**
Objetivo:	Tramitar el Recurso de Revocación que interpongan las o los servidores públicos que resulten responsables por la comisión de faltas administrativas no graves y emitir la resolución que en derecho proceda.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el servidor público que resulte responsable por la comisión de faltas administrativas no graves, podrá interponer el recurso de revocación en contra de la resolución emitida por la Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, siempre y cuando en el escrito ingresado exprese los agravios que a su juicio le cause la resolución, así como el ofrecimiento de las pruebas que considere necesario rendir.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, emitirá Acuerdo de Prevención, con el apercibimiento que de no cumplir con los requisitos se desechará; de admisión o de desechamiento, en un término no mayor a tres días hábiles contados a partir de la recepción del recurso.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, es responsable de cuidar la fundamentación y motivación de los proyectos de resoluciones que se elaboren.

1253

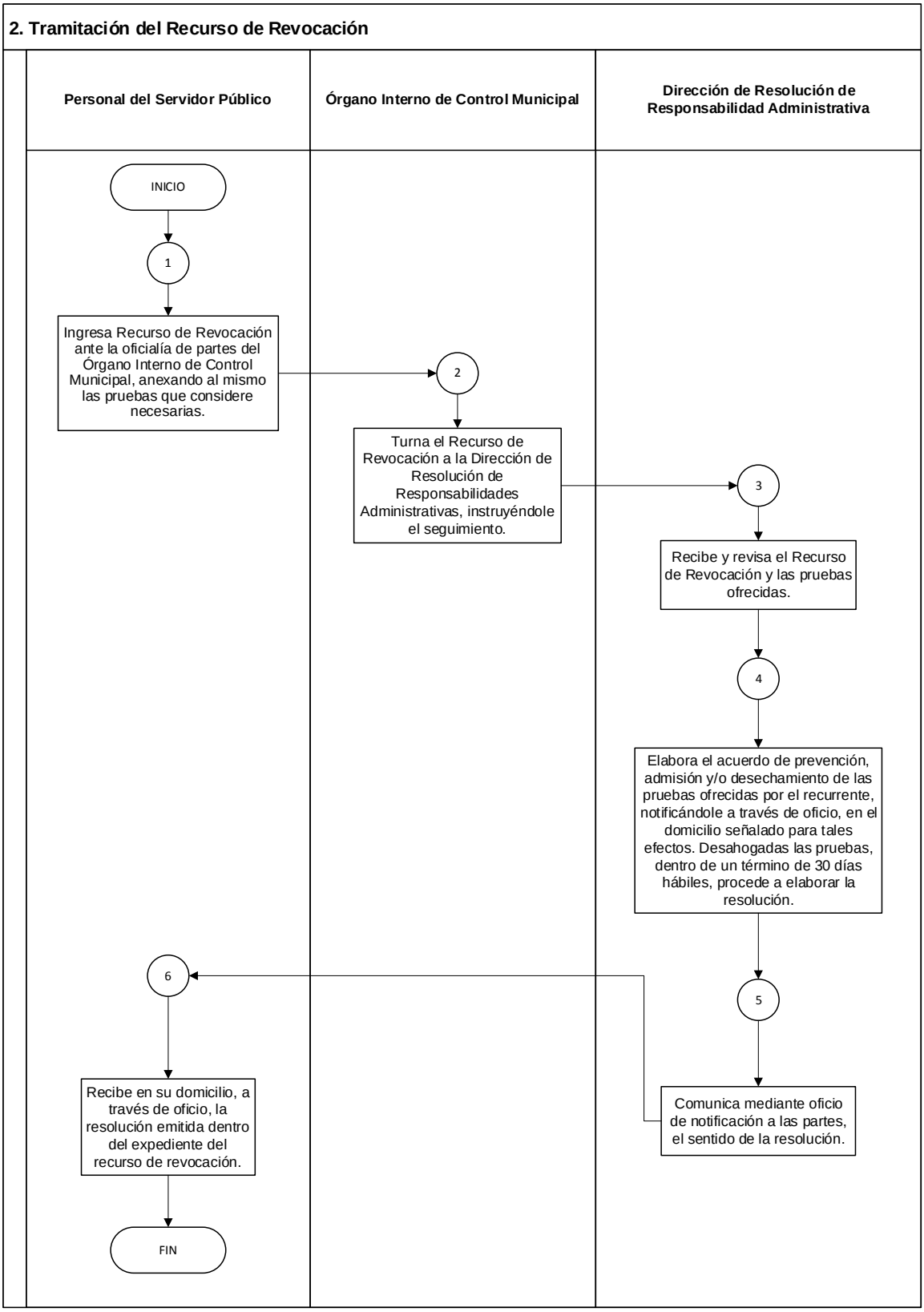
2. Tramitación del Recurso de Revocación

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Personal del Servicio Público**	Ingresa Recurso de Revocación ante la oficialía de partes del Órgano Interno de Control Municipal, anexando al mismo las pruebas que considere necesarias.
2	**Órgano Interno de Control Municipal**	Turna el Recurso de Revocación a la Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, instruyéndole el seguimiento.
3	**Dirección de Resolución de Responsabilidad Administrativas**	Recibe y revisa el Recurso de Revocación y las pruebas ofrecidas.
4		Elabora el acuerdo de prevención, admisión y/o desechamiento de las pruebas ofrecidas por el recurrente, notificándole a través de oficio, en el domicilio señalado para tales efectos. Desahogadas las pruebas, dentro de un término de 30 días hábiles, procede a elaborar la resolución.
5		Comunica mediante oficio de notificación a las partes, el sentido de la resolución.
6	**Personal del Servicio Público**	Recibe en su domicilio, a través de oficio, la resolución emitida dentro del expediente del recurso de revocación.
		FIN

1254

Diagrama:



1255

Nombre del Procedimiento:	**Recepción y tramitación de la Instancia de Inconformidad**
Objetivo:	Recibir y tramitar las inconformidades administrativas presentadas por las o los licitantes que hayan participado en un procedimiento de licitación pública o invitación restringida que ejecute el Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas es responsable de recibir y tramitar las inconformidades presentadas por las o los licitantes que hayan participado en un procedimiento de licitación pública o invitación restringida convocado por el ayuntamiento.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas dará seguimiento a la inconformidad presentada, solo si los recursos son aplicados por el municipio.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas es responsable de verificar la fundamentación y motivación de todas las actuaciones derivadas de la tramitación de las inconformidades presentadas.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas es responsable de elaborar los proyectos de resolución de la tramitación de las inconformidades cuidando la fundamentación y motivación de los mismos.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas es responsable de notificar las actuaciones y resoluciones derivadas de la tramitación de las inconformidades, tutelando la formalidad de las mismas.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas dará inicio al procedimiento, una vez que la Dirección General de Administración informe el origen de los recursos.
- La Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, actuará en todo momento de conformidad con lo previsto en el Libro Décimo Segundo Capítulo Tercero del Código Administrativo del Estado de México.
- Las o los licitantes que hayan participado en un procedimiento de licitación pública o invitación restringida que ejecute el Ayuntamiento, podrán presentar ante el Órgano Interno de Control Municipal escrito de inconformidad en contra del procedimiento licitatorio dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se dé a conocer el fallo de la adjudicación.
- Para que la Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas dé trámite al procedimiento, el escrito de inconformidad deberá contener los datos siguientes:

  I. Nombre del inconforme o de quien promueva en su representación;

  II. Domicilio en el Estado de México o correo electrónico para recibir notificaciones;

  III. Número del concurso, nombre de la obra o servicio y el motivo de inconformidad;

  IV. La fecha de celebración del acto de adjudicación y de la notificación del fallo;

  V. Los hechos que sustenten la inconformidad, bajo protesta de decir verdad;

1256

VI. Las disposiciones legales violadas;

VII. Los datos de prueba; y

VIII. En su caso, la solicitud de suspensión del acto motivo de inconformidad.

El inconforme deberá adjuntar a su escrito el documento que acredite su personalidad, cuando no gestione a nombre propio, así como los documentos que ofrezca como prueba.

De no cumplir con los requisitos antes mencionados se le requerirá para que aclare y complete el escrito o exhiba los documentos ofrecidos, apercibiéndolo de que, de no hacerlo, se desechará de plano el escrito o se tendrán por no ofrecidas las pruebas, según sea el caso.

1257

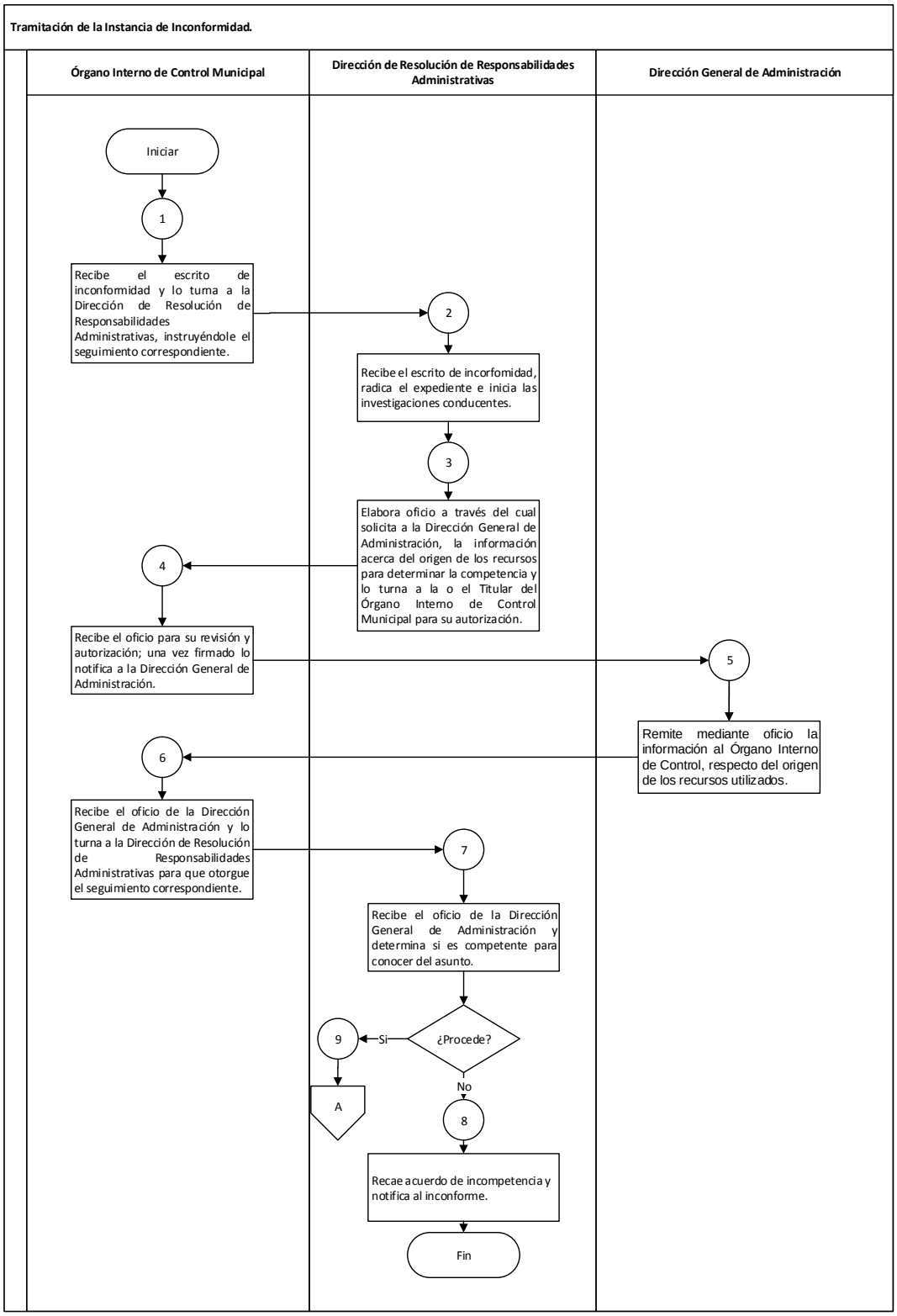
3. Recepción y tramitación de la Instancia de Inconformidad

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el escrito de inconformidad y lo turna a la Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas, instruyéndole el seguimiento correspondiente.
2	**Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas**	Recibe el escrito de inconformidad, radica el expediente e inicia las investigaciones conducentes.
3		Elabora oficio a través del cual solicita a la Dirección General de Administración, la información acerca del origen de los recursos para determinar la competencia y lo turna a la o el Contralor para su autorización.
4	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el oficio para su revisión y autorización; una vez firmado lo notifica a la Dirección General de Administración.
5	**Dirección General de Administración**	Remite mediante oficio la información al Órgano Interno de Control Municipal, respecto del origen de los recursos utilizados.
6	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el oficio de la Dirección General de Administración y lo turna a la Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas para que otorgue el seguimiento correspondiente.
7	**Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas**	Recibe el oficio de la Dirección General de Administración y determina si es competente para conocer del asunto.
		¿Procede?
8		**No:** Recae acuerdo de incompetencia y notifica al inconforme.
		FIN
9	**Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas**	**Sí:** Notifica a la Dirección General de Administración mediante oficio, la presentación de la inconformidad como área convocante y solicita un informe circunstanciado, en el que deberá remitir toda la información relacionada con la licitación o invitación restringida de que se trate e informa a la o el tercero interesado para que dentro del plazo de cinco días hábiles exponga lo que a sus intereses convenga.
10	**Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas**	Emite acuerdo mediante el cual se pone a la vista de las partes las constancias que obran en autos del expediente para que formulen sus alegatos y se determina emitir la resolución, una vez que se tenga la información necesaria.
11		Elabora el proyecto de resolución y los oficios para notificar a las partes y lo turna a la o el Titular del Órgano Interno de Control Municipal, para proceder a su revisión y firma.
12	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el proyecto de resolución y los oficios y una vez revisados procede a firmarlos.
13	**Dirección de Resolución de Responsabilidades Administrativas**	Recibe la resolución y los oficios firmados para proceder a notificar a las partes.
		FIN

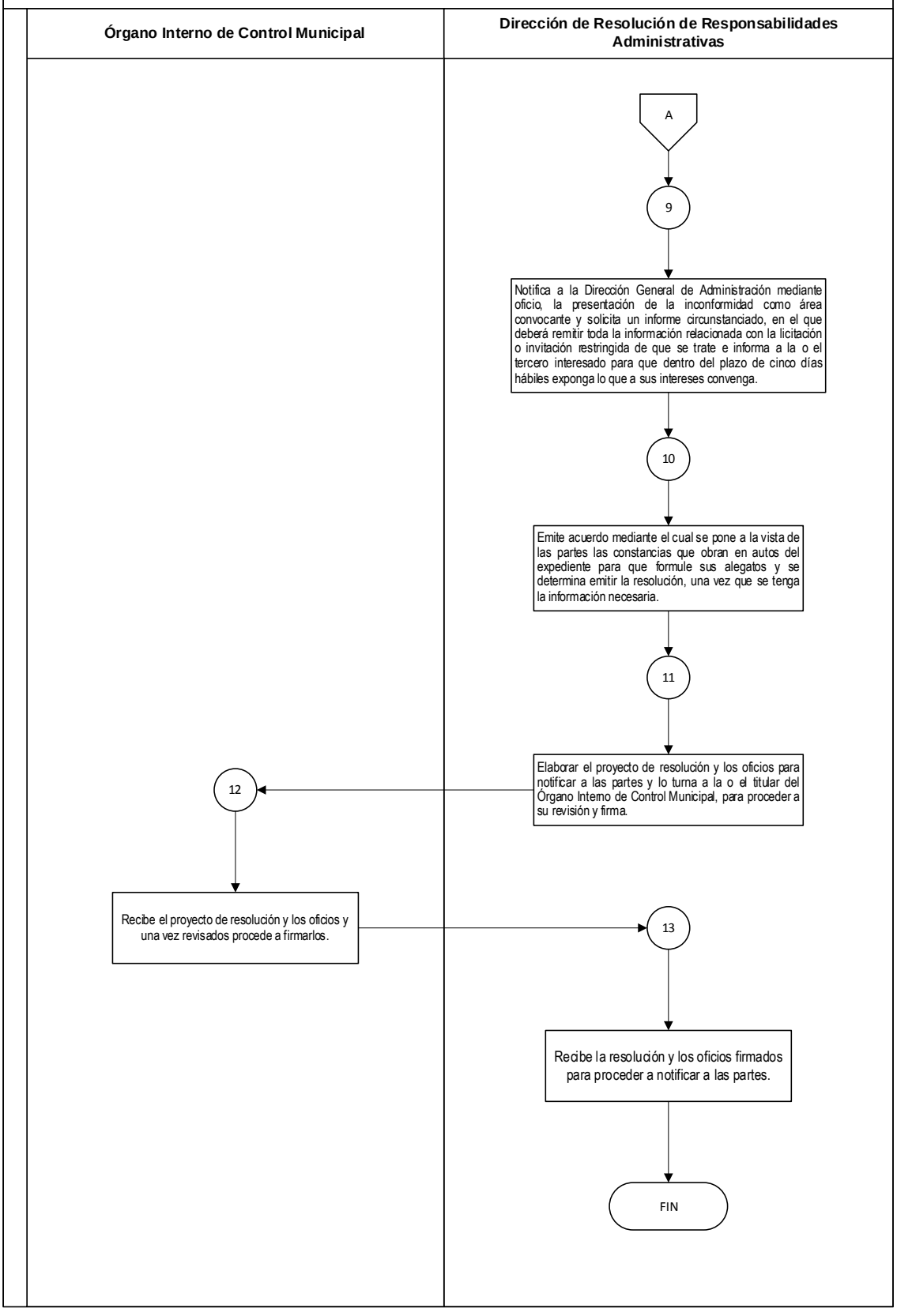
1258

Diagrama:



1259

Tramitación de la Instancia de Conformidad



1260

X. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Nombre del Procedimiento: **Recepción y trámite de denuncias**

Objetivo: Recibir, iniciar, atender e investigar las actuaciones de oficio, denuncias ciudadanas y aquellas que deriven de auditorías, que se formulen por los actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca, o de particulares por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, así como, ordenar la práctica de las investigaciones, actuaciones y demás diligencias que se requieran para determinar la presunta responsabilidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, mediante el auxilio del personal operativo adscrito a la misma, es responsable de recibir e investigar las denuncias que se deriven de actuaciones de oficio, denuncias ciudadanas y de auditorías practicadas por parte de las autoridades competentes o en su caso, de auditores externos, que se formulen por los actos u omisiones que puedan constituir presuntas faltas administrativas de las y los servidores públicos del Municipio de Toluca, o de particulares por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, así como, ordenar la práctica de las investigaciones, actuaciones y demás diligencias que se requieran para determinar la presunta responsabilidad administrativa. 1261
- Recibida la denuncia, la o el Director de Investigación de Responsabilidades Administrativas, la turna a los abogados adscritos a la misma para el trámite correspondiente.
- Asignada la denuncia, las o los abogados, son responsables de elaborar los proyectos de acuerdo de radicación, incompetencia, trámite, y citación del denunciante, así como los oficios de solicitud y requerimos de información y demás actuaciones tendientes a integrar el expediente del procedimiento de investigación, para su revisión, aprobación y firma de la o el Director de Investigación de Responsabilidades Administrativas, realizando los registros correspondientes en el Sistema de Atención Mexiquense.
- Concluidas las diligencias de investigación, las o los abogados procederán al análisis de los hechos, así como de la información recabada, a efecto de elaborar el proyecto de acuerdo de determinación de existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios señale como falta administrativa, es decir se elaboran los acuerdos para revisión, aprobación y firma de la o el Director de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
- Si se determina la inexistencia de responsabilidad administrativa, las o los abogados proyectarán el acuerdo de conclusión y archivo.
- Si se determina la existencia de responsabilidad administrativa, las o los abogados procederán a emitir el acuerdo de cierre de investigación, en el que se determinará la existencia de falta administrativa y su calificación como grave o no grave.
- La calificación de los hechos como faltas administrativas no graves será notificada al denunciante, cuando éste fuere identificable.
- Cuando la o el denunciante impugne ante la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas a través del recurso de inconformidad, la calificación de la falta administrativa como no

grave correrá traslado a la Sala Especializada en Materia de Responsabilidades Administrativas del Tribunal de Justicia Administrativa que corresponda, adjuntando el expediente integrado y un informe en el que justifique la determinación impugnada, en un término no mayor a tres días hábiles.

- Determinada la calificación de la falta administrativa, si no se impugna dicha calificación las o los abogados procederán a elaborar el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios para su revisión, aprobación y firma de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas.
- Para el caso de que se califique como falta no grave, una vez que se encuentre firmado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, las y los servidores públicos adscritos a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, remitirán al Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas el citado Informe y el original del expediente de investigación.
- En el caso de que se califique como falta grave, una vez que se encuentre firmado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, las o los servidores públicos adscritos a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, remitirán las constancias que integran el expediente de investigación, al Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas.
- Cuando el Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas, prevenga a la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, subsanará en un término de tres días hábiles.
- Presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, ante el Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas, y en el supuesto de que se deseche o se tenga por no presentado, la contestación a dicho Informe y las pruebas ofrecidas, así como, cuando se decrete el sobreseimiento antes del cierre de instrucción, la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas podrá interponer el Recurso de Reclamación ante la Autoridad Sustanciadora o Resolutora, que haya dictado el auto recurrido, en un término de cinco días hábiles. 1262
- Presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa ante el Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas en el supuesto de que se determine la abstención de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa, la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas, podrá impugnar dicha abstención a través del recurso de inconformidad dentro de un plazo de cinco días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución impugnada ante la autoridad que determinó la abstención.
- Admitido el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y/o la Autoridad Sustanciadora de Responsabilidades Administrativas, la o el Titular de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas y las o los Abogados adscritos a la misma, auxiliaran y proyectarán las promociones que resulten procedentes desde el inicio del procedimiento de responsabilidad administrativa hasta la obtención de una resolución firme.

1. Recepción de trámites y denuncias

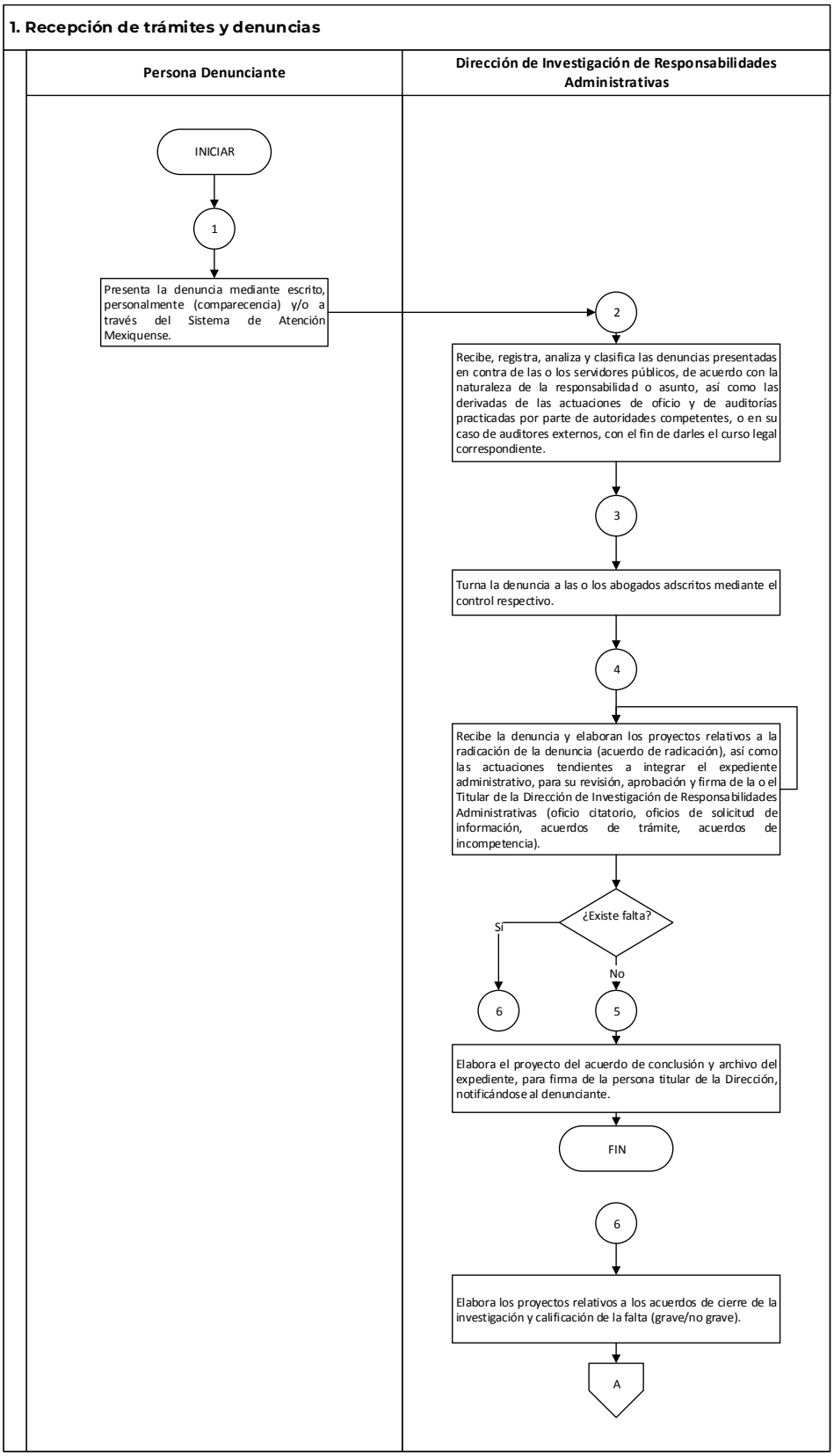
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona Denunciante**	Presenta la denuncia mediante escrito y/o a través del Sistema de Atención Mexiquense.
2	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	Recibe, registra, analiza y clasifica las denuncias presentadas en contra de las o los servidores públicos, de acuerdo con la naturaleza de la responsabilidad o asunto, así como las derivadas de las actuaciones de oficio y de auditorías practicadas por parte de autoridades competentes, o en su caso de auditores externos, con el fin de darles el curso legal correspondiente.
3		Turna la denuncia a las o los abogados adscritos mediante el control respectivo.
4		Recibe la denuncia y elaboran los proyectos relativos a la radicación de la denuncia (acuerdo de radicación), así como las actuaciones tendientes a integrar el expediente administrativo, para su revisión, aprobación y firma de la o el Titular de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas (oficio citatorio, oficios de solicitud de información, acuerdos de trámite, acuerdos de incompetencia).
		¿Existe falta?
5	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	**No:** Elabora el proyecto del acuerdo de conclusión y archivo del expediente, para firma de la persona titular de la Dirección, notificándose al denunciante.
		FIN
6	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	**Sí:** Elabora los proyectos relativos a los acuerdos de cierre de la investigación y calificación de la falta (grave/no grave).
7		Califica los hechos como faltas administrativas no graves y notifica al denunciante, cuando éste sea identificable.
		¿Impugna el denunciante?
8	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	**Sí:** Traslada a la Sala Especializada en Materia de Responsabilidades Administrativas del Tribunal de Justicia Administrativa que corresponda, adjuntando el expediente integrado y un informe en el que justifique la determinación impugnada, en un término no mayor a tres días hábiles.
9	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	**No:** Elabora, revisa, aprueba y firma proyecto del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
10		Remite el citado informe con el original del expediente al Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas para el caso de faltas no graves y graves.

1263

No	Responsable	Actividad
		¿Existe prevención del IPRA?
11	**Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas**	**No:** Comparece, si se admite el informe de presunta responsabilidad administrativa, durante la tramitación del procedimiento de responsabilidad.
12		**Sí:** Subsana, en el caso de que el Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas realice la prevención, en un término de tres días hábiles, en los términos solicitados.
13		Interpone el Recurso de Reclamación, dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, cuando la Autoridad Sustanciadora deseche o tenga por no presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, la contestación a dicho Informe y las pruebas ofrecidas, así como cuando se decrete el sobreseimiento antes del cierre de instrucción.
14		Impugna a través del recurso de inconformidad, dentro de un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación, cuando el Departamento Sustanciador de Responsabilidades Administrativas determine la abstención de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa, ante esta misma autoridad.
		FIN

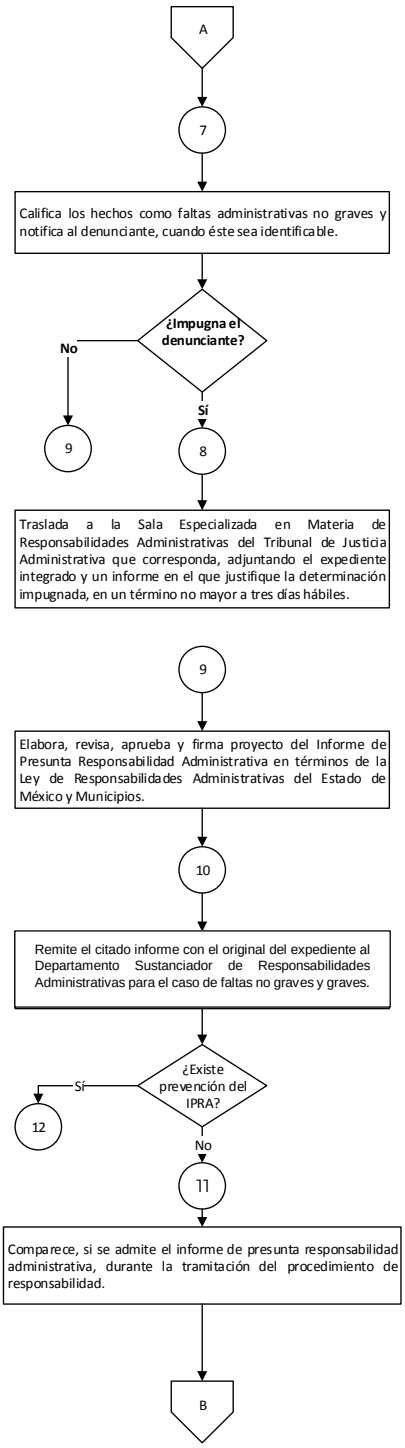
1264


1. Recepción de trámites y denuncias
Persona Denunciante
Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas
INICIAR
1
Presenta la denuncia mediante escrito, personalmente (comparecencia) y/o a través del Sistema de Atención Mexiquense.
2
Recibe, registra, analiza y clasifica las denuncias presentadas en contra de las o los servidores públicos, de acuerdo con la naturaleza de la responsabilidad o asunto, así como las derivadas de las actuaciones de oficio y de auditorías practicadas por parte de autoridades competentes, o en su caso de auditores externos, con el fin de darles el curso legal correspondiente.
3
Turna la denuncia a las o los abogados adscritos mediante el control respectivo.
4
Recibe la denuncia y elaboran los proyectos relativos a la radicación de la denuncia (acuerdo de radicación), así como las actuaciones tendientes a integrar el expediente administrativo, para su revisión, aprobación y firma de la o el Titular de la Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas (oficio citatorio, oficios de solicitud de información, acuerdos de trámite, acuerdos de incompetencia).
¿Existe falta?
Sí
No
6
5
Elabora el proyecto del acuerdo de conclusión y archivo del expediente, para firma de la persona titular de la Dirección, notificándose al denunciante.
FIN
6
Elabora los proyectos relativos a los acuerdos de cierre de la investigación y calificación de la falta (grave/no grave).
A

1265

1. Recepción de trámites y denuncias

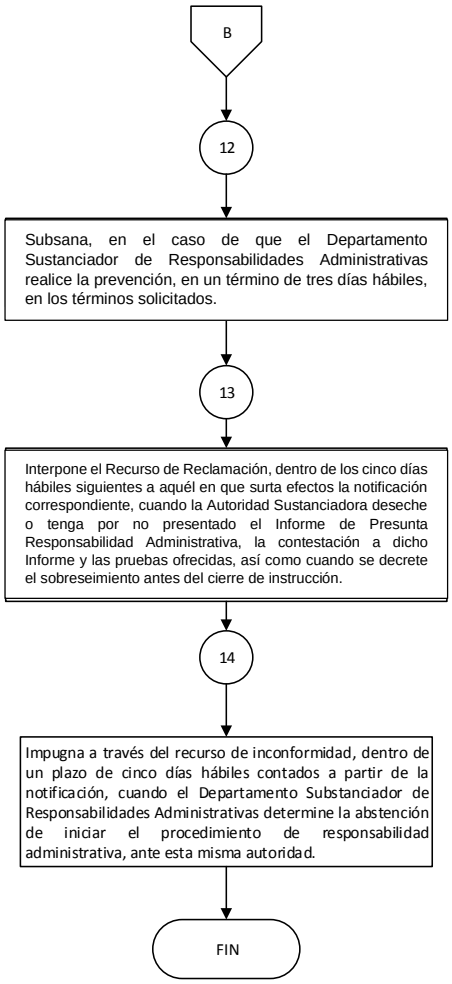
Persona Denunciante	Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas



1266

1. Recepción de trámites y denuncias

Persona Denunciante	Dirección de Investigación de Responsabilidades Administrativas



1267

XI. DISTRIBUCIÓN

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

Existe una copia en medio óptico digital en:

El Órgano Interno de Control Municipal

1268

XII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición octubre 2025
Elaboración del Manual

1269

XIII. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal de Toluca

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

C.P. ROCIO GUERRERO ÁLVAREZ
Titular del Órgano Interno de Control Municipal

XIV. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control Municipal

Responsable de integración y revisión
LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRÁIN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento Organización,
Métodos y Sistemas

L. C. IRMA ELENA MONTES DE OCA CÁRDENAS
Profesional C

1271

XV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PAGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

1272

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Protección

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: 722 226 1280
noviembre de 2025

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.

Primera Edición

Índice

I. PRESENTACIÓN **7**
II. OBJETIVO GENERAL. **8**
III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO **9**
Atención a reuniones de trabajo **9**
Colaboración con distintas Dependencias de los tres niveles de Gobierno. **12**
IV. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y FINANZAS **15**
Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto **15**
Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente **19**
Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente **22**
Gastos a Comprobar **26**
Adecuación Presupuestaria **30**
Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipales (PbRM) **33**
Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios **36**
V. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS **39**
Alta de Personal Administrativo y Operativo **39**
Baja de Personal Administrativo **42**
Baja de Personal Operativo **45**
Acto Entrega Recepción **48**
Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección **51**
Análisis del registro de faltistas recurrentes (fatigas) **57**
Descuento de faltas de personal operativo y administrativo **61**
Difusión de cursos y capacitaciones **64**
Finiquitos **67**
Firmas en la nómina quincenal **73**
Incapacidades y ausencias justificadas **77**
Listas de asistencia y fatigas **80**
RELINO: alta de nuevo ingreso **83**
RELINO: baja de personal operativo **86**
Subcomité de Seguridad e Higiene **89**
Vacaciones de personal administrativo **93**
Vacaciones de personal operativo **100**
VI. DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y CONTROL PATRIMONIAL **107**
Inventariado de Bienes Muebles e Inmuebles **107**
Control de Combustible **110**
Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales **113**
Revista Semestral de los Vehículos Oficiales de la Dirección General de Seguridad y Protección. **116**
VII. DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN **119**
Curso de Formación Inicial para Policía Preventivo **119**
Selección y Coordinación del Personal Docente para la Impartición de las Asignaturas de los Cursos de Capacitación. **123**
VIII. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CONFIANZA **127**

1276

Actualización e Implementación de Planes y Programas de Estudio 127
Elaboración de Anteproyectos de Programas Anuales Académicos y de Presupuestos 130
Profesionalización o Actualización Policial 133
IX. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO POLICIAL 138
Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial 138
Actualización de los Instrumentos Normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera Policial. 142
Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal. 146
Evaluaciones del Desempeño 153
Ascenso a una plaza o categoría disponible 157
Estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección 161
X. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD 164
Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en los cadetes de la Academia de policía de Toluca. 164
XI. DEPARTAMENTO DE PROXIMIDAD COMUNITARIA 167
Integración de Comités de Vigilancia (COMVIVE) 167
Jornadas de Proximidad de Percepción en materia de seguridad. 170
XII. DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DEL DELITO 173
Acciones de Prevención Social del Delito 173
Integración de Comités de Vigilancia Escolar 176
XIII. DEPARTAMENTO DE CULTURA Y EDUCACIÓN VIAL 180
Implementación de pláticas y talleres de cultura y educación vial. 180
XIV. DEPARTAMENTO DE EQUIDAD DE GÉNERO 183
Acciones de Prevención de la Violencia de Género. 183
Detección, atención y canalización a la violencia en personas vulnerables 186
XV. DEPARTAMENTO DE GRUPOS ESPECIALES 189
Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos Especiales de Seguridad 189
XVI. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD ZONA NORTE 192
Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias 192
XVII. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD ZONA SUR 195
Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias 195
XVIII. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO 198
Atención a casos de Violencia de Género 198
Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas 202
XIX. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ARMAMENTO Y EQUIPO POLICIAL 206
Control de Armamento, municiones, equipo de seguridad y uniforme del personal autorizado de la Dirección General de Seguridad y Protección 206
Robo o Extravío de Armamento de la Dirección General de Seguridad y Protección 210
Credencialización del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego 213
Inclusión y revalidación del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego 216

1277

XX. DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y CONTEXTO 220
Investigación de Grupos Criminales 220
Ratificación de Información de Grupos Criminales 223
XXI. DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA 226
Análisis del Comportamiento de Zonas Delictivas 226
Análisis Especial del Delito 229
Análisis de Información para Identificar a los Integrantes de Grupos Criminales 232
XXII. DEPARTAMENTO DE TRÁNSITO 235
Integración del Parte de Novedades 235
Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito. 238
Operativos Especiales de Tránsito. 242
Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable 246
Solicitud de visto bueno, para uso de la vía pública, para realizar maniobras de carga y descarga, en el Centro Histórico de la Ciudad, con vehículos con capacidad de 3.5 toneladas en adelante. 250
Solicitud de visto bueno, para uso de la vía pública 253
Operativos Especiales de Tránsito. 256
XXIII. DEPARTAMENTO DE INFRACCIONES 259
Resguardo, preparación y entrega de terminales Hand-Held 259
Devolución de placas o documentos retenidos por infracción al reglamento de tránsito 264
Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por infracción 268
Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por accidente 272
Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por el programa Conduce sin Alcohol (Alcoholímetro) 276
Control de información y expedición de documento de liberación de vehículo retenido por contar con placas vencidas 280
Expedición de constancia de no Infracción 284
XXIV. DEPARTAMENTO DE SEMÁFOROS 288
Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos). 288
Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos) 295
Operación del Sistema de Control de Semáforos 298
XXV. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS 302
Peticiones ciudadanas 302
XXVI. DEPARTAMENTO DE VIDEO-VIGILANCIA Y COMUNICACIÓN 305
Atención a Reportes de Emergencia 911. 305
Canalización y despacho de emergencias a través de radiocomunicación. 308
Área de V.A.N.T (Vehículo Aéreo No Tripulado) 311
Operación del Sistema de Video Vigilancia. 314
Análisis de Video 321
XXVII. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNOLÓGICO 324
Soporte Tecnológico a la Plataforma Operativa de Equipos, Aplicaciones y Servicios que Administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico 324
Control de Inventario 327
Análisis de Proyectos 330

1278

XXVIII. DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y ESTADÍSTICA 334
Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México 334
Consultas a Plataforma México. 339
Análisis Predictivo mediante métodos de modelos de tendencia Delictiva para la Vigilancia Estratégica. 343
XXIX. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y CONSULTA 346
Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas. 346
Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales. 349
Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes. 352
Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales. 356
Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales. 359
XXX. DEPARTAMENTO DE JURÍDICO Y CONSULTIVO 362
Atención de Requerimientos derivados de Quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los elementos operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección 362
Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca. 365
Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas. 368
Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública. 371
Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial. 375
Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección. 379
XXXI. DISTRIBUCIÓN 383
XXXII. REGISTRO DE EDICIONES 384
XXXIII. VALIDACIÓN 385
XXXIV. CRÉDITOS 386
XXXV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 387

1279

I. PRESENTACIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa, que dé respuestas inmediatas y eficientes a las demandas de la población; la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación se ha dado a la tarea de desarrollar programas de modernización y simplificación administrativa, que permitan eficientar el funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca, y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

El Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Protección es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permite conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

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

1280

II. OBJETIVO GENERAL.

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

1281

III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO

Nombre del Procedimiento:	**Atención a reuniones de trabajo**
Objetivo:	Brindar al Director General de Seguridad y Protección todo el apoyo en los asuntos administrativos, asistir en su representación a reuniones de trabajo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Apoyo Técnico, funge como representante del Director General en reuniones de trabajo cuando las actividades del Director General no lo permitan.
- La Coordinación de Apoyo Técnico registra y lleva el control de todas las solicitudes realizadas a la Dirección General por particulares y/o autoridades, turnándolas a las Direcciones de área que corresponda para que atiendan dichas peticiones.
- La coordinación de Apoyo Técnico, convoca por instrucción del Director General a los Directores de Área y demás personal de la Dirección General, a reuniones de trabajo.
- La Coordinación de Apoyo Técnico, reporta cualquier anomalía o situación que se suscite en cualquier área que le sea reportada o que tenga conocimiento.
- La Coordinación de Apoyo Técnico funge como enlace entre la Dirección General de Seguridad y Protección y las diversas áreas del Ayuntamiento de Toluca.
- La Coordinación de Apoyo Técnico lleva el registro, organización y seguimiento de las actividades del Director General mediante una agenda.

1282

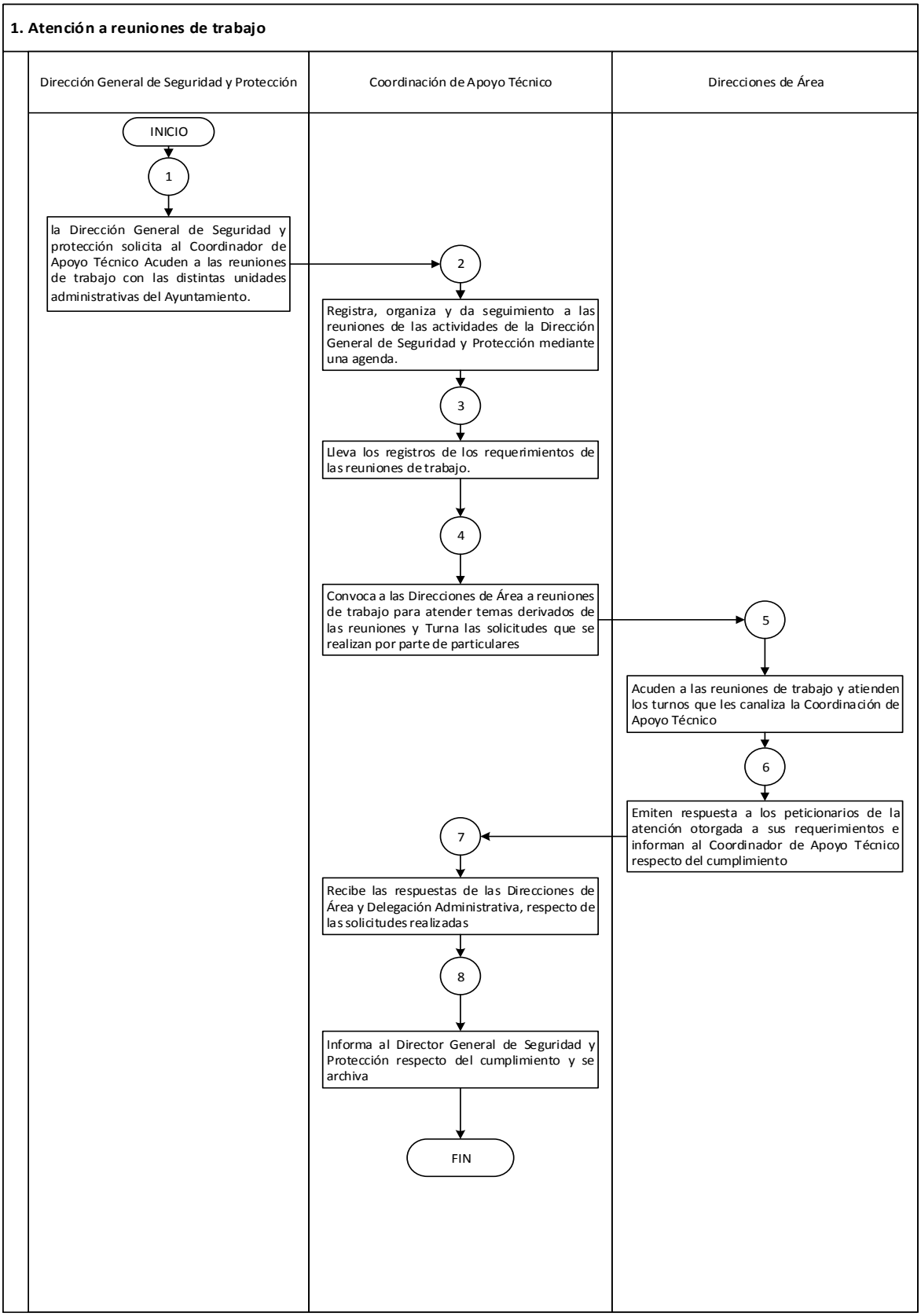
1. Atención a reuniones de trabajo

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Seguridad y Protección**	la Dirección General de Seguridad y protección solicita al Coordinador de Apoyo Técnico Acuden a las reuniones de trabajo con las distintas unidades administrativas del Ayuntamiento.
2	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Registra, organiza y da seguimiento a las reuniones de las actividades de la Dirección General de Seguridad y Protección mediante una agenda.
3		Lleva los registros de los requerimientos de las reuniones de trabajo.
4		Convoca a las Direcciones de Área a reuniones de trabajo para atender temas derivados de las reuniones y turna las solicitudes que se realizan por parte de particulares.
5	**Direcciones de Área**	Acuden a las reuniones de trabajo y atienden los turnos que les canaliza la Coordinación de Apoyo Técnico
6		Emiten respuesta a los peticionarios de la atención otorgada a sus requerimientos e informan al Coordinador de Apoyo Técnico respecto del cumplimiento.
7	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe las respuestas de las Direcciones de Área y Delegación Administrativa, respecto de las solicitudes realizadas.
8		Informa al Director General respecto del cumplimiento y se archiva.
		FIN

1283

Diagrama:



1284

Nombre del Procedimiento:	**Colaboración con distintas Dependencias de los tres niveles de Gobierno.**
Objetivo:	Coadyuvar como enlace para facilitar los trabajos en conjunto que se lleven con las distintas Dependencias de gobierno en materia de seguridad.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Apoyo Técnico, funge como enlace entre la Dirección General de Seguridad y Protección y las distintas dependencias de los tres niveles de Gobierno.
- La Coordinación de Apoyo Técnico, recibe y atiende las invitaciones que reciba el Director General para participar en foros, o reuniones interinstitucionales.
- La Coordinación de Apoyo Técnico, realiza la logística de las reuniones intermunicipales que el Director General convoque.
- La Coordinación de Apoyo Técnico previa por instrucción del Director General apoya en los requerimientos que soliciten por parte de las distintas instituciones de Seguridad.

1285

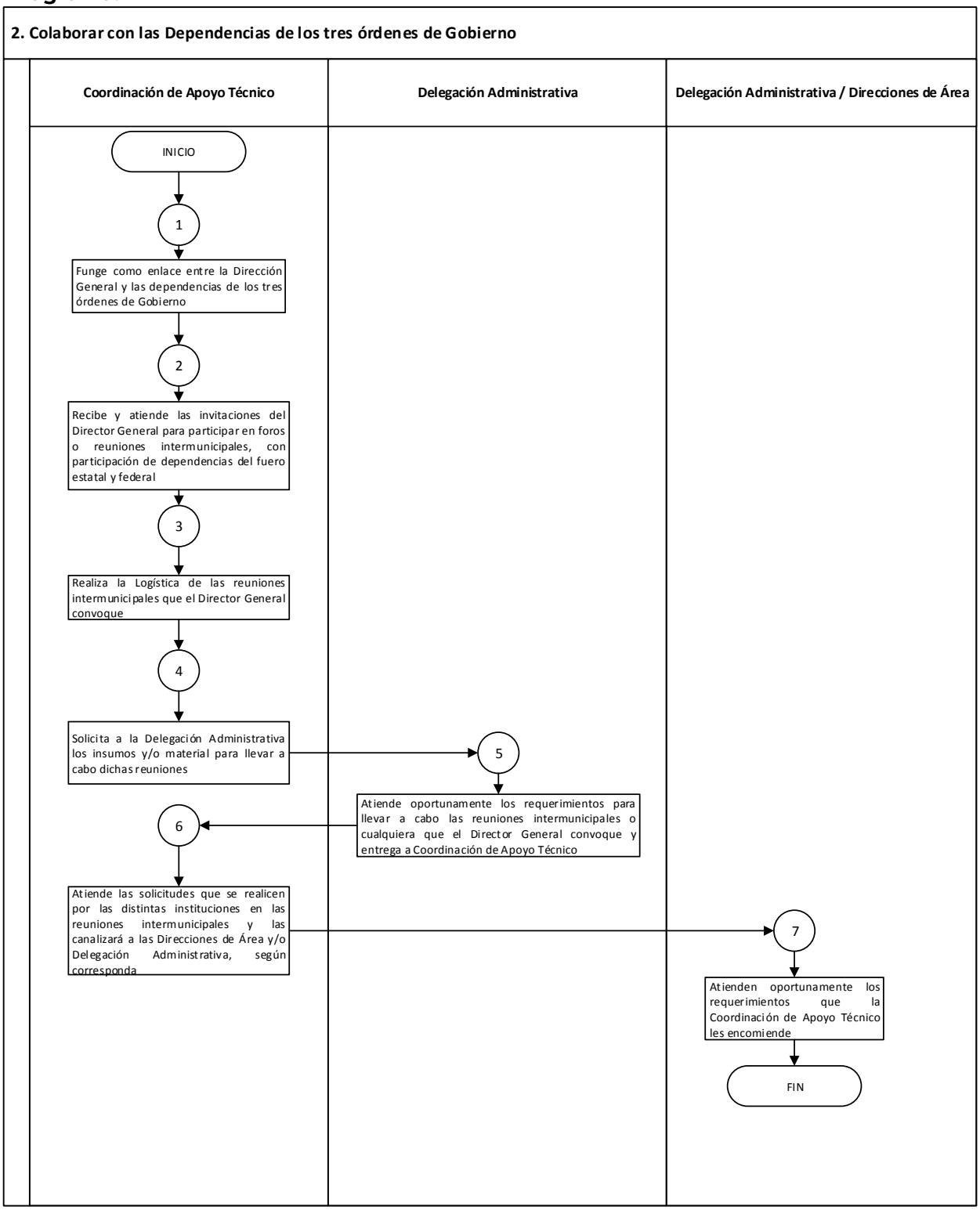
2. Colaborar con las Dependencias de los tres órdenes de Gobierno

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Funge como enlace entre la Dirección General y las dependencias de los tres órdenes de Gobierno.
2		Recibe y atiende las invitaciones del Director General para participar en foros o reuniones intermunicipales, con participación de dependencias del fuero estatal y federal .
3		Realiza la Logística de las reuniones intermunicipales que el Director General convoque.
4		Solicita a la Delegación Administrativa los insumos y/o material para llevar a cabo dichas reuniones.
5	**Delegación Administrativa**	Atiende oportunamente los requerimientos para llevar a cabo las reuniones intermunicipales o cualquiera que el Director General convoque. Y entrega a Coordinación de Apoyo Técnico.
6	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Atiende las solicitudes que se realicen por las distintas instituciones en las reuniones intermunicipales y las canalizará a las Direcciones de Área y/o Delegación Administrativa, según corresponda.
7	**Delegación Administrativa y Direcciones de Área**	Atienden oportunamente los requerimientos que la Coordinación de Apoyo Técnico les encomiende.
		FIN

1286

Diagrama:



1287

IV. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y FINANZAS

Nombre del Procedimiento:	**Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto**
Objetivo:	Integrar el presupuesto de egresos en forma programática, de acuerdo al techo presupuestal asignado por la Tesorería Municipal; así como orientar la distribución del gasto a los programas operativos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

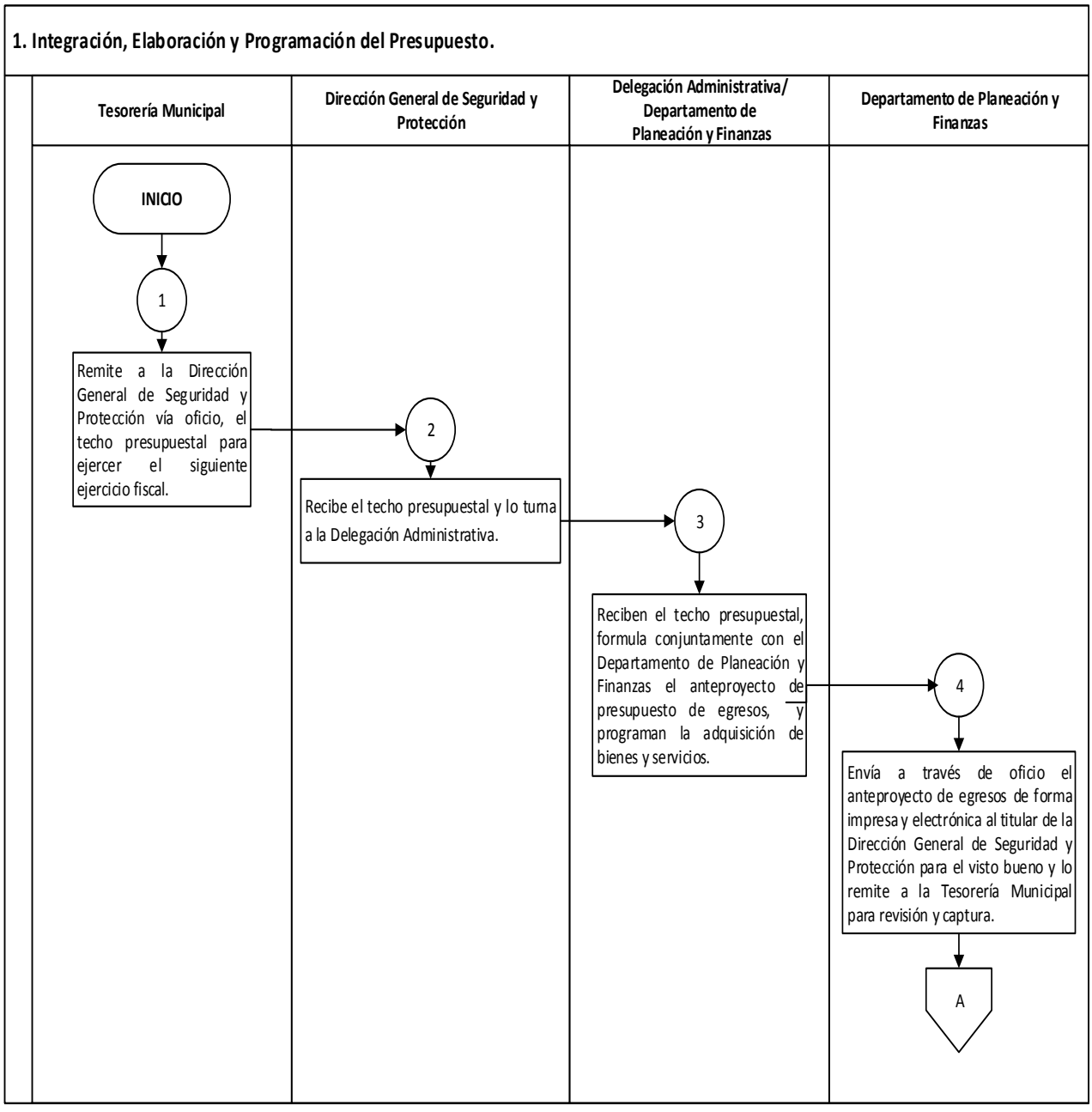
- Es responsabilidad de la Tesorería Municipal dar a conocer a las dependencias y órganos desconcentrados el techo presupuestal del siguiente ejercicio fiscal anual, dentro del tiempo establecido por la Ley Orgánica Municipal.
- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto, teniendo así el Visto Bueno de la Delegación Administrativa.
- Es responsabilidad de la o del Jefe de Departamento de Planeación y Fianzas realizar la adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y austeridad, adecuándolos a la suficiencia presupuestal designada. 1288
- La Tesorería Municipal informará a la Delegación Administrativa las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Tesorería Municipal presentará a la o el C. Presidente Municipal el proyecto de presupuesto para la aprobación de Cabildo.
- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas enviará mediante el titular del área la Tesorería Municipal el anteproyecto de egresos para su captura en el Sistema de Presupuesto de Egresos correspondiente.

1. Integración, elaboración y programación del presupuesto
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Tesorería Municipal**	Remite a la Dirección General de Seguridad y Protección vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Delegación Administrativa.
3	**Delegación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas**	Reciben el techo presupuestal, formula conjuntamente con el Departamento de Planeación y Finanzas el anteproyecto de presupuesto de egresos, y programan la adquisición de bienes y servicios.
4	**Departamento de Planeación y Finanzas**	Envía a través de oficio el anteproyecto de egresos de forma impresa y electrónica al titular de la Dirección General de Seguridad y Protección para el visto bueno y lo remite a la Tesorería Municipal para revisión y captura.
5	**Tesorería Municipal**	Recibe el anteproyecto de presupuesto, lo revisa y determina:
		¿Hay correcciones?
6		**Sí:** Devuelve el anteproyecto del Presupuesto a la Dirección General de Seguridad y Protección y le indica las adecuaciones.
7	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe el anteproyecto de presupuesto con las modificaciones y lo envía a la Delegación Administrativa.
8	**Delegación Administrativa Departamento de Planeación y Finanzas**	Realiza las adecuaciones y mediante el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección lo regresa a la Tesorería Municipal.
9	**Tesorería Municipal**	**No:** Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a Dirección General de Seguridad y Protección, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
10	**Dirección General de Seguridad y Protección/ Delegación Administrativa**	Recibe el oficio, se entera y turna a la Delegación Administrativa para realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
		FIN

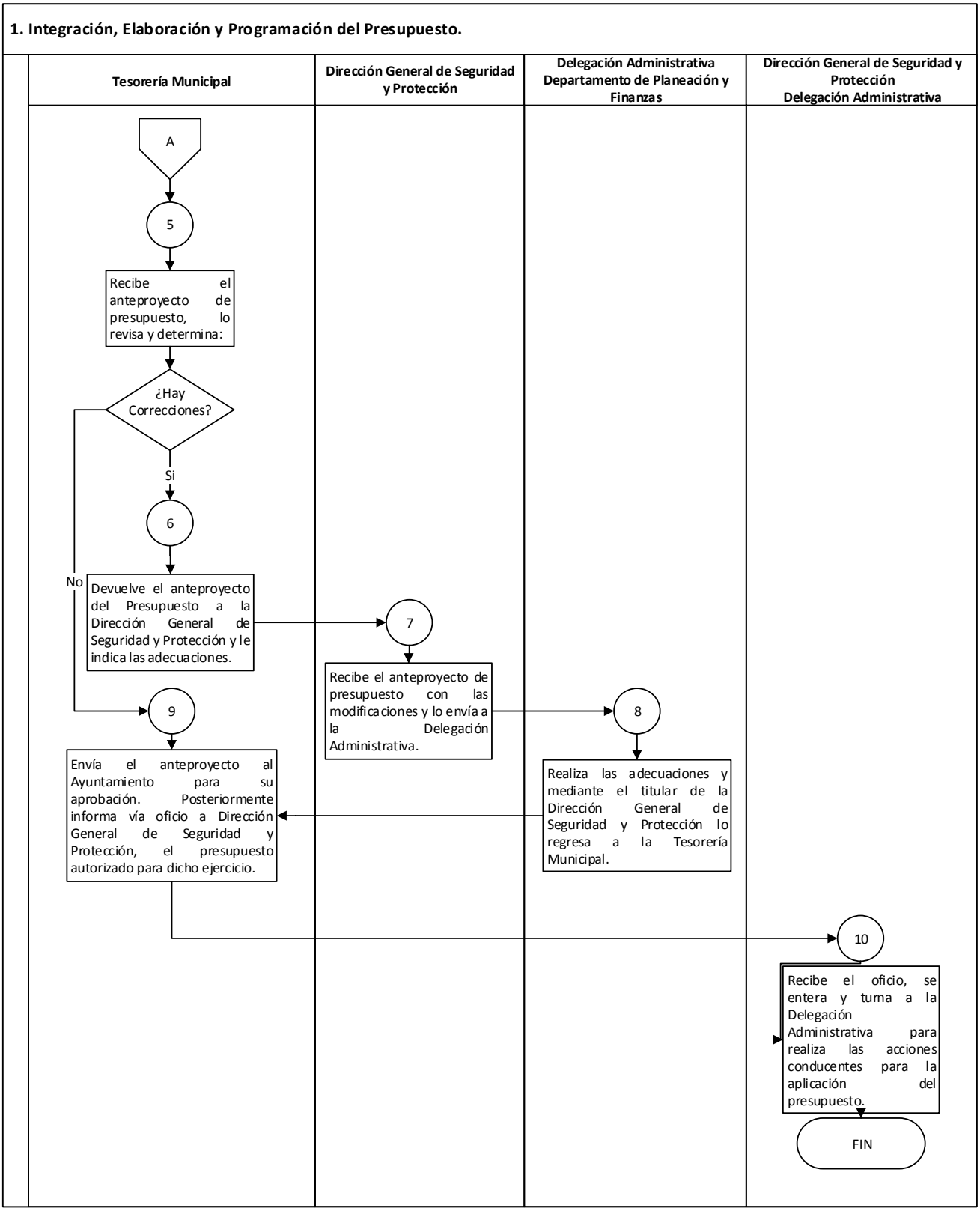
1289

Diagrama:



1290

Diagrama:



1291

Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.
- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas es responsable de la elaboración de las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas, será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.

1292

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas, deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio los primeros 5 días naturales de cada mes.

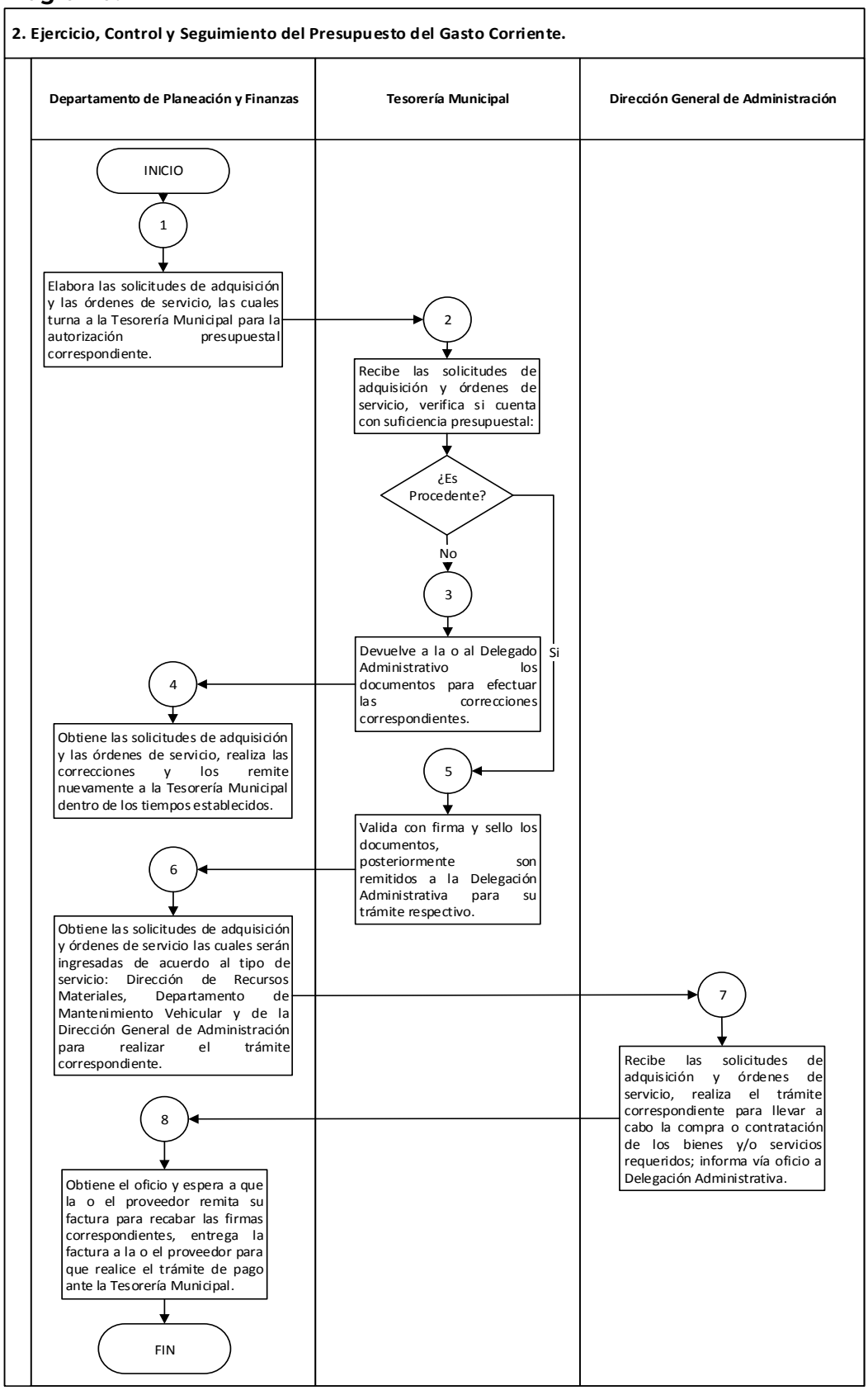
2. Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Planeación y Finanzas**	Elabora las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio, las cuales turna a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente.
2	**Tesorería Municipal**	Recibe las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
		¿Es procedente?
3		**No:** Devuelve a la Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
4	**Delegación Administrativa/Departamento de Planeación y Finanzas**	Obtiene las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio, realiza las correcciones y los remite nuevamente a la Tesorería Municipal dentro de los tiempos establecidos.
5	**Tesorería Municipal**	**Sí:** Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Delegación Administrativa para su trámite respectivo.
6	**Delegación Administrativa/Departamento de Planeación y Finanzas**	Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio las cuales serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Dirección de Recursos Materiales, Departamento de Mantenimiento Vehicular y de la Dirección General de Administración para realizar el trámite correspondiente.
7	**Dirección de Recursos Materiales, Departamento de Mantenimiento Vehicular y de la Dirección General de Administración**	Recibe las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, realiza el trámite correspondiente para llevar a cabo la compra o contratación de los bienes y/o servicios requeridos; informa vía oficio a la Delegación Administrativa.
8	**Delegación Administrativa/Departamento de Planeación y Finanzas**	Obtiene el oficio y espera a que la o el proveedor remita su factura para recabar las firmas correspondientes, entrega la factura a la o el proveedor para que realice el trámite de pago ante la Tesorería Municipal.
		FIN

1293

Diagrama:



1294

Nombre del Procedimiento: **Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente**

Objetivo: Cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía, necesarios para el cumplimiento de los objetivos específicos y que no puedan ser cubiertos por trámites normales, así como revisar y dar trámite a la comprobación del fondo revolvente, con la finalidad de obtener el reembolso del mismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el responsable del manejo del fondo revolvente debe cuidar que la aplicación de recursos sólo sea para la adquisición de bienes y servicios requeridos de manera urgente, imprevistos, eventuales, contingentes o fortuitos.
- La o el Delegado Administrativo será responsable del control del fondo revolvente.
- Las comprobaciones de los gastos efectuados tendrán un término no mayor a 5 días hábiles.
- Es necesario que el área solicitante tenga capacidad presupuestal en la partida correspondiente, para que reciba recursos del fondo revolvente.
- El fondo revolvente deberá cubrir solamente gastos de urgencia y de poca cuantía, además de respetar las partidas y montos que determine la Tesorería Municipal.

1295

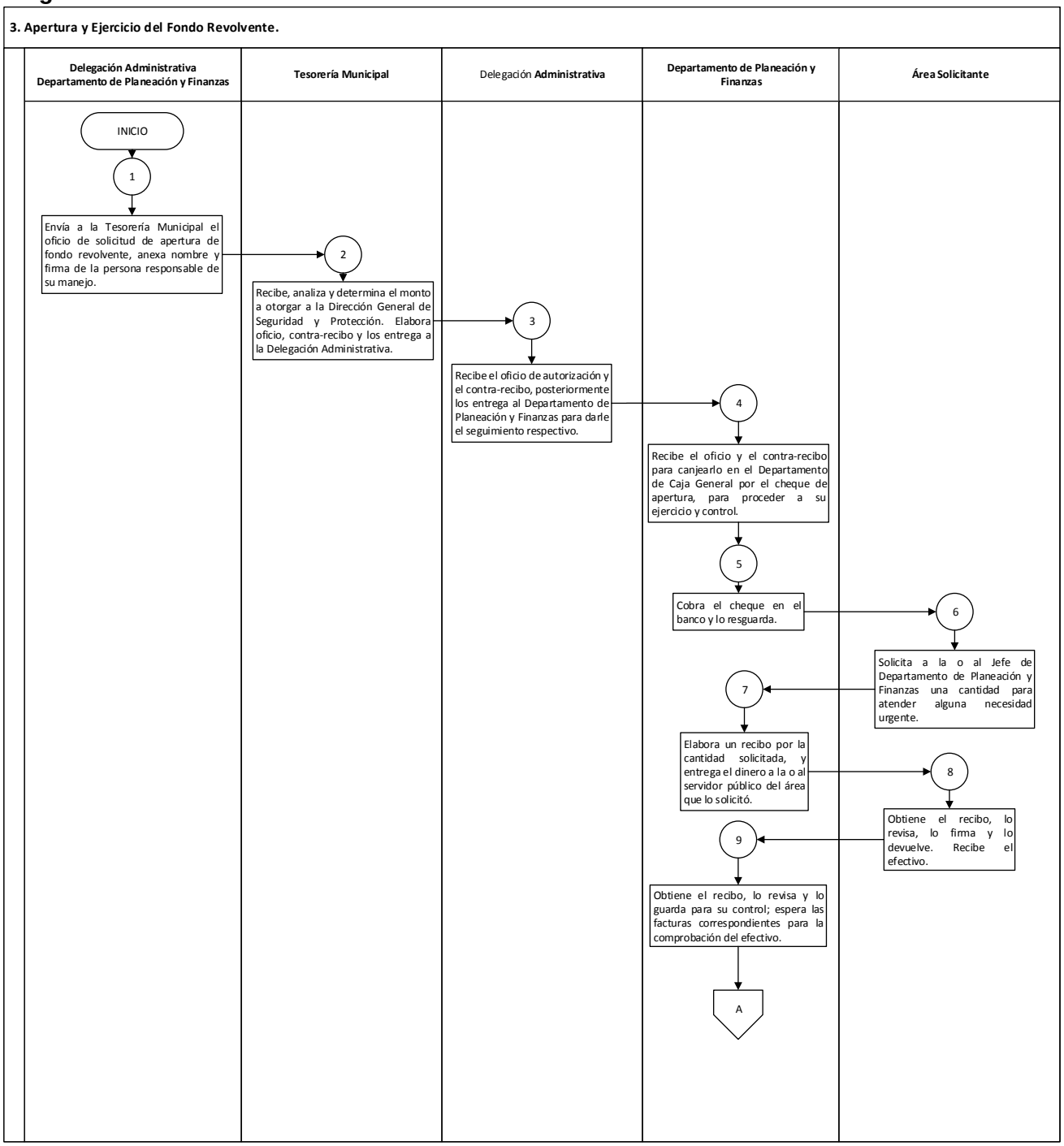
- El reembolso de cantidades totales y parciales, se hará mediante la comprobación respectiva. Por ninguna razón se deberá exceder la cantidad autorizada mensualmente.
- La comprobación del gasto se hará mediante factura, que deberá contar con los requisitos fiscales vigentes, expedida con los datos correspondientes del Ayuntamiento de Toluca.
- Los comprobantes deberán contener los requisitos administrativos siguientes: nombre, cargo y firma del área usuaria, así como firma y sello correspondiente.
- Al finalizar el ejercicio presupuestal debe reintegrarse a la Tesorería Municipal y/o comprobarse con documentación original, el fondo revolvente asignado.

3. Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas**	Envía a la Tesorería Municipal el oficio de solicitud de apertura de fondo revolvente, anexa nombre y firma de la persona responsable de su manejo.
2	**Tesorería Municipal**	Recibe, analiza y determina el monto a otorgar a la Dirección General de Seguridad y Protección. Elabora oficio, contra-recibo y los entrega a la o al Delegado Administrativo.
3	**Delegación Administrativa**	Recibe el oficio de autorización y el contra-recibo, posteriormente los entrega al Departamento de Planeación y Finanzas para darle el seguimiento respectivo.
4	**Departamento de Planeación y Finanzas**	Recibe el oficio y el contra-recibo para canjearlo en el Departamento de Caja General por el cheque de apertura, para proceder a su ejercicio y control.
5		Cobra el cheque en el banco y lo resguarda.
6	**Área Solicitante**	Solicita a la o al Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas una cantidad para atender alguna necesidad urgente.
7	**Departamento de Planeación y Finanzas**	Elabora un recibo por la cantidad solicitada, y entrega el dinero a la o al servidor público del área que lo solicitó.
8	**Área Solicitante**	Obtiene el recibo, lo revisa, lo firma y lo devuelve. Recibe el efectivo.
9	**Departamento de Planeación y Finanzas**	Obtiene el recibo, lo revisa y lo guarda para su control; espera las facturas correspondientes para la comprobación del efectivo.
10	**Área Solicitante**	Acude al Departamento de Planeación y Finanzas con las facturas correspondientes debidamente requisitadas y firmadas.
11	**Departamento de Planeación y Finanzas**	Recibe las facturas, las revisa y las registra en el formato para la comprobación del ejercicio del fondo fijo, integra la documentación soporte de gastos y firma. Posteriormente cancela el recibo.
12		Integra el reporte general con el soporte del gasto, lo revisa y obtiene la firma de la o el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección, lo envía a la Dirección de Egresos.
13	**Dirección de Egresos (Tesorería Municipal)**	Obtiene el reporte general con el soporte del gasto, lo revisa y procede a efectuar el trámite correspondiente del fondo fijo.
14	**Departamento de Planeación y Finanzas**	Acude al Departamento de Cuentas por Pagar por el contra recibo de recuperación del fondo revolvente y posteriormente al Departamento de Caja General para firmar y recibir el cheque, mismo que cambia por efectivo en la institución bancaria correspondiente.
15		Informa vía telefónica a la Delegación Administrativa de la recuperación del fondo fijo, indicándole que acuda al Departamento de Recursos Propios, por el contra recibo correspondiente.
		FIN

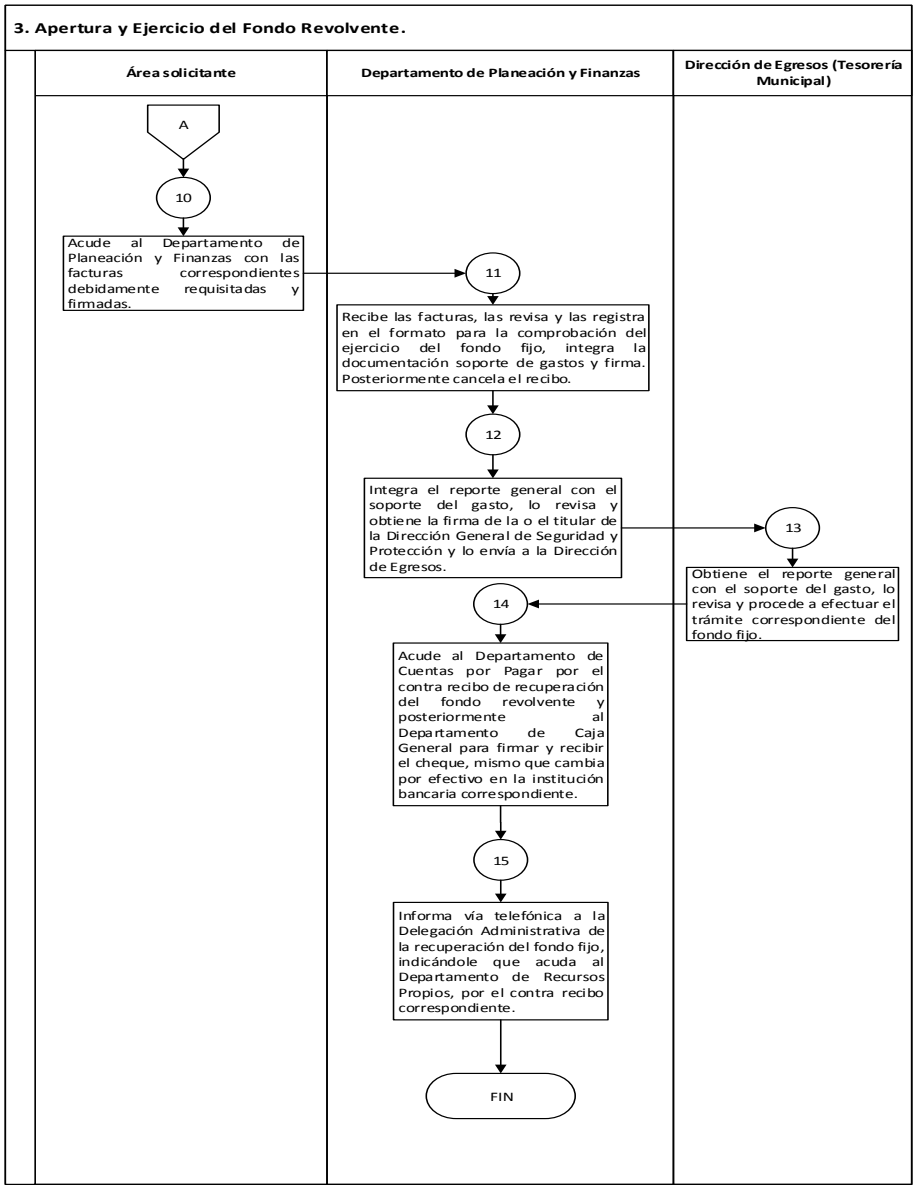
1296

Diagrama:



1297

Diagrama:



1298

Nombre del Procedimiento:	**Gastos a Comprobar**
Objetivo:	Cubrir gastos que por premura de tiempo no se puedan realizar a través del trámite normal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Cada Dependencia u Órgano Desconcentrado realizará el trámite de “Gastos a Comprobar” a través de la solicitud correspondiente, siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal, para que la Tesorería Municipal otorgue el recurso y se cubra el compromiso.
- La o el Delegado Administrativo, deberá remitir a la Tesorería Municipal la documentación comprobatoria dentro de las 72 horas siguientes a la conclusión del asunto que originó el gasto.
- La comprobación deberá cumplir con los requisitos fiscales y administrativos, de lo contrario la Tesorería Municipal los tendrá como no comprobados.
- No se podrá solicitar nuevamente gastos a comprobar, hasta no justificar el 100% del anterior.

1299

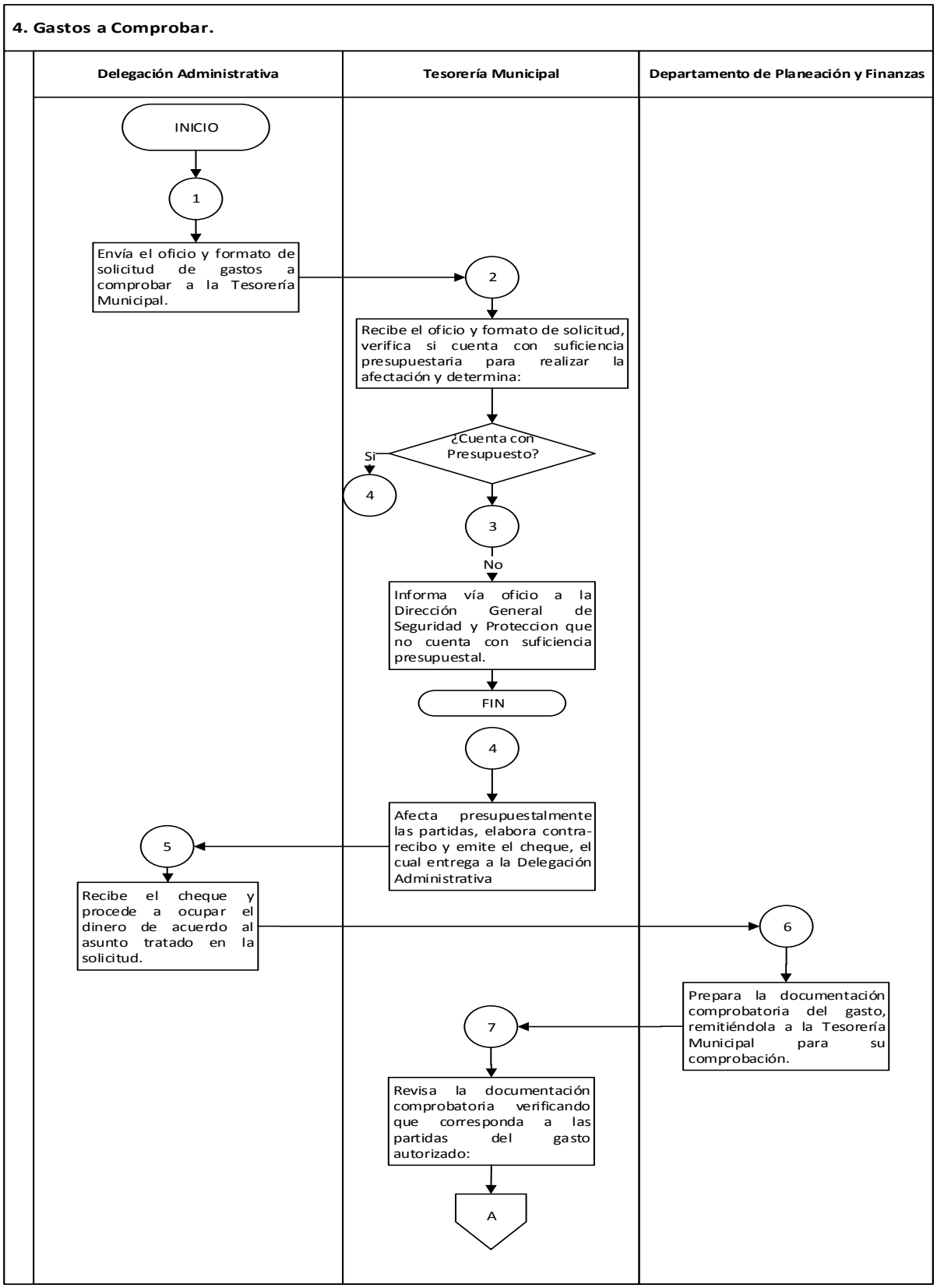
4. Gastos a Comprobar

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Envía el oficio y formato de solicitud de gastos a comprobar a la Tesorería Municipal.
2	**Tesorería Municipal**	Recibe el oficio y formato de solicitud, verifica si cuenta con suficiencia presupuestaria para realizar la afectación y determina:
		¿Cuenta con Presupuesto?
3		**No:** Informa vía oficio a la Dirección General de Seguridad y Protección que no cuenta con suficiencia presupuestal.
		FIN
4		**Sí:** Afecta presupuestalmente las partidas, elabora contra-recibo y emite el cheque, el cual entrega a la Delegación Administrativa.
5	**Delegación Administrativa**	Recibe el cheque y procede a ocupar el dinero de acuerdo al asunto tratado en la solicitud.
6	**Departamento de Planeación y Finanzas**	Prepara la documentación comprobatoria del gasto, remitiéndola a la Tesorería Municipal para su comprobación.
7	**Tesorería Municipal**	Revisa la documentación comprobatoria verificando que corresponda a las partidas del gasto autorizado:
8		Devuelve a la Delegación Administrativa la documentación y solicita la corrección.
9	**Delegación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas**	Realiza la corrección y regresa la documentación a la Tesorería Municipal.
10		Registra la comprobación de los recursos otorgados.
		FIN

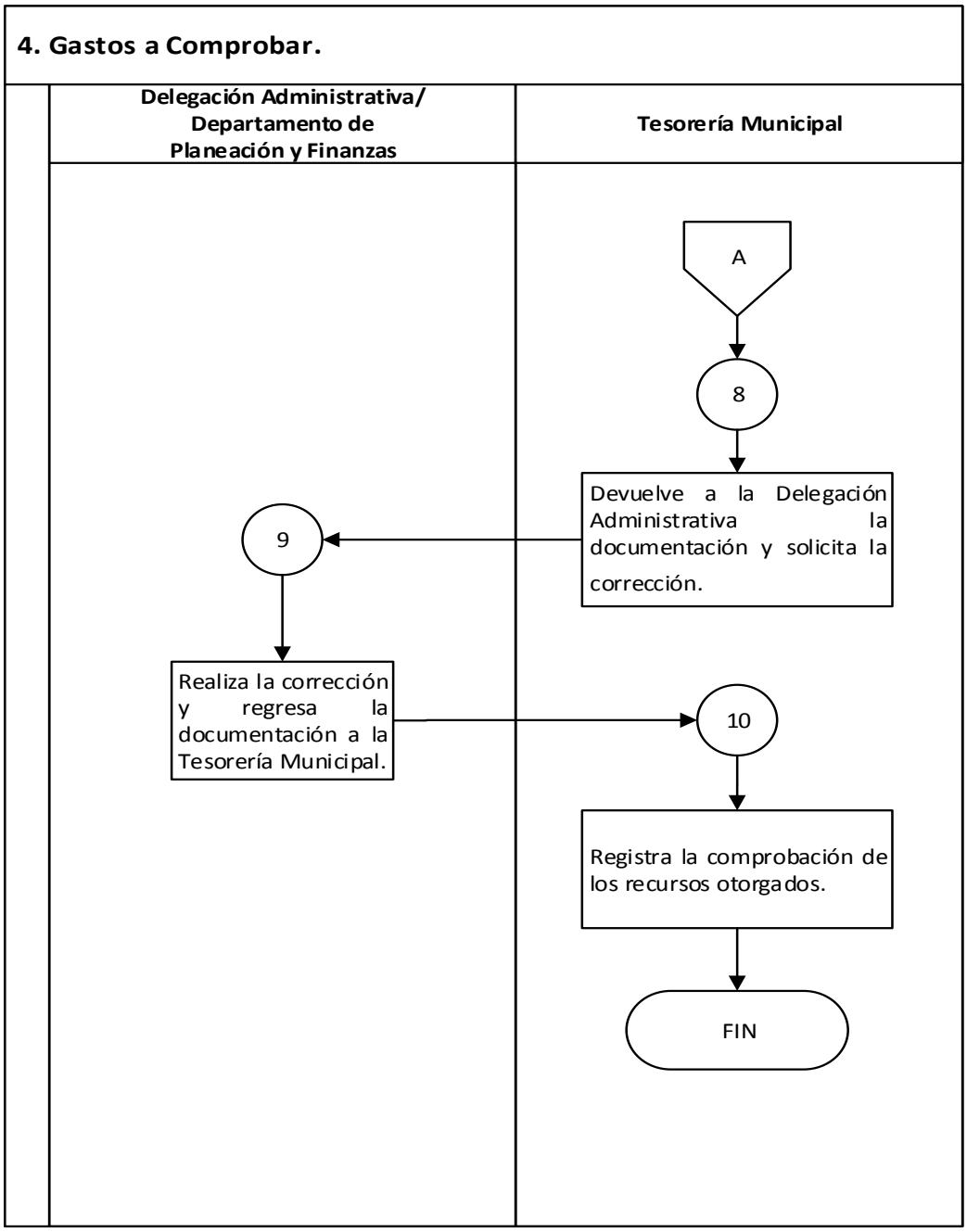
1300

Diagrama:



1301

Diagrama:



1302

Nombre del Procedimiento:	**Adecuación Presupuestaria**
Objetivo:	Realizar modificaciones al presupuesto mensual para cubrir gastos no previstos en el momento de la programación.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La o el Delegado Administrativo y el o la Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas serán responsables de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.
- La Tesorería Municipal es responsable de informar a la o el Delegado Administrativo si se autorizó o rechazó la solicitud de adecuación presupuestaria.
- El formato de solicitud deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

1303

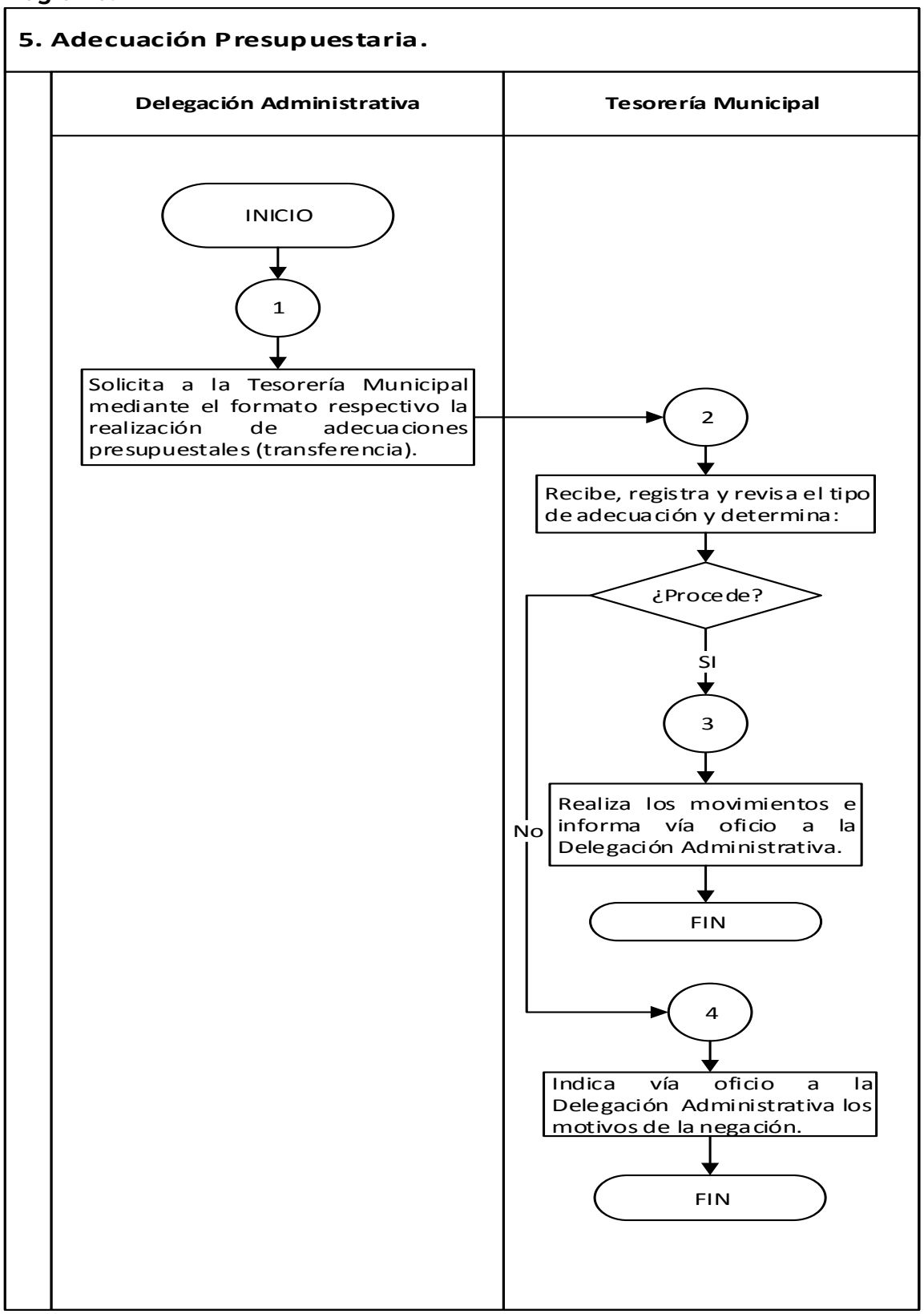
5. Adecuación Presupuestaria

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
2	**Tesorería Municipal**	Recibe, registra y revisa el tipo de adecuación y determina:
		¿Procede?
3		**Sí:** Realiza los movimientos e informa vía oficio a la Delegación Administrativa.
		FIN
4		**No:** Indica vía oficio a la Delegación Administrativa los motivos de la negación.
5		**FIN**

1304

Diagrama:



1305

Nombre del Procedimiento:	**Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipales (PbRM)**
Objetivo:	Integrar la información de las áreas que conforman la Dirección General de Seguridad y Protección para el control y seguimiento de los proyectos y metas del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM).

POLÍTICAS APLICABLES

- La Delegación Administrativa, a través de la Dirección General de Seguridad y Protección recibirá oficio por parte Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, solicitando la información relativa al PbRM, misma que deberá entregar en tiempo y forma.
- Para la entrega de información correspondiente a las acciones y metas de la Dirección General de Seguridad y Protección, a través de la Delegación Administrativa, es la unidad encargada de coordinar trabajos de recopilación y análisis de información con los enlaces de las diferentes áreas.
- La Delegación Administrativa a través del Departamento de Planeación y Finanzas, es la encargada de revisar y analizar que los programas se apeguen a las instrucciones de la Dirección General de Seguridad y Protección y a lo definido por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- Para la entrega del informe correspondiente al PbRM, la Delegación Administrativa a través del Departamento de Planeación y Finanzas, deberá recabar la firma de validación por parte de la Dirección General de Seguridad y Protección.

1306

6. Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipales (PbRM)

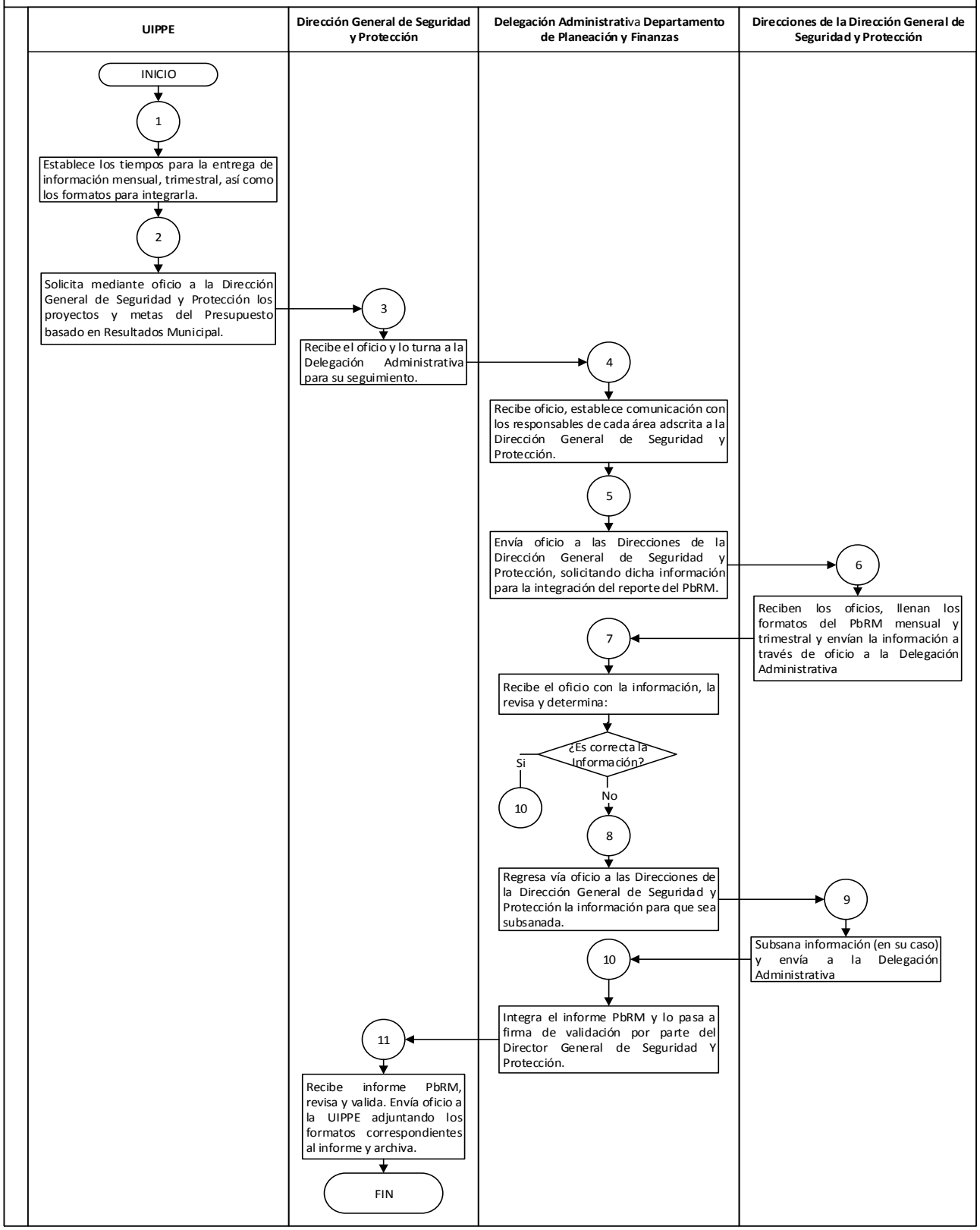
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**UIPPE**	Establece los tiempos para la entrega de información mensual, trimestral, así como los formatos para integrarla.
2		Solicita mediante oficio a la Dirección General de Seguridad y Protección los proyectos y metas del Presupuesto basado en Resultados Municipal.
3	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe el oficio y lo turna a la Coordinación Administrativa para su seguimiento.
4	**Delegación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas**	Recibe oficio, establece comunicación con los responsables de cada área adscrita a la Dirección General de Seguridad y Protección.
5		Envía oficio a las Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección, solicitando dicha información para la integración del reporte del PbRM.
6	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Reciben los oficios, llenan los formatos del PbRM mensual y trimestral y envían para la información a través de oficio a la Delegación Administrativa.
7	**Delegación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas**	Recibe el oficio con la información, la revisa y determina:
		¿Es correcta la información?
8		**No:** Regresa vía oficio a las Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección la información para que sea subsanada.
9	**Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección**	Subsana información (en su caso) y envía a la Delegación Administrativa.
10	**Delegación Administrativa/ Departamento de Planeación y Finanzas**	**Sí:** Integra el informe PbRM y lo pasa a firma de validación por parte del Director General de Seguridad Pública.
11	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe informe PbRM, revisa y valida. Envía oficio al Secretario Técnico de la Presidencia adjuntando los formatos correspondientes al informe, archiva.
		FIN

1307

Diagrama:

6. Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipal (PbRM).



1308

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios**
Objetivo:	Garantizar que las necesidades operativas de cada área sean atendidas de manera eficiente y oportuna, mediante procesos transparentes, apegados a la normatividad vigente y enfocados en la optimización de recursos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las áreas dependientes de la Dirección General de Seguridad y Protección podrán solicitar la adquisición de bienes y contratación de servicio solo después de detectar una necesidad operativa en su área y con la debida justificación del porque se solicita.
- La/el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas es responsable de la elaboración de las solicitudes de estudio de mercado, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La Dirección General de Administración es la encargada de notificar la falta de especificaciones dentro de la solicitud de estudio de mercado o en su caso si está debidamente conformado.
- La/el Jefe del Departamento de Planeación y Finanzas mantendrá una comunicación constante con las áreas solicitantes informándoles del seguimiento de solicitudes de adquisición de bienes y contratación de servicios
- La tesorería Municipal des la encargada de recibir la solicitud de suficiencia presupuestal e informar al Departamento de Planeación y Finanzas si se cuenta con presupuesto disponible.

1309

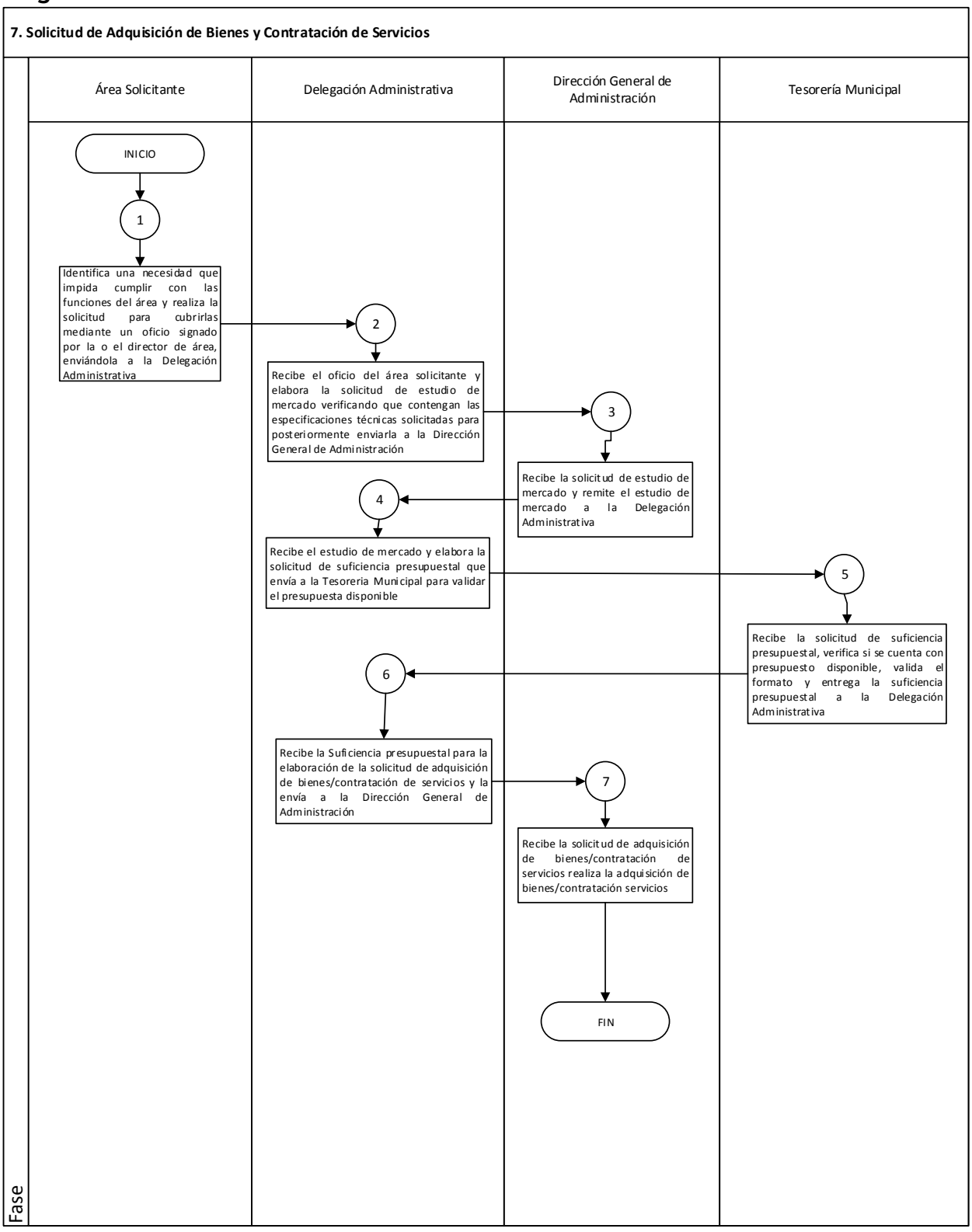
- La/el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas deberá elaborar las solicitudes de adquisición de bienes y las ordenes de contratación de servicios
- La/el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas será responsable de verificar con validación del área requirente que los bienes y servicios sean recibidos conforma a lo especificado en el estudio de mercado

7. Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Área solicitante**	Identifica una necesidad que impida cumplir con las funciones del área y realiza la solicitud para cubrirlas mediante un oficio signado por la o el director del área, enviándola a la Delegación Administrativa.
2	**Delegación Administrativa**	Recibe el oficio del área solicitante y elabora la solicitud de estudio de mercado, verificando que contengan las especificaciones técnicas solicitadas para posteriormente enviarla a la Dirección General de Administración.
3	**Dirección General de Administración**	Recibe la solicitud de estudio de mercado y remite el estudio de mercado a la Delegación Administrativa.
4	**Delegación Administrativa**	Recibe el estudio de mercado y elabora la solicitud de suficiencia presupuestal que envía a la Tesorería Municipal para validar el presupuesto disponible.
5	**Tesorería Municipal**	Recibe la solicitud de suficiencia presupuestal, verifica si se cuenta con presupuesto disponible, valida el formato y entrega la suficiencia presupuestal a la Delegación Administrativa.
6	**Delegación Administrativa**	Recibe la suficiencia presupuestal para la elaboración de la solicitud de adquisición de bienes/contratación de servicios y la envía a la Dirección General de Administración.
7	**Dirección General de Administración**	Recibe le solicitud de adquisición de bienes/contratación de servicios y la realiza la adquisición de bienes/contratación servicios.
		FIN

1310

Diagrama:



1311

V. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Nombre del Procedimiento:	**Alta de Personal Administrativo y Operativo**
Objetivo:	Coadyuvar con la Dirección General de Administración, a través de la Dirección de Recursos Humanos, para la contratación del personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección, con el propósito de establecer mediante su nombramiento la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el “Formato Único de Personal” (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización del titular de la Delegación Administrativa, Dirección General de Seguridad y Protección, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Administración y de la o el servidor público.
- Para proceder al alta correspondiente se deberá firmar el “Formato Único de Personal” (FUP) y entregar la totalidad de los documentos requeridos para la integración del expediente de personal.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos es responsable de integrar el expediente, requisitar el “Formato Único de Personal” así como recabar las firmas de autorización.
- Es responsabilidad de la o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos, presentar a la o el nuevo servidor público con su jefe(a) inmediato(a) y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Los candidatos o aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos, entregando copia del R.F.C. y CURP.
- Todo el personal de nuevo ingreso será verificado en el registro de inhabilitación elaborado por la Secretaría de la Contraloría previo a su contratación.
- Se establecerá en el Formato Único de Personal, el puesto funcional, descripción del mismo, adscripción, periodo de contratación y percepciones brutos.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de la autorización de la dependencia u órgano desconcentrado y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir del primer día hábil de la quincena de su contratación.

1312

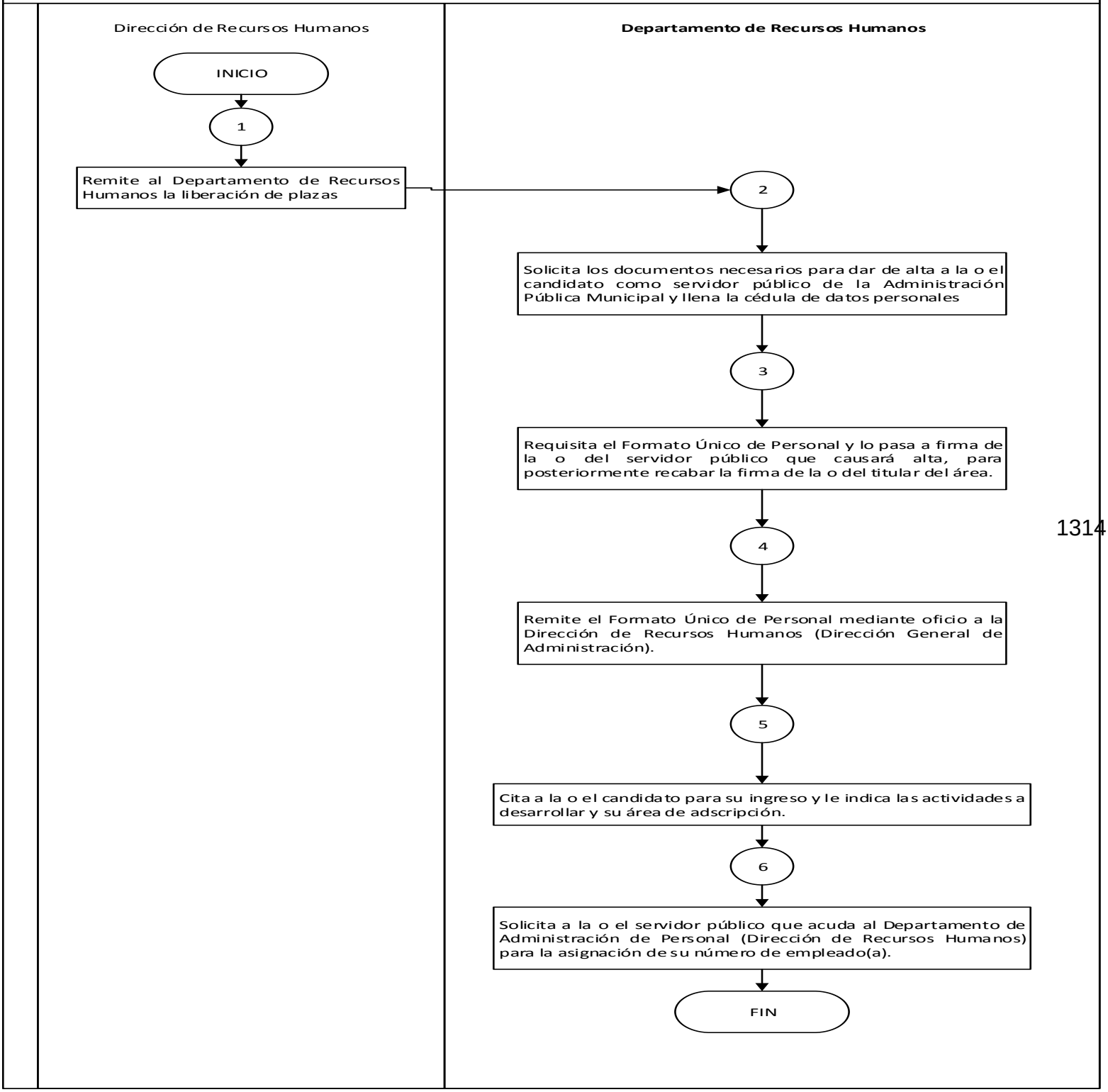
1. Alta de Personal Administrativo y Operativo
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Recursos Humanos**	Remite al Departamento de Recursos Humanos la liberación de plazas.
2	**Departamento de Recursos Humanos**	Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el candidato como servidor público de la Administración Pública Municipal y llena la Cédula de datos personales
3		Requisita el Formato Único de Personal y lo pasa a firma de la o del servidor público que causará alta, para posteriormente recabar la firma de la o del titular del área.
4		Remite el Formato Único de Personal mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos (Dirección General de Administración).
5		Cita a la o el candidato para su ingreso y le indica las actividades a desarrollar y su área de adscripción.
6		Solicita a la o el servidor público que acuda al Departamento de Administración de Personal (Departamento de Recursos Humanos) para la asignación de su número de empleado(a).
		FIN

1313

Diagrama:

1. Alta de Personal Administrativo y Operativo



1314

Nombre del Procedimiento: **Baja de Personal Administrativo**

Objetivo: Gestionar el Movimiento de Baja de Personal administrativo de la Dirección General de Seguridad y Protección ante la Dirección General de Administración, a través de la Dirección de Recursos Humanos, con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las unidades administrativas de las Dependencias y Órganos Desconcentrados deberán solicitar la baja del personal al Departamento de Recursos Humanos, quien a su vez lo gestionará a la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrá que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- El Departamento de Recursos Humanos remitirá por oficio el Formato Único de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría Municipal y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja del servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíe las áreas, deberán remitirse a la o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos el mismo día que la o el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.

1315

- Cuando la o el servidor público administrativo incurra en cuatro faltas durante un periodo de 30 días o tres faltas continuas, deberá notificarse al Departamento de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

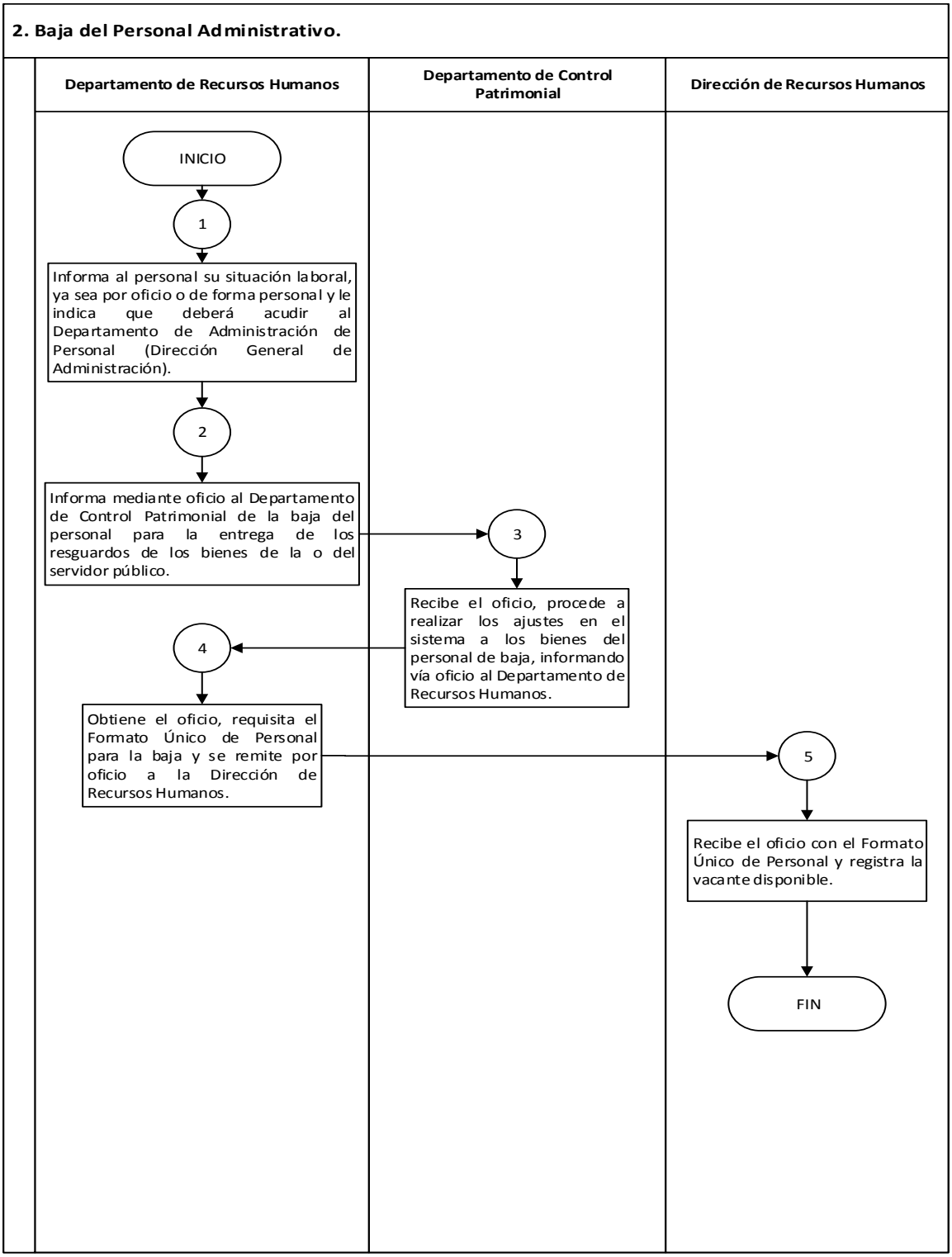
- De acuerdo con el artículo 11.83 del Código Reglamentario Municipal de Toluca*, "Está prohibido a las y los servidores públicos, por lo que será causa justificada de rescisión de la relación laboral: I. Presentar documentación o referencias falsas que le atribuyan capacidad, aptitudes o grados académicos de los que carezca; [...] IV. Incurrir durante sus labores en faltas de probidad y honradez, o realizar actos de violencia, amenazas, injurias o malos tratos en contra de sus superiores, compañeros o familiares de unos y otros, ya sea dentro o fuera de las horas de servicio, salvo que obre en defensa propia; [...] IX. Revelar asuntos confidenciales o reservados así calificados por la institución pública o Dependencia donde labore, de los cuales tuviese conocimiento con motivo de su trabajo; [...] XIV. Incumplir reiteradamente disposiciones establecidas en estas Condiciones Generales que constituyan faltas graves; [...]"*

2. Baja de Personal Administrativo
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recursos Humanos**	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal y le indica que deberá acudir al Departamento de Administración de Personal (Dirección General de Administración).
2		Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal para la entrega de los resguardos de los bienes de la o del servidor público.
3	**Departamento de Control Patrimonial**	Recibe el oficio, procede a realizar los ajustes en el sistema a los bienes del personal de baja, informando vía oficio al Departamento de Recursos Humanos.
4	**Departamento de Recursos Humanos**	Obtiene el oficio, requisita el Formato Único de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
5	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el oficio con el Formato Único de Personal y registra la vacante disponible.
		FIN

1316

Diagrama:



1317

Nombre del Procedimiento: **Baja de Personal Operativo**

Objetivo: Gestionar el movimiento de Baja de Personal Operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección ante la Dirección de Recursos Humanos, a través del Departamento de Recursos Humanos, con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público operativo y el Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Seguridad y Protección deberá solicitar la baja del personal operativo al Departamento de Recursos Humanos, quien a su vez lo gestionará ante la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos informar a la o el servidor público operativo la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El Departamento de Recursos Humanos será responsable de integrar el expediente con los requisitos de permanencia establecidos en Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (LGSNSP), y en la Ley de Seguridad del Estado de México (LSEM) para su entrega en la Unidad de Asuntos Internos y darle el trámite respectivo.
- El finiquito por terminación laboral, en caso de renuncia voluntaria, será otorgado al personal operativo que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrá que liquidar el compromiso contraído con la institución.

1318

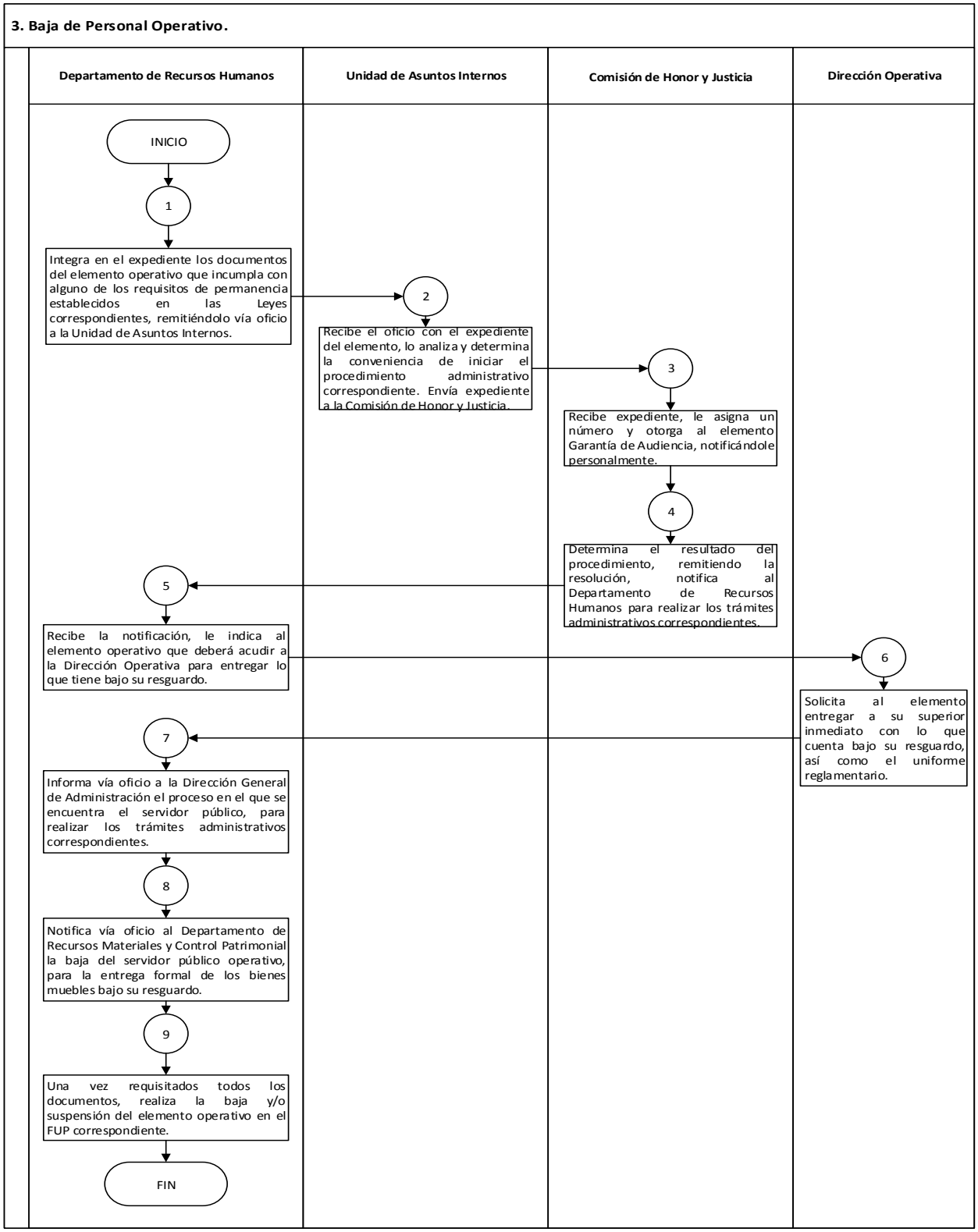
- Cuando la baja de personal operativo está sujeta a procedimiento jurídico, no procederá la solicitud de finiquito.
- El Departamento de Recursos Humanos remitirá el Formato Único de Personal debidamente requisitado y autorizado, oficio de petición, renuncia y/o resolución jurídica, a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría Municipal y al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, de la baja del servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal operativo que envíen las áreas, deberán remitirse a la o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos el mismo día que la o el servidor público operativo presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando la o el servidor público operativo incurra en más de tres faltas o cinco discontinuas en un periodo de 30 días, deberá notificarse al Departamento de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley de Seguridad del Estado de México y el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Es responsabilidad de los servidores públicos dentro del cuerpo policial cumplir con las obligaciones conferidas para evitar incurrir en baja o sanciones administrativas de acuerdo con el Código Reglamentario Municipal de Toluca, artículo 12.11 fracción XV: “Con el objeto de garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, las y los integrantes de las instituciones de seguridad pública se sujetarán a las siguientes obligaciones: […] Someterse a evaluaciones periódicas para acreditar el cumplimiento de sus requisitos de permanencia, así como obtener y mantener vigente la certificación respectiva; […]”

3. Baja de Personal Operativo
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recursos Humanos**	Integra en el expediente los documentos del elemento operativo que incumpla con alguno de los requisitos de permanencia establecidos en las Leyes correspondientes, remitiéndolo vía oficio a la Unidad de Asuntos Internos.
2	**Unidad de Asuntos Internos**	Recibe el oficio con el expediente del elemento, lo analiza y determina la conveniencia de iniciar el procedimiento administrativo correspondiente. Envía expediente a la Comisión de Honor y Justicia.
3	**Comisión de Honor y Justicia**	Recibe expediente, le asigna un número y otorga al elemento Garantía de Audiencia, notificándole personalmente.
4		Determina el resultado del procedimiento, remitiendo la resolución, notifica al Departamento de Recursos Humanos para realizar los trámites administrativos correspondientes.
5	**Departamento de Recursos Humanos**	Recibe la notificación, le indica al elemento operativo que deberá acudir a la Dirección Operativa para entregar lo que tiene bajo su resguardo.
6	**Dirección Operativa**	Solicita al elemento entregar a su superior inmediato con lo que cuenta bajo su resguardo, así como el uniforme reglamentario.
7	**Departamento de Recursos Humanos**	Informa vía oficio a la Dirección General de Administración el proceso en el que se encuentra el servidor público, para realizar los trámites administrativos correspondientes.
8		Notifica vía oficio al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial la baja del servidor público operativo, para la entrega formal de los bienes muebles bajo su resguardo.
9		Una vez requisitados todos los documentos, realiza la baja y/o suspensión del elemento operativo en el FUP correspondiente.
		FIN

1319

Diagrama:



1320

Nombre del Procedimiento: **Acto Entrega Recepción**

Objetivo: Gestionar el acto de Entrega Recepción de los departamentos y direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección ante el Órgano Interno de Control Municipal, fungiendo como observadores en las entregas para asegurar su realización.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos, es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- Cada Dirección dentro de la Dirección General de Seguridad y Protección deberá nombrar a un servidor o servidora público, que fungirá como enlace con el Departamento de Recursos Humanos para la gestión del acto de Entrega Recepción.
- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos, solicitará a la o el servidor público y a su enlace la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, uno para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- El Departamento de Recursos Humanos, solicitará mediante oficio al Órgano Interno de Control Municipal la realización del acto de Entrega Recepción; sugiriendo la hora, lugar y fecha en la que se llevará a cabo, siempre y cuando la Dirección del servidor público saliente y entrante correspondiente solicite mediante oficio que se agende dicho acto.
- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos, es responsable de informar al Departamento de Control Patrimonial, y a las o los servidores públicos entrante y saliente, la hora, lugar y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción
- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos, es el responsable de atestiguar que la entrega-recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

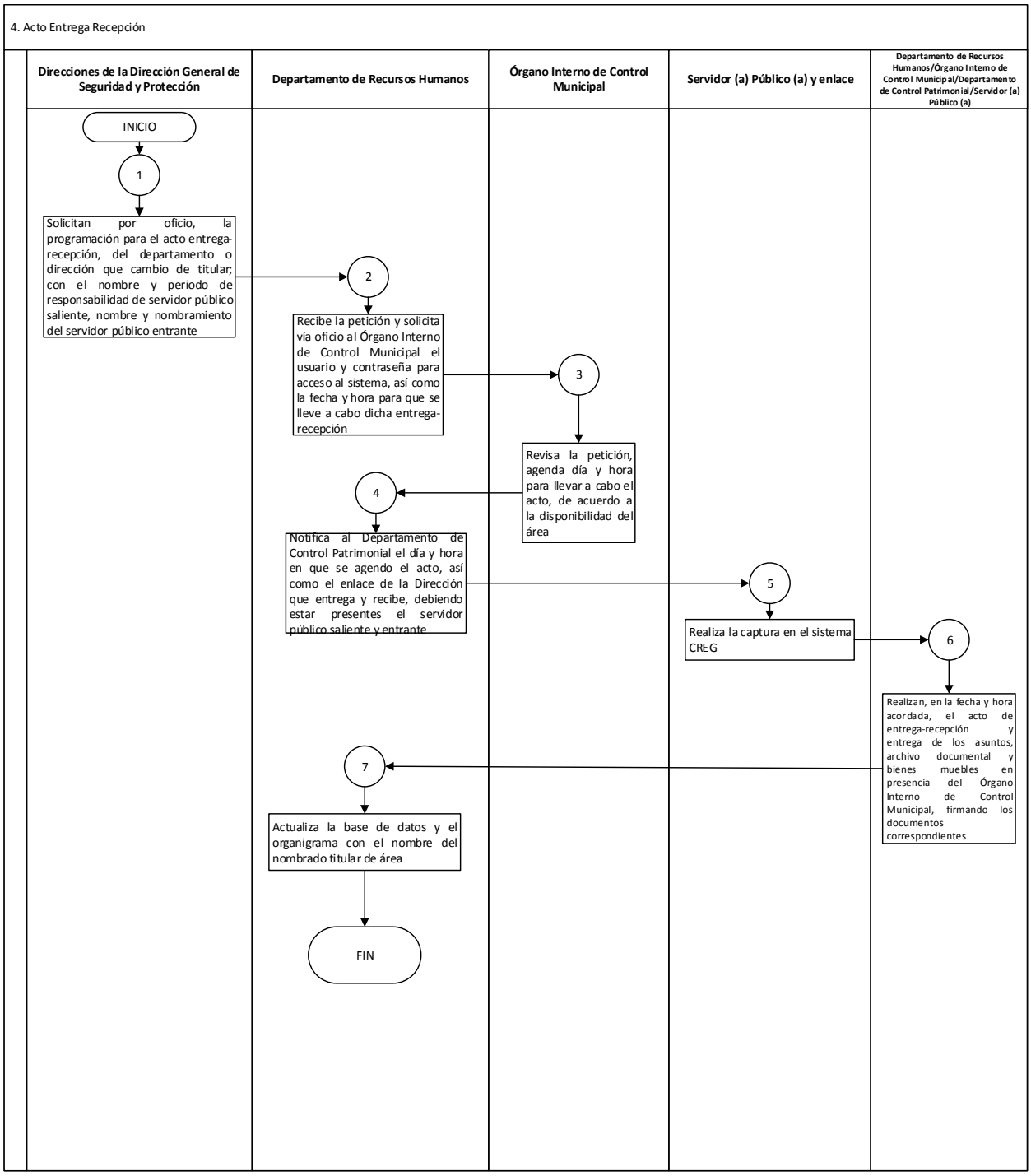
1321

4. Acto de Entrega Recepción
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Direcciones de la DGSYP**	Solicitan por oficio, la programación para el acto entrega-recepción, del departamento o dirección que cambia de titular; con el nombre y periodo de responsabilidad del servidor público saliente y el nombre y nombramiento del servidor público entrante
2	**Departamento de Recursos Humanos**	Recibe la petición y solicita vía oficio al Órgano Interno de Control Municipal el usuario y contraseña para acceso al sistema, así como la fecha y hora para que se lleve a cabo dicha entrega recepción.
3	**Órgano Interno de Control Municipal**	Revisa la petición, agenda día y hora para llevar a cabo el acto, de acuerdo a la disponibilidad del área.
4	**Departamento de Recursos Humanos**	Notifica al Departamento de Control Patrimonial el día y hora en que se agendo el acto, así como al enlace de la Dirección que entrega y recibe, debiendo estar presentes el servidor público saliente y entrante
5	**Servidor(a) Público(a) y enlace**	Realiza la captura en el sistema CREG.
6	**Departamento de Recursos Humanos/Órgano Interno de Control Municipal/ Departamento de Control Patrimonial/Servidor(a) Público(a)**	Realizan, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los asuntos, archivo documental y bienes muebles en presencia de Órgano Interno de Control Municipal, firmando los documentos correspondientes.
7	**Departamento de Recursos Humanos**	Actualiza la base de datos y el organigrama con el nombre del nombrado titular de área.
		FIN

1322

Diagrama:



1323

Nombre del Procedimiento:	**Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección**
Objetivo:	Verificar e integrar la documentación requerida basándose en los formatos de normatividad y ordenamiento vigente del Centro de Control de Confianza del Gobierno del Estado de México para la aplicación de evaluaciones y emisión de resultados.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos, vigilar y observar que el tiempo de vigencia de la documentación sea la solicitada para la realización de las evaluaciones del centro de control de confianza.

- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos será responsable de que los expedientes contengan todos y cada uno de los requerimientos, descritos en los formatos expedidos por el centro de control de confianza.

- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos será responsable de cotejar que los aspirantes programados a realizar exámenes de control de confianza asistan a sus diferentes evaluaciones en tiempo y forma.

- Los resultados de control de confianza pueden ser:
    1. Aprobado: el elemento pasó todas sus evaluaciones.
    2. Aprobado con restricciones: Las restricciones se emiten a la dirección de desarrollo policial para seguimiento y aplicación de los mismos.
    3. No aprobado: se remite con las instancias correspondientes (unidad de asuntos internos) para que realice la investigación correspondiente y dicte una resolución.

- La integración del expediente para evaluación ante el centro de control de confianza debe comprender los siguientes requisitos: comprobante de último grado de estudios, cartilla del servicio militar en el caso de los varones, captura de datos en la página de SECCEM dividido en información general y socioeconómica.

1324

5. Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad y Protección
Descriptivo:

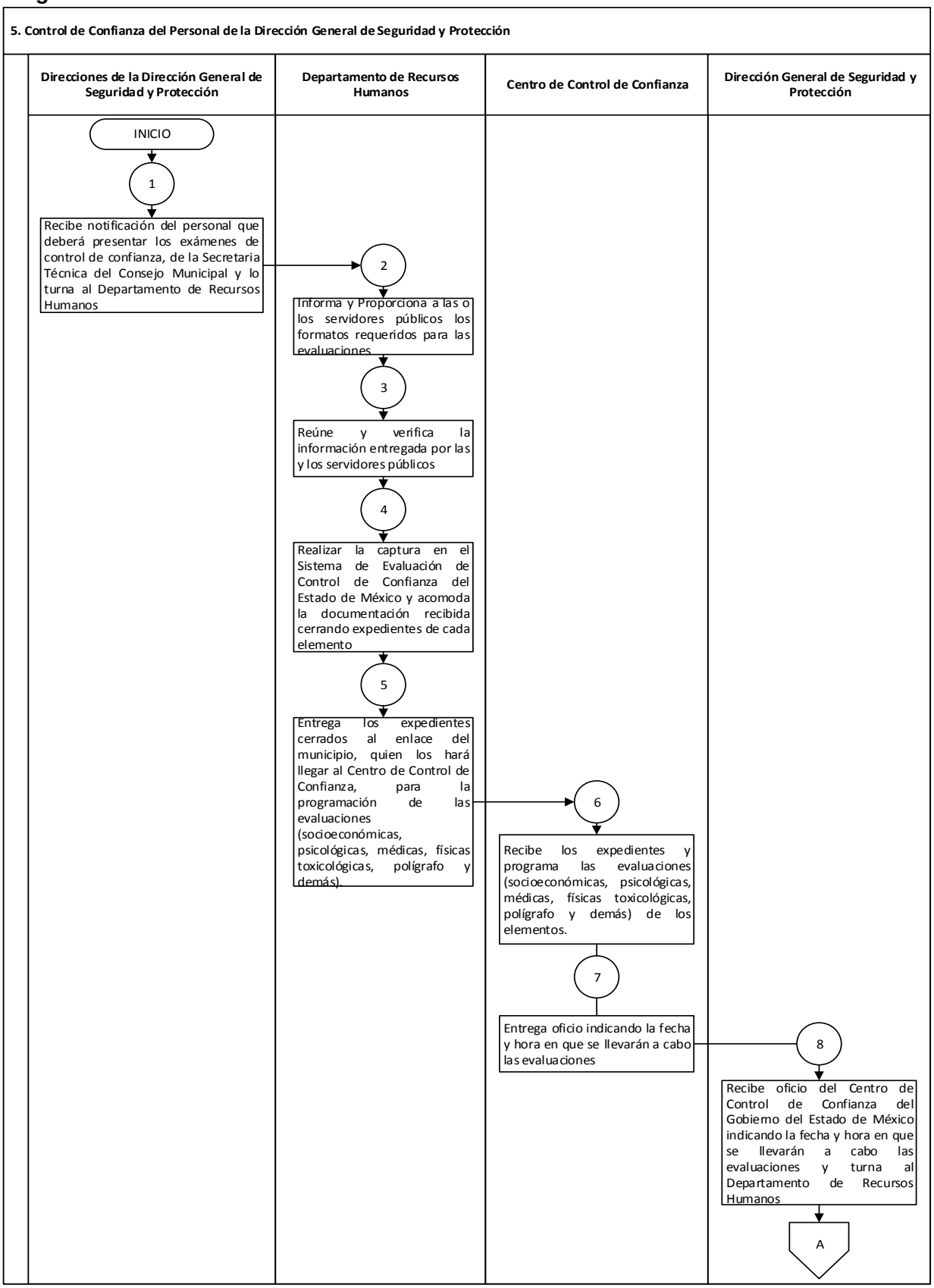
No.	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Seguridad y Protección	Recibe notificación del personal que deberá presentar los exámenes de control de confianza, de la Secretaria Técnica del consejo Municipal y lo turna al Departamento de Recursos Humanos.
2	Departamento de Recursos Humanos	Informa y proporciona a las o los servidores públicos los formatos requeridos para las evaluaciones.
3		Reúne y verifica la información entregada por las y los servidores públicos.
4		Realizar la captura en el Sistema de Evaluación de Control de Confianza del Estado de México y acomoda la documentación recibida cerrando expediente de cada elemento.
5		Entrega los expedientes cerrados al enlace del municipio, quien los hará llegar al Centro de Control de Confianza, para la programación de las evaluaciones (socioeconómicas, psicológicas, médicas, físicas toxicológicas, polígrafo y demás).
6	Centro de Control de confianza (C3)	Recibe los expedientes y programa las evaluaciones (socioeconómicas, psicológicas, médicas, físicas toxicológicas, polígrafo y demás) de los elementos
7		Entrega Oficio indicando la fecha y hora en que se llevarán a cabo las evaluaciones
8	Dirección General de Seguridad y Protección/	Recibe oficio del Centro de Control de Confianza del Gobierno del Estado de México indicando la fecha y hora en que se llevarán a cabo las evaluaciones y lo turna al Departamento de Recursos Humanos.
9	Departamento de Recursos Humanos	Recibe oficio y realiza un oficio personalizado para notifica por oficio a las y los servidores públicos y verifica que las y los aspirantes asistan puntualmente a realizar la evaluación programada.
		¿El elemento asiste a su evaluación?
10		**No:** elabora oficio para notificar a la Dirección jurídica y que realice los trámites pertinentes.
11		**Si:** Se esperan los resultados. Los cuales son entregados a la **Dirección General de Seguridad y Protección**
12	Dirección General de Seguridad y Protección	Recibe los resultados de las evaluaciones expedidos por el Centro de Control de Confianza, y los turna a la Delegación Administrativa quien turna al Departamento de Recursos Humanos, se revisa y concluyen:

1325

No.	Responsable	Actividad
	Departamento de Recursos Humanos	**¿Aprobado?**
13		**No:** Notifica a la Dirección Jurídica que gire un oficio a la o el servidor público del resultado no aprobatorio de su evaluación de control de confianza, turna a la Delegación Administrativa copia de la resolución para darle continuidad al trámite.
14		Realiza los trámites necesarios en la Dirección de Recursos Humanos (Dirección General de Administración) para la baja de la o el servidor público y se archiva.
15		**Sí:** Se remiten resultados mediante oficio a la Dirección de Desarrollo Policial para seguimiento de las restricciones establecidas (en caso de resultado aprobado con restricciones). Integra al expediente de la o el servidor público y archiva.
16		Entra a la Plataforma México para asentar las calificaciones recibidas sobre: -Control de confianza. -Competencias básicas y desempeño. -Formación inicial (primera vez). Y genera él FUE (formato único de evaluación) para mandarlo a la Secretaria Técnica.
17	Secretaria Técnica del Consejo Municipal.	Recibe él FUE y lo emite ante el Centro de control de confianza (C3).
18	Centro de Control de confianza (C3)	Genera el CUP (Certificado Único Policial) y los envía a la Dirección General de Seguridad y Protección quien los turna a la Delegación Administrativa y esta posteriormente al Departamento de Recursos Humanos.
19	Departamento de Recursos Humanos	Recibe los CUP y los entrega a cada elemento aprobado para que él o ella pueda demostrar el cumplimento de sus evaluaciones (vigencia de 3 años).
		FIN

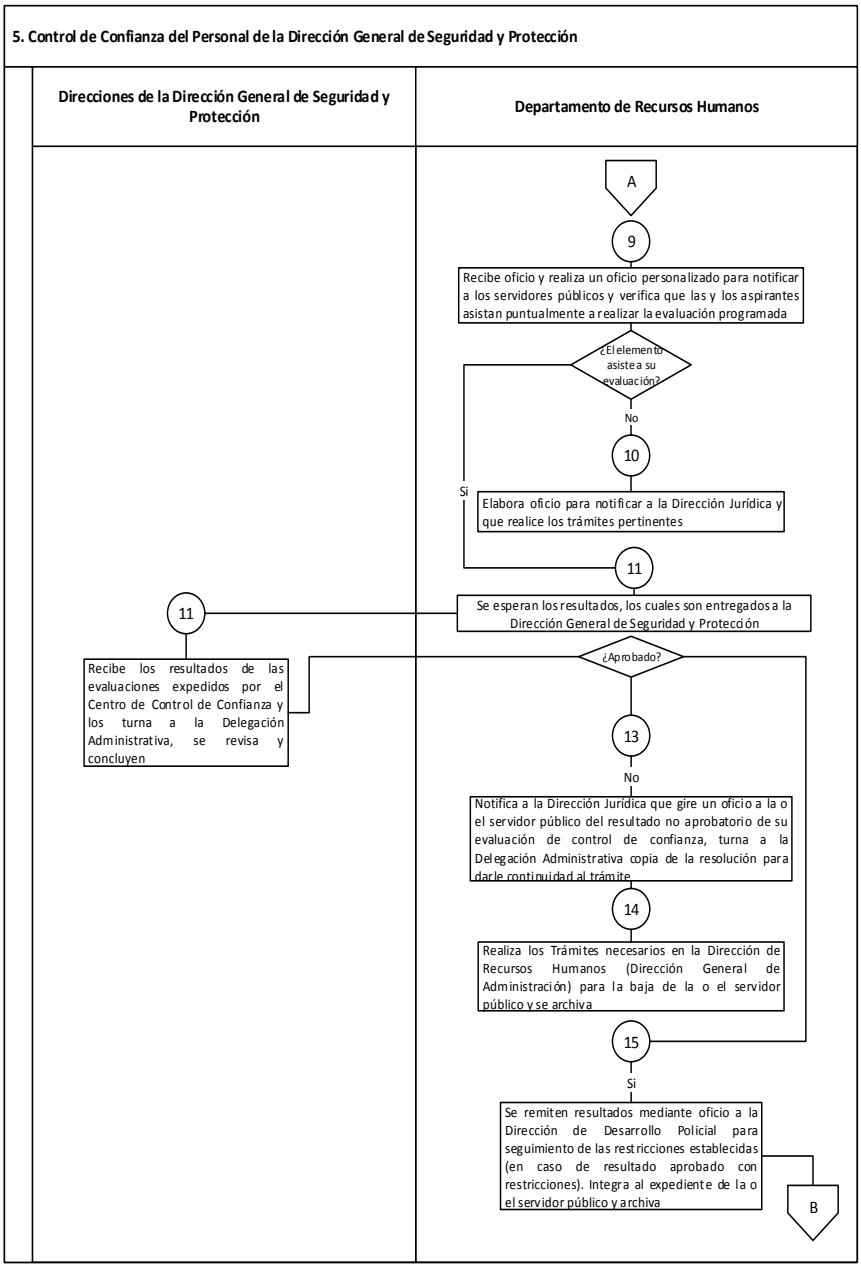
1326

Diagrama:



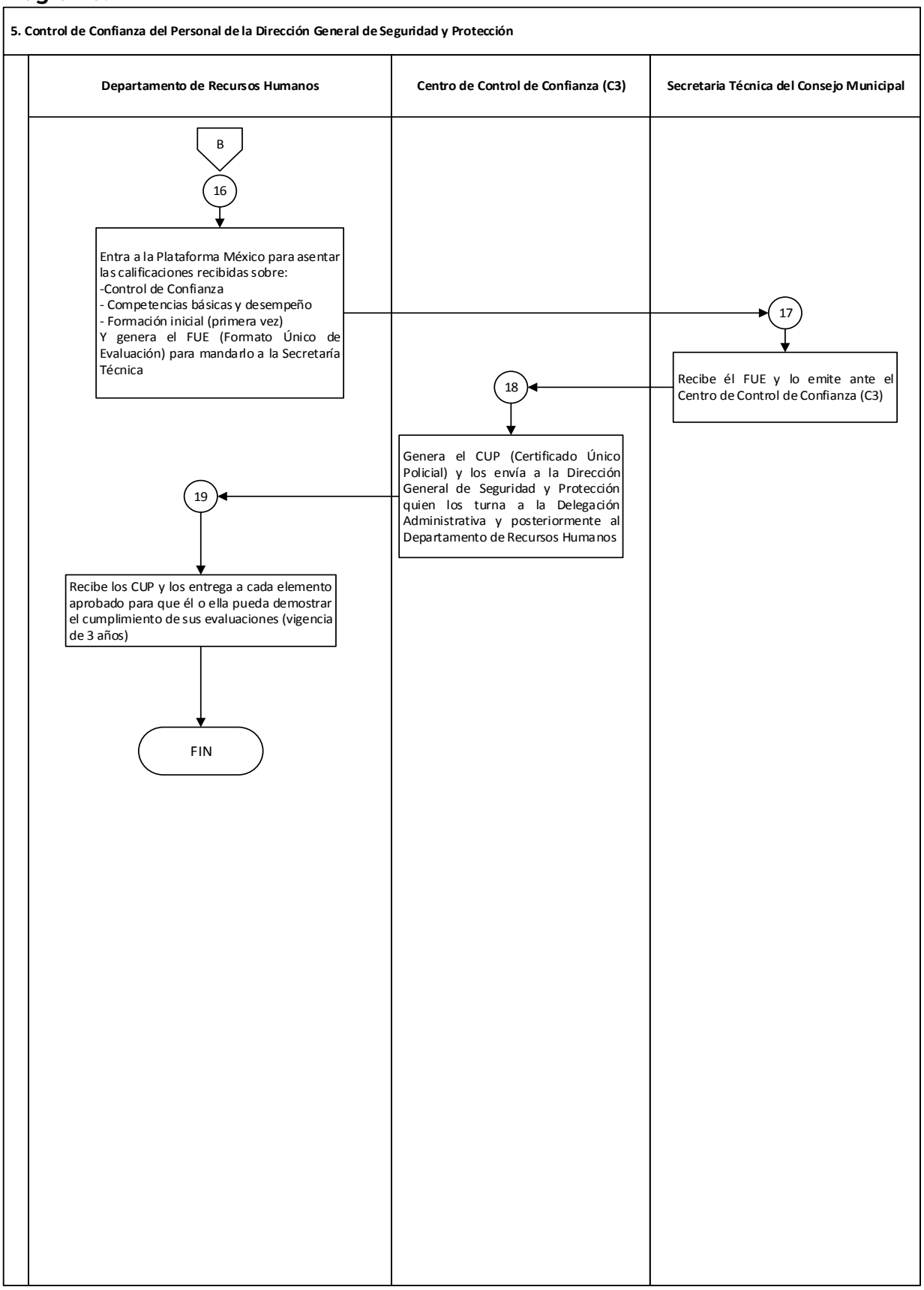
1327

Diagrama:



1328

Diagrama:



1329

Nombre del Procedimiento: **Análisis del registro de faltistas recurrentes (fatigas)**

Objetivo: Realizar un análisis sobre las ausencias presentadas en las áreas de la Dirección de Seguridad y Protección para conjuntar aquellas realizadas por servidores públicos de forma constante (3 faltas consecutivas o 5 faltas acumuladas en un periodo de 30 días) sin justificación valida y aplicar los procedimientos administrativos correspondientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del servidor público cumplir con su horario laboral para evitar incurrir en sanciones administrativas.

- Cuando la o el servidor público operativo incurra en más de tres faltas o cinco discontinuas en un periodo de 30 días, deberá notificarse al Departamento de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley de Seguridad del Estado de México y el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

- El Departamento de Recursos Humanos será responsable de integrar el expediente con los requisitos de permanencia establecidos en Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (LGSNSP), y en la Ley de Seguridad del Estado de México (LSEM) para su entrega en la Unidad de Asuntos Internos y darle el trámite respectivo.

- Se consideran faltas injustificadas aquellas que no fueron debidamente justificadas ante el Departamento de Recursos Humanos.

1330

- Incapacidades que impidan al servidor púbico cumplir con su deber deben ser tratadas como lo dicta el artículo 11.45 del Código Reglamentario Del Municipio De Toluca:
  “La o el servidor público general que no pueda concurrir a sus labores por causas de fuerza mayor, enfermedad o accidente, deberá informarlo dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que debió haberse presentado a trabajar.”

- Es deber de cada departamento informar sobre las ausencias de los servidores públicos a su cargo al Departamento de Recursos Humanos y a su vez que este informe a la Dirección de RH para que procedan los trámites administrativos pertinentes.

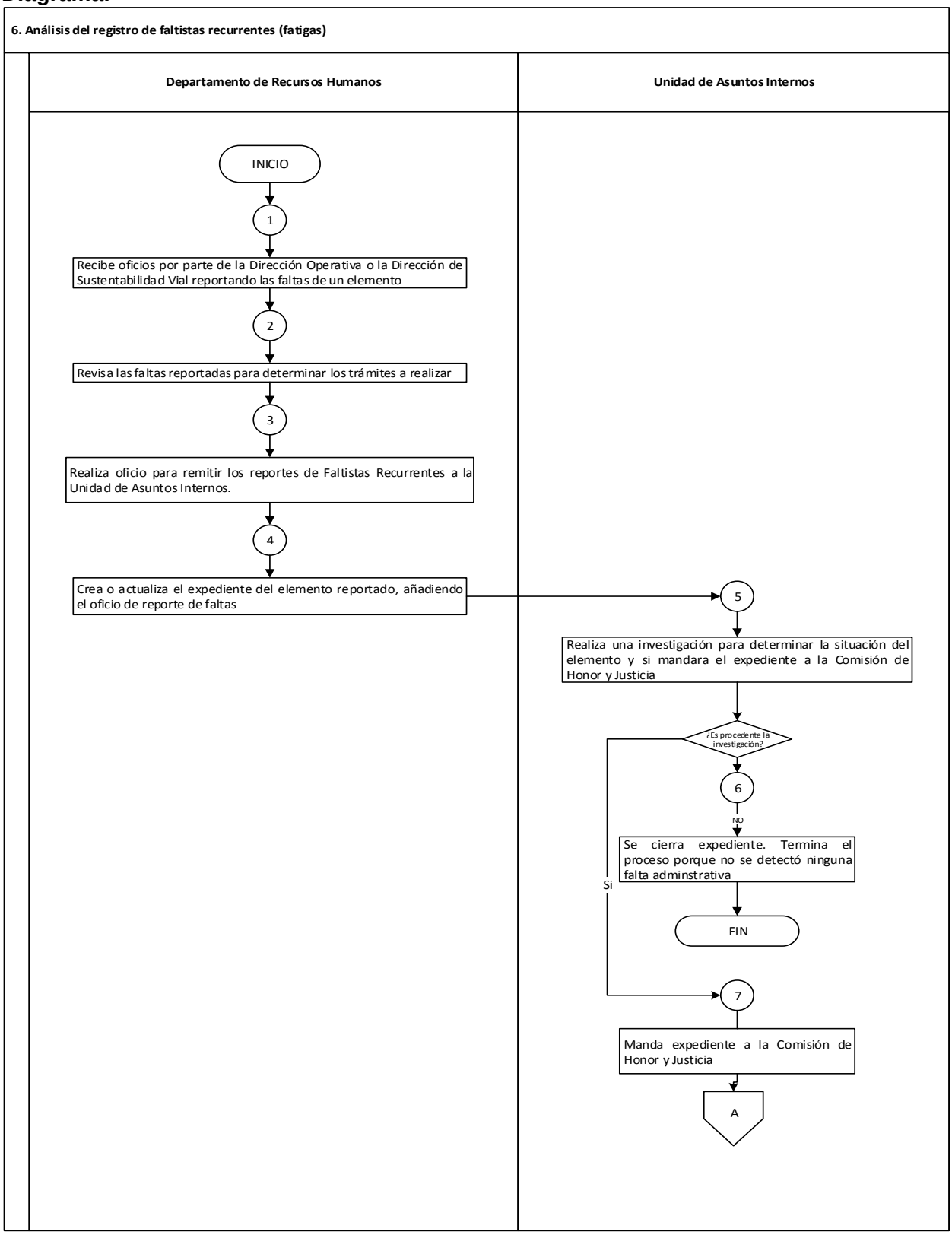
6. Análisis del registro de faltistas recurrentes (fatigas)
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Recursos Humanos	Recibe oficios por parte de Dirección Operativa o la Dirección de Sustentabilidad Vial reportando las faltas de un elemento.
2		Revisa que las faltas reportadas para determinar los tramites a realizar.
3		Realiza oficio para remitir los reportes de Faltistas Recurrentes a la Unidad de Asuntos Internos.
4		Crea o actualiza el expediente del elemento reportado, añadiendo el oficio de reporte de faltas.
5	Unidad de Asuntos Internos	Realiza una investigación para determinar la situación del elemento y si mandara el expediente a la Comisión de Honor y Justicia.
		¿Es procedente la investigación?
6		**No:** se cierra expediente. Termina el proceso porque no se detectó ninguna falta administrativa
7		**Si:** Manda expediente a la Comisión de Honor y Justicia
8	Comisión de Honor y Justicia	Investiga la situación del elemento y otorga una resolución.
		¿Cuál es la resolución de la investigación?
9		Sin sanción: Informa al Departamento de Recursos Humanos que no hay falta administrativa
10		Baja del elemento
11	Departamento de Recursos Humanos	Realiza oficio para solicitar descuento por faltas injustificadas del elemento.
12		Da seguimiento al estatus de la investigación con la Comisión de Honor y Justicia, cuyos reportes se añaden al expediente del elemento.
13		Recibe oficio o resolución jurídica donde se concluye la separación del servicio (baja) y realiza el trámite administrativo correspondiente.
14		Actualiza y cierra el expediente, marcándolo como baja.

1331

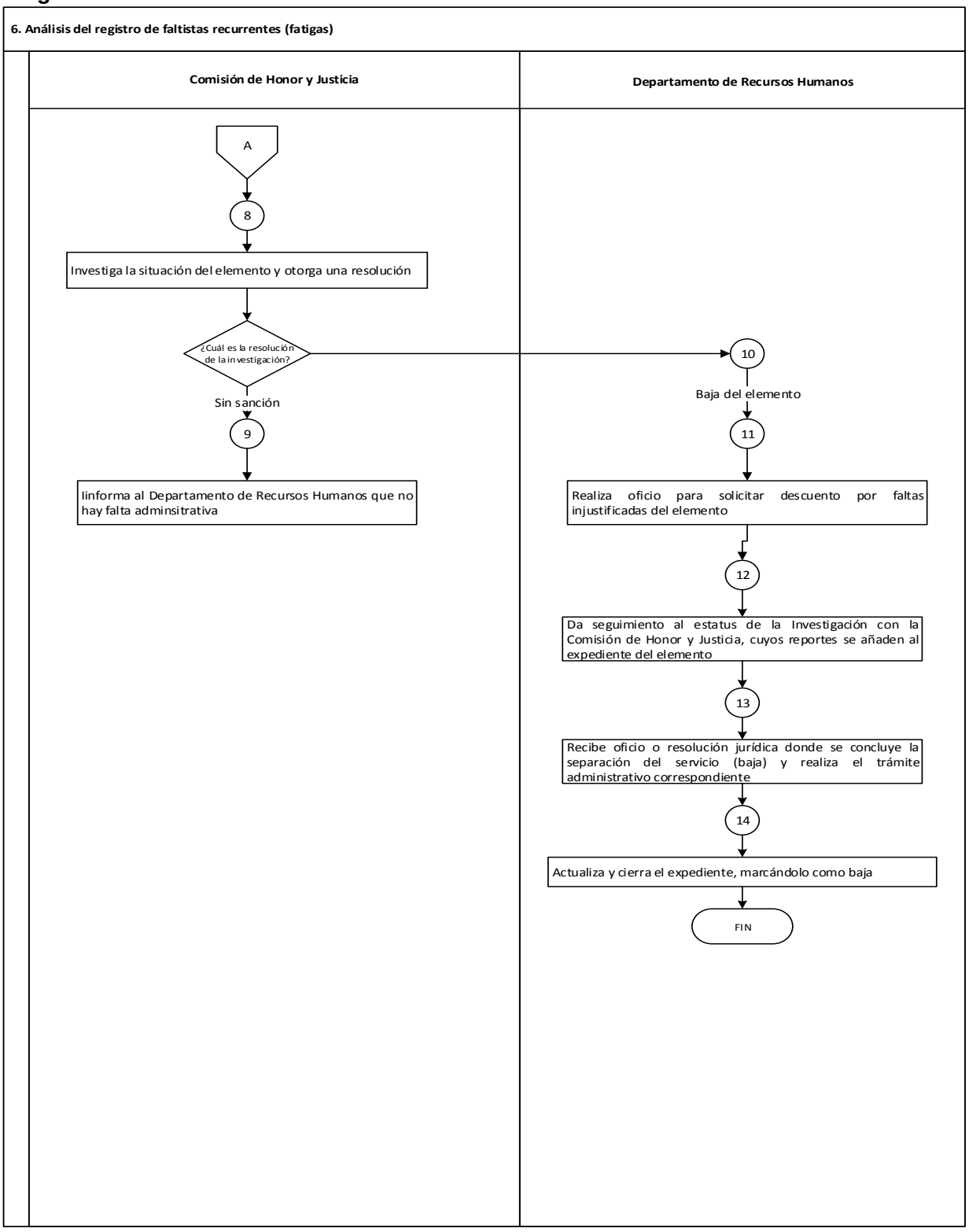
Nota: Este proceso deriva del proceso “Descuento de faltas de personal operativo y administrativo” donde ya se ha realizado un análisis previo, validando que los faltistas no cuenten con justificación valida ante sus ausencias.

Diagrama:



1332

Diagrama:



1333

Nombre del Procedimiento:	**Descuento de faltas de personal operativo y administrativo**
Objetivo:	Realizar la petición de descuento en la nómina, derivada de la revisión adecuada ante la ausencia injustificada de un elemento operativo o administrativo a sus actividades laborales según las normativas vigentes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del servidor público cumplir con su horario laboral para evitar incurrir en sanciones administrativas.
- Los descuentos, tenciones o deducciones de salario están sujetos a lo establecido en el artículo 11.60 del Código Reglamentario Del Municipio De Toluca que dice:

  "Solo podrán hacerse retenciones, descuentos o deducciones al sueldo de las y los servidores públicos conforme a lo que establece el artículo 84 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Por omisión o irregularidades de índole administrativa debidamente justificadas, se podrá realizar como medida precautoria el cambio de modalidad de pago, siempre y cuando no transgreda estipulado en el párrafo anterior."
- Es deber de cada departamento informar sobre las ausencias de los servidores públicos a su cargo al Departamento de Recursos Humanos y a su vez que este informe a la Dirección de RH para que procedan los trámites administrativos pertinentes.
- Cuando la o el servidor público operativo incurra en más de tres faltas o cinco discontinuas en un periodo de 30 días, deberá notificarse al Departamento de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley de Seguridad del Estado de México y el Código Reglamentario Municipal de Toluca. 1334
- Se consideran faltas injustificadas aquellas que no fueron debidamente justificadas ante el Departamento de Recursos Humanos.
- Referente a incapacidades que impidan al servidor púbico cumplir con su deber, deberán ser tratadas como lo dicta el artículo 11.45 del Código Reglamentario Del Municipio De Toluca:

  "La o el servidor público general que no pueda concurrir a sus labores por causas de fuerza mayor, enfermedad o accidente, deberá informarlo dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que debió haberse presentado a trabajar […]"
- Es responsabilidad del servidor público entrar de manera puntual a sus labores, los retardos, faltas y descuentos son conformes a lo establecido en el artículo 11.43 del Código reglamentario Municipal de Toluca que dice:

  "Para la entrada a sus labores y registro de asistencia, se concederá a la o el servidor público, una tolerancia de diez minutos después de la hora señalada para iniciarlas. Se considerará retardo, cuando la o el servidor público se presente a sus labores entre el minuto once y el quince después de su entrada. Asimismo, tres retardos acumulativos en una quincena serán considerados como una falta. Se considerará falta de asistencia, el hecho de que la o el servidor público se presente a sus labores después del minuto 16 (dieciséis), así como registrar la salida antes del límite del horario diario establecido. Cuando la o el servidor público incurra en faltas de asistencia y tres retardos, no tendrá derecho al pago correspondiente al tiempo no laborado; el descuento se podrá ver reflejado dentro de alguna de las dos siguientes quincenas, en que se cometió la falta."

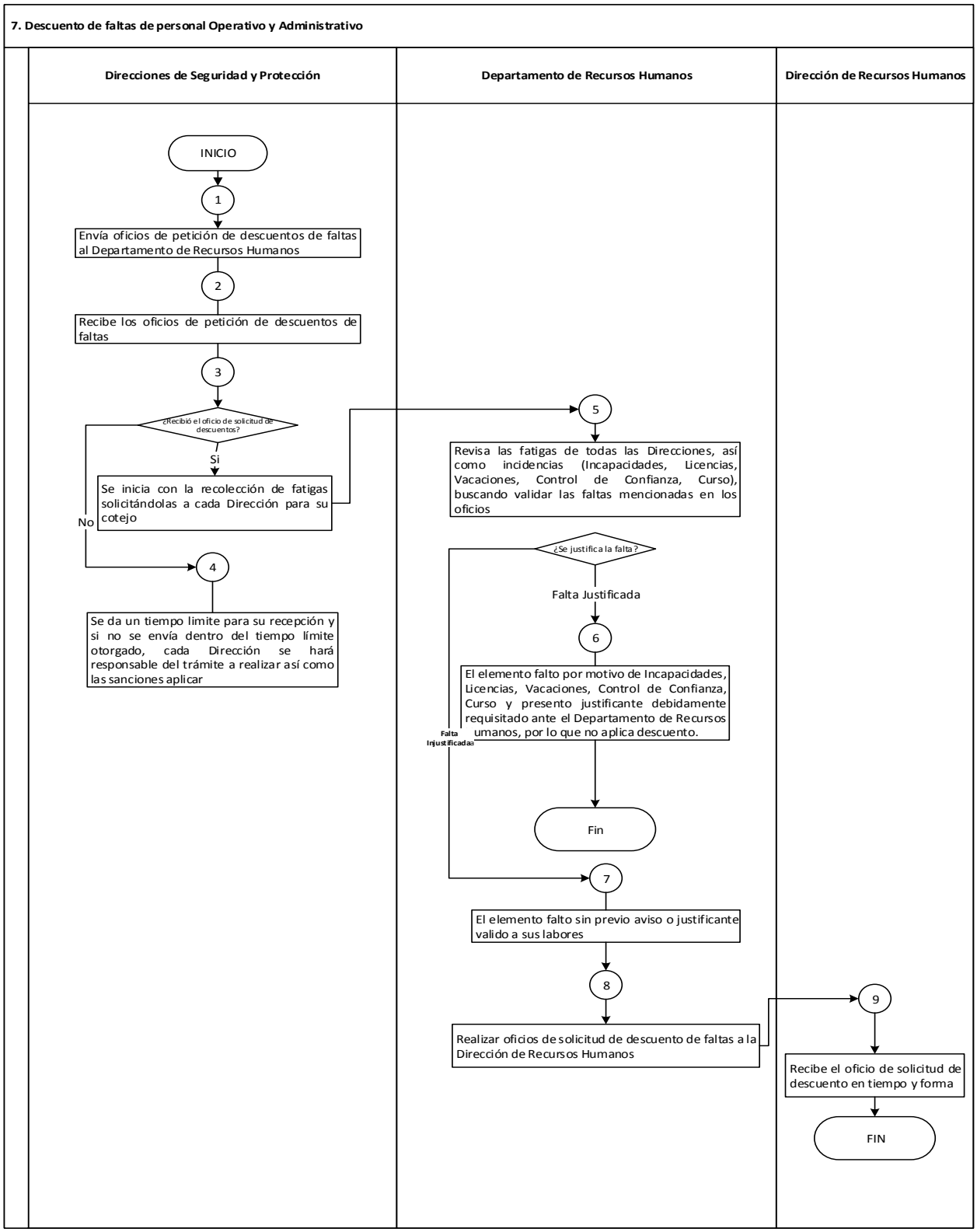
7. Descuento de faltas de personal operativo y administrativo

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Direcciones de Seguridad y Protección**	Envía oficios de petición de descuentos de faltas al Departamento de Recursos Humanos.
2	**Departamento de Recursos Humanos**	Recibe los oficios de petición de descuentos de faltas.
		¿Recibió el oficio de solicitud de descuentos?
3		**Sí:** Se inicia con la recolección de fatigas, solicitándolas a cada Dirección para su cotejo
4		**No:** Se da un tiempo límite para su recepción y si no se envía dentro del tiempo límite otorgado cada Dirección se hará responsable del trámite a realizar así como las sanciones aplicar
5		Revisa las fatigas de todas las Direcciones, así como incidencias (Incapacidades, Licencias, Vacaciones, Control de Confianza, Curso), buscando validar las faltas mencionadas en los oficios.
		¿Se justifica la falta?
6		**Falta justificada:** el elemento falto con motivo de Incapacidad, licencias, vacaciones, control de confianza, curso y presento justificante debidamente requisitado ante el Departamento de Recursos Humanos, por lo que no aplica descuento.
7		**Falta Injustificada:** el elemento falto sin previo aviso o justificante valido a sus labores
8		Realizar oficios de solicitud de descuento de faltas a la Dirección de Recursos Humanos.
9	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el oficio de solicitud de descuento en tiempo y forma.
FIN		

1335

Diagrama:


7. Descuento de faltas de personal Operativo y Administrativo
Direcciones de Seguridad y Protección
Departamento de Recursos Humanos
Dirección de Recursos Humanos
INICIO
1
Envía oficios de petición de descuentos de faltas al Departamento de Recursos Humanos
2
Recibe los oficios de petición de descuentos de faltas
3
¿Recibió el oficio de solicitud de descuentos?
Si
No
Se inicia con la recolección de fatigas solicitándolas a cada Dirección para su cotejo
4
Se da un tiempo limite para su recepción y si no se envía dentro del tiempo límite otorgado, cada Dirección se hará responsable del trámite a realizar así como las sanciones aplicar
5
Revisa las fatigas de todas las Direcciones, así como incidencias (Incapacidades, Licencias, Vacaciones, Control de Confianza, Curso), buscando validar las faltas mencionadas en los oficios
¿Se justifica la falta?
Falta Justificada
6
El elemento falto por motivo de Incapacidades, Licencias, Vacaciones, Control de Confianza, Curso y presento justificante debidamente requisitado ante el Departamento de Recursos umanos, por lo que no aplica descuento.
Falta Injustificadaa
Fin
7
El elemento falto sin previo aviso o justificante valido a sus labores
8
Realizar oficios de solicitud de descuento de faltas a la Dirección de Recursos Humanos
9
Recibe el oficio de solicitud de descuento en tiempo y forma
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Difusión de cursos y capacitaciones**
Objetivo:	Difundir las actividades realizadas como parte de los procesos de capacitación dentro de la Dirección General de Seguridad y Protección, asegurando la participación del personal requerido.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es obligación de los servidores públicos participar en las actividades de capacitación designadas a su puesto, conforme a lo establecido en el artículo 11.85 del Código reglamentario Municipal de Toluca que dicta:

    - *"Son obligaciones de las y los titulares de las Dependencias y Unidades Administrativas las siguientes: […] XIII. Los delegados administrativos de cada dependencia documentarán e informarán de manera oficial a la Dirección de Recursos Humanos, de los cursos, talleres, grados o cualquier tipo de capacitación, acreditación o certificación que obtengan los servidores públicos adscritos a las unidades administrativas que la conforman […]"*

- Es obligación del Departamento de Recursos Humanos difundir las instrucciones recibidas por parte del Departamento de Capacitación y Personal para cumplir con las actividades de capacitación y asegurase que asita el personal pertinente.

1337

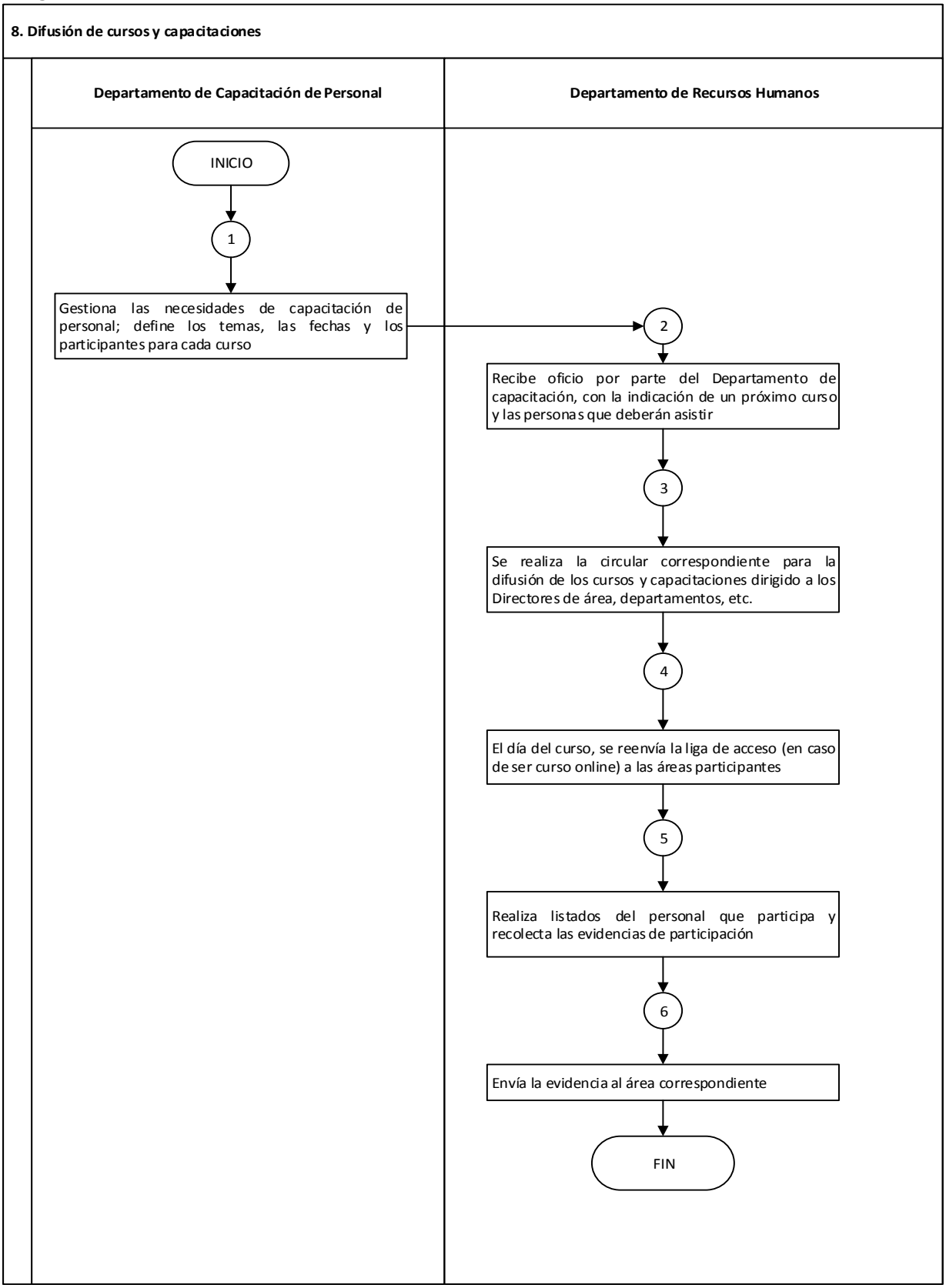
8. Difusión de cursos y capacitaciones

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Capacitación y Personal**	Gestiona las necesidades de capacitación de personal; define los temas, las fechas y los participantes para cada curso.
2	**Departamento de Recursos Humanos**	Recibe oficio por parte del Departamento de capacitación y personal, con la indicación de un próximo curso y las personas que deberán asistir.
3		Se realiza la circular correspondiente para la difusión de los cursos y capacitaciones dirigido a los Directores de área, departamentos, etc.
4		El día del curso, de reenvía la liga de acceso (en caso de ser curso online) a las áreas participantes.
5		Realiza listados del personal que participa y recolecta las evidencias de participación
6		Envía la evidencia al área correspondiente.
FIN		

1338

Diagrama:



1339

Nombre del Procedimiento:	**Finiquitos**
Objetivo:	Verificar e integrar la documentación relacionada al proceso de Finiquito de un elemento que ha causado baja, acompañando a la persona durante el proceso y obteniendo el expediente que será entregado al Departamento de Nóminas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El finiquito por terminación laboral, en caso de renuncia voluntaria, será otorgado al personal operativo que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrá que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- Cuando la baja de personal operativo está sujeta a procedimiento jurídico, no procederá la solicitud de finiquito.
- La vigencia para el trámite de finiquito se rige conforme al artículo 180 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios que dicta:

    - *"Las acciones que se deriven de esta ley, de los actos que den origen a la relación laboral y de los acuerdos que fijen las condiciones generales de trabajo, prescribirán en un año, contado a partir del día siguiente al en que la obligación sea exigible, con excepción de los casos previstos en las siguientes fracciones […] IV. En dos años: a) Las acciones de los servidores públicos para reclamar indemnizaciones por riesgos de trabajo; b) Las acciones de las personas que dependieron económicamente de los servidores públicos fallecidos con motivo de un riesgo de trabajo, para reclamar la indemnización correspondiente […]"*

- El Departamento de Recursos Humanos será responsable de integrar el expediente con los requisitos establecidos para su entrega en la Dirección de Recursos Humanos y darle el trámite respectivo. 1340

- El expediente estará integrado por:

    - Administrativos (Documentación Base)
        - Copia de identificación oficial
        - Copia del último comprobante de pago.
        - Credencial de Servidor Público con copia.
        - Constancia de no adeudo proporcionada por Control Patrimonial.
        - Solicitud de Finiquito.
        - Oficio de no adeudo proporcionado por el área donde laboraba.
    - Directores de área o Jefes de Departamento
        - Documentación Base.
        - Copia del Osfer1.
    - Finiquito por Jubilación
        - Documentación Base.
        - Copia del Dictamen proporcionado por ISSEMYM.
    - Operativos
        - Copia de identificación oficial
        - Copia del último comprobante de pago.
        - Copia de la entrega de uniforme.
        - Credencial de Servidor Público con copia.
        - Constancia de no adeudo proporcionada por Control Patrimonial.
        - Solicitud de Finiquito.

- Oficio de no adeudo proporcionado por el Jefe de Turno.

- Finiquito por Defunción
  - Documentación Base.
  - Acta de Defunción.
  - Acta de Matrimonio o Nacimiento del beneficiario.
  - Copia de Identificación Oficial del beneficiario.
  - Designación de Beneficiarios del ISSEMYM.

1341

9. Finiquitos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Interesado(a)	Causa baja y entrega credencial.
2	Departamento de Recursos Humanos	**¿El elemento entrega su credencial de servidor público?**
		Sí: Se sacan 2 copias, una se sella de recibido y la otra se entrega al interesado
3		**No:** Se le recuerda que sin esta no se puede realizar el proceso de finiquito y en su caso deberá redactar un oficio donde notifique su extravió
4		Se explica al interesado el proceso de finiquito y la documentación requerida, se le proporciona en medio de contacto (correo electrónico) para aclaración de dudas y solicitud de información
5		**¿El interesado se pone en contacto a través del correo electrónico proporcionado?**
		No: se termina el proceso
6		**Si:** Se solicita mediante el correo: 1 Nombre 2 Número de empleado 3 Fecha de baja 4 Adscripción 5 Número de contacto Para realizar la búsqueda de fatigas o listas (dependiendo el caso) y vacaciones.
		¿El interesado proporciono la información solicitada?
7		**No:** No se realiza la búsqueda y se termina el proceso
8		**Sí:** Proporciona la información Impresión de listas o fatigas, formato de información de Vacaciones de los Servidores Públicos para efectos de finiquitos.
9		Realiza el oficio de solicitud de finiquito.
10		Agenda una cita con el interesado para acudir al Departamento de Recursos Humanos para integrar el expediente.

1342

No.	Responsable	Actividad
	Departamento de Recursos Humanos	**¿El interesado asiste a la cita?**
11		**No:** Se presenta, se termina el proceso
12		**Sí:** Asiste a la cita y entrega documentos previamente solicitados
13		Integración de expediente, con la confirmación de que el interesado tiene la documentación completa: • Copia de la credencial de elector • Copia del último comprobante de pago • Copia de la entrega del uniforme • Copia de la constancia de no adeudo • Copia de la credencial de servidor público • Documentos variables dependiendo de si es operativo, administrativo, jefe de Departamento o trámite de jubilación Documentos internos previamente mencionados
14		Se acompaña al interesado al Departamento de Nóminas (edificio B) a entregar el expediente completo.
FIN		

1343

Diagrama:

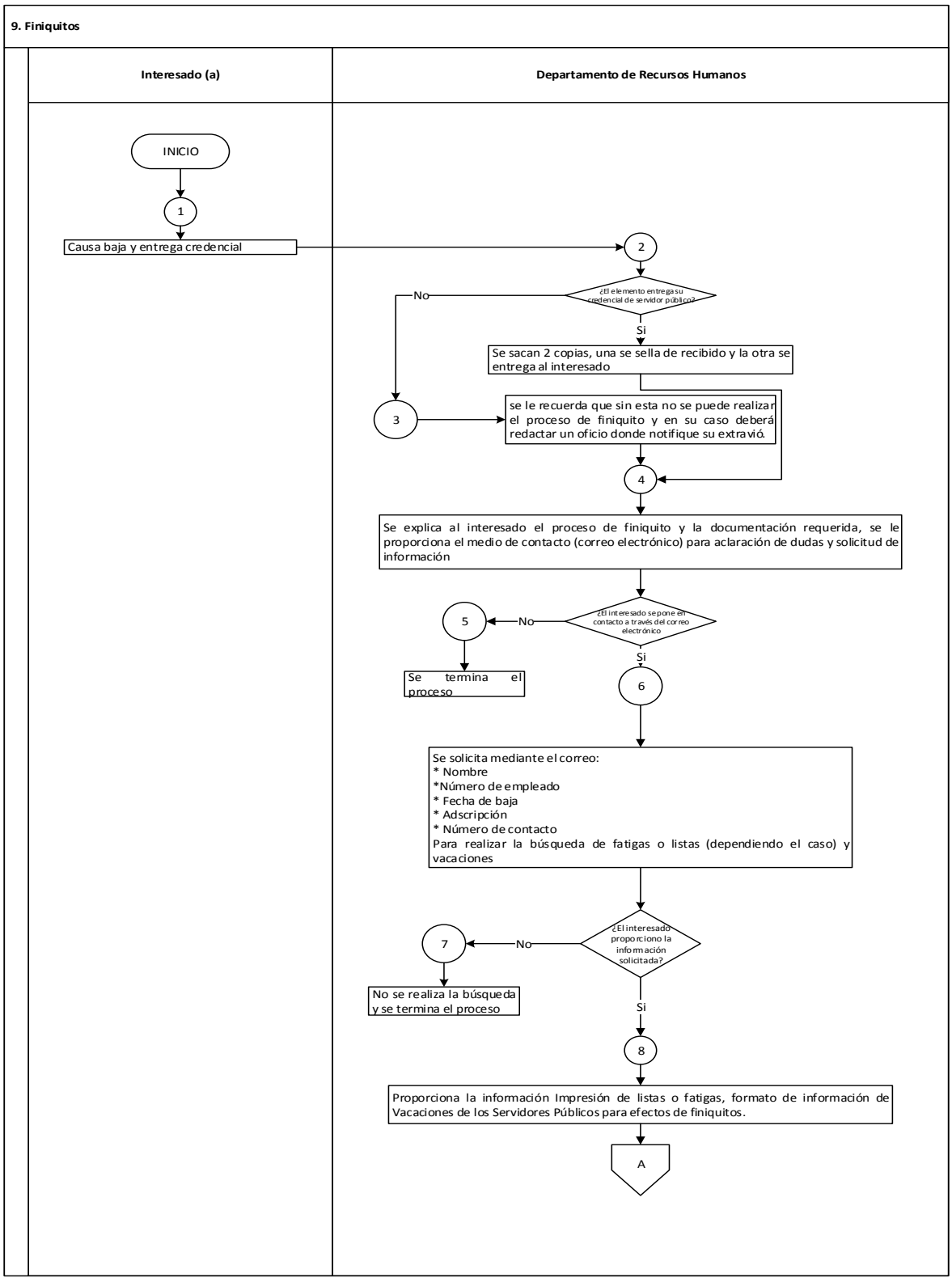
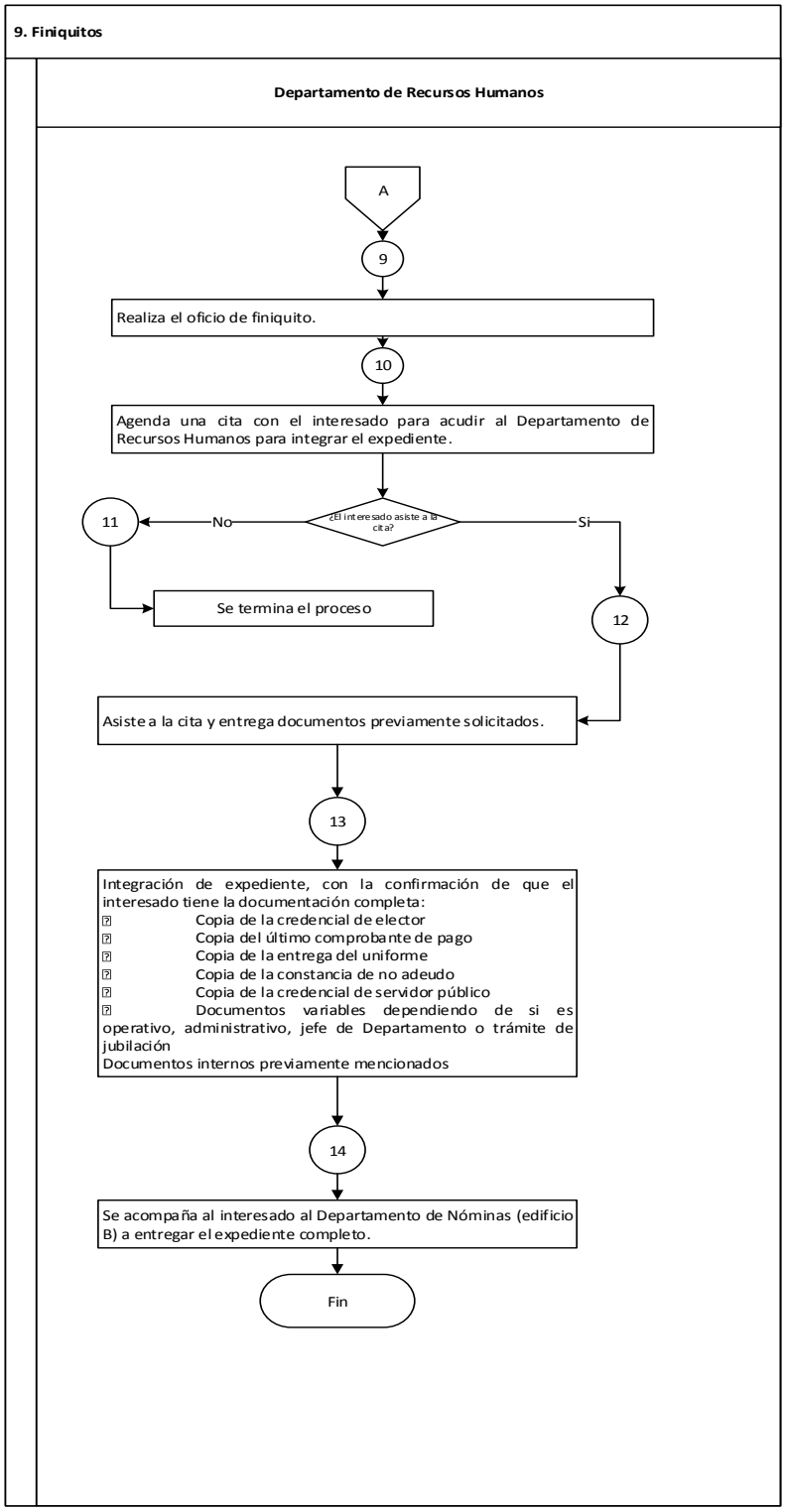

9. Finiquitos
Interesado (a)
Departamento de Recursos Humanos
INICIO
1
Causa baja y entrega credencial
2
¿El elemento entrega su credencial de servidor público?
No
Si
Se sacan 2 copias, una se sella de recibido y la otra se entrega al interesado
3
se le recuerda que sin esta no se puede realizar el proceso de finiquito y en su caso deberá redactar un oficio donde notifique su extravió.
4
Se explica al interesado el proceso de finiquito y la documentación requerida, se le proporciona el medio de contacto (correo electrónico) para aclaración de dudas y solicitud de información
¿El interesado se pone en contacto a través del correo electrónico
5
No
Se termina el proceso
Si
6
Se solicita mediante el correo:
* Nombre
*Número de empleado
* Fecha de baja
* Adscripción
* Número de contacto
Para realizar la búsqueda de fatigas o listas (dependiendo el caso) y vacaciones
¿El interesado proporciono la información solicitada?
7
No
No se realiza la búsqueda y se termina el proceso
Si
8
Proporciona la información Impresión de listas o fatigas, formato de información de Vacaciones de los Servidores Públicos para efectos de finiquitos.
A

Diagrama:



1345

Nombre del Procedimiento:	**Firmas en la nómina quincenal**
Objetivo:	Recabar y revisar las firmas del personal operativo y administrativo en la nómina de cada quincena, generando un oficio para remitir las nóminas firmadas a la Dirección General de Administración.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recursos Humanos tiene a su cargo la Custodia y resguardo de la nómina, por contener datos personales. Recalcando que por tratarse de un documento original y confidencial se deberán de adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de esta y los datos que en ella contiene evitando su alteración, pérdida, transmisión, reproducción y acceso no autorizado.

- Es obligación de todos los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca, firmar la nómina en los tiempos que determina la Administración.

- Es deber del Departamento de recursos Humanos, adscrito a la Delegación Administrativa, regresar la nómina firmada en su totalidad.

- El personal que no firme la nómina en tiempo, haciendo caso omiso al comunicado quincenal enviado a las diferentes Direcciones, será acreedor a la sanción que se determine en consenso con los directores.

1346

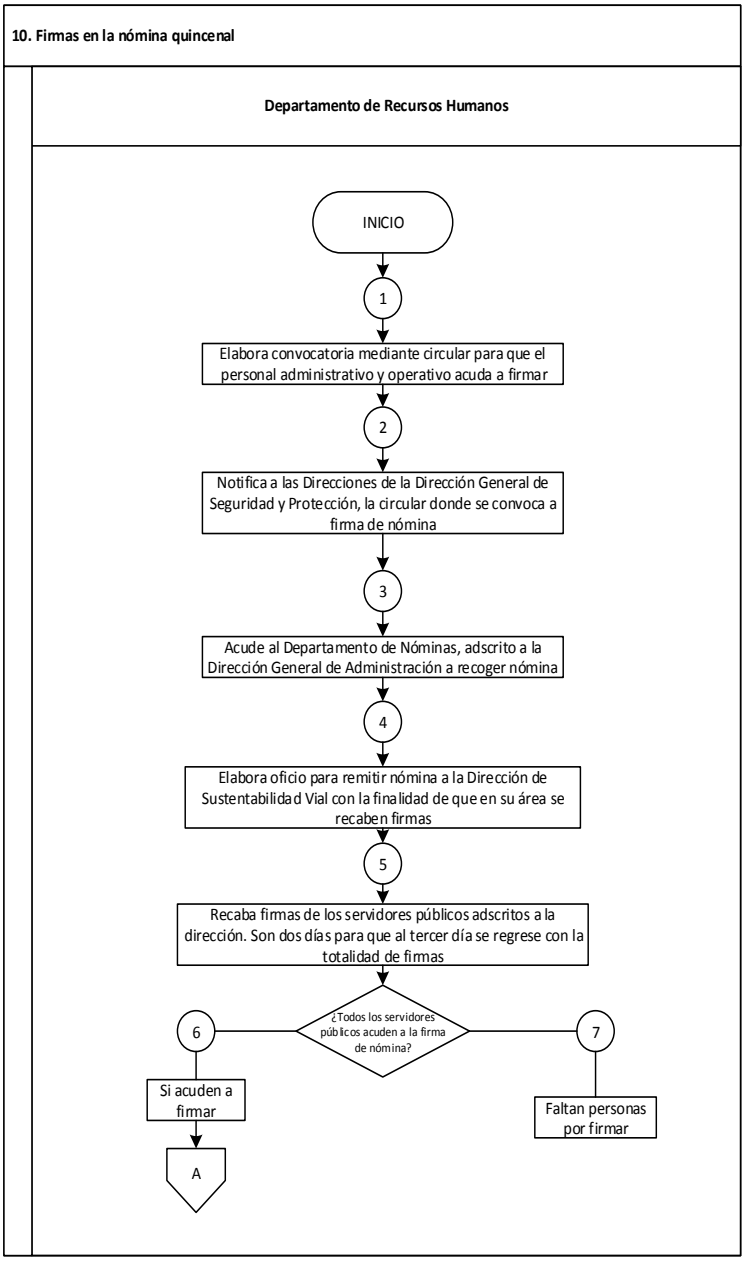
10. Firmas en la nómina quincenal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Recursos Humanos	Elabora convocatoria mediante circular para que el personal administrativo y operativo acuda a firmar
2		Notifica a las direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección, la circular donde se convoca a firma de nómina.
3		Acude al Departamento de Nóminas, adscrito a la Dirección General de Administración a recoger nómina.
4		Elabora oficio para remitir nomina a la Dirección de Sustentabilidad Vial con la finalidad de que en su área se recaben las firmas.
5		Recaba firmas de los servidores públicos adscritos a la dirección. Son dos días para que al tercer día se regrese con la totalidad de firmas.
		¿Todos los servidores públicos acuden a la firma de nómina?
6		**Si:** Acuden a firmar
7		**No:** Faltan personas por firmar
8		Separa folios sin firma.
9		Actualiza la relación de los folios y elabora relación de los folios faltantes de firma.
10		Convoca a los servidores públicos faltantes de firma
		¿Los servidores públicos que faltaban por firmar acudieron a la firma de nómina?
11		**Si:** Acuden a firmar
12		**No:** Faltan personas por firmar
13		Elabora oficio para remitir nómina a la Dirección General de Administración
14		Obtiene la relación de los elementos que no acudieron a firmar por segunda ocasión.
15		Elabora oficio para solicitar cambio de modalidad de pago en efectivo para los servidores públicos omisos de firma.
16		Elabora oficio para solicitar liberación de pago de los servidores públicos que acudieron a firmar de forma extemporánea.
FIN		

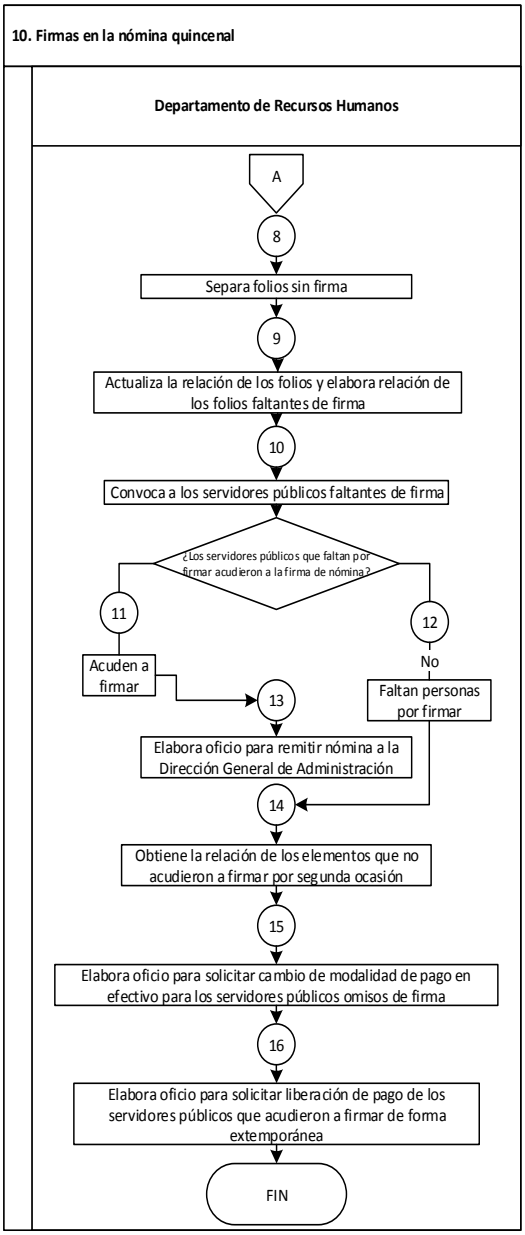
1347

Diagrama:



1348

Diagrama:



1349

Nombre del Procedimiento:	**Incapacidades y ausencias justificadas**
Objetivo:	Verificar e integrar la documentación debidamente requisitada para el trámite de Incapacidades, certificados de lactancia, riesgos de trabajo, licencias por nacimiento o fallecimiento, procurando el bienestar del servidor(a) público(a) e informar del impacto de su ausencia justificada a la Dirección de Recursos Humanos para que se tomen las precauciones necesarias.

POLÍTICAS APLICABLES

- Referente a incapacidades que impidan al servidor púbico cumplir con su deber, deberán ser tratadas como lo dicta el artículo 11.45 del Código Reglamentario Del Municipio De Toluca:
  "La o el servidor público general que no pueda concurrir a sus labores por causas de fuerza mayor, enfermedad o accidente, deberá informarlo dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que debió haberse presentado a trabajar, por si o por medio de otra persona a su unidad de adscripción, salvo los servidores públicos sindicalizados que tienen setenta y dos horas para presentarlo, de acuerdo a lo señalado a los convenios de Prestaciones de Ley y Colaterales, suscrito con el SUTEYM y SUTIC."

- La justificación de las incapacidades deberá ser acorde a lo establecido en el artículo 11.89 del Código Reglamentario Del Municipio De Toluca:
  "La inasistencia al trabajo por causa de enfermedad, tanto profesional como no profesional, deberá justificarse, en todos los casos, con el certificado de incapacidad médica expedido por el ISSEMYM."

- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos revisar la documentación para el trámite de incapacidades, asegurando que está debidamente requisitada y es válida.

- Las incidencias deben remitirse a la Dirección de Recursos Humanos el mismo día o en su caso al día siguiente de ser recibidas como máximo.

- Las incapacidades dentro del periodo vacacional de un servidor público se tratarán conforme a lo establecido en el artículo 11.76 del Código Reglamentario Del Municipio De Toluca

  "Cuando un servidor público, al estar disfrutando sus vacaciones, sea hospitalizado por enfermedad, tendrá derecho a que se le repongan los días de vacaciones en que prevalezca esta situación, ya que los mismos no se computarán en tanto no termine el período de hospitalización, debiendo comprobarse esta situación con la incapacidad correspondiente expedida por el ISSEMYM."

1350

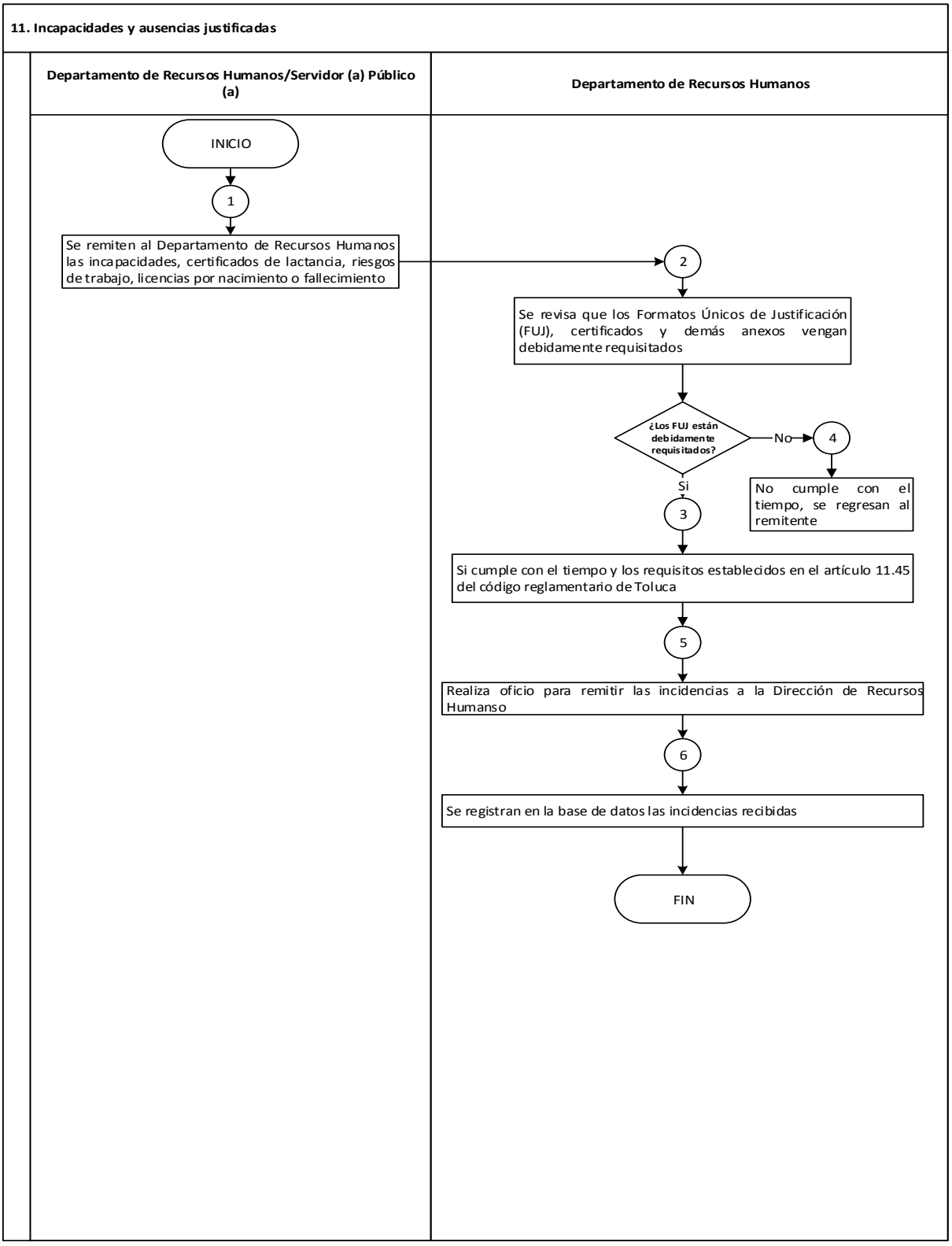
11. Incapacidades y ausencias justificadas

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recursos Humanos-Servidor(a) Público(a)**	Se remiten al Departamento de Recursos Humanos las incapacidades, certificados de lactancia, riesgos de trabajo, licencias por nacimiento o fallecimiento.
2	**Departamento de Recursos Humanos**	Se revisa que los Formatos Únicos de Justificación (FUJ), certificados y demás anexos vengan debidamente requisitados.
		¿Los FUJ están debidamente requisitados?
3		**Si:** Si Cumple con el tiempo y los requisitos establecidos en el artículo 11.45 del código reglamentario de Toluca
4		**No:** No cumple con el tiempo, se regresan al remitente para su debida integración
5		Realiza oficio para remitir las incidencias a la Dirección de Recursos Humanos.
6		Se registran en la base de datos las incidencias recibidas.
FIN		

1351

Diagrama:



1352

Nombre del Procedimiento:	**Listas de asistencia y fatigas**
Objetivo:	Recolectar, revisar y ordenar las listas de asistencia y las fatigas entregadas por las áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección y remitirlas a la Dirección de Recursos Humanos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del servidor público cumplir con el horario laboral indicado y firmar la lista de asistencia o fatiga (según corresponda).

- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos recolectar las listas de asistencia que deben ser previamente requisitadas y enviadas por los departamentos pertenecientes a esta dirección.

- Es responsabilidad de las Direcciones entregar las listas de asistencia un día después del término de la quincena para que se realicen los tramites administrativo correspondientes y el Departamento de Recursos Humanos las entregue en tiempo y forma a la Dirección de Recursos Humanos.

- Se exceptúa del control de asistencia a los servidores públicos que en forma expresa hayan sido autorizados por los titulares de las Dependencias o Unidades Administrativas, en razón de la naturaleza del servicio o de las circunstancias especiales que medien, previa autorización de la Dirección General de Administración.

1353

- Las alteraciones, tachaduras, enmendaduras, etc. en las listas son responsabilidad de los servidores públicos que las firman y están sujetas a sanciones que la Dirección de Recursos Humanos considere pertinentes.

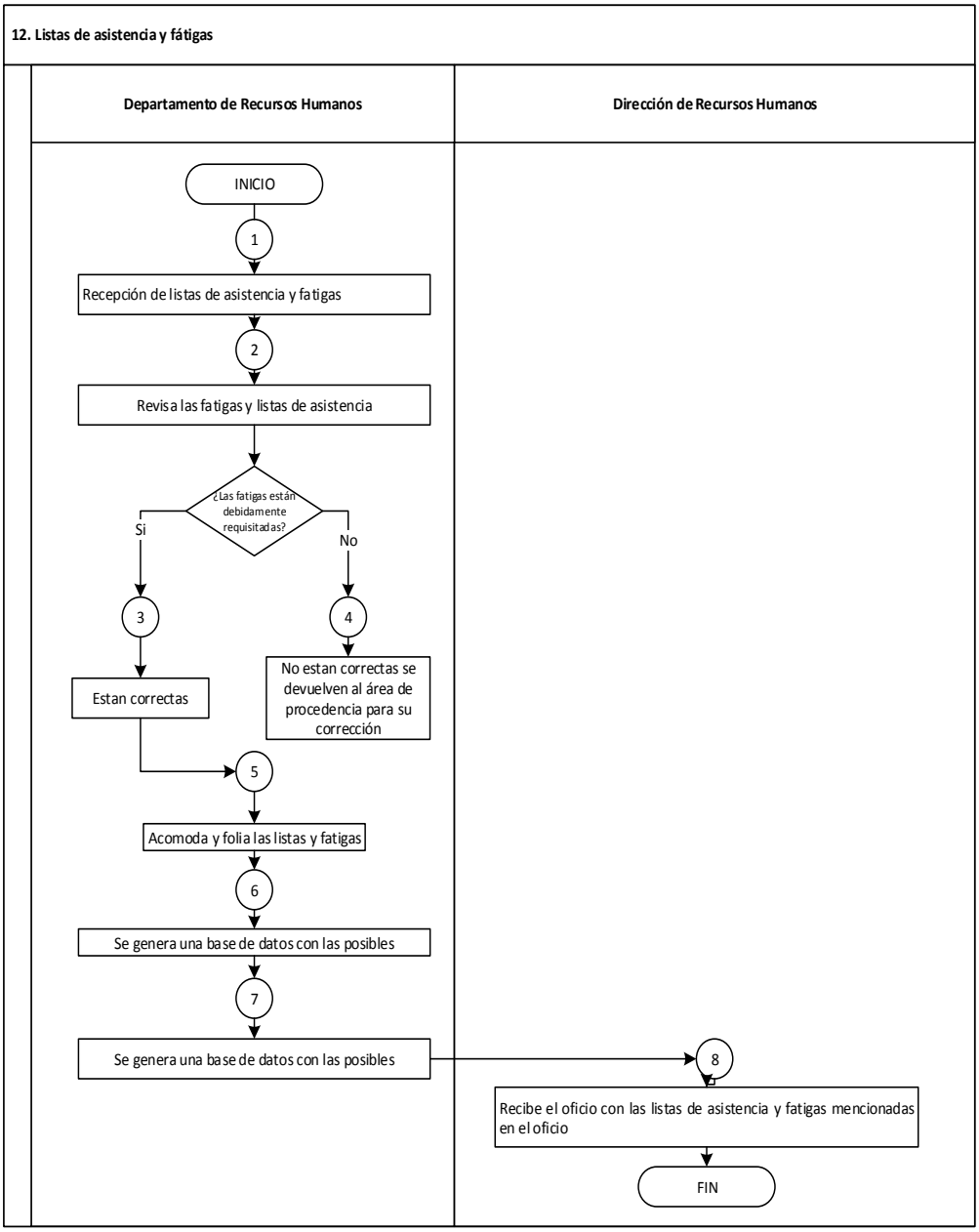
12. Listas de asistencia y fatigas

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recursos Humanos**	Recepción de listas de asistencia y fatigas.
2		Revisa las fatigas y listas de asistencia.
		¿Las fatigas están debidamente requisitadas?
3		**Si:** Están correctas
4		**No:** No están correctas, se devuelven al área de procedencia para su corrección
5		Acomoda y folia las listas y fatigas.
6		Se genera una base de datos con las posibles incidencias que podrían proceder en el siguiente pago de nómina.
7		Se realiza oficio para remitir las listas a la Dirección de RH.
8	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el oficio con las listas de asistencia y fatigas mencionadas en el oficio.
FIN		

1354

Diagrama:



1355

Nombre del Procedimiento:	**RELINO: alta de nuevo ingreso**
Objetivo:	Generar el alta en el sistema de Registro de Listado Nominal (RELINO) del elemento operativo de nuevo ingreso, revisando que la documentación sea correcta y validando la información ofrecida por el elemento ante el Centro de Control, Comando, Comunicación, Computo y Calidad de la Secretaria de Seguridad (C5), para la obtención de la Clave Única de Identificación Permanente (CUIP), así como la Constancia de Registro RELINO.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es obligación del Departamento de Recursos Humanos recabar la documentación de los aspirantes para generar alta ante el sistema de RELINO, la documentación deberá venir en original y copia de: acta de nacimiento, certificado de estudios y cartilla del servicio militar, solicitud de cita para registro de aspirantes.
- Un elemento registrado en RELINO no puede laborar en otras corporaciones de seguridad pública toda vez que no haya procedido la baja correspondiente.
- Es obligación del Departamento de Recursos Humanos actualizar la información relativa a los elementos de seguridad pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 123 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad pública:
  - *"Las autoridades competentes de la Federación, las entidades federativas y los Municipios inscribirán y mantendrán actualizados los datos de los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública en el Sistema Nacional de Información, según los términos de esta Ley."*
- Además de que la información en la base de datos deberá contener por lo menos lo establecido en el artículo 122 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad pública:
  - *"[…] La información actualizada, relativa a los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, el cual contendrá, por lo menos: I. Los datos que permitan identificar plenamente y localizar al servidor público, sus huellas digitales, fotografía, escolaridad y antecedentes en el servicio, así como su trayectoria en la seguridad pública; II. Los estímulos, reconocimientos y sanciones a que se haya hecho acreedor el servidor público, y III. Cualquier cambio de adscripción, actividad o rango del servidor público, así como las razones que lo motivaron.*
  - *Cuando a los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública se les dicte cualquier auto de procesamiento, sentencia condenatoria o absolutoria, sanción administrativa o resolución que modifique, confirme o revoque dichos actos, se notificará inmediatamente al Registro."*

1356

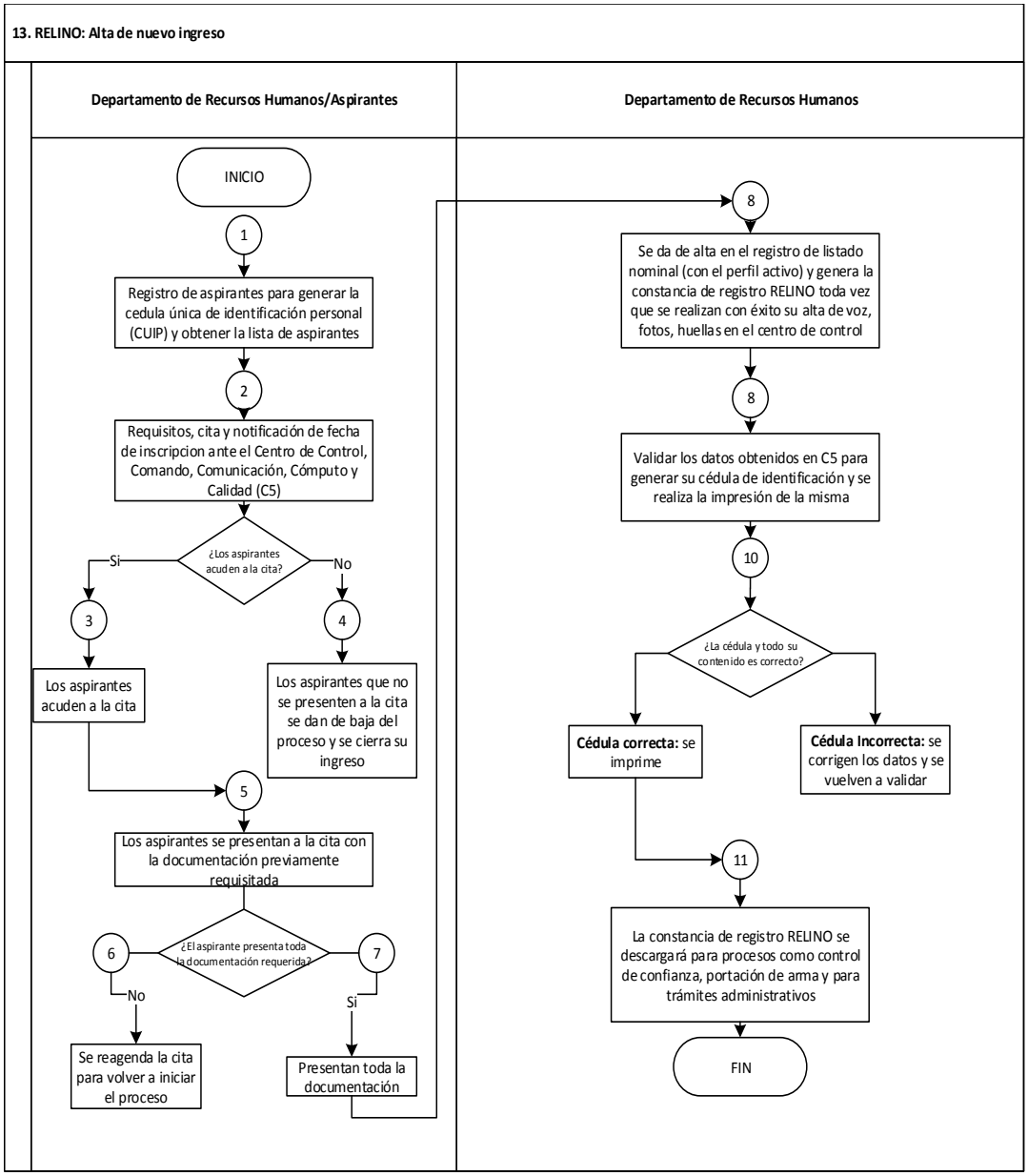
13. RELINO: alta de nuevo ingreso

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recursos Humanos - Aspirante**	Registro de aspirantes para generar la cedula única de identificación personal (CUIP) y obtener la lista de aspirantes.
2		Requisitos, cita y notificación de fecha de inscripción ante el Centro de control, comando, comunicación, cómputo y calidad (C5).
		¿Los aspirantes acuden a la cita?
3		**Si:** Los aspirantes acuden a la cita
4		**No:** Los aspirantes que no se presenten a la cita se dan de baja del proceso y se cierra su ingreso
5		Los aspirantes se presentan a la cita con la documentación previamente requisitada.
		¿El aspirante presenta toda la documentación requerida?
6		**Si:** Presenta toda la documentación
7		**No:** No se presenta la documentación, se reagenda la cita para volver a iniciar el proceso
8	**Departamento de Recursos Humanos**	Se da de alta en el registro de listado nominal (con el perfil activo) y genera la constancia de registro RELINO toda vez que se realizan con éxito su alta de voz, fotos, huellas en el centro de control.
9		Validar los datos obtenidos en C5 para generar su cedula de identificación y se realiza la impresión de la misma.
		¿La cedula y todo su contenido es correcto?
10		**Cedula Correcta:** Se imprime **Cedula Incorrecta:** Se corrigen los datos y se vuelven a validar
11		La constancia de registro RELINO se descargará para procesos como control de confianza, portación de arma, y para trámites administrativos.
FIN		

1357

Diagrama:



1358

Nombre del Procedimiento:	**RELINO: baja de personal operativo**
Objetivo:	Generar la baja en el Sistema de Registro de Listado Nominal (RELINO) del elemento de Permanencia y/o Aspirante que causa baja previamente, para realizar la Cedula de Baja y remitirla al Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5).

POLÍTICAS APLICABLES

- Se aplica la baja del elemento ante RELINO por los siguientes motivos: baja voluntaria, causa administrativa o resolución jurídica.

- Es obligación del Departamento de Recursos Humanos actualizar la información relativa a los elementos de seguridad pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 123 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad pública:

    - *"Las autoridades competentes de la Federación, las entidades federativas y los Municipios inscribirán y mantendrán actualizados los datos de los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública en el Sistema Nacional de Información, según los términos de esta Ley."*

- Cuando un elemento cause baja debe ser notificado inmediatamente al registro de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad pública: 1359

    - *"[…] Cuando a los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública se les dicte cualquier auto de procesamiento, sentencia condenatoria o absolutoria, sanción administrativa o resolución que modifique, confirme o revoque dichos actos, se notificará inmediatamente al Registro."*

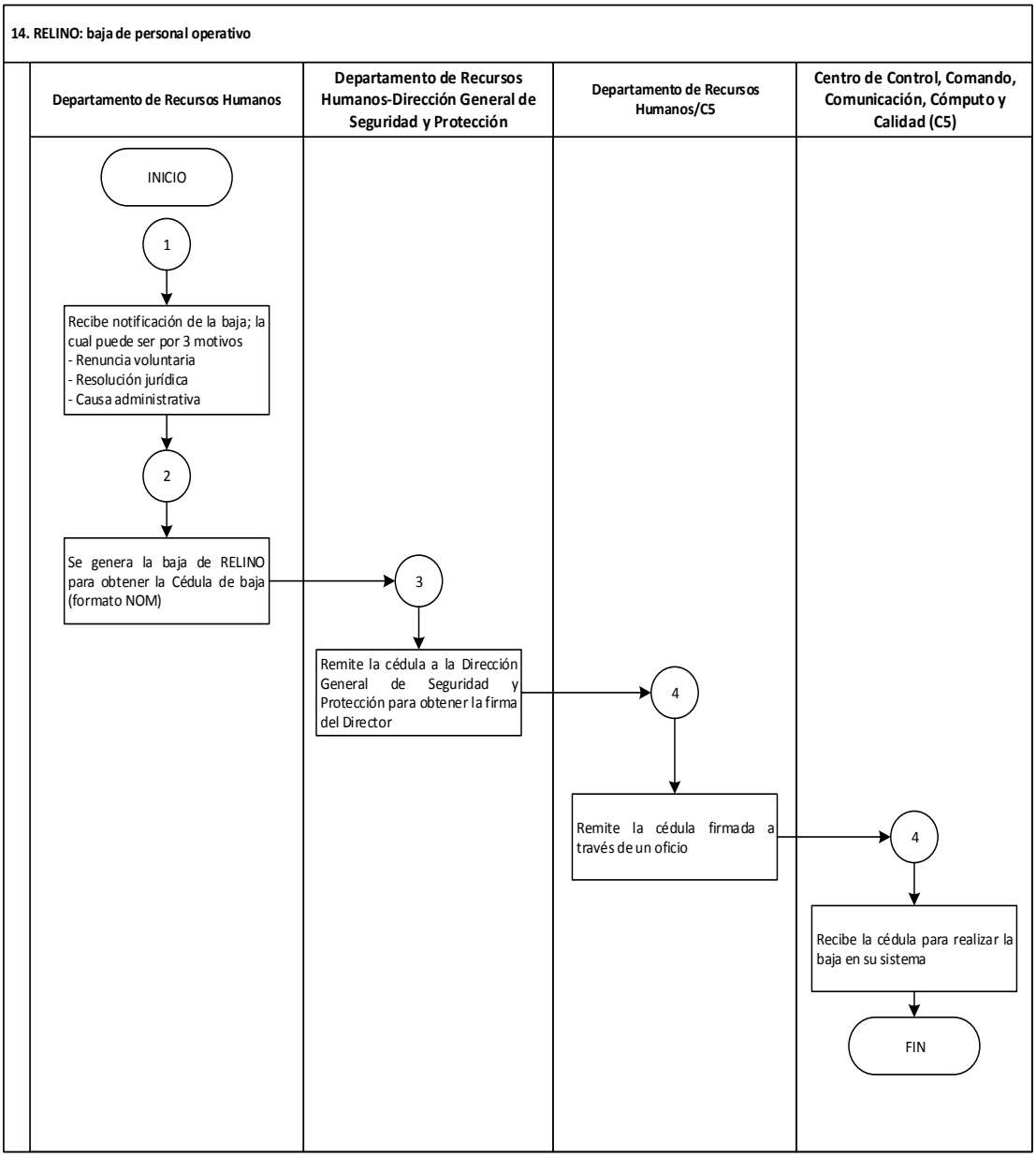
14. RELINO: baja de personal operativo

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recursos Humanos**	Recibe notificación de la baja; la cual puede ser por 3 motivos: -Renuncia voluntaria -Resolución jurídica -Causa administrativa
2		Se genera la baja del RELINO para obtener la Cedula de baja (formato NOM)
3	**Departamento de Recursos Humanos-Dirección General de Seguridad y Protección**	Remite la cédula a la Dirección general para obtener la firma del director.
4	**Departamento de Recursos Humanos**	Remite la cedula firmada a través de un oficio.
5	**Centro de control, comando, comunicación, cómputo y calidad (C5)**	Recibe la cedula para realizar la baja en su sistema.
FIN		

1360

Diagrama:



1361

Nombre del Procedimiento:	**Subcomité de Seguridad e Higiene**
Objetivo:	Revisar, observar, analizar cada espacio de la Dirección o área que corresponda, para determinar alguna zona en peligro para los servidores públicos, así como para los visitantes en general, y prevenir un accidente dentro de las instalaciones laborales.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos realizar las actividades propias del comité de Seguridad e higiene para salvaguardar y proteger a los servidores públicos en el área de trabajo que les corresponde.
- El resguardo de la seguridad y salud de los trabajares deberá apegarse a lo dispuesto en el Código Reglamentario Municipal de Toluca, del cual se destacan los siguientes artículos:
  - *"Artículo 11.86. Con objeto de proteger la vida la y salud de los servidores públicos, así como prevenir y reducir las posibilidades de riesgos de trabajo, las Instituciones Públicas deberán establecer y mantener las medidas de seguridad e higiene necesarias en los centros de trabajo.*
  - *Artículo 11.87. En cada unidad administrativa se instalará una Comisión de Seguridad e Higiene, encabezada por el Enlace Administrativo de cada dependencia y tendrá por objeto proponer medidas para prevenir los riesgos de trabajo y vigilar que éstas se adopten, así como investigar las causas de los accidentes laborales que se presenten.*
  - *Artículo 11.88. La seguridad e higiene en el centro de trabajo tendrán como finalidad lo siguiente: I. Investigación de las condiciones de seguridad e higiene en el centro de trabajo; II. Investigación de las causas que originan incidentes, accidentes y enfermedades del trabajo III. Promoción de mejoramiento de las condiciones ambientales de los centros de trabajo; IV. Desarrollo del programa de seguridad e higiene en el trabajo, y V. Determinación de los agentes a que estén expuestos los trabajadores, mediante la identificación y evaluación del medio ambiente de trabajo, en su caso, el control de los mismos"*
- La integración de las comisiones de seguridad e higiene deberá desarrollarse de acuerdo a lo establecido en los siguientes artículos de la Ley Federal del Trabajo:
  - *"Artículo 509.- En cada empresa o establecimiento se organizarán las comisiones de seguridad e higiene que se juzgue necesarias, compuestas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, para investigar las causas de los accidentes y enfermedades, proponer medidas para prevenirlos y vigilar que se cumplan.*
  - *Artículo 510.- Las comisiones a que se refiere el artículo anterior, serán desempeñadas gratuitamente dentro de las horas de trabajo"*
- Continuando con la integración de las comisiones de Seguridad e higiene se considera lo establecido en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, artículo 45 que dice:
  - *"Art 45. Respecto de la constitución, integración, organización y funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene, los patrones deberán: I. Constituir e integrar al menos una Comisión de Seguridad e Higiene en el Centro de Trabajo; II. Designar a su representante o representantes para participar en la Comisión de Seguridad e Higiene; […] V. Contar con el programa y las actas de los recorridos de verificación de la Comisión de Seguridad e Higiene; VI. Apoyar la investigación de los Accidentes y Enfermedades de Trabajo que lleve a cabo la Comisión de Seguridad e Higiene; […] X. Proporcionar capacitación a los integrantes de la Comisión de Seguridad e Higiene para la adecuada realización de sus funciones"*
- Sobre las funciones de las comisiones formadas será realizado de acuerdo con la NORMA Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene, parte 9 que dice:

1362

- *"Cuando se constituya la comisión, el cargo de coordinador recaerá en el representante que designe el patrón, y el de secretario en el de los trabajadores que sea designado por el sindicato. De no existir la figura sindical, la selección del representante de los trabajadores se hará entre y por los integrantes de esta representación. Los demás miembros de la comisión serán nombrados vocales. […]*
- *9.12 Las actas de los recorridos de verificación deberán contener la información siguiente: a) El nombre, denominación o razón social del centro de trabajo; b) El domicilio completo (calle, número, colonia, municipio o delegación, ciudad, entidad federativa, código postal); c) El número de trabajadores del centro de trabajo; d) El tipo de recorrido de verificación: ordinario (conforme al programa anual) o extraordinario; e) Las fechas y horas de inicio y término del recorrido de verificación; f) El área o áreas del centro de trabajo en las que se realizó el recorrido de verificación; g) Los agentes, condiciones peligrosas o inseguras y actos inseguros identificados durante el recorrido de verificación; h) Las causas que, en su caso, se hayan identificado sobre los accidentes y enfermedades de trabajo que ocurran; i) Las medidas para prevenir los riesgos de trabajo detectados, con base en lo dispuesto por el Reglamento y las normas que resulten aplicables; j) Las recomendaciones que por consenso se determinen en el seno de la comisión para prevenir, reducir o eliminar condiciones peligrosas o inseguras, así como la prioridad con la que deberán atenderse; k) El seguimiento a las recomendaciones formuladas en los recorridos de verificación anteriores; l) El lugar y fecha de conclusión del acta, y m) El nombre y firma de los integrantes de la comisión que participaron en el recorrido de verificación."*

1363

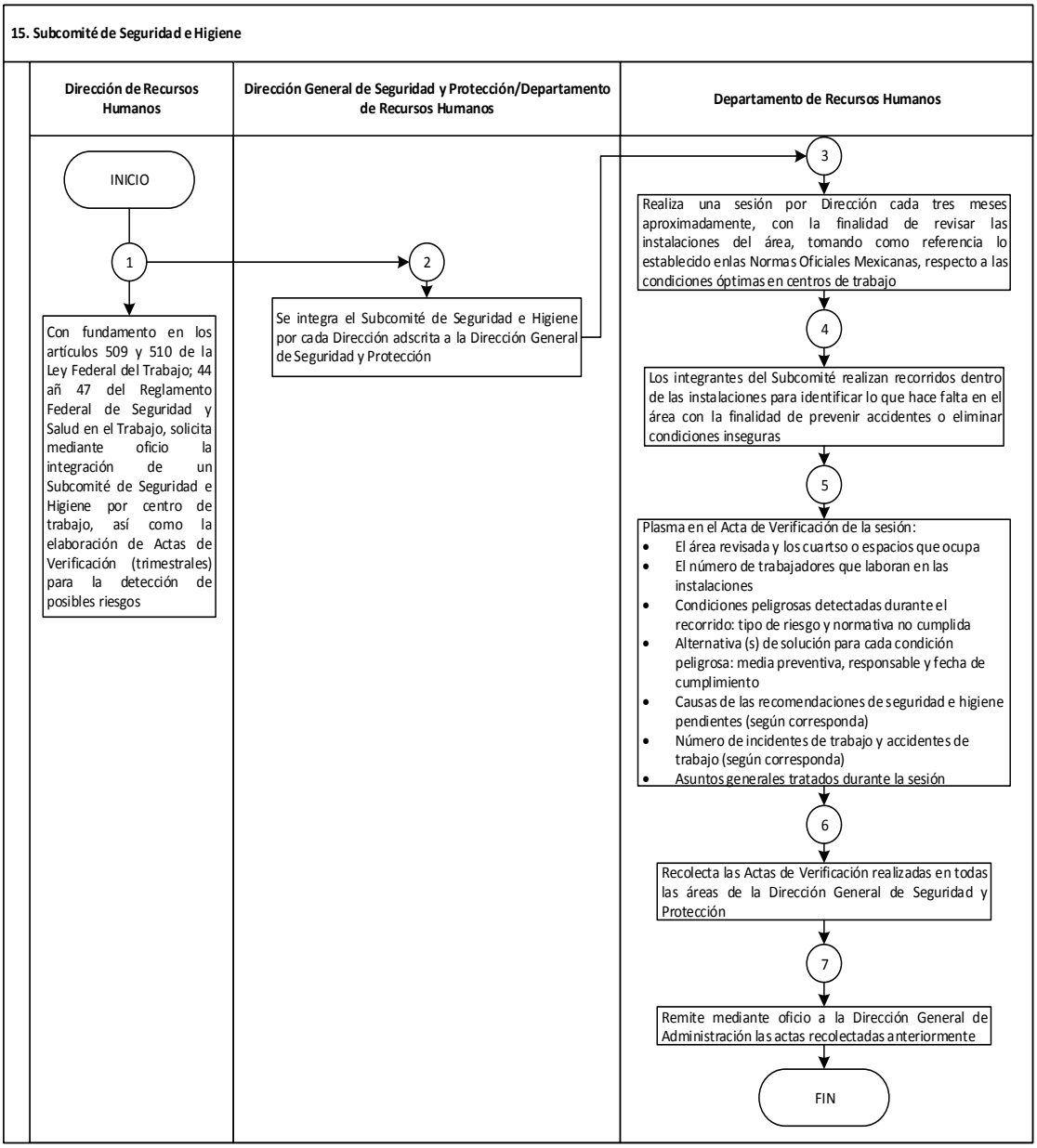
15. Subcomité de Seguridad e Higiene

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Recursos Humanos**	Con fundamento en los artículos 509 y 510 de la Ley Federal del Trabajo; 44 al 47 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, solicita mediante oficio la integración de un Subcomité de Seguridad e Higiene por centro de trabajo, así como la elaboración de Actas de Verificación (trimestrales) para la detección de posibles riesgos.
2	**Dirección General de Seguridad y Protección- Departamento de Recursos Humanos**	Se integra el Subcomité de Seguridad e Higiene por cada Dirección adscrita a la Dirección General de Seguridad y Protección.
3	**Departamento de Recursos Humanos**	Realiza una sesión por Dirección cada tres meses aproximadamente, con la finalidad de revisar las instalaciones del área, tomando como referencia lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas, respecto a las condiciones óptimas en centros de trabajo.
4		Los integrantes del Subcomité realizan recorridos dentro de las instalaciones para identificar lo que hace falta en el área con la finalidad de prevenir accidentes o eliminar condiciones inseguras.
5		Plasma en el Acta de Verificación de la sesión: • El área revisada y los cuartos o espacios que ocupa • El número de trabajadores que laboran en las instalaciones • Condiciones peligrosas detectadas durante el recorrido: tipo de riesgo y normativa no cumplida. • Alternativa (s) de solución para cada condición peligrosa: media preventiva, responsable y fecha de cumplimiento. • Causas de las recomendaciones de seguridad e higiene pendientes (según corresponda) • Número de incidentes de trabajo y accidentes de trabajo (según corresponda) • Asuntos generales tratados durante la sesión
6		Recoleta las Actas de Verificación realizadas en todas las áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección.
7		Remite mediante oficio a la Dirección General de Administración las actas recolectadas anteriormente.
FIN		

1364

Diagrama:



1365

Nombre del Procedimiento:	**Vacaciones de personal administrativo**
Objetivo:	Integrar los FUJ correspondientes a las vacaciones del personal administrativo de la Dirección General de Seguridad y Protección, de acuerdo con los requisitos solicitados en la circular emitida por la Delegación Administrativa, con la finalidad de ordenar y revisar los formatos, generando un listado completo de vacaciones y un listado de guardias para ser remitidos a la Dirección de Recursos Humanos mensualmente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El goce de vacaciones se otorga a las *y* los servidores públicos sólo después de haber cumplido seis meses ininterrumpidos en el servicio antes de los periodos establecidos en el calendario oficial.
- Los periodos vacaciones están establecidos de acuerdo al Artículo 11.72 del Código Reglamentario del Municipio de Toluca que menciona:
  "*Se establecen dos períodos anuales de vacaciones, de diez días laborables cada uno, cuyas fechas se darán a conocer oportunamente, mediante el calendario invocado en el artículo anterior.*"
- Los periodos vacacionales son asignados de acuerdo a las necesidades de la dirección, esto conforme al artículo 11.73 del Código Reglamentario del Municipio de Toluca:
  "*Las personas titulares de las Dependencias o unidades administrativas, en virtud de las necesidades del servicio, podrán autorizar a los servidores públicos el disfrute de sus vacaciones en fechas distintas a las que establezca el calendario oficial como período ordinario, elaborando el rol de vacaciones escalonadas en cada centro de trabajo, siempre y cuando sea aceptado por los servidores públicos*"
- El área de adscripción será la responsable de realizar los Formatos Únicos de Justificación (FUJ), el listado correspondiente tanto de vacaciones como de guardias y remitir la documentación debidamente requisitada al Departamento de Recursos Humanos.
- El Departamento de Recursos Humanos será responsable de integrar los FUJ remitidos por cada dirección, para su entrega en la Dirección de Recursos Humanos y darle el trámite respectivo.
- La integración deberá ser la siguiente:
  - Formato Único de Justificación (FUJ):
    - Debidamente requisitado
    - Es el Director de área quien solicita y autoriza las vacaciones del Servidor Público.
    - Los FUJ se entregan en orden alfabético
  - Listado (la entrega será tanto física como digital)
    - Listado del personal que disfrutara del periodo vacacional, organizado en orden alfabético con:
    - Número consecutivo.
      - Número de empleado
      - Nombre competo iniciando por apellido paterno.
      - Fechas a disfrutar.
      - Periodo Vacacional.
      - Listado de Guardias.
      - Número consecutivo.
      - Número de empleado
      - Nombre competo iniciando por apellido paterno.
      - Fecha de la Guardia.

1366

- Fecha del periodo vacacional a disfrutar.
- Periodo Vacacional.
- En caso de no tener derecho a vacaciones por fecha de ingreso, se colocará la leyenda “No corresponden”

- La programación de vacaciones de Administrativos se realizará de acuerdo a las circulares emitidas por la Dirección General de Administración informando las fechas programadas y el periodo de entrega de documentación.
- Los periodos vacacionales de administrativos serán: “Primera etapa del Primer periodo vacacional” 5 días, “Segunda etapa del primer periodo vacacional” 5 días y “Segundo periodo vacacional” 10 días.
- Los periodos vacacionales administrativos se cuentan en días hábiles.

1367

16. Vacaciones de personal administrativo

Descriptivo:

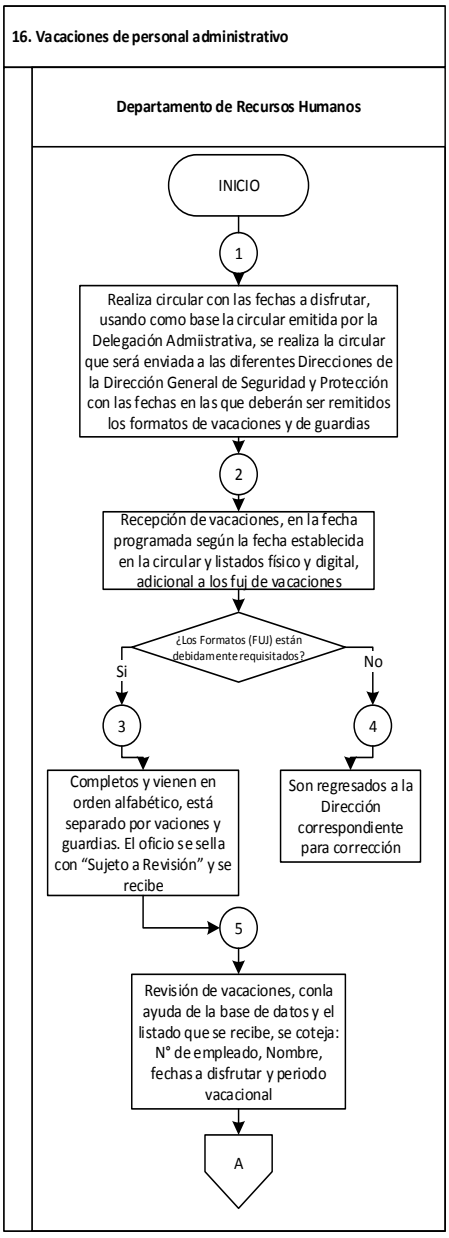
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Recursos Humanos	Realiza circular con las fechas a disfrutar. Usando como base la circular emitida por la Delegación Administrativa, se realiza la circular que será enviada a las diferentes Direcciones de la Dirección General de Seguridad y Protección con las fechas en las que deberán ser remitidos los formatos de vacaciones y de guardias.
2		Recepción de vacaciones, en la fecha programada según la fecha establecida en la circular y listados en físico y digital, adicional a los FUJ de vacaciones.
		¿Los Formatos (FUJ) están debidamente requisitados?
3		**Si:** Completos y vienen en orden alfabético, está separado por vacaciones y guardias. El oficio se sella con “Sujeto a Revisión” y se recibe
4		**No:** Son regresados a la Dirección correspondiente para corrección
5		Revisión de vacaciones, con la ayuda de la base de datos y el listado que se recibe, se coteja: N° de empleado, Nombre, fechas a disfrutar y periodo Vacacional.
		¿El servidor público tiene derecho a vacaciones de acuerdo al periodo vacacional solicitado?
6		**Si:** se rúbrica y pasa a firma
7		**No:** El formato es sacado del paquete y se notifica al enlace de la Dirección correspondiente
8		Se integran los listados digitales recibidos por las Direcciones para generar uno solo de vacaciones y un solo listado de guardias.
9		Una vez que se tiene el listado completo de todas las direcciones se realiza la captura de la base de datos mensual.
10		Los formatos se acomodan en orden alfabético, de acuerdo al listado.
11		Los formatos FUJ son foliados en la esquina superior derecha a lápiz, con la numeración progresiva.
12		Oficio y listado: se realiza el oficio y los listados correspondientes para pasar a firma de la o el Delegado Administrativo y al Departamento de Recursos Humanos.
13	Delegación Administrativa Departamento de Recursos Humanos	Revisa y firma el oficio y los formatos.
		¿El oficio y/o listados están correctos?
14		**SI:** Se firma y se sacan copias de conocimiento para realizar la entrega de las vacaciones a la Dirección de Recursos Humanos
15		**No:** Se regresa a corrección para volver a revisar y firmar
16		Entrega de vacaciones: Se dicta cada apellido al enlace de la Dirección de Recursos Humanos, mientras revisa formato por formato, lo sella sujeto a

1368

		revisión y se entrega el paquete en la recepción donde se recibe el oficio, formatos y sellan el acuse.
		¿El listado y oficio coincide con el número de FUJ´s entregados?
17		El paquete está completo se realiza la recepción El paquete no está completo se regresa para corrección
FIN		

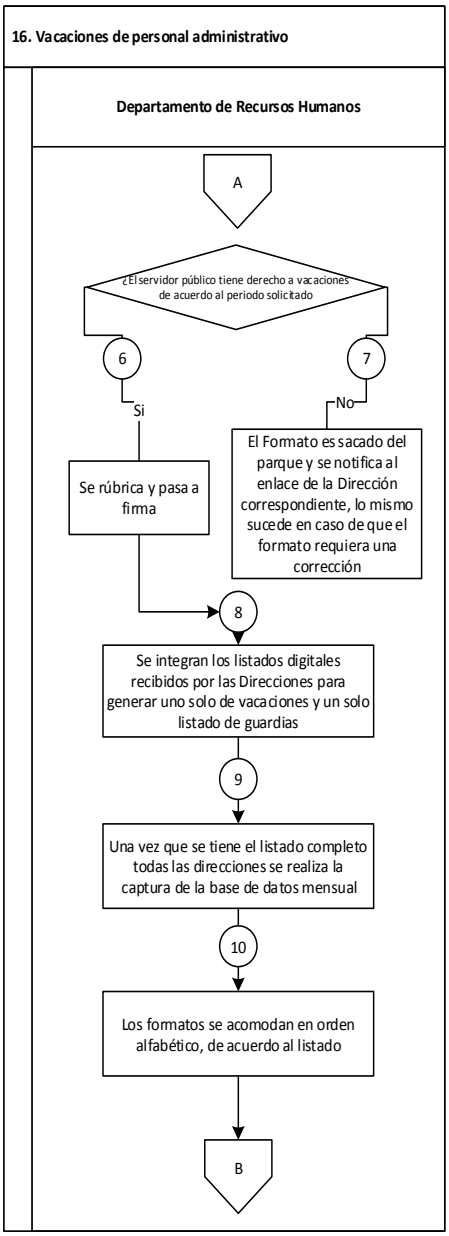
1369

Diagrama:



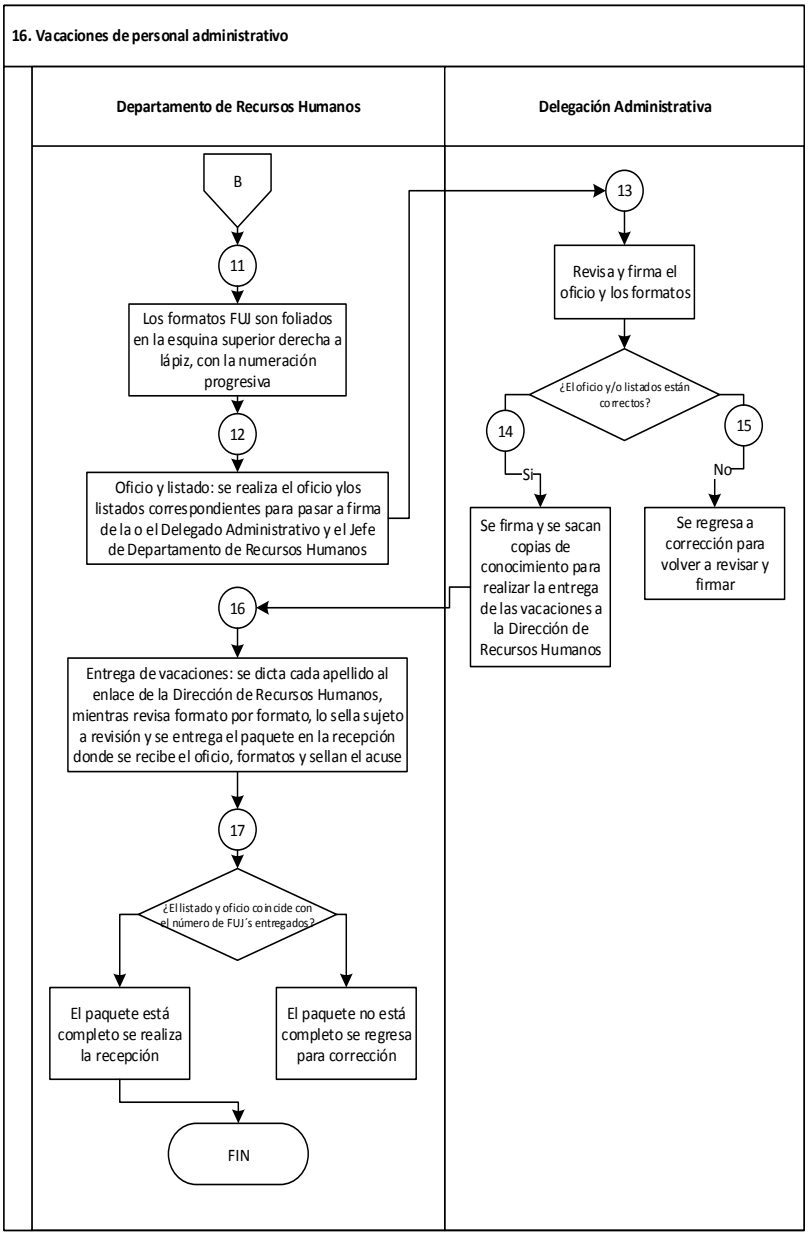
1370

Diagrama:



1371

Diagrama:



1372

Nombre del Procedimiento:	**Vacaciones de personal operativo**
Objetivo:	Integrar los FUJ correspondientes a las vacaciones del personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección, de acuerdo con los requisitos solicitados en la circular emitida por la Delegación Administrativa, con la finalidad de ordenar y revisar los formatos, generando un listado completo de vacaciones para ser remitidos a la Dirección de Recursos Humanos mensualmente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El goce de vacaciones se otorga a las *y* los servidores públicos sólo después de haber cumplido seis meses ininterrumpidos en el servicio antes de los periodos establecidos en el calendario oficial.
- Los periodos vacaciones están establecidos de acuerdo al Artículo 11.72 del Código Reglamentario del Municipio de Toluca que menciona:

  "*Se establecen dos períodos anuales de vacaciones, de diez días laborables cada uno, cuyas fechas se darán a conocer oportunamente, mediante el calendario invocado en el artículo anterior.*"
- Los periodos vacacionales son asignados de acuerdo a las necesidades de la dirección, esto conforme al artículo 11.73 del Código Reglamentario del Municipio de Toluca:

  "*Las personas titulares de las Dependencias o unidades administrativas, en virtud de las necesidades del servicio, podrán autorizar a los servidores públicos el disfrute de sus vacaciones en fechas distintas a las que establezca el calendario oficial como período ordinario, elaborando el rol de vacaciones escalonadas en cada centro de trabajo, siempre y cuando sea aceptado por los servidores públicos*"

- El área de adscripción será la responsable de realizar los Formatos Únicos de Justificación (FUJ), el listado correspondiente tanto de vacaciones como de guardias y remitir la documentación debidamente requisitada al Departamento de Recursos Humanos.
- El Departamento de Recursos Humanos será responsable de integrar los FUJ remitidos por cada dirección, para su entrega en la Dirección de Recursos Humanos y darle el trámite respectivo.
- La integración deberá ser la siguiente:
  - Formato Único de Justificación (FUJ):
    - Debidamente requisitado.
    - Es el Director de área quien solicita y autoriza las vacaciones del Servidor Público.
    - Los FUJ se entregan en orden alfabético
    - Listado (la entrega será tanto física como digital)
    - Listado del personal que disfrutara del periodo vacacional, organizado en orden alfabético con:
    - Número consecutivo.
    - Número de empleado.
    - Nombre competo iniciando por apellido paterno.
    - Fechas a disfrutar.
    - Periodo Vacacional.

- La programación de vacaciones de Operativos se realizará de forma mensual, de acuerdo a lo establecido en la Circular emitida a las Direcciones por la Delegación Administrativa.
- Los operativos disfrutaran de dos periodos vacacionales de diez días naturales al año que son: “Segundo Periodo Vacacional del año previo” “Primer periodo vacacional del año que este en curso”.

1374

17. Vacaciones de personal operativo

Descriptivo:

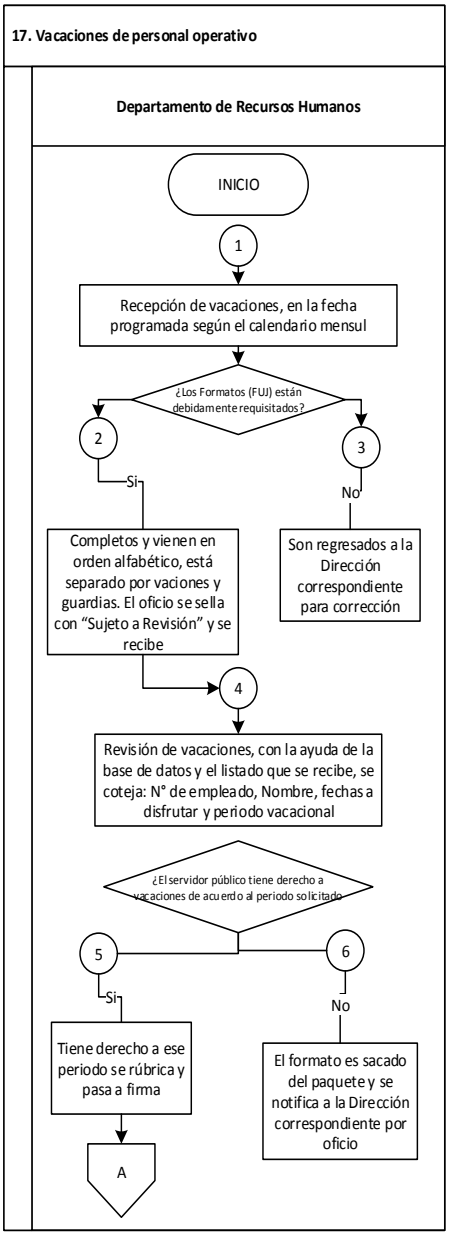
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Recursos Humanos	Recepción de vacaciones, en la fecha programada según el calendario mensual.
		¿Los Formatos (FUJ) están debidamente requisitados?
2		**Si:** Completos y vienen en orden alfabético, el oficio se sella con "Sujeto a Revisión y se recibe
3		**No:** Son regresados a la Dirección correspondiente para corrección
4		Revisión de vacaciones, con la ayuda de la base de datos y el listado que se recibe, se coteja: N° de empleado, Nombre, fechas a disfrutar y periodo Vacacional.
		¿El servidor público tiene derecho a vacaciones de acuerdo al periodo vacacional solicitado?
5		**Si:** Tiene derecho a ese periodo se rúbrica y pasa a firma
6		**No:** El formato es sacado del paquete y se notifica a la Dirección correspondiente por oficio
7		Listado: se integran los listados digitales recibidos por las Direcciones para generar uno solo.
8		Captura: en el momento en el que se tiene el listado completo de todas las direcciones se realiza la captura de la base de datos mensual.
9		Organización de formatos: los formatos se ordenan alfabéticamente, de acuerdo al listado.
10		Foliado: los formatos FUJ son foliados en la esquina superior izquierda a lápiz, en la numeración cronológica y en la esquina inferior derecha con la numeración progresiva.
11		Oficio y listado: se realiza el oficio y listado correspondientes. Pasa a firma de la o el Delegado Administrativo y el Jefe de Departamento de RH.
12	Delegación Administrativa	Revisa el oficio y los formatos, si son correctos firma el oficio.
		¿El oficio y/o listados están correctos?
13		**Si:** Se firma y se sacan copias de conocimiento para realizar la entrega
14		**No:** Se regresa a corrección para volver a revisar y firma

1375

No.	Responsable	Actividad
15	**Departamento de Recursos Humanos**	Entrega de vacaciones: Se dicta cada apellido al enlace de la Dirección de Recursos Humanos, mientras revisa formato por formato, lo sella sujeto a revisión y se entrega el paquete en la recepción donde se recibe el oficio, formatos y sellan el acuse.
	Departamento de Recursos Humanos	**¿El listado y oficio coincide con el número de FUJ´s entregados?**
16		El paquete está completo se realiza la recepción El paquete no está completo se regresa para corrección

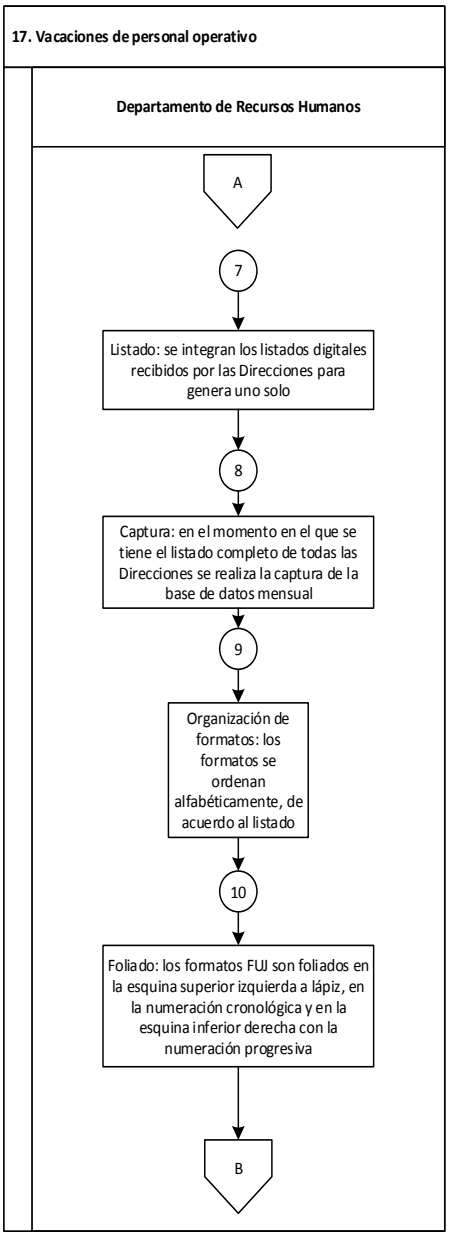
1376

Diagrama:



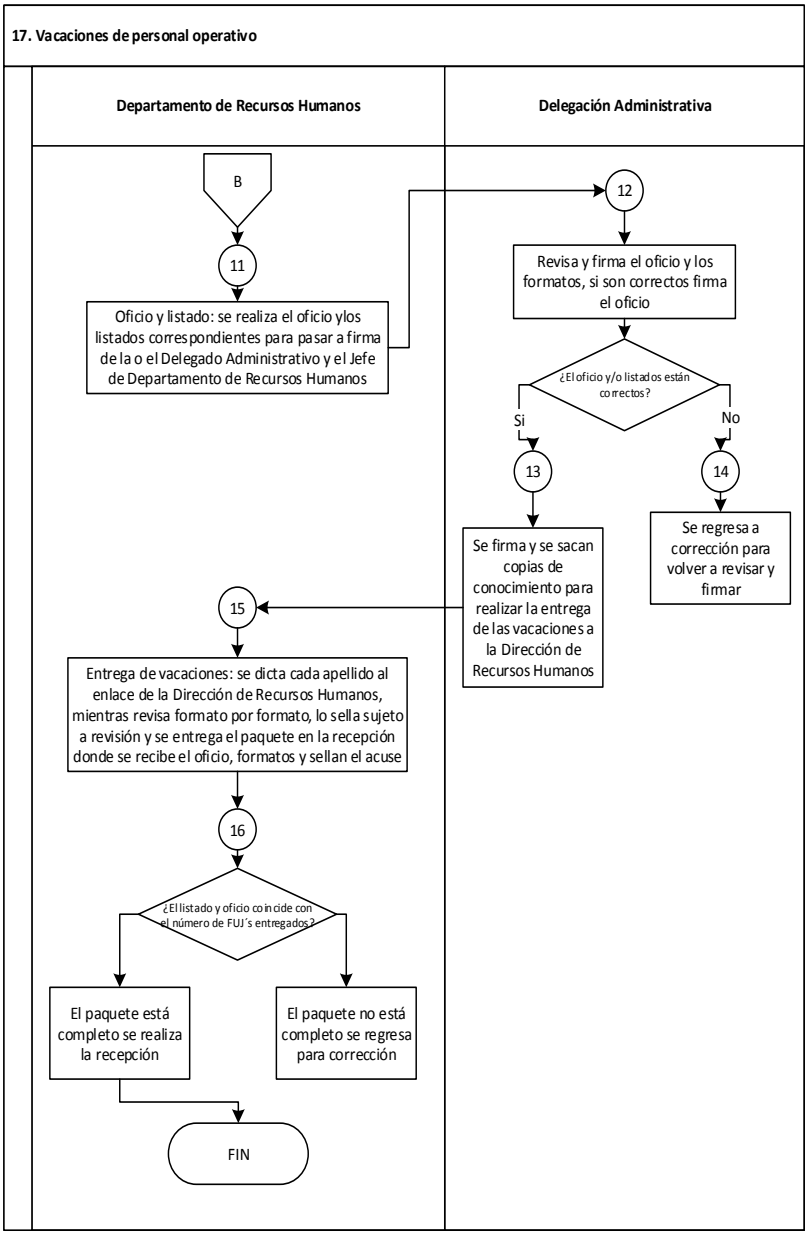
1377

Diagrama:



1378

Diagrama:



1379

VI. DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y CONTROL PATRIMONIAL

Nombre del Procedimiento:	**Inventariado de Bienes Muebles e Inmuebles**
Objetivo:	Integrar las necesidades de la documentación de manera interna respecto a semovientes y caninos, en adición a realizar levantamiento físico de los bienes muebles e inmuebles a cargo de la Dirección General de Seguridad y Protección.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial (Dirección General de Administración) en conjunto con el Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial realizaran el levantamiento físico de bienes muebles e inmuebles de la Dirección General de Seguridad y Protección.

- La Dirección Operativa deberá notificar al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial cuando ocurra un proceso de deceso, donación, adquisición de semoviente o canino para proceder al seguimiento correspondiente ante el Órgano Interno de Control para el levantamiento de actas administrativas o para su debido conocimiento.

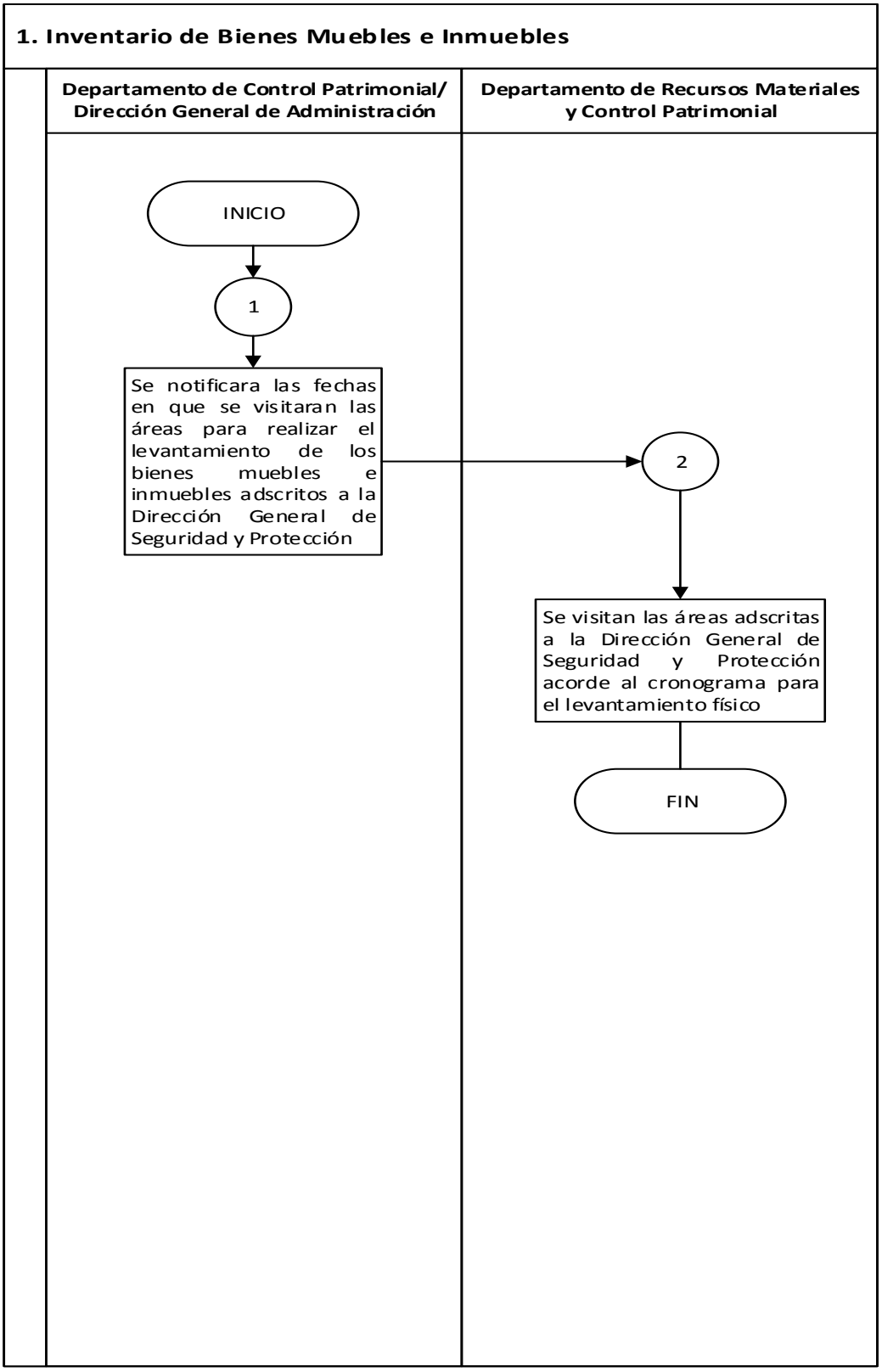
1380

1. Inventariado de Bienes Muebles e Inmuebles
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Control Patrimonial /Dirección General de Administración**	Se notificara las fechas en que se visitaran las áreas para realizar el levantamiento de los bienes muebles e inmuebles adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección.
2	**Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial**	Se visitan las áreas adscritas a la Dirección General de Seguridad y Protección acorde al cronograma para el levantamiento físico
		FIN

1381

Diagrama:



1382

Nombre del Procedimiento:	**Control de Combustible**
Objetivo:	Administrar la asignación del combustible de los diferentes vehículos adscritos a la Dependencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial la recepción de los controles para el abastecimiento del Departamento de Control de Combustible.
- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial asignar combustible a las diferentes unidades vehiculares, de acuerdo a las actividades a desarrollar para cumplir con los objetivos.
- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial dar atención a los oficios y circulares relacionados con el combustible.
- La o el servidor público que realiza la carga de combustible, es responsable de verificar el suministro; en caso de existir alguna anomalía hacerlo saber a la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial para realizar la oportuna gestión.
- La o el Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, así como la Delegación Administrativa son responsables de firmar la bitácora del combustible proporcionado.
- El abastecimiento de combustible se llevará a cabo mediante una bitácora de consumo, donde se deberá especificar los datos del vehículo, cantidad abastecida y kilometraje, de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos Mínimos de Control Financiero Municipal emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

1383

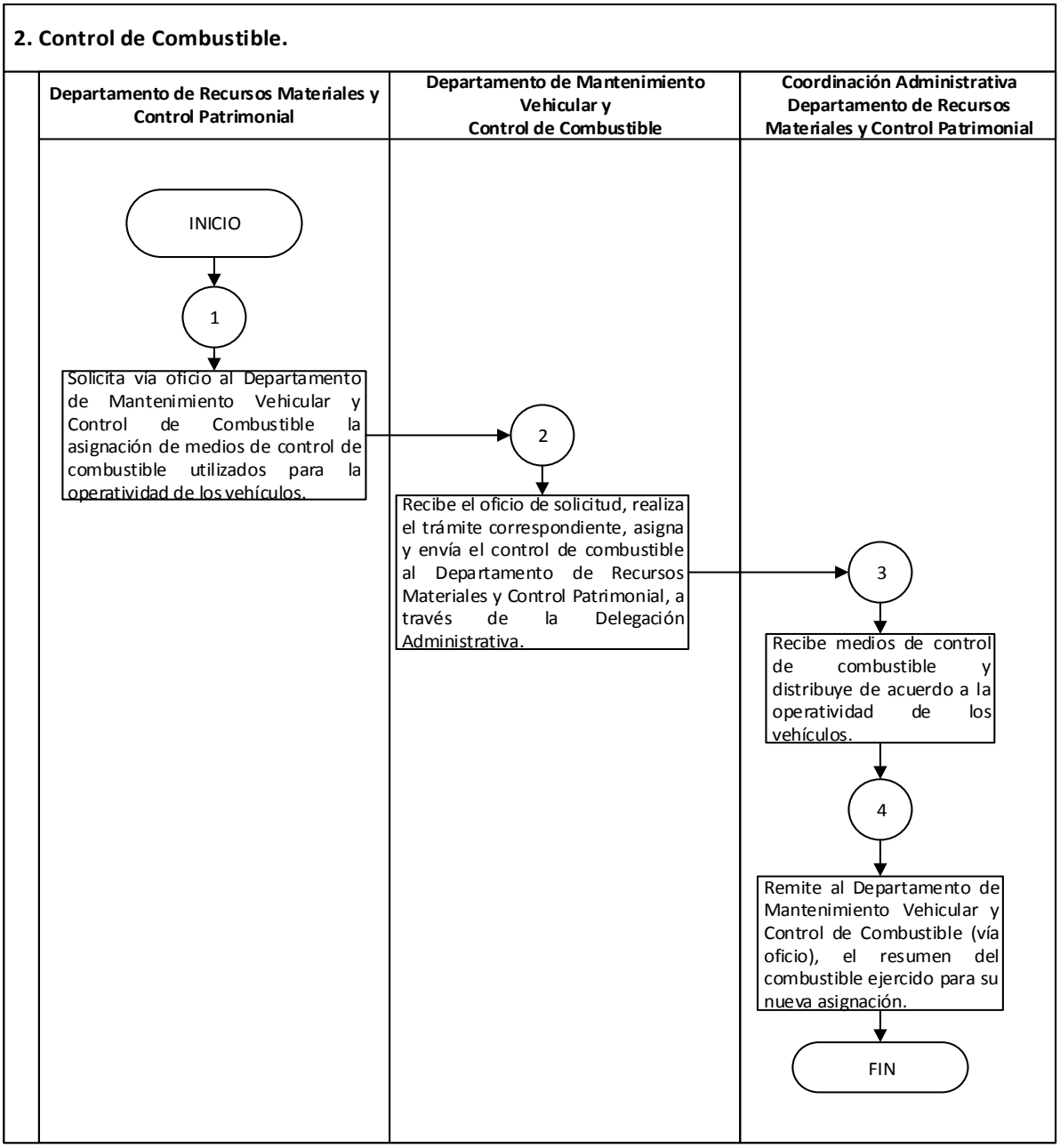
2. Control de Combustible

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial**	Solicita vía oficio al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible la asignación de medios de control de combustible utilizados para la operatividad de los vehículos.
2	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible**	Recibe el oficio de solicitud, realiza el trámite correspondiente, asigna y envía el control de combustible al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, a través de la Delegación Administrativa.
3	**Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial**	Recibe medios de control de combustible y distribuye de acuerdo a la operatividad de los vehículos.
4		Remite al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible (vía oficio), el resumen del combustible ejercido para su nueva asignación.
		FIN

1384

Diagrama:



1385

Nombre del Procedimiento:	**Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales**
Objetivo:	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que permita conservar en condiciones normales de uso, los vehículos asignados a las unidades administrativas de las Dependencias u Órganos Desconcentrados.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas que cuentan con vehículos asignados a sus áreas, informar de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de dichas unidades vehiculares, así como trasladar las mismas a la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial para su diagnóstico y cotización por el área correspondiente.

- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial requisitar y remitir de manera oportuna las necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos a la Dirección General de Administración.

- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial dar atención a los oficios, circulares y solicitudes de servicios, relacionados con el mantenimiento y reparación de vehículos.

- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, verificar la realización de las reparaciones conducentes y notificarlas a la Delegación Administrativa.

1386

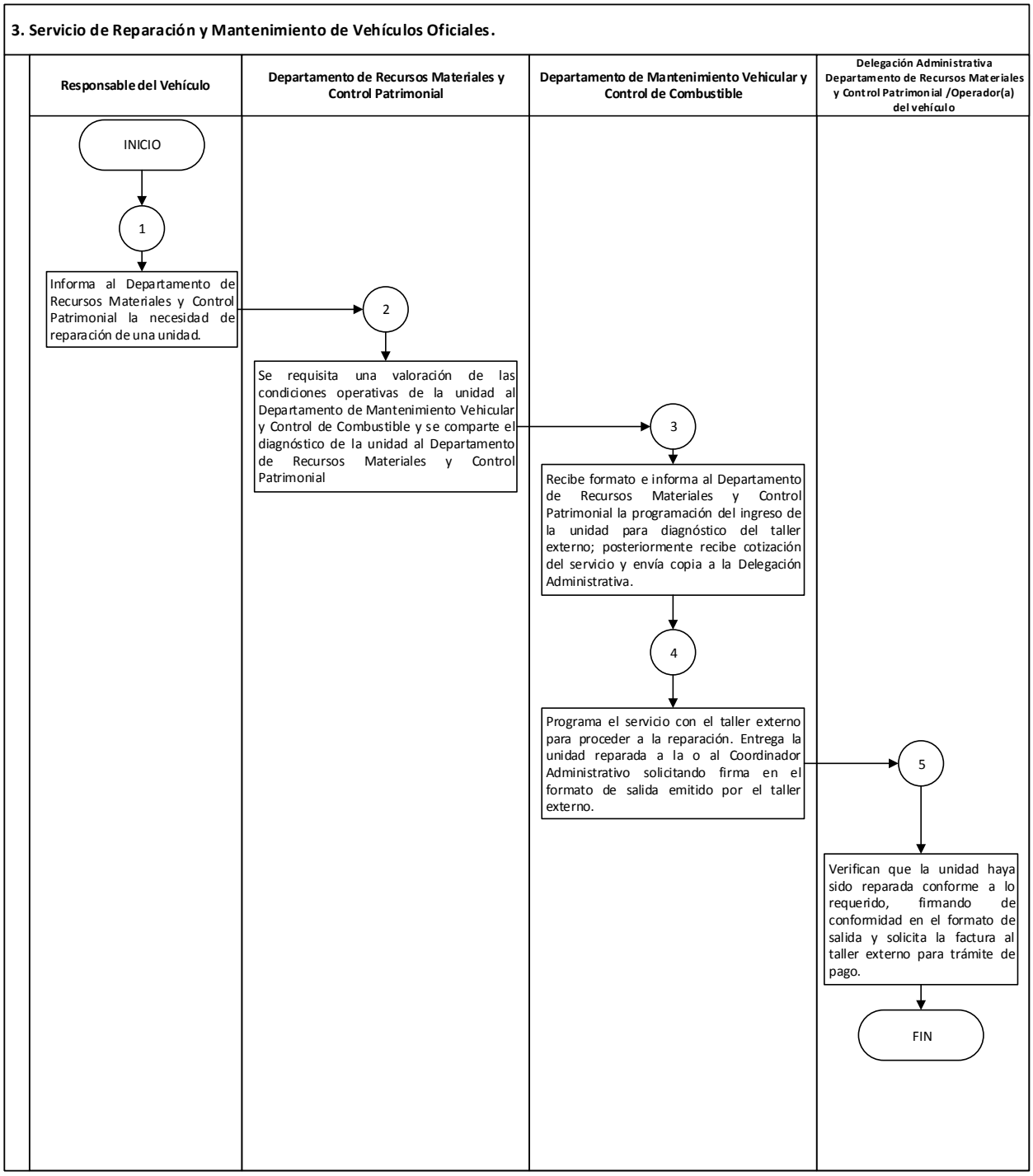
3. Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Responsable del Vehículo**	Informa al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial la necesidad de reparación de una unidad.
2	**Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial**	Se requisita una valoración de las condiciones operativas de la unidad al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible y se comparte el diagnóstico de la unidad al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial.
3	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible**	Recibe formato e informa al Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial la programación del ingreso de la unidad para diagnóstico del taller externo; posteriormente, recibe cotización del servicio y envía copia a la Delegación Administrativa.
4		Programa el servicio con el taller externo para proceder a la reparación. Entrega la unidad reparada a la Delegación Administrativa solicitando firma en el formato de salida emitido por el taller externo.
5	**Delegación Administrativa Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial /Operador(a) del vehículo**	Verifican que la unidad haya sido reparada conforme a lo requerido, firmando de conformidad en el formato de salida.
		FIN

1387

Diagrama:



1388

Nombre del Procedimiento:	**Revista Semestral de los Vehículos Oficiales de la Dirección General de Seguridad y Protección**
Objetivo:	Controlar y supervisar la asignación de los vehículos al personal de la Dirección General de Seguridad y Protección.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas dependientes de la Dirección General de Seguridad y Protección, tener el control de los vehículos a su cargo y designar al responsable para su manejo, informando a la Delegación Administrativa el personal que estará a cargo de cada uno mediante resguardo.

- La Delegación Administrativa con el apoyo del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberá de analizar los reportes referentes al parque vehicular de la Dirección General de Seguridad y Protección, además de notificar a las áreas correspondientes para proceder a la asignación de los usuarios finales.

- La Delegación Administrativa a través del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberá llevar a cabo la revista vehicular 2 veces al año, de acuerdo a la normatividad aplicable.

- En caso de que se detecte algún desperfecto de la unidad vehicular en la revista, el Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial generará la carta responsiva respectiva, en la cual se establece que el resguardatario o responsable del vehículo tendrá que repararlo en el plazo establecido por el departamento.

1389

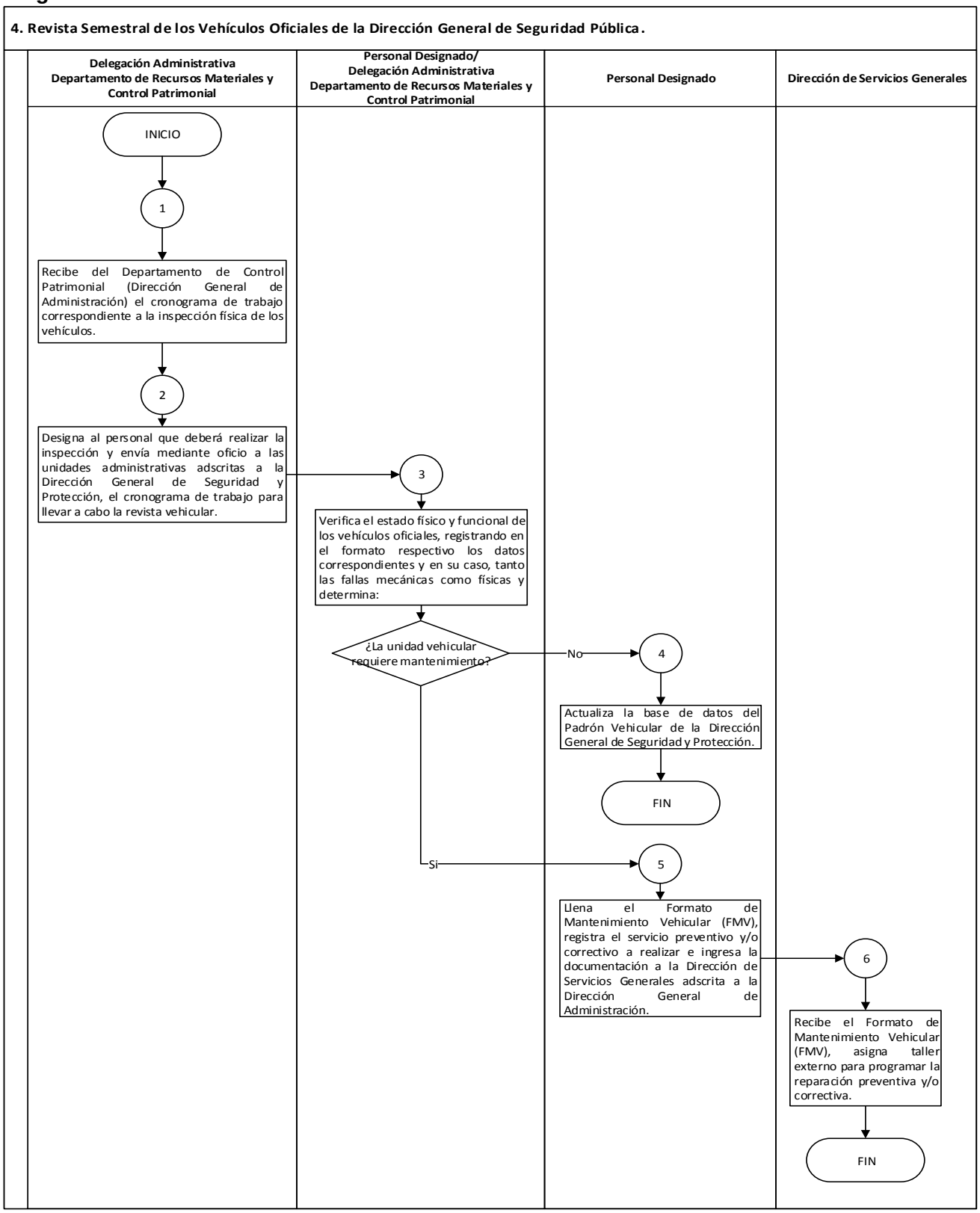
4. Revista Semestral de los Vehículos Oficiales de la Dirección General de Seguridad y Protección

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa/ Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial**	Recibe del Departamento de Control Patrimonial (Dirección General de Administración) el cronograma de trabajo correspondiente a la inspección física de los vehículos.
2		Designa al personal que deberá realizar la inspección y envía mediante oficio a las unidades administrativas adscritas a la Dirección General de Seguridad y Protección, el cronograma de trabajo para llevar a cabo la revista vehicular.
3	**Personal Designado/ Delegación Administrativa Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial**	Verifica el estado físico y funcional de los vehículos oficiales, registrando en el formato respectivo los datos correspondientes y en su caso, tanto las fallas mecánicas como físicas y determina:
		¿La unidad vehicular requiere mantenimiento?
4	**Personal Designado**	**No:** Actualiza la base de datos del Padrón Vehicular de la Dirección General de Seguridad y Protección.
		FIN
5		**Sí:** Llena el Formato de Mantenimiento Vehicular (FMV), registra el servicio preventivo y correctivo a realizar e ingresa la documentación a la Dirección de Servicios Generales adscrita a la Dirección General de Administración.
6	**Dirección de Servicios Generales**	Recibe el Formato de Mantenimiento Vehicular (FMV), asigna taller externo para programar la reparación preventiva y/o correctiva.
		FIN

1390

Diagrama:



1391

VII. DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Nombre del Procedimiento:	**Curso de Formación Inicial para Policía Preventivo**
Objetivo:	Formar a las o los futuros policías en las diferentes tareas relacionadas con la función policial y en materia de seguridad pública, para que el elemento cuente con procedimientos y técnicas de estándares internacionales que mejoren el desarrollo de sus funciones.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, emite el Programa Rector de Profesionalización, el cual establece las bases, la formación y capacitaciones de los elementos de todas las instituciones policiales en todo el país, respecto de la formación inicial, continua y de mandos.
- El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, es la única instancia que valida toda la capacitación de los elementos de todas las instituciones policiales, la cual es requerida para el Servicio Profesional de Carrera Policial.
- En el Plan Rector de Profesionalización, se establece que la formación inicial de policía de proximidad de nuevo ingreso deberá constar mínimo de 1,080 horas, así como una retícula de materias a impartir.
- La formación de los elementos será efectuada con base en los estándares de capacitación y lineamientos que se encuentran establecidos por la federación y el estado, con la finalidad de homologar los protocolos de la actuación policial.
- Los elementos que se encuentren en el curso de formación policial, estarán regidos por los diferentes códigos de conducta y reglamentos adoptados por la institución.
- Capítulo III Profesionalización
- Artículo 83 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- La profesionalización es el proceso permanente y progresivo de formación que se integra por las etapas de formación inicial, actualización, promoción, especialización y alta dirección, para desarrollar al máximo las competencias, capacidades y habilidades de las personas integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública.
- El contenido teórico y práctico de los programas de capacitación, actualización, especialización y certificación para los perfiles policiales, ministeriales, periciales y penitenciarios fomentará que las personas integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública logren la profesionalización y ejerzan sus atribuciones con base en los principios y objetivos referidos y promoverán el efectivo aprendizaje y el pleno desarrollo de los conocimientos, las habilidades, destrezas y actitudes necesarias para el desempeño del servicio público.
- Artículo 84 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

1392

- El programa rector de profesionalización es el instrumento en el que se establecen los lineamientos, programas, las actividades y los contenidos mínimos para la profesionalización de las personas que integran las Instituciones de Seguridad Pública. Deberá de desarrollarse de forma transversal con perspectiva de género, de derechos humanos, de interés superior de la niñez, de interculturalidad e interseccionalidad. Su aprobación se apegará a lo señalado en esta Ley y la duración de los programas de formación inicial deberá ser acorde a los lineamientos que para tal efecto emita el Secretariado Ejecutivo. Los planes de estudios se integrarán por el conjunto de contenidos teóricos y prácticos estructurados en unidades didácticas de enseñanza y aprendizaje, en los que se incluyan talleres de resolución de casos. Dicho programa deberá fomentar, en todo momento, la prevención de violaciones a derechos humanos, del ejercicio de violencia contra las mujeres, los niños, niñas y adolescentes, los adultos mayores y del maltrato animal. Además, incluirá programas específicos en formación cívica y ética, responsabilidades de las personas servidoras públicas y valores inherentes a la seguridad pública, la procuración de justicia y el cuidado de la población.

- Artículo 85 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

- Para la adecuada profesionalización del personal de las Instituciones de Seguridad Pública de la Federación y las entidades federativas estarán obligadas a establecer Academias o Institutos que deberán contar con instalaciones y personal docente para llevar a cabo su función. El Secretariado Ejecutivo emitirá los estándares para el establecimiento y certificación de las Academias o Institutos, y para la conformación del registro de su personal docente.

1393

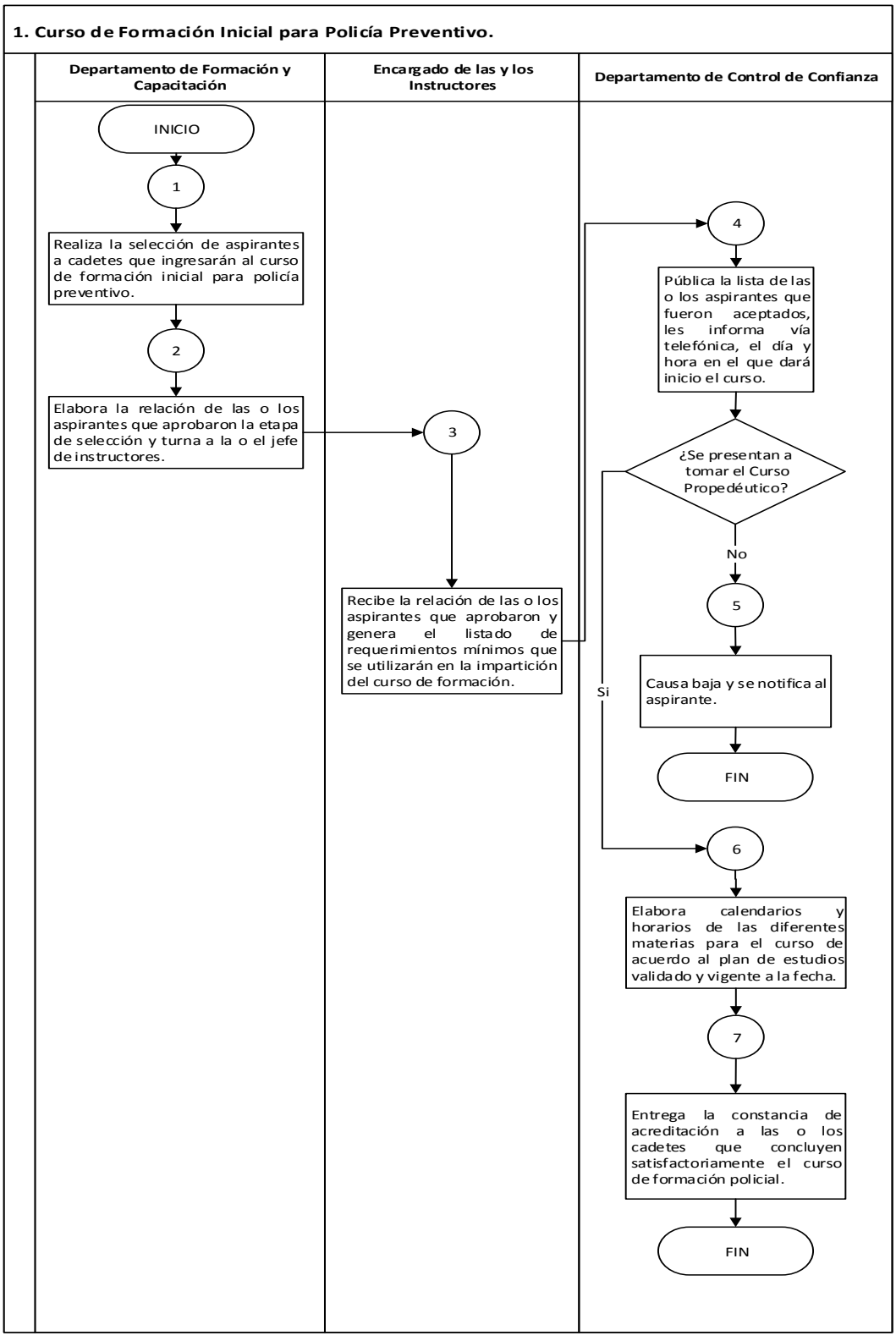
1. Curso de Formación Inicial para Policía Preventivo

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Formación y Capacitación**	Realiza la selección de aspirantes a cadetes que ingresarán al curso de formación inicial para policía preventivo.
2		Elabora la relación de las o los cadetes que aprobaron la etapa de selección y turna a la o el jefe de instructores.
3	**Encargado de las y los Instructores**	Recibe la relación de las o los aspirantes que aprobaron y genera el listado de requerimientos mínimos que se utilizarán en la impartición del curso de formación.
4	**Departamento de Control de Confianza**	Pública la lista de las o los aspirantes que fueron aceptados les informa vía telefónica, el día y hora en el que dará inicio el curso.
		¿Se presentan a tomar el Curso Propedéutico?
5		**No:** Causa baja y se notifica al aspirante.
		FIN
6		**Sí:** Elabora calendarios y horarios de las diferentes materias para el curso de acuerdo al plan de estudios validado y vigente a la fecha.
7		Entrega la constancia de acreditación a las o los cadetes que concluyen satisfactoriamente el curso de formación policial.
		FIN

1394

Diagrama:



1395

Nombre del Procedimiento:	**Selección y Coordinación del Personal Docente para la Impartición de las Asignaturas de los Cursos de Capacitación**
Objetivo:	Designar a los ponentes, docentes o instructoras/es más capacitados y con el perfil adecuado para impartir las materias o los temas de los cursos de capacitación a fin de conservar el nivel de calidad que exige la profesionalización de los cuerpos de seguridad.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección solicitar a la Dirección de Desarrollo Policial la capacitación requerida de acuerdo a sus necesidades y en apego al marco legal vigente.
- Es responsabilidad del Departamento de Formación y Capacitación dar a conocer los cursos, pláticas o capacitaciones que imparte, así como proporcionar las listas de asistencia y resultados de las evaluaciones de los mismos.
- Es responsabilidad de las unidades administrativas que conforman la Dirección General de Seguridad y Protección acusar de recibido la programación y notificar a los participantes de la misma.
- La Dirección de Desarrollo Policial recibirá todas y cada una de las solicitudes, acusará de recibo, dará trámite y turnará al Departamento de Formación y Capacitación.
- El Departamento de Formación y Capacitación analizará las solicitudes en cuanto a contenido temático, fechas y duración del curso o capacitación.
- El Departamento de Formación y Capacitación es el responsable de elaborar la programación del curso (fechas, horarios, temas a impartir, etc.)
- El Departamento de Formación y Capacitación designará al personal docente para cada una de las materias y/o temas.
- El Departamento de Formación y Capacitación es el área responsable de analizar y aprobar la programación.
- El Departamento de Formación y Capacitación notificará la programación al área y/o instructores correspondientes, así como a las unidades administrativas.
- El Departamento de Formación y Capacitación capturará en la base de datos de cursos impartidos a los participantes con sus respectivas asistencias y resultados para su análisis, así como en el sistema informático establecido para el seguimiento y control del Servicio Profesional de Carrera Policial.
- El Departamento de Formación y Capacitación generará lista de alumnos o participantes que tienen derecho a constancia.
- El Departamento de Formación y Capacitación será el área encargada de expedir constancias de acreditación por la conclusión del curso y solo para aquellos participantes que hayan cumplido favorablemente con los mismos.

1396

- La o el Titular de la Dirección de Desarrollo Policial firmará constancias y las enviará a la Dirección General de Seguridad y Protección para firma cuando así proceda.

- El Departamento de Formación y Capacitación, así como la Coordinación Administrativa y en conjunto con la Coordinación de Apoyo Técnico de la Dirección General de Seguridad y Protección, organizará y llevará a cabo la ceremonia de clausura del curso en la que hará entrega de las constancias conservando una copia de la misma, donde firmará de recibido cada uno de los participantes.

1397

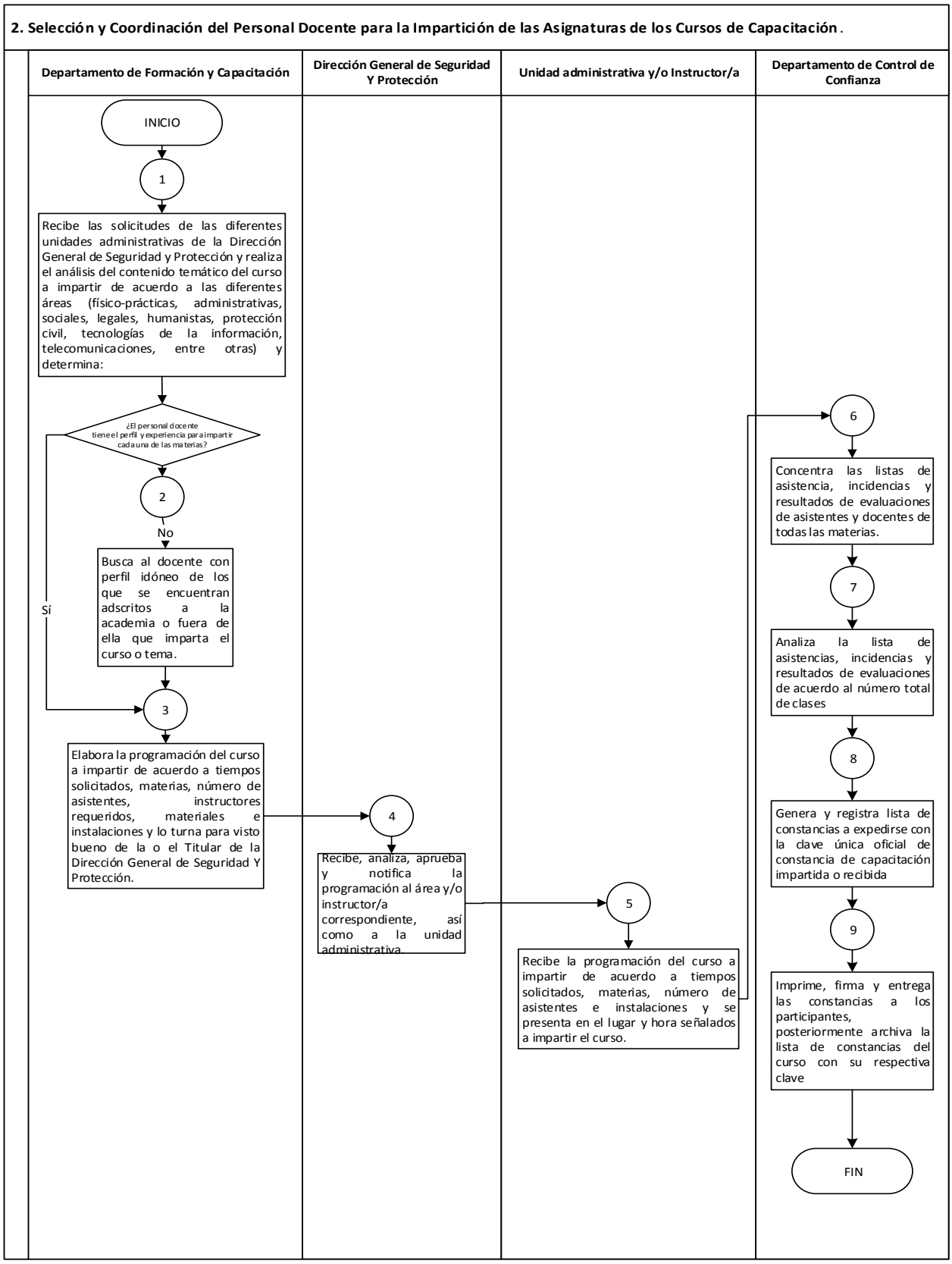
2. Selección y Coordinación del Personal Docente para la Impartición de las Asignaturas de los Cursos de Capacitación

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Formación y Capacitación	Recibe las solicitudes de las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección y realiza análisis del contenido temático del curso a impartir de acuerdo a las diferentes áreas (físico-prácticas, administrativas, sociales, legales, humanistas, protección civil, tecnologías de la información, telecomunicaciones, entre otras) y determina:
		¿El personal docente tiene el perfil y experiencia para impartir cada una de las materias?
2		**No:** Busca al docente con perfil idóneo de los que se encuentran adscritos a la academia o fuera de ella que imparta el curso o tema.
3		**Sí:** Elabora la programación del curso a impartir de acuerdo a tiempos solicitados, materias, número de asistentes, instructores requeridos, materiales e instalaciones y lo turna para visto bueno de la o el Titular de la Dirección General de Seguridad Y Protección.
4	Dirección General de Seguridad Y Protección	Recibe, analiza, aprueba y notifica la programación al área y/o instructor/a correspondiente, así como a la unidad administrativa.
5	Unidad administrativa y/o Instructor/a	Recibe la programación del curso a impartir de acuerdo a tiempos solicitados, materias, número de asistentes e instalaciones y se presenta en el lugar y hora señalados a impartir el curso.
6	Departamento de Control de Confianza	Concentra las listas de asistencia, incidencias y resultados de evaluaciones de asistentes y docentes de todas las materias.
7		Analiza la lista de asistencias, incidencias y resultados de evaluaciones de acuerdo al número total de clases.
8		Genera y registra lista de constancias a expedirse con la clave única oficial de constancia de capacitación impartida o recibida.
9		Imprime, firma y entrega las constancias a los participantes, posteriormente archiva la lista de constancias del curso con su respectiva clave.
		FIN

1398

Diagrama:



1399

VIII. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CONFIANZA

Nombre del Procedimiento:	**Actualización e Implementación de Planes y Programas de Estudio**
Objetivo:	Verificar de manera periódica cualquier modificación al Programa Rector de Profesionalización y/o de las políticas establecidas en ese rubro por parte del Sistema Nacional de Seguridad Pública; así como las necesidades, problemáticas y metas en materia de capacitación de los cuerpos de seguridad pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Desarrollo Policial monitoreará periódicamente modificaciones al Programa Rector de Profesionalización autorizado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública y por el Sistema Nacional de Seguridad Pública; así como de las necesidades, acciones y metas de capacitación de los diferentes cuerpos.

- El Departamento de Control de Confianza será el área responsable de elaborar las fichas de verificación y de seguimiento para la validación de los cursos y/o capacitación ante el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública conforme a lo señalado en el Programa Rector de Profesionalización.

1400

- El personal que realice las acciones de Enlace ante el Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Sistema Estatal, apoyará en efectuar la revisión de la ficha de verificación y de seguimiento del Control de Confianza para obtener la validación correspondiente del respectivo programa o plan de estudio.

- El Departamento de Control de Confianza, en coordinación con el Departamento de Formación y Capacitación, efectuará las modificaciones que haya lugar en el contenido de la materia o tema correspondiente conforme al Programa Rector de Profesionalización.

- El Departamento de Control de Confianza y el de Formación y Capacitación informarán al titular de la Dirección de Desarrollo Policial los planes y programas, para que realice la exposición al titular de la Dirección General de Seguridad y Protección y obtener el visto bueno.

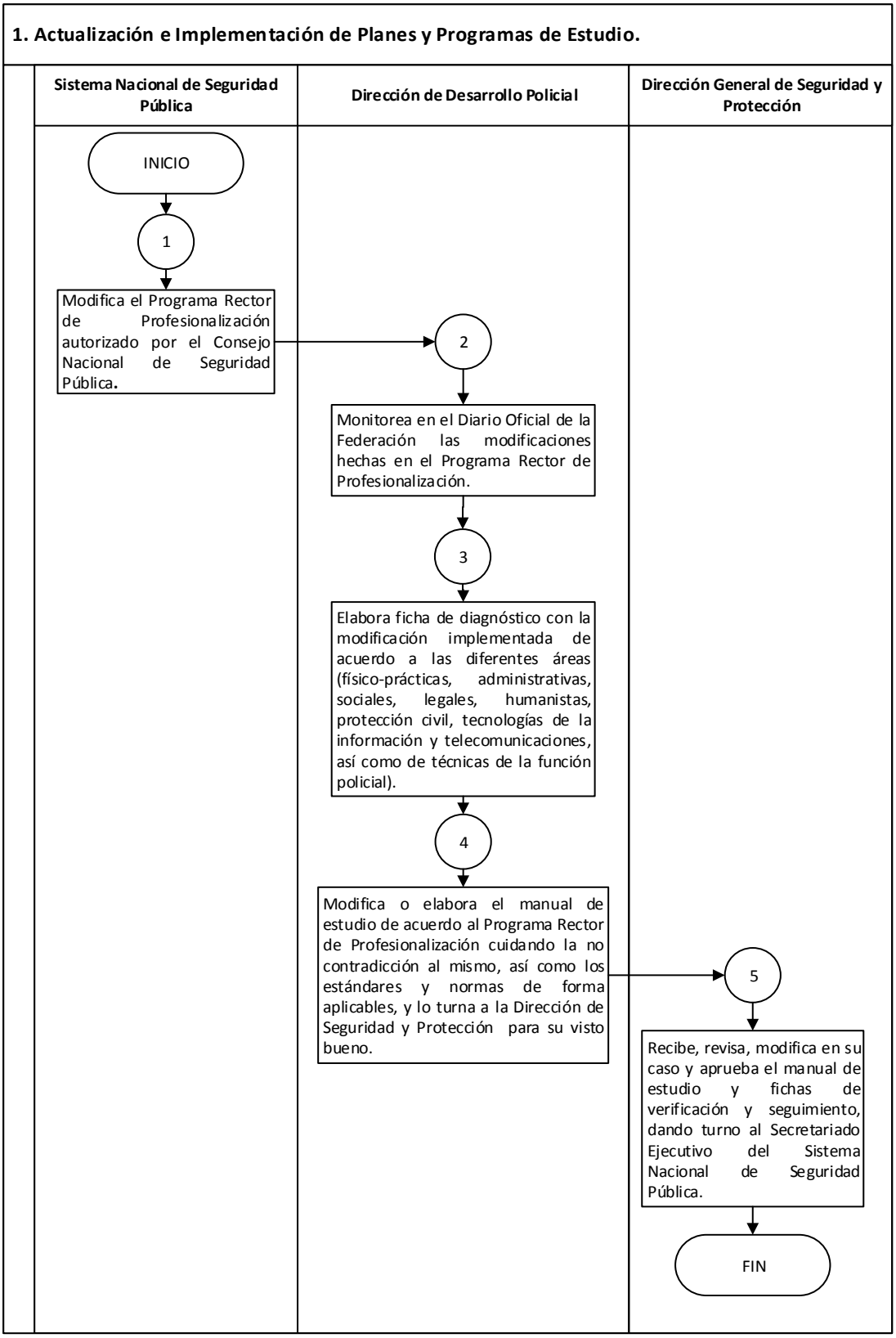
1. Actualización e Implementación de Planes y Programas de Estudio

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Sistema Nacional de Seguridad Pública**	Modifica el Programa Rector de Profesionalización autorizado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública**.**
2	**Dirección de Desarrollo Policial**	Monitorea en el Diario Oficial de la Federación las modificaciones hechas en el Programa Rector de Profesionalización.
3		Elabora ficha de diagnóstico con la modificación implementada de acuerdo a las diferentes áreas (físico-prácticas, administrativas, sociales, legales, humanistas, protección civil, tecnologías de la información y telecomunicaciones, así como de técnicas de la función policial).
4		Modifica o elabora el manual de estudio de acuerdo al Programa Rector de Profesionalización cuidando la no contradicción al mismo, así como los estándares y normas de forma aplicables, y lo turna a la Dirección de Seguridad y Protección para su visto bueno.
5	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe, revisa, modifica en su caso y aprueba el manual de estudio y fichas de verificación y seguimiento, dando turno al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
		FIN

1401

Diagrama:



1402

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de Anteproyectos de Programas Anuales Académicos y de Presupuestos**
Objetivo:	Elaborar propuestas de programas académicos anuales, así como su presupuesto respectivo para que sea tomado en cuenta al momento de integrar presupuesto de egresos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Desarrollo Policial elaborará el anteproyecto del Programa Académico Anual, así como de las diferentes actividades con sus respectivos presupuestos y lo pondrá a consideración de la o el Director General de Seguridad y Protección.

- La Dirección de Desarrollo Policial deberá solicitar el catálogo de cursos al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

1403

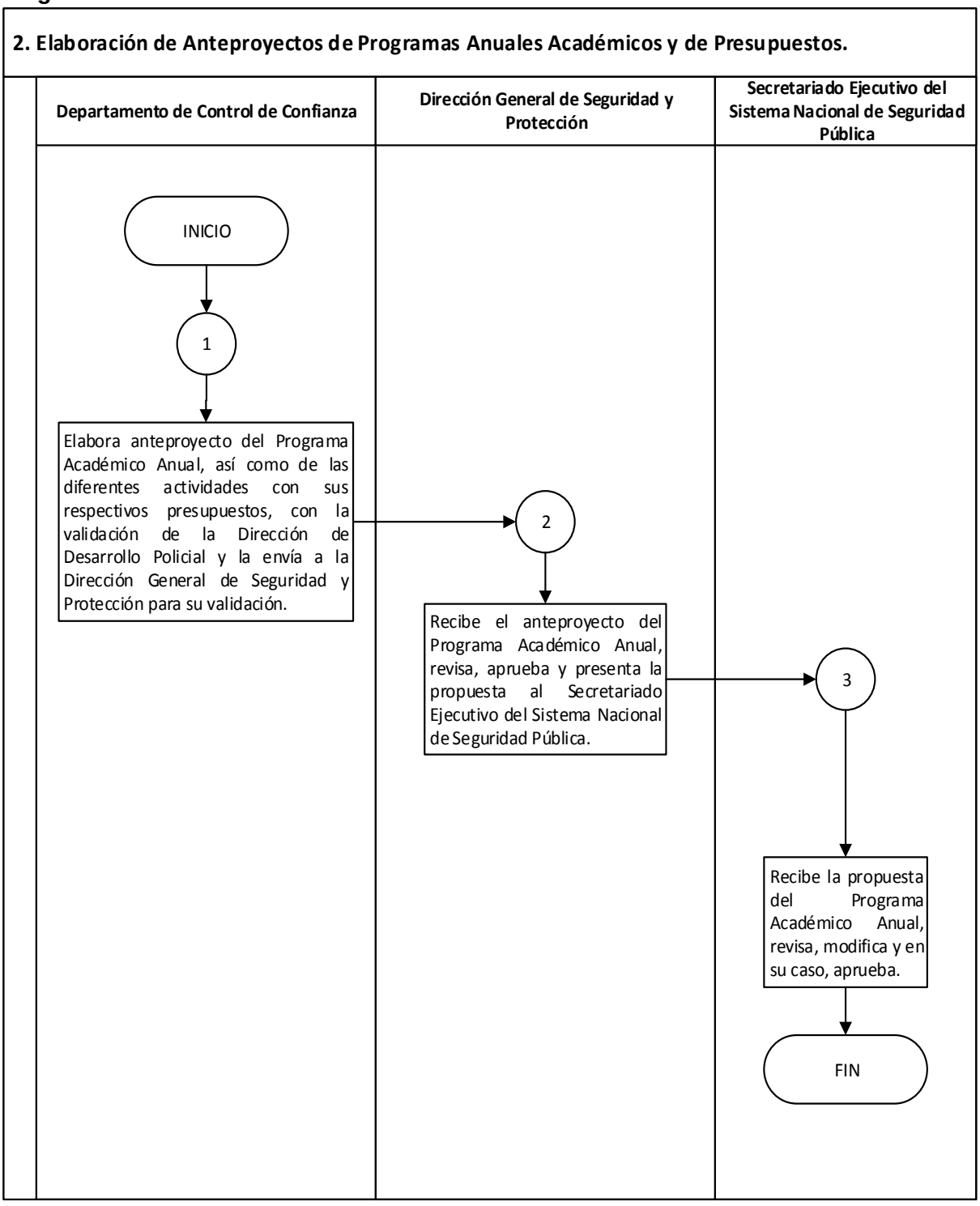
2. Elaboración de Anteproyectos de Programas Anuales Académicos y de Presupuestos

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Control de Confianza**	Elabora anteproyecto del Programa Académico Anual, así como de las diferentes actividades con sus respectivos presupuestos, con la validación de la Dirección de Desarrollo Policial y la envía a la Dirección General de Seguridad y Protección para su validación.
2	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe el anteproyecto del Programa Académico Anual, revisa, aprueba y presenta la propuesta al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
3	**Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública**	Recibe la propuesta del Programa Académico Anual, revisa, modifica y en su caso, aprueba.
		FIN

1404

Diagrama:



1405

Nombre del Procedimiento:	**Profesionalización o Actualización Policial**
Objetivo:	Incorporar en la actuación de los elementos policiales los estándares de operación unificados que aseguren su desempeño eficaz y eficiente en la prevención y persecución del delito.

POLÍTICAS APLICABLES

- Todos los elementos deberán contar con el 90% de asistencia comprobada para la aprobación del curso.
- Los elementos que se encuentren en el curso de profesionalización o actualización policial, estarán regidos por los diferentes códigos de conducta y reglamentos adoptados por la institución, así como la normatividad federal, estatal y municipal vigente a la fecha.
- Los elementos que participen en los cursos de profesionalización o actualización policial deberán asistir debidamente uniformados y equipados.

1406

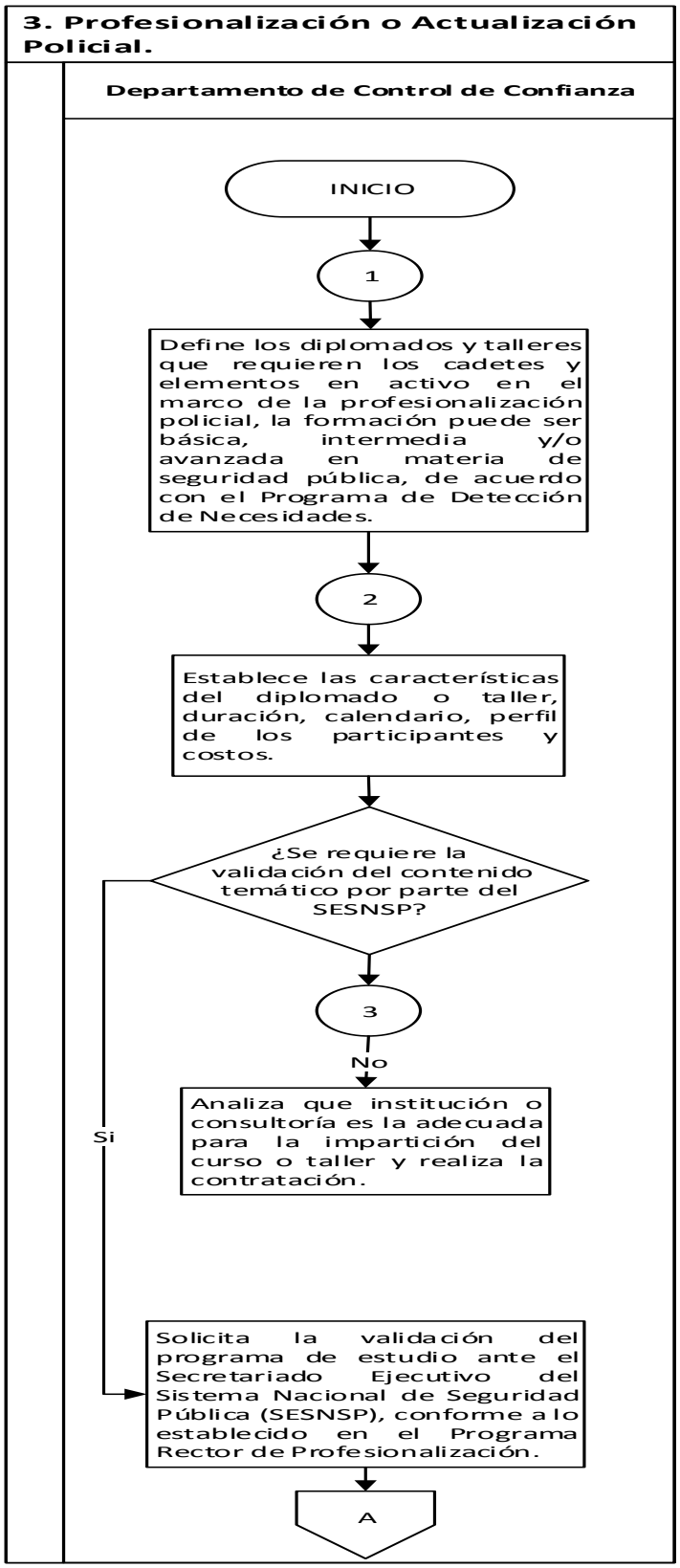
3. Profesionalización o Actualización Policial

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Control de Confianza	Define los diplomados y talleres que requieren los cadetes y elementos en activo en el marco de la profesionalización policial, la formación puede ser básica, intermedia y/o avanzada en materia de seguridad pública, de acuerdo con el Programa de Detección de Necesidades.
2		Establece las características del diplomado o taller, duración, calendario, perfil de los participantes y costos.
		¿Se requiere la validación del contenido temático por parte del SESNSP?
3		**No:** Analiza que institución o consultoría es la adecuada para la impartición del curso o taller y realiza la contratación.
4		**Sí:** Solicita la validación del programa de estudio ante el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), conforme a lo establecido en el Programa Rector de Profesionalización.
5		Recibe la validación del programa por parte del SESNSP, de ser el caso, realiza las modificaciones necesarias y vuelve a remitir el programa a dicha Institución.
6		Analiza cuál institución o consultoría es la adecuada para la impartición del curso o taller y realiza la contratación.
7	Departamento de Desarrollo Policial	Gestiona el espacio físico para la realización del curso diplomado o taller, de acuerdo con el número de servidores públicos que participarán, así como del tiempo que durará la actividad.
8	Departamento de Control de Confianza	Realiza la convocatoria a las instancias pertinentes para que asistan al diplomado o taller.
9	Institución o Consultoría	Imparte el curso diplomado o taller, pasa lista y evalúa el desempeño de los elementos.
10	Departamento de Control de Confianza	Elabora y entrega los reconocimientos a los participantes en el diplomado o taller.
11	Institución o Consultoría	Entrega copia de las listas de asistencia y calificaciones al Departamento de Control de Confianza.
12	Departamento de Control de Confianza	Reúne la evidencia del curso diplomado o taller y realiza la comprobación correspondiente ante el SESNSP.
13		Archiva la documentación física e integra las bases de datos pertinentes.
		FIN

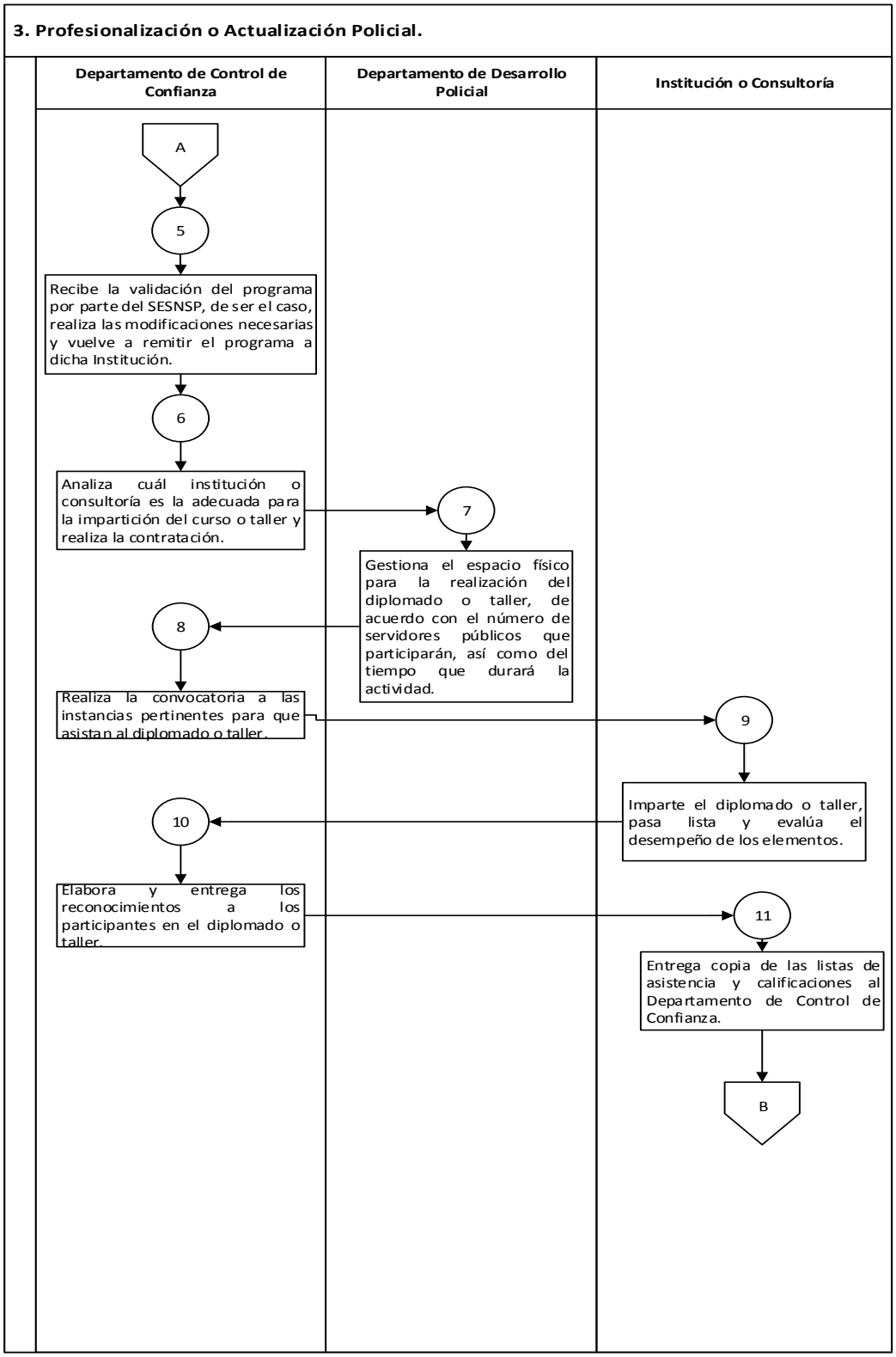
1407

Diagrama:



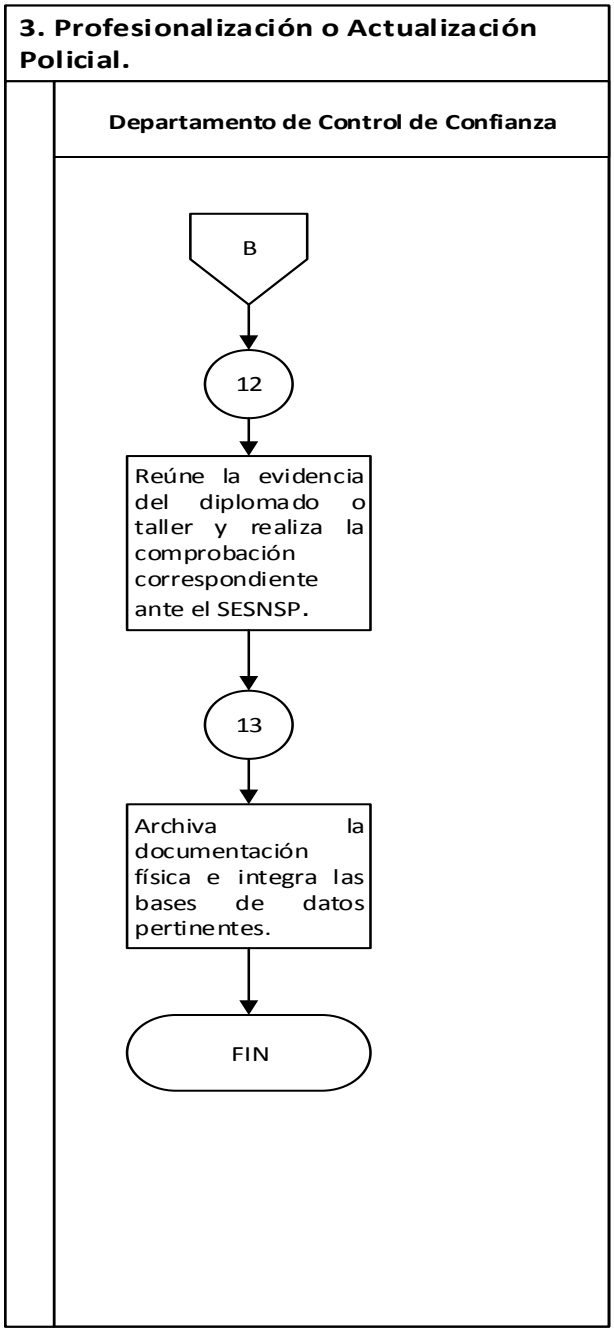
1408

Diagrama:



1409

Diagrama:



1410

IX. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO POLICIAL

Nombre del Procedimiento:	**Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial**
Objetivo:	Integrar la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de acuerdo al Artículo 105 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Policial a través del Departamento de Desarrollo Policial convocar a las y los titulares de las diferentes direcciones que integran la Dirección General de Seguridad y Protección, así como la o el titular de la misma y a la o el titular de la Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, para instalar la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial.

- La o el Secretario de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial será el responsable de convocar a cada una de las sesiones que se programen para que la Comisión realice las actividades competentes.

- La o el Presidente de la Comisión será el responsable de resguardar los documentos que se generen a cada una de las sesiones de dicha comisión, quien, a su vez, enviará una copia certificada a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública para informar las acciones emprendidas y seguimiento de acuerdos tomados por la Comisión.

1411

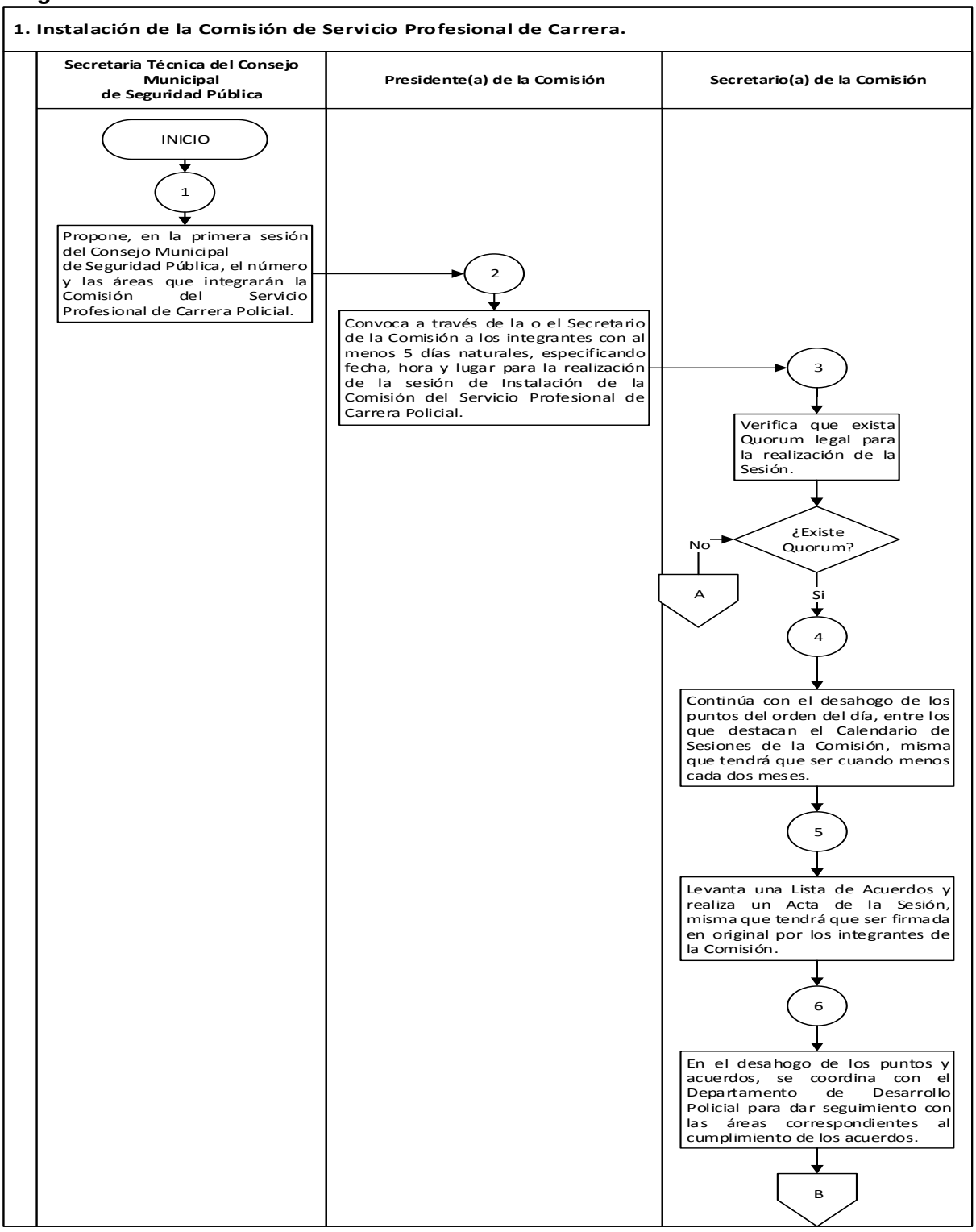
1. Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública**	Propone, en la primera sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública, el número y las áreas que integrarán la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.
2	**Presidente(a) de la Comisión**	Convoca a través de la o el Secretario de la Comisión a los integrantes con al menos 5 días naturales, especificando fecha, hora y lugar para la realización de la sesión de Instalación de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.
3	**Secretario(a) de la Comisión**	Verifica que exista Quorum legal para la realización de la Sesión.
		¿Existe Quorum?
4		**Sí:** Continúa con el desahogo de los puntos del orden del día, entre los que destacan el Calendario de Sesiones de la Comisión, misma que tendrá que ser cuando menos cada dos meses.
5		Levanta una Lista de Acuerdo y realiza un Acta de la Sesión, misma que tendrá que ser firmada en original por los integrantes de la Comisión.
6		En el desahogo de los puntos y acuerdos, se coordina con el Departamento de Desarrollo Policial para dar seguimiento con las áreas correspondientes al cumplimiento de los acuerdos.
7		Envía Lista de Acuerdos y Seguimiento de los mismos, así como Acta Certificada de la Sesión a la Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, quién notificará al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional, las acciones emprendidas por la comisión.
		FIN
8		**No:** Da por cancelada la sesión por falta de Quorum, asentándolo en el Acta correspondiente.
		FIN

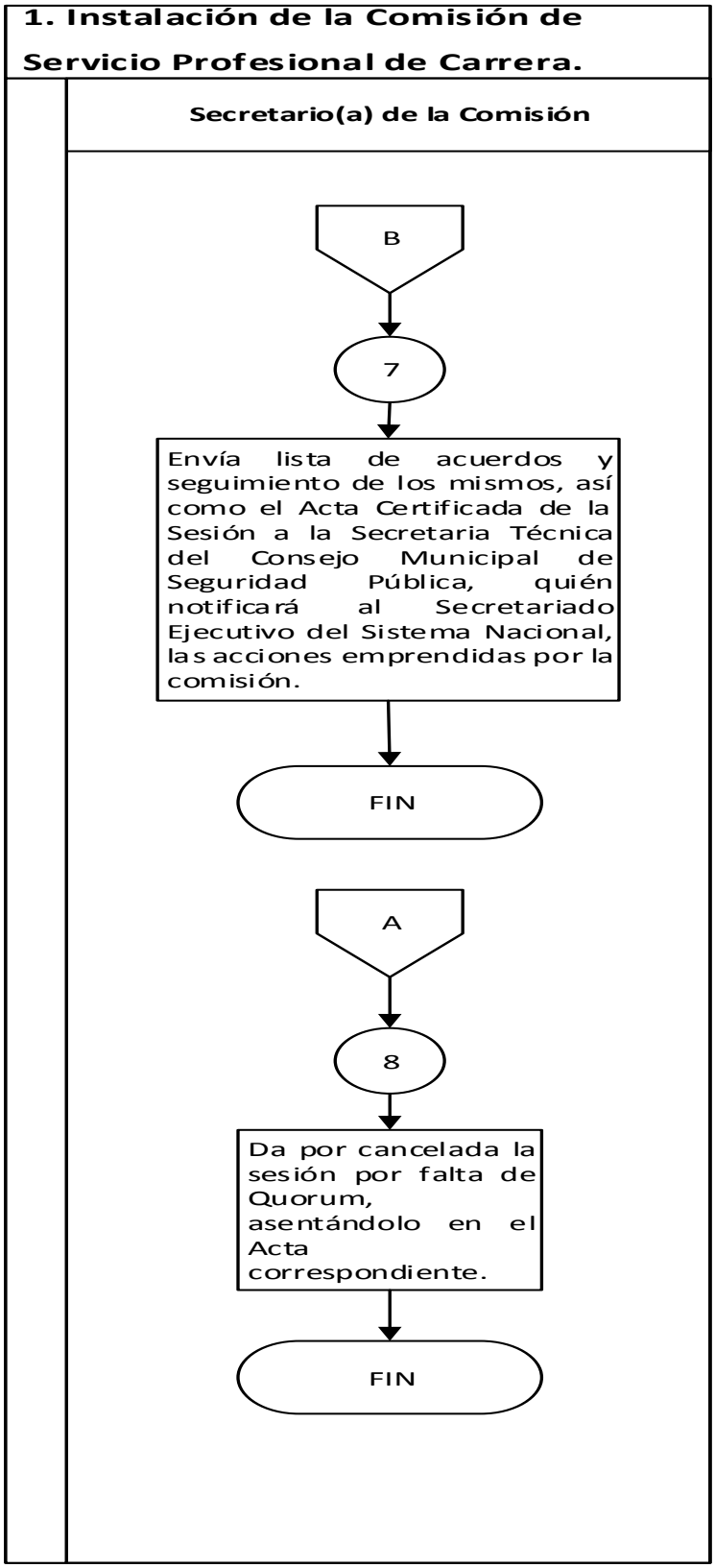
1412

Diagrama:



1413

Diagrama:



1414

Nombre del Procedimiento:	**Actualización de los Instrumentos Normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera Policial**
Objetivo:	Analizar la normatividad municipal jurídico-administrativa respecto al Servicio Profesional de Carrera Policial.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Policial, revisar y en su caso proponer a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial modificaciones y mejoras a los instrumentos normativos del mismo.

- La o el Secretario de la Comisión, someterá al pleno las modificaciones o mejoras de los instrumentos del Servicio Profesional de Carrera Policial, recogerá la votación y en su caso informará al Presidente de la Comisión de la aprobación o de las modificaciones.

- La o el presidente de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, en caso de modificaciones o mejoras de los instrumentos instruirá la modificación de los mismos, solicitará su máxima difusión y dar parte al Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional a través de la Secretaria Técnica del Consejo de Seguridad Pública.

1415

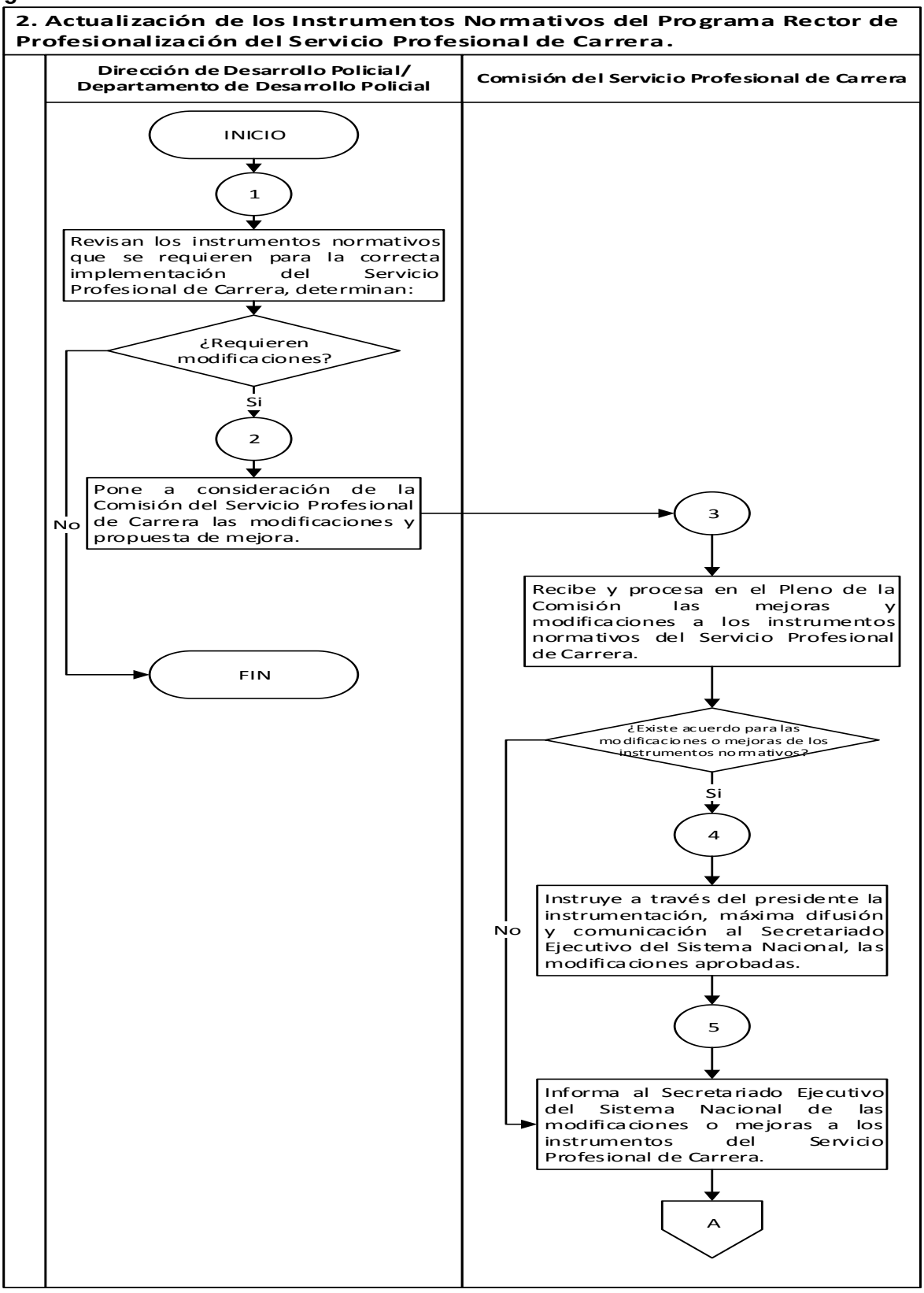
2. Actualización de los Instrumentos Normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Desarrollo Policial/ Departamento de Desarrollo Policial**	Revisan los instrumentos normativos que se requieren para la correcta implementación del Servicio Profesional de Carrera, determinan:
		¿Requieren modificaciones?
2		**Sí:** Pone a consideración de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera las modificaciones y propuesta de mejora.
		No: *FIN*
3	**Comisión del Servicio Profesional de Carrera**	Recibe y procesa en el Pleno de la Comisión las mejoras y modificaciones a los instrumentos normativos del Servicio Profesional de Carrera.
		¿Existe acuerdo para las modificaciones o mejoras de los instrumentos normativos?
4		**Sí:** Instruye a través del presidente la instrumentación, máxima difusión y comunicación al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional, las modificaciones aprobadas.
5		**No:** Informa al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de las modificaciones o mejoras a los instrumentos del Servicio Profesional de Carrera.
		¿Existe respuesta favorable de las modificaciones?
6		**Sí:** Informa a la Dirección de Desarrollo Policial de las modificaciones para las acciones conducentes.
7	**Dirección de Desarrollo Policial/ Departamento de Desarrollo Policial**	**No:** Envía Lista de Acuerdos y Seguimiento de los mismos, así como Acta Certificada de la Sesión a la Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, quién notificará al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional, las acciones emprendidas por la comisión.
		FIN

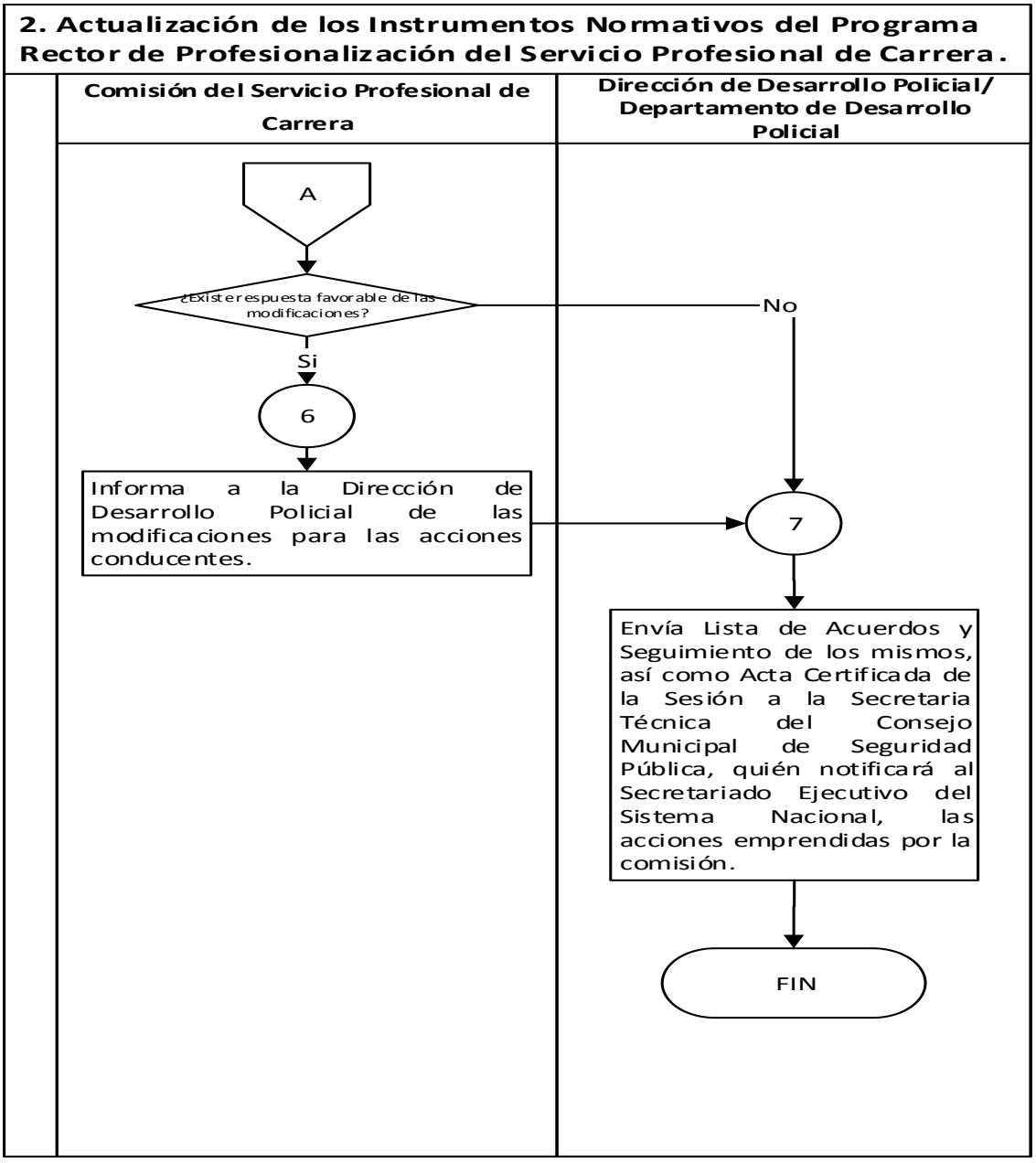
1416

Diagrama:



1417

Diagrama:



1418

Nombre del Procedimiento:	**Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal**
Objetivo:	Definir las políticas, lineamientos y acciones para llevar a cabo el reclutamiento, la evaluación, formación y profesionalización de los integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Desarrollo Policial es responsable de diseñar y elaborar la Convocatoria para Policía Municipal, misma que será presentada en la sesión de las Comisiones de Unidad para su aprobación y publicación.
- La o el titular del Departamento de Desarrollo Policial, es responsable de diseñar y actualizar el sistema en la que cada uno de los aspirantes realizará su registro y la evaluación correspondiente.
- El Departamento de Desarrollo Policial, es responsable del resguardo de los documentos que se generen de los aspirantes.
- El reclutamiento, selección e ingreso se realiza conforme a lo estipulado en la Sección I, Artículos 67 y 68 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

1419

3. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal

Descriptivo:

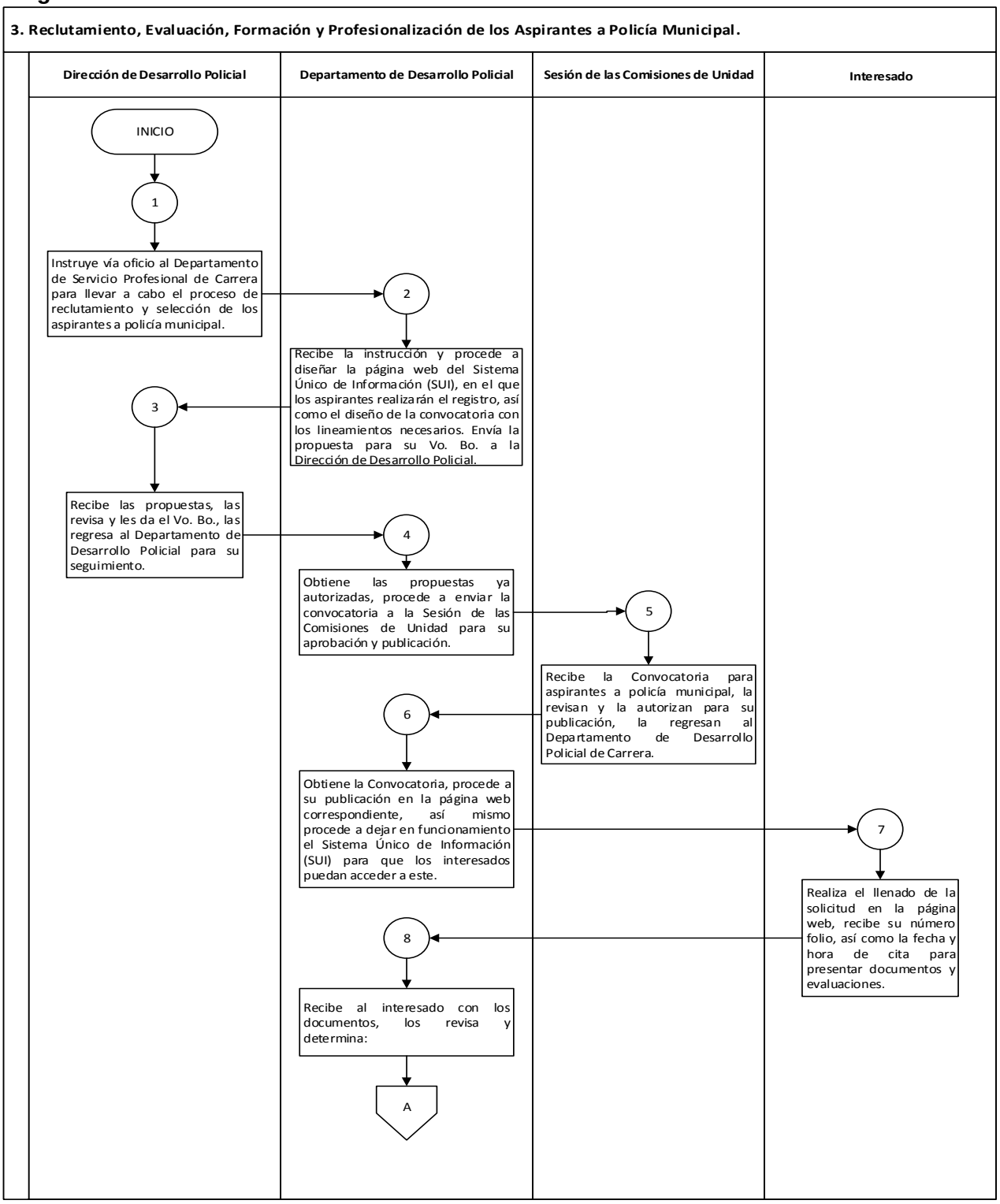
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Desarrollo Policial**	Instruye vía oficio al Departamento de Desarrollo Policial para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección de los aspirantes a policía municipal.
2	**Departamento de Desarrollo Policial**	Recibe la instrucción y diseña de la convocatoria con los lineamientos necesarios. Envía la propuesta para su Vo. Bo. a la Dirección de Desarrollo Policial.
3	**Dirección de Desarrollo Policial**	Recibe la propuesta de Convocatoria, la revisa y le da el Vo. Bo., la regresa al Departamento de Desarrollo Policial para su seguimiento.
4	**Departamento de Desarrollo Policial**	Obtiene las propuestas ya autorizadas, procede a enviar la convocatoria a la Sesión de las Comisiones de Unidad para su aprobación y publicación.
5	**Sesión de las Comisiones de Unidad**	Recibe la Convocatoria para aspirantes a policía municipal, la revisan y la autorizan para su publicación, la regresan al Departamento de Desarrollo Policial.
6	**Departamento de Desarrollo Policial**	Obtiene la Convocatoria, procede a su publicación en la página web del Ayuntamiento.
7	**Interesado**	Acuden al Departamento de Desarrollo Policial para su registro.
8	**Departamento de Desarrollo Policial**	Recibe al interesado con los documentos, los revisa y determina:
		¿Entrega documentación completa?
9		**Sí:** Se le aplican las evaluaciones correspondientes (psicométrica, médica, física y entrevista).
10		**No:** Se realiza el registro en el sistema de los documentos que presenta el aspirante para seguimiento y posterior complementación del expediente. Se conecta con la operación No. 8.
11		Califica e interpreta las evaluaciones psicométricas para registrar los resultados obtenidos en la entrevista.
		¿Aprobó las evaluaciones psicométricas?
		No: paso #16
12		**Sí:** Da a conocer los resultados en el comité de selección, para continuar con el proceso de evaluación, actualiza la plataforma para que el aspirante pueda checar sus resultados.
13		Solicita al Centro de Control de Confianza mediante oficio los antecedentes de los aspirantes a evaluar a través de la Secretaría del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
14		Recibe oficio de contestación emitido por el Centro de Control de Confianza, contacta vía telefónica con los aspirantes susceptibles a evaluación para integrar sus expedientes y continúen con el proceso.
15		Notifica vía telefónica a los aspirantes para darles a conocer la fecha y hora en la deberán presentarse para su evaluación en el Centro de Control de Confianza.
16		Realiza el examen a cada uno de los aspirantes y determina:

1420

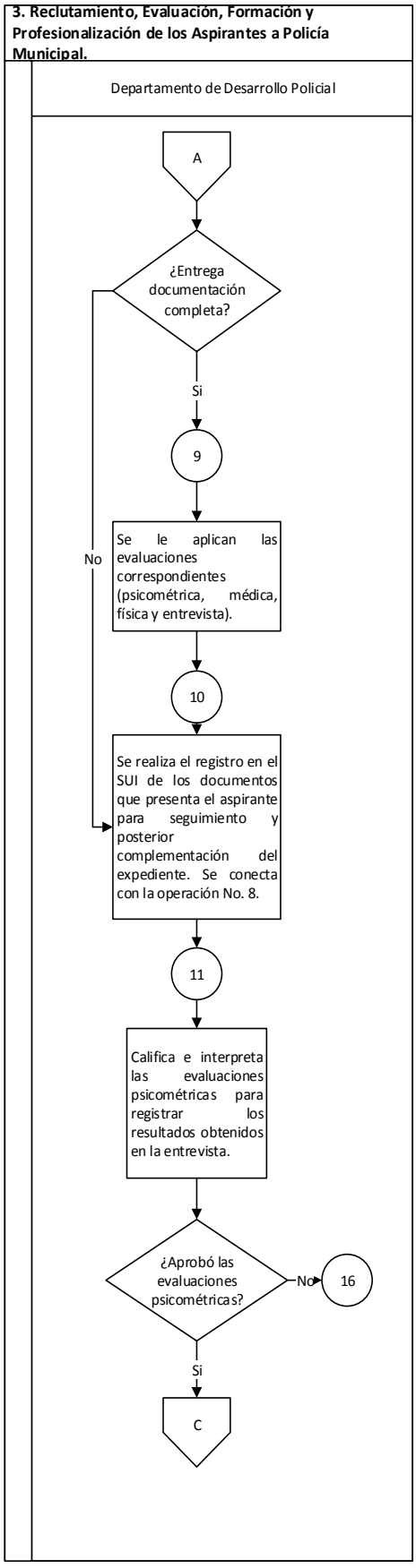
No.	Responsable	Actividad
		¿Aprobó las evaluaciones?
17		**Sí:** Se integra al curso de Formación Inicial para policía municipal.
		FIN
18		**No:** Se notifica al aspirante que no cumple con los requisitos de la convocatoria y se da por concluido el proceso.
		FIN

1421

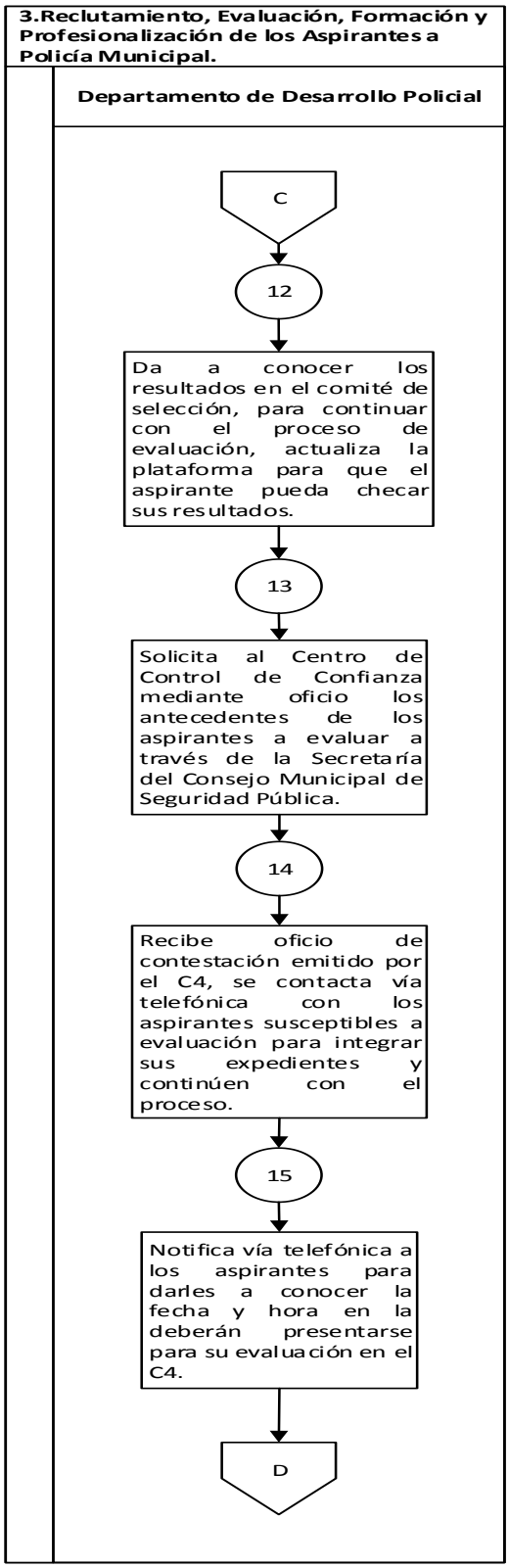
Diagrama:



1422

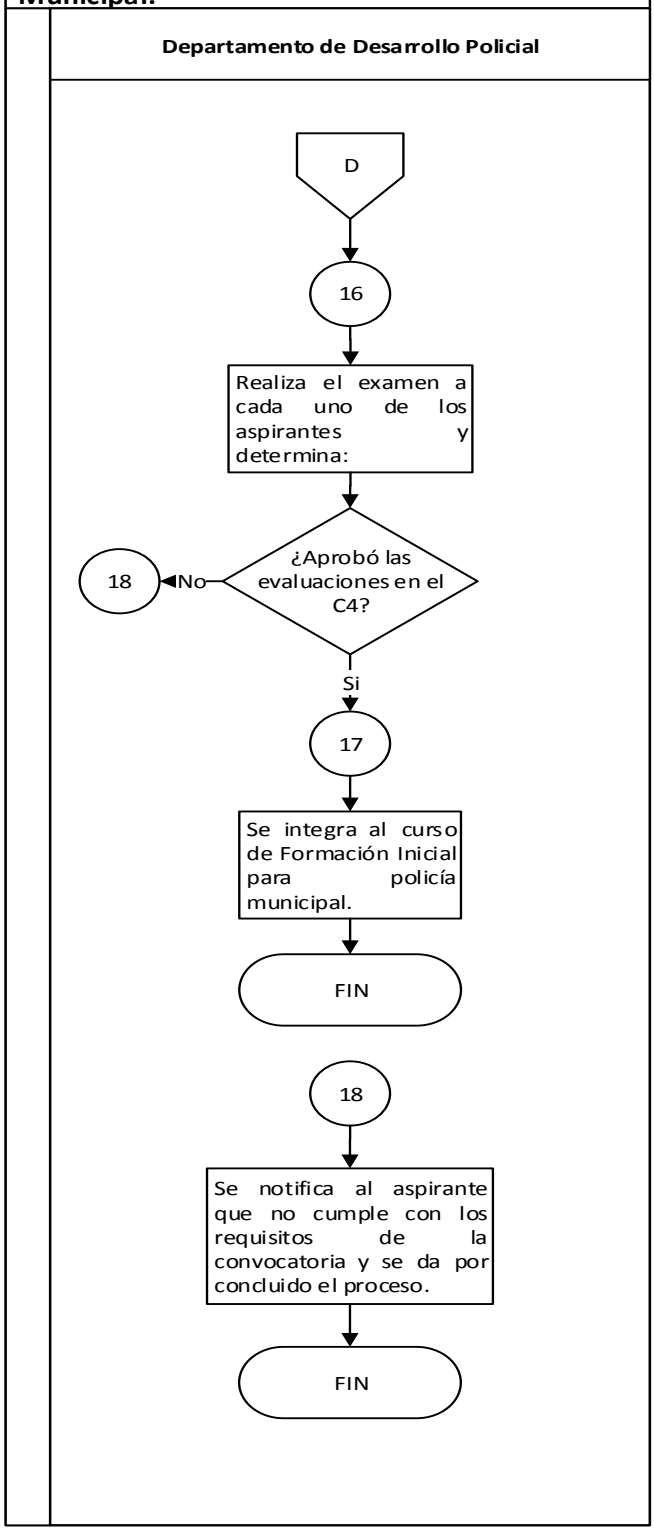

3. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal.
Departamento de Desarrollo Policial
A
¿Entrega documentación completa?
Si
9
Se le aplican las evaluaciones correspondientes (psicométrica, médica, física y entrevista).
No
10
Se realiza el registro en el SUI de los documentos que presenta el aspirante para seguimiento y posterior complementación del expediente. Se conecta con la operación No. 8.
11
Califica e interpreta las evaluaciones psicométricas para registrar los resultados obtenidos en la entrevista.
¿Aprobó las evaluaciones psicométricas?
No
16
Si
C

1423


3.Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal.
Departamento de Desarrollo Policial
C
12
Da a conocer los resultados en el comité de selección, para continuar con el proceso de evaluación, actualiza la plataforma para que el aspirante pueda checar sus resultados.
13
Solicita al Centro de Control de Confianza mediante oficio los antecedentes de los aspirantes a evaluar a través de la Secretaría del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
14
Recibe oficio de contestación emitido por el C4, se contacta vía telefónica con los aspirantes susceptibles a evaluación para integrar sus expedientes y continúen con el proceso.
15
Notifica vía telefónica a los aspirantes para darles a conocer la fecha y hora en la deberán presentarse para su evaluación en el C4.
D

1424

3. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes A Policía Municipal.



1425

Nombre del Procedimiento:	**Evaluaciones del Desempeño**
Objetivo:	Realizar las evaluaciones del desempeño al personal operativo y académico para medir sus capacidades, rendimiento, detectar errores y necesidades para mejorar su trabajo ante la sociedad toluqueña.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Desarrollo Policial es responsable de organizar y llevar a cabo el proceso para las Evaluaciones del Desempeño y las Evaluaciones Académicas, de acuerdo a lo estipulado en los Artículos 40 y 41 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- El Departamento de Desarrollo Policial es responsable de la acreditación o no acreditación del proceso de evaluación del desempeño, de conformidad a lo establecido en el Art. 6, fracción V de los lineamientos para la emisión del Certificado Único Policial.
- El Departamento de Desarrollo Policial, es responsable de revisar que los instrumentos de evaluación y los elementos necesarios para la integración de la base de datos cumplan con lo solicitado.

1426

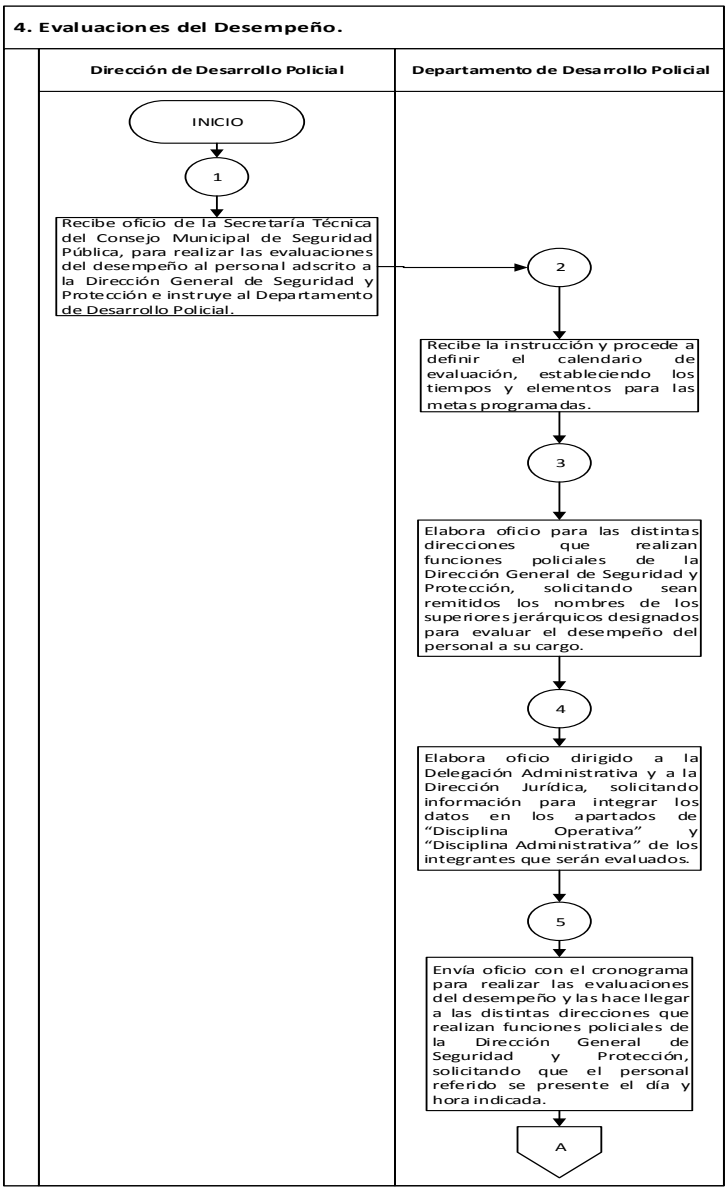
4. Evaluaciones del Desempeño

Descriptivo:

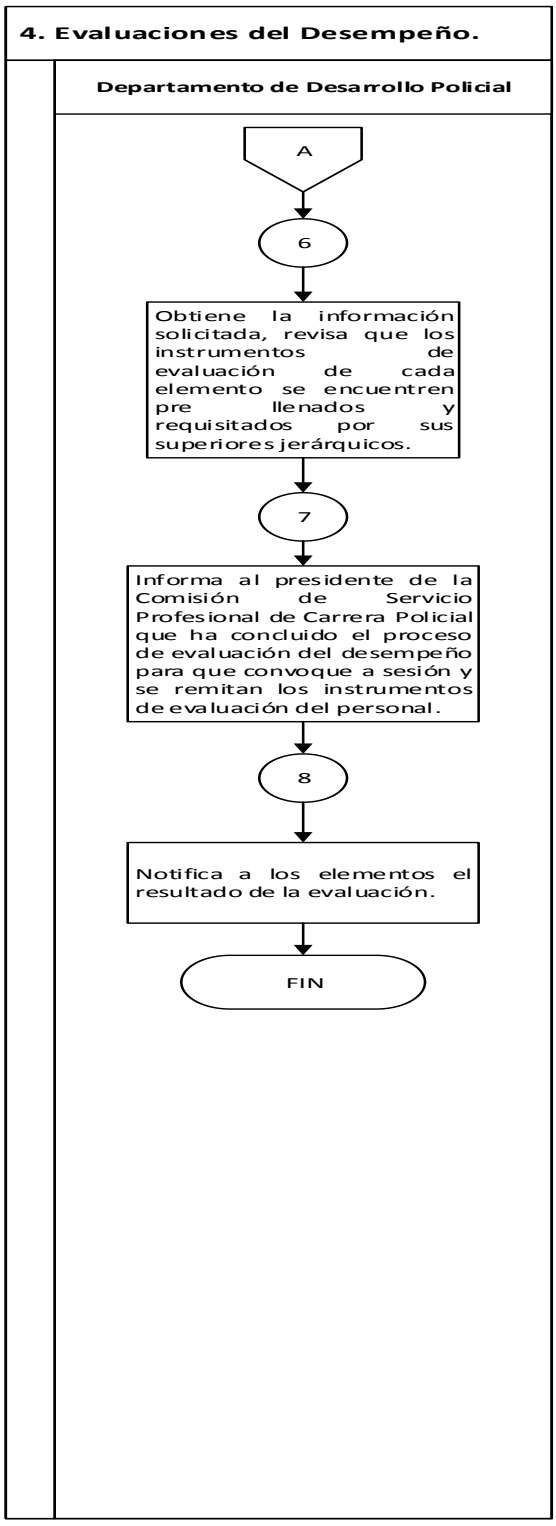
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Desarrollo Policial**	Recibe oficio de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, para realizar las evaluaciones del desempeño al personal adscrito a la Dirección General de Seguridad y Protección e instruye al Departamento de Desarrollo Policial.
2	**Departamento de Desarrollo Policial**	Recibe la instrucción y procede a definir el calendario de evaluación, estableciendo los tiempos y elementos para las metas programadas.
3		Elabora oficio para las distintas direcciones que integran la Dirección General de Seguridad y Protección, solicitando sean remitidos los nombres de los superiores jerárquicos designados para evaluar el desempeño del personal a su cargo.
4		Elabora oficio dirigido a la Delegación Administrativa y a la Dirección Jurídica, solicitando información para integrar los daros en los apartados de “Disciplina Operativa” y “Disciplina Administrativa” de los integrantes que serán evaluados.
5		Envía oficio con el cronograma para realizar las evaluaciones del desempeño y las hace llegar a las distintas direcciones que integran la Dirección General de Seguridad y Protección, solicitando que el personal referido se presente el día y hora indicado.
6		Obtiene la información solicitada, revisa que los instrumentos de evaluación de cada elemento se encuentren pre llenados y requisitados por sus superiores jerárquicos.
7		Informa al presidente de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera que ha concluido el proceso de evaluación del desempeño para que convoque a sesión y se remitan los instrumentos de evaluación del personal.
		¿Aprobó las evaluaciones en el C4?
8		**Sí:** Notifica a los elementos el resultado de la evaluación cuando sea aprobatorio y no se encuentren inconsistencias.
		FIN
9		**No:** Recibe los instrumentos de Evaluación del Desempeño para su notificación, así como instrumentos con resultados aprobatorios que contengan las evidencias.
		FIN

1427

Diagrama:



1428


4. Evaluaciones del Desempeño.
Departamento de Desarrollo Policial
A
6
Obtiene la información solicitada, revisa que los instrumentos de evaluación de cada elemento se encuentren pre llenados y requisitados por sus superiores jerárquicos.
7
Informa al presidente de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial que ha concluido el proceso de evaluación del desempeño para que convoque a sesión y se remitan los instrumentos de evaluación del personal.
8
Notifica a los elementos el resultado de la evaluación.
FIN

1429

Nombre del Procedimiento:	**Ascenso a una plaza o categoría disponible**
Objetivo:	Definir los mecanismos y criterios para que las y los elementos adscritos a la corporación asciendan a una plaza o categoría disponible considerando los aspectos necesarios que se consideren pertinentes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Artículo 67. El reclutamiento es el proceso a cargo de las Instituciones de Seguridad Pública, mediante el que, a través de convocatorias públicas, se busca y convoca a personas candidatas potencialmente calificadas para ocupar las plazas vacantes dentro de estas.

- Artículo 68. La selección es el proceso que consiste en elegir, de entre las personas aspirantes que hayan aprobado el reclutamiento, a quienes cubran el perfil y la formación requeridos para ingresar a las Instituciones de Seguridad Pública. Dicho proceso comprende el periodo de los cursos de formación o capacitación y concluye con la resolución de las instancias previstas en la Ley sobre las personas aspirantes aceptadas, las que, durante el proceso y hasta en tanto no sean admitidas, no tendrán ningún tipo o vínculo jurídico o administrativo con la institución respectiva.

- Artículo 69. El ingreso es el procedimiento de integración de las personas candidatas a la estructura institucional y tendrá verificativo al terminar la etapa de formación inicial o capacitación en las Academias o Institutos, el periodo de prácticas correspondiente y el cumplimiento de los requisitos previstos en la presente Ley. Tratándose de la Guardia Nacional se observará lo previsto en el último párrafo del artículo 48 de esta Ley.

1430

- Para la promoción de los integrantes se debe considerar, por lo menos, los resultados obtenidos en los programas de profesionalización, los méritos demostrados en el desempeño de sus funciones y aptitudes de mando y liderazgo, de conformidad al Artículo 85 Fracción VII de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; de igual manera el Artículo 91 refiere que “la promoción es el acto mediante el cual se otorga a los integrantes de las Instituciones Policiales, el grado inmediato superior al que ostente (…)”.

- Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Policial, desarrollar el proceso para dar a conocer los mecanismos y criterios mediante una convocatoria, para el personal operativo que esté adscrito a la Dirección General de Seguridad y Protección, que cumpla con los lineamientos previamente establecidos.

- El Departamento de Desarrollo Policial será el responsable de convocar a cada una de las sesiones que se programen para que las Comisiones Unidas sesionen y tomen las decisiones correspondientes.

- La o el titular será el responsable de resguardar los documentos que se generen en cada una de las sesiones de las comisiones unidas en lo referente a los ascensos.

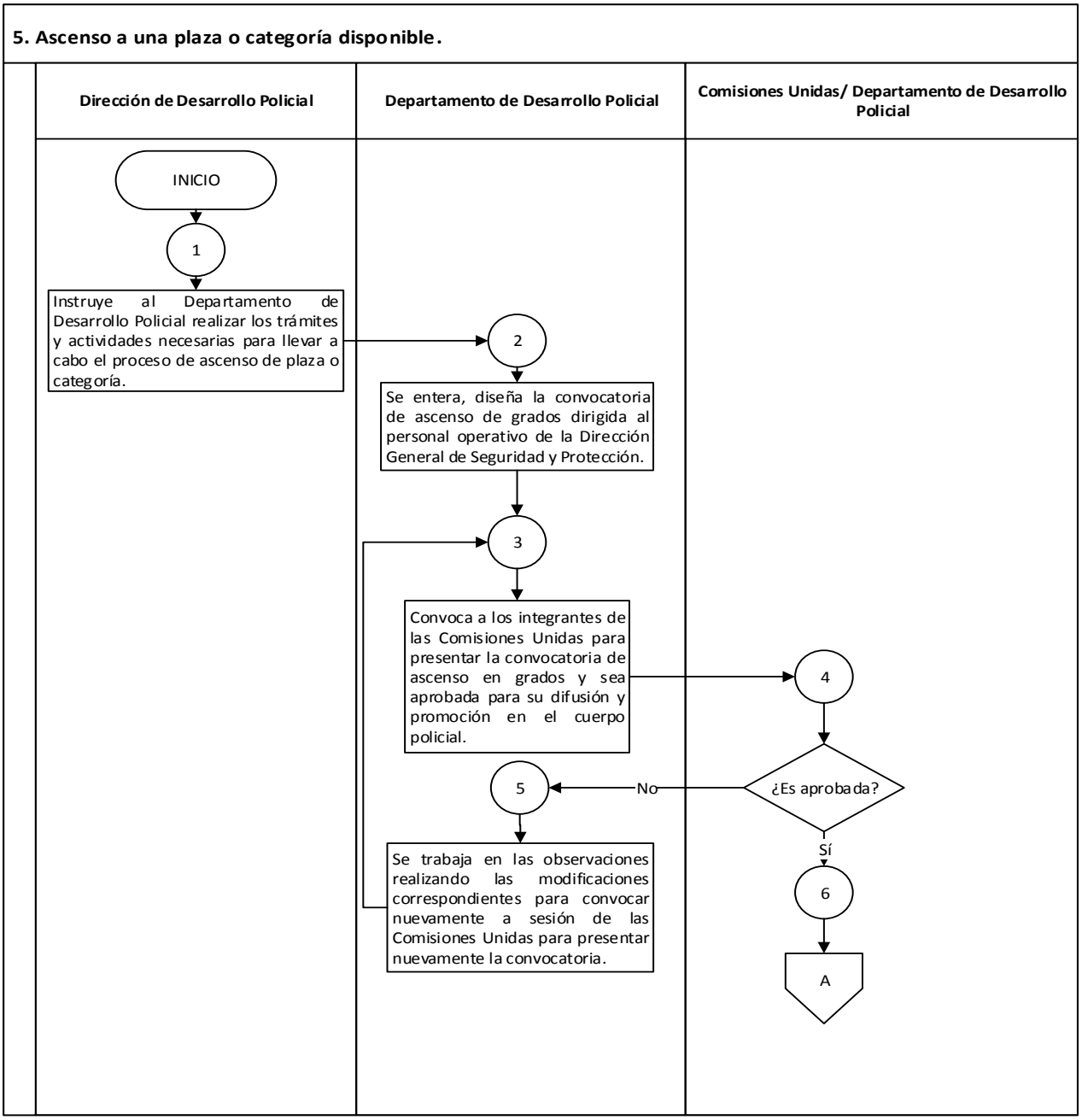
5. Ascenso a una plaza o categoría disponible

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Desarrollo Policial**	Instruye al Departamento de Desarrollo Policial realizar los trámites y actividades necesarias para llevar a cabo el proceso de ascenso de plaza o categoría.
2	**Departamento de Desarrollo Policial**	Se entera, diseña la convocatoria de ascenso de grados dirigida al personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.
3		Convoca a los integrantes de las Comisiones Unidas para presentar la convocatoria de ascenso en grados y sea aprobada para su difusión y promoción en el cuerpo policial.
4	**Comisiones Unidas/ Departamento de Desarrollo Policial**	**¿Es aprobada?**
5	**Departamento de Desarrollo Policial**	**No:** Se trabaja en las observaciones realizando las modificaciones correspondientes para convocar nuevamente a sesión de las Comisiones Unidas para presentar nuevamente la convocatoria.
6		**Sí:** Coordina las evaluaciones correspondientes al proceso para que las y los elementos de la corporación cumplan con los requisitos necesarios estipulados en la convocatoria.
7		Convoca a sesión a las Comisiones Unidas para revisar los expedientes para su aprobación.
8		Organiza la ceremonia correspondiente en la cual se otorga reconocimiento público a los integrantes, así como la constancia e insignias correspondientes que acrediten la promoción que deberá ser integrada al expediente del elemento.
		FIN

1431

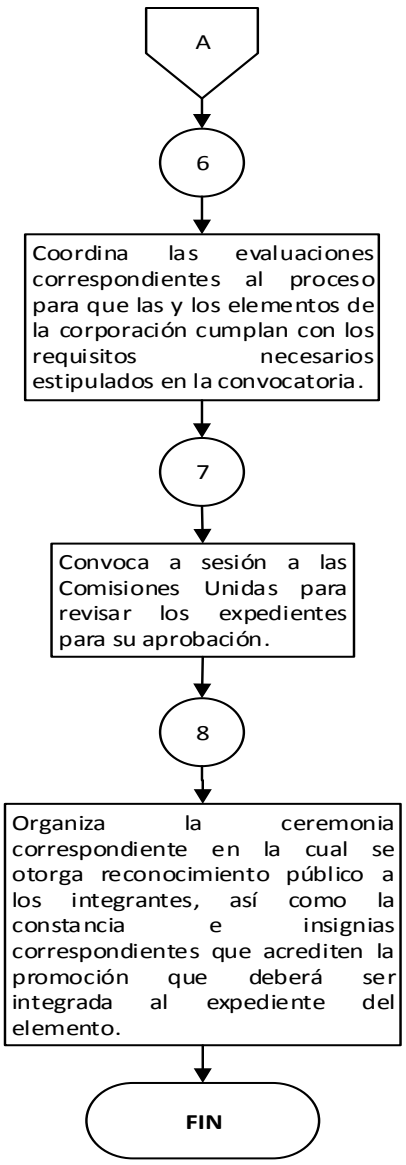
Diagrama:



1432

5. Ascenso a una plaza o categoría disponible.

Departamento de Desarrollo Policial



1433

Nombre del Procedimiento:	**Estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección**
Objetivo:	Establecer los mecanismos y criterios de estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo, considerando el desempeño o las acciones sobresalientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- En referencia al Artículo 90 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública que a la letra dice: “El régimen de estímulos es el mecanismo por el cual las Instituciones Policiales otorgan el reconocimiento público a sus integrantes por actos de servicio meritorios o por su trayectoria ejemplar, para fomentar la calidad y efectividad en el desempeño del servicio, incrementar las posibilidades de promoción y desarrollo de los integrantes, así como fortalecer su identidad institucional.

- Todo estímulo otorgado por las instituciones será acompañado de una constancia que acredite el otorgamiento del mismo, la cual deberá ser integrada al expediente del elemento y en su caso, con la autorización de portación de la condecoración o distintivo correspondiente”.

- Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Policial proponer, desarrollar e implementar los mecanismos y criterios de estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo considerando el desempeño con las actividades sobresalientes tomando como referente la solicitud y justificación correspondiente cuando exista una acción sobresaliente que amerite estimular y otorgar un reconocimiento o condecoración.

1434

- El Departamento de Desarrollo Policial será el responsable de convocar a los integrantes de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial a la sesión correspondiente para que analicen los expedientes de los interesados y se realice la aprobación de lo anterior.

- La o el titular del Departamento de Desarrollo Policial será el responsable de supervisar que se lleve a cabo el proceso de manera satisfactoria.

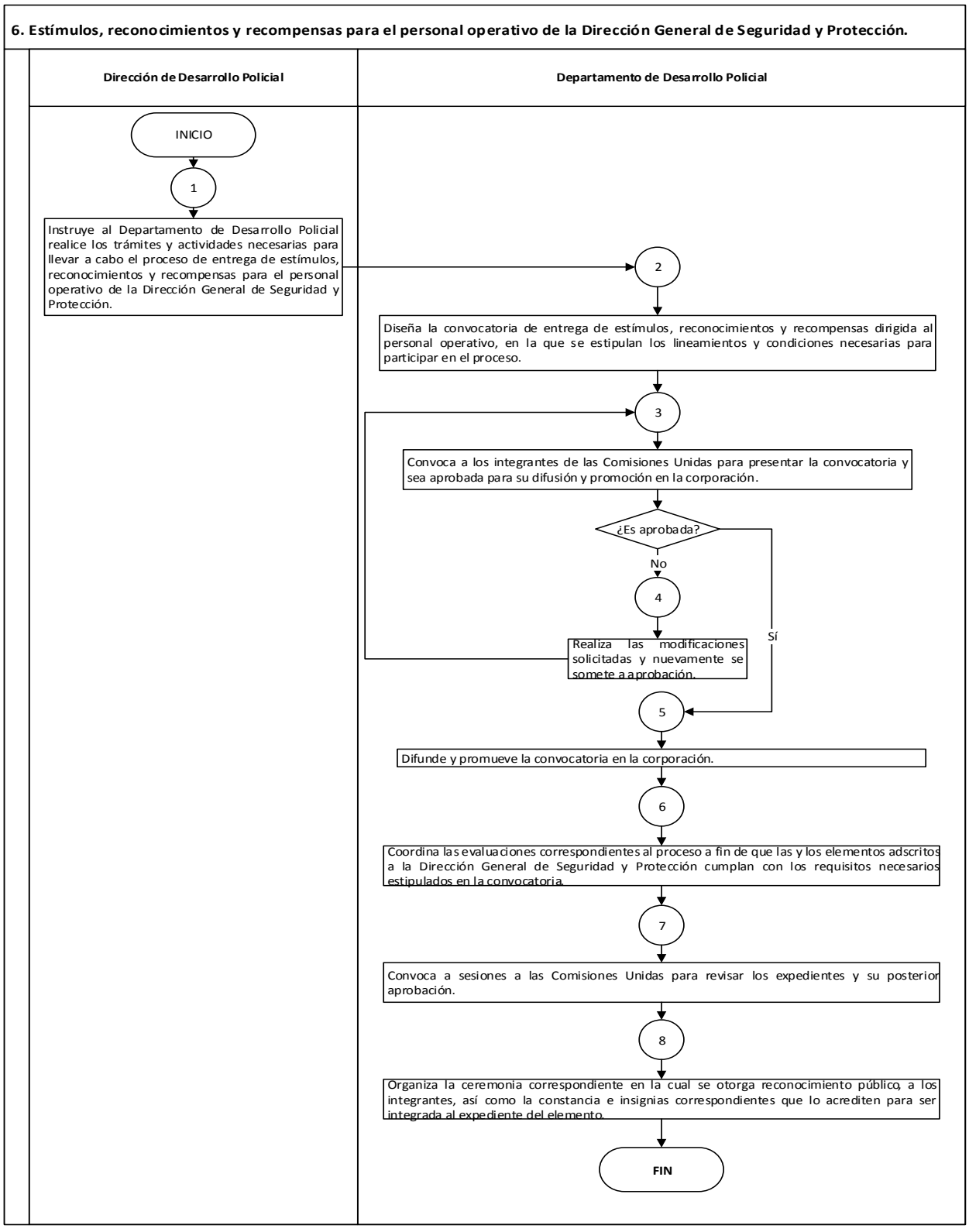
6. Estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Desarrollo Policial**	Instruye al Departamento de Desarrollo Policial realice los trámites y actividades necesarias para llevar a cabo el proceso de entrega de estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.
2	**Departamento de Desarrollo Policial**	Diseña la convocatoria de entrega de estímulos, reconocimientos y recompensas dirigida al personal operativo, en la que se estipulan los lineamientos y condiciones necesarias para participar en el proceso.
3		Convoca a los integrantes de las Comisiones Unidas para presentar la convocatoria y sea aprobada para su difusión y promoción en la corporación.
		¿Es aprobada?
4		**No:** Realiza las modificaciones solicitadas y nuevamente se somete a aprobación.
5		**Sí:** Difunde y promueve la convocatoria en la corporación.
6		Coordina las evaluaciones correspondientes al proceso a fin de que las y los elementos adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección cumplan con los requisitos necesarios estipulados en la convocatoria.
7		Convoca a sesiones a las Comisiones Unidas para revisar los expedientes y su posterior aprobación.
8		Organiza la ceremonia correspondiente en la cual se otorga reconocimiento público, a los integrantes, así como la constancia e insignias correspondientes que lo acrediten para ser integrada al expediente del elemento.
		FIN

1435

Diagrama:



1436

X. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD

Nombre del Procedimiento:	**Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en los cadetes de la Academia de policía de Toluca**
Objetivo:	Brindar servicios integrales de salud para la atención y manejo oportuno de enfermedades a todos los cadetes de la Academia de policía elementos de la Dirección General de Seguridad y Protección cuando están en cursos dentro de las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Policial.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Servicios Integrales de Salud es responsable de proporcionar dichos servicios a las y los cadetes e integrantes de la policía municipal de Toluca cuando se encuentren en capacitación en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Policial.

1437

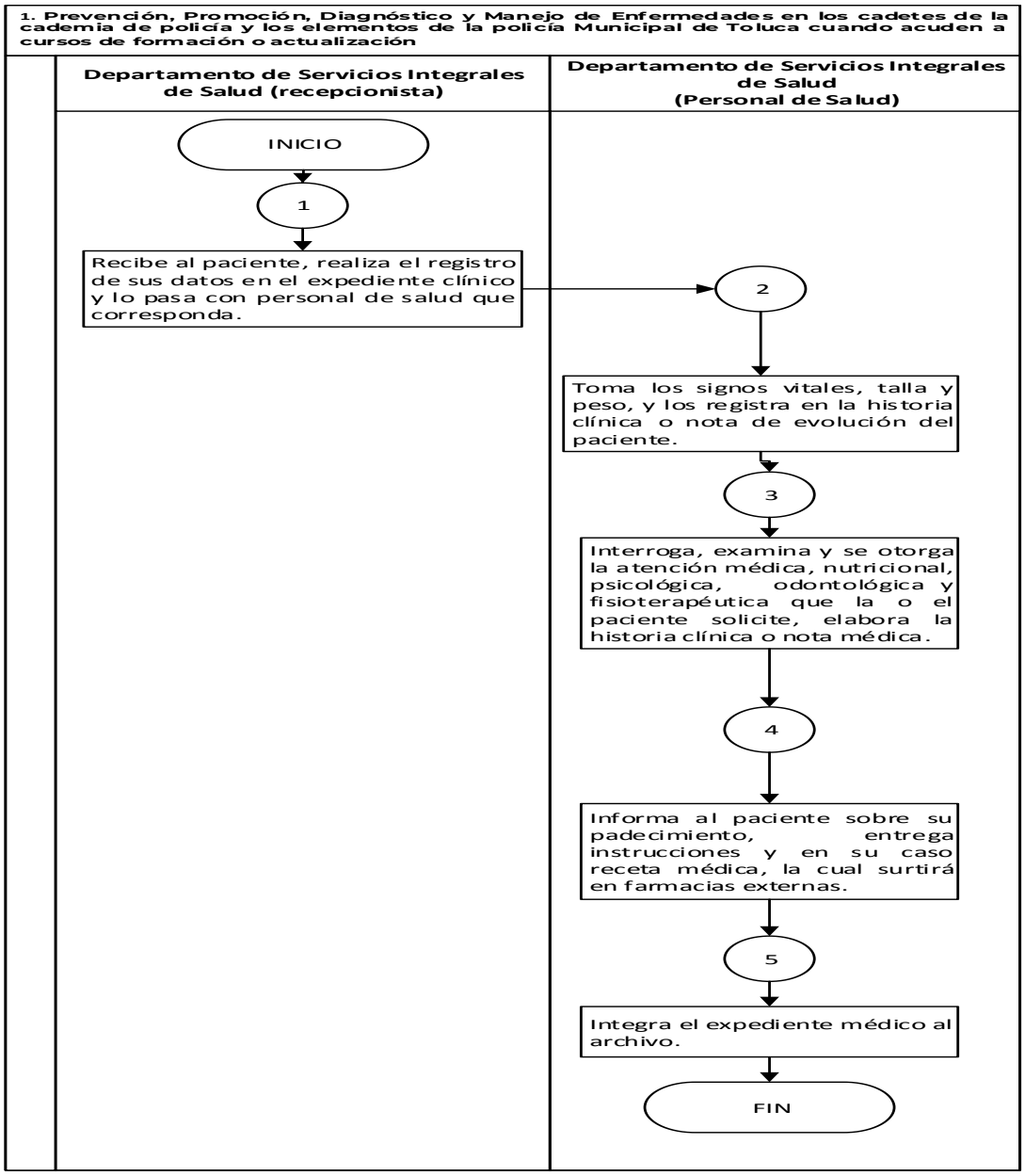
1. Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en los cadetes de la Academia de policía y los elementos de la policía Municipal de Toluca cuando acuden a cursos de formación o actualización

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Servicios Integrales de Salud (recepcionista)**	Recibe al paciente, realiza el registro de sus datos en el expediente clínico y lo pasa con el personal de salud que corresponda.
2	**Departamento de Servicios Integrales de Salud (Personal de Salud)**	Toma los signos vitales, talla y peso y los registra en la historia clínica o nota de evolución del paciente.
3		Interroga, examina y se otorga la atención médica, nutricional, psicológica, odontológica y fisioterapéutica que la o el paciente solicite, elabora la historia clínica o nota médica.
4		Informa al paciente sobre su padecimiento, entrega instrucciones y en su caso receta médica, la cual surtirá en farmacias externas.
5		Integra el expediente médico al archivo.
		FIN

1438

Diagrama:



1439

XI. DEPARTAMENTO DE PROXIMIDAD COMUNITARIA

Nombre del Procedimiento:	**Integración de Comités de Vigilancia (COMVIVE)**
Objetivo:	Permear paulatinamente entre los diferentes sectores sociales con la integración de comités de vigilancia, en coordinación y articulando esfuerzos con las Direcciones que integran la Dirección General de Seguridad y Protección de Toluca encargadas de dar atención a emergencias en materia de seguridad, fomentando la denuncia a través de la participación social, acortando los tiempos de respuesta ante algún reporte y con ello así fortalecer la confianza y credibilidad en las autoridades.

POLÍTICAS APLICABLES

Bases del modelo del Comité de Vigilancia:

1. Integración formal a través de una asamblea
2. Designación de presidente y dos vocales
3. Sectorización e integración del personal del Departamento de Proximidad por Zona Norte y Sur.
4. Asignación y en su caso, actualización de responsable de jefe de región y jefes de turno de la Dirección Operativa según el área de responsabilidad.
5. Integración del centro de mando municipal y demás cuerpos de emergencias municipales.
6. Comunicación permanente.
7. No se limitará el número de integrantes.

1440

- Colaboración Comunitaria:

  Fomentar la participación de la comunidad en la identificación de problemas de seguridad y en la búsqueda de soluciones conjuntas.

- Comunicación Permanente:

  A través de los comités de vigilancia se mantendrá un canal de comunicación permanente y efectivo para la atención de reportes en materia de seguridad.

- Respeto y Sensibilidad Cultural:

  Asegurar que las acciones del Departamento sean respetuosas con la diversidad cultural, ideológicas, religiosas y políticas, así como, de las necesidades específicas de la comunidad.

- Capacitación Continua:

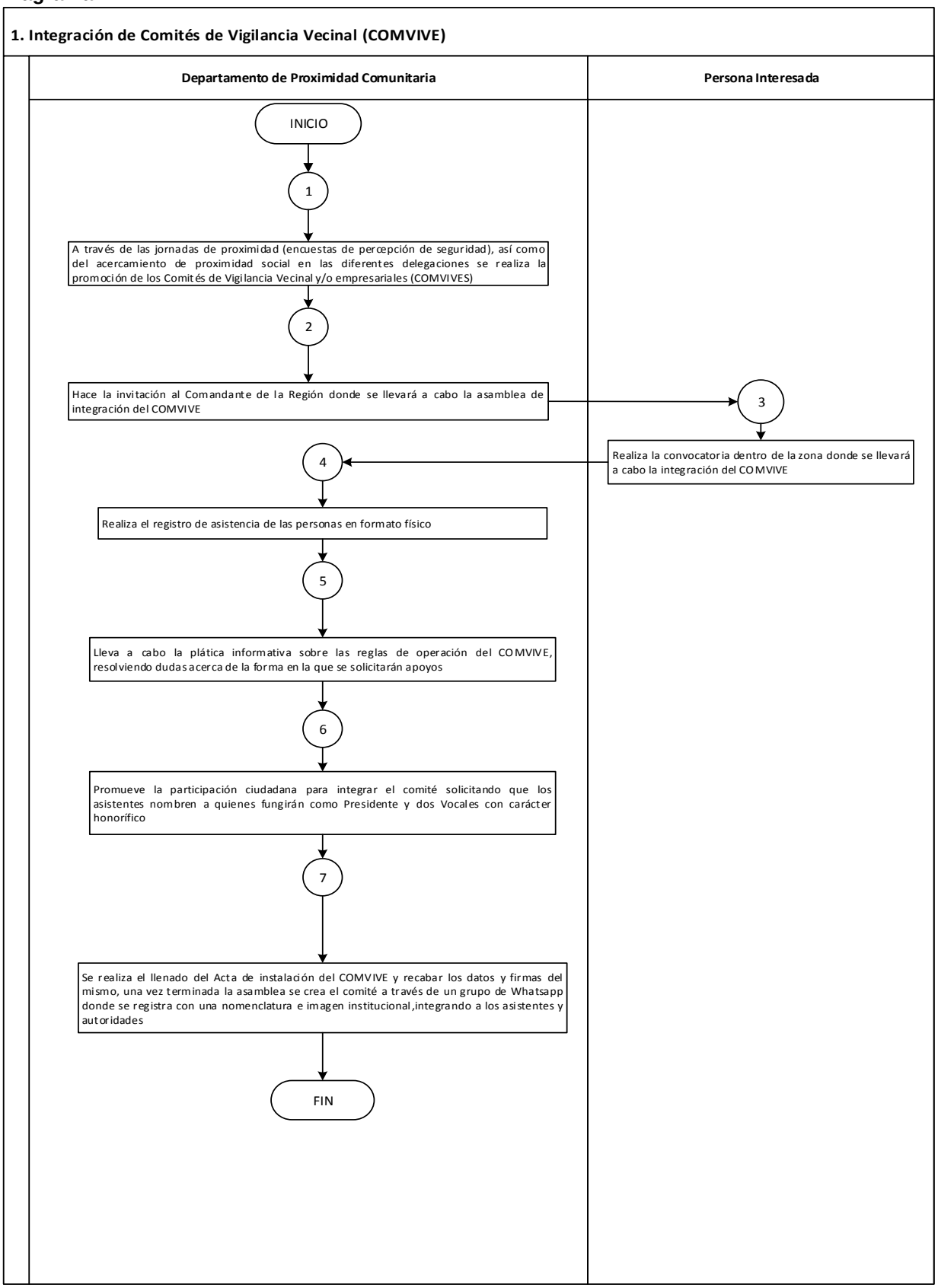
  Proveer capacitación continua a los integrantes del departamento, sobre habilidades de comunicación resolución de conflictos y estrategias de proximidad comunitaria.

1. Integración de Comités de Vigilancia Vecinal (COMVIVE)
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Proximidad Comunitaria**	A través de las jornadas de proximidad (encuestas de percepción de seguridad), así como del acercamiento de proximidad social en las diferentes delegaciones se realiza la promoción de los Comités de Vigilancia Vecinal y/o empresariales (COMVIVES),
2		Hace la invitación al Comandante de la Región donde se llevará a cabo la asamblea de integración del COMVIVE.
3	**Persona interesada**	Realiza la convocatoria dentro de la zona donde se llevará a cabo la integración del COMVIVE.
4	**Departamento de Proximidad Comunitaria**	Realiza el registro de asistencia de las personas en formato físico
5		Lleva a cabo la plática informativa sobre las reglas de operación del COMVIVE, resolviendo dudas acerca de la forma en la que se solicitarán apoyos.
6		Promueve la participación ciudadana para integrar el comité solicitando que los asistentes nombren a quienes fungirán como Presidente y dos Vocales con carácter honorífico.
7		Se realiza el llenado del Acta de instalación del COMVIVE y recabar los datos y firmas del mismo, una vez terminada la asamblea se crea el comité a través de un grupo de Whatsapp donde se registra con una nomenclatura e imagen institucional, integrando a los asistentes y autoridades.
		FIN

1441

Diagrama:



1442

Nombre del Procedimiento:	**Jornadas de Proximidad de Percepción en materia de seguridad**
Objetivo:	El objetivo prioritario será recorrer el municipio realizando jornadas de encuestas de percepción de seguridad, herramienta que permitirá conocer y entender como la comunidad percibe la seguridad en su calle, colonia o delegación, focalizando cuáles son sus principales preocupaciones y cuál es el nivel de confianza que la ciudadanía tiene en la policía con la finalidad de utilizar los resultados para la toma de decisiones sobre las políticas de seguridad, acciones conjuntas y estrategias de prevención del delito y con ello identificar factores de riesgo dentro de la comunidad.

Bases del modelo Jornadas de Proximidad de Percepción en materia de seguridad

1. Aplicación dentro del territorio municipal.
2. El personal se identificará como policía de proximidad, mostrando una identificación oficial.
3. Se utilizará un protocolo de presentación del encuestador.
4. El personal escuchará las necesidades de los ciudadanos, siempre interactuando y fortaleciendo la confianza Policía- Ciudadano.
5. La encuesta estará integrada de preguntas diseñadas para obtener información de factores de riesgo, percepción de seguridad, incidencia delictiva y participación ciudadana.
6. Integración de bases de datos
7. Análisis de información.
8. Entrega de reporte de análisis de manera mensual a fin de utilizar los resultados para la toma de decisiones sobre las políticas de seguridad, acciones conjuntas y estrategias de prevención del delito o en su caso de manera inmediata y confidencial información sensible, derivado del análisis de la entrevista.

1443

POLÍTICAS APLICABLES

- Colaboración Comunitaria:

  Fomentar la participación de la comunidad en la identificación de problemas de seguridad y en la búsqueda de soluciones conjuntas.

- Enfoque en la Prevención:

  Priorizar la prevención del delito a través de la interacción con jornadas de encuestas de percepción de seguridad, utilizando e interpretando los resultados para identificar los factores de riesgo dentro de la comunidad e implementar las acciones conjuntas que permitan prevenir conductas de riesgo. las áreas de oportunidad en materia de prevención.

- Respeto y Sensibilidad Cultural:

  Asegurar que las acciones del Departamento sean respetuosas con la diversidad cultural, ideológicas, religiosas y políticas, así como, de las necesidades específicas de la comunidad.

- Capacitación Continua:

  Proveer capacitación continua a los integrantes del departamento, sobre habilidades de comunicación resolución de conflictos y estrategias de proximidad comunitaria.

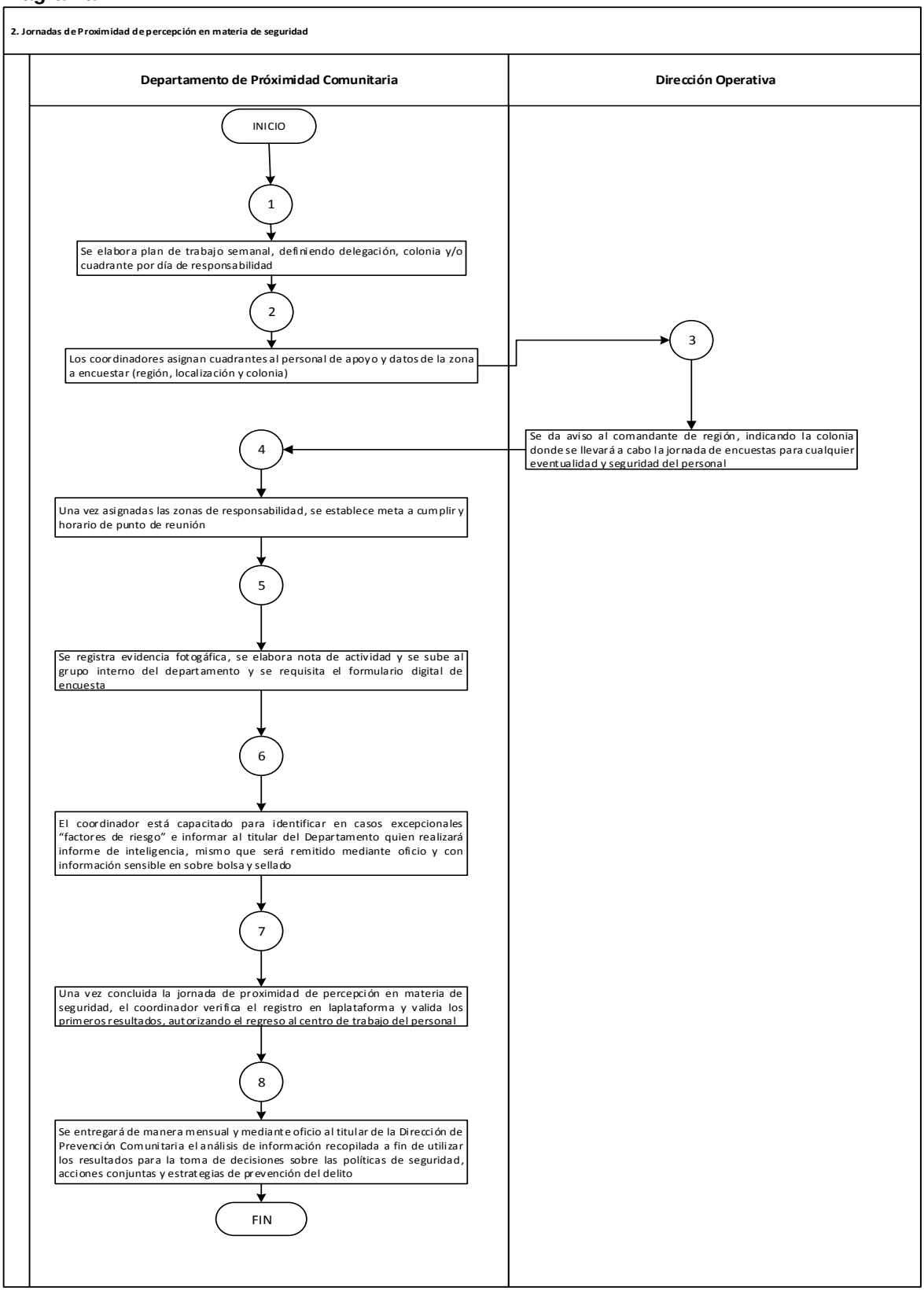
2. Jornadas de Proximidad de percepción en materia de seguridad

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Proximidad Comunitaria	Se elabora plan de trabajo semanal, definiendo delegación, colonia y/o cuadrante por día de responsabilidad
2		Los coordinadores asignan cuadrantes al personal de apoyo y datos de la zona a encuestar (región, delegación y colonia).
3	Dirección Operativa	Se da aviso al comandante de región, indicando la colonia donde se llevará a cabo la jornada de encuestas para cualquier eventualidad y seguridad del personal.
4	Departamento de Proximidad Comunitaria	Una vez asignadas las zonas de responsabilidad, se establece meta a cumplir y horario de punto de reunión.
5		Se registra evidencia fotográfica, se elabora nota de la actividad y se sube al grupo interno del departamento y se requisita el formulario digital de encuesta.
6		El coordinador está capacitado para identificar en casos excepcionales “factores de riesgo” e informar al titular del Departamento quien realizará informe de inteligencia, mismo que será remitido mediante oficio y con información sensible en sobre bolsa sellado.
7		Una vez concluida la jornada de proximidad de percepción en materia de seguridad, el coordinador verifica el registro en la plataforma y valida los primeros resultados, autorizando el regreso al centro de trabajo del personal.
8		Se entregará de manera mensual y mediante oficio al titular de la Dirección de Prevención Comunitaria el análisis de información recopilada a fin de utilizar los resultados para la toma de decisiones sobre las políticas de seguridad, acciones conjuntas y estrategias de prevención del delito.
		FIN

1444

Diagrama:



1445

XII. DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Nombre del Procedimiento:	**Acciones de Prevención Social del Delito**
Objetivo:	Implementar un modelo integral de prevención del delito que, mediante participación ciudadana y coordinación institucional impulse acciones preventivas basadas en datos atacando factores de riesgo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención del Delito implementará y coordinará los programas y acciones dirigidos a la prevención social del delito y la violencia en el Municipio de Toluca, fomentando los valores cívicos, encaminados a observar el respeto a la legalidad y derechos humanos.
- Las solicitudes serán recibidas de la siguiente manera:

  a. De forma personal, vía oficio dirigido al Director General de Seguridad y Protección, al Director de Prevención Comunitaria o al Jefe de departamento de Prevención del Delito.

  a. Por acuerdo generado en las reuniones de trabajo con autoridades auxiliares, Grupos Comités de Vigilancia Vecinal y Comités de Vigilancia escolar, así como con los sectores escolar, empresarial e industrial.

1446

- El Departamento de Prevención del Delito ofrece pláticas con el objetivo de informar y educar a la comunidad sobre cómo prevenir el delito y promover la seguridad.
- El Departamento de Prevención del Delito deberá de llevar a cabo un registro en formato físico y electrónico de la realización del curso, taller, plática o conferencia impartida en el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Prevención del Delito es responsable de revisar todos los contenidos de las pláticas, talleres, cursos o conferencias antes de que se lleve a cabo, esto con el fin de evitar proporcionar información errónea dentro del mismo.
- El Departamento de Prevención del Delito, informará en todo momento a su jefe inmediato, la cancelación de las actividades programadas y, además, se deberá de procurar reagendar las mismas dentro de un periodo razonable.

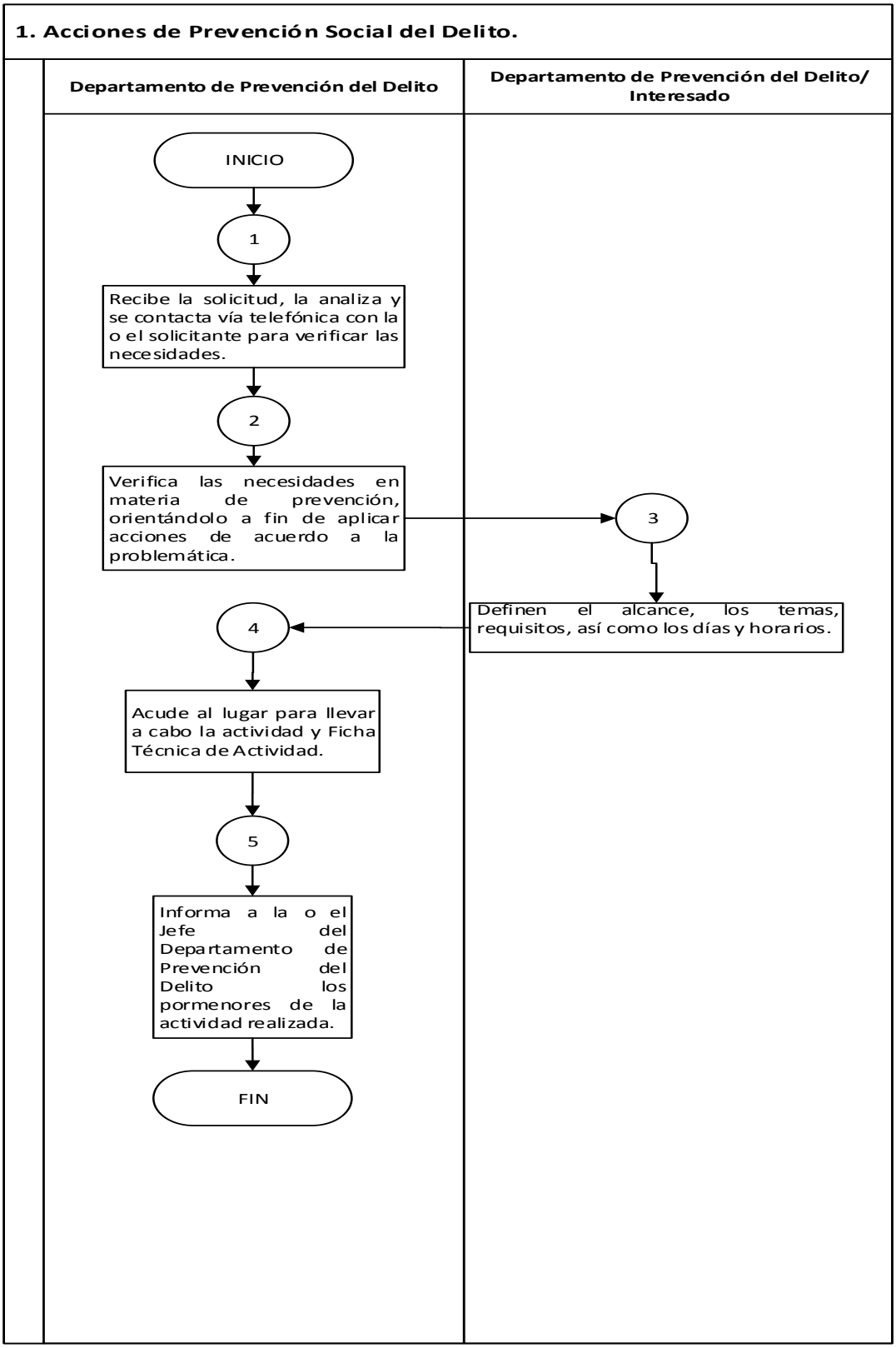
1. Acciones de Prevención Social del Delito

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Prevención del Delito**	Recibe la solicitud, la analiza y se contacta vía telefónica con la o el solicitante para verificar las necesidades.
2		Verifica las necesidades en materia de prevención, orientándolo a fin de aplicar acciones de acuerdo a la problemática.
3	**Departamento de Prevención del Delito/ Interesado**	Definen el alcance, los temas, requisitos, así como los días y horarios.
4	**Departamento de Prevención del Delito**	Acude al lugar para llevar a cabo la actividad y Ficha Técnica de Actividad.
5		Informa a la o el Jefe del Departamento de Prevención del Delito, los pormenores de la actividad realizada.
		FIN

1447

Diagrama:



1448

Nombre del Procedimiento:	**Integración de Comités de Vigilancia Escolar**
Objetivo:	Promover la participación de las Escuelas en la prevención social del delito y la violencia, crear una cultura de corresponsabilidad, disminuir los factores de riesgo, así como reestablecer la confianza de la ciudadanía en la policía a través de estrategias de integración social.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención del Delito, se coordinará con las autoridades escolares, para la promoción e integración de los grupos en diversos planteles.
- Las autoridades escolares verificarán que las personas aspirantes a formar parte del grupo cuenten con participación activa y solvencia moral.
- El Departamento de Prevención del Delito recabará la documentación de las personas integrantes del grupo.
- El Departamento de Prevención del Delito, capacitará a los integrantes del grupo en temas de prevención del delito y violencia, así como en los lineamientos del programa.
- Los Integrantes del grupo, a través de su representante, mantendrán comunicación constante con el Departamento de Prevención del Delito, para atender los factores de riesgo que registren en su plantel.

1449

- El Departamento de Prevención del Delito convocará a mesas de trabajo una vez por mes o cuando sea necesario a los representantes del grupo para atender y dar seguimiento y evaluación de resultados, quedando asentado en minutas de trabajo.
- Los Comités de Vigilancia Escolar, estarán conformados por un mínimo de 5 integrantes, de los cuales uno o una será la o el representante ante el Departamento de Prevención del Delito.

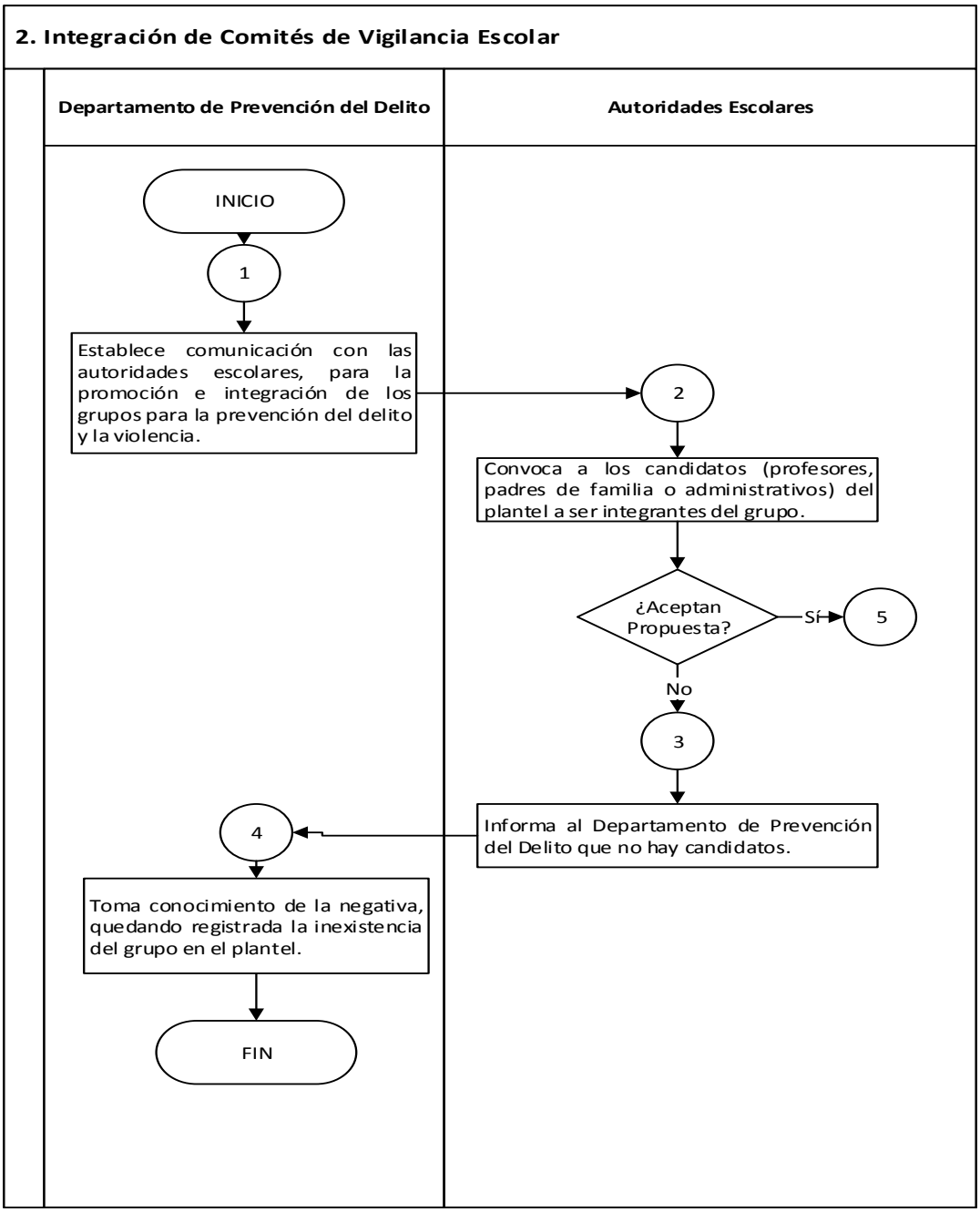
2. Integración de Comités de Vigilancia Escolar

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Prevención del Delito**	Establece comunicación con las autoridades escolares, para la promoción e integración de los grupos para la prevención del delito y la violencia.
2	**Autoridades Escolares**	Convoca a los candidatos (profesores, padres de familia o administrativos) del plantel a ser integrantes del grupo.
		¿Aceptan Propuesta?
3		**No:** Informa al Departamento de Prevención del Delito que no hay candidatos.
4	**Departamento de Prevención del Delito**	Toma conocimiento de la negativa, quedando registrada la inexistencia del grupo en el plantel.
		FIN
5		**Sí:** Recaba documentación de los 4 integrantes y el representante del grupo.
6		Realiza el registro de los grupos en formato físico y electrónico.
7		Imparte la capacitación a las y los integrantes de los grupos en temas de prevención y violencia, así como de los lineamientos del programa (reporte de emergencias y factores de riesgo).
8	**Representante del Grupo**	Detecta los factores de riesgo al interior y en las inmediaciones del plantel y establece comunicación para reportar lo acontecido con el Departamento de Prevención del Delito quien atenderá y dará seguimiento.
9	**Departamento de Prevención del Delito**	Toma conocimiento del factor de riesgo detectado y lo remite a la unidad administrativa correspondiente para su debida atención.
10		Convoca a mesas de trabajo a representantes del grupo, para dar seguimiento y evaluación de resultados, quedando asentado en minutas de trabajo.
		FIN

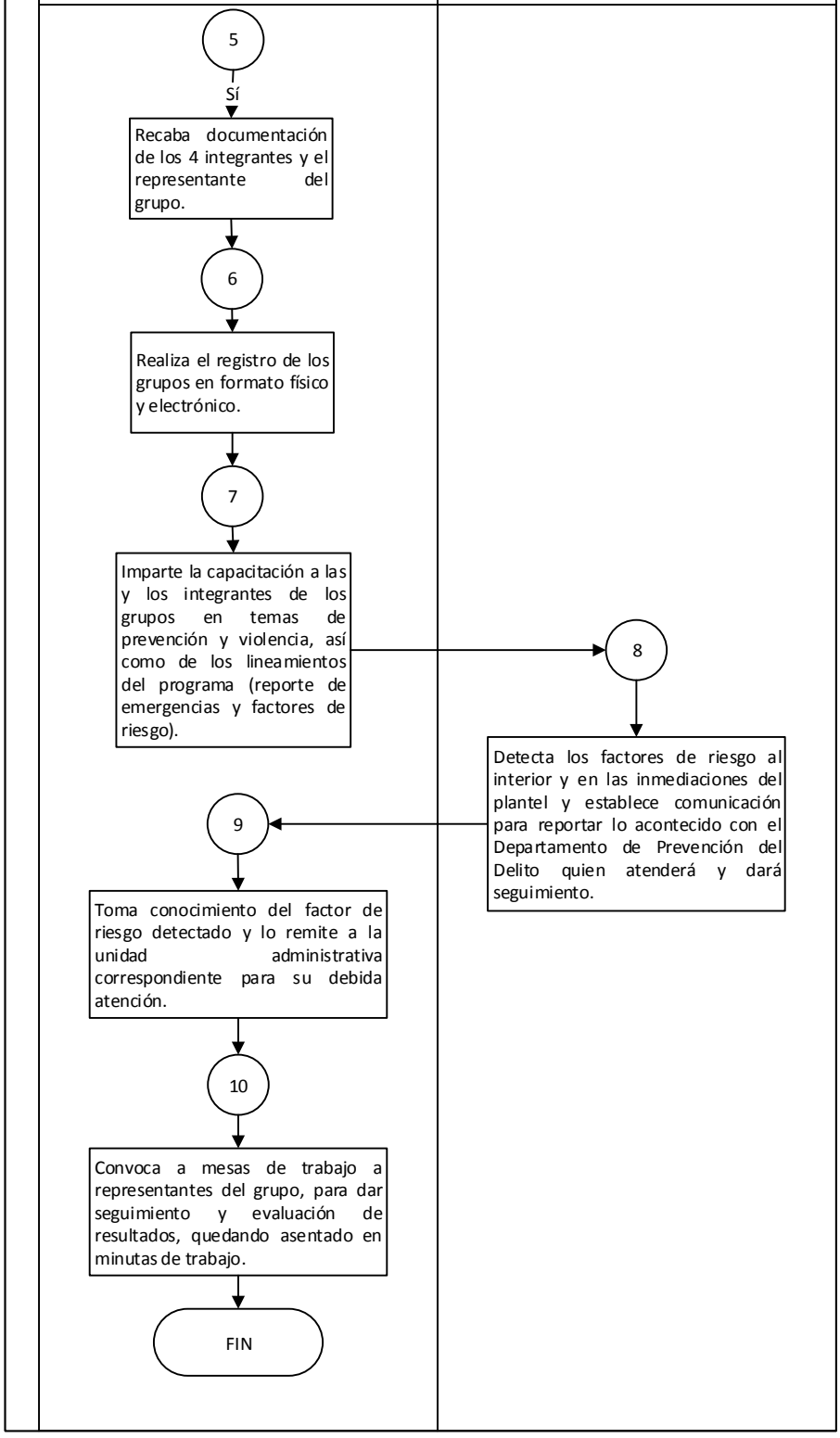
1450

Diagrama:



1451

2. Integración de Comités de Vigilancia Vecinal en su modalidad Escolar



1452

XIII. DEPARTAMENTO DE CULTURA Y EDUCACIÓN VIAL

Nombre del Procedimiento:	**Implementación de pláticas y talleres de cultura y educación vial**
Objetivo:	Promover y fortalecer la cultura y educación vial mediante pláticas y talleres didácticos y lúdicos, en los diferentes sectores sociales con la finalidad de mejorar la convivencia vial y prevenir accidentes de tránsito, generando con ello el bien común en la ciudadanía.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cultura y Educación Vial en edad preescolar y primaria baja imparte la plática Guardianes de la seguridad vial cuya finalidad es fomentar la cultura de la educación vial a niñas y niños, mediante audiovisuales y actividades, mostrando la importancia de conocer las señales de tránsito para que fortalezcan la convivencia urbana y la prevención de accidentes en vía pública, así mismo se lleva a cabo el taller Guardianes de la seguridad vial para que a través del uso de los semáforos, el paso peatonal, así como las señalizaciones de tránsito, se eviten accidentes tanto de automovilistas como de peatones.

- El Departamento de Cultura y Educación Vial para primaria alta imparte pláticas de cultura vial con el objeto de promover la cultura de la educación vial a niñas y niños, que conozcan las normas de circulación peatonal en carretera y el uso de las vías públicas, así como fomentar actitudes de convivencia ciudadana, para prevenir accidentes de tránsito con conductores, peatones y ciclistas, y el cuidado de su cuerpo al utilizar bicicleta, así mismo lleva a cabo el taller lotería vial, en donde los niños y niñas aprenden los diversos tipos de señalizaciones, identificando el tipo y el uso de cada uno.

- El Departamento de Cultura y Educación Vial en el nivel secundaria, preparatoria y universidad imparte la plática “Para, Reflexiona y Actúa con Cultura Vial”, cuyo objeto es concientizar a los adolescentes sobre las consecuencias del consumo de alcohol y drogas en la conducción de vehículos de transporte, las normas de conducción, así como el uso adecuado de los elementos de seguridad para medios de transporte que utilicen; así mismo se imparte el taller Googles Fatal Visión, donde a través de la simulación de las alteraciones por consumo de alcohol y drogas, se genera conciencia en los adolescentes de estos consumos indebidos.

- El Departamento de Cultura y Educación Vial imparte la plática “Manejo a la Defensiva” a colaboradores de empresas, padres de familia, integrantes de bases de taxis, docentes y público en general, tiene como finalidad proteger la vida propia y la de otros, reducir el riesgo de accidentes, evitar situaciones de riesgo y garantizar un viaje seguro para todos, tomando decisiones al conducir seguras y preventivas, fomentando la cultura vial; de igual manera se imparte el taller Googles Fatal Visión, cuya finalidad es concientizar sobre las consecuencias del consumo de alcohol y drogas, a través de la simulación de las alteraciones por los efectos de dichos consumos en la conducción de vehículos de transporte, ya que eleva el riesgo de accidentes.

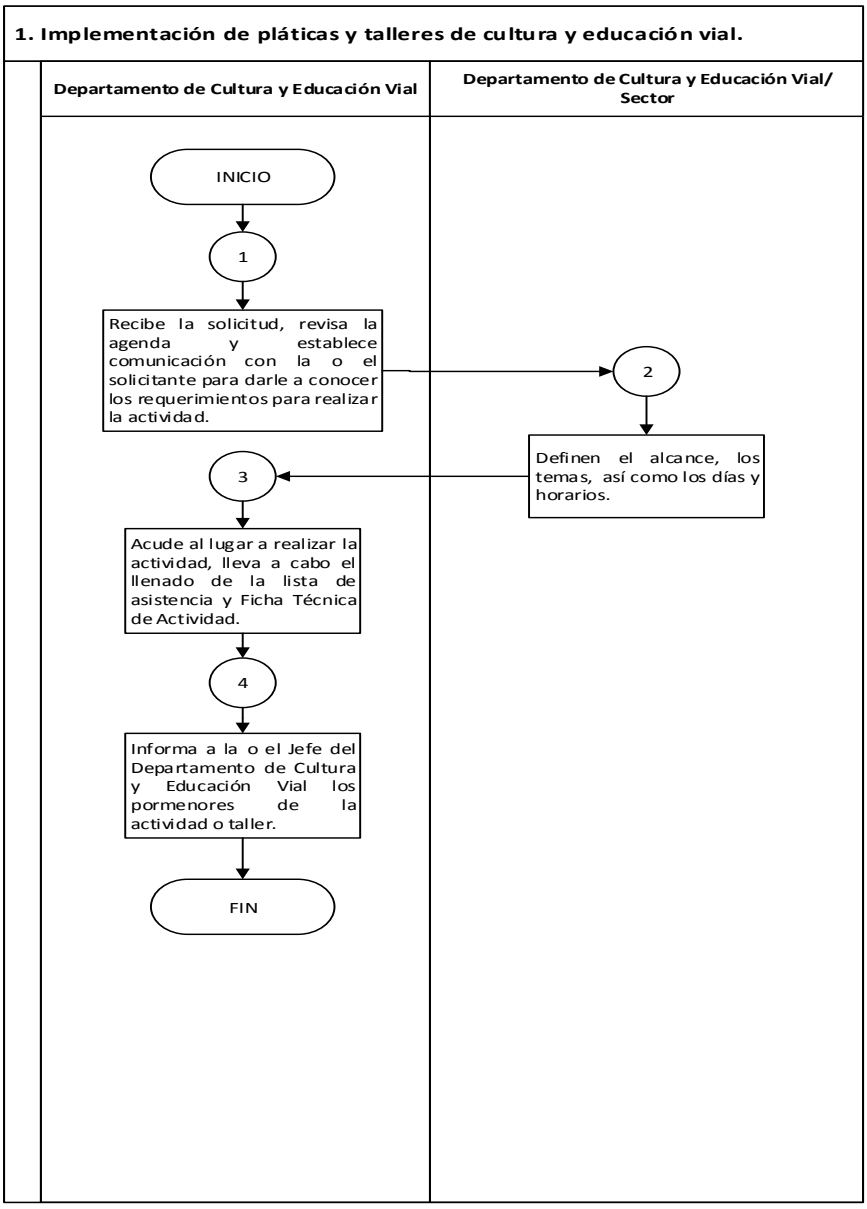
1. Implementación de pláticas y talleres de cultura y educación vial

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Cultura y Educación Vial**	Recibe la solicitud, revisa la agenda y establece comunicación con la o el solicitante para darle a conocer los requerimientos para realizar la actividad.
2	**Departamento de Cultura y Educación Vial/ Sector**	Definen el alcance, los temas, así como los días y horarios.
3	**Departamento de Cultura y Educación Vial**	Acude al lugar a realizar la actividad, lleva a cabo el llenado de la lista de asistencia y Ficha Técnica de Actividad.
4		Informa a la o el Jefe del Departamento de Cultura y Educación Vial los pormenores de la actividad o taller.
		FIN

1454

Diagrama:



1455

XIV. DEPARTAMENTO DE EQUIDAD DE GÉNERO

Nombre del Procedimiento:	**Acciones de Prevención de la Violencia de Género**
Objetivo:	Fomentar habilidades para la vida, redes de apoyo y entornos corresponsables que favorezcan el desarrollo de una cultura de paz, respeto y equidad en escuelas, comunidades y centros de trabajo, que contribuyan a la prevención de violencia bajo principios de perspectiva de género y derechos humanos en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Equidad de Género es el responsable del desarrollo, implementación y seguimiento de las diferentes acciones de prevención de la violencia de género, mediante acciones de sensibilización y capacitación.

- Se establecerá una perspectiva de equidad de género libre de violencia, a través del taller “Mujer Segura” y las pláticas: “Embarazo en Adolescentes”, “Prevención de la Violencia en el Noviazgo”, “No al Acoso Escolar”, “Equidad para Todos y Todas”, “Prevención de la Violencia Familiar”, “Acoso y Hostigamiento sexual”, “Violencia de Género en contra de las mujeres”, “Nuevas masculinidades”, entre otras.

1456

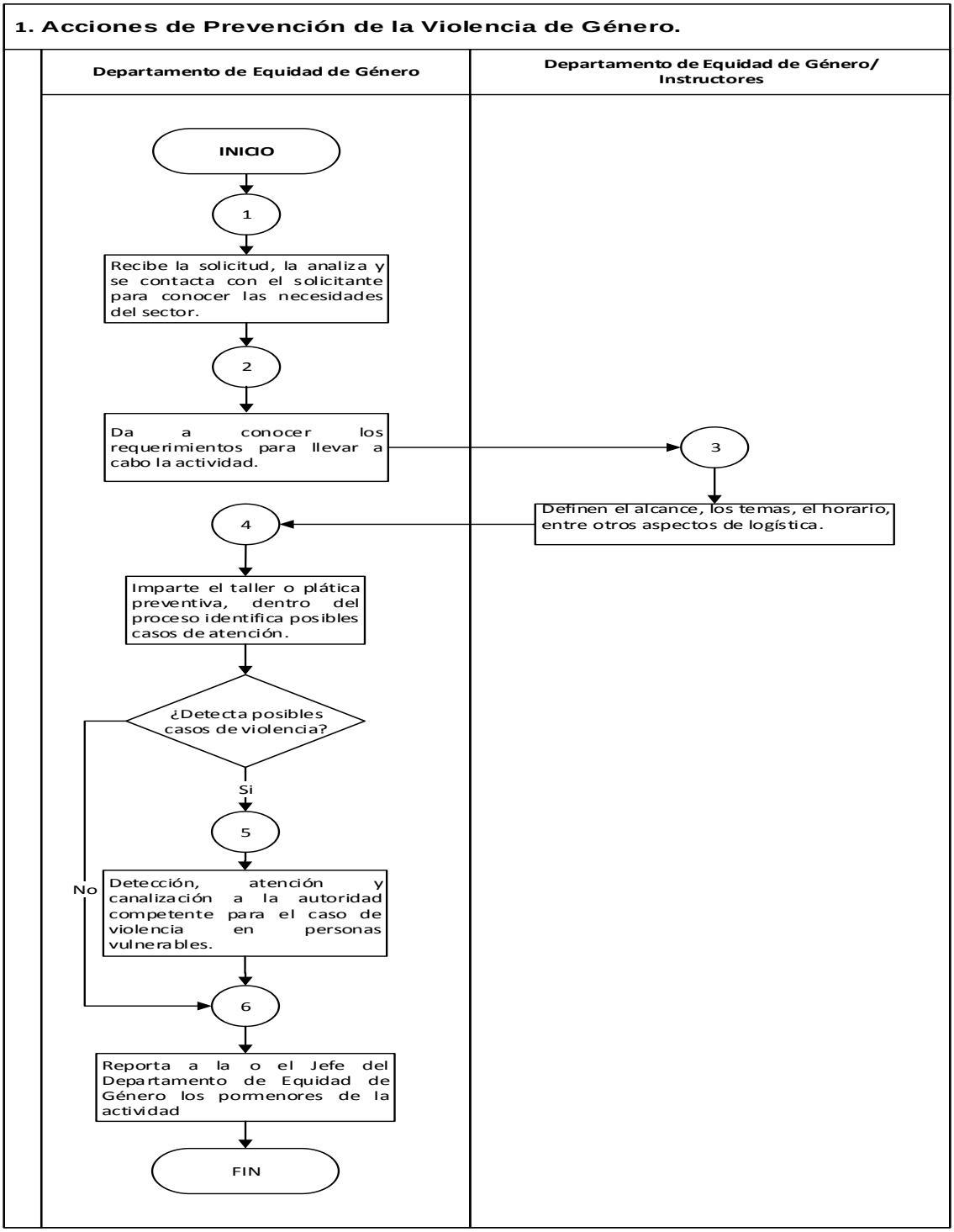
1. Acciones de Prevención de la Violencia de Género

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Equidad de Género	Recibe la solicitud, la analiza y se contacta con el solicitante para conocer las necesidades del sector.
2		Da a conocer los requerimientos para llevar a cabo la actividad.
3	Departamento de Equidad de Género/ Instructores	Definen el alcance, los temas, el horario, entre otros aspectos de logística.
4	Departamento de Equidad de Género	Imparte el taller o plática preventiva, dentro del proceso identifica posibles casos de atención.
		¿Detecta posibles casos de violencia?
5		**Sí:** Detección, atención y canalización a la autoridad competente para el caso de violencia en personas vulnerables.
6		**No:** Reporta a la o el Jefe del Departamento de Equidad de Género los pormenores de la actividad.
		FIN

1457

Diagrama:



1458

Nombre del Procedimiento:	**Detección, atención y canalización a la violencia en personas vulnerables**
Objetivo:	Identificar, atender y dar seguimiento a personas de los diferentes sectores que se encuentran en situación de violencia en sus diferentes modalidades, a fin de orientarlos, asesorarlos, apoyarlos o atenderlos y puedan salir del círculo de la violencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Equidad de Género es el responsable del desarrollo, implementación y seguimiento de las diferentes acciones de sensibilización y capacitación para la prevención, social de la violencia de género.

- El Departamento de Equidad de Género puede contribuir a la canalización de personas que se encuentren en alguna situación de violencia de género, identificadas en las acciones de prevención

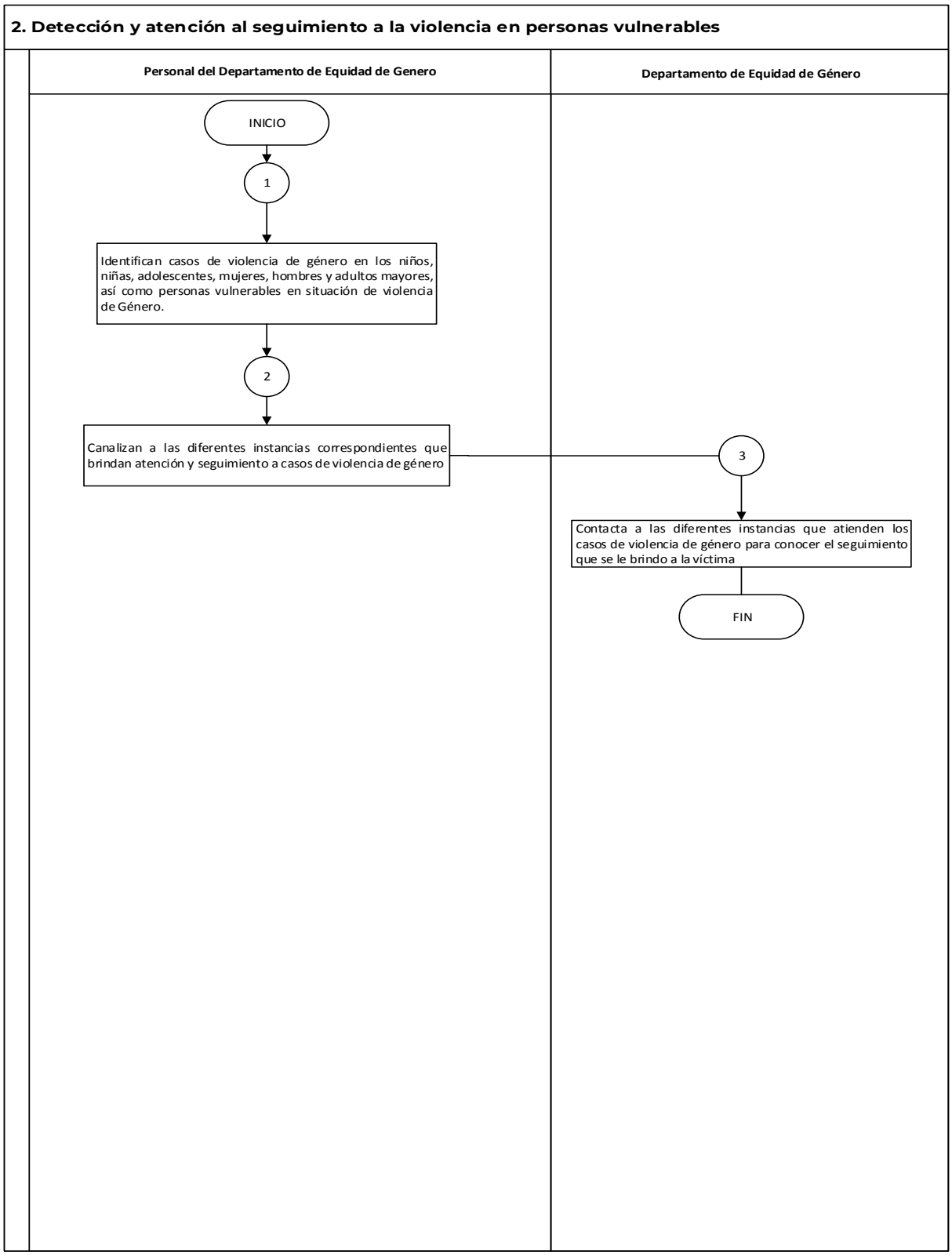
1459

2. Detección, atención y seguimiento a la violencia en personas vulnerables
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	Personal del Departamento de Equidad de Género	Identifican casos de Violencia de Género en los niños, niñas, adolescentes, mujeres, hombres y adultos mayores, así como personas vulnerables en situación de violencia de Género.
2		Canalizan a las diferentes instancias correspondientes que brindan atención y seguimiento a casos de violencia de género
3	Departamento de Equidad de Género	Contacta a las diferentes instancias que atienden los casos de violencia de género para conocer el seguimiento que se le brindo a la víctima
		FIN

1460

Diagrama:



1461

XV. DEPARTAMENTO DE GRUPOS ESPECIALES

Nombre del Procedimiento:	**Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos Especiales de Seguridad**
Objetivo:	Apoyar y/u organizar operativos conjuntos para brindar seguridad pública al Municipio de Toluca, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las personas y sus bienes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Grupos Especiales, planear los operativos necesarios con el personal de la corporación para salvaguardar la ciudadanía del Municipio de Toluca y, en su caso, brindar el apoyo requerido por los departamentos de Seguridad Zona Norte y de Seguridad Zona Sur.
- La coordinación y atención de la seguridad pública municipal, se atenderá mediante la organización de las o los comandantes de los diferentes zonas, regiones y grupos especiales.
- El Departamento de Grupos Especiales deberá enviar a las o los jefes de cada agrupamiento, informes detallados sobre los operativos a implementar cuando así lo amerite.
- Es obligación del Departamento de Grupos Especiales valorar los diferentes operativos, antes, durante y después de su realización.
- Es obligación del Departamento de Grupos Especiales, supervisar los operativos con el personal de la corporación.

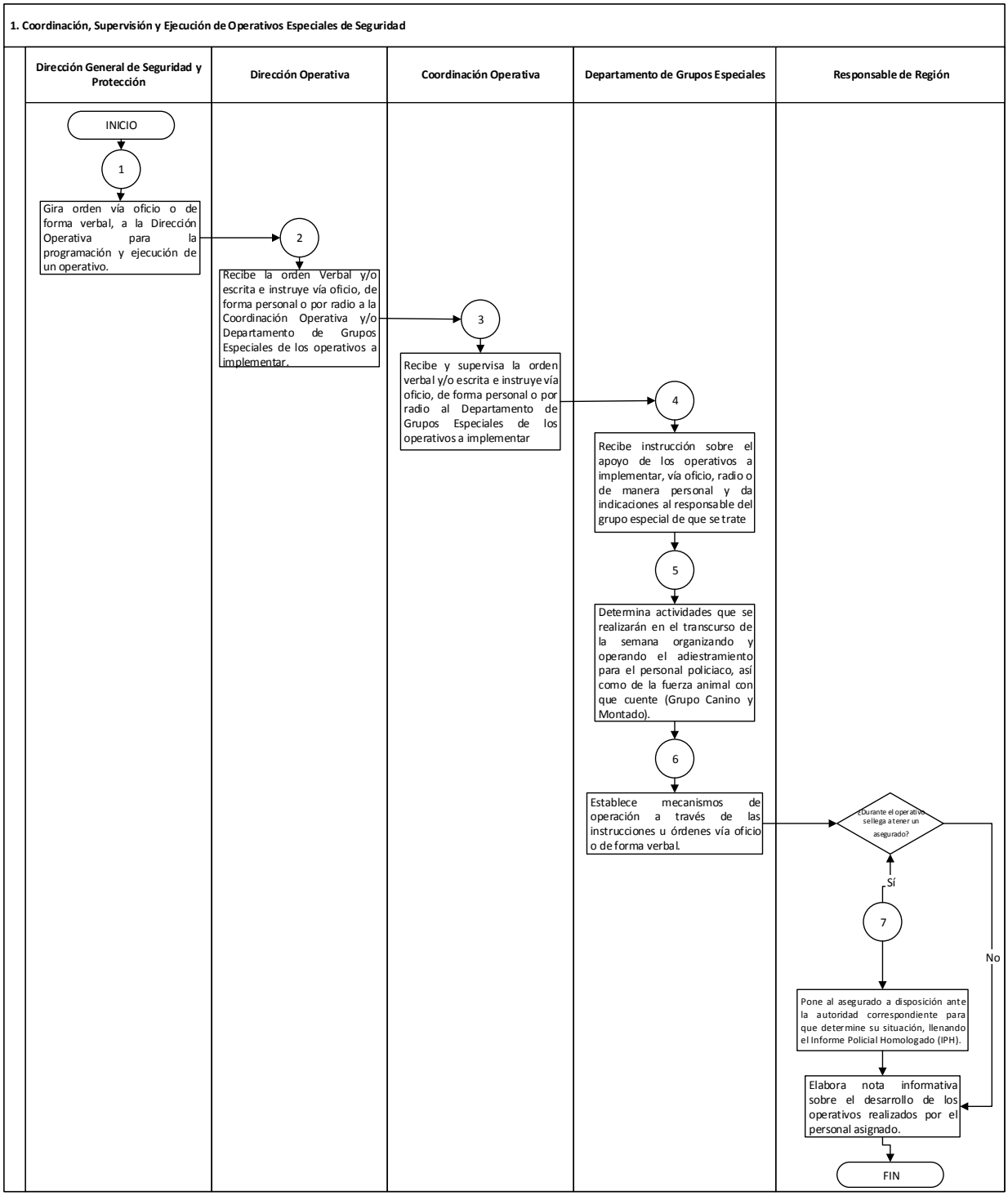
1462

1. Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos Especiales de Seguridad.
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Gira orden vía oficio o de forma verbal, a la Dirección Operativa para la programación y ejecución de un operativo.
2	**Dirección Operativa**	Recibe la orden verbal y/o escrita e instruye vía oficio, de forma personal o por radio a la Coordinación Operativa y/o Departamento de Grupos Especiales de los operativos a implementar.
3	**Coordinación Operativa**	Recibe y supervisa la orden verbal y/o escrita e instruye vía oficio, de forma personal o por radio al Departamento de Grupos Especiales de los operativos a implementar.
4	**Departamento de Grupos Especiales**	Recibe instrucción sobre el apoyo de los operativos a implementar, vía oficio, radio o de manera personal, y da indicaciones al responsable del grupo especial de que se trate.
5		Determina actividades que se realizarán en el transcurso de la semana organizando y operando el adiestramiento para el personal policiaco, así como de la fuerza animal con que cuente (Grupo Canino y Montado).
6		Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes vía oficio o de forma verbal.
		¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?
7	**Responsable de Región y/o Elementos**	**Sí:** Pone al asegurado a disposición ante la autoridad correspondiente para que determine su situación, llenando el Informe Policial Homologado (IPH).
8	**Responsable de Región**	**No:** Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado.
		FIN

1463

Diagrama:


1. Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos Especiales de Seguridad
Dirección General de Seguridad y Protección
Dirección Operativa
Coordinación Operativa
Departamento de Grupos Especiales
Responsable de Región
INICIO
1
Gira orden vía oficio o de forma verbal, a la Dirección Operativa para la programación y ejecución de un operativo.
2
Recibe la orden Verbal y/o escrita e instruye vía oficio, de forma personal o por radio a la Coordinación Operativa y/o Departamento de Grupos Especiales de los operativos a implementar.
3
Recibe y supervisa la orden verbal y/o escrita e instruye vía oficio, de forma personal o por radio al Departamento de Grupos Especiales de los operativos a implementar
4
Recibe instrucción sobre el apoyo de los operativos a implementar, vía oficio, radio o de manera personal y da indicaciones al responsable del grupo especial de que se trate
5
Determina actividades que se realizarán en el transcurso de la semana organizando y operando el adiestramiento para el personal policiaco, así como de la fuerza animal con que cuente (Grupo Canino y Montado).
6
Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes vía oficio o de forma verbal.
¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?
Sí
No
7
Pone al asegurado a disposición ante la autoridad correspondiente para que determine su situación, llenando el Informe Policial Homologado (IPH).
Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado.
FIN

XVI. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD ZONA NORTE

Nombre del Procedimiento:	**Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias**
Objetivo:	Planear y ejecutar operativos de seguridad en todos los cuadrantes de la zona de su responsabilidad del Municipio de Toluca, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las personas y de sus bienes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Seguridad Zona Norte, planear los operativos necesarios con el personal de la corporación para salvaguardar a la ciudadanía del municipio.
- La coordinación y atención de la seguridad pública municipal, se atenderá mediante la organización de las diferentes zonas, regiones (de la 11 a la 20) y cuadrantes.
- El Departamento de Seguridad Zona Norte deberá informar los resultados de los operativos.
- El Departamento de Seguridad Zona Norte deberá valorar los diferentes operativos, antes, durante y después de su realización.
- Es obligación del Departamento de Seguridad Zona Norte supervisar los operativos en su zona de responsabilidad.

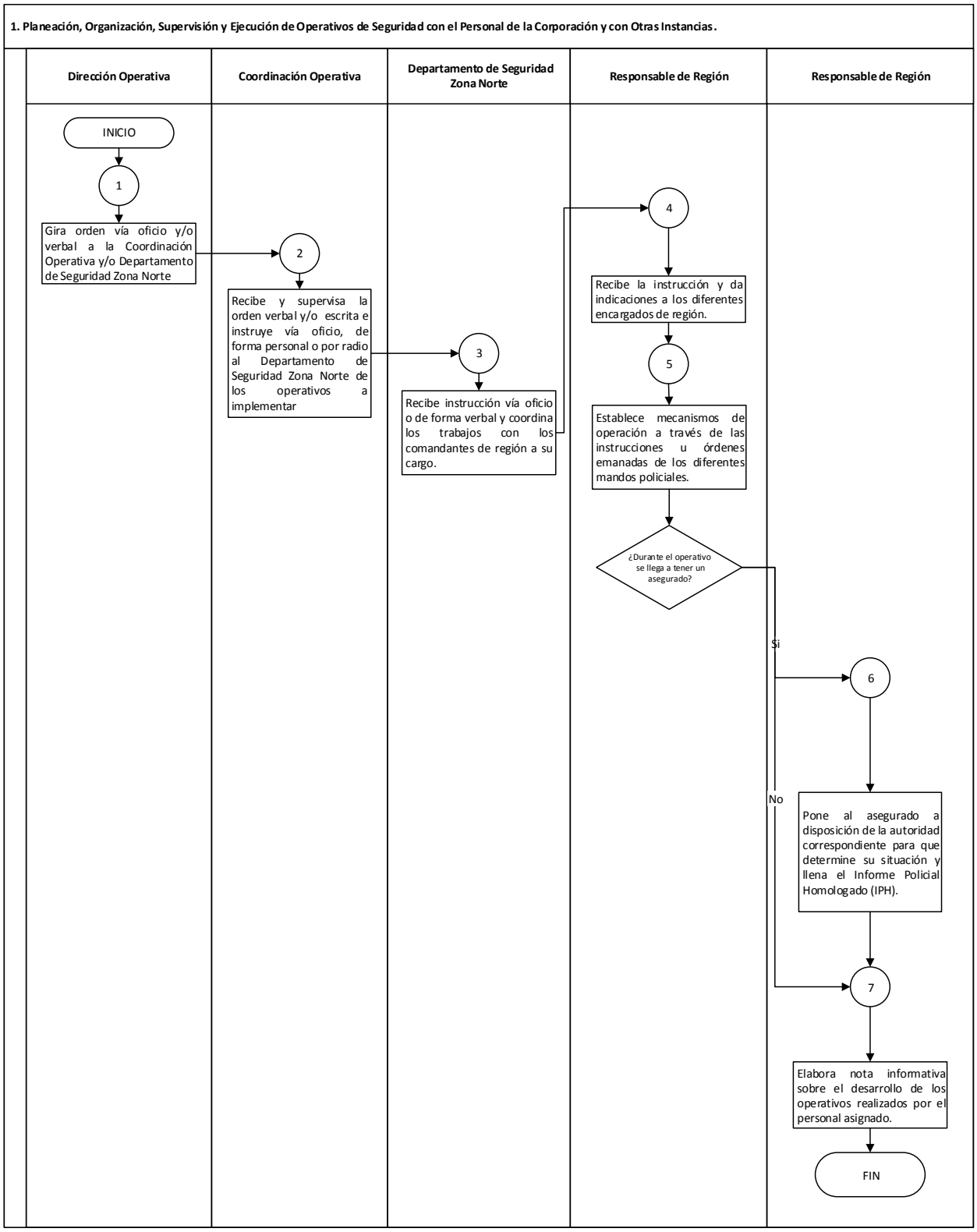
1465

1. Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Dirección Operativa**	Gira orden vía oficio y/o verbal a la Coordinación Operativa y/o Departamento de Seguridad Zona Norte.
2	**Coordinación Operativa**	Recibe y supervisa la orden verbal y/o escrita e instruye vía oficio, de forma personal o por radio al Departamento de Seguridad Zona Norte de los operativos a implementar.
3	**Departamento de Seguridad Zona Norte**	Recibe instrucción vía oficio o de forma verbal y coordina los trabajos con los comandantes de región a su cargo.
4	**Responsable de Región**	Recibe la instrucción y da indicaciones a los diferentes encargados de región.
5		Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes emanadas de los diferentes mandos policiales.
		¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?
6	**Responsable de Región**	**Sí:** Pone al asegurado a disposición de la autoridad correspondiente para que determine su situación y llena el Informe Policial Homologado (IPH).
7		**No:** Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado.
		FIN

1466

Diagrama:



1467

XVII. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD ZONA SUR

Nombre del Procedimiento:	**Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias**
Objetivo:	Planear y ejecutar operativos de seguridad en todos los cuadrantes de la zona de su responsabilidad del Municipio de Toluca, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las personas y de sus bienes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Seguridad Zona Sur, planear los operativos necesarios con el personal de la corporación para salvaguardar la ciudadanía del municipio.
- La coordinación y atención de la seguridad pública municipal, se atenderá mediante la organización de las o los comandantes de las diferentes zonas, regiones (de la 1 a la 10 y palacio municipal) y cuadrantes
- El Departamento de Seguridad Zona Sur deberá informar los resultados de los operativos.
- El Departamento de Seguridad Zona Sur deberá valorar los diferentes operativos, antes, durante y después de su realización.
- Es obligación del Departamento de Seguridad Zona Sur supervisar los operativos en su zona de responsabilidad.

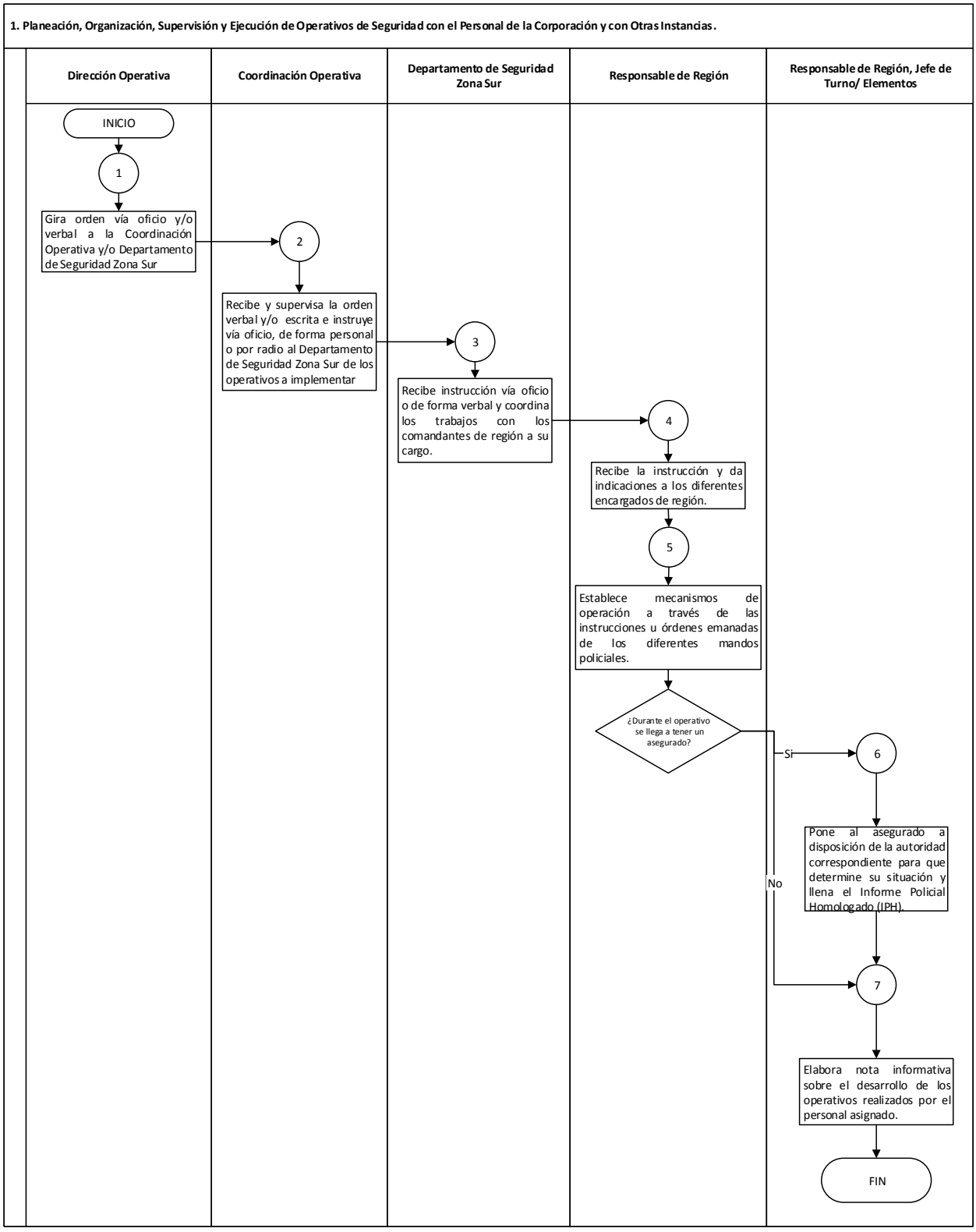
1468

1. Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias.
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Dirección Operativa**	Gira orden vía oficio y/o verbal a la Coordinación Operativa y/o Departamento de Seguridad Zona Sur.
2	**Coordinación Operativa**	Recibe y supervisa la orden verbal y/o escrita e instruye vía oficio, de forma personal o por radio al Departamento de Seguridad Zona Sur de los operativos a implementar.
3	**Departamento de Seguridad Zona Sur**	Recibe instrucción vía oficio o de forma verbal y coordina los trabajos con los comandantes de región a su cargo.
4	**Responsable de Región**	Recibe la instrucción y da indicaciones a los diferentes encargados de región.
5		Establece mecanismos de operación a través de las instrucciones u órdenes emanadas de los diferentes mandos policiales.
		¿Durante el operativo se llega a tener un asegurado?
6	**Responsable de Región, Jefe de Turno/ Elementos**	**Sí:** Pone al asegurado a disposición de la autoridad correspondiente para que determine su situación y llena el Informe Policial Homologado (IPH).
7		**No:** Elabora nota informativa sobre el desarrollo de los operativos realizados por el personal asignado.
		FIN

1469

Diagrama:



1470

XVIII. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Nombre del Procedimiento:	**Atención a casos de Violencia de Género**
Objetivo:	Brindar atención y contención a los casos de violencia de género que se presenten en el Municipio de Toluca

POLÍTICAS APLICABLES

- Las llamadas de emergencia pueden ser por medio de 9-1-1, central de radio y/o a través de los números publicados por el ayuntamiento.

- En caso de que haya presencia de menores de edad, el Departamento de Atención a la Violencia de Género hará de conocimiento a la Procuraduría Municipal de la Protección de los Niños, Niñas y Adolescentes del Sistema Municipal DIF Toluca, a efecto de que brinde la atención correspondiente.

- La persona agresora será remitida a alguna de las instancias que a continuación se enlista, dependiendo de la particularidad de la situación:

    - Centro de Justicia para las Mujeres.
    - Fiscalía Especializada en Delitos cometidos por Adolescentes.
    - Centro de Sanciones Administrativas y de Integración Social.
    - Agencia Especializada en Violencia Familiar, Sexual y de Género del Ministerio Público (AMPEVYS).
    - Fiscalía General de Justicia del Estado de México.

1471

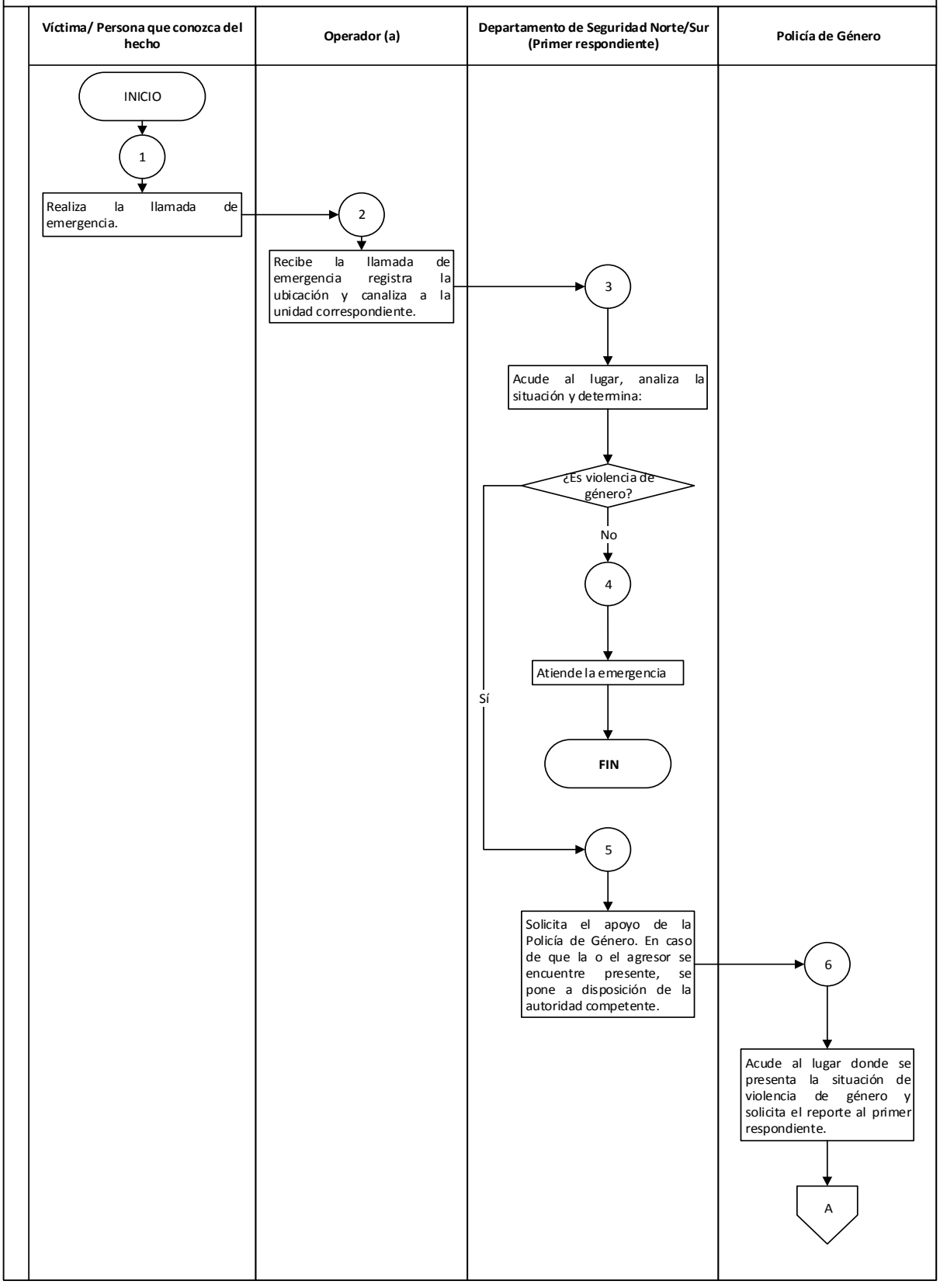
1. Atención a casos de Violencia de Género
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Víctima/ Persona que conozca del hecho**	Realiza la llamada de emergencia.
2	**Operador (a)**	Recibe la llamada de emergencia registra la ubicación y canaliza a la unidad correspondiente.
3	**Departamento de Seguridad Norte/Sur (Primer respondiente)**	Acude al lugar, analiza la situación y determina:
		¿Es violencia de género?
4		**No:** Atiende la emergencia.
		FIN
5		**Sí:** Solicita el apoyo de la Policía de Género. En caso de que la o el agresor se encuentre presente, se pone a disposición de la autoridad competente.
6	**Policía de Género**	Acude al lugar donde se presenta la situación de violencia de género y solicita el reporte al primer respondiente.
7		Lleva a cabo la contención de la situación.
8		Realiza la entrevista evitando en todo momento la revictimización de la persona y en caso de ser necesario, solicita el apoyo para valoración médica.
9		Pregunta a la víctima:
		¿Realizará la denuncia?
10		**No:** Se conecta con el paso 12
		FIN
11		**Sí:** Traslada a la víctima a la instancia correspondiente y le brinda acompañamiento en todo momento durante el proceso de la denuncia.
12		Brinda información respecto de las instancias a las que puede ser canalizada para su atención psicológica, jurídica y/o médica.
13		Traslada a la víctima con su red de apoyo.
		FIN

1472

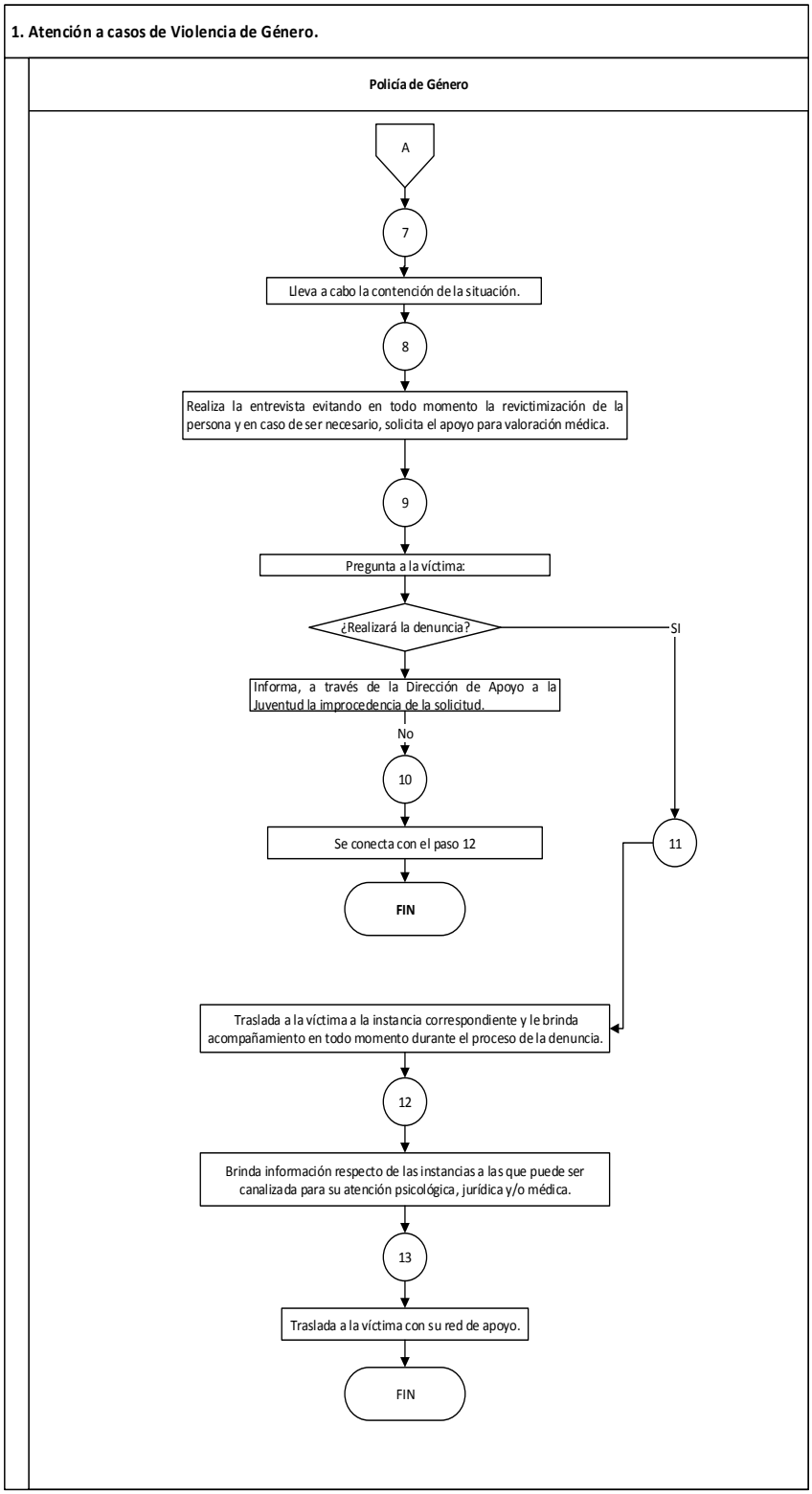
Diagrama:

1. Atención a casos de Violencia de Género.



1473

Diagrama:



1474

Nombre del Procedimiento:	**Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas**
Objetivo:	Apoyar en la búsqueda y localización de personas reportadas como extraviadas en el municipio de Toluca y en coordinación con los municipios aledaños a éste.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las llamadas de emergencia pueden ser por medio de 9-1-1, central de radio y/o a través de los números publicados por el ayuntamiento.
- El Departamento de Atención a la Violencia de Género trabajará en coordinación con las corporaciones policiales del Valle de Toluca, para la búsqueda y localización de personas extraviadas, desaparecidas y/o ausentes.
- El Departamento de Atención a la Violencia de Género, informará a las autoridades competentes de las diligencias realizadas.
- Para efectos de este procedimiento se entenderá por Fiscalía de Desaparecidos, a la Fiscalía Especializada para la Investigación y Persecución de Delitos en Materia de Desaparición Forzada de Personas y Desaparición Cometida por Particulares.
- Las acciones que realiza el Departamento de Atención a la Violencia de Genero en cuanto a la búsqueda y localización de personas extraviadas, desaparecidas y/o ausentes, tiene como base los Protocolos ALBA y el Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas.

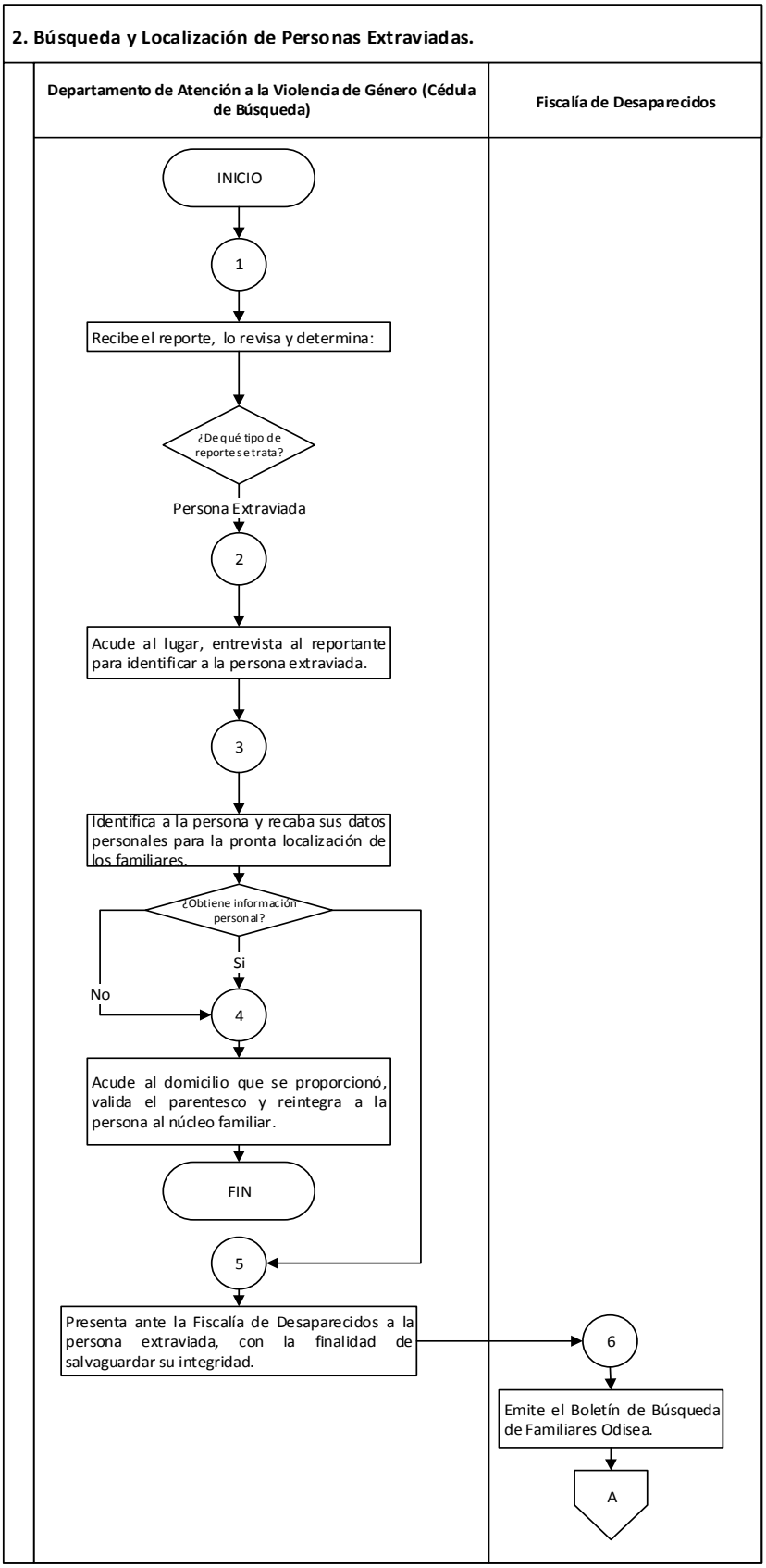
1475

2.- Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	Departamento de Atención a la Violencia de Género (Cédula de Búsqueda)	Recibe el reporte, lo revisa y determina:
		¿Dé qué tipo de reporte se trata?
2		**A) Persona Extraviada:** Acude al lugar, entrevista al reportante para identificar a la persona extraviada
3		Identifica a la persona y recaba sus datos personales para la pronta localización de los familiares.
		¿Obtiene información personal?
4		**Sí:** Acude al domicilio que se proporcionó, valida el parentesco y reintregra a la persona al núcleo familia
		FIN
5		**No**: Presenta ante la Fiscalía de Desaparecidos a la persona extraviada, con la finalidad de salvaguardar su integridad
6	Fiscalía de Desaparecidos	Emite el Boletín de Búsqueda de Familiares Odisea
7	Departamento de Atención a la Violencia de Género (Cédula de Búsqueda)	Permanece en el lugar en tanto la fiscalía encuentra albergue o a los familiares
		¿Se encuentra a los familiares?
8		**Sí:** Reintegra a la persona al núcleo familia y solicita a la Fiscalía de Desaparecidos la baja del Boletín de Búsqueda de Familiares de Odisea
		FIN
9		**No:** Solicita a la Fiscalía de Desaparecidos proporcione el albergue
10		Traslada a la persona al Albergue
		FIN
11		**B) Personas desaparecidas** Acude al lugar, hace contacto con los familiares y realiza la entrevista para llevar a cabo las acciones de la búsqueda
12		Obtiene la información, realiza la búsqueda y acude a la Fiscalía de Desaparecidos para levantar el Boletín ODISEA de persona desaparecida
		¿Se encontró a la persona?
13		**No:** Genera informe de las acciones realizadas durante las 72 horas y lo entrega a la autoridad competente para su posterior seguimiento por parte de la Policía de Investigación y la Fiscalía de Desaparecidos
		FIN
14		**Sí:** Acude a la Fiscalía de Desaparecidos para realizar la presentación de la persona localizada y la posterior reintegración a su núcleo familia
15		Solicita a la Fiscalía de Desaparecidos la baja del Boletín ODISEA de persona desaparecida
		FIN

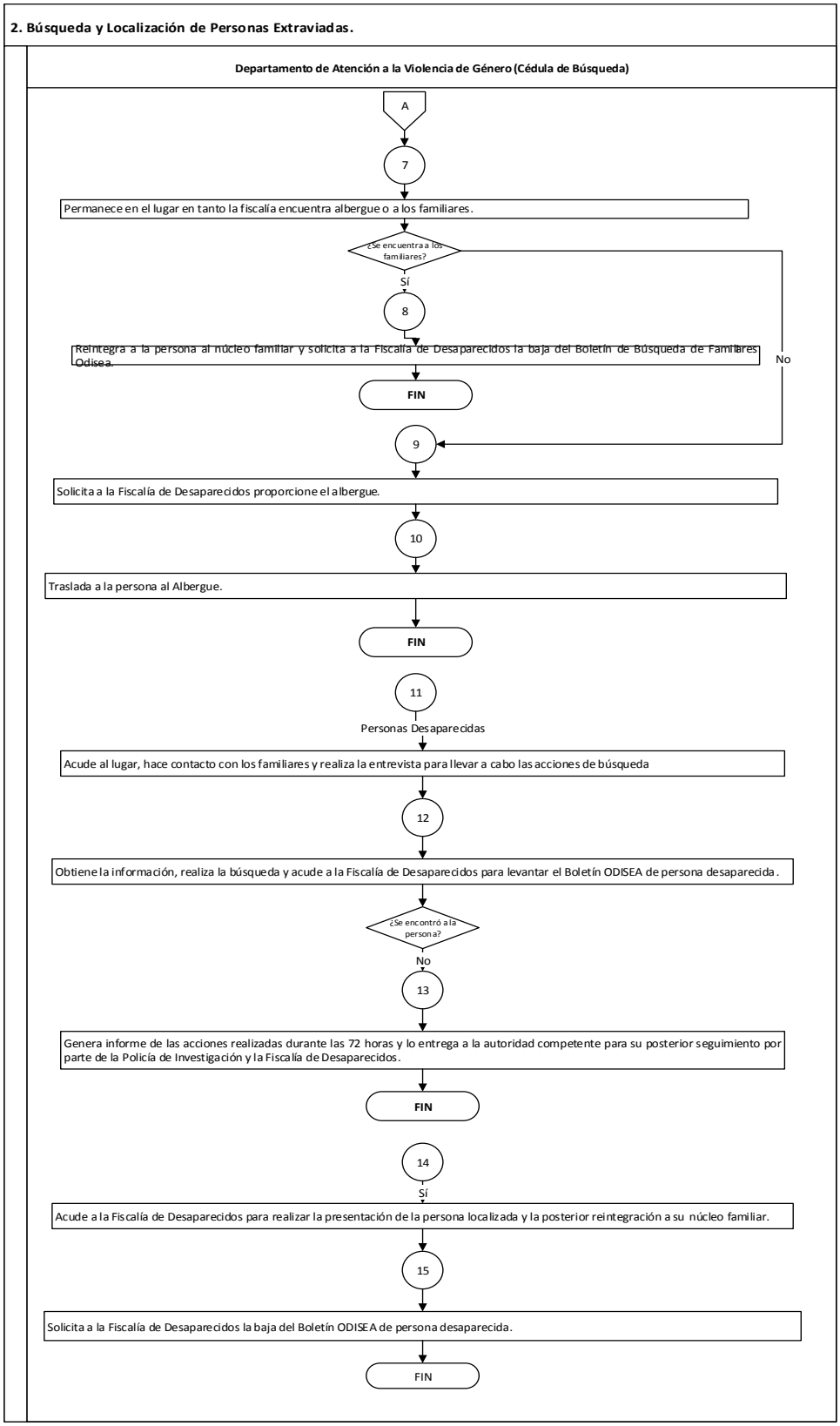
1476

Diagrama:



1477

Diagrama:



1478

XIX. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ARMAMENTO Y EQUIPO POLICIAL

Nombre del Procedimiento:	**Control de Armamento, municiones, equipo de seguridad y uniforme del personal autorizado de la Dirección General de Seguridad y Protección**
Objetivo:	Establecer los medios e instrumentos para el manejo, control, resguardo y administración de armas, municiones, equipo de seguridad y uniforme al servicio de la Dirección General de Seguridad y Protección; así como supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable en la materia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, será responsable de establecer e implementar políticas en materia de armamento para garantizar su óptimo uso y funcionamiento.

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, actualizará permanentemente y mantendrá bajo resguardo la base de datos de municiones, equipo y armamento; así como establecer medidas de mantenimiento, control y resguardo en los depósitos correspondientes.

- La o el Director Operativo y el o la Titular del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, deberán analizar la solicitud de armamento y autorizar al encargado del depósito del armamento la entrega del equipo a las y/o los responsables de Región o Grupo.

1479

- Es obligación de las y/o los responsables de Región o Grupo firmar el resguardo general de armamento y elaborar los resguardos individuales de acuerdo a la asignación que realiza en su región y grupos, según sea el caso.

- Las o los responsables de Región o Grupo, deberán elaborar mensualmente el reporte de armamento en el que se contemple los movimientos internos del personal, y actualizar resguardos individuales.

- La o el Director Operativo y el o la Titular del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, deberán concentrar y enviar a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México un reporte mensual de armamento que tiene en su resguardo el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.

- Es responsabilidad del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial enviar semestralmente a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México, la información del personal y armamento incluido en la Licencia Oficial Colectiva No:139, para la elaboración de credenciales de portación de armas de fuego.

- Será responsabilidad del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial establecer protocolos para la entrega de credenciales de portación de armas, así como la recuperación de las credenciales vencidas.

- La o el Director Operativo y la o el Titular del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial deberán establecer y coordinar la logística para la recepción, organización y entrega de uniformes y equipo policial al personal operativo autorizado.

- Es responsabilidad de la Dirección Operativa analizar y autorizar las peticiones de armamento de las y los responsables de Región o Grupos a la o el titular del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial.

- Las o los responsables de Región o Grupo deberán elaborar el reporte de armamento en caso de que se realicen transferencias de personal usuario.

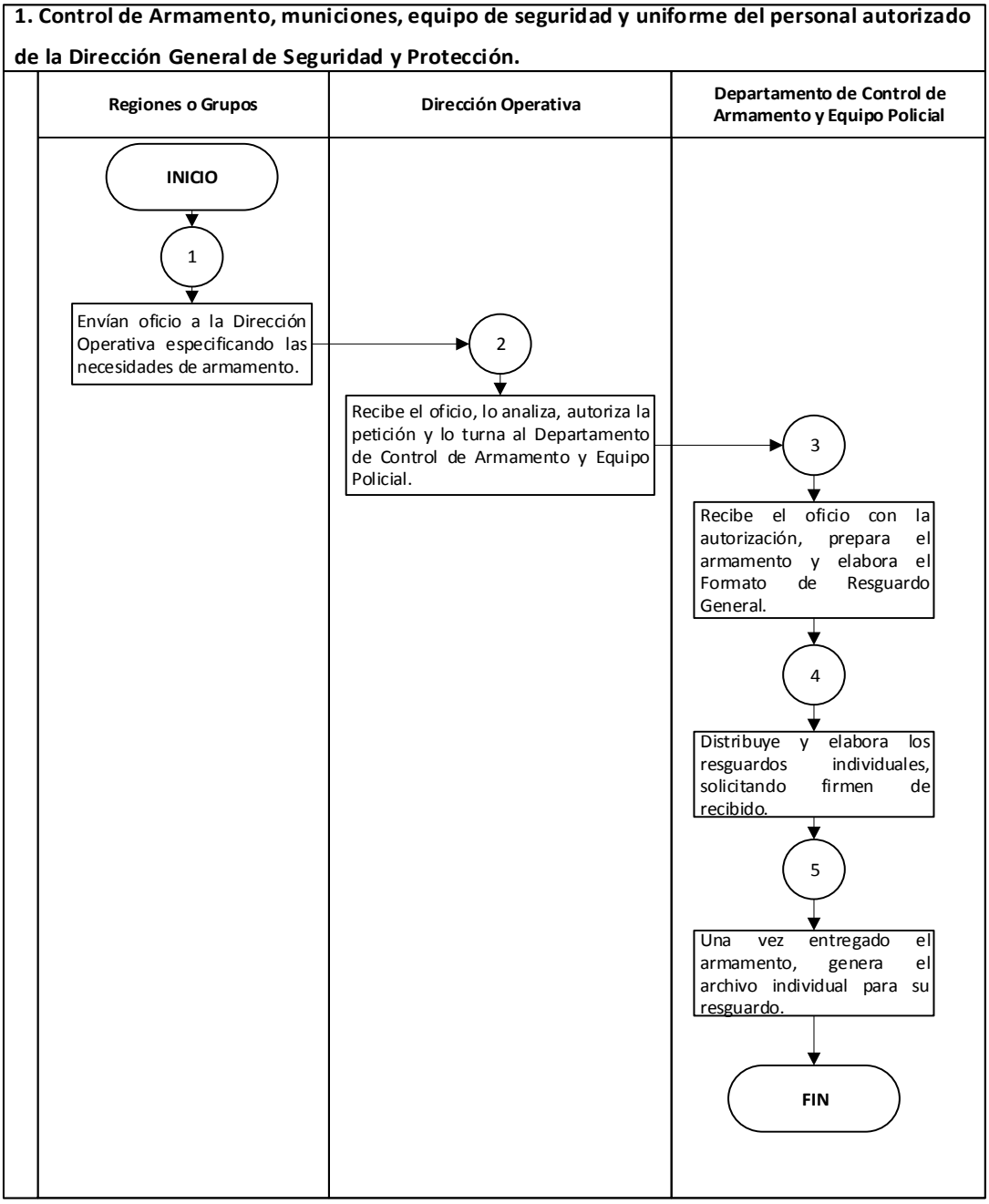
1480

1. **Control de Armamento, municiones, equipo de seguridad y uniforme del personal autorizado de la Dirección General de Seguridad y Protección**
   Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	Regiones o Grupos	Envían oficio a la Dirección Operativa especificando las necesidades de armamento.
2	Dirección Operativa	Recibe el oficio, lo analiza, autoriza la petición y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial.
3	Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial	Recibe el oficio con la autorización, prepara el armamento y elabora el Formato de Resguardo General.
4		Distribuye y elabora los resguardos individuales, solicitando firmen de recibido.
5		Una vez entregado el armamento, genera el archivo individual para su resguardo.
		FIN

1481

Diagrama:



1482

Nombre del Procedimiento:	**Robo o Extravío de Armamento de la Dirección General de Seguridad y Protección**
Objetivo:	Controlar y verificar las condiciones del armamento que tienen bajo su resguardo el personal operativo autorizado de la Dirección General de Seguridad y Protección.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Seguridad y Protección es la instancia facultada para informar a las y los servidores públicos de las unidades administrativas que la componen, sobre las sanciones aplicables por robo y extravío de armamento bajo su resguardo.

- Las y los Comandantes de Región y/o Grupos deberán informar a la Dirección Jurídica dependiente de la Dirección General de Seguridad y Protección los robos, extravíos o puestas a disposición del armamento a su cargo.

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial elaborará las Actas Administrativas Circunstanciadas en caso de robo o extravío del armamento, una vez teniendo la copia simple de la carpeta de investigación dando vista a la Dirección General de Administración, a través de la o el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección.

- Es Responsabilidad de las y los servidores públicos el uso y cuidado del armamento que se les haya asignado para el ejercicio de sus funciones; así como conocer las sanciones establecidas en el artículo 207 de la Ley de Seguridad del Estado de México.

1483

- La o el servidor público deberá acudir a la Agencia del Ministerio Público correspondiente a presentar una denuncia de hechos por robo o extravío de su arma, acompañado del personal facultado de la Dirección Jurídica.

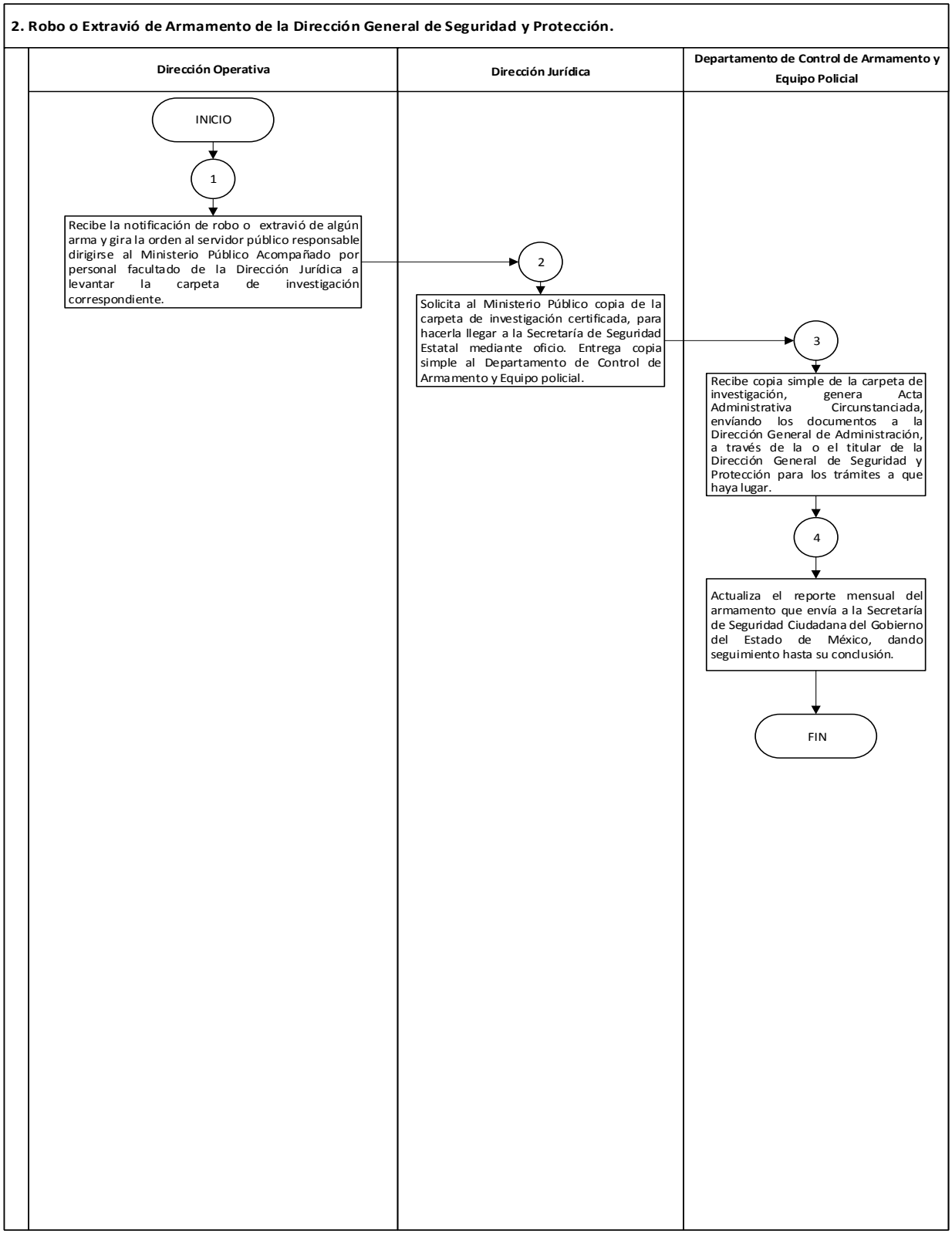
- La Dirección General de Administración y la Dirección Jurídica de la Dirección General de Seguridad y Protección, serán quienes presentan a la Comisión de Honor y Justicia los elementos para que determine las responsabilidades y procesos administrativos que den lugar a la o el servidor público.

2. Robo o Extravío de Armamento de la Dirección General de Seguridad y Protección.

No:	Responsable	Actividad
1	**Dirección Operativa**	Recibe la notificación de robo o extravío de algún arma y gira la orden al servidor público responsable dirigirse al Ministerio Público Acompañado por personal facultado de la Dirección Jurídica a levantar la carpeta de investigación correspondiente.
2	**Dirección Jurídica**	Solicita al Ministerio Público copia de la carpeta de investigación certificada, para hacerla llegar a la Secretaría de Seguridad Estatal mediante oficio. Entrega copia simple al Departamento de Control de Armamento y Equipo policial.
3	**Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial**	Recibe copia simple de la carpeta de investigación, genera Acta Administrativa Circunstanciada, enviando los documentos a la Dirección General de Administración, a través de la o el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección para los trámites a que haya lugar.
4		Actualiza el reporte mensual del armamento que envía a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Gobierno del Estado de México, dando seguimiento hasta su conclusión.
		FIN

1484

Diagrama:



1485

Nombre del Procedimiento:	**Credencialización del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego**
Objetivo:	Realizar los trámites pertinentes ante la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México para la credencialización del personal que cuenta con arma de fuego.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, solo podrá llevar a cabo la credencialización de acuerdo a las bases de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos y a la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, mediante la cual se concede permiso para la portación de armas de fuego a los cuerpos de seguridad pública preventiva.

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, con apoyo de la Dirección Operativa, deberá de recabar la información necesaria para realizar el trámite de la credencialización de dicha Licencia.

- Los responsables de Región o Grupo son los encargados de hacer llegar al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, semestralmente la relación del personal que porta arma de fuego a fin de gestionar la credencial respectiva.

- La Dirección Operativa a través del Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, deberá dar atención a la revista de armamento que se lleva a cabo por parte de la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México y la Secretaria de la Defensa Nacional de acuerdo a lo contenido en el lineamiento Nº 8 del Oficio de Revalidación de Licencia Colectiva Nº 139. 1486

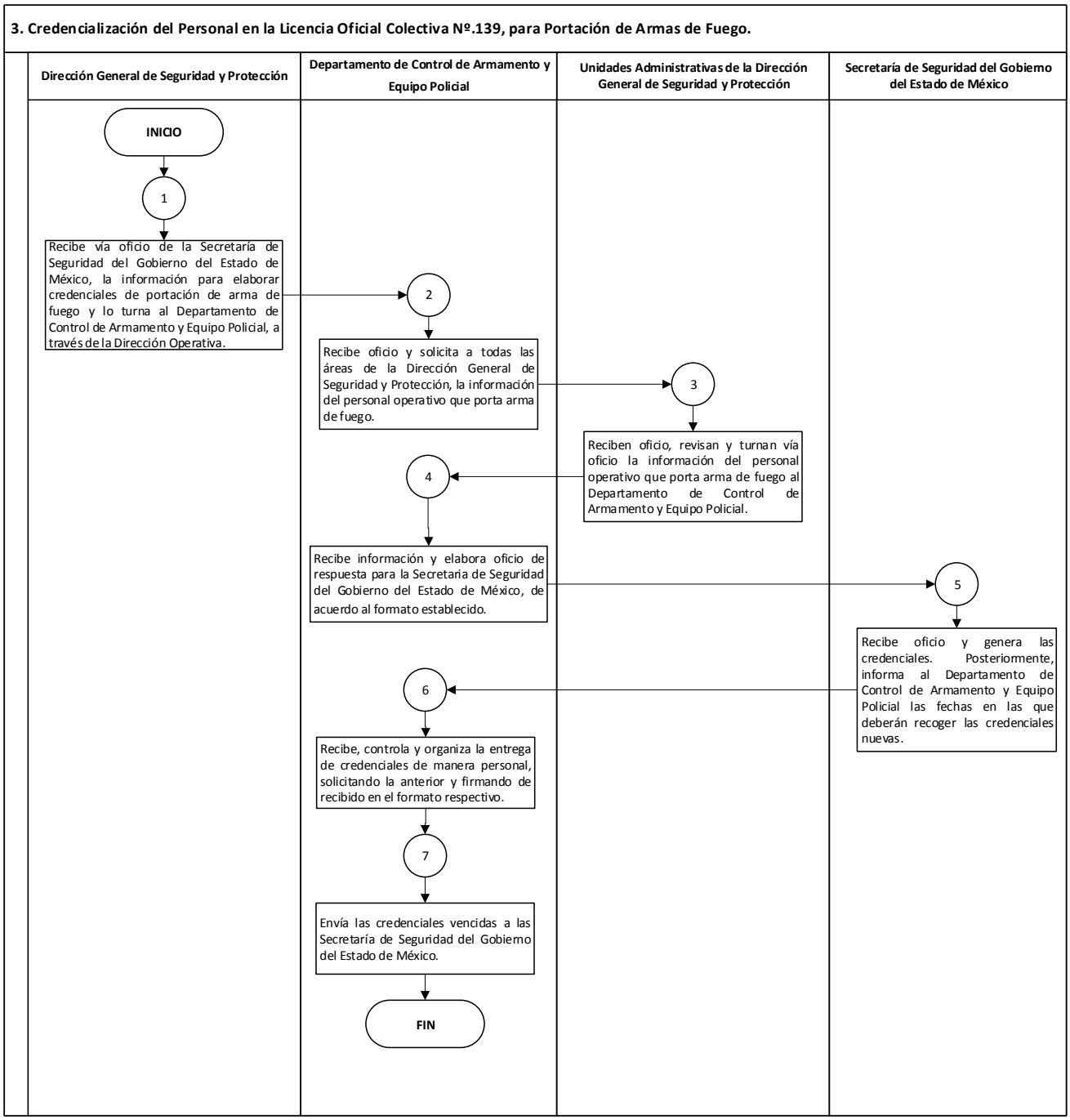
- La o el servidor público titular de la credencial de portación de arma de fuego, en caso de robo o extravío, deberá sujetarse al procedimiento de reposición establecido por la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México.

3. Credencialización del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe vía oficio de la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México, la información para elaborar credenciales de portación de arma de fuego y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, a través de la Dirección Operativa.
2	**Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial**	Recibe oficio y solicita a todas las áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección, la información del personal operativo que porta arma de fuego.
3	**Unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección**	Reciben oficio, revisan y turnan vía oficio la información del personal operativo que porta arma de fuego al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial.
4	**Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial**	Recibe información y elabora oficio de respuesta para la Secretaria de Seguridad del Gobierno del Estado de México, de acuerdo al formato establecido.
5	**Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México**	Recibe oficio y genera las credenciales. Posteriormente, informa al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial las fechas en las que deberán recoger las credenciales nuevas.
6	**Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial**	Recibe, controla y organiza la entrega de credenciales de manera personal, solicitando la anterior y firmando de recibido en el formato respectivo.
7		Envía las credenciales vencidas a las Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México.
		FIN

1487

Diagrama:



1488

Nombre del Procedimiento:	**Inclusión y revalidación del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego**
Objetivo:	Realizar los trámites pertinentes ante la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México para la inclusión y revalidación del personal que cuenta con arma de fuego.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, solo podrá llevar a cabo la inclusión y revalidación de acuerdo a las bases de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos y a la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, mediante la cual se concede permiso para la portación de armas de fuego a los cuerpos de seguridad pública preventiva.

- La Coordinación Administrativa con apoyo de la Dirección de Desarrollo Policial y el Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, deberá de recabar la documentación necesaria para realizar el trámite de la inclusión y revalidación de dicha Licencia.

- Los responsables de Región o Grupo son los encargados de hacer llegar al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, semestralmente la relación del personal que porta arma de fuego a fin de gestionar la inclusión y revalidación de la credencial respectiva.

1489

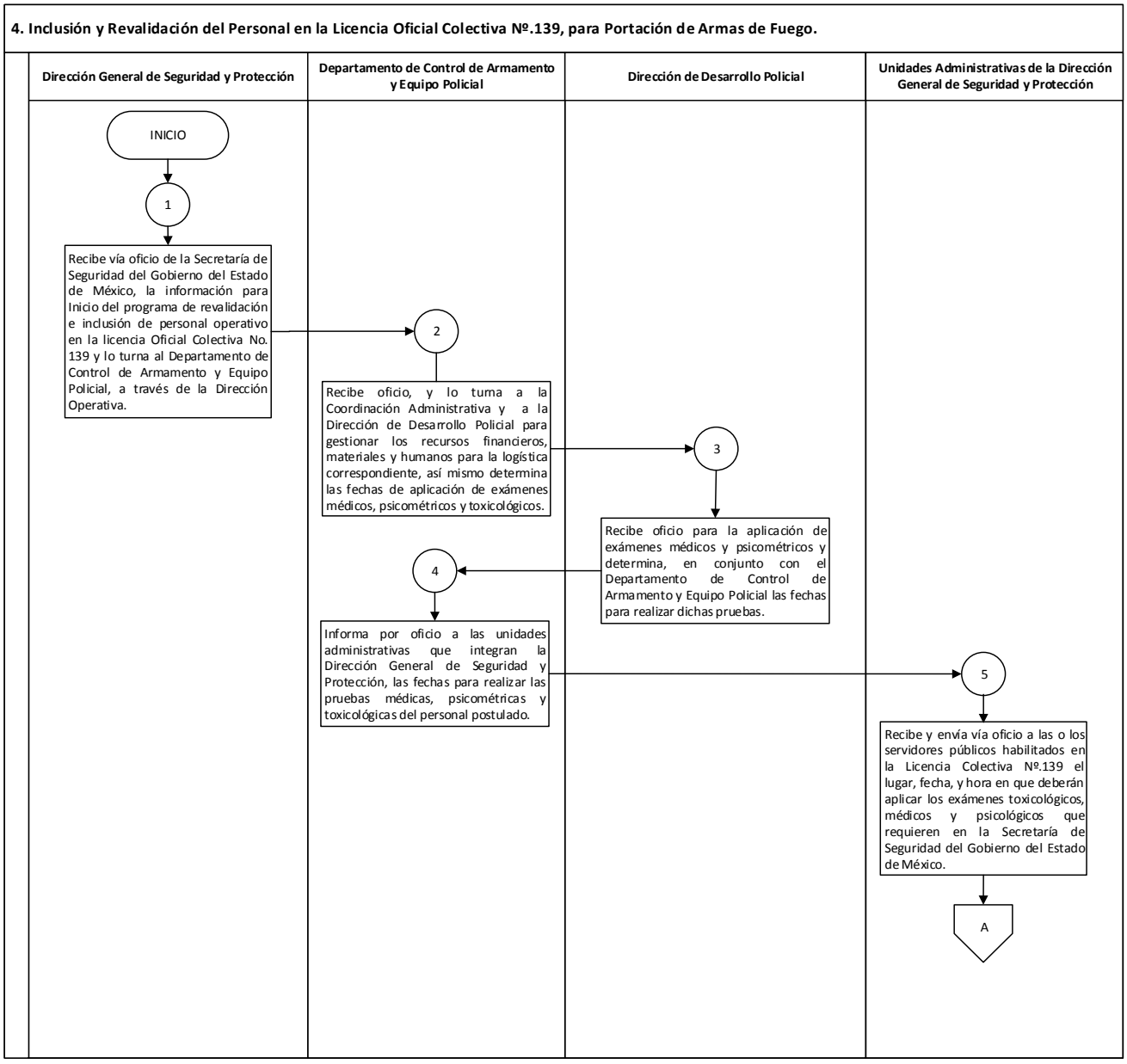
4. Inclusión y revalidación del Personal en la Licencia Oficial Colectiva No: 139, para portación de Armas de Fuego

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe vía oficio de la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México, la información para inicio del programa de revalidación e inclusión de personal operativo en la licencia Oficial Colectiva No: 139 y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, a través de la Dirección Operativa.
2	**Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial**	Recibe oficio y lo turna a la Coordinación Administrativa y a la Dirección de Desarrollo Policial para gestionar los recursos financieros, materiales y humanos para la logística correspondiente, así mismo determina las fechas de aplicación de exámenes médicos, psicométricos y toxicológicos.
3	**Dirección de Desarrollo Policial**	Recibe oficio para la aplicación de exámenes médicos y psicométricos y determina, en conjunto con el Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial las fechas para realizar dichas pruebas.
4	**Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial**	Informa por oficio a las unidades administrativas que integran la Dirección General de Seguridad y Protección, las fechas para realizar las pruebas médicas, psicométricas y toxicológicas del personal postulado.
5	**Unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe y envía vía oficio a las o los servidores públicos habilitados en la Licencia Colectiva Nº.139 el lugar, fecha, y hora en que deberán aplicar los exámenes toxicológicos, médicos y psicológicos que requieren en la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México.
6	**Dirección de Desarrollo Policial**	Recaba los resultados de los exámenes realizados y los remite vía oficio al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial.
7	**Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial**	Obtiene los resultados e integra un expediente con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México y envía oficio para su validación a la Presidencia Municipal y a la Dirección General de Seguridad y Protección.
8	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe oficio, valida y lo turna al Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial, a través de la Dirección Operativa.
9	**Departamento de Control de Armamento y Equipo Policial**	Remite a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México oficio, además del listado del personal con sus expedientes respectivos.
10	**Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México**	Informa por oficio los resultados del personal que se integró y/o revalidó en la Licencia Oficial Colectiva No: 139.
		FIN

1490

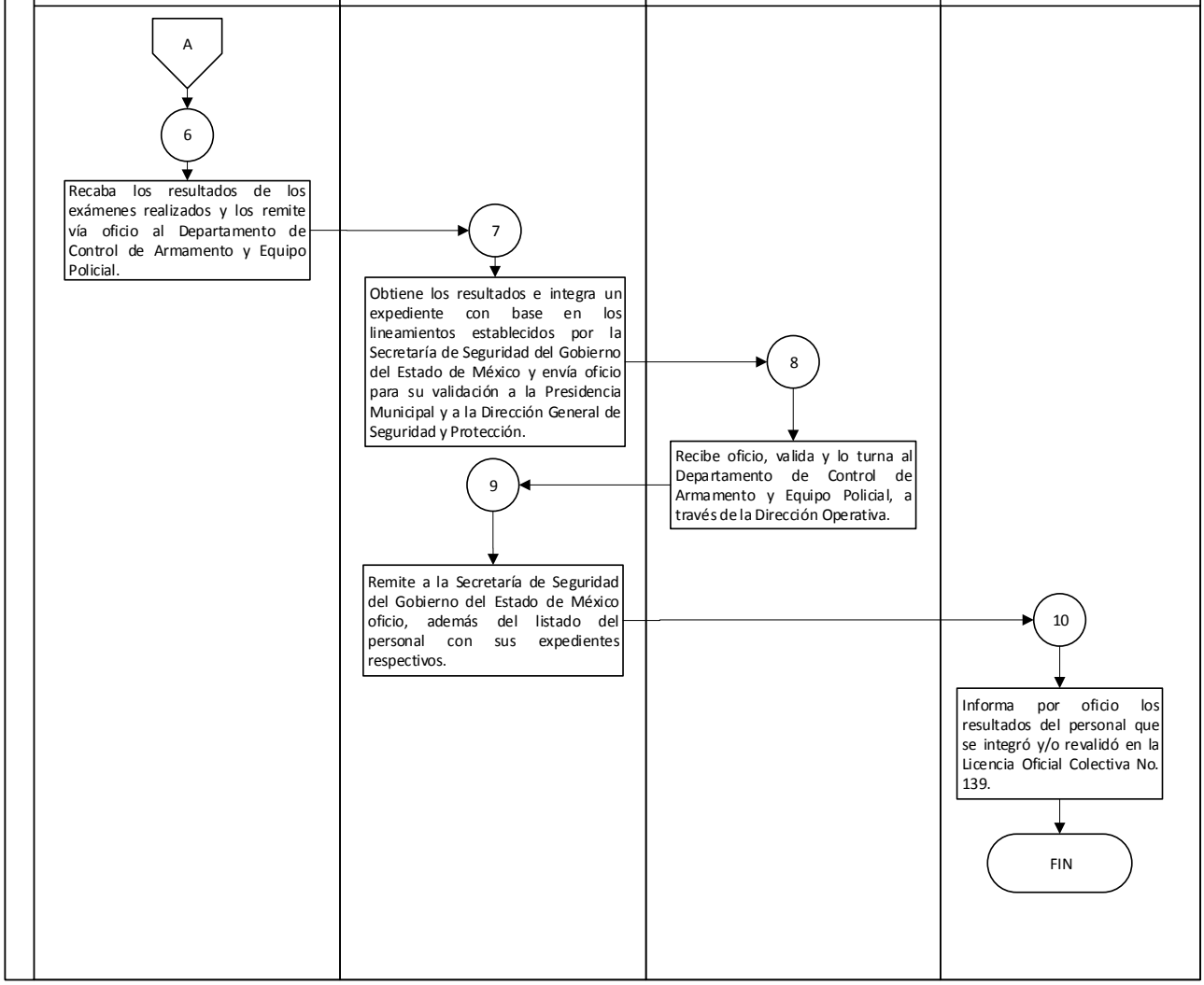
Diagrama:



1491

Diagrama:

4. Inclusión y Revalidación del Personal en la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, para Portación de Armas de Fuego.



1492

XX. DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y CONTEXTO

Nombre del Procedimiento:	**Investigación de Grupos Criminales**
Objetivo:	Identificar a organizaciones, grupos, personas y modos de operación, vinculados con la delincuencia organizada y común, mediante la aplicación de métodos de análisis de información para la realización de diversos operativos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Análisis y Contexto, será responsable de investigar y ubicar a los grupos criminales existentes en el municipio.
- La Dirección General de Seguridad y Protección será la encargada del diseño de los diversos operativos, que instruirá a la Dirección de Inteligencia en su ejecución, mediante la información que se obtiene del Departamento de Análisis y Contexto.
- Departamento de Análisis y Contexto, deberá elaborar un informe del análisis mensual de incidencia delictiva y georreferenciación de los diferentes cuadrantes.

1493

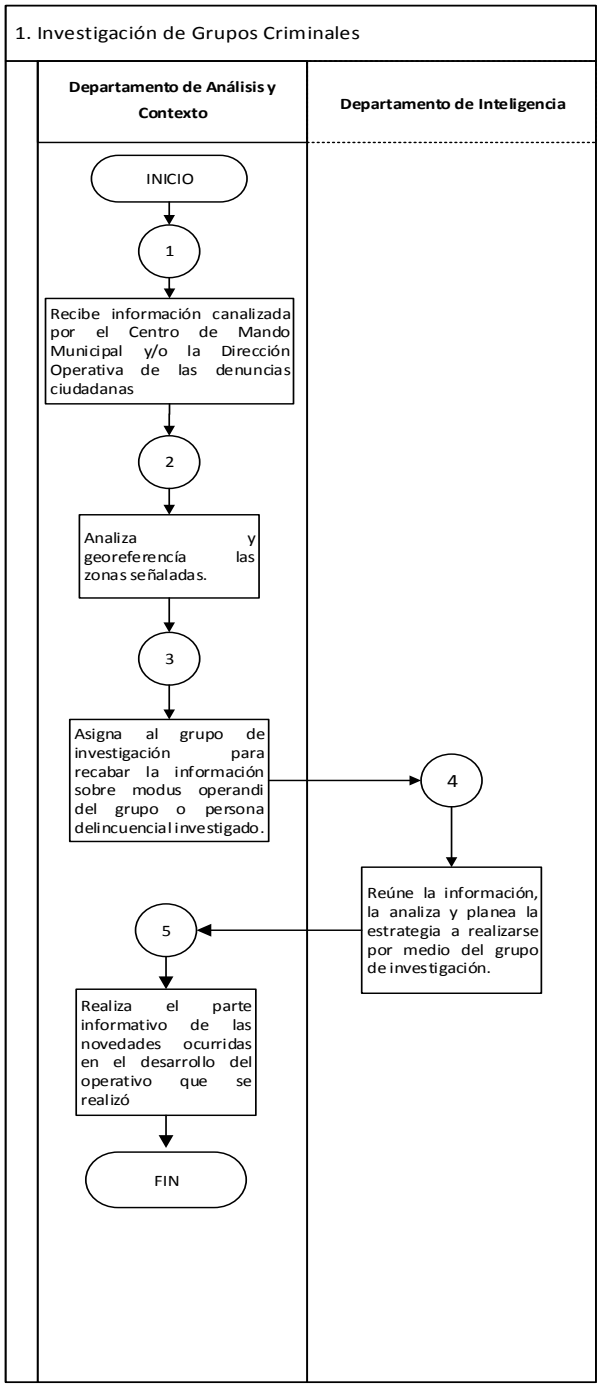
1. Investigación de Grupos Criminales

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Análisis y Contexto**	Recibe información canalizada por el Centro de Mando Municipal y/o la Dirección Operativa de las denuncias ciudadanas.
2		Analiza y georeferencía las zonas señaladas.
3		Asigna al grupo de investigación para recabar la información sobre modus operandi del grupo o persona delincuencial investigado.
4	**Departamento de Inteligencia**	Reúne la información, la analiza y planea la estrategia a realizarse por medio del grupo de investigación.
5	**Departamento de Análisis y Contexto**	Realiza el parte informativo de las novedades ocurridas en el desarrollo del operativo que se realizó.
		FIN

1494

Diagrama:



1495

Nombre del Procedimiento:	**Ratificación de Información de Grupos Criminales**
Objetivo:	Verificar los reportes ciudadanos del municipio por presuntos actos delictivos que hacen llegar a la dependencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Análisis y Contexto deberá trabajar de manera conjunta con los grupos de inteligencia de la Dirección General de Seguridad y Protección para investigar y ubicar a los grupos criminales existentes en el municipio.
- El diseño de los diversos operativos estará a cargo de las diferentes áreas operativas en coordinación y supervisión de la o el titular de la Dirección de Inteligencia.
- El Departamento de Análisis y Contexto deberá elaborar un informe mensual de los trabajos de investigación.
- La coordinación y supervisión de los grupos de investigación estará a cargo de la Dirección General de Seguridad y Protección.

1496

- La Dirección General de Seguridad y Protección solicitará un reporte que contenga la recopilación estadística de la información que le proporciona el área operativa (regiones).

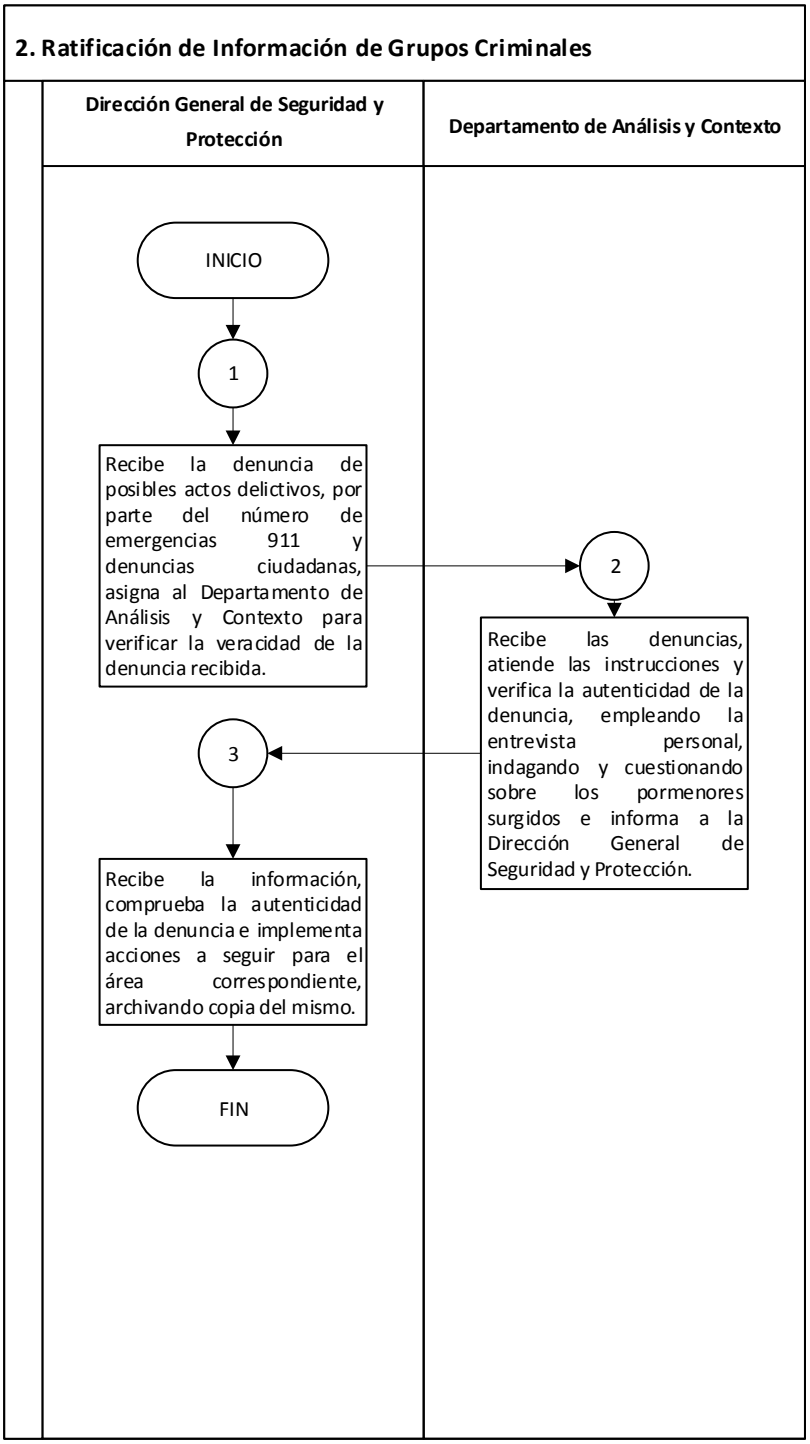
2. Ratificación de Información de Grupos Criminales

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe la denuncia de posibles actos delictivos, por parte del número de emergencias 911 y denuncias ciudadanas, asigna al Departamento de Análisis y Contexto para verificar la veracidad de la denuncia recibida.
2	**Departamento de Análisis y Contexto**	Recibe las denuncias, atiende las instrucciones y verifica la autenticidad de la denuncia, empleando la entrevista personal, indagando y cuestionando sobre los pormenores surgidos e informa a la Dirección General de Seguridad y Protección.
3	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe la información, comprueba la autenticidad de la denuncia e implementa acciones a seguir para el área correspondiente, archivando copia del mismo.
		FIN

1497

Diagrama:



1498

XXI. DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA

Nombre del Procedimiento:	**Análisis del Comportamiento de Zonas Delictivas**
Objetivo:	Identificar el comportamiento delictivo y ofrecer información oportuna para la toma de decisiones.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inteligencia, será responsable de analizar y realizar la estadística para que por medio de ella se pueda ubicar las zonas de mayor incidencia en el municipio.
- El Departamento de Inteligencia, deberá elaborar un informe mensual de los trabajos realizados.
- La coordinación y supervisión de acciones estará a cargo de la Dirección de Inteligencia.
- La Dirección de Inteligencia, tendrá a su cargo la recopilación estadística de la información que le proporciona el área operativa.
- La Dirección de Inteligencia, establecerá los lineamientos y estrategias operativas para la disuasión y combate a la delincuencia.

1499

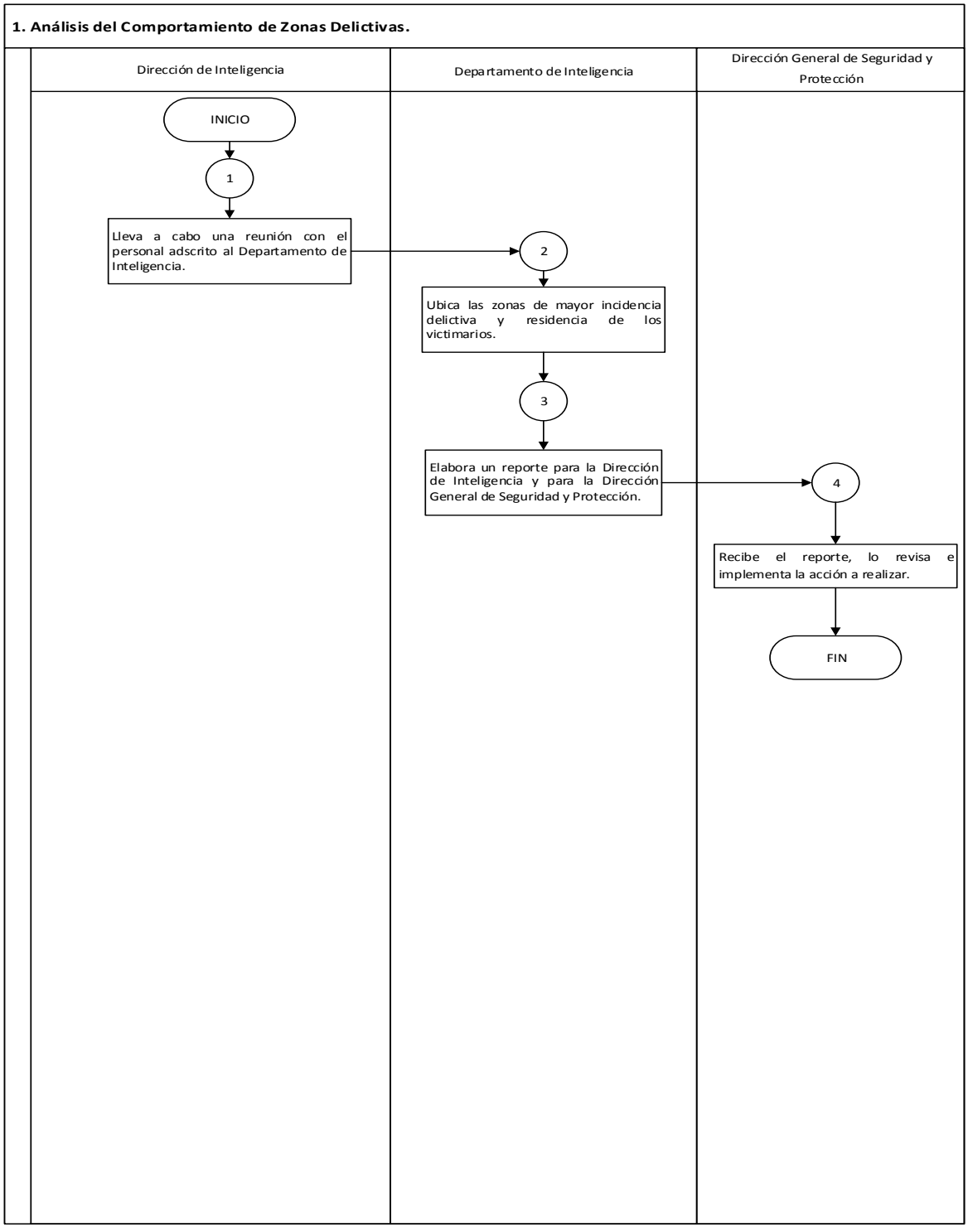
1. Análisis del Comportamiento de Zonas Delictivas

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Inteligencia**	Lleva a cabo una reunión con el personal adscrito al Departamento de Inteligencia
2	**Departamento de Inteligencia**	Ubica las zonas de mayor incidencia delictiva y residencia de los victimarios.
3		Elabora un reporte para la Dirección de Inteligencia y para la Dirección General de Seguridad y Protección.
4	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe el reporte, lo revisa e implementa la acción a realizar.
		FIN

1500

Diagrama:



1501

Nombre del Procedimiento:	**Análisis Especial del Delito**
Objetivo:	Identificar, mediante la aplicación de métodos de análisis estadístico y georreferenciación, la distribución espacial delictiva que permita la ubicación de presuntos participantes de hechos delictivos, así como su relación con otros nexos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inteligencia, será responsable de concentrar y estandarizar la información delictiva de las diferentes fuentes de información.
- El diseño de los diversos operativos estará a cargo de la Dirección de Inteligencia.
- El Departamento de Inteligencia, deberá elaborar un informe del análisis mensual de incidencia delictiva y su georreferenciación.

1502

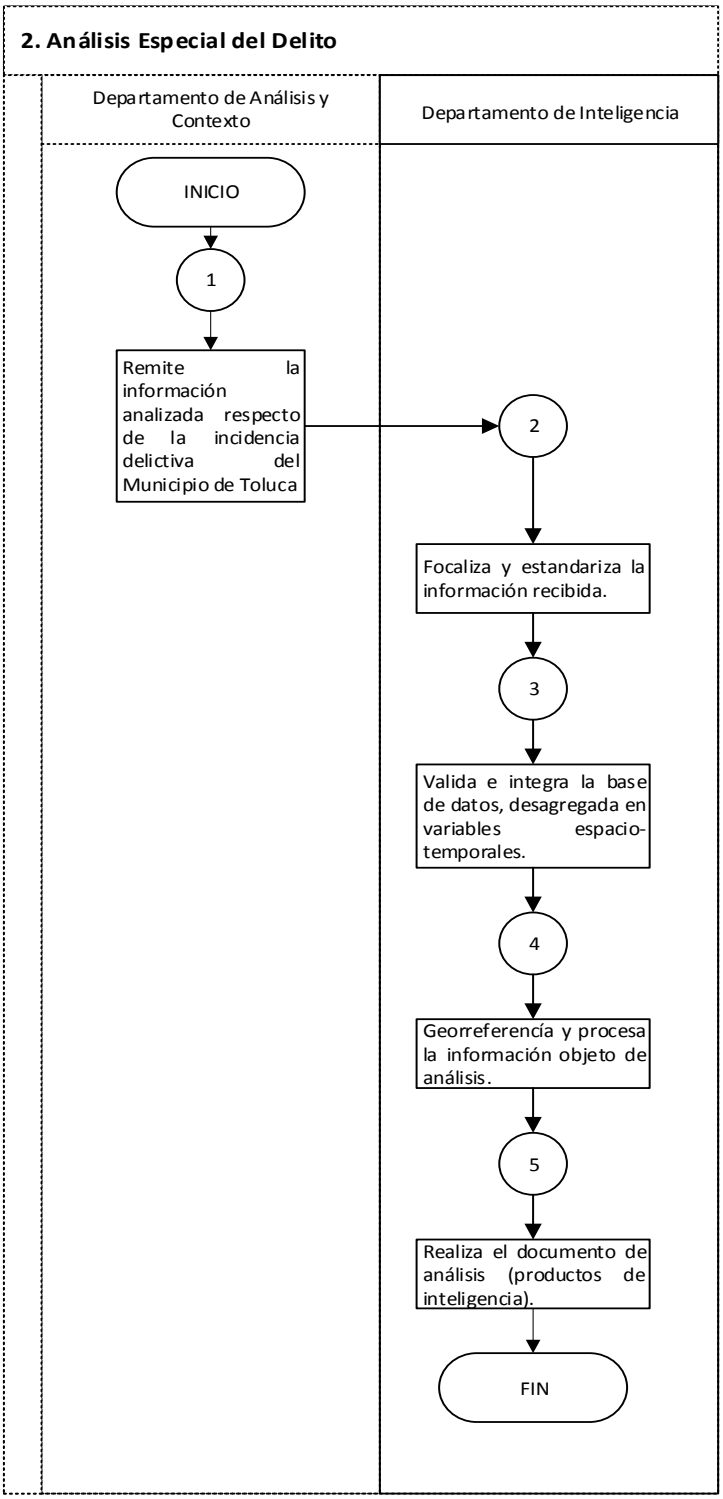
2. Análisis Especial del Delito

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Análisis y Contexto**	Remite la información analizada respecto de la incidencia delictiva del Municipio de Toluca.
2	**Departamento de Inteligencia**	Focaliza y estandariza la información recibida.
3		Valida e integra la base de datos, desagregada en variables espacio-temporales.
4		Georreferencía y procesa la información objeto de análisis.
5		Realiza el documento de análisis (productos de inteligencia).
		FIN

1503

Diagrama:



1504

Nombre del Procedimiento:	**Análisis de Información para Identificar a los Integrantes de Grupos Criminales**
Objetivo:	Investigar y analizar la forma en que operan los integrantes de grupos delincuenciales, proporcionando información fidedigna para la prevención de riesgos a la seguridad en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Inteligencia, investigar y proporcionar información fidedigna para la prevención de riesgos a la seguridad, creando una base de datos de la información delictiva del municipio.

- Es responsabilidad del Departamento de Inteligencia, establecer los lineamientos y estrategias de prevención delictiva en el municipio de Toluca.
- Es responsabilidad de la Dirección de Inteligencia, realizar la recopilación estadística de la información que le proporciona el Departamento de Inteligencia.
- Es responsabilidad de la Dirección de Inteligencia, contar con información suficiente en materia de incidencia delictiva, para aplicar con certeza los diferentes operativos que salvaguarden los derechos de la población.

- Es responsabilidad de la Dirección de Inteligencia, presentar al director general los anteproyectos y proyectos de programas anuales, mensuales y especiales en materia de inteligencia policial.

1505

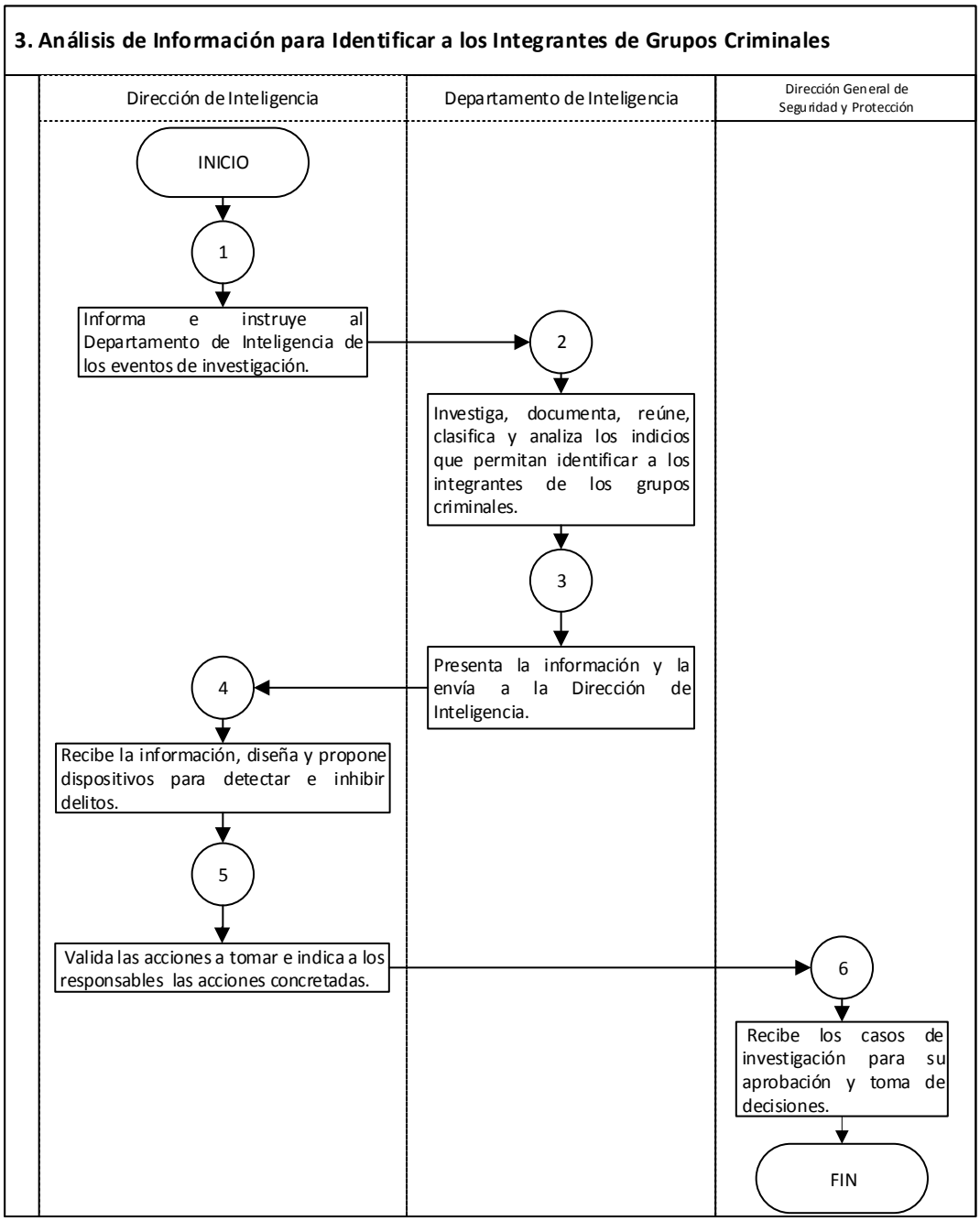
- Es responsabilidad del Departamento de Inteligencia a través de la Dirección de Inteligencia, el mantener informado a la o al Director General de Seguridad y Protección de las acciones realizadas y logros alcanzados.

3. Análisis de Información para Identificar a los Integrantes de Grupos Criminales
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Inteligencia**	Informa e instruye al Departamento de Inteligencia de los eventos de investigación.
2	**Departamento de Inteligencia**	Investiga, documenta, reúne, clasifica y analiza los indicios que permitan identificar a los integrantes de los grupos criminales.
3		Presenta la información y la envía a la Dirección de Inteligencia.
4	**Dirección de Inteligencia**	Recibe la información, diseña y propone dispositivos para detectar e inhibir delitos.
5		Valida las acciones a tomar e indica a los responsables las acciones concretadas.
6	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe los casos de investigación para su aprobación y toma de decisiones.
		FIN

1506

Diagrama:



1507

XXII. DEPARTAMENTO DE TRÁNSITO

Nombre del Procedimiento:	**Integración del Parte de Novedades**
Objetivo:	Contar con un documento informativo de los operativos establecidos y las incidencias que surgen en el transcurso del día.

POLÍTICAS APLICABLES

- La elaboración del parte de novedades deberá incluir la información completa sobre las acciones realizadas en el día por el personal adscrito al Departamento de Transito, la cual tiene que ser confiable y verídica.

- Para el caso de incidentes que ameriten la presentación de personas y/o vehículos ante autoridades competentes por hechos que configuren delito, se integrará el Informe Policial Homologado (IPH) correspondiente y se entregará al Departamento de Tránsito una copia para su integración en parte de novedades.

- Es responsabilidad de la o del Jefe del Departamento de Tránsito elaborar el parte de novedades, recabando con la debida oportunidad los documentos generados por el personal operativo en el cumplimiento de sus deberes y realización de las actividades encomendadas.

1508

- Es responsabilidad de la o del Jefe del Departamento de Tránsito la entrega del parte de novedades a la Dirección de Sustentabilidad Vial.

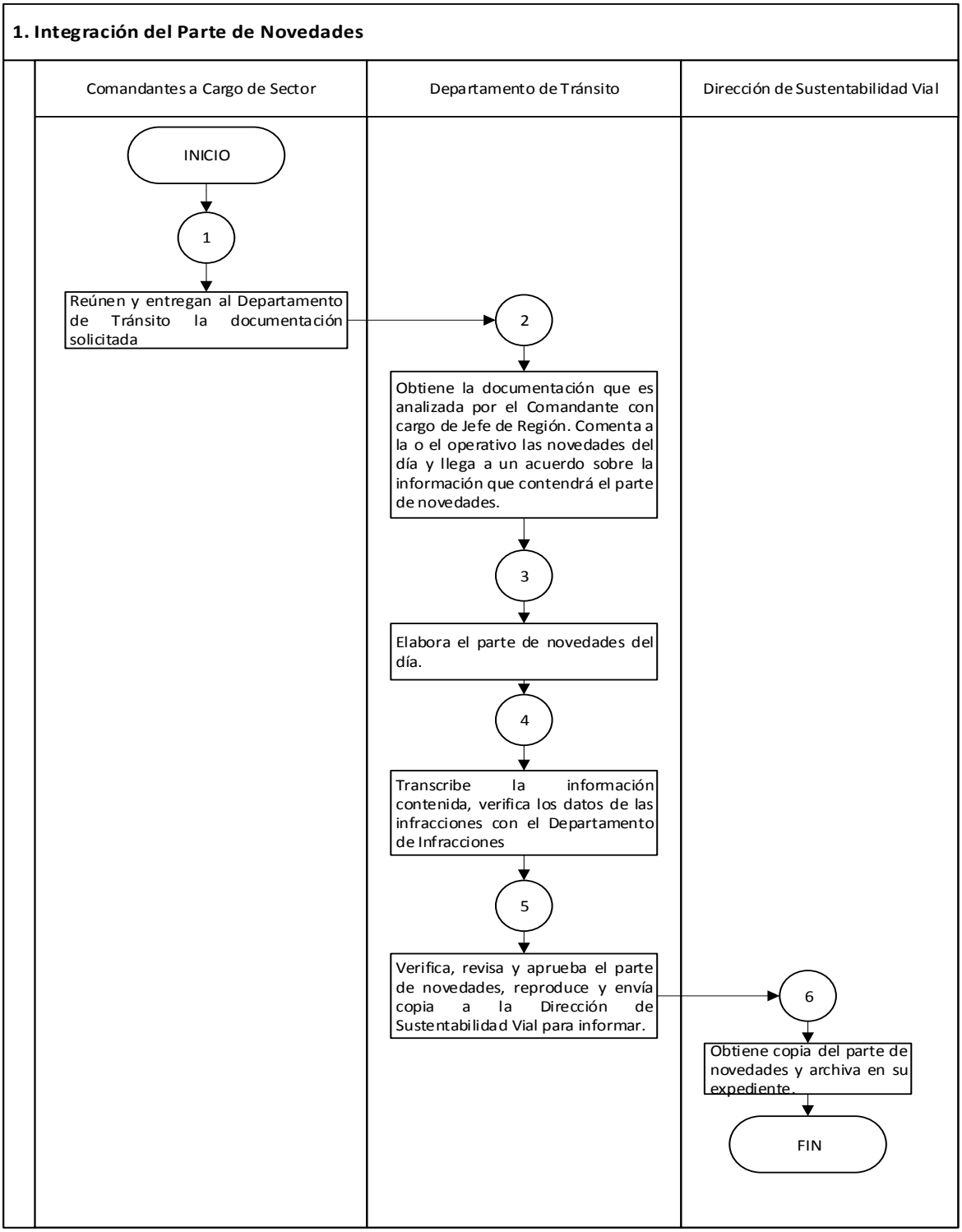
1. Integración del Parte de Novedades

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Comandantes a Cargo de Sector**	Reúnen y entregan al Departamento de Tránsito la documentación Solicitada.
2	**Departamento de Tránsito**	Obtiene la documentación que es analizada por el Comandante con cargo de Jefe de Región. Comenta a la o el operativo las novedades del día y llega a un acuerdo sobre la información que contendrá el parte de novedades.
3		Elabora el parte de novedades del día.
4		Transcribe la información contenida y verifica los datos de las infracciones con el Departamento de Infracciones.
5		Verifica, revisa, aprueba el parte de novedades, reproduce y envía copia a la Dirección de Sustentabilidad Vial para informar.
6	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Obtiene copia del parte de novedades y archiva en su expediente.
		FIN

1509

Diagrama:



1510

Nombre del Procedimiento: **Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito**

Objetivo: Mantener un control para dar la atención a las peticiones ciudadanas, designando al personal necesario para cubrir en óptimas condiciones los servicios, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de peatones y conductores.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los servicios generales de tránsito serán proporcionados todos los días del año, conforme a las estrategias y horarios que defina la o el Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de tránsito y vialidad.

- Corresponde a la o el Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de tránsito y vialidad organizar y supervisar los servicios de tránsito que se presten diariamente por cada turno; así como verificar que los elementos cumplan estrictamente con la legislación aplicable.

- El Departamento de Tránsito programará los servicios de tránsito con la logística requerida para su atención, deberá de obtener la aprobación de la o el Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de la Dirección de Sustentabilidad Vial.

- Las oficiales de tránsito en servicio, deberán presentarse en el Departamento de Infracciones, para obtener el equipo Hand-Held para elaboración de infracciones que utilizarán en los casos de que algún ciudadano viole las disposiciones reglamentarias de tránsito.

1511

- El uso de las patrullas por parte del personal de tránsito en funciones, deberá darse de manera adecuada y responsabilizarse de que reciban los servicios de mantenimiento preventivo en los periodos establecidos en el Programa Anual de Mantenimiento.

- Las descomposturas que sufran las patrullas por negligencia, descuido o mal uso, o por no atender el programa anual de mantenimiento, lo deberán cubrir las o los conductores con sus propios recursos económicos; haciéndose acreedores a las sanciones que determine la Dirección de Sustentabilidad Vial.

- Solo portarán armas los elementos de tránsito que se encuentren registrados en la licencia oficial y en caso de pérdida o extravió el agente deberá cubrir su costo en el importe y forma que fije la autoridad competente a través de la o el titular del área.

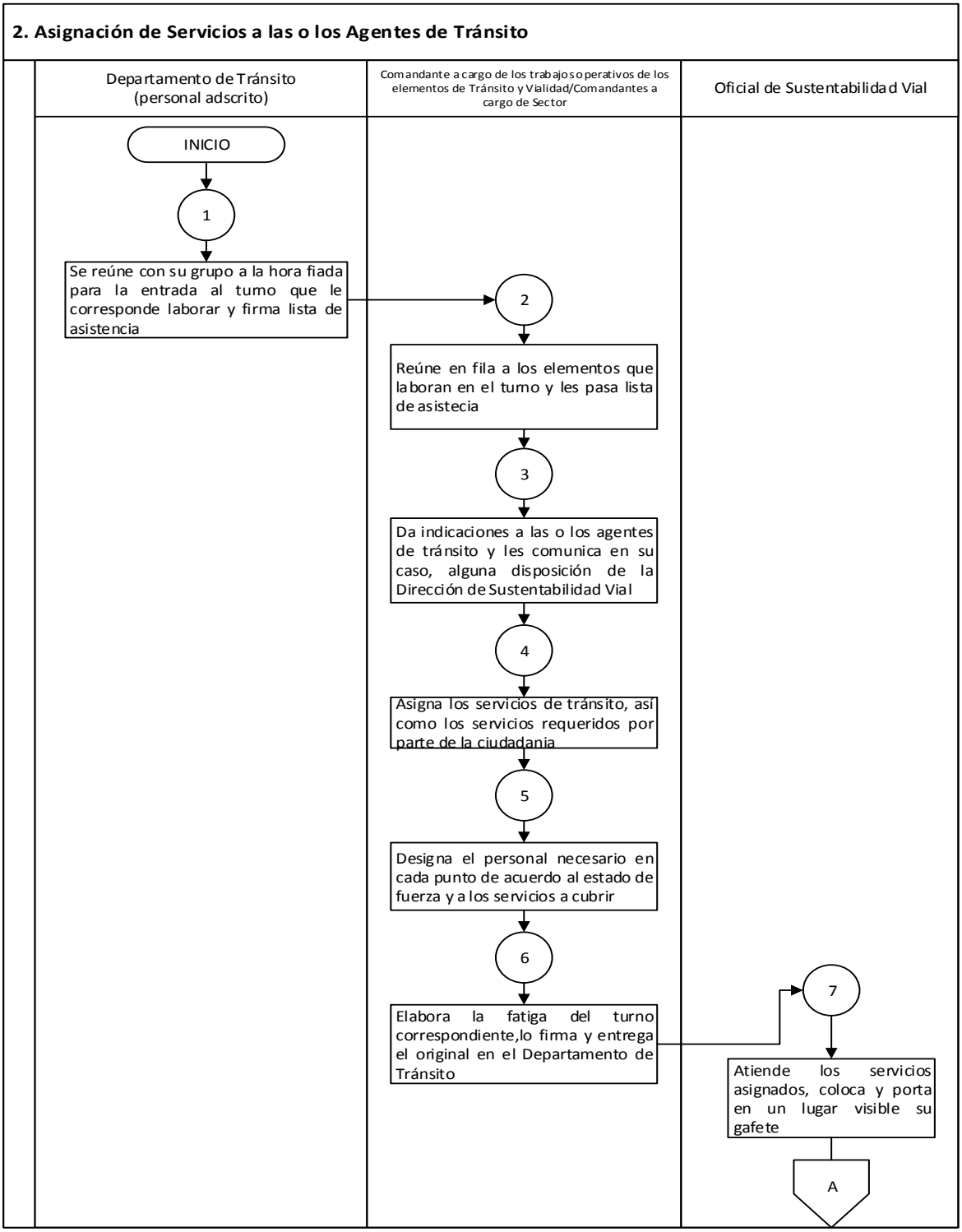
- La coordinación de las actividades de tránsito como la supervisión para que los elementos cumplan con sus deberes de manera correcta y con apego a la normatividad vigente, las llevará a cabo el Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de Tránsito y Vialidad de forma periódica.

2. Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito.
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Tránsito (personal adscrito)**	Se reúne con su grupo a la hora fijada para la entrada al turno que le corresponde laborar y firma lista de asistencia.
2	**Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de Tránsito y Vialidad / Comandantes a cargo de Sector**	Reúne en fila a los elementos que laboran en el turno y les pasa lista de asistencia.
3		Da indicaciones a las o los agentes de tránsito, y les comunica en su caso, alguna disposición de la Dirección de Sustentabilidad Vial.
4		Asigna los servicios de tránsito, así como los servicios requeridos por parte de la ciudadanía.
5		Designa el personal necesario en cada punto de acuerdo al estado de fuerza y a los servicios a cubrir.
6		Elabora la fatiga del turno correspondiente, lo firma y entrega el original en el Departamento de Tránsito.
7	**Oficial de Sustentabilidad Vial**	Atiende los servicios asignados, coloca y porta en un lugar visible su gafete.
8		Acude a realizar sus actividades en el sitio o área asignada por la o el jefe inmediato.
9		Reporta vía frecuencia de radio a las o los jefes de sector y a los mandos medios y superiores, cualquier incidente que se presente.
10		Informa a la o el jefe inmediato vía radio, que hará presencia en alguna dependencia de Gobierno Municipal, Estatal o Federal.
11		Elabora para la o el jefe inmediato una tarjeta informativa, anexando la constancia de su estadía y/o actividades realizadas.
12		Acude a la base del agrupamiento y hace entrega de las infracciones que realizó durante su turno y de la documentación retenida a las o los conductores infractores, elabora una nota informativa.
13		Recibe la nota informativa (Se conecta con el procedimiento “Integración del Parte de Novedades”). Y entrega copia sellada al personal operativo.
14		Obtiene la copia de la tarjeta informativa con el sello de recibido de la o el jefe inmediato y recibe indicaciones de retiro.
		FIN

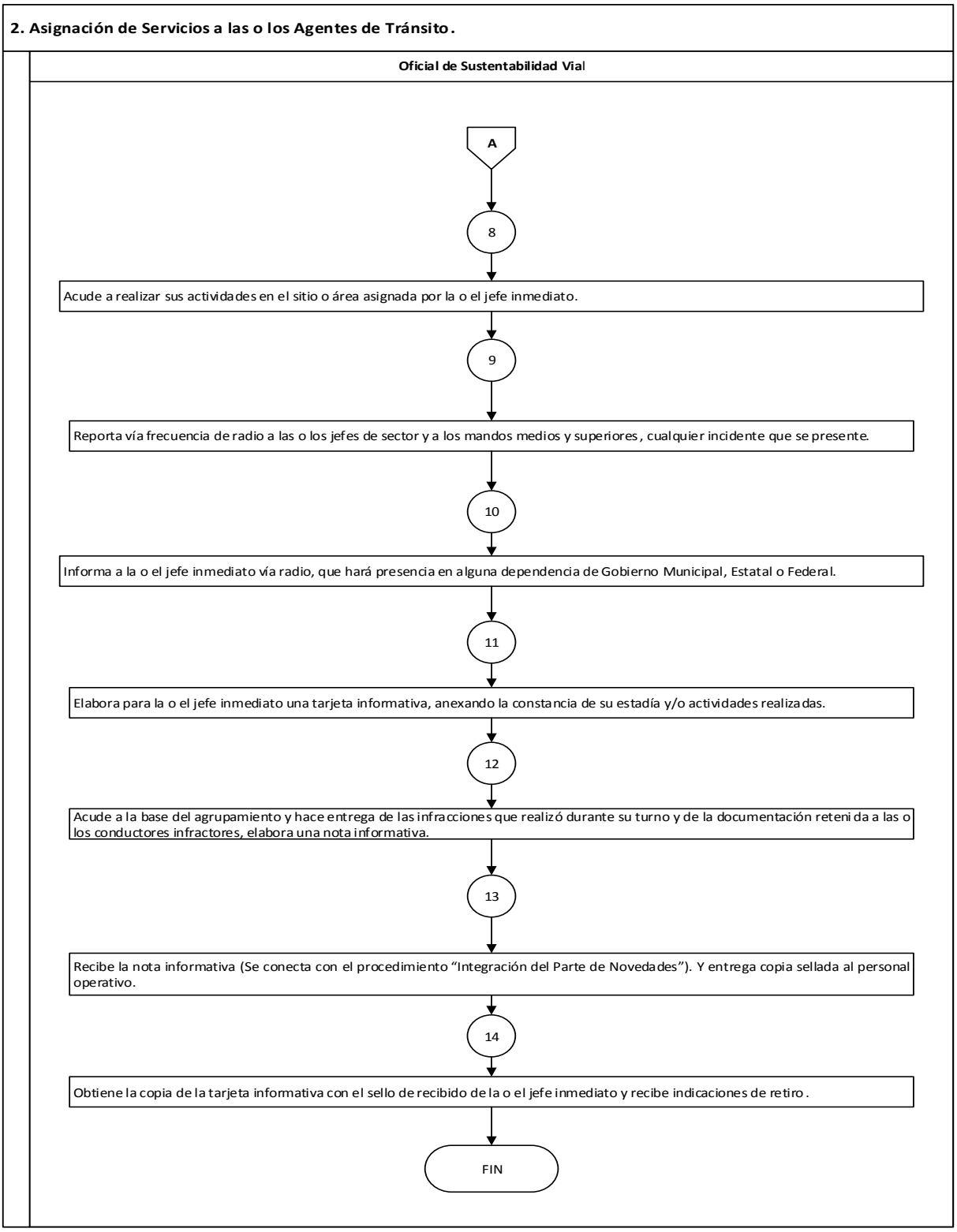
1512

Diagrama:



1513

DIAGRAMA:



1514

Nombre del Procedimiento:	**Operativos Especiales de Tránsito**
objetivo:	Unificar y fortalecer las funciones en coordinación con otras autoridades, para llevar a cabo acciones en materia de acuerdo al operativo.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los operativos especiales de tránsito se implementarán y programarán por la o el Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial para cubrir eventos oficiales y actos en los que se conmemoren ceremonias institucionales, conforme al programa establecido con otras corporaciones.

- Los operativos especiales de tránsito deberán contar con la autorización previa de la Dirección de Sustentabilidad Vial para su implementación y realización, ya sea en coordinación con otras corporaciones, dependencias o de manera directa.

- Los elementos de tránsito, patrullas y equipos con los que se implementarán los operativos especiales de tránsito, los designará la o el Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial conforme a las características de los eventos que se apoyarán.

1515

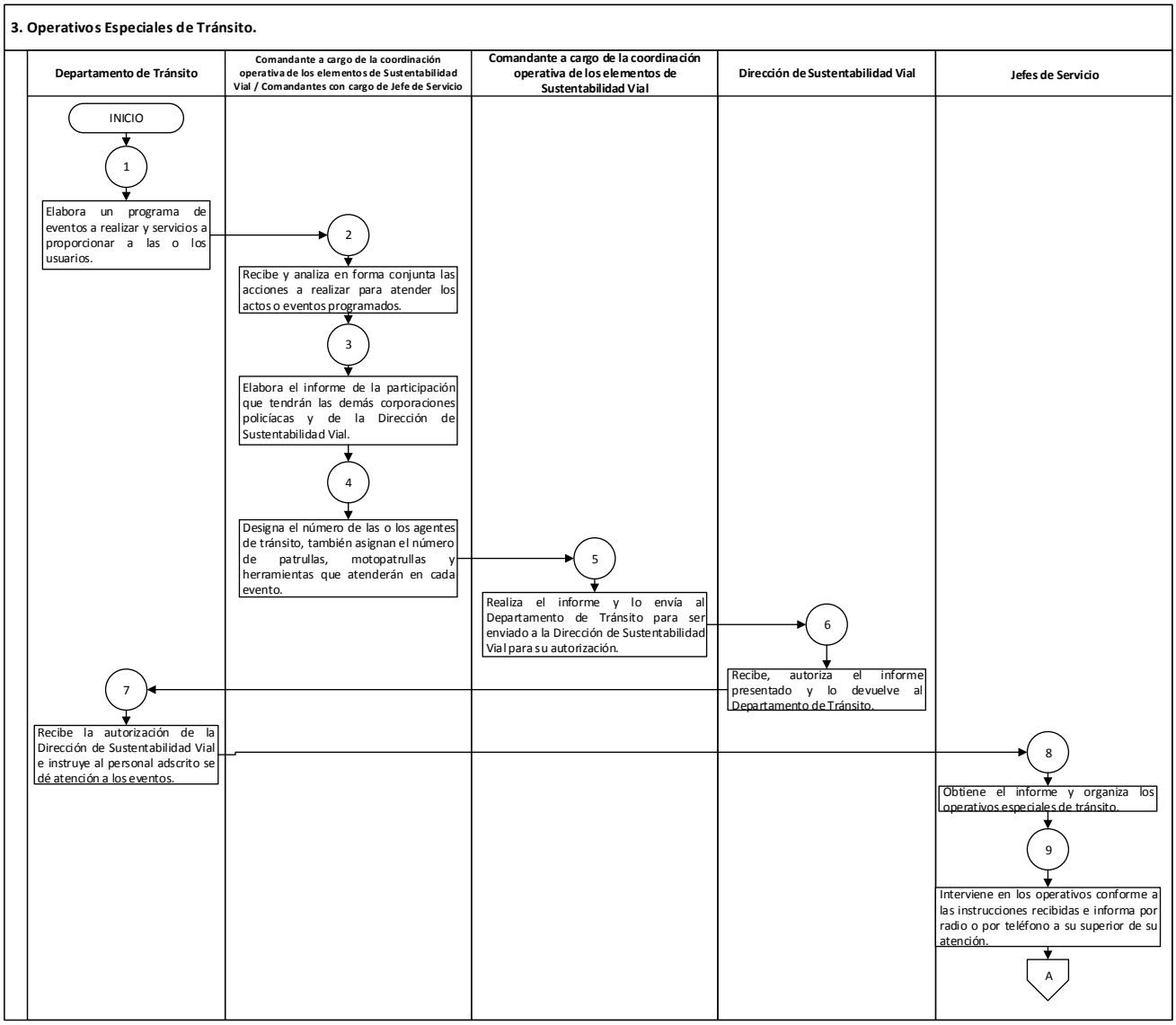
3. Operativos Especiales de Tránsito.

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Tránsito**	Elabora un programa de eventos a realizar y servicios a proporcionar a las o los usuarios.
2	**Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial / Comandantes con cargo de Jefe de Servicio**	Recibe y analiza en forma conjunta las acciones a realizar para atender los actos o eventos programados.
3		Elabora el informe de la participación que tendrán las demás corporaciones policíacas y de la Dirección de Sustentabilidad Vial.
4		Designa el número de las o los agentes de tránsito, también asignan el número de patrullas, motopatrullas y herramientas que atenderán en cada evento.
5	**Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial**	Realiza el informe y lo envía al Departamento de Tránsito para ser enviado a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su autorización.
6	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe, autoriza el informe presentado y lo devuelve al Departamento de Tránsito.
7	**Departamento de Tránsito**	Recibe la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Vial e instruye al personal adscrito se dé atención a los eventos.
8	**Jefes de Servicio**	Obtiene el informe y organiza los operativos especiales de tránsito.
9		Interviene en los operativos conforme a las instrucciones recibidas e informa por radio o por teléfono a su superior de su atención.
10	**Departamento de Tránsito**	Realiza informe y elabora el parte de novedades (Se conecta con el procedimiento “Integración del Parte de Novedades”).
11		Informa por medio de oficio y/o radio y/o teléfono a la o el Director de Sustentabilidad Vial que se atendió el operativo.
12	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe informe relativo a la atención del servicio y archiva el informe en el expediente “Operativos Especiales”.
		FIN

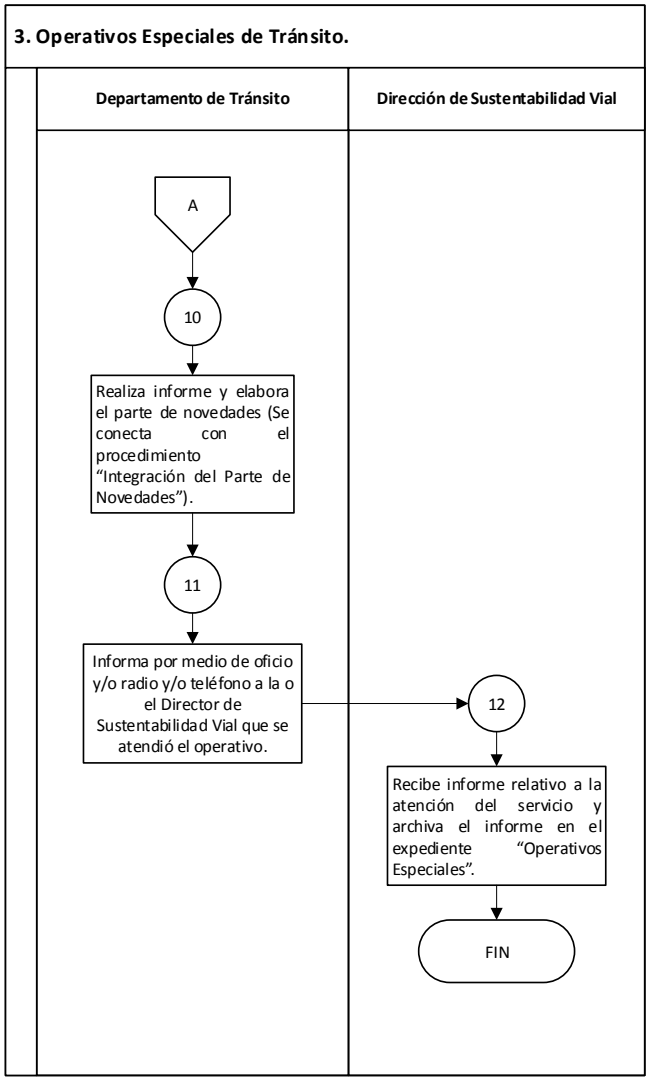
1516

Diagrama:



1517

Diagrama:



1518

Nombre del Procedimiento:	**Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable**
Objetivo:	Infraccionar al ciudadano, cuando ha cometido una falta, para fomentar la educación y cultura vial, así mismo salvaguardar la integridad física y/o bienes de peatones y conductores que transitan en Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- De acuerdo a lo estipulado por el artículo 8.19 bis y 8.23 del Código Administrativo del Estado de México, las oficiales de tránsito facultadas para imponer las sanciones a las que refiere el mismo, el reglamento de tránsito y demás disposiciones del orden, serán mujeres que contarán con terminal electrónica y se distinguirán por los uniformes de color azul, blanco y vivos naranja, así como los vehículos de color azul y vivos naranja.

- Las oficiales de tránsito están obligadas a portar en un lugar visible de su persona, su identificación oficial y personificador durante los horarios de trabajo; en caso de no exhibir el gafete correspondiente, se procederá a aplicar las sanciones por parte de la Dirección de Sustentabilidad Vial o de la Dirección Jurídica.

- Las infracciones de tránsito que realicen las oficiales de tránsito deberán efectuarse para todo conductor que viole la reglamentación correspondiente y la oficial tiene la obligación de actuar con apego estricto a lo indicado en el Reglamento de Tránsito del Estado de México vigente; mostrando en todo momento respeto y amabilidad. 1519

- Es responsabilidad de la oficial de tránsito entregar al área correspondiente, al concluir su horario de trabajo, la terminal electrónica para las acciones necesarias de descarga o sincronización de las infracciones levantadas durante la jornada laboral; de no hacerlo, se hará acreedora a las sanciones que determine la Dirección de Sustentabilidad Vial.

- La oficial de tránsito deberá capturar de manera correcta los datos de las infracciones que realice en el cumplimiento de sus deberes diarios.

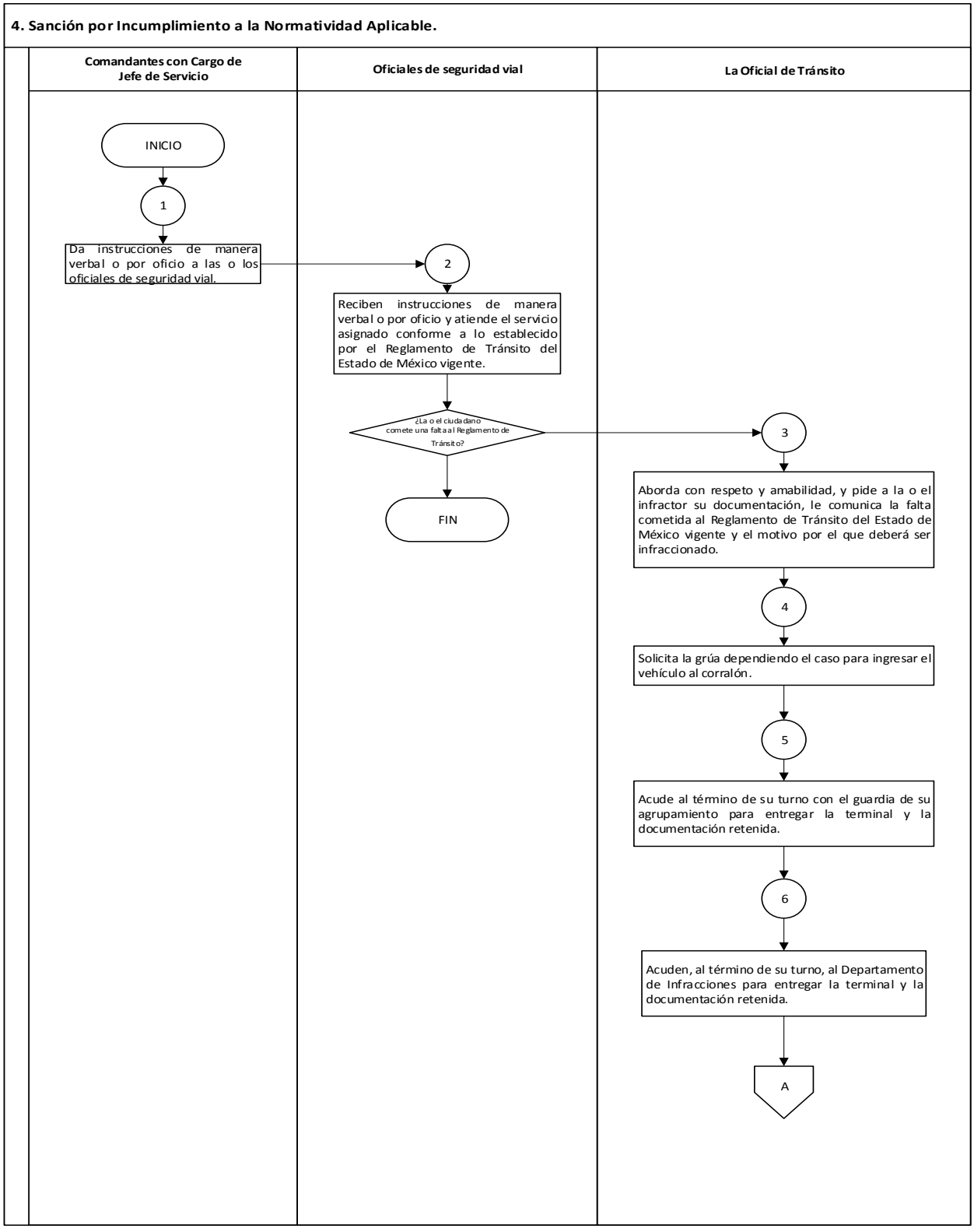
- Corresponde a la Dirección de Sustentabilidad Vial la propuesta de las oficiales de tránsito o los oficiales de vialidad que se sometan a las Comisiones tanto de Honor y Justicia como la del Servicios Profesional de Carrera Policial, para los ascensos, promociones, estímulos y medidas disciplinarias de conformidad con los lineamientos establecidos para que tengan derecho a ser ascendidos, promovidos o en su caso sancionados.

4. Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Comandantes con Cargo de Jefe de Servicio**	Da instrucciones de manera verbal o por oficio a las o los oficiales de seguridad vial.
2	**Oficiales de seguridad vial**	Reciben instrucciones de manera verbal o por oficio y atiende el servicio asignado conforme a lo establecido por el Reglamento de Tránsito del Estado de México vigente.
		¿La o el ciudadano comete una falta al Reglamento de Tránsito?
		No: **FIN**
3	**La Oficial de Tránsito**	**Sí:** Aborda con respeto y amabilidad, y pide a la o el infractor su documentación, le comunica la falta cometida al Reglamento de Tránsito del Estado de México vigente y el motivo por el que deberá ser infraccionado.
4		Solicita la grúa dependiendo el caso para ingresar el vehículo al corralón.
5		Realiza la infracción, entrega impresión de la terminal a la o el infractor y conserva una copia, con la documentación retenida (de proceder) las resguarda provisionalmente hasta el término de su turno:
6		Acuden, al término de su turno, al Departamento de Infracciones para entregar la terminal y la documentación retenida.
7	**Departamento de Infracciones**	Recibe y revisa las terminales de cada elemento y la documentación retenida.
8	**Personal Operativo y/o Agente de Tránsito**	Firma Libro de gobierno respecto de la entrega de la terminal y documentación.
9	**Departamento de Infracciones**	Registra las terminales recibidas, nombre de la o el agente de tránsito y documentos retenidos.
10		Obtiene los datos de las infracciones por medio del sistema e integra informe de las infracciones realizadas para enviarlo al Departamento de Tránsito.
11	**Departamento de Tránsito**	Recibe los datos y los integra en el parte de novedades. (Se conecta con el procedimiento “Integración del Parte de Novedades”)
		FIN

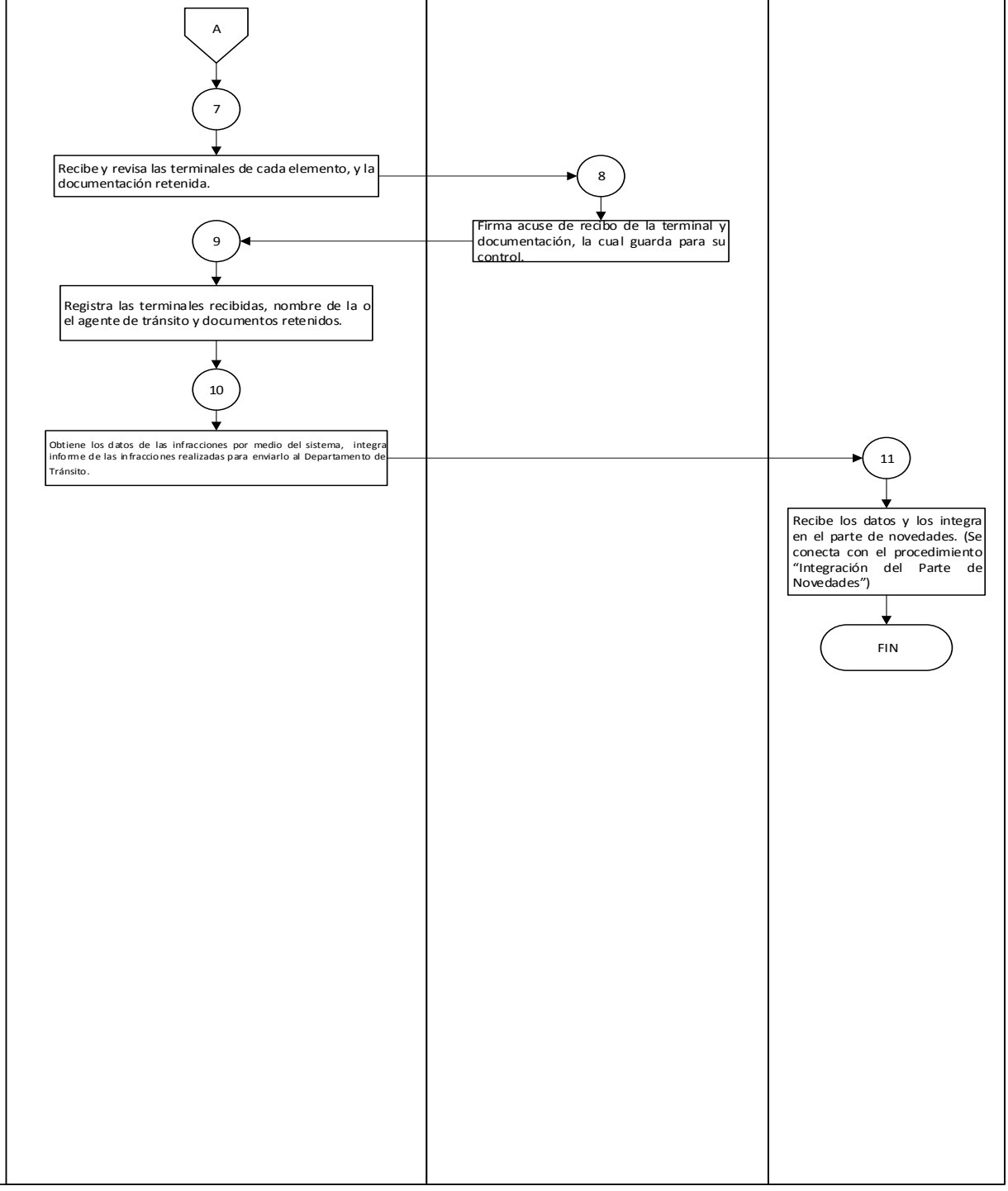
1520

Diagrama:



1521

4. Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable.



1522

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de visto bueno, para uso de la vía pública, para realizar maniobras de carga y descarga, en el Centro Histórico de la Ciudad, con vehículos con capacidad de 3.5 toneladas en adelante**
Objetivo:	Otorgamiento de visto bueno, en relación al uso de la vía pública para circular y realizar maniobras de carga y descarga con vehículos de carga con capacidad de 3.5 toneladas en adelante, dentro del primer Cuadro que comprende el Centro Histórico de la Ciudad de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Director de Sustentabilidad Vial es el responsable de autorizar o no la petición de visto bueno
- Los horarios para realizar el trámite son de lunes a viernes de las 09:00 a las 18:00 horas
- El tiempo de respuesta es de 5 días hábiles

1523

5. Solicitud de visto bueno de uso de la vía pública, para realizar maniobras de carga y descarga, en el Centro Histórico de la Ciudad

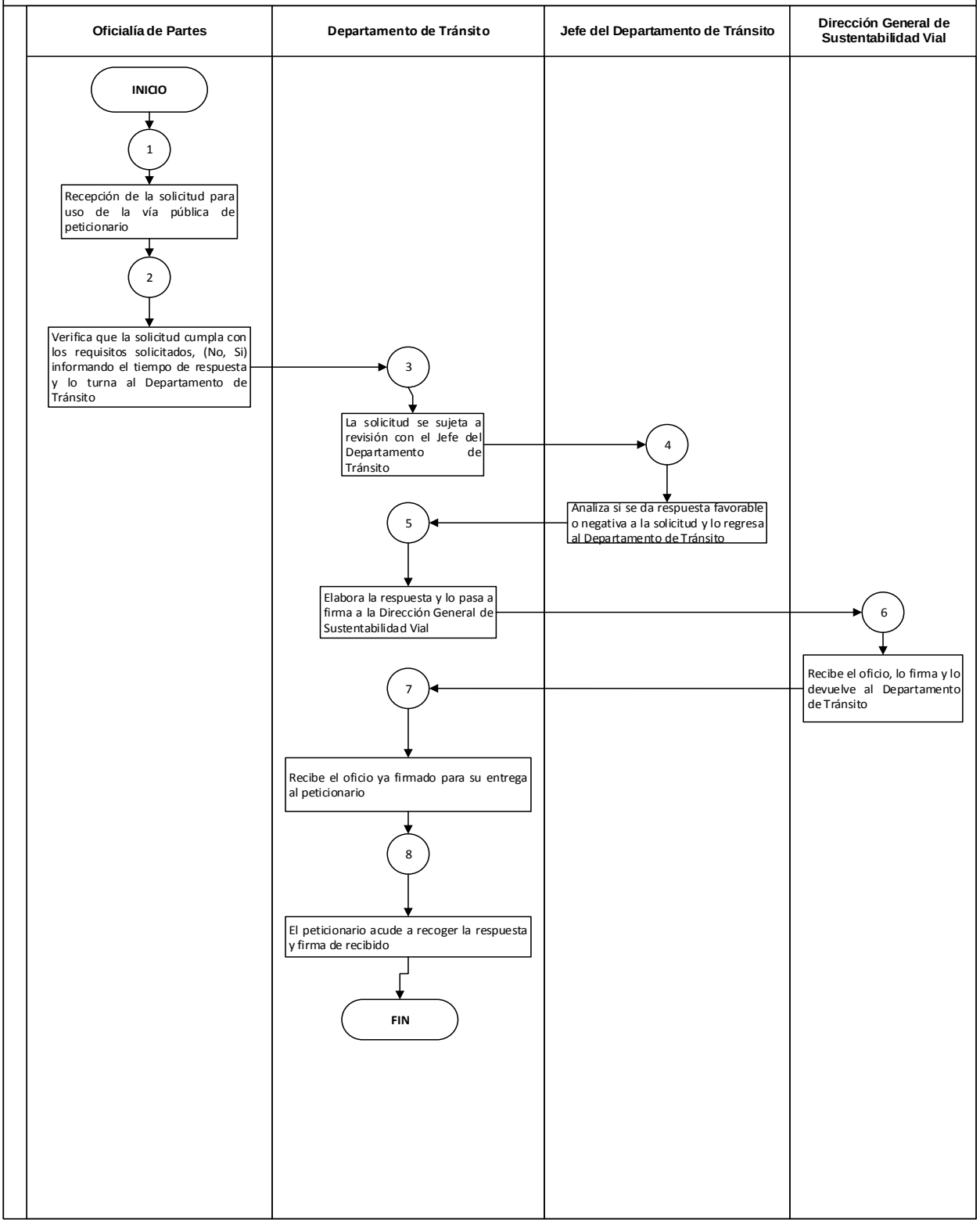
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Oficialía de Partes**	Recepción de la solicitud para uso de la vía pública de peticionario
2		Verifica que la solicitud cumpla con los requisitos solicitados, (No, Si) informando el tiempo de respuesta y lo turna al Departamento de Tránsito
3	**Departamento de Tránsito**	La solicitud se sujeta a revisión con el Jefe del Departamento de Tránsito
4	**Jefe del Departamento de Tránsito**	Analiza si se da respuesta favorable o negativa a la solicitud y lo regresa al Departamento de Tránsito
5	**Departamento de Tránsito**	Elabora la respuesta y lo pasa a firma a la Dirección General de Sustentabilidad vial
6	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe el oficio, lo firma y lo devuelve al Departamento de Tránsito
7	**Departamento de Tránsito**	Recibe el oficio ya firmado para su entrega al peticionario
8		El peticionario acude a recoger la respuesta y firma de recibido
		FIN

1524

Diagrama:

5. Solicitud de visto bueno de uso de la vía pública, para realizar maniobras de carga y descarga, en el Centro Histórico de la Ciudad



1525

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de visto bueno, para uso de la vía pública**
Objetivo:	Otorgamiento de visto bueno, en relación al uso de la vía pública para circular y realizar maniobras de carga y descarga con vehículos de carga con capacidad de 3.5 toneladas en adelante, dentro del primer cuadro que comprende el Centro Histórico de la Ciudad de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Director de Sustentabilidad Vial es el responsable de autorizar o no la petición de visto bueno
- Los horarios para realizar el trámite son de lunes a viernes de las 09:00 a las 18:00 horas
- El tiempo de respuesta es variable, se considera el evento o actividad a realizar

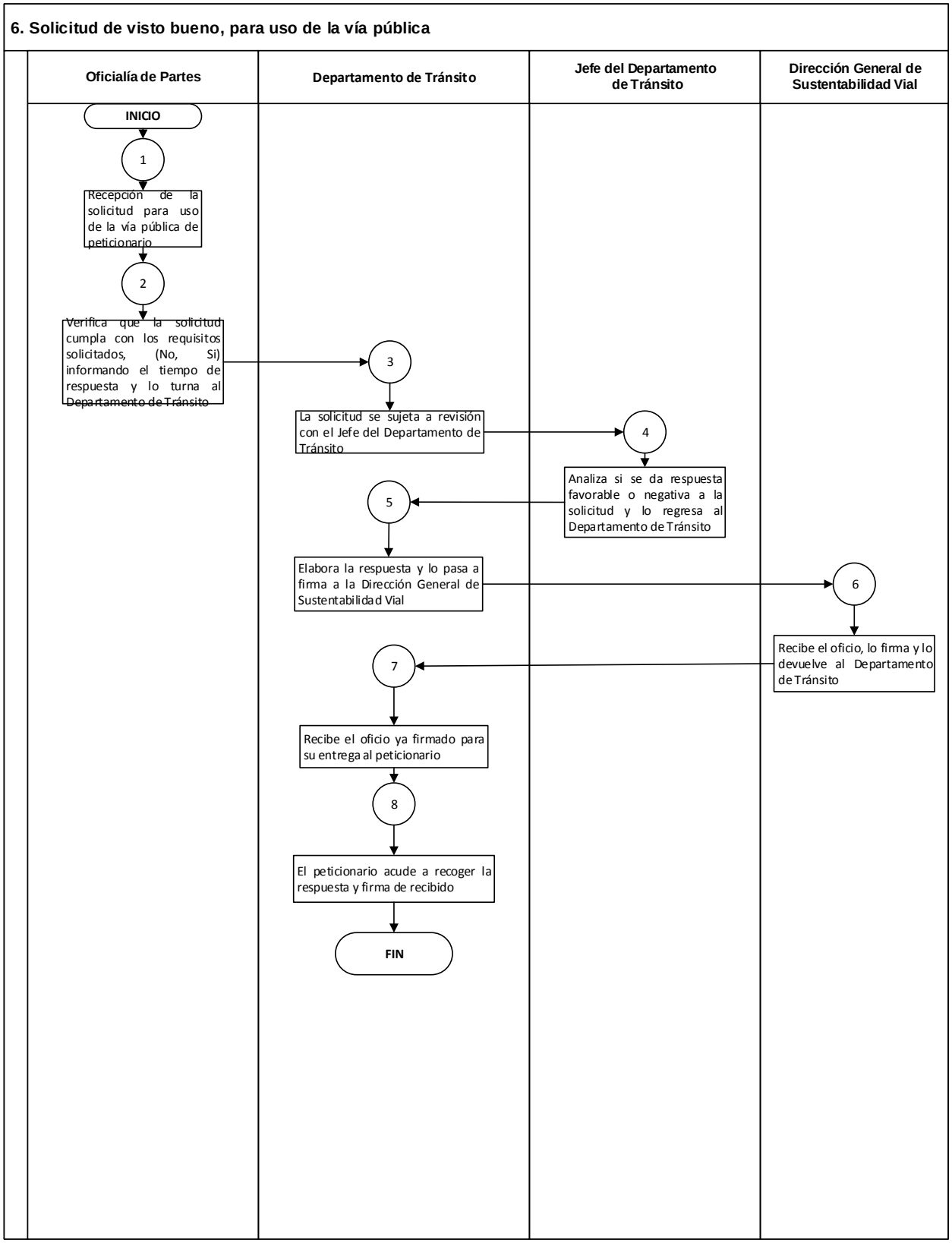
1526

6. Solicitud de visto bueno, para uso de la vía pública
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	Oficialía de Partes	Recepción de la solicitud para uso de la vía pública de peticionario
2		Verifica que la solicitud cumpla con los requisitos solicitados, (No, Si) informando el tiempo de respuesta y lo turna al Departamento de Tránsito
3	Departamento de Tránsito	La solicitud se sujeta a revisión con el Jefe del Departamento de Tránsito
4	Jefe del Departamento de Tránsito	Analiza si se da respuesta favorable o negativa a la solicitud y lo regresa al Departamento de Tránsito
5	Departamento de Tránsito	Elabora la respuesta y lo pasa a firma a la Dirección General de Sustentabilidad vial
6	Dirección de Sustentabilidad Vial	Recibe el oficio, lo firma y lo devuelve al Departamento de Tránsito
7	Departamento de Tránsito	Recibe el oficio ya firmado para su entrega al peticionario
8		El peticionario acude a recoger la respuesta y firma de recibido
		FIN

1527

Diagrama:



1528

Nombre del Procedimiento:	**Operativos Especiales de Tránsito**
objetivo:	Unificar y fortalecer las funciones en coordinación con otras autoridades, para llevar a cabo acciones en materia de acuerdo al operativo.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los operativos especiales de tránsito se implementarán y programarán por la o el Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial para cubrir eventos oficiales y actos en los que se conmemoren ceremonias institucionales, conforme al programa establecido con otras corporaciones.

- Los operativos especiales de tránsito deberán contar con la autorización previa de la Dirección de Sustentabilidad Vial para su implementación y realización, ya sea en coordinación con otras corporaciones, dependencias o de manera directa.

- Los elementos de tránsito, patrullas y equipos con los que se implementarán los operativos especiales de tránsito, los designará la o el Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial conforme a las características de los eventos que se apoyarán.

1529

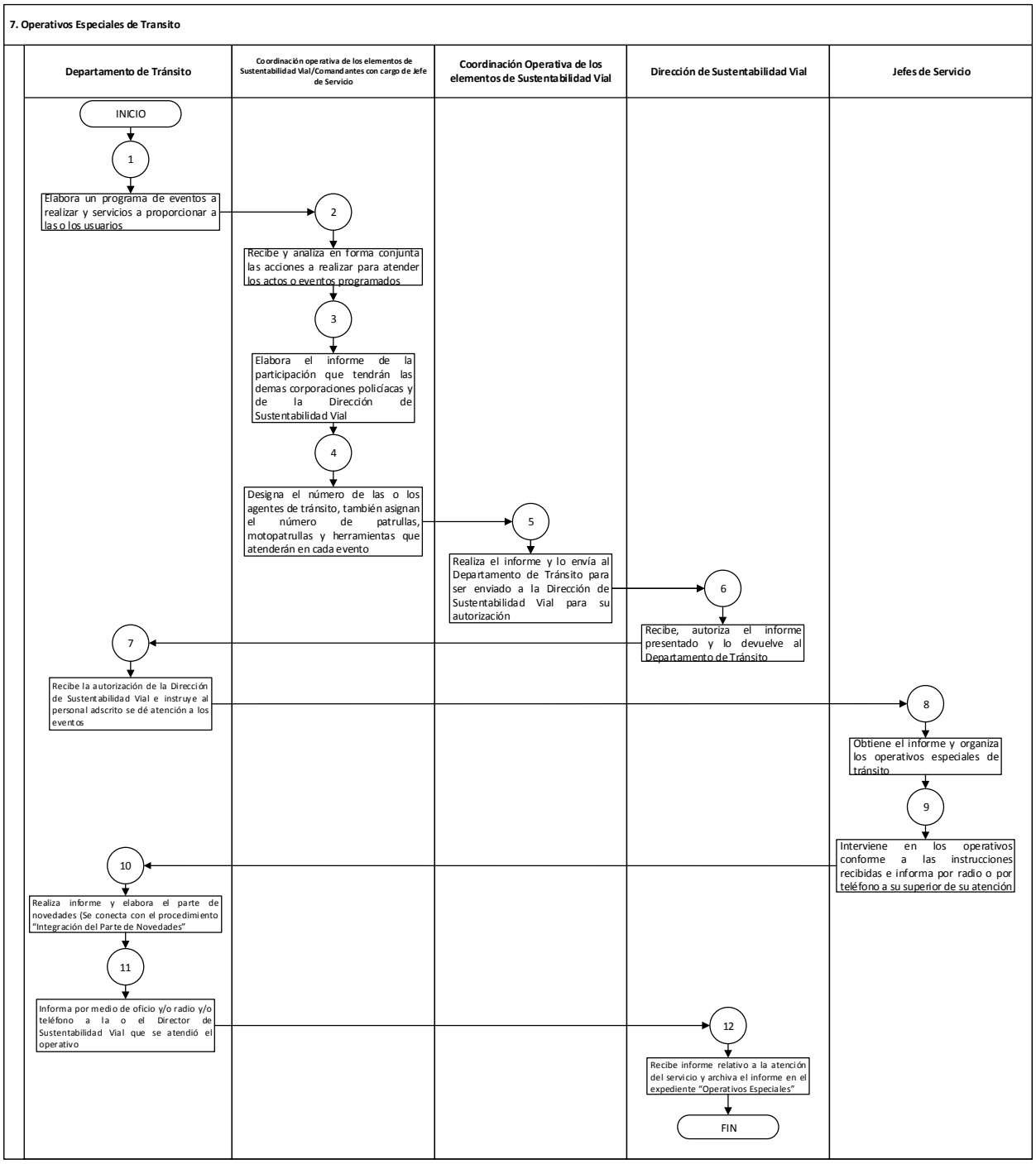
7. Operativos Especiales de Tránsito.

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Tránsito**	Elabora un programa de eventos a realizar y servicios a proporcionar a las o los usuarios.
2	**Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial / Comandantes con cargo de Jefe de Servicio**	Recibe y analiza en forma conjunta las acciones a realizar para atender los actos o eventos programados.
3		Elabora el informe de la participación que tendrán las demás corporaciones policíacas y de la Dirección de Sustentabilidad Vial.
4		Designa el número de las o los agentes de tránsito, también asignan el número de patrullas, motopatrullas y herramientas que atenderán en cada evento.
5	**Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial**	Realiza el informe y lo envía al Departamento de Tránsito para ser enviado a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su autorización.
6	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe, autoriza el informe presentado y lo devuelve al Departamento de Tránsito.
7	**Departamento de Tránsito**	Recibe la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Vial e instruye al personal adscrito se dé atención a los eventos.
8	**Jefes de Servicio**	Obtiene el informe y organiza los operativos especiales de tránsito.
9		Interviene en los operativos conforme a las instrucciones recibidas e informa por radio o por teléfono a su superior de su atención.
10	**Departamento de Tránsito**	Realiza informe y elabora el parte de novedades (Se conecta con el procedimiento “Integración del Parte de Novedades”).
11		Informa por medio de oficio y/o radio y/o teléfono a la o el Director de Sustentabilidad Vial que se atendió el operativo.
12	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe informe relativo a la atención del servicio y archiva el informe en el expediente “Operativos Especiales”.
		FIN

1530

Diagrama:



1531

XXIII. DEPARTAMENTO DE INFRACCIONES

Nombre del Procedimiento:	**Resguardo, preparación y entrega de terminales Hand-Held**
Objetivo:	Cumplir con la normatividad municipal y estatal en cuanto a la emisión de boletas por infracciones al Reglamento de Tránsito del Estado de México y optimizar los recursos para su cumplimiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- La emisión de los documentos que dan constancia de la comisión de infracciones al Reglamento de Tránsito del Estado de México es, de acuerdo con el mismo reglamento y al Código Administrativo del Estado de México, obligatorio a través de terminales que registren los datos del infractor, vehículo, ubicación y evidencia, para su almacenamiento centralizado y replicado a las bases de datos de la Secretaría de Seguridad del Estado de México.
- Las terminales electrónicas denominadas Hand-Held serán resguardadas para su control y cuidado en el Departamento de Infracciones, manteniendo registro escrito y/o electrónico de su salida (entrega a oficial de tránsito) y devolución al Departamento para la revisión de su funcionamiento y carga de energía.
- Toda incidencia en las condiciones de los equipos Hand-Held (daño, mal uso, falta de entrega oportuna, etc.) será reportada por escrito a la o el responsable del Departamento de Tránsito y a la empresa que proporciona el servicio para coordinar las acciones de corrección, reparación o reposición y la determinación de responsabilidades y/o sanciones correspondientes.
- Ninguna terminal Hand-Held podrá salir de las instalaciones del Departamento de Tránsito sin dejar constancia escrita de su salida, el motivo y datos de quien se responsabiliza de su uso y devolución.
- La entrega de Hand-Held a las oficiales de tránsito se realizará acompañada de una funda protectora para su portación y de los rollos de papel térmico con imagen institucional necesarios para sus actividades diarias.

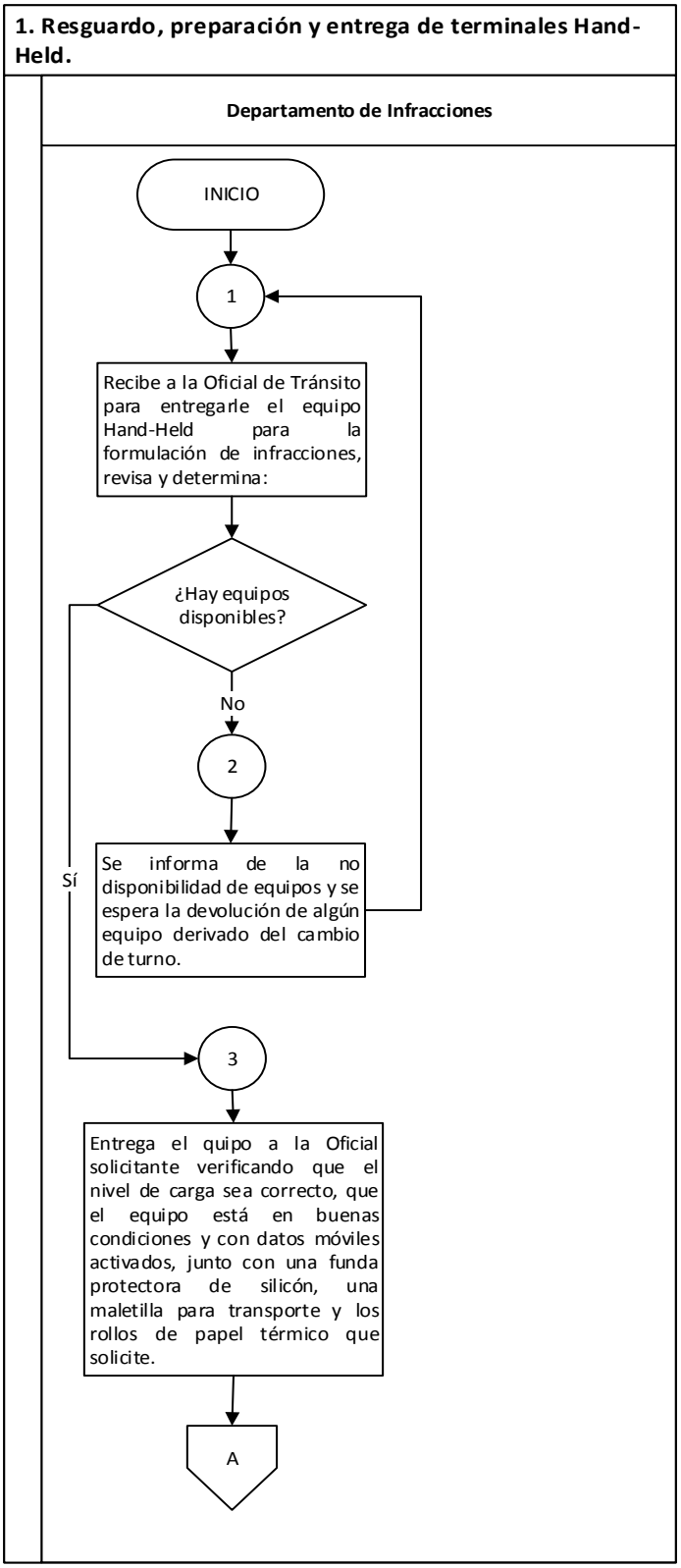
1532

1. Resguardo, preparación y entrega de terminales Hand-Held
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	Departamento de Infracciones	Recibe a la Oficial de Tránsito para entregarle el equipo Hand-Held para la formulación de infracciones, revisa y determina:
		¿Hay equipos disponibles?
2		**No:** Se informa de la no disponibilidad de equipos y se espera la devolución de alguno derivado del cambio de turno:
3		**Sí:** Entrega el quipo a la Oficial solicitante verificando que el nivel de carga sea correcto, que el equipo está en buenas condiciones y con datos móviles activados, junto con una funda protectora de silicón, una maletilla para transporte y los rollos de papel térmico que solicite.
4		Recaban datos, firma de la oficial, así como el número de la terminal entregada y la cantidad de rollos de papel recibidos, este registro se realiza en libro de gobierno y/o mediante sistemas electrónicos.
5	Oficial de Tránsito	Al terminar el turno de la oficial se presenta en las instalaciones del Departamento de Infracciones para entregar el equipo Hand-Held.
6	Departamento de Infracciones	Obtiene y revisa la Hand-Held encendida tanto del sistema como de su estado físico y de sus accesorios, determina:
		¿El equipo está en buenas condiciones?
7		**No:** Formula reporte dirigido al Departamento de Tránsito y en caso necesario a la empresa proveedora del servicio para solución.
		FIN
8		**Sí:** Se recaba registro de entrada del equipo por parte de la oficial.
9	Oficial de Tránsito	Entrega y registra en libro o electrónicamente los documentos/placas que retuvo derivado de las infracciones captadas, así como la copia de los tickets correspondientes.
10	Departamento de Infracciones	Realiza el acomodo de la Hand-Held en su sitio de resguardo conectándola para recarga y preparación para su próxima salida.
11		Realiza el acomodo de las placas/documentos retenidos en el sitio de resguardo para su posterior entrega.
		FIN

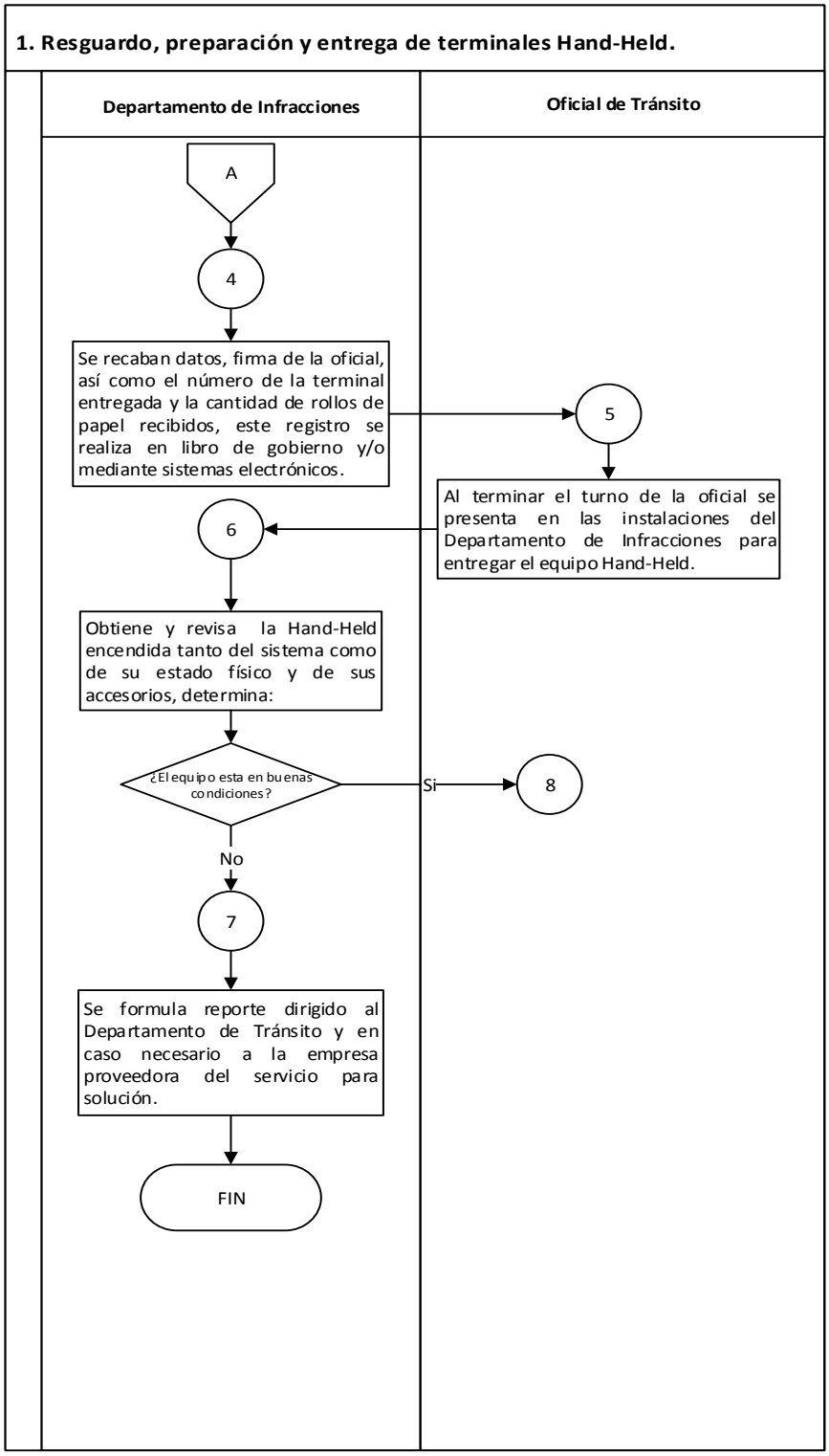
1533

Diagrama:



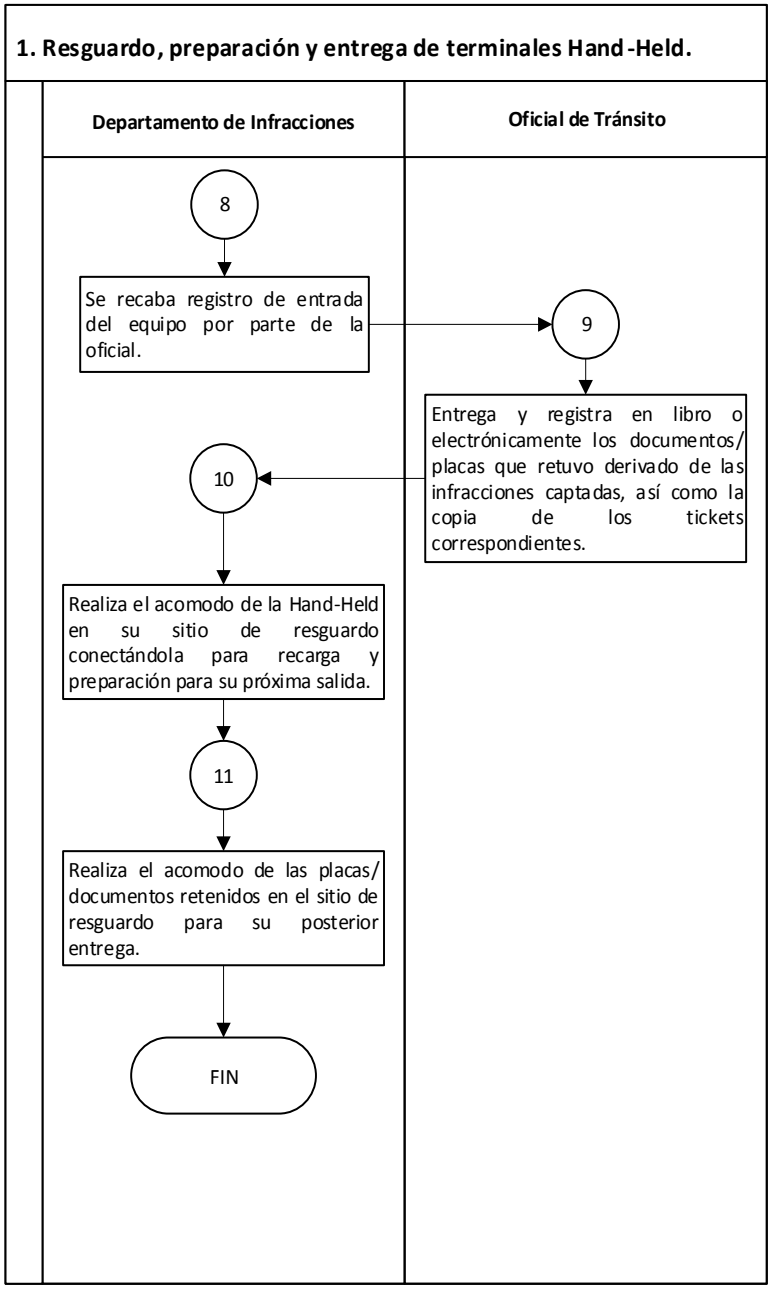
1534

DIAGRAMA:



1535

Diagrama:



1536

Nombre del Procedimiento:	**Devolución de placas o documentos retenidos por infracción al reglamento de tránsito**
Objetivo:	Cumplir con la normatividad en materia de tránsito al devolver al infractor los documentos retenidos, para garantizar el cumplimiento de los requisitos administrativos y el pago de las multas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las Placas y/o documentos retenidos se resguardarán de forma diligente en el Departamento de Infracciones hasta su devolución justificada, en los siguientes casos:

  a) Por haberse cubierto la multa correspondiente y a solicitud de la o el interesado;
  b) Por cancelación justificada y documentada de la infracción;
  c) Por orden del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México ante resolución de un juicio por impugnación u otras autoridades competentes; y
  d) Por instrucción de la 1ra. Sindicatura Municipal de Toluca por resolución del Recurso de Inconformidad interpuesto.

- En cualquiera de los casos previstos para devolución de placa se deberá dejar constancia escrita de la salida del documento mediante datos y firma de quien solicita la devolución sin más justificante que el comprobante de pago de la multa que porte los datos que coincidan con ésta; en el caso de resoluciones administrativas en que se solicite la remisión del documento retenido al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, la 1ra. Sindicatura o alguna otra autoridad competente, el comprobante de salida será el oficio solicitud que figura en el expediente mismo del juicio resguardado por el Departamento de Infracciones.

1537

- Ningún servidor público del Departamento de Infracciones, de otras áreas anexas, transversales o sus superiores, deberá solicitar o pretender extraer alguno de los documentos retenidos por infracción del área de resguardo, la salida de estos documentos será siempre dejando constancia escrita y justificada de su salida y sólo por los motivos señalados en el primer inciso.

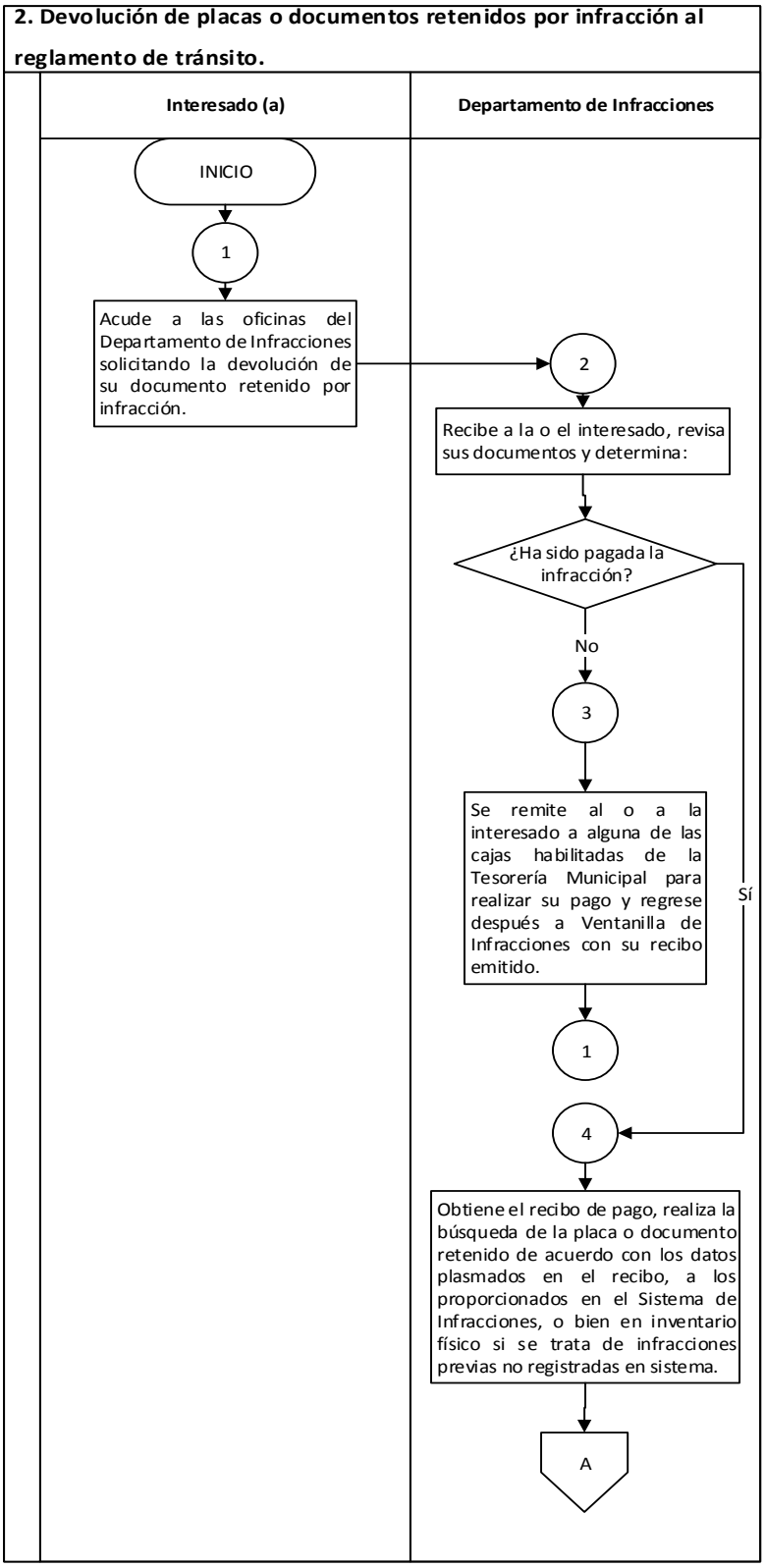
2. Devolución de placas o documentos retenidos por infracción al reglamento de tránsito.

Descriptivo:

No:	*Responsable*	*Actividad*
1	**Interesado (a)**	Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la devolución de su documento retenido por infracción.
2	**Departamento de Infracciones**	Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina:
		¿Ha sido pagada la infracción?
3		**No:** Se remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago y regrese después a Ventanilla de Infracciones con su recibo emitido. Inicia nuevamente el procedimiento.
4		**Sí:** Obtiene el recibo de pago, realiza la búsqueda de la placa o documento retenido de acuerdo con los datos plasmados en el recibo, a los proporcionados en el Sistema de Infracciones, o bien en inventario físico si se trata de infracciones previas no registradas en sistema.
5		Recaba datos y firma de la o el interesado para dejar constancia de la devolución de la placa o documentos retenidos y se registra en la misma constancia el número del recibo oficial correspondiente emitido por Tesorería Municipal.
6		Entrega la placa o documento retenido a la o el interesado, archivando el documento de entrega y registra la salida en la bitácora física/digital.
		FIN

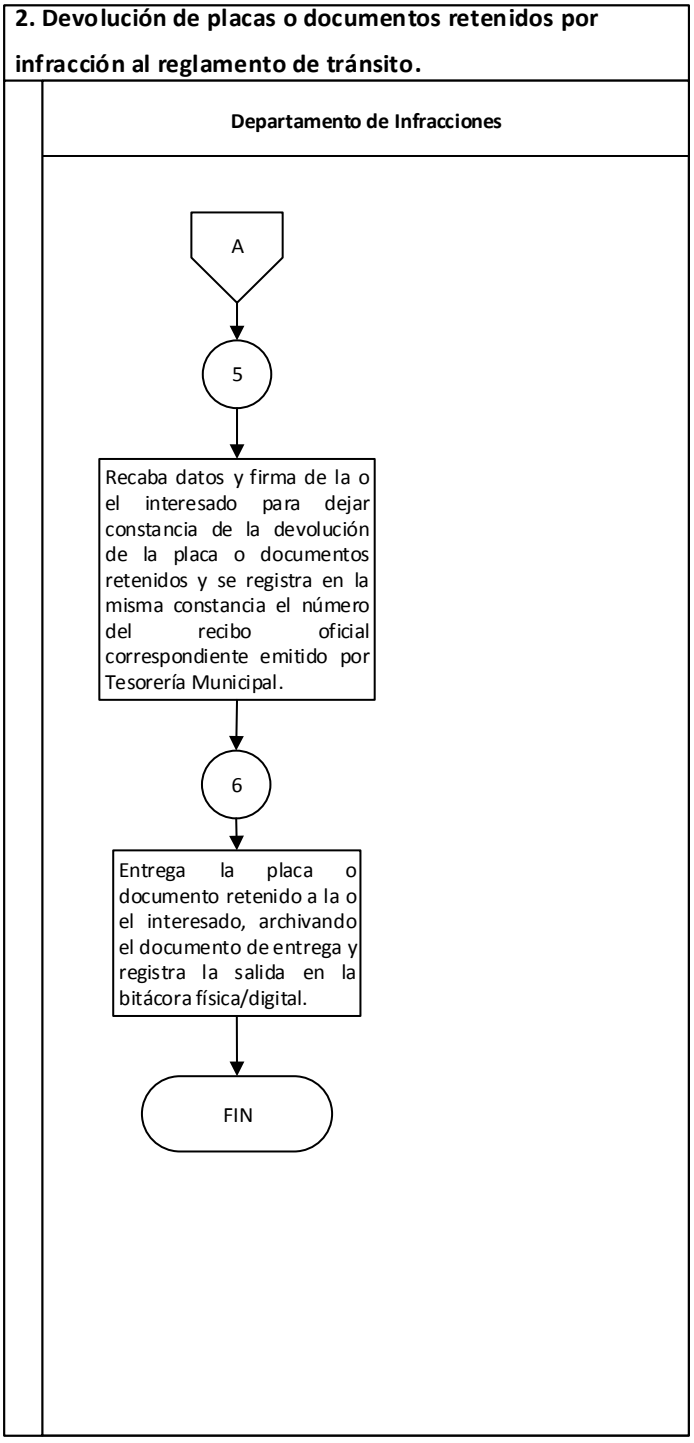
1538

DIAGRAMA:



1539

DIAGRAMA:



1540

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por infracción**
Objetivo:	Expedir documento de autorización al infractor para retirar su vehículo del servicio de grúas y corralón, tras cumplir los requisitos por cometer infracción al Reglamento de Tránsito del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

- La retención de un vehículo y su remisión a corralón está estipulada en el Artículo 118, y 118 bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en atención a esto, para poder ordenar la liberación del vehículo se tienen como requisitos indispensables la comprobación de la propiedad o legal posesión, el pago previo de las multas adeudadas y derechos que procedan, la exhibición de la licencia de conducir vigente, una copia de la misma y portar las llaves del vehículo, así como regularizar la vigencia de las placas de circulación.

- La liberación del vehículo está condicionada como lo indica el artículo 118-Bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México al pago previo de todas las multas, por lo que para su formulación deberán revisarse la preexistencia de multas pendientes en los registros y sistema de infracciones del municipio.

1541

- Los horarios de solicitud de liberación de vehículos por infracción al Reglamento de Tránsito del Estado de México serán de las 9:00 a las 16:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 12:30 los sábados, a fin de contar con el tiempo necesario para consultar datos, recabar la documentación necesaria y formular el documento correspondiente.

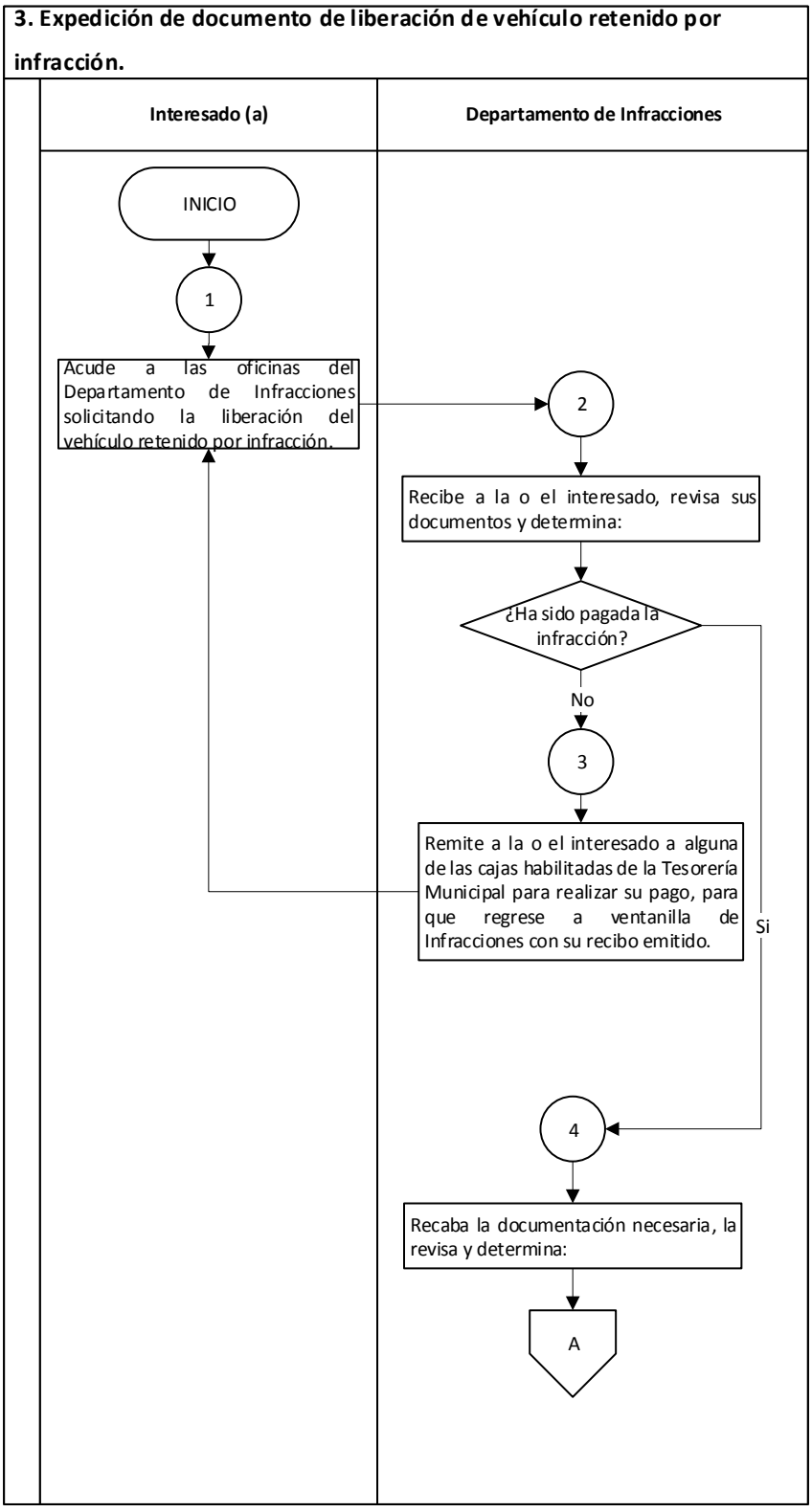
- La documentación necesaria para la expedición del documento consiste en: recibos de pago de la infracción o infracciones, identificación oficial, tarjeta de circulación del vehículo, factura o carta factura, registro de no robo ni incidentes ante el Registro Público Vehicular (REPUVE). y en caso de no ser el titular, se solicitará también carta poder simple o poder notarial, en caso de personas morales, e identificación del otorgante y receptor.

3. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por infracción.
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por infracción.
2	**Departamento de Infracciones**	Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina:
		¿Ha sido pagada la infracción?
3		**No:** Remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido.
4		**Sí:** Recaba la documentación necesaria, la revisa y determina:
		¿Documentos completos?
		No: Regresa al paso No: 4
5		**Sí:** Se recopila copia de las documentales exhibidas por la o el interesado y se formula el documento de liberación haciendo uso de una forma valorada.
6		Se registra en libro y/o electrónicamente la emisión del documento de liberación, registrando el folio de la forma valorada, el motivo de liberación, características del vehículo y datos de quien lo formula.
7		Se entrega documento de liberación a la o el interesado firmando una copia como acuse y se devuelven los originales proporcionados.
		FIN

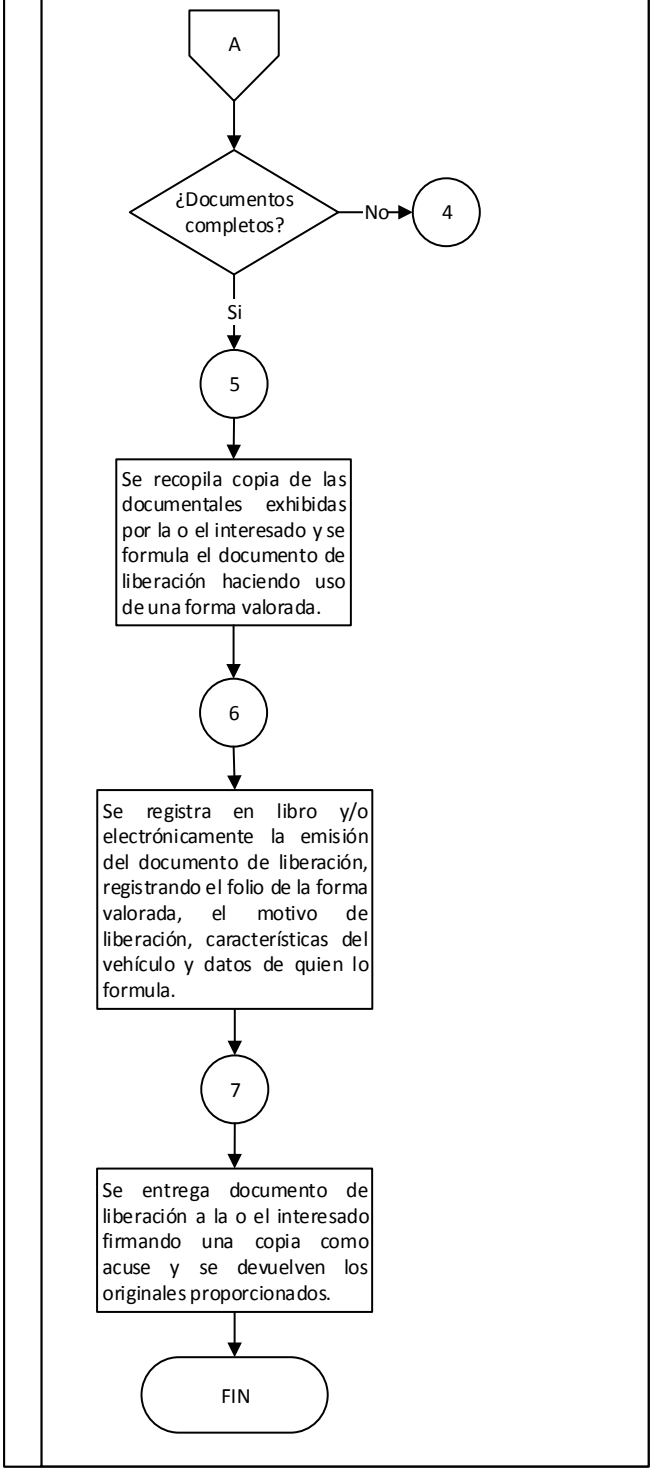
1542

DIAGRAMA:



1543

3. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por infracción.



1544

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por accidente**
Objetivo:	Expedir documento de autorización al infractor para retirar su vehículo del servicio de grúas y corralón, tras cumplir los requisitos, al haber sido participe de un accidente de tránsito que ameritara su retención.

POLÍTICAS APLICABLES

- La retención de un vehículo y su remisión a corralón está estipulada en el artículo 118, y 118 bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en atención a esto para poder ordenar la liberación del vehículo se tienen como requisitos indispensables la comprobación de la propiedad o legal posesión, el pago previo de las multas adeudadas y derechos que procedan, la exhibición de la licencia de conducir vigente, una copia de la misma y portar las llaves del vehículo, así como regularizar la vigencia de las placas de circulación.

- La liberación del vehículo está condicionada como lo indica el artículo 118-Bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México al pago previo de todas las multas, por lo que para su formulación deberán revisarse la preexistencia de multas pendientes en los registros y sistema de infracciones del municipio.

- Para el caso de la liberación por accidente, se tiene como condicionante la exhibición del documento emitido ya sea por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, la Oficialía Calificadora de Hechos de Tránsito del Municipio de Toluca y/o la copia del perdón otorgado por el área correspondiente de la Consejería Jurídica encargada de Litis por daños a patrimonio municipal, en caso de existir. 1545

- Los horarios de solicitud de liberación de vehículos por infracción al reglamento de tránsito serán de las 9:00 a las 16:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 12:30 los sábados, a fin de contar con el tiempo necesario para consultar datos, recabar la documentación necesaria y formular el documento correspondiente.

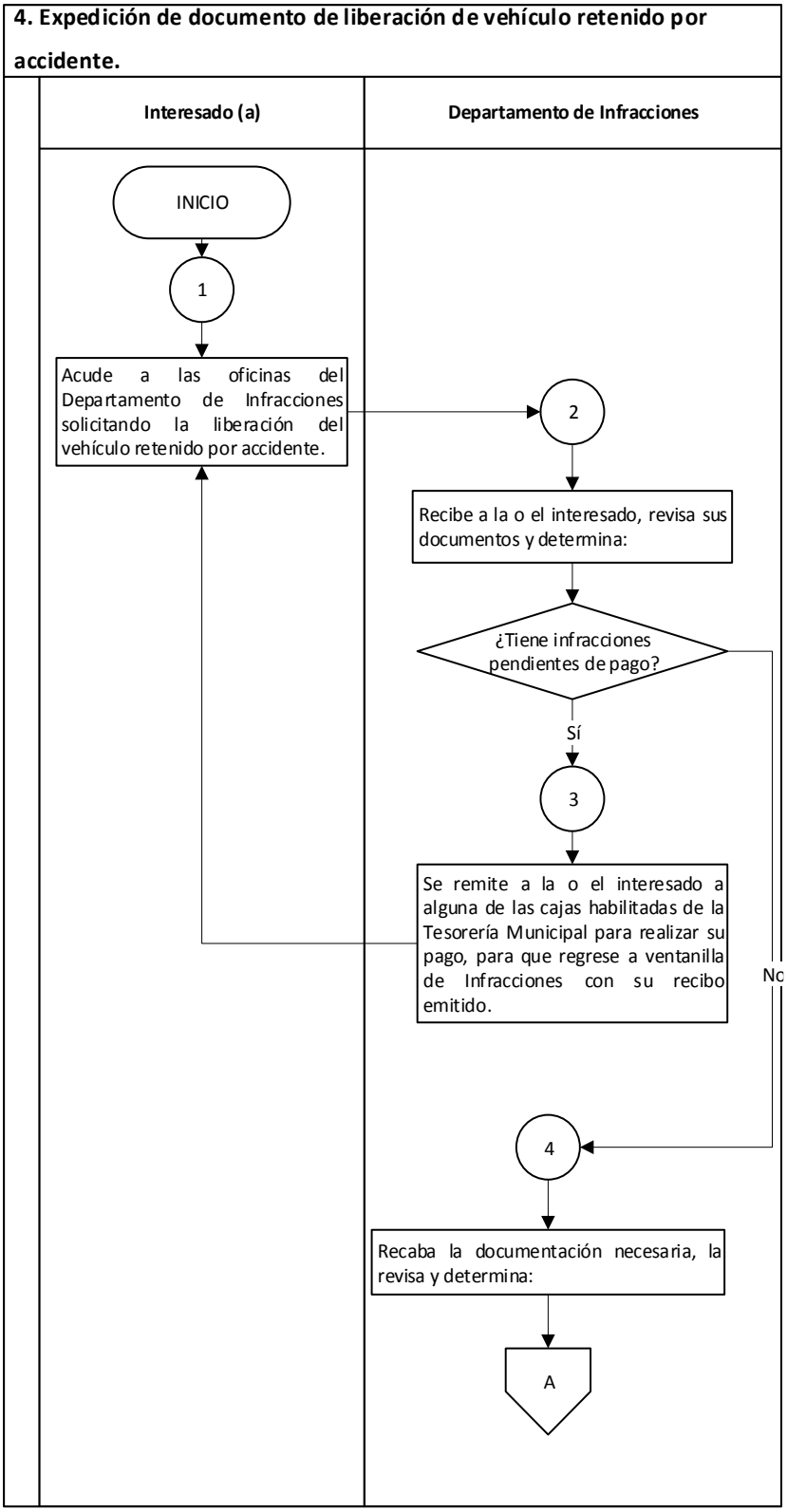
- La documentación solicitada, consiste en: el oficio de autoridad que da por terminada la investigación y emite resolución del accidente, recibos de pago de la infracción o infracciones, identificación oficial, tarjeta de circulación del vehículo, factura o carta factura, registro de no robo ni incidentes ante el Registro Público Vehicular (REPUVE). y en caso de no ser el titular, se solicitará también carta poder simple o poder notarial, en caso de personas morales, e identificación del otorgante y receptor.

4. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por accidente
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por accidente.
2	**Departamento de Infracciones**	Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina:
		¿Tiene infracciones pendientes de pago?
3		**Sí:** Se remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido. Regresa a la actividad #1
4		**No:** Recaba la documentación necesaria, la revisa y determina:
		¿Documentos completos?
5		**No:** Regresa a la actividad No: 4
6		**Sí:** Recopila copia de las documentales exhibidas por la o el interesado y se formula el documento de liberación haciendo uso de una forma valorada.
7		Registra en libro y/o electrónicamente la emisión del documento de liberación, registrando el folio de la forma valorada, el motivo de liberación, características del vehículo y datos de quien lo formula.
8		Entrega documento de liberación a la o el interesado firmando una copia como acuse y se devuelven los originales proporcionados.
		FIN

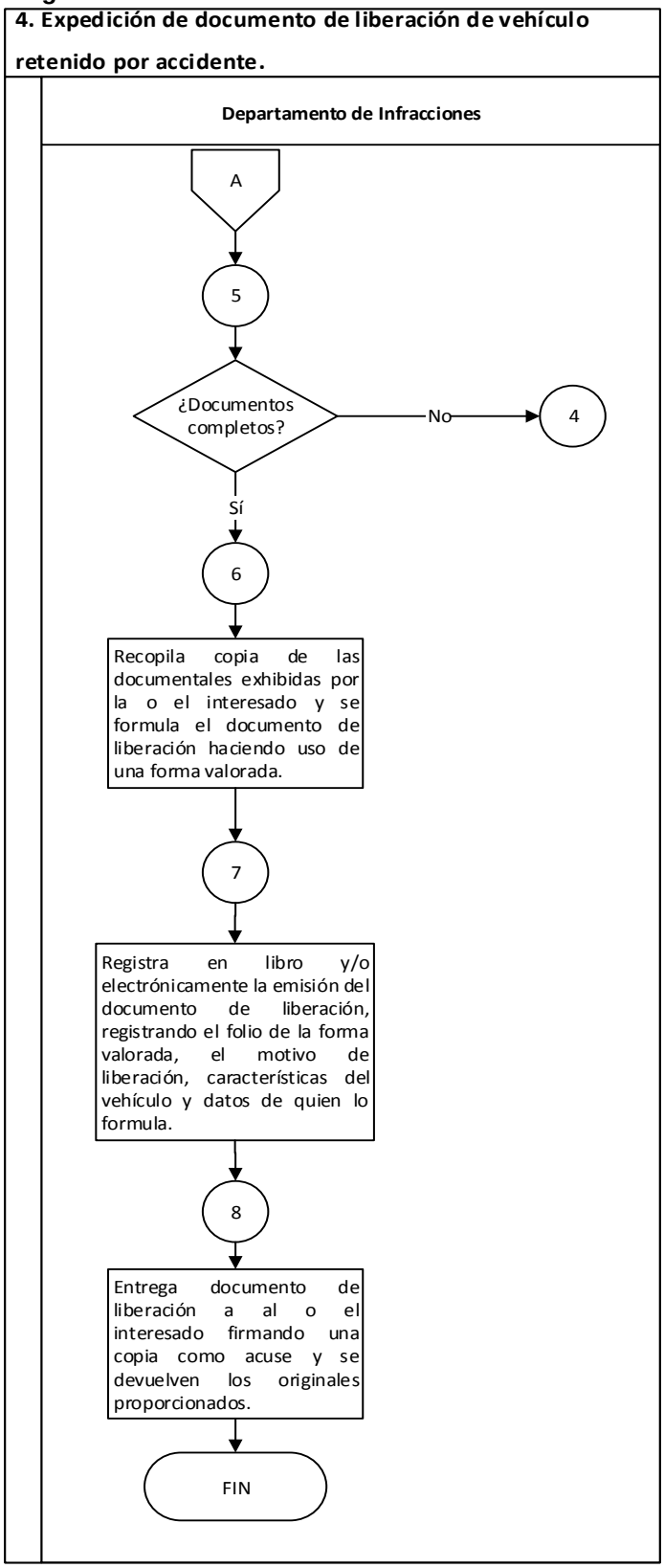
1546

Diagrama:



1547

Diagrama:



1548

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por el programa Conduce sin Alcohol (Alcoholímetro)**
Objetivo:	Expedir documento de autorización al infractor para retirar su vehículo del servicio de grúas y corralón, tras cumplir los requisitos de acreditación de propiedad o tenencia legal por parte del solicitante.

POLÍTICAS APLICABLES

- La retención de un vehículo y su remisión a corralón está estipulada en el artículo 118, y 118 bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en atención a esto para poder ordenar la liberación del vehículo se tienen como requisitos indispensables la comprobación de la propiedad o legal posesión, el pago previo de las multas adeudadas y derechos que procedan, la exhibición de la licencia de conducir vigente, una copia de la misma y portar las llaves del vehículo, así como regularizar la vigencia de las placas de circulación.

- La liberación del vehículo está condicionada como lo indica el artículo 118-Bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México al pago previo de todas las multas, por lo que para su formulación deberán revisarse la preexistencia de multas pendientes en los registros y sistema de infracciones del municipio.

1549

- Para el caso de la liberación por alcoholimetría, al no existir una infracción y su penalidad limitarse a un arresto inconmutable de acuerdo a lo estipulado en la emisión del Programa Permanente en el Periódico Gaceta de Gobierno del 16 de mayo de 2013, no existe una condicionante mayor que las indicadas en el Reglamento de Tránsito del Estado de México en su artículo 118 bis, siendo factible la liberación a terceros que acrediten la posesión o propiedad de forma plena aun estando el infractor retenido en la oficialía calificadora especializada en alcoholimetría.

- Los horarios de solicitud de liberación de vehículos por infracción al reglamento de tránsito serán de las 9:00 a las 16:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 12:30 los sábados, a fin de contar con el tiempo necesario para consultar datos, recabar la documentación necesaria y formular el documento correspondiente.

- La documentación solicitada consiste en: identificación oficial, tarjeta de circulación del vehículo, factura o carta factura, registro de no robo ni incidentes ante el Registro Público Vehicular (REPUVE)., y en caso de no ser el titular, se solicitará también carta poder simple o poder notarial, en caso de persona moral, e identificación del otorgante y receptor.

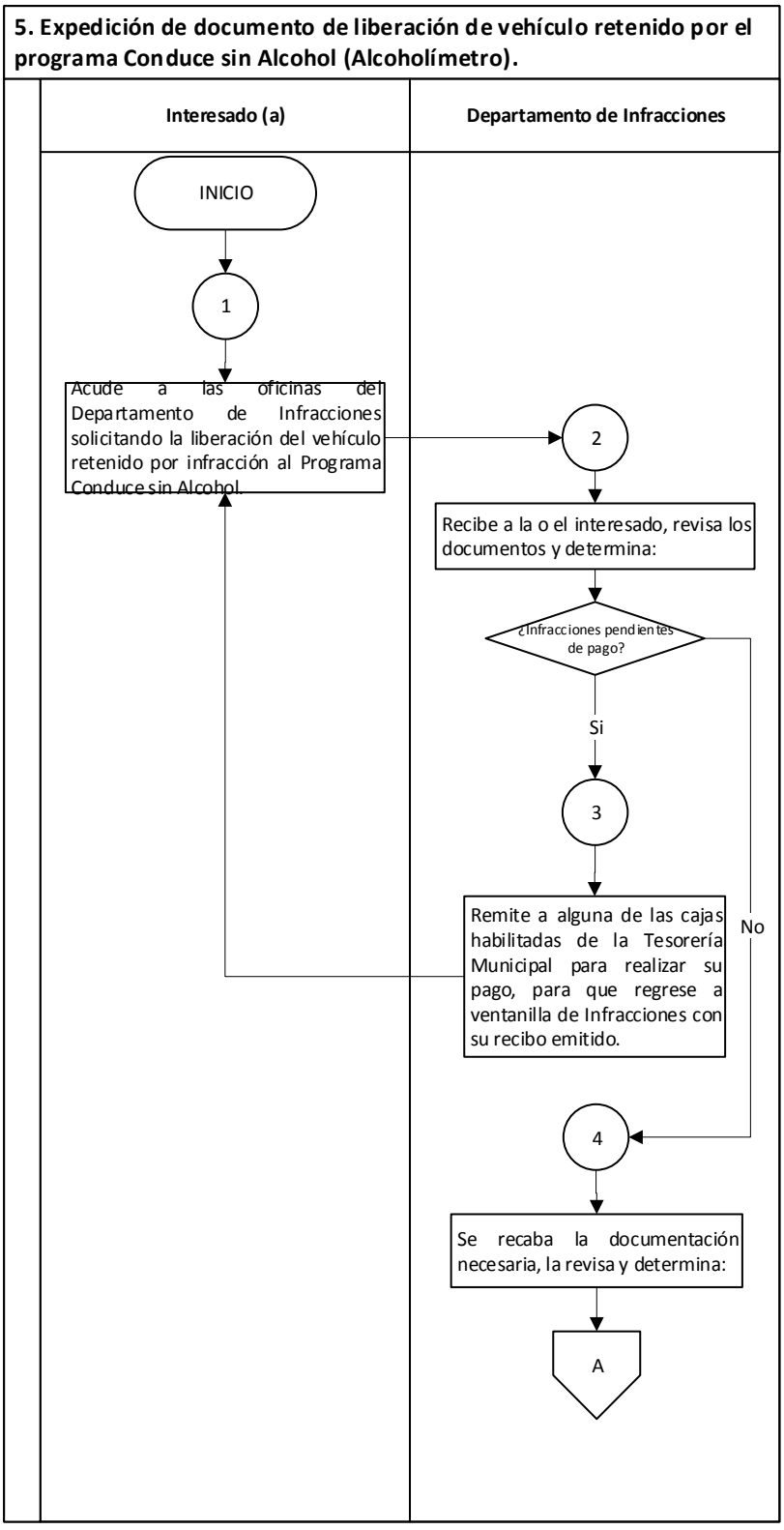
5. Expedición de documento de liberación de vehículo retenido por el programa Conduce sin Alcohol (Alcoholímetro)

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por infracción al Programa Conduce sin Alcohol.
2	**Departamento de Infracciones**	Recibe a la o el interesado, revisa los documentos y determina:
		¿Infracciones pendientes de pago?
3		**Sí:** Remite a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido. Regresa al paso No: 1.
		No: Se recaba la documentación necesaria, la revisa y determina:
		¿Documentos completos?
4		**No:** Regresa al paso No: 4
5		**Sí:** *Recopila copia de las documentales exhibidas por el interesado y se formula el documento de liberación haciendo uso de una forma valorada.*
6		Registra en libro y/o electrónicamente la emisión del documento de liberación, registrando el folio de la forma valorada, el motivo de liberación, características del vehículo y datos de quien lo formula.
7		Se entrega documento de liberación a la o el interesado (a) firmando una copia como acuse y se devuelven los originales proporcionados.
		FIN

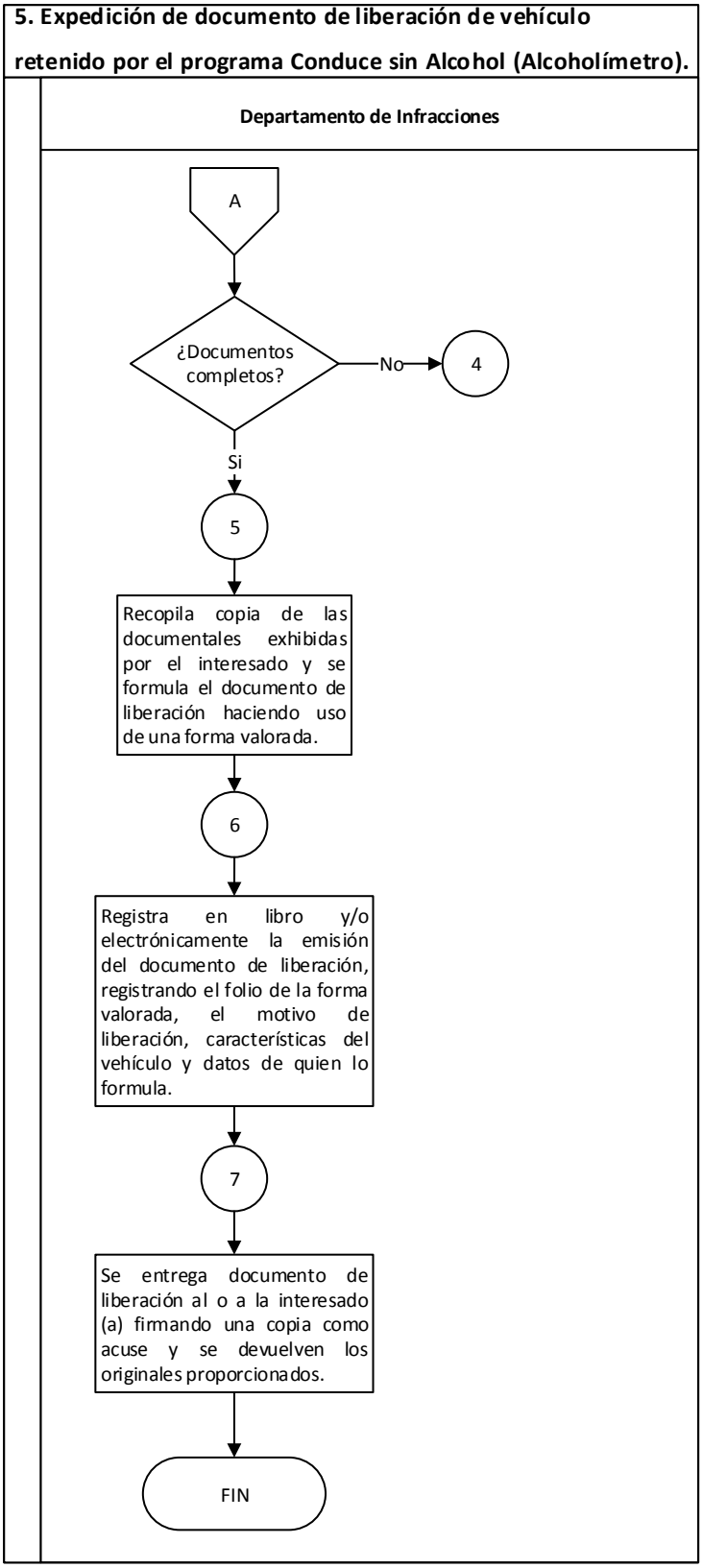
1550

Diagrama:



1551

Diagrama:



1552

Nombre del Procedimiento: **Control de información y expedición de documento de liberación de vehículo retenido por contar con placas vencidas**

Objetivo: Expedir documento de autorización al infractor para retirar su vehículo del servicio de grúas y corralón, tras cumplir los requisitos que acrediten la regularización de sus placas de circulación, derechos y multas ante la autoridad estatal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La retención de un vehículo y su remisión a corralón está estipulada en el artículo 118, y 118 bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en atención a esto para poder ordenar la liberación del vehículo se tienen como requisitos indispensables la comprobación de la propiedad o legal posesión, el pago previo de las multas adeudadas y derechos que procedan, la exhibición de la licencia de conducir vigente, una copia de la misma y portar las llaves del vehículo, así como regularizar la vigencia de las placas de circulación.

- La liberación del vehículo está condicionada como lo indica el artículo 118-Bis del Reglamento de Tránsito del Estado de México al pago previo de todas las multas, por lo que para su formulación deberán revisarse la preexistencia de multas pendientes en los registros y sistema de infracciones del municipio, para este caso en particular también se deberán consultar las bases de datos del Registro Estatal de Vehículos accesibles desde los portales disponibles de Gobierno del Estado de México.

- De acuerdo a lo estipulado en el Artículo 118 Fracción I del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en caso de detección de placas vencidas, procede la retención del vehículo y su remisión al corralón, así como el retiro de ambas placas, mismas que se deberán remitir en un plazo máximo de 5 días a la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, lo cual se deberá hacer con los registros debidos para control de estos materiales y la correcta liberación del vehículo una vez cumplidos los requisitos necesarios.

1553

- Los horarios de solicitud de liberación de vehículos por infracción al reglamento de tránsito serán de las 9:00 a las 16:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 12:30 los sábados, a fin de contar con el tiempo necesario para consultar datos, recabar la documentación necesaria y formular el documento correspondiente. Para el caso en particular un requisito indispensable es el documento emitido por el Registro Estatal de Vehículos, indicando que las responsabilidades del propietario para con dicha dependencia están solventadas.

- Se recaba la documentación necesaria, la cual consiste en: el oficio de autoridad que da por terminado el procedimiento de renovación de placas y del pago de derechos y multas que a ellos corresponda, recibos de pago de la infracción o infracciones, identificación oficial, tarjeta de circulación del vehículo, factura o carta factura, y en caso de no ser el titular, se solicitará también carta poder simple o poder notarial, en caso de personas morales, e identificación del otorgante y receptor, así como el registro de no robo ni incidentes ante el Registro Público Vehicular (REPUVE). Para este caso particular es menester exhibir los comprobantes de renovación de placa, o en su defecto la baja vehicular, ambas ante la autoridad correspondiente del Gobierno del Estado de México.

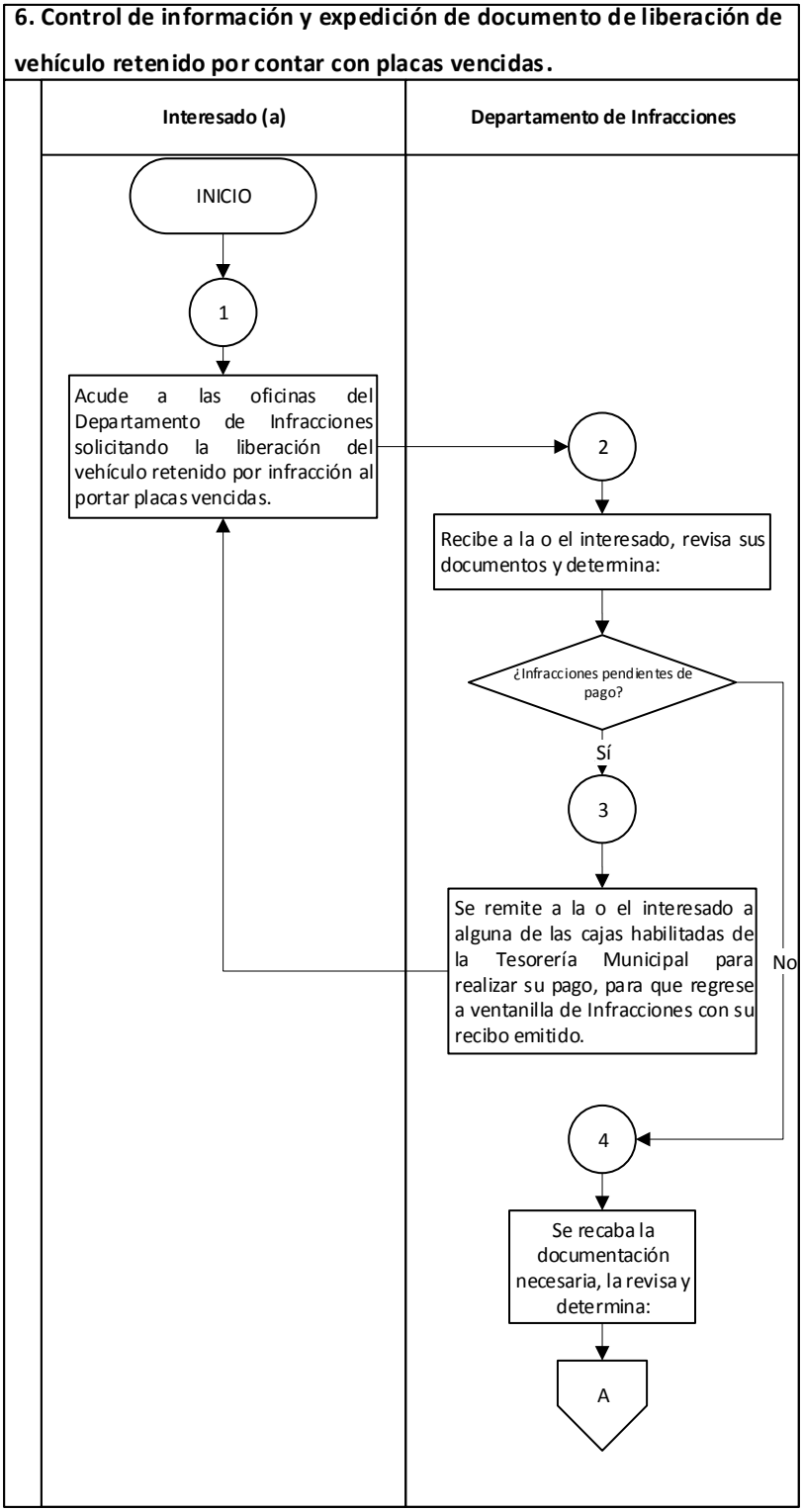
6. Control de información y expedición de documento de liberación de vehículo retenido por contar con placas vencidas

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la liberación del vehículo retenido por infracción al portar placas vencidas.
2	**Departamento de Infracciones**	Recibe a la o el interesado, revisa sus documentos y determina:
		¿Infracciones pendientes de pago?
3		**Sí:** Se remite a la o el interesado a alguna de las cajas habilitadas de la Tesorería Municipal para realizar su pago, para que regrese a ventanilla de Infracciones con su recibo emitido.
		No: Se recaba la documentación necesaria, la revisa y determina:
		¿Documentos completos?
4		**No:** Regresa al paso No: 4
5		**Sí:** Recopila copia de las documentales exhibidas por el interesado y se formula el documento de liberación haciendo uso de una forma valorada.
6		Registra en libro y/o electrónicamente la emisión del documento de liberación, registrando el folio de la forma valorada, el motivo de liberación, características del vehículo y datos de quien lo formula.
7		Se entrega documento de liberación a la o el interesado firmando una copia como acuse y se devuelven los originales proporcionados.
		FIN

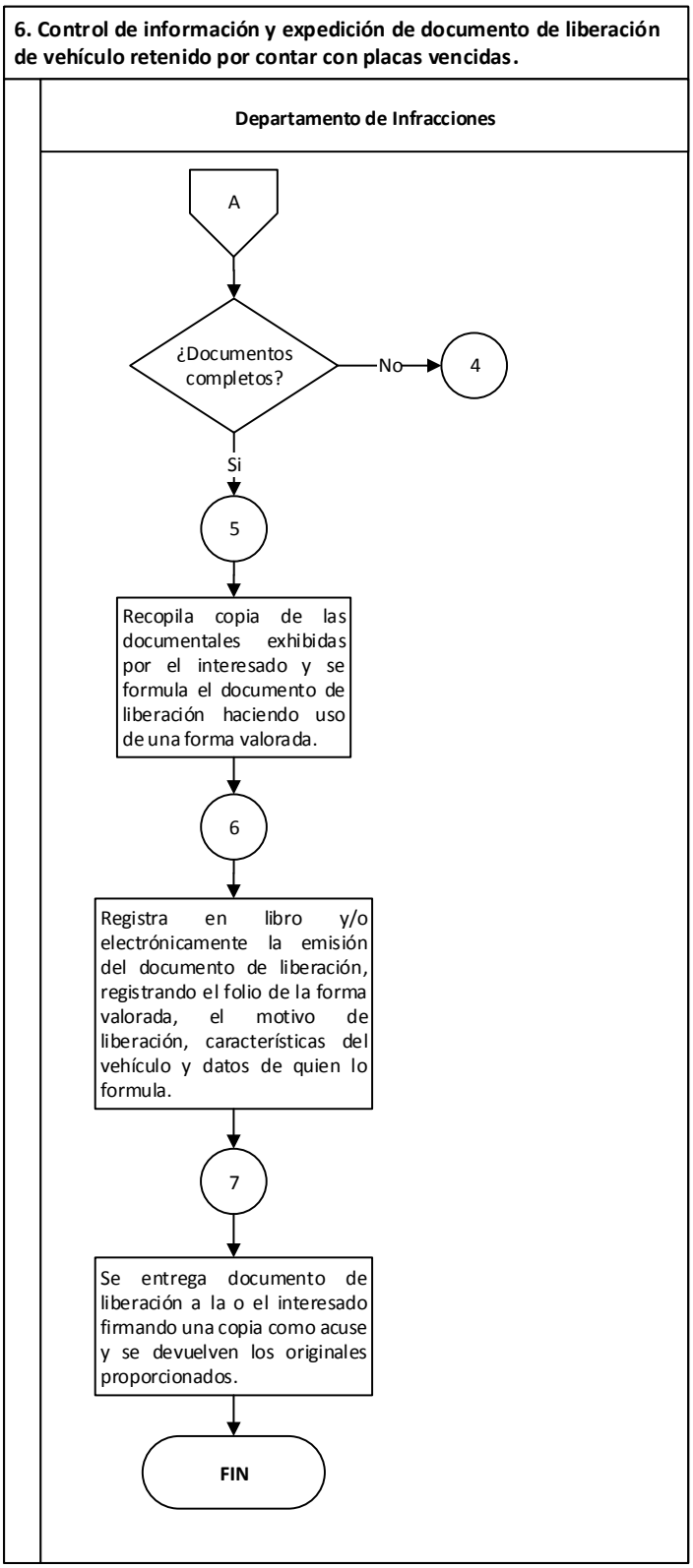
1554

Diagrama:



1555

6. Control de información y expedición de documento de liberación de vehículo retenido por contar con placas vencidas.



1556

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de constancia de no Infracción**
Objetivo:	Expedir una constancia de no infracción, a fin de que el solicitante acredite que no presenta infracciones registradas en los sistemas y registros vigentes ante esta autoridad municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La expedición de la constancia de no infracción está estipulada en el artículo 3.29 fracción XIX, del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Los requisitos indispensables Son:
  - Acreditar la propiedad o legal posesión del vehículo por medio de (Tarjeta de circulación, identificación oficial vigente, en caso de no ser la titular carta poder y/o Poder Notarial.
  - Pago previo de las multas adeudadas (si es que cuenta con infracciones pendientes de pago).
- El horario de solicitud de expedición es de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes.
- La respuesta al trámite tiene un término de 24 horas hábiles después de aceptada su solicitud.

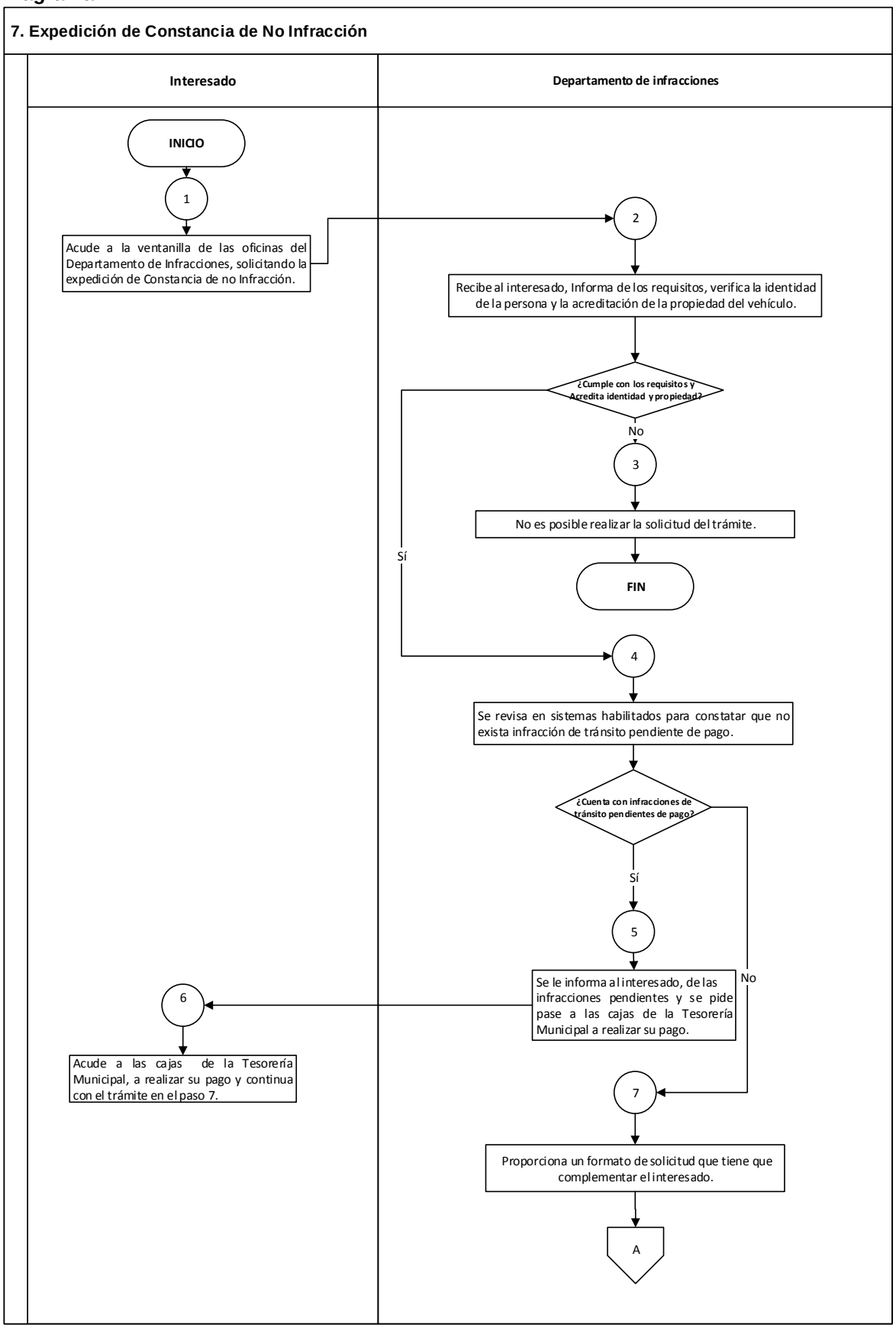
1557

7.Expedición de constancia de no Infracción
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Acude a las oficinas del Departamento de Infracciones solicitando la expedición de Constancia de No Infracción de tránsito
2	**Departamento de Infracciones**	Recibe al interesado, Informa de los requisitos, verifica la identidad de la persona y la acreditación de la propiedad del vehículo.
		¿Cumple con los requisitos y Acredita identidad y propiedad?
3		**No:** No es posible realizar la solicitud del trámite.
4		**Sí:** Se revisa en sistemas habilitados para constatar que no exista infracción de tránsito pendiente de pago.
		¿Cuenta con infracciones de tránsito pendientes de pago?
5		**Sí:** Se le informa al interesado, de las infracciones pendientes y se pide pase a las cajas de la Tesorería Municipal a realizar su pago.
6	**Interesado (a)**	Acude a las cajas de la Tesorería Municipal, a realizar su pago y continua con el trámite en el paso 7.
7	**Departamento de Infracciones**	**No:** Proporciona un formato de solicitud que tiene que complementar el interesado.
8	**Interesado (a)**	Requisita la solicitud y entrega al Departamento de Infracciones.
9	**Departamento de Infracciones**	Recibe la documentación e informa al interesado que la respuesta al trámite tiene un término de 24 horas hábiles.
10		Formula la constancia, revisa, firma y la entrega al interesado.
11	**Interesado (a)**	Acude a la ventanilla del Departamento de Infracciones a recoger su constancia, firmando una copia como acuse.
		FIN

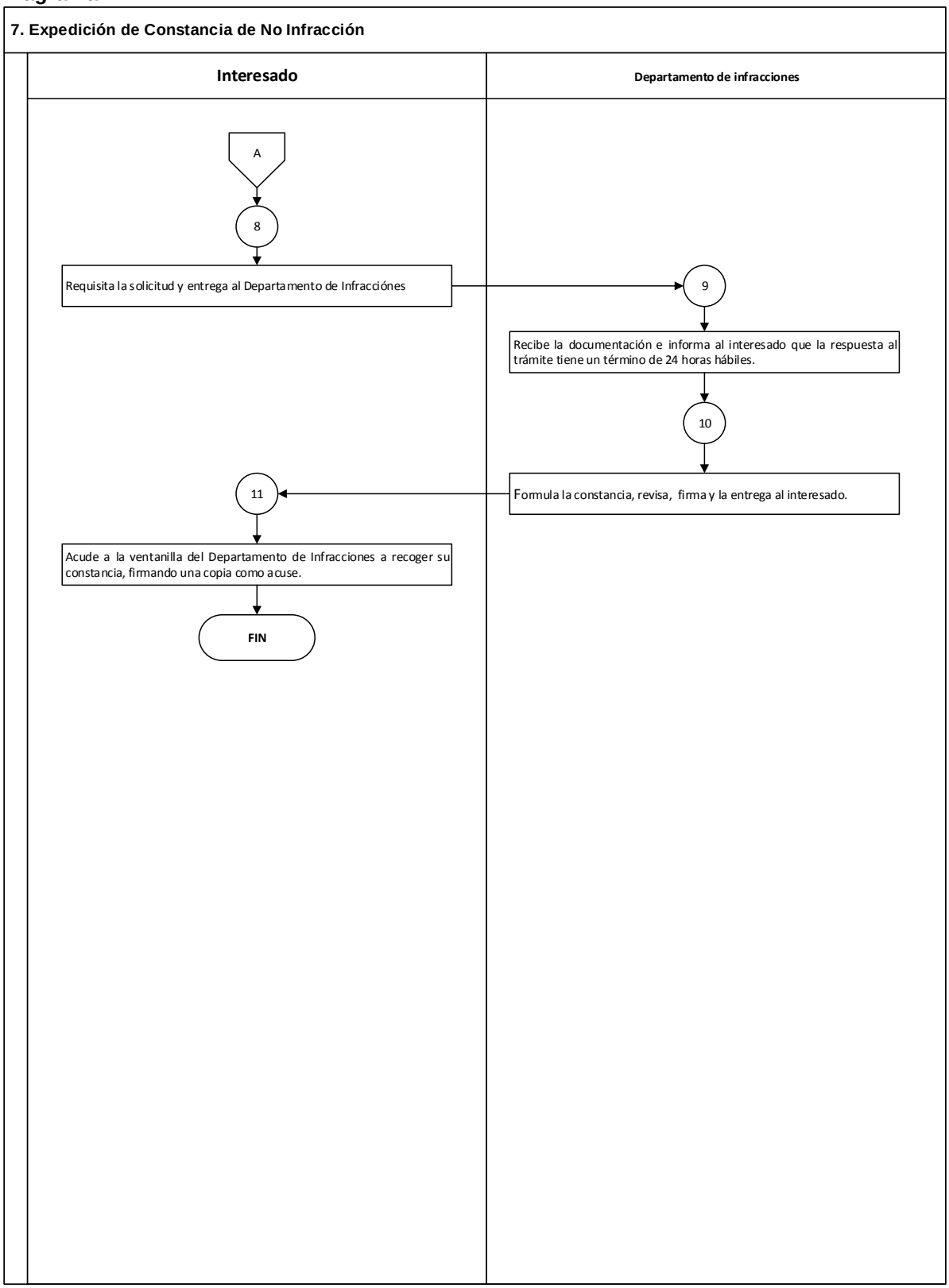
1558

Diagrama:



1559

Diagrama:



1560

XXIV. DEPARTAMENTO DE SEMÁFOROS

Nombre del Procedimiento:	**Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos)**
Objetivo:	Analizar y atender las intersecciones con mayor índice de accidentes o problemas viales, con la instalación de dispositivos electrónicos de control de tránsito, para dar seguridad a las o los usuarios de las vías vehiculares.

POLÍTICAS APLICABLES

- La instalación de nuevos dispositivos electrónicos de control de tránsito, requerirá necesariamente del estudio técnico de ingeniería de tránsito que justifique su instalación y estará sujeto a disponibilidad presupuestal.

- Los estudios técnicos de ingeniería de tránsito serán realizados por personal especializado de la Dirección de Sustentabilidad Vial. Sólo en casos plenamente justificados y que se cuente con disponibilidad presupuestal, podrán contratarse externamente.

- Se deberá dar prioridad a la instalación de nuevos controles electrónicos de tránsito que puedan ser incluidos dentro del sistema centralizado SCATS, y sólo en el caso de insuficiencia presupuestal técnica se utilizarán controles de tiempos fijos.

1561

- En caso de que existan trabajos de obra pública en vialidades de jurisdicción municipal el Departamento de Semáforos informará, a través de la Dirección General de Seguridad y Protección, a la instancia correspondiente, la existencia de detectores vehiculares, a efecto de que sean considerados en los catálogos de conceptos de las obras a asignarse para que en caso de daño sean resarcidos.

- La respuesta a solicitudes para la realización del estudio de instalación de dispositivo electrónico de control de tránsito, se dará por escrito en un plazo de 5 días hábiles.

- La realización de estudios técnicos de ingeniería de tránsito, comprenderán un plazo no mayor a 30 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.

- Se dará respuesta a los 10 días hábiles, después de haber realizado el estudio técnico, indicando si es procedente y la fecha de instalación, en caso contrario se informará la improcedencia.

- El personal técnico adscrito al departamento realizará instalación de semáforos, misma que está sujeta a la gestión y recepción de los materiales

- Corresponde a la o el Jefe de Departamento de Semáforos, supervisar que el semáforo que se instale conforme al estudio técnico quede funcionando correctamente en el sistema de control de semáforos, tanto para el sistema centralizado o de tiempos fijos.

- La instalación de semáforos, así como su estudio, se hará en vías de jurisdicción municipal, y en algunos casos en apoyo a vialidades de jurisdicción estatal en coordinación con las autoridades correspondientes.

- En caso de que el dispositivo electrónico de control sea centralizado, estará sujeto a la disposición de presupuesto, a la adjudicación y tiempos de la empresa contratada para realizar todos los trabajos que esto implica.

1562

1. Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos)
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Ciudadano (a)**	Presenta solicitud por oficio a la o el C. Presidente Municipal, a la Dirección General de Seguridad y Protección; o bien a la Dirección de Sustentabilidad Vial, requiriendo la instalación de semáforos.
2	**Presidencia Municipal/ Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe escrito de solicitud y la envía a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su atención.
3	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe oficio y turna la solicitud al Departamento de Semáforos para la instrucción correspondiente.
4	**Departamento de Semáforos**	Recibe la solicitud y analiza:
		¿La solicitud es de jurisdicción municipal?
5		**No:** Elabora oficio para su envío a la jurisdicción que le corresponda atender la instalación del semáforo y lo turna a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su Vo. Bo.
6	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe el oficio, lo revisa, firma y devuelve al Departamento de Semáforos para su envío a la jurisdicción correspondiente y a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo.
		FIN
7	**Departamento de Semáforos**	**Sí:** Realiza el estudio técnico de ingeniería de tránsito, posteriormente realiza el análisis en gabinete.
		¿Es factible la instalación solicitada?
8		**No:** Elabora oficio indicando a la o el peticionario la improcedencia técnica de la instalación del semáforo, el cual se envía a la Dirección de Sustentabilidad Vial.
9	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe el oficio, lo revisa, firma y regresa al Departamento de Semáforos para su envío a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo, y lo archiva.
		FIN
10	**Departamento de Semáforos**	**Sí:** Acude al lugar, realiza el levantamiento geométrico y complementa el estudio técnico de ingeniería de tránsito y determina la ubicación y la cantidad de mobiliario necesario para atender la solicitud.
11		Verifica en el área de almacén la existencia del material y equipo de semaforización y determina:
		¿Se cuenta con el material solicitado y presupuesto?
12		**No:** Elabora oficio dirigido a la o el solicitante indicándole que su solicitud será atendida en cuanto se cuente con el presupuesto y material necesario y lo envía a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial.
13	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe el oficio, lo revisa, firma y regresa al Departamento de Semáforos para su envío a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo.
		FIN

1563

No:	Responsable	Actividad
14	**Departamento de Semáforos**	**Sí:** Obtiene el material necesario y procede a programar la instalación del semáforo. Una vez instalado, verifica el funcionamiento y lo integra a la red de semaforización municipal para su operación y control.
15		Verifica que el semáforo instalado opere correctamente, si no es así, se realizan ajustes en su funcionamiento y se incluye en el programa de mantenimiento de semáforos.
16		Elabora oficio a la o el solicitante indicándole que su solicitud está atendida, lo envía con la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial.
17	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe el oficio, lo revisa, firma y regresa al Departamento de Semáforos para su envío a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo y archiva.
		FIN

1564

Diagrama:

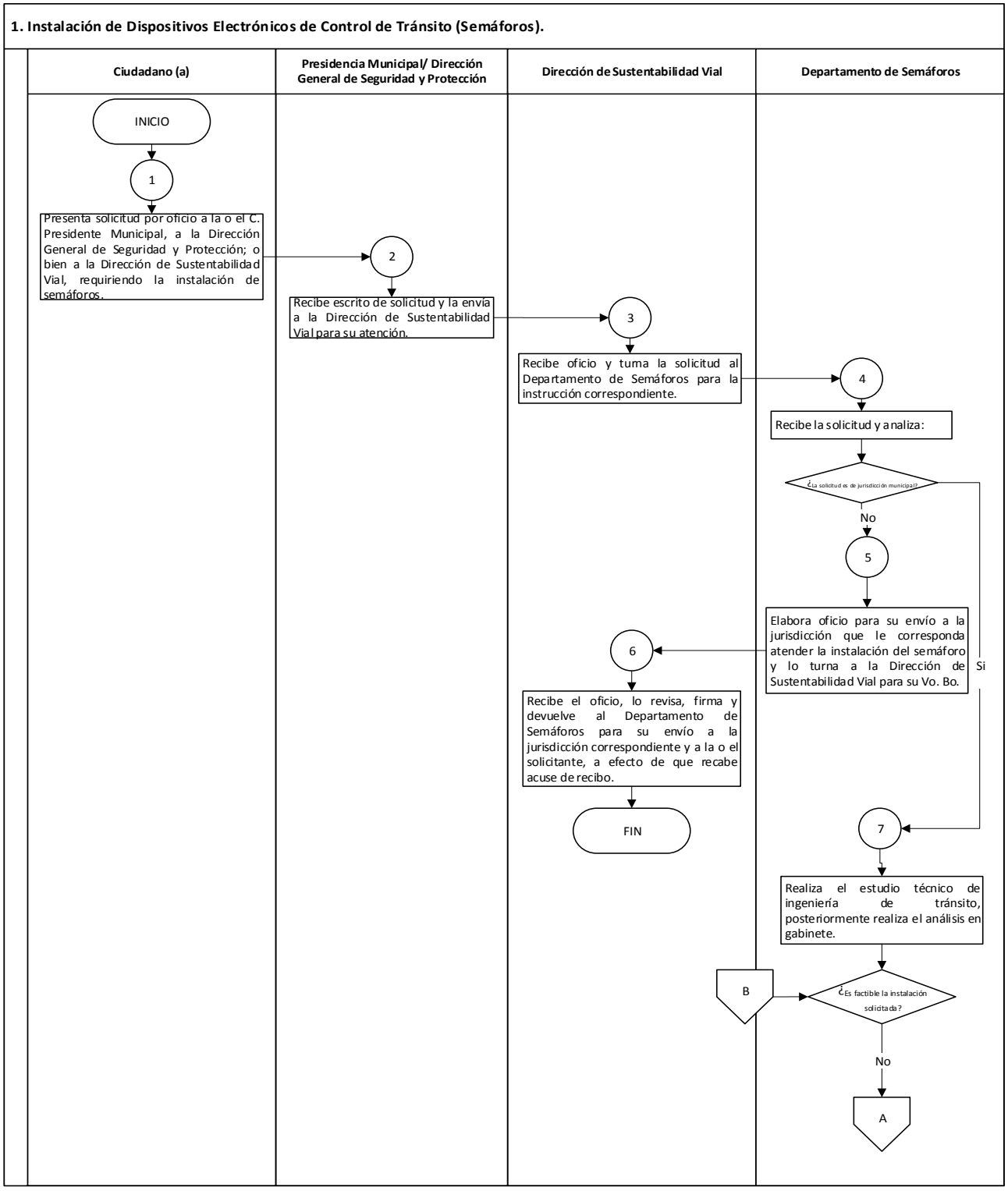
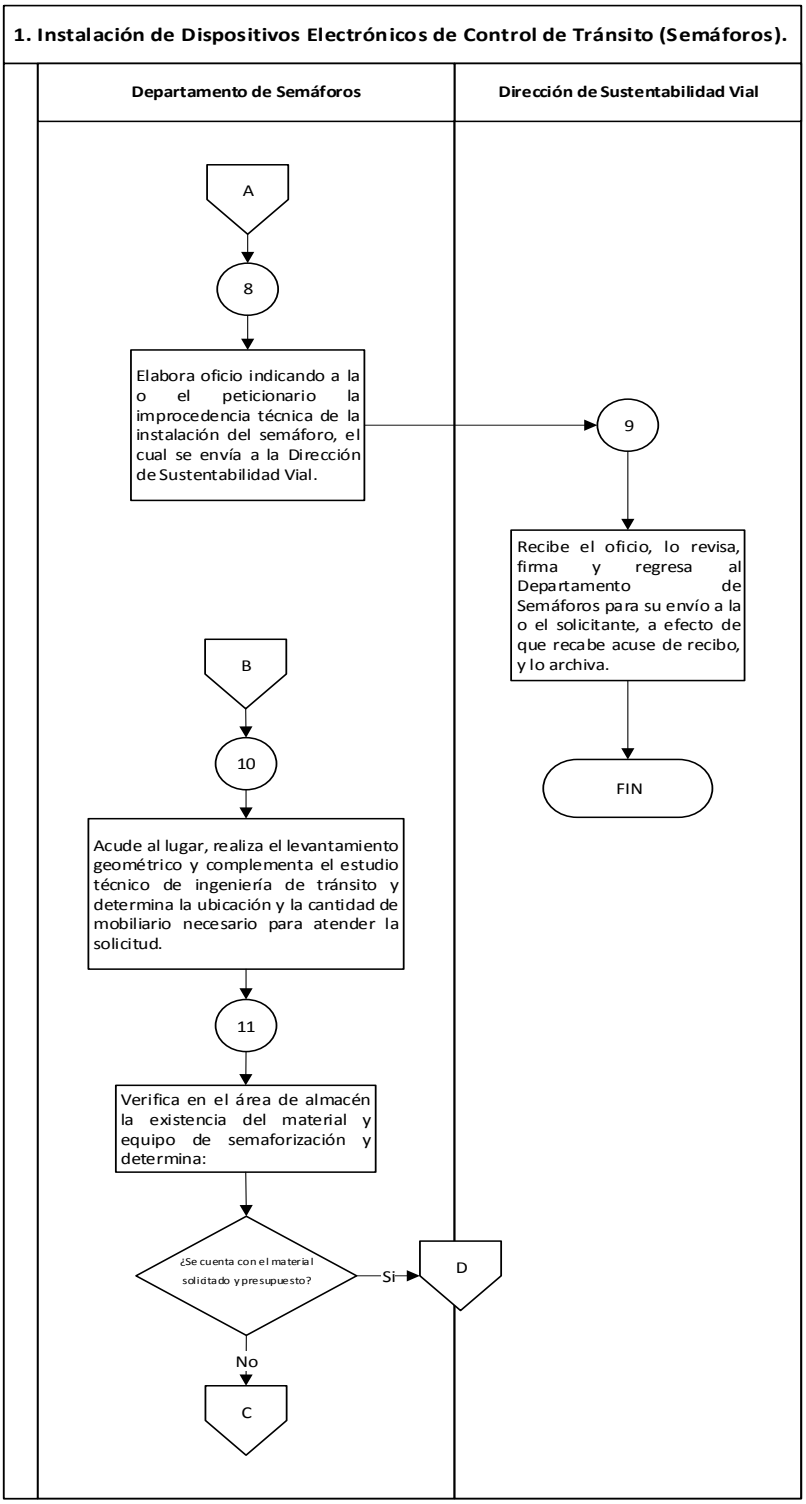
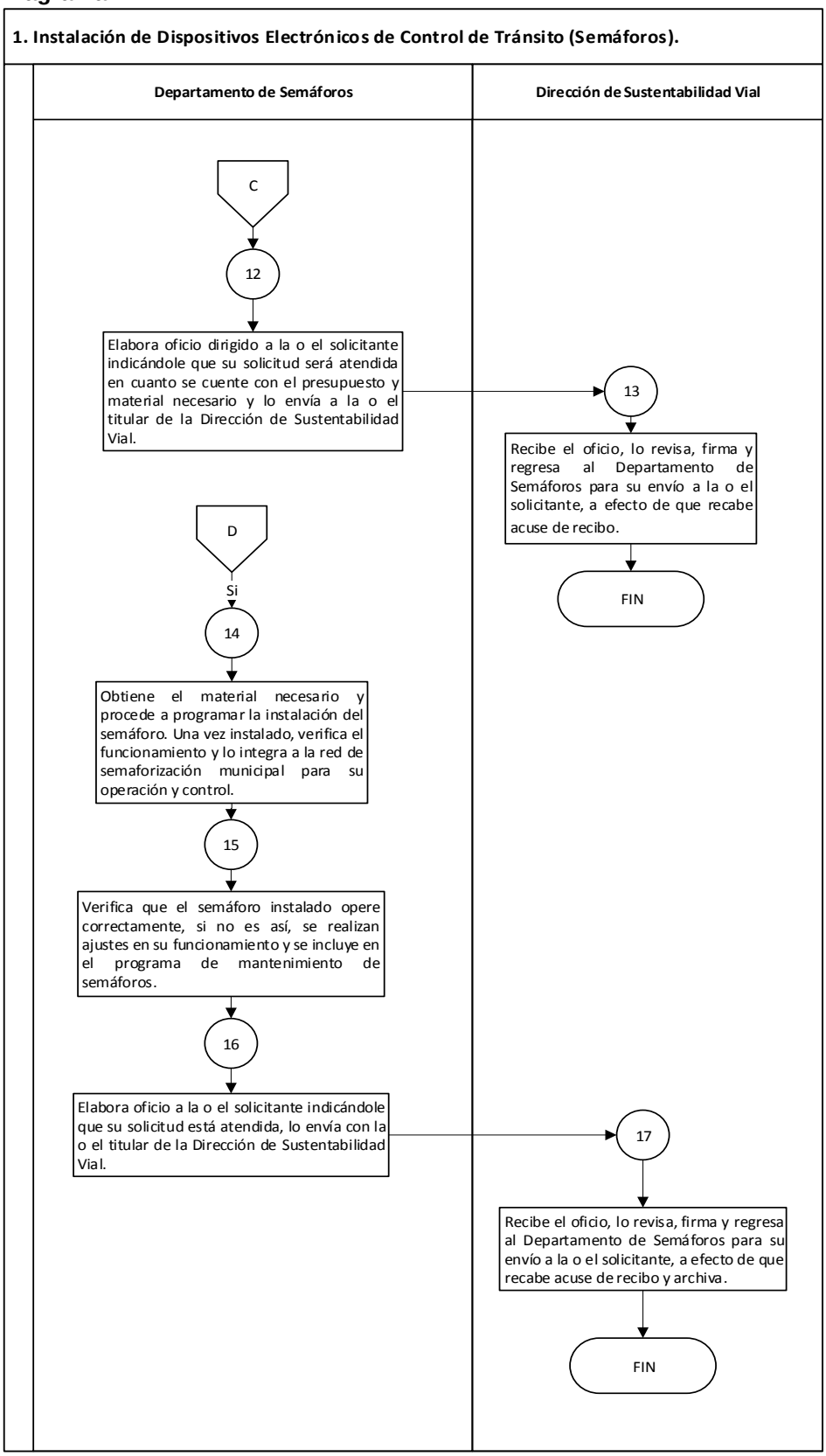

1. Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos).
Ciudadano (a)
Presidencia Municipal/ Dirección General de Seguridad y Protección
Dirección de Sustentabilidad Vial
Departamento de Semáforos
INICIO
1
Presenta solicitud por oficio a la o el C. Presidente Municipal, a la Dirección General de Seguridad y Protección; o bien a la Dirección de Sustentabilidad Vial, requiriendo la instalación de semáforos.
2
Recibe escrito de solicitud y la envía a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su atención.
3
Recibe oficio y turna la solicitud al Departamento de Semáforos para la instrucción correspondiente.
4
Recibe la solicitud y analiza:
¿La solicitud es de jurisdicción municipal?
No
Si
5
Elabora oficio para su envío a la jurisdicción que le corresponda atender la instalación del semáforo y lo turna a la Dirección de Sustentabilidad Vial para su Vo. Bo.
6
Recibe el oficio, lo revisa, firma y devuelve al Departamento de Semáforos para su envío a la jurisdicción correspondiente y a la o el solicitante, a efecto de que recabe acuse de recibo.
FIN
7
Realiza el estudio técnico de ingeniería de tránsito, posteriormente realiza el análisis en gabinete.
B
¿Es factible la instalación solicitada?
No
A

Diagrama:



1566

Diagrama:



1567

Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos)**
objetivo:	Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento la infraestructura de la red de semáforos de jurisdicción municipal, para asegurar la integridad de las o los usuarios.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los dispositivos electrónicos de control de tránsito, que integran el sistema de semáforos municipal, deberán conservarse en óptimo estado de funcionamiento por el Departamento de Semáforos.

- Los mantenimientos para los dispositivos electrónicos de control de tránsito deberán incluirse en un programa anual de servicios, que elaborará el Departamento de Semáforos con las necesidades detectadas y el cual operará a partir del mes de enero de cada año.

- Las brigadas encargadas de proporcionar los servicios de mantenimiento, deberán organizarse y programarse con la debida anticipación y conforme a las fechas establecidas en el programa anual de mantenimiento autorizado.

- Los servicios de mantenimiento correctivo para los dispositivos electrónicos de control de tránsito, se atenderán de manera inmediata a la falla o descompostura detectada en los recorridos de supervisión vial.

- El Departamento de Semáforos realizará, a través de brigadas, recorridos permanentes a las redes de semaforización para verificar las condiciones físicas y operativas de los dispositivos de control de tránsito. 1568

- Corresponde a la o el Jefe de Departamento de Semáforos coordinar las actividades y controlar la solicitud, uso y devolución de los materiales requeridos para atender los servicios preventivos o correctivos detectados.

- La falla en la operación de los semáforos por causa de energía eléctrica, dependerá directamente de la Comisión Federal de Electricidad.

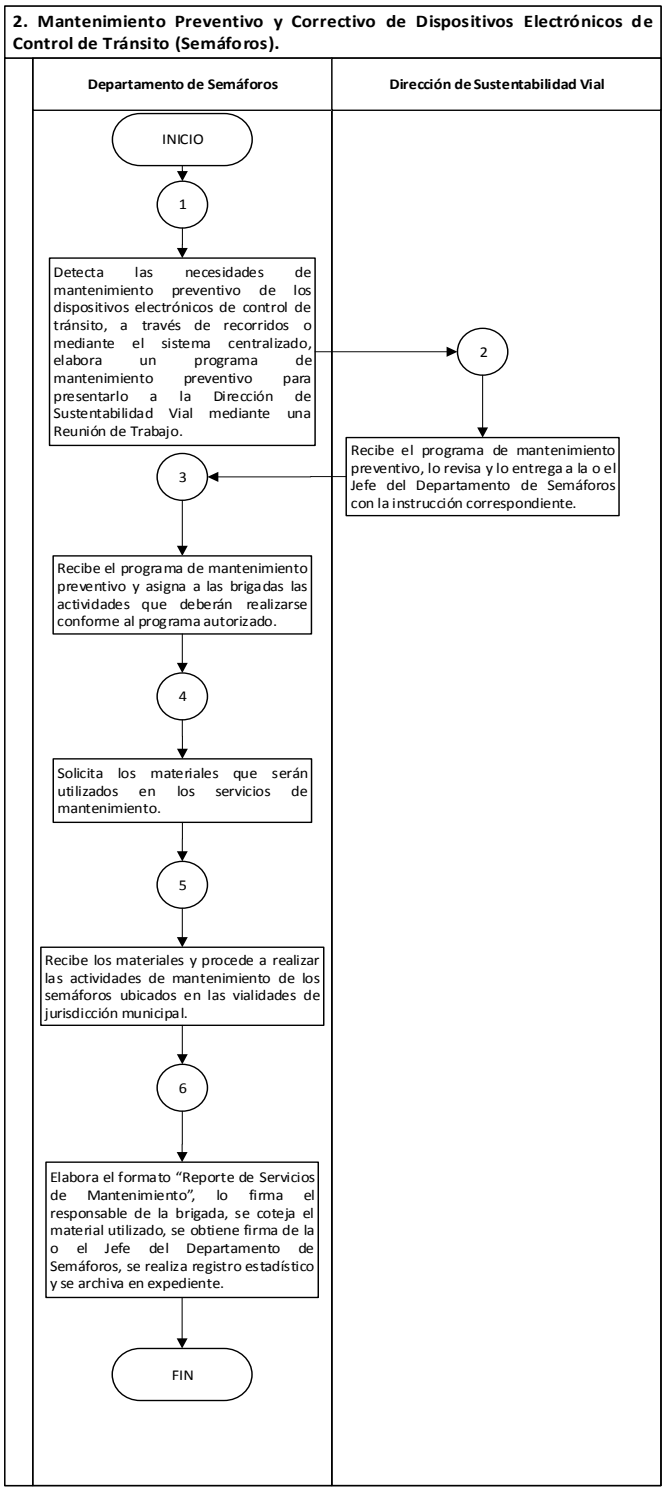
2. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos)

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Semáforos**	Detecta las necesidades de mantenimiento preventivo de los dispositivos electrónicos de control de tránsito, a través de recorridos o mediante el sistema centralizado, elabora un programa de mantenimiento preventivo para presentarlo a la Dirección de Sustentabilidad Vial mediante una Reunión de Trabajo.
2	**Dirección de Sustentabilidad Vial**	Recibe el programa de mantenimiento preventivo, lo revisa y lo entrega a la o el Jefe del Departamento de Semáforos con la instrucción correspondiente.
3	**Departamento de Semáforos**	Recibe el programa de mantenimiento preventivo y asigna a las brigadas las actividades que deberán realizarse conforme al programa autorizado.
4		Solicita los materiales que serán utilizados en los servicios de mantenimiento.
5		Recibe los materiales y procede a realizar las actividades de mantenimiento de los semáforos ubicados en las vialidades de jurisdicción municipal.
6		Elabora el formato “Reporte de Servicios de Mantenimiento”, lo firma el responsable de la brigada, se coteja el material utilizado, se obtiene firma de la o el Jefe del Departamento de Semáforos, se realiza registro estadístico y se archiva en expediente.
		FIN

1569

DIAGRAMA:



1570

Nombre del Procedimiento:	**Operación del Sistema de Control de Semáforos**
Objetivo:	Controlar y ajustar los tiempos programados en la red centralizada de semáforos para agilizar las vías, además de apoyar al personal de tránsito y a los servicios de emergencia en caso de congestionamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las o los operadores viales adscritos al Departamento de Semáforos, operar el sistema automatizado de control de semáforos SCATS.
- La circulación vehicular en las vialidades controladas por el sistema automatizado SCATS, deberá mantenerse con una fluidez adecuada para agilizar el tránsito, mediante la lectura enviada al sistema por los detectores instalados en dichas vialidades y que lleve a cabo su respectivo análisis, propuesta y ejecución de cambio de planes y ciclos en los semáforos.
- La problemática de la circulación vehicular detectada en las vialidades, controladas por el sistema SCATS deberán resolverse técnicamente y de manera inmediata por las o los operadores viales adscritos al Departamento de Semáforos, al realizar de manera manual cambios en los planes de los ciclos en los semáforos.
- Las fallas técnicas o descomposturas que el Centro de Control del Departamento de Semáforos detecte en los semáforos centralizados o de tiempos fijos, de inmediato enviará a la brigada de mantenimiento con conocimiento de la o el Jefe del Departamento de Semáforos.

1571

- El Departamento de Semáforos será el área encargada de garantizar y asegurar que la prestación del servicio de vialidad ágil, opere de manera coordinada, a través del sistema centralizado SCATS.

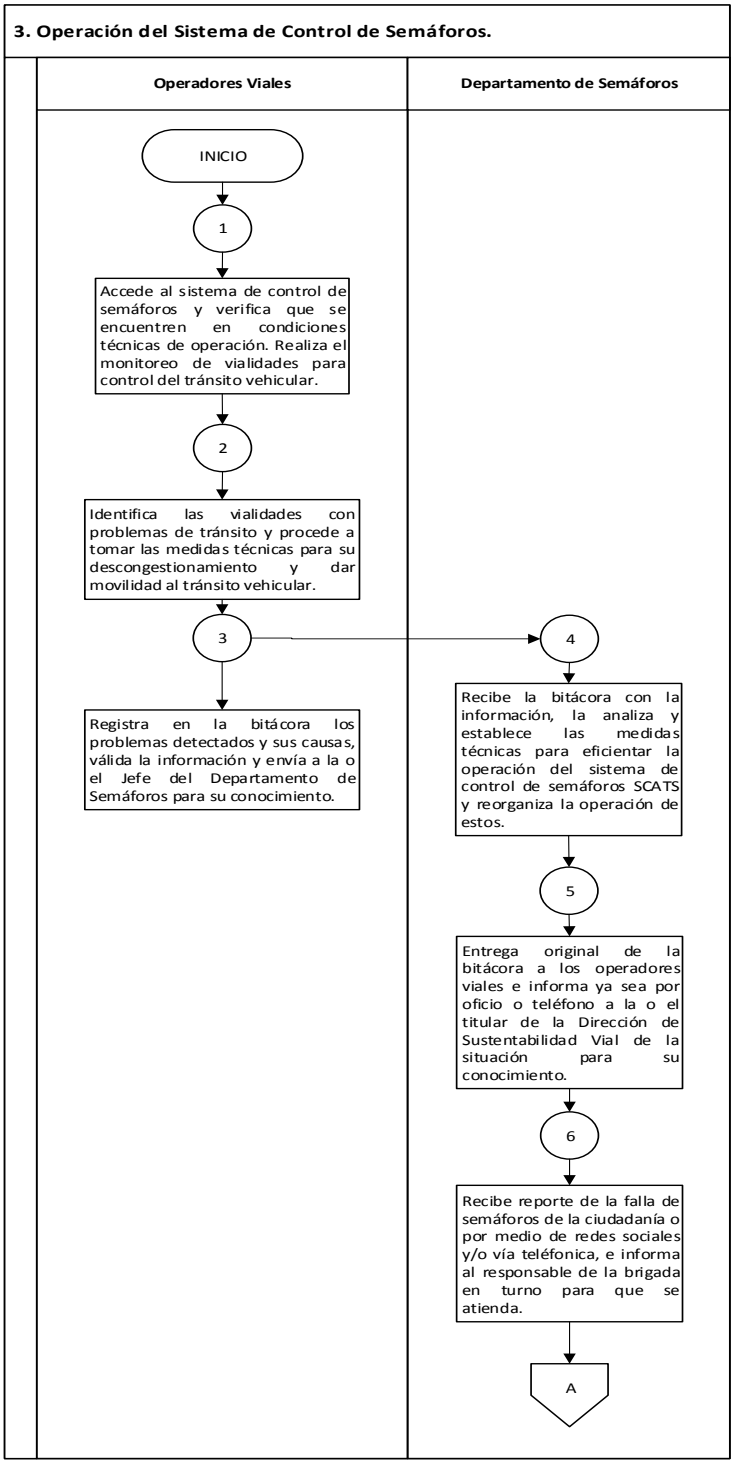
3. Operación del Sistema de Control de Semáforos.

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Operadores Viales**	Accede al sistema de control de semáforos y verifica que se encuentren en condiciones técnicas de operación. Realiza el monitoreo de vialidades para control del tránsito vehicular.
2		Identifica las vialidades con problemas de tránsito y procede a tomar las medidas técnicas para su descongestionamiento y dar movilidad al tránsito vehicular.
3		Registra en la bitácora los problemas detectados y sus causas, válida la información y envía a la o el Jefe del Departamento de Semáforos para su conocimiento.
4	**Departamento de Semáforos**	Recibe la bitácora con la información, la analiza y establece las medidas técnicas para eficientar la operación del sistema de control de semáforos SCATS y reorganiza la operación de estos.
5		Entrega original de la bitácora a los operadores viales e informa ya sea por oficio o teléfono a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial de la situación para su conocimiento.
6		Recibe reporte de la falla de semáforos de la ciudadanía o por medio de redes sociales y/o vía telefónica, e informa al responsable de la brigada en turno para que se atienda.
7	**Brigada de Mantenimiento**	Recibe reporte de la falla de semáforos, determina:
		¿Es posible la reparación?
8		**No:** Informa al Jefe del Departamento de Semáforos que no es posible llevar a cabo la reparación y elabora Nota informativa.
9	**Departamento de Semáforos**	Recibe nota informativa y gestiona los recursos para su habilitación, una vez que se tiene lo necesario se conecta con el paso 10.
		FIN
10		**Sí:** Corrige la falla e informa vía telefónica a los operadores viales que el dispositivo fue reparado; elabora el “Reporte de Servicios de Mantenimiento a Semáforos” y lo presenta al final de la jornada de trabajo a la o el Jefe del Departamento de Semáforos
11		Recibe reporte de servicios de mantenimiento a semáforos, se entera de la reparación atendida e informa a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial que el servicio fue atendido e ingresa el reporte al expediente para su archivo.
12		Elabora nota informativa para la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial.
		FIN

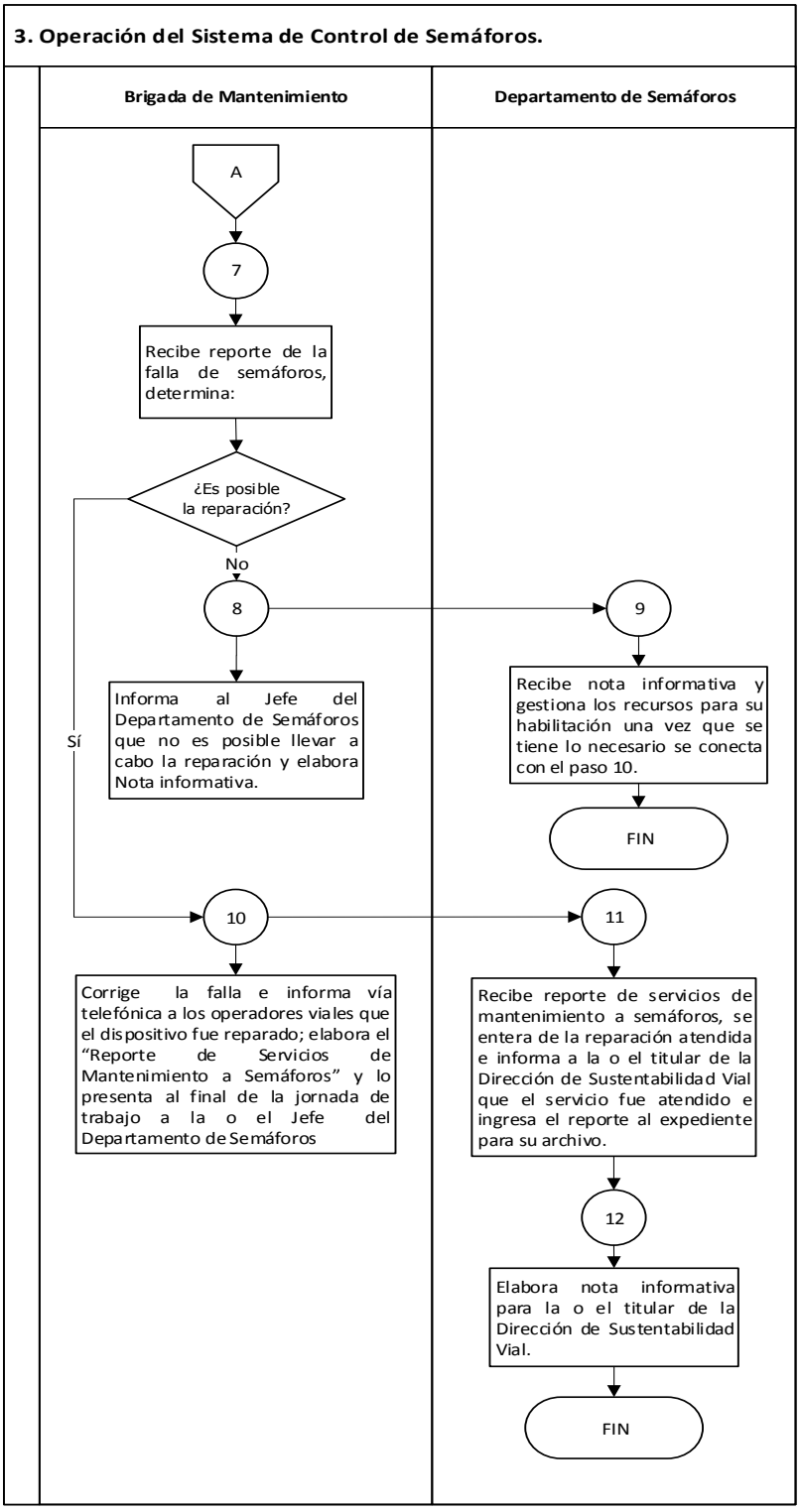
1572

Diagrama:



1573

Diagrama:



1574

XXV. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS

Nombre del Procedimiento:	**Peticiones ciudadanas**
Objetivo:	Evaluar y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas, con el fin de llevar a cabo mejoras viales.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Planeación y Proyectos recibir, analizar y atender las peticiones ciudadanas que le correspondan.
- El Departamento de Planeación y Proyectos identificará la petición ciudadana para darle su trámite correspondiente.
- Es responsabilidad del Departamento de Planeación y Proyectos llevar a cabo una visita técnica para la posterior evaluación de la petición ciudadana.
- Es responsabilidad del Departamento de Planeación y Proyectos remitir oficio a la dirección correspondiente con copia al peticionario o bien directamente a éste, con el resultado de la evaluación para llevar a cabo el proceso posterior.

1575

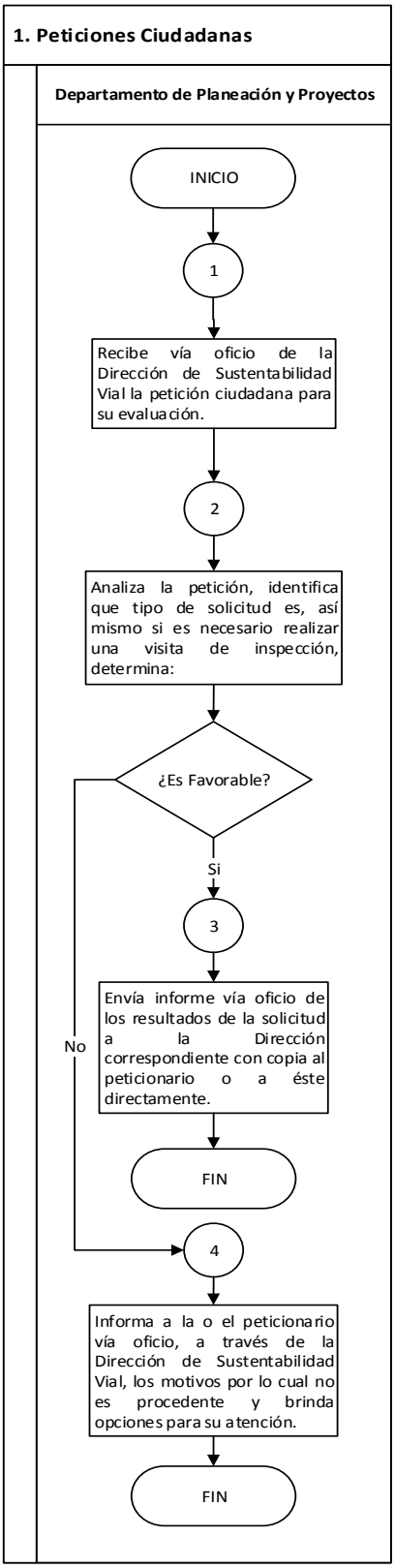
1. Peticiones ciudadanas.

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Planeación y Proyectos**	Recibe vía oficio de la Dirección de Sustentabilidad Vial la petición ciudadana para su evaluación.
2		Analiza la petición, identifica que tipo de solicitud es, así mismo si es necesario realizar una visita de inspección, determina:
		¿Es Favorable?
3		**Sí:** Envía informe vía oficio de los resultados de la solicitud a la Dirección correspondiente con copia al peticionario o a éste directamente.
		FIN
4		**No:** Informa a la o el peticionario vía oficio, a través de la Dirección de Sustentabilidad Vial, los motivos por los cuales no es procedente y brinda opciones para su atención.
		FIN

1576

Diagrama:



1577

XXVI. DEPARTAMENTO DE VIDEO-VIGILANCIA Y COMUNICACIÓN

Nombre del Procedimiento:	**Atención a Reportes de Emergencia 911**
Objetivo:	Establecer los lineamientos que permitan la atención oportuna y el seguimiento a los reportes a través del Sistema de Emergencias 9-1-1 en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación deberá registrar a través del operador telefónico en el Aplicativo de Captura (SaeftyNet CAD) cualquier apoyo captado vía telefónica o grupos de coordinación.
- Cuando el policía primer respondiente, verifique el lugar del reporte y requiera unidad médica y no se haya especificado desde el principio de la recepción del reporte, el operador de Central de Radio deberá solicitar una unidad médica al Centro Regulador de Urgencias Médicas del Estado de México a través del aplicativo y radio asignado para este fin.
- En caso de que el aplicativo de captura falle inesperadamente, los operadores de central 9-1-1 y video vigilancia deberán de realizar el registro del reporte en el formato denominado “Folio Emergente”.
- En caso de que el aplicativo de captura falle, el operador del Centro de Emergencias deberá de dar aviso sin demora a su superior inmediato y levantar un reporte en Mesa de Servicio de la Secretaría de Seguridad del Estado de México, quien generará un folio para seguimiento.

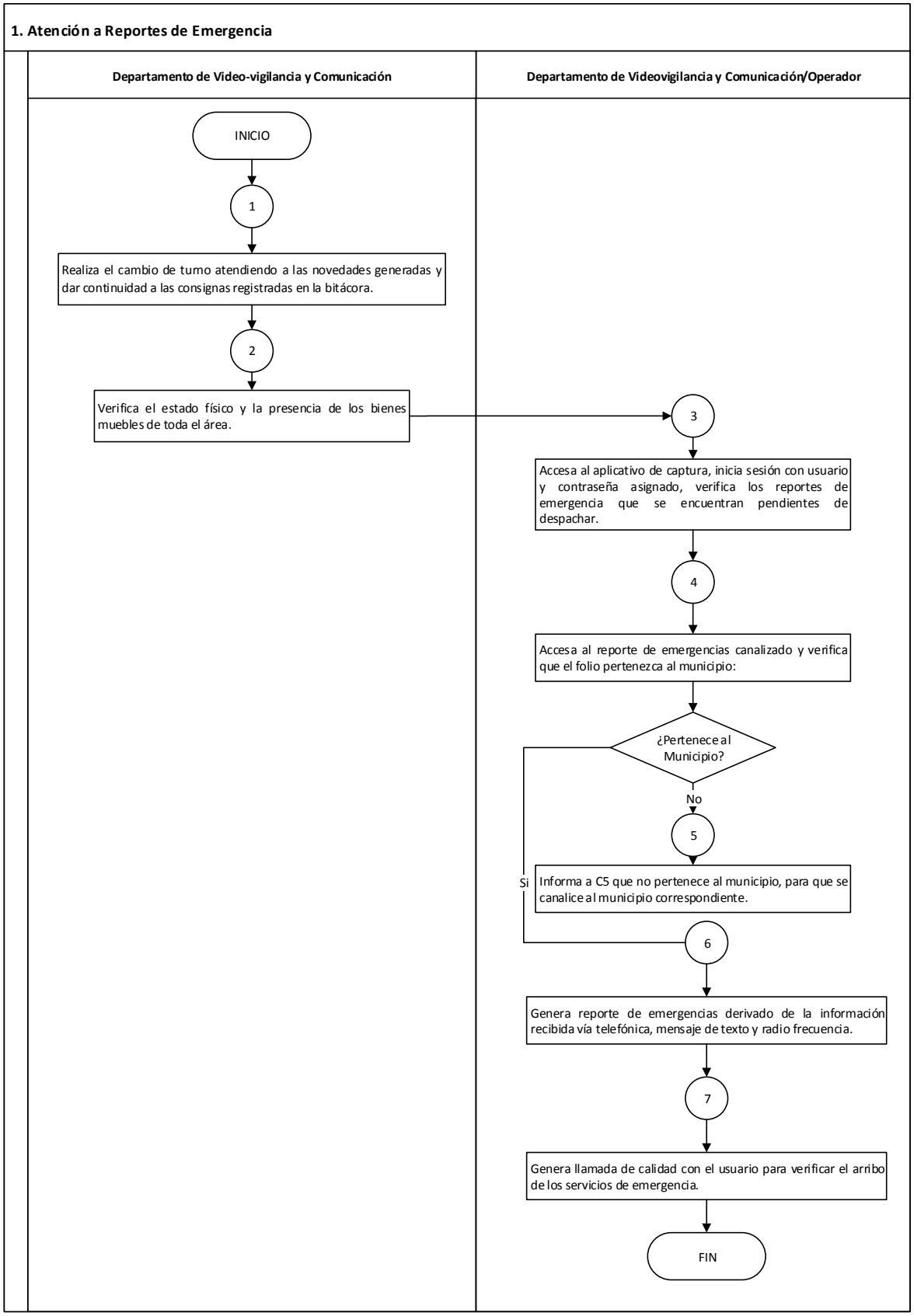
1578

1. Atención a Reportes de Emergencia
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Video Vigilancia y Comunicación**	Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora.
2		Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área.
3	**Departamento de Video Vigilancia y Comunicación/ Operador**	Acceso al aplicativo de captura, inicia sesión con usuario y contraseña asignado, verifica los reportes de emergencia que se encuentran pendientes de despachar.
4		Acceso al reporte de emergencias canalizado y verifica que el folio pertenezca al municipio:
		¿Pertenece al Municipio?
5		**No:** Informa a C5 que no pertenece al municipio, para que se canalice al municipio correspondiente.
		FIN
6		**Sí:** Genera reporte de emergencias derivado de la información recibida vía telefónica, mensaje de texto y radio frecuencia.
7		Genera llamada de calidad con el usuario para verificar el arribo de los servicios de emergencia.
		FIN

1579

Diagrama:



1580

Nombre del Procedimiento: **Canalización y despacho de emergencias a través de radiocomunicación**

Objetivo: Transmitir y canalizar los auxilios y la información tiempo y forma del municipio de Toluca, a la corporación correspondiente según el grado de emergencia; para que se realicen las acciones correspondientes con la finalidad de salvaguardar la integridad de los ciudadanos e inhibir la comisión de delitos y/o faltas administrativas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de Central de radio deberá canalizar los auxilios vía radio o telefónica
- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de Central de radio dará seguimiento de los folios de emergencias.
- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de Central de radio deberá apoyar a oficiales en campo con llamadas de calidad a 911
- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de Central de radio deberá canalizar a dependencias correspondientes, unidades médicas, grúas, protección civil y bomberos
- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de Central de radio deberá recabar información, a través de notas informativas por parte de la operatividad

1581

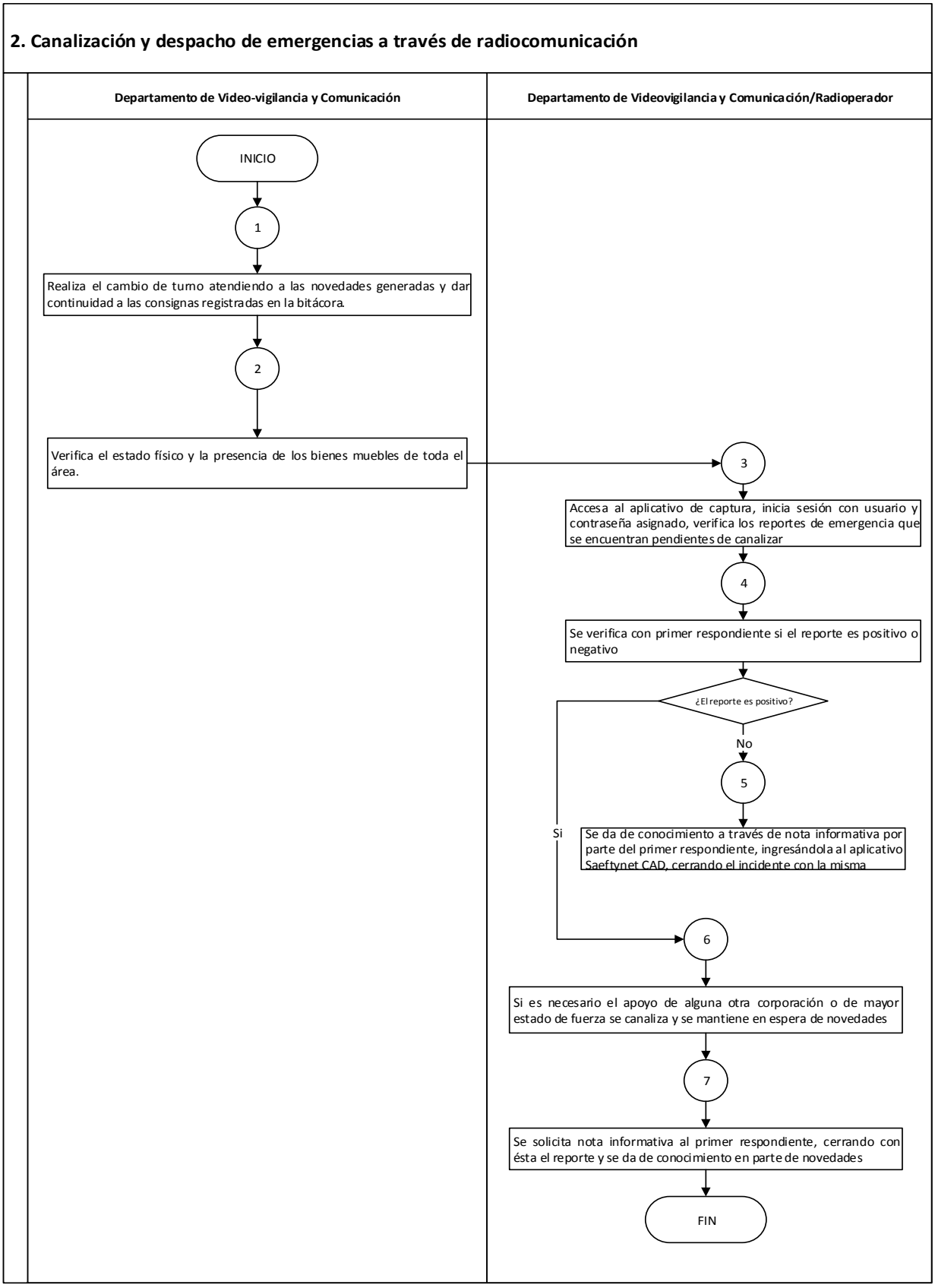
- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de Central de radio deberá darles resolución a los folios
- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de Central de radio deberá informar por medio de un parte de novedades los folios más relevantes a sus superiores inmediatos, titular del departamento de Video-vigilancia y al titular de la dirección de Desarrollo Tecnológico.

2. Canalización y despacho de emergencias a través de radiocomunicación
Descriptivo

No:	Responsable	Actividad
1	Departamento de Video Vigilancia y Comunicación	Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora.
2		Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área.
3	Departamento de Video Vigilancia y Comunicación/ Radioperador.	Accesa al aplicativo de captura, inicia sesión con usuario y contraseña asignado, verifica los reportes de emergencia que se encuentran pendientes de canalizar.
4		Se verifica con primer respondiente si el reporte es positivo o negativo.
		¿El reporte es positivo?
5		**No:** Se da de conocimiento a través de nota informativa por parte del primer respondiente, ingresándola al aplicativo SaeftyNet CAD, cerrando el incidente con la misma.
		FIN
6		**Sí:** Si es necesario el apoyo de alguna otra corporación o de mayor estado de fuerza se canaliza y se mantiene en espera de novedades.
7		Se solicita nota informativa al primer respondiente, cerrando con ésta el reporte y se da de conocimiento en parte de novedades.
		FIN

1582

Diagrama:



1583

Nombre del Procedimiento: **Área de V.A.N.T (Vehículo Aéreo No Tripulado)**

Objetivo: Establecer los lineamientos que permitan realizar sobrevuelos enfocados en materia de seguridad pública y vialidad a través de la vigilancia área con la finalidad de prevenir, investigar y responder a situaciones de riesgo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de grupo V.A.N.T por medio del su personal deberá informar en tiempo y forma al mando superior inmediato atendiendo la cadena de mando, los hechos relevantes que por sus características requieran la toma de decisiones.
- El departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de grupo V.A.N.T por medio del personal deberá atender las solicitudes hechas al área, podrá aplicar el presente protocolo para coadyuvar con otras Dependencias de nivel Municipal, Estatal y Federal.
- El departamento de Video-vigilancia y Comunicación a través de grupo V.A.N.T. por medio del Policía responsable deberá reportar los resultados obtenidos de los sobrevuelos realizados al superior inmediato.
- Los equipos utilizados en el grupo V.A.N.T deberán estar actualizados, con su respectivo mantenimiento preventivo y correctivo, así mismo contar con seguro de daños.

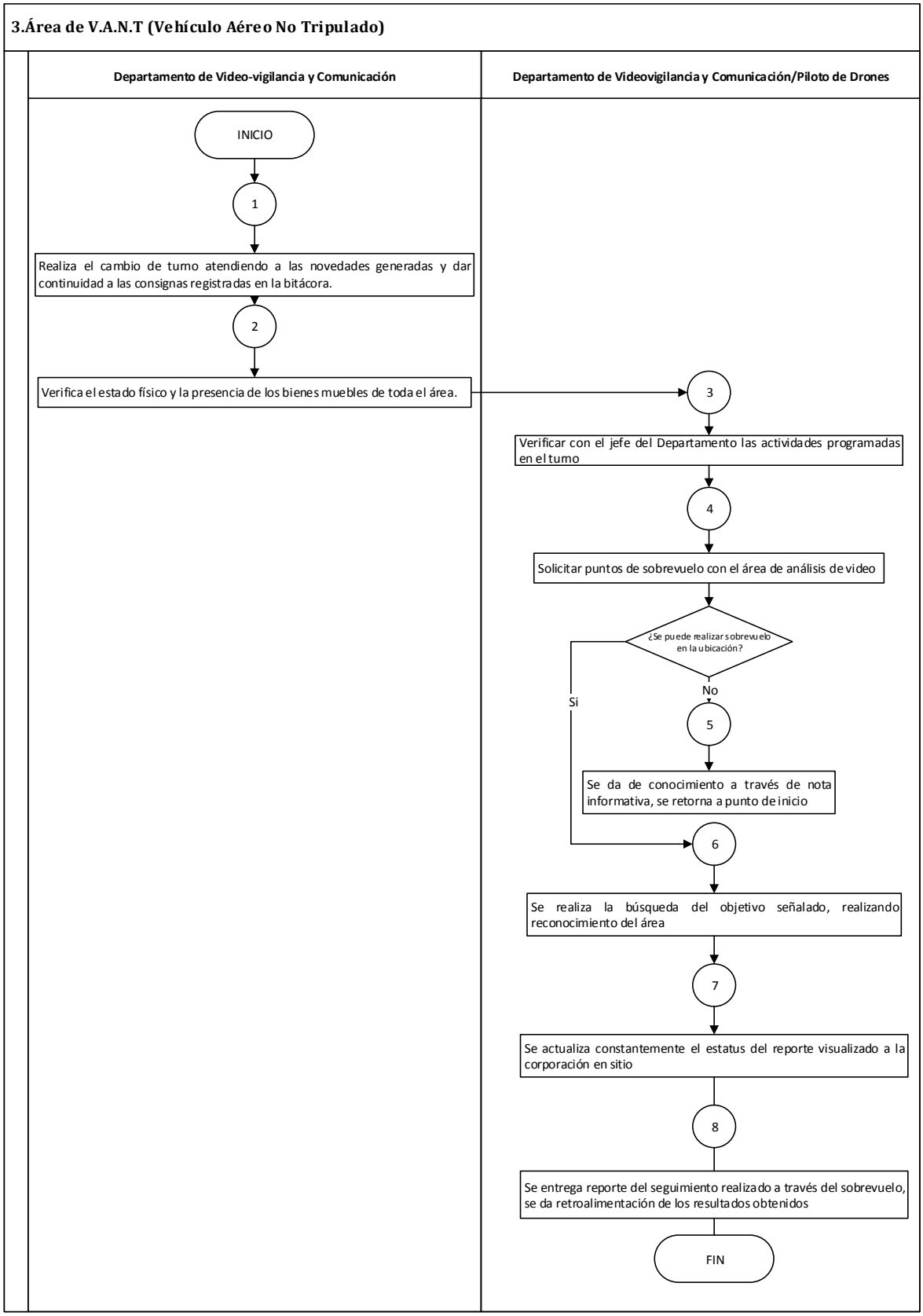
1584

3.Área de V.A.N.T (Vehículo Aéreo No Tripulado)
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	Departamento de Video Vigilancia y Comunicación	Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora.
2		Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área.
3	Departamento de Video Vigilancia y Comunicación/ Piloto de Drones.	Verificar con el jefe de Departamento las actividades programadas en el turno.
4		Solicitar puntos de sobrevuelo con el área de análisis de video.
		¿Se puede realizar sobrevuelo en la ubicación?
5		**No:** Se da de conocimiento a través de nota informativa, se retorna a punto de inicio.
		FIN
6		**Sí:** Se realiza la búsqueda del objetivo señalado, realizando reconocimiento del área.
7		Se actualiza constantemente el estatus del reporte visualizado a la corporación en sitio.
8		Se entrega reporte del seguimiento realizado a través del sobrevuelo, se da retroalimentación de los resultados obtenidos.
		FIN

1585

Diagrama:



1586

Nombre del Procedimiento:	**Operación del Sistema de Video Vigilancia**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para visualizar, identificar, despachar, reportar, almacenar y procesar las señales de video vigilancia en materia de seguridad pública, vialidad y protección civil, con la finalidad de prevenir la probable comisión de un delito, infracción o falta administrativa, a efecto de ejercer acciones de prevención y reacción

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Video-Vigilancia y Comunicación a través del personal del área de video vigilancia deberá informar en tiempo y forma al mando superior inmediato atendiendo la cadena de mando, los hechos relevantes que por sus características requieran la toma de decisiones.
- El personal del área de video vigilancia deberá realizar el monitoreo de las cámaras de videovigilancia urbana estatales y municipales, para cumplir con lo establecido en el objetivo del área.
- El personal del área de video vigilancia deberá recibir, atender y dar seguimiento a los reportes recibidos por botón de auxilio ciudadano instalado en los PMI municipal.
- El personal del área de video vigilancia deberá registrar en bitácora y aplicativo de captura todos los reportes y consignas operativas para el seguimiento oportuno.
- El personal del área de video vigilancia en todo momento deberá regirse conforme al marco legal aplicable. 1587
- El personal del área de video vigilancia deberá aplicar el presente protocolo para coadyuvar con otros Centros de Mando Municipales, el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México y de otras entidades, así como con dependencias de los tres ámbitos de gobierno.

4. Operación del Sistema de Video Vigilancia
Descriptivo:

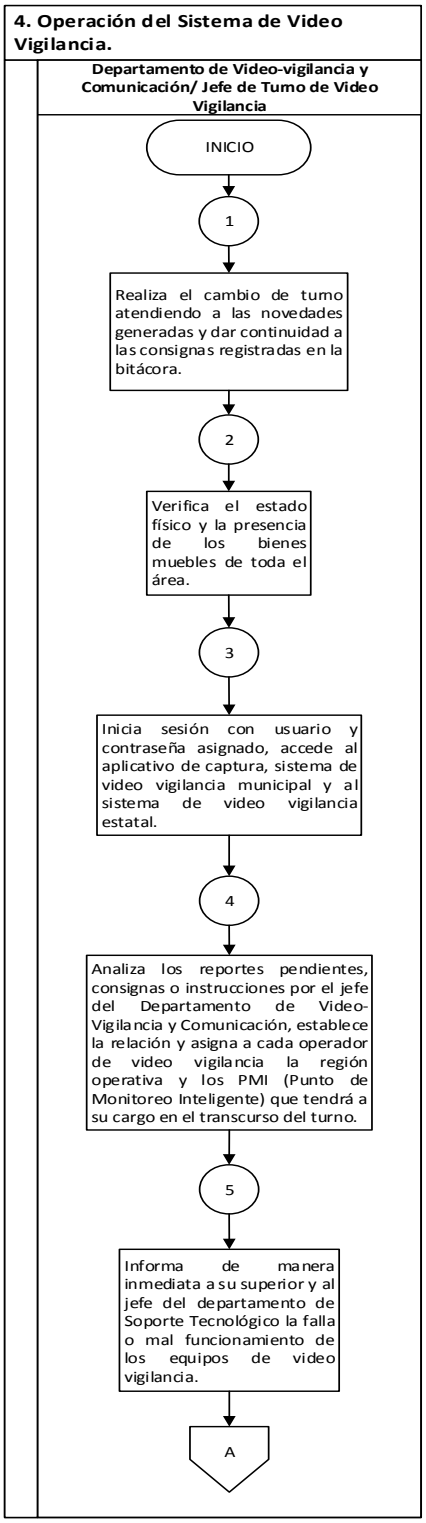
No:	Responsable	Actividad
1	Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Turno de Video Vigilancia	Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora.
2		Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área.
3		Inicia sesión con usuario y contraseña asignado, accede al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal.
4		Analiza los reportes pendientes, consignas o instrucciones por el jefe del Departamento de Video-Vigilancia y Comunicación, establece la relación y asigna a cada operador de video vigilancia la región operativa y los PMI (Punto de Monitoreo Inteligente) que tendrá a su cargo en el transcurso del turno:
5		Informa de manera inmediata a su superior y al jefe del Departamento de Soporte Tecnológico la falla o mal funcionamiento de los equipos de video vigilancia.
6		Supervisa el desarrollo de las funciones de los operadores del sistema de video-vigilancia de las consignas asignadas.
7	Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/Monitorista	Genera el parte de novedades con los reportes detectados por el sistema de video-vigilancia, anota en bitácora las consignas pendientes e informa al jefe de turno:
8		Inicia sesión con usuario y contraseña asignada, accede al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal.
9		Recibe el Parte de Novedades, lo revisa y lo archiva para su control.
10		Recibe por el jefe de turno la región operativa y el PMI´s (Puntos de Monitoreo Inteligente) y que tendrá a su cargo y consignas operativas en el transcurso del turno:
11		Previene y detecta en tiempo real hechos probablemente delictivos, faltas administrativas o emergencias.
12		Monitorea en tiempo real las cámaras de infraestructura estatal y municipal en búsqueda de consignas operativas.
13		Monitorea vías principales, instalaciones estratégicas, espacios de convivencia, edificios públicos, mobiliario urbano, zonas comerciales y bancarias.
14		Informa y coordina vía radio o teléfono al personal operativo en campo, para la atención del evento detectado.
15		Genera el reporte de emergencia en Aplicativo de captura para respaldo del trabajo operativo realizado.
16		Actualiza el reporte de emergencia en Aplicativo de captura con la información observada por cámaras, así como los datos aportados por el personal en campo.
17		Resguarda el video correspondiente y el registro en bitácora de videos descargados.
18		Actualiza parte de novedades y envía al jefe de turno:

1588

No:	Responsable	Actividad
19	**Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Turno de Video Vigilancia**	Recibe Parte de novedades y lo entrega al jefe de servicio.
20	**Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Servicio**	Recibe el parte de novedades e informa a la o el jefe del Departamento de Video-vigilancia y Comunicación.
21	**Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Departamento de Video-vigilancia y Comunicación**	Recibe Parte de Novedades y lo informa a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Tecnológico.
		FIN

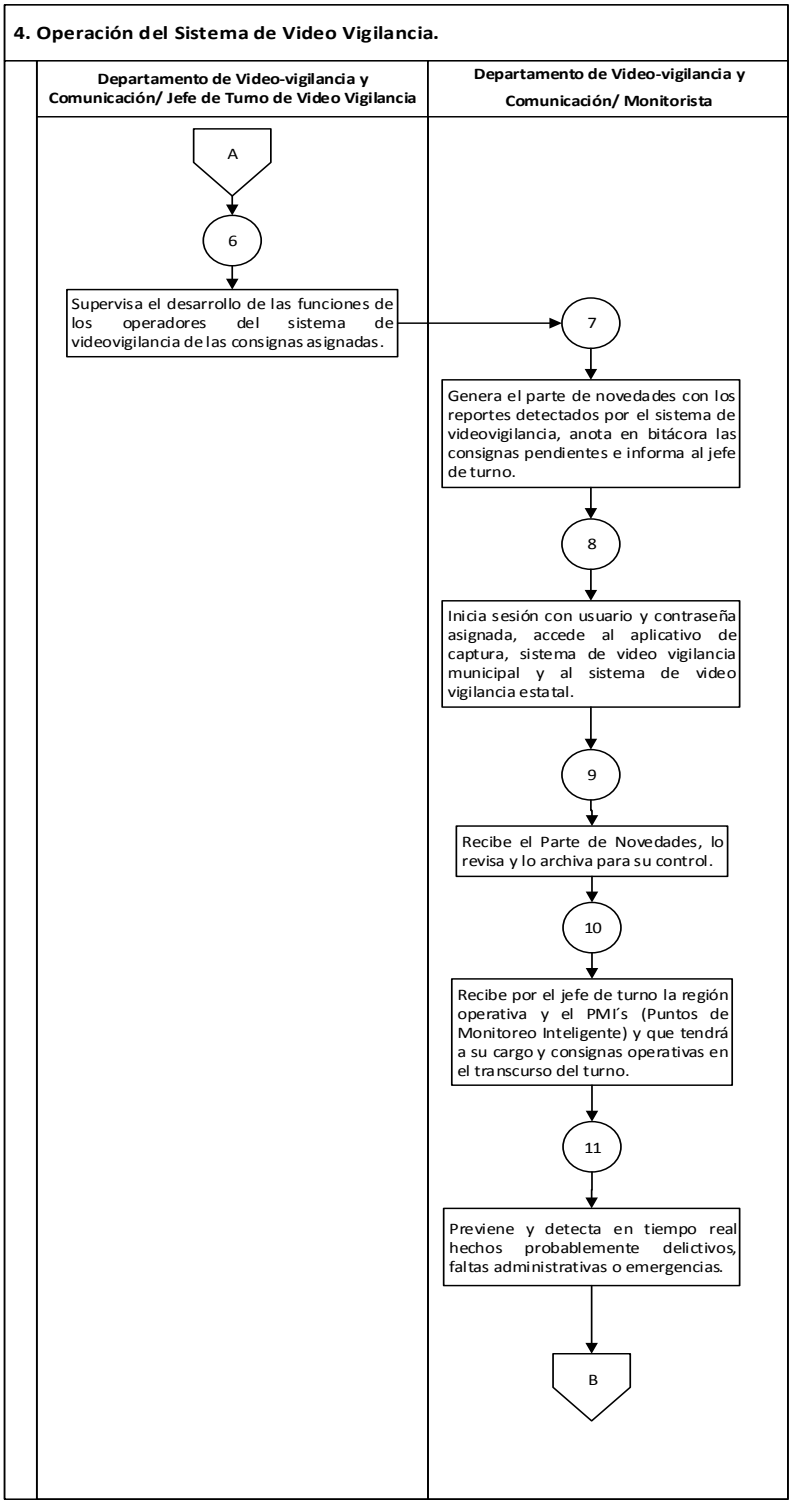
1589

Diagrama:



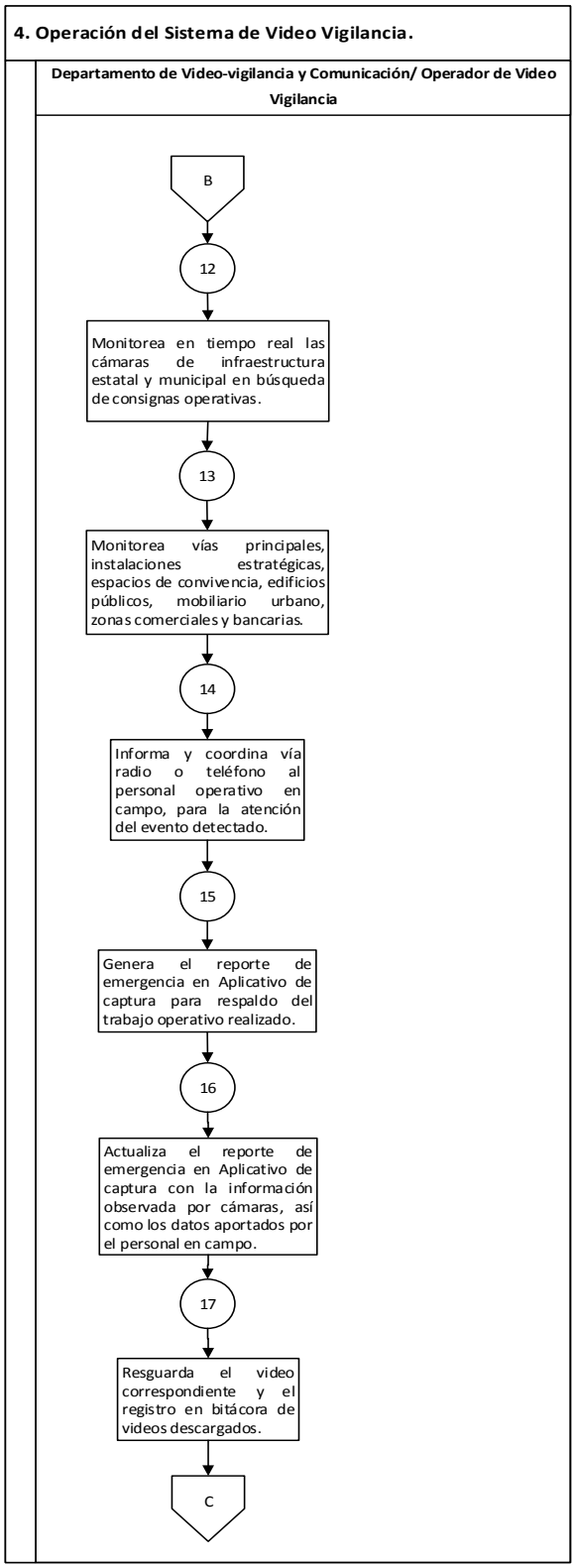
1590

Diagrama:



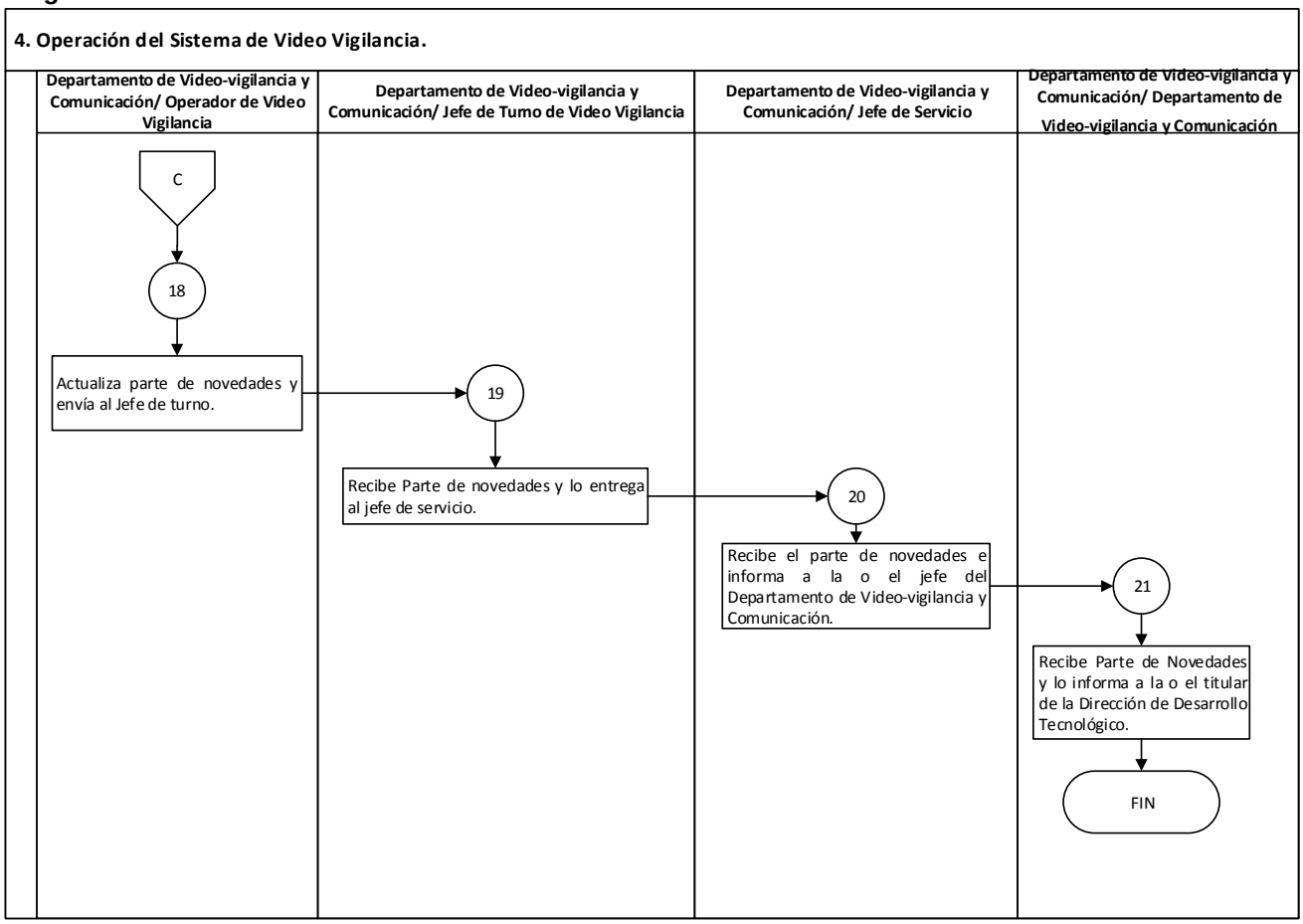
1591

Diagrama:



1592

Diagrama:



1593

Nombre del Procedimiento:	**Análisis de Video**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para analizar, identificar, reportar, almacenar y procesar las señales de video-vigilancia en materia de seguridad pública y vialidad con la finalidad de generar consignas operativas y parte de novedades que permitan coordinar acciones con la autoridad competente; así mismo, con el apoyo de la información del usuario y/o víctima de algún incidente que previamente realizaron su reporte mediante cualquier tecnología emergente (9-1-1, 089, grupos de coordinación, botón de auxilio, botón de pánico redes sociales, frecuencia de radio, llamada telefónica)

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, a través del personal del área de análisis de video vigilancia deberá informar en tiempo y forma al mando superior inmediato atendiendo la cadena de mando, los hechos relevantes que por sus características requieran la toma de decisiones.

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, a través del personal del área de análisis de video vigilancia, deberá registrar en bitácora todos los reportes pendientes de análisis para que el turno en relevo dé correcto seguimiento.

- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, a través del personal del área de análisis de video vigilancia. deberá en todo momento regirse conforme al marco legal aplicable.

1594

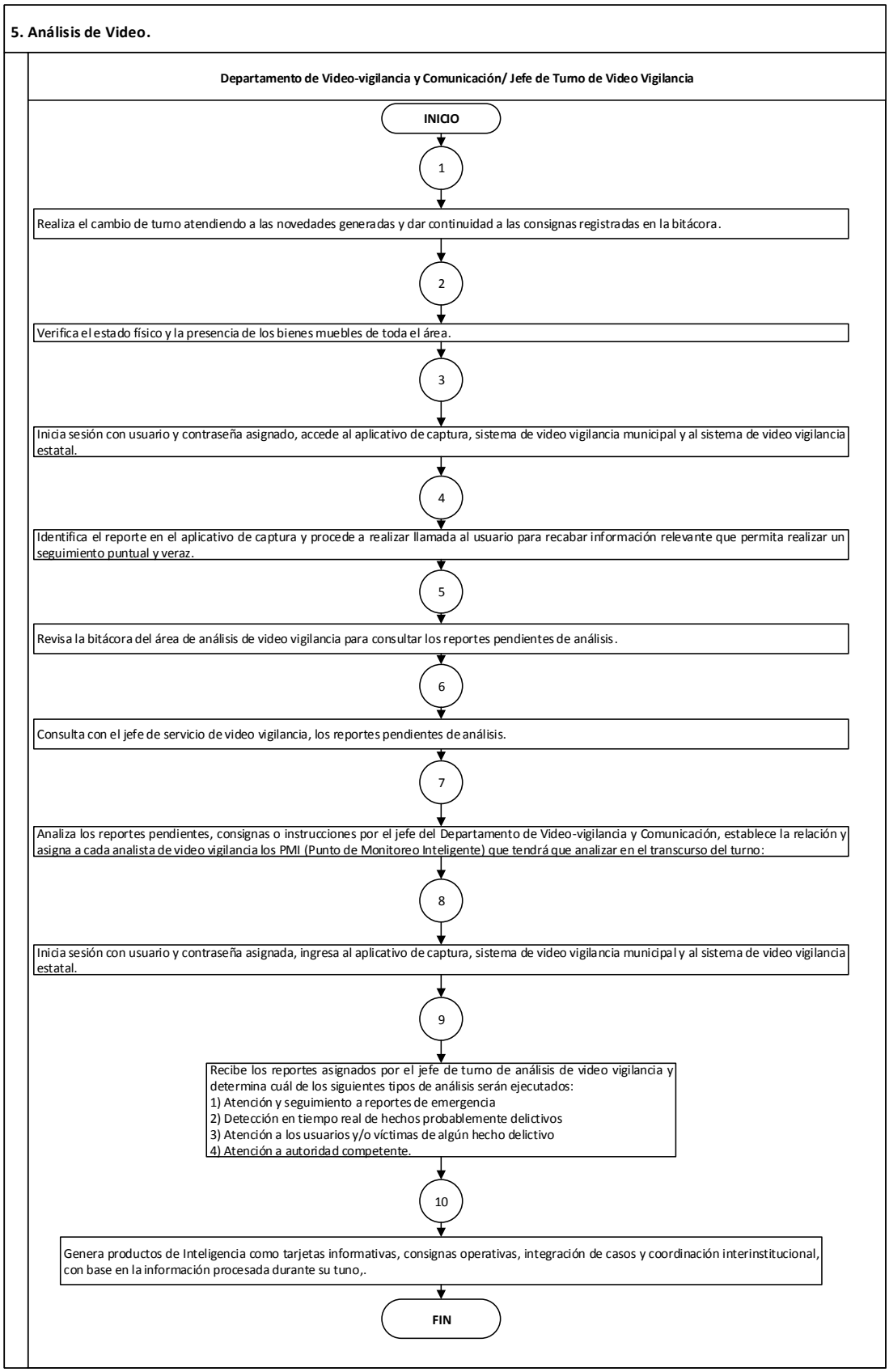
- El Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, a través del personal del área de análisis de video vigilancia, deberá aplicar el presente protocolo para coadyuvar con otros Centros de Mando Municipales, el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México y de otras entidades, así como con dependencias de los tres ámbitos de gobierno.

5. Análisis de Video Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Jefe de Turno de Analistas de Video Vigilancia	Realiza el cambio de turno atendiendo a las novedades generadas y dar continuidad a las consignas registradas en la bitácora.
2		Verifica el estado físico y la presencia de los bienes muebles de toda el área.
3		Inicia sesión con usuario y contraseña asignado, accede al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal.
4		Identifica el reporte en el aplicativo de captura y procede a realizar llamada al usuario para recabar información relevante que permita realizar un seguimiento puntual y veraz.
5		Revisa la bitácora del área de análisis de video vigilancia para consultar los reportes pendientes de análisis.
6		Consulta con el jefe de servicio de video vigilancia, los reportes pendientes de análisis.
7		Analiza los reportes pendientes, consignas o instrucciones por el jefe del Departamento de Video-vigilancia y Comunicación, establece la relación y asigna a cada analista de video vigilancia los PMI (Punto de Monitoreo Inteligente) que tendrá que analizar en el transcurso del turno.
8	Departamento de Video-vigilancia y Comunicación/ Analista de Video Vigilancia	Inicia sesión con usuario y contraseña asignada, ingresa al aplicativo de captura, sistema de video vigilancia municipal y al sistema de video vigilancia estatal.
9		Recibe los reportes asignados por el jefe de turno de análisis de video vigilancia y determina cuál de los siguientes tipos de análisis serán ejecutados: 1) Atención y seguimiento a reportes de emergencia 2) Detección en tiempo real de hechos probablemente delictivos 3) Atención a los usuarios y/o víctimas de algún hecho delictivo 4) Atención a autoridad competente.
10		Genera productos de Inteligencia como tarjetas informativas, consignas operativas, integración de casos y coordinación interinstitucional, con base en la información procesada durante su tuno,.
		FIN

1595

Diagrama:



1596

XXVII. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Nombre del Procedimiento:	**Soporte Tecnológico a la Plataforma Operativa de Equipos, Aplicaciones y Servicios que Administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para proporcionar el soporte tecnológico a equipo, aplicaciones y servicios que deberán ser observados por el personal operativo que conforman la Dirección General de Seguridad y Protección, relacionados con servicios de video vigilancia, telefonía, radiocomunicación, sistemas de señalización de emergencia, aplicaciones especializadas proporcionadas por el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5) de la Secretaría de Seguridad del Estado de México y del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Desarrollo Tecnológico, a través del Departamento de Soporte Tecnológico, deberá coordinarse con la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, para llevar a cabo las acciones necesarias para la asignación, contratación, mantenimiento, garantía, entre otros, de los servicios (equipos de cómputo, servidores, líneas celulares, internet, enlaces de vídeo y conmutador) que utiliza la Dirección, con el fin de asegurar la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica y mantener en operación los servicios.

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá coordinarse con el Centro de Control Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México (C5), para llevar a cabo las acciones necesarias para la programación de radios, mantenimientos y servicios de las aplicaciones, equipos y servicios que proporciona.

1597

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá realizar las acciones necesarias para asegurar el soporte técnico de segundo nivel con los(as) proveedores(as) asignadas para el mantenimiento de los equipos que soportan la operación.

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá generar el programa de trabajo para el mantenimiento preventivo que conforman la plataforma operativa de equipos, aplicaciones y servicios que administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico.

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá informar a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Tecnológico del material, equipo o servicio que se requieren para la asegurar la correcta atención de las órdenes de servicio.

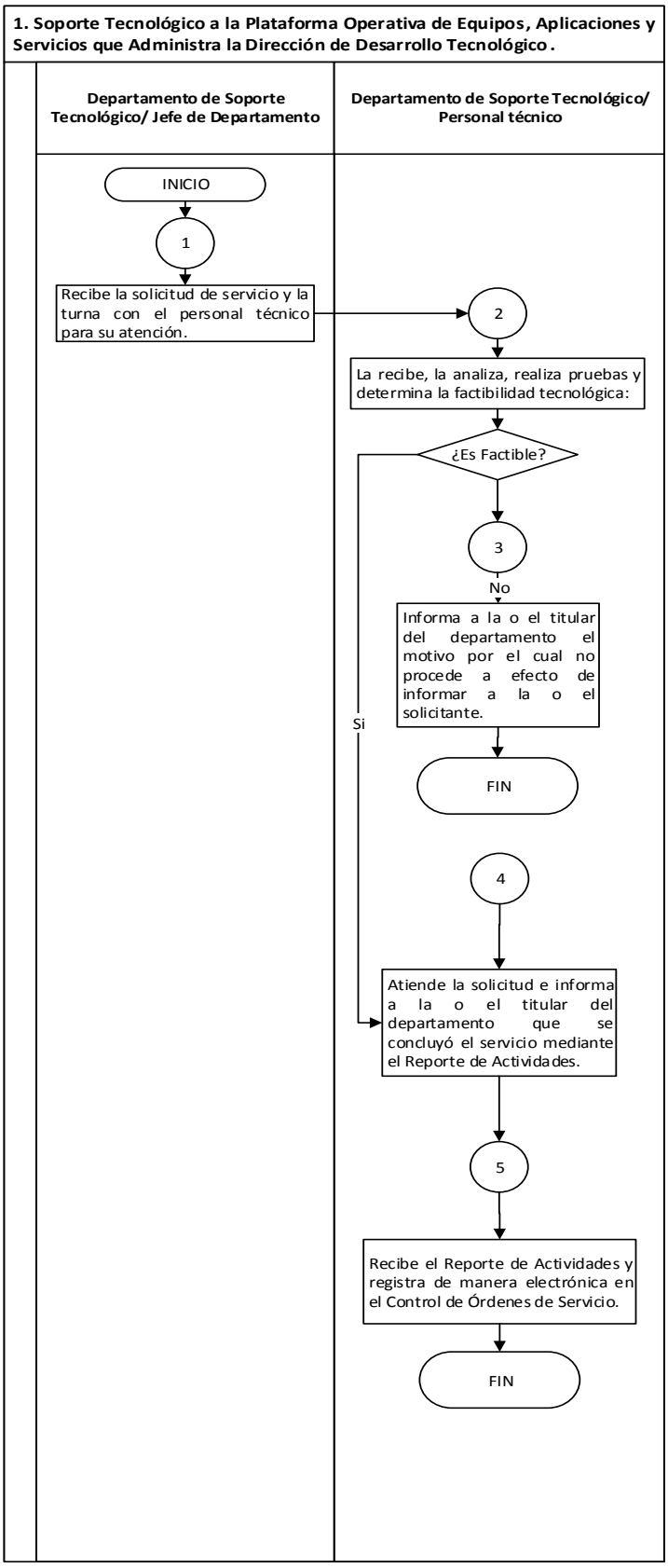
- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá solicitar de forma verbal o por escrito el material, equipo o servicios necesarios a la dependencia correspondiente.

1. Soporte Tecnológico a la Plataforma Operativa de Equipos, Aplicaciones y Servicios que Administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico
Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Soporte Tecnológico/ Jefe de Departamento**	Recibe la solicitud de servicio y la turna con el personal técnico para su atención.
2	**Departamento de Soporte Tecnológico/ Personal técnico**	La recibe, la analiza, realiza pruebas y determina la factibilidad tecnológica:
		¿Es Factible?
3		**No:** Informa a la o el titular del departamento el motivo por el cual no procede a efecto de informar a la o el solicitante.
		FIN
4		**Sí:** Atiende la solicitud e informa a la o el titular del departamento que se concluyó el servicio mediante el Reporte de Actividades.
5	**Departamento de Soporte Tecnológico/ Jefe de Departamento**	Recibe el Reporte de Actividades y registra de manera electrónica en el Control de Órdenes de Servicio.
		FIN

1598

Diagrama:



1599

Nombre del Procedimiento:	**Control de Inventario**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para el control de inventario que deberá cumplir el personal de la Dirección General de Seguridad y Protección para equipos que se les asignen, a través de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, para realizar sus actividades diarias, por medio de la asignación, desinstalación, reubicación de radio Convencional, Sepura y Tetrapol y equipos como teléfonos, fuentes de poder entre otros.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las solicitudes de equipo tecnológico deberán realizarse mediante oficio dirigido a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital para que personal realice un dictamen técnico, posterior se mandará oficio a la Coordinación Administrativa.

- El Departamento de Soporte Tecnológico es responsable de que el usuario firme el resguardo del bien asignado para que se le pueda hacer entrega. Posteriormente la o el titular del área al que se encuentra adscrito el usuario deberá actualizar la firma del resguardo.

1600

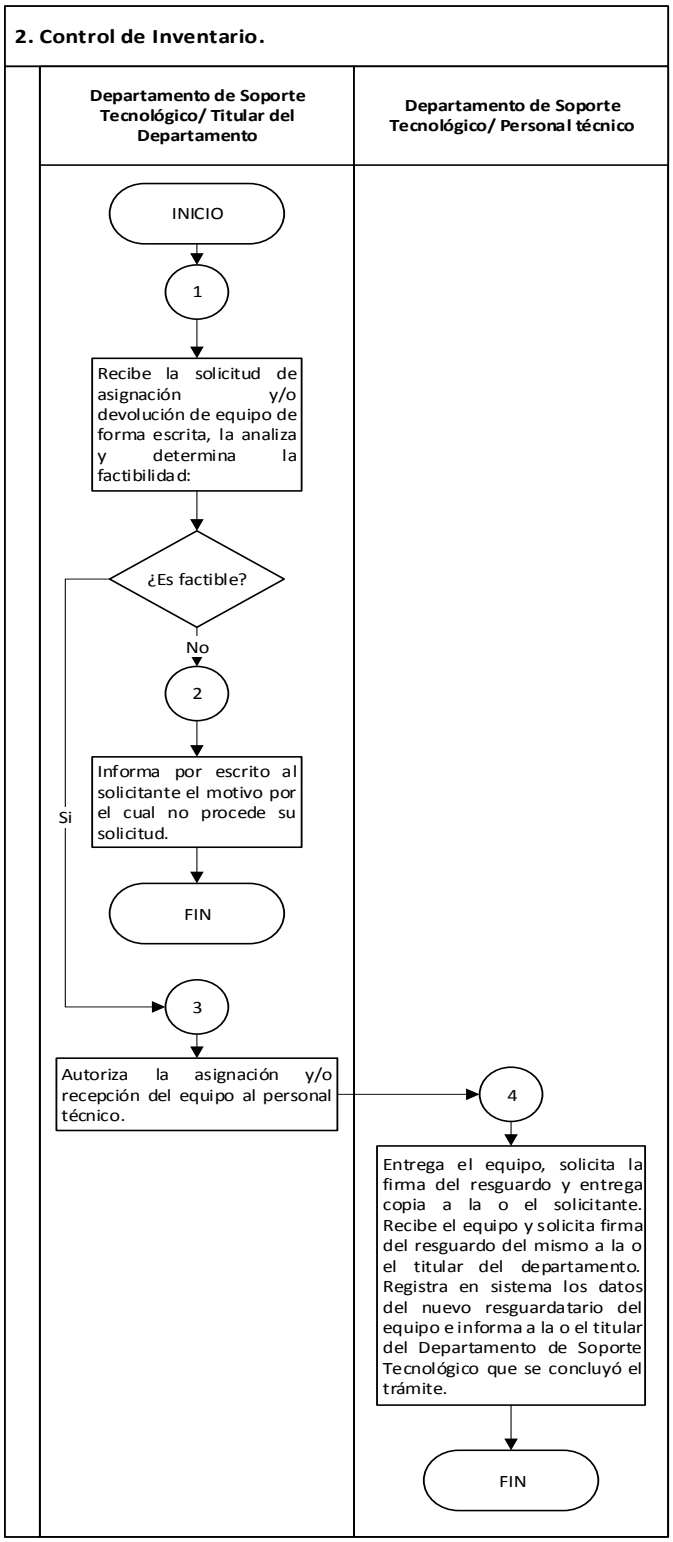
2. Control de Inventario

Descriptivo:

No:	Responsable	Actividad
1	Departamento de Soporte Tecnológico/ Titular del Departamento	Recibe la solicitud de asignación y/o devolución de equipo de forma escrita, la analiza y determina la factibilidad:
		¿Es factible?
2		**No:** Informa por escrito al solicitante el motivo por el cual no procede su solicitud.
		FIN
3		**Sí:** Autoriza la asignación y/o recepción del equipo al personal técnico.
4	Departamento de Soporte Tecnológico/ Personal técnico	Entrega el equipo, solicita la firma del resguardo y entrega copia a la o el solicitante. Recibe el equipo y solicita firma del resguardo del mismo a la o el titular del departamento. Registra en sistema los datos del nuevo resguardatario del equipo e informa a la o el titular del Departamento de Soporte Tecnológico que se concluyó el trámite.
		FIN

1601

Diagrama:



1602

Nombre del Procedimiento:	**Análisis de Proyectos**
Objetivo:	Promover la utilización de nuevas estrategias tecnológicas para contribuir a la consolidación de la infraestructura de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, a través del análisis y evaluación de soluciones tecnológicas que permitan actualizar y dar continuidad a la infraestructura actual.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Soporte Tecnológico, deberá coordinarse con las y los titulares de los Departamentos de la Dirección de Desarrollo Tecnológico para la realización de pruebas DEMO de nuevas tecnologías relacionadas con sus áreas.

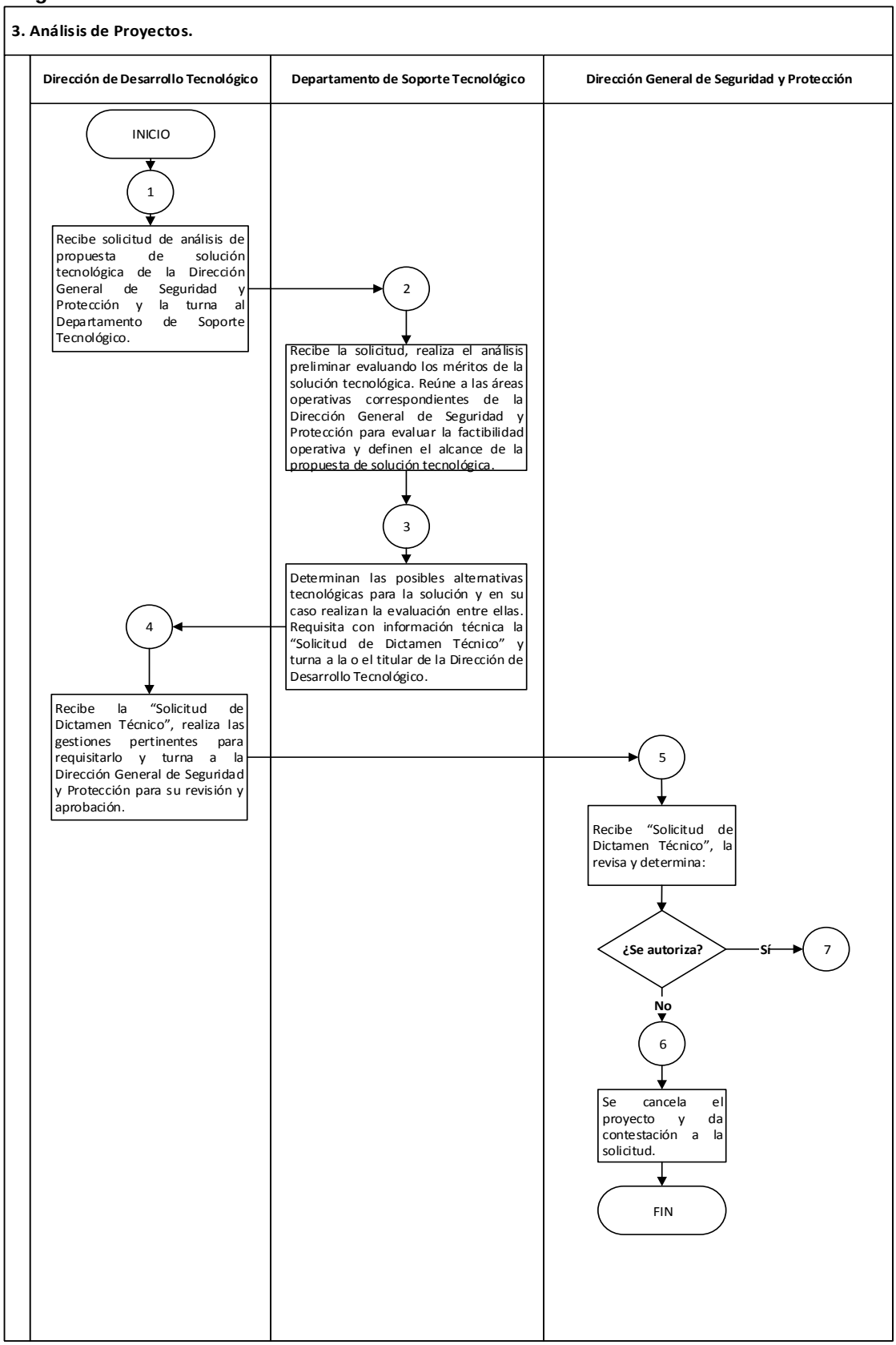
1603

3. Análisis de Proyectos.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Desarrollo Tecnológico**	Recibe solicitud de análisis de propuesta de solución tecnológica de la Dirección General de Seguridad y Protección y la turna al Departamento de Soporte Tecnológico.
2	**Departamento de Soporte Tecnológico**	Recibe la solicitud, realiza el análisis preliminar evaluando los méritos de la solución tecnológica. Reúne a las áreas operativas correspondientes de la Dirección General de Seguridad y Protección para evaluar la factibilidad operativa y definen el alcance de la propuesta de solución tecnológica.
3		Determinan las posibles alternativas tecnológicas para la solución y en su caso realizan la evaluación entre ellas. Requisita con información técnica la "Solicitud de Dictamen Técnico" y turna a la o el titular de la Dirección de Desarrollo Tecnológico.
4	**Dirección de Desarrollo Tecnológico**	Recibe la "Solicitud de Dictamen Técnico", realiza las gestiones pertinentes para requisitarlo y turna a la Dirección General de Seguridad y Protección para su revisión y aprobación.
5	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe "Solicitud de Dictamen Técnico", la revisa y determina:
		¿Se autoriza?
6		**No:** Se cancela el proyecto y da contestación a la solicitud.
		FIN
7		**Sí:** Recibe "Solicitud de Dictamen Técnico" revisa y autoriza mediante firma autógrafa y la envía la Presidencia Municipal para su firma.
8	**Presidencia Municipal**	Obtiene la "Solicitud de Dictamen Técnico", lo firma y lo regresa a la Dirección de Seguridad y Protección.
9	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Solicita a la o el titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5) emisión del Dictamen Técnico.
10	**Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5) / Titular del C5**	Recibe "Solicitud de Dictamen Técnico", analiza y emite Dictamen Técnico aprobado y turna al Presidente Municipal Constitucional, en su caso solicita adecuaciones.
11	**Presidencia Municipal**	Recibe "Dictamen Técnico Aprobado" y turna al Director General de Seguridad y Protección.
12	**Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe "Dictamen Técnico Aprobado" e instruye al Coordinador Administrativo para que realice el proceso adquisitivo correspondiente
		FIN

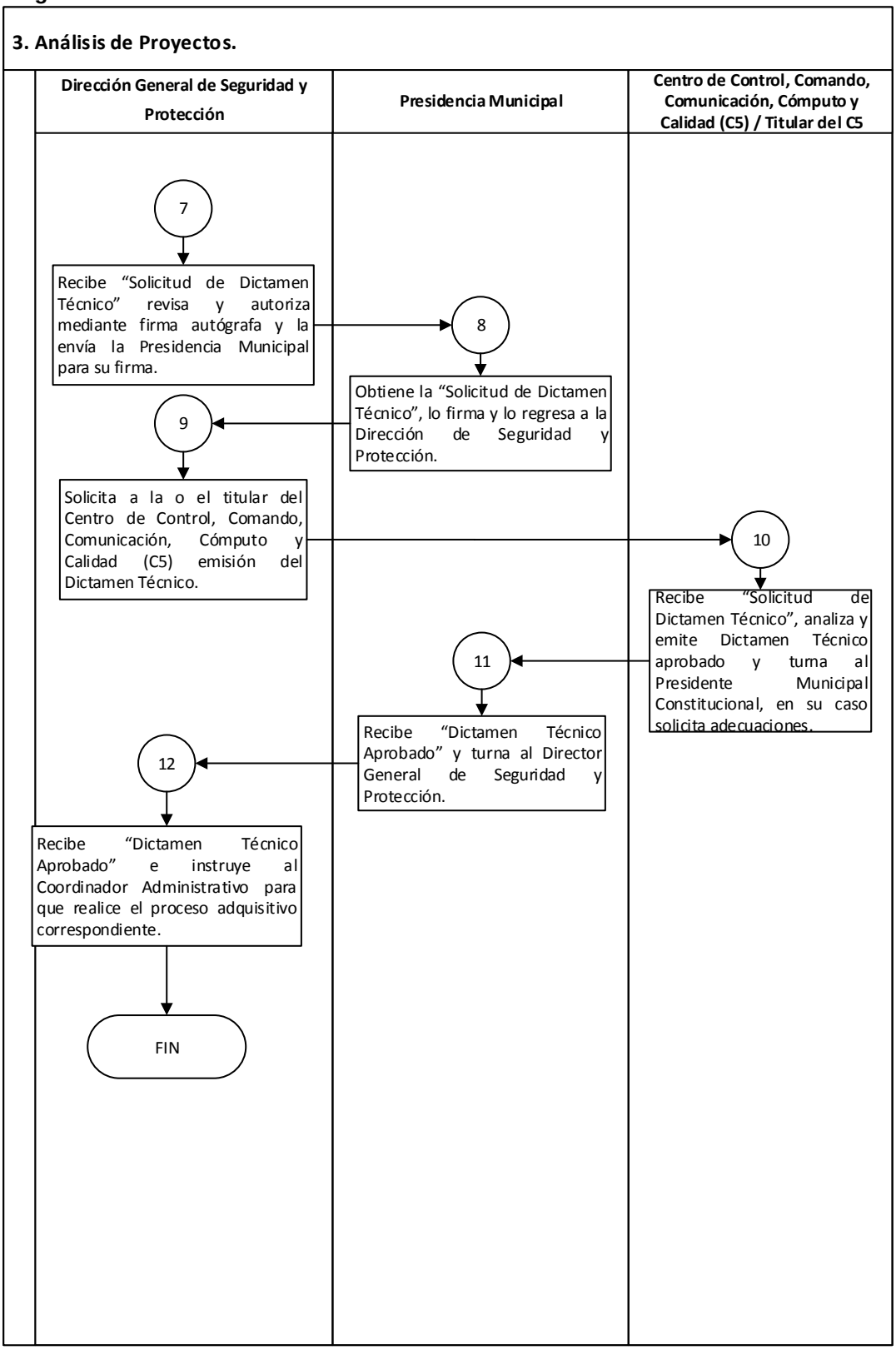
1604

Diagrama:



1605

Diagrama:



1606

XXVIII. DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y ESTADÍSTICA

Nombre del Procedimiento:	**Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la generación del folio “Captura del Informe Policial Homologado”, que deberán ser observados por el policía (primer respondiente) y el personal del departamento, con el fin de garantizar el cumplimiento de los criterios de evaluación establecidos por el Secretariado Ejecutivo de los Sistemas: Sistema Único de Investigación Criminal (SUIC) y Sistema (SUICE) Sistema Único de Investigación Criminal del Estado.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Análisis y Estadística recibirá del policía (primer respondiente) el Informe Policial Homologado (IPH) de faltas administrativas y/o delitos en un lapso no mayor a 24 horas, a partir de la puesta a disposición, para dar cumplimiento al criterio de evaluación denominado Oportunidad.

- El Departamento de Análisis y Estadística recibirá del policía (primer respondiente) el IPH de faltas administrativas y/o delitos correctamente llenados, para dar cumplimiento al criterio de evaluación denominado Integridad.

1607

- El Departamento de Análisis y Estadística a través del policía responsable de captura deberá capturar y escanear el IPH en un lapso no mayor a 24 horas después de la recepción.

- El Departamento de Análisis y Estadística a través del policía responsable de supervisión, deberá de verificar y validar la captura correcta del IPH en un lapso no mayor a 24 horas después de la recepción.

- La o el Titular del Departamento de Análisis y Estadística supervisa que los trabajos del personal adscrito al departamento, estén apegados al marco legal aplicable.

1. Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México
Descriptivo:

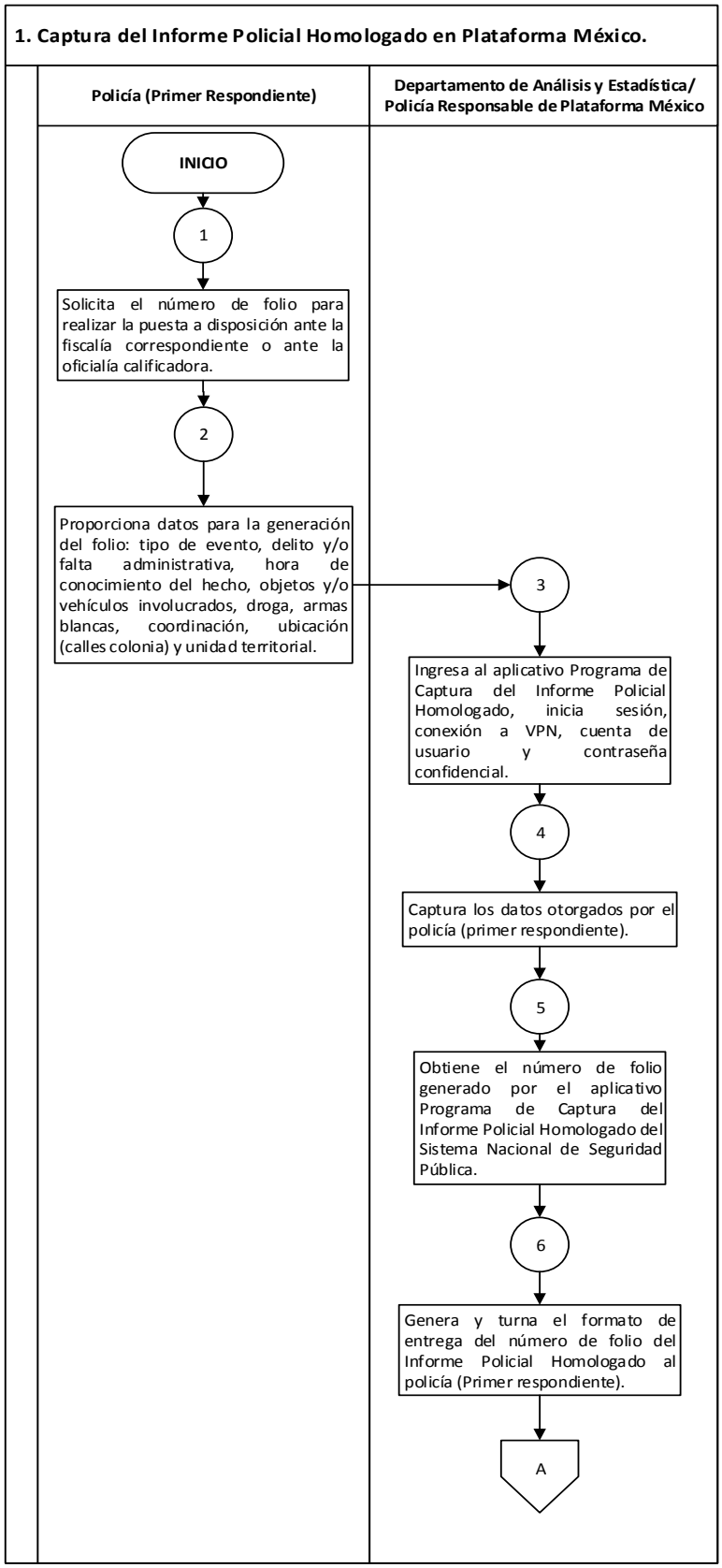
No.	Responsable	Actividad
1	Policía (Primer Respondiente)	Solicita el número de folio para realizar la puesta a disposición ante la fiscalía correspondiente o ante la oficialía calificadora.
2		Proporciona datos para la generación del folio: tipo de evento, delito y/o falta administrativa, hora de conocimiento del hecho, objetos y/o vehículos involucrados, droga, armas blancas, coordinación, ubicación (calles colonia) y unidad territorial.
3	Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de Plataforma México	Ingresa al aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado, inicia sesión, conexión a VPN, cuenta de usuario y contraseña confidencial y personal.
4		Captura los datos otorgados por el policía (primer respondiente).
5		Obtiene el número de folio generado por el aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
6		Genera y turna el formato de entrega del número de folio del Informe Policial Homologado al policía (Primer respondiente).
7	Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de Plataforma México	Registra en la base de datos electrónica de folios los siguientes datos al generar el folio: tipo de evento, supuestos de la detención, fecha y hora de conocimiento del hecho, número de detenidos, armas involucradas o droga, nombre del primer respondiente, tipo de falta y/o delito, ubicación calles y colonias, así como la unidad territorial a la que corresponde.
8	Primer Respondiente	Recibe copia del formato de número de folio y requisita los datos del elemento solicitante y turna al policía responsable de Plataforma México.
9		Llena y entrega copia del Informe Policial Homologado al policía responsable de Plataforma México.
10	Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de Captura	Recibe el Informe Policial Homologado, se le otorga al primer respondiente su acuse que constara de un sello otorgado por el área con la fecha, hora y nombre del personal que realiza.
11		Captura, escanea y registra el contenido del informe policial homologado al aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
12		Realiza bitácora e informa de forma verbal al policía responsable de supervisión de Plataforma México los IPH capturados durante el turno para su posterior supervisión.
13	Departamento de Análisis y Estadística/Policía Responsable de Supervisión	Ingresa al aplicativo Programa de Captura del Informe Policial Homologado, inicia sesión, conexión a VPN, cuenta de usuario y contraseña confidencial y personal.
14		Supervisa la información y detecta si existen inconsistencias, en su caso solicita al capturista realice las correcciones.
		¿Existen inconsistencias?
15		**No:** Envía, al término de la captura y supervisión del IPH, a la Subdirección de Registros Estatales, de la Dirección General de Desarrollo Institucional e Innovación del C5 para su revisión.
		FIN
16		**Sí:**

1608

No.	Responsable	Actividad
		Se conecta con el paso No. 11
		FIN

1609

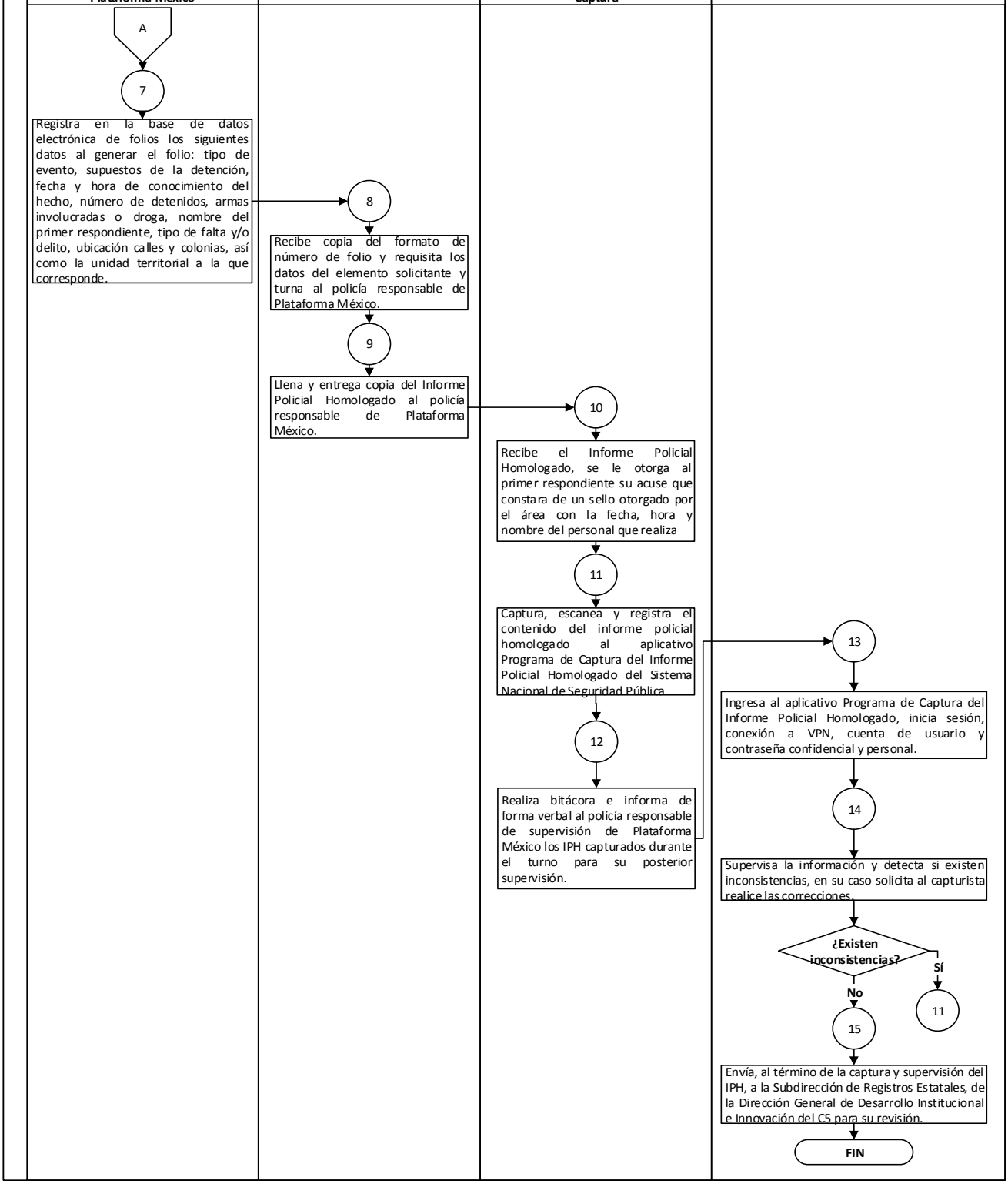
Diagrama:



1610

Diagrama:

1. Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México.



1611

Nombre del Procedimiento:	**Consultas a Plataforma México**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para las consultas en las bases de datos de los aplicativos SUIC (Sistema Único de Información Criminal) y SUICE (Sistema Único de Información Criminal Estatal), que deberán ser observados y ejecutados por el policía (primer respondiente) y el personal del departamento.

POLÍTICAS APLICABLES.

- Solo el personal operativo adscrito a la Dirección General de Seguridad y Protección podrá realizar consultas a Plataforma México, siempre y cuando proporcione nombre de quien realiza la consulta, número de unidad que aborda, coordinación o grupo, ubicación (calles, colonia y unidad territorial).

- El Policía Responsable de Plataforma México, es responsable de entregar la Constancia de Vehículos Robados.

- La o el Titular del Departamento de Análisis y Estadística, es responsable de supervisar que los trabajos del personal adscrito al departamento, estén apegados al marco legal aplicable.

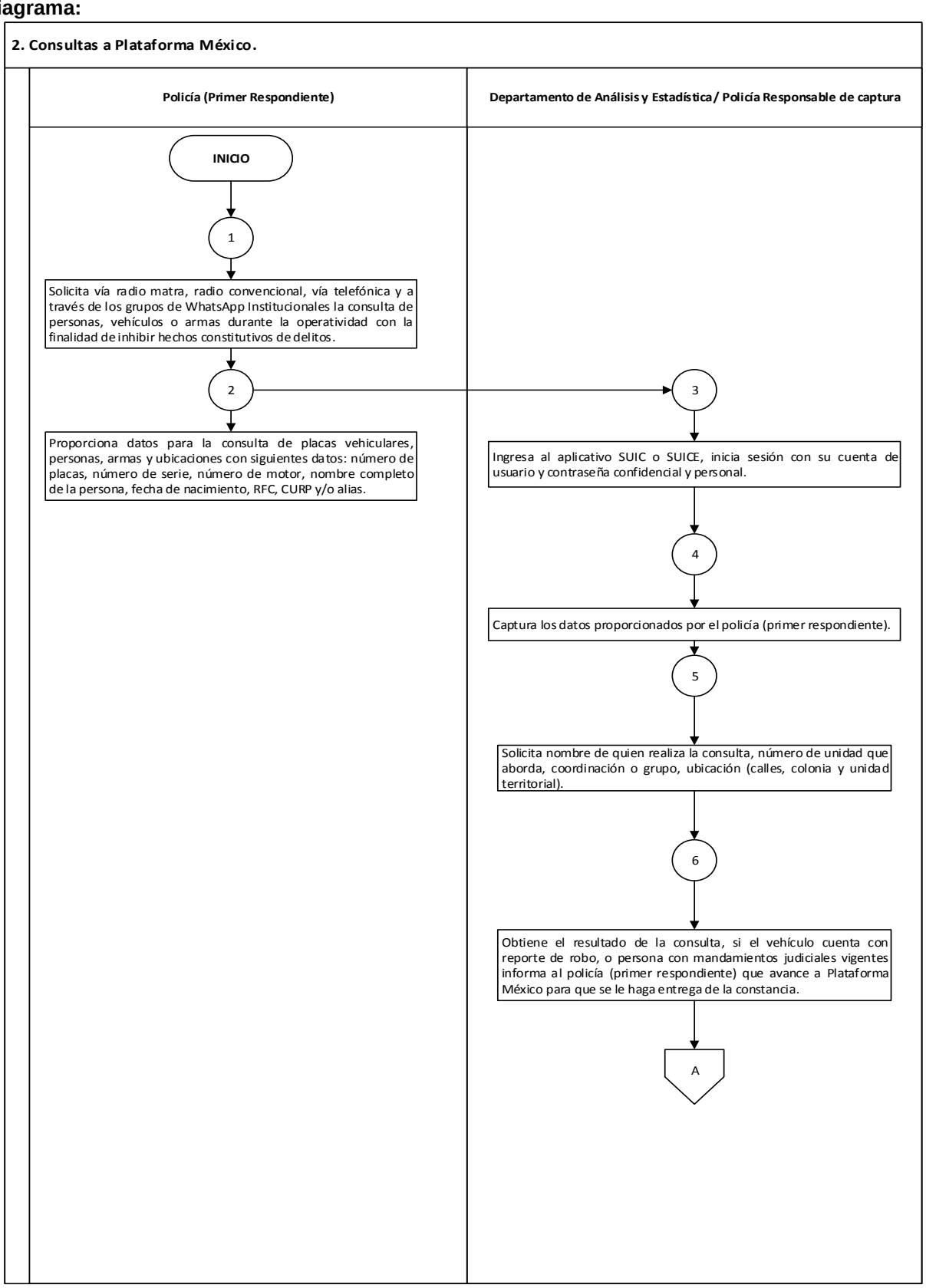
1612

2. Consultas a Plataforma México
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Policía (Primer Respondiente)	Solicita vía radio matra, radio convencional, vía telefónica y a través de los grupos de WhatsApp Institucionales la consulta de personas, vehículos o armas durante la operatividad con la finalidad de inhibir hechos constitutivos de delitos.
2		Proporciona datos para la consulta de placas vehiculares, personas, armas y ubicaciones con los siguientes datos: número de placas, número de serie, número de motor, nombre completo de la persona, fecha de nacimiento, RFC, CURP y/o alias.
3	Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de captura	Ingresa al aplicativo SUIC o SUICE, inicia sesión con su cuenta de usuario y contraseña confidencial y personal.
4		Captura los datos proporcionados por el policía (primer respondiente).
5		Solicita nombre de quien realiza la consulta, número de unidad que aborda, coordinación o grupo, ubicación (calles, colonia y unidad territorial).
6		Obtiene el resultado de la consulta, si el vehículo cuenta con reporte de robo, o persona con mandamientos judiciales vigentes informa al policía (primer respondiente) que avance a Plataforma México para que se le haga entrega de la constancia.
7	Departamento de Análisis y Estadística/ Policía Responsable de captura	Registra en la base de datos electrónica los siguientes datos al realizar la consulta: fecha, hora, tipo de consulta, ubicación, motivo de consulta, número de unidad, nombre del policía (primer respondiente), región o grupo y resultado de la consulta.
8	Policía (Primer Respondiente)	Recibe copia de la Constancia de Vehículo con reporte de Robo y/o de persona con mandamiento Judicial y requisita los datos del policía (primer respondiente) y turna al policía responsable de Plataforma México.
		FIN

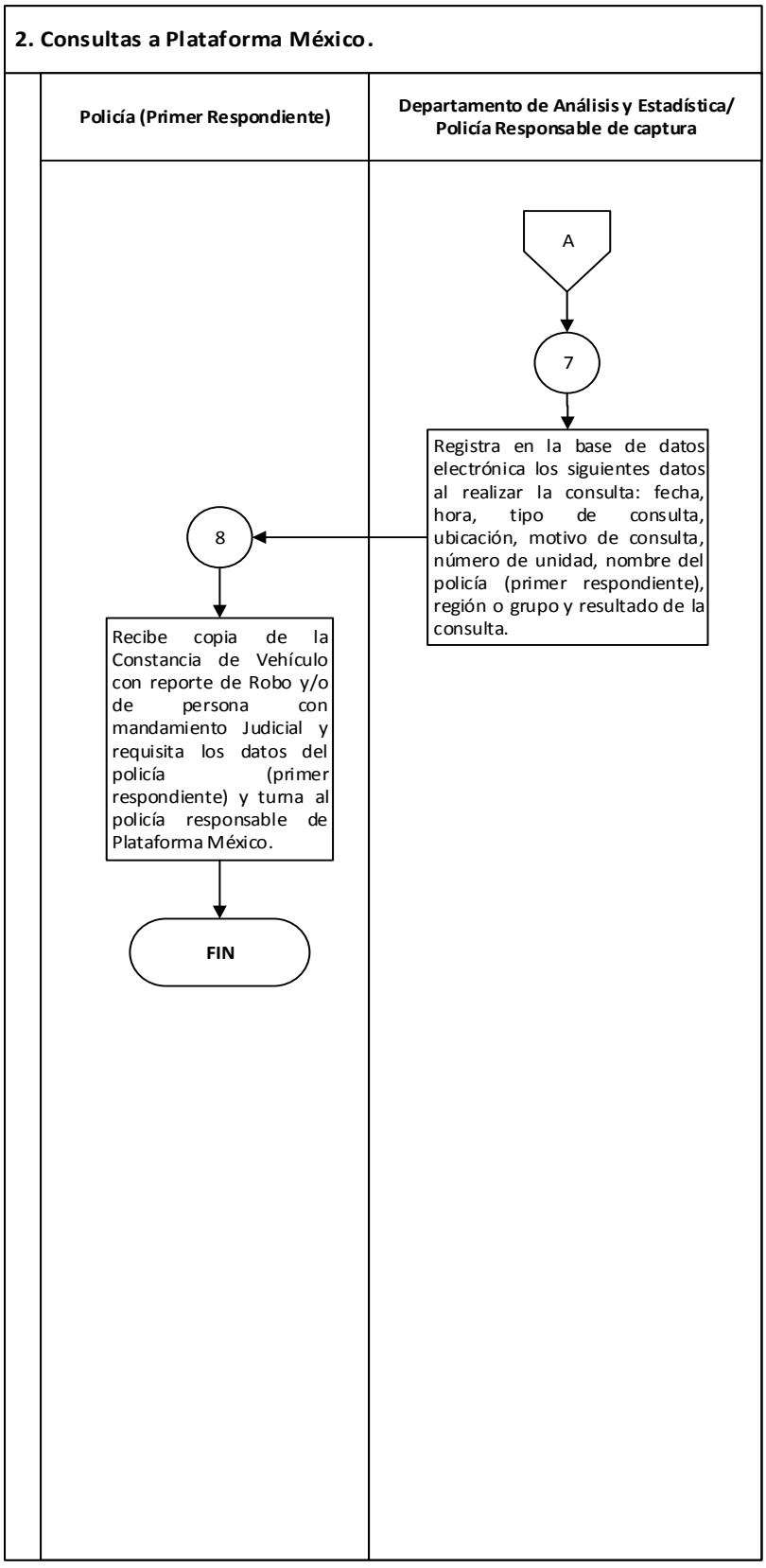
1613

Diagrama:



1614

Diagrama:



1615

Nombre del Procedimiento:	**Análisis Predictivo mediante métodos de modelos de tendencia Delictiva para la Vigilancia Estratégica**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para analizar patrones delictivos mediante modelos estadísticos y de tendencia, con el fin de generar hipótesis predictivas georreferenciadas. Estas hipótesis se remitirán a la Jefatura de Videovigilancia para coadyuvar el monitoreo de la infraestructura municipal, anticipar la emisión de delitos específicos y facilitar la detención de probables responsables

POLÍTICAS APLICABLES.

- Solo el personal del **Departamento de Análisis y Estadística** podrá realizar el procesamiento y análisis de los datos provenientes del 911 y Safety CAD para la generación de modelos predictivos.
- La o el Titular del **Departamento de Análisis y Estadística** es responsable de supervisar y validar la correcta aplicación de los métodos estadísticos (coeficiente de Pearson, varianza, covarianza, etc.) y la pertinencia de las hipótesis generadas.
- Las hipótesis predictivas deben contener, como mínimo: tipo de delito probable, ubicación georreferenciada (puntos y relojes criminológicos), y franjas horarias de mayor probabilidad, así como la comprobación metódica bajo marco teórico.
- El envío de las hipótesis a la **Jefatura de Videovigilancia** se realizará mediante un formato estandarizado, asegurando la confidencialidad y el uso exclusivo para fines de seguridad y prevención del delito.
- La **Jefatura de Videovigilancia** deberá acusar de recibido y notificar al Departamento de Análisis y Estadística sobre los resultados operativos derivados de la vigilancia basada en las hipótesis.

1616

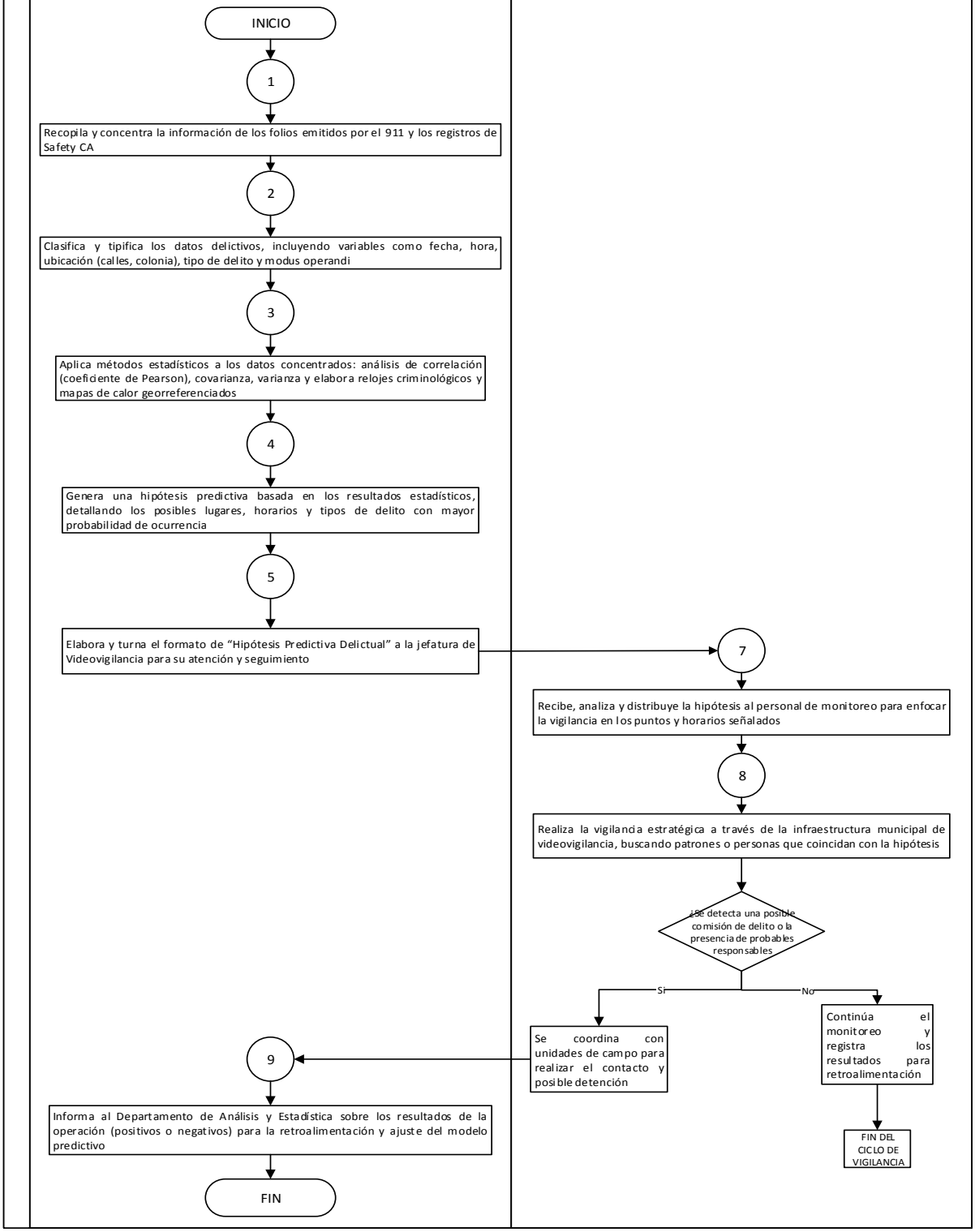
3. Análisis Predictivo mediante métodos de modelos de tendencia Delictiva para la Vigilancia Estratégica.

Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Análisis y Estadística	Recopila y concentra la información de los folios emitidos por el 911 y los registros del Safety CAD, enfocándose en delitos de alto impacto como robo a negocio, casa habitación, transeúnte y de vehículo.
2		Clasifica y tipifica los datos delictivos, incluyendo variables como fecha, hora, ubicación (calles, colonia), tipo de delito, y modus operandi.
3		Aplica métodos estadísticos a los datos concentrados: análisis de correlación (coeficiente de Pearson), covarianza, varianza, y elabora relojes criminológicos y mapas de calor georreferenciados.
4		Genera una hipótesis predictiva basada en los resultados estadísticos, detallando los posibles lugares, horarios y tipos de delito con mayor probabilidad de ocurrencia.
5		Elabora y turna el formato de "Hipótesis Predictiva Delictual" a la Jefatura de Videovigilancia para su atención y seguimiento.
7	Departamento de Videovigilancia	Recibe, analiza y distribuye la hipótesis al personal de monitoreo para enfocar la vigilancia en los puntos y horarios señalados.
8		Realiza la vigilancia estratégica a través de la infraestructura municipal de videovigilancia, buscando patrones o personas que coincidan con la hipótesis.
		¿Se detecta una posible comisión de delito o la presencia de probables responsables?
	Si	¿Se coordina con unidades en campo para realizar el contacto y posible detención? Pasa a la actividad 9.
	No	Continúa el monitoreo y registra los resultados para retroalimentación. FIN DEL CICLO DE VIGILANCIA.
	Departamento de Videovigilancia	Informa al Departamento de Análisis y Estadística sobre los resultados de la operación (positivos o negativos) para la retroalimentación y ajuste del modelo predictivo.

1617

3. Análisis Predictivo mediante métodos de modelos de tendencia Delictiva para la Vigilancia Estratégica



1618

XXIX. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y CONSULTA

Nombre del Procedimiento:	**Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas**
Objetivo:	Solicitar e integrar información del área operativa de la Dirección General de Seguridad y Protección, a efecto de remitirla a las autoridades judiciales y ministeriales que requieran la búsqueda y localización de domicilio y/o personas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Consulta es responsable de elaborar los oficios de solicitud de información para las áreas operativas de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Departamento de Normatividad y Consulta es el responsable de elaborar los oficios de contestación a la autoridad que solicita la información.
- El Departamento de Normatividad y Consulta es responsable de dar a firmar y entregar el oficio de respuesta a la autoridad administrativa y jurisdiccional.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

1619

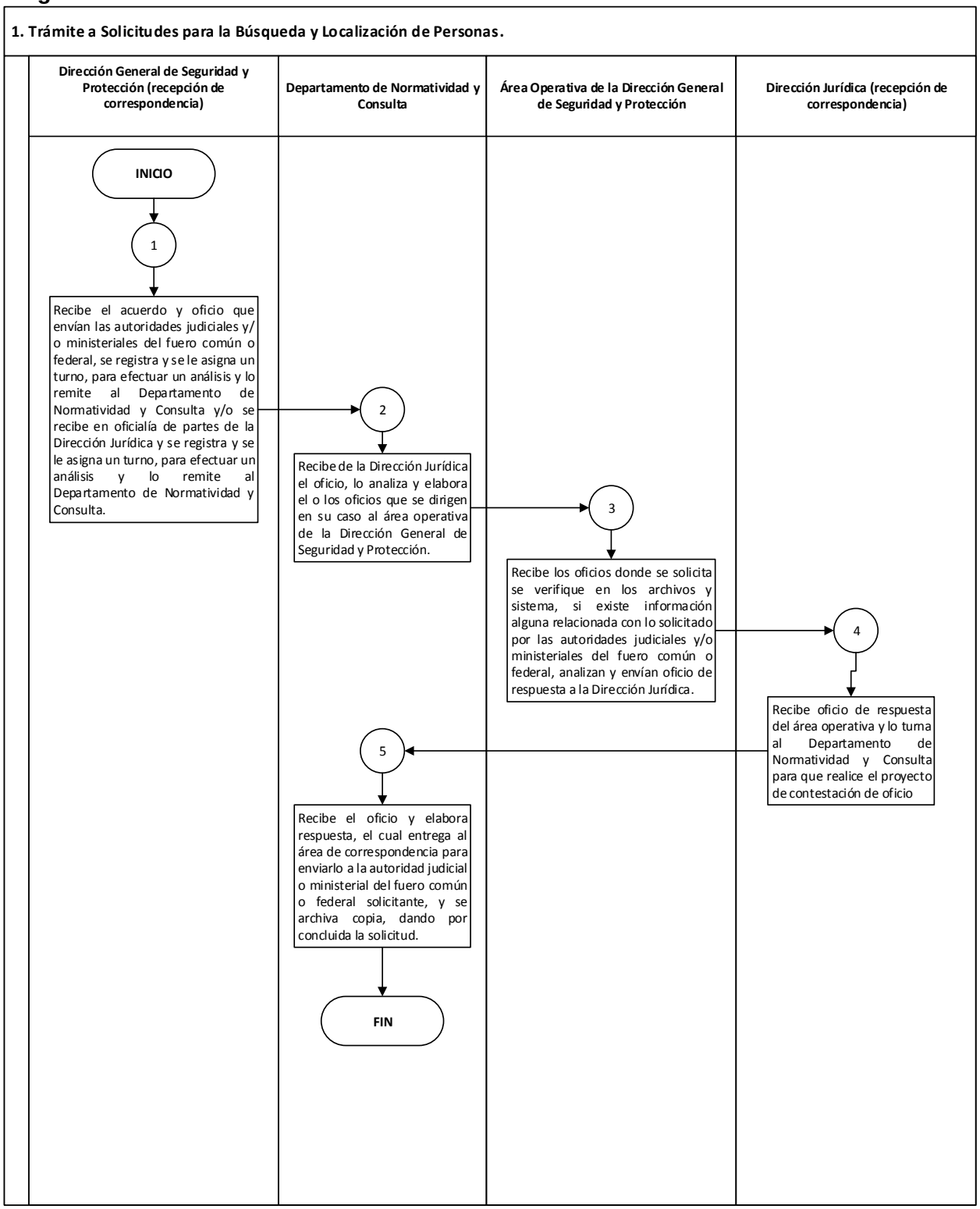
1. Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Seguridad y Protección (recepción de correspondencia)**	Recibe el acuerdo y oficio que envían las autoridades judiciales y/o ministeriales del fuero común o federal, se registra y se le asigna un turno, para efectuar un análisis y lo remite al Departamento de Normatividad y Consulta y/o se recibe en oficialía de partes de la Dirección Jurídica y se registra y se le asigna un turno, para efectuar un análisis y lo remite al Departamento de Normatividad y Consulta.
2	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Recibe de la Dirección Jurídica el oficio, lo analiza y elabora el o los oficios que se dirigen en su caso al área operativa de la Dirección General de Seguridad y Protección.
3	**Área Operativa de la Dirección General de Seguridad y Protección**	Recibe los oficios donde se solicita se verifique en los archivos y sistema, si existe información alguna relacionada con lo solicitado por las autoridades judiciales y/o ministeriales del fuero común o federal, analizan y envían oficio de respuesta a la Dirección Jurídica.
4	**Dirección Jurídica (recepción de correspondencia)**	Recibe oficio de respuesta del área operativa y lo turna al Departamento de Normatividad y Consulta para que realice el proyecto de contestación de oficio.
5	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Recibe el oficio y elabora respuesta, el cual entrega al área de correspondencia para enviarlo a la autoridad judicial o ministerial del fuero común o federal solicitante, y se archiva copia, dando por concluida la solicitud.
		FIN

1620

Diagrama:



1621

Nombre del Procedimiento:	**Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales**
Objetivo:	Rendir los informes previo y justificado en los juicios de amparo, en los que la Dirección General de Seguridad y Protección o cualquiera de sus áreas integrantes sea señalada como autoridad responsable; asimismo, cuando proceda intervenir como representante de dicha Dirección en los juicios federales en defensa de sus intereses.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección Jurídica es el área responsable de recibir las demandas y emplazamientos, así como los requerimientos efectuados en juicios de amparo a la Dirección General o sus áreas integrantes.
- El Departamento de Normatividad y Consulta, es el responsable de elaborar los oficios de solicitud de información a las áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección y, en su caso, a otras áreas del Ayuntamiento de Toluca.
- El Departamento de Normatividad y Consulta, es el responsable de elaborar y entregar el oficio de contestación a la autoridad jurisdiccional.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica sobre los trabajos realizados.

1622

2. Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales.

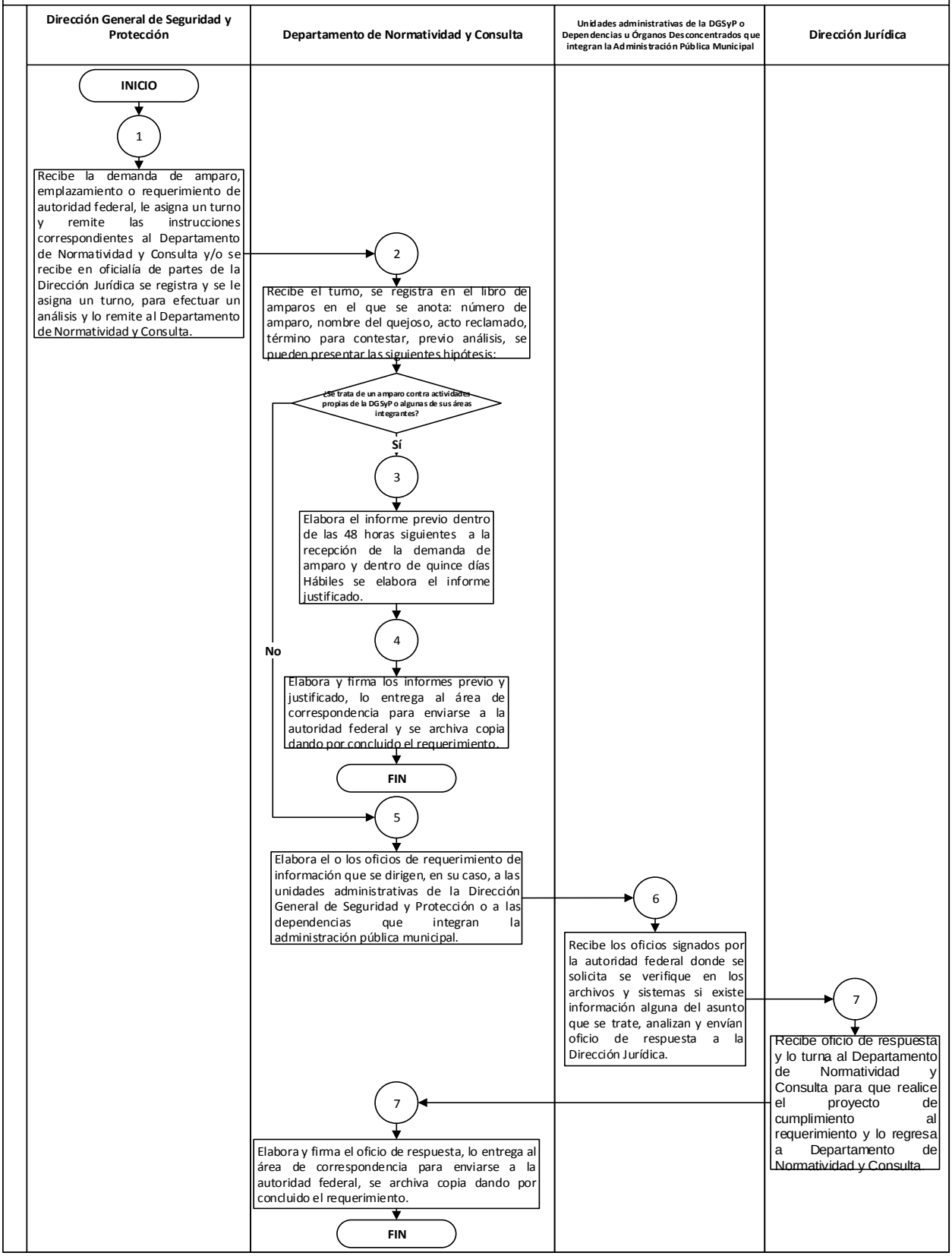
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Seguridad y Protección (recepción de correspondencia)**	Recibe la demanda de amparo, emplazamiento o requerimiento de autoridad federal, le asigna un turno y remite las instrucciones correspondientes al Departamento de Normatividad y Consulta y/o se recibe en oficialía de partes de la Dirección Jurídica, se registra y se le asigna un turno, para efectuar un análisis y lo remite al Departamento de Normatividad y Consulta.
2	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Recibe el turno, se registra en el libro de amparos en el que se anota: número de amparo, nombre del quejoso, acto reclamado, término para contestar, previo análisis, se pueden presentar las siguientes hipótesis:
		¿Se trata de un amparo contra actividades propias de la DGSyP o algunas de sus áreas integrantes?
3		**Sí:** Elabora el informe previo dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la demanda de amparo y dentro de 15 días hábiles se elabora el informe justificado.
4		Elabora y firma los informes previo y justificado, lo entrega al área de correspondencia para enviarse a la autoridad federal y se archiva copia dando por concluido el requerimiento.
		FIN
5		**No:** Elabora el o los oficios de requerimiento de información que se dirigen, en su caso, a las unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad y Protección o a las dependencias que integran la administración pública municipal.
6	**Unidades administrativas de la DGSyP o Dependencias u Órganos Desconcentrados que integran la Administración Pública Municipal**	Recibe los oficios signados por la autoridad federal donde se solicita se verifique en los archivos y sistemas si existe información alguna del asunto que se trate, analizan y envían oficio de respuesta a la Dirección Jurídica.
7	**Dirección Jurídica**	Recibe oficio de respuesta y lo turna al Departamento de Normatividad y Consulta para que realice el proyecto de cumplimiento al requerimiento.
8	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Elabora y firma el oficio de respuesta, lo entrega al área de correspondencia para enviarse a la autoridad federal, se archiva copia dando por concluido el requerimiento.
		FIN

1623

Diagrama:

2.Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales.



1624

Nombre del Procedimiento:	**Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes**
Objetivo:	Brindar protección y vigilancia a las personas o sus bienes, susceptibles de sufrir un daño o menoscabo, derivado de medidas de protección decretadas por autoridades administrativas o jurisdiccionales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Consulta es el área responsable de recibir la información concerniente a la custodia de personas o bienes, así como medidas de protección y auxilio policial.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar los oficios dirigidos a las áreas internas de la Dirección General de Seguridad y Protección a efecto de que den cumplimiento a la custodia de personas o bienes, así como medidas de protección y auxilio policial, solicitando los informes correspondientes sobre el trámite que se dio a la solicitud.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar, firmar y entregar el oficio de contestación a la autoridad mandante.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica sobre los trabajos realizados.

1625

3. Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes.

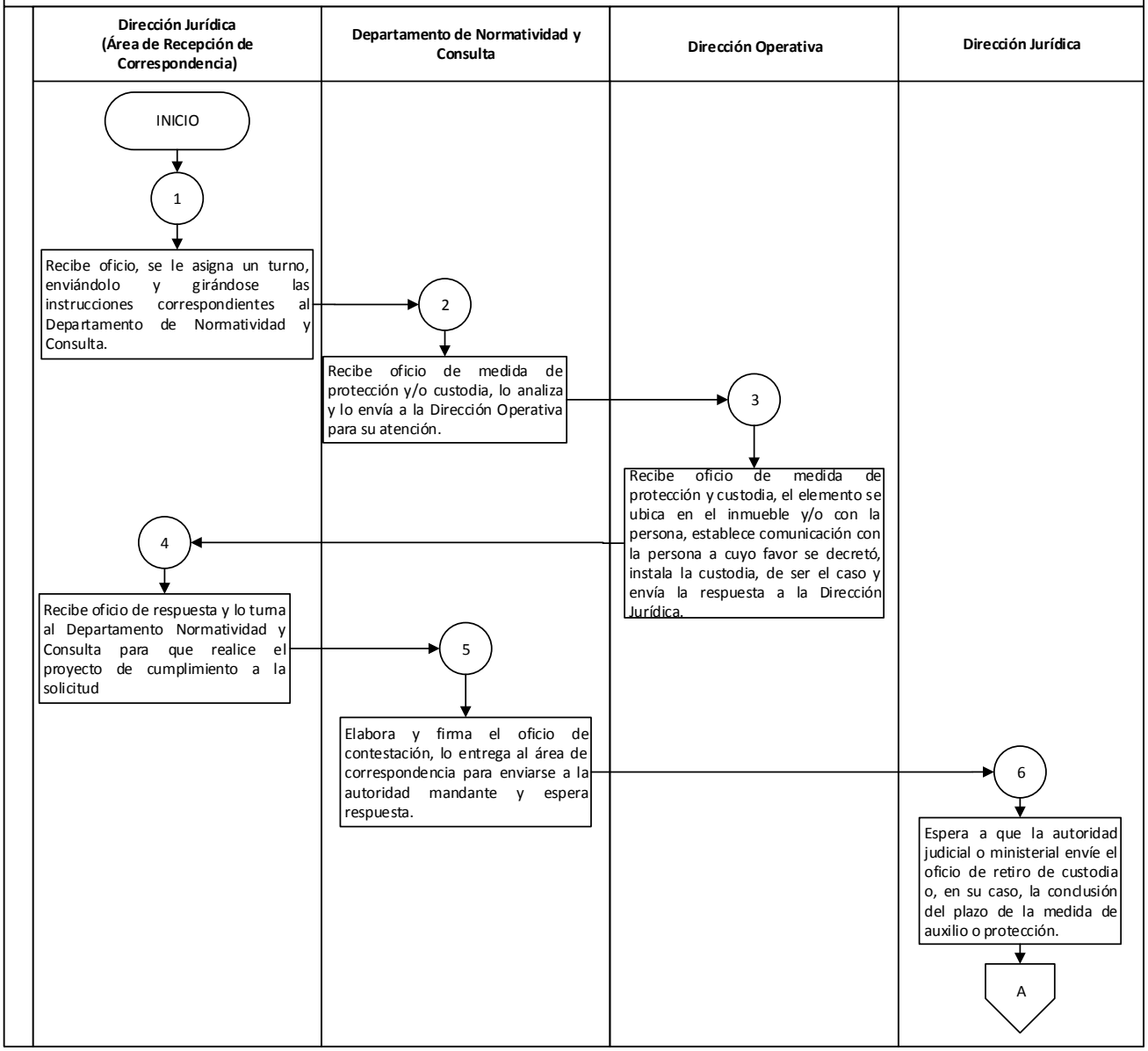
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección Jurídica (Área de Recepción de Correspondencia)**	Recibe oficio, se le asigna un turno, enviándolo y girándose las instrucciones correspondientes al Departamento de Normatividad y Consulta.
2	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Recibe oficio de medida de protección y/o custodia, lo analiza y lo envía a la Dirección Operativa para su atención.
3	**Dirección Operativa**	Recibe oficio de medida de protección y custodia, el elemento se ubica en el inmueble y/o con la persona, establece comunicación con la persona a cuyo favor se decretó, instala la custodia, de ser el caso y envía la respuesta a la Dirección Jurídica.
4	**Dirección Jurídica (Área de Recepción de Correspondencia)**	Recibe oficio de respuesta y lo turna al Departamento Normatividad y Consulta para que realice el proyecto de cumplimiento a la solicitud.
5	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Elabora y firma el oficio de contestación, lo entrega al área de correspondencia para enviarse a la autoridad mandante y espera respuesta.
6	**Dirección Jurídica**	Espera a que la autoridad judicial o ministerial envíe el oficio de retiro de custodia o, en su caso, la conclusión del plazo de la medida de auxilio o protección.
7	**Autoridad Judicial o Ministerial**	Envía oficio solicitando el retiro de la medida de protección y/o custodia de un bien o de personas, mismo que se turna al área de control de correspondencia de la Dirección Jurídica para su seguimiento.
8	**Dirección Jurídica**	Recibe oficio, turna y gira las instrucciones correspondientes al Departamento de Normatividad y Consulta.
9	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Recibe oficio, lo analiza y lo envía a la Dirección Operativa para que se retire la custodia del bien o de la persona, según sea el caso.
10	**Dirección Operativa**	Recibe el oficio de retiro de custodia y procede a dar instrucciones elabora el oficio de respuesta.
11	**Dirección Jurídica**	Recibe oficio, turna y gira las instrucciones correspondientes al Departamento de Normatividad y Consulta.
12	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Realiza el oficio de respuesta para la autoridad judicial o ministerial en el que se refiere la forma en que se ha dado cumplimiento a su solicitud y envía el turno al archivo.
		FIN

1626

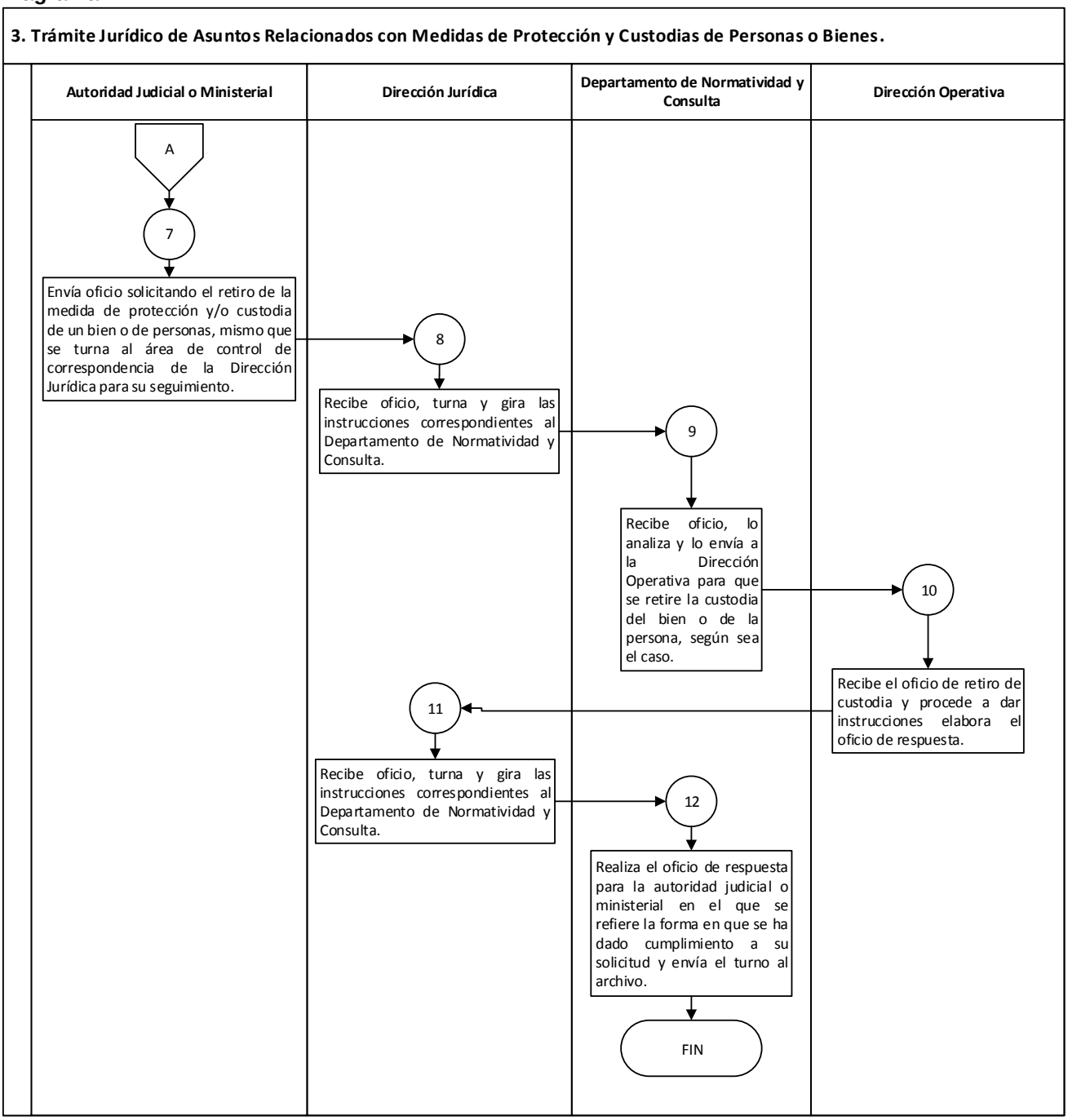
Diagrama:

3. Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes.



1627

Diagrama:



1628

Nombre del Procedimiento:	**Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales**
Objetivo:	Incorporar nuevamente al servicio activo las armas de fuego y equipo policial que se encuentran a disposición del Ministerio Público o autoridades judiciales y fueron entregados con cadena de custodia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá realizar el trámite de recuperación del arma de fuego y/o equipo policial.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá solicitar los oficios de resguardo del arma de fuego y/o equipo policial al área administrativa concerniente.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá acreditar la propiedad del arma de fuego y/o equipo policial para solicitar su devolución.
- La Dirección Jurídica es responsable de elaborar el oficio de entrega del arma de fuego y/o equipo policial al área operativa.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

1629

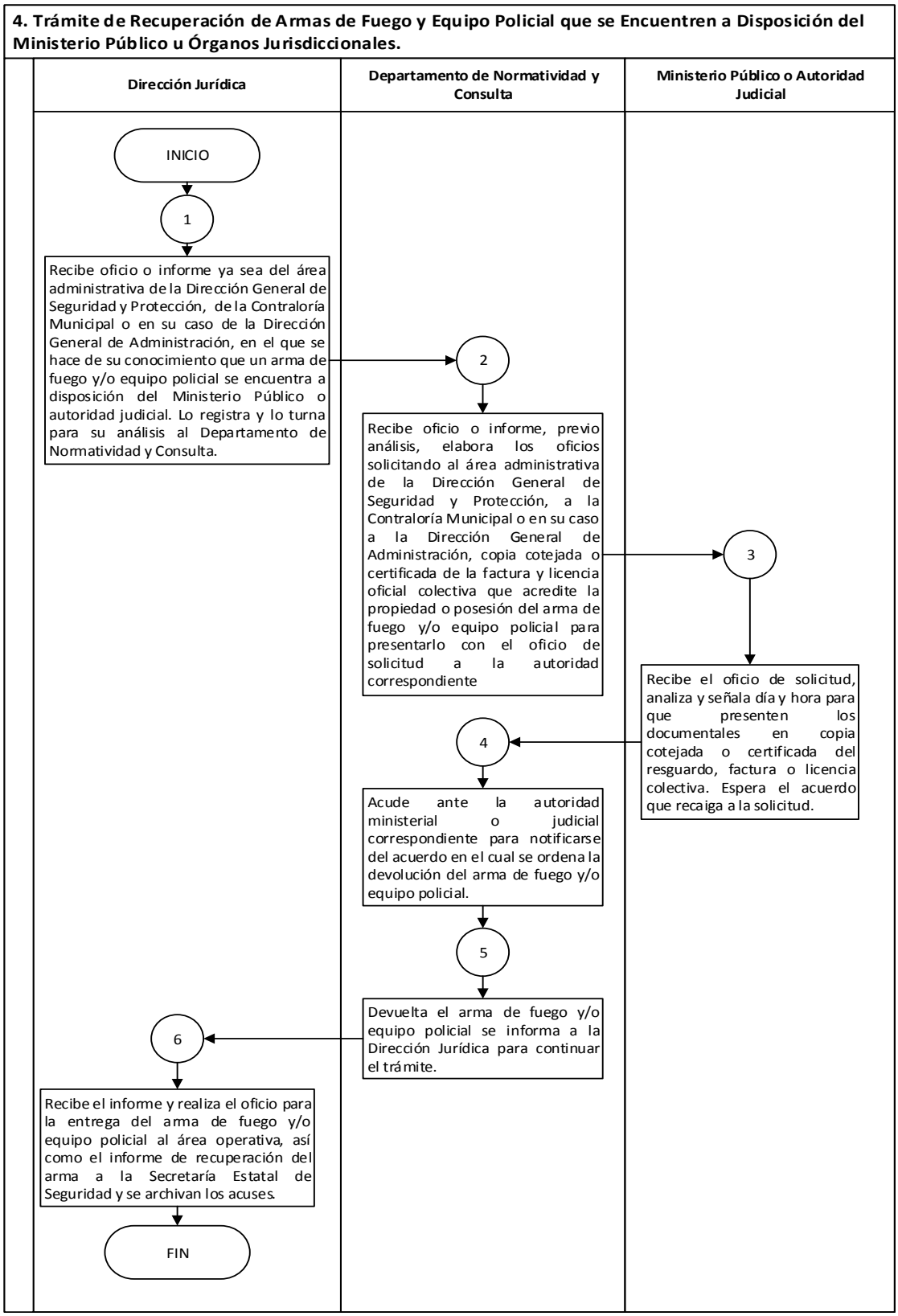
4. Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección Jurídica**	Recibe oficio o informe ya sea del área administrativa de la Dirección General de Seguridad y Protección, de la Contraloría Municipal o en su caso de la Dirección General de Administración, en el que se hace de su conocimiento que un arma de fuego y/o equipo policial se encuentra a disposición del Ministerio Público o autoridad judicial. Lo registra y lo turna para su análisis al Departamento de Normatividad y Consulta.
2	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Recibe oficio o informe, previo análisis, elabora los oficios solicitando al área administrativa de la Dirección General de Seguridad y Protección, a la Contraloría Municipal o en su caso a la Dirección General de Administración, copia cotejada o certificada de la factura y licencia oficial colectiva que acredite la propiedad o posesión del arma de fuego y/o equipo policial para presentarlo con el oficio de solicitud a la autoridad correspondiente.
3	**Ministerio Público o Autoridad Judicial**	Recibe el oficio de solicitud, analiza y señala día y hora para que presenten los documentales en copia cotejada o certificada del resguardo, factura o licencia colectiva. Espera el acuerdo que recaiga a la solicitud.
4	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Acude ante la autoridad ministerial o judicial correspondiente para notificarse del acuerdo en el cual se ordena la devolución del arma de fuego y/o equipo policial.
5		Devuelta el arma de fuego y/o equipo policial se informa a la Dirección Jurídica para continuar el trámite.
6	**Dirección Jurídica**	Recibe el informe y realiza el oficio para la entrega del arma de fuego y/o equipo policial al área operativa, así como el informe de recuperación del arma a la Secretaría Estatal de Seguridad y se archivan los acuses.
		FIN

1630

Diagrama:



1631

Nombre del Procedimiento:	**Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales**
Objetivo:	Reincorporar al servicio activo los vehículos que se encuentran a disposición del Ministerio Público u órganos jurisdiccionales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Consulta será el área responsable de realizar el trámite de recuperación de vehículo oficial involucrado en situación jurídica.
- El Departamento de Normatividad y Consulta será el responsable de solicitar la factura del vehículo oficial al área administrativa.
- El Departamento de Normatividad y Consulta será el responsable de acreditar la propiedad del vehículo oficial y solicitar su devolución.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá informar sobre la entrega del vehículo oficial al área respectiva.
- El Departamento de Normatividad y Consulta deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

1632

5. Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales.

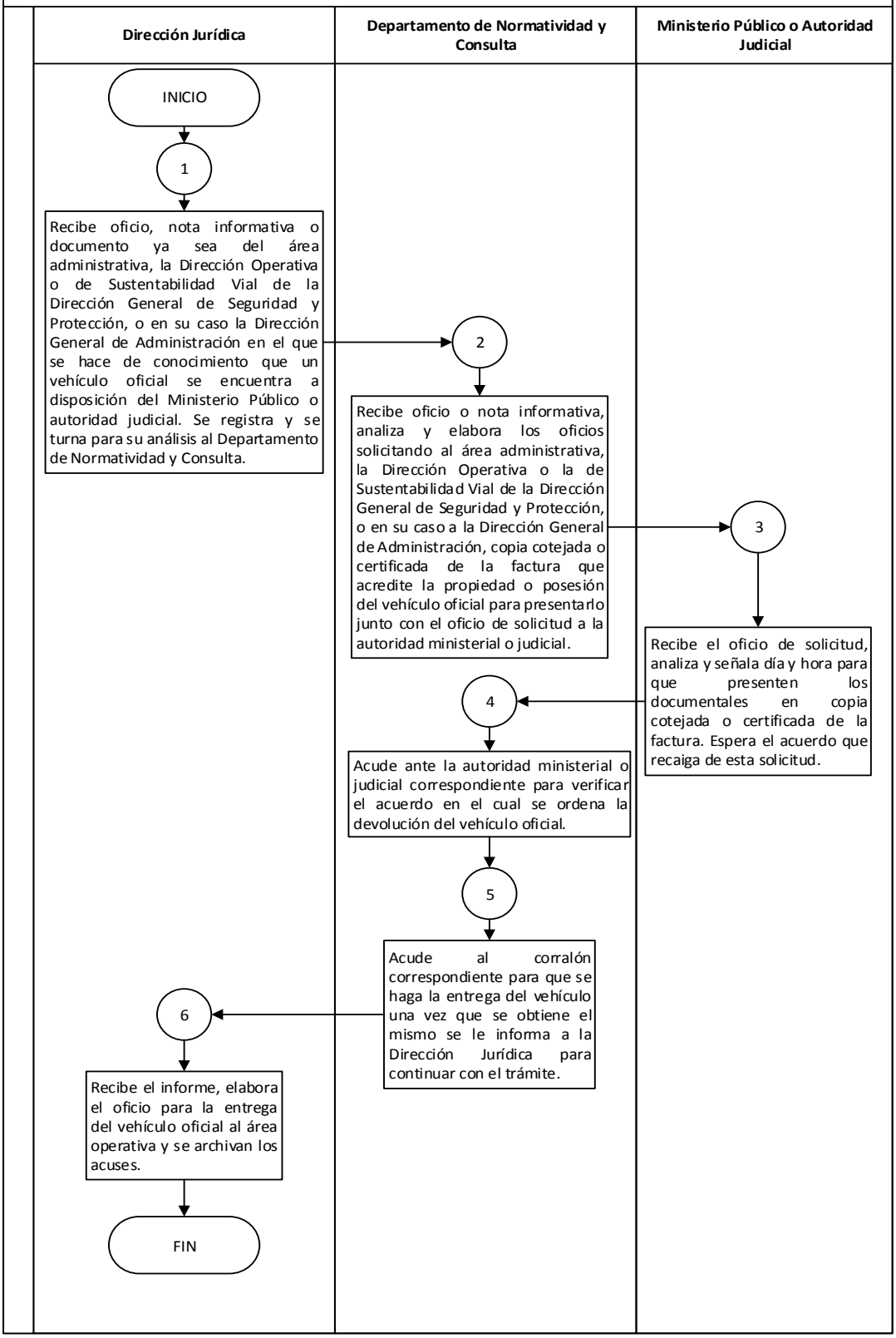
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección Jurídica**	Recibe oficio, nota informativa o documento ya sea del área administrativa, la Dirección Operativa o de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección, o en su caso la Dirección General de Administración en el que se hace de conocimiento que un vehículo oficial se encuentra a disposición del Ministerio Público o autoridad judicial. Se registra y se turna para su análisis al Departamento de Normatividad y Consulta.
2	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Recibe oficio o nota informativa, analiza y elabora los oficios solicitando al área administrativa, la Dirección Operativa o la de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección, o en su caso a la Dirección General de Administración, copia cotejada o certificada de la factura que acredite la propiedad o posesión del vehículo oficial para presentarlo junto con el oficio de solicitud a la autoridad ministerial o judicial.
3	**Ministerio Público o Autoridad Judicial**	Recibe el oficio de solicitud, analiza y señala día y hora para que presenten los documentales en copia cotejada o certificada de la factura. Espera el acuerdo que recaiga de esta solicitud.
4	**Departamento de Normatividad y Consulta**	Acude ante la autoridad ministerial o judicial correspondiente para verificar el acuerdo en el cual se ordena la devolución del vehículo oficial.
5		Acude al corralón correspondiente para que se haga la entrega del vehículo una vez que se obtiene el mismo se le informa a la Dirección Jurídica para continuar con el trámite.
6	**Dirección Jurídica**	Recibe el informe, elabora el oficio para la entrega del vehículo oficial al área operativa y se archivan los acuses.
		FIN

1633

Diagrama:

5. Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales.



1634

XXX. DEPARTAMENTO DE JURÍDICO Y CONSULTIVO

Nombre del Procedimiento:	**Atención de Requerimientos derivados de Quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los elementos operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección**
Objetivo:	Integrar y enviar los informes solicitados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Jurídico y Consultivo es el área responsable de elaborar los oficios de solicitud de información a las áreas que integran la Dirección General de Seguridad y Protección en relación a las quejas interpuestas por particulares y/o investigaciones de oficio iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- El Departamento Jurídico y Consultivo es el responsable de elaborar los proyectos de respuesta a los requerimientos efectuados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- La Dirección Jurídica es la responsable de dar contestación a las quejas interpuestas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en contra de elementos operativos adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección.
- La Dirección Jurídica deberá dar a conocer a las demás áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad Protección, las recomendaciones que haga la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica sobre los trabajos realizados.

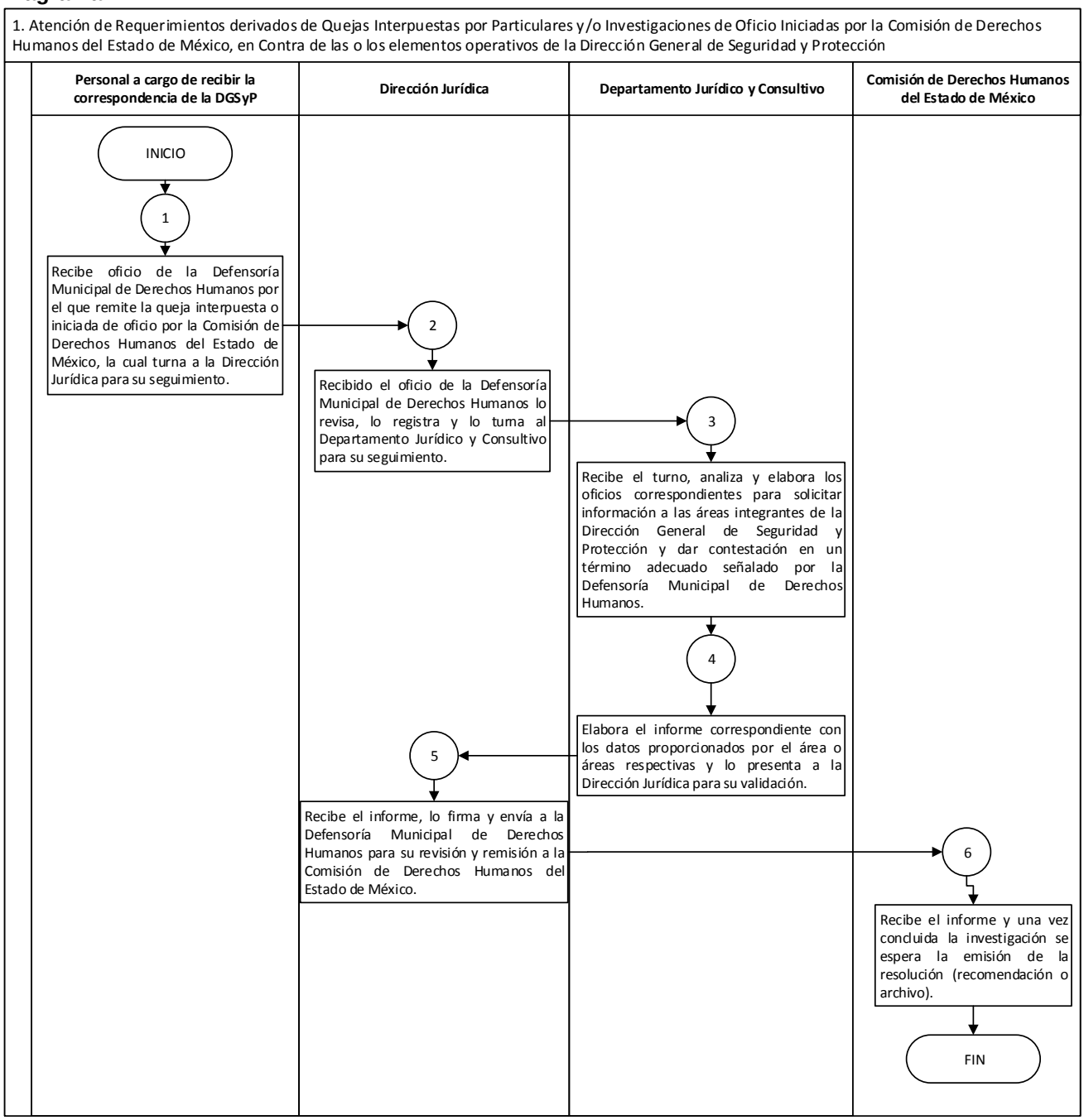
1635

1.Atención de Requerimientos derivados de Quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los elementos operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Personal a cargo de recibir la correspondencia de la DGSyP**	Recibe oficio de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos por el que remite la queja interpuesta o iniciada de oficio por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, la cual turna a la Dirección Jurídica para su seguimiento.
2	**Dirección Jurídica**	Recibido el oficio de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos lo revisa, lo registra y lo turna al Departamento Jurídico y Consultivo para su seguimiento.
3	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Recibe el turno, analiza y elabora los oficios correspondientes para solicitar información a las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección y dar contestación en un término adecuado señalado por la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
4		Elabora el informe correspondiente con los datos proporcionados por el área o áreas respectivas y lo presenta a la Dirección Jurídica para su validación.
5	**Dirección Jurídica**	Recibe el informe, lo firma y envía a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para su revisión y remisión a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
6	**Comisión de Derechos Humanos del Estado de México**	Recibe el informe y una vez concluida la investigación se espera la emisión de la resolución (recomendación o archivo).
		FIN

1636

Diagrama:



1637

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	Solicitar e integrar la información de las diversas unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca, a efecto de remitirla a las autoridades que la requieren, respecto a los asuntos en que se encuentre involucrado el personal o actividades relacionadas con la Dirección General de Seguridad y Protección.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá recibir la información concerniente a la solicitud de información de las o los servidores públicos adscritos o de actividades relacionadas de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá realizar el proyecto de respuesta con la información recibida por parte de las unidades administrativas a la o el titular de la Dirección Jurídica y obtener su firma para dar cumplimiento a la solicitud.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

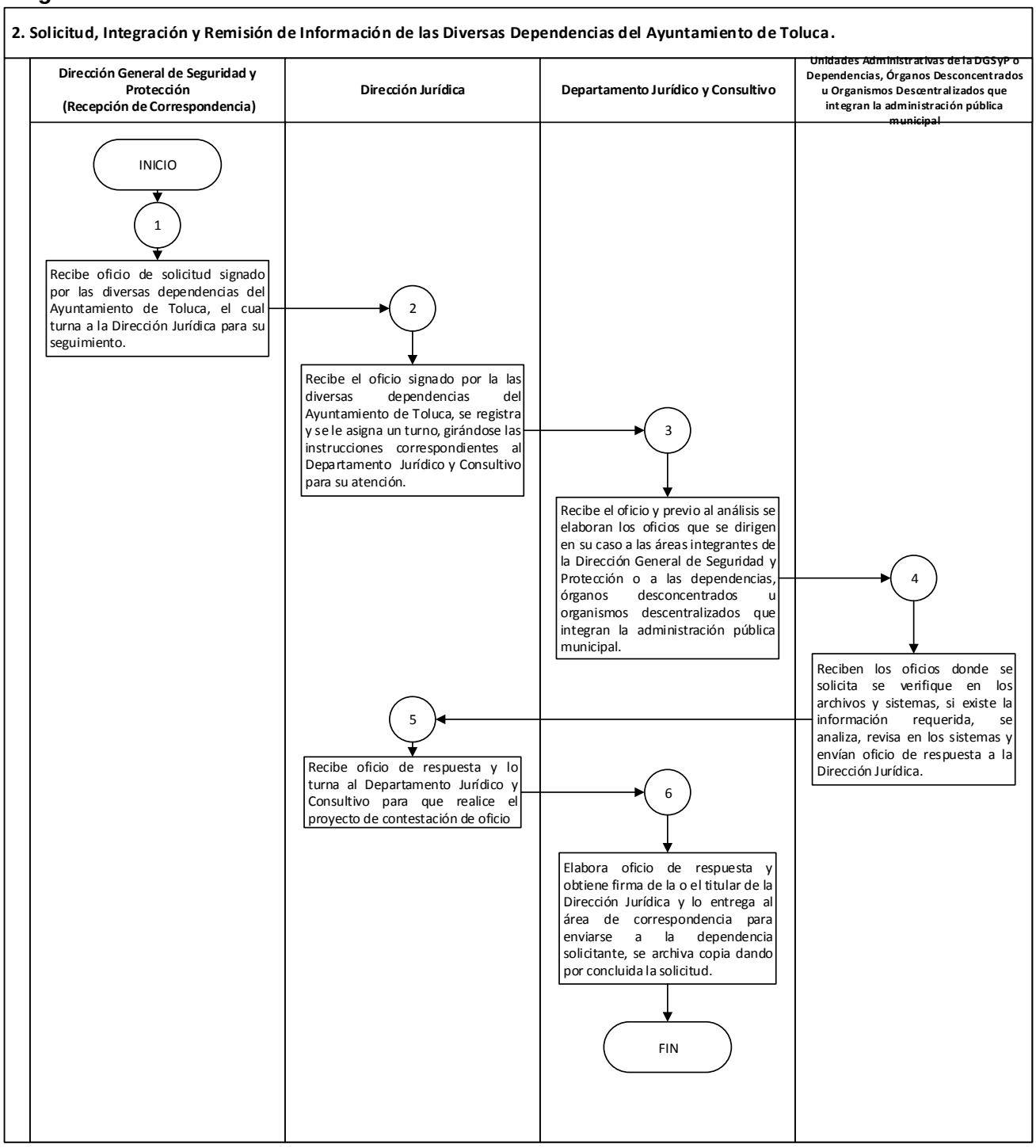
1638

2. Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca.

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Seguridad y Protección (Recepción de Correspondencia)**	Recibe oficio de solicitud signado por las diversas dependencias del Ayuntamiento de Toluca, el cual turna a la Dirección Jurídica para su seguimiento.
2	**Dirección Jurídica**	Recibe el oficio signado por la las diversas dependencias del Ayuntamiento de Toluca, se registra y se le asigna un turno, girándose las instrucciones correspondientes al Departamento Jurídico y Consultivo para su atención.
3	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Recibe el oficio y previo al análisis se elaboran los oficios que se dirigen en su caso a las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección o a las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados que integran la administración pública municipal.
4	**Unidades Administrativas de la DGSyP o Dependencias, Órganos Desconcentrados u Organismos Descentralizados que integran la administración pública municipal**	Reciben los oficios donde se solicita se verifique en los archivos y sistemas, si existe la información requerida, se analiza, revisa en los sistemas y envían oficio de respuesta a la Dirección Jurídica.
5	**Dirección Jurídica**	Recibe oficio de respuesta y lo turna al Departamento Jurídico y Consultivo para que realice el proyecto de contestación de oficio.
6	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Elabora oficio de respuesta y obtiene firma de la o el titular de la Dirección Jurídica y lo entrega al área de correspondencia para enviarse a la dependencia solicitante, se archiva copia dando por concluida la solicitud.
		FIN

1639

Diagrama:



1640

Nombre del Procedimiento:	**Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas**
Objetivo:	Brindar asesoría legal a las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección para el desempeño de sus atribuciones y funciones.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá atender las consultas que se realicen por las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección, relacionadas con solicitudes, normatividad y criterios jurídicos aplicables en los asuntos relacionados con sus funciones.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá realizar proyectos de estudios jurídicos para atender las consultas realizadas, mismos que deberán ser validados por la o el titular de la Dirección Jurídica.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

1641

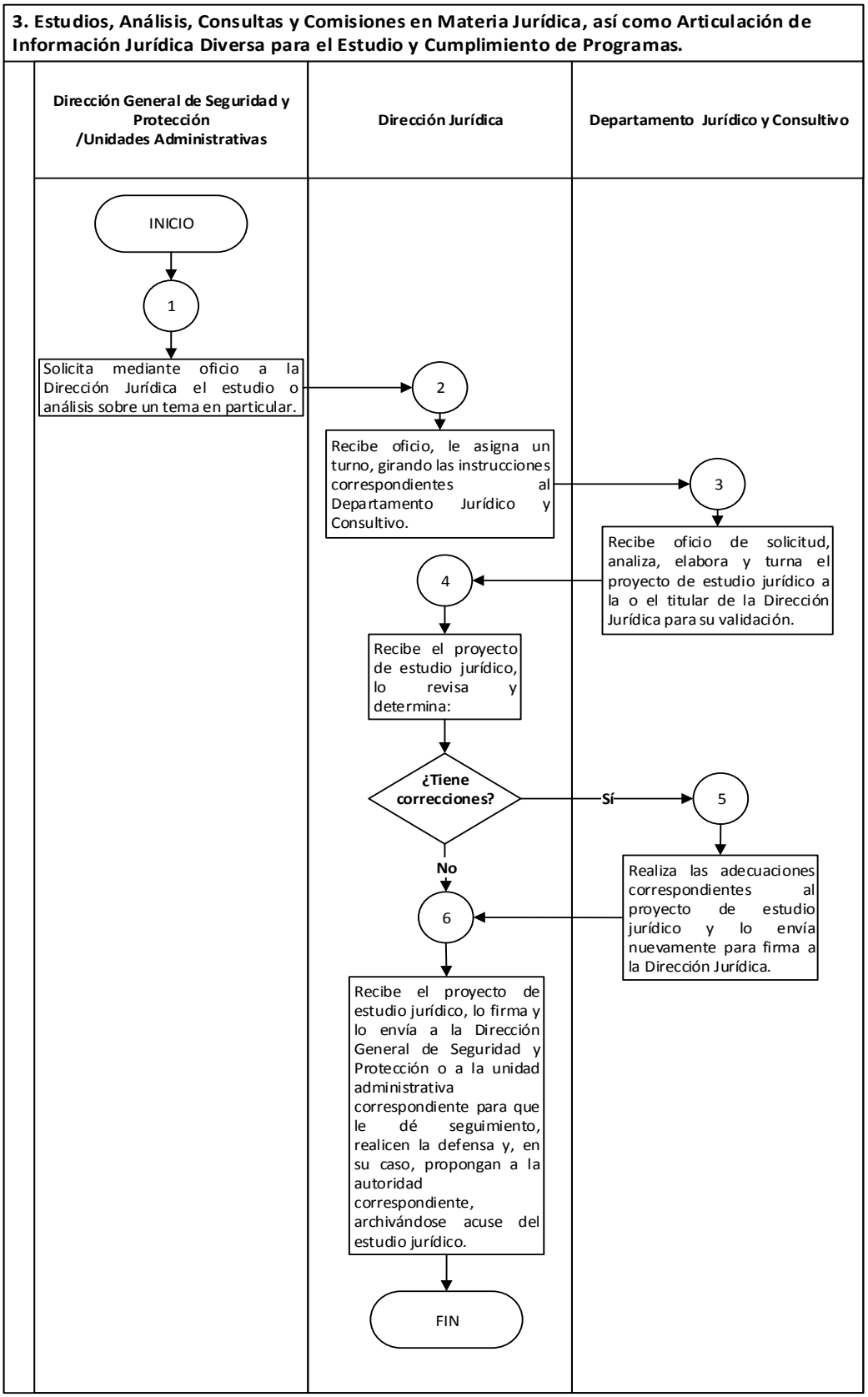
3. Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Seguridad y Protección /Unidades Administrativas**	Solicita mediante oficio a la Dirección Jurídica el estudio o análisis sobre un tema en particular.
2	**Dirección Jurídica**	Recibe oficio, le asigna un turno, girando las instrucciones correspondientes al Departamento Jurídico y Consultivo.
3	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Recibe oficio de solicitud, analiza, elabora y turna el proyecto de estudio jurídico a la o el titular de la Dirección Jurídica para su validación.
4	**Dirección Jurídica**	Recibe el proyecto de estudio jurídico, lo revisa y determina:
		¿Tiene correcciones?
5	**Departamento Jurídico y Consultivo**	**Sí:** Realiza las adecuaciones correspondientes al proyecto de estudio jurídico y lo envía nuevamente para firma a la Dirección Jurídica.
6		**No:** Recibe el proyecto de estudio jurídico, lo firma y lo envía a la Dirección General de Seguridad y Protección o a la unidad administrativa correspondiente para que le dé seguimiento, realicen la defensa y, en su caso, propongan a la autoridad correspondiente, archivándose acuse del estudio jurídico.
		FIN

1642

Diagrama:



1643

Nombre del Procedimiento:	**Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública**
Objetivo:	Difundir en la Dirección General de Seguridad y Protección así como en las unidades administrativas las reformas o adiciones a las leyes federales, estatales y municipales en materia de seguridad pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección Jurídica deberá mantener actualizada a la Dirección General de Seguridad y Protección y sus áreas integrantes respecto de las reformas o modificaciones que tengan los ordenamientos legales federales, estatales y municipales en materia de seguridad pública.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá analizar las reformas o modificaciones en los ordenamientos legales federales, estatales y municipales.
- La Dirección Jurídica deberá dar a conocer los estudios y trabajos realizados a la Dirección General de Seguridad y Protección y a las unidades administrativas que la conforman.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales sobre los trabajos realizados y remitirlos a la Dirección Jurídica.

1644

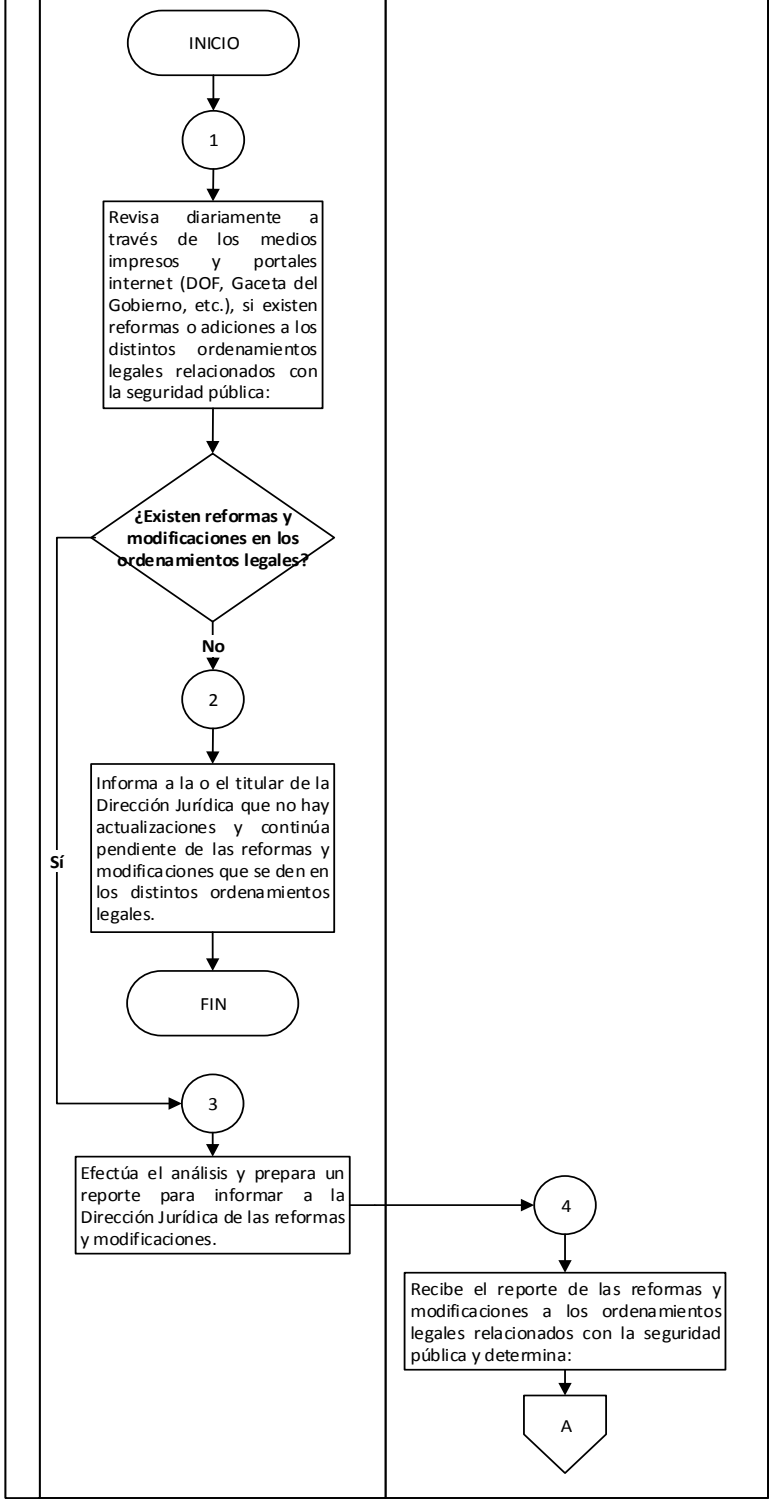
4. Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Revisa diariamente a través de los medios impresos y portales internet (DOF, Gaceta del Gobierno, etc.), si existen reformas o adiciones a los distintos ordenamientos legales relacionados con la seguridad pública:
		¿Existen reformas y modificaciones en los ordenamientos legales?
2		**No:** Informa a la o el titular de la Dirección Jurídica que no hay actualizaciones y continúa pendiente de las reformas y modificaciones que se den en los distintos ordenamientos legales.
		FIN
3		**Sí:** Efectúa el análisis y prepara un reporte para informar a la Dirección Jurídica de las reformas y modificaciones.
4	**Dirección Jurídica**	Recibe el reporte de las reformas y modificaciones a los ordenamientos legales relacionados con la seguridad pública y determina:
		¿Tiene correcciones?
5	**Departamento Jurídico y Consultivo**	**Sí:** Realiza las adecuaciones correspondientes en el reporte y lo envía para firma de la o el titular de la Dirección Jurídica.
6	**Dirección Jurídica**	**No:** Recibe el reporte y lo da a conocer mediante oficio a la o el titular de la Dirección General de Seguridad y Protección y a las o los titulares de las áreas que la conforman, archivándose acuse del estudio jurídico.
		FIN

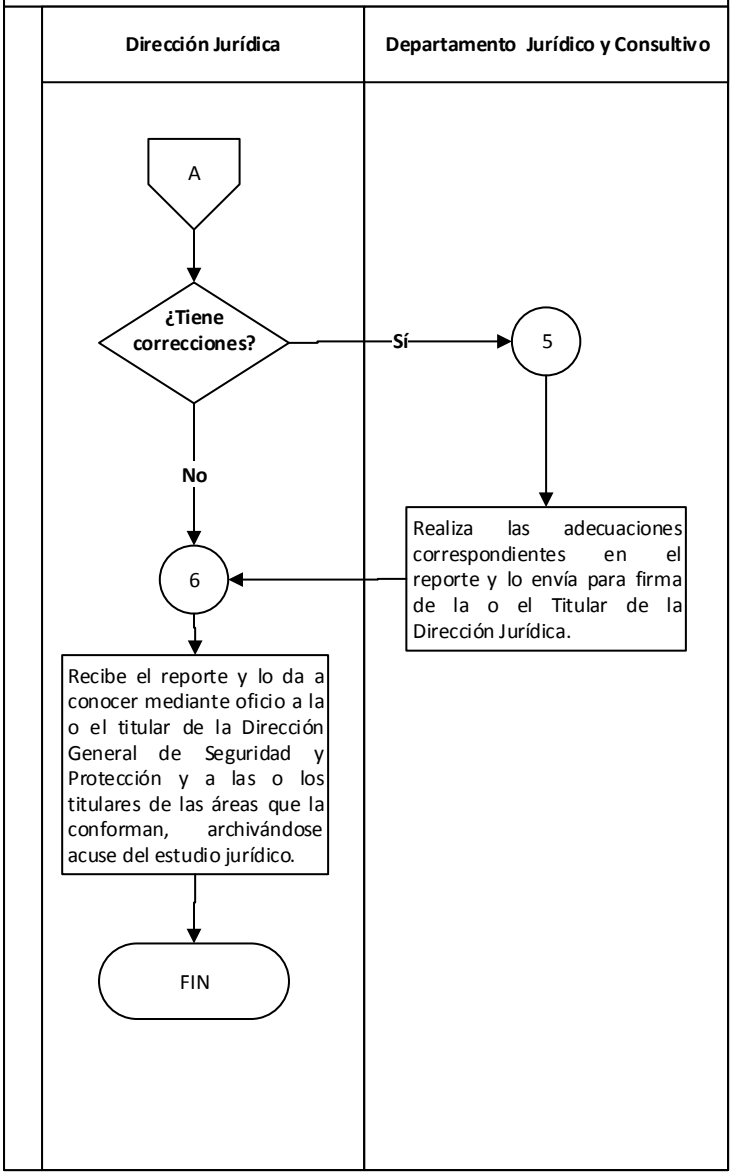
1645

4. Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública.



1646

4. Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública



1647

Nombre del Procedimiento:	**Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial**
Objetivo:	Dar trámite a los recursos administrativos de inconformidad interpuestos por los elementos operativos y cadetes en contra de las resoluciones de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección Jurídica conocerá del Recurso de Inconformidad interpuesto por los elementos operativos y cadetes en contra de las resoluciones de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.
- El Departamento Jurídico y Consultivo es el área responsable de integrar, documentar y actualizar los expedientes de los recursos administrativos de inconformidad, estar presente y desarrollar el desahogo de las diligencias de carácter administrativo que sean necesarias para la sustanciación, así como realizar los proyectos de resolución, mismos que serán puestos a consideración de la o el titular de la Dirección Jurídica para su visto bueno y en su caso firma.
- La Dirección Jurídica, será responsable de ejecutar sus determinaciones definitivas en los recursos administrativos de inconformidad, notificando las mismas a los interesados así como a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

1648

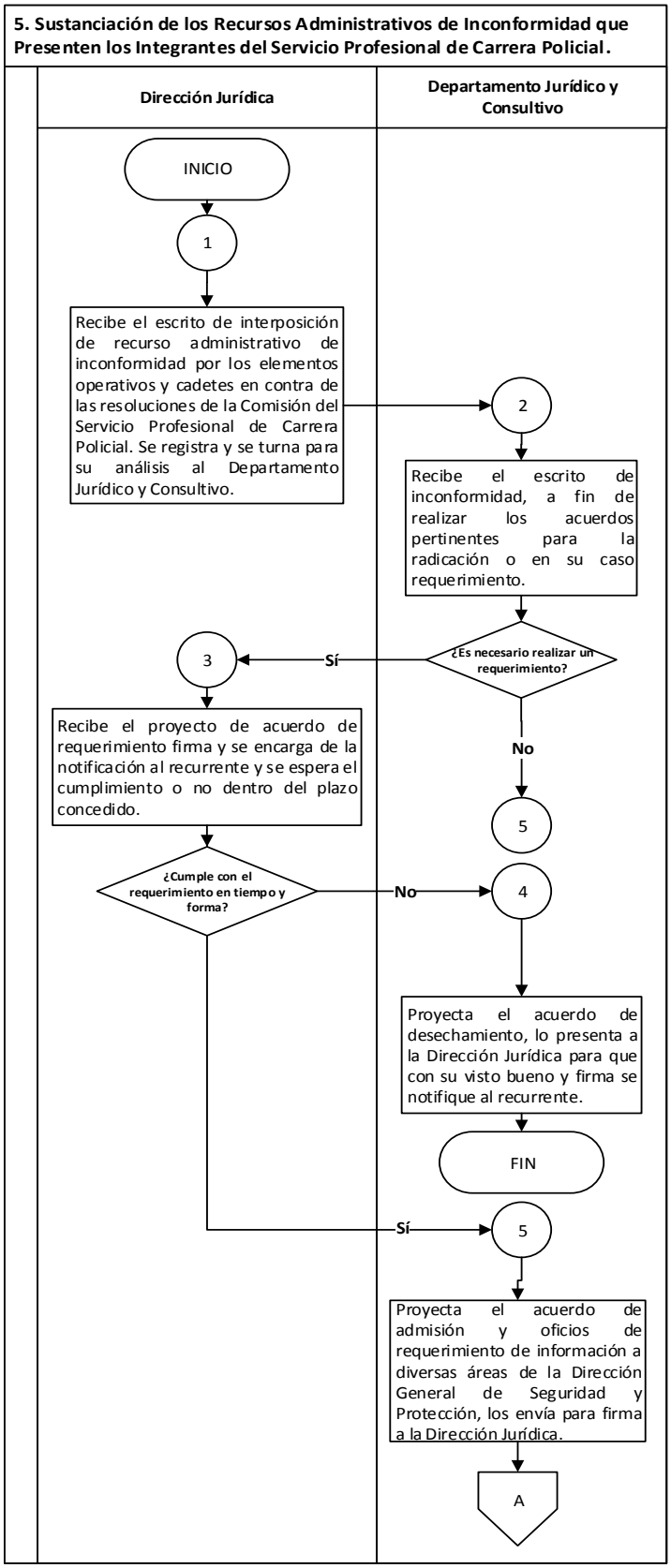
5. Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección Jurídica**	Recibe el escrito de interposición de recurso administrativo de inconformidad por los elementos operativos y cadetes en contra de las resoluciones de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial. Se registra y se turna para su análisis al Departamento Jurídico y Consultivo.
2	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Recibe el escrito de inconformidad, a fin de realizar los acuerdos pertinentes para la radicación o en su caso requerimiento.
		¿Es necesario realizar un requerimiento?
		No: Continua en el paso #5
3	**Dirección Jurídica**	**Sí:** Recibe el proyecto de acuerdo de requerimiento firma y se encarga de la notificación al recurrente y se espera el cumplimiento o no dentro del plazo concedido.
		¿Cumple con el requerimiento en tiempo y forma?
4	**Departamento Jurídico y Consultivo**	**No:** Proyecta el acuerdo de desechamiento, lo presenta a la Dirección Jurídica para que con su visto bueno y firma se notifique al recurrente.
		FIN
5		**Sí:** Proyecta el acuerdo de admisión y oficios de requerimiento de información a diversas áreas de la Dirección General de Seguridad y Protección, los envía para firma a la Dirección Jurídica.
6	**Dirección Jurídica**	Recibe los proyectos de acuerdo de admisión y oficios de solicitud de información a los titulares de las diversas áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección.
7	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Realiza el citatorio de garantía de audiencia al recurrente a fin de desahogar su derecho a ofrecer pruebas y alegar en la misma lo que a sus intereses convengan, el lugar, día y hora en que tendrá verificativo dicha audiencia
8		Lleva a cabo el desahogo de la Garantía de Audiencia del recurrente, en la cual se admitirán y desahogaran las pruebas y alegatos ofrecidos; de no existir diligencias pendientes, se turnan los autos del expediente para la elaboración del proyecto de resolución correspondiente.
9		Realiza la proyección de la resolución y se envía a la Dirección Jurídica para su revisión y, en su caso, aprobación.
10	**Dirección Jurídica**	Revisa el proyecto de resolución y, en su caso, lo valida con su firma.
11	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Notifica al elemento operativo o cadete la resolución definitiva de la Dirección Jurídica y registra en su sistema interno
		FIN

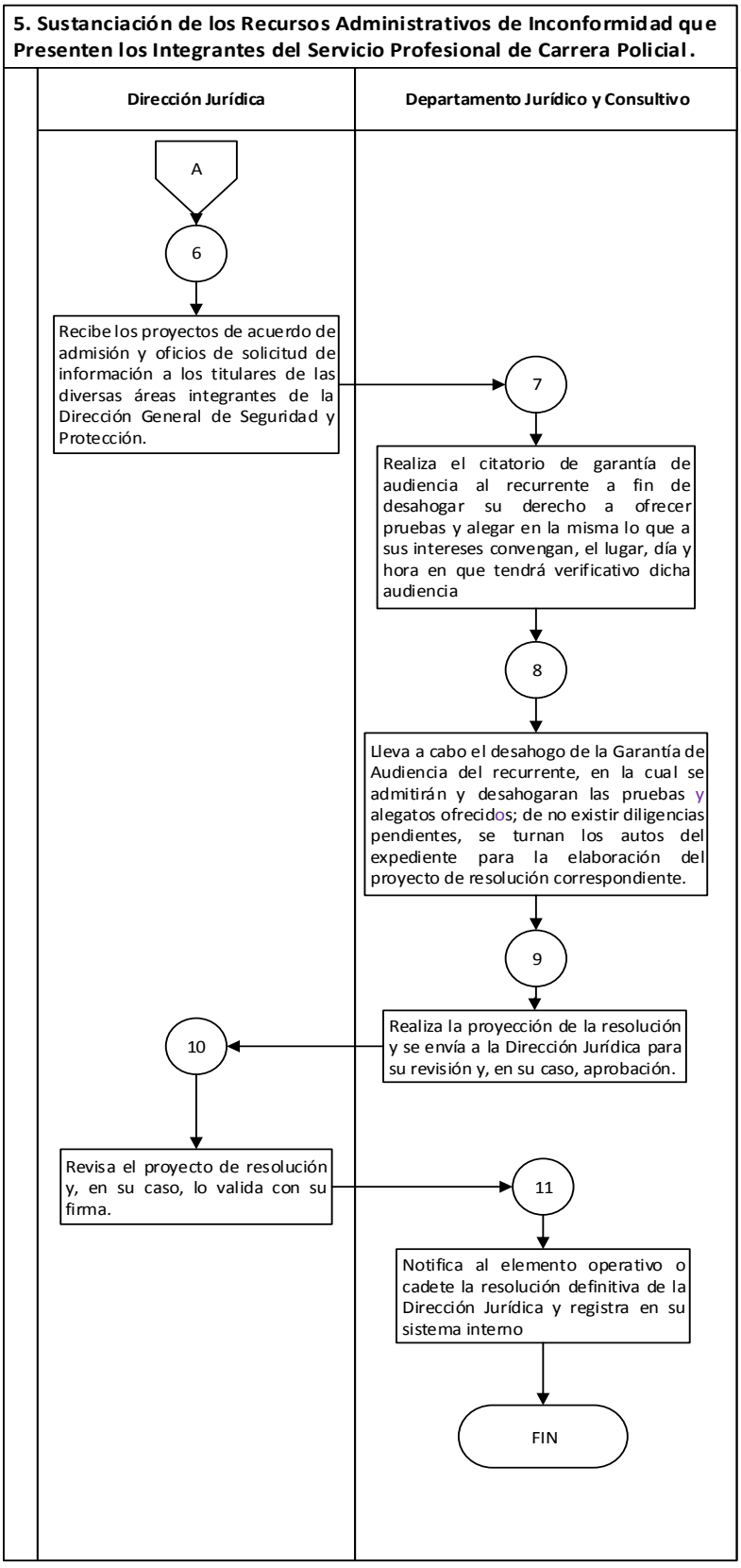
1649

Diagrama:



1650

Diagrama:



1651

Nombre del Procedimiento:	**Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección**
Objetivo:	Dar trámite a los procedimientos administrativos disciplinarios en contra de elementos operativos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia es quien conocerá de los procedimientos administrativos disciplinarios en contra de elementos operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El Departamento Jurídico y Consultivo es el área responsable de integrar, documentar y actualizar los expedientes de los procedimientos administrativos disciplinarios y auxiliar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia en el desahogo las garantías de audiencia, así como realizar los proyectos de resolución, mismos que serán puestos a consideración de la referida Secretaría para su visto bueno.
- La Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia, será responsable de ejecutar las determinaciones definitivas en los procedimientos administrativos disciplinarios, notificando las mismas a los elementos operativos involucrados.
- El Departamento Jurídico y Consultivo deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

1652

6. Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.

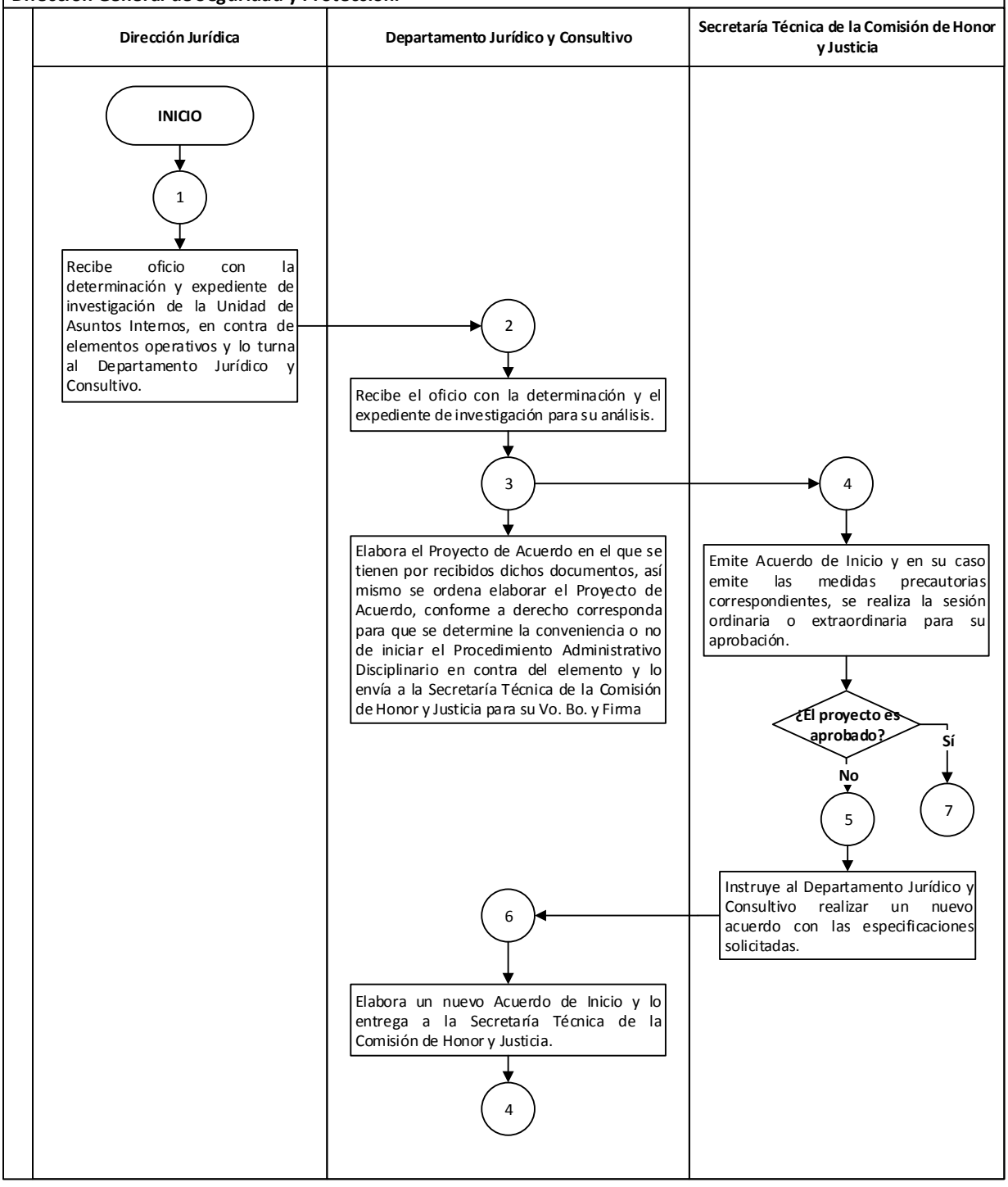
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección Jurídica**	Recibe oficio con la determinación y expediente de investigación de la Unidad de Asuntos Internos, en contra de elementos operativos y lo turna al Departamento Jurídico y Consultivo
2	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Recibe el oficio con la determinación y el expediente de investigación para su análisis.
3		Elabora el Proyecto de Acuerdo en el que se tienen por recibidos dichos documentos, así mismo se ordena elaborar el Proyecto de Acuerdo, conforme a derecho corresponda para que se determine la conveniencia o no de iniciar el Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra del elemento y lo envía a la Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia para su Vo. Bo. y firma
4	**Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia**	Emite Acuerdo de Inicio y en su caso emite las medidas precautorias correspondientes, se realiza la sesión ordinaria o extraordinaria para su aprobación.
		¿El proyecto es aprobado?
		Sí: Se conecta con el paso #7
5		**No:** Instruye al Departamento Jurídico y Consultivo realizar un nuevo acuerdo con las especificaciones solicitadas.
6	**Departamento Jurídico y Consultivo**	Elabora un nuevo Acuerdo de Inicio y lo entrega a la Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia. Se conecta con el paso #4.
7	**Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia**	Notifica el Acuerdo de Inicio de Procedimiento al elemento operativo, así como el citatorio a garantía de audiencia, el cual se notifica dentro de las 48 hrs. anteriores a la fecha señalada.
		¿Asiste el elemento operativo a la garantía de audiencia?
8		**No:** Certifica la inasistencia del elemento y acuerda la remisión del procedimiento para que se emita la resolución correspondiente.
9	**Departamento Jurídico y Consultivo**	**Sí:** Asiste a la Secretaria Técnica de la Comisión de Honor y Justicia, el día y hora señalados, para el desahogo de la garantía de audiencia, agotando todas las diligencias inherentes al procedimiento administrativo disciplinario, y acuerda la remisión del procedimiento para que se emita la Resolución correspondiente.
10		Elabora el Proyecto de Resolución del procedimiento administrativo disciplinario y lo presenta a la Secretaría Técnica de la Comisión de Honor y Justicia, para su revisión y Vo. Bo. y se ponga a consideración de los integrantes de la Comisión de Honor y Justicia mediante sesión ordinaria o extraordinaria para su aprobación.
11		Notifica la Resolución al elemento operativo y elabora los oficios para dar cumplimiento a dicha resolución en el ámbito de sus atribuciones.
		FIN

1653

Diagrama:

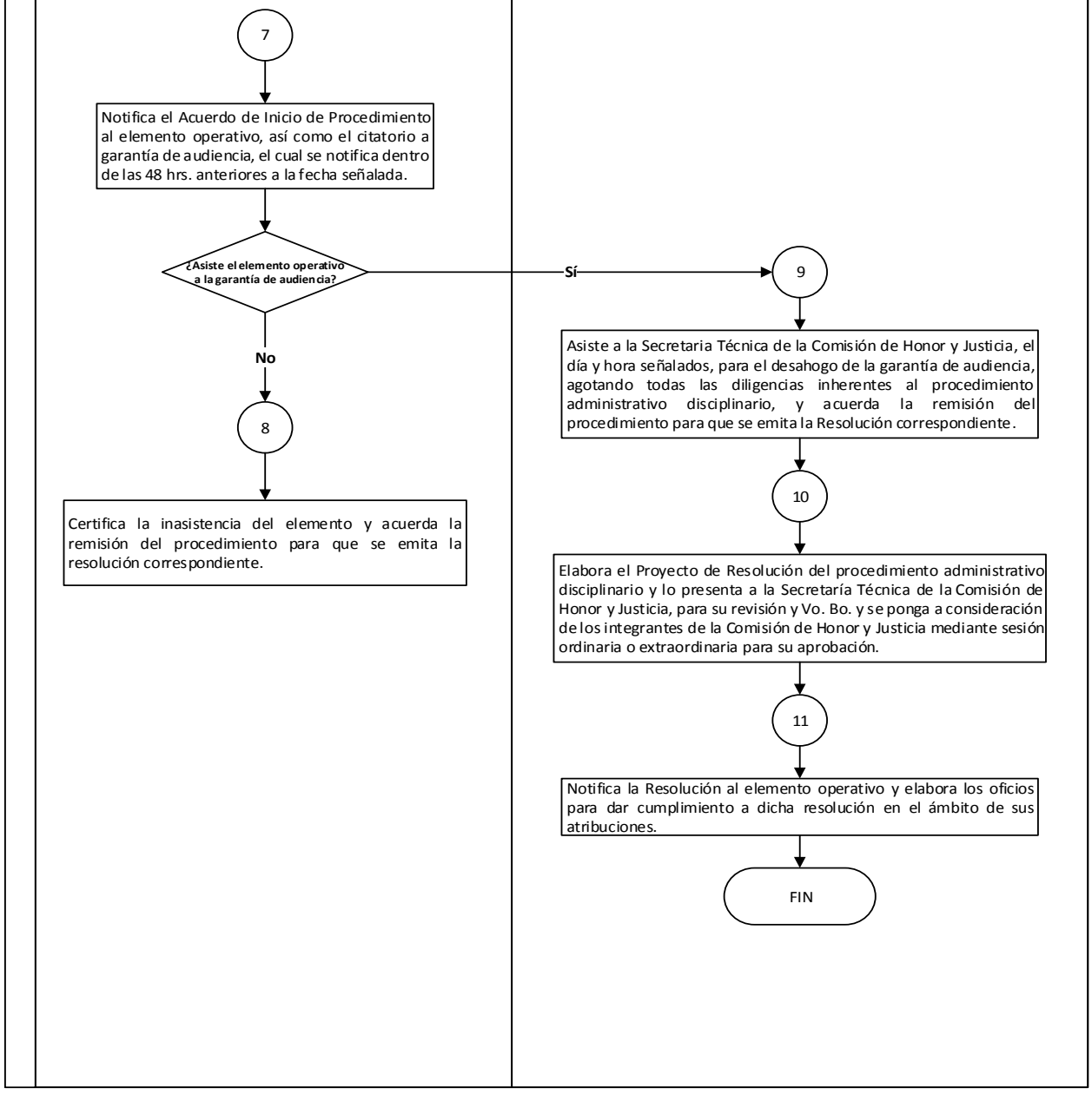
6. Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.



1654

Diagrama:

6. Sustanciación del Procedimiento Administrativo Disciplinario en contra de Elementos Operativos de la Dirección General de Seguridad y Protección.



1655

XXXI. DISTRIBUCIÓN

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

Existe una copia en medio magnética en:

Dirección General de Seguridad y Protección

1656

XXXII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición,	1657
Elaboración del Manual de Procedimientos.	

I. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

1658

LIC. JORGE ALBERTO AYÓN MONSALVE
Director General de Seguridad y Protección

XXXIV. CRÉDITOS

Manual de Organización de la Dirección General de Seguridad y protección

Responsables de su integración y revisión

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRÁIN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento Organización,
Métodos y Sistemas

L. C. IRMA ELENA MONTES DE OCA CÁRDENAS
Profesional C

1659

XXXV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PAGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

1660

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno

1662

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO

1663

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: (722) 2 26 12 80
Noviembre 2025

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.
Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 5

II. OBJETIVO GENERAL 6

III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA 7

Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 7

Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales 10

Alta de personal 16

Baja de personal 20

IV. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COMERCIO. 24

Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos de naturaleza establecida. 24

V. UNIDAD DE ENLACE INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIONES SOCIALES. 36

Realizar Jornadas de participación ciudadana, sobre temas de interés público. 36

Impartir pláticas para fomentar el desarrollo integral. 39

VI. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS RELIGIOSOS. 42

Atención a solicitudes de información respecto a trámites y/o actividades de naturaleza religiosa y/o de culto. 42

VII. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE. 45

Recorridos de inspección-verificación a comerciantes informales y/o ambulantes y/o establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana, de oficio o por la propia naturaleza de las actividades requeridas. 45

Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, de las mercancías, productos, materiales o sustancias, que se expendan en la vía pública, áreas de uso común y bienes del dominio público, y que sean asegurados. 50

Devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias aseguradas. 56

Devolución de bienes asegurados a las y los infractores en los recorridos de inspección-verificación, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México 60

VIII. DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO COMERCIAL. 63

Atención de solicitudes de inspección-verificación derivadas de peticiones y quejas ciudadanas, así como por cumplimiento a las funciones propias del departamento de Ordenamiento Comercial. 63

Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas. 68

IX. DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN POLÍTICA. 71

Reuniones con líderes políticos, sociales, religiosos y ciudadanía en general con igualdad e inclusión de género, para establecer diálogos de concertación y brindar atención a sus demandas. 71

Coordinación de operativos estratégicos, con Instancias Municipales y Estatales, para mantener el orden social en eventos públicos, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente. 74

Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca. 77

X. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA. 80

Recibir y procesar información sobre la problemática sociopolítica que se registra en las delegaciones y sub delegaciones del Municipio de Toluca. 80

Monitoreo de medios de comunicación a través de internet y las redes sociales. 83

1664

Análisis sociopolítico e integración de bases de datos sobre la problemática social y política del Municipio de Toluca. 86
XI. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS SOCIOPOLÍTICO. 89
Atención a las problemáticas y demandas de la ciudadanía en general. 89
Fortalecimiento de la vida pública y mantener la estabilidad social en el territorio municipal. 92
Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales. 95
XII. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA. 98
Impartir o gestionar cursos a ciudadanos, servidores públicos y autoridades auxiliares en materia de gobernanza. 98
XIII. DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN DE ACCIONES DEL GOBIERNO. 101
Medición de acciones de gobierno. 101
XIV. DEPARTAMENTO DE LA JUNTA MUNICIPAL DE RECLUTAMIENTO. 104
Trámite para la obtención de la Cartilla no liberada del Servicio Militar Nacional. 104
XV. DISTRIBUCIÓN 108
XVI. REGISTRO DE EDICIONES 109
XVII. VALIDACIÓN 110
XVIII. CRÉDITOS 111
XIX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 112

1665

I. PRESENTACIÓN

La Dirección General de Gobierno en coordinación con la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, presenta el **"Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno"** del Ayuntamiento de Toluca, con el propósito de contar con un instrumento administrativo dinámico, que dé respuestas en tiempo y forma, a los requerimientos del personal de la institución, particularmente a los involucrados y responsables de la función de transparentar el quehacer y los resultados de la administración pública municipal, así como a las demandas de información de la población toluqueña.

Se actualizaron y simplificaron los procedimientos administrativos de la Dirección General, a efecto de eficientar el funcionamiento, inter-áreas o departamentos y entre dependencias del Ayuntamiento de Toluca, dando cumplimiento al Bando Municipal de Toluca, al Código Reglamentario de Toluca y a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

El diseño y difusión de este instrumento de comunicación organizacional, especifica por escrito la definición y asignación de los trámites y servicios que brindan las unidades administrativas que integran la dependencia, y con ello, identifica las facultades que ejerce el personal en un marco de respeto y cooperación para el desempeño de la realización de las actividades cotidianas; es decir, es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro de los objetivos institucionales.

Esta herramienta es básica para la operación de los procedimientos administrativos en materia de gobierno, para ello contiene el nombre, objetivo, políticas y diagramas de los procedimientos ejercidos por la estructura orgánica ex profesa para tal fin, así como los vínculos que se establecen en otras dependencias promovedoras clientes de la información instrumental. También es útil como materia de consulta y conocimiento del personal de nuevo ingreso. 1666

El contenido quedará sujeto a modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable al interior de las áreas administrativas, tenga cambios en la operación o vinculación de procedimientos.

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información, técnica y operativa, propia de la ejecución de los procedimientos adscritos a los procesos de trabajo de la Dirección General de Gobierno, mediante el establecimiento de los nombres, objetivos, políticas y diagramas de cada departamento que integra la estructura orgánica, para guiar al personal que labora en la prestación de servicios informativos y en la atención de trámites ante las dependencias municipales, contribuyendo con ello, al desarrollo y mejoramiento para el desempeño eficiente de la gestión administrativa con apego a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

1667

III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1668

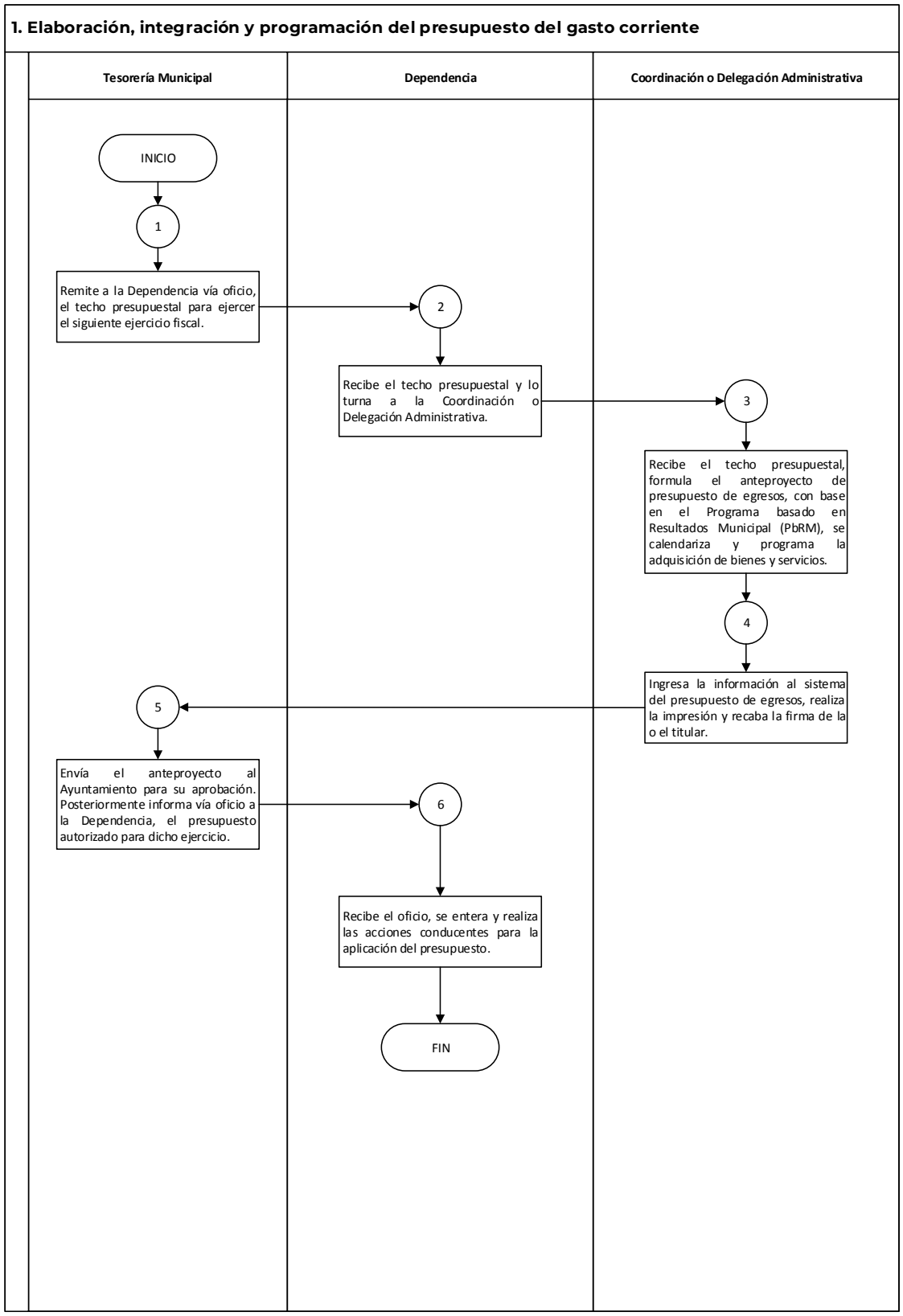
1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

Descriptivo:

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

1669

Diagrama:



1670

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 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La 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 Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la 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 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 Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

1671

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

Descriptivo:

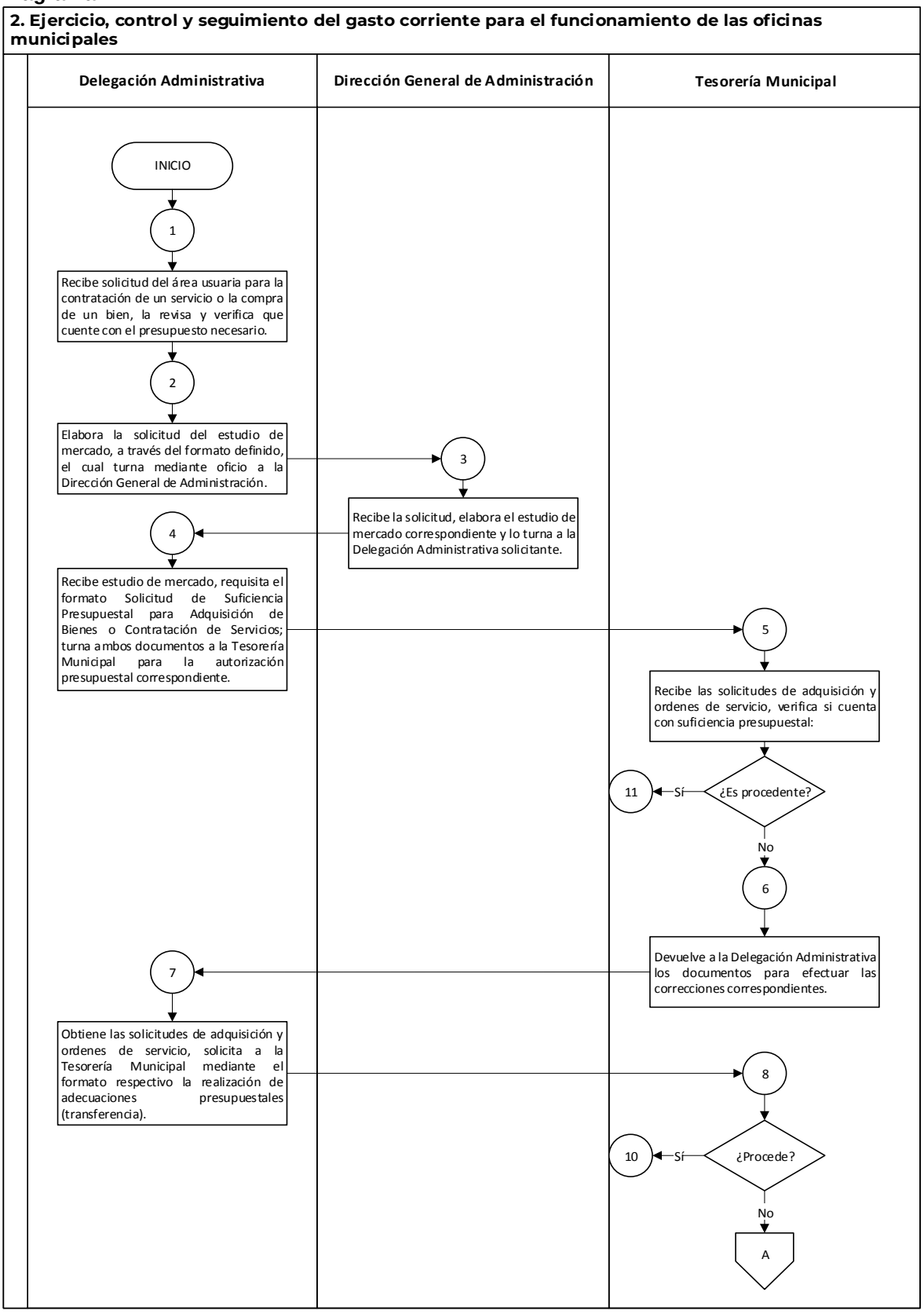
No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual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

1672

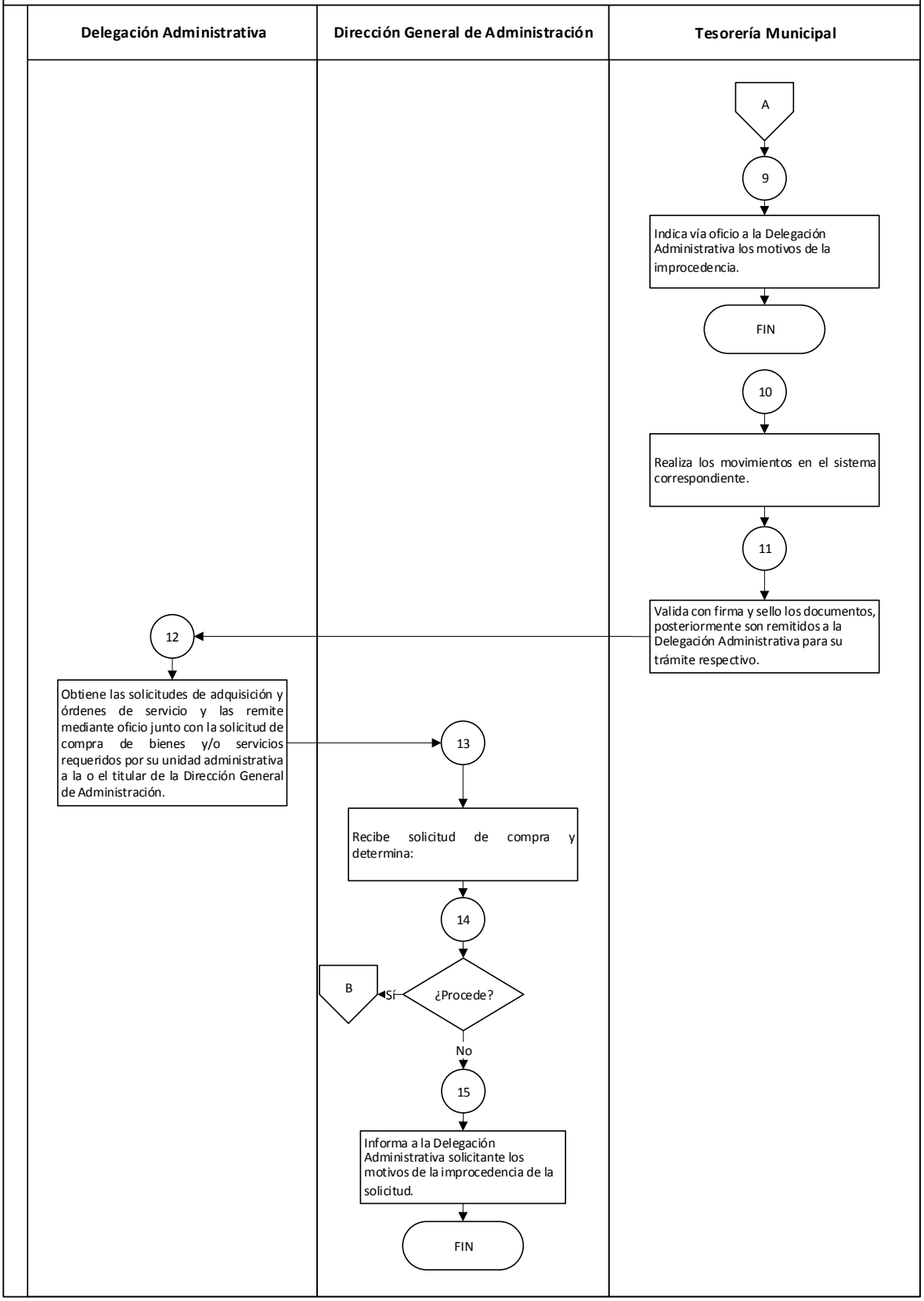
No.	Responsable	Actividad
		FIN
15	**Dirección General de Administración**	**Sí:** Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios.
16	**Delegación Administrativa**	Informa al área usuaria la fecha en la que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

1673

Diagrama:


2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
INICIO
1
Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2
Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración.
3
Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Delegación Administrativa solicitante.
4
Recibe estudio de mercado, requisita el formato Solicitud de Suficiencia Presupuestal para Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios; turna ambos documentos a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente.
5
Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
¿Es procedente?
Sí
11
No
6
Devuelve a la Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7
Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8
¿Procede?
Sí
10
No
A

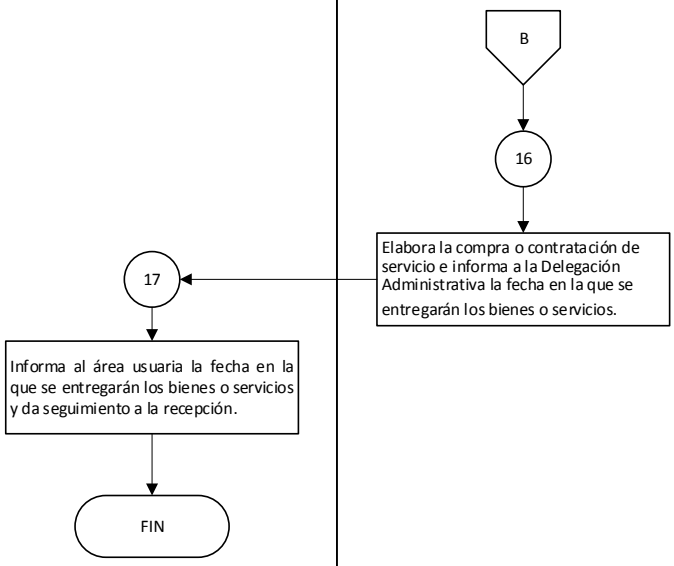
2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales



1675

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

Delegación Administrativa	Dirección General de Administración	Tesorería Municipal



1676

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 Delegación Administrativa es responsable de requisitar el “Formato Único de Movimiento de Personal”, así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:
  - Cédula de datos personales o copia de acta de nacimiento de la o el interesado
  - Copia de acta de nacimiento de la o el interesado
  - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte)
  - Copia de la CURP
  - Copia del RFC
  - Copia del comprobante del grado máximo de estudio
  - Copia de la cartilla del servicio militar con liberación (personal masculino)
  - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días
  - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación
  - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago)
  - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado)
  - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM
  - Movimiento de alta ISSEMYM
  - Certificado médico (no mayor a 30 días)
  - Solicitud de empleo y Currículum Vitae sin fotografía
  - Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
  - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
  - Cédula informativa de manifestación de bienes
  - Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello

1677

- Oficio de Petición

- Es responsabilidad de la o el titular de la 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 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.

1678

3. Alta de personal.

Descriptivo:

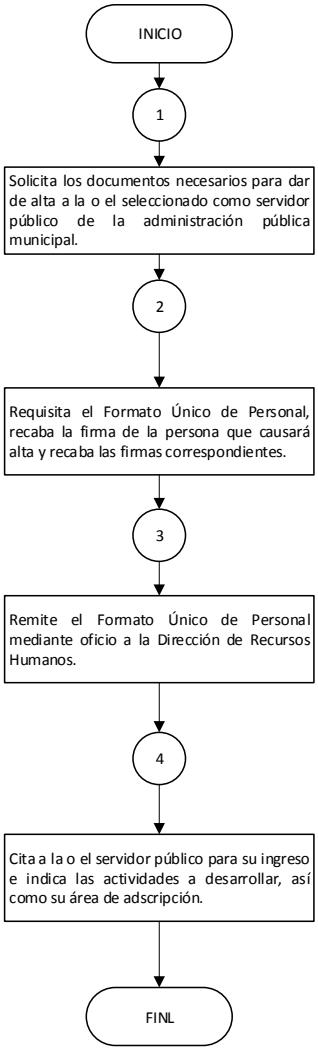
No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal.
2		Requisita el Formato Único de Personal, recaba la firma de la persona que causará alta y recaba las firmas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

1679

Diagrama:

3. Alta de personal

Delegación Administrativa



1680

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 Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- La o el titular de la 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 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 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 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 o superior que esté sujeto al proceso de 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 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 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.

1681

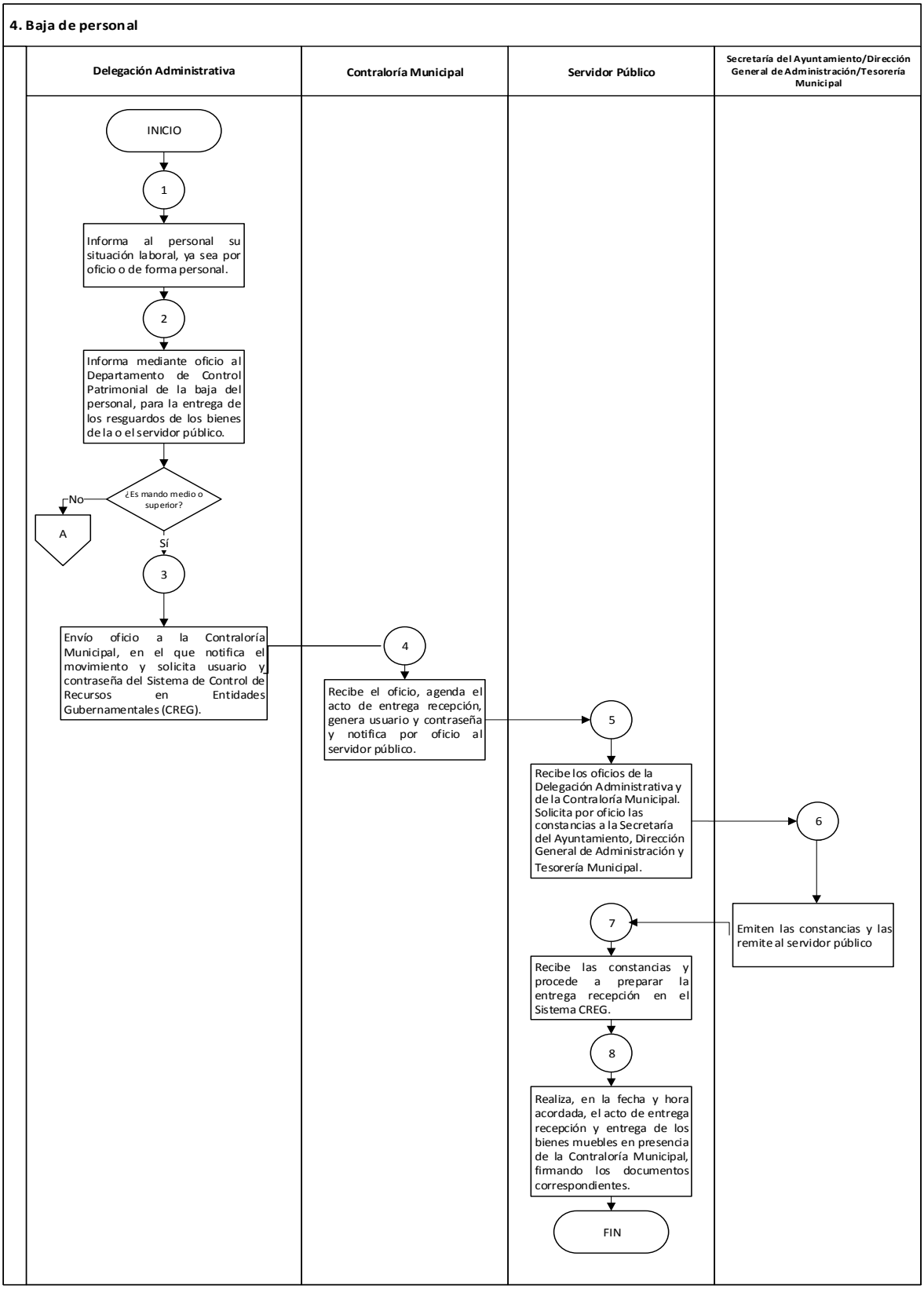
4. Baja de personal

Descriptivo:

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

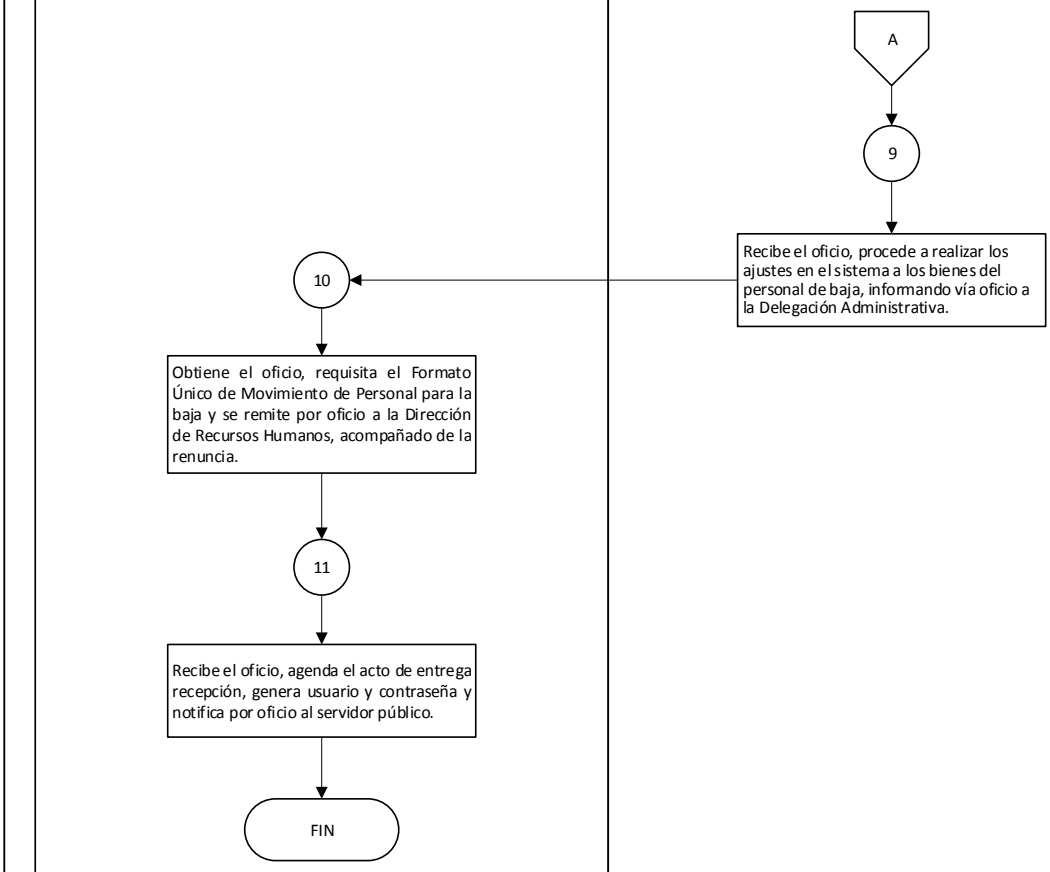
1682

Diagrama:



1683

4. Baja de personal



1684

IV. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COMERCIO.

Nombre del Procedimiento	**Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos de naturaleza establecida.**
Objetivo:	Elaborar las actuaciones y documentos pre procedimentales y procedimentales, para la instauración, sustanciación y resolución del procedimiento administrativo común, a petición de la Dirección de Inspección y Control Comercial.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, será el responsable de recibir de la Unidad Jurídica, la solicitud para instaurar el Procedimiento Administrativo Común; elaborando en tiempo y forma las actuaciones y documentación pre procedimental y procedimentales tendientes a la aplicación de la normatividad jurídica, con el objeto de corroborar que las unidades económicas de naturaleza establecida realicen sus actividades de conformidad con el marco jurídico imperante.
- La o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, en coordinación con el Departamento de Ordenamiento Comercial, entregará a los verificadores comisionados, los acuerdos signados por la o el titular de la Unidad Jurídica para que, en el ámbito de sus atribuciones, lleven a cabo las diligencias ordenadas en dichos documentos, previa firma para recepción.
- La o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, asignará la documentación que corresponda al personal adscrito a dicha unidad administrativa, para que ventile el procedimiento administrativo hasta su total conclusión.
- Será responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, revisar que la documentación pre procedimental y procedimental se ajuste al marco jurídico imperante y sin errores; validando las actuaciones para la instauración, sustanciación y resolución del procedimiento administrativo común.
- La o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, tiene la labor de recabar la firma de la o el titular de la Unidad Jurídica, para generar los documentos que se generan con motivo del Procedimiento Administrativo Común.
- El personal adscrito al Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, bajo el mando de la o el titular del Departamento, una vez que no exista diligencia pendiente por desahogar, elaborará la resolución que a derecho proceda, la cual deriva de la secuela procedimental llevada con antelación, aplicando la normatividad o legislación que corresponda.

1685

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

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad Jurídica	Recibe escrito de solicitud de instauración de procedimiento administrativo, emitido por la Dirección de Inspección y Control Comercial e instruye a su personal para que asigne número consecutivo al Procedimiento Administrativo y el registro en el libro de gobierno; a efecto de determinar el tipo de instauración de conformidad con la normatividad jurídica aplicable.
2		Solicita a la o el Titular del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, que instruya al personal a su cargo a fin de que inicie instauración de Procedimiento Administrativo e indica la elaboración de la documentación consistente en: Orden de Visita de Inspección-Verificación, Constancia, Acuerdo de Instauración de Procedimiento Administrativo, Razón de Instauración, Citatorio para Desahogar Garantía de Audiencia (determinando fecha y hora) y oficio dirigido al Director de Atención al Comercio, en el cual se solicita información respecto a la existencia o estatus de Licencia de Funcionamiento, Cédula de Funcionamiento o Permiso de la unidad económica que corresponda.
3	Personal Asignado	Turna a la o el Jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, la documentación referente al procedimiento administrativo (instauración, orden y citatorio) para su revisión y validación.
4	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Revisa, bajo la tutela de la o el Titular de la Unidad Jurídica, que la documentación generada con motivo del procedimiento administrativo se encuentre apegada a derecho.
5		Recaba las firmas de la o el Titular de la Unidad Jurídica respecto a la documentación derivada de la instauración del procedimiento administrativo, Citatorio para Desahogar Garantía de Audiencia y la Orden para Visita de Inspección-Verificación.
6		Turna la documentación relativa a la instauración de procedimiento administrativo por duplicado, debidamente firmada, a la o el Jefe Departamento de Ordenamiento Comercial, quien a su vez remite al personal de inspección verificación para su cumplimiento, previa firma por su recepción.
7	Personal de inspección-verificación	Se constituye en el domicilio de la unidad económica, identificándose plenamente, mostrándole al propietario y/o encargado y/o apoderado legal la Orden para Visita de inspección-verificación, así como demás documentales generadas.
8		Ejecuta la visita de Inspección-verificación y determina:
		¿Acredita el funcionamiento regular del establecimiento?
9	Personal de inspección-verificación	**Sí:** Elabora acta de visita de verificación fundamentando y motivando la no aplicación de la medida preventiva o de seguridad, adjuntando evidencia fotográfica.

1686

No.	Responsable	Actividad
10		Remite a la o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, la documentación concerniente a la diligencia de Inspección-Verificación, consistente en acta de visita de verificación, así como documentales que exhibió el propietario de la unidad económica con los cuales acredito regular funcionamiento comercial, turnándose a su vez al personal asignado que tiene a cargo el expediente, para que elabore la resolución administrativa que a derecho proceda.
11	**Personal Asignado**	Recibe la documentación correspondiente a la visita de inspección-verificación y anexos, emite resolución administrativa, para ser firmada por la o el Titular de la Unidad Jurídica, donde se resuelve la conclusión y archivo del procedimiento administrativo.
		FIN
12	**Personal de inspección-verificación**	**No:** Elabora el acta de visita de verificación, posteriormente aplica la medida preventiva y/o de seguridad autorizada, tomando evidencia fotográfica, notifica acuerdo de instauración de procedimiento administrativo, Orden para Visita de Inspección-Verificación y citatorio para desahogar garantía de audiencia.
13	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	Turna a la o el Jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, la documentación correspondiente a la diligencia de Visita de Inspección Verificación, consistente en Acta de visita de verificación, Citatorio para desahogar garantía de audiencia, así como la Orden para Visita de inspección-verificación y evidencia fotográfica para integrar el expediente.
14	**Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio**	Recibe la documentación correspondiente a la visita de inspección-verificación y anexos, lo turna al abogado correspondiente para su integración al expediente formado.
15	**Personal Asignado**	Desahoga diligencia de garantía de audiencia, en la cual la o el propietario y/o apoderado legal de la unidad económica acredita previamente su personalidad y propiedad o posesión de la unidad económica y, de así considerarlo, realiza las manifestaciones pertinentes, ofrece pruebas y vierte los alegatos que considera pertinentes; emitiéndose acuerdo, respecto de cada una de las peticiones formuladas y pruebas ofrecidas; y una vez concluido su desahogo, se procede a recabar la firma del compareciente y de los testigos que intervinieron, así como de la o el Titular de la Unidad Jurídica.
16		Concluida la garantía de audiencia resolverá y acordará las peticiones que en su caso haya solicitado por quien compareció a la garantía en mención.
		¿Qué ordenamiento se infringió?
17	**Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio**	**Bando Municipal y/o Ley de Prevención del Tabaquismo y de Protección ante la Exposición al Humo de Tabaco en el Estado de México.** Gira oficio al Juez Cívico para para determinación de sanción
18		**Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México o Ley de Eventos Públicos del Estado de México** Emite la Resolución Administrativa, en la que se aplica la sanción atendiendo la gravedad de la infracción.

1687

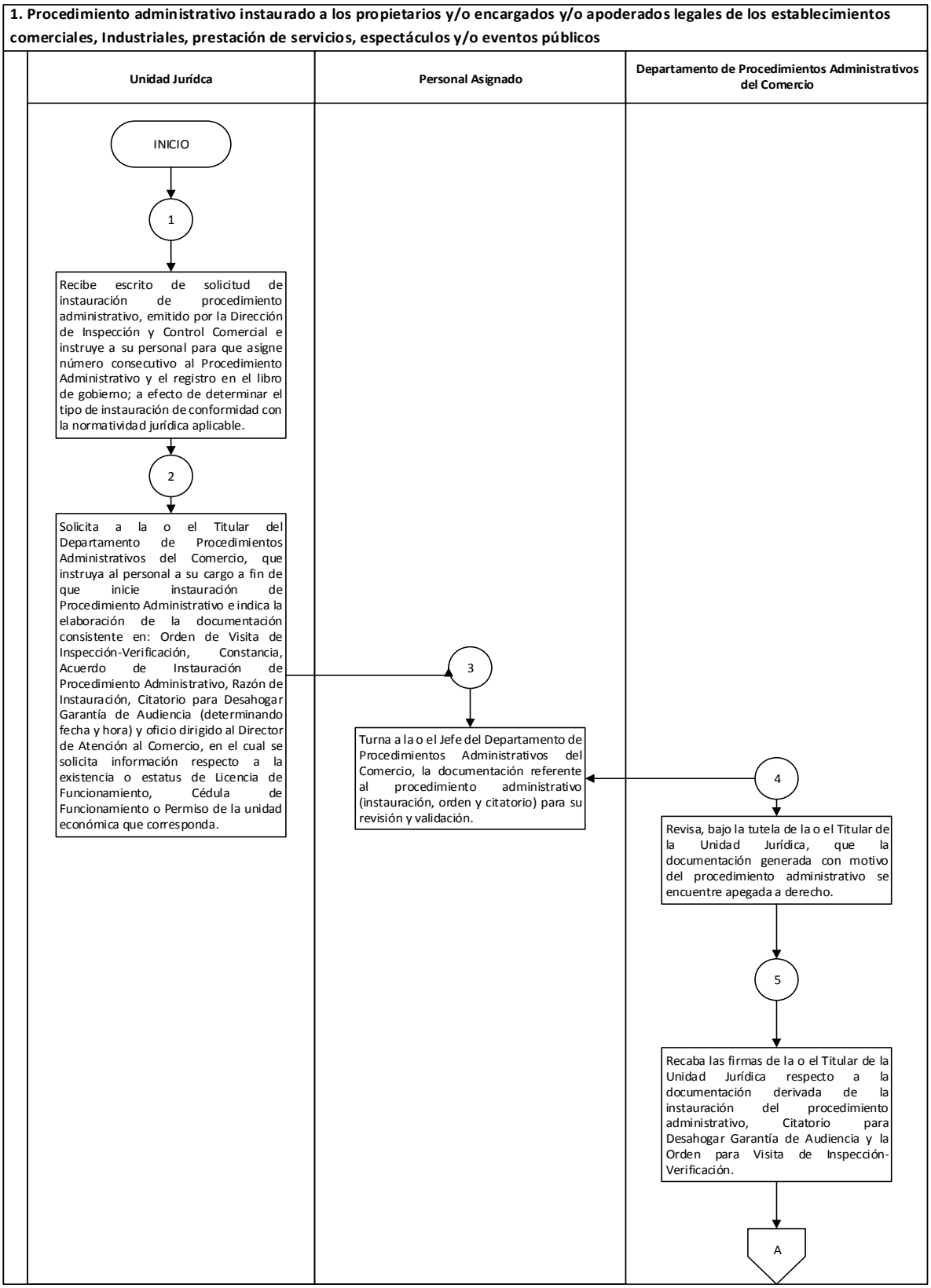
No.	Responsable	Actividad
		¿Existe manifestación de proceso de regularización Propietario y/o apoderado legal?
19	**Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio**	**No:** Termina su actuar, en tanto, en su caso, exista una nueva petición por la o el Titular de la unidad económica.
		FIN
20	**Propietario y/o apoderado legal de la unidad económica**	**Sí:** Entrega a la Dirección General de Gobierno, escrito de solicitud de retiro provisional y/o momentáneo de sellos al establecimiento comercial, a efecto de que regularice la actividad comercial y en su caso se realice la verificación correspondiente, derivado del trámite de alta, revalidación o cambio en la licencia de funcionamiento, según sea el caso, turnándose a la o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para el trámite correspondiente.
21	**Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio**	Recibe escrito de solicitud de retiro provisional y/o momentáneo de sellos a la unidad económica, quien a su vez lo turna al personal asignado, para que proyecte el acuerdo, previa coordinación de la fecha de la diligencia, con la o el Jefe del Departamento de Ordenamiento Comercial.
22	**Personal asignado**	Turna el acuerdo a la o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para recabar la firma de la o el Titular Unidad Jurídica, relativo al retiro provisional y/o momentáneo, así como la reposición de sellos a la unidad económica por un lapso determinado, y una vez que obtiene la autorización lo turna a la o el Titular del Departamento de Ordenamiento Comercial para su cumplimiento.
23	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	Recibe el Acuerdo de retiro provisional y/o momentáneo de sellos a la unidad económica, quien a su vez lo turna al personal de inspección-verificación adscrito para su cumplimiento.
24	**Personal de inspección-verificación**	Lleva a cabo las diligencias de inspección-verificación, realizando retiro y concluida su actuación procede a la reposición de sellos de suspendido.
25		Entrega al o la Jefa del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio las constancias de la diligencia de retiro provisional y/o momentáneo, y posteriormente la reposición de sellos, así como evidencia fotográfica, quien a su vez lo remite al abogado correspondiente para su integración al expediente formado.
26	**Dirección General de Gobierno**	Recibe escrito de solicitud de conclusión de procedimiento administrativo en donde el peticionario refiere haber pagado la sanción correspondiente y, en su caso, manifiesta contar con licencia de funcionamiento vigente, para que se resuelva el Procedimiento Administrativo conforme a derecho proceda, remitiéndolo a la o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para su atención.
27	**Departamento de Procedimientos**	Recibe escrito de solicitud de conclusión, lo turna al personal asignado que ventila el procedimiento administrativo, para su atención correspondiente.

1688

No.	Responsable	Actividad
	Administrativos del Comercio	
28	**Personal asignado**	Recibe escrito de solicitud de conclusión de procedimiento administrativo para la formulación de resolución administrativa, mediante el cual se determinará el retiro definitivo de sellos, remitiéndolo a la o el Titular del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para su revisión y rubrica.
29	**Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio**	Recibe Resolución Administrativa para revisión y rubrica, recaba con el o la Titular de la Unidad jurídica la firma de las actuaciones y coordina la diligencia de retiro definitivo de sellos conjuntamente con la o el Titular de la Departamento de Ordenamiento Comercial.
30	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	Recibe la resolución referente al retiro definitivo de sellos y lo turna al personal de inspección-verificación para su cumplimiento.
31	**Personal de inspección-verificación**	Lleva a cabo diligencia de retiro de sellos y una vez concluidas las diligencias necesarias, procede a elaborar acta circunstanciada, tomar evidencia fotográfica, y remite las actuaciones a la o el Jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, para que se realice lo conducente.
32	**Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio**	Recibe las constancias del retiro definitivo de sellos a la unidad económica, quien a su vez lo remite al abogado responsable del expediente para la debida integración y archivo del procedimiento administrativo.
		¿Existe solicitud de baja de la unidad económica por cese de actividades?
		No **FIN**
33	**Propietario y/o apoderado legal de la unidad económica.**	**Sí:** Manifiesta por escrito o en comparecencia voluntaria, el cese de actividades, exhibe pago de la sanción a la que se hizo acreedor por carecer del documento idóneo para ejercer la actividad comercial al momento de la visita de verificación y solicita se emita la resolución correspondiente, para que en su momento se realice el retiro definitivo de sellos.
34	**Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio**	Recibe escrito y copia simple del pago de multa (original para cotejo), en su caso, desahoga comparecencia voluntaria y acreditación del cumplimiento de la sanción impuesta, emitiendo la resolución correspondiente y ordenando el retiro definitivo de sellos, así como las respectivas visitas a realizar por parte de los inspectores-verificadores, para acreditar el cese de la actividad comercial.
35	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	Solicita a los inspectores-verificadores que corroboren el cese de actividades de la unidad económica, levantando acta circunstanciada de lo anterior misma que hace llegar a la o el Jefe del Departamento de Procedimientos administrativos del comercio y se procede archivar el expediente de mérito.
		FIN

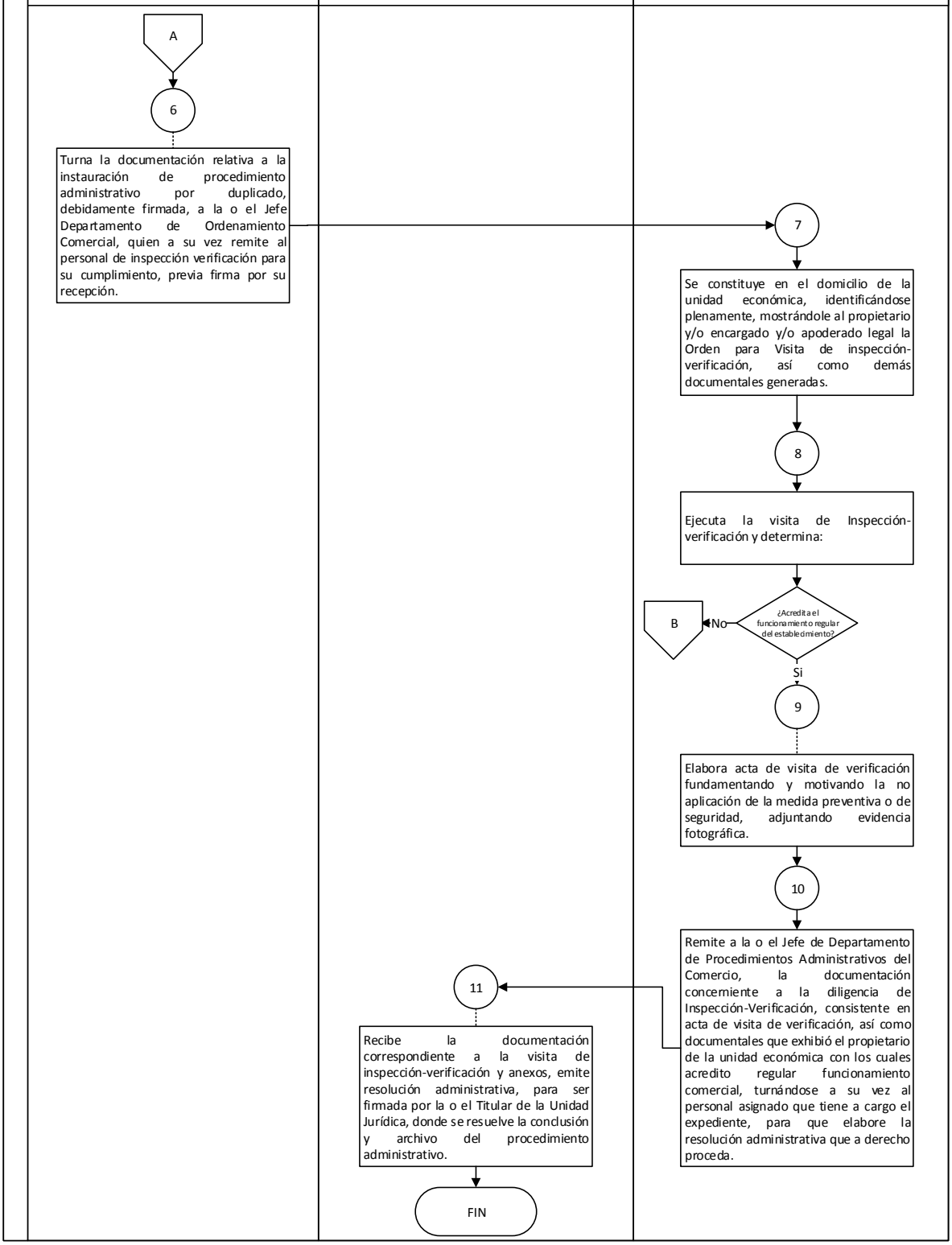
1689

Diagrama:



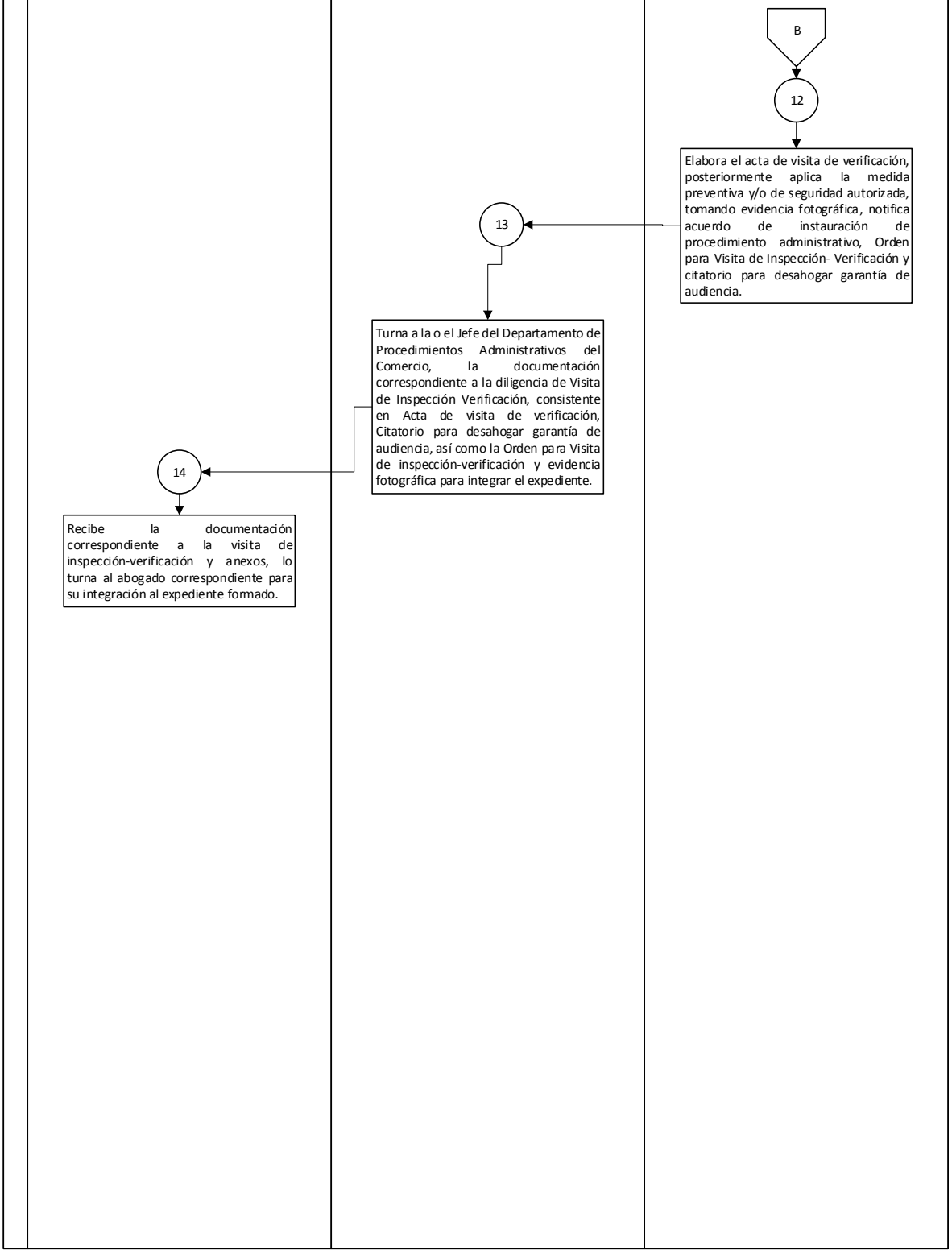
1690

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



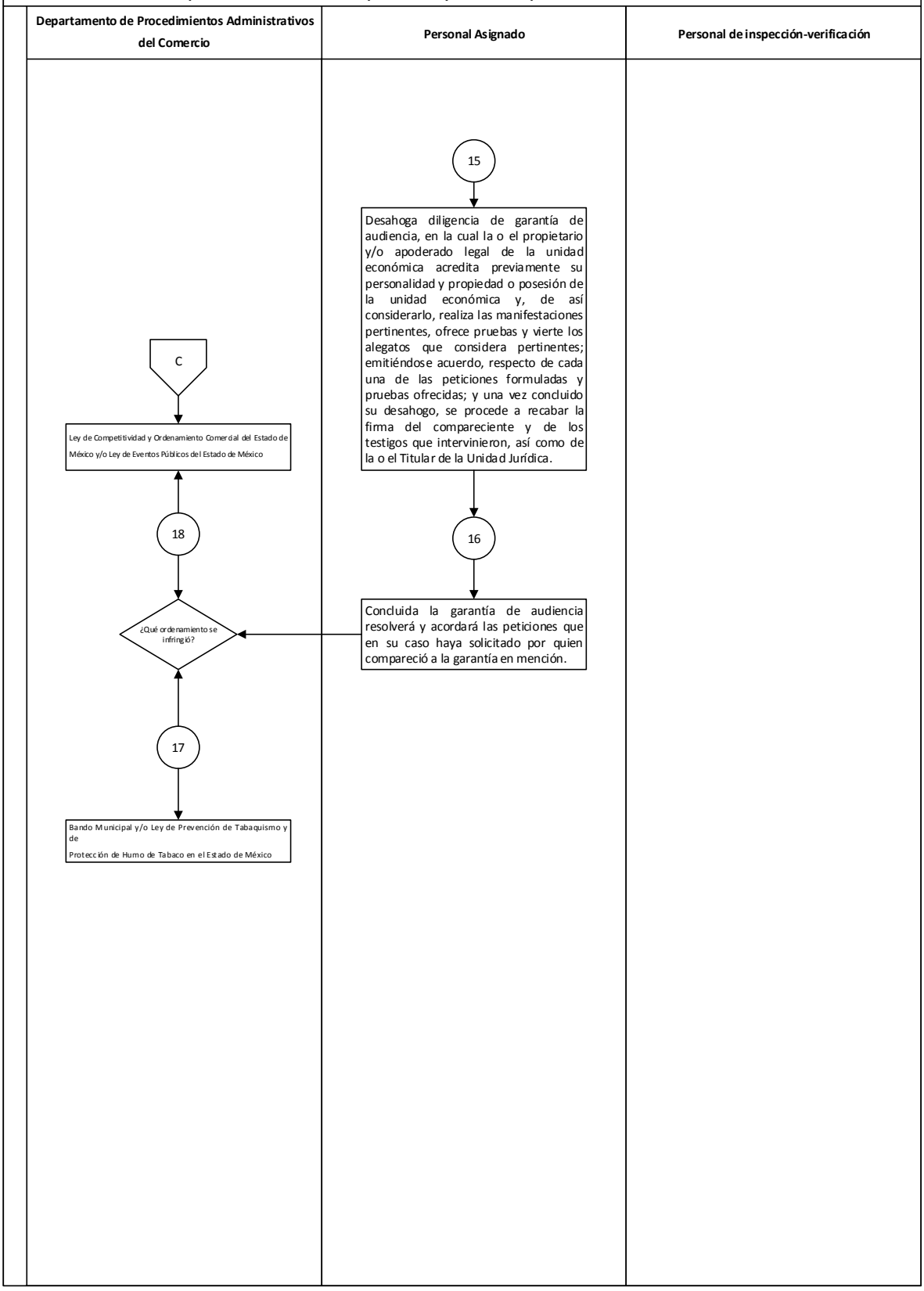
1691

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



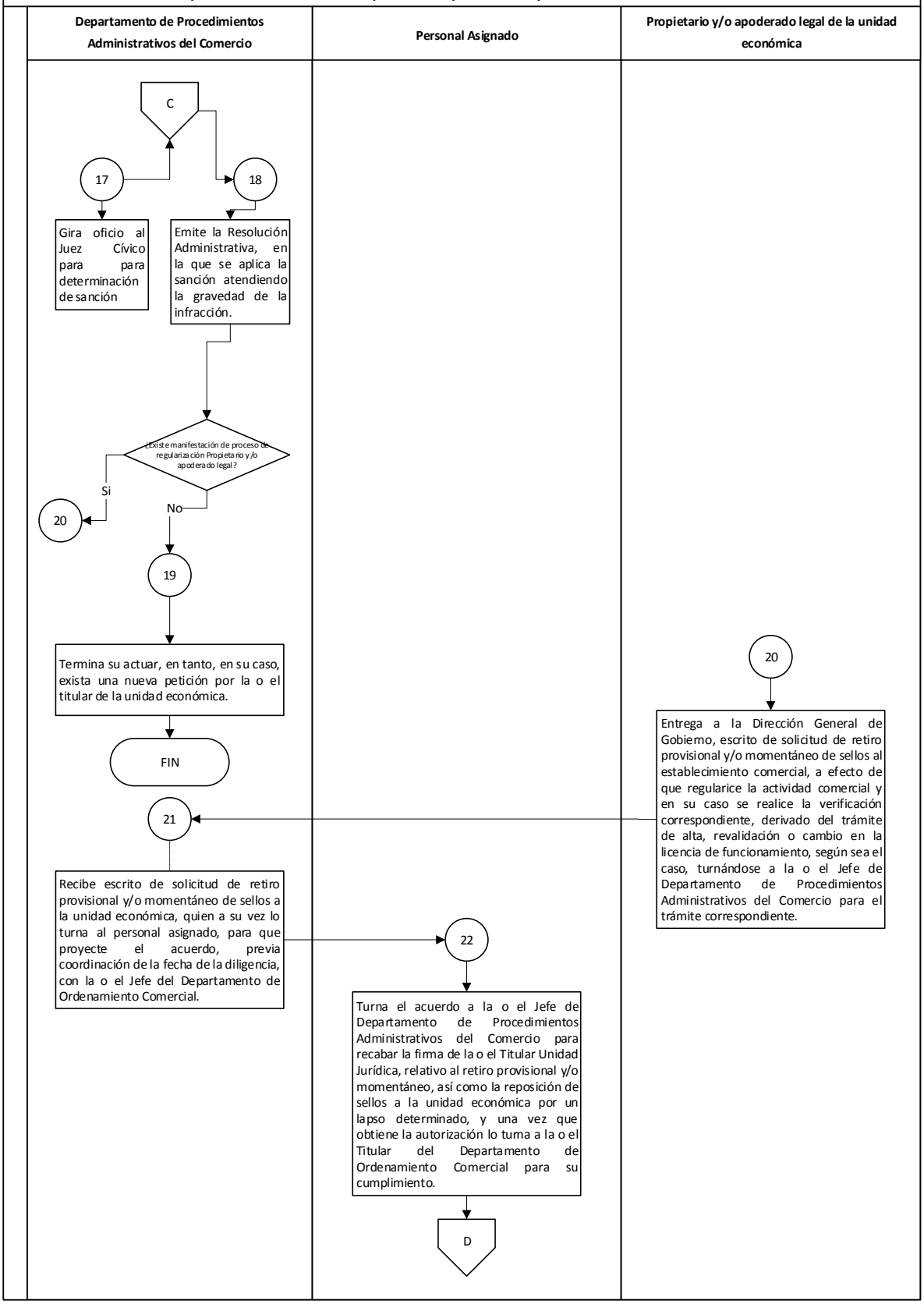
1692

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



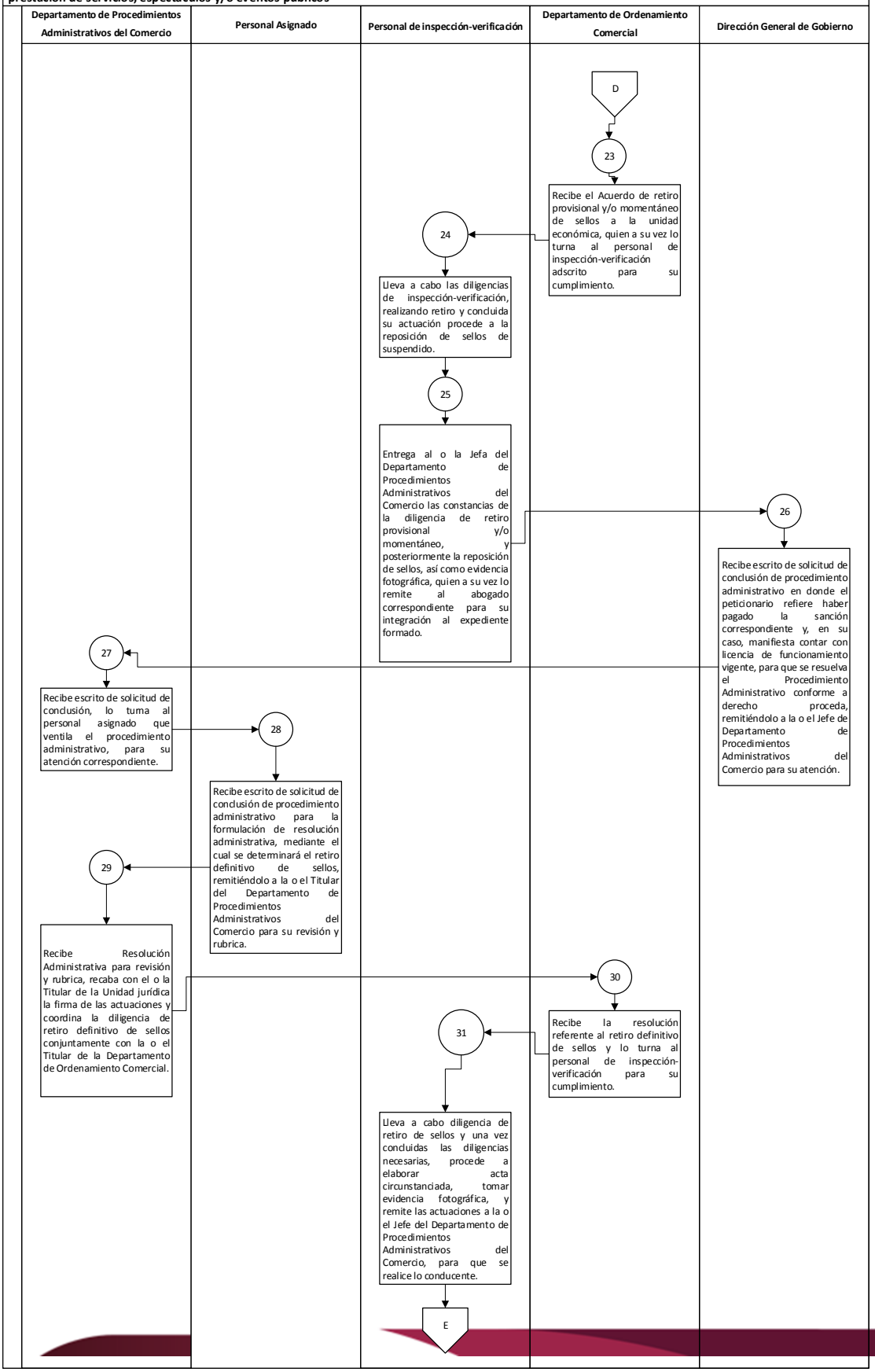
1693

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



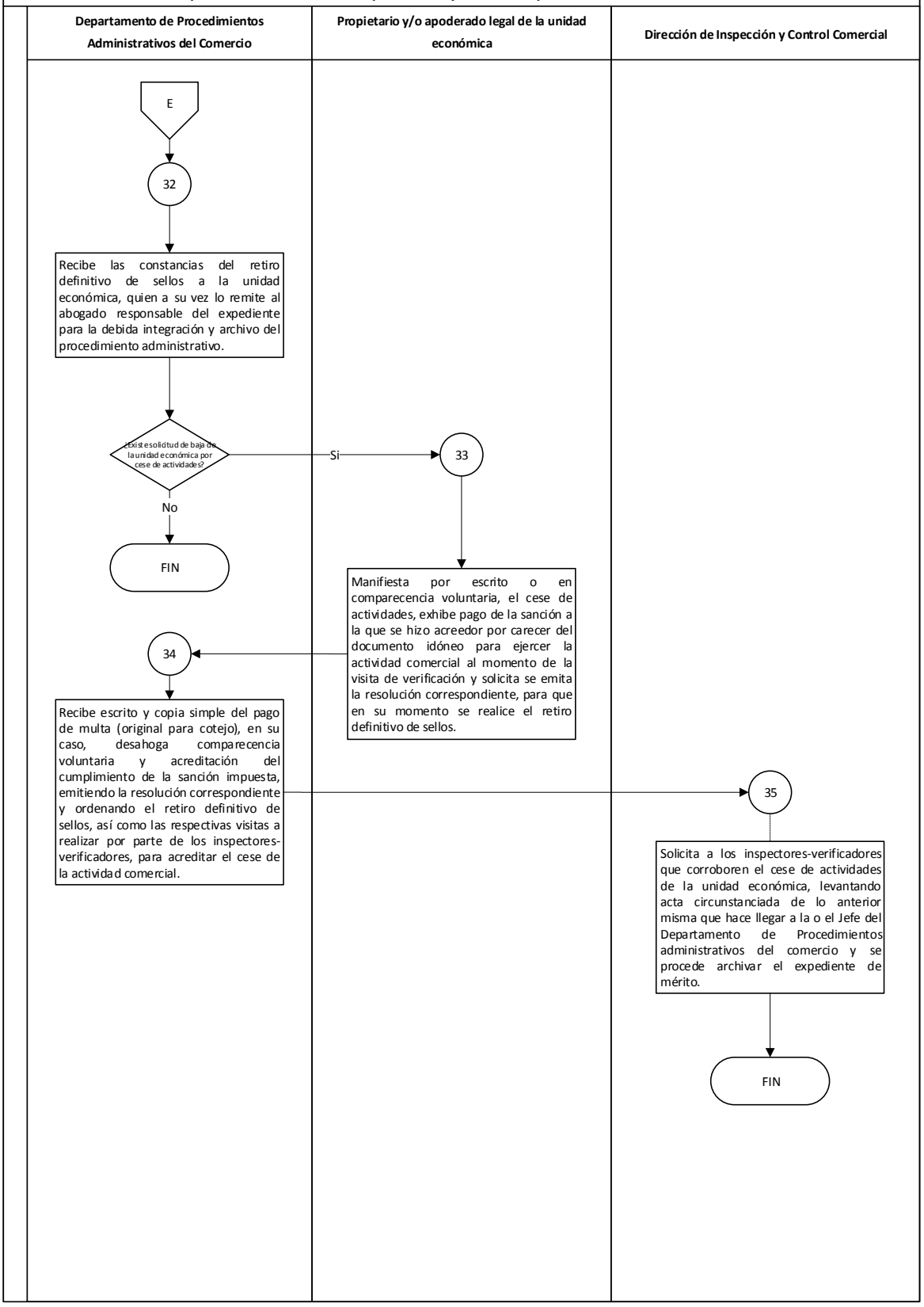
1694

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



1695

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



1696

V. UNIDAD DE ENLACE INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIONES SOCIALES.

Nombre del Procedimiento:	**Realizar Jornadas de participación ciudadana, sobre temas de interés público.**
Objetivo:	Promover la participación ciudadana para un mejor desarrollo del municipio con la finalidad de generar cohesión y bienestar social.

POLÍTICAS APLICABLES

- Dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía.
- Fomentar la participación de la ciudadanía para el uso de los espacios públicos.
- Se promoverá la información en materia de salud física, mental y emocional, ante los grupos etarios de acuerdo con el entorno sanitario que se viva.

1697

1. Realizar Jornadas de participación ciudadana, sobre temas de interés público.

Descriptivo:

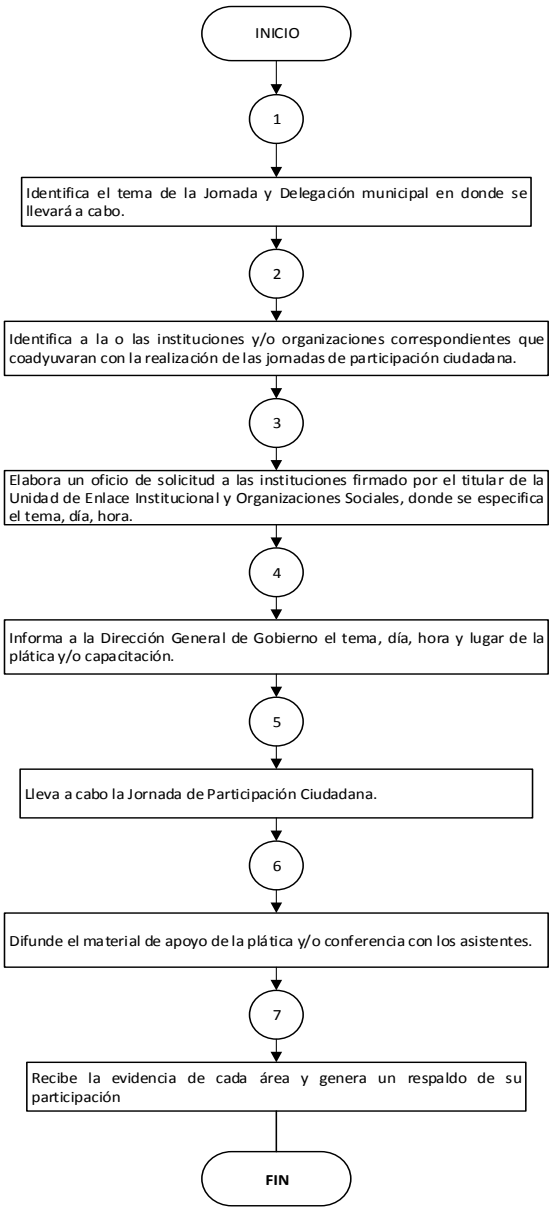
No	Responsable	Actividad
1	**Unidad de Enlace Institucional y Organizaciones Sociales**	Identifica el tema de la Jornada y Delegación municipal en donde se llevará a cabo.
2		Identifica a la o las instituciones y/o organizaciones correspondientes que coadyuvaran con la realización de las jornadas de participación ciudadana.
3		Elabora un oficio de solicitud a las instituciones firmado por el titular de la Unidad de Enlace Institucional y Organizaciones Sociales, donde se especifica el tema, día, hora.
4		Informa a la Dirección General de Gobierno el tema, día, hora y lugar de la plática y/o capacitación.
5		Lleva a cabo la Jornada de Participación Ciudadana.
6		Difunde el material de apoyo de la plática y/o conferencia con los asistentes.
7		Recibe la evidencia de cada área y genera un respaldo de su participación
		FIN

1698

Diagrama:

1. Realizar Jornadas de participación ciudadana, sobre temas de interés público.

Unidad de Enlace Institucional y Organizaciones Sociales



1699

Nombre del Procedimiento:	**Impartir pláticas para fomentar el desarrollo integral.**
Objetivo:	Gestionar pláticas y/o capacitaciones para la población en general enfocándose en la prevención de adicciones y salud mental.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1700

2. Impartir pláticas para fomentar el desarrollo integral.

Descriptivo:

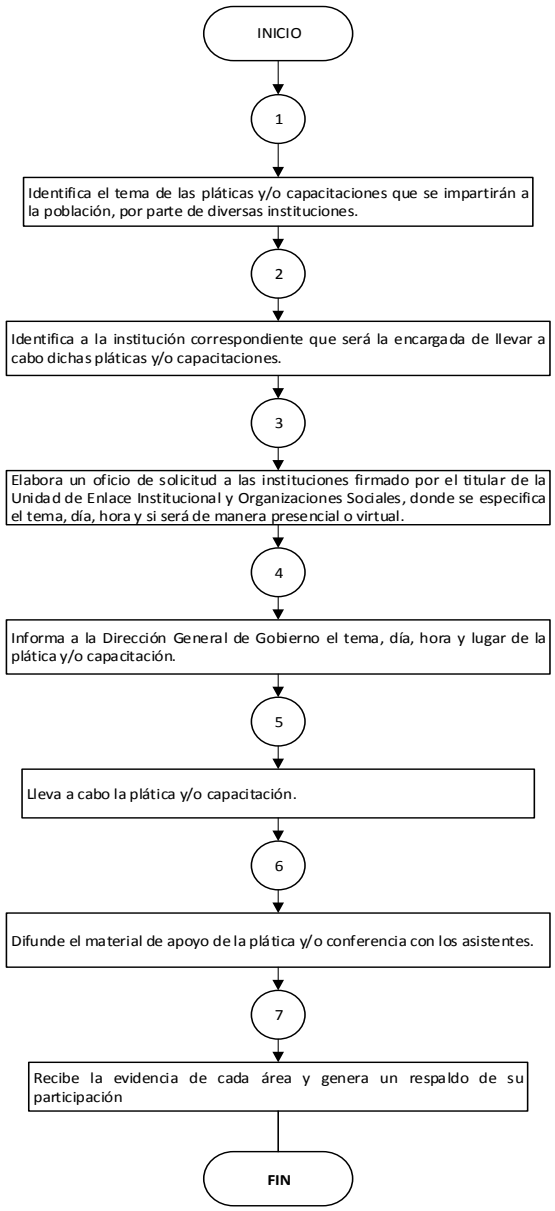
No	Responsable	Actividad
1	**Unidad de Enlace Institucional y Organizaciones Sociales**	Identifica el tema de las pláticas y/o capacitaciones que se impartirán a la población, por parte de diversas instituciones.
2		Identifica a la institución correspondiente que será la encargada de llevar a cabo dichas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

1701

Diagrama:

Impartir pláticas para fomentar el desarrollo integral.

Unidad de Enlace Institucional y Organizaciones Sociales



1702

VI. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS RELIGIOSOS.

Nombre del Procedimiento:	**Atención a solicitudes de información respecto a trámites y/o actividades de naturaleza religiosa y/o de culto.**
Objetivo:	Atender oportuna y eficazmente las solicitudes de apoyo, información, orientación y gestión de apoyo logístico de las asociaciones religiosas y/o de culto.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1703

1. Atención a solicitudes de información respecto a trámites y/o actividades de naturaleza religiosa y/o de culto.

Descriptivo:

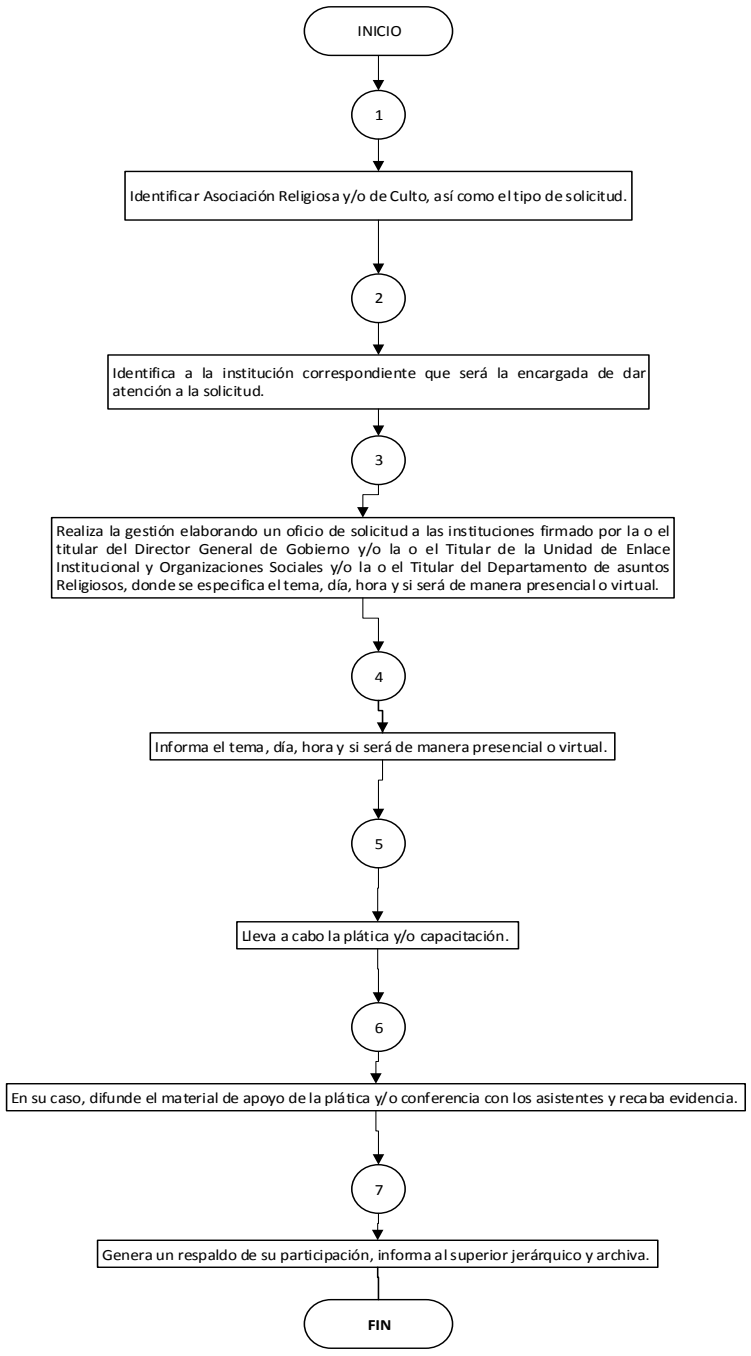
No	Responsable	Actividad
1	**Unidad de Enlace Institucional y Organizaciones Sociales.**	Identificar Asociación Religiosa y/o de Culto, así como el tipo de solicitud.
2		Identifica a la institución correspondiente que será la encargada de dar atención a la solicitud.
3	**Dirección General de Gobierno, Unidad de Enlace Institucional y Organizaciones Sociales o el Departamento de asuntos Religiosos.**	Realiza la gestión elaborando un oficio de solicitud a las instituciones firmado por la o el titular del Director General de Gobierno y/o la o el Titular de la Unidad de Enlace Institucional y Organizaciones Sociales y/o la o el Titular del Departamento de asuntos Religiosos, donde se especifica el tema, día, hora y si será de manera presencial o virtual.
4	**Asociación Religiosa y/o de Culto.**	Informa el tema, día, hora y si será de manera presencial o virtual.
5	**Unidad de Enlace Institucional y Organizaciones Sociales.**	Lleva a cabo la plática y/o capacitación.
6		En su caso, difunde el material de apoyo de la plática y/o conferencia con los asistentes y recaba evidencia.
7		Genera un respaldo de su participación y archiva.
		FIN

1704

Diagrama:

1. Atención a solicitudes de información respecto a trámites y/o actividades de naturaleza religiosa y/o de culto.

Departamento de Asuntos Religiosos



1705

VII. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE.

Nombre del Procedimiento:	**Recorridos de inspección-verificación a comerciantes informales y/o ambulantes y/o establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana, de oficio o por la propia naturaleza de las actividades requeridas.**
Objetivo:	Contener y/u ordenar de manera paulatina la práctica del comercio en la vía y espacios públicos del Municipio de Toluca, cuando se presente una queja ciudadana, de oficio por la naturaleza de las actividades requeridas.

POLÍTICAS APLICABLES

- En los recorridos de inspección-verificación, a las personas que no cuenten con el documento que acredite la autorización para el ejercicio de su actividad, se aplicará la medida preventiva contenida en el artículo 118 fracción III del Bando Municipal vigente.
- Los bienes asegurados estarán a disposición de la Dirección de Inspección y Control Comercial, los cuales podrán ser devueltos de conformidad a lo establecido a la normatividad jurídica aplicable o, en su caso, por mandato de la autoridad competente.
- Los recorridos de inspección-verificación podrán llevarse a cabo en compañía de la fuerza pública (policías municipales) y, en su caso, de demás autoridades competentes.
- El registro de la mercancía, productos, mobiliario y/o vehículos (bienes asegurados), se deberá realizar para conocimiento de la o el comerciante al momento del aseguramiento o en las oficinas de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- Cuando se detecte la comisión de una infracción a las normas que regulan el ejercicio de la actividad comercial sin el permiso y/o autorización correspondiente, el inspector-verificador, bajo la responsabilidad de su superior jerárquico, podrán llevar a cabo el aseguramiento de mercancías, productos, mobiliario y/o vehículos, que se expendan en la vía pública o bien puedan crear un riesgo inminente o contaminación.
- Cuando el personal de inspección-verificación se percate de la ayuda o auxilio al autor de una infracción administrativa en materia de comercio informal, ambulante y/o en la vía y espacios públicos para su ejecución o a fin de que el infractor evada a la autoridad municipal, se dará aviso a los elementos de seguridad pública municipal, para que en uso de sus atribuciones procedan conforme a derecho.

1706

1. Recorridos de inspección-verificación a comerciantes informales y/o ambulantes y/o establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana, de oficio o por la propia naturaleza de las actividades requeridas.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte**	Derivado de una queja ciudadana, de oficio o por las actividades propias de la unidad administrativa, acude al lugar donde se ejerce el comercio ambulante y/o semifijo dentro del territorio municipal, identifica una o varias personas ejerciendo la actividad comercial, se dirige a la o el comerciante y acredita su personalidad con la identificación oficial que emite la autoridad competente.
2		Detecta la probable comisión de una infracción al ejercicio de comercio en la vía y/o espacios públicos del municipio.
		¿El infractor permanece en el lugar de la comisión de la infracción?
		No En su caso se intenta darle alcance y se procede conecta con el paso 6.
3	**Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte**	**Si** Solicita a los comerciantes los documentos que acrediten la autorización, para el ejercicio de su actividad comercial.
		¿Presenta autorización?
		No Se conecta con el paso 6.
4	**Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte**	**Sí:** Recibe documento que autoriza el ejercicio de la actividad comercial, revisa su contenido y vigencia y determina:
		¿Cumple?
		No Se conecta con el paso 6.
5	**Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte**	**Sí:** Regresa documento a la o el comerciante.
		FIN
6	**Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte**	**SI:** Hace del conocimiento de la o el comerciante la infracción al Bando Municipal de Toluca vigente.
7		Realiza el aseguramiento o retiro de mercancías, productos, materiales o sustancias que se expendan en la vía pública o bien puedan crear riesgo inminente o contaminación. Cuando el aseguramiento o retiro de mercancías derive del ejercicio de una actividad comercial que no cuente con permiso, los bienes quedarán a disposición de la autoridad municipal competente, quien podrá liberarlos conforme a este Bando y al Código Reglamentario Municipal.

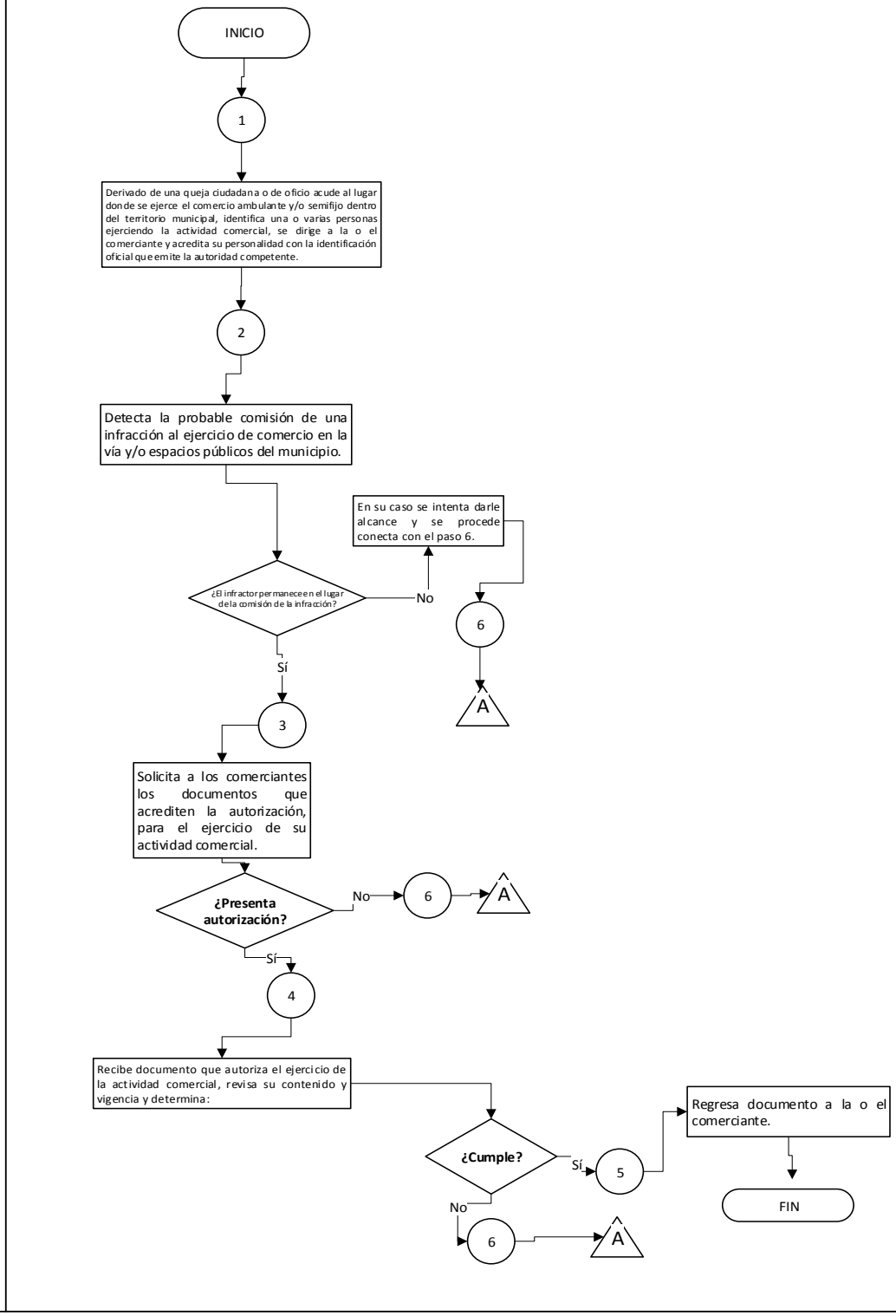
1707

No	Responsable	Actividad
8		Realiza el llenado del “Acta Circunstanciada” en el lugar de los hechos o en las oficinas de la Dirección de Inspección y Control Comercial, dependiendo de las circunstancias que se generen, en la cual describe las condiciones en que se encuentra la mercancía asegurada, motivo de la medida preventiva aplicada.
9		Entrega original del “Acta Circunstanciada” a la o el comerciante en el lugar de los hechos o en las oficinas de la Dirección de Inspección y Control Comercial, según las circunstancias en pro del orden social e informa que podrá recuperar su mercancía de conformidad a la normatividad jurídica aplicable. Conserva copia del acta circunstanciada.
10		Recoge los bienes asegurados, se traslada a la bodega o almacén de la Dirección de Inspección y Control Comercial, entrega a la o el responsable de la bodega de resguardo, la mercancía asegurada y copia simple del “Acta Circunstanciada”.
11	**Responsable de Bodega**	Recibe mercancía o productos asegurados y copia del “Acta Circunstanciada”, registra la lista de productos entrantes a la bodega en Libro de Registro, resguarda la mercancía asegurada y la copia simple del Acta. Espera solicitud de mercancía o que transcurra el tiempo de devolución.
		Se Conecta con los procedimientos: Devolución de Mercancía o Productos Asegurados o Desechos y Destrucción de productos Perecederos.
		FIN

1708

Diagrama:

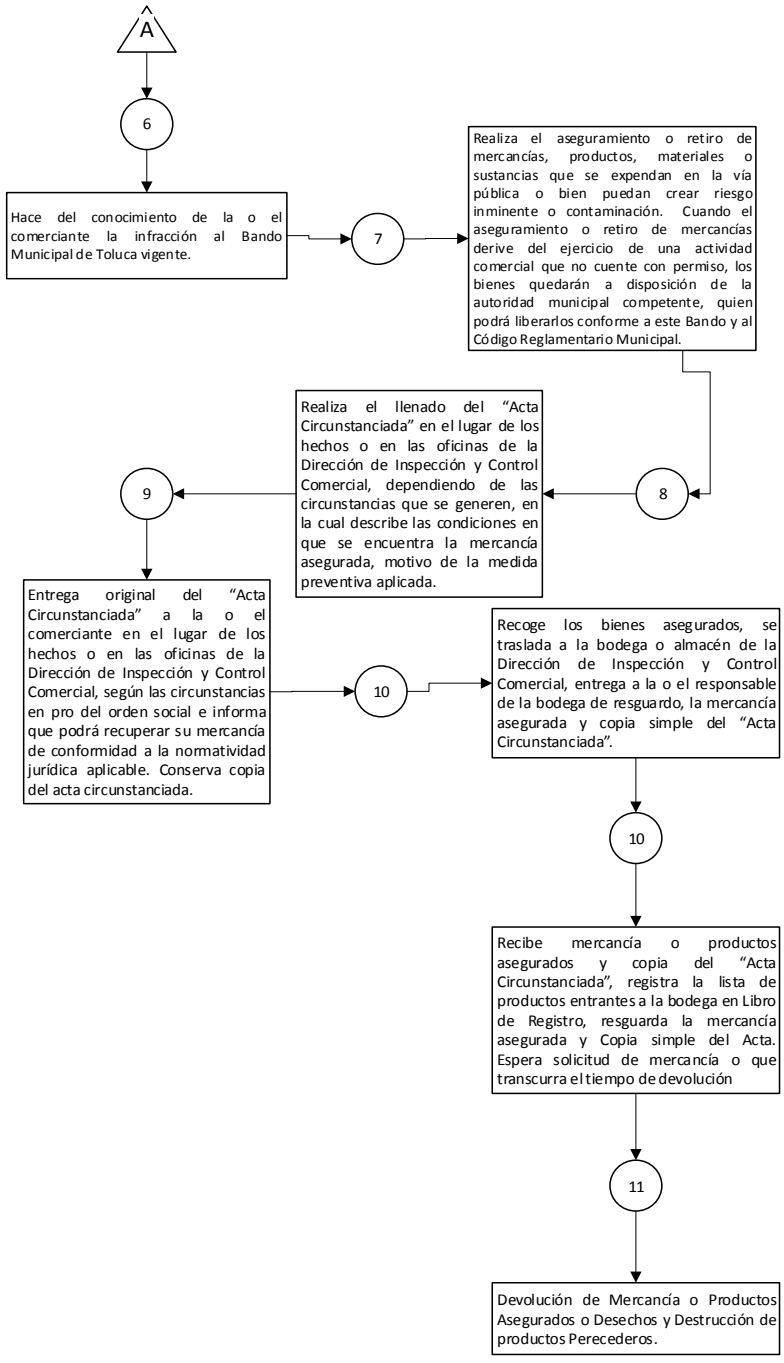
Recorridos de inspección-verificación a comerciantes informales y/o ambulantes y/o establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana, de oficio o por la propia naturaleza de las actividades requeridas.



1709

Diagrama:

Recorridos de inspección-verificación a comerciantes informales y/o ambulantes y/o establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana, de oficio o por la propia naturaleza de las actividades requeridas.



1710

Nombre del Procedimiento:	**Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, de las mercancías, productos, materiales o sustancias, que se expendan en la vía pública, áreas de uso común y bienes del dominio público, y que sean asegurados**.
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, de las mercancías, productos, materiales o sustancias, que se expendan de la vía pública, áreas de uso común y bienes del dominio público, y que sean asegurados, en las bodegas de la Dirección de Inspección y Control Comercial.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los Departamentos de Inspección Zona Norte, Centro y Sur, vigilarán el cumplimiento de este procedimiento, de conformidad con la normatividad establecida en la materia.
- Los responsables de las bodegas de la Dirección de Inspección y Control Comercial llevarán, de forma eficiente, la documentación de la mercancía asegurada recibida, resguardada y su disposición.
- El personal asignado a las bodegas de la Dirección de Inspección y Control Comercial será el responsable de realizar las actividades para la recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, remisión de las mercancías, productos, materiales o sustancias, que se expendan de la vía pública, áreas de uso común y bienes del dominio público, y que sean asegurados, hasta su entrega, o de ser el caso, su destrucción.
- Se entenderá por bienes asegurados a las mercancías, productos, materiales o sustancias que se expendan de la vía pública, áreas de uso común y bienes del dominio público sin permiso de la autoridad municipal competente, o bien puedan crear riesgo inminente o contaminación.; derivadas de las inspecciones-verificaciones a comerciantes informales que no cumplan con los permisos necesarios.
- Si el propietario no solicita de manera inmediata la calificación de la infracción a la que se hubiera hecho acreedor, se iniciará el Procedimiento Administrativo Común.
- Los bienes asegurados de tipo no perecederos se resguardarán en la bodega asignada por un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente al aseguramiento.
- Los bienes asegurados de tipo perecederos se resguardarán en la bodega asignada por un término de 36 horas, contados a partir del aseguramiento.

1711

2. Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, de las mercancías, productos, materiales o sustancias, que se expendan en la vía pública, áreas de uso común y bienes del dominio público, y que sean aseguradas.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Personal de Inspección-Verificación**	Acude a la Bodega de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
2		Entrega copia del "Acta Circunstanciada" a la o el responsable de la bodega.
3		Entrega al responsable de la los bienes asegurados, asentados en el formato.
4	**Personal de Bodega**	Recibe la mercancía asegurada, verificando la descripción, cantidad y condición.
5		Registra el ingreso de los bienes asegurados recibidos en el Libro de Registros.
6		Clasifica la mercancía asegurada/recibida, como perecedera y no perecedera.
7		Asigna lugar y coloca los bienes asegurados de acuerdo con sus características físicas y la cantidad, hasta su devolución o disposición final.
8		Verifica si existe solicitud de devolución de mercancía asegurada.
		¿Solicita devolución?
9	**Personal de Bodega**	**Sí:** Ubica las mercancías para devolución, prepara su documentación (formatos) y espera a la o el comerciante (propietario/a) para su entrega.
10	**Comerciante (propietario/a de la mercancía)**	Una vez cubiertos los requisitos para la devolución de su mercancía, se presenta en la bodega para recibirla.
11	**Personal de Bodega**	Llena el formato de "Acta de Entrega-Recepción por Devolución", y hace entrega de la mercancía a la o el solicitante acreditado/a.
		FIN
		No: ¿Son productos perecederos?
12	**Personal de Bodega**	**Si:** Transcurridas las 36 horas, se preparan las mercancías para su disposición final, llena el formato correspondiente y toma fotografía de las condiciones en que se encuentra la mercancía.
		FIN
13	**Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte**	**No** Declara el abandono de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados, una vez transcurrido el plazo de 15 días hábiles.
14		Notifica personalmente a la o el propietario en su domicilio o en los estrados de la Dirección de Inspección y Control Comercial, quién contará con un término de 16 días hábiles para presentarse a solicitar

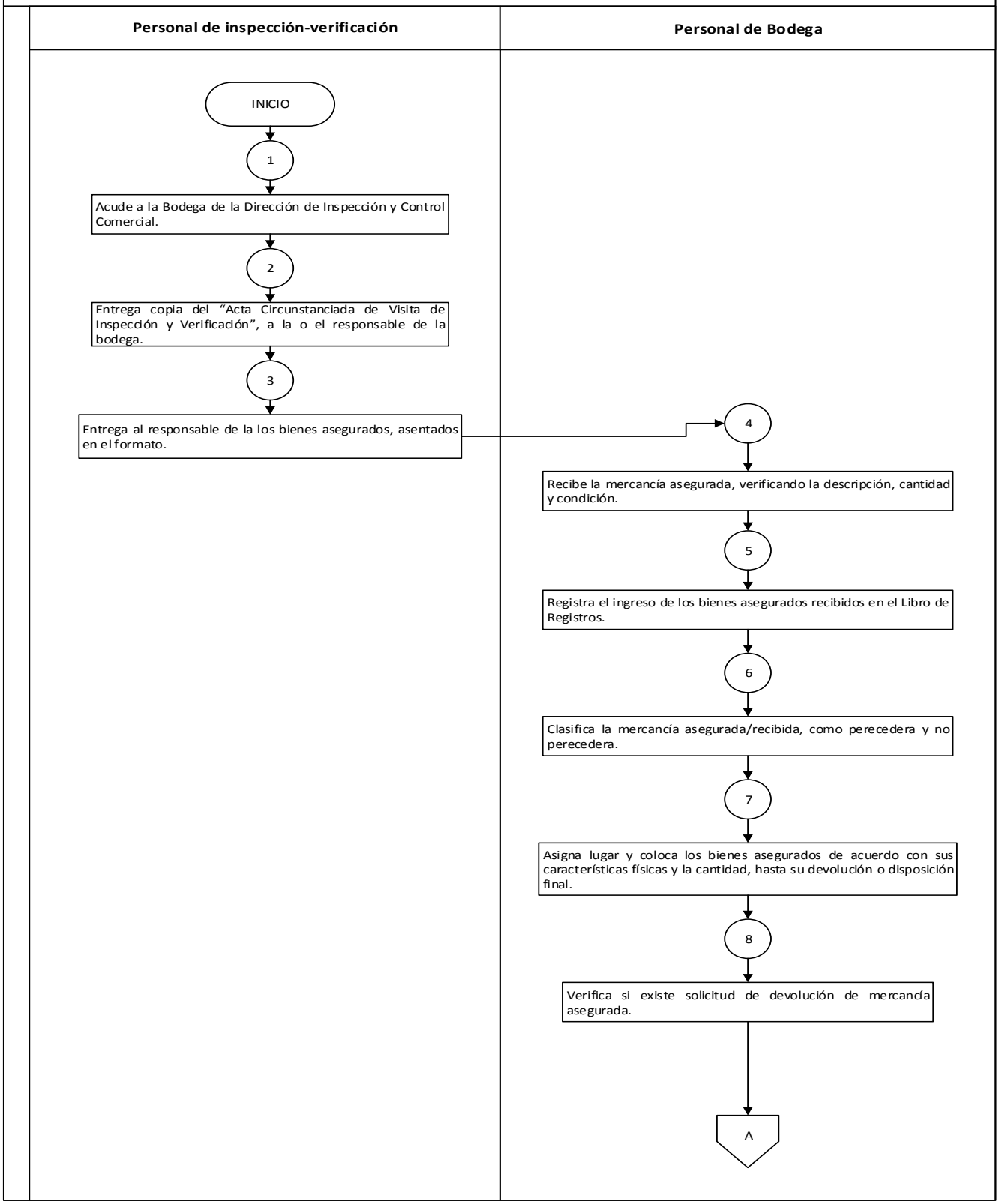
1712

No	Responsable	Actividad
		la devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados.
15		Cuando las mercancías, productos, materiales o sustancias que se expendan de la vía pública que sean asegurados, sean declaradas en abandono, éstos serán revisados por personal adscritos a la Dirección de Inspección y Control Comercial para determinar su disposición final; teniendo en consideración que, si se trata de productos clasificados como perecederos, serán desechados o destruidos de manera inmediata, cuando hayan transcurrido más de treinta y seis horas, contadas a partir de la comisión de la infracción, a fin de evitar un foco de infección o la proliferación de fauna nociva dentro de las bodegas.
		FIN

1713

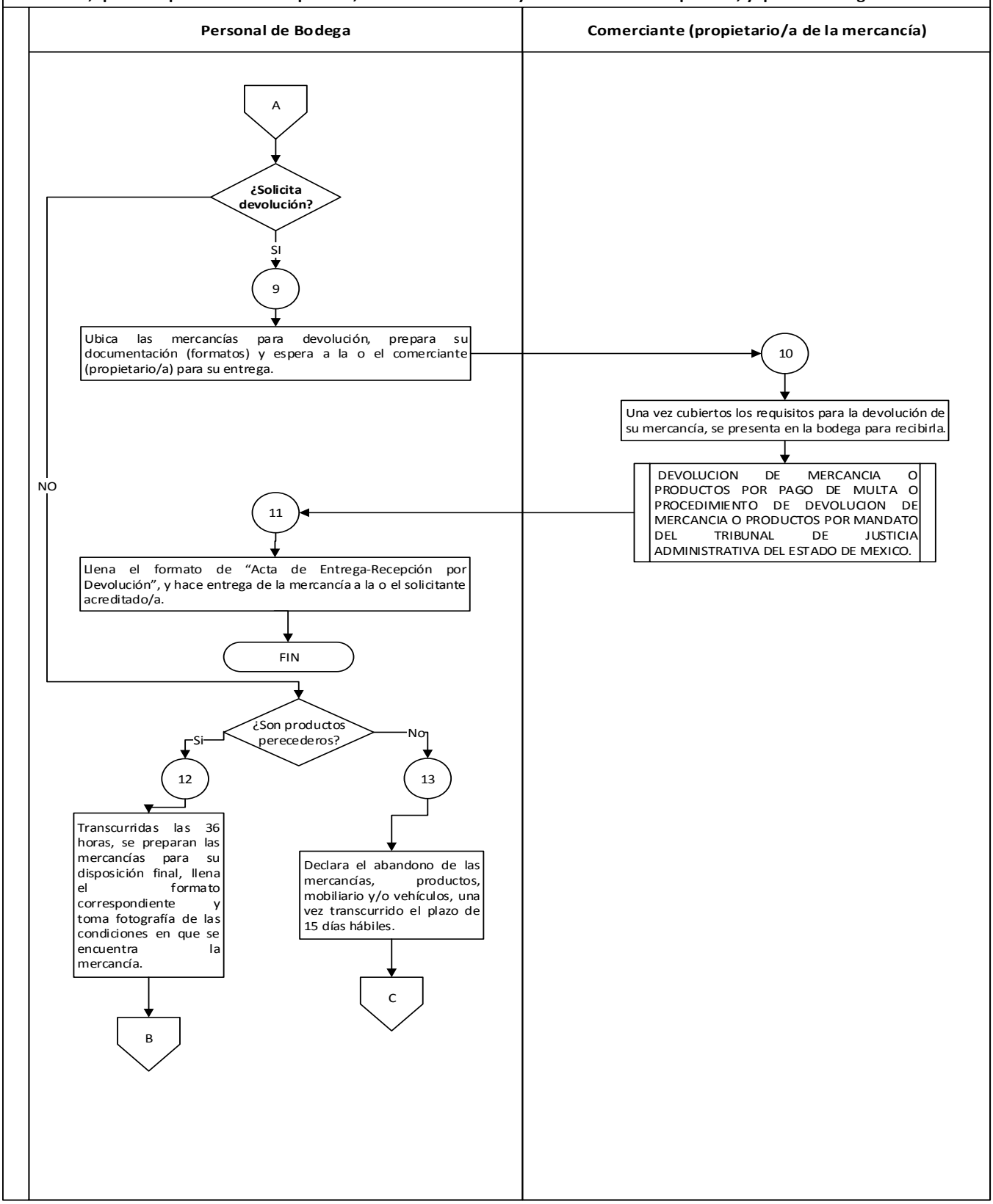
Diagrama:

2. Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, de las mercancías, productos, materiales o sustancias, que se expendan en la vía pública, áreas de uso común y bienes del dominio público, y que sean aseguradas.



1714

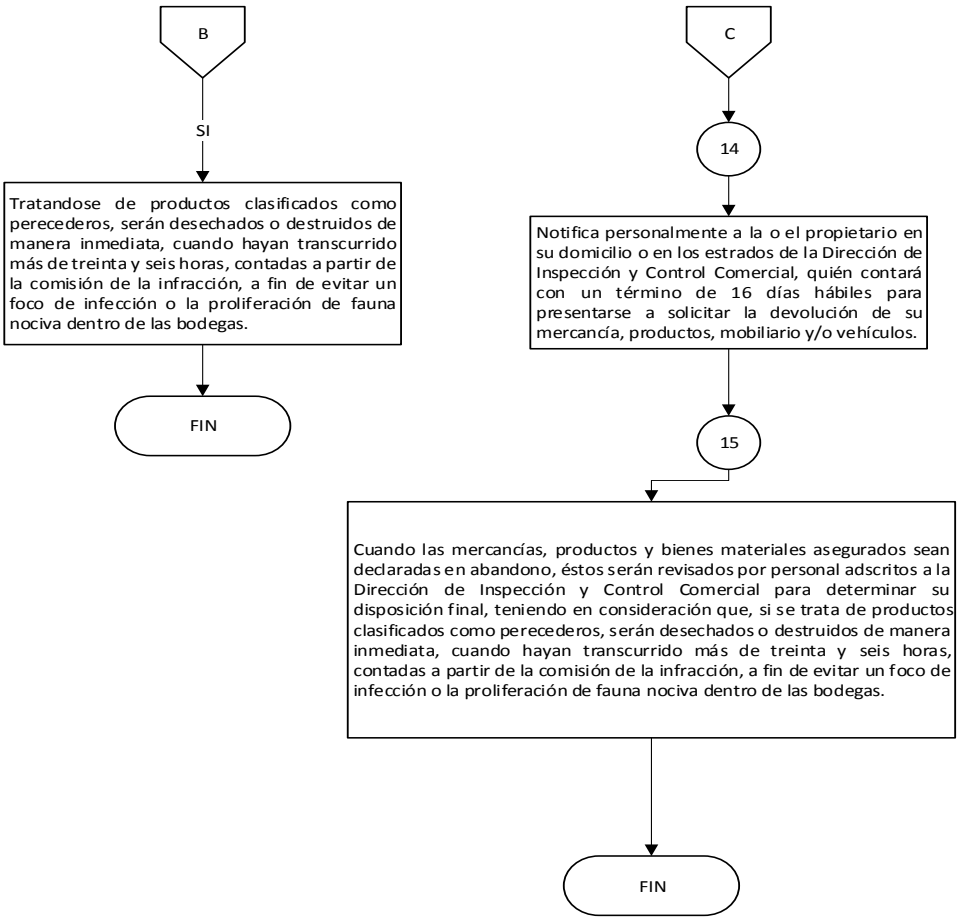
2. Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, de las mercancías, productos, materiales o sustancias, que se expendan de la vía pública, áreas de uso común y bienes del dominio público, y que sean aseguradas.



1715

2. Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, de las mercancías, productos, materiales o sustancias, que se expendan de la vía pública, áreas de uso común y bienes del dominio público, y que sean asegurad as.

Personal de Bodega



1716

Nombre del Procedimiento:	**Devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias aseguradas.**
Objetivo:	Devolver las mercancías, productos, materiales o sustancias aseguradas a quien acredite la legítima propiedad y realice el pago de la multa correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El o la ciudadano infractora se presentará en las oficinas del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, a fin de desahogar una comparecencia para solicitar la devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados.
- La entrega de la mercancía se realizará de manera inmediata una vez que exhiba el recibo de pago por concepto de la MULTA impuesta, por la infracción en materia comercial, industrial o de prestación de servicios cometida, por no contar con el permiso y/o autorización correspondiente, en las bodegas registradas de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- La Dirección de Inspección y Control Comercial, en caso de que los bienes asegurados no sean recogidos por la o el infractor en el tiempo establecido y ésta presente buenas condiciones, se procederá de conformidad a la normatividad jurídica aplicable.
- Se entenderá por bienes asegurados a las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados en las actividades de inspección-verificación.

1717

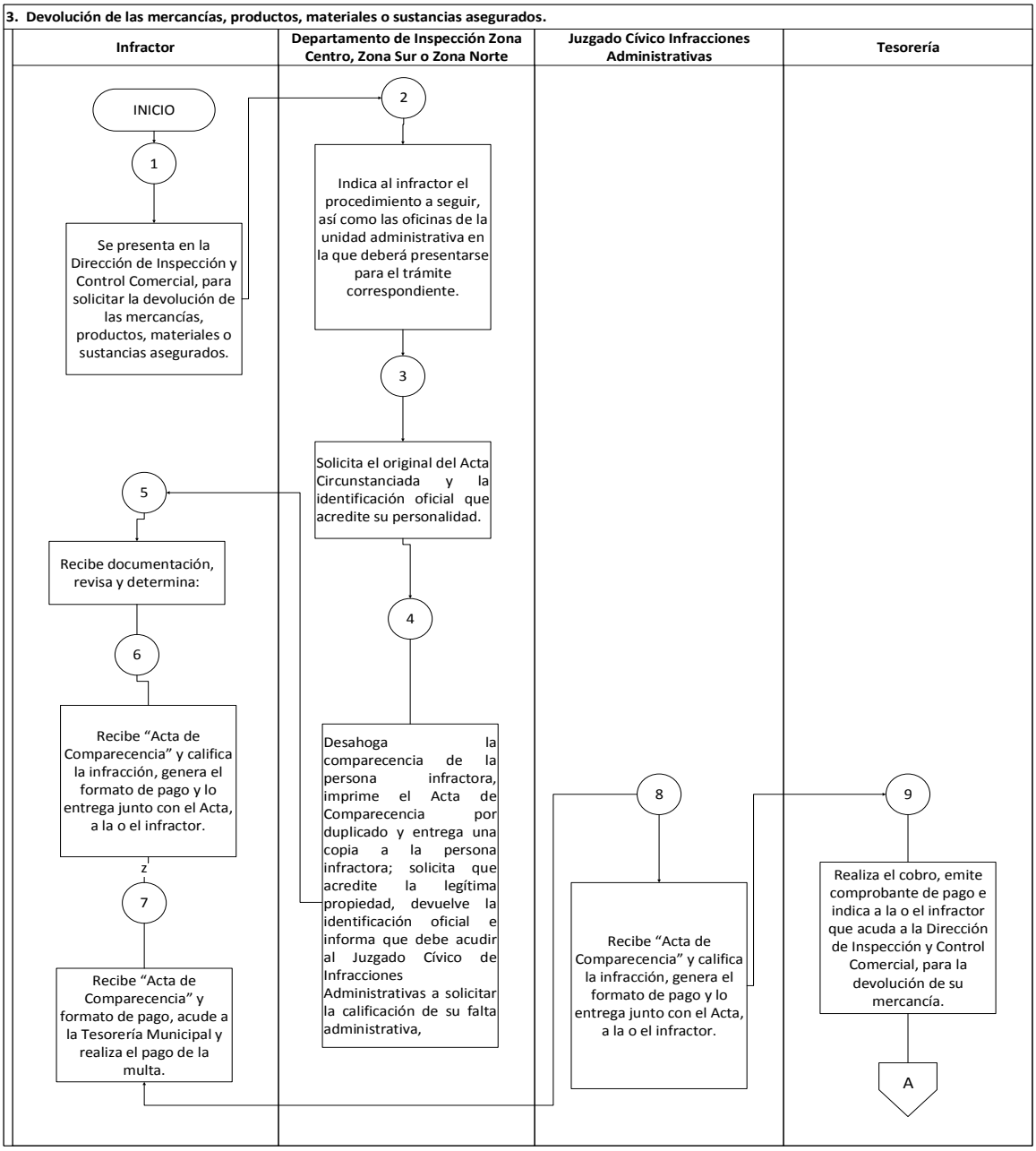
3. Devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias aseguradas.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Infractor**	Se presenta en la Dirección de Inspección y Control Comercial, para solicitar la devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados.
2	**Dirección de Inspección y Control Comercial.**	Indica al infractor el procedimiento a seguir, así como las oficinas de la unidad administrativa en la que deberá presentarse para el trámite correspondiente.
3	**Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio**	Solicita el original del Acta Circunstanciada y la identificación oficial que acredite su personalidad.
4		Desahoga la comparecencia de la persona infractora, imprime el Acta de Comparecencia por duplicado y entrega una copia a la persona infractora; solicita que acredite la legítima propiedad, devuelve la identificación oficial e informa que debe acudir al Juzgado Cívico de Infracciones Administrativas a solicitar la calificación de su falta administrativa,
5	**Infractor**	Recibe documentación, revisa y determina:
		¿Acude al Juzgado Cívico Infracciones Administrativas?
		No: FIN
6	**Infractor**	**Sí:** Presenta “Acta de Comparecencia” y solicita calificación de su infracción.
7	**Juzgado Cívico Infracciones Administrativas**	Recibe “Acta de Comparecencia” y califica la infracción, genera el formato de pago y lo entrega junto con el Acta, a la o el infractor.
8	**Infractor**	Recibe “Acta de Comparecencia” y formato de pago, acude a la Tesorería Municipal y realiza el pago de la multa.
9	**Tesorería**	Realiza el cobro, emite comprobante de pago e indica a la o el infractor que acuda a la Dirección de Inspección y Control Comercial, para la devolución de su mercancía.
10	**Infractor**	Acude a la bodega correspondiente, acredita la legítima propiedad, presenta Identificación Oficial, entrega Acta de Comparecencia, comprobante de pago en original, y solicita al encargado la devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados.
11	**Personal encargado de Bodega.**	Realiza la entrega de mercancía al infractor, previa verificación de identificación, obtiene firma de recibido en “Acta de Entrega-Recepción por Devolución”, y la archiva con comprobante original de pago y copia del Acta de Comparecencia.
		FIN

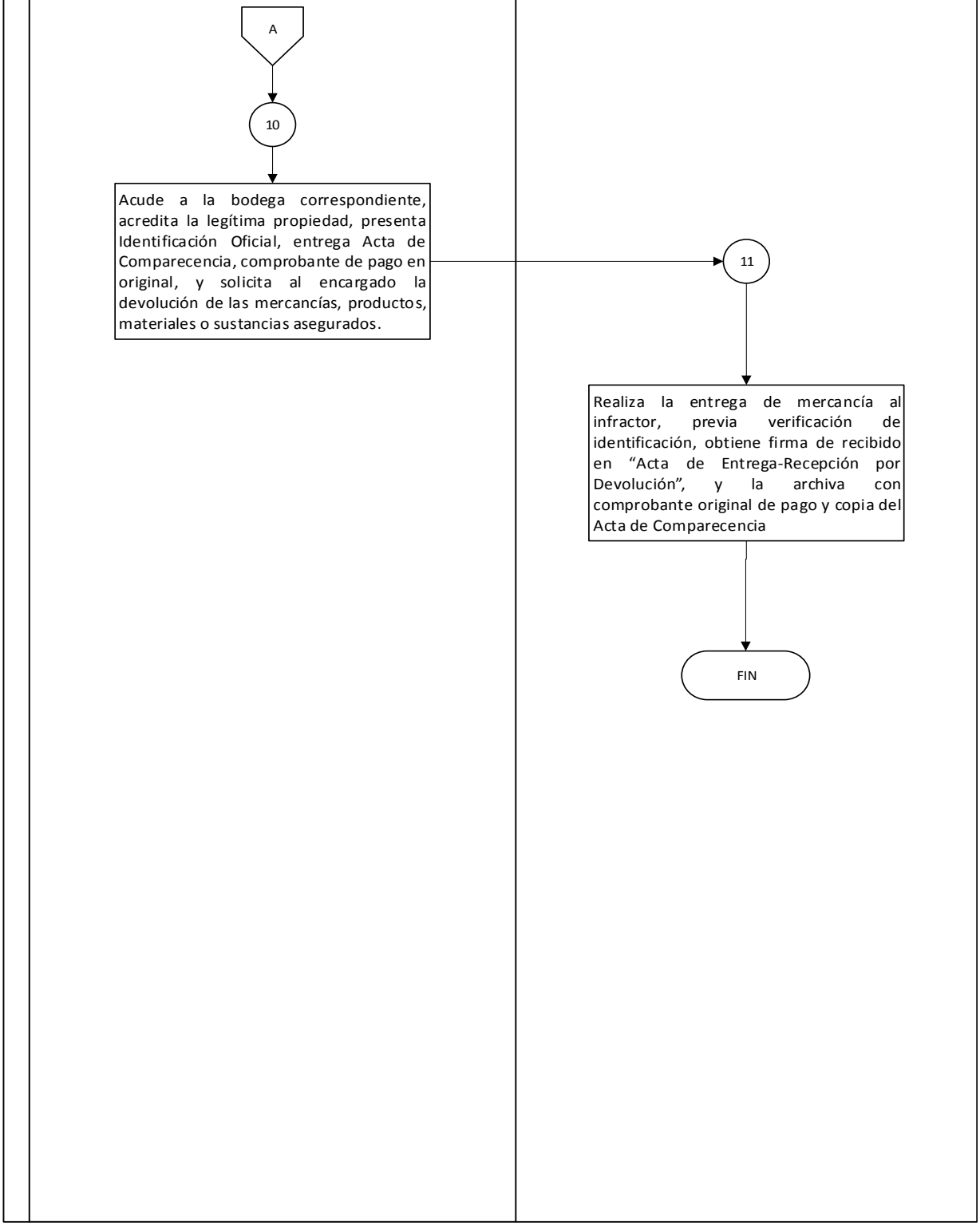
1718

Diagrama:



1719

3. Devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados.



1720

Nombre del Procedimiento:	**Devolución de bienes asegurados a las y los infractores en los recorridos de inspección-verificación, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México**
Objetivo:	Devolver mercancía asegurada a las y los infractores por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

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

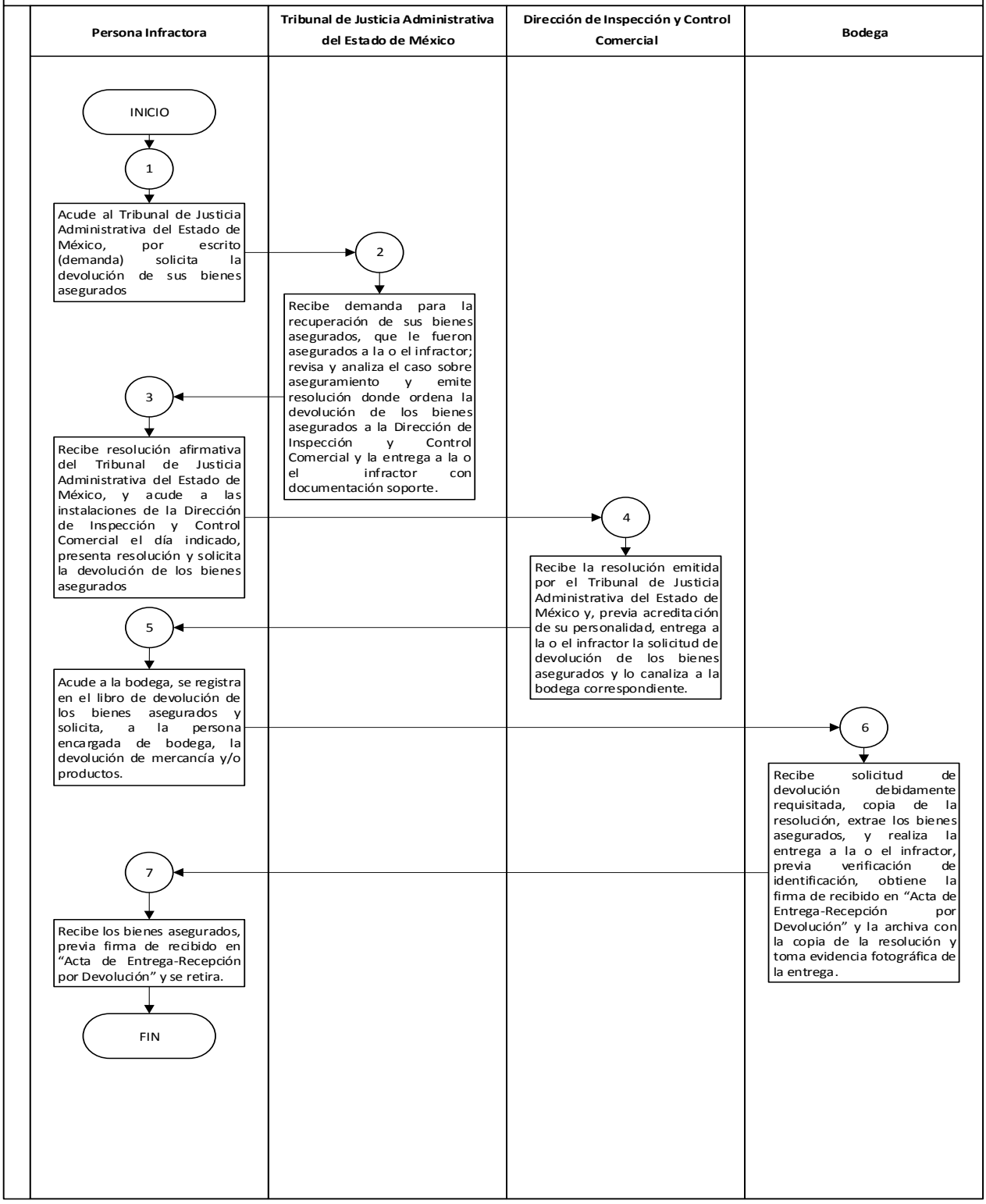
1721

No.	Responsable	Actividad
1	**Persona Infractora**	Acude al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, por escrito (demanda) solicita la devolución de sus las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados.
2	**Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México**	Recibe demanda para la recuperación de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados, que le fueron asegurados a la o el infractor; revisa y analiza el caso sobre aseguramiento y emite resolución donde ordena la devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados a la Dirección de Inspección y Control Comercial y la entrega a la o el infractor con documentación soporte.
3	**Persona Infractora**	Recibe resolución afirmativa del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, y acude a las instalaciones de la Dirección de Inspección y Control Comercial el día indicado, presenta resolución y solicita la devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados.
4	**Dirección de Inspección y Control Comercial**	Recibe la resolución emitida por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y, previa acreditación de su personalidad, entrega a la o el infractor la solicitud de devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados y lo canaliza a la bodega correspondiente.
5	**Persona Infractora**	Acude a la bodega, se registra en el libro de devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados y solicita, a la persona encargada de bodega, la devolución de las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados.
6	**Bodega**	Recibe solicitud de devolución debidamente requisitada, copia de la resolución, extrae las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados, y realiza la entrega a la o el infractor, previa verificación de identificación, obtiene la firma de recibido en “Acta de Entrega-Recepción por Devolución” y la archiva con la copia de la resolución y toma evidencia fotográfica de la entrega.
7	**Persona Infractora**	Recibe las mercancías, productos, materiales o sustancias asegurados, previa firma de recibido en “Acta de Entrega-Recepción por Devolución” y se retira.
		FIN

1722

Diagrama:

4. Devolución de bienes asegurados a las y los infractores en los recorridos de inspección-verificación, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México



1723

VIII. DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO COMERCIAL.

Nombre del Procedimiento:	**Atención de solicitudes de inspección-verificación derivadas de peticiones y quejas ciudadanas, así como por cumplimiento a las funciones propias del departamento de Ordenamiento Comercial.**
Objetivo:	Realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento, a las peticiones, solicitudes o quejas, relacionada con el ejercicio de actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios, llevando a cabo visitas de inspección-verificación, a las unidades económicas y en su caso instaurando el procedimiento administrativo correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las visitas de inspección-verificación, puede derivar de una queja ciudadana, solicitud expresa de alguna autoridad competente o de oficio.
- Será responsabilidad de la o del Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, el desarrollo del procedimiento para brindar la atención de las peticiones relacionadas con el ejercicio de actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios.
- El Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial acompañará al inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, quien será el encargado de realizar la inspección-verificación de las actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios, que realizan las y los particulares.
- El Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial acompañará al inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, quien realizará la inspección-verificación de la unidad económica de que se trate, en un periodo menor o igual a 15 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud o queja ciudadana.

1724

1. Atención de solicitudes de inspección-verificación derivadas de peticiones y quejas ciudadanas, así como por cumplimiento a las funciones propias del departamento de Ordenamiento Comercial.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Inspección y Control Comercial**	Solicita información mediante oficio a la Dirección de Atención al Comercio referente a la situación que guardan Unidades Económicas, particularmente si cuentan con Licencia de Funcionamiento, permiso provisional o presentan alguna irregularidad.
2	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe solicitud y realiza una revisión en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE), con la finalidad de detectar alguna irregularidad o bien corroborar si la Unidad Económica cuenta con Licencia de Funcionamiento o permiso vigente.
3	**Departamento de Licencias y Permisos**	Realizada la búsqueda de alguna irregularidad con la Licencia de Funcionamiento o permiso de la Unidad Económica solicitada dentro del Registro Municipal de Unidades Económicas, determina:
		Irregularidad
4	**Departamento de Licencias y Permisos**	**No:** Informa la situación regular de la Unidad Económica a la Dirección de Atención al Comercio.
5	**Dirección de Atención al Comercio**	**Sí:** Informa la situación irregular de la Unidad Económica a la Dirección de Inspección Comercial.
6	**Dirección de Inspección y Control Comercial**	Recibe información acerca de la situación de la Unidad Económica registra y en uso de sus atribuciones, instruye al Jefe de Departamento de Control Comercial, realizar la visita de inspección-verificación.
7	**Dirección de Inspección y Control Comercial**	Solicita la instauración del Procedimiento Administrativo Común, elaboración de Orden de Visita de Inspección-Verificación y demás actuaciones procedimentales al Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio.
8	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	Recibe documentación y procede a realizar Visita de Inspección- Verificación.
9	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	Se constituye en el domicilio indicado y el inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, notifica la orden y complementa la Visita de Verificación elaborando Acta Circunstanciada del desarrollo de la diligencia; en su caso aplica las medidas preventivas, de seguridad o de apremio, en los términos ordenados en el acuerdo y orden correspondiente.
10	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	Notifica el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo y acuerdo respectivo, a través del

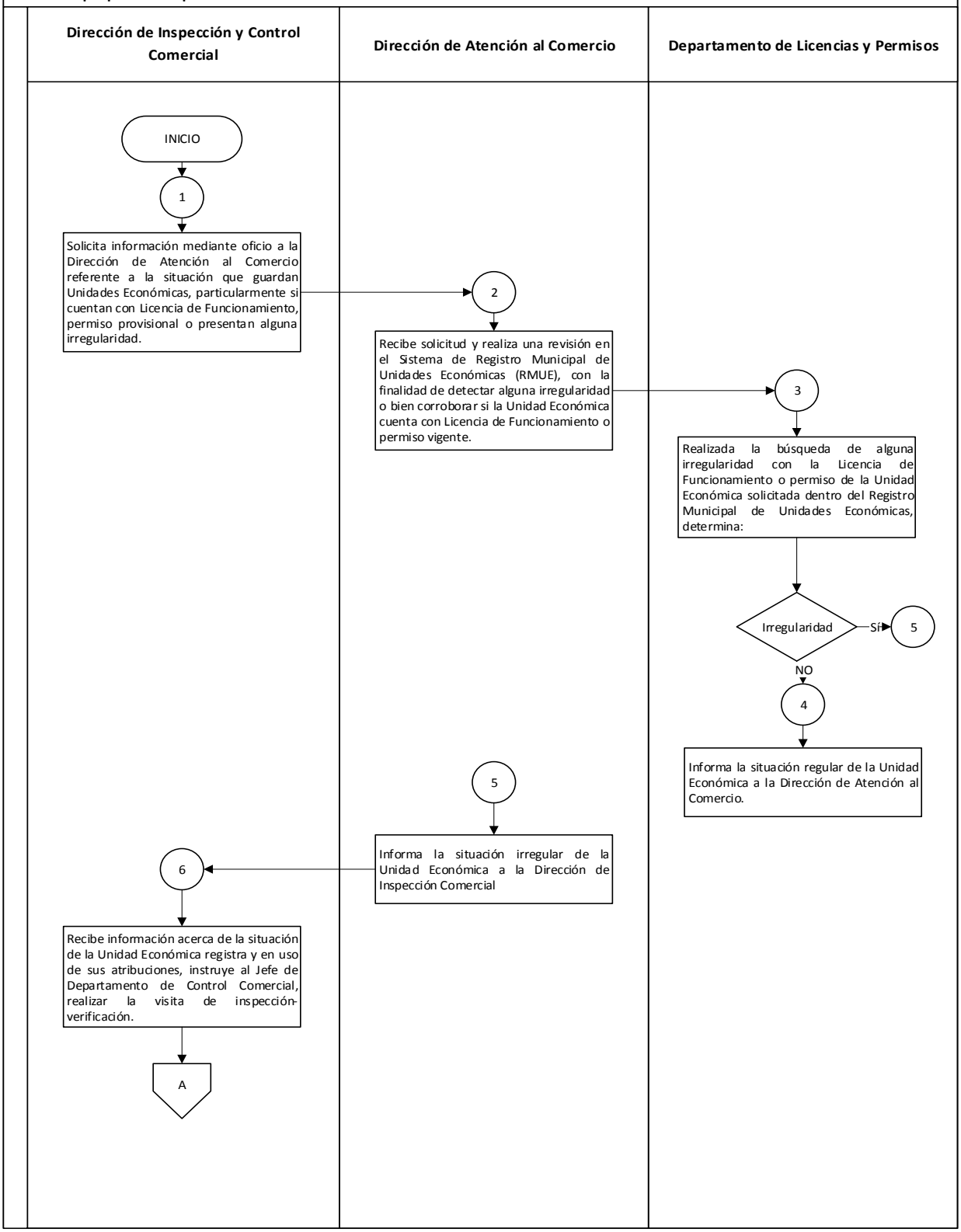
1725

No	Responsable	Actividad
		inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, recabando el acuse correspondiente y, en su caso notifica citatorio para garantía de audiencia.
11	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	Entrega la documentación al Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio a través del inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado y da por concluido el proceso de inspección-verificación.
12	**Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio**	Recibe la documentación de las diligencias practicadas para su resguardo.
		FIN

1726

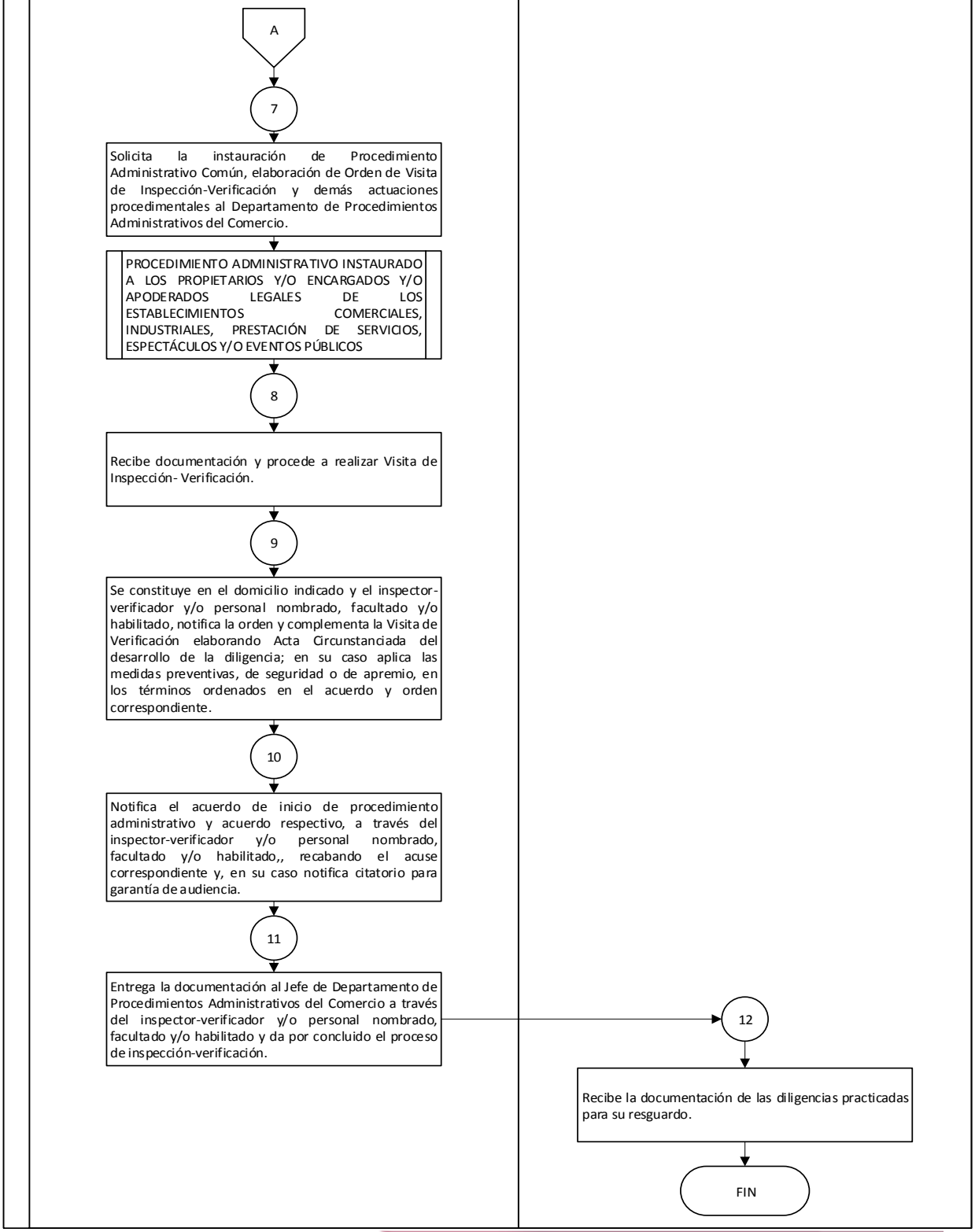
Diagrama:

1. Atención de solicitudes de inspección-verificación derivadas de peticiones y quejas ciudadanas, así como por cumplimiento a las funciones propias del departamento de Ordenamiento Comercial.



1727

1. Atención de solicitudes de inspección-verificación derivadas de peticiones y quejas ciudadanas, así como por cumplimiento a las funciones propias del departamento de Ordenamiento Comercial.



1728

Nombre del Procedimiento:	**Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas.**
Objetivo:	Revisar que los propietarios y/o encargados de las unidades económicas, donde se ejerza actividad comercial, industrial, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos, cumplan con las condiciones y autorizaciones respectivas.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe de Departamento de Departamento de Ordenamiento Comercial, deberá ser responsable de coordinar y coadyuvar con la o el Director de Inspección y Control Comercial en la elaboración, revisión, registro y entrega de la documentación respectiva al inspector-verificador, y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado para realizar las visitas de inspección-verificación.
- La o el Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, comprobará y validará que las visitas de inspección-verificación se hayan realizado conforme a derecho.
- La o el Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, tiene la responsabilidad de comprobar que la fundamentación del procedimiento y de las órdenes para visita de inspección-verificación, se encuentre actualizada conforme a la normatividad vigente.
- La o el Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, brindará en todo momento, asesoría y apoyo al inspector-verificador, y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado cuando en las visitas, se susciten circunstancias que pongan en riesgo la integridad de los bienes o de las personas
- El Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial acompañará y supervisará, en su caso, al inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, quién ejecutará las visitas de inspección-verificación en las unidades económicas en la fecha indicada, y en su caso, aplicará las medidas preventivas de seguridad o de apremio ordenadas.

1729

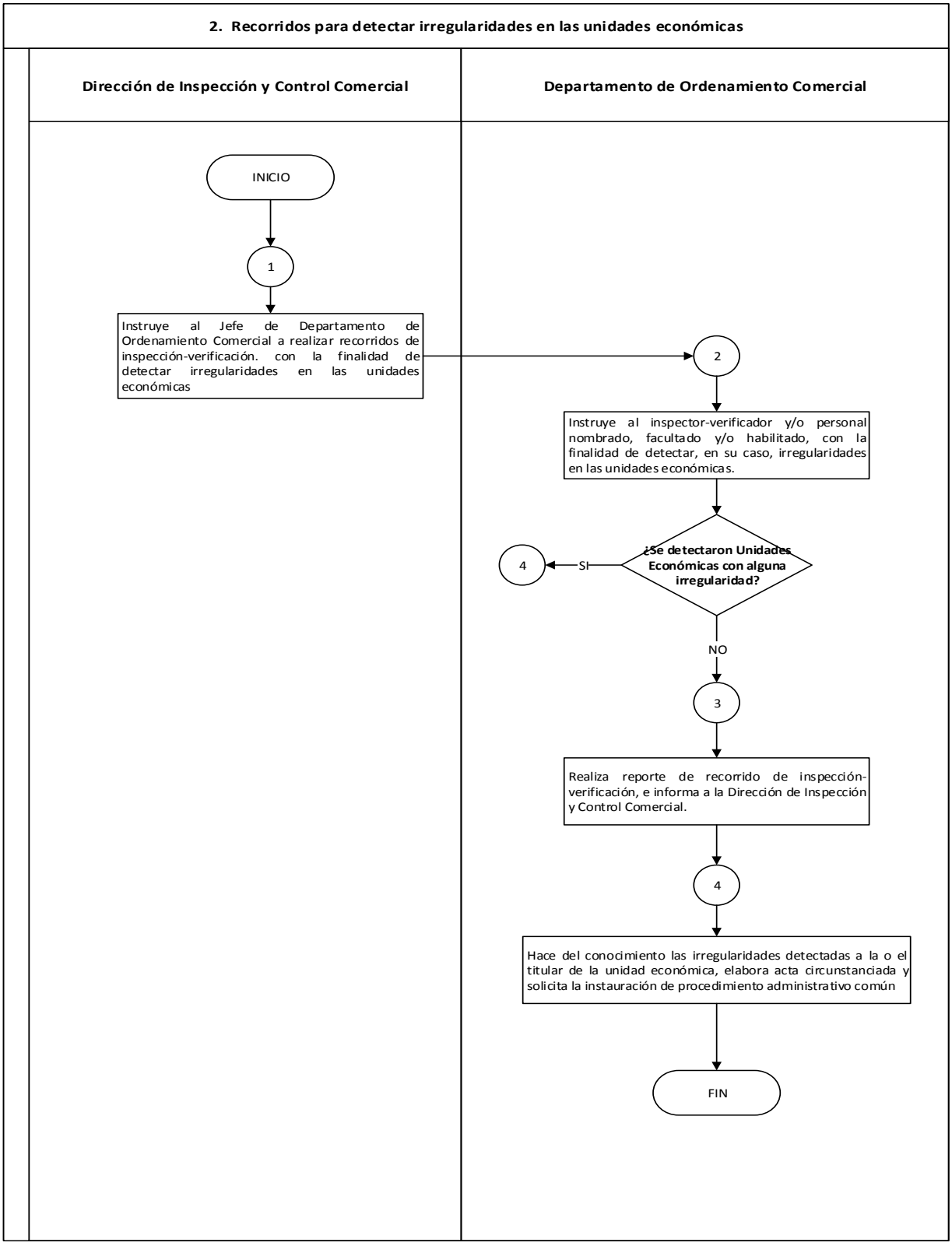
2. Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Inspección y Control Comercial**	Instruye al Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial a realizar recorridos de inspección-verificación. con la finalidad de detectar irregularidades en las unidades económicas
2	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	Instruye al inspector-verificador y/o personal nombrado, facultado y/o habilitado, con la finalidad de detectar, en su caso, irregularidades en las unidades económicas.
		¿Se detectaron Unidades Económicas con alguna irregularidad?
3	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	**No:** Realiza reporte de recorrido de inspección-verificación, e informa a la Dirección de Inspección y Control Comercial.
4	**Departamento de Ordenamiento Comercial**	**Sí:** Hace del conocimiento las irregularidades detectadas a la o el titular de la unidad económica, elabora acta circunstanciada y solicita la instauración de procedimiento administrativo común.
		FIN

1730

Diagrama:



1731

IX. DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN POLÍTICA.

Nombre del Procedimiento:	**Reuniones con líderes políticos, sociales, religiosos y ciudadanía en general con igualdad e inclusión de género, para establecer diálogos de concertación y brindar atención a sus demandas.**
Objetivo:	Mantener la gobernabilidad y la paz social dentro del municipio, mediante el diálogo y atención de peticiones y/o demandas de la ciudadanía en general de todo el municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Concertación Política, generará y organizará reuniones, que se llevarán a cabo, líderes políticos, sociales, religiosos y ciudadanía en general con igualdad e inclusión de género, de cada comunidad.
- El Departamento de Concertación Política señala, que la finalidad de las reuniones, es buscar y llegar a acuerdos que permitan encontrar soluciones a los principales problemas de la comunidad.
- El Departamento de Concertación Política, agendará los asuntos dependiendo de la complejidad de los mismos y se atenderán de forma oportuna en las reuniones programadas.
- El Departamento de Concertación Política contribuirá al desarrollo de la equidad social, igualdad e inclusión de genero.

1732

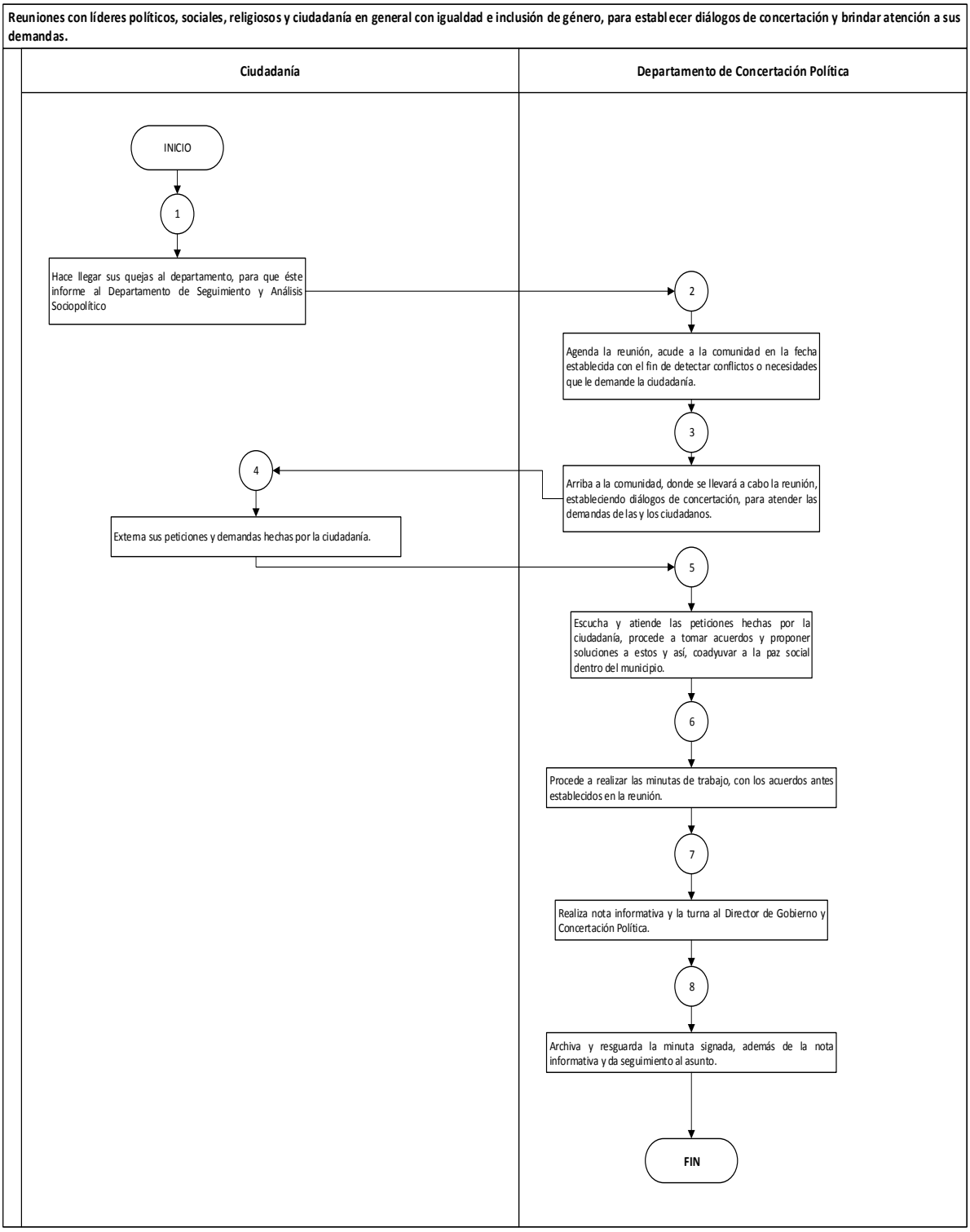
1. Reuniones con líderes políticos, sociales, religiosos y ciudadanía en general con igualdad e inclusión de género, para establecer diálogos de concertación y brindar atención a sus demandas.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadanía**	Hace llegar sus quejas al departamento, para que este informe al Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico.
2	**Departamento de Concertación Política**	Agenda la reunión, acude a la comunidad en la fecha establecida con el fin de detectar conflictos o necesidades que le demande la ciudadanía.
3		Arriba a la comunidad, donde se llevará a cabo la reunión, estableciendo diálogos de concertación, para atender las demandas de las y los ciudadanos.
4	**Ciudadanía**	Externa sus peticiones y demandas hechas por la ciudadanía.
5	**Departamento de Concertación Política**	Escucha y atiende las peticiones hechas por la ciudadanía, procede a tomar acuerdos y proponer soluciones a estos y así, coadyuvar a la paz social dentro del municipio.
6		Procede a realizar las minutas de trabajo, con los acuerdos antes establecidos en la reunión.
7		Realiza nota informativa y la turna al Director de Gobierno y Concertación Política.
8		Archiva y resguarda la minuta signada, además de la nota informativa y da seguimiento al asunto.
		FIN

1733

DIAGRAMA:



1734

Nombre del Procedimiento:	**Coordinación de operativos estratégicos, con Instancias Municipales y Estatales, para mantener el orden social en eventos públicos, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente.**
Objetivo:	Mantener la paz, tranquilidad y orden social, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, en eventos públicos que se lleven a cabo dentro del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1735

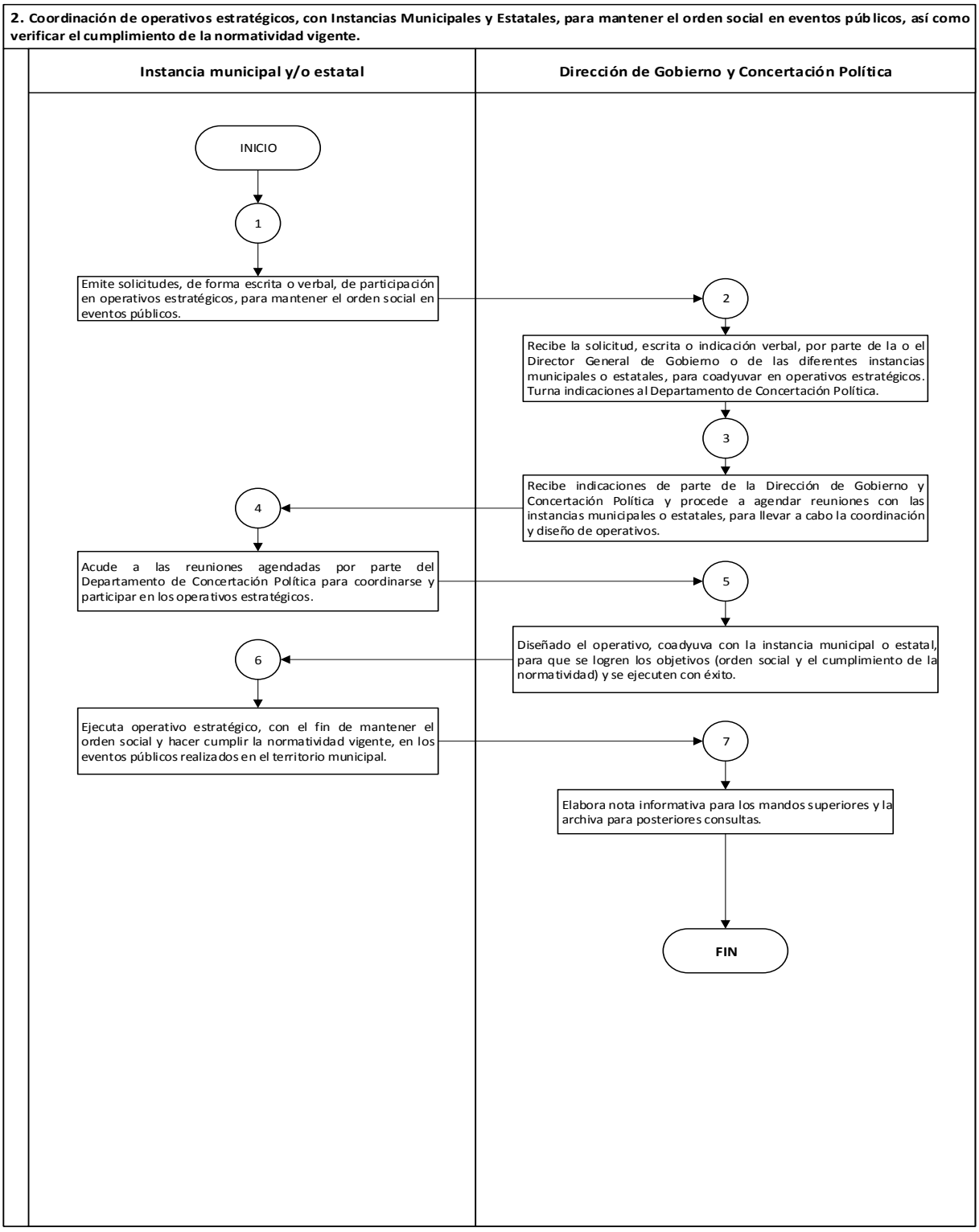
2. Coordinación de operativos estratégicos, con Instancias Municipales y Estatales, para mantener el orden social en eventos públicos, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente.

Descriptivo:

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

1736

Diagrama:



1737

Nombre del Procedimiento:	**Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca.**
Objetivo:	Tener un registro y control de las asociaciones civiles existentes en el Municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1738

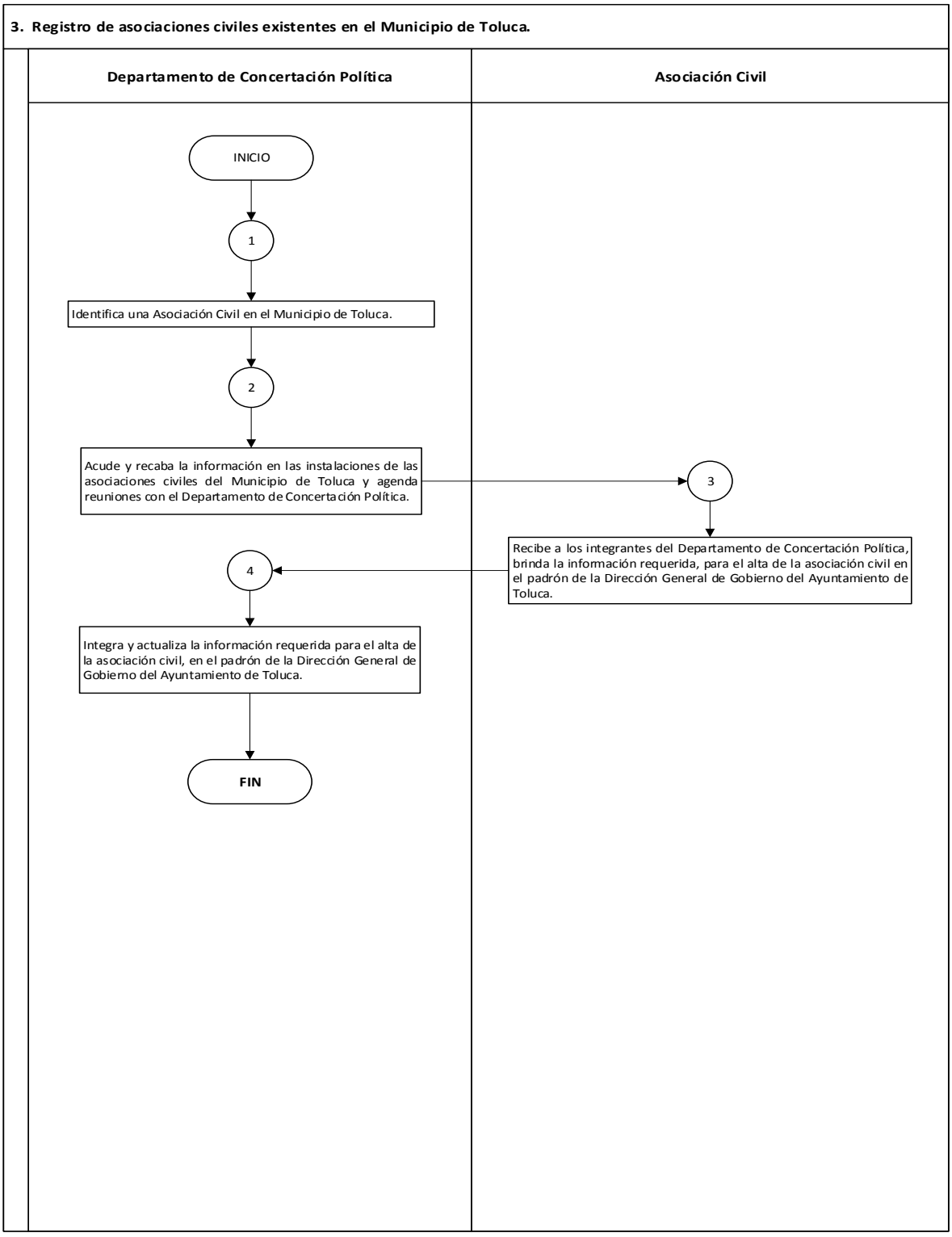
3. Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca.

Descriptivo:

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

1739

Diagrama:



1740

X. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA.

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

POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Sociopolítica recibirá información y evidencia fotográfica recabada y remitida por integrantes del Departamento de Concertación Política (coordinadores), sobre la problemática sociopolítica que sea detectada en las localidades y comunidades que conforman las delegaciones y subdelegaciones municipales de Toluca.

- El Departamento de Información Sociopolítica deberá analizar y procesar los datos recabados por el personal de campo para integrar reportes de seguimiento y notas informativas sobre la situación sociopolítica del Municipio de Toluca y que sean remitidas vía digital para el conocimiento a mandos superiores.

- El Departamento de Información Sociopolítica clasificará y digitalizará la información para su consulta y resguardo.

1741

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

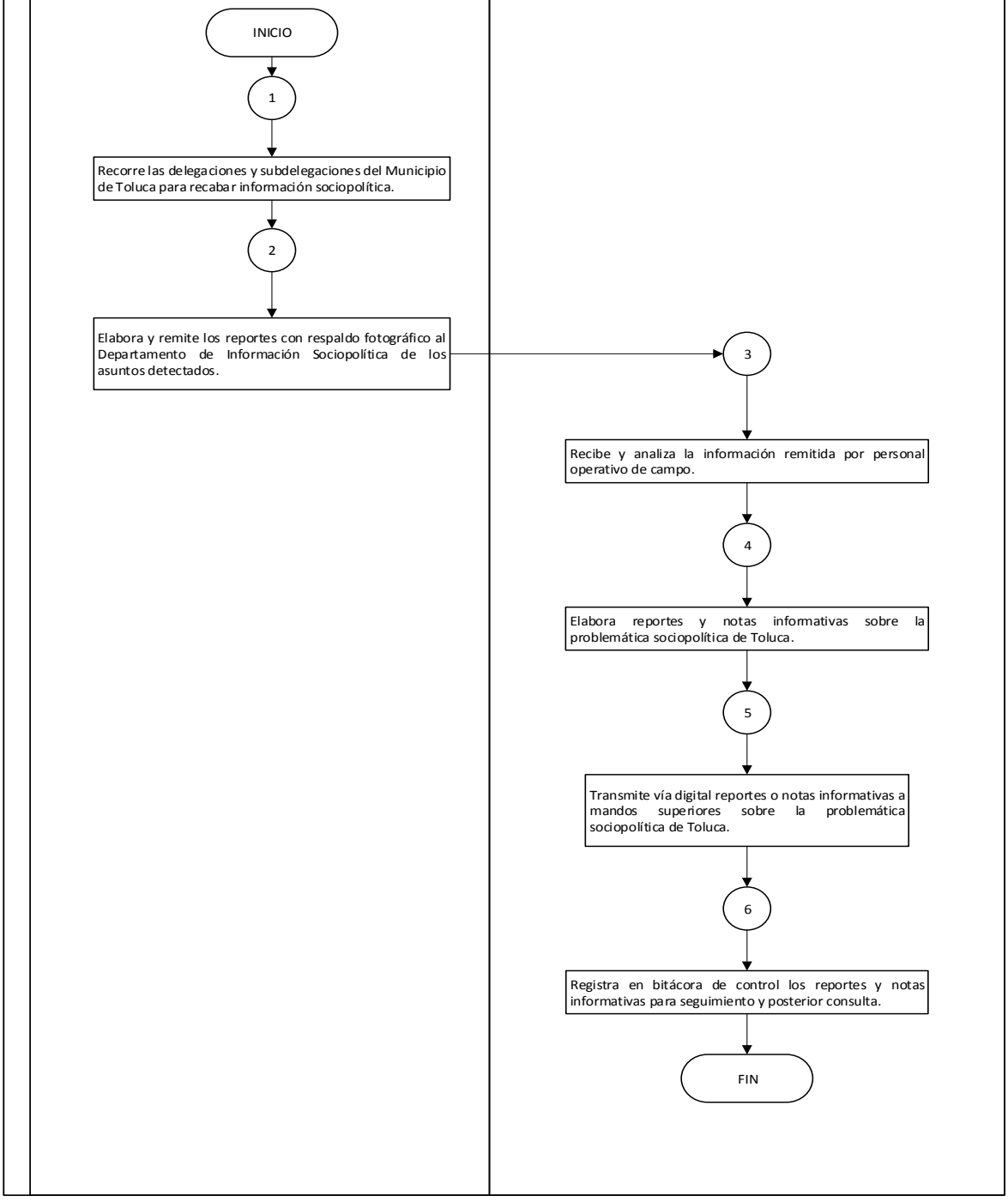
Descriptivo:

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

1742

Diagrama:

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



1743

Nombre del Procedimiento:	**Monitoreo de medios de comunicación a través de internet y las redes sociales.**
Objetivo:	Dar seguimiento a noticias sobre la problemática social y política del Municipio de Toluca, difundidas por medios de comunicación y por usuarios de redes sociales.

POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Sociopolítica identificará y registrará información difundida en los medios de comunicación y redes sociales, respecto a los acontecimientos políticos y sociales, demandas ciudadanas, riesgos para la seguridad y la estabilidad en el Municipio de Toluca.

- El Departamento de Información Sociopolítica remitirá para conocimiento de mandos superiores los reportes de asuntos de índole social y política relevantes detectados en medios de comunicación y redes sociales de manera matutina y vespertina.

- El Departamento de Información Sociopolítica deberá integrar un acervo digital para el registro y consulta de información periodística sobre asuntos de interés en materia social y política que se desarrollen en el Municipio de Toluca.

1744

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

Descriptivo:

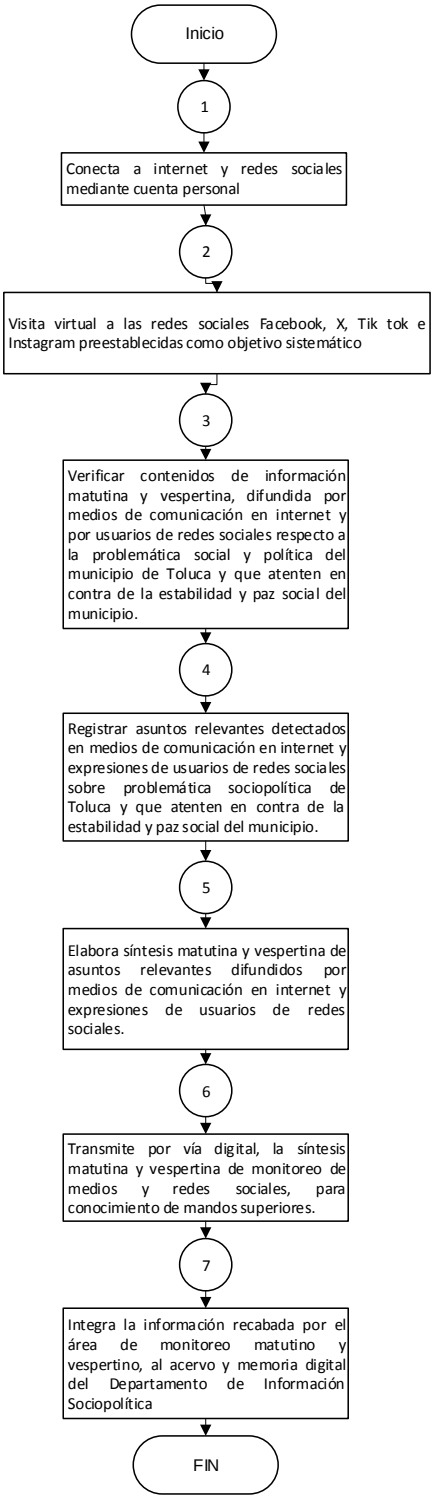
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Información Sociopolítica**	Conecta a internet y redes sociales mediante cuenta personal.
2		Visita virtual a las redes sociales Facebook, X, Tik tok e Instagram preestablecidas como objetivo sistemático.
3		Verificar contenidos de información matutina y vespertina,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

1745

Diagrama:

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

Departamento de Información Sociopolítica



1746

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

POLITICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Sociopolítica sistematizará, analizará y procesará la información captada por las y los coordinadores del Departamento de Concertación Política, medios de comunicación y redes sociales.

- El Departamento de Información Sociopolítica elaborará carpetas informativas de: pre-giras, diagnósticos sociopolíticos, de organizaciones y liderazgos tanto sociales como políticos, cartografía, así como los riesgos de las delegaciones y subdelegaciones municipales.

- El Departamento de Información Sociopolítica deberá hacer acopio de materiales estadísticos emitidos por fuentes oficiales.

- El Departamento de Información Sociopolítica remitirá de forma oportuna los estudios y análisis a los mandos superiores, para la toma de decisiones.

1747

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

Descriptivo:

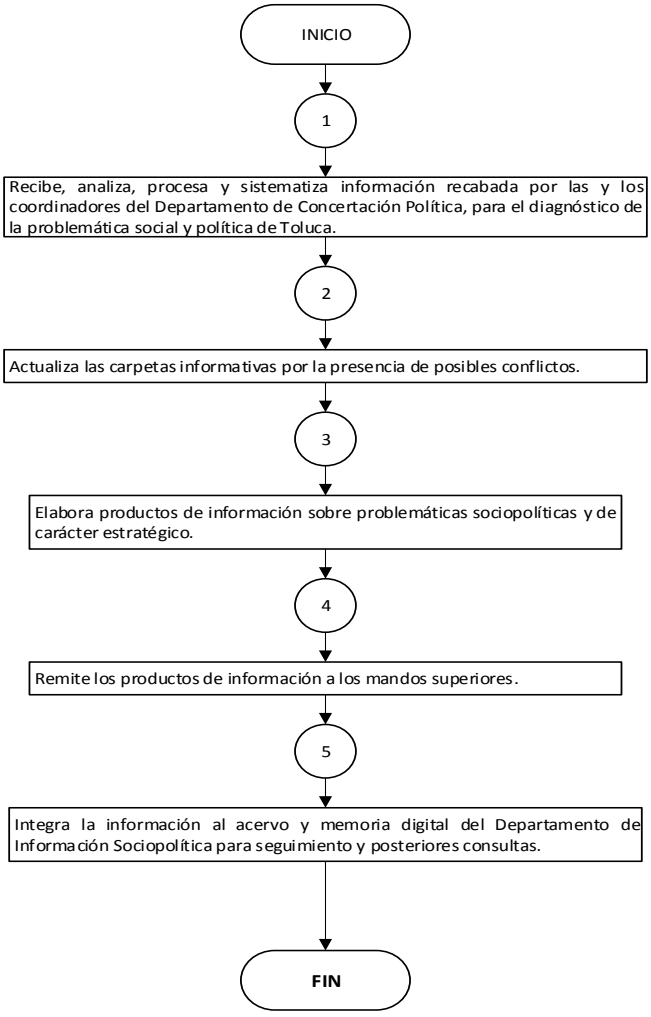
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Información Sociopolítica**	Recibe, analiza, procesa y sistematiza información recabada por las y los coordinadores del Departamento de Concertación Política, para el diagnóstico de la problemática social y política de Toluca.
2		Actualiza las carpetas informativas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

1748

Diagrama:

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

Departamento de Información Sociopolítica



1749

XI. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS SOCIOPOLÍTICO.

Nombre del Procedimiento:	**Atención a las problemáticas y demandas de la ciudadanía en general.**
Objetivo:	Orientar y vincular a la ciudadanía con las autoridades competentes federales, estatales o municipales para la atención a las problemáticas o demandas.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1750

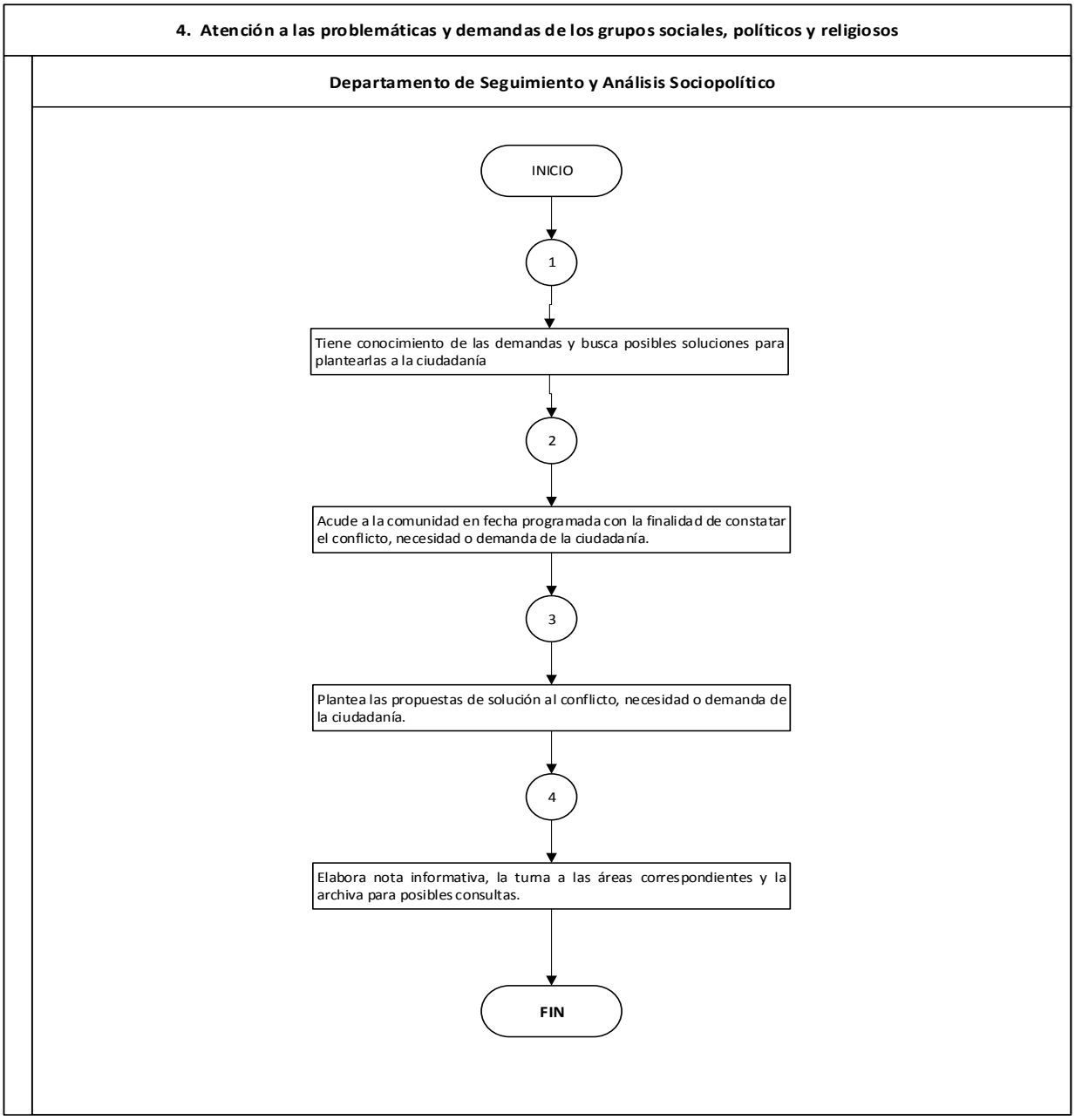
4. Atención a las problemáticas y demandas de los grupos sociales, políticos y religiosos.

Descriptivo:

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

1751

Diagrama:



1752

Nombre del Procedimiento:	**Fortalecimiento de la vida pública y mantener la estabilidad social en el territorio municipal.**
Objetivo:	Promover la participación ciudadana para un mejor desarrollo de las comunidades con la finalidad de conservar la paz y el orden social.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1753

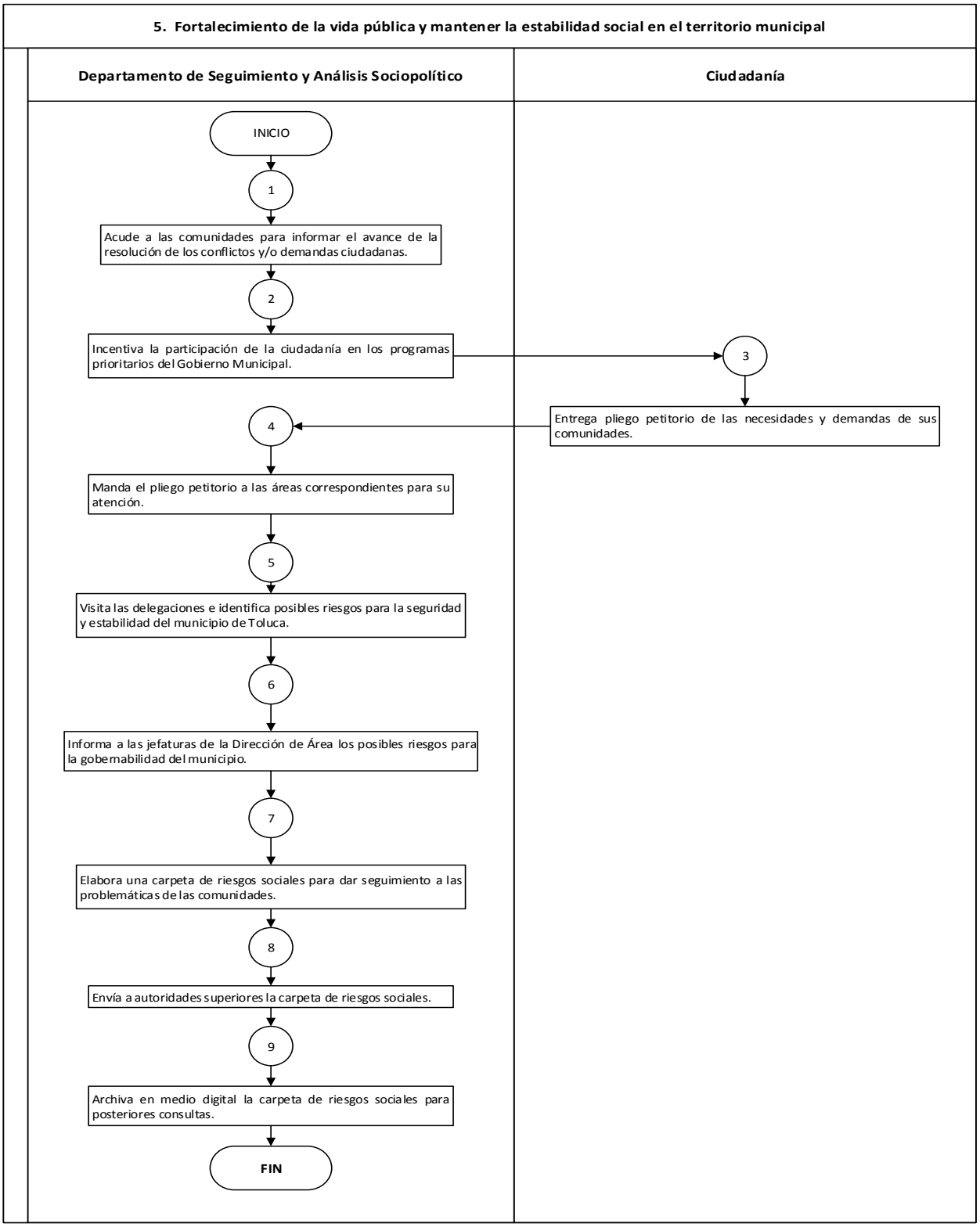
5. Fortalecimiento de la vida pública y mantener la estabilidad social en el territorio municipal.

Descriptivo:

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

1754

Diagrama:



1755

Nombre del Procedimiento:	**Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales.**
Objetivo:	Instrumentar mecanismos que coadyuven en la comunicación entre autoridades municipales y ciudadanía para mantener un equilibrio de gobernabilidad.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1756

6. Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales.

Descriptivo:

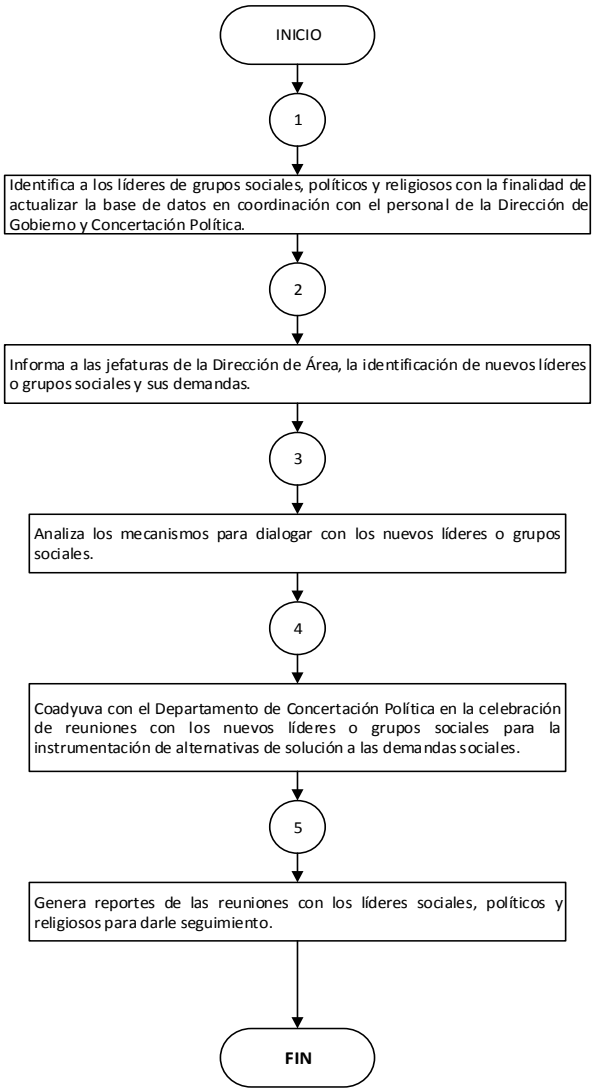
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico**	Identifica a los líderes de grupos sociales, políticos y religiosos con la finalidad de actualizar la base de datos en coordinación con el personal de la Dirección de Gobierno y Concertación Política.
2		Informa a las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

1757

Diagrama:

6. Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales

Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico



1758

XII. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA.

Nombre del Procedimiento:	**Impartir o gestionar cursos a ciudadanos, servidores públicos y autoridades auxiliares en materia de gobernanza.**
Objetivo:	Impartir o gestionar cursos a ciudadanos, servidores públicos y autoridades auxiliares, con el propósito de fortalecer las competencias, la sensibilización y el desarrollo institucional.

POLÍTICAS APLICABLES

- Verificar que, las instituciones que darán el curso, sean competentes para dicho tema.
- El departamento podrá impartir directamente los cursos o gestionar su realización con las áreas competentes del H. Ayuntamiento de Toluca, según la temática y el público objetivo.
- Toda solicitud de cursos para los ciudadanos, servidores públicos y autoridades auxiliares, se hará por medio de oficio para poder tener un respaldo en el archivo.
- El Departamento de Gobernanza será responsable de difundir las temáticas de los cursos que se impartirán.

1759

1. Impartir o gestionar cursos a ciudadanos, servidores públicos y autoridades auxiliares en materia de gobernanza.

Descriptivo:

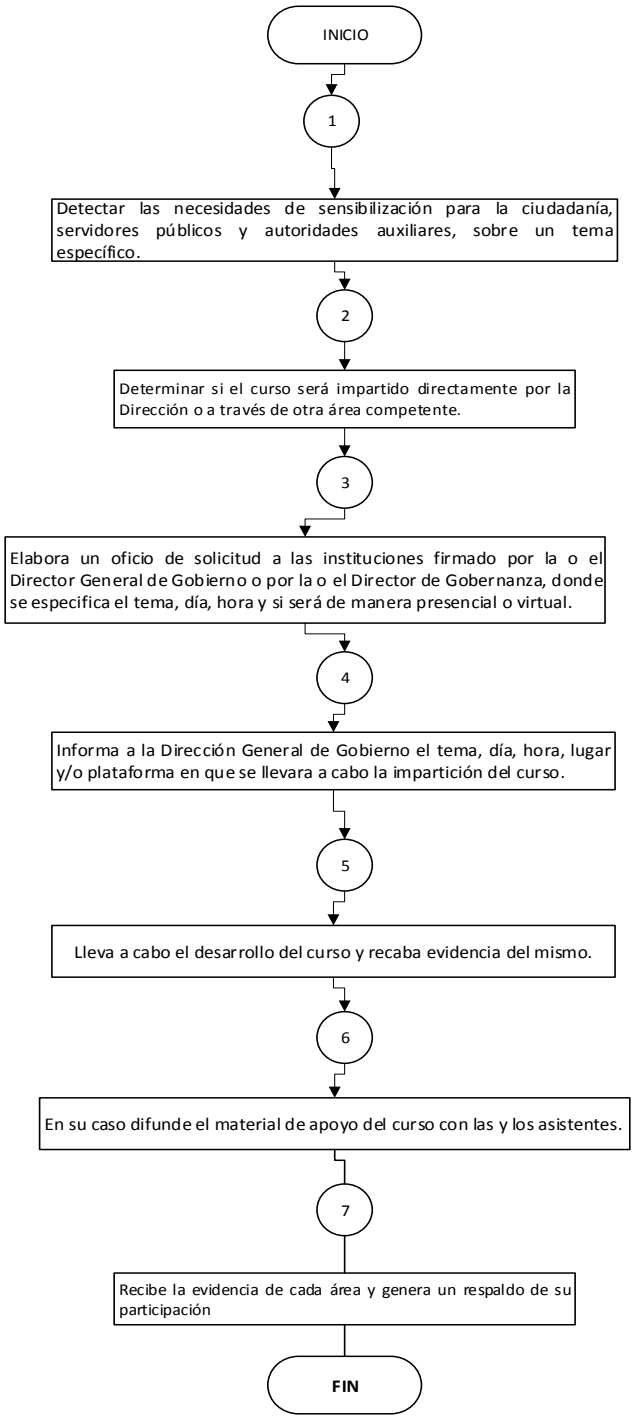
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Gobernanza**	Detectar las necesidades de sensibilización para la ciudadanía, servidores públicos y autoridades auxiliares, sobre un tema específico.
2		Determinar si el curso será impartido directamente por la Dirección o a través de otra área competente.
3		Elabora un oficio de solicitud a las instituciones firmado por la o el Director General de Gobierno o por la o el Director de Gobernanza, donde se especifica el tema, día, hora y si será de manera presencial o virtual.
4		Informa a la Dirección General de Gobierno el tema, día, hora, lugar y/o plataforma en que se llevara a cabo la impartición del curso.
5		Lleva a cabo el desarrollo del curso y recaba evidencia del mismo.
6		En su caso difunde el material de apoyo del curso con las y los asistentes.
7		Genera un respaldo de la participación.
		FIN

1760

Diagrama:

1. Impartir o gestionar cursos a ciudadanos, servidores públicos y autoridades auxiliares en materia de gobernanza.

Departamento de Gobernanza



1761

XIII. DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN DE ACCIONES DEL GOBIERNO.

Nombre del Procedimiento:	**Medición de acciones de gobierno.**
Objetivo:	Diseñar, levantar y analizar encuestas y sondeos de percepción ciudadana que permitan identificar el grado de satisfacción, confianza y legitimidad social respecto a los servicios públicos, programas y políticas públicas.

POLÍTICAS APLICABLES

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

1762

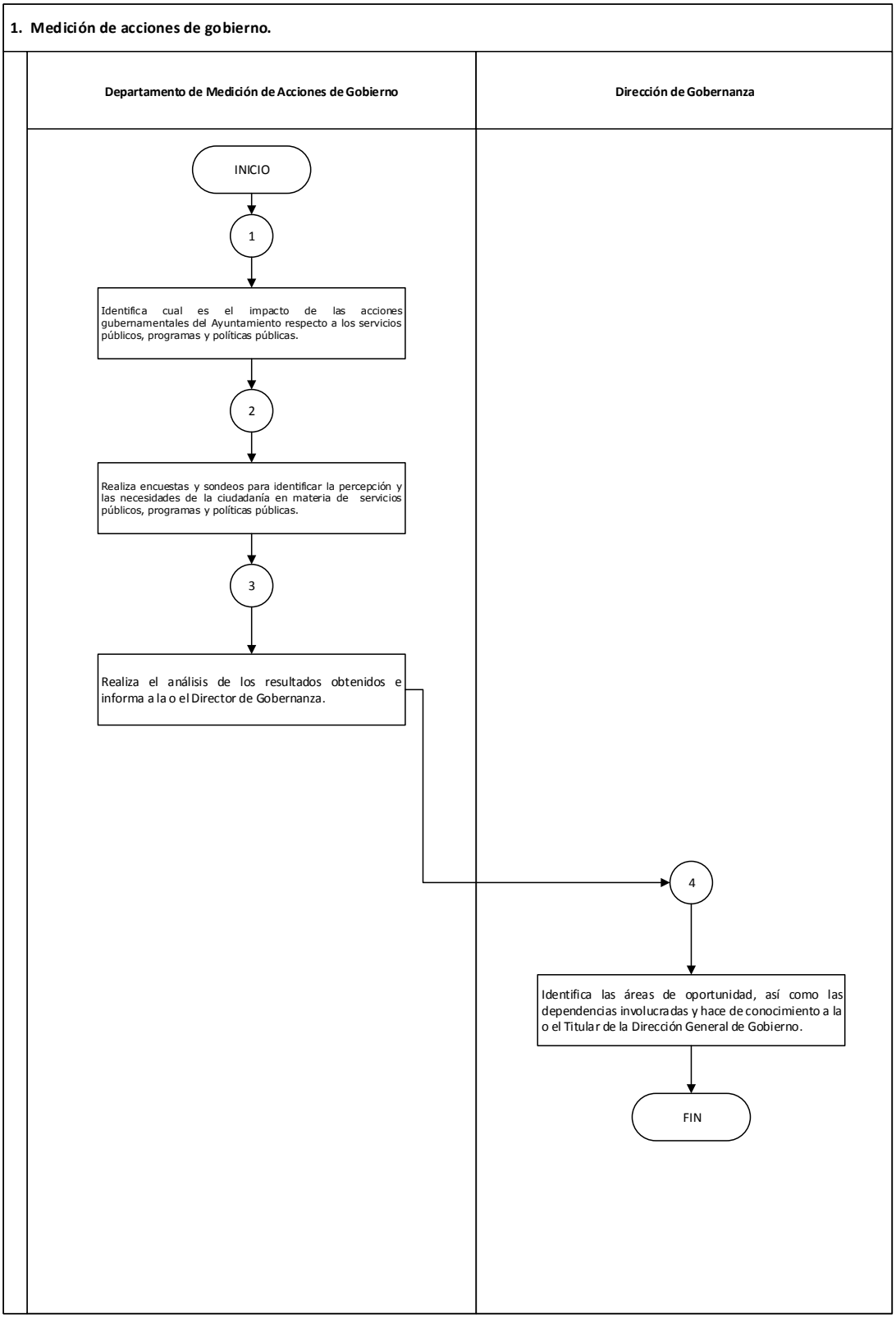
1. Medición de acciones de gobierno.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Medición de Acciones de Gobierno**	Identifica cual es el impacto de las acciones gubernamentales del Ayuntamiento respecto a los servicios públicos, programas y políticas públicas.
2		Realiza encuestas y sondeos para identificar la percepción y las necesidades de la ciudadanía en materia de servicios públicos, programas y políticas públicas.
3		Realiza el análisis de los resultados obtenidos e informa a la o el Director de Gobernanza.
4	**Dirección de Gobernanza**	Identifica las áreas de oportunidad, así como las dependencias involucradas y hace de conocimiento a la o el Titular de la Dirección General de Gobierno.
		FIN

1763

Diagrama:



1764

XIV. DEPARTAMENTO DE LA JUNTA MUNICIPAL DE RECLUTAMIENTO.

Nombre del Procedimiento:	**Trámite para la obtención de la Cartilla no liberada del Servicio Militar Nacional.**
Objetivo:	Expedir la Cartilla No Liberada de Identidad del Servicio Militar Nacional a toda persona de clase o remiso que radique en el municipio y así lo solicite, presentando todos y cada uno de los requisitos que estipula la ley en la materia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento promoverá la convocatoria correspondiente, con el fin de que realicen el trámite para obtener la Cartilla No Liberada de Identidad del Servicio Militar Nacional.
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento gestionará y/o dará seguimiento a la capacitación constante del personal, con el fin de obtener mejores resultados en cuanto a la atención de las personas que acudan a tramitar su Cartilla No Liberada de Identidad del Servicio Militar Nacional.
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento gestionará ante la Secretaría de la Defensa Nacional los elementos necesarios para la expedición de la Cartilla No Liberada de Identidad del Servicio Militar Nacional.
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento gestionará y preparará la logística necesaria para la realización del Sorteo del Servicio Militar Nacional, de conformidad con lo establecido en la Ley de la materia.

1765

1. Trámite para la obtención de la Cartilla no liberada del Servicio Militar Nacional.

Descriptivo:

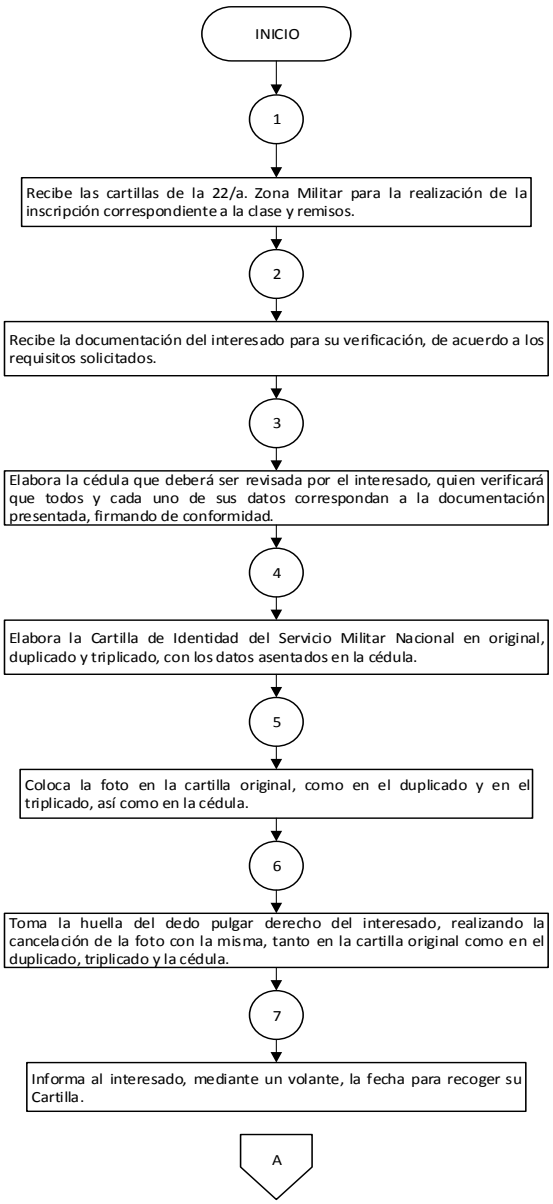
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento**	Recibe las cartillas de la 22/a. Zona Militar para la realización de la inscripción correspondiente a la clase y remisos.
2		Recibe la documentación del interesado para su verificación, de acuerdo a los requisitos solicitados.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

1766

Diagrama:

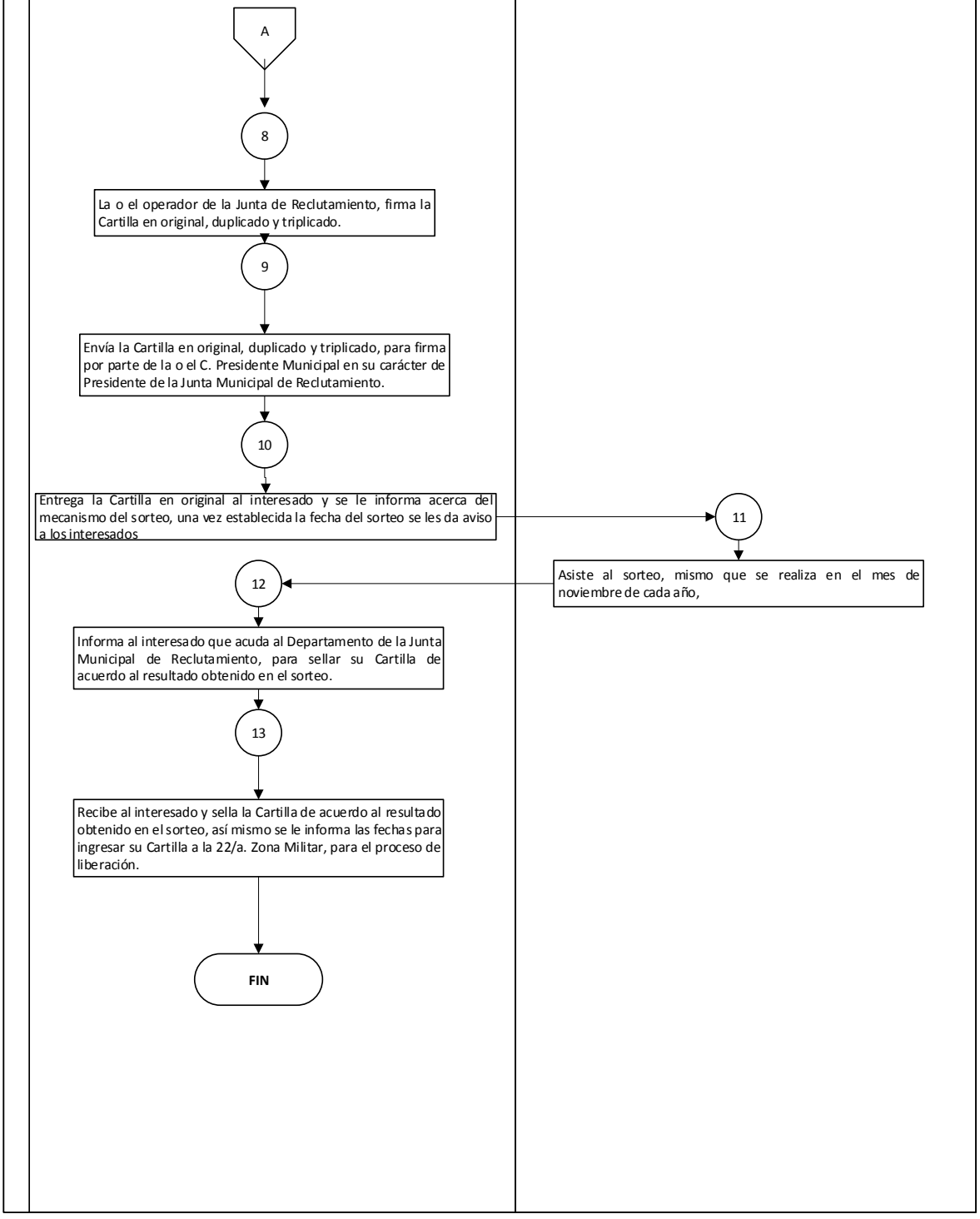
1. Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional.

Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento



1767

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



1768

XV. DISTRIBUCIÓN

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

Existe una copia en medio magnético en:

Dirección General de Gobierno

1769

XVI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición noviembre de 2025

Elaboración del Manual de Procedimientos.

1770

XVII. VALIDACIÓN

Lcdo.Ricardo Moreno Bastida
Presidente Municipal de Toluca

Lcdo. Edgar Eduardo Escobar Rivera
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

1771

Lcdo. Mario Alberto Medina Peralta
Director General de Gobierno

XVIII. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno

Responsable de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

1772

XIX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

1773

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración

1775

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

1776

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: 722 226 1280
Noviembre de 2025

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.
Primera Edición

INDICE

I. PRESENTACIÓN 6
II. OBJETIVO GENERAL 7
III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO 8
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA 8
IV. COORDINACIÓN DE DELEGACIONES ADMINISTRATIVAS 11
ELABORACIÓN, INTEGRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL GASTO CORRIENTE 11
EJERCICIO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL GASTO CORRIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS 14
ALTA DE PERSONAL 21
BAJA DE PERSONAL 25
V. DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES 30
INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS 30
ESTUDIO DE MERCADO 37
ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS MEDIANTE ADJUDICACIÓN DIRECTA (ARTÍCULO 48 FRACCIÓN XI DE LA LEY DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS) 42
COMPRAS CONSOLIDADAS 48
VI. DEPARTAMENTO DE CONTRATOS 51
ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS DERIVADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADQUISITIVOS 51
VII. DEPARTAMENTO DE ALMACÉN GENERAL 57
RECEPCIÓN DE BIENES 57
SUMINISTRO DE BIENES 69
VIII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN DE COMITES 73
LICITACIÓN PÚBLICA 73
INVITACIÓN RESTRINGIDA 80
ADJUDICACIÓN DIRECTA 88
INTEGRACIÓN DEL CATÁLOGO DE PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS 94
ARRENDAMIENTOS Y ENAJENACIONES 97
IX. DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL 101
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ALTA DE PERSONAL 101
DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN 108
CAPACITACIÓN A LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES 111
GESTIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE CAPACITACIONES POR INSTITUCIONES O EMPRESAS EXTERNAS 116
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 120
X. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL 123
CONTROL Y RESGUARDO DE EXPEDIENTES DE PERSONAL 123
PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE PERSONAL 126
REGISTRO DE INCIDENCIAS 129
REPORTE DE AUSENCIAS 132
INTEGRACIÓN DEL SUELDO BASE CON LA GRATIFICACIÓN PARA EFECTOS DE JUBILACIÓN (HOMOLOGACIÓN) 135
GRATIFICACIÓN EXTRAORDINARIA POR LABORAR 45 HORAS SEMANALES 138

1777

BAJA DE PERSONAL 141
MOVIMIENTO DE CAMBIO DE PERSONAL (PROMOCIÓN Y CAMBIO DE ADSCRIPCIÓN) 144
APOYO DE GASTOS FUNERARIOS S.U.T.E. Y M. 147
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYOS ECONÓMICOS, EN ESPECIE Y EVENTOS AL S.U.T.E.Y M. SECCIÓN TOLUCA 150

XI. DEPARTAMENTO DE NÓMINAS 153

PROCESAMIENTO DE LA NÓMINA DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA 153
TRÁMITE DE MOVIMIENTOS DE ALTAS Y BAJAS DEL ISSEMYM 160
ELABORACIÓN O CÁLCULO DE FINIQUITOS 163
DESCUENTO DE CRÉDITOS ADQUIRIDOS CON INSTITUCIONES FINANCIERAS Y PAGO DE RETENCIONES. 167
EXPEDICIÓN DE COPIAS SIMPLES O CERTIFICADAS DE NÓMINA 170
CAMBIOS Y CORRECCIONES ANTE EL ISSEMYM 174
GESTIÓN DE PAGO "APOYO DE GASTOS FUNERARIOS" 177

XII. DEPARTAMENTO DE CONVENIOS Y RELACIONES LABORALES 180

CONVENIOS A FAVOR DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES 180
REGISTRO Y CONTROL DEL PERSONAL OBLIGADO A PRESENTAR DECLARACIÓN ANUAL DE BIENES POR MODIFICACIÓN PATRIMONIAL Y SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO 185
SEGURO DE VIDA PARA EL PERSONAL SINDICALIZADO, DE CONFIANZA, POLICÍAS, BOMBEROS, OPERATIVOS DE TRÁNSITO, PROTECCIÓN CIVIL Y VIALIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA. 189
PROMOCIÓN DE LA INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN Y SUBCOMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE ENTRE EL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 192
USO DE LA SALA AMIGA DE LA LACTANCIA MATERNA POR SERVIDORAS PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA 195
USO DEL CONSULTORIO MÉDICO MUNICIPAL POR LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES 198
PROGRAMA DE FOTO-CREDENCIALIZACIÓN 201

XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES Y MANTENIMIENTO 204

ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES PARA OFICINAS PÚBLICAS DE DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA 204
ARRENDAMIENTO DE LOCALES COMERCIALES 210
CONTRATACIÓN DE SERVICIO INTERNO Y TRAMITE DE PAGO DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA 218
SOLICITUD DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE TIPO MENOR 225
SERVICIO DE INTENDENCIA PARA LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS (OFICINAS) DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 228

XIV. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR Y CONTROL DE COMBUSTIBLE 232

DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLE A VEHÍCULOS OFICIALES 232
REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS OFICIALES 235
ALTA DE VEHÍCULOS ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO 239
REPOSICIÓN DE PLACAS Y TARJETAS DE CIRCULACIÓN POR ROBO Y/O EXTRAVÍO 242
PAGO ANUAL DE TENENCIA Y DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR 245
TRÁMITE DE SOLICITUD DE PAGO DE INDEMNIZACIÓN ANTE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS CORRESPONDIENTE, DERIVADO DE ROBO O PÉRDIDA TOTAL POR SINIESTRO DE VEHÍCULOS OFICIALES ASEGURADOS 248

XV. DEPARTAMENTO DE LOCACION Y MONTAJE DE EVENTOS ESPECIALES 252

LOCACIÓN Y MONTAJE EN EVENTOS OFICIALES Y NO OFICIALES 252

1778

XVI. DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL 255
ALTA DE BIENES Y VEHÍCULOS OFICIALES DENTRO DEL SISTEMA DE BIENES MUEBLES 255
CAMBIO DE RESGUARDO DE BIENES MUEBLES 258
ALTA DE BIENES POR DONACIÓN 261
VERIFICACIÓN DE BIENES MUEBLES Y VEHÍCULOS 264
VERIFICACIÓN DE BIENES MUEBLES EN ACTOS DE ENTREGA-RECEPCIÓN 267
BAJA Y DESINCORPORACIÓN DE BIENES MUEBLES 271
BAJA Y DESINCORPORACIÓN POR OBSOLESCENCIA Y ENAJENACIÓN DE BIENES MUEBLES O VEHÍCULOS POR REMATE (LICITACIÓN PÚBLICA) 275
ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DE NO ADEUDO PATRIMONIAL 280
XVII. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PROYECTOS Y 283
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA. 283
SOLICITUD DE NUEVOS DESARROLLOS DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 283
XVIII. DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y 286
SOPORTE TÉCNICO. 286
REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE A EQUIPOS DE CÓMPUTO 286
GESTIÓN Y EMISIÓN DE DICTÁMENES TÉCNICOS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO DIGITAL, IMPLEMENTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 290
XIX. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES Y REDES 293
ASIGNACIÓN DE LÍNEA NUEVA, EXTENSIONES Y COLOCACIÓN DE APARATOS TELEFÓNICOS 293
REPARACIÓN DE APARATOS Y RESTABLECIMIENTO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS 296
INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED MUNICIPAL 299
XVI. DISTRIBUCIÓN. 302
XXI. REGISTRO DE EDICIONES. 303
XXII. VALIDACIÓN 304
XXIII. CRÉDITOS 305
XXIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 306

1779

I. PRESENTACIÓN

Para cumplir el propósito de contar con una participación dinámica y activa, y con ello dar respuesta inmediata a las necesidades y/o demandas de la población del Municipio de Toluca, la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, se ha dado a la tarea de desarrollar programas de forma permanente para modernizar y simplificar el aparato administrativo, que permita el funcionamiento eficiente en las unidades administrativas de la administración pública municipal y dar cumplimiento a las leyes aplicables vigentes en lo ya establecido.

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

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

1780

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, lineamientos y procedimientos; para la administración de personal, adquisición, uso y mantenimiento de bienes, contratación y prestación de servicios, de la tecnología de la información y comunicaciones que requieran las diferentes dependencias y órganos que integran la administración pública municipal.

1781

III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO

Nombre del Procedimiento:	**Recepción y seguimiento de correspondencia**
Objetivo:	Establecer mecanismos para la recepción, registro y distribución de la correspondencia dirigida a la Dirección General de Administración.

POLÍTICAS APLICABLES

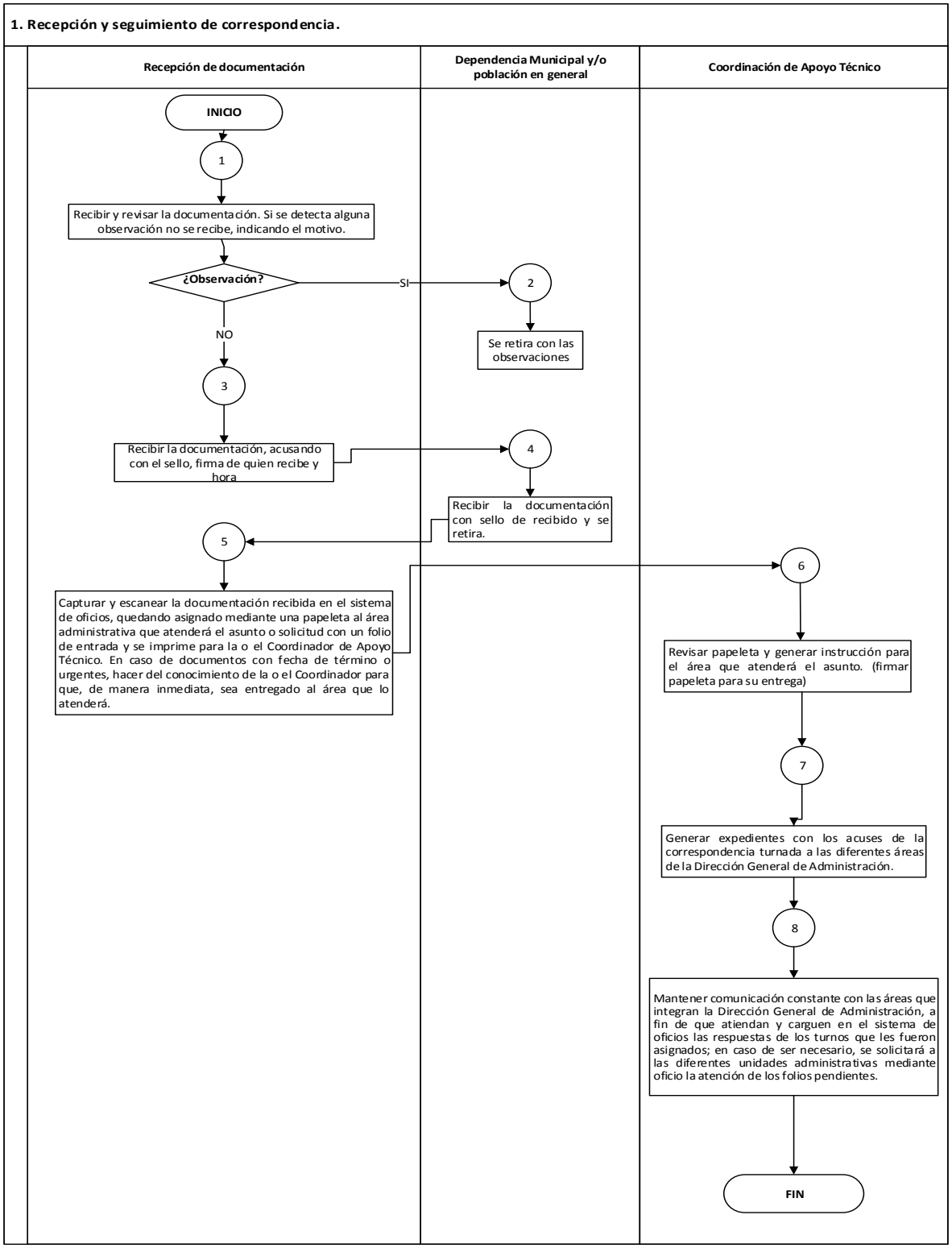
- El horario de recepción de correspondencia será de 9:00 a 18:00hrs, posterior a esta hora se procederá a recibir con fecha del día hábil siguiente.
- El área de correspondencia está facultada para la recepción y registro de la documentación, revisando que la misma cumpla con los siguientes requisitos: estar dirigida a la persona titular del área, que contenga elementos de identificación como lo son: nombre del remitente, cargo, dependencia o entidad y firma autógrafa, en caso de que incluya anexos, que estén completos.
- Sobres cerrados y/o confidenciales recibidos, se entregarán a la o el Coordinador de Apoyo Técnico de la Dirección General de Administración.
- Capturar la documentación en el sistema de oficios diseñado para tal fin, de acuerdo al asunto, asignar al área a la cual compete su atención. 1782
- Una vez avalada por la o el Coordinador de Apoyo Tecnico, se envía por medio de notificador a las áreas de la Administración Pública que atenderán lo solicitado.
- Mantener comunicación constante con las diversas áreas a fin de verificar la atención de folios pendientes de respuesta, detectados en el sistema de oficios de la propia Dirección General de Administración.
- En caso de ser necesario, se solicitará a las diferentes unidades administrativas mediante oficio la atención de los folios pendientes.

1. Recepción y seguimiento de correspondencia
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Recepción de Documentación**	Recibir y revisar la documentación. Si se detecta alguna observación no se recibe, indicando el motivo.
		¿Observación?
2	**Dependencia Municipal/Externa y/o población en general**	**Sí:** Se retira con las observaciones.
3	**Recepción de Documentación**	**No:** Recibir la documentación, acusando con el sello, firma de quien recibe y hora.
4	**Dependencia Municipal/Externa y/o población en general**	Recibir la documentación con sello de recibido y se retira.
5	**Recepción de Documentación**	Capturar y escanear la documentación recibida en el sistema de oficios, quedando asignado mediante una papeleta al área administrativa que atenderá el asunto o solicitud con un folio de entrada y se imprime para la o el Coordinador de Apoyo Técnico. En caso de documentos con fecha de término o urgentes, hacer del conocimiento de la o el Coordinador para que, de manera inmediata, sea entregado al área que lo atenderá.
6	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Revisar papeleta y generar instrucción para el área que atenderá el asunto. (firmar papeleta para su entrega)
7		Generar expedientes con los acuses de la correspondencia turnada a las diferentes áreas de la Dirección General de Administración.
8		Mantener comunicación constante con las áreas que integran la Dirección General de Administración, a fin de que atiendan y carguen en el sistema de oficios las respuestas de los turnos que les fueron asignados; en caso de ser necesario, se solicitará a las diferentes unidades administrativas mediante oficio la atención de los folios pendientes.
		FIN

1783

DIAGRAMA:



1784

IV. COORDINACIÓN DE DELEGACIONES ADMINISTRATIVAS

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 de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal e 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.

1785

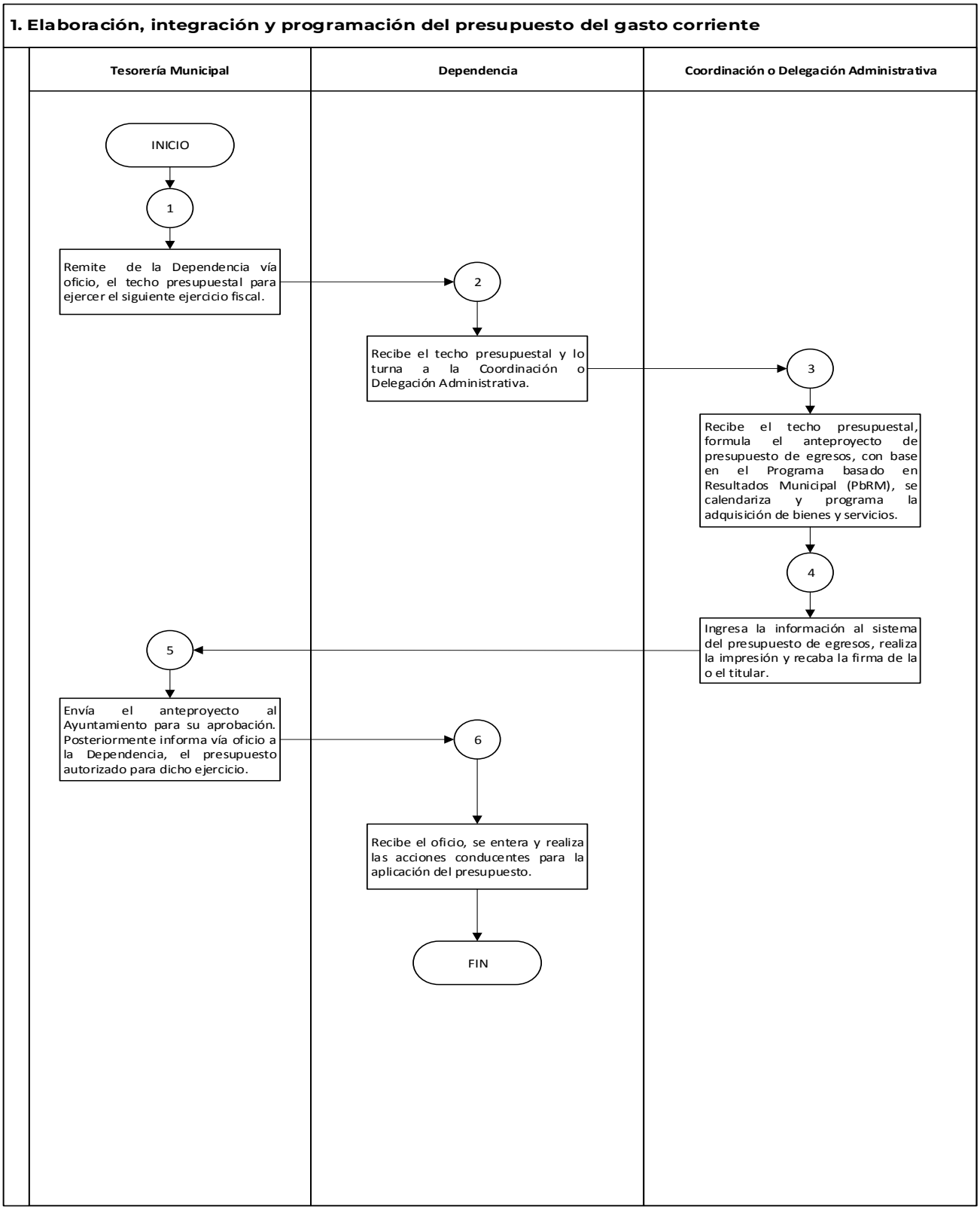
1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

Descriptivo:

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

1786

DIAGRAMA:



1787

Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas**
Objetivo:	Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.

- La compra o contratación de bienes o servicios que realice la Dirección General de Administración se sujetará a los principios de racionalidad y maximización de gasto.

- Es responsabilidad de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.

1788

- Las solicitudes de adquisición y de servicio, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.

- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.

- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

1789

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

Descriptivo:

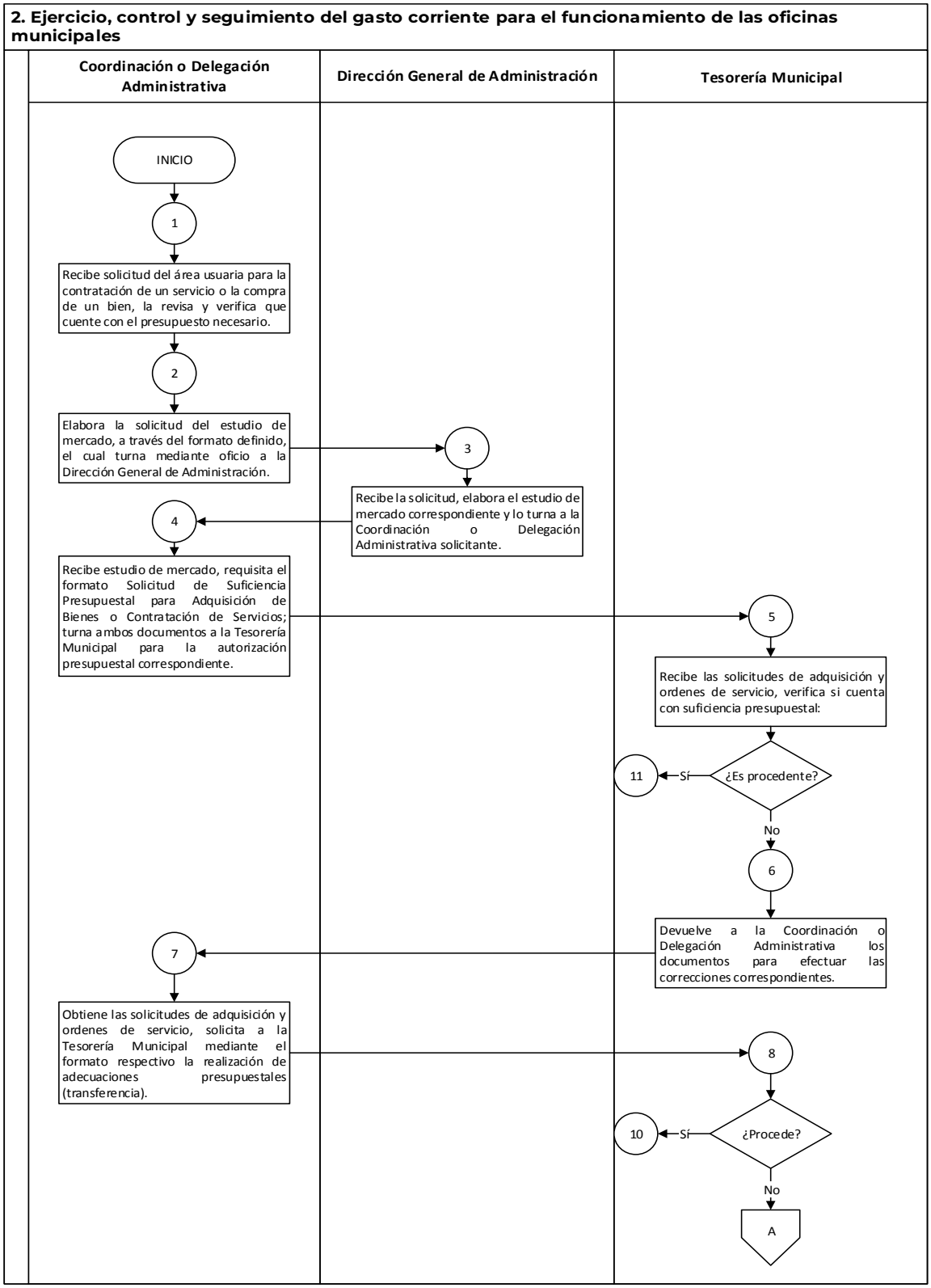
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación o Delegación Administrativa**	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido,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

1790

No.	Responsable	Actividad
12	**Coordinación o Delegación Administrativa**	Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración.
13	**Dirección General de Administración**	Recibe solicitud de compra y determina:
		¿Es procedente la solicitud?
14		**No:** Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud.
		FIN
15	**Dirección General de Administración**	**Sí:** Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Coordinación o Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios.
16	**Coordinación o Delegación Administrativa**	Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción.
		FIN

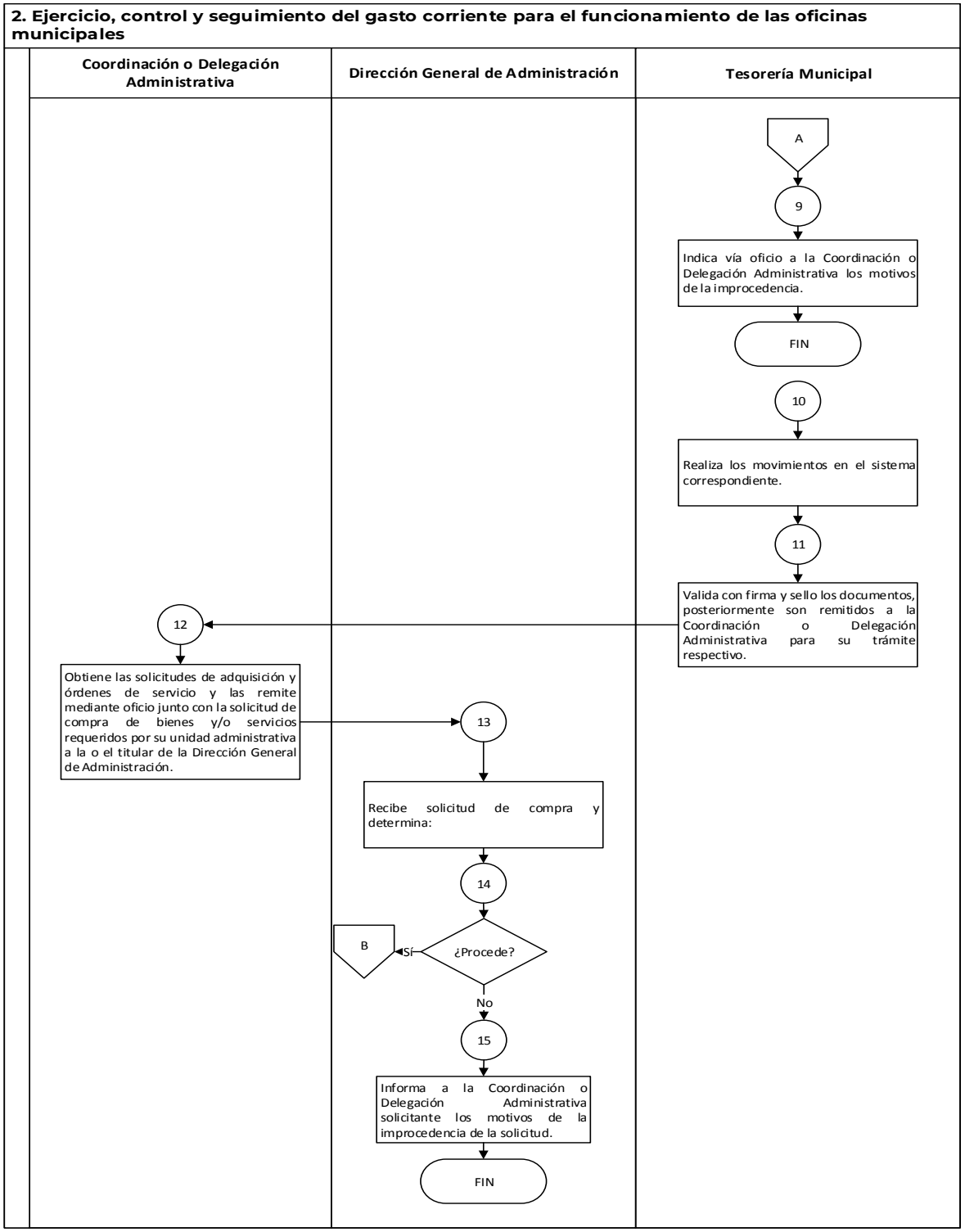
1791

DIAGRAMA:



1792

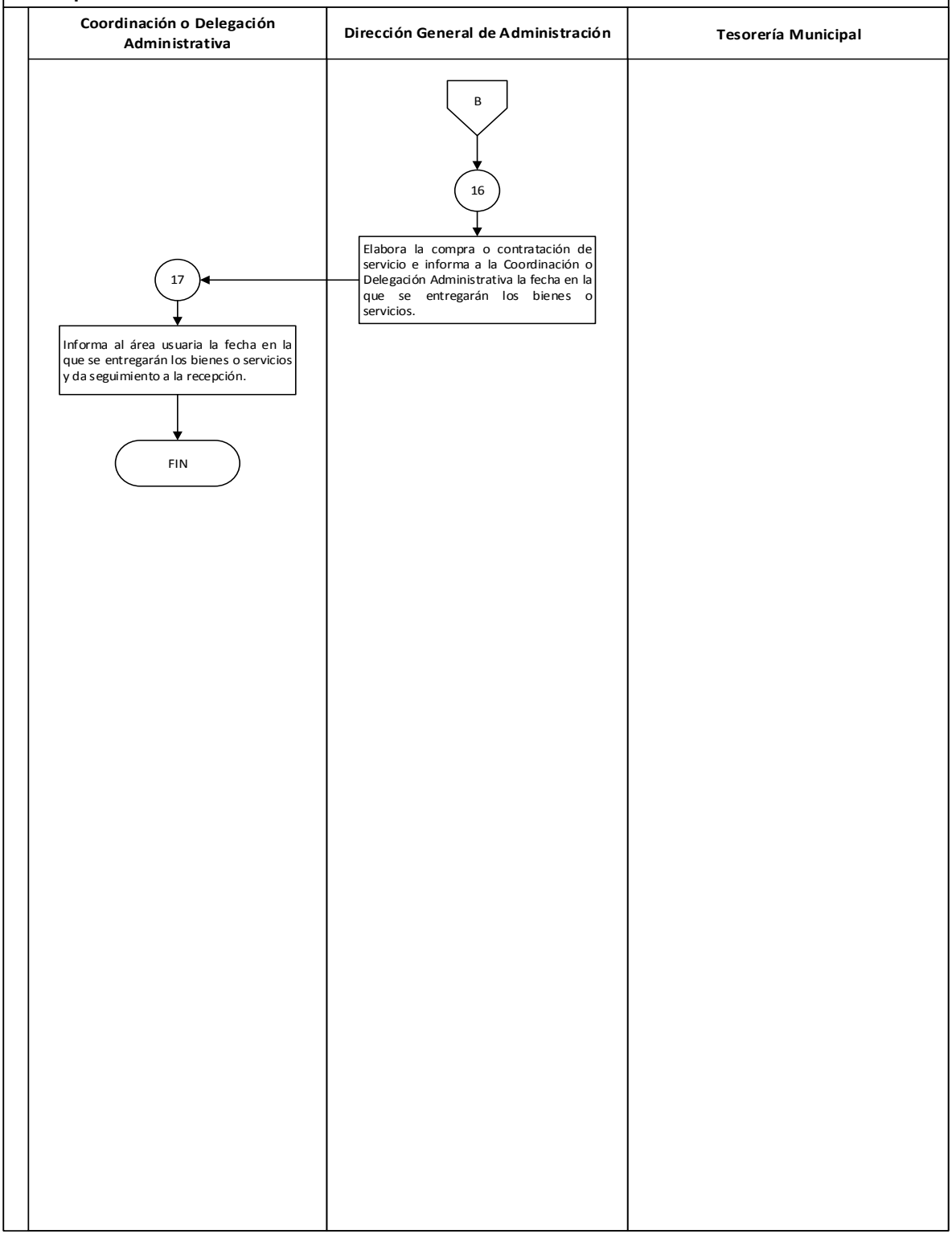
DIAGRAMA:



1793

DIAGRAMA:

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



1794

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 de Toluca.

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

1795

- Oficio de Petición

- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar la “Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la o el titular de la Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de las autorizaciones necesarias y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

1796

1. Alta de personal

Descriptivo:

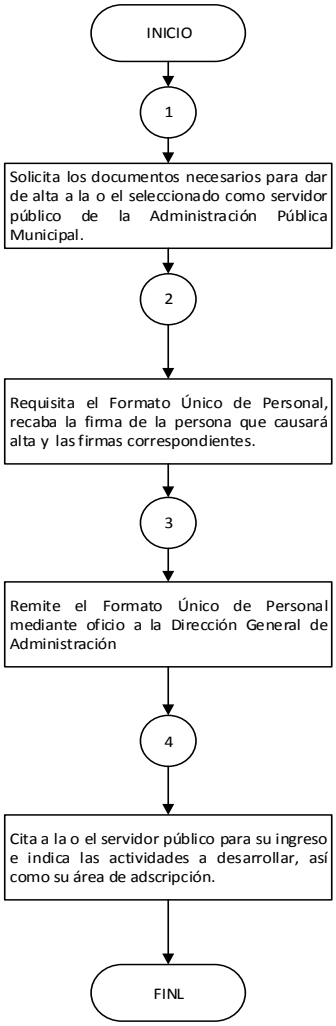
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa**	Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la Administración Pública Municipal.
2		Requisita el Formato Único de Personal, recaba la firma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

1797

DIAGRAMA:

1. Alta de personal

Coordinación de Delegaciones Administrativas



1798

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 de Delegaciones Administrativas 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 de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa remitirá por oficio el “Formato Único de Personal” debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente al Órgano Interno de Control Municipal y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.

1799

- 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 la o el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.

- Cuando la o el servidor público incurra en más de tres faltas de asistencia en un periodo de 30 días, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos 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.

- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la o el titular de la Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en tres tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el Órgano Interno de Control Municipal, otro para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.

- La o el mando medio o superior deberá preparar la entrega recepción y 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 de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa es responsable de solicitar al Órgano Interno de Control Muncipal el usuario, contraseña la hora y la fecha para que se lleve a cabo en el sistema correspondiente la entrega recepción.

- La o el titular de la Coordinación de Delegaciones Administrativas 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.

1800

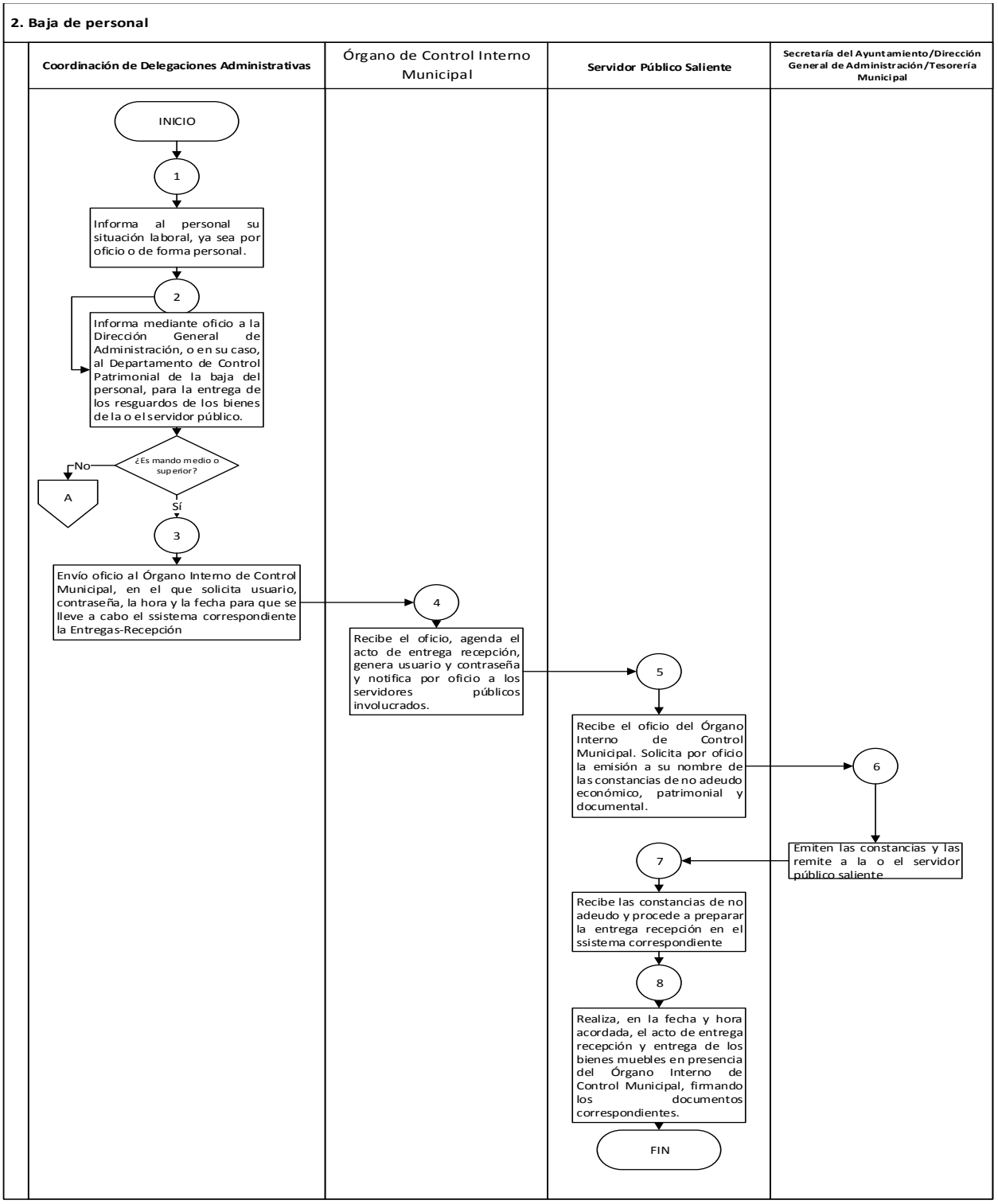
2. Baja de personal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2		Informa mediante oficio a la Dirección General de Administración o en su caso al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público.
		¿Es mando medio o superior?
3		**Sí:** Envío oficio al Órgano Interno de Control Muncipal en el que solicita el usuario, contraseña, la hora y la fecha para en la que se lleve a cabo en el sistema correspondiente la entrega recepción.
4	Órgano Interno de Control Muncipal	Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario, contraseña y notifica por oficio a los servidores públicos involucrados.
5	Servidor Público Saliente	Recibe el oficio del Órgano Interno de Control Municipal. Solicita por oficio la emisión a su nombre de las constancias de no adeudo económico; patrimonial y documental.
6	Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Administración/ Tesorería Municipal	Emiten las constancias de no adeudo y las remiten a la o el servidor público saliente.
7	Servidor Público Saliente	Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el sistema correspondiente.
8		Realizan, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia del Órgano Interno de Control Muncipal, firmando los documentos correspondientes.
		FIN
9	Departamento de Control Patrimonial	**No:** Recibe el oficio, procede a realizar los ajustes en el sistema a los bienes del personal de baja, informando vía oficio a la Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa.
10	Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa	Obtiene el oficio, requisita el Formato Único de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, acompañado del soporte documental.
		FIN

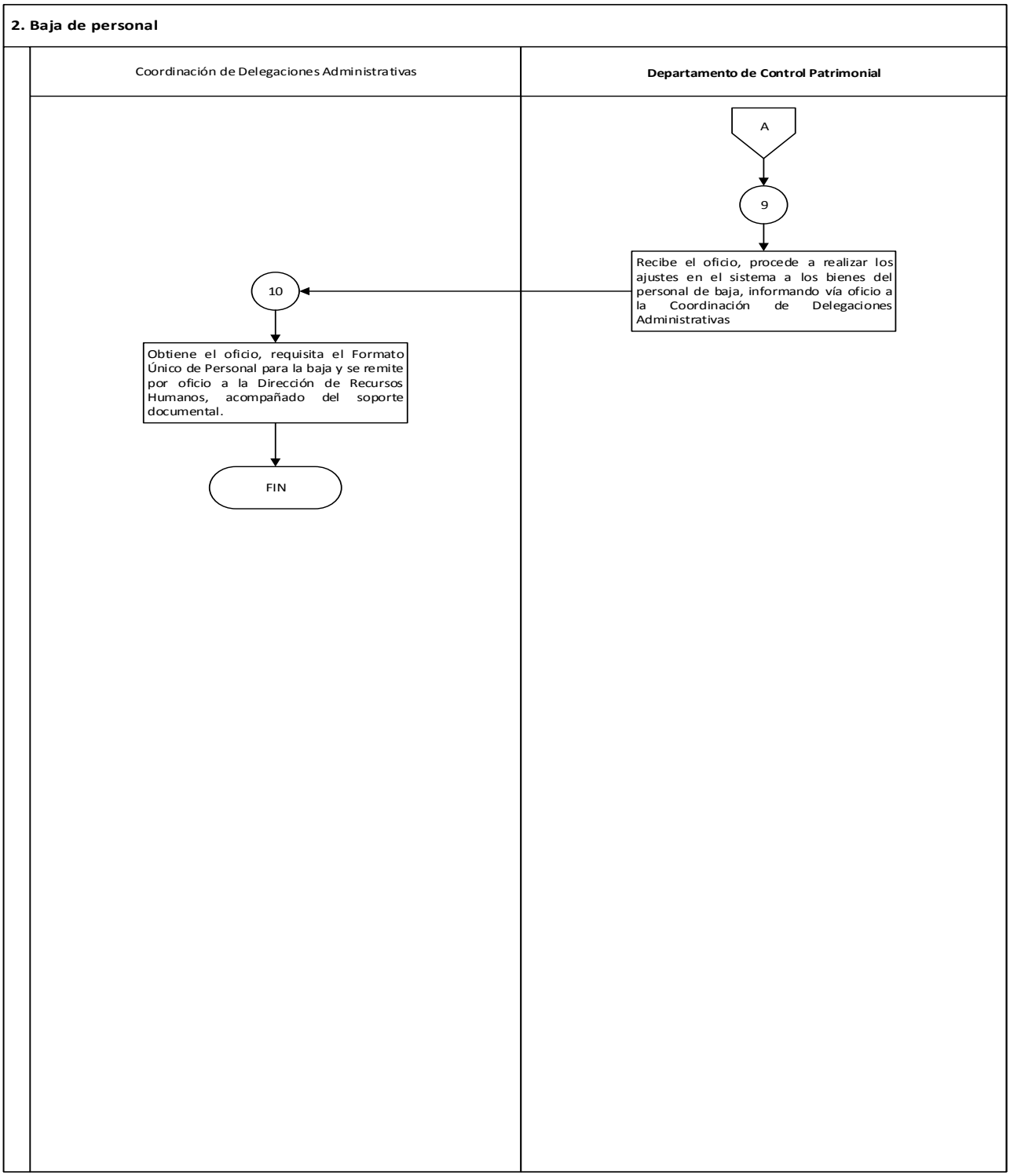
1801

DIAGRAMA:



1802

DIAGRAMA:



1803

V. DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

Nombre del Procedimiento:	**Integración del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios**
Objetivo:	Planificar, programar y sistematizar las adquisiciones, arrendamientos y servicios necesarios para el cumplimiento de funciones de las áreas que conforman la administración pública municipal, considerando sus necesidades, los objetivos del plan de desarrollo municipal y las medidas de austeridad, asegurando en todo momento las mejores condiciones disponibles, en apego a la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Adquisiciones bajo la coordinación de la Dirección General de Administración y la Dirección de Recursos Materiales, deberá formular el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios el cual deberá ser autorizado por el Comité de Adquisiciones y Servicios del Ayuntamiento, durante su primera sesión ordinaria, conforme al Presupuesto de Egresos Autorizado para el ejercicio fiscal correspondiente o, en su defecto, con base en el Anteproyecto de Presupuesto considerando los capítulos 2000 (Materiales y Suministros), 3000 (Servicios Generales) y 5000 (Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles); así como su seguimiento oportuno.El cual deberá ser publicado a más tardar el 31 de enero del ejercicio fiscal respectivo y deberá garantizarse su seguimiento y actualización oportuna conforme a las necesidades del Ayuntamiento. 1804

- Las áreas que integran la Administración Pública Municipal, en su calidad de áreas usuarias solicitantes, deberán formular un documento conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Administración, integrando los proyectos sustantivos que deban considerarse dentro del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

- Los bienes y servicios requeridos por las áreas usuarias, deberán estar incluidos en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, para tal efecto, previo al inicio del ejercicio presupuestal correspondiente, la Dirección General de Administración solicitará a las áreas usuarias la información relativa a sus necesidades y requerimientos, la cual servirá de base para la formulación del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

- En caso de que las áreas usuarias requieran bienes o servicios que no hayan sido incluidos en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, deberán remitir su solicitud a la Dirección General de Administración, acompañada de la justificación correspondiente que acredite la falta de programación, misma que quedará sujeta a la disponibilidad y autorización presupuestal correspondiente.

- Las Unidades Administrativas solicitantes deberán formular de manera clara y precisa los bienes y servicios que requieran para el desarrollo de sus funciones, a través del formato denominado

Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, anexando de ser necesario, el oficio de justificación, así como las especificaciones técnicas o catálogos que permitan identificar con exactitud las características del bien o servicio solicitado.

- El Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, deberá ser formulado en estricto apego a lo establecido en los artículos 9, 10, 11 y 16 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y artículos 8 y 9 de su Reglamento.

1805

1. Integración del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Adquisiciones	Elabora oficio en el mes de agosto del ejercicio correspondiente, firmado por la o el Director General de Administración, dirigido a la o el Tesorero Municipal, solicitando el Anteproyecto de Presupuesto de los capítulos 2000, 3000 y 5000, a efecto de tomarlo como base para la formulación del—Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
2		Elabora oficio a las personas titulares de las áreas usuarias sustantivas de la Administración Pública Municipal, solicitando los proyectos trascendentales que deban ser considerados de origen en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. Una vez, recibidos y autorizados para su integración por la o el Director General de Administración y la o el Director de de Recursos Materiales, el Departamento de Adquisiciones procederá a incorporarlos en dicho Programa.
3		Formula el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, con base en la información recibida de la Tesorería Municipal, áreas sustantivas, así como aquellas que considere la Dirección General de Administración para atender necesidades generales; incluyendo, descripción de bienes y servicios, calendarización, costo estimado, justificación, organigrama y plantilla de personal, previsiones presupuestales, origen de recursos, datos generales de inmuebles y costos de renta, entre otros elementos que se consideren pertinentes para su adecuada planeación.
4		Integra el documento por modalidad de compra, considerando las siguientes: Contrato Pedido, Invitación Restringida, Licitación Pública y Adjudicación Directa por Excepción, conforme a los montos máximos establecidos por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, debiendo integrar un resumen general y uno por cada tipo u origen de recursos, que contenga, entre otros elementos, los siguientes datos: capítulo y partida presupuestal, origen de los recursos, descripción de bienes o servicios, área usuaria solicitante, modalidad de compra, calendarización mensual y monto programado. Una vez integrada la información, remite el documento a la o el Director de Recursos Materiales para su revisión y validación.
5	Dirección de Recursos Materiales	Revisa y valida que el documento este debidamente formulado e integrado, verificando que las modalidades de compra sean las correctas conforme a la normatividad aplicable, que la consolidación y calendarización de los procedimientos adquisitivos, se encuentren apegadas al Presupuesto de Egresos autorizado y que su calendarización cubra oportunamente las necesidades de todas las áreas que conforman la Administración Pública Municipal. Una vez concluida la revisión y sin observaciones, remite el documento a la o el Director General de Administración para su autorización.
6	Dirección General de Administración	Revisa que el documento este debidamente formulado e integrado, solicita visto bueno de Tesorería Municipal a fin de verificar la disponibilidad presupuestal y el origen de los recursos, y lo autoriza.
7		Instruye que el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios sea sometido a la aprobación del Comité de

1806

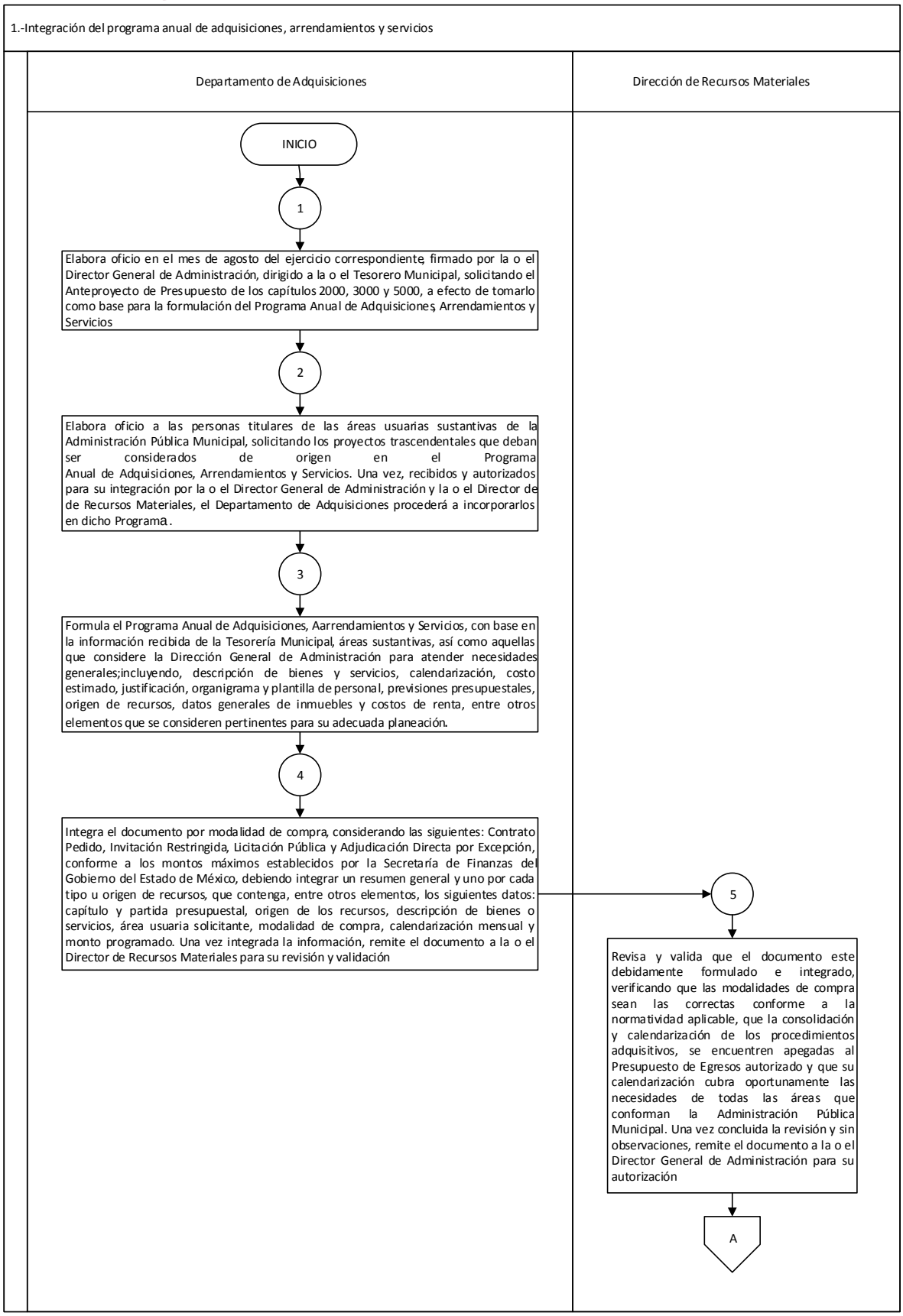
		Adquisiciones y Servicios, así como del Comité de Arrendamientos, Adquisición de Inmuebles y Enajenaciones, durante la primera sesión ordinaria del ejercicio fiscal correspondiente.
8	**Departamento de Adquisiciones**	Recibe copia del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios debidamente aprobado y realiza la programación de los procedimientos adquisitivos para el ejercicio fiscal.
9		Controla la ejecución del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para su cumplimiento, o en su caso realiza la modificación necesaria, con base en las necesidades y requerimientos de las áreas del Ayuntamiento.
		FIN

1807

DIAGRAMA:

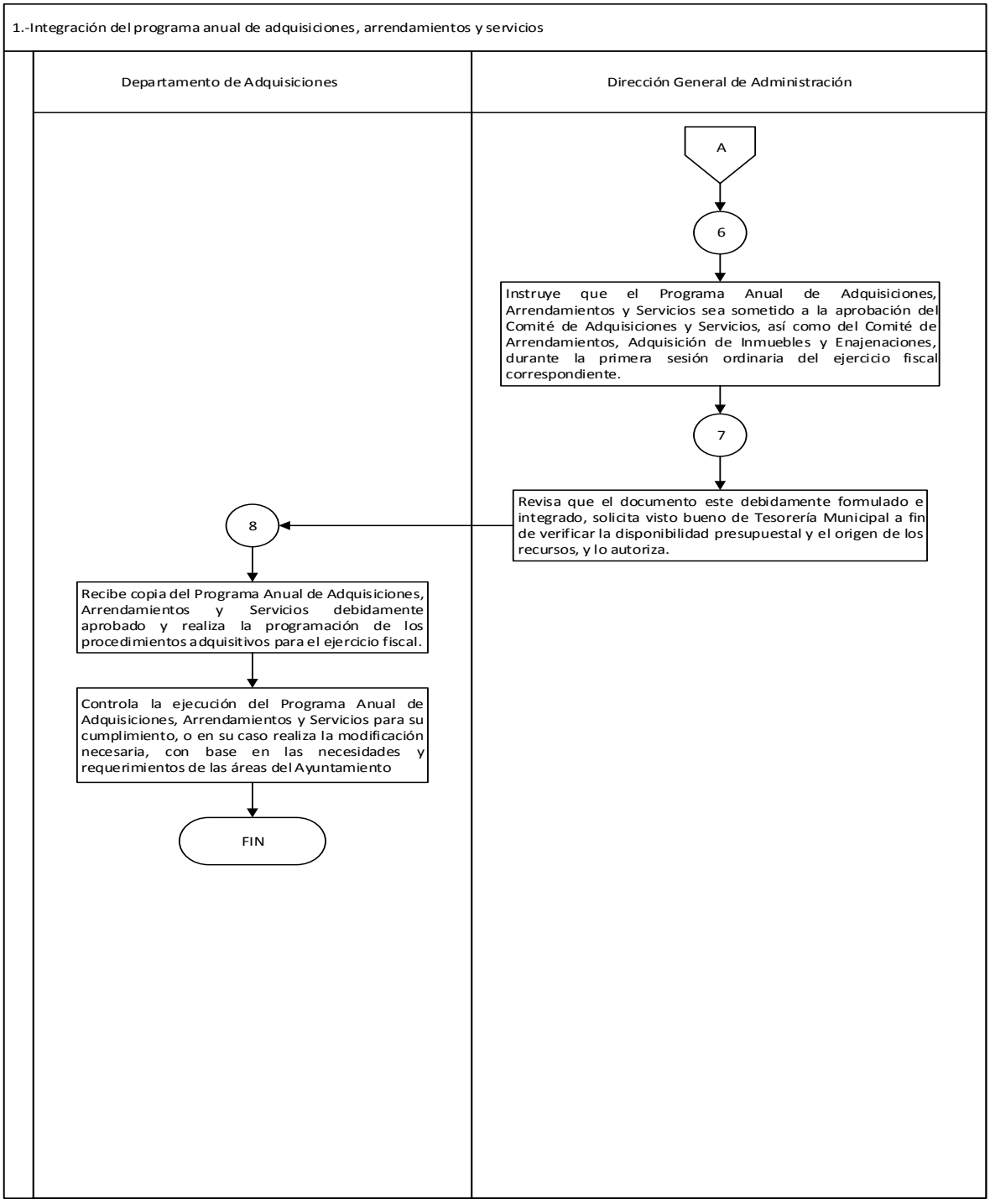
1808

1.-Integración del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios



1809

DIAGRAMA:



1810

Nombre del Procedimiento:	**Estudio de mercado**
Objetivo:	Obtener información del mercado que permita determinar la disponibilidad, cantidad, calidad, oportunidad y precios de los bienes o servicios requeridos, así como verificar la existencia y condiciones de los proveedores o prestadores de servicios, con la finalidad de sustentar técnicamente la elección de la modalidad de adquisición, definir los precios máximos de referencia y garantizar que las contrataciones se efectúen en cumplimiento a la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las áreas solicitantes deberán requisitar el formato denominado Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, anexando en caso de ser necesario, la documentación complementaria que respalde su requerimiento, como: oficio de justificación, diseños, relación de tallas, anexo técnico, especificaciones, catálogos u otros documentos técnicos aplicables, dicha solicitud deberá estar firmada por la o el Director General correspondiente y por la o el titular del área solicitante.

- El área solicitante deberá entregar físicamente la Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios debidamente requisitada, a la Dirección General de Administración, para su revisión y trámite correspondiente.

1811

- La Dirección General de Administración recibe formalmente la Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, autoriza su atención y la turna a la Dirección de Recursos Materiales para la realización del estudio de mercado y las gestiones correspondientes.

- La Dirección de Recursos Materiales recibe la instrucción y revisa que la solicitud esté debidamente formulada, verificando que los bienes o servicios requeridos se encuentren incluidos en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, tanto por monto como por calendarización; en caso de detectar inconsistencias se solicita su devolución al área solicitante con la justificación correspondiente de manera formal, si la solicitud es procedente, se remite al Departamento de Adquisiciones para su gestión.

- El Departamento de Adquisiciones, recibirá y verificará que las solicitudes de adquisición de bienes y contratación de servicios, remitidas por las unidades administrativas solicitantes, estén debidamente formuladas y cuenten con las especificaciones técnicas, elementos y características mínimas necesarias para llevar a cabo el estudio de mercado correspondiente.

- El Departamento de Adquisiciones, asignará un número de control a cada Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios recibida, con el fin de garantizar su trazabilidad durante todo el proceso, registrándola en una bitácora de control.

- El Departamento de Adquisiciones formulará los oficios de solicitud de cotización dirigidos a los representantes legales de las personas físicas y/o morales inscritas en el Catálogo de

Proveedores de Bienes y Prestadores de Servicios del Ayuntamiento, los cuales deberán ser signados por la o el Director General de Administración.

- El Departamento de Adquisiciones establecerá en la solicitud de cotización a proveedores, un plazo de respuesta de entre tres y diez días hábiles, de acuerdo con la complejidad y/o urgencia del proceso adquisitivo.

- En caso de que se agoten las posibilidades de obtener información técnica o económica del bien o servicio requerido para realizar el estudio de mercado, el Departamento de Adquisiciones informará por oficio al área solicitante, dentro de un plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, comunicando el estatus del estudio de mercado.

- La recepción de las Solicitudes de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios por parte de las unidades administrativas requirentes se realizará durante los primeros diez días hábiles de cada mes, previo al mes calendarizado para su ejercicio en el Programa Anual de Adquisiciones, con el fin de contar con el tiempo necesario para efectuar el estudio de mercado y programar el procedimiento adquisitivo correspondiente.

- El estudio de mercado será de uso exclusivo de la Dirección General de Administración y del Comité de Adquisiciones y Servicios del Ayuntamiento, para los procedimientos de adquisición, arrendamiento o contratación de servicios que se sometan a su consideración.

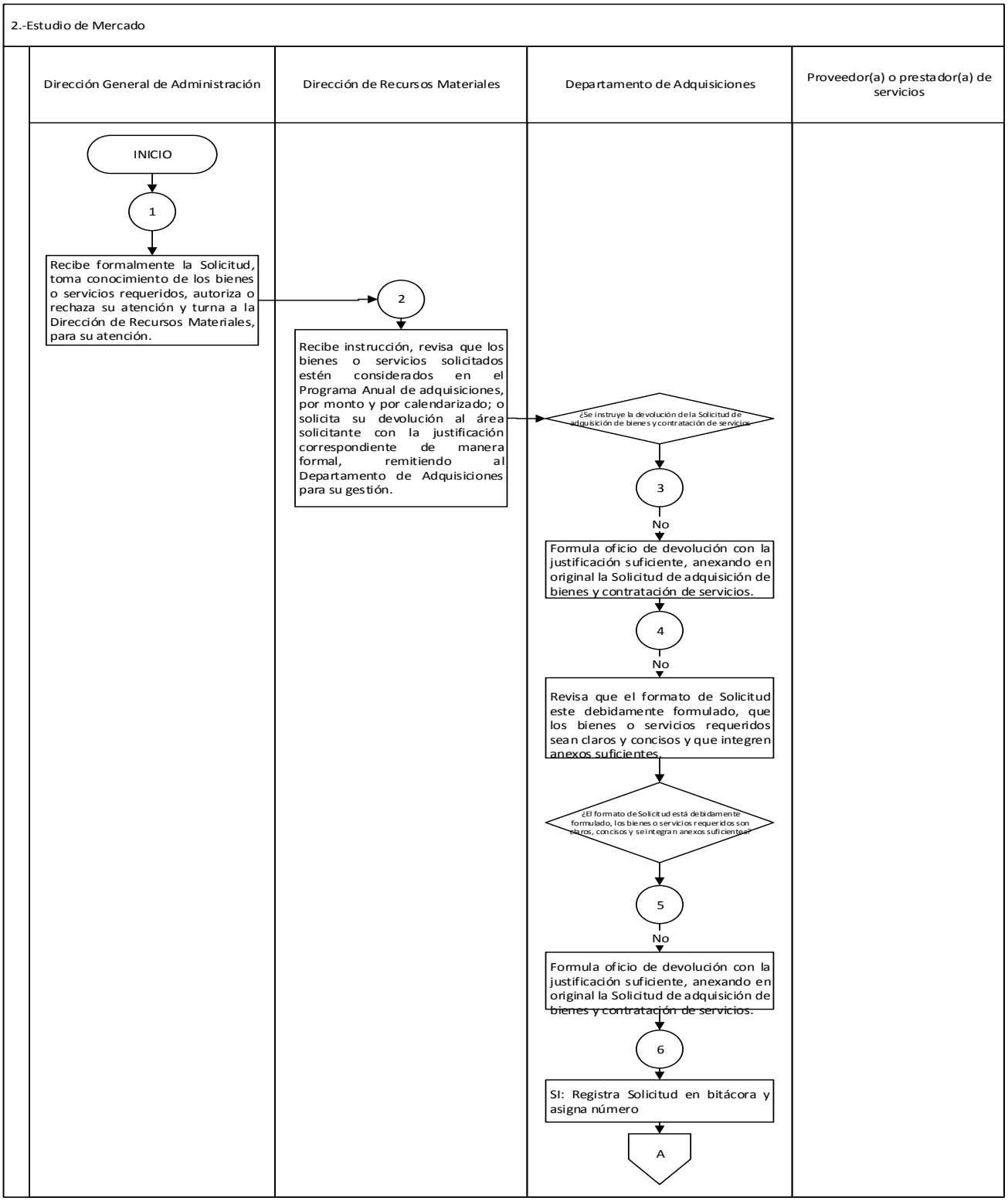
1812

2. Estudio de mercado
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Administración**	Recibe formalmente la Solicitud, toma conocimiento de los bienes o servicios requeridos, autoriza o rechaza su atención y turna a la Dirección de Recursos Materiales, para su atención.
2	**Dirección de Recursos Materiales**	Recibe instrucción, revisa que los bienes o servicios solicitados estén considerados en el Programa Anual de adquisiciones, por monto y por calendarizado; o solicita su devolución al área solicitante con la justificación correspondiente de manera formal, remitiendo al Departamento de Adquisiciones para su gestión.
	Departamento de Adquisiciones	¿Se instruye la devolución de la Solicitud de adquisición de bienes y contratación de servicios?
3		SI: Formula oficio de devolución con la justificación suficiente, anexando en original la Solicitud de adquisición de bienes y contratación de servicios.
4		NO: Revisa que el formato de Solicitud este debidamente formulado, que los bienes o servicios requeridos sean claros y concisos y que integren anexos suficientes.
		¿El formato de Solicitud está debidamente formulado, los bienes o servicios requeridos son claros, concisos y se integran anexos suficientes?
5		NO. Formula oficio de devolución con la justificación suficiente, anexando en original la Solicitud de adquisición de bienes y contratación de servicios.
6		SI: Registra Solicitud en bitácora y asigna número.
7		Verifica el Catálogo de Proveedores(as) y Prestadores(as) de Servicio para definir a qué empresas enviará la solicitud de cotización, con base en el tipo de bien o servicios que se solicitan.
8		Elabora la solicitud de cotización y la envía, mínimo a tres proveedores(as) o prestadores(as) de servicio y confirma la recepción.
9	**Proveedor(a) o prestador(a) de servicios**	Recibe solicitud de cotización, la elabora y envía a las oficinas del Departamento de Adquisiciones.
10	**Departamento de Adquisiciones**	Integra el cuadro comparativo con al menos dos cotizaciones, con los precios recibidos y analiza condiciones de tiempo de entrega, condiciones de pago y calidad, con base en las cotizaciones.
11		Elabora el estudio de mercado, señala los precios de referencia por cada partida del bien o servicio solicitado; imprime y firma de elaboración el estudio de mercado y remite a la o el Director de Recursos Materiales para su revisión y firma respectiva.
12	**Dirección de Recursos Materiales**	Revisa que el estudio de mercado esté debidamente formulado, que este sustentando en al menos 2 cotizaciones anexas, validando la revisión con su firma.
13	**Dirección General de Administración**	Aprueba y autoriza con su firma el Estudio de Mercado.
		FIN

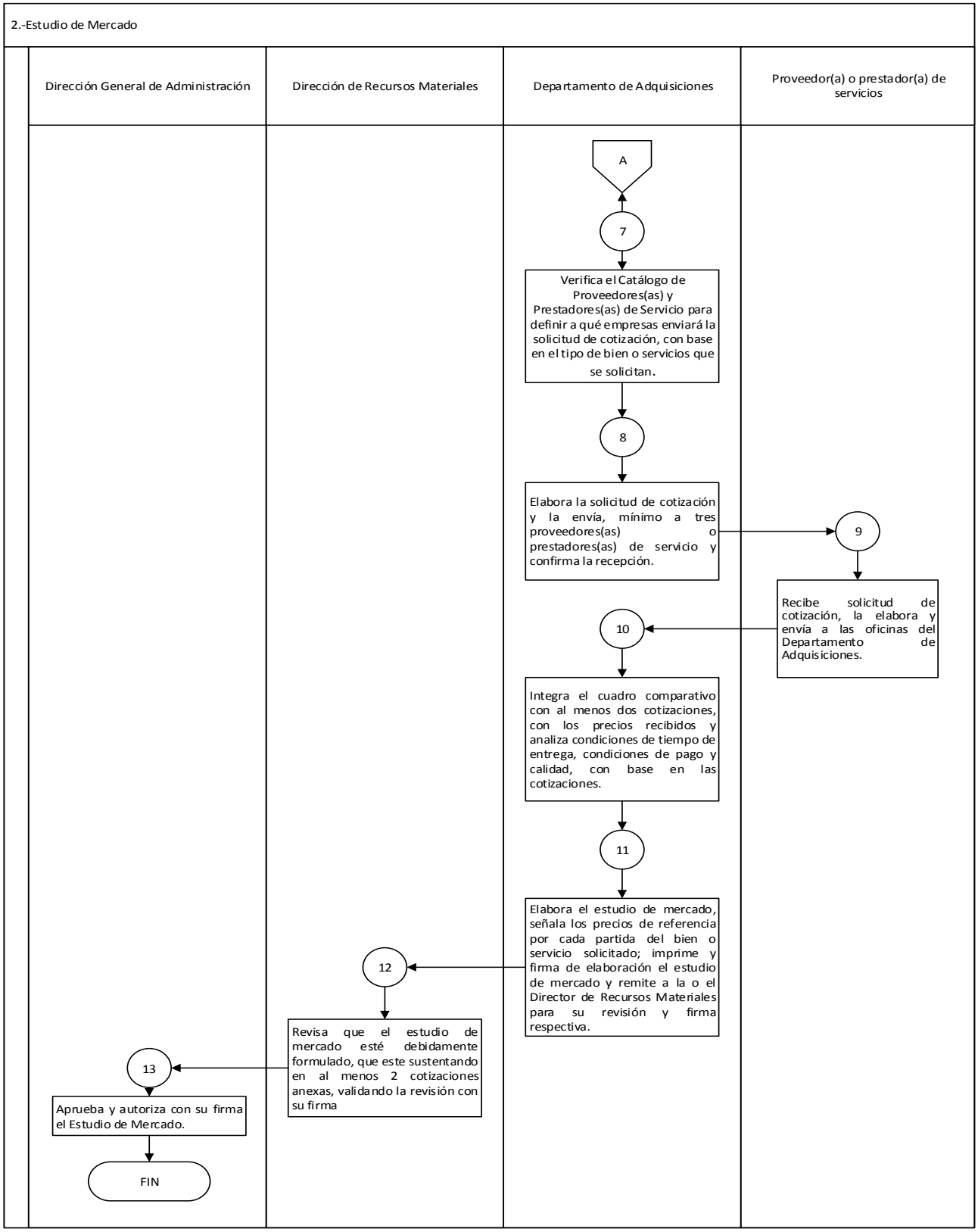
1813

DIAGRAMA:



1814

DIAGRAMA:



1815

Nombre del Procedimiento:	**Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa (Artículo 48 fracción XI de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios)**
Objetivo:	Asegurar que las adquisiciones y/o contrataciones de servicios realizadas bajo la modalidad de adjudicación directa, se efectúen en estricto apego a la normatividad vigente, garantizando el suministro de bienes y servicios en las mejores condiciones de precio, calidad, oportunidad y eficiencia para el Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para la adquisición de bienes y la contratación de servicios, se tomarán como criterios de adjudicación, las especificaciones técnicas del bien o servicio solicitados por el área requirente, así como el costo más conveniente y las mejores condiciones de entrega y de pago, que aseguren el cumplimiento eficiente de los requerimientos del Ayuntamiento.

- El Departamento de Adquisiciones deberá sustanciar las adquisiciones y contrataciones de servicios, mediante el procedimiento de adjudicación directa, en estricto apego a la normatividad vigente, asegurando que las operaciones se realicen conforme a los principios de legalidad, eficiencia, economía y transparencia.

- Cuando el precio de referencia determinado en el estudio de mercado no supere los $500,000.00 (quinientos mil pesos 00/100 m.n.) antes del I.V.A, podrá llevarse a cabo el procedimiento de adquisición o contratación de servicios bajo la modalidad de adjudicación directa, conforme a lo establecido en el artículo 48, fracción XI, de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

1816

- Las solicitudes de adquisición que cuenten con características o especificaciones particulares o especiales deberán acompañarse de la documentación adicional debidamente validada, como discos, diseños, catálogos, anexos técnicos, muestras u otros elementos que proporcionen la información complementaria necesaria para su adecuada valoración y trámite.

3. Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa (Articulo 48 fracción XI de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios)
Descriptivo:

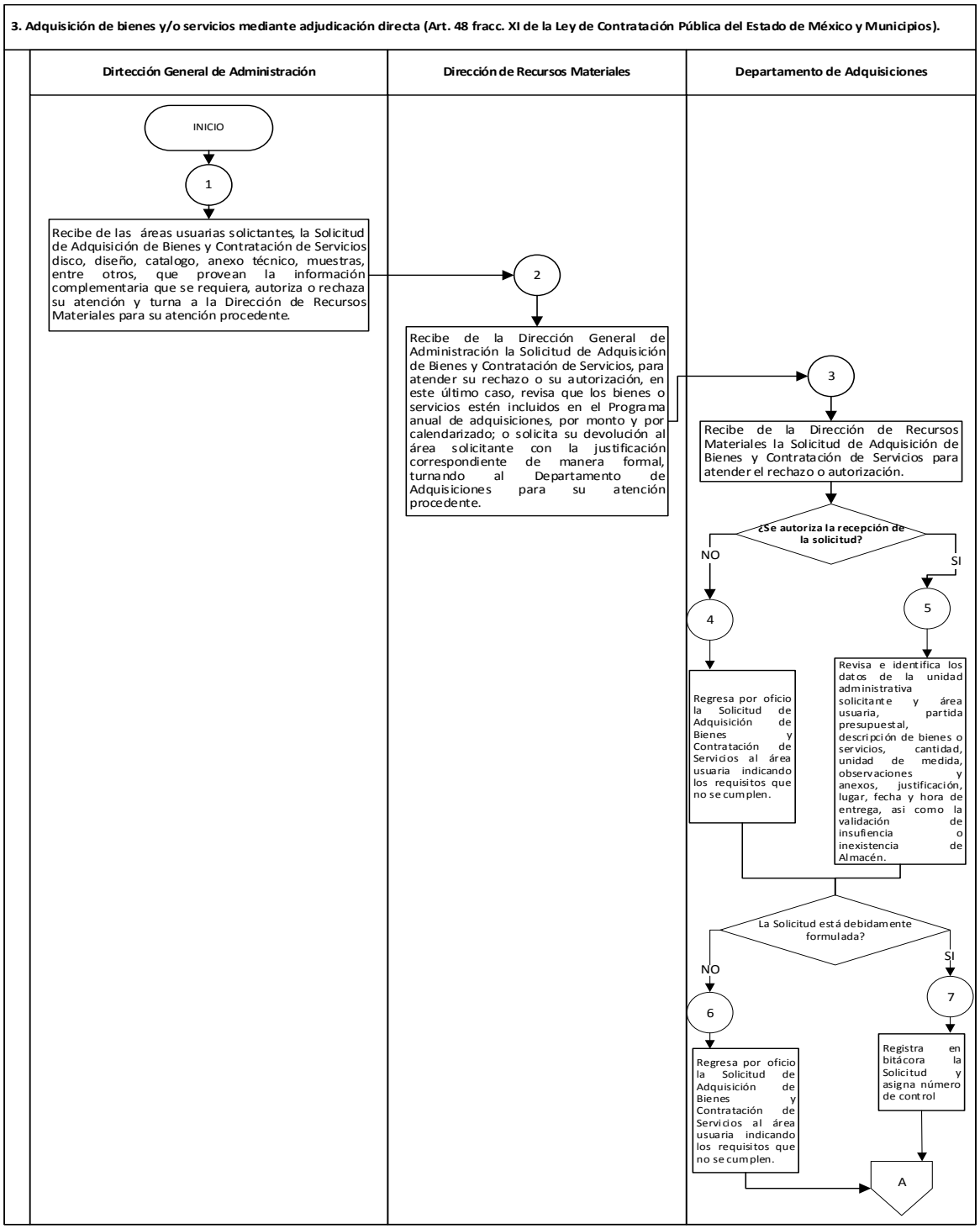
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Administración**	Recibe de las áreas usuarias solicitantes, la Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, anexando disco, diseño, catálogo, anexo técnico, muestras, entre otros, que provean la información complementaria que se requiera, autoriza o rechaza su atención y turna a la Dirección de Recursos Materiales para su atención procedente.
2	**Dirección de Recursos Materiales**	Recibe de la Dirección General de Administración la Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, para atender su rechazo o su autorización, en este último caso, revisa que los bienes o servicios estén incluidos en el Programa Anual de Adquisiciones, por monto y por calendarizado; o solicita su devolución al área solicitante con la justificación correspondiente de manera formal, turnando al Departamento de Adquisiciones para su atención procedente.
3	**Departamento de Adquisiciones**	Recibe de la Dirección de Recursos Materiales la Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios para atender el rechazo o autorización.
		¿Se autoriza la recepción de la Solicitud?
4		NO: Regresa por oficio la Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios al área usuaria indicando los requisitos que no se cumplen.
5		SI: Revisa e identifica los datos de la unidad administrativa solicitante y área usuaria, partida presupuestal, descripción de bienes o servicios, cantidad, unidad de medida, observaciones y anexos, justificación, lugar, fecha y hora de entrega, así como la validación de insuficiencia o inexistencia de Almacén.
		¿La Solicitud está debidamente formulada?
6		NO: Regresa por oficio la Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, al área usuaria indicando los requisitos que no se cumplen.
7		SI: Registra en bitácora la Solicitud y asigna número de control.
8		Lleva a cabo Estudio de Mercado, identificando precio de referencia.
9		Verifica que el monto se encuentre dentro del límite establecido para efectuar la adquisición o contratación mediante adjudicación directa.
		¿El precio de referencia es mayor a 500 mil pesos antes del IVA?
10		SI: Turna el expediente al Departamento de Programación de Comités para la ejecución del procedimiento correspondiente.
11		No: Elabora oficio de Solicitud de Suficiencia Presupuestal para firma de la o el Director General de Administración, una vez firmada, remite el oficio a la Tesorería Municipal.
12		Se recibe oficio de Suficiencia Presupuestal de Tesorería Municipal.
		¿Existe suficiencia presupuestal?
13		NO: Formula oficio de devolución de la solicitud, informando al área requirente que no existe suficiencia presupuestal para atender el proceso adquisitivo.
14		SI: Remite expediente a la Dirección de Recursos Materiales, para su revisión y autorización.
15	**Dirección de Recursos Materiales**	Revisa expediente y remite al Departamento de Contratos.

1817

No.	Responsable	Actividad
16	**Departamento de contratos**	Formula contrato con base en la información contenida en el expediente y coordina con la o el proveedor de bienes o prestador de servicios, la firma respectiva.
17	**Departamento de Adquisiciones**	Recibe Contrato con firmas correspondientes.
18		Envía contrato a la o el proveedor de bienes o prestador de servicios y confirma la recepción de la misma, corroborando la fecha de entrega del bien y/o servicio.
19	**Proveedor(a) o Prestador(a) de Servicio**	Recibe contrato, y confirma fecha de entrega.
		¿Se adjudicaron bienes o servicios?
20	**Almacén**	BIENES: Recibe los bienes suministrados por las o los proveedores adjudicados y emite el formato de Entrada de Almacén; con base en el contrato, coordina la entrega y distribución de los bienes con las áreas usuarias solicitantes, asegurando su correcta recepción y conformidad.
21	**Área usuaria**	SERVICIOS: El área usuaria solicitante recibe los servicios y emite Oficio de Aviso de Cumplimiento o Incumplimiento de Contrato, dirigido a la Dirección General de Administración.
22	**Departamento de Adquisiciones**	Integra el expediente del proceso adquisitivo.
		FIN

1818

DIAGRAMA:

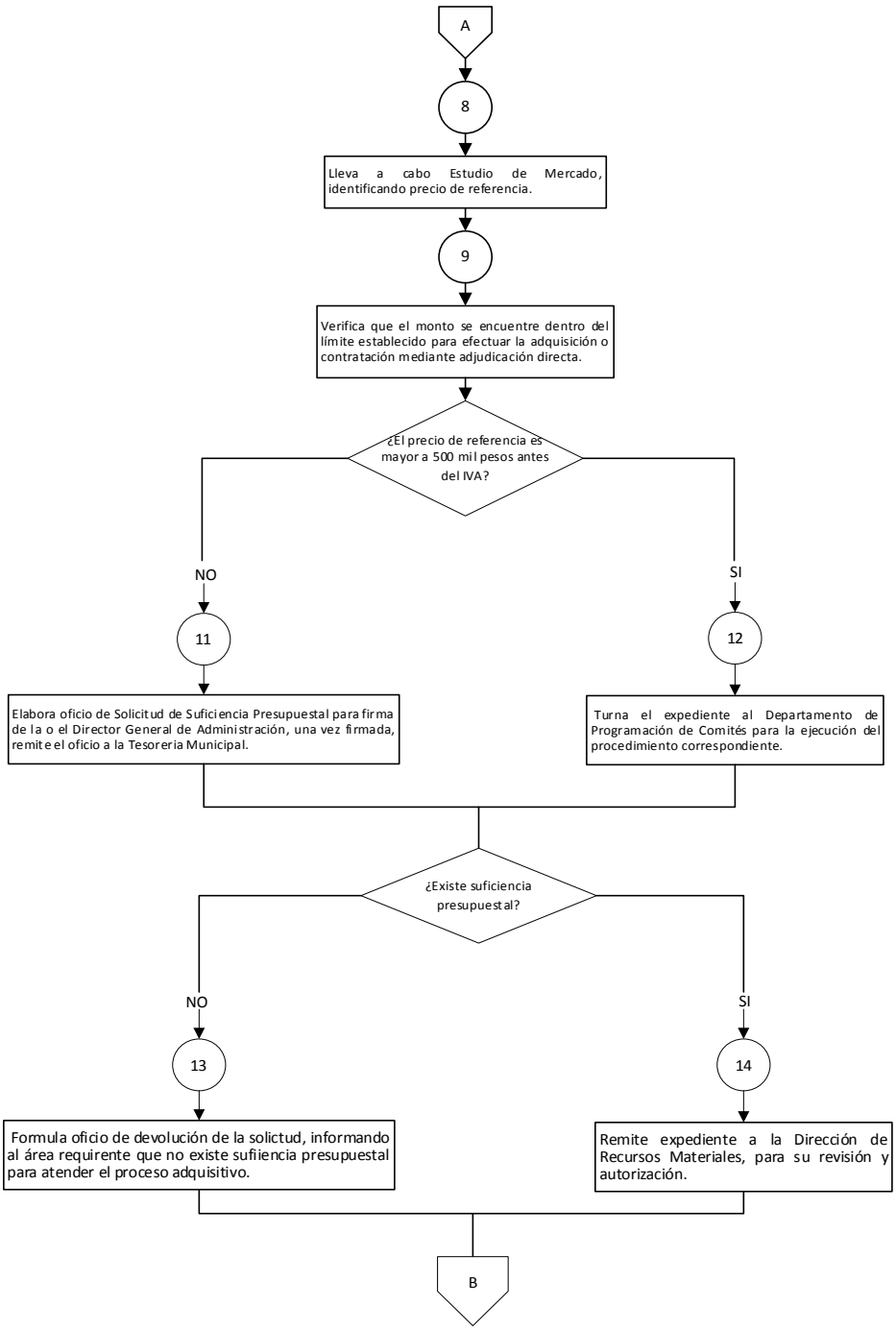


1819

DIAGRAMA:

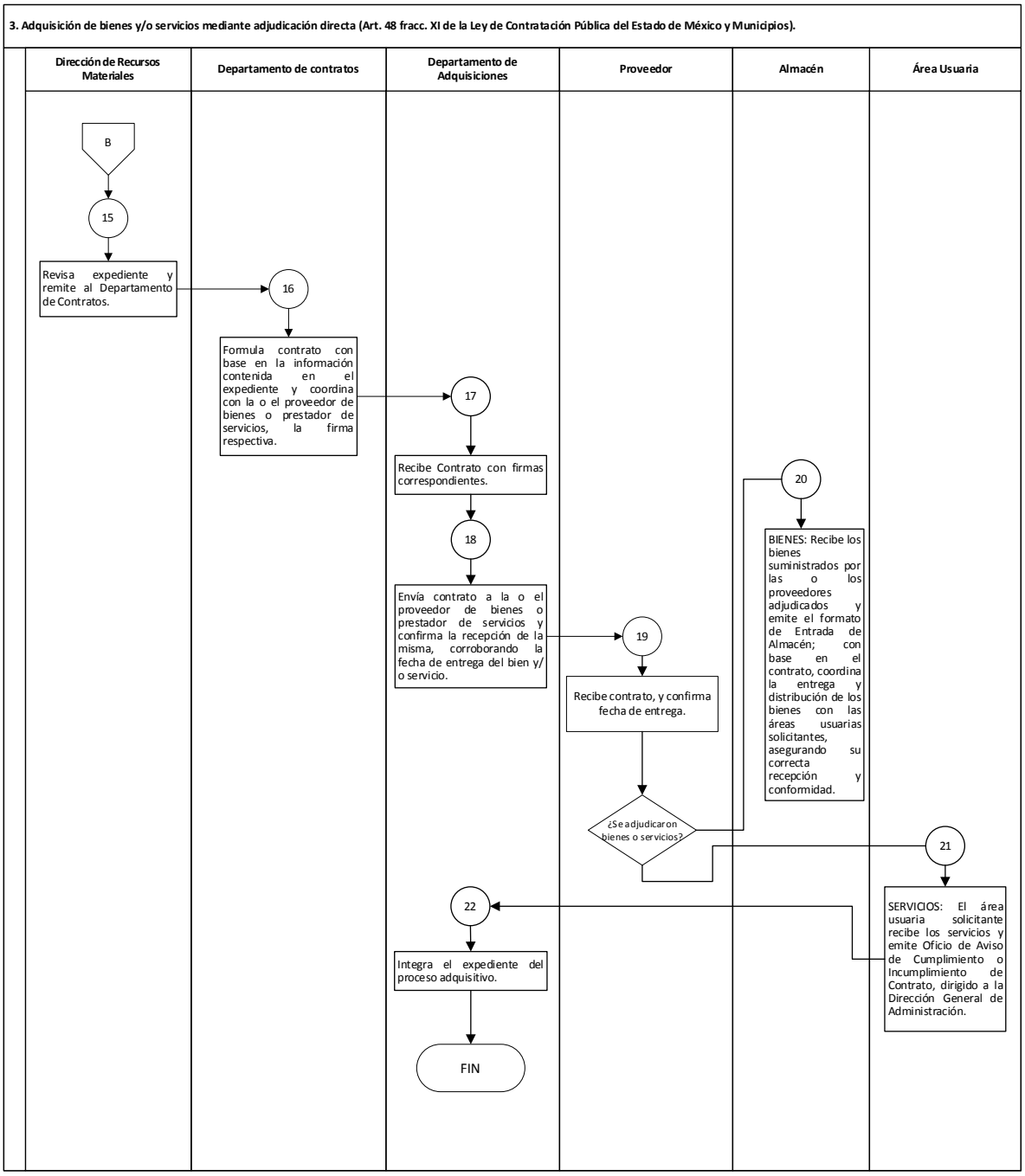
3. Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa (Art. 48 fracc. XI de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios).

Departamento de Adquisiciones



1820

DIAGRAMA:



1821

Nombre del Procedimiento: **Compras consolidadas**

Objetivo: Garantizar el mejor precio y la mejor calidad de los bienes y servicios requeridos por las unidades administrativas que integran la Administración Pública Municipal, homologando características y optimizando los procesos de adquisición a través de su integración y planeación eficiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración emitirá un oficio circular de manera anual, en el cual definirá y calendarizará las compras que serán consolidadas, estableciendo los plazos y lineamientos para que las áreas usuarias solicitantes ingresen sus Solicitudes de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, conforme al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

- Las áreas usuarias formularán sus Solicitudes de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, las cuales deberán ingresar a la Dirección General de Administración dentro de los plazos establecidos y bajo las indicaciones señaladas en el oficio circular correspondiente.

- La Dirección General de Administración agrupará todas las Solicitudes recibidas durante el periodo establecido, verificando que cumplan con las características e indicaciones señaladas, autorizando o rechazando su gestión, y en su caso, remitirá las solicitudes autorizadas a la Dirección de Recursos Materiales para su atención y trámite correspondiente. 1822

- La Dirección de Recursos Materiales revisa las solicitudes correspondientes a las compras consolidadas y, una vez verificadas, las remite al Departamento de Adquisiciones para el inicio del proceso adquisitivo correspondiente.

- El Departamento de Adquisiciones recibe y registra en la bitácora de control las Solicitudes, asignando un sólo número de registro a todas aquellas que integren una compra consolidada, con el fin de darles trazabilidad y control como un solo procedimiento adquisitivo.

- Formula solicitudes de cotización dirigidas a los proveedores registrados y elabora el estudio de mercado con base en las cotizaciones recibidas, a fin de determinar el precio de referencia y las condiciones más convenientes para el procedimiento de adquisición.

- Cuando la compra consolidada sea menor o igual a $500,000.00 pesos (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.) antes de IVA, el Departamento de Adquisiciones procederá a realizar la adquisición o contratación de servicios.

- Cuando la compra consolidada sea igual o mayor a $500,001.00 pesos (Quinientos mil un peso 00/100 M.N.) antes de IVA, el Departamento de Programación de Comités llevará a cabo el procedimiento adquisitivo correspondiente.

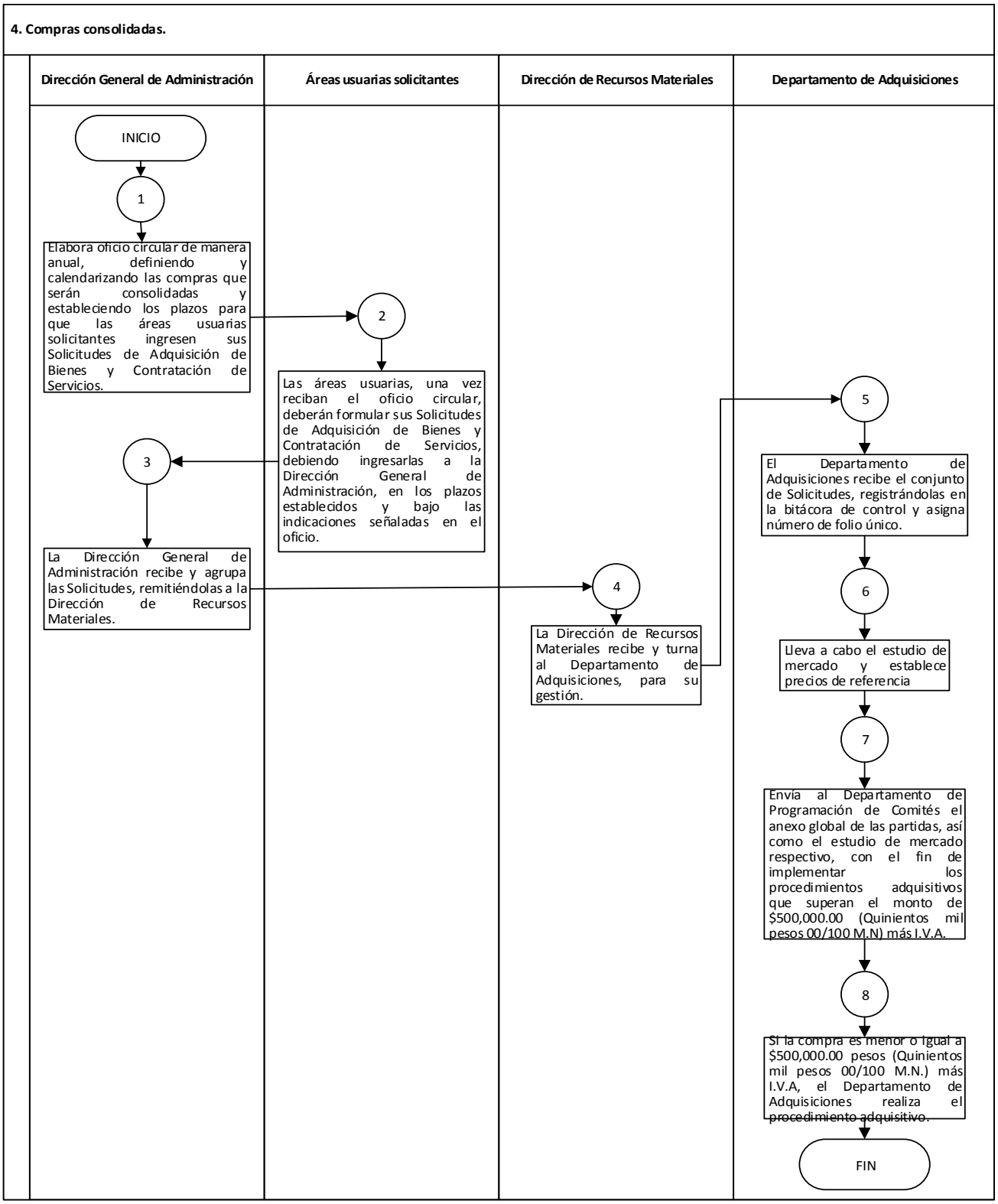
4. Compras consolidadas

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Administración**	Elabora oficio circular de manera anual, definiendo y calendarizando las compras que serán consolidadas y estableciendo los plazos para que las áreas usuarias solicitantes ingresen sus Solicitudes de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
2	**Área usuarias solicitantes**	Las áreas usuarias, una vez reciban el oficio circular, deberán formular sus Solicitudes de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, debiendo ingresarlas a la Dirección General de Administración, en los plazos establecidos y bajo las indicaciones señaladas en el oficio.
3	**Dirección General de Administración**	La Dirección General de Administración recibe y agrupa las Solicitudes, remitiéndolas a la Dirección de Recursos Materiales.
4	**Dirección de Recursos Materiales**	La Dirección de Recursos Materiales recibe y turna al Departamento de Adquisiciones, para su gestión.
5	**Departamento de Adquisiciones**	El Departamento de Adquisiciones recibe el conjunto de Solicitudes, registrándolas en la bitácora de control y asigna número de folio único.
6		Lleva a cabo el estudio de mercado y establece precios de referencia
7		Envía al Departamento de Programación de Comités el anexo global de las partidas, así como el estudio de mercado respectivo, con el fin de implementar los procedimientos adquisitivos que superan el monto de $500,000.00 (Quinientos mil pesos 00/100 M.N) más I.V.A.
8		Si la compra es menor o igual a $500,000.00 pesos (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.) mas I.V.A, el Departamento de Adquisiciones realiza el procedimiento adquisitivo.
		FIN

1823

DIAGRAMA:



1824

VI. DEPARTAMENTO DE CONTRATOS

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración y suscripción de contratos derivados de los procedimientos adquisitivos**
Objetivo:	Establecer los derechos y obligaciones de las partes contractuales, asegurando que los contratos se celebren bajo las mejores condiciones jurídicas y financieras protegiendo los intereses del Ayuntamiento, garantizando la legalidad, transparencia y en cumplimiento a la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Materiales, a través del Departamento de Contratos, será el área facultada para llevar a cabo la contratación de adquisición de bienes, prestación de servicios, enajenaciones, arrendamientos, comodatos y donaciones requeridos por las dependencias de la Administración Pública Municipal, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.

- La elaboración del instrumento jurídico se realizará de acuerdo con las condiciones estipuladas en los documentos generados durante el procedimiento adquisitivo, asegurando la coherencia, legalidad y trazabilidad de todas las etapas del proceso.

1825

- Todos los contratos de bienes, prestación de servicios, enajenaciones, arrendamientos, comodatos y donaciones requeridos por las dependencias de la Administración Pública Municipal, deberán celebrarse en estricto apego a lo dispuesto por la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, así como su respectivo reglamento.

1. Elaboración y suscripción de contrato derivado del procedimiento adquisitivo
Descriptivo:

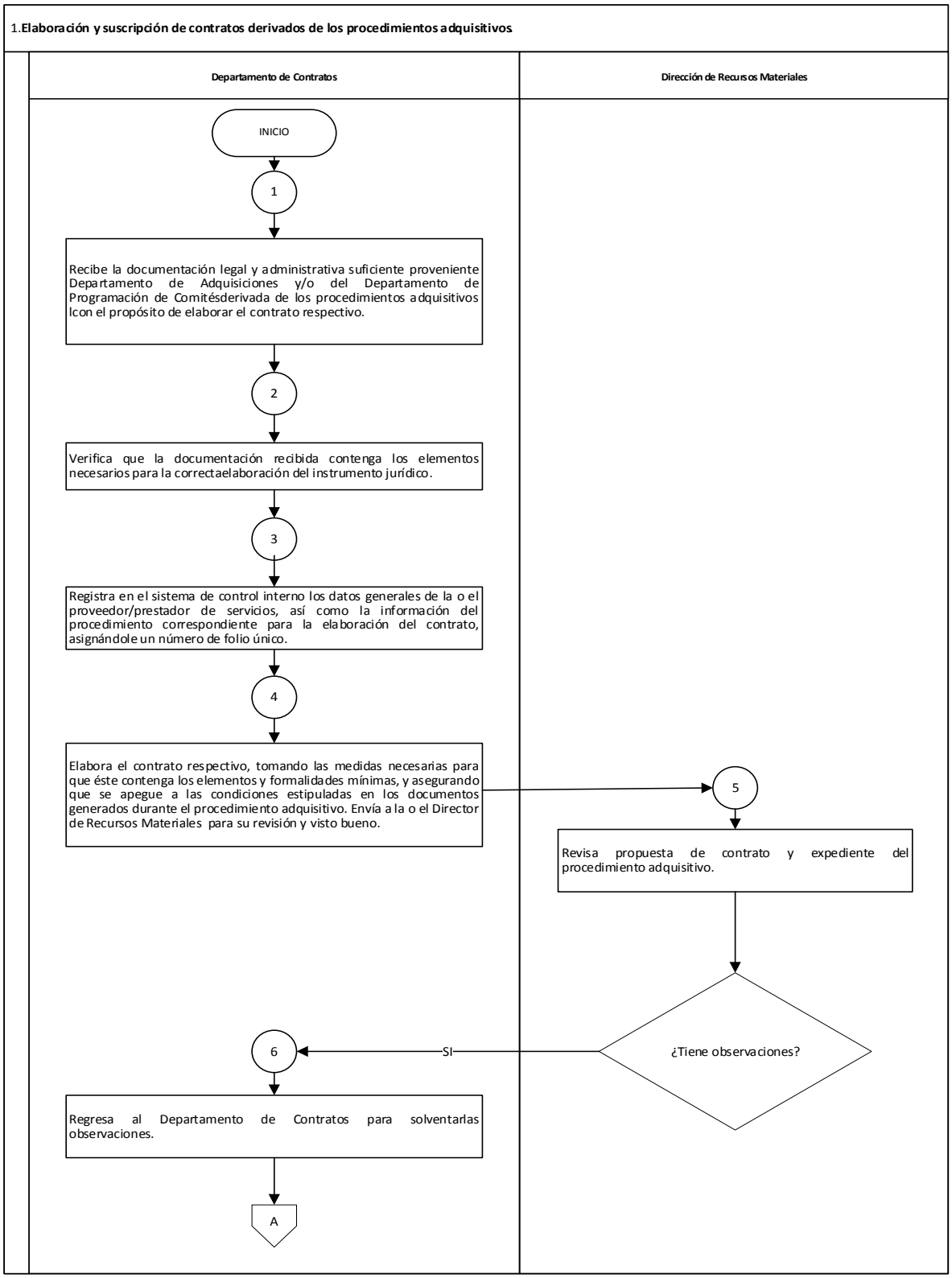
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contratos	Recibe la documentación legal y administrativa suficiente proveniente Departamento de Adquisiciones y/o del Departamento de Programación de Comitésderivada de los procedimientos adquisitivos ŀcon el propósito de elaborar el contrato respectivo.
2		Verifica que la documentación recibida contenga los elementos necesarios para la correctaelaboración del instrumento jurídico.
3		Registra en el sistema de control interno los datos generales de la o el proveedor/prestador de servicios, así como la información del procedimiento correspondiente para la elaboración del contrato, asignándole un número de folio único.
4		Elabora el contrato respectivo, tomando las medidas necesarias para que éste contenga los elementos y formalidades mínimas, y asegurando que se apegue a las condiciones estipuladas en los documentos generados durante el procedimiento adquisitivo. Envía a la o el Director de Recursos Materiales para su revisión y visto bueno.
5	Dirección de Recursos Materiales	Revisa propuesta de contrato y expediente del procedimiento adquisitivo.
		¿Tiene observaciones?
6	Departamento de Contratos	SÍ: Regresa al Departamento de Contratos para solventarlas observaciones.
7		Corrige observaciones. Envía a la o el Director de Recursos Materiales para su revisión y visto bueno.
8		NO. Remite contrato en cuatro tantos, al o la titular de la Dirección General de Administración.
9	Dirección General de Administración	Solicita la presencia de la o el proveedor de bienes o prestador de servicios para la firma correspondiente del contrato respectivo, asegurándose que no rebase los diez días hábiles posteriores a la emisión del fallo, para su firma.
10		Acude a la Dirección General de Administración a firmar el contrato, se le solicitan las garantías procedentes (anticipo, cumplimiento y/o vicios ocultos) conforme a los plazos establecidos en el Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
11	Departamento de Contratos	Turna el contrato en cuatro tantos, al área usuaria para la firma.
12		Recibe los ejemplares y los devuelve suscritos a la Dirección General de Administración.
13		Turna el contrato en cuatro ejemplares, a la o el Secretario del Ayuntamiento, a efecto de que éste y la o el Presidente Municipal, firmen el contrato.
14	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe los ejemplares y los devuelve suscritos a la Dirección General de Administración.

1826

No.	Responsable	Actividad
15	Dirección General de Administración	Entrega un ejemplar original a la o el proveedor de bienes o prestador de servicios, el segundo ejemplar original queda en expediente del procedimiento adquisitivo y un tercer ejemplar original queda bajo resguardo de la Dirección General de Administración.
16		Remite el cuarto ejemplar original del contrato a la Tesorería Municipal con la documentación correspondiente para el trámite de pago a la o los proveedores de bienes y prestadores de servicios, de conformidad a la normatividad aplicable.
17	Área Usuaria	Informa por oficio, respecto del cumplimiento o incumplimiento del contrato, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la entrega del bien o prestación del servicio, a la Dirección General de Administración.
18	Dirección General de Administración	Turna el oficio de cumplimiento o incumplimiento a la Dirección de Recursos Materiales.
19	Dirección de Recursos Materiales	Recibe el oficio de cumplimiento o incumplimiento; sí es de cumplimiento lo remite al Departamento de Adquisiciones para su incorporación a expediente de procedimientos adquisitivos. Si es de incumplimiento, remite la información legal y administrativa necesaria a la Consejería Jurídica, a efecto de que se inicien las acciones legales pertinentes.
		FIN

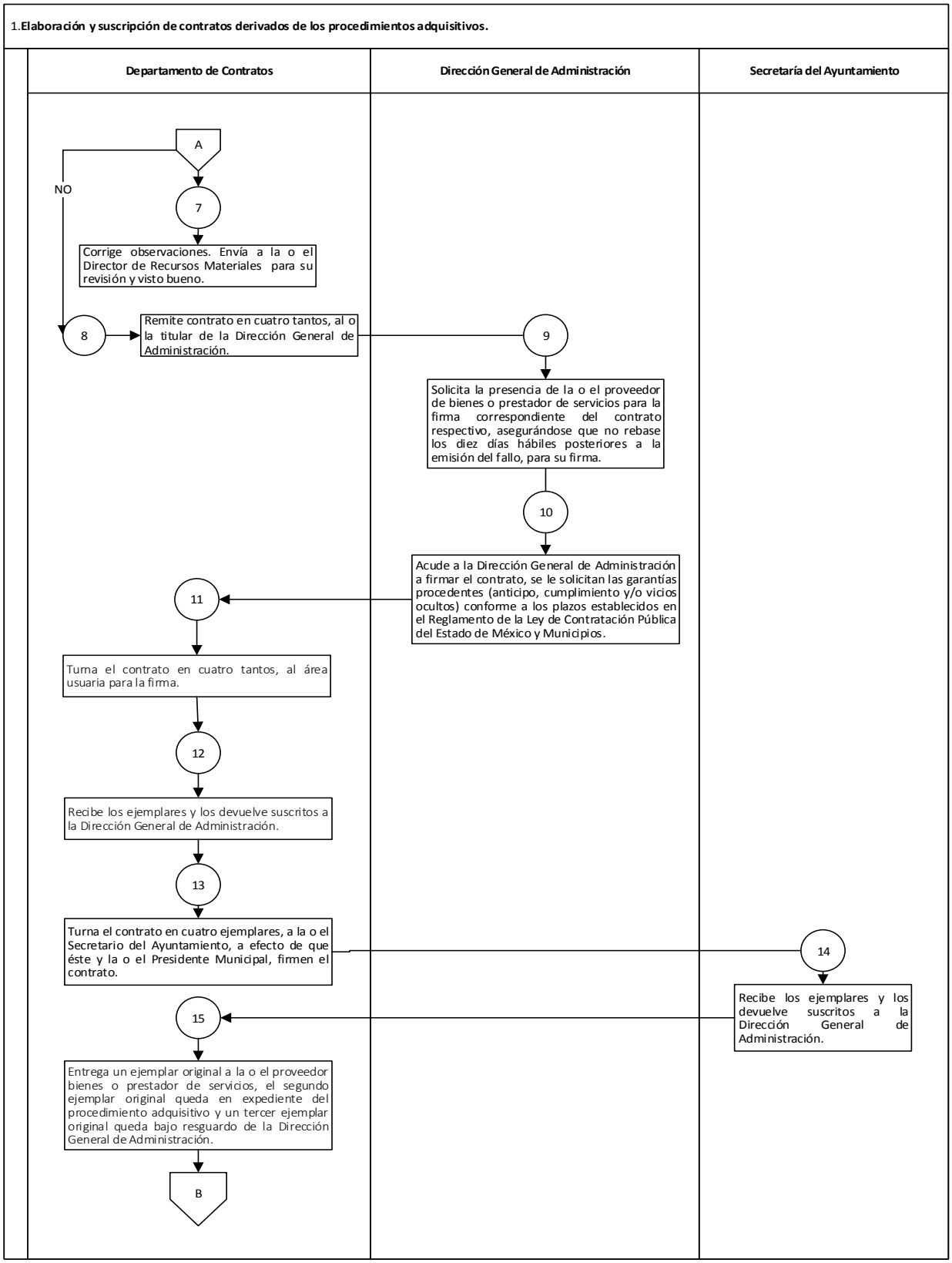
1827

DIAGRAMA:



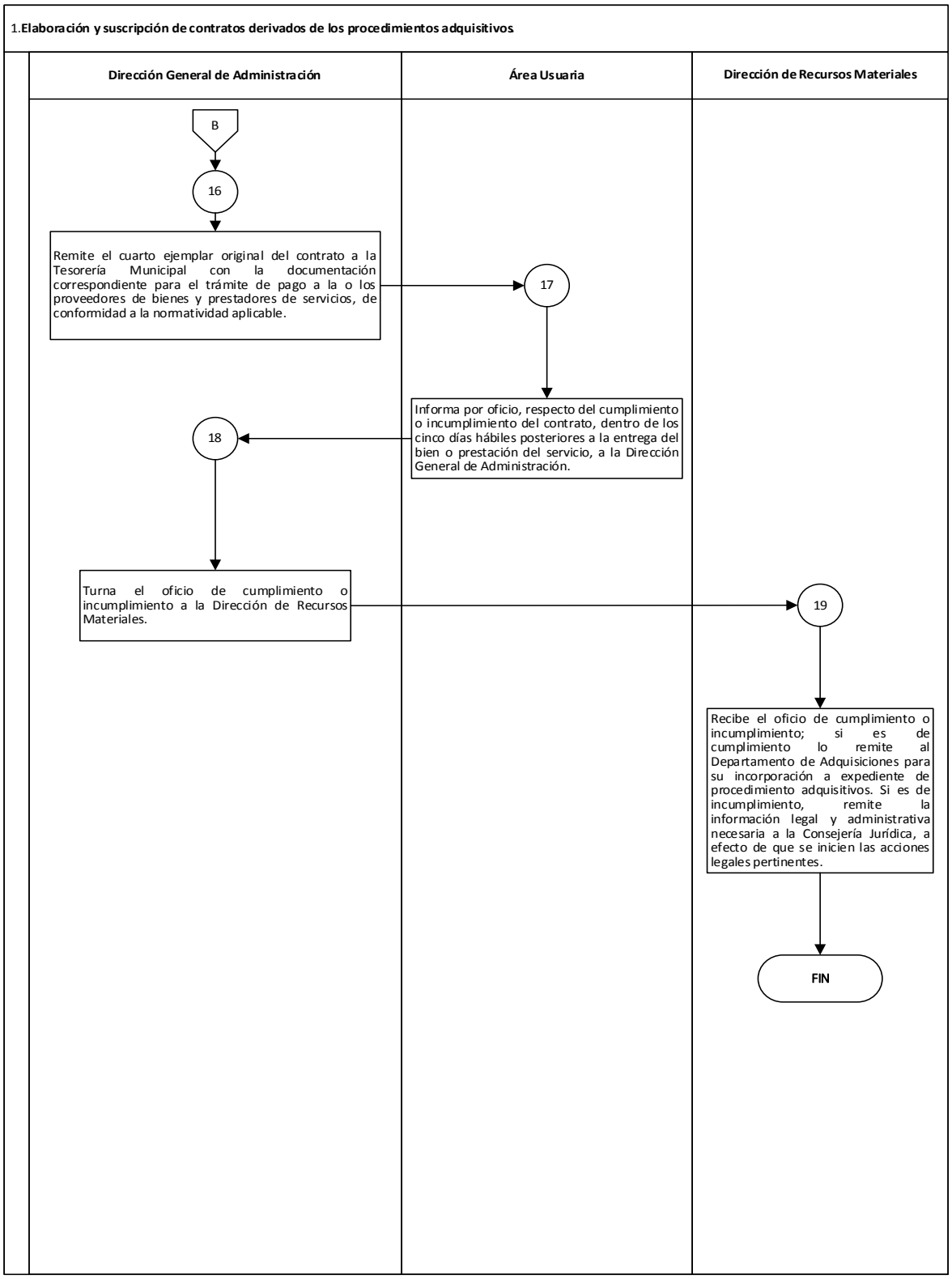
1828

DIAGRAMA:



1829

DIAGRAMA:



1830

VII. DEPARTAMENTO DE ALMACÉN GENERAL

Nombre del Procedimiento: **Recepción de bienes**

Objetivo: Asegurar la correcta recepción y resguardo de los bienes adquiridos, verificando que cumplan con las especificaciones establecidas en el contrato, con el fin de garantizar la transparencia, control y adecuada administración de los recursos materiales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración, será la instancia facultada para recibir los bienes que ingresen al Almacén General, provenientes de las diferentes modalidades de adquisición; Licitación Pública, Invitación Restringida, Adjudicación Directa y Contrato pedido; verificando que los mismos cumplan con las especificaciones establecidas en los contratos correspondientes.
- El personal que intervenga en el proceso de recepción de bienes deberá sujetarse a las disposiciones administrativas, establecidas en el presente manual, siendo responsable del cumplimiento de las funciones que le correspondan, cualquier omisión o incumplimiento a las responsabilidades señaladas será causa de la aplicación de las sanciones que procedan, conforme a la normatividad vigente.
- En caso de que, durante cualquiera de las etapas del proceso de ingreso de bienes al Almacén General, se detecte el extravío de uno o varios bienes, el personal involucrado, deberá informar de manera inmediata a la Dirección de Recursos Materiales y a la Contraloría Municipal con el fin de que se inicie el procedimiento administrativo correspondiente y se realicen las indagaciones necesarias para determinar el destino final y uso de los bienes extraviados.
- Será competencia exclusiva de la Dirección General de Administración la expedición, actualización y difusión de los lineamientos para el ingreso y salida de bienes del Almacén General, contenidos en el presente manual, así como de aquellos de carácter complementario que se considere necesario establecer, con fundamento en el Código Reglamentario Municipal y demás disposiciones aplicables.
- El Departamento de Almacén General deberá elaborar los estudios técnicos y administrativos necesarios para prevenir inconformidades en la entrega de los bienes a las áreas usuarias, determinando e instrumentando los mecanismos más adecuados para su manejo, tales como el acomodo, embalaje y transportación, que garanticen la preservación de sus características y condiciones originales de los bienes.
- En caso de ser necesario, la Dirección General de Administración coordinará el envío de muestras físicas solicitadas en las bases o procedimientos de adquisición, con el propósito de que el Almacén General verifique y reciba los bienes con estricto apego a las especificaciones físicas establecidas en las muestras y en el contrato correspondiente.

1831

- El Departamento de Almacén General, deberá ubicarse en un área estratégica que permita proteger y resguardar los materiales y bienes contra las inclemencias ambientales, asegurando su conservación en condiciones óptimas.

- El Almacén General deberá asegurar que las instalaciones del o de los almacenes cuenten con las condiciones mínimas de seguridad en todos sus aspectos, a fin de garantizar la integridad de los bienes resguardados y generar certidumbre al Ayuntamiento.

- El Departamento de Almacén General deberá vigilar, en coordinación con el Órgano Interno de Control, que los inmuebles destinados al resguardo de los bienes cuenten con las medidas de seguridad antirrobo necesarias; así mismo, deberán realizar levantamientos físicos de inventario de manera periódica, así como llevar a cabo pruebas aleatorias de las existencias en almacén, con el fin de verificar la concordancia entre los registros y los bienes físicos.

- El Almacén General deberá contar con los seguros de cobertura amplia necesarios que amparen tanto los bienes resguardados como las instalaciones donde se ubiquen.

- La responsabilidad del Almacén General se limitará a realizar la recepción de los bienes conforme a las especificaciones establecidas en los contratos y demás documentación que ampare su adquisición.

- No se recibirá ningún bien si la o el proveedor no presenta el contrato debidamente requisitado, en original o copia simple, que ampare la entrega correspondiente.

- Sólo se recibirán bienes en calidad de resguardo en casos excepcionales, de acuerdo con la valoración del Departamento de Almacén General. 1832

- Cuando las características técnicas del bien así lo requieran, la Dirección de Recursos Materiales, a través del Departamento de Almacén, coordinará con el área usuaria la presencia de un representante con conocimiento de lo adjudicado, durante la recepción de material, a fin de constatar y avalar la calidad de los bienes entregados.

- El Almacén General deberá ser considerado como un almacén de tránsito, en virtud de que, por su naturaleza, no podrá mantener los bienes por períodos prolongados, toda vez que éstos se encuentran previamente destinados a las áreas usuarias y tendrán que ser entregados de manera inmediata o en el menor tiempo posible.

1. Recepción de bienes

Descriptivo:

	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Almacén General**	Recibe del Departamento de Adquisiciones copia del Contrato, y toma conocimiento de la o el proveedor adjudicado, periodo y lugar de entrega, así como las características de los bienes a recibir.
2	**Departamento de Adquisiciones**	El Departamento de Adquisiciones acuerda con la o el proveedor adjudicado, el día, hora y lugar, dentro del periodo de entrega estipulado en Contrato, en que se presentará para la entrega correspondiente, señalando al proveedor que debe presentar en el acto, el Contrato debidamente requisitado, así como remisión por duplicado para su validación, siendo opcional para este proceso, la presentación de la factura respectiva.
3	**Proveedor/a**	Recibe del Departamento de Adquisiciones, la confirmación del día, hora y lugar en el que la o el proveedor adjudicado, dentro del periodo de entrega estipulado en Contrato, se presentará para la entrega correspondiente.
	Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)	¿Es necesaria la presencia de la(s) área(s) usuaria(s) en el proceso de entrada de los bienes al Almacén General?
4		SI: Se solicita la presencia del área usuaria con anticipación, agendado día, hora y almacén indicado.
5		NO. Solo agenda el día, la hora y almacén indicado.
6		Revisa los bienes de acuerdo con las especificaciones referidas en la documentación antes descrita y determina.
7	**Proveedor/a**	En el día, hora y almacén indicado, con presencia del personal de Almacén, Departamento de Adquisiciones y área usuaria en su caso, entrega los bienes con base en las especificaciones del Contrato, presentando remisión por duplicado, dentro de la fecha límite de entrega señalada. La presentación de la(s) factura (s) en este acto, es opcional.
8	**Departamento de Almacén General (auxiliar de recepción)**	Recibe copia de contrato, remisión por duplicado y factura por duplicado, esta última es opcional.
		¿Es correcta y completa la documentación?
9	**Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)**	No: Indica a la o el proveedor que la documentación no es correcta y/o no está completa, por lo que no es posible llevar a cabo la recepción.
10		SI: Revisa los bienes de acuerdo con las especificaciones referidas en la documentación antes descrita y determina.
		¿Cumple con las especificaciones del pedido?
11	**Departamento de Almacén General**	No: Indica que los bienes no coinciden con las especificaciones del Contrato y los devuelve a la o el proveedor.

1833

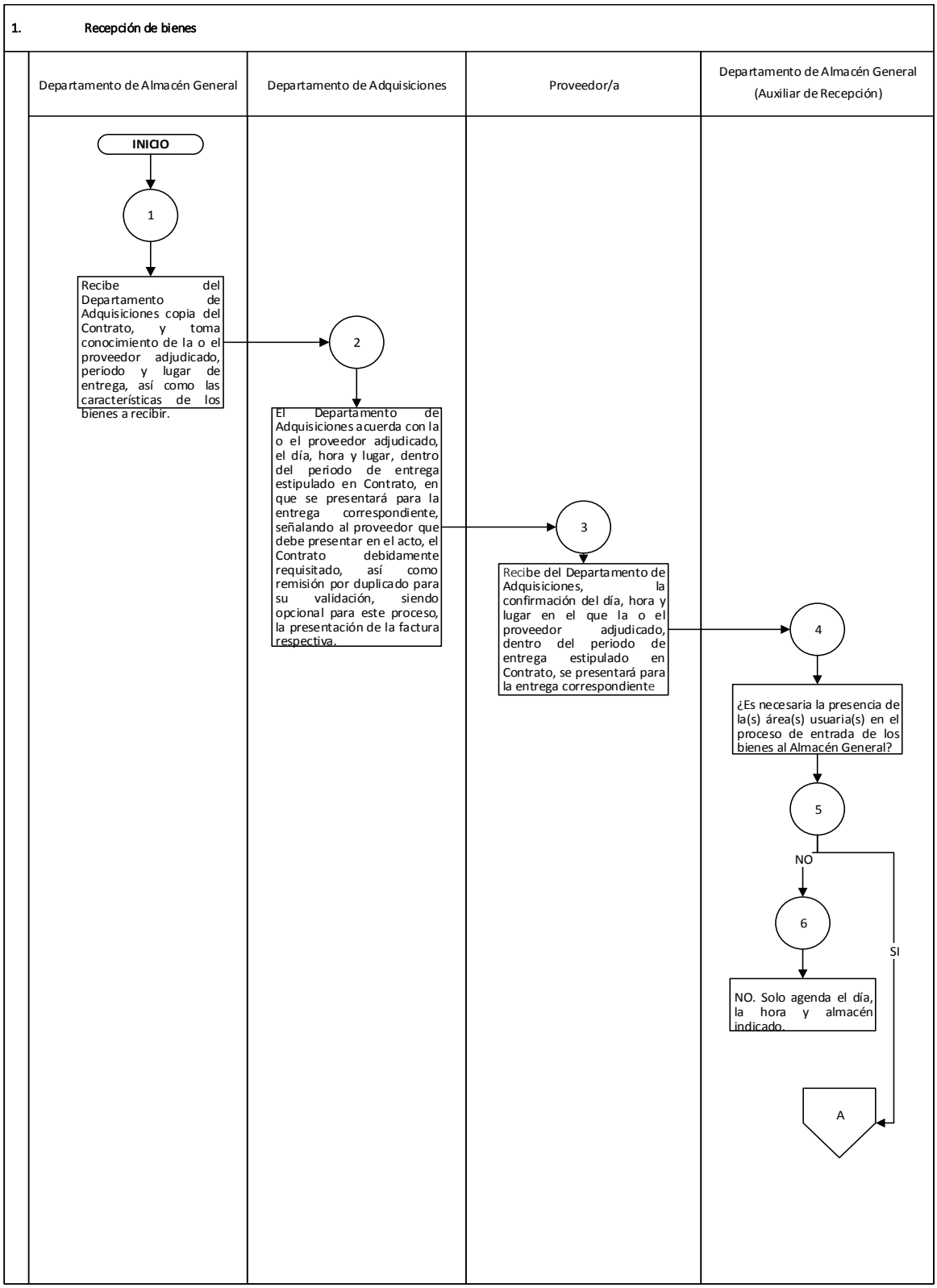
	Responsable	Actividad
12	**(Auxiliar de Recepción)**	Si: Recibe y ordena los bienes en el espacio asignado, colocando nota de identificación con las características de número de contrato y nombre del área usuaria solicitante.
13		Formula, sella y valida la Entrada de Almacén, asignando un folio de control, sella y valida la remisión por duplicado. Sella y valida la factura por duplicado, siendo opcional este último.
14	**Proveedor/a**	Revisa y valida la Entrada al Almacén, recibe un tanto de la remisión sellada y validada, recibe un tanto de la factura sellada y validada, en su caso.
15	**Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)**	Remite la Entrada de Almacén con remisión adjunta y factura, en su caso, al o a la titular de la Dirección de Recursos Materiales, para su revisión y autorización.
16	**Dirección de Recursos Materiales**	Revisa y autoriza la Entrada de Almacén, remite al Departamento de Almacén.
17	**Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)**	Entrega al proveedor copia de la Entrada de Almacén debidamente validada, un tanto de la remisión sellada y validada, un tanto de la factura sellada y validada, en su caso.
18	**Dependencia receptora (área usuaria)**	Remite a la Dirección General de Administración a través de su Dirección General, dentro de los cinco días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha indicada para el suministro de los bienes, el oficio de cumplimiento o incumplimiento de las condiciones, características y especificaciones técnicas pactadas en el contrato respectivo.
19		Otro lugar donde especifique la dependencia solicitante. Entrega los bienes el día, hora y lugar previamente acordado y estipulado en Contrato, presentando adicionalmente remisión en dos tantos.
		¿Es correcta la documentación?
20		**No:** Indica a la o el proveedor que la documentación no es correcta, por lo que no es posible recibirle los bienes y devuelve la documentación.
21		**Sí:** Revisa los materiales de acuerdo con las especificaciones del contrato y determina.
		¿Cumple con las especificaciones del pedido?
22		**No:** Indica que los bienes no coinciden con las especificaciones del contrato y los devuelve a la o el proveedor.
23		**Sí:**

1834

	Responsable	Actividad
		Una vez que la revisión de los bienes, y que se acepta de conformidad la recepción por parte de la dependencia municipal, pasan a ser de su total responsabilidad el resguardo, utilización y distribución de los mismos.
24		Recibe remisión con sello de recepción y firma del área usuaria.
25		Remite a la Dirección General de Administración mediante oficio los siguientes documentos en un plazo no mayor a cinco días hábiles: • Oficio de cumplimiento. • Remisión sellada y firmada por el área receptora. • Evidencia fotográfica que acredite la recepción de los bienes en el lugar estipulado en Contrato.
		FIN

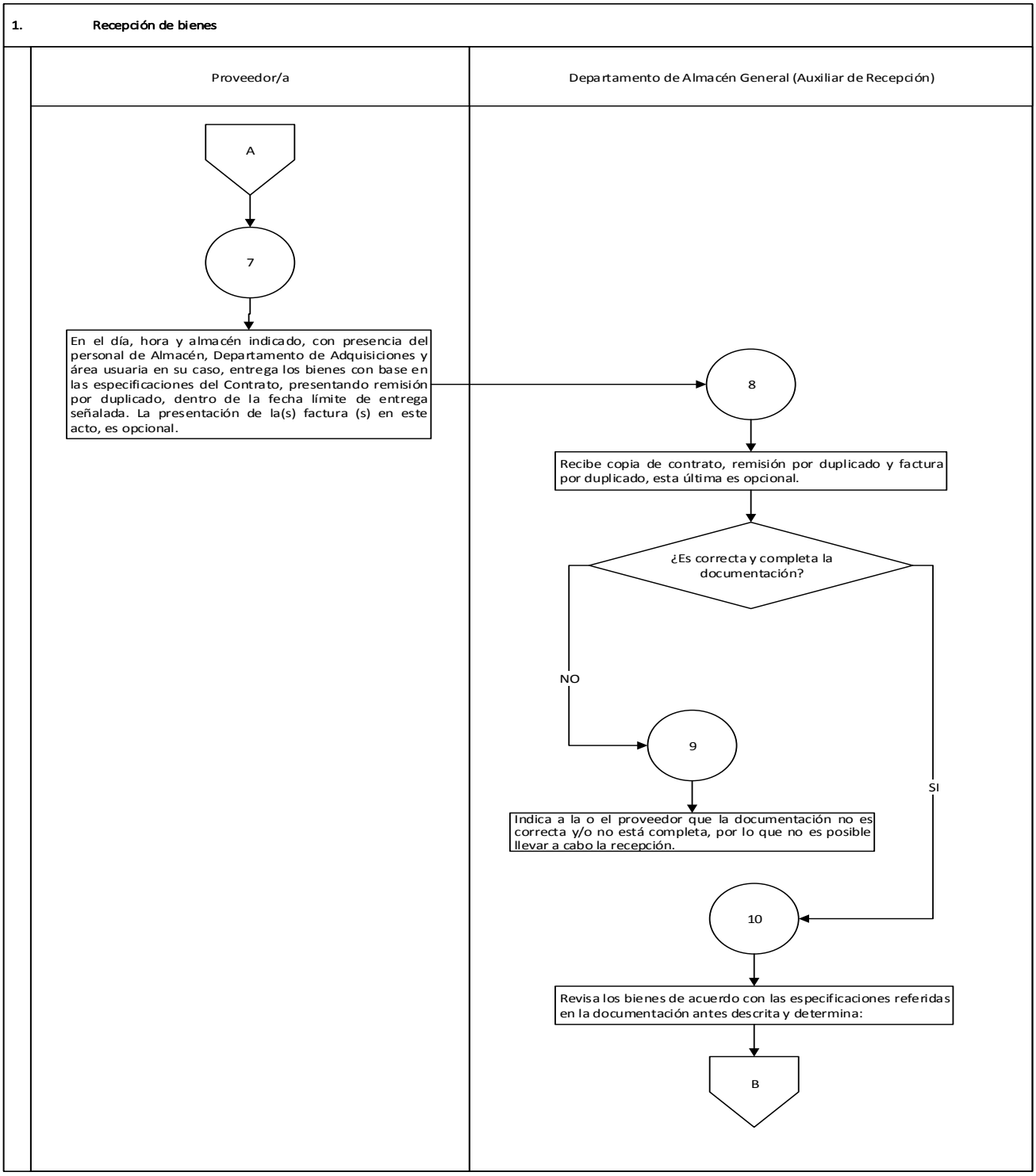
1835

DIAGRAMA:



1836

DIAGRAMA:

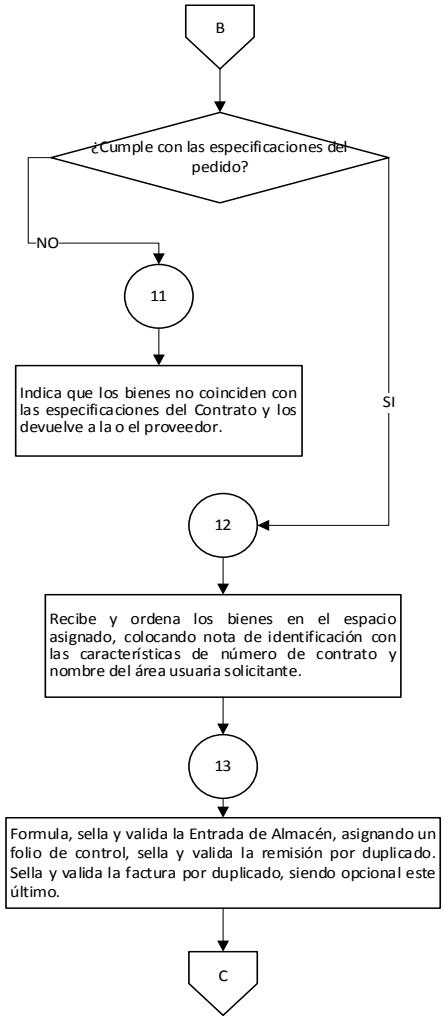


1837

DIAGRAMA:

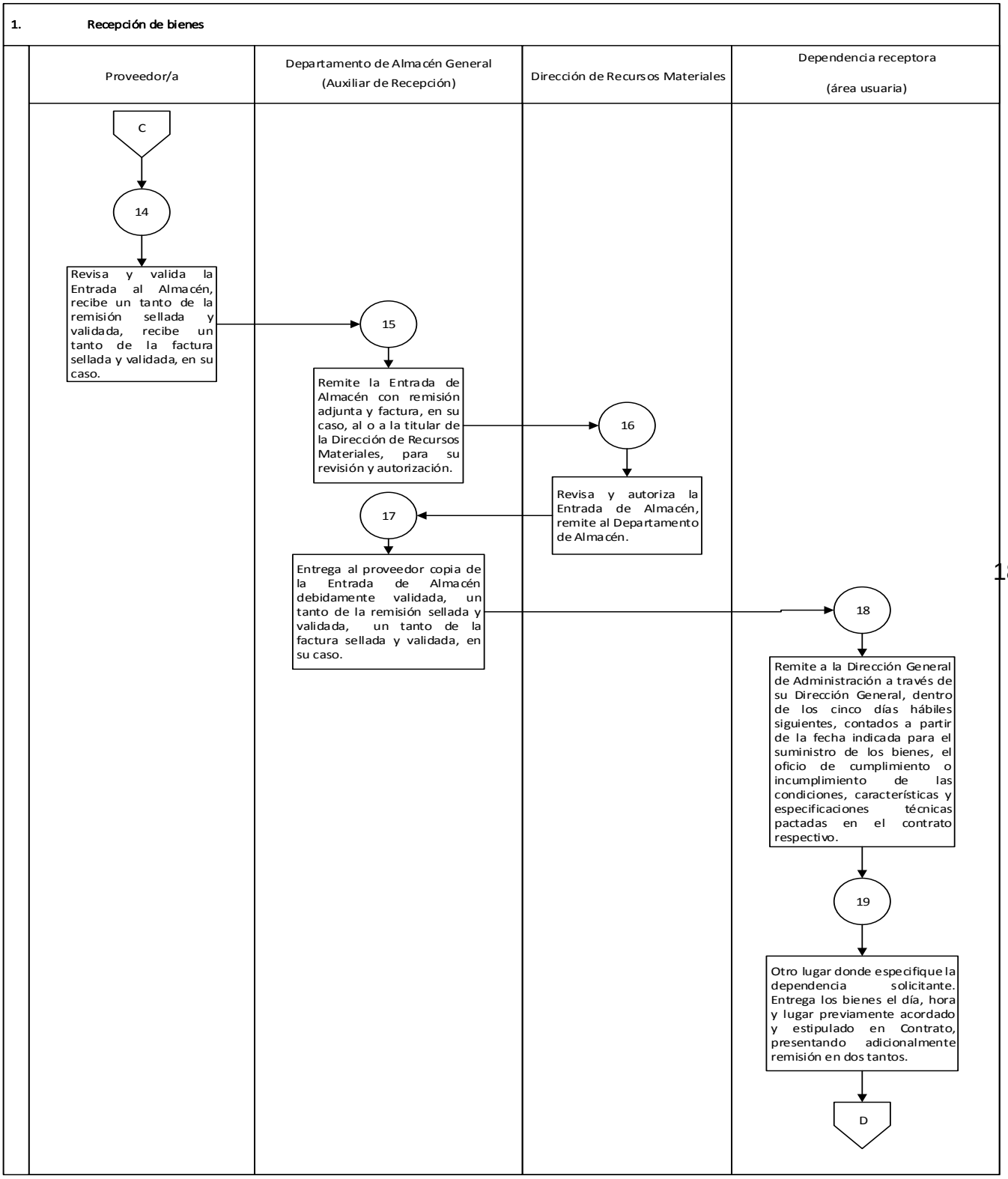
1.	Recepción de bienes

Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)



1838

DIAGRAMA:



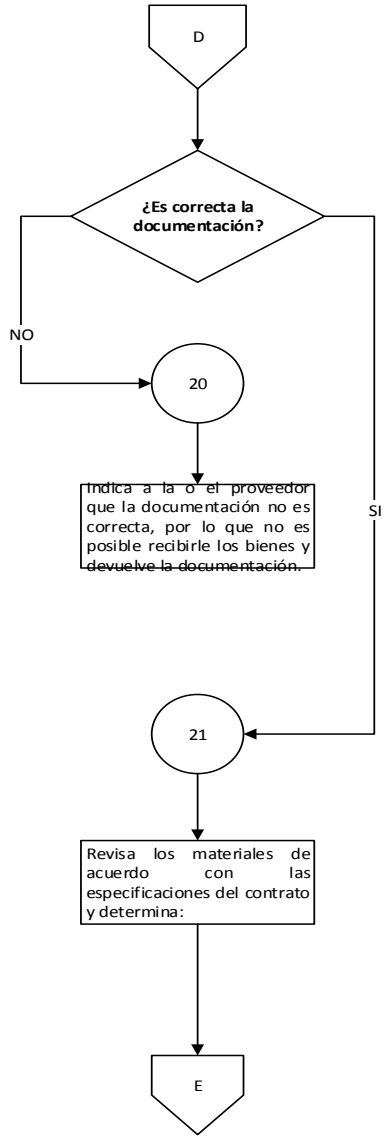
1839

DIAGRAMA:

1. Recepción de bienes

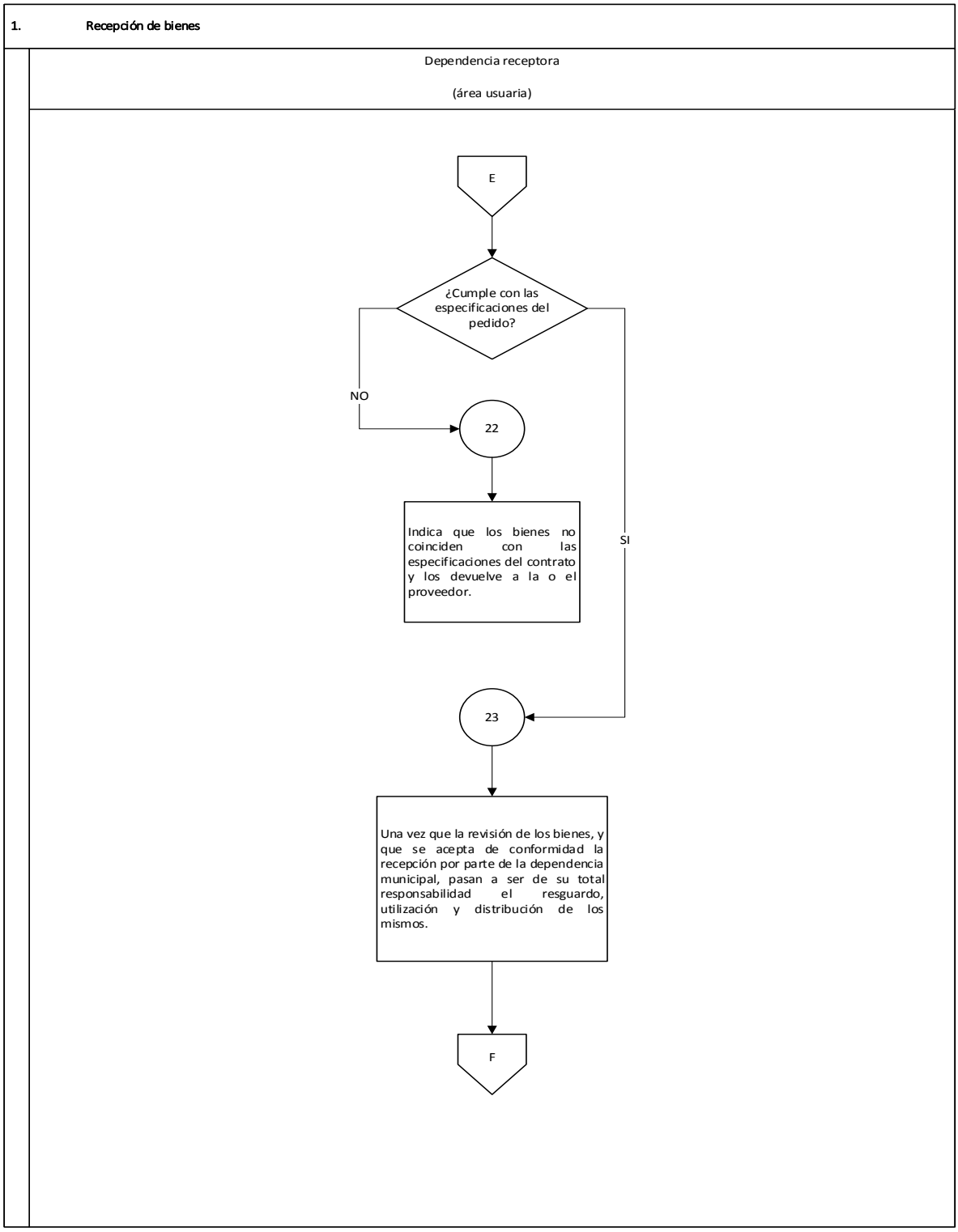
Dependencia receptora

(área usuaria)



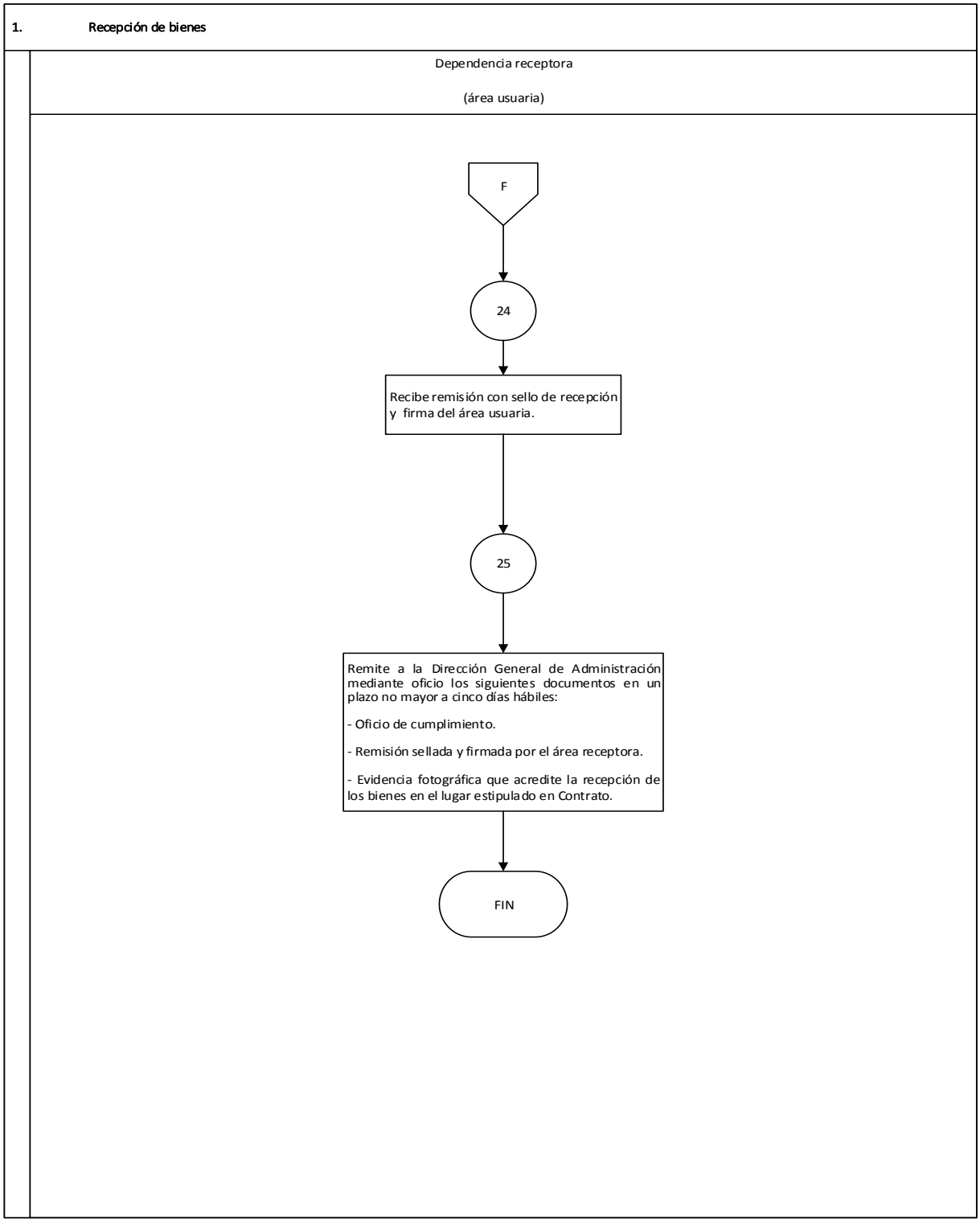
1840

DIAGRAMA:



1841

DIAGRAMA:



1842

Nombre del Procedimiento: **Suministro de bienes**

Objetivo: Proveer oportunamente a las unidades administrativas municipales, los bienes necesarios para el desempeño de sus funciones, garantizando la entrega adecuada y el registro confiable de las salidas de almacén.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los bienes adquiridos mediante procedimientos de adquisición consolidada serán entregados a las diferentes unidades administrativas conforme a las solicitudes aprobadas y a la programación establecida por la Dirección de Recursos Materiales.

- Los bienes, deberán entregarse garantizando que durante las maniobras de carga y descarga no se alteren sus características físicas ni funcionales, preservando así su integridad y calidad.

- El formato de “Salida de Almacén” deberá firmarse únicamente cuando no existan diferencias entre lo solicitado y lo entregado, y cuando el área usuaria manifieste su total conformidad con los bienes recibidos.

- Los bienes deberán entregarse conforme a las condiciones y especificaciones establecidas en el contrato, garantizando el cumplimiento de los términos pactados.

1843

- En el caso adquisiciones consolidadas, se elaborará una entrada de almacén global, que ampare la totalidad de los bienes recibidos, así como salidas de almacén individuales por cada área usuaria solicitante, conforme a la distribución autorizada.

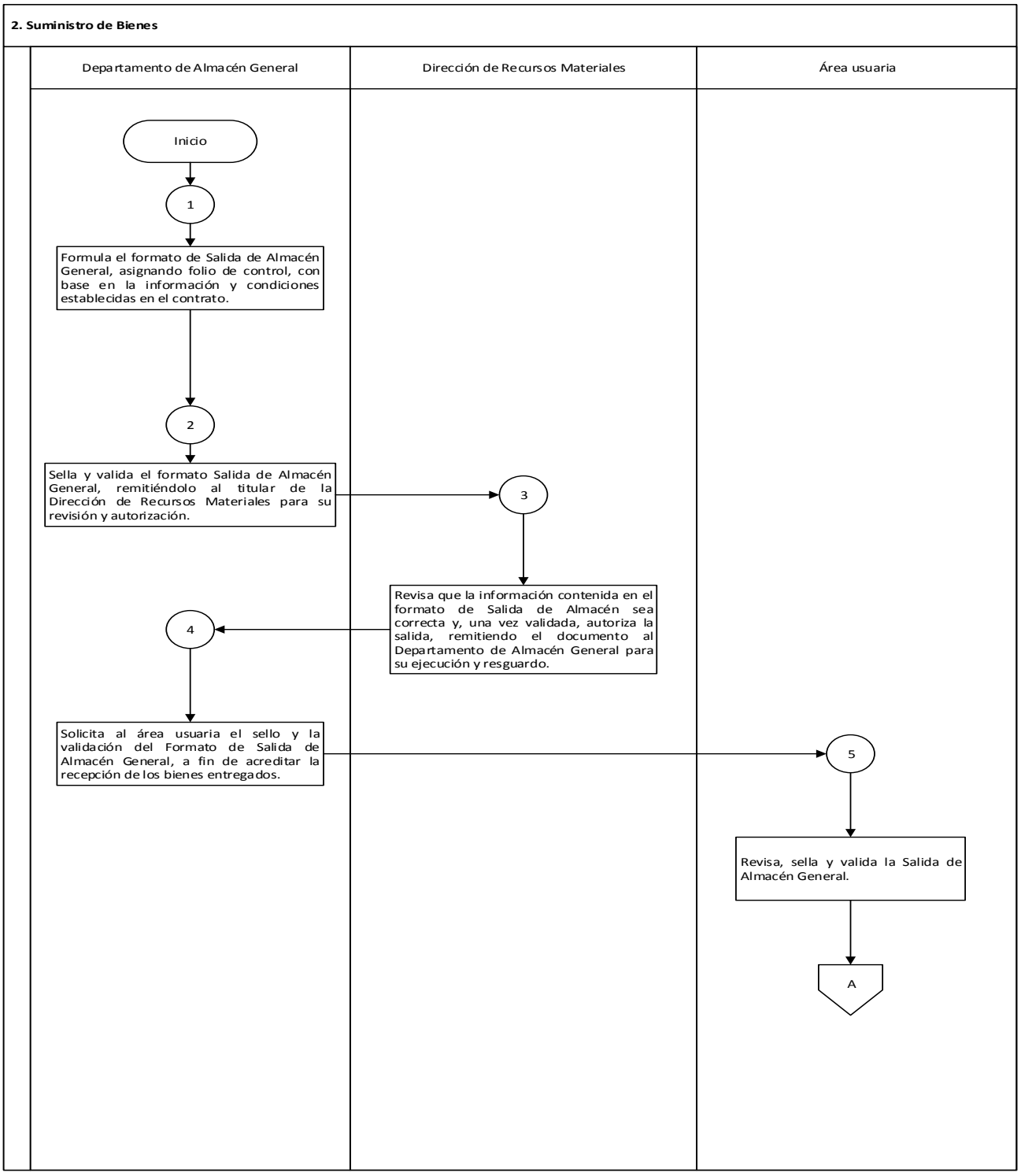
- En el caso de las adjudicaciones directas, el importe de la salida de almacén deberá corresponder al de la entrada y al contrato, de acuerdo a las fechas y pagos a las o los proveedores toda vez que se compruebe que no existen errores.

2. Suministro de Bienes
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Almacén General**	Formula el formato de Salida de Almacén General, asignando folio de control, con base en la información y condiciones establecidas en el contrato.
2		Sella y valida el formato Salida de Almacén General, remitiéndolo al titular de la Dirección de Recursos Materiales para su revisión y autorización.
3	**Dirección de Recursos Materiales**	Revisa que la información contenida en el formato de Salida de Almacén sea correcta y, una vez validada, autoriza la salida, remitiendo el documento al Departamento de Almacén General para su ejecución y resguardo.
4	**Departamento de Almacén General**	Solicita al área usuaria el sello y la validación del Formato de Salida de Almacén General, a fin de acreditar la recepción de los bienes entregados.
5	**Área usuaria**	Revisa, sella y valida la Salida de Almacén General.
6	**Departamento de Almacén General**	Entrega en el acto los bienes contemplados en el Formato de Salida de Almacén General, a entera satisfacción del área usuaria.
7		Entrega copia del Formato de Salida de Almacén General al área usuaria, como constancia y conformidad de los bienes entregados.
8		Remite copia del Formato de Salida de Almacén a la Dirección de Recursos Materiales.
9	**Dirección de Recursos Materiales**	Remite copia del Formato de Salida de Almacén General al Departamento de Adquisiciones, para su incorporación al expediente del procedimiento adquisitivo respectivo.
10	**Departamento de Almacén General**	Resguarda formato original de Salida de Almacén General, como evidencia documental del movimiento de bienes y para efectos de control y archivo.
		FIN

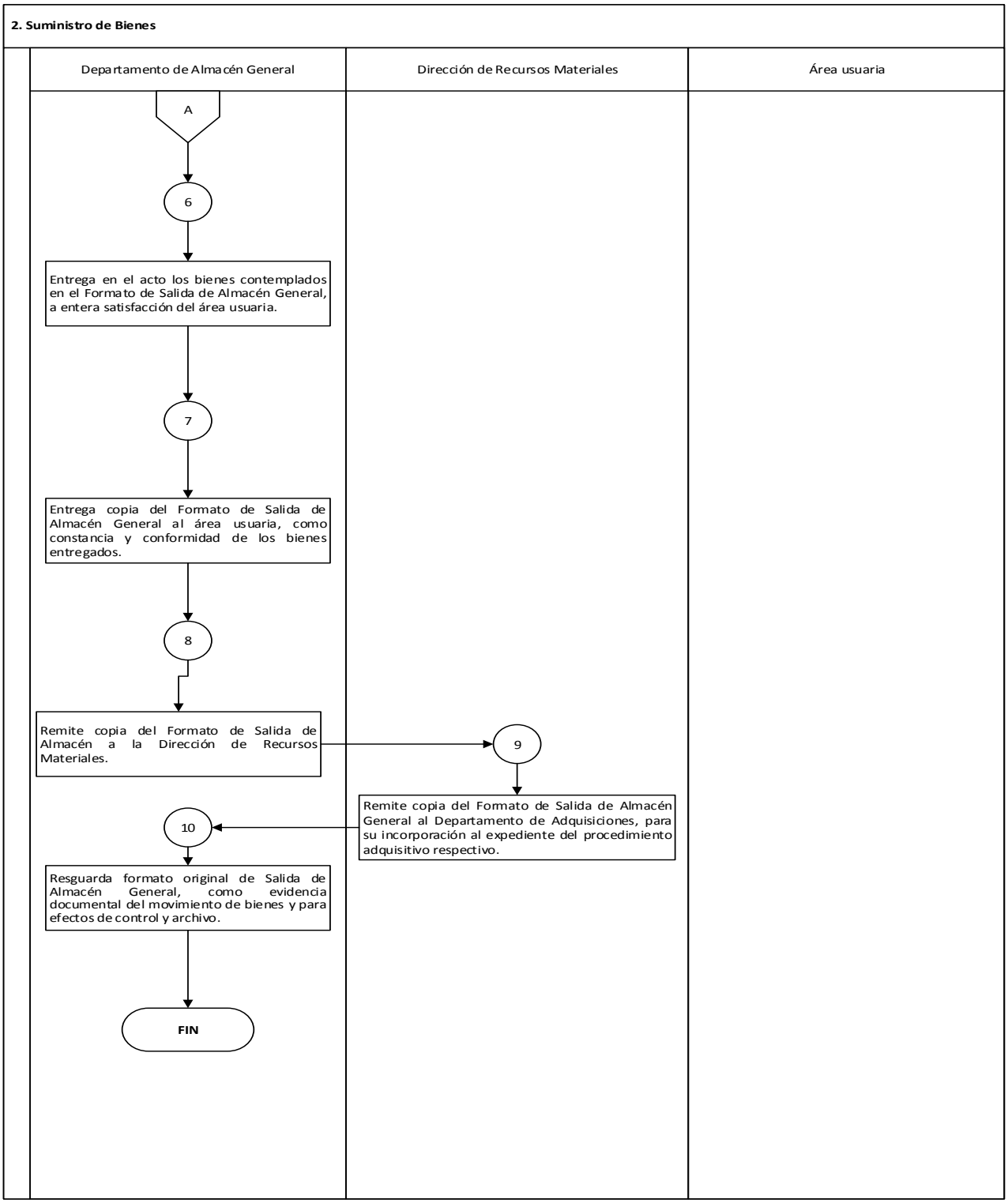
1844

DIAGRAMA:



1845

DIAGRAMA:



1846

VIII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN DE COMITES

Nombre del Procedimiento:	**Licitación pública**
Objetivo:	Asegurar que los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios se desarrollen y adjudiquen mediante procesos presenciales, garantizando igualdad de condiciones y requisitos para todos los licitantes u oferentes, conforme a lo establecido en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su Reglamento, con el fin de obtener las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias que resulten pertinentes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios podrán ser solo presenciales.
- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los licitantes u oferentes.
- Todo licitante u oferente que cumpla con los requisitos establecidos en las bases de la convocatoria, tendrá derecho a presentar su propuesta.
- La convocante deberá publicar por una sola ocasión, la convocatoria en por lo menos uno de los diarios de mayor circulación en la capital del Estado y en uno de circulación Nacional, con el fin de asegurar la máxima difusión y transparencia del procedimiento de contratación.
- Las bases de Licitación Pública tendrán un costo de recuperación, conforme a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, así como en la resolución vigente que fija los montos de los aprovechamientos por la venta de bases.
- El Comité de Adquisiciones y Servicios, dentro de sus funciones será responsable de analizar y evaluar las propuestas presentadas por los licitantes u oferentes, verificando que la información y documentación entregada cumpla con los requisitos establecidos en las bases.
- El Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el dictamen de adjudicación a favor del oferente u oferentes que acrediten el cumplimiento de los requisitos administrativos, financieros, legales y técnicos establecidos, conforme a lo solicitado por el área requirente y de acuerdo con la normatividad aplicable.
- El titular del área usuaria o quien el designe, deberá validar que las propuestas técnicas de los licitantes u oferentes, cumplan con todas las especificaciones y requisitos técnicos, de acuerdo con su solicitud y con las bases de concurso respectivas.
- La convocante emitirá el Fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité.

1847

1. Licitación Pública
Descriptivo

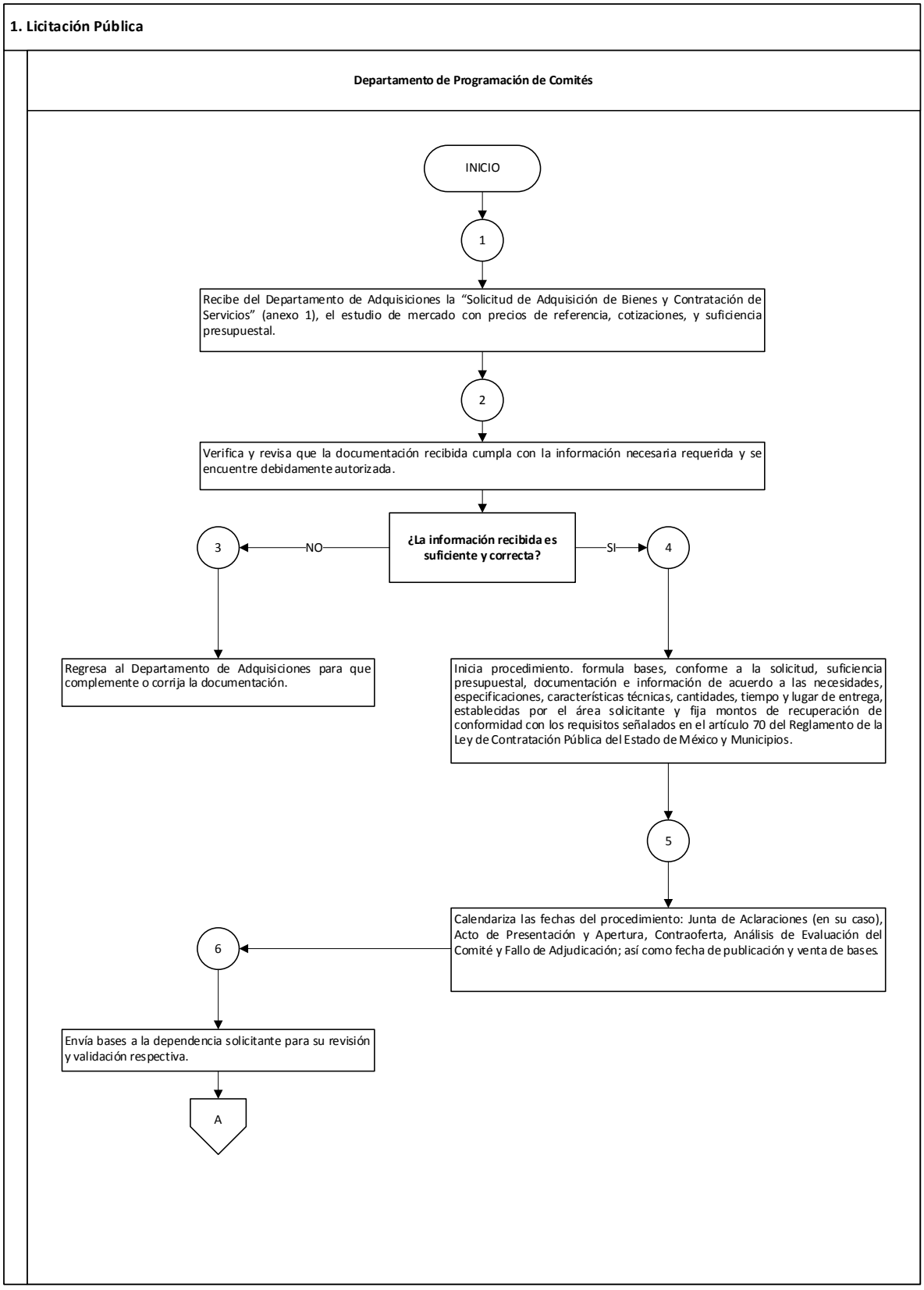
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación de Comités**	Recibe del Departamento de Adquisiciones la "Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios" (anexo 1), el estudio de mercado con precios de referencia, cotizaciones, y suficiencia presupuestal.
2		Verifica y revisa que la documentación recibida cumpla con la información necesaria requerida y se encuentre debidamente autorizada.
		¿La información recibida es suficiente y correcta?
3	**Departamento de Programación de Comités**	No: Regresa al Departamento de Adquisiciones para que complemente o corrija la documentación.
4		SÍ: Inicia procedimiento. Formula bases, conforme a la solicitud, suficiencia presupuestal, documentación e información de acuerdo a las necesidades, especificaciones, características técnicas, cantidades, tiempo y lugar de entrega, establecidas por el área solicitante y fija montos de recuperación de conformidad con los requisitos señalados en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
5		Calendariza las fechas del procedimiento: Junta de Aclaraciones (en su caso), Acto de Presentación y Apertura, Contraoferta, Análisis de Evaluación del Comité y Fallo de Adjudicación; así como fecha de publicación y venta de bases.
6		Envía bases y propuesta de calendarización de procedimiento a la Dirección General de Administración para su autorización y firma.
7	**Dirección General de Administración**	Firma las bases de la licitación pública y las remite al Departamento de Programación de Comités.
8	**Departamento Programación de Comités**	Recibe las bases de la licitación pública, elabora convocatoria, oficio de solicitud de publicación y oficios de invitación a los integrantes del Comité de Adquisiciones y Servicios, y envía a la Dirección General de Administración para firma de la convocante.
9	**Dirección General de Administración**	La o el Director General de Administración firma Convocatoria, oficio de solicitud de publicación, oficios de convocatoria a Comité de Adquisiciones y Servicios y remite al Departamento de Programación de Comités.
10	**Departamento de Programación de Comités**	Recibe y envía el oficio de solicitud de publicación a la Coordinación General de Comunicación Social acompañado de la convocatoria, para su publicación en periódicos
11		Recibe y envía invitación al Comité de Adquisiciones y Servicios, para asistir al análisis y evaluación de propuestas en la fecha y hora señaladas para ello.
12		Recibe a las y los proveedores interesados en la compra de bases, solicita requisitado del formato Orden de Pago, documento que les entrega a las y los proveedores interesados, para llevar a cabo el pago en Tesorería Municipal. Una vez efectuado el pago, les otorgan bases digitales.
13		Si una vez concluido el plazo de venta de bases, ningún interesado las adquiere, se declarará desierta la Licitación Pública Nacional Presencial en términos del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, debiéndose continuar con el procedimiento en términos de ley.
14		En caso de que la Licitación Pública contemple en sus bases la Junta de aclaraciones, se reciben las preguntas de los proveedores que

1848

No.	Responsable	Actividad
		adquirieron las bases durante el período estipulado en las mismas y son remitidas a la dependencia solicitante, para que sean contestadas en tiempo.
15		Instrumenta la Junta de Aclaraciones en la cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente, se elabora el Acta correspondiente y se recaban firmas.
16		Para el Acto de Presentación y Apertura de propuestas, instrumenta su desarrollo, llevando a cabo el registro de los oferentes participantes, elaborando el acta respectiva, recabando firmas. En caso de no recibir propuesta alguna o las presentadas no reúnan los requisitos exigidos en las bases de licitación, la misma se declarará desierta en términos de lo señalado en el artículo 41 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
17	**Comité de Adquisiciones y Servicios**	Lleva a cabo el análisis y evaluación cualitativa de las propuestas y formula el dictamen de adjudicación.
18		En caso de que las propuestas económicas que resulten solventes técnica y económicamente, no sean convenientes en términos de precio se hará del conocimiento de los licitantes a fin de que reduzcan los precios de sus propuestas. Se les comunicará el precio de mercado y se les concederá el término para que presenten una nueva propuesta económica, si continuaran resultando inconvenientes se pedirá una segunda y última contraoferta. En caso de no presentarse alguna propuesta que esté dentro del precio de mercado, se procederá a declarar desierto el procedimiento de adquisición. Recaba firmas.
19	**Departamento de Programación de Comités**	Elabora Fallo de Adjudicación que emite la convocante, con base en el dictamen emitido por el Comité, remite a la Dirección General de Administración, para su revisión.
20	**Dirección General de Administración**	Comunica el Fallo de Adjudicación a las o los proveedores o prestadores de servicios que participaron en el procedimiento; mediante notificación por escrito, entregando copia simple del mismo.
21	**Departamento de Programación de Comités**	Se integra expediente, recabando las evidencias de cumplimiento de propuestas técnica y económica por parte de la o el proveedor de bienes o prestador de servicios adjudicado, y se envía el expediente debidamente integrado al Departamento de Contratos, para la elaboración del mismo.
		FIN

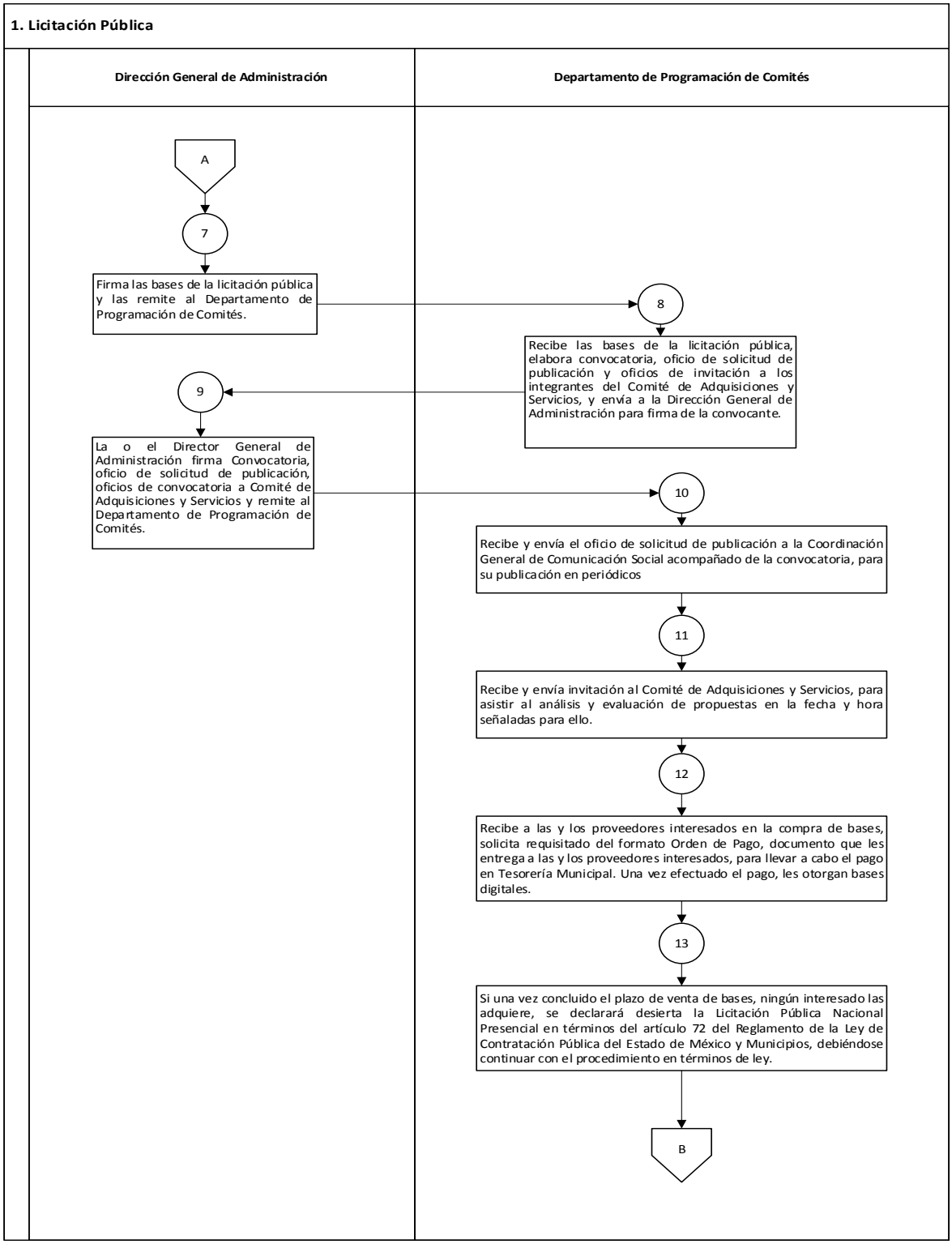
1849

DIAGRAMA:



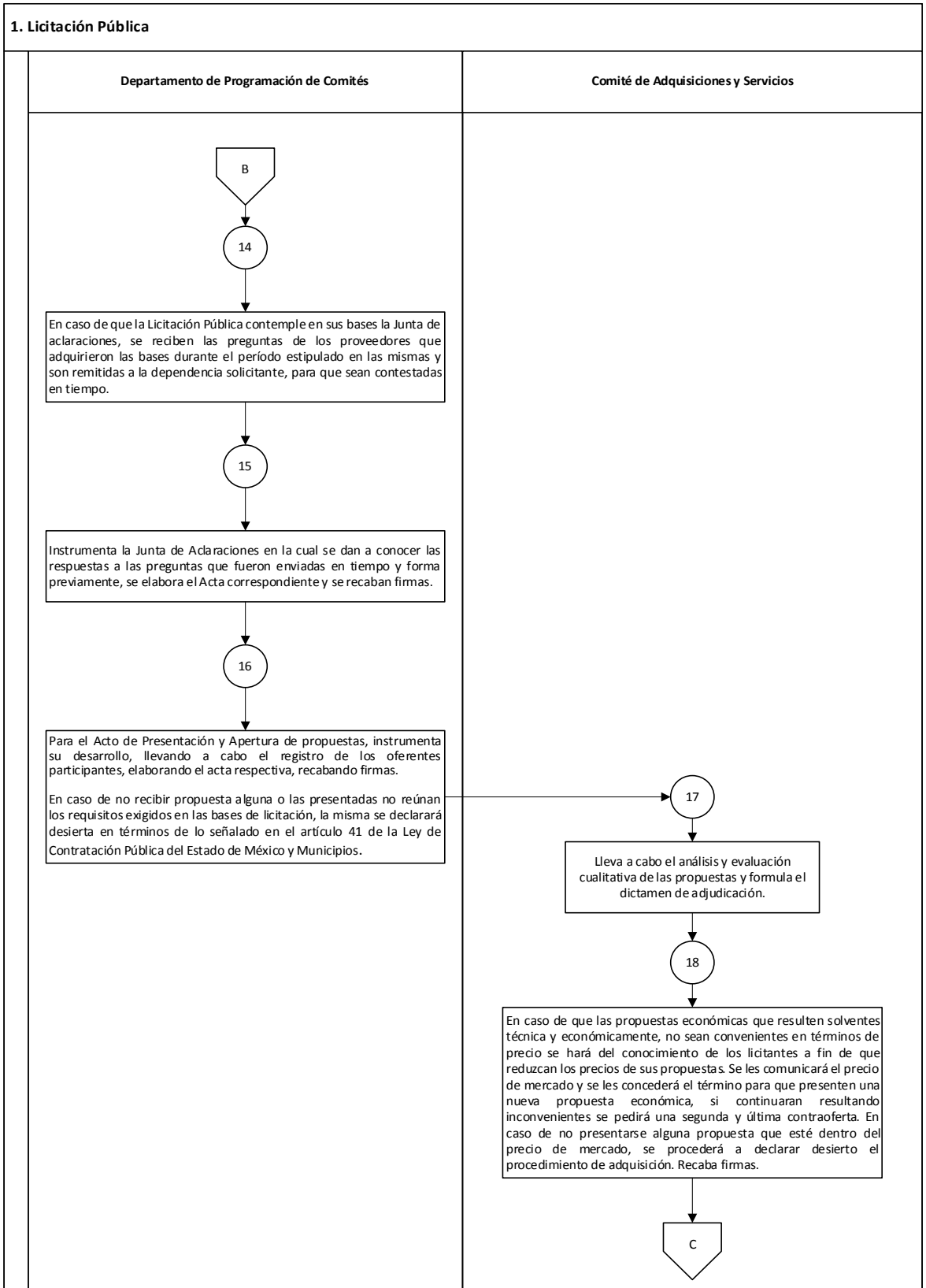
1850

DIAGRAMA:



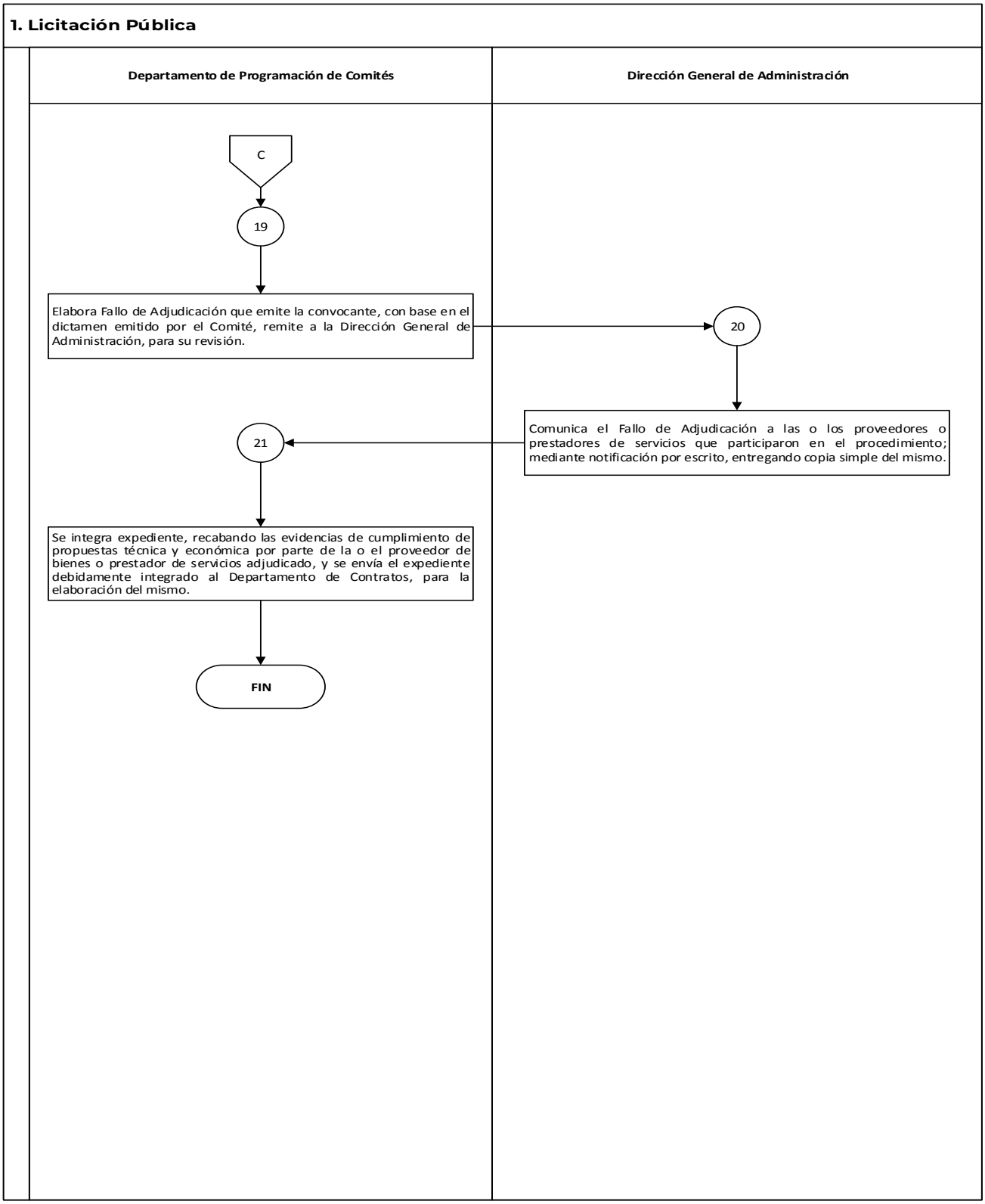
1851

DIAGRAMA:



1852

DIAGRAMA:



1853

Nombre del Procedimiento:	**Invitación restringida**
Objetivo:	Vigilar que las adquisiciones, arrendamientos y la prestación de servicios de cualquier naturaleza requeridos por las áreas administrativas que integran la Administración Pública Municipal se lleven a cabo y se adjudiquen mediante la excepción al procedimiento de licitación pública bajo la modalidad de invitación restringida, estableciendo los mismos requisitos y condiciones para todos los participantes, conforme a lo previsto en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su Reglamento, con el fin de asegurar y garantizar las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias aplicables.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las adquisiciones, arrendamientos y servicios serán adjudicadas mediante invitación restringida conforme a lo establecido en los artículos 44, 45, 46 y 47 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y 90 de su Reglamento.

- En los casos previstos por la ley, se podrá adjudicar adquisiciones, arrendamientos y servicios mediante el procedimiento de Invitación Restringida, como excepción al procedimiento de licitación pública.

1854

- Los procedimientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los licitantes u oferentes.

- Todo oferente que reciba la invitación y satisfaga los requisitos de las bases de la Invitación Restringida, tendrá derecho a presentar su propuesta.

- Las bases del procedimiento adquisitivo bajo la modalidad de Invitación Restringida, tendrán un costo de recuperación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y la resolución que fija los montos de los aprovechamientos.

- El Comité de Adquisiciones y Servicios, dentro de sus funciones será el responsable de analizar y evaluar las propuestas, verificando el cumplimiento de la información y documentación requerida en las bases o solicitud de participación.

- El Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el dictamen de adjudicación a favor dela o el oferente u oferentes que reúnan los requisitos administrativos, financieros, legales y técnicos requeridos por el área Solicitante y los establecidos en las bases correspondientes.

- La convocante emitirá el Fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité de Adquisiciones y Servicios.

2. Invitación restringida
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación de Comités**	Recibe del Departamento de Adquisiciones la “Solicitud de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios”, el estudio de mercado con precios de referencia, cotizaciones y suficiencia presupuestal.
2		Verifica que la documentación recibida cumpla con la información necesaria y se encuentre debidamente autorizada.
		¿Cumple con la información requerida?
3	**Departamento de Programación de Comités**	**No:** Regresa al área solicitante para que complemente la documentación faltante.
4		**Sí:** Se elaboran las bases conforme a la solicitud, suficiencia presupuestal, documentación e información proporcionada, así como a las necesidades, especificaciones, características técnicas, cantidades, tiempo y lugar de entrega definidos por el área solicitante. Se inicia el procedimiento. Con base en la resolución que establece los montos y denominaciones de los aprovechamientos a cobrar durante el ejercicio por la venta de bases de la licitación pública, publicada en la Gaceta del Gobierno, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, se determina el costo de las bases aplicables al procedimiento en curso para su inclusión en la convocatoria y en las propias bases.
5		Calendariza las fechas del procedimiento adquisitivo, es decir de Junta de Aclaraciones (en su caso), Acto de Presentación y Apertura de propuestas, Contraoferta, Análisis y Evaluación del Comité y Fallo de Adjudicación.
6	**Dirección General de Administración**	Firma las bases de la Invitación Restringida y regresa al Departamento de Programación de Comités.
7	**Departamento de Programación de Comités**	Identifica en el Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicios aquellos que puedan ofrecer el bien o servicio que se pretende adquirir o contratar, tomando como referencia el objeto de su acta constitutiva, actividad económica en constancia de situación fiscal y curriculum empresarial.
8		Selecciona por lo menos a tres proveedores para invitarlos a participar.
9		Elabora oficios de invitación tanto a las y los proveedores seleccionados, como a integrantes del Comité y se remiten a la Dirección General de Administración para firma del titular.
10	**Dirección General de Administración**	Firma oficios de invitación y regresan al Departamento de Programación de Comités.
11	**Departamento de Programación de Comité**	Contacta vía correo electrónico y/o teléfono a los proveedores de bienes o prestadores de servicios seleccionados, para comunicarles que tienen una invitación de solicitud de participación en un procedimiento adquisitivo y a su vez, envía invitación al Comité para asistir al análisis y evaluación de propuestas en la fecha y hora señaladas para ello.
12	**Proveedor(a) o Prestador(a) de Servicio**	Acude a la oficina de la convocante y recibe su invitación, acusando de recibo el documento.

1855

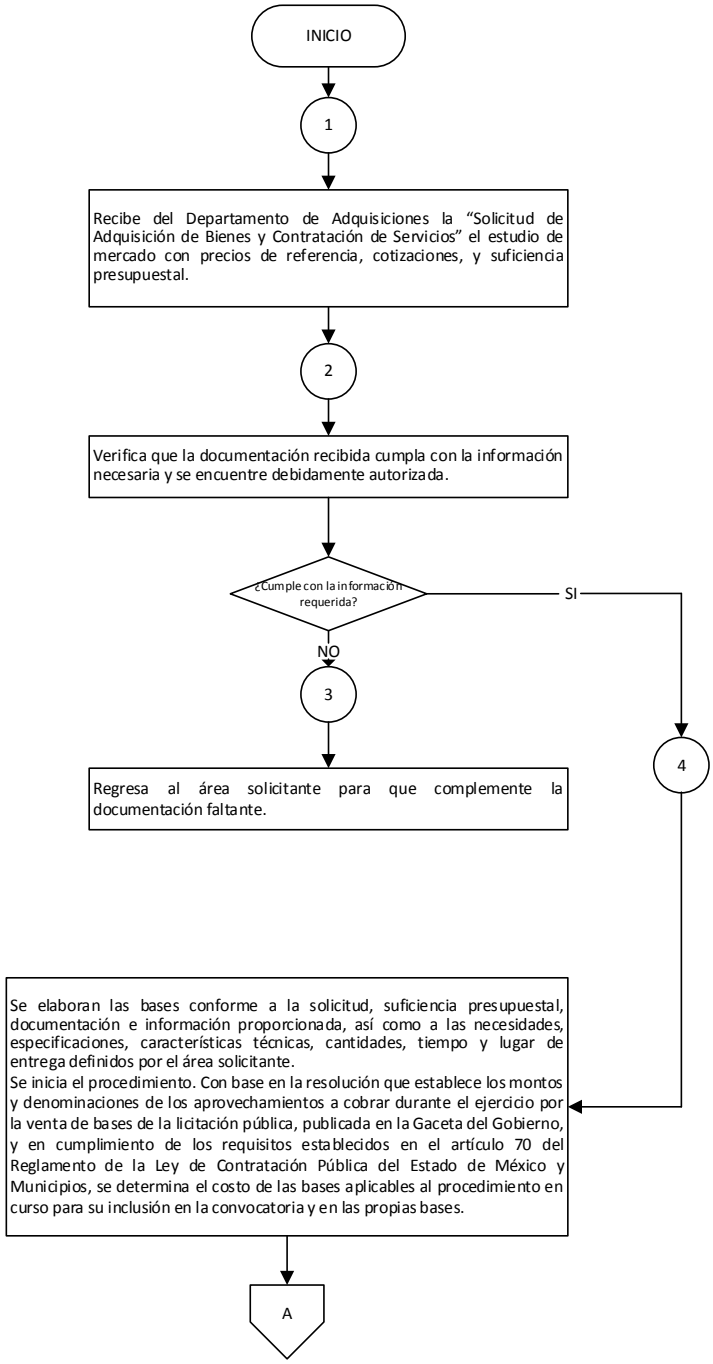
No.	Responsable	Actividad
13	Departamento de Programación de Comités	Procede a la venta de las bases a los invitados interesados, de acuerdo al plazo y costo establecido en las mismas, emitiendo el formato denominado orden de pago para venta de bases.
14		Si vencido el plazo de venta de bases, ningún interesado las adquiera, se declarará desierta la Invitación Restringida en términos del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
15		Vencido el plazo de venta de bases y de existir junta de aclaraciones, se reciben las preguntas de las o los proveedores o prestadores de servicios que adquirieron las bases durante el período estipulado en las mismas.
16		Las preguntas son remitidas a la Unidad Administrativa solicitante, para que sean respondidas adecuadamente.
17	Área usuaria solicitante	Responde y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones.
18	Departamento de Programación de Comités y Área usuaria solicitante	Organiza el desarrollo del acto de junta de aclaraciones en el cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente y se elabora el acta correspondiente. Recaba firmas.
19	Comité de Adquisiciones y Servicios	Instrumenta el acto de presentación y apertura de propuestas. Si no se recibe propuesta alguna o las presentadas no reúnen los requisitos exigidos en las bases de Invitación Restringida, el procedimiento adquisitivo se declarará desierto en términos de lo señalado en el artículo 41 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
20		El comité lleva a cabo el análisis y evaluación cualitativa de las propuestas y formula el dictamen de adjudicación. Elabora el acta del análisis y evaluación. Recaba firmas.
21		En caso, de que los precios ofertados estén por arriba de los precios de referencia, se realiza el acto de contraoferta y se elabora el acta respectiva. Recaba firmas.
22		En caso de que las propuestas económicas que resulten solventes técnicamente y económicamente no sean convenientes en términos de precio, se solicita a los oferentes una primera contraoferta a efecto de que reduzcan los precios de sus propuestas. Se les comunicará el precio de mercado y se les concederá el término para que presenten una nueva propuesta económica, si continuaran resultando inconvenientes se pedirá una segunda y última contraoferta. En caso de no presentarse alguna propuesta que esté dentro del precio de mercado, se procederá a declarar desierto el procedimiento de adquisición. Recaba firmas.
23	Departamento de Programación de Comités	Elabora Fallo de Adjudicación, con base en el dictamen emitido por el Comité y se envía a la Dirección General de Administración para firma.
24	Dirección General de Administración	Recibe, firma y comunica el Fallo de Adjudicación a las o los proveedores o prestadores de servicio que participaron en el procedimiento; mediante notificación por escrito, entregando copia simple del mismo.
25	Departamento de Programación de Comités	Concluye la integración del expediente del procedimiento adquisitivo, recabando las evidencias de cumplimiento cuantitativo y cualitativo por parte del proveedor o prestador de servicios adjudicado, y se envía el expediente debidamente integrado al Departamento de contratos, para la elaboración del contrato.
		FIN

1856

DIAGRAMA:

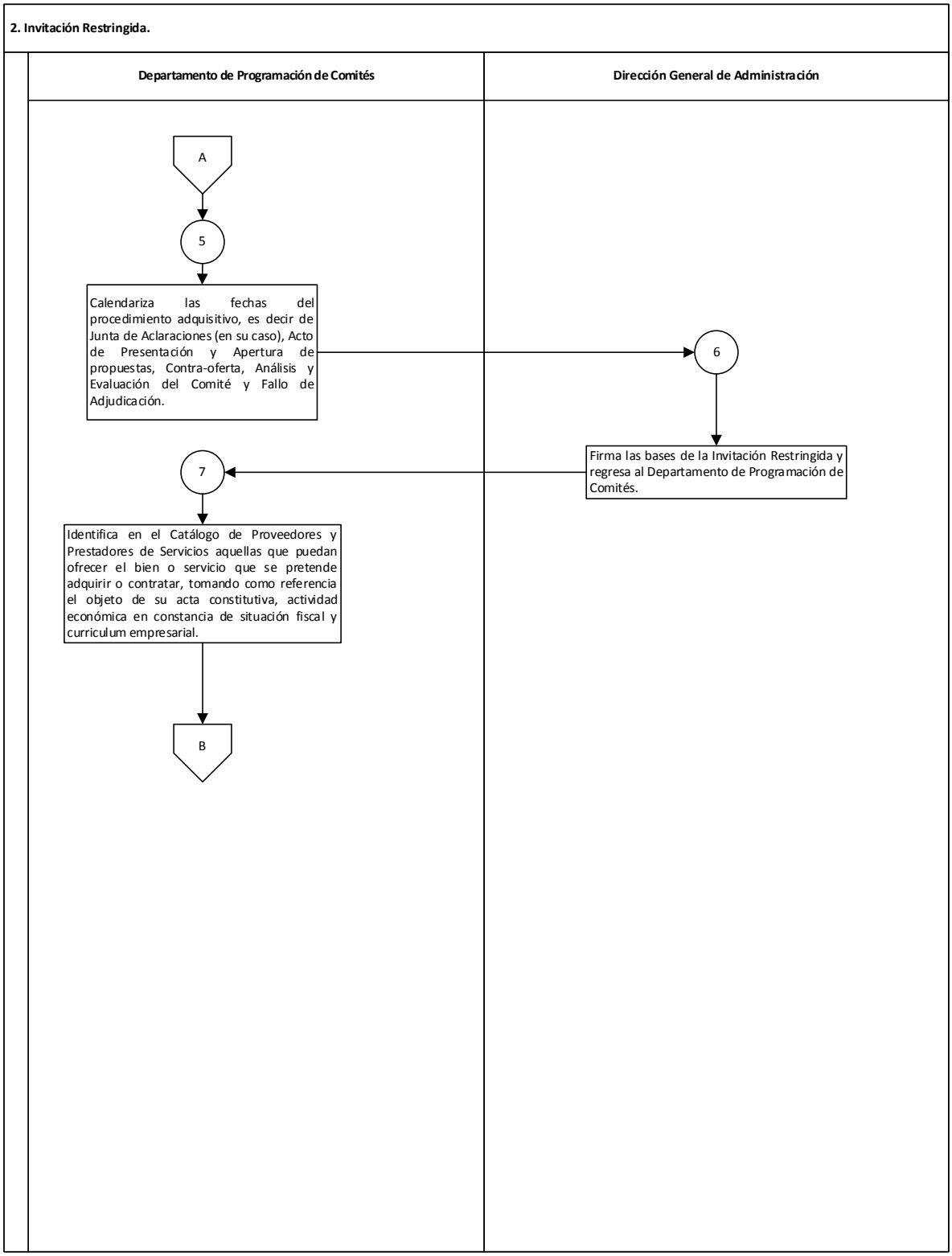
2. Invitación Restringida.

Departamento de Programación de Comités



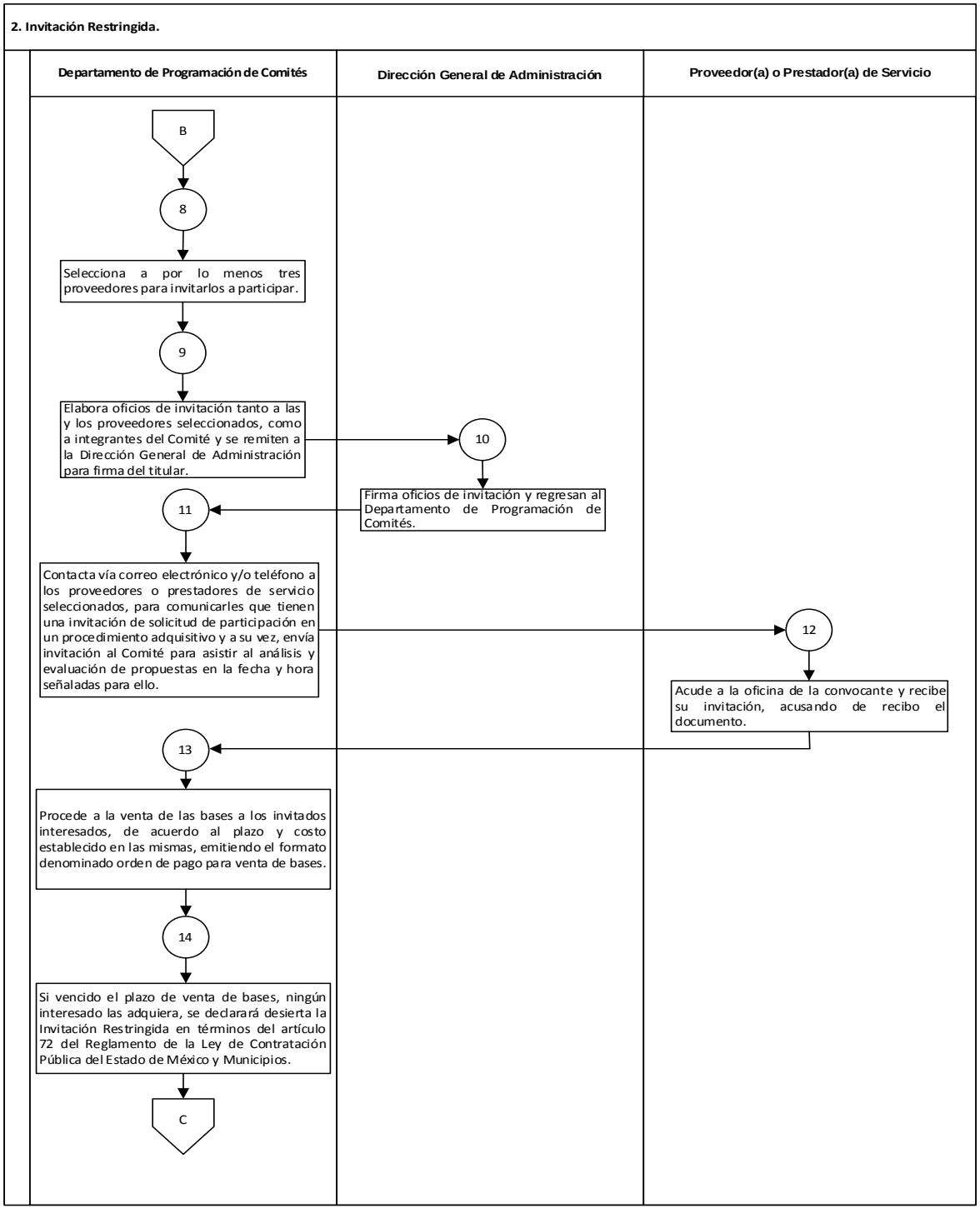
1857

DIAGRAMA:



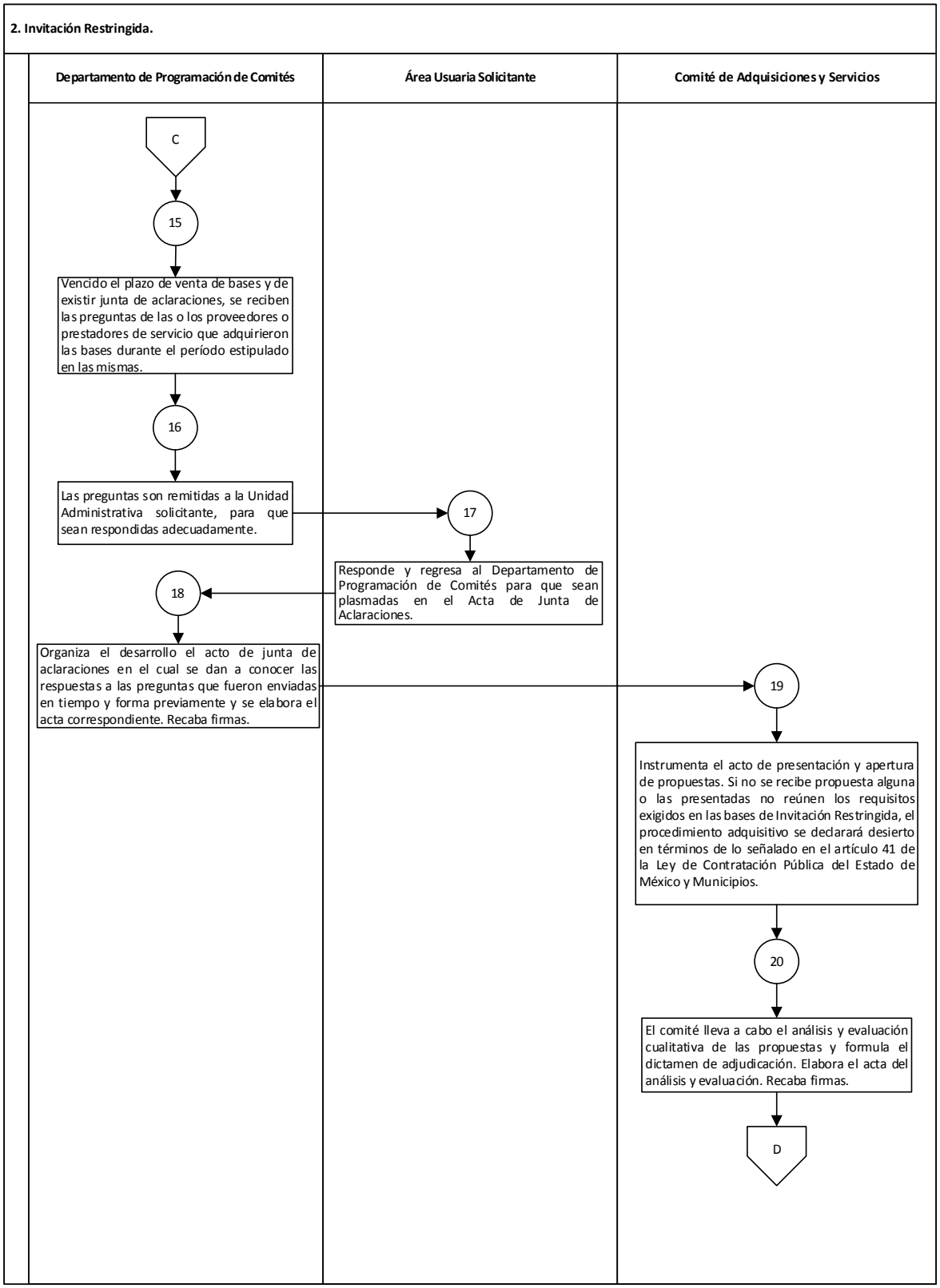
1858

DIAGRAMA:



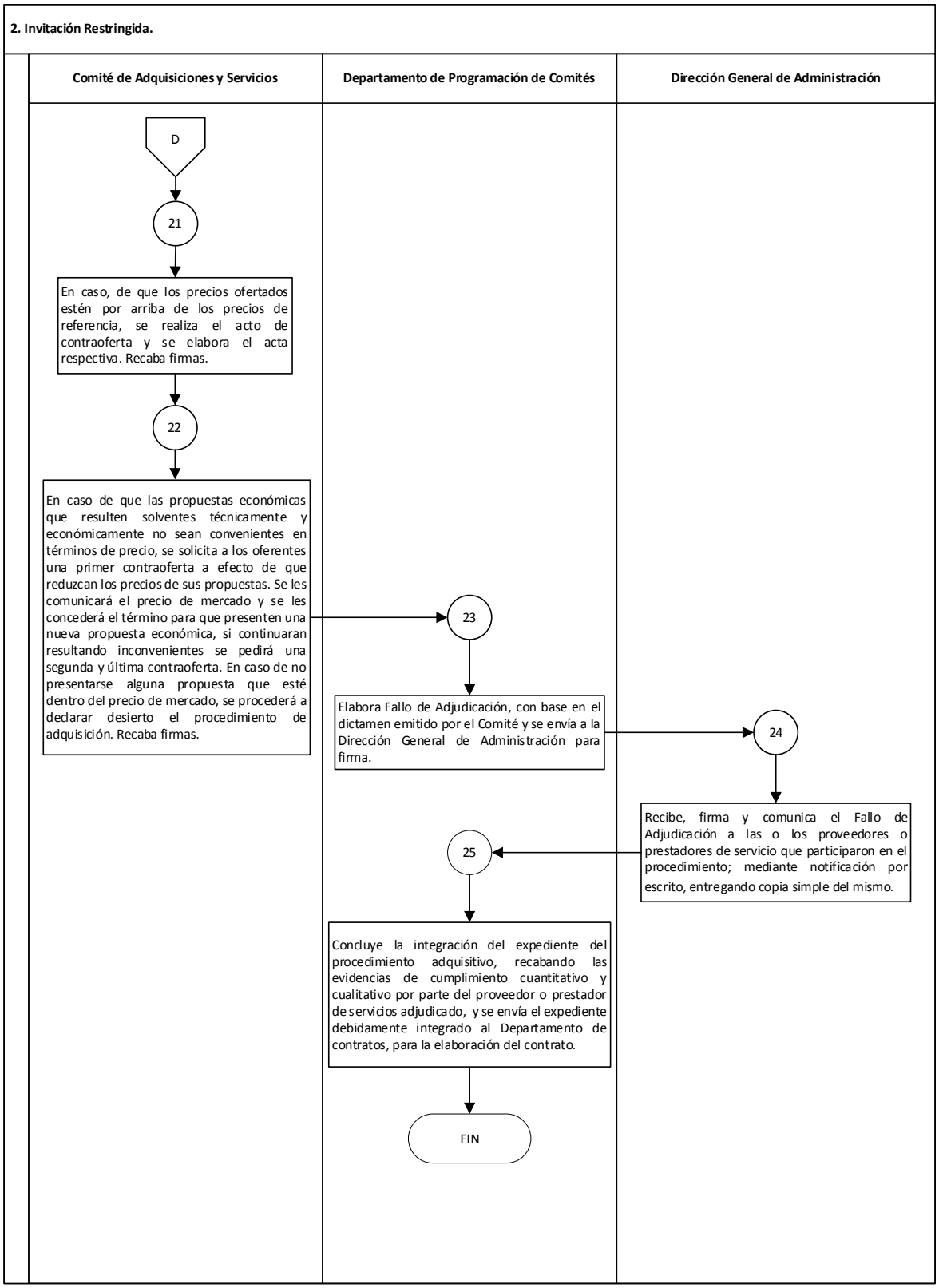
1859

DIAGRAMA:



1860

DIAGRAMA:



1861

Nombre del Procedimiento: **Adjudicación Directa**

Objetivo: Realizar la adquisición de bienes o la contratación de servicios a través del procedimiento adquisitivo bajo la modalidad de Adjudicación Directa, en los casos que contempla la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, que consiste en la solicitud de participación a una persona, cuidando que se obtengan las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Se podrán adjudicar adquisiciones, arrendamientos y servicios mediante excepciones al procedimiento de licitación con fundamento en los artículos 48, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y XII, 49, y 50 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y 91, 92, 93,94 y 95 de su Reglamento.

- Las adquisiciones de bienes y la contratación de servicios, se efectuarán previa dictaminación del Comité de Adquisiciones y Servicios, a excepción de los casos previstos en las fracciones IV, VII, IX y XI del artículo 48 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, las contrataciones que se realicen con fundamento en las fracciones IV Y VII deberán corresponder a lo estrictamente necesario para atender la eventualidad o urgencia y no deberán observar ninguna otra formalidad más que la suscripción del contrato respectivo.

1862

- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos (as) los (as) oferentes.

- Todo (a) oferente que satisfaga los requisitos señalados en la solicitud de participación, tendrá derecho a presentar su propuesta.

- El Comité de Adquisiciones y Servicios, tiene como función analizar y evaluar las propuestas, verificando el cumplimiento de la información y documentación solicitada en la solicitud de participación, conforme al criterio establecido en las mismas.

- El Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el dictamen de adjudicación a favor de la o el oferente u oferentes que reúnan los requisitos administrativos, financieros, legales y técnicos requeridos por la unidad solicitante.

- Lao el presidente del Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el Fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité.

- El procedimiento de Adjudicación Directa se substanciará con arreglo a la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, y su Reglamento.

- La justificación de llevar a cabo la adjudicación directa, será mediante el oficio justificatorio, el cual deberá formular y firmar el titular de la unidad administrativa interesada en la adquisición de los bienes, la contratación de servicios o el arrendamiento.

3. Adjudicación Directa
Descriptivo:

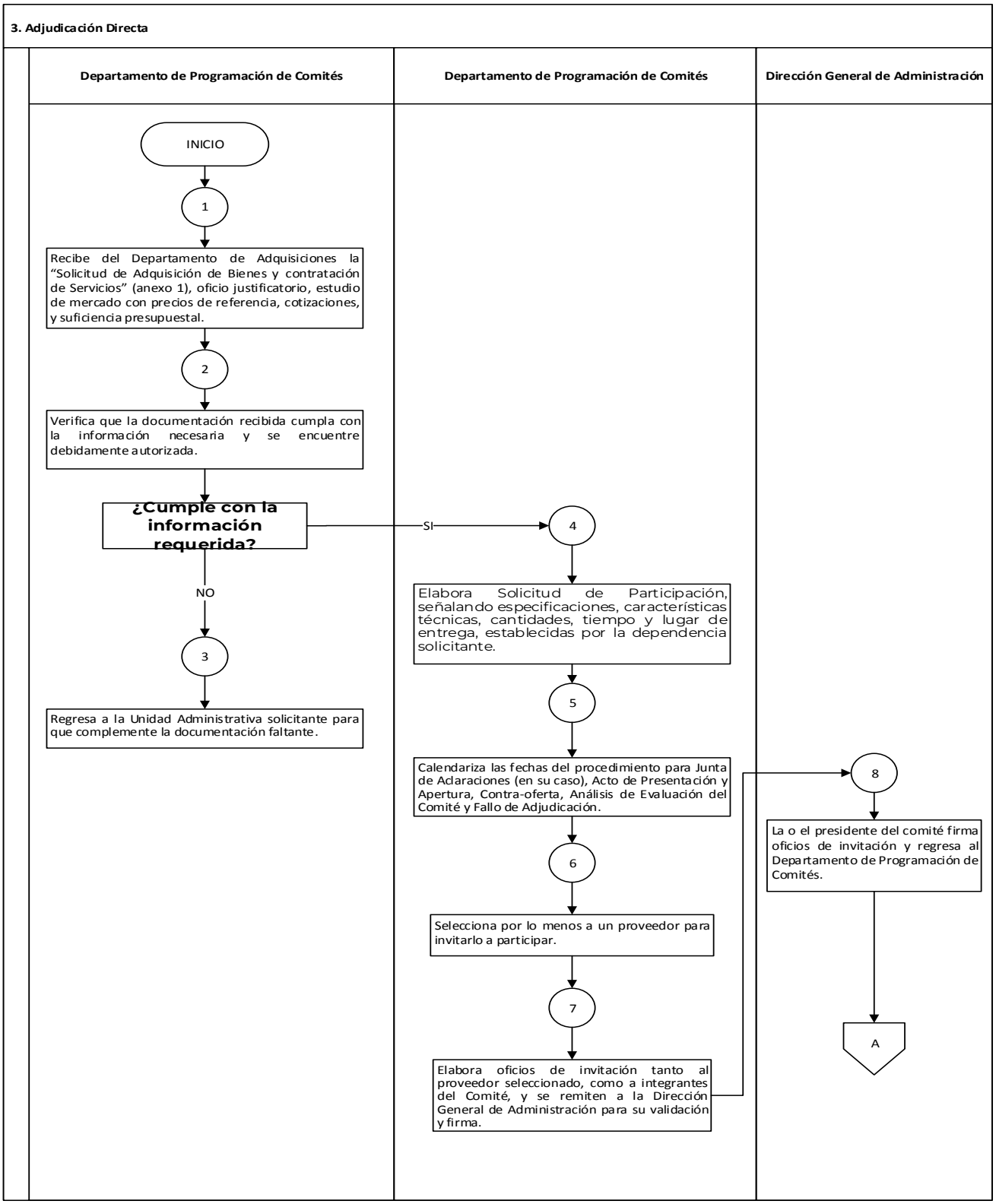
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación de Comités**	Recibe del Departamento de Adquisiciones la "Solicitud de Adquisición de Bienes y contratación de Servicios" (anexo 1), oficio justificatorio, estudio de mercado con precios de referencia, cotizaciones y suficiencia presupuestal.
2		Verifica que la documentación recibida cumpla con la información necesaria y se encuentre debidamente autorizada.
		¿Cumple con la información requerida?
3	**Departamento de Programación de Comités**	**No:** Regresa a la Unidad Administrativa solicitante para que complemente la documentación faltante.
4		**Sí:** Elabora Solicitud de Participación, señalando especificaciones, características técnicas, cantidades, tiempo y lugar de entrega, establecidas por la dependencia solicitante.
5		Calendariza las fechas del procedimiento para Junta de Aclaraciones (en su caso), Acto de Presentación y Apertura, Contraoferta, Análisis de Evaluación del Comité y Fallo de Adjudicación.
6		Selecciona por lo menos a un proveedor para invitarlo a participar.
7		Elabora oficios de invitación tanto al proveedor seleccionado, como a integrantes del Comité, y se remiten a la Dirección General de Administración para su validación y firma.
8	**Dirección General de Administración**	La o el presidente del comité firma oficios de invitación y regresa al Departamento de Programación de Comités.
9	**Departamento de Programación de Comités**	Contacta vía correo electrónico y/o teléfono al proveedor seleccionado, para comunicarle que tiene una invitación de participación, en un procedimiento adquisitivo y a su vez, envía invitación al Comité para asistir al análisis y evaluación de propuestas en la fecha y hora señaladas para ello.
10		En el caso de existir junta de aclaraciones, se reciben las preguntas de las o los proveedores que recibieron invitación a participar, durante el período estipulado en la misma.
11		Las preguntas son remitidas a la unidad solicitante, para que sean contestadas adecuadamente.
12	**Dependencia Solicitante**	Responde y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones.
13	**Departamento de Programación de Comités**	Organiza el desarrollo del acto de Junta de Aclaraciones en el cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente. Recaba firmas.
14		Instrumenta el Acto de Presentación y Apertura de Propuestas, lleva a cabo el registro de las o los oferentes participantes, elabora el acta respectiva. Recaba firmas.
15	**Comité de Adquisiciones y Servicios**	El comité lleva a cabo el análisis y evaluación cualitativa de las propuestas y formula el Dictamen de Adjudicación.
16		Elabora el Acta del Análisis y Evaluación. Recaba firmas. En caso, de que los precios ofertados estén por arriba de los precios de referencia, se realiza el acto de contraoferta y se elabora el Acta respectiva. Recaba firmas.

1863

No.	Responsable	Actividad
17	**Departamento de Programación de Comités**	Elabora Fallo de Adjudicación, con base en el dictamen emitido por la o el Presidente del Comité de Adquisiciones y Servicios
18	**Dirección General de Administración**	Recibe, firma y comunica el Fallo de adjudicación a las o los proveedores o prestadores de servicio que participaron en el procedimiento; mediante notificación por escrito, entregando copia simple del mismo.
19	**Departamento de Programación de Comités**	Se concluye la integración del expediente del procedimiento adquisitivo, recabando las evidencias de cumplimiento cuantitativo y cualitativo por parte del proveedor o prestador de servicios adjudicado, y se envía el expediente debidamente integrado al Departamento de contratos, para la elaboración del contrato.
		FIN

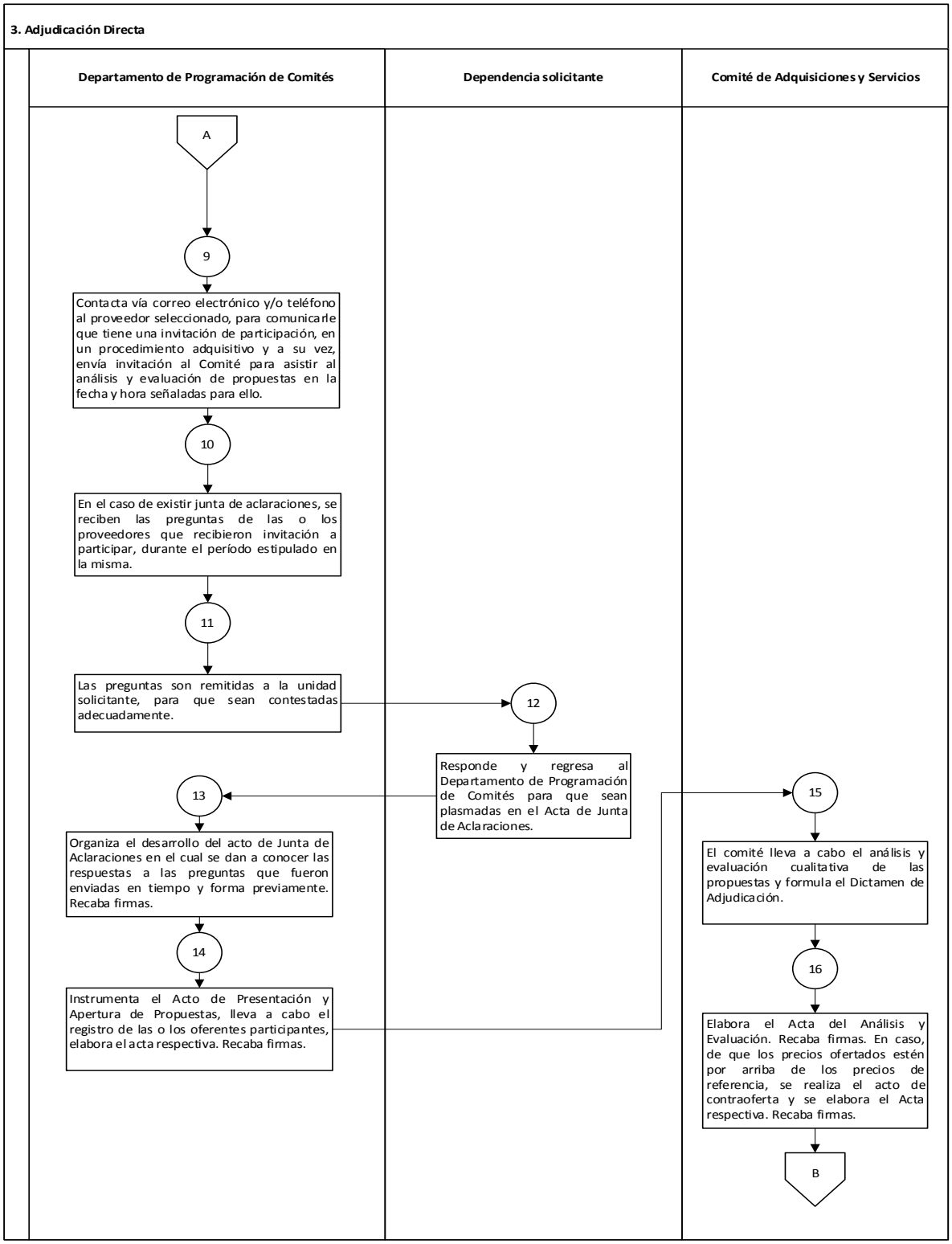
1864

DIAGRAMA:



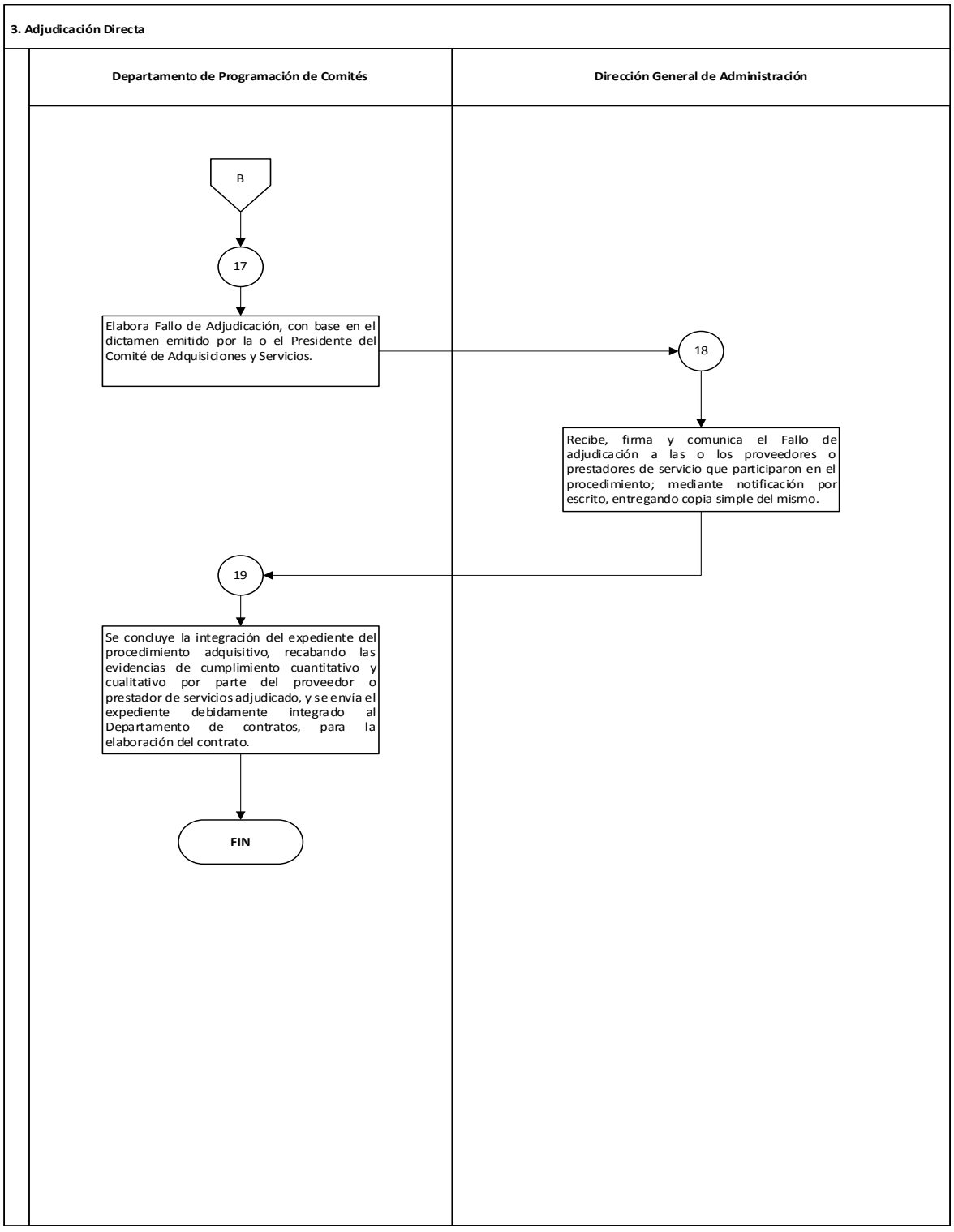
1865

DIAGRAMA:



1866

DIAGRAMA:



1867

Nombre del Procedimiento:	**Integración del catálogo de proveedores y prestadores de servicios**
Objetivo:	Analizar y verificar la documentación presentada por las personas fisicas y morales interesadas en incorporarse al catálogo de proveedores de bienes y prestadores de servicios del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Verificar que las personas físicas y morales interesadas en incorporarse al Catálogo de Proveedores de bienes y Prestadores de Servicios del Ayuntamiento de Toluca, no se encuentren registradas en los boletines de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

- Se clasificará a los proveedores de bienes y prestadores de servicios de acuerdo a su capacidad administrativa, financiera, legal y técnica.

- Se efectuará una actualización anual de la documentación que conforman los expedientes del Catálogo de Proveedores de Bienes y Prestadores de Servicios.

- Todas las altas en el Catálogo de Proveedores de Bienes y Prestadores de Servicios deberán realizarse en apego a lo dispuesto en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, así como a su respectivo reglamento.

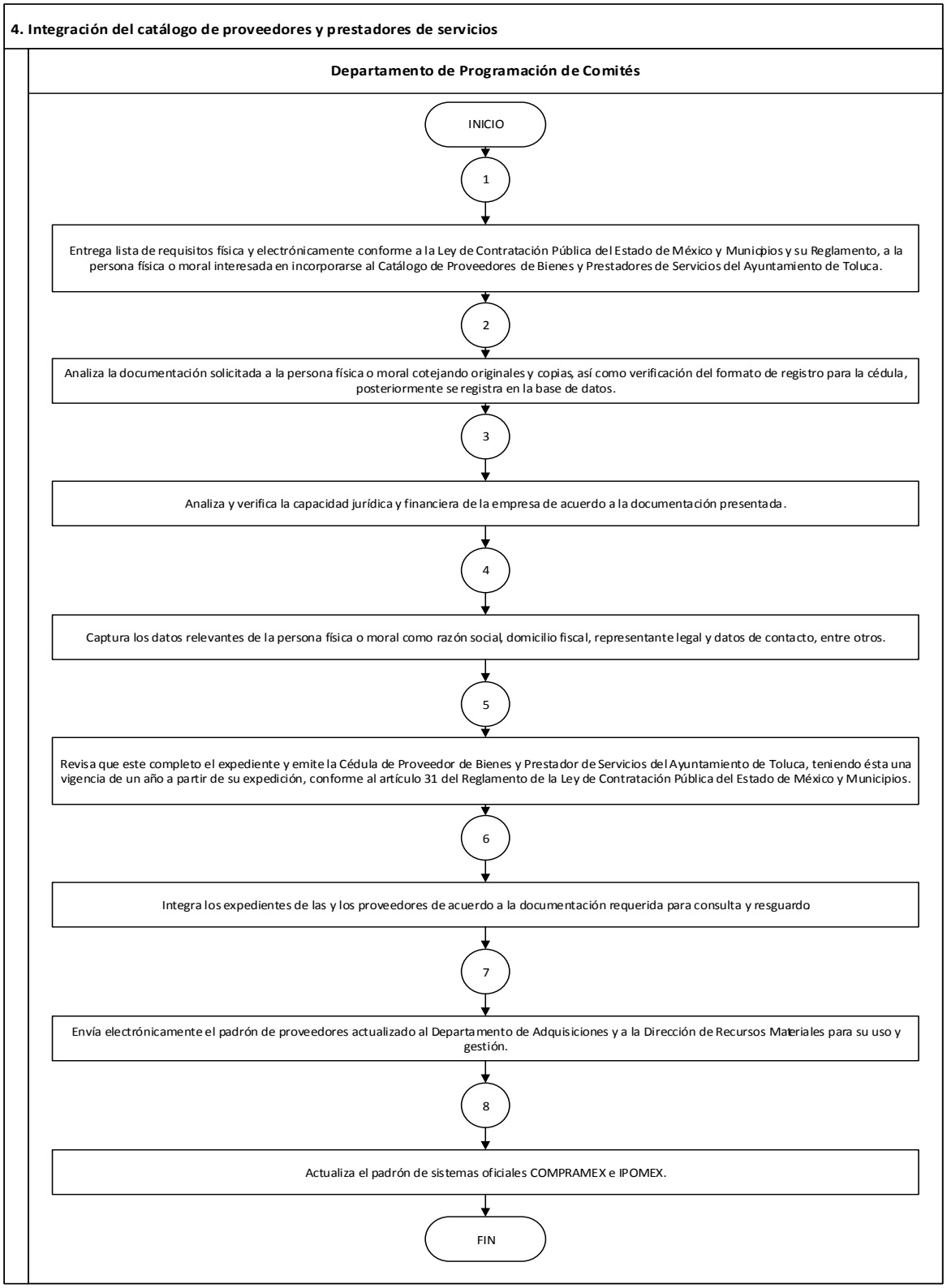
1868

4. Integración del catálogo de proveedores y prestadores de servicios
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Programación de Comités	Entrega lista de requisitos física y electrónicamente conforme a la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su Reglamento, a la persona física o moral interesada en incorporarse al Catálogo de Proveedores de Bienes y Prestadores de Servicios del Ayuntamiento de Toluca.
2		Analiza la documentación solicitada a la persona física o moral cotejando originales y copias, así como verificación del formato de registro para la cédula, posteriormente se registra en la base de datos.
3		Analiza y verifica la capacidad jurídica y financiera de la empresa de acuerdo a la documentación presentada.
4		Captura los datos relevantes de la persona física o moral como razón social, domicilio fiscal, representante legal y datos de contacto, entre otros.
5		Revisa que este completo el expediente y emite la Cédula de Proveedor de Bienes y Prestador de Servicios del Ayuntamiento de Toluca, teniendo ésta una vigencia de un año a partir de su expedición, conforme al artículo 31 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
6		Integra los expedientes de las y los proveedores de acuerdo a la documentación requerida para consulta y resguardo.
7		Envía electrónicamente el padrón de proveedores actualizado al Departamento de Adquisiciones y a la Dirección de Recursos Materiales para su uso y gestión.
8		Actualiza el padrón de sistemas oficiales COMPRAMEXe IPOMEX.
		FIN

1869

DIAGRAMA:



1870

Nombre del Procedimiento	**Arrendamientos y enajenaciones**
Objetivo:	Verificar que los arrendamientos y enajenaciones de inmuebles requeridos por el Ayuntamiento se lleve a cabo y se adjudiquen mediante procedimientos presenciales, estableciendo los mismos requisitos y condiciones para todos los arrendadores conforme a lo dispuesto en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su Reglamento, con el fin de asegurar y garantizar las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios podrán ser presenciales.
- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los licitantes u oferentes.
- Todo licitante u oferente que cumpla con los requisitos en las bases o solicitud de participación, tendrá derecho a presentar su propuesta.

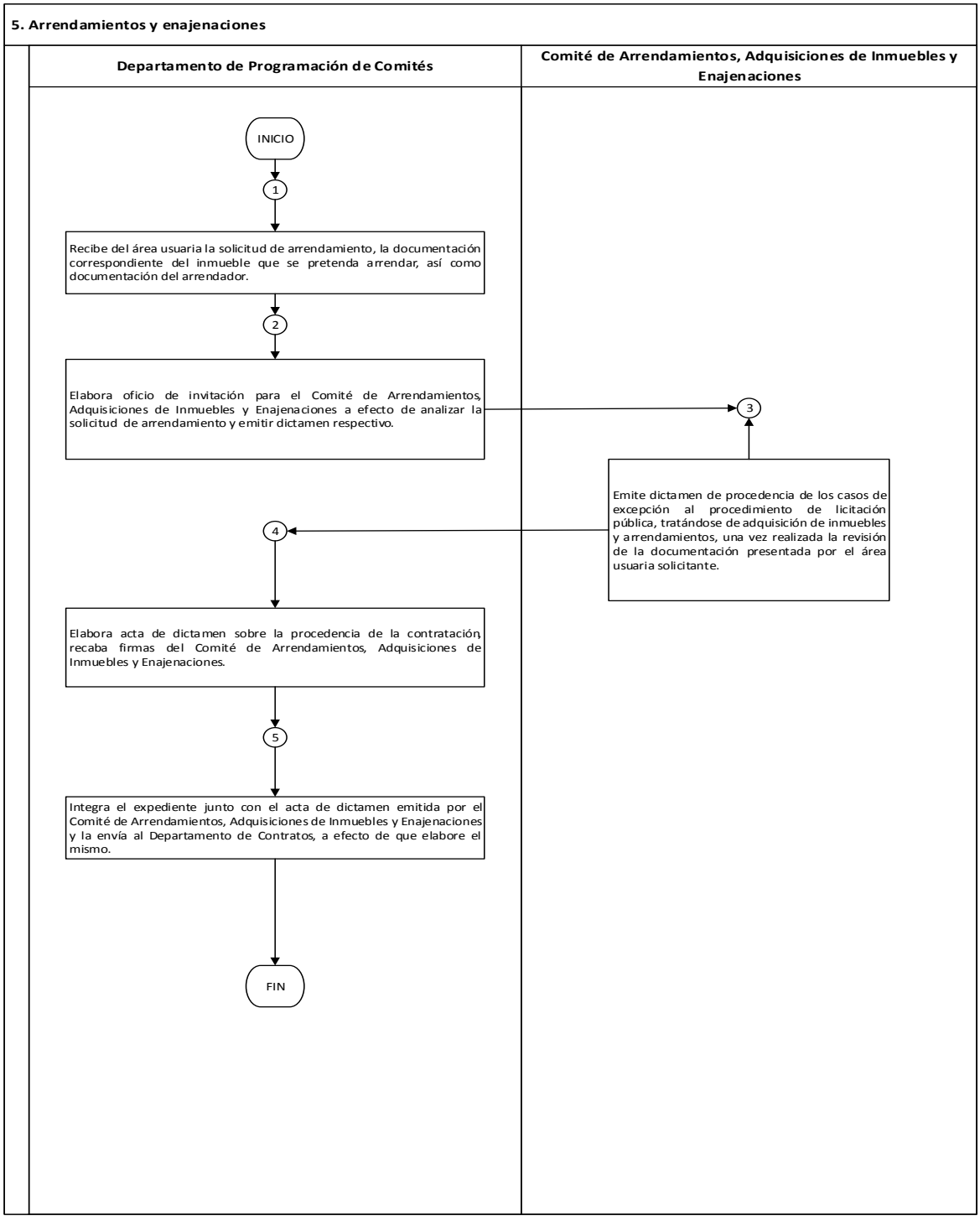
1871

5. Arrendamientos y enajenaciones
Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programación de Comités**	Recibe del área usuaria la solicitud de arrendamiento, la documentación correspondiente del inmueble que se pretenda arrendar, así como documentación del arrendador.
2		Elabora oficio de invitación para el Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones a efecto de analizar la solicitud de arrendamiento y emitir dictamen respectivo.
3	**Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones**	Emite dictamen de procedencia de los casos de excepción al procedimiento de licitación pública, tratándose de adquisición de inmuebles y arrendamientos, una vez realizada la revisión de la documentación presentada por el área usuaria solicitante.
4	**Departamento de Programación de Comités**	Elabora acta de dictamen sobre la procedencia de la contratación, recaba firmas del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones.
5		Integra el expediente junto con el acta de dictamen emitida por el Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones y la envía al Departamento de Contratos, a efecto de que elabore el mismo.
		FIN

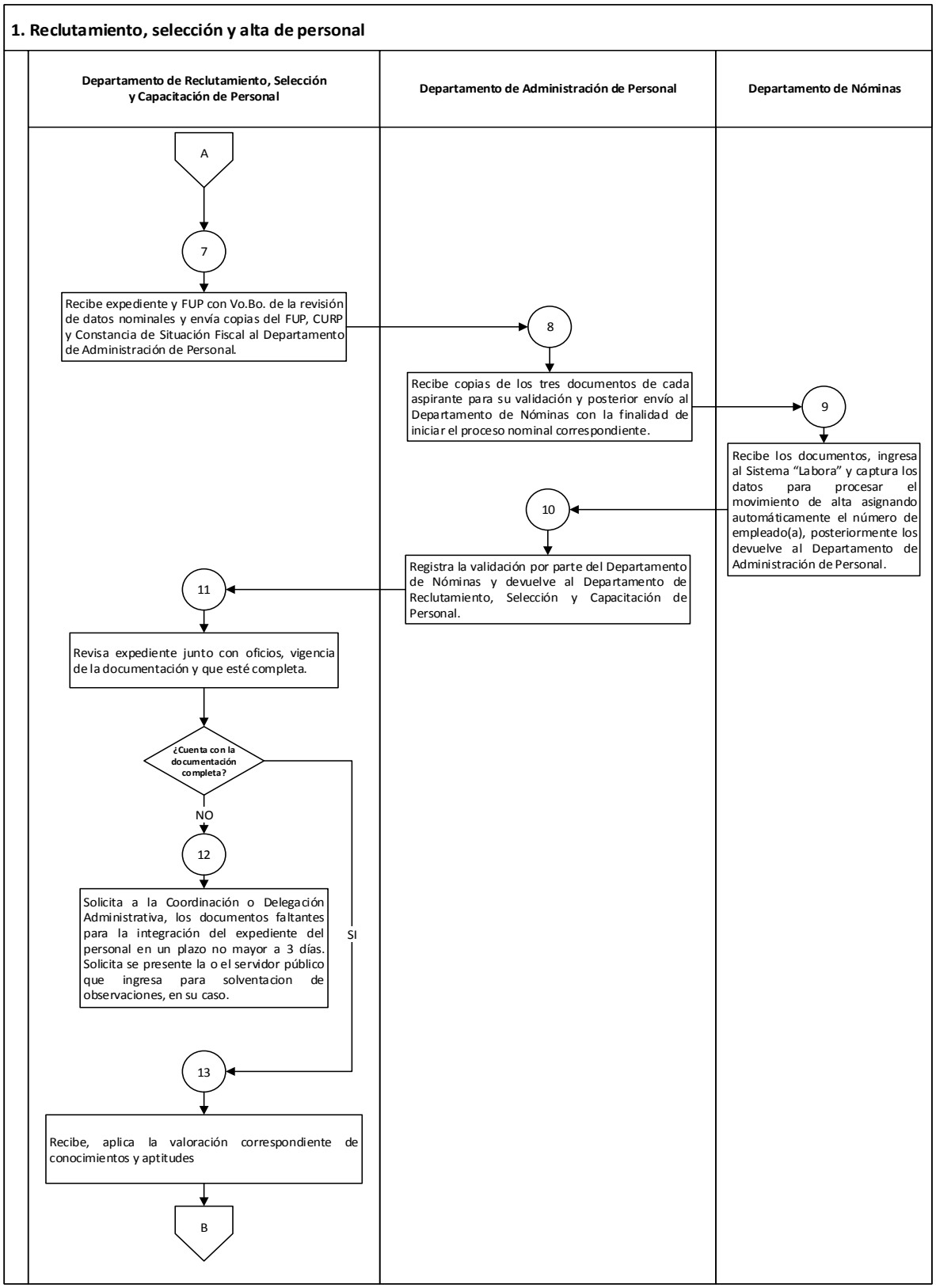
1872

DIAGRAMA:



1873

DIAGRAMA:



1874

IX. DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Nombre del Procedimiento:	**Reclutamiento, selección y alta de personal**
Objetivo:	Reclutar, seleccionar, y contratar al personal, para ocupar los puestos dentro de la Administración Municipal con el propósito de establecer una relación laboral con el Ayuntamiento considerando el perfil requerido para las diferentes áreas del Ayuntamiento; así como la adecuada integración de expedientes personales de las y los servidores públicos de nuevo ingreso.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, es la unidad administrativa facultada para organizar, coordinar y dirigir los procesos de reclutamiento, selección, contratación y capacitación del personal.
- Para la selección de personal no habrá distinción por embarazo, estado civil, apariencia física, género, orientación sexual, raza, condición social o socio económica, religiosa, origen étnico, ni por ningún otro motivo, entendiéndose por discriminación la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de alguno o algunos de los derechos humanos de las personas.
- En caso de ser extranjero(a), deberá proporcionar el Permiso de Residencia Temporal con Permiso de Trabajo debidamente autorizado por el Instituto Nacional de Migración.
- Una vez que ha sido seleccionado la o el candidato, éste deberá entregar la totalidad de los requisitos para el ingreso a la plantilla del personal del ayuntamiento, de acuerdo al calendario de altas emitido por la Dirección de Recursos Humanos.
- Todo movimiento de alta del personal deberá ser solicitado por la Coordinación o Delegación Administrativa de las dependencias del gobierno municipal en el Formato Único de Personal (FUP), mismo que deberá contar con las firmas de autorización tanto de la o el titular de la dependencia como de la o el Coordinador o Delegado Administrativo y huella de la o el candidato, con tinta azul.
- No se tramitarán los movimientos de alta del personal sin la revisión previa de datos nominales por parte del Departamento de Administración de Personal.
- Para la contratación, se deberá considerar dentro del FUP, en los casos de ingreso o reingreso con interrupción al servicio, fechas de alta los días 1° ó 16 del mes corriente.
- Se contratará a la o el aspirante que reúna todos los requisitos de acuerdo con los artículos 47 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y 11.11 del Código Reglamentario Municipal de Toluca, los cuales son:

  I. Constancia de Situación Fiscal;

  II. Constancia del CURP;

  III. Copia del documento que acredite clave del ISSEMYM en caso de haber cotizado;

  IV. Solicitud de empleo o Currículum sin fotografía;

  V. Copia del comprobante del grado máximo de estudios (título o certificado);

1875

VI. Copia del comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 60 días o constancia de vecindad;

VII. Copia de la cartilla del servicio militar con liberación, en su caso;

VIII. Original del certificado médico con vigencia no mayor a 30 días;

IX. Copia del acta de nacimiento;

X. Copia de identificación oficial vigente con fotografía (INE o pasaporte);

XI. Examen diagnóstico proporcionado por la autoridad administrativa;

XII.Certificado de no Deudor Alimentario Moroso con vigencia no mayor a 30 días; y

XIII. Constancia de no Inhabilitación.

- Adicionalmente, se deberán llenar documentos internos: Cédula de datos personales, Cédula de Afiliación al ISSEMYM en caso de no haber cotizado anteriormente al ISSEMYM, Aviso de Situación de Pensión y Cédula Informativa para la Manifestación de Bienes.
- Para efectos de pago de nómina, deberá presentar copia del estado de cuenta donde aparezca el nombre y cuenta clave; en caso de no tener cuenta, se le asignará una en el Departamento de Control de Pagos de la Tesorería Municipal, recibiendo en este caso, el primer pago con cheque.
- En caso de no contar con la Cartilla del Servicio Militar Nacional y/o la liberación de la misma, deberá firmar una Carta Compromiso acompañada del comprobante del inicio del trámite correspondiente.
- La Constancia de No Inhabilitación debrá ser solicitada en el Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, antes de la fecha de alta.
- El certificado médico podrá ser emitido por una institucion pública de salud o bien por médico de alguna farmacia que tenga servicio médico.

1876

- Se deberá indicar dentro de la solicitud de empleo ó curriculum vitae, el periodo laboral (mes y año) de los últimos 3 empleos, sin considerar servicio social, debiendo coincidir el último empleo con el manifestado en la Cédula de Datos Personales.
- En caso de que el futuro servidor(a) público(a) tenga pensión de ISSEMYM, éste deberá tramitar su baja temporal a fin de estar eln posibilidad de procesar su alta al servicio público nuevamente.
- Para el llenado de los documentos internos y firmas en el FUP, deberá utilizarse tinta azul.
- Las dependencias deberán asignar una o un enlace para la comunicación interna respecto a los documentos de las y los aspirantes, debiendo atender las solicitudes que realice personal del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, así como entregar las copias impresas de los oficios de liberación de plaza y su respuesta.
- En caso de no entregar la totalidad de los requisitos, se procederá a realizar el movimiento de alta siempre y cuando cumplan con la entrega a más tardar en 3 días hábiles, de lo contrario, se hará retención de pago.
- Para el alta de personal, se deberá contar con la autorización de la o el Presidente Municipal; asi como con la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- Las dependencias deberán enviar los expedientes del personal de nuevo ingreso, debidamente integrada en el orden que aparece en el listado de requisitos, de abajo para arriba, en fólder crema tamaño carta y broche baco, con el nombre de la persona que ingresa en la pestaña del fólder escrito con lápiz e iniciando con apellidos.

- El número de empleado es asignado por el Departamento de Nóminas una vez que el Departamento de Administración de Personal verifica que la plaza se encuentra vacante y con la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- Se considera movimiento de reingreso cuando la o el aspirante dejó de cobrar una quincena y los requisitos serán los solictados en el checklist correspondiente.
- Los movimientos de baja-alta, serán procesados por el Departamento de Administración de Personal.

1877

1. Reclutamiento, selección y alta de personal

Descriptivo:

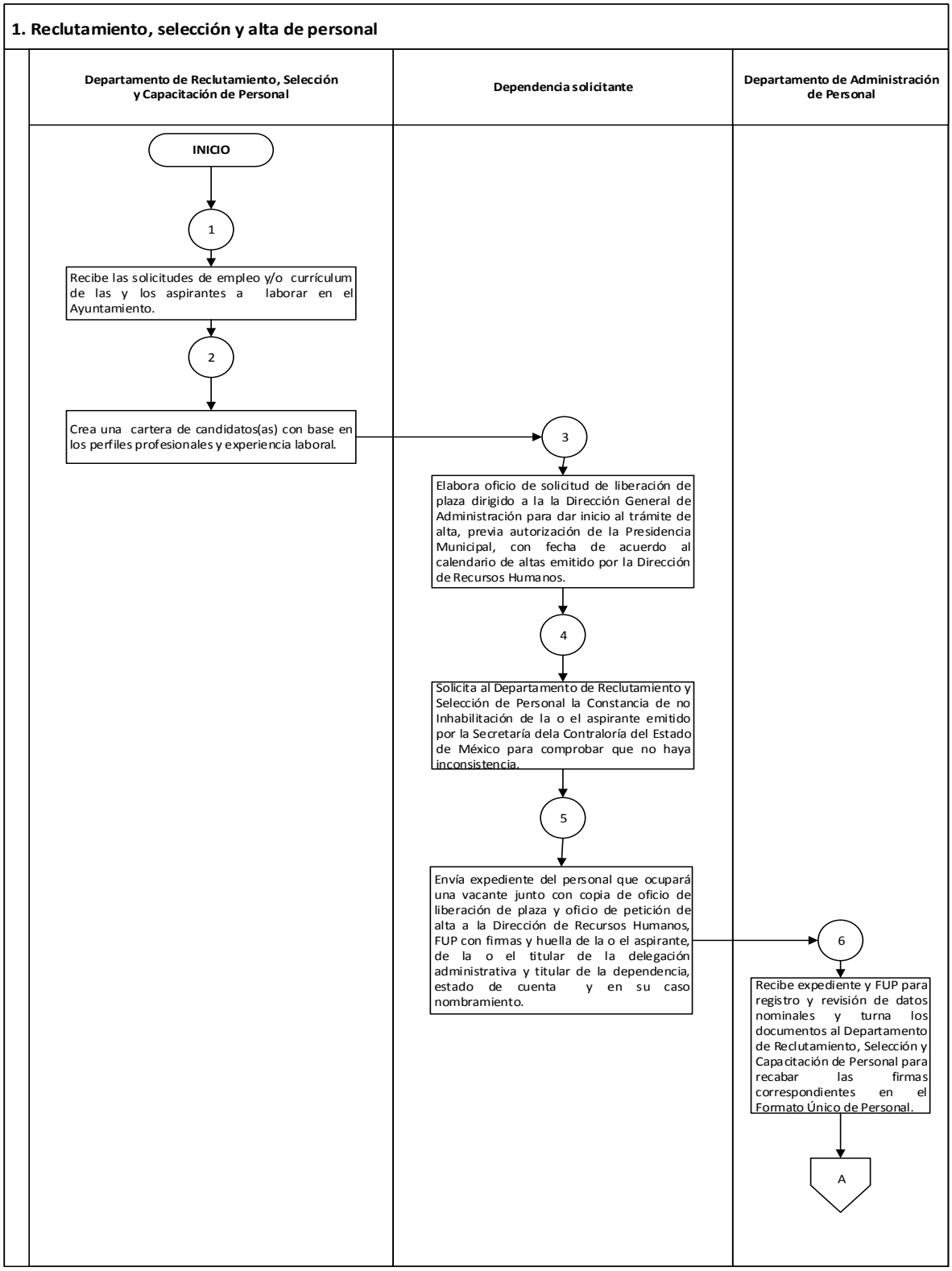
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Recibe las solicitudes de empleo y/o currículum de las y los aspirantes a laborar en el Ayuntamiento.
2		Crea una cartera de candidatos(as) con base en los perfiles profesionales y experiencia laboral.
3	**Dependencia solicitante**	Elabora oficio de solicitud de liberación de plaza dirigido a la la Dirección General de Administración para dar inicio al trámite de alta, previa autorización de la Presidencia Municipal, con fecha de acuerdo al calendario de altas emitido por la Dirección de Recursos Humanos.
4		Solicita al Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal la Constancia de no Inhabilitación de la o el aspirante emitido por la Secretaría dela Contraloría del Estado de México para comprobar que no haya inconsistencia.
5		Envía expediente del personal que ocupará una vacante junto con copia de oficio de liberación de plaza y oficio de petición de alta a la Dirección de Recursos Humanos, FUP con firmas y huella de la o el aspirante, de la o el titular de la delegación administrativa y titular de la dependencia, estado de cuenta y en su caso nombramiento.
6	**Departamento de Administración de Personal**	Recibe expediente y FUP para registro y revisión de datos nominales y turna los documentos al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal para recabar las firmas correspondientes en el Formato Único de Personal.
7	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Recibe expediente y FUP con Vo.Bo. de la revisión de datos nominales y envía copias del FUP, CURP y Constancia de Situación Fiscal al Departamento de Administración de Personal.
8	**Departamento de Administración de Personal**	Recibe copias de los tres documentos de cada aspirante para su validación y posterior envío al Departamento de Nóminas con la finalidad de iniciar el proceso nominal correspondiente.
9	**Departamento de Nóminas**	Recibe los documentos, ingresa al Sistema “Labora” y captura los datos para procesar el movimiento de alta asignando automáticamente el número de empleado(a), posteriormente los devuelve al Departamento de Administración de Personal.
10	**Departamento de Administración de Personal**	Registra la validación por parte del Departamento de Nóminas y devuelve al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal
11	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Revisa expediente junto con oficios, vigencia de la documentación y que esté completa.

1878

No.	Responsable	Actividad
		¿Cuenta con la documentación completa?
12	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	**No:** Solicita a la Coordinación o Delegación Administrativa, los documentos faltantes para la integración del expediente del personal en un plazo no mayor a 3 días. Solicita se presente la o el servidor público que ingresa para solventacion de observaciones, en su caso.
13		**Sí:** Recibe, aplica la valoración correspondiente de conocimientos y aptitudes.
14		Elabora ficha curricular e integra hoja de alta de ISSEMYM una vez recibida por el Departamento de Nóminas.
15		Recibe la plantilla integrada por el Departamento de Nóminas de la quincena correspondiente.
16		Elabora etiqueta que identifica el expediente con nombre, adscripción y número de empleado(a). Coloca número de empleado en el FUP.
17		Envía al Departamento de Administración de Personal, los expedientes completos para su archivo junto con oficio que contiene la relación de expedientes a resguardar.
18	**Departamento de Administración de Personal**	Recibe los expedientes completos y validados para su archivo correspondiente realizando una revisión previa para solventar observaciones, en su caso.
		FIN

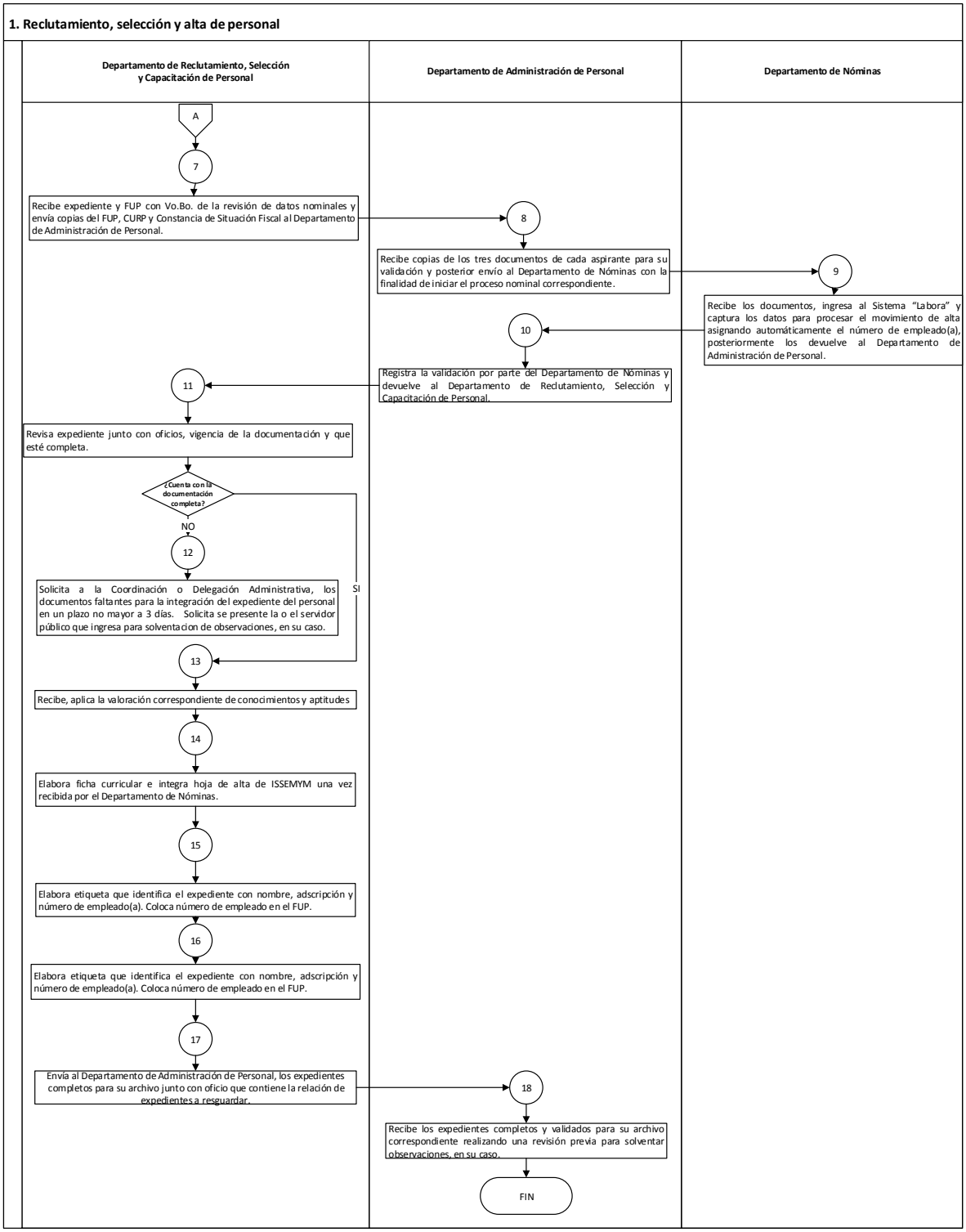
1879

DIAGRAMA:



1880

DIAGRAMA:



1881

Nombre del Procedimiento	**Detección de Necesidades de Capacitación**
Objetivo:	Identificar los requerimientos de capacitación del personal, así como de los requerimientos de los mandos medios y superiores para desarrollar el Programa Anual de Capacitación acorde a las necesidades del servicio público municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, es la unidad administrativa encargada de llevar a cabo la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) de las y los servidores públicos y obtener su resultado.

- Se realizará la Detección de Necesidades de Capacitación del personal y las peticiones específicas de mandos medios y superiores en las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal.

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal dará prioridad a las capacitaciones que se impartirán, con base en los resultados de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) aplicado a las y los servidores públicos.

1882

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, con la aprobación de la Dirección General de Administración y de la Dirección de Recursos Humanos, gestionará los cursos, talleres, pláticas y/o conferencias que resulten necesarios de acuerdo a las necesidades de capacitación detectadas.

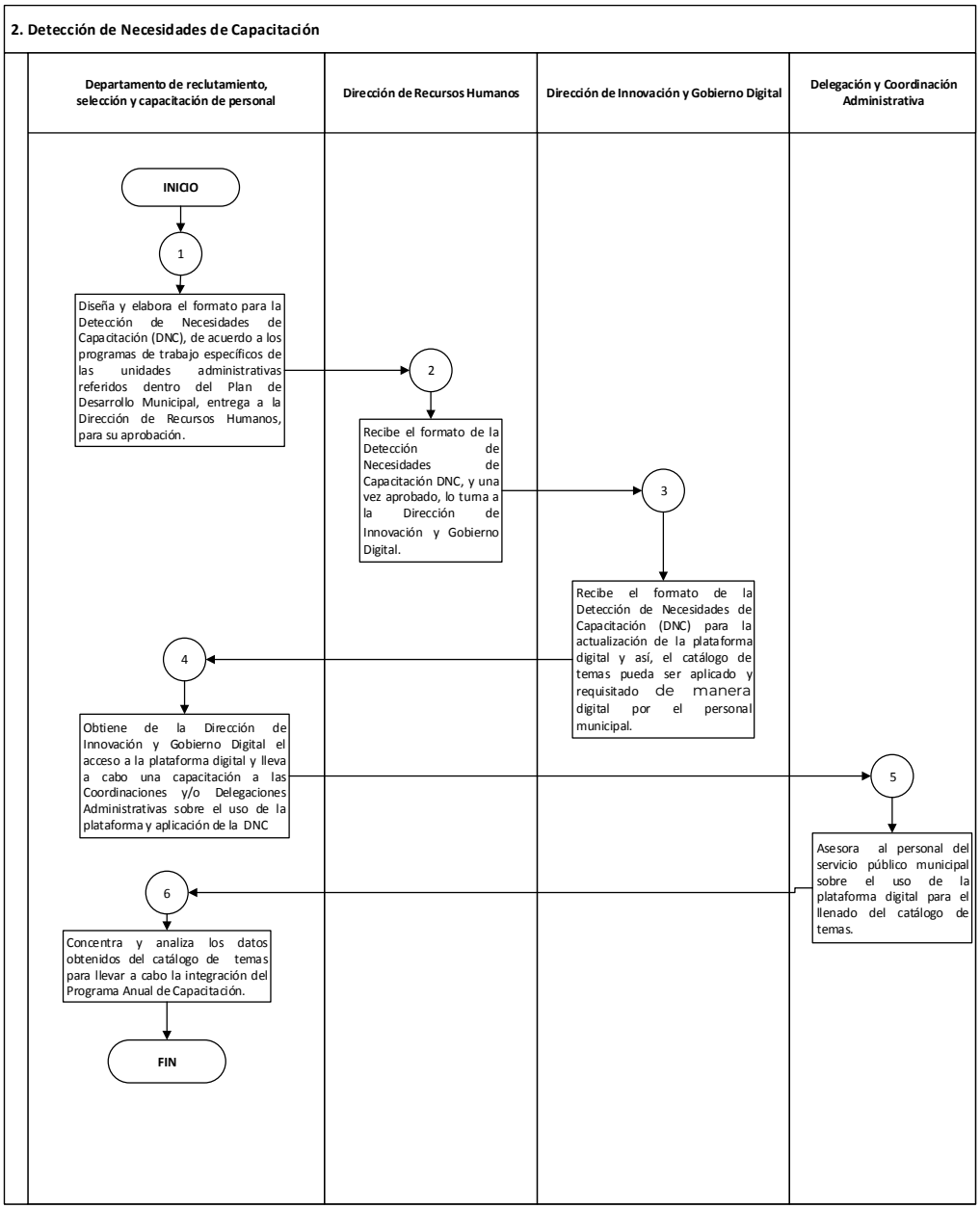
- Las dependencias de la administración pública municipal considerarán dentro de su presupuesto la capacitación específica o técnica requerida por su personal.

2. Detección de Necesidades de Capacitación
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Diseña y elabora el formato para la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), de acuerdo a los programas de trabajo específicos de las unidades administrativas referidos dentro del Plan de Desarrollo Municipal, entrega a la Dirección de Recursos Humanos, para su aprobación.
2	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el formato de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), y una vez aprobado, lo turna a la Dirección de Innovación y Gobierno Digital.
3	**Dirección de Innovación y Gobierno Digital**	Recibe el formato de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) para la actualización de la plataforma digital y así, el catálogo de temas pueda ser aplicado y requisitado de manera digital por el personal municipal.
4	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Obtiene de la Dirección de Innovación y Gobierno Digital el acceso a la plataforma digital y lleva a cabo una capacitación a las Coordinaciones y/o Delegaciones Administrativas sobre el uso de la plataforma y aplicación de la DNC.
5	**Delegación y Coordinación Administrativa**	Asesora al personal del servicio público municipal sobre el uso de la plataforma digital para el llenado del catálogo de temas.
6	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Concentra y analiza los datos obtenidos del catálogo de temas para llevar a cabo la integración del Programa Anual de Capacitación.
		FIN

1883

DIAGRAMA:



1884

Nombre del Procedimiento	**Capacitación a las y los servidores públicos municipales**
Objetivo:	Fortalecer y propiciar la superación individual y colectiva de las y los servidores públicos municipales, para mejorar la calidad en la prestación del servicio público, a través de mecanismos de actualización y perfeccionamiento de sus conocimientos y habilidades.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los servidores públicos deberán presentarse por lo menos con 10 minutos de anticipación a los cursos, talleres, presentaciones, conferencias y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación.

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal entregará una constancia de participación emitida por la autoridad municipal a la o el servidor público.

- Las capacitaciónes se llevarán a cabo conforme al Programa Anual de Capacitación, cabe mencionar que dicho programa se encuentra sujeto a cambios.

- La convocatoria del personal para las capacitaciones, se realizará con base en las necesidades de capacitación detectadas.

1885

3. Capacitación a las y los servidores públicos municipales
Descriptivo:

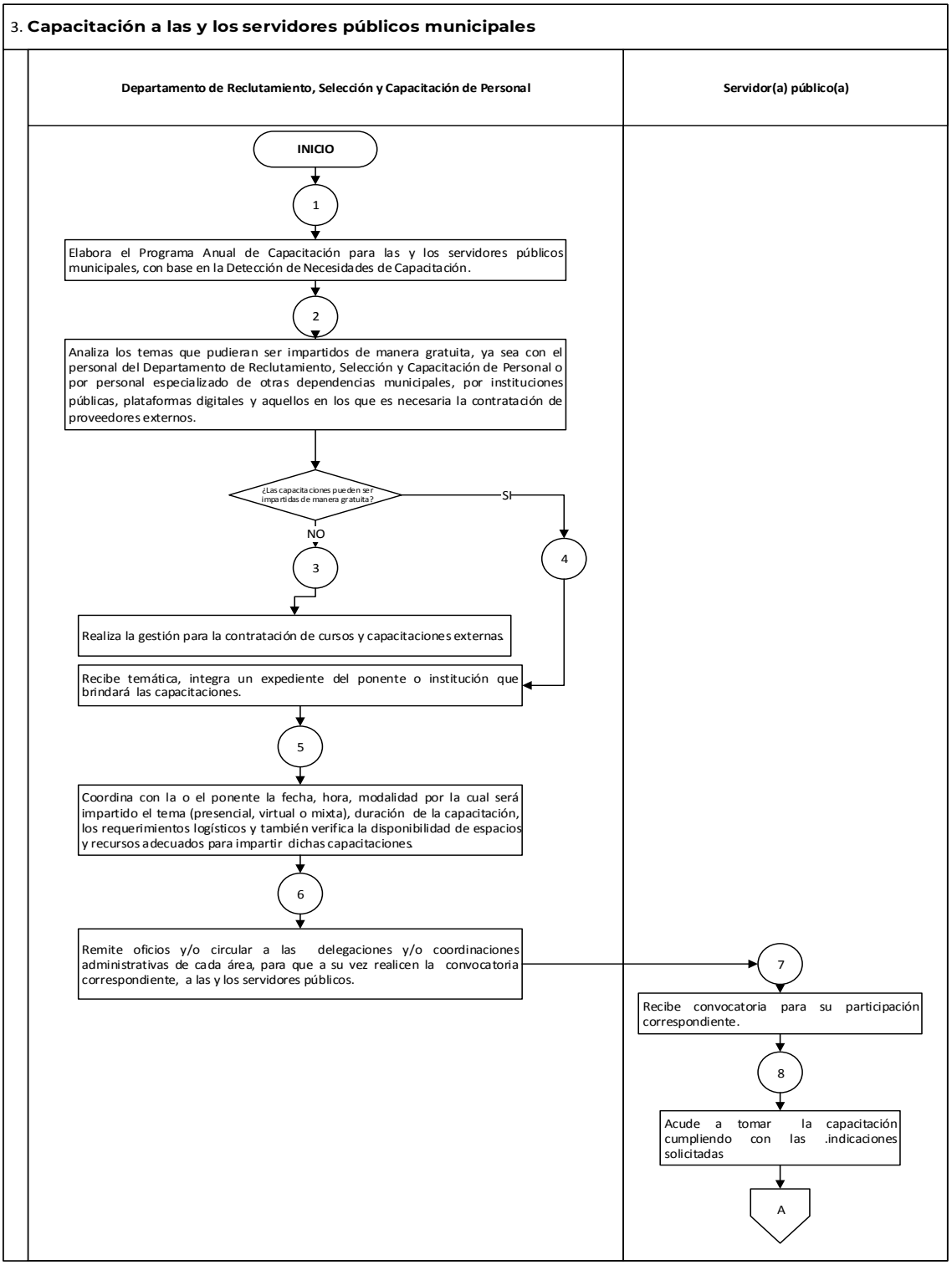
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	Elabora el Programa Anual de Capacitación para las y los servidores públicos municipales, con base en la Detección de Necesidades de Capacitación.
2		Analiza los temas que pudieran ser impartidos de manera gratuita, ya sea con el personal del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal o por personal especializado de otras dependencias municipales, por instituciones públicas, plataformas digitales y aquellos en los que es necesaria la contratación de proveedores externos.
		¿Las capacitaciones pueden ser impartidas de manera gratuita?
3	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	**No:** Realiza la gestión para la contratación de cursos y capacitaciones externas.
		FIN
4		**Sí:** Recibe temática, integra un expediente del ponente o institución que brindará las capacitaciones.
5		Coordina con la o el ponente la fecha, hora, modalidad por la cual será impartido el tema (presencial, virtual o mixta), duración de la capacitación, los requerimientos logísticos y también verifica la disponibilidad de espacios y recursos adecuados para impartir las capacitaciones.
6		Remite oficios y/o circular a las delegaciones y/o coordinaciones administrativas de cada área, para que a su vez realicen la convocatoria correspondiente, a las y los servidores públicos.
7	Servidor(a) público(a)	Recibe convocatoria para su participación correspondiente.
8		Acude a tomar la capacitación cumpliendo con las indicaciones solicitadas.
9	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	Elabora el reconocimiento en formato digital para la o el ponente y se envía a firma de la o el Presidente Municipal.
10	Presidencia	Remite el reconocimiento con la firma digital de la o el Presidente Municipal al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal a través de la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General de Administración.
11	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	Recibe el reconocimiento, lo imprime y lo remite a la o el ponente para su entrega correspondiente.
		FIN
12	Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	Obtiene concentrado de asistencia, para elaborar sus constancias de participación en formato digital y se remiten a la Direccion de Innovación y Gobierno Digital para firma de la o el titular de Dirección General de Administración .

1886

No.	Responsable	Actividad
13	**Dirección de Innovación y Gobierno Digital**	Recibe las constancias en formato digital y coloca la firma digital de la o el titular de la Dirección General de Administración, y las remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal.
14	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Recibe las constancias, en formato digital, hace una relación y las remite mediante oficio y en formato digital para su entrega y acuse a través de las Delegaciónes y/o Coordinaciónes Administrativas de las diferentes unidades administrativas.
15	**Delegación y/o Coordinación Administrativa y Servidor Público**	Entrega la constancia a las y los servidores públicos.
		FIN

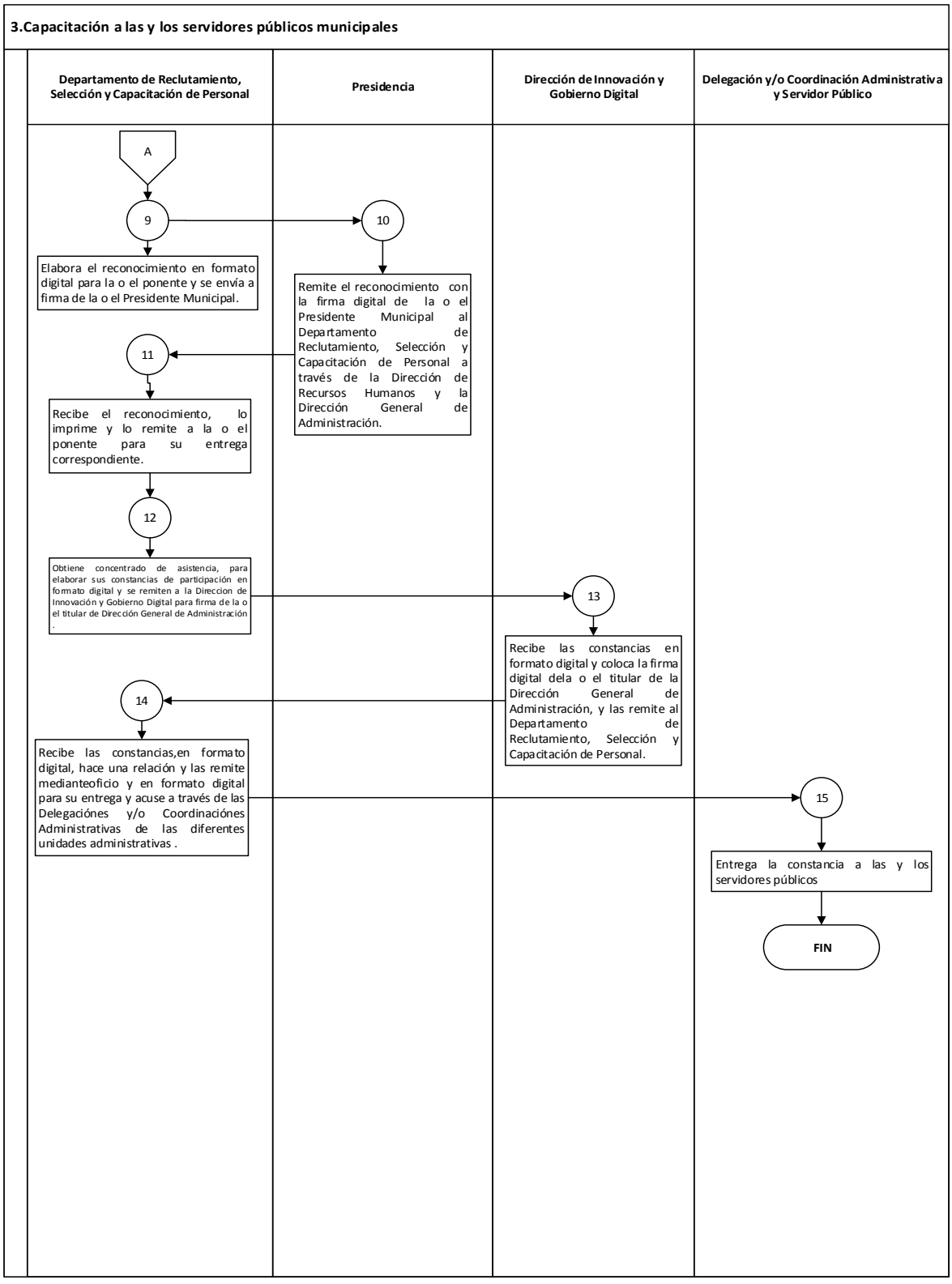
1887

DIAGRAMA:



1888

DIAGRAMA:



1889

Nombre del Procedimiento	**Gestión para la contratación de capacitaciones por instituciones o empresas externas**
Objetivo:	Gestionar y contratar servicios externos de capacitacion con base en las propuestas de capacitaciones que proporcionan las instituciones públicas o privadas para la formación de las y los servidores públicos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, identificará las capacitaciones que fueron solicitados dentro del procedimiento de la Detección de Necesidades de Capacitación, y que por su naturaleza tienen que ser contratados, verificando el presupuesto anual asignado y la cotización de los mismos.

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal iniciará la gestión del contrato de prestación de servicios, entre la instancia pública o privada seleccionada y el Ayuntamiento.

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal dará seguimiento a lo establecido en el contrato de prestación de servicios con el capacitador o bien la empresa que proporciona el servicio y llevará a cabo la programación y logística de la capacitación contratada.

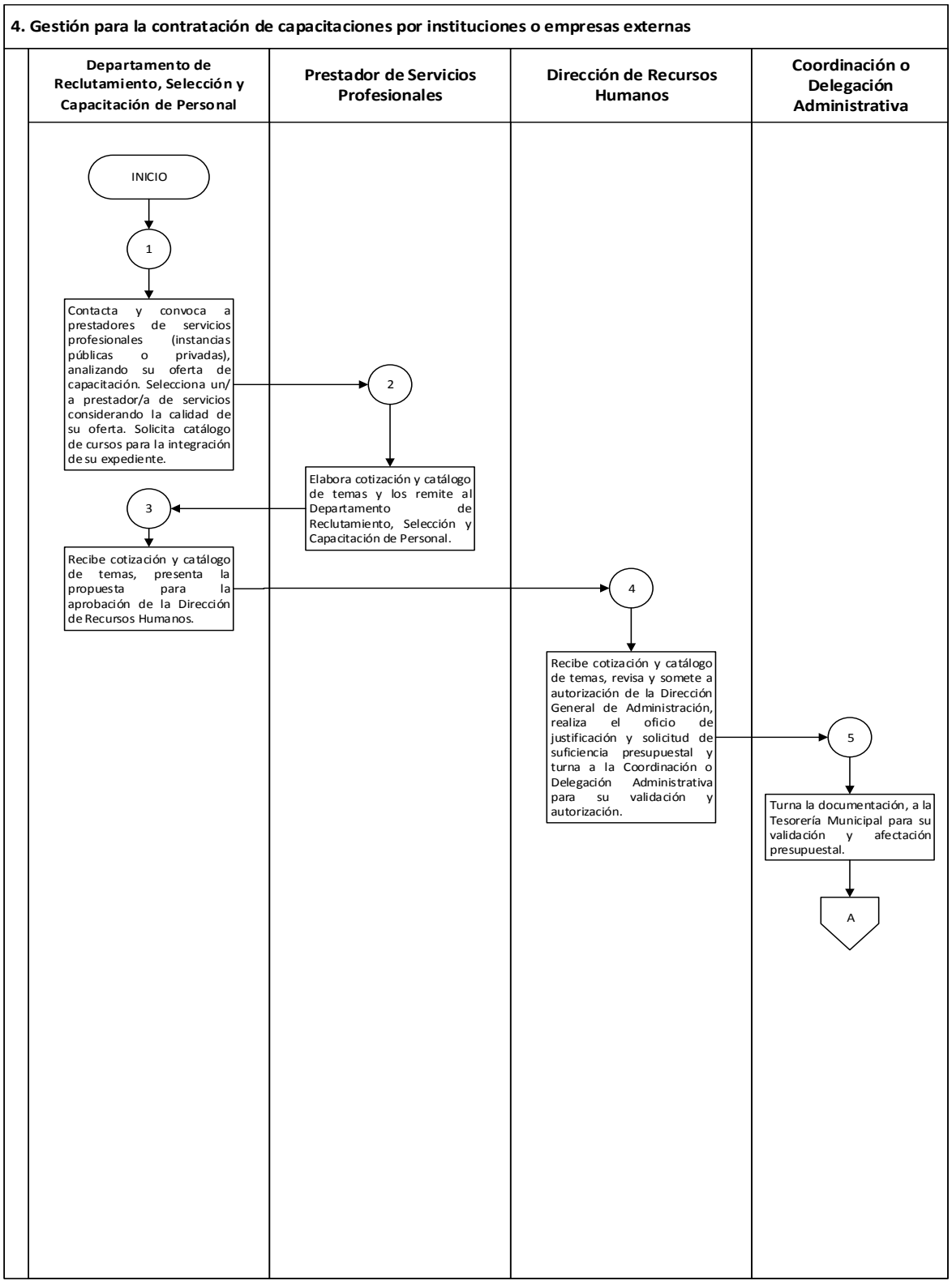
1890

4. Gestión para la contratación de capacitaciones por instituciones o empresas externas
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Contacta y convoca a prestadores de servicios profesionales (instancias públicas o privadas), analizando su oferta de capacitación. Selecciona un/a prestador/a de servicios considerando la calidad de su oferta. Solicita catálogo de temas para la integración de su expediente.
2	**Prestador de Servicios Profesionales**	Elabora cotización y catálogo de temas y los remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal.
3	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Recibe cotización y catálogo de temas, presenta la propuesta para la aprobación de la Dirección de Recursos Humanos.
4	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe cotización y catálogo de temas, revisa y somete a autorización de la Dirección General de Administración, realiza el oficio de justificación y solicitud de suficiencia presupuestal y turna a la Coordinación o Delegación Administrativa para su validación y autorización.
5	**Coordinación o Delegación Administrativa**	Turna la documentación a la Tesorería Municipal para su validación y afectación presupuestal.
6	**Tesorería Municipal**	Recibe cotización, oficio de justificación, solicitud de suficiencia presupuestal para su autorización y validación, y en su caso solicita a la Dirección General de Administración elabore el contrato de prestación de servicios.
7	**Dirección General de Administración**	Recibe cotización de la capacitación solicitada y turna a la Dirección de Recursos Materiales a fin de que se realice el contrato respectivo de prestación de servicios.
8	**Dirección de Recursos Materiales**	Recibe cotización de la capacitación solicitada, verifica el estatus del prestador de servicios profesionales y el cumplimiento de requisitos necesarios para la contratación del servicio. Elabora el contrato.
9		Recaba las firmas del contrato de prestación de servicios y continúa con el trámite administrativo.
10	**Prestador de Servicios Profesionales**	Realiza la capacitación contratada, habiendo cumplido con los requerimientos de la Dirección de Recursos Materiales.
11	**Dirección de Recursos Materiales**	Envía, a través del Departamento de Contratos, el expediente completo y revisado para el trámite de pago a la Tesorería Municipal.
12	**Tesorería Municipal**	Realiza el pago correspondiente a la o el proveedor, una vez teniendo el expediente completo de la contratación junto con las evidencias de las capacitaciones.
		FIN

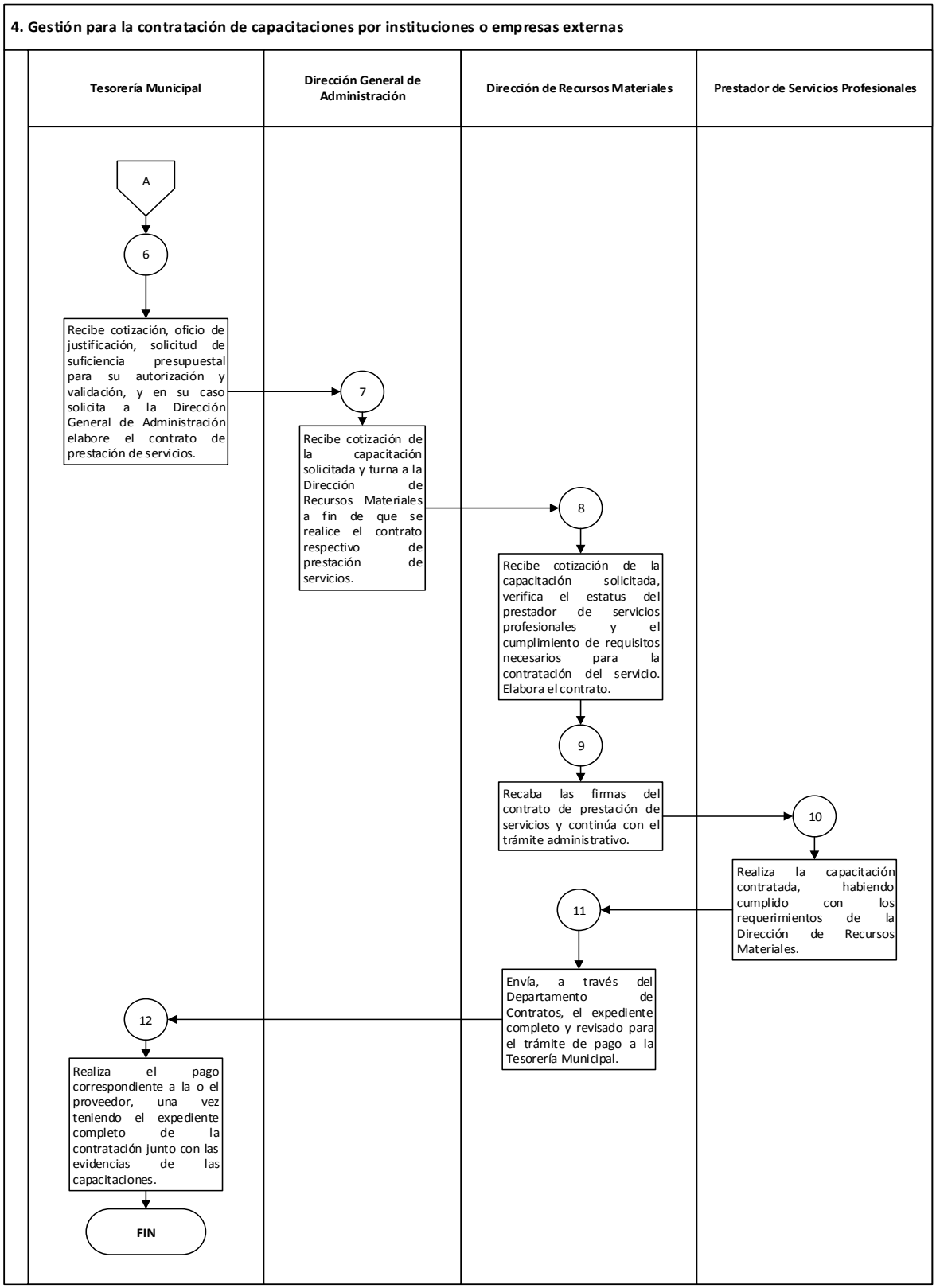
1891

DIAGRAMA:



1892

DIAGRAMA:



1893

Nombre del Procedimiento	**Evaluación del Desempeño**
Objetivo:	Aplicar un proceso integral de evaluación del desempeño a las y los servidores públicos municipales para identificar fortalezas y áreas de mejora, con el fin de diseñar estrategias de capacitación que fortalezcan sus competencias, optimicen su rendimiento y mejoren la calidad del servicio público.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, es la unidad administrativa encargada de llevar a cabo la Evaluación del Desempeño de las y los servidores públicos y obtener su resultado.
- La Evaluación del Desempeño será aplicada a todas y todos los servidores públicos municipales, bajo las mismas condiciones, con criterios e instrumentos uniformes.
- El proceso de evaluación y capacitación estarán alineados con los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.
- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal analizara los resultados obtenidos en el proceso de la Evaluación del Desempeño, con el fin de identificar las áreas de oportunidad y fortalezas del personal evaluado. Con base en dicha información, planificara acciones de capacitación orientados a fortalecer las competencias laborales y mejorar el desempeño institucional.
- Los resultados obtenidos en la evaluación se usarán para llevar a cabo la integración del Programa Anual de Capacitación.
- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, con la aprobación de la Dirección General de Administración y de la Dirección de Recursos Humanos, gestionará las capacitaciones que resulten necesarios de acuerdo a los resultados obtenidos en la Evaluación del Desempeño.

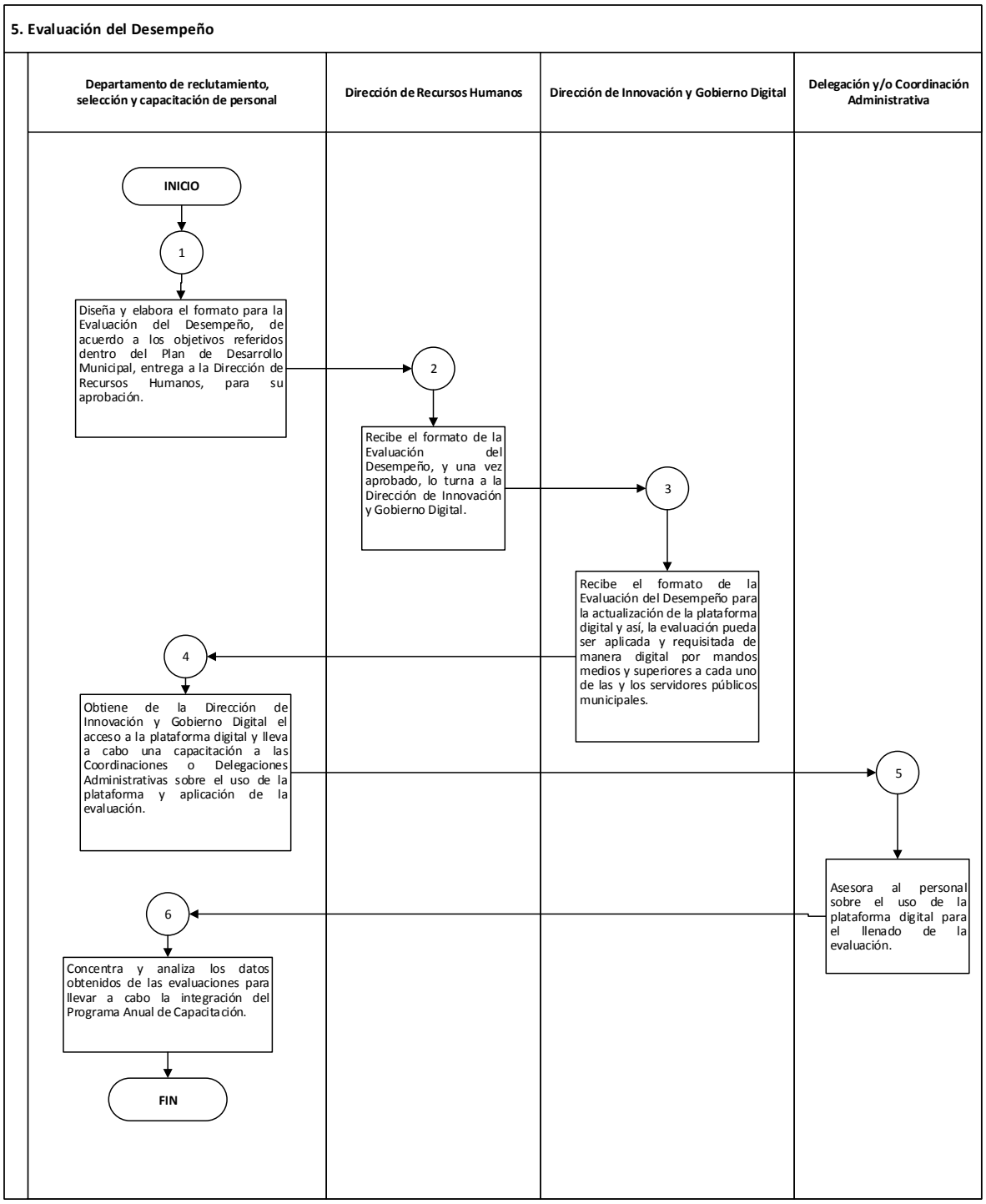
1894

5. Evaluación del Desempeño
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Diseña y elabora el formato para la Evaluación del Desempeño, de acuerdo a los objetivos referidos dentro del Plan de Desarrollo Municipal, entrega a la Dirección de Recursos Humanos, para su aprobación.
2	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el formato de la Evaluación del Desempeño, y una vez aprobado, lo turna a la Dirección de Innovación y Gobierno Digital.
3	**Dirección de Innovación y Gobierno Digital**	Recibe el formato de la Evaluación del Desempeño para la actualización de la plataforma digital y así, la evaluación pueda ser aplicada y requisitada de manera digital por mandos medios y superiores a cada uno de las y los servidores públicos municipales.
4	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Obtiene de la Dirección de Innovación y Gobierno Digital el acceso a la plataforma digital y lleva a cabo una capacitación para las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas sobre el uso de la plataforma y aplicación de la evaluación.
5	**Delegación y/o Coordinación Administrativa**	Asesora al personal sobre el uso de la plataforma digital para el llenado de la evaluación.
6	**Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal**	Concentra y analiza los datos obtenidos de las evaluaciones para llevar a cabo la integración del Programa Anual de Capacitación.
		FIN

1895

DIAGRAMA:



1896

X. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL

Nombre del Procedimiento:	**Control y resguardo de expedientes de personal**
Objetivo:	Recibir, depositar, resguardar, conservar, organizar, clasificar, seleccionar y transferir los documentos que integran los expedientes personales de las y los servidores públicos en activo de la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Todo movimiento de personal debe contar con la documentación soporte, misma que es integrada en el expediente personal de las y los servidores públicos.
- Toda la documentación generada por las áreas administrativas que involucran a las y los servidores públicos, debe ser resguardada en forma física y electrónica dentro de los expedientes de personal.
- Los expedientes del personal dado de baja se conservarán hasta por un periodo de tres años.

1897

1. Control y resguardo de expedientes de personal
Descriptivo:

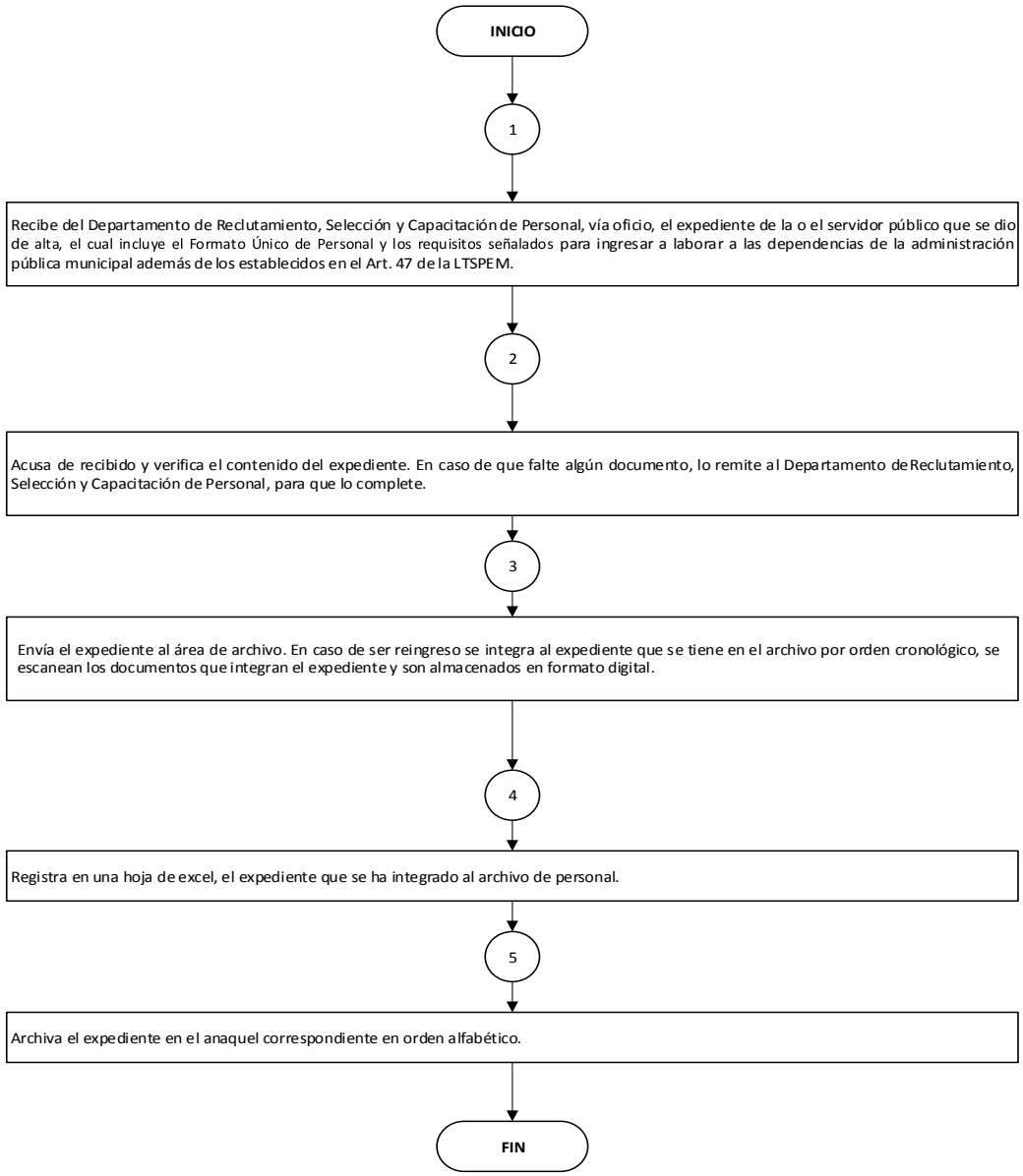
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Administración de Personal	Recibe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, vía oficio el expediente de la o el servidor público que se dio de alta, el cual incluye el Formato Único de Personal y los requisitos señalados para ingresar a laborar a las dependencias de la administración pública municipal además de los establecidos en el Art. 47 de la LTSPEM
2		Acusa de recibido y verifica el contenido del expediente. En caso de que falte algún documento lo remite al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, para que lo complete.
3		Envía el expediente al área de archivo. En caso de ser reingreso se integra al expediente que se tiene en el archivo por orden cronológico, se escanean los documentos que integran el expediente y son almacenados en formato digital.
4		Registra en una hoja de excel, el expediente que se ha integrado al archivo de personal.
5		Archiva el expediente en el anaquel correspondiente en orden alfabético.
		FIN

1898

DIAGRAMA:

1. Control y resguardo de expedientes de personal

Departamento de Administración de Personal



1899

Nombre del Procedimiento: **Préstamo de expedientes del archivo de personal**

Objetivo: Cumplir con las disposiciones legales correspondientes para el préstamo de expedientes de personal a las áreas solicitantes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las solicitudes de expedientes de personal deben ser fundadas y motivadas de acuerdo a los lineamientos de control del Departartamento de Administración de Personal conforme al marco jurídico vigente, por las áreas solicitantes (Consejería Jurídica, Contraloría, entre otras).

- Las solicitudes de expediente de personal deben ser realizada por oficio dirigido a la Dirección de Recursos Humanos y para fines oficiales debidamente motivados y sustentados por la unidad administrativa solicitante, así como llenado del Formato de Solicitud de Préstamo de Expedientes. Si se tratara de una solicitud de expediente de personal realizada por una institución externa o por una autoridad judicial, también deberá realizarse por oficio debidamente fundado y motivado.

- El tiempo límite para que el expediente pueda permanecer prestado es de 30 días hábiles.

- Los expedientes de personal son resguardados en estricto apego a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

1900

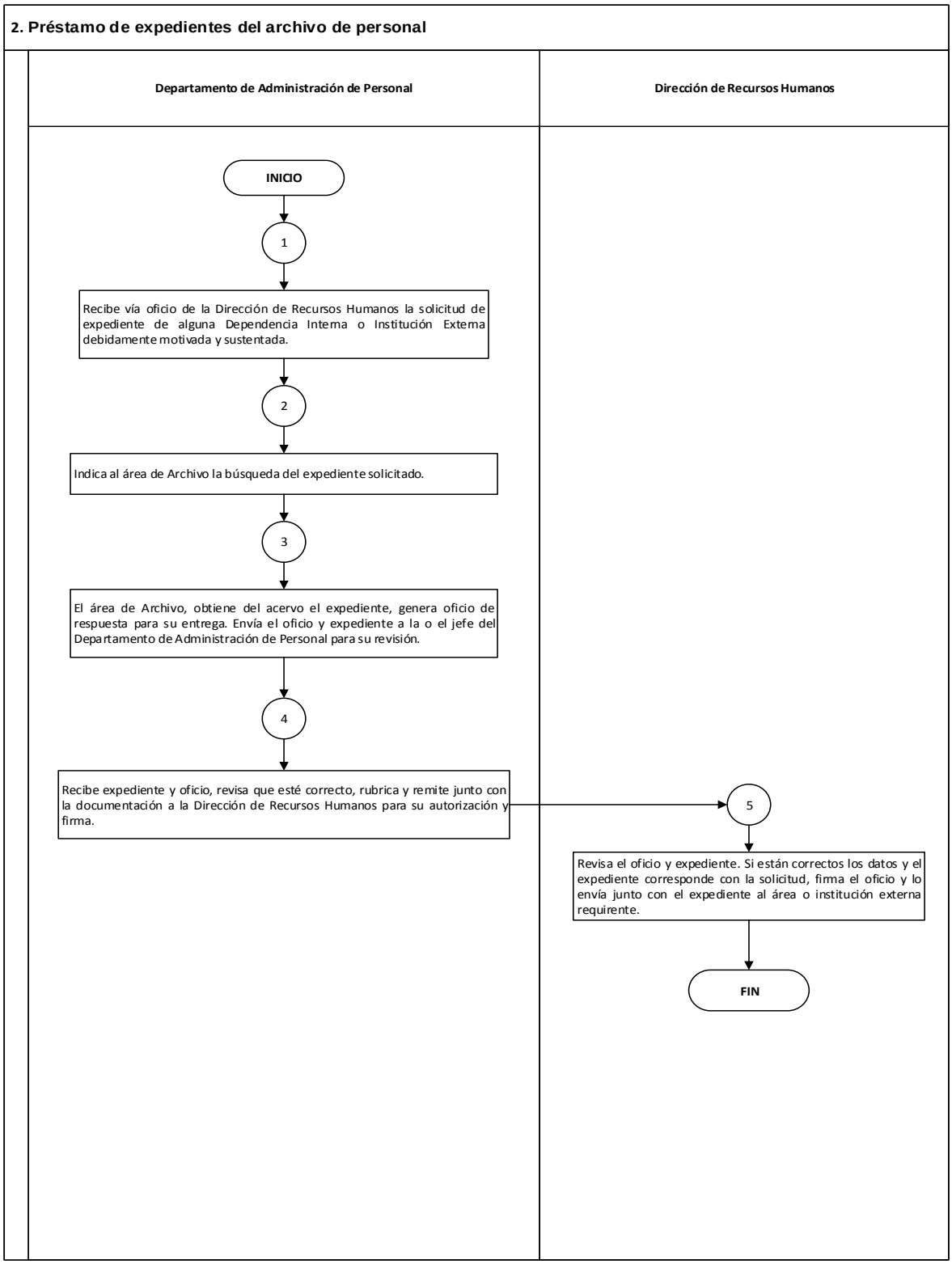
- Un expediente de personal puede otorgarse en préstamo en original, y cuando un procedimiento administrativo lo requiera en copia certificada.

2. Préstamo de expedientes del archivo de personal
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Administración de Personal	Recibe vía oficio de la Dirección de Recursos Humanos, la solicitud de expediente de alguna dependencia interna o institución externa debidamente fundada y motivada.
2		Indica al área de Archivo la búsqueda del expediente solicitado.
3		El área de Archivo obtiene del acervo el expediente, genera oficio de respuesta para su entrega. Envía el oficio y expediente a la o el jefe del Departamento de Administración de Personal para su revisión.
4		Recibe expediente y oficio, revisa que esté correcto, rubrica y remite junto con la documentación a la Dirección de Recursos Humanos para su autorización y firma.
5	Dirección de Recursos Humanos	Revisa el oficio y expediente. Si están correctos los datos y el expediente corresponde con la solicitud, firma el oficio y lo envía junto con el expediente al área o institución externa requirente.
		FIN

1901

DIAGRAMA:



1902

Nombre del Procedimiento: **Registro de incidencias**

Objetivo: Identificar, evaluar y aplicar las sanciones administrativas que correspondan a las o los servidores públicos que incurran en faltas u omisiones a las obligaciones establecidas en las disposiciones legales o administrativas existentes en materia de desarrollo y administración de personal e informar al Departamento de Nóminas los descuentos económicos a efectuar.

POLÍTICAS APLICABLES

- El procedimiento para el registro de incidencias opera de acuerdo a la normatividad:
  - Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, artículos 51, 52, 53, Capítulo III, Capítulo IV, art. 88, Capitulo VII, Capítulo VIII, Capítulo IX, Art. 98, 127, 128-131, 136, 137, 180, 181.
  - Del Código Reglamentario Municipal de Toluca, artículo 3.33, fracc. IX, art. 11.79, 11.80.
  - Bando Municipal Toluca 2025, artículo 92 fracc. VI.

1903

- Recibir, analizar e integrar la documentación emitida por la Coordinacion de Delegaciones Administrativas o Delegaciones Administrativas, para autorizar el registro de las incidencias de las y los servidores públicos y determinar en coordinación con la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos la procedencia de éstas.

- Todas las incidencias generadas por la o el servidor público deben ser remitidas por las Unidades Administrativas a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Formato Único de Justificación.

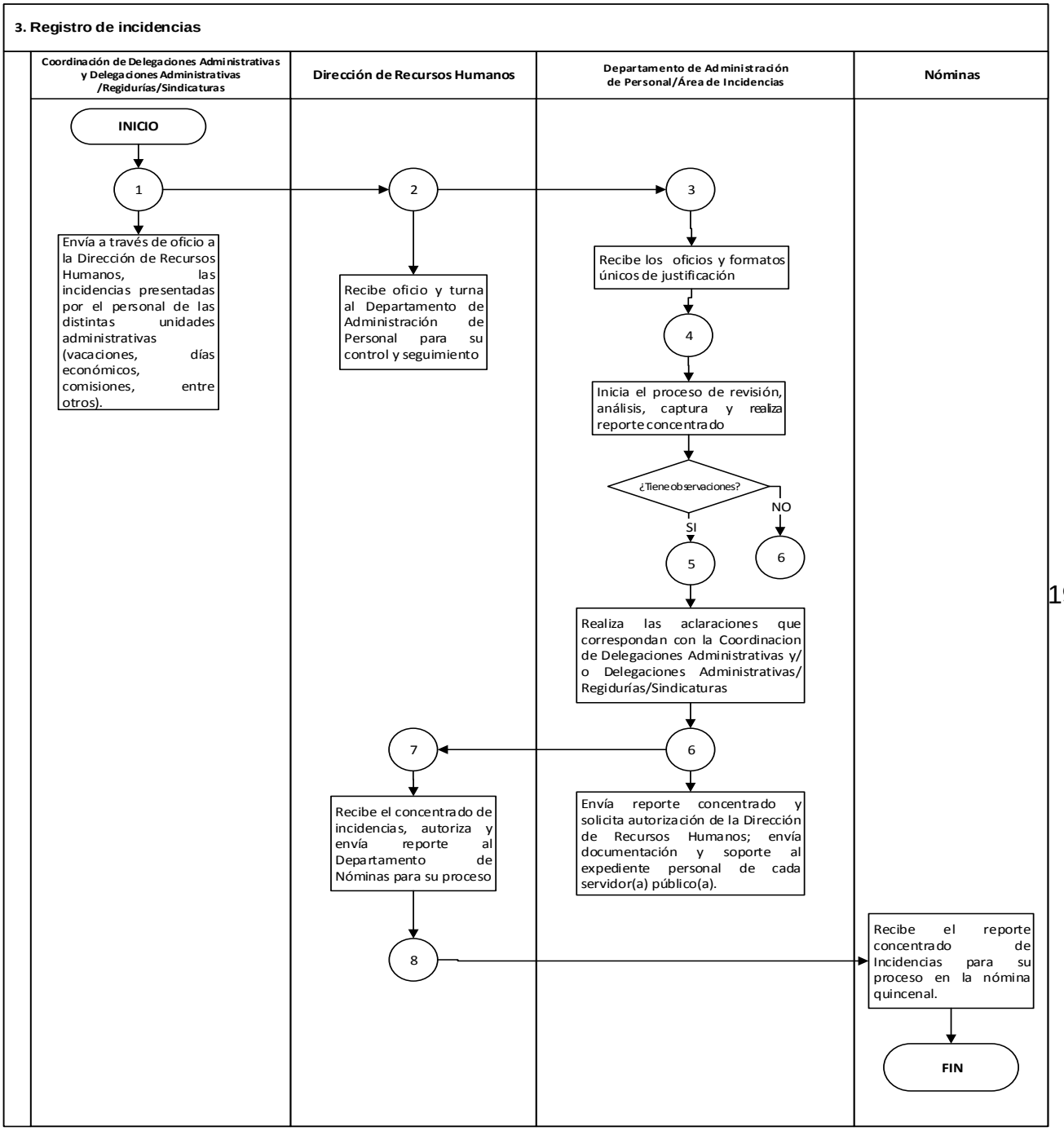
- Todos los formatos únicos de justificación deberán ser entregados 24 horas antes del día que se registre el evento; a excepción de las incapacidades por enfermedad, licencias de fallecimiento y nacimiento, así como los días económicos, que pueden recibirse 24 horas después del evento, para que el Departamento de Administración de Personal analice la documentación recibida y previa revisión, se proceda a la autorización.

3. Registro de incidencias
Descriptivo:

No.		Actividad
1	**Coordinacion de Delegaciones Administrativas y/o Delegaciones Administrativas/ Regidurías/Sindicaturas**	Envía a través de oficio a la Dirección de Recursos Humanos las incidencias presentadas por el personal de las distintas unidades administrativas (vacaciones, días económicos, comisiones, entre otros).
2	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe oficio y turna al Departamento de Administración de Personal para su control y seguimiento
3	**Departamento de Administración de Personal Área de Incidencias**	Recibe los oficios y Formatos Únicos de Justificación**.**
4		Inicia el proceso de revisión, análisis, captura y reporte concentrado.
		¿Tiene observaciones?
5		Si.- Realiza las aclaraciones que correspondan con la Coordinacion de Delegaciones Administrativas y/o Delegaciones Administrativas/Regidurías/Sindicaturas.
6		No.- Envía reporte concentrado y solicita autorización de la Dirección de Recursos Humanos; envía documentación y soporte al expediente personal de cada servidor(a) público(a).
7	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el concentrado de incidencias, autoriza y envía reporte al Departamento de Nóminas para su proceso.
8	**Departamento de Nóminas**	Recibe el reporte concentrado de Incidencias para su proceso en la nómina quincenal.
		FIN

1904

DIAGRAMA:



1905

Nombre del Procedimiento: **Reporte de ausencias**

Objetivo: Llevar a cabo el registro de las ausencias del personal a fin de aplicar las sanciones correspondientes de acuerdo a la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- Por ninguna circunstancia serán justificadas las faltas que no hayan sido notificadas por lo menos 24 horas después del registro de la ausencia en el sistema, listas de asistencia y/o reloj checador, casos imprevistos serán analizados conjuntamente con la Coordinacion de Delegaciones Administrativas o Delegaciones Administrativas.

- La justificación de las ausencias o faltas de las y los servidores públicos se harán conforme al marco jurídico vigente (Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, Código Reglamentario Municipal de Toluca, convenio sindical S.U.T.E.YM. y lineamientos emitidos por la Dirección General de Administración).

- Las notificaciones deberán cumplir con las autorizaciones correspondientes que se solicitan en el Formato Único de Justificación.

- El registro de cuatro o más ausencias en un periodo de treinta días sin justificación, causará la baja de la o el servidor público.

1906

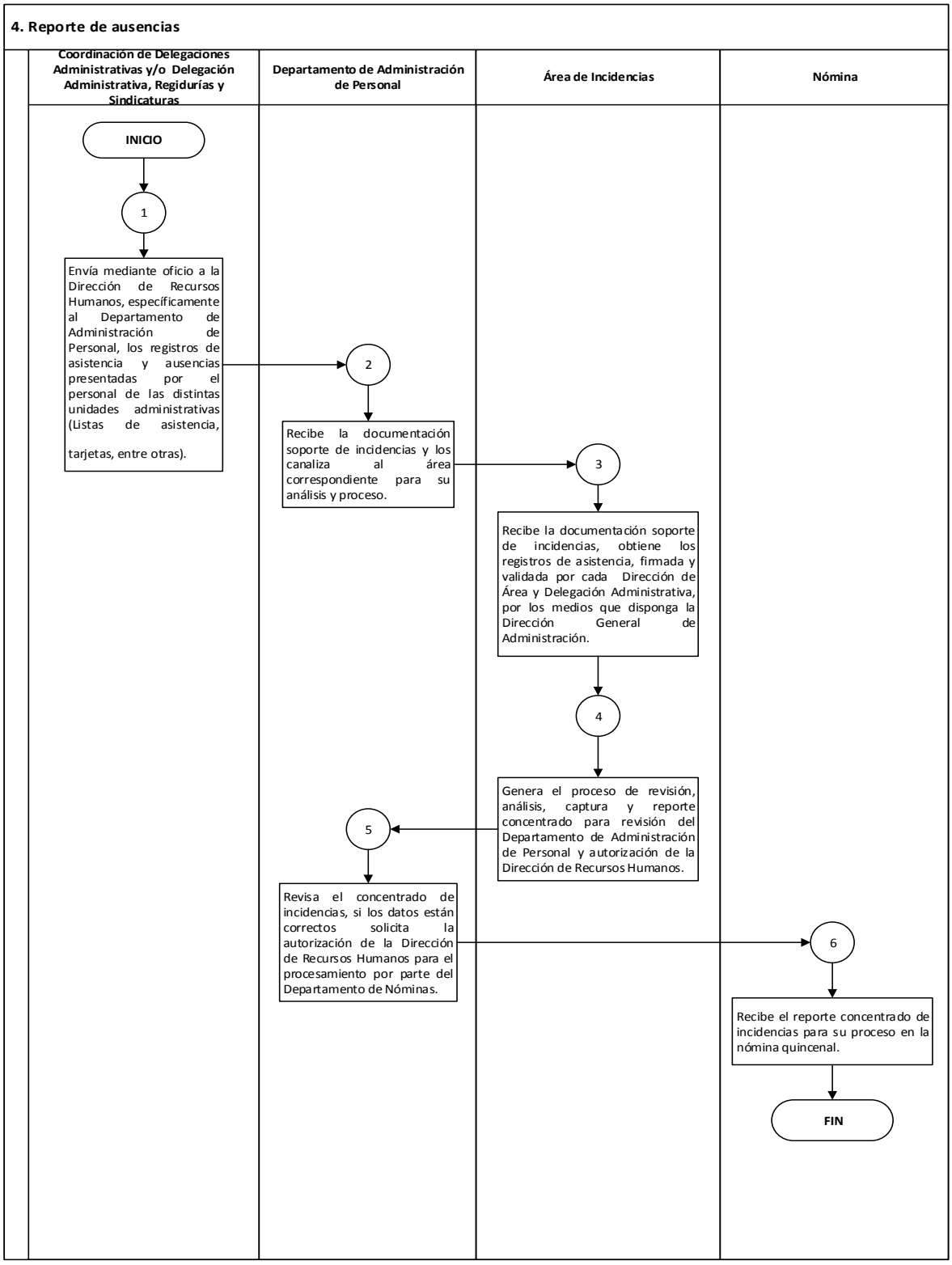
- Es obligación de la Coordinacion de Delegaciones Administrativas y/o Delegaciones Administrativas dar aviso a la Dirección de Recursos Humanos de las inasistencias de las y los servidores públicos en el área de trabajo y dar trámite de baja.

4. Reporte de ausencias
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Delegaciones Administrativas y/o Delegaciones Administrativas Regidurías/Sindicaturas**	Envía mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos, específicamente al Departamento de Administración de Personal, los registros de asistencia y ausencias presentadas por el personal de las distintas unidades administrativas (Listas de asistencia, entre otras).
2	**Departamento de Administración de Personal**	Recibe la documentación soporte de incidencias y los canaliza al árorrespondiente para su análisis y proceso.
3	**Área de Incidencias**	Recibe la documentación soporte de incidencias, obtiene los registros de asistencia, firmada y validada por cada Dirección de Área y Delegación Administrativa, por los medios que disponga la Dirección General de Administración.
4		Genera el proceso de revisión, análisis, captura y reporte concentrado para revisión del Departamento de Administración de Personal y autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
5	**Departamento de Administración de Personal**	Revisa el concentrado de incidencias, si los datos están correctos solicita la autorización de la Dirección de Recursos Humanos para el procesamiento por parte del Departamento de Nóminas.
6	**Departamento de Nóminas**	Recibe el reporte concentrado de incidencias para su proceso en la nómina quincenal.
		FIN

1907

DIAGRAMA:



1908

Nombre del Procedimiento:	**Integración del sueldo base con la gratificación para efectos de jubilación (Homologación)**
Objetivo:	Apoyar, con justicia y bienestar laboral, a las y los servidores públicos sindicalizados que por su permanencia en el servicio requieran la unificación salarial para su jubilación.

POLÍTICAS APLICABLES

- Este beneficio se otorgará de conformidad con el Convenio de Prestaciones celebrado entre el S.U.T.E.Y M. Sección Toluca y el Ayuntamiento de Toluca.

- El escrito de petición deberá especificar y aceptar que su integración será por un plazo máximo de tres años y que, terminando este periodo, el apoyo no continuará.

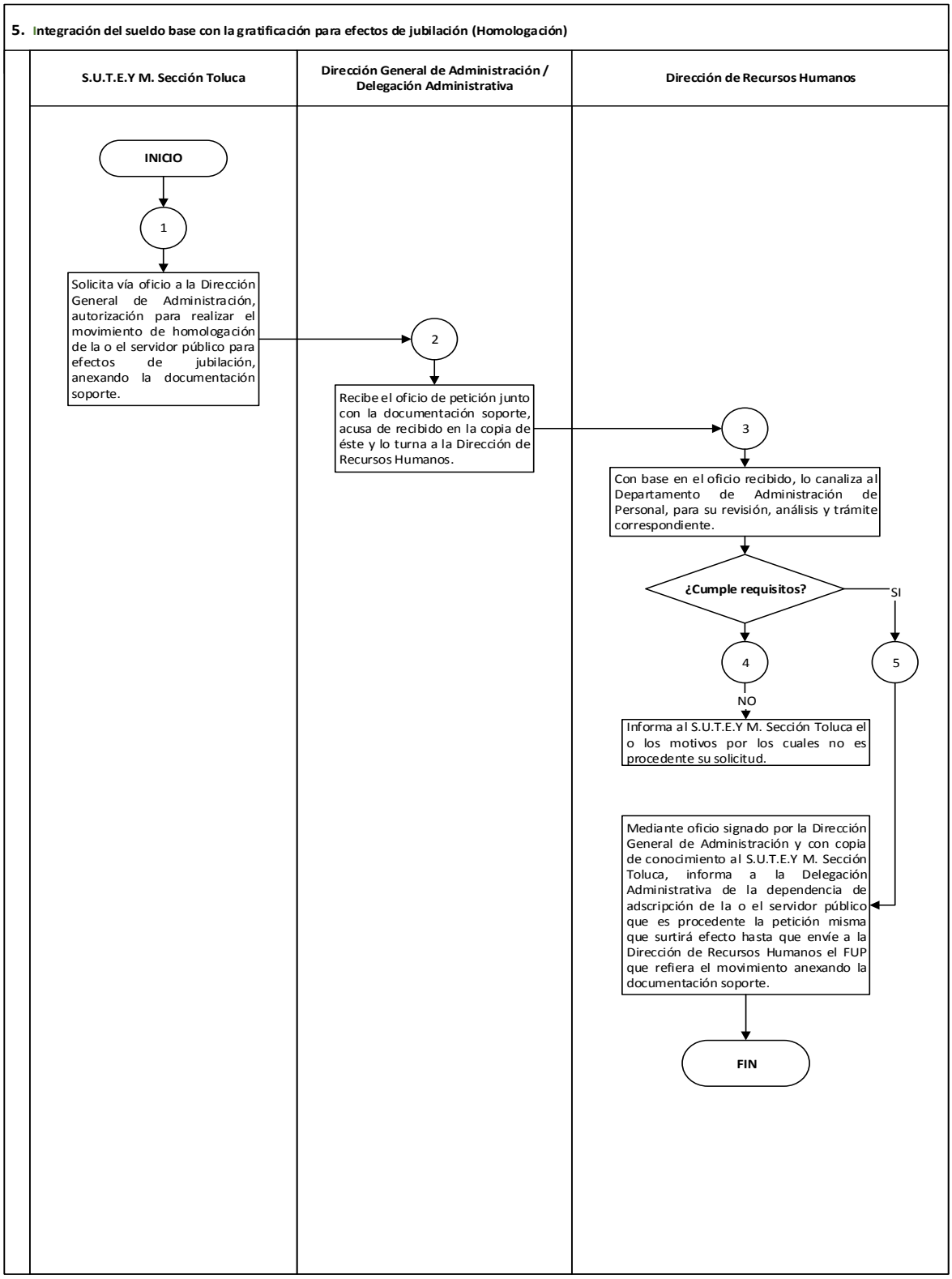
1909

5. Integración del sueldo base con la gratificación para efectos de jubilación (Homologación)
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**S.U.T.E.Y M. Sección Toluca**	Solicita vía oficio a la Dirección General de Administración, autorización para realizar el movimiento de Homologación de la o el servidor público para efectos de jubilación, anexando la documentación soporte.
2	**Dirección General de Administración / Delegación Administrativa**	Recibe el oficio de petición junto con la documentación soporte, acusa de recibido en la copia de éste y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos.
3	**Dirección de Recursos Humanos**	Con base en el oficio recibido, lo canaliza al Departamento de Administración de Personal, para su revisión, análisis y trámite correspondiente.
		¿Cumple requisitos?
4	**Dirección de Recursos Humanos**	**No:** Informa al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca el o los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
5		**Sí:** Mediante oficio signado por la Dirección General de Administración y con copia de conocimento al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca, informa a la Delegación Administrativa de la dependencia de adscripción de la o el servidor público que es procedente la petición misma que surtirá efecto hasta que envíe a la Dirección de Recursos Humanos el FUP que refiera el movimiento anexando la documentación soporte.
		FIN

1910

DIAGRAMA:



1911

Nombre del Procedimiento	**Gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales**
Objetivo:	Apoyar mediante una gratificación salarial quincenal, a las y los servidores públicos sindicalizados cuya jornada laboral sea igual a 45 horas semanales, en reciprocidad a su mayor permanencia en sus actividades.

POLÍTICAS APLICABLES

- Este beneficio se otorga de conformidad con el Convenio de Prestaciones celebrado entre el Ayuntamiento y el S.U.T.E.Y M. Sección Toluca, así como de las necesidades del área.
- Toda gratificación se reflejará en forma quincenal vía nómina, elaborada en forma sistematizada, previo trámite y autorización correspondiente.
- La gratificación que se otorgue a la o el servidor público sindicalizado será la que le corresponda de acuerdo al Convenio de Prestaciones o a la suficiencia presupuestal autorizada.

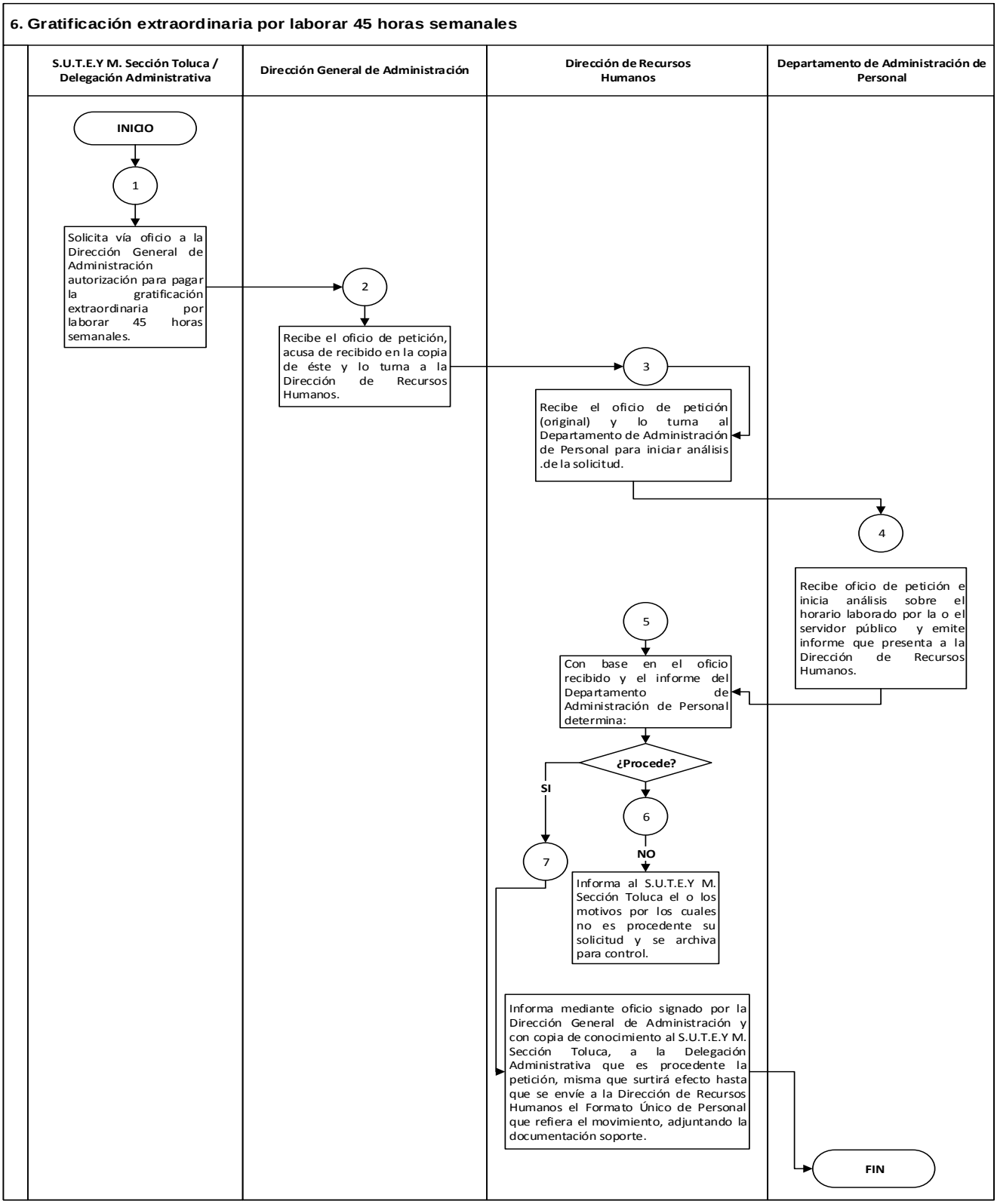
1912

6. Gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**S.U.T.E.Y M. Sección Toluca / Delegación Administrativa**	Solicita vía oficio a la Dirección General de Administración, autorización para pagar la gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales.
2	**Dirección General de Administración**	Recibe el oficio de petición, acusa de recibido en la copia de éste y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos.
3	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el oficio de petición (original) y lo turna al Departamento de Administración de Personal para iniciar el análisis de la solicitud.
4	**Departamento de Administración de Personal**	Recibe oficio de petición e inicia análisis sobre el horario laborado por la o el servidor público y emite informe que presenta a la Dirección de Recursos Humanos.
5	**Dirección de Recursos Humanos**	Con base en el oficio recibido y el informe del Departamento de Administración de Personal determina:
		¿Procede?
6	**Dirección de Recursos Humanos**	**No:** Informa al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca el o los motivos por los cuales no es procedente su solicitud y se archiva para control.
7		**Sí:** Informa mediante oficio signado por la Dirección General de Administración y con copia de conocimento al S.U.T.E.Y M. Sección Toluca, a la Coordinación de Delegaciones Administrativas que es procedente la petición, misma que surtirá efecto hasta que se envíe a la Dirección de Recursos Humanos el Formato Único de Personal que refiera el movimiento, adjuntando la documentación soporte.
		FIN

1913

DIAGRAMA:



1914

Nombre del Procedimiento: **Baja de personal**

Objetivo: Procesar el movimiento de baja de personal con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y la institución

POLÍTICAS APLICABLES

- Las áreas deberán solicitar la baja del personal a la Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa de la dependencia, quien a su vez lo notificará por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, una vez que la o el servidor público presente su renuncia voluntaria, derivado de alguna resolución administrativa, o por la muerte de la o el servidor público, entre otras.

- El Departamento de Administración de Personal recibirá el Formato Único de Personal por baja con las firmas correspondientes, verificará que la información y la documentación que justifique la baja sea correcta.

- El Departamento de Administración de Personal solicitará la renuncia original a la Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa para proceder con la baja de personal e integrarla al expediente de la o el ex servidor público.

- Las solicitudes de baja y la renuncia original del personal deberán remitirse a la Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa de la Dependencia, el mismo día que la o el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad de las unidades administrativas de adscripción.

1915

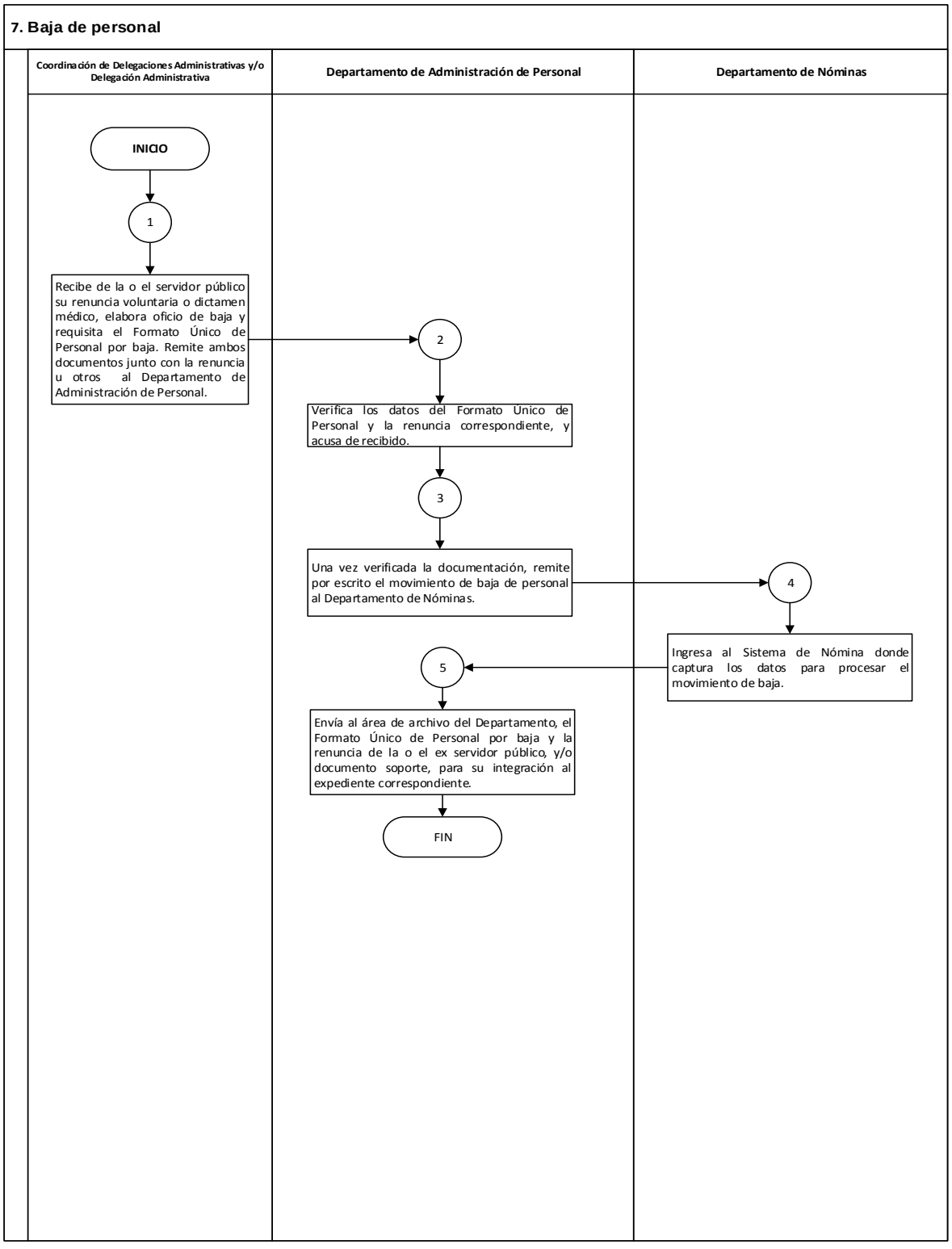
- Cuando la o el servidor público incurra en cuatro o más faltas durante un periodo de treinta días, se levantará acta administrativa por la Coordinación de Delegaciones–Administrativas o Delegación Administrativa, misma que se notificará a la Dirección de Recursos Humanos para proceder a la baja de personal conforme a lo que señala la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

7. Baja de personal
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Delegaciones Administrativas y/o Delegación Administrativa**	Recibe de la o el servidor público su renuncia voluntaria o dictamen médico, elabora oficio de baja y requisita el Formato Único de Personal por baja. Remite ambos documentos junto con la renuncia u otros, al Departamento de Administración de Personal.
2	**Departamento de Administración de Personal**	Verifica los datos del Formato Único de y la renuncia correspondiente, y acusa de recibido.
3		Verifica la documentación, remite por escrito el movimiento de baja de personal al Departamento de Nóminas.
4	**Departamento de Nóminas**	Ingresa al Sistema de Nómina donde captura los datos para procesar el movimiento de baja.
5	**Departamento de Administración de Personal**	Envía al área de archivo del Departamento, el Formato Único de Personal por baja y la renuncia de la o el ex servidor público, y/o documento soporte**,** para su integración al expediente correspondiente.
		FIN

1916

DIAGRAMA:



1917

Nombre del Procedimiento:	**Movimiento de cambio de personal (promoción y cambio de adscripción)**
Objetivo:	Fomentar y potenciar el desarrollo profesional y la promoción laboral como una parte del proceso de recursos humanos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda promoción de personal deberá estar soportada con autorización firmada por la o el Presidente Municipal por ningún motivo se tramitará un movimiento sin este requisito.
- La transferencia de personal deberá estar soportada con el Vo. Bo. de los titulares de la Coordinaciones o Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegaciónes Administrativas implicadas.
- El movimiento de cambio de personal (promoción y cambio de adscripción) deberá estar sustentado en un Formato Único de Personal.
- Para el movimiento de promoción de personal el Departamento de Administración de Personal verificará que se cuente con la suficiencia presupuestal correspondiente.
- El movimiento de cambio de personal deberá ser archivado en el expediente de la o el servidor público.

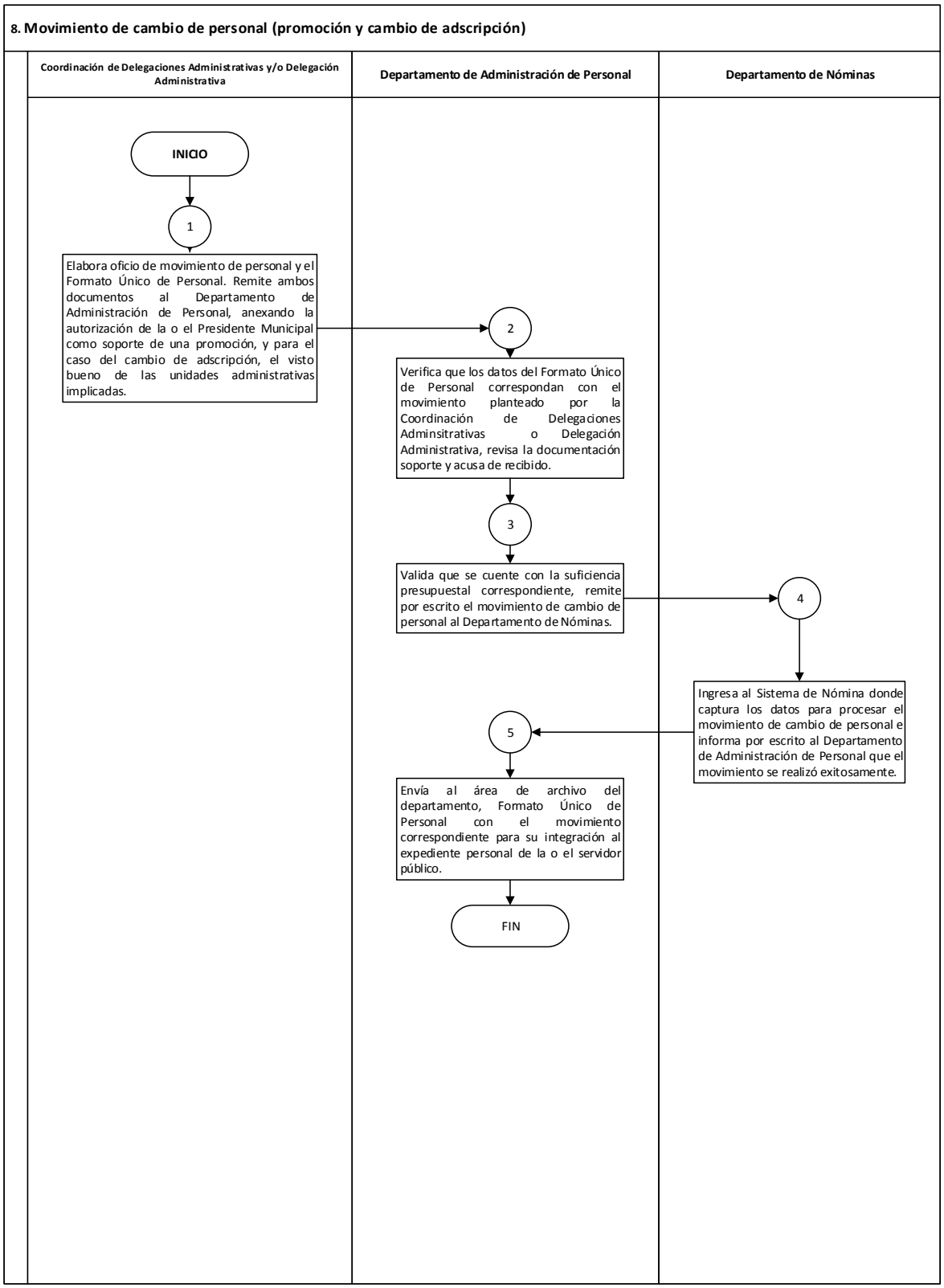
1918

8. Movimiento de cambio de personal (promoción y cambio de adscripción)
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Delegaciones Administrativas y/o Delegación Administrativa**	Elabora oficio de movimiento de personal y el Formato Único de Personal. Remite ambos documentos al Departamento de Administración de Personal, anexando la autorización de la o el Presidente Municipal como soporte de una promoción, y para el caso del cambio de adscripción, el visto bueno de las unidades administrativas implicadas.
2	**Departamento de Administración de Personal**	Verifica que los datos del Formato Único de Personal correspondan con el movimiento planteado por la Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa, revisa la documentación soporte y acusa de recibido.
3		Valida que se cuente con la suficiencia presupuestal correspondiente, remite por escrito el movimiento de cambio de personal al Departamento de Nóminas.
4	**Departamento de Nóminas**	Ingresa al Sistema de Nómina donde captura los datos para procesar el movimiento de cambio de personal e informa por escrito al Departamento de Administración de Personal que el movimiento se realizó exitosamente.
5	**Departamento de Administración de Personal**	Envía al área de archivo del departamento, Formato Único de Personal con el movimiento correspondiente para su integración al expediente personal de la o el servidor público.
		FIN

1919

DIAGRAMA:



1920

Nombre del Procedimiento: **Apoyo de Gastos Funerarios S.U.T.E. Y M.**

Objetivo: Validar la documentación correspondiente con el propósito de brindar apoyo económico a las o los Servidores Públicos Sindicalizados S.U.T.E. Y M.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Apoyo de Gastos Funerarios es un apoyo económico que se brinda a las y los servidores públicos sindicalizados en caso de fallecimiento de un familiar directo como cónyuge, padres o hijos, o en su defecto a los familiares en caso de fallecimiento de la o el servidor público; con lo cual se da cumplimiento a la Cláusula Décima Segunda del Convenio de Prestaciones firmado por este Ayuntamiento y el Sindicato Único de Trabajadores de los Poderes, Municipios e Instituciones Descentralizadas del Estado de México S.U.T.E.Y M.

- El trámite no procederá si la documentación no se encuentra completa y correcta.

- La Dirección de Recursos Humanos por este motivo y de acuerdo con lo señalado en el convenio de prestaciones, otorgará días de permiso con goce de sueldo a las o los servidores públicos sindicalizados, conforme a los lineamientos establecidos.

1921

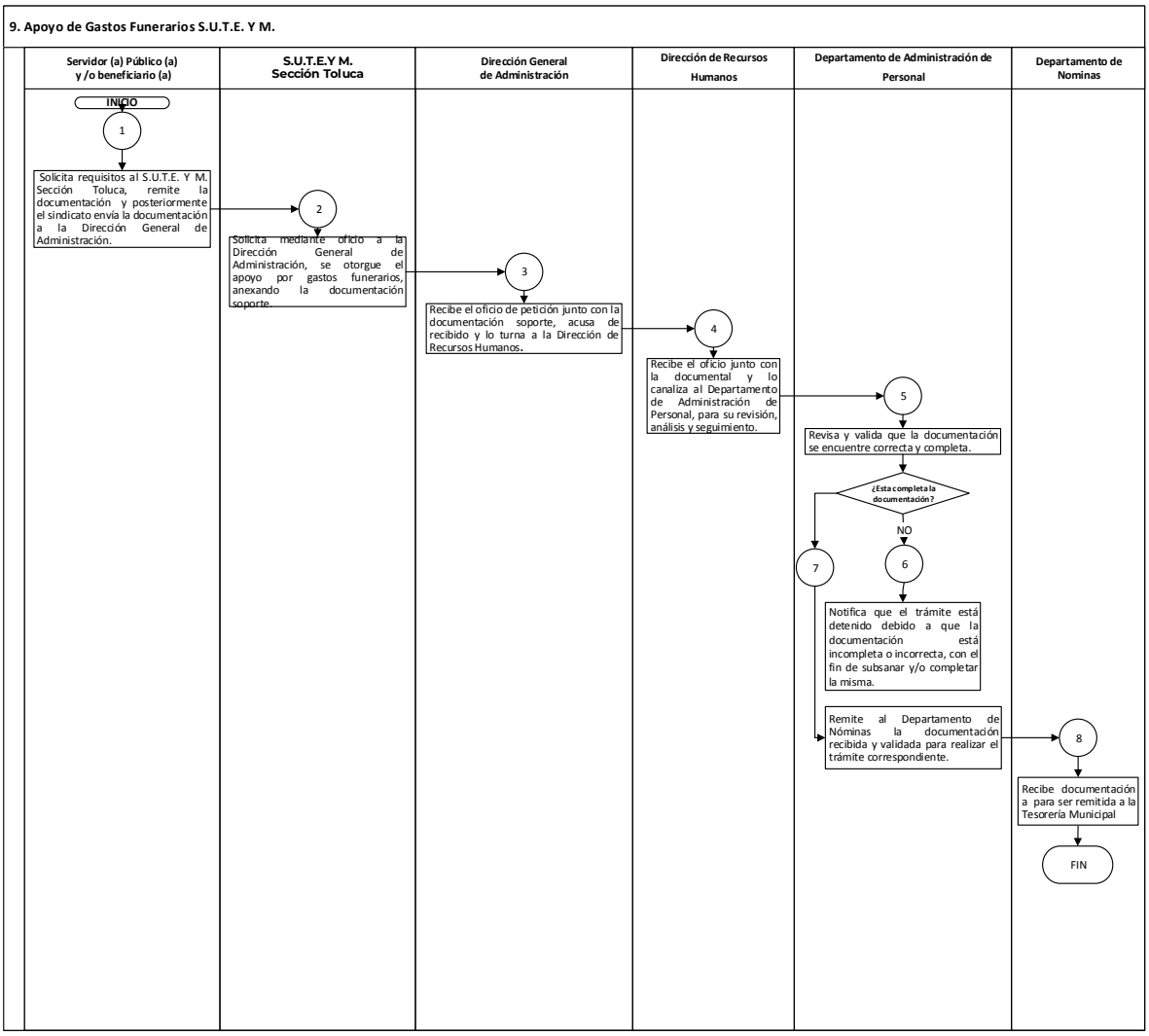
9. Apoyo de Gastos Funerarios S.U.T.E. Y M.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Servidor(a) Público(a) y /o beneficiario(a)**	Solicita requisitos al S.UT.E. Y M. Sección Toluca, remite la documentación y posteriormente el sindicato envia la documentación a la Dirección General de Administración.
2	**S.U.T.E.Y M. Sección Toluca**	Solicita mediante oficio a la Dirección General de Administración, se otorgue el apoyo por gastos funerarios, anexando la documentación soporte.
3	**Dirección General de Administración**	Recibe el oficio de petición junto con la documentación soporte, acusa de recibido y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos**.**
4	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el oficio junto con la documental y lo canaliza al Departamento de Administración de Personal, para su revisión, análisis y seguimiento.
5	**Departamento de Administración de Personal**	Revisa y valida que la documentación se encuentre correcta y completa.
		¿Esta completa la documentación?
6	**Departamento de Administración de Personal**	**No:** Notifica que el trámite está detenido debido a que la documentación está incompleta o incorrecta, con el fin de subsanar y/o completar la misma.
7		**Sí:** Remite al Departamento de Nóminas la documentación recibida y validada, para realizar el trámite correspondiente.
8	**Departamento de Nóminas**	Recibe la documentación para ser remitida a la Tesorería Municipal.
		FIN

1922

DIAGRAMA:



1923

Nombre del Procedimiento:	**Atención a solicitudes de apoyos económicos, en especie y eventos al S.U.T.E.Y M. sección Toluca**
Objetivo:	Realizar el trámite administrativo de solicitudes de apoyo económico o en especie de algunos eventos del S.U.T.E.Y M. sección Toluca, en forma estricta y limitada, previa instrucción de la Tesorería Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Se brindarán apoyos diversos a las y los servidores públicos sindicalizados previo trámite ante el S.U.T.E.Y M. principalmente de índole económica, administrativa y deportiva.

- El Departamento de Administración de Personal realizará el trámite administrativo de las solicitudes de apoyo económico o en especie; siempre y cuando cumplan con los requisitos para cada caso.

- El Departamento de Administración de Personal para este tipo de solicitudes, las realizará como área de apoyo de la Dirección de Recursos Humanos y solo en la realización del trámite administrativo de las solicitudes del S.U.T.E.Y M. de acuerdo con lo que la Tesorería Municipal a través de la Dirección de Recursos Humanos instruya.

1924

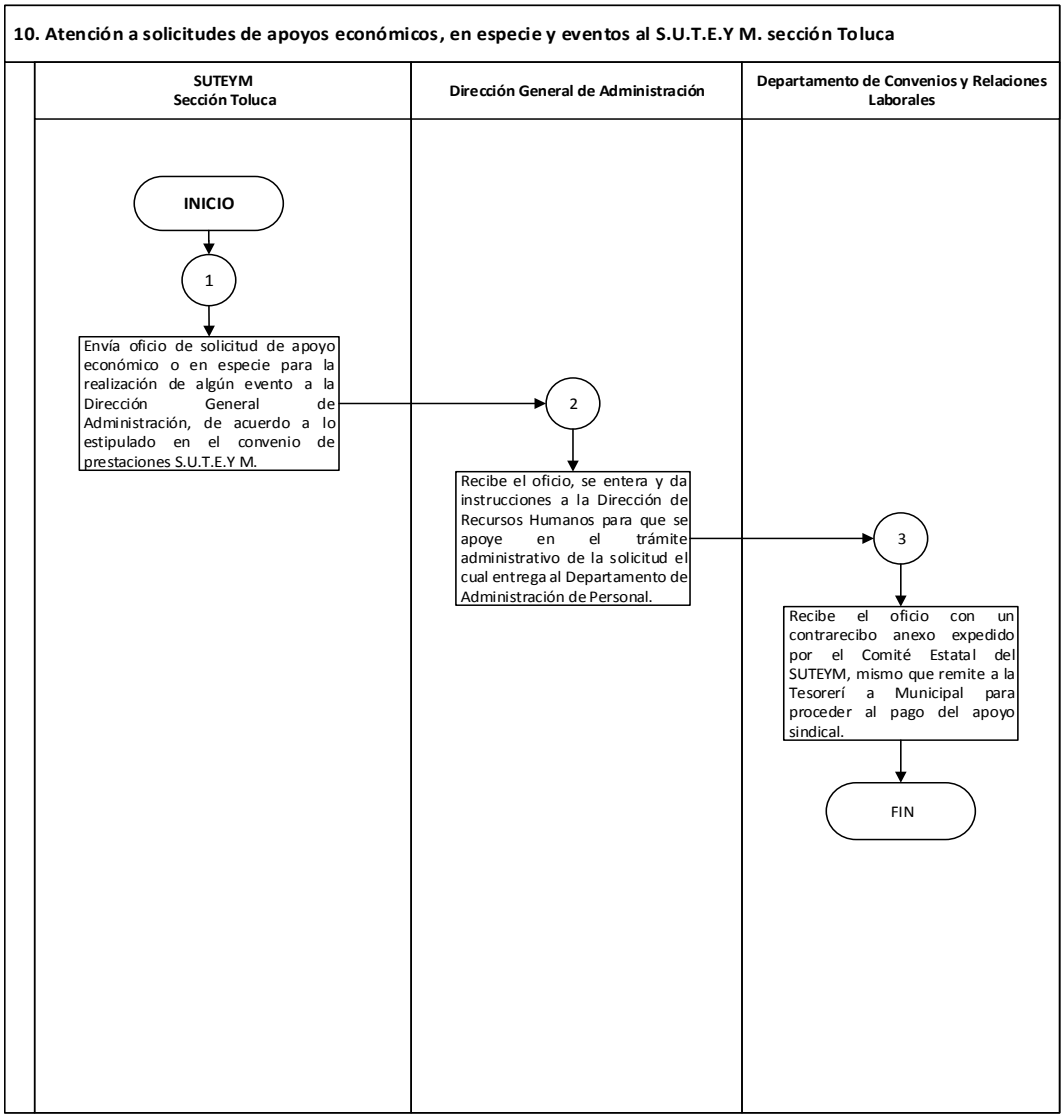
10. Atención a solicitudes de apoyos económicos, en especie y eventos al S.U.T.E.Y M. sección Toluca

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**S.U.T.E.Y M. Sección Toluca**	Envía oficio de solicitud de apoyo económico o en especie para la realización de algún evento a la Dirección General de Administración, de acuerdo a lo estipulado en el convenio de prestaciones S.U.T.E.Y M.
2	**Dirección General de Administración**	Recibe el oficio, se entera y da instrucciones a la Dirección de Recursos Humanos para que se apoye en el trámite administrativo de la solicitud el cual entrega al Departamento de Administración de Personal.
3	**Departamento de Administración de Personal**	Recibe el oficio con un contrarecibo anexo expedido por el Comité Estatal del SUTEYM, mismo que remite a la Tesorerí a Municipal para proceder al pago del apoyo sindical.
		FIN

1925

DIAGRAMA:



1926

XI. DEPARTAMENTO DE NÓMINAS

Nombre del Procedimiento:	**Procesamiento de la nómina del Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	Pagar a las y los servidores públicos sus percepciones quincenales, primas vacacionales y aguinaldos en los periodos establecidos, por las labores contratadas en el Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El procedimiento para el procesamiento de la nómina opera de acuerdo a la normatividad:
  - Ley Federal del Trabajo, artículo 101.
  - Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, Capítulo V, Art. 98.
  - Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, art. 9 fracc. IV.
  - Ley del Impuesto sobre la Renta, Cap. I art 94, art 142 fracc. VI, art. 151 fracc. III.
  - Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado y Municipios, art. 10, 35, 37, 122, 138 y 140.
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca, artículo 3.33 fracc. VI.
  - Bando Municipal Toluca 2025, artículo 92 fracc. VI.

- El Departamento de Administración de Personal es el responsable de entregar los movimientos de alta, baja, cambios e incidencias de las y los servidores públicos al Departamento de Nóminas para su debido procesamiento conforme al calendario estipulado.

1927

- El Departamento de Nóminas es el área responsable del proceso de las nóminas ordinarias y extraordinarias.

- La nómina es entregada a cada Coordinación y/o Delegación Administrativa del Ayuntamiento para su revisión y firma de cada servidor(a) público(a), para lo cual cuenta con un plazo de tres días hábiles después de cada quincena, asegurando una distribución precisa y control efectivo.

- El pago de nómina es quincenal y se efectuará los días 15 y último de cada mes. Cuando estos días sean sábado o domingo, se pagarán el viernes previo al día de quincena.

- El Departamento de Nóminas recibe vía oficio, el listado del personal para el cambio de modalidad de pago a cheque por el Departamento de Administración de Personal y/o por las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas del Ayuntamiento en los siguientes casos: falta de documentación en su expediente, firma de nómina, solventación de incidencias o algún adeudo.

- Asi mismo, la persona servidora pública tendra tres días hábiles para recoger dicho titulo de crédito, en el Departamento de Control de Pagos de la Tesorería Municipal.

- El Departamento de Nóminas, es el único departamento responsable de procesar los descuentos, créditos y adeudos a las y los servidores públicos vía nómina a petición de las instituciones financieras y entes públicos autorizados para realizar estos trámites.
- El Departamento de Nóminas es responsable del timbrado y transferencia del Certificado Fiscal Digital por Internet (CFDI) a través del Sistema de Nómina.
- Se deberá recibir la información relativa a descuentos por incidencias por parte del Departamento de Administración de Personal conforme al calendario estipulado con anterioridad al procesamiento de la nómina.

1928

1. Procesamiento de la nómina del Ayuntamiento de Toluca
Descriptivo:

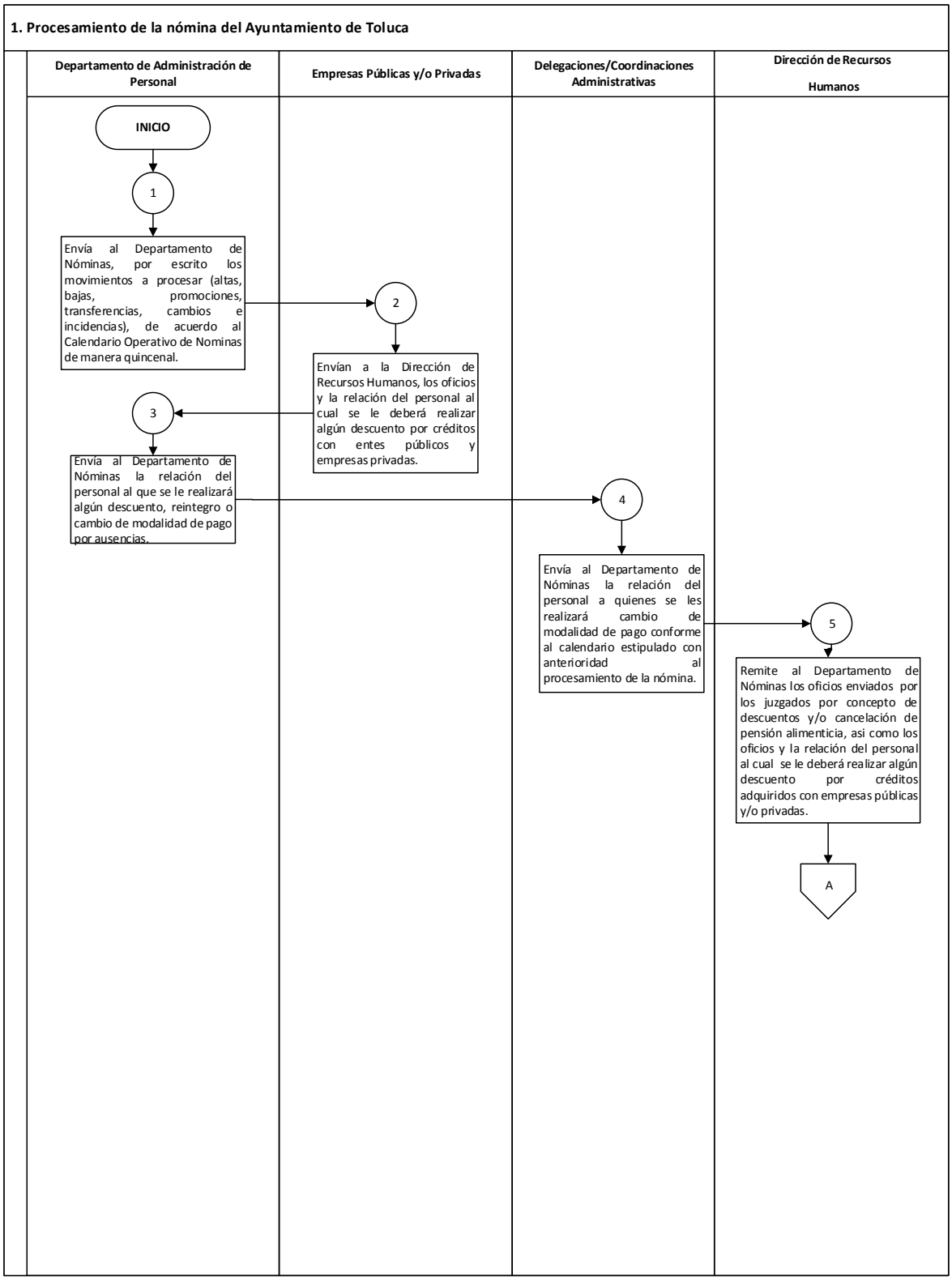
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Administración de Personal**	Envía al Departamento de Nóminas, por escrito los movimientos a procesar (altas, bajas, promociones, transferencias, cambios e incidencias), de acuerdo al Calendario Operativo de Nóminas de manera quincenal.
2	**Empresas Públicas y/o Privadas**	Envían a la Dirección de Recursos Humanos, los oficios y la relación del personal al cual se le deberá realizar algún descuento por créditos con entes públicos y empresas privadas.
3	**Departamento de Administración de Personal**	Envía al Departamento de Nóminas la relación del personal al que se le realizará algún descuento, reintegro o cambio de modalidad de pago por ausencias.
4	**Delegaciones/ Coordinaciones Administrativas**	Envía al Departamento de Nóminas la relación del personal a quienes se les realizará cambio de modalidad de pago conforme al calendario estipulado con anterioridad al procesamiento de la nómina.
5	**Dirección de Recursos Humanos**	Remite al Departamento de Nóminas los oficios enviados por los juzgados por concepto de descuentos y/o cancelación de pensión alimenticia, así como los oficios y la relación del personal al cual se le deberá realizar algún descuento por créditos adquiridos con empresas públicas y/o privadas.
6	**Departamento de Nóminas**	Procesa en el Sistema de Nómina los movimientos (altas, bajas y cambios), las incidencias (ausencias y reintegros), así como créditos y pagos autorizados al personal (ISSEMYM, S.U.T.E.Y M., etc).
7		Genera e imprime un diagnóstico, al término de la captura, el cual es revisado por personal del Departamento para cotejar los movimientos realizados. Archiva los documentos soporte de la captura de los movimientos (incidencias, pagos y créditos).
8		Realiza la conciliación para realizar el timbrado correspondiente.
		¿Son correctos los movimientos?
9	**Departamento de Nóminas**	**No:** Solicita a la instancia corresponsable la aclaración correspondiente, a través de un oficio firmado por la Dirección de Recursos Humanos. Regresa al paso 6.
10	**Dirección de Recursos Humanos**	**Sí:** Envía mediante oficio a la Tesorería Municipal, el importe de la nómina y el Layout para pago de la nómina electrónica cheque y pensión alimenticia.
11	**Tesorería Municipal**	Recibe el oficio de los montos a pagar en medio electrónico y en cheque, para llevar a cabo el trámite para liberar los recursos y el pago de la nómina a las y los servidores públicos.
12	**Departamento de Nóminas**	Realiza la impresión de los recibos de nóminas, organizándolos conforme a la estructura administrativa correspondiente.
13	**Dirección General de Administración**	Envía la nómina mediante oficio a las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas, Regidurías y Sindicaturas.
14	**Delegaciones Administrativas/Coordinaciones**	Recibe la nómina, recaba las firmas en original y la remite a la Dirección General de Administración mediante oficio, así como la relación de personal que no firmó nómina y su justificación.

1929

No.	Responsable	Actividad
	Administrativas/Regidurías/Sindicaturas	
15	**Departamento de Nóminas**	Recibe la nómina firmada, la ordena y turna vía oficio a la Dirección de Contaduría de la Tesorería Municipal para su registro.
16	**Tesorería Municipal/Departamento de Control de Pagos /Departamento de Programas Estatales y Federales**	Entrega al Departamento de Nóminas oficio con la relación de servidores públicos que no cobraron su nómina quincenal bajo la modalidad de cheque o que no se realizó la dispersión electrónica; así como la relación de Pensiones Alimenticias no cobradas.
17	**Departamento de Nóminas**	Lleva a cabo la última conciliación al cierre del ejercicio fiscal para verificar los timbrados de los pagos efectuados y/o cancelados
		FIN

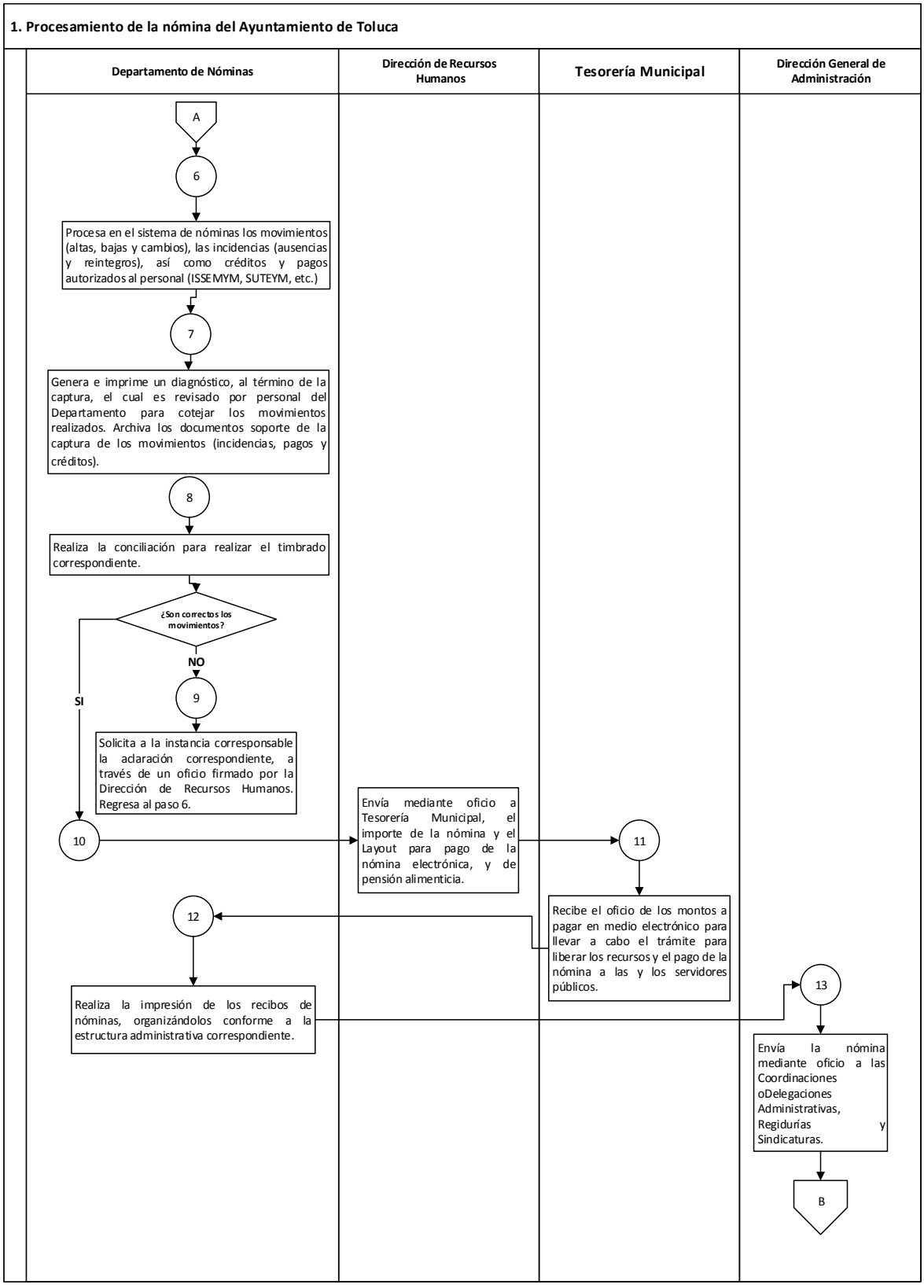
1930

DIAGRAMA:



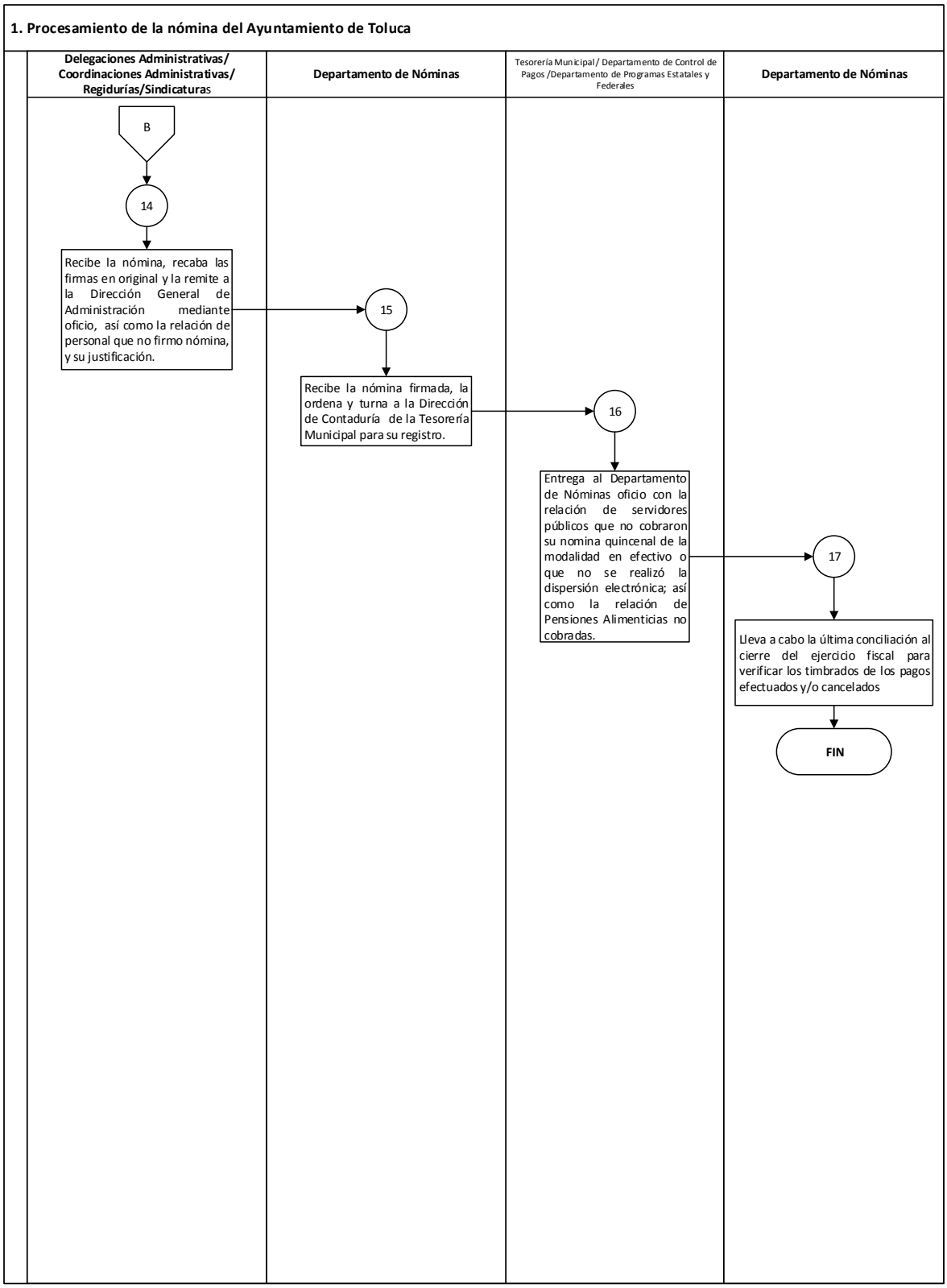
1931

DIAGRAMA:



1932

DIAGRAMA:



1933

Nombre del Procedimiento:	**Trámite de movimientos de altas y bajas del ISSEMYM**
Objetivo:	Tramitar ante el ISSEMYM los movimientos de alta o baja de las y los servidores públicos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El procedimiento para el trámite de movimientos de altas y bajas del ISSEMYM, opera de acuerdo al artículo 3.33 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

- Los formatos de movimientos de ISSEMYM se generan los primeros cinco días hábiles posteriores a cada quincena.

- Los formatos de movimientos de alta se entregarán al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, y los de Baja son entregados al Departamento de Administración de Personal; ambos formatos serán archivados en el expediente personal y entregados a la o el servidor público que lo solicite y que acredite su personalidad jurídica.

- Se dará información relativa a movimientos en el ISSEMYM a la o el servidor público que lo solicite mediante escrito dirigido a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos, dentro del periodo en que esté vigente su actividad laboral.

1934

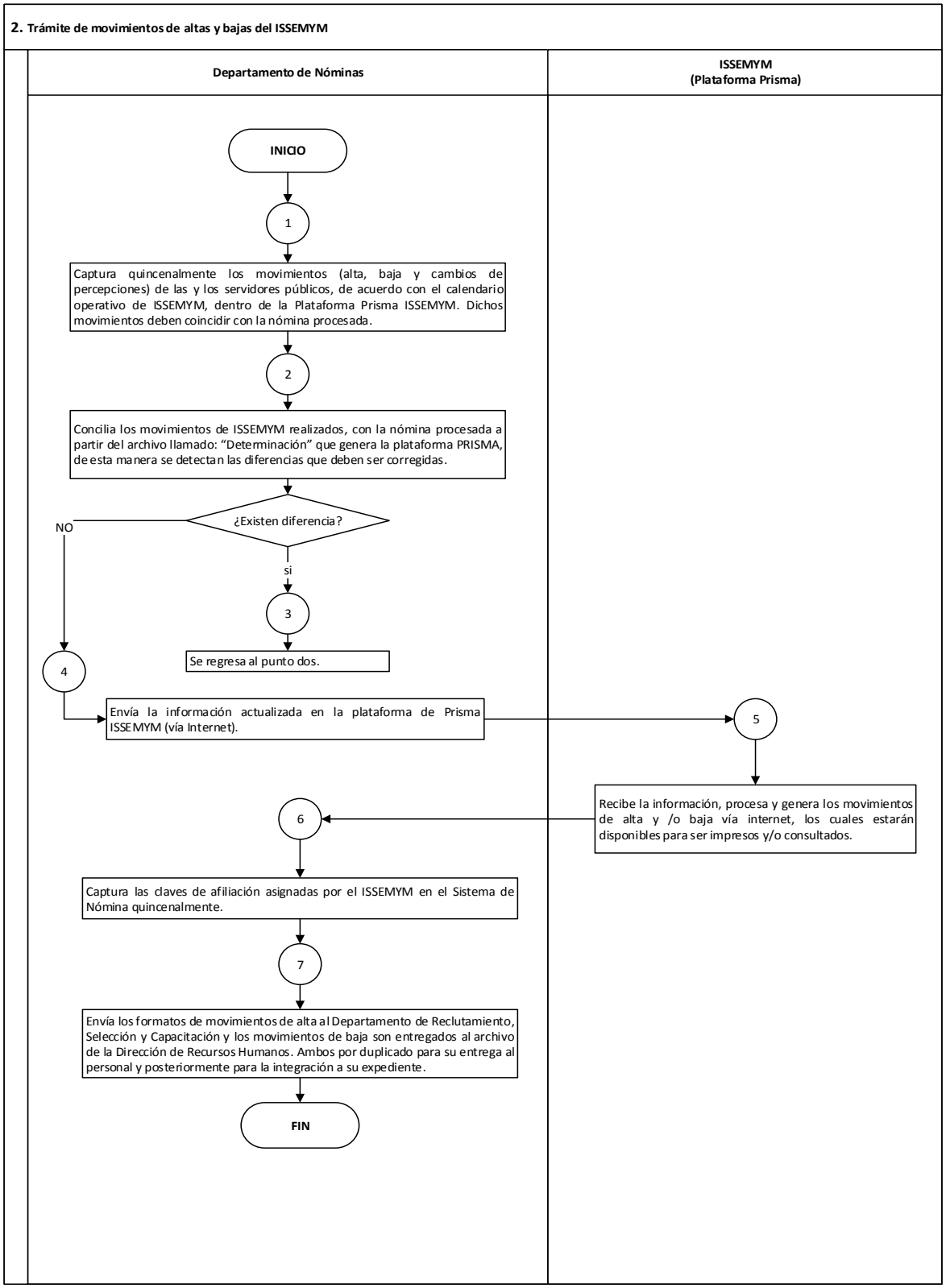
- En caso de extravío de los formatos de movimientos en el ISSEMYM correspondientes, la o el servidor público deberá solicitarlos mediante escrito dirigido a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos.

2. Trámite de movimientos de altas y bajas del ISSEMYM
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Nóminas**	Captura quincenalmente los movimientos (alta, baja y cambios de percepciones) de las y los servidores públicos, de acuerdo con el calendario operativo de ISSEMYM, dentro de la Plataforma Prisma ISSEMYM. Dichos movimientos deben coincidir con la nómina procesada.
2		Concilia los movimientos de ISSEMYM realizados, con la nómina procesada a partir del archivo llamado: "Determinación" que genera la plataforma PRISMA, de esta manera se detectan las diferencias que deben ser corregidas.
		¿Existen diferencia?
3	**Departamento de Nóminas**	**Sí:** Se regresa al punto dos.
4		**No:** Envía la información actualizada en la plataforma de Prisma ISSEMYM (vía Internet).
5	**ISSEMYM (Plataforma Prisma)**	Recibe la información, procesa y genera los movimientos de alta y /o baja vía internet, los cuales estarán disponibles para ser impresos y/o consultados.
6	**Departamento de Nóminas**	Captura las claves de afiliación asignadas por el ISSEMYM en el Sistema de Nómina quincenalmente.
7		Envía los formatos de movimientos de alta al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal y los movimientos de baja son entregados al archivo de la Dirección de Recursos Humanos. Ambos por duplicado para su entrega al personal y posteriormente para la integración a su expediente.
		FIN

1935

DIAGRAMA:



1936

Nombre del Procedimiento: **Elaboración o cálculo de finiquitos**

Objetivo: Determinar el cálculo de pago por término de la relación laboral.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Nóminas es el área competente para determinar el cálculo del finiquito de acuerdo a la siguiente clasificación: ordinario, laudo, jubilación y administrativo.
- El cálculo de finiquito se realizará conforme a la legislación aplicable y a los lineamientos vigentes del Ayuntamiento, publicados en la Gaceta Municipal, Volumen Diecinueve, Año Uno, de fecha 12 de mayo de 2025, así como con fundamento en los Artículos 76, 79, 80, 87 y 162 de la Ley Federal del Trabajo, y en los Artículos 98, 81, 78 y 80 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- El Departamento de Nóminas estará en condiciones de calcular el finiquito una vez que la o el solicitante entregue la siguiente documentación completa y necesaria: Escrito de petición de Finiquito dirigido a la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos, renuncia original, copia del último comprobante de pago, copia de la credencial para votar, credencial original del Ayuntamiento y copia, copia de respuesta de la Constancia de no Adeudo de Bienes Muebles y constancia de situación fiscal actualizada.
- Si la solicitud de finiquito corresponde a una plaza de mando medio y superior deberá entregar, además de los documentos mencionados con anterioridad constancia patrimonial, documental y financiera, así como las hojas con firmas del Acta de Entrega Recepción.
- Si la solicitud de finiquito es por jubilación deberá entregar el dictamen del ISSEMYM.
- Si la solicitud del finiquito es por defunción se deberá entregar el acta de defunción y declaratoria de designación de beneficiarios(as) expedida por el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje (acta de matrimonio y/o nacimiento certificada e INE de beneficiarios/as).
- Se verificará con el Departamento de Administración de Personal el registro de asistencias, vacaciones o cualquier incidencia en general.
- El Departamento de Nóminas solicita via oficio la elaboración de los cheques para el pago de finiquitos a la Tesorería Municipal.

1937

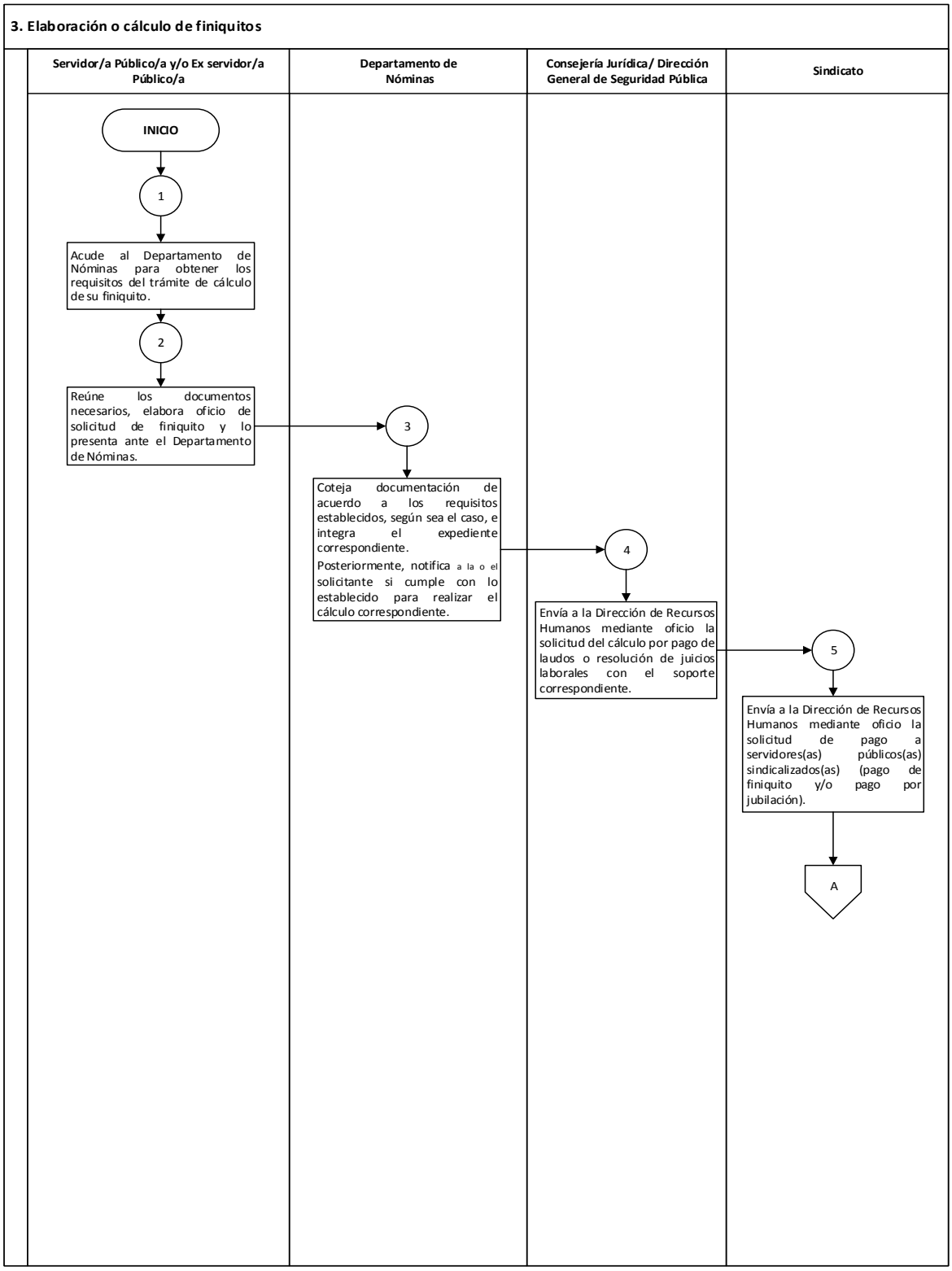
3. Elaboración o cálculo de finiquitos

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Servidor/a Público/a y/o Ex servidor/a Público/a**	Acude al Departamento de Nóminas para obtener los requisitos del trámite de cálculo de su finiquito.
2		Reúne los documentos necesarios, elabora oficio de solicitud de finiquito y lo presenta ante la Dirección de Recursos Humanos.
3	**Departamento de Nóminas**	Coteja documentación de acuerdo a los requisitos establecidos, según sea el caso, e integra el expediente correspondiente. Posteriormente, notifica a la o el solicitante si cumple con lo establecido para realizar el cálculo correspondiente.
4	**Consejería Jurídica/ Dirección General de Seguridad y Protección**	Envía a la Dirección de Recursos Humanos mediante oficio la solicitud del cálculo por pago de laudos o resolución de juicios laborales con el soporte correspondiente.
5	**Sindicato**	Envía a la Dirección de Recursos Humanos mediante oficio la solicitud de pago a servidores(as) públicos(as) sindicalizados(as) (pago de finiquito y/o pago por jubilación).
6	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe la solicitud (original y copia) y los documentos requeridos del Sindicato, los valida y la entrega a la Coordinación de personal sindicalizado, para su trámite.
7		Recibe vía oficio, solicitud de pago de finiquito, laudos, convenios, resolución de juicios administrativos y/o laborales y los remite al Departamento de Nóminas.
8	**Departamento de Nóminas**	Recibe turno por parte de la Dirección de Recursos Humanos con la solicitud de finiquitos ordinarios, solicitud de la Consejería Jurídica para el cálculo de laudos o juicios administrativos con expediente que contenga la resolución del juez o convenio para proceder a realizar el cálculo del finiquito o en su caso suficiencia presupuestal.
9		Elabora oficio dirigido a la o el titular de la Tesorería Municipal y entrega para firma de la o el titular de la Dirección de Recursos Humanos junto con el soporte documental.
10	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el oficio y el soporte documental, los firma y los turna a la Tesorería Municipal.
11	**Tesorería Municipal**	Recibe el oficio y el soporte documental, los turna al área responsable para su revisión y análisis, los firma y elabora cheque.
12	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe lista de cheques pagados de la Tesorería para su timbrado.
		FIN

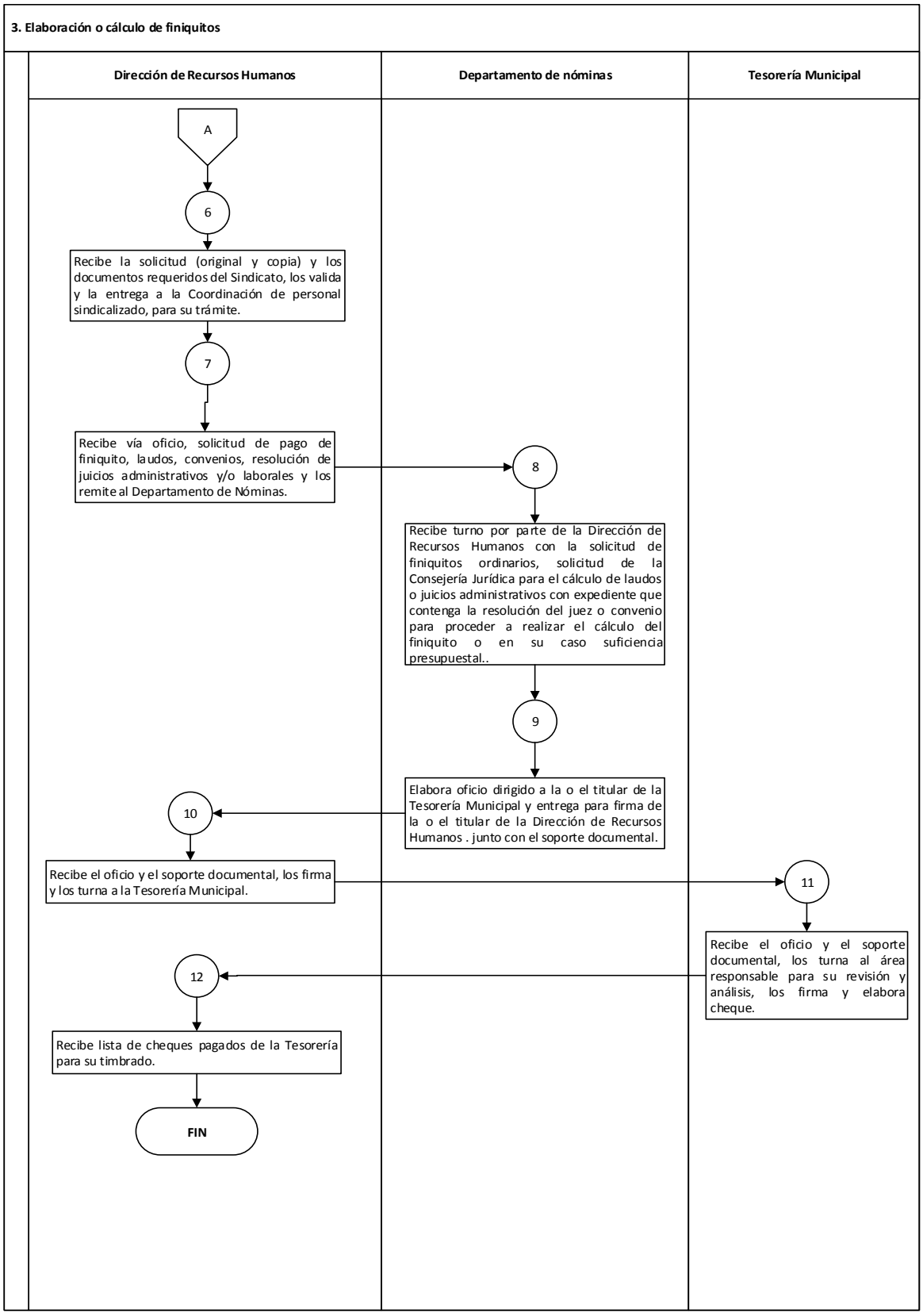
1938

DIAGRAMA:



1939

DIAGRAMA:



1940

Nombre del Procedimiento: **Descuento de créditos adquiridos con instituciones financieras y pago de retenciones.**

Objetivo: Aplicar el descuento a servidores(as) públicos(as) por créditos adquiridos con instituciones financieras así como tramitar el pago quincenal a las mismas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Solo pueden tener acceso a otorgar préstamos por créditos a las y los servidores públicos del Ayuntamiento con las empresas que hayan firmado convenio.

- Los descuentos aplicados, derivados de los créditos otorgados a servidoras o servidores públicos del Ayuntamiento por parte de empresas con las que hayan firmado convenio, no podrán exceder del treinta por ciento del total de sus percepciones netas.

- Solo se aplicarán los descuentos en nómina, por créditos obtenidos por servidores(as) públicos(as) del Ayuntamiento, una vez validados por las instituciones financieras y se hayan notificado a la Dirección de Recursos Humanos.

- Cualquier reestructuración o cancelación del crédito se aplicará en nómina, una vez que la institución financiera haya validado dicho movimiento y notificado del mismo a la Dirección de Recursos Humanos.

- Los oficios de solicitud de descuentos en nómina por créditos al personal, por parte de las instituciones financieras, se recibirán durante los primeros cuatro días hábiles de cada quincena para su proceso. 1941

- Toda institución financiera de préstamos deberá entregar oficio de petición de pago acompañado de un recibo por el importe de la retención del crédito aplicada en nómina de manera quincenal.

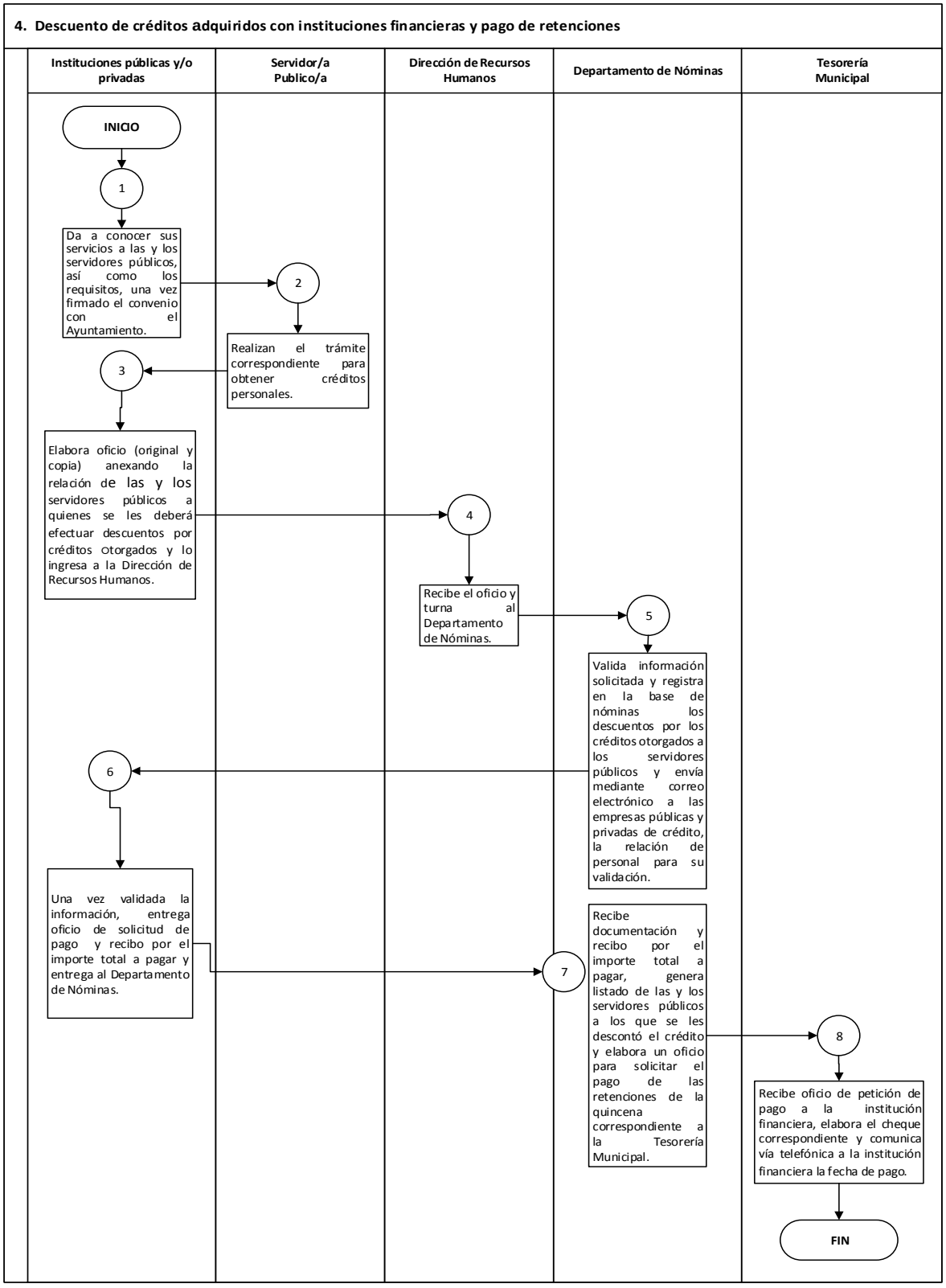
- El Departamento de Nóminas elabora el oficio de petición y pago a la Tesorería Municipal y anexa la relación de las y los servidores públicos a los cuales se les descontó el crédito.

4. Descuento de créditos adquiridos con instituciones financieras y pago de retenciones.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Instituciones públicas y/o privadas**	Da a conocer sus servicios a las y los servidores públicos, así como los requisitos, una vez firmado el convenio con el Ayuntamiento.
2	**Servidor/a Publico/a**	Realizan el trámite correspondiente para obtener créditos personales.
3	**Instituciones públicas y/o privadas**	Elabora oficio (original y copia) anexando la relación de las y los servidores públicos a quienes se les deberá efectuar descuentos por créditos otorgados y lo ingresa a la Dirección de Recursos Humanos.
4	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el oficio y turna al Departamento de Nóminas.
5	**Departamento de Nóminas**	Valida información solicitada y registra en la base de datos de nóminas, los descuentos por los créditos otorgados a las y los servidores públicos y envía mediante correo electrónico a las empresas públicas y privadas de crédito, la relación de personal para su validación.
6	**Instituciones públicas y/o privadas**	Una vez validada la información, entrega oficio de solicitud de pago y recibo por el importe total a pagar y entrega al Departamento de Nóminas.
7	**Departamento de Nóminas**	Recibe documentación y recibo por el importe total a pagar, genera listado de las y los servidores públicos a los que se les descontó el crédito y elabora un oficio para solicitar el pago de las retenciones de la quincena correspondiente a la Tesorería Municipal.
8	**Tesorería Municipal**	Recibe oficio de petición de pago a la institución financiera, elabora el cheque correspondiente y comunica vía telefonica a la empresa financiera la fecha de pago.
		FIN

1942

DIAGRAMA:



1943

Nombre del Procedimiento: **Expedición de copias simples o certificadas de nómina**

Objetivo: Emitir copias simples o certificadas al personal y/o ex servidores/as público/as para diferentes trámites.

POLÍTICAS APLICABLES

- La información proporcionada a las y los solicitantes será la contemplada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- El cobro de la certificación está basado en el Artículo 148 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente, y una vez realizado el pago por las o los solicitantes, se podrá certificar la documentación.
- El tiempo de entrega de la documentación certificada, dependerá del periodo y el número de copias solicitadas.
- La Secretaría de Ayuntamiento realiza la certificación correspondiente.
- La entrega de las copias certificadas de nómina se efectuará únicamente a la persona solicitante o, en su caso, a quien cuente con carta poder que lo/la faculte expresamente para recibirlas.
- La emisión de copias simples se realizará exclusivamente a las o los ex servidores públicos que hayan causado baja, previo llenado del formato correspondiente.

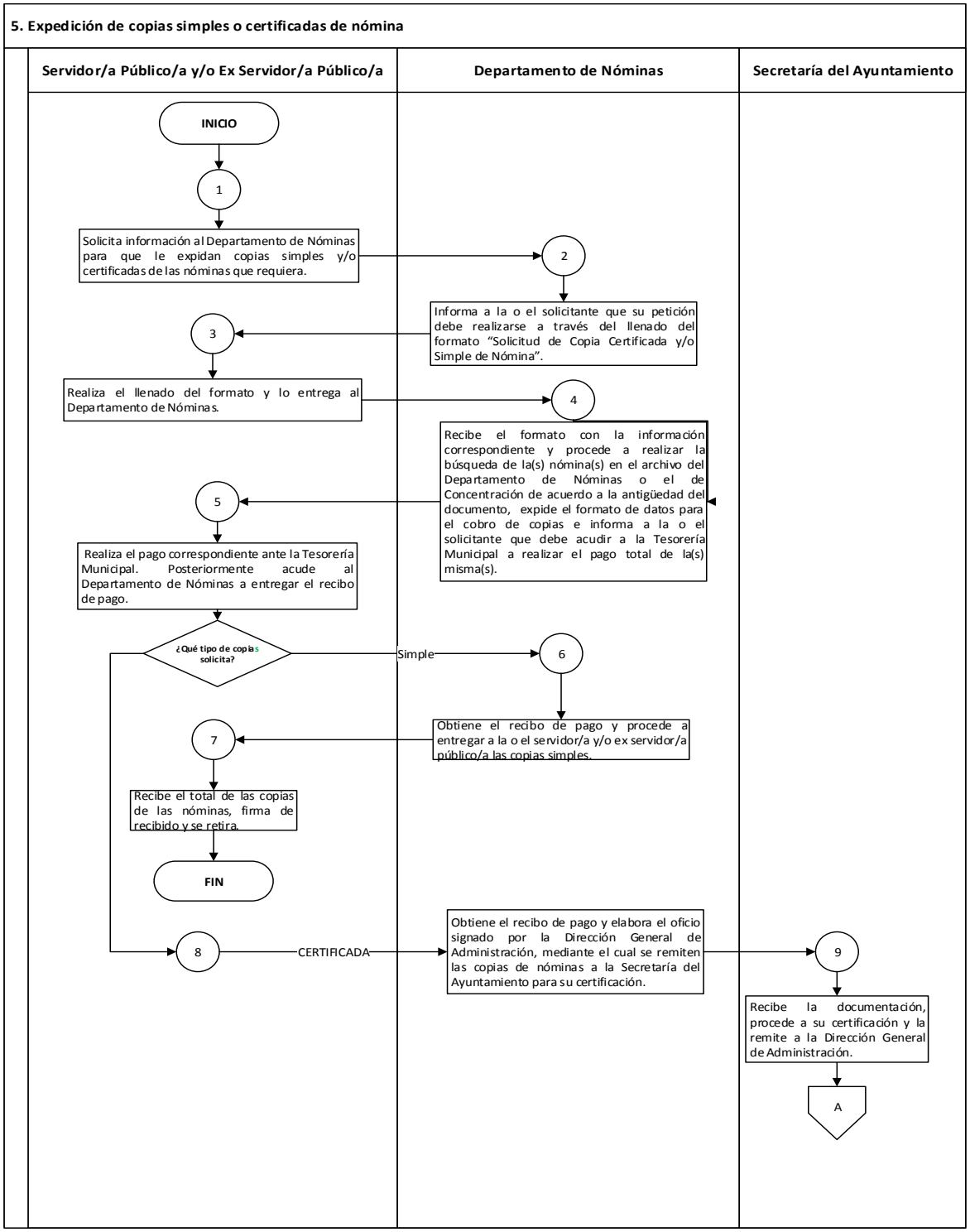
1944

5. Expedición de copias simples o certificadas de nómina
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Servidor/a Público/a y/o Ex Servidor/a Público/a**	Solicita información al Departamento de Nóminas para que le expidan copias simples y/o certificadas de las nóminas que requiera.
2	**Departamento de Nóminas**	Informa a la o el solicitante que su petición debe realizarse a través del llenado del formato “Solicitud de Copia Certificada y/o Simple de Nómina”.
3	**Servidor/a Público/a y/o Ex Servidor/a Público/a**	Realiza el llenado del formato y lo entrega al Departamento de Nóminas.
4	**Departamento de Nóminas**	Recibe el formato con la información correspondiente y procede a realizar la búsqueda de la(s) nómina(s) en el archivo del Departamento de Nóminas o el de Concentración de acuerdo a la antigüedad del documento, expide el formato de datos para el cobro de copias e informa a la o el solicitante que debe acudir a la Tesorería Municipal a realizar el pago total de la(s) misma(s).
5	**Servidor/a público/a y/o ex servidor/a público/a**	Realiza el pago correspondiente ante la Tesorería Municipal. Posteriormente acude al Departamento de Nóminas a entregar el recibo de pago.
		¿Qué tipo de copias solicita?
6	**Departamento de Nóminas**	**Simple:** Obtiene el recibo de pago y procede a entregar a la o el servidor y/o ex servidor público las copias simples.
7	**Servidor/a Público/a y/o Ex Servidor/a Público/a**	Recibe el total de las copias de las nóminas solicitadas, firma de recibido y se retira.
8	**Departamento de Nóminas**	**Certificada:** Obtiene el recibo de pago y elabora el oficio signado por la Dirección General de Administración, mediante el cual se remiten las copias de nóminas a la Secretaría del Ayuntamiento para su certificación.
9	**Secretaría del Ayuntamiento**	Recibe la documentación, procede a su certificación y la remite a la Dirección General de Administración.
10	**Dirección General de Administración**	Recibe la documentación certificada y la remite a la Dirección de Recursos Humanos.
11	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe la documentación y la turna al Departamento de Nóminas.
12	**Departamento de Nóminas**	Recibe la(s) nómina(s) certificada(s) y procede a entregarla(s) a la o el solicitante.
13	**Servidor Público y/o Ex Servidor Público**	Recibe la(s) copia(s) de la(s) nómina(s) certificada(s), firma de recibido y se retira.
14	**Departamento de Nóminas**	Archiva la documentación (oficio de petición y recibo de pago).
		FIN

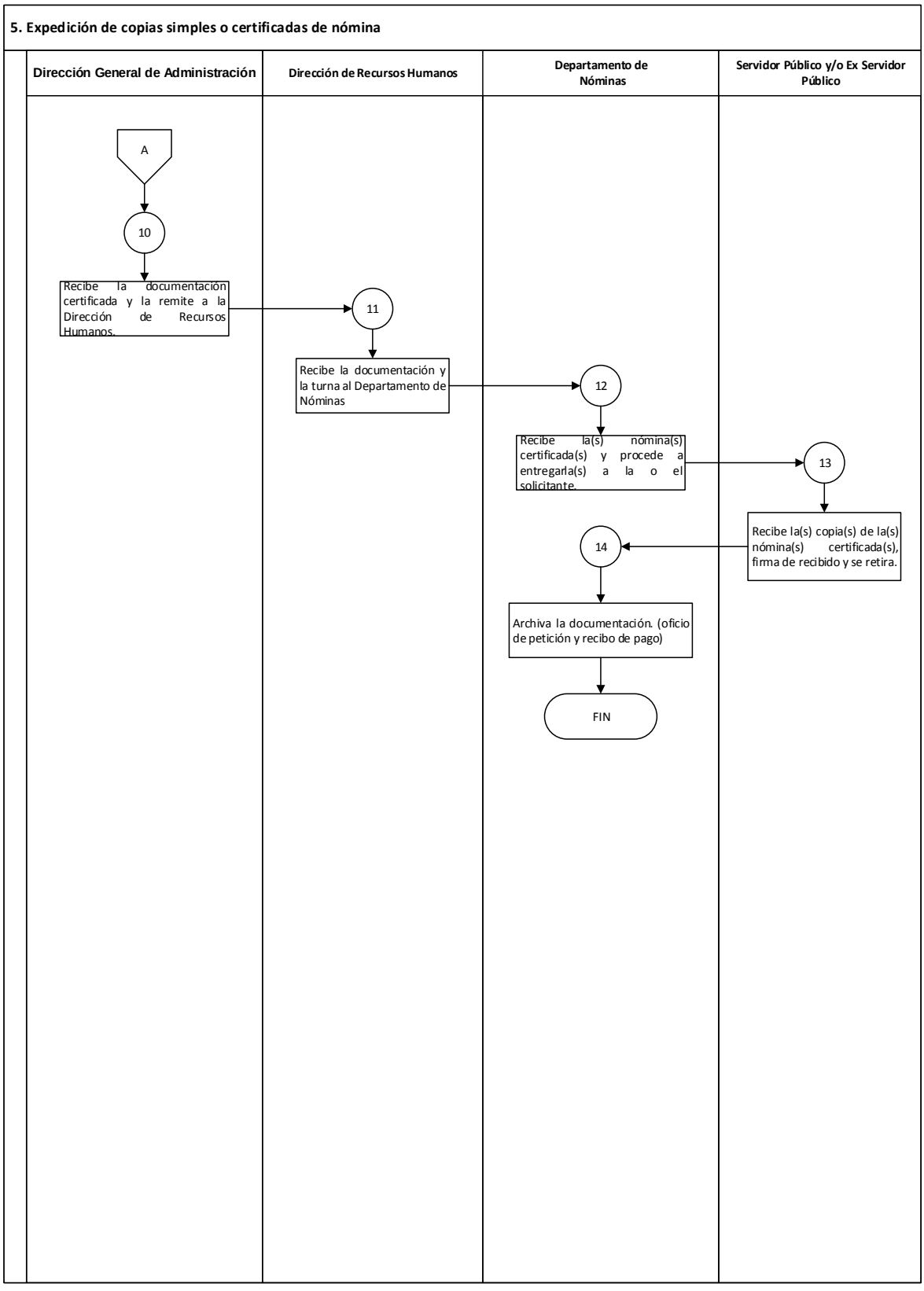
1945

DIAGRAMA:



1946

DIAGRAMA:



1947

Nombre del Procedimiento:	**Cambios y correcciones ante el ISSEMYM**
Objetivo:	Tramitar ante el ISSEMYM homologaciones y correcciones de datos personales de las personas servidoras publicas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las o los servidores públicos que soliciten por escrito dirigido a la Dirección de Recursos Humanos, la corrección de datos personales ante el ISSEMYM deberá presentar los documentos requeridos: movimiento de alta o baja de ISSEMYM con clave correcta o errónea fuere el caso, copia del acta de nacimiento, Clave Única del Registro de Población (CURP), Registro Federal de Contribuyentes (RFC), identificación oficial, último comprobante de nómina y número telefónico de contacto.
- El Departamento de Nóminas realizará los trámites de los movimientos de cambios (corrección de clave de ISSEMYM y/o algún dato personal) en las oficinas de la Ventanilla Única de Atención Integral a Instituciones Públicas del ISSEMYM, Departamento de Vigencia de Derechos y/o a través del correo electrónico habilitado por el Instituto, para la atención de los trámites.
- El personal del Departamento de Nóminas podrá asistir a las oficinas del ISSEMYM para recibir el (los) movimiento(s) personalmente o realizar la descarga de los mismos a través de la Plataforma PRISMA.

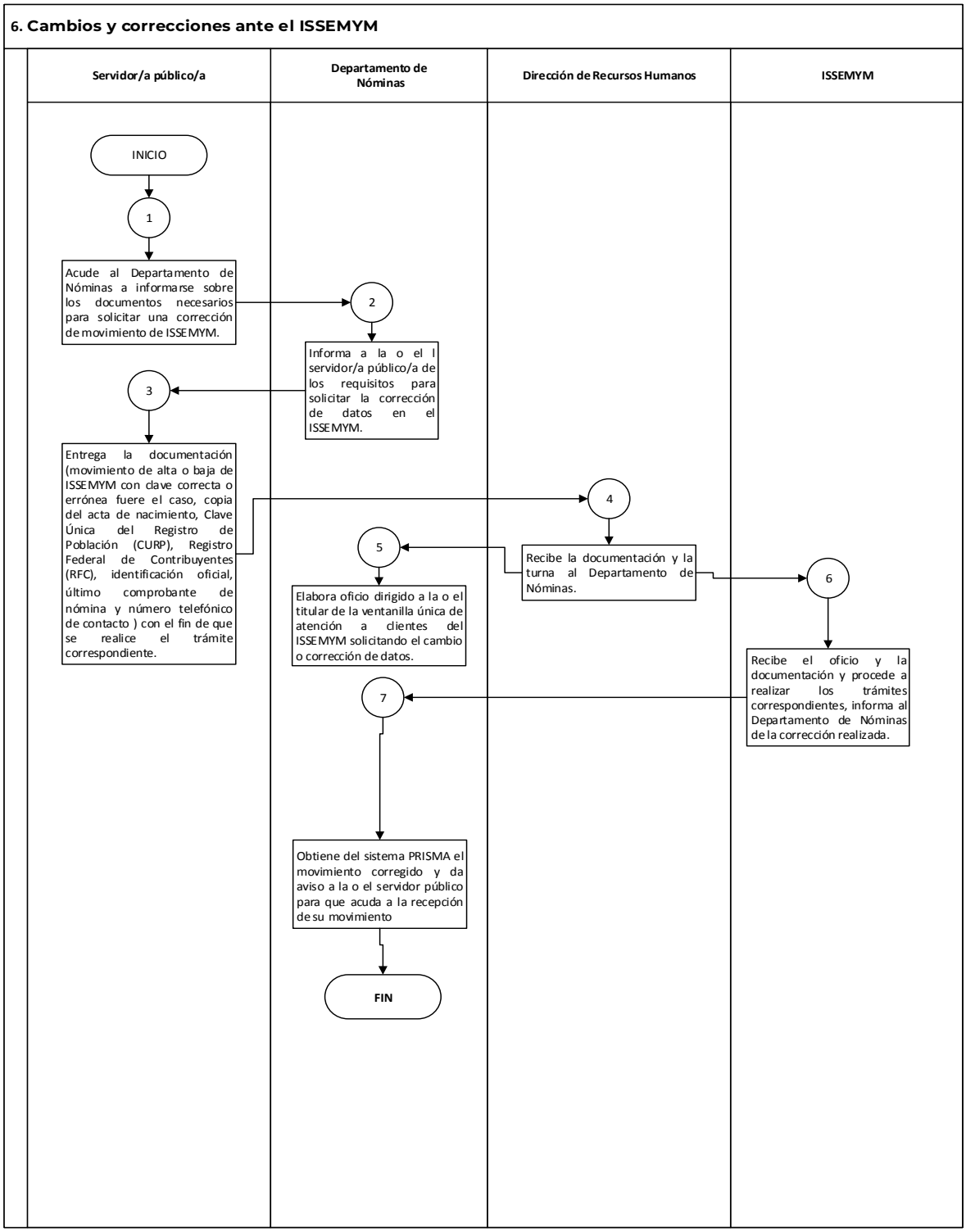
1948

6. Cambios y correcciones ante el ISSEMYM
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Servidor/a público/a**	Acude al Departamento de Nóminas a informarse sobre los documentos necesarios para solicitar una corrección de movimiento de ISSEMYM.
2	**Departamento de Nóminas**	Informa a la o el servidor público de los requisitos para solicitar la corrección de datos en el ISSEMYM.
3	**Servidor/a público/a**	Entrega la documentación (movimiento de alta o baja de ISSEMYM con clave correcta o errónea fuere el caso, copia del acta de nacimiento, Clave Única del Registro de Población (CURP), Registro Federal de Contribuyentes (RFC), identificación oficial, último comprobante de nómina y número telefónico de contacto) con el fin de que se realice el trámite correspondiente.
4	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe la documentación y la turna al Departamento de Nóminas.
5	**Departamento de Nóminas**	Elabora oficio dirigido a la o el titular de la ventanilla única de atención a clientes del ISSEMYM solicitando el cambio o corrección de datos.
6	**ISSEMYM**	Recibe el oficio y la documentación y procede a realizar los trámites correspondientes, informa al Departamento de Nóminas de la corrección realizada.
7	**Departamento de Nóminas**	Obtiene del sistema PRISMA el movimiento corregido y da aviso a la o el servidor público para que acuda a la recepción de su movimiento.
		FIN

1949

DIAGRAMA:



1950

Nombre del Procedimiento:	**Gestión de pago "Apoyo de Gastos Funerarios"**
Objetivo:	Tramitar la gestión del pago por concepto de "Apoyo de Gastos Funerarios" ante la Tesorería Municipal al personal sindicalizado.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Apoyo de Gastos Funerarios es un apoyo económico que se brinda a las y los Servidores Públicos Sindicalizados en caso de fallecimiento o cuando fallece un familiar directo como cónyuges, padres o hijos, con lo cual se da cumplimiento a la Cláusula Decima Primera del Convenio de Prestaciones y Colaterales firmado por este Ayuntamiento y el Sindicato Único de Trabajadores de los Poderes, Municipios e Instituciones Descentralizadas del Estado de México (S.U.T.E.Y M).
- La Dirección de Recursos Humanos es el área facultada para verificar el cumplimento de las cláusulas establecidas en los convenios sindicales suscritos con el gobierno municipal, así como de las condiciones generales de trabajo del personal sindicalizado.
- La Dirección de Recursos Humanos es el área facultada para proponer, analizar, gestionar y supervisar el cumplimiento de los convenios celebrados con las agrupaciones sindicales S.U.T.E.Y M. garantizando en todo momento que los mismos representen un beneficio para el personal del Ayuntamiento.
- El trámite no procederá si la documentación no se encuentra completa y correcta.
- La Tesorería Municipal será la dependencia responsable de programar y efetuar el pago correspondiente.

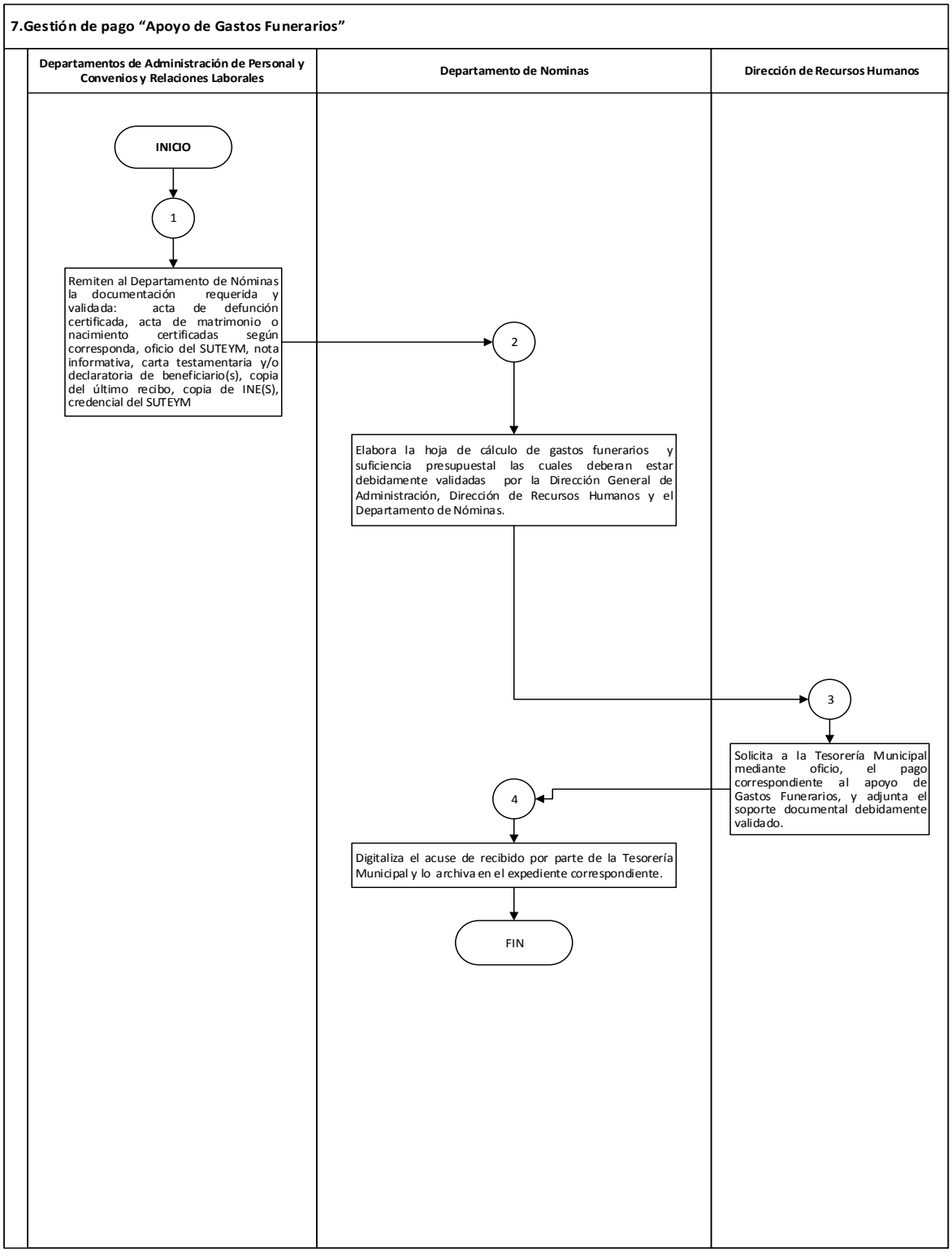
1951

7. Gestión de pago "Apoyo de Gastos Funerarios"
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Administración de Personal/ Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	Remiten al Departamento de Nóminas la documentación requerida y validada: acta de defunción certificada, acta de matrimonio o nacimiento certificadas según corresponda, oficio del SUTEYM, nota informativa, carta testamentaria y/o declaratoria de beneficiario(s), copia del último recibo, copia de INE(S), credencial del SUTEYM.
2	**Departamento de Nominas**	Elabora la hoja de cálculo de gastos funerarios y suficiencia presupuestal las cuales deberan estar debidamente validadas por la Dirección General de Administración, Dirección de Recursos Humanos y el Departamento de Nóminas.
3	**Dirección de Recursos Humanos**	Solicita a la Tesorería Municipal mediante oficio, el pago correspondiente al apoyo de Gastos Funerarios y adjunta el soporte documental debidamente validado.
4	**Departamento de Nóminas**	Digitaliza el acuse de recibido por parte de la Tesorería Municipal y lo archiva en el expediente correspondiente.
		FIN

1952

DIAGRAMA:



1953

XII. DEPARTAMENTO DE CONVENIOS Y RELACIONES LABORALES

Nombre del Procedimiento:	**Convenios a favor de las y los servidores públicos municipales**
Objetivo:	Dar seguimiento a la elaboración de convenios de colaboración con las empresas que así lo soliciten, llevando a cabo un análisis de los beneficios para determinar la procedencia de propuestas que aseguren condiciones económicas favorables a las y los servidores públicos municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales será quien lleve a cabo la preparación y el control de los Convenios de Colaboración celebrados entre el sector empresarial y el Ayuntamiento de Toluca en la modalidad de descuento vía nómina, en beneficio del personal del Ayuntamiento de Toluca.

- Para ser autorizados, los Convenios serán firmados por la o el Presidente Municipal y la o el Secretario del Ayuntamiento de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Mèxico y por la o el Apoderado Legal de la empresa solicitante.

1954

- La empresa solicitante se obligará a cumplir con lo establecido en el Convenio autorizado por el Ayuntamiento, el cual deberá incluir su vigencia, sanciones por incumplimiento y en caso de controversia se someterá a la jurisdicción de los Tribunales competentes al Distrito Judicial de Toluca, Estado de México.

- La empresa solicitante deberá cumplir los requisitos estipulados en la normatividad aplicable, los cuales serán revisados por la Consejería Jurídica, dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento.

1. Convenios a favor de las y los servidores públicos municipales
Descriptivo:

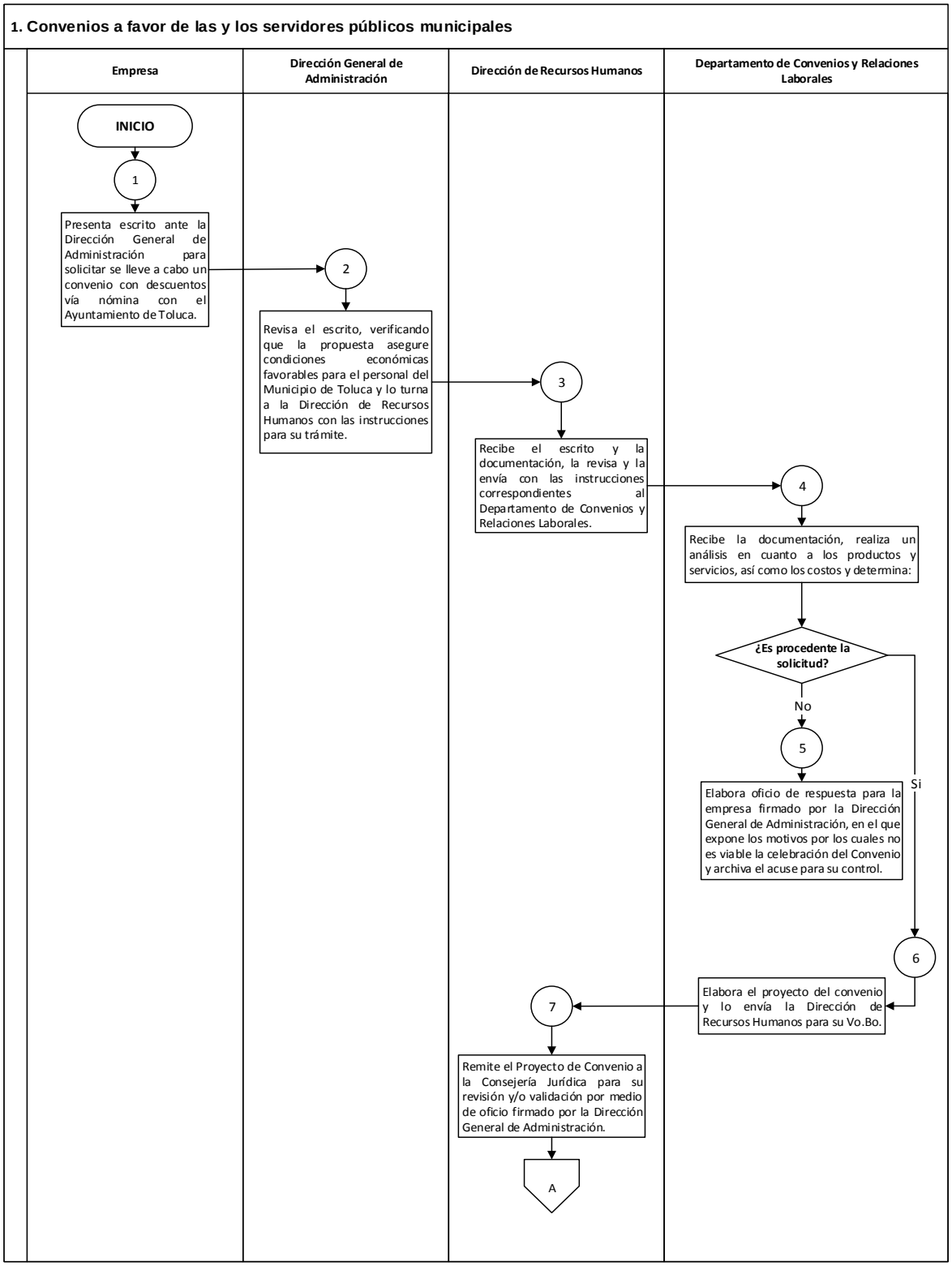
No.	Responsable	Actividad
1	**Empresa**	Presenta escrito ante la Dirección General de Administración para solicitar se lleve a cabo un convenio con descuentos vía nómina con el Ayuntamiento de Toluca.
2	**Dirección General de Administración**	Revisa el escrito, verificando que la propuesta asegure condiciones económicas favorables para el personal del Municipio de Toluca y lo turna a la Dirección de Recursos Humanos con las instrucciones para su trámite.
3	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el escrito y la documentación, la revisa y la envía con las instrucciones correspondientes al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales.
4	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	Recibe la documentación, realiza un análisis en cuanto a los productos y servicios, así como los costos y determina:
		¿Es procedente la solicitud?
5	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	**No:** Elabora oficio de respuesta para la empresa firmado por la Dirección General de Administración, en el que expone los motivos por los cuales no es viable la celebración del Convenio y archiva el acuse para su control.
		FIN
6	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	**Sí:** Elabora el proyecto del convenio y lo envía la Dirección de Recursos Humanos para su Vo.Bo.
7	**Dirección de Recursos Humanos**	Remite el Proyecto de Convenio a la Consejería Jurídica para su revisión y/o validación por medio de oficio firmado por la Dirección General de Administración.
8	**Consejería Jurídica**	Revisa la propuesta de convenio y emite las observaciones correspondientes.
		¿Existen Observaciones?
9	**Consejería Jurídica**	**Sí:** Remite el proyecto de convenio a la Dirección de Recursos Humanos, para subsanar las observaciones.
10		**No:** Remite a la Dirección de Recursos Humanos el proyecto de convenio con la validación correspondiente en cuatro tantos originales.
11	**Dirección de Recursos Humanos**	Recibe el convenio, turnándolo al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales, para notificar a la empresa y recabar la firma del apoderado legal de la misma.
12	**Empresa (apoderado legal)**	Firma el convenio por cuadruplicado, y lo regresa a la Dirección de Recursos Humanos quien lo remite al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales.

1955

No.	Responsable	Actividad
13	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	Recibe el convenio y solicita mediante oficio signado por la Dirección General de Administración, la firma de la o el Secretario del Ayuntamiento y de la o el Presidente Municipal en cuatro tantos.
14	**Secretaría del Ayuntamiento/ Presidencia Municipal**	Recibe el convenio para firma de la o el Secretario del Ayuntamiento y de la o el Presidente Municipal, enviándolo a la Dirección de Recursos Humanos para el trámite correspondiente.
15	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	Recibe el convenio firmado en cuatro tantos distribuidos de la siguiente manera: empresa; Consejería Jurídica; Dirección General de Administración y Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para su guarda y custodia.
		FIN

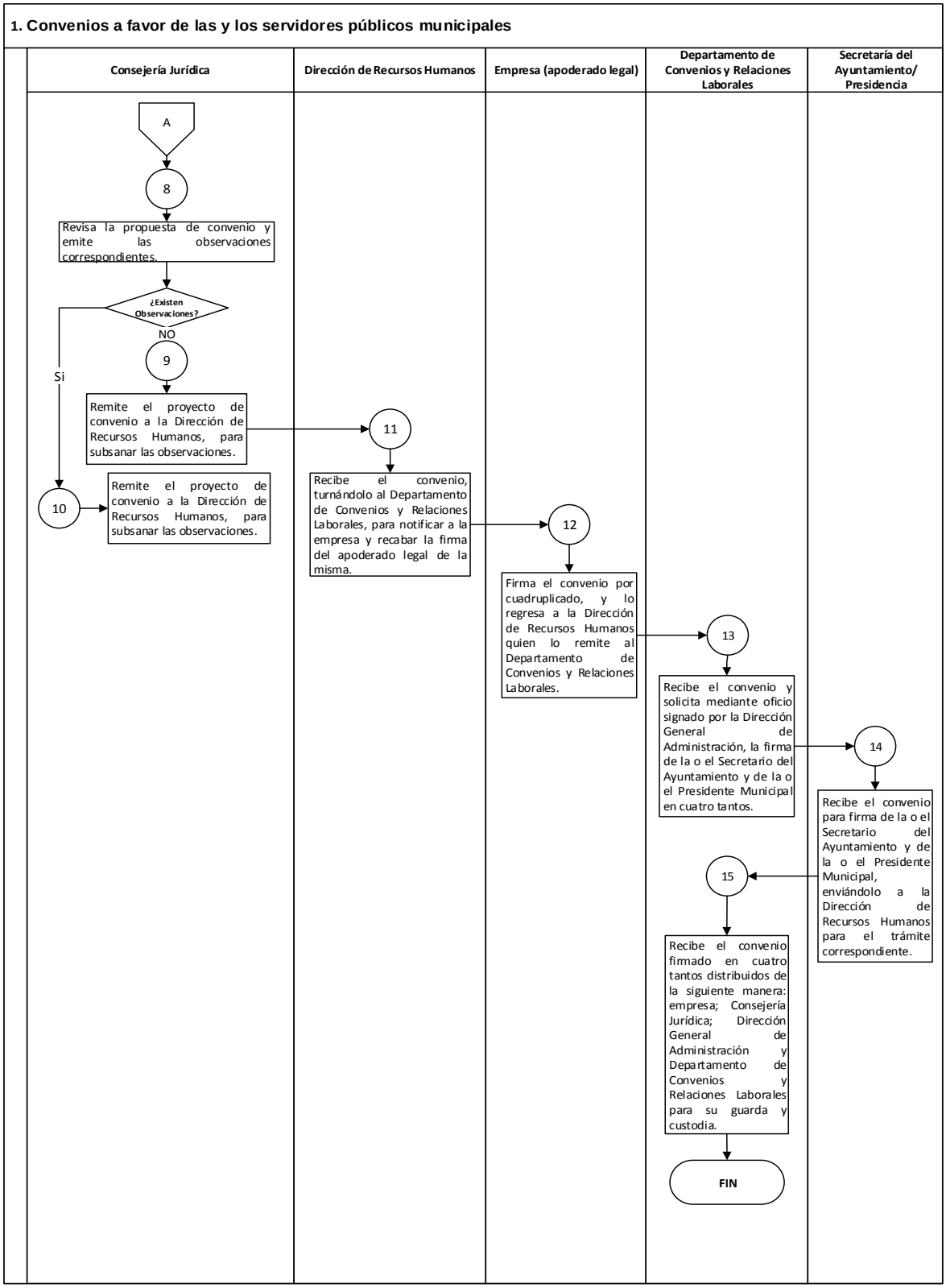
1956

DIAGRAMA:



1957

DIAGRAMA:



1958

Nombre del Procedimiento	**Registro y control del personal obligado a presentar declaración anual de bienes por modificación patrimonial y seguimiento al cumplimiento**
Objetivo:	Generar los registros de las y los servidores públicos obligados a presentar la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses, en el sistema externo de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial (Backoffice Declaranet) de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México por alta y baja de servidores públicos, así como validar y enviar el padrón correspondiente

POLÍTICAS APLICABLES

- Durante el mes de mayo se proporciona asesoría a las y los servidores públicos municipales en cuanto al llenado de la Declaración de Modificacion de la Situación Patrimonial y de Intereses, con el objeto de dar cumplimiento en tiempo y forma.

1959

2. Registro y control del personal obligado a presentar declaración anual de bienes por modificación patrimonial y seguimiento al cumplimiento
Descriptivo:

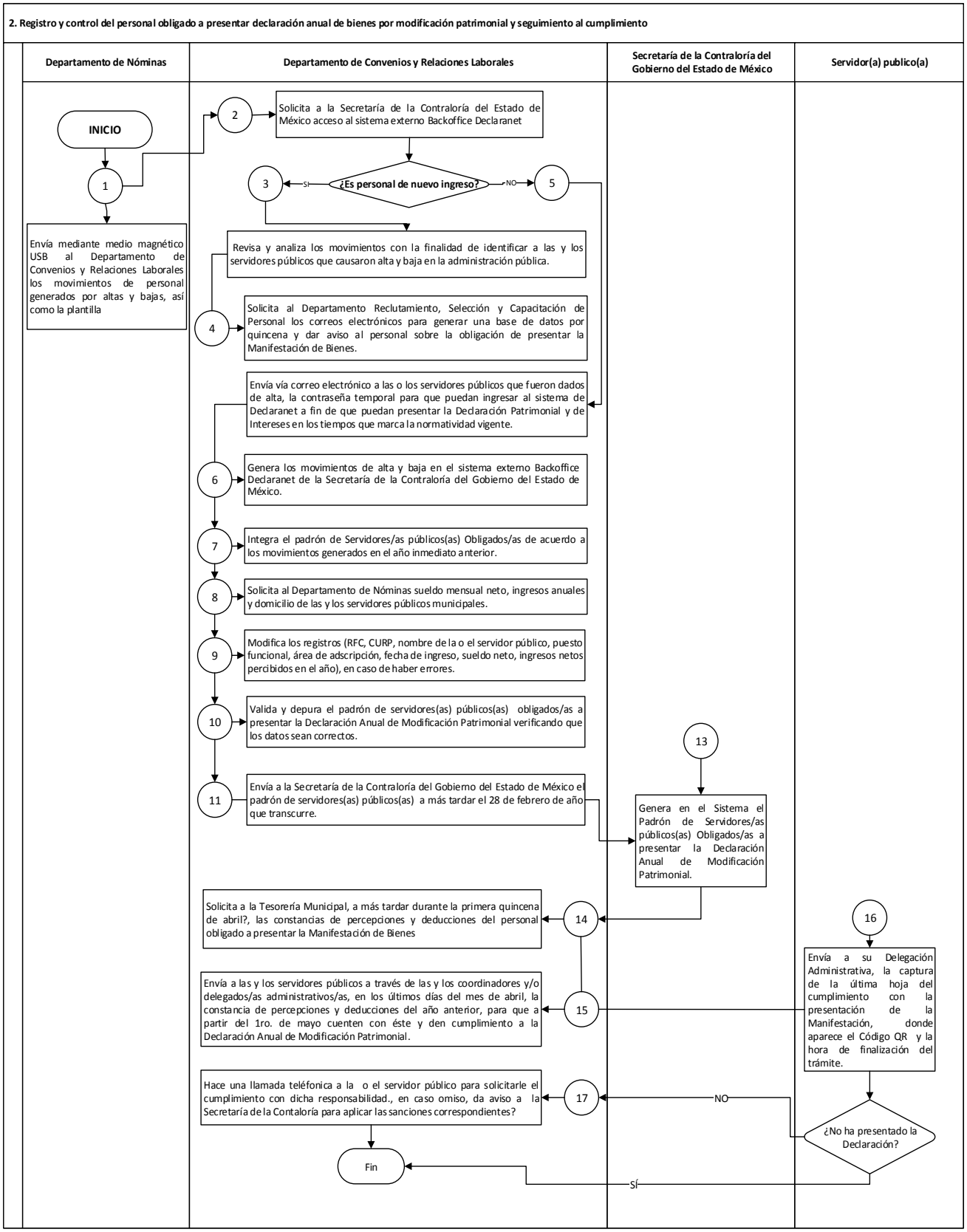
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Nóminas**	Envía mediante medio magnético USB al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales los movimientos de personal generados por altas y bajas, así como la plantilla
2	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	Solicita a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México acceso al sistema externo Backoffice Declaranet
		¿Es personal de nuevo ingreso?
4		**SI:** Revisa y analiza los movimientos con la finalidad de identificar a las y los servidores públicos que causaron alta y baja en la administración pública.
5		Solicita al Departamento Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal los correos electrónicos para generar una base de datos por quincena y dar aviso al personal sobre la obligación de presentar la Manifestacion de Bienes.
6		Envía vía correo electrónico a las o los servidores públicos que fueron dados de alta, la contraseña temporal para que puedan ingresar al sistema de Declaranet a fin de que puedan presentar la Declaración Patrimonial y de Intereses en los tiempos que marca la normatividad vigente.
7		**NO:** Genera los movimientos de alta y baja en el sistema externo Backoffice Declaranet de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
8		Integra el padrón de Servidores/as públicos(as) Obligados/as de acuerdo a los movimientos generados en el año inmediato anterior.
9		Solicita al Departamento de Nóminas sueldo mensual neto, ingresos anuales y domicilio de las y los servidores públicos municipales.
10		Modifica los registros (RFC, CURP, nombre de la o el servidor público, puesto funcional, área de adscripción, fecha de ingreso, sueldo neto, ingresos netos percibidos en el año), en caso de haber errores.
11		Valida y depura el padrón de servidores(as) públicos(as) obligados/as a presentar la Declaración Anual de Modificación Patrimonial verificando que los datos sean correctos.
12		Envía a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México el padrón de servidores(as) públicos(as) a más tardar el 28 de febrero de año que transcurre.

1960

13	**Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México**	Genera en el Sistema el Padrón de Servidores/as públicos(as) Obligados/as a presentar la Declaración Anual de Modificación Patrimonial.
14	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	Solicita a la Tesorería Municipal, a más tardar durante la primera quincena de abril?, las constancias de percepciones y deducciones del personal obligado a presentar la Manifestación de Bienes
15		Envía a las y los servidores públicos a través de las y los coordinadores y/o delegados/as administrativos/as, en los últimos días del mes de abril, la constancia de percepciones y deducciones del año anterior, para que a partir del 1ro. de mayo cuenten con éste y den cumplimiento a la Declaración Anual de Modificación Patrimonial.
16	**Servidor(a) publico(a)**	Envía a su Delegación Administrativa, la captura de la última hOja del cumplimiento con la presentación de la Manifeatación, donde aparece el Código QR y la hora de finalización del trámite.
		¿No ha presentado la Declaración?
17	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	**No.-** Hace una llamada teléfonica a la o el servidor público para solicitarle el cumplimiento con dicha responsabilidad., en caso omiso, da aviso a la Secretaría de la Contaloría para aplicar las sanciones correspondientes
		FIN

1961

DIAGRAMA:



1962

Nombre del Procedimiento	**Seguro de vida para el personal sindicalizado, de confianza, policías, bomberos, operativos de tránsito, protección civil y vialidad del Ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	Asegurar la correcta integración, control y resguardo de las pólizas emitidas por la aseguradora contratada, así como la orientación y gestión de siniestros del Seguro de Vida del personal municipal, dentro del ámbito de competencia del Departamento de Convenios y Relaciones Laborales, garantizando la trazabilidad del trámite y la protección de datos personales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Nóminas remitirá al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales la plantilla quincenalmente de movimientos de personal registrados durante un ejercicio fiscal, con los movimientos de altas y bajas.

1963

- En caso de algún siniestro, se brindará el apoyo necesario a los familiares para el llenado de los formatos que requiere la aseguradora para dar inicio al trámite del pago de la póliza.
- Se dará seguimiento en coordinación con la aseguradora para el pago de la póliza a las y los beneficiarios/as en tiempo y forma.
- La vigencia del contrato de seguro de vida es de un año.
- En caso de que la póliza no se encuentra firmada por la o el servidor público, no será aplicable el seguro.

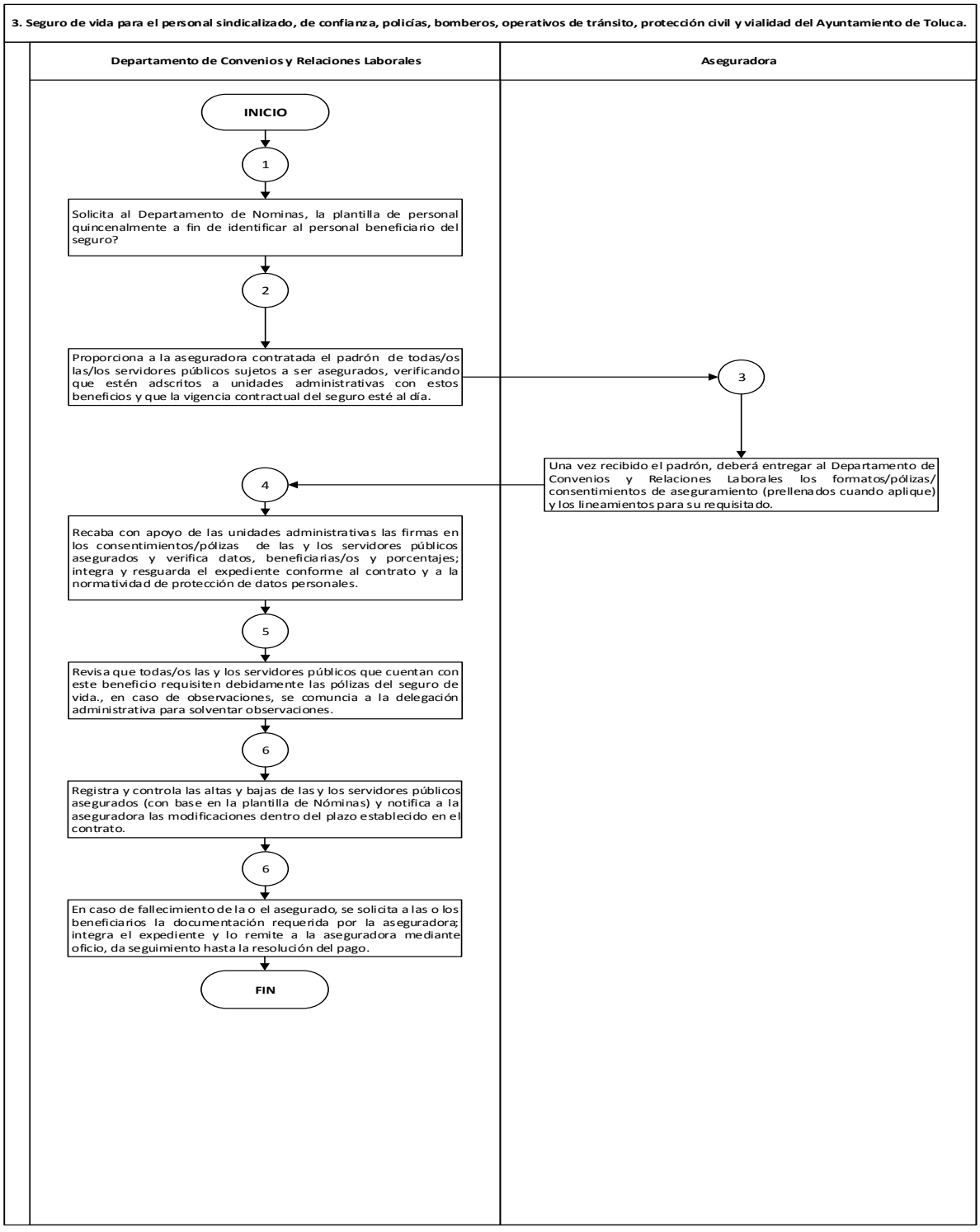
3. Seguro de vida para el personal sindicalizado, de confianza, policías, bomberos, operativos de tránsito, protección civil y vialidad del Ayuntamiento de Toluca.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	Solicita al Departamento de Nominas, la plantilla de personal quincenalmente a fin de identificar al personal beneficiario del seguro?
2		Proporciona a la aseguradora contratada el padrón de todas/os las/los servidores públicos sujetos a ser asegurados, verificando que estén adscritos a unidades administrativas con estos beneficios y que la vigencia contractual del seguro esté al día.
3	**Aseguradora**	Una vez recibido el padrón, deberá entregar al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales los formatos/pólizas/consentimientos de aseguramiento (prellenados cuando aplique) y los lineamientos para su requisitado..
4	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	Recaba con apoyo de las unidades administrativas las firmas en los consentimientos/pólizas de las y los servidores públicos asegurados y verifica datos, beneficiarias/os y porcentajes; integra y resguarda el expediente conforme al contrato y a la normatividad de protección de datos personales.
5		Revisa que todas/os las y los servidores públicos que cuentan con este beneficio requisiten debidamente las pólizas del seguro de vida., en caso de observaciones, se comuncia a la delegación administrativa para solventar observaciones.
6		Registra y controla las altas y bajas de las y los servidores públicos asegurados (con base en la plantilla de Nóminas) y notifica a la aseguradora las modificaciones dentro del plazo establecido en el contrato.
7		En caso de fallecimiento de la o el asegurado, se solicita a las o los beneficiarios la documentación requerida por la aseguradora; integra el expediente y lo remite a la aseguradora mediante oficio, da seguimiento hasta la resolución del pago.
		FIN

1964

DIAGRAMA:



1965

Nombre del Procedimiento	**Promoción de la integración de la Comisión y Subcomisiones de Seguridad e Higiene entre el personal de la Administración Municipal**
Objetivo:	Establecer entre el personal una cultura de los derechos y responsabilidades en materia de seguridad e higiene de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene con la finalidad de prevenir y reducir los riesgos de trabajo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Comisión y Subcomisiones de Seguridad e Higiene son las responsables de verificar que las instalaciones del Ayuntamiento sean óptimas para que las y los servidores públicos realicen sus actividades con seguridad y de una forma eficiente.

- Tiene la responsabilidad de identificar condiciones inseguras o peligrosas, así como actos inseguros en el área de trabajo, investigar las causas de los accidentes y/o enfermedades de trabajo, así como proponer medidas preventivas.

- La Comisión y Subcomisiones de Seguridad e Higiene gestionará para las y los servidores públicos que estén interesados en formar parte de las subcomisiones.

1966

- Los recorridos de verificación observarán lo establecido en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Norma Oficial Mexicana (NOM-019-STPS-2011).

- La Comisión y Subcomisiones están integradas por un coordinador y dos vocales, los cuales representan el centro de trabajo; un secretario y dos vocales por parte de las y los trabajadores.

- Las Subcomisiones estarán integradas por igual número de servidores(as) públicos(as) que la Comisión.

- Cada inmueble del Ayuntamiento contará con una Subcomisión.

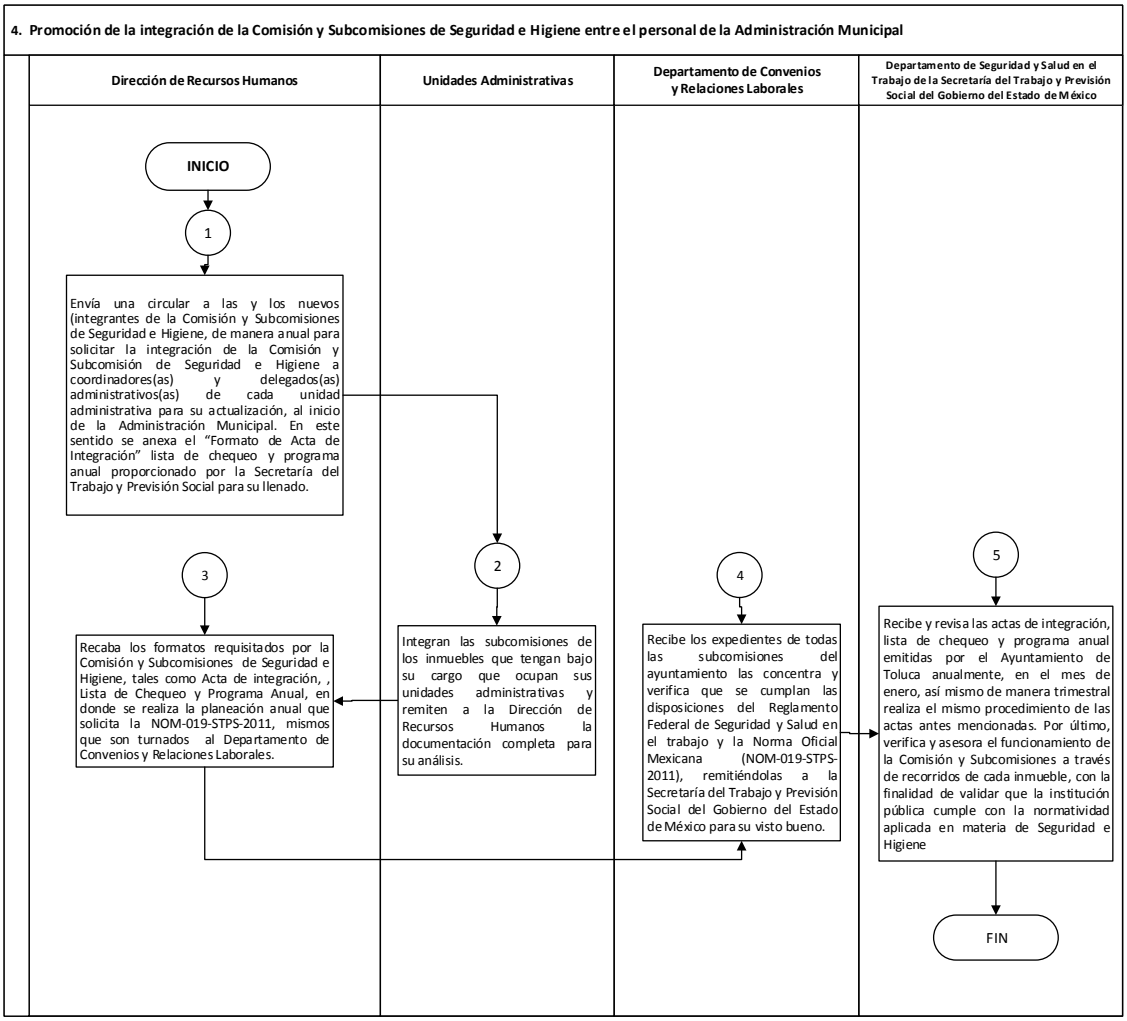
- Para la Integración de la Comisión y Subcomisiones de Seguridad e Higiene se requisita el “Formato de Integración”, asi como lista de chequeo y programa anual proporcionado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de México.

4. Promoción de la integración de la Comisión y Subcomisiones de Seguridad e Higiene entre el personal de la Administración Municipal
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Recursos Humanos**	Envía una circular a las y los nuevos (integrantes de la Comisión y Subcomisiones de Seguridad e Higiene, de manera anual para solicitar la integración de la Comisión y Subcomisión de Seguridad e Higiene a coordinadores(as) y delegados(as) administrativos(as) de cada unidad administrativa para su actualización, al inicio de la Administración Municipal. En este sentido se anexa el "Formato de Acta de Integración" lista de chequeo y programa anual proporcionado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su llenado.
2	**Unidades Administrativas**	Integran las subcomisiones de los inmuebles que ocupan sus unidades administrativas y remiten a la Dirección de Recursos Humanos la documentación completa para su análisis.
3	**Dirección de Recursos Humanos**	Recaba los formatos requisitados por la Comisión y Subcomisiones de Seguridad e Higiene, tales como Acta de integración, Lista de Chequeo y Programa Anual, en donde se realiza la planeación anual que solicita la NOM-019-STPS-2011, mismos que son turnados al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales.
4	**Departamento de Convenios y Relaciones Laborales**	Recibe los expedientes de todas las subcomisiones del ayuntamiento las concentra y verifica que se cumplan las disposiciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo y la Norma Oficial Mexicana (NOM-019-STPS-2011), remitiéndolas a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de México para su visto bueno.
5 -	**Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de México**	Recibe y revisa las actas de integración, lista de chequeo y programa anual emitidas por el Ayuntamiento de Toluca anualmente, en el mes de enero, así mismo de manera trimestral realiza el mismo procedimiento de las actas antes mencionadas. Por último, verifica y asesora el funcionamiento de la Comisión y Subcomisiones a través de recorridos de cada inmueble, con la finalidad de validar que la institución pública cumple con la normatividad aplicada en materia de Seguridad e Higiene.
		FIN

1967

DIAGRAMA:



1968

Nombre del Procedimiento **Uso de la sala amiga de la lactancia materna por servidoras públicas del Ayuntamiento de Toluca**

Objetivo: Que las servidoras públicas utilicen las instalaciones propias y adecuadas para la extracción de la leche materna y alimentación de los niños y niñas, con las medidas de seguridad e higiene.

POLÍTICAS APLICABLES

- De acuerdo con la normatividad vigente el Departamento de Convenios y Relaciones Laborales será el encargado de establecer los lineamientos que regirán a la Sala amiga de la Lactancia materna.
- Las usuarias deberán cumplir con los lineamientos de higiene personal, para la extracción y cuidado de la leche materna
- Las usuarias deberán llevar los recursos materiales para la extracción de leche como etiquetas, extractor, y frascos de vidrio con tapa de plástico.
- De acuerdo con los Lineamientos para el Funcionamiento y uso de la Sala amiga de la Lactancia materna la o el jefe inmediato de la usuaria otorgará el permiso para acudir a la misma para realizar la extracción de leche materna o amamantar a su bebé.
- Se otorgará a las usuarias un pase de permanencia durante su estancia en la Sala amiga de la Lactancia materna
- El tiempo de permanencia en la Sala amiga de la Lactancia materna podrá ser de dos tiempos de media hora, o, una hora completa según sea el caso.
- Los requisitos indispensables para el uso de la Sala amiga de la Lactancia materna son: copia de la credencial para votar, copia de la credencial de servidora pública y acta de nacimiento del menor; la servidora pública que no cuente con su credencial del Ayuntamiento de Toluca, deberá presentar su recibo de nómina reciente (provisional), en cuanto presente la misma se incorporará a su expediente.
- El horario de la Sala amiga de la Lactancia materna, de 09:00 hrs a 18:00 horas de lunes a viernes, cuenta con el personal capacitado para brindar atención, orientar y apoyar.

1969

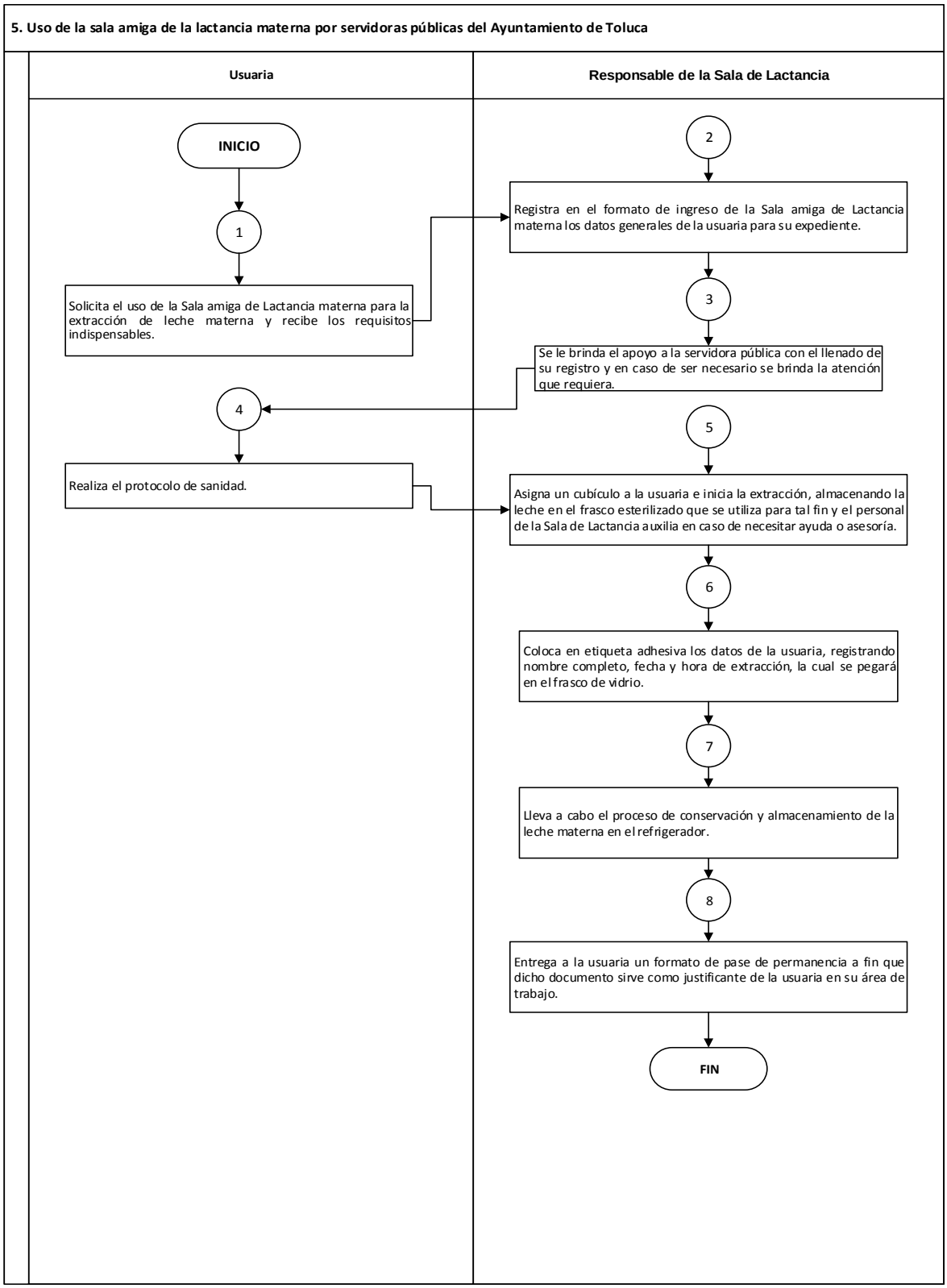
5. Uso de la sala amiga de la lactancia materna por servidoras públicas del Ayuntamiento de Toluca

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Usuaria**	Solicita el uso de la Sala amiga de Lactancia materna para la extracción de leche materna y recibe los requisitos indispensables.
2	**Responsable de la sala amiga de lactancia materna**	Registra en el formato de ingreso de la Sala amiga de Lactancia materna los datos generales de la usuaria para su expediente.
3		Se le brinda el apoyo a la servidora pública con el llenado de su registro y en caso de ser necesario se brinda la atención que requiera.
4	**Usuaria**	Realiza el protocolo de sanidad.
5	**Responsable de la Sala amiga de la Lactancia materna**	Coloca en etiqueta adhesiva los datos de la usuaria, registrando nombre completo, fecha y hora de extracción, la cual se pegará en el frasco de vidrio
6		Lleva a cabo el proceso de conservación y almacenamiento de la leche materna en el refrigerador
7		Entrega a la usuaria un formato de pase de permanencia a fin que dicho documento sirve como justificante de la usuaria en su área de trabajo.
		FIN

1970

DIAGRAMA:



1971

Nombre del Procedimiento	**Uso del consultorio médico municipal por las y los servidores públicos municipales**
Objetivo:	Brindar el servicio de salud básico y consulta médica de primer nivel a las y los servidores públicos del Ayuntamiento, así como implementar las medidas preventivas de salud pública, fomentar en el ámbito de su competencia la prevención de enfermedades a través de pláticas, folletos y difusión de las plataformas electrónicas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El consultorio médico municipal emitirá certificados médicos a las y los servidores públicos que así lo soliciten.
- La o el servidor público que solicite el servicio deberá presentar credencial vigente del Ayuntamiento de Touca, en caso de no contar con identificación laboral deberá presentar el último talón de pago.
- El horario de atención será de 09:00 a 18:00 horas.

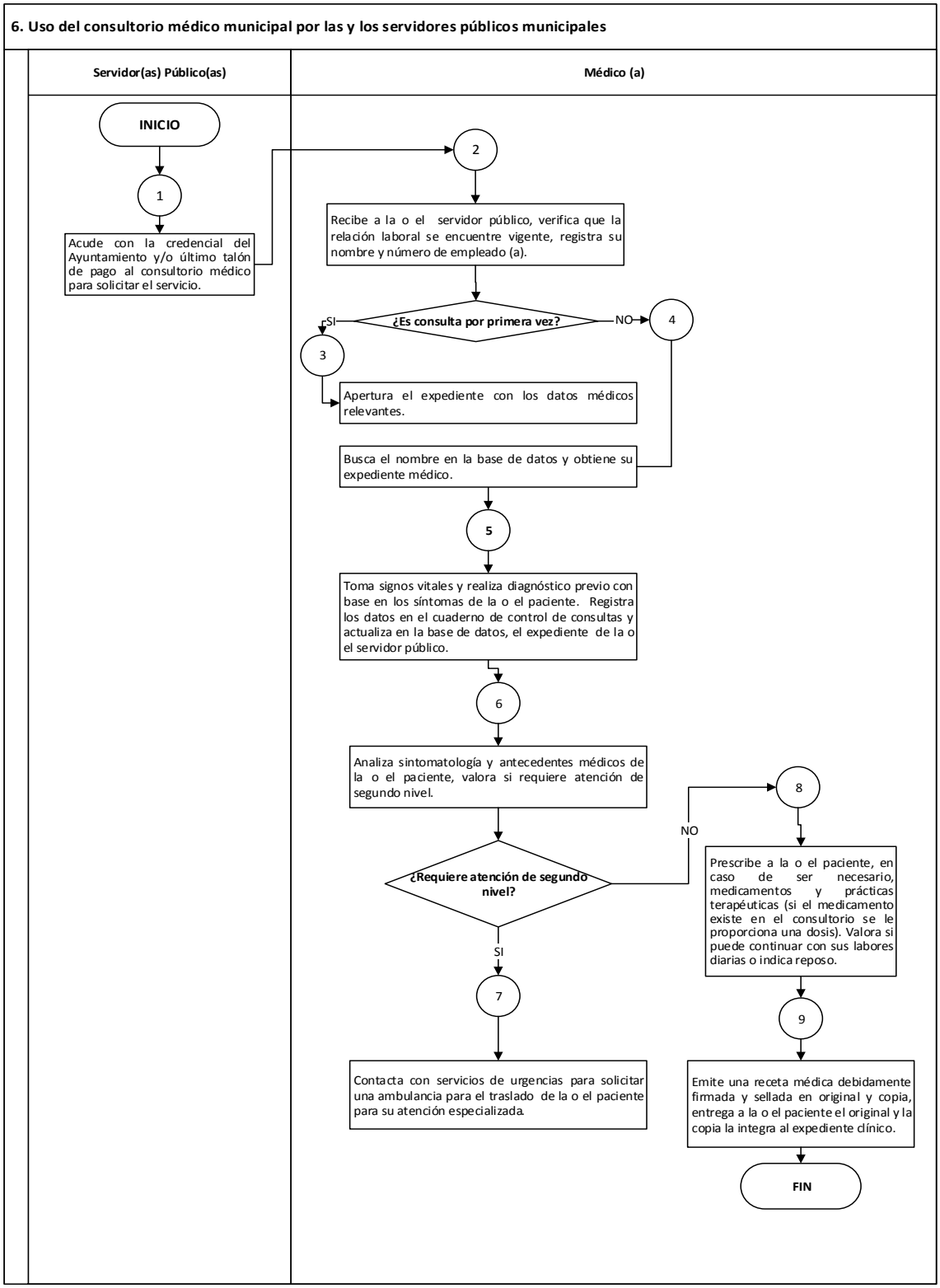
1972

6. Uso del consultorio médico municipal por las y los servidores públicos municipales
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Servidor(as) Público(as)**	Acude con la credencial del Ayuntamiento y/o último talón de pago al consultorio médico para solicitar el servicio.
2	**Médico(a)**	Recibe a la o ~~al~~ el servidor público, verifica que la relación laboral se encuentre vigente, registra su nombre y número de empleado(a).
		¿Es consulta por primera vez?
3	**Médico(a)**	**Sí:** Apertura el expediente con los datos médicos relevantes.
		No: Busca el nombre en la base de datos y obtiene su expediente médico.
4		Toma signos vitales y realiza diagnóstico previo con base en los síntomas de la o el paciente. Registra los datos en el cuaderno de control de consultas y actualiza en la base de datos, el expediente de la o el servidor público.
5		Analiza sintomatología y antecedentes médicos de la o el paciente, valora si requiere atención de segundo nivel.
		¿Requiere atención de segundo nivel?
6	**Médico(a)**	**Sí:** Contacta con servicios de urgencias para solicitar una ambulancia para el traslado de la o el paciente para su atención especializada.
7		**No:** Prescribe a la o el paciente, en caso de ser necesario, medicamentos y prácticas terapéuticas (si el medicamento existe en el consultorio se le proporciona una dosis). Valora si puede continuar con sus labores diarias o indica reposo.
8		Emite una receta médica debidamente firmada y sellada en original y copia, entrega a la o el paciente el original y la copia la integra al expediente clínico.
		FIN

1973

DIAGRAMA:



1974

Nombre del Procedimiento	**Programa de foto-credencialización**
Objetivo:	Coordinar, organizar, ejecutar y dar seguimiento al programa de foto-credencialización del personal de la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales será encargado del programa de foto-credencialización para las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca.

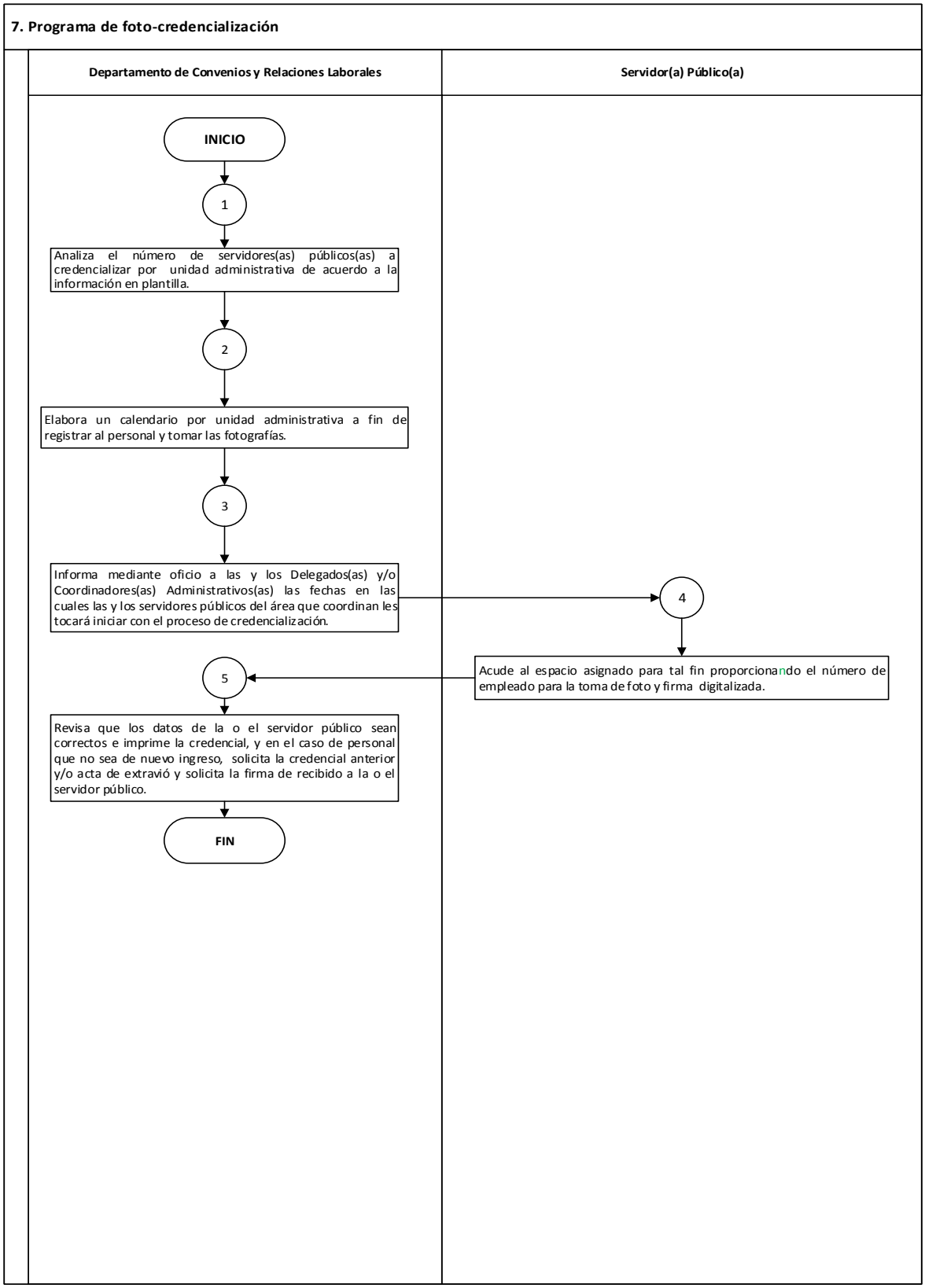
1975

7. Programa de foto-credencialización
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Convenios y Relaciones Laborales	Analiza el número de servidores(as) públicos(as) a credencializar por unidad administrativa de acuerdo a la información en plantilla.
2		Elabora un calendario por unidad administrativa a fin de registrar al personal y tomar las fotografías.
3		Informa mediante oficio a las y los Delegados(as) y/o Coordinadores(as) Administrativos(as) las fechas en las cuales las y los servidores públicos del área que coordinan les tocará iniciar con el proceso de credencialización.
4	Servidor(a) Público(a)	Acude al espacio asignado para tal fin proporcionando el número de empleado para la toma de foto y firma digitalizada.
5	Departamento de Convenios y Relaciones Laborales	Revisa que los datos de la o el servidor público sean correctos e imprime la credencial, y en el caso de personal que no sea de nuevo ingreso, solicita la credencial anterior y/o acta de extravió y solicita la firma de recibido a la o el servidor público.
		FIN

1976

DIAGRAMA:



1977

XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES Y MANTENIMIENTO

Nombre del Procedimiento	**Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	Arrendar inmuebles de acuerdo con las necesidades y requerimientos de las distintas dependencias de la Administración Pública Municipal a través del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento es el encargado de buscar las opciones de inmuebles que cuenten con las características adecuadas que requiera la dependencia solicitante.

- La dependencia solicitante especificará las características con las que debe contar el inmueble a arrendar, número de servidores públicos que ocuparán el inmueble a través de la presentación de su organigrama; y en su caso, requerimientos especiales.

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento solicita el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 143 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. 1978

- El Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca somete a consideración de sus integrantes las solicitudes de arrendamiento de las dependencias solicitantes para revisar la viabilidad del arrendamiento del inmueble de acuerdo a sus necesidades.

- El Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca es presidido por la o el titular de la Dirección General de Administración y coordinado a través del Departamento de Programación de Comités de la Dirección de Recursos Materiales.

- Las propuestas de arrendamiento que se someten a consideración del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca deberán ser enviadas a la Dirección General de Administración para que sean presentadas en sesión ordinaria o extraordinaria.

1. Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del Ayuntamiento de Toluca

Descriptivo:

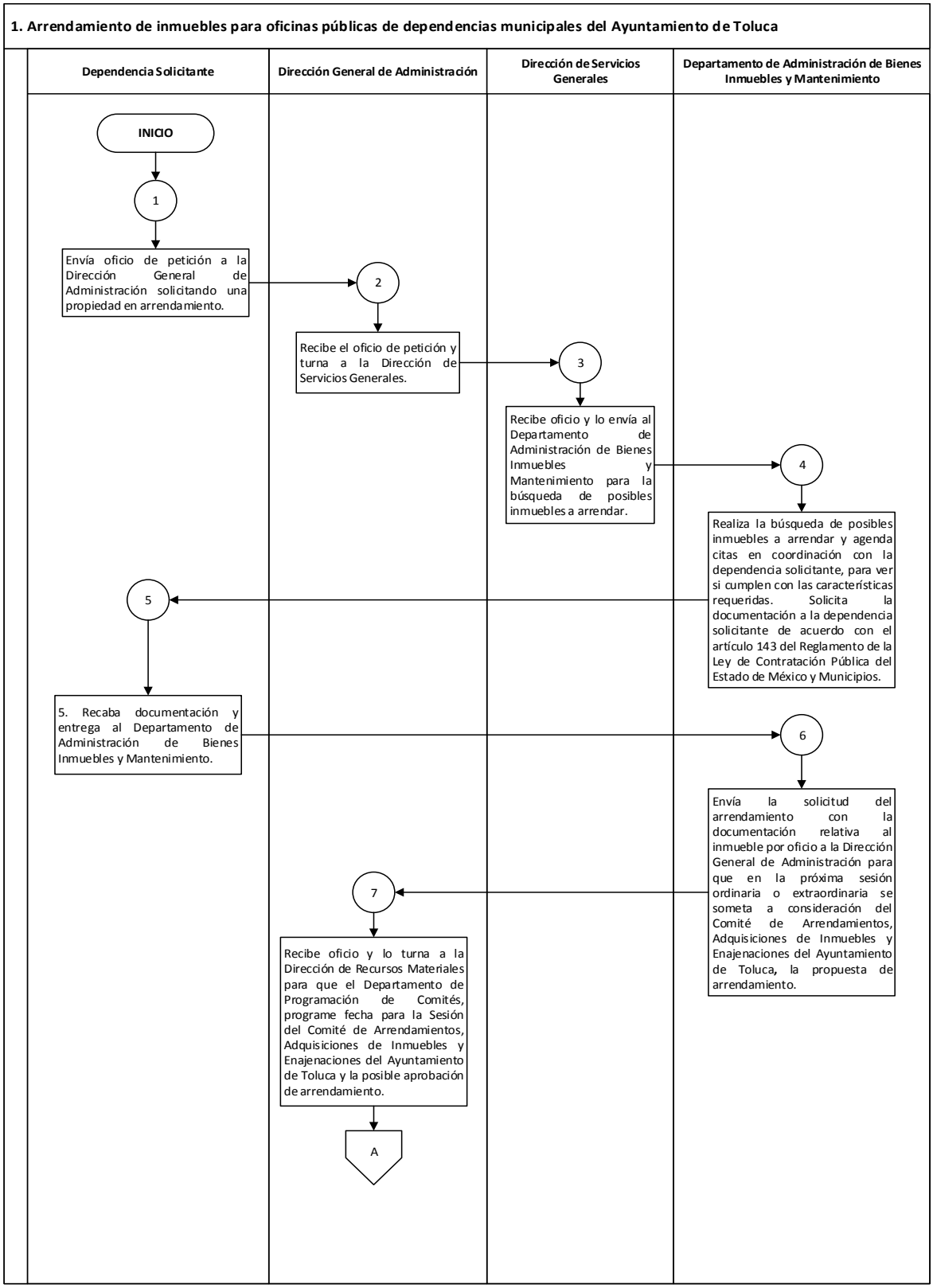
No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia Solicitante**	Envía oficio de petición a la Dirección General de Administración solicitando una propiedad en arrendamiento.
2	**Dirección General de Administración**	Recibe el oficio de petición y turna a la Dirección de Servicios Generales.
3	**Dirección de Servicios Generales**	Recibe oficio y lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para la búsqueda de posibles inmuebles a arrendar.
4	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Realiza la búsqueda de posibles inmuebles a arrendar y agenda citas en coordinación con la dependencia solicitante, para ver si cumplen con las características requeridas. Solicita la documentación a la dependencia solicitante de acuerdo con el artículo 143 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
5	**Dependencia Solicitante**	Recaba documentación y entrega al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
6	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Envía la solicitud del arrendamiento con la documentación relativa al inmueble por oficio a la Dirección General de Administración para que en la próxima sesión ordinaria o extraordinaria se someta a consideración del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca**,** la propuesta de arrendamiento.
7	**Dirección de General de Administración**	Recibe oficio y lo turna a la Dirección de Recursos Materiales para que el Departamento de Programación de Comités, programe fecha para la Sesión del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca y la posible aprobación de arrendamiento.
8	**Departamento de Programación de Comités**	Recibe oficio y programa fecha para la Sesión del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Ayuntamiento de Toluca para la posible aprobación.
		Aprobación de arrendamiento
9	**Departamento de Programación de Comités**	**NO:** Recibe el dictamen de negativa, y a través de su titular regresa documentación a la Dirección de Servicios Generales para búsqueda de otro inmueble y se comienza con el proceso inicial para someter a consideración del Comité una nueva propuesta de arrendamiento que sea viable.
10		**SÍ:** Elabora el acta de aprobación en la que se indica que el arrendamiento del inmueble es favorable y envía la documentación con el acta de sesión a la o el titular de la Dirección de Recursos Materiales para que instruya al Departamento de Contratos que proceda a elaborar el contrato de arrendamiento correspondiente, que se suscribirá entre el Ayuntamiento de Toluca y la o el propietario del inmueble y/o representante legal.
11	**Dirección de Recursos Materiales**	Turna al Departamento de Contratos la documentación relativa al inmueble y el Acta de Aprobación.
12	**Departamento de Contratos**	Elabora el contrato (en cuatro tantos) y se envía a la Dirección General de Administración.

1979

No.	Responsable	Actividad
13	**Dirección de General de Administración**	Revisa y turna al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
14	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Recibe las facturas del arrendador, y procede a validarlas con el área usuaria, para el trámite correspondiente ante la Tesorería Municipal.
		FIN

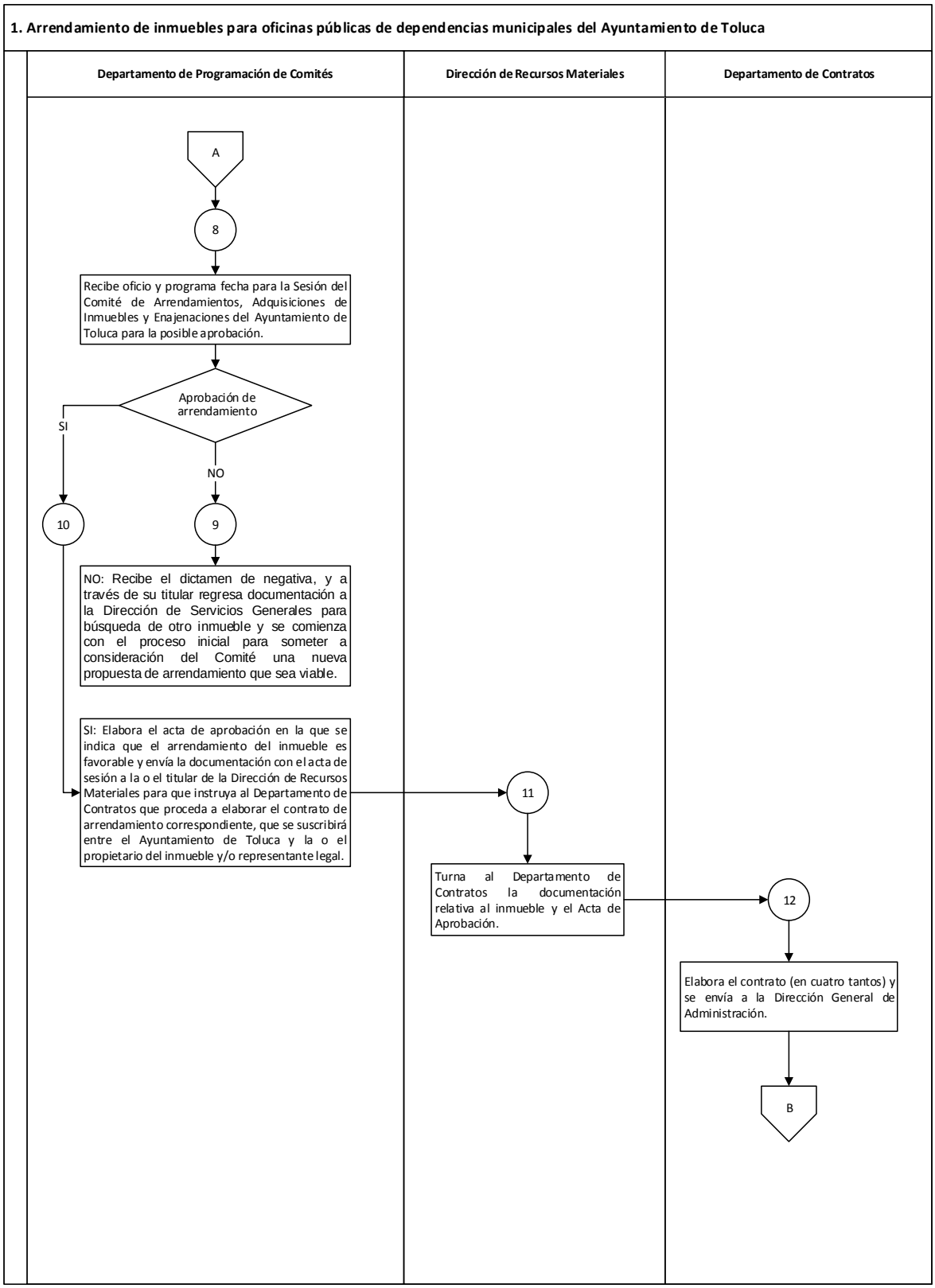
1980

DIAGRAMA:



1981

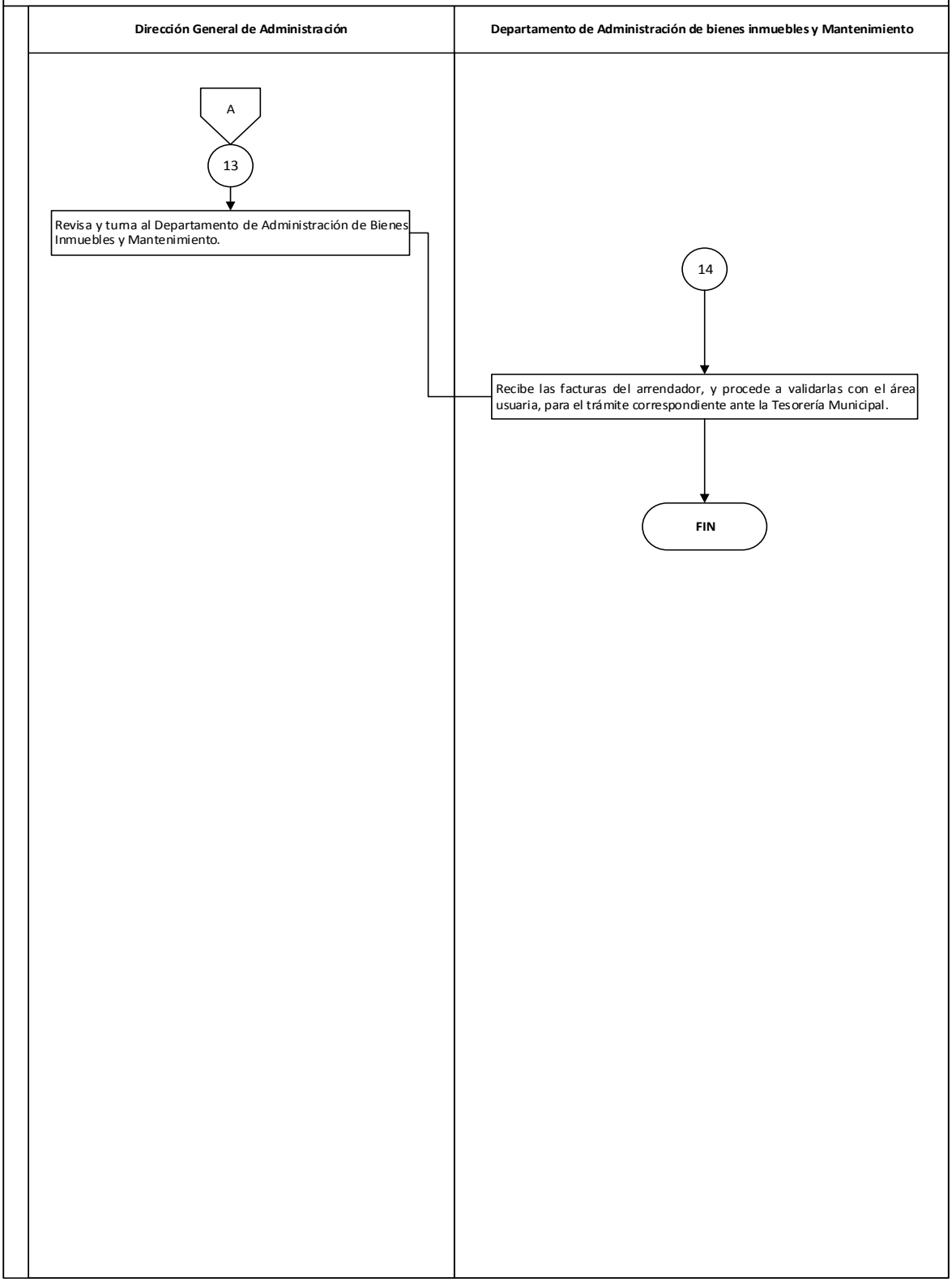
DIAGRAMA:



1982

DIAGRAMA:

1. Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del Ayuntamiento de Toluca



1983

Nombre del Procedimiento	**Arrendamiento de locales comerciales**
Objetivo:	Arrendar y administrar locales comerciales propiedad del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los trámites administrativos concernientes a la contratación y/o renovación de contratos de arrendamiento de locales comerciales propiedad del Ayuntamiento de Toluca; así como las condiciones, términos y requisitos que deben cumplir nuevos posibles arrendatarios, se sujetarán a lo dispuesto por la la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, su reglamento, el Código Civil del Estado de México y las demás disposiciones legales aplicables.

- La Dirección General de Administración difundirá los criterios a los que se deberán sujetar aquellas personas físicas y morales que deseen tener relaciones contractuales del tipo “Arrendador – Arrendatario” para ocupar y hacer uso de cualquiera de los locales comerciales propiedad del Ayuntamiento de Toluca.

- El Ayuntamiento de Toluca tendrá carácter de “Arrendador”.

- Para efectos de la aprobación del arrendamiento de un local comercial (nuevos arrendatarios) y para el caso de la elaboración de los contratos de arrendamiento exclusivamente para las renovaciones; es necesario elaborar un escrito de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Administración con copia a la o el titular de la Dirección de Servicios Generales, así como anexar copia simple de la documentación soporte.

1984

- Los documentos en copia simple necesarios para la elaboración de contratos de arrendamiento para personas físicas son: Acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, Identificación Oficial, Comprobante de Domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses y el Registro Federal de Contribuyentes. Cuando se trate de renovaciones se deberá incorporar el último recibo de pago por concepto de renta del mes de diciembre y Licencia de Funcionamiento del Ejercicio Fiscal anterior.

- Los documentos en copia simple necesarios para la elaboración de contratos de arrendamiento para personas jurídico colectivas serán: Acta constitutiva debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad (presentar original para cotejo), poder notarial del Representante Legal (presentar original para cotejo), Clave Única de Registro de Población del Representante Legal, identificación oficial del Representante Legal, comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses, Registro Federal de Contribuyentes; y en caso de renovación, incorporar último recibo de pago por concepto de renta del mes de diciembre y Licencia de Funcionamiento del Ejercicio Fiscal anterior.

- El arrendatario se obliga a exhibir en copia simple la Licencia de Funcionamiento del local comercial que ocupan, misma que entregará al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para glosa del respectivo expediente.

- Se otorgará un plazo de 90 días naturales para la entrega de la copia simple de la Licencia de Funcionamiento al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento; plazo que correrá una vez que el arrendatario reciba un tanto del contrato de arrendamiento original firmado por las partes. El incumplimiento de esta condición faculta al arrendador a rescindir de manera inmediata e irrevocable el contrato de arrendamiento.

- Se elaborará un acta de entrega del local comercial correspondiente a efecto de hacer el acto formal de entrega del inmueble; con la cual, a partir de esa fecha el arrendatario pueda hacer uso del local comercial.

- La Tesorería Municipal recibirá el pago correspondiente por el concepto de renta mensual de los locales comerciales.

- El arrendatario deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos establecidos en las normas de protección civil, incluyendo el Plan de Protección Civil debidamente autorizado por la Coordinación de Protección Civil y Bomberos de Toluca.

- Será responsabilidad del arrendatario la limpieza y aseo de las fachadas exteriores de los locales comerciales, los tejos y tejados.

- Se elaborará un acta entrega-recepción del local comercial correspondiente, a efecto de hacer el acto formal de recepción del inmueble; con la cual, a partir de esa fecha, el arrendatario pueda darse de baja de los registros de las Arcas de la Tesorería Municipal.

1985

2. Arrendamiento de locales comerciales
Descriptivo:

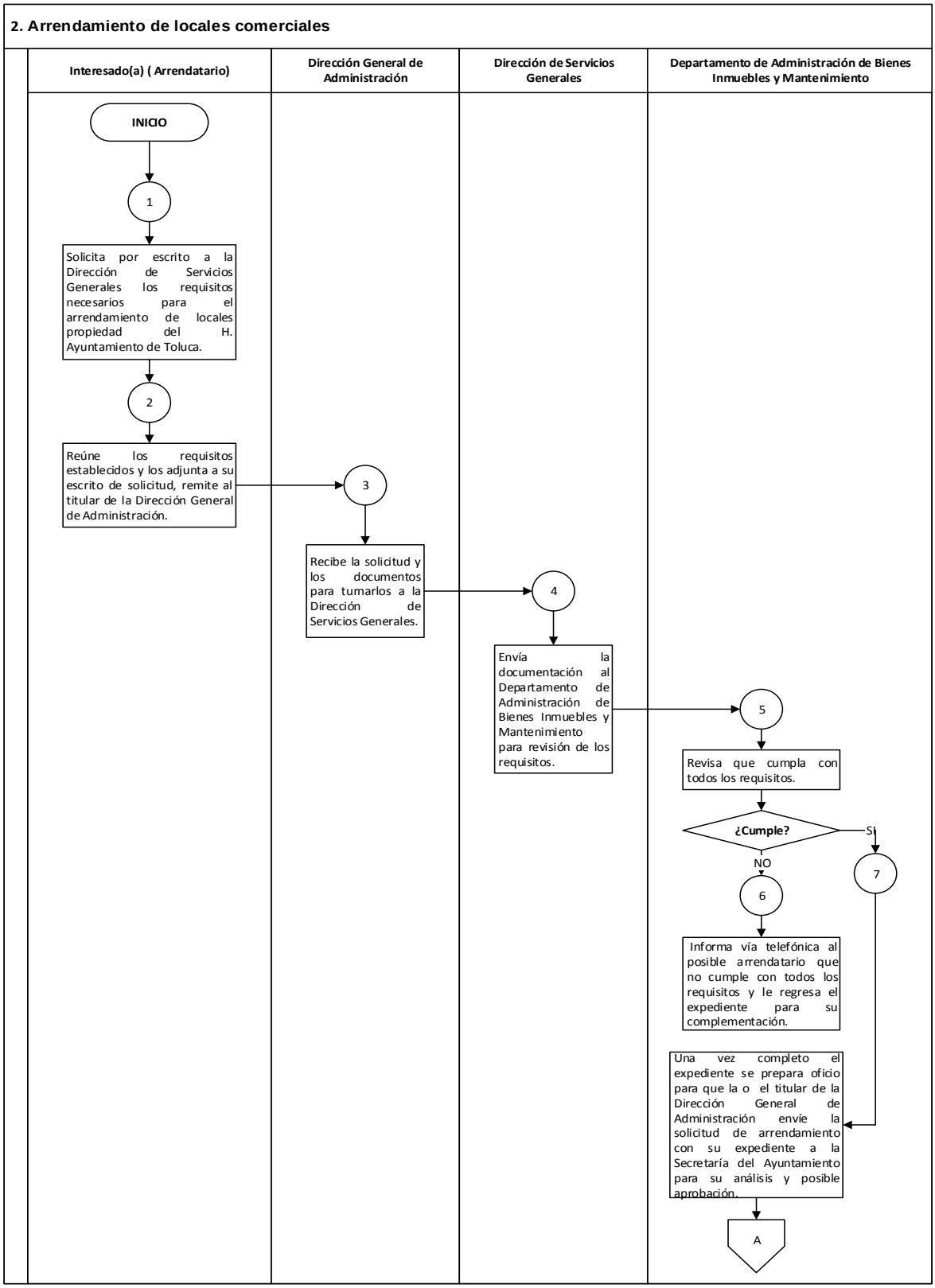
No.	Responsable	Actividad
1	Interesado(a) (Posible Arrendatario)	Solicita por escrito a la Dirección de Servicios Generales los requisitos necesarios para el arrendamiento de locales propiedad del Ayuntamiento de Toluca.
2		Reúne los requisitos establecidos y los adjunta a su escrito de solicitud, remite a la o el titular de la Dirección General de Administración.
3	Dirección General de Administración	Recibe la solicitud y los documentos para turnarlos a la Dirección de Servicios Generales.
4	Dirección de Servicios Generales	Envía la documentación al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para revisión de los requisitos.
5	Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento	Revisa que cumpla con todos los requisitos.
		¿Cumple?
6	Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento	**NO:** Informa vía telefónica al posible arrendatario que no cumple con todos los requisitos y le regresa el expediente para su complementación.
7		**SÍ:** Una vez completo el expediente se prepara oficio para que la o el titular de la Dirección General de Administración envíe la solicitud de arrendamiento con su expediente a la Secretaría del Ayuntamiento para su análisis y posible aprobación.
8	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe el expediente, lo revisa y procede a enviarlo a la Comisión de Ingresos y de Patrimonio Municipal para aprobación en el Cabildo.
9	Comisión de Ingresos y de Patrimonio Municipal	Recibe la solicitud y el expediente, lo revisa, emite el dictamen y se turna al Cabildo para su votación.
10	Cabildo	En sesión de Cabildo se hace el pronunciamiento de acuerdo sobre la autorización o negativa de la solicitud de arrendamiento del local comercial y según el caso, la o el Secretario del Ayuntamiento tramita lo conducente a través de oficio.
11	Secretaría del Ayuntamiento	Envía oficio a la Dirección General de Administración a fin de informar el acuerdo, mismo que es turnado al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, quién comunicará al solicitante la autorización o negativa de la solicitud.
		¿Se aprobó?
12	Secretaría del Ayuntamiento	**No:** El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, informa a la o al solicitante que no fue aprobada su solicitud y le regresa el expediente.
13	Dirección General de Administración	**Sí:** Recibe vía oficio el acuerdo y/o certificación del Cabildo y lo turna a la Dirección de Servicios Generales a fin de que elabore el proyecto de contrato de arrendamiento.
14	Dirección de Servicios Generales	Recibe el oficio con el acuerdo y/o certificación, instruye al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, se elabore el proyecto de contrato de arrendamiento para el ejercicio fiscal correspondiente.

1986

No.	Responsable	Actividad
15	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Elabora el proyecto de contrato de arrendamiento y asigna el número de contrato. Asimismo, lo remite a través de la Dirección General de Administración, a la Consejería Jurídica para su revisión y aprobación.
16	**Consejería Jurídica**	Revisa el proyecto de contrato de arrendamiento, en caso de haber observaciones le solicita a la Dirección General de Administración que lo modifique.
17	**Dirección General de Administración**	Recibe el proyecto de contrato y turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para subsanar las observaciones y, a través de la Dirección General de Administración, regresa el proyecto de contrato a la Consejería Jurídica.
18	**Consejería Jurídica**	Recibe el proyecto de contrato de arrendamiento para su revisión final y lo remite a la Dirección General de Administración.
19	**Dirección General de Administración**	Recibe el contrato autorizado y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, a fin de imprimirlo en cuatro tantos y turnarlo a la Dirección de Servicios Generales.
20	**Dirección de Servicios Generales**	Envía el contrato en cuatro tantos a la Consejería Jurídica mediante oficio para que sean debidamente validados y rubricados.
21	**Consejería Jurídica**	Recibe vía oficio el contrato de arrendamiento (cuatro tantos) lo valida y lo rubrica y remite a la Dirección de Servicios Generales.
22	**Dirección de Servicios Generales**	Recibe el oficio con los cuatro tantos del contrato e instruye al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, proceda a recabar las firmas de los suscritos.
23	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Recibe el contrato de arrendamiento (cuatro tantos); realiza una llamada telefónica para comunicar a la o al arrendatario la fecha en la que se llevará a cabo la entrega del local comercial (acta de entrega recepción), al mismo tiempo le informa que deberá acudir a recoger el tanto original del contrato.
24	**Arrendatario**	Acude al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento a recoger su contrato de arrendamiento. Firma de recibido en la parte posterior del contrato y espera la fecha de entrega del local.
25	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Acude al local comercial en la fecha estipulada y a través de acta de entrega recepción, realiza la entrega del inmueble. La o el arrendatario, la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento y dos testigos firman el acta. Se informa a la Dirección de Servicios Generales que se entregó el local comercial.
26	**Dirección de Servicios Generales**	Envía oficio a la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal, solicitando el alta del nuevo arrendatario en los términos y cláusula que estipulan el contrato en tanto original que se adjunta indicando la vigencia y monto de renta, así como también se envía para su resguardo.
27		Distribuye los ejemplares de los contratos de la siguiente forma: Consejería Jurídica, Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento y arrendatario.
		FIN

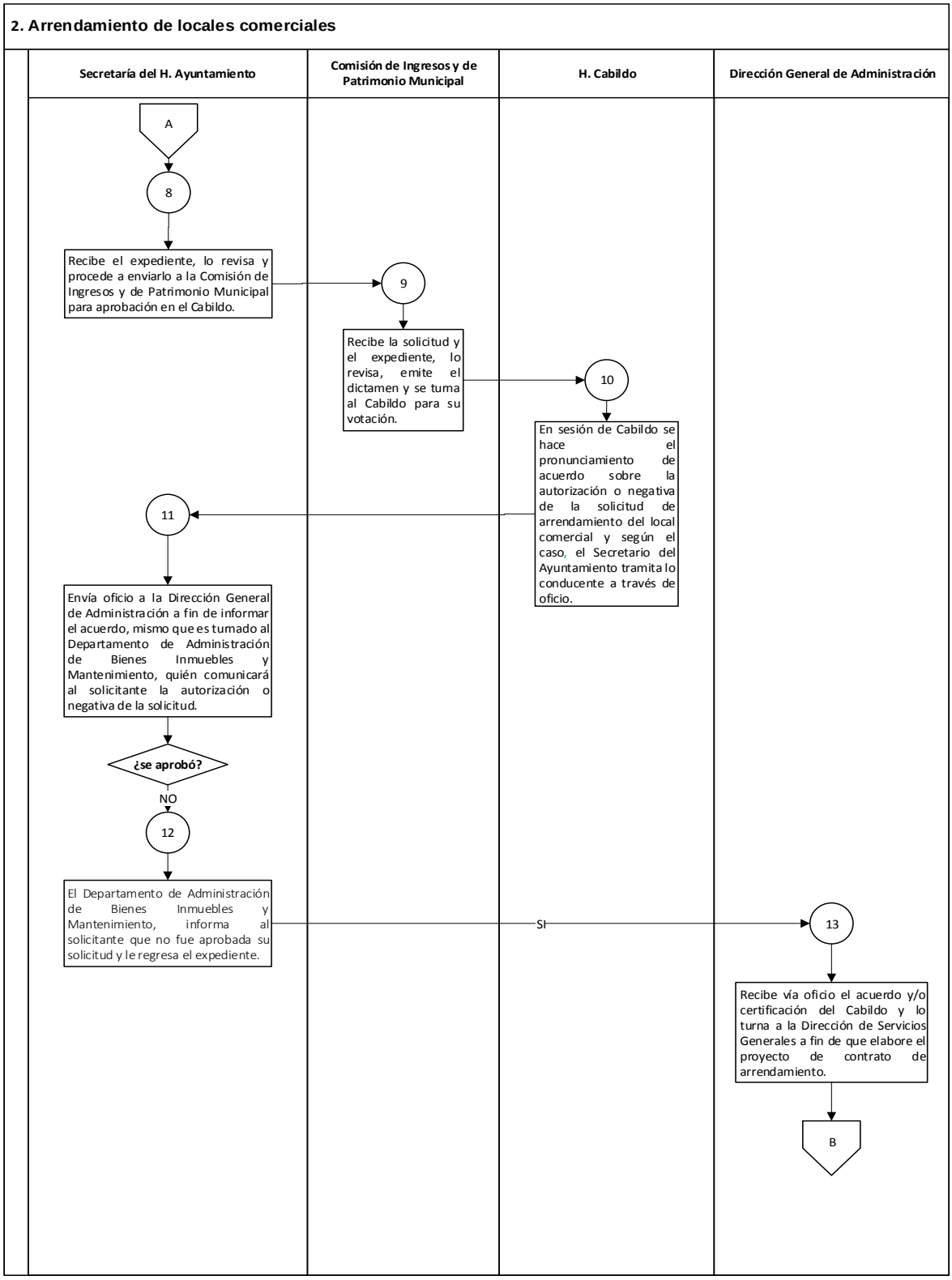
1987

DIAGRAMA:



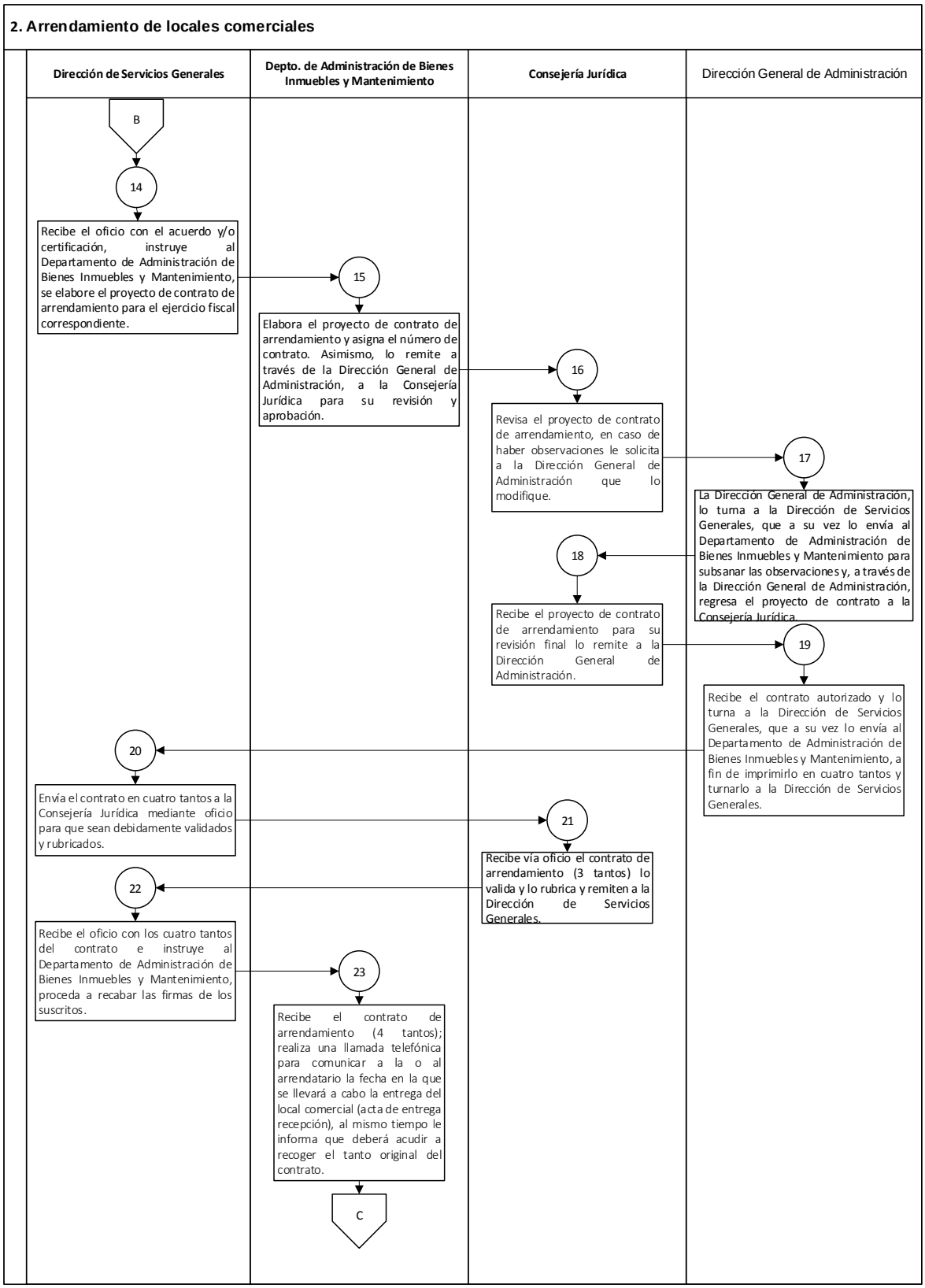
1988

DIAGRAMA:



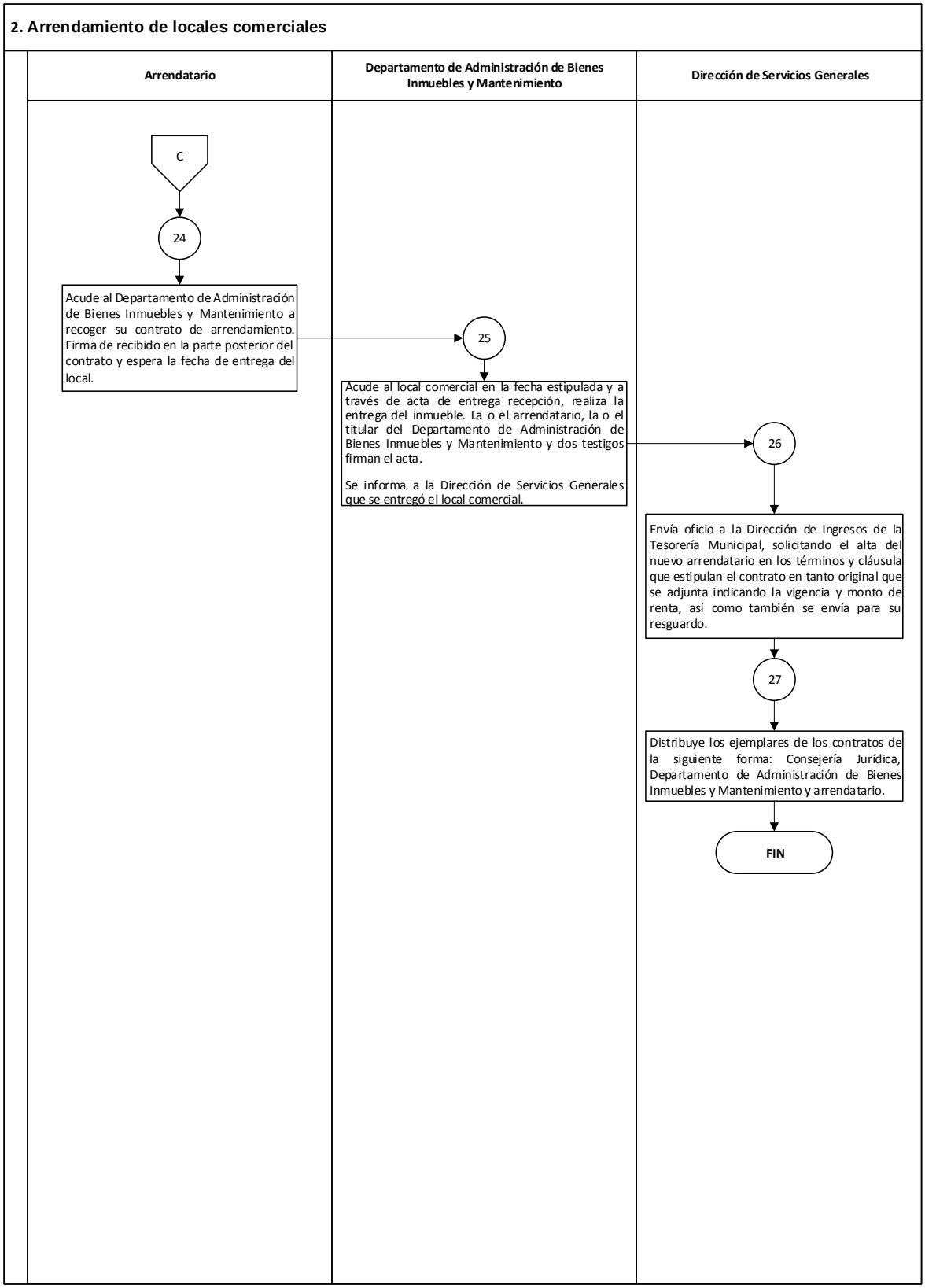
1989

DIAGRAMA:



1990

DIAGRAMA:



1991

Nombre del Procedimiento | **Contratación de servicio interno y tramite de pago del consumo de energía eléctrica**

Objetivo: Contratar y regularizar el servicio de energía eléctrica; recibir, revisar y tramitar el pago por el consumo de energía eléctrica facturada y no facturada de las diferentes dependencias municipales del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración, deberá emitir cada administración municipal el nombramiento del enlace del Ayuntamiento de Toluca ante la Comisión Federal de Electricidad y de ser necesario realizar el cambio y/o ratificación de enlace.

- Los comprobantes fiscales deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 29 y 29 “A” del Código Fiscal de la Federación y los correlativos a la Legislación del Estado de México.

- En caso de que los servicios de energía eléctrica del mes en curso presenten retraso, omisión y/o extravío por parte de CFE, del servicio postal mexicano, o en su defecto de las dependencias municipales, se descargarán e imprimirán del portal web oficial de la suministradora de energía; previo al vencimiento de la fecha límite de pago de la facturación, para su trámite oportuno y conveniente.

1992

- Los comprobantes fiscales (avisos-recibo) y documentación soporte deberán ser reconocidos, validados y enviados por las diferentes Direcciones Generales usuarias, en un plazo no mayor a 24 hrs, para que se tramiten en un plazo no mayor a tres días hábiles.

- Una vez efectuado el trámite de pago por el consumo de energía eléctrica u otros conceptos, será responsabilidad de la Tesorería Municipal los pagos gestionados y tramitados.

- Con el objeto de generar la baja definitiva de los servicios sin consumo, las Dependencias Municipales usuarias incluyendo los servicios de alumbrado público deberán informar por escrito en tiempo y forma a la Dirección General de Administración, qué inmuebles o espacios públicos ya no requieren del servicio de energía eléctrica.

- La Coordinación Administrativa de la Dirección General de Administración y la Delegación Administrativa de la Dirección General de Servicios Públicos, deberán elaborar la proyección presupuestal anual de la partida 3111, correspondiente al concepto de Servicio de Energía Eléctrica de Servicios Municipales y de la partida 3112, correspondiente al Servicio de Energía Eléctrica para el Alumbrado Público, respectivamente.
- La documentación originada anualmente, será resguardada por la Dirección General de Administración, a través de la Dirección de Servicios Generales, en el Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento; una vez concluido el tiempo de retención, ésta se remitirá al Archivo de Concentración, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, tendrá bajo su funciones la digitalización de los documentos pertinentes para consultas posteriores.

1993

3. Contratación de servicio interno y tramite de pago del consumo de energía eléctrica
Descriptivo:

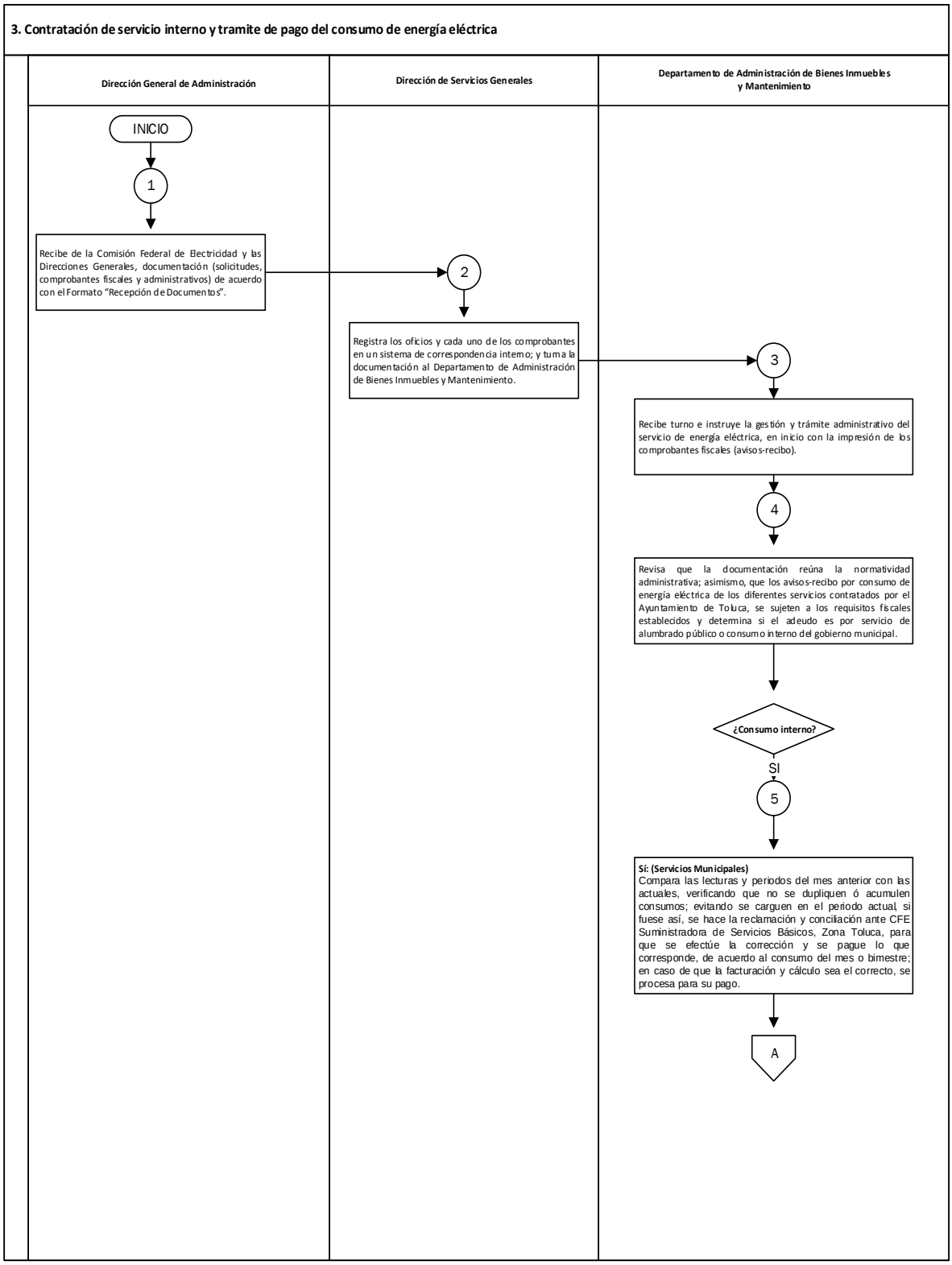
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Administración**	Recibe de la Comisión Federal de Electricidad y las Direcciones Generales, documentación (solicitudes, comprobantes fiscales y administrativos) de acuerdo con el Formato "Recepción de Documentos".
2	**Dirección de Servicios Generales**	Registra los oficios y cada uno de los comprobantes en un sistema de correspondencia interno; y turna la documentación al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
3	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Recibe turno e instruye la gestión y trámite administrativo del servicio de energía eléctrica, en inicio con la impresión de los comprobantes fiscales (avisos-recibo).
4		Revisa que la documentación reúna la normatividad administrativa; asimismo, que los avisos-recibo por consumo de energía eléctrica de los diferentes servicios contratados por el Ayuntamiento de Toluca, se sujeten a los requisitos fiscales establecidos y determina si el adeudo es por servicio de alumbrado público o consumo interno del gobierno municipal.
		¿Consumo interno?
5	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	**Sí: (Servicios Municipales)** Compara las lecturas y periodos del mes anterior con las actuales, verificando que no se dupliquen ó acumulen consumos; evitando se carguen en el periodo actual, si fuese así, se hace la reclamación y conciliación ante CFE Suministradora de Servicios Básicos, Zona Toluca, para que se efectúe la corrección y se pague lo que corresponde, de acuerdo al consumo del mes o bimestre; en caso de que la facturación y cálculo sea el correcto, se procesa para su pago.
6		**No: (Alumbrado Público)** Revisa la carga conectada al mes facturado, en caso de diferencia, se investiga y se solicita soporte de la posible solicitud por aumento de carga y/o el ajuste que se haya producido por diferencia de censos de Alumbrado Público (actual y anterior), se examina el rubro de ingresos por concepto del Derechos de Alumbrado Público (DAP) y la contraprestación de la misma, además que la factura emitida por la CFE contenga el importe correcto de energía de alumbrado público a pagar; asimismo, se registra y se indica en el estado de cuenta la recaudación del DAP, se realiza el cálculo interno, se compara y en caso de ser correcto, se procesa la diferencia a pagar o crédito entre ambos conceptos.
		¿Son correctos los datos?
7	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	**No:** Efectúa queja o conciliación ante la CFE y/o remite oficio firmado por la Dirección General de Administración solicitando las aclaraciones correspondientes.
8		**Sí:** Prepara respuesta a oficios y turnos remitidos. El oficio con el soporte documental, se envía a la Dirección de Contaduría para su revisión; y una vez concluida, se solicita al área de presupuesto de la Dirección de Servicios Generales, elabore la suficiencia presupuestal de la partida 3111, servicio de energía eléctrica. Por otra parte, respecto a la partida 3112, servicio de energía eléctrica del alumbrado público municipal, se informa a la Delegación Administrativa de la Dirección General de Servicios Públicos, que

1994

No.	Responsable	Actividad
		efectúe la suficiencia presupuestal con base en el oficio e importe para el trámite de pago. Recibe del área de presupuestos de la Dirección de Servicios Generales, oficio, soporte documental y suficiencia presupuestal en original, de la partida 3111, servicio de energía eléctrica. Por otra parte, la Delegación Administrativa de la Dirección General de Servicios Públicos, envía suficiencia presupuestal de la partida 3112, servicio de energía eléctrica del alumbrado público municipal. Los oficios descritos, complementan la documentación de trámite de pago. Se elabora oficio solicitando a la Tesorería Municipal estime lo conducente para llevar a cabo su autorización y pago correspondiente.
9	**Dirección de Servicios Generales**	Revisa y rubrica los oficios, mismos que envía a la Dirección General de Administración para su validación, firma y entrega.
10	**Dirección General de Administración**	Revisa oficios de solicitud para el pago de los avisos-recibo y contestación a notificaciones y requerimientos, remite respectivamente a la Tesorería Municipal y Direcciones Generales y Direcciones de Área correspondientes.
11	**Tesorería Municipal**	Verifica que la documentación cumpla con lo establecido en cuanto a requerimientos fiscales y administrativos; confirma la afectación presupuestal para proceder a su pago.
12	**Departamento de Caja General**	Informa por oficio y/o por medio electrónico a la Dirección de Servicios Generales y/o al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento del (los) pago (s) realizado (s).
13	**Dirección de Servicios Generales/ Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Recibe, registra, descarga, archiva y actualiza datos que muestren el historial, importes promedios y conceptos de los servicios para realizar estadística e informe.
		FIN

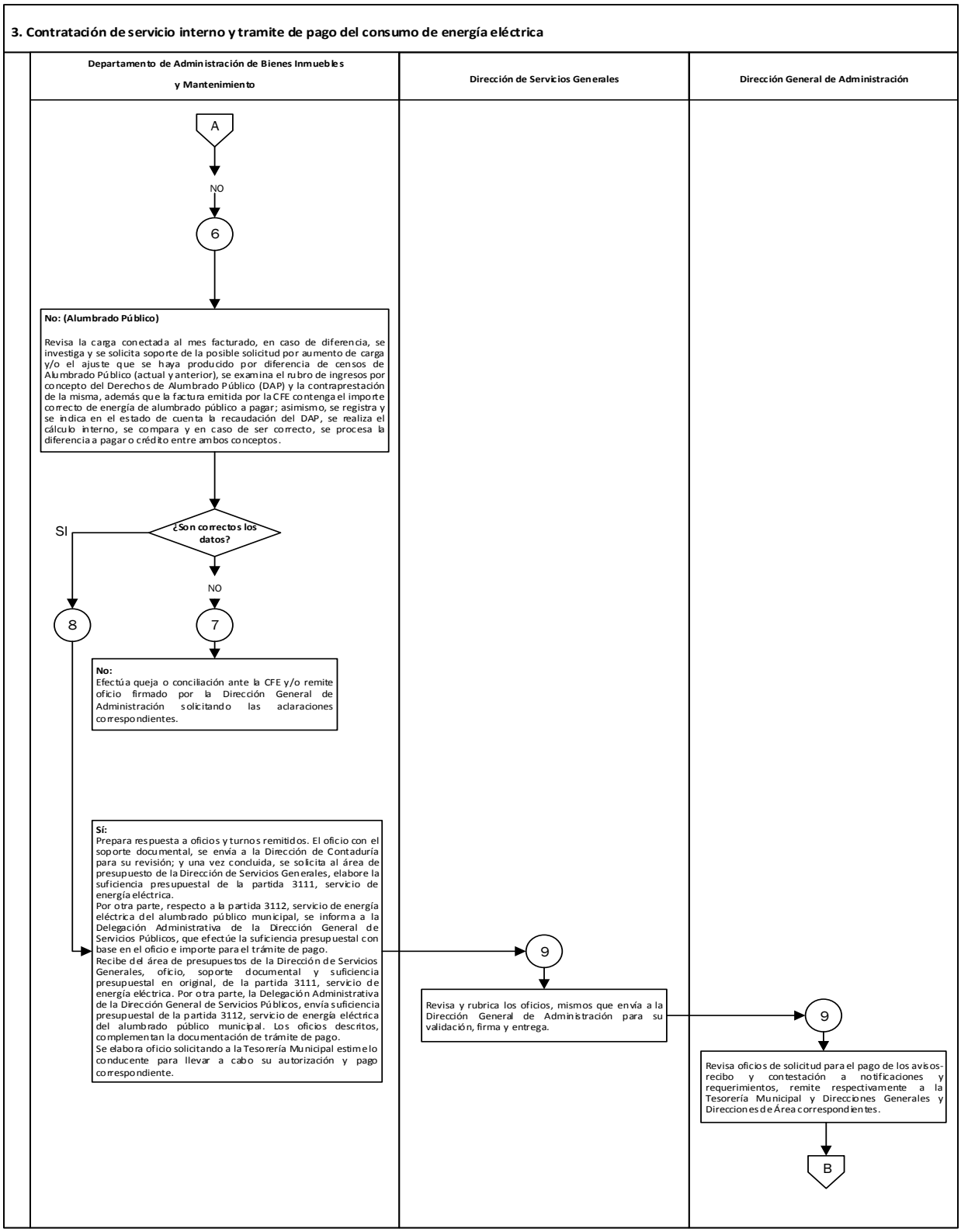
1995

DIAGRAMA:



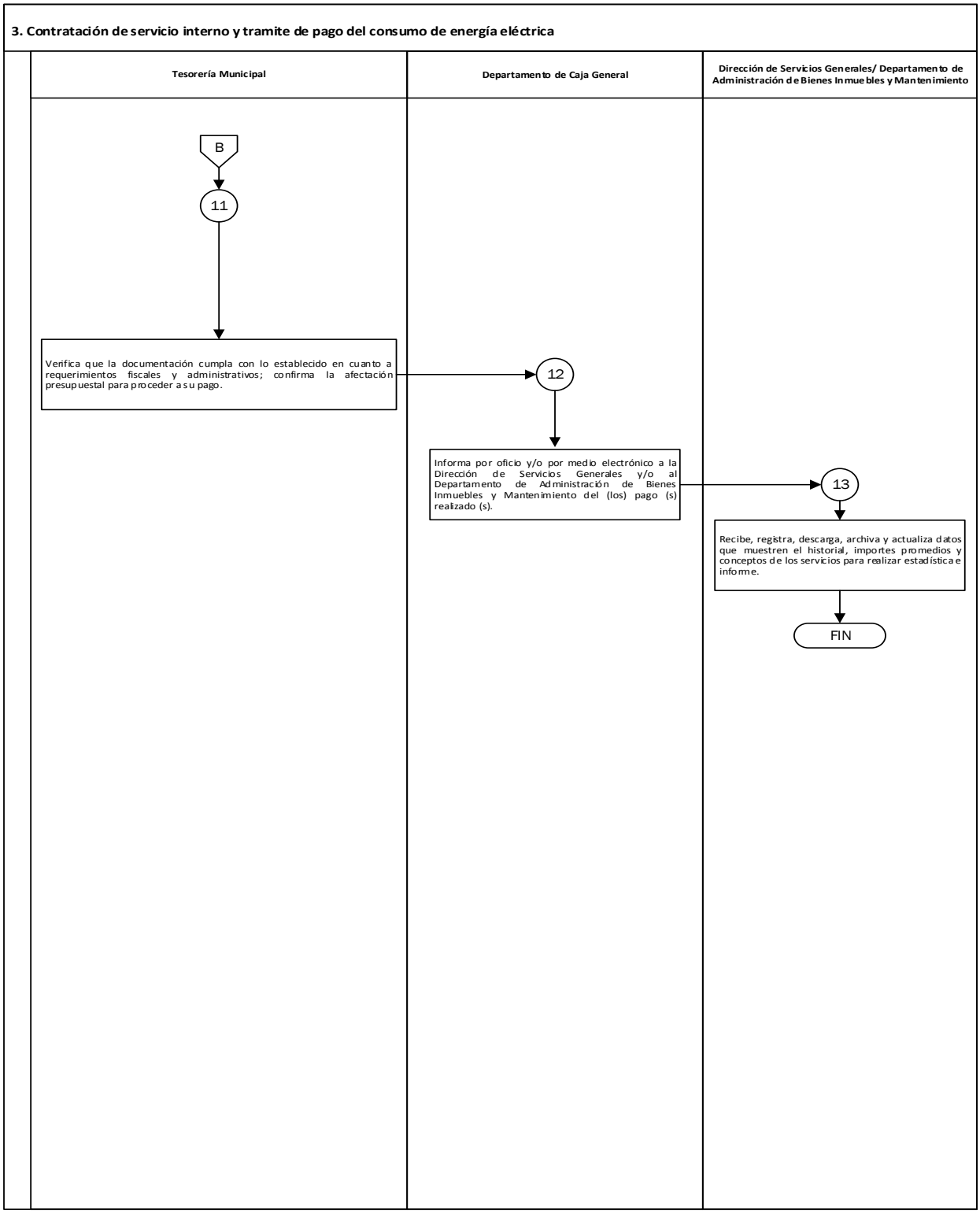
1996

DIAGRAMA:



1997

DIAGRAMA:



1998

Nombre del Procedimiento	**Solicitud de servicios de mantenimiento de tipo menor**
Objetivo:	Ejecutar y efectuar tareas de mantenimiento de tipo menor para el apropiado funcionamiento de las instalaciones de los edificios administrativos, que forman parte del Ayuntamiento o están a cargo del mismo, proporcionando los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las dependencias de la administración pública municipal informar, dar seguimiento y atención a cualquier falla, avería o daño existente dentro de las instalaciones que ocupan para el desarrollo de sus actividades y hacerlas del conocimiento de la Dirección de Servicios Generales y el Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, todo ello con el objeto de que se realicen las acciones pertinentes para su solución a efecto de brindar las condiciones de trabajo adecuadas en las oficinas de la administración pública municipal.

- Es necesario, y de carácter obligatorio, que las áreas solicitantes y/o usuarias proporcionen el material con el que se efectuará el reemplazo o sustitución de la pieza y/o elementos para corregir el daño, ya que el Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento sólo proporciona la mano de obra.

1999

- Para el caso de solicitudes en las que se trate de un mantenimiento preventivo o correctivo en el que se requiera la fabricación de piezas o la compra de materiales específicos, éste será considerado de tipo mayor, por lo que no podrá ser atendido bajo este procedimiento.

- El área solicitante tendrá a resguardo el material requerido, hasta que personal de los Talleres de Mantenimiento procedan a su aplicación o instalación.

- Todas las peticiones de mantenimiento menor serán atendidas en el orden que fueron solicitadas, tomando en cuenta la disponibilidad y cantidad de personal para la ejecución del trabajo.

- Es requisito indispensable que la dependencia solicitante describa claramente y proporcione datos concretos que coadyuven a una realización eficiente el mantenimiento.

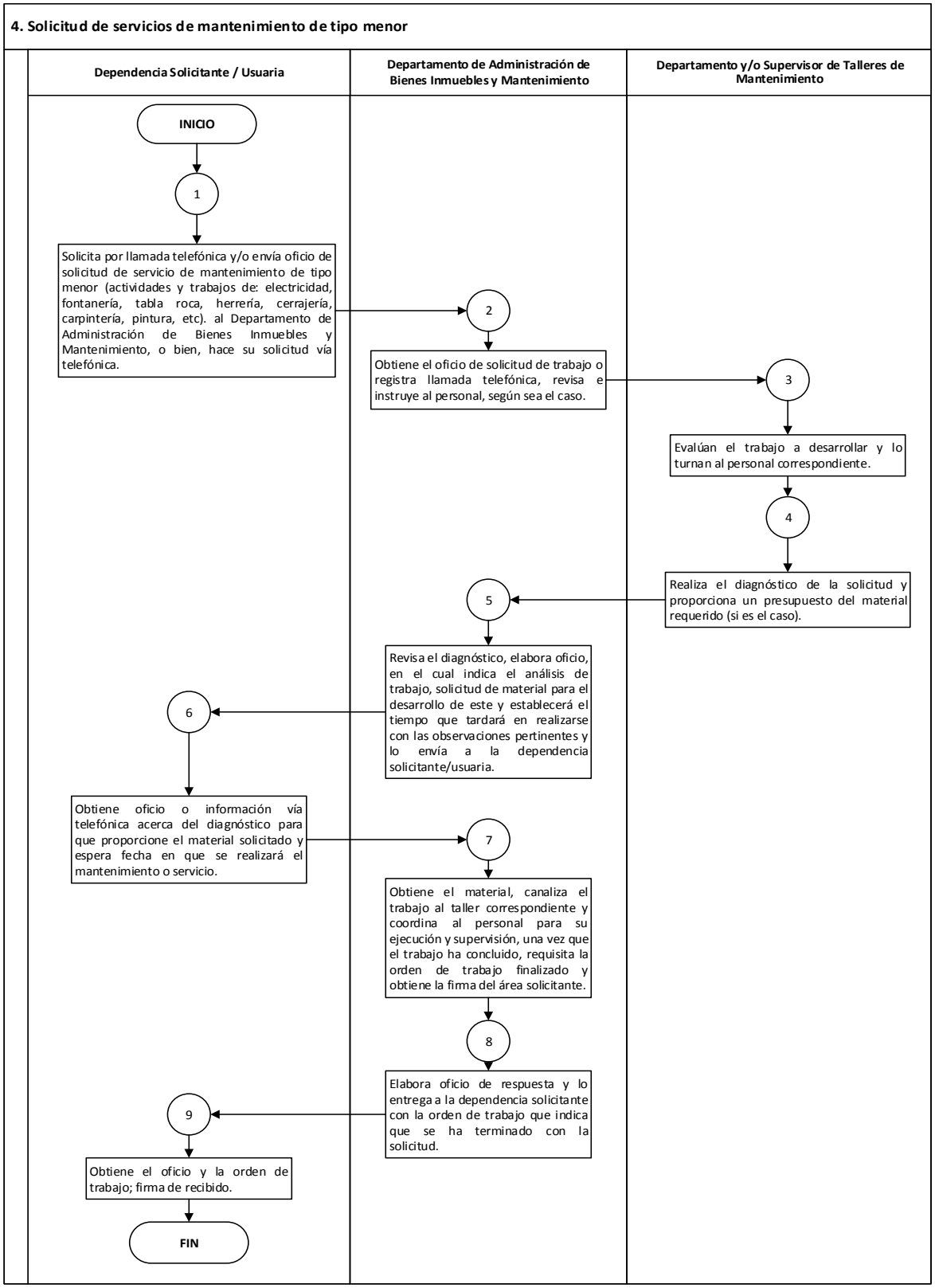
- Los servicios de mantenimiento de tipo menor incluyen: la reparación, fabricación o adecuaciones sobre bienes muebles; y que son acciones implementadas por el personal de mantenimiento de electricidad, carpintería, herrería, tabla roca, fontanería y pintura.

4. Solicitud de servicios de mantenimiento de tipo menor
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia Solicitante / Usuaria**	Solicita por llamada telefónica y/o envía oficio de solicitud de servicio de mantenimiento de tipo menor (actividades y trabajos de: electricidad, fontanería, tabla roca, herrería, cerrajería, carpintería, pintura, etc). al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, o bien, hace su solicitud vía telefónica.
2	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Obtiene el oficio de solicitud de trabajo o registra llamada telefónica, revisa e instruye al personal, según sea el caso.
3		Evalúan el trabajo a desarrollar y lo turnan al personal correspondiente.
4		Realiza el diagnóstico de la solicitud y proporciona un presupuesto del material requerido (si es el caso).
5	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Revisa el diagnóstico, elabora oficio, en el cual indica el análisis de trabajo, solicitud de material para el desarrollo de éste y establecerá el tiempo que tardará en realizarse con las observaciones pertinentes y lo envía a la dependencia solicitante/usuaria.
6	**Dependencia Solicitante / Usuaria**	Obtiene oficio o información vía telefónica acerca del diagnóstico para que proporcione el material solicitado y espera fecha en que se realizará el mantenimiento o servicio.
7	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Obtiene el material, canaliza el trabajo al personal correspondiente y lo coordina para su ejecución y supervisión, una vez que el trabajo ha concluido, requisita la orden de trabajo finalizado y obtiene la firma del área solicitante.
8		Elabora oficio de respuesta y lo entrega a la dependencia solicitante con la orden de trabajo que indica que se ha terminado con la solicitud.
9	**Dependencia Solicitante**	Obtiene el oficio y la orden de trabajo; firma de recibido.
		FIN

2000

DIAGRAMA:



2001

Nombre del Procedimiento	**Servicio de intendencia para las unidades administrativas (oficinas) de la Administración Pública Municipal**
Objetivo:	Mantener en óptimas condiciones de aseo y limpieza las oficinas que ocupan las dependencias de la administración pública municipal, en específico de los inmuebles administrativos: Palacio Municipal, edificios “A”, “B”, “C” y “D”, instalaciones de la Orquesta Filarmónica de Toluca, Archivo Histórico, Nigromante, Hidalgo, entre otros.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento será quien determine fecha y hora para realizar la actividad de aseo o limpieza profunda según sea el caso, siempre en consideración y de acuerdo con la disponibilidad del personal con el que se cuente para el desarrollo de la actividad.

- El servicio de intendencia podrá solicitarse mediante oficio, o vía telefónica y con base en la petición, se reitera que será atendido bajo la disponibilidad del personal con el que se cuente al momento de la solicitud para el desarrollo de la actividad.

- Cuando el servicio de intendencia sea solicitado mediante oficio, la respuesta se dará a la dependencia solicitante por la misma vía, con las especificaciones correspondientes o si es que se requiere cubrir y/o atender una solicitud en especial, así como también si habrá la necesidad de habilitar horarios y días inhábiles para el personal de intendencia.

2002

- Cuando el servicio de intendencia sea solicitado vía telefónica, la respuesta será por la misma vía y será atendido de acuerdo con la disponibilidad del personal con el que se cuente para el desarrollo de la actividad.

- A la conclusión de cada servicio de intendencia, siempre se informará a la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y de Mantenimiento, y en caso de no encontrarse éste, el reporte será proporcionado al encargado del área de intendencia para su verificación y aprobación.

- El personal del área de intendencia, no está habilitado para realizar actividades y/o trabajos de tipo personal, tales como; limpieza de cafetería con sus respectivos materiales, lavado de cortinas, toallas, artículos de índole personal, vajillas personales (vasos, platos, cucharas, tazas, etc.), asimismo, no podrá realizar compras de artículos o ejecutar pagos en instituciones bancarias solicitados por los mandos medios o superiores.

- Las áreas solicitantes para el cumplimiento de las actividades del personal del área de intendencia deberán dar acceso al personal autorizado con el objeto de contribuir a la conclusión del trabajo encomendado.

- Las y los servidores públicos adscritos a la administración pública municipal en todo momento deberán contribuir a mantener en orden y limpio su espacio de trabajo, así como las áreas comunes que utilicen durante el desarrollo de sus actividades.

- Las y los servidores públicos deberán contar en todo momento con la llave de su área de trabajo, si esta se considera de tipo restringido, así como tener el control total de los lugares que ocupan para el desarrollo de su trabajo, por lo que en ninguna circunstancia podrán hacer responsable al personal del área de intendencia de la apertura del área si éste tuviera copia para su acceso.

- El personal de intendencia se apegará a las políticas de manejo de residuos sólidos (recoger, separar y desechar adecuadamente la basura, así como mantener limpios los contendores de basura) y ahorro de energía, que se establezcan en la Administración Pública Municipal.

2003

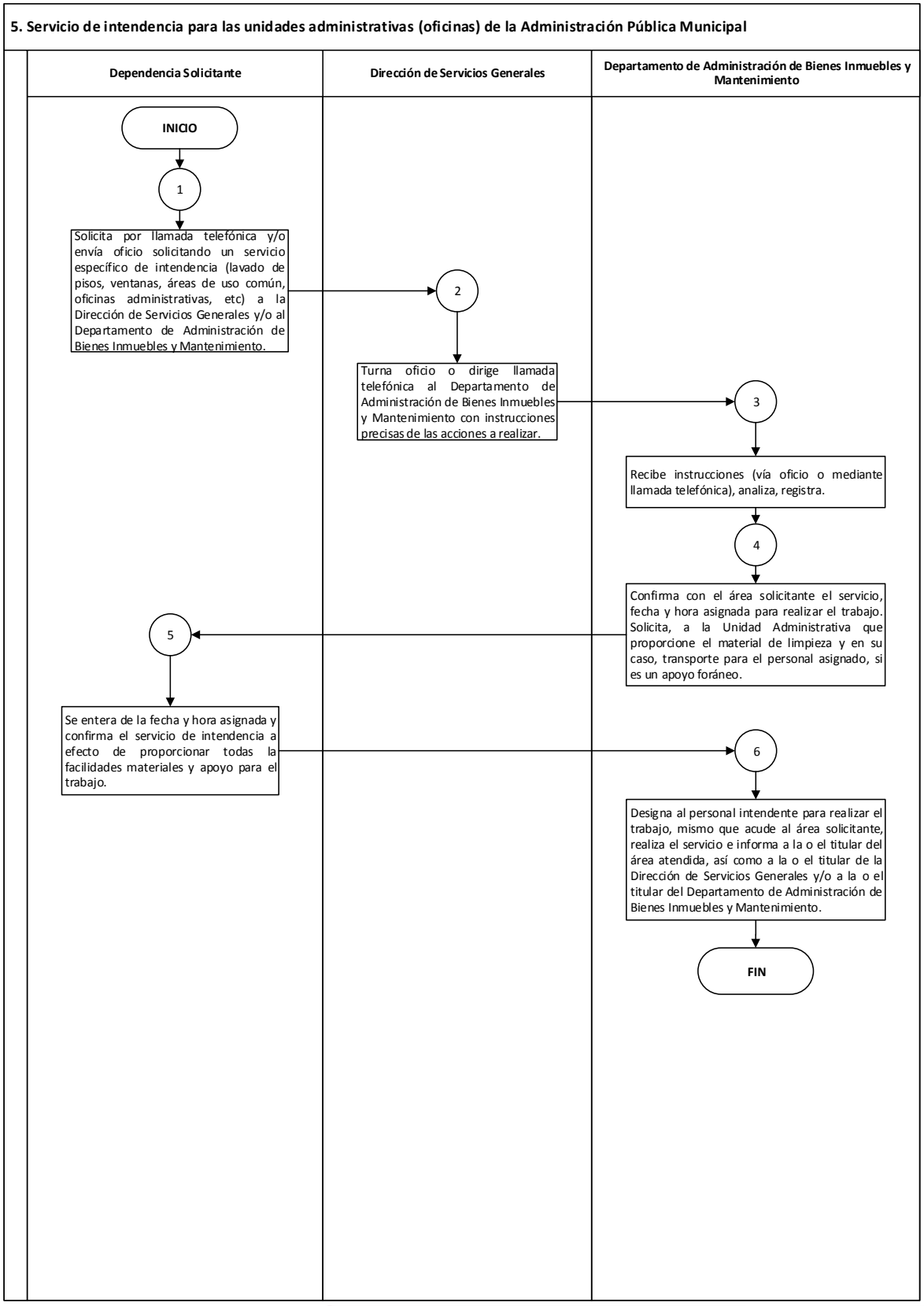
5. Servicio de intendencia para las unidades administrativas (oficinas) de la Administración Pública Municipal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia Solicitante**	Solicita por llamada telefónica y/o envía oficio solicitando un servicio específico de intendencia (lavado de pisos, ventanas, áreas de uso común, oficinas administrativas, etc) a la Dirección de Servicios Generales y/o al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
2	**Dirección de Servicios Generales**	Turna oficio o dirige llamada telefónica al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento con instrucciones precisas de las acciones a realizar.
3	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Recibe instrucciones (vía oficio o mediante llamada telefónica), analiza, registra.
4		Confirma con el área solicitante el servicio, fecha y hora asignada para realizar el trabajo. Solicita, a la Unidad Administrativa que proporcione el material de limpieza y en su caso, transporte para el personal asignado, si es un apoyo foráneo.
5	**Dependencia Solicitante**	Se entera de la fecha y hora asignada y confirma el servicio de intendencia a efecto de proporcionar todas la facilidades materiales y apoyo para el trabajo.
6	**Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento**	Designa al personal intendente para realizar el trabajo, mismo que acude al área solicitante, realiza el servicio e informa a la o el titular del área atendida, así como a la o el titular de la Dirección de Servicios Generales y/o a la o el titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.
		FIN

2004

DIAGRAMA:



2005

XIV. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR Y CONTROL DE COMBUSTIBLE

Nombre del Procedimiento	**Distribución de combustible a vehículos oficiales**
Objetivo:	Controlar y supervisar de manera eficiente la distribución de combustible asignado a los vehículos y maquinaria oficiales de las unidades administrativas de la Administración Pública Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La distribución de combustible será por medio de un listado emitido por el Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible a los prestadores de servicio (gasolineras) con los que se tenga contrato.

- Se solicitará a las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas, envíen por escrito al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible de manera semanal, su requerimiento de dotación de combustible, de acuerdo a las unidades vehiculares y/o maquinarias activas con los que cuenta la Unidad Administrativa; desglosando en el listado las características de los vehículos como lo son: número económico, marca, submarca, placa, modelo, tipo de combustible, montos y días de carga.

2006

- Las cargas extras de combustible, serán solicitadas al titular de la Dirección General de Administración.

- La Dirección General de Administración, notificará a las Unidades Administrativas, cuáles serán los prestadores de servicio autorizados para el suministro de combustible.

- El horario de carga de combustible, será conforme a la solicitud de las y los Coordinadores y Delegados Administrativos y estará sujeto a la disponibilidad del prestador del servicio.

- Las Coordinaciones y Delegaciones Administrativas contarán con tres días hábiles para pasar a firmar las “Bitácoras de Consumo Gasolina/Diésel”, debidamente requisitada y validada, a fin de no ver afectada la continuidad de la dispersión de combustible del siguiente periodo.

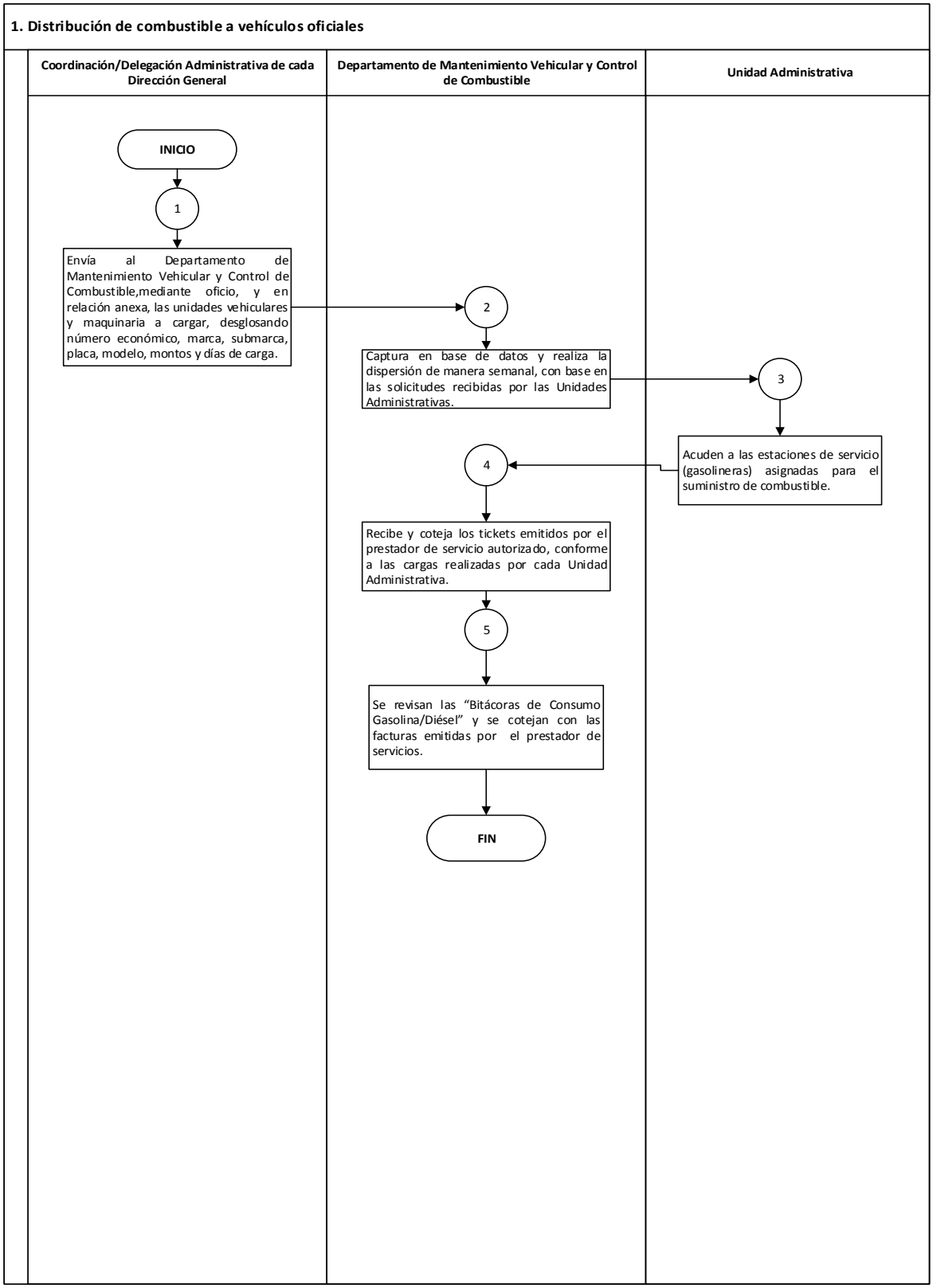
1. Distribución de combustible a vehículos oficiales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación/Delegación Administrativa de cada Dirección General**	Envía al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, mediante oficio, y en relación anexa, las unidades vehiculares y maquinaria a cargar, desglosando número económico, marca, submarca, placa, modelo, montos y días de carga.
2	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible**	Captura en base de datos y realiza la dispersión de manera semanal, con base en las solicitudes recibidas por las Unidades Administrativas.
3	**Unidad Administrativa**	Acuden a las estaciones de servicio (gasolineras) asignadas para el suministro de combustible.
4	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible**	Recibe y coteja los tickets emitidos por el prestador de servicio autorizado, conforme a las cargas realizadas por cada Unidad Administrativa.
5		Se revisan las “Bitacoras de Consumo Gasolina/Diésel” y se cotejan con las facturas emitidas por el prestador de servicios.
		FIN

2007

DIAGRAMA:



2008

Nombre del Procedimiento	**Reparación y/o mantenimiento de vehículos oficiales**
Objetivo:	Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las unidades vehiculares propiedad de la Administración Pública Municipal, a través de talleres externos especializados.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las dependencias que integran la administración pública municipal, que cuentan con unidades vehiculares asignadas, reportar las fallas que presentan e informar a la Coordinación o Delegación Administrativa acerca de las necesidades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de dichas unidades. Asimismo, una vez que sea entregada la unidad, verificar que se haya realizado el servicio de mantenimiento y/o reparación vehicular.

- Es responsabilidad de las Coordinaciones o Delegaciones Administrativas que integran la administración pública municipal, realizar los trámites de solicitud de servicio y/o reparación y orden de servicio, asimismo resguardar las unidades vehiculares que presentan fallas en el sitio designado para ello.

- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, verificar que se realice el mantenimiento y/o reparación vehicular. 2009

- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, asignar al taller externo las unidades vehiculares propiedad de la Administración Pública Municipal.

- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, verificar que los talleres externos contratados realicen los servicios de mantenimiento y/o reparación vehicular de las unidades vehiculares que ingresan al taller.

- Es responsabireposilidad de la Tesorería Municipal recibir, tramitar y autorizar las solicitudes de suficiencia presupuestal, debidamente requisitadas y soportadas con la cotización correspondiente, para el mantenimiento y/o reparación vehicular.

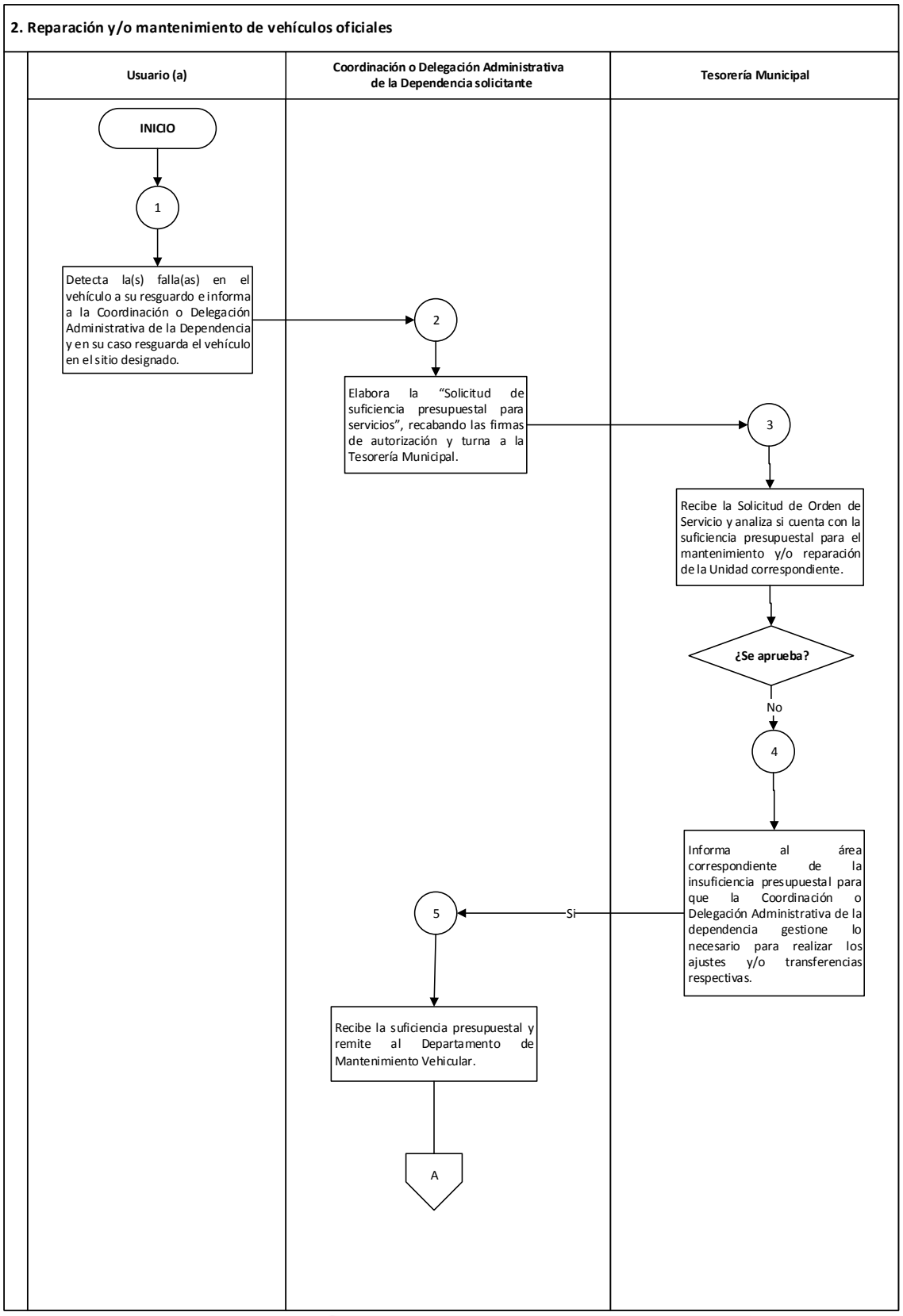
- Es responsabilidad del Departamento de Contratos, de la Dirección de Recursos Materiales, elaborar el contrato (en su caso) y recabar las firmas correspondientes para el trámite del mismo.

2. Reparación y/o mantenimiento de vehículos oficiales
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Usuario (a)**	Detecta la(s) falla(as) en el vehículo a su resguardo e informa a la Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia y en su caso resguarda el vehículo en el sitio designado.
2	**Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia**	Elabora la "Solicitud de suficiencia presupuestal para servicios", recabando las firmas de autorización y turna a la Tesorería Municipal.
3	**Tesorería Municipal**	Recibe la Solicitud de Orden de Servicio y analiza si cuenta con la suficiencia presupuestal para el mantenimiento y/o reparación de la unidad correspondiente.
		¿Se aprueba?
4	**Tesorería Municipal**	**No:** Informa al área correspondiente de la insuficiencia presupuestal para que la Coordinación o Delegación Administrativa de la dependencia gestione lo necesario para realizar los ajustes y/o transferencias respectivas.
5	**Coordinación o Delegación Administrativa de la Dependencia**	**Sí:** Recibe la suficiencia presupuestal y remite al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
6	**Departamento de Contratos**	Elabora contrato pedido, recabando las firmas correspondientes y notifica al taller para que firme él mismo, una vez finalizado el servicio de la unidad.
7	**Taller Externo**	Cuando termina la reparación firma un formato de salida, dirigido al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, la o el usuario emite el formato y evidencias fotográficas (unidad y refacciones reemplazadas y nuevas).
8	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible y/o Usuario(a)**	Recibe el formato de salida, inspecciona y valida la reparación de la unidad, y si no detecta fallas firma de conformidad por el servicio realizado.
		FIN

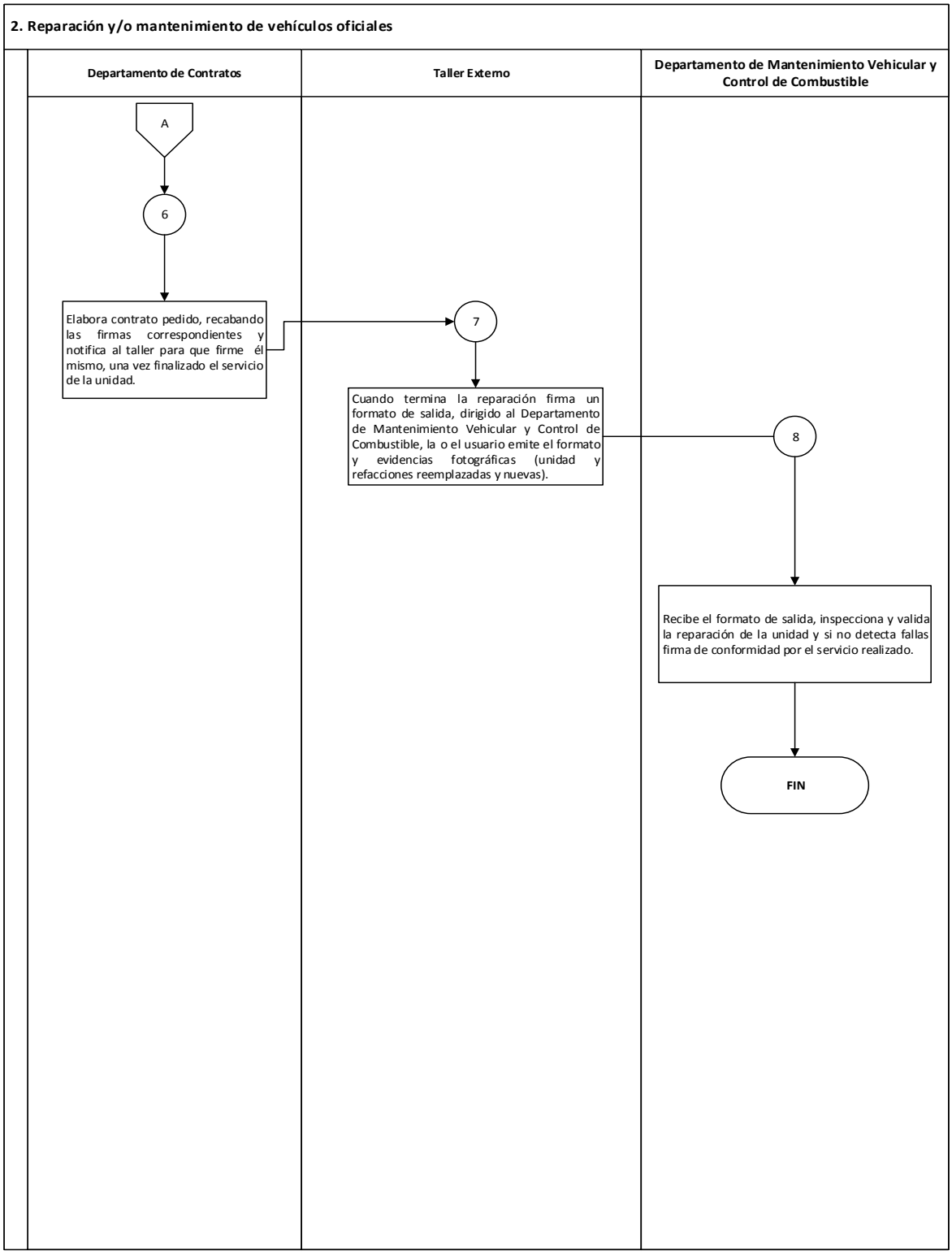
2010

DIAGRAMA:



2011

DIAGRAMA:



2012

Nombre del Procedimiento	**Alta de vehículos ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México**
Objetivo:	Integrar la documentación y gestionar los trámites para el registro de alta de placas, ante la Secretaría de Finanzas, de los vehículos adquiridos para las dependencias.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es obligación de las áreas usuarias, informar de los vehículos nuevos para que se considere el pago por concepto de uso de vehículos.
- El Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible realizara el alta del vehículo ante la Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México.
- La unidad deberá ser asegurada a través del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.

2013

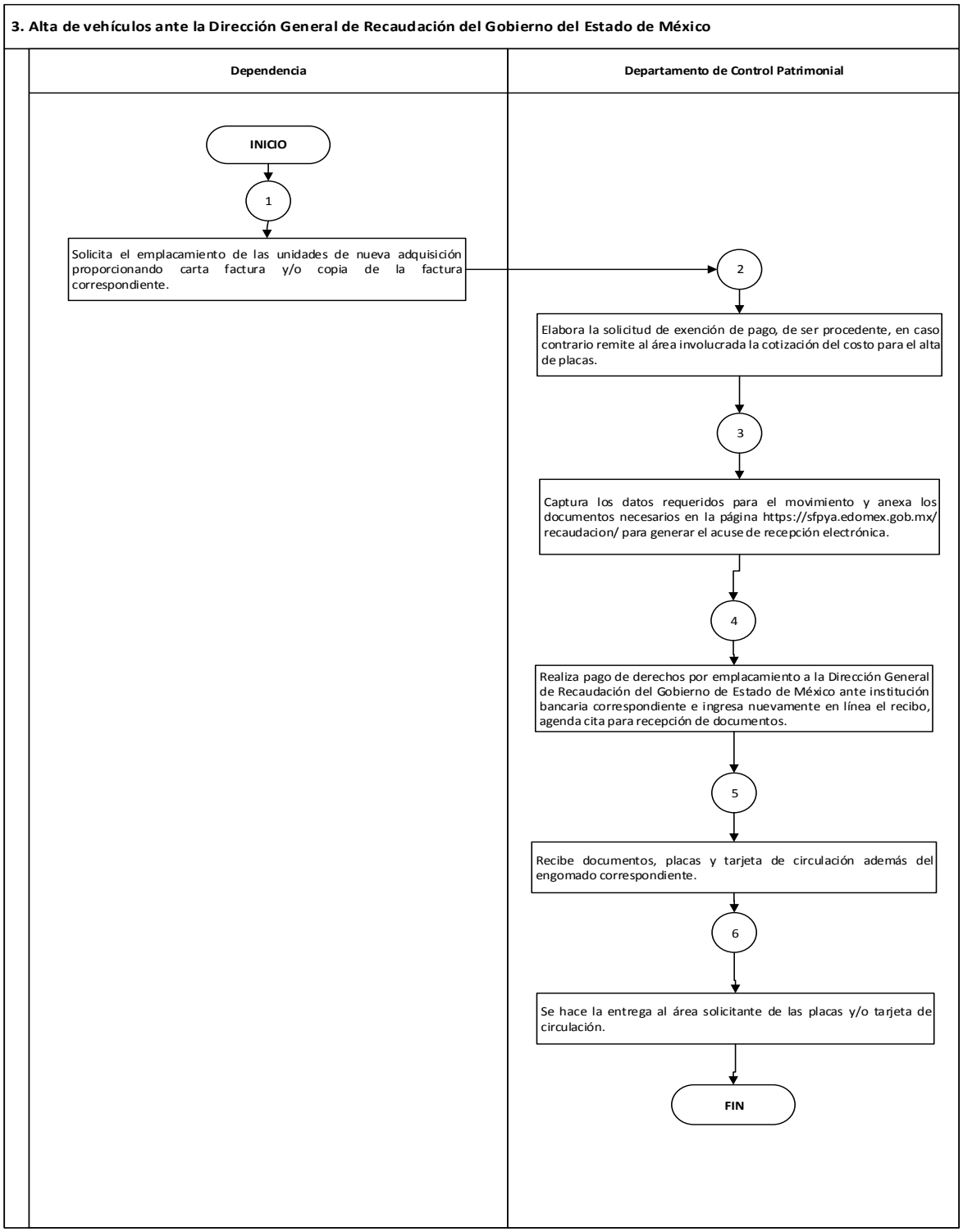
3. Alta de vehículos ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia**	Solicita el emplacamiento de las unidades de nueva adquisición proporcionando carta factura y/o copia de la factura correspondiente.
2	Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible	Elabora la solicitud de exención de pago, de ser procedente, en caso contrario remite al área involucrada la cotización del costo para el alta de placas.
3	Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible	Captura los datos requeridos para el movimiento y anexa los documentos necesarios en la página https://sfpya.edomex.gob.mx/recaudacion/ para generar el acuse de recepción electrónica.
4	Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible	Realiza pago de derechos por emplacamiento a la Dirección General de Recaudación del Gobierno de Estado de México ante institución bancaria correspondiente e ingresa nuevamente en línea el recibo, agenda cita para recepción de documentos.
5		Recibe documentos, placas y tarjeta de circulación además del engomado correspondiente.
6		Se hace la entrega al área solicitante de las placas y/o tarjeta de circulación.
		FIN

2014

DIAGRAMA:



2015

Nombre del Procedimiento	**Reposición de placas y tarjetas de circulación por robo y/o extravío**
Objetivo:	**Gestionar ante la Secretaría de Finanzas del Estado de México (Dirección General de Recaudación), la baja de placas y tarjeta de circulación de unidades oficiales de la Administración Pública Municipal.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, realizará la gestión para la baja y alta de placas, reposición de tarjetas de circulación; así como solicitar el formato de pago del servicio ante la Dirección General de Recaudación.

- El Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible remitira a las áreas el recibo oficial, juego de placas y la tarjeta de circulación.

- Es responsabilidad de los usuarios de los vehículos oficiales, proporcionar los recursos económicos cuando les sea infraccionada una o ambas placas, extravíen la tarjeta de circulación; así como la documentación necesaria para efectuar el trámite correspondiente.

- En los casos de extravío o robo de placas es obligación de los usuarios levantar el acta informativa ante el Ministerio Público especificando la marca del vehículo, modelo, número de serie y de placas.

- Es responsabilidad la Coordinación o Delegación Administrativa o de quien ejerza la función remitir al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, el acta informativa, la placa y el recurso económico en caso de extravío.

2016

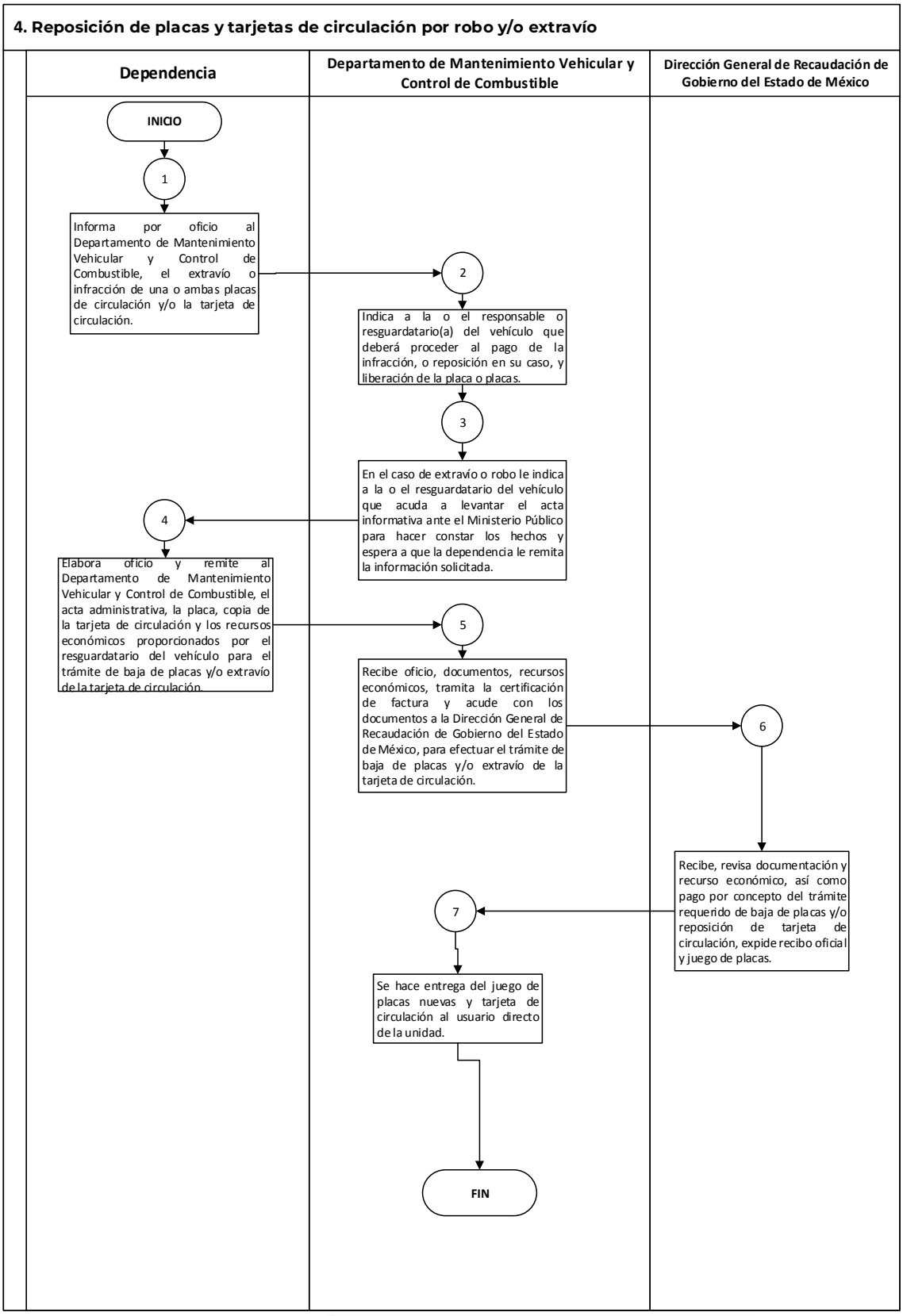
4. Reposición de placas y tarjetas de circulación por robo y/o extravío

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dependencia	Informa por oficio al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, el extravío o infracción de una o ambas placas de circulación y/o la tarjeta de circulación.
2	Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible	Indica a la o el responsable o resguardatario(a) del vehículo que deberá proceder al pago de la infracción, o reposición en su caso, y liberación de la placa o placas.
3		En el caso de extravío o robo le indica a la o el resguardatario del vehículo que acuda a levantar el acta informativa ante el Ministerio Público para hacer constar los hechos y espera a que la dependencia le remita la información solicitada.
4	Dependencia	Elabora oficio y remite al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible el acta administrativa, la placa, copia de la tarjeta de circulación y los recursos económicos proporcionados por el resguardatario del vehículo para el trámite de baja de placas y/o extravío de la tarjeta de circulación.
5	Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible	Recibe oficio, documentos, recursos económicos, tramita la certificación de factura y acude con los documentos a la Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México, para efectuar el trámite de baja de placas y/o extravío de la tarjeta de circulación.
6	Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México	Recibe, revisa documentación y recurso económico, así como pago por concepto del trámite requerido de baja de placas y/o reposición de tarjeta de circulación, expide recibo oficial y juego de placas.
7	Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible	Se hace entrega del juego de placas nuevas y tarjeta de circulación al usuario directo de la unidad.
		FIN

2017

DIAGRAMA:



2018

Nombre del Procedimiento	**Pago anual de tenencia y derechos de control vehicular**
Objetivo:	Realizar el pago anual del impuesto de tenencia y derechos de control vehicular y obtener la exención del mismo para las unidades de servicio público ante la Secretaría de Finanzas de Gobierno del Estado de México (Dirección General de Recaudación).

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración solicitar mediante oficio la no caución del impuesto sobre tenencia y uso de vehículos, así como la exención de derechos de control vehicular para las unidades de servicio público de la Administración Pública Municipal.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combusatible, elaborar la solicitud de suficiencia, con la afectación presupuestal para el pago de este impuesto y remitirlas a la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración solicitar ante la Tesorería Municipal se realice el pago en forma electrónica del impuesto sobre tenencia y derechos de control vehicular.
- La Tesorería Municipal realiza en forma electrónica el pago del impuesto de tenencia y Derechos de Control Vehicular ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México, remitiendo constancia mediante oficio de dichos recibos.

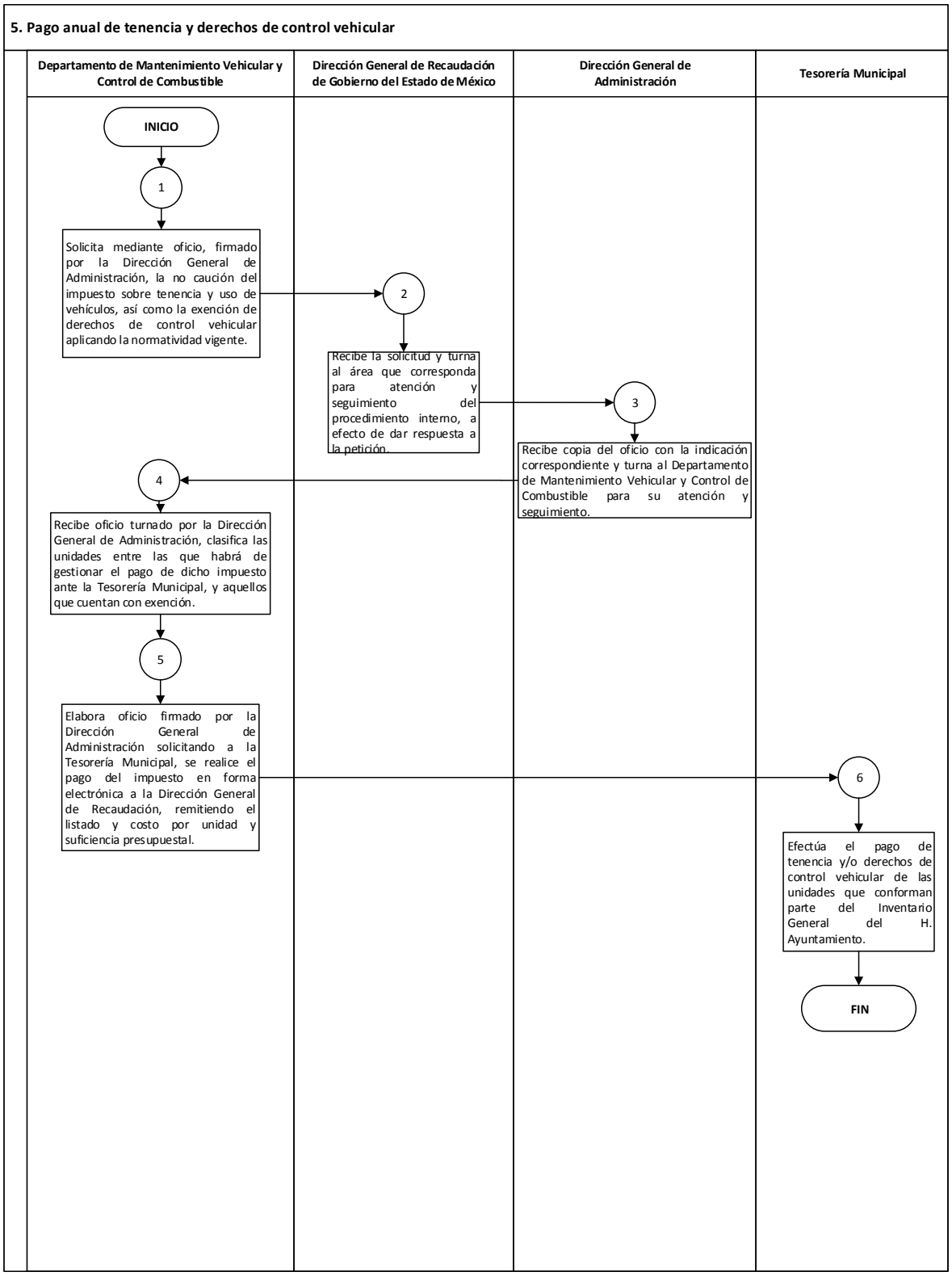
2019

5. Pago anual de tenencia y derechos de control vehicular
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible**	Solicita mediante oficio, firmado por la Dirección General de Administración, la no caución del impuesto sobre tenencia y uso de vehículos, así como la exención de derechos de control vehicular aplicando la normatividad vigente.
2	**Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México**	Recibe la solicitud y turna al área que corresponda para atención y seguimiento del procedimiento interno, a efecto de dar respuesta a la petición.
3	**Dirección General de Administración**	Recibe copia del oficio con la indicación correspondiente y turna al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible para su atención y seguimiento.
4	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible**	Recibe oficio turnado por la Dirección General de Administración, clasifica las unidades entre las que habrá de gestionar el pago de dicho impuesto ante la Tesorería Municipal, y aquellos que cuentan con exención.
5		Elabora oficio firmado por la Dirección General de Administración solicitando a la Tesorería Municipal, se realice el pago del impuesto en forma electrónica a la Dirección General de Recaudación, remitiendo el listado y costo por unidad y suficiencia presupuestal.
6	**Tesorería Municipal**	Efectúa el pago de tenencia y/o derechos de control vehicular de las unidades que conforman parte del Inventario General de la administración pública municipal.
		FIN

2020

DIAGRAMA:



2021

Nombre del Procedimiento	**Trámite de solicitud de pago de indemnización ante la compañía de seguros correspondiente, derivado de robo o pérdida total por siniestro de vehículos oficiales asegurados**
Objetivo:	Gestionar el pago por robo o pérdida total, derivado de un siniestro del parque vehícular del Ayuntamiento de Toluca que cuenten con seguro vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración, a través del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible será la encargada de solicitar la documentación para integrar de manera correcta el expediente de acuerdo al check list que proporcione la compañía aseguradora, para proceder a la solicitud de pago por concepto de indemnización de vehículos oficiales por robo o pérdida total por siniestro, sin recuperación del que fueran participes los vehículos oficiales del Ayuntamiento de Toluca.
- La Tesorería Municipal será la responsable de recibir el pago mediante cheque o transferencia por concepto de indemnización a las cuentas del Ayuntamiento de Toluca.
- La Dirección General de Administración solicitará la baja definitiva del inventario de bienes y la desincorporación del bien, en base a lo establecido en la normatividad aplicable, debiendo cumplir con los siguientes requisitos para su trámite;

  I. Observar lo establecido en el Código Penal del Estado de México,

  II. Acta administrativa levantada por el titular del órgano de control interno, en la que se establezcan los hechos ocurridos, describiendo las características de identificación del bien mueble, mismas que deben coincidir con las descritas en la averiguación previa o carpeta de investigación, según corresponda atendiendo a la fecha en que ocurrieron los hechos, iniciada ante el ministerio público;

  III. Copia certificada de la carpeta de investigación iniciada ante el ministerio público;

  IV. Acta del órgano máximo de gobierno donde autorice la baja del bien mueble por robo o siniestro, precisado las características de identificación del mismo;

  Tratándose del parque vehicular asegurado, se anexará copia certificada de la póliza del seguro y copia certificada del dictamen donde se especifique que es pérdida total por robo o siniestro del bien mencionando los datos de identificación, mismos que deben coincidir con las actas mencionadas.

  V. Copia de la póliza donde se registró la baja del bien mueble;

  VI. Recibo oficial de ingresos, de los recursos obtenidos por el cobro del seguro o reintegro fincado al servidor público responsable del resguardo del bien mueble;

  En caso de siniestro deberá contar con certificación por institución pública, donde describa las causas que originan la obsolescencia (si pudieran presentar un riesgo sanitario en su uso

2022

por terceros) y el destino que pudieran tener el o los bienes; evidencia documental y fílmica (fotos o video) del destino final de los bienes;

VII. Registro en el inventario y en el libro especial; y

VIII. Póliza.

- La Dependencia involucrada será la responsable de reunir y entregar a la Dirección General de Administración la documentación necesaria para integrar el expediente correspondiente.

2023

6. Trámite de solicitud de pago de indemnización ante la compañía de seguros correspondiente, derivado de robo o pérdida total por siniestro de vehículos oficiales asegurados

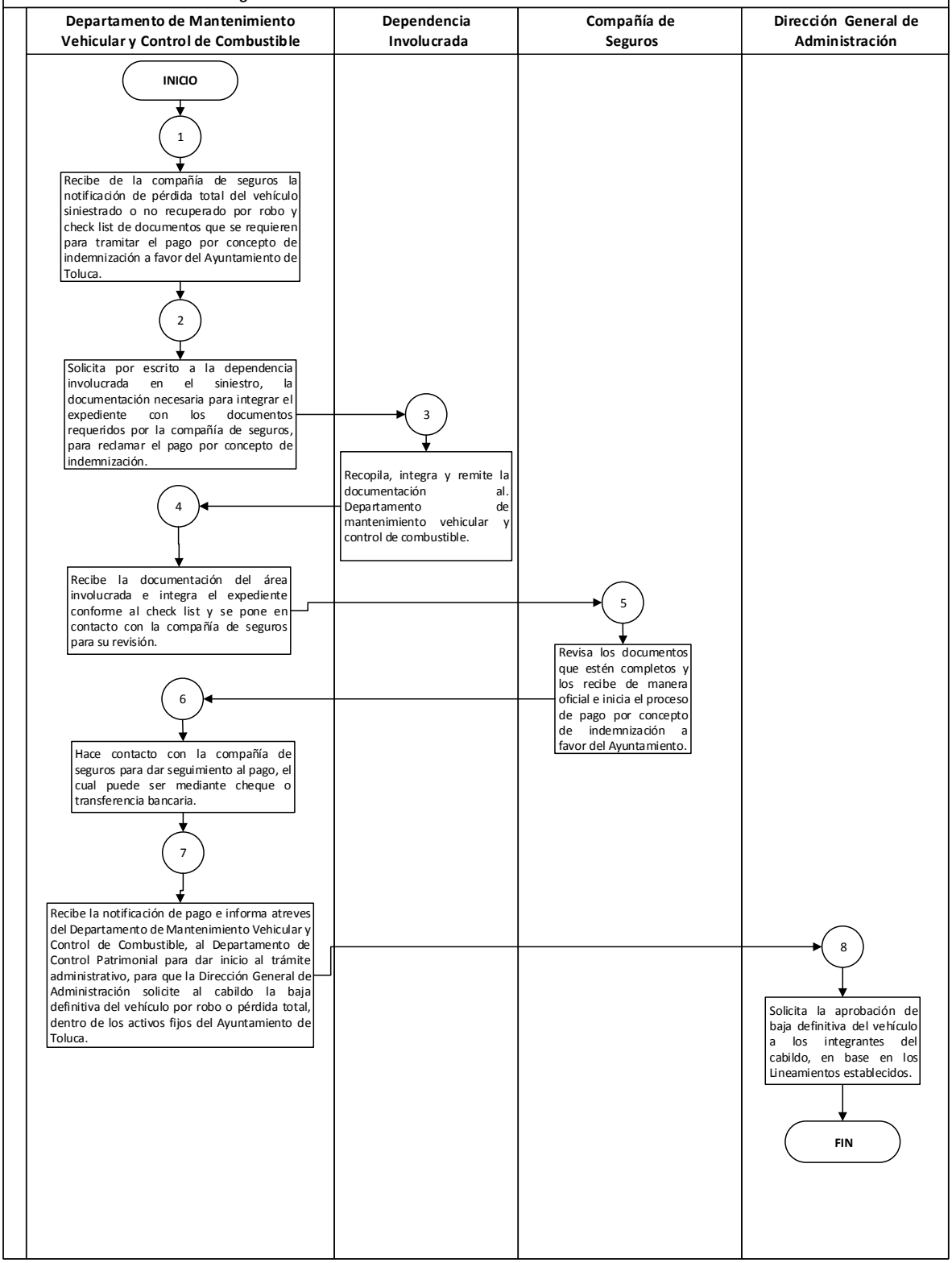
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible**	Recibe de la compañía de seguros la notificación de pérdida total del vehículo siniestrado o no recuperado por robo y check list de documentos que se requieren para tramitar el pago por concepto de indemnización a favor del Ayuntamiento de Toluca.
2		Solicita a la dependencia involucrada en el siniestro, la documentación necesaria para integrar el expediente con los documentos requeridos por la compañía de seguros, para reclamar el pago por concepto de indemnización.
3	**Dependencia involucrada**	Recopila, integra y remite la documentación al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
4	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible**	Recibe la documentación del área involucrada e integra el expediente conforme al check list y se pone en contacto con la compañía de seguros para su revisión.
5	**Compañía de Seguros**	Revisa los documentos que estén completos y los recibe de manera oficial e inicia el proceso de pago por concepto de indemnización a favor del Ayuntamiento.
6	**Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible**	Hace contacto con la compañía de seguros para dar seguimiento al pago, el cual puede ser mediante cheque o transferencia bancaria.
7		Recibe la notificación de pago e informa atraves del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, al Departamento de Control Patrimonial para dar inicio al trámite administrativo, para que la Dirección General de Administración solicite al cabildo la baja definitiva del vehículo por robo o pérdida total, dentro de los activos fijos del Ayuntamiento de Toluca.
8	**Dirección General de Administración**	Solicita la aprobación de baja definitiva del vehículo a los integrantes del cabildo, con base en los Lineamientos establecidos.
		FIN

2024

DIAGRAMA:

6. Trámite de solicitud de pago de indemnización ante la compañía de seguros correspondiente, derivado de robo o pérdida total por siniestro de vehículos oficiales asegurados



2025

XV.DEPARTAMENTO DE LOCACION Y MONTAJE DE EVENTOS ESPECIALES

Nombre del Procedimiento	**Locación y montaje en eventos oficiales y no oficiales**
Objetivo:	Atender en tiempo y forma las solicitudes de apoyo para eventos oficiales y no oficiales; así como mantener en buenas condiciones los vehículos y material requeridos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Se entiende por eventos oficiales aquellos donde asiste la o el Presidente Municipal o funcionarios de la Administración Pública Municipal.
- Se entiende por eventos no oficiales los que organizan autoridades auxiliares, instituciones educativas, clero y asociaciones civiles.
- Para el caso de eventos oficiales y no oficiales, el solicitante recibirá el apoyo del material que este disponible, el cual deberá pedirse por escrito. La respuesta a dicha petición especificará, a través del formato de requerimentos aprobados si el apoyo es total, parcial o negativo.
- El tiempo estipulado para elaborar una solicitud de eventos no oficiales es entre 40 y 45 días antes del evento para ser agendado y considerar la cantidad de materiales, equipos dispuestos y existentes.
- Las solicitudes y apoyos urgentes, solo se atenderán si se presentan con 36 horas de anticipación, de acuerdo a la disponibilidad de material y previa autorización de Presidencia.

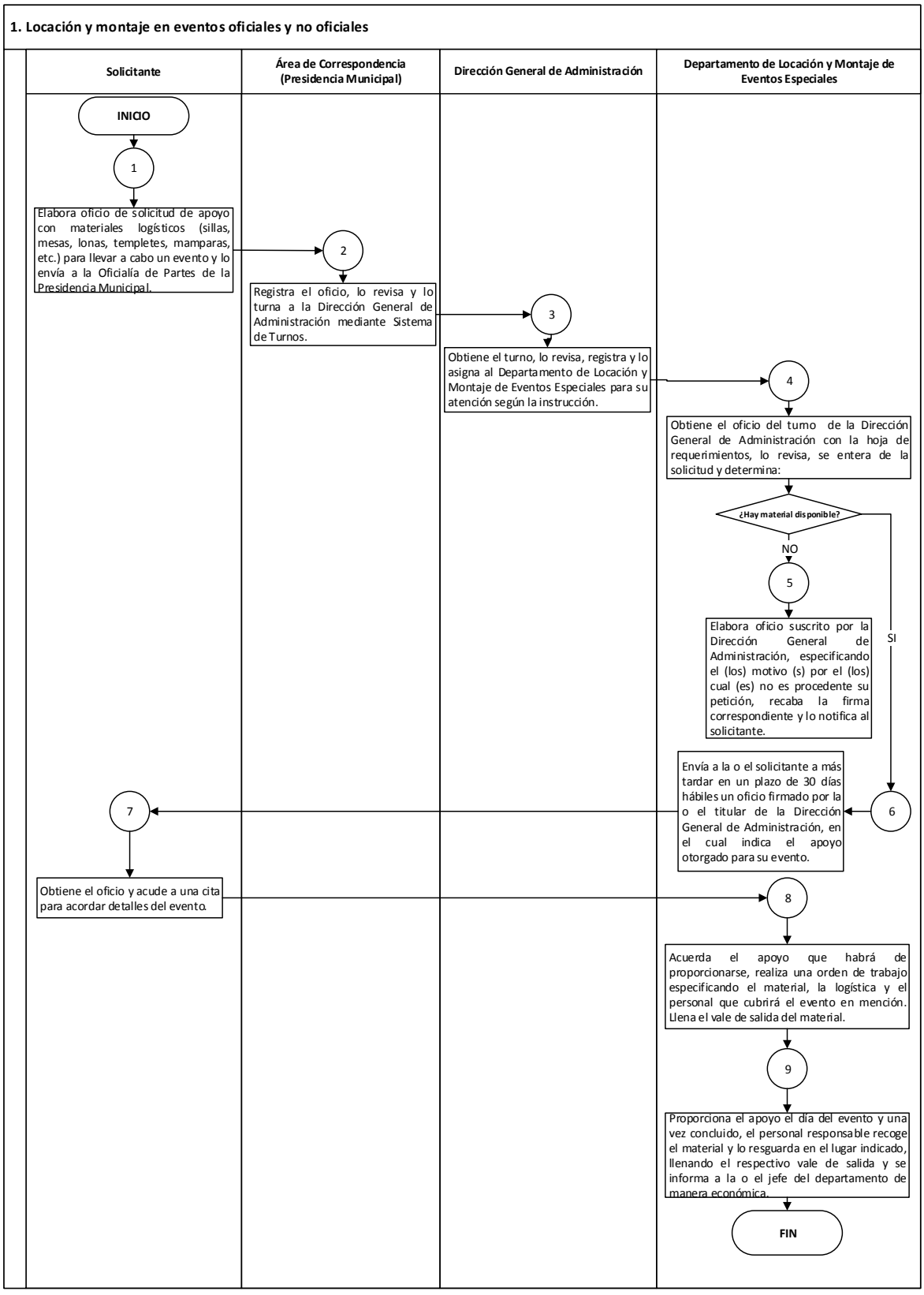
2026

1. Locación y montaje en eventos oficiales y no oficiales
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Elabora oficio de solicitud de apoyo con materiales logísticos (sillas, mesas, lonas, templetes, mamparas, etc.) para llevar a cabo un evento y lo envía a la Oficialía de Partes de la Presidencia Municipal.
2	**Área de Correspondencia (Presidencia Municipal)**	Registra el oficio, lo revisa y lo turna a la Dirección General de Administración mediante Sistema de Turnos.
3	**Dirección General de Aministración**	Obtiene el turno, lo revisa, registra y lo asigna al Departamento de Locación y Montaje de Eventos Especiales para su atención según la instrucción.
4	**Departamento de Locación y Montaje de Eventos Especiales**	Obtiene el turno de la Dirección General Administración con la hoja de requerimientos, lo revisa, se entera de la solicitud si la indicación es positiva procede para su atención
		¿Hay material disponible?
5	**Departamento de Locación y Montaje de Eventos Especiales**	**No:** Elabora oficio suscrito por la Dirección General de Administración especificando el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no es procedente su petición, recaba la firma correspondiente y lo notifica al solicitante.
6		**Sí:** Envía a la o el solicitante a más tardar en un plazo de 30 días hábiles un oficio firmado por la o el titular de la Dirección General de Administración, en el cual indica el apoyo otorgado para su evento.
7	**Solicitante**	Obtiene el oficio y acude a una cita para acordar detalles del evento.
8	**Departamento de Locación y Montaje de Eventos Especiales**	Acuerda el apoyo que habrá de proporcionarse, realiza una orden de trabajo especificando el material, la logística y el personal que cubrirá el evento en mención. Llena el vale de salida del material.
9		Proporciona el apoyo el día del evento y una vez concluido, el personal responsable recoge el material y lo resguarda en el lugar indicado, llenando el respectivo vale de salida y se informa a la o el jefe del departamento de manera económica.
		FIN

2027

DIAGRAMA:



2028

XVI.DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL

Nombre del Procedimiento	**Alta de bienes y vehículos oficiales dentro del sistema de bienes muebles**
Objetivo:	Registrar en el inventario general del Ayuntamiento de Toluca el movimiento de alta de los bienes muebles y vehículos de nueva adquisición o recibidos en donación.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial recibe por oficio la cuenta pública, facturas y movimientos, para realizar los registros de los bienes inventariables (Bienes muebles con un costo igual o mayor a 70 UMAS) y de bajo costo (Bienes con un costo mayor de 35 UMAS pero menor de 70 UMAS), previa revisión física de la existencia de los bienes.

- El verificador encargado del área realiza la supervisión de la existencia de los bienes recabando las características de identificación, así como la firma de la o el servidor público en el formato denominado resguardo provisional.

2029

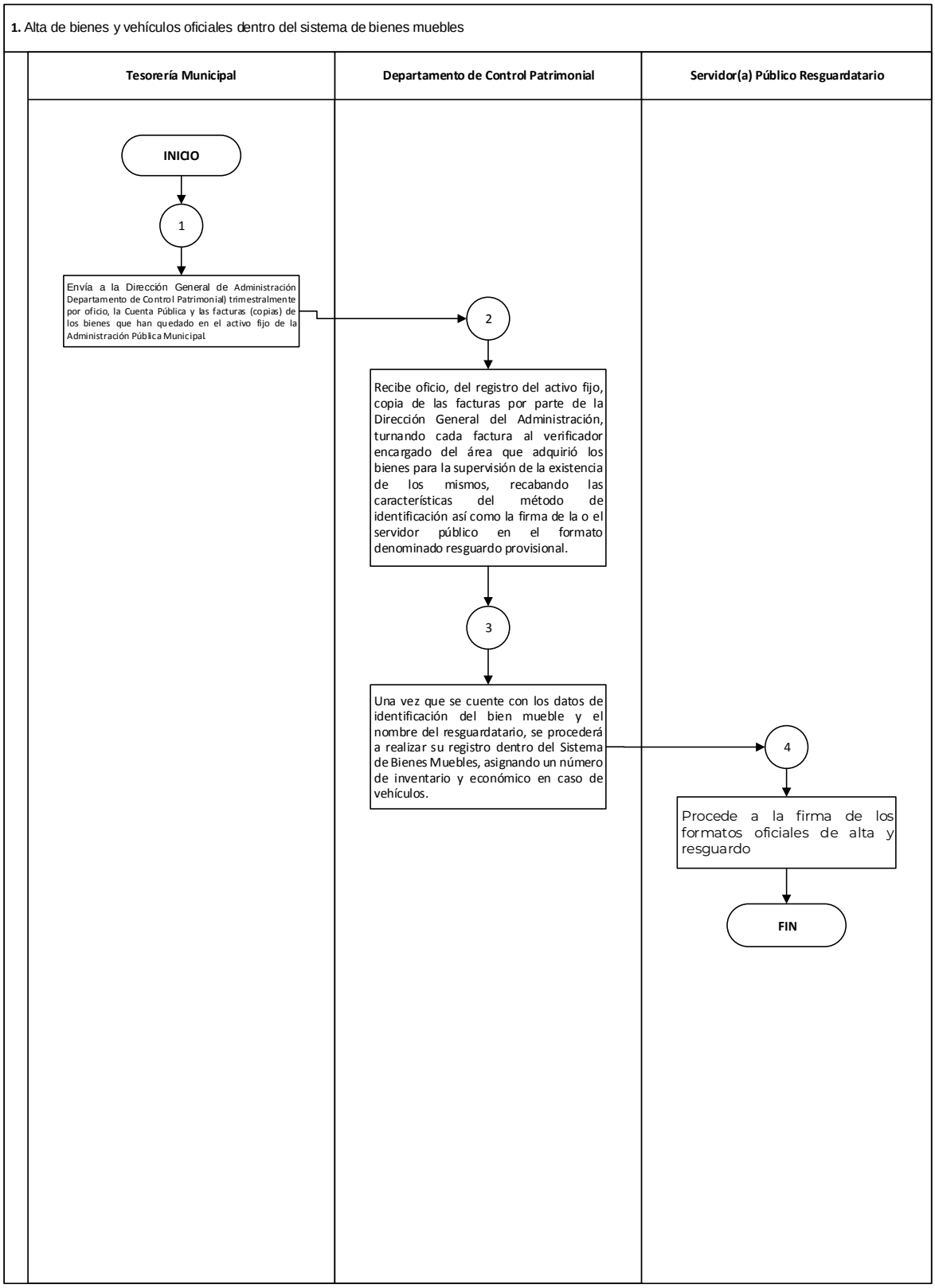
1. Alta de bienes y vehículos oficiales dentro del sistema de bienes muebles

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Tesorería Municipal**	Envía a la Dirección General de Administración Departamento de Control Patrimonial) trimestralmente por oficio, la Cuenta Pública y las facturas (copias) de los bienes que han quedado en el activo fijo de la Administración Pública Municipal.
2	**Departamento de Control Patrimonial**	Recibe oficio, del registro del activo fijo, copia de las facturas por parte de la Dirección General del Administración, turnando cada factura al verificador encargado del área que adquirió los bienes para la supervisión de la existencia de los mismos, recabando las características del método de identificación así como la firma de la o el servidor público en el formato denominado resguardo provisional.
3		Una vez que se cuente con los datos de identificación del bien mueble y el nombre del resguardatario, se procederá a realizar su registro dentro del Sistema de Bienes Muebles, asignando un número de inventario y económico en caso de vehículos.
4	**Servidor(a) Público Resguardatario**	Procede a la firma de los formatos oficiales de alta y resguardo.
		FIN

2030

DIAGRAMA:



2031

Nombre del Procedimiento | **Cambio de resguardo de bienes muebles**

Objetivo: Atender las solicitudes de las dependencias municipales, usuarias de los bienes muebles y vehículos, actualizando los resguardos de las y los servidores públicos de la Administración Pública Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial mantiene actualizados los resguardos y el inventario general de bienes muebles.
- La Coordinación o Delegación Administrativa o quien ejerza la función, tienen la obligación de solicitar mediante escrito, los movimientos de cambio de bienes muebles que le requieran las y los servidores públicos usuarios de los mismos (adjuntando el formato correspondiente debidamente requisitado).
- El Departamento de Control Patrimonial deberá atender con diligencia y oportunidad las solicitudes de cambio de bienes muebles que le sean requeridos conforme al procedimiento establecido.
- Los usuarios de los bienes muebles deberán notificar a la Coordinación o Delegación Administrativa o quien ejerza la función, sobre cualquier cambio que ocurra o se requiera, para su debida actualización.
- La solicitud de cambio de resguardo no la podrá realizar ningún área o persona, que no tenga el bien bajo su resguardo.

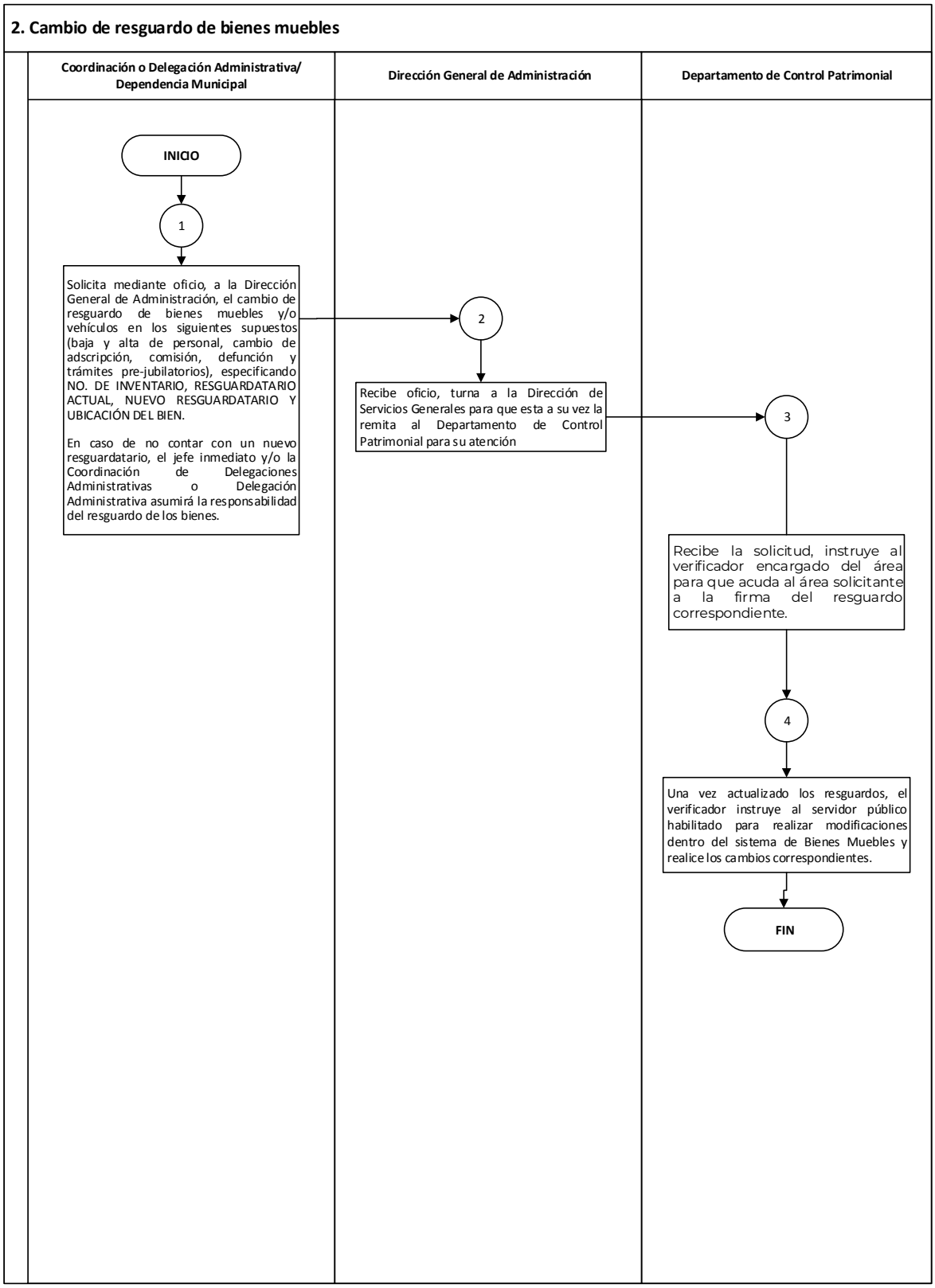
2032

2. Cambio de resguardo de bienes muebles
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación o Delegación Administrativa/Dependencia Municipal**	Solicita mediante oficio, a la dirección general de administración, el cambio de resguardo de bienes muebles y/o vehículos en los siguientes supuestos (baja y alta de personal, cambio de adscripción, comisión, defunción y trámites pre-jubilatorios), especificando no. de inventario, resguardatario actual, nuevo resguardatario y ubicación del bien. en caso de no contar con un nuevo resguardatario, el jefe inmediato y/o la coordinación de delegaciones administrativas o delegación administrativa asumirá la responsabilidad del resguardo de los bienes.
2	**Dirección General de Administración**	Recibe oficio, turna a la Dirección de Servicios Generales para que esta a su vez la remita al Departamento de Control Patrimonial para su atención.
3	**Departamento de Control Patrimonial**	Recibe la solicitud, instruye al verificador encargado del área para que acuda al área solicitante a la firma del resguardo correspondiente.
4		Una vez actualizado los resguardos, el verificador instruye al servidor público habilitado para realizar modificaciones dentro del sistema de Bienes Muebles y realice los cambios correspondientes.
		FIN

2033

DIAGRAMA:



2034

Nombre del Procedimiento	**Alta de bienes por donación**
Objetivo:	Registrar en el padrón de inventarios, los bienes muebles donados por instituciones públicas o privadas, integrándolas al patrimonio mobiliario municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Presidente Municipal Constitucional podrá suscribir contratos, convenios y cualquier documento jurídico a nombre y representación del Municipio de Toluca

- El Departamento de Control Patrimonial es responsable de dar seguimiento a los acuerdos otorgados por el Ayuntamiento de Toluca, en materia de donación de bienes muebles y vehículos.

- El Departamento de Control Patrimonial en coordinación con el área receptora integran el expediente que deberá contener: el Contrato de Donación original debidamente firmado por las personas que en derecho procedan, la o las facturas originales a favor del Municipio de Toluca que amparen la propiedad del (los) bien (es) mueble (s) donado (s), de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable.

- Lo anterior, con fundamento en el Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos dirigidos a asegurar que el Sistema de Contabilidad Gubernamental facilite el Registro y Control de los Inventarios de los Bienes Muebles e Inmuebles de los Entes Públicos.

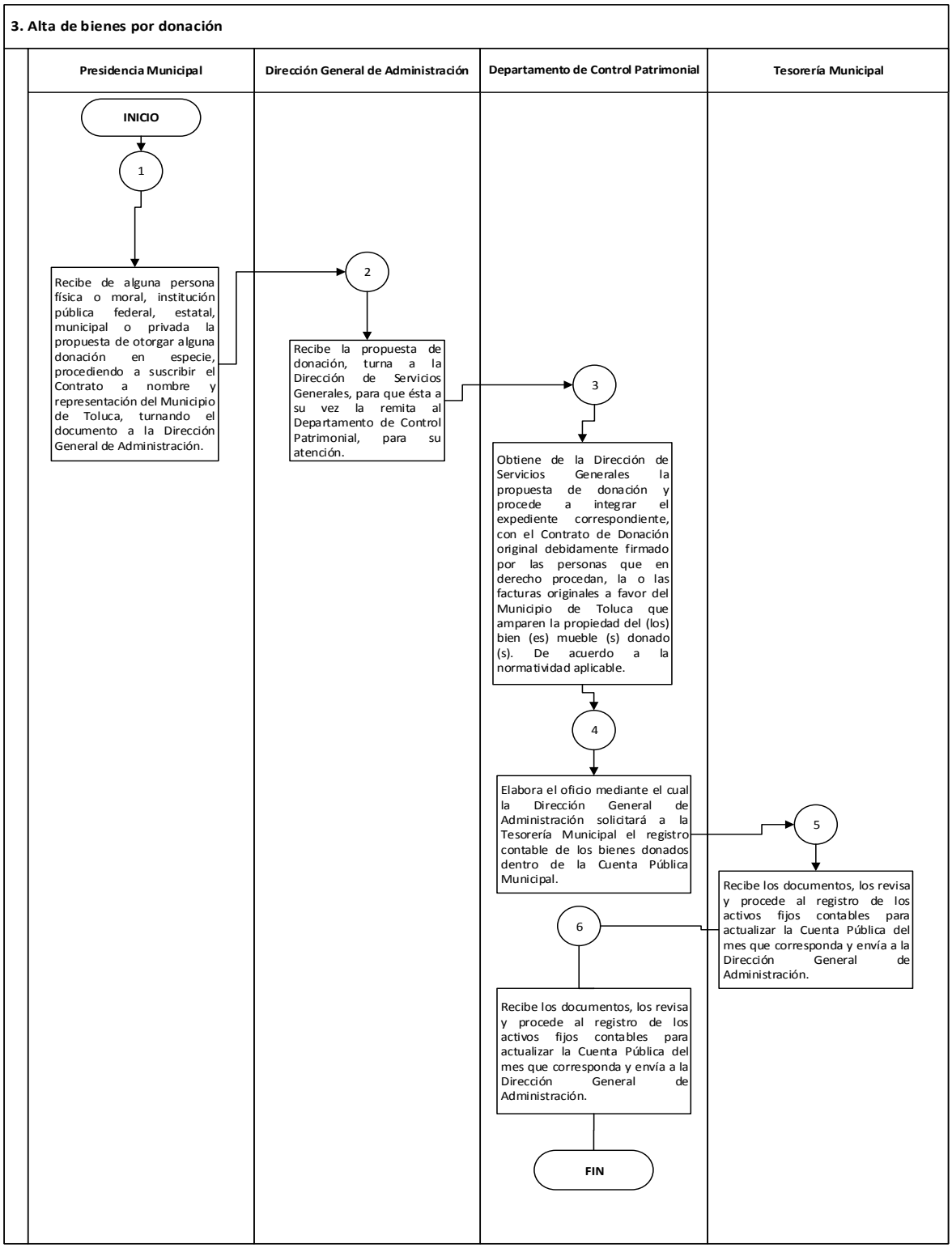
2035

3. Alta de bienes por donación
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Presidencia Municipal**	Recibe de alguna persona física o moral, institución pública federal, estatal, municipal o privada la propuesta de otorgar alguna donación en especie, procediendo a susribir el Contrato a nombre y representación del Municipio de Toluca, turnando el documento a la Dirección General de Administración.
2	**Dirección General de Administración**	Recibe la propuesta de donación, turna a la Dirección de Servicios Generales, para que ésta a su vez la remita al Departamento de Control Patrimonial, para su atención.
3	**Departamento de Control Patrimonial**	Obtiene de la Dirección de Servicios Generales la propuesta de donación y procede a integrar el expediente correspondiente, con el Contrato de Donación original debidamente firmado por las personas que en derecho procedan, la o las facturas originales a favor del Municipio de Toluca que amparen la propiedad del (los) bien (es) mueble (s) donado (s). De acuerdo a la normatividad aplicable.
4		Elabora el oficio mediante el cual la Dirección General de Administración solicitará a la Tesorería Municipal el registro contable de los bienes donados dentro de la Cuenta Pública Municipal.
5	**Tesorería Municipal**	Recibe los documentos, los revisa y procede al registro de los activos fijos contables para actualizar la Cuenta Pública del mes que corresponda y envía a la Dirección General de Administración.
6	**Departamento de Control Patrimonial**	Obtiene la actualización de la Cuenta Pública por parte de la Tesorería Municipal y ejecuta el procedimiento de Alta de Bienes y Vehículos oficiales dentro del Sistema de Bienes Muebles.
		FIN

2036

DIAGRAMA:



2037

Nombre del Procedimiento	**Verificación de bienes muebles y vehículos**
Objetivo:	Verificar y realizar los levantamientos físicos de bienes muebles y vehículos con el propósito de actualizar el inventario general de bienes del Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial, deberá realizar al menos un levantamiento físico de bienes muebles al año, levantando un acta circunstanciada por cada área o dependencia que conforma la Administración Pública Municipal.

- Los Coordinadores y/o Delegados Administrativos de las diferentes unidades administrativas deberán otorgar las facilidades para llevar a cabo los levantamientos físicos de bienes muebles y vehículos dentro de sus áreas.

- Los Coordinadores y/o Delegados Administrativos de las diferentes unidades administrativas, deberán atender, y solventar las observaciones que resulten derivado del levantamiento físico.

- La Dirección General de Administración informará a la Órgano Interno de Control Municipal sobre el incumplimiento a las observaciones o anomalías detectadas, respecto a los bienes muebles.

2038

- En el caso de vehículos se realiza la supervisión con la finalidad de actualizar el resguardo y formato de levantamiento físico de inventario de unidades oficiales.

- El Departamento de Control de Patrimonial mantendrá actualizados los resguardos de las y los servidores públicos municipales.

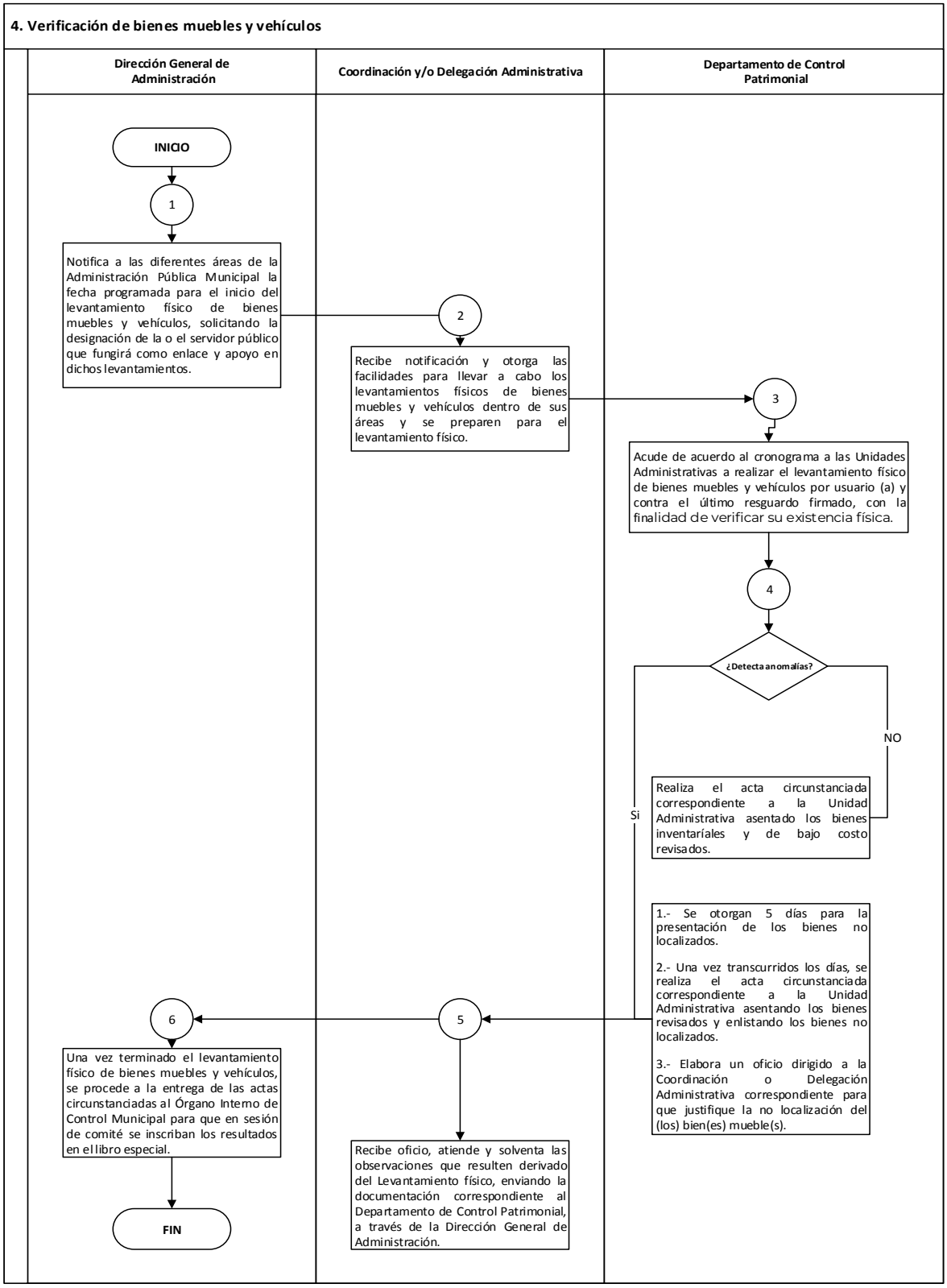
- Lo anterior, con fundamento en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental para los Entes Públicos del Gobierno y Municipios del Estado de México 2025.

4. Verificación de bienes muebles y vehículos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Administración**	Notifica a las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal la fecha programada para el inicio del levantamiento físico de bienes muebles y vehículos, solicitando la designación de la o el servidor público que fungirá como enlace y apoyo en dichos levantamientos.
2	**Coordinación y/o Delegación Administrativa**	Recibe notificación y otorga las facilidades para llevar a cabo los levantamientos físicos de bienes muebles y vehículos dentro de sus áreas y se preparen para el levantamiento físico.
3	**Departamento de Control Patrimonial**	Acude de acuerdo al cronograma a las Unidades Administrativas a realizar el levantamiento físico de bienes muebles y vehículos por usuario (a) y contra el último resguardo firmado, con la finalidad de verificar su existencia física.
		¿Detecta anomalías?
4	**Departamento de Control Patrimonial**	**No:** Realiza el acta circunstanciada correspondiente a la Unidad Administrativa asentado los bienes inventariables y de bajo costo revisados.
		Sí: 1.- Se otorgan 5 días para la presentación de los bienes no localizados. 2.- Una vez transcurridos los días, se realiza el acta circunstanciada correspondiente a la Unidad Administrativa asentando los bienes revisados y enlistando los bienes no localizados. 3.- Elabora un oficio dirigido a la Coordinación o Delegación Administrativa correspondiente para que justifique la no localización del (los) bien(es) mueble(s).
5	**Coordinación y/o Delegación Administrativa**	Recibe oficio, atiende y solventa las observaciones que resulten derivado del Levantamiento físico, enviando la documentación correspondiente al Departamento de Control Patrimonial, a través de la Dirección General de Administración.
6	**Dirección General de Administración**	Una vez terminado el levantamiento físico de bienes muebles y vehículos, se procede a la entrega de las actas circunstanciadas al Órgano Interno de Control Municipal para que en sesión de comité se inscriban los resultados en el libro especial.
		FIN

2039

DIAGRAMA:



2040

Nombre del Procedimiento	**Verificación de bienes muebles en actos de Entrega-Recepción**
Objetivo:	Verificar en los actos de entrega recepción la existencia de bienes muebles y/o vehículos bajo resguardo del servidor público saliente.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es obligación de las y los Coordinadores o Delegados Administrativos o quien ejerza la función, solicitar a la Dirección General de Administración, mediante oficio, la intervención del Departamento de Control Patrimonial para que asista a los actos de entrega-recepción de las y los servidores públicos sujetos a entrega recepción.

- Es responsabilidad del Departamento de Control Patrimonial, a través de sus verificadores, preparar la documentación necesaria y asistir a los actos de entrega-recepción de las y los servidores públicos que le sean requeridos por las áreas.

- Es obligación del verificador de bienes muebles asentar en el acta de entrega-recepción que se otorga, un término de 5 días hábiles para que la o el servidor público saliente, presente los bienes muebles que le resultaron como faltantes.

- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración hacer de conocimiento al Órgano Interno de Control Municipal mediante oficio, sobre el incumplimiento de la o el servidor público a las observaciones asentadas en el acta de entrega-recepción.

2041

- El Órgano Interno de Control Municipal es responsable de dar seguimiento a las observaciones asentadas en el acta de entrega-recepción, otorgar el acuerdo o resolución que conforme a derecho proceda y turnarlo a la Dirección General de Administración para su debido cumplimiento.

5. Verificación de bienes muebles en actos de Entrega-Recepción
Descriptivo:

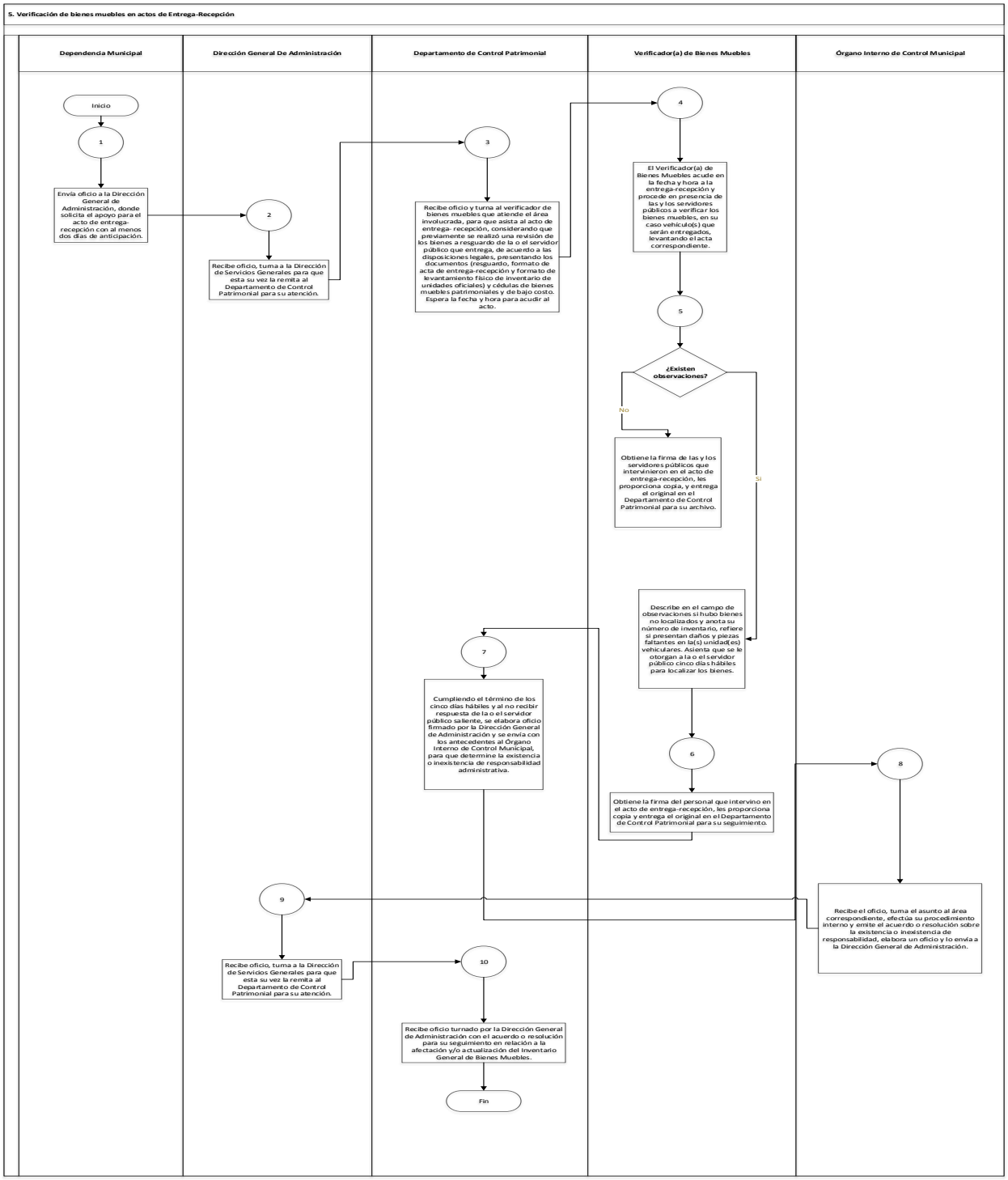
No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia Municipal**	Envía oficio a la Dirección General de Administración, donde solicita el apoyo para el acto de entrega-recepción con al menos dos días de anticipación.
2	**Dirección General de Administración**	Recibe oficio, turna a la Dirección de Servicios Generales para que esta a su vez la remita al Departamento de Control Patrimonial para su atención.
3	**Departamento de Control Patrimonial**	Recibe oficio y turna a la o el verificador de bienes muebles que atiende el área involucrada, para que asista al acto de entrega-recepción, considerando que previamente se realizó una revisión de los bienes a resguardo de la o el servidor público que entrega, de acuerdo a las disposiciones legales, presentando los documentos (resguardo, formato de acta de entrega-recepción y formato de levantamiento físico de inventario de unidades oficiales) y cédulas de bienes muebles patrimoniales y de bajo costo. Espera la fecha y hora para acudir al acto.
4	**Verificador(a) de Bienes Muebles**	La o el Verificador(a) de Bienes Muebles acude en la fecha y hora a la entrega-recepción y procede en presencia de las y los servidores públicos a verificar los bienes muebles, en su caso vehículo(s) que serán entregados, levantando el acta correspondiente.
		¿Existen observaciones?
5	**Verificador(a) de Bienes Muebles**	**No:** Obtiene la firma de las y los servidores públicos que intervinieron en el acto de entrega-recepción, les proporciona copia, y entrega el original en el Departamento de Control Patrimonial para su archivo.
		Sí: Describe en el campo de observaciones si hubo bienes no localizados y anota su número de inventario, refiere si presentan daños y piezas faltantes en la(s) unidad(es) vehiculares. Asienta que se le otorgan a la o el servidor público cinco días hábiles para localizar los bienes.
6		Obtiene la firma del personal que intervino en el acto de entrega-recepción, les proporciona copia y entrega el original en el Departamento de Control Patrimonial para su seguimiento.
7	**Departamento de Control Patrimonial**	Cumpliendo el término de los cinco días hábiles y al no recibir respuesta de la o el servidor público saliente, se elabora oficio firmado por la Dirección General de Administración y se envía con los antecedentes al Órgano Interno de Control Municipal, para que determine la existencia o inexistencia de responsabilidad administrativa.
8	**Órgano Interno de Control Municipal**	Recibe el oficio, turna el asunto al área correspondiente, efectúa su procedimiento interno y emite el acuerdo o resolución sobre la existencia o inexistencia de responsabilidad, elabora un oficio y lo envía a la Dirección General de Administración.
9	**Dirección General De Administración**	Recibe oficio, turna a la Dirección de Servicios Generales para que esta su vez la remita al Departamento de Control Patrimonial para su atención.
10	**Departamento de Control Patrimonial**	Recibe oficio turnado por la Dirección General de Administración con el acuerdo o resolución para su seguimiento en relación a la afectación y/o actualización del Inventario General de Bienes Muebles.

2042

No.	Responsable	Actividad
		FIN

2043

DIAGRAMA:



2044

Nombre del Procedimiento	**Baja y desincorporación de bienes muebles**
Objetivo:	Atender las solicitudes de las dependencias de la Administración Pública Municipal y llevar a cabo los acuerdos otorgados por el Ayuntamiento, para dar de baja los bienes muebles, con motivo de robo de bienes y/o vehículos, siniestro, no localizado y/o extravío, muerte de activo biológico, instrumental médico y de laboratorio, donación, embargo, obsolescencia, retención de vehículos en talleres externos y todos aquellos no contemplados en el presente manual.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las dependencias usuarias de los bienes muebles y vehículos oficiales son responsables de solicitar la baja por el supuesto correspondiente, anexando la documentación necesaria, siendo **EN CASO DE DONACIÓN:** Petición formulada por la persona física, o jurídica colectiva que solicite el o los bienes, dirigida al Presidente Municipal, en la que se mencione el uso y destino que se les dará a los bienes, así como el contrato original por la donación de los bienes, especificando el total de bienes muebles, con sus características de identificación, incluyendo el número de inventario, debidamente signado por las personas que por derecho procedan; **CASOS GENERALES:** Acta Administrativa Instaurada en la Coordinación y/o Delegación Administrativa del área, acuse del oficio mediante el cual se solicitó a la o el servidor público responsable del bien, levante el Acta Administrativa ante el Órgano Interno de Control Municipal; **ROBO ADEMÁS INCLUIR:** Original de la denuncia iniciada ante las autoridades correspondientes (FGJEM) que contenga los datos de identificación del bien mueble (descripción, marca, modelo, serie, color y número de inventario); **EN CASO DE MUERTE DE ACTIVO BIOLÓGICO**: Certificado de muerte, expedido por médico veterinario evidencia fotográfica; **EN CASO DE QUE LA MUERTE DEL ACTIVO BIOLÓGICO ESTÉ RELACIONADA EN ALGÚN HECHO DELICTIVO** se deberá contar con la denuncia iniciada ante las autoridades correspondientes (FGJEM), *que contenga los datos de identificación del semoviente (descripción, raza, color, número de identificación (matricula o tatuaje) y número de inventario)*

2045

- El Departamento de Control Patrimonial, a través de la Dirección General de Administración, será responsable de realizar las gestiones que sean necesarias para cada uno de los casos de solicitud de baja de bienes muebles, a efecto de mantener actualizado el padrón de inventarios y resguardos de los usuarios.

- El Departamento de Control Patrimonial, a través de la Dirección de Servicios Generales notificará por oficio a la Coordinación de Delegaciones Administrativas o Delegación Administrativa correspondiente sobre los bienes que no fueron localizados.

- La Dirección General de Administración elaborará oficio mediante el cual solicita a la Secretaria del Ayuntamiento someta a consideración de los integrantes del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y posteriormente a Cabildo, la baja y desincorporación de los bienes muebles.

- Lo anterior, con fundamento en el Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos dirigidos a asegurar que el Sistema de Contabilidad Gubernamental facilite el Registro y Control de los Inventarios de los Bienes Muebles e Inmuebles de los Entes Públicos.

2046

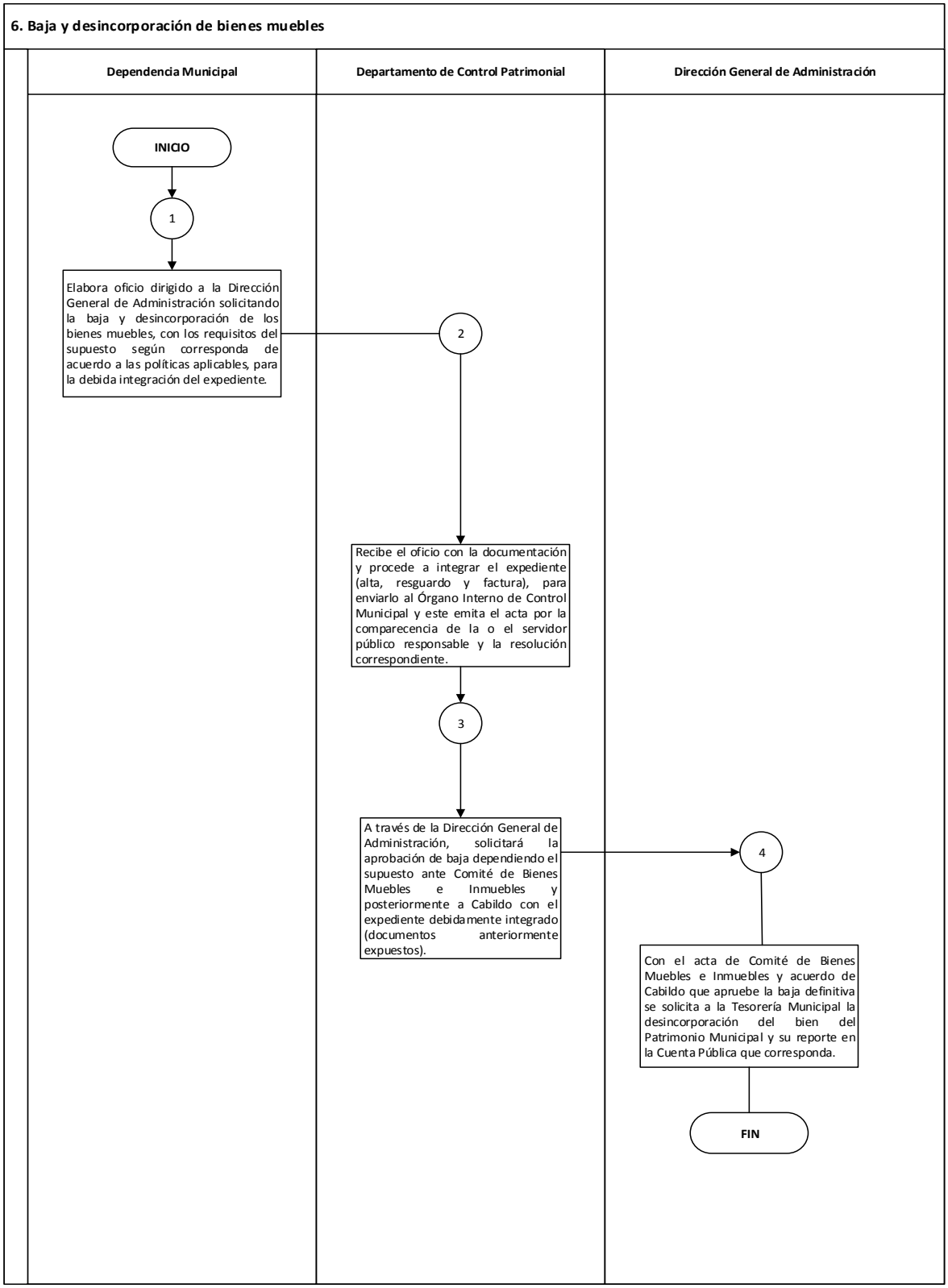
6. Baja y desincorporación de bienes muebles

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dependencia Municipal	Elabora oficio dirigido a la Dirección General de Administración solicitando la baja y desincorporación de los bienes muebles, con los requisitos del supuesto según corresponda de acuerdo a las políticas aplicables, para la debida integración del expediente.
2	Departamento de Control Patrimonial	Recibe el oficio con la documentación y procede a integrar el expediente (alta, resguardo y factura), para enviarlo al Órgano Interno de Control Municipal y este emita el acta por la comparecencia de la o el servidor público responsable y la resolución correspondiente.
3		A través de la Dirección General de Administración, solicitará la aprobación de baja dependiendo el supuesto ante Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y posteriormente a Cabildo con el expediente debidamente integrado (documentos anteriormente expuestos).
4	Dirección General de Administración	Con el acta de Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y acuerdo de Cabildo que apruebe la baja definitiva se solicita a la Tesorería Municipal la desincorporación del bien del Patrimonio Municipal y su reporte en la Cuenta Pública que corresponda.
		FIN

2047

DIAGRAMA:



2048

Nombre del Procedimiento	**Baja y desincorporación por obsolescencia y enajenación de bienes muebles o vehículos por remate (licitación pública)**
Objetivo:	Integrar el expediente técnico de los bienes muebles y vehículos previstos para baja reuniendo los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, con la finalidad de someter a acuerdo del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles su aprobación y posteriormente de Cabildo su baja definitiva y desincorporación del activo fijo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración a través del Departamento de Control Patrimonial, es responsable de recibir y clasificar los bienes muebles previstos para baja por las áreas, así como los requisitos establecidos de acuerdo en la normatividad aplicable.

- El Departamento de Control Patrimonial, hará la entrega física de los bienes muebles y/o vehículos a las o los postores adjudicados, integrará el expediente comprobatorio de la ejecución del procedimiento y enviará a la Tesorería Municipal para su baja definitiva.

- La Tesorería Municipal será responsable de enviar la Cuenta Pública del mes que corresponda a la Dirección General de Administración, reportando la baja definitiva de los bienes muebles o vehículos.

2049

7. Baja y desincorporación por obsolescencia y enajenación de bienes muebles o vehículos por remate (licitación pública)

Descriptivo:

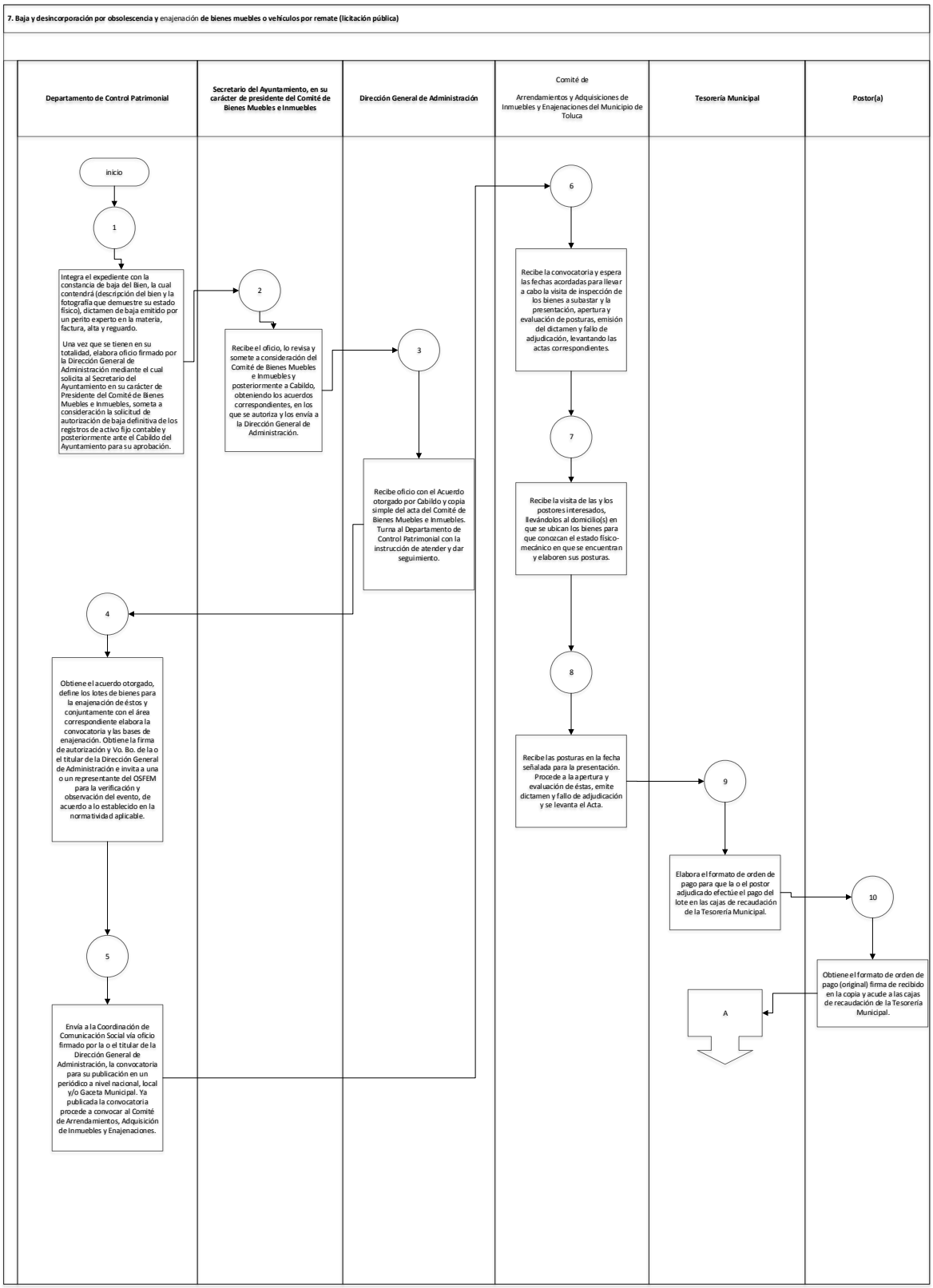
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Control Patrimonial**	Integra el expediente con la constancia de baja del bien, la cual contendrá (descripción del bien y la fotografía que demuestre su estado físico), dictamen de baja emitido por un perito experto en la materia, factura, alta y resguardo. Una vez que se tienen en su totalidad, elabora oficio firmado por la Dirección General de Administración mediante el cual solicita a la o el Secretario del Ayuntamiento en su carácter de Presidente(a) del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles, someta a consideración la solicitud de autorización de baja definitiva de los registros de activo fijo contable y posteriormente ante el Cabildo del Ayuntamiento para su aprobación.
2	**Secretario del Ayuntamiento, en su carácter de presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles**	Recibe el oficio, lo revisa y somete a consideración del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y posteriormente a Cabildo, obteniendo los acuerdos correspondientes, en los que se autoriza y los envía a la Dirección General de Administración.
3	**Dirección General de Administración**	Recibe oficio con el Acuerdo otorgado por Cabildo y copia simple del acta del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles. Turna al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de atender y dar seguimiento.
4	**Departamento de Control Patrimonial**	Obtiene el acuerdo otorgado, define los lotes de bienes para la enajenación de éstos y conjuntamente con el área correspondiente elabora la convocatoria y las bases de enajenación. Obtiene la firma de autorización y Vo. Bo. de la o el titular de la Dirección General de Administración e invita a una o un representante del OSFEM para la verificación y observación del evento, de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable.
5		Envía a la Coordinación de Comunicación Social vía oficio firmado por la o el titular de la Dirección General de Administración, la convocatoria para su publicación en un periódico a nivel nacional, local y/o Gaceta Municipal. Ya publicada la convocatoria procede a convocar al Comité de Arrendamientos, Adquisición de Inmuebles y Enajenaciones.
6	**Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones**	Recibe la convocatoria y espera las fechas acordadas para llevar a cabo la visita de inspección de los bienes a subastar y la presentación, apertura y evaluación de posturas, emisión del dictamen y fallo de adjudicación, levantando las actas correspondientes.
7		Recibe la visita de las y los postores interesados, llevándolos al domicilio(s) en que se ubican los bienes para que conozcan el estado físico-mecánico en que se encuentran y elaboren sus posturas.
8		Recibe las posturas en la fecha señalada para la presentación. Procede a la apertura y evaluación de éstas, emite dictamen y fallo de adjudicación y se levanta el acta.
9	**Tesorería Municipal**	Elabora el formato de orden de pago para que la o el postor adjudicado efectúe el pago del lote en las cajas de recaudación de la Tesorería Municipal.

2050

No.	Responsable	Actividad
10	**Postor(a)**	Obtiene el formato de orden de pago (original) firma de recibido en la copia y acude a las cajas de recaudación de la Tesorería Municipal.
11	**Tesorería Municipal**	Recibe de la o el postor el pago correspondiente y entrega el recibo oficial, saca copia fotostática y la remite al Departamento de Control Patrimonial.
12	**Departamento de Control Patrimonial**	Obtiene el recibo de pago (copia), lo revisa y elabora el pase de salida del(los) bien(es). En el caso de vehículo(s) le hace entrega del documento que acredita la adjudicación y asistido por una o un verificador del Departamento, hace la entrega física de los bienes y/o vehículos.
13		Conforma el expediente (original y copia) para enviarlo a la Tesorería Municipal a efecto de que se realice la baja definitiva en los registros de activo fijo, una vez que se ha efectuado la entrega formal del (los) bien (es) y/o vehículo(s), reflejándose en la Cuenta Pública del mes que corresponda.
		FIN

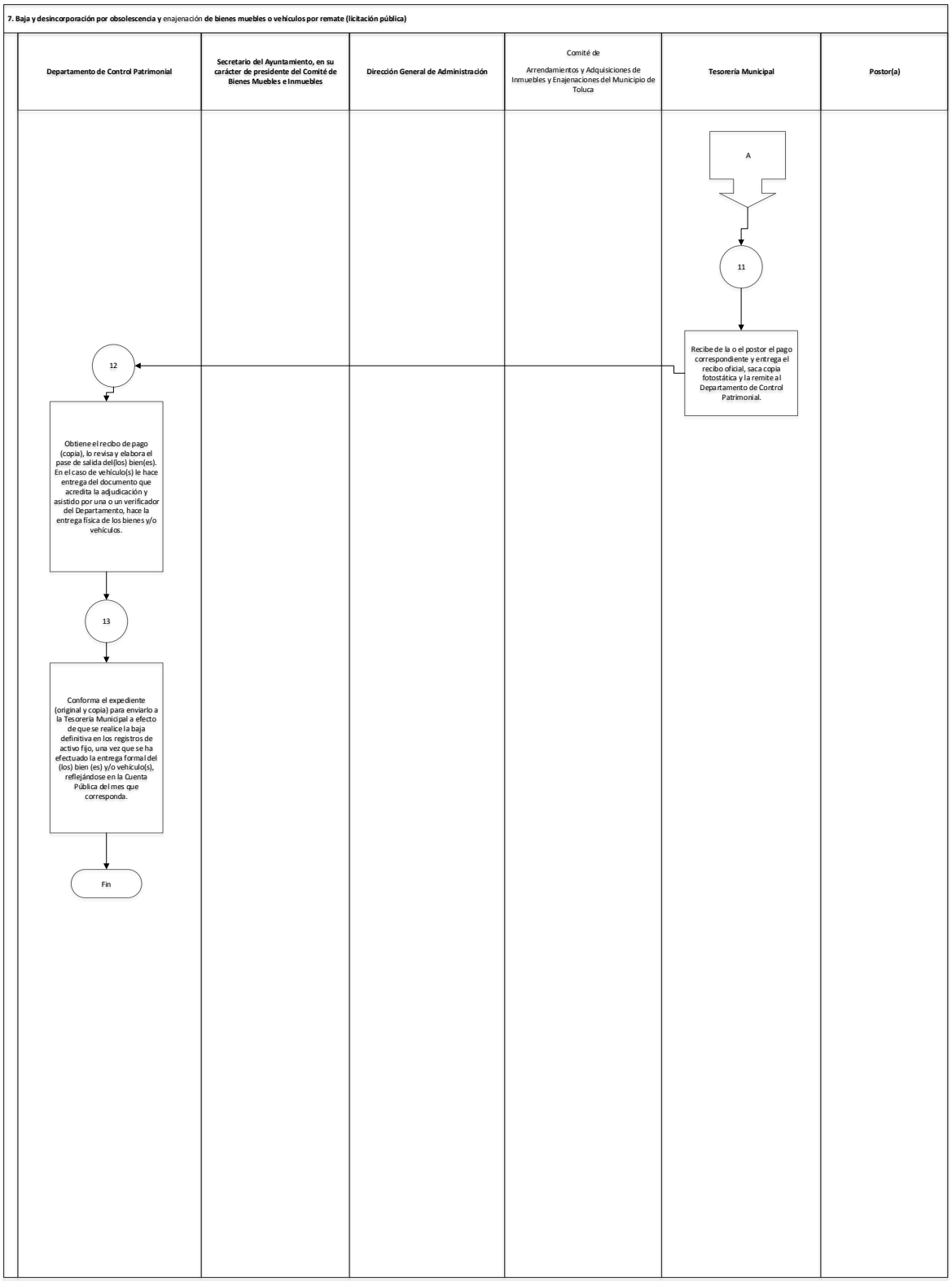
2051

DIAGRAMA:



2052

DIAGRAMA:



2053

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de Constancia de No Adeudo Patrimonial**
Objetivo:	Generar en tiempo y forma las constancias de no adeudo patrimonial, solicitadas por las y los servidores públicos cuando se retiren de su empleo, cargo o comisión.

POLÍTICAS APLICABLES

- La elaboración de las constancias se llevará a cabo cuando un servidor público se retire de su empleo, cargo o comisión, se le expedirá su constancia de no adeudo de bienes por conducto del Secretario del Ayuntamiento, previo aviso a las áreas de personal, de la unidad donde estuvo adscrito y del Departamento de Control Patrimonial.

- El Departamento de Control Patrimonial, hará la revisión física de los bienes muebles que tengan las y los servidores públicos que soliciten su Constancia de no Adeudo Patrimonial, para hacer la reasignación correspondiente.

- La Secretaría del Ayuntamiento será responsable de firmar y sellar las Constancias de no Adeudo elaboradas por el Departamento de Control Patrimonial.

2054

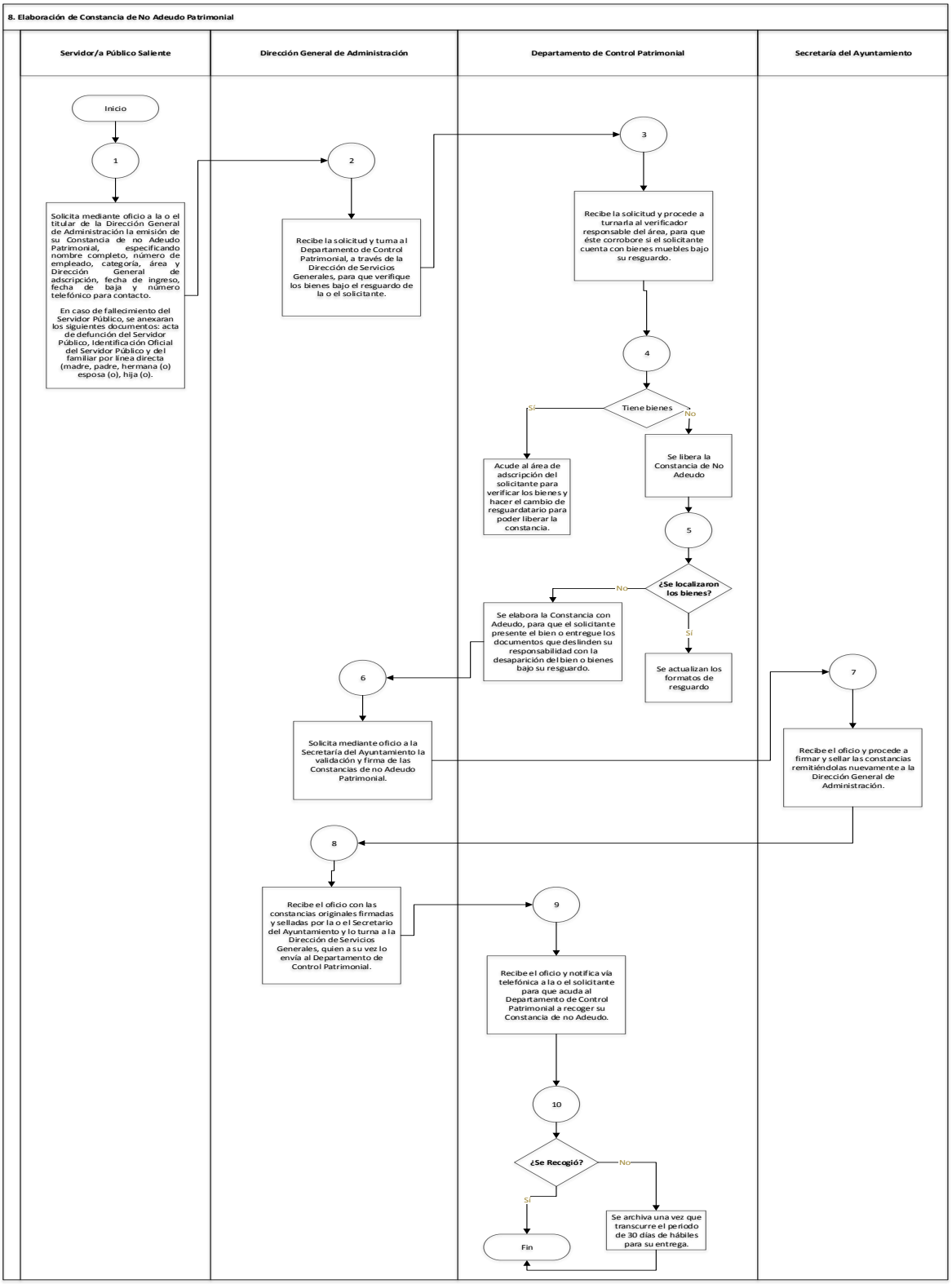
- Las respuestas emitidas por dichas solicitudes tendrán una vigencia de 90 días contados a partir de la fecha de emisión. Por lo que, una vez concluido este periodo, la o el servidor público que no acuda por su documento, tendrá que solicitarlo nuevamente.

8. Elaboración de Constancia de No Adeudo Patrimonial
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Servidor/a Público Saliente**	Solicita mediante oficio a la o el titular de la Dirección General de Administración la emisión de su Constancia de No Adeudo Patrimonial, especificando nombre completo, número de empleado, categoría, área y Dirección General de adscripción, fecha de ingreso, fecha de baja y número telefónico para contacto. En caso de fallecimiento de la o el servidor público, se anexarán los siguientes documentos: acta de defunción del servidor público, identificación oficial de la o el servidor público y del familiar por línea directa (madre, padre, hermana (o) esposa (o), hija (o).
2	**Dirección General de Administración**	Recibe la solicitud y turna al Departamento de Control Patrimonial, a través de la Dirección de Servicios Generales, para que verifique los bienes bajo el resguardo de la o el solicitante.
3	**Departamento de Control Patrimonial**	Recibe la solicitud y procede a turnarla al verificador responsable del área, para que éste corrobore si el solicitante cuenta con bienes muebles bajo su resguardo.
		¿Tiene bienes?
4	**Departamento de Control Patrimonial**	**No:** Se libera la Constancia de No Adeudo
		Sí: Acude al área de adscripción del solicitante para verificar los bienes y hacer el cambio de resguardatario para poder liberar la constancia.
		¿Se localizaron los bienes?
5	**Departamento de Control Patrimonial**	**Sí:** Se actualizan los formatos de resguardo.
		No: Se elabora la Constancia con Adeudo, para que el solicitante presente el bien o entregue los documentos que deslinden su responsabilidad con la desaparición del bien o bienes bajo su resguardo.
6	**Dirección General de Administración**	Solicita mediante oficio a la Secretaría del Ayuntamiento la validación y firma de las Constancias de No Adeudo Patrimonial.
7	**Secretaría del Ayuntamiento**	Recibe el oficio y procede a firmar y sellar las constancias remitiéndolas nuevamente a la Dirección General de Administración.
8	**Dirección General de Administración**	Recibe el oficio con las constancias originales firmadas y selladas por la o el Secretario del Ayuntamiento y lo turna a la Dirección de Servicios Generales, quien a su vez lo envía al Departamento de Control Patrimonial.
9	**Departamento de Control Patrimonial**	Recibe el oficio y notifica vía telefónica a la o el solicitante para que acuda al Departamento de Control Patrimonial a recoger su Constancia de No Adeudo.
		¿Se Recogió?
10	**Departamento de Control Patrimonial**	**Sí:** **Fin**
		No: Se archiva una vez que transcurre el periodo de 30 días de hábiles para su entrega.
		FIN

2055

DIAGRAMA:



2056

XVII. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PROYECTOS Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

Nombre del Procedimiento	**Solicitud de nuevos desarrollos de sistemas automatizados de la Administración Pública Municipal**
Objetivo:	Establecer procedimientos y dar seguimiento a las peticiones de las dependencias de la Administración Pública Municipal respecto al desarrollo de sistemas de información para mejorar la funcionalidad de los diferentes procesos y generar soluciones administrativas efectivas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Desarrollo de Proyectos y Modernización Administrativa se encargará del resguardo de la información de los diferentes padrones de las áreas involucradas, sin embargo, la actualización de la información contenida en los mismos es responsabilidad del área usuaria.

- Las solicitudes de las áreas de la Administración Pública Municipal deben especificar la descripción de la solicitud, información a detalle con la que cuentan, definir qué reporte o pantalla requieren, nombres completos para cambios de usuarios(as), descripción de sus procesos para el desarrollo del análisis en los nuevos sistemas y/o mantenimiento de los mismos.

2057

- Las firmas de Vo.Bo. que se solicitan al término de la atención de las peticiones a las o los usuarios, son requeridas para control interno únicamente, tales como: creación de un sistema y/o módulo; altas y bajas de cuentas de usuario(a); solicitud de información; y mantenimiento a los sistemas existentes.

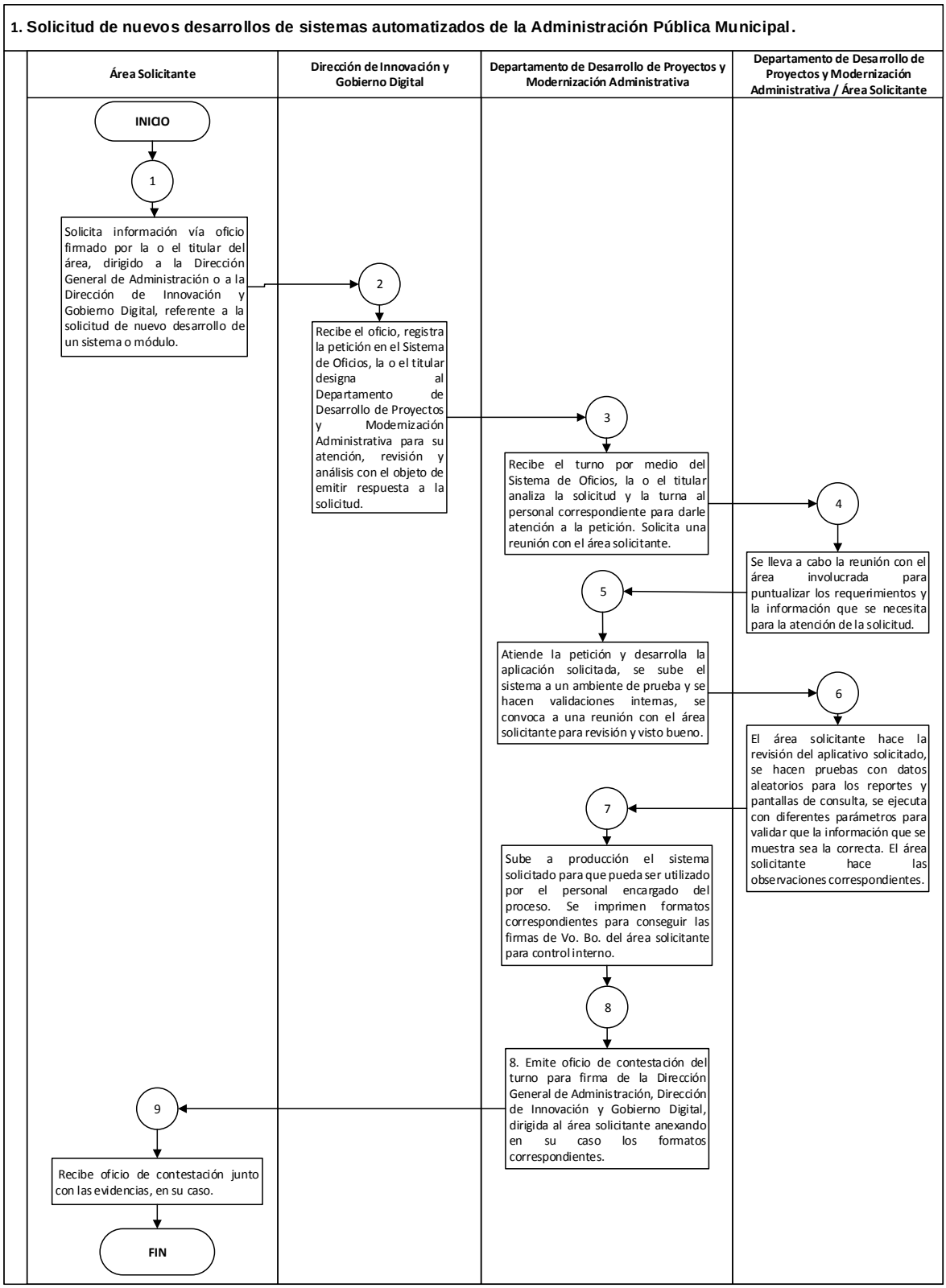
1. Solicitud de nuevos desarrollos de sistemas automatizados de la Administración Pública Municipal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Área Solicitante	Solicita información vía oficio firmado por la o el titular del área, dirigido a la Dirección General de Administración o a la Dirección de Innovación y Gobierno Digital, referente a la solicitud de nuevo desarrollo de un sistema o módulo.
2	Dirección de Innovación y Gobierno Digital	Recibe el oficio, registra la petición en el Sistema de Oficios, la o el titular designa al Departamento de Desarrollo de Proyectos y Modernización Administrativa para su atención, revisión y análisis con el objeto de emitir respuesta a la solicitud.
3	Departamento de Desarrollo de Proyectos y Modernización Administrativa	Recibe el turno por medio del Sistema de Oficios, la o el titular analiza la solicitud y la turna al personal correspondiente para darle atención a la petición. Solicita una reunión con el área solicitante.
4	Departamento de Desarrollo de Proyectos y Modernización Administrativa / Área Solicitante	Se lleva a cabo la reunión con el área involucrada para puntualizar los requerimientos y la información que se necesita para la atención de la solicitud.
5	Departamento de Desarrollo de Proyectos y Modernización Administrativa	Atiende la petición y desarrolla la aplicación solicitada, se sube el sistema a un ambiente de prueba y se hacen validaciones internas, se convoca a una reunión con el área solicitante para revisión y visto bueno.
6	Departamento de Desarrollo de Proyectos y Modernización Administrativa / Área Solicitante	El área solicitante hace la revisión del aplicativo solicitado, se hacen pruebas con datos aleatorios para los reportes y pantallas de consulta, se ejecuta con diferentes parámetros para validar que la información que se muestra sea la correcta. El área solicitante hace las observaciones correspondientes.
7	Departamento de Desarrollo de Proyectos y Modernización Administrativa	Sube a producción el sistema solicitado para que pueda ser utilizado por el personal encargado del proceso. Se imprimen formatos correspondientes para conseguir las firmas de Vo. Bo. del área solicitante para control interno.
8		Emite oficio de contestación del turno para firma de la Dirección General de Administración, Dirección de Innovación y Gobierno Digital, dirigida al área solicitante anexando en su caso los formatos correspondientes.
9	Área Solicitante	Recibe oficio de contestación junto con las evidencias, en su caso.
		FIN

2058

DIAGRAMA:



2059

XVIII. DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE TÉCNICO.

Nombre del Procedimiento	**Reparación, mantenimiento y soporte a equipos de cómputo**
Objetivo:	Programar y realizar la instalación, configuración, actualización, mantenimiento, monitoreo y reparación de la infraestructura informática, así como asesorar y emitir opiniones técnicas sobre el uso y adquisición del equipo de cómputo que requieren las dependencias del Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las dependencias de la Administración Pública Municipal tienen la obligación de reportar a este departamento cualquier anomalía con respecto a su equipo de cómputo, con la finalidad de solucionar sus problemas de manera rápida y eficaz para no retrasar sus labores.

- Las solicitudes de servicio, serán atendidas siempre y cuando se hayan reportado a través del Sistema de Atención a Solicitudes de Innovación y Gobierno Digital, o se hayan recibido a través de oficio.

- Es responsabilidad de la o el usuario cuidar y mantener en buenas condiciones su equipo de cómputo, evitando que cualquier persona ajena al Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico instale software o destape el equipo, ya que es motivo de pérdida de la garantía que proporciona la o el proveedor, para el caso de equipos nuevos.

2060

- Cuando se solicite una reparación, se emitirá por parte del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico una opinión técnica mencionando las piezas que se hayan dañado del equipo reportado, mismas que deberán ser adquiridas por el área solicitante.

- Las reparaciones se llevarán a cabo hasta recibir, por parte del área usuaria, las piezas solicitadas en la opinión técnica.

- Las y los usuarios que hagan mal uso de los equipos de cómputo, serán responsables de la reposición de los mismos, o bien, para el caso de variación del voltaje, las dependencias deberán reponer el equipo que se haya dañado por esta causa.

- Las necesidades adicionales se atenderán una vez que se requieran a través del Sistema de Atención a Solicitudes de Innovación y Gobierno Digital.

- Todos los equipos nuevos a adquirir deben incluir la licencia de office como mínimo, previa autorización de la Dirección de Innovación y Gobierno Digital.

- Las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán comprar software original, previa autorización de la Dirección de Innovación y Gobierno Digital.

- El Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico dictaminará el estado que guarda el equipo de cómputo para que el Departamento de Control Patrimonial, dependiente de la Dirección de Servicios Generales, realice la baja de este tipo de bienes muebles por obsolescencia, inutilidad o daño que presente.

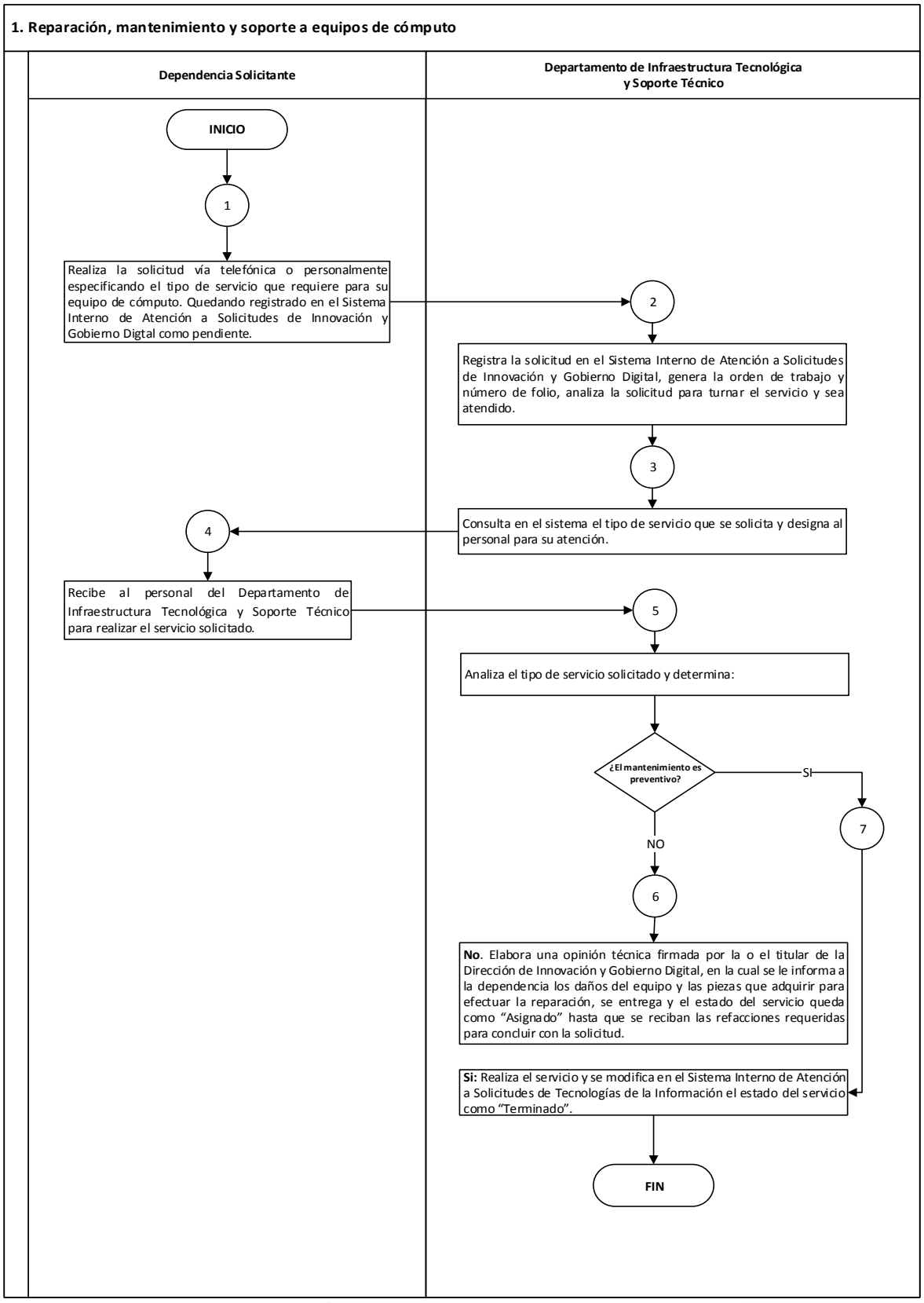
2061

1. Reparación, mantenimiento y soporte a equipos de cómputo
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dependencia Solicitante**	Realiza la solicitud vía telefónica o personalmente especificando el tipo de servicio que requiere para su equipo de cómputo. Quedando registrado en el Sistema Interno de Atención a Solicitudes de Innovación y Gobierno Digital como pendiente.
2	**Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico**	Registra la solicitud en el Sistema Interno de Atención a Solicitudes de Innovación y Gobierno Digital, genera la orden de trabajo y número de folio, analiza la solicitud para turnar el servicio y sea atendido.
3		Consulta en el sistema el tipo de servicio que se solicita y designa al personal para su atención.
4	**Dependencia Solicitante**	Recibe al personal del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico para realizar el servicio solicitado.
5	**Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico**	Analiza el tipo de servicio solicitado y determina:
		¿El mantenimiento es preventivo?
6	**Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico**	**No:** Elabora una opinión técnica firmada por la o el titular de la Dirección de Innovación y Gobierno Digital, en la cual se le informa a la dependencia los daños del equipo y las piezas que adquirir para efectuar la reparación, se entrega y el estado del servicio queda como “Asignado” hasta que se reciban las refacciones requeridas para concluir con la solicitud.
7		**Sí:** Realiza el servicio y se modifica en el Sistema Interno de Atención a Solicitudes de Innovación y Gobierno Digital el estado del servicio como “Terminado”.
		FIN

2062

DIAGRAMA:



2063

Nombre del Procedimiento	**Gestión y emisión de dictámenes técnicos para la adquisición de bienes, servicios y proyectos de innovación y gobierno digital, implementados por la Administración Pública Municipal**
Objetivo:	Establecer el procedimiento para la gestión y emisión de dictámenes técnicos para los proyectos de innovación y gobierno digital, implementados por la Administración Pública Municipal garantizando las mejores condiciones técnicas y el impacto en la Estrategia de Gobierno Digital, así como su alineación al Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda solicitud de adquisición de bienes o servicios con respecto a Innovación y Gobierno Digital, por parte de las áreas de la administración pública municipal, deberán hacer el requerimiento mediante oficio a la Dirección de Innovación y Gobierno Digital, proporcionando las características generales de los bienes o servicios requeridos y una breve justificación del motivo de la adquisición para estar en posibilidad de poder emitir el dictamen correspondiente.

- Toda solicitud de adquisición o de servicio, que no cumpla con las características mencionadas en el catálogo de bienes informáticos autorizado por la Dirección de Innovación y Gobierno Digital, no será autorizado y por lo tanto no será posible continuar con el proceso de adquisición.

2064

- Las áreas dependientes de la Dirección de Innovación y Gobierno Digital, serán las encargadas de realizar la revisión de las características de acuerdo a su competencia validando o en su caso proponiendo las características que mejor cumplan con el requerimiento de las áreas o dependencias solicitantes, para que se esté en posibilidad de emitir el dictámen técnico correspondiente.

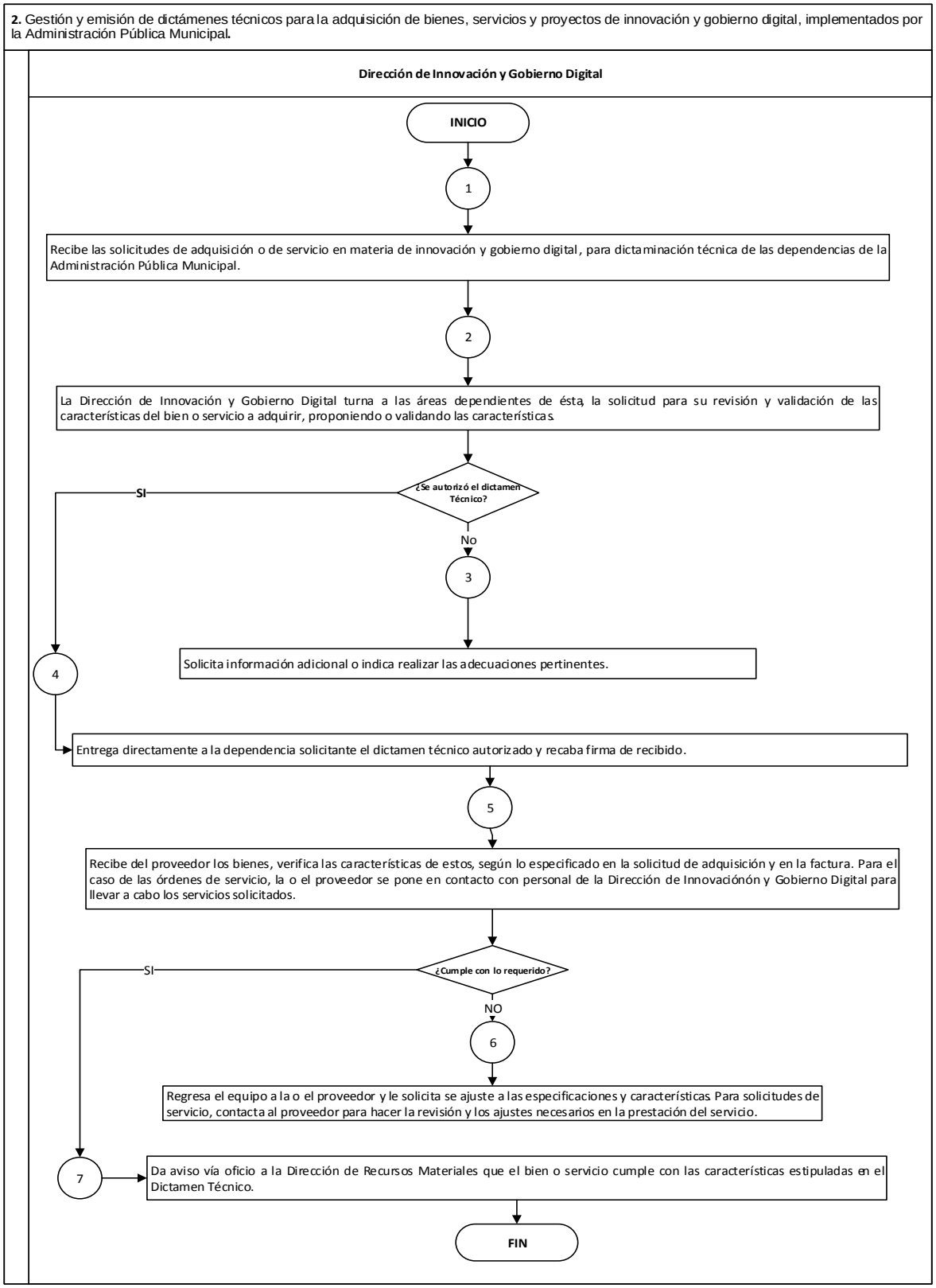
2**.** Gestión y emisión de dictámenes técnicos para la adquisición de bienes, servicios y proyectos de innovación y gobierno digital, implementados por la Administración Pública Municipal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Innovación y Gobierno Digital.**	Recibe las solicitudes de adquisición o de servicio en materia de innovación y gobierno digital, para dictaminación técnica de las dependencias de la Administración Pública Municipal.
2		Turna a las áreas dependientes de ésta, la solicitud para su revisión y validación de las características del bien o servicio a adquirir, proponiendo o validando las características.
		¿Se autorizó el Dictamen Técnico?
3	**Dirección de Innovación y Gobierno Digital.**	**No:** Solicita información adicional o indica realizar las adecuaciones pertinentes.
4		**Sí:** Entrega directamente a la dependencia solicitante el Dictamen Técnico autorizado y recaba firma de recibido.
5		Recibe del proveedor los bienes, verifica las características de estos, según lo especificado en la solicitud de adquisición y en la factura. Para el caso de las órdenes de servicio, la o el proveedor se pone en contacto con personal de la Dirección de Innovación y Gobierno Digital para llevar a cabo los servicios solicitados.
		¿Cumple con lo requerido?
6	**Dirección de Innovación y Gobierno Digital.**	**No:** Regresa el bien a la Dirección de Recursos Materiales y le solicita se ajuste a las especificaciones y características. Para solicitudes de servicio, contacta al proveedor para hacer la revisión y los ajustes necesarios en la prestación del servicio.
7		**Sí:** Da aviso vía oficio a la Dirección de Recursos Materiales que el bien o servicio cumple con las características estipuladas en el Dictamen Técnico.
		FIN

2065

DIAGRAMA:



2066

XIX. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES Y REDES

Nombre del Procedimiento	**Asignación de línea nueva, extensiones y colocación de aparatos telefónicos**
Objetivo:	Atender las solicitudes de las dependencias municipales que requieren los servicios de telefonía, sea de instalación, programación o mantenimiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- La atención se proporcionará en el orden en que se reciban las solicitudes a través del Sistema de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información.
- Para el caso de solicitudes de colocación de aparatos telefónicos, se deberá contar con la justificación necesaria que acredite la necesidad del servicio para el desempeño de las funciones sustantivas del área solicitante.

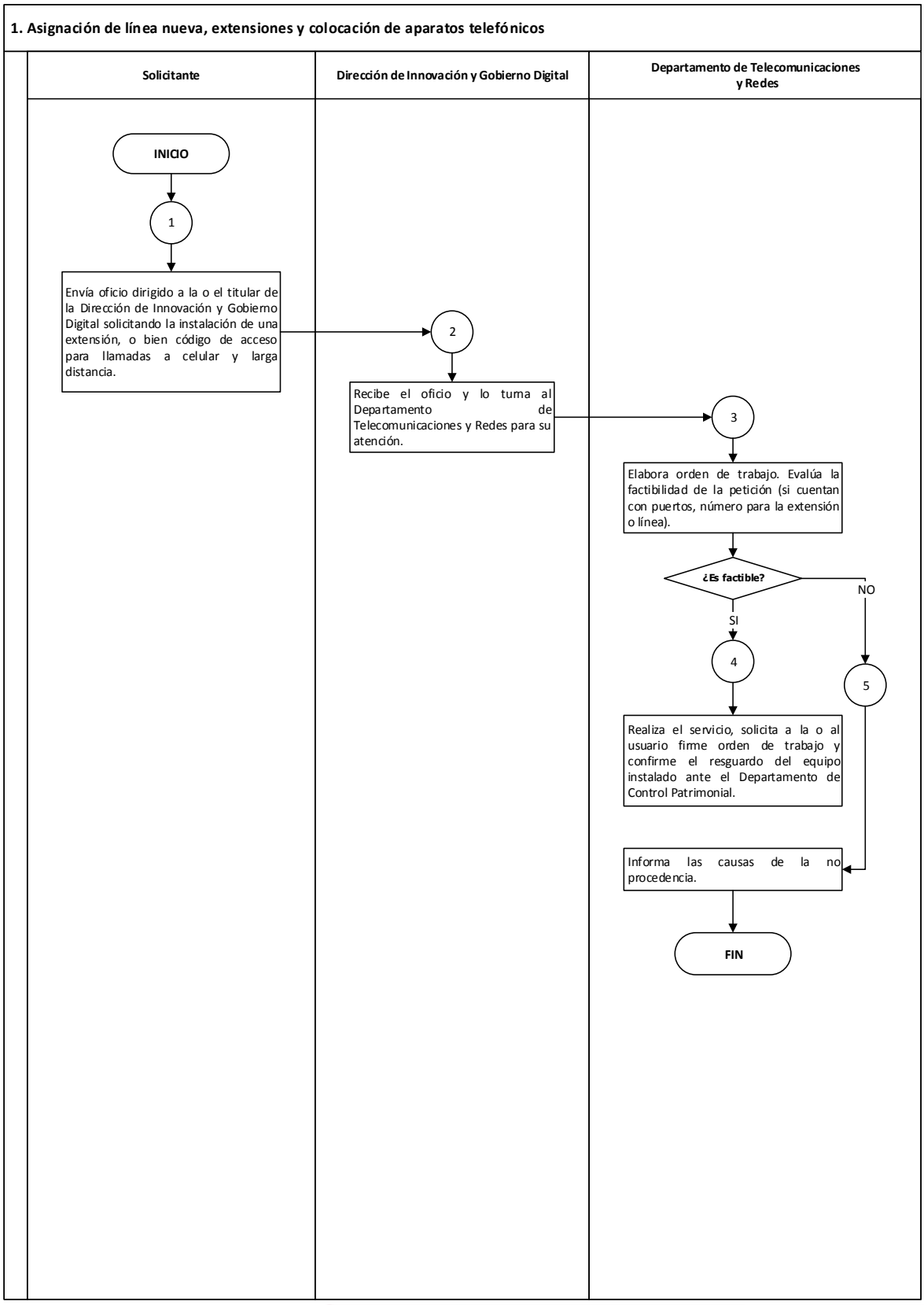
2067

1. Asignación de línea nueva, extensiones y colocación de aparatos telefónicos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Envía oficio dirigido a la o el titular de la Dirección de Innovación y Gobierno Digital solicitando la instalación de una extensión, o bien código de acceso para llamadas a celular y larga distancia.
2	**Dirección de Innovación y Gobierno Digital**	Recibe el oficio y lo turna al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para su atención.
3	**Departamento de Telecomunicaciones y Redes**	Elabora orden de trabajo. Evalúa la factibilidad de la petición (si cuentan con puertos, número para la extensión o línea).
		¿Es factible?
4	**Departamento de Telecomunicaciones y Redes**	**Sí:** Realiza el servicio, solicita a la o al usuario firme orden de trabajo y confirme el resguardo del equipo instalado ante el Departamento de Control Patrimonial.
5		**No:** Informa las causas de la no procedencia.
		FIN

2068

DIAGRAMA:



2069

Nombre del Procedimiento | **Reparación de aparatos y restablecimiento de líneas telefónicas**

Objetivo: Dar atención a las y los usuarios que requieren de la reparación de aparatos de telefonía o para el restablecimiento de redes telefónicas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Cualquier anomalía o descompostura de los aparatos de telefonía deberá ser reportada al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para su atención.

- El área técnica de telefonía, derivado de la revisión solicitada por las o los usuarios, notifica personalmente en los casos de daños del puerto o del aparato telefónico y les orienta para la adquisición de un nuevo aparato que sea compatible con el Sistema del Conmutador del Ayuntamiento.

- El área técnica de telefonía no se compromete a reparar aparatos telefónicos que hayan tenido mal uso por parte de la o el usuario y éste deberá cubrir los costos de la reparación o en su caso, la sustitución del aparato telefónico.

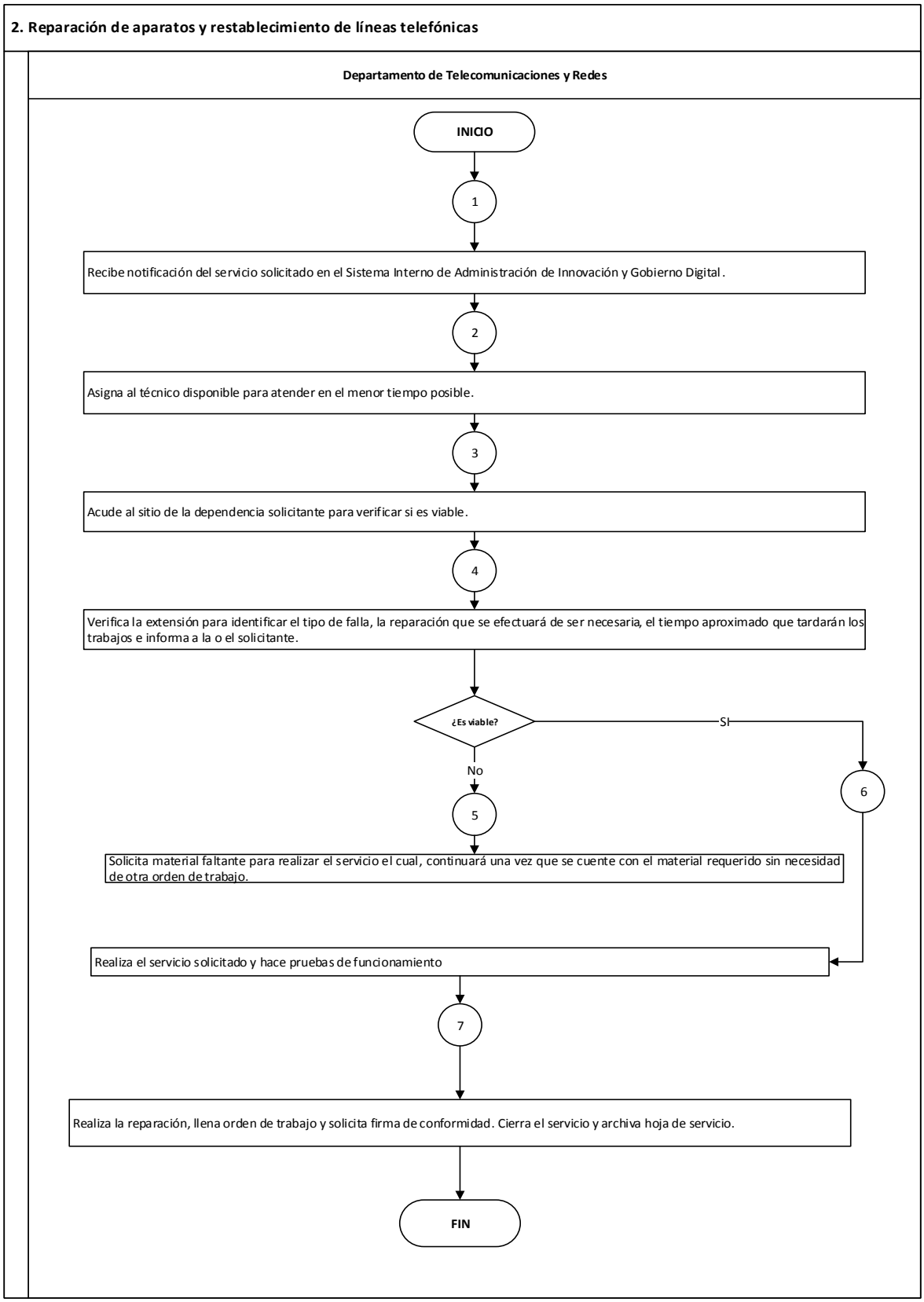
2070

2. Reparación de aparatos y restablecimiento de líneas telefónicas
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Telecomunicaciones y Redes	Recibe notificación del servicio solicitado en el Sistema Interno de Administración de Innovación y Gobierno Digital.
2		Asigna al técnico disponible para atender en el menor tiempo posible.
3		Acude al sitio de la dependencia solicitante para verificar si es viable.
4		Verifica la extensión para identificar el tipo de falla, la reparación que se efectuará de ser necesaria, el tiempo aproximado que tardarán los trabajos e informa a la o el solicitante.
		¿Es viable?
5	Departamento de Telecomunicaciones y Redes	**No:** Solicita material faltante para realizar el servicio el cual, continuará una vez que se cuente con el material requerido sin necesidad de otra orden de trabajo.
6		**Sí:** Realiza el servicio solicitado y hace pruebas de funcionamiento.
7		Realiza la reparación, llena orden de trabajo y solicita firma de conformidad. Cierra el servicio y archiva hoja de servicio.
		FIN

2071

DIAGRAMA:



2072

Nombre del Procedimiento | **Instalación y mantenimiento de la red municipal**

Objetivo: Integrar a la red municipal el mayor número de equipos existentes garantizando los servicios de red.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Telecomunicaciones y Redes es el único facultado para la integración de equipos de cómputo y periféricos a la red municipal, así como para instalar, retirar, reemplazar o modificar cualquier equipo activo, componente, periférico o cable de red que integre el cableado estructurado propiedad de la Administración Pública Municipal.

- El Departamento de Telecomunicaciones y Redes, dará acceso a la red e internet, previa autorización de las y los titulares de las dependencias municipales solicitantes.

- Por ningún motivo, personal que no sea del Departamento de Telecomunicaciones y Redes podrá instalar, retirar, reemplazar o configurar equipos relacionados con la red.

- El acceso a Internet será restringido en contenido no permitido, de acuerdo a los lineamientos de la Dirección de Innovación y Gobierno Digital.

- El personal del Departamento de Telecomunicaciones y Redes tendrá la facultad de realizar revisiones de contenido de navegación de los equipos en red, con la finalidad de obtener estadísticas de sitios visitados y determinar el tipo de uso que las y los usuarios le dan al servicio.

2073

3. Instalación y mantenimiento de la red municipal
Descriptivo:

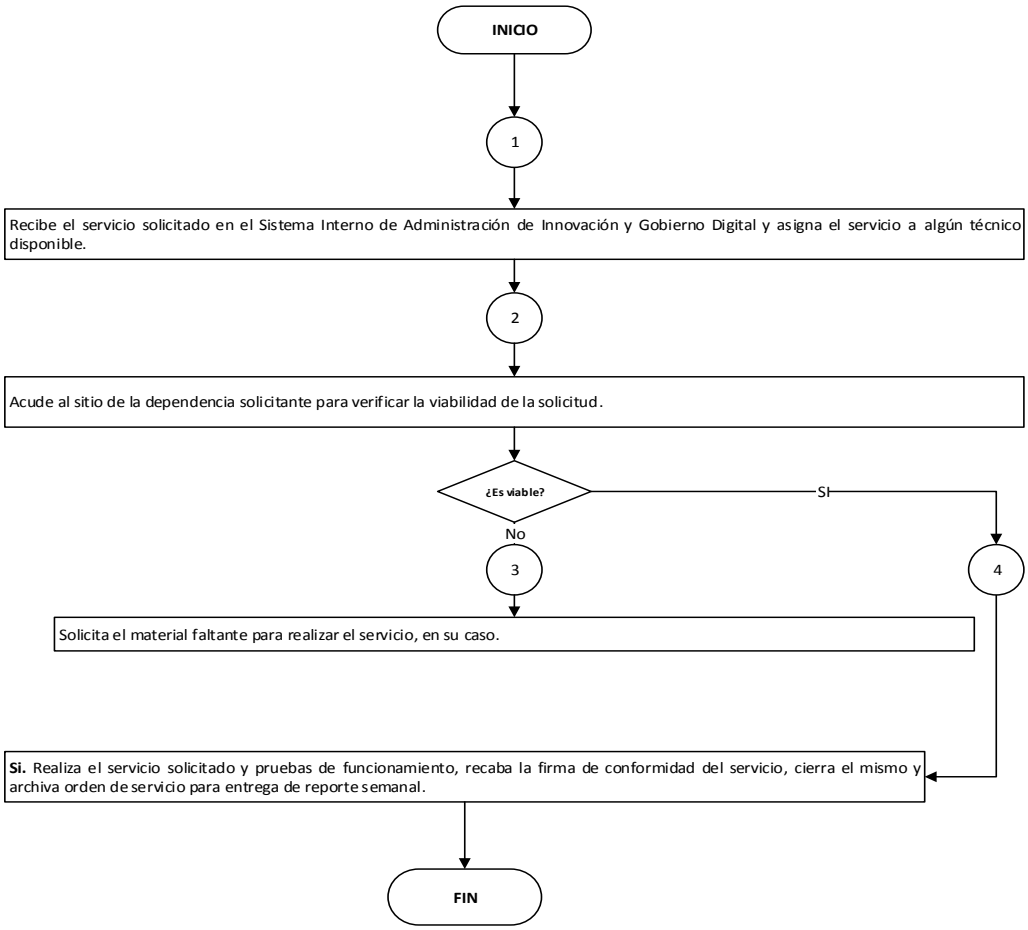
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Telecomunicaciones y Redes	Recibe el servicio solicitado en el Sistema Interno de Administración de Innovación y Gobierno Digital y asigna el servicio a algún técnico disponible.
2		Acude al sitio de la dependencia solicitante para verificar la viabilidad de la solicitud.
		¿Es viable?
3	Departamento de Telecomunicaciones y Redes	**No:** Solicita el material faltante para realizar el servicio, en su caso.
4		**Sí:** Realiza el servicio solicitado y pruebas de funcionamiento, recaba la firma de conformidad del servicio, cierra el mismo y archiva orden de servicio para entrega de reporte semanal.
		FIN

2074

DIAGRAMA:

3. Instalación y mantenimiento de la red municipal

Departamento de Telecomunicaciones y Redes



2075

XVI. DISTRIBUCIÓN.

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

Existe una copia en medio digital en:

- Dirección General de Administración

2076

XXI. REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición,
Elaboración del manual de procedimientos.

2077

XXII. VALIDACIÓN

Licenciado Ricardo Moreno Bastida
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Ledo. Edgar Eduardo Escobar Rivera
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

2078

Mtra. Rosario Selene Márquez Hernández
Directora General de Administración

XXIII. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración

Responsable de integración y revisión

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRÁIN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento Organización,
Métodos y Sistemas

L. C. IRMA ELENA MONTES DE OCA CÁRDENAS
Profesional C

2079

XXIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

2080

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente

2082

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE

2083

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: (722) 2 26 12 80
Noviembre 2025

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.
Primera Edición

INDICE

I. PRESENTACIÓN 6
II. OBJETIVO GENERAL 7
III. Delegación Administrativa 8
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 8
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales 11
Alta de personal 17
Baja de personal 21
IV. Departamento de Atención Canina y Felina 25
Esterilización de perros y gatos 25
Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia 30
Eutanasia de perros y gatos 35
Vacunación antirrábica para perros y gatos 38
Atención a reportes ciudadanos 41
Canalización a personas agredidas por perros y gatos 45
Acceso para trámites al Centro de Control y Bienestar Animal 48
Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos 50
Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos 54
Acceso para el Servicio de Vacunación de Perros y Gatos 57
V. Departamento de Educación y Bienestar Animal 60
Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de perros y gatos 60
Adopción de perros y gatos 64
Devolución de perros y gatos 67
Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR) 70
VI. Departamento de Conservación de Recursos Naturales 75
Prevención y Combate de Incendios Forestales 75
Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas 78
Procedimiento para realizar la Plantación de Arbolado en Áreas Naturales Protegidas 81
Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en las zonas urbanas y suburbanas del Municipio de Toluca. 84
Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas 87
Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas 89
Riego de auxilio del arbolado forestal de resiente plantación en Áreas Naturales Protegidas 91

2084

Apertura o limpieza de brechas cortafuego en Áreas Naturales Protegidas 94
Limpieza y desazolve de los cuerpos de agua en Áreas Naturales Protegidas 96
VII. Departamento de Forestación 99
Reforestación en Zona Urbana y Suburbana 99
Sustitución o Remplazo de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana 102
Hidratación de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana 105
Elaboración y aplicación de composta en el arbolado urbano 108
Operación del Programa "Jardines para polinizadores" 111
VIII. Departamento de Inspección Ambiental 115
Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación 115
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. 118
Regularizar los Vehículos Particulares cuya actividad sea la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos Domésticos 122
Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares 125
IX. Departamento de Normatividad 138
Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes 138
Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales 146
Elaboración y Suscripción de Convenios 153
Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios. 156
Emisión de vistos buenos para la realización de eventos, espectáculos, perifoneo, volanteo, etc. 160
X. Departamento de Impacto Ambiental 163
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 163
Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca 167
Donación de Árboles urbanos a la Ciudadanía, Instituciones Educativas Públicas y Privadas 170
Control de Fauna Nociva 173
Autorización para la Poda, Derribo y/o Trasplante de Arbolado Urbano 175
XI. Departamento de Planeación y Acciones Ambientales 178
Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental 178
Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental 181
Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental 184
Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES) 187

2085

XII. Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa 190

Operación y Difusión de Bici Estacionamiento Municipal de Toluca 190

Promoción de la Movilidad Alternativa en el Municipio de Toluca 193

Atención a usuarios 196

Mantenimiento a bicicletas y supervisión de cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca 199

XIII. DISTRIBUCIÓN 202

XIV. REGISTRO DE EDICIONES 203

XV. VALIDACIÓN 204

XVI. CREDITOS 205

XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 206

2086

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 Planeación Gubernamental y Buen Gobierno con la Unidad De Información, Planeación, Programación y evaluación, pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **“**Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente”. 2087

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.

2088

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 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 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 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

2089

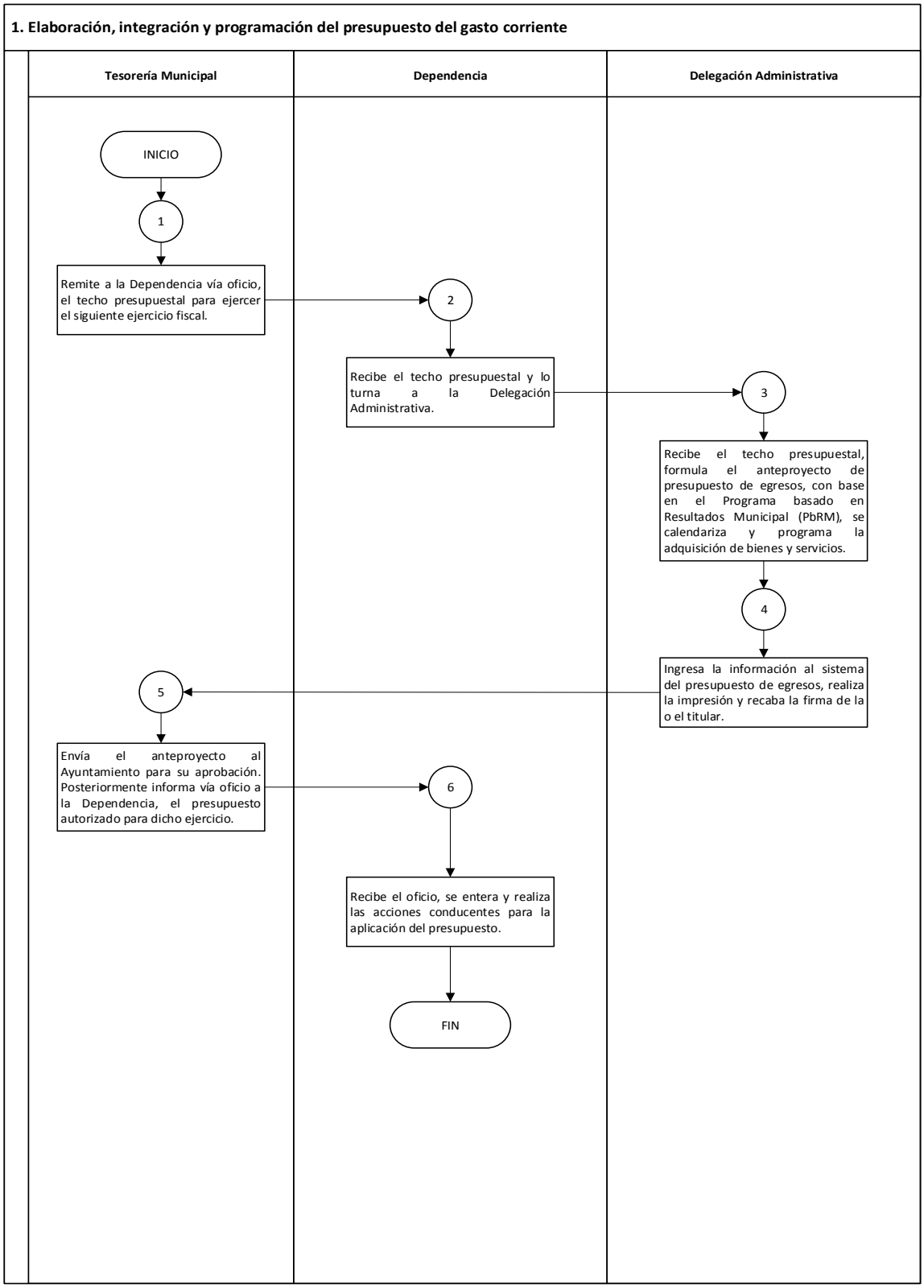
1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

Descriptivo:

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

2090

DIAGRAMA:



2091

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 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La 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 Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la 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 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 Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

2092

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

Descriptivo:

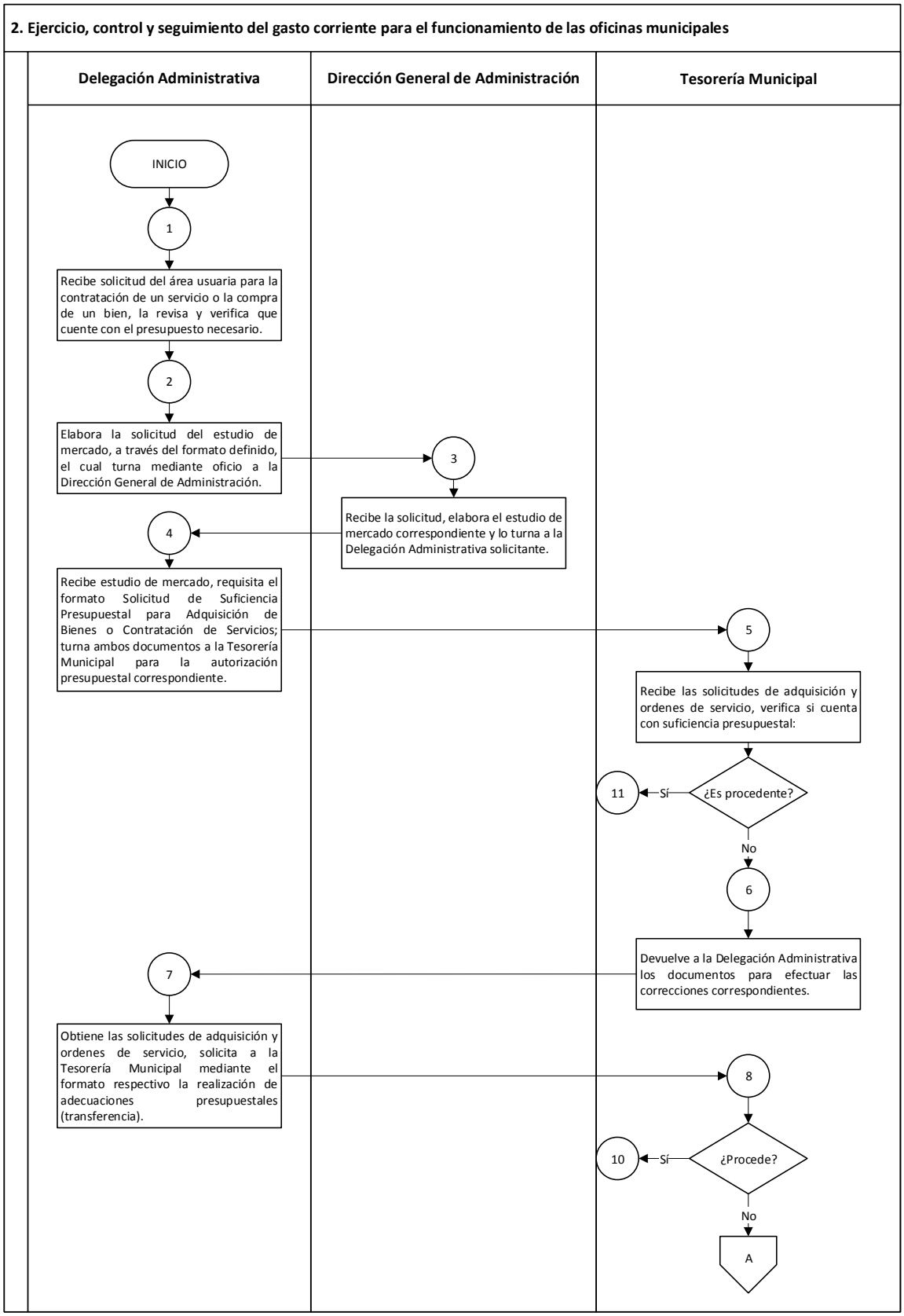
No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual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

2093

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

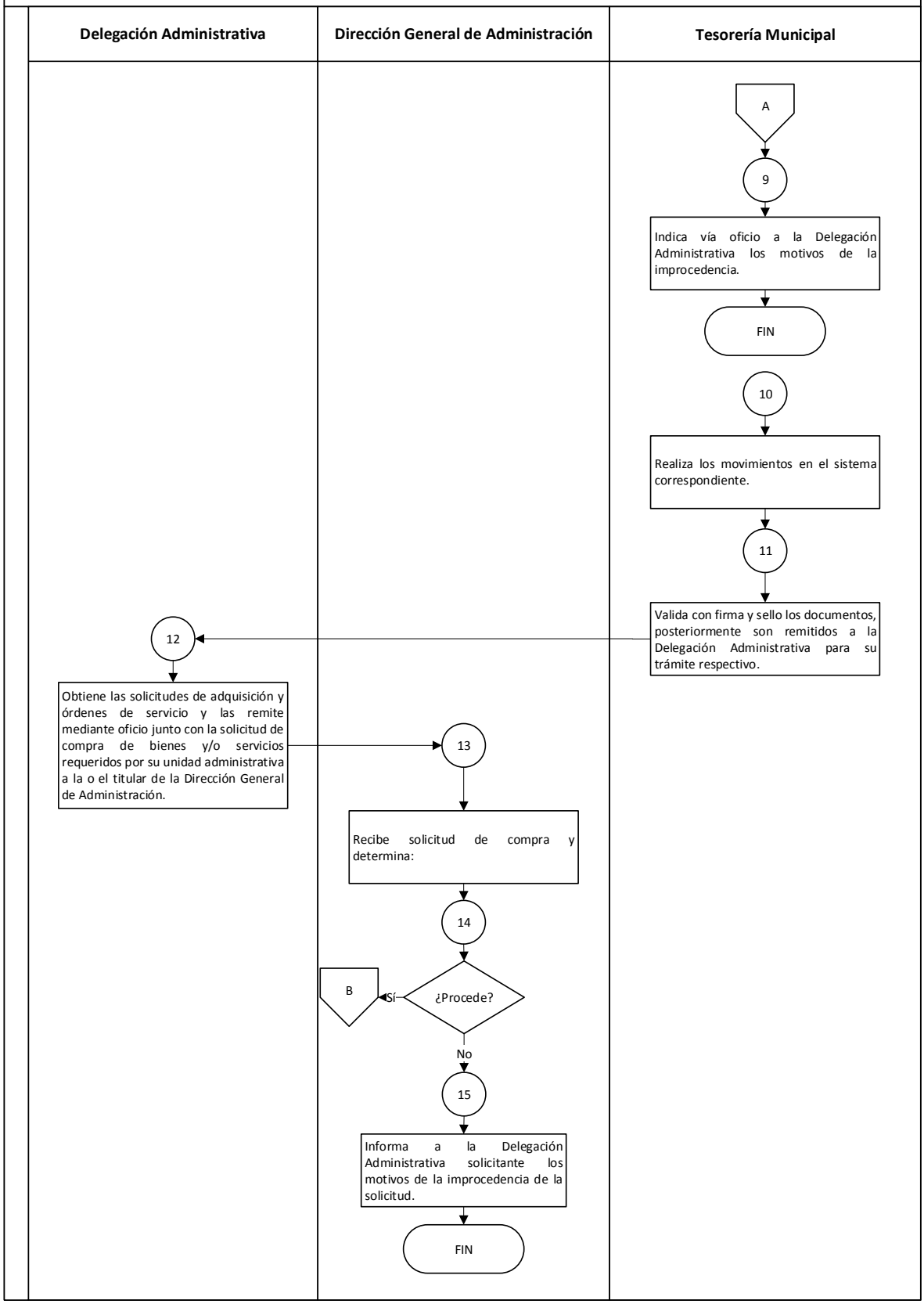
2094

DIAGRAMA:



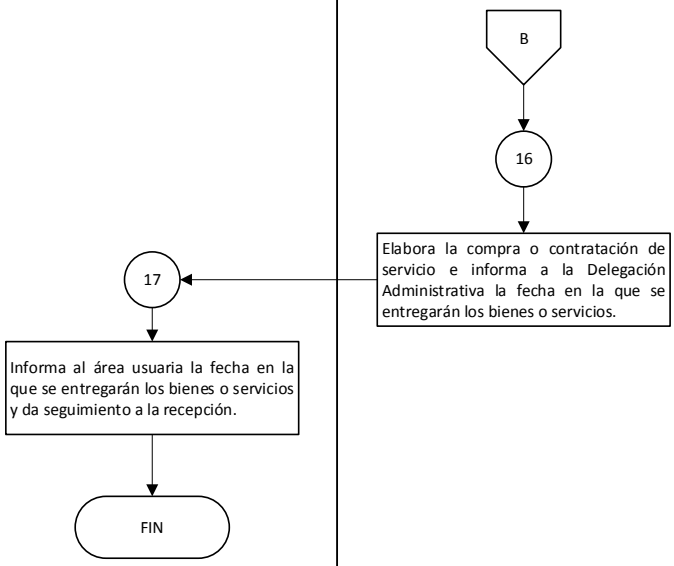
2095

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



2096

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



2097

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

2098

- Es responsabilidad de la o el titular de la Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato e informar 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 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.

2099

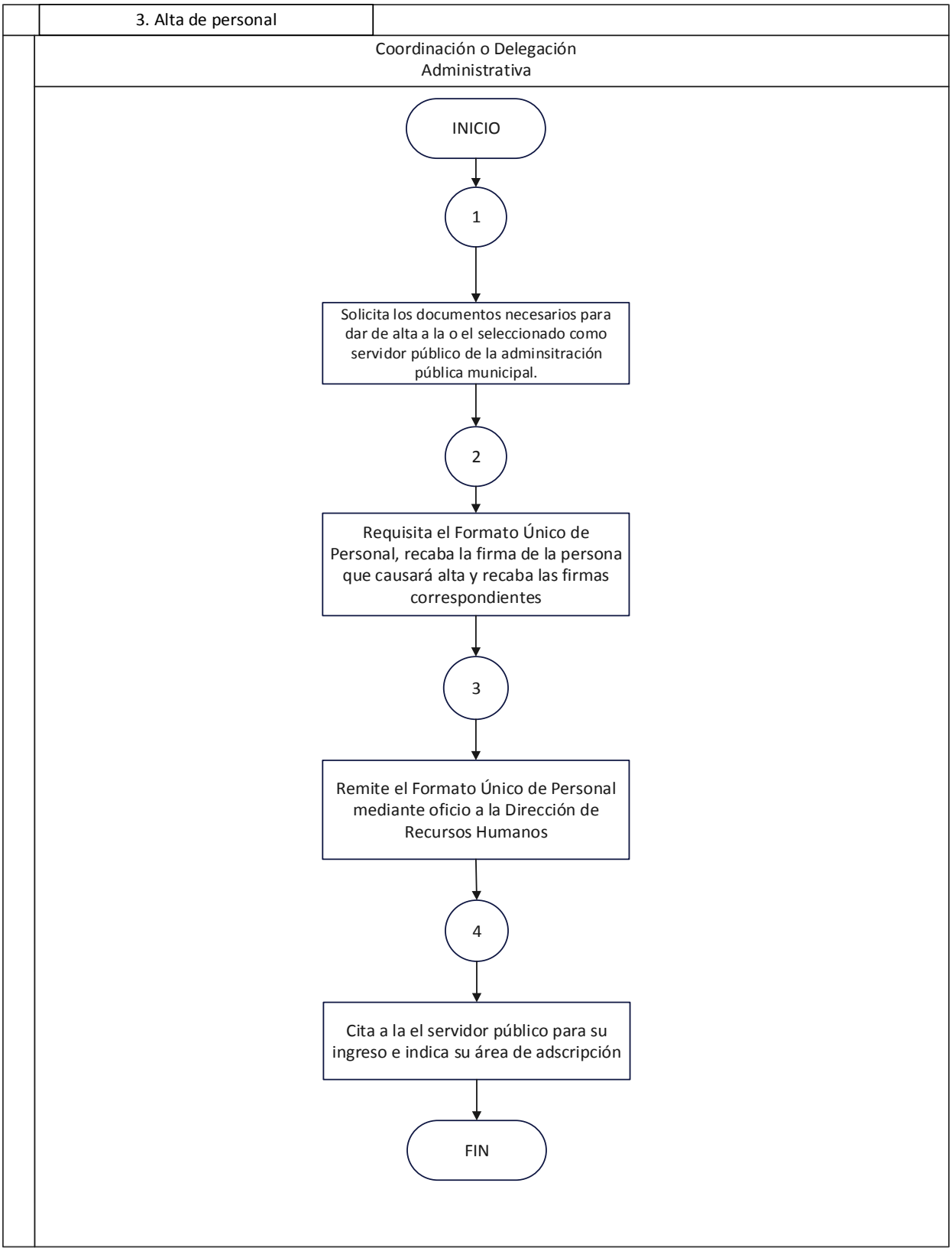
3. Alta de personal

Descriptivo:

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

2100

DIAGRAMA:



2101

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 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 Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la 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 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 Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 3 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el Órgano Interno de Control, 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 Delegación Administrativa es responsable de informar a el Órgano Interno de Control, 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 Delegación Administrativa es responsable de 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.

2102

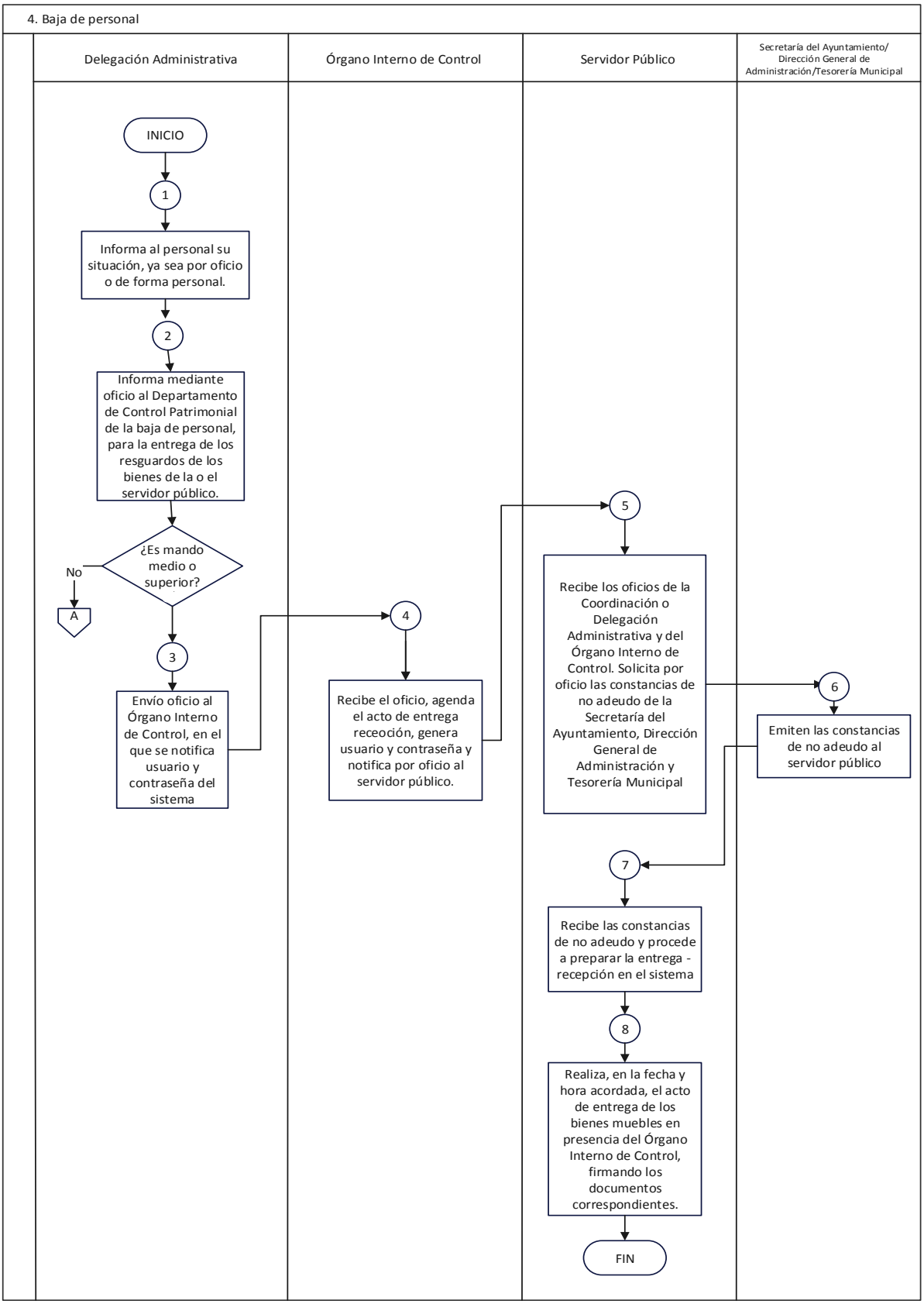
4. Baja de personal

Descriptivo:

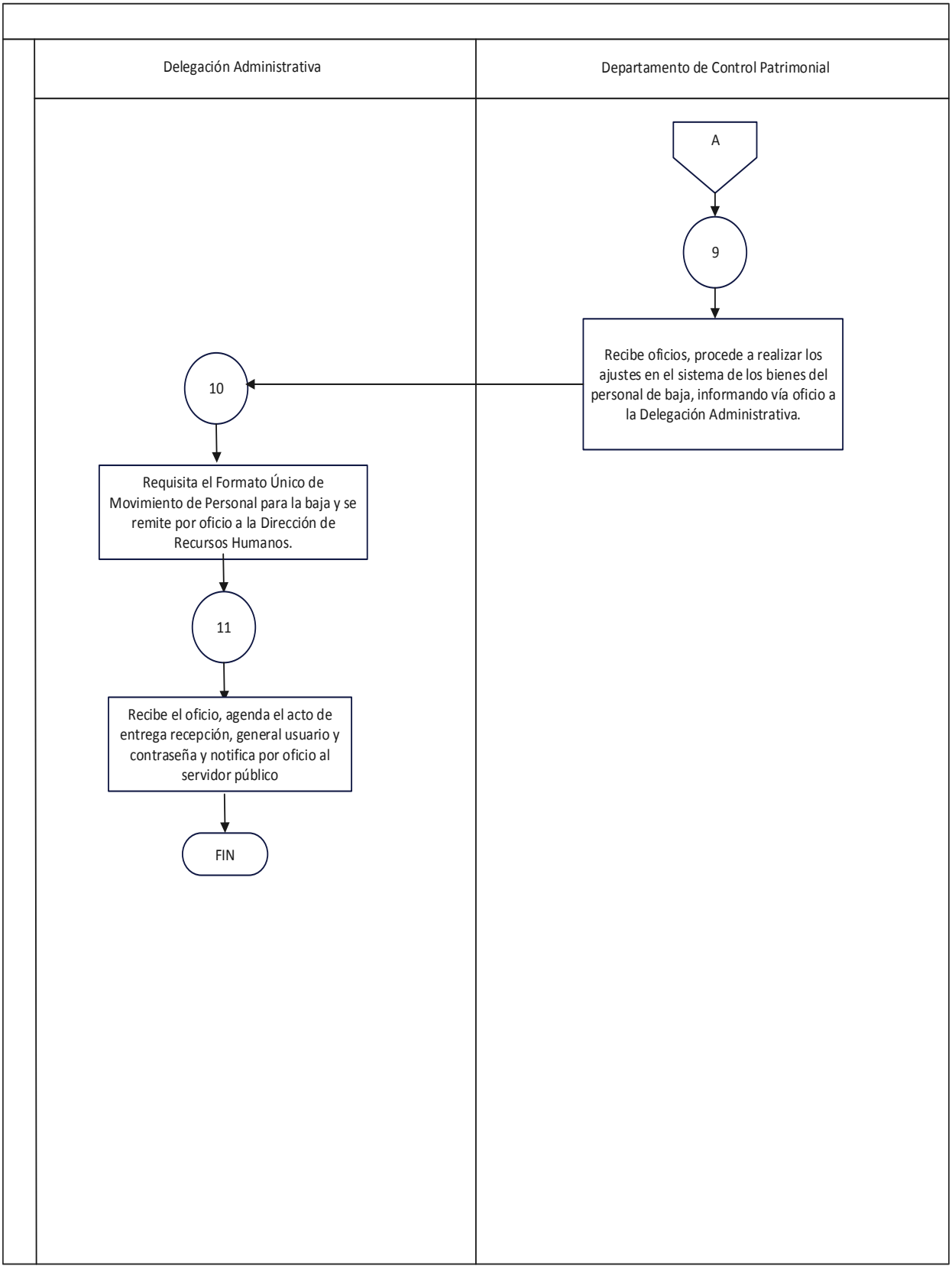
No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2		Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público.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

2103

DIAGRAMA:



2104


Delegación Administrativa
Departamento de Control Patrimonial
A
9
Recibe oficios, procede a realizar los ajustes en el sistema de los bienes del personal de baja, informando vía oficio a la Delegación Administrativa.
10
Requisita el Formato Único de Movimiento de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
11
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, general usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público
FIN

2105

IV. Departamento de Atención Canina y Felina

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

POLÍTICAS APLICABLES

- El costo del servicio de esterilización quirúrgica será de acuerdo al artículo 7.29, párrafo segundo del Código Reglamentario Municipal de Toluca vigente.
- El Departamento de Atención Canina y Felina prestará el servicio de lunes a sábado en un horario de 8:00 a 12:00 horas.
- El servicio se brinda en dos vertientes: de forma permanente en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA) y en campaña itinerante en las comunidades del municipio a través de unidades móviles de esterilización.
- El Departamento de Atención Canina y Felina realizará la programación de actividades, la concertación y difusión de las campañas para el control de la población de perros y gatos, a través de materiales impresos, redes sociales, spots de radio, entre otros.
- De las campañas de esterilización de perros y gatos, se privilegiarán las zonas más alejadas del municipio y las que presentan mayor densidad poblacional.
- La promoción de la actividad dentro del ámbito de competencia del centro se dirigirá hacia la formación de una cultura de dueños responsables y sensibilización sobre la problemática que representa la sobrepoblación de perros y gatos.
- El servicio se brinda conforme a la cita previa otorgada por el CCyBA.
- En el servicio que brindan las unidades móviles que participan en la campaña, se utilizará un sistema de fichas para dar el orden de atención.
- Para autorizar la esterilización de los animales de compañía, es necesario que la o el tutor 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 tutor 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 tutor 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.

2106

- La o el Médico Veterinario Zootecnista (MVZ) responsable del procedimiento, podrá posponer la cirugía si el animal está enfermo o de acuerdo a su estado fisiológico (celo, lactante, gestante o braquicefálicos) y no podrán ser esterilizados los perros o gatos mayores de 9 años.
- La técnica quirúrgica aplicada en perros y gatos es la oforosalpingohisterectomía en hembras y orquiectomía en machos.
- El Departamento de Atención Canina y Felina llevará un registro de incidentes relacionados al proceso de esterilización en la bitácora de control.
- La o el Médico Veterinario Zootecnista es responsable de entregar el paciente a su tutor 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 tutor de la mascota presente su receta y certificado emitido por el Centro.

2107

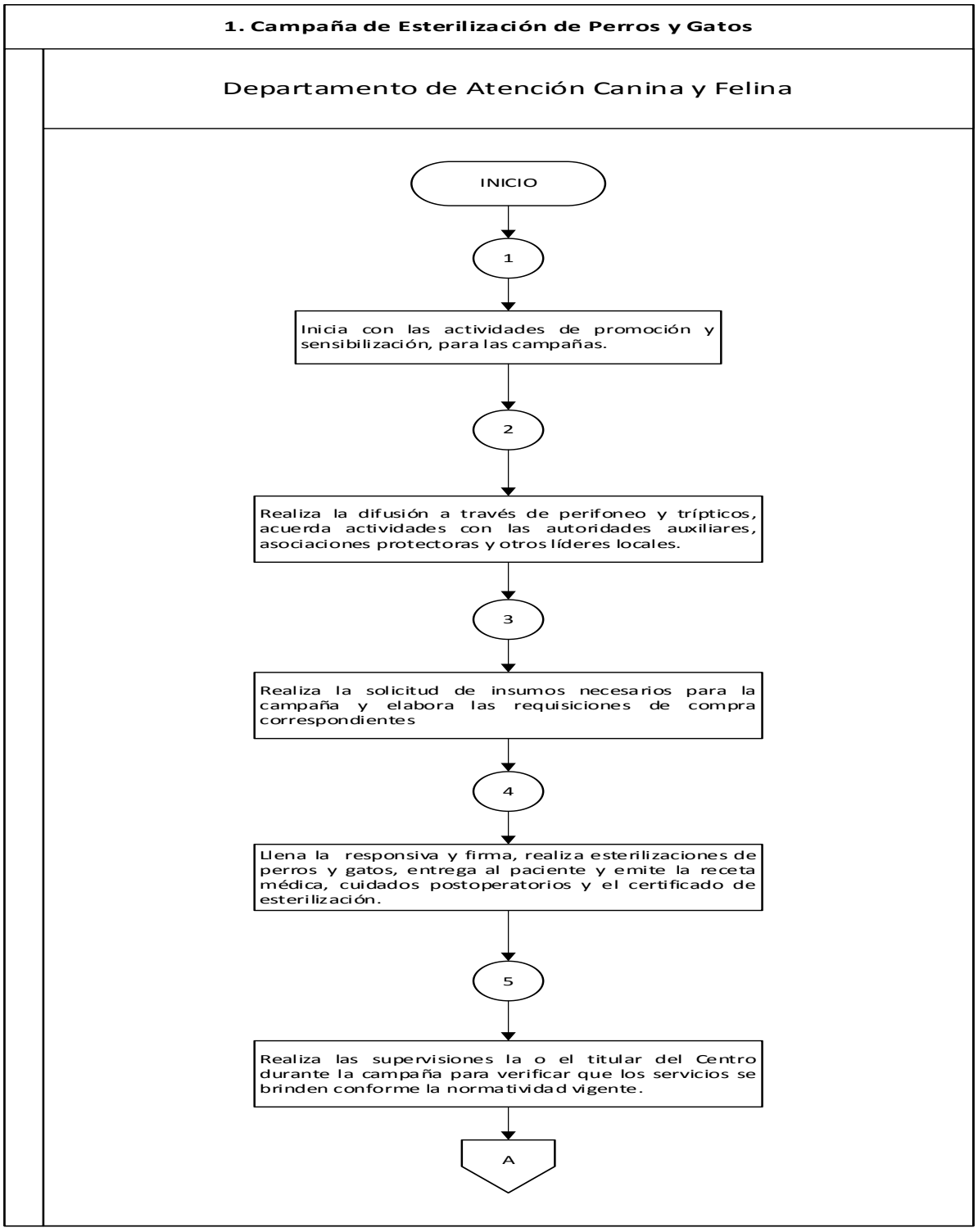
1. Campaña de Esterilización de Perros y Gatos

Descriptivo:

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

2108

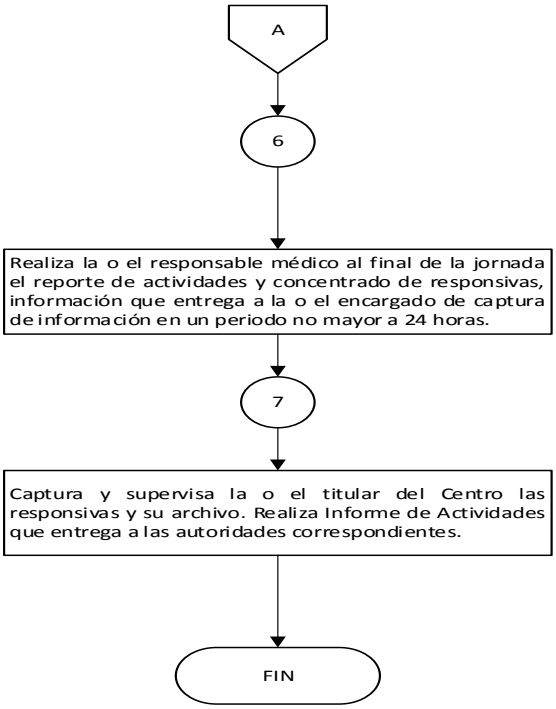
DIAGRAMA:



2109

1. Campaña de Esterilización de Perros y Gatos

Departamento de Atención Canina y Felina



2110

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.

2111

- El animal agresor podrá devolverse a la o el tutor 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 tutor autorice este procedimiento deberá firmar la responsiva al momento de entregar al animal. Cuando la o el tutor se oponga a la esterilización en la responsiva se anotará la leyenda, “No se esterilizó antes de entregarse a la o el tutor”
- En caso de que la o el tutor, tramite 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 tutor 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 tutor 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 tutor 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 tutor, quedará a disposición del CCyBA para realizar el monitoreo de virus rábico posterior al periodo de observación.
- Si la o el tutor 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 tutor 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. 2112
- Los animales agresores que no sean reclamados por la o el tutor, máximo tres días después del término del periodo de observación, quedarán a disposición del CCyBA
- Todas las actividades de observación clínica, estarán apegadas a lo estipulado en la NOM-011-SSA2-2011, Para la prevención y control de la rabia humana en los perros y gatos.

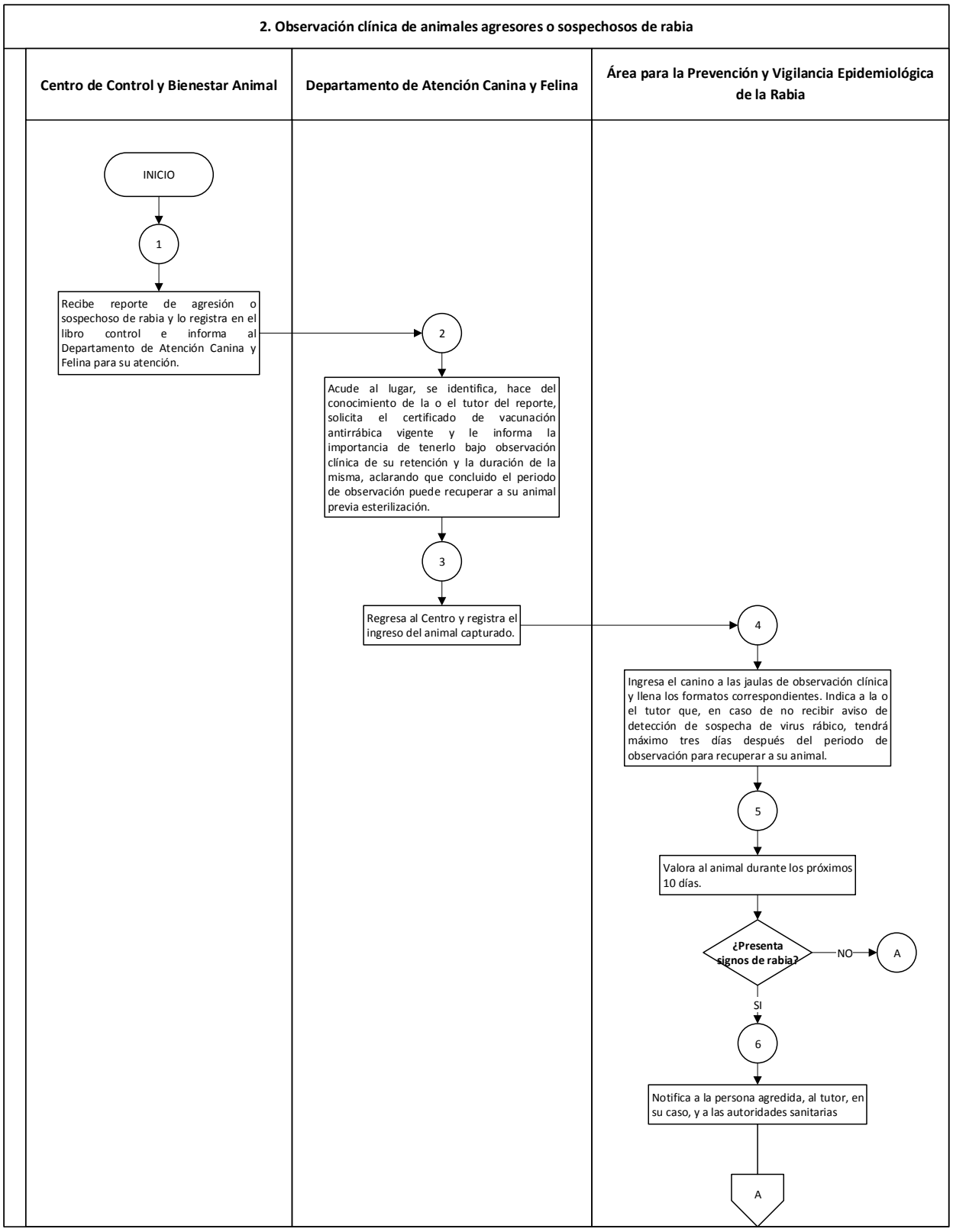
2. Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia

Descriptivo:

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

2113

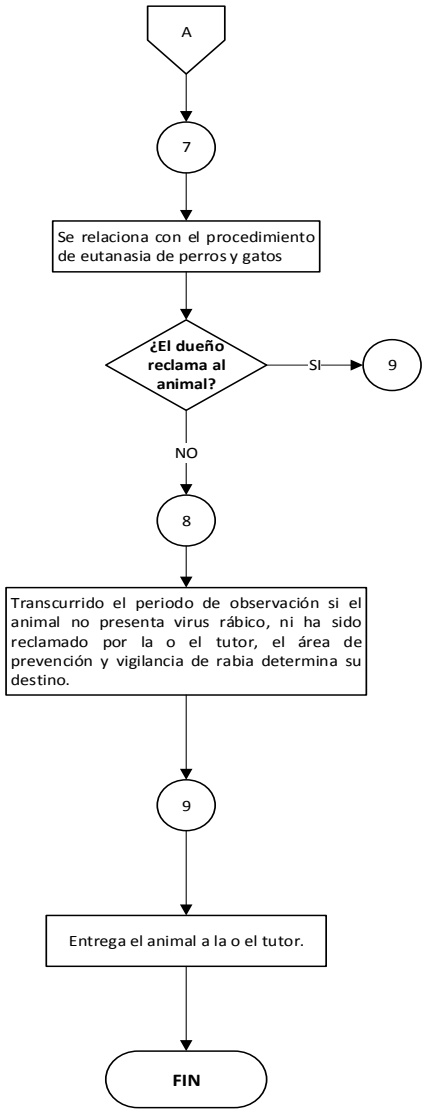
Diagrama:



2114

2. Observación clínica de animales agresores o sospechosos de rabia

Área para la Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia



2115

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.

2116

- El servicio se prestará de lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas y exclusivamente dentro del área destinada para este fin en el Centro de Control y Bienestar Animal (CCyBA).

- El costo del servicio de eutanasia se determinará conforme a lo estipulado en el artículo 7.29 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

- El Departamento de Atención Canina y Felina llevará un estricto control de las eutanasias que realice el Centro.

- Departamento de Atención Canina y Felina podrá otorgar el servicio de eutanasia a perros y gatos de particulares cuando el caso lo amerite, previa valoración de dichos pacientes y que a criterio de los médicos veterinarios zootecnistas lo consideren clínicamente que se deba llevar a cabo.

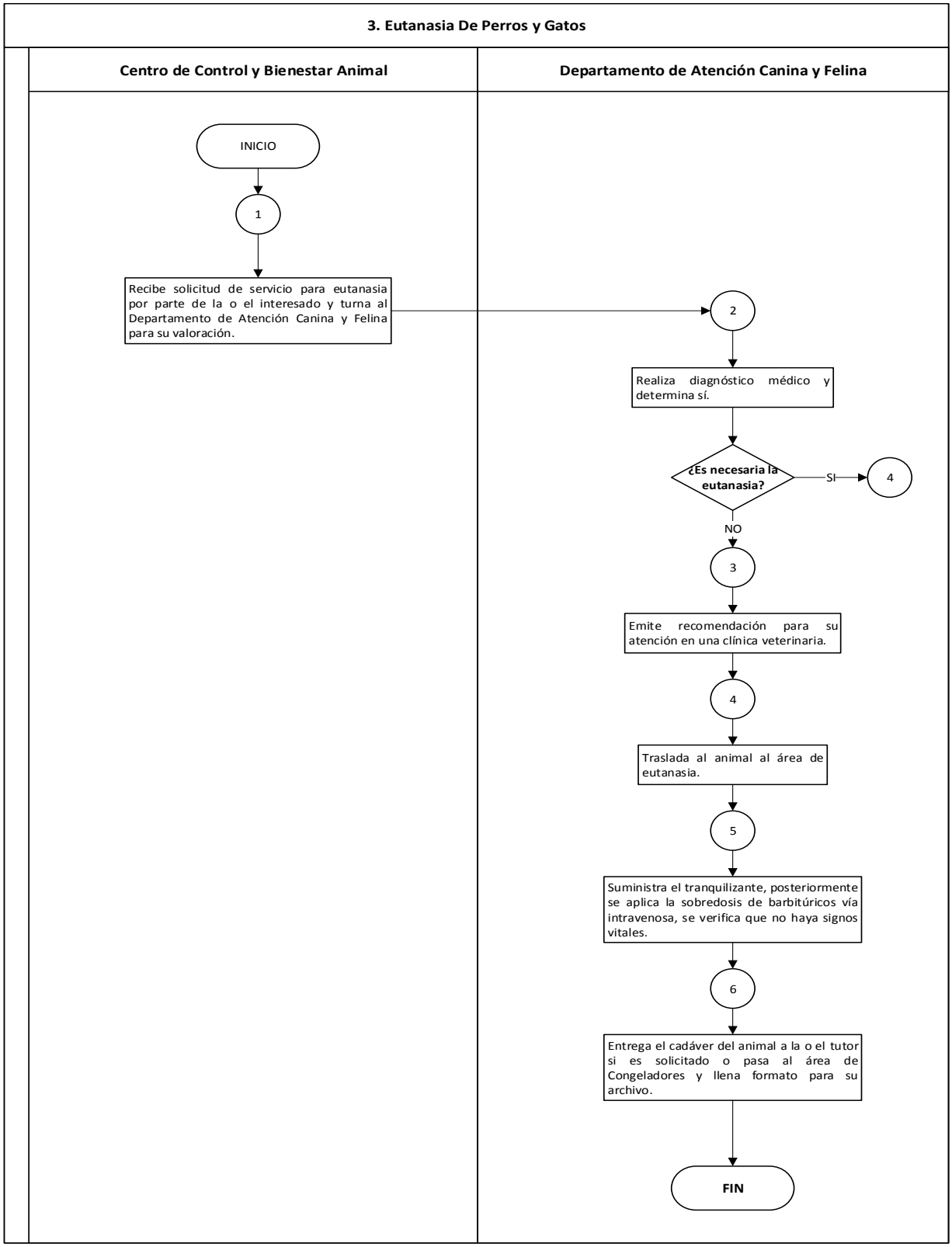
3. Eutanasia De Perros y Gatos

Descriptivo:

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

2117

Diagrama:



2118

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 tutor.
- 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.

2119

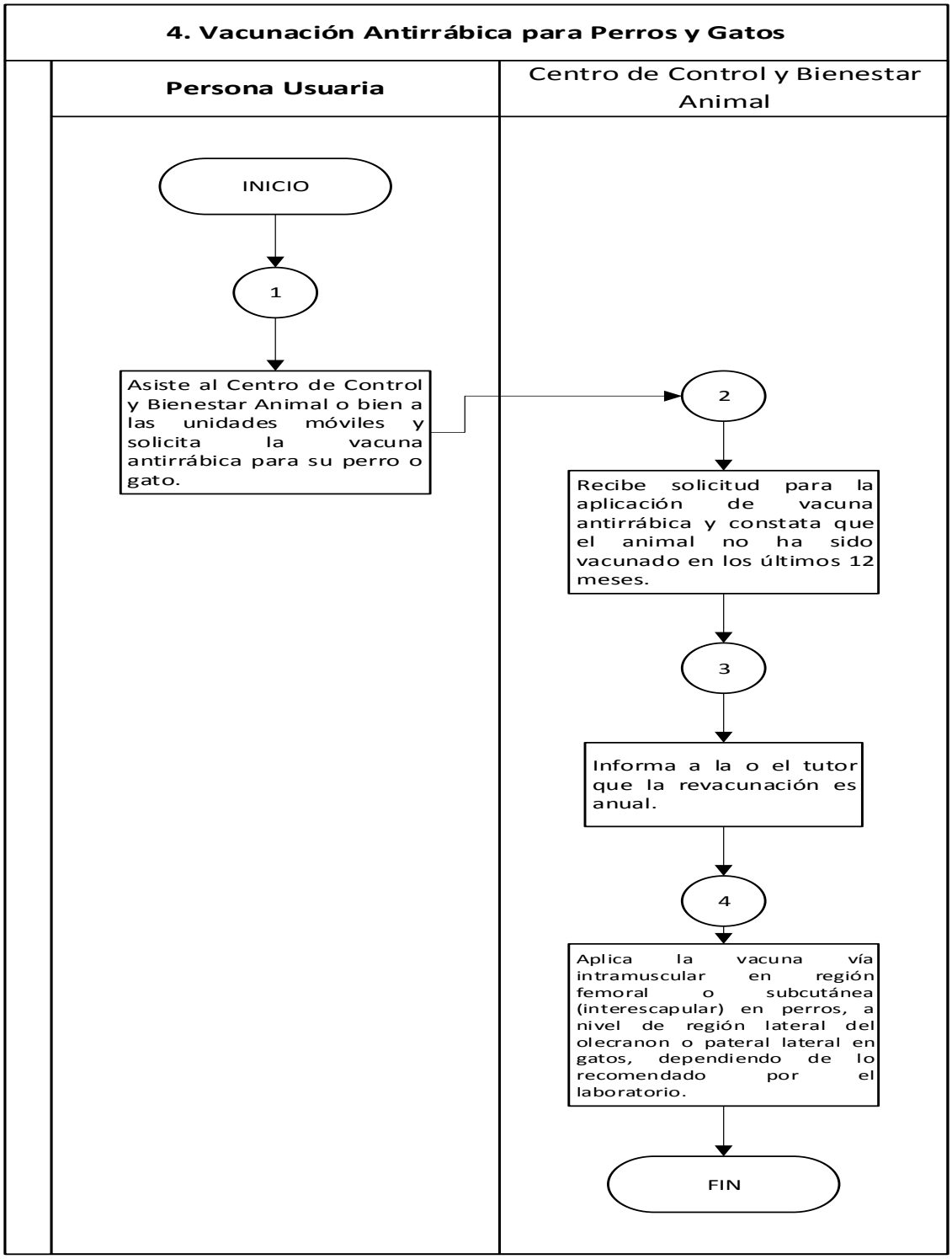
4. Vacunación Antirrábica para Perros y Gatos

Descriptivo:

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

2120

Diagrama:



2121

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 tutores 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 tutor, 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.

2122

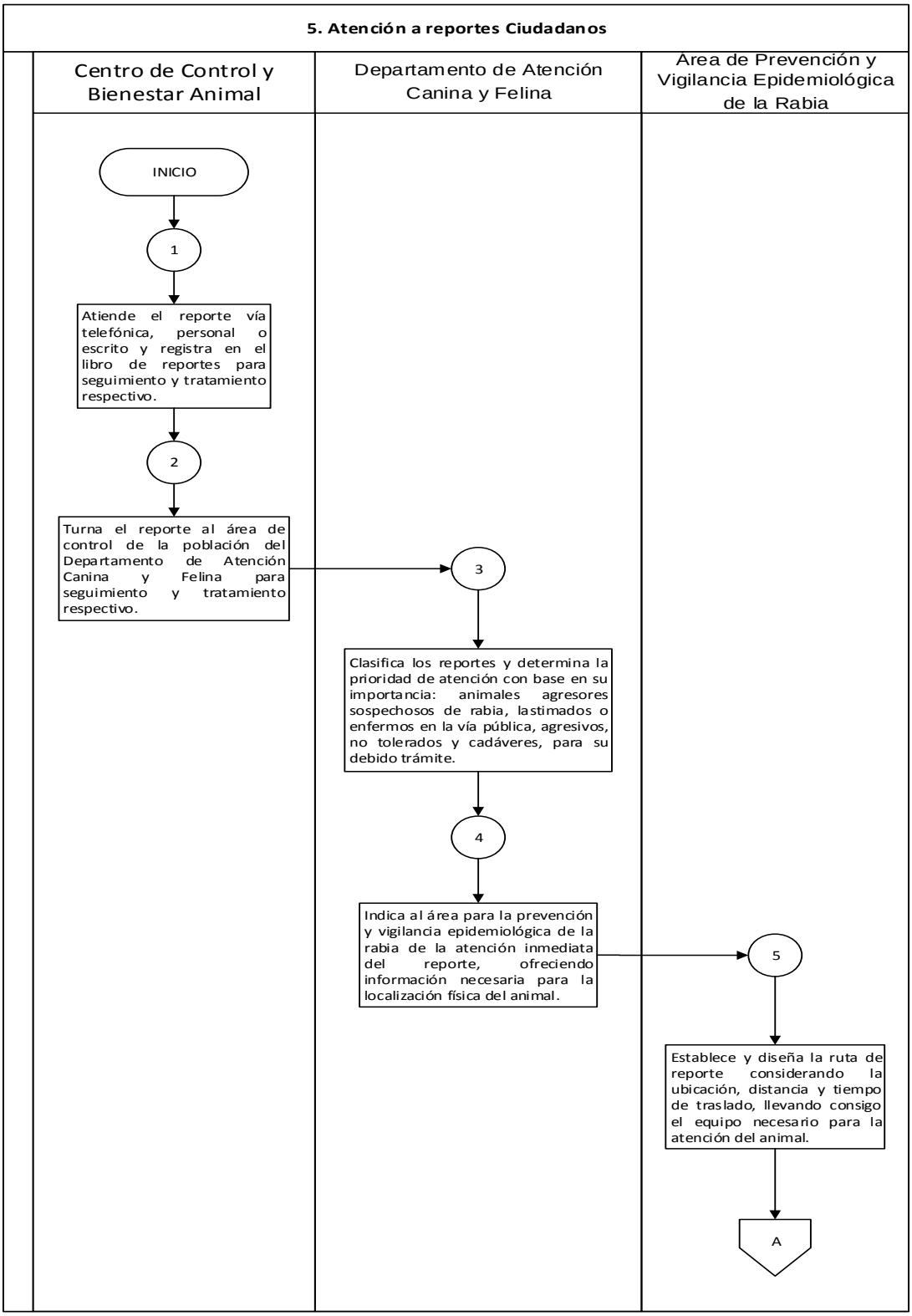
5. Atención a reportes Ciudadanos

Descriptivo:

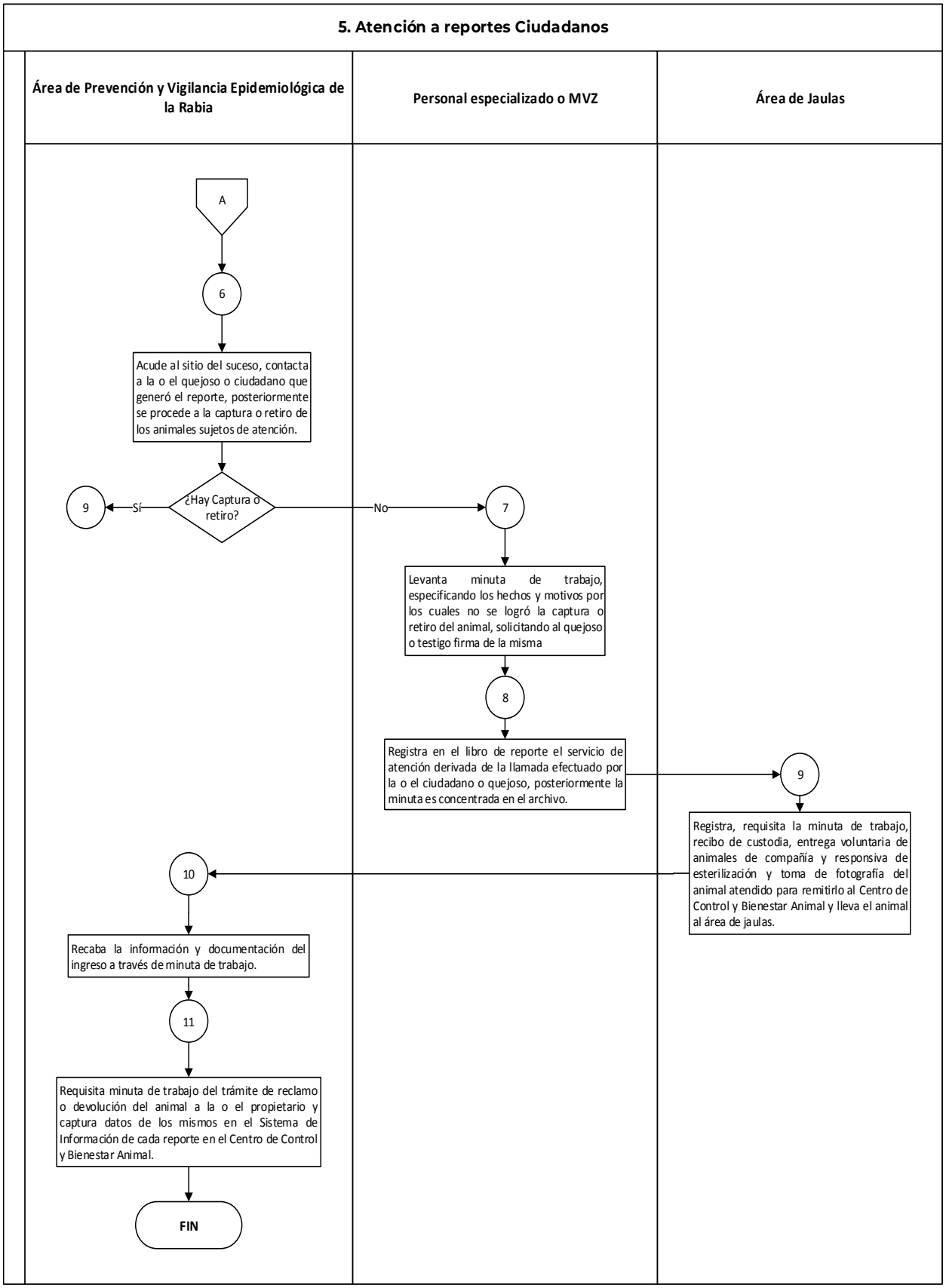
No.	Responsable	Actividad
1	**Centro de Control y Bienestar Animal**	Atiende el reporte vía telefónica, personal o escrito y registra en el libro de reportes para seguimiento y tratamiento respectivo.
2	**Centro de Control y Bienestar Animal**	Turna el reporte al área de control de la población del Departamento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

2123

Diagrama:



2124


5. Atención a reportes Ciudadanos
Área de Prevención y Vigilancia Epidemiológica de la Rabia
Personal especializado o MVZ
Área de Jaulas
A
6
Acude al sitio del suceso, contacta a la o el quejoso o ciudadano que generó el reporte, posteriormente se procede a la captura o retiro de los animales sujetos de atención.
¿Hay Captura o retiro?
Sí
9
No
7
Levanta minuta de trabajo, especificando los hechos y motivos por los cuales no se logró la captura o retiro del animal, solicitando al quejoso o testigo firma de la misma
8
Registra en el libro de reporte el servicio de atención derivada de la llamada efectuado por la o el ciudadano o quejoso, posteriormente la minuta es concentrada en el archivo.
9
Registra, requisita la minuta de trabajo, recibo de custodia, entrega voluntaria de animales de compañía y responsiva de esterilización y toma de fotografía del animal atendido para remitirlo al Centro de Control y Bienestar Animal y lleva el animal al área de jaulas.
10
Recaba la información y documentación del ingreso a través de minuta de trabajo.
11
Requisita minuta de trabajo del trámite de reclamo o devolución del animal a la o el propietario y captura datos de los mismos en el Sistema de Información de cada reporte en el Centro de Control y Bienestar Animal.
FIN

2125

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.

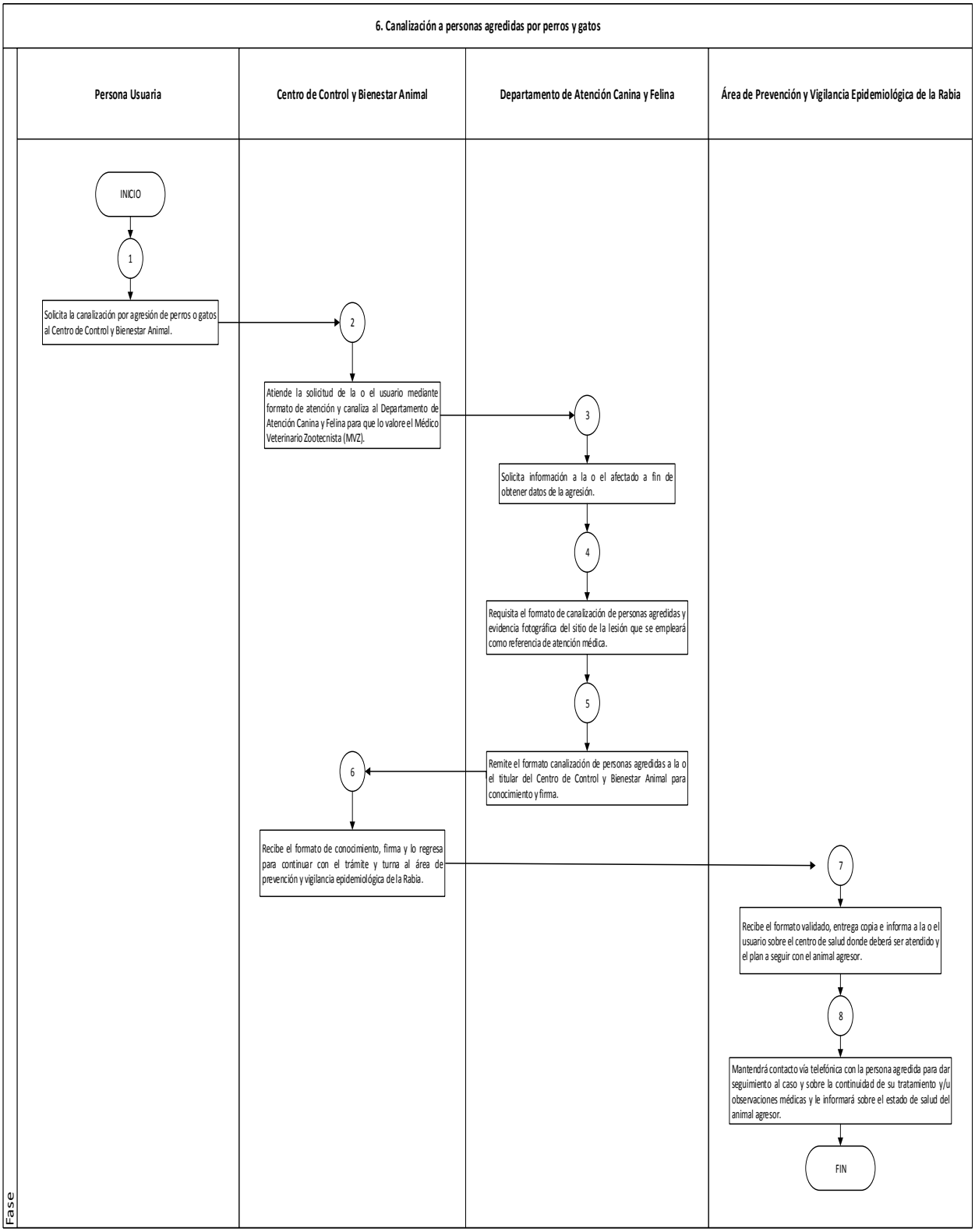
2126

6. Canalización a personas agredidas por perros y gatos
Descriptivo:

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

2127

Diagrama:



2128

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.

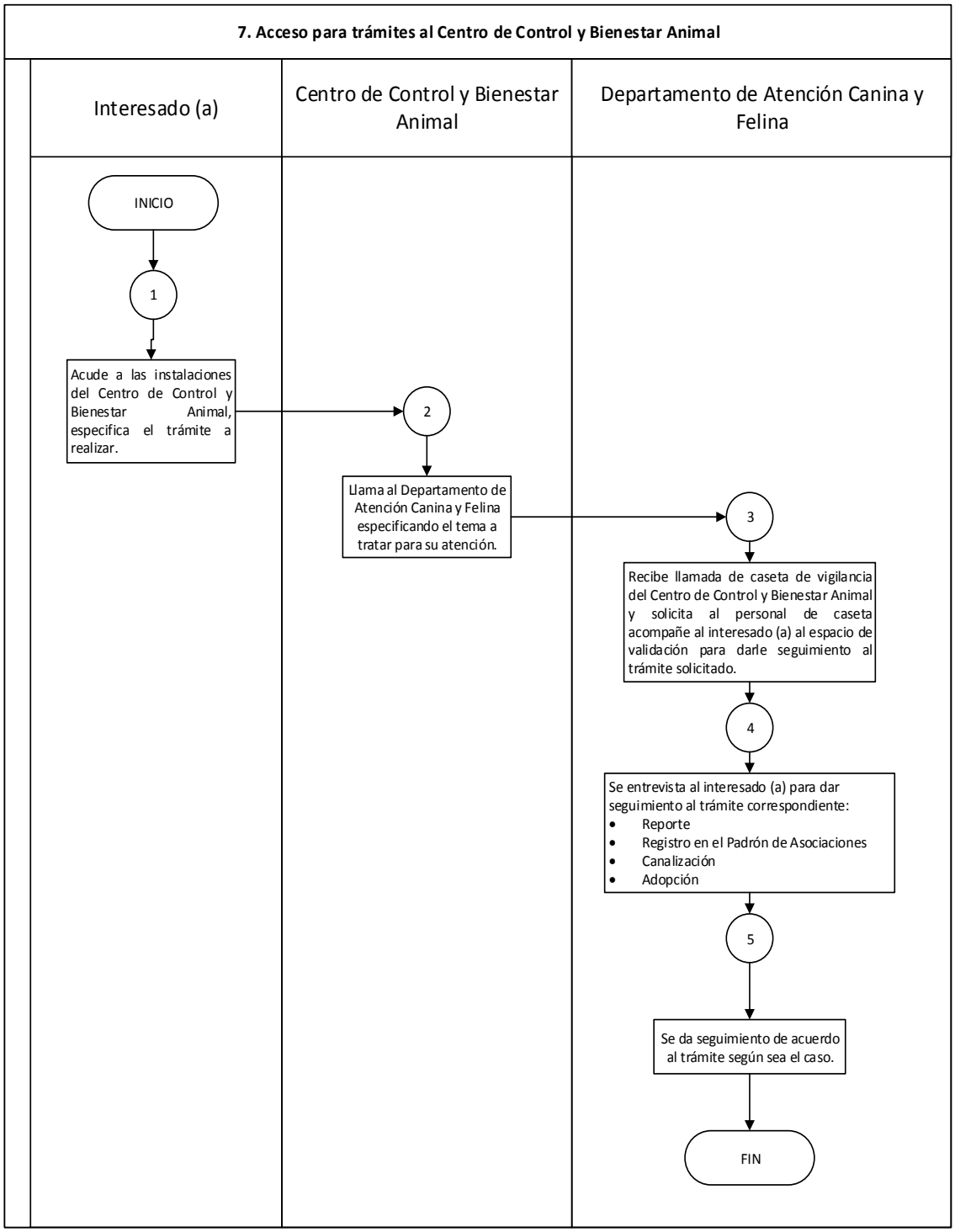
- El Horario de atención del Centro de Control y Bienestar Animal es de Lunes a Viernes, de 8:00 a 17:00 horas

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

2129

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.
		FIN

Diagrama:



2130

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

2131

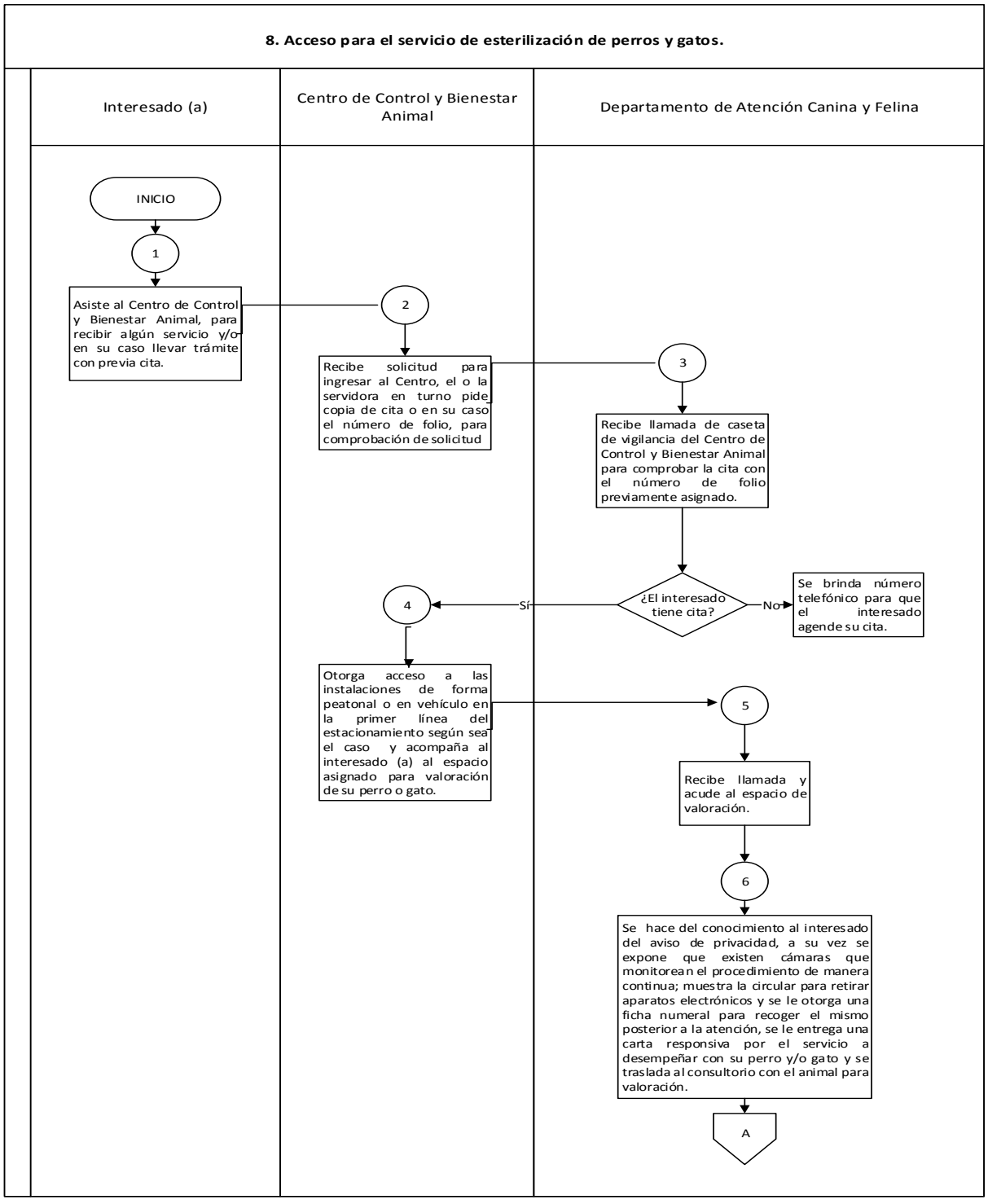
8. Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos

Descriptivo:

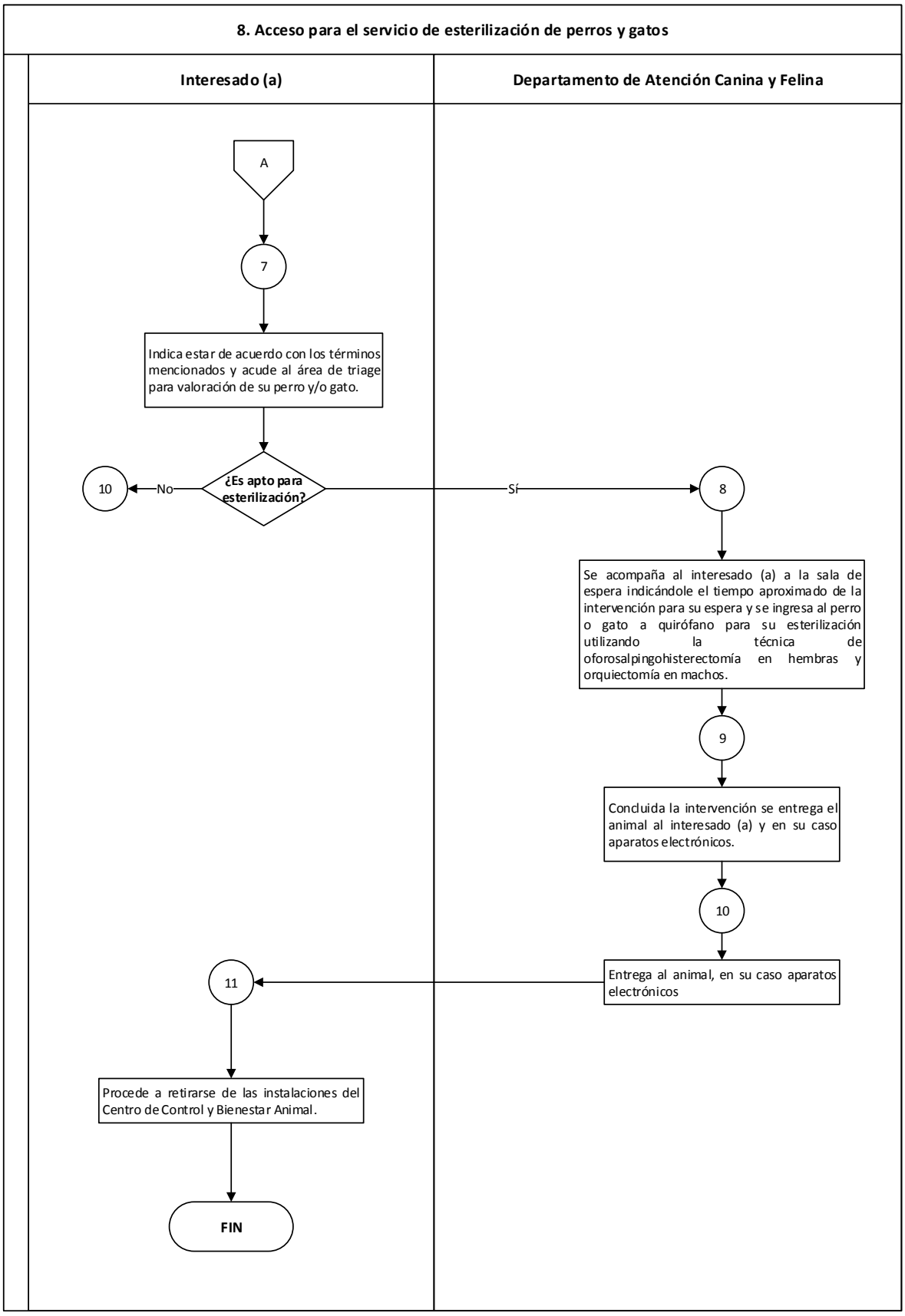
No.	Responsable	Actividad
1	Interesado (a)	Asiste al Centro de Control y Bienestar Animal, para recibir algún servicio y/o en su caso llevar trámite con previa cita.
2	Centro de Control y Bienestar Animal	Recibe solicitud para ingresar al Centro, el o la servidora en turno pide copia de cita o en su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

2132

Diagrama:



2133


8. Acceso para el servicio de esterilización de perros y gatos
Interesado (a)
Departamento de Atención Canina y Felina
A
7
Indica estar de acuerdo con los términos mencionados y acude al área de triage para valoración de su perro y/o gato.
¿Es apto para esterilización?
No
10
Sí
8
Se acompaña al interesado (a) a la sala de espera indicándole el tiempo aproximado de la intervención para su espera y se ingresa al perro o gato a quirófano para su esterilización utilizando la técnica de oforosalpingohisterectomía en hembras y orquiectomía en machos.
9
Concluida la intervención se entrega el animal al interesado (a) y en su caso aparatos electrónicos.
10
Entrega al animal, en su caso aparatos electrónicos
11
Procede a retirarse de las instalaciones del Centro de Control y Bienestar Animal.
FIN

2134

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

2135

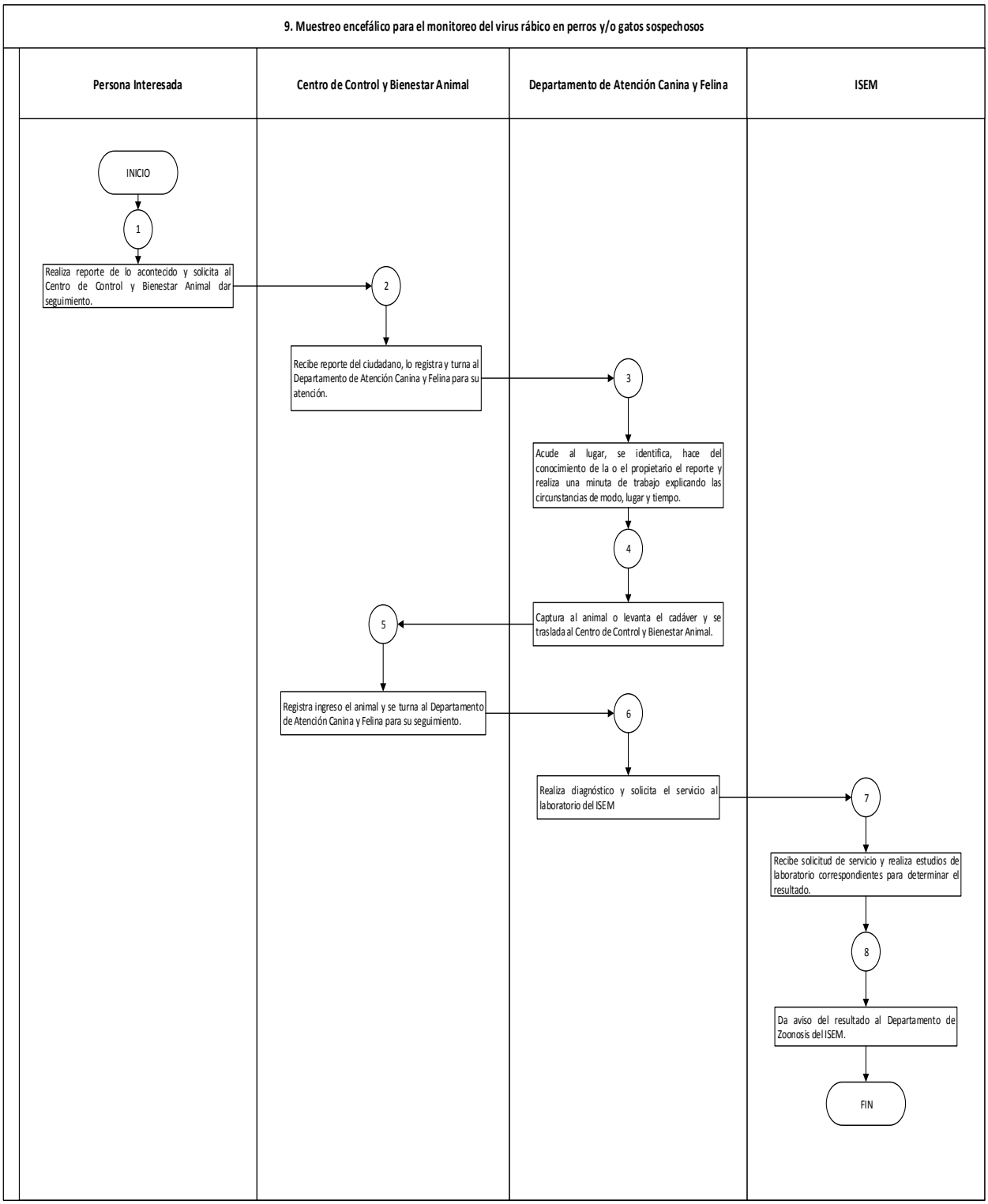
9. Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos

Descriptivo:

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

2136

Diagrama:


9. Muestreo encefálico para el monitoreo del virus rábico en perros y/o gatos sospechosos
Persona Interesada
Centro de Control y Bienestar Animal
Departamento de Atención Canina y Felina
ISEM
INICIO
1
Realiza reporte de lo acontecido y solicita al Centro de Control y Bienestar Animal dar seguimiento.
2
Recibe reporte del ciudadano, lo registra y turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su atención.
3
Acude al lugar, se identifica, hace del conocimiento de la o el propietario el reporte y realiza una minuta de trabajo explicando las circunstancias de modo, lugar y tiempo.
4
Captura al animal o levanta el cadáver y se traslada al Centro de Control y Bienestar Animal.
5
Registra ingreso el animal y se turna al Departamento de Atención Canina y Felina para su seguimiento.
6
Realiza diagnóstico y solicita el servicio al laboratorio del ISEM
7
Recibe solicitud de servicio y realiza estudios de laboratorio correspondientes para determinar el resultado.
8
Da aviso del resultado al Departamento de Zoonosis del ISEM.
FIN

2137

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

2138

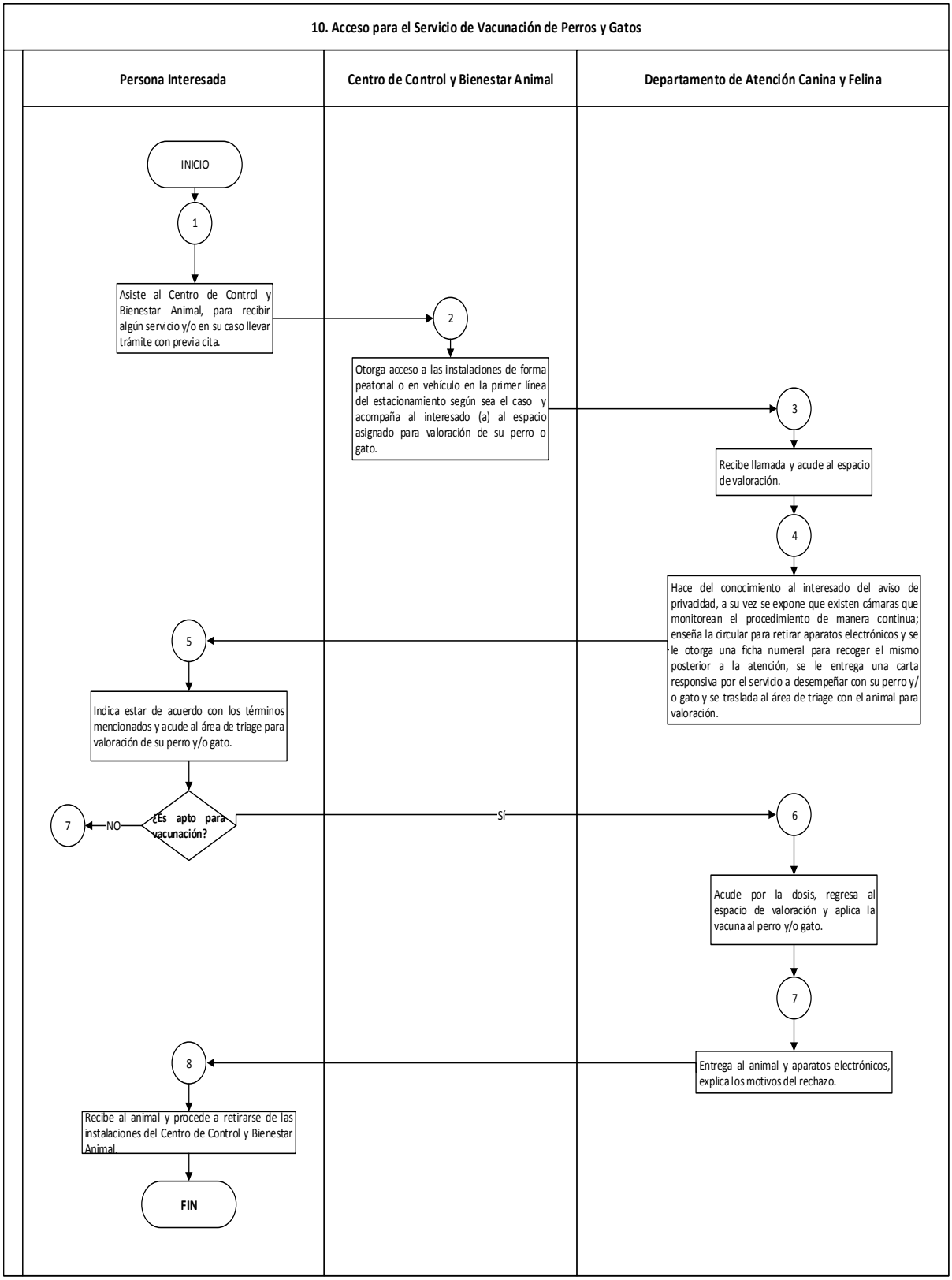
10. Acceso para el Servicio de Vacunación de Perros y Gatos

Descriptivo:

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

2139

Diagrama:



2140

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.

2141

- La o el usuario proporcionará las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad.

- El Departamento de Educación y Bienestar Animal, es responsable de atender cualquier duda y/o comentario respecto al cuidado responsable de perros y gatos, así como ofrecer información escrita y/o virtual sobre la misma temática que ayude a mejorar el vínculo humano-animal.

- Se ofrecerá el servicio de plática informativa del cuidado responsable de perros y gatos, durante las campañas de esterilización que se realizan en diversas delegaciones del Municipio de Toluca y en el Centro de Control y Bienestar Animal.

- Se ofrecerá el servicio de capacitación a instituciones educativas, organizaciones, asociaciones y al público en general.

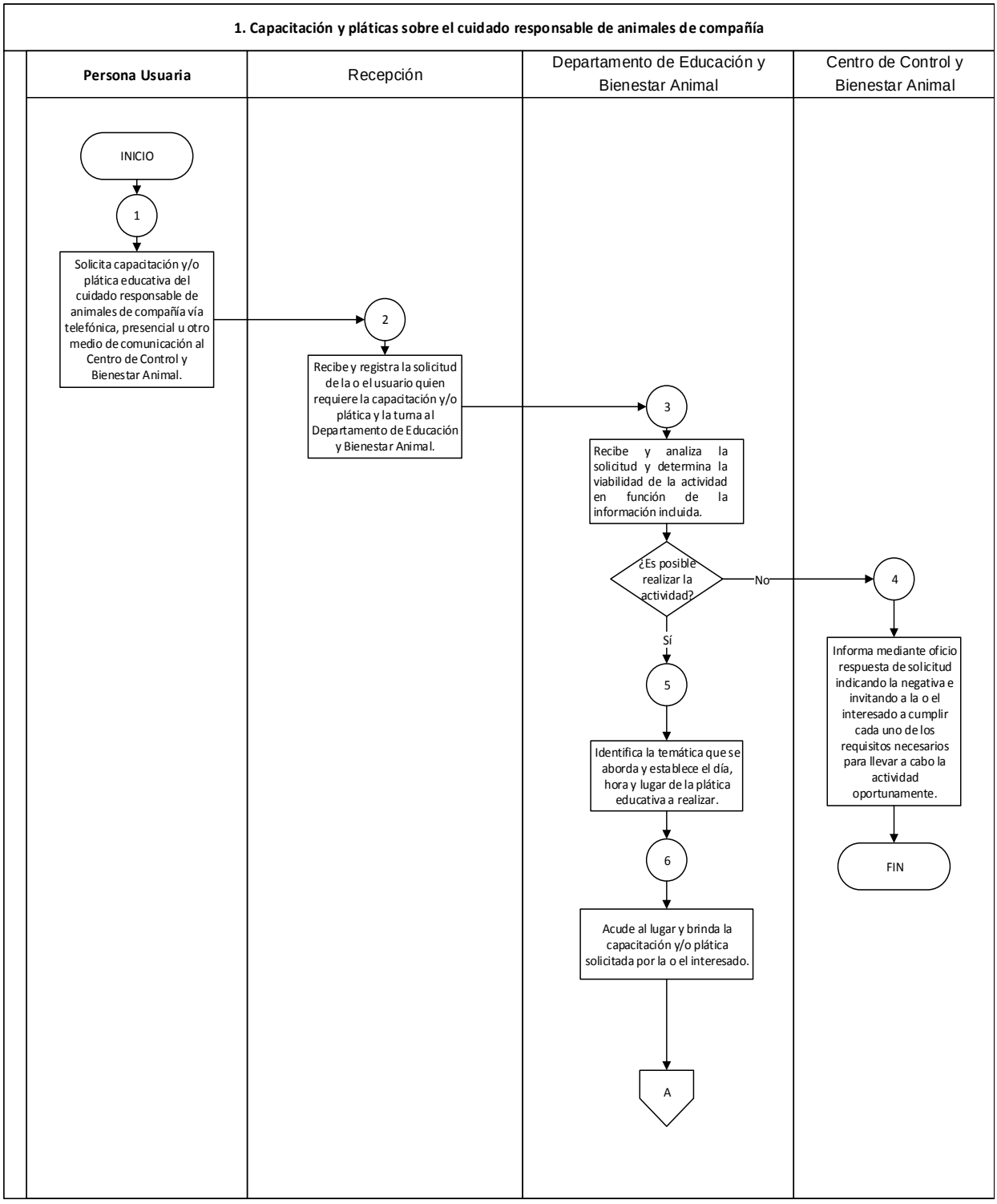
1. Capacitación y pláticas sobre el cuidado responsable de animales de compañía

Descriptivo:

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

2142

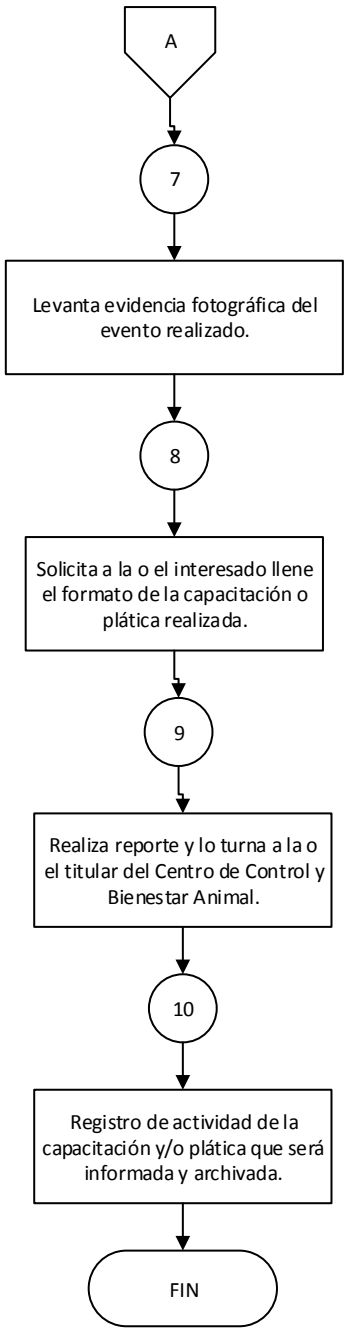
Diagrama:



2143

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

Departamento de Educación y Bienestar Animal



2144

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.

2145

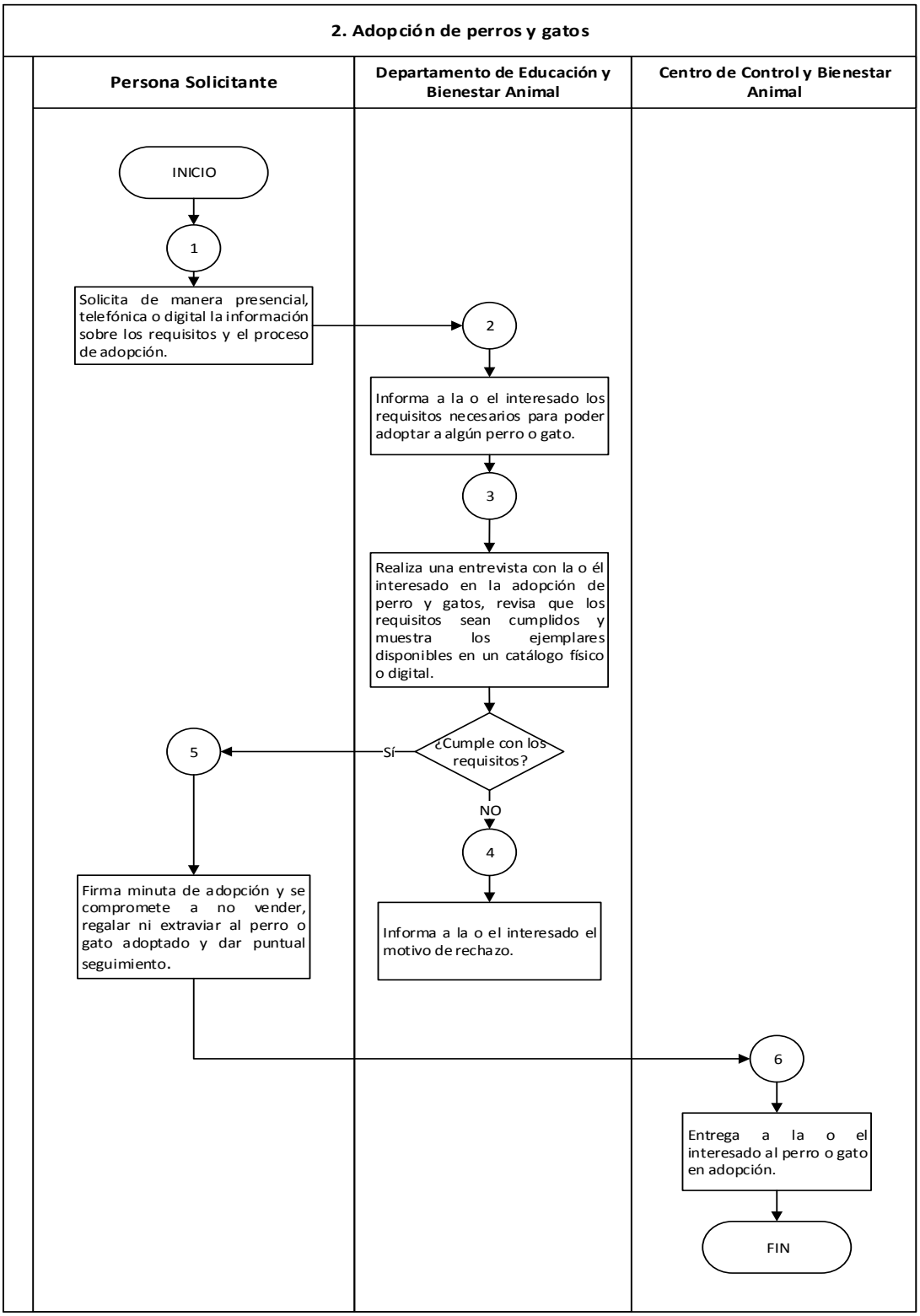
2. Adopción de perros y gatos

Descriptivo:

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

2146

Diagrama:



2147

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 tutor 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 tutor asentar en la minuta la aceptación o no de la o el tutor 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.

2148

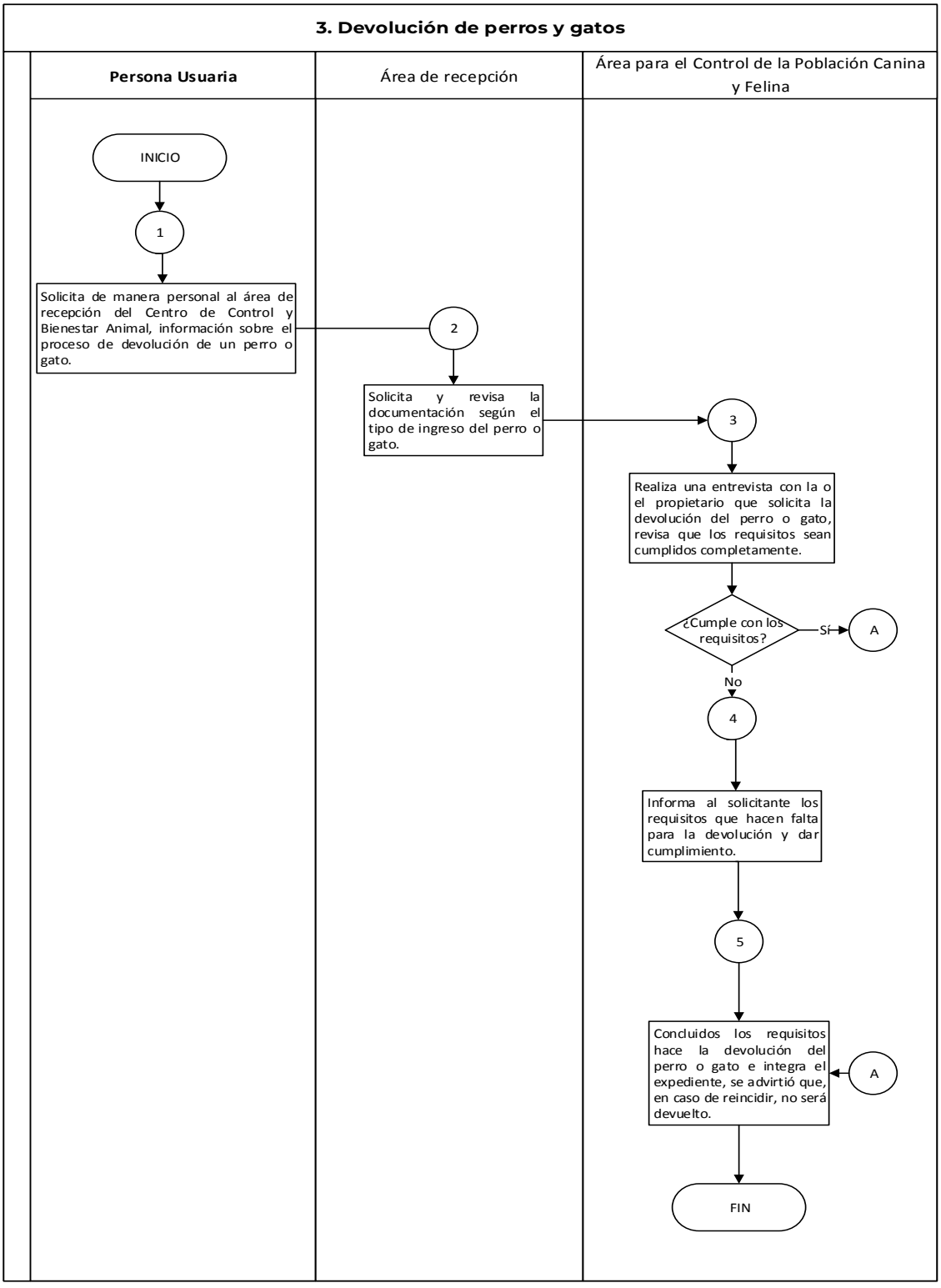
3. Devolución de perros y gatos

Descriptivo:

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

2149

Diagrama:



2150

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 tutor 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.

2151

- El área para el Control de la Población Canina y Felina realizará un registro de los animales en el formato CEVMAR, se llevará un registro por cada perro o gato que sea alojado.
- El Área para el Control de la Población de Canina y Felina aloja los perros o gatos y realiza la valoración médica con la finalidad de detectar condiciones físicas o conductuales que pudieran ser incompatibles con el manejo, cirugía o estancia dentro de las instalaciones. Se atienden médicamente en caso de ser necesario y de acuerdo a los recursos disponibles.
- Ingresados los perros y gatos se alojan en un área segura, con suficiente espacio, y disponibilidad de agua limpia y alimento
- Los perros y gatos se ayunan para ser esterilizados al siguiente día.
- El personal operativo verifica el ayuno y traslada al perro o gato al área de cirugía.
- La o el anestesiólogo realiza el examen físico individual del perro o gato para determinar si son aptos para la cirugía de esterilización y lleva a cabo el llenado de certificado de esterilización y certificado de vacunación antirrábica.
- La o el anestesiólogo induce al plano anestésico en el área de preparación y aplica vacunación antirrábica y lo traslada al perro o gato a quirófano y registra en hoja de cirugía diaria.
- El equipo de cirugía realiza la esterilización quirúrgica, concluida, lo traslada al área de recuperación.

- Es función del anestesiólogo el registro de la hoja de cirugía; así como vigilar a los pacientes en el área de recuperación y determinar cuándo podrán trasladarse a su alojamiento.

- La o el anestesiólogo autoriza al personal operativo transportar a los perros y gatos con el cuidado especial al área de alojamiento, en caso de incidencias entrega la hoja de registro de incidencias médicas, así como la hoja de medicación al médico que corresponde al cuidado postoperatorio.

- Es responsabilidad de la o el MVZ a cargo, la medicación, el cuidado y vigilancia postoperatoria, procurando el bienestar de los perros y/o gatos durante su estancia.

- El MVZ a cargo una vez concluido el proceso postoperatorio de 10 días, autoriza al personal operativo el retorno de los perros y gatos a sus lugares de origen, mismos que toman evidencia fotográfica de los ejemplares liberados y envío de la ubicación.

2152

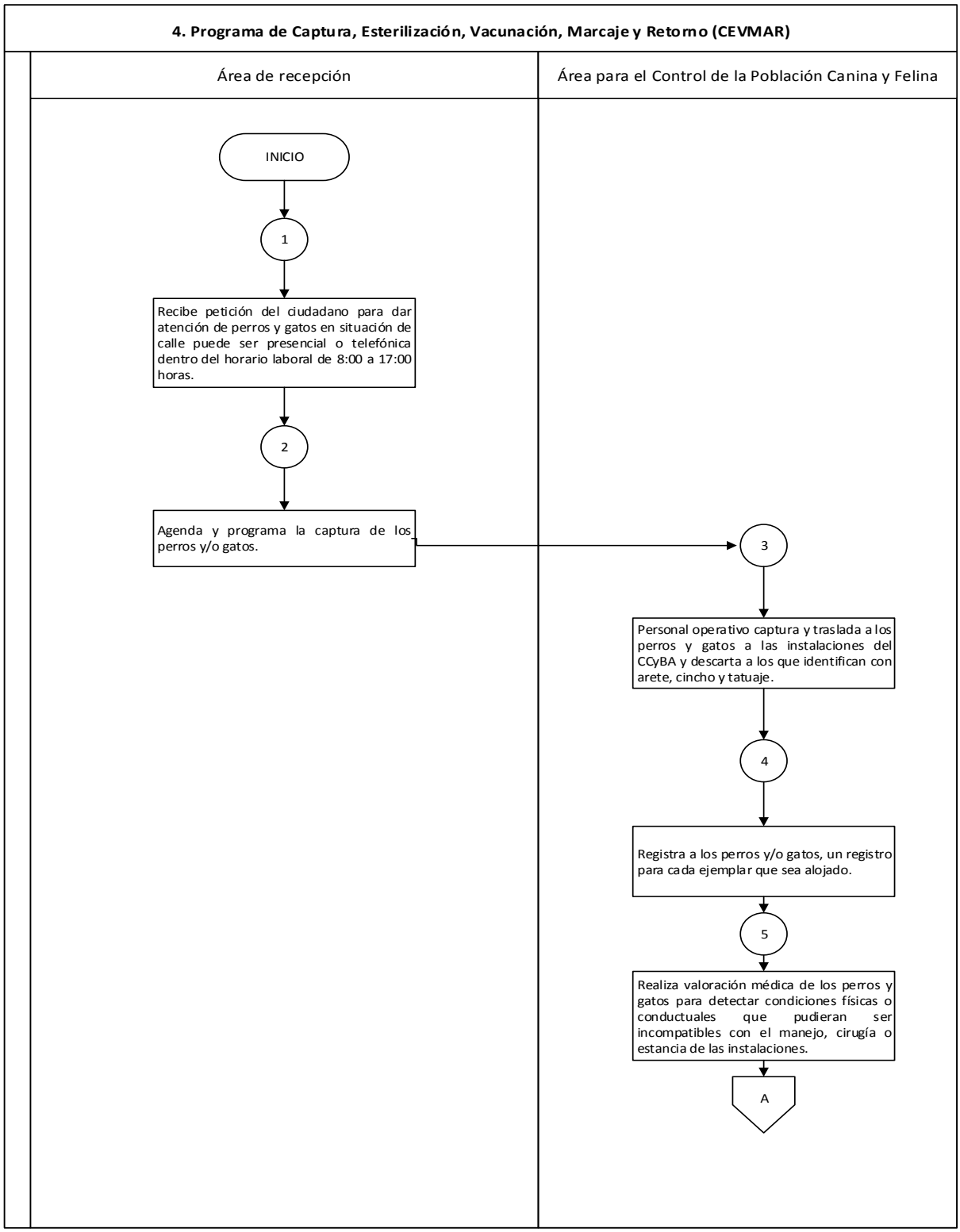
4. Programa de Captura, Esterilización, Vacunación, Marcaje y Retorno (CEVMAR)

Descriptivo:

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

2153

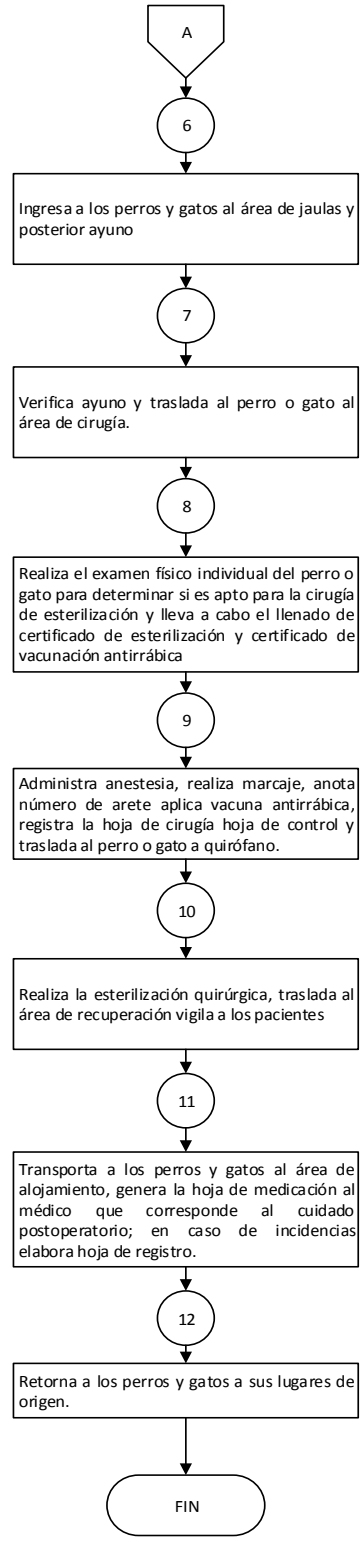
Diagrama:



2154

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

Área de recepción	Área para el Control de la Población Canina y Felina



2155

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.

2156

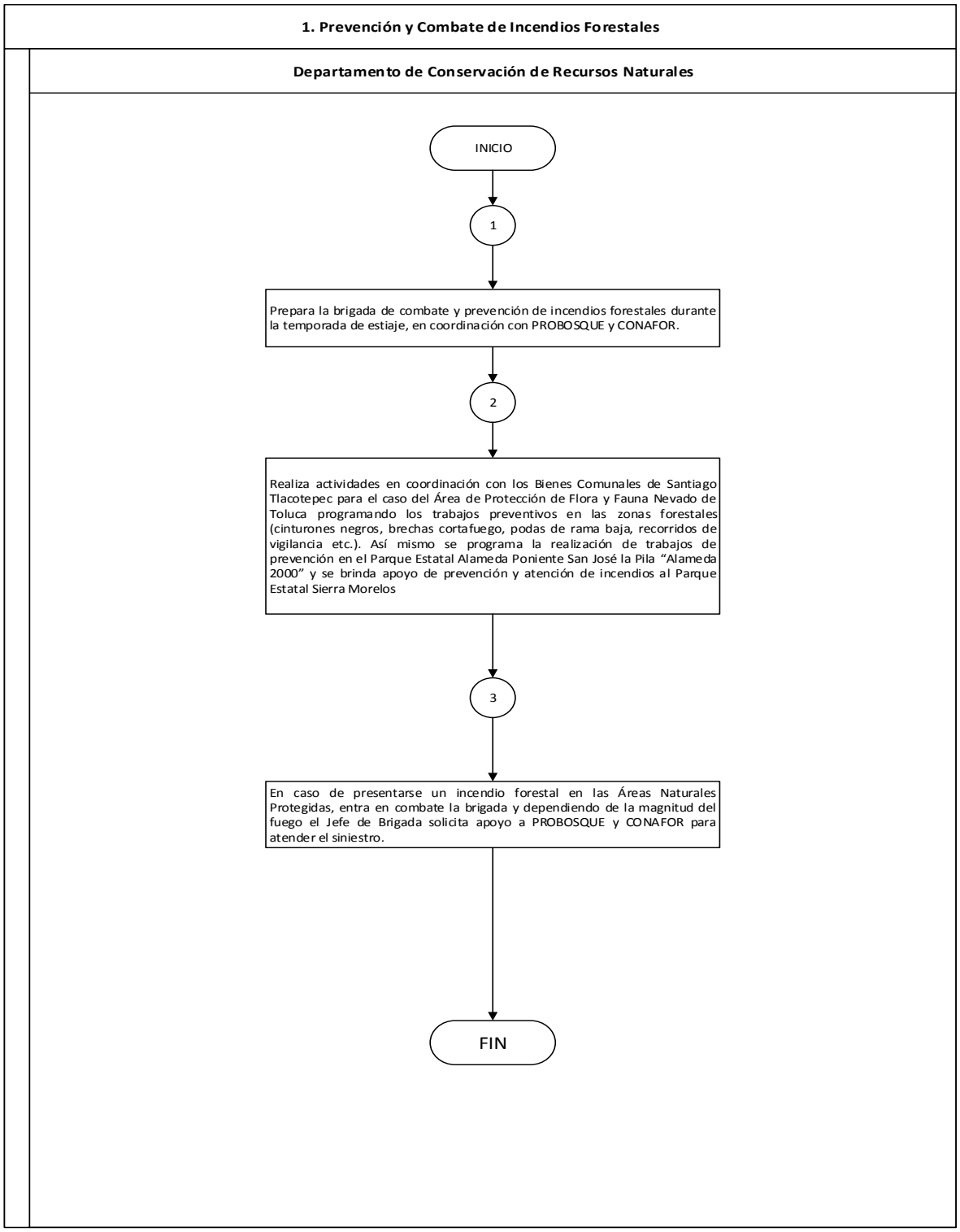
1. Prevención y Combate de Incendios Forestales

Descriptivo:

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

2157

Diagrama:



2158

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.

2159

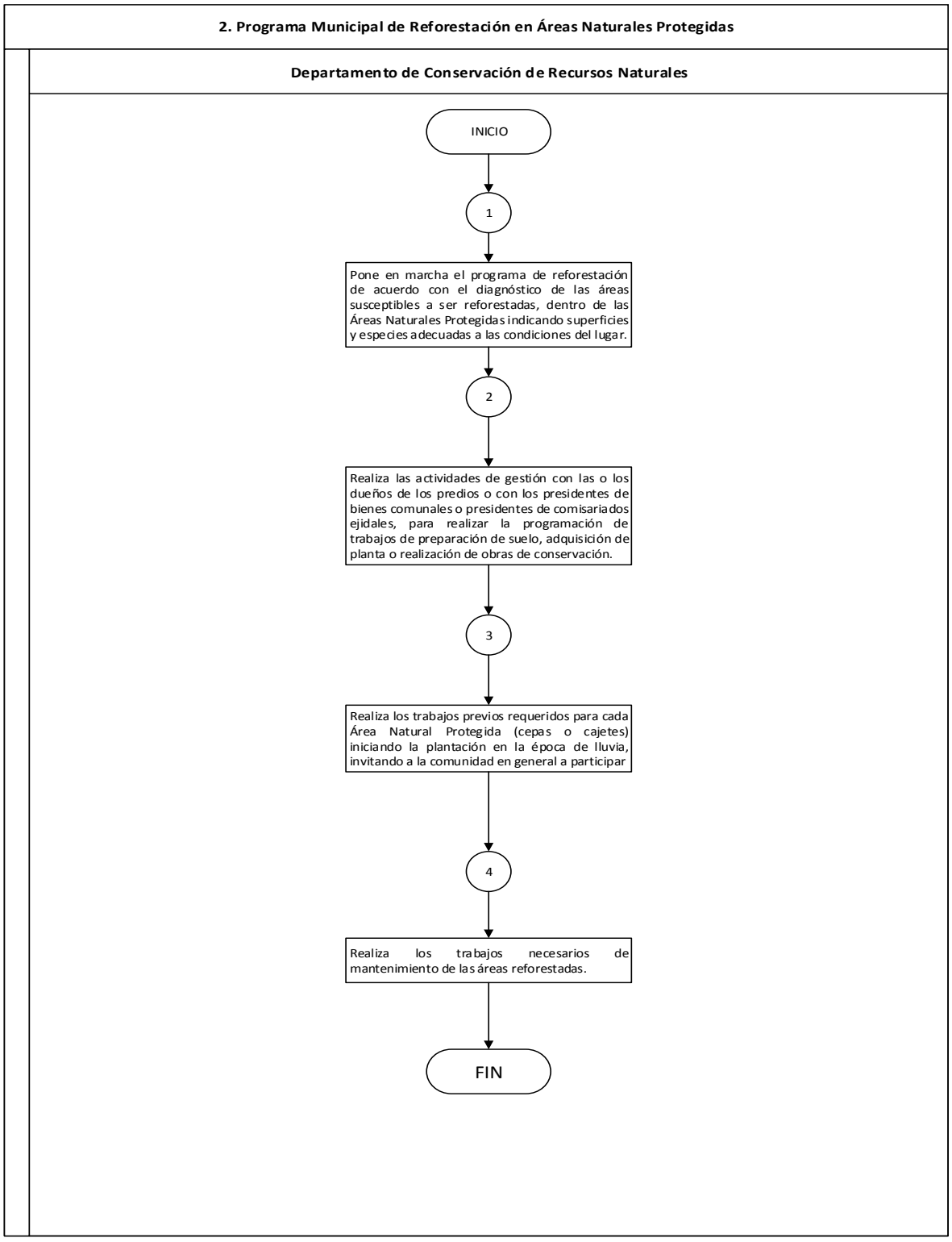
2. Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas

Descriptivo:

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

2160

Diagrama:



2161

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.

2162

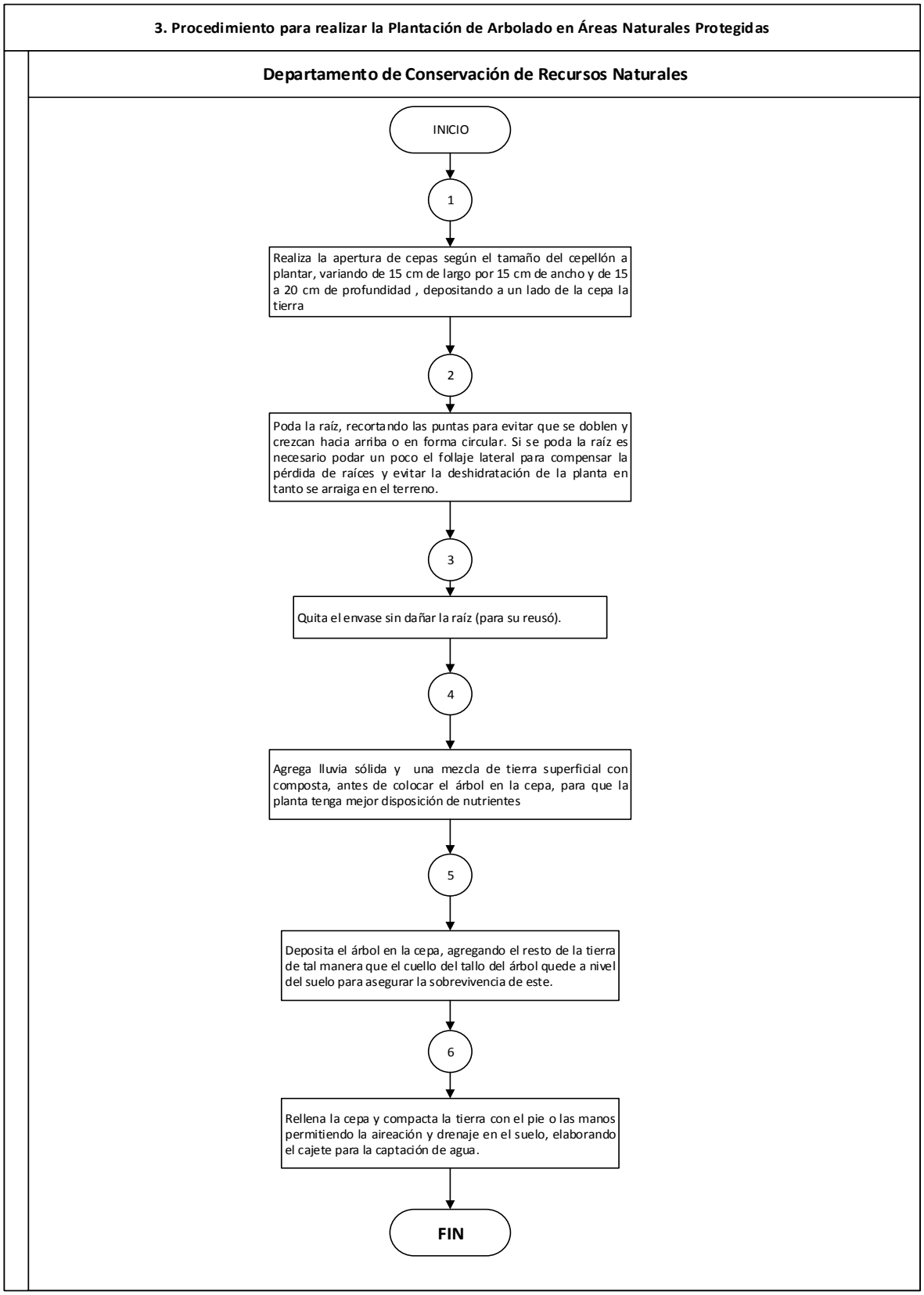
3. Procedimiento para realizar la Plantación de Arbolado en Áreas Naturales Protegidas

Descriptivo:

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

2163

Diagrama:



2164

Nombre del Procedimiento:	**Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en las 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.

2165

- 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.

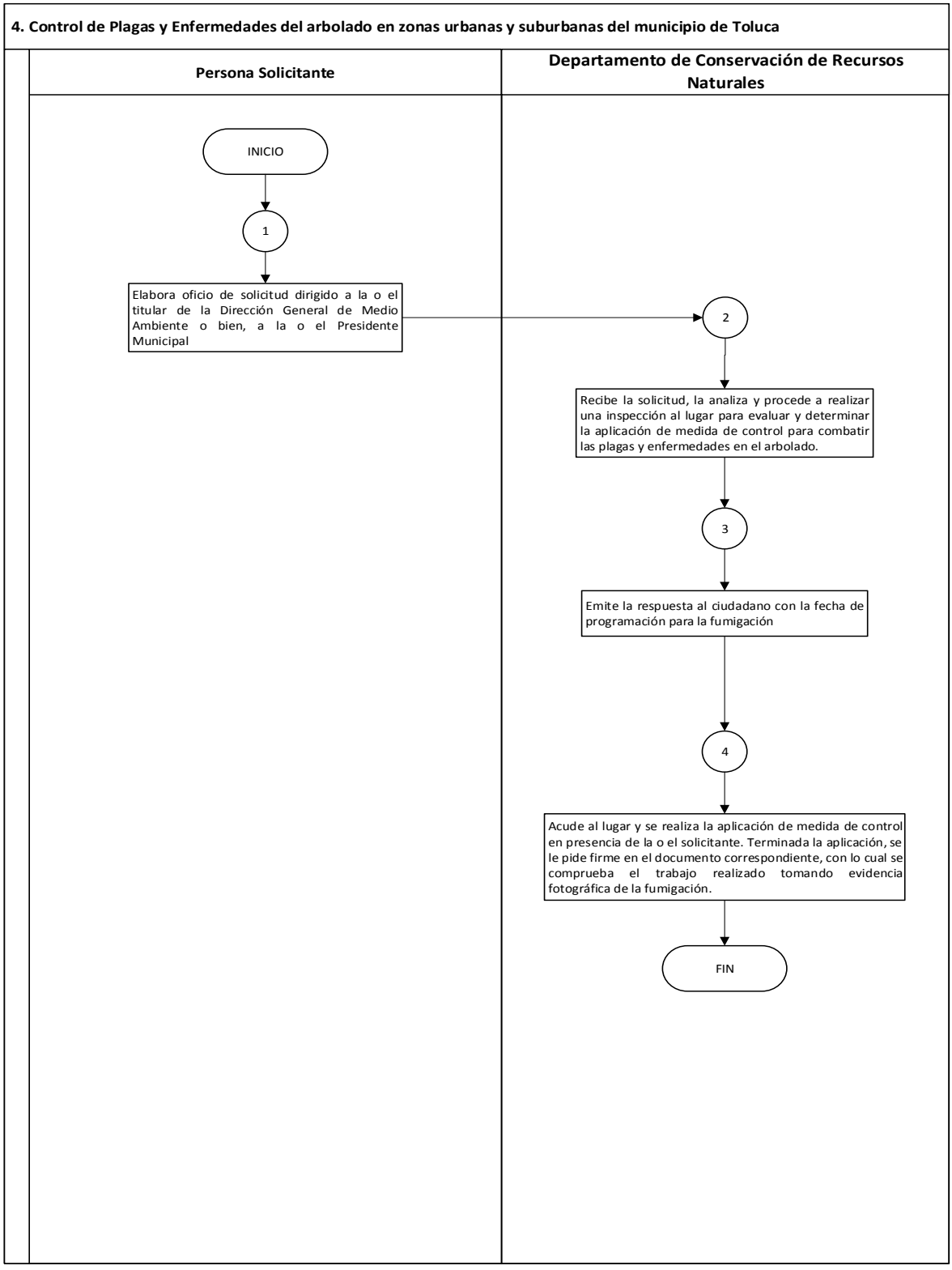
4. Control de Plagas y Enfermedades del arbolado en zonas urbanas y suburbanas del municipio de Toluca

Descriptivo:

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

2166

Diagrama:



2167

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

5. Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas

Descriptivo:

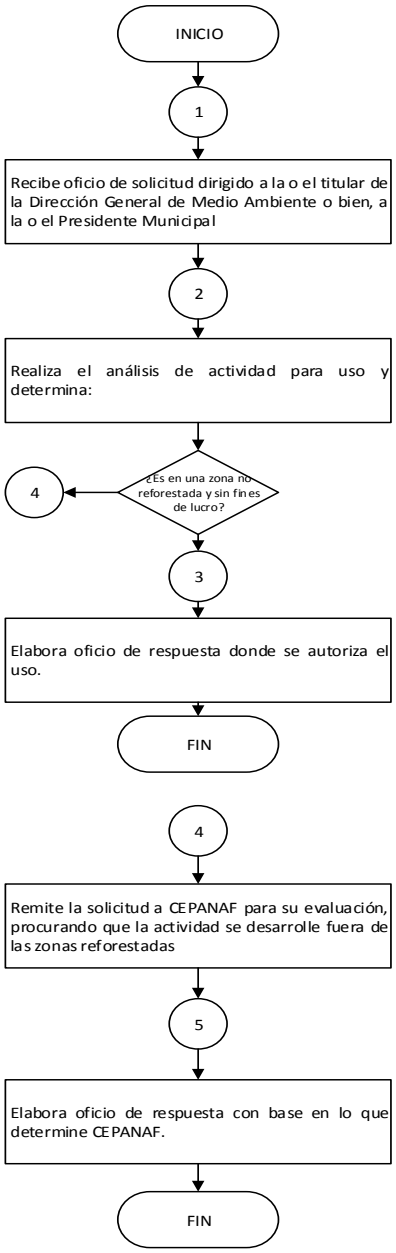
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Conservación de Recursos Naturales**	Recibe oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección General de Medio Ambiente o bien, a la o el Presidente Municipal
2		Realiza el análisis de actividad para uso y determina:
		¿Es en una zona no reforestada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

2168

Diagrama:

5. Autorizaciones para uso de Áreas Naturales Protegidas

Departamento de Conservación de Recursos Naturales



2169

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

6. Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas

Descriptivo:

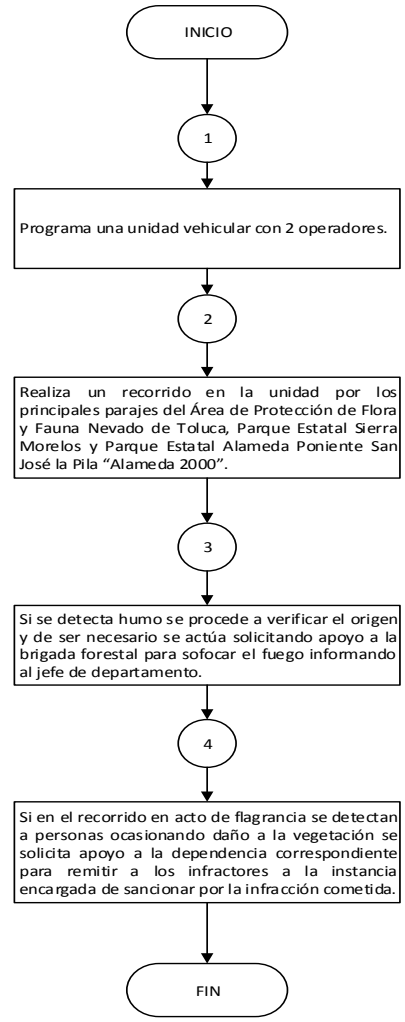
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Conservación de Recursos Naturales**	Programa una unidad vehicular con 2 operadores.
2		Realiza un recorrido en la unidad por los principales parajes del Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal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

2170

Diagrama:

6. Recorridos de vigilancia en Áreas Naturales Protegidas

Departamento de Conservación de Recursos Naturales



2171

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

2172

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

Descriptivo:

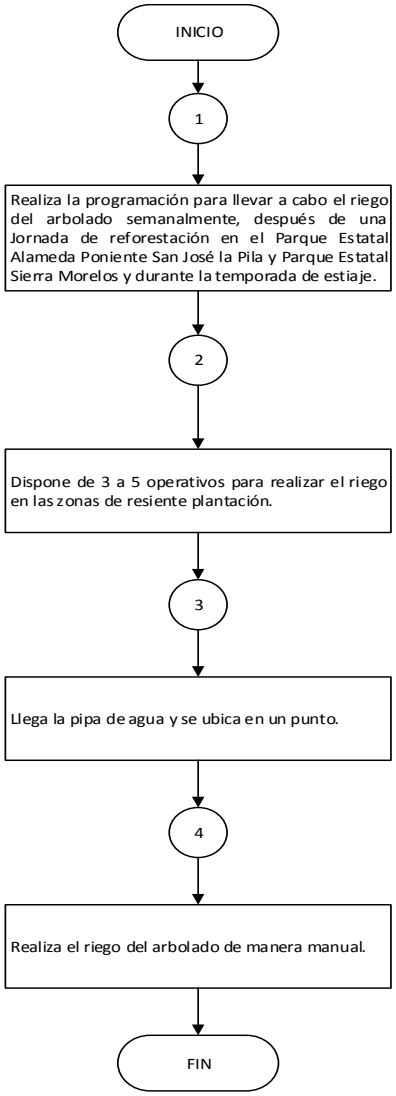
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Conservación de Recursos Naturales	Realiza la programación para llevar a cabo el riego del arbolado semanalmente, después de una Jornada de reforestación en el Parque Estatal Alameda Poniente San José la Pila y Parque Estatal Sierra Morelos y durante la temporada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

2173

Diagrama:

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

Departamento de Conservación de Recursos Naturales



2174

Nombre del Procedimiento:	**Apertura o limpieza de brechas cortafuego en Áreas Naturales Protegidas**
Objetivo	Remover el material combustible delimitando un perímetro que mantenga áreas específicas a salvo del fuego.

POLÍTICAS APLICABLES

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

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

Descriptivo:

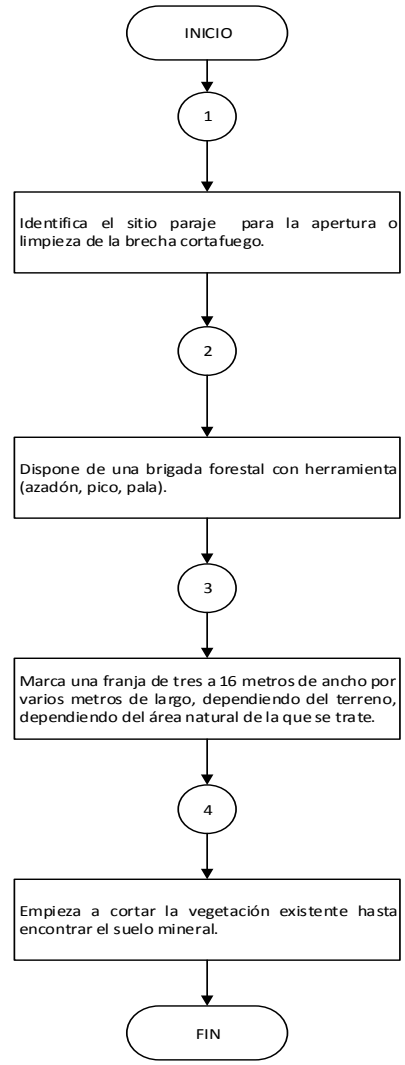
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Conservación de Recursos Naturales**	Identifica el sitio paraje para la apertura o limpieza de la brecha cortafuego.
2		Dispone de una brigada forestal con herramienta (azadón, pico, pala).
3		Marca una franja de tres a 16 metros de ancho por varios metros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

2175

Diagrama:

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

Departamento de Conservación de Recursos Naturales



2176

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.

2177

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

Descriptivo:

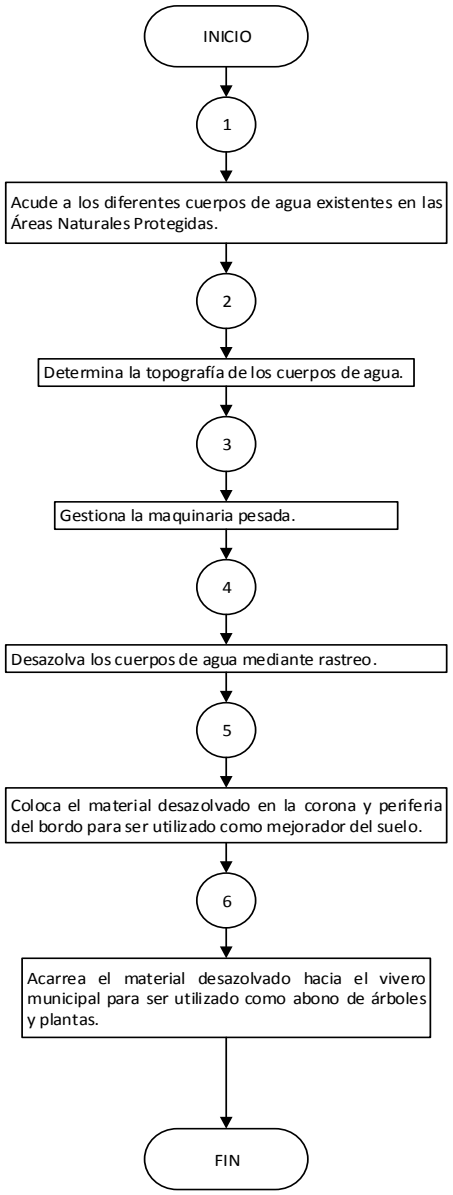
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Conservación de Recursos Naturales**	Acude a los diferentes cuerpos de agua existentes en las Áreas Naturales Protegidas.
2		Determina la topografía de los cuerpos de agua.
3		Gestiona la maquinaria pesada.
4		Desazolva los cuerpos de agua mediante rastreo.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

2178

Diagrama:

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

Departamento de Conservación de Recursos Naturales



2179

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.

2180

- Corresponde al Departamento de Forestación, el desarrollo y seguimiento de los árboles que plante en el municipio.

- El Departamento de Forestación es responsable del desarrollo del programa de parcelas agroforestales o milpas intercaladas, donde se realiza la plantación de árboles frutales y forestales.

- La o el interesado anexará en la solicitud copia de la credencial de elector y croquis de ubicación del predio en donde se realizará la reforestación.

- El Departamento de Forestación generará la respuesta en un máximo de 15 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

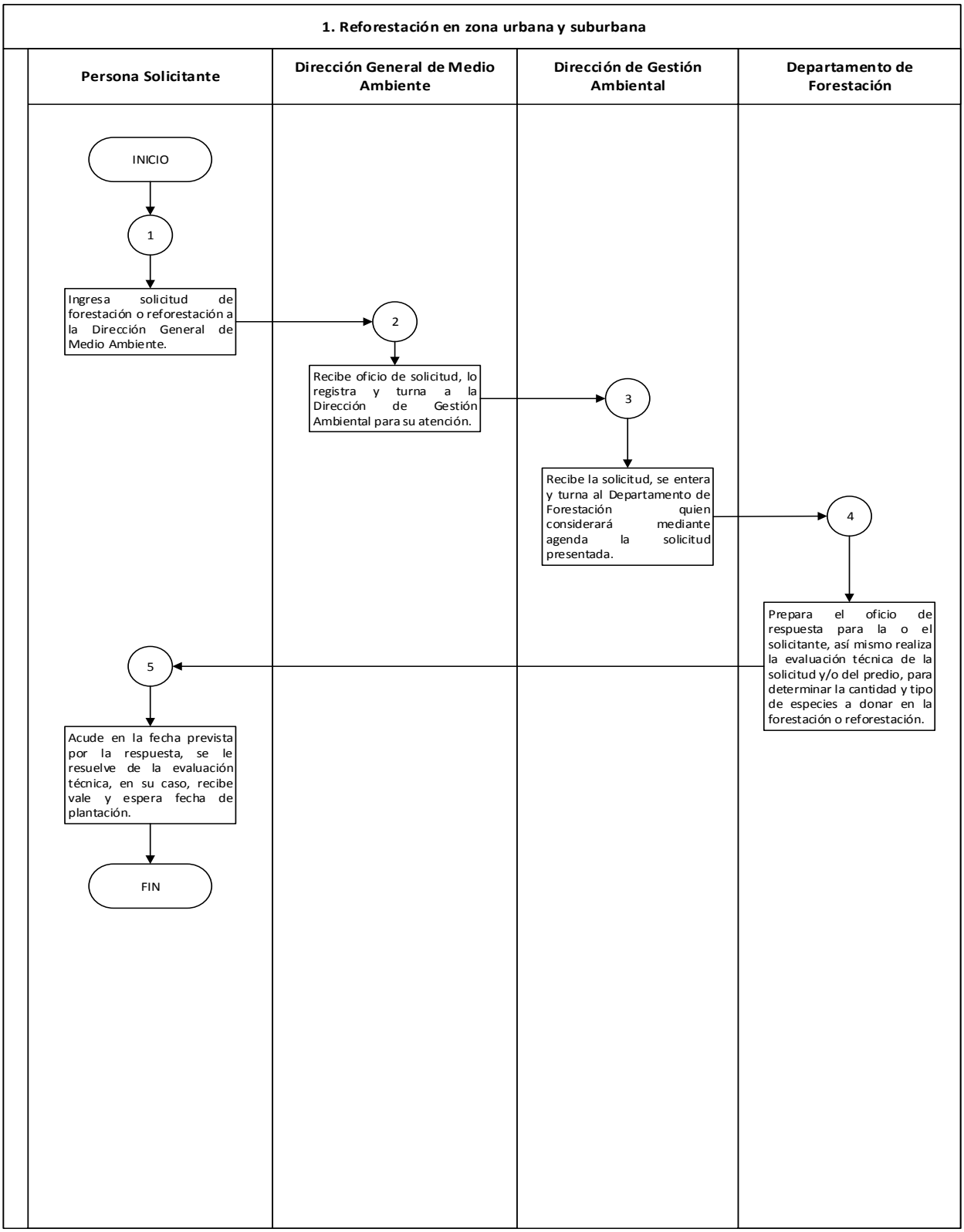
1. Reforestación en zona urbana y suburbana

Descriptivo:

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

2181

Diagrama:



2182

Nombre del Procedimiento:	**Sustitución o Remplazo de Arbolado en Zona Urbana y Suburbana**
Objetivo:	Realizar la sustitución de arbolado en caso de vandalismo, quema, eliminación o muerte natural de arbolado urbano y suburbano de plantación reciente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Forestación es responsable de determinar la paleta vegetal de especies que serán utilizadas en el reemplazo de arbolado en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).

- El Departamento de Forestación es responsable de las acciones de reemplazo de arbolado en los espacios públicos de competencia municipal (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, entre otros).

- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de reemplazo de arbolado urbano y forestal a la ciudadanía que lo requiera.

- La o el interesado anexará en la solicitud copia de la identificación oficial vigente y croquis de ubicación del predio en donde se realizará la reforestación.

2183

- El Departamento de Forestación generará la respuesta en un máximo de 15 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

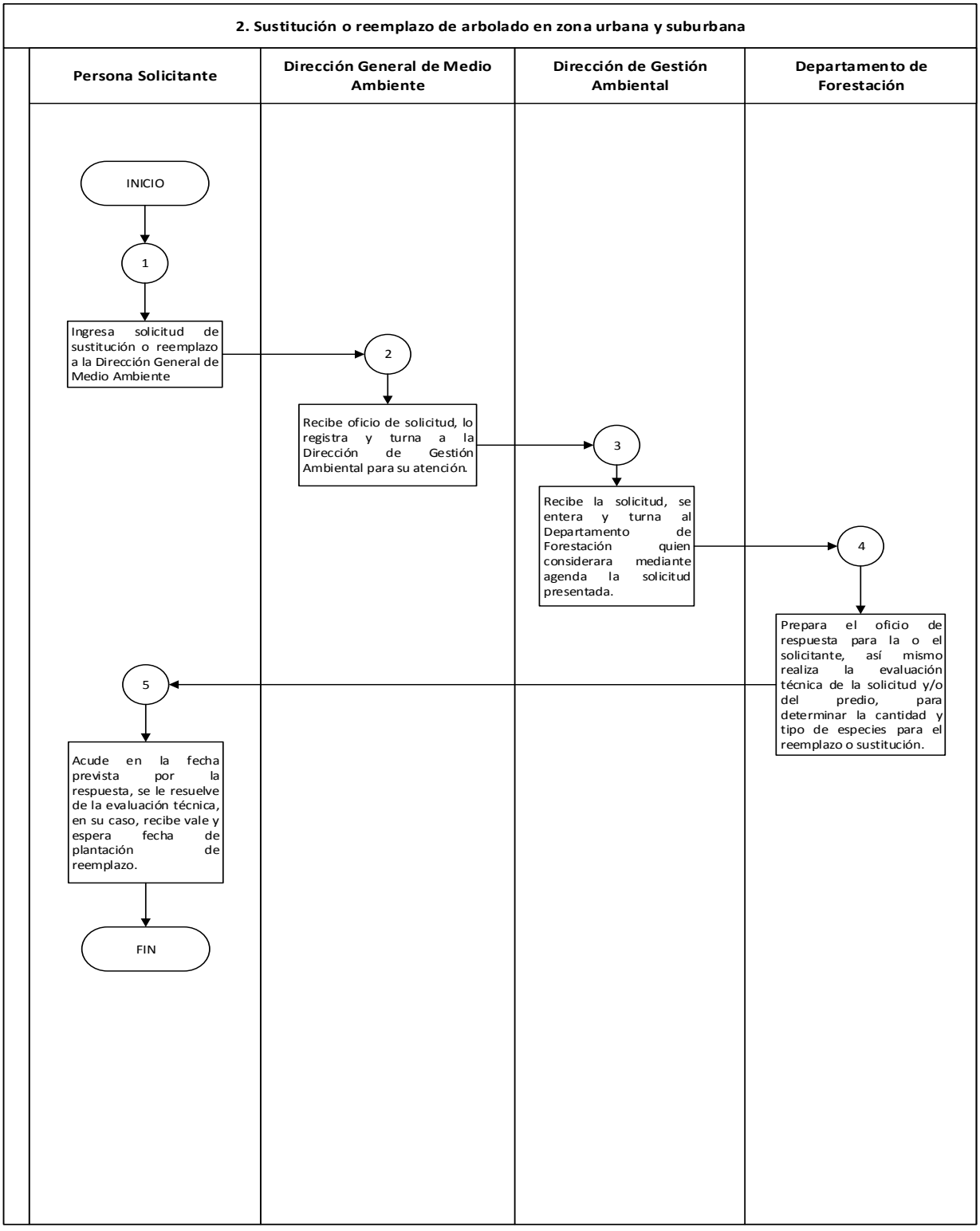
2. Sustitución o reemplazo de arbolado en zona urbana y suburbana

Descriptivo:

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

2184

Diagrama:



2185

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.

2186

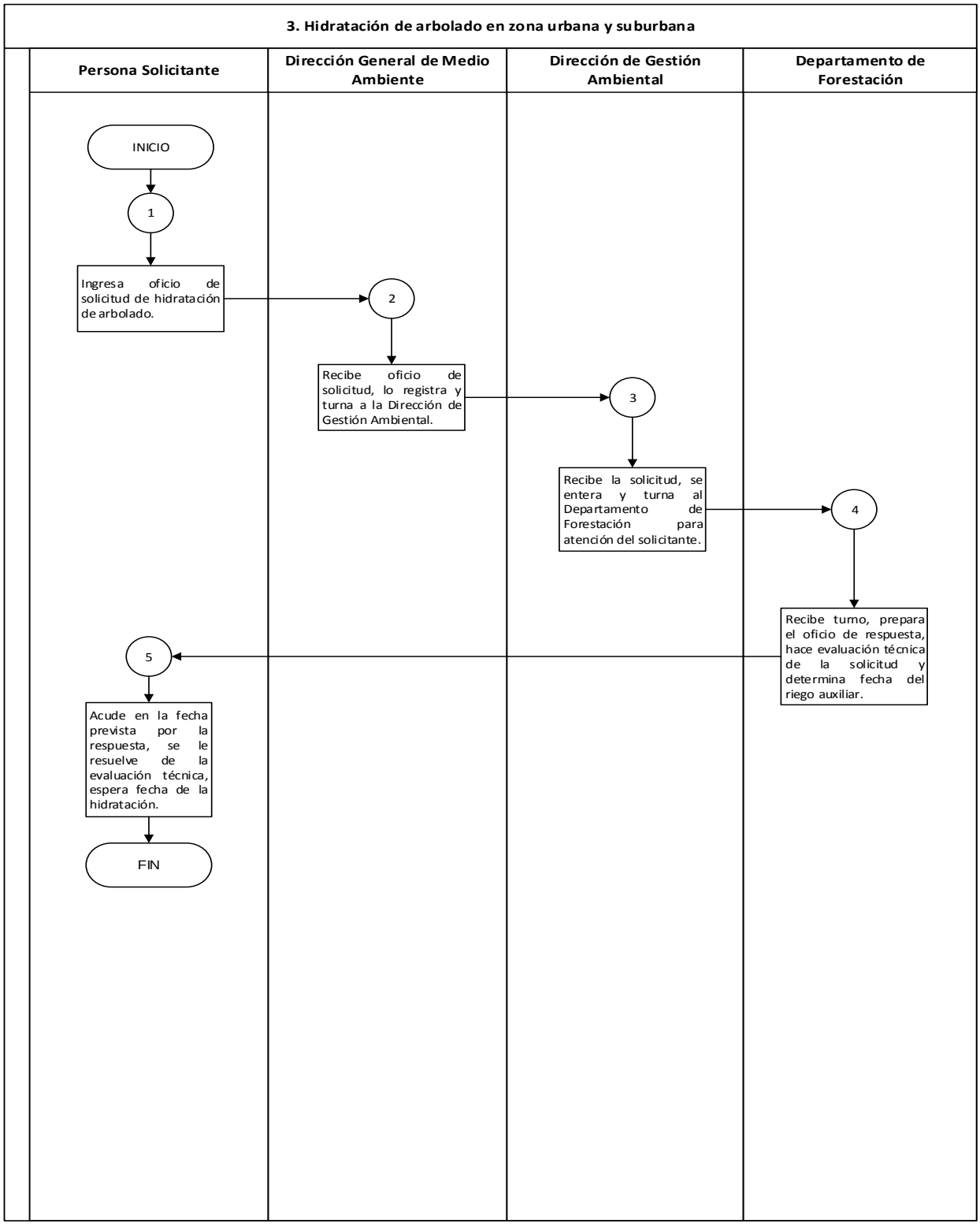
3. Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana

Descriptivo:

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

2187

Diagrama:



2188

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.

2189

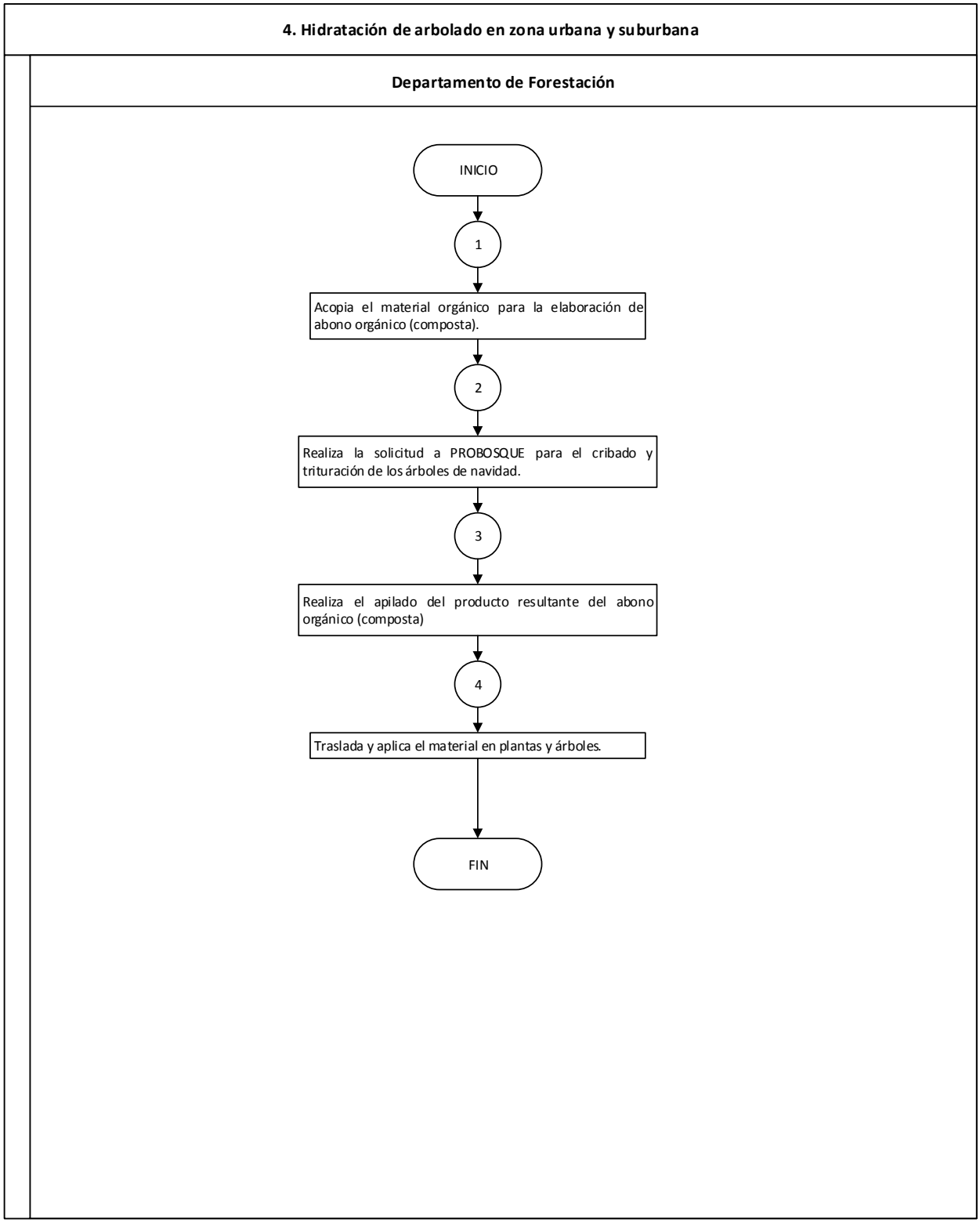
4. Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana

Descriptivo:

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

2190

Diagrama:



2191

Nombre del Procedimiento:	**Operación del Programa ”Jardines para polinizadores”**
Objetivo:	Registrar, atender y verificar las solicitudes ciudadanas e institucionales para la participación en el Programa “Jardines para polinizadores”.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Forestación es responsable de diseñar y gestionar la publicación de la convocatoria de participación en el Programa “Jardines para polinizadores”.
- 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 “Jardines para polinizadores” y recibirán capacitación, 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.

2192

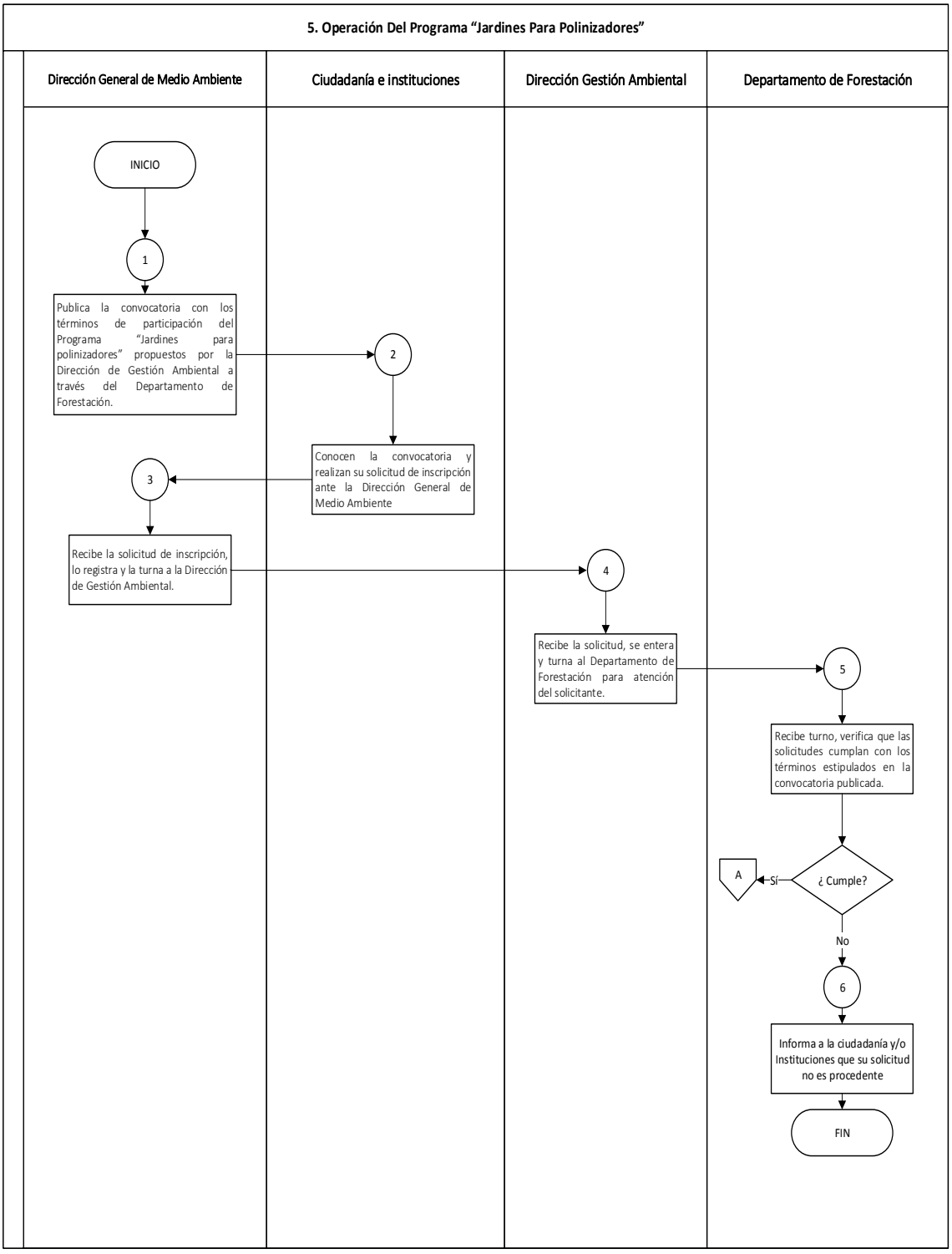
5. Operación Del Programa "Jardines para polinizadores"

Descriptivo:

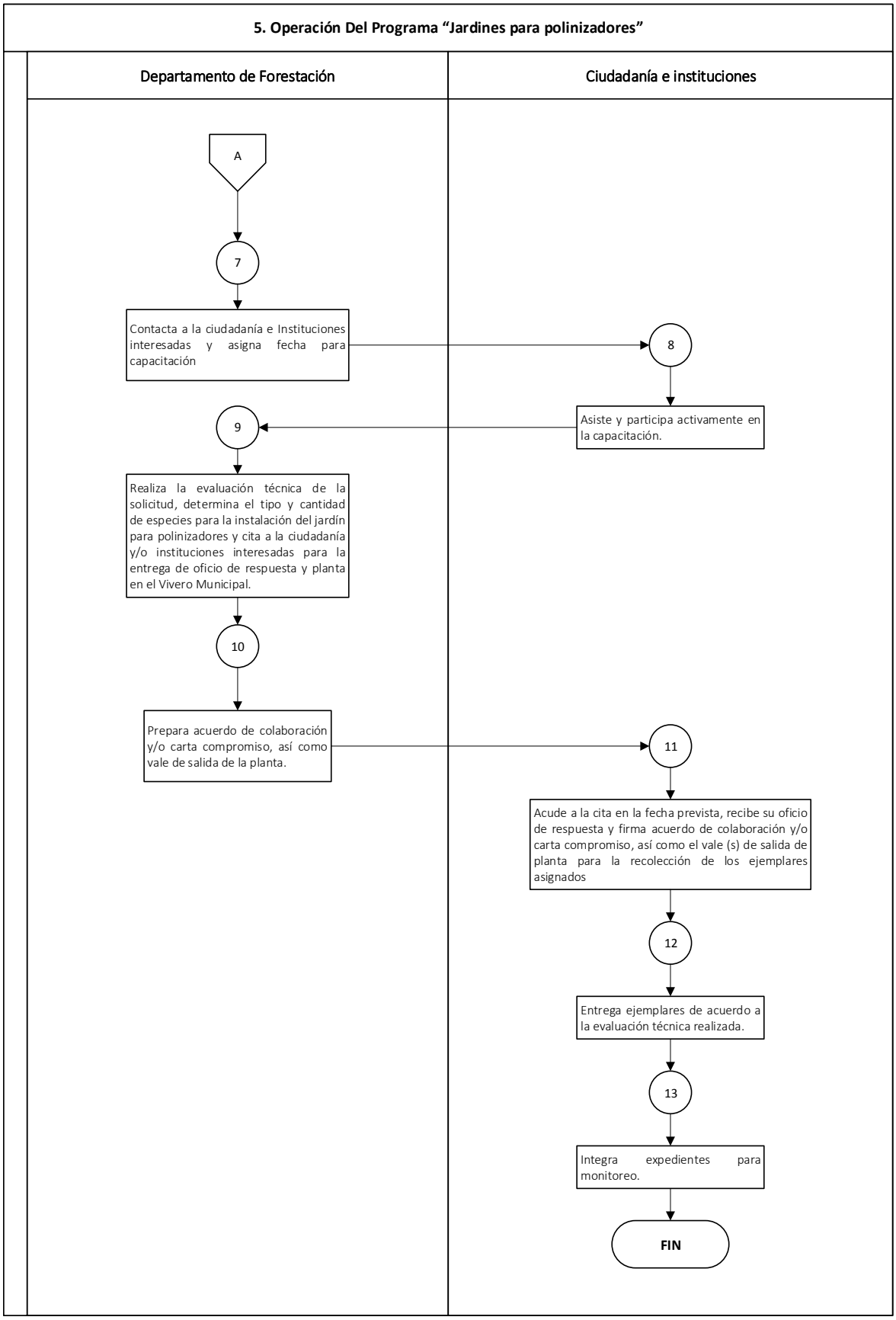
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Medio Ambiente**	Publica la convocatoria con los términos de participación del Programa "Jardines para polinizadores" propuestos por la Dirección de Gestión Ambiental a través del Departamento de Forestación.
2	**Ciudadanía e instituciones**	Conocen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

2193

Diagrama:



2194


5. Operación Del Programa "Jardines para polinizadores"
Departamento de Forestación
Ciudadanía e instituciones
A
7
Contacta a la ciudadanía e Instituciones interesadas y asigna fecha para capacitación
8
Asiste y participa activamente en la capacitación.
9
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
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 para la recolección de los ejemplares asignados
12
Entrega ejemplares de acuerdo a la evaluación técnica realizada.
13
Integra expedientes para monitoreo.
FIN

2195

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.

2196

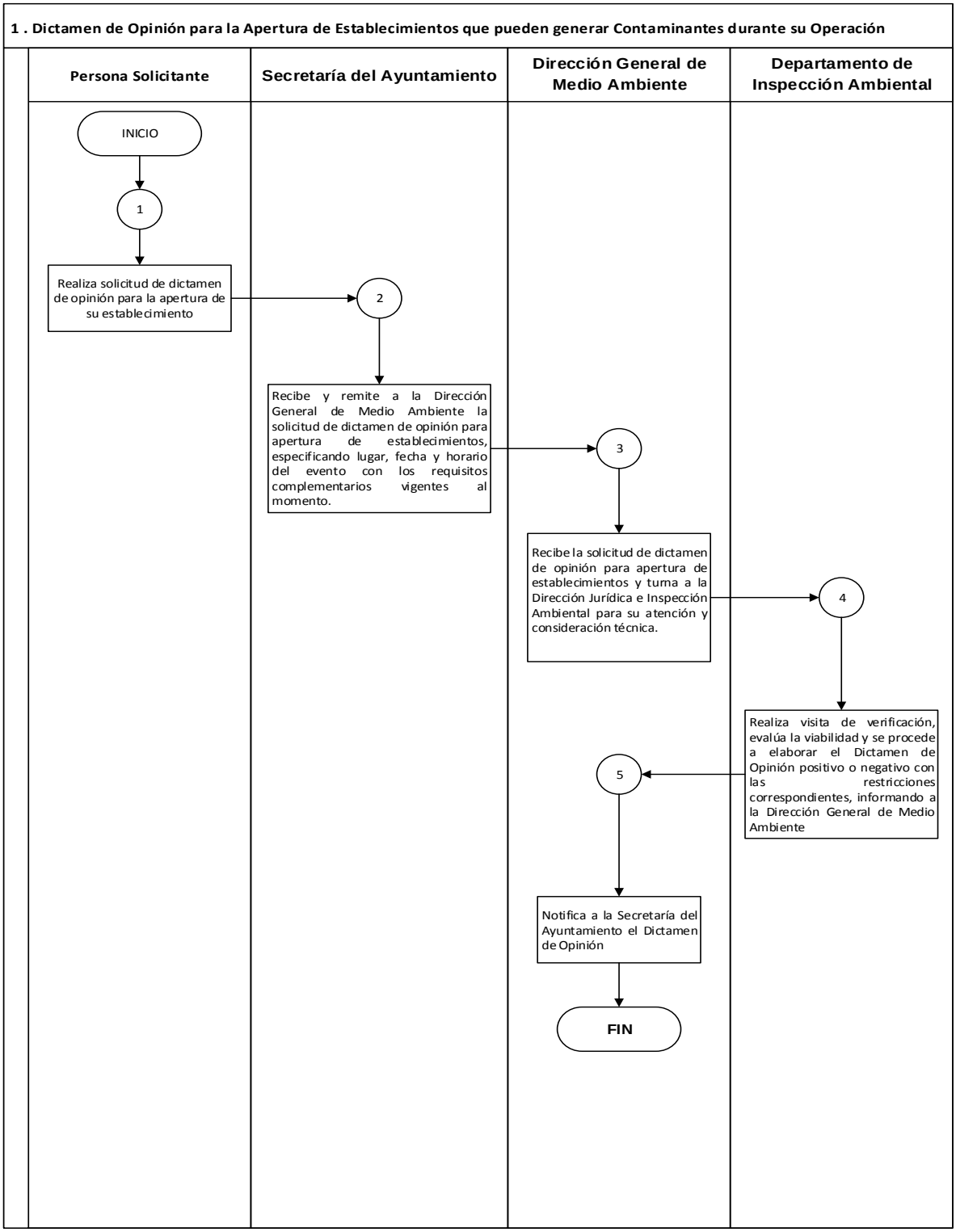
1. Dictamen de Opinión para la Apertura de Establecimientos que pueden generar Contaminantes durante su Operación

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.
		FIN

2197

Diagrama:



2198

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. 2199

- El Dictamen de opinión tendrá vigencia de un año a partir de la expedición del mismo.

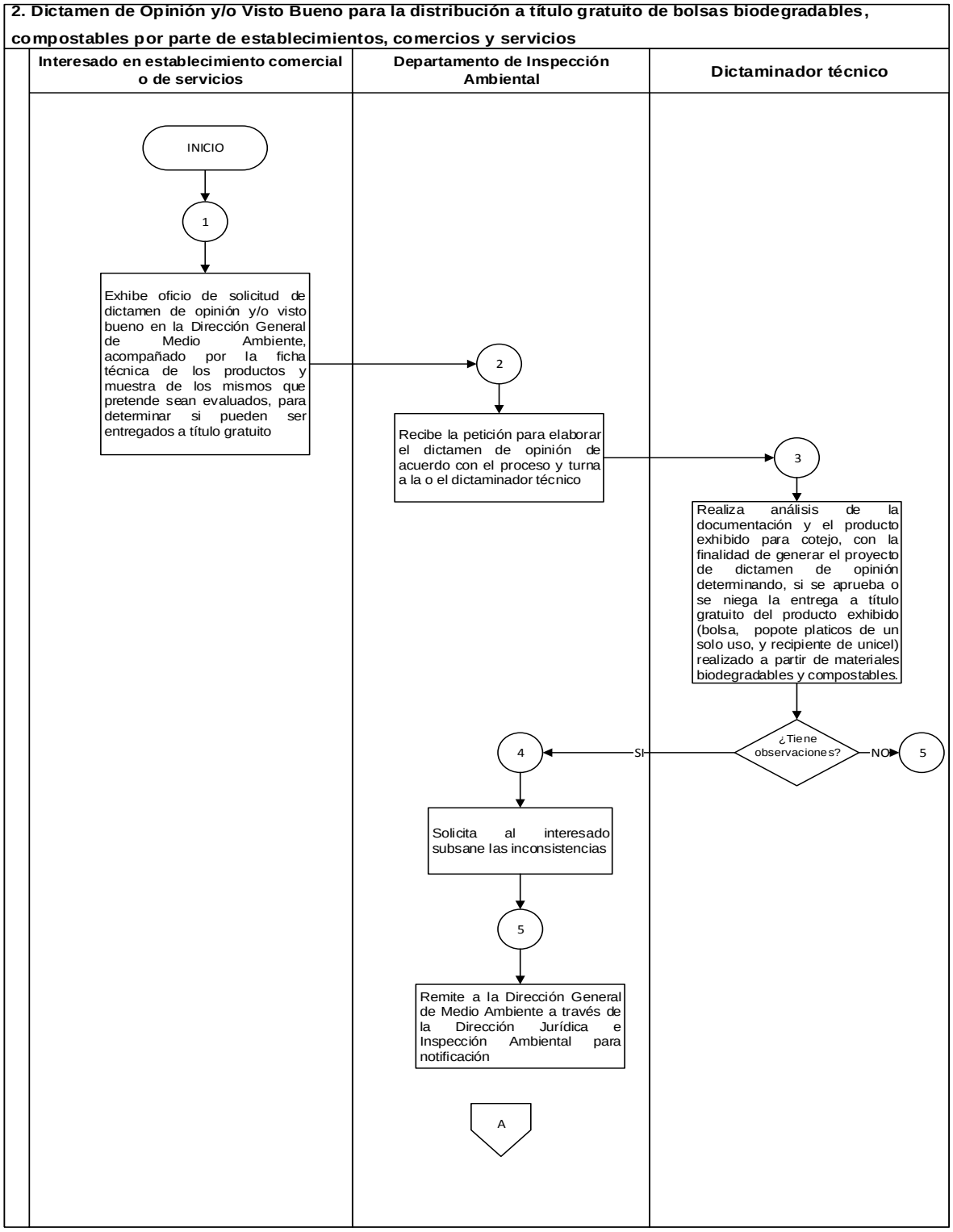
2. Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para la Distribución a Título Gratuito de Bolsas, Popotes y Recipientes de un solo uso, realizados a partir de Materiales Biodegradables, Compostables por parte de Establecimientos, Comercios y Servicios

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.
		¿Tiene observaciones?
4	**Departamento de Inspección Ambiental**	**Sí:** Solicita al interesado subsane las inconsistencias.
5		**No:** Remite a la Dirección General de Medio Ambiente a través de la Dirección Jurídica e Inspección Ambiental para notificación.
6	**Dirección General de Medio Ambiente**	Emite la respuesta de la solicitud de dictamen de opinión.
		Sentido de la respuesta
7	**Persona Solicitante**	**POSITIVA:** Acude a las oficinas de la Dirección General para recibir su dictamen, el cual tendrá vigencia de un año.
8		**NEGATIVA**: Acude a las oficinas de la Dirección General para recibir respuesta.
		FIN

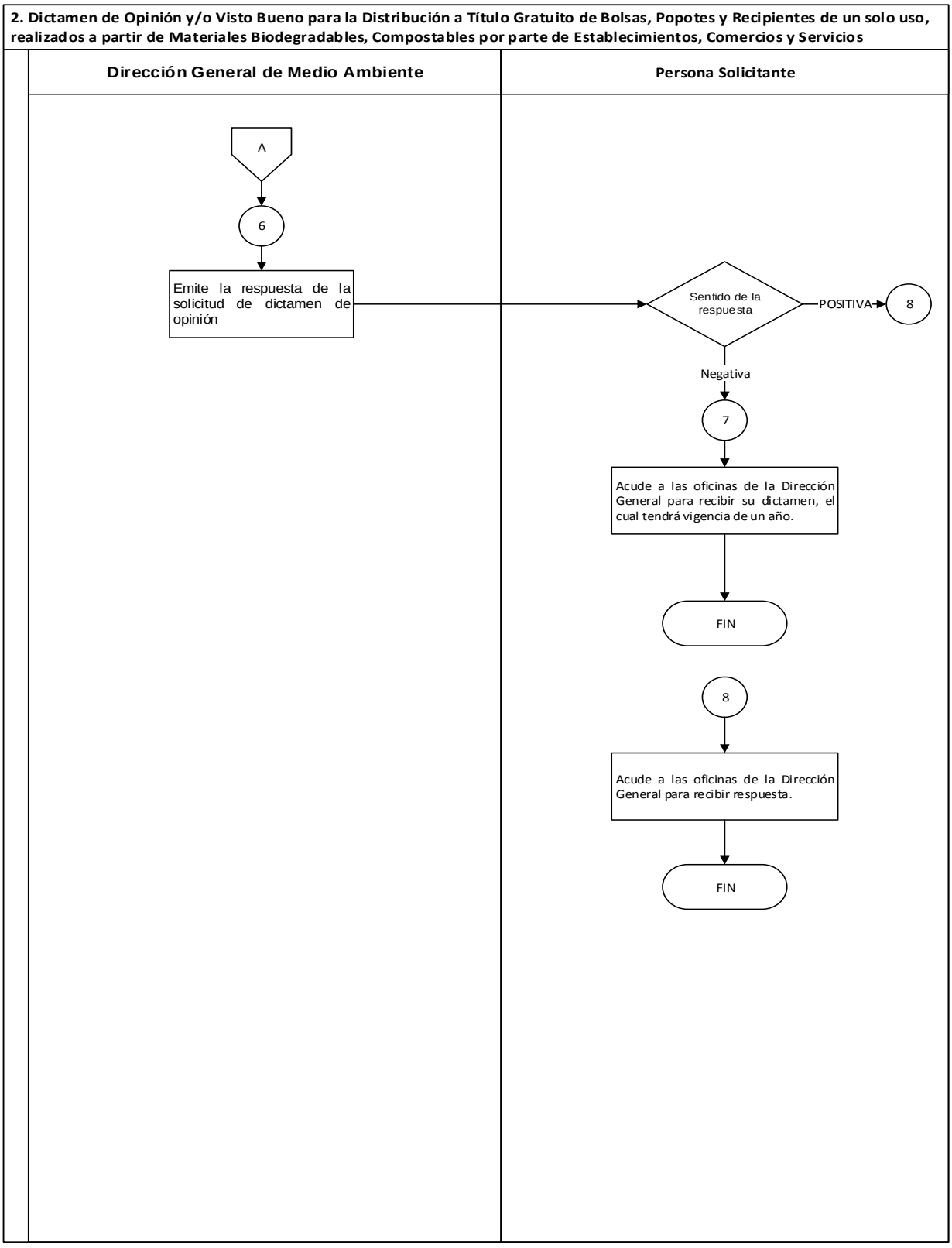
2200

Diagrama:



2201

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



2202

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.

2203

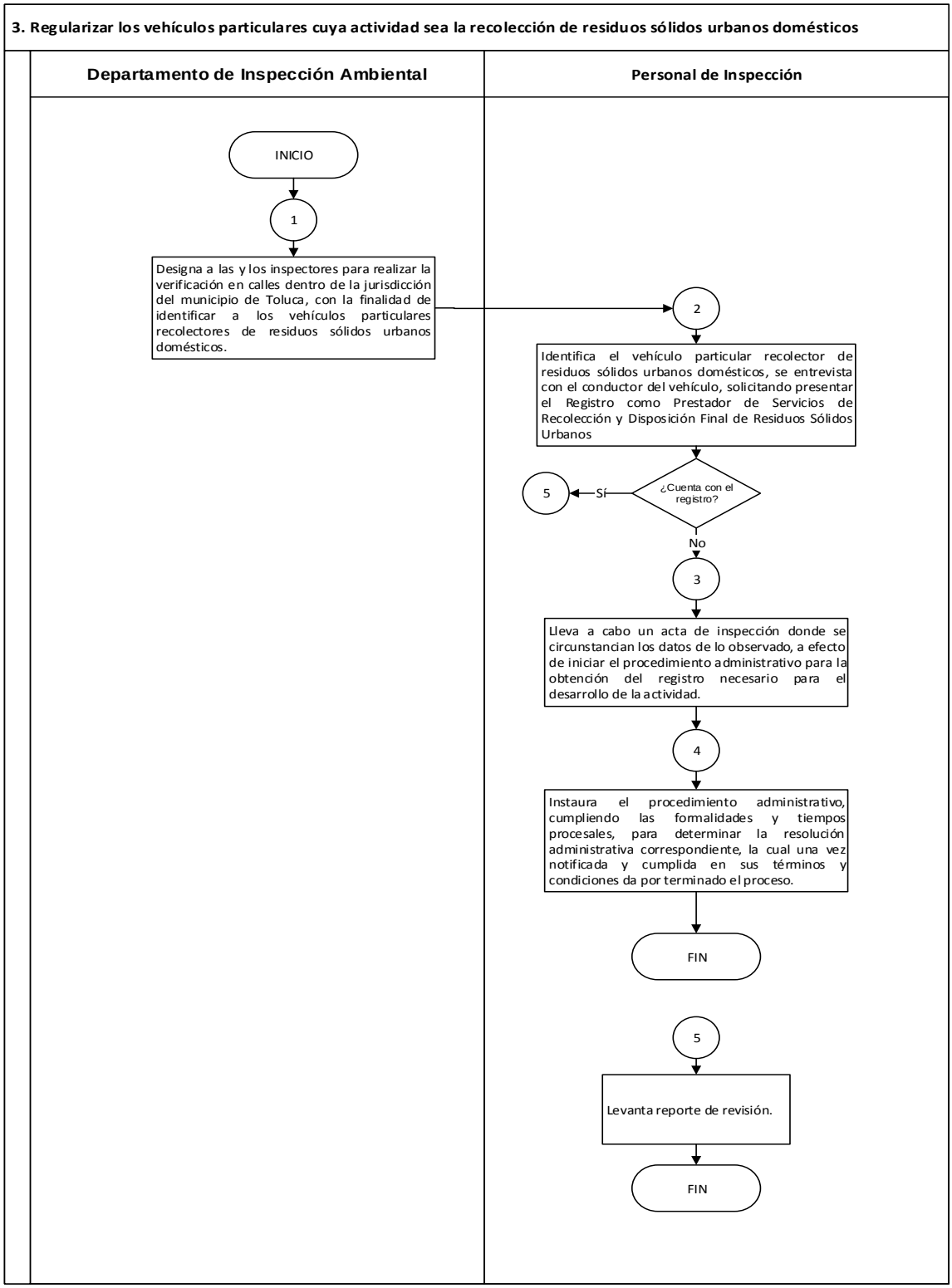
3. Regularizar los vehículos particulares cuya actividad sea la recolección de residuos sólidos urbanos domésticos

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.
		¿Cuenta con el registro?
3	**Personal de Inspección**	**No:** Lleva a cabo un acta de inspección donde se circunstancían los datos de lo observado, a efecto de iniciar el procedimiento administrativo para la obtención del registro necesario para el desarrollo de la actividad.
4	**Departamento de Normatividad**	Instaura el procedimiento administrativo, cumpliendo las formalidades y tiempos procesales, para determinar la resolución administrativa correspondiente, la cual una vez notificada y cumplida en sus términos y condiciones da por terminado el proceso.
5	**Departamento de Inspección Ambiental**	**Sí:** Levanta reporte de revisión.
		FIN

2204

Diagrama:



2205

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, se atenderán aquellas solicitudes de atención a diligencias convocadas por las diferentes autoridades Federales, Estatales y Municipales que deriven del incumplimiento a la Normatividad Ambiental.

2206

- 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.

2207

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

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Inspección Ambiental	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, además de las solicitudes de atención a diligencias convocadas por las diferentes autoridades Federales, Estatales y Municipales
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.
		¿Existe queja Ciudadana?
		Si: Se conecta con la actividad número 6
4	Personal de Inspección	**No:** Realiza recorrido por la zona para detectar o localizar establecimientos comerciales o a particulares que representen riesgo de contaminación o peligro ambiental.
		¿Se detectó riesgo o peligro de contaminación?
5	Personal de Inspección	**No:** 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.
		FIN
6	Personal de Inspección	**Si:** 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.
		¿Es particular?
7	Personal de Inspección	**No:** Se conecta con la actividad número 12
		Si: Expone al particular el motivo de la visita, llena un formato de denuncia o acta circunstanciada, en su caso, y verifica:
		¿Hay infracción al Bando?
8	Personal de Inspección	**No:** Apercibe al ciudadano conformé al Bando Municipal y al Código Reglamentario Municipal de Toluca, se hacen recomendaciones.
		FIN
9	Personal de Inspección	**Si:**

2208

No.	Responsable	Actividad
		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:
		¿Requiere seguimiento?
10	**Personal de Inspección**	**No:** Se conecta con la actividad número 11
		Si: Establece y comunica al particular el plazo con el que cuenta para implementar las mejoras.
		¿Cumple con las observaciones y apercibimientos?
		No: Se conecta con la actividad número 14
11	**Personal de Inspección**	**Si:** 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.
		¿Presenta la documentación?
13	**Personal de Inspección**	**Sí:** Exhorta al visitado a revalidar anualmente registros y licencias en tiempo y forma y/o a realizar sus actividades de manera ambientalmente responsable.
		FIN
14	**Personal de Inspección**	**No:** 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	**Departamento de Normatividad**	Recibe impresión de base de datos, genera la orden, oficio de comisión, así como la programación y remite al Departamento de Inspección Ambiental.
17	**Personal de Inspección**	Recibe la orden, oficio de comisión, así como la programación e inicia el Procedimiento Administrativo.
18	**Personal de Inspección**	Inscribe la inspección en el Registro Estatal de Inspectores (REI) y programa.
19		

2209

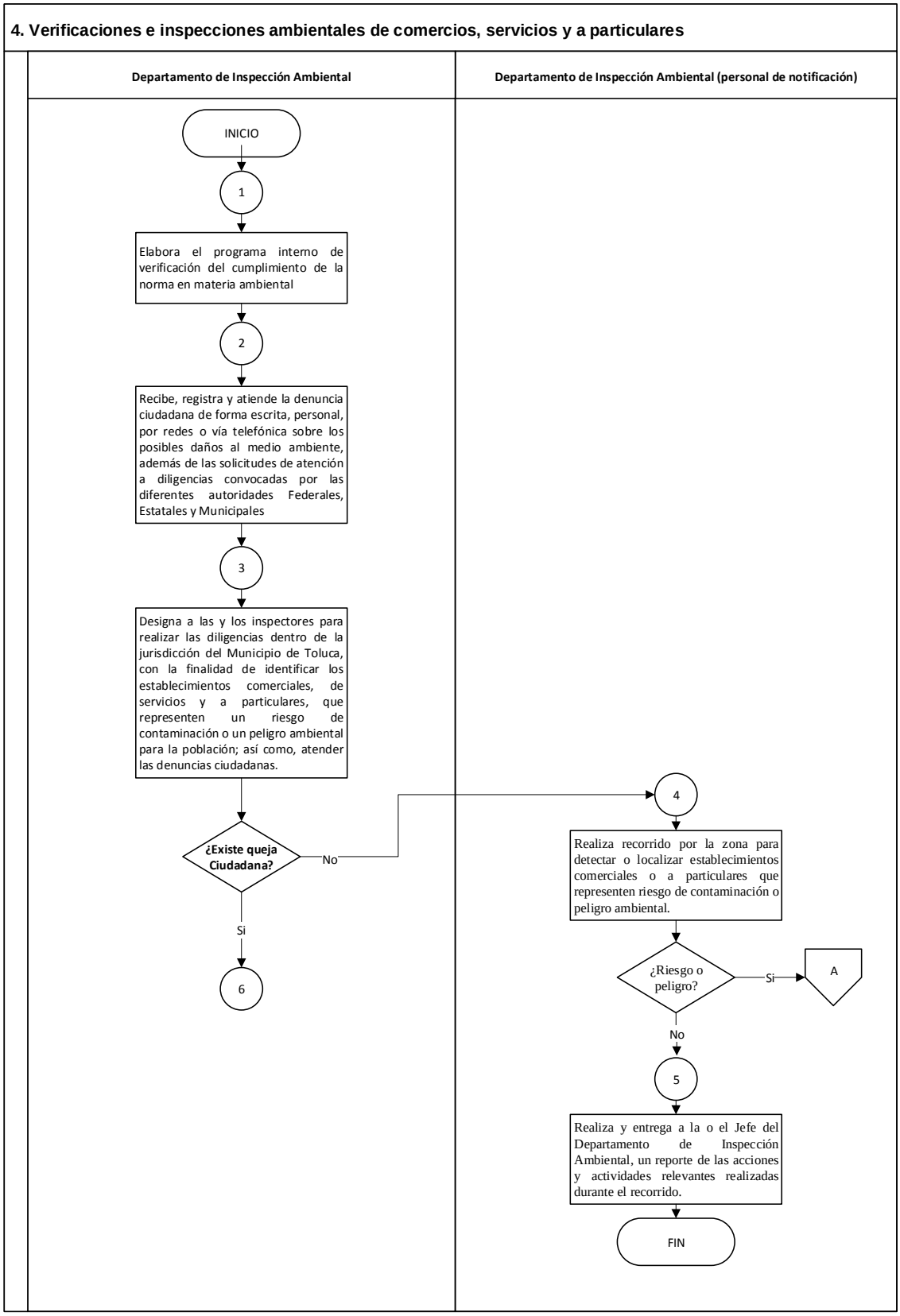
No.	Responsable	Actividad
		Acude al sitio de la diligencia, se identifica como inspector y explica el motivo de la visita.
		¿Atienden la visita?
20	**Personal de Inspección**	No: **¿Es establecimiento?** Si Deja un citatorio para que se atienda la diligencia al día siguiente. Se conecta con la actividad 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		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	**Departamento de Normatividad**	Recibe expediente de la verificación, emite las notificaciones programadas (acuerdos, alegatos, complementarias y resoluciones).
25	**Personal de Inspección**	Recibe las notificaciones programadas (acuerdos, alegatos, complementarias, resoluciones)
26	**Personal de Inspección**	Acude al establecimiento se identifica como inspector y explica el motivo de la visita.
		¿Atienden la visita?
		No: **¿Es establecimiento?**
27	**Personal de Inspección**	**Si** 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		**No:**

2210

No.	Responsable	Actividad
		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 y/o en su caso, emite la información de la diligencia a las autoridades que hayan convocado la diligencia.
		FIN

2211

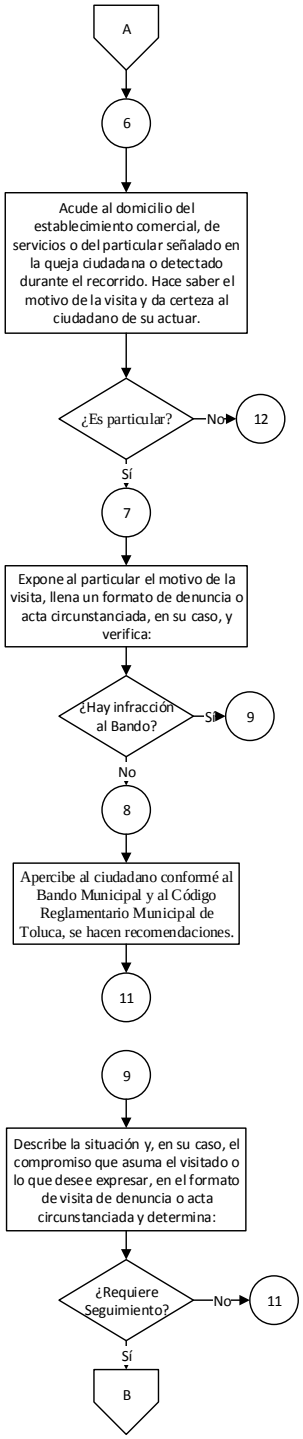
Diagrama:



2212

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

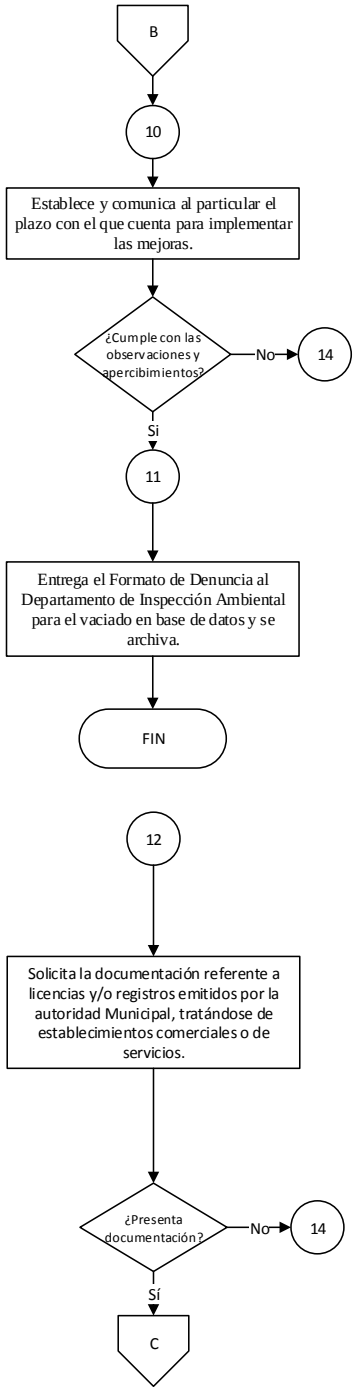
Departamento de Inspección Ambiental (personal de notificación)



2213

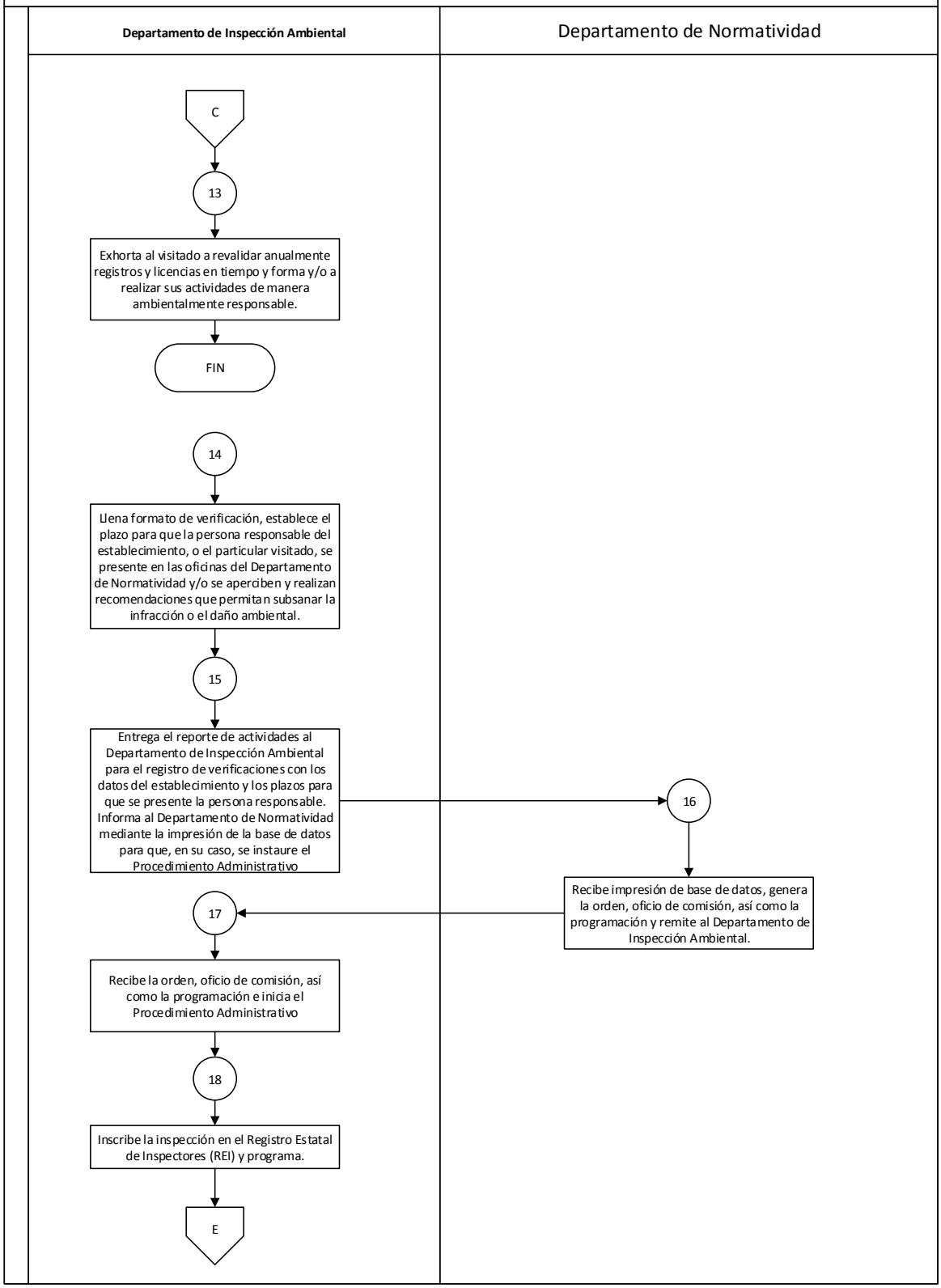
4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.

Departamento de Inspección Ambiental (personal de notificación)



2214

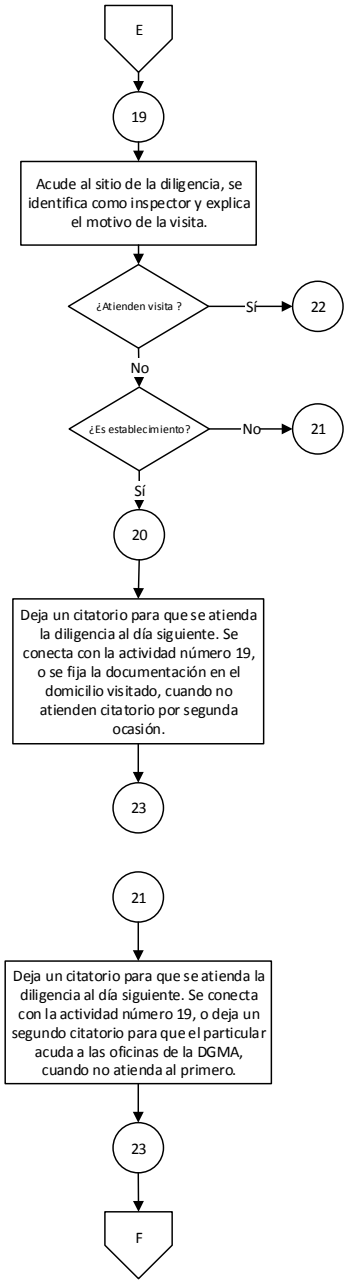
4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.



2215

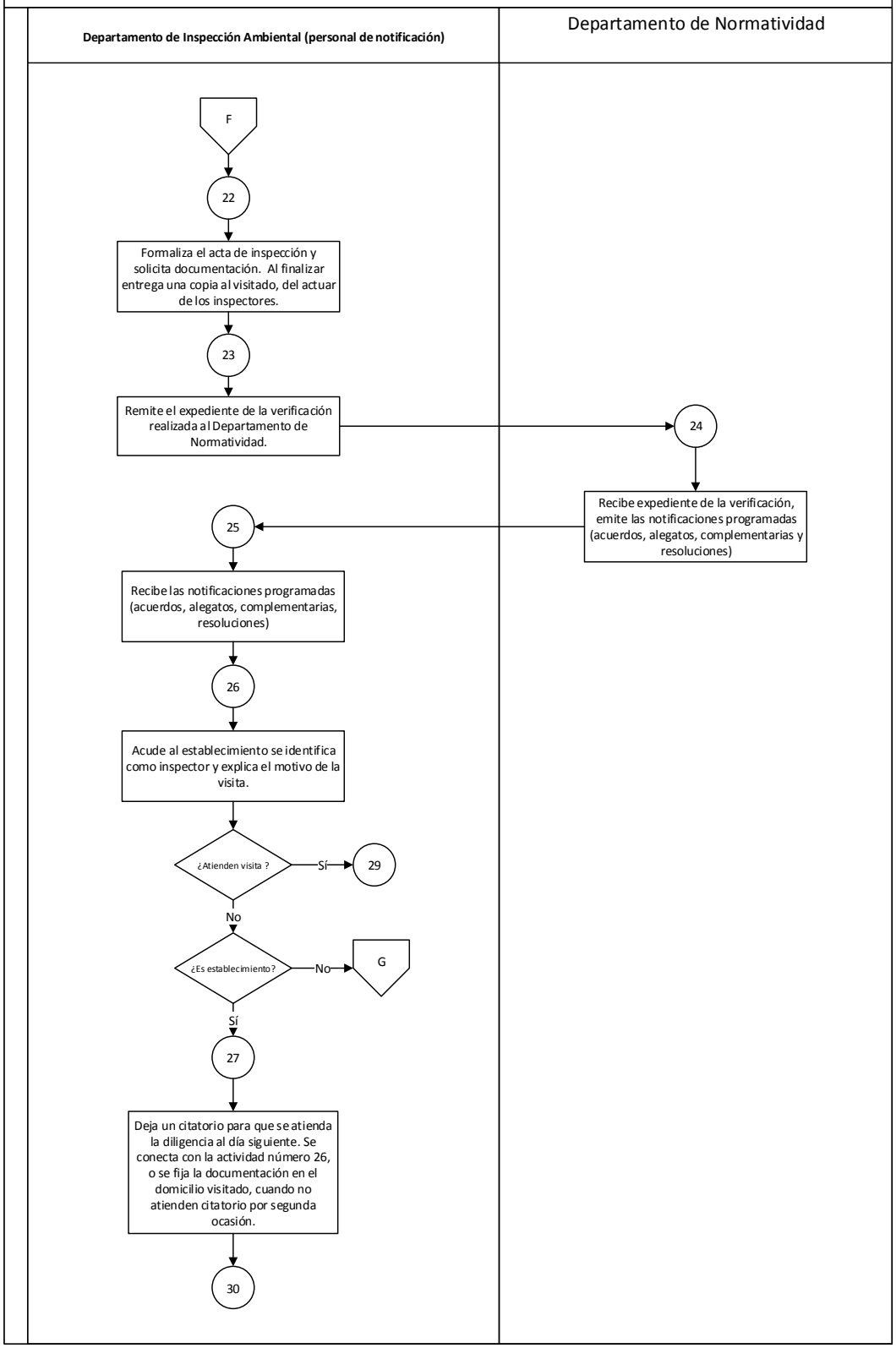
4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.

Departamento de Inspección Ambiental (personal de notificación)



2216

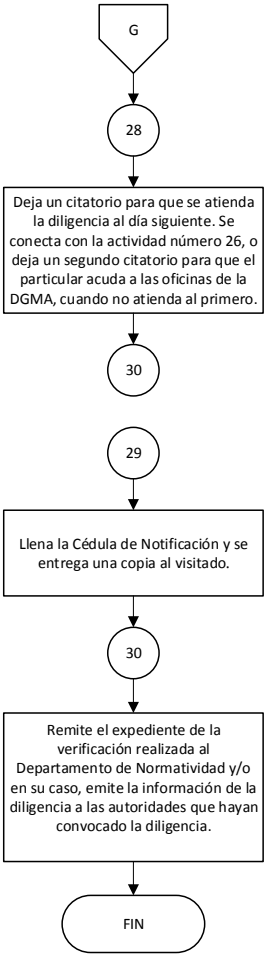
4. Verificaciones e inspecciones ambientales de comercios, servicios y a particulares.



2217

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

Departamento de Inspección Ambiental (personal de notificación)



2218

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.

2219

- Los procedimientos administrativos comunes se aplicarán en establecimientos comerciales y de servicios que no cuenten con los permisos autorizados por la autoridad competente.

- Las sanciones administrativas a las que se refiere el presente procedimiento están definidas en el Código para la Biodiversidad del Estado de México, mismas que son:

  I. Apercibimiento, amonestación o multa
  II. Clausura temporal o definitiva, total o parcial
  III. Arresto administrativo hasta por treinta y seis horas
  IV. Incautación de los instrumentos, ejemplares, productos o subproductos directamente relacionados con infracciones.
  V. La suspensión o revocación de las concesiones, licencias, permisos o autorizaciones correspondientes.
  VI. La reparación del daño y deterioro ambiental

- El infractor podrá interponer el recurso administrativo de inconformidad ante la Primera Sindicatura del Ayuntamiento o el juicio contencioso administrativo ante el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, en contra de la resolución que emita la Dirección General de Medio Ambiente.

1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes

Descriptivo:

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

2220

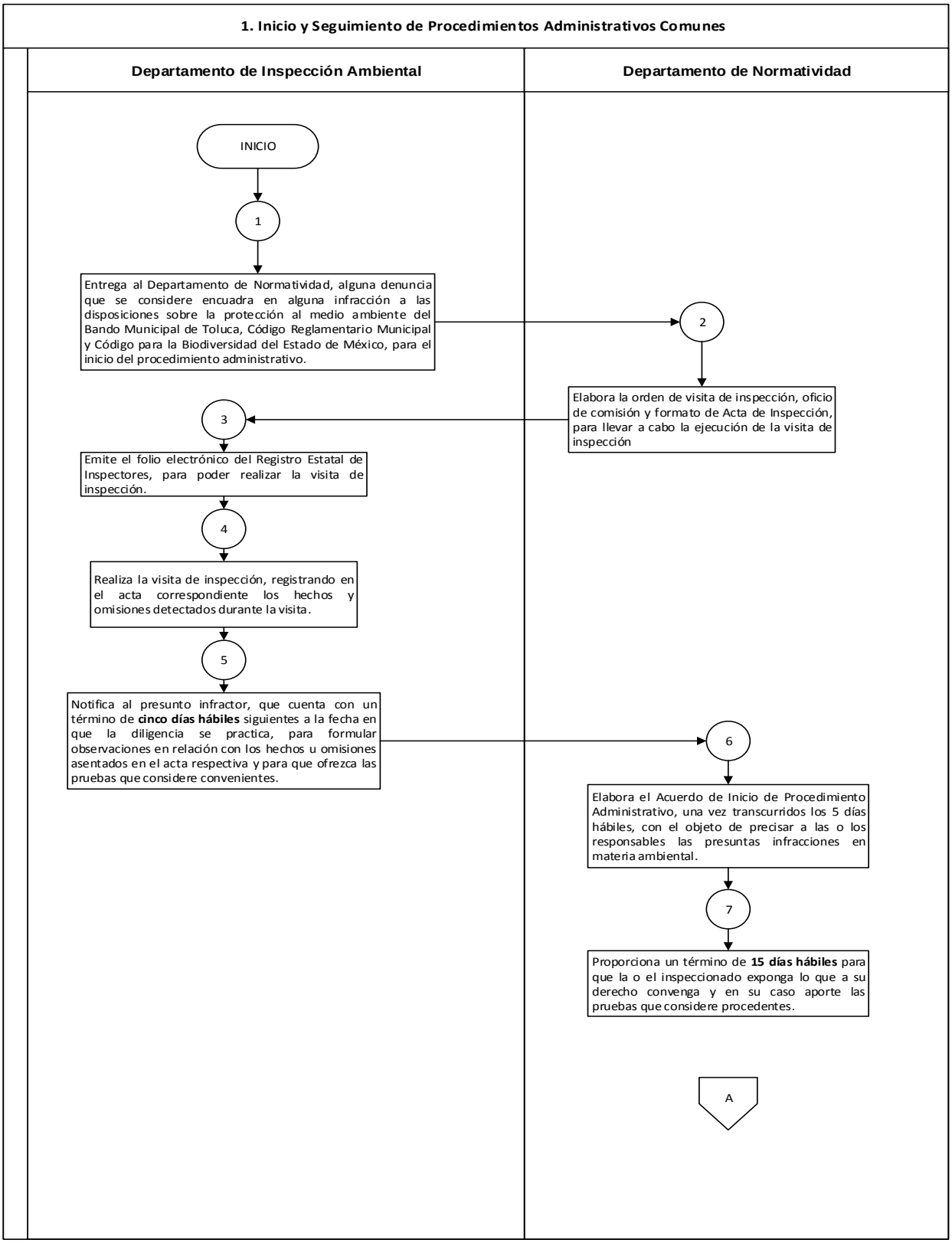
No.	Responsable	Actividad
12	**Departamento de Normatividad**	Dicta por escrito la resolución respectiva dentro de los **20 días hábiles siguientes,** una vez recibidos los alegatos o transcurrido el término para presentarlos, y determina:
		¿Se comete una infracción?
13	**Departamento de Inspección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

2221

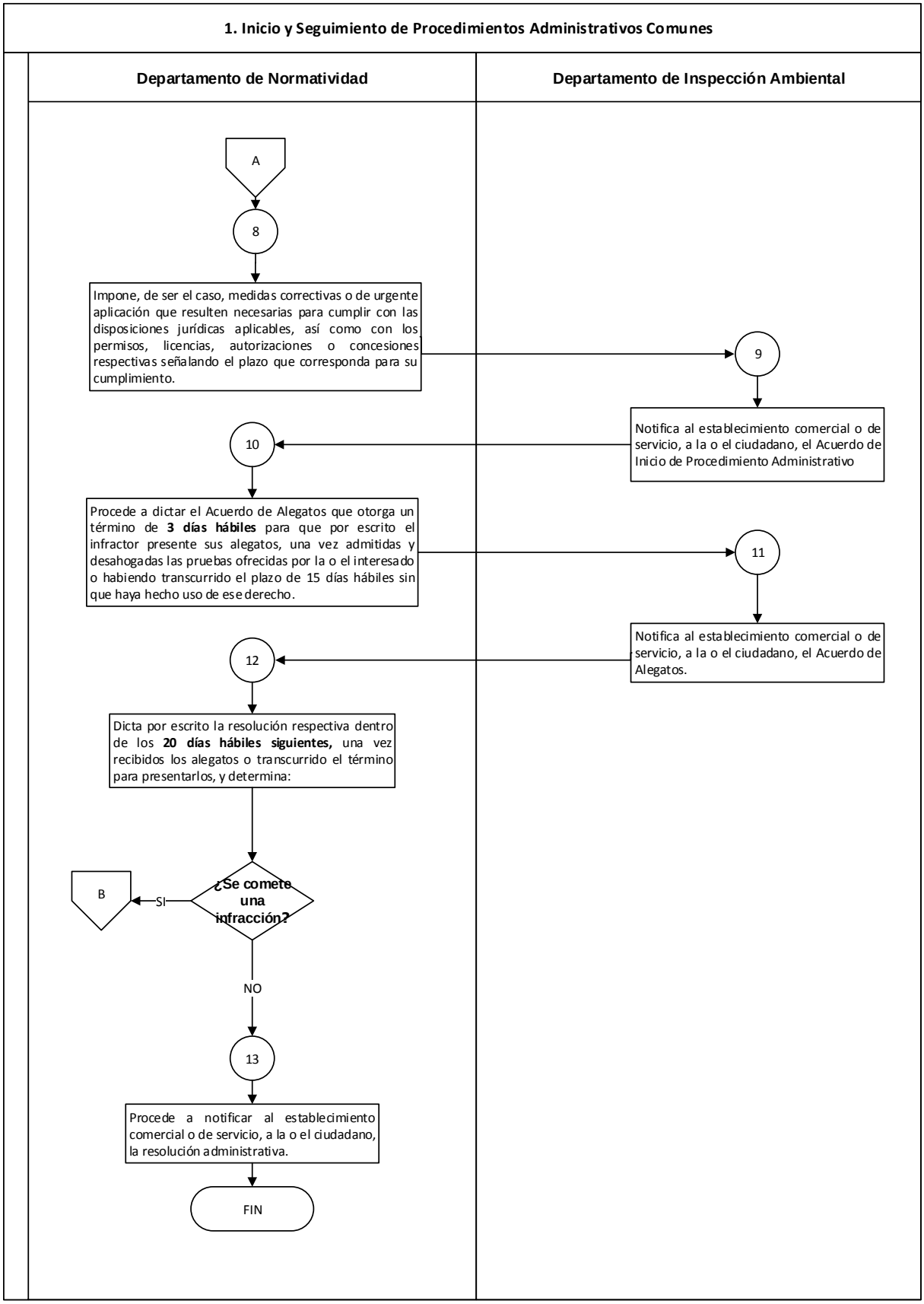
No.	Responsable	Actividad
24	**Departamento de Normatividad**	**Sí:** Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso
25	**Departamento De Inspección Ambiental**	Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora.
26	**Departamento de Normatividad**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

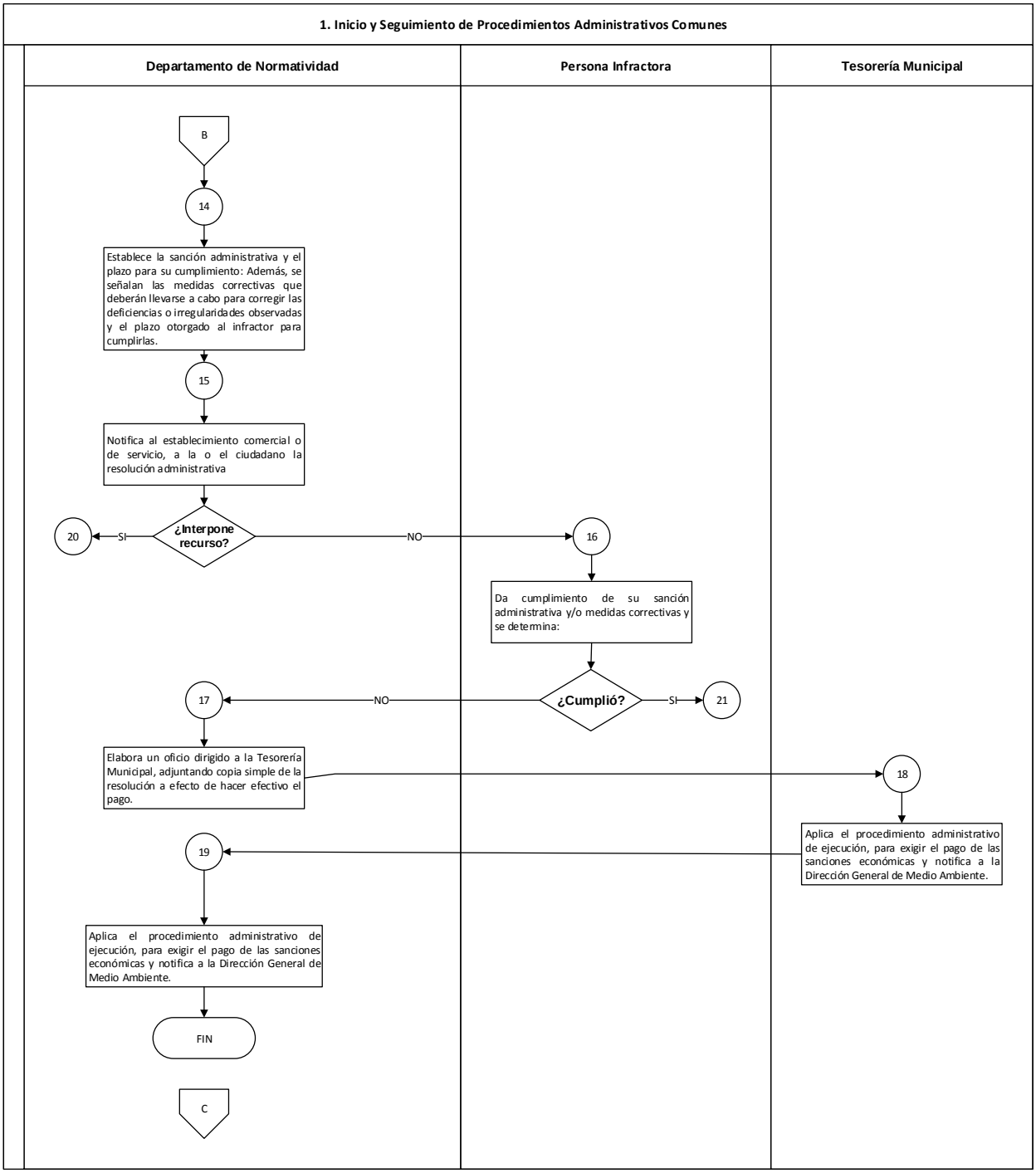
2222

Diagrama:

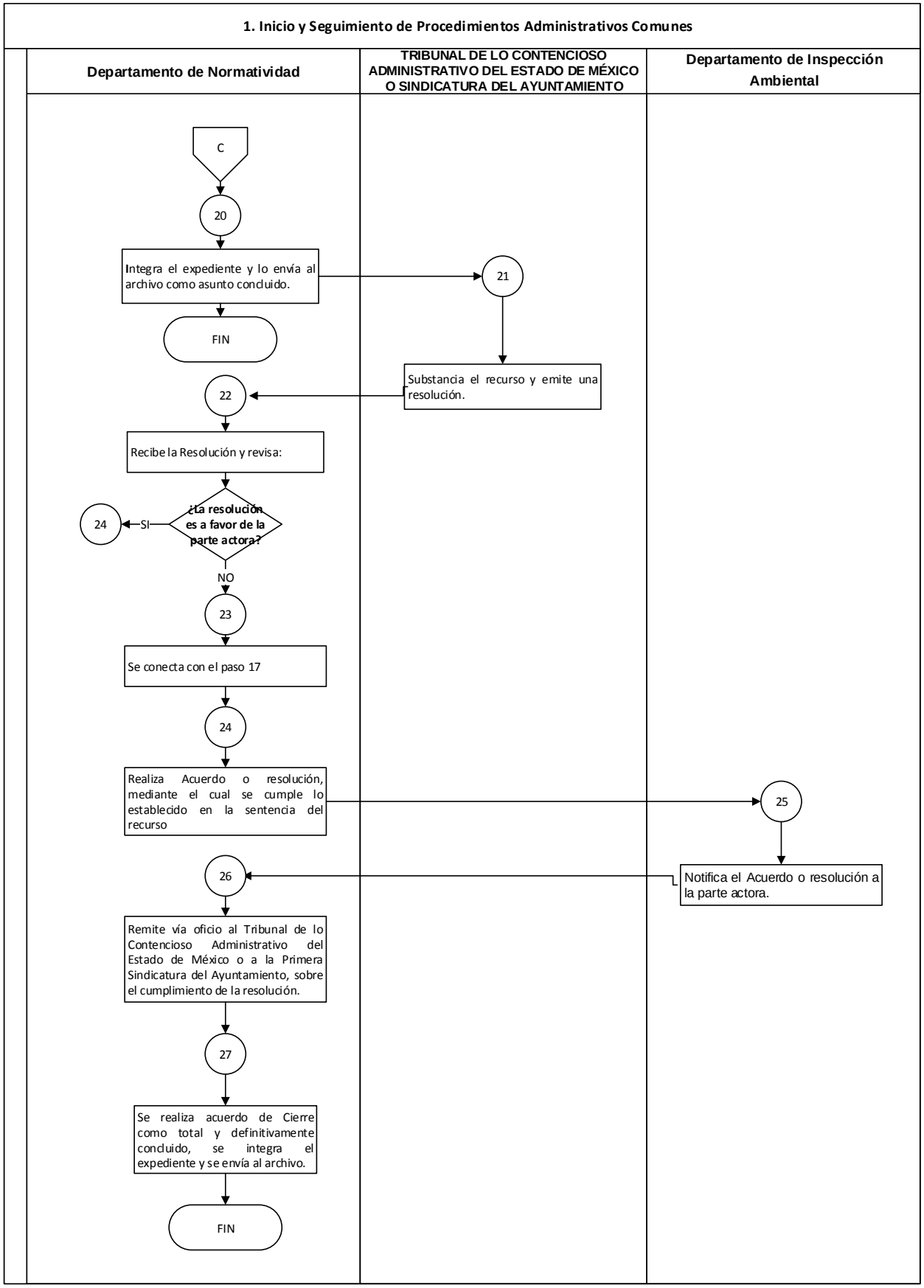


2223


1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes
Departamento de Normatividad
Departamento de Inspección Ambiental
A
8
Impone, de ser el caso, medidas correctivas o de urgente aplicación que resulten necesarias para cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables, así como con los permisos, licencias, autorizaciones o concesiones respectivas señalando el plazo que corresponda para su cumplimiento.
9
Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, el Acuerdo de Inicio de Procedimiento Administrativo
10
Procede a dictar el Acuerdo de Alegatos que otorga un término de 3 días hábiles para que por escrito el infractor presente sus alegatos, una vez admitidas y desahogadas las pruebas ofrecidas por la o el interesado o habiendo transcurrido el plazo de 15 días hábiles sin que haya hecho uso de ese derecho.
11
Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, el Acuerdo de Alegatos.
12
Dicta por escrito la resolución respectiva dentro de los 20 días hábiles siguientes, una vez recibidos los alegatos o transcurrido el término para presentarlos, y determina:
¿Se comete una infracción?
SI
B
NO
13
Procede a notificar al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano, la resolución administrativa.
FIN


1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes
Departamento de Normatividad
Persona Infractora
Tesorería Municipal
B
14
Establece la sanción administrativa y el plazo para su cumplimiento: Además, se señalan las medidas correctivas que deberán llevarse a cabo para corregir las deficiencias o irregularidades observadas y el plazo otorgado al infractor para cumplirlas.
15
Notifica al establecimiento comercial o de servicio, a la o el ciudadano la resolución administrativa
¿Interpone recurso?
SI
20
NO
16
Da cumplimiento de su sanción administrativa y/o medidas correctivas y se determina:
¿Cumplió?
NO
17
SI
21
Elabora un oficio dirigido a la Tesorería Municipal, adjuntando copia simple de la resolución a efecto de hacer efectivo el pago.
18
Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente.
19
Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente.
FIN
C

2225


1. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes
Departamento de Normatividad
TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO O SINDICATURA DEL AYUNTAMIENTO
Departamento de Inspección Ambiental
C
20
Integra el expediente y lo envía al archivo como asunto concluido.
21
FIN
Substancia el recurso y emite una resolución.
22
Recibe la Resolución y revisa:
¿La resolución es a favor de la parte actora?
SI
24
NO
23
Se conecta con el paso 17
24
Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso
25
26
Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora.
Remite vía oficio al Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de México o a la Primera Sindicatura del Ayuntamiento, sobre el cumplimiento de la resolución.
27
Se realiza acuerdo de Cierre como total y definitivamente concluido, se integra el expediente y se envía al archivo.
FIN

2226

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. 2227

2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales

Descriptivo:

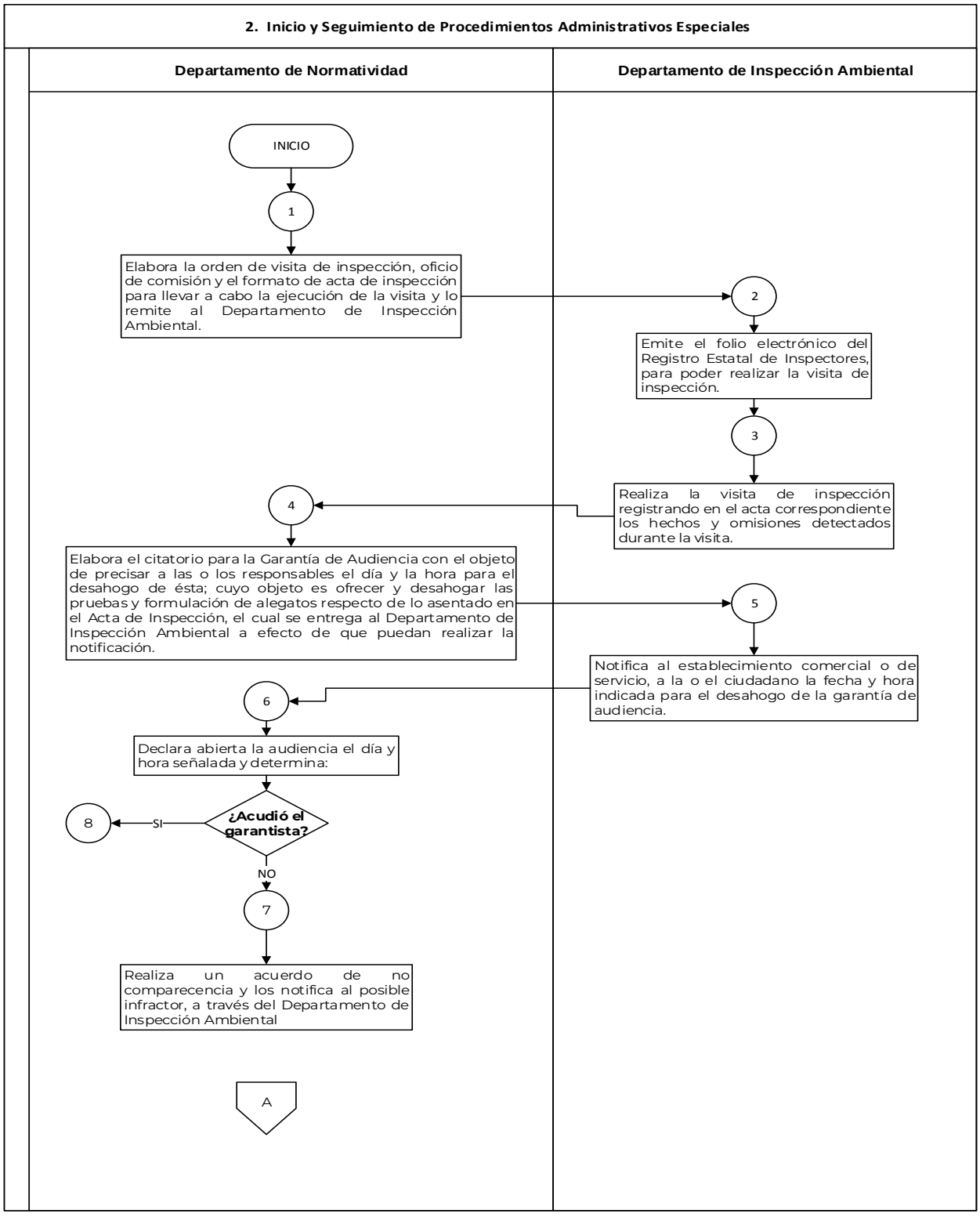
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Normatividad**	Elabora la orden de visita de inspección, oficio de comisión y el formato de acta de inspección para llevar a cabo la ejecución de la visita y lo remite al Departamento de Inspección Ambiental.
2	**Departamento de Inspección Ambiental**	Emite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

2228

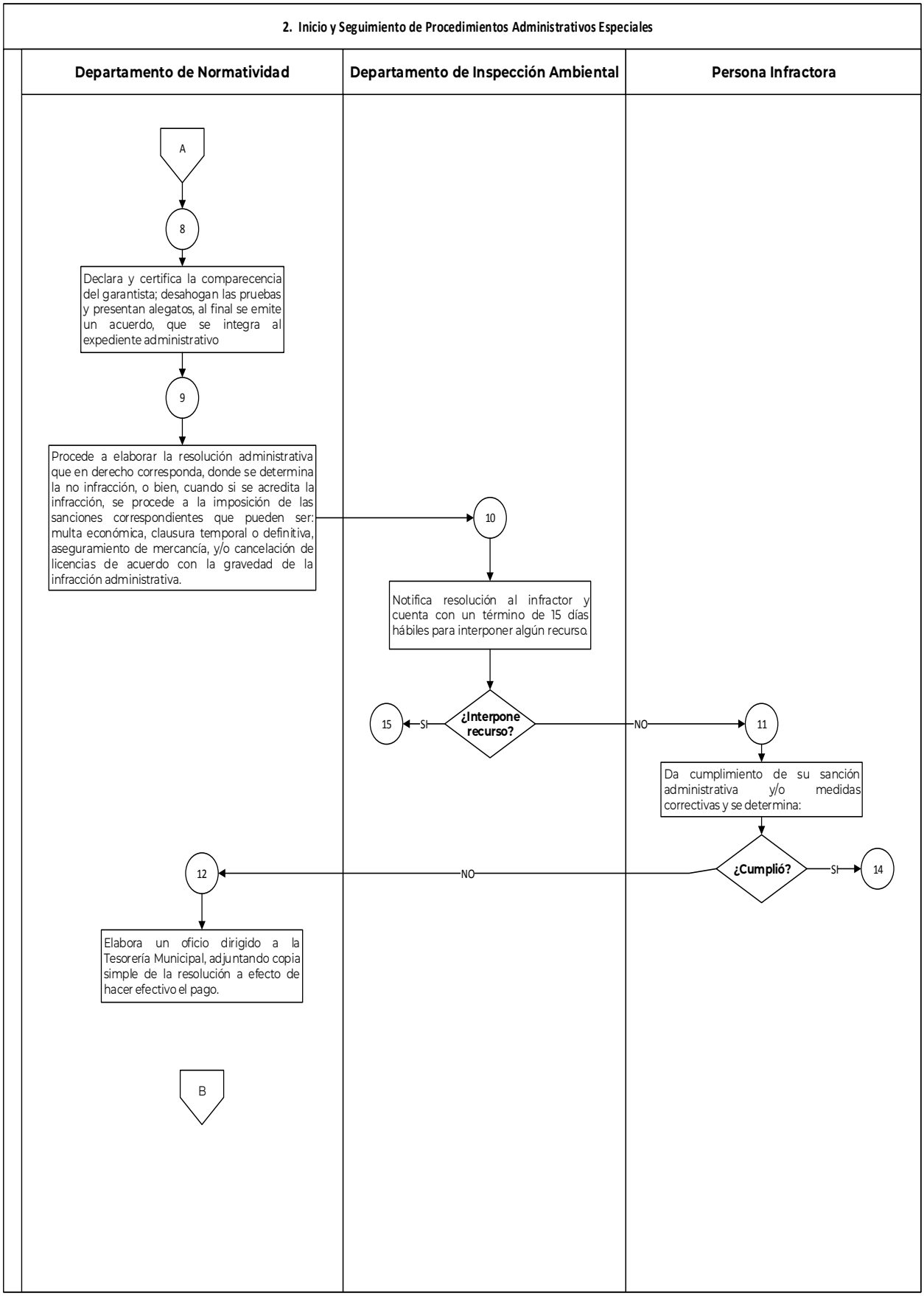
No.	Responsable	Actividad
		Elabora un oficio dirigido a la Tesorería Municipal, adjuntando copia simple de la resolución a efecto de hacer efectivo el pago.
13	**Tesorería Municipal**	Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente.
		FIN
14	**Departamento de Normatividad**	**Sí:** **I**ntegra el expediente y lo envía al archivo como asunto concluido.
		FIN
15	**Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México o Sindicatura del Ayuntamiento**	**Sí:** Substancia el recurso y emite una resolución.
16	**Departamento de Normatividad**	Recibe la Resolución y revisa:
		¿La resolución es a favor de la parte actora?
17	**Departamento de Normatividad**	**No:** Se conecta con el paso 12
18		**Sí:** Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso
19	**Departamento de Inspección Ambiental**	Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora.
20	**Departamento de Normatividad**	Remite vía oficio al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México o a la Primera Sindicatura del Ayuntamiento, sobre el cumplimiento de la resolución.
21	**Departamento de Normatividad**	Realiza acuerdo de Cierre como total y definitivamente concluido, se integra el expediente y se envía al archivo.
		FIN

2229

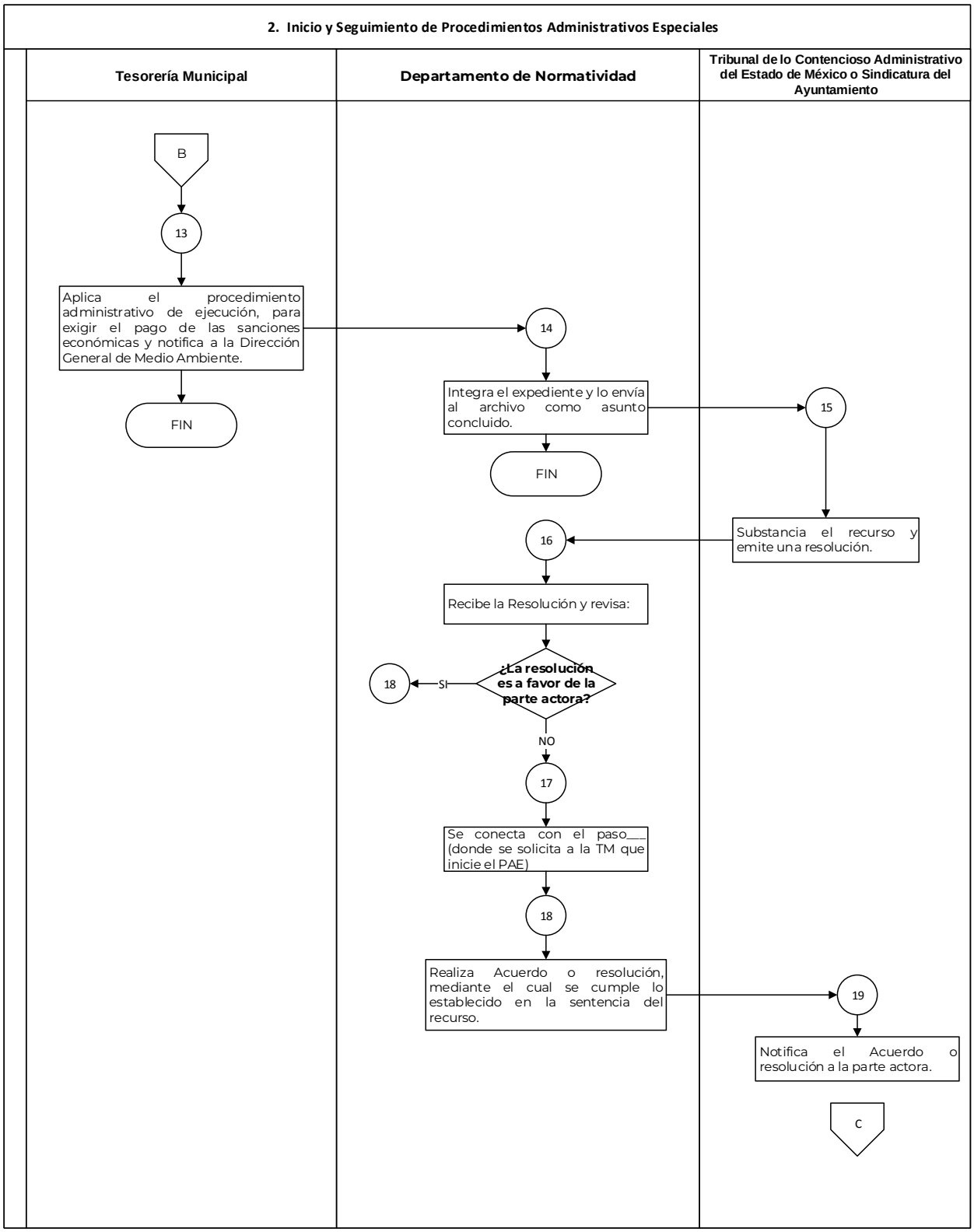
Diagrama:



2230


2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales
Departamento de Normatividad
Departamento de Inspección Ambiental
Persona Infractora
A
8
Declara y certifica la comparecencia del garantista; desahogan las pruebas y presentan alegatos, al final se emite un acuerdo, que se integra al expediente administrativo
9
Procede a elaborar la resolución administrativa que en derecho corresponda, donde se determina la no infracción, o bien, cuando si se acredita la infracción, se procede a la imposición de las sanciones correspondientes que pueden ser: multa económica, clausura temporal o definitiva, aseguramiento de mercancía, y/o cancelación de licencias de acuerdo con la gravedad de la infracción administrativa.
10
Notifica resolución al infractor y cuenta con un término de 15 días hábiles para interponer algún recurso.
¿Interpone recurso?
SI
15
NO
11
Da cumplimiento de su sanción administrativa y/o medidas correctivas y se determina:
¿Cumplió?
SI
14
NO
12
Elabora un oficio dirigido a la Tesorería Municipal, adjuntando copia simple de la resolución a efecto de hacer efectivo el pago.
B

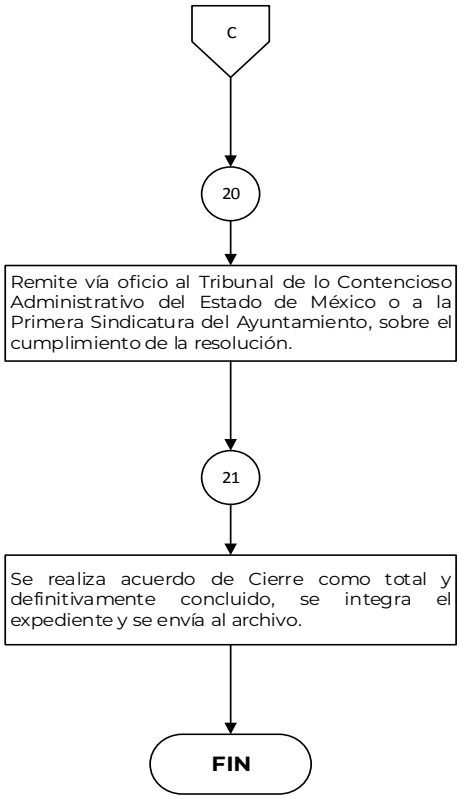
2231


2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales
Tesorería Municipal
Departamento de Normatividad
Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de México o Sindicatura del Ayuntamiento
B
13
Aplica el procedimiento administrativo de ejecución, para exigir el pago de las sanciones económicas y notifica a la Dirección General de Medio Ambiente.
FIN
14
Integra el expediente y lo envía al archivo como asunto concluido.
FIN
15
Substancia el recurso y emite una resolución.
16
Recibe la Resolución y revisa:
¿La resolución es a favor de la parte actora?
SI
18
NO
17
Se conecta con el paso (donde se solicita a la TM que inicie el PAE)
18
Realiza Acuerdo o resolución, mediante el cual se cumple lo establecido en la sentencia del recurso.
19
Notifica el Acuerdo o resolución a la parte actora.
C

2232

2. Inicio y Seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales

Departamento de Normatividad



2233

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.

2234

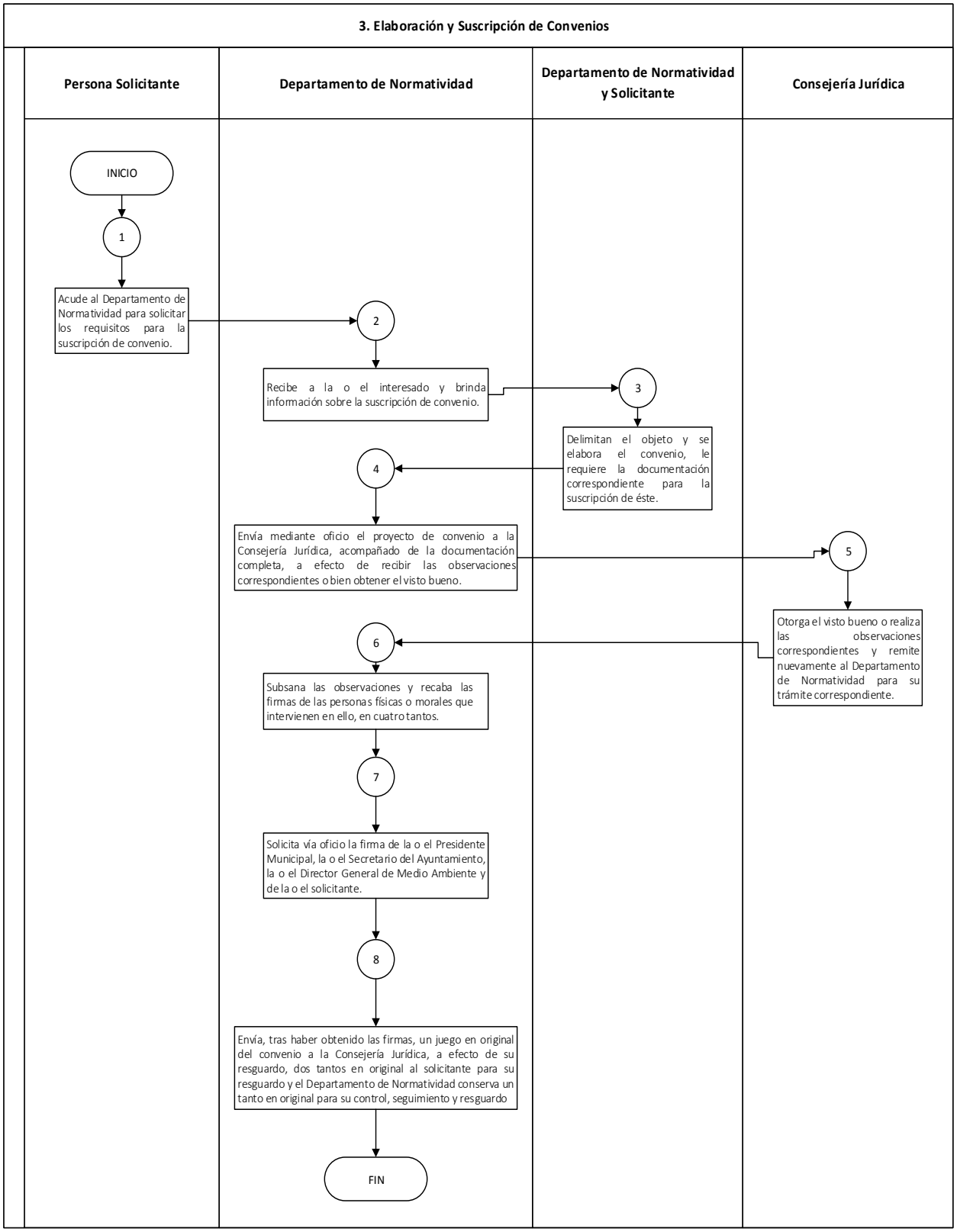
3. Elaboración y Suscripción de Convenios

Descriptivo:

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

2235

Diagrama:



2236

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. 2237
- 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.

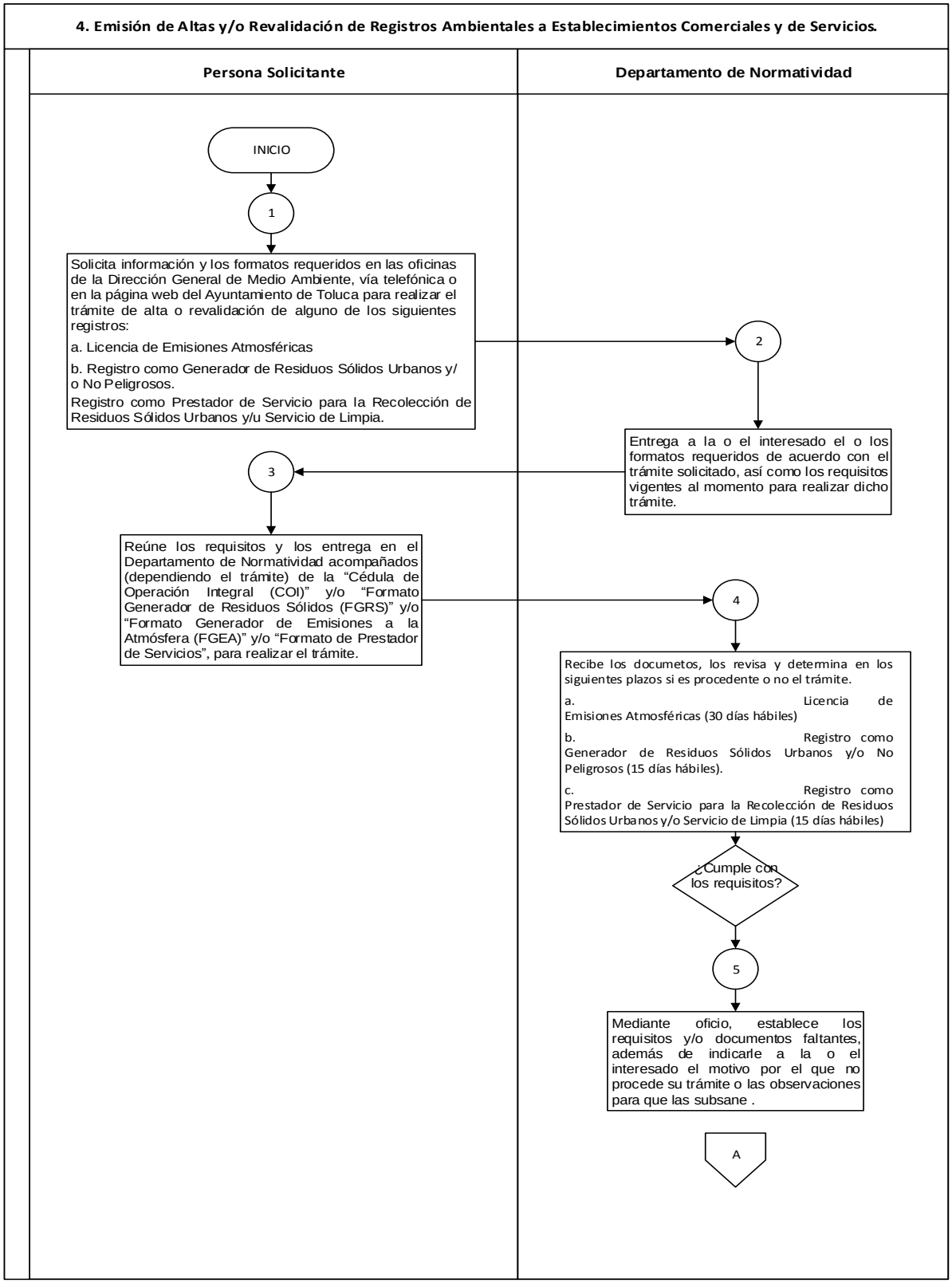
4. Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios.

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: **a.** Licencia de Emisiones Atmosféricas **b.** Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o No Peligrosos. **c.** Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia.
2	**Departamento de Normatividad**	Entrega a la o el interesado el o los formatos requeridos de acuerdo con el trámite solicitado, así como los requisitos vigentes al momento para realizar dicho trámite.
3	**Persona Solicitante**	Reúne los requisitos y los entrega en el Departamento de Normatividad acompañados (dependiendo el trámite) de la “Cédula de Operación Integral (COI)” y/o “Formato Generador de Residuos Sólidos (FGRS)” y/o “Formato Generador de Emisiones a la Atmósfera (FGEA)” y/o “Formato de Prestador de Servicios”, para realizar el trámite.
4	**Departamento de Normatividad**	Recibe los documetos, los revisa y determina en los siguientes plazos si es procedente o no el trámite. **a.** Licencia de Emisiones Atmosféricas (30 días hábiles) **b.** Registro como Generador de Residuos Sólidos Urbanos y/o No Peligrosos (15 días hábiles). **c.** Registro como Prestador de Servicio para la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos y/o Servicio de Limpia (15 días hábiles)
		¿Cumple con los requisitos?
5	**Departamento de Normatividad**	**No:** Mediante oficio, establece los requisitos y/o documentos faltantes, además de indicarle a la o el interesado el motivo por el que no procede su trámite o las observaciones para que las subsane .
6	**Interesado**	Subsana las irregularidades e ingresa la documentación requerida.
7	**Departamento de Normatividad**	**Sí:** Emite el registro correspondiente y se entrega a la o el interesado en las instalaciones de la Dirección General de Medio Ambiente, recabando el acuse correspondiente.
		FIN

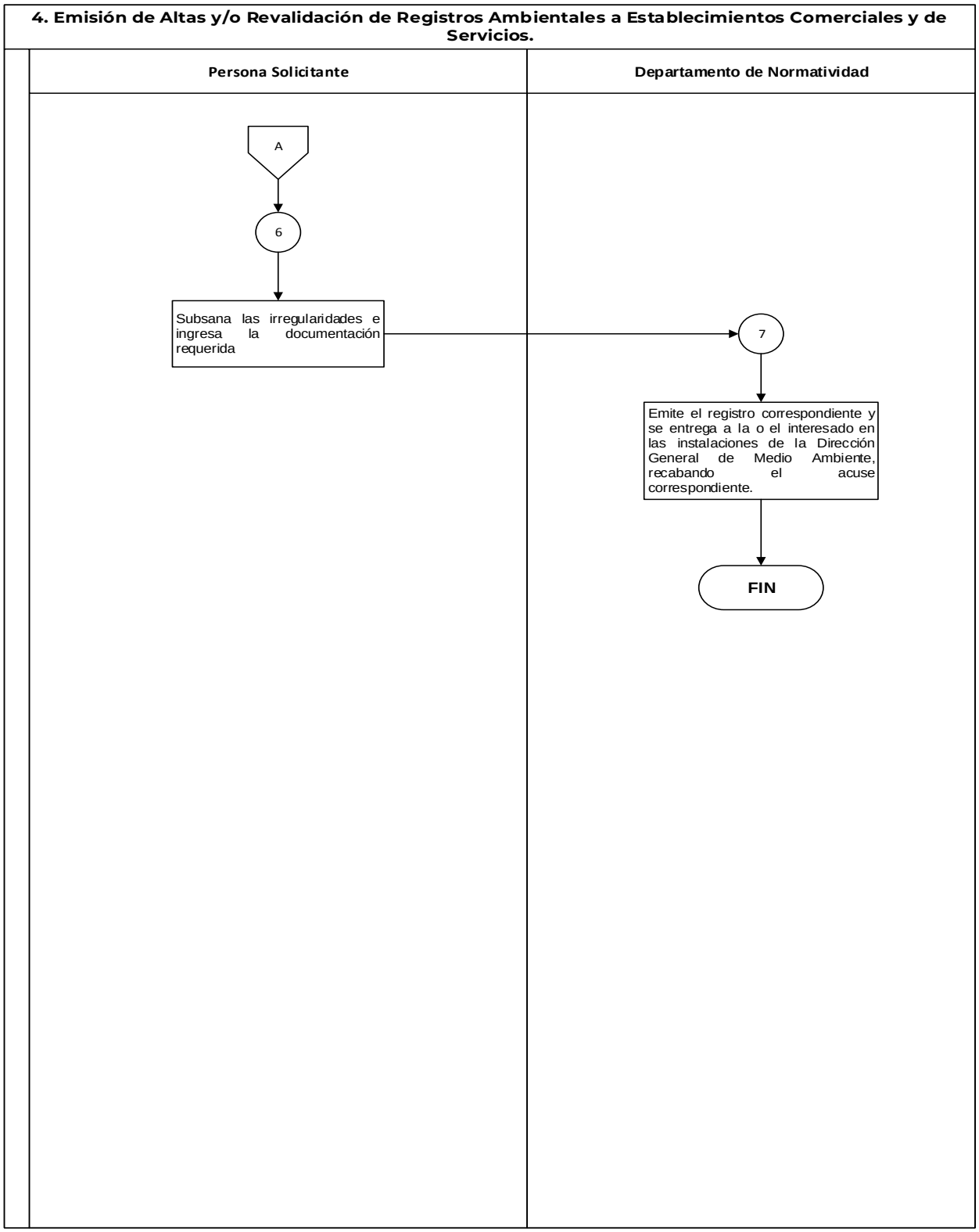
2238

Diagrama:



2239

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



2240

Nombre del Procedimiento:	**Emisión de vistos buenos para la realización de eventos, espectáculos, perifoneo, volanteo, etc.**
Objetivo:	Lograr que dueños y representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios del municipio de Toluca, se apeguen a las condicionantes ambientales en temas de disposición de residuos, niveles de ruido, afectaciones al arbolado urbano al momento de realizar eventos, espectáculos, perifoneo, volanteo, colocación de juego mecánicos, con la finalidad de lograr un cuido y protección al medio ambiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad elaborará vistos buenos y los entregará a las o los dueños y a las o los representantes legales de los establecimientos comerciales y de servicios, indicando las condicionantes que deberá cumplir en materia ambiental.
- El Departamento de Normatividad en conjunto con el Departamento de Inspección Ambiental realizara visitas de acuerdo al tipo de eventos para confirmar se estén llevando las condicionantes con las que el visto bueno fue otorgado.
- Los vistos buenos serán vigentes solo durante las fechas en las que fue solicitado.
- El Departamento de Normatividad emitirá los requisitos complementarios de acuerdo con el trámite, fundamentados en la normatividad ambiental vigente.

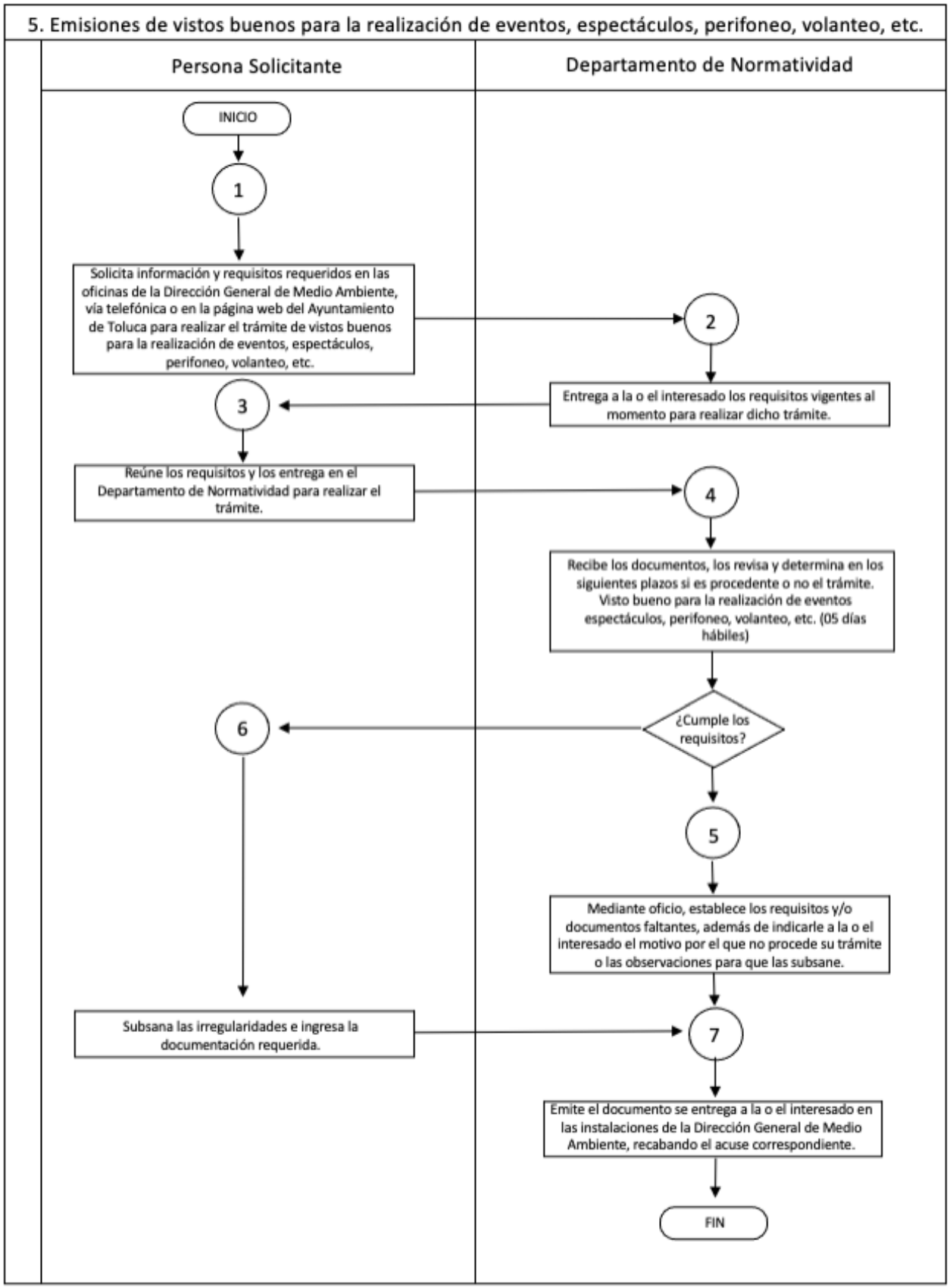
2241

5. Emisiones de vistos buenos para la realización de eventos, espectáculos, perifoneo, volanteo, etc.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Interesado**	Solicita información y requisitos requeridos en las oficinas de la Dirección General de Medio Ambiente, vía telefónica o en la página web de Ayuntamiento de Toluca para realizar el trámite de vistos buenos para la realización de eventos, espectáculos, perifoneo, volanteo, etc.
2	**Departamento de Normatividad**	Entrega a la o el interesado los requisitos vigentes al momento para realizar dicho trámite.
3	**Interesado**	Reúne los requisitos y los entrega en el departamento de normatividad 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 tramite • Vistos buenos para la realización de eventos, espectáculos, perifoneo, volanteo, etc. (5 días hábiles)
		¿Cumple con los requisitos?
5	**Departamento de Normatividad**	**No:** 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**	**Si:** Emite el documento se entrega a la o el interesado en las instalaciones de la dirección general de medio ambiente, recabando el acuse correspondiente
	FIN	

2242


5. Emisiones de vistos buenos para la realización de eventos, espectáculos, perifoneo, volanteo, etc.
Persona Solicitante
Departamento de Normatividad
INICIO
1
Solicita información y requisitos 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 vistos buenos para la realización de eventos, espectáculos, perifoneo, volanteo, etc.
2
Entrega a la o el interesado los requisitos vigentes al momento para realizar dicho trámite.
3
Reúne los requisitos y los entrega en el Departamento de Normatividad para realizar el trámite.
4
Recibe los documentos, los revisa y determina en los siguientes plazos si es procedente o no el trámite. Visto bueno para la realización de eventos espectáculos, perifoneo, volanteo, etc. (05 días hábiles)
¿Cumple los requisitos?
6
5
Mediante oficio, establece los requisitos y/o documentos faltantes, además de indicarle a la o el interesado el motivo por el que no procede su trámite o las observaciones para que las subsane.
Subsana las irregularidades e ingresa la documentación requerida.
7
Emite el documento se entrega a la o el interesado en las instalaciones de la Dirección General de Medio Ambiente, recabando el acuse correspondiente.
FIN

2243

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.

2244

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

Descriptivo:

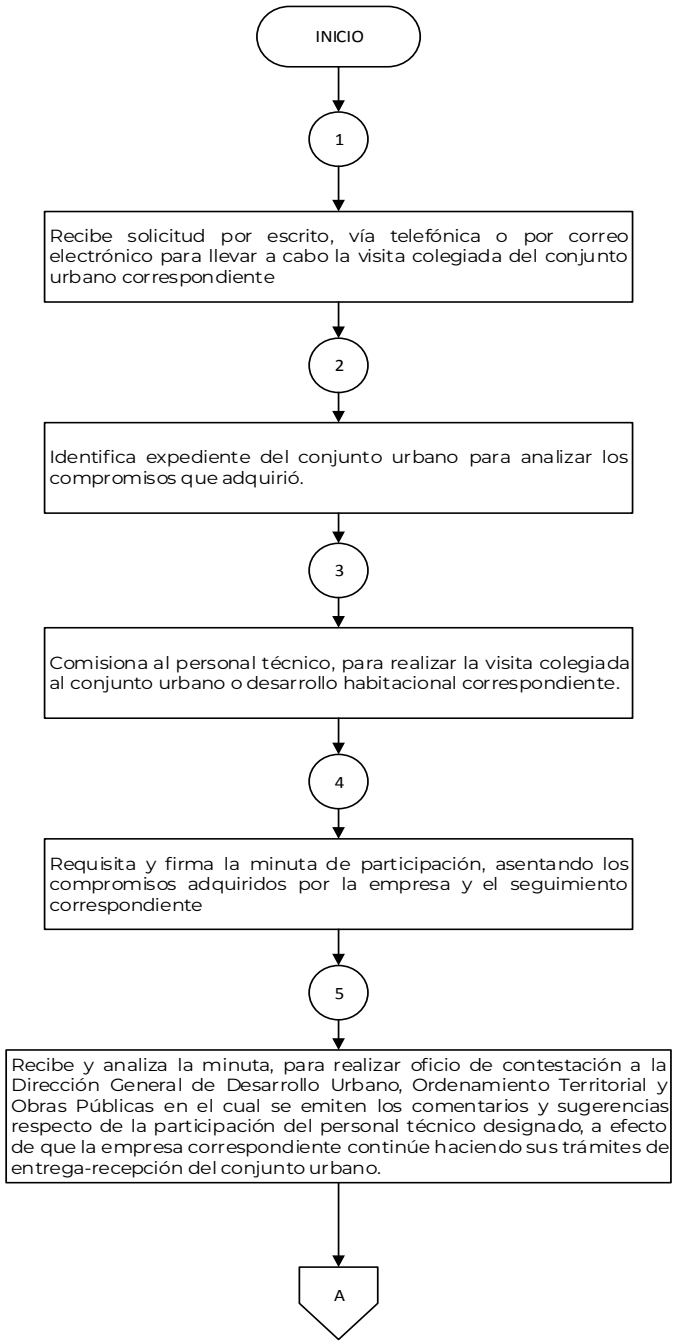
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Impacto Ambiental**	Recibe solicitud por escrito, vía telefónica o por correo electrónico para llevar a cabo la visita colegiada del conjunto urbano correspondiente.
2		Identifica expediente del conjunto urbano para analizar los compromisos que adquirió.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

2245

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.

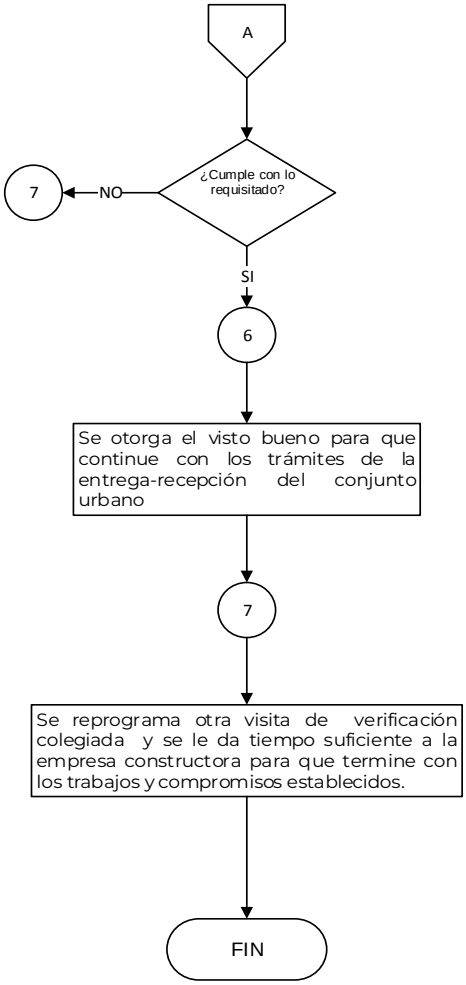
Departamento de Impacto Ambiental



2246

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



2247

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.

2248

- El Departamento de Impacto Ambiental coordina con la dependencia estatal para la ubicación de las zonas donde se presentan conflictos ambientales que deban resolverse con la aplicación de estrategias ecológicas definidas en el Programa de Ordenamiento Ecológico y la compatibilidad con los instrumentos de ordenamiento ecológico nacional y estatal.

- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de impulsar un modelo de ordenamiento ecológico que maximice el consenso entre los sectores, minimice los conflictos ambientales y favorezca el desarrollo sustentable.

- El Departamento de Impacto Ambiental da seguimiento a la Agenda Ambiental Municipal, que emane de los programas, proyectos y acciones que deberán llevarse a cabo en cada una de las unidades ambientales contenidas en el Programa de Ordenamiento del Municipio de Toluca.

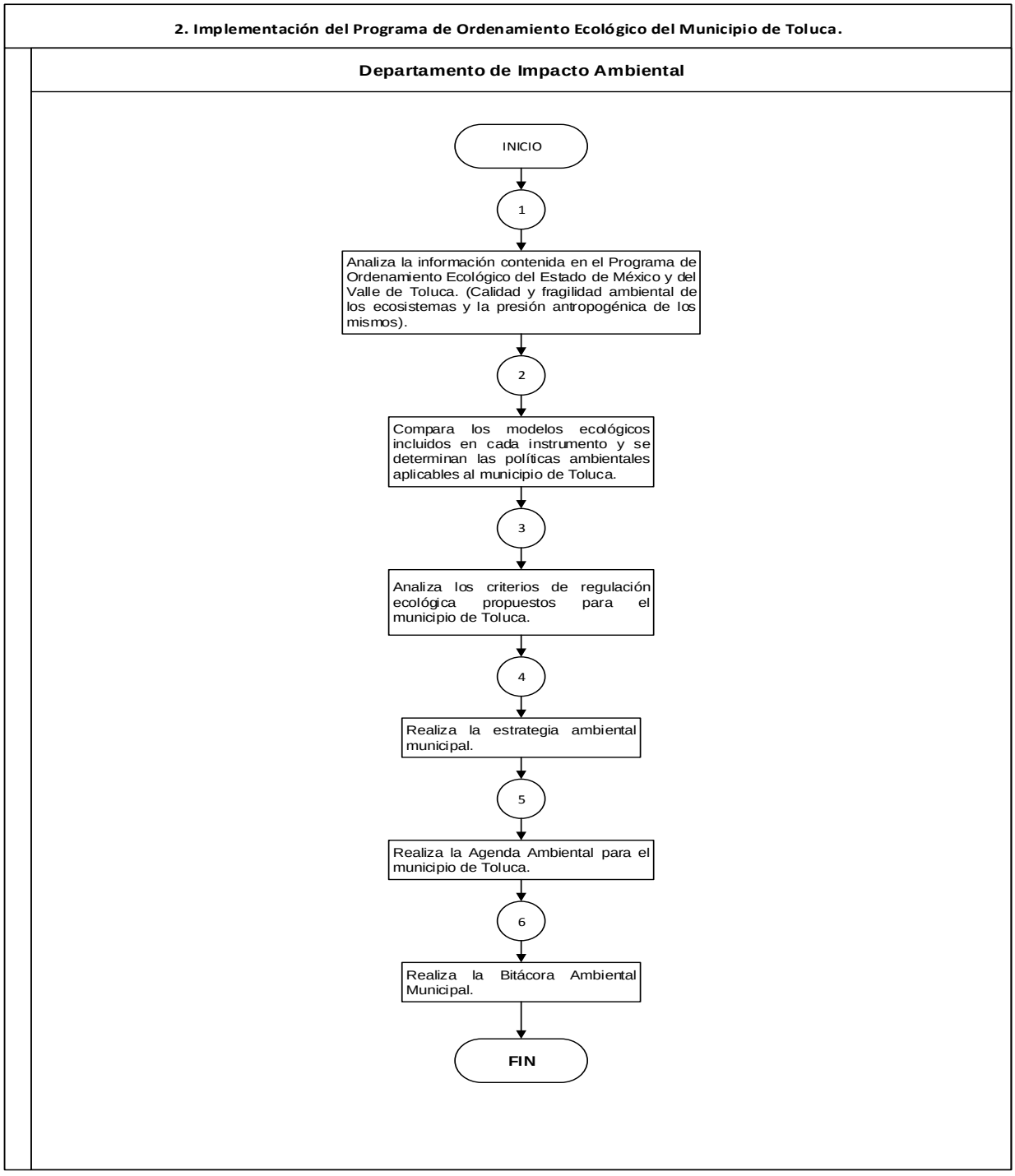
- El Departamento de Impacto Ambiental elaborará la bitácora ambiental municipal y la publicará en la página web del Ayuntamiento de Toluca.

2. Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca
Descriptivo:

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

2249

Diagrama:



2250

Nombre del Procedimiento:	**Donación de Árboles urbanos 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 o predios disponibles para la plantación de árboles urbanos y en su caso validara si son aptos los espacios o predios.
- El Departamento de Impacto Ambiental seleccionará la especie a plantar de acuerdo a la existencia en vivero municipal, así como de acuerdo a los espacios aptos y/o predios disponibles. La donación de árboles será bajo la aprobación de la Dirección General de Medio Ambiente.
- El Departamento de Impacto Ambiental brindará la asesoría técnica a la ciudadanía para la correcta plantación de la vegetación urbana.
- Se entregará al interesado los árboles en calidad de donación para su plantación y cuidado los cuales provienen de medidas de compensación solicitadas para la emisión de autorizaciones de poda, derribo, trasplante, remoción y/o remoción de arbolado urbano en vía pública o propiedad privada. conforme a lo establecido en la Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-D-2017, de fecha 25 de septiembre de 2017.
- El departamento de Impacto Ambiental otorgará una carta compromiso para el mantenimiento, hidratación, cuidado que requiere el arbolado urbano la cual deberá ser firmada por el interesado.

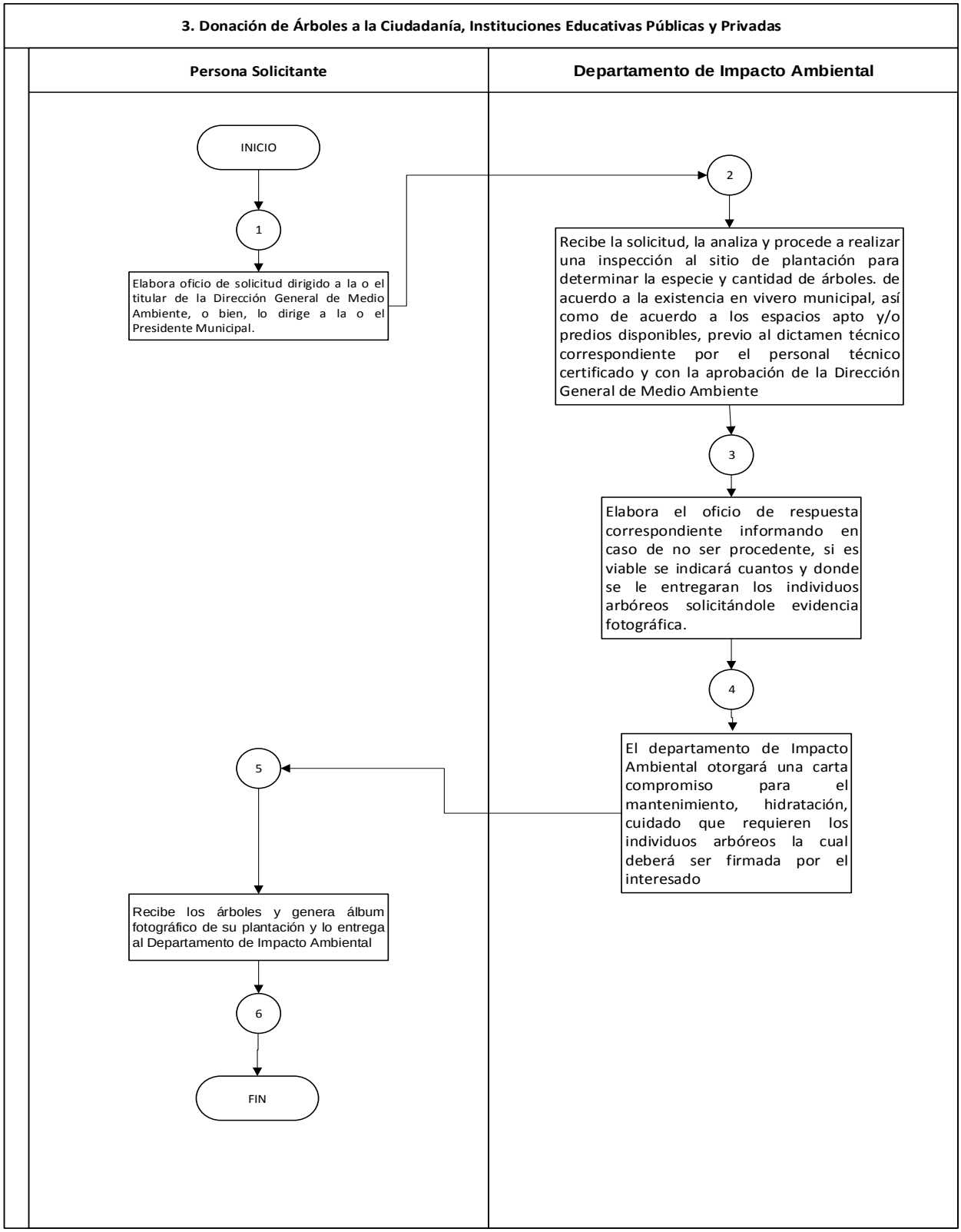
2251

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. de acuerdo a la existencia en vivero municipal, así como de acuerdo a los espacios apto y/o predios disponibles, previo al dictamen técnico correspondiente por el personal técnico certificado y con la aprobación de la Dirección General de Medio Ambiente.
3		Elabora el oficio de respuesta correspondiente informando en caso de no ser procedente, si es viable se indicará cuantos y donde se le entregaran los individuos arbóreos solicitándole evidencia fotográfica.
4		El departamento de Impacto Ambiental otorgará una carta compromiso para el mantenimiento, hidratación, cuidado que requieren los individuos arbóreos la cual deberá ser firmada por el interesado
5	**Persona Solicitante**	Recibe los árboles y genera álbum fotográfico de su plantación y lo entrega al Departamento de Impacto Ambiental
6		**FIN**

2252

Diagrama:



2253

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

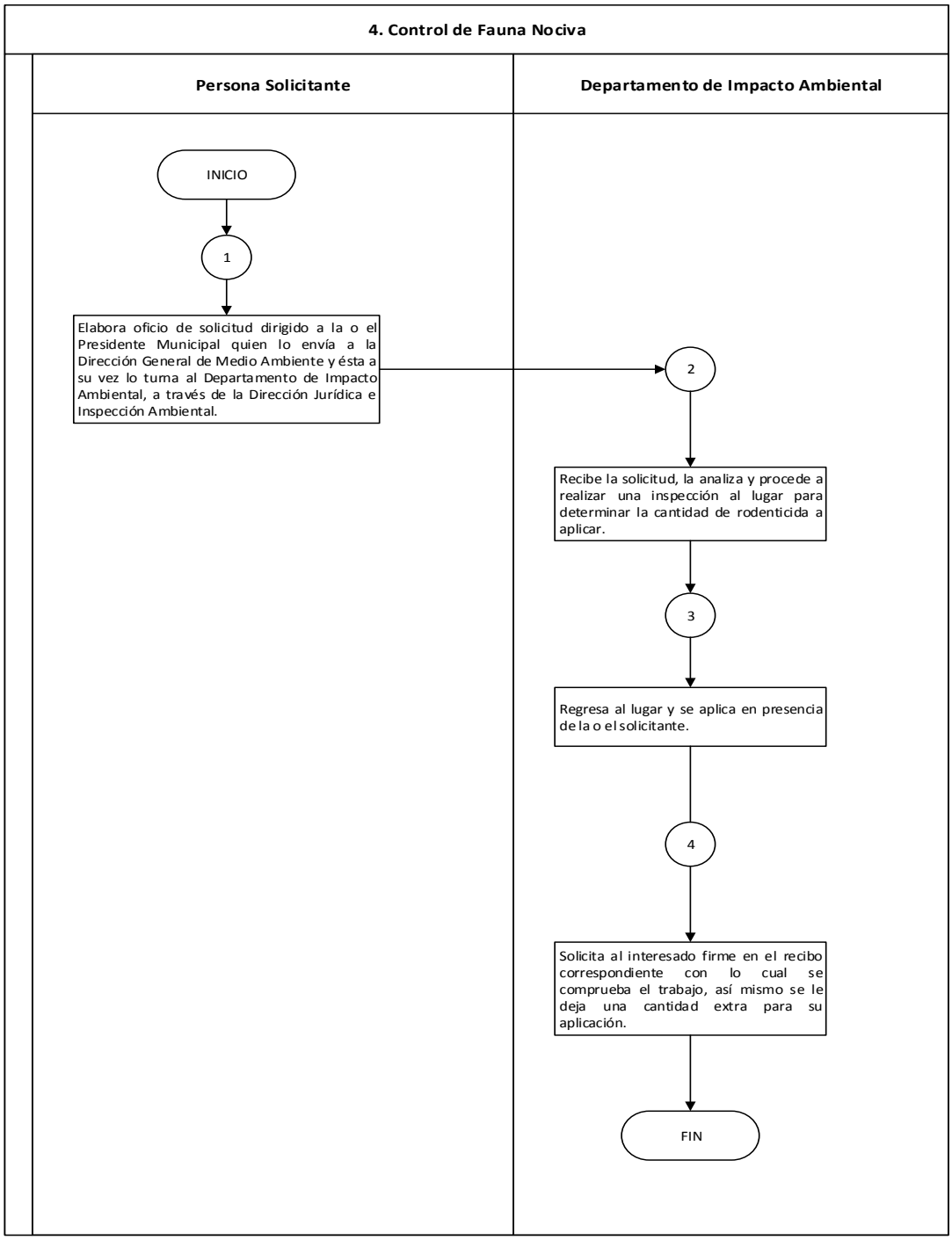
- El Departamento de Impacto Ambiental realizará la supervisión de los sitios públicos a fin de mantener el control de las colonias de roedores.
- El Departamento de Impacto Ambiental vigilará la aplicación de rodenticida para el control de las poblaciones de roedores en espacios públicos.
- El Departamento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

2254

4. Control de Fauna Nociva
Descriptivo:

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

Diagrama:



2255

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.

2256

- El Departamento de Impacto Ambiental al momento de emitir la autorización correspondiente para la poda, derribo y/o trasplante de árboles en propiedad pública, turna la autorización correspondiente al área encargada de los trabajos de podas y retiros de arbolado urbano.

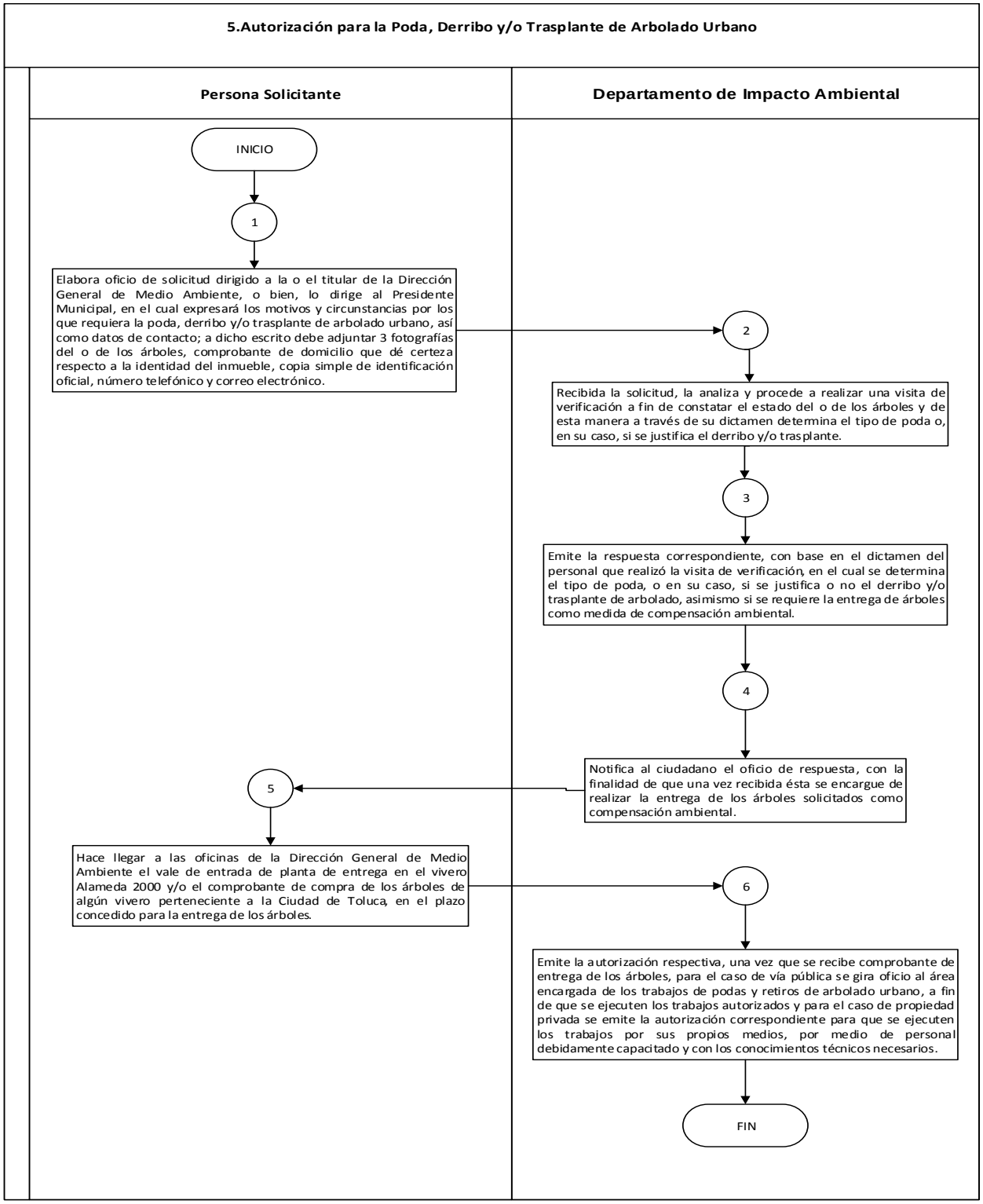
- Los árboles que se entregan como medida de compensación ambiental por la poda o derribo del arbolado urbano pueden ser adquiridos en cualquier vivero del Municipio de Toluca, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas solicitadas.

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

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

2257

Diagrama:



2258

XI. 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.

2259

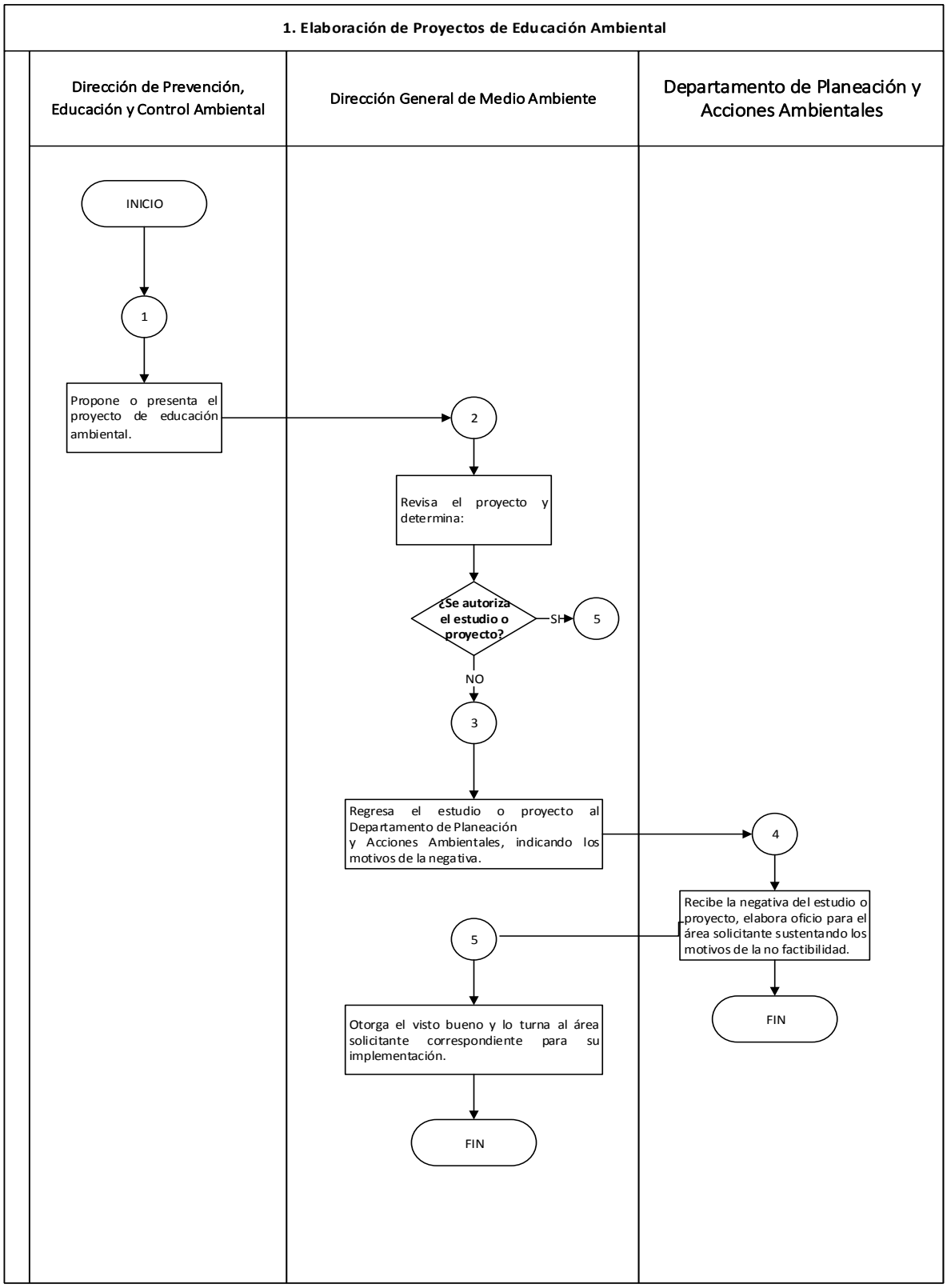
1. Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental

Descriptivo:

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

2260

Diagrama:



2261

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.

2262

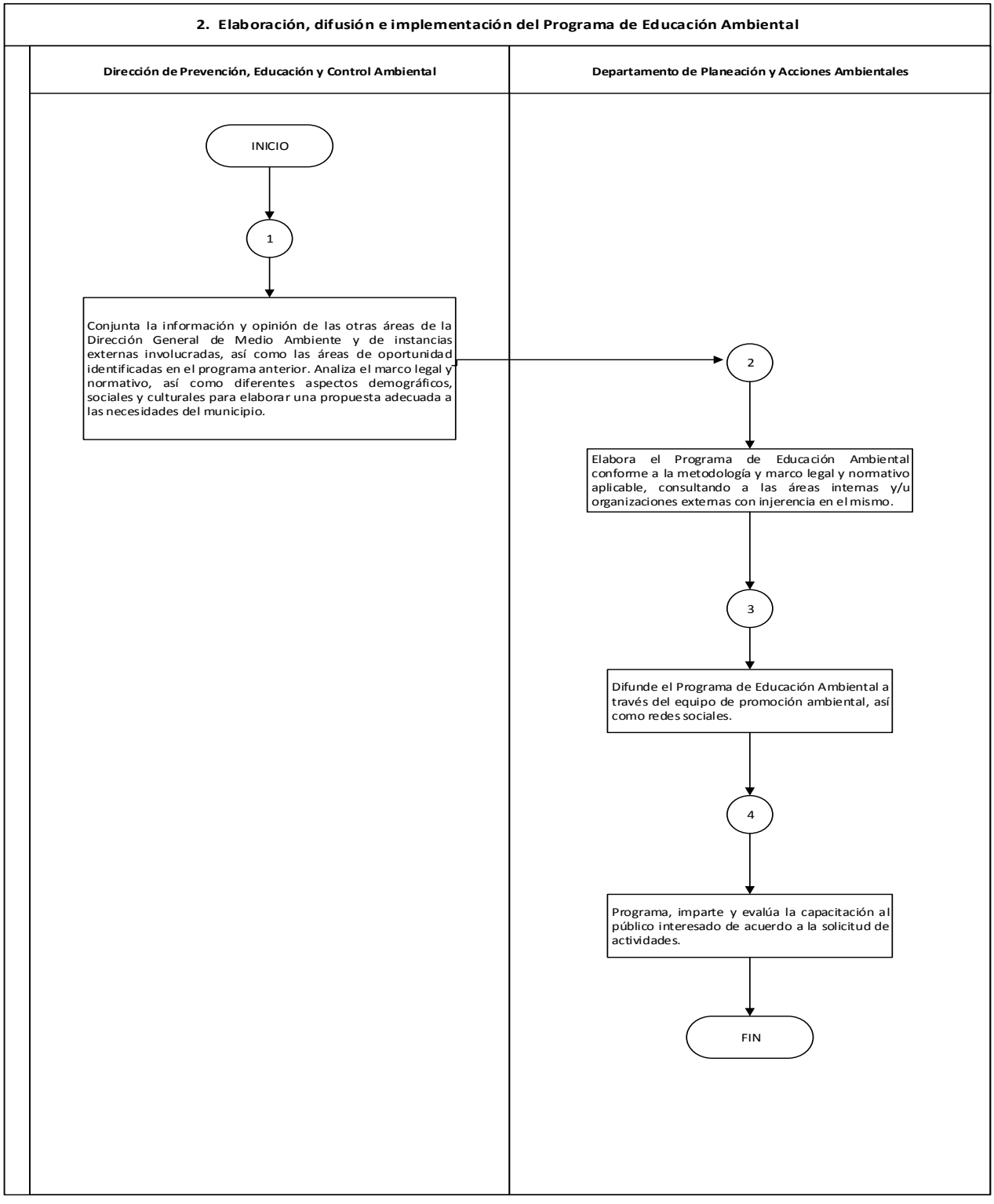
2. Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental

Descriptivo:

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

2263

Diagrama:



2264

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.

2265

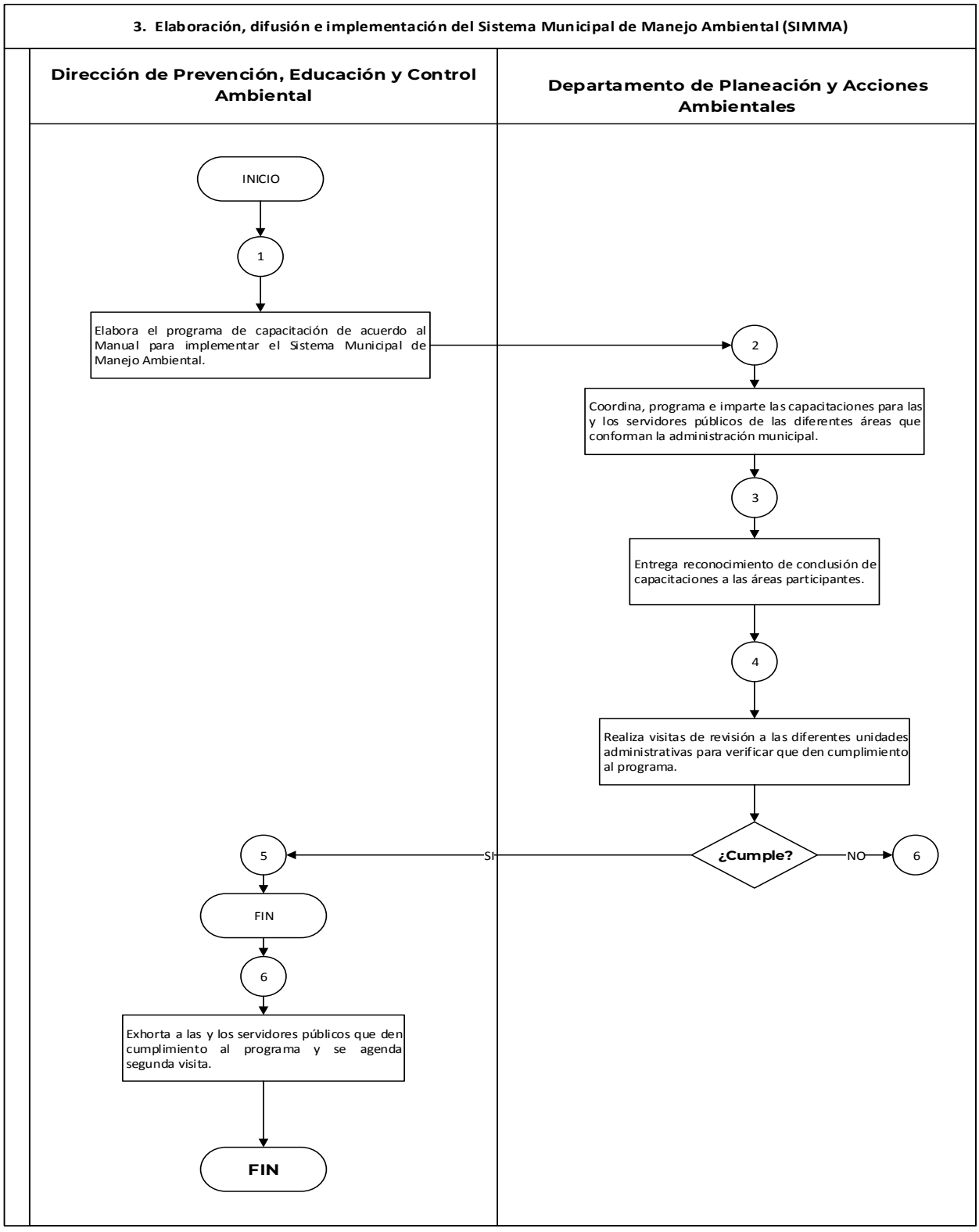
3. Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA)

Descriptivo:

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

2266

Diagrama :



2267

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).

2268

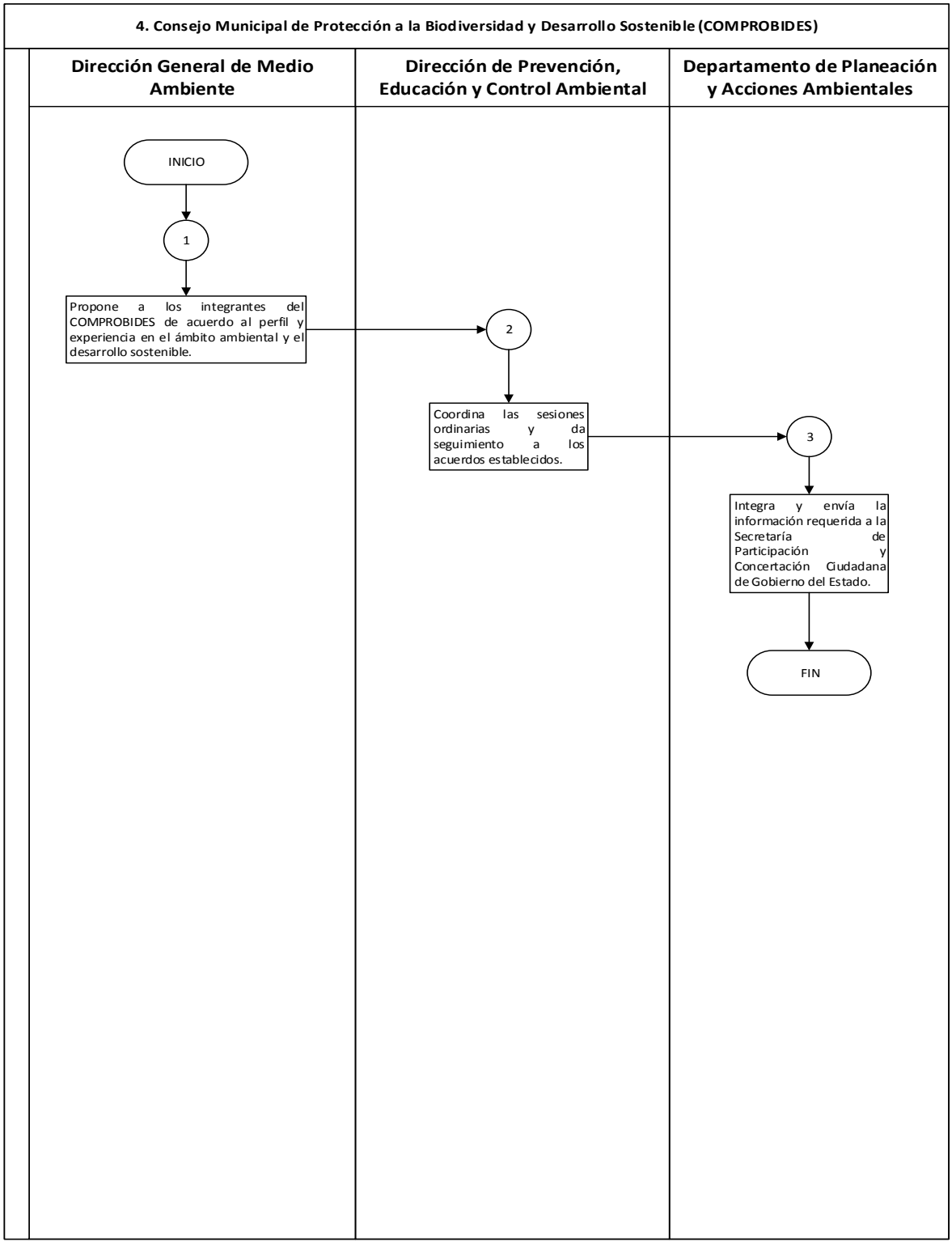
4. Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES)

Descriptivo:

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

2269

Diagrama:



2270

XII. Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa

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

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambió Climático y Movilidad Alternativa, dispondrá de un espacio físico para el resguardo de las bicicletas.

- El Departamento de Cambió Climático y Movilidad Alternativa difundirá el servicio de Bici Estacionamiento a través de las redes sociales de la Dirección General de Medio Ambiente.

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa realizará un monitoreo de la operación y funcionamiento del Bici Estacionamiento;

2271

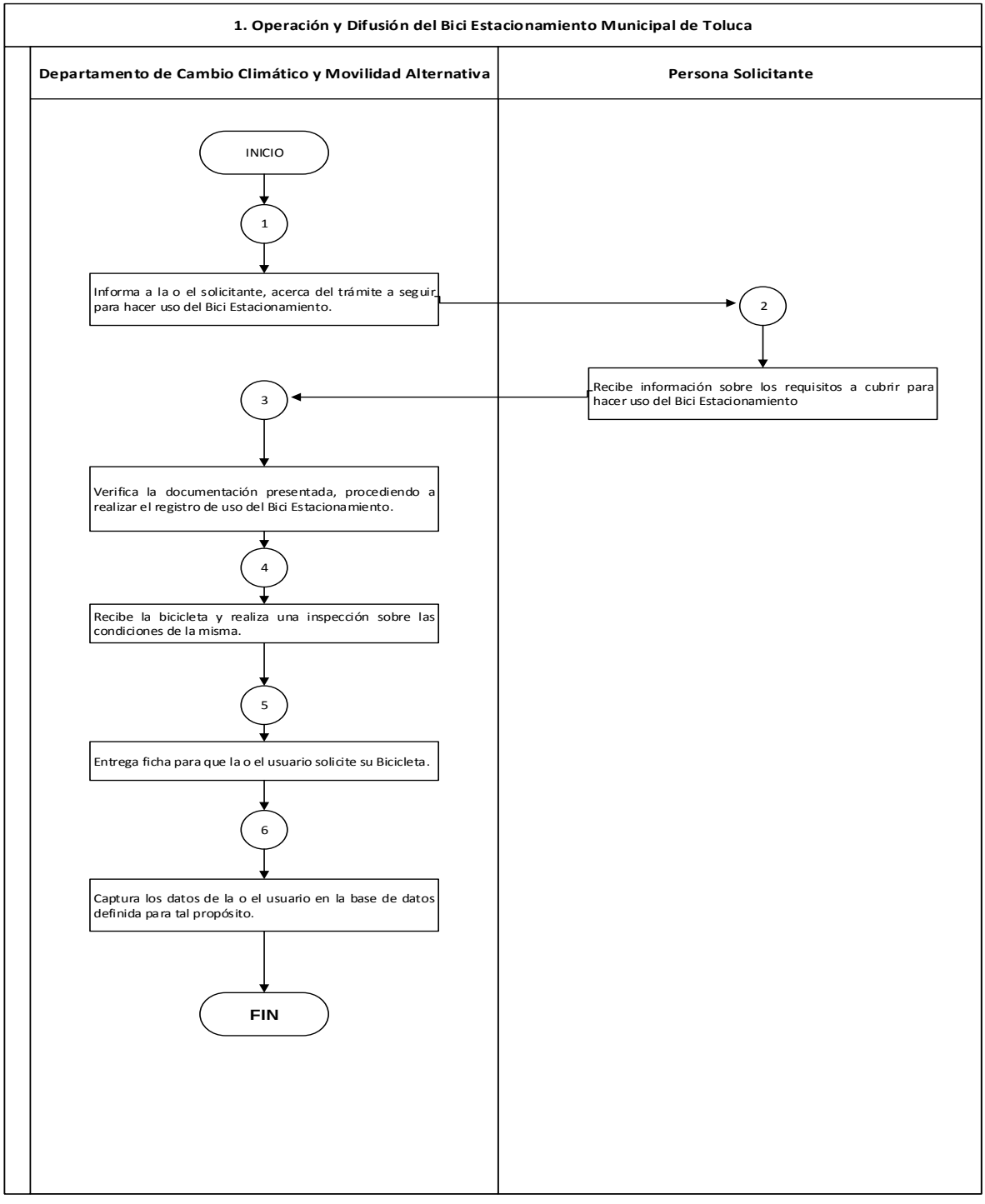
1. Operación y Difusión del Bici Estacionamiento Municipal de Toluca

Descriptivo:

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

2272

Diagrama:



2273

Nombre del Procedimiento:	**Promoción de la Movilidad Alternativa en el Municipio de Toluca**
Objetivo:	Promover el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo para mitigar los efectos negativos al Cambio Climático, mejorar la calidad del aire y la salud de los habitantes del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambió Climático y Movilidad Alternativa, establecerá vínculos con instituciones educativas, empresas, asociaciones civiles y público en general para promover las actividades del departamento.

- El Departamento de Cambió Climático y Movilidad Alternativa difundirá las pláticas y talleres de Cambio Climático, Bici escuela y Rodadas Ciclistas a través de las redes sociales de la Dirección General de Medio Ambiente.

- Las pláticas y talleres de promoción de la movilidad alternativa se llevarán a cabo mediante agenda y programa mensual establecido.

2274

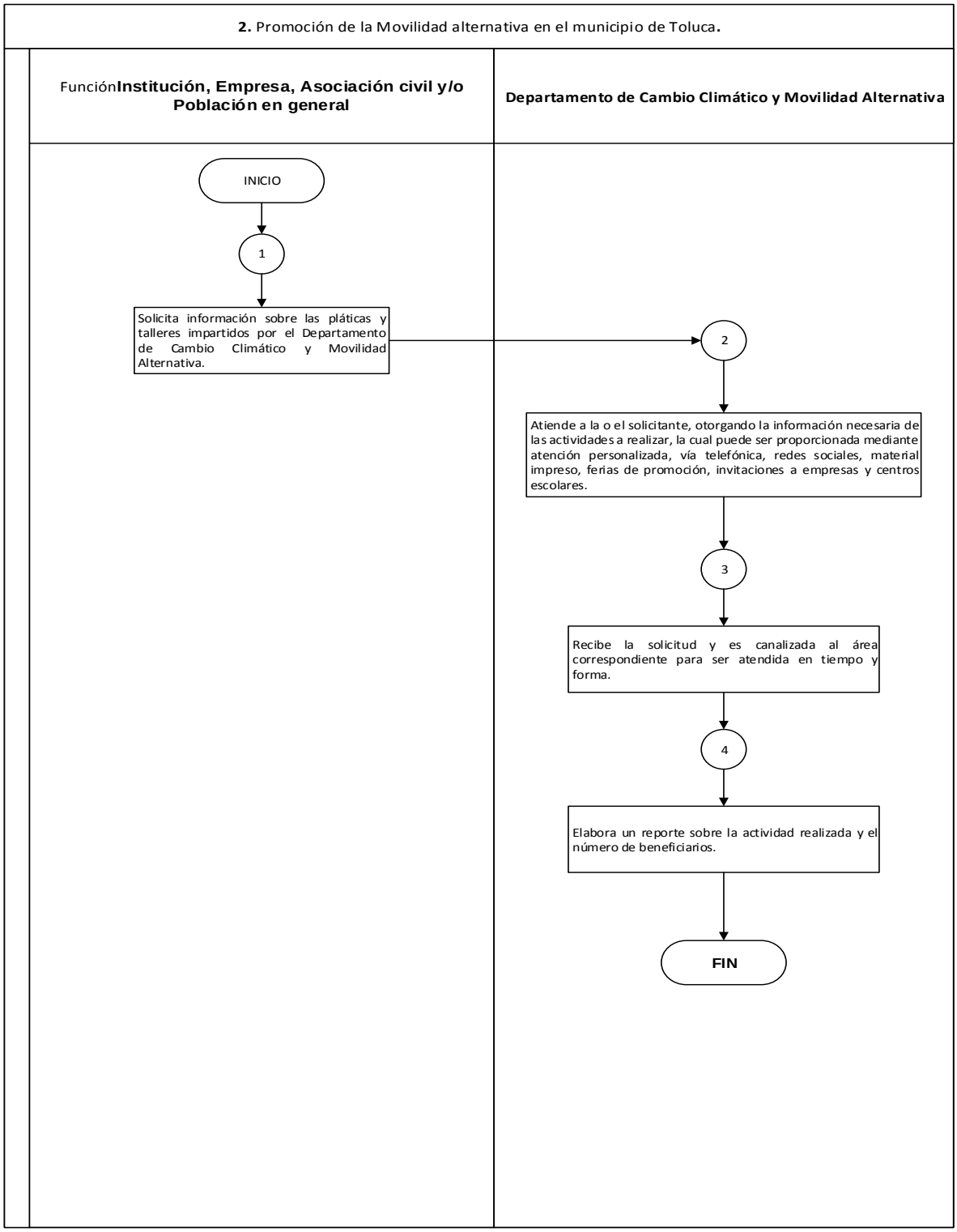
2. Movilidad alternativa en el municipio de Toluca

Descriptivo:

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

2275

Diagrama:



2276

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.

2277

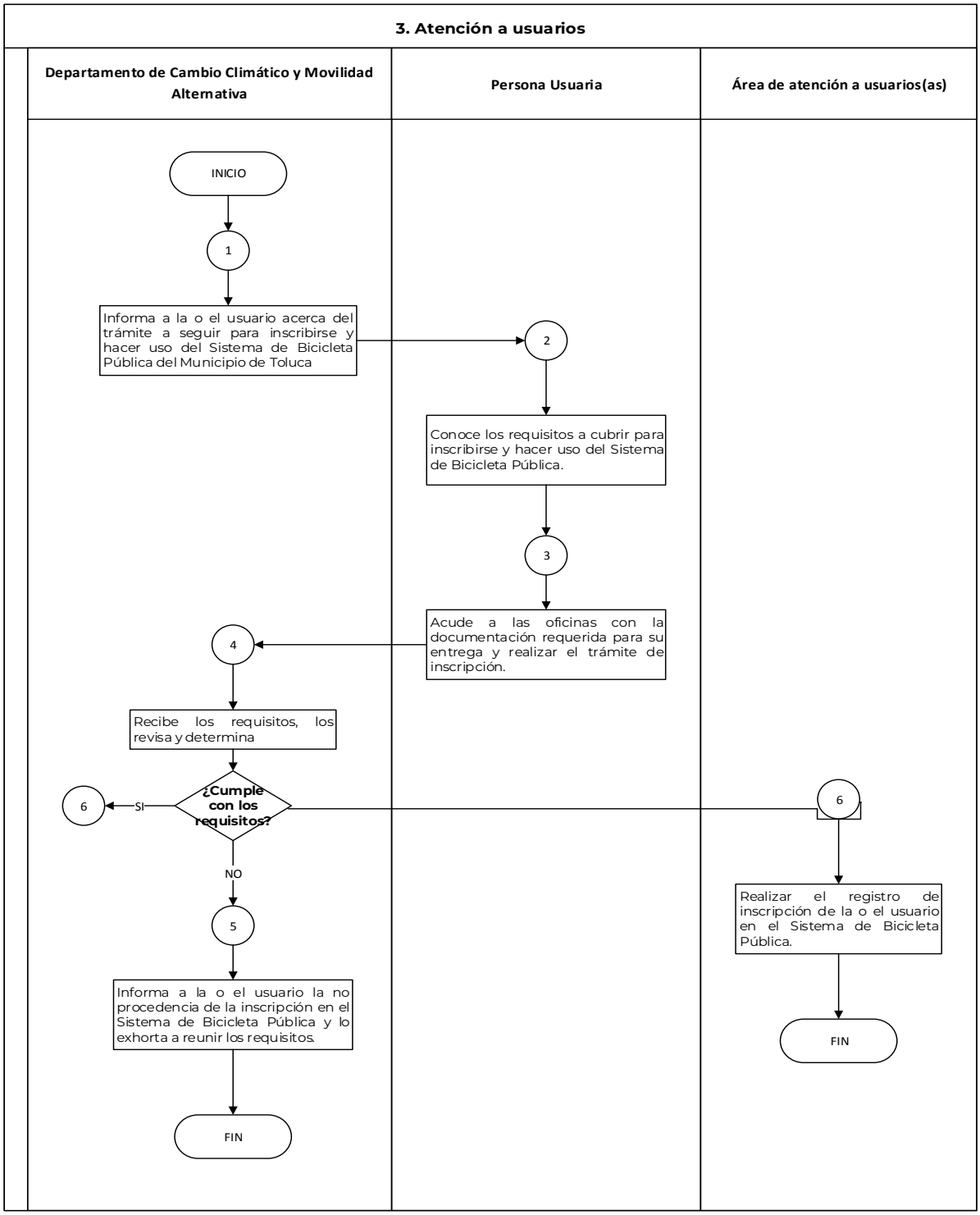
3. Atención a usuarios

Descriptivo:

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

2278

Diagrama:



2279

Nombre del Procedimiento	**Mantenimiento a bicicletas y supervisión de cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca**
Objetivo	Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a las bicicletas y supervisar la infraestructura de las cicloestaciones con el fin de mejorar la atención a los usuarios, así como salvaguardar el estado íntegro del equipo respectivamente del Sistema de Bicicletas del Municipio de Toluca.

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 el Sistema de Bicicleta Pública, llevado a cabo por el área de mecatrónica.

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa, realizará diariamente la supervisión de la infraestructura 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.

2280

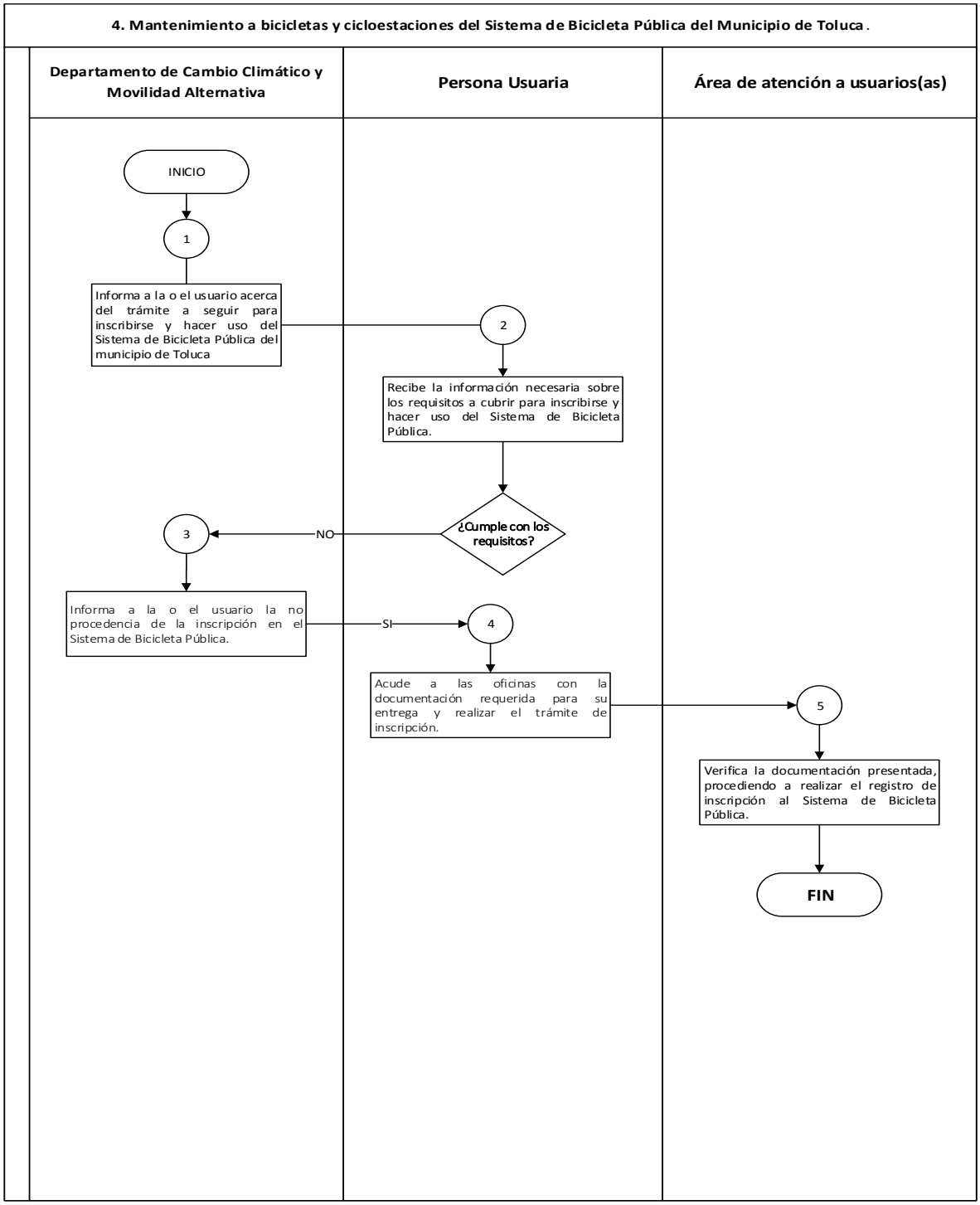
4. Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca.

Descriptivo:

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

2281

Diagrama:



2282

XIII. 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

2283

XIV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, noviembre 2025
Elaboración del manual de procedimientos

2284

XV. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENA BASTIDA
Presidente Municipal de Toluca

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

2285

LCDA. MARÍA DEL CARMEN SOTO GARDUÑO
Directora General de Medio Ambiente

XVI. CREDITOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Responsable de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.P. Y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe de Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

ING. AARÓN CEJUDO MENDOZA
Analista Especializado

2286

Noviembre de 2025
Toluca, Estado de México

XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

2287

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

2290

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: (722) 2 26 12 80 ext. 7602
Noviembre 2025

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.
Primera Edición

INDICE

I. PRESENTACIÓN 5
II. OBJETIVO GENERAL 6
III. Delegación Administrativa 7
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 7
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las unidades administrativas municipales 10
Alta de personal 16
Baja de personal 20
Suministro de materiales a las unidades administrativas para su operación. 25
Solicitud de suministro de combustible y aviso de resguardo de vehículos de fin de semana de las diferentes unidades administrativas. 28
Comprobación de las Áreas sobre los Insumos proporcionados para la ejecución de sus actividades. 31
Reposición de la Infraestructura de Alumbrado Público 34
Reposición de la Infraestructura de Mantenimiento Urbano 37
Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los servicios públicos 40
IV. Unidad de Programa 072 40
V. Departamento de Infraestructura 43
Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público 43
Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público 49
Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público 52
VI. Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público 56
Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público 56
Reubicación de postes de Alumbrado Público 60
VII. Departamento de Limpia 63
Barrido Manual 63
Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca. 66
Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio 69
VIII. Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos 72
Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca 75
Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la recolección de residuos (Jornadas de Limpieza) 78
Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos 81
Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos 85
Recolección de residuos sólidos no peligrosos en tianguis, mercados y fiestas patronales en las diferentes delegaciones municipales de Toluca. 88
IX. Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable 91
Acopio de materiales inorgánicos reciclables valorizables 91
Acopio de neumáticos en desuso (llantas). 94
Implementación de programas para la recuperación de materiales convencionales y no convencionales. 97
Acopio de árboles de navidad en desuso 100
X. DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALAMIENTO VIAL 103
Bacheo superficial en Carpeta Asfáltica 103

2291

Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial 107
Avaluó de daños a señalamientos 111
Seguimiento de proyectos de Señalamiento 115
XI. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AL EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO URBANO 118
Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano 118
Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro 122
Avalúo de daños a la infraestructura urbana municipal 126
XII. DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES 130
Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, camellones y áreas verdes de la ciudad 130
Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes 133
Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos 137
Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos 140
Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca 143
XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PANTEONES 146
Nombramiento o cambio de sucesor (es) de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años 146
Expedición de constancia certificada sobre registros en libros 149
Autorización de Colocación de Lápidas, Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos o Gavetas en el Panteón General y Cementerio Municipal 153
Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General o Cementerio Municipal 156
Exhumación Prematura de Cadáver por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria 159
Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal 162
Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal 165
Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal 168
Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular 171
Inhumación de Restos Áridos 174
Inhumación por orden judicial del Ministerio Público 177
Supervisión de panteones Delegacionales y Subdelegacionales 180
Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargadas de la Administración de Panteones 183
Inhumación de restos humanos. 186
XIV. DISTRIBUCIÓN 189
XV. REGISTRO DE EDICIONES 190
XVI. VALIDACIÓN 191
XVII. CRÉDITOS 192
XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 193

2292

I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza el gobierno municipal de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas colectivas, aplicando las políticas, planes y programas aprobados para tal efecto.

Por lo anterior, los servicios públicos juegan un papel muy importante, ya que a través de ellos se refleja el buen funcionamiento de la administración, puesto que responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida; es por eso que la responsabilidad que ha adquirido el municipio para satisfacer las necesidades colectivas es mayor, ya que las demandas han evolucionado conforme al crecimiento poblacional del municipio.

El desarrollo e implementación de programas de modernización y simplificación administrativa, permite el eficiente funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca, para dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables.

En virtud de lo anterior, el Manual de Procedimientos es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Secretaría del Ayuntamiento; a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos. 2293

II. OBJETIVO GENERAL

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

2294

III. Delegación Administrativa

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el titular de la Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal, integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables y visto bueno de la Dirección General de Servicios Públicos.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad, transparencia y maximización del gasto.
- La Tesorería Municipal informará a la o el titular de la 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

2295

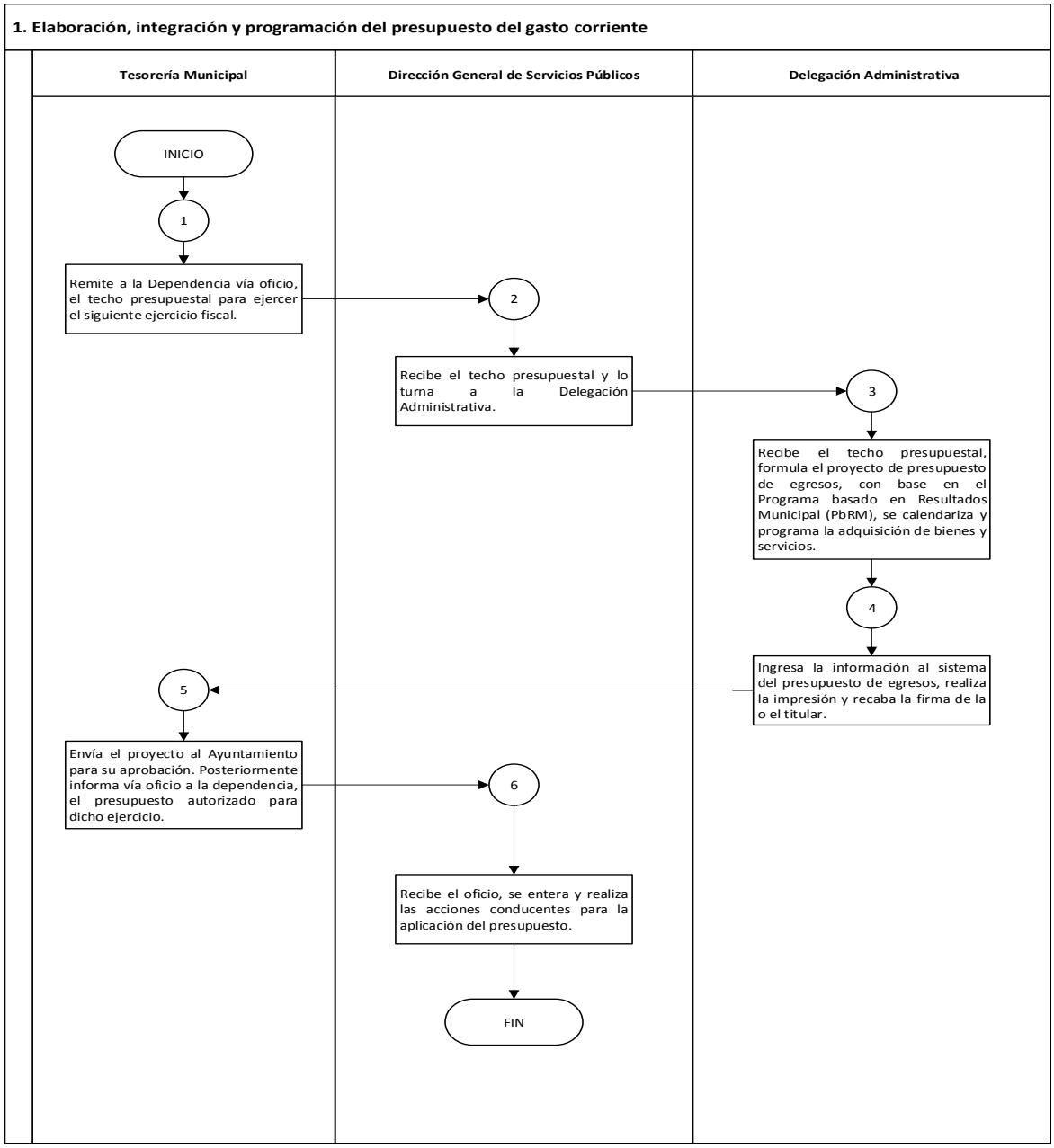
1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Tesorería Municipal**	Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Delegación Administrativa.
3	**Delegación Administrativa**	Recibe el techo presupuestal, formula el proyecto 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 de los proyectos presupuestarios y su presupuesto a la plataforma destinada para tal fin, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5	**Tesorería Municipal**	Envía el proyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
		FIN

2296

Diagrama:



2297

Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las unidades administrativas municipales**
Objetivo:	Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La 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, ambas 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 Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la 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 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 Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

2298

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

Descriptivo:

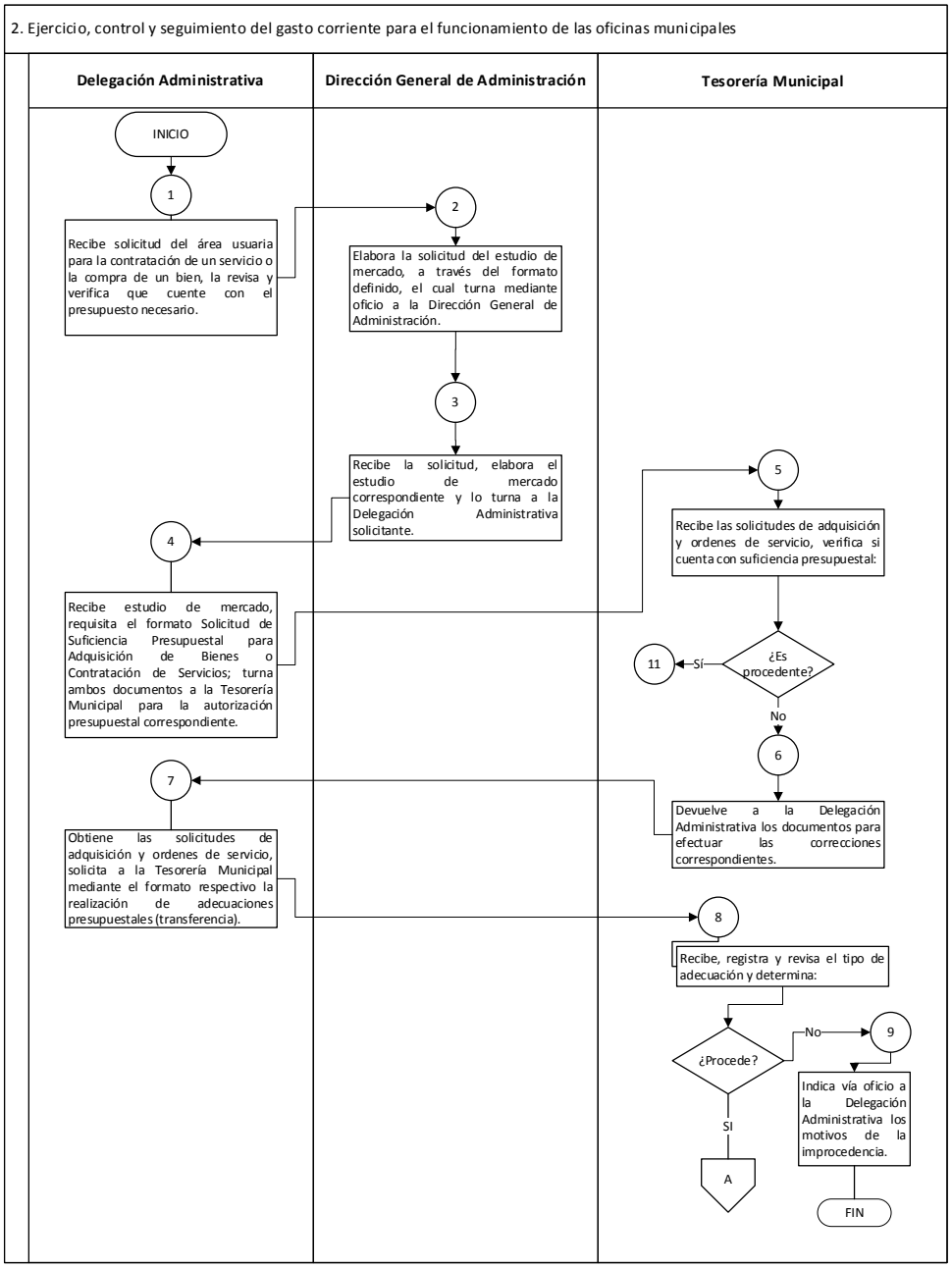
No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual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

2299

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

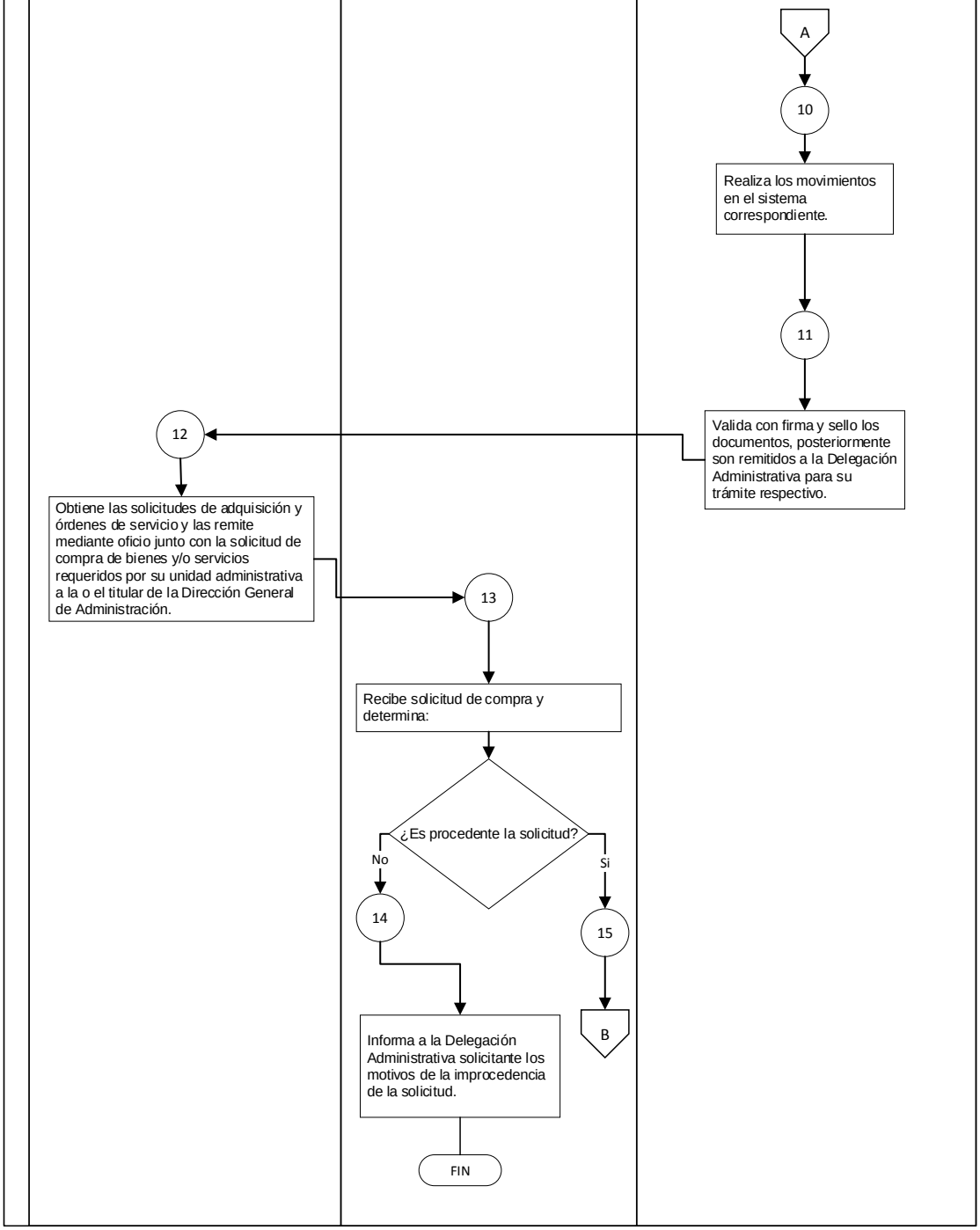
2300

Diagrama:



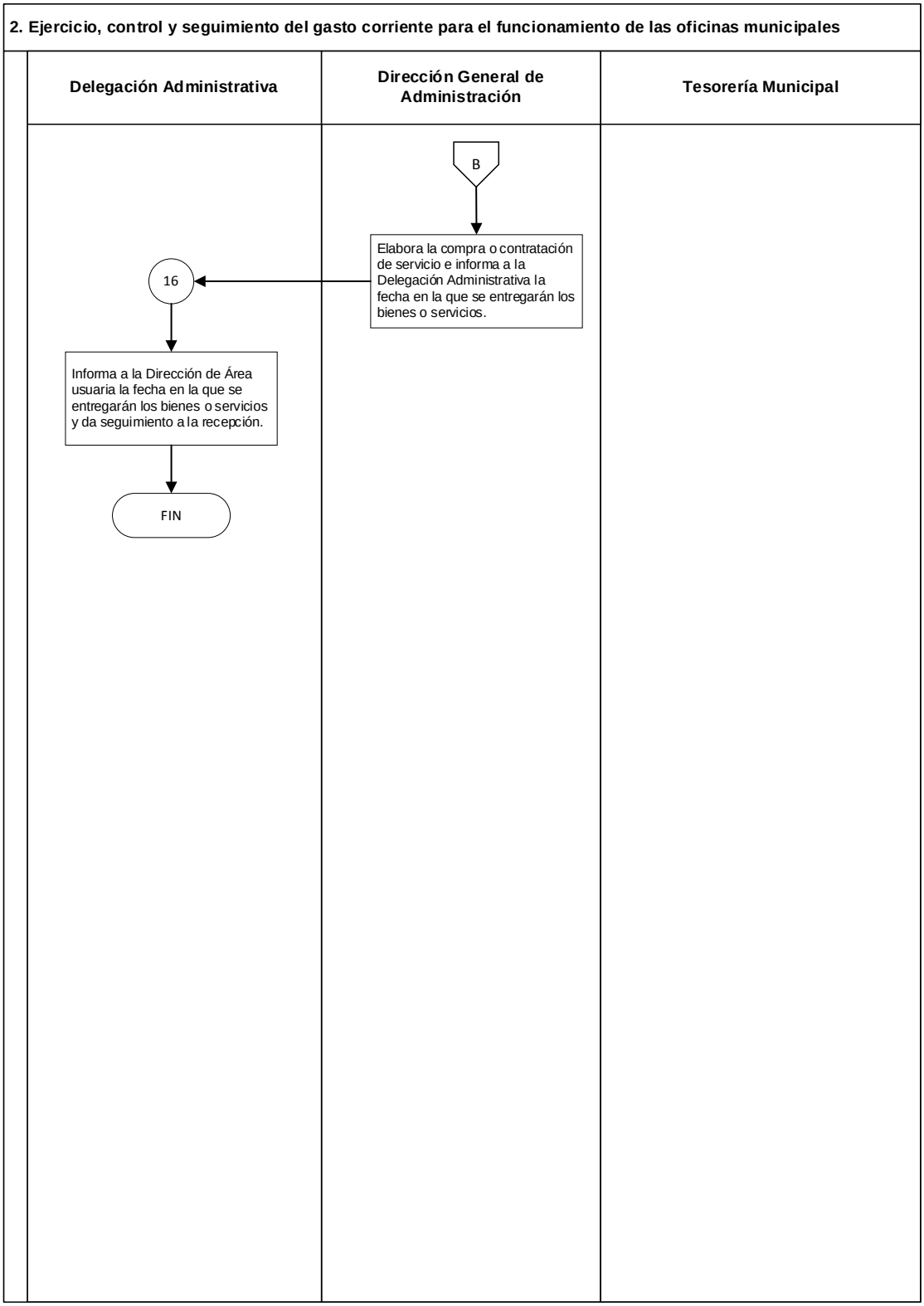
2301

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



2302

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



2303

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 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 Curículum 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

2304

- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

- Es responsabilidad de la o el titular de la 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 Delegación Administrativa.
- Toda contratación de personal de nuevo ingreso estará sujeta a la Constancia de No 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.

2305

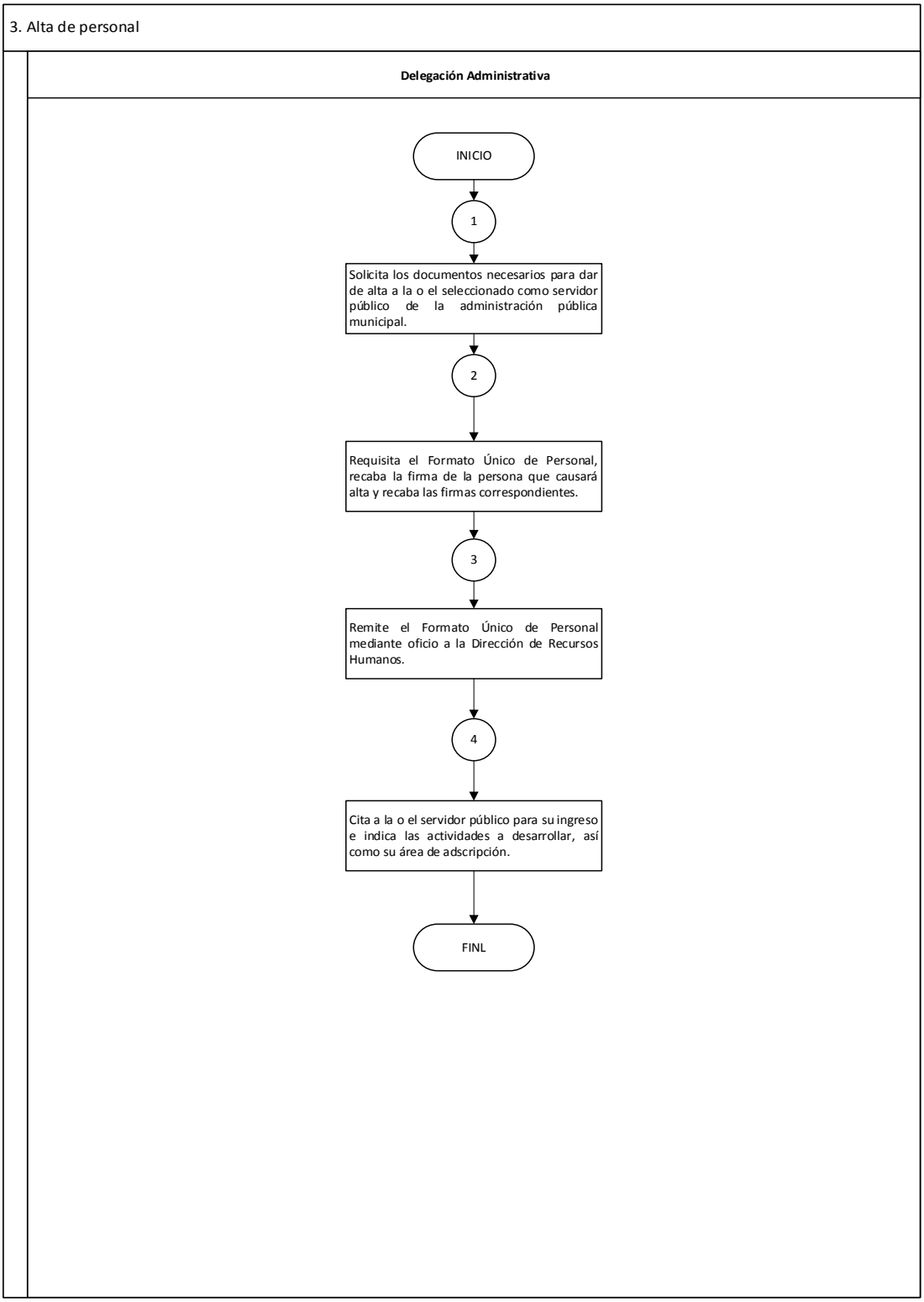
3. Alta de personal

Descriptivo:

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

2306

Diagrama:



2307

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 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 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 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 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 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 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 Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

2308

- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.
- La Delegación Administrativa deberá de Notificar de las vacantes disponibles a la Dirección General de Servicios Públicos de manera mensual a través de un reporte.

2309

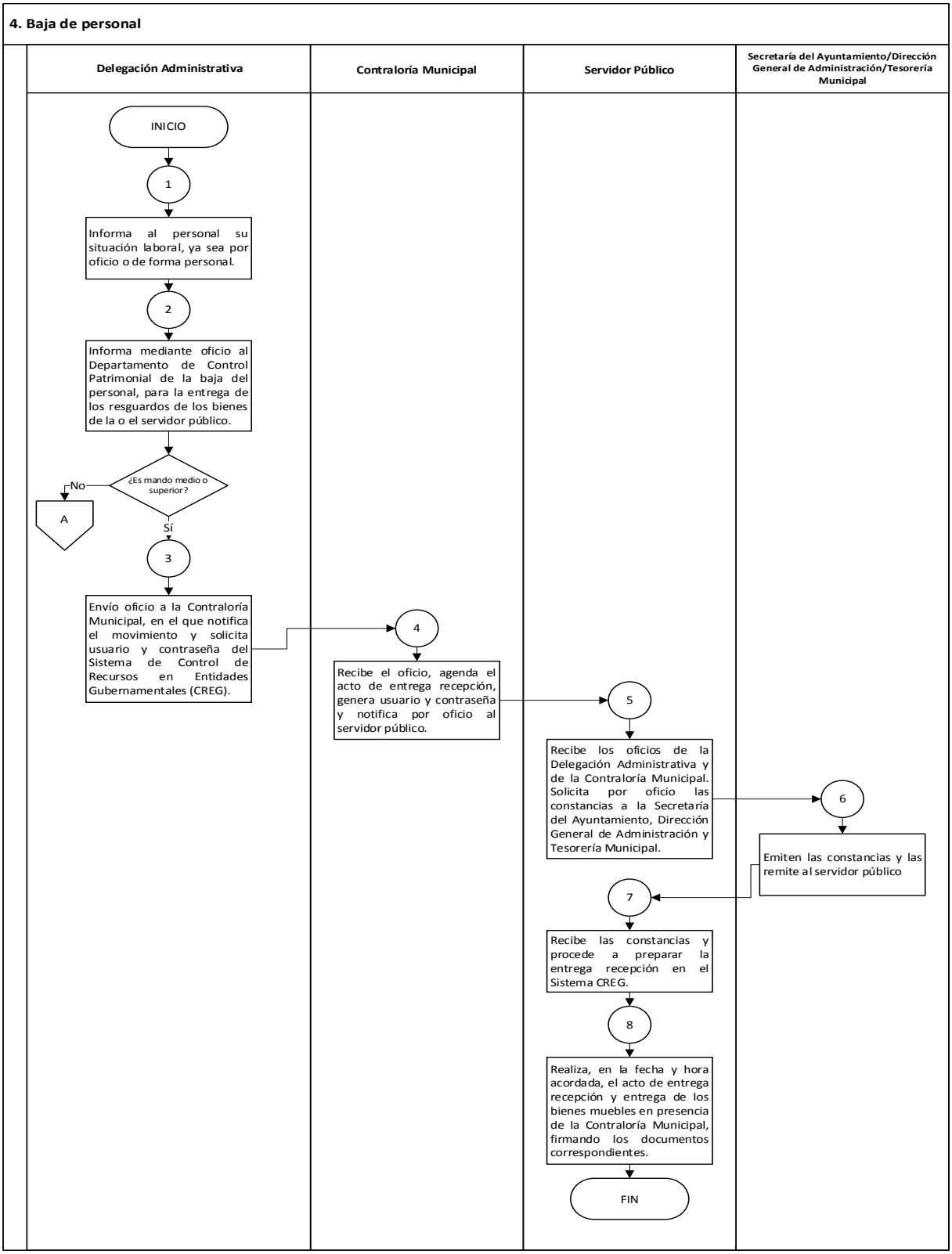
4. Baja de personal

Descriptivo:

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

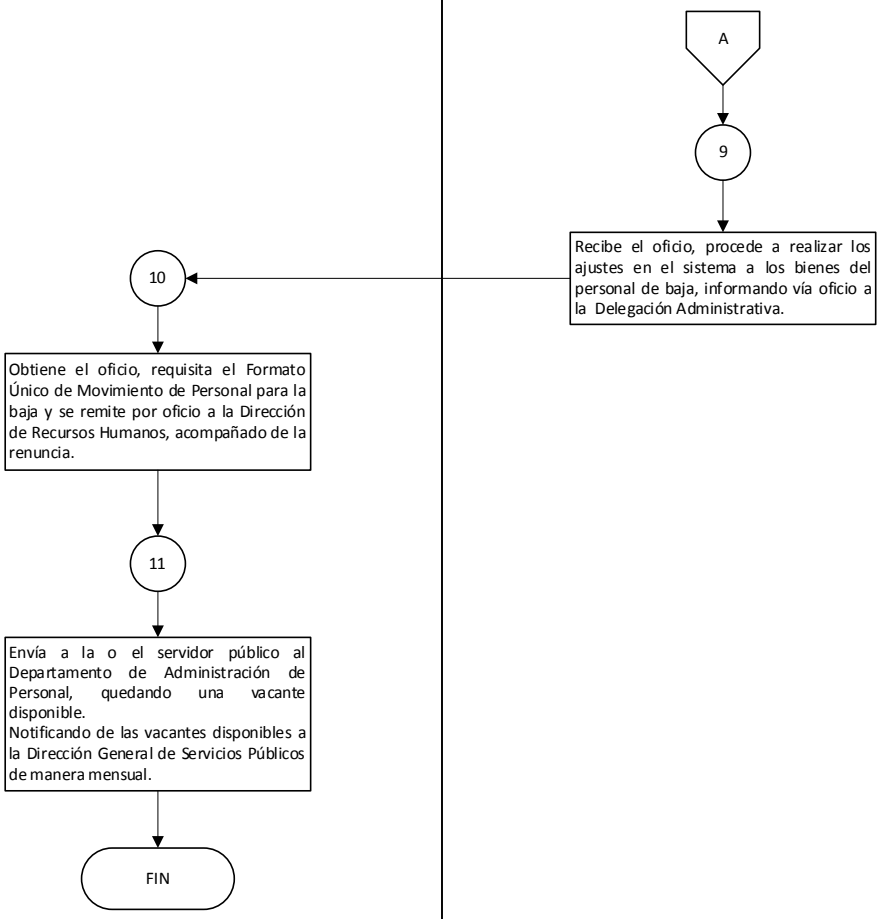
2310

Diagrama:



2311

4. Baja de personal



2312

Nombre del Procedimiento:	**Suministro de materiales a las unidades administrativas para su operación.**
Objetivo:	Proporcionar los materiales e insumos del requeridos por las diferentes áreas, asegurando el control adecuado de los recursos materiales y el cumplimiento de las necesidades operativas de las unidades administrativas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección General de Servicios Públicos a través de la Delegación Administrativa y el manejo, control y autorización de la entrega de Materiales para atender las necesidades de materiales por parte de las unidades administrativas.
- Es responsabilidad de las unidades administrativas realizar el procedimiento establecido para contar con los insumos necesarios para la operación de sus áreas.
- Toda solicitud de insumos deberá presentarse mediante el formato de requisición autorizado, previa consulta de la existencia de materiales en el Almacén.
- No se entregarán insumos sin la debida autorización del Director de Área y/o Jefe inmediato o del área administrativa competente, sellado y firmado.
- El almacén llevará un control actualizado de entradas y salidas en la bitácora y vales de entrada y salida correspondientes.
- La entrega de materiales estará sujeta a disponibilidad en inventario y su autorización correspondiente.
- Los insumos entregados deberán utilizarse exclusivamente para las actividades que fueron solicitados.
- La Delegación Administrativa deberá de entregar un listado mensual de todos los materiales existentes a la Dirección General.

2313

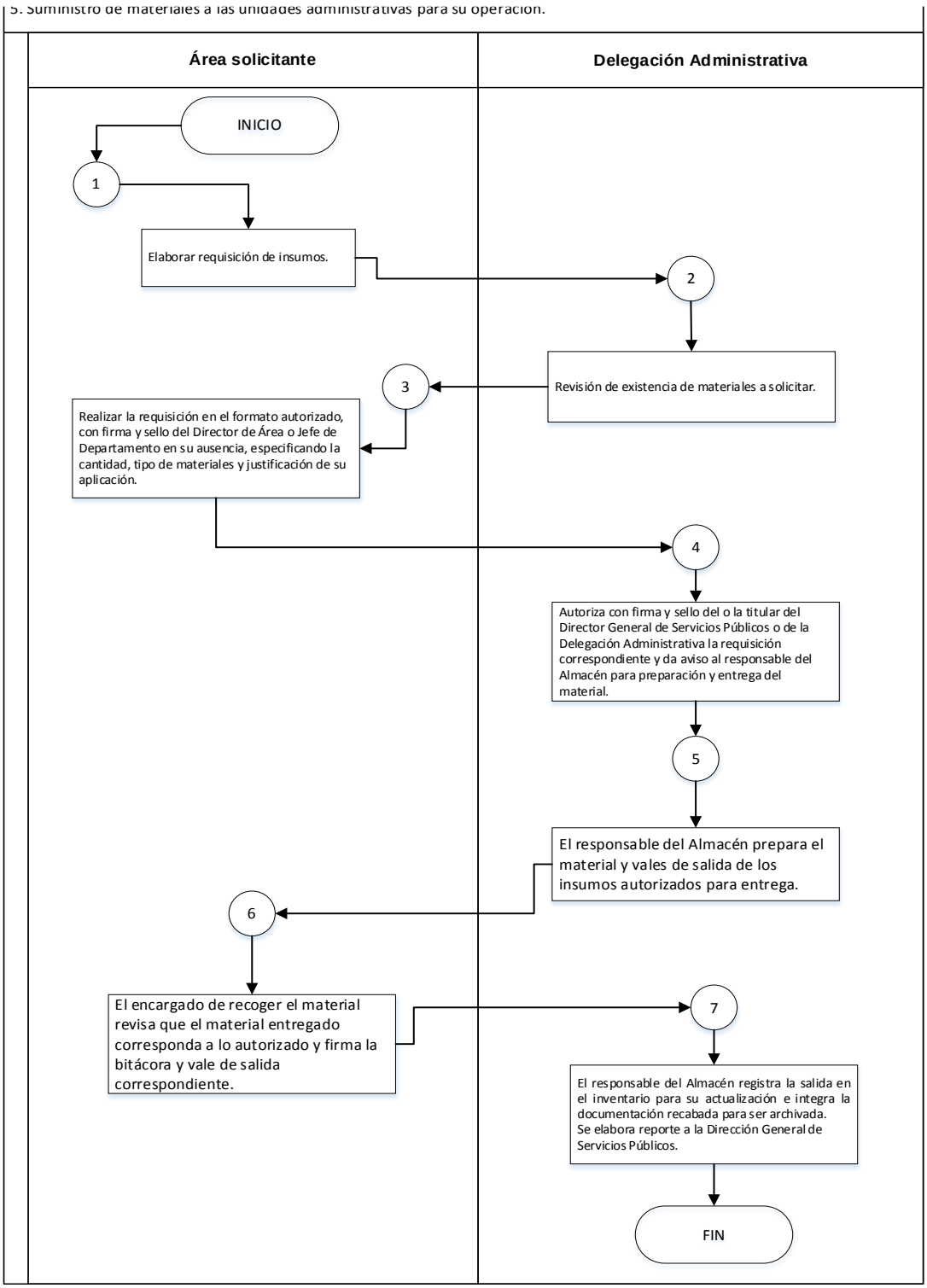
5. Suministro de materiales a las unidades administrativas para su operación.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Área solicitante**	Elaborar requisición de insumos.
2	**Delegación Administrativa**	Revisión de existencia de materiales a solicitar.
3	**Área solicitante**	Realizar la requisición en el formato autorizado, con firma y sello del Director de Área o Jefe de Departamento en su ausencia, especificando la cantidad, tipo de materiales y justificación de su aplicación.
4	**Dirección General de Servicios Públicos o Delegación Administrativa**	Autoriza con firma y sello del o la titular del Director General de Servicios Públicos o de la Delegación Administrativa la requisición correspondiente y da aviso al responsable del Almacén para preparación y entrega del material.
5	**Delegación Administrativa**	El responsable del Almacén prepara el material y vales de salida de los insumos autorizados para entrega.
6	**Área solicitante**	El encargado de recoger el material revisa que el material entregado corresponda a lo autorizado y firma la bitácora y vale de salida correspondiente.
7	**Delegación Administrativa**	El responsable del Almacén registra la salida en el inventario para su actualización e integra la documentación recabada para ser archivada. Se elabora reporte a la Dirección General de Servicios Públicos.
		FIN

2314

Diagrama:



2315

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de suministro de combustible y aviso de resguardo de vehículos de fin de semana de las diferentes unidades administrativas.**
Objetivo:	Gestionar de manera eficiente, transparente y controlada la solicitud, autorización y suministro de combustible y aviso de resguardo de vehículos oficiales en fin de semana de las diferentes áreas operativas y administrativas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad exclusiva de las unidades administrativas realizar la solicitud de combustible y dar aviso de los vehículos bajo resguardo en fin de semana, con el tiempo suficiente para un adecuado suministro y control.
- Toda solicitud de combustible deberá presentarse mediante el formato oficial autorizado, con al menos ocho días de anticipación, en caso de requerir alguna carga extraordinaria por trabajos extraordinarios, estará sujeto a aprobación de la Dirección de Administración a través de su Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
- El consumo de combustible deberá destinarse exclusivamente a las actividades institucionales.
- No se autorizará la entrega de combustible sin la solicitud por escrito, en el formato autorizado del titular de la unidad administrativa que solicita.
- Se llevará una comprobación mensual del consumo por vehículo o equipo, y deberá el titular del área firmar las bitácoras corr4espondientes.
- El en caso de los vehículos en resguardo de fin de semana, el titular del área mediante oficio deberá notificar el lugar, y características del vehículo a resguardar, para que el o la titular de la Delegación Administrativa de aviso al Órgano Interno de Control.

2316

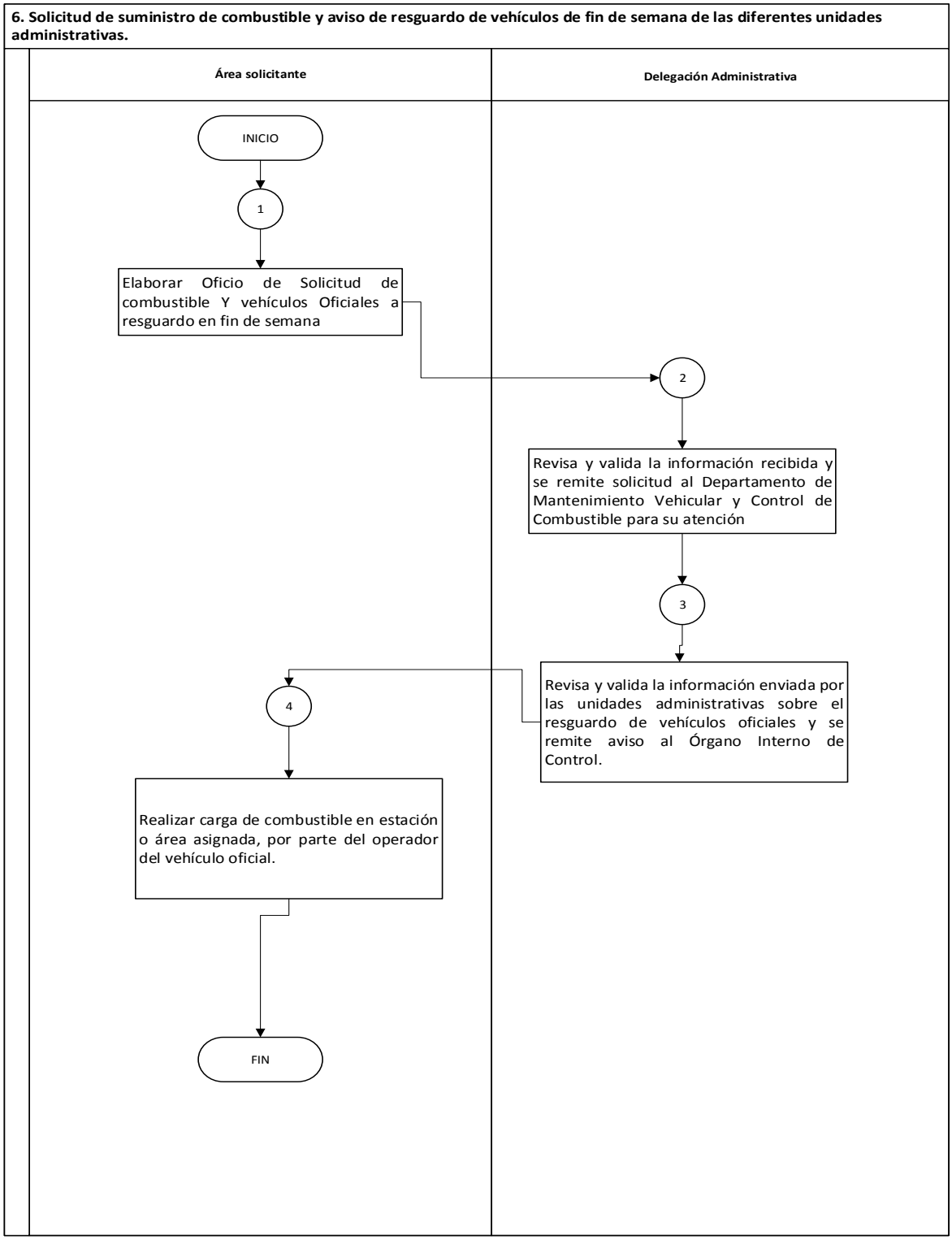
6. Solicitud de suministro de combustible y aviso de resguardo de vehículos de fin de semana de las diferentes unidades administrativas.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Área solicitante**	Elaborar solicitud de combustible y envió de vehículos a resguardo de fin de semana.
2	**Delegación Administrativa**	Revisar y validar la información de la solicitud y se remite solicitud al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
3	**Delegación Administrativa**	Revisar y validar la información enviada por las unidades administrativas sobre el resguardo de vehículos oficiales y se remite aviso al Órgano Interno de Control.
4	**Área solicitante**	Realizar carga de combustible en estación o área asignada, por parte del operador del vehículo oficial.
		FIN

2317

Diagrama:



2318

Nombre del Procedimiento:	**Comprobación de las Áreas sobre los Insumos proporcionados para la ejecución de sus actividades.**
Objetivo:	Realizar la comprobación por parte de las unidades administrativas sobre los insumos proporcionados por la Delegación Administrativa, garantizando la transparencia, rendición de cuentas y adecuada administración de los recursos materiales asignados, conforme a las políticas y normativas institucionales.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad exclusiva de las unidades administrativas realizar la comprobación de los insumos entregados, mediante los documentos y evidencias correspondientes.
- La comprobación se realizará de manera periódica o conforme lo establezcan los lineamientos internos, o entrega de insumos.
- Las áreas receptoras deberán conservar y entregar la documentación que respalde el uso del insumo mediante los formatos establecidos por el área ejecutora del gasto, para la integración del expediente.
- La Delegación Administrativa será responsable de revisar, integrar y enviar la comprobación recibida a la Dirección General de Administración y Tesorería.
- Cualquier anomalía detectada deberá informarse de inmediato a la titular del área que comprueba el uso de los insumos para su corrección.
- Solicitar la autorización de nuevas entregas a la Dirección General, dando a conocer la no comprobación de insumos anteriores.

2319

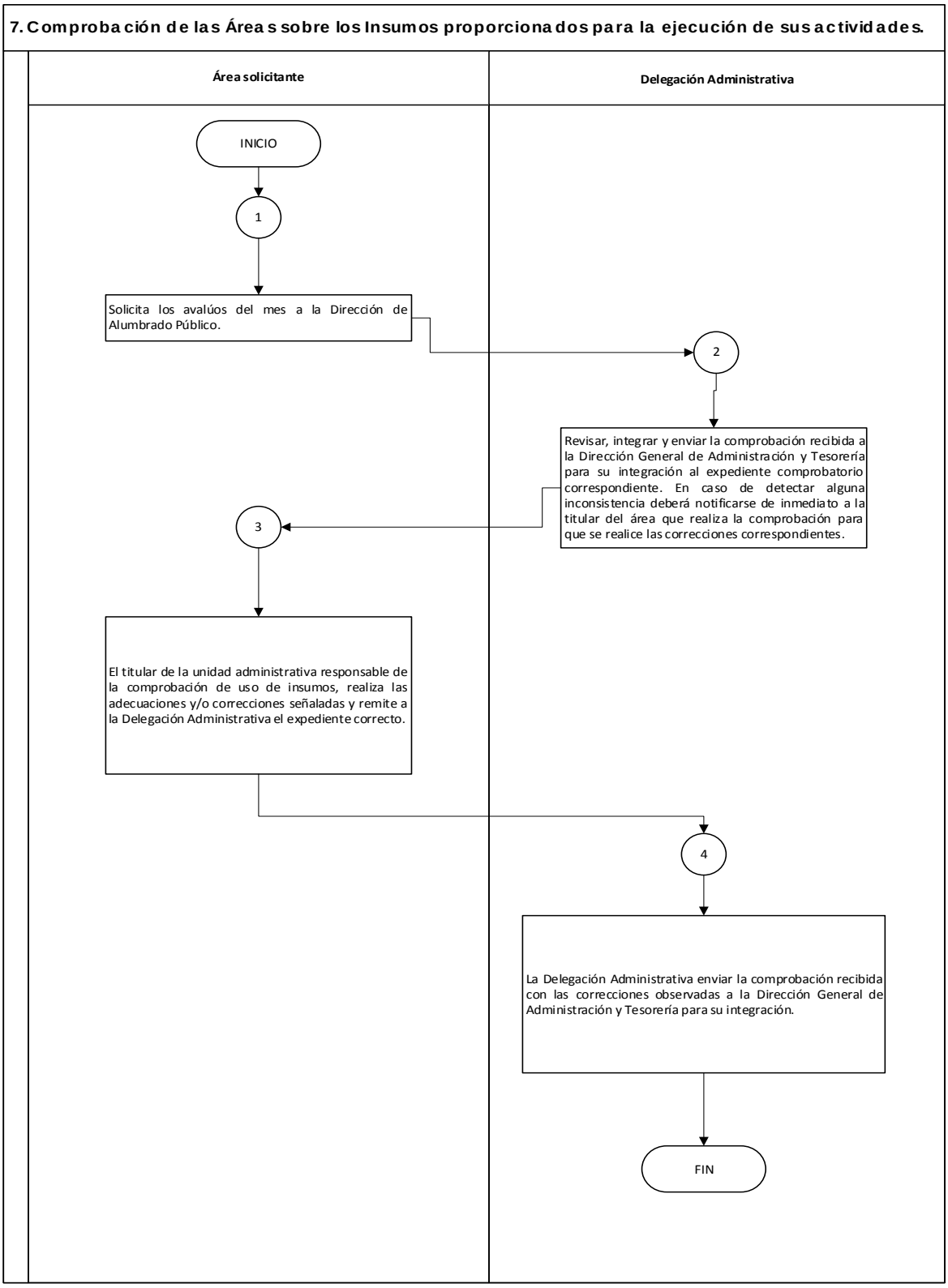
7. Comprobación de las Áreas sobre los Insumos proporcionados para la ejecución de sus actividades.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Área solicitante**	Solicita los avalúos del mes a la Dirección de Alumbrado Público.
2	**Delegación Administrativa**	Revisar, integrar y enviar la comprobación recibida a la Dirección General de Administración y Tesorería para su integración al expediente comprobatorio correspondiente. En caso de detectar alguna inconsistencia deberá notificarse de inmediato a la titular del área que realiza la comprobación para que se realice las correcciones correspondientes.
3	**Área solicitante**	El titular de la unidad administrativa responsable de la comprobación de uso de insumos, realiza las adecuaciones y/o correcciones señaladas y remite a la Delegación Administrativa el expediente correcto.
4	**Delegación Administrativa**	La Delegación Administrativa enviar la comprobación recibida con las correcciones observadas a la Dirección General de Administración y Tesorería para su integración.
		FIN

2320

Diagrama:



2321

Nombre del Procedimiento:	**Reposición de la Infraestructura de Alumbrado Público**
Objetivo:	Establecer las actividades y lineamientos necesarios para llevar a cabo la reposición o sustitución de los elementos de la infraestructura de alumbrado público que presenten fallas, daños o deterioro, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio, la seguridad pública y la adecuada iluminación en espacios urbanos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La delegación Administrativa solicitará los avalúos del mes a la Dirección de Alumbrado Público, para generar la solicitud de reposición de la infraestructura ante la Dirección General de Administración y Tesorería Municipal (para la solvencia presupuestal).
- La Delegación Administrativa entregará el informe de los avalúos, a la Dirección General de Servicios Públicos con el estatus de la gestión de la reposición de la infraestructura.
- Los materiales, deberán de ser de la misma o mejor calidad que en el supuesto de la infraestructura dañada cuando era nueva, con visto bueno de la Dirección de Alumbrado Público.
- Se solicitará a la Tesorería Municipal la solvencia presupuestal por la restitución del concepto de daños a la infraestructura del Alumbrado Público.

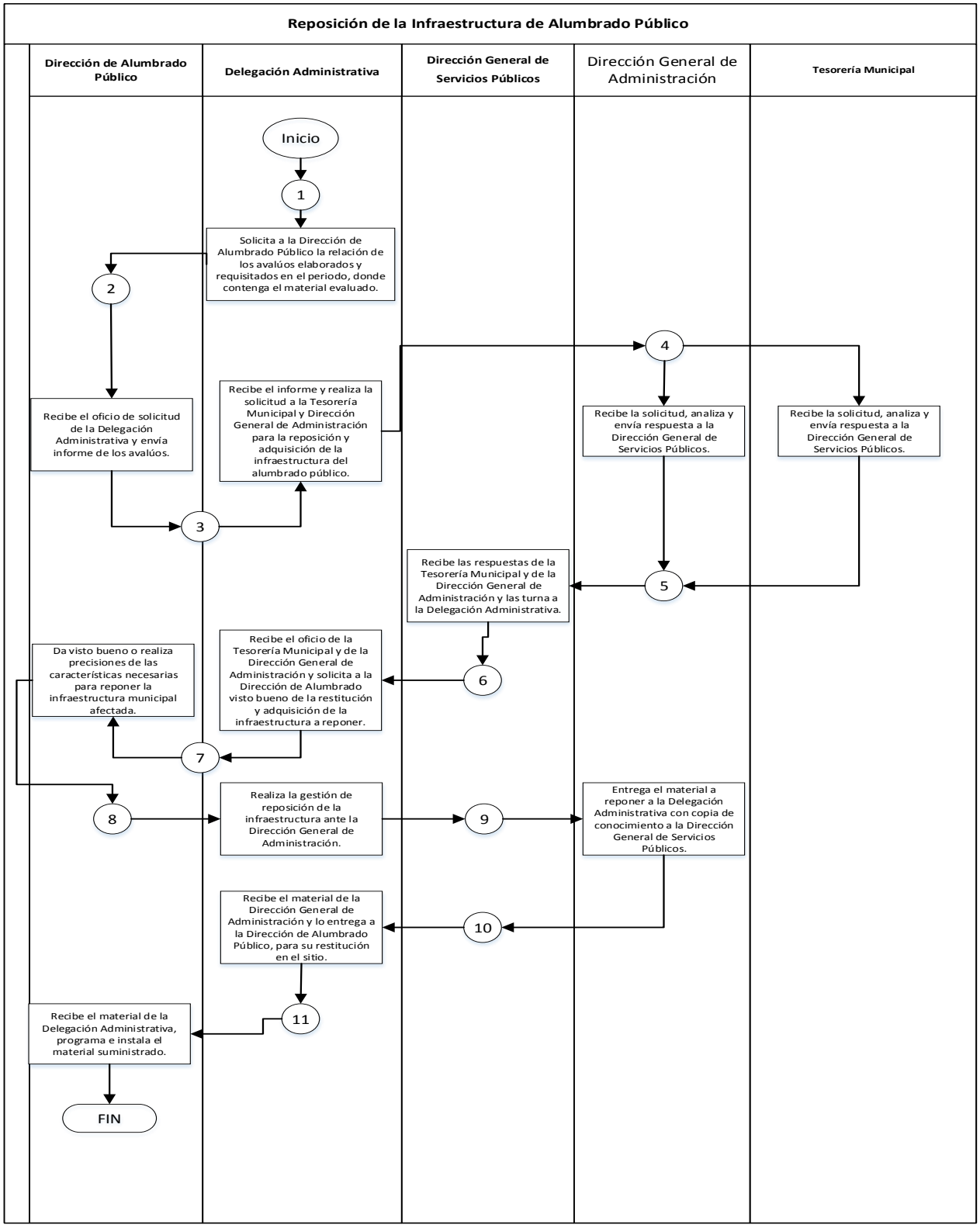
2322

8. Reposición de la Infraestructura de Alumbrado Público.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Solicita a la Dirección de Alumbrado Público, la relación de los avalúos elaborados y requisitados en el periodo, donde contenga el material evaluado.
2	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe el oficio de solicitud de la Delegación Administrativa y envía informe de los avalúos.
3	**Delegación Administrativa**	Recibe el informe y realiza la solicitud de a la Tesorería Municipal y Dirección General de Administración para la reposición y adquisición de la Infraestructura del alumbrado público.
4	**Tesorería Municipal y Dirección General de Administración**	Recibe la solicitud, analiza y envía respuesta a la Dirección General de Servicios Públicos.
5	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe las respuestas de la Tesorería Municipal y de la Dirección General de Administración y las turna a la Delegación Administrativa.
6	**Delegación Administrativa**	Recibe el oficio de la Tesorería Municipal y de la Dirección General de Administración y solicita a la Dirección de Alumbrado visto bueno de la restitución y adquisición de la infraestructura a reponer.
7	**Dirección de Alumbrado Público**	Da visto bueno o realiza precisiones de las características necesarias para reponer la infraestructura municipal afectada e informa a la Delegación Administrativa.
8	**Delegación Administrativa**	Realiza la gestión de reposición de la infraestructura ante la Dirección General de Administración.
9	**Dirección General de Administración**	Entrega el material a reponer a la Delegación Administrativa con copia de conocimiento a la Dirección General de Servicios Públicos.
10	**Delegación Administrativa**	Recibe el material de la Dirección General de Administración y lo entrega a la Dirección de Alumbrado Público, para su restitución en el sitio.
11	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe el material de la Delegación Administrativa, programa e instala el material suministrado.
		FIN

2323

Diagrama:



2324

Nombre del Procedimiento:	**Reposición de la Infraestructura de Mantenimiento Urbano**
Objetivo:	Establecer las actividades y lineamientos necesarios para llevar a cabo la reposición o sustitución de los elementos de la infraestructura de mantenimiento urbano que presenten fallas, daños o deterioro, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento, la seguridad pública y la calidad del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Delegación Administrativa solicitará los avalúos del mes a la Dirección de Mantenimiento Urbano, para generar la solicitud de reposición de la infraestructura ante la Dirección General de Administración y Tesorería Municipal (para la solvencia presupuestal).
- La Delegación Administrativa entregará el informe de los avalúos, a la Dirección General de Servicios Públicos con el estatus de la gestión de la reposición de la infraestructura.
- Los materiales, deberán de ser de la misma o mejor calidad que en el supuesto de la infraestructura dañada cuando era nueva, con visto bueno de la Dirección de Mantenimiento Urbano.
- Se solicitará a la Tesorería Municipal la solvencia presupuestal por la restitución del concepto de daños a la infraestructura de Mantenimiento Urbano.

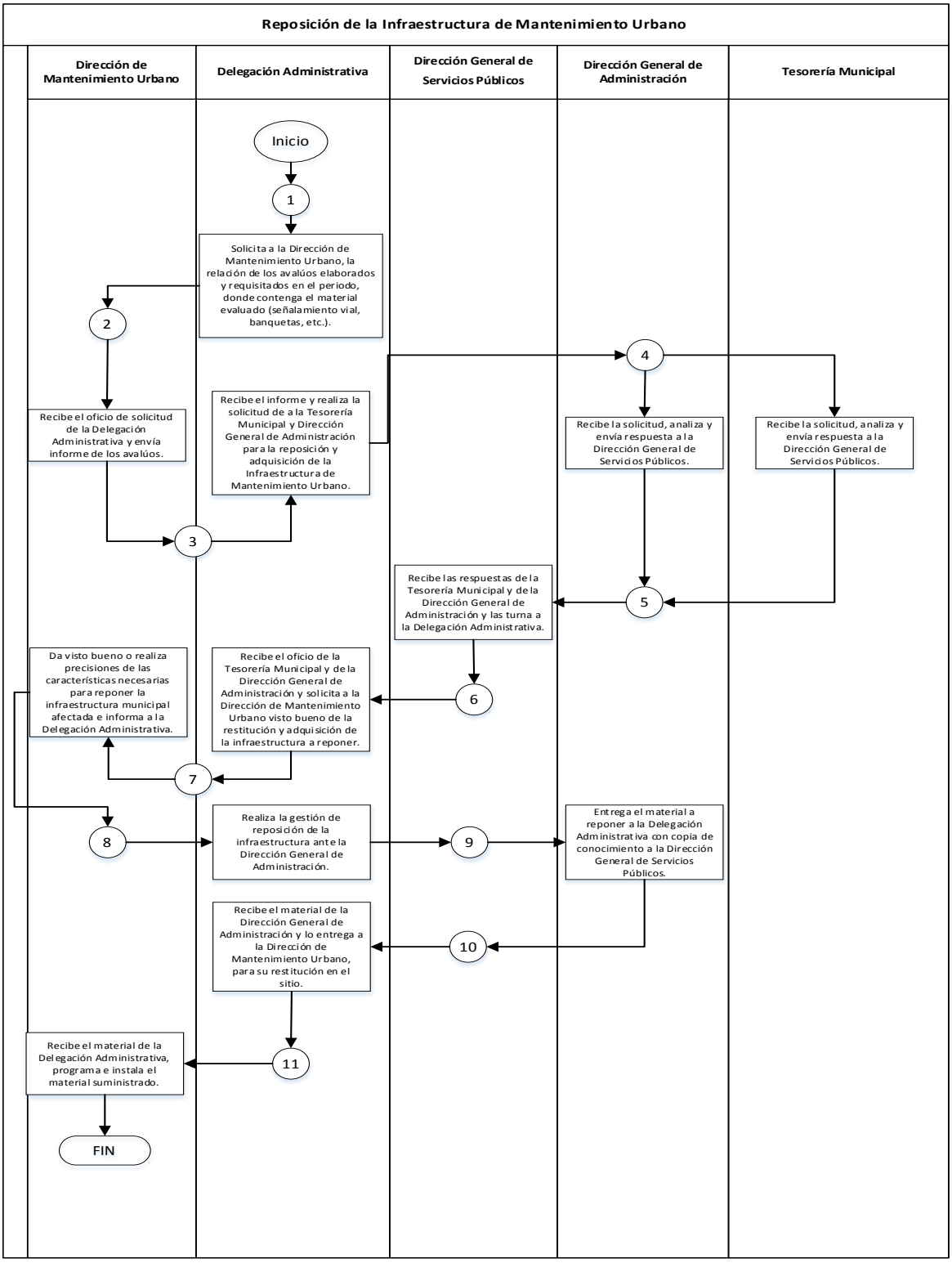
2325

9. Reposición de la Infraestructura de Mantenimiento Urbano.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Solicita a la Dirección de Mantenimiento Urbano, la relación de los avalúos elaborados y requisitados en el periodo, donde contenga el material evaluado (señalamiento vial, banquetas, etc.).
2	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe el oficio de solicitud de la Delegación Administrativa y envía informe de los avalúos.
3	**Delegación Administrativa**	Recibe el informe y realiza la solicitud de a la Tesorería Municipal y Dirección General de Administración para la reposición y adquisición de la Infraestructura de Mantenimiento Urbano.
4	**Tesorería Municipal y Dirección General de Administración**	Recibe la solicitud, analiza y envía respuesta a la Dirección General de Servicios Públicos.
5	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe las respuestas de la Tesorería Municipal y de la Dirección General de Administración y las turna a la Delegación Administrativa.
6	**Delegación Administrativa**	Recibe el oficio de la Tesorería Municipal y de la Dirección General de Administración y solicita a la Dirección de Mantenimiento Urbano visto bueno de la restitución y adquisición de la infraestructura a reponer.
7	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Da visto bueno o realiza precisiones de las características necesarias para reponer la infraestructura municipal afectada e informa a la Delegación Administrativa.
8	**Delegación Administrativa**	Realiza la gestión de reposición de la infraestructura ante la Dirección General de Administración.
9	**Dirección General de Administración**	Entrega el material a reponer a la Delegación Administrativa con copia de conocimiento a la Dirección General de Servicios Públicos.
10	**Delegación Administrativa**	Recibe el material de la Dirección General de Administración y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento Urbano, para su restitución en el sitio.
11	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe el material de la Delegación Administrativa, programa e instala el material suministrado.
		FIN

2326

Diagrama:



2327

IV. Unidad de Programa 072

POLÍTICAS APLICABLES

Nombre del Procedimiento:	**Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los servicios públicos**
Objetivo:	Gestionar la atención de las peticiones que realiza la ciudadanía vía telefónica, oficios, redes sociales y por la plataforma digital “Toluca en tus Manos”, donde requieren la atención de los servicios públicos que prestan las direcciones de área que conforman la Dirección General, logrando con ello que los servicios brindados sean de calidad.

- La Unidad del Programa 072 recibe peticiones ciudadanas vía telefónica, por oficio y a través de las redes sociales, de lunes a viernes de 9 a 18 horas.
- La unidad del Programa 072 recibe peticiones ciudadanas a través de la plataforma digital “Toluca en Tus Manos”, de lunes a domingo las 24 horas del día.
- La Unidad del Programa 072, canalizará las peticiones ciudadanas vía sistema o impresas el mismo día de la recepción a las direcciones de área que conforman esta Dirección General.
- Una vez que las distintas direcciones de área hayan emitido el oficio de respuesta correspondiente al ciudadano, la Unidad del Programa 072 corroborará vía telefónica la atención del reporte.
- La Unidad del Programa 072, a través de reporte mensual, solicitará a las direcciones de área pertenecientes a esta Dirección General, los pormenores de cada reporte y/o solicitud atendida.

2328

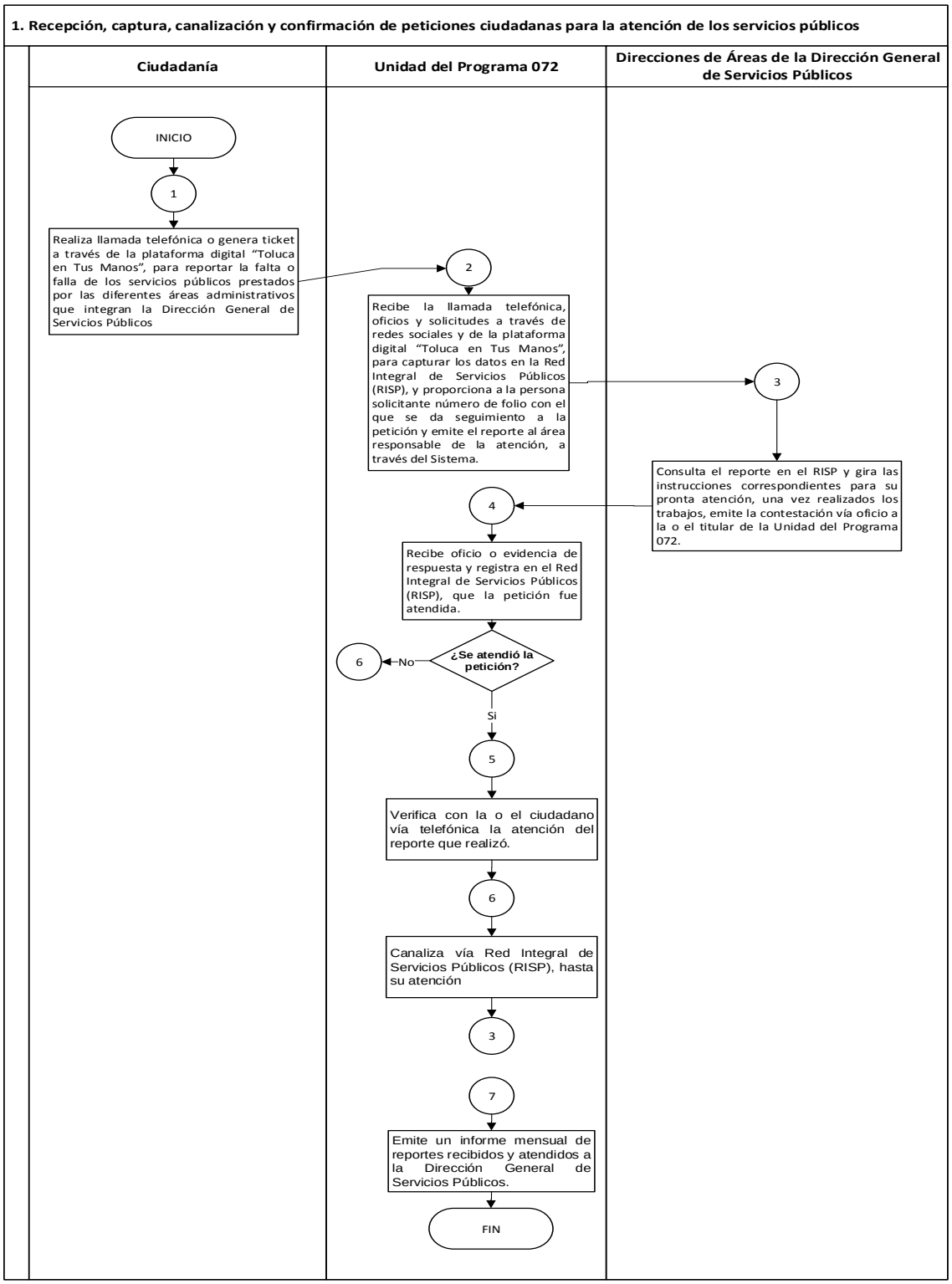
1. Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los Servicios Públicos.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadanía**	Realiza llamada telefónica o genera ticket a través de la plataforma digital “Toluca en Tus Manos”, para reportar la falta o falla de los servicios públicos prestados por las diferentes áreas administrativas que integran la Dirección General de Servicios Públicos.
2	**Unidad del Programa 072**	Recibe la llamada telefónica, oficios y solicitudes a través de redes sociales y de la plataforma digital “Toluca en Tus Manos”, para capturar los datos en la Red Integral de Servicios Públicos (RISP), y proporciona a la persona solicitante número de folio con el que se da seguimiento a la petición y emite el reporte al área responsable de la atención, a través del Sistema.
3	**Direcciones de Área de la Dirección General de Servicios Públicos**	Consulta el reporte en el RISP y gira las instrucciones correspondientes para su pronta atención, una vez realizados los trabajos, se emite respuesta, vía oficio, a la persona titular de la Unidad del Programa 072.
4	**Unidad del Programa 072**	Recibe oficio o evidencia de respuesta y registra en el sistema Red Integral de Servicios Públicos (RISP), que la petición fue atendida.
		¿Se atendió la petición?
5	**Unidad del Programa 072**	**Si:** Verifica con la persona solicitante vía telefónica la atención.
6	**Unidad del Programa 072**	**No:** Se reitera al área competente vía Sistema (RISP), hasta su atención. Regresa al paso 3
7	**Unidad del Programa 072**	Emite un informe mensual de reportes recibidos y atendidos a la Dirección General.
		FIN

2329

Diagrama:



2330

V. Departamento de Infraestructura

Nombre del Procedimiento:	**Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público**
Objetivo:	Atender la ampliación y la modernización del servicio de alumbrado público cuando las necesidades de la población o comunidad lo requieran.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Alumbrado Público, junto con la o el Jefe del Departamento de Infraestructura son los responsables de presentar los proyectos de ampliación y modernización de la red de alumbrado público.
- La Dirección de Alumbrado Público en coordinación con el Departamento de Infraestructura, determinarán los trabajos que deban realizarse, previo análisis técnico-económico, autorizado por la Dirección General de Servicios Públicos.
- La Dirección de Alumbrado Público, dará respuesta por escrito de los trabajos de ampliación y modernización a la persona solicitante.

2331

1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público

Descriptivo:

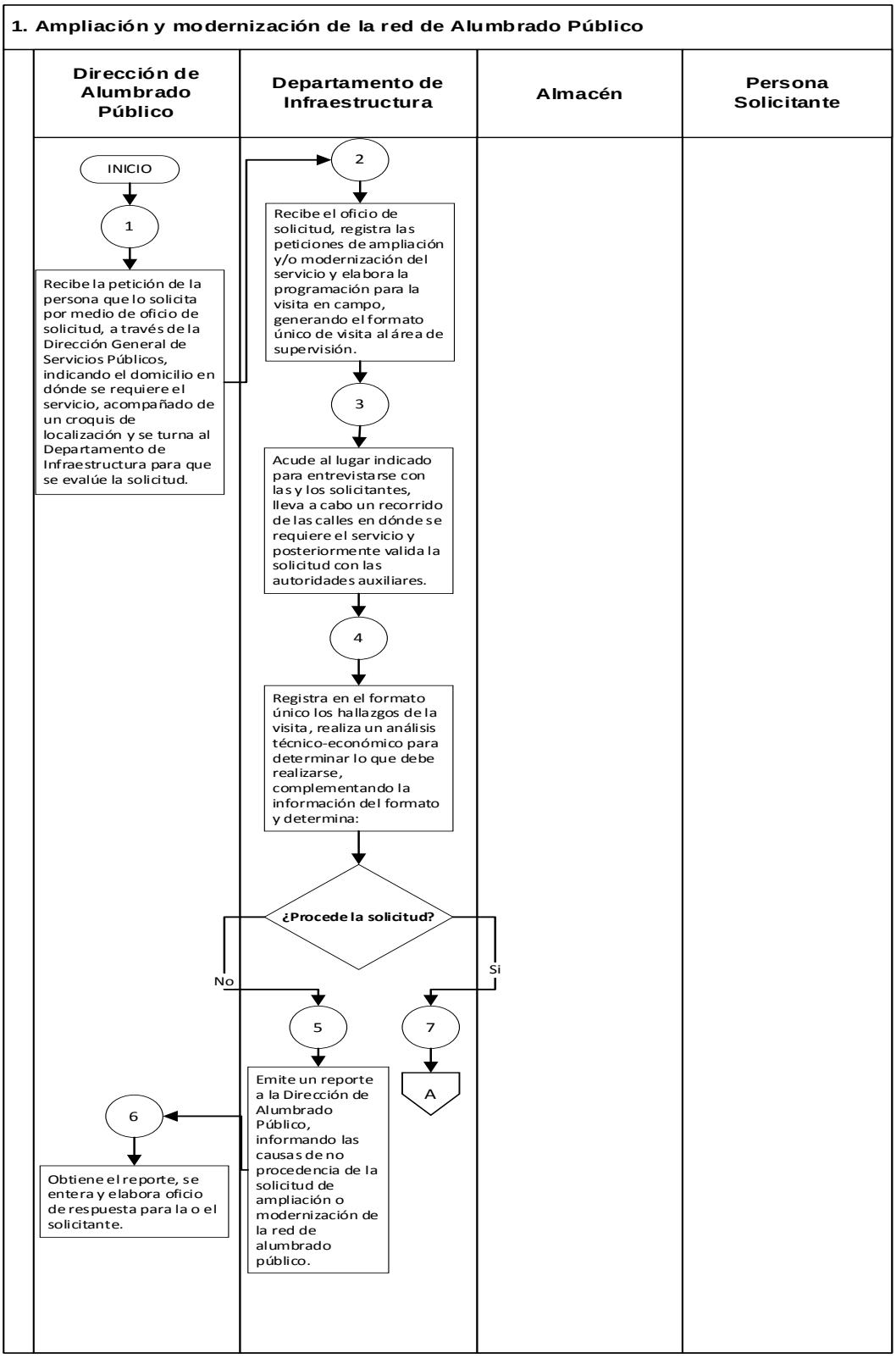
No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe la petición de la persona que lo solicita por medio de oficio de solicitud, a través de la Dirección General de Servicios Públicos, indicando el domicilio en dónde se requiere el servicio, acompañado de un croquis de localización y se turna al Departamento de Infraestructura para que se evalúe la solicitud.
2	**Departamento de Infraestructura**	Recibe el oficio de solicitud, registra las peticiones de ampliación y/o modernización del servicio y elabora la programación para la visita en campo, generando el formato único de visita al área de supervisión.
3	**Departamento de Infraestructura**	Acude al lugar indicado para entrevistarse con las y los solicitantes, lleva a cabo un recorrido de las calles en dónde se requiere el servicio y posteriormente valida la solicitud con las autoridades auxiliares.
4	**Departamento de Infraestructura**	Registra en el formato único los hallazgos de la visita, realiza un análisis técnico-económico para determinar lo que debe realizarse, complementando la información del formato y determina:
		¿Procede la solicitud?
5	**Departamento de Infraestructura**	***No:*** Emite un reporte a la Dirección de Alumbrado Público, informando las causas de no procedencia de la solicitud de ampliación o modernización de la red de alumbrado público.
6	**Dirección de Alumbrado Público**	Obtiene el reporte, se entera y elabora oficio de respuesta para la o el solicitante.
7	**Departamento de Infraestructura**	**Si:** Recibe la autorización y el personal de la sección operativa elabora el respectivo vale de almacén, a través de la o el supervisor de turno para que éstos sean surtidos con el material requerido.
8	**Almacén**	Recibe el vale de almacén, verifica la existencia del material solicitado y determina:
		¿Se cuenta con el material?
9		**No:** Devuelve el vale e informa al personal solicitante que no se cuenta por el momento con el material solicitado para que se reprograme la actividad.
10	**Departamento de Infraestructura**	Recibe y guarda el Vale de Almacén, informa al Departamento de Infraestructura de la reprogramación de la actividad.
11	**Departamento de Infraestructura**	Elabora un reporte de la respuesta para la Dirección de Alumbrado Público.

2332

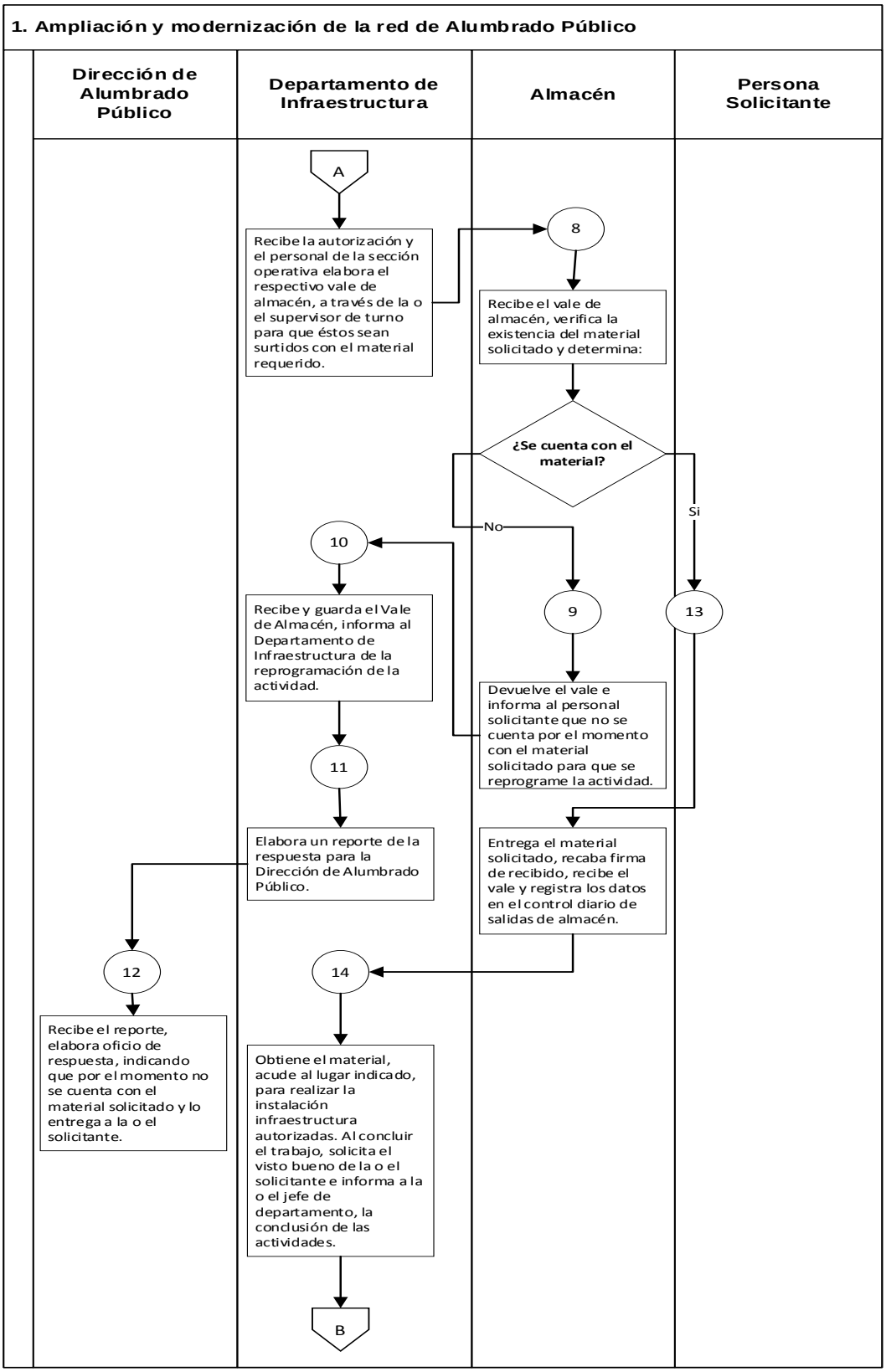
No	Responsable	Actividad
12	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, indicando que por el momento no se cuenta con el material solicitado y lo entrega a la o el solicitante.
13	**Almacén**	**Si:** Entrega el material solicitado, recaba firma de recibido, recibe el vale y registra los datos en el control diario de salidas de almacén.
14	**Departamento de Infraestructura**	Obtiene el material, acude al lugar indicado, para realizar la instalación infraestructura autorizadas. Al concluir el trabajo, solicita el visto bueno de la o el solicitante e informa a la o el jefe de departamento, la conclusión de las actividades.
15	**Departamento de Infraestructura**	Analiza y valida los trabajos que se realizaron, mediante la revisión de las órdenes de trabajo enviándolas al área de análisis y control para su captura y procesamiento.
16	**Departamento de Infraestructura**	Informa de las acciones realizadas mediante el formato único de atención y seguimiento, a la Dirección de Alumbrado Público con base en la información emitida por el Departamento de Infraestructura.
17	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe la información de las actividades realizadas, elabora oficio de respuesta y lo envía a la o el solicitante.
18	**Persona Solicitante**	Recibe oficio de respuesta y acusa de recibido.
19	**Dirección de Alumbrado Público**	Obtiene acuse del oficio de respuesta, lo archiva para su control y da de baja la orden de trabajo en el Seguimiento a Peticiones dentro del Sistema de Gestión.
		FIN

2333

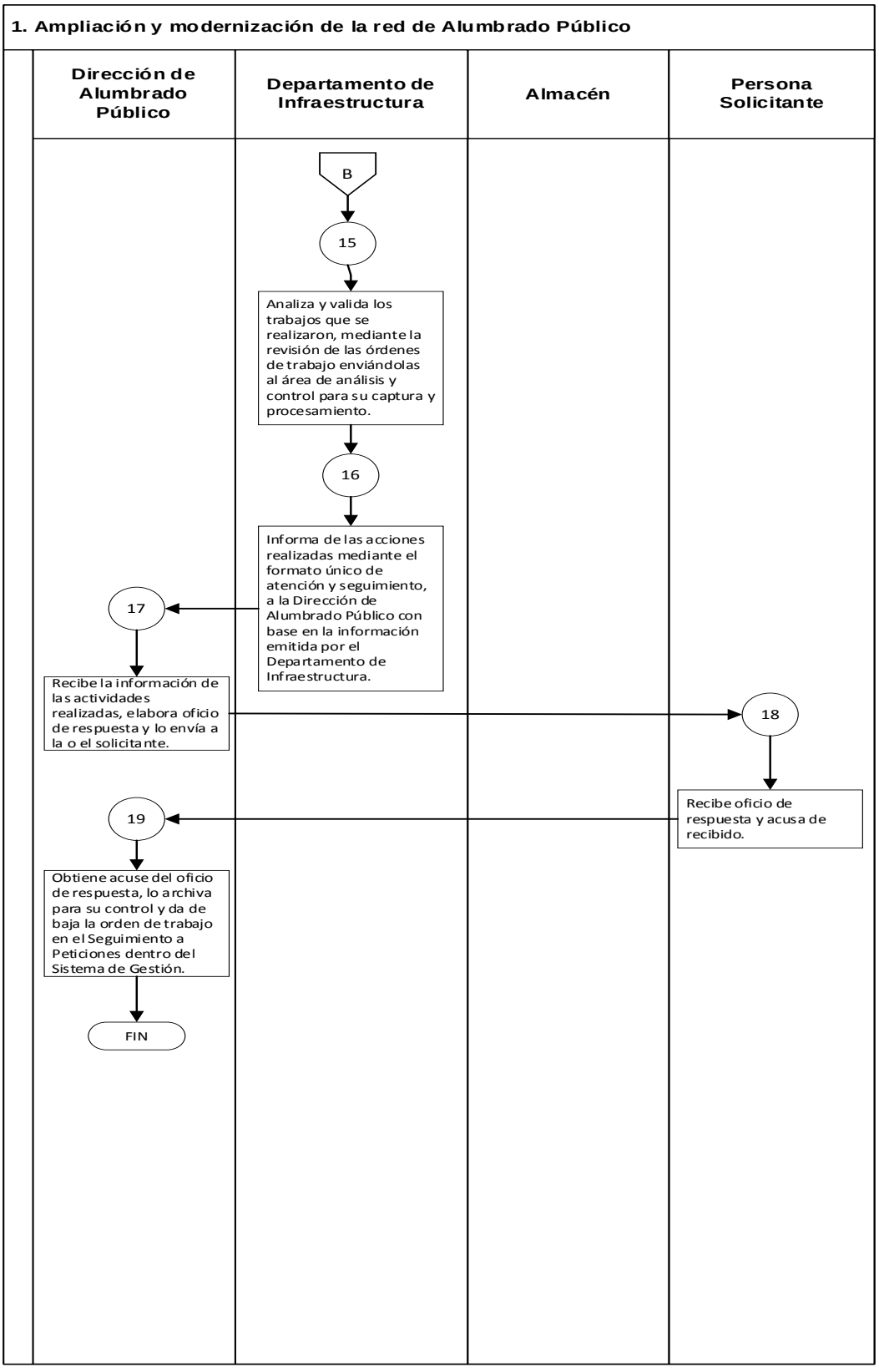
Diagrama:



2334


1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público
Dirección de Alumbrado Público
Departamento de Infraestructura
Almacén
Persona Solicitante
A
Recibe la autorización y el personal de la sección operativa elabora el respectivo vale de almacén, a través de la o el supervisor de turno para que éstos sean surtidos con el material requerido.
8
Recibe el vale de almacén, verifica la existencia del material solicitado y determina:
¿Se cuenta con el material?
Si
No
10
Recibe y guarda el Vale de Almacén, informa al Departamento de Infraestructura de la reprogramación de la actividad.
9
Devuelve el vale e informa al personal solicitante que no se cuenta por el momento con el material solicitado para que se reprograme la actividad.
13
11
Elabora un reporte de la respuesta para la Dirección de Alumbrado Público.
Entrega el material solicitado, recaba firma de recibido, recibe el vale y registra los datos en el control diario de salidas de almacén.
12
14
Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, indicando que por el momento no se cuenta con el material solicitado y lo entrega a la o el solicitante.
Obtiene el material, acude al lugar indicado, para realizar la instalación infraestructura autorizadas. Al concluir el trabajo, solicita el visto bueno de la o el solicitante e informa a la o el jefe de departamento, la conclusión de las actividades.
B

2335


1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público
Dirección de Alumbrado Público
Departamento de Infraestructura
Almacén
Persona Solicitante
B
15
Analiza y valida los trabajos que se realizaron, mediante la revisión de las órdenes de trabajo enviándolas al área de análisis y control para su captura y procesamiento.
16
Informa de las acciones realizadas mediante el formato único de atención y seguimiento, a la Dirección de Alumbrado Público con base en la información emitida por el Departamento de Infraestructura.
17
Recibe la información de las actividades realizadas, elabora oficio de respuesta y lo envía a la o el solicitante.
18
Recibe oficio de respuesta y acusa de recibido.
19
Obtiene acuse del oficio de respuesta, lo archiva para su control y da de baja la orden de trabajo en el Seguimiento a Peticiones dentro del Sistema de Gestión.
FIN

2336

Nombre del Procedimiento:	**Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público**
Objetivo:	Realizar el avalúo de los daños a la infraestructura del alumbrado público propiedad del Municipio de Toluca, para que sean reemplazados en tiempo y forma.

POLÍTICAS APLICABLES

- El personal del Departamento de Infraestructura acudirá al lugar indicado en la solicitud, para realizar el avalúo de los daños ocasionados.
- El Departamento de Infraestructura es el encargado de realizar el avalúo en un término no mayor a cinco días hábiles, para enviarlo a la Dirección de Alumbrado Público para que se realicen los trabajos solicitados.

2337

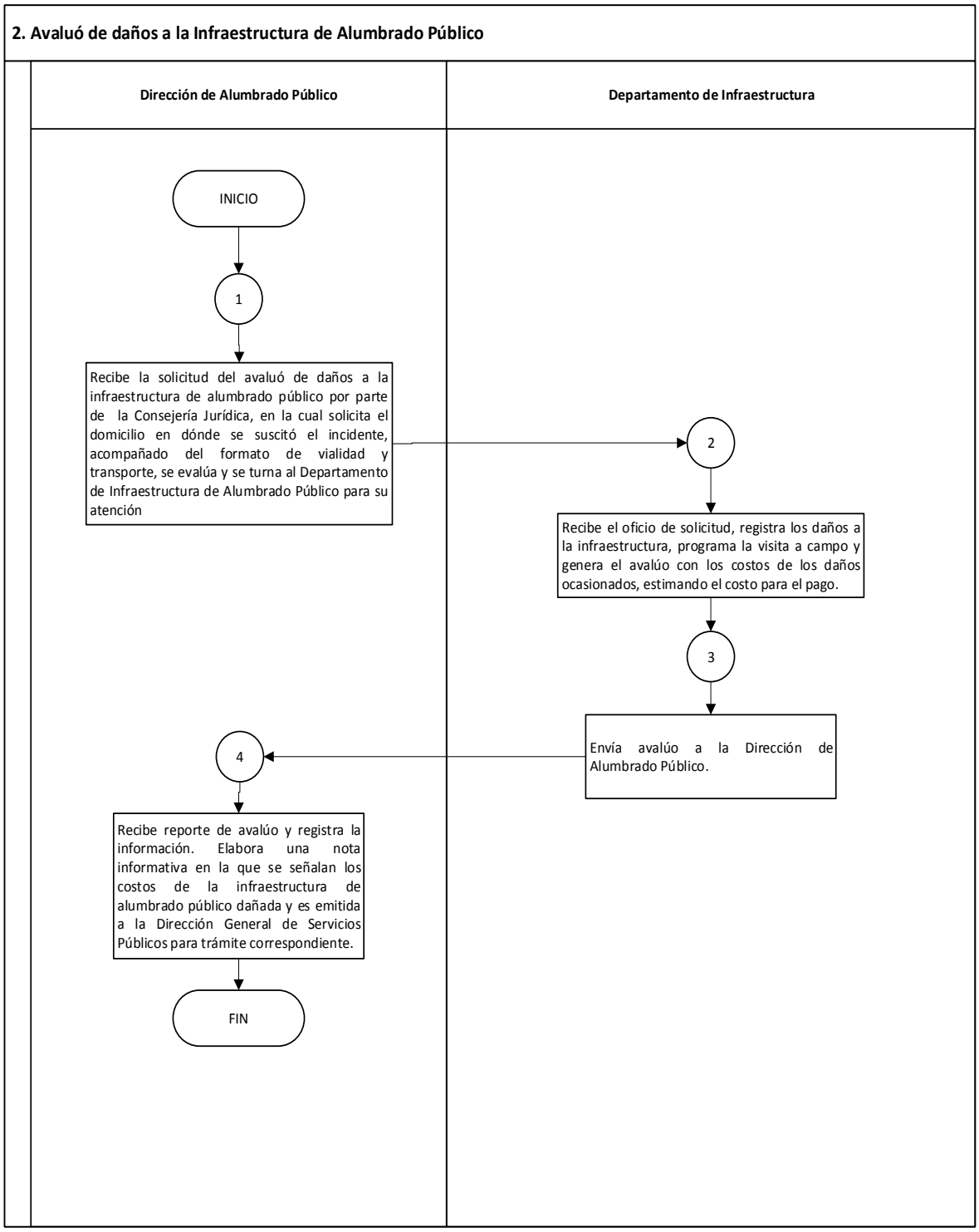
2.Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe la solicitud del avaluó de daños a la infraestructura de alumbrado público por parte de la Consejería Jurídica, en la cual solicita el domicilio en dónde se suscitó el incidente, acompañado del formato de vialidad y transporte, se evalúa y se turna al Departamento de Infraestructura para su atención.
2	**Departamento de Infraestructura**	Recibe el oficio de solicitud, registra los daños a la infraestructura, programa la visita a campo y genera el avalúo con los costos de los daños ocasionados, estimando el costo para el pago.
3	**Departamento de Infraestructura**	Envía avalúo a la Dirección de Alumbrado Público.
4	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe reporte de avalúo y registra la información. Elabora una nota informativa en la que se señalan los costos de la infraestructura de alumbrado público dañada y es emitida a la Dirección General de Servicios Públicos para trámite correspondiente
		FIN

2338

Diagrama:



2339

Nombre del Procedimiento:	**Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público**
Objetivo	Dar el visto bueno a la infraestructura de alumbrado público que realicen los fraccionadores, cuando hagan entrega del mismo al Ayuntamiento, conjunta o separadamente con la Comisión Federal de Electricidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Alumbrado Público es el área responsable de dar la validación y visto bueno a las instalaciones que realicen los fraccionadores.
- El Departamento de infraestructura revisara el proyecto documental conteniendo la memoria descriptiva, fichas técnicas del material a utilizar, memorias de cálculo y fotométricas, así como el plano del proyecto.
- El Departamento de Infraestructura acudirá al lugar indicado en la solicitud, para corroborar los datos de la solicitud y verificará la infraestructura construida.
- El Departamento de Infraestructura, emitirá un informe detallado de los resultados obtenidos tanto en campo, como documentalmente.
- La Dirección de Alumbrado Público dará respuesta por escrito de las correcciones que haya que realizar, o bien de la validación a la solicitud.

2340

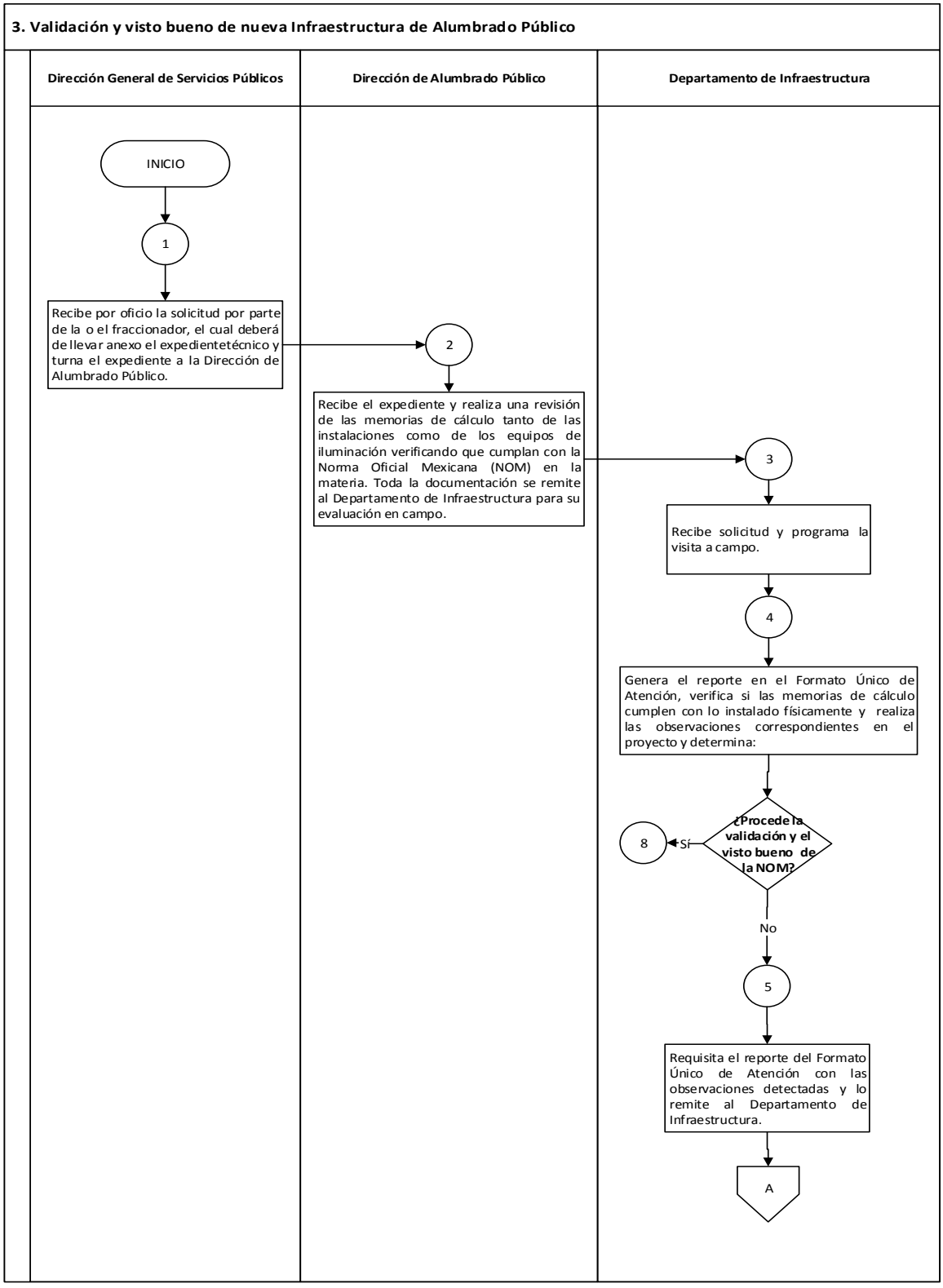
3.Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe por oficio la solicitud por parte de la o el fraccionador, el cual deberá de llevar anexo el expediente técnico y turna el expediente a la Dirección de Alumbrado Público.
2	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe el expediente y realiza una revisión de las memorias de cálculo tanto de las instalaciones como de los equipos de iluminación verificando que cumplan con la Norma Oficial Mexicana (NOM) en la materia. Toda la documentación se remite al Departamento de Infraestructura para su evaluación en campo.
3	**Departamento de Infraestructura**	Recibe solicitud y programa la visita a campo.
4		Genera el reporte en el Formato Único de Atención, verifica si las memorias de cálculo cumplen con lo instalado físicamente y realiza las observaciones correspondientes en el proyecto y determina:
		¿Procede la validación y el visto bueno de la NOM?
5		**No:** Requisita el reporte del Formato Único de Atención con las observaciones detectadas y lo remite a la Dirección de Alumbrado Público.
6		Obtiene el reporte de Formato Único de Atención, se entera e informa a la Dirección de Alumbrado Público.
7	**Dirección de Alumbrado Público.**	Recibe el reporte de Formato Único de Atención con las observaciones detectadas, se registra la información y posteriormente se elabora oficio de respuesta, para ser emitido a la o él peticionario, en dónde se señalan las correcciones técnicas a realizar, tanto al proyecto en campo como de las memorias de cálculo correspondientes.
8		**Si:** Devuelve el Formato Único de Atención donde reporta las actividades a la Dirección de Alumbrado Público, con la validación correspondiente.
9		Recibe el reporte de Formato Único de Atención, se registra la información y se elabora oficio de respuesta a la o él peticionario, en dónde se le otorga la validación, así como el visto bueno tanto al proyecto en campo como a las memorias de cálculo correspondientes. Lo envía para firma a la Dirección General de Servicios Públicos.
10	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe oficio, lo firma y envía a la o el peticionario.
		FIN

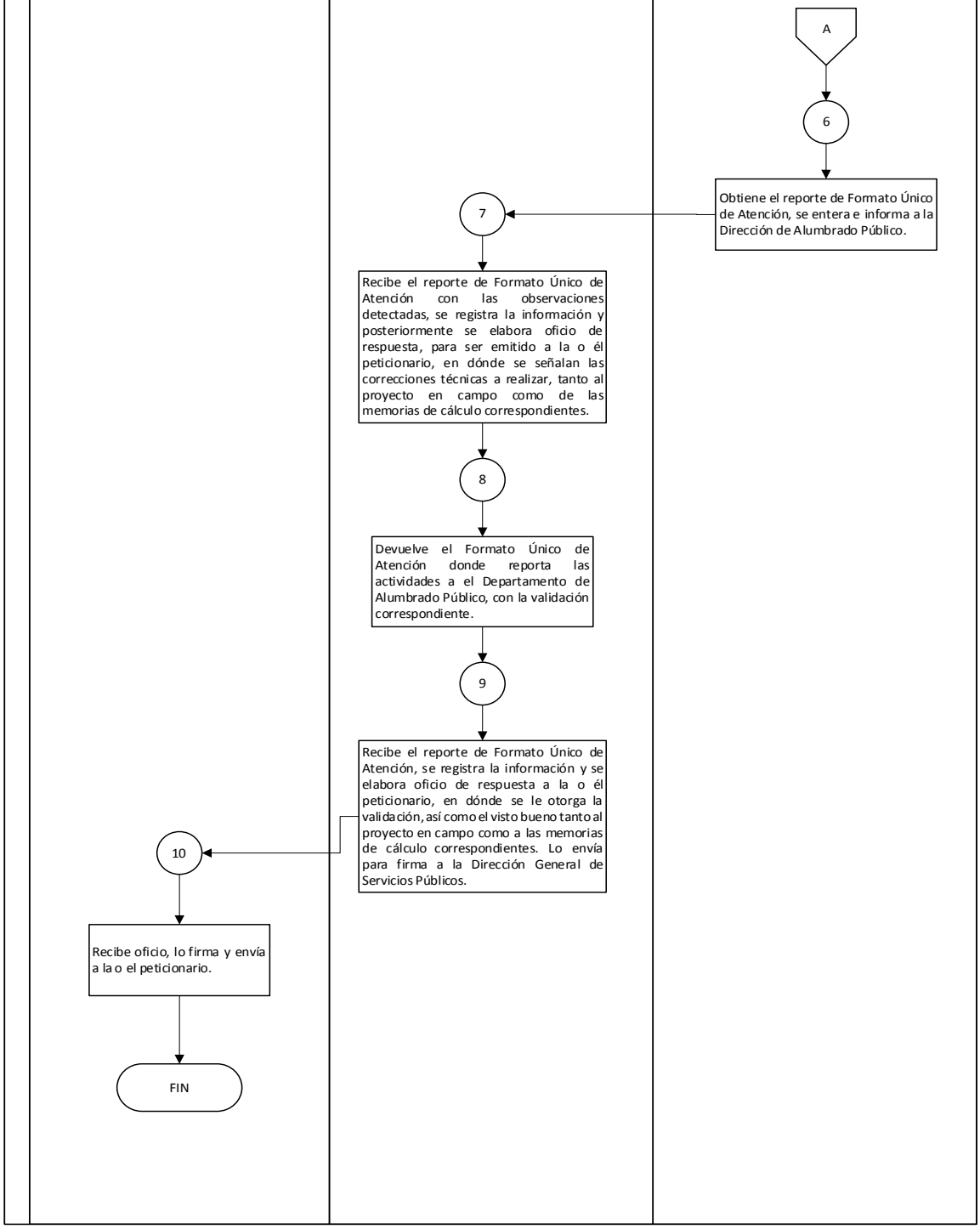
2341

Diagrama:



2342

3.Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público



2343

VI. Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público

Nombre del Procedimiento:	**Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público**
Objetivo:	Atender y resolver los reportes de fallas de alumbrado público que presente la ciudadanía dentro del Municipio de Toluca con la finalidad de restablecer el servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Alumbrado Público, es responsable de realizar la reparación de la infraestructura de alumbrado público que solicite la ciudadanía, de acuerdo a la disposición del material.
- El personal del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público deberá acudir al lugar indicado en la solicitud, para evaluarlo y corregir la falla en el servicio de alumbrado.
- La Dirección de Alumbrado Público dará respuesta por escrito de la atención o aplazamiento de los trabajos de reparación, a la o el solicitante.
- La Dirección de Alumbrado Público, a través del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público, establecerá los criterios y normas técnicas, para la conservación y mantenimiento de la infraestructura y alumbrado público, así como todos aquellos elementos que determinen el funcionamiento.

2344

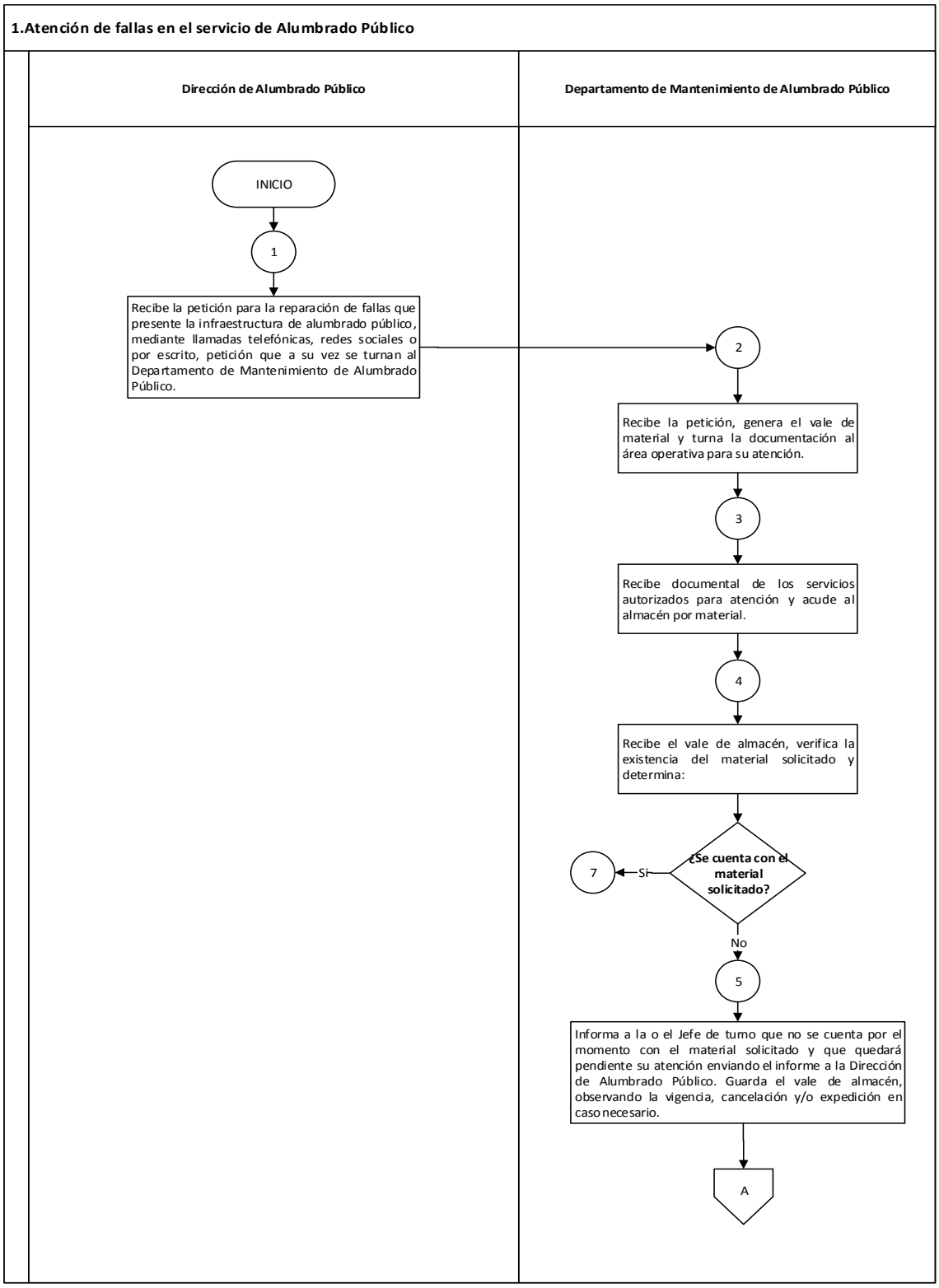
1. Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe la petición para la reparación de fallas que presente la infraestructura de alumbrado público, mediante llamadas telefónicas, redes sociales o por escrito, petición que a su vez se turnan al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público.
2	**Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público**	Recibe la petición, genera el vale de material y turna la documentación al área operativa para su atención.
3	**Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público (área operativa)**	Recibe documental de los servicios autorizados para atención y acude al almacén por material.
4	**Dirección de Alumbrado Público (Almacén)**	Recibe el vale de almacén, verifica la existencia del material solicitado y determina:
		¿Se cuenta con el material solicitado?
5	**Dirección de Alumbrado Público (Almacén)**	**No:** Informa a la o el Jefe de turno que no se cuenta por el momento con el material solicitado y que quedará pendiente su atención enviando el informe a la Dirección de Alumbrado Público. Guarda el vale de almacén, observando la vigencia, cancelación y/o expedición en caso necesario.
6	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, indicando que por el momento no se cuenta con el material solicitado y lo entrega a la o el solicitante.
7	**Dirección de Alumbrado Público (Almacén)**	**Si:** Entrega el material solicitado, recaba firma de recibido, archiva el vale de almacén y registra los datos en el control diario de salidas de almacén.
8	**Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público**	Obtiene el material y acude al lugar indicado, realiza la reparación correspondiente y solicita el visto bueno de la o el Solicitante comprobando que el trabajo ha sido concluido y envía informe de la conclusión de las actividades encomendadas.
9		Recibe el informe, analiza y valida los trabajos que se realizaron, mediante la revisión de las órdenes de trabajo concluidas. Captura y elabora los informes correspondientes, emite reporte y turna a la Dirección de Alumbrado Público.
10	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe el reporte de las actividades realizadas. Si la petición fue recibida por escrito, elabora un oficio de respuesta y lo envía a la o el solicitante.
11	**Persona Solicitante**	Recibe el oficio de respuesta y acusa de recibido.
12	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe el acuse del oficio de respuesta y lo archiva para su control.
		FIN

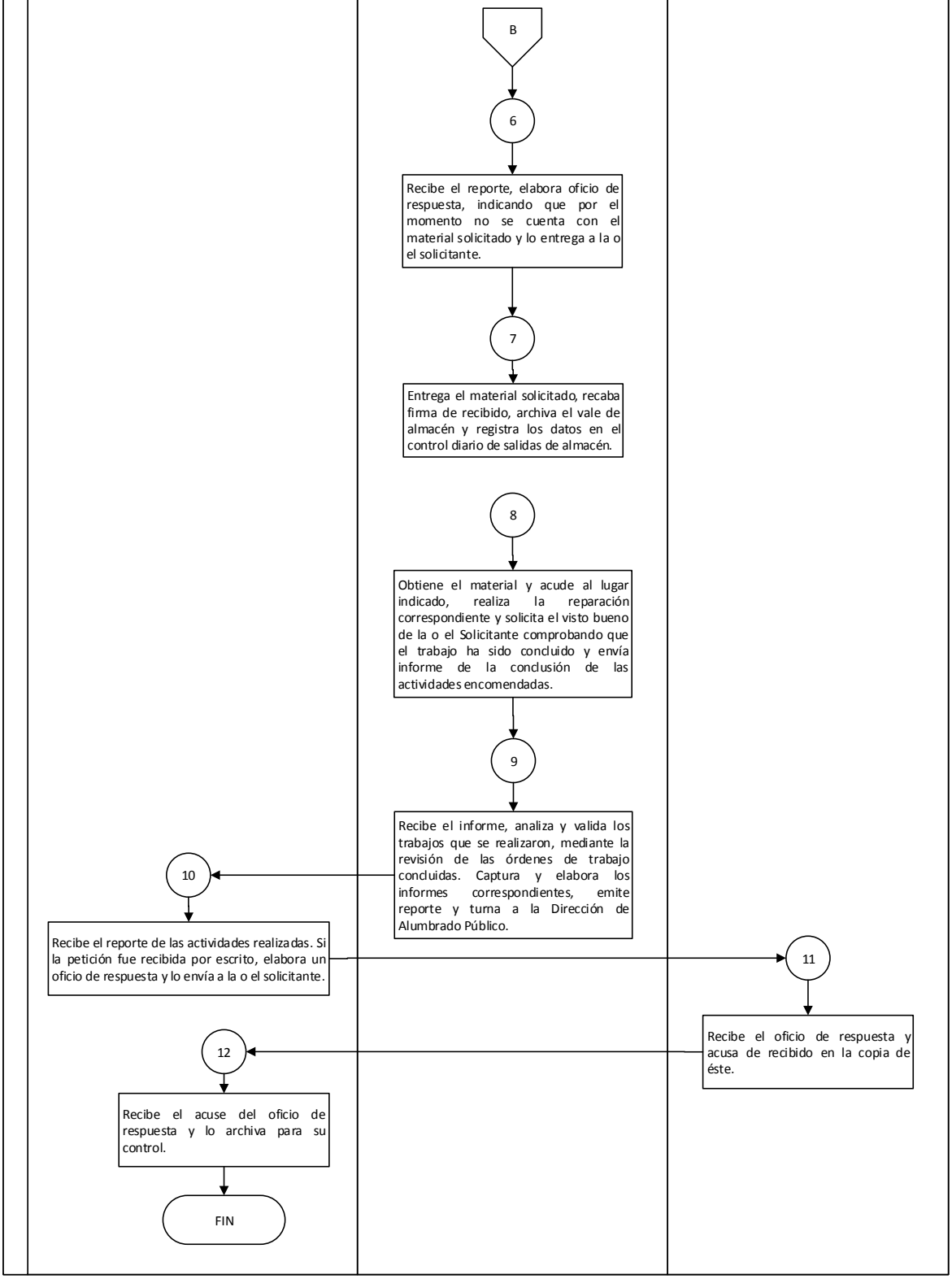
2345

Diagrama:



2346

1.Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público



2347

Nombre del Procedimiento: **Reubicación de postes de Alumbrado Público**

Objetivo: Atender la solicitud de la ciudadanía para reubicar los postes de alumbrado público, mediante un estudio técnico-económico y que no perjudique las necesidades de la población del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público programará las visitas a campo para realizar un estudio técnico-económico y así determinar el costo de la reubicación de poste.
- El Director de Alumbrado Público dará respuesta por escrito del costo de la reubicación de postes de alumbrado público, para enviarlo a la o el solicitante.

2348

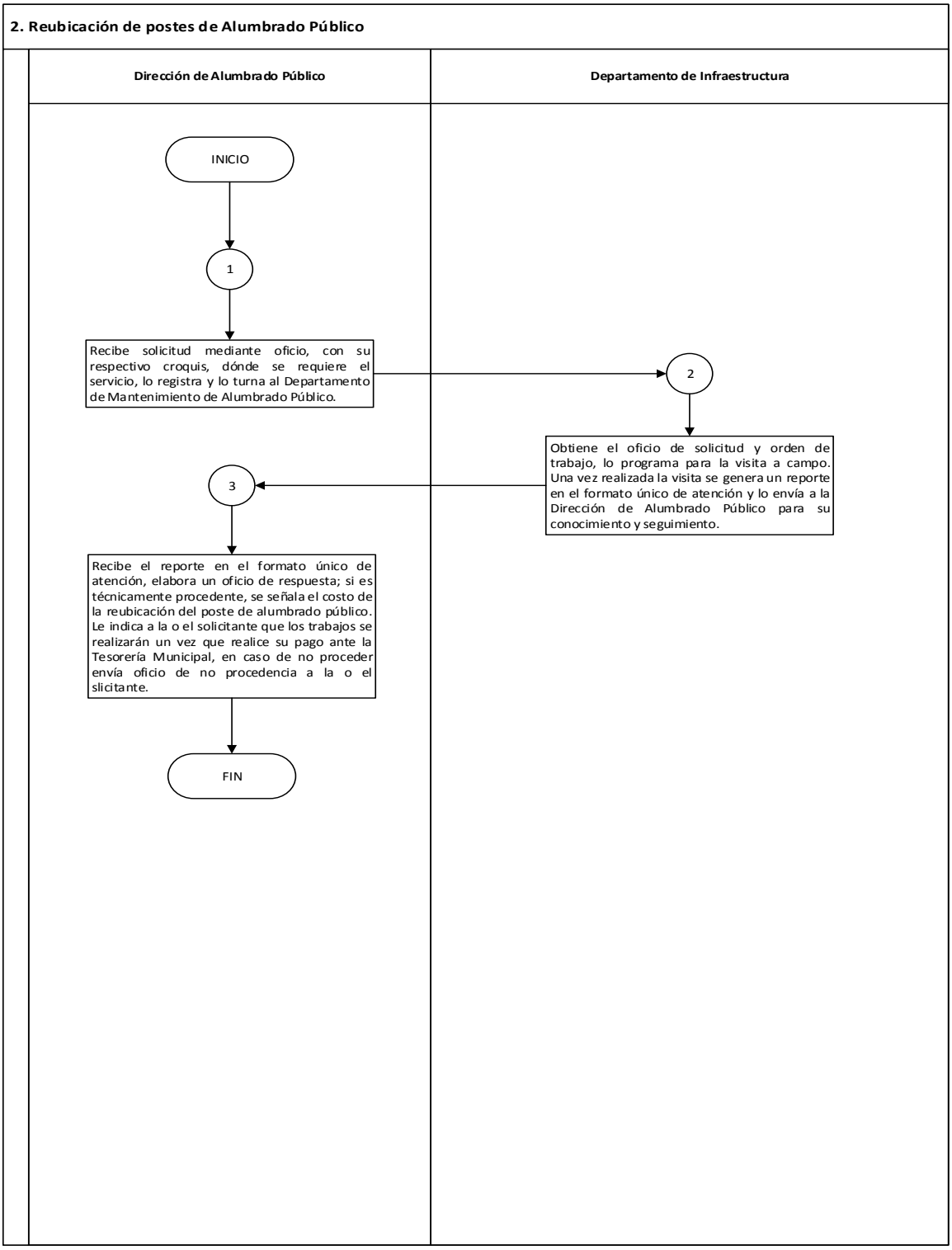
2. Reubicación de postes de Alumbrado Público

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe solicitud mediante oficio, con su respectivo croquis, dónde se requiere el servicio, lo registra y lo turna al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público.
2	**Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público**	Obtiene el oficio de solicitud y orden de trabajo, lo programa para la visita a campo. Una vez realizada la visita se genera un reporte en el formato único de atención y lo envía a la Dirección de Alumbrado Público para su conocimiento y seguimiento.
3	**Dirección de Alumbrado Público**	Recibe el reporte en el formato único de atención, elabora un oficio de respuesta; si es técnicamente procedente, se señala el costo de la reubicación del poste de alumbrado público. Le indica a la o el solicitante que los trabajos se llevarán a cabo un vez que realice su pago ante la Tesorería Municipal, en caso de no proceder envía oficio de no procedencia a la o el solicitante.
		FIN

2349

Diagrama:



2350

VII. Departamento de Limpia

Nombre del Procedimiento:	**Barrido Manual**
Objetivo:	Realizar el servicio de barrido manual en la zona centro de Toluca, con la finalidad de contribuir y participar en el mejoramiento de la imagen urbana y el cuidado del medio ambiente del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El personal responsable de los trabajos de barrido manual serán directamente el personal de supervisión y las y los jefes de sector, quienes proporcionarán la información correspondiente a la o el Jefe del Departamento de Limpia.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo realizado, la cual deberá actualizar el personal de supervisión de sector.
- El Departamento de Limpia coordinará los trabajos de barrido manual en sus circunscripciones correspondientes.
- El Departamento de Limpia atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- El Departamento de Limpia podrá establecer jornadas especiales de barrido manual en otros espacios públicos del municipio, con la finalidad de preservar la salud pública y el mejoramiento de la imagen urbana municipal, con la aprobación de la Dirección de Residuos Sólidos.

2351

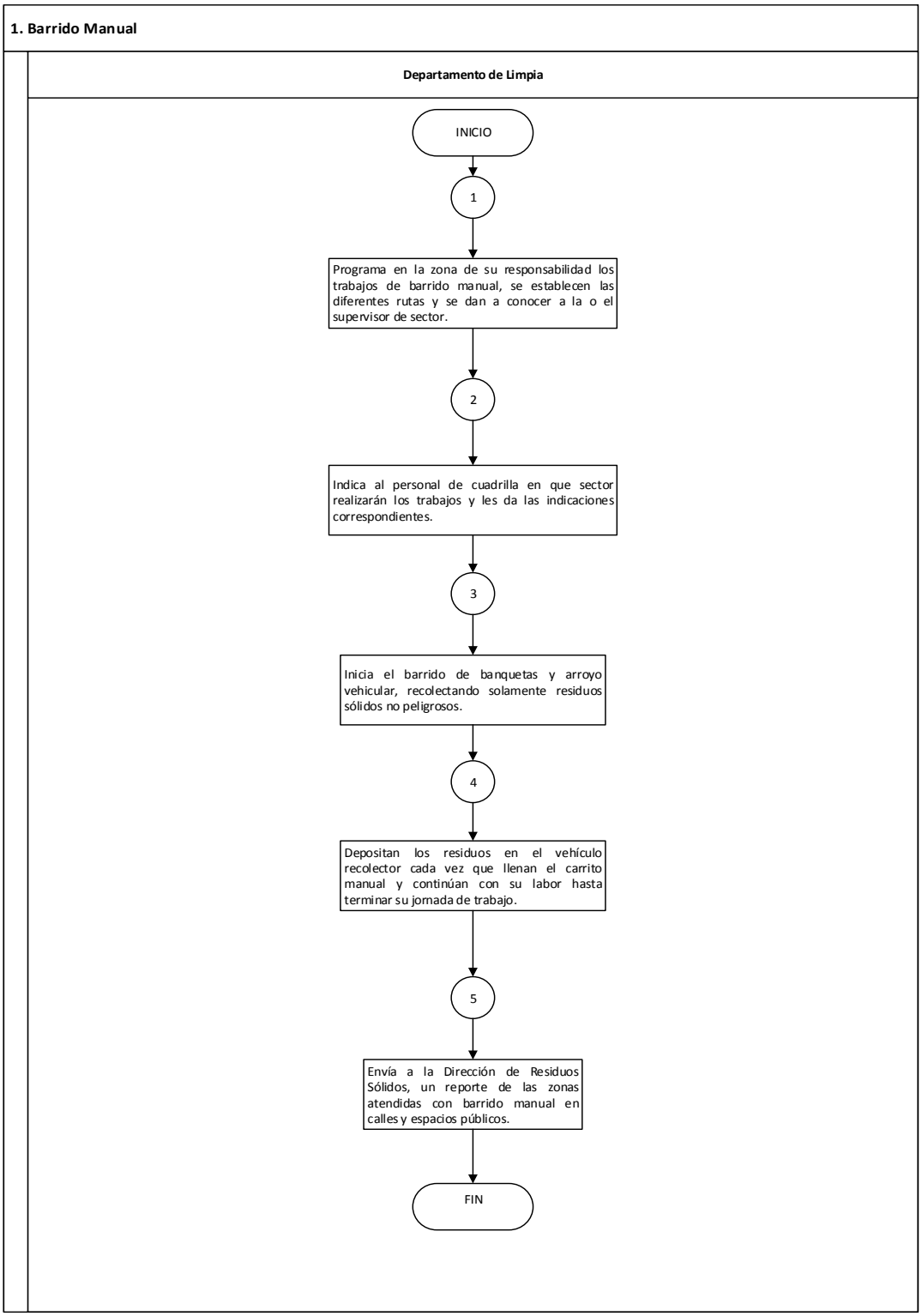
1. Barrido Manual

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Limpia**	Programa en la zona de su responsabilidad los trabajos de barrido manual, se establecen las diferentes rutas y se dan a conocer a la o el supervisor de sector.
2		Indica al personal de cuadrilla en que sector realizarán los trabajos y les da las indicaciones correspondientes.
3		Inicia el barrido de banquetas y arroyo vehicular, recolectando solamente residuos sólidos no peligrosos.
4		Depositan los residuos en el vehículo recolector cada vez que llenan el carrito manual y continúan con su labor hasta terminar su jornada de trabajo.
5		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos, un reporte de las zonas atendidas con barrido manual en calles y espacios públicos.
		FIN

2352

Diagrama:



2353

Nombre del Procedimiento:	**Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca.**
Objetivo:	Realizar la limpieza de las calles del Municipio de Toluca mediante el bolseo, por el personal designado para esta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Limpia, se encargará de realizar los trabajos de bolseo de residuos sólidos, en el Centro Histórico de Toluca.
- El Departamento de Limpia atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado por cada uno del personal de supervisión.

2354

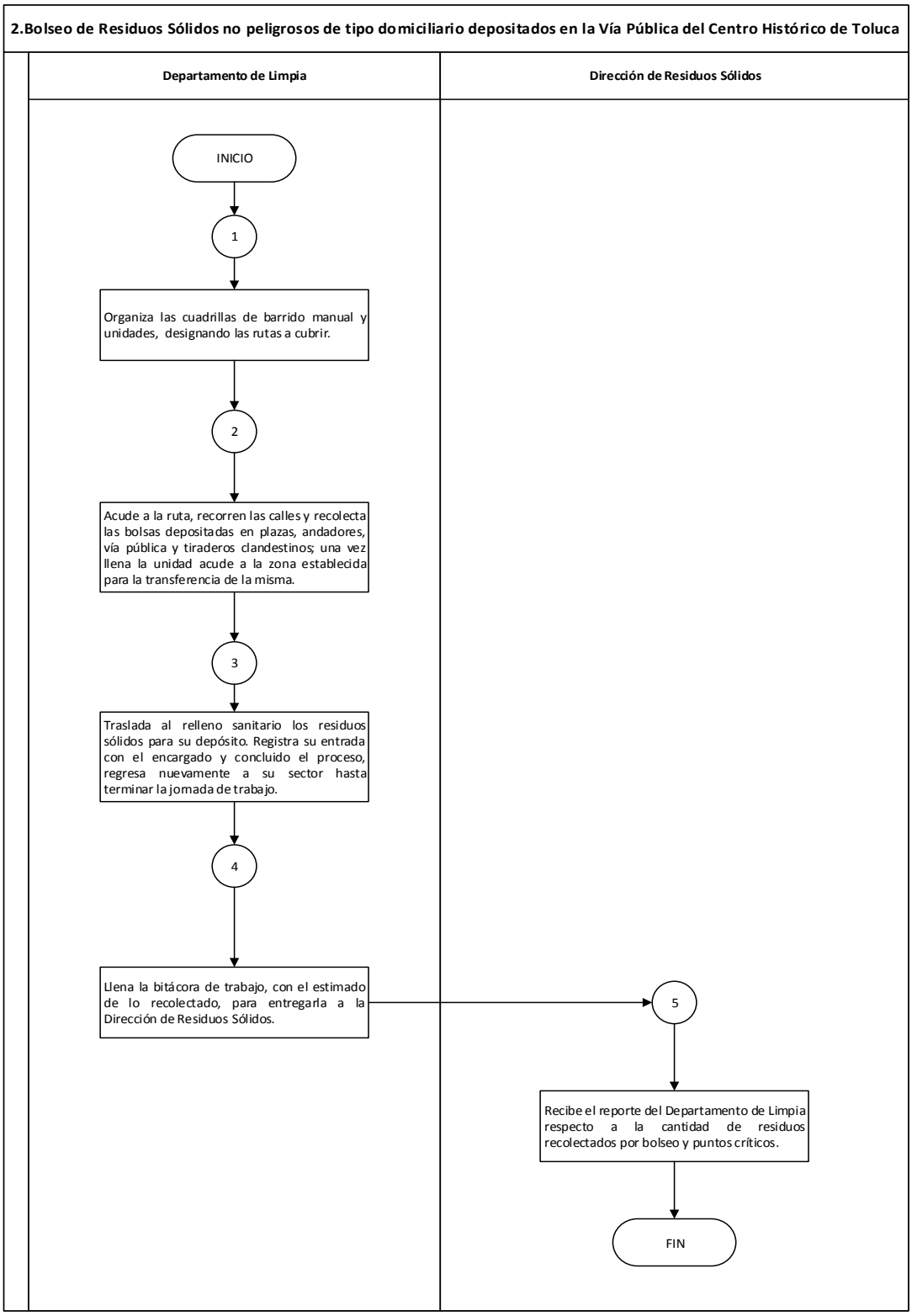
2. Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Limpia**	Organiza las cuadrillas de barrido manual y unidades, designando las rutas a cubrir.
2		Acude a la ruta, recorren las calles y recolecta las bolsas depositadas en plazas, andadores, vía pública y tiraderos clandestinos; una vez llena la unidad acude a la zona establecida para la transferencia de la misma.
3		Traslada al relleno sanitario los residuos sólidos para su depósito. Registra su entrada con el encargado y concluido el proceso, regresa nuevamente a su sector hasta terminar la jornada de trabajo.
4		Llena la bitácora de trabajo, con el estimado de lo recolectado, para entregarla a la Dirección de Residuos Sólidos.
5	**Dirección de Residuos Sólidos**	Recibe el reporte del Departamento de Limpia respecto a la cantidad de residuos recolectados por bolseo y puntos críticos.
		FIN

2355

Diagrama:



2356

Nombre del Procedimiento:	**Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio**
Objetivo:	Brindar a los comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, que soliciten por escrito el servicio de retiro de sus residuos sólidos no peligrosos similares a los domésticos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, solicitan mediante escrito, el servicio de recolección de residuos sólidos no peligrosos similar al domiciliario, refiriendo el estimado de residuos generados en el establecimiento y la frecuencia con que requieren el servicio.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, estima un cálculo por la Recolección, Traslado y Disposición Final de los residuos sólidos generados, en cumplimiento al Código Financiero del Estado de México y Municipios, vigente.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios DGSP11, la cual puede ser consultada en el apartado de “Trámites y Servicios” de la página web del Ayuntamiento de Toluca.

2357

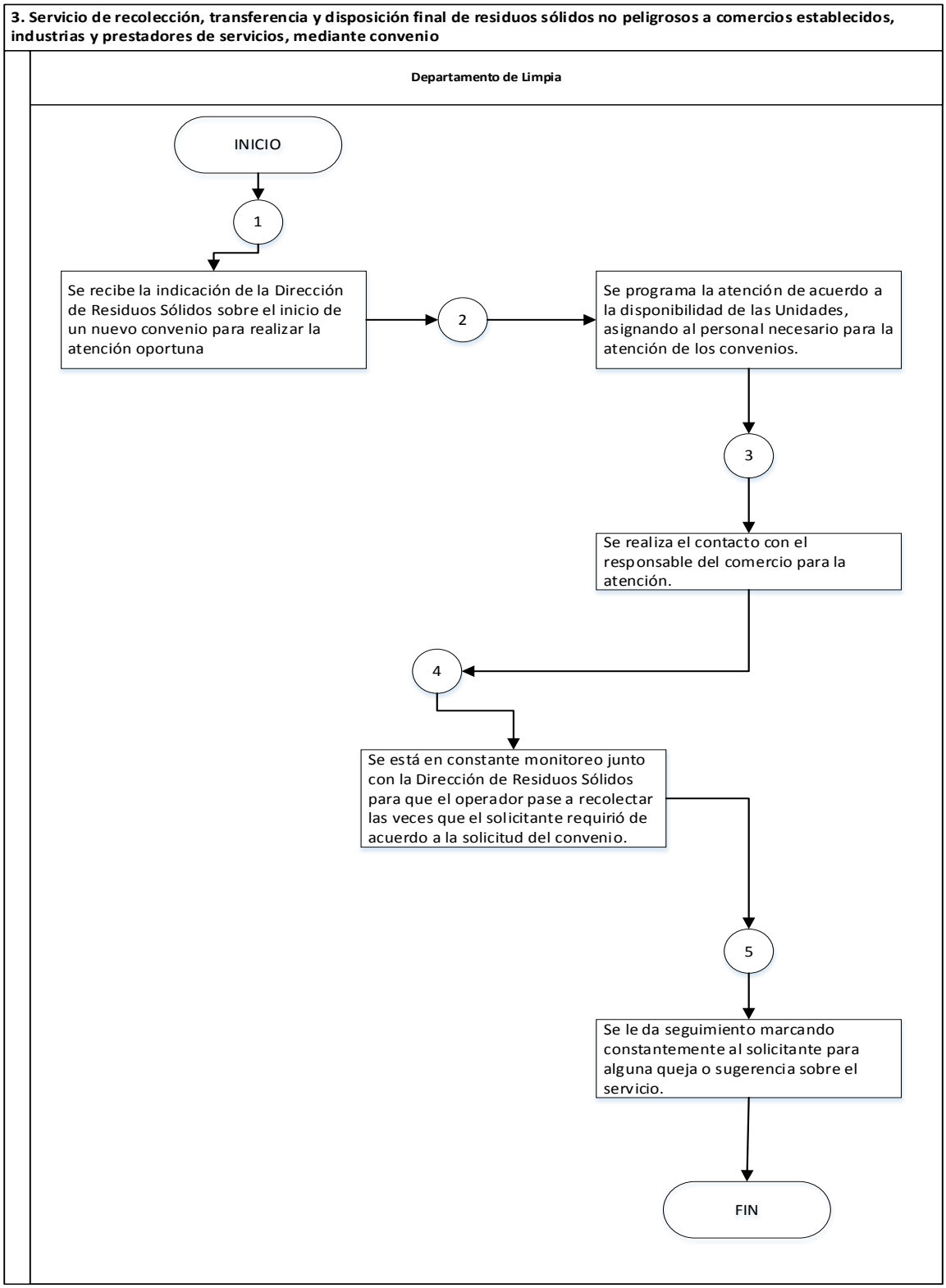
3. Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Limpia**	Se recibe la indicación de la Dirección de Residuos Sólidos sobre el inicio de un nuevo convenio para realizar la atención oportuna.
2		Se programa la atención de acuerdo a la disponibilidad de las Unidades, asignando al personal necesario para la atención de los convenios.
3		Se realiza el contacto con el responsable del comercio para la atención.
4		Se está en constante monitoreo junto con la Dirección de Residuos Sólidos para que el operador pase a recolectar las veces que el solicitante requirió de acuerdo a la solicitud del convenio.
5		Se le da seguimiento marcando constantemente al solicitante para alguna queja o sugerencia sobre el servicio.
		FIN

2358

Diagrama:



2359

VIII. Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos

Nombre del Procedimiento:	**Atención de reportes vía 072**
Objetivo:	Atender los reportes que presenta la ciudadanía en lo relativo a recolección de residuos sólidos de origen domiciliario por medio del programa 072

POLÍTICAS APLICABLES

- El enlace de la Unidad del Programa 072 es la persona que recibirá los reportes para su atención, así también se recibirán reportes por autoridades auxiliares, llamadas telefónicas y redes sociales; las cuales canalizará al área correspondiente de la Dirección de Residuos Sólidos y enviará la respuesta de dicha solicitud a la o el solicitante, en un lapso no mayor a 10 días hábiles.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos atenderá los reportes de forma gratuita.

2360

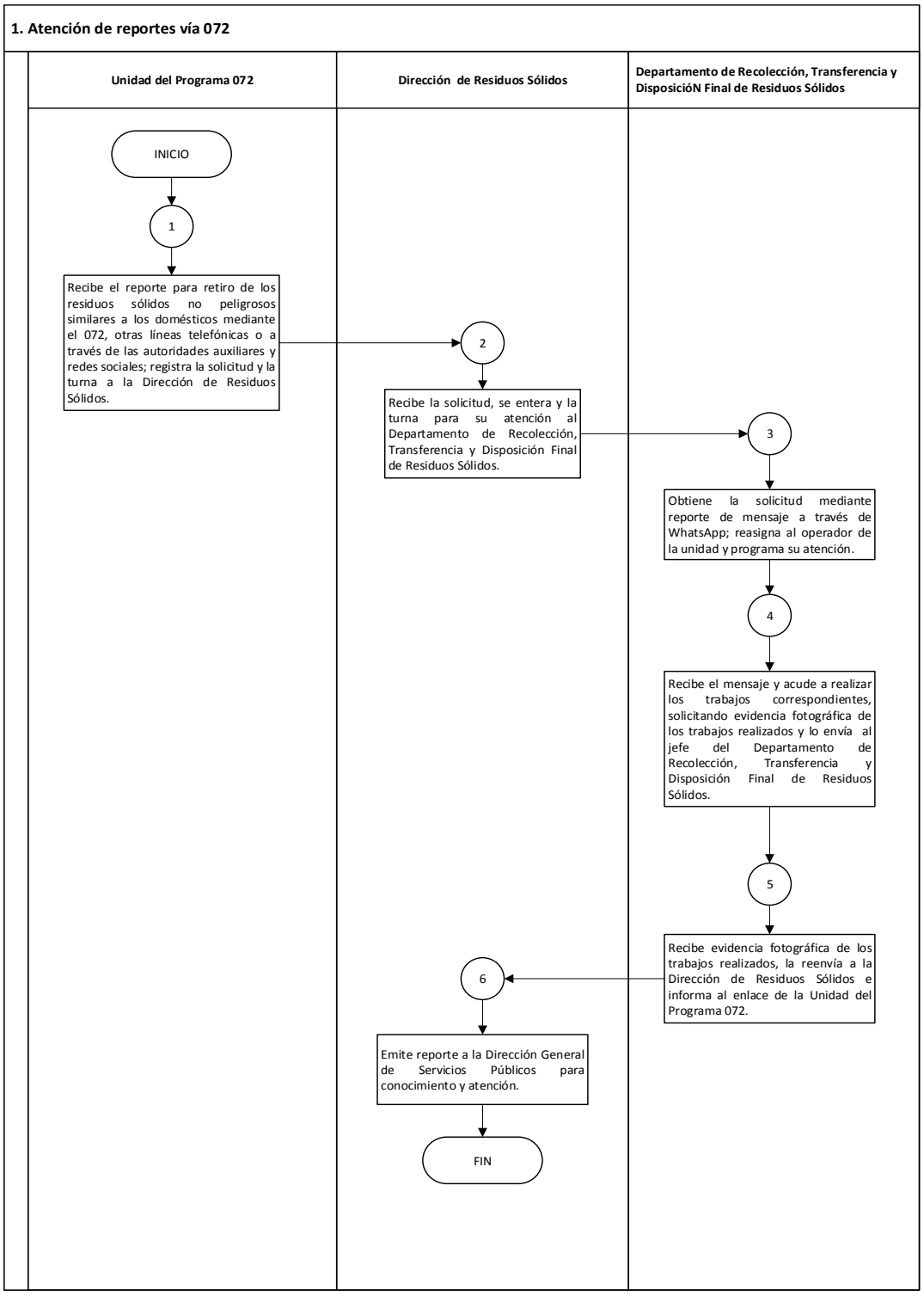
1.Atención de reportes vía 072

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Unidad del Programa 072**	Recibe el reporte para retiro de los residuos sólidos no peligrosos similares a los domésticos mediante el 072, otras líneas telefónicas o a través de las autoridades auxiliares y redes sociales; registra la solicitud y la turna a la Dirección de Residuos Sólidos.
2	**Dirección de Residuos Sólidos**	Recibe la solicitud, se entera y la turna para su atención al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
3	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Obtiene la solicitud mediante reporte de mensaje a través de WhatsApp; reasigna al operador de la unidad y programa su atención.
4	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Recibe el mensaje y acude a realizar los trabajos correspondientes, solicitando evidencia fotográfica de los trabajos realizados y lo envía al jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
5	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Recibe evidencia fotográfica de los trabajos realizados, la reenvía a la Dirección de Residuos Sólidos e informa al enlace de la Unidad del Programa 072.
6	**Dirección de Residuos Sólidos**	Emite reporte a la Dirección General de Servicios Públicos para conocimiento y atención.
		FIN

2361

Diagrama:



2362

Nombre del Procedimiento:	**Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca**
Objetivo:	Realizar la limpieza de las calles de las diferentes delegaciones del Municipio de Toluca mediante el bolseo, por el personal designado para esta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio fuera de la zona urbana.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos se encargará de realizar los trabajos del bolseo de residuos sólidos, en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado, en donde se colocará la unidad, delegación y calles de donde se realizó el servicio, así como un estimado de la cantidad de basura recolectada.

2363

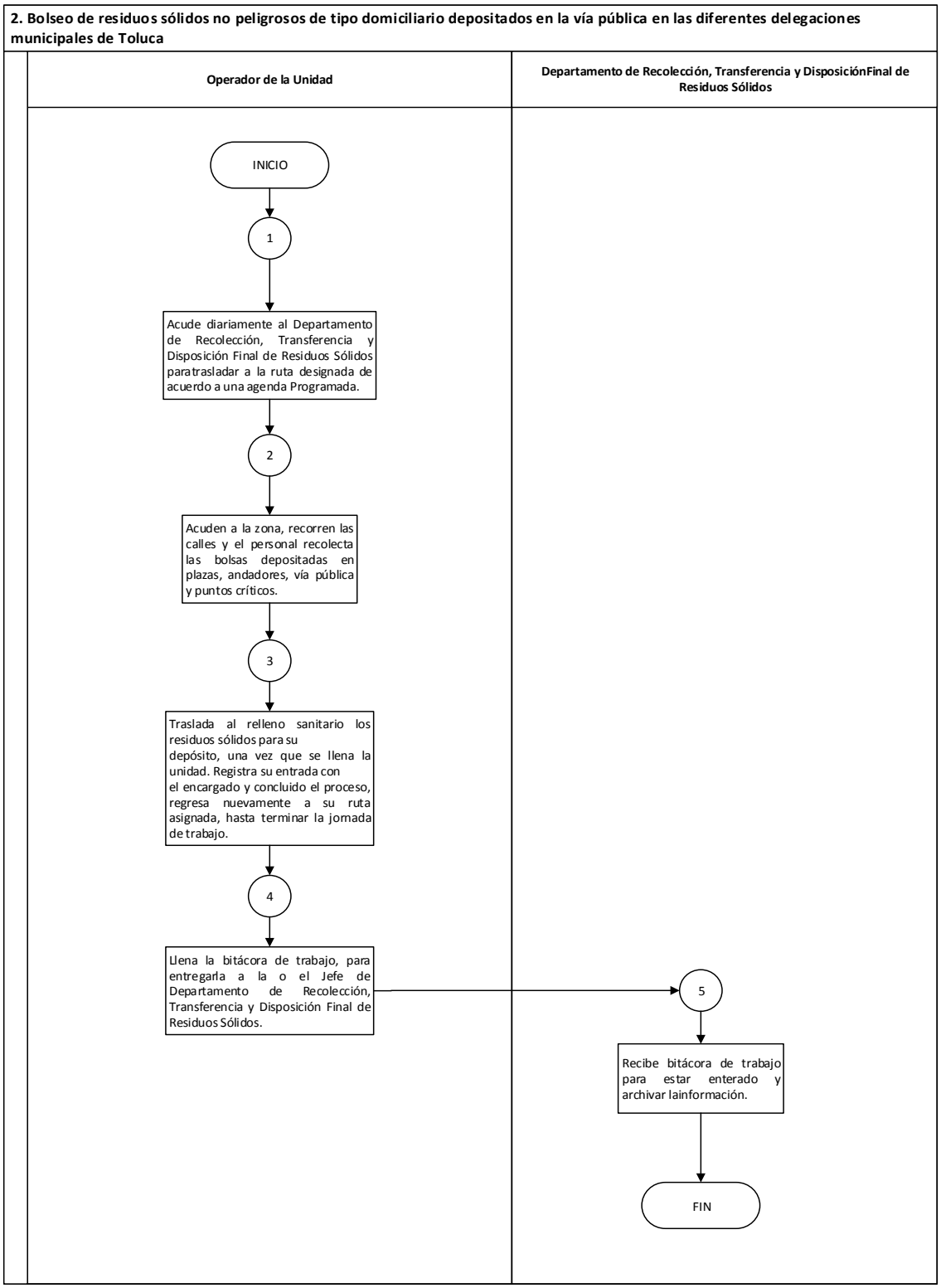
2. Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Operador de la Unidad**	Acude diariamente al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos para trasladar a la ruta designada de acuerdo a una agenda programada.
2		Acuden a la zona, recorren las calles y el personal recolecta las bolsas depositadas en plazas, andadores, vía pública y puntos críticos.
3		Traslada al relleno sanitario los residuos sólidos para su depósito, una vez que se llena la unidad. Registra su entrada con el encargado y concluido el proceso, regresa nuevamente a su ruta asignada, hasta terminar la jornada de trabajo.
4		Llena la bitácora de trabajo, para entregarla a la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
5	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Recibe bitácora de trabajo para estar enterado y archivar la información.
		FIN

2364

Diagrama:



2365

Nombre del Procedimiento:	**Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la recolección de residuos (Jornadas de Limpieza)**
Objetivo:	Brindar el apoyo con las unidades recolectoras de residuos sólidos no peligrosos en las jornadas de limpieza que se ejecutan dentro del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos llevará a cabo los trabajos de apoyos especiales e informará a la Dirección de Residuos Sólidos cuando se haya terminado la actividad.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo especificando la cantidad de residuos recolectados a fin de llevar un registro y control.
- Para la ejecución de jornadas de limpieza, deberán establecerse las condiciones necesarias con la o el Director de Residuos Sólidos para su participación de acuerdo a la disponibilidad de recursos del área.

2366

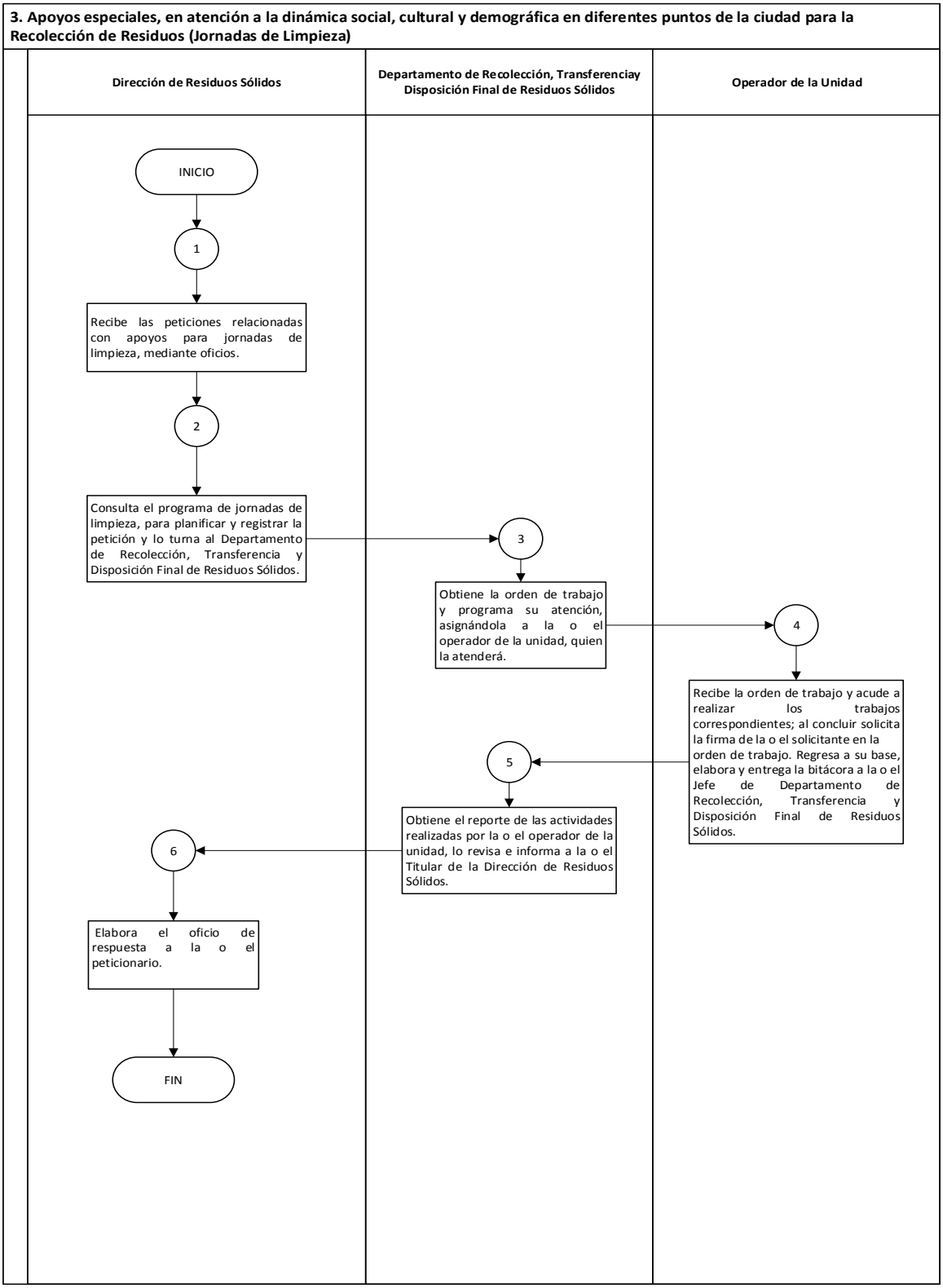
3. Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la recolección de residuos (Jornadas de Limpieza)

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Residuos Sólidos**	Recibe las peticiones relacionadas con apoyos para jornadas de limpieza, mediante oficios.
2	**Dirección de Residuos Sólidos**	Consulta el programa de jornadas de limpieza, para planificar y registrar la petición y lo turna al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
3	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Obtiene la orden de trabajo y programa su atención, asignándola a la o el operador de la unidad, quien la atenderá.
4	**Operador de la Unidad**	Recibe la orden de trabajo y acude a realizar los trabajos correspondientes; al concluir solicita la firma de la o el solicitante en la orden de trabajo. Regresa a su base, elabora y entrega la bitácora a la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
5	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Obtiene el reporte de las actividades realizadas por la o el operador de la unidad, lo revisa e informa a la o el Titular de la Dirección de Residuos Sólidos.
6	**Dirección de Residuos Sólidos**	Elabora el oficio de respuesta a la o el peticionario.
		FIN

2367

Diagrama:



2368

Nombre del Procedimiento:	**Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos**
Objetivo:	Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario generados en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos entregará copia de la calendarización al responsable de cada unidad para realizar su recorrido diariamente.
- El personal operador de las unidades realizará diariamente una bitácora del trabajo desarrollado, así como un estimado de la cantidad de basura recolectada.
- La o el responsable de los trabajadores de cada base será directamente la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, el cual se encargará de revisar y firmar las bitácoras diarias de sus operadores, los registros se archivarán en una carpeta por unidad y se llevará un control de los recorridos o de cualquier incidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada.

2369

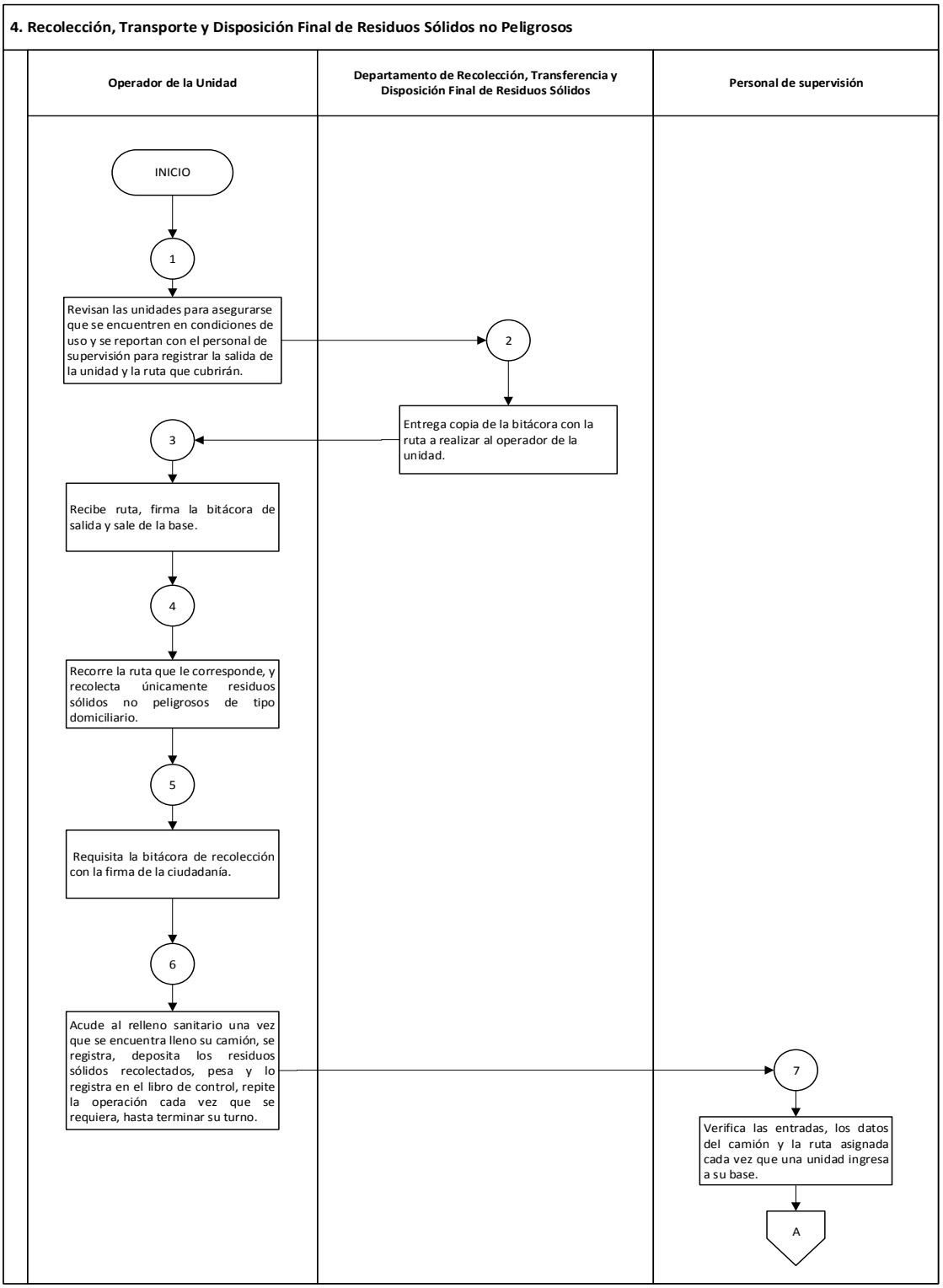
4. Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos

Descriptivo:

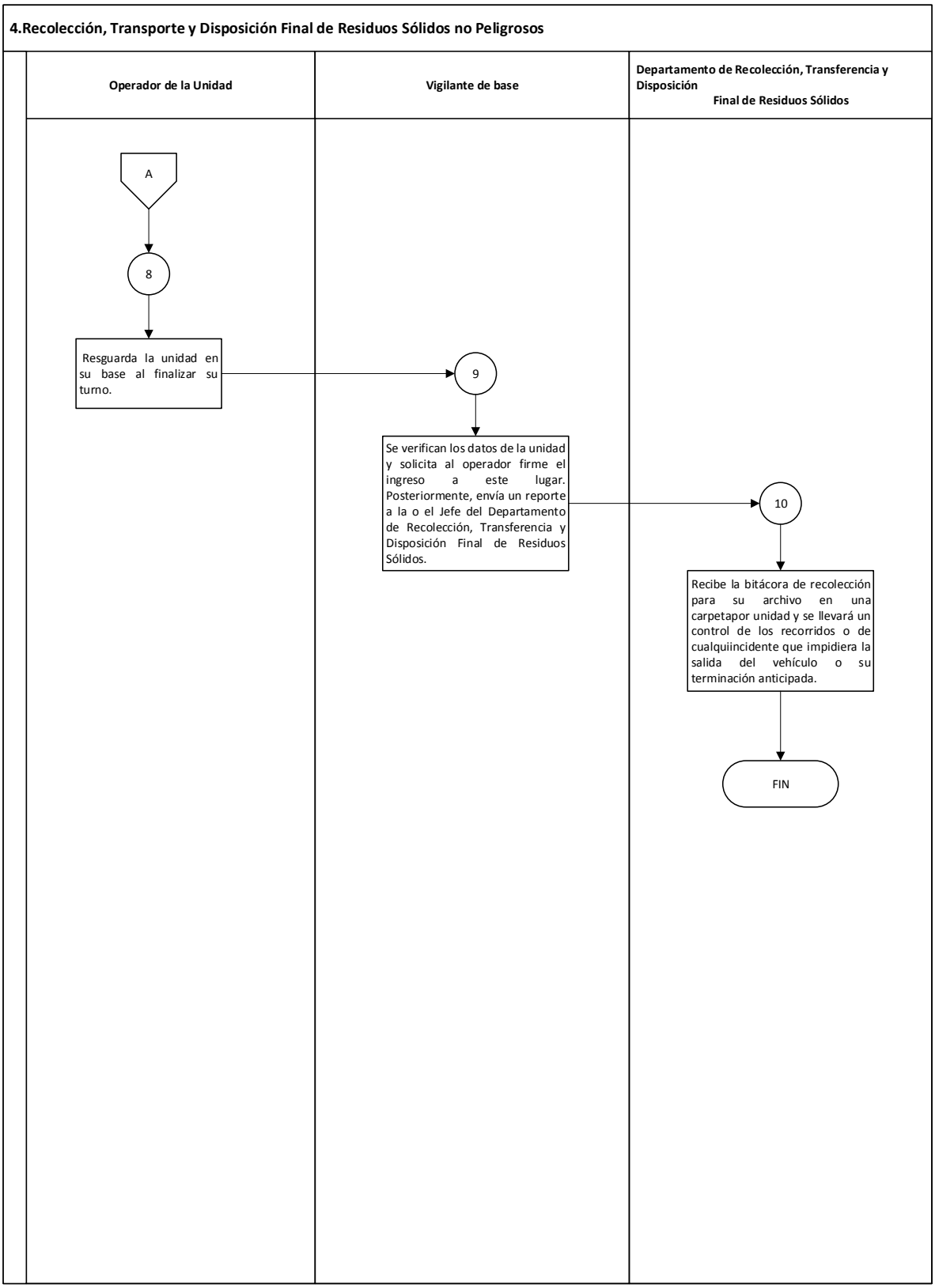
No	Responsable	Actividad
1	**Operador de la Unidad**	Revisan las unidades para asegurarse que se encuentren en condiciones de uso y se reportan con el personal de supervisión para registrar la salida de la unidad y la ruta que cubrirán.
2	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Entrega copia de la bitácora con la ruta a realizar al operador de la unidad.
3	**Operador de la Unidad**	Recibe ruta, firma la bitácora de salida y sale de la base.
4		Recorre la ruta que le corresponde y recolecta únicamente residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario.
5		Requisita la bitácora de recolección con la firma de la ciudadanía.
6		Acude al relleno sanitario una vez que se encuentra lleno su camión, se registra, deposita los residuos sólidos recolectados, pesa y lo registra en el libro de control y repite la operación cada vez que se requiera, hasta terminar su turno.
7	**Personal de supervisión**	Verifica las entradas, los datos del camión y la ruta asignada cada vez que una unidad ingresa a su base.
8	**Operador de la Unidad**	Resguarda la unidad en su base al finalizar su turno.
9	**Vigilante de base**	Verifica los datos de la unidad y solicita al operador firme el ingreso a este lugar. Posteriormente, envía un reporte a la o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
10	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Recibe la bitácora de recolección para su archivo en una carpeta por unidad y se llevará un control de los recorridos o de cualquier incidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada.
		FIN

2370

Diagrama:



2371


4.Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos
Operador de la Unidad
Vigilante de base
Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos
A
8
Resguarda la unidad en su base al finalizar su turno.
9
Se verifican los datos de la unidad y solicita al operador firme el ingreso a este lugar. Posteriormente, envía un reporte a la o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos.
10
Recibe la bitácora de recolección para su archivo en una carpetapor unidad y se llevará un control de los recorridos o de cualquiincidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada.
FIN

2372

Nombre del Procedimiento:	**Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos**
Objetivo:	Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario generados en el Municipio de Toluca, en puntos estratégicos para evitar generar residuos sólidos en vía pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos valorará la ubicación más adecuada dentro del área urbana, de los puntos críticos de depósito irregular de residuos para la propuesta de colocación de contenedor (res) fijo(s).
- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, enterará a la ciudadanía la ubicación de los contenedores fijos, que están de forma permanente en puntos estratégicos.
- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, designará al personal para que esté en dichos lugares para recibir los residuos de la ciudadanía, así como su vigilancia para evitar el acopio de residuos de manejo especial, infeccioso- biológico o se pudiera verter residuos procedentes de un acto ilícito.

2373

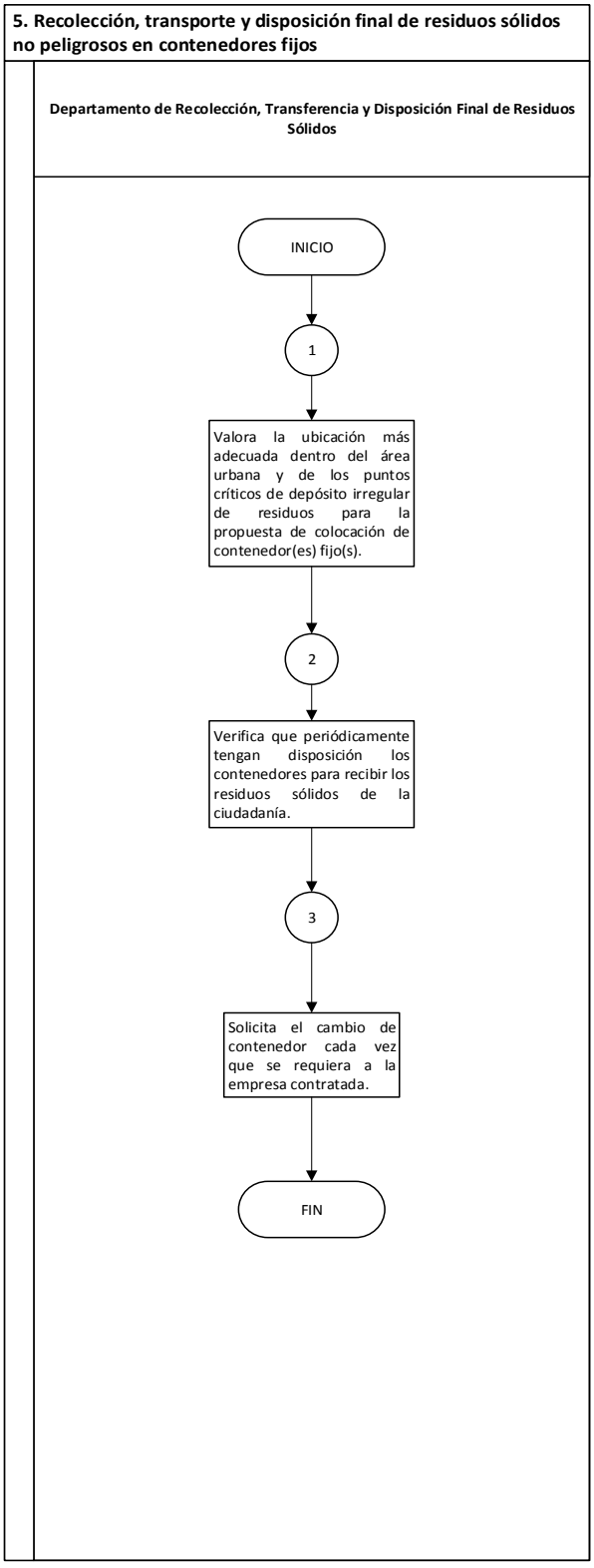
5. Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Valora la ubicación más adecuada dentro del área urbana y de los puntos críticos de depósito irregular de residuos para la propuesta de colocación de contenedor(es) fijo(s).
2		Verifica que periódicamente tengan disposición los contenedores para recibir los residuos sólidos de la ciudadanía.
3		Solicita el cambio de contenedor cada vez que se requiera a la empresa contratada.
		FIN

2374

Diagrama:



2375

Nombre del Procedimiento:	**Recolección de residuos sólidos no peligrosos en tianguis, mercados y fiestas patronales en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.**
Objetivo:	Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos generados por tianguis, mercado o fiesta patronal en las diferentes Localidades del Municipio de Toluca, en puntos estratégicos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Delegación de cada Municipio solicitara mediante escrito a la Dirección de Servicios Públicos, el servicio de recolección de residuos sólidos no peligrosos, refiriendo el estimado de unidades o bien contenedor correspondiente a los residuos generados en la localidad, día y hora que requieren el servicio, así como motivo (tianguis, mercado o fiesta patronal) y lugar específico de recolección.
- La Dirección de Residuos Sólidos canalizará al El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos el oficio de petición para su pronta respuesta.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos se encargará de realizar la valoración de la petición para la programación de los trabajos de recolección de residuos sólidos, en la delegación municipal solicitante de Toluca.
- Se realizará la contestación del oficio al solicitante haciendo referencia la programación del servicio para dicho evento, con número de unidades, día y hora.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos se asignará y se programará al operador y unidad que llevará a cabo el servicio con un mínimo de 5 días de anticipación
- Se mantiene comunicación constante entre responsables en caso de manejar contendor para evitar la acumulación y ser reemplazado, en Caso de unidad no puede permanecer más de dos horas en el punto acordado.

2376

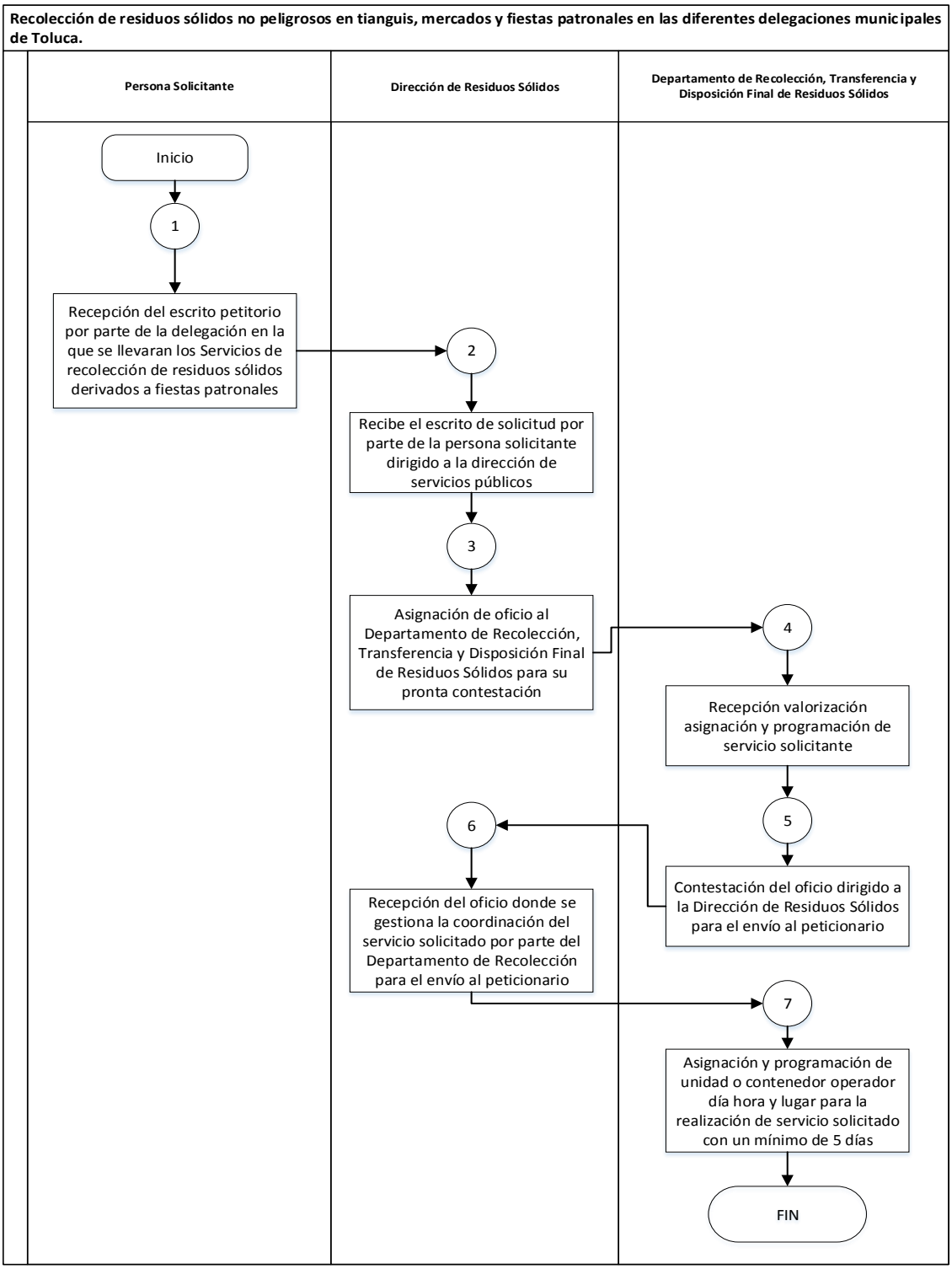
6. Recolección de residuos sólidos no peligrosos en tianguis, mercados y fiestas patronales en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	. Recepción del escrito petitorio por parte de la delegación en la que se llevaran los Servicios de recolección de residuos sólidos derivados a fiestas patronales
2	**Dirección de Residuos Sólidos**	Recibe el escrito de solicitud por parte de la persona solicitante dirigido a la dirección de servicios públicos
3	**Dirección de Residuos Sólidos**	Asignación de oficio al. Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos para su pronta contestación
4	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Recepción valorización asignación y programación de servicio solicitante
5		Contestación del oficio dirigido a la Dirección de Residuos Sólidos para El envío al peticionario
6	**Dirección de Residuos Sólidos**	Recepción del oficio donde se gestiona la coordinación del servicio solicitado por parte del Departamento de Recolección para el envío al peticionario
7	**Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos**	Asignación y programación de unidad o contenedor operador día hora y lugar para la realización de servicio solicitado con un mínimo de 5 días
		FIN

2377

Diagrama:



2378

IX. Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable

Nombre del Procedimiento:	**Acopio de materiales inorgánicos reciclables valorizables**
Objetivo:	Acopiar, registrar y administrar diversos materiales inorgánicos reciclables valorizables convencionales en los centros de acopio y acomodar el material recibido en el Centro de Valorización del Valle de Toluca para su acomodo y acopio general.

POLÍTICAS APLICABLES

- El personal responsable de cada uno de los centros de acopio deberá recibir los diversos materiales al o lo (s) ciudadano (s) visitante (s).
- El departamento de Centros de acopio y valorización del Material Reciclable supervisa, coordina y programa retiro de materiales en cada uno de los Centros de Acopio.
- Se llevará una bitácora diaria de recepción de materiales por cada uno de los centros de acopio.

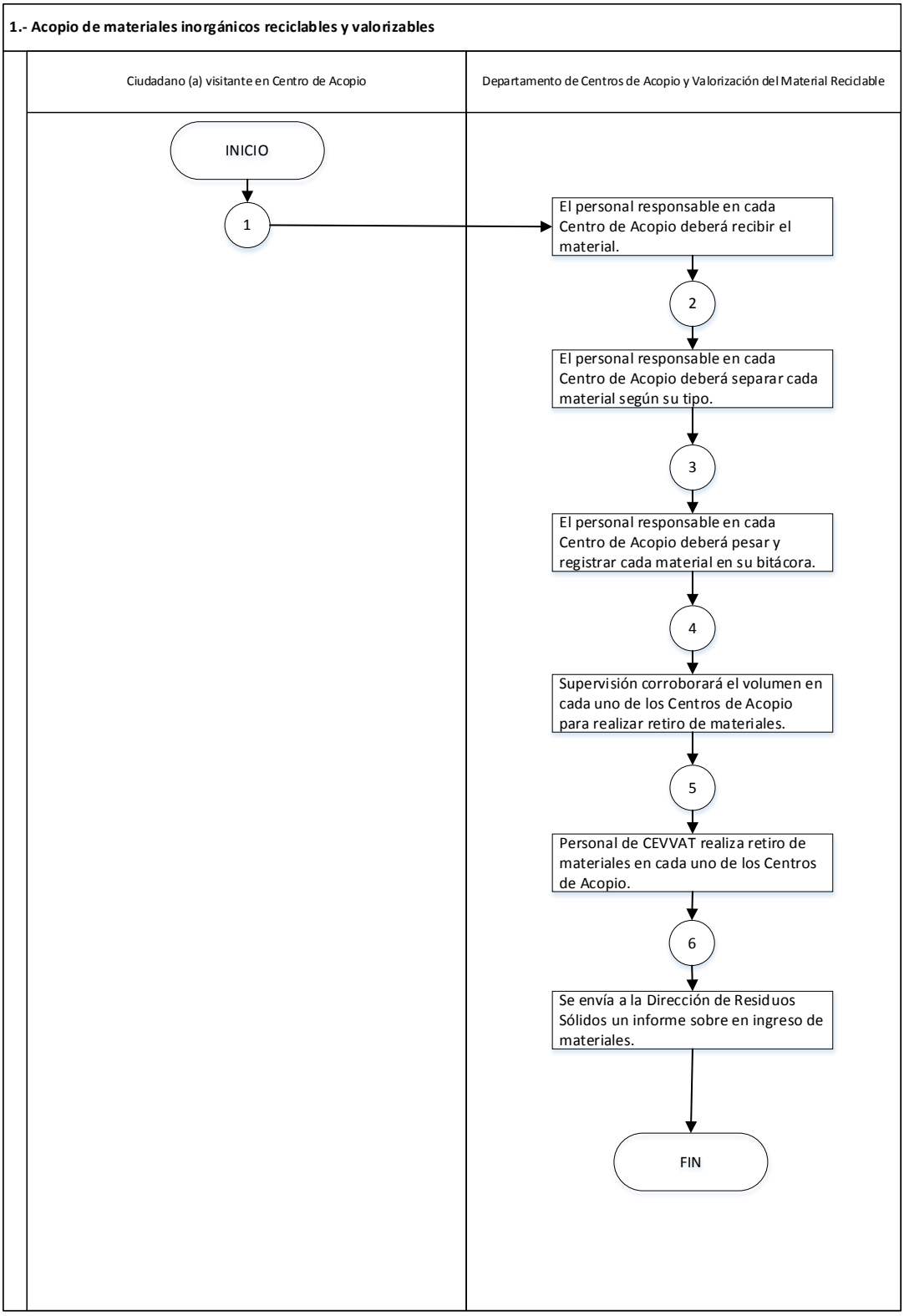
2379

1.- Acopio de materiales inorgánicos reciclables valorizables.
Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable**	El personal responsable de Centros de Acopio recibirá el o lo (s) materiales (s), que él o lo (s) ciudadano (s) lleven, estos materiales deberán estar secos, limpios y sin residuos orgánicos.
2		El personal responsable de cada uno de los centros de acopio deberá controlar el ingreso de los materiales mediante la debida separación por tipo de material.
3		Se deberá llevar un control del ingreso mediante una bitácora de cada uno de los materiales entrantes estando en unidad de medida kilogramo debiendo pesar cada uno de los ingresos de material al centro de acopio.
4		El personal de supervisión del Centro de Valorización del Valle de Toluca (CEVVAT) corroborará el volumen de recepción de materiales para programación de retiro.
5		El personal del CEVVAT realizará el retiro de materiales inorgánicos reciclables valorizables convencionales para su debido acomodo en bodega.
6		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos un informe del ingreso de materiales. **FIN**

2380

Diagrama:



2381

Nombre del Procedimiento:	**Acopio de neumáticos en desuso (llantas).**
Objetivo:	Acopiar y acomodar neumáticos en desuso (llantas).

POLÍTICAS APLICABLES

- El personal de bodega CEVVAT, recibirá los neumáticos en desuso llevados a este lugar por cada visitante.
- El departamento de Centros de acopio y valorización del Material Reciclable supervisa y coordinara recepción de neumáticos en desuso, así como las visitas de ciudadanos a bodega.
- Se llevará una bitácora diaria de recepción de neumáticos en desuso.

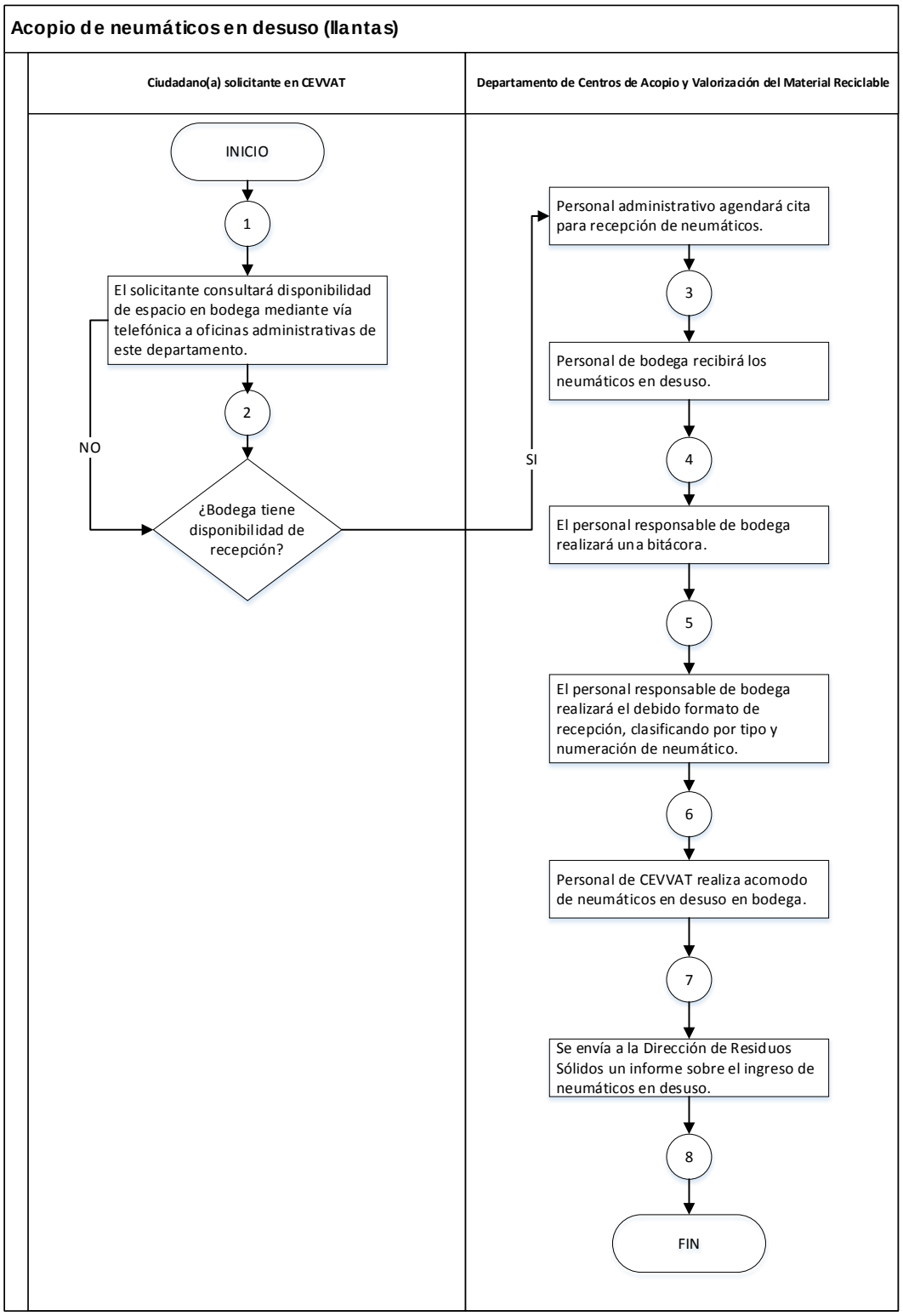
2382

2.- Acopio de neumáticos en desuso (llantas).
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Persona Solicitante**	El solicitante se contactará vía telefónica a oficinas administrativas de este Departamento para consultar disponibilidad de espacio en bodega para la entrega de sus neumáticos en desuso.
2	**Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable**	Personal administrativo de este departamento agendará la recepción en bodega del neumático en desuso del solicitante
3		El personal responsable en Bodega CEVVAT recibirá los neumáticos en desuso.
4		Se deberá llevar un control del ingreso mediante una bitácora de clasificando por tipo y numeración de neumático entrantes estando en unidad de medida kilogramo y pieza debiendo contar cada uno de los ingresos.
5		El personal del Centro de Valorización del Valle de Toluca (CEVVAT) elaborará el debido formato de recepción.
6		El personal del CEVVAT realizará el acomodo en bodega de los neumáticos en desuso recibidos.
7		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos un informe del ingreso de neumáticos en desuso.
		FIN

2383

Diagrama:



2384

Nombre del Procedimiento:	**Implementación de programas para la recuperación de materiales convencionales y no convencionales.**
Objetivo:	Recuperar materiales reciclables no convencionales clasificados como electrónicos, electrodomésticos, flexibles, unicel, pilas y aceite comestible usado, etc. y otros materiales no convencionales como neumáticos en desuso en comercios, industrias, instituciones educativas mediante jornadas, campañas o eventos extraordinarios para la reinserción a los procesos de producción mediante la economía circular.

POLÍTICAS APLICABLES

- La implementación de estos programas promoverá la reinserción de materiales a los procesos de producción a través de la economía circular.
- La Dirección de Residuos Sólidos a través del Departamento de Centros de Acopio disminuirá considerablemente y podrá revertir la acumulación de RSU en espacios públicos valorizando los materiales.
- La prestación del servicio de recolección de residuos valorizables impulsará la economía circular para la incorporación del manejo Integral de los Residuos.

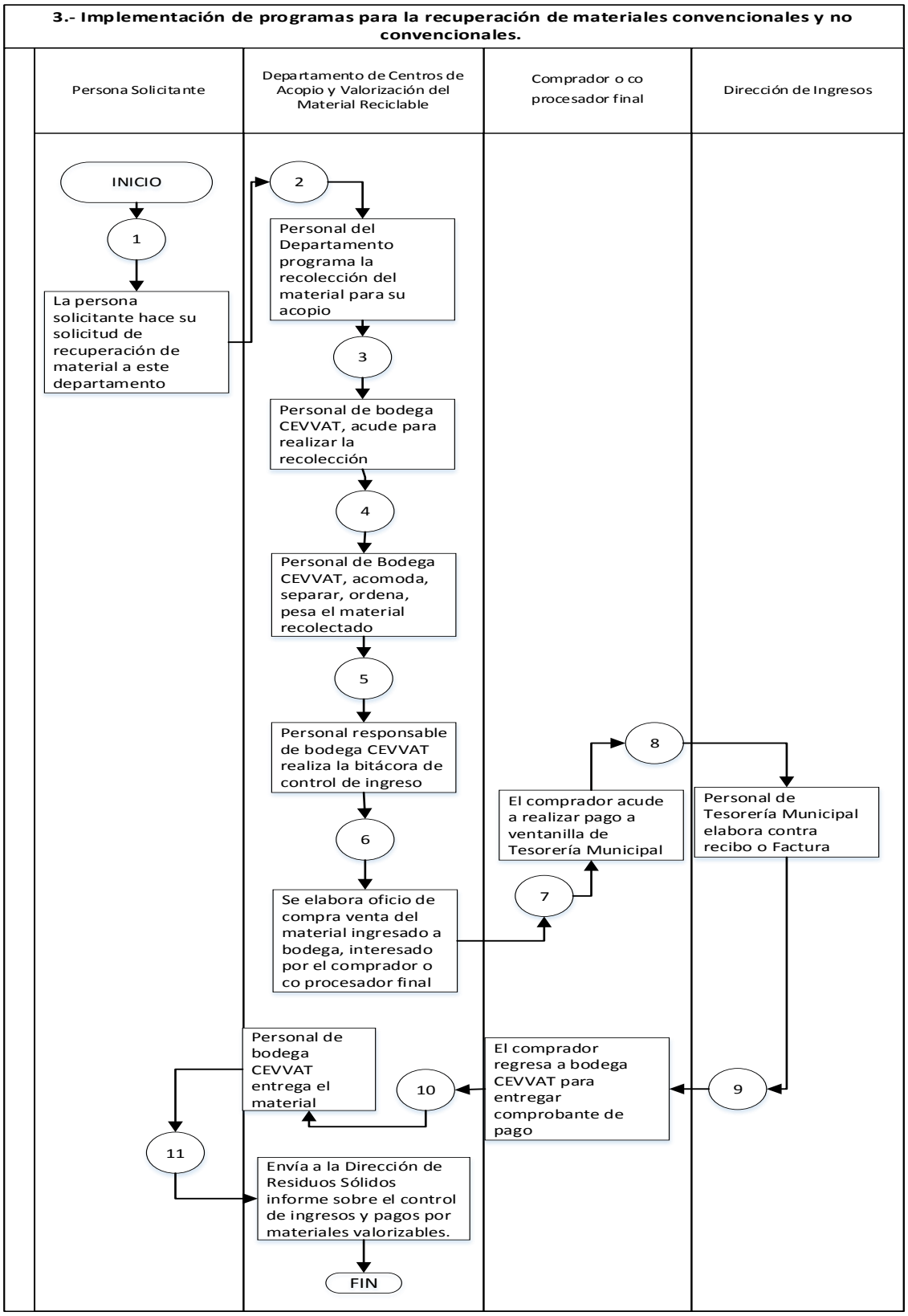
2385

3.- Implementación de programas para la recuperación de materiales convencionales y no convencionales.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Persona Solicitante**	Los comercios, industrias, establecimientos, instituciones educativas o ciudadanía solicitan la recuperación del material valorizable mediante petición, solicitud o vía telefónica a este Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable.
2	**Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable**	Personal del Departamento programa la recolección del material para su acopio
3		Personal de bodega CEVVAT, acude para realizar la recolección
4		Personal de Bodega CEVVAT, acomoda, separar, ordena, pesa el material recolectado
5		Personal responsable de bodega CEVVAT realiza la bitácora de control de ingreso
6		Se elabora oficio de compra venta del material ingresado a bodega, interesado por el comprador o co procesador final
7	**Persona Solicitante**	El comprador acude a realizar pago a ventanilla de Tesorería Municipal
8	**Dirección de Ingresos**	Personal de Tesorería Municipal elabora contra recibo o Factura
9	**Persona Solicitante**	El comprador regresa a bodega CEVVAT para entregar comprobante de pago
10	**Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable**	Personal de bodega CEVVAT entrega el material
11		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos informe sobre el control de ingresos y pagos por materiales valorizables.

2386


3.- Implementación de programas para la recuperación de materiales convencionales y no convencionales.
Persona Solicitante
Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable
Comprador o co procesador final
Dirección de Ingresos
INICIO
1
La persona solicitante hace su solicitud de recuperación de material a este departamento
2
Personal del Departamento programa la recolección del material para su acopio
3
Personal de bodega CEVVAT, acude para realizar la recolección
4
Personal de Bodega CEVVAT, acomoda, separar, ordena, pesa el material recolectado
5
Personal responsable de bodega CEVVAT realiza la bitácora de control de ingreso
6
Se elabora oficio de compra venta del material ingresado a bodega, interesado por el comprador o co procesador final
7
El comprador acude a realizar pago a ventanilla de Tesorería Municipal
8
Personal de Tesorería Municipal elabora contra recibo o Factura
9
El comprador regresa a bodega CEVVAT para entregar comprobante de pago
10
Personal de bodega CEVVAT entrega el material
11
Envía a la Dirección de Residuos Sólidos informe sobre el control de ingresos y pagos por materiales valorizables.
FIN

2387

Nombre del Procedimiento:	**Acopio de árboles de navidad en desuso.**
Objetivo:	Acopiar y acomodar árboles de navidad en desuso.

POLÍTICAS APLICABLES

El personal de bodega CEVVAT, recibirá los árboles de navidad en desuso llevados a este lugar por cada visitante.

El departamento de Centros de acopio y valorización del Material Reciclable supervisa y coordina la recepción de árboles de navidad en desuso, así como las visitas de ciudadanos a bodega.

Se llevará una bitácora diaria de recepción de árboles de navidad en desuso.

2388

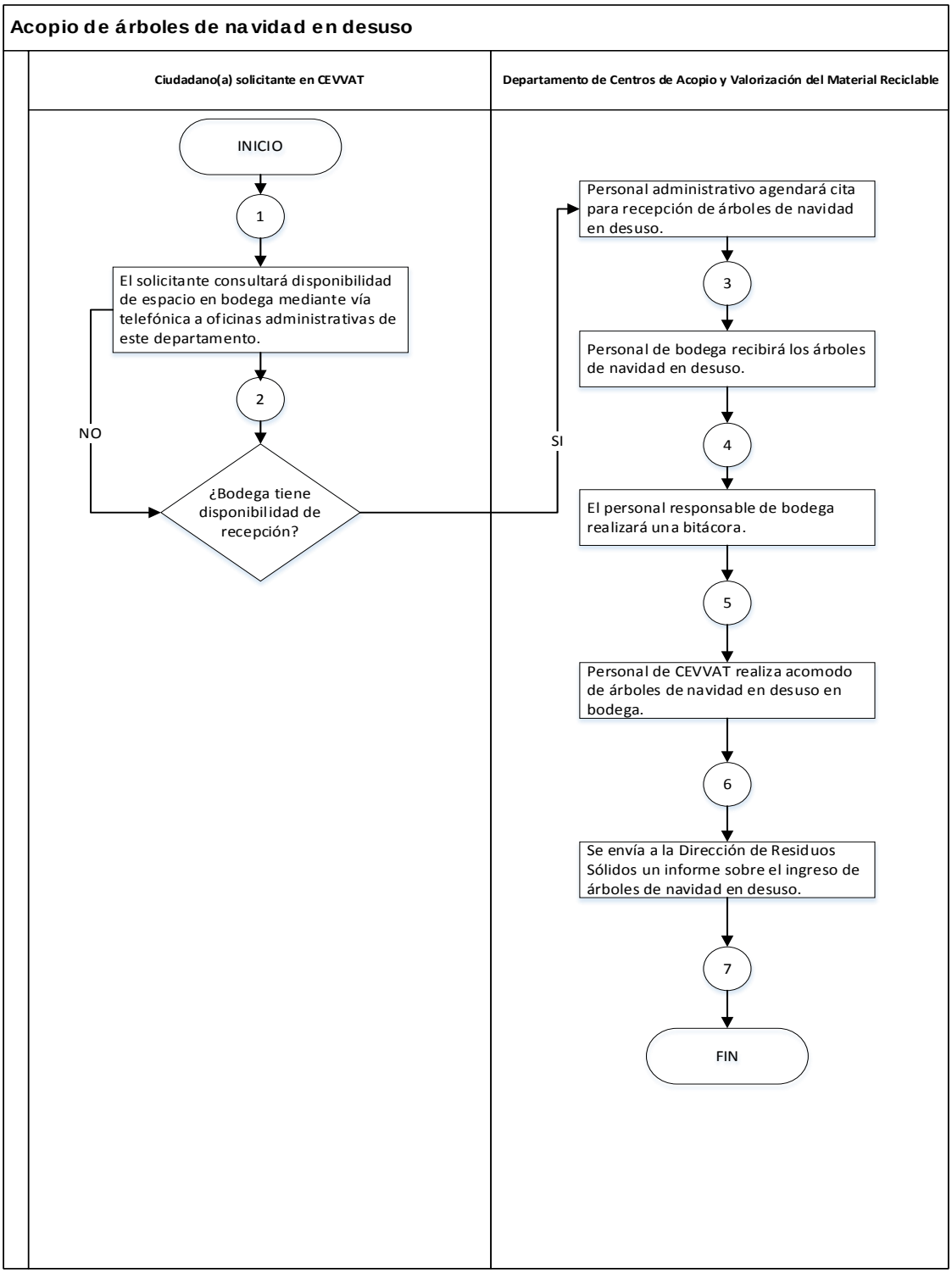
4.- Acopio de árboles de navidad en desuso.

Descriptivo:

No.	Responsable	**Actividad**
1	**Persona Solicitante**	El solicitante se contactará vía telefónica a oficinas administrativas de este Departamento para consultar disponibilidad de espacio en bodega para la entrega de sus árboles de navidad en desuso.
2	**Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable**	Personal administrativo de este departamento agendará la recepción en bodega del árbol de navidad en desuso del solicitante
3		El personal responsable en Bodega CEVVAT recibirá los árboles de navidad en desuso.
4		Se deberá llevar un control del ingreso mediante una bitácora de árboles de navidad entrantes estando en pieza debiendo contar cada uno de los ingresos.
5		El personal del CEVVAT realizará el acomodo en bodega de los árboles de navidad en desuso recibidos.
6		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos un informe del ingreso de árboles de navidad en desuso.
7		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos un informe del ingreso de árboles de navidad en desuso.
		FIN

2389

Diagrama:


Acopio de árboles de navidad en desuso
Ciudadano(a) solicitante en CEVVAT
Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable
INICIO
1
El solicitante consultará disponibilidad de espacio en bodega mediante vía telefónica a oficinas administrativas de este departamento.
2
¿Bodega tiene disponibilidad de recepción?
NO
SI
Personal administrativo agendará cita para recepción de árboles de navidad en desuso.
3
Personal de bodega recibirá los árboles de navidad en desuso.
4
El personal responsable de bodega realizará una bitácora.
5
Personal de CEVVAT realiza acomodo de árboles de navidad en desuso en bodega.
6
Se envía a la Dirección de Residuos Sólidos un informe sobre el ingreso de árboles de navidad en desuso.
7
FIN

2390

X. DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALAMIENTO VIAL

Nombre del Procedimiento:	**Bacheo superficial en Carpeta Asfáltica**
Objetivo:	Realizar el servicio de bacheo superficial de vialidades, a través del mantenimiento y reparación de las calles que presentan daños en su estructura y que contengan una superficie de pavimento fabricada con mezcla asfáltica.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento Urbano, a través del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial brindará el servicio a la población en general del Municipio de Toluca; siempre y cuando lo solicite en calles y vialidades de administración municipal que presenten daños en su estructura y que contengan una superficie de pavimento fabricada con mezcla asfáltica.
- El Programa Permanente de Bacheo se llevará a cabo para revertir el deterioro de la carpeta asfáltica, lo que en la práctica posibilita mayor accesibilidad a las delegaciones subdelegaciones y unidades territoriales básicas de la capital.

2391

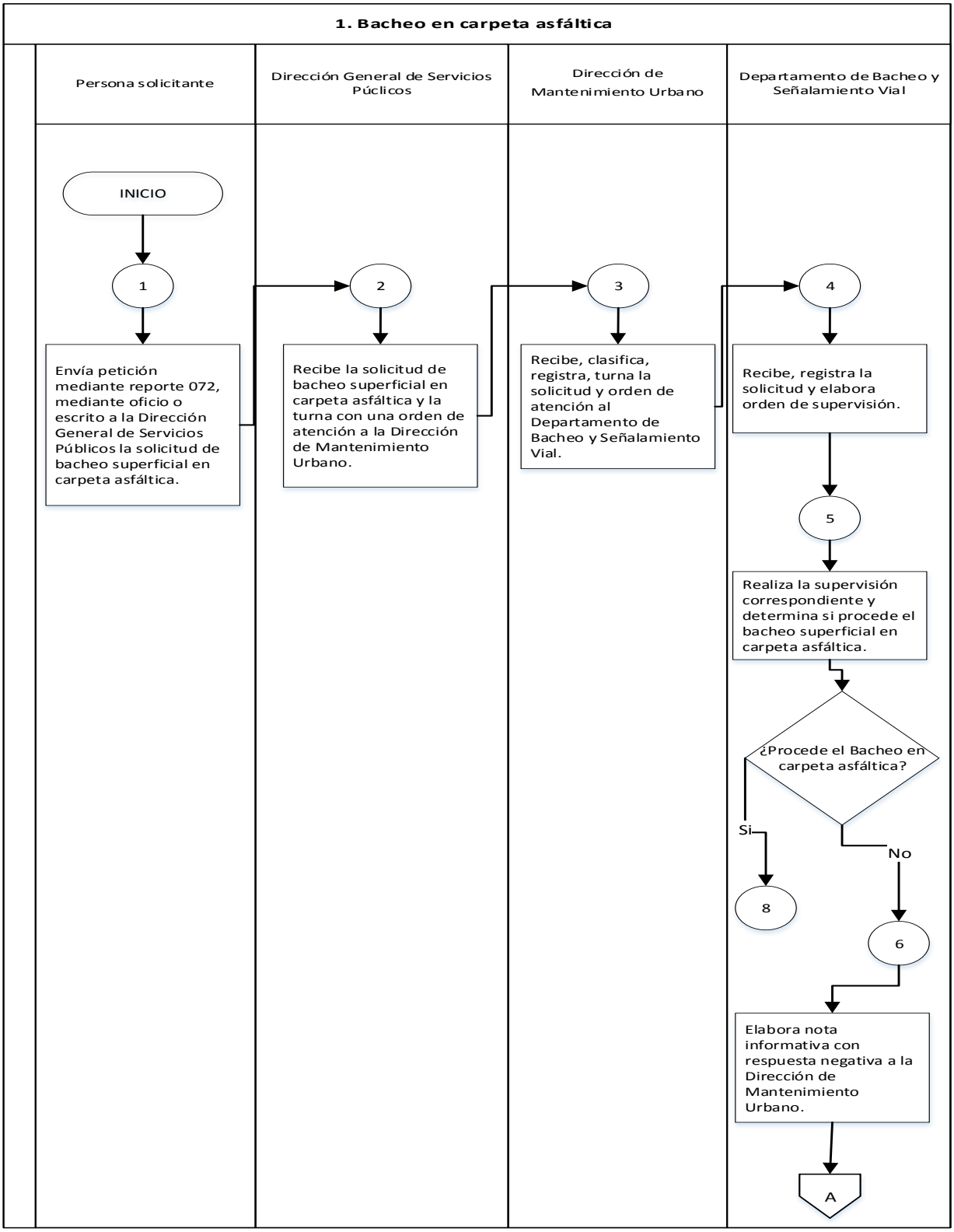
1. Bacheo en Carpeta Asfáltica

Descriptivo:

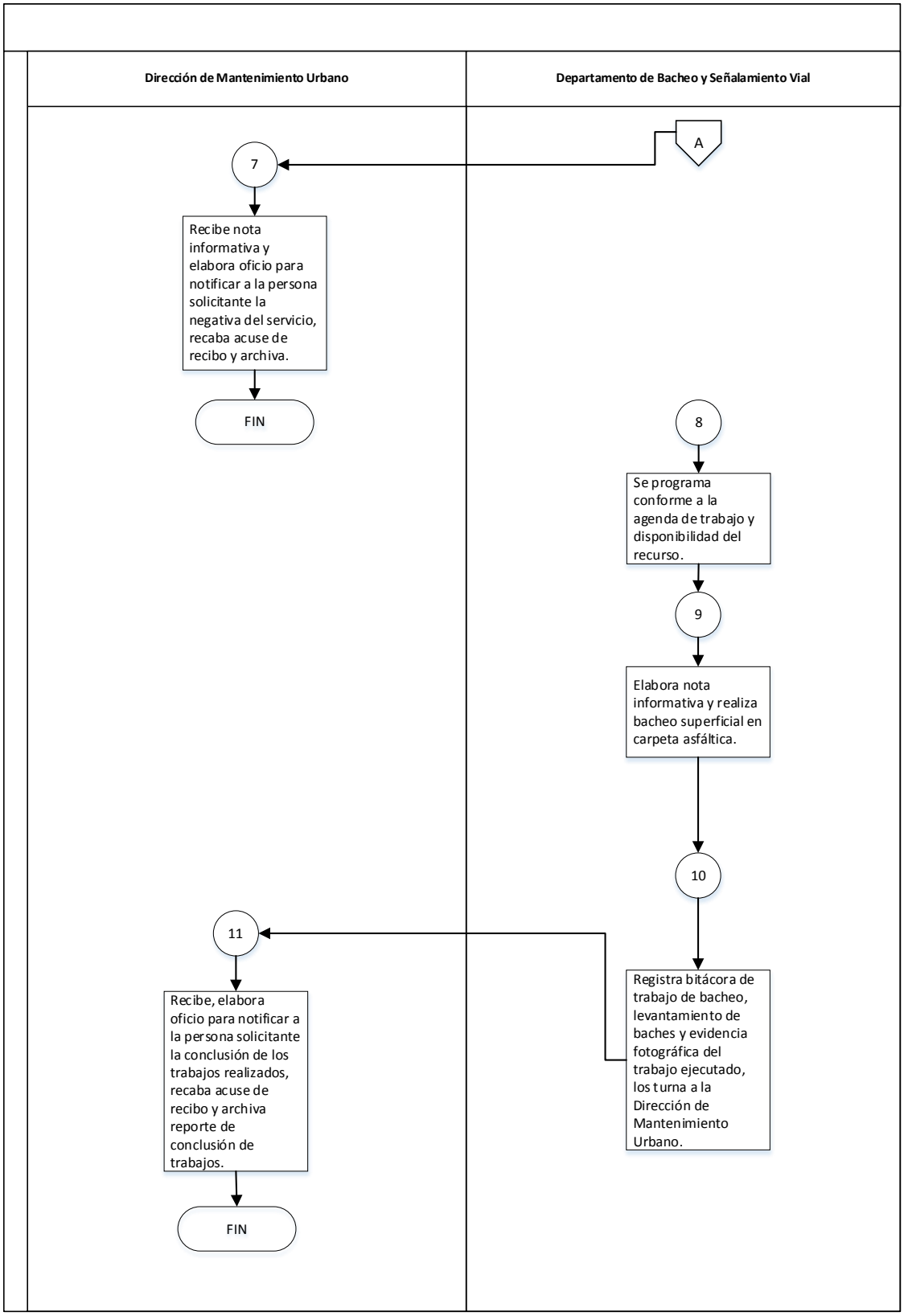
No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Envía petición mediante reporte 072, mediante oficio o escrito a la Dirección General de Servicios Públicos la solicitud de bacheo superficial en carpeta asfáltica.
2	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe la solicitud de bacheo superficial en carpeta asfáltica y la turna con una orden de atención a la Dirección de Mantenimiento Urbano.
3	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe, clasifica**,** registra, turna la solicitud y orden de atención al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial.
4	**Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial**	Recibe, registra la solicitud y elabora orden de supervisión.
5		Realiza la supervisión correspondiente y determina si procede el bacheo en carpeta asfáltica.
		¿Procede el Bacheo en carpeta asfáltica?
6		**No:** Elabora nota informativa con respuesta negativa a la Dirección de Mantenimiento Urbano.
7	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe nota informativa y elabora oficio para notificar a la persona solicitante la negativa del servicio, recaba acuse de recibo y archiva.
		FIN
8	**Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial**	**Sí:** Se programa conforme a la agenda de trabajo y disponibilidad del recurso.
9		Elabora nota informativa y realiza bacheo superficial en carpeta asfáltica
10		Registra bitácora de trabajo de bacheo, levantamiento de baches y evidencia fotográfica del trabajo ejecutado, los turna a la Dirección de Mantenimiento Urbano.
11	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe, **elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva reporte de conclusión de trabajos.**
		FIN

2392

Diagrama:



2393


Dirección de Mantenimiento Urbano
Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial
A
7
Recibe nota informativa y elabora oficio para notificar a la persona solicitante la negativa del servicio, recaba acuse de recibo y archiva.
FIN
8
Se programa conforme a la agenda de trabajo y disponibilidad del recurso.
9
Elabora nota informativa y realiza bacheo superficial en carpeta asfáltica.
10
Registra bitácora de trabajo de bacheo, levantamiento de baches y evidencia fotográfica del trabajo ejecutado, los turna a la Dirección de Mantenimiento Urbano.
11
Recibe, elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva reporte de conclusión de trabajos.
FIN

2394

Nombre del Procedimiento:	**Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial**
Objetivo:	Mantener en buenas condiciones y en óptimo estado de operación el señalamiento horizontal y vertical para guiar el tránsito peatonal, ciclista y vehicular; de acuerdo a la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial elaborará de manera anual, el programa de instalación y mantenimiento del señalamiento vial con las necesidades detectadas de acuerdo a la disponibilidad de recursos, cuya operación deberá iniciar en el mes de enero del año correspondiente.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, proporcionará el servicio de mantenimiento al señalamiento vial que se encuentra instalado dentro de la infraestructura vial a cargo del municipio y en apoyo de vialidades de jurisdicción estatal en coordinación con las autoridades correspondientes.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, revisará las solicitudes de instalación y mantenimiento al señalamiento vial, las que resulten improcedentes se canalizaran mediante oficio por la Dirección de Mantenimiento Urbano a las dependencias u órganos encargados de su atención.
- Todo mantenimiento al señalamiento vial requerirá del levantamiento físico de la información por el personal del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial y se programará de acuerdo a las actividades del área.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, dará respuesta a las solicitudes de mantenimiento al señalamiento vial, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que la solicitud fue recibida para el mantenimiento del señalamiento vial.
- La Delegación Administrativa suministrará el material a utilizar, previa solicitud y enviará al área; ésta proveerá a los responsables de las cuadrillas los materiales, quienes a su vez reportarán el material empleado y no utilizado, así como el reporte de actividades, generador de trabajo y reporte fotográfico correspondiente.
- La o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial supervisará que los servicios de instalación y mantenimiento se proporcionen con las especificaciones determinadas.
- Los servicios de instalación y mantenimiento a los señalamientos viales ubicados en la infraestructura vial local a cargo del municipio, se atenderán invariablemente con el personal operativo adscrito al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial.
- La o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial deberá elaborar reportes semanales y mensuales correspondientes a los servicios de peticiones ciudadanas.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial solicitará, a través de la Dirección de Mantenimiento Urbano la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Vial, la cual verificará que cumpla con los requerimientos técnicos necesarios.
- Para atender las solicitudes que realice la Dirección de Sustentabilidad Vial, ésta deberá suministrar el material a utilizar para la instalación de señalamiento vial nuevo, previo estudio y dictamen de la misma Dirección.

2395

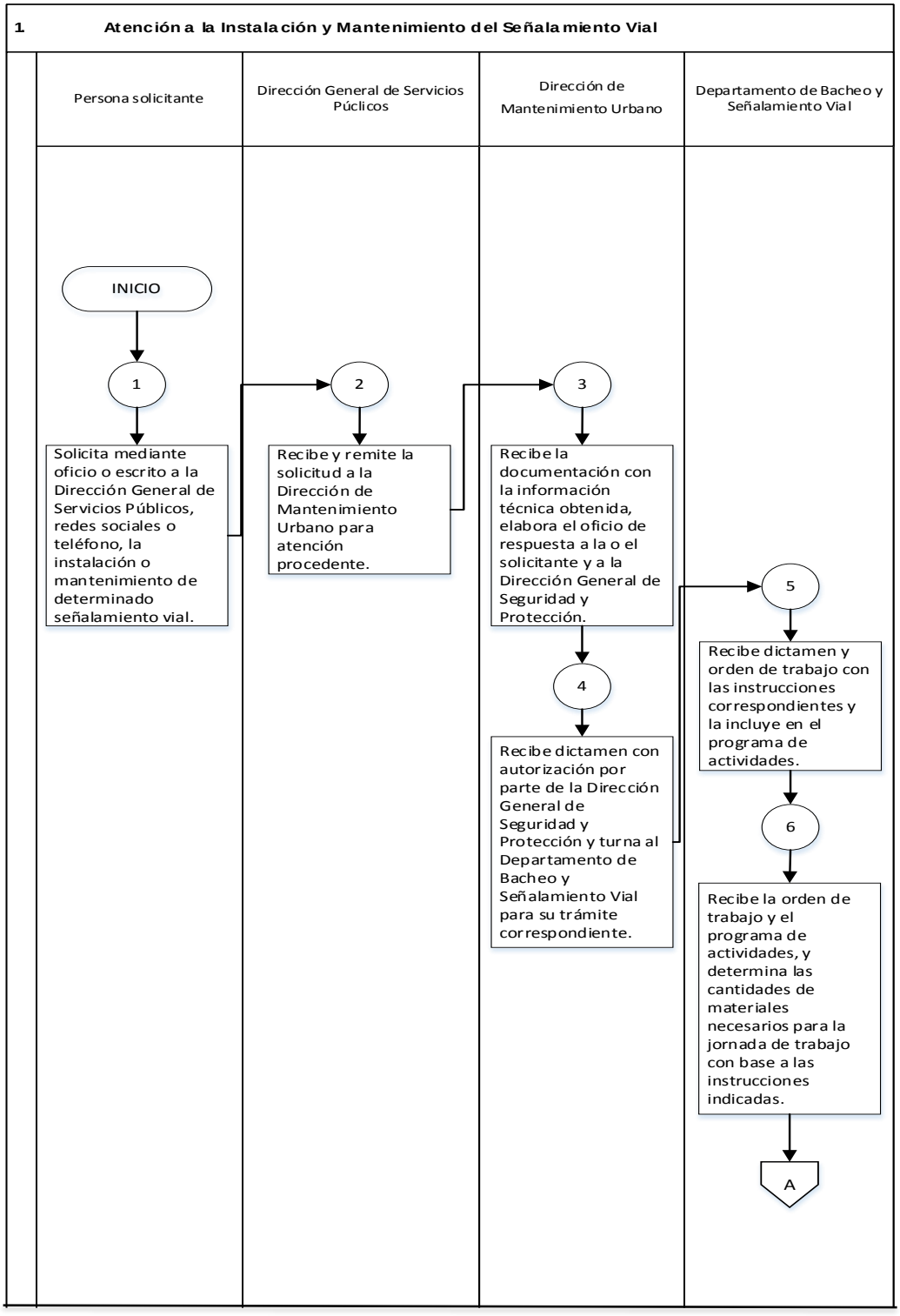
2. Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial

Descriptivo:

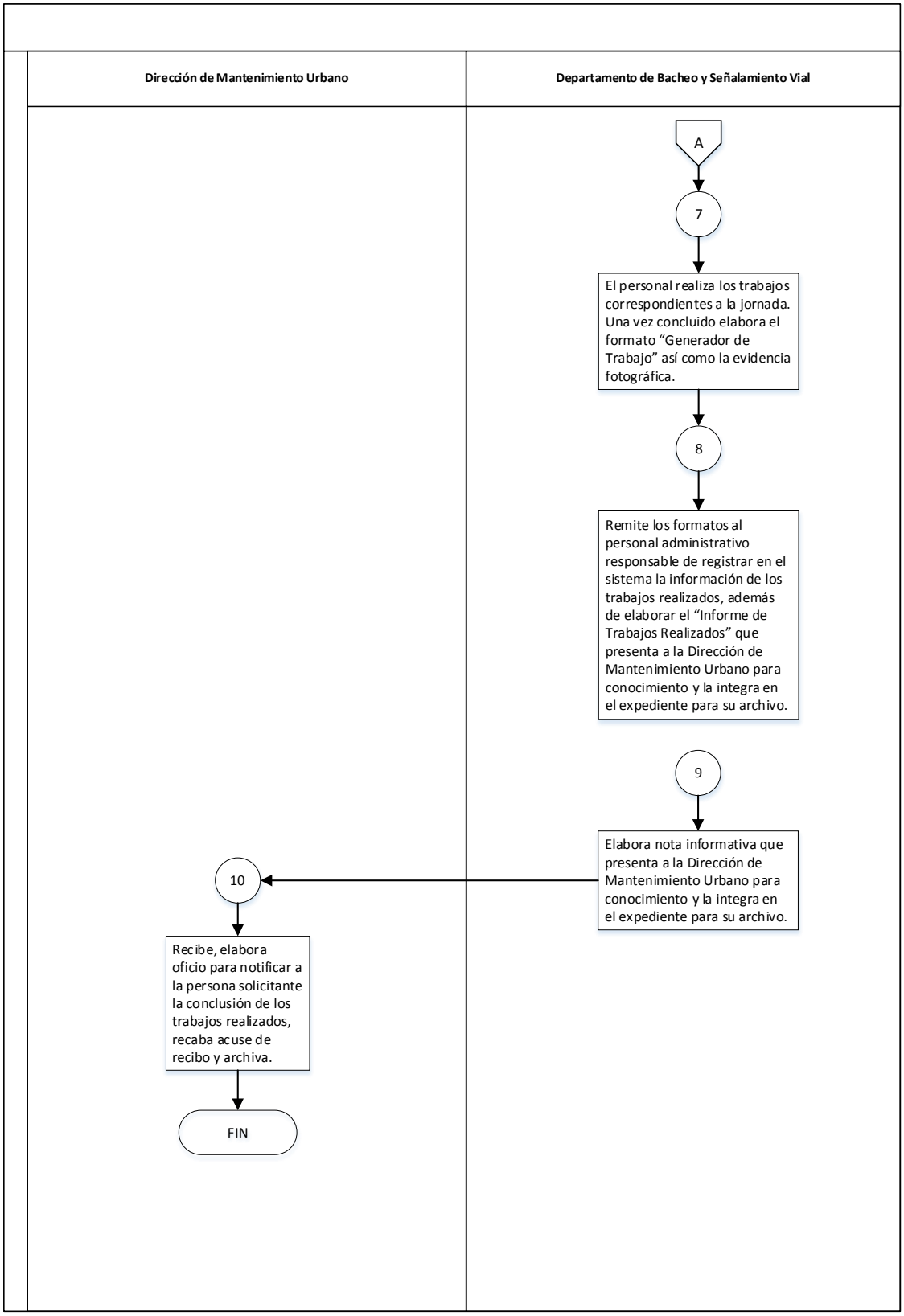
No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Solicita mediante oficio o escrito a la Dirección General de Servicios Públicos, redes sociales o teléfono, la instalación o mantenimiento de determinado señalamiento vial.
2	**Dirección de Servicios Públicos**	Recibe y remite la solicitud a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.
3	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe la documentación con la información técnica obtenida, elabora el oficio de respuesta a la o el solicitante y a la Dirección General de Seguridad y Protección.
4		Recibe dictamen con autorización por parte de la Dirección General de Seguridad y Protección y turna al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su trámite correspondiente.
5	**Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial**	Recibe dictamen y orden de trabajo con las instrucciones correspondientes y la incluye en el programa de actividades.
6		Recibe la orden de trabajo y el programa de actividades, y determina las cantidades de materiales necesarios para la jornada de trabajo con base a las instrucciones indicadas.
7		El personal realiza los trabajos correspondientes a la jornada. Una vez concluido elabora el formato “Generador de Trabajo” así como la evidencia fotográfica
8		Remite los formatos al personal administrativo responsable de registrar en el sistema la información de los trabajos realizados, además de elaborar el “Informe de Trabajos Realizados”.
9		Elabora nota informativa que presenta a la Dirección de Mantenimiento Urbano para conocimiento y la integra en el expediente para su archivo.
10	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe, elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva.
		FIN

2396

Diagrama:



2397


Dirección de Mantenimiento Urbano
Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial
A
7
El personal realiza los trabajos correspondientes a la jornada. Una vez concluido elabora el formato "Generador de Trabajo" así como la evidencia fotográfica.
8
Remite los formatos al personal administrativo responsable de registrar en el sistema la información de los trabajos realizados, además de elaborar el "Informe de Trabajos Realizados" que presenta a la Dirección de Mantenimiento Urbano para conocimiento y la integra en el expediente para su archivo.
9
Elabora nota informativa que presenta a la Dirección de Mantenimiento Urbano para conocimiento y la integra en el expediente para su archivo.
10
Recibe, elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva.
FIN

2398

Nombre del Procedimiento:	**Avaluó de daños a señalamientos**
Objetivo:	Valorar a través de bases técnicas las especificaciones del señalamiento vial, de acuerdo a la normatividad vigente establecida por la Secretaria de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes para determinar la cuantificación de daños al mismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial recibirá los reportes de accidentes en vialidades de jurisdicción municipal, que provoquen algún tipo de daños al señalamiento vial, a través de los elementos de tránsito y vialidad y comandantes con cargo de jefe de circulación o Coordinación Jurídica.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial será el área encargada de realizar visitas y recorridos en campo, así como tomar evidencia fotográfica de los diferentes señalamientos.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial elaborará y enviará un informe a la Dirección de Mantenimiento Urbano, con base en la normatividad vigente establecida la Secretaria de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, de la cuantificación del monto total de los daños causados al señalamiento vial.
- La Dirección General de Servicios Públicos enviará oficio a la Coordinación Jurídica con la finalidad de presentar la querella ante la Fiscalía competente en el momento en que se presente algún daño al señalamiento vial. 2399

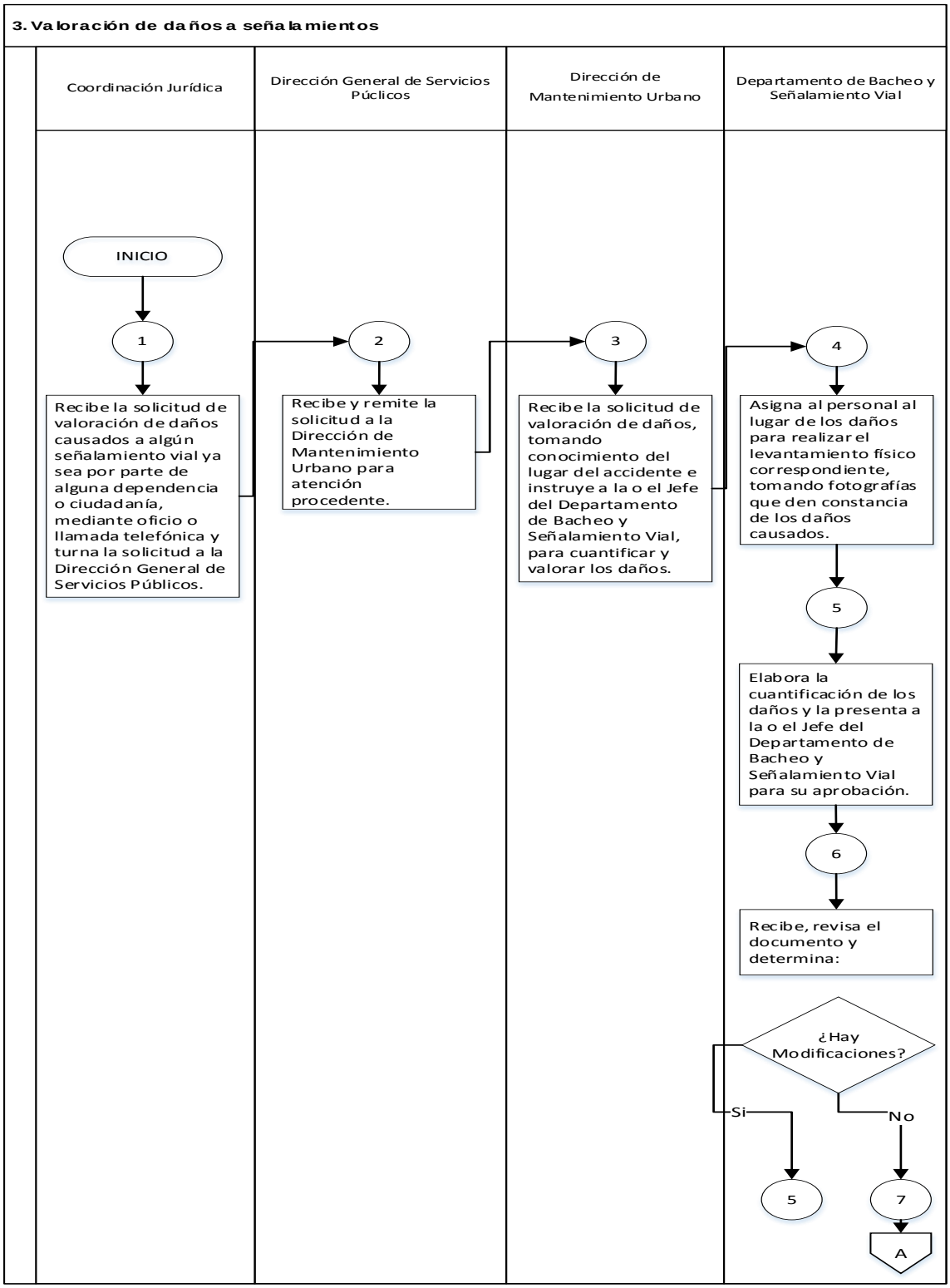
3. Valoración de daños a señalamientos

Descriptivo:

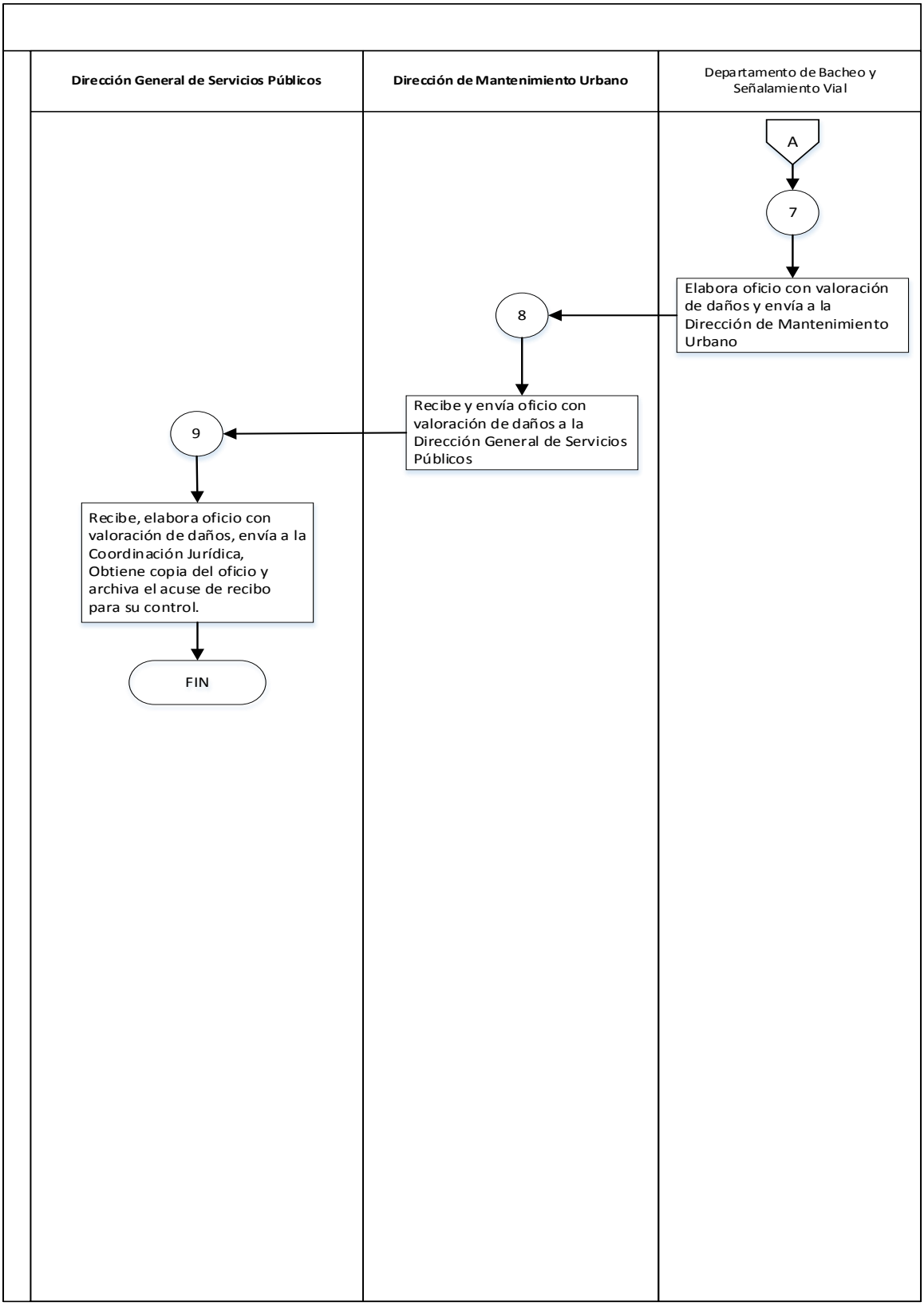
No	Responsable	Actividad
1	**Coordinación Jurídica**	Recibe la solicitud de valoración de daños causados a algún señalamiento vial ya sea por parte de alguna dependencia o ciudadanía, mediante oficio o llamada telefónica y turna la solicitud a la Dirección General de Servicios Públicos.
2	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe y remite la solicitud a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.
3	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe la solicitud de valoración de daños, tomando conocimiento del lugar del accidente e instruye a la o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, para cuantificar y valorar los daños.
4	**Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial**	Asigna al personal al lugar de los daños para realizar el levantamiento físico correspondiente, tomando fotografías que den constancia de los daños causados.
5		Elabora la cuantificación de los daños y la presenta a la o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su aprobación.
6		Recibe, revisa el documento y determina:
		¿Hay Modificaciones?
		Sí: Regresa al paso 5
7		No: Elabora oficio con valoración de daños y envía a la Dirección de Mantenimiento Urbano
8	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe y envía oficio con valoración de daños a la Dirección General de Servicios Públicos
9	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe, elabora oficio con valoración de daños, envía a la Coordinación Jurídica, Obtiene copia del oficio y archiva el acuse de recibo para su control.
		FIN

2400

Diagrama:



2401


Dirección General de Servicios Públicos
Dirección de Mantenimiento Urbano
Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial
A
7
Elabora oficio con valoración de daños y envía a la Dirección de Mantenimiento Urbano
8
Recibe y envía oficio con valoración de daños a la Dirección General de Servicios Públicos
9
Recibe, elabora oficio con valoración de daños, envía a la Coordinación Jurídica, Obtiene copia del oficio y archiva el acuse de recibo para su control.
FIN

2402

Nombre del Procedimiento:	**Seguimiento de proyectos de Señalamiento**
Objetivo:	Observar e informar sobre los proyectos de señalamiento.

POLITICAS APLICABLES

- La Dirección General de Seguridad y Protección, realiza o determina si un proyecto de señalización es factible cumpliendo con las especificaciones técnicas.
- A las propuestas de elaboración de proyectos de señalización, dará seguimiento personal de la Dirección General de Servicios Públicos y solo en casos justificados, para los que existan recursos financieros presupuestales, se podrá contratar externamente.
- La Dirección de Mantenimiento Urbano, dará seguimiento a los proyectos de señalamiento vial autorizados, mediante la Dirección General de Seguridad y Protección, para la ejecución y supervisión será por parte del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial dentro de los tiempos contemplados en el programa correspondiente.

2403

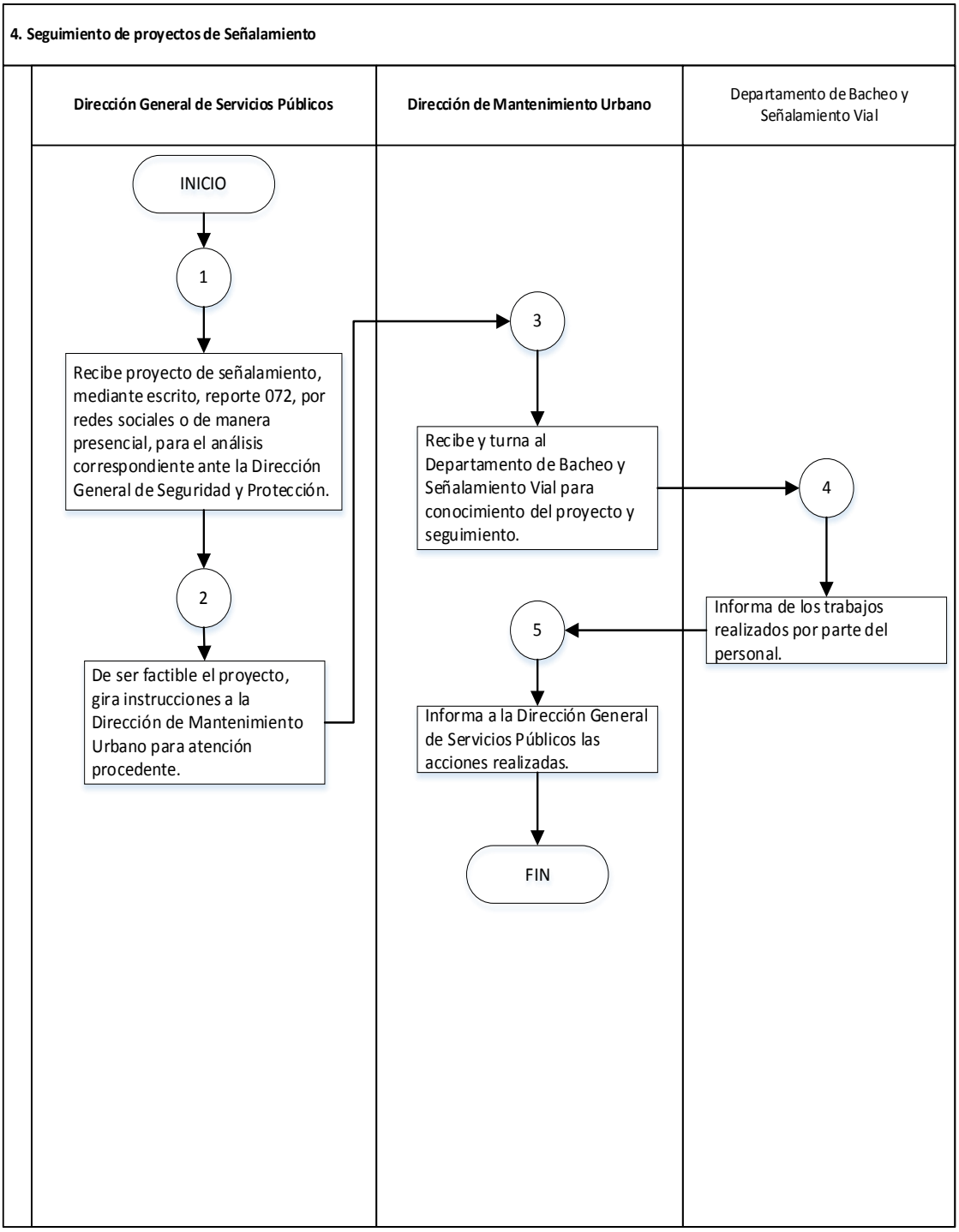
4. Seguimiento de proyectos de Señalamiento

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe proyecto de señalamiento, mediante escrito, reporte 072, por redes sociales o de manera presencial, para el análisis correspondiente ante la Dirección General de Seguridad y Protección.
2		De ser factible el proyecto, gira instrucciones a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.
3	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe y turna al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para conocimiento del proyecto y seguimiento.
4	**Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial**	Informa de los trabajos realizados por parte del personal**.**
5	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Informa a la Dirección General de Servicios Públicos las acciones realizadas.
		FIN

2404

Diagrama:



2405

XI. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AL EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO URBANO

Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano**
Objetivo:	Mantener el mobiliario y equipamiento urbano del municipio en buenas condiciones, para ofrecer a la ciudadanía una imagen urbana agradable, dando mayor comodidad y seguridad al usuario.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano es el responsable de programar y coordinar las acciones permanentes de mantenimiento y rehabilitación, con el fin de prevenir el deterioro del mobiliario de la ciudad y de los juegos infantiles metálicos.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará la rehabilitación de banquetas y guarniciones.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano atenderá los reportes o acuerdos relacionados con el mantenimiento urbano de una forma programada y optimizando los recursos materiales y humanos.

2406

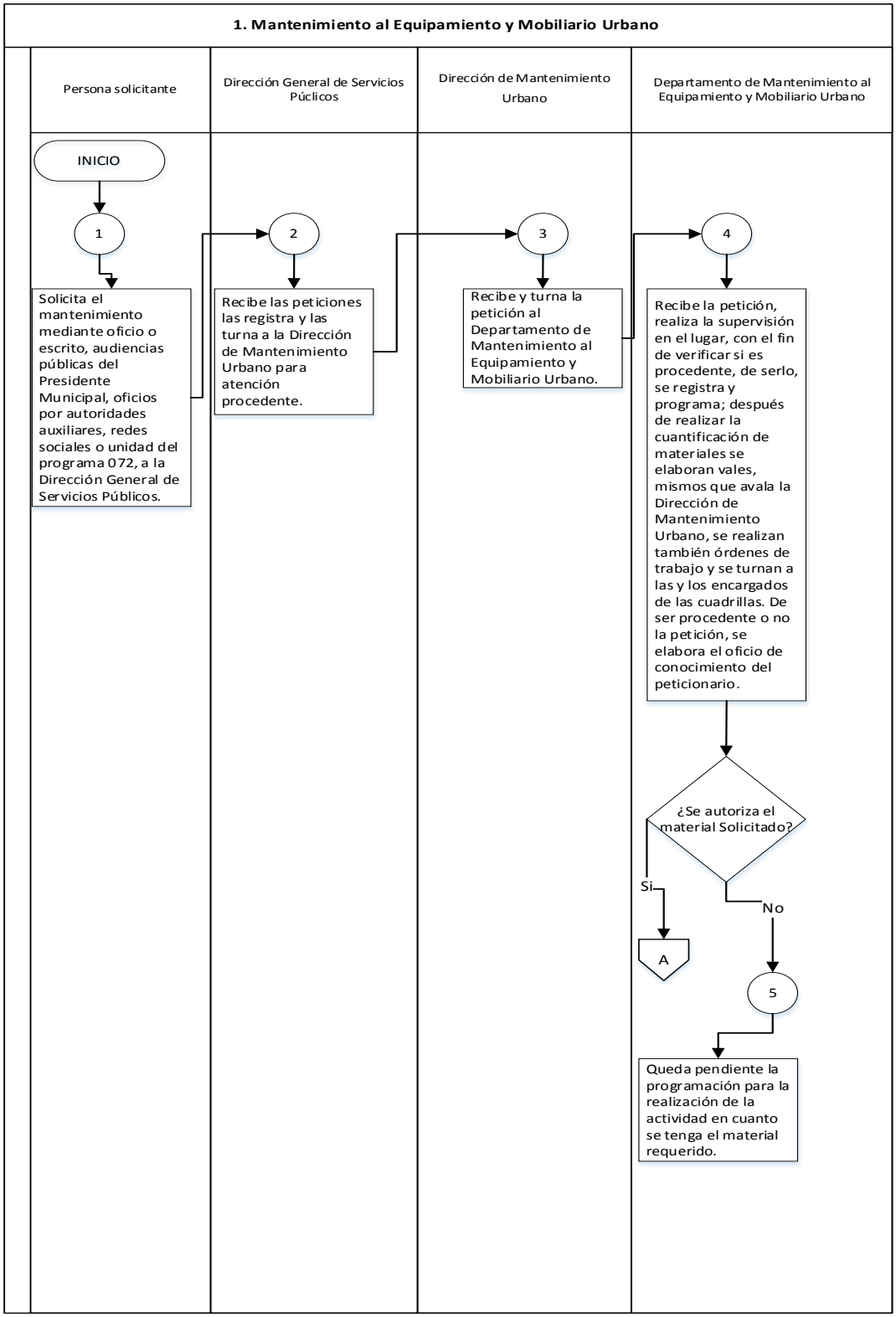
1. Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano

Descriptivo:

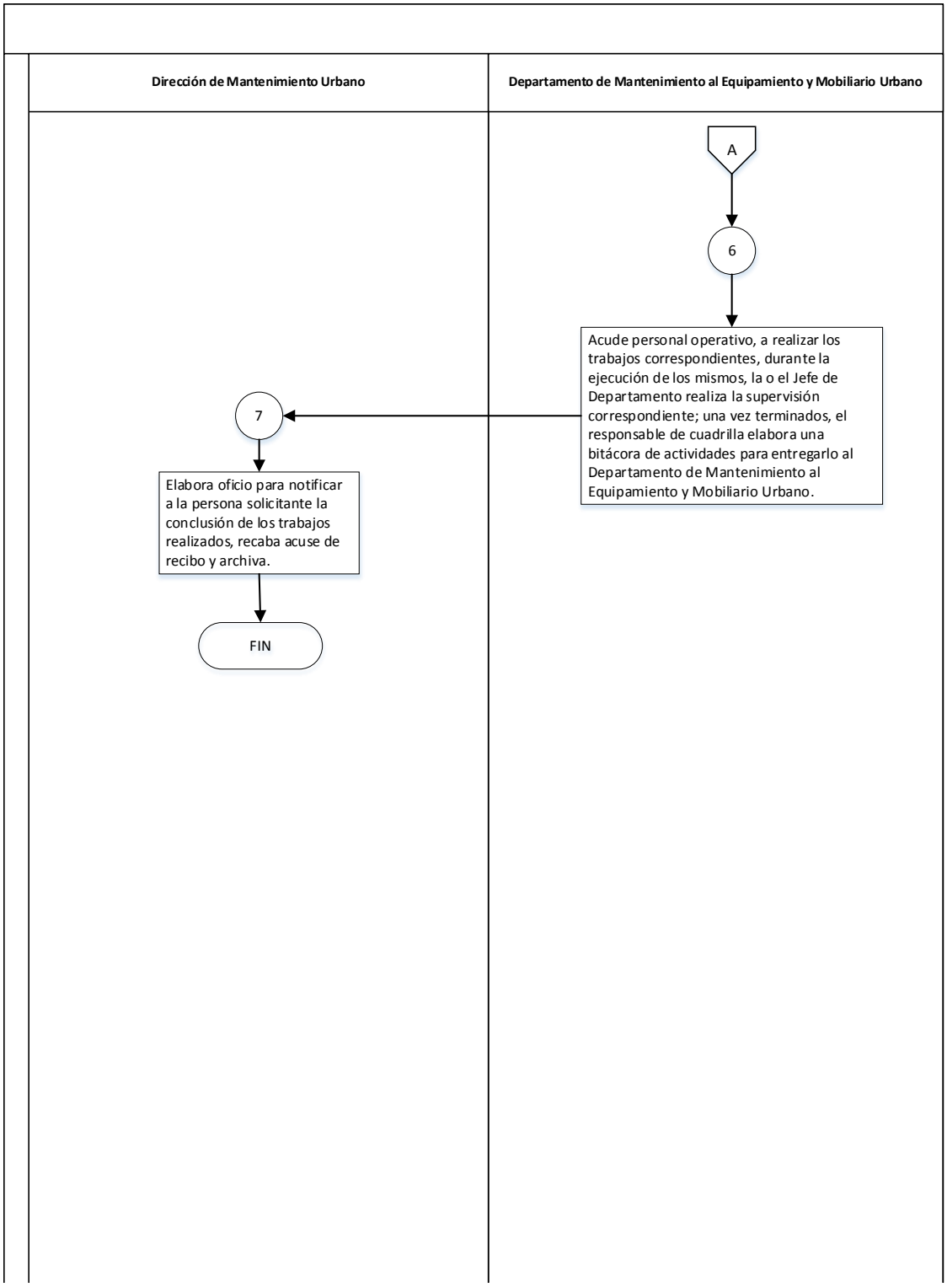
No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	**Solicita el mantenimiento mediante oficio o escrito, audiencias públicas del Presidente Municipal, oficios por autoridades auxiliares, redes sociales o unidad del programa 072, a la Dirección General de Servicios Públicos.**
2	**Dirección General de Servicios Públicos**	**Recibe las peticiones las registra y las turna a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.**
3	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	**Recibe y turna la petición al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano.**
4	**Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano**	Recibe la petición, realiza la supervisión en el lugar, con el fin de verificar si es procedente, de serlo, se registra y programa; después de realizar la cuantificación de materiales se elaboran vales, mismos que avala la Dirección de Mantenimiento Urbano, se realizan también órdenes de trabajo y se turnan a las y los encargados de las cuadrillas. De ser procedente o no la petición, se elabora el oficio de conocimiento del peticionario.
		¿Se autoriza el material Solicitado?
5		**No:** Queda pendiente la programación para la realización de la actividad en cuanto se tenga el material requerido.
6		**Sí:** Acude personal operativo, a realizar los trabajos correspondientes, durante la ejecución de los mismos, la o el Jefe de Departamento realiza la supervisión correspondiente; una vez terminados, el responsable de cuadrilla elabora una bitácora de actividades para entregarlo al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano.
7	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	**Elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva.**
		FIN

2407

Diagrama:



2408


Dirección de Mantenimiento Urbano
Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano
A
6
Acude personal operativo, a realizar los trabajos correspondientes, durante la ejecución de los mismos, la o el Jefe de Departamento realiza la supervisión correspondiente; una vez terminados, el responsable de cuadrilla elabora una bitácora de actividades para entregarlo al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano.
7
Elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva.
FIN

2409

Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro**
Objetivo:	Mejorar y conservar la imagen de los Mercados Públicos y Rastro, con el propósito de brindar mantenimiento al exterior de los inmuebles propiedad del H. Ayuntamiento, con la finalidad de proporcionar a la ciudadanía un buen servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano atenderá las actividades que se encuentren dentro de su competencia, una vez contando con los materiales suficientes para el mantenimiento exterior de los inmuebles.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará acciones que apoyen al mejoramiento de la imagen al exterior de los mismos, para brindar un servicio de calidad para la ciudadanía.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará acciones que mejoren el mantenimiento preventivo y correctivo al exterior de los inmuebles propiedad del municipio, tomando como base una supervisión previa.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano trabajará en apoyo con las y los administradores de cada uno de los inmuebles propiedad del Ayuntamiento, en caso de actividades transcendentales para que sean atendidas en tiempo y forma.

2410

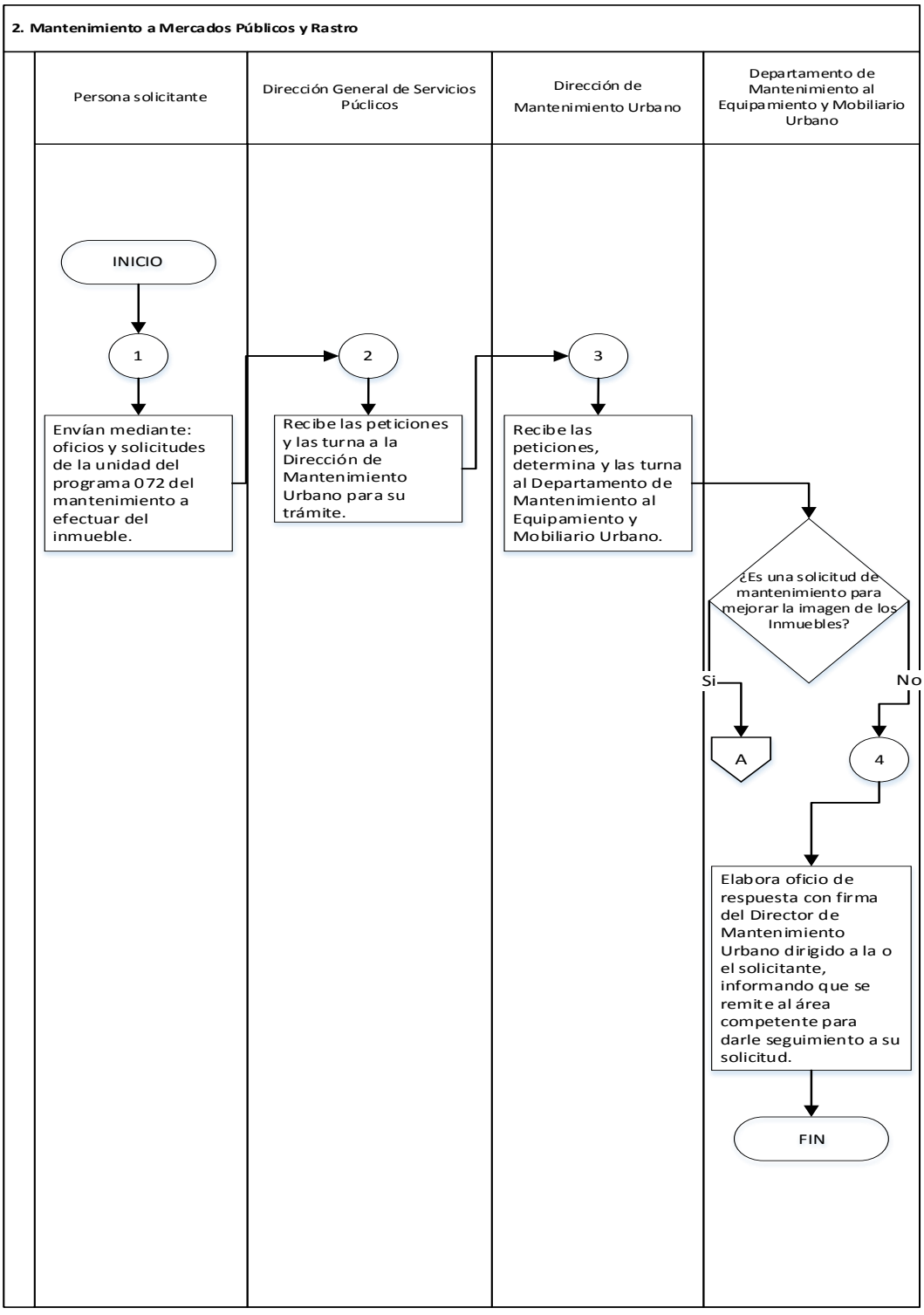
2. Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro

Descriptivo:

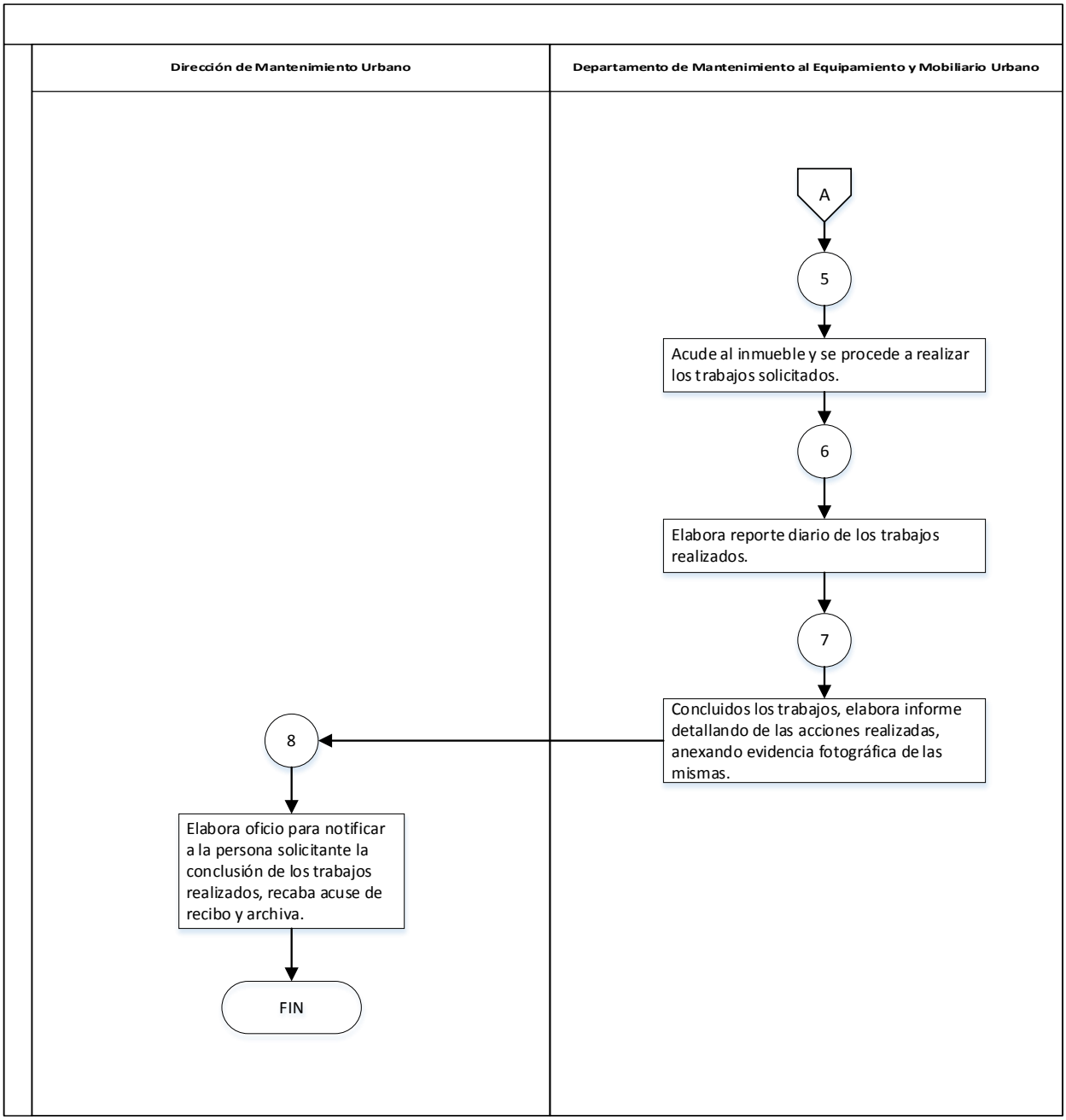
No	Responsable	Actividad
1	**Persona Solicitante**	Envían mediante: oficios y solicitudes de la unidad del programa 072 del mantenimiento a efectuar del inmueble.
2	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe las peticiones y las turna a la Dirección de Mantenimiento Urbano para su trámite.
3	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	**Recibe las peticiones, determina y las turna al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano.**
		¿Es una solicitud de mantenimiento para mejorar la imagen de los Inmuebles?
4	**Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano**	**No:** Elabora oficio de respuesta con firma del D**irector de Mantenimiento Urbano** dirigido a la o el solicitante, informando que se remite al área competente para darle seguimiento a su solicitud.
		FIN
5	**Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano**	**Sí:** **Acude al inmueble y se procede a realizar los trabajos solicitados.**
6		**Elabora reporte diario de los trabajos realizados.**
7		**Concluidos los trabajos, elabora informe detallando de las acciones realizadas, anexando evidencia fotográfica de las mismas.**
8	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	**Elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva.**
		FIN

2411

Diagrama:



2412


Dirección de Mantenimiento Urbano
Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano
A
5
Acude al inmueble y se procede a realizar los trabajos solicitados.
6
Elabora reporte diario de los trabajos realizados.
7
Concluidos los trabajos, elabora informe detallando de las acciones realizadas, anexando evidencia fotográfica de las mismas.
8
Elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva.
FIN

2413

Nombre del Procedimiento:	**Avalúo de daños a la infraestructura urbana municipal**
Objetivo:	Realizar el avalúo a través de bases técnicas las especificaciones de la infraestructura urbana municipal, para determinar la cuantificación de daños al mismo, para el reemplazo en tiempo y forma.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano, recibirá los reportes de accidentes en vialidades de jurisdicción municipal, que provoquen algún tipo de daños a la infraestructura urbana, a través de los elementos de tránsito y vialidad y comandantes con cargo de jefe de circulación ó Coordinación Jurídica.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano será el área encargada de realizar visitas y recorridos en campo, así como tomar evidencia fotográfica de los diferentes daños a la infraestructura urbana.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano es el encargado de realizar el avalúo en un término no mayor a 5 días hábiles, elaborará y enviará un informe a la Dirección de Mantenimiento Urbano, con base en la normatividad vigente de la cuantificación del monto total de los daños causados a la infraestructura urbana. 2414
- La Dirección General de Servicios Públicos enviará oficio a la Coordinación Jurídica con la finalidad de presentar la querella ante la Fiscalía competente en el momento en que se presente algún daño a la infraestructura urbana.

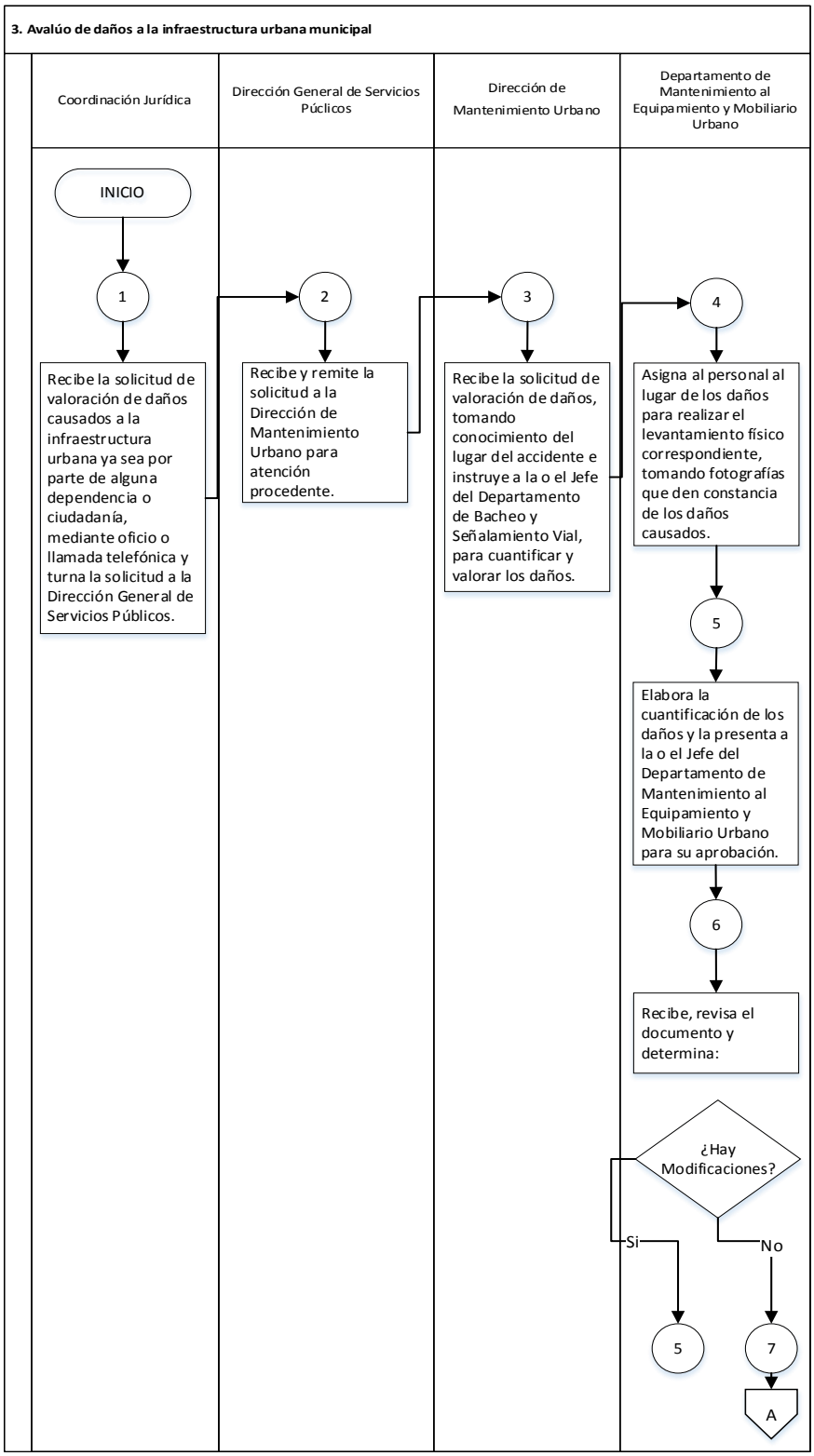
3. Avalúo de daños a la infraestructura urbana municipal

Descriptivo:

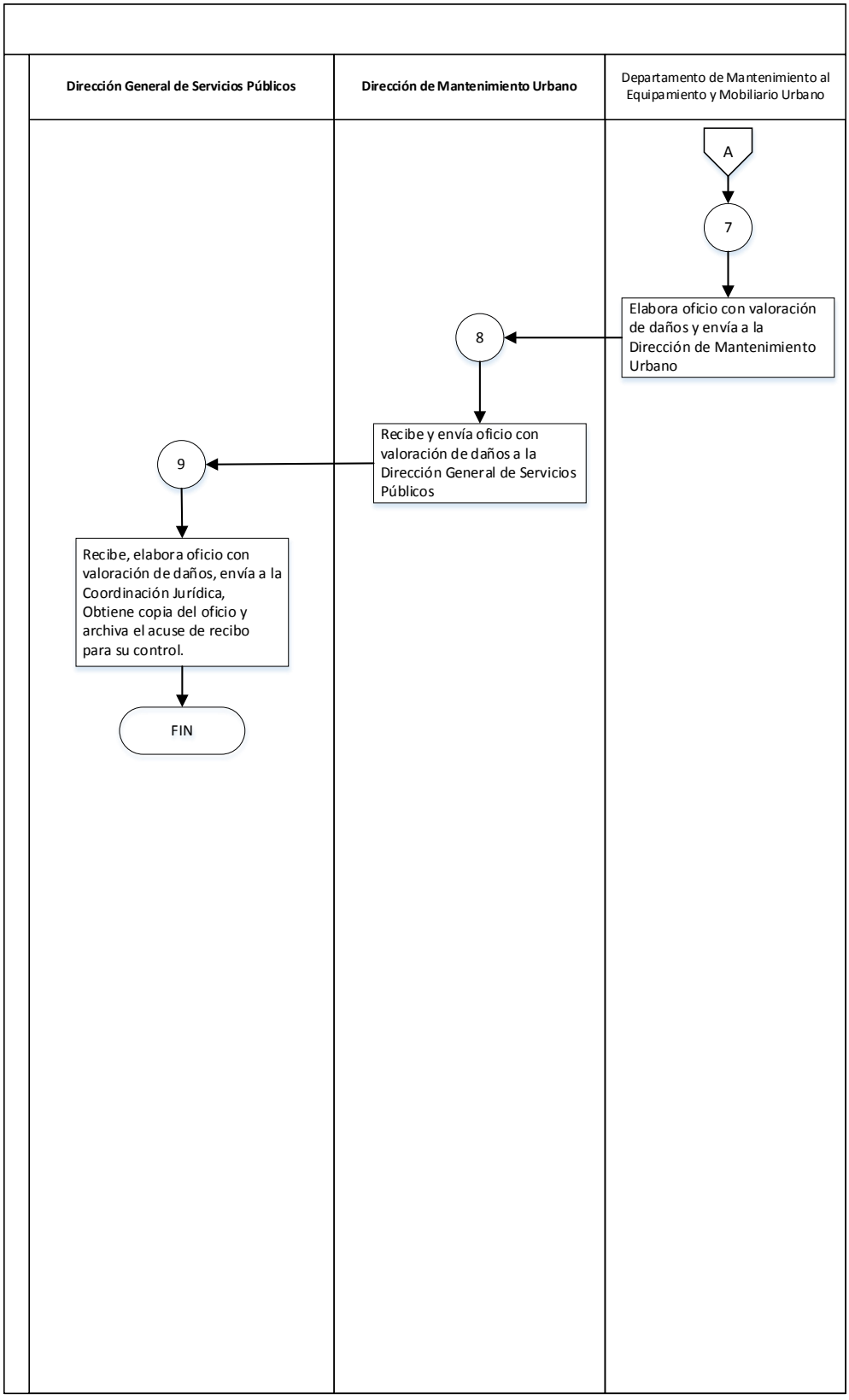
No	Responsable	Actividad
1	**Coordinación Jurídica**	Recibe la solicitud de valoración de daños causados a la infraestructura urbana ya sea por parte de alguna dependencia o ciudadanía, mediante oficio o llamada telefónica y turna la solicitud a la Dirección General de Servicios Públicos.
2	**Dirección General de Servicios Públicos**	**Recibe y remite la solicitud a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.**
3	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	Recibe la solicitud de valoración de daños, tomando conocimiento del lugar del accidente e instruye a la o el Jefe del Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano**, para cuantificar y valorar los daños.**
4	**Departamento Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano**	**Asigna al personal al lugar de los daños para realizar el levantamiento físico correspondiente, tomando fotografías que den constancia de los daños causados.**
5		Elabora la cuantificación de los daños y la presenta a la o el Jefe del Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano para su aprobación.
6		Recibe, revisa el documento y determina:
		¿Hay Modificaciones?
		Sí: Regresa al paso 5
7		**No:** **Elabora oficio con valoración de daños y envía a la Dirección de Mantenimiento Urbano**
8	**Dirección de Mantenimiento Urbano**	**Recibe y envía oficio con valoración de daños a la Dirección General de Servicios Públicos**
9	**Dirección General de Servicios Públicos**	**Recibe, elabora oficio con valoración de daños, envía a la Coordinación Jurídica,** Obtiene copia del oficio y archiva el acuse de recibo para su control.
		FIN

2415

Diagrama:



2416


Dirección General de Servicios Públicos
Dirección de Mantenimiento Urbano
Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano
A
7
Elabora oficio con valoración de daños y envía a la Dirección de Mantenimiento Urbano
8
Recibe y envía oficio con valoración de daños a la Dirección General de Servicios Públicos
9
Recibe, elabora oficio con valoración de daños, envía a la Coordinación Jurídica, Obtiene copia del oficio y archiva el acuse de recibo para su control.
FIN

2417

XII. DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, camellones y áreas verdes de la ciudad**
Objetivo:	Procurar la conservación de los diferentes parques, jardines, camellones y áreas verdes de la ciudad con la finalidad de propiciar el sano esparcimiento, la recreación, el descanso y la convivencia familiar en un medio ambiente agradable a los sentidos y con alcances para toda la población usuaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes en un plazo no mayor a 15 días y de acuerdo con la disponibilidad de recursos y a la agenda.
- El Departamento de Parques y Jardines realizará actividades de mantenimiento a áreas verdes, tales como: la poda de pasto, setos, arbustos, cultivo de planta, deshierbe, riego, papeleo, barrido y recolección de producto vegetal.
- El Departamento de Parques y Jardines se coordinará con otras unidades administrativas para realizar fertilización, control de plagas, enfermedades, riego, entre otras, todo esto acorde con la época del año y el desarrollo fenológico de los elementos de ornato.
- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones recibirá las peticiones relacionadas con el mantenimiento de parques y jardines por las siguientes vías: mediante escrito de solicitud, oficio de Autorización de la Dirección General de Medio Ambiente, aplicación “Toluca en tus manos”, reporte de llamadas del 072, redes Sociales y Presidencia Municipal.
- El Departamento de Parques y Jardines determinará el alcance de las acciones por realizar a través de diversas técnicas, necesidades y disponibilidad de recursos.
- El Departamento de Parques y Jardines informará a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y ésta a su vez a la Dirección General de Servicios Públicos de todas las solicitudes y/o reportes realizados por la ciudadanía, posteriormente a que sean atendidas.

2418

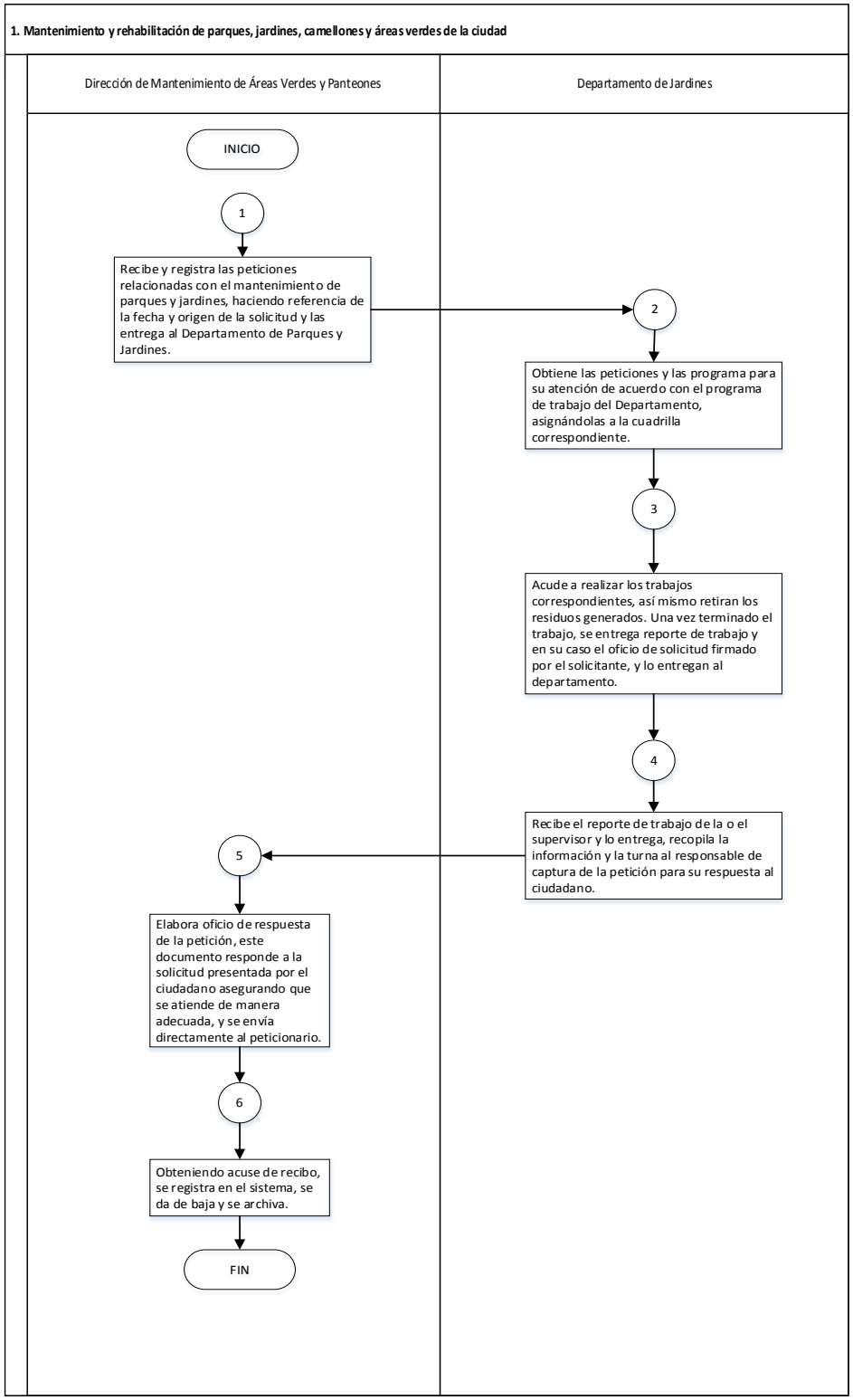
1. Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, camellones y áreas verdes de la ciudad

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Recibe y registra las peticiones relacionadas con el mantenimiento de parques y jardines, haciendo referencia de la fecha y origen de la solicitud y las entrega al Departamento de Parques y Jardines.
2	**Departamento Parques y Jardines**	Obtiene las peticiones y las programa para su atención de acuerdo con el programa de trabajo del Departamento, asignándolas a la cuadrilla correspondiente.
3		Acude a realizar los trabajos correspondientes, así mismo retiran los residuos generados. Una vez terminado el trabajo, se entrega reporte de trabajo y en su caso el oficio de solicitud firmado por el solicitante, y lo entregan al departamento.
4		Recibe el reporte de trabajo de la o el supervisor y lo entrega, recopila la información y la turna al responsable de captura de la petición para su respuesta al ciudadano.
5	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Elabora oficio de respuesta de la petición, este documento responde a la solicitud presentada por el ciudadano asegurando que se atiende de manera adecuada, y se envía directamente al peticionario.
6		Obteniendo acuse de recibo, se registra en el sistema, se da de baja y se archiva.
		FIN

2419

Diagrama:



2420

Nombre del Procedimiento:	**Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes**
Objetivo:	Proporcionar a la población y a las autoridades espacios ajardinados dignos que permitan resaltar las festividades cívicas a conmemorar dentro del ámbito municipal con la oportunidad de tiempo necesario, juntamente con los departamentos correspondientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verde y Panteones a través del Departamento de Parques y Jardines son las responsables de la programación y ejecución de las acciones encaminadas a presentar en condiciones aceptables la jardinería existente en las áreas verdes, de manera especial en las fechas conmemorativas.
- Para la celebración de alguna ceremonia cívica que solicite la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales dependiente de la Presidencia Municipal de acuerdo al calendario cívico, se registrará el evento en la agenda.
- Toda solicitud de habilitación de un área verde para eventos cívicos será atendida por el Departamento de Parques y Jardines en un plazo máximo de ocho días.

2421

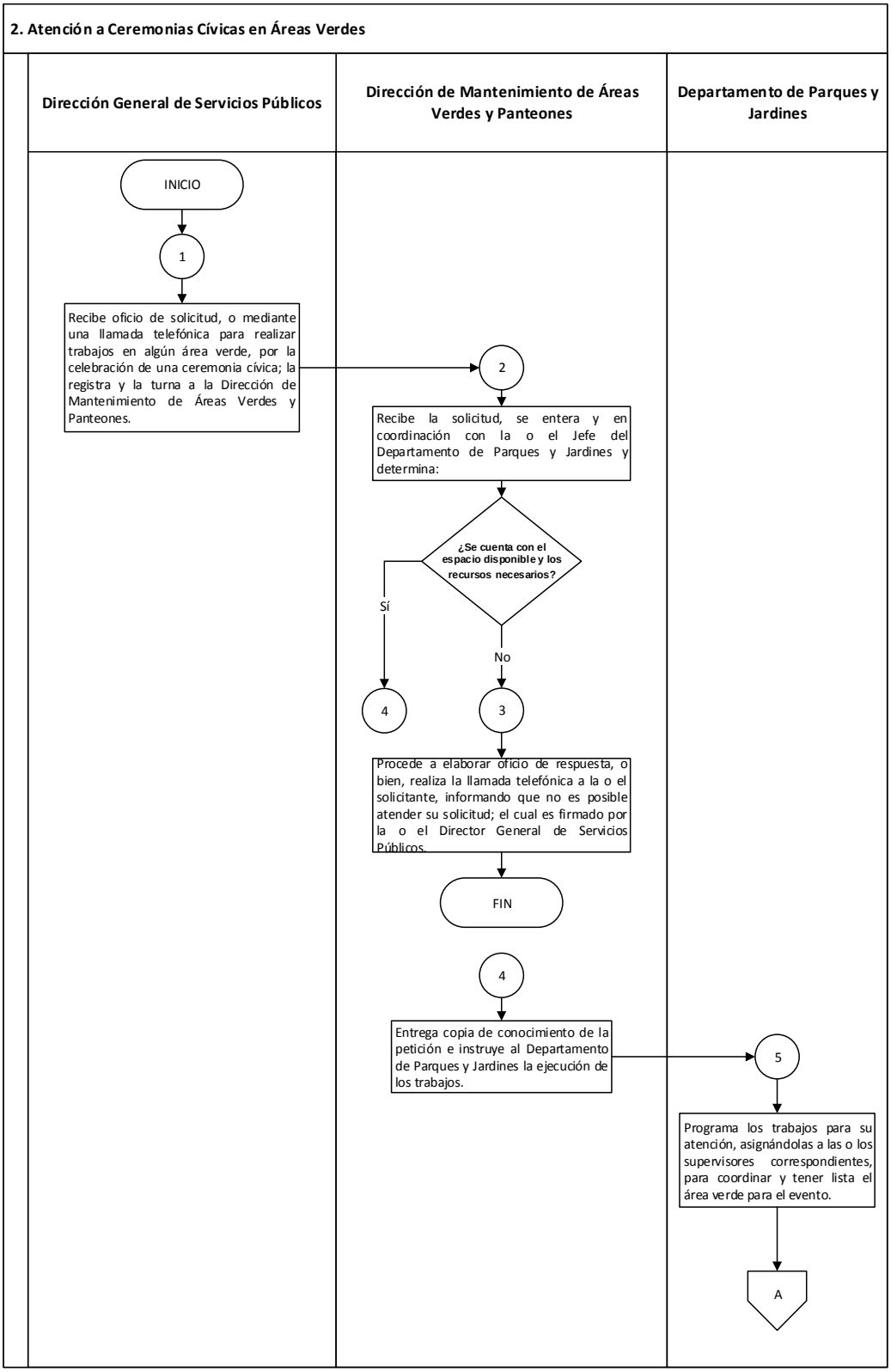
2.Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe oficio de solicitud, o mediante una llamada telefónica para realizar trabajos en algún área verde, por la celebración de una ceremonia cívica; la registra y la turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones.
2	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Recibe la solicitud, se entera y en coordinación con la o el jefe del Departamento de Parques y Jardines determina:
		¿Se cuenta con el espacio disponible y los recursos necesarios?
3		**No:** Procede a elaborar oficio de respuesta, o bien, realiza la llamada telefónica a la o el solicitante, informando que no es posible atender su solicitud; el cual es firmado por la o el Director General de Servicios Públicos.
		FIN
4	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	**Sí:** Entrega copia de conocimiento de la petición e instruye al Departamento de Parques y Jardines la ejecución de los trabajos.
5	**Departamento de Parques y Jardines**	Programa los trabajos para su atención, asignándolas a las o los supervisores correspondientes, para coordinar y tener lista el área verde para el evento.
6		Acuden al lugar para realizar los trabajos correspondientes, así mismo retiran los residuos generados. Una vez terminados se obtiene la firma de conformidad de la o el solicitante en la copia del oficio de solicitud o en el reporte de trabajo, y lo entregan al responsable de captura.
7		Recibe la copia del oficio de solicitud con la firma de conformidad o el reporte de las actividades realizadas.
8	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Elabora oficio de respuesta, le da su visto bueno y lo turna a la Dirección General de Servicios Públicos para su firma.
9	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe el oficio de respuesta, lo firma y lo envía al solicitante, obteniendo acuse de recibo para su archivo.
		FIN

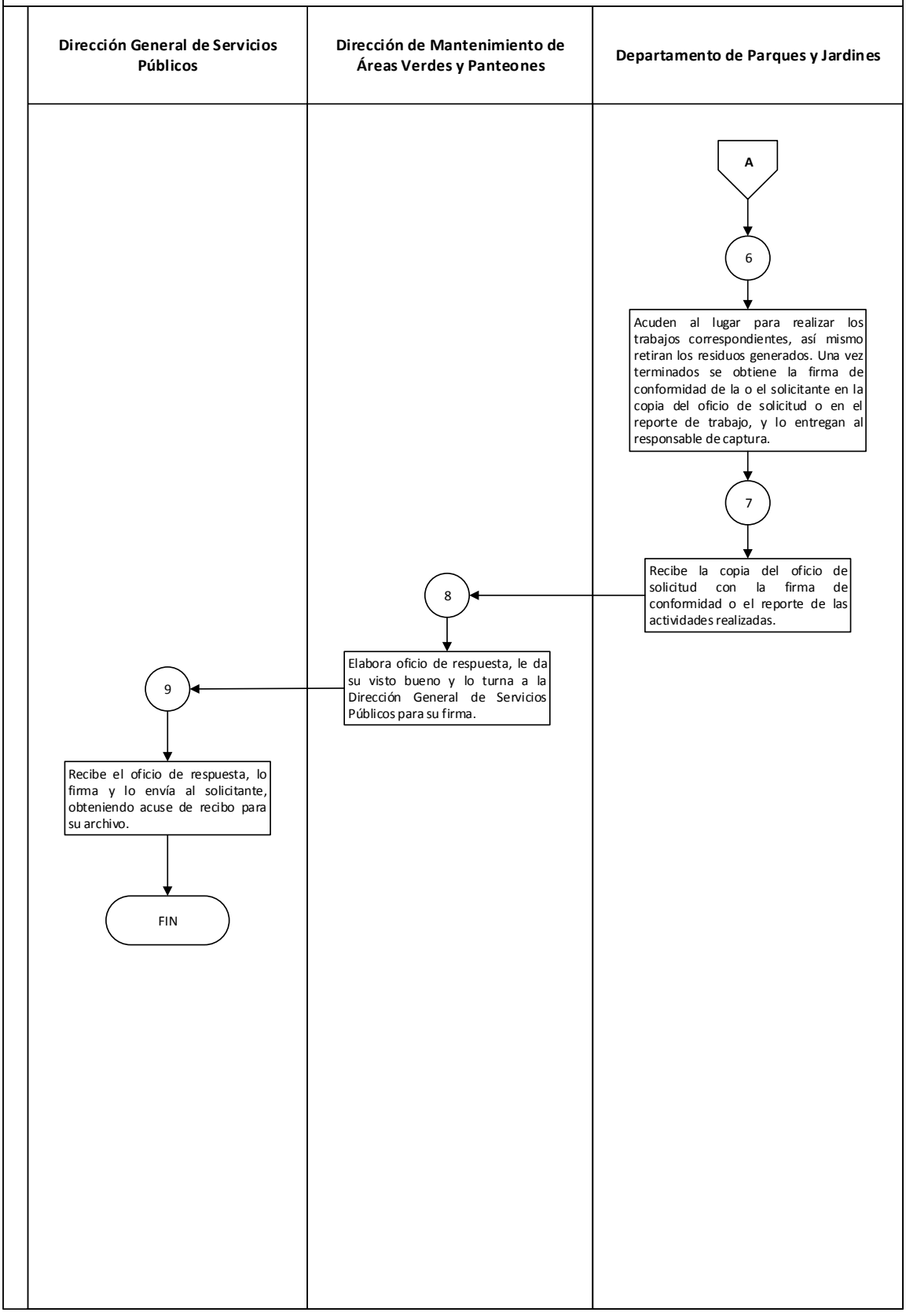
2422

Diagrama:



2423

2. Atención a Ceremonias Cívicas en Áreas Verdes



2424

Nombre del Procedimiento:	**Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos**
Objetivo:	Aplicar el plan de contingencia que permita actuar oportunamente frente a las eventualidades que afectan las calles y aceras peatonales en relación con la ornamentación forestal existente, en coordinación con Protección Civil.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de aplicar el plan de contingencia inherente a la ornamentación forestal, contando con los márgenes de seguridad necesarios y con el visto bueno de Protección civil.

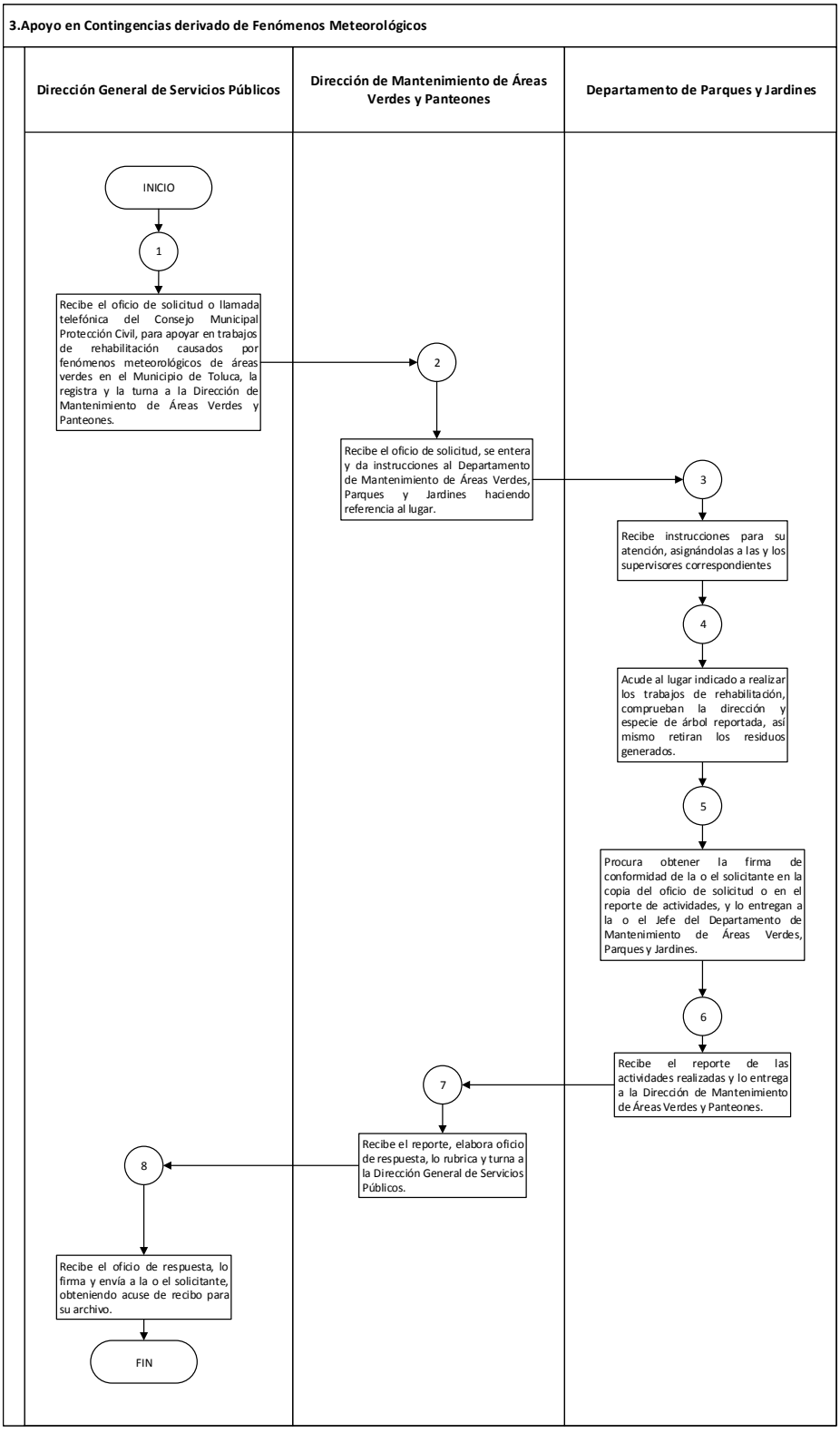
2425

3. Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe el oficio de solicitud o llamada telefónica del Consejo Municipal Protección Civil, para apoyar en trabajos de rehabilitación causados por fenómenos meteorológicos de áreas verdes en el Municipio de Toluca, la registra y la turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones.
2	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Recibe el oficio de solicitud, se entera y da instrucciones al Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines haciendo referencia al lugar.
3	**Departamento Parques y Jardines**	Recibe instrucciones para su atención, asignándolas a las y los supervisores correspondientes.
4		Acude al lugar indicado a realizar los trabajos de rehabilitación, comprueban la dirección y especie de árbol reportada, así mismo retiran los residuos generados.
5		Procura obtener la firma de conformidad de la o el solicitante en la copia del oficio de solicitud o en el reporte de actividades, y lo entregan a la o el Jefe del Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines.
6		Recibe el reporte de las actividades realizadas y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones.
7	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, lo rubrica y turna a la Dirección General de Servicios Públicos.
8	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe el oficio de respuesta, lo firma y envía a la o el solicitante, obteniendo acuse de recibo para su archivo.
		FIN

2426

Diagrama:



2427

Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos**
Objetivo:	Realizar acciones de conservación en los parques recreativos con el objetivo de brindar a la población espacios públicos dignos y seguros para su desarrollo y esparcimiento, innovando el diseño como un espacio atractivo para el visitante.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes tales como: la poda de pasto, setos, arbustos y árboles, deshierbe, papeleo, barrido, recolección de basura, riego, así como, coordinarse con otros Departamentos para realizar cultivo de planta, fertilización, control de plagas, enfermedades, entre otros. Todo esto acorde con la época del año y aplicando los recursos disponibles.
- El Departamento de Parques y Jardines establecerá las acciones por realizar a través de diversas técnicas, necesidades y disponibilidad de recursos, esto con la finalidad de la preservación, funcionalidad y buena imagen de las áreas verdes existentes dentro de las instalaciones localizadas en el territorio municipal.
- El Departamento de Parques y Jardines informará a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y a la Dirección General de Servicios Públicos de todas las solicitudes y/o reportes realizados por la ciudadanía, después de ser atendidos.
- El Departamento de Parques y Jardines recibirá peticiones relacionadas con el mantenimiento de los espacios públicos de esparcimiento y recreación por las siguientes vías: mediante escrito de solicitud, llamadas de usuarios, reporte de llamadas del 072 y reporte de la Secretaría del Ayuntamiento de Toluca.

2428

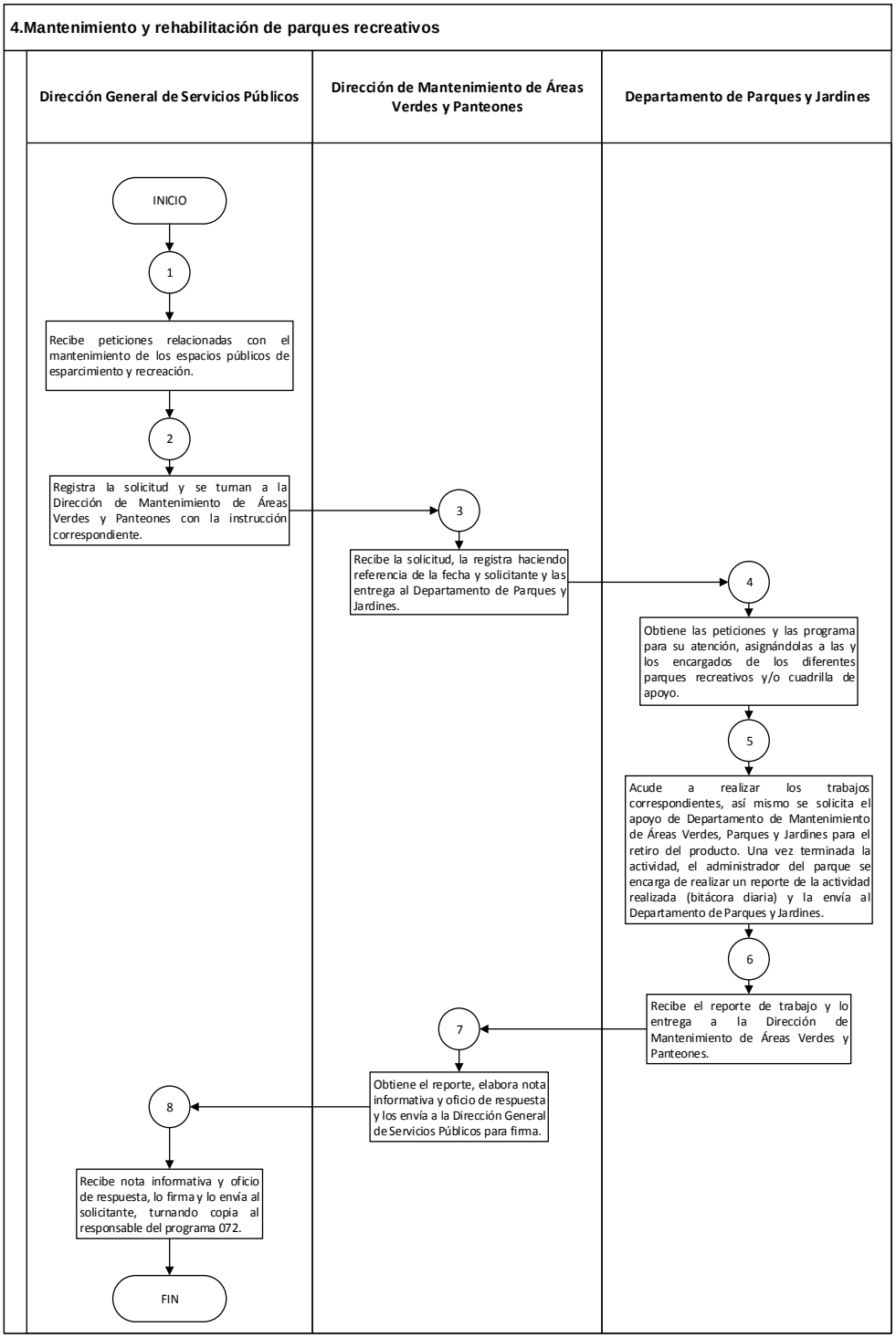
4.Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe peticiones relacionadas con el mantenimiento de los espacios públicos de esparcimiento y recreación.
2		Registra la solicitud y se turnan a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones con la instrucción correspondiente.
3	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Recibe la solicitud, la registra haciendo referencia de la fecha y solicitante y las entrega al Departamento de Parques y Jardines.
4	**Departamento de Parques y Jardines**	Obtiene las peticiones y las programa para su atención, asignándolas a las y los encargados de los diferentes parques recreativos y/o cuadrilla de apoyo.
5		Acude a realizar los trabajos correspondientes. Una vez terminada la actividad, el administrador del parque se encarga de realizar un reporte de la actividad realizada (orden de trabajo) y la envía al Departamento de Parques y Jardines.
6		Recibe el reporte de trabajo y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones.
7	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Obtiene el reporte, elabora nota informativa y oficio de respuesta y los envía a la Dirección General de Servicios Públicos para firma.
8	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe nota informativa y oficio de respuesta, lo firma y lo envía al solicitante, turnando copia al responsable del programa 072.
		FIN

2429

Diagrama:



2430

Nombre del Procedimiento:	**Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	Otorgar el visto bueno para el uso de espacios en parques y jardines que reúnan las condiciones favorables para el desarrollo de actividades deportivas, culturales, recreativas y de esparcimiento, destinadas a la población en general de manera ordenada y programada.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y el Departamento de Parques y Jardines son responsables de que aquellas áreas destinadas a la realización de eventos se encuentren en condiciones aceptables para su utilización.
- Corresponde a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones a través del Departamento de Mantenimiento de Parques y Jardines, otorgar el visto bueno cuando la Secretaría del Ayuntamiento remita alguna solicitud ciudadana.
- Se requiere a la persona solicitante del permiso, el cumplimiento de las observaciones vertidas en el oficio de autorización, con la finalidad de que sus actividades programadas se desarrollen normalmente y no exista ningún antecedente negativo para futuras peticiones.
- La persona solicitante del permiso, necesariamente se hará acompañar del oficio de autorización emitido por la secretaria del Ayuntamiento, mismo que deberá mostrar a la persona encargada del área en la que le fue autorizado el permiso, con la finalidad de que se le den las facilidades que requiera y que estén vertidas en el mismo documento de autorización.
- Al término del evento autorizado, el personal encargado del área verde en la cual se realizó el evento, supervisará que no se hayan ocasionado destrozos y que no haya basura esparcida en dicho lugar, de ser así se notificará de inmediato a la persona solicitante del permiso para que se proceda a la reparación y/o limpieza según corresponda.

2431

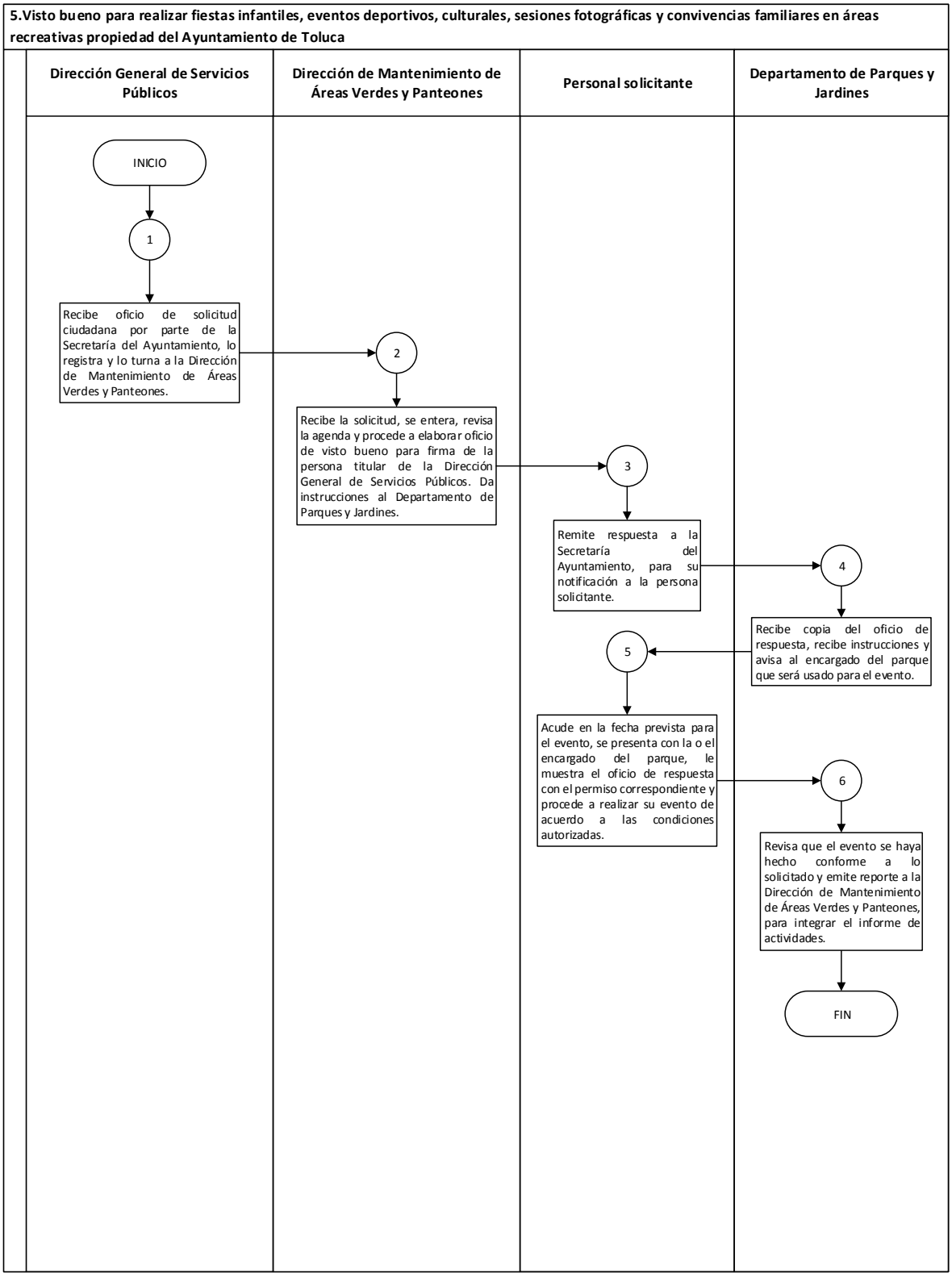
5. Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Servicios Públicos**	Recibe oficio de solicitud ciudadana por parte de la Secretaría del Ayuntamiento, lo registra y lo turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones.
2	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Recibe la solicitud, se entera, revisa la agenda y procede a elaborar oficio de visto bueno para firma de la persona titular de la Dirección General de Servicios Públicos. Da instrucciones al Departamento de Parques y Jardines.
3	**Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones**	Remite respuesta a la Secretaría del Ayuntamiento, para su notificación a la persona solicitante.
4	**Departamento de Parques y Jardines**	Recibe copia del oficio de respuesta, recibe instrucciones y avisa al encargado del parque que será usado para el evento.
5	**Persona solicitante**	Acude en la fecha prevista para el evento, se presenta con la o el encargado del parque, le muestra el oficio de respuesta con el permiso correspondiente y procede a realizar su evento de acuerdo a las condiciones autorizadas.
6	**Departamento de Parques y Jardines**	Revisa que el evento se haya hecho conforme a lo solicitado y emite reporte a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones, para integrar el informe de actividades.
		FIN

2432

Diagrama:



2433

XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PANTEONES

Nombre del Procedimiento:	**Nombramiento o cambio de sucesor (es) de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años**
Objetivo:	Realizar el nombramiento o cambio de sucesor (es) de la fosa para quedar debidamente registrada.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la instancia responsable de expedir el nombramiento o cambio de sucesor (es) de fosa en el Panteón General y/o Cementerio Municipal.
- Los requisitos están estipulados en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

2434

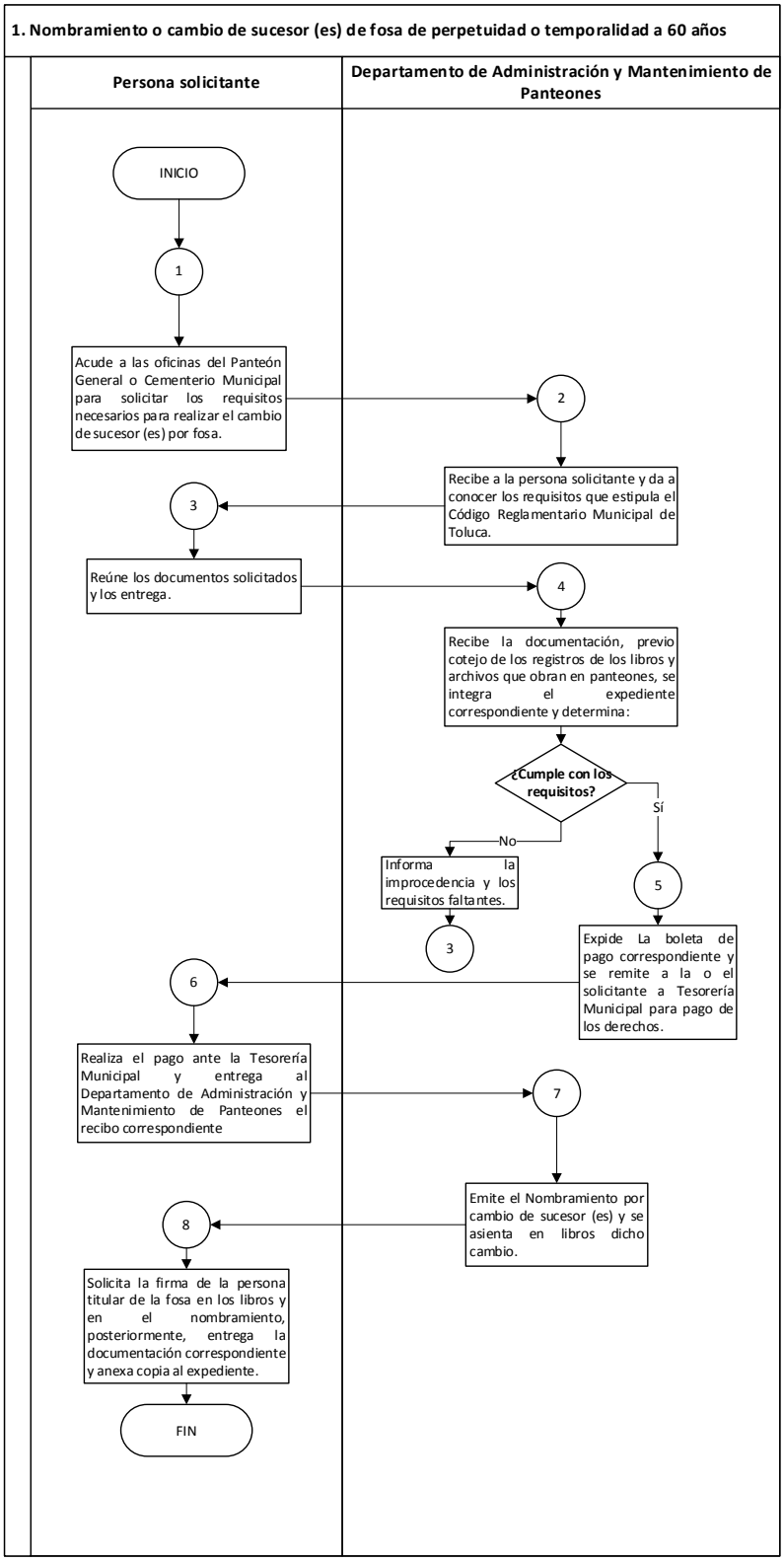
1.Nombramiento o cambio de sucesor (es) de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar los requisitos necesarios para realizar el nombramiento o cambio de persona beneficiaria por fosa.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe a la persona solicitante y da a conocer los requisitos que estipula el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
3	**Persona solicitante**	Reúne los documentos solicitados y los entrega.
4	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe la documentación, previo cotejo de los registros de los libros y archivos que obran en panteones, se integra el expediente correspondiente y determina:
		¿Cumple con todos los requisitos?
	Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones	**No:** Informa la improcedencia y los requisitos faltantes. Se conecta con el paso 3
5	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	**Sí:** Expide la boleta de pago correspondiente y se remite a la o el solicitante a Tesorería Municipal para pago de los derechos.
6	**Persona solicitante**	Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones el recibo correspondiente
7	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Emite el Nombramiento por cambio de sucesor (es) y se asienta en libros dicho cambio.
8	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Solicita la firma de la persona titular de la fosa en los libros y en el nombramiento, posteriormente, entrega la documentación correspondiente y anexa copia al expediente.
		FIN

2435

Diagrama:



2436

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de constancia certificada sobre registros en libros**
Objetivo:	Realiza la expedición de constancia certificada sobre registros en libros solicitado por el titular de la fosa.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es la instancia encargada de otorgar la constancia de datos contenidos en los libros de registro en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá indicar los requisitos que debe presentar la persona titular: Acta informativa de extravío de título de propiedad o certificación de derechos de perpetuidad o temporalidad a 60 años y copia simple de la identificación oficial vigente, así como el último recibo de pago.
- La ciudadanía deberá presentar el recibo oficial de pago correspondiente al trámite que está realizando para la entrega de la constancia.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones tendrá bajo su resguardo los libros de registro del Panteón General y Cementerio Municipal.

2437

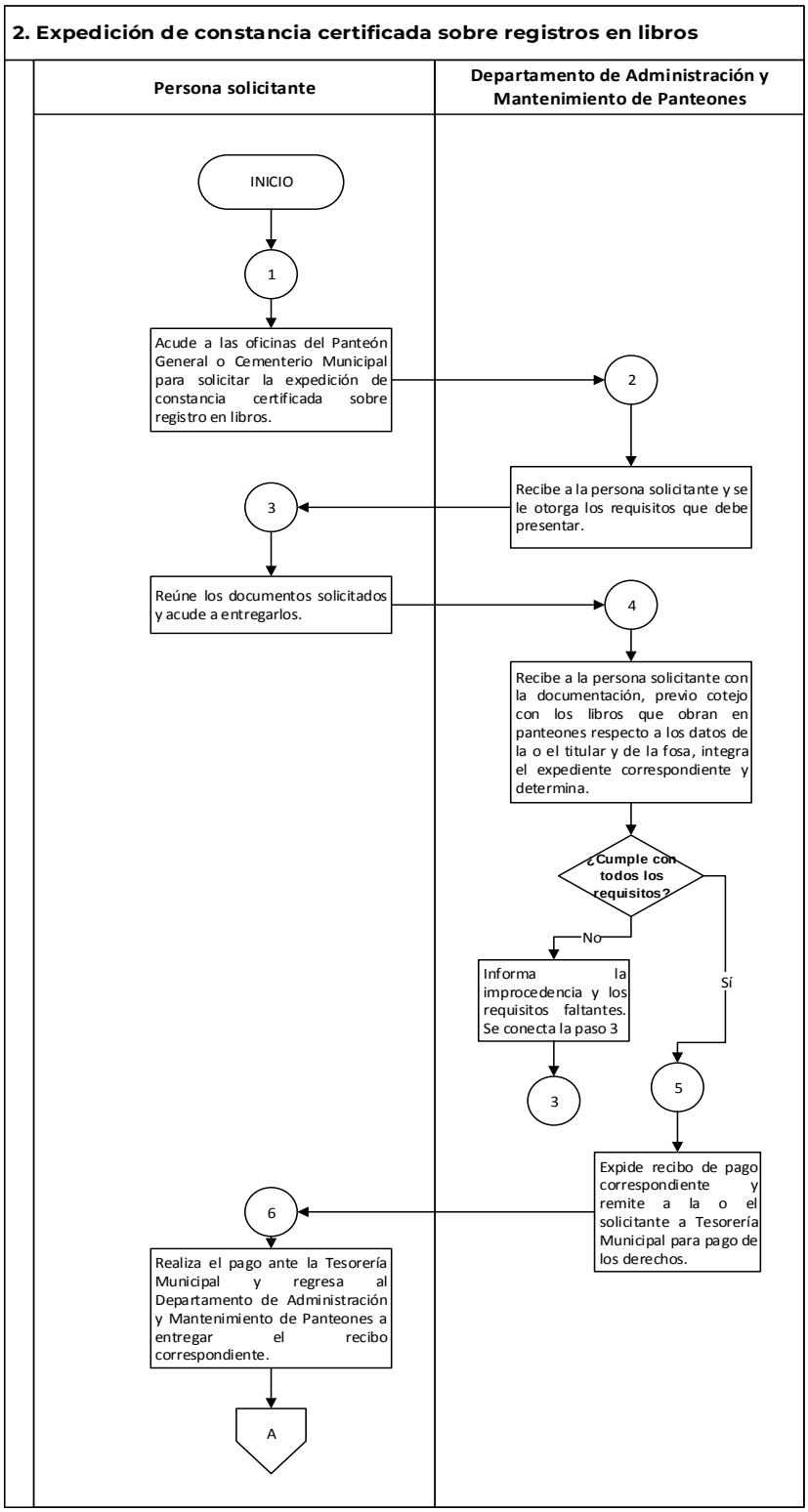
2.Expedición de constancia certificada sobre registros en libros

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la expedición de constancia certificada sobre registro en libros.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe a la persona solicitante y se le otorga los requisitos que debe presentar.
3	**Persona solicitante**	Reúne los documentos solicitados y acude a entregarlos.
4	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe a la persona solicitante con la documentación, previo cotejo con los libros que obran en panteones respecto a los datos de la o el titular y de la fosa, integra el expediente correspondiente y determina.
		¿Cumple con todos los requisitos?
		No: Informa la improcedencia y los requisitos faltantes. Se conecta con el paso 3
5		**Sí:** Expide boleta u orden de pago correspondiente y remite a la o el solicitante a Tesorería Municipal para pago de los derechos.
6	**Persona solicitante**	Realiza el pago, entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones el recibo correspondiente.
7	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Emite la Constancia certificada sobre registros en libros.
8		Solicita la firma de la o el titular en la constancia certificada sobre registros, entrega al solicitante y anexa copia al expediente.
		FIN

2438

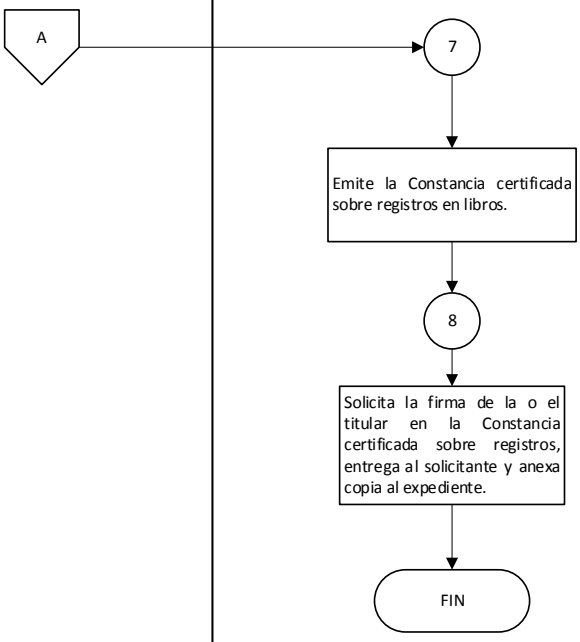
Diagrama:



2439

2.Expedición de constancia certificada sobre registros en libros

Persona Solicitante	Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones



2440

Nombre del Procedimiento:	**Autorización de Colocación de Lápidas, Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos o Gavetas en el Panteón General y Cementerio Municipal**
Objetivo:	Otorgar la autorización de la colocación de lápidas, jardineras, criptas sobrepuestas, nichos o gavetas en el Panteón General y Cementerio Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la instancia responsable de otorgar la autorización para la colocación lápidas, jardineras, criptas sobrepuestas, nichos o gavetas en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá verificar que se cumplan con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, deberá indicar a la persona solicitante la documentación que deberá presentar: Título de propiedad, certificación de derechos de perpetuidad y/o resolución, identificación oficial vigente, formato emitido por el Departamento, pagos al corriente y último recibo de pago.

2441

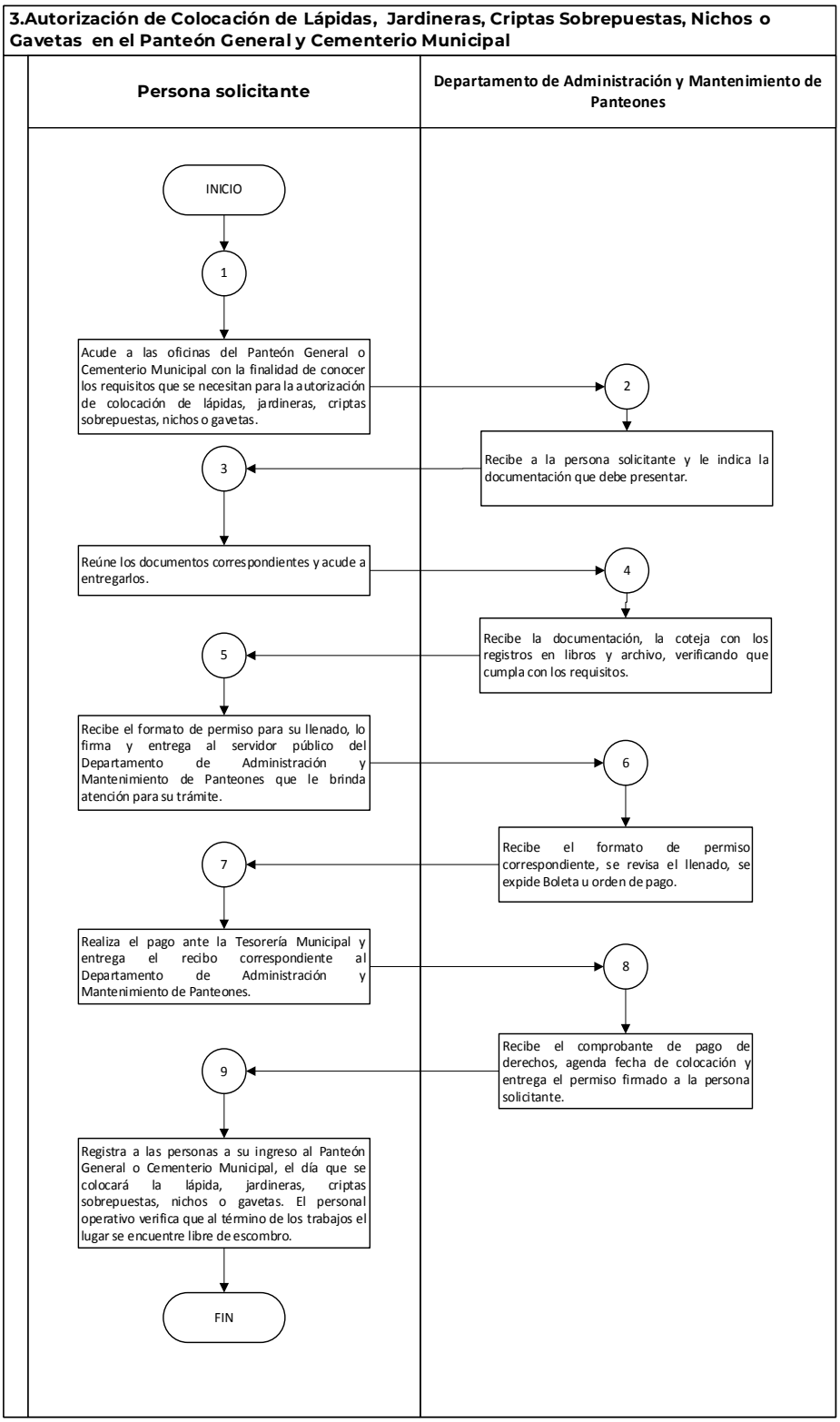
3. Autorización de Colocación de Lápidas, Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos, o Gavetas en el Panteón General y Cementerio Municipal

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal con la finalidad de conocer los requisitos que se necesitan para la autorización de colocación de lápidas, jardineras, criptas sobrepuestas, nichos o gavetas.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar.
3	**Persona solicitante**	Reúne los documentos correspondientes y acude a entregarlos.
4	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe la documentación, la coteja con los registros en libros y archivo, verificando que cumpla con los requisitos.
5	**Persona solicitante**	Recibe el formato de permiso para su llenado, lo firma y entrega al servidor público del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones que le brinda atención para su trámite.
6	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe el formato de permiso correspondiente, se revisa el llenado, se expide boleta u orden de pago.
7	**Persona solicitante**	Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y entrega el recibo correspondiente al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones.
8	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe el comprobante de pago de derechos, agenda fecha de colocación y entrega el permiso firmado a la persona solicitante.
9		Registra a las personas a su ingreso al Panteón General o Cementerio Municipal, el día que se colocará la lápida, jardineras, criptas sobrepuestas, nichos o gavetas. El personal operativo verifica que al término de los trabajos el lugar se encuentre libre de escombro.
		FIN

2442

Diagrama:



2443

Nombre del Procedimiento:	**Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General o Cementerio Municipal**
Objetivo:	Realizar la exhumación de restos áridos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La persona titular del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es responsable de la autorización de las exhumaciones de restos áridos en el Panteón General y Cementerio Municipal cuando se hayan cumplido 7 años de la inhumación en adultos y 5 años en los niños y niñas, de acuerdo al Código Reglamentario de Toluca.
- La persona solicitante deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca, en caso de exhumación por traslado a otro panteón, segunda ocupación o derivado de la perdida de la fosa de acuerdo al mismo Código, la persona titular o responsable, persona autorizada o familiar directo hasta en cuarto grado de lazo consanguíneo o por afinidad podrá requerirla.

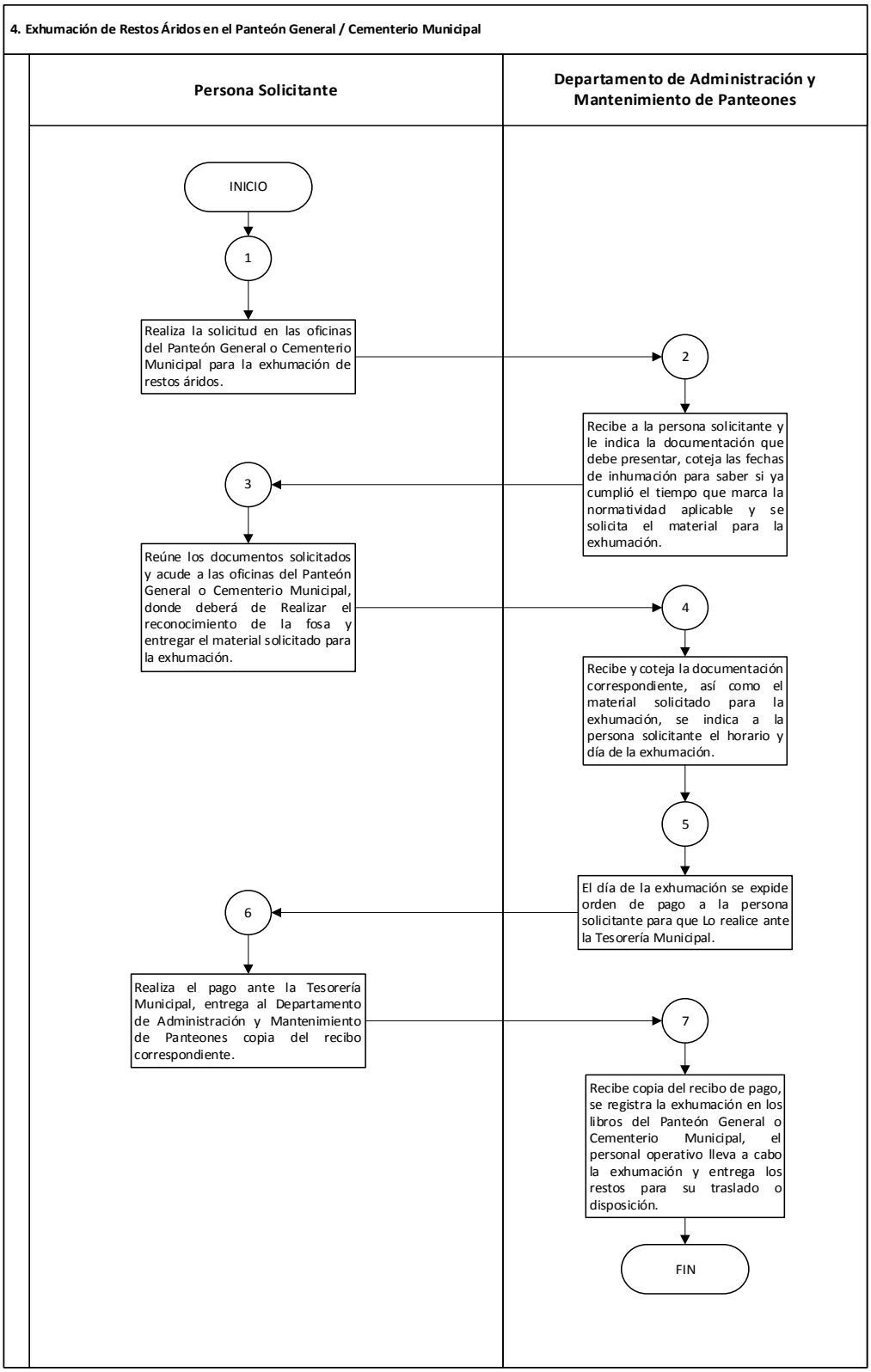
2444

4.Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General / Cementerio Municipal
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Realiza la solicitud en las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para la exhumación de restos áridos.
2	Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones	Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar, coteja las fechas de inhumación para saber si ya cumplió el tiempo que marca la normatividad aplicable y se solicita el material para la exhumación.
3	Persona solicitante	Reúne los documentos solicitados y acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, donde deberá de realizar el reconocimiento de la fosa y entregar el material solicitado para la exhumación.
4	Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones	Recibe y coteja la documentación correspondiente, así como el material solicitado para la exhumación, se indica a la persona solicitante el horario y día de la exhumación.
5		El día de la exhumación se expide orden de pago a la persona solicitante para que lo realice ante la Tesorería Municipal.
6	Persona solicitante	Realiza el pago ante la Tesorería Municipal, entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones copia del recibo correspondiente.
7	Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones	Recibe copia del recibo de pago, se registra la exhumación en los libros del Panteón General o Cementerio Municipal, el personal operativo lleva a cabo la exhumación y entrega los restos para su traslado o disposición.
		FIN

2445

Diagrama:



2446

Nombre del Procedimiento:	**Exhumación Prematura de Cadáver por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria**
Objetivo:	Otorgar el permiso de exhumación prematura a efecto de cumplir con la orden girada por la autoridad solicitante.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es encargado de brindar el apoyo correspondiente al Ministerio Público o autoridad sanitaria, para la exhumación prematura de cadáver en el Panteón General y Cementerio Municipal.
- Para la exhumación de restos que no han cumplido el plazo respectivo, ordenada por Ministerio Público o autoridad sanitaria, se requerirá la autorización por escrito de dichas dependencias, de conformidad con el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- En el servicio únicamente podrá estar presente un familiar directo de la persona cuyos restos áridos se busca exhumar, así como de quien ostente la titularidad de los derechos de la fosa.

2447

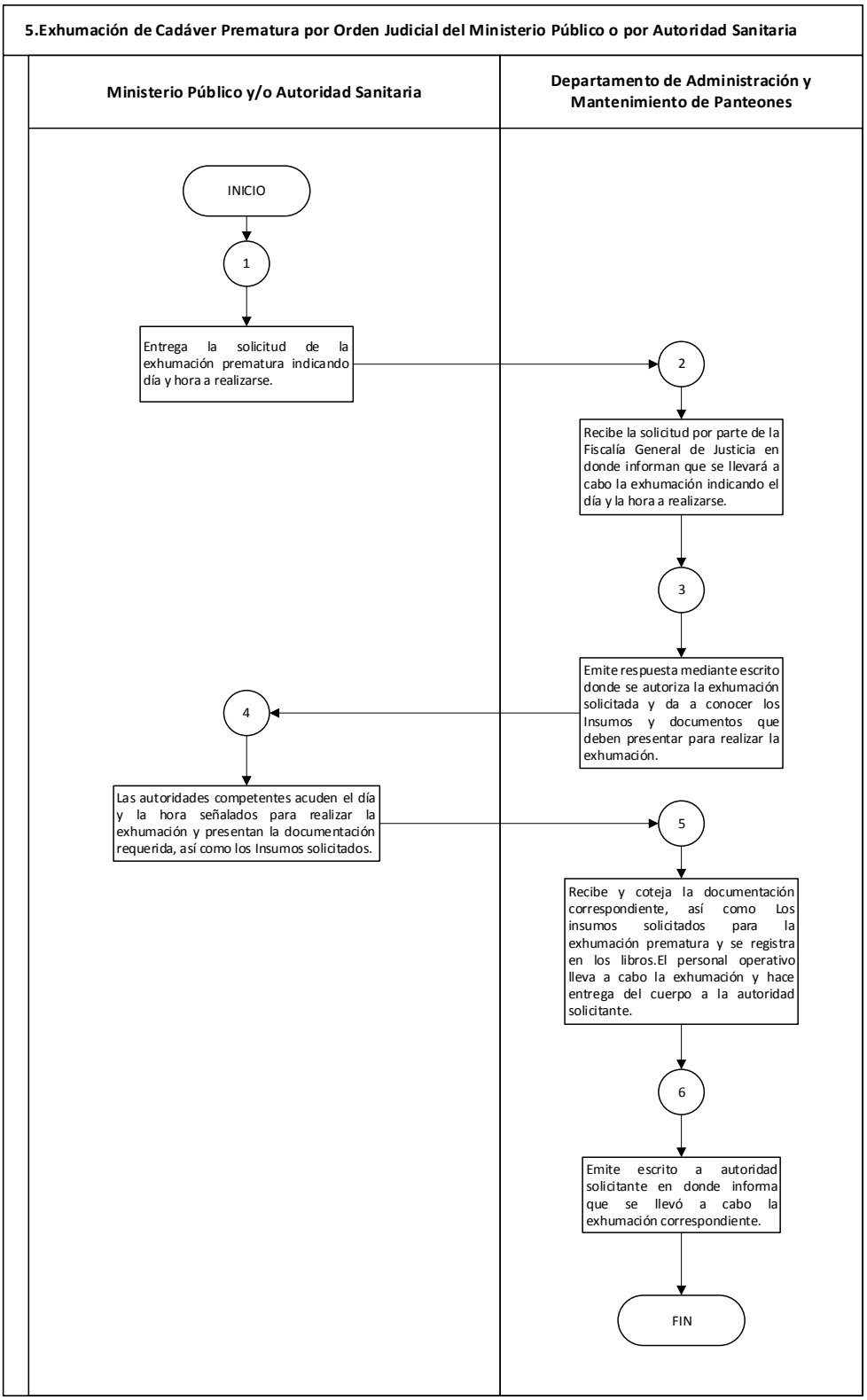
5. Exhumación Prematura de Cadáver por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ministerio Público y/o Autoridad Sanitaria**	Entrega la solicitud de la exhumación prematura indicando día y hora a realizarse.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe la solicitud en donde informan que se llevará a cabo la exhumación indicando el día y la hora a realizarse.
3		Emite respuesta mediante escrito donde se autoriza la exhumación solicitada y da a conocer los insumos y documentos que deben presentar para realizar la exhumación.
4	**Ministerio Público y/o Autoridad Sanitaria**	Las autoridades competentes acuden el día y la hora señalados para realizar la exhumación y presentan la documentación requerida, así como los insumos solicitados.
5	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe y coteja la documentación correspondiente, así como los insumos solicitados para la exhumación prematura y se registra en los libros. El personal operativo lleva a cabo la exhumación y hace entrega del cuerpo a la autoridad solicitante.
6	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Emite escrito a la autoridad solicitante en donde informa que se llevó a cabo la exhumación correspondiente.
		FIN

2448

Diagrama:



2449

Nombre del Procedimiento:	**Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal**
Objetivo:	Autorizar el depósito de cenizas en nichos de conformidad con la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- La persona titular del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, verificará que la persona solicitante cumpla con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Únicamente la persona titular de la fosa podrá ejercer el derecho de uso de la misma, en caso de que éste fallezca, el familiar en lazo consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado podrá regularizarla a su favor.
- Las cenizas deberán depositarse en nichos previamente construidos de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El servidor público que atienda la solicitud en el Panteón General o Cementerio Municipal, deberá indicar a la persona solicitante los requisitos de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca, y requisitar la solicitud de apertura de fosa.
- Solo en fosas de perpetuidad que tengan nichos se podrá llevar a cabo el depósito de cenizas, presentando la siguiente documentación:
  - Certificado de defunción;
  - Acta de defunción;
  - Copia de la orden de cremación;
  - Identificación vigente de la persona titular del nicho;
  - Recibo de pago; y
  - Título de propiedad.

2450

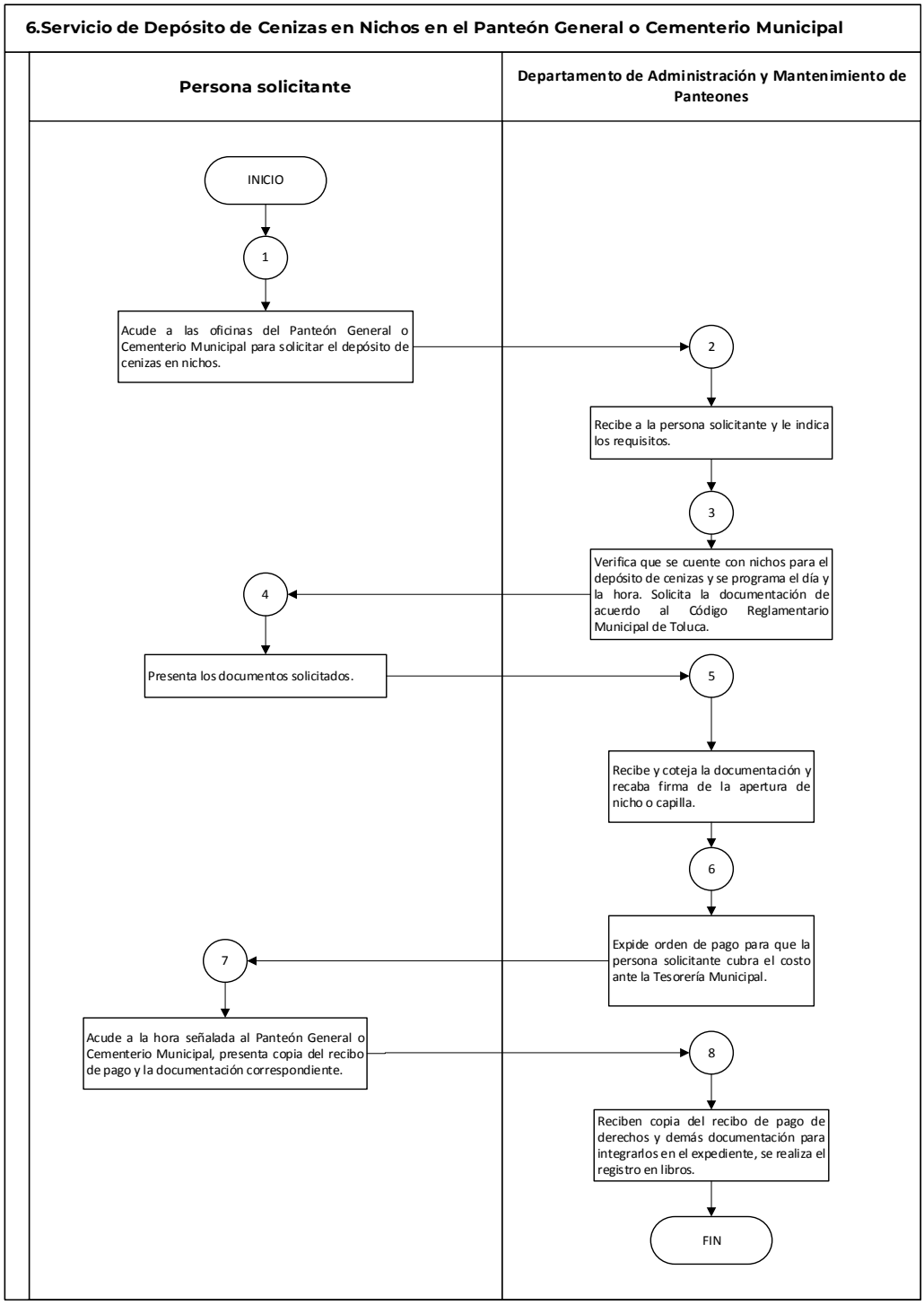
6. Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar el depósito de cenizas en nichos.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe a la persona solicitante y le indica los requisitos.
3		Verifica que se cuente con nichos para el depósito de cenizas y se programa el día y la hora. Solicita la documentación de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca.
4	**Persona solicitante**	Presenta los documentos solicitados.
5	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe y coteja la documentación y recaba firma de la apertura de nicho o capilla.
6		Expide orden de pago para que la persona solicitante cubra el costo ante la Tesorería Municipal.
7	**Persona solicitante**	Acude a la hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal, presenta copia del recibo de pago y la documentación correspondiente.
8	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Reciben copia del recibo de pago de derechos y demás documentación para integrarlos en el expediente, se realiza el registro en libros.
		FIN

2451

Diagrama:



2452

Nombre del Procedimiento:	**Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal**
Objetivo:	Expedir el pago de refrendo para la conservación de restos áridos de acuerdo al Código Financiero del Estado de México y Municipios y al Código Reglamentario Municipal de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es responsable de la expedición de la orden de pago para el refrendo de fosas de temporalidad a 10 o 60 años y perpetuidad, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El usuario podrá solicitar a través de la ventanilla única digital de Toluca la cita para el pago de refrendos o conservación de restos de fosas de temporalidad y /o de perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal.
- La persona titular o custodio de la fosa o sucesor y/o persona autorizada, deberá presentar:
  - Título de Propiedad, o Certificado de Derechos de Temporalidad;
  - Último recibo de pago de derechos de refrendo o conservación de restos; e
  - Identificación oficial vigente.

2453

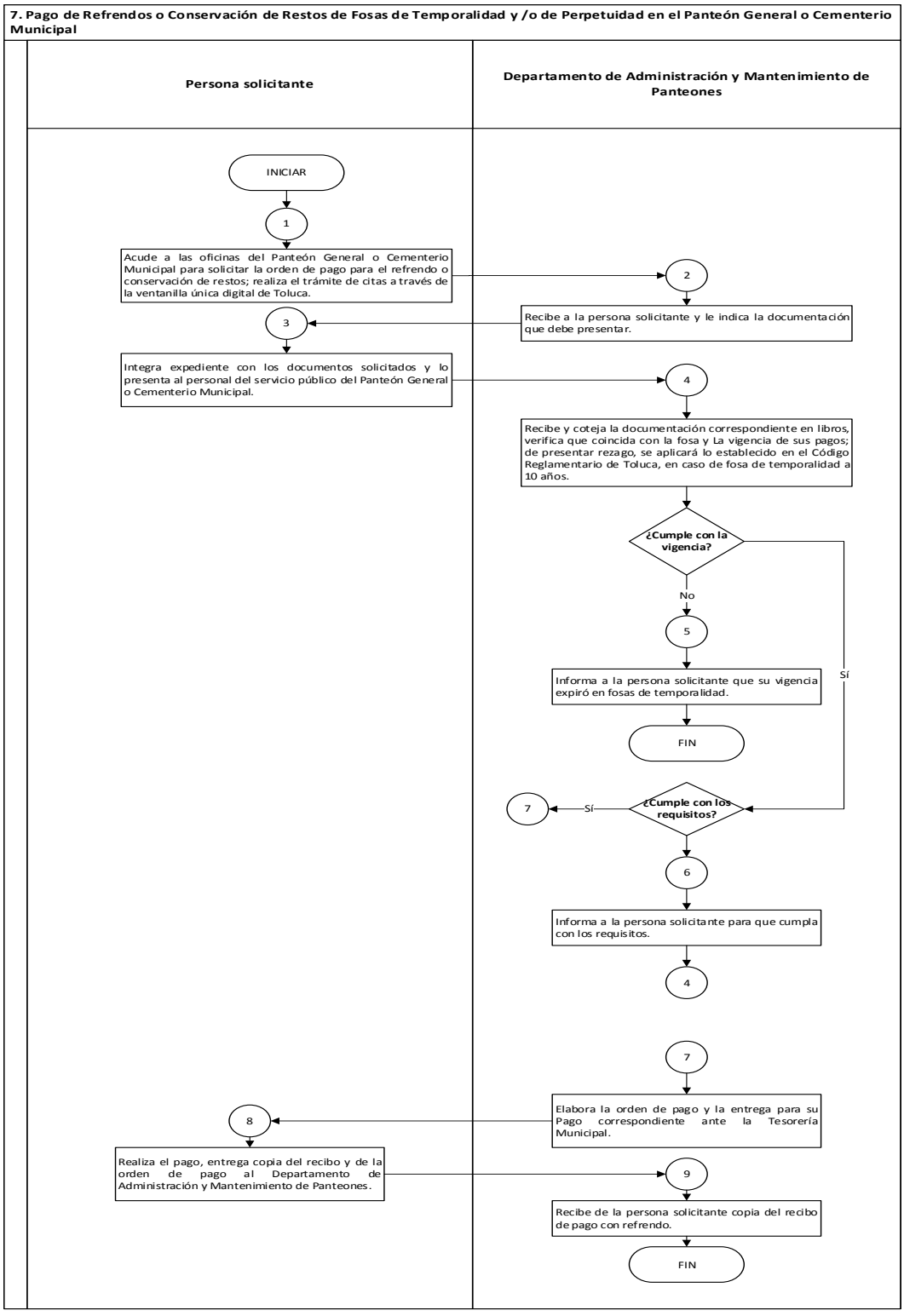
7. Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la orden de pago para el refrendo o conservación de restos; realiza el trámite de citas a través de la ventanilla única digital de Toluca.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar.
3	**Persona solicitante**	Integra expediente con los documentos solicitados y lo presenta al personal del servicio público del Panteón General o Cementerio Municipal.
4	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe y coteja la documentación correspondiente en libros, verifica que coincida con la fosa y la vigencia de sus pagos; de presentar rezago, se aplicará lo establecido en el Código Reglamentario de Toluca, en caso de fosa de temporalidad a 10 años.
		¿Cumple con la vigencia?
5	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	**No:** Informa a la persona solicitante que su vigencia expiró en fosas de temporalidad.
		FIN
		SÍ: **¿Cumple con los requisitos?**
6	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	**No:** Informa a la persona solicitante para que cumpla con los requisitos. Se conecta paso 4.
7	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	**Sí:** Elabora la orden de pago y la entrega para su pago correspondiente ante la Tesorería Municipal.
8	**Persona solicitante**	Realiza el pago, entrega copia del recibo y de la orden de pago al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones.
9	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe de la persona solicitante copia del recibo de pago con refrendo.
		FIN

2454

Diagrama:



2455

Nombre del Procedimiento:	**Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal**
Objetivo:	Realizar la expedición de orden de pago de mantenimiento anual en fosas de temporalidad, hasta en 10 ocasiones, de temporalidad a 60 años hasta 60 ocasiones y de perpetuidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es responsable de la expedición de la orden de pago para el mantenimiento de fosas de temporalidad a 10 o 60 años y perpetuidad, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El usuario podrá solicitar a través de la ventanilla única digital de Toluca la cita para el pago anual de fosas de temporalidad y /o de perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal.
- Sólo se realizará el cobro a las fosas que van al corriente de temporalidad y /o de perpetuidad.
- La persona titular o responsable de la fosa o persona autorizada, deberá presentar:
  - Título de Propiedad, o Certificado de Derechos de Temporalidad;
  - Último recibo de pago de derechos de refrendo o conservación de restos y mantenimientos; e
  - Identificación oficial vigente.

2456

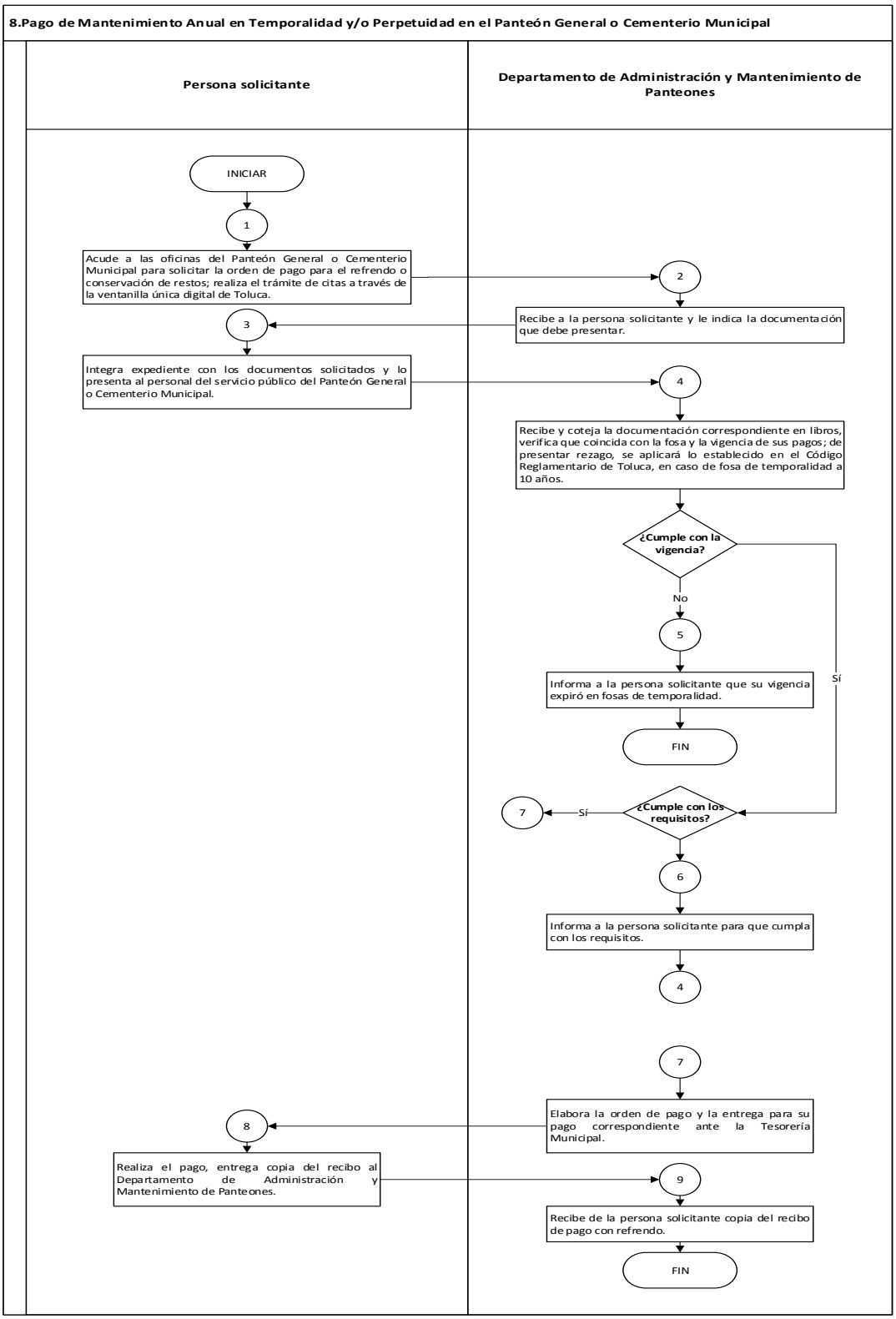
8. Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la orden de pago para el mantenimiento anual; realiza el trámite de citas a través de la ventanilla única digital de Toluca.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar.
3	**Persona solicitante**	Integra expediente con los documentos solicitados y lo presenta al personal del servicio público del Panteón General o Cementerio Municipal.
4	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe y coteja la documentación correspondiente en libros, verifica que coincida con la fosa y la vigencia de sus pagos; de presentar rezago, se aplicará lo establecido en el Código Reglamentario de Toluca, en caso de fosa de temporalidad a 10 años.
		¿Cumple con la vigencia?
5	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	**No:** Informa a la persona solicitante que su vigencia expiró en fosas de temporalidad.
		FIN
		SÍ: **¿Cumple con los requisitos?**
6	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	**No:** Informa a la persona solicitante para que cumpla con los requisitos. Se conecta paso 4.
7	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	**Sí:** Elabora la orden de pago y la entrega para su pago correspondiente ante la Tesorería Municipal.
8	**Persona solicitante**	Realiza el pago, entrega copia del recibo al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones.
9	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe de la persona solicitante copia del recibo de pago con refrendo.
		FIN

2457

Diagrama:



2458

Nombre del Procedimiento:	**Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular**
Objetivo:	Transferir los derechos correspondientes de las fosas de perpetuidad o temporalidad a 60 años, a un familiar consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de llevar a cabo el trámite de regularización de fosas.
- La persona interesada deberá exhibir la solicitud dirigida a la Dirección General de Servicios Públicos acompañado del título de propiedad de la fosa y/o certificado de derechos de perpetuidad o temporalidad a 60 años, acta de extravío (en su caso), acta de defunción de la persona titular (en su caso), acta de nacimiento de la persona solicitante y de dos sucesores (con lazo consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado), identificación oficial vigente de la persona solicitante y sucesores, escrito de repudio de derechos (si aplica), acta de matrimonio (en caso de que el cónyuge solicite la titularidad) y recibo de pago al corriente.

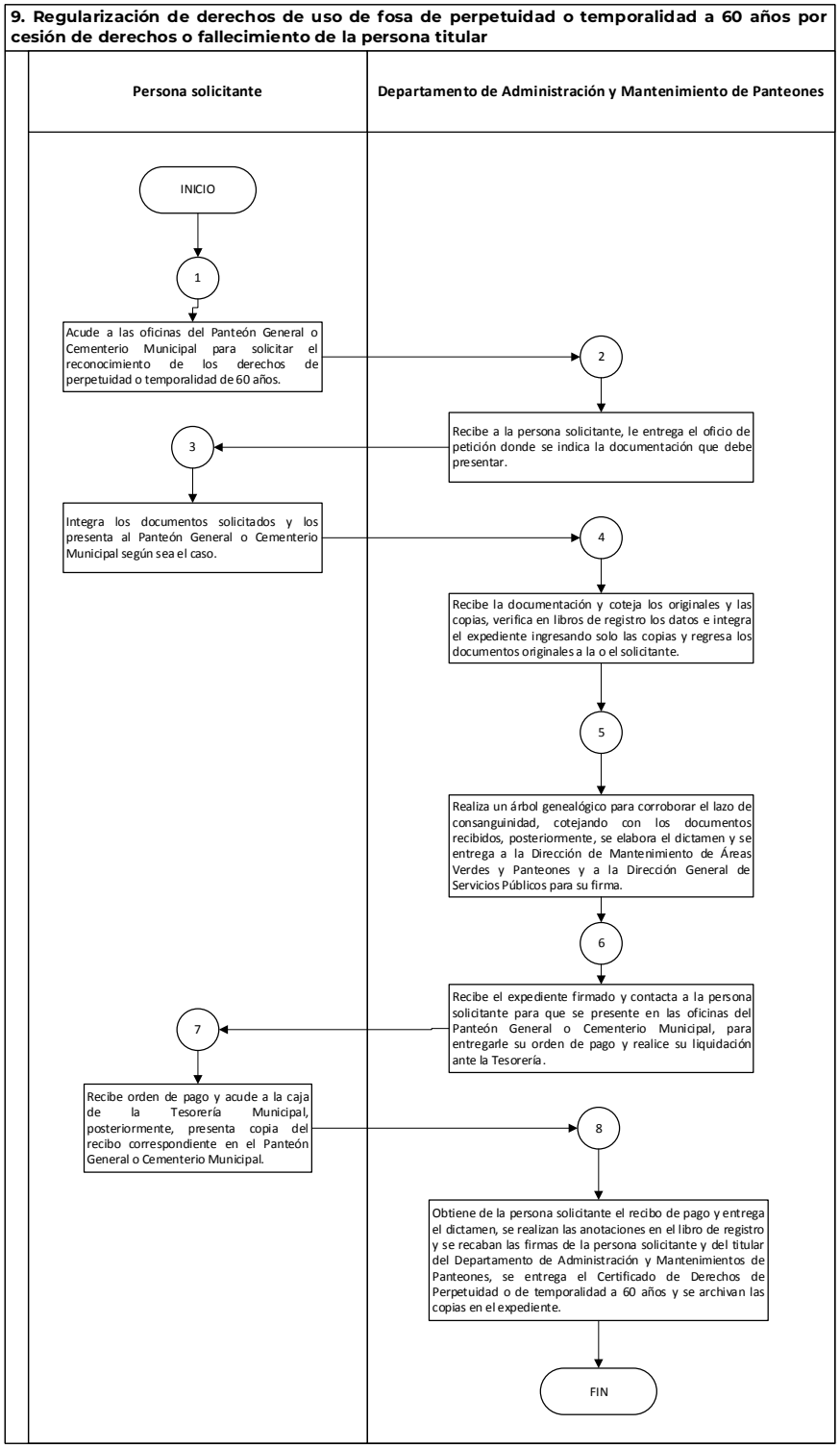
2459

9. Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar el reconocimiento de los derechos de perpetuidad o temporalidad de 60 años.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar.
3	**Persona solicitante**	Integra los documentos solicitados y los presenta al Panteón General o Cementerio Municipal, según sea el caso.
4	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe la documentación y coteja los originales y las copias, verifica en libros de registro los datos e integra el expediente ingresando solo las copias y regresa los documentos originales a la o el solicitante.
5		Realiza un árbol genealógico para corroborar el lazo de consanguinidad, cotejando con los documentos recibidos, posteriormente, se elabora el dictamen y se entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y a la Dirección General de Servicios Públicos para su firma.
6		Recibe el expediente firmado y contacta a la persona solicitante para que se presente en las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, para entregarle su orden de pago y realice su liquidación ante la Tesorería.
7	**Persona solicitante**	Recibe orden de pago y acude ante la Tesorería Municipal, posteriormente, presenta copia del recibo correspondiente en el Panteón General o Cementerio Municipal.
8	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Obtiene de la persona solicitante el recibo de pago y entrega el dictamen, se realizan las anotaciones en el libro de registro y se recaban las firmas de la persona solicitante y del titular del Departamento de Administración y Mantenimientos de Panteones, se entrega el Certificado de Derechos de Perpetuidad o de temporalidad a 60 años y se archivan las copias en el expediente.
		FIN

2460

Diagrama:



2461

Nombre del Procedimiento:	**Inhumación de Restos Áridos**
Objetivo:	Realizar la inhumación de restos áridos por traslado o reinhumación.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de verificar que la Persona solicitante cumpla con los requisitos para realizar la inhumación de restos áridos, los cuales son:
    - Título de Propiedad, documento que acredite la titularidad de la fosa o título de Temporalidad a 60 años;
    - Acta de defunción;
    - Identificación oficial vigente de la persona titular;
    - Último recibo de pago de derechos; y
    - Solicitud de Apertura de Fosa.
- En caso de traslado de restos áridos deberá cumplir con lo establecido en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona titular o responsable de la fosa deberá firmar un permiso de apertura de fosa otorgado por el personal del Panteón General o Cementerio Municipal en fosa de perpetuidad o de temporalidad a 60 años.

2462

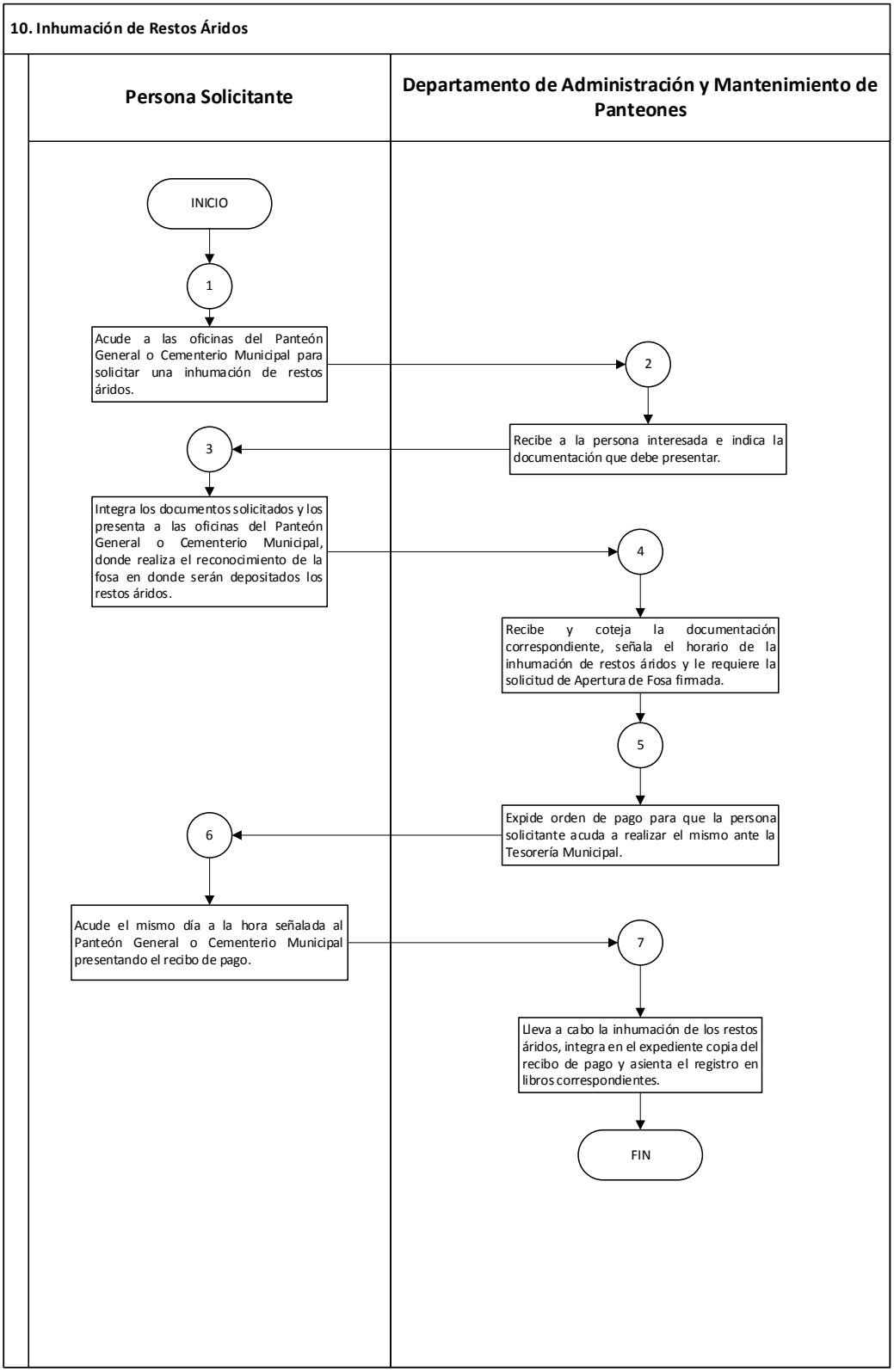
10. Inhumación de Restos Áridos

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar una inhumación de restos áridos.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe a la persona interesada e indica la documentación que debe presentar.
3	**Persona solicitante**	Integra los documentos solicitados y los presenta a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, donde realiza el reconocimiento de la fosa en donde serán depositados los restos áridos.
4	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe y coteja la documentación correspondiente, señala el horario de la inhumación de restos áridos y le requiere la solicitud de Apertura de Fosa firmada.
5		Expide orden de pago para que la persona solicitante acuda a realizar el mismo ante la Tesorería Municipal.
6	**Persona solicitante**	Acude el mismo día a la hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal presentando el recibo de pago.
7	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones/Personal Operativo**	Lleva a cabo la inhumación de los restos áridos, integra en el expediente copia del recibo de pago y asienta el registro en libros correspondientes.
		FIN

2463

Diagrama:



2464

Nombre del Procedimiento:	**Inhumación por orden judicial del Ministerio Público**
Objetivo:	Realizar la inhumación por orden judicial del Ministerio Público a cadáveres desconocidos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de realizar el servicio de inhumación a cadáveres desconocidos previa solicitud del Ministerio Público, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Ministerio Público será la responsable de solicitar a la persona titular de la presidencia municipal, el servicio de inhumación para cadáveres desconocidos y será turnada a la o el Director General de Servicios Públicos con base en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

2465

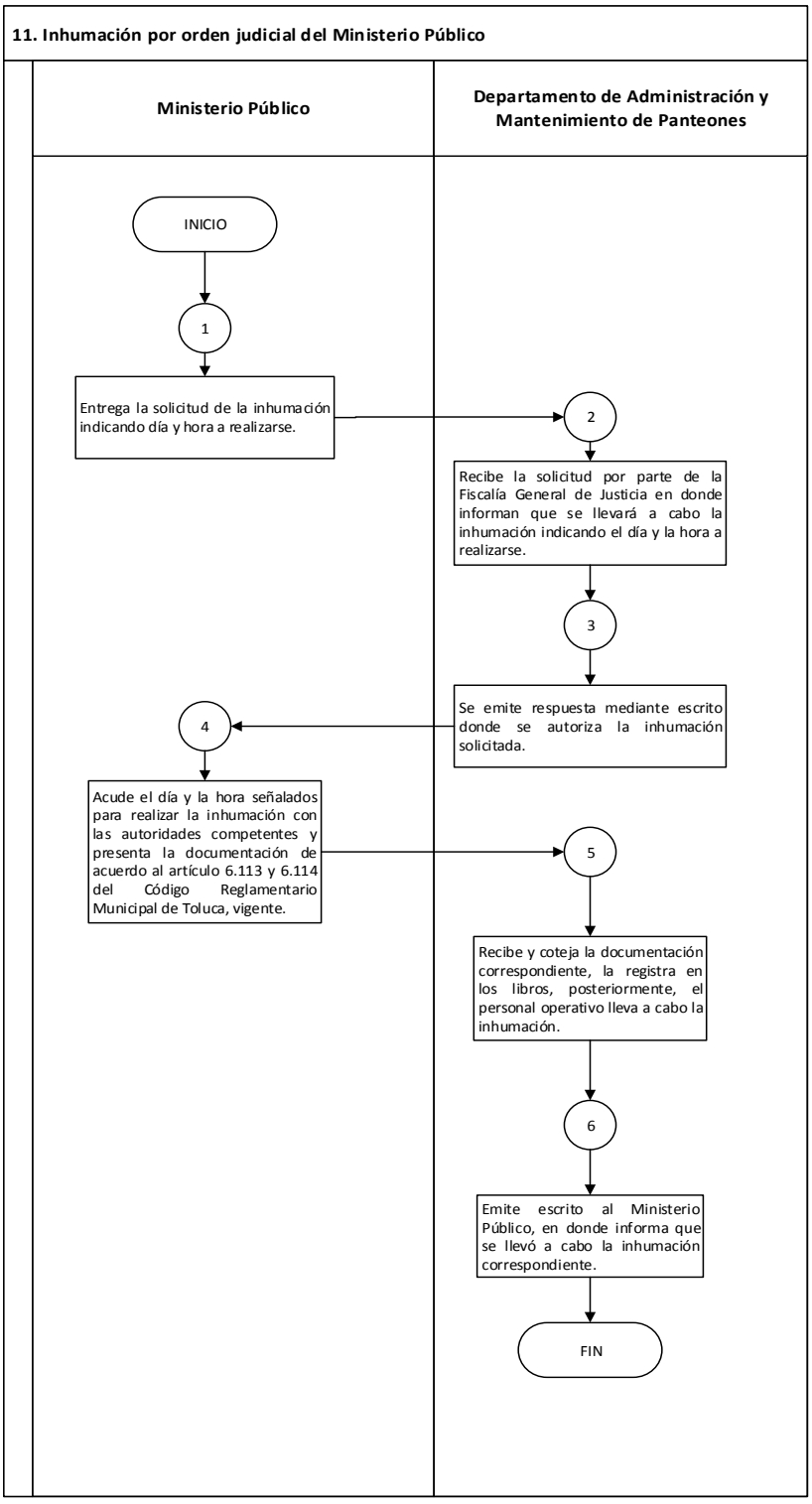
11. Inhumación por orden judicial del Ministerio Público

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ministerio Público**	Entrega la solicitud de la inhumación indicando día y hora a realizarse.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe la solicitud, en donde informan que se llevará a cabo la inhumación indicando el día y la hora a realizarse.
3		Emite respuesta mediante escrito donde se autoriza la inhumación solicitada.
4	**Ministerio Público**	Acude el día y la hora señalados para realizar la inhumación con las autoridades competentes y presenta la documentación de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca, vigente.
5	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe y coteja la documentación correspondiente, la registra en los libros, posteriormente, el personal operativo lleva a cabo la inhumación.
6		Emite escrito al Ministerio Público, en donde informa que se llevó a cabo la inhumación correspondiente.
		FIN

2466

Diagrama:



2467

Nombre del Procedimiento:	**Supervisión de panteones Delegacionales y Subdelegacionales**
Objetivo:	Supervisar el correcto funcionamiento de los panteones administrados por autoridades auxiliares, en apego a lo establecido en la ley y normatividad aplicable en materia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, programará la supervisión a los panteones de Delegaciones y Subdelegaciones.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, solicitará y revisará el reporte correspondiente de inhumaciones y exhumaciones, a las autoridades auxiliares, para vigilar la correcta aplicación de la ley.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, llevará a cabo la elaboración de la minuta de las acciones realizadas en cada supervisión.

2468

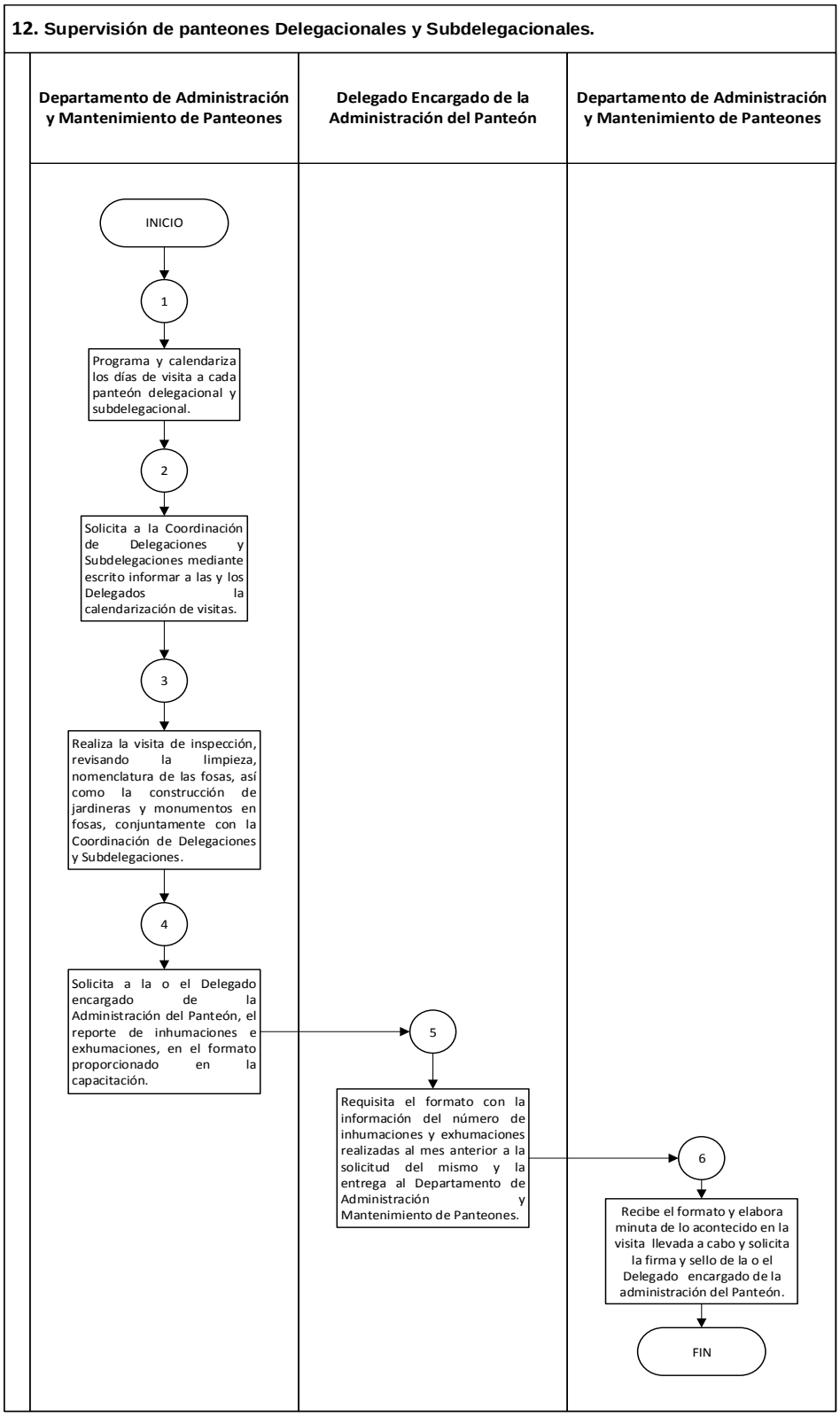
12.Supervisión de panteones Delegacionales y Subdelegacionales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Programa y calendariza los días de visita a cada panteón delegacional y subdelegacional.
2		Solicita a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares mediante escrito informar a las y los delegados la calendarización de visitas.
3		Realiza la visita de supervisión, revisando la limpieza, nomenclatura de las fosas, así como la construcción de jardineras y monumentos en fosas, conjuntamente con la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares.
4		Solicita a la o el delegado encargado de la Administración del Panteón, el reporte de inhumaciones y exhumaciones, en el formato proporcionado en la capacitación.
5	**Delegado Encargado de la Administración del Panteón**	Requisita el formato con la información del número de inhumaciones y exhumaciones realizadas al mes anterior a la solicitud del mismo y la entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones.
6	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe el formato y elabora minuta de lo acontecido en la visita llevada a cabo y solicita la firma y sello de la o el Delegado encargado de la administración del Panteón.
		FIN

2469

Diagrama:



2470

Nombre del Procedimiento:	**Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargadas de la Administración de Panteones**
Objetivo:	Capacitar a las **autoridades** auxiliares responsables de la administración de panteones para el correcto funcionamiento de la administración de los panteones municipales de administración delegacional, para dar cumplimiento a lo establecido en la ley y normatividad, aplicable en materia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, realizará un curso de capacitación al año.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, implementará el formato con los datos solicitados de inhumaciones y exhumaciones, realizados mensualmente.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, dará a conocer el marco jurídico y normativo para el correcto funcionamiento de los panteones Delegacionales.

2471

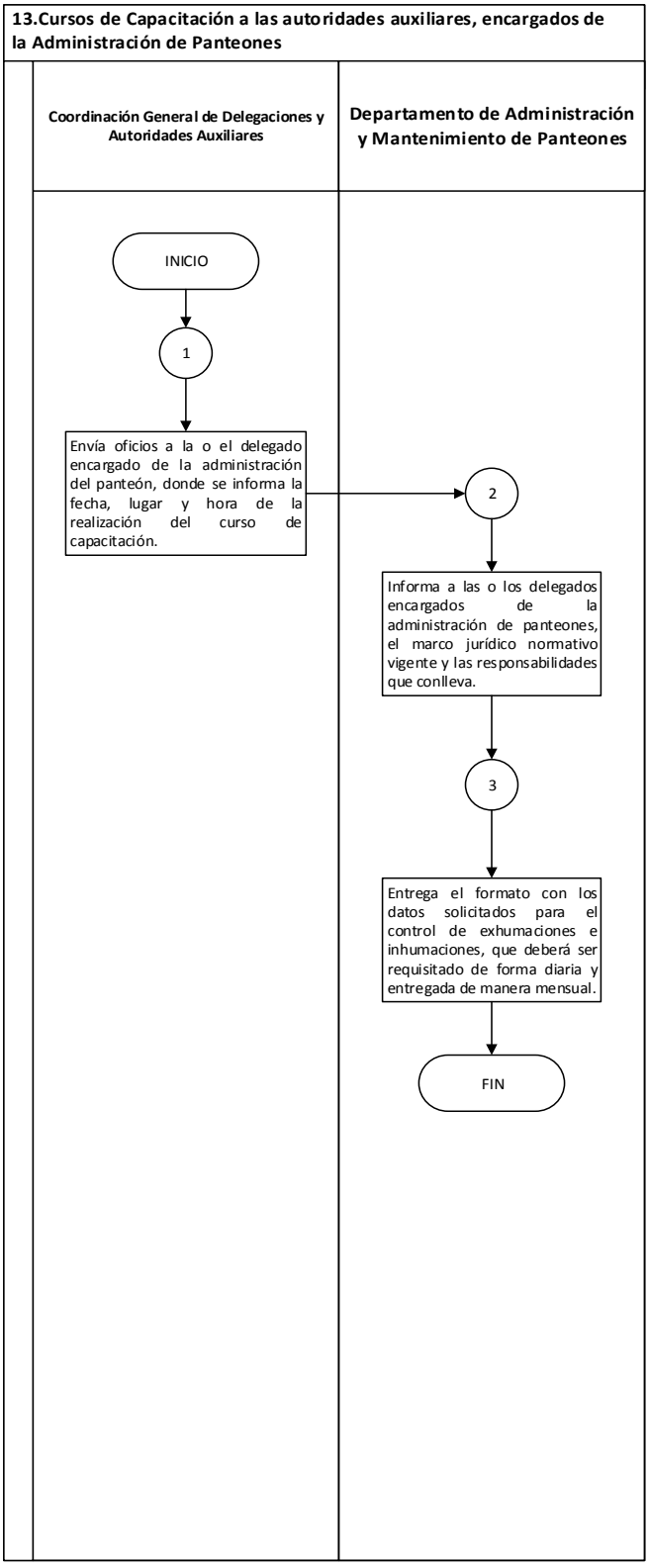
13. Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargados de la Administración de Panteones

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares**	Envía oficios a la o el delegado encargado de la administración del panteón, donde se informa la fecha, lugar y hora de la realización del curso de capacitación.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Informa a las o los delegados encargados de la administración de panteones, el marco jurídico normativo vigente y las responsabilidades que conlleva.
3		Entrega el formato con los datos solicitados para el control de exhumaciones e inhumaciones, que deberá ser requisitado de forma diaria y entregada de manera mensual.
		FIN

2472

Diagrama:



2473

Nombre del Procedimiento:	**Inhumación de restos humanos.**
Objetivo:	Realizar la inhumación de restos humanos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, será el responsable de verificar que la persona solicitante cumpla con los requisitos para realizar la inhumación de restos humanos, los cuales son:
  - Título de propiedad o documento que acredite la titularidad o responsabilidad de la fosa.
  - Acta de defunción.
  - Certificado de defunción.
  - Orden de inhumación.
  - Identificación oficial vigente de la persona titular o responsable de la fosa.
  - Identificación oficial vigente de la persona finada.
  - Último recibo de pago de derechos, en su caso.
  - Solicitud de apertura de fosa, en su caso.
- La persona titular o responsable de la fosa deberá firmar un permiso de apertura de fosa otorgado por personal del Panteón General o Cementerio Municipal en fosa o de temporalidad a 60 o 10 años, en caso de contar con fosa de perpetuidad o tratarse de una segunda ocupación.

2474

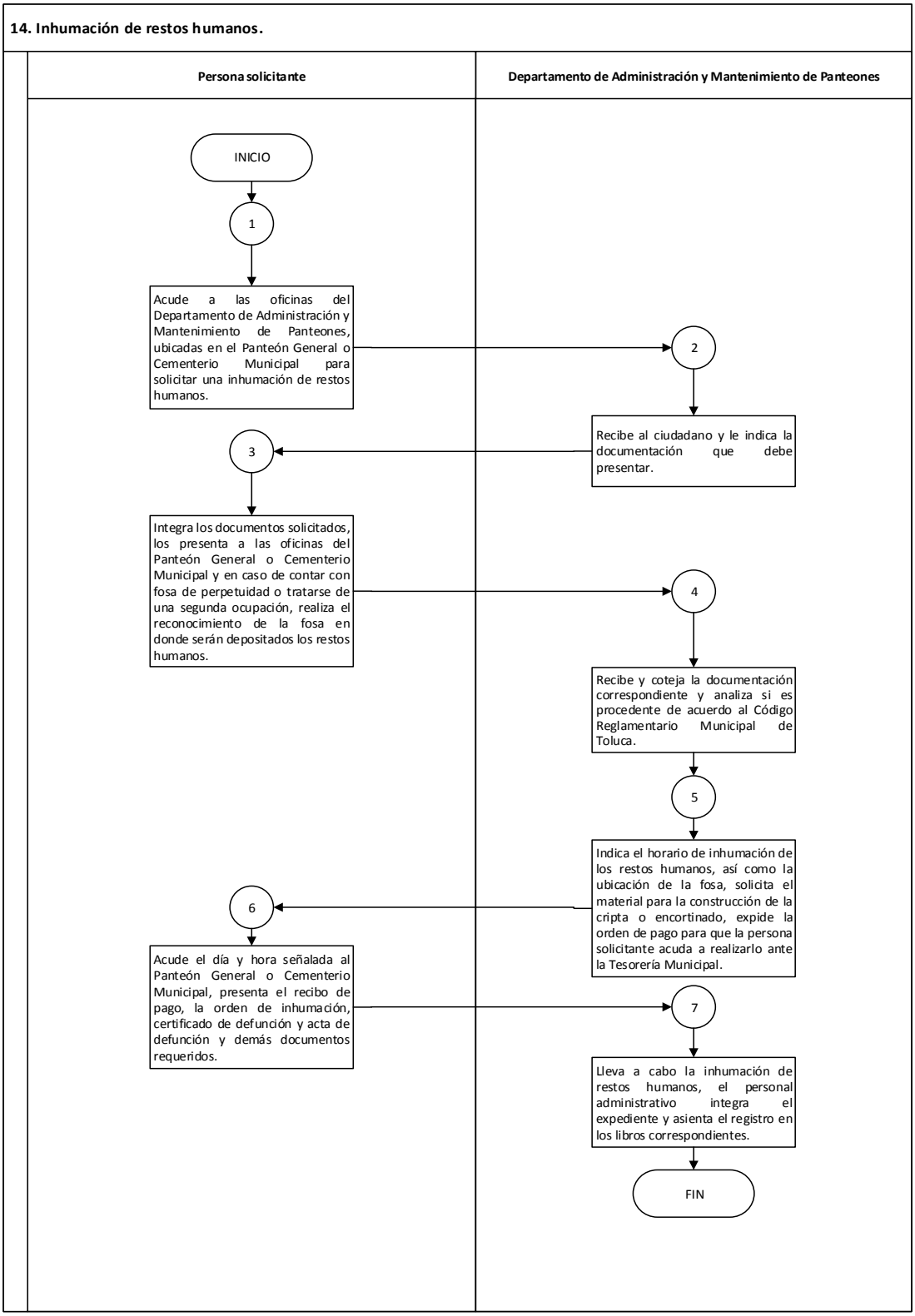
14. Inhumación de restos humanos

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Acude a las oficinas del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, ubicadas en el Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar una inhumación de restos humanos.
2	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe al ciudadano y le indica la documentación que debe presentar.
3	**Persona solicitante**	Integra los documentos solicitados, los presenta a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal y en caso de contar con fosa de perpetuidad o tratarse de una segunda ocupación, realiza el reconocimiento de la fosa en donde serán depositados los restos humanos.
4	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Recibe y coteja la documentación correspondiente y analiza si es procedente de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca.
5		Indica el horario de inhumación de los restos humanos, así como la ubicación de la fosa, solicita el material para la construcción de la cripta o encortinado, expide la orden de pago para que la persona solicitante acuda a realizarlo ante la Tesorería Municipal.
6	**Persona solicitante**	Acude el día y hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal, presenta el recibo de pago, la orden de inhumación, certificado de defunción y acta de defunción y demás documentos requeridos.
7	**Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones**	Lleva a cabo la inhumación de restos humanos, el personal administrativo integra el expediente y asienta el registro en los libros correspondientes.
		FIN

2475

Diagrama:



2476

XIV. DISTRIBUCIÓN

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

Existe una copia en medio magnético en:

- Dirección General de Servicios Públicos.

2477

XV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, noviembre 2025
Elaboración del manual de procedimientos.

2478

XVI. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal de Toluca

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

2479

ING. GUSTAVO ANAYA MAYA
Director General de Servicios Públicos

XVII. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.

Responsable de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.P. Y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe de Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

ING. AARÓN CEJUDO MENDOZA
Analista Especializado

2480

Noviembre de 2025
Toluca, Estado de México

XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

2481

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.

2483

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN, PLANEACIÓN Y GESTIÓN URBANA

2484

© DERECHOS RESERVADOS
Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: (722) 2 26 12 80
Noviembre 2025

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.
Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 5

II. OBJETIVO GENERAL 6

III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA 7

ELABORACIÓN, INTEGRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL ..... GASTO CORRIENTE. 7

EJERCICIO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL GASTO CORRIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS MUNICIPALES 10

ALTA DE PERSONAL 16

IV. DEPARTAMENTO DE LICENCIAS URBANAS 19

EMISIÓN DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN, AUTORIZACIONES PARA INSTALACIONES DE REDES SUBTERRÁNEAS O AÉREAS Y PERMISOS DE OBRA 19

EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN Y PLANOS 23

V. DEPARTAMENTO DE ALINEAMIENTO Y NÚMERO OFICIAL 26

APERTURA, PROLONGACIÓN, AMPLIACIÓN O CUALQUIER OTRA MODIFICACIÓN A LAS VÍAS PÚBLICAS EXISTENTES 26

CONSTANCIA DE ALINEAMIENTO Y NÚMERO OFICIAL. 30

ALINEAMIENTO DE LAS CALLES PREVISTAS EN EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO DE TOLUCA 35

ASIGNACIÓN O CAMBIO DE NOMENCLATURA MUNICIPAL 38

ELABORAR DICTÁMENES TÉCNICOS PARA LA LIBERACIÓN Y/O RECUPERACIÓN DE LAS VÍAS O ESPACIOS PÚBLICOS 43

VI. DEPARTAMENTO DE USO DE SUELO 46

EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE USO DE SUELO 46

EXPEDICIÓN DE CÉDULA INFORMATIVA DE ZONIFICACIÓN 50

EXPEDICIÓN DE ACUERDOS DE AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS DE USO DE SUELO, DE DENSIDAD, DEL COEFICIENTE DE OCUPACIÓN, DEL COEFICIENTE DE UTILIZACIÓN Y ALTURA DE EDIFICACIONES. 53

VII. DEPARTAMENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE FRACCIONAMIENTOS Y ÁREAS DE DONACIÓN 59

AUTORIZACIÓN DE PROYECTOS DE OBRAS DE URBANIZACIÓN 59

SUPERVISIÓN DE OBRAS DE URBANIZACIÓN, EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA PRIMARIA DENTRO Y FUERA DEL CONJUNTO URBANO 63

MUNICIPALIZACIÓN DE OBRAS DE URBANIZACIÓN Y EQUIPAMIENTO DENTRO Y FUERA DEL CONJUNTO URBANO 66

CAMBIO DE RÉGIMEN DE PROPIEDAD A CONDOMINIO 70

INCORPORACIÓN DE ÁREAS DE DONACIÓN POR DESARROLLADORES(AS), DENTRO Y FUERA DEL PREDIO AUTORIZADO POR EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO. 75

VIII. DEPARTAMENTO DE DICTAMINACIÓN Y SUELO URBANO SUSTENTABLE 78

CELEBRACIÓN DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN Y/O COORDINACIÓN 78

DICTAMINACIÓN EN MATERIA DE PLANEACIÓN TERRITORIAL 81

IX. DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD 84

PRE-VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA POR DENUNCIA O INSPECCIÓN 84

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN 89

2485

X. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN URBANA Y ASUNTOS METROPOLITANOS 94

OPINIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN URBANA 94

XI. DEPARTAMENTO DE PROYECTOS URBANOS Y ASUNTOS METROPOLITANOS 97

ACTUALIZACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO 97
ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE PLANEACIÓN URBANA 100
AGENDA METROPOLITANA 103

XII. DEPARTAMENTO DE URBANISMO SOCIAL Y ESPACIO PÚBLICO 106

ACTUALIZACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE IMAGEN URBANA DE TOLUCA 106
PROYECTOS DE INTERVENCIÓN URBANA – ARQUITECTÓNICA 109
EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIONES EN INMUEBLES PÚBLICOS Y PRIVADOS DENTRO DEL POLÍGONO DEL CENTRO HISTÓRICO DE TOLUCA 112

XIII. DEPARTAMENTO DE MOVILIDAD Y GEOESTADÍSTICA 116

INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA MUNICIPAL 116
ELABORACIÓN DE ANÁLISIS GEOESPACIALES 119
IMPLEMENTACIÓN DE URBANISMO TÁCTICO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA VIAL 122
EVALUACIÓN DE SEGURIDAD VIAL. 126

XIV. DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CIUDADES INTELIGENTES 129

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES ESTRATÉGICOS DE INNOVACIÓN CIUDADANA 129
COORDINACIÓN DE LA DIGITALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES 132
DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS SUSTENTABLES 135
ESTABLECIMIENTO DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS 138

XV. DEPARTAMENTO INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y GOBERNANZA DIGITAL 141

PROMOCIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS E INDICADORES PARA POLÍTICAS PÚBLICAS 141
PROMOCIÓN DEL USO ÉTICO DE LA TECNOLOGÍA EN LA GOBERNANZA TERRITORIAL 144
PROMOCIÓN DEL USO DE MATERIALES INTELIGENTES EN INFRAESTRUCTURA URBANA 147

XVI. DISTRIBUCIÓN 150

XVII. REGISTRO DE EDICIONES 151

XVIII. VALIDACIÓN 152

XIX. CRÉDITOS 153

XX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 154

2486

I. PRESENTACIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa que dé respuestas inmediatas y eficientes a las demandas de la población, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación se ha dado a la tarea de desarrollar programas de modernización y simplificación administrativa, que permitan eficientizar el funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

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

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

2487

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información básica para guiar a la ciudadanía y a la o el servidor público en la ejecución de las funciones operativas de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, para la prestación de un servicio, la atención de un trámite en lo particular, dictaminación, diseño o estudio.

2488

III. Delegación Administrativa

Nombre del Procedimiento:	Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente.
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

Políticas Aplicables

- La o el titular de la 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 Delegación Administrativa realizará 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 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

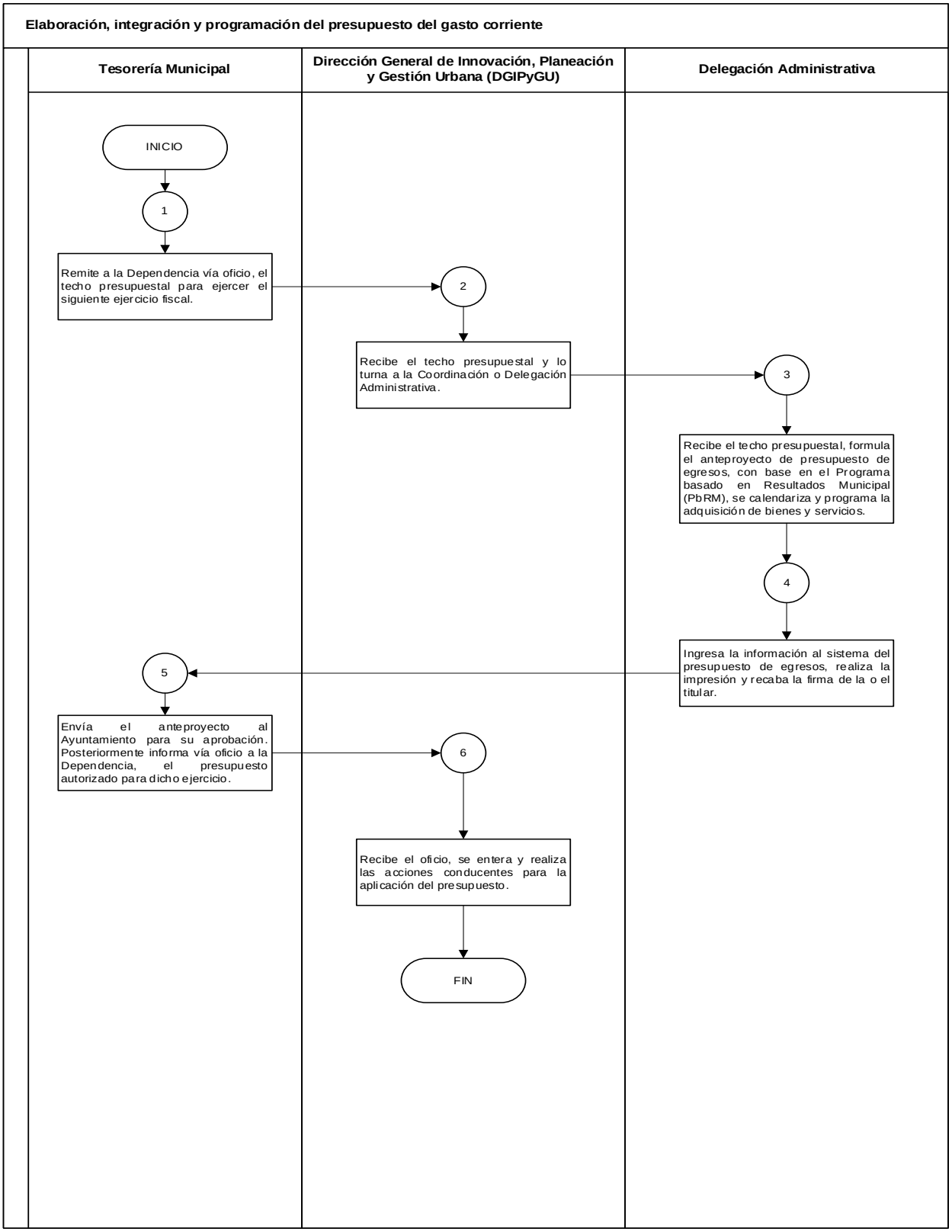
2489

Descriptivo:

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

2490

Diagrama:



2491

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 Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo con 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.
- Las solicitudes de suficiencia presupuestal para servicios, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal para la adquisición de bienes, así como las condiciones de esta.
- La o el titular de la Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la 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 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 Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

2492

Descriptivo:

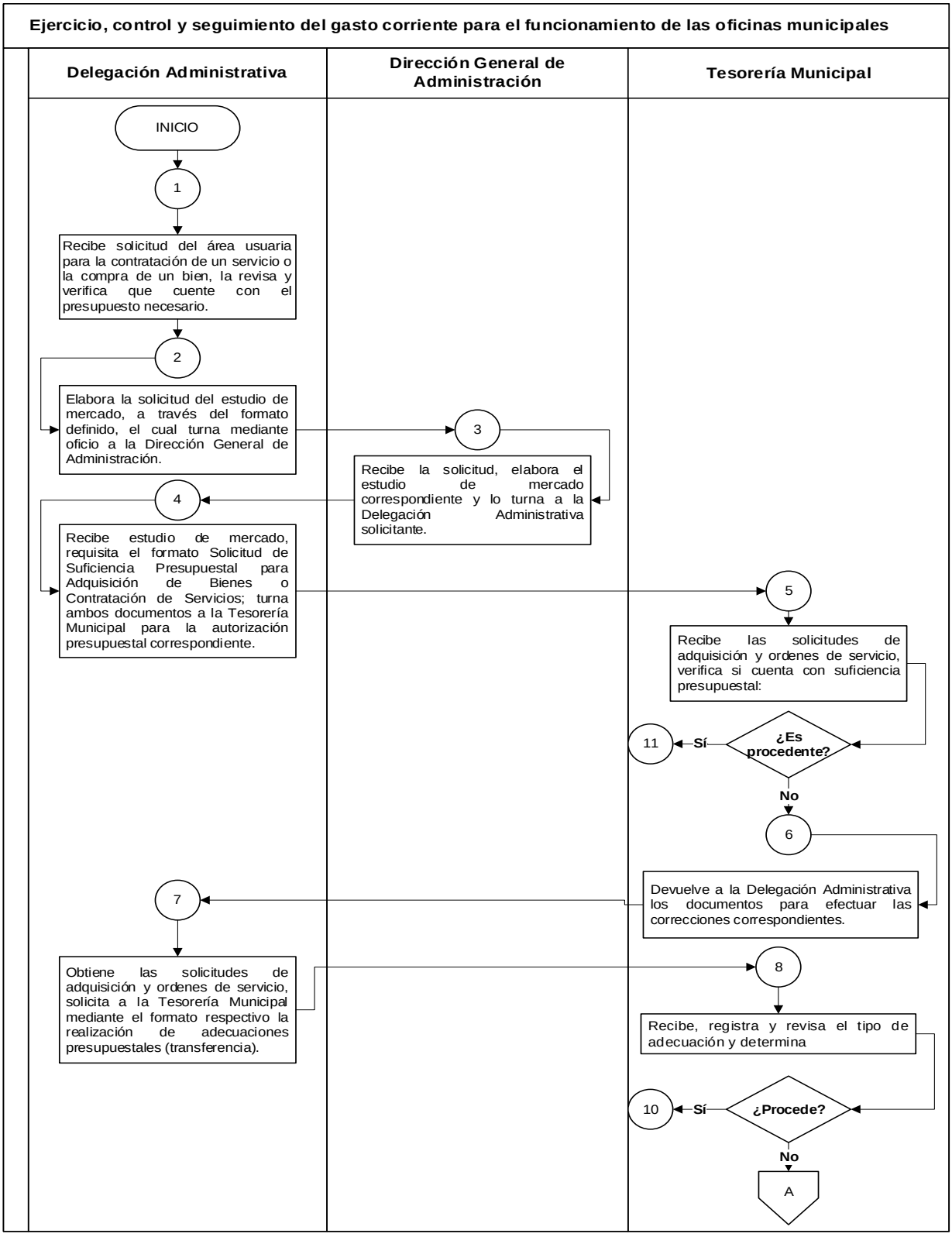
No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna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

2493

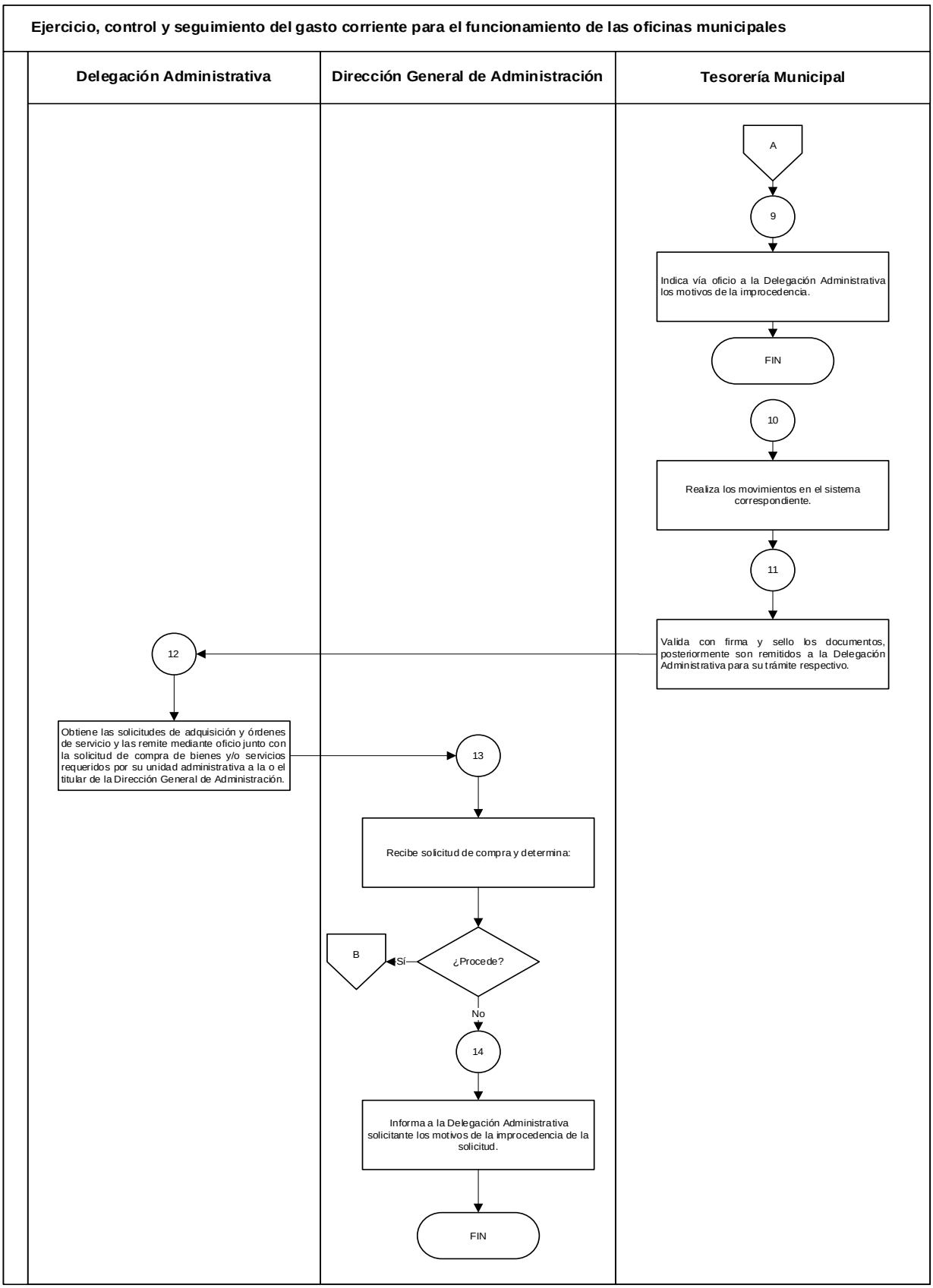
15	Dirección General de Administración	Sí: Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios.
16	Delegación Administrativa	Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción.
		FIN

2494

Diagrama:



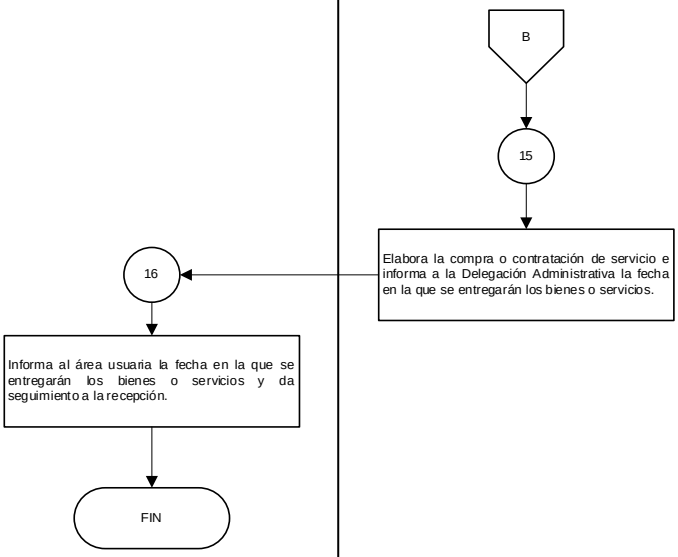
2495


Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales
Delegación Administrativa
Dirección General de Administración
Tesorería Municipal
A
9
Indica vía oficio a la Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia.
FIN
10
Realiza los movimientos en el sistema correspondiente.
11
Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Delegación Administrativa para su trámite respectivo.
12
Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración.
13
Recibe solicitud de compra y determina:
¿Procede?
Sí
B
No
14
Informa a la Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud.
FIN

2496

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

Delegación Administrativa	Dirección General de Administración	Tesorería Municipal



2497

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 Delegación Administrativa es responsable de completar el “Formato Único de Movimiento de Personal”, así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente.
- Es responsabilidad de la o el titular de la 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 complementar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la o el titular de la 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.

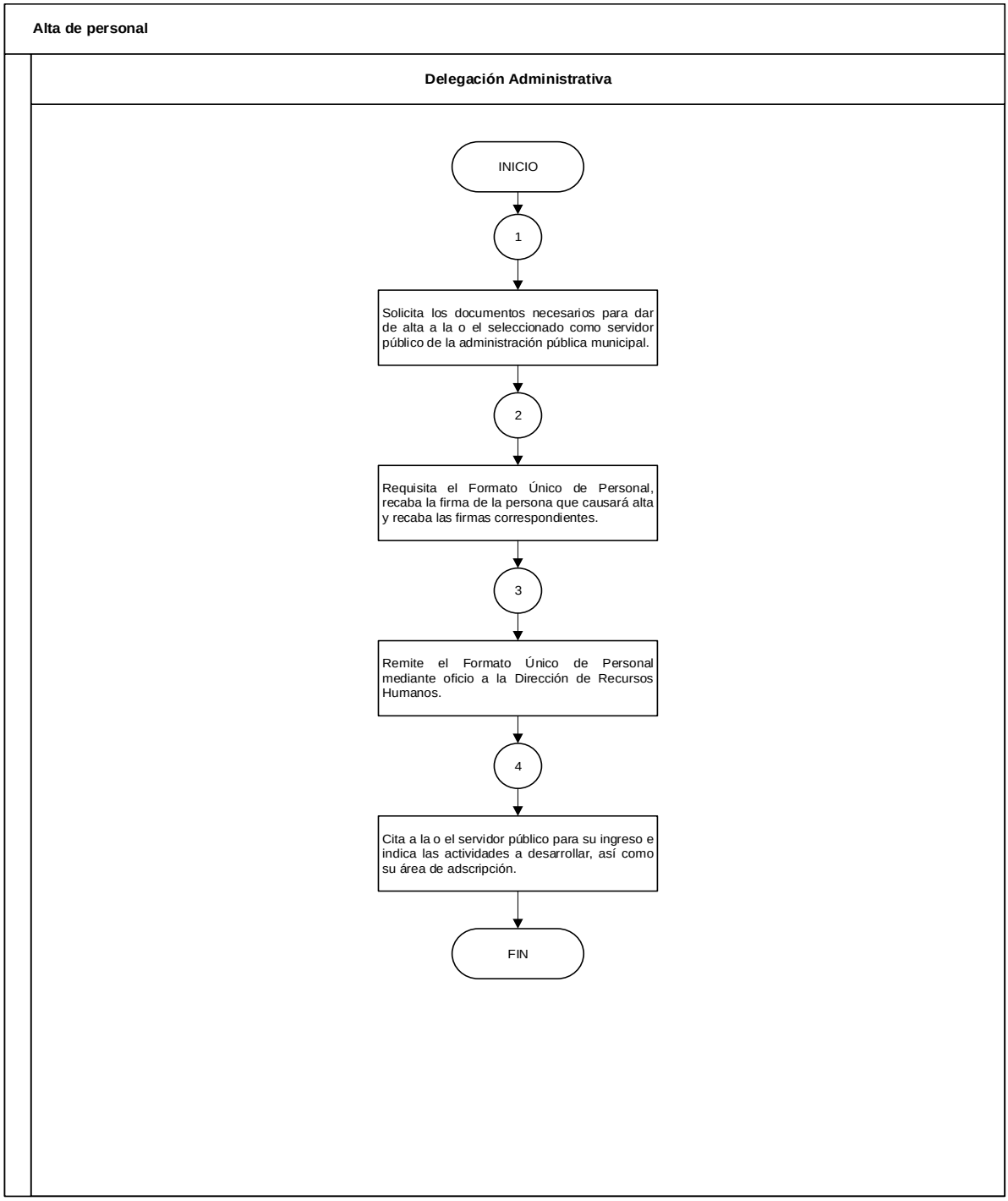
2498

Descriptivo:

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

2499

Diagrama:



2500

IV. Departamento de Licencias Urbanas

Nombre del Procedimiento:	Emisión de licencias de construcción, autorizaciones para instalaciones de redes subterráneas o aéreas y permisos de obra
Objetivo:	Regular las construcciones privadas que se realicen en el territorio municipal, observando en todo momento la normatividad aplicable vigente para la expedición de licencias y permisos de construcción.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Licencias Urbanas es el área responsable de emitir las licencias y permisos de construcción en el territorio municipal de acuerdo a la normatividad aplicable vigente.
- El Departamento de Licencias Urbanas es el responsable de administrar, controlar y operar el Sistema de Alineamientos y Licencias (SIAL) para el registro y actualización de las licencias de construcción expedidas en el territorio municipal, así como su archivo físico para brindar atención y asesoría a la ciudadanía respecto a los trámites requeridos.
- El Departamento de Licencias Urbanas emitirá las licencias de construcción y permisos de obra de los rubros siguientes:

408 Licencia de construcción para obra nueva, ampliación, modificación o reparación que afecte elementos estructurales de una obra existente mayor a 60 m2. 2501

423 Constancia de terminación de obra.

426 Constancia de suspensión de obra.

428 Licencia de construcción para la instalación de estaciones repetidoras y antenas para radio telecomunicaciones; anuncios publicitarios que requieren de elementos estructurales; así como, instalaciones o modificaciones de ascensores para personas.

431 Licencia de construcción para bardas de más de 10 metros de largo.

433 Licencia de construcción para demolición parcial o total.

434 Licencia de construcción para excavación, relleno o movimiento de tierras.

435 Permiso para obra en la infraestructura vial local.

436 Licencia de construcción para la modificación de proyecto de una obra autorizada.

441 Prorroga de licencia y/o permiso de construcción

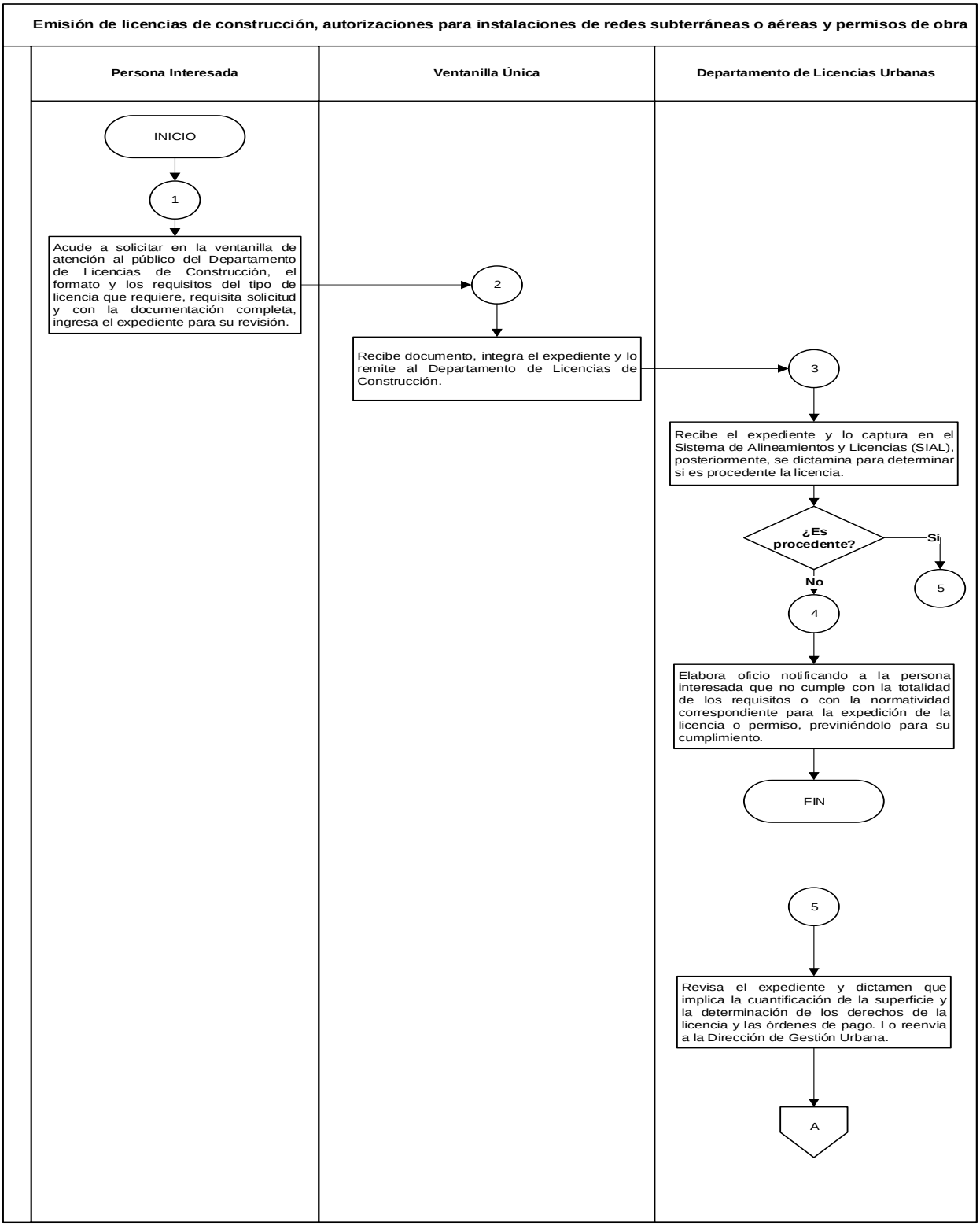
444 Licencia de construcción para obra nueva, ampliación, modificación o reparación de la construcción existente que no afecte elementos estructurales que implique la construcción de 60 m2 y construcciones menores a 60 m2.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Acude a solicitar en la ventanilla de atención al público del Departamento de Licencias Urbanas, el formato y los requisitos del tipo de licencia que requiere, requisita solicitud y con la documentación completa, ingresa el expediente para su revisión.
2	Ventanilla Única	Recibe documento, integra el expediente y lo remite al Departamento de Licencias Urbanas.
3	Departamento de Licencias Urbanas	Recibe el expediente y lo captura en el Sistema de Alineamientos y Licencias (SIAL), posteriormente, se dictamina para determinar si es procedente la licencia.
		¿Es procedente?
4		No: Elabora oficio notificando a la persona interesada que no cumple con la totalidad de los requisitos o con la normatividad correspondiente para la expedición de la licencia o permiso, previniéndolo para su cumplimiento.
5		Sí: Revisa el expediente y dictamen que implica la cuantificación de la superficie y la determinación de los derechos de la licencia y las órdenes de pago. Lo reenvía a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
6	Dirección de Gestión Urbana	Revisa, valida y firma la licencia de construcción o permiso de obra, la orden de pago y los planos, posteriormente, lo remite a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
7	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Firma y sella la licencia de construcción o permiso de obra, la orden de pago y los planos, posteriormente, lo remite a la Dirección de Gestión Urbana.
8	Dirección de Gestión Urbana	Recibe la licencia de construcción o permiso de obra y lo remite al Departamento de Licencias Urbanas.
9	Departamento de Licencias Urbanas	Recibe la licencia de construcción o permiso de obra y la orden de pago autorizada. Captura los datos complementarios en el sistema SIAL y previo pago, entrega licencia o permiso a la o el interesado.
10		Archiva el expediente de la licencia o permiso de obra en archivo físico a fin de contar con acervo documental que permita realizar futuras consultas.
		FIN

2502

Diagrama:



2503

Emisión de licencias de construcción, autorizaciones para instalaciones de redes subterráneas o aéreasy permisos de obra

Persona Interesada	Ventanilla Única	Departamento de Licencias Urbanas	Dirección de Gestión Urbana	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana
			A 6 Revisa, valida y firma la licencia de construcción o permiso de obra, la orden de pago y los planos, posteriormente, lo remite a la DGIPYGU.	7 Firma y sella la licencia de construcción o permiso de obra, la orden de pago y los planos, posteriormente, lo remite a la Dirección de Gestión Urbana.
			8 Recibe la licencia de construcción o permiso de obra y lo remite al Departamento de Licencias de Construcción.	
		9 Recibe la licencia de construcción o permiso de obra y la orden de pago autorizada. Captura los datos complementarios en el sistema SIAL y previo pago, entrega licencia o permiso a la o el interesado. 10 Archiva el expediente de la licencia o permiso de obra en archivo físico a fin de contar con acervo documental que permita realizar futuras consultas. FIN		

2504

Nombre del Procedimiento:	Expedición de copias certificadas de licencias de construcción y planos
Objetivo:	Proporcionar a la ciudadanía copias certificadas de licencias de construcción y planos.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Licencias Urbanas es el área responsable de emitir las diferentes licencias y permisos de construcción en el territorio municipal, así como copias certificadas de acuerdo con la normatividad aplicable vigente.
- El Departamento de Licencias Urbanas solo expedirá copias certificadas de la documentación que obre en el archivo del área.
- La persona interesada deberá proporcionar el material requerido, para dar cumplimiento a la solicitud.

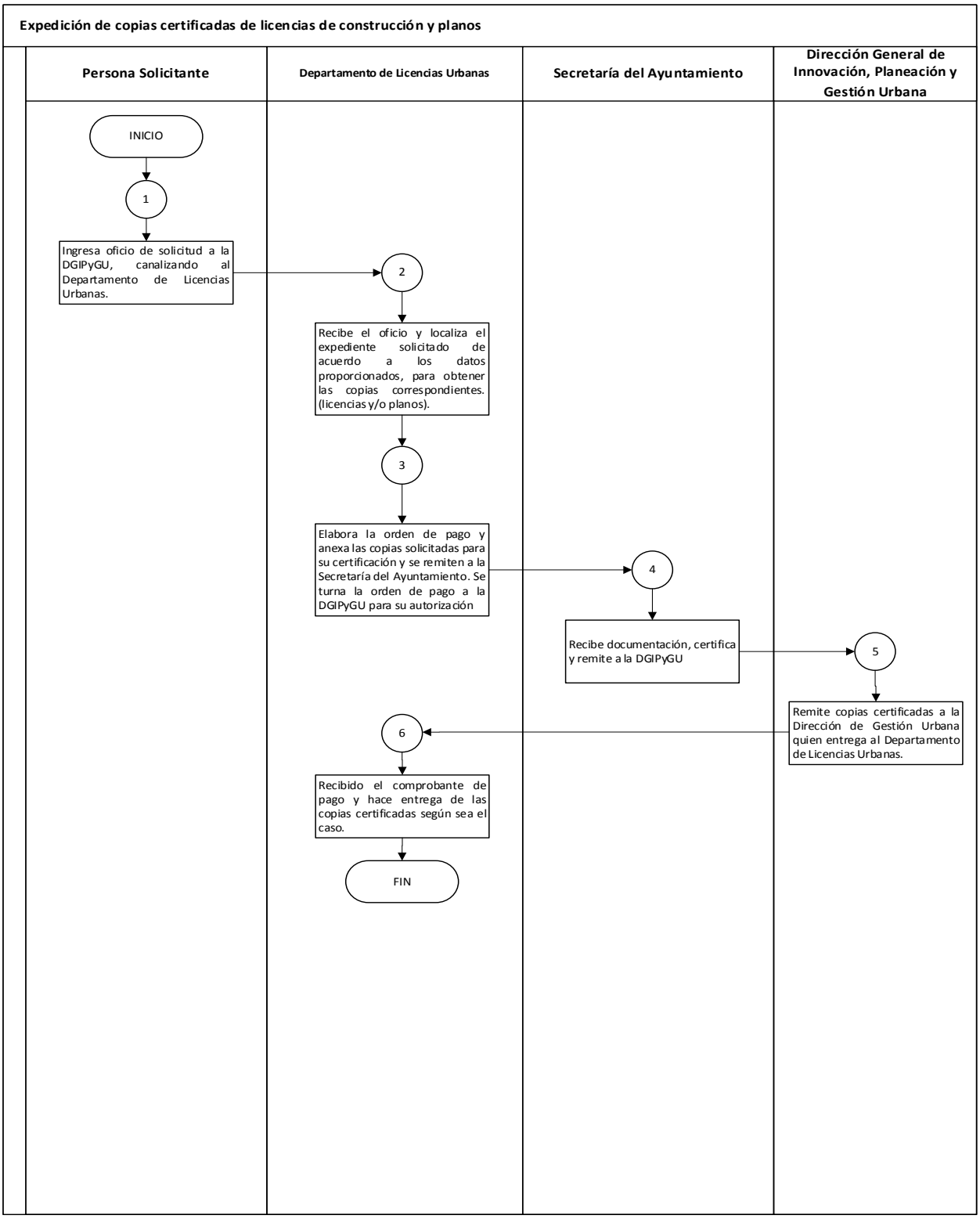
2505

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Ingresa oficio de solicitud a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, canalizando al Departamento de Licencias Urbanas.
2	Departamento de Licencias Urbanas	Recibe el oficio y localiza el expediente solicitado de acuerdo con los datos proporcionados, para obtener las copias correspondientes. (licencias y/o planos).
3		Elabora la orden de pago y anexa las copias solicitadas para su certificación y se remiten a la Secretaría del Ayuntamiento. Se turna la orden de pago a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para su autorización.
4	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe documentación, certifica y remite a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
5	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Remite copias certificadas al Departamento de Licencias Urbanas
6	Departamento de Licencias Urbanas	Recibido el comprobante de pago y hace entrega de las copias certificadas según sea el caso.
		FIN

2506

Diagrama:



2507

V. Departamento de Alineamiento y Número Oficial

Nombre del Procedimiento:	Apertura, prolongación, ampliación o cualquier otra modificación a las vías públicas existentes.
Objetivo:	Llevar a cabo el desarrollo urbano integral del Municipio de Toluca para la implementación de los servicios básicos en beneficio de la ciudadanía.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial es el área responsable de integrar, revisar y darle seguimiento a la carpeta que contiene los requisitos para la apertura, prolongación, ampliación o cualquier otra modificación de las vías públicas que constituyan la infraestructura vial local.
- En observancia a la normatividad en la materia, los requisitos para apertura de una vía pública.
- Apertura, prolongación, ampliación o cualquier otra modificación a las vías públicas existentes.

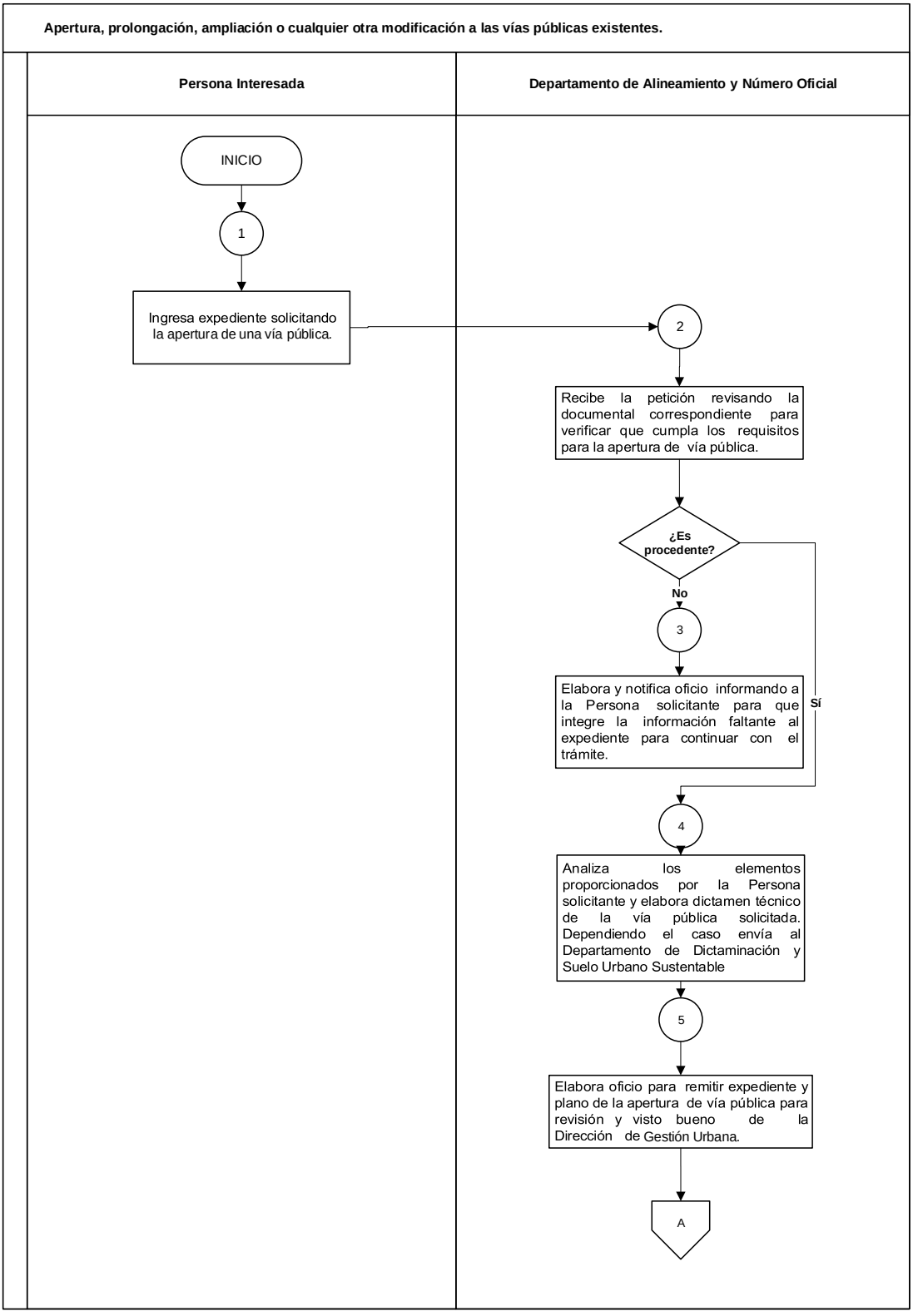
2508

Descriptivo:

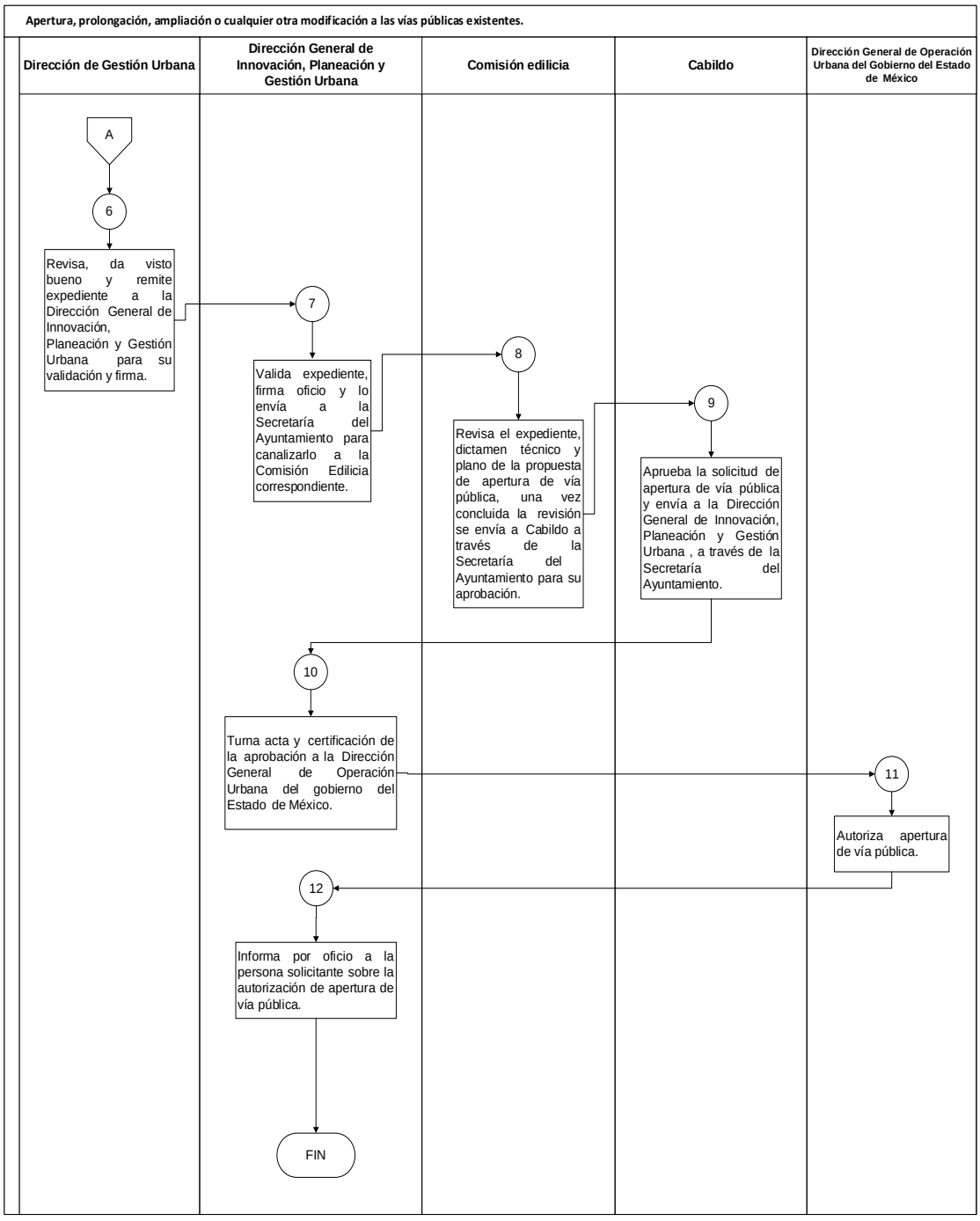
No	Responsable	Actividad
1	Persona solicitante	Ingresa expediente solicitando la apertura de una vía pública.
2	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Recibe la petición revisando la documental correspondiente para verificar que cumpla los requisitos para la apertura de vía pública.
		¿Cumple con todos los requisitos?
3		No: Elabora y notifica oficio informando a la persona solicitante para que integre la información faltante al expediente para continuar con el trámite.
4		Sí: Analiza los elementos proporcionados por la persona solicitante y elabora el dictamen técnico de la vía pública solicitada.
5		Elabora oficio para remitir expediente y plano de la apertura de vía pública para revisión y visto bueno de la Dirección de Gestión Urbana.
6	Dirección de Gestión Urbana	Revisa, da visto bueno y remite expediente a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para su firma.
7	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Valida expediente, firma oficio y lo envía a la Secretaría del Ayuntamiento para canalizarlo a la Comisión edilicia correspondiente.
8	Comisión edilicia correspondiente	Revisa el expediente, dictamen técnico y plano de la propuesta de apertura de vía pública, concluida la revisión la envía a Cabildo para su aprobación.
9	Cabildo	Aprueba la solicitud de apertura de vía pública y envía a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, a través de la Secretaría del Ayuntamiento.
10	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Turna acta y certificación de la aprobación a la Dirección General de Operación Urbana del Gobierno del Estado de México.
11	Dirección General de Operación Urbana del Gobierno del Estado de México	Autoriza apertura de vía pública.
12	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Informa por oficio a la persona solicitante sobre la autorización de apertura de vía pública.
		FIN

2509

Diagrama:



2510


Apertura, prolongación, ampliación o cualquier otra modificación a las vías públicas existentes.
Dirección de Gestión Urbana
Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana
Comisión edilicia
Cabildo
Dirección General de Operación Urbana del Gobierno del Estado de México
A
6
Revisa, da visto bueno y remite expediente a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para su validación y firma.
7
Valida expediente, firma oficio y lo envía a la Secretaría del Ayuntamiento para canalizarlo a la Comisión Edilicia correspondiente.
8
Revisa el expediente, dictamen técnico y plano de la propuesta de apertura de vía pública, una vez concluida la revisión se envía a Cabildo a través de la Secretaría del Ayuntamiento para su aprobación.
9
Aprueba la solicitud de apertura de vía pública y envía a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana , a través de la Secretaría del Ayuntamiento.
10
Turna acta y certificación de la aprobación a la Dirección General de Operación Urbana del gobierno del Estado de México.
11
Autoriza apertura de vía pública.
12
Informa por oficio a la persona solicitante sobre la autorización de apertura de vía pública.
FIN

2511

Nombre del Procedimiento:	Constancia de Alineamiento y Número Oficial.
Objetivo:	Expedir Constancias de Alineamiento y Número Oficial en las cuales se reflejen las restricciones señaladas en la normatividad (municipal, estatal y federal) sobre un inmueble determinado, con respecto a la vía pública, precisando el número oficial correspondiente.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial será el área responsable de señalar las restricciones correspondientes de acuerdo a la normatividad generada por los tres ámbitos de gobierno (municipal, estatal y federal), sobre un inmueble con respecto a la vía pública adyacente y señalar el número oficial correspondiente.
- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial emitirá las constancias solicitadas por la o el interesado a fin llevar un registro y control de las mismas.

2512

Descriptivo:

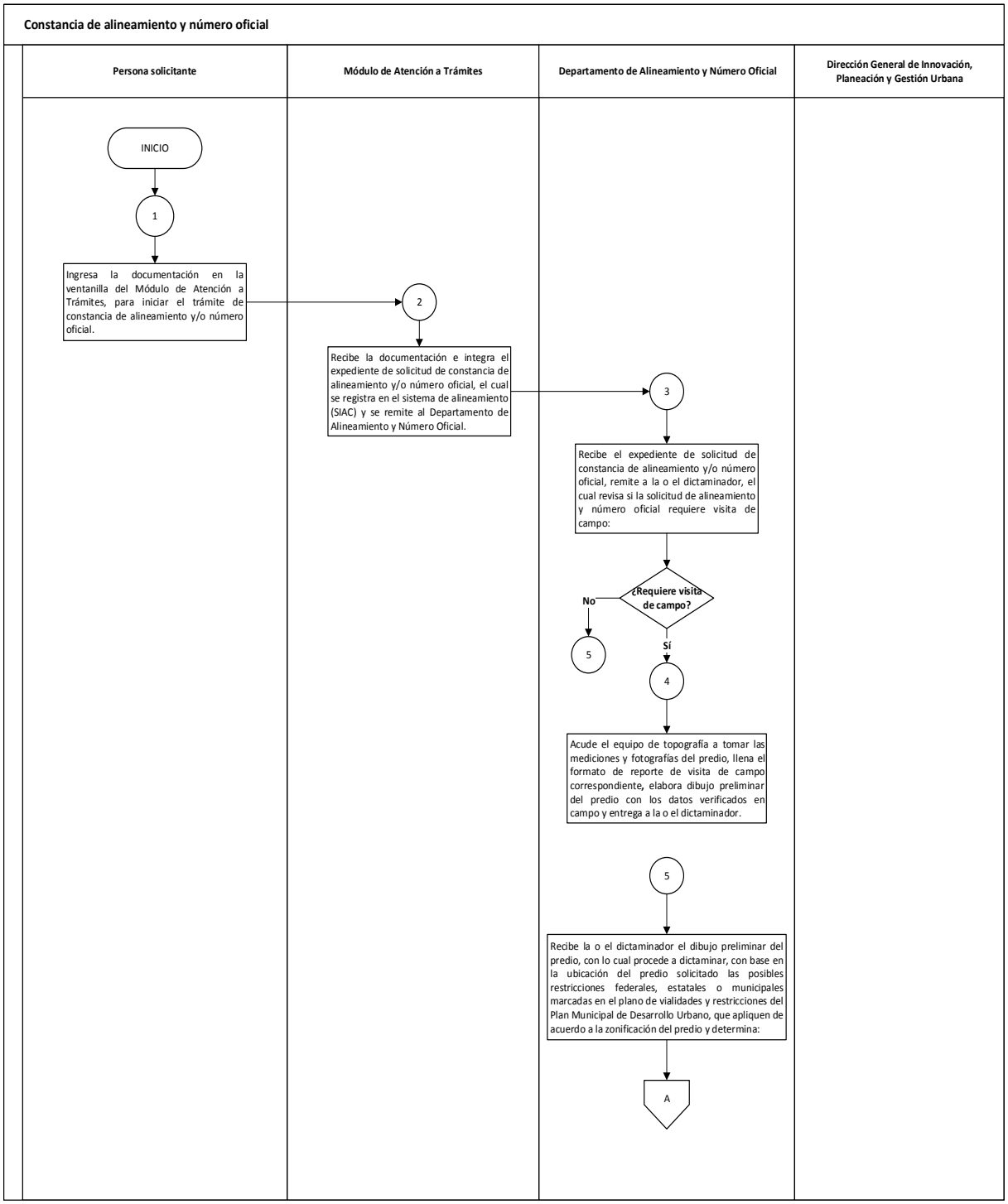
No	Responsable	Actividad
1	Persona solicitante	Ingresa la documentación en la ventanilla del Módulo de Atención a Trámites, solicitando la constancia de alineamiento y/o número oficial.
2	Módulo de Atención a Trámites	Recibe la documentación e integra el expediente de solicitud de constancia de alineamiento y/o número oficial, el cual se registra en el sistema de información de alineamientos y licencias de urbanas y se remite al Departamento de Alineamiento y Número Oficial.
3	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Recibe el expediente de solicitud de constancia de alineamiento y/o número oficial, remite a la o el dictaminador, el cual revisa si la solicitud de alineamiento y número oficial requiere visita de campo:
		¿Requiere visita de campo?
4	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Sí: Acude el equipo de topografía a tomar medidas y fotografías del predio, llena el formato de reporte de visita de campo correspondiente, elabora dibujo preliminar del predio con los datos verificados en campo y entrega a la o el dictaminador.
5		No: Recibe la o el dictaminador el dibujo preliminar del predio, con lo cual procede a dictaminar, con base en la ubicación del predio solicitado las posibles restricciones federales, estatales o municipales marcadas en el plano E-03 de vialidad y restricciones del Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca Vigente, que apliquen de acuerdo con la zonificación del predio y determina:
		¿Se genera constancia?
6	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Sí: Se conecta con el paso 9
7		No: Determina la o el dictaminador si ha de prevenirse o ha de negarse la solicitud a la o el interesado:
		¿Requiere prevención?
8	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	No: Elabora el oficio mencionando el motivo por la cual no fue procedente su solicitud y notifica a la persona solicitante.
		FIN
9	Persona solicitante	Sí: Recibe el oficio de prevención para subsanar los requisitos.
10	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Realiza la Constancia de Alineamiento y Número Oficial y genera la orden de pago correspondiente y los remite a la o el titular de la Dirección de Gestión Urbana para su Vo. Bo.

2513

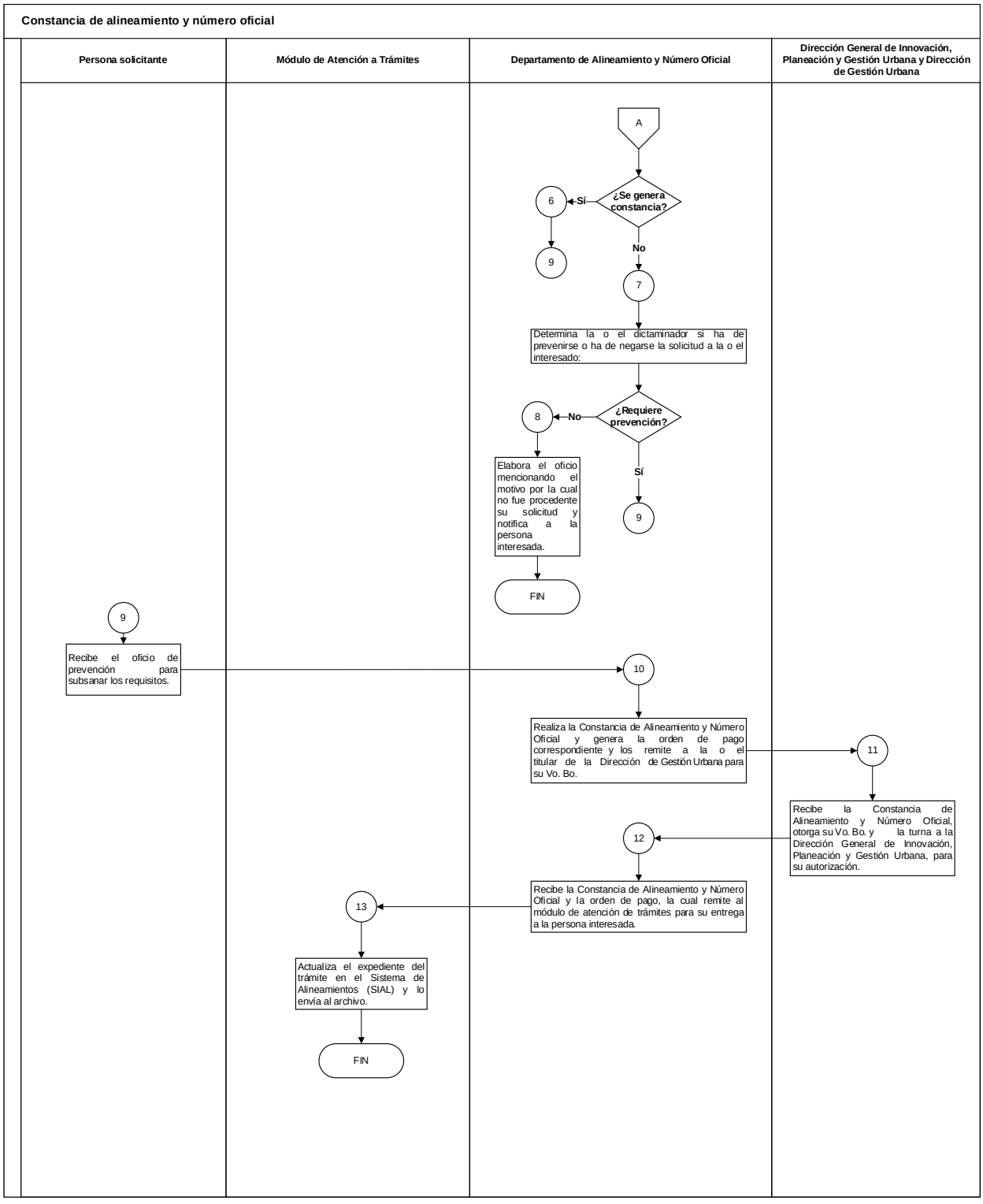
No	Responsable	Actividad
11	Dirección de Gestión Urbana y Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.	Recibe la Constancia de Alineamiento y Número Oficial, otorga su Vo. Bo. y la turna a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, para su autorización. Autoriza y firma la Constancia y la envía al Departamento de Alineamiento y Número Oficial.
12	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Recibe la Constancia y la orden de pago, la cual remite al módulo de atención de trámites para su entrega a la persona interesada.
13	Módulo de Atención de Trámites	Actualiza el expediente del trámite en el sistema de información de alineamientos y licencias de construcción y lo envía al archivo.
		FIN

2514

Diagrama:



2515


Constancia de alineamiento y número oficial
Persona solicitante
Módulo de Atención a Trámites
Departamento de Alineamiento y Número Oficial
Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana y Dirección de Gestión Urbana
A
¿Se genera constancia?
Sí
6
9
No
7
Determina la o el dictaminador si ha de prevenirse o ha de negarse la solicitud a la o el interesado:
¿Requiere prevención?
No
8
Elabora el oficio mencionando el motivo por la cual no fue procedente su solicitud y notifica a la persona interesada.
FIN
Sí
9
9
Recibe el oficio de prevención para subsanar los requisitos.
10
Realiza la Constancia de Alineamiento y Número Oficial y genera la orden de pago correspondiente y los remite a la o el titular de la Dirección de Gestión Urbana para su Vo. Bo.
11
Recibe la Constancia de Alineamiento y Número Oficial, otorga su Vo. Bo. y la turna a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, para su autorización.
12
Recibe la Constancia de Alineamiento y Número Oficial y la orden de pago, la cual remite al módulo de atención de trámites para su entrega a la persona interesada.
13
Actualiza el expediente del trámite en el Sistema de Alineamientos (SIAL) y lo envía al archivo.
FIN

2516

Nombre del Procedimiento:	Alineamiento de las calles previstas en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca
Objetivo:	Realizar alineamiento de las vías públicas para determinar la sección y la longitud correspondiente de acuerdo con la normatividad aplicable.

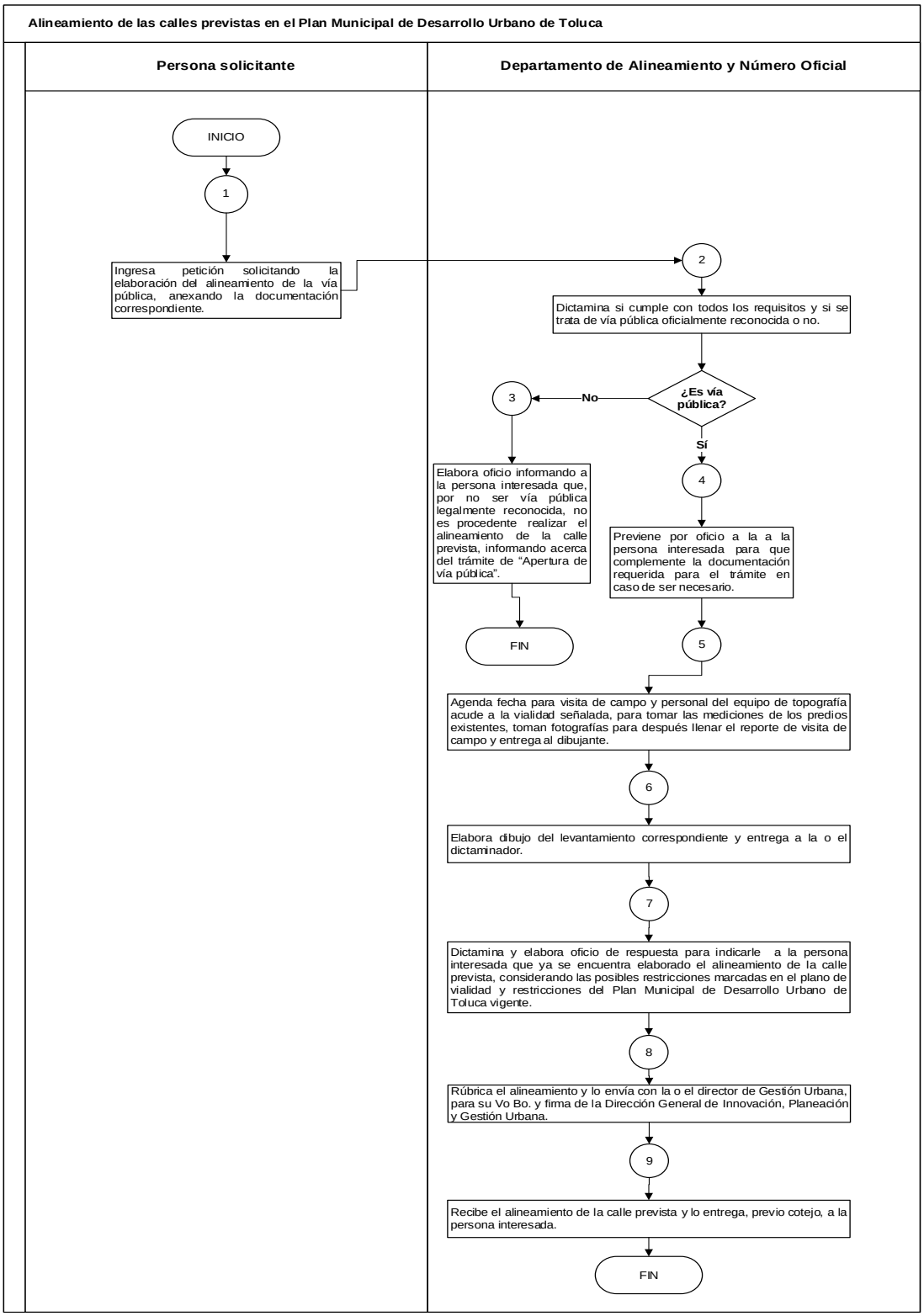
Políticas Aplicables

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial es el área responsable de señalar las restricciones municipales, estatales y federales, correspondientes a los predios que tienen frente a vía pública, de acuerdo con la normatividad aplicable generada por los tres ámbitos de gobierno para la introducción de infraestructura urbana.
- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial integrará brigadas de topografía para realizar los trabajos de campo correspondientes con la finalidad de atender las solicitudes recibidas.

2517

No	Responsable	Actividad
1	Persona solicitante	Ingresa petición solicitando la elaboración del alineamiento de la vía pública, anexando la documentación correspondiente.
2	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Dictamina si cumple con todos los requisitos y si se trata de vía pública oficialmente reconocida o no.
		¿Es vía pública?
3	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	No: Elabora oficio informando a la persona interesada que, por no ser vía pública legalmente reconocida, no es procedente realizar el alineamiento de la calle prevista, informando acerca del trámite de "Apertura de vía pública".
		FIN
4	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Sí: Previene por oficio a la persona interesada para que complemente la documentación requerida para el trámite en caso de ser necesario.
5	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Agenda fecha para visita de campo y personal del equipo de topografía acude a la vialidad señalada, para tomar las mediciones de los predios existentes, toman fotografías y llenar el reporte de visita de campo y lo entrega al dibujante.
6		Elabora dibujo del alineamiento de la calle prevista correspondiente y entrega a la o el dictaminador.
7		Dictamina y elabora oficio de respuesta para indicarle a la persona interesada que ya se encuentra elaborado el alineamiento de la calle prevista, considerando las posibles restricciones marcadas en el plano de vialidad y restricciones del Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente.
8		Rúbrica el alineamiento y lo envía con la o el director de Gestión Urbana, para su Vo Bo. y firma de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
9		Recibe el alineamiento de la calle prevista y lo entrega, previo cotejo, a la persona interesada.
		FIN

2518


Alineamiento de las calles previstas en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca
Persona solicitante
Departamento de Alineamiento y Número Oficial
INICIO
1
Ingresa petición solicitando la elaboración del alineamiento de la vía pública, anexando la documentación correspondiente.
2
Dictamina si cumple con todos los requisitos y si se trata de vía pública oficialmente reconocida o no.
¿Es vía pública?
No
3
Elabora oficio informando a la persona interesada que, por no ser vía pública legalmente reconocida, no es procedente realizar el alineamiento de la calle prevista, informando acerca del trámite de "Apertura de vía pública".
FIN
Sí
4
Previene por oficio a la a la persona interesada para que complemente la documentación requerida para el trámite en caso de ser necesario.
5
Agenda fecha para visita de campo y personal del equipo de topografía acude a la vialidad señalada, para tomar las mediciones de los predios existentes, toman fotografías para después llenar el reporte de visita de campo y entrega al dibujante.
6
Elabora dibujo del levantamiento correspondiente y entrega a la o el dictaminador.
7
Dictamina y elabora oficio de respuesta para indicarle a la persona interesada que ya se encuentra elaborado el alineamiento de la calle prevista, considerando las posibles restricciones marcadas en el plano de vialidad y restricciones del Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente.
8
Rúbrica el alineamiento y lo envía con la o el director de Gestión Urbana, para su Vo Bo. y firma de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
9
Recibe el alineamiento de la calle prevista y lo entrega, previo cotejo, a la persona interesada.
FIN

2519

Nombre del Procedimiento:	Asignación o cambio de nomenclatura Municipal

Objetivo:	Asignar la nomenclatura a las vías o espacios públicos oficialmente reconocidos que se encuentren dentro del Municipio de Toluca.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial es el área responsable de integrar el expediente y elaborar la ficha técnica de la vía o espacio públicos a la cual se pretende asignar o cambiar la nomenclatura, para enviarlo al Ayuntamiento para su discusión y aprobación, en su caso.

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial, una vez autorizada la nomenclatura oficial por el Ayuntamiento, procederá a notificar a las dependencias y organismos correspondientes lo autorizado mediante acuerdo.

2520

Descriptivo:

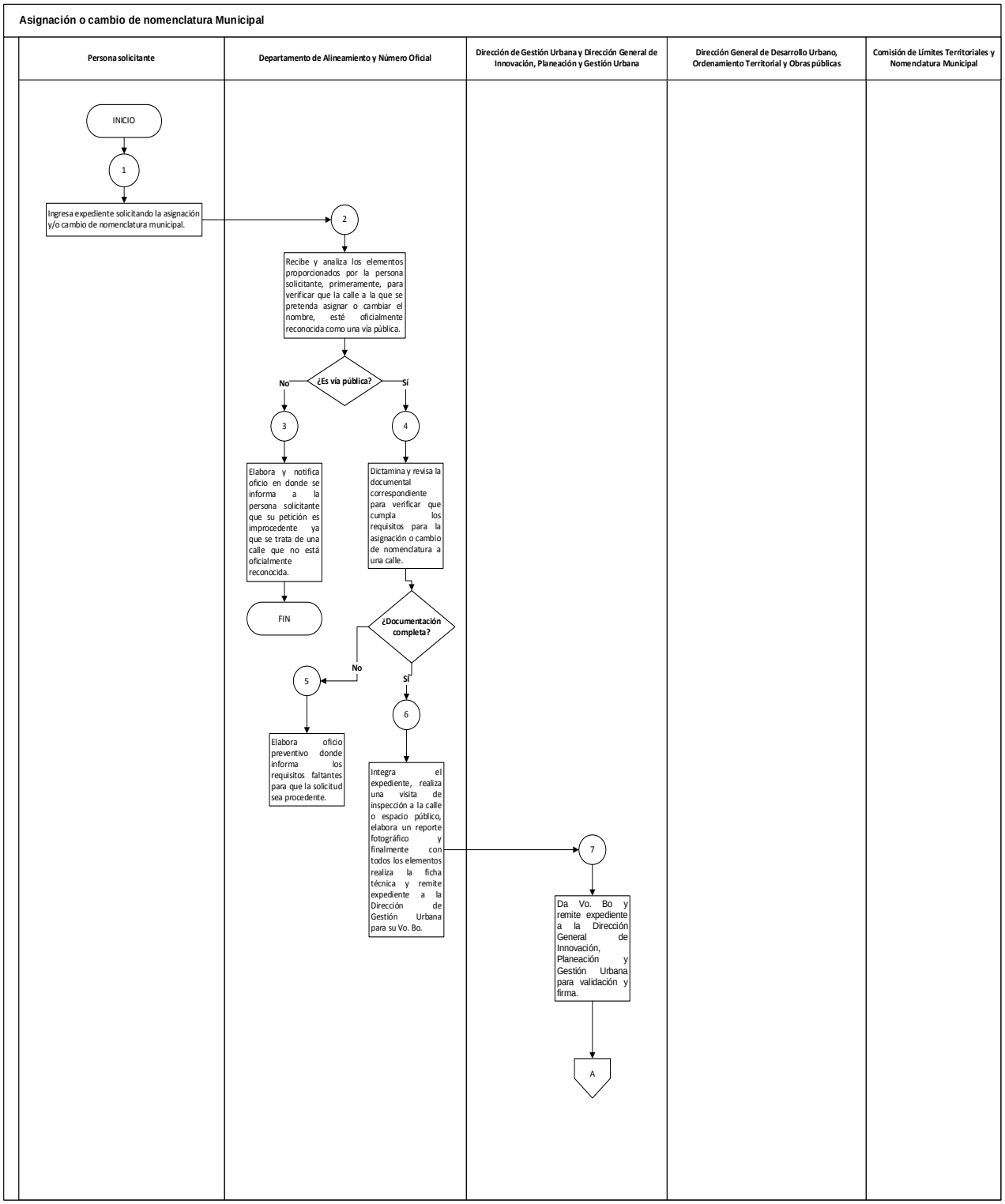
No	Responsable	Actividad
1	Persona solicitante	Ingresa expediente solicitando la asignación y/o cambio de nomenclatura municipal.
2	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Recibe y analiza los elementos proporcionados por la persona solicitante, para verificar que la calle a la que se pretenda asignar o cambiar el nombre, esté oficialmente reconocida como una vía pública.
		¿Es vía pública?
3	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	No: Elabora y notifica oficio en donde se informa a la persona solicitante que su petición es improcedente ya que se trata de una calle que no está oficialmente reconocida.
		FIN
4	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Sí: Dictamina y revisa la documental correspondiente para verificar que cumpla los requisitos para la asignación o cambio de nomenclatura a una calle.
		¿Documentación completa?
5	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	No: Elabora oficio preventivo donde informa los requisitos faltantes para que la solicitud sea procedente.
		FIN
6	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Sí: Integra el expediente, realiza una visita de inspección a la calle o espacio público, elabora un reporte fotográfico y finalmente con todos los elementos realiza la ficha técnica y remite expediente a la Dirección de Gestión Urbana para su Vo. Bo.
7	Dirección de Gestión Urbana	Da Vo. Bo y remite expediente a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para validación y firma.
8	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Valida, firma expediente y lo envía a la Secretaría del Ayuntamiento, a efecto de que sea turnado a la Comisión de Límites Territoriales y Nomenclatura Municipal para su análisis y dictaminación.
9	Comisión de Límites Territoriales y Nomenclatura Municipal	Revisa el expediente, ficha técnica y elabora un dictamen técnico analizando la solicitud de asignación y/o cambio de nomenclatura, una vez concluido se envía propuesta para ser aprobada en Sesión de cabildo.
10	Cabildo	Aprueba la asignación y/o cambio de nomenclatura a las vías o espacios públicos y notifica a la Dirección Generalde Innovación, Planeación y Gestión Urbana, por conducto de la Secretaría del Ayuntamiento.
11	DGIPyGU	Turna acta y certificación a la Dirección de Gestión Urbana.
12	Dirección de Gestión Urbana	Turna acta y certificación al Departamento de Alineamiento y Número Oficial.

2521

13	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Elaboran los oficios para las dependencias correspondientes y la o el solicitante, mediante el cual informa sobre la aprobación de asignación de nomenclatura solicitada y los turna a la Dirección de Gestión Urbana para Vo. Bo y firma de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
14	Dirección de Gestión Urbana	Recibe los oficios firmados y los devuelve al Departamento de Alineamiento y Número Oficial para su notificación.
15	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Notifica los oficios informativos sobre la autorización de asignación y/o cambio de nomenclatura a las unidades administrativas correspondientes.
		FIN

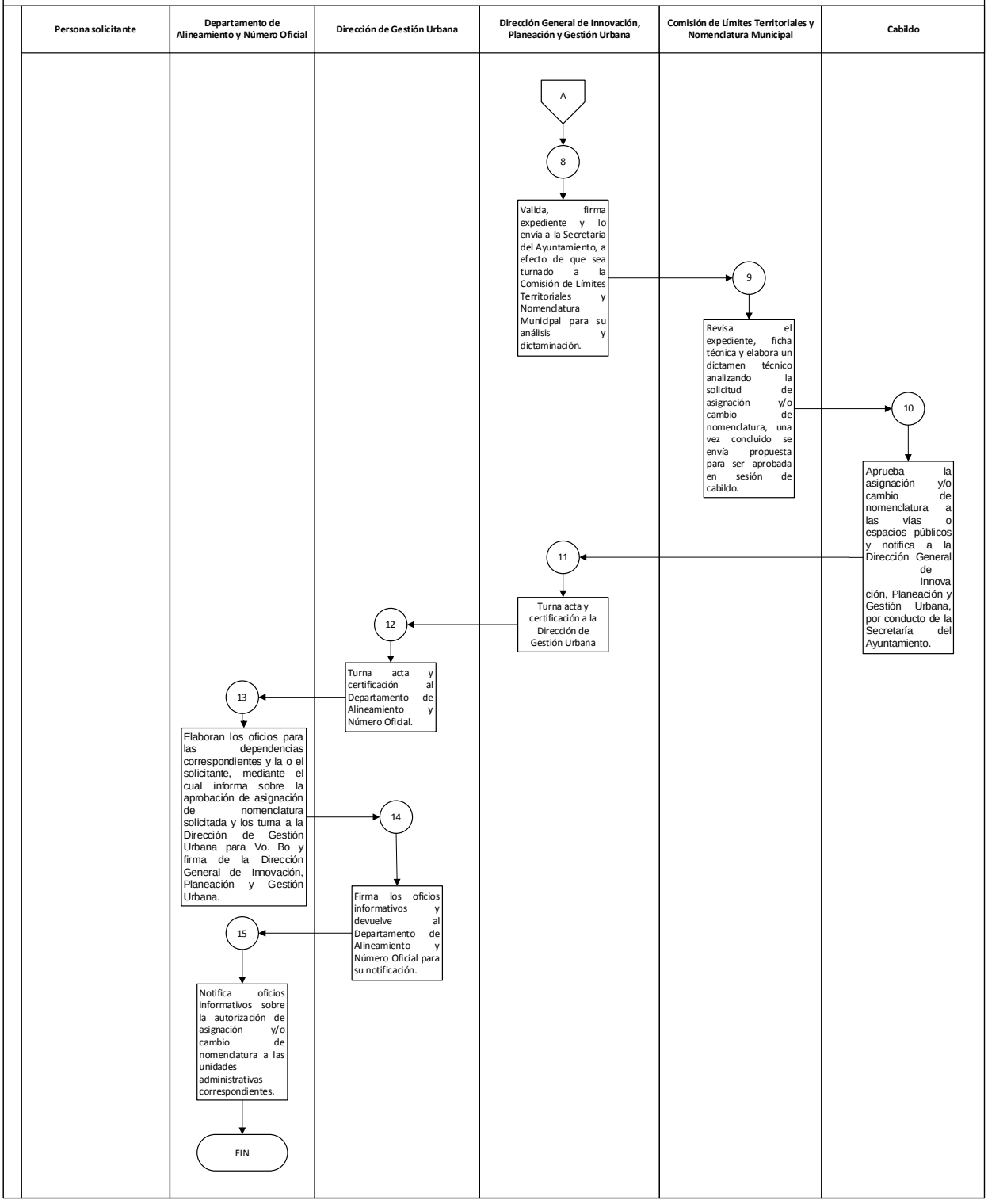
2522

Diagrama:



2523

Asignación o cambio de nomenclatura Municipal



2524

Nombre del Procedimiento:	Elaborar dictámenes técnicos para la liberación y/o recuperación de las vías o espacios públicos
Objetivo:	Mantener el libre tránsito de las vías o espacios públicos del Municipio de Toluca.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial es el área responsable de emitir el dictamen técnico en materia de desarrollo urbano correspondiente para el seguimiento del procedimiento de liberación y/o recuperación de la vía o espacios públicos.

- El Departamento de Alineamiento y Número Oficial observará en todo momento la normatividad aplicable en materia de desarrollo urbano del procedimiento de liberación y/o recuperación de la vía o espacios públicos con el propósito de no incurrir en controversia.

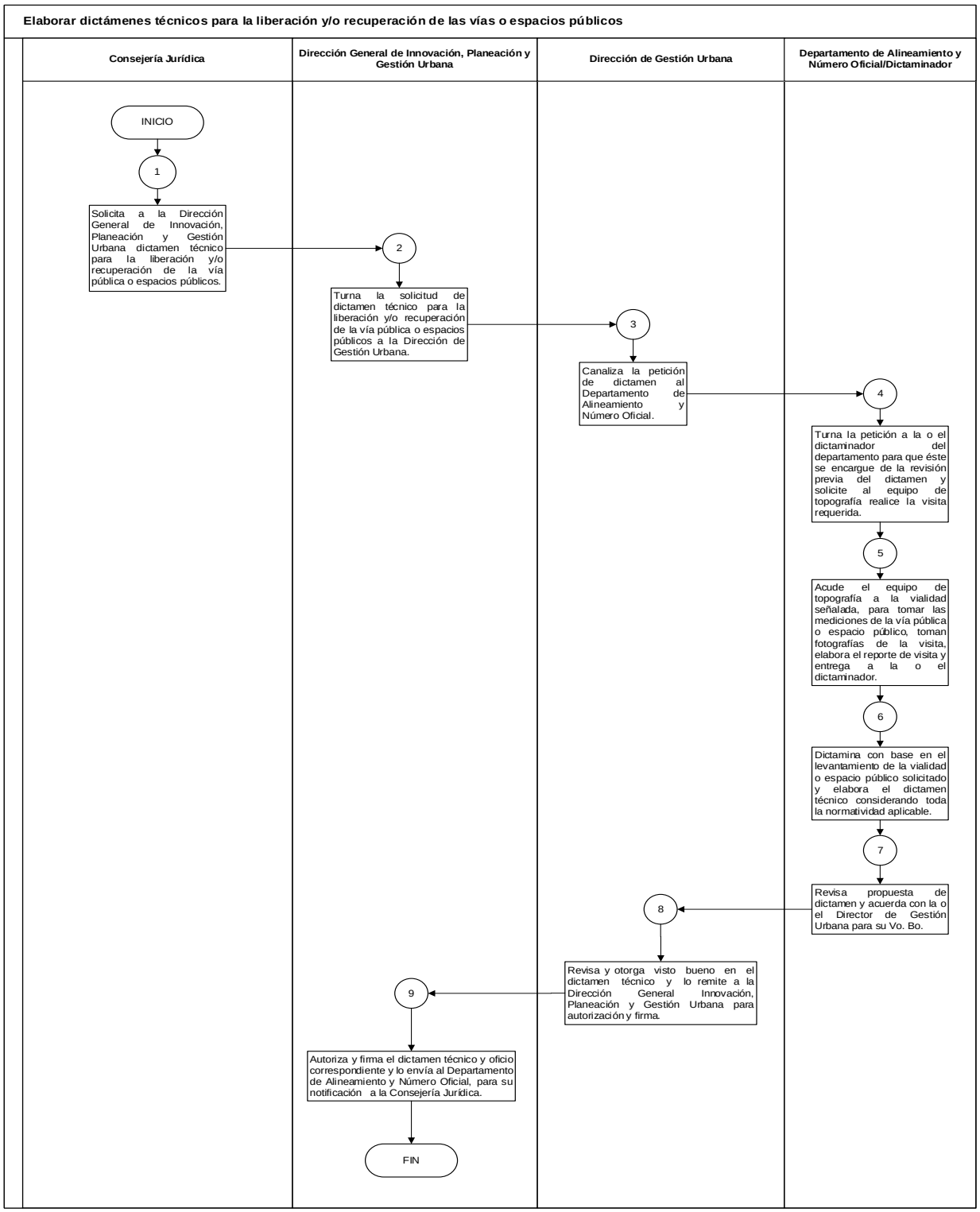
2525

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Consejería Jurídica	Solicita a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de la vía pública o espacios públicos.
2	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Turna la solicitud de dictamen técnico para la liberación y/o recuperación de la vía o espacios públicos a la Dirección de Gestión Urbana.
3	Dirección de Gestión Urbana	Canaliza la petición de dictamen al Departamento de Alineamiento y Número Oficial.
4	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Turna la petición a la o el dictaminador del departamento para que éste se encargue de la revisión y solicite al equipo de topografía realice la visita requerida.
5		Acude el equipo de topografía a la vialidad señalada, para tomar las mediciones de la vía o espacio públicos, toman fotografías de la visita, elabora el reporte de visita y entrega a la o el dictaminador.
6	Departamento de Alineamiento y Número Oficial /Dictaminador	Dictamina con base en el levantamiento de la vialidad o espacio público solicitado y elabora el dictamen técnico considerando la normatividad aplicable.
7	Departamento de Alineamiento y Número Oficial	Revisa propuesta de dictamen y acuerda con la o el Director de Gestión Urbana para autorizarlo.
8	Dirección de Gestión Urbana	Revisa y otorga visto bueno en el dictamen técnico y lo remite a la Dirección General Innovación, Planeación y Gestión Urbana para autorización y firma.
9	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Autoriza y firma el dictamen técnico y oficio correspondiente y lo envía al Departamento de Alineamiento y Número Oficial, para su notificación a la Consejería Jurídica.
		FIN

2526

Diagrama:



2527

VI. Departamento de Uso de Suelo

Nombre del Procedimiento:	Expedición de licencia de uso de suelo
Objetivo:	Examinar y expedir licencias de uso del suelo, conforme al Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente, acorde a los fundamentos legales existentes en la materia y en los casos que así lo requieran, con la Evaluación de Impacto Estatal y/o los dictámenes técnicos realizados por el Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana que sustenten su expedición, así como proporcionar las normas de aprovechamiento del suelo, referentes al uso que se autoriza.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Uso de Suelo es responsable de revisar y especificar las normas para el uso y aprovechamiento de cualquier predio ubicado en el territorio municipal, mediante la expedición de una licencia de uso de suelo, ello conforme a la normatividad establecida en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente, así como a partir de la consulta de los fundamentos legales existentes en la materia, específicamente lo establecido en el Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México y su reglamento vigentes.
- El Departamento de Uso de Suelo será el encargado de especificar en toda licencia de uso de suelo, la vigencia de esta, la cual será por un año y podrá ser prorrogada por una sola vez por un período igual; adicionalmente no constituirá autorización para construcción de obras o realización de actividades.
- 2528

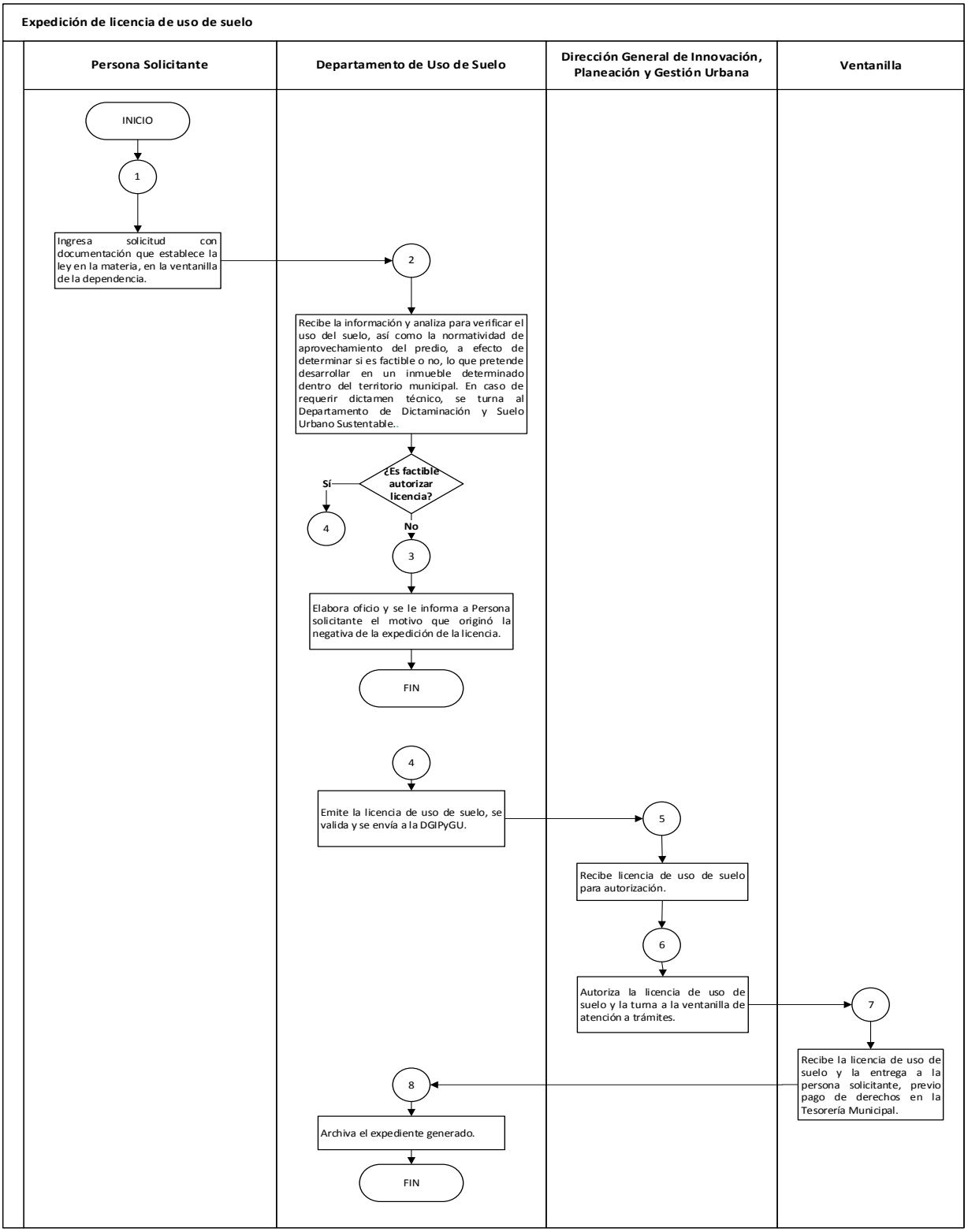
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Ingresa solicitud con documentación que establece la ley en la materia, en la ventanilla de la dependencia.
2	Departamento de Uso de Suelo	Recibe la información y analiza para verificar el uso del suelo, así como la normatividad de aprovechamiento del predio, a efecto de determinar si es factible o no, lo que pretende desarrollar en un inmueble determinado dentro del territorio municipal. En caso de requerir dictamen técnico, se turna al Departamento de Apoyo a la Gestión Urbana.
		¿Es factible autorizar licencia?
3		No: Elabora oficio y se le informa a la persona solicitante el motivo que originó la negativa de la expedición de la licencia.
		FIN
4		Sí: Emite la licencia de uso de suelo, se valida y se envía a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
5	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe licencia de uso de suelo para autorización.
6		Autoriza la licencia de uso de suelo y la turna a la ventanilla de atención a trámites.
7	Ventanilla	Recibe la licencia de uso de suelo y la entrega a la persona solicitante, previo pago de derechos en la Tesorería Municipal.
8	Departamento de Uso de Suelo	Archiva el expediente generado.
		FIN

2529

2530

Diagrama:



2531

Nombre del Procedimiento:	Expedición de cédula informativa de zonificación

Objetivo:	Emitir Cédula Informativa de Zonificación, en las que se precisen las diferentes normas de ocupación y aprovechamiento, así como los usos permitidos para un predio determinado en el territorio municipal.

Políticas Aplicables

- Las Cédulas Informativas de Zonificación se emiten con base en el Código Administrativo del Estado de México, el Reglamento del Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México, el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente y demás ordenamientos aplicables.

- El Departamento de Uso de Suelo es responsable de dar a conocer, a través de las Cédulas Informativas de Zonificación, los usos de suelo, la densidad de vivienda, el coeficiente de ocupación y utilización del suelo, la altura de edificaciones que, para un predio determinado, establezca el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente.

- La expedición de una Cédula Informativa de Zonificación no autoriza ninguna construcción, regularización o modificación alguna del inmueble y estará vigente hasta en tanto no se modifique el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca.

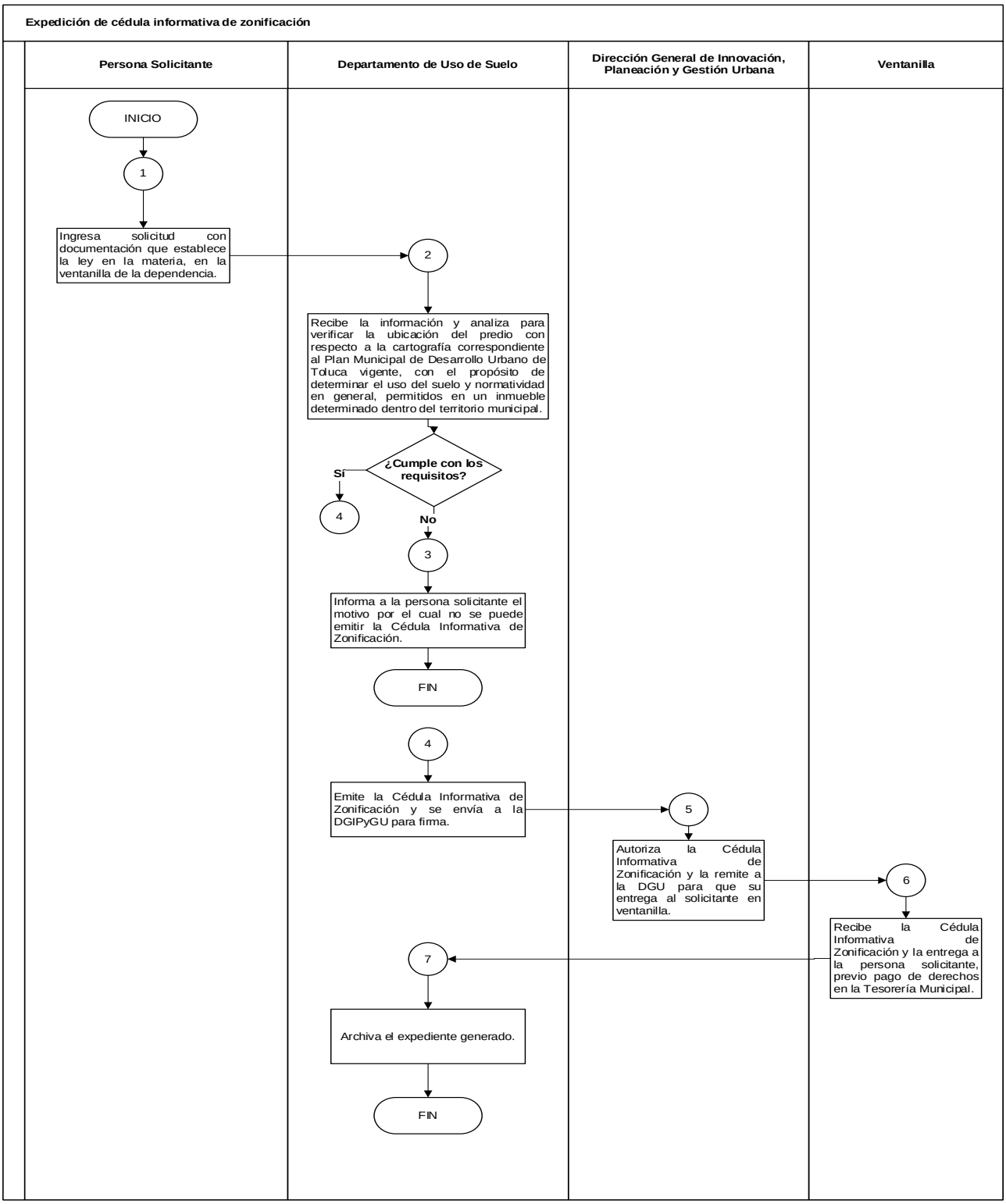
2532

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Ingresa solicitud con documentación que establece la ley en la materia en la ventanilla de la dependencia.
2	Departamento de Uso de Suelo	Recibe la información y analiza para verificar la ubicación del predio con respecto a la cartografía correspondiente al Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente, con el propósito de determinar el uso del suelo y normatividad en general, permitidos en un inmueble determinado dentro del territorio municipal.
		¿Cumple con los requisitos?
3	Departamento de Uso de Suelo	No: Informa a la persona solicitante el motivo por el cual no se puede emitir la Cédula Informativa de Zonificación.
		FIN
4		Sí: Emite la Cédula Informativa de Zonificación y se envía a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para firma.
5	DGIPyGU	Autoriza la Cédula Informativa de Zonificación y la remite a la DGU para que su entrega al solicitante en ventanilla.
6	Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano	Recibe la Cédula Informativa de Zonificación y la entrega a la persona solicitante, previo pago de derechos en la Tesorería Municipal.
7	Departamento de Uso de Suelo	Archiva el expediente generado.
		FIN

2533

Diagrama:



2534

Nombre del Procedimiento:	Expedición de acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones.
Objetivo:	Analizar las solicitudes de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones, conforme a los fundamentos legales existentes en la materia.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Uso de Suelo, analiza las solicitudes de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones, presentadas por las o los interesados, específicamente lo establecido en el Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México y su reglamento vigente.

- El Departamento de Uso de Suelo, es el encargado de atender y asesorar a la ciudadanía que solicita información para la solicitud de cambios de uso de suelo, densidad, de coeficiente de ocupación, de coeficiente de utilización y altura.

- El Departamento de Uso de Suelo es el encargado de la elaboración de los acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones para la autorización de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana. (trámite 403)

2535

Descriptivo:

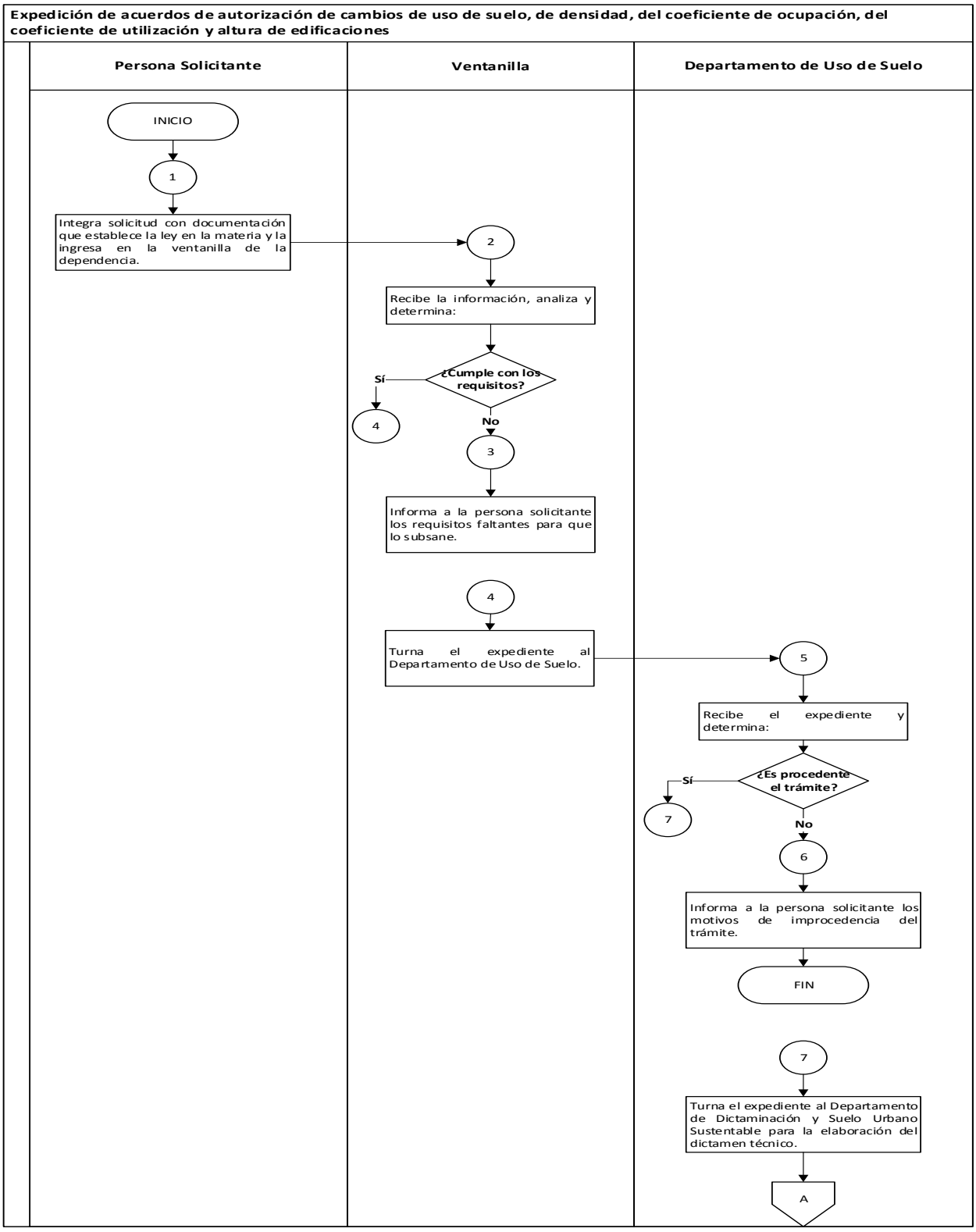
No	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Integra solicitud con documentación que establece la ley en la materia y la ingresa en la ventanilla de la dependencia.
2	Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano	Recibe la información, analiza y determina:
		¿Cumple con los requisitos?
3	Ventanilla de atención a trámites de Desarrollo Urbano	No: Informa a la persona solicitante los requisitos faltantes para que lo subsane.
4		Sí: Turna el expediente al Departamento de Uso de Suelo.
5	Departamento de Uso de Suelo	Recibe el expediente y determina:
		¿Es procedente el trámite?
6	Departamento de Uso de Suelo	No: Informa a la persona solicitante los motivos de improcedencia del trámite.
		FIN
7	Departamento de Uso de Suelo	Si: Turna el expediente al Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable para la elaboración del dictamen técnico.
8	Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable	Emite dictamen técnico de uso de suelo determinado de la factibilidad de este y lo turna al Departamento de Uso de Suelo.
9	Departamento de Uso de Suelo	Recibe dictamen técnico y revisa:
		¿Es procedente?
10	Departamento de Uso de Suelo	No: Elabora oficio en el que se hace del conocimiento que no es procedente el trámite y lo turna a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana y a su vez envía a la DGU.
11	DGU	Valida el oficio e informa a la persona solicitante el motivo que origino su improcedencia.
		FIN
12	Departamento de Uso de Suelo	Sí: Elabora el oficio de solicitud de Opinión Favorable con la carpeta integrada con la información correspondiente y lo turna a firma de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, a través de la Dirección de Gestión Urbana.

2536

No	Responsable	Actividad
13	DGIPyGU	Recibe oficio y carpeta integrada, lo firma y envía a la Secretaría del Ayuntamiento para que sea turnada a Comisión edilicia correspondiente y, posteriormente a Cabildo.
14	Cabildo	Autoriza o niega y lo regresa al Departamento de Uso de Suelo a través de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para emitir el acuerdo de autorización.
		¿Autorizó?
15	Departamento de Uso de Suelo	No: Elabora oficio en el que se informa la improcedencia del trámite y lo remite a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, a través de la Dirección de Gestión Urbana.
16	DGIPyGU	Valida el oficio e informa a la persona solicitante, a través del Departamento de Uso de Suelo, lo que originó su improcedencia.
		FIN
17	Departamento de Uso de Suelo	Sí: Emite el acuerdo correspondiente, y lo remite a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, a través de la Dirección de Gestión Urbana.
18	DGIPyGU	Valida acuerdo correspondiente y lo remite al Departamento de Uso de Suelo.
19	Departamento de Uso de Suelo	Recibe acuerdo de autorización, orden de pago y lo entrega a la o el solicitante y archiva el expediente generado.
		FIN

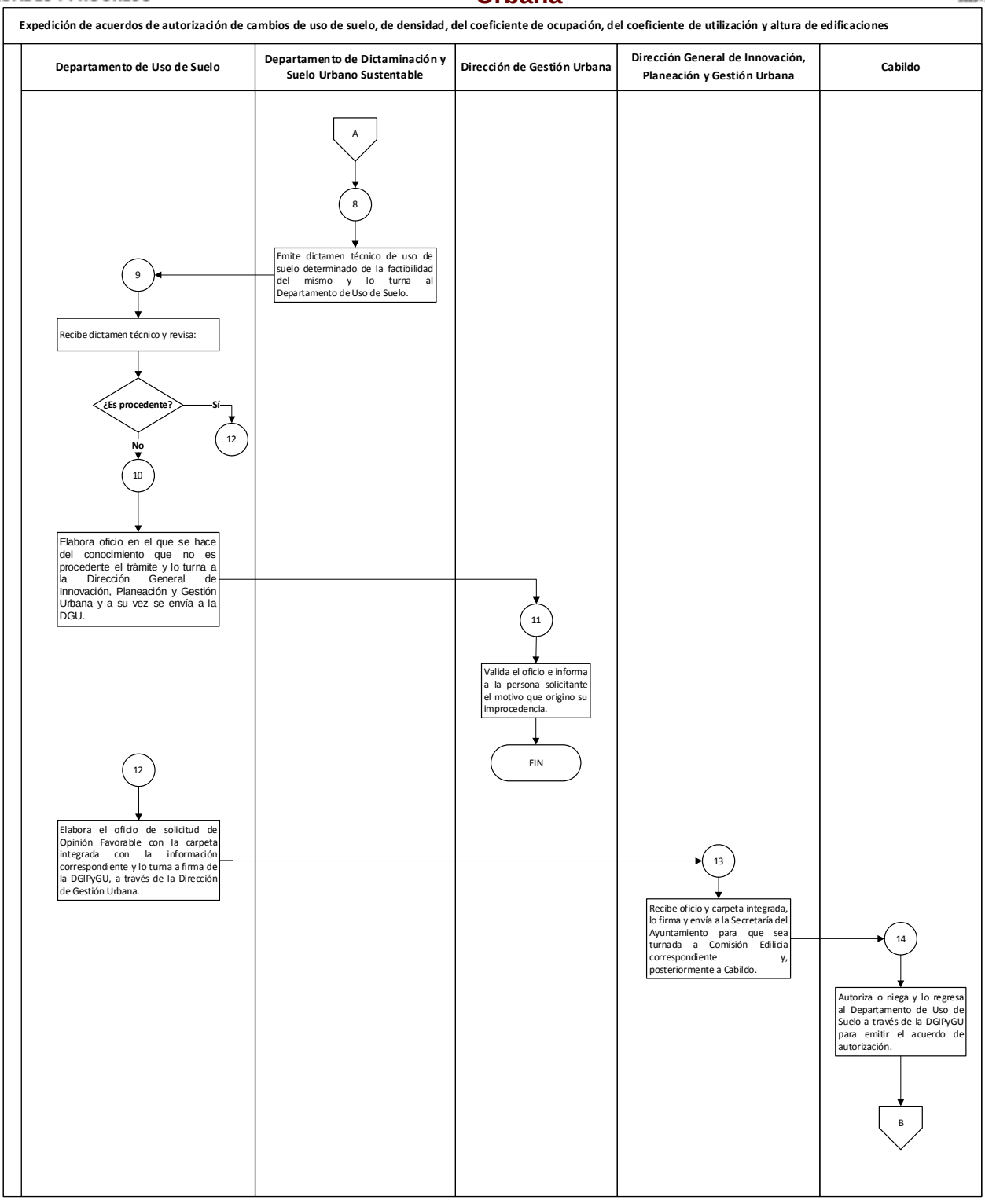
2537

Diagrama:



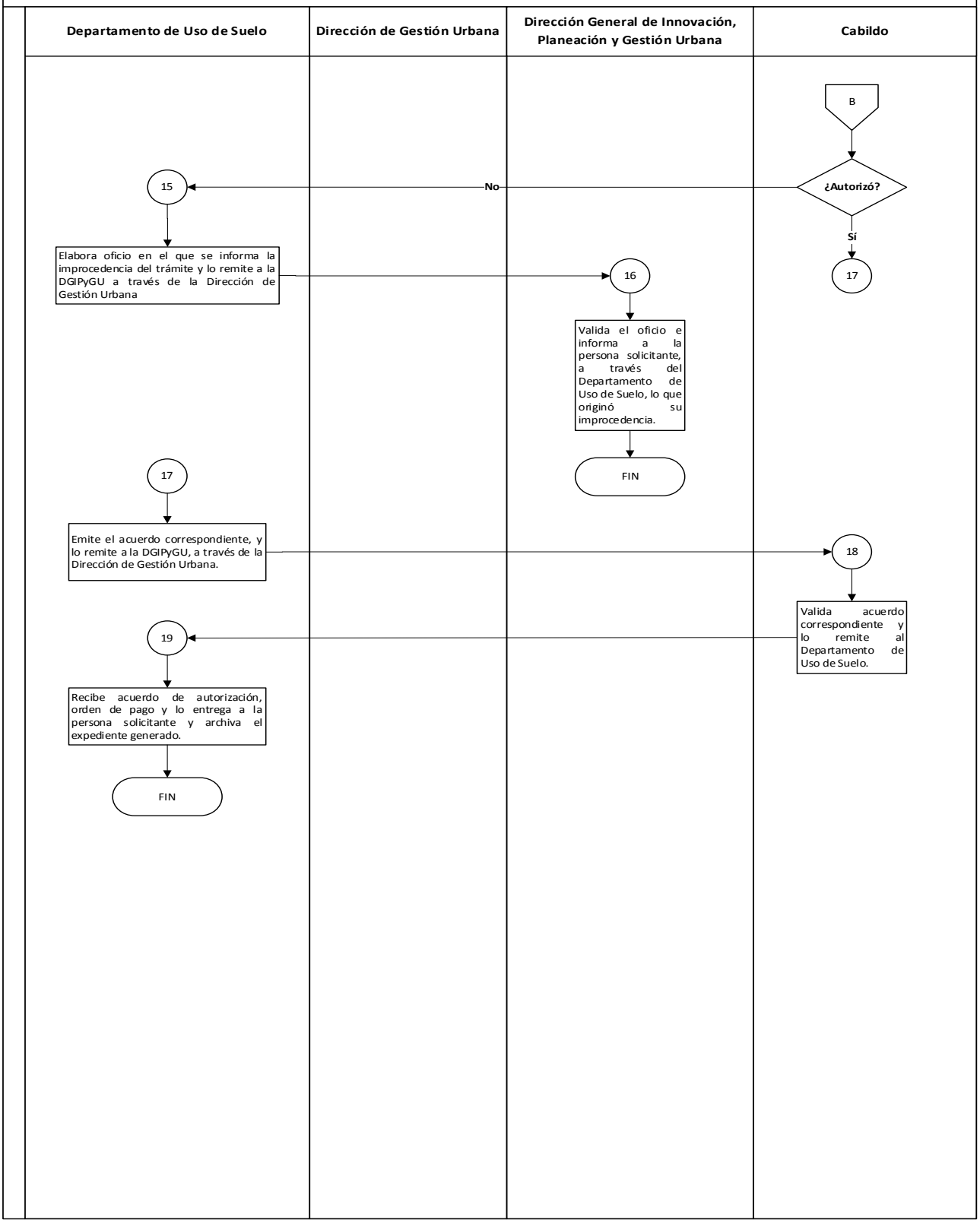
2538

Expedición de acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones



2539

Expedición de acuerdos de autorización de cambios de uso de suelo, de densidad, del coeficiente de ocupación, del coeficiente de utilización y altura de edificaciones



2540

VII. Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación

Nombre del Procedimiento:	Autorización de proyectos de obras de urbanización
Objetivo:	Garantizar que los desarrollos en proceso de construcción tengan el soporte técnico debidamente autorizado por las dependencias correspondientes de las obras de urbanización.

Políticas Aplicables

- El Departamento Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación al ser la instancia que representa al municipio ante la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México, será el encargado de recibir y remitir los proyectos de obras de urbanización ingresados por la o el promotor, hacia las demás dependencias municipales que participan en el procedimiento de autorización de planos, conforme a lo dispuesto en el Libro Quinto del Ordenamiento Territorial de los Asentamientos Humanos y del Desarrollo Urbano de los Centros de Población del Código Administrativo del Estado de México.

- Las dependencias municipales que intervienen en el procedimiento de autorización son: Dirección de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección, Dirección General de Servicios Públicos, Dirección General de Medio Ambiente y la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.

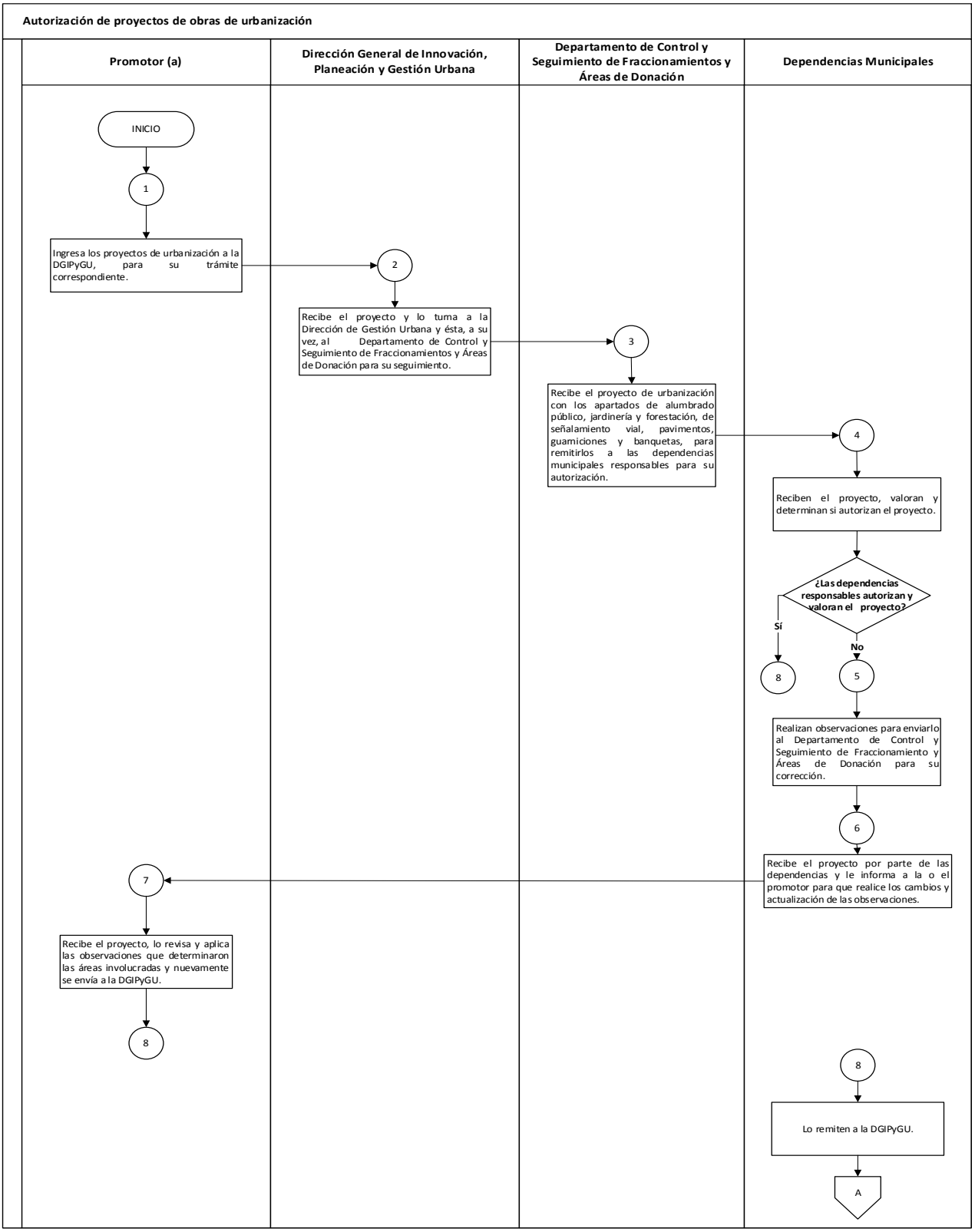
2541

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Promotor(a)	Ingresa los proyectos de urbanización a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, para su trámite correspondiente.
2	DGIPyGU	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, turna a su vez, al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación para su seguimiento.
3	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Recibe el proyecto de urbanización con los apartados de alumbrado público, jardinería y forestación, de señalamiento vial, pavimentos, guarniciones y banquetas, para remitirlos a las dependencias municipales responsables para su autorización.
4	Dependencias Municipales	Reciben el proyecto, valoran y determinan si autorizan el proyecto.
		¿Las dependencias responsables autorizan y valoran el proyecto?
5		No: Realizan observaciones para enviarlo al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamiento y Áreas de Donación para su corrección.
6	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Recibe el proyecto por parte de las dependencias y le informa a la o el promotor para que realice los cambios y actualización de las observaciones.
7	Promotor(a)	Recibe el proyecto, lo revisa y aplica las observaciones que determinaron las áreas involucradas y nuevamente se envía a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
8	Dependencias Municipales	Sí: Lo remiten a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
9	DGIPyGU	Recibe el proyecto autorizado y lo remite a través de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación.
10	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Remite a la o el promotor el proyecto autorizado para su ejecución y desarrollo.
11	Promotor(a)	Recibe el proyecto autorizado para su ejecución y desarrollo.
		FIN

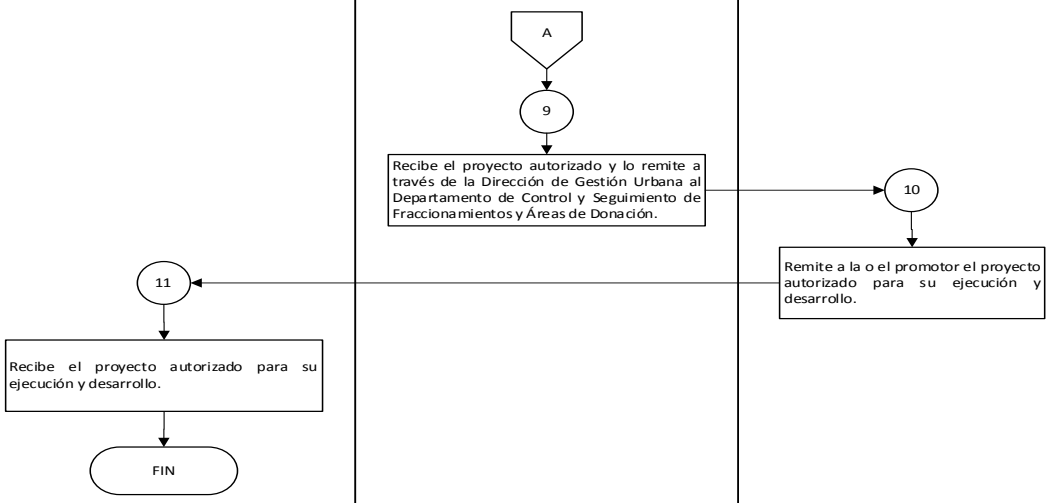
2542

Diagrama:



2543

Autorización de proyectos de obras de urbanización



2544

Nombre del Procedimiento:	Supervisión de obras de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria dentro y fuera del conjunto urbano
Objetivo:	Supervisar de manera conjunta con la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México y autoridades municipales, participar en la elaboración de la bitácora de los avances que presentan las obras de urbanización, infraestructura primaria y obras de equipamiento de los conjuntos urbanos, fraccionamientos, subdivisiones y lotificaciones en condominio.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación es la instancia municipal ante la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México, para participar dentro del procedimiento de supervisión con fundamento en lo señalado en el Libro Quinto del Ordenamiento Territorial de los Asentamientos Humanos y del Desarrollo Urbano de los Centros de Población del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento.

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación participará en la elaboración de la bitácora de la autoridad estatal correspondiente en el cual se asentarán, los avances y resultado de la supervisión de obras de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria dentro y fuera del conjunto urbano a fin de llevar el control de las mismas.

2545

- La supervisión se realizará a solicitud de parte, puede provenir de la o el promotor de la vivienda, Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana del municipio o por la propia Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México.

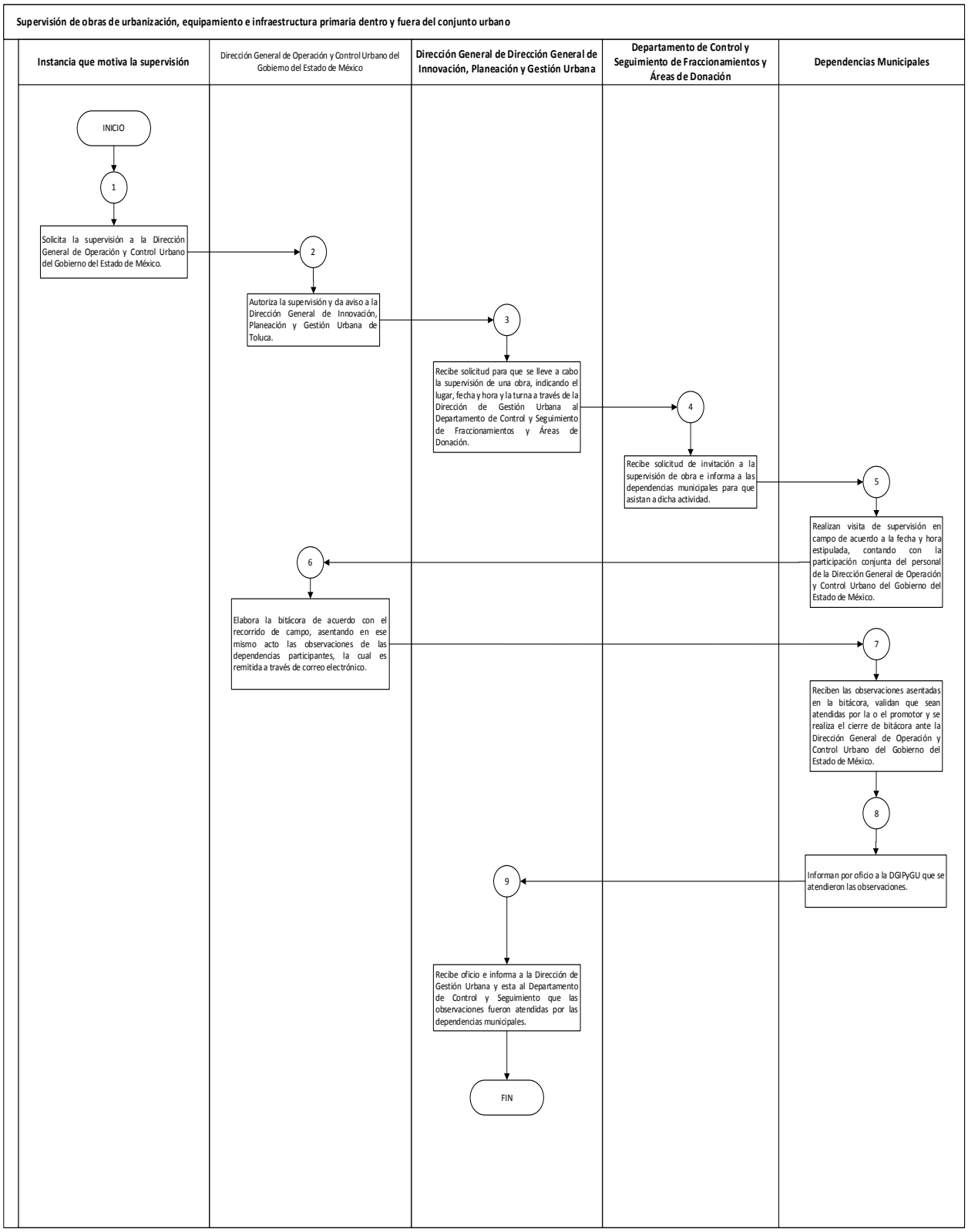
- Las dependencias municipales que intervienen en el procedimiento de supervisión son: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Dirección General de Servicios Públicos, Dirección General de Medio Ambiente, Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana y la Dirección de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Instancia que motiva la supervisión	Solicita la supervisión a la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.
2	Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México	Autoriza la supervisión y da aviso a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana de Toluca.
3	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe solicitud para que se lleve a cabo la supervisión de una obra, indicando el lugar, fecha y hora y la turna a través de la Dirección de Gestión Urbana al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación.
4	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Recibe solicitud de invitación a la supervisión de obra e informa a las dependencias municipales para que asistan a dicha actividad.
5	Dependencias Municipales	Realizan visita de supervisión en campo de acuerdo a la fecha y hora estipulada, contando con la participación conjunta del personal de la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.
6	Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.	Elabora la bitácora de acuerdo con el recorrido de campo, asentando en ese mismo acto las observaciones de las dependencias participantes, la cual es remitida a través de correo electrónico.
7	Dependencias Municipales	Reciben las observaciones asentadas en la bitácora, validan que sean atendidas por la o el promotor y se realiza el cierre de bitácora ante la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.
8		Informan por oficio a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana que se atendieron las observaciones.
9	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe oficio e informa a la Dirección de Gestión Urbana y esta al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación que las observaciones fueron atendidas por las dependencias municipales.
		FIN

2546

Diagrama:



2547

Nombre del Procedimiento:	Municipalización de obras de urbanización y equipamiento dentro y fuera del conjunto urbano

Objetivo:	Analizar el cumplimiento por parte de la o el promotor de las obligaciones adquiridas en el acuerdo de autorización del desarrollo emitido por el Gobierno del Estado de México, para garantizar la firma de las actas de entrega-recepción por la autoridad municipal.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, con fundamento en lo dispuesto en el Libro Quinto del Ordenamiento Territorial de los Asentamientos Humanos y del Desarrollo Urbano de los Centros de Población del Código Administrativo del Estado de México, será el encargado de verificar el cumplimiento del acuerdo de autorización, previa aprobación de las áreas involucradas dentro de las actas, con el objeto de garantizar la correcta prestación de los servicios públicos, conforme a lo señalado en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación aplicará la normatividad vigente de conjuntos urbanos por la autoridad municipal.

- Las dependencias municipales que intervienen en el procedimiento son; Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Dirección General de Servicios Públicos, Dirección General de Medio Ambiente, la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana y Dirección de Sustentabilidad Vial de la Dirección General de Seguridad y Protección.

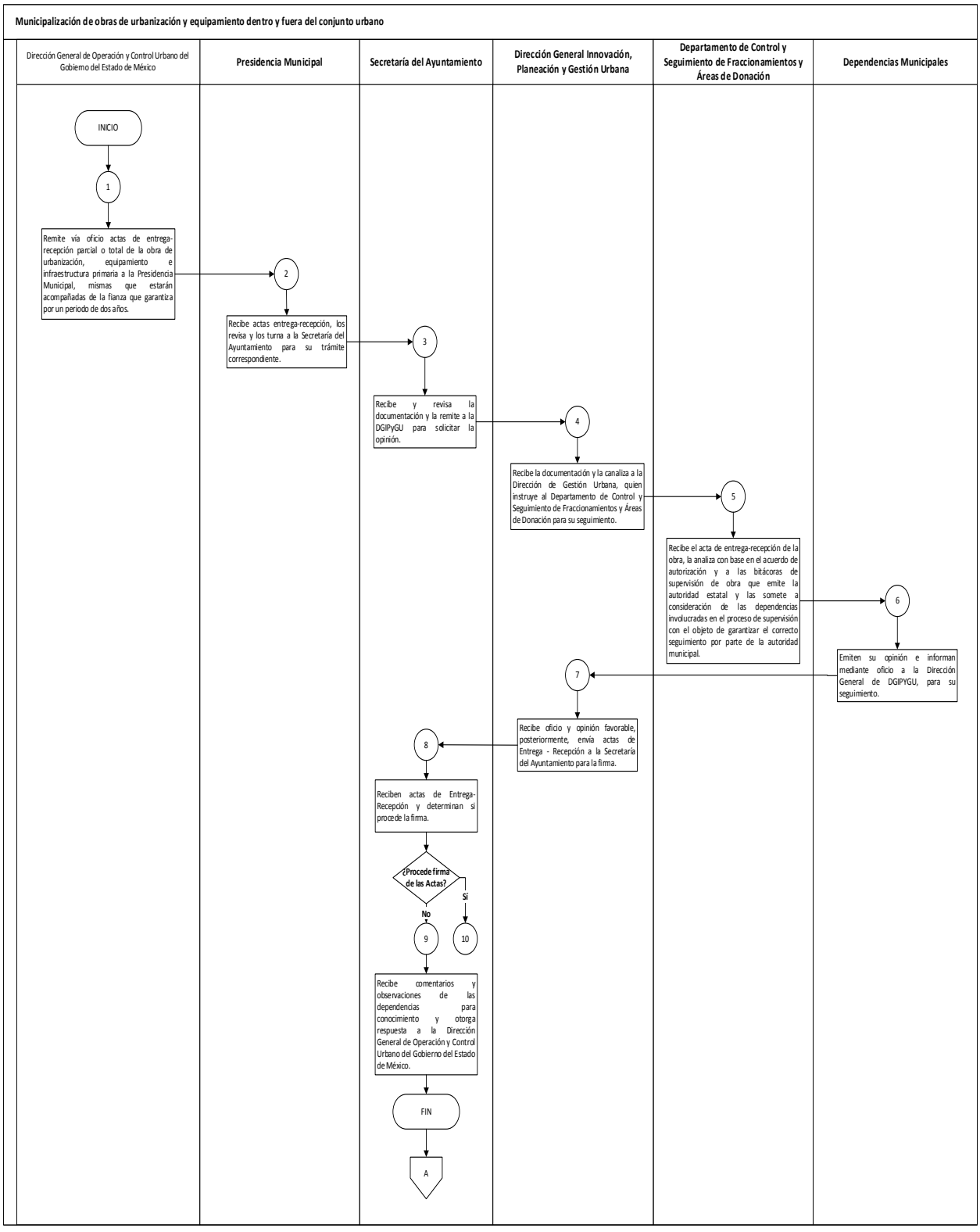
2548

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México	Remite vía oficio actas de entrega-recepción parcial o total de la obra de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria a la Presidencia Municipal, mismas que estarán acompañadas de la fianza que garantiza por un periodo de dos años.
2	Presidencia Municipal	Recibe actas entrega-recepción, los revisa y los turna a la Secretaría del Ayuntamiento para su trámite correspondiente.
3	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe y revisa la documentación y la remite a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para solicitar la opinión.
4	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe la documentación y la canaliza a la Dirección Gestión Urbana, quien instruye al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación para su seguimiento.
5	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Recibe el acta de entrega-recepción de la obra, la analiza con base en el acuerdo de autorización y a las bitácoras de supervisión de obra que emite la autoridad estatal y las somete a consideración de las dependencias involucradas en el proceso de supervisión con el objeto de garantizar el correcto seguimiento por parte de la autoridad municipal.
6	Dependencias Municipales	Emiten su opinión e informan mediante oficio a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, para su seguimiento.
7	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe oficio y opinión favorable, posteriormente, envía actas de Entrega - Recepción a la Secretaría del Ayuntamiento para la firma.
8	Secretaría del Ayuntamiento / Presidencia	Reciben actas de Entrega-Recepción y determinan si procede la firma.
		¿Procede firma de las Actas?
9	Secretaría del Ayuntamiento	No: Recibe comentarios y observaciones de las dependencias para conocimiento y otorga respuesta a la Dirección General de Operación y Control Urbano del Gobierno del Estado de México.
		FIN
10	Secretaría del Ayuntamiento	Sí: Firman las actas de Entrega-Recepción, así como las autoridades estatales, además de la o el promotor y, se informa a las dependencias que intervienen.
11	Dependencias Responsables	Mantienen y operan las obras de urbanización, equipamiento e infraestructura primaria en los términos que determina la Ley Orgánica Municipal del Estado de México con relación a la prestación de los servicios públicos.
12		Vigilan el estado que guardan las obras con recepción por vicios ocultos en un periodo de dos años.
		FIN

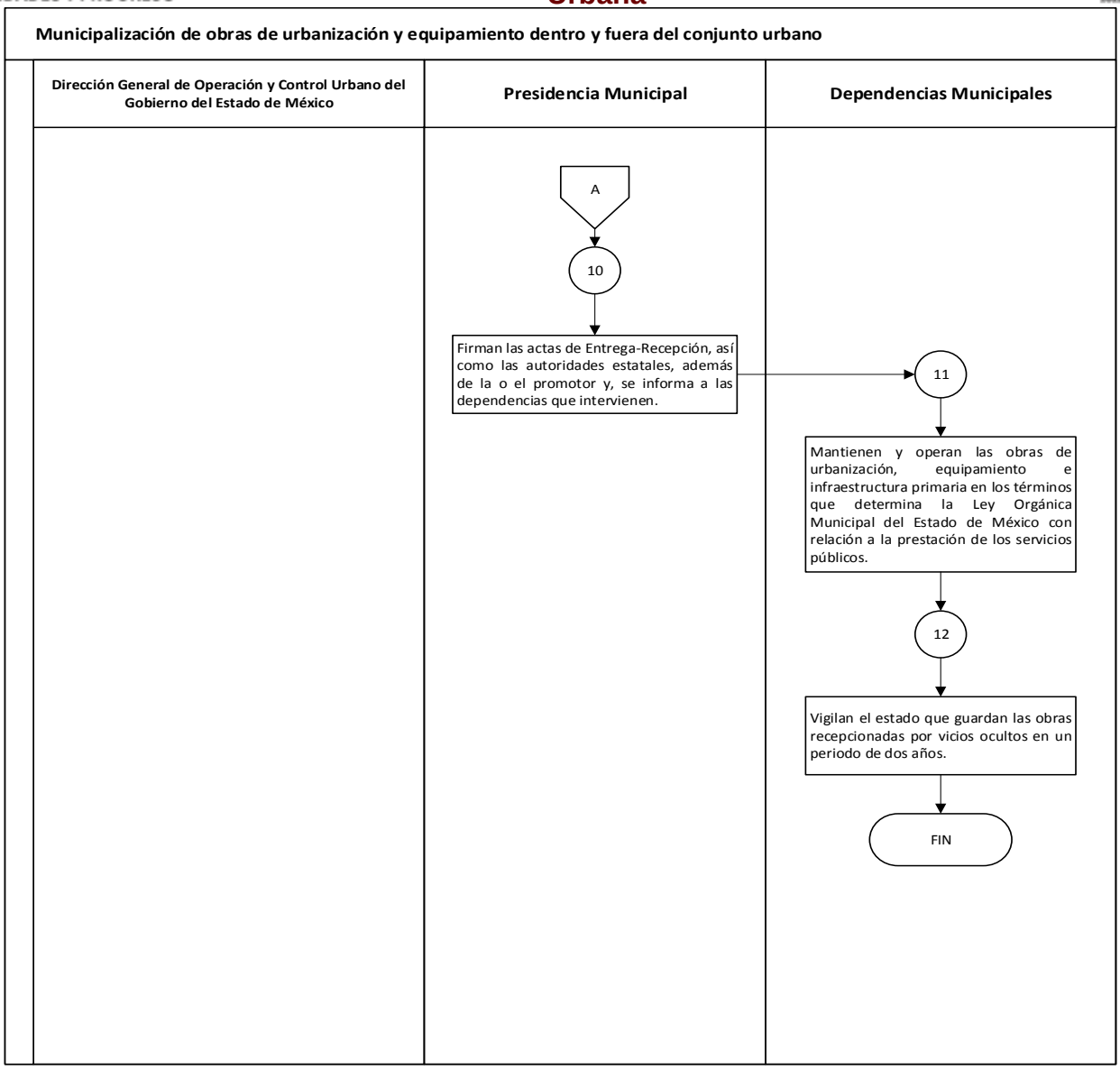
2549

Diagrama:



2550

Municipalización de obras de urbanización y equipamiento dentro y fuera del conjunto urbano



2551

Nombre del Procedimiento:	Cambio de régimen de propiedad a condominio

Objetivo:	Emitir ficha técnica para la aprobación del cambio de régimen de propiedad a condominio en apego a la normatividad aplicable vigente.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, con fundamento en lo dispuesto en la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México, será el encargado de solicitar la información necesaria para integrar el expediente técnico aprobado o negado por el Cabildo de este municipio.

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación es responsable de recibir, revisar e integrar las solicitudes para emitir ficha técnica para su autorización por la Comisión Edilicia correspondiente, en los cambios de Propiedad a Régimen en Condominio.

2552

Descriptivo:

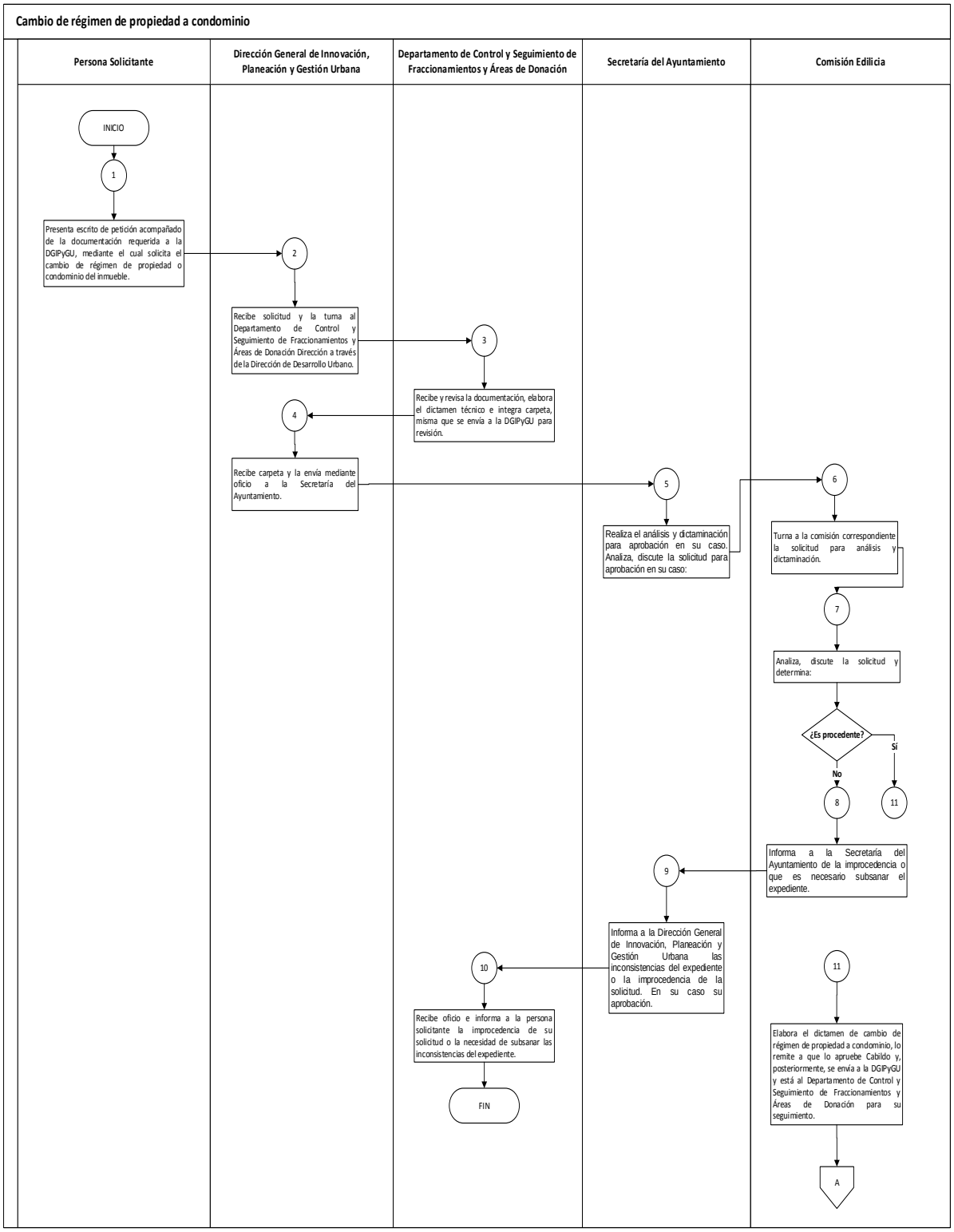
No	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Presenta escrito de petición acompañado de la documentación requerida a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, mediante el cual solicita el cambio de régimen de propiedad o condominio del inmueble.
2	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe solicitud y la turna al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación Dirección a través de la Dirección de Gestión Urbana.
3	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Recibe y revisa la documentación, elabora el dictamen técnico e integra carpeta, misma que se envía a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para revisión.
4	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe carpeta y la envía mediante oficio a la Secretaría del Ayuntamiento.
5	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe y turna a la comisión edilicia correspondiente.
6	Comisión edilicia	Realiza el análisis y dictaminación para aprobación en su caso.
7		Analiza, discute la solicitud para aprobación en su caso:
		¿Es procedente?
8		No: Informa a la Secretaría del Ayuntamiento de la improcedencia o que es necesario subsanar el expediente.
9	Secretaría del Ayuntamiento	Si Informa a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana las inconsistencias del expediente o la improcedencia de la solicitud. En su caso su aprobación.
10	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Recibe oficio e informa a la persona solicitante la improcedencia de su solicitud o la necesidad de subsanar las inconsistencias del expediente.
		FIN
11	Comisión Edilicia	Sí: Elabora el dictamen de cambio de régimen de propiedad a condominio, lo remite a que lo apruebe Cabildo y, posteriormente, se envía a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana y está al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación para su seguimiento.
12	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Remite a la o el secretario del Ayuntamiento la propuesta del Dictamen de Cambio de Régimen de Propiedad a Condominio.
13	Secretaria del Ayuntamiento	Recibe la propuesta de dictamen de cambio de régimen de propiedad a condominio y la remite a la o el presidente de la Comisión Edilicia correspondiente.

2553

No	Responsable	Actividad
14	Comisión Edilicia	Sesiona con el objeto de aprobar o desechar la propuesta de cambio de régimen de propiedad a condominio; se envía carpeta del dictamen para autorización del Cabildo y éste a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana quien a su vez la turna al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación.
15	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Recibe el acuerdo del dictamen de cambio de régimen de propiedad en condominio aprobado por el Cabildo, quien emitirá acuerdo de autorización y orden de pago de derechos.
		FIN

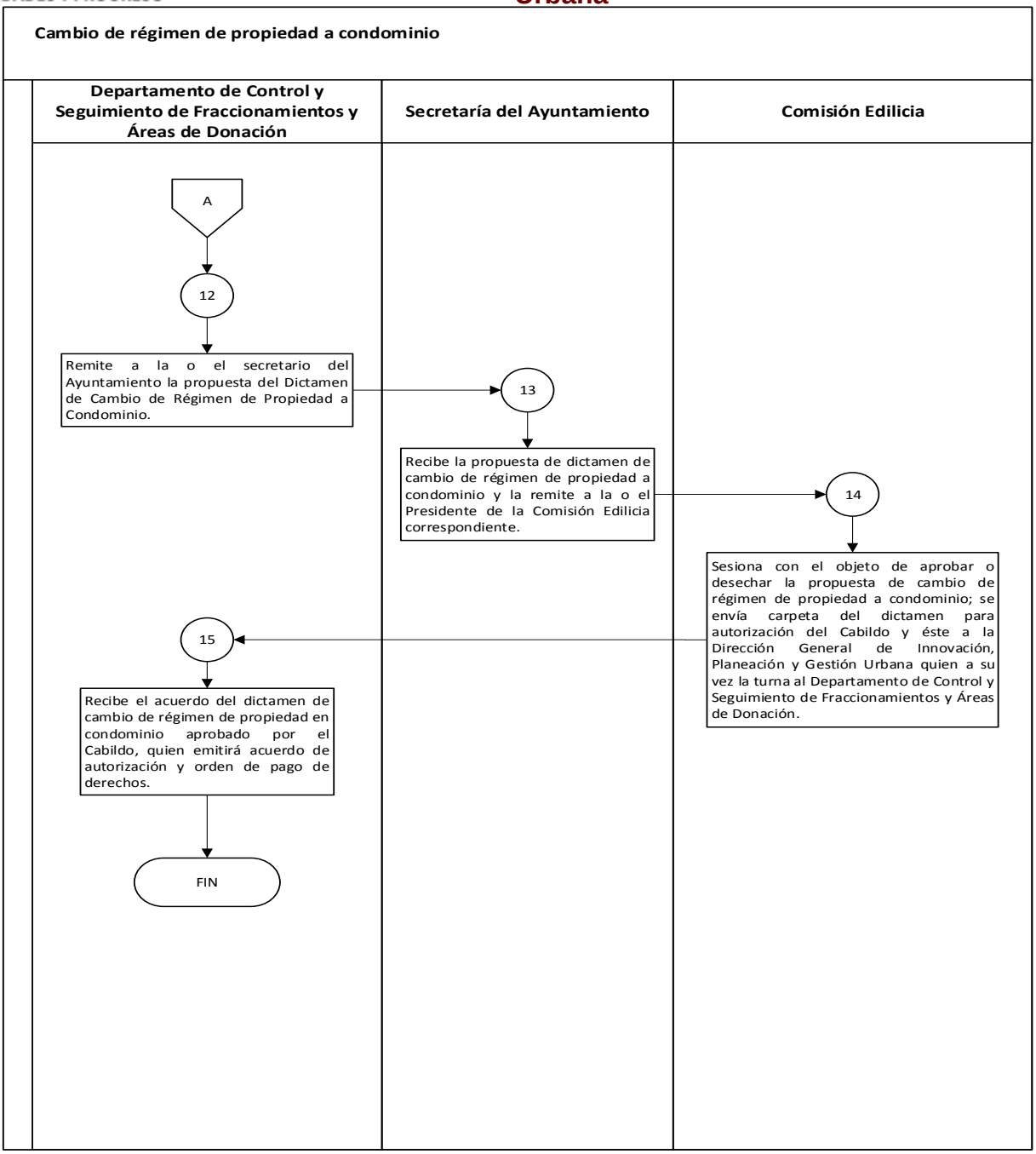
2554

Diagrama:



2555

Cambio de régimen de propiedad a condominio



2556

Nombre del Procedimiento:	Incorporación de áreas de donación por desarrolladores(as), dentro y fuera del predio autorizado por el Gobierno del Estado de México.
Objetivo:	Dar seguimiento a las obligaciones de donación a favor del municipio, derivado de los acuerdos de autorización emitidos por el Gobierno del Estado de México de los conjuntos urbanos, subdivisiones y lotificaciones en condominio.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, cotejará física y documentalmente que las áreas de donación coincidan con la obligación establecida en el acuerdo de autorización emitido y publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de México por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra.
- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación, verificará y coordinará la incorporación de las donaciones resultantes de las autorizaciones que emite la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra del Gobierno del Estado de México referentes a lotificaciones, conjuntos urbanos, subdivisiones y fraccionamientos, que ya han sido construidos pero que aún no se entregan al municipio.
- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación solicitará a la o el desarrollador o a la empresa constructora la documentación necesaria para elaborar el contrato de donación.
- El Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación hará entrega del contrato de donación y documento de propiedad al Departamento de Control Patrimonial de la Secretaría de Ayuntamiento para su registro y resguardo.

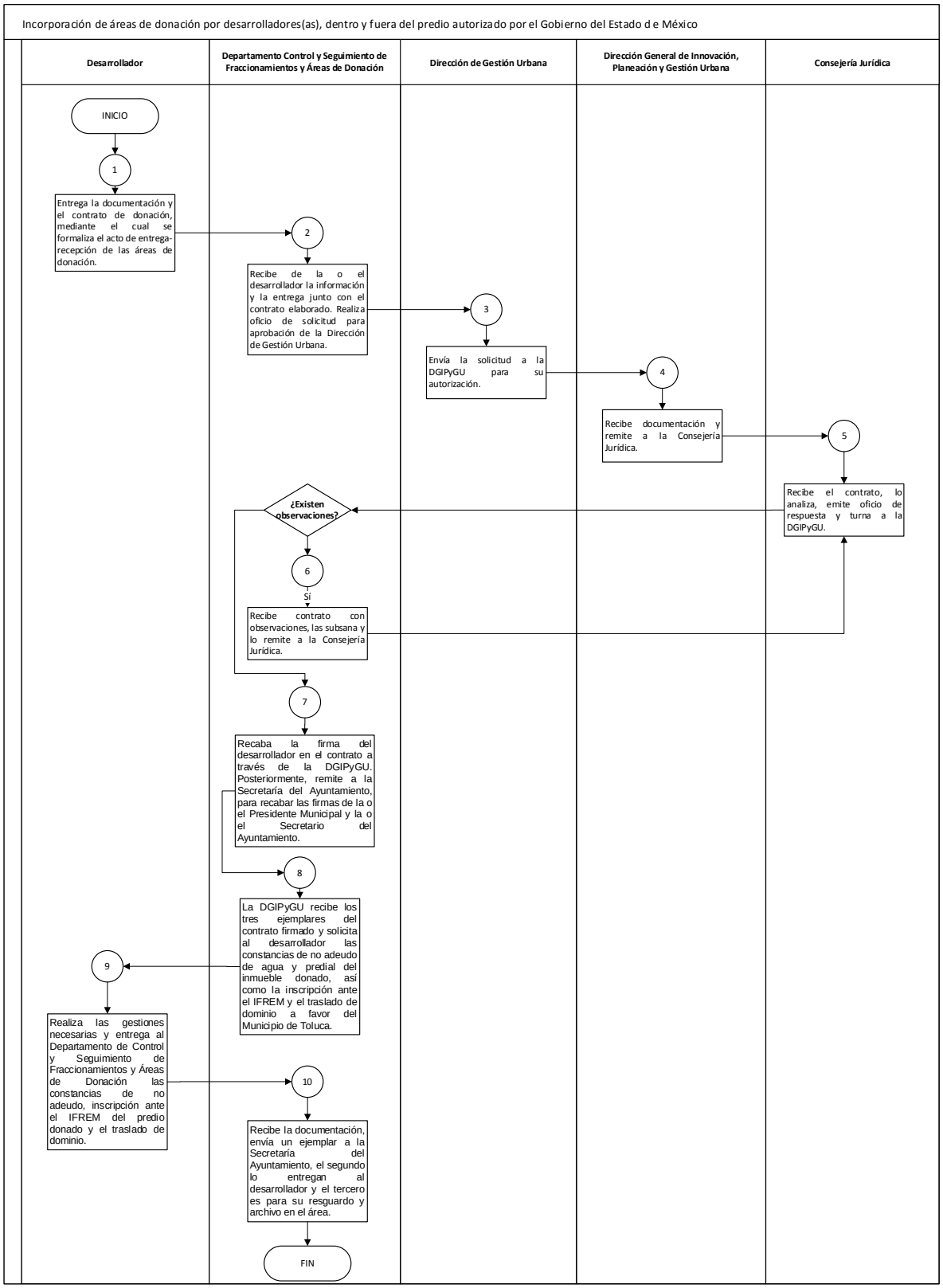
2557

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Desarrollador	Entrega la documentación y el contrato de donación, mediante el cual se formaliza el acto de entrega-recepción de las áreas de donación.
2	Departamento Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación	Recibe de la o el desarrollador la información y la entrega junto con el contrato elaborado. Realiza oficio de solicitud para aprobación de la Dirección de Gestión Urbana.
3	Dirección de Gestión Urbana	Envía la solicitud a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para su autorización.
4	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe documentación y remite a la Consejería Jurídica.
5	Consejería Jurídica	Recibe el contrato, y lo analiza. Emite Oficio de respuesta y lo turna a la DGIPyGU
		¿Existen observaciones?
6	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Areas de Donación	Sí: Recibe contrato con observaciones, las subsana y lo remite a la Consejería Jurídica. Se conecta con el paso 5
7		No: Recaba la firma del desarrollador en el contrato a través de la DGIPyGU. Posteriormente, remite a la Secretaría del Ayuntamiento, para recabar las firmas de la o el Presidente Municipal y la o el Secretario del Ayuntamiento.
8		La DGIPyGU recibe los tres ejemplares del contrato firmado y solicita al desarrollador las constancias de no adeudo de agua y predial del inmueble donado, así como la inscripción ante el IFREM y el traslado de dominio a favor del Municipio de Toluca.
9	Desarrollador	Realiza las gestiones necesarias y entrega al Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos y Áreas de Donación las constancias de no adeudo, inscripción ante el IFREM del predio donado y el traslado de dominio.
10	Departamento de Control y Seguimiento de Fraccionamientos ~~y~~ Áreas de Donación	Recibe la documentación, envía un ejemplar a la Secretaría del Ayuntamiento, el segundo lo entregan al desarrollador y el tercero es para su resguardo y archivo en el área.
		FIN

2558

Diagrama:



2559

VIII. Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable

Nombre del Procedimiento:	Celebración de Convenios de Colaboración y/o Coordinación
Objetivo:	Establecer un Marco de colaboración interinstitucional por medio de la formalización de convenios de colaboración que faciliten las gestiones y trámites que los ciudadanos necesiten realizar para la regularización de su patrimonio inmobiliario.

Políticas Aplicables

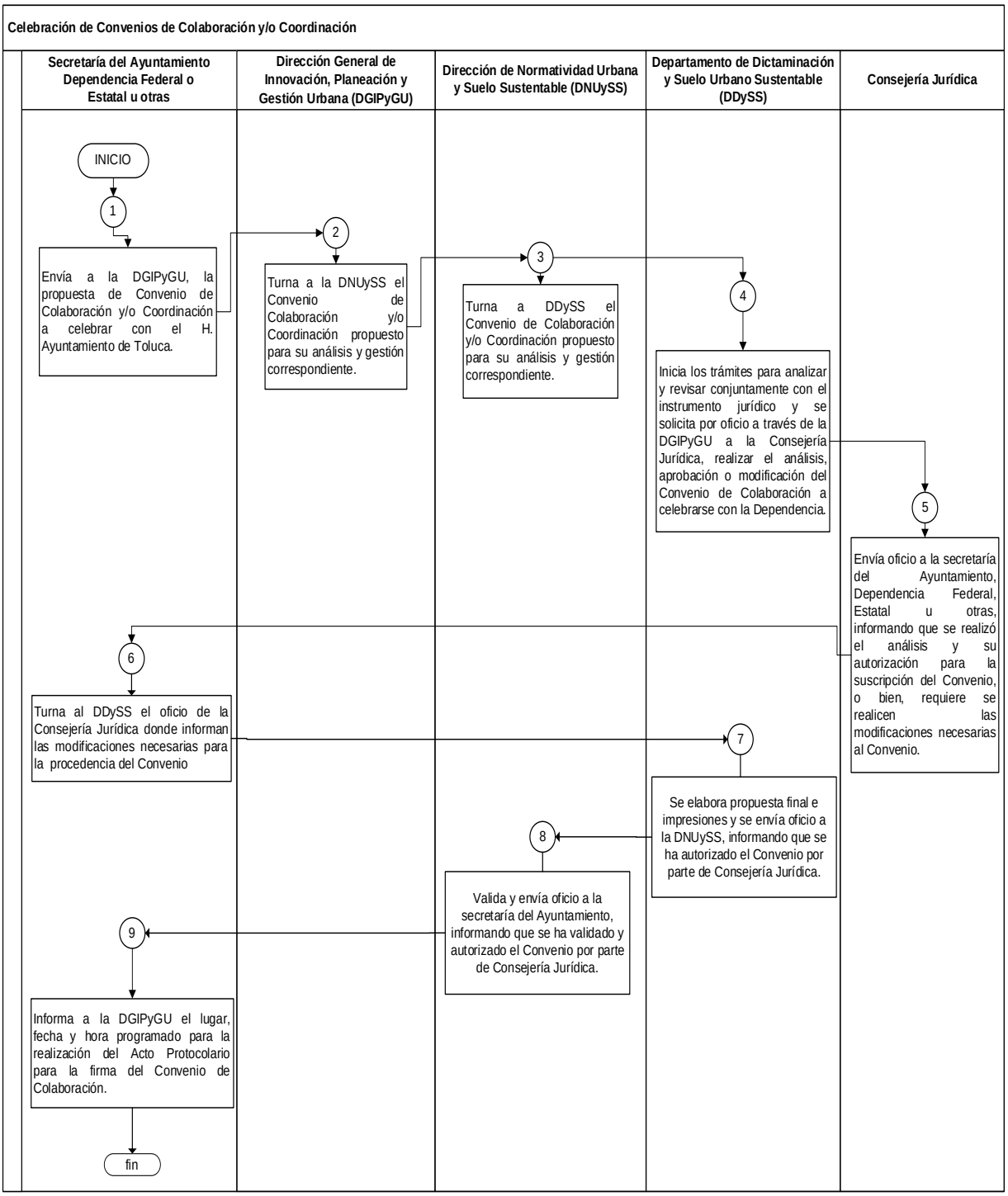
- El Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable es el área responsable de orientar a los ciudadanos en materia de regularización de la tenencia de la tierra.
- El Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable observará en todo momento la normatividad aplicable en materia de desarrollo urbano y ordenamiento territorial, el Código Civil del Estado de México, la Ley Registral y la Ley Agraria.

2560

Descriptivo:

Procedimiento para la Celebración de Convenios de Colaboración y/o Coordinación		
No.	**Responsable**	**Actividad**
1	Secretaría del ayuntamiento Dependencia Federal, Estatal u otras.	Envía a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, la propuesta de Convenio de Colaboración y/o Coordinación a celebrar con el H. Ayuntamiento de Toluca.
2	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana (DGIPyGU)	Turna a la DNUySS el Convenio de Colaboración y/o Coordinación propuesto para su análisis y gestión correspondiente.
3	Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable (DNUySS)	Turna al DDySUS el Convenio de Colaboración y/o Coordinación propuesto para su análisis y gestión correspondiente.
4	Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable (DDySUS)	Inicia los trámites para analizar y revisar juntamente con el instrumento jurídico y se solicita por oficio a través de la DGIPyGU a la Consejería Jurídica, realizar el análisis, aprobación o modificación del Convenio de Colaboración a celebrarse con la Dependencia.
5	Consejería Jurídica	Envía oficio a la Secretaría del ayuntamiento Dependencia Federal, Estatal u otras., informando que se realizó el analisis y su autorización para la suscripción del Convenio, o bien, requiere se realicen las modificaciones necesarias al Convenio.
6	Secretaría del ayuntamiento Dependencia Federal, Estatal u otras.	Turna al DDySS el oficio de la Consejería Jurídica donde informan las modificaciones necesarias para la procedencia del Convenio.
7	Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable (DDySS)	Se elabora propuesta final e impresiones y se envía oficio a la DNUySS, informando que se ha autorizado el Convenio por parte de Consejería Jurídica.
8	Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable (DNUySS)	Valida y envía oficio a la secretaría del Ayuntamiento, informando que se ha validado y autorizado el Convenio por parte de Consejería Jurídica.
9	Secretaría del ayuntamiento Dependencia Federal, Estatal u otras.	Informa a la DGIPyGU el lugar, fecha y hora programado para la realización del Acto Protocolario para la firma del Convenio de Colaboración.
		FIN

2561


Celebración de Convenios de Colaboración y/o Coordinación
Secretaría del Ayuntamiento Dependencia Federal o Estatal u otras
Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana (DGIPyGU)
Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable (DNUySS)
Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable (DDySS)
Consejería Jurídica
INICIO
1
Envía a la DGIPyGU, la propuesta de Convenio de Colaboración y/o Coordinación a celebrar con el H. Ayuntamiento de Toluca.
2
Turna a la DNUySS el Convenio de Colaboración y/o Coordinación propuesto para su análisis y gestión correspondiente.
3
Turna a DDySS el Convenio de Colaboración y/o Coordinación propuesto para su análisis y gestión correspondiente.
4
Inicia los trámites para analizar y revisar conjuntamente con el instrumento jurídico y se solicita por oficio a través de la DGIPyGU a la Consejería Jurídica, realizar el análisis, aprobación o modificación del Convenio de Colaboración a celebrarse con la Dependencia.
5
Envía oficio a la secretaría del Ayuntamiento, Dependencia Federal, Estatal u otras, informando que se realizó el análisis y su autorización para la suscripción del Convenio, o bien, requiere se realicen las modificaciones necesarias al Convenio.
6
Turna al DDySS el oficio de la Consejería Jurídica donde informan las modificaciones necesarias para la procedencia del Convenio
7
Se elabora propuesta final e impresiones y se envía oficio a la DNUySS, informando que se ha autorizado el Convenio por parte de Consejería Jurídica.
8
Valida y envía oficio a la secretaría del Ayuntamiento, informando que se ha validado y autorizado el Convenio por parte de Consejería Jurídica.
9
Informa a la DGIPyGU el lugar, fecha y hora programado para la realización del Acto Protocolario para la firma del Convenio de Colaboración.
fin

2562

Nombre del Procedimiento:	Dictaminación en materia de planeación territorial

Objetivo:	Emitir dictamen técnico, opinión técnica u opinión técnica justificada, derivado de la solicitud realizada por el Departamento de Uso de Suelo en los casos que determina el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente, cuando no se tiene normatividad en alguna zona determinada, por encontrarse fuera de la normatividad de aprovechamiento, por cambio de uso de suelo, densidad, intensidad de construcción, coeficiente de ocupación de suelo Co incremento de altura máxima permitida. Así como en su caso, emitir recomendaciones, con el propósito de mitigar las posibles implicaciones negativas que afecten la estructura urbana y entorno inmediato.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable llevará a cabo un análisis urbano de factibilidad, exhaustivo e integral, de los expedientes completos que le sean turnados por el Departamento de Uso del Suelo o por la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.

- El Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable dará a conocer su opinión y recomendaciones, en su caso, con base en el marco legal y normativo aplicable en la materia específicamente del Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México y del Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca vigente.

- El Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable promoverá el análisis conjunto de cada caso, en coordinación con el personal especializado de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.

- Los expedientes por revisar para emitir dictamen u opinión técnicos justificada deberán cumplir con los requisitos señalados en el Libro Quinto del código administrativo del estado de México y su reglamento vigente.

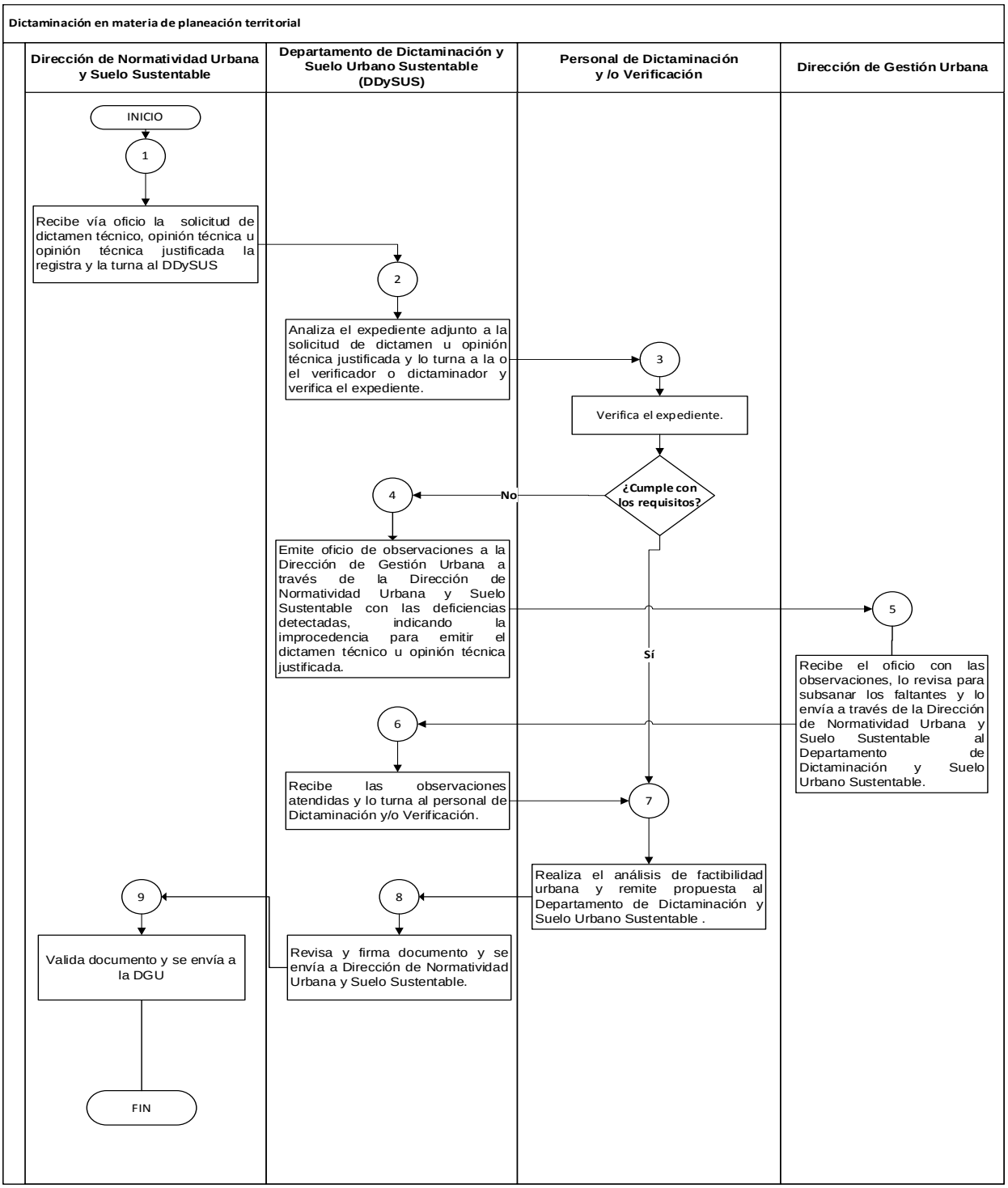
2563

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable (DDySS)	Recibe vía oficio la solicitud de dictamen técnico u opinión técnica justificada y la registra.
2		Analiza el expediente adjunto a la solicitud de dictamen u opinión técnica justificada y lo turna a la o el verificador o dictaminador y verifica el expediente.
		¿Cumple con los requisitos?
3	Personal de Dictaminación y /o Verificación	Verifica el expediente
4	Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable (DDySS)	No: Emite oficio de observaciones a la Dirección de Gestión Urbana a través de la Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable con las deficiencias detectadas, indicando la improcedencia para emitir el dictamen técnico u opinión técnica justificada.
5	Dirección de Gestión Urbana	Recibe el oficio con las observaciones, lo revisa para subsanar los faltantes y lo envía a través de la Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable al Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable.
6	Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable (DDySS)	Recibe las observaciones atendidas y lo turna al personal de Dictaminación y/o Verificación.
7	Personal de Dictaminación y /o Verificación	Sí Realiza el análisis de factibilidad urbana y remite propuesta al Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable .
8	Departamento de Dictaminación y Suelo Urbano Sustentable (DDySS)	Revisa y firma documento y se envía a la Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable.
9	Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable.	Valida documento y se envía a la Dirección de Gestión Urbana
		FIN

2564

Diagrama:



2565

IX. Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad

Nombre del Procedimiento:	Pre-Verificación administrativa por denuncia o inspección

Objetivo:	Establecer el proceso para realizar las visitas de pre-verificación a las obras en proceso de construcción, que realizan las y los particulares, por denuncia y/o inspección a fin de constatar el cumplimiento de la normatividad en materia de Desarrollo Urbano.

Políticas Aplicables

- La o el Jefe del Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad, será responsable del funcionamiento del proceso de pre-verificación a las obras en proceso de construcción, que se encuentren dentro del territorio del municipio de Toluca.

- La o el servidor público habilitado, adscrito al Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad, será el encargado de realizar las visitas de pre-verificación a las obras en proceso de construcción que realizan las y los particulares; con la finalidad de constatar que cuenten con la licencia y/o permiso municipal de construcción correspondiente.

- El Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad realizará recorridos en el territorio municipal, con la finalidad de detectar obras en proceso de construcción, bajo dos supuestos:

  - La o el particular presenta denuncia de la obra en proceso de construcción (presencial, escrito, correo electrónico o vía telefónica).
  - Los recorridos son realizados periódicamente a las delegaciones del Municipio de Toluca, para detectar obras en proceso de construcción.

2566

- Las licencias de construcción se tramitan para autorizar construcciones en inmuebles privados o predios de conformidad con lo dispuesto en el Libro Décimo Octavo del Código Adminsitrativo del Estado de México.

- Los permisos de obra temporal son para autorizar obras temporales sin que afecten elementos estructurales y permisos para obra en la infraestructura vial local de conformidad con lo dispuesto en el Libro Décimo Octavo del Código Adminsitrativo del Estado de México.

Descriptivo:

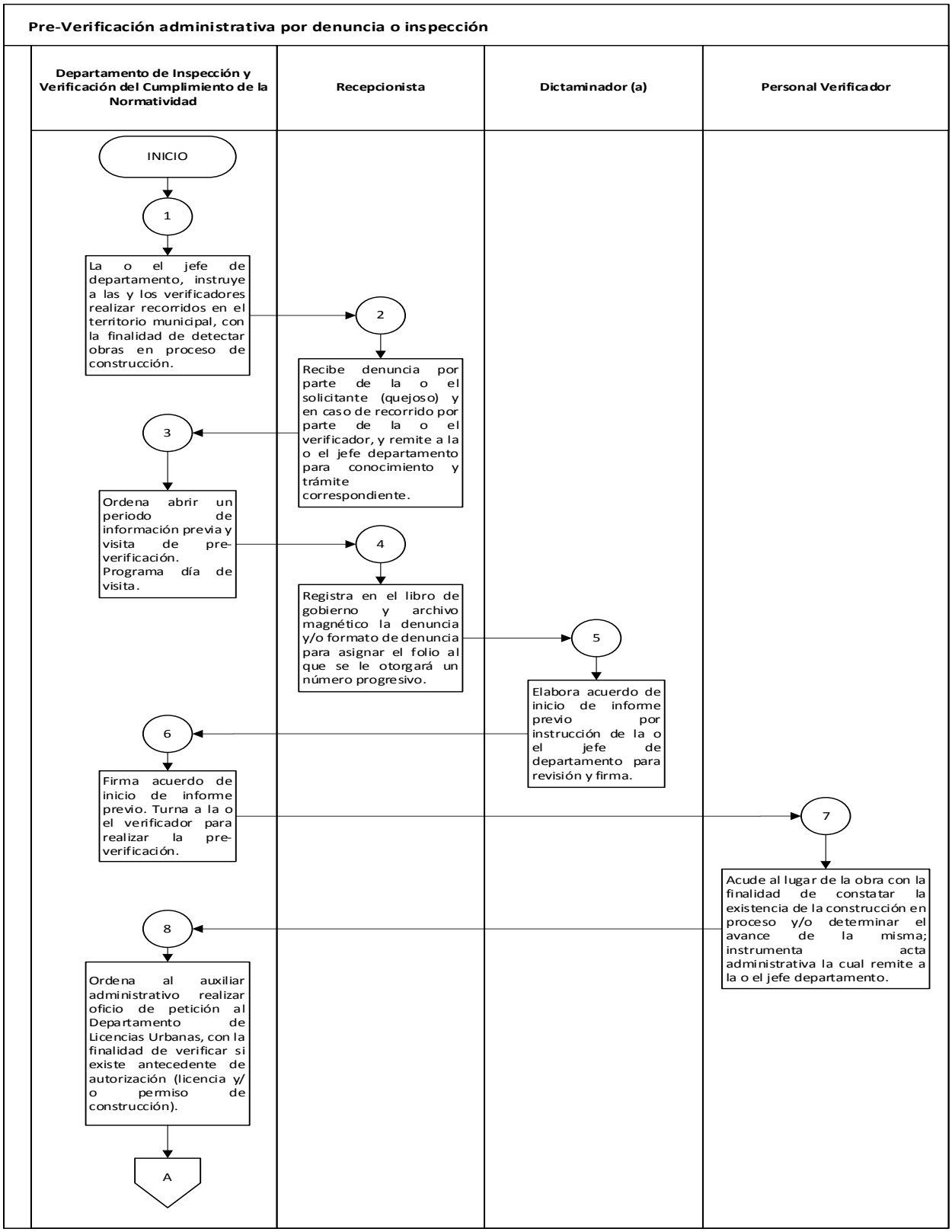
No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad	La o el jefe de departamento, instruye a las y los verificadores realizar recorridos en el territorio municipal, con la finalidad de detectar obras en proceso de construcción.
2	Recepcionista	Recibe denuncia por parte de la o el solicitante (quejoso) y en caso de recorrido por parte de la o el verificador, y remite a la o el jefe departamento para conocimiento y trámite correspondiente.
3	Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad	Ordena abrir un periodo de información previa y visita de pre-verificación. Programa día de visita.
4	Recepcionista	Registra en el libro de gobierno y archivo magnético la denuncia y/o formato de denuncia para asignar el folio al que se le otorgará un número progresivo.
5	Dictaminador(a)	Elabora acuerdo de inicio de informe previo por instrucción de la o el jefe de departamento para revisión y firma.
6	Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad	Firma acuerdo de inicio de informe previo. Turna a la o el verificador para realizar la pre-verificación.
7	Personal Verificador	Acude al lugar de la obra con la finalidad de constatar la existencia de la construcción en proceso y/o determinar el avance de esta; instrumenta acta administrativa la cual remite a la o el jefe departamento.
8	Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad	Ordena al auxiliar administrativo realizar oficio de petición al Departamento de Licencias Urbanas, con la finalidad de verificar si existe antecedente de autorización (licencia y/o permiso de construcción).
9		Ordena inicio de procedimiento administrativo y lo turna a la o el abogado dictaminador.
		¿Es procedente?
10	Dictaminador(a)	No: Determina la improcedencia de acuerdo con el reporte de la pre-verificación y la respuesta del Departamento de Licencias Urbanas (existe licencia municipal de construcción).
11		Emite respuesta y notifica a la o el denunciante cuando proceda que existe autorización para la obra en proceso de construcción reportada; emitiendo acuerdo de archivo.
		FIN
12	Dictaminador(a)	Sí: Elabora acuerdo de radicación de inicio de periodo de información previa, con el reporte de la pre-verificación y la respuesta del Departamento de Licencias Urbanas (no existe licencia municipal de construcción).

2567

No	Responsable	Actividad
13	Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad	Revisa y firma el acuerdo de radicación de inicio del periodo de información previa.
14		En caso de no contar con licencia de construcción, se notifica a la o el denunciante (cuando proceda) el inicio del procedimiento administrativo, mediante acuerdo. Ver “Procedimiento administrativo común”.
		FIN

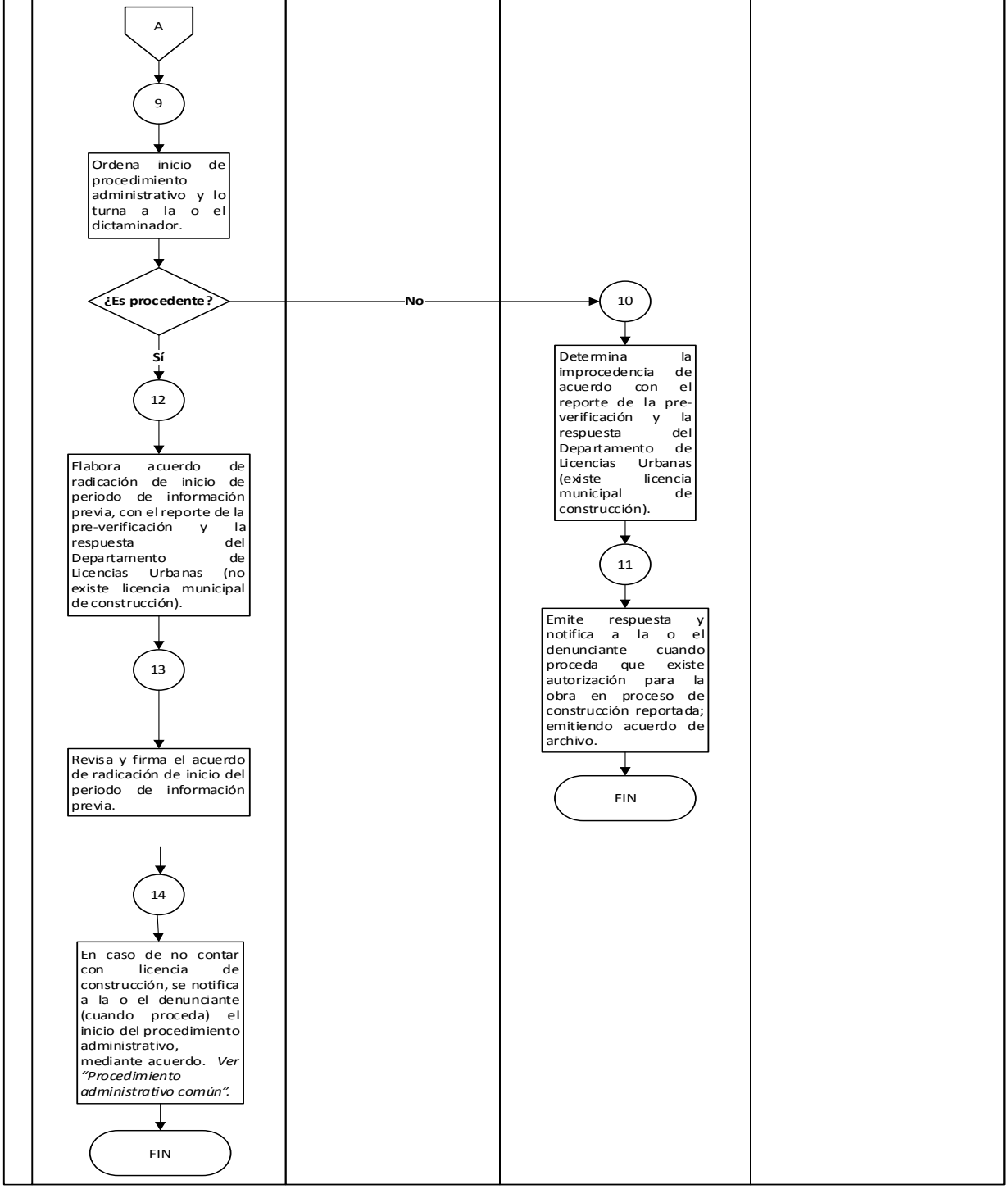
2568

Diagrama:



2569

Pre-Verificación administrativa por denuncia o inspección



2570

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento administrativo común
Objetivo:	Conocer, iniciar, tramitar y resolver los procedimientos administrativos comunes, instaurados con la finalidad de regular las construcciones que se encuentran en proceso dentro del municipio de Toluca a efecto de aplicar las medidas de apremio, preventivas, de seguridad y sanciones, por faltas cometidas a las disposiciones normativas en materia de desarrollo urbano.

Políticas Aplicables

- La Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable a través del Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad es responsable de conocer y coordinar el seguimiento a los procedimientos administrativos comunes instaurados, derivados de las visitas de pre-verificación a los lugares donde se desarrollan obras de construcción sin autorización municipal.

- La o el dictaminador será el responsable de iniciar, tramitar y resolver los procedimientos administrativos comunes, de acuerdo al Capitulo Segundo “Del Procedimiento Administrativo Común” del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y a la demás normatividad aplicable en materia de desarrollo urbano.

2571

Descriptivo:

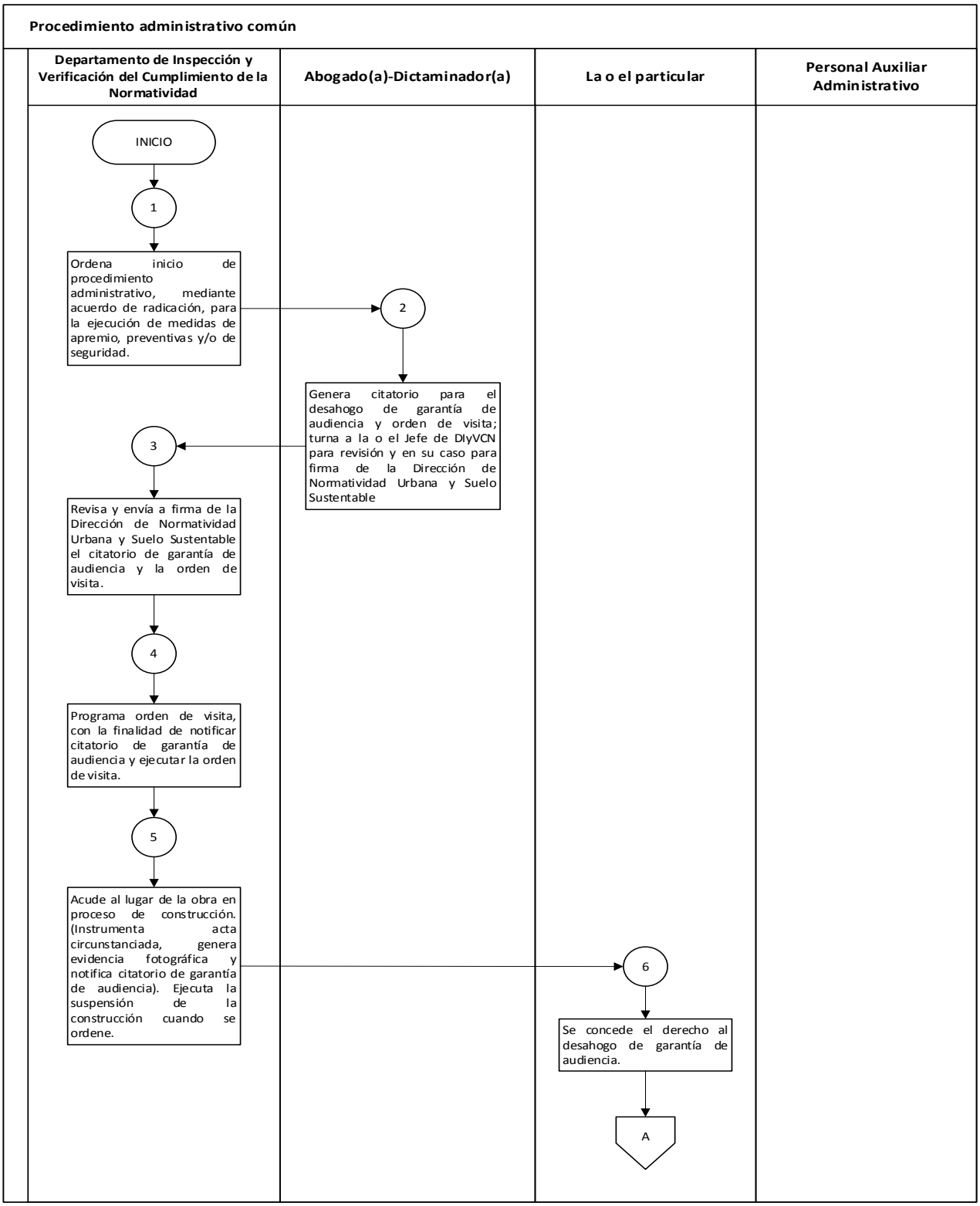
No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad (DIyVCN)	Ordena inicio de procedimiento administrativo, mediante acuerdo de radicación, para la ejecución de medidas de apremio, preventivas y/o de seguridad.
2	Dictaminador(a)	Genera citatorio para el desahogo de garantía de audiencia y orden de visita; turna a la o el jefe de DIyVCN para revisión y en su caso para firma de la o el director de la Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable.
3	DIyVCN	Revisa y envía a firma de la o el director de la Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable el citatorio de garantía de audiencia y la orden de visita.
4		Programa orden de visita, con la finalidad de notificar citatorio de garantía de audiencia y ejecutar la orden de visita.
5	Departamento de Inspección y Verificación del Cumplimiento de la Normatividad /Verificador (a)	Acude al lugar de la obra en proceso de construcción. (Instrumenta acta circunstanciada, genera evidencia fotográfica y notifica citatorio de garantía de audiencia). Ejecuta la medida de seguridad a la construcción cuando se ordene.
6	La o el particular	Se concede el derecho al desahogo de garantía de audiencia.
		¿Asiste?
7	Dictaminador(a)	No: Genera acta administrativa de incomparecencia.
8		Sí: Desahoga garantía de audiencia al particular y genera acta administrativa.
9		Proyecta resolución. Remite a la o jefe de DIyVCN para revisión y en su caso para firma de Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable
10	DIyVCN	Revisa la resolución y turna a firma de Dirección de Normatividad Urbana y Suelo Sustentable
11	Dictaminado(a)r y/o Verificador(a)	Notifica resolución al particular y le hace entrega de la orden de pago respecto de la sanción impuesta.
		¿Cubre la sanción el particular?
12	DIyVCN	No: Remite a la Tesorería Municipal el expediente para iniciar el procedimiento administrativo de ejecución.
		FIN
13	DIyVCN	Sí: Ordena retiro de sellos.

2572

No	Responsable	Actividad
14	Dictaminador(a)	Elabora acuerdo de archivo. Remite a la o el Jefe de Departamento para revisión y en su caso para firma.
15	Personal Auxiliar administrativo	Archiva acuerdo de expediente.
		FIN

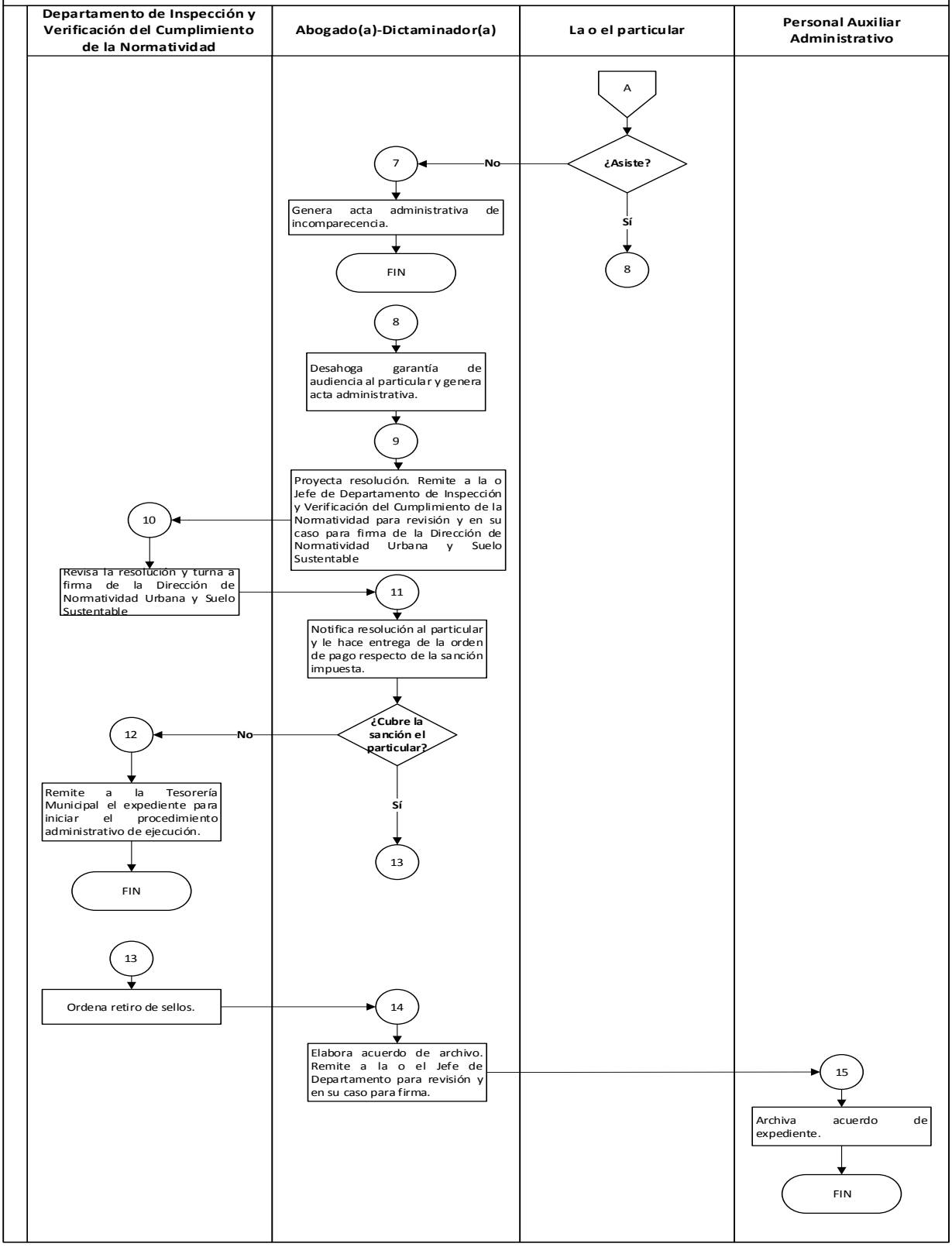
2573

Diagrama:



2574

Procedimiento administrativo común



2575

X. Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos

Nombre del Procedimiento:	Opinión Técnica de Planeación Urbana
Objetivo:	Determinar criterios técnicos, normativos y analíticos para la evaluación de proyectos urbanos, con el fin de garantizar la creación de un entorno urbano habitable, eficiente, inclusivo y sostenible en materia de ordenamiento territorial, movilidad, imagen urbana y espacio público.

Políticas aplicables

- La adecuada operación de los instrumentos de planeación debe permitir analizar la viabilidad de los proyectos conforme a lo establecido en la normatividad aplicable vigente, en este caso del Plan Municipal de Desarrollo Urbano.

- Los alcances de la opinión técnica comprenderán los siguientes conceptos: diagnóstico del bien mueble, inmueble o espacio público y su estado actual, los antecedentes generales, época de construcción, análisis del contexto urbano y análisis de materiales constructivos; buscando tener especial cuidado en la preservación de los elementos icónicos de la imagen urbana de la ciudad y del municipio en su conjunto.

2576

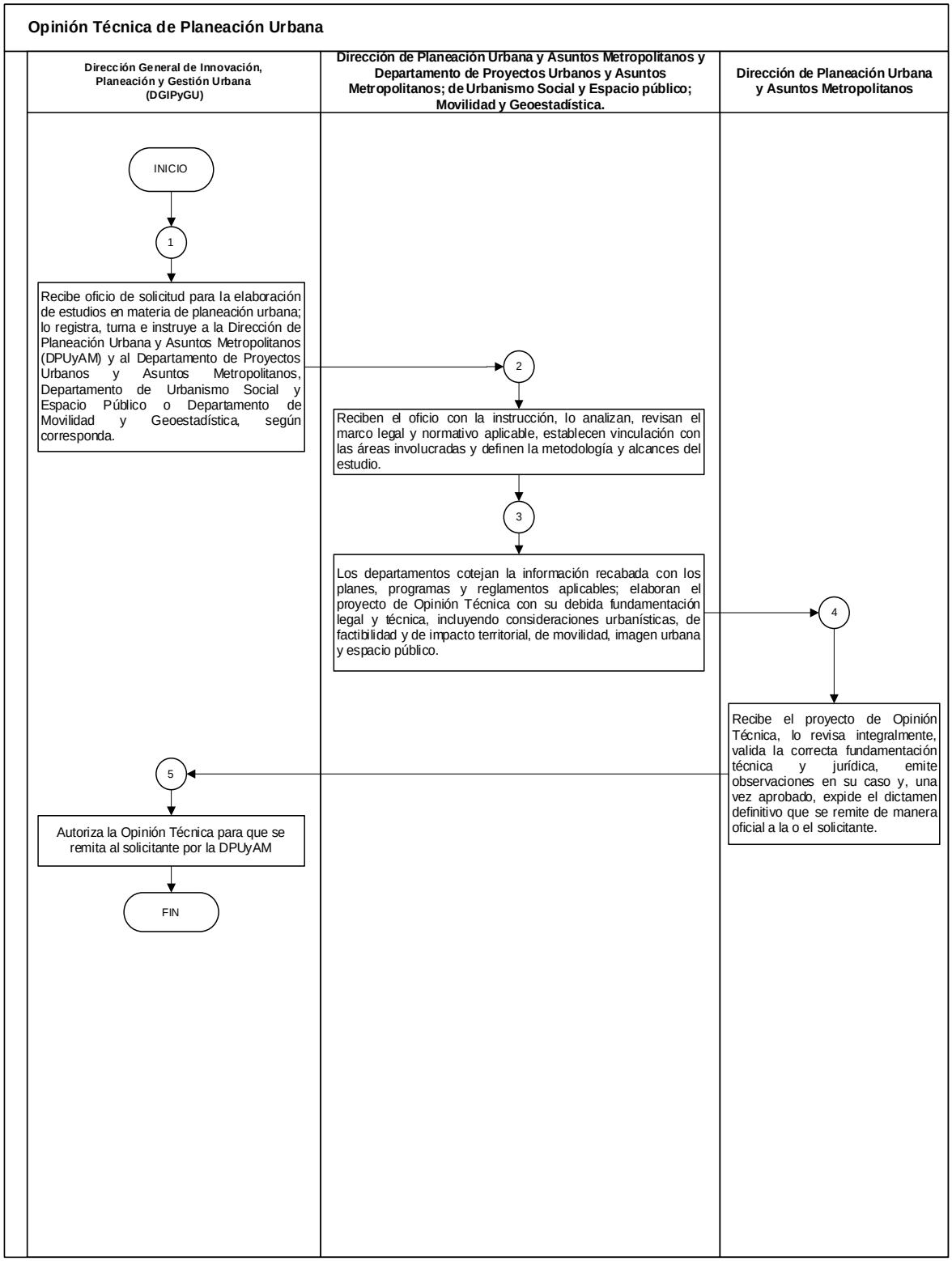
- Las opiniones técnicas que se designen al Departamento de Movilidad y Geoestadística serán referente a materia de seguridad vial y para darle ordenamiento a la vía pública conforme a lo dispuesto en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano como en el caso de las bases de taxis, fundamentado en la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial, así como, en la Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de México y sus municipios.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	DGIPyGU (Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana)	Recibe el oficio de solicitud para la elaboración de dictamen en materia de planeación urbana; lo registra, turna e instruye a la Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos (DPUyAM) y se turna al departamento correspondiente.
2	Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos y Departamento de proyectos urbanos y asuntos metropolitanos; de Urbanismo social y Espacio público; Movilidad y geoestadística.	Reciben la instrucción, realizan la revisión documental inicial, verifican los antecedentes normativos, analizan la congruencia con los instrumentos de planeación vigentes y definen el procedimiento técnico a seguir para la elaboración del dictamen.
3		Los departamentos cotejan la información recabada con los planes, programas y reglamentos aplicables; elaboran el proyecto de Opinión Técnica con su debida fundamentación legal y técnica, incluyendo consideraciones urbanísticas, de factibilidad y de impacto territorial, de movilidad, imagen urbana y espacio público.
4	Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos	Recibe el proyecto de Opinión Técnica, lo revisa integralmente, valida la correcta fundamentación técnica y jurídica, emite observaciones en su caso y, una vez aprobado, expide el dictamen definitivo que se remite de manera oficial a la o el solicitante.
5	DGIPyGU (Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana)	Autoriza la Opinión Técnica para que se remita al solicitante por la DPUyAM
		FIN

2577

Diagrama:



2578

XI. Departamento de Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos

Nombre del Procedimiento:	Actualización del Plan Municipal de Desarrollo Urbano
Objetivo:	Establecer un marco de desarrollo urbano coherente y adaptado a las realidades contemporáneas, que permita gestionar de manera eficiente el crecimiento de la ciudad en función de factores como el incremento poblacional, el desarrollo económico, el cambio climático y la función social del territorio.

Políticas aplicables

- El marco normativo a nivel nacional y estatal vincula la distribución equitativa del suelo a la capacidad de los gobiernos locales por mantener actualizados sus instrumentos de planeación.
- El Plan Municipal de Desarrollo Urbano, permite zonificar el territorio y operarlo de manera congruente con alas necesidades de la población.
- En el marco de la planeación y mejoramiento urbano, la elaboración, modificación e implementación de Planes Municipales de Desarrollo Urbano, permitirá impulsar un adecuado ordenamiento del territorio municipal.

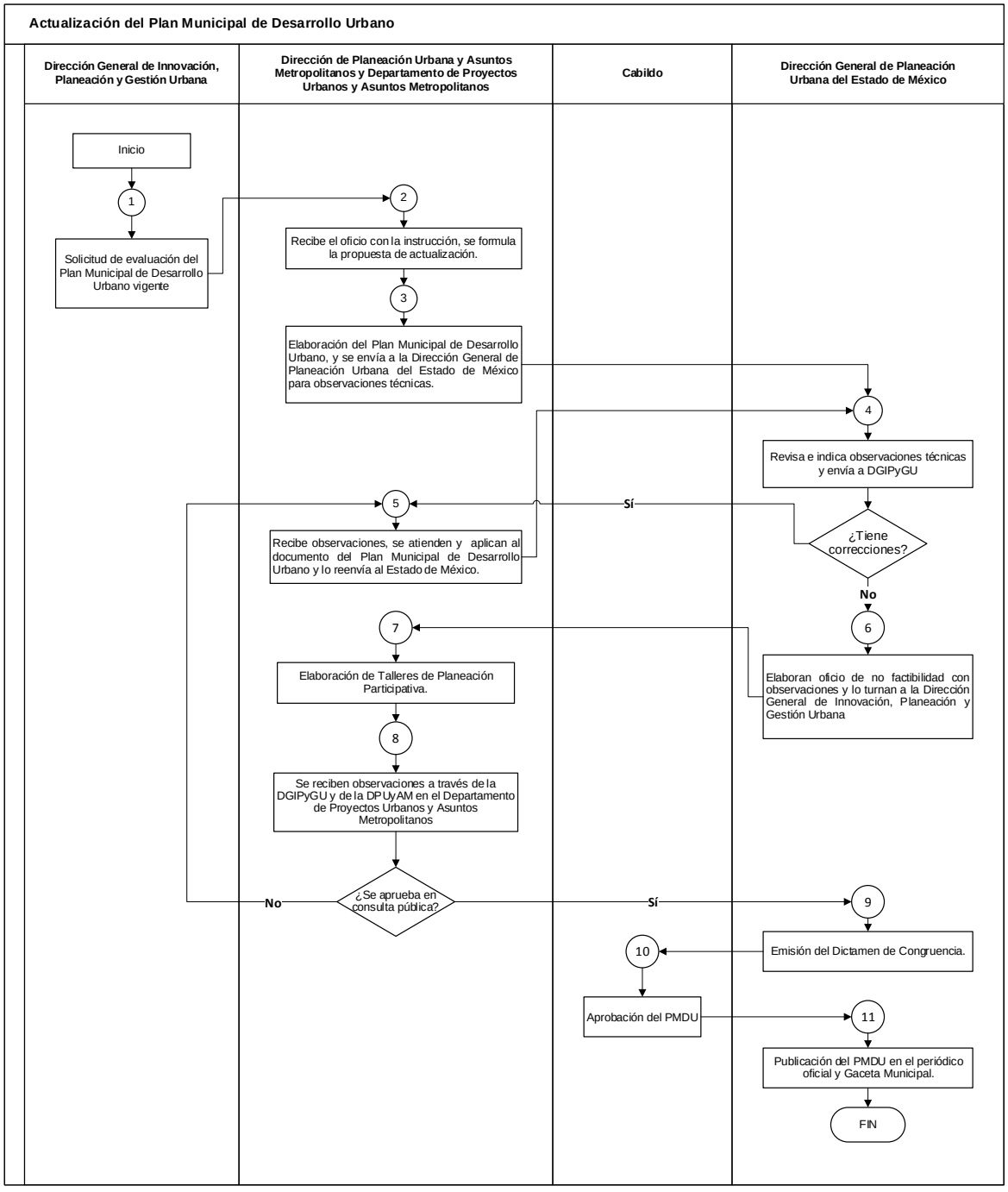
2579

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	DGIPyGU	Solicitud de evaluación del Plan Municipal de Desarrollo Urbano vigente
2	DPUyAM y Depto. Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos	Recibe el oficio con la instrucción, se formula la propuesta de actualización.
3		Elaboración del Plan Municipal de Desarrollo Urbano; se envía a la Dirección General de Planeación Urbana del Estado de México para observaciones técnicas.
4	Dirección General de Planeación Urbana del Estado de México	Revisa e indica observaciones y envía a la DGIPyGU
		¿Tiene correcciones?
5	DPUyAM y Depto. Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos	Si, Recibe observaciones, se atienden y aplican al documento del Plan Municipal de Desarrollo Urbano y lo reenvía al Estado de México, Regresa a paso 4
6	Dirección General de Planeación Urbana del Estado de México	No: Elaboran oficio de no factibilidad con observaciones y lo turnan a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana
7	DPUyAM y Depto. Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos	Elaboración de Talleres de Planeación Participativa.
8		Se reciben observaciones a través de la DGIPyGU y de la DPUyAM en el Departamento de Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos
		¿Se aprueba en consulta pública?
		No: Recibe observaciones, las aplica y reenvía a la Dirección General de Planeación Urbana del Estado de México. Paso 5
9	GEM	Si: Emisión del dictamen de congruencia.
10	Cabildo	Aprobación del PMDU.
11	GEM	Publicación del PMDU en el periódico oficial y Gaceta Municipal.
		FIN

2580

Diagrama:



2581

Nombre del Procedimiento:	Elaboración de estudios de planeación urbana

Objetivo:	Analizar y determinar la factibilidad para la elaboración de estudios y proyectos que fortalezcan el ordenamiento territorial y planeación urbana del Municipio de Toluca.

Políticas aplicables

- El Departamento de Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos elaborará estudios y proyectos que técnicamente justifiquen su realización y tengan un beneficio real para el municipio.
- Los proyectos que se elaboren deberán satisfacer las necesidades del territorio, coadyuvando de manera activa en su ordenado desarrollo, apegados todos a la normatividad aplicable, respetando lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano vigente.
- Los estudios y proyectos que se implementen en el municipio podrán derivarse de un proceso de planeación a corto, mediano y largo plazo.

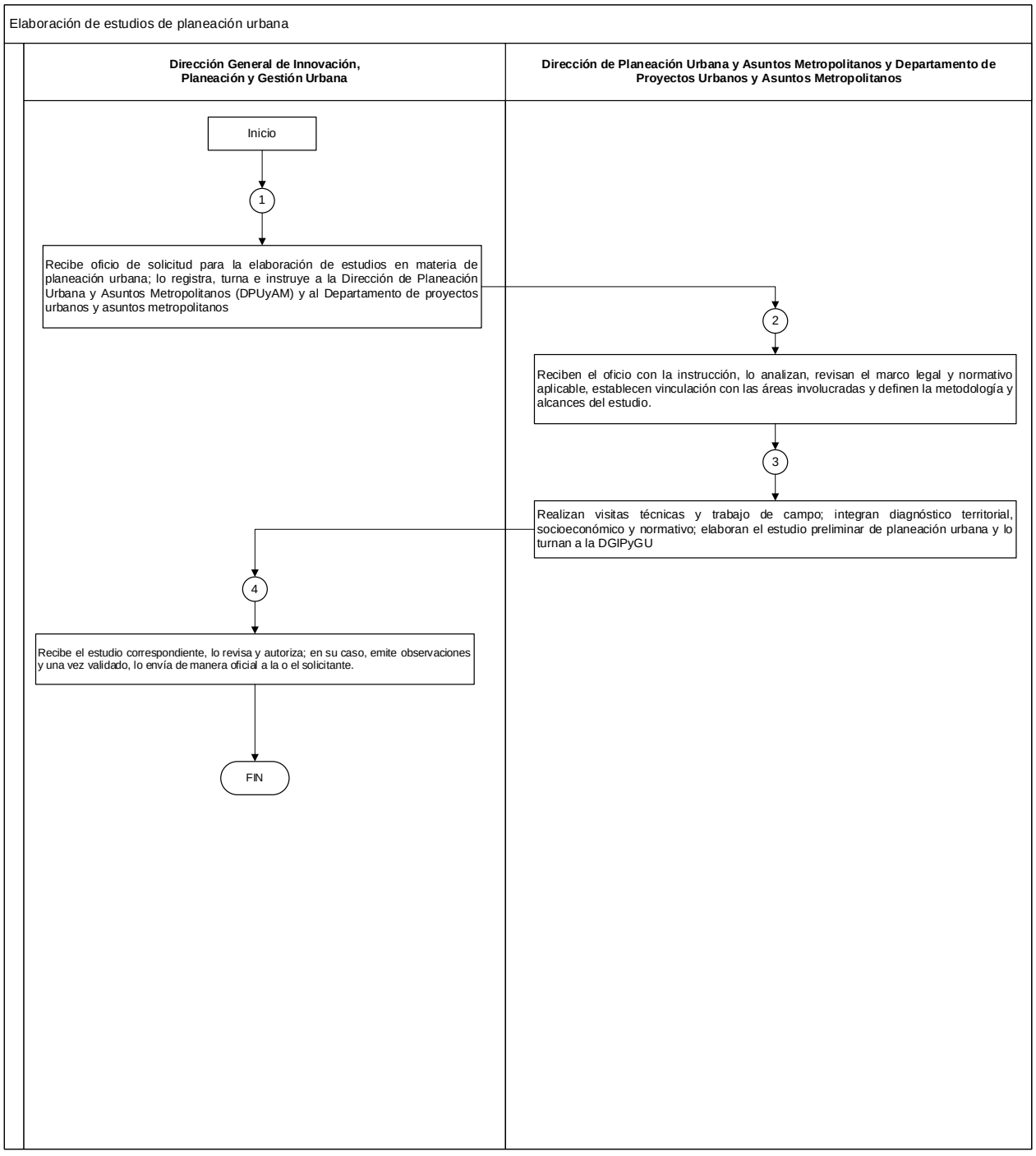
2582

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	DGIPyGU (Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana)	Recibe oficio de solicitud para la elaboración de estudios en materia de planeación urbana; lo registra, turna e instruye a la Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos (DPUyAM) y al Departamento de proyectos urbanos y asuntos metropolitanos
2	Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos y Departamento de Proyectos Urbanos Y Asuntos Metropolitanos	Reciben el oficio con la instrucción, lo analizan, revisan el marco legal y normativo aplicable, establecen vinculación con las áreas involucradas y definen la metodología y alcances del estudio.
3		Realizan visitas técnicas y trabajo de campo; integran diagnóstico territorial, socioeconómico y normativo; elaboran el estudio preliminar de planeación urbana y lo turnan a la DGIPyGU
4	DGIPyGU (Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana)	Recibe el estudio correspondiente, lo revisa y autoriza; en su caso, emite observaciones y una vez validado, lo envía de manera oficial a la o el solicitante.
		FIN

2583

Diagrama:



2584

Nombre del Procedimiento:	Agenda Metropolitana
Objetivo:	Establecer una herramienta de gestión que impulse y fortalezca los mecanismos de gobernanza metropolitana en los 16 municipios que conforman la Zona Metropolitana del Valle de Toluca, con el fin de incidir de manera efectiva en la toma de decisiones y en la ejecución de proyectos estratégicos relacionados con servicios básicos, equipamiento e infraestructura, promoviendo así el bienestar social, con una visión de largo plazo y continuidad institucional.

Políticas aplicables

- La Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, establece que los municipios podrán celebrar convenios de trabajo intermunicipal a fin de atender temas de interés metropolitano.

- Toluca es el municipio central de la Zona Metropolitana del Valle de Toluca, en nuestro municipio convergen dinámicas de carácter regional, por lo que corresponde a la capital del Estado tomar acciones conjuntas.

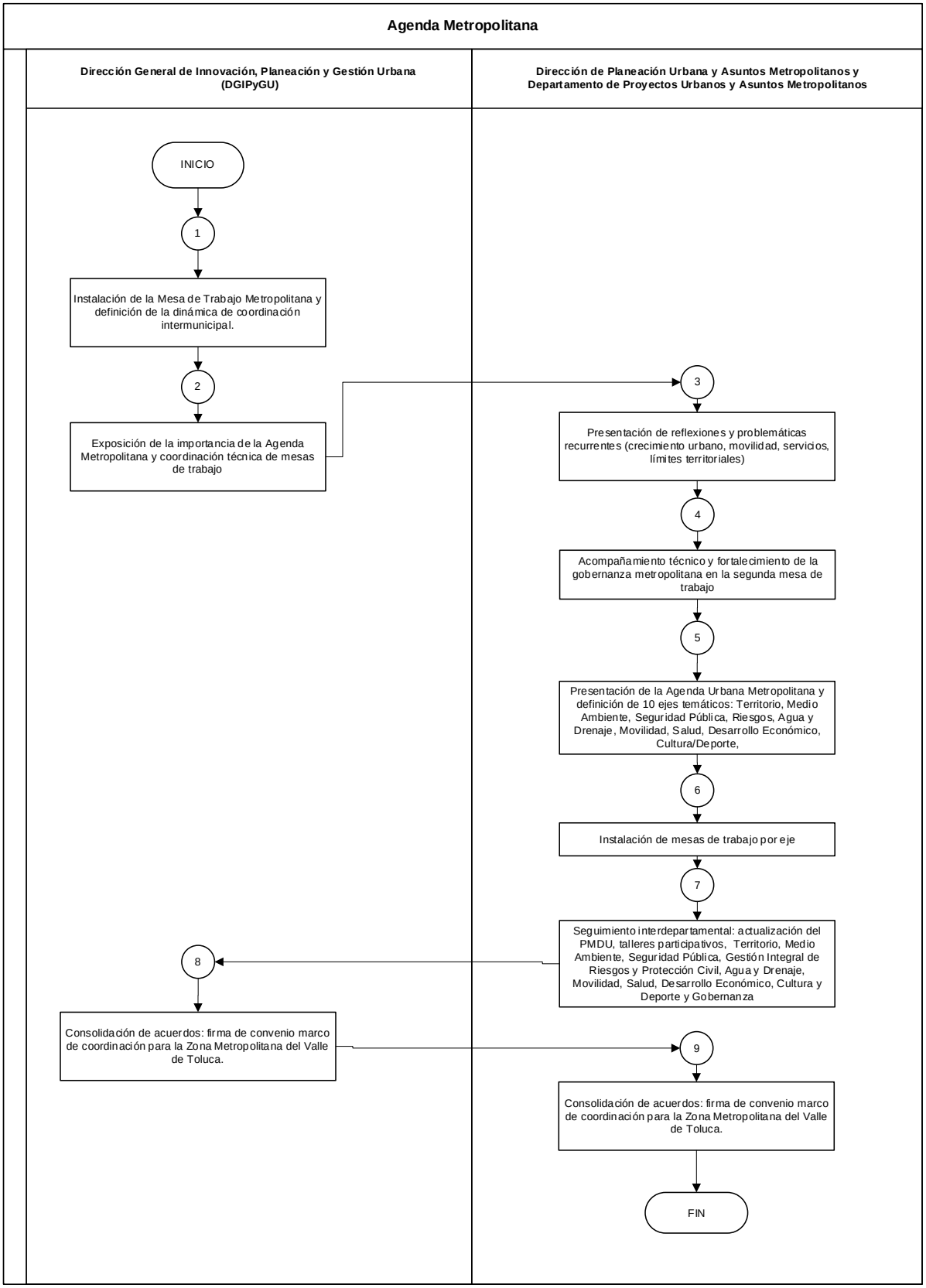
- Impulsar efectivos canales de comunicación con los municipios metropolitanos, permitirá generar una adecuada, planeación y análisis para la identificación de problemáticas municipales comunes.

2585

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	DGIPyGU	Instalación de la Mesa de Trabajo Metropolitana y definición de la dinámica de coordinación intermunicipal.
2		Exposición de la importancia de la Agenda Metropolitana y coordinación técnica de mesas de trabajo
3	DPUyAM y Depto. Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos	Presentación de reflexiones y problemáticas recurrentes (crecimiento urbano, movilidad, servicios, límites territoriales)
4		Acompañamiento técnico y fortalecimiento de la gobernanza metropolitana en la segunda mesa de trabajo
5		Presentación de la Agenda Urbana Metropolitana y definición de 10 ejes temáticos: Territorio, Medio Ambiente, Seguridad Pública, Riesgos, Agua y Drenaje, Movilidad, Salud, Desarrollo Económico, Cultura/Deporte, Gobernanza.
6		Instalación de mesas de trabajo por eje temático
7		Seguimiento interdepartamental: actualización del PMDU, talleres participativos, movilidad urbana (ciclovías, cruces seguros), espacio público e imagen urbana.
8	DGIPyGU	Consolidación de acuerdos: firma de convenio marco de coordinación para la Zona Metropolitana del Valle de Toluca.
9	DPUyAM y Depto. Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos	Impulsar el cumplimiento del convenio
		FIN

2586


Agenda Metropolitana
Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana (DGIPyGU)
Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos y Departamento de Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos
INICIO
1
Instalación de la Mesa de Trabajo Metropolitana y definición de la dinámica de coordinación intermunicipal.
2
Exposición de la importancia de la Agenda Metropolitana y coordinación técnica de mesas de trabajo
3
Presentación de reflexiones y problemáticas recurrentes (crecimiento urbano, movilidad, servicios, límites territoriales)
4
Acompañamiento técnico y fortalecimiento de la gobernanza metropolitana en la segunda mesa de trabajo
5
Presentación de la Agenda Urbana Metropolitana y definición de 10 ejes temáticos: Territorio, Medio Ambiente, Seguridad Pública, Riesgos, Agua y Drenaje, Movilidad, Salud, Desarrollo Económico, Cultura/Deporte,
6
Instalación de mesas de trabajo por eje
7
Seguimiento interdepartamental: actualización del PMDU, talleres participativos, Territorio, Medio Ambiente, Seguridad Pública, Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, Agua y Drenaje, Movilidad, Salud, Desarrollo Económico, Cultura y Deporte y Gobernanza
8
Consolidación de acuerdos: firma de convenio marco de coordinación para la Zona Metropolitana del Valle de Toluca.
9
Consolidación de acuerdos: firma de convenio marco de coordinación para la Zona Metropolitana del Valle de Toluca.
FIN

2587

XII. Departamento de Urbanismo Social y Espacio Público

Nombre del Procedimiento:	Actualización de los lineamientos de Imagen Urbana de Toluca

Objetivo:	Delimitar lineamientos y criterios técnicos de diseño urbano – arquitectónico para la conservación y preservación de la imagen urbana del municipio de Toluca y sus delegaciones.

Políticas aplicables

- El documento regulará la imagen urbana del municipio en materia de paisaje urbano, accesibilidad, señalización, movilidad sustentable, colorimetría, infraestructura y patrimonio histórico para dar sentido de pertenencia a las comunidades que habitan en el municipio de Toluca.

- La aplicación de los lineamientos Imagen Urbana de Toluca se realizará de manera integral con la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana en coordinación con las dependencias correspondientes y solicitadas para la elaboración de intervenciones de mejora urbano – arquitectónica.

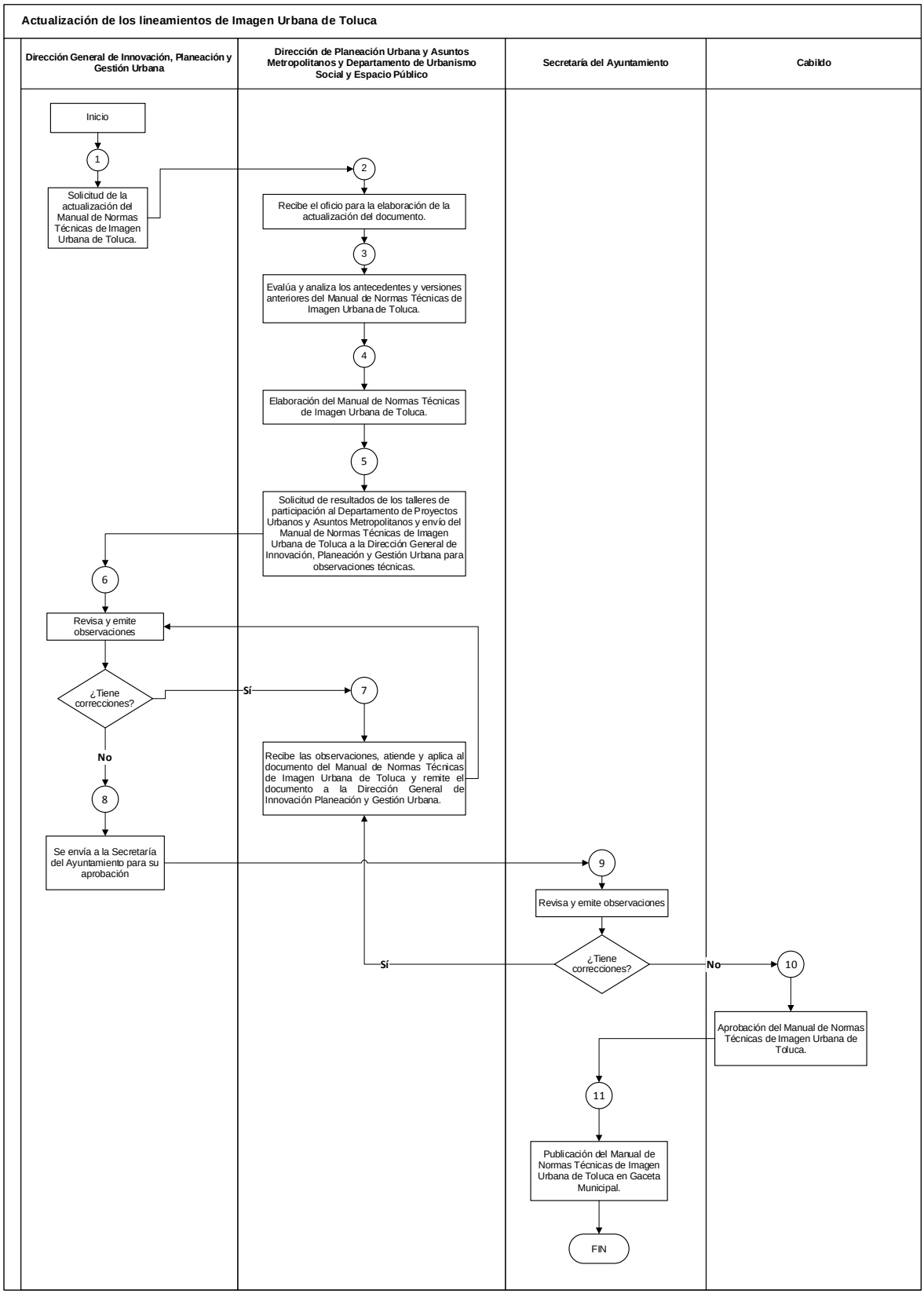
2588

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	DGIPyGU	Solicitud de la actualización de los lineamientos de Imagen Urbana de Toluca
2	DPUyAM y Depto. Urbanismo Social y Espacio Público	Recibe el oficio para la elaboración de la actualización del documento
3		Evalúa y analiza los antecedentes y versiones anteriores de los lineamientos de Imagen Urbana de Toluca.
4		Elaboración de los lineamientos de Imagen Urbana de Toluca.
5		Solicitud de resultados de los talleres de participación al Departamento de Proyectos Urbanos y Asuntos Metropolitanos.
6	DPUyAM	Envío de los lineamientos de Imagen Urbana de Toluca a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para observaciones técnicas.
		¿Tiene correcciones?
7	DPUyAM y Depto. Urbanismo Social y Espacio Público	Si: Se envían correcciones para que la Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos las subsane.
		Recibe las observaciones, los aplica al documento del de los lineamientos de imagen urbana de Toluca y remite el documento a la Dirección General de Innovación Planeación y Gestión Urbana. Se conecta con el paso 6.
8		No: Se envía a la secretaría del ayuntamiento para su aprobación
9	Secretaría del Ayuntamiento	¿Se aprueba en la secretaría del ayuntamiento?
		No: Se envían correcciones para que el Departamento de Urbanismo Social y Espacio Público las subsane, paso 7
		Si: Pasa a cabildo
10	Cabildo	Aprobación de los lineamientos Imagen Urbana de Toluca.
11	DGIPyGU	Publicación de los lineamientos de Imagen Urbana de Toluca en Gaceta Municipal.
		FIN

2589

Diagrama:



2590

Nombre del Procedimiento:	Proyectos de intervención urbana – arquitectónica

Objetivo:	Elaborar proyectos de diseño urbano – arquitectónico considerando la aplicación de criterios técnicos en materia de accesibilidad, paisaje urbano, imagen urbana y movilidad sustentable.

Políticas aplicables

- Los proyectos que se elaboren deberán satisfacer las necesidades urbanas, sociales y ambientales, de tal forma y beneficiar de manera integral al entorno natural y urbano, teniendo como prioridad la integración social para fomentar la identidad comunitaria.

- La elaboración de los proyectos, que comprendan los temas de imagen urbana, paisaje urbano y movilidad sustentables, serán solicitados a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, de igual forma se trabajara de manera conjunta con las dependencias competentes.

- Los proyectos de intervención urbano – arquitectónica que se ejecuten deberán ser supervisados y coordinados por la Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos para su correcta realización y cumplimiento de los criterios técnicos establecidos, según sea el caso.

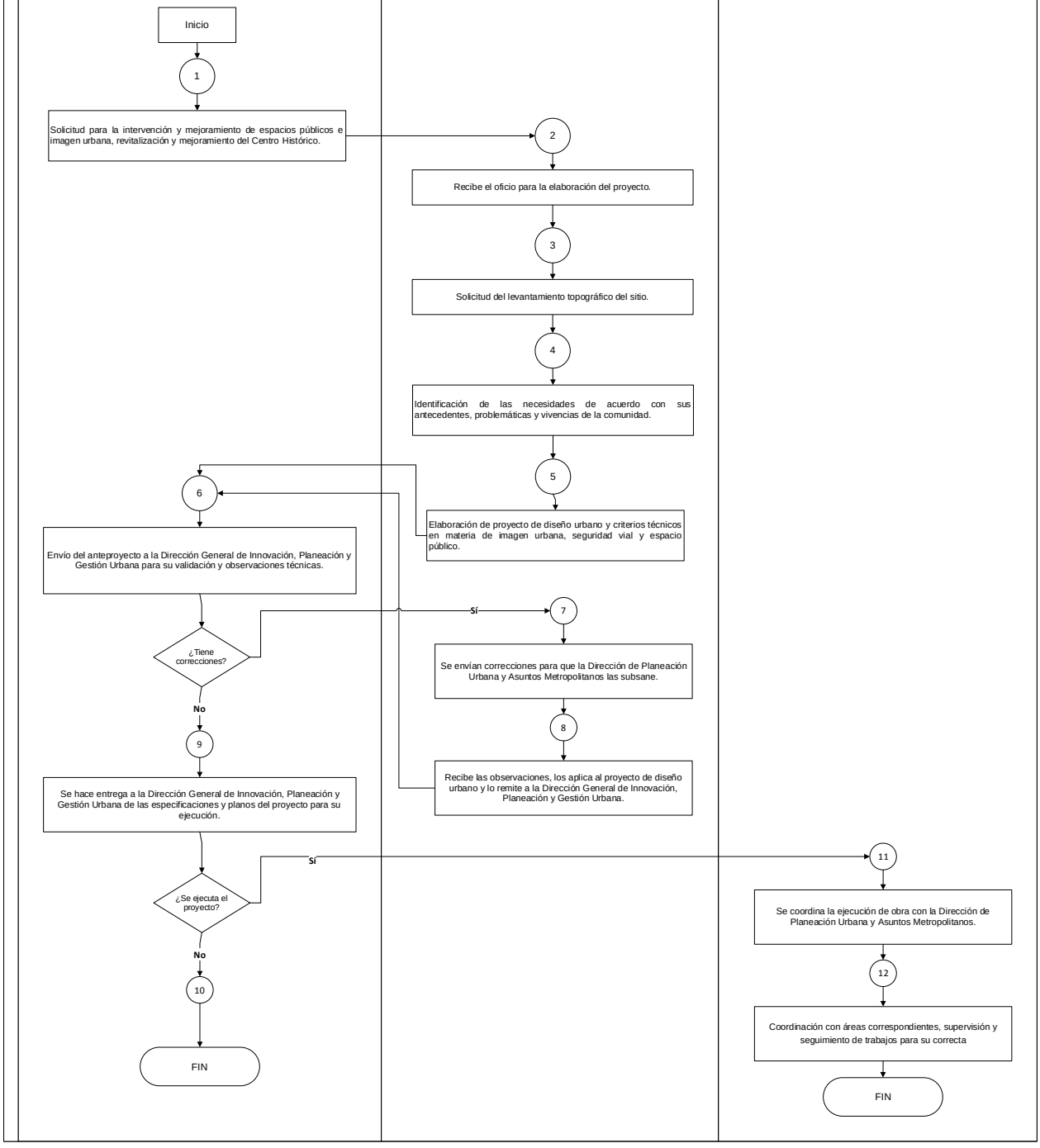
2591

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	DGIPyGU	Solicitud para la intervención y mejoramiento de espacios públicos e imagen urbana, revitalización y mejoramiento del Centro Histórico.
2	DPUyAM	Recibe el oficio para la elaboración del proyecto.
3		Solicitud del levantamiento topográfico del sitio.
4	DPUyAM y Depto. Urbanismo Social y Espacio Público	Identificación de las necesidades de acuerdo con sus antecedentes, problemáticas y vivencias de la comunidad.
5		Elaboración de proyecto de diseño urbano y criterios técnicos en materia de imagen urbana, seguridad vial y espacio público.
6	DPUyAM	Envío del anteproyecto a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para su validación y observaciones técnicas.
		¿Tiene correcciones?
7	DPUyAM y Depto. Urbanismo Social y Espacio Público	Si: Se envían correcciones para que la Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos las subsane.
8		Recibe las observaciones, los aplica al proyecto de diseño urbano y lo remite a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana. Se conecta con el paso 5.
9		No: Se hace entrega a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana de las especificaciones y planos del proyecto para su ejecución.
	DGIPyGU	¿Se ejecuta el proyecto?
10		No: FIN.
11		Si: Se coordina la ejecución de obra con la Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos.
12	DGIPyGU y DPUyAM	Coordinación con áreas correspondientes, supervisión y seguimiento de trabajos para su correcta ejecución.
		FIN

2592

Proyectos de intervención urbana – arquitectónica



2593

Nombre del Procedimiento:	Evaluación de solicitudes de intervenciones en inmuebles públicos y privados dentro del polígono del Centro Histórico de Toluca
Objetivo:	Evaluar proyectos para la construcción de inmuebles de carácter público y privado que se pretendan realizar dentro del polígono del Centro Histórico de la ciudad de Toluca

Políticas Aplicables

- El Departamento de Urbanismo Social y Espacio Público (DSyEP) será responsable de recibir los proyectos ya sean de la administración pública municipal o bien por parte de las y los particulares que se pretendan realizar dentro del polígono del Centro Histórico de la ciudad de Toluca para revisar el cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.
- La Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos verificará que los proyectos estén avalados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y el Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA) y que el proyecto no esté dentro de los inmuebles del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y el Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA) incluidos en el catálogo de inmuebles con valor artístico, histórico, arquitectónico o cultural del Municipio de Toluca.

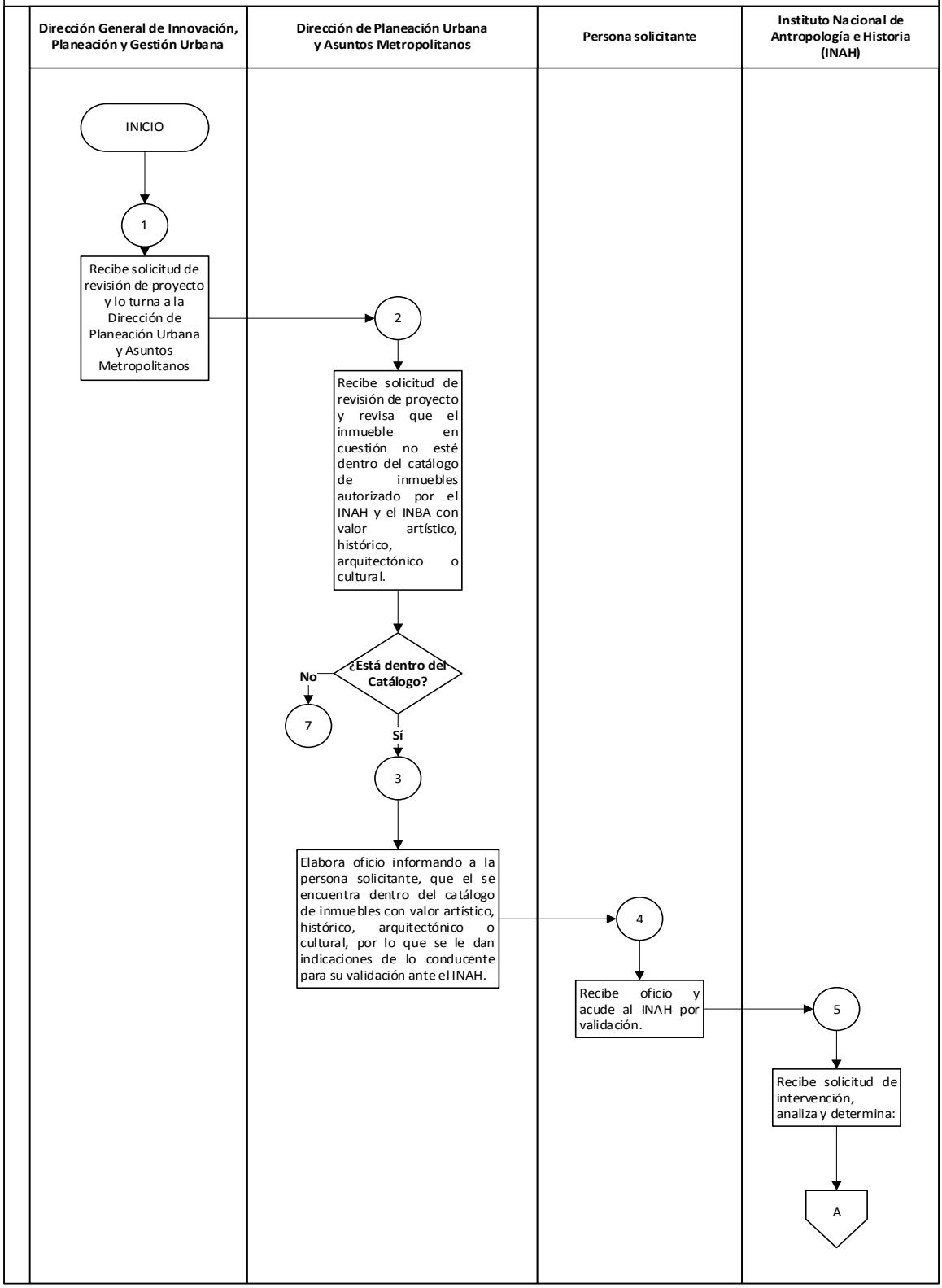
2594

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe solicitud de revisión de proyecto y lo turna a la Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos.
2	Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos	Recibe solicitud de revisión de proyecto y revisa que el inmueble en cuestión no esté dentro del catálogo de inmuebles autorizado por el INAH y el INBA con valor artístico, histórico, arquitectónico o cultural.
		¿Está dentro del Catálogo?
		No: Conecta con paso 7.
3		Sí: Elabora oficio informando a la persona solicitante, que él se encuentra dentro del catálogo de inmuebles con valor artístico, histórico, arquitectónico o cultural, por lo que se le dan indicaciones de lo conducente para su validación ante el INAH.
4	Persona solicitante	Recibe oficio y acude al INAH por validación.
5	Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)	Recibe solicitud de intervención, analiza y determina:
		¿Es factible para autorización?
		No: Fin
6	Persona solicitante	Sí: Acude a la Unidad de Planeación con el documento de autorización para continuar con el trámite. Se conecta con el paso 7.
7	Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos	Programa y realiza la visita del inmueble para la inspección y elabora registro fotográfico.
		¿Es factible?
		No: Fin
8		Sí: Emite evaluación correspondiente, elabora oficio y lo remite a la o el titular de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para firma.
9	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe el oficio y el dictamen correspondiente, revisa, autoriza y lo entrega a la o el solicitante.
		FIN

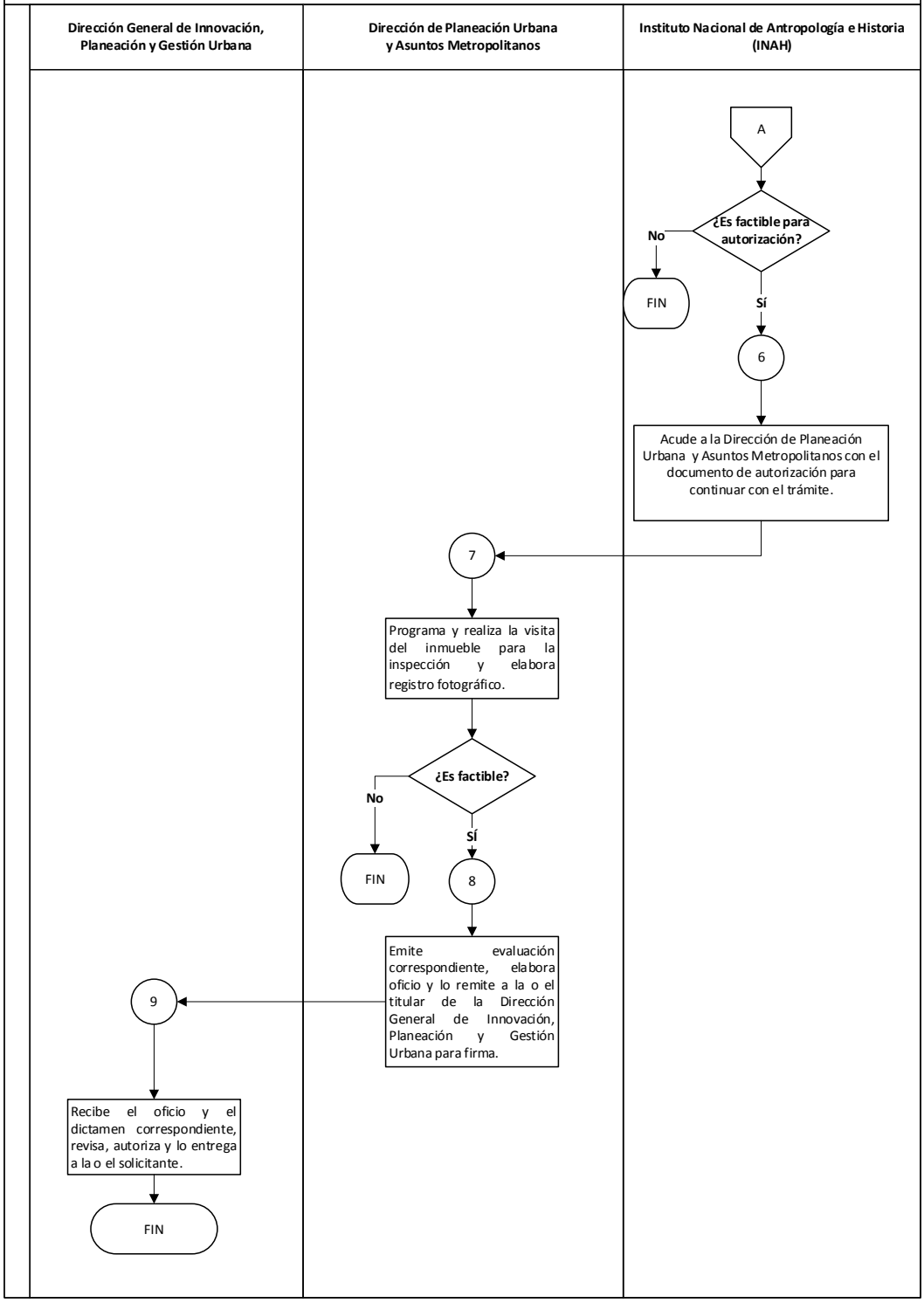
2595

Evaluación de solicitudes de intervenciones en inmuebles públicos y privados dentro del polígono del Centro Histórico de Toluca



2596

Evaluación de solicitudes para posibles intervenciones en inmuebles públicos y privados dentro del polígono del Centro Histórico de Toluca.



2597

XIII. Departamento de Movilidad y Geoestadística

Nombre del Procedimiento:	Integración del Sistema de Información Geográfica Municipal
Objetivo:	Sistematizar, Implementar y Mantener actualizado el Sistematizar Información Geográfica Municipal, que sirva como insumo para la planeación urbana, la movilidad y la gestión del territorio municipal.

Políticas Aplicables

- La Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos a través del Departamento de Movilidad y Geoestadística integrará, capturará y sistematizará información estadística y geográfica para la conformación de la base de datos del Municipio de Toluca.
- Las dependencias municipales deberán proporcionar información territorial actualizada de manera periódica para su incorporación al sistema de información geográfica municipal.
- Toda información geográfica deberá cumplir con los estándares técnicos definidos por la dirección de planeación urbana y asuntos metropolitanos en apego a la normatividad aplicable.
- La Ley de Planeación del Estado de México y Municipios Establece la obligación de integrar información estadística y geográfica para la planeación del desarrollo.
- Lineamientos del Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México (IGECEM), define los criterios técnicos y metodológicos para elaborar, actualizar y difundir la información municipal.
- Las Normas Técnicas del Marco Geoestadístico Nacional (INEGI) Determinan cómo se establecen los límites geoestadísticos municipales y su codificación oficial.

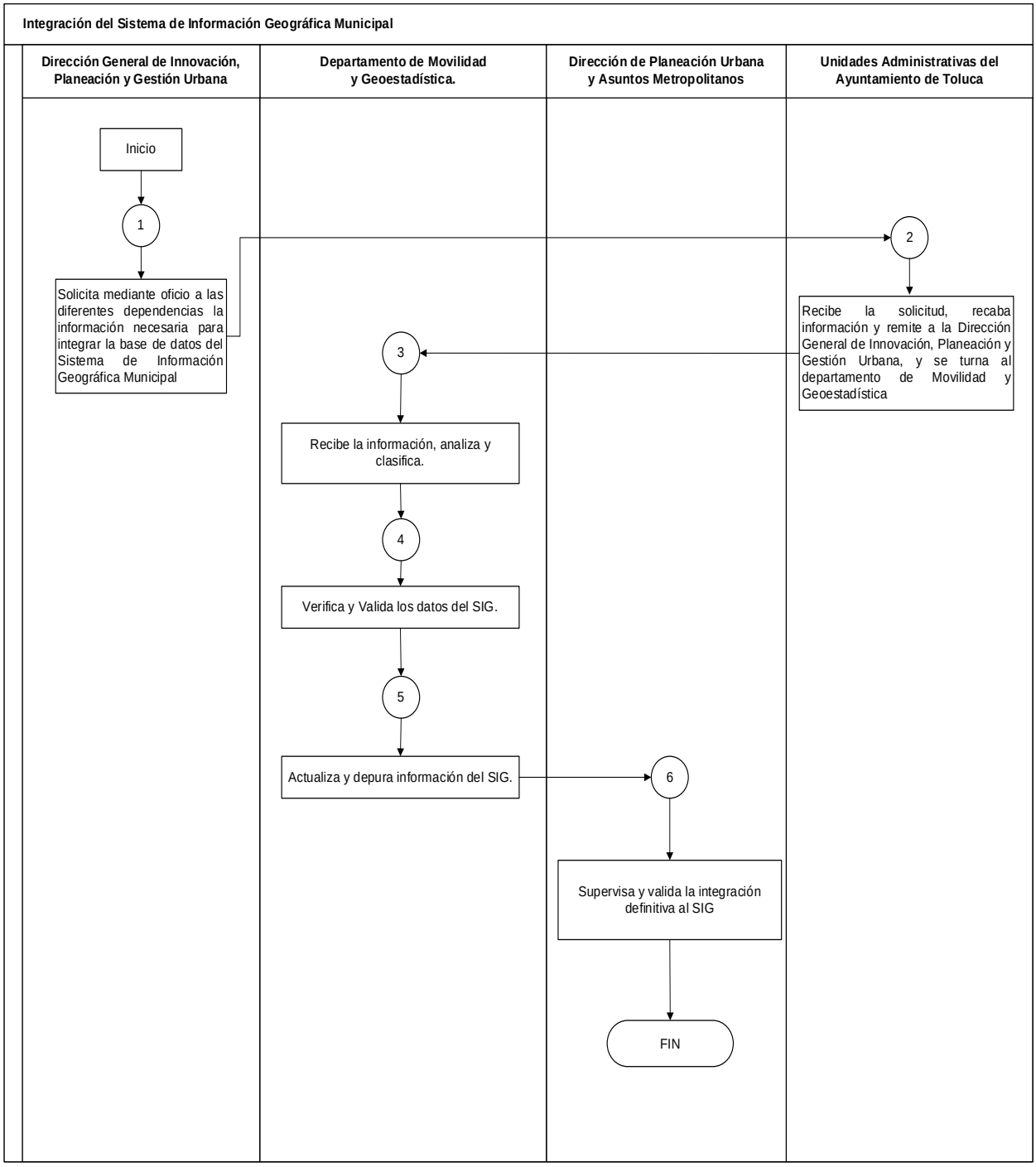
2598

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Innovación Planeación y Gestión Urbana	Solicita mediante oficio a las diferentes dependencias que integran al ayuntamiento de Toluca la información necesaria para integrar la base de datos del Sistema de Información Geográfica Municipal.
2	Dependencias involucradas	Recibe oficio, recaba la información y la remite a la Dirección de Innovación Planeación y Gestión Urbana.
3	Departamento de Movilidad y Geoestadística	Recibe la información, la analiza, clasifica y define su compatibilidad con los estándares del SIG.
4		Verifica, captura, digitaliza y valida los datos en el SIG.
5		Actualiza y depura la información de forma periódica, genera productos cartográficos o reportes de análisis geoespacial.
6	Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos	Supervisa, valida los resultados para su integración definitiva en el SIG.
		FIN

2599

Diagrama:



2600

Nombre del Procedimiento:	Elaboración de Análisis Geoespaciales
Objetivo:	Elaborar análisis geoespaciales que integren información territorial, urbana y ambiental del Municipio de Toluca en el espacio geográfico municipal, mediante el uso de herramientas innovadoras y geo tecnologías.

Políticas Aplicables

- La Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos a través del Departamento de Movilidad y Geoestadística atenderá las solicitudes que se presenten por escrito las dependencias municipales para la elaboración de análisis espaciales o cartografía temática.

- El Departamento de Movilidad y Geoestadística utilizará herramientas innovadoras y geo tecnologías como lo son los Drones y equipos de cómputo especializados para realizar análisis espaciales y geoestadísticos para la toma de decisiones estratégicas.

- El Departamento de Movilidad y Geoestadística se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la elaboración de la cartografía temática.

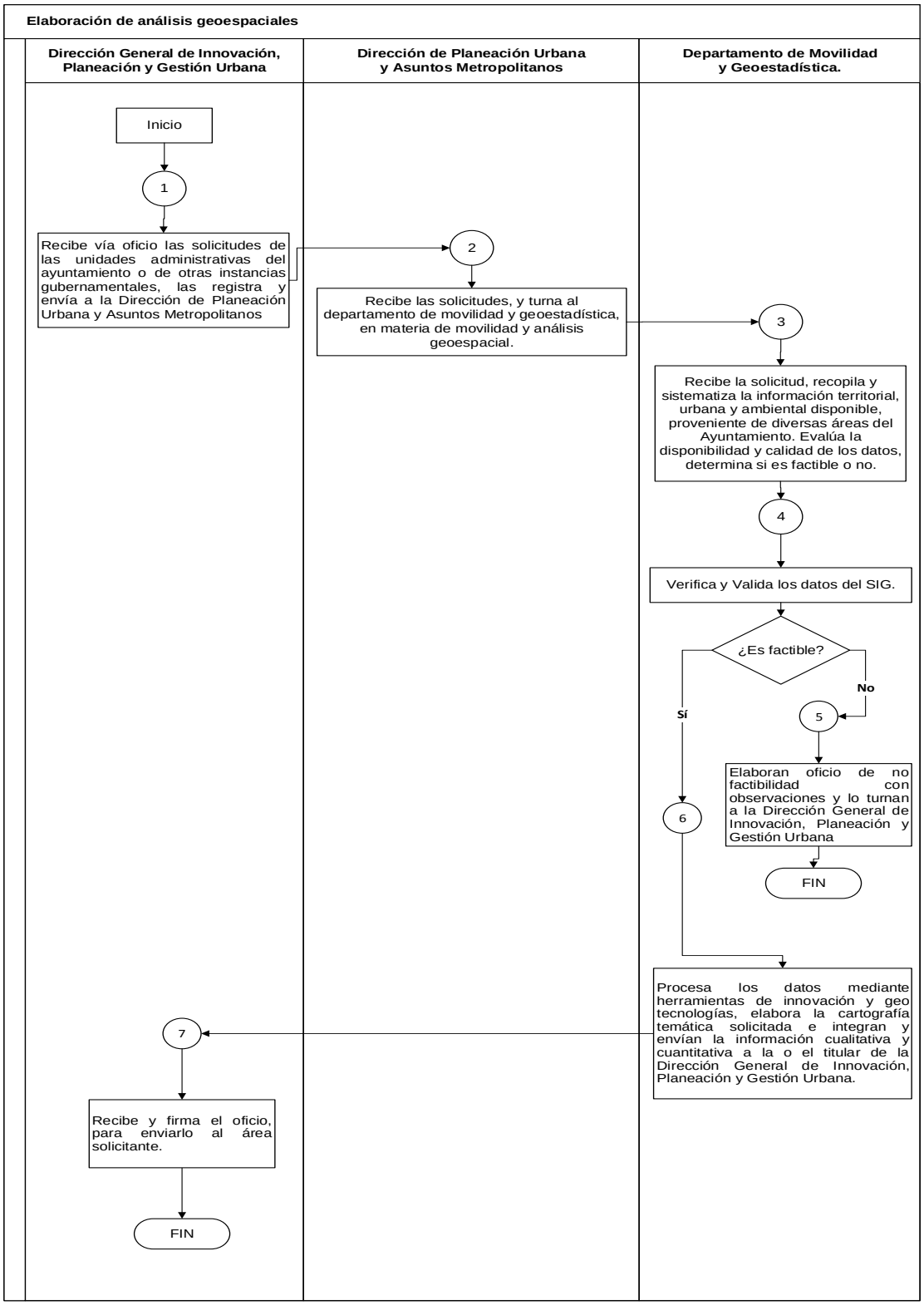
2601

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe vía oficio las solicitudes de las unidades administrativas del ayuntamiento o de otras instancias gubernamentales, las registra y envía a la Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos.
2	Dirección de Planeación Urbana y Asuntos Metropolitanos	Recibe las solicitudes, y turna al departamento de movilidad y geoestadística, en materia de movilidad y análisis geoespacial.
3	Departamento de Movilidad y Geoestadística	Recibe la solicitud, recopila y sistematiza la información territorial, urbana y ambiental disponible, proveniente de diversas áreas del Ayuntamiento. Evalúa la disponibilidad y calidad de los datos, determina si es factible o no.
4	Departamento de Movilidad y Geoestadística	Recibe y analiza la información requerida y determina:
		¿Es factible?
5		No: Elaboran oficio de no factibilidad con observaciones y lo turnan a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
6		Sí: Procesa los datos mediante herramientas de innovación y geo tecnologías, elabora la cartografía temática solicitada e integran y envían la información cualitativa y cuantitativa a la o el titular de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
7	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana	Recibe y firma el oficio, para enviarlo al área solicitante.
		FIN

2602

Diagrama:



2603

Nombre del Procedimiento:	Implementación de Urbanismo Táctico para el establecimiento de infraestructura vial

Objetivo:	Establecer el procedimiento para la elaboración de intervenciones tácticas que coadyuven en el establecimiento de infraestructura vial con una visión de accesibilidad, de género y seguridad vial.

Políticas Aplicables

- Los alcances de las intervenciones tácticas comprenderán los siguientes conceptos: diagnóstico del espacio público y su estado actual, los antecedentes generales, análisis del contexto urbano, análisis del contexto en materia de movilidad y seguridad vial, aforo peatonal, aforo ciclista y el aforo de otros modos de transporte motorizado; buscando tener especial cuidado en priorizar la movilidad peatonal.

- El proyecto y dictamen deberá ser consensuado con la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, para su valoración y autorización correspondiente.

- El Departamento de Movilidad y Geoestadística será responsable de llevar a cabo la labor interna de evaluación y seguimiento del proyecto y, en caso de ser necesario, realizar las propuestas generales a que haya lugar.

2604

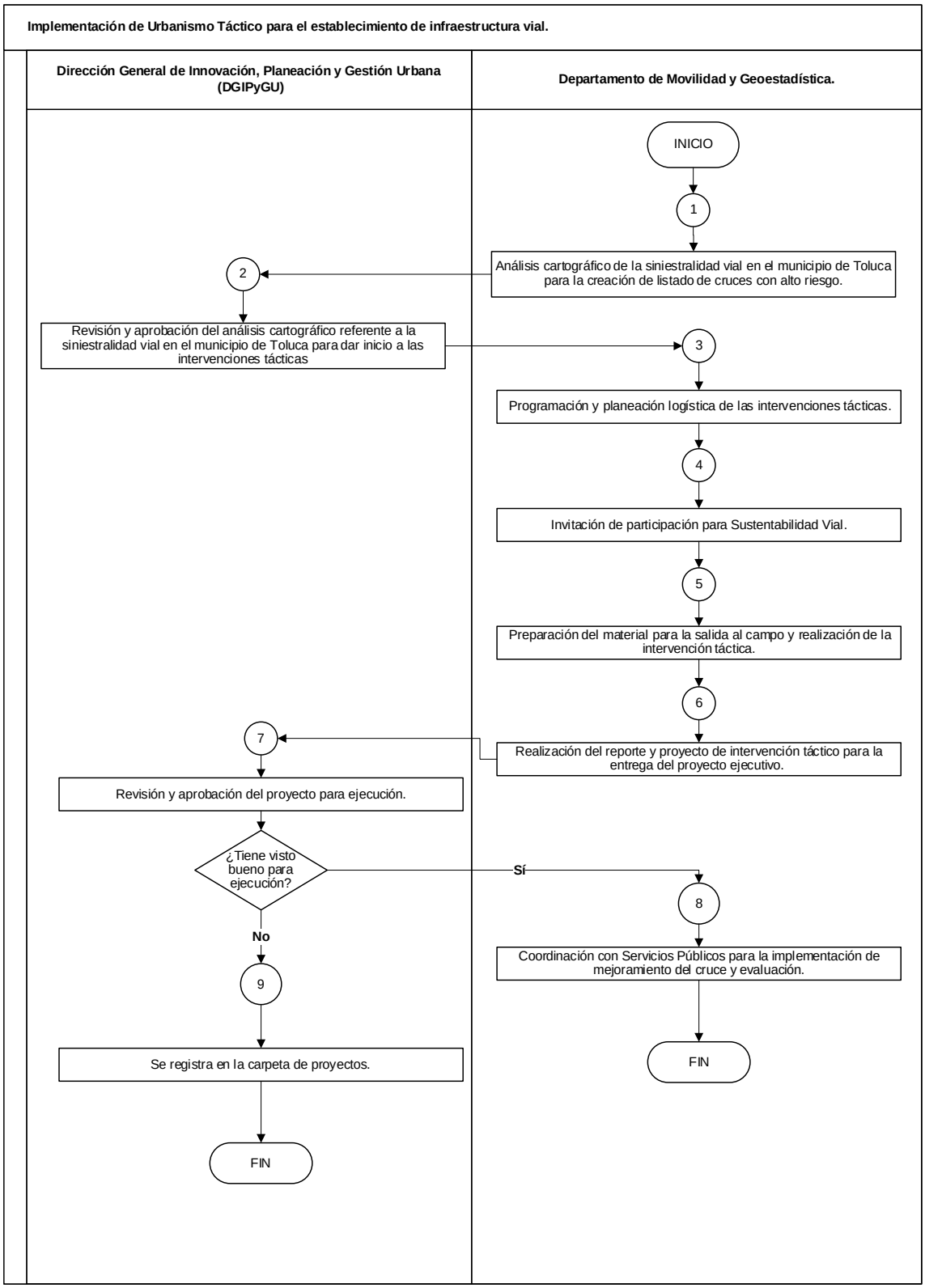
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Movilidad y Geoestadística.	Análisis cartográfico de la siniestralidad vial en el municipio de Toluca para la creación de listado de cruces con alto riesgo.
2	Dirección General de Innovación Planeación y Gestión Urbana	Revisión y aprobación del análisis cartográfico referente a la siniestralidad vial en el municipio de Toluca para dar inicio a las intervenciones tácticas.
3	Departamento de Movilidad y Geoestadística.	Programación y planeación logística de las intervenciones tácticas.
4		Invitación de participación para Sustentabilidad Vial.
5		Preparación del material para la salida al campo y realización de la intervención táctica.
6		Realización del reporte y proyecto de intervención táctica para la entrega de Revisión y aprobación del proyecto para ejecución.
7	Dirección General de Innovación y Planeación y Gestión Urbana	¿Tiene visto bueno para ejecución?
		Sí: se conecta con el paso 8
		No: se registra en la carpeta de proyectos.
		FIN
8	Departamento de Movilidad y Geoestadística.	Coordinación con Servicios Públicos para la implementación de mejoramiento del cruce.
9	Dirección General de Innovación y Planeación y Gestión Urbana	Se registra en la carpeta de proyectos.
		FIN

2605

2606

Diagrama:



2607

Nombre del Procedimiento:	Evaluación de Seguridad Vial.
Objetivo:	Evaluar y mejorar las condiciones de seguridad vial en el municipio de Toluca mediante auditorías técnicas y sociales, orientadas a reducir siniestros, proteger usuarios vulnerables (peatones, ciclistas, motociclistas) y fortalecer la planeación de la movilidad.

Políticas Aplicables

- Los alcances de la auditoría en materia de seguridad vial es contar con un diagnóstico técnico y social para otorgar recomendaciones de rediseño vial para mejorar la seguridad vial del entorno analizado.
- La evaluación deberá ser consensuada con la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, para su valoración y autorización correspondiente.
- El Departamento de Movilidad y Geoestadística será responsable de llevar a cabo la labor interna de evaluación y seguimiento del proyecto y, en caso de ser necesario, realizar las propuestas generales a que haya lugar.

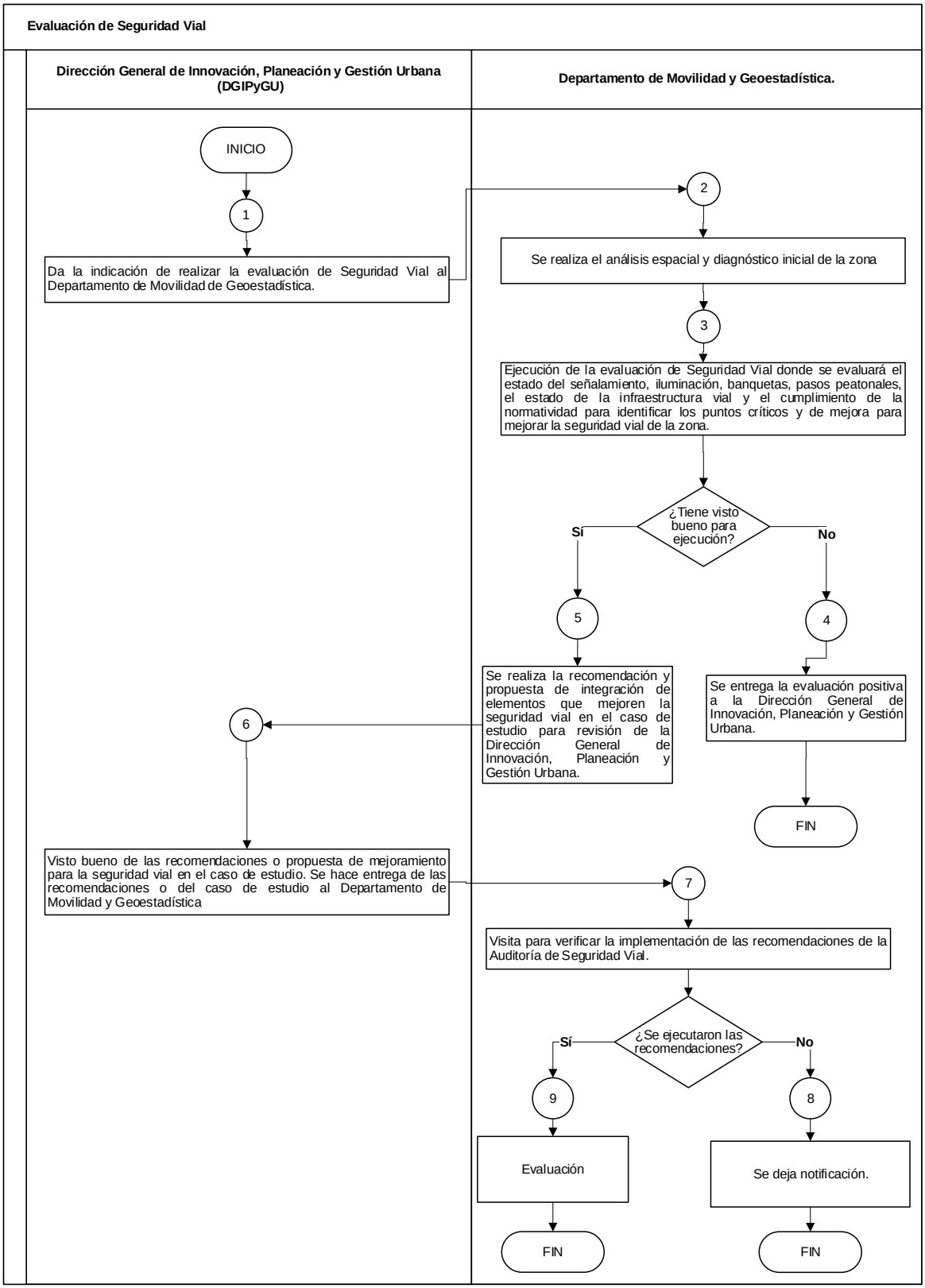
2608

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.	Da la indicación de realizar la evaluación de Seguridad Vial al Departamento de Movilidad de Geoestadística.
2	Departamento de Movilidad y Geoestadística.	Se realiza el análisis espacial y diagnóstico inicial de la zona
3	Departamento de Movilidad y Geoestadística.	Ejecución de la evaluación de Seguridad Vial donde se evaluará el estado del señalamiento, iluminación, banquetas, pasos peatonales, el estado de la infraestructura vial y el cumplimiento de la normatividad para identificar los puntos críticos y de mejora para mejorar la seguridad vial de la zona.
		¿Existen factores de riesgo en materia de seguridad vial?
		Sí: se pasa al paso 4
4		No: se entrega la evaluación positiva a la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
		FIN
5	Departamento de Movilidad y Geoestadística.	Se realiza la recomendación y propuesta de integración de elementos que mejoren la seguridad vial en el caso de estudio para revisión de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.
6	Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana.	Visto bueno de las recomendaciones o propuesta de mejoramiento para la seguridad vial en el caso de estudio. Se hace entrega de las recomendaciones o del caso de estudio al Departamento de Movilidad y Geoestadística
7	Departamento de Movilidad y Geoestadística.	Visita para verificar la implementación de las recomendaciones de la Auditoría de Seguridad Vial.
		¿Se ejecutaron las recomendaciones?
		Sí: se procede al paso 8.
8		No: se deja notificación.
9	Departamento de Movilidad y Geoestadística.	Evaluación.
		FIN

2609

Diagrama:



2610

XIV. Dirección de Innovación y Ciudades Inteligentes

Nombre del Procedimiento:	Diseño e Implementación de Planes Estratégicos de Innovación Ciudadana

Objetivo:	Garantizar que los planes estratégicos de innovación ciudadana se diseñen e implementen con base en metodologías participativas, integrando el desarrollo tecnológico y la gobernanza digital, a fin de fortalecer la gestión pública municipal y fomentar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.

Políticas aplicables

- La Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente será la instancia responsable de coordinar la elaboración, implementación y seguimiento de los planes estratégicos de innovación ciudadana, en colaboración con las áreas municipales competentes.
- Los planes estratégicos deberán alinearse con el Plan Municipal de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030), y las directrices de la Nueva Agenda Urbana, garantizando su coherencia con los principios de sostenibilidad, inclusión y eficiencia institucional.
- Se deberá promover la participación ciudadana mediante consultas, encuestas digitales y espacios de colaboración, garantizando la transparencia y el acceso a la información.
- Toda acción derivada de los planes estratégicos deberá observar el uso ético y responsable de la tecnología, asegurando la protección de datos personales y el respeto a los derechos digitales.
- Las dependencias municipales que participen en el desarrollo e implementación de los planes estratégicos deberán coordinar sus acciones bajo los principios de gobierno abierto, eficiencia administrativa y mejora continua.

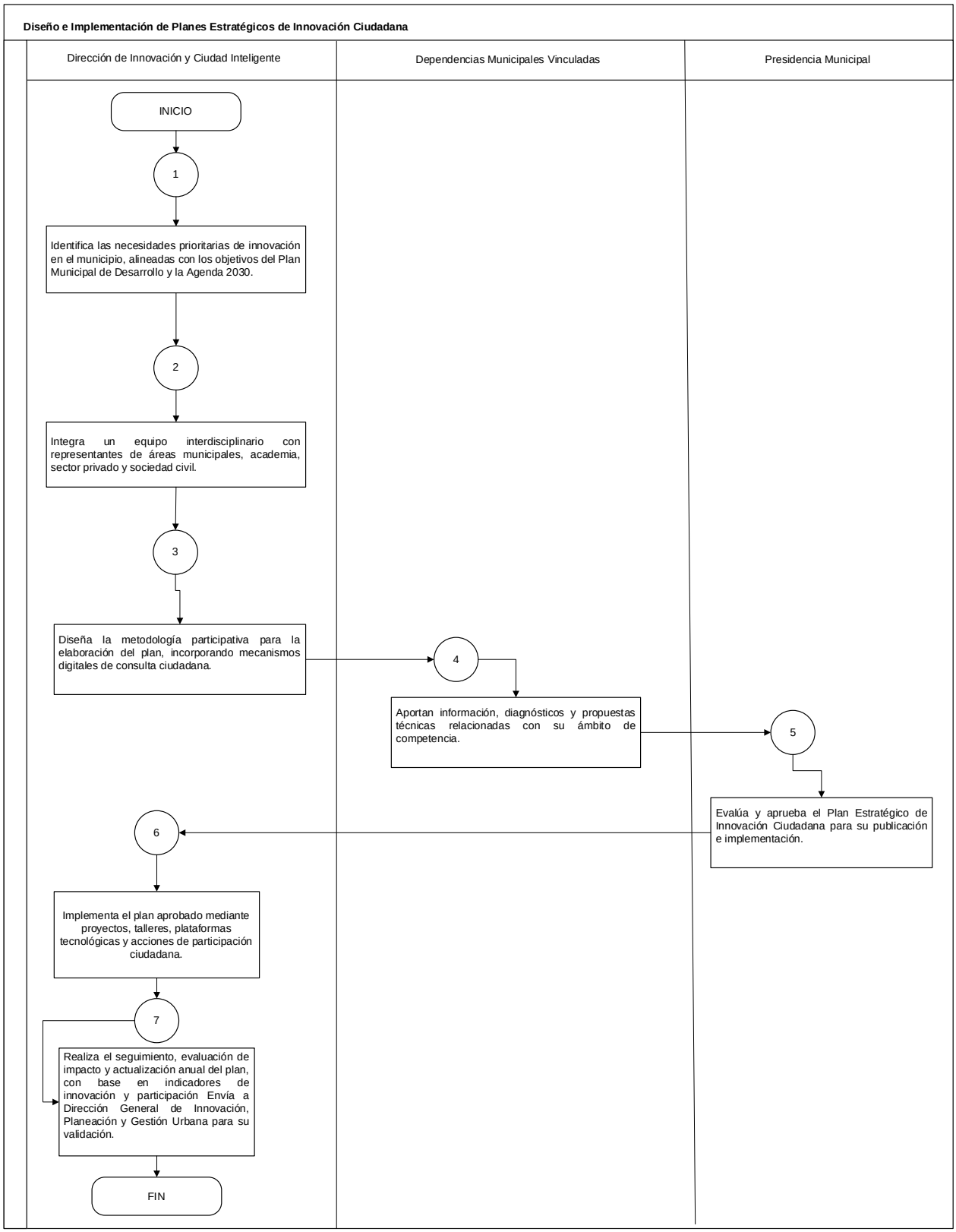
2611

Desriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Identifica las necesidades prioritarias de innovación en el municipio, alineadas con los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo y la Agenda 2030.
2		Integra un equipo interdisciplinario con representantes de áreas municipales, academia, sector privado y sociedad civil.
3		Diseña la metodología participativa para la elaboración del plan, incorporando mecanismos digitales de consulta ciudadana.
4	Dependencias Municipales	Aportan información, diagnósticos y propuestas técnicas relacionadas con su ámbito de competencia.
5	Presidencia Municipal	Evalúa y aprueba el Plan Estratégico de Innovación Ciudadana para su publicación e implementación.
6	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Implementa el plan aprobado mediante proyectos, talleres, plataformas tecnológicas y acciones de participación ciudadana.
7		Realiza el seguimiento, evaluación de impacto y actualización anual del plan, con base en indicadores de innovación y participación. Envía a Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana para su validación.
		FIN

2612

Diagrama:



2613

Nombre del Procedimiento:	Coordinación de la Digitalización y Modernización de los Servicios Públicos Municipales
Objetivo:	Garantizar que los servicios públicos municipales se modernicen y operen bajo criterios de eficiencia, accesibilidad y seguridad mediante el uso de plataformas tecnológicas digitales, que optimicen los procesos administrativos y fortalezcan la atención ciudadana en áreas clave como movilidad, seguridad, salud y desarrollo urbano.

Políticas aplicables

- La Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente será la instancia responsable de coordinar la planeación, ejecución y seguimiento de los procesos de digitalización de los servicios públicos, en colaboración con las dependencias municipales involucradas.
- Todos los sistemas, plataformas o soluciones tecnológicas implementadas deberán cumplir con los principios de gobierno digital, transparencia, accesibilidad y protección de datos personales, conforme a la legislación aplicable en materia de tecnologías de la información y gestión pública.
- Las dependencias municipales operativas deberán proporcionar información actualizada, diagnósticos de procesos y requerimientos técnicos para garantizar la interoperabilidad y eficiencia de las herramientas digitales.
- Los proyectos de digitalización deberán alinearse con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo, la Agenda Digital Municipal y los lineamientos de la Agenda 2030 en materia de innovación y ciudades sostenibles.
- Se promoverá el uso de plataformas abiertas, inclusivas y sostenibles, priorizando soluciones que reduzcan los costos operativos, fomenten la transparencia y fortalezcan la participación ciudadana en la evaluación de los servicios públicos.
- Cualquier actualización o sustitución de plataformas tecnológicas deberá realizarse bajo criterios de seguridad informática, continuidad operativa y evaluación técnica previa, garantizando la protección de la información institucional y ciudadana.

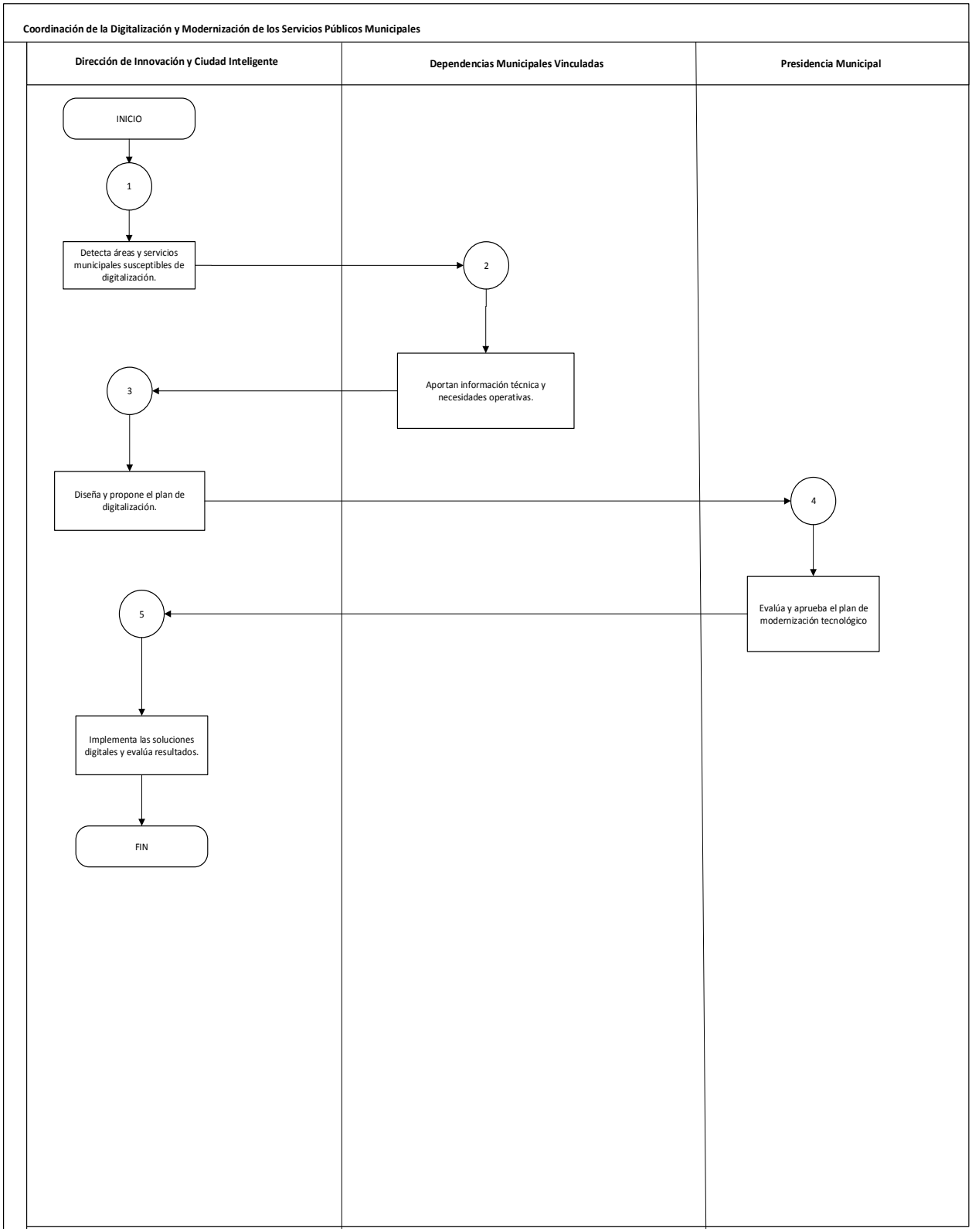
2614

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Detecta áreas y servicios municipales susceptibles de digitalización.
2	Dependencias Municipales	Aportan información técnica y necesidades operativas.
3	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Diseña y propone el plan de digitalización.
4	Presidencia Municipal	Evalúa y aprueba el plan de modernización tecnológico
5	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Implementa las soluciones digitales y evalúa resultados.
		FIN

2615

Diagrama:



2616

Nombre del Procedimiento:	Desarrollo e Integración de Proyectos Tecnológicos Sustentables

Objetivo:	Garantizar el diseño, desarrollo e integración de proyectos tecnológicos orientados a la movilidad urbana sostenible, la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente, que impulsen la modernización de la infraestructura municipal y promuevan una gestión pública sustentable e innovadora.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los proyectos deberán priorizar el uso eficiente de los recursos naturales, la reducción de la huella ambiental y la adopción de tecnologías limpias que contribuyan a la mitigación del cambio climático.
- Toda propuesta deberá incluir criterios de viabilidad técnica, económica y ambiental, asegurando su compatibilidad con las políticas de desarrollo urbano y ordenamiento ecológico municipal.
- Se fomentará la colaboración interinstitucional con universidades, centros de investigación, sector privado y sociedad civil, para fortalecer la innovación tecnológica y la transferencia de conocimiento.
- La implementación de los proyectos deberá promover hábitos sustentables de largo plazo, educación ambiental y participación ciudadana en el uso responsable de la tecnología.
- Los resultados e impactos de los proyectos deberán ser evaluados periódicamente, incorporando indicadores de eficiencia energética, reducción de emisiones y mejora en la calidad de vida urbana.

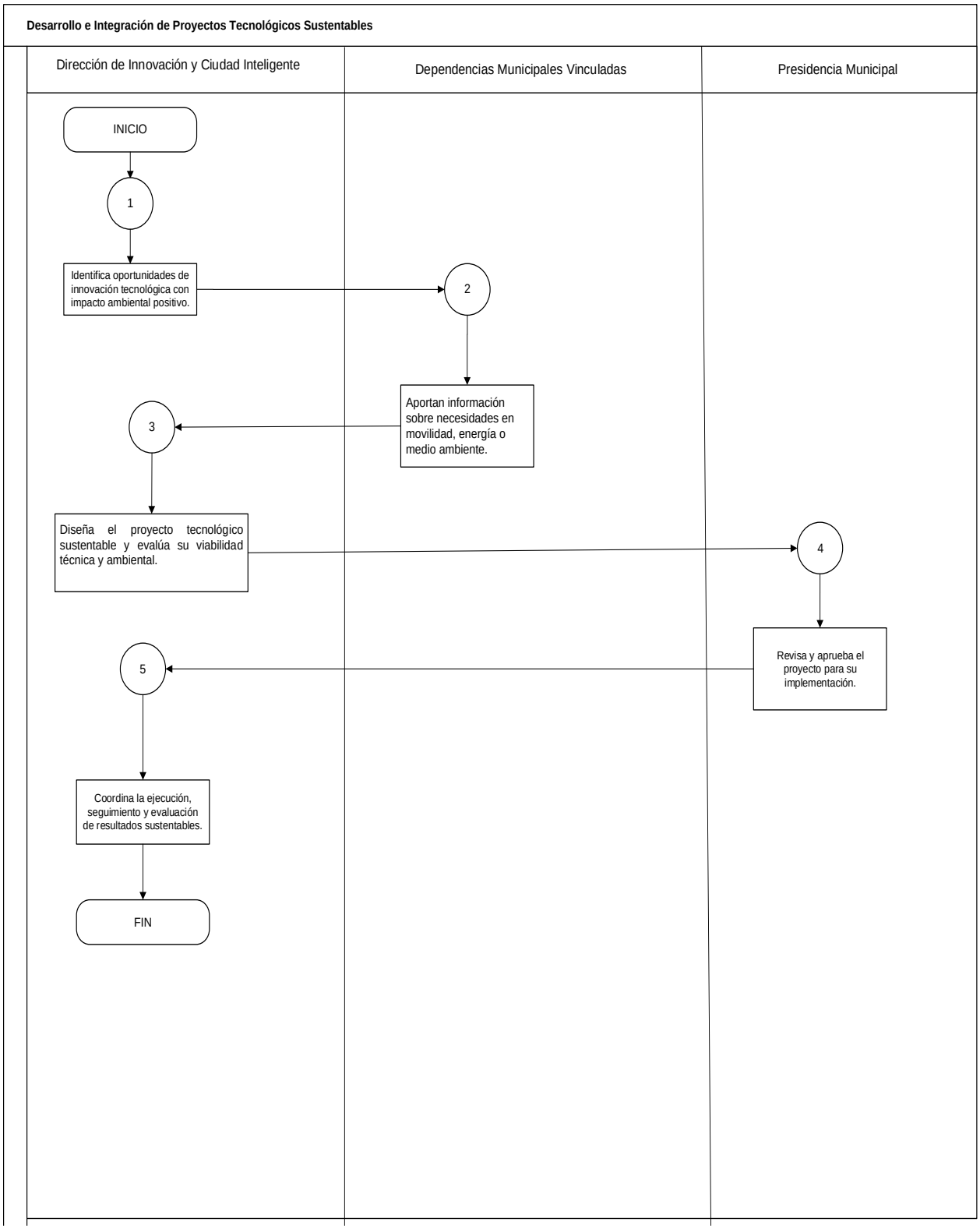
2617

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Identifica oportunidades de innovación tecnológica con impacto ambiental positivo.
2	Dependencias Municipales	Aportan información sobre necesidades en movilidad, energía o medio ambiente.
3	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Diseña el proyecto tecnológico sustentable y evalúa su viabilidad técnica y ambiental.
4	Presidencia Municipal	Revisa y aprueba el proyecto para su implementación.
5	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Coordina la ejecución, seguimiento y evaluación de resultados sustentables.
		FIN

2618

Diagrama:



2619

Nombre del Procedimiento:	Establecimiento de Alianzas Estratégicas
Objetivo:	Promover la creación y consolidación de alianzas estratégicas entre el gobierno municipal, universidades, centros de investigación, sector privado, organizaciones de la sociedad civil y comunidades indígenas, con el propósito de fortalecer la innovación, impulsar el desarrollo local y generar soluciones colaborativas a los retos urbanos y sociales del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente será la instancia responsable de identificar, gestionar y coordinar las alianzas estratégicas, garantizando su alineación con los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo y los principios de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.
- Las alianzas deberán basarse en principios de corresponsabilidad, cooperación y beneficio mutuo, orientadas a la creación de proyectos que generen impacto social, económico y ambiental positivo.
- Todo convenio o colaboración deberá formalizarse mediante instrumentos jurídicos (convenios, cartas de intención o memorandos de entendimiento), respetando la normatividad municipal y los procedimientos administrativos vigentes.
- Se fomentará la transferencia de conocimiento y tecnología a través de programas de investigación, capacitación, intercambio académico y desarrollo de soluciones tecnológicas aplicadas al contexto local.
- Las alianzas deberán priorizar la inclusión y participación de comunidades vulnerables e indígenas, garantizando un enfoque intercultural y de equidad social.
- Cada alianza deberá estar sujeta a mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir su impacto, sostenibilidad y cumplimiento de objetivos.

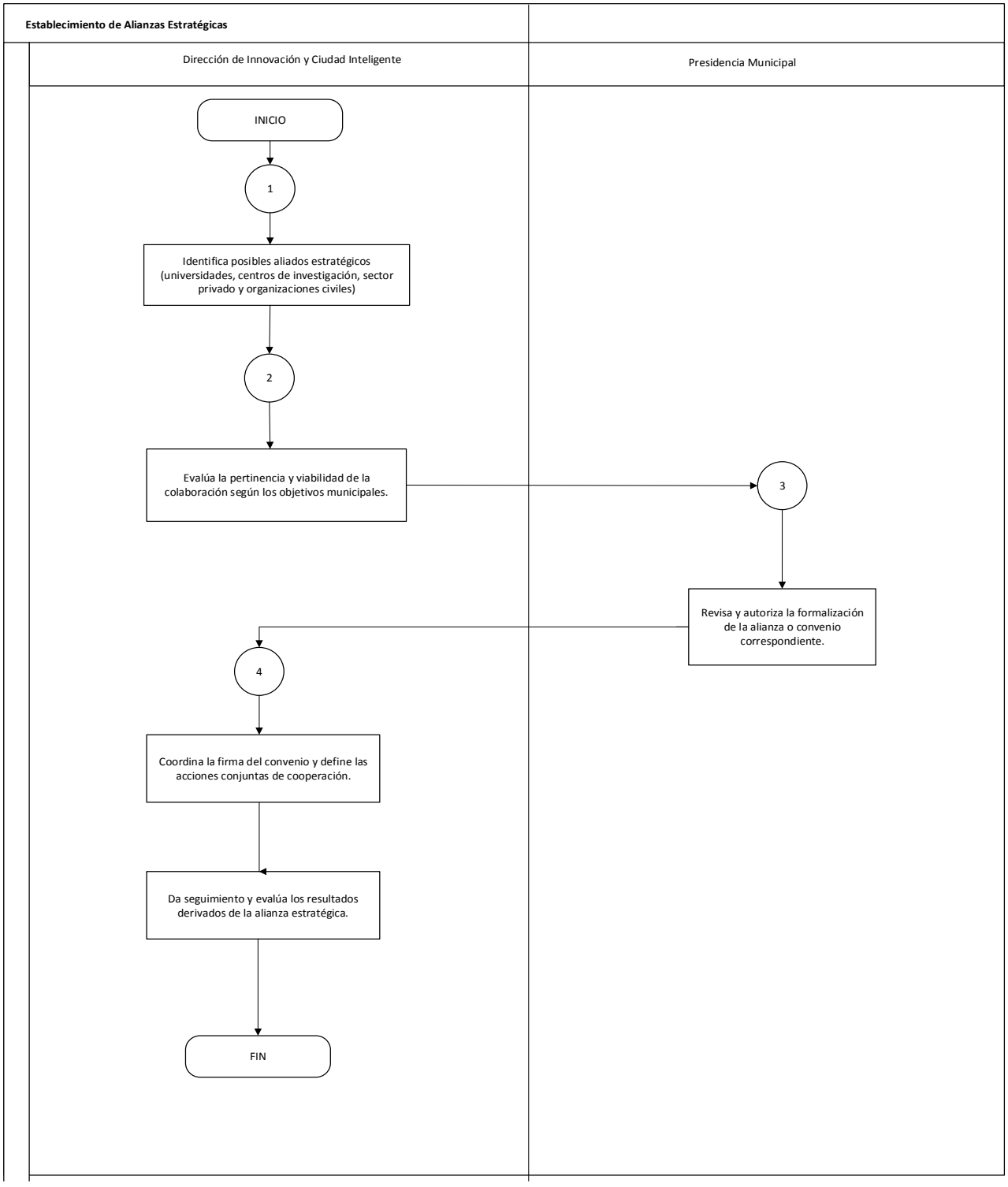
2620

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Identifica posibles aliados estratégicos (universidades, centros de investigación, sector privado y organizaciones civiles)
2		Evalúa la pertinencia y viabilidad de la colaboración según los objetivos municipales.
3	Presidencia Municipal	Revisa y autoriza la formalización de la alianza o convenio correspondiente.
4	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Coordina la firma del convenio y define las acciones conjuntas de cooperación.
5		Da seguimiento y evalúa los resultados derivados de la alianza estratégica.
		FIN

2621

Diagrama:



2622

XV. Departamento Innovación Tecnológica y Gobernanza Digital

Nombre del Procedimiento:	Promoción de Alianzas Estratégicas e Indicadores para Políticas Públicas
Objetivo:	Fortalecer la toma de decisiones públicas mediante la creación de alianzas estratégicas y la aplicación de herramientas de análisis de datos, orientadas al desarrollo de indicadores sociales, económicos y ambientales que permitan diseñar y evaluar políticas públicas centradas en las personas, con base en evidencia y transparencia institucional.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los indicadores deberán diseñarse bajo principios de interoperabilidad, confiabilidad y protección de datos, conforme a la normatividad vigente y las políticas municipales de transparencia.
- Se fomentará el uso de plataformas de análisis de datos abiertos (Open Data) y metodologías de inteligencia urbana para fortalecer la planeación, la evaluación de políticas y la rendición de cuentas.
- Las alianzas estratégicas deberán contribuir al fortalecimiento de capacidades técnicas y analíticas del municipio, priorizando proyectos con impacto social, ambiental y económico positivo.
- Toda información procesada deberá respetar los principios de ética digital, privacidad y uso responsable de la tecnología, promoviendo un gobierno digital centrado en las personas.
- Los resultados obtenidos deberán incorporarse en informes periódicos e indicadores de desempeño, que respalden la mejora continua de las políticas públicas municipales.

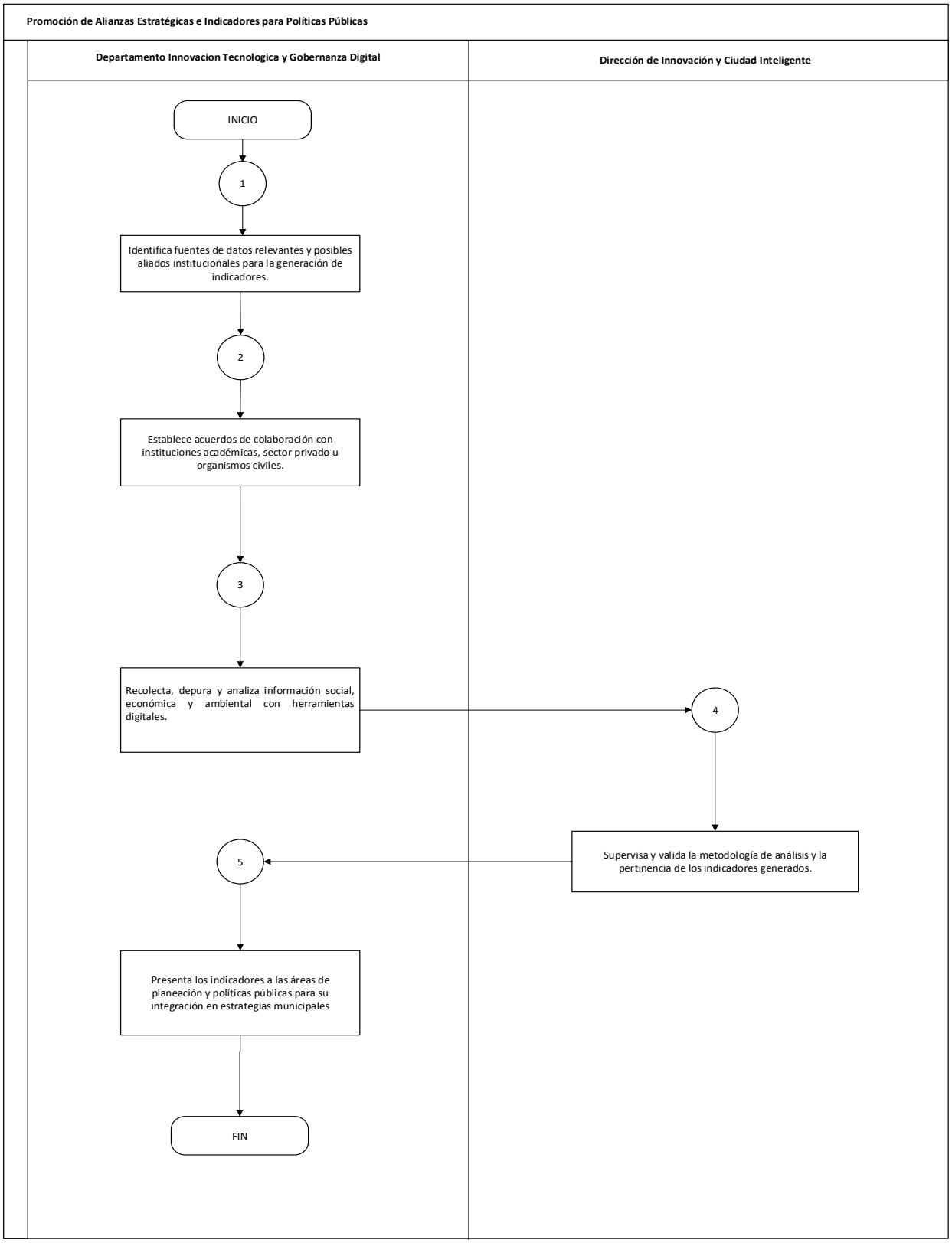
2623

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento Innovación Tecnológica y Gobernanza Digital	Identifica fuentes de datos relevantes y posibles aliados institucionales para la generación de indicadores.
2		Establece acuerdos de colaboración con instituciones académicas, sector privado u organismos civiles.
3		Recolecta, depura y analiza información social, económica y ambiental con herramientas digitales.
4	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Supervisa y valida la metodología de análisis y la pertinencia de los indicadores generados.
5	Departamento Innovación Tecnológica y Gobernanza Digital	Presenta los indicadores a las áreas de planeación y políticas públicas para su integración en estrategias municipales.
		FIN

2624

Diagrama:



2625

Nombre del Procedimiento:	Promoción del Uso Ético de la Tecnología en la Gobernanza Territorial
Objetivo:	Fomentar la investigación, capacitación y divulgación sobre el uso ético de la tecnología en los procesos de gobernanza territorial, con el propósito de asegurar el desarrollo de ciudades inteligentes centradas en las personas, mediante la organización de conferencias, talleres, programas formativos y acciones de sensibilización digital.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las acciones formativas deberán alinearse con los principios de derechos digitales, privacidad, equidad tecnológica y participación ciudadana, conforme al marco normativo municipal y a los lineamientos de la Agenda 2030 y la Nueva Agenda Urbana.

- Se priorizará la colaboración con instituciones académicas, organismos internacionales, organizaciones civiles y sector privado, para fortalecer el diálogo interdisciplinario sobre ética tecnológica y gobernanza digital.

- Toda actividad de difusión deberá promover el uso transparente de los datos, la rendición de cuentas y la aplicación de la tecnología como herramienta para la inclusión social y el bienestar común.

- Las conferencias, talleres y programas desarrollados deberán incluir mecanismos de evaluación y retroalimentación, a fin de medir el impacto en la comprensión y adopción de prácticas éticas en el uso de la tecnología.

2626

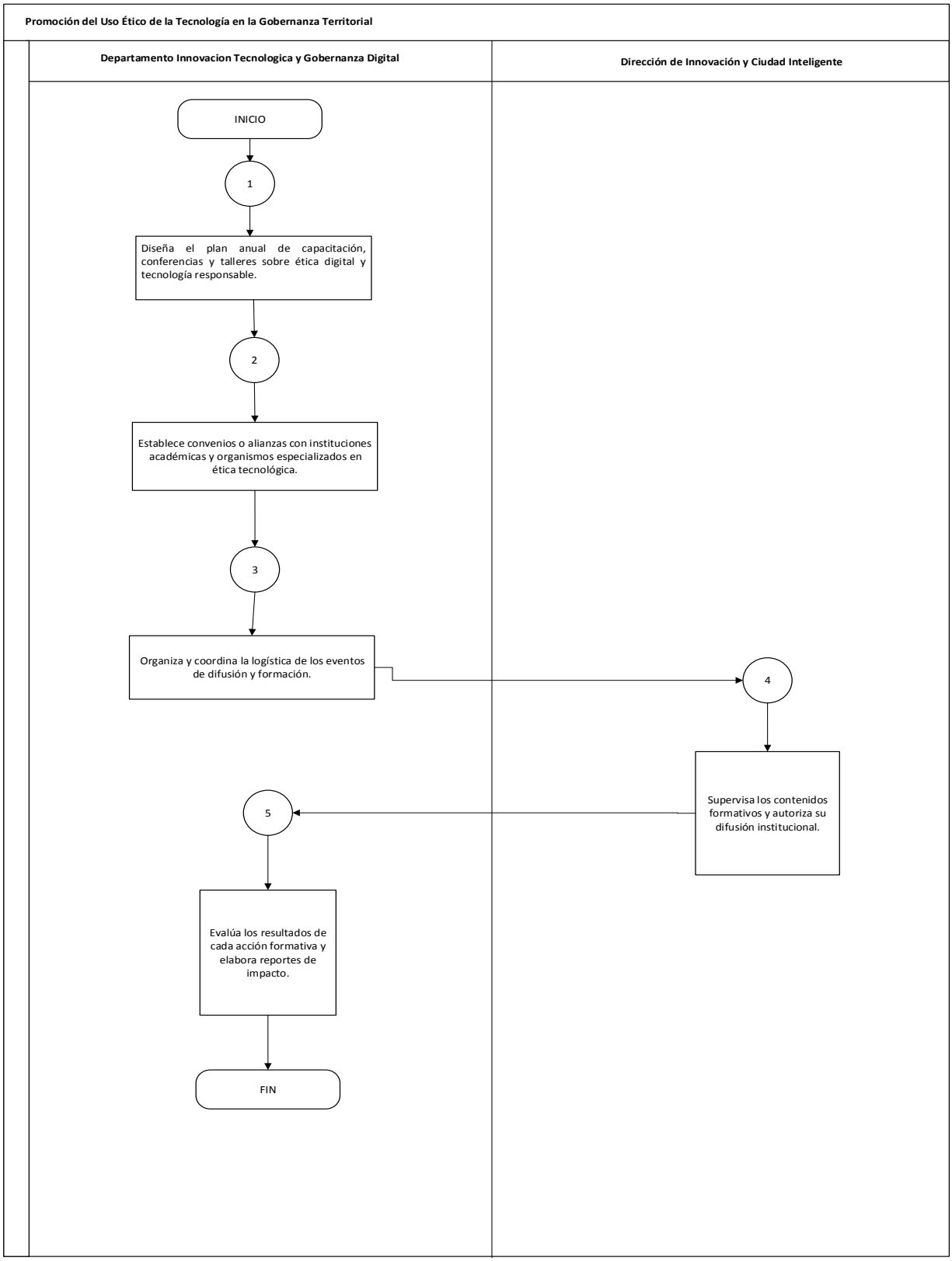
- Se fomentará la publicación de materiales informativos y contenidos educativos, accesibles a la ciudadanía y dirigidos a funcionarios municipales, para fortalecer una cultura institucional de ética digital y responsabilidad tecnológica.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Jefatura de Departamento Innovación Tecnológica y Gobernanza Digital	Diseña el plan anual de capacitación, conferencias y talleres sobre ética digital y tecnología responsable.
2		Establece convenios o alianzas con instituciones académicas y organismos especializados en ética tecnológica.
3		Organiza y coordina la logística de los eventos de difusión y formación.
4	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Supervisa los contenidos formativos y autoriza su difusión institucional.
5	Jefatura de Departamento Innovación Tecnológica y Gobernanza Digital	Evalúa los resultados de cada acción formativa y elabora reportes de impacto.
		FIN

2627

Diagrama:



2628

Nombre del Procedimiento:	Promoción del Uso de Materiales Inteligentes en Infraestructura Urbana

Objetivo:	Impulsar la incorporación de materiales inteligentes y tecnologías sostenibles en los proyectos de infraestructura urbana, priorizando la eficiencia energética, la protección ambiental y la adopción de hábitos sustentables de largo plazo, a fin de contribuir al desarrollo de ciudades inteligentes centradas en las personas y al cumplimiento de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo y la Agenda 2030.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los materiales seleccionados deberán cumplir con criterios de eficiencia energética, durabilidad, reciclabilidad y bajo impacto ambiental, en congruencia con las normas técnicas y los reglamentos de construcción sustentable vigentes.
- Se fomentará la investigación y colaboración con universidades, institutos tecnológicos y empresas innovadoras para identificar nuevas soluciones de materiales inteligentes aplicables al entorno urbano.
- Las recomendaciones emitidas deberán incorporar un enfoque de economía circular y gestión responsable de los recursos, priorizando el uso de materiales locales y de bajo consumo energético.

2629

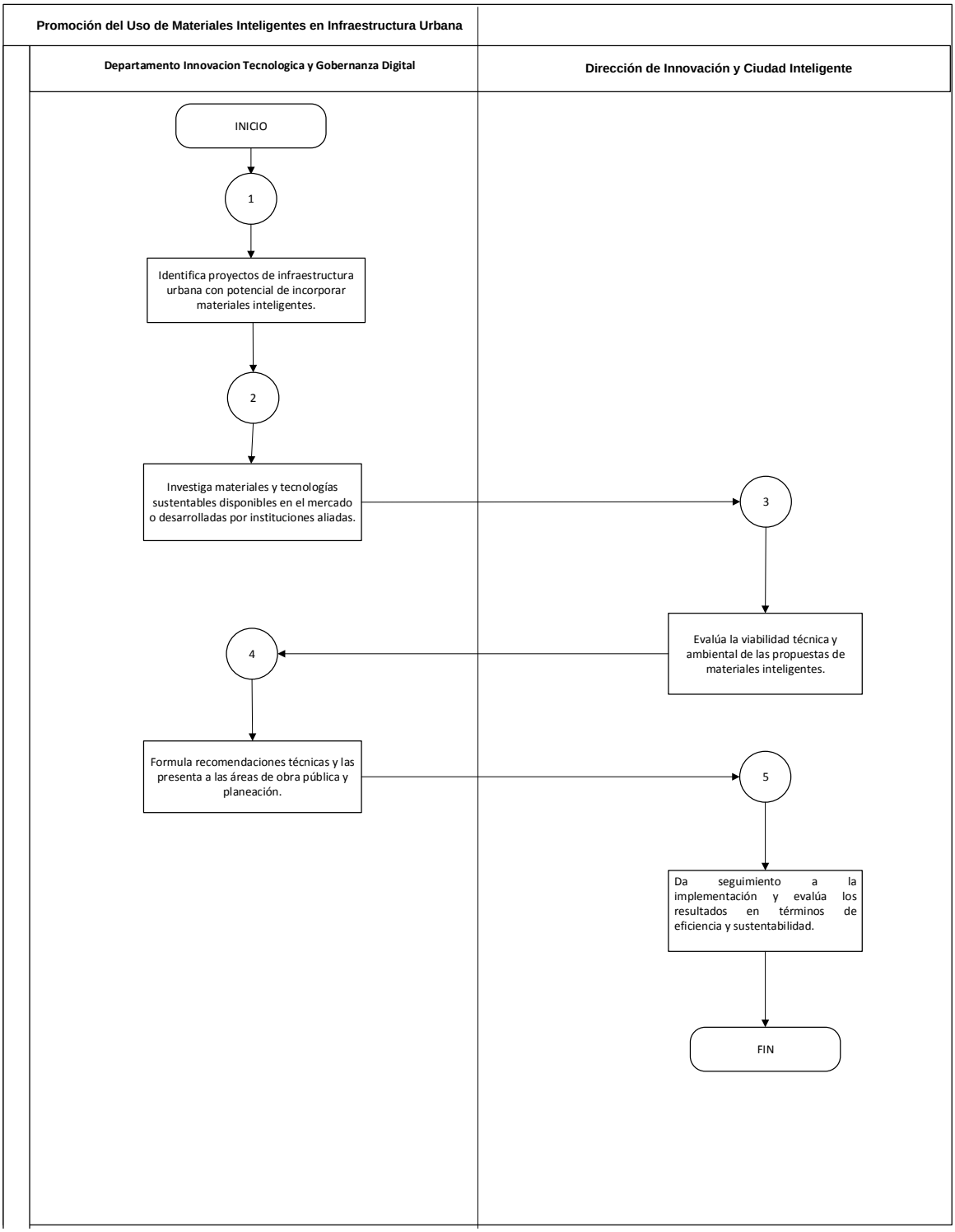
- Todo proyecto propuesto deberá evaluarse en función de su viabilidad técnica, costo-beneficio ambiental y contribución al bienestar ciudadano.
- Los resultados de las intervenciones que integren materiales inteligentes deberán monitorearse y documentarse, permitiendo replicar buenas prácticas en otros proyectos municipales.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento Innovación Tecnológica y Gobernanza Digital	Identifica proyectos de infraestructura urbana con potencial de incorporar materiales inteligentes.
2		Investiga materiales y tecnologías sustentables disponibles en el mercado o desarrolladas por instituciones aliadas.
3	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Evalúa la viabilidad técnica y ambiental de las propuestas de materiales inteligentes.
4	Departamento Innovación Tecnológica y Gobernanza Digital	Formula recomendaciones técnicas y las presenta a las áreas de obra pública y planeación.
5	Dirección de Innovación y Ciudad Inteligente	Da seguimiento a la implementación y evalúa los resultados en términos de eficiencia y sustentabilidad.
		FIN

2630

Diagrama:



2631

XVI. Distribución

El original del Manual de Procedimientos de Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, adscrito a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Existen copias en medio magnético en:

- Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana

2632

XVII. Registro de Ediciones

Primera edición noviembre 2025

Elaboración del Manual de Procedimientos.

2633

XVIII. Validación

LIC. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal Constitucional

LIC. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno

2634

ARQ. ELIUD GABRIEL MEDINA PERALTA
Director General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana

Noviembre de 2025
Toluca, Estado de México.

XIX. Créditos

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana

Responsable de su elaboración y revisión:

LIC. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRÁIN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe de Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

ING. AARÓN CEJUDO MENDOZA
Analista Especializado

2635

XX. Hoja de Actualización

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

2636

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Obras Públicas

2638

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS

2639

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: (722) 2 26 12 80
Noviembre 2025

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.

Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 5
II. OBJETIVO GENERAL 6
III. Delegación Administrativa 7
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 7
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales 10
Alta de personal 16
Baja de personal 20
IV. Coordinación de Obras por Administración Directa 25
Ejecución de obras por administración directa 25
Apoyo con maquinaria pesada 32
V. Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas 35
Seguimiento y control de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran resguardados en el Archivo de Concentración del Municipio de Toluca 35
Concentración de documentos para la integración de los Expedientes Únicos de Obra 39
Integración del Programa Anual de Obras 42
Verificación de pago a obras autorizadas con recursos federales 47
Gestión de recursos para el Programa Anual de Obras 50
Integración de informes al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) 53
VI. Departamento de Concursos y Estimaciones 56
Asignación de obra pública por adjudicación directa 56
Asignación de obra pública por licitación pública nacional, local y/o federal 59
Asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP) 62
Revisión de anticipos y estimaciones de obra pública 65
VII. Departamento de Proyectos de Obra Pública 68
Elaboración de proyectos de obras públicas del Programa Anual de Obras 68
Validación de solicitudes de obras públicas 71
VIII. Departamento de Residencia y Supervisión 73
Proceso general de supervisión de la obra pública 73
Inicio de obra 80
Supervisión de obra 83
Convenio modificatorio de plazo 88
Convenio modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo 91
Trámite de estimaciones 94
Suspensión temporal de la obra 100
Terminación anticipada de obra 103

2640

Rescisión de contrato 106
Aplicación de Penas Convencionales 110
Recepción y finiquito de los trabajos 114
IX. Departamento de Precios Unitarios 121
Análisis de precios unitarios 121
Análisis de precios unitarios extraordinarios 124
Análisis de precios unitarios para obras por administración directa 128
X. Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas 131
Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's) 131
Actualización de la base de datos del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS). 134
Generar reportes de control, avance y seguimiento de obras financiadas con recursos del Fondo de Aportaciones de Infraestructura Social 139
Conformación y Captura de Comité de Participación Social (COPASO) 142
XI. Departamento Legal de la Obra Pública 146
Procedimientos para el inicio, trámite y resolución por los defecto y vicios ocultos. 146
Procedimiento Legal para Rescisión Administrativa de Contratos de Obra Pública. 149
XII. DISTRIBUCIÓN 152
XIII. REGISTRO DE EDICIONES 153
XIV. VALIDACIÓN 154
XV. CRÉDITOS 155
XVI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 156

2641

I. PRESENTACIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa que dé respuestas inmediatas y eficientes a las demandas de la población, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación se ha dado a la tarea de desarrollar programas de modernización y simplificación administrativa, que permitan eficientar el funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

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

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

2642

II. OBJETIVO GENERAL

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

2643

III. Delegación Administrativa

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

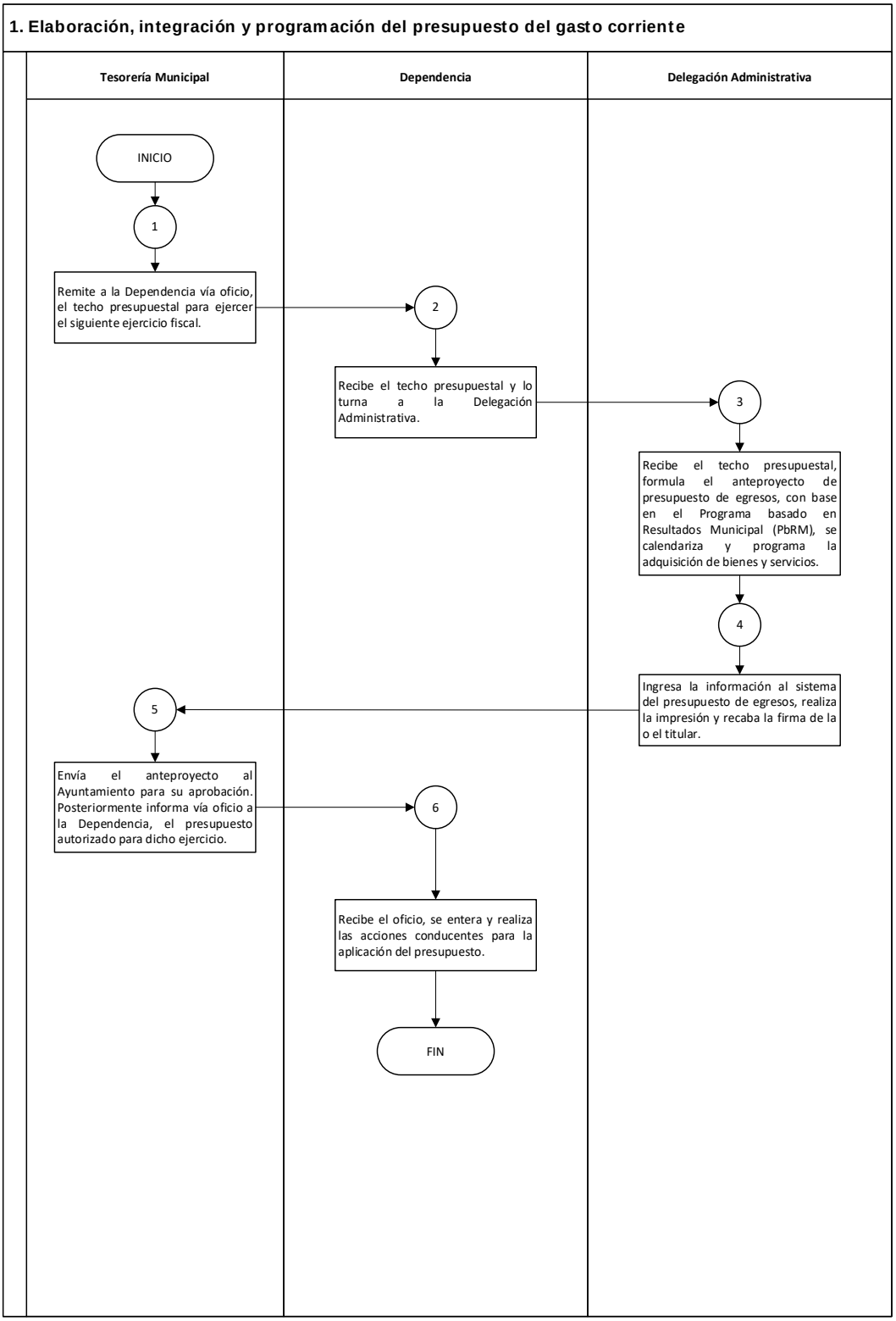
2644

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

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

2645

Diagrama:



2646

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 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.
- Las solicitudes de suficiencia presupuestal para servicios, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal para la adquisición de bienes, así como las condiciones de la misma.
- La o el titular de la Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la 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 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 Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

2647

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

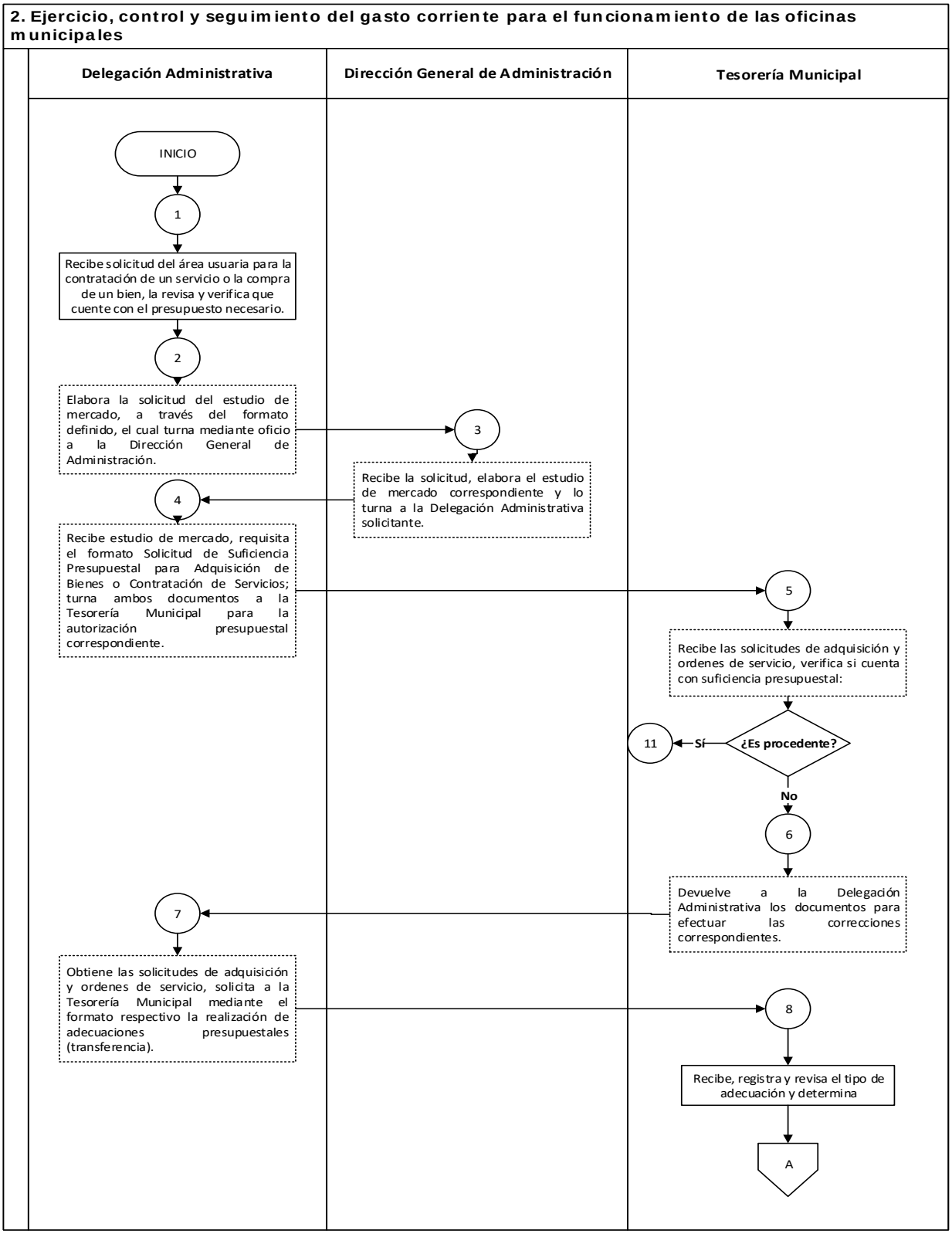
No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual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

2648

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

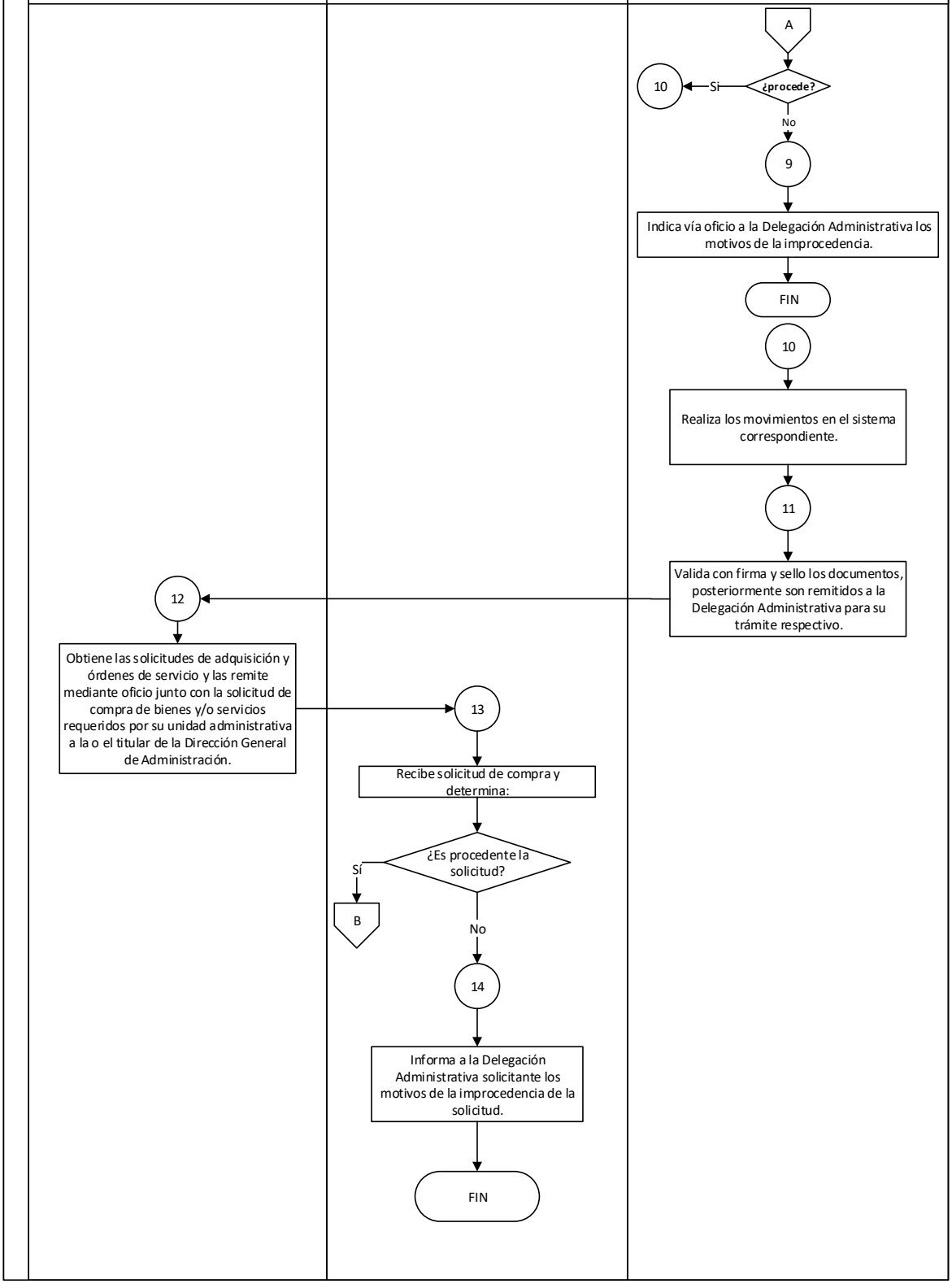
2649

Diagrama:



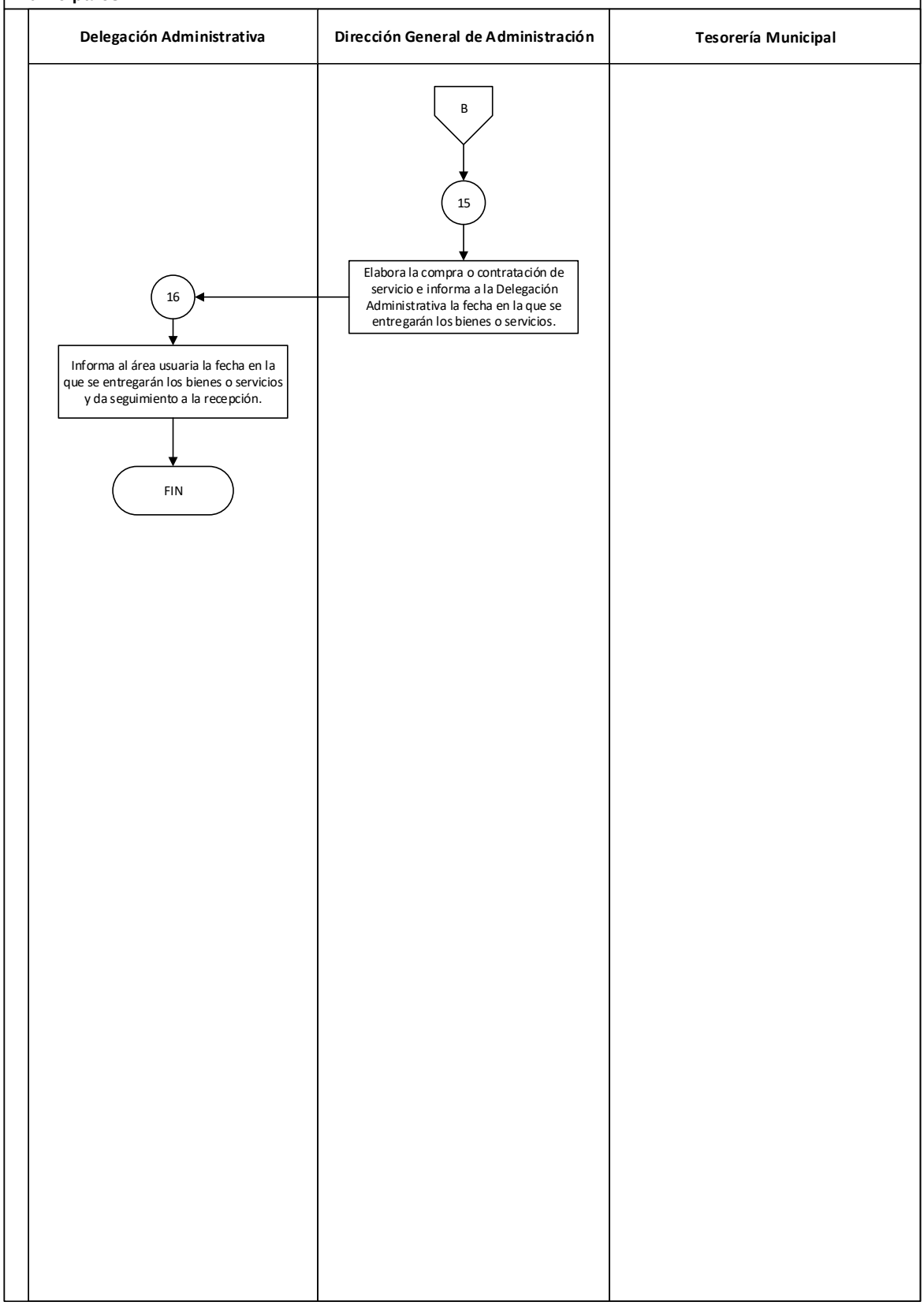
2650

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



2651

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



2652

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

2653

- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición

- Es responsabilidad de la o el titular de la 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 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.

2654

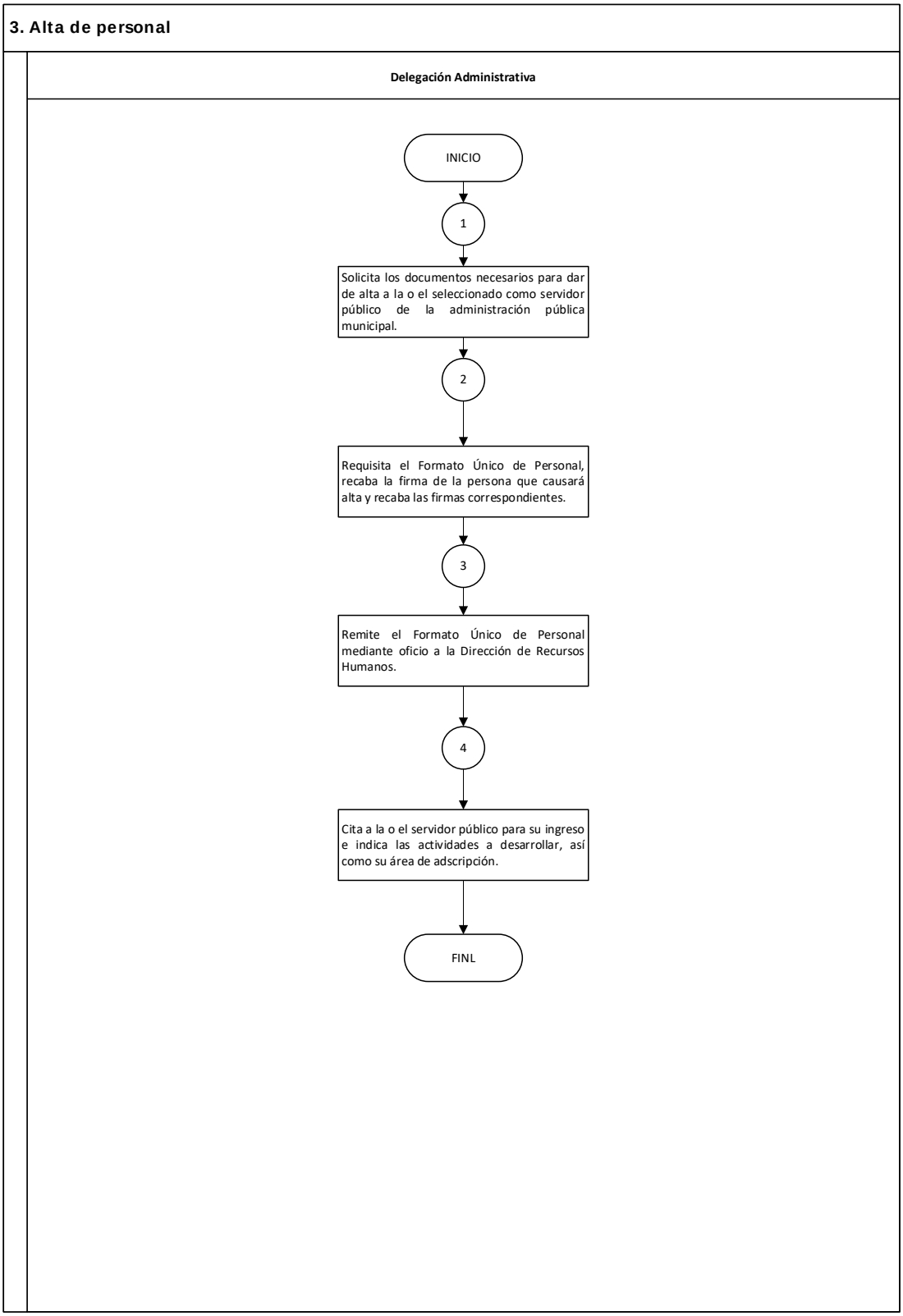
3. Alta de personal

Descriptivo:

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

2655

Diagrama:



2656

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 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 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 al Órgano Interno de Control 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 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 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 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 el Órgano Interno de Control, 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 Delegación Administrativa es responsable de informar al Órgano Interno de Control, 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 Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

2657

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

2658

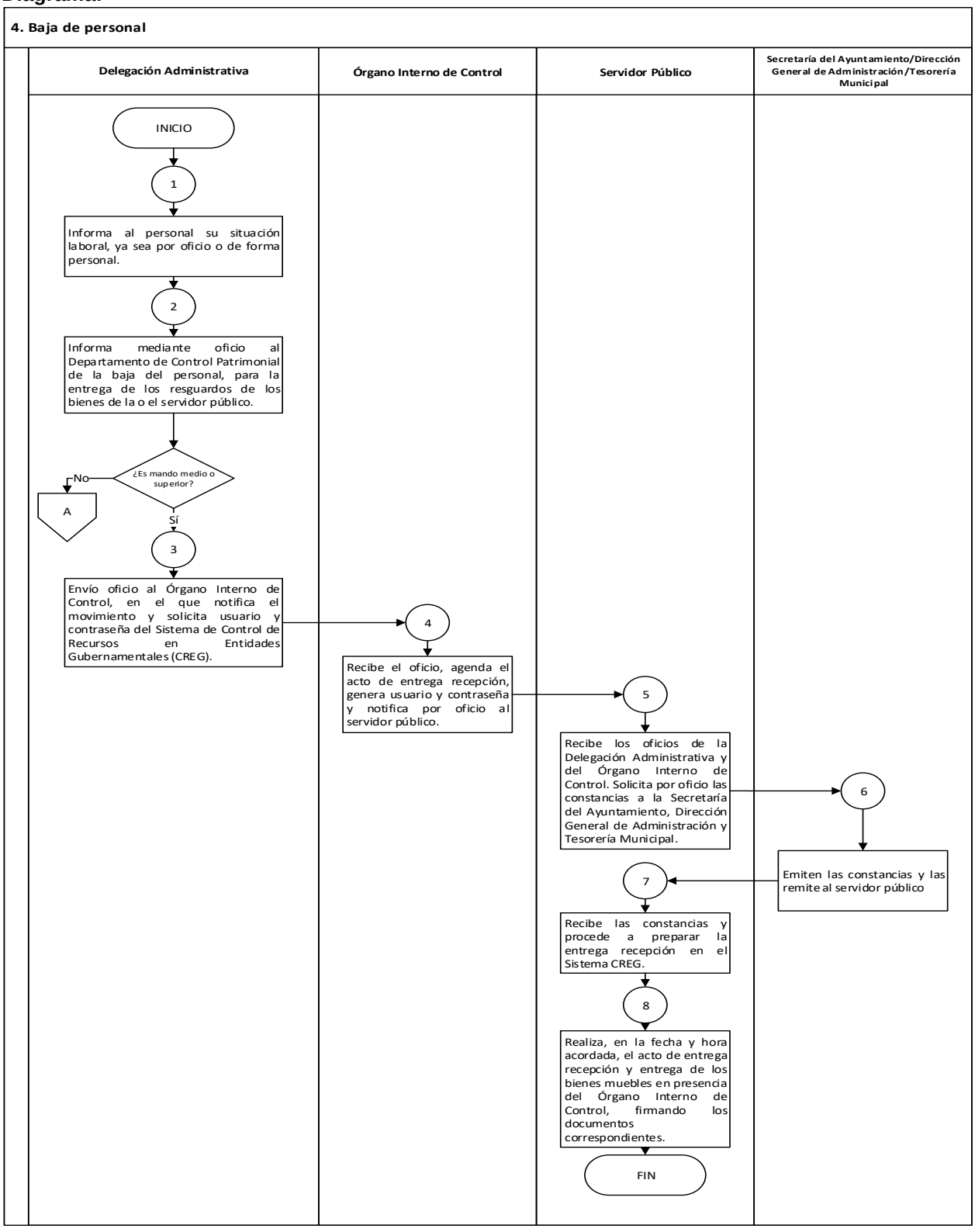
4. Baja de personal

Descriptivo:

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

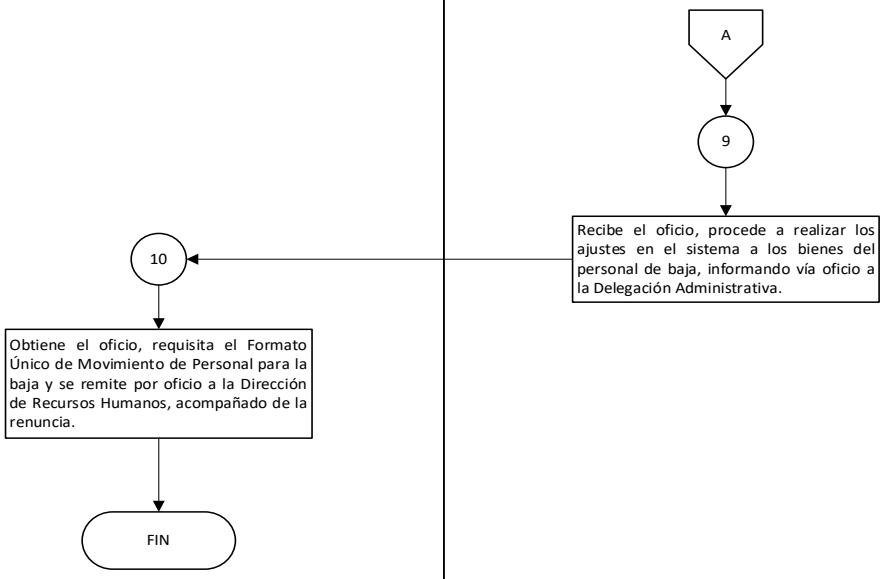
2659

Diagrama:



2660

4. Baja de personal



2661

IV. Coordinación de Obras por Administración Directa

Nombre del Procedimiento: **Ejecución de obras por administración directa**

Objetivo: Incrementar la infraestructura urbana y vial en el Municipio de Toluca, a través de la ejecución de obras por administración directa y el uso de procedimientos eficaces y eficientes de construcción, ofreciendo a la ciudadanía obras de calidad, a menor costo, apegado al Plan de Desarrollo Municipal y Programa Anual de Obra establecido, mediante un despliegue de equipo, maquinaria y personal capacitado.

POLÍTICAS APLICABLES

- En la planeación, presupuestación, ejecución y supervisión de obras por administración directa se atenderá lo establecido en el Capítulo Sexto del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y Titulo Séptimo de su Reglamento, así como la normatividad aplicable vigente.
- Previo a la ejecución de una obra, la Coordinación de Obras por Administración Directa deberá elaborar la propuesta del acuerdo para la realización de los trabajos ejecutados en la modalidad de obras por administración directa.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa elaborará los programas de ejecución, utilización de recursos humanos, de maquinaria y equipo de construcción conforme a lo dispuesto por la normatividad aplicable vigente.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa realizará en tiempo y forma la designación de residente y/o supervisor de obra en los términos establecidos por la normatividad aplicable.
- La ejecución de las obras por administración deberá realizarse en apego al Plan de Desarrollo Municipal de Toluca y al Plan de Desarrollo Urbano de Toluca.
- La justificación o estudios de evaluación socioeconómica de cada obra o proyecto nuevo deberá estar de acuerdo con la normatividad aplicable.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa deberá contar con los permisos requeridos de acuerdo con el tipo de obra que se pretenda realizar (alineamiento, derecho de vía, expropiación, entre otros).
- La Dirección de Obras Públicas integrará y remitirá a la Coordinación de Obras por Administración Directa la documentación necesaria para el inicio de los trabajos, consistente en:

2662

- Listado de obras a ejecutar por administración.
- Expedientes técnicos.
- Proyectos ejecutivos y catálogo de conceptos.
- Oficio de autorización de recursos.
- Explosión de insumos.
- Designación de residente y/o supervisor de obra.
- Integración de COCICOVI.

- La Dirección de Obras Públicas informará y reportará a las dependencias normativas y fiscalizadoras:

  a) La terminación de la obra;

  b) La Cuenta Pública;

  c) Toda la documentación administrativa que compruebe el gasto empleado en la ejecución de la obra; y

  d) Expediente Único de Obra integrado de conformidad con la normatividad vigente aplicable.

2663

1. Ejecución de obras por administración directa

Descriptivo:

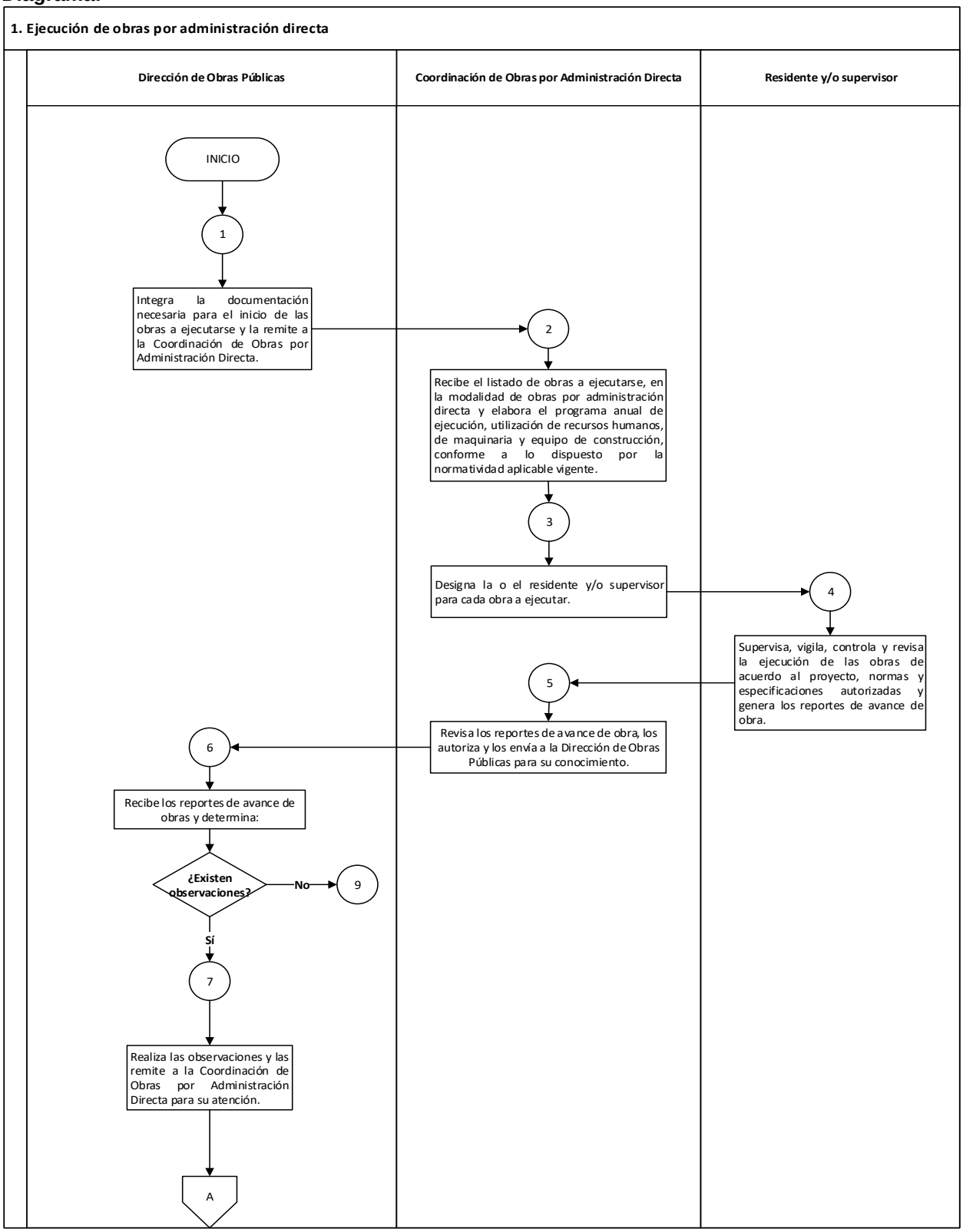
No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Obras Públicas**	Integra la documentación necesaria para el inicio de las obras a ejecutarse y la remite a la Coordinación de Obras por Administración Directa.
2	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Recibe el listado de obras a ejecutarse, en la modalidad de obras por administración directa y elabora el programa anual de ejecución, utilización de recursos humanos, de maquinaria y equipo de construcción, conforme a lo dispuesto por la normatividad aplicable vigente.
3		Designa la o el residente y/o supervisor para cada obra a ejecutar.
4	**Residente y/o supervisor**	Supervisa, vigila, controla y revisa la ejecución de las obras de acuerdo al proyecto, normas y especificaciones autorizadas y genera los reportes de avance de obra.
5	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Revisa los reportes de avance de obra, los autoriza y los envía a la Dirección de Obras Públicas para su conocimiento.
6	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe los reportes de avance de obras y determina:
		¿Existen observaciones?
7	**Dirección de Obras Públicas**	**Si:** Realiza las observaciones y las remite a la Coordinación de Obras por Administración Directa para su atención.
8	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Atiende las observaciones y las remite a la Dirección de Obras Públicas.
9	**Dirección de Obras Públicas**	**No:** Recibe la información y la archiva.
10	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Continua con la ejecución de las obras y proporciona a la Dirección de Obras Públicas, la información necesaria para integrar el Expediente Único de Obra y generar los informes y reportes de avance físico y financiero ante las dependencias de gobierno que señale la normatividad aplicable.
11	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe y revisa la información y determina:
		¿Existen observaciones?
12		**Sí:** Realiza las observaciones y las remite a la Coordinación de Obras por Administración Directa para su atención.
13	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Atiende las observaciones y las remite a la Dirección de Obras Públicas.
14	**Dirección de Obra Pública/ Departamento de Planeación de Obra Pública**	**No:** Integra los Expedientes Únicos de Obra, así como los informes y reportes correspondientes

2664

		e informa a la Coordinación de Obras por Administración Directa.
15	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Concluida cada obra, de conformidad con los proyectos ejecutivos y normatividad aplicable, deberá hacerlo del conocimiento a la Dirección de Obras Públicas y solicitar la entrega recepción de la obra al área.
16	**Dirección de Obras Públicas**	Realiza los trámites necesarios para llevar a cabo la entrega recepción y le informa a la Coordinación de Obras por Administración Directa de la fecha establecida.
17		Lleva a cabo la entrega recepción de la obra y genera el acta correspondiente y verifica el proceso de cierre de la obra.
		FIN

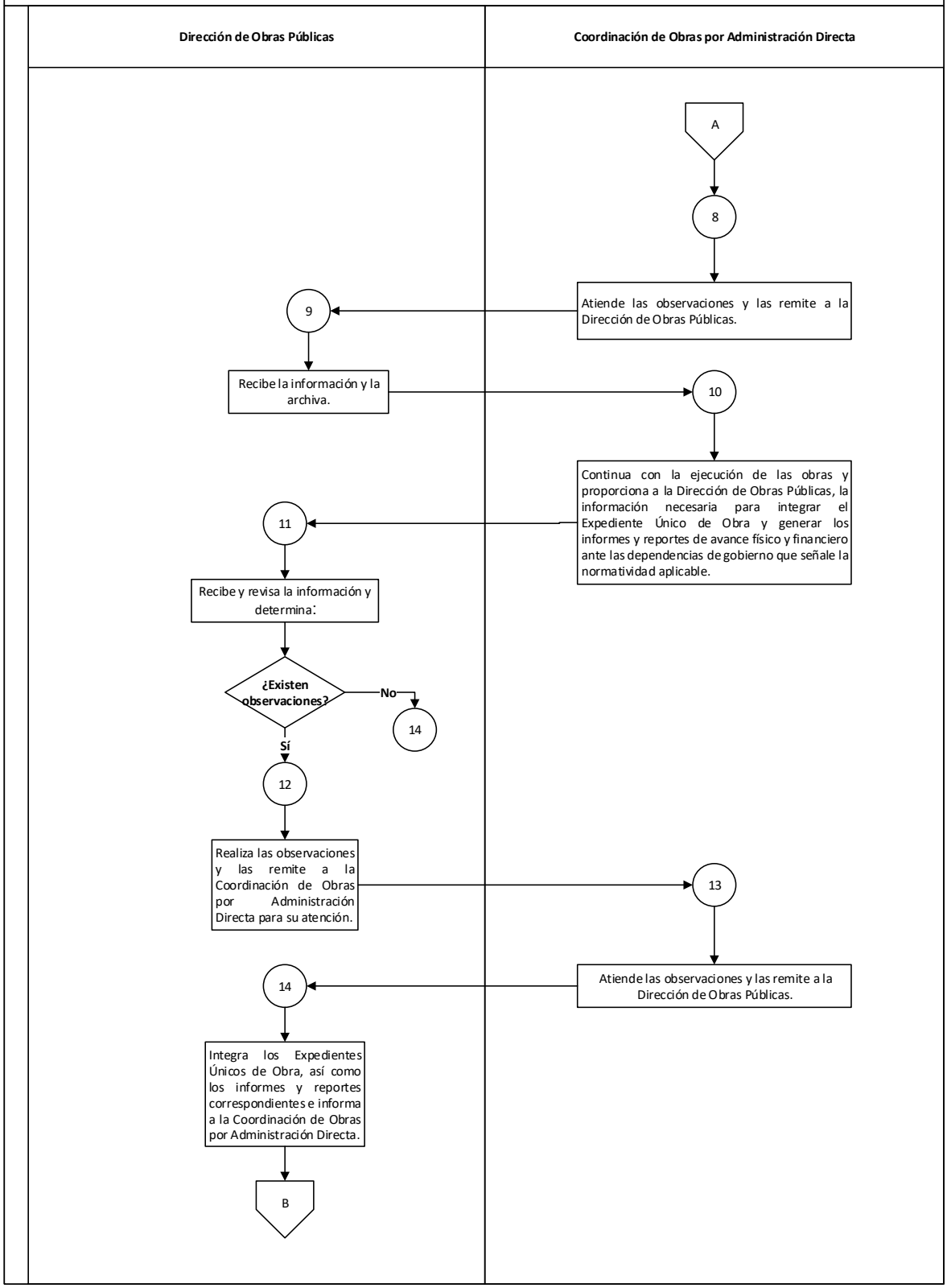
2665

Diagrama:

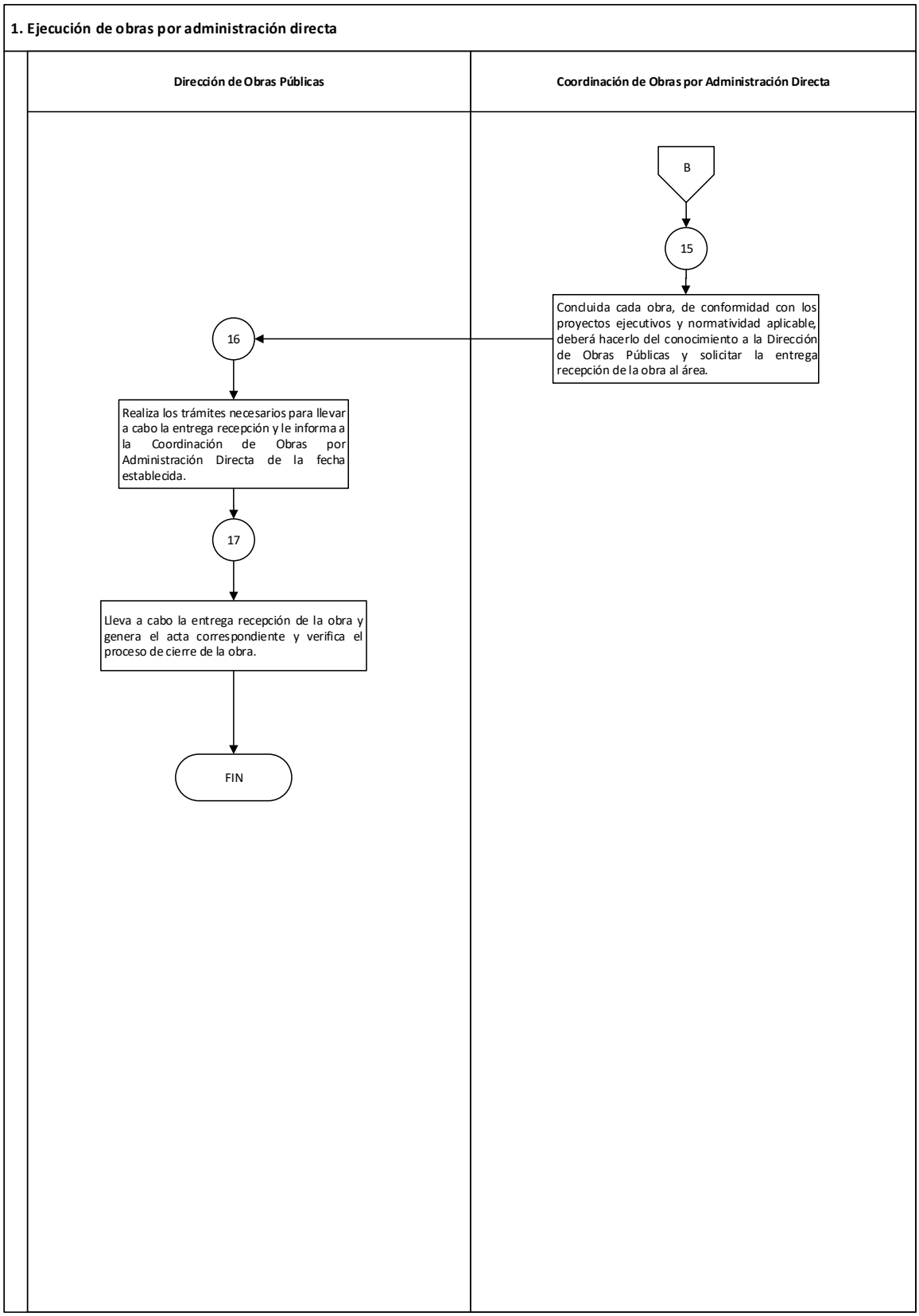


2666

1. Ejecución de obras por administración directa



2667


1. Ejecución de obras por administración directa
Dirección de Obras Públicas
Coordinación de Obras por Administración Directa
B
15
Concluida cada obra, de conformidad con los proyectos ejecutivos y normatividad aplicable, deberá hacerlo del conocimiento a la Dirección de Obras Públicas y solicitar la entrega recepción de la obra al área.
16
Realiza los trámites necesarios para llevar a cabo la entrega recepción y le informa a la Coordinación de Obras por Administración Directa de la fecha establecida.
17
Lleva a cabo la entrega recepción de la obra y genera el acta correspondiente y verifica el proceso de cierre de la obra.
FIN

2668

Nombre del Procedimiento: **Apoyo con maquinaria pesada**

Objetivo: Atender las peticiones que realice la ciudadanía, autoridades auxiliares u otras instancias de gobierno, cuyo principal propósito sea mejorar la superficie de rodamiento de los caminos, brechas, lugares de uso común y calles de terracería del Municipio de Toluca, a través del apoyo con maquinaria pesada y la ejecución de acciones de rastreo y afine con materiales de revestimiento, excavaciones, carga y acarreo de materiales diversos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Obras por Administración Directa deberá elaborar el Programa Anual de Trabajo de Apoyo con Maquinaria Pesada, apegado a los objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2025-2027.
- La atención de peticiones que realicen las y los ciudadanos, las y los delegados municipales u otras instancias de gobierno solicitando apoyos con maquinaria pesada se atenderán conforme a la programación establecida y la disponibilidad de recursos.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa, previo a la programación de un apoyo con maquinaria pesada, realizará una visita de validación del punto referente en la orden y/o minuta de trabajo, para determinar la factibilidad de su ejecución.
- Una vez ejecutados los trabajos solicitados, se realizará una minuta de campo y formato de validación de trabajos, así como un reporte fotográfico.
- La Coordinación de Obras por Administración Directa realizará el oficio de respuesta (positiva o negativa) de todas aquellas solicitudes que le sean asignadas en el sistema de correspondencia oficial de la Dirección General de Obras Públicas, en un plazo máximo de 10 días hábiles.

2669

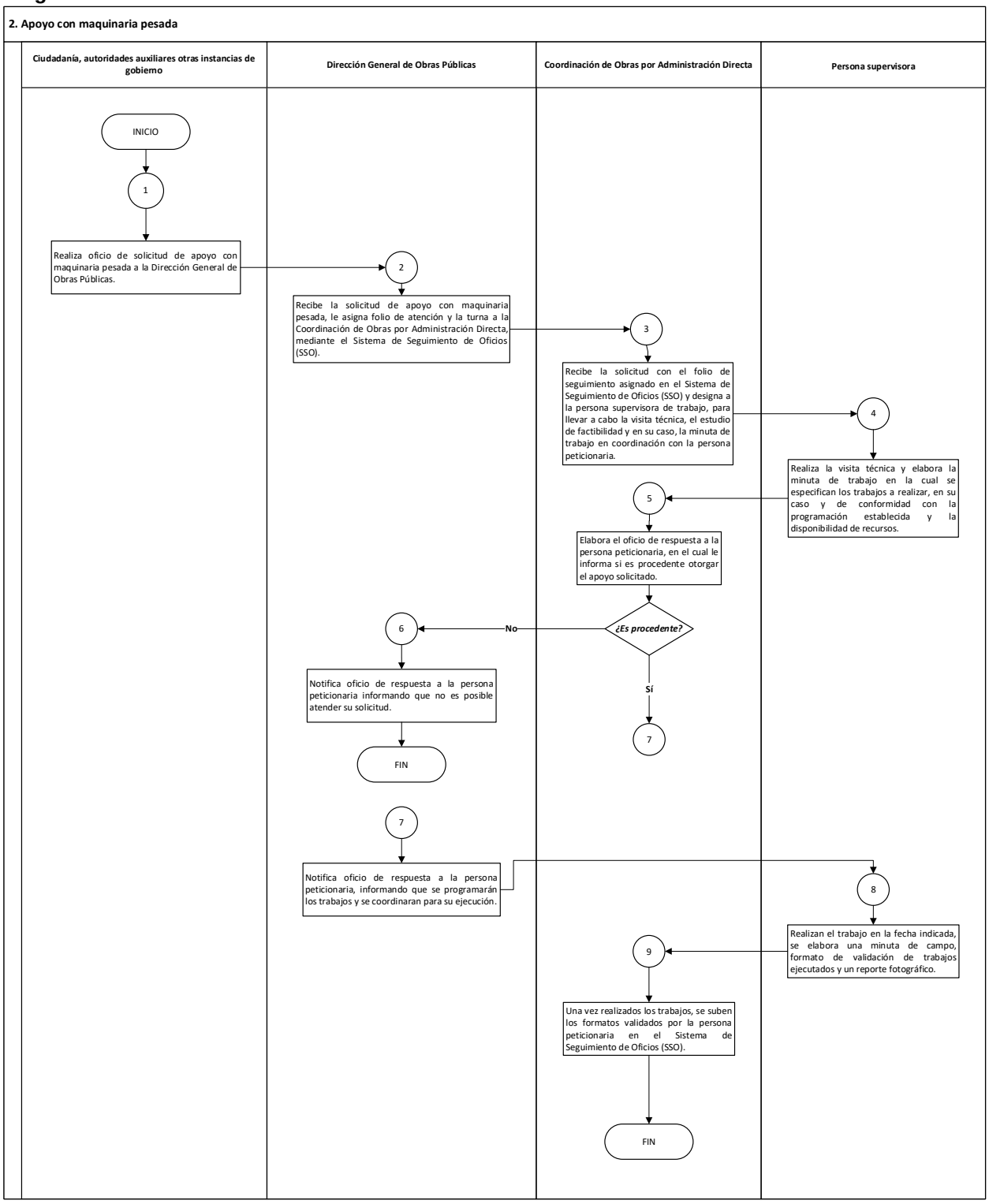
2. Apoyo con maquinaria pesada

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadanía, autoridades auxiliares otras instancias de gobierno**	Realiza oficio de solicitud de apoyo con maquinaria pesada a la Dirección General de Obras Públicas.
2	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe la solicitud de apoyo con maquinaria pesada, le asigna folio de atención y la turna a la Coordinación de Obras por Administración Directa, mediante el Sistema de Seguimiento de Oficios (SSO).
3	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Recibe la solicitud con el folio de seguimiento asignado en el Sistema de Seguimiento de Oficios (SSO) y designa a la persona supervisora de trabajos, para llevar a cabo la visita técnica, el estudio de factibilidad y en su caso, la minuta de trabajo en coordinación con la persona peticionaria.
4	**Persona supervisora**	Realiza la visita técnica y elabora la minuta de trabajo en la cual se especifican los trabajos a realizar, en su caso y de conformidad con la programación establecida y la disponibilidad de recursos.
5	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Elabora el oficio de respuesta a la persona peticionaria, en el cual le informa si es procedente otorgar el apoyo solicitado.
		¿Es procedente?
6	**Dirección General de Obras Públicas**	**No:** Notifica oficio de respuesta a la persona peticionaria informando que no es posible atender su solicitud.
		FIN
7		**Sí:** Notifica oficio de respuesta a la persona peticionaria, informando que se programarán los trabajos y se coordinarán para su ejecución.
8	**Supervisor(a)/Operador(a) de maquinaria**	Realizan el trabajo en la fecha indicada, se elabora una minuta de campo, formato de validación de trabajos ejecutados y un reporte fotográfico.
9	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Una vez realizados los trabajos, se suben los formatos validados por la persona peticionaria en el Sistema de Seguimiento de Oficios (SSO).
		FIN

2670

Diagrama:



2671

V. Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas

Nombre del Procedimiento:	**Seguimiento y control de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran resguardados en el Archivo de Concentración del Municipio de Toluca**
Objetivo:	Remitir los Expedientes Únicos de Obra que hayan concluido su vigencia en el archivo de trámite del Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas al Archivo de Concentración del Municipio de Toluca, para su resguardo y custodia, observando los lineamientos vigentes aplicables para su seguimiento, consulta y disposición final.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas remitirá al Archivo de Concentración Municipal de Toluca, los expedientes que hayan concluido su vigencia en el archivo de trámite, conforme a los plazos establecidos en los lineamientos y las disposiciones legales o administrativas vigentes.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas al elaborar el “Inventario de documentos de trámite concluido”, solicitará el tiempo máximo de conservación de resguardo de los Expedientes Únicos de Obra, de acuerdo a lo establecido en los “Lineamientos por los que se establecen las políticas y criterios para realizar la selección de los documentos y expedientes de trámite concluido existentes en los archivos de las unidades administrativas de los poderes del estado y de los municipios”, que la letra dicen:
  - 6 años para expedientes con información administrativa;
  - 6 años como mínimo para expedientes con información fiscal y presupuestal contable;
  - 12 años como mínimo para expedientes con información jurídico-legal, obra pública y activo fijo; y
  - Cuando en la legislación se establezcan períodos de conservación mayores a los señalados en las fracciones I, II y III, se considerarán los estipulados en dicha legislación para efectos de realización del proceso de selección final.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas será el responsable del seguimiento y consulta de los Expedientes Únicos de Obra que obren en el Archivo de Concentración Municipal de Toluca, atendiendo lo establecido en la “Guía Técnica para la Transferencia de Documentos al Archivo de Concentración” la cual señala que la transferencia de documentos implica el traspaso de responsabilidad de custodia, pero en ningún caso implica el traslado de la propiedad o de responsabilidad de gestión derivada del procedimiento administrativo desde la unidad productora hacia el Archivo de Concentración en relación con los documentos transferidos.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas designará a dos personas del servicio público responsables para atender los distintos requerimientos de información solicitados de manera oficial a través de la Dirección General de Obras Públicas.

2672

- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas realizará una calendarización de caducidades de los expedientes únicos de obra que se encuentran bajo custodia del Archivo de Concentración Municipal de Toluca para tener un mejor control del inventario de los mismos.

2673

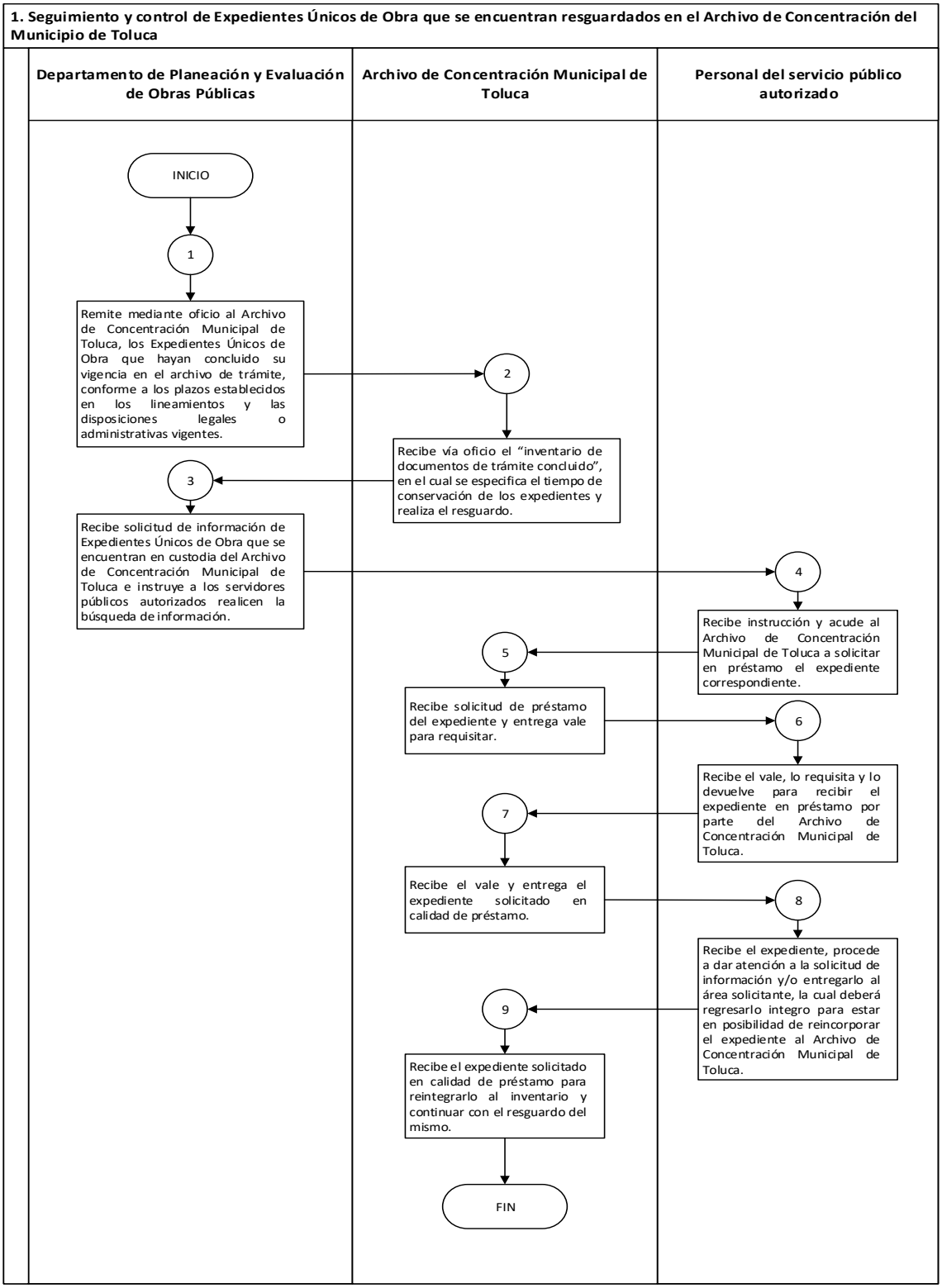
1. Seguimiento y control de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran resguardados en el Archivo de Concentración del Municipio de Toluca

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Remite mediante oficio al Archivo de Concentración Municipal de Toluca, los Expedientes Únicos de Obra que hayan concluido su vigencia en el archivo de trámite, conforme a los plazos establecidos en los lineamientos y las disposiciones legales o administrativas vigentes.
2	**Archivo de Concentración Municipal de Toluca**	Recibe vía oficio el "inventario de documentos de trámite concluido", en el cual se especifica el tiempo de conservación de los expedientes y realiza el resguardo.
3	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe solicitud de información de Expedientes Únicos de Obra que se encuentran en custodia del Archivo de Concentración Municipal de Toluca e instruye a los servidores públicos autorizados realicen la búsqueda de información.
4	**Personal del servicio público autorizado**	Recibe instrucción y acude al Archivo de Concentración Municipal de Toluca a solicitar en préstamo el expediente correspondiente.
5	**Archivo de Concentración Municipal de Toluca**	Recibe solicitud de préstamo del expediente y entrega vale para requisitar.
6	**Personal del servicio público autorizado**	Recibe el vale, lo requisita y lo devuelve para recibir el expediente en préstamo por parte del Archivo de Concentración Municipal de Toluca.
7	**Archivo de Concentración Municipal de Toluca**	Recibe el vale y entrega el expediente solicitado en calidad de préstamo.
8	**Personal del servicio público autorizado**	Recibe el expediente, procede a dar atención a la solicitud de información y/o entregarlo al área solicitante, la cual deberá regresarlo integro para estar en posibilidad de reincorporar el expediente al Archivo de Concentración Municipal de Toluca.
9	**Archivo de Concentración Municipal de Toluca**	Recibe el expediente solicitado en calidad de préstamo para reintegrarlo al inventario y continuar con el resguardo del mismo.
		FIN

2674

Diagrama:



2675

Nombre del Procedimiento:	**Concentración de documentos para la integración de los Expedientes Únicos de Obra**
Objetivo:	Integrar y organizar los Expedientes Únicos de Obra con la documentación establecida en la normatividad vigente aplicable de acuerdo al tipo de obra, así como, mantener actualizado el sustento documental de todas las obras públicas que ejecute la Dirección General de Obras Públicas, para brindar transparencia y seguridad jurídica.

POLÍTICAS APLICABLES

- La recepción de la documentación generada por las diferentes áreas involucradas durante el proceso de la obra pública como lo es la planeación, programación, contratación y ejecución de la obra pública, deberá cumplir con la normatividad a la que competa el recurso financiero de origen.
- La revisión y la integración de la documentación se llevará a cabo conforme a lo señalado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México No. 108 del 2 de diciembre del 2016, en la cual se establecen los índices de expedientes únicos de obra pública en las modalidades de licitación pública, invitación restringida, adjudicación directa u obras por administración directa.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas atenderá los distintos requerimientos de información solicitados de manera oficial por otras unidades administrativas de la Dirección General de Obras Públicas
- La integración de los Expedientes Únicos de Obra por administración directa, se realizará de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas solicitará por escrito, de forma periódica a las áreas responsables, la entrega de la documentación faltante para la correcta integración de los Expedientes Únicos de Obra.
- La consulta y/o préstamo de los Expedientes Únicos de Obra se realizará previa autorización, mediante vale generado por el Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas. El extravío o faltante de documentación deberá notificarse de forma inmediata, por escrito a la o el superior jerárquico inmediato.

2676

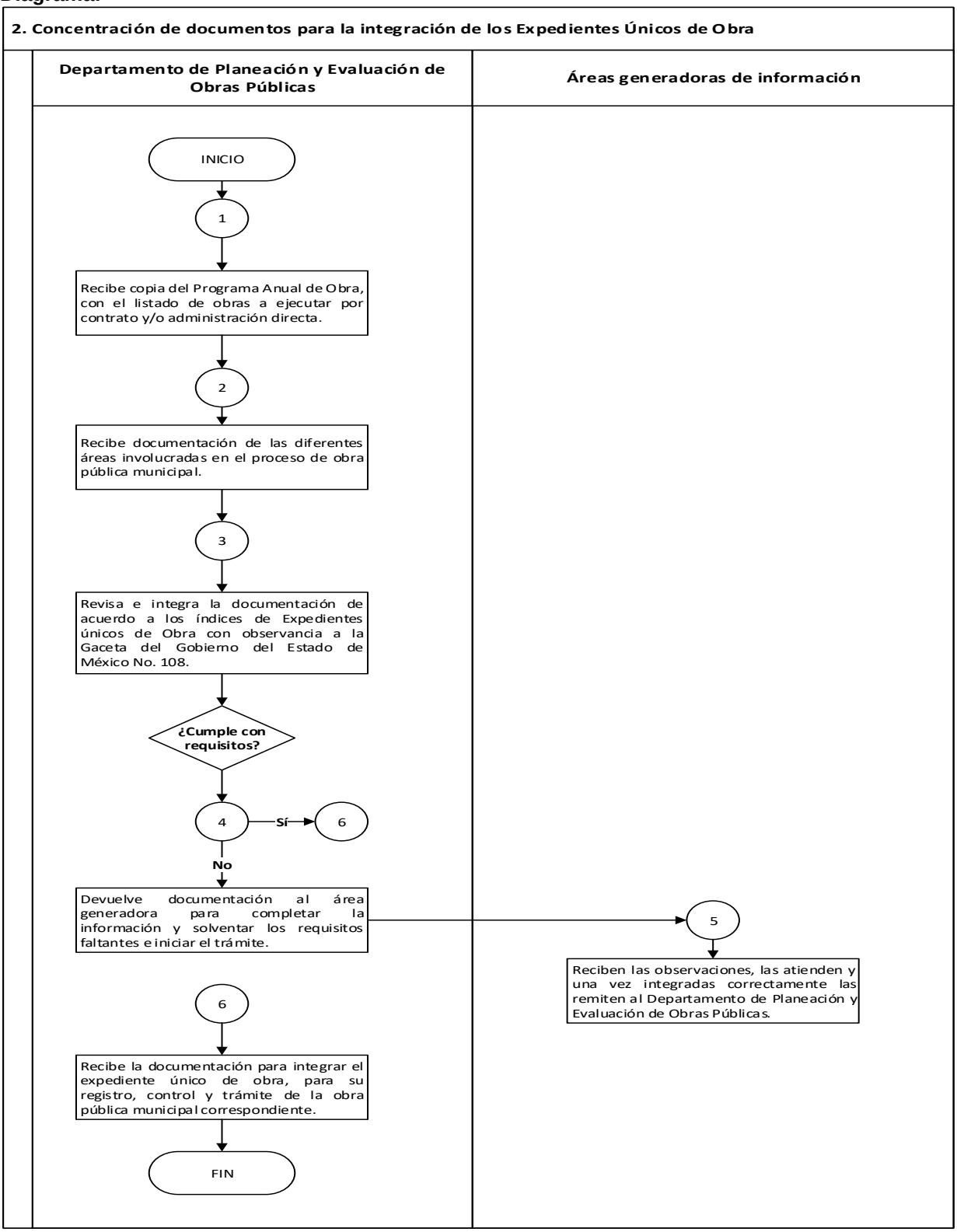
2. Concentración de documentos para la integración de los Expedientes Únicos de Obra

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe copia del Programa Anual de Obra, con el listado de obras a ejecutar por contrato y/o administración directa.
2		Recibe documentación de las diferentes áreas involucradas en el proceso de obra pública municipal.
3		Revisa e integra la documentación de acuerdo a los índices de Expedientes únicos de Obra con observancia a la Gaceta del Gobierno del Estado de México No. 108.
		¿Cumple con requisitos?
4		**No:** Devuelve documentación al área generadora para completar la información y solventar los requisitos faltantes e iniciar el trámite.
5	**Áreas generadoras de información**	Reciben las observaciones, las atienden y una vez integradas correctamente las remiten al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas.
6	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	**Sí:** Recibe la documentación para integrar el expediente único de obra, para su registro, control y trámite de la obra pública municipal correspondiente.
		FIN

2677

Diagrama:



2678

Nombre del Procedimiento:	**Integración del Programa Anual de Obras**
Objetivo:	Integrar el Programa Anual de Obras en coordinación con las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Obras Públicas en los formatos autorizados por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

- De acuerdo al proceso de planeación efectuado en la Dirección de Obras Públicas y teniendo en consideración los techos presupuestales emitidos por la Tesorería Municipal a través del Presupuesto de Egresos, en el formato autorizado por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México se desglosa el universo de obras y datos generales de las mismas en cumplimiento de la normatividad aplicable vigente.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, será el área encargada de integrar el Programa Anual de Obras Públicas en coordinación con las diferentes áreas de la Dirección General de Obras Públicas a fin de integrarlo en tiempo y forma, asimismo, remitirlo a la Tesorería Municipal para el trámite conducente.
- El Programa Anual de Obra se integra conforme a lo dispuesto por el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal correspondiente, específicamente con los datos señalados en el formato PbRM-07a.
- Para la integración del Programa Anual de Obra, se tendrán en consideración las solicitudes recibidas por la ciudadanía, las diferentes dependencias de gobierno, entre otras.

2679

3. Integración del Programa Anual de Obras

Descriptivo:

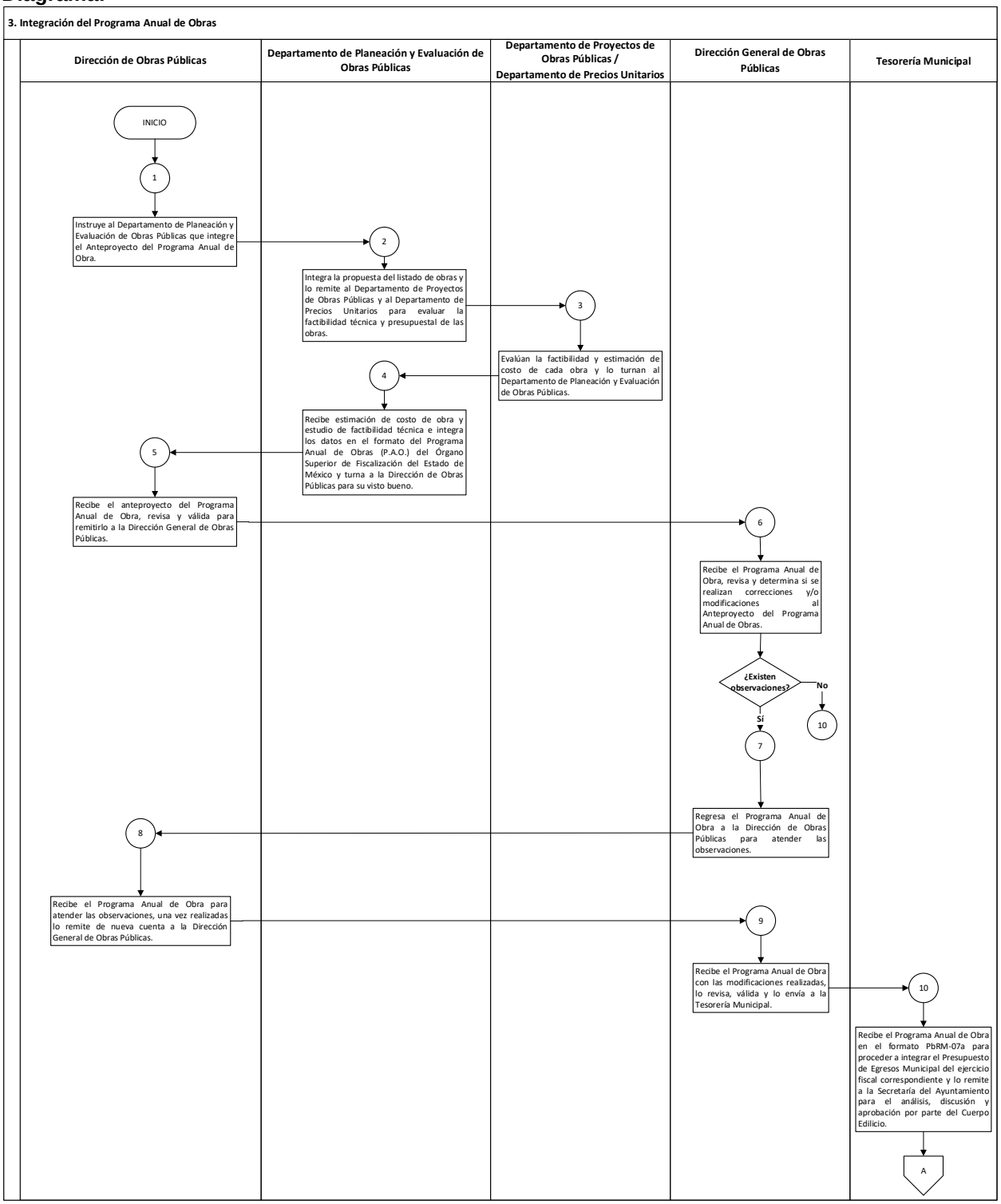
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Obras Públicas**	Instruye al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas que integre el Anteproyecto del Programa Anual de Obra.
2	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Integra la propuesta del listado de obras y lo remite al Departamento de Proyectos de Obras Públicas y al Departamento de Precios Unitarios para evaluar la factibilidad técnica y presupuestal de las obras.
3	**Departamento de Proyectos de Obras Públicas / Departamento de Precios Unitarios**	Evalúan la factibilidad y estimación de costo de cada obra y lo turnan al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas.
4	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe estimación de costo de obra y estudio de factibilidad técnica e integra los datos en el formato del Programa Anual de Obras (P.A.O.) del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y turna a la Dirección de Obras Públicas para su visto bueno.
5	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe el anteproyecto del Programa Anual de Obra, revisa y válida para remitirlo a la Dirección General de Obras Públicas.
6	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe el Programa Anual de Obra, revisa y determina si se realizan correcciones y/o modificaciones al Anteproyecto del Programa Anual de Obras.
		¿Existen observaciones?
		No: Se conecta con el paso 11
7	**Dirección General de Obras Públicas**	**Sí:** Regresa el Programa Anual de Obra a la Dirección de Obras Públicas para atender las observaciones.
8	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe el Programa Anual de Obra para atender las observaciones, una vez realizadas lo remite de nueva cuenta a la Dirección General de Obras Públicas.
9	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe el Programa Anual de Obra con las modificaciones realizadas, lo revisa, válida y lo envía a la Tesorería Municipal.
10	**Tesorería Municipal**	Recibe el Programa Anual de Obra en el formato PbRM-07a para proceder a integrar el Presupuesto de Egresos Municipal del ejercicio fiscal correspondiente y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento para el análisis, discusión y aprobación por parte del Cuerpo Edilicio.
11	**Cuerpo Edilicio**	Recibe, analiza, discute y aprueba el Presupuesto de Egresos Municipal del ejercicio fiscal correspondiente, se publica en Gaceta Municipal y se hace del conocimiento de las dependencias municipales.
12	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe Gaceta Municipal en medio físico y digital y lo difunde al interior de la dependencia para su conocimiento y atención.

2680

13	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Resguarda el Programa Anual de Obra para su seguimiento.
		FIN

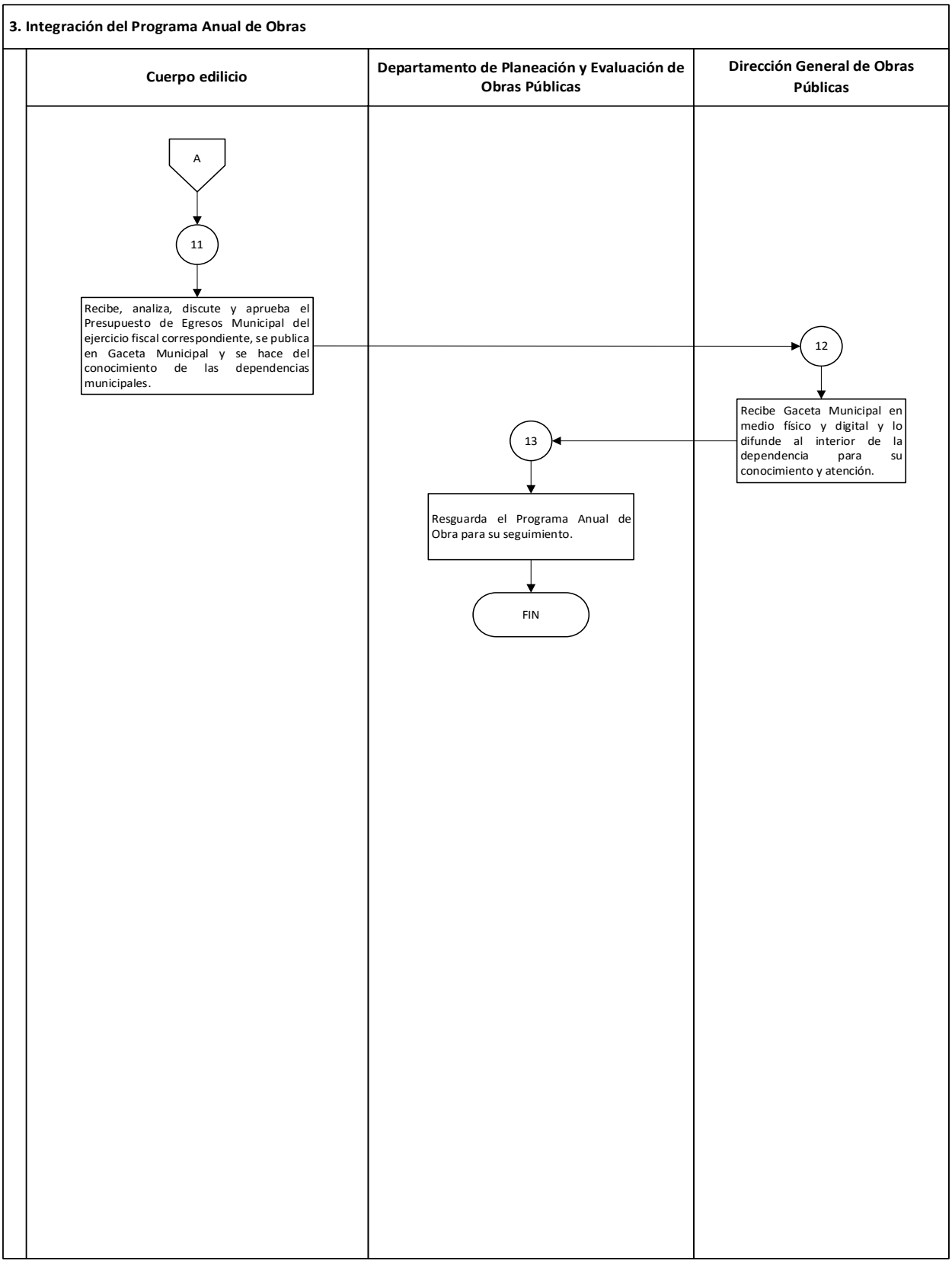
2681

Diagrama:



2682

3. Integración del Programa Anual de Obras



2683

Nombre del Procedimiento:	**Verificación de pago a obras autorizadas con recursos federales**
Objetivo:	Implementar un procedimiento integral entre las áreas involucradas para asegurar que las obras públicas realizadas con recursos federales por la dependencia ejecutora sean pagadas con las fuentes de financiamiento autorizadas en el contrato respectivo, evitando el uso de fuentes no autorizadas previamente.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Obras Públicas coordinará las actividades de vinculación entre los Departamentos de: Planeación y Evaluación de Obras Públicas; Concursos y Estimaciones y Residencia y Supervisión, a efecto de asegurar que exista una línea de comunicación, colaboración y responsabilidad en el ejercicio de los recursos federales autorizados para la ejecución de obras públicas.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, definirá las fuentes de financiamiento que corresponden a cada obra y señalará puntualmente a través del oficio de autorización de recursos el origen de las mismas. Asimismo, verificará que todo el proceso de afectación de la obra se realice de acuerdo a los recursos estipulados mediante el contrato y oficio de autorización.
- El Departamento de Concursos y Estimaciones establecerá a través del contrato correspondiente las fuentes de financiamientos con las cuales se realizará el pago de la obra.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas es el responsable de corroborar y validar que en cada estimación se defina la fuente de recursos con los cuales será cubierto el pago, debiendo señalar puntualmente en el formato el origen del recurso mediante el cual la Tesorería Municipal realizará en su caso, el pago de la estimación.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, así como el de Concursos y Estimaciones, en caso de detectar inconsistencias en el tipo de recursos que se van a ejercer para el pago de estimaciones, deberán informar de manera inmediata a la Dirección de Obras Públicas, a efecto de que tome las medidas correctivas o justificadoras necesarias.
- Estrategia de Control: cada uno de los Departamentos de Planeación y Evaluación de Obras Públicas; Concursos y Estimaciones y Residencia y Supervisión, verificará y corroborará que tanto el contrato de obra, las estimaciones generadas, las facturas presentadas y los formatos de afectación remitidos a la Tesorería Municipal, vinculen adecuadamente la fuente de financiamiento autorizada en el oficio de autorización de recursos.

2684

4. Verificación de pago a obras autorizadas con recursos federales

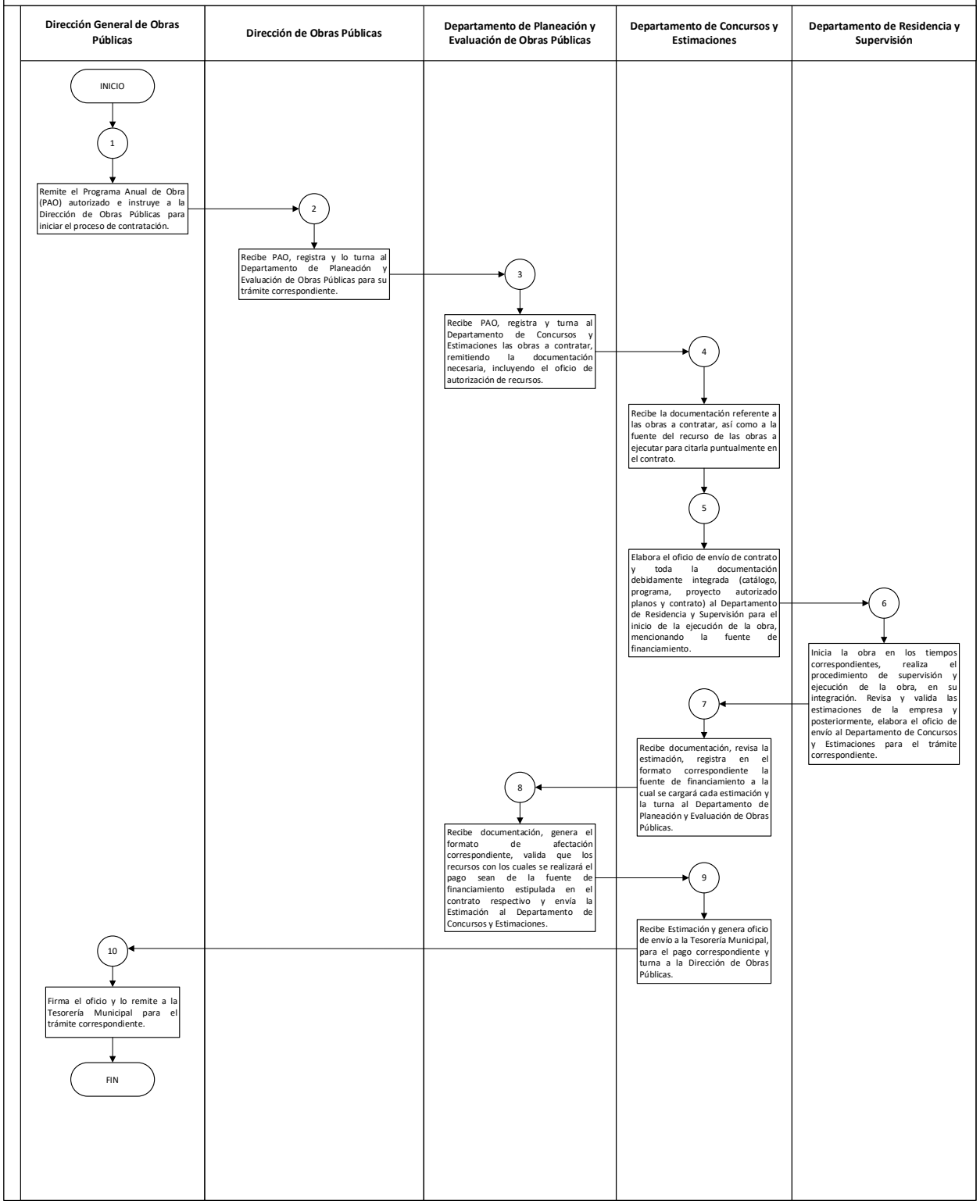
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Obras Públicas**	Remite el Programa Anual de Obra (PAO) autorizado e instruye a la Dirección de Obras Públicas para iniciar el proceso de contratación.
2	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe PAO, registra y lo turna al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su trámite correspondiente.
3	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe PAO, registra y turna al Departamento de Concursos y Estimaciones las obras a contratar, remitiendo la documentación necesaria, incluyendo el oficio de autorización de recursos.
4	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe la documentación referente a las obras a contratar, así como a la fuente del recurso de las obras a ejecutar para citarla puntualmente en el contrato.
5		Elabora el oficio de envío de contrato y toda la documentación debidamente integrada (catálogo, programa, proyecto autorizado planos y contrato) al Departamento de Residencia y Supervisión para el inicio de la ejecución de la obra, mencionando la fuente de financiamiento.
6	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Inicia la obra en los tiempos correspondientes, realiza el procedimiento de supervisión y ejecución de la obra, en su integración. Revisa y valida las estimaciones de la empresa y posteriormente, elabora el oficio de envío al Departamento de Concursos y Estimaciones para el trámite correspondiente.
7	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe documentación, revisa la estimación, registra en el formato correspondiente la fuente de financiamiento a la cual se cargará cada estimación y la turna al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas.
8	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe documentación, genera el formato de afectación correspondiente, valida que los recursos con los cuales se realizará el pago sean de la fuente de financiamiento estipulada en el contrato respectivo y envía la Estimación al Departamento de Concursos y Estimaciones.
9	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe Estimación y genera oficio de envío a la Tesorería Municipal, para el pago correspondiente y turna a la Dirección de Obras Públicas.
10	**Dirección de Obras Públicas**	Firma el oficio y lo remite a la Tesorería Municipal para el trámite correspondiente.
		FIN

2685

Diagrama:

4. Verificación de pago a obras autorizadas con recursos federales



2686

Nombre del Procedimiento:	**Gestión de recursos para el Programa Anual de Obras**
Objetivo:	Realizar los trámites y gestiones necesarias de conformidad con los requerimientos establecidos en las fuentes de financiamiento aplicables, con la finalidad de obtener en tiempo y forma la suficiencia presupuestal de las obras autorizadas en el Programa Anual de Obras de la Dirección General de Obras Públicas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, generará la solicitud de los recursos con base en los lineamientos y reglas de operación que marcan las diferentes fuentes de financiamiento que corresponden a cada obra y señalará puntualmente a través del oficio de autorización de recursos el origen de estas. Asimismo, verificará que todo el proceso de afectación de la obra se realice de acuerdo a los recursos estipulados mediante el contrato y oficio de autorización.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, será el área encargada de formular y señalar puntualmente la naturaleza del origen de los recursos a través de la solicitud de suficiencia presupuestal al área de Tesorería Municipal mediante las fichas técnicas de cada una de las obras programadas en el Programa Anual de Obras.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, será el área encargada de formular, en su caso, las solicitudes de reconducción programática presupuestal necesarias.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, verificará que todo el proceso de afectación de la obra se realice de acuerdo a los recursos estipulados mediante el contrato y oficio de autorización.
- Las posibles fuentes de financiamiento se encuentran especificadas en el Presupuesto de Egresos de la Federación y en el Presupuesto de Egresos Estatal que se aprueban cada año para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Las Fichas y/o Expedientes Técnicos son documentos que contienen datos generales del programa o proyecto de inversión, recaban información técnica, social y financiera, así como aquella que para cada caso establezcan los lineamientos y reglas de operación que marcan las diferentes fuentes de financiamiento.

2687

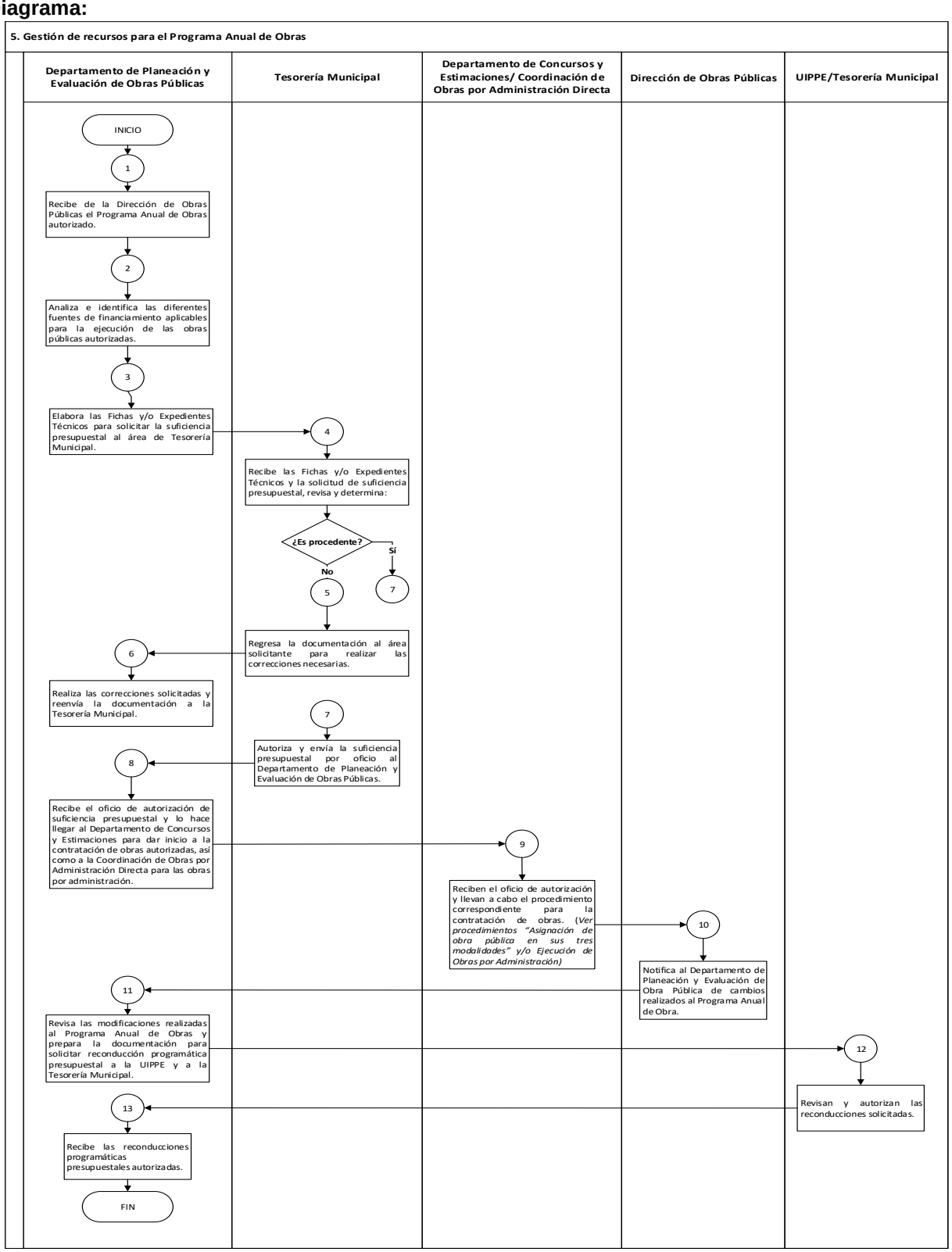
5. Gestión de recursos para el Programa Anual de Obras

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe de la Dirección de Obras Públicas el Programa Anual de Obras autorizado.
2		Analiza e identifica las diferentes fuentes de financiamiento aplicables para la ejecución de las obras públicas autorizadas.
3		Elabora las Fichas y/o Expedientes Técnicos para solicitar la suficiencia presupuestal al área de Tesorería Municipal.
4	**Tesorería Municipal**	Recibe las Fichas y/o Expedientes Técnicos y la solicitud de suficiencia presupuestal, revisa y determina:
		¿Es procedente?
5		**No:** Regresa la documentación al área solicitante para realizar las correcciones necesarias.
6	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Realiza las correcciones solicitadas y reenvía la documentación a la Tesorería Municipal.
7	**Tesorería Municipal**	**Sí:** Autoriza y envía la suficiencia presupuestal por oficio al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas.
8	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe el oficio de autorización de suficiencia presupuestal y lo hace llegar al Departamento de Concursos y Estimaciones para dar inicio a la contratación de obras autorizadas, así como a la Coordinación de Obras por Administración Directa para las obras por administración.
9	**Departamento de Concursos y Estimaciones/ Coordinación de Obras por Administración Directa**	Reciben el oficio de autorización y llevan a cabo el procedimiento correspondiente para la contratación de obras. (*Ver procedimientos "Asignación de obra pública en sus tres modalidades" y/o Ejecución de Obras por Administración)*
10	**Dirección de Obras Públicas**	Notifica al Departamento de Planeación y Evaluación de Obra Pública de cambios realizados al Programa Anual de Obra.
11	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Revisa las modificaciones realizadas al Programa Anual de Obras y prepara la documentación para solicitar reconducción programática presupuestal a la UIPPE y a la Tesorería Municipal.
12	**UIPPE/ Tesorería Municipal.**	Revisan y autorizan las reconducciones solicitadas.
13	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe las reconducciones programáticas presupuestales autorizadas.
		FIN

2688

Diagrama:



2689

Nombre del Procedimiento:	**Integración de informes al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM)**
Objetivo:	Elaborar en tiempo y forma los documentos físicos y/o electrónicos que se deberán presentar ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) tales como; informes mensuales y trimestrales; la Cuenta Pública Anual de la información, así como realizar la solventación de gastos a la Dirección General de Obras Públicas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, generará el informe mensual y/o trimestral de los movimientos registrados de las obras autorizadas en el Programa Anual de Obras a solicitud de la Tesorería Municipal mediante las pólizas registradas en el periodo reportado.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, generará el informe de la Cuenta Pública Anual en el mes de mayo del año inmediato anterior de las obras autorizadas en el Programa Anual de Obra actualizado a solicitud de la Tesorería Municipal.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, será el encargado de formular y/o solicitar las reconducciones programático presupuestales a que haya lugar.
- Los informes mensuales de obras serán elaborados para las obras por administración directa y por contrato.

2690

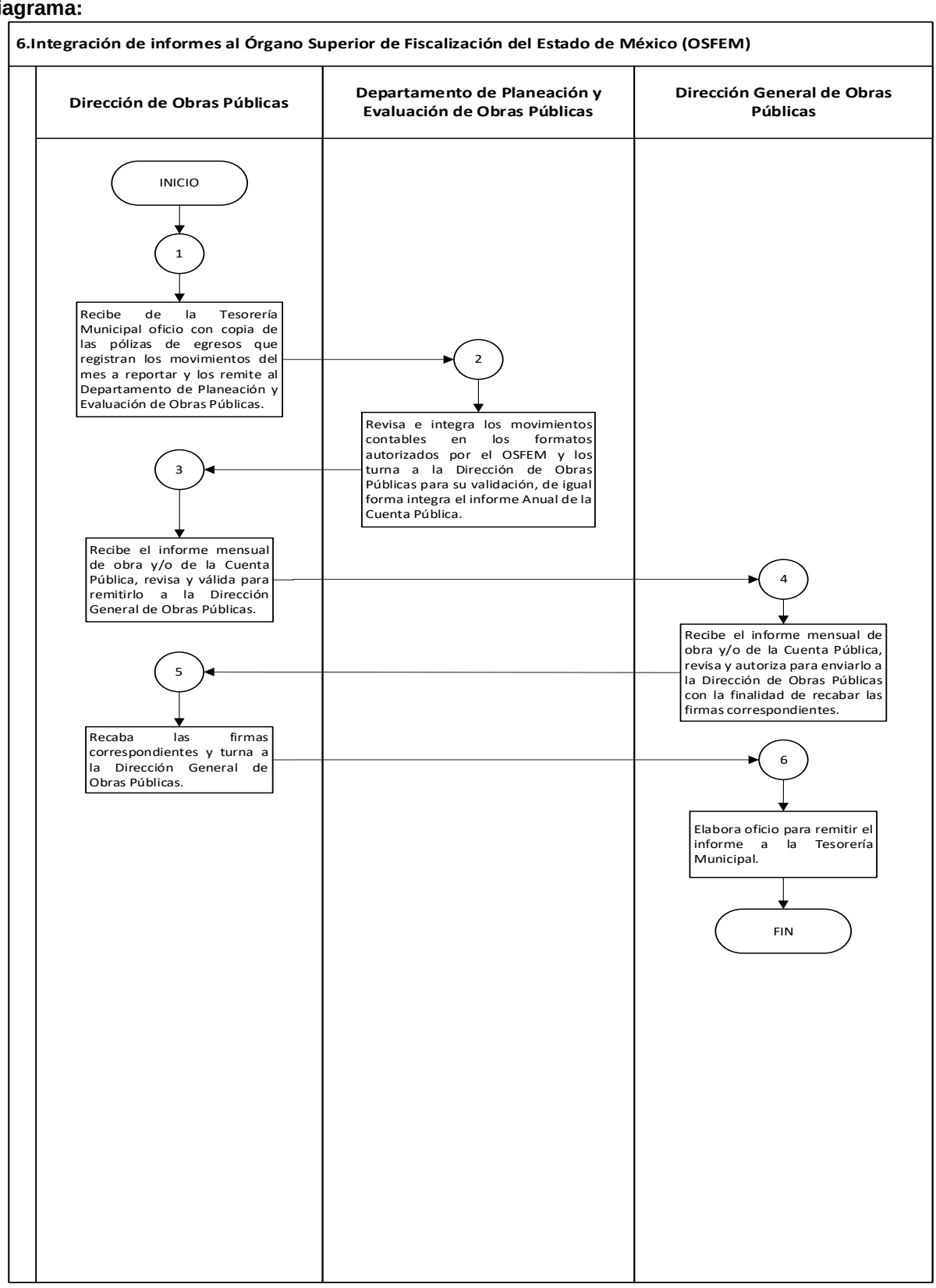
6. Integración de informes al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM)

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe de la Tesorería Municipal oficio con copia de las pólizas de egresos que registran los movimientos del mes a reportar y los remite al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas.
2	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Revisa e integra los movimientos contables en los formatos autorizados por el OSFEM y los turna a la Dirección de Obras Públicas para su validación, de igual forma íntegra el informe Anual de la Cuenta Pública.
3	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe el informe mensual de obra y/o de la Cuenta Pública, revisa y válida para remitirlo a la Dirección General de Obras Públicas.
4	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe el informe mensual de obra y/o de la Cuenta Pública, revisa y autoriza para enviarlo a la Dirección de Obras Públicas con la finalidad de recabar las firmas correspondientes.
5	**Dirección de Obras Públicas**	Recaba las firmas correspondientes y turna a la Dirección General de Obras Públicas.
6	**Dirección General de Obras Públicas**	Elabora oficio para remitir el informe a la Tesorería Municipal.
		FIN

2691

Diagrama:



2692

VI. Departamento de Concursos y Estimaciones

Nombre del Procedimiento: **Asignación de obra pública por adjudicación directa**

Objetivo: Contratar a la persona física o moral que cuente con capacidad de respuesta inmediata, así como con experiencia, los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios, de acuerdo con las características, complejidad y magnitud de los trabajos a ejecutar; respetando los criterios de economía, oportunidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia**.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Las obras o servicios a contratar no deberán rebasar los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente.
- Se integrará y presentará el dictamen de procedencia del procedimiento de adjudicación directa al Comité Interno de Obra Pública, cuando se rebasen los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente para la contratación de una obra.
- La contratación se realizará conforme a la normatividad estatal y federal vigente aplicable al área de competencia.
- Se generará oficio de invitación al Órgano Interno de Control para que participe en cada una de las etapas del procedimiento de adjudicación directa, cuando se rebasen los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente.
- Las personas físicas o morales que deseen participar en los procedimientos de contratación de la Dirección General de Obras Públicas deberán contar con el registro correspondiente y estar incluidos en el catálogo de contratistas de la Secretaría de Desarrollo Urbano e Infraestructura del Gobierno del Estado de México para poder formar parte del Padrón de proveedores y contratistas del Ayuntamiento de Toluca.

2693

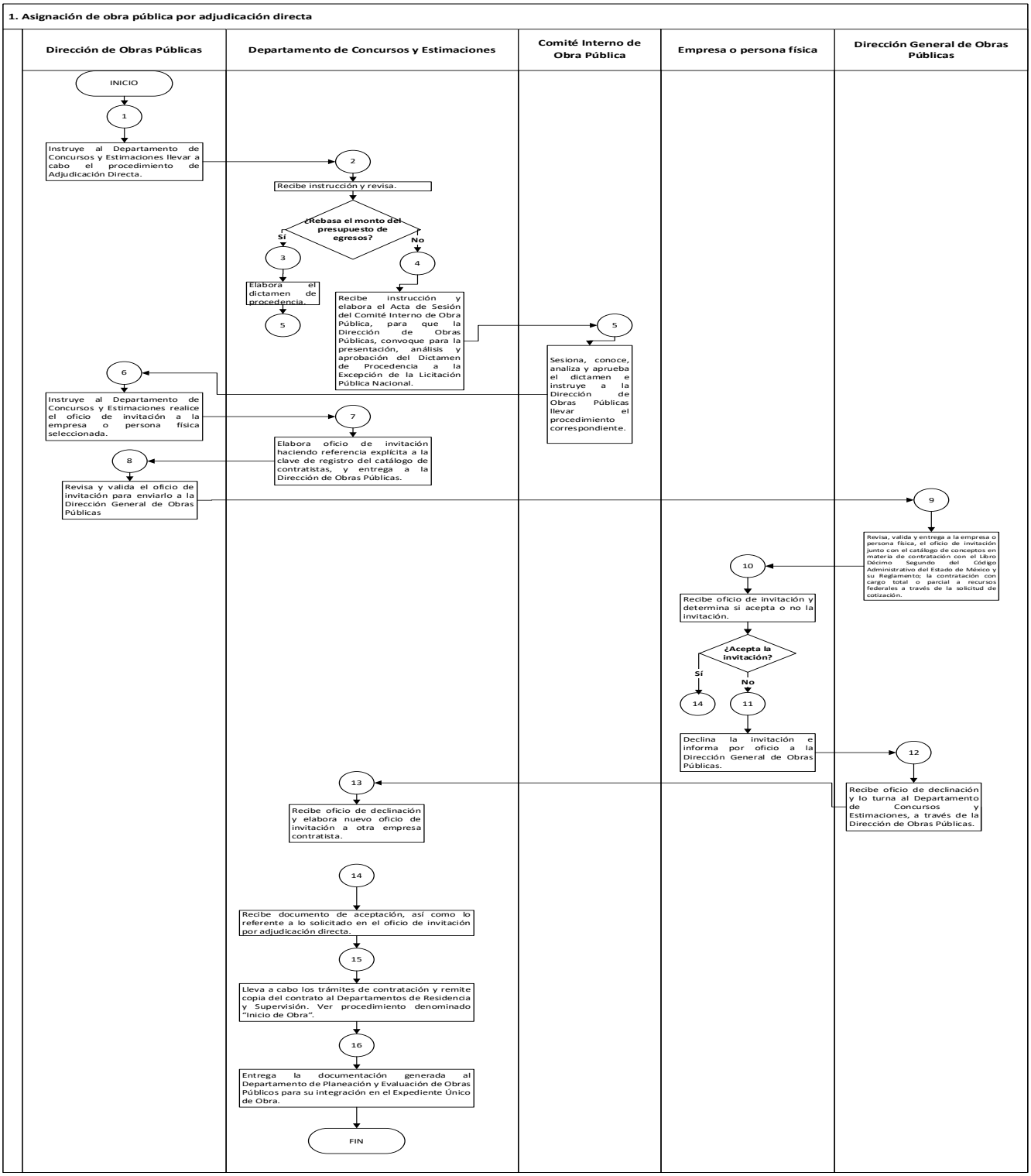
1. Asignación de obra pública por adjudicación directa

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Obras Públicas**	Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones llevar a cabo el procedimiento de Adjudicación Directa.
2	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe instrucción y revisa.
		¿Rebasa el monto del presupuesto de egresos?
3		**Si:** Elabora el dictamen de procedencia.
4		**No:** Recibe instrucción y elabora el Acta de Sesión del Comité Interno de Obra Pública, para que la Dirección de Obras Públicas, convoque para la presentación, análisis y aprobación del Dictamen de Procedencia a la Excepción de la Licitación Pública Nacional.
5	**Comité Interno de Obra Pública**	Sesiona, conoce, analiza y aprueba el dictamen e instruye a la Dirección de Obras Públicas llevar el procedimiento correspondiente.
6	**Dirección de Obras Públicas**	Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones realice el oficio de invitación a la empresa o persona física seleccionada.
7	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Elabora oficio de invitación, haciendo referencia explícita a la clave de registro del catálogo de contratistas, y entrega a la Dirección de Obras Públicas.
8	**Dirección de Obras Públicas**	Revisa y valida el oficio de invitación para enviarlo a la Dirección General de Obras Públicas, para su firma.
9	**Dirección General de Obras Públicas**	Revisa, valida, firma y entrega a la empresa o persona física, el oficio de invitación junto con el catálogo de conceptos en materia de contratación con el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento; la contratación con cargo total o parcial a recursos federales a través de la solicitud de cotización.
10	**Empresa o persona física**	Recibe oficio de invitación y determina si acepta o no la invitación.
		¿Acepta la invitación?
11		**No:** Declina la invitación e informa por oficio a la Dirección General de Obras Públicas.
12	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe oficio de declinación y lo turna al Departamento de Concursos y Estimaciones, a través de la Dirección de Obras Públicas.
13	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe oficio de declinación y elabora nuevo oficio de invitación a otra empresa contratista.
14		**Si:** Recibe documento de aceptación, así como lo referente a lo solicitado en el oficio de invitación por adjudicación directa.
15	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Lleva a cabo los trámites de contratación y remite copia del contrato al Departamentos de Residencia y Supervisión. Ver procedimiento denominado “Inicio de Obra”.
16		Entrega la documentación generada al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicos para su integración en el Expediente Único de Obra.
		FIN

2694

Diagrama:



2695

Nombre del Procedimiento:	**Asignación de obra pública por licitación pública nacional, local y/o federal**
Objetivo:	Contratar a la persona física o moral que cuente con experiencia, los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios, de acuerdo con las características, complejidad y magnitud de los trabajos a ejecutar; respetando los criterios de economía, oportunidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia, a través de licitaciones públicas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Asegurar la participación abierta de las y los interesados en igualdad de condiciones y la selección fundamentada y transparente de la propuesta más conveniente para el Ayuntamiento de Toluca,
- La contratación se realizará conforme a lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su reglamento y el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su reglamento, y demás normatividad aplicable vigente.
- Se generará oficio de invitación al Órgano Interno de Control para que participe en cada una de las etapas del procedimiento de licitación pública.
- Las personas físicas o morales que deseen participar en los procedimientos de adjudicación y contratación de la Dirección General de Obras Públicas deberán contar con el registro correspondiente del padrón de contratistas Municipal y estar registrados en el catálogo de contratistas de la Secretaría de Desarrollo Urbano y e Infraestructura del Gobierno del Estado de México
- El origen de los recursos federal y/o estatal, determinará el proceso de adjudicación y contratación con la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento y el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento y demás normatividad aplicable en la materia, que se encuentre vigente.
- En los casos de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, en materia de contratación con cargo parcial a recursos federales, se aplicará en lo previsto, en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento.

2696

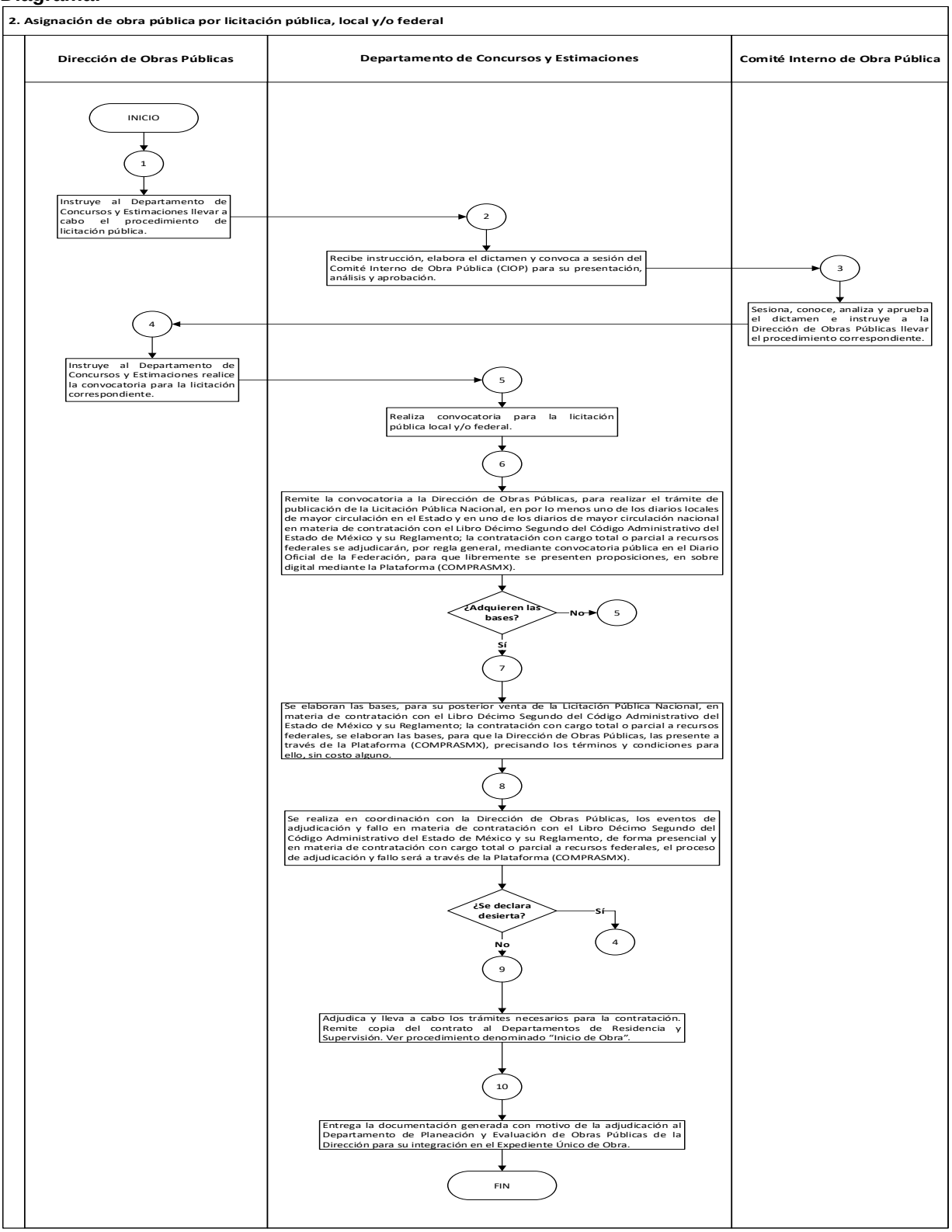
2. Asignación de obra pública por licitación pública, local y/o federal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Obras Públicas**	Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones llevar a cabo el procedimiento de licitación pública.
2	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe instrucción, elabora el dictamen y convoca a sesión del Comité Interno de Obra Pública (CIOP) para su presentación, análisis y aprobación.
3	**Comité Interno de Obra Pública**	Sesiona, conoce, analiza y aprueba el dictamen e instruye a la Dirección de Obras Públicas llevar el procedimiento correspondiente.
4	**Dirección de Obras Públicas**	Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones realice la convocatoria para la licitación correspondiente.
5	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Realiza convocatoria para la licitación pública local y/o federal.
6		Remite la convocatoria a la Dirección de Obras Públicas, para realizar el trámite de publicación de la Licitación Pública Nacional, en por lo menos uno de los diarios locales de mayor circulación en el Estado y en uno de los diarios de mayor circulación nacional en materia de contratación con el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento; la contratación con cargo total o parcial a recursos federales se adjudicarán, por regla general, mediante convocatoria pública en el Diario Oficial de la Federación, para que libremente se presenten proposiciones, en sobre digital mediante la Plataforma COMPRASMX.
		¿Adquieren las bases?
		No: Regresa al paso 5
7		**Sí:** Se elaboran las bases, para su posterior venta de la Licitación Pública Nacional, en materia de contratación con el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento; la contratación con cargo total o parcial a recursos federales, se elaboran las bases.
8		Se realiza en coordinación con la Dirección de Obras Públicas, los eventos de adjudicación y fallo en materia de contratación con el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento, de forma presencial y en materia de contratación con cargo total o parcial a recursos federales, el proceso de adjudicación y fallo será a través de la Plataforma (COMPRASMX)..
		¿Se declara desierta?
		Sí: Regresa al paso 4
9		**No:** Adjudica y lleva a cabo los trámites necesarios para la contratación. Remite copia del contrato al Departamentos de Residencia y Supervisión. Ver procedimiento denominado “Inicio de Obra”.
10		Entrega la documentación generada con motivo de la adjudicación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas de la Dirección para su integración en el Expediente Único de Obra.
		FIN

2697

Diagrama:



2698

Nombre del Procedimiento:	**Asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP)**
Objetivo:	Contratar a la persona física o moral que cuente con capacidad de respuesta inmediata, así como con experiencia, los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios, de acuerdo con las características, complejidad y magnitud de los trabajos a ejecutar; respetando los criterios de economía, oportunidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia a través de Invitación Restringida o a Cuando Menos Tres Personas.

POLÍTICAS APLICABLES

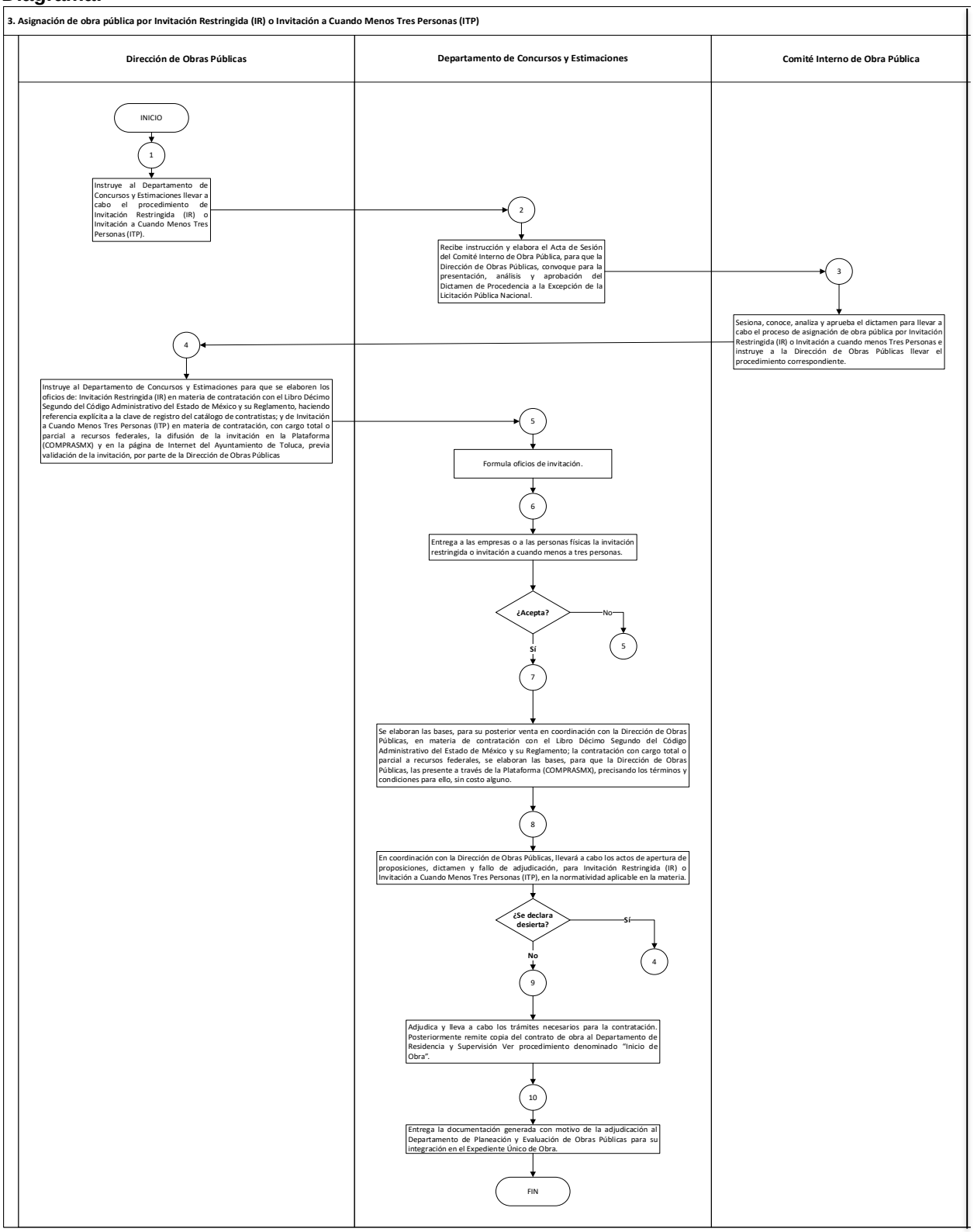
- Las obras o servicios a contratar no deberán rebasar los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente.
- Se integrará y presentará el dictamen de procedencia del procedimiento de invitación local o federal al Comité Interno de Obra Pública, cuando se rebasen los montos establecidos por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México o de la Federación del ejercicio correspondiente.
- La contratación se realizará conforme a la normatividad estatal y federal vigente, aplicables al área de competencia.
- La Dirección General de Obras seleccionará del Catálogo de Contratistas de la Secretaría de Desarrollo Urbano e Infraestructura, a cuando menos tres personas físicas o morales, las cuales serán invitadas a presentar propuestas y se elaborarán los oficios de invitación, haciendo referencia explícita a la clave de registro del catálogo de contratistas, para el trámite de validación del oficio de invitación a través de la Dirección de Obras Públicas, en materia de contratación con el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento. 2699
- En materia de contratación con cargo total o parcial a recursos federales, la invitación a cuando menos tres personas se sujetará a la difusión de la invitación en la Plataforma (COMPRASMX) y en la página de Internet del Ayuntamiento de Toluca, previa validación de la invitación por parte de la Dirección de Obras Públicas.
- Las personas físicas o morales que deseen participar en los procedimientos de adjudicación y contratación de la Dirección General de Obras Públicas deberán contar con el registro correspondiente del Padrón de Contratistas Municipal y estar registrados en el catálogo de contratistas de la Secretaría de Desarrollo Urbano y e Infraestructura del Gobierno del Estado de México
- En el supuesto de que los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas hayan sido declarados desiertos, se adjudicará directamente la obra.

3. Asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP). Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dirección de Obras Públicas	Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones llevar a cabo el procedimiento de Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP).
2	Departamento de Concursos y Estimaciones	Recibe instrucción y elabora el Acta de Sesión del Comité Interno de Obra Pública, para que la Dirección de Obras Públicas, convoque para la presentación, análisis y aprobación del Dictamen de Procedencia a la Excepción de la Licitación Pública Nacional.
3	Comité Interno de Obra Pública	Sesiona, conoce, analiza y aprueba el dictamen para llevar a cabo el proceso de asignación de obra pública por Invitación Restringida (IR) o Invitación a cuando menos Tres Personas e instruye a la Dirección de Obras Públicas llevar el procedimiento correspondiente.
4	Dirección de Obras Públicas	Instruye al Departamento de Concursos y Estimaciones para que se elaboren los oficios de: Invitación Restringida (IR) en materia de contratación con el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento, haciendo referencia explícita a la clave de registro del catálogo de contratistas; y de Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP) en materia de contratación, con cargo total o parcial a recursos federales, la difusión de la invitación en la Plataforma (COMPRASMX) y en la página de Internet del Ayuntamiento de Toluca, previa validación de la invitación, por parte de la Dirección de Obras Públicas.
5	Departamento de Concursos y Estimaciones	Formula oficios de invitación.
6		Entrega a las empresas o a las personas físicas la invitación restringida o invitación a cuando menos a tres personas.
		¿Acepta?
		No: Regresa al paso 5.
7		**Sí:** Se elaboran las bases, para su posterior venta en coordinación con la Dirección de Obras Públicas, en materia de contratación con el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento; la contratación con cargo total o parcial a recursos federales, se elaboran las bases, para que la Dirección de Obras Públicas, las presente a través de la Plataforma (COMPRASMX), precisando los términos y condiciones para ello, sin costo alguno.
8		En coordinación con la Dirección de Obras Públicas, llevará a cabo los actos de apertura de proposiciones, dictamen y fallo de adjudicación, para Invitación Restringida (IR) o Invitación a Cuando Menos Tres Personas (ITP), en la normatividad aplicable en la materia.
		¿Se declara desierta?
		Sí: Regresa al paso 4.
9		**No:** Adjudica y lleva a cabo los trámites necesarios para la contratación. Posteriormente remite copia del contrato de obra al Departamento de Residencia y Supervisión Ver procedimiento denominado “Inicio de Obra”.
10		Entrega la documentación generada con motivo de la adjudicación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su integración en el Expediente Único de Obra.
		FIN

2700

Diagrama:



2701

Nombre del Procedimiento:	**Revisión de anticipos y estimaciones de obra pública**
Objetivo:	Dar seguimiento al trámite de estimaciones por concepto de obra pública que la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y de Obras Públicas remite a la Tesorería Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las estimaciones que se presenten para su pago, invariablemente deberán ser acompañadas por los documentos señalados en el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, su reglamento, la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su reglamento, según sea el caso.
- Las cantidades de trabajo presentadas en las estimaciones deberán corresponder a la secuencia y tiempo previsto en los programas pactados en el contrato.

2702

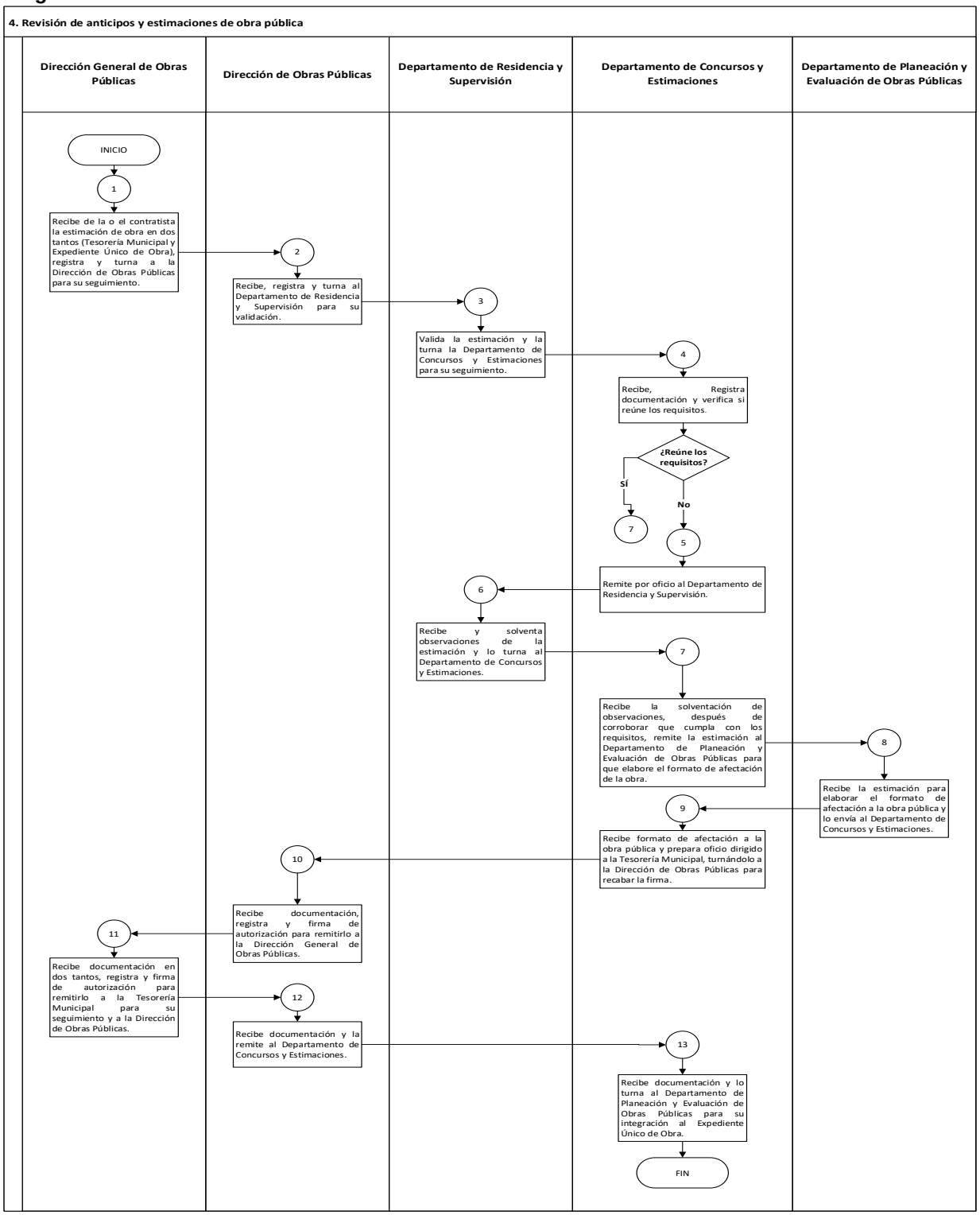
4. Revisión de anticipos y estimaciones de obra pública

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe de la o el contratista la estimación de obra en dos tantos (Tesorería Municipal y Expediente Único de Obra), registra y turna a la Dirección de Obras Públicas para su seguimiento.
2	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe, registra y turna al Departamento de Residencia y Supervisión para su validación.
3	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Valida la estimación y la turna la Departamento de Concursos y Estimaciones para su seguimiento.
4	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe, registra documentación y verifica si reúne los requisitos.
		¿Reúne los requisitos?
		Sí: Se conecta con el paso 7.
5		**No:** Remite por oficio al Departamento de Residencia y Supervisión.
6	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Recibe y solventa observaciones de la estimación y lo turna al Departamento de Concursos y Estimaciones.
7	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe la solventación de observaciones, después de corroborar que cumpla con los requisitos, remite la estimación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para que elabore el formato de afectación de la obra.
8	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe la estimación para elaborar el formato de afectación a la obra pública y lo envía al Departamento de Concursos y Estimaciones.
9	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe formato de afectación a la obra pública y prepara oficio dirigido a la Tesorería Municipal, turnándolo a la Dirección de Obras Públicas para recabar la firma.
10	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe documentación, registra y firma de autorización para remitirlo a la Dirección General de Obras Públicas.
11	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe documentación en dos tantos, registra y firma de autorización para remitirlo a la Tesorería Municipal para su seguimiento y a la Dirección de Obras Públicas.
12	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe documentación y la remite al Departamento de Concursos y Estimaciones.
13	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe documentación y lo turna al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su integración al Expediente Único de Obra.
		FIN

2703

Diagrama:



2704

VII. Departamento de Proyectos de Obra Pública

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de proyectos de obras públicas del Programa Anual de Obras**
Objetivo:	Realizar los estudios preliminares para determinar la factibilidad de la ejecución de obras que serán consideradas en la elaboración del Anteproyecto del Programa Anual de Obras Públicas, así como del Programa Anual de Obras Públicas Autorizado del ejercicio fiscal correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas elaborará los proyectos sustentados en las necesidades de la comunidad, su programación dependerá de la disponibilidad de los recursos financieros y humanos, Vo. Bo. de la persona titular del área y de la aprobación de la administración municipal.
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas elaborará e integrará los proyectos ejecutivos (arquitectónicos e ingeniería) de las obras propuestas para el Anteproyecto del Programa Anual Obra del ejercicio fiscal correspondiente.
- Cuando se tenga el Programa Anual de Obra autorizado el Departamento de Proyectos de Obras Públicas, elaborará levantamiento topográfico, este se integrará de los siguientes elementos; planimetría, trazo de eje, perfil de terreno natural y secciones de terreno natural. Para el caso de realizar levantamiento arquitectónico, se integrará de plantas arquitectónicas, cortes, fachadas, detalles y criterios de instalaciones cuando sea necesario.
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas, solicitará al Departamento de Precios Unitarios la elaboración del presupuesto de obra, previo envío de catálogo de conceptos.
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas elaborará los proyectos autorizados para la integración del Programa Anual de Obra, la aprobación dependerá de la viabilidad técnica y financiera, el visto bueno de la o el titular de la Dirección General de Obras Públicas y la aprobación del Presupuesto de Egresos Municipal del ejercicio fiscal correspondiente.

2705

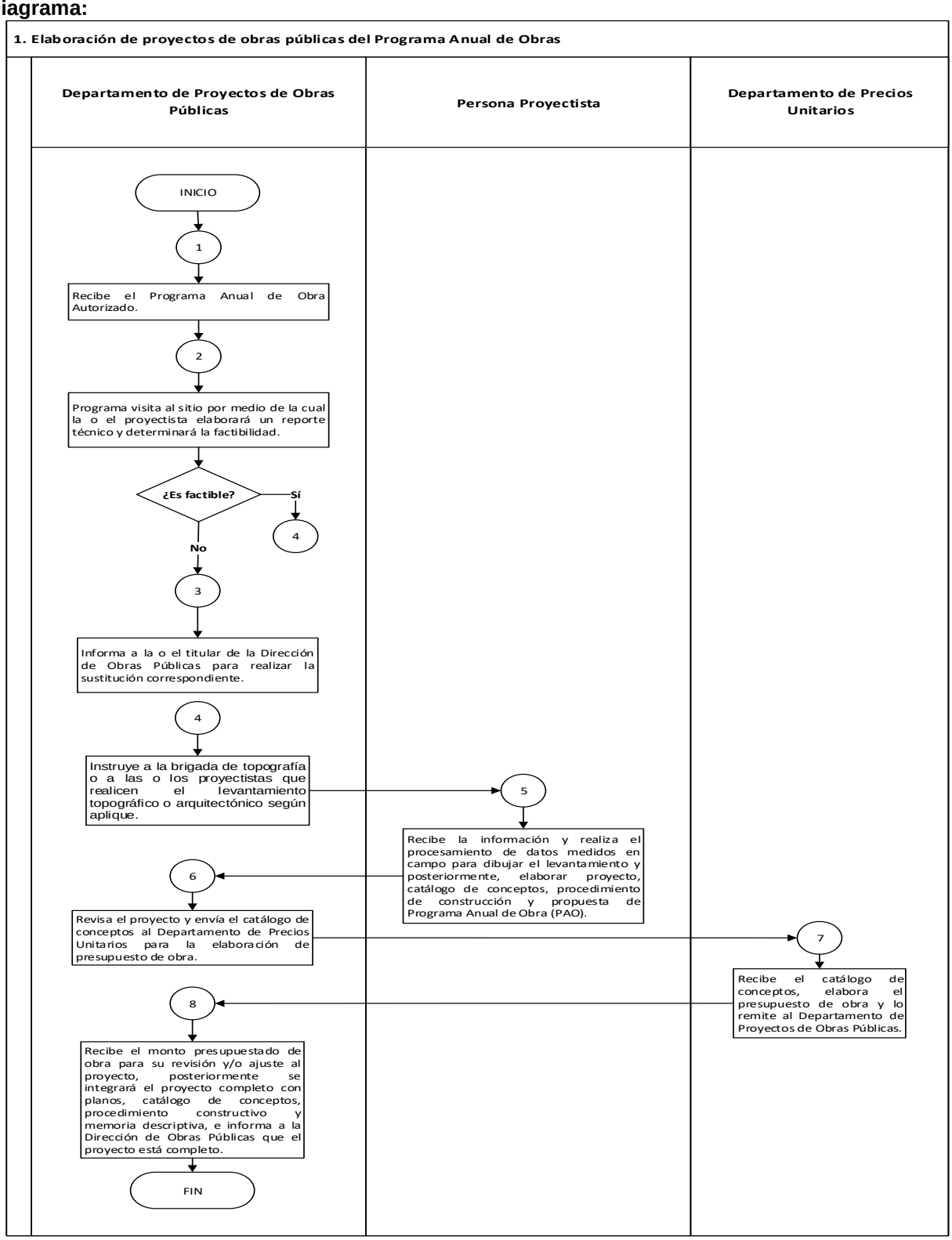
1. Elaboración de proyectos de obras públicas del Programa Anual de Obras

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Proyectos de Obras Públicas**	Recibe el Programa Anual de Obra Autorizado.
2		Programa visita al sitio por medio de la cual la o el proyectista elaborará un reporte técnico y determinará la factibilidad.
		¿Es factible?
3		**No:** Informa a la o el titular de la Dirección de Obras Públicas para realizar la sustitución correspondiente.
		FIN
4		**Si:** Instruye a la brigada de topografía o a las o los proyectistas que realicen el levantamiento topográfico o arquitectónico según aplique.
5	**Persona Proyectista**	Recibe la información y realiza el procesamiento de datos medidos en campo para dibujar el levantamiento y posteriormente, elaborar proyecto, catálogo de conceptos, procedimiento de construcción y propuesta de Programa Anual de Obra (PAO).
6	**Departamento de Proyectos de Obras Públicas**	Revisa el proyecto y envía el catálogo de conceptos al Departamento de Precios Unitarios para la elaboración de presupuesto de obra.
7	**Departamento de Precios Unitarios**	Recibe el catálogo de conceptos, elabora el presupuesto de obra y lo remite al Departamento de Proyectos de Obras Públicas.
8	**Departamento de Proyectos de Obras Públicas**	Recibe el monto presupuestado de obra para su revisión y/o ajuste al proyecto, posteriormente se integrará el proyecto completo con planos, catálogo de conceptos, procedimiento constructivo y memoria descriptiva, e informa a la Dirección de Obras Públicas que el proyecto está completo.
		FIN

2706

Diagrama:



2707

Nombre del Procedimiento: **Validación de solicitudes de obras públicas**

Objetivo: Realizar los estudios preliminares para determinar la factibilidad de la ejecución de las obras solicitadas por la ciudadanía y posteriormente la realización del proyecto ejecutivo, para ser considerado en la propuesta del Programa Anual de Obra del ejercicio fiscal subsecuente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas validará las solicitudes de obras públicas realizadas por la ciudadanía, su programación dependerá de la disponibilidad de los recursos financieros y humanos, así como el Vo. Bo. de la persona titular del área.
- La validación de solicitudes de obras públicas se atiende a través de una visita física al sitio indicado por la persona que lo solicita, al cual acudirá el personal del Departamento de Proyectos de Obras Públicas para la elaboración del reporte técnico correspondiente.
- El Departamento de Proyectos de Obras Públicas notificará la respuesta a la persona que lo solicita.

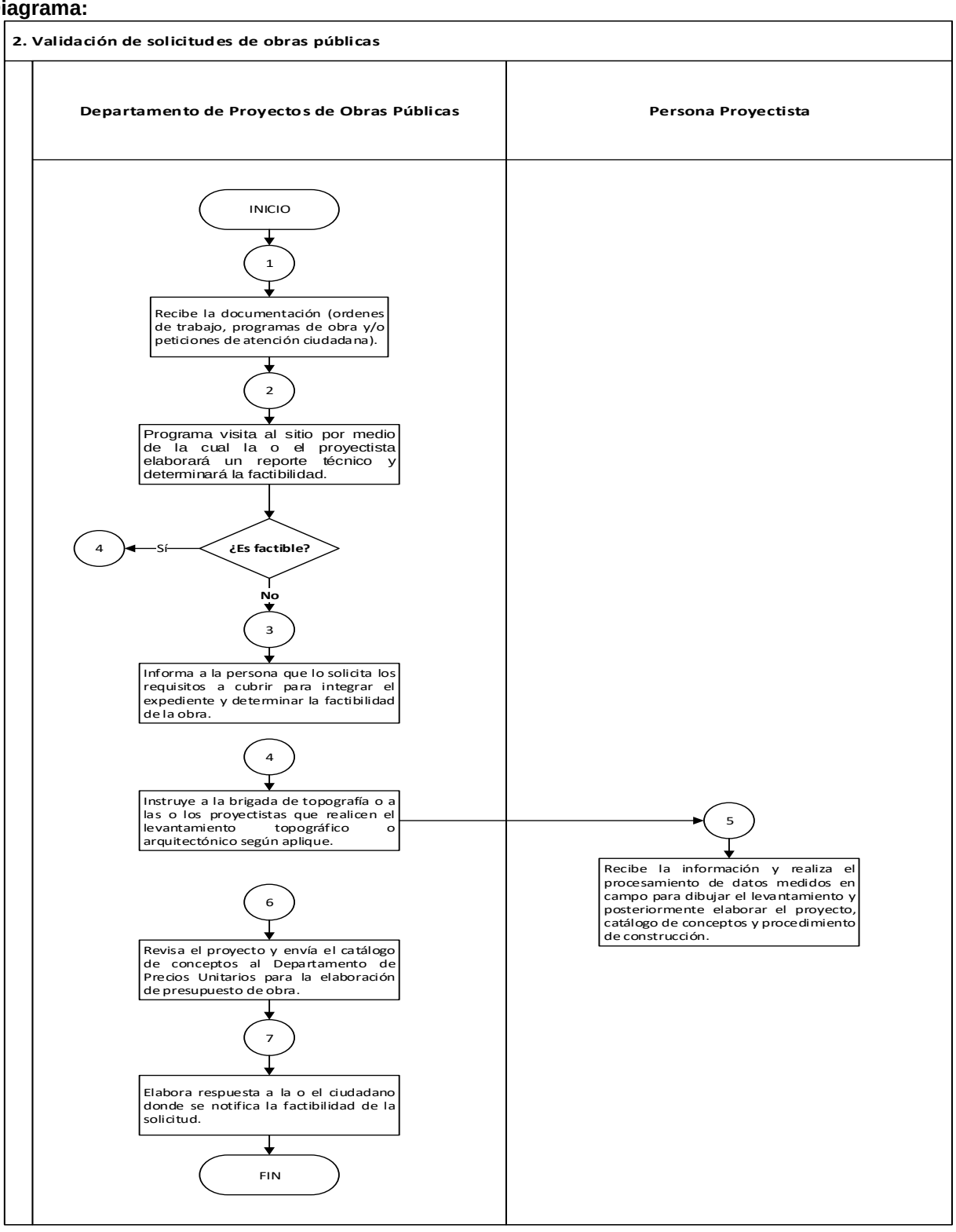
2. Validación de solicitudes de obras públicas

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Proyectos de Obras Públicas	Recibe la documentación (ordenes de trabajo, programas de obra y/o peticiones de atención ciudadana).
2		Programa visita al sitio por medio de la cual la o el proyectista elaborará un reporte técnico y determinará la factibilidad.
		¿Es factible?
3		**No:** Informa a la persona que lo solicita los requisitos a cubrir para integrar el expediente y determinar la factibilidad de la obra.
		FIN
4		**Si:** Instruye a la brigada de topografía o a las o los proyectistas que realicen el levantamiento topográfico o arquitectónico según aplique.
5	Persona Proyectista	Recibe la información y realiza el procesamiento de datos medidos en campo para dibujar el levantamiento y posteriormente elaborar el proyecto, catálogo de conceptos y procedimiento de construcción.
6	Departamento de Proyectos de Obras Públicas	Revisa el proyecto y envía el catálogo de conceptos al Departamento de Precios Unitarios para la elaboración de presupuesto de obra.
7	Departamento de Proyectos de Obras Públicas	Elabora respuesta a la o el ciudadano donde se notifica la factibilidad de la solicitud.
		FIN

2708

Diagrama:



2709

VIII. Departamento de Residencia y Supervisión

Nombre del Procedimiento: **Proceso general de supervisión de la obra pública**

Objetivo: Garantizar la calidad y la eficiencia en la etapa de ejecución de las obras públicas que realiza la Dirección General de Obras Públicas, en apego al cumplimento puntual de la normatividad vigente aplicable, el seguimiento a los programas de obra establecidos y la correcta aplicación de los recursos asignados.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los trabajos se iniciarán en la fecha establecida en el contrato o acuerdo de ejecución, para lo cual, la Dirección de Obras Públicas nombrará o una o un representante que fungirá como residente y/o supervisor(a) de obra, el cual deberá contar con conocimientos, experiencia y habilidades en los trabajos a realizar y conocimiento de la normatividad aplicable, ademas de contar con la capacidad suficiente para administrar,controlar y dirigir los trabajos, todo esto validado por la certificación actualizada de conocimientos y habilidades en residencia y supervisión de obra.
- La persona contratista o área ejecutora, designará a la o el representante que fungirá como superintendente de obra, validado por la certificación actualizada de conocimientos y habilidades en superintendencia de obra, para cumplir con la ejecución de los trabajos conforme al contrato o lo emitido en el acuerdo correspondiente.
- El Departamento de Residencia y Supervisión vigilará la forma y términos de garantizar la correcta inversión de los anticipos (en caso de otorgamiento de anticipo) y el cumplimiento del contrato o del acuerdo de ejecución (obras por administración directa) en cuanto a montos, conceptos y programas de obra.
- El Departamento de Residencia y Supervisión, dará a conocer a la persona contratista los lineamientos para el inicio de los trabajos.
- La persona contratista entregará la documentación de inicio de obra, ratificará el programa de concurso y presentará a su laboratorio de control de calidad.
- La apertura de la bitácora de obra será requisitada en los términos que establece la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento o el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento.
- La bitácora de obra deberá permanecer en la residencia de obra y bajo la custodia de la persona residente de obra o, en su caso, de la o el supervisor, a fin de que las consultas necesarias se realicen, de ser posible, en el sitio de los trabajos, siendo obligatorio su uso en todas las obras a ejecutar tanto por contrato como por administración directa.
- Las estimaciones deberán presentarse con la periodicidad o las fechas para tal efecto indicadas en el contrato o acuerdo de ejecución, en caso contrario la persona residente deberá calcular y notificar a la persona contratista la aplicación de las retenciones y penas convencionales correspondientes. Para el caso de obras ejecutadas en la modalidad de administración directa, se estableceran entregas de generadores y avances quincenales.
- Para iniciar el procedimiento de recepción de los trabajos, la persona contratista o área ejecutora (Coordinación de Obras por Administración Directa), deberá notificar la terminación de los mismos mediante la bitácora y por escrito, anexando los documentos de soporte que incluyen: una relación de las estimaciones o de gastos aprobados, monto ejercido y créditos a favor o en contra.

2710

- Los oficios de invitación al acto de entrega-recepción de la obra serán entregados a las instancias participantes cinco días hábiles antes de la fecha programada. Previo a la entrega-recepción, la persona contratista (en el caso de obras ejecutadas por contrato) remitirá al Departamento de Concursos y Estimaciones la fianza de vicios ocultos para su revisión como lo marca el artículo 238 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, si esto no ocurre el acto de entrega recepción será suspendido. En el caso de las obras por administración directa, el acto de entrega recepción se programará cuando el área ejecutora, remita a residencia de obra la comprobación de todos los insumos empleados en la ejecución de la obra.
- Para dar por terminados, parcial o totalmente, los derechos y obligaciones asumidos por las partes en un contrato de obra pública o servicios relacionados, la persona contratante deberá elaborar el finiquito correspondiente, anexando el acta de recepción física de los trabajos. Dentro de los treinta días siguientes a la recepción de los trabajos la persona contratante deberá notificar a la persona contratista la fecha, lugar y hora en que se llevará a cabo el finiquito mediante escrito entregado a su representante legal o su superintendente de construcción, la persona contratista tendrá la obligación de acudir a este requerimiento. En caso de no hacerlo, la persona contratante elaborará el finiquito en el plazo y la forma que para tal efecto se hubiere determinado en la notificación. Esta premisa aplica solamente en el caso de obras contratadas.
- Si durante la vigencia del contrato o durante el proceso de ejecución de los trabajos, la persona contratante, se percata de la necesidad de ejecutar cantidades adicionales o conceptos extraordinarios no previstos en el catálogo original del contrato, ordenará su ejecución; si la persona contratista o la Coordinación de Obras por Administración Directa es quien conoce de la necesidad, deberá notificarlo a la persona contratante para que resuelva lo conducente.
- La persona contratista o la parte ejecutora (Coordinación de Obras por Administración Directa) sólo podrá ejecutar los trabajos con la autorización por escrito del perosnal del servicio público facultado en el contrato para ese fin y, con la nota en bitácora que asiente la residencia de obra, salvo situaciones de urgencia en las que no sea posible esperar la autorización.

2711

1. Proceso general de supervisión de la obra pública

Descriptivo:

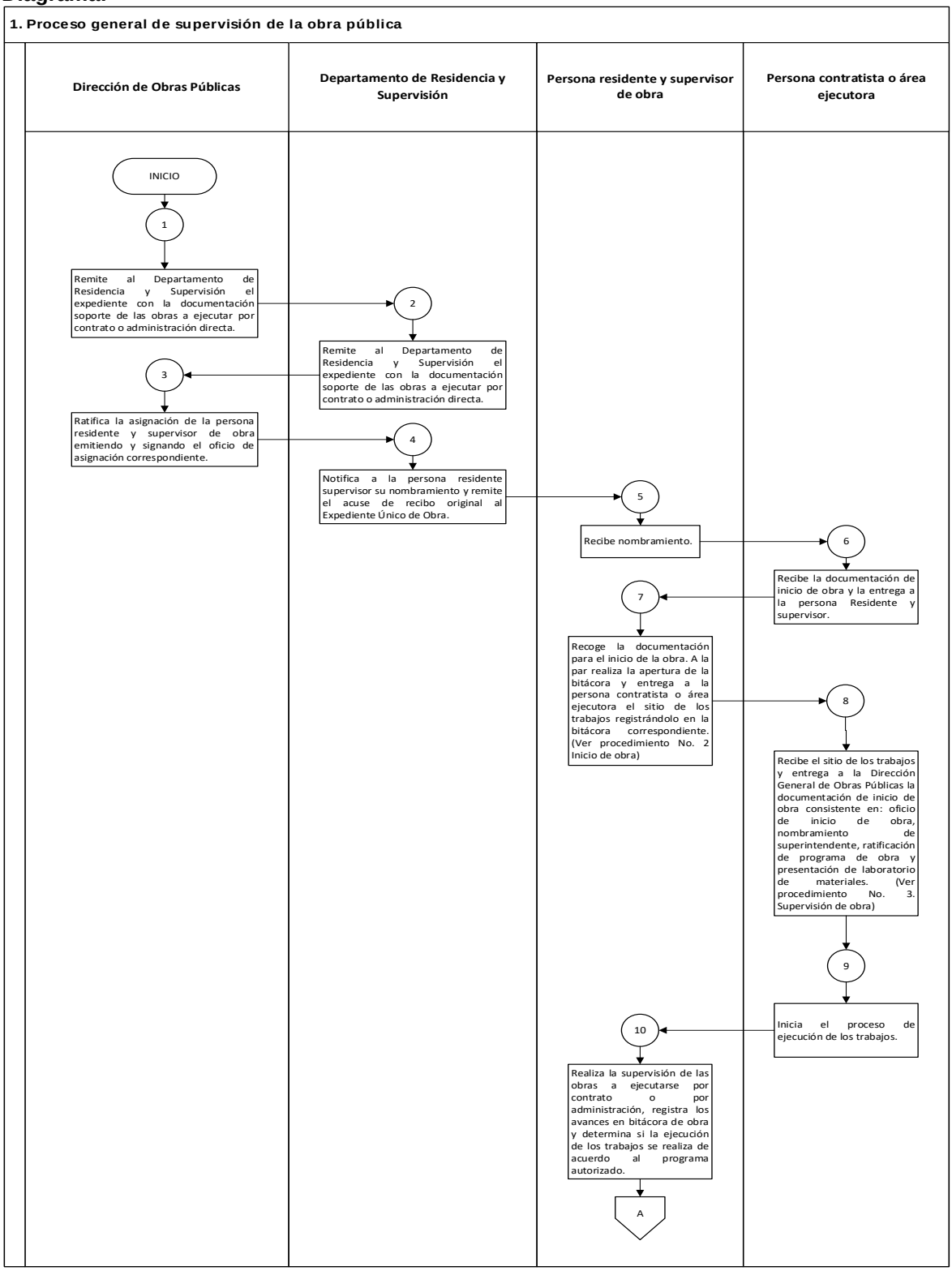
No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Obras Públicas**	Remite al Departamento de Residencia y Supervisión el expediente con la documentación soporte de las obras a ejecutar por contrato o administración directa.
2	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Recibe la documentación y de acuerdo a los alcances de la obra propone a la persona residente y supervisor para su asignación.
3	**Dirección de Obras Públicas**	Ratifica la asignación de la persona residente y supervisor de obra emitiendo y signando el oficio de asignación correspondiente.
4	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Notifica a la persona residente supervisor su nombramiento y remite el acuse de recibo original al Expediente Único de Obra.
5	**Persona residente y supervisor**	Recibe nombramiento.
6	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Recibe la documentación de inicio de obra y la entrega a la persona residente y supervisor.
7	**Persona residente y supervisor de obra**	Recoge la documentación para el inicio de la obra. A la par realiza la apertura de la bitácora y entrega a la persona contratista o área ejecutora el sitio de los trabajos registrándolo en la bitácora correspondiente. (Ver procedimiento No. 2 Inicio de obra)
8	**Persona contratista o área ejecutora**	Recibe el sitio de los trabajos y entrega a la Dirección General de Obras Públicas la documentación de inicio de obra consistente en: oficio de inicio de obra, nombramiento de superintendente de construcción, ratificación de programa de obra y presentación de laboratorio de materiales. (Ver procedimiento No. 3. Supervisión de obra)
9		Inicia el proceso de ejecución de los trabajos.
10	**Persona residente y supervisor de obra**	Realiza la supervisión de las obras a ejecutarse por contrato o por administración, registra los avances en bitácora de obra y determina si la ejecución de los trabajos se realiza de acuerdo al programa autorizado.
		¿Ejecuta de acuerdo al programa autorizado?
11	**Persona contratista o área ejecutora**	**No:** Solicita convenio modificatorio por ampliación de plazo y manifiesta la solitud en bitácora de obra. (*Ver procedimiento No. 4. Convenio modificatorio de plazo*)
12		**Sí:** Continúa con la ejecución de los trabajos.
13		Detecta la necesidad de realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo.
14		Solicita autorización de volúmenes adicionales de conceptos fuera de catálogo, matrices y elabora nota de bitácora. (*Ver procedimiento No. 5. Convenio modificatorio por volúmenes adicionales y/o conceptos y montos fuera de catálogo*)
15		Autorizados los volúmenes adicionales, de conceptos fuera de catálogo y matrices, continua con la ejecución de la obra.
16		Presenta números generadores a la persona residente supervisor para elaborar estimación. (*Ver procedimiento No. 6. Trámite de estimaciones)*
17	**Persona residente y**	Recibe, revisa y concilia generadores proporcionados por la persona contratista o área ejecutora para generar la estimación correspondiente de acuerdo al avance de la obra.

2712

18	**supervisor de obra**	Continúa con la supervisión de la ejecución de la obra y valida si la persona contratista o área ejecutara cumple con el programa de obra autorizado.
		¿Ejecuta de acuerdo al programa autorizado?
19	**Departamento de Residencia y Supervisión**	**No:** Inicia procedimiento de rescisión de contrato, terminación anticipada, suspensión temporal de la obra o la aplicación de penas convencionales, según sea el caso. (Ver procedimiento No. 7 Suspensión temporal de obra, No. 8 Terminación anticipada, No. 9 Rescisión de contrato y 10. Aplicación de penas convencionales)
		FIN
20	**Persona residente y supervisor de obra**	**Si:** Determina que la persona contratista o área ejecutora si cumple con la ejecución de la obra conforme al programa de obra autorizado.
21	**Persona contratista o área ejecutora**	Concluye los trabajos autorizados (Ver procedimiento No. 11. Recepción y finiquito de los trabajos) e inicia la conformación de la estimación finiquito. (Ver procedimiento No. 6. Trámite de estimaciones)
22	**Persona residente y supervisor de obra**	Elabora actas de cierre de contrato, acta entrega al área operativa, acta finiquito y acta de conclusión de derechos y obligaciones.
23		Integra las documentales para envió al Departamento de Planeación y Evaluación de Obra Pública y su integración en el expediente único de obra.
		FIN

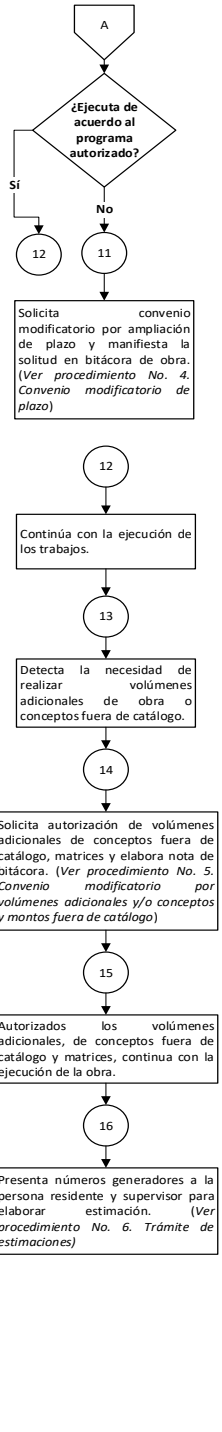
2713

Diagrama:



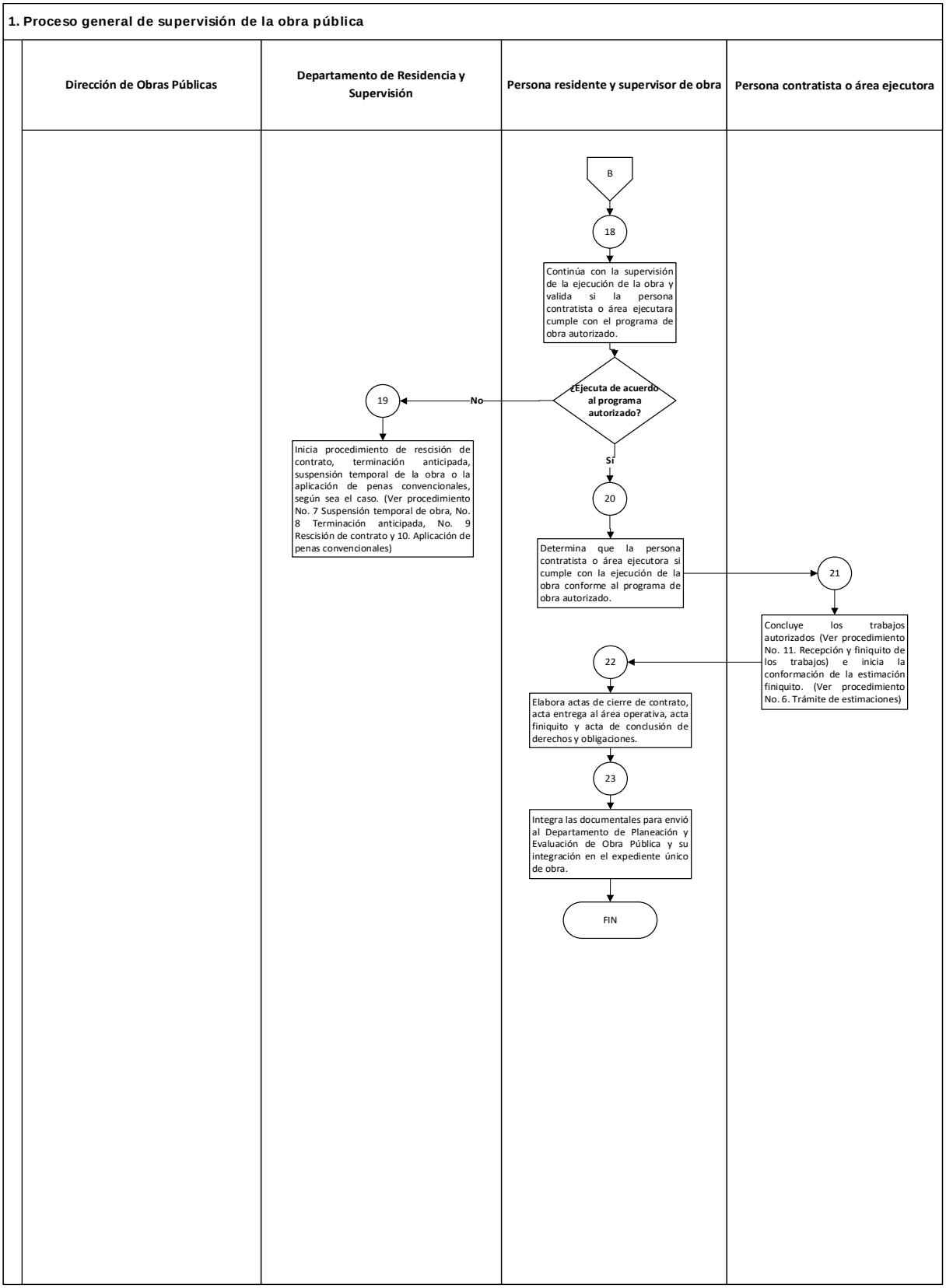
2714

1. Proceso general de supervisión de la obra pública

Dirección de Obras Públicas	Departamento de Residencia y Supervisión	Persona residente y supervisor de obra	Persona contratista o área ejecutora
			

2715

1. Proceso general de supervisión de la obra pública



2716

Nombre del Procedimiento: **Inicio de obra**

Objetivo: Vigilar que el inicio de los trabajos de ejecución de obra pública, por contrato o por administración se realice en los términos establecidos por la normatividad vigente aplicable, así como dar a conocer a la o el contratista y/o área ejecutora el seguimiento que se hará de los trabajos, los lineamientos y particularidades de los trabajos o acuerdo de ejecución.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los trabajos se iniciarán en la fecha establecida contractualmente o en el acuerdo de ejecucion, para lo cual, la Dirección de Obras Públicas nombrará una o un representante que fungirá como la persona residente de obra, el cual deberá contar con conocimientos, experiencia y habilidades en los trabajos a realizar y conocimiento de la normatividad aplicable, ademas de contar con la capacidad suficiente para administrar,controlar y dirigir los trabajos, todo esto validado por la certificación actualizada de conocimientos y habilidades en residencia de obra.
- La persona contratista o área ejecutora, designará a la o el representante que fungirá como superintendente de obra, validado por la certificación actualizada de conocimientos y habilidades en superintendencia de obra. Ambas designaciones deberán de constar por escrito y será la persona responsable de la ejecucion de la obra conforme a los anexos del contrato.
- La apertura de la bitácora será requisitada en los términos establecidos en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las Mismas y su Reglamento y en el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento.
- El Departamento de Residencia y Supervisión, dará a conocer a la persona contratista los lineamientos para el inicio de los trabajos.
- La persona contratista o área ejecutora entregará la documentación de inico de obra, ratificará el programa autorizado y presentará a su laboratorio de control de calidad.

2717

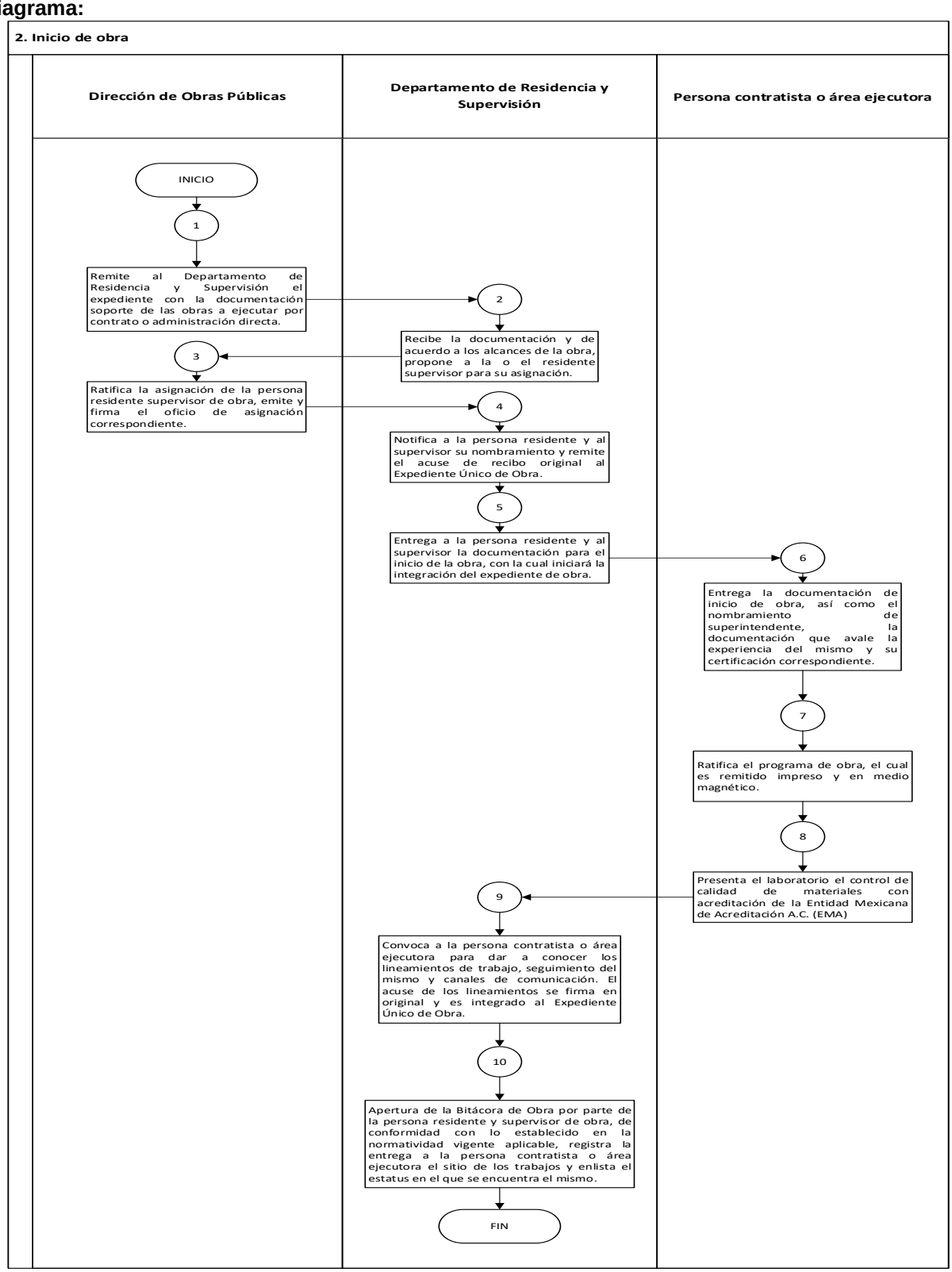
2. Inicio de obra

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Obras Públicas**	Remite al Departamento de Residencia y Supervisión el expediente con la documentación soporte de las obras a ser ejecutadas por contrato o administración directa.
2	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Recibe la documentación y de acuerdo a los alcances de la obra, propone a la o el residente supervisor para su asignación.
3	**Dirección de Obras Públicas**	Ratifica la asignación de la persona residente supervisor de obra, emite y firma el oficio de asignación correspondiente.
4	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Notifica a la persona residente supervisor su nombramiento y remite el acuse de recibo original al Expediente Único de Obra.
5		Entrega a la persona residente y al supervisor la documentación para el inicio de la obra, con la cual iniciará la integración del expediente de obra.
6	**Persona contratista/ Área ejecutora**	Entrega la documentación de inicio de obra, así como el nombramiento de superintendente, la documentación que avale la experiencia del mismo y su certificación correspondiente.
7		Ratifica el programa de obra, el cual es remitido impreso y en medio magnético.
8		Presenta el laboratorio el control de calidad de materiales con acreditación de la Entidad Mexicana de Acreditación A.C. (EMA)
9	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Convoca a la persona contratista o área ejecutora para dar a conocer los lineamientos de trabajo, seguimiento del mismo y canales de comunicación. El acuse de los lineamientos se firma en original y es integrado al Expediente Único de Obra.
10		Apertura de la Bitácora de Obra por parte de la persona residente y supervisor de obra, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente aplicable, registra la entrega a la persona contratista o área ejecutora el sitio de los trabajos y enlista el estatus en el que se encuentra el mismo.
		FIN

2718

Diagrama:



2719

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de obra**

Objetivo: Garantizar que la ejecución de los trabajos de construcción de la obra pública por contrato o administración se haga en apego al cumplimiento de la normativa, el seguimiento de las especificaciones y del programa de trabajo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La persona y residente supervisor de obra deberá llevar registro de los avances y verificar que los mismos se hagan dentro de lo programado.
- La persona residente y supervisor de obra deberá registrar en la Bitácora de Obra, al menos una nota por semana, así como enlistar en esta todos los eventos relevantes, los acuerdos, las instrucciones y los faltantes o pendientes inherentes a la ejecución de los trabajos.
- La persona contratista o área ejecutora responderá a través de la Bitácora de Obra: el aviso de correcciones realizadas a solicitud de la persona contratista o área ejecutora, contestación a notas de residencia y la solicitud de validación de avances.
- Deberá notificarse de manera formal a la persona contratista o área ejecutora los atrasos, por el mismo medio, deberá contestar con las acciones que la misma emprenderá para resarcir los atrasos.
- Si durante la vigencia del contrato, la persona contratante, se percata de la necesidad de ejecutar cantidades adicionales o conceptos extraordinarios no previstos en el catálogo original, ordenará su ejecución; si la persona contratista o área ejecutora es quien conoce de la necesidad, deberá notificarlo a la o el contratante para que resuelva lo conducente. 2720
- La persona contratista o área ejecutora sólo podrá ejecutar los trabajos con la autorización por escrito del personal del servicio público facultado en el contrato para ese fin y, con la nota en bitácora que asiente la residencia de obra, salvo situaciones de urgencia en las que no sea posible esperar la autorización.

3. Supervisión de obra

Descriptivo:

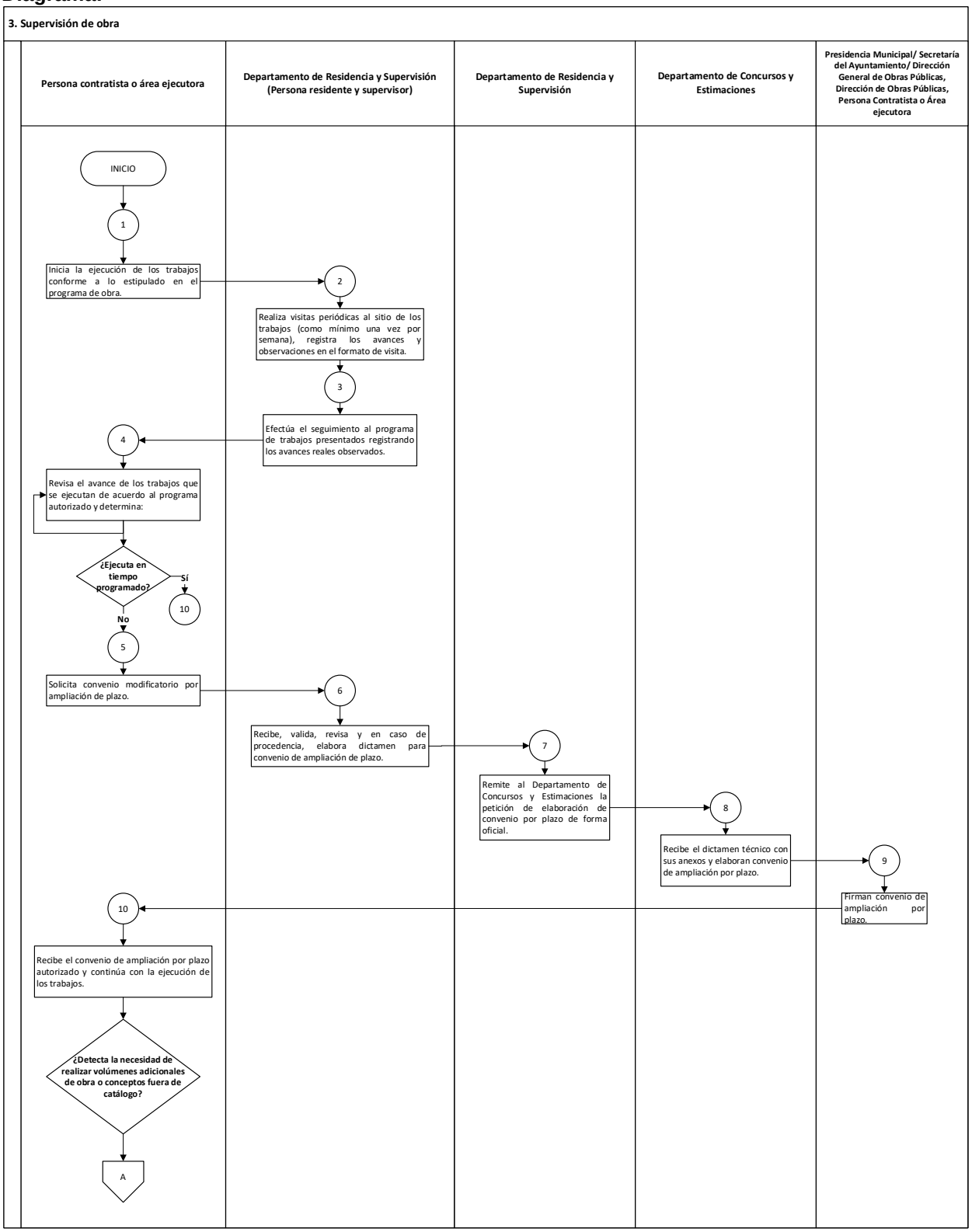
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona contratista/área ejecutora**	Inicia la ejecución de los trabajos conforme a lo estipulado en el programa de obra.
2	**Departamento de Residencia y Supervisión (Persona residente supervisor)**	Realiza visitas periódicas al sitio de los trabajos (como mínimo una vez por semana), registra los avances y observaciones en el formato de visita.
3		Efectúa el seguimiento al programa de trabajos presentados registrando los avances reales observados.
4	**Persona contratista/área ejecutora**	Revisa el avance de los trabajos que se ejecutan de acuerdo al programa autorizado y determina:
		¿Ejecuta en tiempo programado?
		Sí: Se conecta con el paso 10
5		**No:** Solicita convenio modificatorio por ampliación de plazo.
6	**Departamento de Residencia y Supervisión (persona Residente supervisor)**	Recibe, valida, revisa y en caso de procedencia, elabora dictamen para convenio de ampliación de plazo.
7	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Remite al Departamento de Concursos y Estimaciones la petición de elaboración de convenio por plazo de forma oficial.
8	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe el dictamen técnico con sus anexos y elaboran convenio de ampliación por plazo.
9	**Presidencia Municipal/ Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Persona Contratista o Área ejecutora**	Firman convenio de ampliación por plazo.
10	**Persona contratista o área ejecutora**	Recibe el convenio de ampliación por plazo autorizado y continúa con la ejecución de los trabajos.
		¿Detecta la necesidad de realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo?
11		**No:** Continua con los trabajos.
12		**Sí:** Solicita la autorización para realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo. Ver *(Convenio modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo)*
13	**Departamento de Residencia y Supervisión (Persona Residente supervisor)**	Recibe, revisa y determina la procedencia de los volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo.
		¿Son procedentes?
14		**No:**

2721

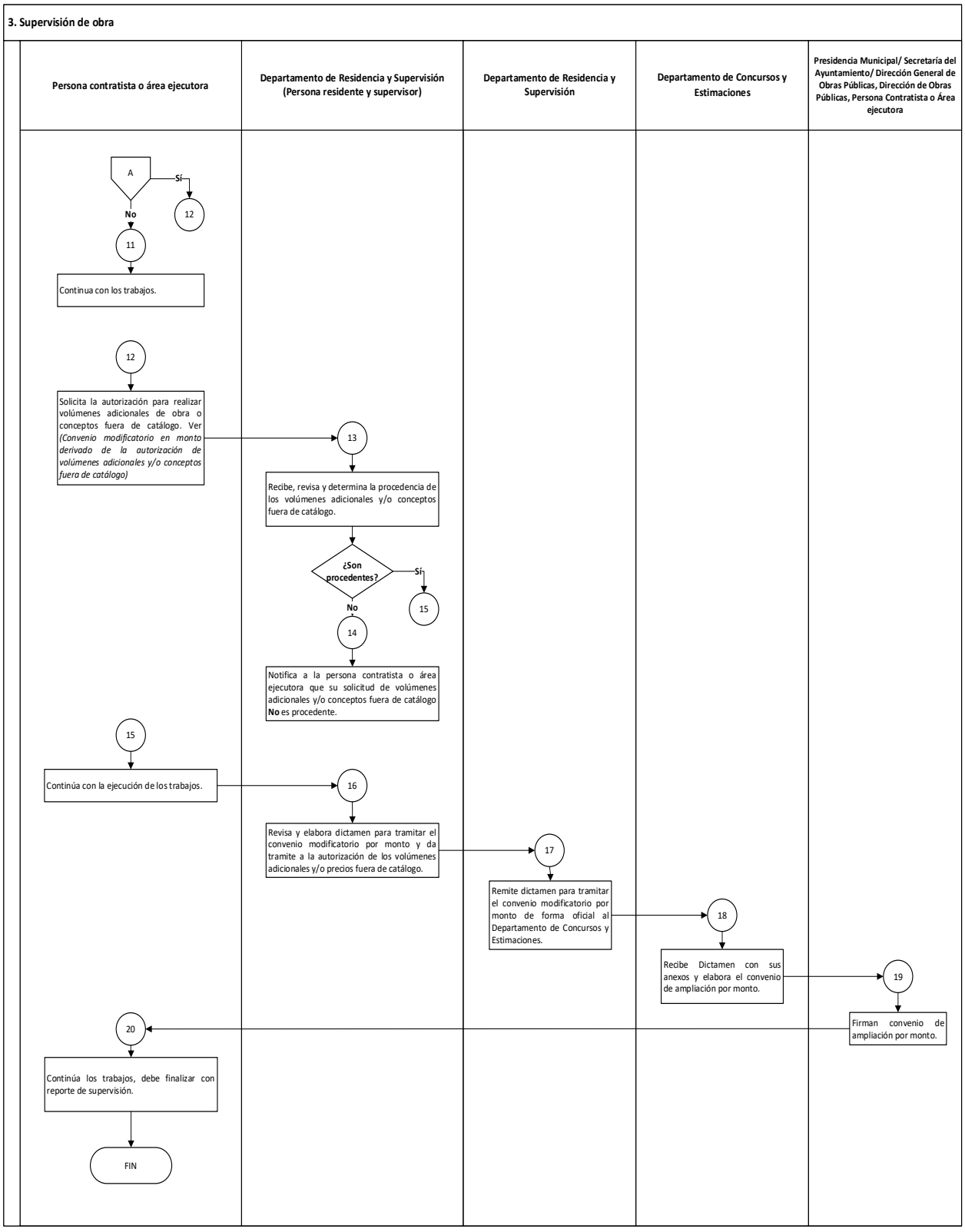
		Notifica a la persona contratista o área ejecutora que su solicitud de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo no es procedente.
		FIN
15	**Persona contratista o área ejecutora**	**Sí:** Continúa con la ejecución de los trabajos.
16	**Departamento de Residencia y Supervisión (persona residente supervisor)**	Revisa y elabora dictamen para tramitar el convenio modificatorio por monto y da tramite a la autorización de los volúmenes adicionales y/o precios fuera de catálogo.
17	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Remite dictamen para tramitar el convenio modificatorio por monto de forma oficial al Departamento de Concursos y Estimaciones.
18	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe Dictamen con sus anexos y elabora el convenio de ampliación por monto.
19	**Presidencia Municipal/Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Obras Públicas/ Dirección de Obras Públicas/ Contratista o Área ejecutora**	Firman convenio de ampliación por monto.
20	**Persona contratista o área ejecutora**	Continúa los trabajos, debe finalizar con reporte de supervisión.
		FIN

2722

Diagrama:



2723


3. Supervisión de obra
Persona contratista o área ejecutora
Departamento de Residencia y Supervisión (Persona residente y supervisor)
Departamento de Residencia y Supervisión
Departamento de Concursos y Estimaciones
Presidencia Municipal/ Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Persona Contratista o Área ejecutora
A
Sí
No
12
11
Continua con los trabajos.
12
Solicita la autorización para realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo. Ver (Convenio modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo)
13
Recibe, revisa y determina la procedencia de los volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo.
¿Son procedentes?
Sí
15
No
14
Notifica a la persona contratista o área ejecutora que su solicitud de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo No es procedente.
15
Continúa con la ejecución de los trabajos.
16
Revisa y elabora dictamen para tramitar el convenio modificatorio por monto y da tramite a la autorización de los volúmenes adicionales y/o precios fuera de catálogo.
17
Remite dictamen para tramitar el convenio modificatorio por monto de forma oficial al Departamento de Concursos y Estimaciones.
18
Recibe Dictamen con sus anexos y elabora el convenio de ampliación por monto.
19
Firman convenio de ampliación por monto.
20
Continúa los trabajos, debe finalizar con reporte de supervisión.
FIN

2724

Nombre del Procedimiento: **Convenio modificatorio de plazo**

Objetivo: Dar trámite en tiempo y forma, de conformidad con la normatividad vigente aplicable a aquellos casos en que derivado de un desfase en la ejecución del programa de obra autorizado, sea necesaria la solicitud de un convenio modificatorio de plazo que permita continuar con el proceso constructivo de la obra pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- Si durante la vigencia del contrato, la persona contratante, se percata de la necesidad de ampliar el tiempo de trabajo estipulado en el programa de obra autorizado, ordenará su ejecución; si la persona contratista o área ejecutora es quien conoce de la necesidad, deberá notificarlo a la persona contratante para que resuelva lo conducente, de conformidad con lo establecido en el Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- Solamente se autorizaran periodos de ampliación de tiempo soportados por la notas de bitácora donde se indique la temporalidad y el motivo, indicando en todo momento fecha de inicio del atraso, asi como su fecha de término.
- Llevar el seguimiento del Programa de Obra autorizado e indicar si dentro de los tiempos estipulados y derivado del proceso constructivo es necesario ampliar los tiempos de ejecución.
- Para que el Departamento de Residencia y Supervisión, valide retrasos en la ejecución de los trabajos derivados de inclemencias del clima, es necesario se presenten los registros de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) de las fechas indicas y del sitio de proyecto, anexo a todo el soporte anteriormente indicado.
- Se pueden incluir como soporte de retraso minutas de campo, acuerdos o documentos con integrantes del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI), reportes fotograficos y demas documentación que la residencia y la superintencida de obra realicen como soporte para validar los retrasos correspondientes.
- La persona contratista o área ejecutora deberá entregar una justificación escrita soportada con toda la documentación anteriormente descrita y que cumpla con lo solicitado en la normatividad aplicable, para continuar con el tramité correspondiente.
- La persona residente y supervisor deberá elaborar el dictamen que dé sustento al convenio modificatorio de plazo.
- El Departamento de Concursos y Estimaciones es el área responsable de elaborar el convenio modificatorio de plazo y tramitar su autorización.
- Se autorizará el convenio modificatorio en plazo cuando obedezca a causa no imputbles al contratista, tales como el atraso en el pago del anticipo, la presencia de algun fenomeno natural o situación sanitaria o social y/o modificaciones al proyecto que sean necesarios para la puesta en marcha de los trabajos.

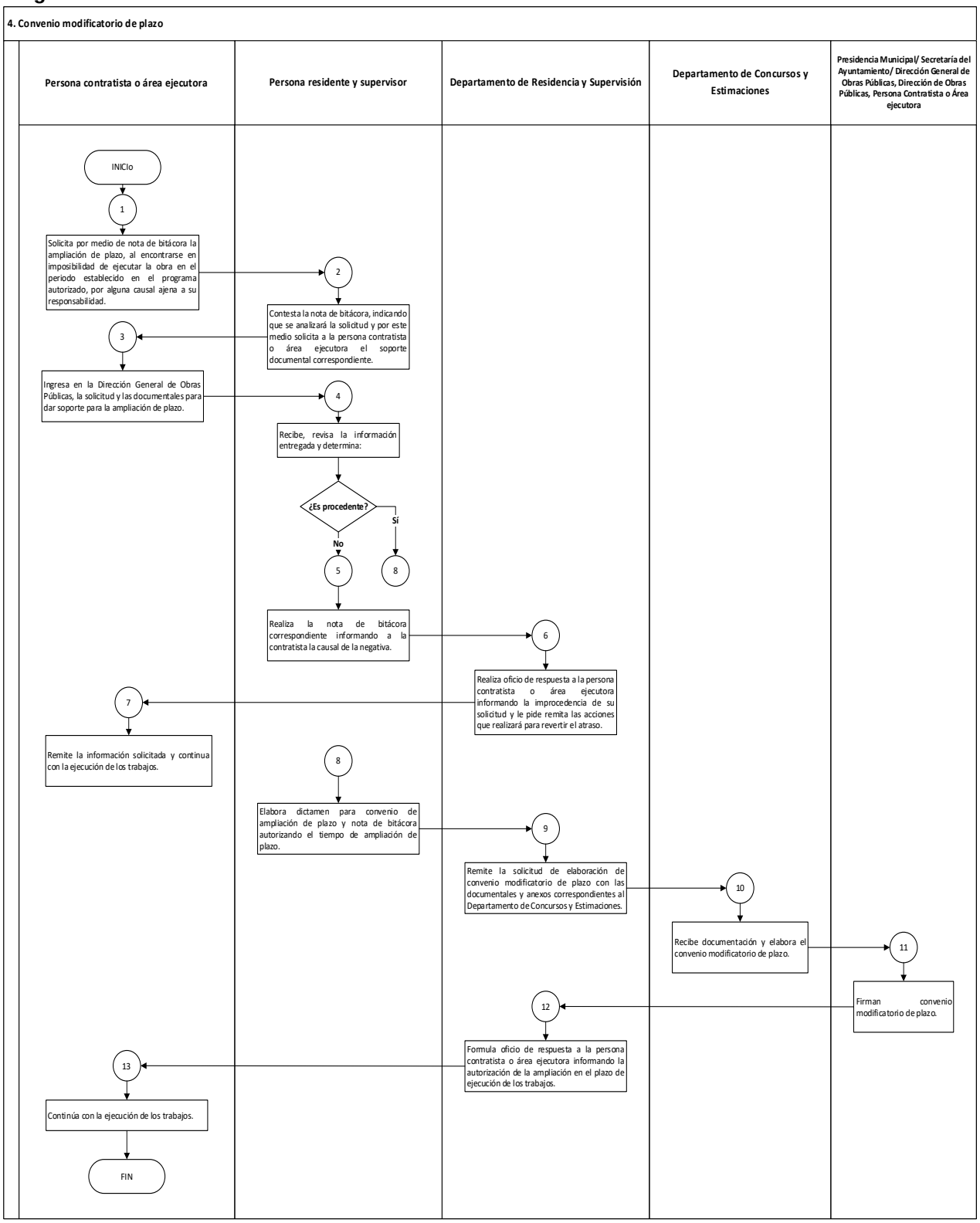
2725

4. Convenio modificatorio de plazo
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Persona contratista/área ejecutora**	Solicita por medio de nota de bitácora la ampliación de plazo, al encontrarse en imposibilidad de ejecutar la obra en el periodo establecido en el programa autorizado, por alguna causal ajena a su responsabilidad.
2	**Persona residente y supervisor**	Contesta la nota de bitácora, indicando que se analizará la solicitud y por este medio solicita a la persona contratista o área ejecutora el soporte documental correspondiente.
3	**Persona contratista/área ejecutora**	Ingresa en la Dirección General de Obras Públicas, la solicitud y las documentales para dar soporte para la ampliación de plazo.
4	**Persona residente y supervisor**	Recibe, revisa la información entregada y determina:
		¿Es procedente?
5		**No:** Realiza la nota de bitácora correspondiente informando a la contratista la causal de la negativa.
6	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Realiza oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la improcedencia de su solicitud y le pide remita las acciones que realizará para revertir el atraso.
7	**Persona contratista o área ejecutora**	Remite la información solicitada y continua con la ejecución de los trabajos.
		FIN
8	**Persona residente y supervisor**	**Sí:** Elabora dictamen para convenio de ampliación de plazo y nota de bitácora autorizando el tiempo de ampliación de plazo.
9	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Remite la solicitud de elaboración de convenio modificatorio de plazo con las documentales y anexos correspondientes al Departamento de Concursos y Estimaciones.
10	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe documentación y elabora el convenio modificatorio de plazo.
11	**Presidencia Municipal/Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Contratista o Área ejecutora**	Firman convenio modificatorio de plazo.
12	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Formula oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la autorización de la ampliación en el plazo de ejecución de los trabajos.
13	**Persona contratista o área ejecutora**	Continúa con la ejecución de los trabajos.
		FIN

2726

Diagrama:



2727

Nombre del Procedimiento:	**Convenio modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo**
Objetivo:	Tramitar en tiempo y forma de conformidad con la normatividad vigente aplicable en aquellos casos en los cuales, durante la ejecución de la obra pública, se detecte la necesidad de solicitar un convenio modificatorio en monto por volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo, indispensables para la correcta conclusión de los trabajos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Si durante la vigencia de la etapa de ejecución de los trabajos, la persona contratante, se percata de la necesidad de ejecutar volumenes adicionales de los conceptos del contrato o conceptos no incluidos dentro del catálogo del contrato, ordenará su ejecución; si la persona contratista o el área ejecutora es quien conoce de la necesidad, deberá notificara la persona contratante para que resuelva lo conducente.
- Solamente se autorizarán conceptos con volumen adicional o conceptos fuera de catálogo soportados por la notas de bitácora donde se indique la necesidad de su ejecución y los volumenes de los mismos, indicando en todo momento fechas de inicio y término. Asimismo, se verificará de forma previa la suficiencia presupuestal y sus especificaciones técnicas.
- Llevar el seguimiento del Programa de Obra y la consecución de sus procesos constructivos en cuanto a su volumen de obra, e indicar si dentro de los conceptos estipulados es necesario ampliar los volumenes de los conceptos del catálogo o la ejecución de volumenes no incluidos dentro del mismo pero indispensables para la correcta conclusión de los trabajos. 2728
- Se pueden incluir como soporte del trámite de volumenes adicionales o conceptos fuera de catálogo minutas de campo, acuerdos o documentos con integrantes del COCICOVI y demas documentación que la residencia y la superintendencia de obra realicen como soporte.
- La persona contratista o área ejecutora deberá entregar una justificación escrita soportada con toda la documentación anteriormente descrita, así como el oficio de solicitud de autorización de volúmenes adicionales y/o de conceptos fuera de catálogo con sus matrices, además de cumplir con lo solicitado en la normatividad aplicable, para continuar con el tramité correspondiente.

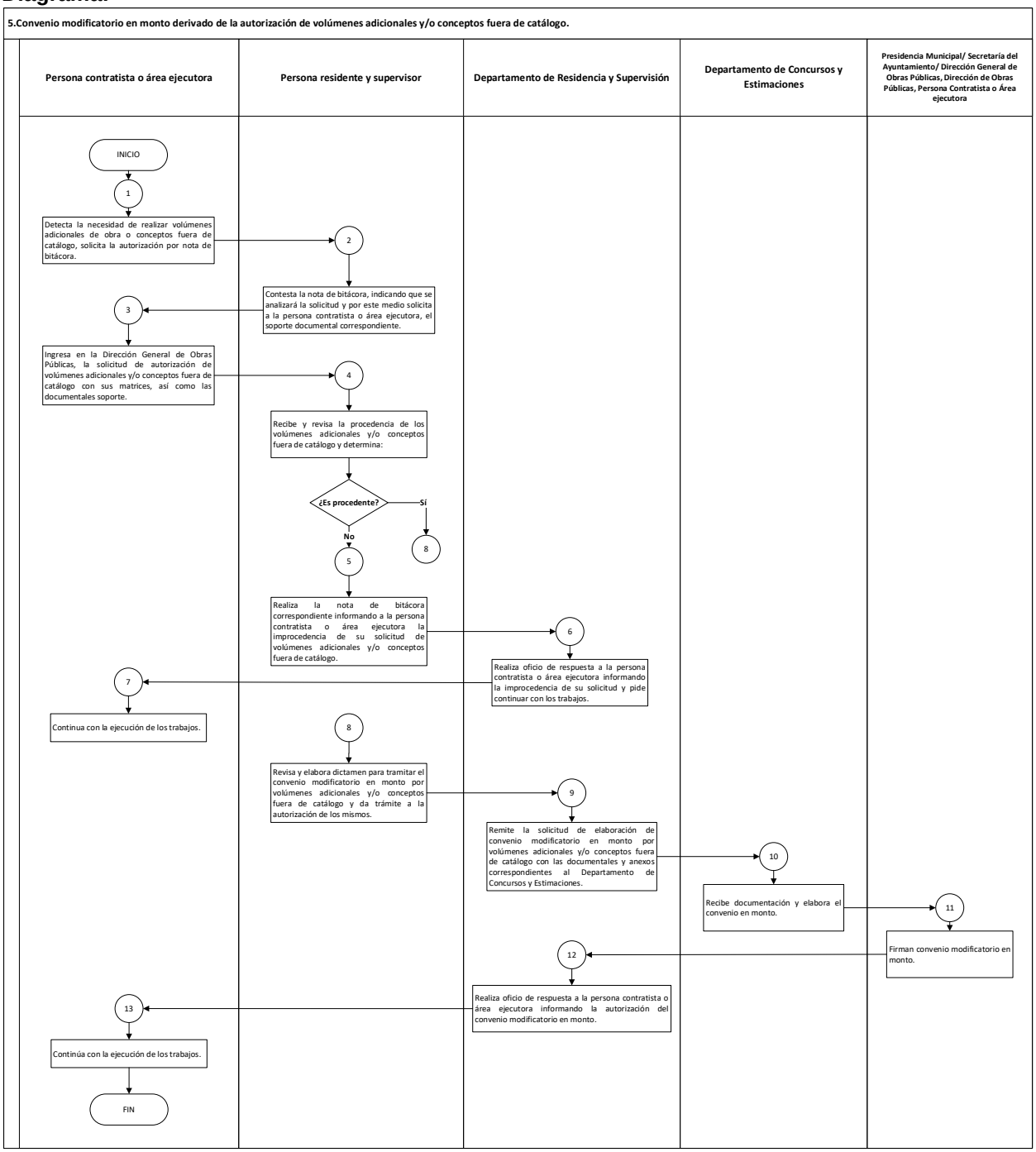
5. Convenio modificatorio en monto derivado de la autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Persona contratista o área ejecutora**	Detecta la necesidad de realizar volúmenes adicionales de obra o conceptos fuera de catálogo, solicita la autorización por nota de bitácora.
2	**Persona residente y supervisor**	Contesta la nota de bitácora, indicando que se analizará la solicitud y por este medio solicita a la persona contratista o área ejecutora, el soporte documental correspondiente.
3	**Persona contratista o área ejecutora**	Ingresa en la Dirección General de Obras Públicas, la solicitud de autorización de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo con sus matrices, así como las documentales soporte.
4	**Persona residente y supervisor**	Recibe y revisa la procedencia de los volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo y determina:
		¿Es procedente?
5		**No:** Realiza la nota de bitácora correspondiente informando a la persona contratista o área ejecutora la improcedencia de su solicitud de volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo.
6	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Realiza oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la improcedencia de su solicitud y pide continuar con los trabajos.
7	**Persona contratista o área ejecutora**	Continúa con la ejecución de los trabajos.
		FIN
8	**Persona residente y supervisor**	**Sí:** Revisa y elabora dictamen para tramitar el convenio modificatorio en monto por volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo y da trámite a la autorización de los mismos.
9	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Remite la solicitud de elaboración de convenio modificatorio en monto por volúmenes adicionales y/o conceptos fuera de catálogo con las documentales y anexos correspondientes al Departamento de Concursos y Estimaciones.
10	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe documentación y elabora el convenio en monto.
11	**Presidencia Municipal/Secretaría del Ayuntamiento/Dirección General de Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas, Persona Contratista o Área ejecutora**	Firman convenio modificatorio en monto.
12	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Realiza oficio de respuesta a la persona contratista o área ejecutora informando la autorización del convenio modificatorio en monto.
13	**Persona contratista o área ejecutora**	Continúa con la ejecución de los trabajos.
		FIN

2729

Diagrama:



2730

Nombre del Procedimiento: **Trámite de estimaciones**

Objetivo: Dar trámite y completar la integración de estimaciones para el pago oportuno de los trabajos realizados en la ejecución de obras públicas, con cargo a las fuentes de financiamiento autorizadas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El trámite de estimaciones se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y su Reglamento y/o Libro Decimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento.
- Al momento de hacer la reunión de inicio de obra, serán entregados a la persona contratista o área ejecutora el listado de documentos soporte que deben acompañar la estimación para su trámite.
- La persona residente supervisor revisará la obra generada de forma periódica, con cortes de avance semanal para un mayor control.
- Los generadores deben contar con todas las operaciones correspondientes para el cálculo de los volumenes; los croquis ilustrativos con la ubicación exacta (debidamente ashurada y simbolizada) y el número de piezas instaladas si fuera el caso; tambien deben presentarse el reporte fotográfico por concepto presentado.
- Deberá registrarse en la Bitácora de Obra, la entrega de los generadores y de las estimaciones, así como su aprobación. 2731
- Desde el ingreso de los generadores de obra hasta el trámite de la estimación, debe darse seguimiento y registro de todos los eventos en la hoja de ruta.
- La residencia de obra deberá efectuar cortes financieros, con cada estimación tramitada a fin de tener control del presupuesto autorizado contra el presupuesto ejercido.

6.Trámite de estimaciones

Descriptivo:

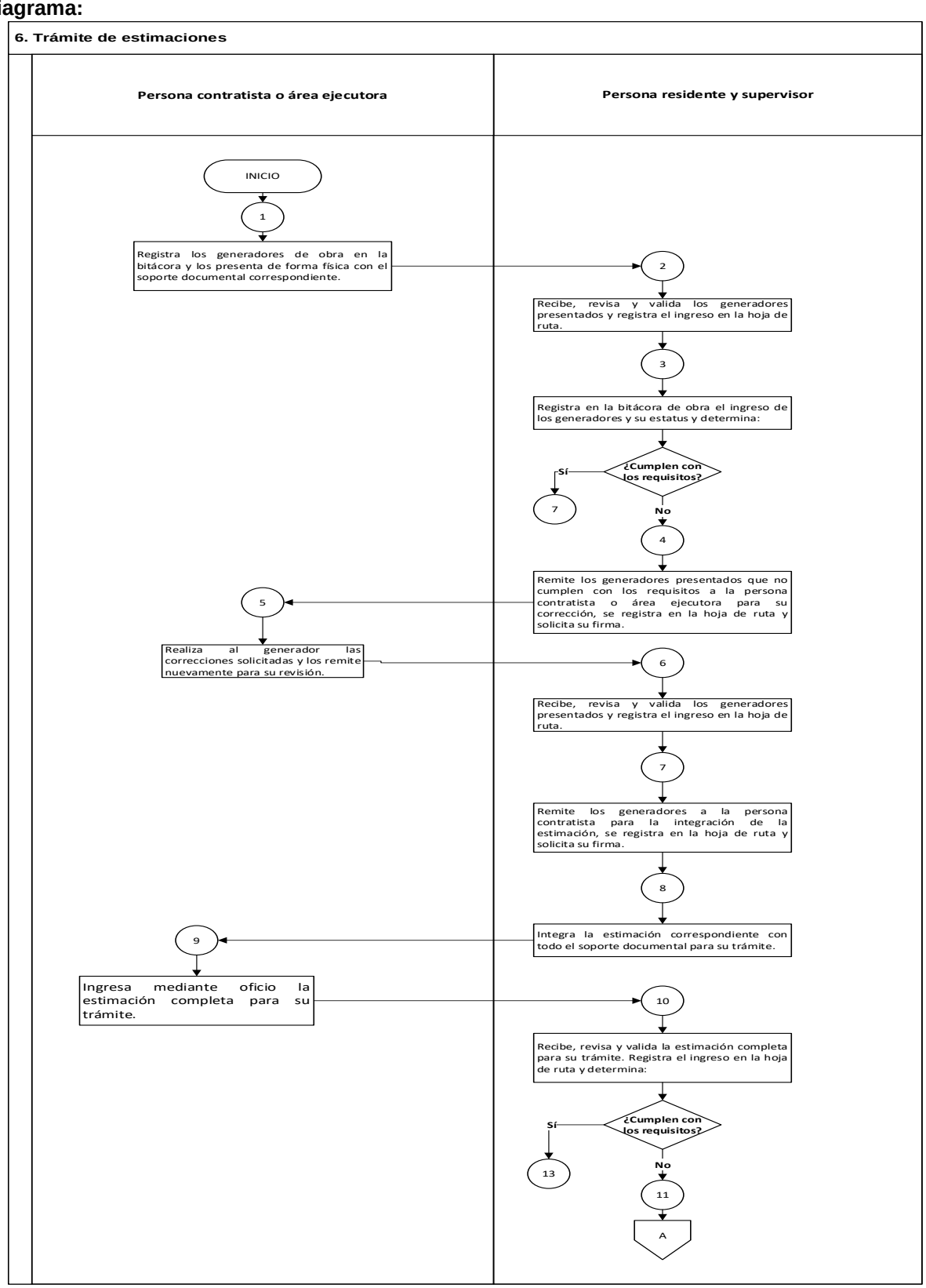
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona contratista o área ejecutora**	Registra los generadores de obra en la bitácora y los presenta de forma física con el soporte documental correspondiente.
2	**Persona residente y supervisor**	Recibe, revisa y valida los generadores presentados y registra el ingreso en la hoja de ruta.
3		Registra en la bitácora de obra el ingreso de los generadores y su estatus y determina:
		¿Cumplen con los requisitos?
		Sí: Se conecta al paso 7
4		**No:** Remite los generadores presentados que no cumplen con los requisitos a la persona contratista o área ejecutora para su corrección, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma.
5	**Persona contratista o área ejecutora**	Realiza al generador las correcciones solicitadas y los remite nuevamente para su revisión.
6	**Persona residente y supervisor**	Recibe, revisa y valida los generadores presentados y registra el ingreso en la hoja de ruta.
7		Remite los generadores a la persona contratista para la integración de la estimación, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma.
8		Integra la estimación correspondiente con todo el soporte documental para su trámite.
9	**Persona contratista o área ejecutora**	Ingresa mediante oficio la estimación completa para su trámite.
10	**Persona residente y supervisor**	Recibe, revisa y valida la estimación completa para su trámite. Registra el ingreso en la hoja de ruta y determina:
		¿Cumplen con los requisitos?
		Sí: Se conecta con el paso 13
11		**No:** Remite la estimación presentada que no cumplen con los requisitos a la persona contratista o área ejecutora para su corrección, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma.
12	**Persona contratista o área ejecutora**	Realiza a la estimación las correcciones solicitadas y la remite nuevamente para su revisión.
13	**Persona residente y supervisor**	Recibe, revisa y valida la estimación presentada y registra el ingreso en la hoja de ruta.
14		Remite la estimación a la persona contratista o área ejecutora para su integración, se registra en la hoja de ruta y solicita su firma.
15		Registra en la bitácora el ingreso de la estimación completa.
16	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Firma la estimación y el estado de cuenta, rubrica la factura original. Remite mediante oficio la estimación al Departamento de Concursos y Estimaciones.
17		Recibe, registra documentación y verifica si reúne los requisitos.
		¿Reúne los requisitos?

2732

	Departamento de Concursos y Estimaciones	**Sí:** Se conecta con el paso 20.
18		**No:** Devuelve la estimación solicitando realizar las correcciones.
19	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Recibe y solventa observaciones de la estimación y lo turna nuevamente al Departamento de Concursos y Estimaciones.
20	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Envía la estimación al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para elaborar el formato de afectación.
21	**Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas**	Recibe la estimación, elabora formato de afectación a la obra pública y devuelve al Departamento de Concursos y Estimaciones para continuar con el trámite.
22	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Recibe la documentación y elabora oficio de envío de estimación para validación y firma de la Dirección de Obras Públicas.
23	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe documentación, registra y firma de autorización para remitirlo a la Dirección General de Obras Públicas.
24	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe documentación, registra y firma de autorización para remitirlo a la Tesorería Municipal para su seguimiento.
		FIN

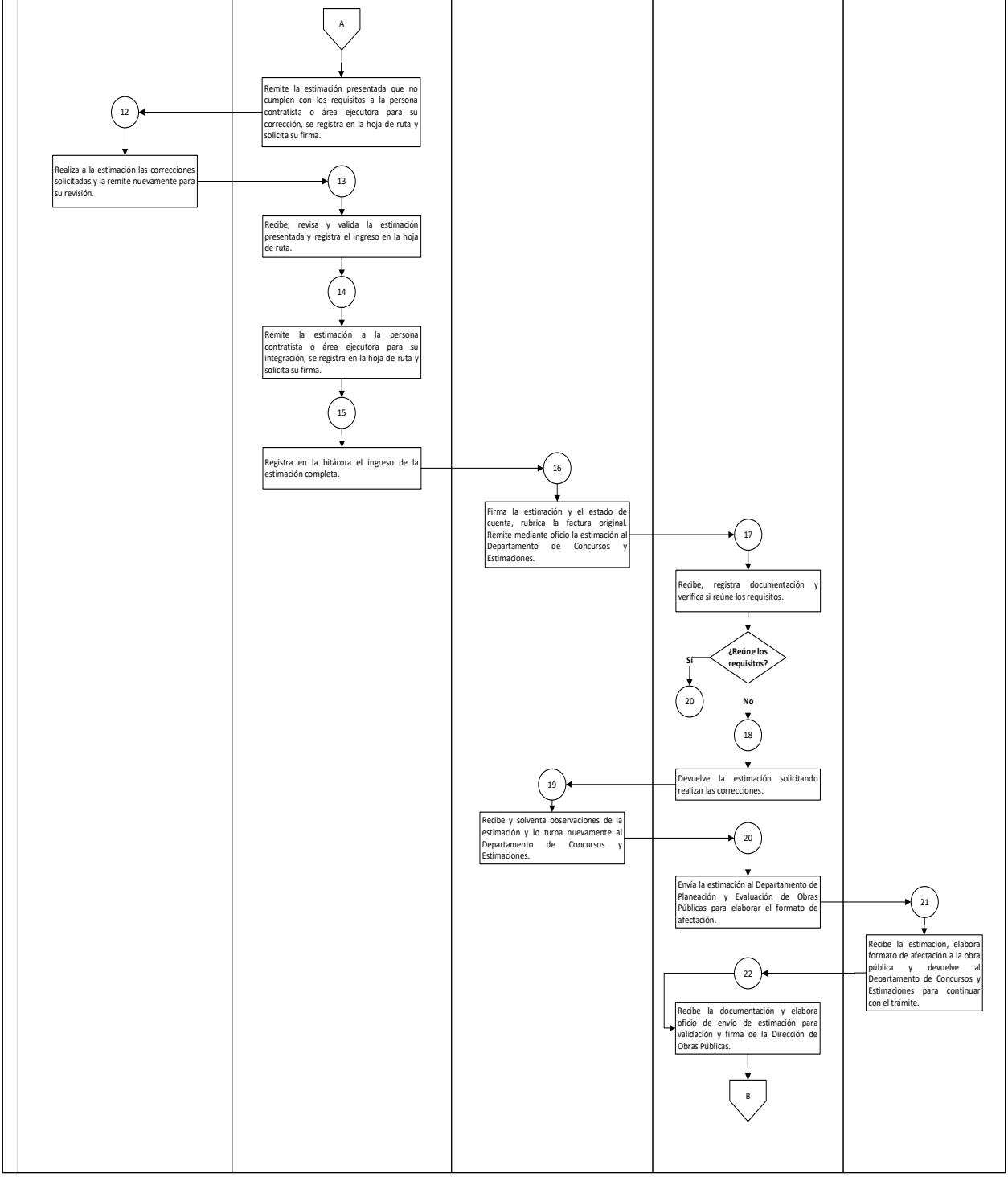
2733

Diagrama:



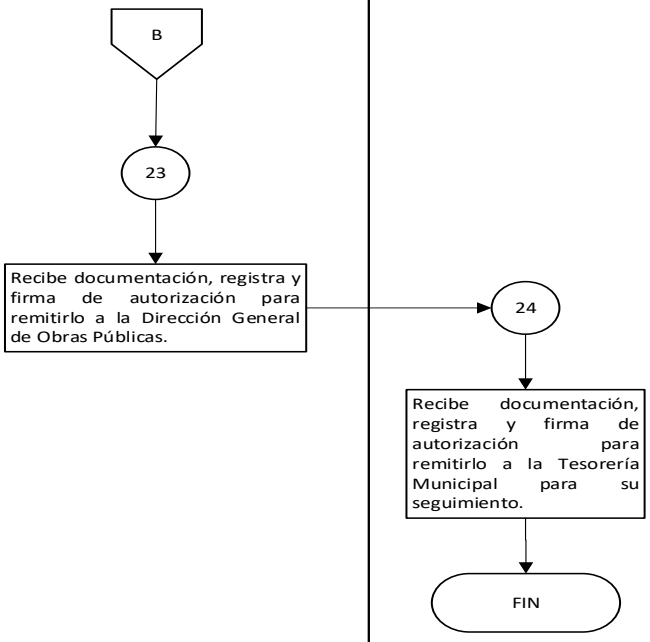
2734

6. Trámite de estimaciones



2735

6. Trámite de estimaciones

Departamento de Concursos y Estimaciones	Dirección de Obras Públicas	Dirección General de Obras Públicas
		

2736

Nombre del Procedimiento:	**Suspensión temporal de la obra**
Objetivo:	Interrumpir temporalmente, de manera parcial o total, la ejecución de los trabajos de la obra pública en los supuestos previstos en la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- La suspensión de la obra pública, se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y su Reglamento y/o Libro Decimo Segundo del Código Administrativo y su Reglamento.
- Deberá notificarse a la persona contratista o área ejecutora la suspensión temporal de los trabajos y se indicará la fecha de inicio y término de la misma.
- El plazo de ejecución del Programa de Obra autorizado no se modifica solo se recorren las fechas de término.
- Una vez terminada la suspensión la persona contratista, podrá solicitar el pago de gastos no recuperables, de acuerdo a los artículos 145 y 146 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y 194 y 195 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- Elaborará y firmará el Acta de Suspensión Temporal correspondiente, de acuerdo al artículo 147 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las Mismas o al artículo 196 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México. 2737
- En el caso de que las suspenciones sean varias y por su temporalidad dificiles de cuantificar estas se agruparán y se harán en una solo para fines prácticos.
- Cuando las suspensiones se deriven de un caso fortuito no imputable a ninguna de las partes, sólo se formalizará el convenio por plazo correspondiente.
- Las obras por administración directa podrán suspenderse de forma temporal o definitivamente, en todo o en parte, por razones de interés general o por cualquier causa justificada, mediante acuerdo de la o el servidor público que autorizó su realización en los terminos establecidos en el artículo 271 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- Tratándose de suspensión definitiva de la obra por administración directa, se deberá levantar acta circunstanciada, donde se haga constar el estado en que se encuentran los trabajos y las razones de la suspensión definitiva.

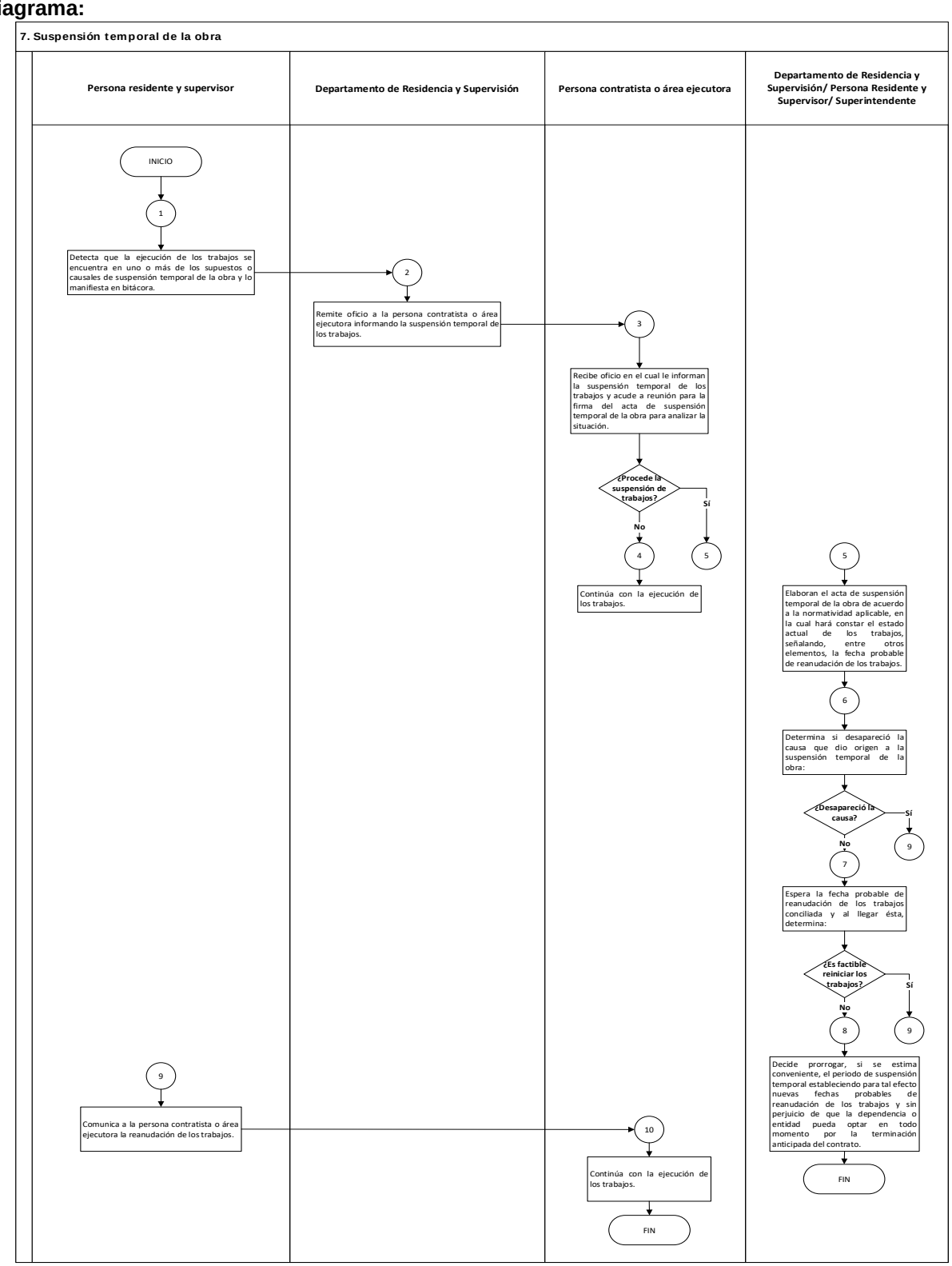
7. Suspensión temporal de la obra

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Persona residente y Supervisor**	Detecta que la ejecución de los trabajos se encuentra en uno o más de los supuestos o causales de suspensión temporal de la obra y lo manifiesta en bitácora.
2	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Remite oficio a la persona contratista o área ejecutora informando la suspensión temporal de los trabajos.
3	**Persona contratista o área ejecutora**	Recibe oficio en el cual le informan la suspensión temporal de los trabajos y acude a reunión para la firma del acta de suspensión temporal de la obra para analizar la situación.
		¿Procede la suspensión de trabajos?
4		**No:** Continúa con la ejecución de los trabajos.
		FIN
5	**Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona Residente y Supervisor/ Superintendente**	**Sí:** Elaboran el acta de suspensión temporal de la obra de acuerdo a la normatividad aplicable, en la cual hará constar el estado actual de los trabajos, señalando, entre otros elementos, la fecha probable de reanudación de los trabajos.
6		Determina si desapareció la causa que dio origen a la suspensión temporal de la obra:
		¿Desapareció la causa?
		Sí. Se conecta al paso 9
7	**Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona Residente y Supervisor/ Superintendente**	**No:** Espera la fecha probable de reanudación de los trabajos conciliada y al llegar ésta, determina:
		¿Es factible reiniciar los trabajos?
		Sí: Se conecta al paso 9
8		**No:** Decide prorrogar, si se estima conveniente, el periodo de suspensión temporal estableciendo para tal efecto nuevas fechas probables de reanudación de los trabajos y sin perjuicio de que la dependencia o entidad pueda optar en todo momento por la terminación anticipada del contrato.
		FIN
9	**Persona residente y supervisor**	Comunica a la persona contratista o área ejecutora la reanudación de los trabajos.
10	**Persona contratista**	Continúa con la ejecución de los trabajos.
		FIN

2738

Diagrama:



2739

Nombre del Procedimiento:	**Terminación anticipada de obra**
Objetivo:	Dar cierre administrativo a una obra pública en proceso de ejecución que terminó de manera anticipada en los supuestos previstos en la normatividad vigente aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- La terminación anticipada, se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y su Reglamento y/o Libro Decimo Segundo del Código Administrativo y su Reglamento.
- Si dentro de la ejecución de los trabajos estos son suspendidos y no se puede determinar la temporalidad de la suspensión, es necesario hacer una terminación anticipada.
- Si existen causas justificadas o la continuación de los trabajos representan un daño o perjucio grave para el estado o municipio, o concurran razones de interés público que impidan la continuación de los trabajos, también es necesario hacer la terminación anticipada de la obra.
- Es necesario fundar y motivar la imposibilidad de continuar con los trabajos por situaciónes extraordinarias. Dentro del contrato se especifican, fundan y motivan las causales para la terminación anticipada del mismo.
- La persona contratante debe informar a la persona contratista el inicio del proceso de terminación anticipada del contrato, brindándole al mismo la garantia de audiencia correspondiente, de acuerdo a Código Administrativo del Estado de México.

2740

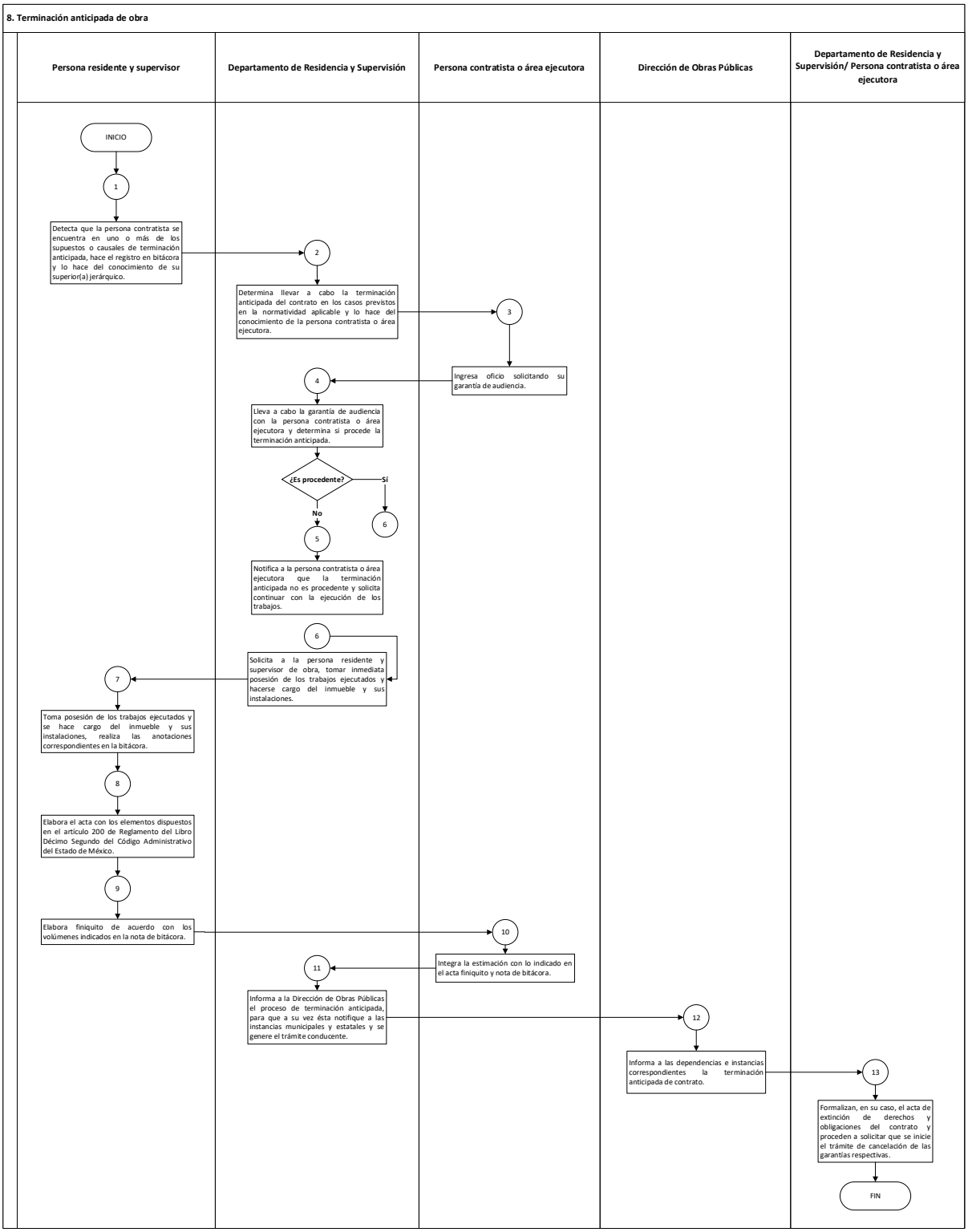
8. Terminación anticipada de obra

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Persona residente y supervisor**	Detecta que la persona contratista se encuentra en uno o más de los supuestos o causales de terminación anticipada, hace el registro en bitácora y lo hace del conocimiento de su superior(a) jerárquico.
2	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Determina llevar a cabo la terminación anticipada del contrato en los casos previstos en la normatividad aplicable y lo hace del conocimiento de la persona contratista o área ejecutora.
3	**Persona contratista o área ejecutora**	Ingresa oficio solicitando su garantía de audiencia.
4	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Lleva a cabo la garantía de audiencia con la persona contratista o área ejecutora y determina si procede la terminación anticipada.
		¿Es procedente?
5		**No:** Notifica a la persona contratista o área ejecutora que la terminación anticipada no es procedente y solicita continuar con la ejecución de los trabajos.
		FIN
6	**Departamento de Residencia y Supervisión**	**Sí:** Solicita a la persona residente y supervisor de obra, tomar inmediata posesión de los trabajos ejecutados y hacerse cargo del inmueble y sus instalaciones.
7	**Persona residente y supervisor**	Toma posesión de los trabajos ejecutados y se hace cargo del inmueble y sus instalaciones, realiza las anotaciones correspondientes en la bitácora.
8		Elabora el acta con los elementos dispuestos en el artículo 200 de Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
9		Elabora finiquito de acuerdo con los volúmenes indicados en la nota de bitácora.
10	**Persona contratista o área ejecutora**	Integra la estimación con lo indicado en el acta finiquito y nota de bitácora.
11	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Informa a la Dirección de Obras Públicas el proceso de terminación anticipada, para que a su vez ésta notifique a las instancias municipales y estatales y se genere el trámite conducente.
12	**Dirección de Obras Públicas**	Informa a las dependencias e instancias correspondientes la terminación anticipada de contrato.
13	**Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona contratista o área ejecutora**	Formalizan, en su caso, el acta de extinción de derechos y obligaciones del contrato y proceden a solicitar que se inicie el trámite de cancelación de las garantías respectivas.
		FIN

2741

Diagrama:



2742

Nombre del Procedimiento:	**Rescisión de contrato**
Objetivo:	Llevar a cabo la recisión del contrato por incumplimiento de la o el contratista a las obligaciones previstas en el mismo, por causas imputables a este, una vez que se han agotado las garantías de audiencia correspondientes y los mecanismos para concluir el contrato correctamente.

POLÍTICAS APLICABLES

- La resición administrativa del contrato, se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y su Reglamento y/o Libro Decimo Segundo del Código Administrativo y su Reglamento.
- La resición administrativa del contrato es la instancia final a la que debe tratarse en lo posible no llegar, para lo cual el Departamento de Residencia y Supervisión debe promoveer la ejecución de los trabajos y generar los mecanismos junto con la o el contratista para abatir el rezago en el programa de ejecución pactado.
- Las causales para llevar a cabo una rescisión administrativa se encuentran establecidas en el artículo 127 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y el artículo 204 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo, entre las que destacan:
  - Cuando la o el contratista no inicia con los trabajos, quince días naturales después de la fecha pactada en el contrato, por causas completamente imputables a él.
  - La falta de cumplimiento del Programa de Obra pactado, por falta de materiales equipos o personal; cuando interrumpa injustificadamente los trabajos o se niegue a reparar o cambiar algún desperfecto ocasionado.
  - Cuando se subcontraten trabajos sin previa autorización de la o el contratante.
- Si se funda y motiva la imposibilidad de continuar con los trabajos por situaciónes extraordinarias ajenas a la persona contratista. Dentro del contrato se especifican, fundan y motivan las causales para la rescisión administrativa del contrato.
- La persona contratante debe informar a la persona contratista el inicio del proceso de rescisión administrativa del contrato, brindándole al mismo la garantia de audiencia correspondiente.
- En el escrito mediante el cual se notifique a la persona contratista el inicio del procedimiento de rescisión del contrato, se deberán:

  a) Expresar claramente los hechos que constituyen el incumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo de la persona contratista y que sustentan la procedencia de iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

  b) Vincular el incumplimiento de la persona contratista con las causales de rescisión previstas en el contrato y las disposiciones legales.

  c) En su caso, citar los comunicados que se hubieren generado entre las partes, relacionados con el incumplimiento en cuestión.

2743

9. Rescisión de contrato

Descriptivo:

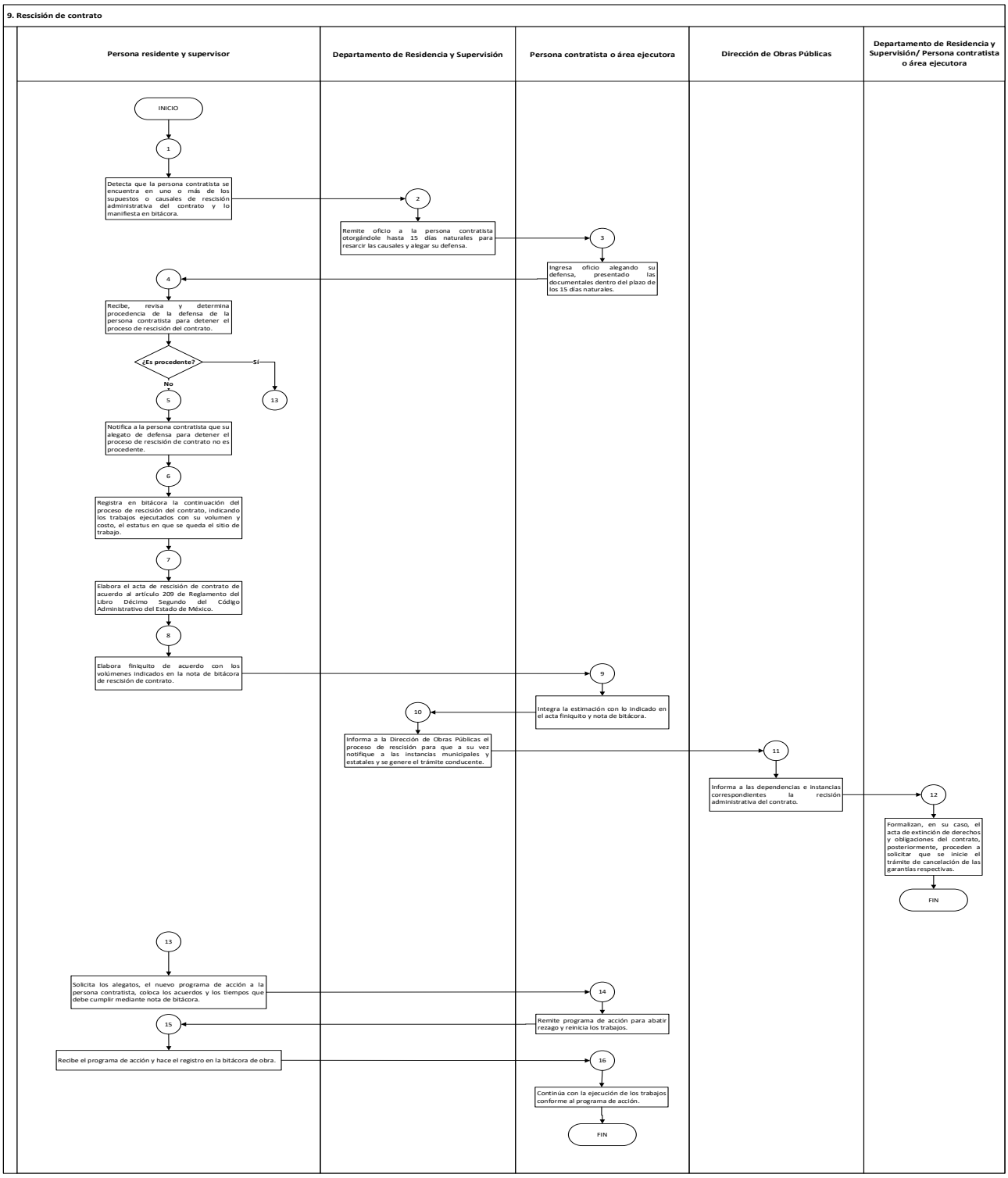
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona residente y supervisor**	Detecta que la persona contratista se encuentra en uno o más de los supuestos o causales de rescisión administrativa del contrato y lo manifiesta en bitácora.
2	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Remite oficio a la persona contratista otorgándole hasta 15 días naturales para resarcir las causales y alegar su defensa.
3	**Persona contratista o área ejecutora**	Ingresa oficio alegando su defensa, presentado las documentales dentro del plazo de los 15 días naturales.
4	**Persona residente y supervisor**	Recibe, revisa y determina procedencia de la defensa de la persona contratista para detener el proceso de rescisión del contrato.
		¿Es procedente?
		Sí: Se conecta con el paso 13
5		**No:** Notifica a la persona contratista que su alegato de defensa para detener el proceso de rescisión de contrato no es procedente.
6		Registra en bitácora la continuación del proceso de rescisión del contrato, indicando los trabajos ejecutados con su volumen y costo, el estatus en que se queda el sitio de trabajo.
7	**Persona residente y supervisor**	Elabora el acta de rescisión de contrato de acuerdo al artículo 209 de Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
8		Elabora finiquito de acuerdo con los volúmenes indicados en la nota de bitácora de rescisión de contrato.
9	**Persona contratista o área ejecutora**	Integra la estimación con lo indicado en el acta finiquito y nota de bitácora.
10	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Informa a la Dirección de Obras Públicas el proceso de rescisión para que a su vez notifique a las instancias municipales y estatales y se genere el trámite conducente.
11	**Dirección de Obras Públicas**	Informa a las dependencias e instancias correspondientes la rescisión administrativa del contrato.
12	**Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona contratista o área ejecutora**	Formalizan, en su caso, el acta de extinción de derechos y obligaciones del contrato, posteriormente, proceden a solicitar que se inicie el trámite de cancelación de las garantías respectivas.
		FIN
13	**Persona residente y supervisor**	Solicita los alegatos, el nuevo programa de acción a la persona contratista, coloca los acuerdos y los tiempos que debe cumplir mediante nota de bitácora.
14	**Persona contratista o área ejecutora**	Remite programa de acción para abatir rezago y reinicia los trabajos.
15	**Persona residente y supervisor**	Recibe el programa de acción y hace el registro en la bitácora de obra.

2744

16	**Persona contratista o área ejecutora**	Continúa con la ejecución de los trabajos conforme al programa de acción.
		FIN

2745

Diagrama:



2746

Nombre del Procedimiento: **Aplicación de Penas Convencionales**

Objetivo: Aplicar las penas convencionales que sean procedentes por causas imputables a la o el contratista, a fin de sancionar el atraso o incumplimiento en la ejecución de la obra pública en los términos establecidos en el programa de obra aprobado y la normatividad vigente aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- La aplicación de penas convencionales, se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma y el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, especificamente en el Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo en el Título Quinto “De la Contratación de la Obra Pública”, Capítulo Primero “De la Contratación y Pago” Sección Primera “Del Contrato y las Garantías y del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma, Capítulo Tercero “De La Contratación” Sección I “Del Contrato” Sección II “De Las Garantías”.
- Se aplicarán por atrasos en el programa de trabajo convenido por causas imputables a la o el contratista, que en ningún caso deben exceder el monto de la garantía de cumplimiento, y que su aplicación en modalidad y porcentaje esta establecida en el contrato.
- La pena convencional no podrá ser mayor al 10% del importe total de la obra pública incluyendo el impuesto al valor agredado.
- Independientemente del pago de las penas convencionales especificadas en los contratos, se podrá exigir el cumplimiento del mismo o rescindirlo administrativamente.

2747

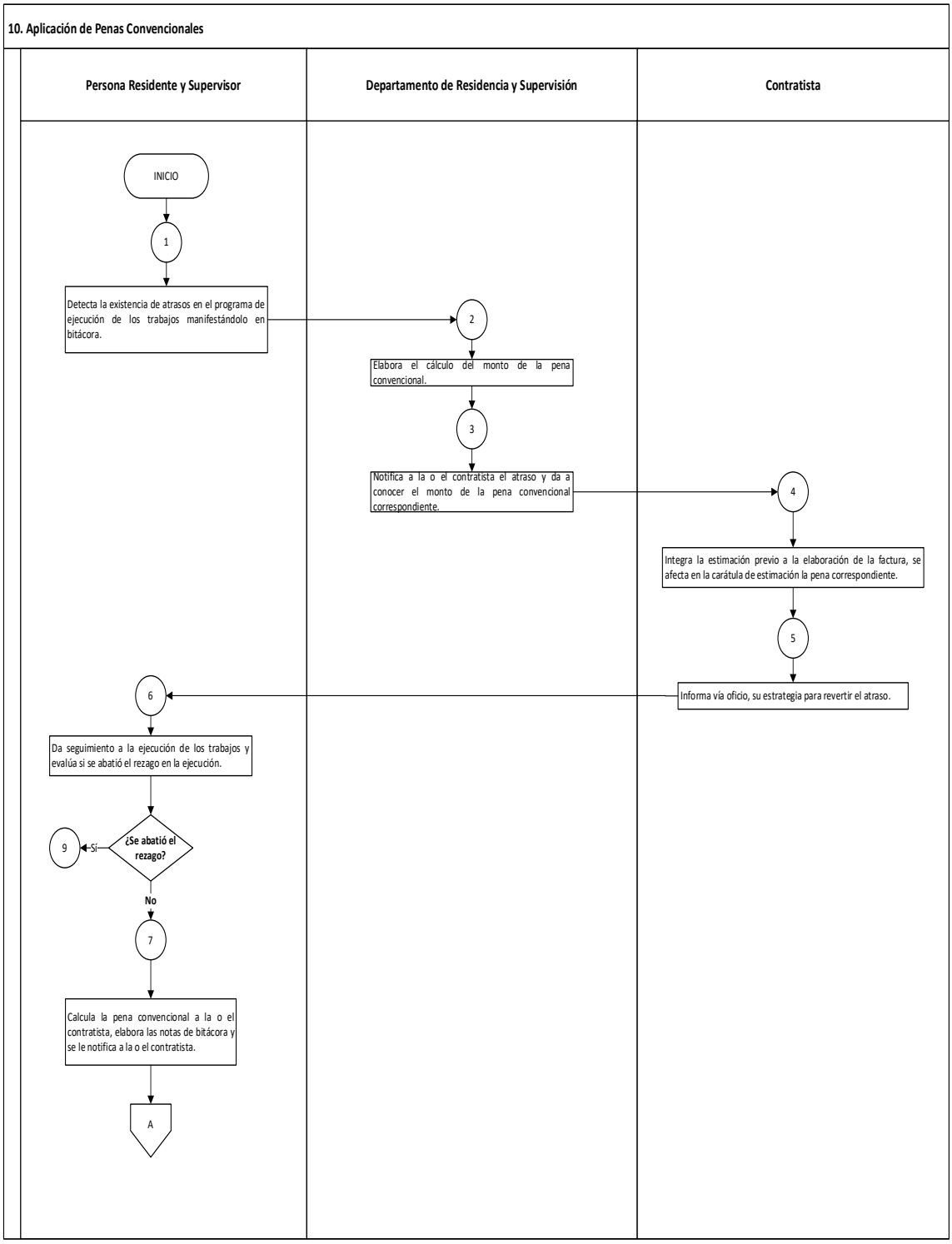
10. Aplicación de Penas Convencionales

Descriptivo:

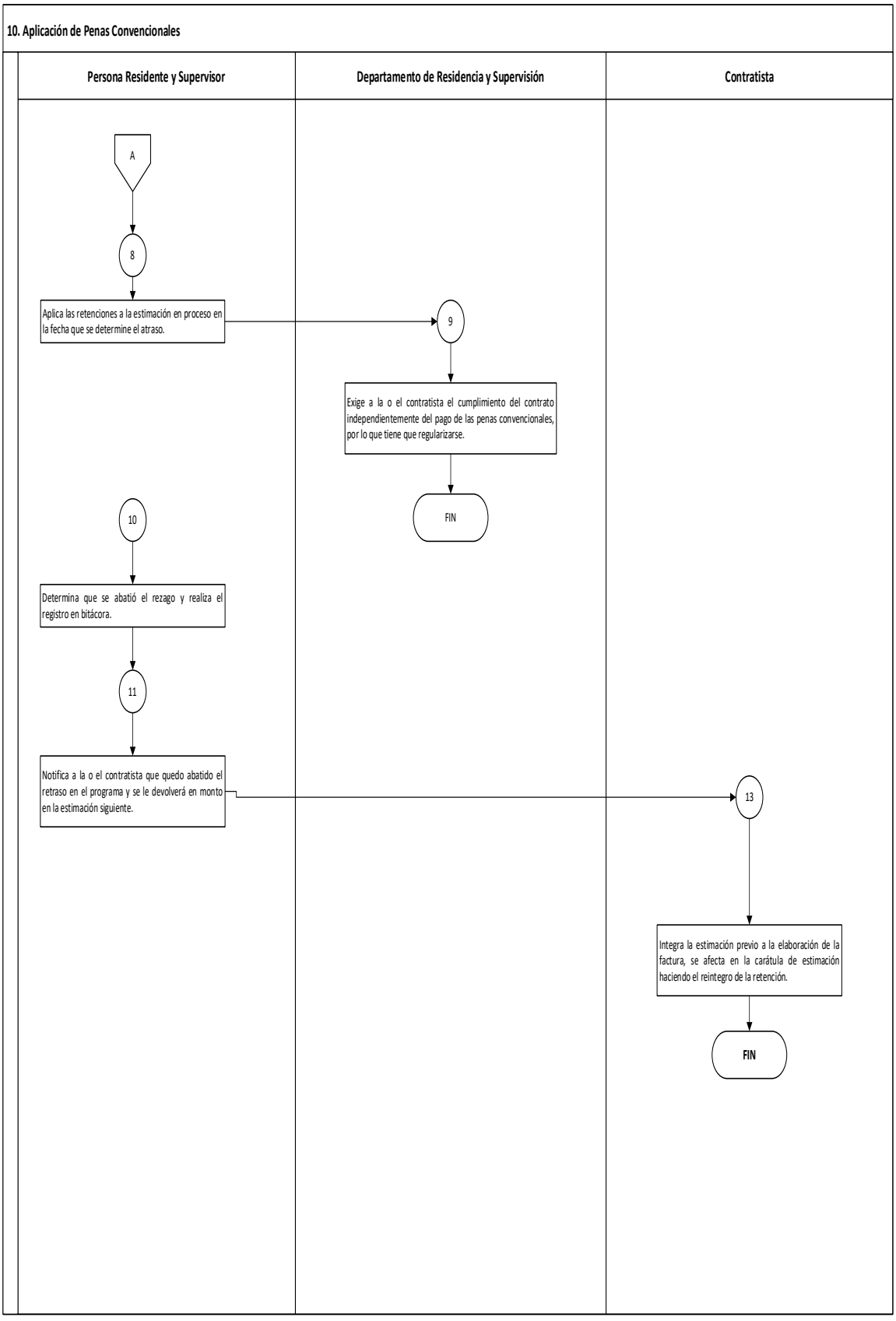
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona Residente y Supervisor**	Detecta la existencia de atrasos en el programa de ejecución de los trabajos manifestándolo en bitácora.
2	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Elabora el cálculo del monto de la pena convencional.
3		Notifica a la o el contratista el atraso y da a conocer el monto de la pena convencional correspondiente.
4	**Contratista**	Integra la estimación previo a la elaboración de la factura, se afecta en la carátula de estimación la pena correspondiente.
5		Informa vía oficio, su estrategia para revertir el atraso.
6	**Persona Residente y Supervisor**	Da seguimiento a la ejecución de los trabajos y evalúa si se abatió el rezago en la ejecución.
		¿Se abatió el rezago?
		Si: Se conecta con el paso 9
7		**No:** Calcula la pena convencional a la o el contratista, elabora las notas de bitácora y se le notifica a la o el contratista.
8		Aplica las retenciones a la estimación en proceso en la fecha que se determine el atraso.
9	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Exige a la o el contratista el cumplimiento del contrato independientemente del pago de las penas convencionales, por lo que tiene que regularizarse.
		FIN
10	**Persona Residente y Supervisor**	Determina que se abatió el rezago y realiza el registro en bitácora.
11		Notifica a la o el contratista que quedo abatido el retraso en el programa y se le devolverá en monto en la estimación siguiente.
12	**Contratista**	Integra la estimación previo a la elaboración de la factura, se afecta en la carátula de estimación haciendo el reintegro de la retención.
		FIN

2748

Diagrama:



2749


10. Aplicación de Penas Convencionales
Persona Residente y Supervisor
Departamento de Residencia y Supervisión
Contratista
A
8
Aplica las retenciones a la estimación en proceso en la fecha que se determine el atraso.
9
Exige a la o el contratista el cumplimiento del contrato independientemente del pago de las penas convencionales, por lo que tiene que regularizarse.
FIN
10
Determina que se abatió el rezago y realiza el registro en bitácora.
11
Notifica a la o el contratista que quedo abatido el retraso en el programa y se le devolverá en monto en la estimación siguiente.
13
Integra la estimación previo a la elaboración de la factura, se afecta en la carátula de estimación haciendo el reintegro de la retención.
FIN

2750

Nombre del Procedimiento:	**Recepción y finiquito de los trabajos**
Objetivo:	Llevar a cabo la recepción y finiquito de los trabajos, de las obras públicas realizadas por contrato o administración, garantizando que la ejecución de los mismos se haya llevado a cabo conforme a lo estipulado en el programa de obra autorizado y a la normatividad vigente aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- Dentro de este procedimiento se hará sistemático el proceso de recepción de los trabajos, finiquito y término de la obra.
- Se vigilará en todo momento la correcta aplicación del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento con todas sus documentales y la correcta comprobación de todos los recursos devengados.
- La o el contratista o área ejecutora deberá comunicar mediante bitácora y por escrito a la Dirección de Obras Públicas la terminación de los trabajos objeto del contrato o acuerdo de ejecución.
- El Órgano Interno de Control llevará a cabo supervisiones a las obras ejecutadas y determinará en su caso si cumplen con lo establecido en el contrato o programa de obra autorizado, o en su defecto señalará la necesidad de realizar correcciones a la obra pública.

2751

11. Recepción y finiquito de los trabajos

Descriptivo:

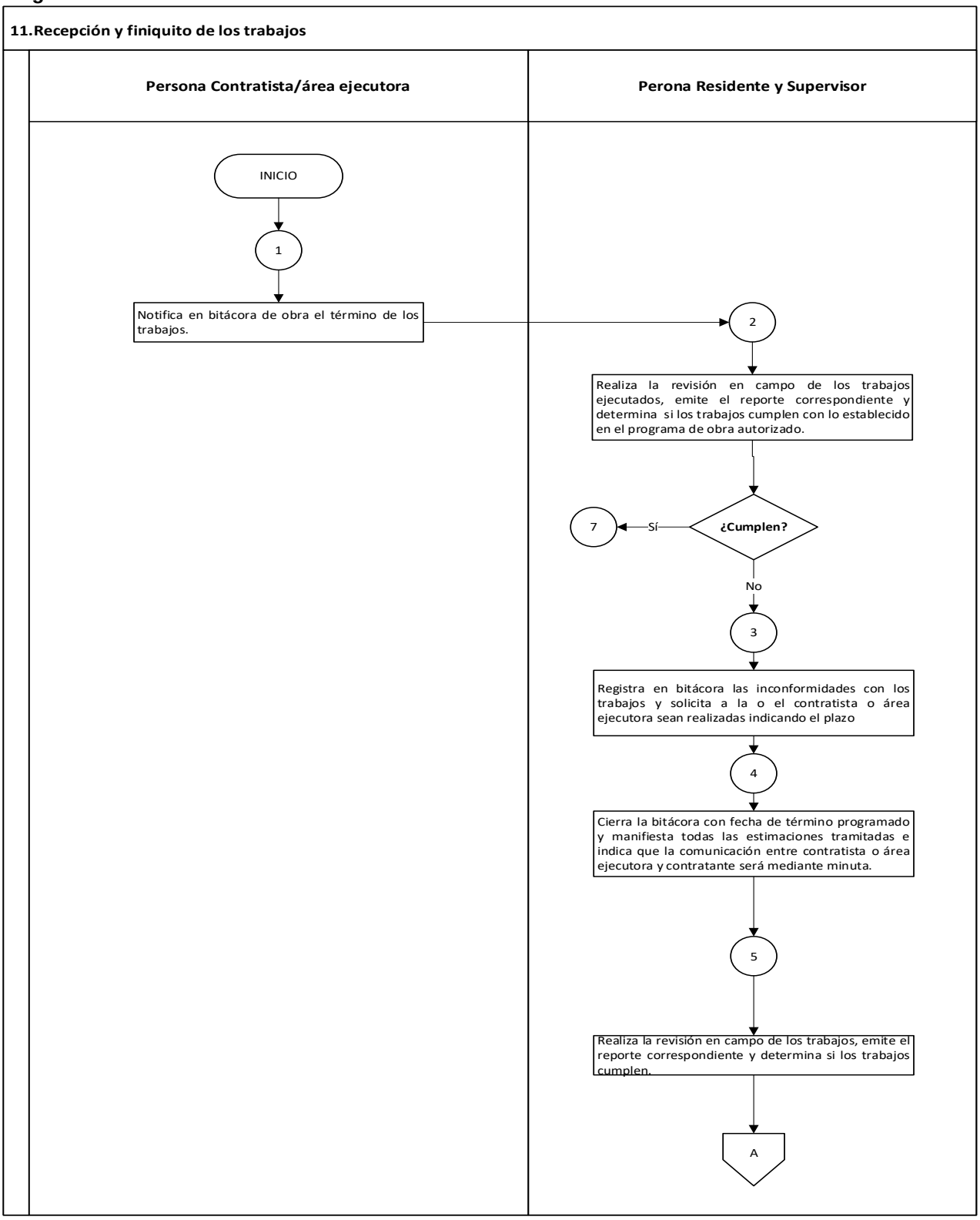
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona Contratista/área ejecutora**	Notifica en bitácora de obra el término de los trabajos.
2	**Persona Residente y Supervisor**	Realiza la revisión en campo de los trabajos ejecutados, emite el reporte correspondiente y determina si los trabajos cumplen con lo establecido en el programa de obra autorizado.
		¿Cumplen?
		Si: Se conecta con el paso 7
3		**No:** Registra en bitácora las inconformidades con los trabajos y solicita a la o el contratista o área ejecutora sean realizadas indicando el plazo.
4		Cierra la bitácora con fecha de término programado y manifiesta todas las estimaciones tramitadas e indica que la comunicación entre contratista o área ejecutora y contratante será mediante minuta.
5		Realiza la revisión en campo de los trabajos, emite el reporte correspondiente y determina si los trabajos cumplen.
		¿Cumplen con los trabajos?
		Si: Se conecta con el paso 7
6		**No:** Notifica a la o el contratista o área ejecutora, que los trabajos ejecutados no cumplen con los requerimientos estipulados. El paso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contratante se dé por satisfecho con la ejecución de los trabajos.
		FIN
7	**Persona Residente y Supervisor**	Registra en bitácora la conformidad con los trabajos y solicita a la o el contratista o área ejecutora presente las documentales correspondientes.
8		Cierra la bitácora con fecha de término contractual, manifiesta todas las estimaciones tramitadas incluyendo la estimación de finiquito.
9	**Persona Contratista/área ejecutora**	Notifica el término de los trabajos con oficio dirigido a la Dirección General de Obras Públicas.
10	**Persona Residente y Supervisor**	Elabora el acta entrega recepción de la obra.
11	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Inicia el proceso de recepción de los trabajos, realiza invitaciones a autoridades municipales y estatales, la o el contratista o área ejecutora, Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI) y autoridades auxiliares al acto de entrega recepción de los trabajos.
12		Lleva a cabo el acto de entrega recepción, manifestando si existen detalles al momento de la entrega-recepción de los trabajos:
		¿Existen detalles?

2752

No.	Responsable	Actividad
		No: Se conecta con el paso 17
13	**Órgano Interno de Control**	**Si:** Manifiesta mediante minutas las observaciones y defectos de construcción de la obra para atención de observaciones.
14	**Persona Residente y Supervisor**	Elabora reporte para atención y solicita a la o el contratista o área ejecutora, la atención de las observaciones mediante oficio.
15	**Persona Contratista/área ejecutora**	Atiende las observaciones que le fueron realizadas y contesta mediante oficio el cumplimiento de las mismas.
16	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Valida a través de la o el residente supervisor el cumplimiento de las observaciones y envía por oficio las actas de entrega recepción y el reporte de las reparaciones o atención de observaciones, al Órgano Interno de Control para su firma.
17	**Órgano Interno de Control**	Regresa actas signadas para trámite correspondiente.
18	**Persona Residente y Supervisor**	Integra Acta de Entrega-Recepción a la Estimación Finiquito.
19		Elabora actas de cierre de obra, acta entrega al área operativa y acta finiquito.
20	**Dirección General de Obras Públicas/ Dirección de Obras Públicas/ Departamento de Residencia y Supervisión/ Persona Contratista/área ejecutora ejecutora/Superintendente**	Firman las actas en tres tantos.
21	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Remite actas debidamente requisadas a la Tesorería Municipal y al Expediente Único de Obra.
22	**Tesorería Municipal**	Lleva a cabo el procedimiento para pago de estimación finiquito.
23	**Departamento de Concursos y Estimaciones**	Informa que ya fueron pagados los trabajos.
24	**Persona Residente y Supervisor**	Elabora las actas de conclusión de derechos y obligaciones.
25	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Recaba las firmas de la Dirección General de Obras Públicas y Dirección de Obras Públicas en las Actas de Conclusión de Derechos y Obligaciones.
26		Remite actas al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, para su integración en el expediente único de obra.
		FIN

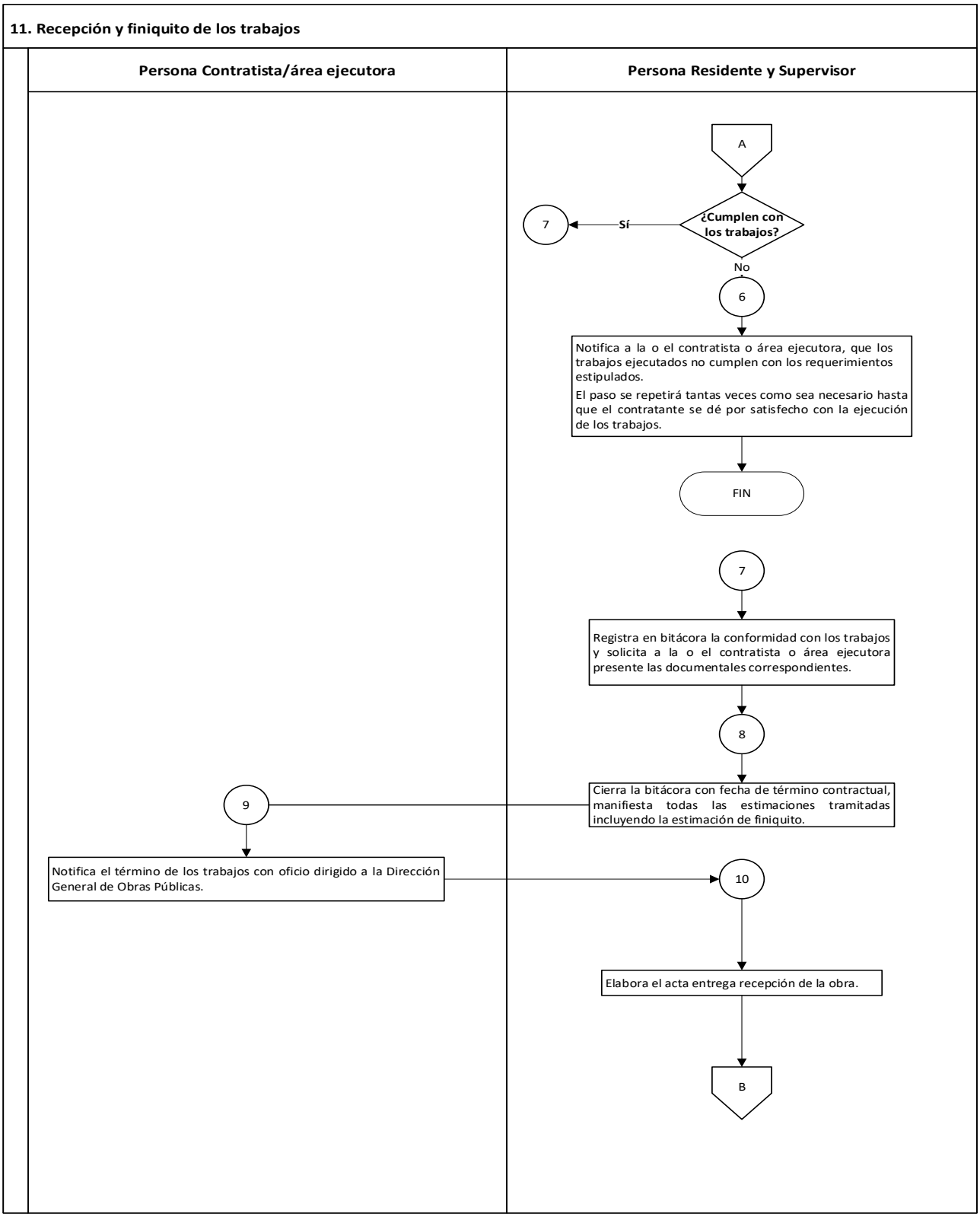
2753

Diagrama:

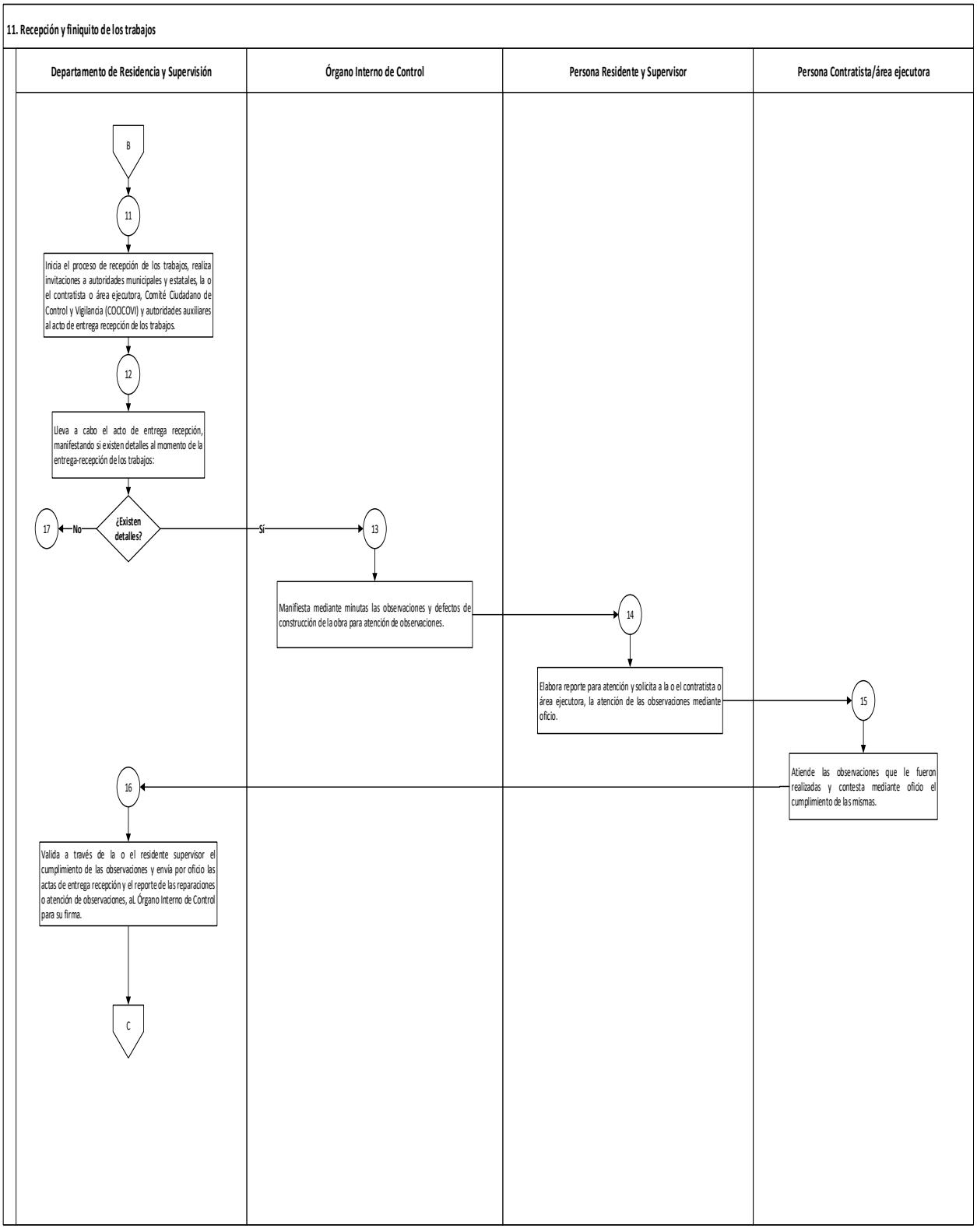


2754

11. Recepción y finiquito de los trabajos

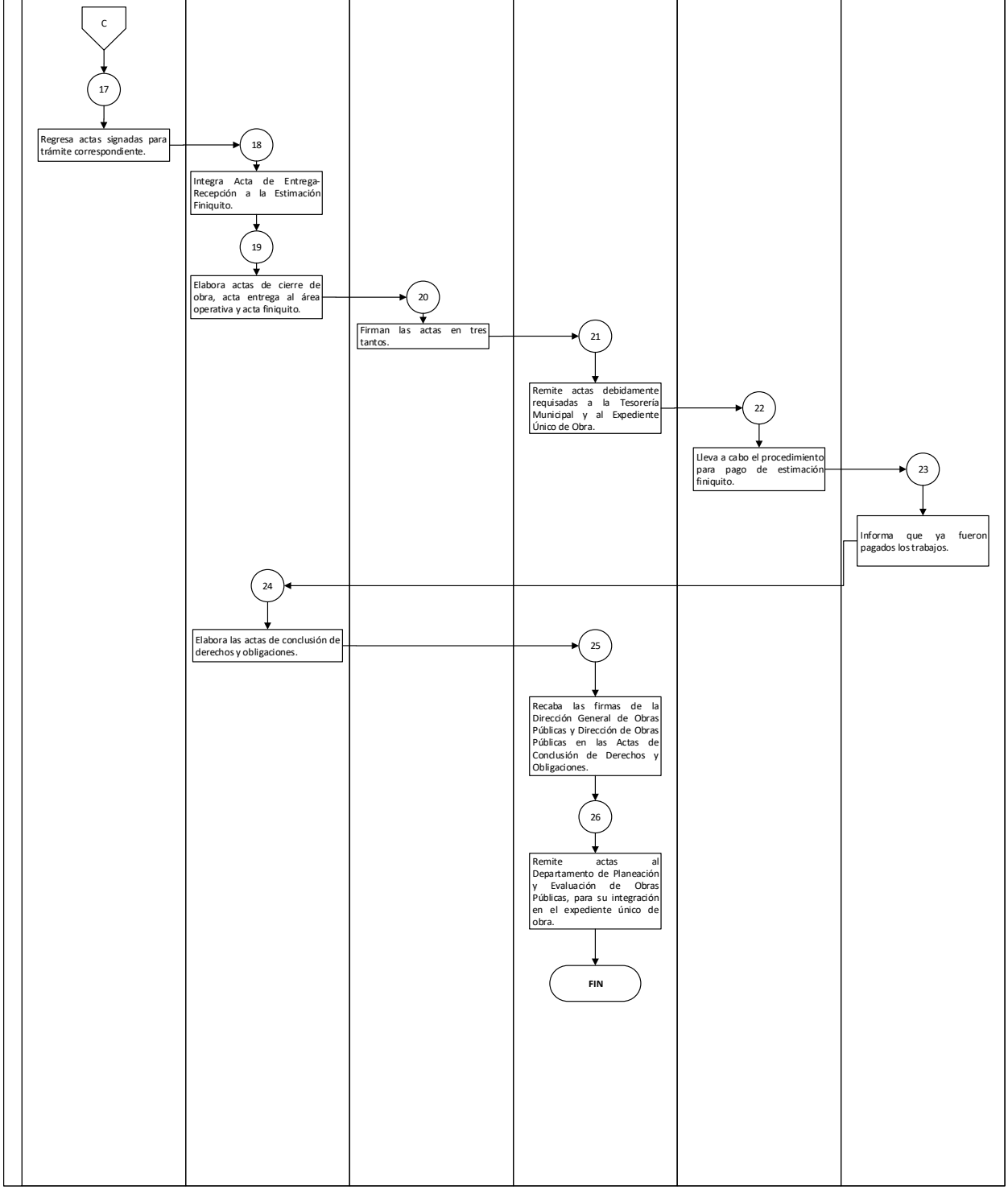


2755


11. Recepción y finiquito de los trabajos
Departamento de Residencia y Supervisión
Órgano Interno de Control
Persona Residente y Supervisor
Persona Contratista/área ejecutora
B
11
Inicia el proceso de recepción de los trabajos, realiza invitaciones a autoridades municipales y estatales, la o el contratista o área ejecutora, Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI) y autoridades auxiliares al acto de entrega recepción de los trabajos.
12
Lleva a cabo el acto de entrega recepción, manifestando si existen detalles al momento de la entrega-recepción de los trabajos:
¿Existen detalles?
No
17
Sí
13
Manifiesta mediante minutas las observaciones y defectos de construcción de la obra para atención de observaciones.
14
Elabora reporte para atención y solicita a la o el contratista o área ejecutora, la atención de las observaciones mediante oficio.
15
Atiende las observaciones que le fueron realizadas y contesta mediante oficio el cumplimiento de las mismas.
16
Valida a través de la o el residente supervisor el cumplimiento de las observaciones y envía por oficio las actas de entrega recepción y el reporte de las reparaciones o atención de observaciones, al Órgano Interno de Control para su firma.
C

2756

11. Recepción y finiquito de los trabajos



2757

IX. Departamento de Precios Unitarios

Nombre del Procedimiento:	**Análisis de precios unitarios**
Objetivo:	Realizar los presupuestos base para determinar el costo final de una obra pública municipal, que servirá de base para realizar la comparativa de las propuestas presentadas por las empresas o contratistas participantes sea por licitación pública, invitación restringida o adjudicación directa para la ejecución de los trabajos de construcción, rehabilitación y mantenimiento de las obras públicas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Precios Unitarios elaborará los presupuestos de una obra y definirá los precios unitarios de las partidas compuestas, auxiliares y básicas, relativas a materiales, mano de obra, equipo, herramientas, etc., que sirvan de base para presupuestar una obra.
- El Departamento de Precios Unitarios deberá elaborar el presupuesto base de cada obra y/o proyecto, que servirá de parámetro-indicador para la determinación de las metas físicas de obra, el análisis comparativo de las ofertas recibidas e investigar los costos de materiales en el mercado, que permita la actualización de la base de datos para la integración de los presupuestos y costos de construcción.
- El análisis de precios unitarios se determinará con base en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento o del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento, según la naturaleza de los recursos de inversión pública.
- El Departamento de Precios Unitarios realizará análisis comparativo de los precios dentro del mercado donde se realizarán las obras, de forma semestral y anual, para conocer el comportamiento de los mismos y establecer el valor promedio.
- El Departamento de Precios Unitarios elaborará cotizaciones de los diferentes insumos dentro del mercado, realizando tres cotizaciones de diferentes provedores para determinar el precio medio de los insumos para la actualización de la base de datos.

2758

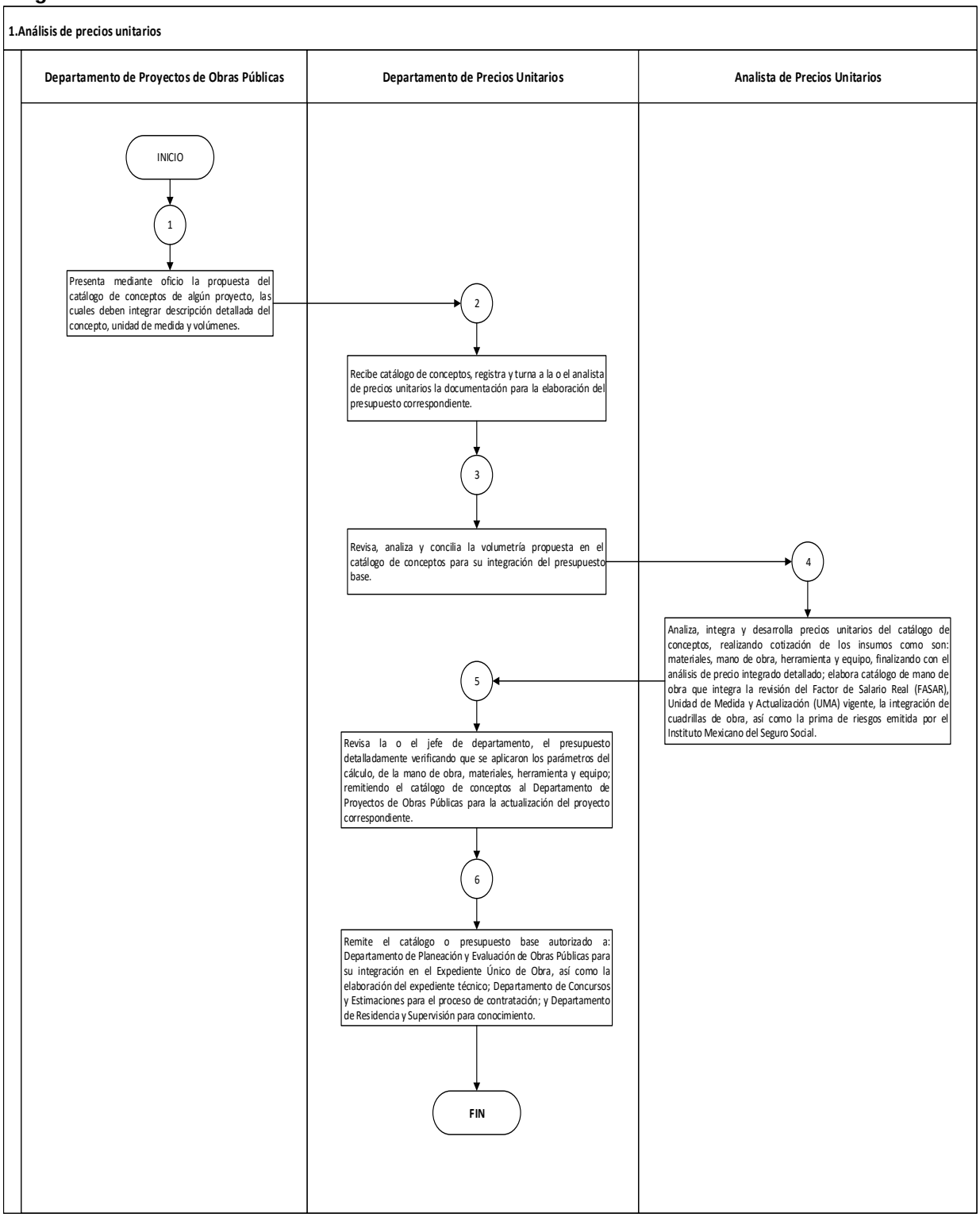
1. Análisis de precios unitarios

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Proyectos de Obras Públicas**	Presenta mediante oficio la propuesta del catálogo de conceptos de algún proyecto, las cuales deben integrar descripción detallada del concepto, unidad de medida y volúmenes.
2	**Departamento de Precios Unitarios**	Recibe catálogo de conceptos, registra y turna a la o el analista de precios unitarios la documentación para la elaboración del presupuesto correspondiente.
3		Revisa, analiza y concilia la volumetría propuesta en el catálogo de conceptos para su integración del presupuesto base.
4	**Analista de Precios Unitarios**	Analiza, integra y desarrolla precios unitarios del catálogo de conceptos, realizando cotización de los insumos como son: materiales, mano de obra, herramienta y equipo, finalizando con el análisis de precio integrado detallado; elabora catálogo de mano de obra que integra la revisión del Factor de Salario Real (FASAR), Unidad de Medida y Actualización (UMA) vigente, la integración de cuadrillas de obra, así como la prima de riesgos emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social.
5	**Departamento de Precios Unitarios**	Revisa la o el jefe de departamento, el presupuesto detalladamente verificando que se aplicaron los parámetros del cálculo, de la mano de obra, materiales, herramienta y equipo; remitiendo el catálogo de conceptos al Departamento de Proyectos de Obras Públicas para la actualización del proyecto correspondiente.
6		Remite el catálogo o presupuesto base autorizado a: Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas para su integración en el Expediente Único de Obra, así como la elaboración del expediente técnico; Departamento de Concursos y Estimaciones para el proceso de contratación; y Departamento de Residencia y Supervisión para conocimiento.
		FIN

2759

Diagrama:



2760

Nombre del Procedimiento:	**Análisis de precios unitarios extraordinarios**
Objetivo:	Revisar las matrices de los precios unitarios extraordinarios, que en campo se requieran y que no estén considerados en el catálogo contratado.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Precios Unitarios revisará los conceptos extraordinarios que las empresas o contratistas presenten, con su respectivo sustento como lo es:
  - Copia de bitácora de obra firmada por la o el supervisor y la o el residente de obra;
  - Reporte fotográfico; y
  - Precio unitario impreso con su respectiva matriz.
- El Departamento de Precios Unitarios debe conciliar estos precios para que se pueda autorizar a las empresas o contratistas solicitantes, quienes deberán presentar las cotizaciones de los insumos que no se encuentren considerados dentro de la propuesta cotratada.

2761

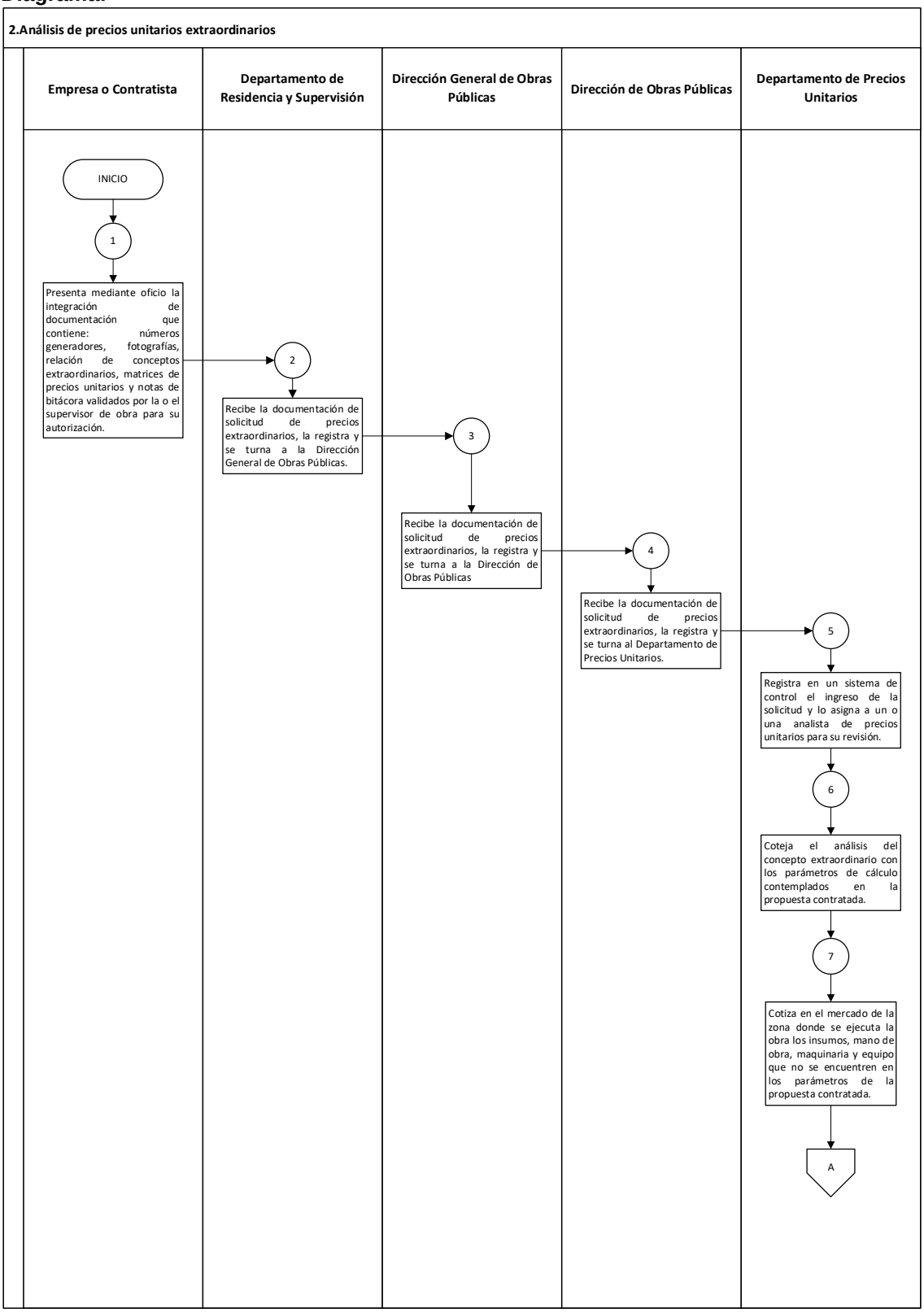
2. Análisis de precios unitarios extraordinarios

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Empresa o Contratista**	Presenta mediante oficio la integración de documentación que contiene: números generadores, fotografías, relación de conceptos extraordinarios, matrices de precios unitarios y notas de bitácora validados por la o el supervisor de obra para su autorización.
2	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Recibe la documentación de solicitud de precios extraordinarios, la registra y se turna a la Dirección General de Obras Públicas.
3	**Dirección General de Obras Públicas**	Recibe la documentación de solicitud de precios extraordinarios, la registra y se turna a la Dirección de Obras Públicas.
4	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe la documentación de solicitud de precios extraordinarios, la registra y se turna al Departamento de Precios Unitarios.
5	**Departamento de Precios Unitarios**	Registra en un sistema de control el ingreso de la solicitud y lo asigna a un o una analista de precios unitarios para su revisión.
6		Coteja el análisis del concepto extraordinario con los parámetros de cálculo contemplados en la propuesta contratada.
7	**Departamento de Precios Unitarios**	Cotiza en el mercado de la zona donde se ejecuta la obra los insumos, mano de obra, maquinaria y equipo que no se encuentren en los parámetros de la propuesta contratada.
8	**Analista**	Elabora el análisis del precio unitario extraordinario y lo remite a la o el Jefe de Departamento de Precios Unitarios.
9	**Departamento de Precios Unitarios**	Verifica la aplicación de los parámetros correspondientes, expresando su visto bueno y cita a la empresa o contratista para su conciliación.
10	**Empresa o Contratista**	Acude para conciliación y aceptación de los precios extraordinarios, una vez aceptados se procede a la firma.
11	**Departamento de Precios Unitarios**	Elabora un oficio con el listado de los precios analizados y conciliados solicitando la autorización de los precios extraordinarios a la Dirección de Obras Públicas integrando la documentación correspondiente, análisis de precios unitarios bitácora de obra y fotos de cada uno de los precios todos con el visto bueno de la o el supervisor de obra.
12	**Dirección de Obras Públicas**	Recibe y turna a la Dirección General de Obras Públicas para su revisión y validación.
13	**Dirección General de Obras Públicas**	Regresa los documentos autorizados a la Dirección de Obras Públicas.
14	**Dirección de Obras Públicas**	Remite al Departamento de Precios Unitarios los precios debidamente autorizados.
15	**Departamento de Precios Unitarios**	Recibe la documentación y notifica a la empresa o contratista la autorización de sus precios extraordinarios.
16		Integra copia del oficio de autorización y lo remite al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas o archivo para su conocimiento.
17		Resguarda la información de los precios autorizados para que la empresa o contratista, conjuntamente con la o el supervisor correspondiente, continúe con el proceso de estimación.
		FIN

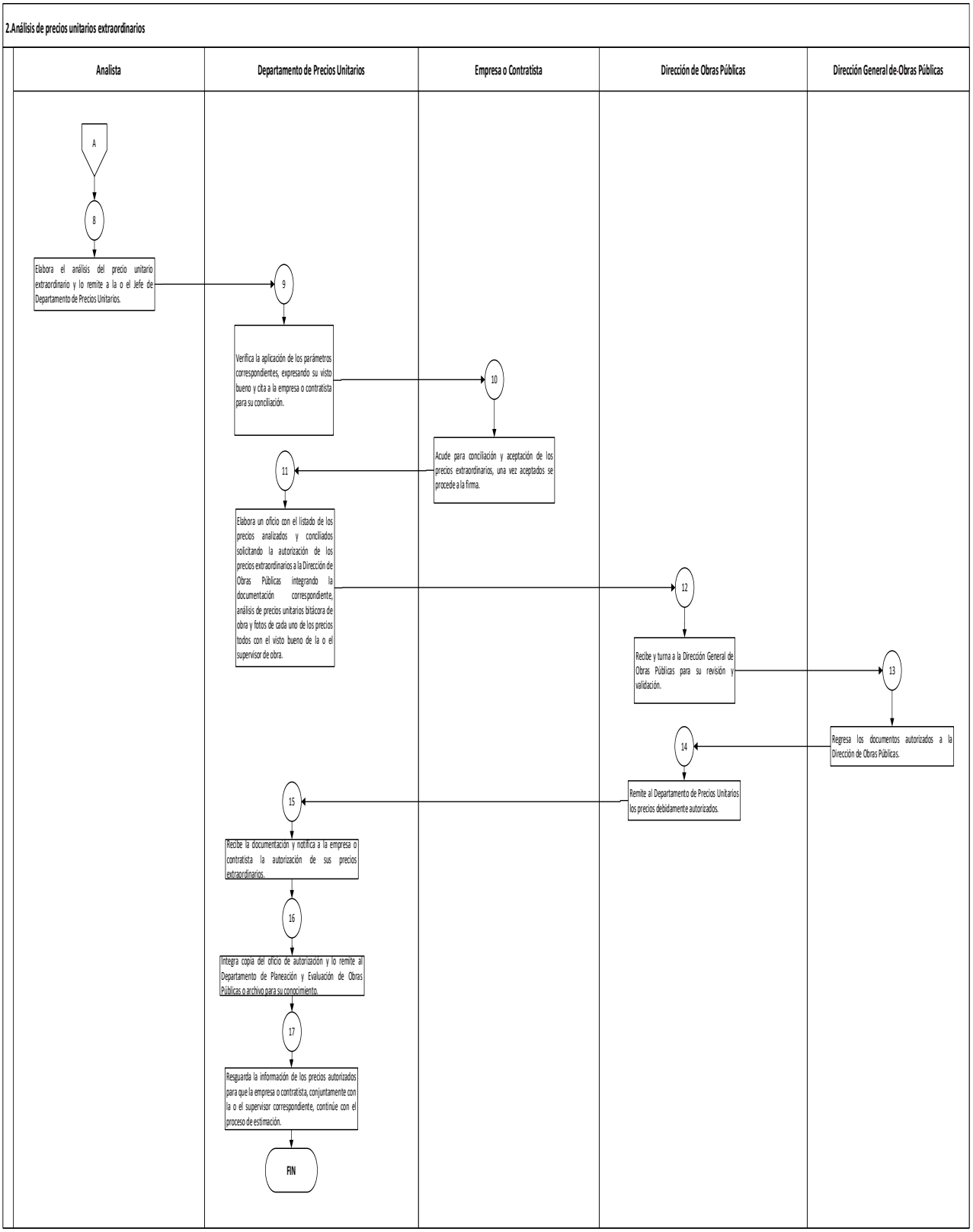
2762

Diagrama:



2763

2764


2.Análisis de precios unitarios extraordinarios
Analista
Departamento de Precios Unitarios
Empresa o Contratista
Dirección de Obras Públicas
Dirección General de Obras Públicas
A
8
Elabora el análisis del precio unitario extraordinario y lo remite a la o el Jefe de Departamento de Precios Unitarios.
9
Verifica la aplicación de los parámetros correspondientes, expresando su visto bueno y cita a la empresa o contratista para su conciliación.
10
Acude para conciliación y aceptación de los precios extraordinarios, una vez aceptados se procede a la firma.
11
Elabora un oficio con el listado de los precios analizados y conciliados solicitando la autorización de los precios extraordinarios a la Dirección de Obras Públicas integrando la documentación correspondiente, análisis de precios unitarios bitácora de obra y fotos de cada uno de los precios todos con el visto bueno de la o el supervisor de obra.
12
Recibe y turna a la Dirección General de Obras Públicas para su revisión y validación.
13
Regresa los documentos autorizados a la Dirección de Obras Públicas.
14
Remite al Departamento de Precios Unitarios los precios debidamente autorizados.
15
Recibe la documentación y notifica a la empresa o contratista la autorización de sus precios extraordinarios.
16
Integra copia del oficio de autorización y lo remite al Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas o archivo para su conocimiento.
17
Resguarda la información de los precios autorizados para que la empresa o contratista, conjuntamente con la o el supervisor correspondiente, continúe con el proceso de estimación.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Análisis de precios unitarios para obras por administración directa**
Objetivo:	Realizar los presupuestos base para determinar el costo final de una obra por administración directa, analizando los materiales y equipos para la ejecución de los trabajos de construcción, rehabilitación y/o mantenimiento de las obras públicas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Precios Unitarios elaborará los presupuestos de una obra y definirá los precios unitarios de las partidas compuestas, auxiliares y básicos; relativas a materiales, mano de obra, equipo y herramienta, que sirvan de base para presupuestar una obra.
- El Departamento de Precios Unitarios deberá elaborar el presupuesto base de cada obra y/o proyecto, que servirá de parámetro-indicador para el análisis comparativo e investigar los costos de materiales en el mercado, que permita la actualización de los presupuestos y costos de construcción.
- El análisis de precios unitarios se determinará con base en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento o del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento, según la naturaleza de los recursos de inversión pública.

2765

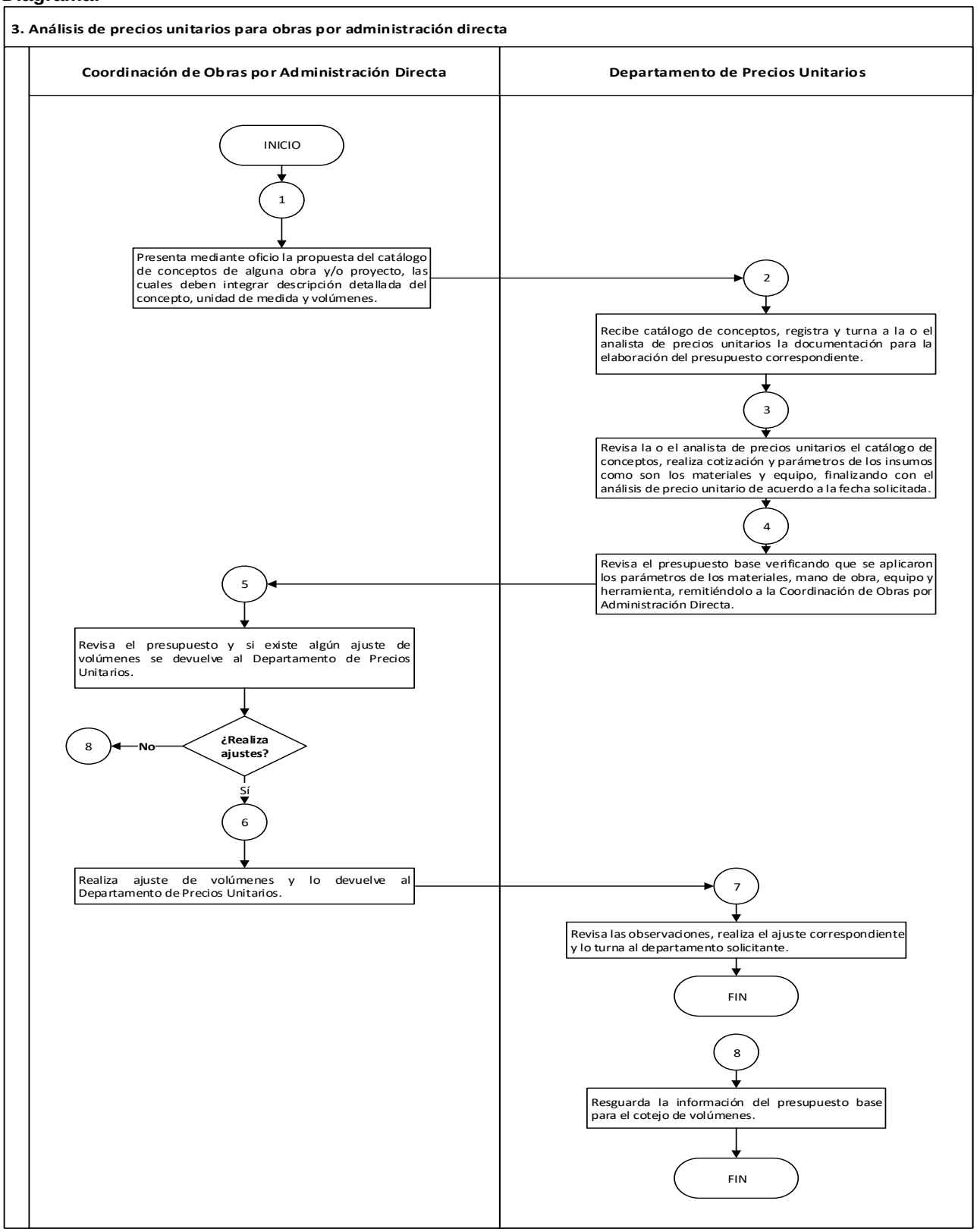
3. Análisis de precios unitarios para obras por administración directa

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Presenta mediante oficio la propuesta del catálogo de conceptos de alguna obra y/o proyecto, las cuales deben integrar descripción detallada del concepto, unidad de medida y volúmenes.
2	**Departamento de Precios Unitarios**	Recibe catálogo de conceptos, registra y turna a la o el analista de precios unitarios la documentación para la elaboración del presupuesto correspondiente.
3		Revisa la o el analista de precios unitarios el catálogo de conceptos, realiza cotización y parámetros de los insumos como son los materiales y equipo, finalizando con el análisis de precio unitario de acuerdo a la fecha solicitada.
4		Revisa el presupuesto base verificando que se aplicaron los parámetros de los materiales, mano de obra, equipo y herramienta, remitiéndolo a la Coordinación de Obras por Administración Directa.
5	**Coordinación de Obras por Administración Directa**	Revisa el presupuesto y si existe algún ajuste de volúmenes se devuelve al Departamento de Precios Unitarios.
		¿Realiza ajustes?
6		**Si:** Realiza ajuste de volúmenes y lo devuelve al Departamento de Precios Unitarios.
7	**Departamento de Precios Unitarios**	Revisa las observaciones, realiza el ajuste correspondiente y lo turna al departamento solicitante.
		FIN
8		**No:** Resguarda la información del presupuesto base para el cotejo de volúmenes.
		FIN

2766

Diagrama:



2767

X. Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas

Nombre del Procedimiento:	**Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's)**
Objetivo:	Coadyuvar con el Órgano Interno de Control en la integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's) a fin de obtener Contralores Sociales, los cuales apoyarán con la vigilancia durante la ejecución de la obra pública municipal, en apego a la normatividad establecida vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Obras Públicas y la Dirección de Obras Públicas, a través del Departamento de Planeación y Evaluación de Obras Públicas, remitirá al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas por escrito, el listado de las obras que integran el Programa Anual de Obras, correspondientes al año en curso.
- El Departamento de Planeación y Evaluación de Obra Pública remitirá por escrito el listado de las obras contratadas al Departamento de Concursos y Estimaciones. De igual forma, la Coordinación de Obras por Administración Directa remitirá el listado de las obras a ejecutar en dicha modalidad.
- El Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas coadyuvará con el Órgano Interno de Control en la integración de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's) en apego las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y los Lineamientos Generales de Operación del Programa de Contraloría Social vigentes.
- Los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia estarán integrados por tres vecinos(as) que sean beneficiarios directos de la obra en planeación, serán electos en asamblea general, en forma democrática, por las y los ciudadanos beneficiados directamente por aquélla. El cargo de integrante del comité será honorífico. No podrán ser integrantes de los comités las personas que sean dirigentes de organizaciones políticas o servidores(as) públicos(as).
- Las dependencias que construyan las obras o realicen las acciones, explicarán a los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia, las características administrativas, técnicas y financieras de las obras, así mismo se les proporcionarán, la ficha técnica respectiva, así como brindar el apoyo, facilidades y la información necesaria para el desempeño de sus funciones.
- La integración de los COCICOVIS se conformará una vez que la Obra forme parte del Programa Anual de Obras, este validada en plataforma (Dependiendo el recurso), cuente con suficiencia presupuestal y sea calendarizada por el órgano Interno de Control Municipal.
- Cuando la obra pública en ejecución tenga un avance físico mayor al 30% no será posible llevar a cabo la integración del Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's), situación que deberá ser reportada por el Departamento de Supervisión y Residencia de Obras Públicas
- Para el caso de que no se conforme el COCICOVI, el Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas deberá solicitar por escrito al Órgano Interno de Control Municipal un Acta Circunstanciada de dicha obra, para así cubrir los trámites administrativos correspondientes.
- El Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas proporcionará a los integrantes de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's) los siguientes documentos; ficha técnica, catálogo de conceptos y proyecto

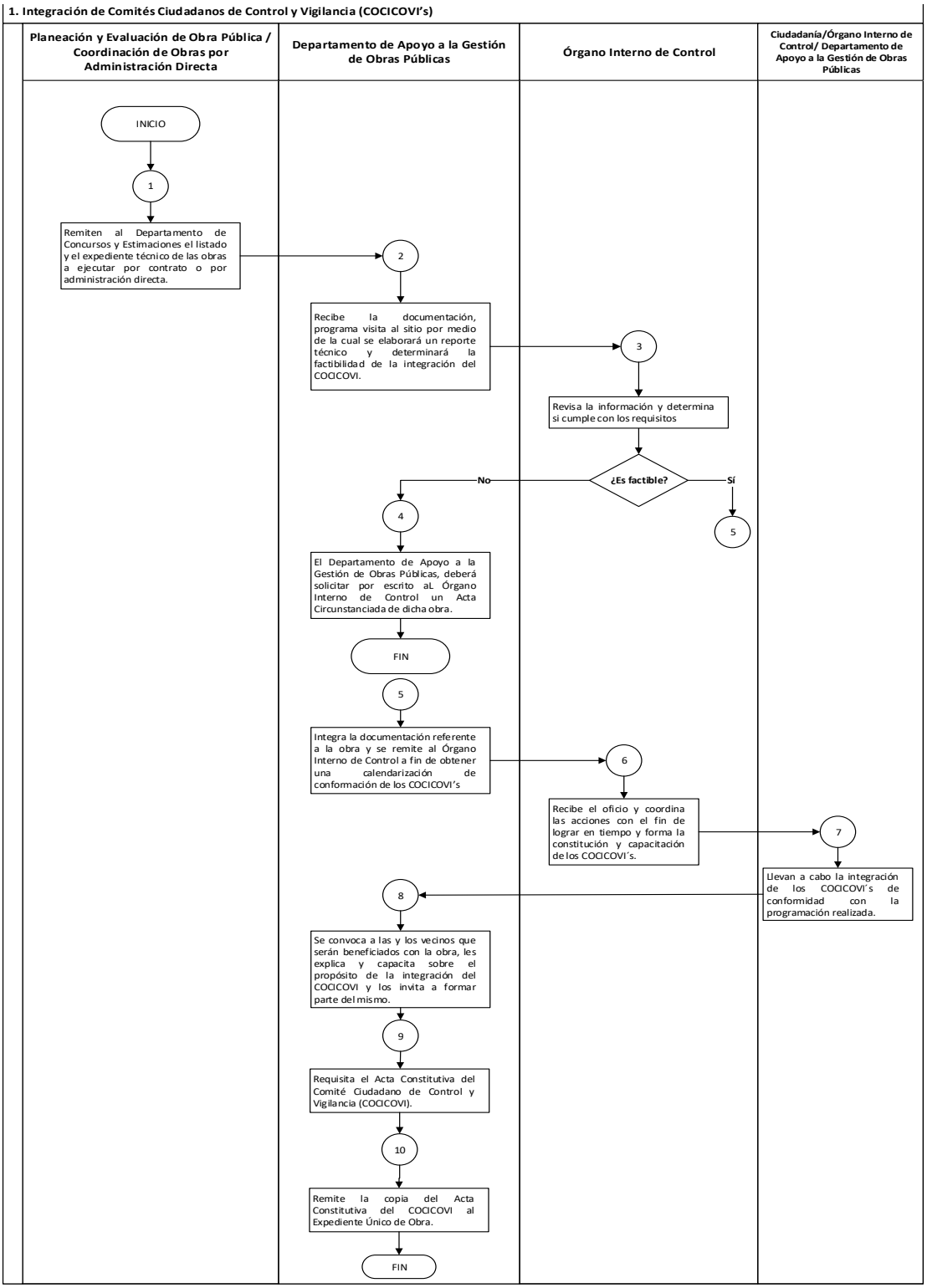
2768

1. Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI's)
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Planeación y Evaluación de Obra Pública /Coordinación de Obras por Administración Directa**	Remiten al Departamento de Concursos y Estimaciones el listado y el expediente técnico de las obras a ejecutar por contrato o por administración directa.
2	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Recibe la documentación, programa visita al sitio por medio de la cual se elaborará un reporte técnico y determinará la factibilidad de la integración del COCICOVI.
3	**Órgano Interno de Control**	Revisa la información y determina si cumple con los requisitos.
		¿Es factible?
4	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	**No:** El Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas, deberá solicitar por escrito al Órgano Interno de Control un Acta Circunstanciada de dicha obra.
		FIN
5	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	**Sí:** Integra la documentación referente a la obra y se remite al Órgano Interno de Control a fin de obtener una calendarización de conformación de los COCICOVI's.
6	**Órgano Interno de Control**	Recibe el oficio y coordina las acciones con el fin de lograr en tiempo y forma la constitución y capacitación de los COCICOVI´s.
7	**Ciudadanía/Órgano Interno de Control/ Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Llevan a cabo la integración de los COCICOVI´s de conformidad con la programación realizada.
8	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas Dirección de Obras Públicas**	Se convoca a las y los vecinos que serán beneficiados con la obra, les explica y capacita sobre el propósito de la integración del COCICOVI y los invita a formar parte del mismo.
9		Requisita el Acta Constitutiva del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI).
10		Remite la copia del Acta Constitutiva del COCICOVI al Expediente Único de Obra.
		FIN

2769

Diagrama:



2770

Nombre del Procedimiento:	**Actualización de la base de datos del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS).**
Objetivo:	Alimentar el Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) a través de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS con las obras que se ejecutarán durante el ejercicio fiscal y que correspondan a la Dirección General de Obras Públicas con cargo a la fuente de financiamiento Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS).

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas realizará la captura y actualización de información de la base de datos del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS exclusivamente de las obras que corresponden a la Dirección General de Obras Públicas.
- Las o los servidores públicos que realicen la actualización de la base de datos del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS, atenderán lo dispuesto en los siguientes documentos:
  - Lineamientos generales para la operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS) el cual se divide en el Fondo de Infraestructura Social Estatal (FISE) y el Fondo de Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FAISMUN), y
  - El Manual de usuario y operación de la Plataforma de Planeación y Seguimiento.
- En la planeación, presupuestación, ejecución y supervisión de obras que correspondan a la Dirección General de Obras Públicas se atenderá lo establecido por el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento, así como la normatividad aplicable vigente.
- Los recursos que se derivan del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS) se pueden destinar en los siguientes rubros:

  FAISMUN: Agua potable, alcantarillado, drenaje y letrinas, urbanización, electrificación rural y de colonias pobres, infraestructura básica del sector salud y educativo, mejoramiento de vivienda, así como mantenimiento de infraestructura, bacheo, conforme a lo señalado en el catálogo de acciones establecido en los Lineamientos del fondo que emita la Secretaría de Bienestar.

  FISE: Obras y acciones que beneficien preferentemente a la población de los municipios, demarcaciones territoriales y localidades que presenten mayores niveles de rezago social y pobreza extrema en la entidad.

2771

2. Actualización de la base de datos del Sistema de Seguimiento del FAIS (SIFAIS).

Descriptivo:

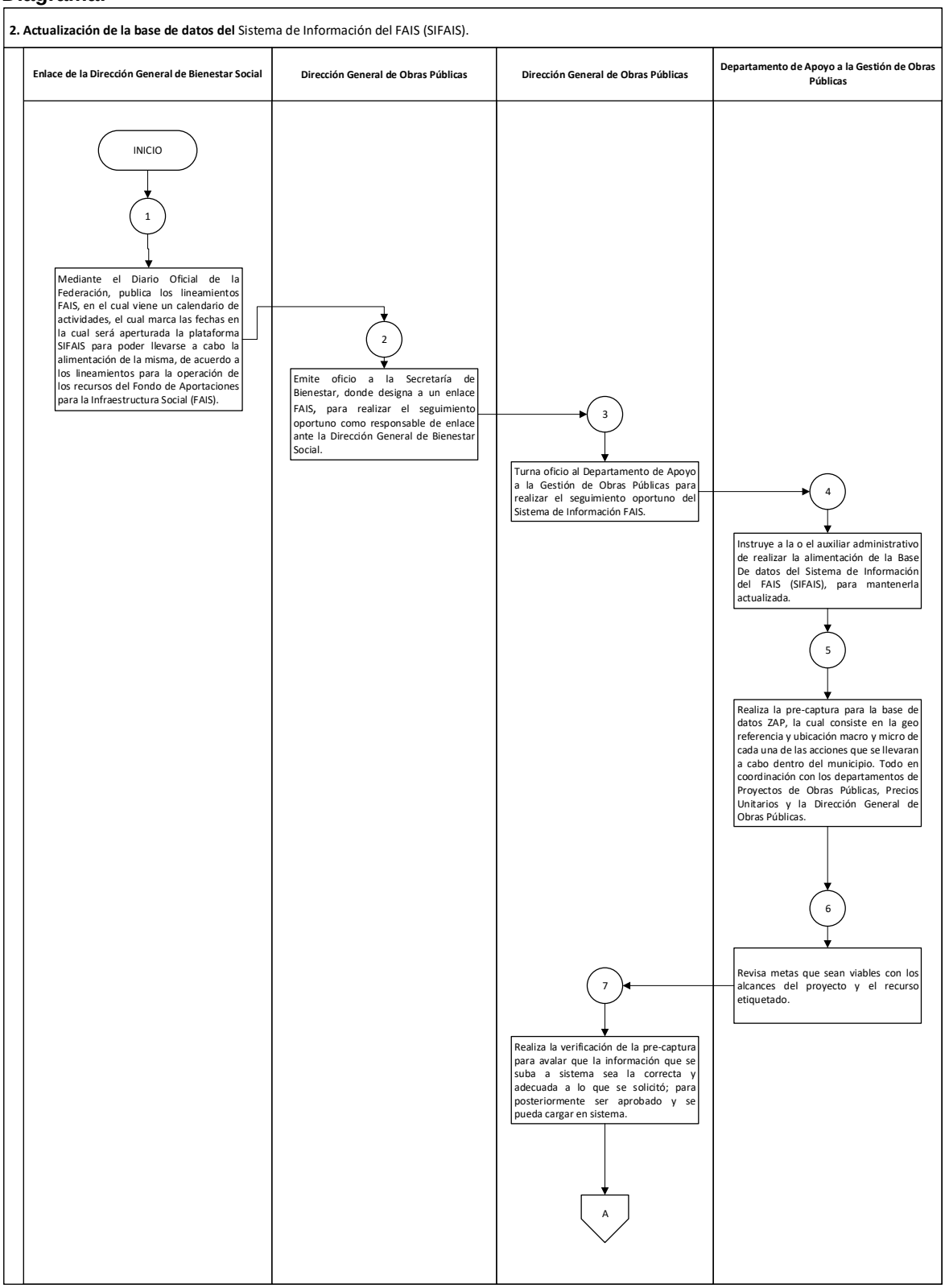
No.	Responsable	Actividad
1	**Secretaría de Bienestar**	Mediante el Diario Oficial de la Federación, publica los lineamientos FAIS, en el cual viene un calendario de actividades, el cual marca las fechas en la cual será aperturada la plataforma SIFAIS, para poder llevarse a cabo la alimentación de la misma, de acuerdo a los lineamientos para la operación de los recursos del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS).
2	**Dirección General de Obras Públicas**	Emite oficio a la Secretaría de Bienestar, donde designa a un enlace FAIS, para realizar el seguimiento oportuno como responsable de enlace ante la Dirección General de Bienestar Social.
3	**Dirección General de Obras Públicas.**	Turna oficio al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas para realizar el seguimiento oportuno del Sistema de Información FAIS.
4	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Instruye a la o el auxiliar administrativo de realizar la alimentación de la base de datos del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS), para mantenerla actualizada.
5		Realiza la pre-captura para la base de datos ZAP, la cual consiste en la geo referencia y ubicación macro y micro de cada una de las acciones que se llevarán a cabo dentro del municipio. Todo en coordinación con los departamentos de Proyectos de Obras Públicas, Precios Unitarios y la Dirección de Obras Públicas.
6		Revisa metas que sean viables con los alcances del proyecto y el recurso etiquetado.
7	**Dirección General de Obras Públicas**	Realiza la verificación de la pre-captura para avalar que la información que se suba a sistema sea la correcta y adecuada a lo que se solicitó; para posteriormente ser aprobado y se pueda cargar en sistema.
		¿Avala la pre-captura?
8	**Dirección General de Obras Públicas**	**No:** Realiza observaciones a la pre-captura de información para que el Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas realice los ajustes correspondientes.
9	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Hace los ajustes en la pre-captura e informa al área.
10	**Dirección de Obras Públicas**	**Sí:** Avala la pre-captura e informa que puede ser cargada en el Sistema de Información del FAIS (SIFAIS).
11	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Carga la información en sistema de cada acción que se llevará a cabo durante el ejercicio fiscal en curso.
12	**Enlace FAIS**	Realiza la revisión de lo capturado en sistema para ser validado y firmado a través de su E- FIRMA.
13	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Realiza seguimiento oportuno al Sistema de Información del FAIS (SIFAIS), cada vez que llegue alguna observación o actualización del mismo.
14	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Se le da seguimiento durante el año fiscal al Sistema de Información del FAIS (SIFAIS), a fin de hacer las modificaciones pertinentes de cada proyecto, (metas, montos contratados, etc.).

2772

15	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Se comparte captura de cada proyecto y/o listado de los proyectos capturados en el Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) a la Dirección General de Obras Públicas, Dirección de Obras Públicas y a cada Departamento de la Dirección de Obras Públicas para sus trámites correspondientes.
		FIN

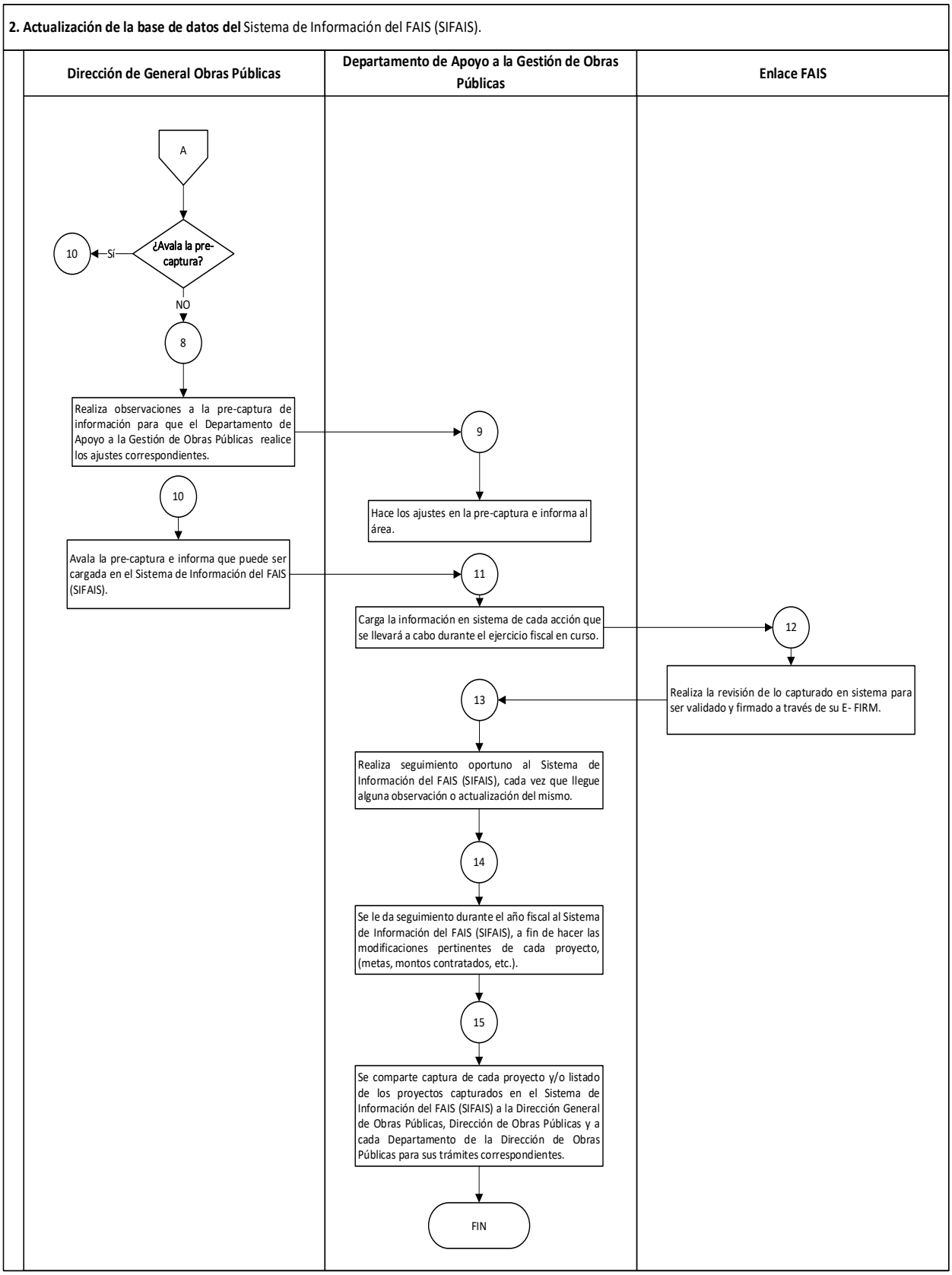
2773

Diagrama:



2774

2. Actualización de la base de datos del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS).



2775

Nombre del Procedimiento:	**Generar reportes de control, avance y seguimiento de obras financiadas con recursos del Fondo de Aportaciones de Infraestructura Social**
Objetivo:	Elaborar y capturar el reporte de cada obra correspondiente a los recursos FAIS (FAISMUN/FISE) en el Módulo de Seguimiento de la Planeación de Obras (SPO) del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) a través de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS con el fin de tener el control adecuado del avance y por menores de cada una de ellas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los lineamientos Generales para la operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS) para la captura de los reportes en el Módulo de Seguimiento de la Planeación de Obras (SPO) del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) a través de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS.
- Recabar la información necesaria para realizar la captura de los reportes de cada obra de recursos FAIS, en el Módulo de Seguimiento de la Planeación de Obras (SPO) del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) a través de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS.
- El Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas realizará los reportes de control y seguimiento de cada una de las acciones registradas y autorizadas al Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) a través de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS, exclusivamente de las acciones que corresponden a la Dirección General de Obras Públicas.
- El enlace FAIS, será el responsable de la verificación y firma de dichos reportes, con el objetivo de que dichos reportes cumplan con los requerimientos del recurso empleado.

2776

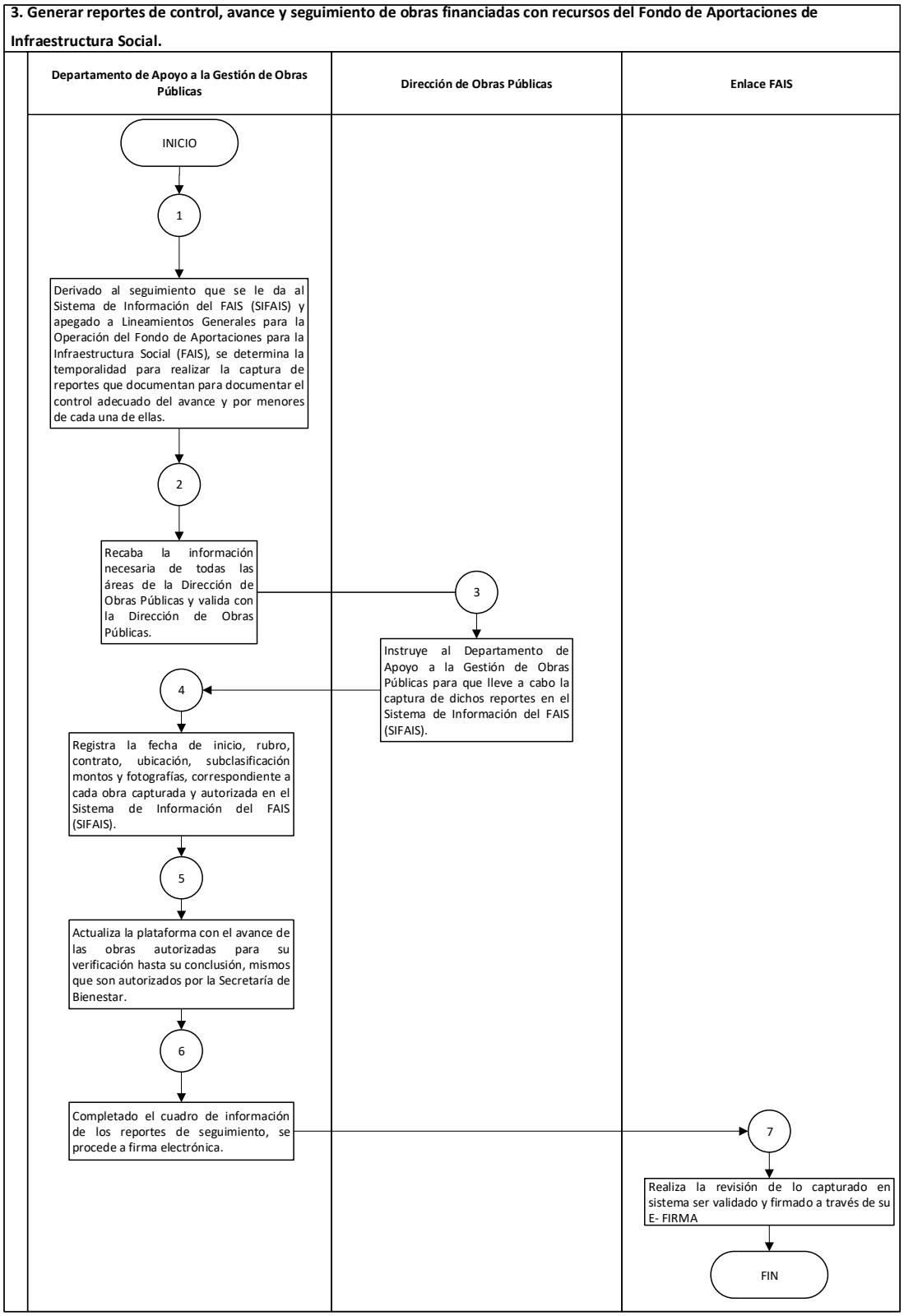
3. Generar reportes de control, avance y seguimiento de obras financiadas con recursos del Fondo de Aportaciones de Infraestructura Social

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Derivado al seguimiento que se le da al Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) y apegado a Lineamientos Generales para la Operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS), se determina la temporalidad para realizar la captura de reportes que documentan para documentar el control adecuado del avance y por menores de cada una de ellas.
2	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Recaba la información necesaria de todas las áreas de la Dirección de Obras Públicas y valida con la Dirección de Obras Públicas.
3	**Dirección de Obras Públicas**	Instruye al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas para que lleve a cabo la captura de dichos reportes en el Sistema de Información del FAIS (SIFAIS).
4	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Registra la fecha de inicio, rubro, contrato, ubicación, subclasificación, montos y fotografías correspondiente a cada obra capturada y autorizada en el Sistema de Información del FAIS (SIFAIS).
5		Actualiza la plataforma con el avance de las obras autorizadas para su verificación hasta su conclusión, mismos que son autorizados por la Secretaría de Bienestar.
6		Completado el cuadro de información de los reportes de seguimiento, se procede a firma electrónica.
7	**Enlace FAIS**	Realiza la revisión de lo capturado en sistema ser validado y firmado a través de su E- FIRMA
		FIN

2777

Diagrama:



2778

Nombre del Procedimiento:	**Conformación y Captura de Comité de Participación Social (COPASO)**
Objetivo:	Realizar la conformación de los Comités de Participación Social, con las y los beneficiarios, promoviendo la participación comunitaria en la planeación y seguimiento de los proyectos que se ejecuten con los recursos del Fondo de Aportaciones de Infraestructura Social (FAIS), así mismo capturar cada comité en el Módulo de Seguimiento a la Participación Social, del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) a través de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS.

POLÍTICAS APLICABLES

- La conformación de los Comités de Participación Social (CPS) estarán integrados por cuatro vecinos(as) que sean beneficiarios directos de la obra en planeación, serán electos en asamblea general, en forma democrática. El cargo de los integrantes del Comité de Participación Social (CPS) será honorífico. No podrán ser integrantes de los comités las personas que sean dirigentes de organizaciones políticas o servidores(as) públicos(as).
- La integración de los Comités de Participación Social (CPS) se conformará una vez que la Obra forme parte del Programa Anual de Obras.
- La conformación del Comité deberá realizarse antes de que el proyecto de recursos (FAISMUN/FISE) sea capturado en la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS, ya que es indispensable su conformación y captura para que dicho proyecto sea autorizado por la Dirección General de Desarrollo Regional (DGDR) de la Secretaría de Bienestar.
- Cada Comité deberá ser capturado en el Módulo de Seguimiento a la Participación Social, del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS), a través de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS.
- Las y los servidores públicos que realicen la integración de los Comités de Participación Social (COPASO) atenderán lo dispuesto en los:
  - Lineamientos Generales para la Operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS).
  - Guía de Participación Social FAISMUN.

2779

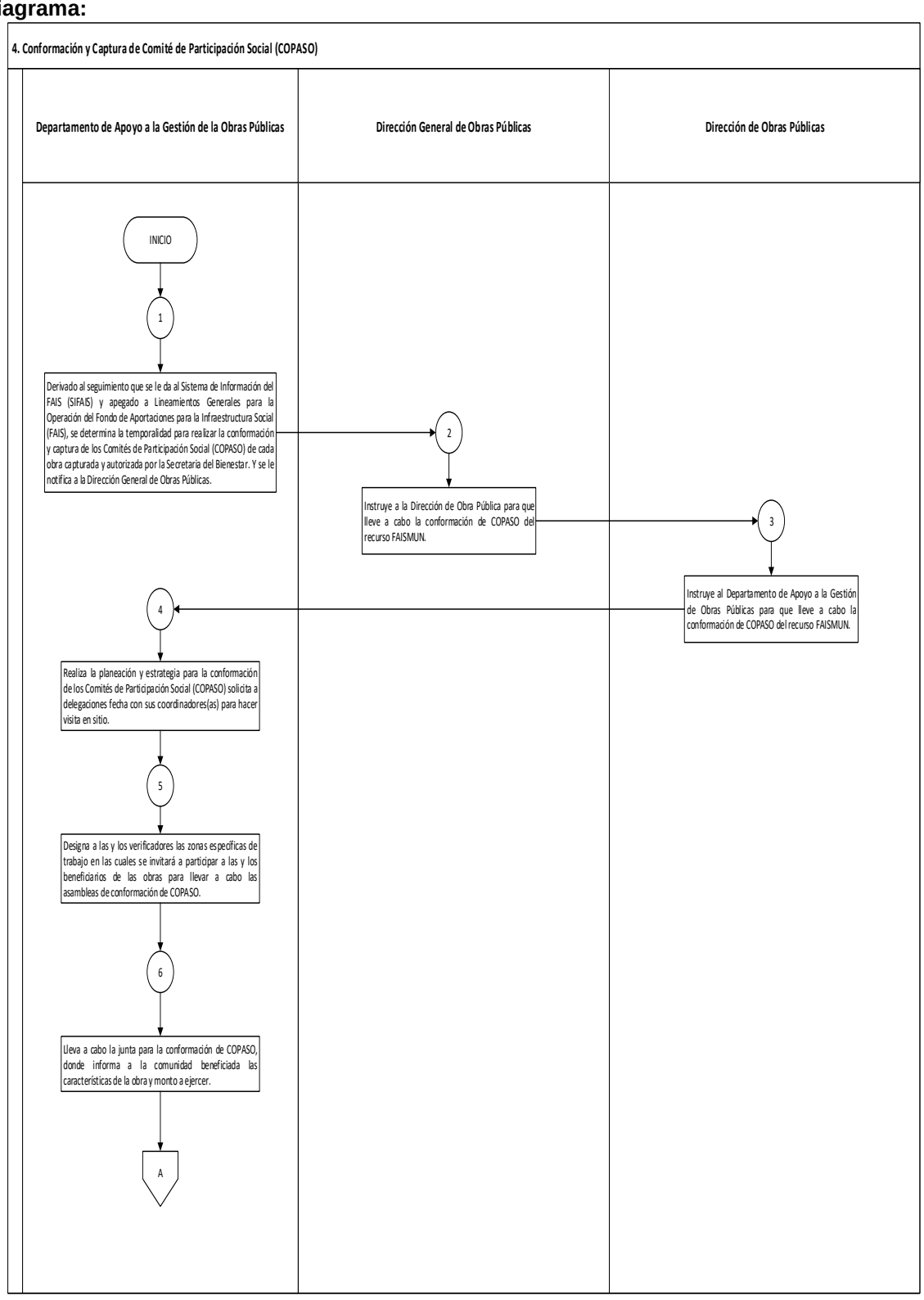
4. Conformación y Captura de Comité de Participación Social (COPASO)

Descriptivo:

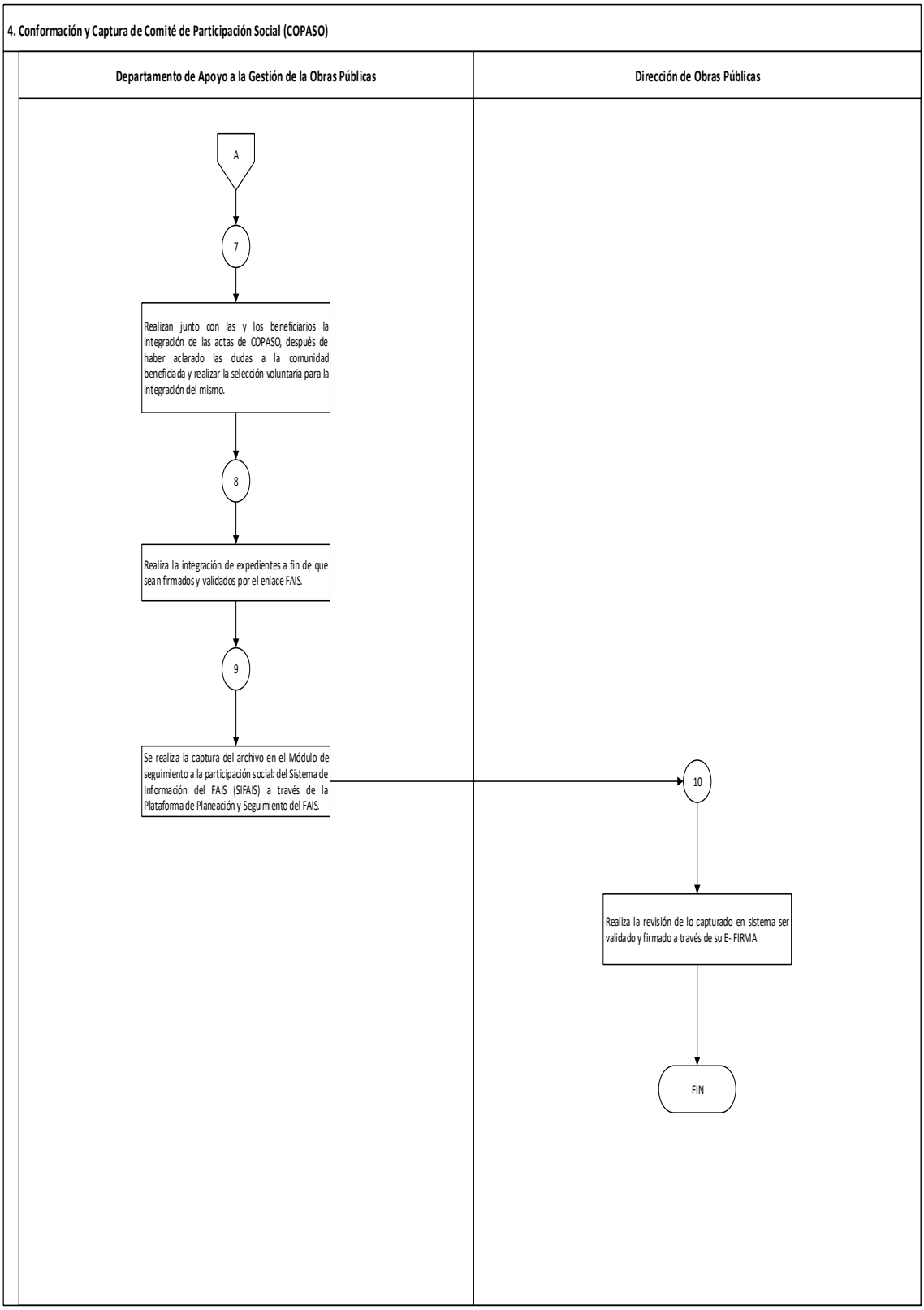
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Derivado al seguimiento que se le da al Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) y apegado a Lineamientos Generales para la Operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS), se determina la temporalidad para realizar la conformación y captura de los Comités de Participación Social (COPASO) de cada obra capturada y autorizada por la Secretaria del Bienestar. Y se le notifica a la Dirección General de Obras Públicas.
2	**Dirección General de Obras Públicas**	Instruye a la Dirección de Obra Pública para que lleve a cabo la conformación de COPASO del recurso FAISMUN.
3	**Dirección de Obras Públicas**	Instruye al Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas para que lleve a cabo la conformación de COPASO del recurso FAISMUN.
4	**Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras Públicas**	Realiza la planeación y estrategia para la conformación de los Comités de Participación Social (COPASO) solicita a delegaciones fecha con sus coordinadores(as) para hacer visita en sitio.
5		Designa a las y los verificadores las zonas específicas de trabajo en las cuales se invitará a participar a las y los beneficiarios de las obras para llevar a cabo las asambleas de conformación de COPASO.
6		Lleva a cabo la junta para la conformación de COPASO, donde informa a la comunidad beneficiada las características de la obra y monto a ejercer.
7		Realizan junto con las y los beneficiarios la integración de las actas de COPASO, después de haber aclarado las dudas a la comunidad beneficiada y realizan la selección voluntaria para la integración del mismo.
8		Realiza la integración de expedientes a fin de que sean firmados y validados por el enlace FAIS.
9		Se realiza la captura del archivo en el Módulo de seguimiento a la participación social: del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) a través de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS.
10	**Enlace FAIS**	Realiza la revisión de lo capturado en sistema ser validado y firmado a través de su E- FIRMA
		FIN

2780

Diagrama:



2781


4. Conformación y Captura de Comité de Participación Social (COPASO)
Departamento de Apoyo a la Gestión de la Obras Públicas
Dirección de Obras Públicas
A
7
Realizan junto con las y los beneficiarios la integración de las actas de COPASO, después de haber aclarado las dudas a la comunidad beneficiada y realizar la selección voluntaria para la integración del mismo.
8
Realiza la integración de expedientes a fin de que sean firmados y validados por el enlace FAIS.
9
Se realiza la captura del archivo en el Módulo de seguimiento a la participación social del Sistema de Información del FAIS (SIFAIS) a través de la Plataforma de Planeación y Seguimiento del FAIS.
10
Realiza la revisión de lo capturado en sistema ser validado y firmado a través de su E- FIRMA
FIN

2782

XI. Departamento Legal de la Obra Pública

Nombre del Procedimiento:	**Procedimientos para el inicio, trámite y resolución por los defecto y vicios ocultos.**
Objetivo:	Este procedimiento describe las acciones escalonadas que realiza el Departamento Legal de la Dirección de Obra Pública, para iniciar, tramitar y resolver controversias derivadas de defectos, vicios ocultos y otras responsabilidades del contratista, una vez que la obra ha sido recibida formalmente. Este proceso es crucial para hacer efectiva la Fianza de Vicios Ocultos (o garantía equivalente) y proteger el patrimonio municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

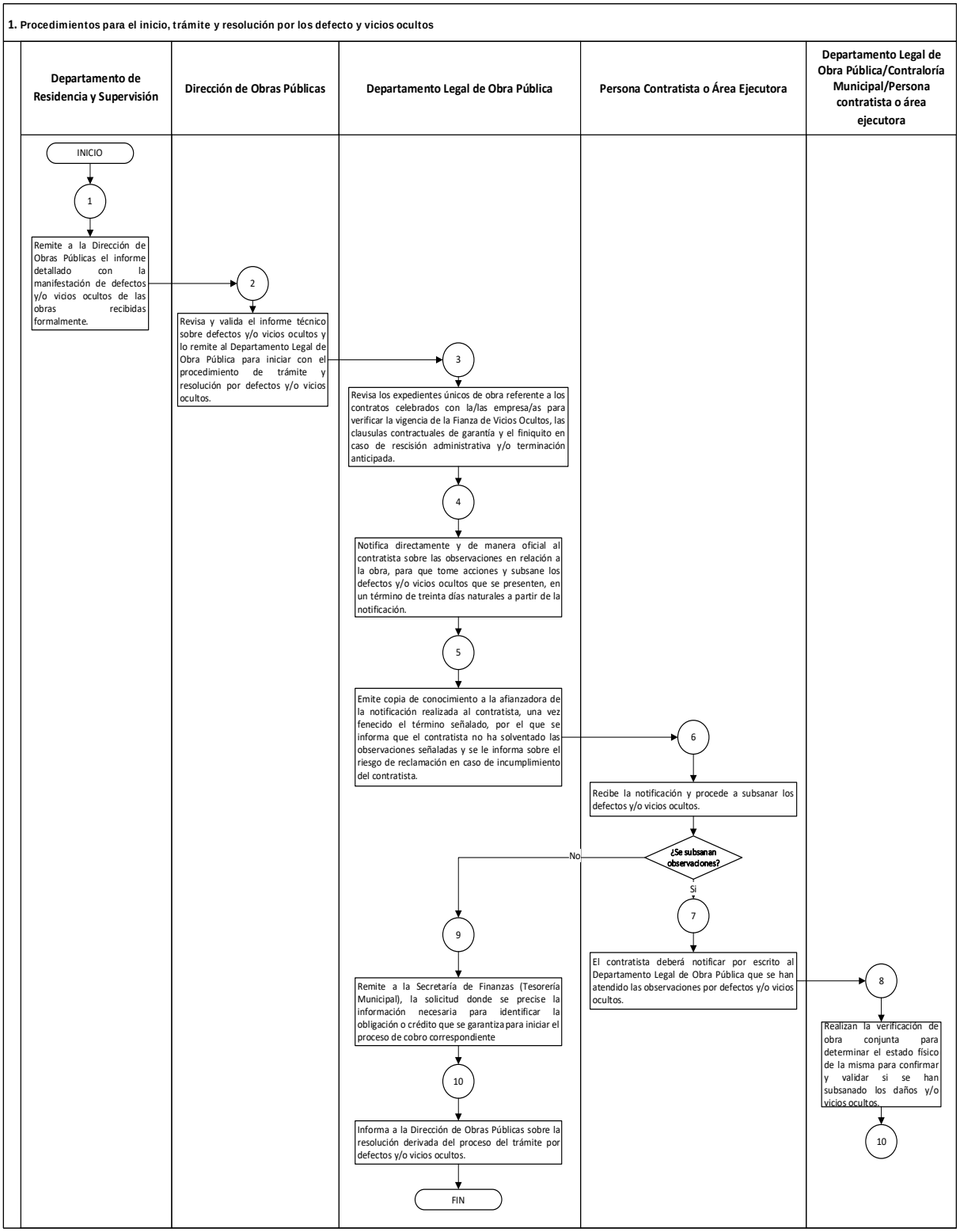
- La Dirección General de Obras Públicas y la Dirección de Obras Públicas, a través del Departamento de Residencia y Supervisión, remitirá al Departamento Legal de Obra Pública mediante un Informe técnico detallado, la manifestación de defectos y/o vicios ocultos de las obras públicas que han sido recibidas formalmente.
- El Departamento Legal de Obra Pública revisará los expedientes únicos de obra referente a los contratos celebrados con la/las empresa/as contratadas para verificar la vigencia de la Fianza de Vicios Ocultos (obligatorio por un periodo de 12 meses después de la entrega-recepción), las cláusulas contractuales de garantía y el finiquito en caso de rescisión administrativa y/o terminación anticipada.
- El Departamento Legal de Obra Pública notificará directamente de manera oficial al contratista sobre las observaciones en relación a la obra, para que tome acciones y subsane los defectos y/o vicios ocultos que se presenten, en un término de treinta días naturales a partir de que sea notificado el contratista. 2783
- El Departamento Legal de Obra Pública enviará copia de conocimiento a la afianzadora de la notificación realizada al contratista, una vez fenecido el termino señalado, por el cual se informa que la empresa no ha solventado las observaciones señaladas; así mismo, será informada sobre el riesgo de reclamación para que tome conocimiento del posible incumplimiento por parte del contratista.
- Cuando el contratista subsane las observaciones en el término concedido, deberá notificar por escrito, para que el Departamento Legal de Obra Pública y la Contraloría Social del Municipio, realicen la verificación de la reparación o reparaciones realizadas a la obra.
- El Departamento Legal de Obra Pública convocará al contratista y a la Contraloría Social del municipio, a una verificación de obra conjunta para determinar el estado físico de la obra y confirmar si se han subsanado el daño y/o los vicios ocultos de obra.
- De comprobarse la responsabilidad del contratista o si este no atendió la reparación, el Departamento Legal de Obra Pública deberá remitir a la Secretaría de Finanzas **(tesorería municipal),** la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro.

1. Procedimientos para el inicio, trámite y resolución por los defecto y vicios ocultos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Remite a la Dirección de Obras Públicas el informe detallado con la manifestación de defectos y/o vicios ocultos de las obras recibidas formalmente.
2	**Dirección de Obras Públicas**	Revisa y valida el informe técnico sobre defectos y/o vicios ocultos y lo remite al Departamento Legal de Obra Pública para iniciar con el procedimiento de trámite y resolución por defectos y/o vicios ocultos.
3	**Departamento Legal de Obra Pública**	Revisa los expedientes únicos de obra referente a los contratos celebrados con la/las empresa/as para verificar la vigencia de la Fianza de Vicios Ocultos, las cláusulas contractuales de garantía y el finiquito en caso de rescisión administrativa y/o terminación anticipada.
4	**Departamento Legal de Obra Pública**	Notifica directamente y de manera oficial al contratista sobre las observaciones en relación a la obra, para que tome acciones y subsane los defectos y/o vicios ocultos que se presenten, en un término de treinta días naturales a partir de la notificación.
5	**Departamento Legal de Obra Pública**	Emite copia de conocimiento a la afianzadora de la notificación realizada al contratista, una vez fenecido el término señalado, por el que se informa que el contratista no ha solventado las observaciones señaladas y se le informa sobre el riesgo de reclamación en caso de incumplimiento del contratista.
6	**Persona contratista o área ejecutora**	Recibe la notificación y procede a subsanar los defectos y/o vicios ocultos.
		¿Se subsanan las observaciones?
7		Si: El contratista deberá notificar por escrito al Departamento Legal de Obra Pública que se han atendido las observaciones por defectos y/o vicios ocultos.
8	**Departamento Legal de Obra Pública/Contraloría Municipal/Persona contratista o área ejecutora**	Realizan la verificación de obra conjunta para determinar el estado físico de la misma para confirmar y validar si se han subsanado los daños y/o vicios ocultos.
9	**Departamento Legal de Obra Pública**	No: Remite a la Secretaría de Finanzas (Tesorería Municipal), la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza para iniciar el proceso de cobro correspondiente.
10	**Departamento Legal de Obra Pública**	Informa a la Dirección de Obras Públicas sobre la resolución derivada del proceso del trámite por defectos y/o vicios ocultos.
		FIN

2784

Diagrama



2785

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento Legal para Rescisión Administrativa de Contratos de Obra Pública.**
Objetivo:	Este procedimiento detalla las acciones escalonadas que el Departamento Legal de la Dirección de Obra Pública debe realizar para iniciar, tramitar y resolver un procedimiento de rescisión administrativa de un Contrato de Obra Pública por incumplimiento en el periodo contractual del contratista.

POLÍTICAS APLICABLES

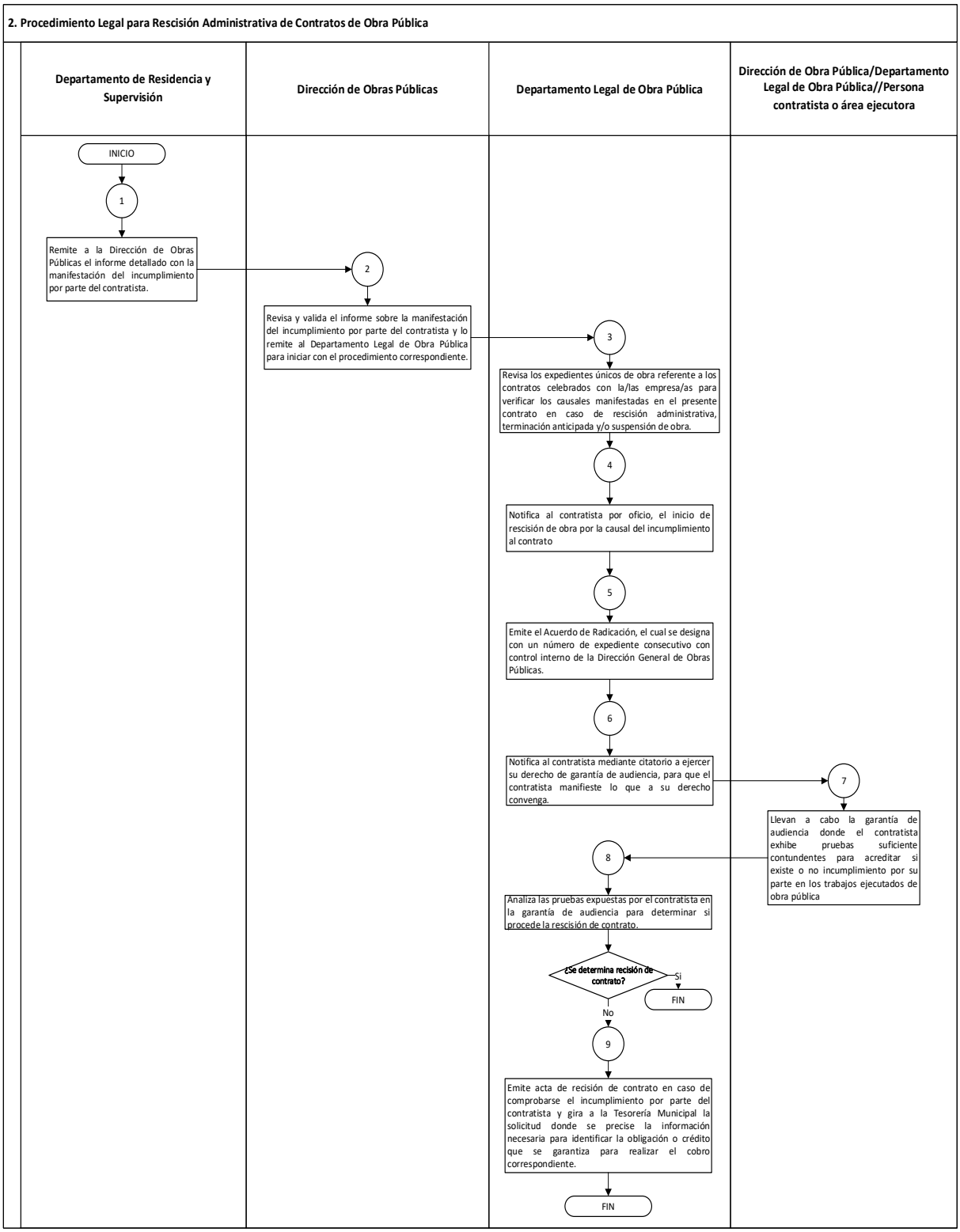
- La Dirección General de Obras Públicas y la Dirección de Obras Públicas, a través del Departamento de Residencia y Supervisión, remitirá al Departamento Legal de Obra Pública mediante un Informe técnico detallado, la manifestación del incumplimiento por parte del contratista.
- El Departamento Legal de Obra Pública revisará los expedientes únicos de obra referente a los contratos celebrados con la/las empresa/as contratadas para verificar los causales manifestadas en el presente contrato en caso de rescisión administrativa, terminación anticipada y/o suspensión de obra.
- El Departamento Legal de Obra Pública notifica al contratista por oficio, el inicio de rescisión de obra por la causal del incumplimiento al contrato.
- Una vez que el contratista ha sido notificado, se emite el Acuerdo de Radicación, el cual se designa con un número de expediente consecutivo con control interno de la Dirección General de Obras Públicas. 2786
- Una vez formalizado el acuerdo de radicación, se notifica al contratista mediante citatorio a ejercer su derecho de garantía de audiencia, para que el contratista manifieste lo que a su derecho convenga.
- Acto continuo, se lleva a cabo su garantía de audiencia donde el contratista exhibe pruebas suficiente contundentes para acreditar si existe o no incumplimiento por su parte en los trabajos ejecutados de obra pública.
- Una vez analizadas las pruebas expuestas por el contratista, el Departamento Legal de Obra Pública emite una resolución al procedimiento de rescisión; así mismo emite oficio por el cual se notifica al contratista de la resolución correspondiente.
- Eldepartamento Legal de Obra Pública emite el acta de rescisión de contrato en caso de comprobarse el incumplimiento por el contratista y se remite a la Tesorería Municipal la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro correspondiente.

2. Procedimiento Legal para Rescisión Administrativa de Contratos de Obra Pública
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Residencia y Supervisión**	Remite a la Dirección de Obras Públicas el informe detallado con la manifestación del incumplimiento por parte del contratista.
2	**Dirección de Obras Públicas**	Revisa y valida el informe sobre la manifestación del incumplimiento por parte del contratista y lo remite al Departamento Legal de Obra Pública para iniciar con el procedimiento correspondiente.
3	**Departamento Legal de Obra Pública**	Revisa los expedientes únicos de obra referente a los contratos celebrados con la/las empresa/as para verificar los causales manifestadas en el presente contrato en caso de rescisión administrativa, terminación anticipada y/o suspensión de obra.
4	**Departamento Legal de Obra Pública**	Notifica al contratista por oficio, el inicio de rescisión de obra por la causal del incumplimiento al contrato
5	**Departamento Legal de Obra Pública**	Emite el Acuerdo de Radicación, el cual se designa con un número de expediente consecutivo con control interno de la Dirección General de Obras Públicas.
6	**Departamento Legal de Obra Pública**	Notifica al contratista mediante citatorio a ejercer su derecho de garantía de audiencia, para que el contratista manifieste lo que a su derecho convenga.
7	**Dirección de Obra Pública/Departamento Legal de Obra Pública/ Persona contratista o área ejecutora**	Llevan a cabo la garantía de audiencia donde el contratista exhibe pruebas suficiente contundentes para acreditar si existe o no incumplimiento por su parte en los trabajos ejecutados de obra pública
8	**Departamento Legal de Obra Pública**	Analiza las pruebas expuestas por el contratista en la garantía de audiencia para determinar si procede la rescisión de contrato.
		¿Se determina la rescisión de contrato?
		Si:
		FIN
9		No: Emite acta de recisión de contrato en caso de comprobarse el incumplimiento por parte del contratista y gira a la Tesorería Municipal la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza para realizar el cobro correspondiente.
		FIN

2787

Diagrama



2788

XII. DISTRIBUCIÓN

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

Existe una copia en medio digital en:
Dirección General de Obras Públicas.

2789

XIII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, octubre 2025.
Elaboración del Manual

2790

XIV. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

2791

ING. ARQ. MAXIMINO BUENO GUTIÉRREZ
Director General de Obras Públicas

XV. CRÉDITOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS.

Responsables de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

ING. AARÓN CEJUDO MENDOZA
Analista Especializado

2792

XVI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

2793

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Económico.

2795

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

2796

COPYRIGHT © DERECHOS RESERVADOS
Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: (722) 2 26 12 80
Noviembre 2025

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.
Primera Edición

INDICE

I. PRESENTACIÓN 6
II. OBJETIVO GENERAL 7
III. DELEGACION ADMINISTRATIVA 8
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 8
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales 11
Alta de personal 18
Baja de personal 22
IV. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA 27
Expedición de Dictamen de Giro 27
REQUISITOS DE DICTAMEN DE GIRO: 28
REQUISITOS DE COPRISEM 28
Expedición del Dictamen de Procedencia 33
REQUISITOS PARA REALIZAR VERIFICACIÓN: 33
V. Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES 38
Solicitud de microcréditos del "Fondo para la Consolidación de la Microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)". 38
Recuperación de cartera vencida de microcrédito (FONTOL) 45
Otorgamiento de Capacitación en la Escuela Municipal de Emprendimiento de Toluca (EMET) 48
VI. DEPARTAMENTO DE FOMENTO AGROPECUARIO, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE IMPULSO AGROPECUARIO 56
Atención a productores de traspatio con asesoría y asistencia técnica pecuaria y aplicación de vacunas. 56
Capacitación y asesoría en materia agrícola. 59
Entrega de semilla hortícola y/o plántula. 62
Difusión y gestión de los programas de apoyos agrícolas de los tres niveles de gobierno. 65
Entrega de apoyos e insumos en materia agrícola 68
VII. DEPARTAMENTO DEL RASTRO MUNICIPAL, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE IMPULSO AGROPECUARIO. 71
Sacrificio humanitario de ganado (bovino, ovino y porcino) 71
VIII. DIRECCION DE ATENCION AL COMERCIO 76
Administración y control de los usuarios del Sistema de Comercio SICOM (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil) 76
Administración y control de los usuarios de comercio establecido del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE) 79
IX. DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS. 82

2797

Expedir Licencias de Funcionamiento SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas 82
Expedir Licencias de Funcionamiento: bajo y mediano impacto 88
Cambios y/o modificaciones en la Licencia de Funcionamiento 96
Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto 102
Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular 110
Permiso provisional de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios para giros de bajo riesgo 116
Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento. 120
Autorización de permisos eventuales 126
Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas 131
Permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio de la actividad comercial de temporada 140
Baja de Licencia de Funcionamiento por Desvinculación 143
Procedimiento Administrativo de Revocación de Licencias de Funcionamiento y Permisos Provisionales. 151
X. DEPARTAMENTO DE ATENCION A MERCADOS Y TIANGUIS 155
Cambio y/o ampliación de giro 161
Procedimiento administrativo de controversias entre comerciantes 165
Procedimiento administrativo de recuperación 173
Regularización comercial por posesión de local 178
Expedición de cédula de funcionamiento 184
Cesión de Derechos 188
Expedición de Constancia de No Posesión 193
Renovación de permisos en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil). 196
Permisos en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil). 199
Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial. 203
Aplicación de medios de apremio. 206
XI. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN EMPRESARIAL 213
Atención y seguimiento a las y los inversionistas para el desarrollo de sus proyectos en el municipio 213
Participación en foros empresariales para la difusión de las ventajas competitivas de Toluca, incentivando nuevas inversiones 216
XII. DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y SEGUIMIENTO A PARQUES INDUSTRIALES 219
Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales 219
Ejecución del programa de capacitación empresarial 223
Organización de eventos empresariales 227
XIII. DEPARTAMENTO DE FOMENTO DEL EMPLEO 230
Atención diaria a buscadores de empleo 230

2798

Atención Diaria a Empresas 234
Programa Martes de Empleo 237
Mañanas de Reclutamiento Laboral 241
Ferias de Empleo 244
XIV. DISTRIBUCIÓN 248
XV. REGISTRO DE EDICIONES. 249
XVI. VALIDACIÓN. 250
XVII. CRÉDITOS 251
XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 252

2799

I. PRESENTACIÓN

La Dirección General de Desarrollo Económico y la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación presenta el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Económico” del Municipio de Toluca, con el propósito de contar con instrumento administrativo dinámico que dé respuestas eficientes a los requerimientos del personal de la institución, particularmente a las y los involucrados y responsables de la actividad de comunicación social de la administración pública municipal y a las demandas de la población toluqueña.

Se actualizaron y simplificaron los procedimientos administrativos de la Dirección General de Desarrollo Económico, a efecto de eficientar el funcionamiento inter áreas o departamentos y entre dependencias del Ayuntamiento de Toluca, dando cumplimiento al “Bando Municipal de Toluca”, “Código Reglamentario de Toluca vigente” y a la fecha lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

El diseño y difusión de este instrumento de comunicación organizacional, especifica por escrito la definición y asignación de las responsabilidades que atienden las unidades administrativas que integran la dependencia, y con ello, identificar las facultades que ejerce el personal en un marco de respeto y cooperación para el desempeño de la realización de las actividades cotidianas; es decir es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales.

Esta herramienta es básica para la operación de los procedimientos administrativos en materia de desarrollo económico comunitario y municipal; a través de la promoción de las actividades de gestión pública de impulso de las esferas productivas de la industria, el comercio establecido y de servicios, para ello, contiene el nombre, objetivo, políticas y diagramas de los procedimientos ejercidos por la estructura organiza ex profesa para tal fin, así como los vínculos que se establecen para tal efecto con instancias de los tres órdenes de gobierno y agentes económicos de los sectores agropecuario, comercial y manufacturero. También es útil como material de consulta y conocimiento del personal de nuevo ingreso. 2800

El contenido quedará sujeto a modificaciones, toda vez que la normatividad aplicable y/o tareas al interior de las Unidades Administrativas tengan cambios en la operación o vinculación procedimentales de los medios dispuestos para concretar la misión de la dependencia.

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información técnica y operativa propia de la ejecución de los procedimientos adscritos a los procesos de trabajo de la Dirección General de Desarrollo Económico, mediante el establecimiento de los nombres, objetivos, políticas, diagramas de cada departamento que integra la estructura orgánica de la Dirección General, para guiar al personal que labora en la prestación de servicios informativos y en la atención de trámites ante las dependencias municipales, contribuyendo con ello, al desarrollo y mejoramiento para el desempeño eficiente de la gestión administrativa con apego a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

2801

III. DELEGACION ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

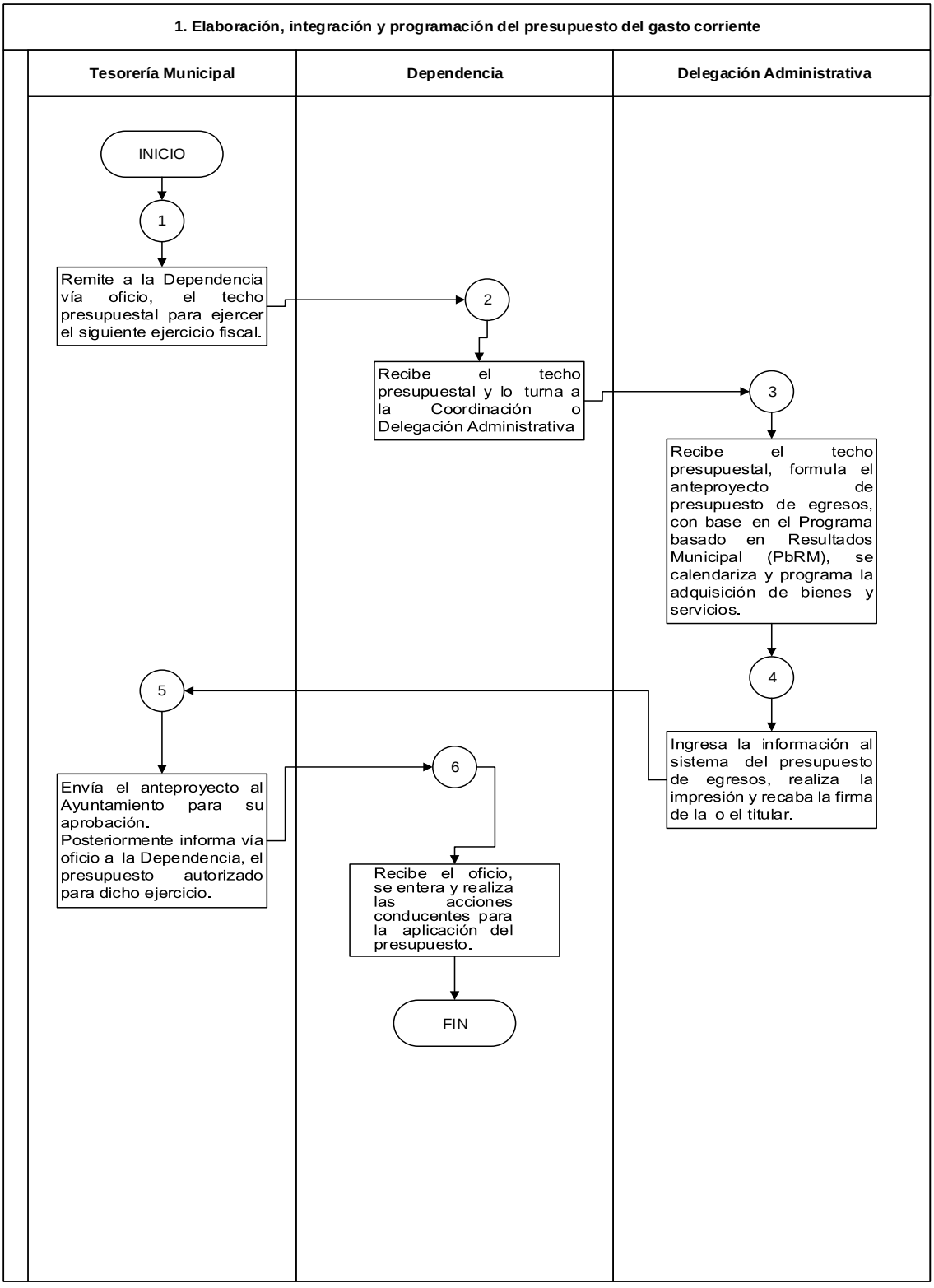
2802

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

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

2803

Diagrama:



2804

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 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La 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 Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la 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.

2805

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

2806

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

Descriptivo:

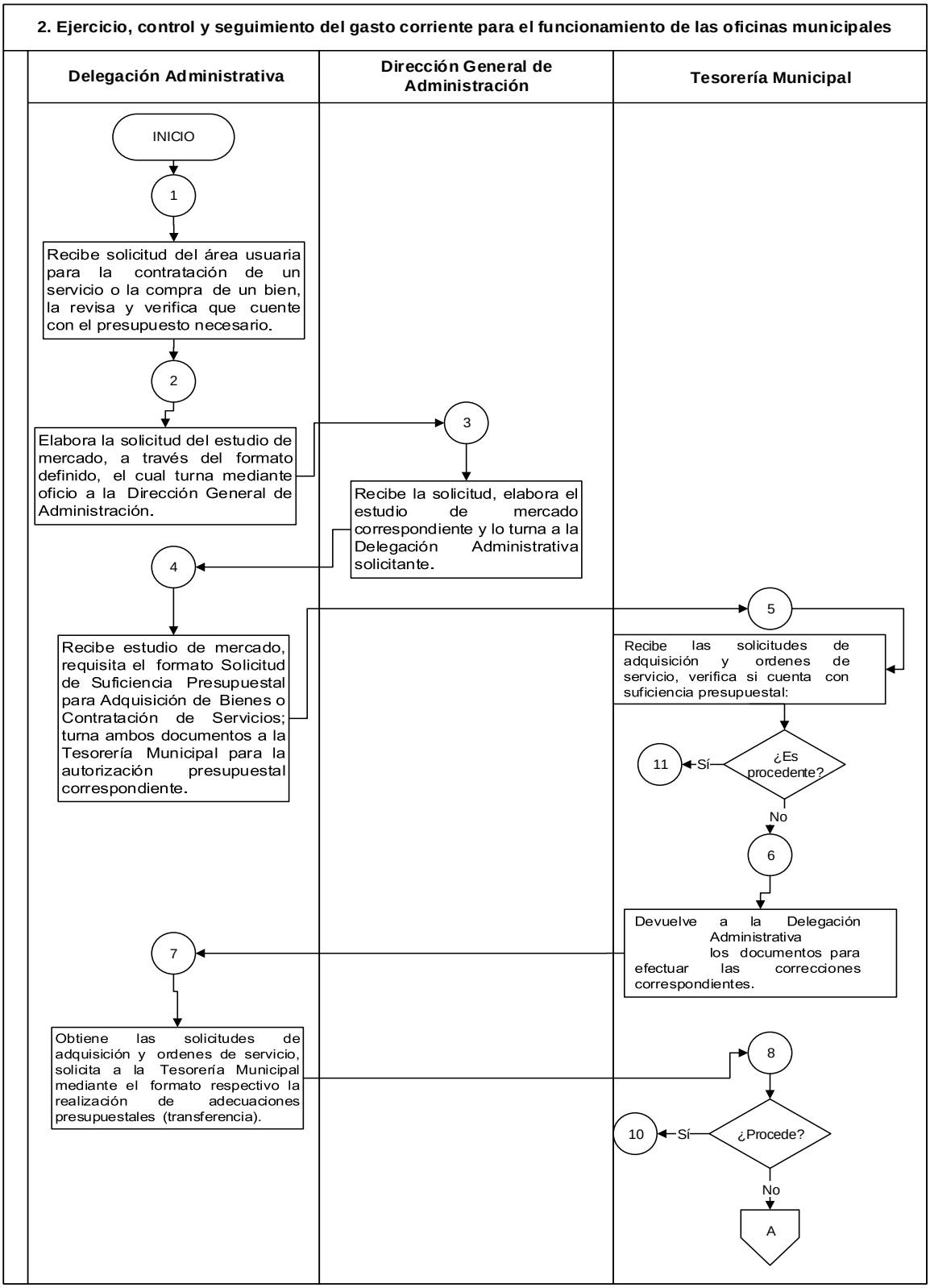
No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual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

2807

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

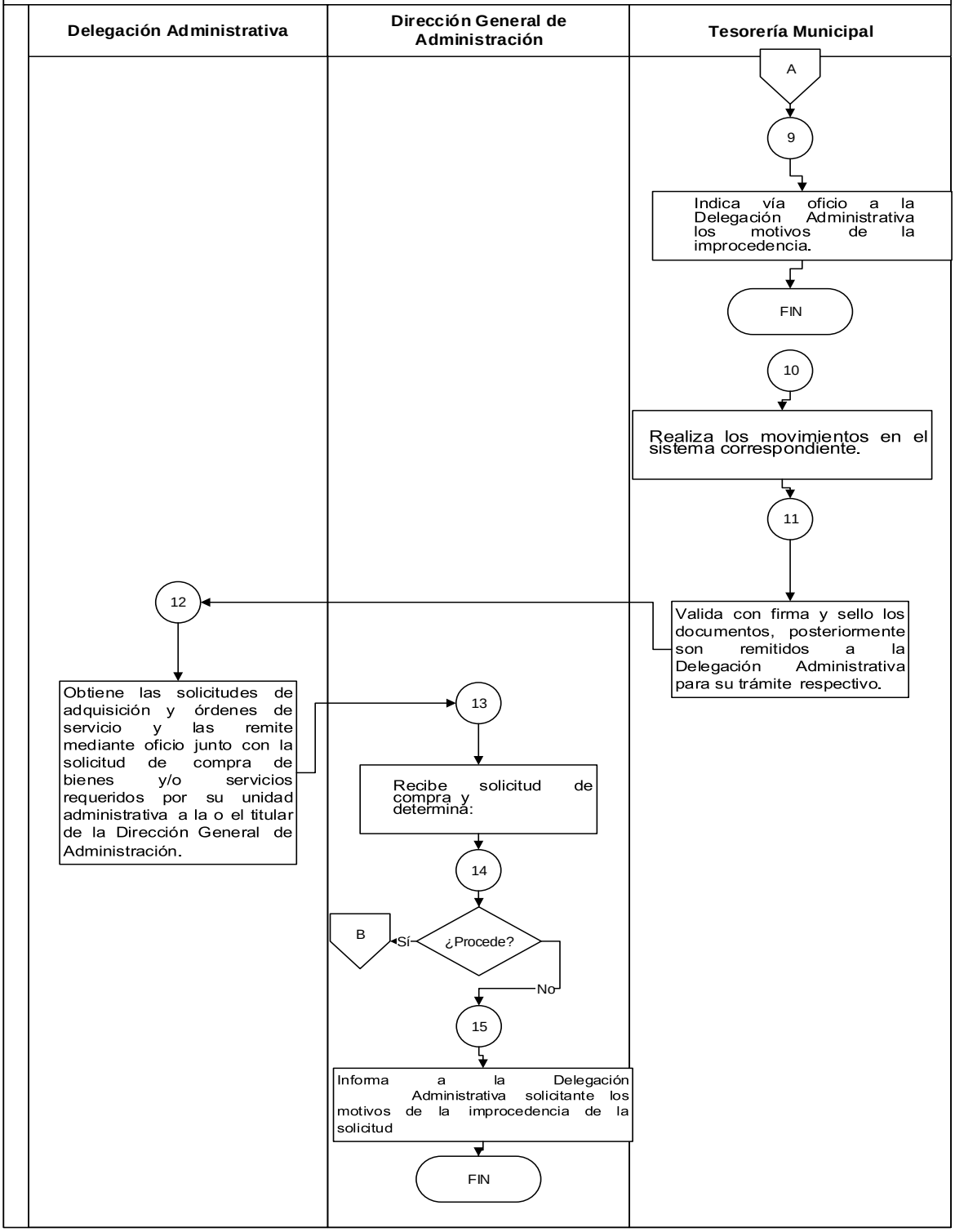
2808

Diagrama:



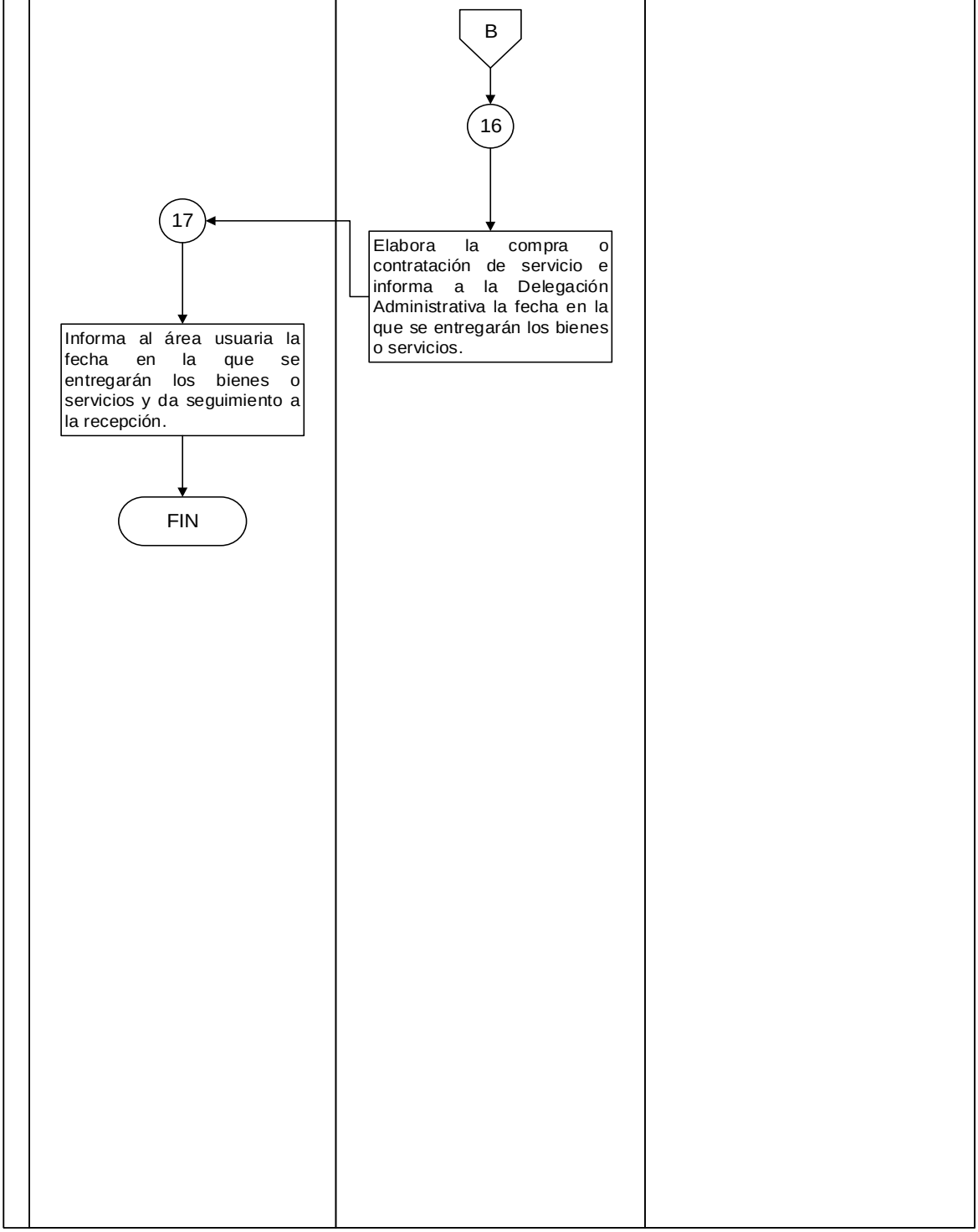
2809

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



2810

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



2811

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 Administración
- La 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

2812

- 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 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 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. (01 y/o 16 de cada mes)
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

2813

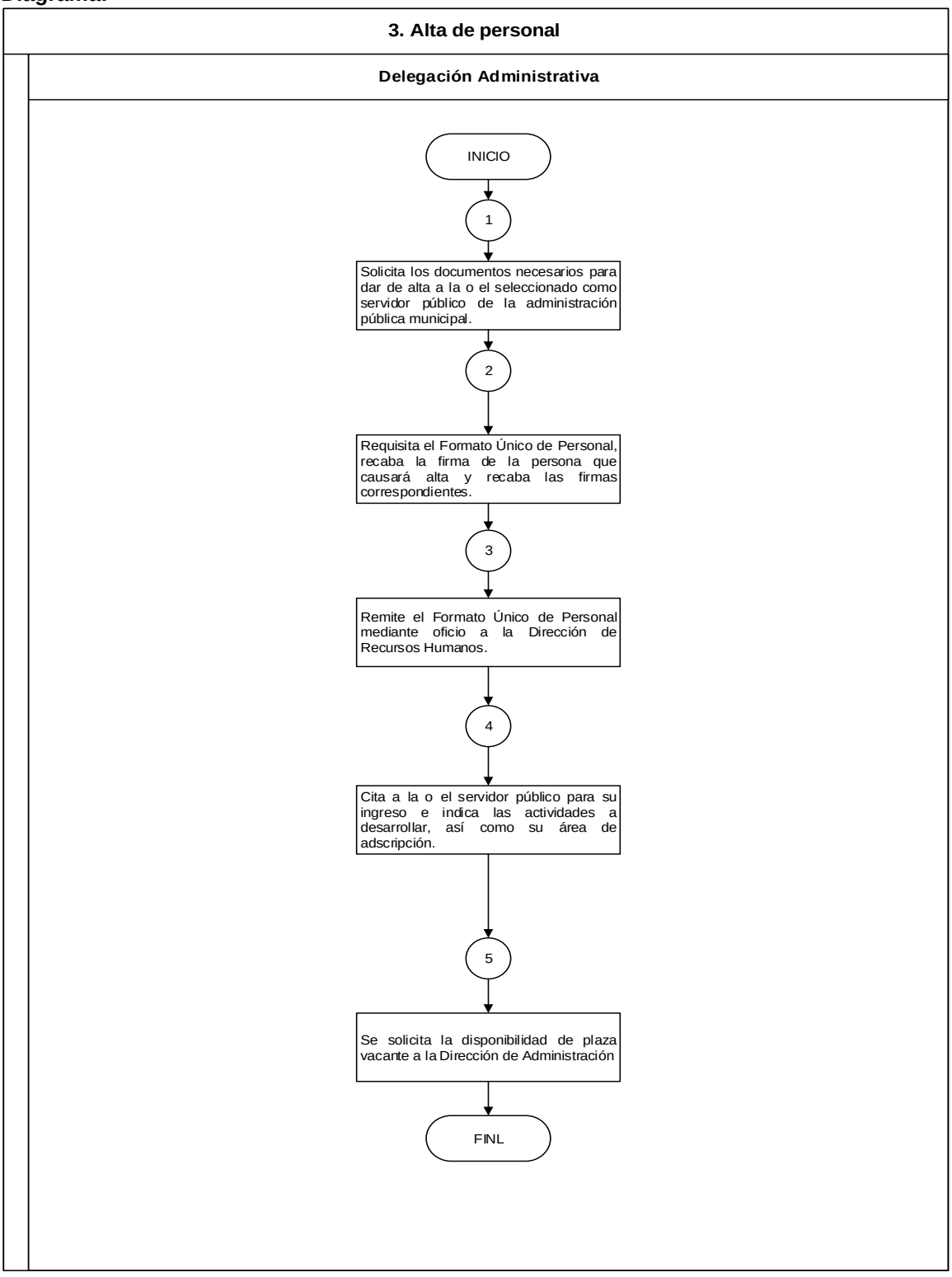
3. Alta de personal

Descriptivo:

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

2814

Diagrama:



2815

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 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 a la Directora de Recursos Humanos y exhiba carta de no adeudo emitida por la Dirección de Administración, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La o el titular de la 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 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 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 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 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.

2816

- La o el titular de la 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.

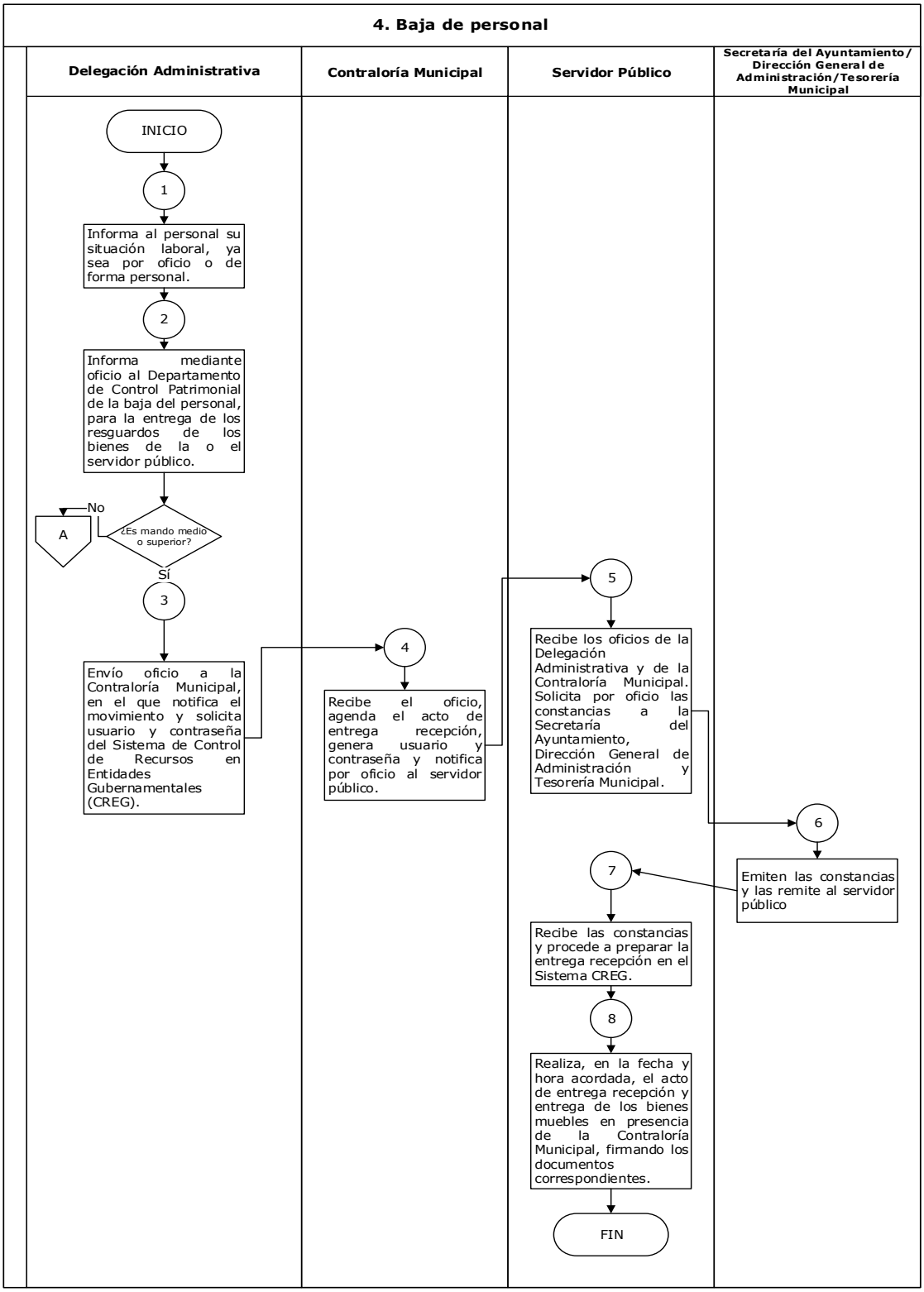
2817

4. Baja de personal

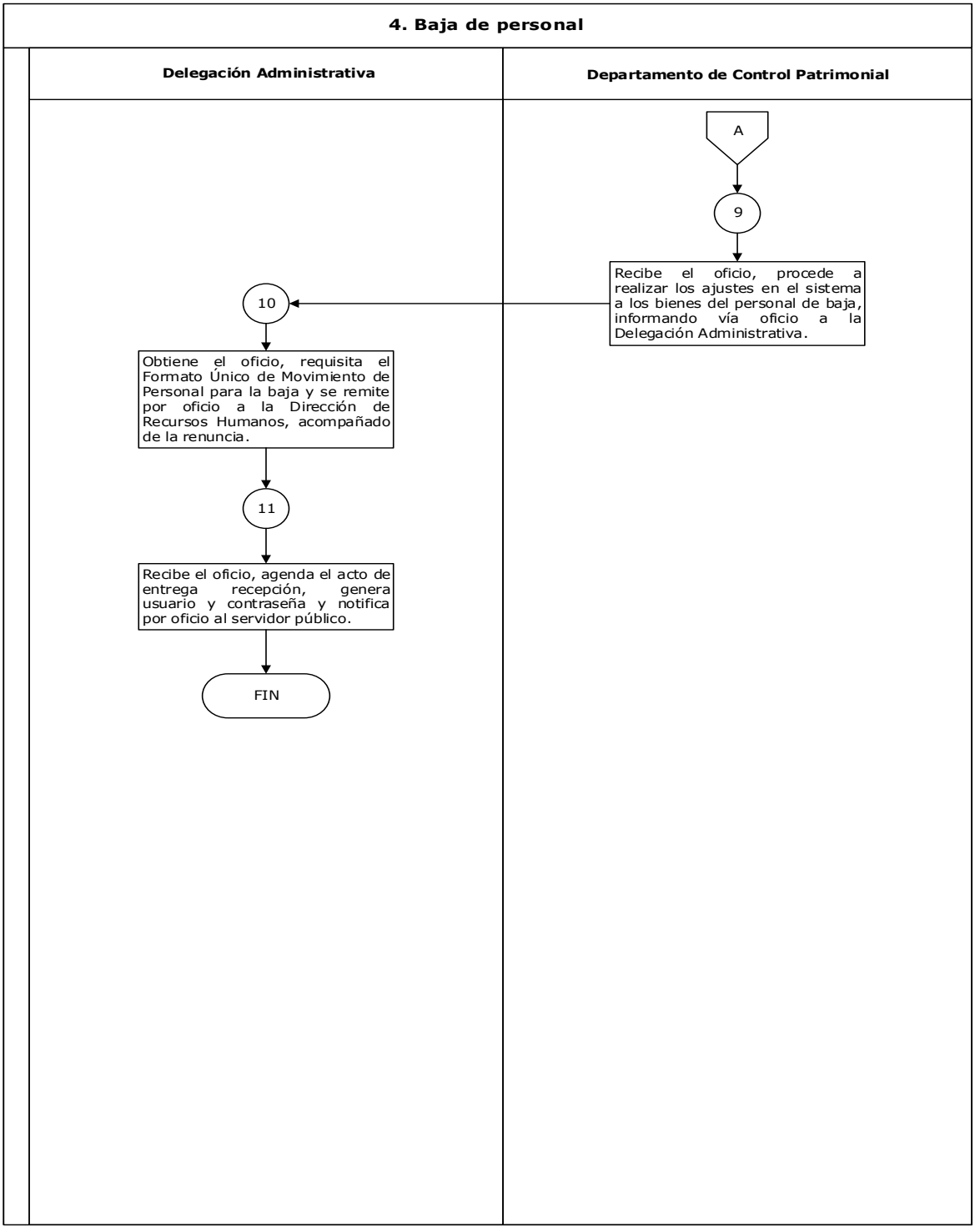
Descriptivo:

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

2818


4. Baja de personal
Delegación Administrativa
Contraloría Municipal
Servidor Público
Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Administración/Tesorería Municipal
INICIO
1
Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2
Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público.
¿Es mando medio o superior?
No
A
Sí
3
Envío oficio a la Contraloría Municipal, en el que notifica el movimiento y solicita usuario y contraseña del Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG).
4
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5
Recibe los oficios de la Delegación Administrativa y de la Contraloría Municipal. Solicita por oficio las constancias a la Secretaría del Ayuntamiento, Dirección General de Administración y Tesorería Municipal.
6
Emiten las constancias y las remite al servidor público
7
Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8
Realiza, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes.
FIN

2819


4. Baja de personal
Delegación Administrativa
Departamento de Control Patrimonial
A
9
Recibe el oficio, procede a realizar los ajustes en el sistema a los bienes del personal de baja, informando vía oficio a la Delegación Administrativa.
10
Obtiene el oficio, requisita el Formato Único de Movimiento de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, acompañado de la renuncia.
11
Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
FIN

2820

IV. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de Dictamen de Giro**
Objetivo:	Emitir el Dictamen de Giro a fin de regularizar el funcionamiento de las unidades económicas tratándose de venta de bebidas alcohólicas para su consumo inmediato (sustentado en materia de salubridad local), rastros, casas de empeño y para la enajenación, reparación o mantenimiento de vehículos automotores usados y autopartes nuevas y usadas, mediante un documento de carácter permanente.

POLÍTICAS APLICABLES

- La expedición del Dictamen de Giro, se realiza con base en la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México y demás ordenamientos aplicables en la materia.
- El Comité Municipal de Dictámenes de Giro sesiona para analizar los expedientes de las unidades económicas solicitantes.
- El Comité Municipal de Dictámenes de Giro a través de la Dirección General de Desarrollo Económico da a conocer a las y los solicitantes la procedencia de la expedición del Dictamen de Giro.
- Las unidades económicas que requieren Dictamen de Giro son: venta de bebidas alcohólicas para consumo inmediato, rastros, casas de empeño y para la enajenación, reparación o mantenimiento de vehículos automotores usados y autopartes nuevas y usadas.
- Las unidades económicas con venta de bebidas alcohólicas para consumo inmediato, requieren la opinión técnica de factibilidad de impacto sanitario.
- Una vez que la o el solicitante haya obtenido el Dictamen de Giro y la licencia de funcionamiento, la Dirección General de Desarrollo Económico autorizará a la unidad económica para contar con una placa con la leyenda ***"Esta unidad económica cuenta con Dictamen de Giro y la licencia de funcionamiento que autorizan la venta de bebidas alcohólicas".***

2821

REQUISITOS DE DICTAMEN DE GIRO:

1. **Formato de Solicitud** de Dictamen de Giro;
2. **Identificación oficial con fotografía** (credencial de elector, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar, cédula profesional);
3. **Documento con el que acredité la personalidad** en caso de que actué un tercero en nombre de la o el solicitante, así como copias de la identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar) del otorgante del mandato y de los testigos;
4. **Acta Constitutiva** y/o poder notarial (Personas Jurídico Colectivas) Identificación oficial con fotografía del Representante Legal (credencial de elector, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar, cédula profesional) y poder notarial de la o el representante legal;
5. **Opinión Técnica de Factibilidad de Impacto Sanitario**, que acredite:
   I. Emisión de Audio o Ruido;
   II. Control y humo de tabaco;
   III. Condiciones de Higiene y Seguridad;
   IV. Certificado de Control de Fauna Nociva vigente de acuerdo a la NOM-251-SSA1-2009;
6. **Cédula Informativa de Zonificación**, emitida por la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas; y
7. **Aviso de Funcionamiento** (únicamente para la venta de bebidas alcohólicas para consumo inmediato y/o al copeo).

REQUISITOS DE COPRISEM

1. **Aviso de funcionamiento:** presentado en la oficina central de la COPRISEM o de la jurisdicción de Regulación Sanitaria del lugar donde se encuentre instalado o se pretenda instalar el establecimiento mercantil con venta o suministro de bebidas alcohólicas en botella cerrada para el consumo inmediato o al copeo**.**
2. **Fotografías de la fachada, área de servicio, cocina, sanitarios y almacén:** para conocer las condiciones de higiene y seguridad, en caso de no existir alguna de ellas, hacer la manifestación correspondiente**.**
3. **Croquis impreso de localización electrónica reciente del establecimiento:** abarcando un radio de 500 metros, que incluya puntos clave de referencia como centros escolares, estancias infantiles, instalaciones deportivas y centros de salud.
4. **Acreditar la instalación de decibelímetros o sistemas visibles:** mediante fotografías y facturas, cuya finalidad sea tener a la vista de los usuarios y personal expuesto a contaminación auditiva, los niveles de ruido, dar a conocer si se encuentra dentro del rango permitido.
5. **Presentar evidencia fotográfica de la señalética:** en espacios o áreas 100% libre de humo de tabaco y emisión, consistente en: ***"ESPACIO 100% LIBRE DE HUMO DE TABACO Y EMISIONES" "PROHIBIDO FUMAR/ VAPEAR", "APAGA TU CIGARRO, O CUALQUIER PRODUCTO DE TABACO Y NICOTINA ANTES DE ENTRAR", "EL ESTABLECIMIENTO QUE INCUMPLA CON LA PROHIBICIÓN DE FUMAR/VAPEAR EN ESPACIOS 100% LIBRES DE HUMO DE TABACO***

2822

Y EMISIONES, SERA SANCIONADO POR LAS AUTORIDADES SANITARIAS", "PROHIBIDO FUMAR/VAPEAR, ESPACIO 100% LIBRE DE HUMO DE TABACO Y EMISIONES. EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LA LEY EN EL ESTABLECIMIENTO DENUNCIA: COFEPRIS 800 033 5050 LÍNEA DE LA VIDA 800 911 2000", "DENUNCIAS Y QUEJAS: COFEPRIS 800 033 5050 LÍNEA DE LA VIDA 800 911 2000", "ADVERTENCIA PARA MUJERES EMBARAZADAS, PERSONAS MAYORES QUE PADEZCAN ENFERMEDADES, CARDIOVASCULARES, CÁNCER, ASMA Y OTRAS: SI ENTRAS A ESTA ÁREA PONES EN RIESGO TU SALUD, ESTRICTAMENTE PROHIBIDA LA ENTRADA A MENORES" **La cual deberá estar instalada conforme a la Ley General para el Control de Tabaco y su Reglamento.**

6. **Acreditar con fotografías y/o factura,** la instalación de al menos un instrumento que permita a los clientes que así lo soliciten cuantificar la concentración de alcohol en la sangre a través del aliento, el que debe reunir las especificaciones técnicas previstas en la Norma Oficial Mexicana NOM-214/2-SCFI-2018, instrumentos de medición- alcoholímetros referencial especificaciones y métodos de prueba.
7. Acreditar la instalación de publicidad escrita visible que indique: "EL ABUSO EN EL CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS ES DAÑINO PARA LA SALUD", "CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS ESTÁ PROHIBIDO A MENORES DE EDAD", "FACILITAR EL ACCESO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS A LOS MENORES CONSTITUYE UN DELITO", "POR SEGURIDAD PROPÓN UN CONDUCTOR DESIGNADO", "ESTÁ PROHIBIDA LA VENTA, SUMINISTRO Y CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS FUERA DE ESTA UNIDAD ECONÓMICA".
8. **Certificado de control de fauna nociva con vigencia mínima de 6 meses** (Expedida por empresa con licencia sanitaria)**.**

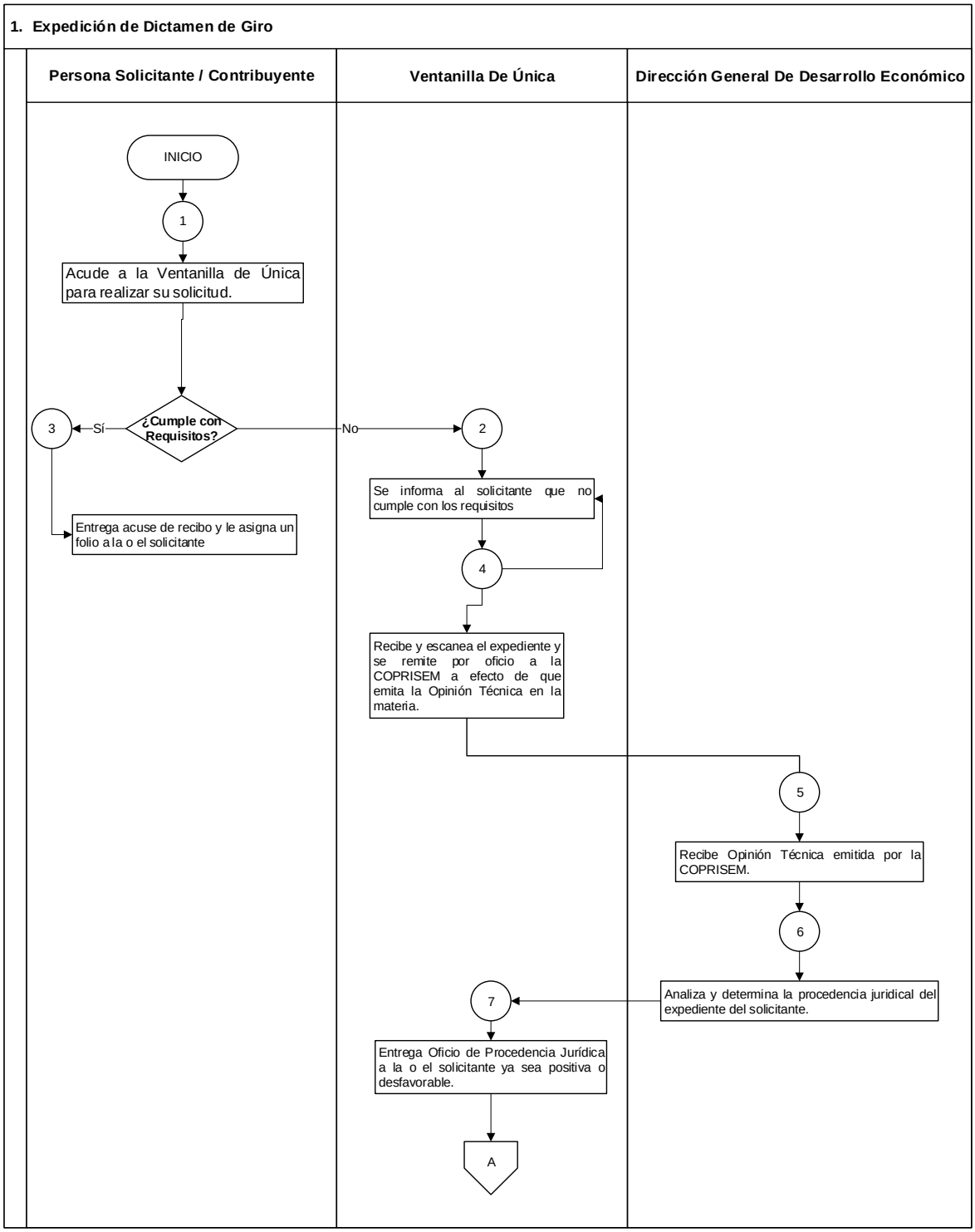
2823

Expedición de Dictamen de Giro
Descriptivo:

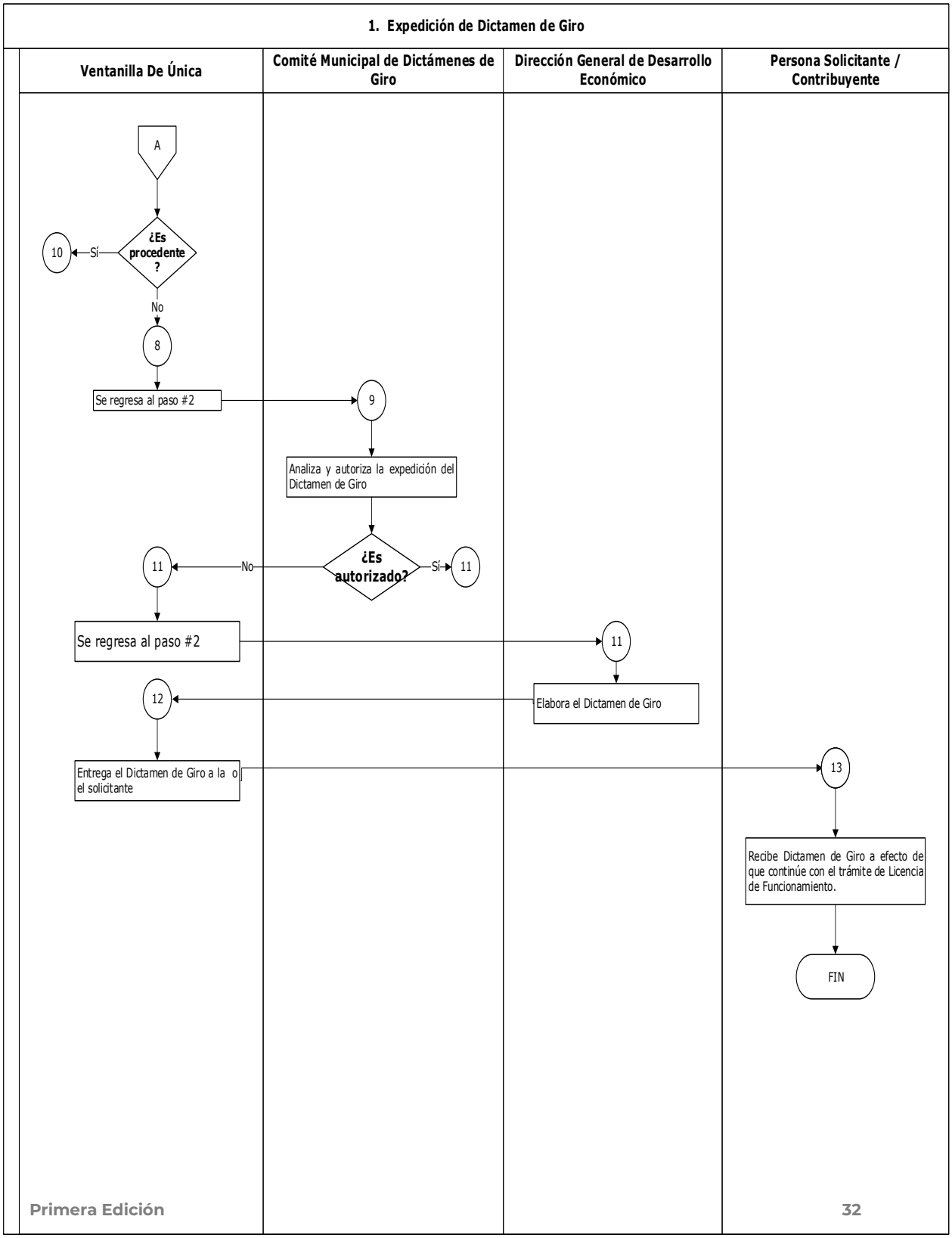
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	**Persona Solicitante / Contribuyente**	Acude a la Ventanilla de Única para realizar su solicitud.
		¿Cumple con los requisitos?
2	**Ventanilla Única**	**No:** Se informa al solicitante que no cumple con los requisitos
3		**Sí:** Entrega acuse de recibo y le asigna un folio a la o el solicitante.
4		Recibe y escanea el expediente y se remite por oficio a la COPRISEM a efecto de que emita la Opinión Técnica en la materia. (únicamente para la venta de bebidas alcohólicas para consumo inmediato y/o al copeo).
5	**Dirección General de Desarrollo Económico**	Recibe Opinión Técnica emitida por la COPRISEM.
6		Analiza la procedencia jurídica del expediente de la o el solicitante y determinan si es positiva o desfavorable (únicamente para la venta de bebidas alcohólicas para consumo inmediato y/o al copeo).
7	**Ventanilla Única**	Entrega Oficio de Procedencia Jurídica a la o el solicitante ya sea positiva o desfavorable (únicamente para la venta de bebidas alcohólicas para consumo inmediato y/o al copeo).
		¿Es procedente?
8	**Ventanilla Única**	**No:** Se regresa al paso #2
9	**Comité Municipal de Dictámenes de Giro**	**Sí:** Analiza y autoriza la expedición del Dictamen de Giro
		¿Es autorizado?
10	**Ventanilla Única**	**No:** Se regresa al paso #2
11	**Dirección General de Desarrollo Económico**	**Sí:** Elabora el Dictamen de Giro
12	**Ventanilla Única**	Entrega el Dictamen de Giro a la o el solicitante
13	**Persona Solicitante / Contribuyente**	Recibe Dictamen de Giro a efecto de que continúe con el trámite de Licencia de Funcionamiento.
		FIN

2824

Diagrama:



2825


1. Expedición de Dictamen de Giro
Ventanilla De Única
Comité Municipal de Dictámenes de Giro
Dirección General de Desarrollo Económico
Persona Solicitante / Contribuyente
A
¿Es procedente ?
Sí
10
No
8
Se regresa al paso #2
9
Analiza y autoriza la expedición del Dictamen de Giro
¿Es autorizado?
No
11
Sí
11
Se regresa al paso #2
11
Elabora el Dictamen de Giro
12
Entrega el Dictamen de Giro a la o el solicitante
13
Recibe Dictamen de Giro a efecto de que continúe con el trámite de Licencia de Funcionamiento.
FIN

2826

Nombre del Procedimiento:	**Expedición del Dictamen de Procedencia**
Objetivo:	Llevar a cabo verificaciones a establecimientos comerciales, industriales y prestadores de servicios establecidos a fin de emitir el Dictamen de Procedencia que brinde certeza al cumplimiento de lo manifestado en la solicitud de Licencia de Funcionamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El origen de las visitas de verificación surge a solicitud expresa del Departamento de Licencias y Permisos de la Dirección de Atención al Comercio a la Dirección de Promoción Económica.
- Será responsabilidad del Director de Promoción Económica el desarrollo del procedimiento de verificación para brindar atención de las peticiones relacionadas con el ejercicio de actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios.
- Los Verificadores adscritos a la Dirección General de Desarrollo Económico serán organizados y coordinados por la Dirección de Promoción Económica para realizar las verificaciones correspondientes a las unidades económicas establecidas con actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios.
- La Dirección de Promoción Económica, una vez que recibe toda la documentación, dará respuesta al trámite en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

2827

REQUISITOS PARA REALIZAR VERIFICACIÓN:

1. **Formato de Solicitud de Licencia de Funcionamiento,** se proporcionará por parte de la Dirección de Promoción Económica a la/el verificador copia simple del Formato de Solicitud de Licencia de Funcionamiento que contenga los datos del trámite a realizar, contribuyente, establecimiento, descripción de las actividades, inmueble, anuncios y localización de la unidad económica a verificar.
2. **Talón de trámite de Licencia de Funcionamiento,** se proporcionará por parte de la Dirección de Promoción Económica a la/el verificador copia simple del Talón de trámite de Licencia de Funcionamiento que contenga los datos del tipo de trámite, folio, fecha y observaciones de la unidad económica a verificar.
3. **Acta de verificación a establecimientos comerciales, industriales y prestadores de servicios**, se le proporcionaran por parte de la Dirección de Promoción Económica a la/el verificador dos actas de verificación para cada unidad económica, el original quedará a resguardo de la autoridad correspondiente y una copia simple será entregada al titular, representante legal, apoderado legal, gerente o encargado de la unidad económica verificada.
4. **Identificación oficial emitida por la Dirección General de Desarrollo Económica,** gafete de verificador adscrito a la Dirección General de Desarrollo Económico del municipio de Toluca vigente;
5. **Encuesta de satisfacción,** código QR con encuesta de satisfacción que el titular, representante o apoderado legal, gerente o encargado de la unidad económica deberá escanear y contestar al finalizar la verificación.

1. **Expedición de Dictamen de Procedencia**

Descriptivo:

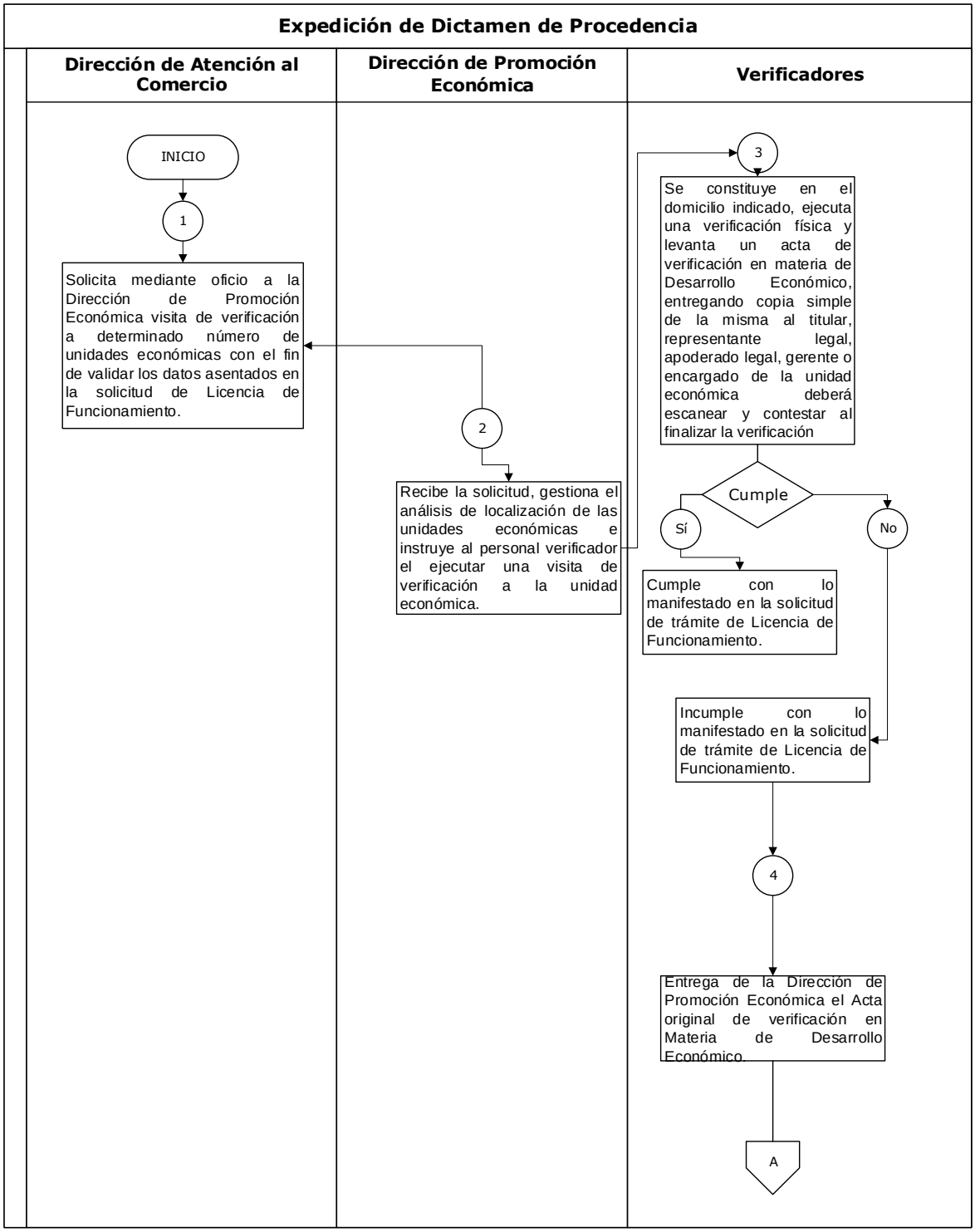
NO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	**Dirección de Atención al Comercio**	Solicita mediante oficio a la Dirección de Promoción Económica visita de verificación a determinado número de unidades económicas con el fin de validar los datos asentados en la solicitud de Licencia de Funcionamiento.
2	**Dirección de Promoción Económica**	Recibe la solicitud, gestiona el análisis de localización de las unidades económicas e instruye al personal verificador el ejecutar una visita de verificación a la unidad económica.
3	**Verificador**	Se constituye en el domicilio indicado, ejecuta una verificación física y levanta un acta de verificación en materia de Desarrollo Económico, entregando copia simple de la misma al titular, representante legal, apoderado legal, gerente o encargado de la unidad económica deberá escanear y contestar al finalizar la verificación
		Determina que cumple:
	Verificador	**No:** Incumple con lo manifestado en la solicitud de trámite de Licencia de Funcionamiento.
		Sí: Cumple con lo manifestado en la solicitud de trámite de Licencia de Funcionamiento.
4	**Verificador**	Entrega de la Dirección de Promoción Económica el Acta original de verificación en Materia de Desarrollo Económico.
5	**Dirección de Promoción Económica**	Recibe por parte del personal verificador las actas de Verificación en Materia de Desarrollo Económico originales para su debido resguardo.
6	**Dirección de Promoción Económica**	Elabora Dictamen de Procedencia para unidades económicas que cumplen con lo manifestado.
7	**Dirección de Promoción Económica**	Firma los Dictámenes de Procedencia en el apartado de emisión.

2828

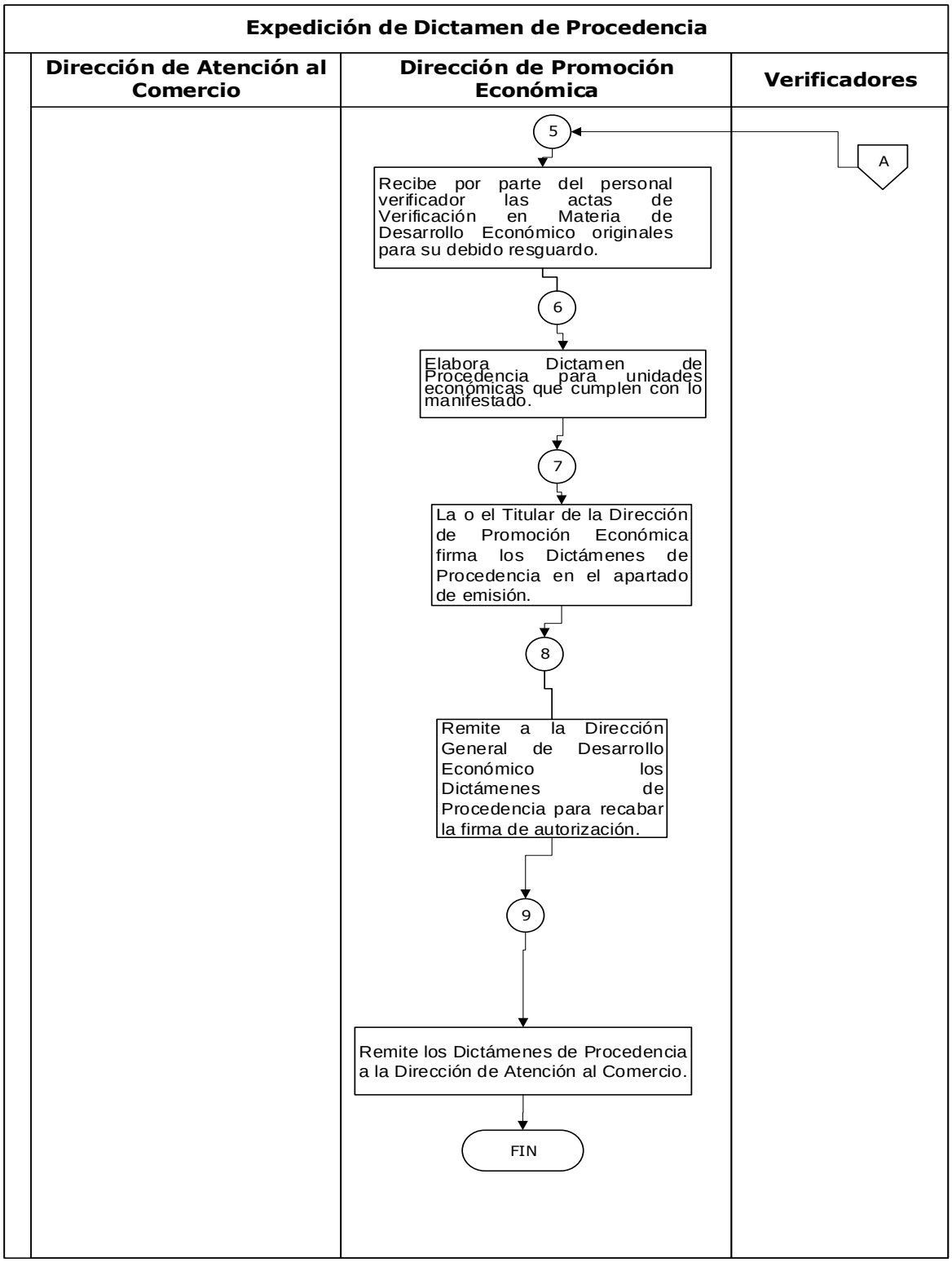
8	**Dirección de Promoción Económica**	Remite a la Dirección General de Desarrollo Económico los Dictámenes de Procedencia para recabar la firma de autorización.
9	**Dirección de Promoción Económica**	Remite los Dictámenes de Procedencia a la Dirección de Atención al Comercio.
FIN		

2829

Diagrama



2830


Expedición de Dictamen de Procedencia
Dirección de Atención al Comercio
Dirección de Promoción Económica
Verificadores
5
A
Recibe por parte del personal verificador las actas de Verificación en Materia de Desarrollo Económico originales para su debido resguardo.
6
Elabora Dictamen de Procedencia para unidades económicas que cumplen con lo manifestado.
7
La o el Titular de la Dirección de Promoción Económica firma los Dictámenes de Procedencia en el apartado de emisión.
8
Remite a la Dirección General de Desarrollo Económico los Dictámenes de Procedencia para recabar la firma de autorización.
9
Remite los Dictámenes de Procedencia a la Dirección de Atención al Comercio.
FIN

2831

V. Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de microcréditos del "Fondo para la Consolidación de la Microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)".**
Objetivo:	Generar oportunidades de autoempleo y el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de la población con vocación empresarial, mediante el otorgamiento de microcréditos accesibles para el desarrollo de sus proyectos productivos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Desarrollo Económico propondrá a la o el Presidente Municipal la instalación del Comité Técnico, el cual dará legalidad del correcto manejo del Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL) para el otorgamiento de microcréditos.
- El Comité Técnico del FONTOL estará conformado por: Presidente, Suplente del Presidente, Secretario Técnico, Suplente del Secretario Técnico y siete Vocales.
- La Dirección General de Desarrollo Económico, a través del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES, dará a conocer el programa **"**Fondo para la Consolidación de la Microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)**"**, e informará a las o los interesados sobre los requisitos para la solicitud de los microcréditos conforme a la normatividad vigente.
- El Comité Técnico del FONTOL será quién apruebe o desapruebe las solicitudes de microcréditos.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES dará cumplimiento y seguimiento de las resoluciones o acuerdos del Comité Técnico del FONTOL.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES bajo el esquema del FONTOL fomentará la inversión productiva, el autoempleo y la cultura del ahorro.
- El FONTOL se regirá y procederá de acuerdo a las Reglas de Operación que apruebe el Comité Técnico.

Conformación del Comité Técnico:

- PRESIDENTE: La o el Presidente Municipal de Toluca que se encuentra en el cargo durante el periodo de la administración municipal.
- SUPLENTE DEL PRESIDENTE: Persona integrante del Gabinete designada por la o el Presidente Municipal Constitucional de Toluca;
- SECRETARIO TÉCNICO: La o el Director General de Desarrollo Económico.
- SUPLENTE DEL SECRETARIO TÉCNICO: La o el Director de Promoción Económica.
- PRIMER VOCAL: La o el representante del Instituto Nacional de la Economía Social en el Estado de México (INAES).

2832

- SEGUNDO VOCAL: La o el titular de la Consejería Jurídica.
- TERCER VOCAL: La o el Tesorero Municipal.
- CUARTO VOCAL: La o el Contralor Municipal.
- QUINTO VOCAL: La o el Director General de Bienestar
- SEXTO VOCAL: Un representante empresarial asentado en el Municipio de Toluca.
- SÉPTIMO VOCAL: La o el Jefe del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES.

Para acceder al crédito las o los beneficiarios deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Integrar un grupo solidario con un mínimo de 5 y un máximo de 7 personas;
2. Las y los integrantes deberán ser mayores de 18 años;
3. Cada integrante deberá realizar alguna actividad productiva susceptible de apoyo, y presentar evidencia fotográfica de que se realiza la misma;
4. Copia simple en tamaño media carta y por ambos lados de la credencial para votar vigente, expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), de cada integrante;
5. Constancia de domicilio de cada integrante, expedida por el Ayuntamiento de Toluca o constancia domiciliaria expedida por alguna Autoridad Auxiliar incluida en el Bando Municipal vigente, o comprobante de domicilio de CFE, predial, TV por cable, internet o teléfono, no mayor a tres meses de vigencia y a nombre de la o del beneficiario;
6. Croquis de localización del domicilio de cada integrante, en hoja blanca tamaño carta con nombre y firma;
7. Asistir a las sesiones de capacitación impartidas en la Escuela Municipal de Emprendimiento (EMET), antes y durante el transcurso del microcrédito en sus tres etapas; en caso contrario, no será sujeto de participar en el FONTOL o en las siguientes etapas del microcrédito;
8. Sólo podrán acceder a la segunda y tercera etapa aquellos grupos solidarios que pagaron puntualmente su microcrédito anterior, asistieron a las sesiones de capacitación de la EMET, y desarrollaron su negocio con el microcrédito anterior mostrando viabilidad de su proyecto productivo;
9. Suscribir la solicitud de apoyo otorgada por el Área Operativa, dirigida a la Presidenta o al Presidente del Comité Técnico, con los datos específicos de las y los integrantes del grupo solidario y firma de cada integrante;
10. Firmar Acta Constitutiva de Grupo Solidario, elaborada por el Área Operativa, la cual deberá coincidir con el domicilio de la Presidenta o del Presidente del grupo solidario; y
11. Se designará una mesa directiva del grupo solidario (Presidenta o Presidente, Secretaria o Secretario y Tesorera o Tesorero) en el Acta Constitutiva de Grupo Solidario.

2833

1. Solicitud de microcréditos del "Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)"

Descriptivo:

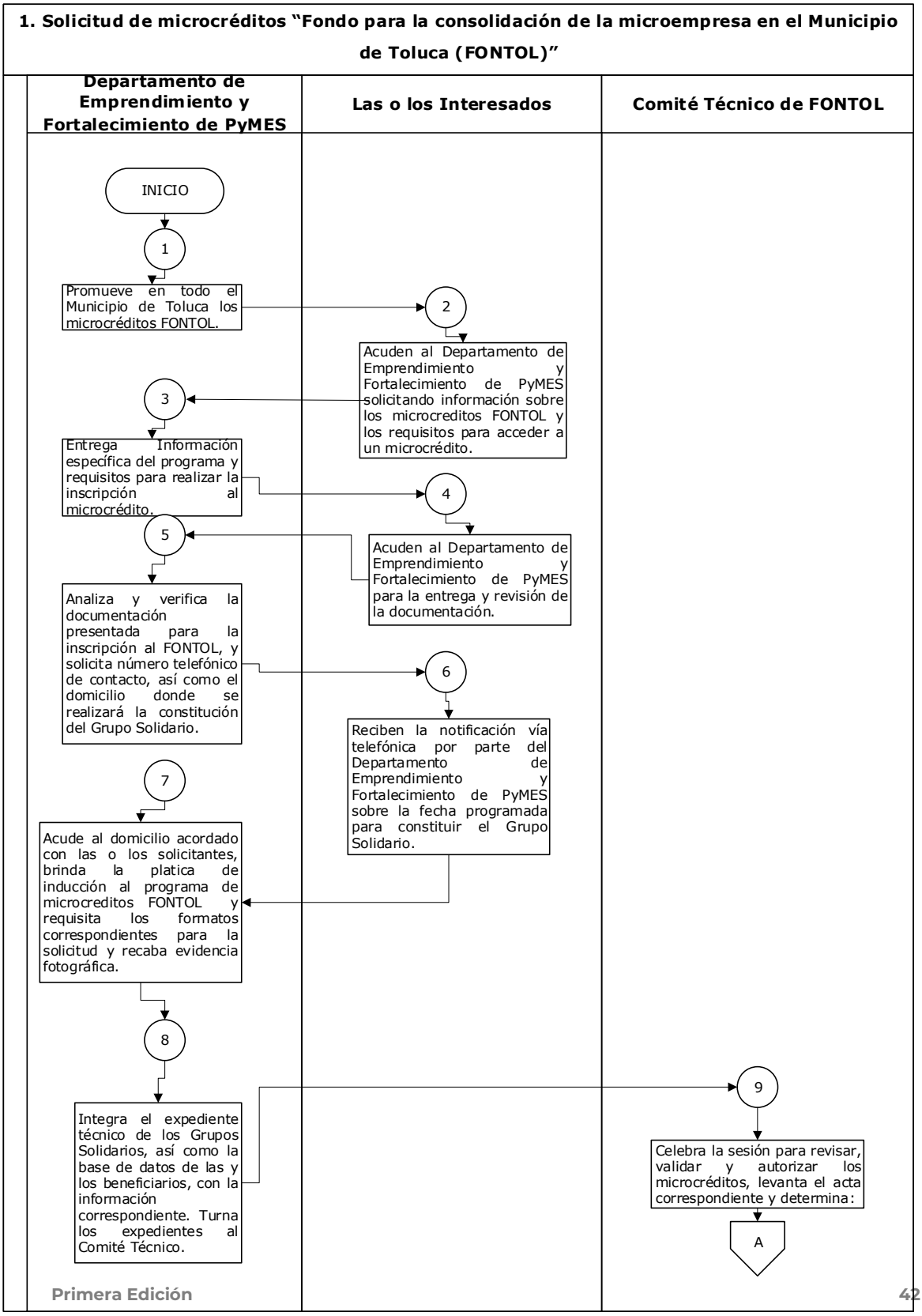
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Promueve en todo el Municipio de Toluca los microcréditos FONTOL.
2	**Las o los interesados**	Acuden al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES solicitando información sobre los microcréditos FONTOL y los requisitos para acceder a un microcrédito.
3	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Entrega información específica del programa y los requisitos para realizar la inscripción al microcrédito.
4	**Las o los interesados**	Acuden al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para la revisión de la documentación.
5	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Analiza y verifica la documentación presentada para la inscripción al FONTOL, y solicita número telefónico de contacto, así como el domicilio donde se realizará la constitución del Grupo Solidario.
6	**Las o los interesados**	Reciben la notificación vía telefónica por parte del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES, sobre la fecha programada para constituir el Grupo Solidario.
7	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Acude al domicilio acordado con las o los solicitantes, brinda la plática de inducción al programa de microcréditos FONTOL y requisita los formatos correspondientes para la solicitud y recaba evidencia fotográfica.
8		Integra el expediente técnico de los Grupos Solidarios, así como la base de datos de las y los beneficiarios con la información correspondiente. Turna los expedientes al Comité Técnico.
9	**Comité Técnico del FONTOL**	Celebra la sesión para revisar, validar y autorizar los microcréditos, levanta el acta correspondiente y determina:
		¿Se autoriza el crédito?
10	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	**No:** Informa vía telefónica al presidente del Grupo Solidario el motivo por el cual su solicitud no es procedente, invitándole acudir a las oficinas del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para cualquier aclaración.
		FIN
11	**Comité Técnico del FONTOL**	**Sí:** Determina la fecha, hora y lugar para la entrega de los cheques de los microcréditos a las y los beneficiarios. Turna el Acta correspondiente que contiene el listado de las y los beneficiarios, para su publicación en la Gaceta Municipal Semanal del Ayuntamiento de Toluca. Así mismo turna

2834

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		los expedientes técnicos al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para dar seguimiento.
12	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Establece comunicación vía telefónica con el representante del Grupo Solidario para informar que la solicitud ha sido aprobada, e informa el día, hora y lugar de entrega de los cheques para confirmar su asistencia.
13	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Solicita mediante oficio a la Tesorería Municipal la elaboración de los cheques de los microcréditos autorizados.
14		Invita mediante oficio a los integrantes del Comité Técnico a la entrega de los cheques.
15		Lleva a cabo el evento para la entrega de cheques de los microcréditos, y entrega el calendario de pagos al Grupo Solidario.
16		Elabora las órdenes de pago de cada uno de los Grupos Solidarios conforme al calendario de pagos y con la cantidad que corresponda, para que la persona realice sus pagos en la Tesorería Municipal.
17	**Las o los Interesados**	Acuden a las oficinas del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para recoger su orden de pago, realizan el pago en la Tesorería Municipal y remiten al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES, dos copias del comprobante de pago.
18	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Recibe las dos copias del comprobante de pago para integrar una copia al expediente técnico del Grupo Solidario, y la otra para reportar mediante oficio a la Dirección de Contaduría de la Tesorería Municipal.
19	**Las o los Interesados**	Una vez liquidado el monto total del microcrédito, acuden al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES, para solicitar por escrito y con copia de su identificación oficial vigente, la devolución de los pagarés originales de cada uno de los integrantes del Grupo Solidario.
20	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Recibe la solicitud por escrito y de inmediato entrega de manera personal a cada uno de las y los integrantes del grupo solidario su pagaré original.
FIN		

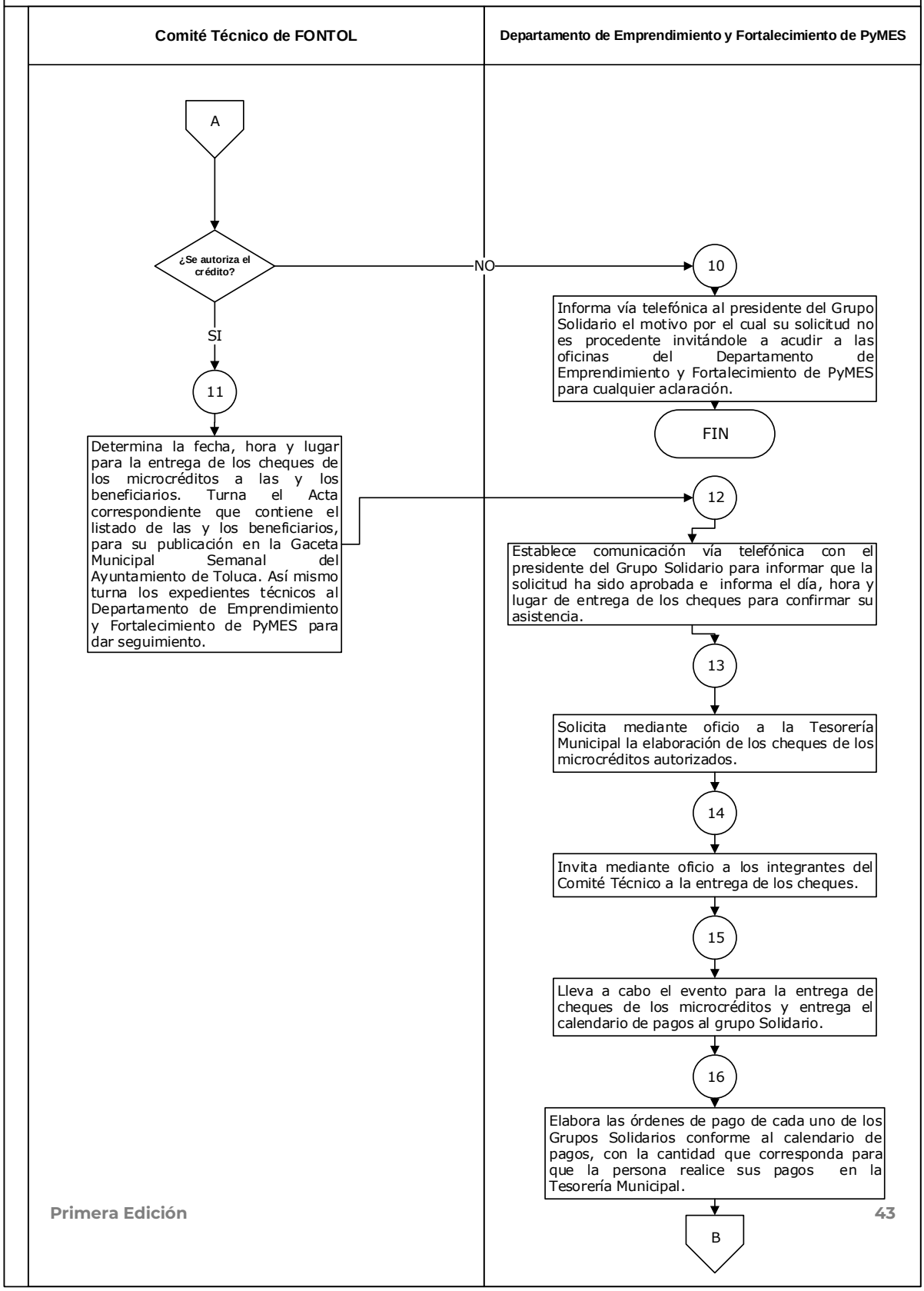
2835

Diagrama:



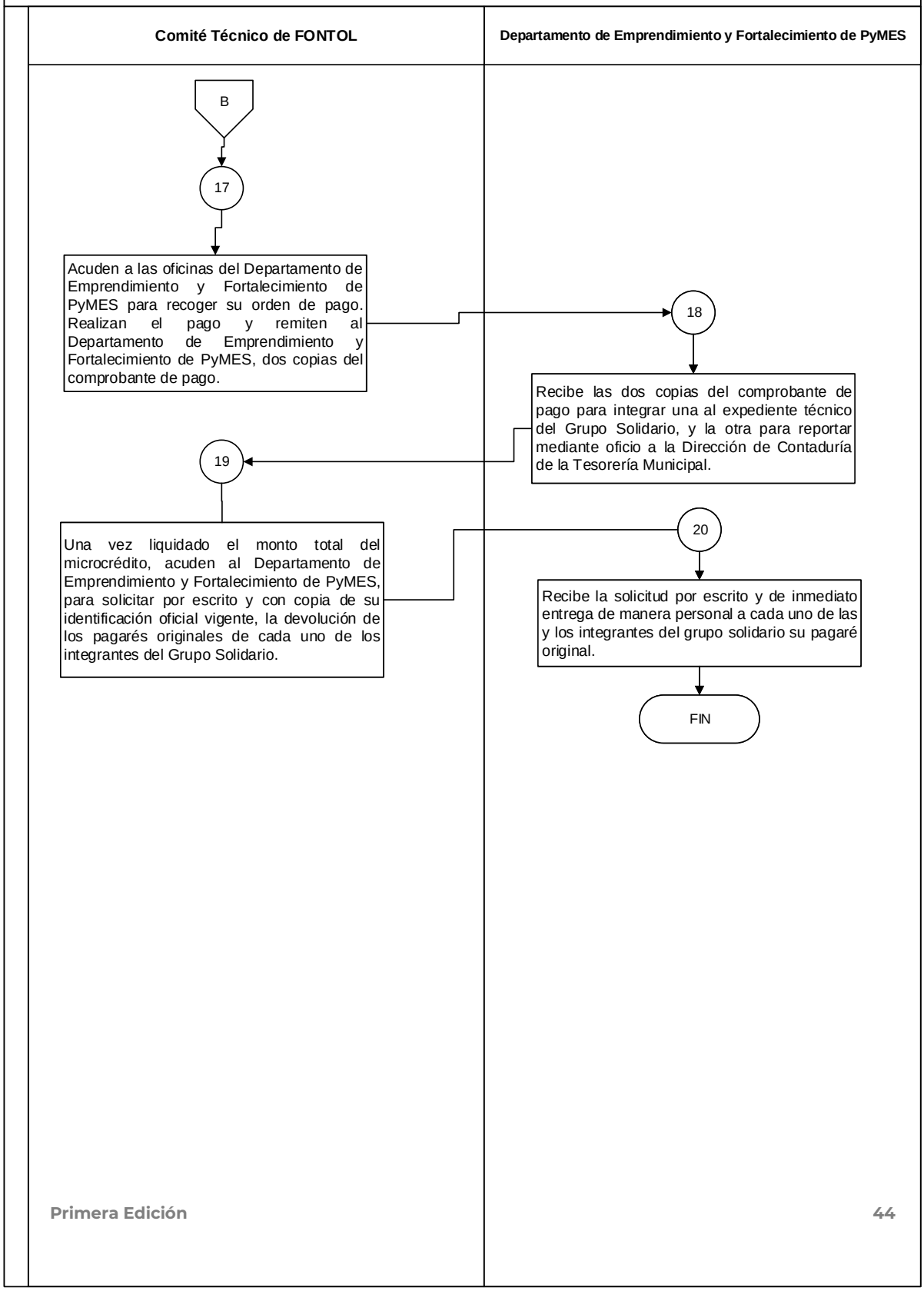
2836

1. Solicitud de microcréditos "Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)"



2837

1. Solicitud de microcréditos "Fondo para la consolidación de la microempresa en el Municipio de Toluca (FONTOL)"



Nombre del Procedimiento:	**Recuperación de cartera vencida de microcrédito (FONTOL)**
Objetivo:	Ejecutar las acciones para recuperar los microcréditos vencidos, aplicando el procedimiento administrativo correspondiente, para mantener el recurso del FONTOL, con la finalidad de continuar otorgando microcréditos a la población emprendedora de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES programará las visitas domiciliarias para la entrega de invitaciones de pago por adeudo de microcrédito.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES analizará y actualizará el saldo de los microcréditos otorgados.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES notificará el adeudo a las y los integrantes del grupo solidario, de conformidad con el artículo 25, Fracción I, del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y los artículos 10 y 11 de las Reglas de Operación del FONTOL vigentes.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES remitirá mediante oficio a la Consejería Jurídica los expedientes de los grupos solidarios que se encuentran en cartera vencida, una vez que hayan sido entregadas 3 invitaciones de pago en visita domiciliaria, y no habiéndose presentado los grupos solidarios en las oficinas del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para realizar el pago de su adeudo o la realización de Convenio de Reestructuración del Adeudo, a efecto de que se ejecute el procedimiento que conforme a la ley corresponda.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES realizará el Convenio de Reestructuración del Adeudo correspondiente conforme a lo establecido en las Reglas de Operación del FONTOL vigentes.

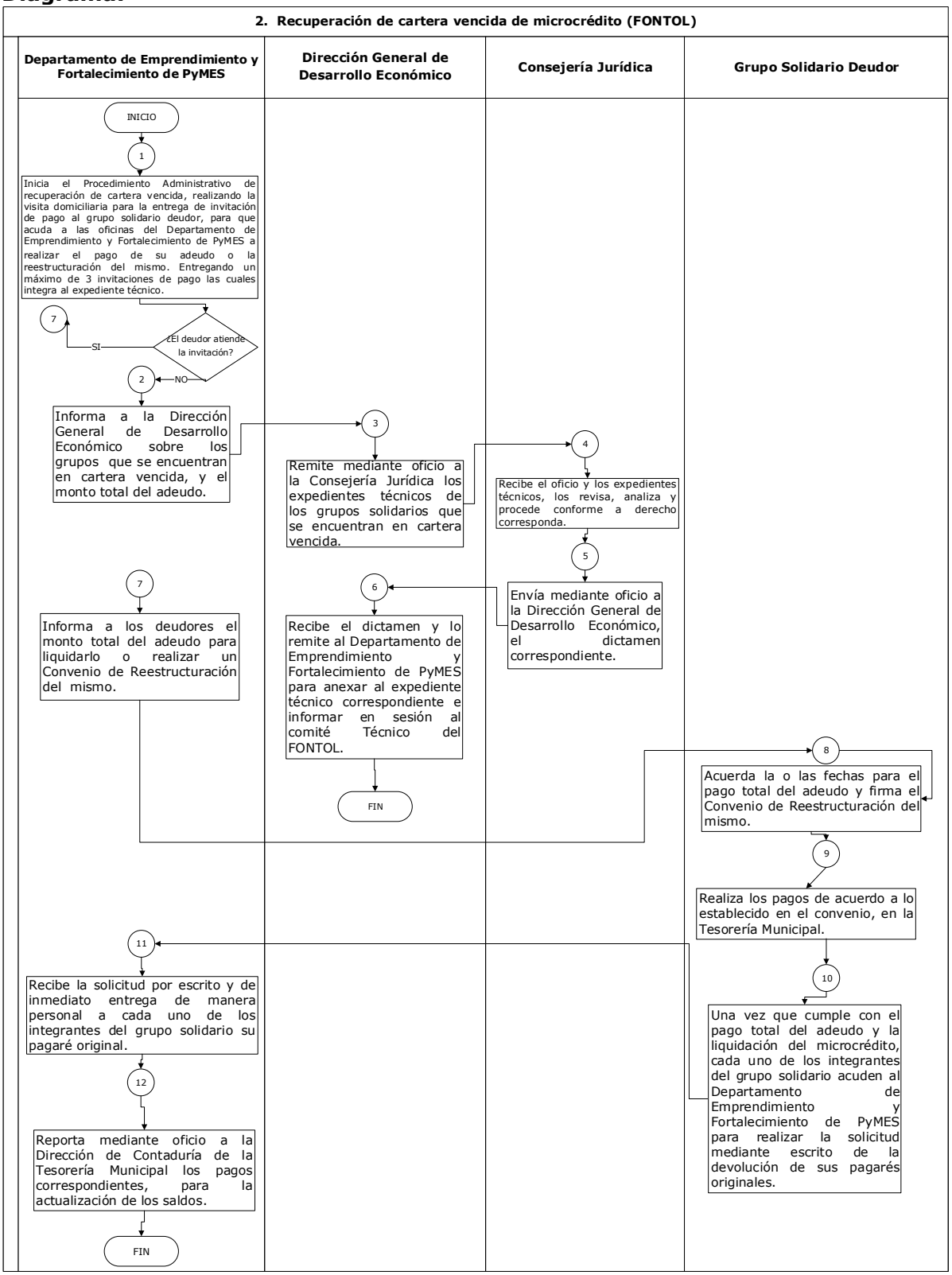
2839

2. Recuperación de cartera vencida de microcrédito (FONTOL)
Descriptivo:

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Realiza visita domiciliaria para la entrega de invitación de pago al grupo solidario deudor, para que acuda a las oficinas del Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES a realizar el pago de su adeudo o la reestructuración del mismo. Entregando un máximo de 3 invitaciones de pago las cuales integra al expediente técnico.
		¿El deudor atiende la invitación?
2	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	**No:** Informa a la Dirección General de Desarrollo Económico sobre los grupos que se encuentran en cartera vencida, y el monto total del adeudo.
3	**Dirección General de Desarrollo Económico**	Remite mediante oficio a la Consejería Jurídica los expedientes técnicos de los grupos solidarios que se encuentran en cartera vencida.
4	**Consejería Jurídica**	Recibe el oficio y los expedientes técnicos, los revisa, analiza y procede conforme a derecho corresponda.
5		Envía mediante oficio a la Dirección General de Desarrollo Económico, el dictamen correspondiente.
6	**Dirección General de Desarrollo Económico**	Recibe el dictamen y lo remite al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para anexar al expediente técnico correspondiente e informar en sesión al Comité Técnico del FONTOL.
		FIN
7	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	**Sí:** Informa a los deudores el monto total del adeudo para liquidar o realizar un Convenio de Reestructuración del mismo.
8	**Grupo Solidario Deudor**	Acuerda la o las fechas para el pago total del adeudo y firma el Convenio de Reestructuración del mismo.
9		Realiza los pagos de acuerdo a lo establecido en el convenio, en la Tesorería Municipal.
10		Una vez que cumple con el pago total del adeudo y la liquidación del microcrédito, cada uno de los integrantes del grupo solidario acuden al Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES para realizar la solicitud mediante escrito de la devolución de sus pagarés originales.
11	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Recibe la solicitud por escrito y de inmediato entrega de manera personal a cada uno de los integrantes del grupo solidario su pagaré original.
12		Reporta mediante oficio a la Dirección de Contaduría de la Tesorería Municipal los pagos correspondientes, para la actualización de los saldos.
		FIN

2840

Diagrama:



2841

Nombre del Procedimiento:	**Otorgamiento de Capacitación en la Escuela Municipal de Emprendimiento de Toluca (EMET)**
Objetivo:	Brindar capacitación a las y los emprendedores y microempresas del Municipio de Toluca, mediante una metodología de enseñanza disruptiva híbrida, con el fin de atender sus necesidades de formación desde la idea inicial de negocio hasta su consolidación, promoviendo así la creación de empresas sostenibles y competitivas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES, realizará la aplicación de encuestas de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) e interpretará los resultados para identificar los contenidos o temas a impartir, así como la modalidad de impartición (presencial, virtual o híbrida).
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES, promoverá capacitaciones, cursos, talleres y conferencias en materia de emprendimiento de manera presencial, para la creación, fortalecimiento y consolidación de negocios, realizando las gestiones necesarias con aliados estratégicos como instituciones gubernamentales y educativas tanto públicas como privadas.
- La Dirección General de Desarrollo Económico gestionará la creación de una plataforma virtual de capacitación.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES, llevará a cabo la selección, registro y control de asistencia de los participantes en la capacitación.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES, establecerá un calendario de apertura, duración y fechas de evaluación.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES, coordinará la elaboración de materiales digitales (material audiovisual, guías, videos, presentaciones y/o recursos interactivos).
- La Dirección General de Desarrollo Económico difundirá las actividades de capacitación a través de los canales institucionales y medios oficiales.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES gestionará la creación de cuentas de usuario, contraseñas y capacitación a usuarios sobre el uso de la plataforma virtual de capacitación.
- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES convocará a la capacitación con un mínimo de 10 días de antelación a la fecha fijada para su realización.

2842

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES, realizará y aplicará una encuesta de satisfacción por cada curso impartido, para aplicar las medidas correctivas que correspondan.

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES implementará mejoras continuas en los contenidos o metodologías de enseñanza-aprendizaje.

- La Dirección General de Desarrollo Económico emitirá y firmará las constancias y reconocimientos de asistencia a participantes y ponentes, previa validación de la Coordinación General de Comunicación Social.

- La Dirección de Promoción Económica emitirá un informe técnico y estadístico a la Dirección General de Desarrollo Económico en coordinación con el Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES sobre la capacitación otorgada.

- El Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PYMES archivará y resguardará los registros de participación, encuestas y evidencias, en expediente físico y/o digital.

2843

3. Otorgamiento de capacitación en la Escuela Municipal de Emprendimiento de Toluca (EMET)

Descriptivo:

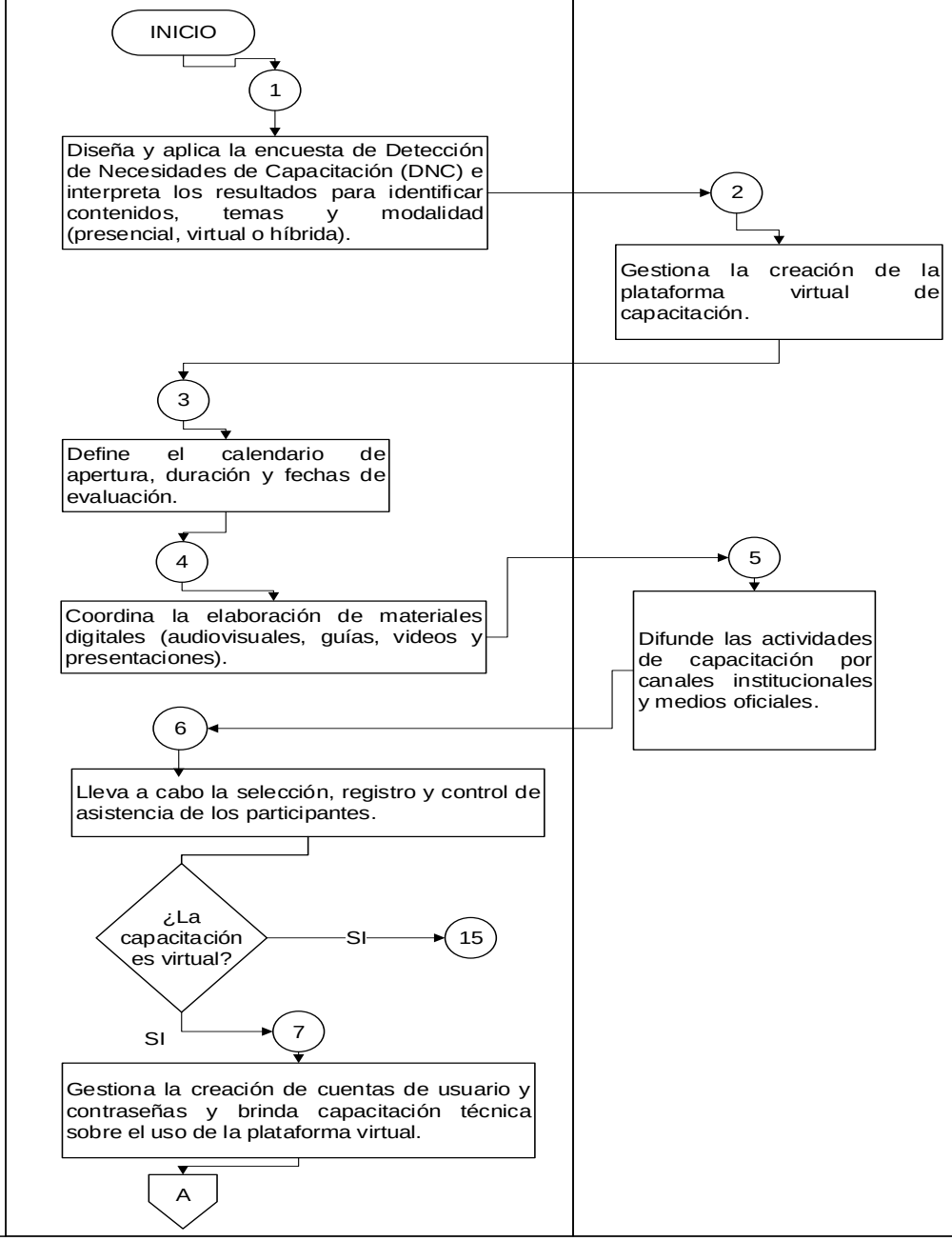
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Diseña y aplica la encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) e interpreta los resultados para identificar contenidos, temas y modalidad (presencial, virtual o híbrida).
2	**Dirección General de Desarrollo Económico**	Gestiona la creación de la plataforma virtual de capacitación.
3	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Define el calendario de apertura, duración y fechas de evaluación.
4		Coordina la elaboración de materiales digitales (audiovisuales, guías, videos y presentaciones).
5	**Dirección General de Desarrollo Económico**	Difunde las actividades de capacitación por canales institucionales y medios oficiales.
6	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	Lleva a cabo la selección, registro y control de asistencia de los participantes.
		¿La capacitación es virtual?
7	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	**Sí:** Gestiona la creación de cuentas de usuario y contraseñas y brinda capacitación técnica sobre el uso de la plataforma virtual.
8		Convoca a la capacitación con un mínimo de 10 días de antelación.
9		Desarrolla la sesión virtual de capacitación, según la programación establecida.
10		Aplica encuestas de satisfacción a los participantes por cada curso impartido.
11		Implementa mejoras continuas en contenidos y metodologías de enseñanza-aprendizaje.

2844

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
12		**Elaboración de las constancias y reconocimientos a participantes y ponentes, previa validación de la Coordinación General de Comunicación Social y firmada por la dirección general**
13		**Elabora informe técnico y estadístico y lo entrega a la Dirección General.**
14		Archiva y resguarda los registros de participación, encuestas y evidencias (físico y digital).
FIN		
15	**Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES**	**No:** Promueve capacitaciones, cursos, talleres y conferencias, gestionando alianzas con instituciones públicas y privadas.
16		Convoca a la capacitación con un mínimo de 10 días de antelación.
17		Desarrolla la sesión virtual de capacitación, según la programación establecida.
18		Aplica encuestas de satisfacción a los participantes por cada curso impartido.
19		Implementa mejoras continuas en contenidos y metodologías de enseñanza-aprendizaje.
20		**Elabora las constancias y reconocimientos de las y los participantes y ponentes, previa validación de la Coordinación General de Comunicación Social y firmadas por el o la titular de la Dirección General de Desarrollo Económico.**
21		**Elabora el informe técnico y estadístico y lo entrega a la Dirección General de Desarrollo Económico.**
22		Archiva y resguarda los registros de participación, encuestas y evidencias (físico y digital).
FIN		

2845

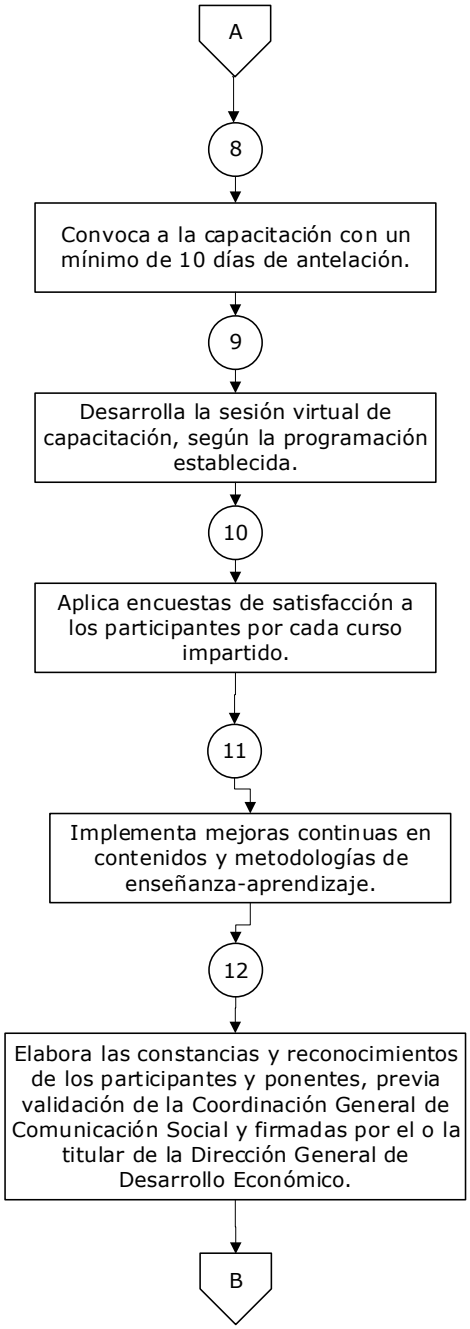
3. Otorgamiento de Capacitación en la Escuela Municipal de Emprendimiento de Toluca (EMET).



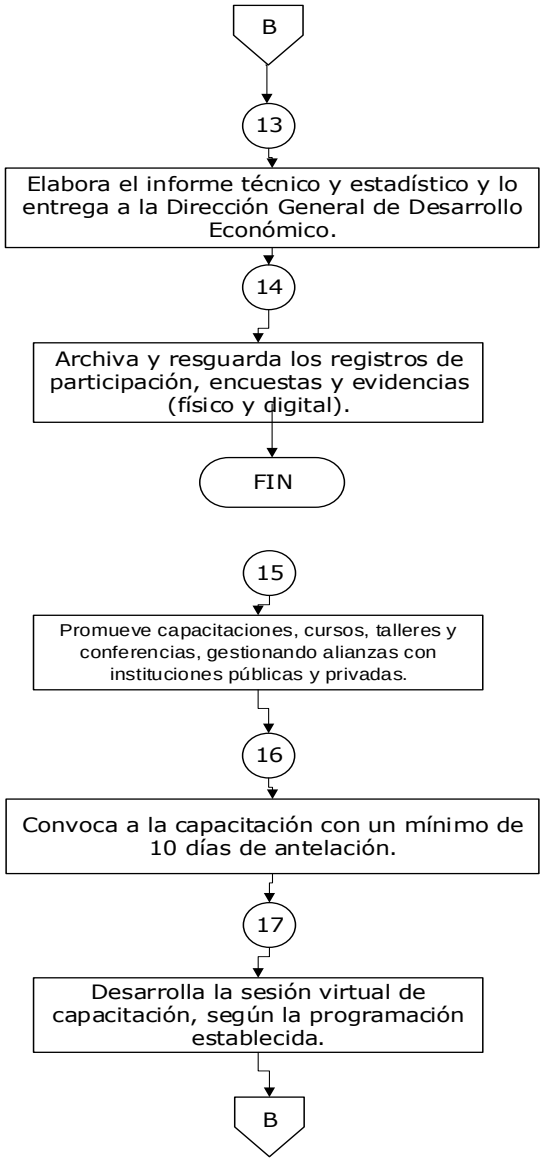
2846

3. Otorgamiento de capacitación en la Escuela Municipal de Emprendimiento de Toluca (EMET)

Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES



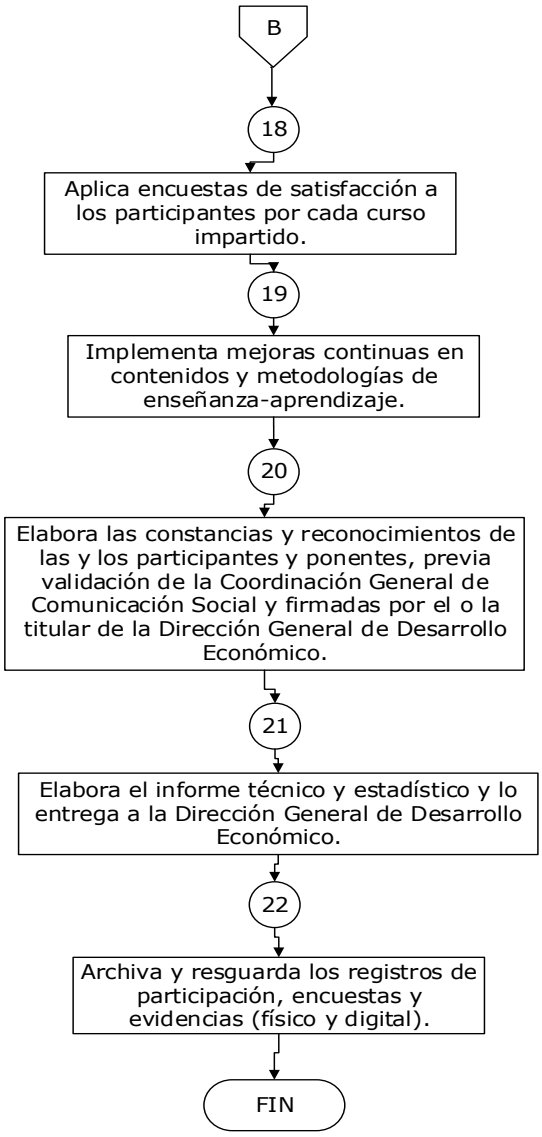
3. Otorgamiento de capacitación en la Escuela Municipal de Emprendimiento de Toluca (EMET)



2848

3. Otorgamiento de capacitación en la Escuela Municipal de Emprendimiento de Toluca (EMET)

Departamento de Emprendimiento y Fortalecimiento de PyMES



2849

VI. DEPARTAMENTO DE FOMENTO AGROPECUARIO, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE IMPULSO AGROPECUARIO

Nombre del Procedimiento:	**Atención a productores de traspatio con asesoría y asistencia técnica pecuaria y aplicación de vacunas.**
Objetivo:	Coadyuvar en la atención y cuidado del ganado de traspatio desarrollando las capacidades técnicas de los pequeños productores ampliando sus competencias mediante la capacitación, asesoría, para mejorar sus procesos e incrementar su productividad; así como la aplicación de vacunas a sus animales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Impulso Agropecuario, a través del Departamento de Fomento Agropecuario será responsable de coadyuvar en el desarrollo las capacidades técnicas de las y los pequeños productores, brindando asesoría y capacitación en manejo de especies pecuarias de traspatio, en temas como: dietas alimenticias, calendario zoosanitario, asistencia médica y mejoramiento genético; promoviendo la importancia del mantenimiento y uso de infraestructura o instalaciones adecuadas para cada actividad, según la especie de que se trate.
- Los habitantes del Municipio de Toluca que realicen actividades pecuarias podrán solicitar los servicios que presta el Departamento de Fomento Agropecuario, mediante el llenado del Formato Universal de Trámite y/o Servicios, el cual está disponible en la página oficial del Ayuntamiento https://www2.toluca.gob.mx; o, en su caso, acudir a las oficinas del departamento de Fomento Agropecuario donde le será proporcionado gratuitamente.
- El Departamento de Fomento Agropecuario designará a los técnicos responsables de la aplicación de vacunas (triple aviar y viruela) para aves de traspatio; así como de la administración de desparasitantes y vitaminas para ganado bovino, ovino, caprino y porcino de traspatio, haciendo hincapié en el cuidado zoosanitario.
- El Departamento de Fomento Agropecuario promoverá la cría y explotación de traspatio de diversas especies, previa capacitación, para impulsar el desarrollo pecuario en zonas que cuenten con poco espacio.

2850

1. Atención a productores de traspatio con asesoría y asistencia técnica pecuaria
|Descriptivo:

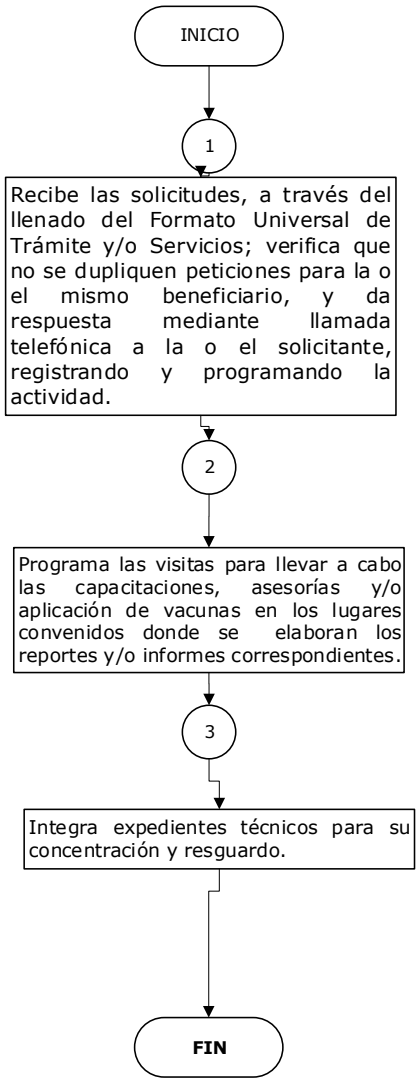
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Departamento de Fomento Agropecuario	Recibe las solicitudes, a través del llenado del Formato Universal de Trámite y/o Servicios; verifica que no se dupliquen peticiones para la o el mismo beneficiario, y da respuesta mediante llamada telefónica a la o el solicitante, registrando y programando la actividad.
2		Programa las visitas para llevar a cabo las capacitaciones, asesorías y/o aplicación de vacunas en los lugares convenidos donde se elaboran los reportes y/o informes correspondientes.
3		Integra expedientes técnicos para su concentración y resguardo.
		FIN

2851

Diagrama:

1. Atención a productores de traspatio con asesoría y asistencia técnica pecuaria

Departamento de Fomento Agropecuario



2852

Nombre del Procedimiento:	**Capacitación y asesoría en materia agrícola**
Objetivo	Asesorar, capacitar y fomentar el desarrollo del sector agrícola municipal. a fin de que las personas dedicadas a las actividades agrícolas, aumenten sus niveles de productividad e ingreso.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Impulso Agropecuario a través del Departamento de Fomento Agropecuario dará asesoría y capacitación a las y los campesinos sobre nuevas técnicas y tecnologías, para utilizarlas en el desarrollo de actividades agrícolas, como la siembra de nuevos cultivos que les resulten más rentables y sustentables.
- Las y los productores agrícolas municipales podrán solicitar los apoyos mediante el llenado del Formato Universal de Trámite y/o Servicios, el cual está disponible en la página oficial del Ayuntamiento https://www2.toluca.gob.mx; o, en su caso, acudir a las oficinas del departamento de Fomento Agropecuario donde le será proporcionado gratuitamente.
- El Departamento de Fomento Agropecuario realizará visitas programadas para la asesoría y capacitación en materia agrícola, para la elaboración de compostas para el establecimiento de huertos de traspatio.
- El personal técnico del Departamento de Fomento Agropecuario dará la asesoría y capacitación en materia agrícola, y otorgará los insumos para para la elaboración de compostas, promoviendo siempre el manejo bajo condiciones orgánicas.

2853

2. Capacitación y asesoría en materia agrícola
Descriptivo:

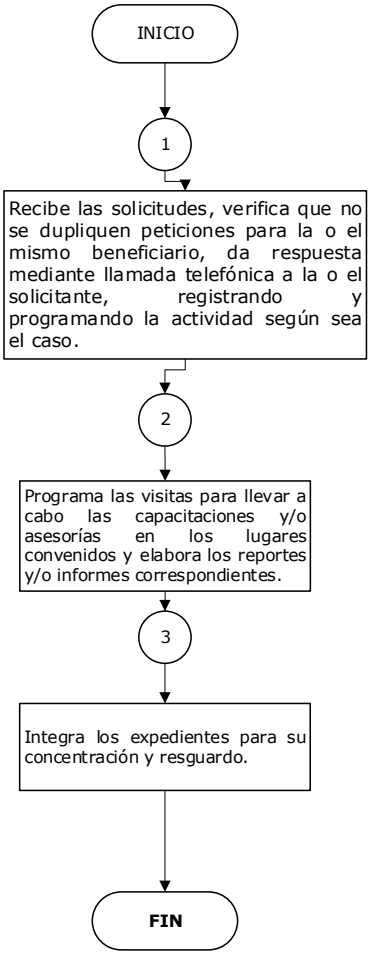
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Departamento de Fomento Agropecuario	Recibe las solicitudes, verifica que no se dupliquen peticiones para la o el mismo beneficiario, da respuesta mediante llamada telefónica a la o el solicitante, registrando y programando la actividad según sea el caso.
2		Programa las visitas para llevar a cabo las capacitaciones y/o asesorías en los lugares convenidos y elabora los reportes y/o informes correspondientes.
3		Integra los expedientes para su concentración y resguardo.
		FIN

2854

Diagrama:

2. Capacitación y asesoría en materia agrícola.

Departamento de Fomento Agropecuario



2855

Nombre del Procedimiento:	**Entrega de semilla hortícola y/o plántula.**
Objetivo	Fomentar el desarrollo del sector agrícola municipal para aumentar sus niveles de productividad e ingreso, a través de la entrega de semillas y plántulas hortícolas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los productores agrícolas municipales deberán solicitar la semilla hortícola o plántula, mediante el llenado del Formato Universal de Trámite y/o servicios, el cual está disponible en la página oficial del Ayuntamiento https://www2.toluca.gob.mx; o en su caso será proporcionado en las oficinas del departamento de Fomento Agropecuario.
- El Departamento de Fomento Agropecuario responderá la solicitud y, de proceder, entregará la semilla o plántula hortícola, para el establecimiento de huertos de traspatio.
- El personal técnico del Departamento de Fomento Agropecuario dará la capacitación para la siembra y cultivo de las semillas o plántulas hortícolas, para el establecimiento de huertos de traspatio, promoviendo en ambos el manejo bajo condiciones orgánicas.

2856

3. Entrega de semilla hortícola y/o plántula.
Descriptivo

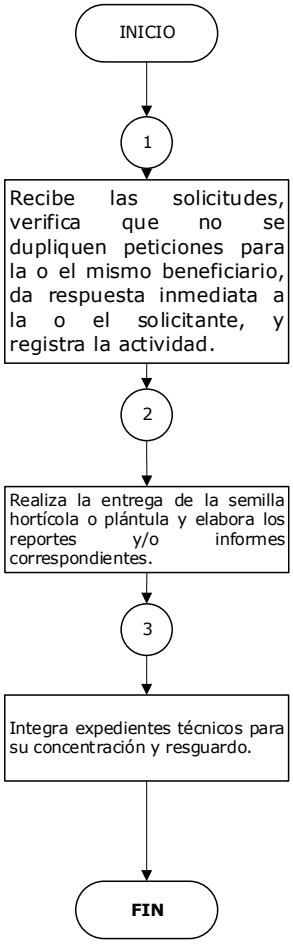
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Departamento de Fomento Agropecuario	Recibe las solicitudes, verifica que no se dupliquen peticiones para la o el mismo beneficiario, da respuesta inmediata a la o el solicitante, y registra la actividad.
2		Realiza la entrega de la semilla hortícola o plántula y elabora los reportes y/o informes correspondientes.
3		Integra expedientes técnicos para su concentración y resguardo.
		FIN

2857

Diagrama:

Entrega de semilla hortícola y/o plántula

Departamento de Fomento Agropecuario



2858

Nombre del Procedimiento:	**Difusión y gestión de los programas de apoyos agrícolas de los tres niveles de gobierno.**
Objetivo	Efectuar la difusión de programas de apoyos agrícolas municipales, estatales y federales; apoyando a los productores agrícolas en la gestión, para fomentar el desarrollo del sector agrícola municipal, aumentar los niveles de productividad, así como los ingresos de los productores locales.

Políticas Aplicables

- Realizar la difusión de los programas de apoyo agrícolas de los tres niveles de gobierno a nivel municipal; coadyuvando en la gestión entre la autoridad que ofrece el programa de apoyo y el productor agrícola.
- Coadyuvar en la gestión de los programas de apoyo agrícolas y orientará al productor agrícola en los trámites y requisitos que le solicite la autoridad que ofrezca el programa de apoyo agrícola.
- Fungir como enlace para obtención de los apoyos de los programas agrícolas, cuando así lo permita la normatividad o las reglas de operación.
- Coadyuvar como enlace entre el productor y la autoridad que ofrece el programa agrícola.

2859

4. Difusión y gestión de programas de apoyos agrícolas de los tres niveles de gobierno.

Descriptivo

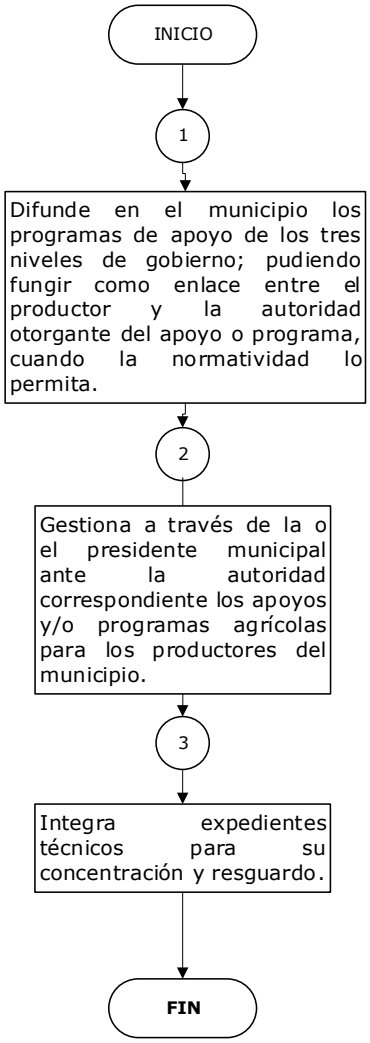
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Dirección de Impuso Agropecuario	Difunde en el municipio los programas de apoyo de los tres niveles de gobierno; pudiendo fungir como enlace entre el productor y la autoridad otorgante del apoyo o programa, cuando la normatividad lo permita.
2		Gestiona a través de la o el presidente municipal ante la autoridad correspondiente los apoyos y/o programas agrícolas para los productores del municipio.
3		Integra expedientes técnicos para su concentración y resguardo.
		FIN

2860

Diagrama:

Difusión y gestión de programas de apoyos agrícolas de los tres niveles de gobierno.

Dirección de Impuso Agropecuario



2861

Nombre del Procedimiento:	**Entrega de apoyos e insumos en materia agrícola**
Objetivo	Otorgar atención oportuna a las solicitudes de apoyos e insumos de las y los productores del campo del municipio de Toluca para la mejora de sus cultivos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Impulso Agropecuario será responsable, dentro del ámbito de sus competencias y, a través del Departamento de Fomento Agropecuario, de aplicar la operación que rige los programas municipales de apoyo al campo a efecto de beneficiar de manera oportuna a las y los productores
- Las solicitudes de apoyo serán dirigidas a la o el C. Presidente Municipal mediante de oficio, con copia a la o el titular de la Dirección General de Desarrollo Económico.
- La documentación soporte deberá constar de: copia de credencial de elector vigente, copia de la CURP, constancia de productor, estudio socioeconómico y croquis de ubicación georreferenciado del terreno de cultivo. En todo caso el expediente respectivo será integrado y resguardado por la Dirección de Impulso Agropecuario.
- El personal asignado por la Dirección de Impulso Agropecuario, será quien se encargue de recibir y revisar la documentación de las y los solicitantes, integrar los expedientes para la entrega de apoyos agrícolas, así como para su correspondiente comprobación.

2862

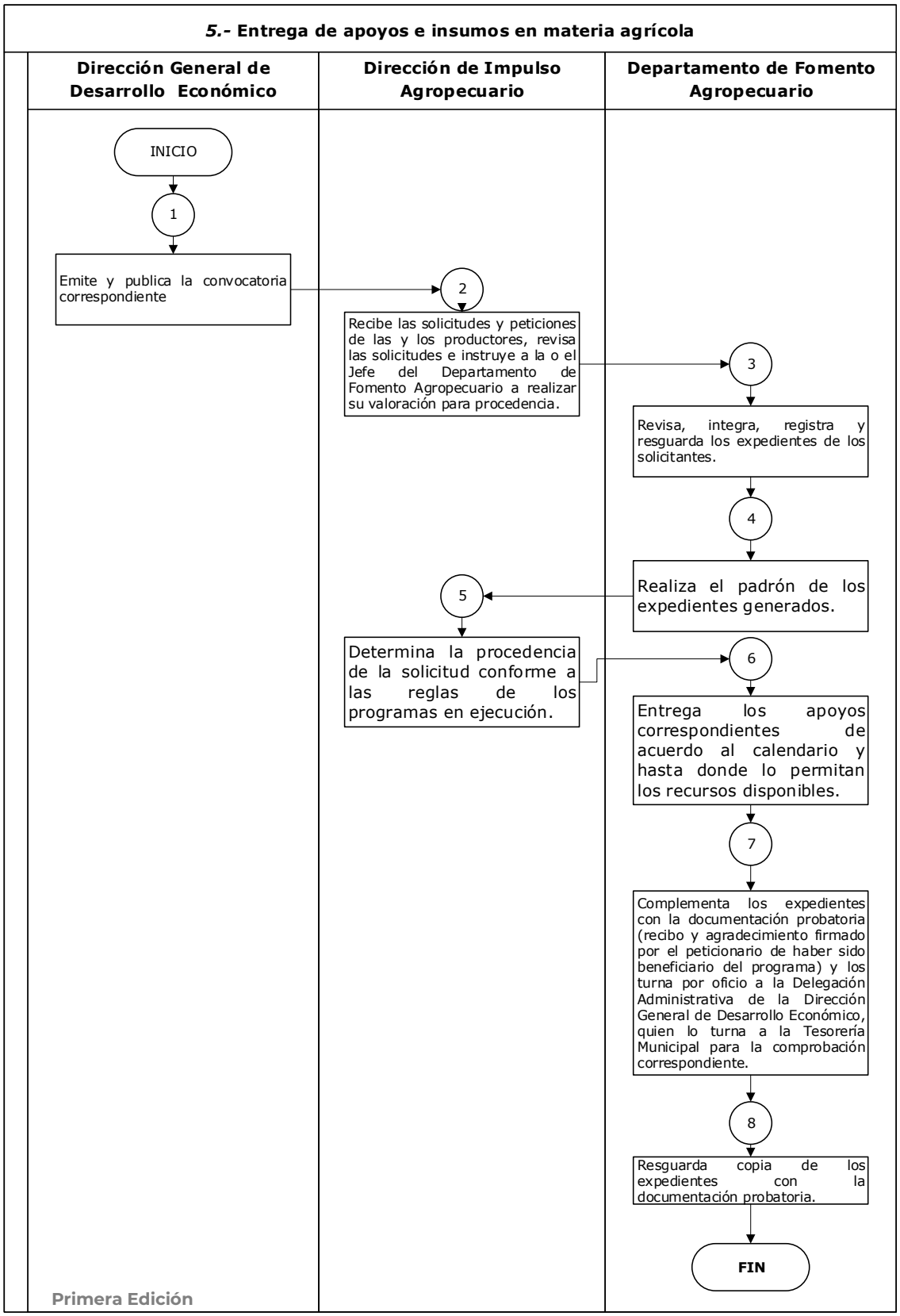
5. Entrega de apoyos e insumos en materia agrícola

Descriptivo:

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	**Dirección General de Desarrollo Económico**	Emite y publica la convocatoria correspondiente
2	**Dirección de Impulso Agropecuario**	Recibe las solicitudes y peticiones de las y los productores, revisa las solicitudes e instruye a la o el Jefe del Departamento de Fomento Agropecuario a realizar su valoración para procedencia.
3	**Departamento de Fomento Agropecuario**	Revisa, integra, registra y resguarda los expedientes de los solicitantes.
4		Realiza el padrón de los expedientes generados.
5	**Dirección de Impulso Agropecuario**	Determina la procedencia de la solicitud conforme a las reglas de los programas en ejecución.
6	**Departamento Fomento Agropecuario**	Entrega los apoyos correspondientes de acuerdo al calendario y hasta donde lo permitan los recursos disponibles.
7		Complementa los expedientes con la documentación probatoria (recibo y agradecimiento firmado por el peticionario de haber sido beneficiario del programa) y los turna por oficio a la Delegación Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Económico, quien lo turna a la Tesorería Municipal para la comprobación correspondiente.
8		Resguarda copia de los expedientes con la documentación probatoria.
		FIN

2863

Diagrama:



2864

VII. DEPARTAMENTO DEL RASTRO MUNICIPAL, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE IMPULSO AGROPECUARIO.

Nombre del Procedimiento:	**Sacrificio humanitario de ganado (bovino, ovino y porcino)**
Objetivo	Realizar el sacrificio humanitario de ganado bovino, ovino y porcino para el abasto de carne a la población del Municipio de Toluca y zona conurbada.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Rastro Municipal solicitar el documento que acredite la propiedad del ganado, por medio de la solicitud de Guía de Movilización para Sacrificio y/o Certificado Zoosanitario, expedido por la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural y/o el Comité de Fomento y Protección Pecuaria del Estado de México S. C. para dar acceso a las instalaciones de esta dependencia.
- El Centro Expedidor del Rastro Municipal, con número de autorización CE22500007000000L-038, será el responsable de expedir la Guía de Tránsito y Control Estadístico (GTCE) a introductores de ganado para abasto, previa entrega del documento que acredite la propiedad del mismo.
- Será obligación de esta área realizar el sacrificio y faenado de los animales que recibe para abasto, respetando las normas y reglamentos vigentes en la materia.
- El Rastro Municipal informará a la Dirección de Impulso Agropecuario sobre la estadística de sacrificio del servicio que se otorga.
- El Rastro Municipal informará a la Dirección de Impulso Agropecuario sobre el estado que guarda la maquinaria y equipo del cual hace uso.
- El Rastro Municipal será responsable de la entrega de canales y vísceras de las diferentes especies a su legítimo propietario, toda vez que se haya cumplido con los reglamentos y normas en la materia.
- El Rastro Municipal será responsable de la disposición final de residuos, esquilmos y rechazos realizados por personal del Instituto de Salud del Estado de México, conforme a la normatividad en la materia.

2865

1. Sacrificio humanitario de ganado (bovino, ovino y porcino)

Descriptivo:

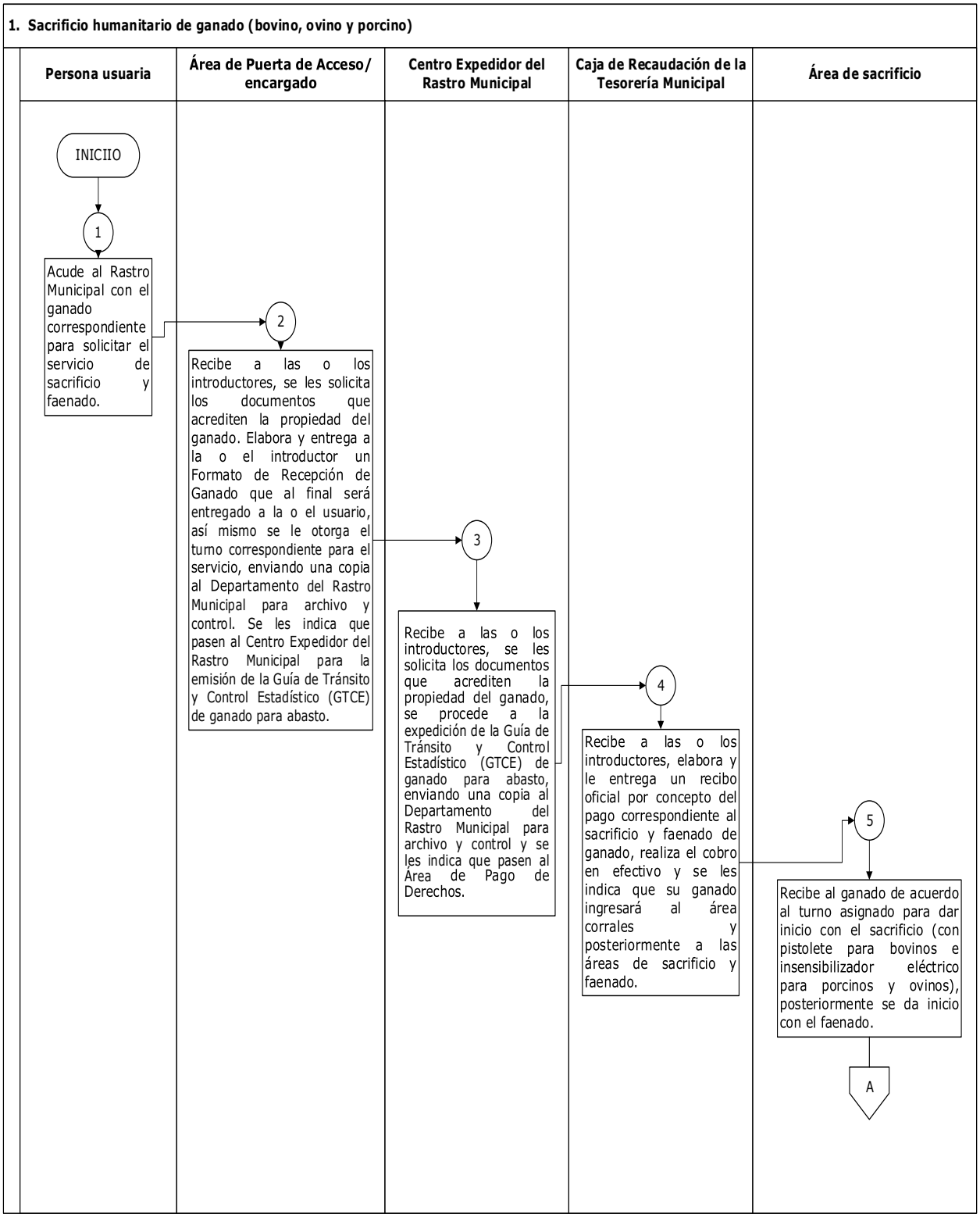
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona usuaria**	Acude al Rastro Municipal con el ganado correspondiente para solicitar el servicio de sacrificio y faenado.
2	**Área de Puerta de Acceso/encargado (a)**	Recibe a las o los introductores, se les solicita los documentos que acrediten la propiedad del ganado. Elabora y entrega a la o el introductor un Formato de Recepción de Ganado que al final será entregado a la o el usuario, así mismo se le otorga el turno correspondiente para el servicio, enviando una copia al Departamento del Rastro Municipal para archivo y control. Se les indica que pasen al Centro Expedidor del Rastro Municipal para la emisión de la Guía de Tránsito y Control Estadístico (GTCE) de ganado para abasto.
3	**Centro Expedidor del Rastro Municipal**	Recibe a las o los introductores, se les solicita los documentos que acrediten la propiedad del ganado, se procede a la expedición de la Guía de Tránsito y Control Estadístico (GTCE) de ganado para abasto, enviando una copia al Departamento del Rastro Municipal para archivo y control y se les indica que pasen al Área de Pago de Derechos.
4	**Caja de Recaudación de la Tesorería Municipal**	Recibe a las o los introductores, elabora y le entrega un recibo oficial por concepto del pago correspondiente al sacrificio y faenado de ganado, realiza el cobro en efectivo y se les indica que su ganado ingresará al área de corrales y posteriormente a las áreas de sacrificio y faenado.
5	**Área de sacrificio**	Recibe al ganado de acuerdo al turno asignado para dar inicio con el sacrificio (con pistolete para bovinos e insensibilizador eléctrico para porcinos y ovinos), posteriormente se da inicio con el faenado.
6	**Área de faenado**	Inicia con los trabajos de faenado que es la etapa posterior al sacrificio de los animales de abasto según la especie, para separación de la cabeza, extremidades, piel y vísceras, así como la limpieza e inspección de la canal, vísceras y cabeza. Al término, se traslada al área de pesaje.
7	**Área de Oreo**	Introduce la canal a esta área para su inspección y sellado por parte del personal del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM) para ser entregada en los andenes a la o el introductor.
8	**Área de inspección sanitaria y sellado**	Realiza esta actividad el personal de la Secretaría de Salud siendo estos quien deciden:
		¿La canal es apta para consumo?

2866

No.	Responsable	Actividad
9	**Área de pesaje**	**Si:** Se pasa a báscula para el pesaje de la canal entera, medias canales y cuartos de canal. Concluido el pesaje se pasa a la sala de oreo.
10	**Área de entrega de canales**	Realiza la entrega de canales a la o el introductor, previa comprobación de la propiedad y pago de derechos. Personal del Rastro Municipal realiza el registro de salida.
		FIN
11	**Área de inspección sanitaria y sellado**	**No:** Elabora y entrega al Departamento del Rastro Municipal la boleta de rechazo para la desnaturalización y disposición final de las vísceras.
		FIN

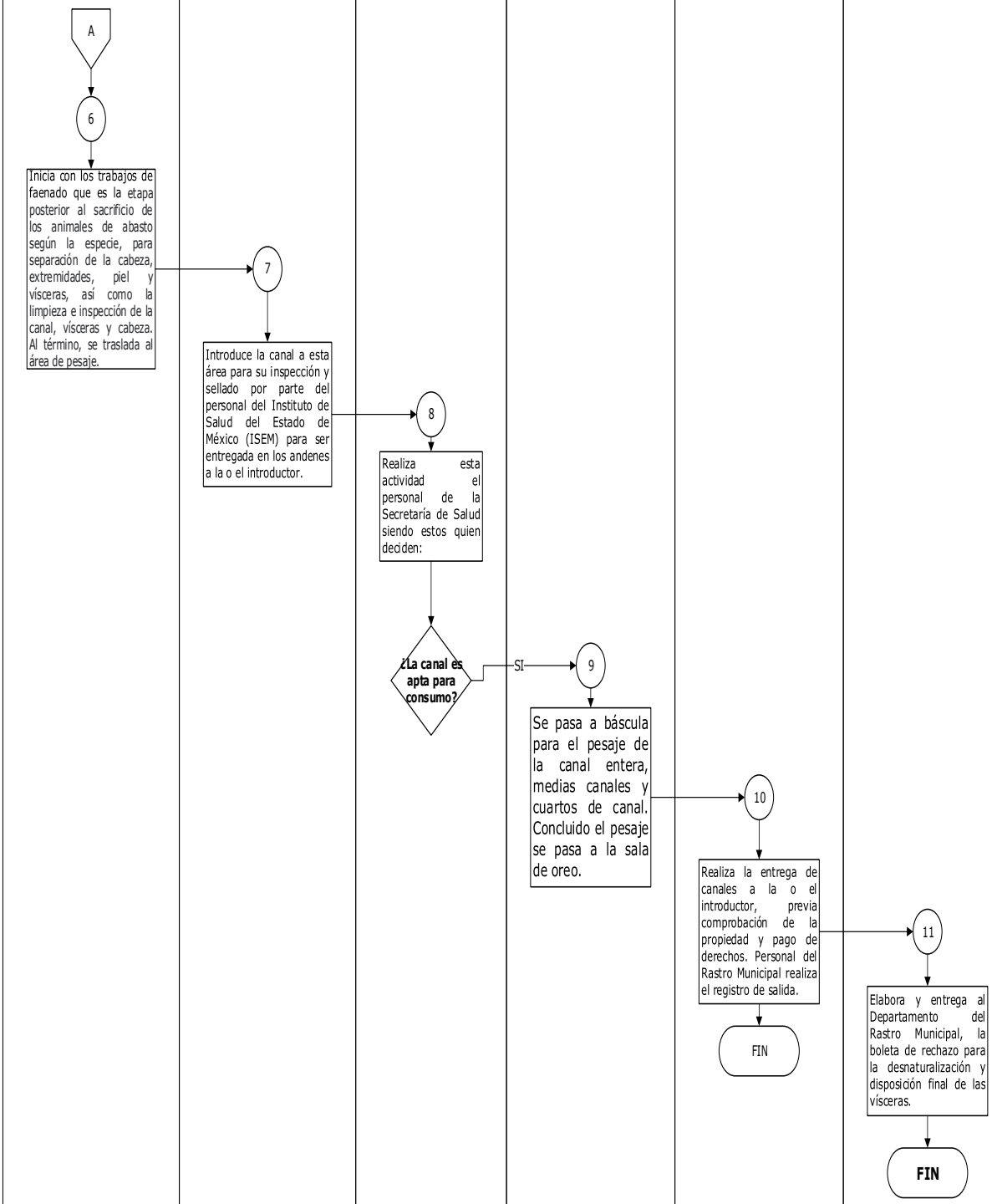
2867

Diagrama:



2868

1. Sacrificio humanitario de ganado (bovino, ovino y porcino)



2869

VIII. DIRECCION DE ATENCION AL COMERCIO

Nombre del Procedimiento:	**Administración y control de los usuarios del Sistema de Comercio SICOM (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil)**
Objetivo:	Promover un proceso continuo de mantenimiento, verificación y seguimiento a los servicios que proporciona el Sistema de Comercio.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio administra el Sistema de Comercio (SICOM).
- La Dirección de Atención al Comercio será responsable de generar reportes, estadísticas y gráficas de pagos de derechos de uso de vías y áreas públicas de las y los contribuyentes de mercados, tianguis y comercio en vía pública, con base en los datos que la Tesorería Municipal registra en el Sistema de Comercio (SICOM).
- La Dirección de Atención al Comercio podrá solicitar a la Dirección de Innovación y Gobierno Digital, el respaldo y mantenimiento al sistema, en virtud de que dicha dependencia tiene a su resguardo la base de datos de comercio en mercados, tianguis y vía pública y del código fuente del Sistema de Comercio (SICOM).
- El Departamento de Licencias y Permisos podrá solicitar el registro de usuarios únicamente para comercio de temporada y eventos, de conformidad con sus atribuciones.

2870

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

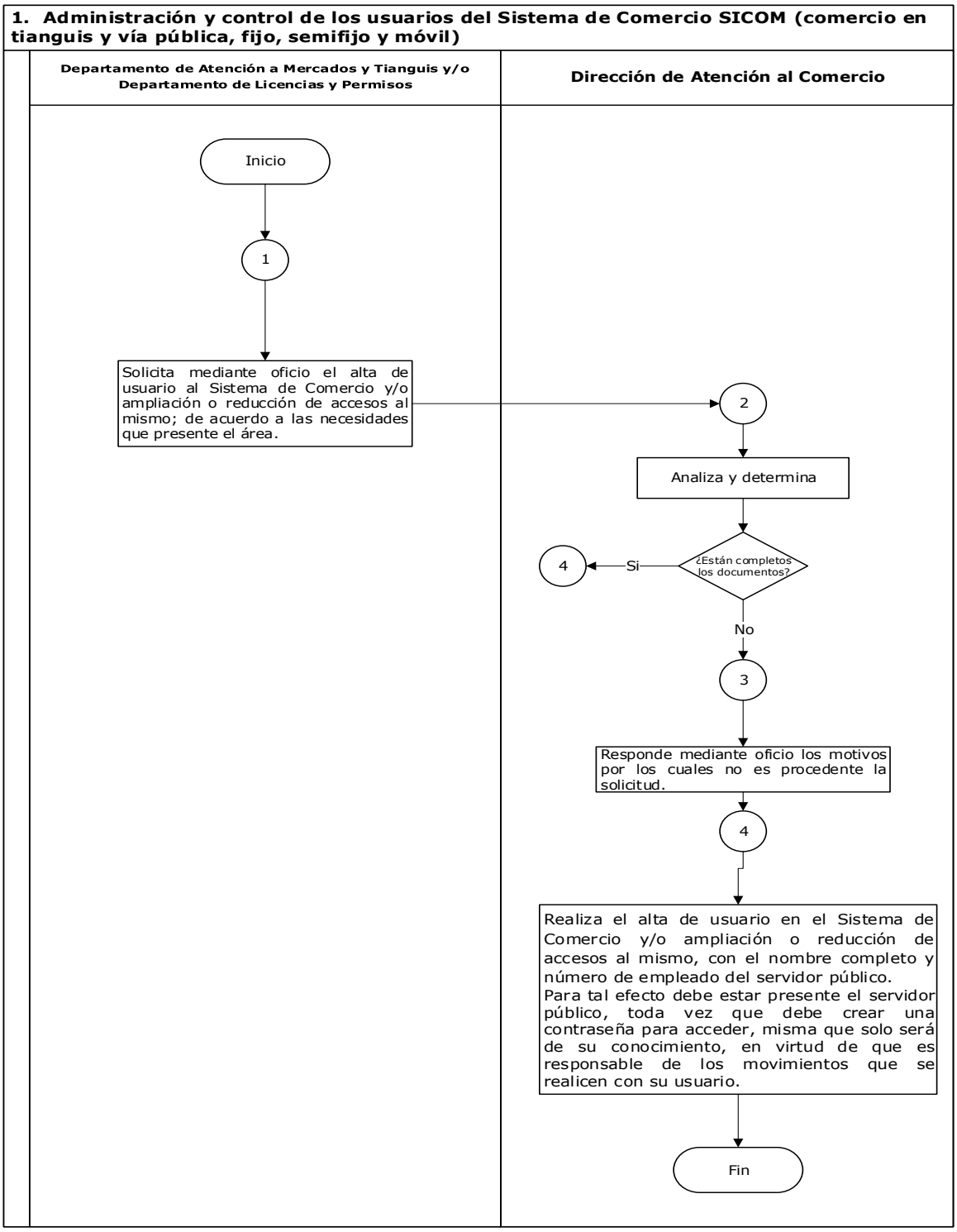
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis y/o Departamento de Licencias y Permisos**	Solicita mediante oficio el alta de usuario al Sistema de Comercio y/o ampliación o reducción de accesos al mismo; de acuerdo a las necesidades que presente el área.
2	**Dirección de Atención al Comercio**	Analiza y determina.
		Es procedente la solicitud
3	**Dirección de Atención al Comercio**	**No:** Responde mediante oficio los motivos por los cuales no es procedente la solicitud.
4	**Dirección de Atención al Comercio**	**Sí:** Realiza el alta de usuario en el Sistema de Comercio y/o ampliación o reducción de accesos al mismo, con el nombre completo y número de empleado del servidor público. Para tal efecto debe estar presente el servidor público, toda vez que debe crear una contraseña para acceder, misma que solo será de su conocimiento, en virtud de que es responsable de los movimientos que se realicen con su usuario.
		FIN

2871

Diagrama:

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



2872

Nombre del Procedimiento:	**Administración y control de los usuarios de comercio establecido del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE)**
Objetivo:	Promover un proceso continuo de mantenimiento, verificación y seguimiento a los servicios que proporciona el Registro Municipal de Unidades Económicas.

POLÍTICAS APLICABLES

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

2873

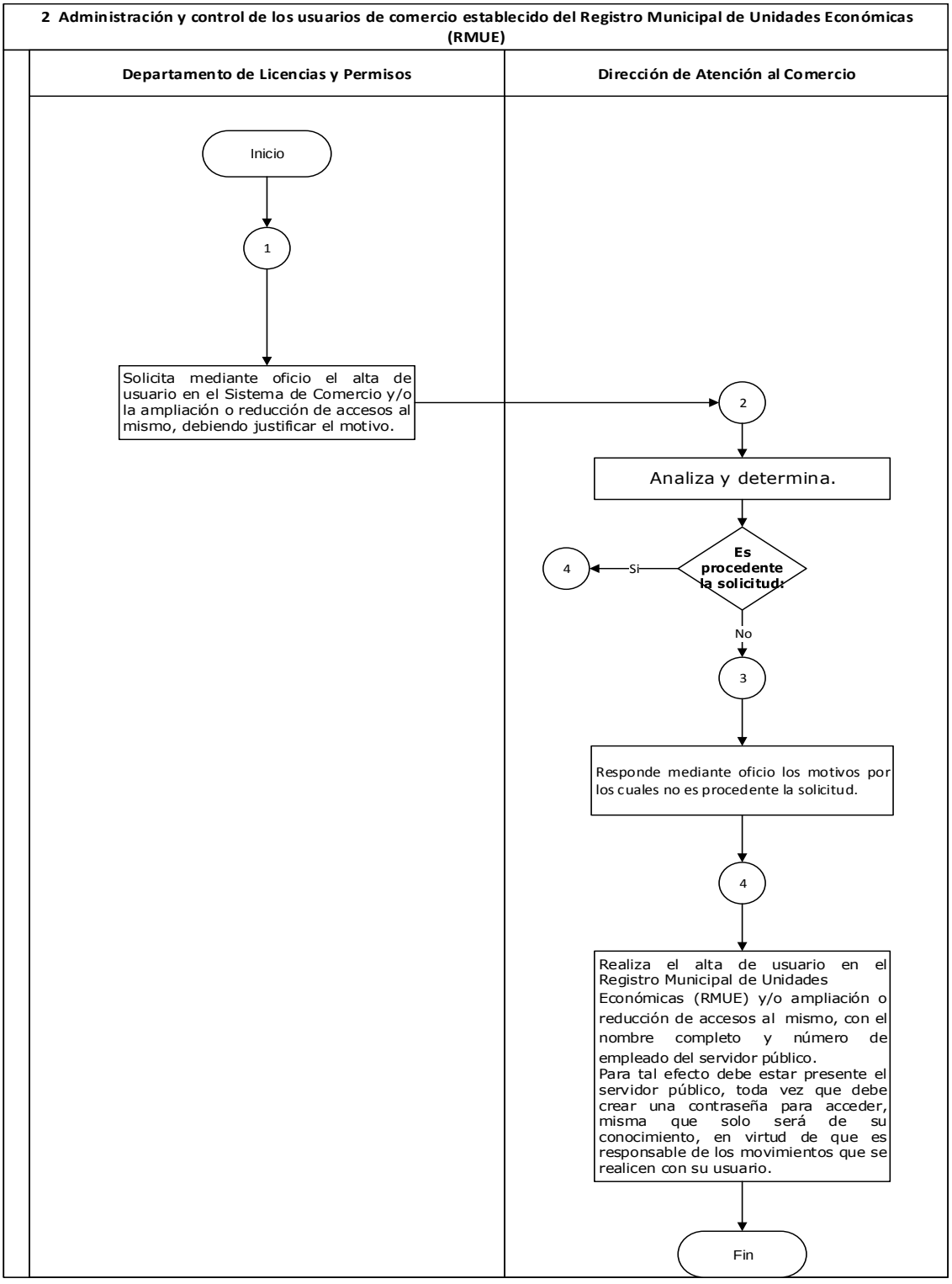
2. Administración y control de los usuarios de comercio establecido del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE)

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Licencias y Permisos**	Solicita mediante oficio el alta de usuario en el Sistema de Comercio y/o la ampliación o reducción de accesos al mismo, debiendo justificar el motivo.
2	**Dirección de Atención al Comercio**	Analiza y determina.
		Es procedente la solicitud:
3	**Dirección de Atención al Comercio**	**No:** Responde mediante oficio los motivos por los cuales no es procedente.
4	**Dirección de Atención al Comercio**	**Sí:** Realiza el alta de usuario en el Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE) y/o ampliación o reducción de accesos al mismo, con el nombre completo y número de empleado del servidor público. Para tal efecto debe estar presente el servidor público, toda vez que debe crear una contraseña para acceder, misma que solo será de su conocimiento, en virtud de que es responsable de los movimientos que se realicen con su usuario.
		FIN

2874

Diagrama:



2875

IX. DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS.

Nombre del Procedimiento:	**Expedir Licencias de Funcionamiento SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas**
Objetivo:	Autorizar las Licencias de Funcionamiento de bajo impacto, mediante el SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas), cuyo giro se encuentre establecido en el Catálogo de Giros Comerciales, Industriales y de Servicios de la Dirección General de Desarrollo Económico.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las Licencias de Funcionamiento SARE, para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio y por la Dirección General de Desarrollo Económico, mediante la presentación de la documentación, que para tal efecto se requiera, en el módulo SARE, previo pago en su caso, de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- La autorización de la licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio y la Dirección General de Desarrollo Económico, en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Licencias y Permisos revisará y cotejará las copias simples con los documentos originales para efectuar el trámite.

2876

1. Expedir Licencias de Funcionamiento SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas)

Descriptivo:

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

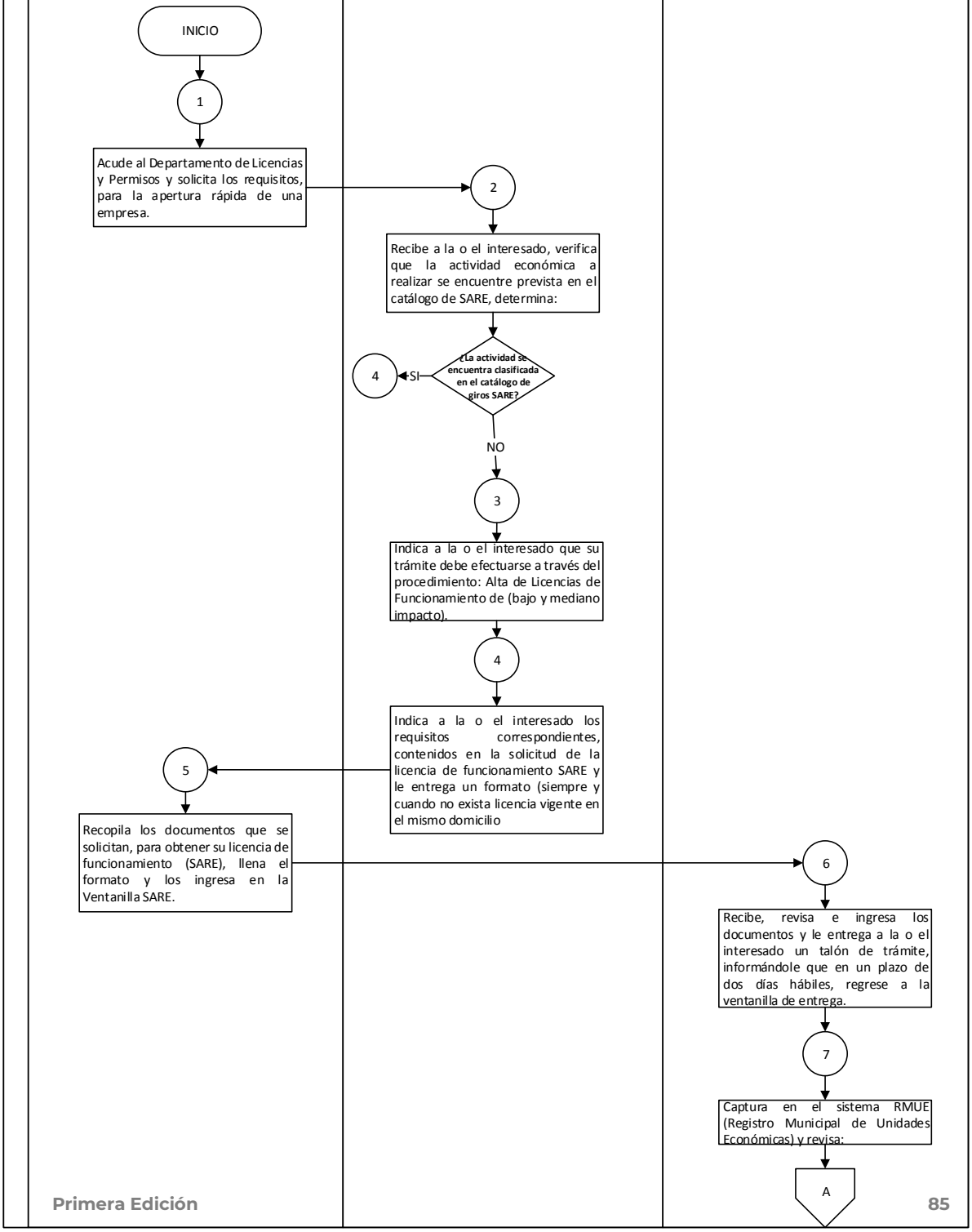
2877

No	Responsable	Actividad
15	**Persona Solicitante**	Acude a la Ventanilla de entrega de licencias y solicita su Licencia de Funcionamiento (SARE) y Cédula Informativa de Zonificación.
16	**Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla de Entrega)**	Recibe a la persona interesada y le entrega una copia de la Licencia de Funcionamiento (SARE) para realizar los pagos correspondientes, anuncios publicitarios y Cédulas Informativas de Zonificación o sello de exención de pago en el módulo de Tesorería del centro de Atención a Negocios
17	**Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)**	Recibe de la persona interesada las copias de la Licencia de Funcionamiento (SARE), emite un recibo oficial o coloca un sello de exención correspondiente y realiza el cobro del pago de la Cédula Informativa de Zonificación.
18	**Persona Solicitante**	Regresa al módulo del SARE al Departamento de Licencias y Permisos con copia de la Licencia de Funcionamiento y copia del recibo oficial.
19	**Departamento de Licencias y Permisos (Módulo del SARE)**	Obtiene el talón de trámite y recibos de pago, la copia de la Licencia de Funcionamiento y copia del recibo oficial, entrega la licencia original y la Cédula Informativa de Zonificación.
20	**Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)**	Realiza la captura en el Sistema RMUE de la tercera etapa, en el Sistema de Registro de Contribuyentes del Comercio (licencia entregada) y se archiva el expediente.
		FIN

2878

Diagrama:

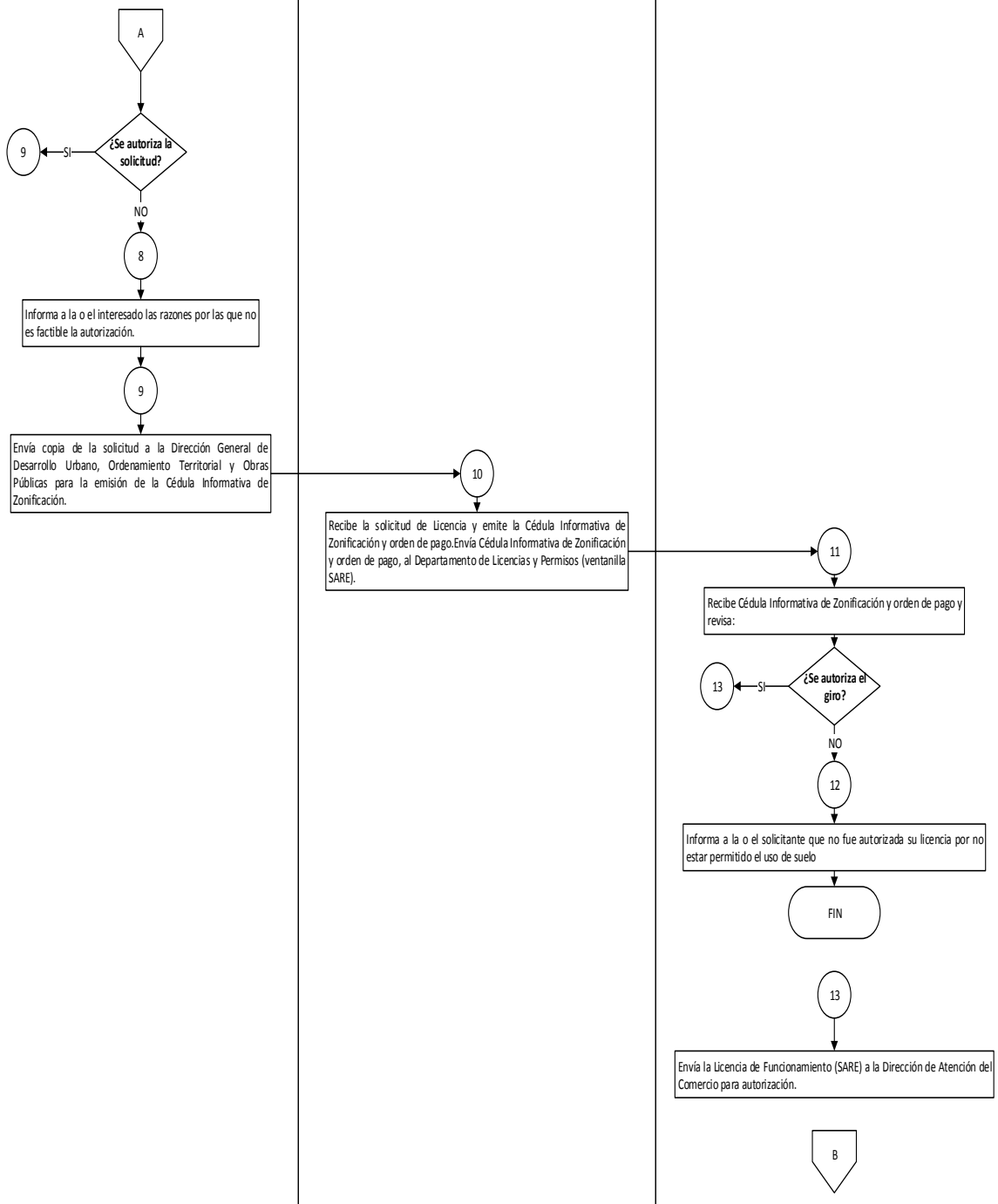
1. Expedir Licencias de Funcionamiento SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas)



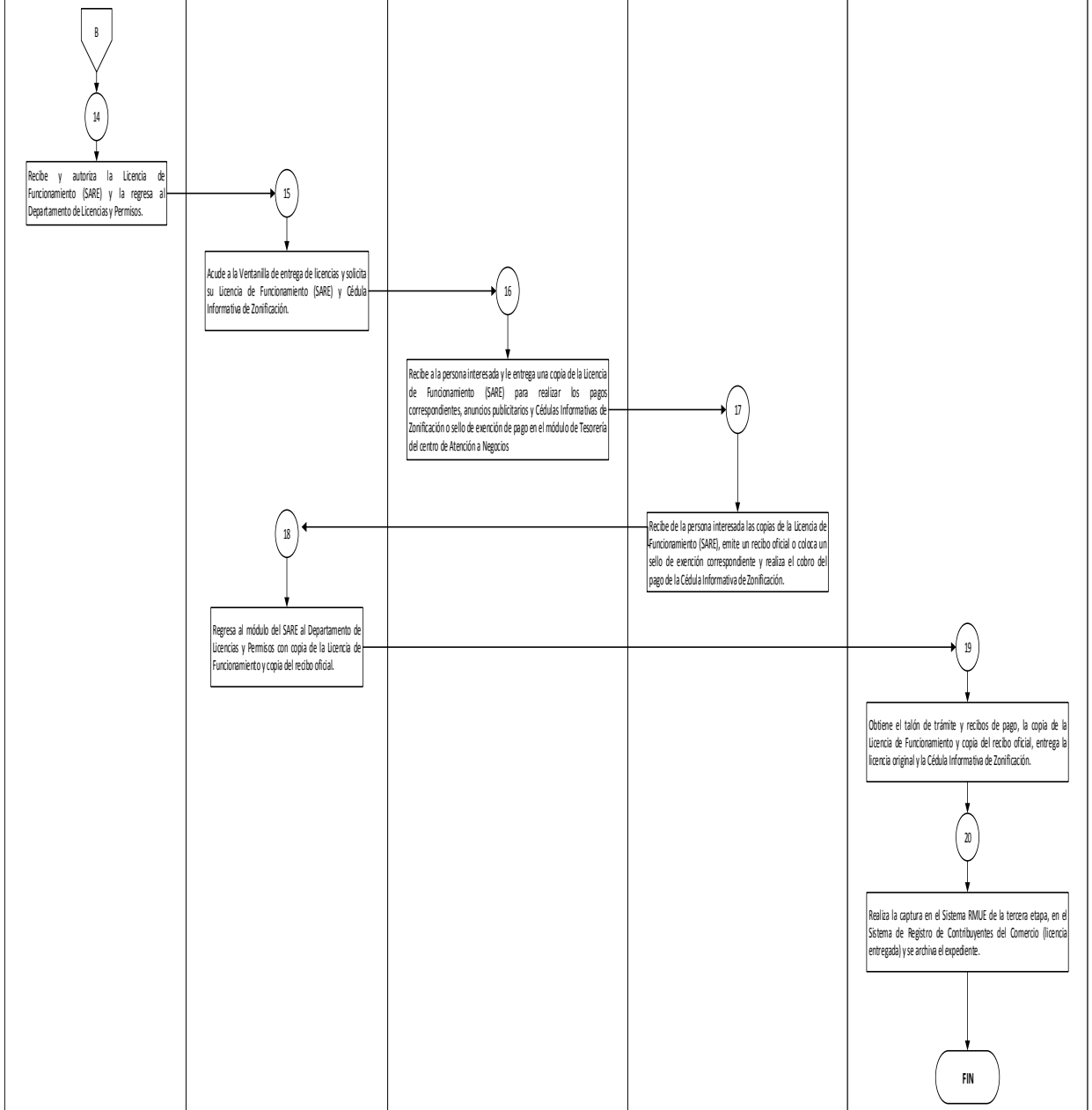
2879

1. Expedir Licencias de Funcionamiento SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas)

Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)	Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas	Ventanilla SARE



1. Expedir Licencias de Funcionamiento SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas)



2881

Nombre del Procedimiento:	**Expedir Licencias de Funcionamiento: bajo y mediano impacto**
Objetivo:	Recibir documentación para la autorización de las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, en términos de lo dispuesto por el Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca vigentes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las Licencias de Funcionamiento de Bajo y Mediano Impacto para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, salvo las que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera en el Departamento de Licencias y Permisos.
- La autorización de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- Sólo se solicitará el dictamen positivo de la Dirección de Promoción Económica, de acuerdo a lo estipulado en el Bando Municipal de Toluca y el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Licencias y Permisos revisará y cotejará las copias simples con los documentos originales para efectuar el trámite.

2882

2. Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto
Descriptivo:

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

2883

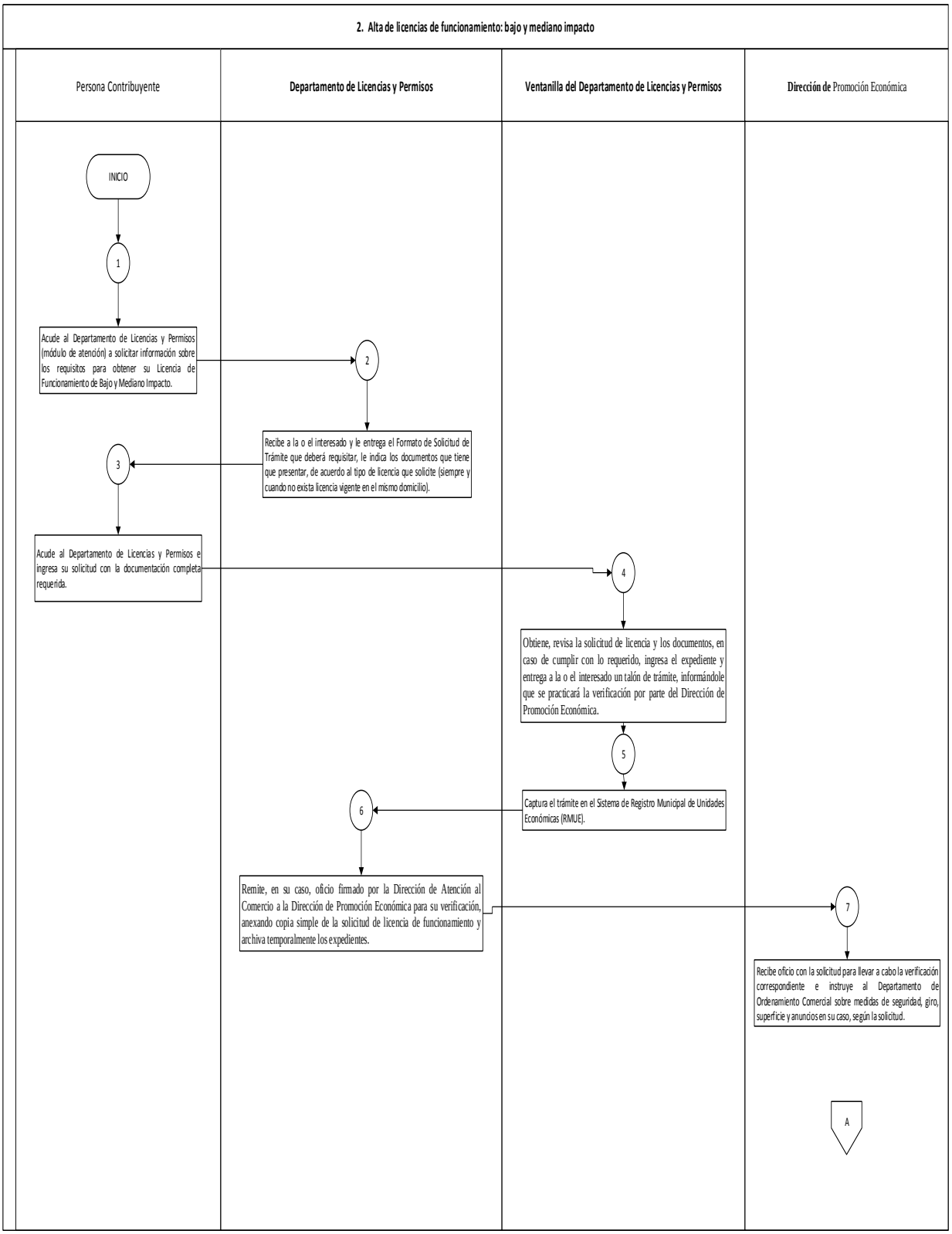
		a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la licencia, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención.
14	**Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)**	**Sí:** Incorpora el Dictamen al expediente y remite a la o el titular del Departamento de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

2884

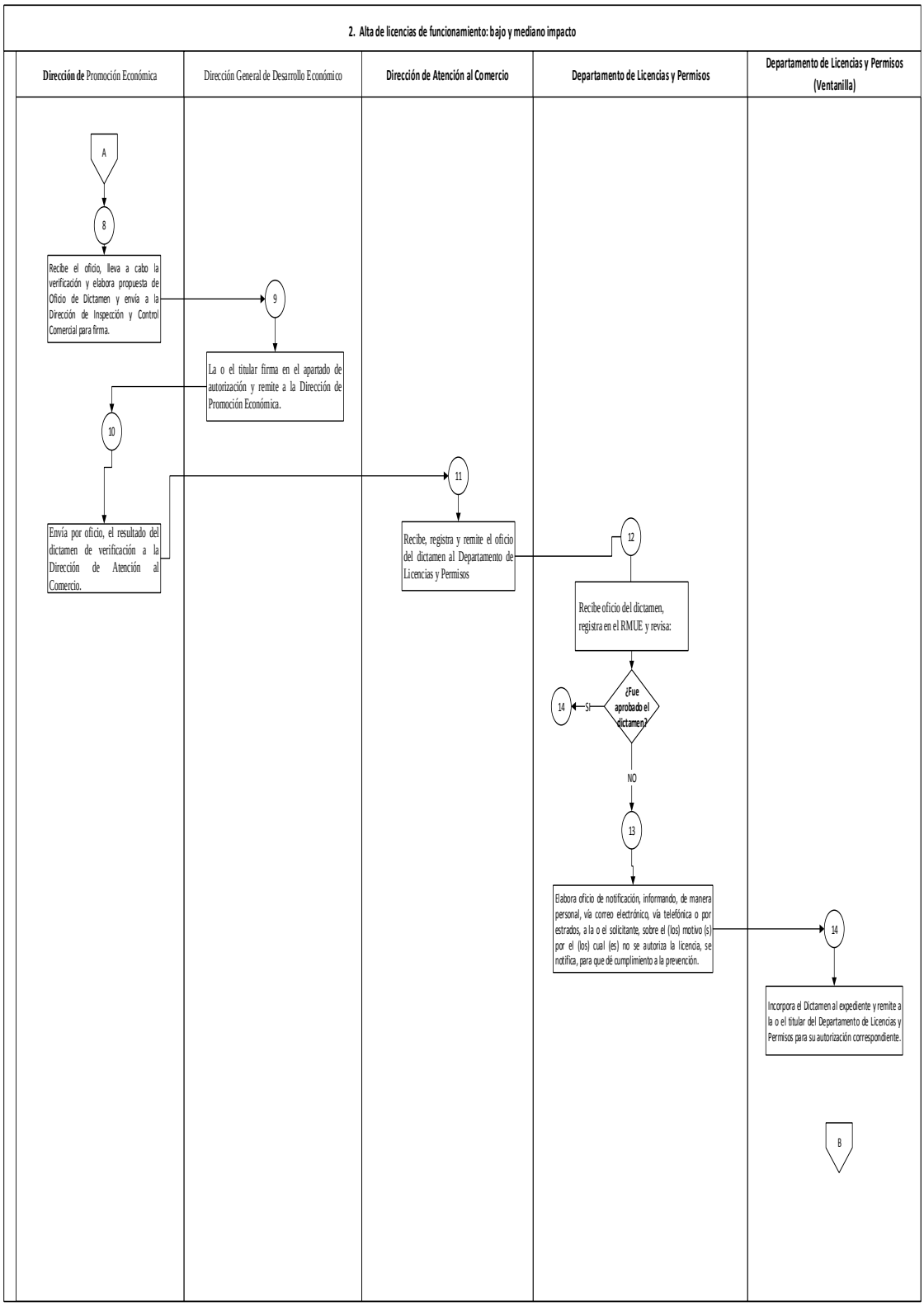
29	**Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)**	Recibe copia del recibo de pago o exención de pago y solicitud de trámite original y la integra al expediente y lo remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos.
30	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe el expediente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio.
31	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
32	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe a la o el interesado, le solicita la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente.
33	**Departamento de Licencias y Permisos**	Da por terminado el trámite en el Sistema, colocando el nombre de la persona que recibe la Licencia.
34	**Departamento de Licencias y Permisos**	Archiva el expediente que se forma con la documentación solicitada.
		FIN

2885

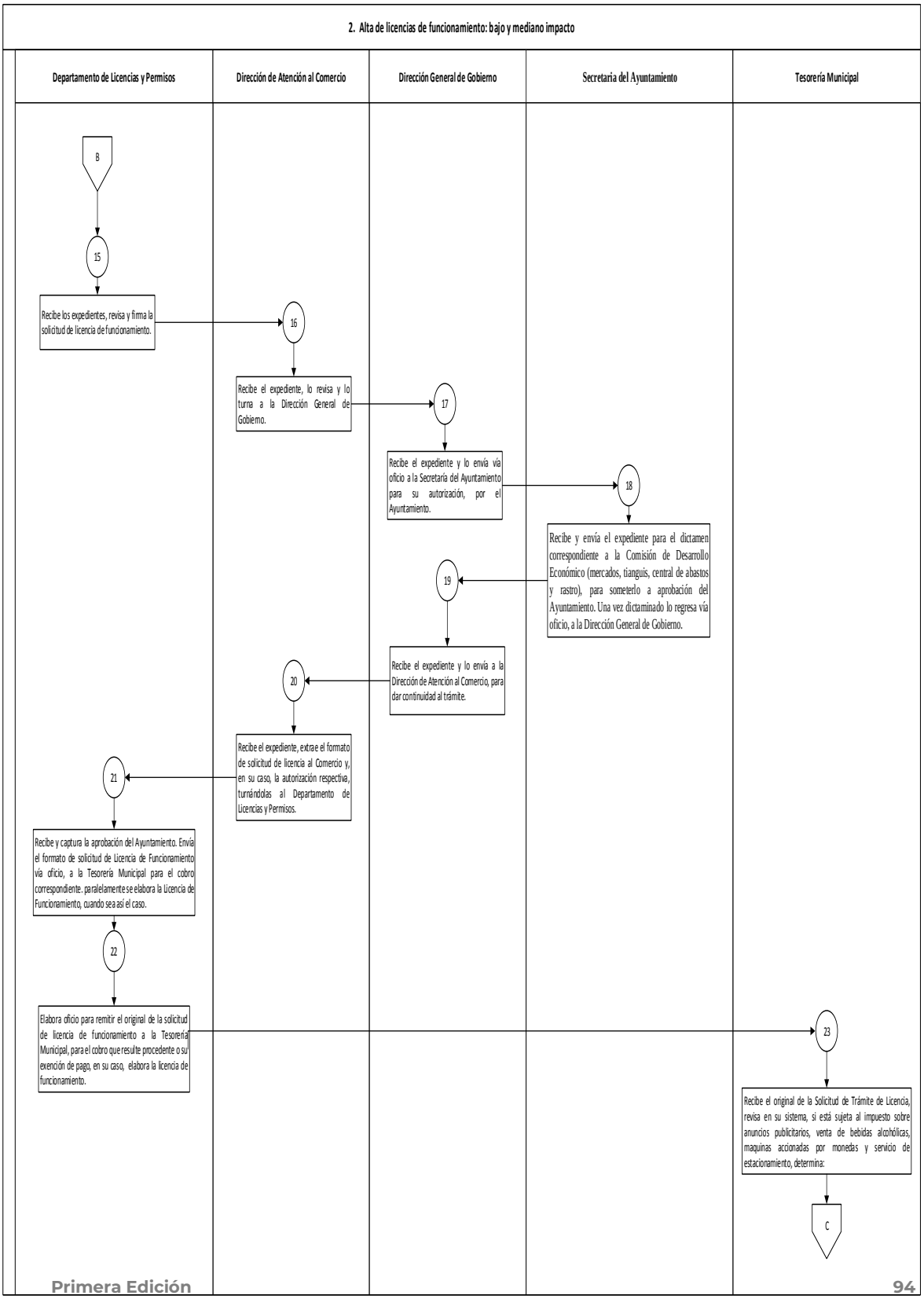
Diagrama:



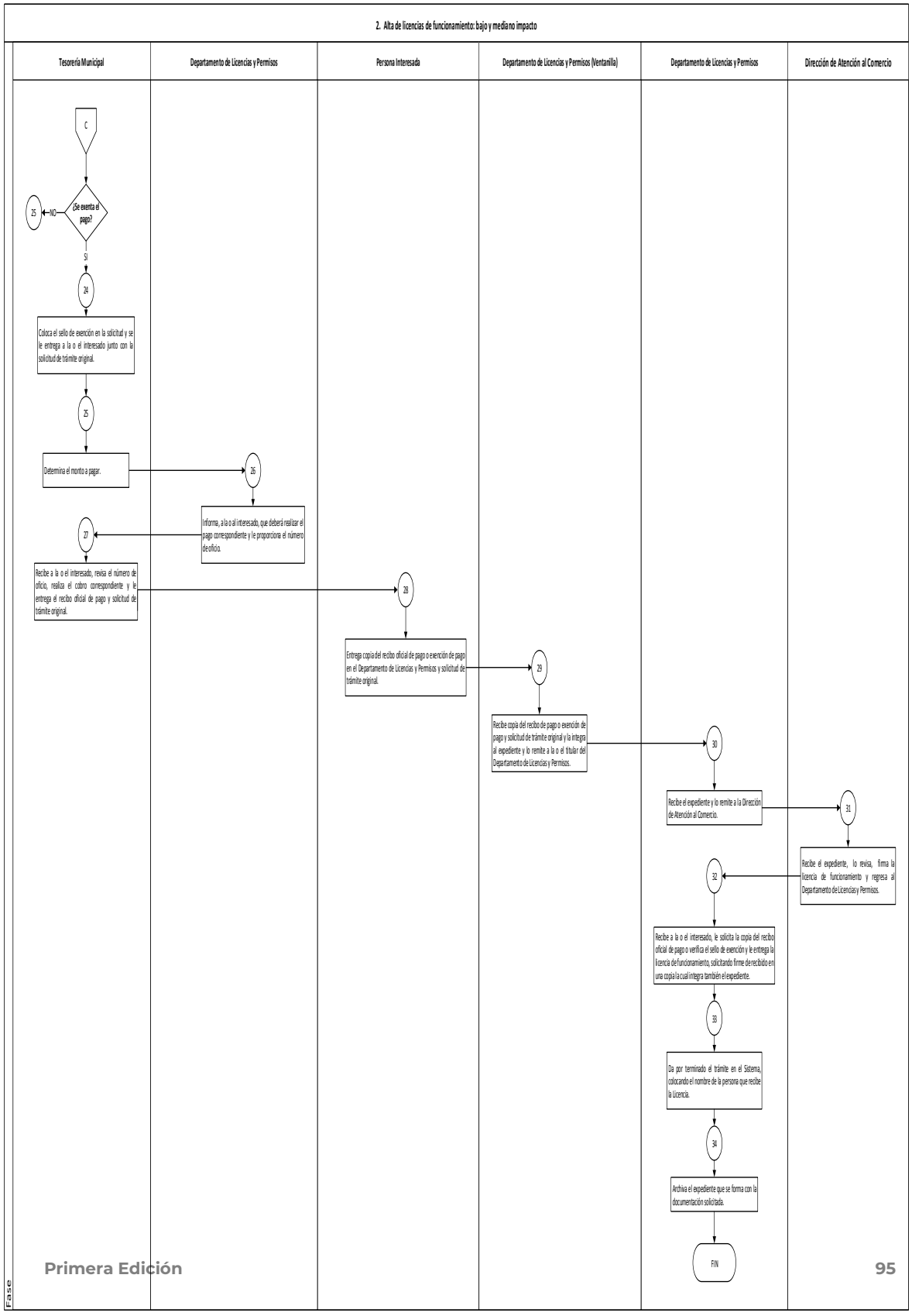
2886


2. Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto
Dirección de Promoción Económica
Dirección General de Desarrollo Económico
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)
A
8
Recibe el oficio, lleva a cabo la verificación y elabora propuesta de Oficio de Dictamen y envía a la Dirección de Inspección y Control Comercial para firma.
9
La o el titular firma en el apartado de autorización y remite a la Dirección de Promoción Económica.
10
Envía por oficio, el resultado del dictamen de verificación a la Dirección de Atención al Comercio.
11
Recibe, registra y remite el oficio del dictamen al Departamento de Licencias y Permisos
12
Recibe oficio del dictamen, registra en el RMUE y revisa:
¿Fue aprobado el dictamen?
SI
14
NO
13
Elabora oficio de notificación, informando, de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados, a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la licencia, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención.
14
Incorpora el Dictamen al expediente y remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos para su autorización correspondiente.
B

2887


2. Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Atención al Comercio
Dirección General de Gobierno
Secretaría del Ayuntamiento
Tesorería Municipal
B
15
Recibe los expedientes, revisa y firma la solicitud de licencia de funcionamiento.
16
Recibe el expediente, lo revisa y lo turna a la Dirección General de Gobierno.
17
Recibe el expediente y lo envía vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para su autorización, por el Ayuntamiento.
18
Recibe y envía el expediente para el dictamen correspondiente a la Comisión de Desarrollo Económico (mercados, tianguis, central de abastos y rastro), para someterlo a aprobación del Ayuntamiento. Una vez dictaminado lo regresa vía oficio, a la Dirección General de Gobierno.
19
Recibe el expediente y lo envía a la Dirección de Atención al Comercio, para dar continuidad al trámite.
20
Recibe el expediente, extrae el formato de solicitud de licencia al Comercio y, en su caso, la autorización respectiva, turnándolas al Departamento de Licencias y Permisos.
21
Recibe y captura la aprobación del Ayuntamiento. Envía el formato de solicitud de Licencia de Funcionamiento vía oficio, a la Tesorería Municipal para el cobro correspondiente. paralelamente se elabora la Licencia de Funcionamiento, cuando sea así el caso.
22
Elabora oficio para remitir el original de la solicitud de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, para el cobro que resulte procedente o su exención de pago, en su caso, elabora la licencia de funcionamiento.
23
Recibe el original de la Solicitud de Trámite de Licencia, revisa en su sistema, si está sujeta al impuesto sobre anuncios publicitarios, venta de bebidas alcohólicas, maquinas accionadas por monedas y servicio de estacionamiento, determina:
C

2888


2. Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto
Tesorería Municipal
Departamento de Licencias y Permisos
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Atención al Comercio
C
¿Se exenta el pago?
NO
25
SI
24
Coloca el sello de exención en la solicitud y se le entrega a la o el interesado junto con la solicitud de trámite original.
25
Determina el monto a pagar.
26
Informa, a la o al interesado, que deberá realizar el pago correspondiente y le proporciona el número de oficio.
27
Recibe a la o el interesado, revisa el número de oficio, realiza el cobro correspondiente y le entrega el recibo oficial de pago y solicitud de trámite original.
28
Entrega copia del recibo oficial de pago o exención de pago en el Departamento de Licencias y Permisos y solicitud de trámite original.
29
Recibe copia del recibo de pago o exención de pago y solicitud de trámite original y la integra al expediente y lo remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos.
30
Recibe el expediente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio.
31
Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
32
Recibe a la o el interesado, le solicita la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente.
33
Da por terminado el trámite en el Sistema, colocando el nombre de la persona que recibe la licencia.
34
Archiva el expediente que se forma con la documentación solicitada.
FIN
Fase

Nombre del Procedimiento:	**Cambios y/o modificaciones en la Licencia de Funcionamiento**
Objetivo:	Autorizar los cambios y/o modificaciones de las Licencias de Funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, apegándose a la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las Licencias de Funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, salvo las que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera en el Departamento de Licencias y Permisos
- La autorización de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- Sólo se solicitará el dictamen positivo de la Dirección de Promoción Económica, tratándose de giros de alto impacto y alto riesgo, así como en los que se lleve a cabo el consumo inmediato y/o venta de bebidas alcohólicas, además en modificaciones que impliquen el pago de impuestos en la Tesorería Municipal.
- El Departamento de Licencias y Permisos revisará y cotejará las copias simples con los documentos originales para efectuar el trámite.

2890

3. Cambios y/o modificaciones en la Licencia de Funcionamiento

Descriptivo:

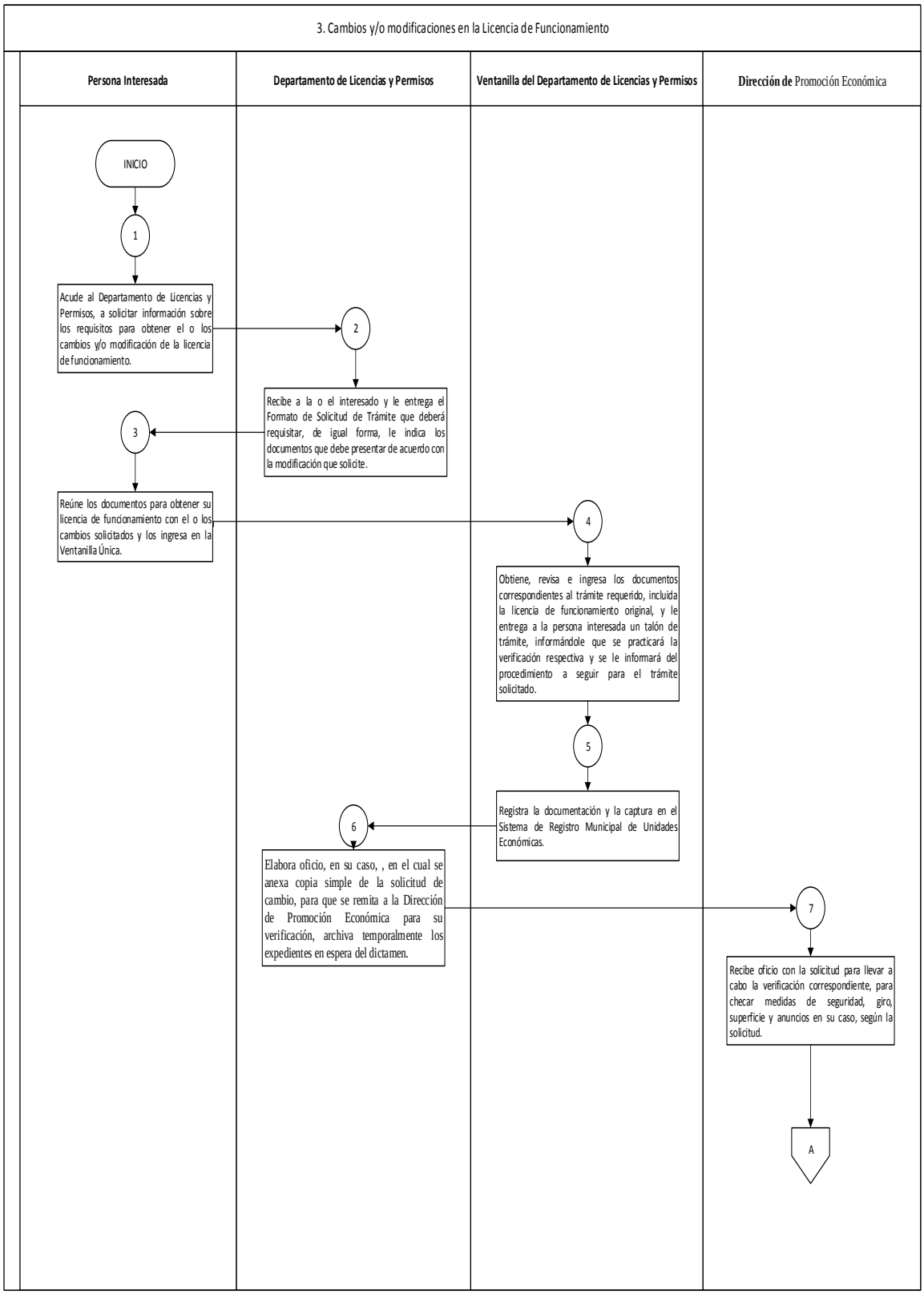
No	Responsable	Actividad
1	**Persona Interesada**	Acude al Departamento de Licencias y Permisos, a solicitar información sobre los requisitos para obtener el o los cambios y/o modificación de la licencia de funcionamiento.
2	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe a la o el interesado y le entrega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

2891

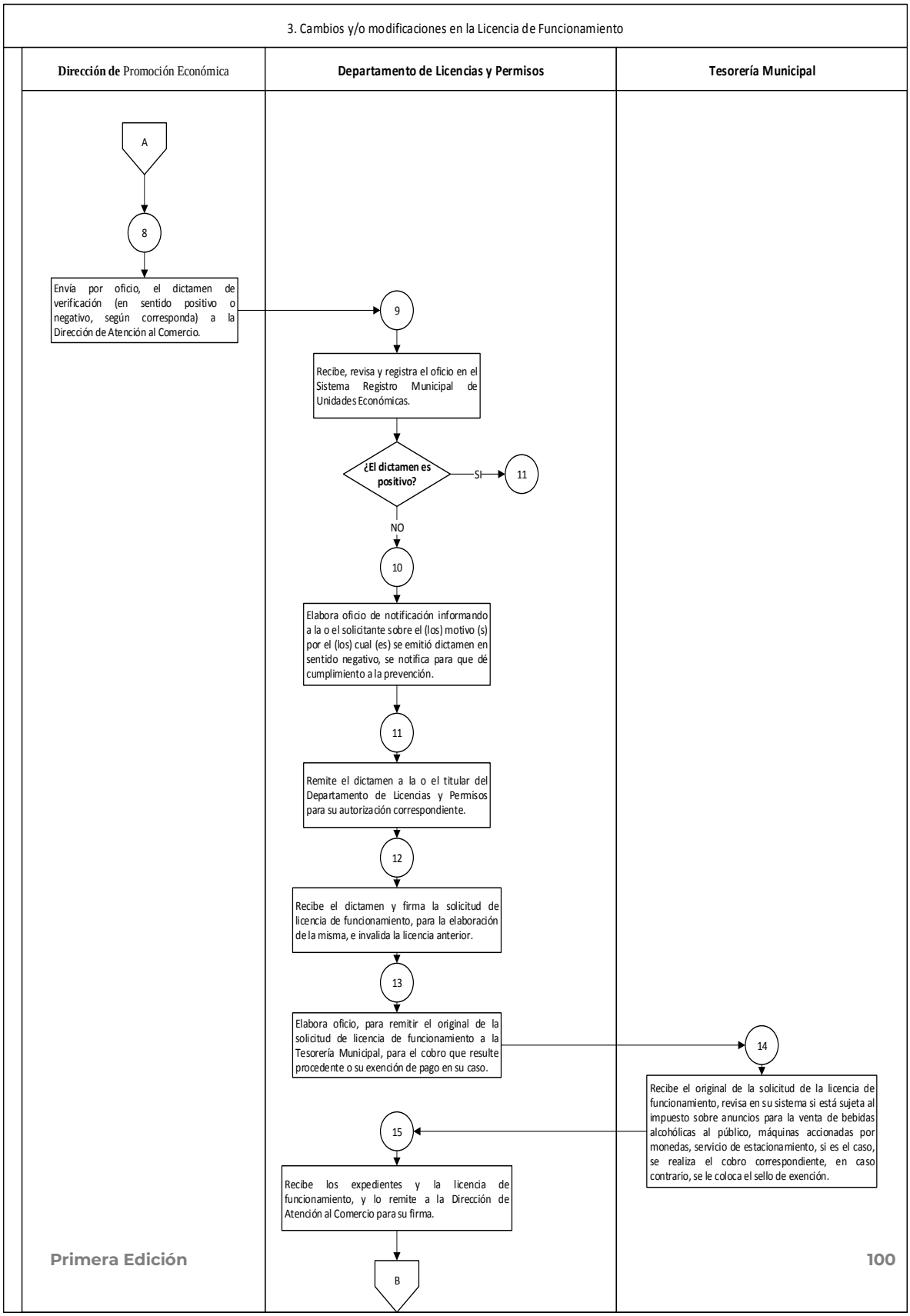
No	Responsable	Actividad
13	**Departamento de Licencias y Permisos**	Elabora oficio, para remitir el original de la solicitud de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, para el cobro que resulte procedente o su exención de pago en su caso.
14	**Tesorería Municipal**	Recibe el original de la solicitud de la licencia de funcionamiento, revisa en su sistema si está sujeta al impuesto sobre anuncios para la venta de bebidas alcohólicas al público, máquinas accionadas por monedas, servicio de estacionamiento, si es el caso, se realiza el cobro correspondiente, en caso contrario, se le coloca el sello de exención.
15	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe los expedientes y la licencia de funcionamiento, y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para su firma.
16	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
17	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con que se remitió la solitud de licencia a la Tesorería Municipal para su cobro o sello de exención, informándole que una vez realizado el pago deberá regresar y entregar la solicitud original con su sello de exención o copia del recibo y la declaración de pago.
18	**Tesorería Municipal**	Recibe a la o el interesado, realiza el cobro correspondiente y emite el recibo y declaración de pago oficial o sello de exención de pago.
19	**Departamento de Licencias y Permisos**	Obtiene de la persona interesada la solicitud original, la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención, lo integra al expediente, y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente.
		FIN

2892

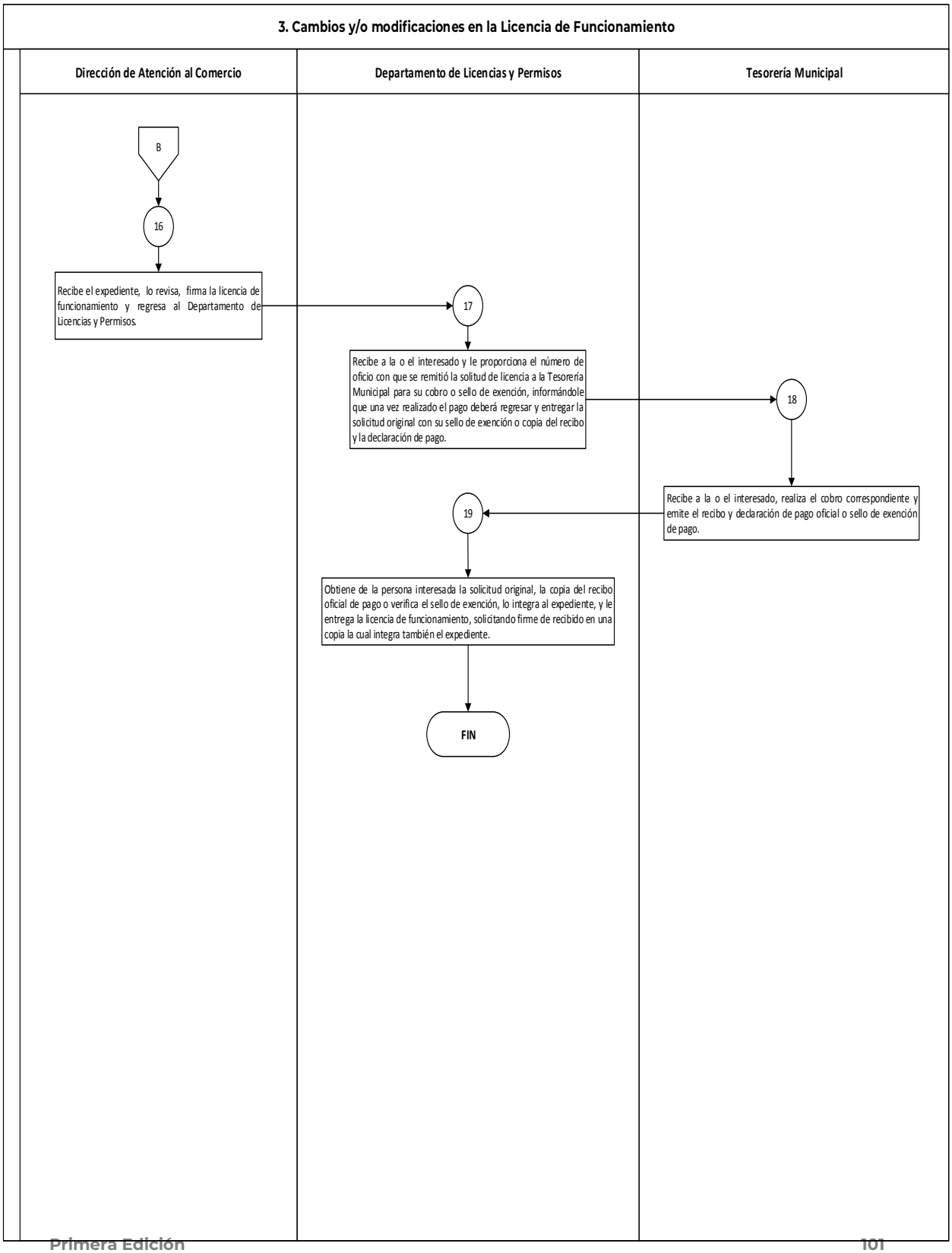
Diagrama:



2893


3. Cambios y/o modificaciones en la Licencia de Funcionamiento
Dirección de Promoción Económica
Departamento de Licencias y Permisos
Tesorería Municipal
A
8
Envía por oficio, el dictamen de verificación (en sentido positivo o negativo, según corresponda) a la Dirección de Atención al Comercio.
9
Recibe, revisa y registra el oficio en el Sistema Registro Municipal de Unidades Económicas.
¿El dictamen es positivo?
SI
11
NO
10
Elabora oficio de notificación informando a la o el solicitante sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) se emitió dictamen en sentido negativo, se notifica para que dé cumplimiento a la prevención.
11
Remite el dictamen a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos para su autorización correspondiente.
12
Recibe el dictamen y firma la solicitud de licencia de funcionamiento, para la elaboración de la misma, e invalida la licencia anterior.
13
Elabora oficio, para remitir el original de la solicitud de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, para el cobro que resulte procedente o su exención de pago en su caso.
14
Recibe el original de la solicitud de la licencia de funcionamiento, revisa en su sistema si está sujeta al impuesto sobre anuncios para la venta de bebidas alcohólicas al público, máquinas accionadas por monedas, servicio de estacionamiento, si es el caso, se realiza el cobro correspondiente, en caso contrario, se le coloca el sello de exención.
15
Recibe los expedientes y la licencia de funcionamiento, y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para su firma.
B

2894


3. Cambios y/o modificaciones en la Licencia de Funcionamiento
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos
Tesorería Municipal
B
16
Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
17
Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con que se remitió la solitud de licencia a la Tesorería Municipal para su cobro o sello de exención, informándole que una vez realizado el pago deberá regresar y entregar la solicitud original con su sello de exención o copia del recibo y la declaración de pago.
18
Recibe a la o el interesado, realiza el cobro correspondiente y emite el recibo y declaración de pago oficial o sello de exención de pago.
19
Obtiene de la persona interesada la solicitud original, la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención, lo integra al expediente, y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente.
FIN

2895

Nombre del Procedimiento:	**Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto**
Objetivo:	Expedir y autorizar las Licencias de Funcionamiento para Giros de Alto Impacto, para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, previa autorización del Cabildo.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera en el Departamento de Licencias y Permisos, con el dictamen positivo de la Dirección de Promoción Económica, a fin que se constate que el establecimiento cumple con las condiciones plasmadas en la solicitud, así como con las medidas de seguridad y anuncios publicitarios.
- La Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previa aprobación de Cabildo y pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- El Departamento de Licencias y Permisos revisará y cotejará las copias simples con los documentos originales para efectuar el trámite.

2896

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

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona Contribuyente**	Solicita información de los requisitos para obtener la Licencia de Funcionamiento para Giros de Alto Impacto en el Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información).
2	**Departamento de Licencias y Permisos (Módulo de Información)**	Recibe a la o el interesado y le entrega el formato que deberá requisitar para obtener dicha licencia, le indica los documentos que tiene que presentar.
3	**Persona Contribuyente**	Reúne los documentos para obtener su licencia de funcionamiento y los ingresa en la Ventanilla Única.
		¿Está completa la documentación?
4	**Persona Interesada**	**Sí:** Reúne los requisitos para obtener su licencia de funcionamiento, llena el formato y los ingresa en la Ventanilla Única
5	**Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos**	Obtiene, revisa e ingresa los documentos y le entrega a la o el interesado, un talón de trámite, informándole que se practicará la verificación respectiva y se le informará del procedimiento a seguir para el trámite solicitado (siempre y cuando no exista licencia de funcionamiento autorizada en el mismo inmueble), previa consulta en el sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas.
6	**Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos**	Registra la documentación, captura en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas y remite los expedientes al titular del departamento.
7	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe los expedientes, elabora oficio en el cual se anexa copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento, para que se remita a la Dirección de Promoción Económica para su verificación, archiva temporalmente los expedientes en espera del dictamen.
8	**Dirección de Promoción Económica**	Recibe oficio con la solicitud, realiza la verificación correspondiente.
		¿Hay inconsistencias?
9		**Sí:** Emite oficio en sentido negativo, precisando las inconsistencias que advierta y remite a la Dirección de Atención al Comercio.
10	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe, revisa y registra en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas.

2897

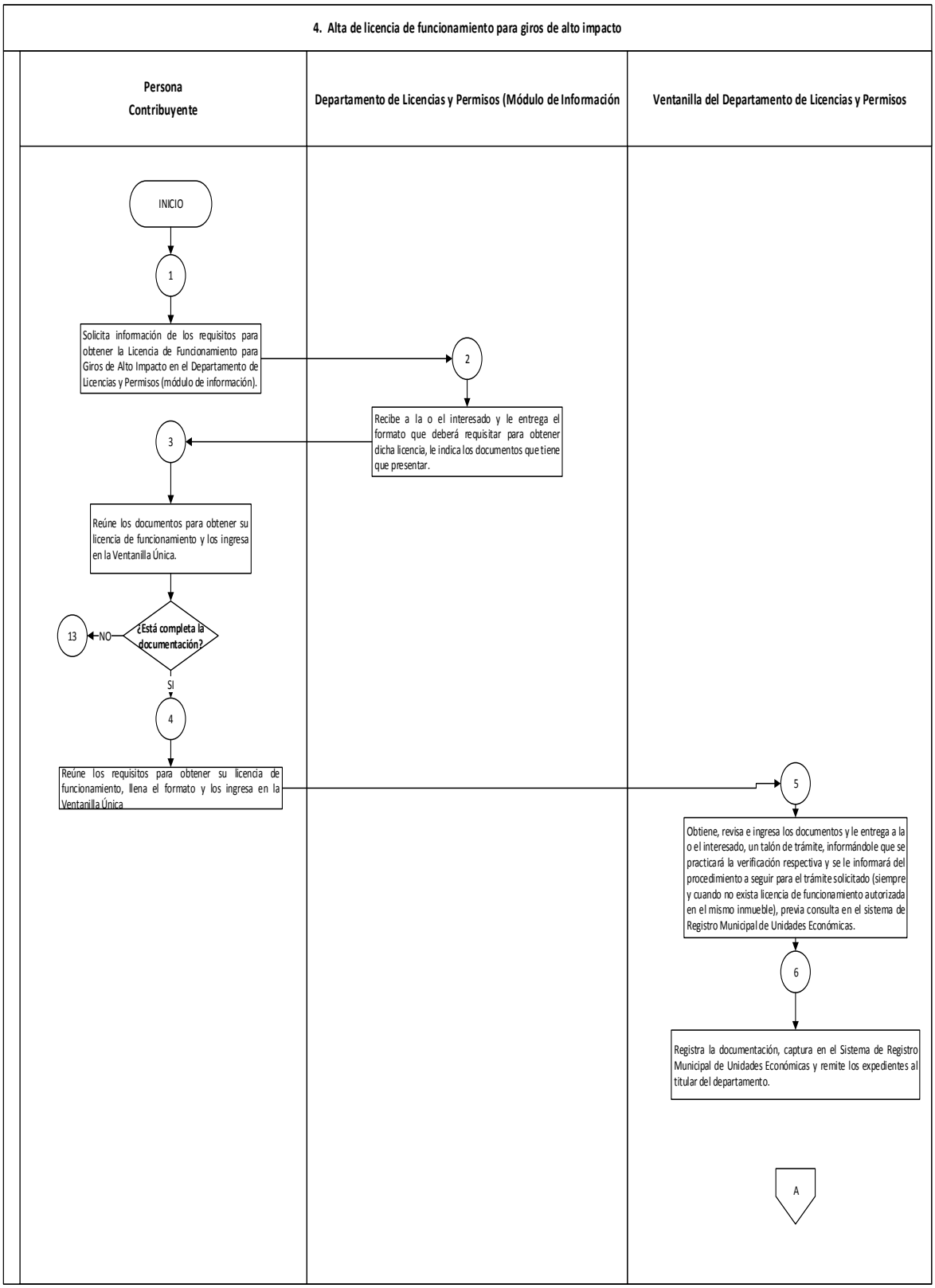
No	Responsable	Actividad
11	**Departamento de Licencias y Permisos**	Notifica por oficio, correo electrónico, vía telefónica o estrados, al interesado el sentido negativo del dictamen de verificación y requiere subsane las observaciones señaladas por la Dirección de Promoción Económica.
12	**Departamento de Licencias y Permisos**	Espera la respuesta del interesado, en caso de no subsanar las inconsistencias se tendrá por no presentada su solicitud.
13	**Departamento de Licencias y Permisos**	**No:** Completa la integración del expediente con el dictamen y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para revisión.
14	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente, lo revisa y lo turna a la Dirección General de Desarrollo Económico.
15	**Dirección General de Desarrollo Económico**	Recibe el expediente y lo envía vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para su autorización, por el Ayuntamiento.
16	**Secretaría del Ayuntamiento**	Recibe y envía el expediente para el dictamen correspondiente a la Comisión de Desarrollo Económico (mercados, tianguis, central de abastos y rastro), para someterlo a aprobación del Ayuntamiento. Una vez dictaminado lo regresa vía oficio, a la Dirección General de Desarrollo Económico.
17	**Dirección General de Desarrollo Económico**	Recibe el expediente y lo envía a la Dirección de Atención al Comercio, para dar continuidad al trámite.
		¿Es procedente?
18	**Dirección de Atención al Comercio**	**No:** Se notifica al contribuyente
19	**Dirección de Atención al Comercio**	**Sí:** Recibe el expediente, extrae el formato de solicitud de licencia y, en su caso, la autorización respectiva, turnándolas al Departamento de Licencias y Permisos.
21	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe y captura la aprobación del Ayuntamiento. Envía el formato de solicitud de Licencia de Funcionamiento vía oficio, a la Tesorería Municipal para el cobro correspondiente, paralelamente se elabora la Licencia de Funcionamiento, cuando sea así el caso. De no ser aprobada la solicitud de licencia, se hacen saber las inconsistencias a subsanar al contribuyente, quien deberá atenderlas en su integridad o en su defecto se cancelará el trámite.

2898

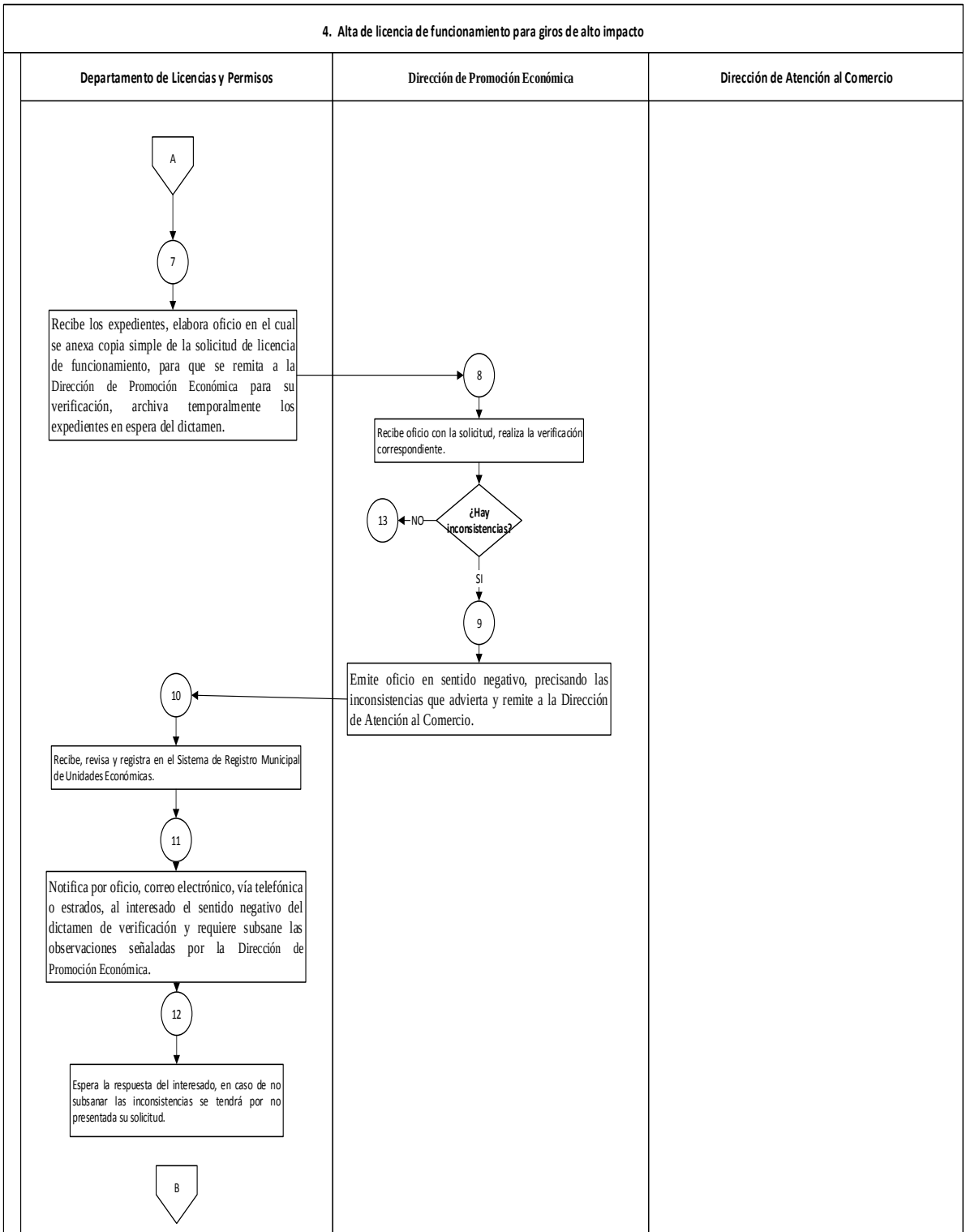
No	Responsable	Actividad
22	**Tesorería Municipal**	Recibe el formato original de solicitud de la Licencia de Funcionamiento, realiza el cobro y emite el recibo correspondiente, mismo que expide a la o el contribuyente a contra entrega del talón de trámite.
23	**Persona Contribuyente**	Acude con el formato original de solicitud de la Licencia de Funcionamiento y el recibo de pago, al Departamento de Licencias y Permisos a solicitar la entrega de dicha licencia.
24	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recaba, de la o del contribuyente, el formato de solicitud de la licencia de funcionamiento original y el comprobante de pago, los integra al expediente y entrega la Licencia de Funcionamiento, guardando una copia para su control.
FIN		

2899

Diagrama:

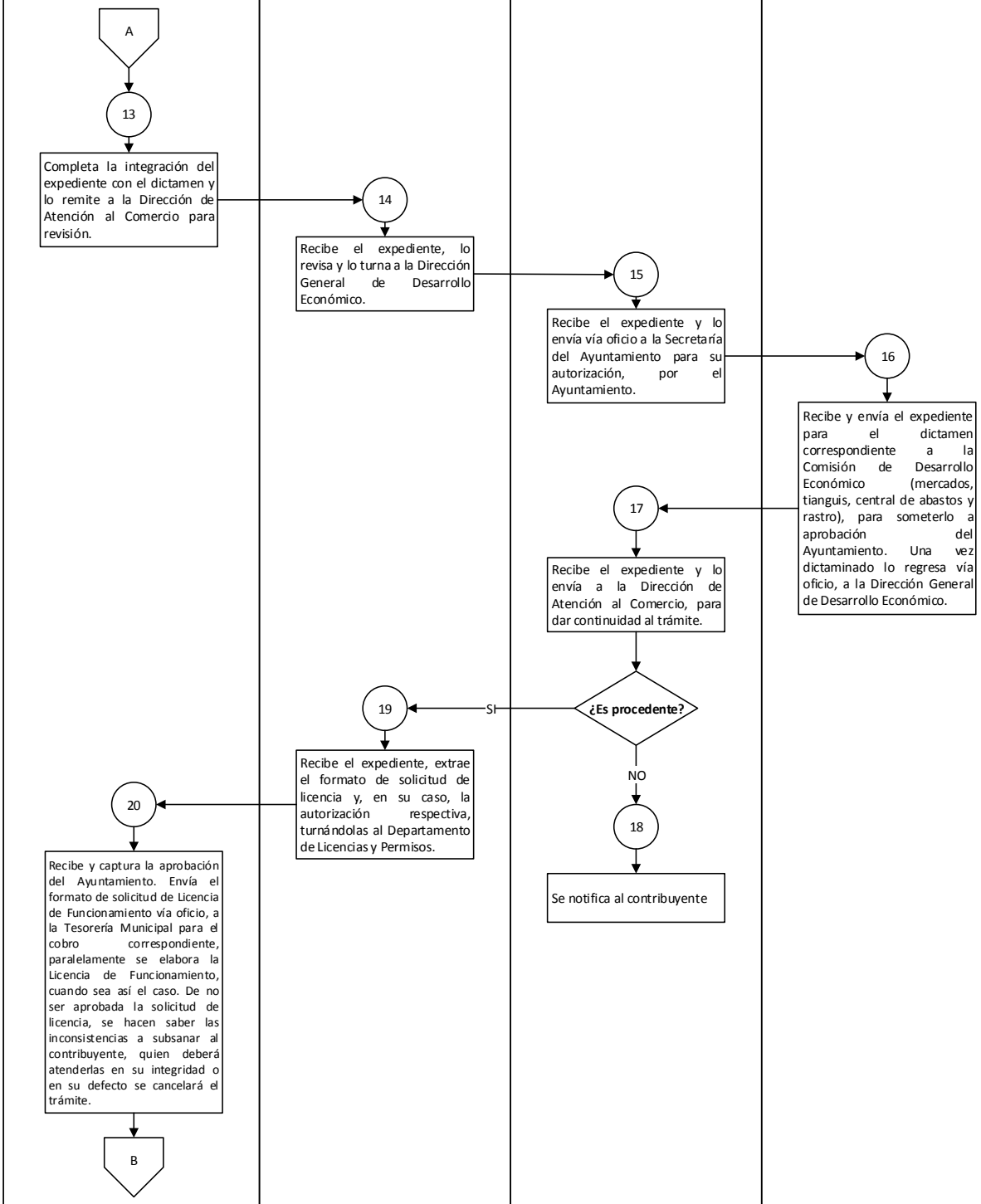


2900


4. Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Promoción Económica
Dirección de Atención al Comercio
A
7
Recibe los expedientes, elabora oficio en el cual se anexa copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento, para que se remita a la Dirección de Promoción Económica para su verificación, archiva temporalmente los expedientes en espera del dictamen.
8
Recibe oficio con la solicitud, realiza la verificación correspondiente.
¿Hay inconsistencias?
NO
13
SI
9
Emite oficio en sentido negativo, precisando las inconsistencias que advierta y remite a la Dirección de Atención al Comercio.
10
Recibe, revisa y registra en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas.
11
Notifica por oficio, correo electrónico, vía telefónica o estrados, al interesado el sentido negativo del dictamen de verificación y requiere subsane las observaciones señaladas por la Dirección de Promoción Económica.
12
Espera la respuesta del interesado, en caso de no subsanar las inconsistencias se tendrá por no presentada su solicitud.
B

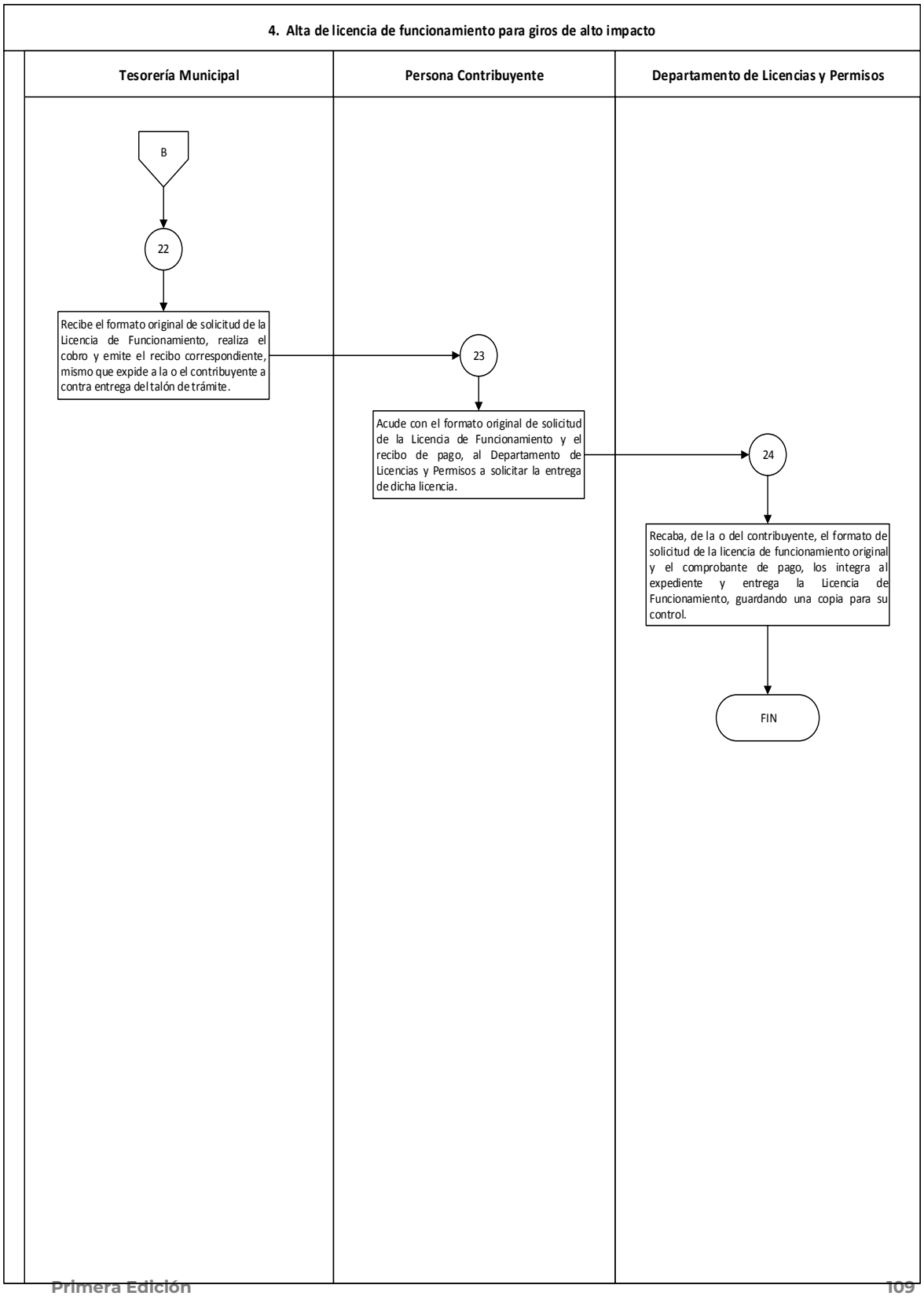
2901

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



2902

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



2903

Nombre del Procedimiento:	**Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular**
Objetivo:	Expedir y autorizar la baja de Licencias de Funcionamiento, para dejar de ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, solicitado por la o el titular, apegándose a la normatividad vigente

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las bajas de las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.
- La baja de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera en el Departamento de Licencias y Permisos.
- La autorización de la baja de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- Sólo se solicitará el dictamen positivo de la Dirección de Promoción Económica, tratándose de giros de alto impacto y alto riesgo, así como en los que se lleve a cabo el consumo inmediato y/o venta de bebidas alcohólicas, además en aquellos trámites que impliquen el pago de impuestos en la Tesorería Municipal.
- El Departamento de Licencias y Permisos revisará y cotejará las copias simples con los documentos originales para efectuar el trámite.

2904

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

Descriptivo:

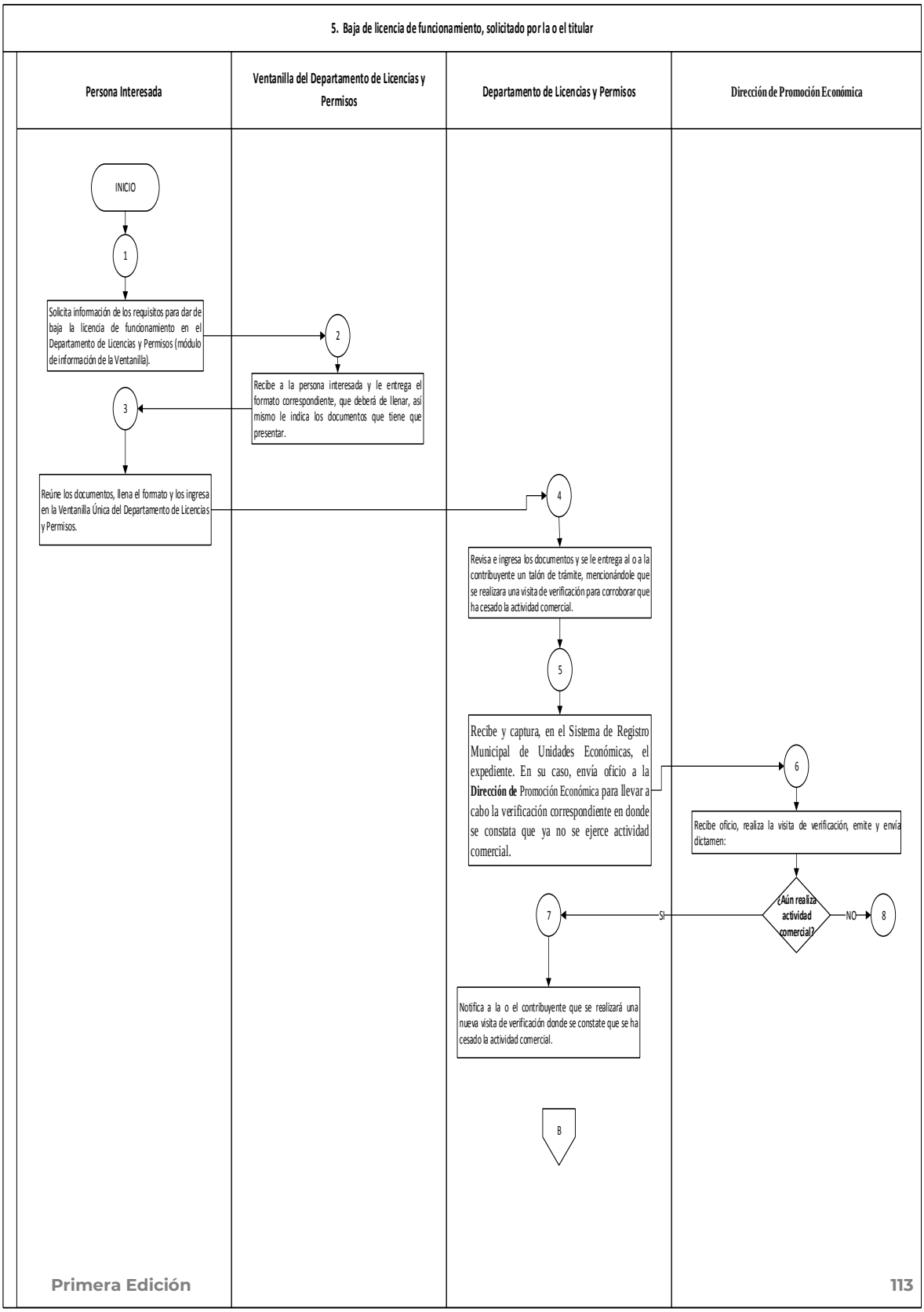
No	Responsable	Actividad
1	**Persona Interesada**	Solicita información de los requisitos para dar de baja la licencia de funcionamiento en el Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información de la Ventanilla).
2	**Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe a la persona interesada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

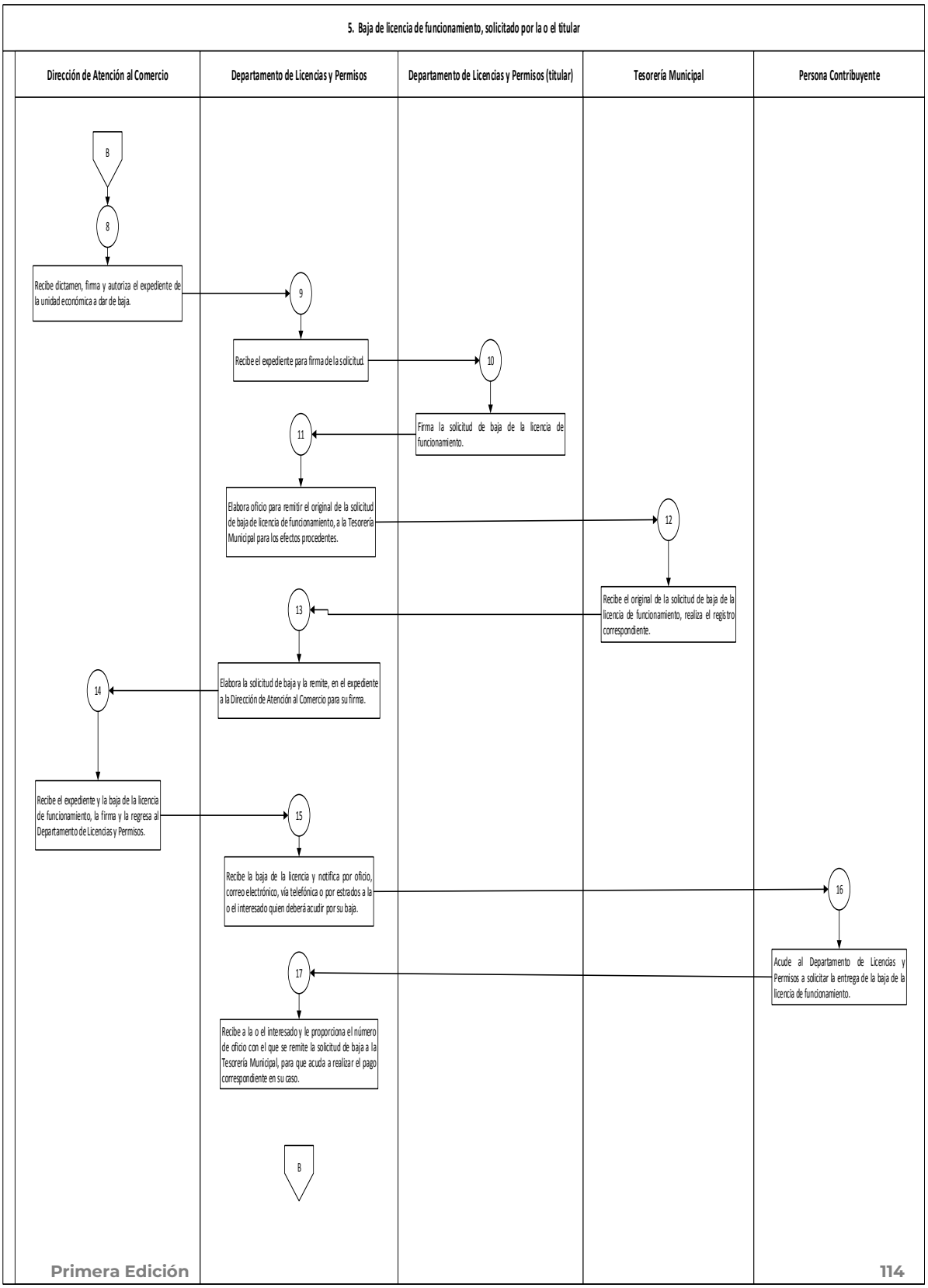
2905

No	Responsable	Actividad
14	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente y la baja de la licencia de funcionamiento, la firma y la regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
15	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe la baja de la licencia y notifica por oficio, correo electrónico, vía telefónica o por estrados a la o el interesado quien deberá acudir por su baja.
16	**La o el Contribuyente**	Acude al Departamento de Licencias y Permisos a solicitar la entrega de la baja de la licencia de funcionamiento.
17	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con el que se remite la solicitud de baja a la Tesorería Municipal, para que acuda a realizar el pago correspondiente en su caso.
18	**Tesorería Municipal**	Recibe a la o al interesado y le entrega la solicitud de baja (original) y de ser procedente, realiza el cobro correspondiente.
19	**Departamento de Licencias y Permisos**	Obtiene la solicitud original, la integra al expediente y entrega a la o al interesado la baja de licencia, solicitando firme de recibo en una copia la cual integra al expediente.
		FIN

2906

Diagrama:

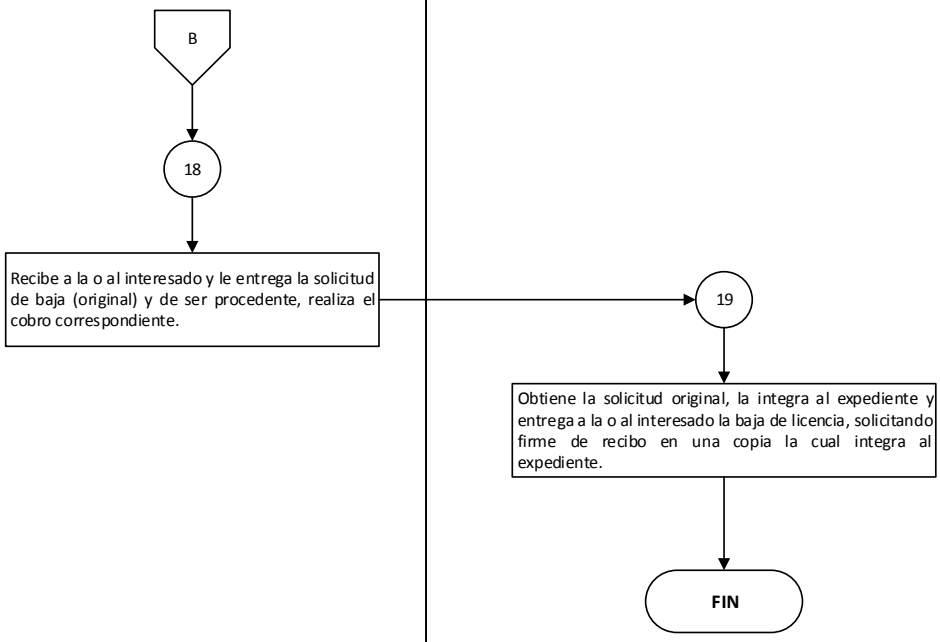

5. Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular
Persona Interesada
Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Promoción Económica
INICIO
1
Solicita información de los requisitos para dar de baja la licencia de funcionamiento en el Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información de la Ventanilla).
2
Recibe a la persona interesada y le entrega el formato correspondiente, que deberá de llenar, así mismo le indica los documentos que tiene que presentar.
3
Reúne los documentos, llena el formato y los ingresa en la Ventanilla Única del Departamento de Licencias y Permisos.
4
Revisa e ingresa los documentos y se le entrega al o a la contribuyente un talón de trámite, mencionándole que se realizara una visita de verificación para corroborar que ha cesado la actividad comercial.
5
Recibe y captura, en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas, el expediente. En su caso, envía oficio a la Dirección de Promoción Económica para llevar a cabo la verificación correspondiente en donde se constata que ya no se ejerce actividad comercial.
6
Recibe oficio, realiza la visita de verificación, emite y envía dictamen:
¿Aún realiza actividad comercial?
SI
NO
7
8
Notifica a la o el contribuyente que se realizará una nueva visita de verificación donde se constate que se ha cesado la actividad comercial.
B


5. Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos
Departamento de Licencias y Permisos (titular)
Tesorería Municipal
Persona Contribuyente
B
8
Recibe dictamen, firma y autoriza el expediente de la unidad económica a dar de baja.
9
Recibe el expediente para firma de la solicitud.
10
Firma la solicitud de baja de la licencia de funcionamiento.
11
Elabora oficio para remitir el original de la solicitud de baja de licencia de funcionamiento, a la Tesorería Municipal para los efectos procedentes.
12
Recibe el original de la solicitud de baja de la licencia de funcionamiento, realiza el registro correspondiente.
13
Elabora la solicitud de baja y la remite, en el expediente a la Dirección de Atención al Comercio para su firma.
14
Recibe el expediente y la baja de la licencia de funcionamiento, la firma y la regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
15
Recibe la baja de la licencia y notifica por oficio, correo electrónico, vía telefónica o por estrados a la o el interesado quien deberá acudir por su baja.
16
Acude al Departamento de Licencias y Permisos a solicitar la entrega de la baja de la licencia de funcionamiento.
17
Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con el que se remite la solicitud de baja a la Tesorería Municipal, para que acuda a realizar el pago correspondiente en su caso.
B

2908

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

Tesorería Municipal	Departamento de Licencias y Permisos



2909

Nombre del Procedimiento:	**Permiso provisional de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios para giros de bajo riesgo**
Objetivo:	Autorizar permisos provisionales de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios, para giros de bajo riesgo y servicios en el Municipio de Toluca, apegándose a la normatividad vigente

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.

- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera en el Departamento de Licencias y Permisos

- La autorización del permiso será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.

2910

- El Departamento de Licencias y Permisos revisará y cotejará las copias simples con los documentos originales para efectuar el trámite.

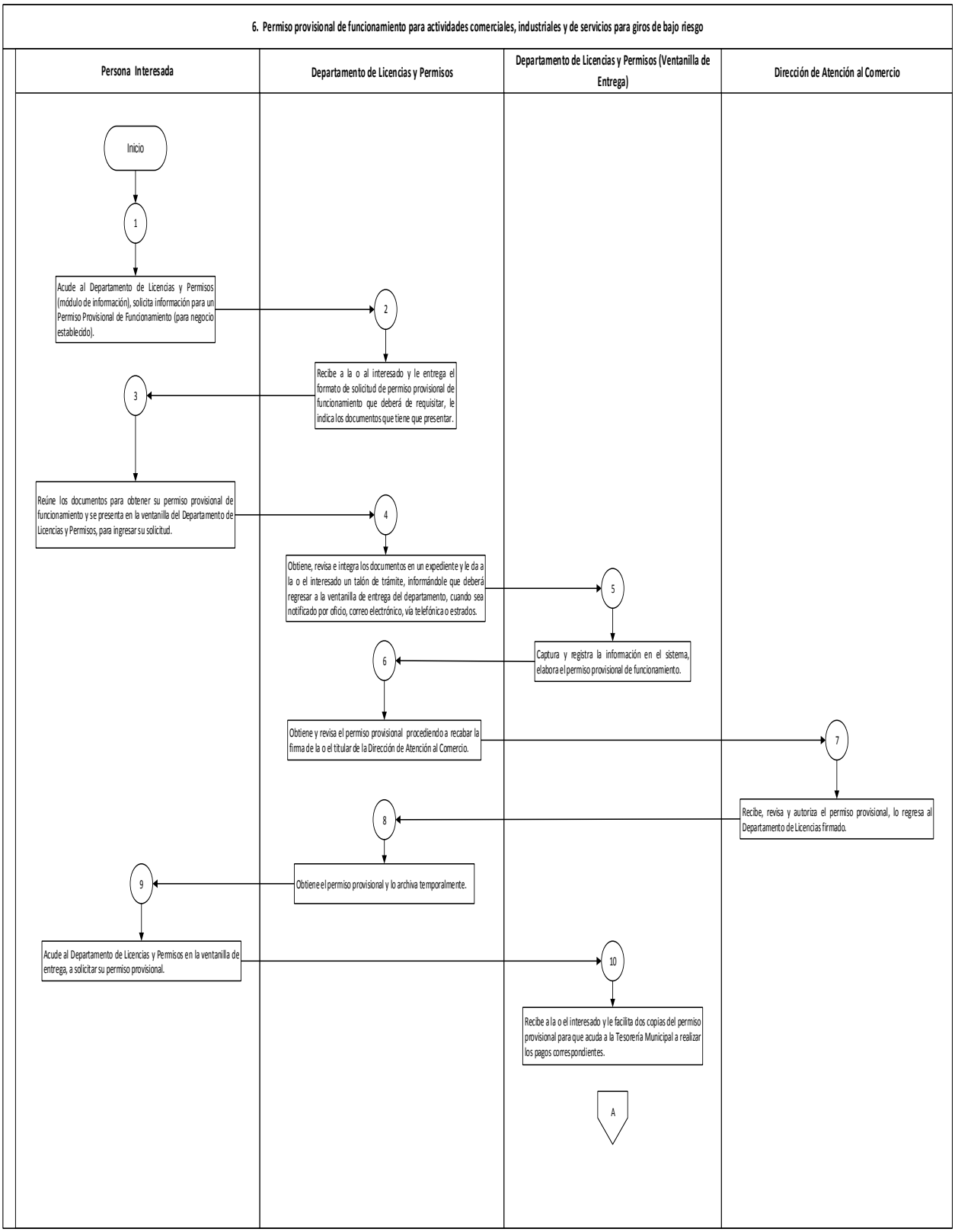
6. Permiso provisional de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios para giros de bajo riesgo

Descriptivo:

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

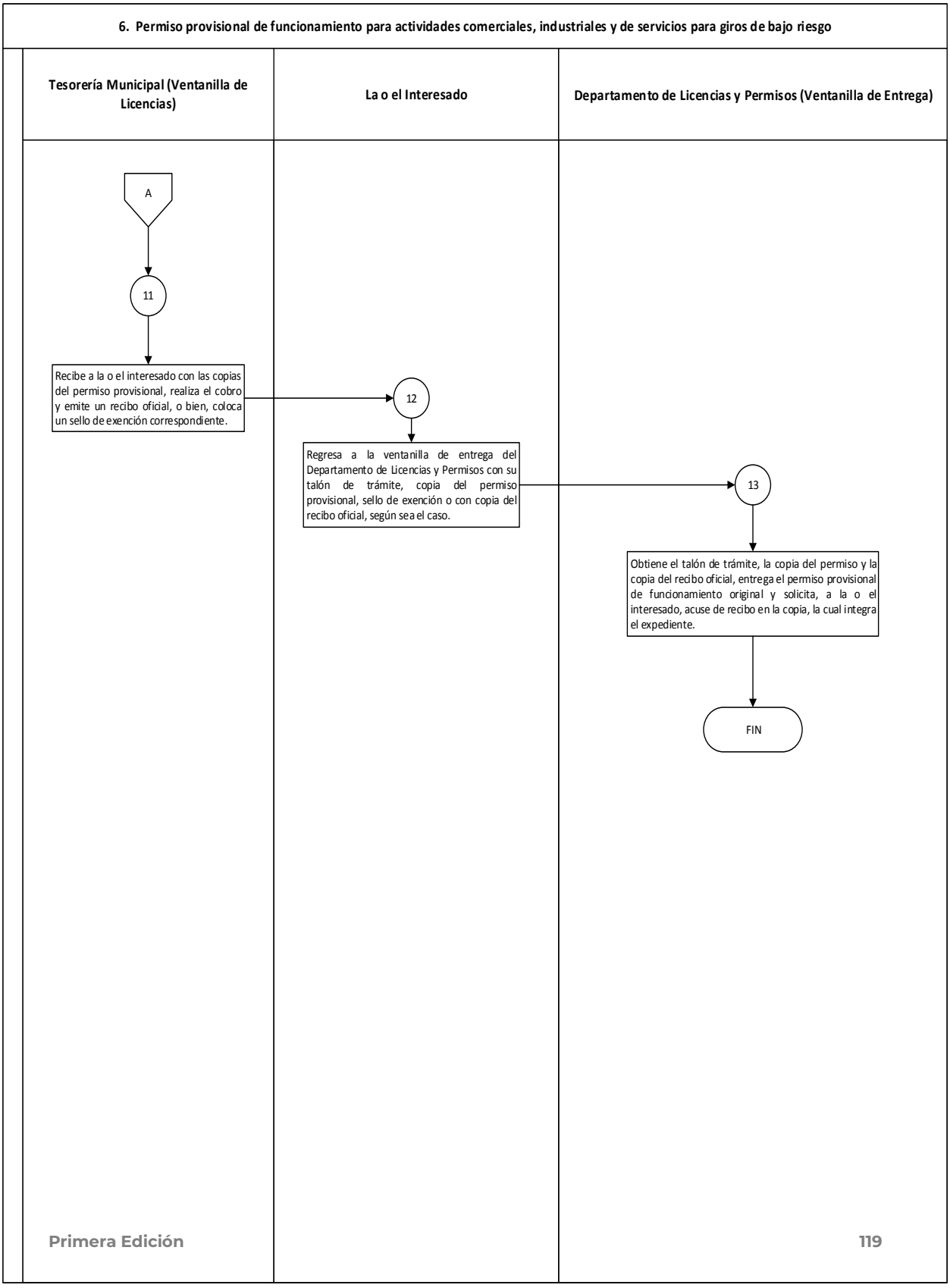
2911

Diagrama:



2912

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



2913

Nombre del Procedimiento:	**Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento.**
Objetivo:	Revisar y revalidar las Licencias de Funcionamiento para actividades Comerciales, Industriales y de Servicios en el Municipio de Toluca, apegándose a la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento, para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.
- La revalidación de las licencias de funcionamiento y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera en el Departamento de Licencias y Permisos.
- La autorización de la revalidación de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos de la normatividad jurídica aplicable.
- El Departamento de Licencias y Permisos solicitará el dictamen positivo de la Dirección de Promoción Económica, cuando requiera verificar la autenticidad de la información contenida en la Licencia de Funcionamiento.
- El Departamento de Licencias y Permisos revisará y cotejará las copias simples con los documentos originales para efectuar el trámite.

2914

7. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento

Descriptivo:

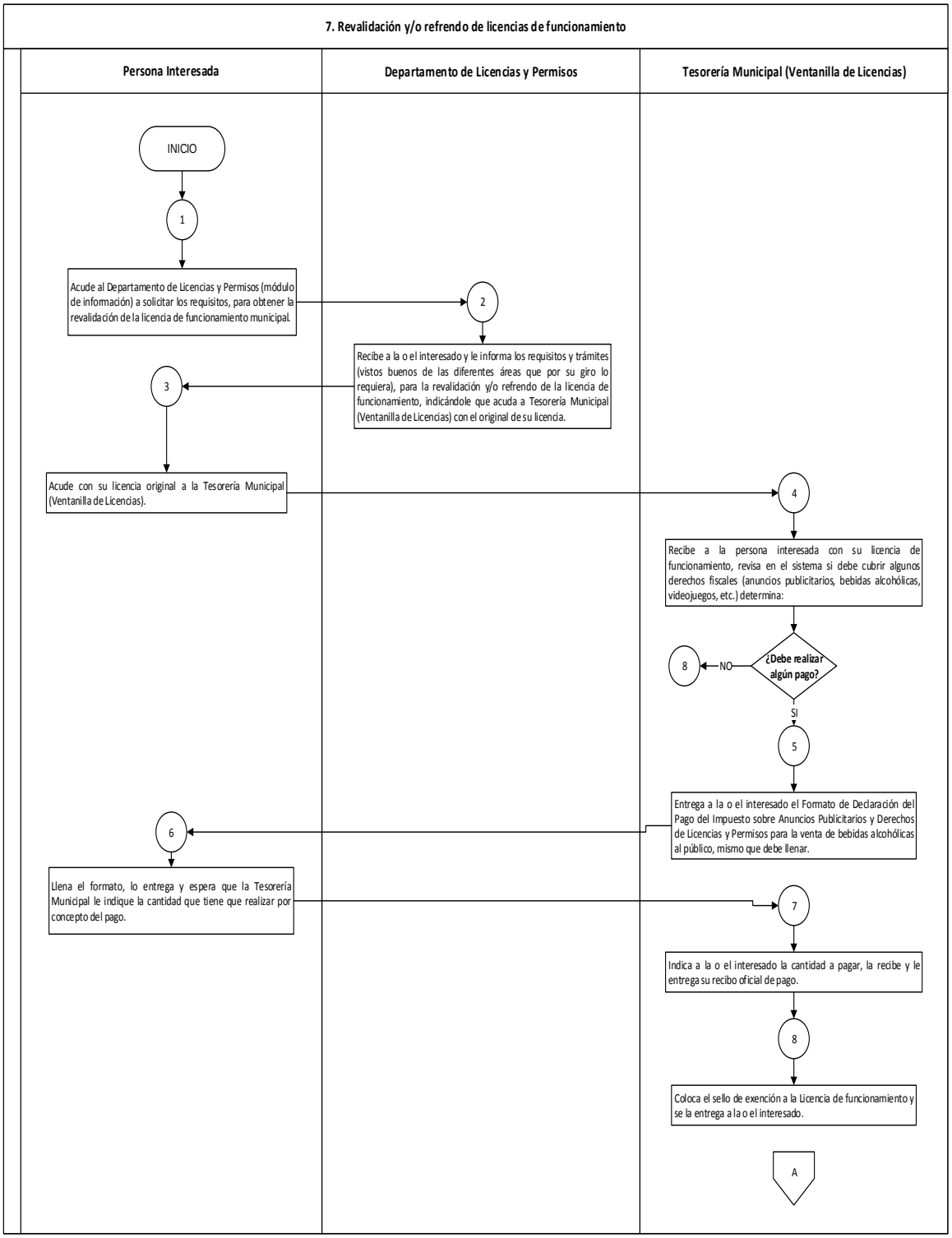
No.	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información) a solicitar los requisitos, para obtener la revalidación de la licencia de funcionamiento municipal.
2	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le informa los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

2915

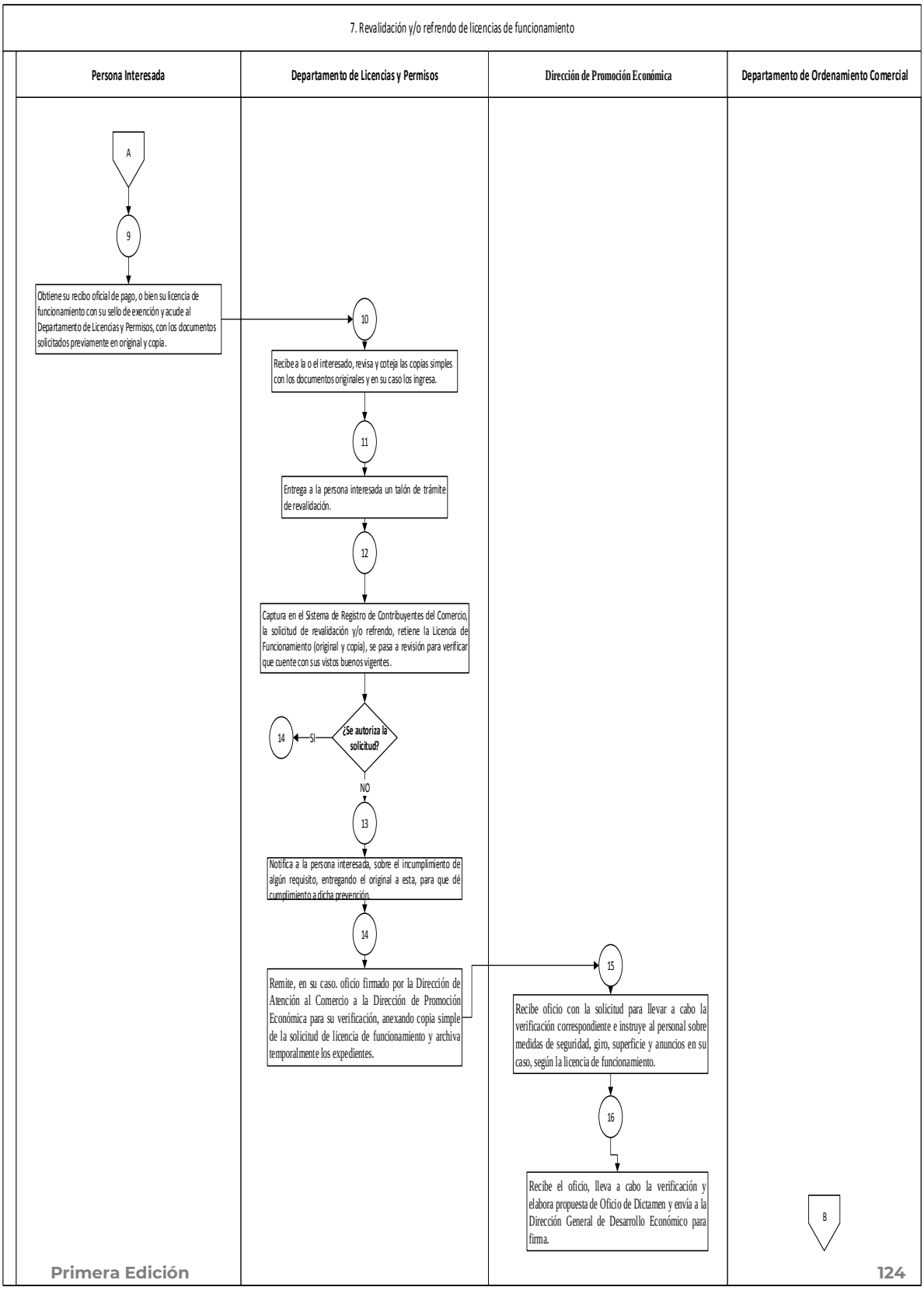
No.	Responsable	Actividad
		verificación, anexando copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento y archiva temporalmente los expedientes.
15	**Dirección de Promoción Económica**	Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente e instruye al personal sobre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

2916

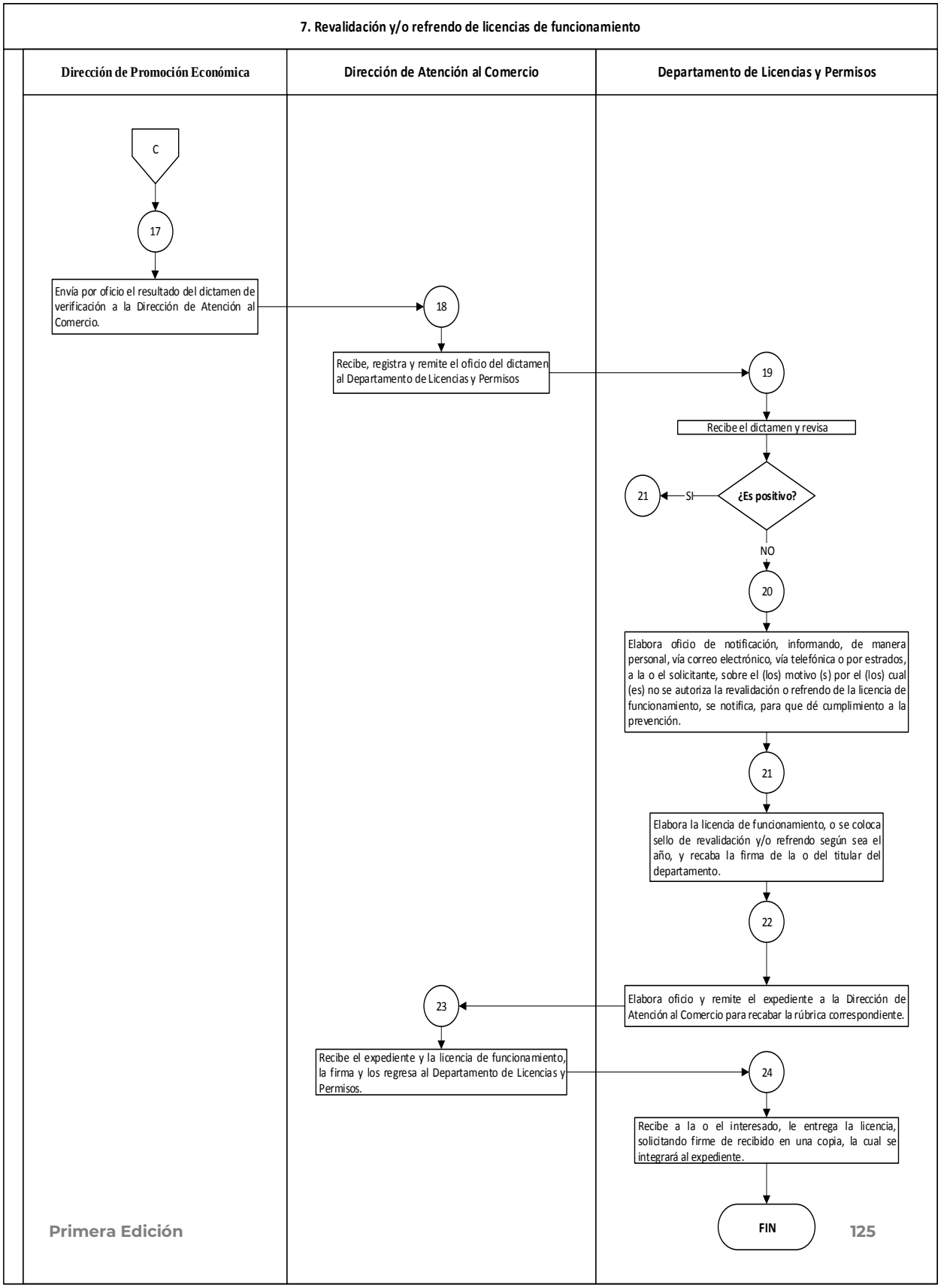
Diagrama:



2917


7. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Promoción Económica
Departamento de Ordenamiento Comercial
A
9
Obtiene su recibo oficial de pago, o bien su licencia de funcionamiento con su sello de exención y acude al Departamento de Licencias y Permisos, con los documentos solicitados previamente en original y copia.
10
Recibe a la o el interesado, revisa y coteja las copias simples con los documentos originales y en su caso los ingresa.
11
Entrega a la persona interesada un talón de trámite de revalidación.
12
Captura en el Sistema de Registro de Contribuyentes del Comercio, la solicitud de revalidación y/o refrendo, retiene la Licencia de Funcionamiento (original y copia), se pasa a revisión para verificar que cuente con sus vistos buenos vigentes.
¿Se autoriza la solicitud?
SI
14
NO
13
Notifica a la persona interesada, sobre el incumplimiento de algún requisito, entregando el original a esta, para que dé cumplimiento a dicha prevención.
14
Remite, en su caso. oficio firmado por la Dirección de Atención al Comercio a la Dirección de Promoción Económica para su verificación, anexando copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento y archiva temporalmente los expedientes.
15
Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente e instruye al personal sobre medidas de seguridad, giro, superficie y anuncios en su caso, según la licencia de funcionamiento.
16
Recibe el oficio, lleva a cabo la verificación y elabora propuesta de Oficio de Dictamen y envía a la Dirección General de Desarrollo Económico para firma.
B

2918


7. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento
Dirección de Promoción Económica
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos
C
17
Envía por oficio el resultado del dictamen de verificación a la Dirección de Atención al Comercio.
18
Recibe, registra y remite el oficio del dictamen al Departamento de Licencias y Permisos
19
Recibe el dictamen y revisa
¿Es positivo?
SI
21
NO
20
Elabora oficio de notificación, informando, de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados, a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la revalidación o refrendo de la licencia de funcionamiento, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención.
21
Elabora la licencia de funcionamiento, o se coloca sello de revalidación y/o refrendo según sea el año, y recaba la firma de la o del titular del departamento.
22
Elabora oficio y remite el expediente a la Dirección de Atención al Comercio para recabar la rúbrica correspondiente.
23
Recibe el expediente y la licencia de funcionamiento, la firma y los regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
24
Recibe a la o el interesado, le entrega la licencia, solicitando firme de recibido en una copia, la cual se integrará al expediente.
FIN

2919

Nombre del Procedimiento:	**Autorización de permisos eventuales**
Objetivo:	Otorgar la atención y los servicios solicitados, por personas físicas o morales, que requieran la autorización de un permiso para realizar eventos, espectáculos y diversiones públicas de bajo riesgo y de manera eventual, como lo son las fiestas patronales, exposiciones, culturales (en espacios privados), publicidad, propaganda, y análogos.

POLÍTICAS APLICABLES

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

2920

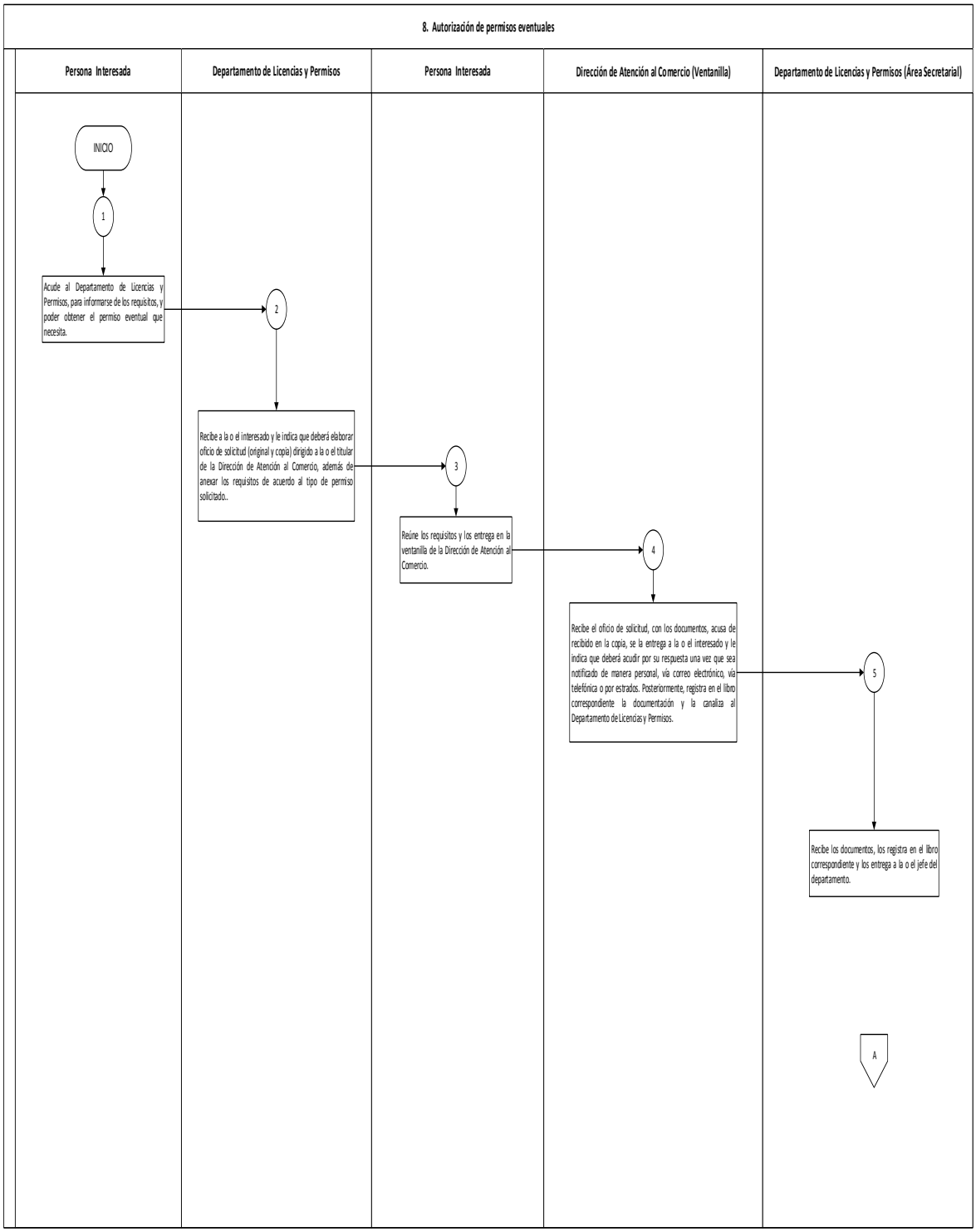
8. Autorización de permisos eventuales

Descriptivo:

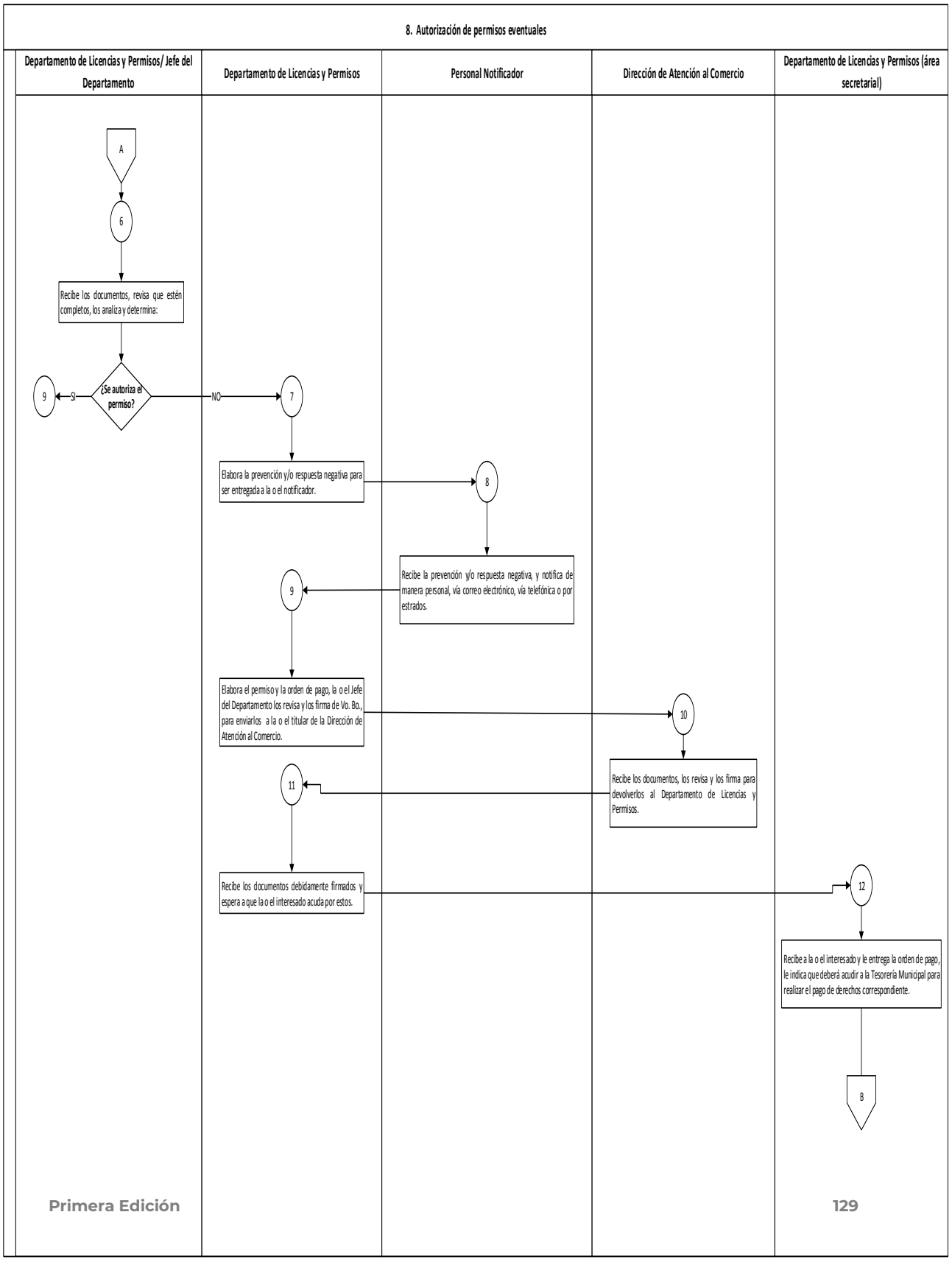
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona Interesada**	Acude al Departamento de Licencias y Permisos, para informarse de los requisitos, y poder obtener el permiso eventual que necesita.
2	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe a la o el interesado y le indica que deberá elaborar oficio de solicitud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

2921

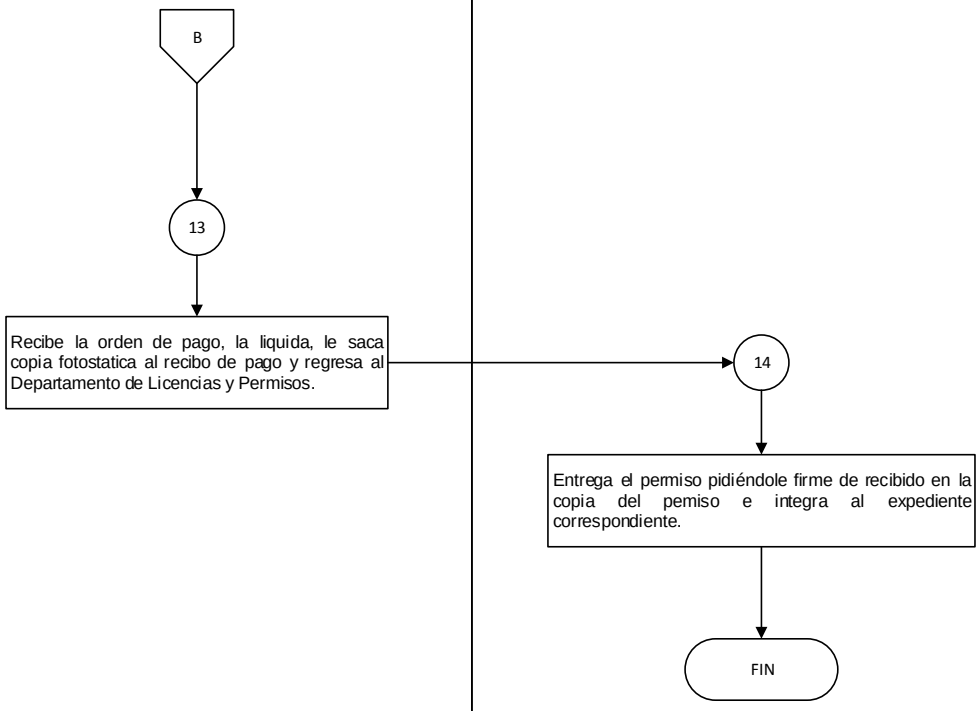
Diagrama:



2922


8. Autorización de permisos eventuales
Departamento de Licencias y Permisos/ Jefe del Departamento
Departamento de Licencias y Permisos
Personal Notificador
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos (área secretarial)
A
6
Recibe los documentos, revisa que estén completos, los analiza y determina:
¿Se autoriza el permiso?
SI
9
NO
7
Elabora la prevención y/o respuesta negativa para ser entregada a la o el notificador.
8
Recibe la prevención y/o respuesta negativa, y notifica de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
9
Elabora el permiso y la orden de pago, la o el Jefe del Departamento los revisa y los firma de Vo. Bo., para enviarlos a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
10
Recibe los documentos, los revisa y los firma para devolverlos al Departamento de Licencias y Permisos.
11
Recibe los documentos debidamente firmados y espera a que la o el interesado acuda por estos.
12
Recibe a la o el interesado y le entrega la orden de pago, le indica que deberá acudir a la Tesorería Municipal para realizar el pago de derechos correspondiente.
B

8. Autorización de permisos eventuales



2924

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

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, será responsable de emitir los permisos, para la realización de conciertos y espectáculos públicos al aire libre, previa autorización del Cabildo, cuya duración sea hasta dos días y el aforo total menor a cinco mil asistentes.
- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, será responsable de emitir los permisos, para la realización de espectáculos y diversiones públicas en espacios cerrados, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.
- El Departamento de Licencias y Permisos será responsable de cotejar los documentos que acrediten, que los lugares públicos o privados, cumplan con las condiciones físicas adecuadas en donde se realizará la actividad o evento.
- Será responsabilidad del Departamento de Licencias y Permisos emitir la orden de pago para la autorización correspondiente a la o el solicitante.
- Los requisitos para la autorización de permiso espectáculos y diversiones públicas serán los siguientes:
    1) Oficio de solicitud dirigido al o el titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), especificando tipo de evento y contenido, lugar, horarios, funciones, fechas, precio de las localidades y número de asistentes y si es con venta de bebidas alcohólicas menor o mayor a 12 grados; del mismo modo la publicidad requerida como carteles, volantes, pinta de bardas, especificando la cantidad, periodo de difusión y dimensiones.
    2) Para el caso de espectáculos y diversiones públicas, en espacios abiertos, en cuanto hace a la venta de bebidas alcohólicas, deberá contar con la autorización expresa del Cabildo.
    3) Para el caso de espectáculos y diversiones públicas, en espacios cerrados, la o el titular del inmueble deberá contar con el dictamen o licencia en donde se permita la venta de bebidas alcohólicas.
    4) Personas morales, presentar copia certificada de la escritura constitutiva o acta constitutiva, carta poder o poder notarial.
    5) En su caso, opinión no vinculante de la o el Delegado o Subdelegado, respecto de la realización de espectáculos y diversiones públicas que se realicen en la demarcación;

2925

6) En su caso, nombres y firmas autógrafas de vecinos (as) cercanos al área de afluencia, con el domicilio de estos donde se otorgue su anuencia para la realización del evento, en la fecha y horario señalados, (original).
7) Copia del Contrato de arrendamiento o comodato del inmueble o predio, donde se pretende llevar a cabo el evento (original y copia), en su caso licencia de funcionamiento del establecimiento por ambos lados.
8) Copia del visto bueno emitido por la Dirección de Inspección y Control Comercial.
9) Copia del visto bueno de la Dirección General de Medio Ambiente.
10) Los espectáculos y diversiones que se realicen en las vías o lugares públicos, deberán contar con el permiso o visto bueno de la autoridad municipal en materia de tránsito y vialidad.
11) Croquis de localización del lugar donde se pretende llevar a cabo el espectáculo.
12) Copia del escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad y Protección, en donde soliciten los elementos de seguridad necesarios durante el desarrollo del evento.
13) Visto bueno de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
14) Acreditar en su oportunidad que el lugar donde se pretenda llevar a cabo el evento, reúna las condiciones apropiadas para la realización del mismo; proporcionando servicio de sanitarios públicos y cajones de estacionamiento para las personas que concurran al evento.
15) Copia de la póliza de seguro con responsabilidad civil, que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, que puedan sufrir las y los espectadores y participantes durante el desarrollo del espectáculo.
16) Copia del contrato con la empresa de seguridad privada que vigilará el evento, el cual deberá contemplar las medidas, sistemas y operativos de seguridad, que establecerán para garantizar el orden y la seguridad e integridad de las y los espectadores.
17) Documento de confirmación de apoyo, con servicios médicos durante el desarrollo del evento (Cruz Roja, ISEM, SUEM.)
18) Copia del contrato con la empresa que brindará el servicio de sanitarios públicos, para ambos sexos.
19) Copia de los contratos con los grupos y/o artistas que se presentarán.
20) Copia de identificación de la o el solicitante.
21) Copia de la Constancia de Situación Fiscal.
22) 4 Fotografías del predio.
23) Contrato con el predio que servirá como estacionamiento para los que concurran al evento.
24) Programa del espectáculo señalando: tipo y contenido, nombre de las personas que lo presentan, horario, fechas, precio de localidades, especificar el número de asistentes y respetar el aforo establecido.
25) Carta responsiva en donde se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el evento se realizará conforme a la Ley de Eventos del Estado de México, así como al permiso

2926

obtenido; asumiendo su responsabilidad ante cualquier eventualidad que pudiera presentarse durante el desarrollo del evento.

26) En el caso de juegos mecánicos, presentar, peritaje estructural que especifique las condiciones generales y vida útil de cada juego.

27) En eventos de box y lucha libre presentar el visto bueno de la Comisión de Box y Lucha libre del Estado de México.

- El Departamento de Licencias y Permisos, una vez que recibe toda la documentación, dará respuesta al trámite en un plazo no mayor a 20 días hábiles, dicho permiso sólo tendrá vigencia por el día del evento solicitado.

2927

9. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas

Descriptivo:

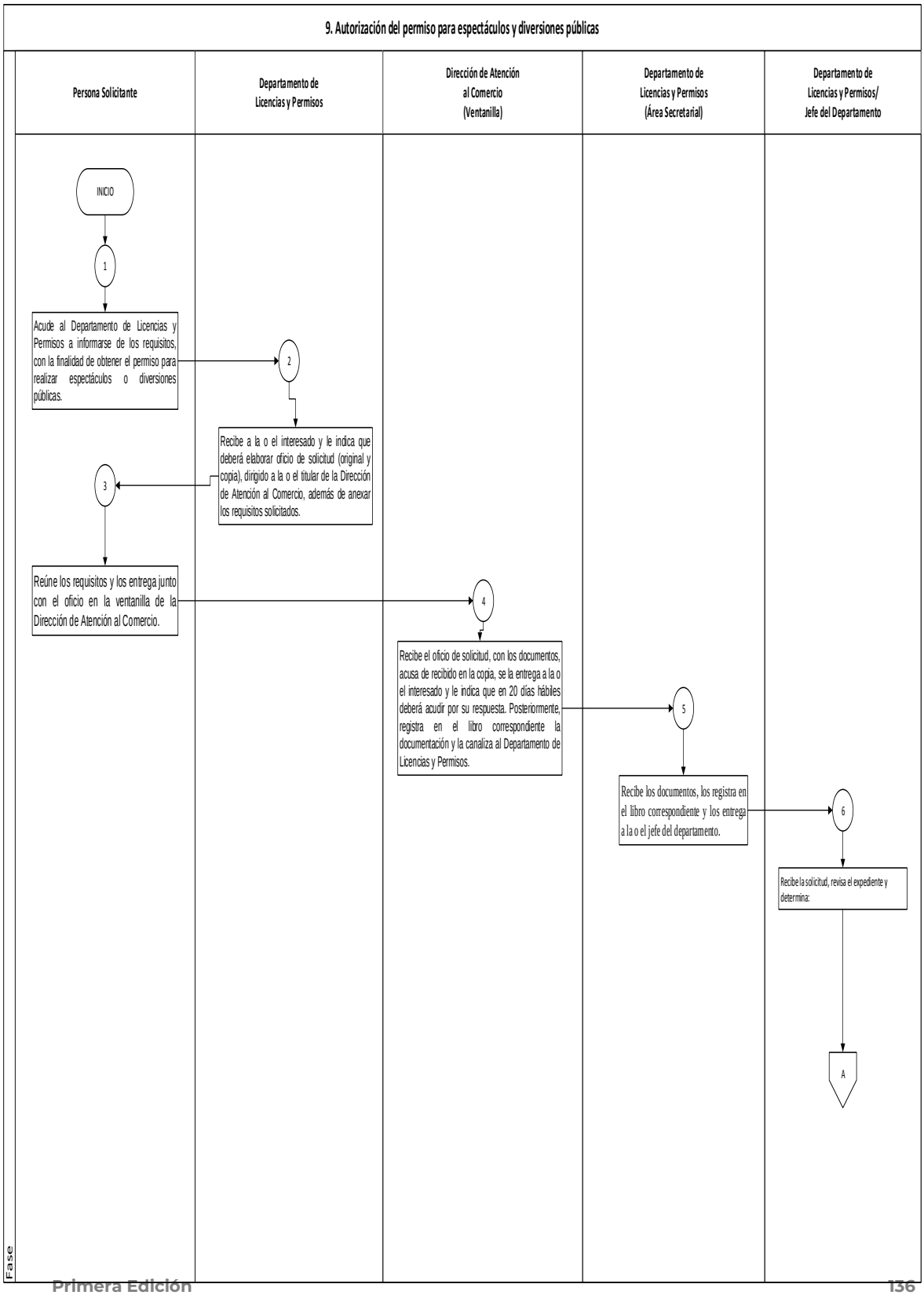
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona Solicitante**	Acude al Departamento de Licencias y Permisos a informarse de los requisitos, con la finalidad de obtener el permiso para realizar espectáculos o diversiones públicas.
2	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe a la o el interesado y le indica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

2928

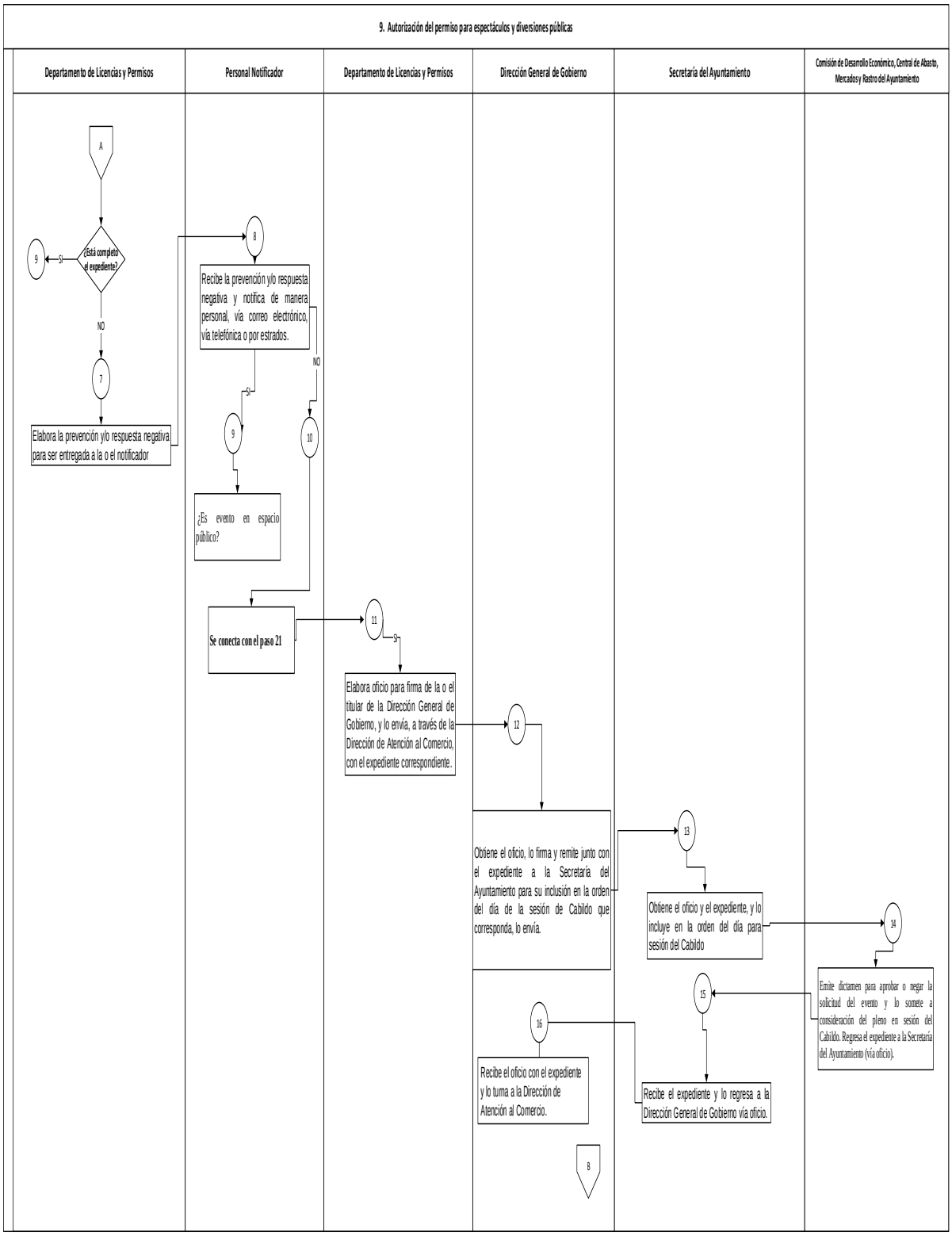
	Rastro del Ayuntamiento	
15	**Secretaría del Ayuntamiento**	Recibe el expediente y lo regresa a la Dirección General de Gobierno vía oficio.
16	**Dirección General de Gobierno**	Recibe el oficio con el expediente y lo turna a la Dirección de Atención al Comercio.
17	**Dirección de Atención al Comercio**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

2929

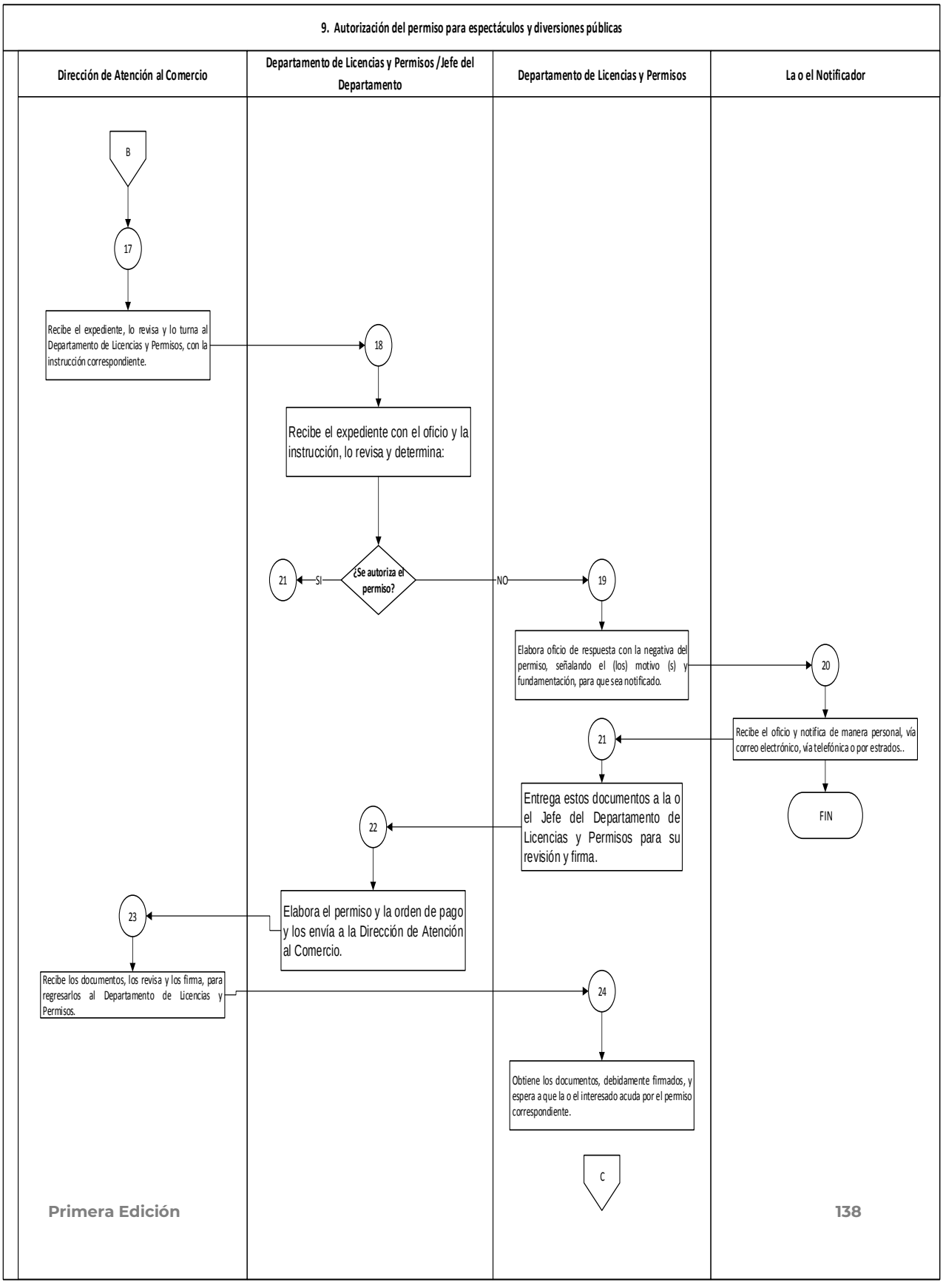
Diagrama:



2930

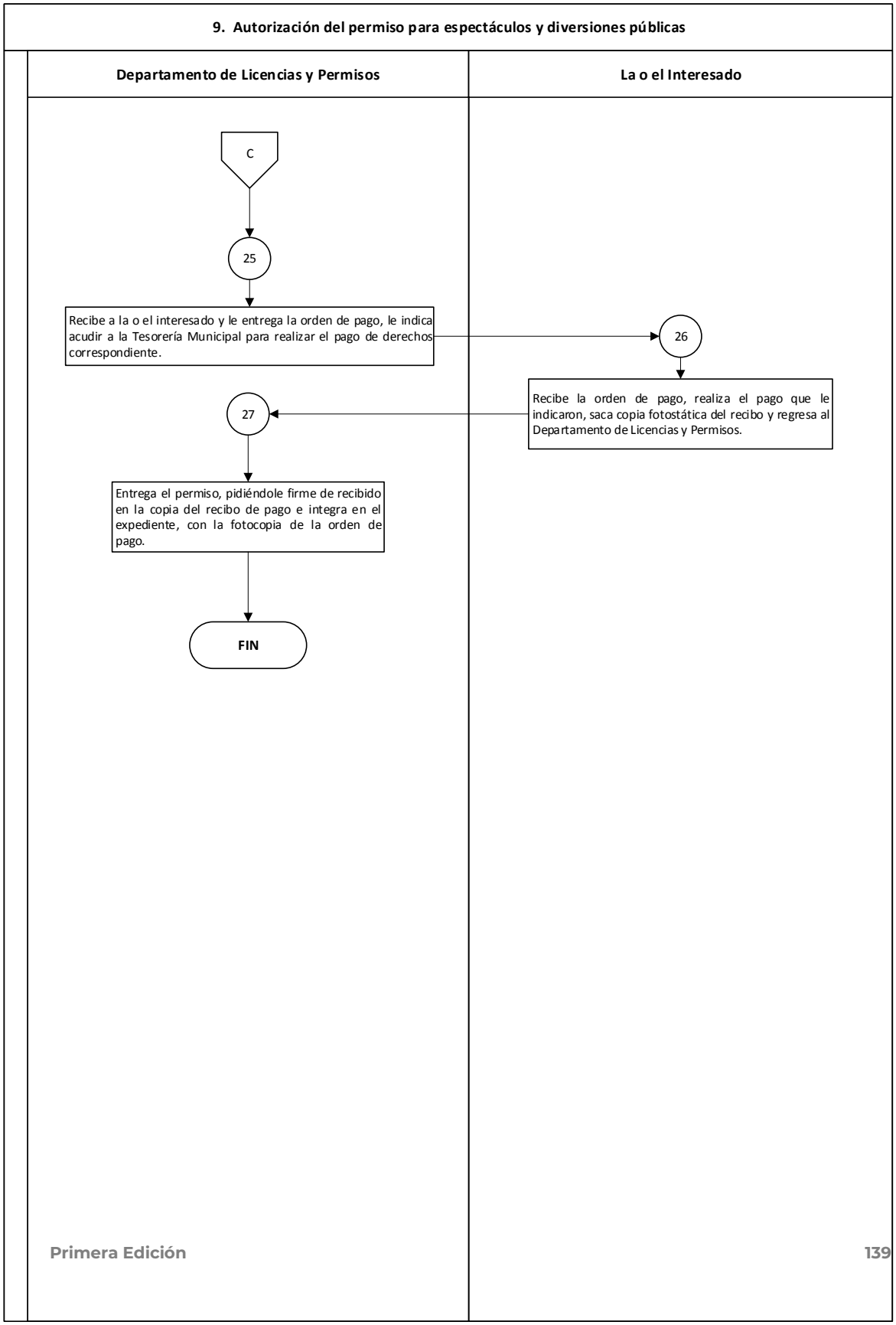

9. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas
Departamento de Licencias y Permisos
Personal Notificador
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección General de Gobierno
Secretaría del Ayuntamiento
Comisión de Desarrollo Económico, Central de Abasto, Mercados y Rastro del Ayuntamiento
A
¿Está completo el expediente?
Si
9
NO
7
Elabora la prevención y/o respuesta negativa para ser entregada a la o el notificador
8
Recibe la prevención y/o respuesta negativa y notifica de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
Si
NO
9
10
¿Es evento en espacio público?
Se conecta con el paso 21
11
Si
Elabora oficio para firma de la o el titular de la Dirección General de Gobierno, y lo envía, a través de la Dirección de Atención al Comercio, con el expediente correspondiente.
12
Obtiene el oficio, lo firma y remite junto con el expediente a la Secretaría del Ayuntamiento para su inclusión en la orden del día de la sesión de Cabildo que corresponda, lo envía.
13
Obtiene el oficio y el expediente, y lo incluye en la orden del día para sesión del Cabildo
14
Emite dictamen para aprobar o negar la solicitud del evento y lo somete a consideración del pleno en sesión del Cabildo. Regresa el expediente a la Secretaría del Ayuntamiento (vía oficio).
15
Recibe el expediente y lo regresa a la Dirección General de Gobierno vía oficio.
16
Recibe el oficio con el expediente y lo turna a la Dirección de Atención al Comercio.
B

2931


9. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Licencias y Permisos /Jefe del Departamento
Departamento de Licencias y Permisos
La o el Notificador
B
17
Recibe el expediente, lo revisa y lo turna al Departamento de Licencias y Permisos, con la instrucción correspondiente.
18
Recibe el expediente con el oficio y la instrucción, lo revisa y determina:
¿Se autoriza el permiso?
SI
21
NO
19
Elabora oficio de respuesta con la negativa del permiso, señalando el (los) motivo (s) y fundamentación, para que sea notificado.
20
Recibe el oficio y notifica de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados..
FIN
21
Entrega estos documentos a la o el Jefe del Departamento de Licencias y Permisos para su revisión y firma.
22
Elabora el permiso y la orden de pago y los envía a la Dirección de Atención al Comercio.
23
Recibe los documentos, los revisa y los firma, para regresarlos al Departamento de Licencias y Permisos.
24
Obtiene los documentos, debidamente firmados, y espera a que la o el interesado acuda por el permiso correspondiente.
C

2932

9. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas



2933

Nombre del Procedimiento:	**Permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio de la actividad comercial de temporada**
Objetivo:	Determinar el cumplimiento de los requisitos y documentos necesarios que sustentan la procedencia de los permisos, solicitados por las y los ciudadanos que pretendan realizar una actividad comercial de forma temporal en la vía pública y/o espacios públicos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Licencias y Permisos será responsable de extender un permiso provisional de algún puesto, para ejercer el comercio de temporada en la vía pública y/o espacios públicos del Municipio de Toluca, validados por la Dirección de Atención al Comercio.
- El Departamento de Licencias y Permisos dará la debida contestación a peticiones ciudadanas, respecto de los lugares de uso común o permisos provisionales que se otorgan.
- Los requisitos para la autorización de permisos del ejercicio de la actividad comercial en la temporada correspondiente serán los siguientes:

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

2934

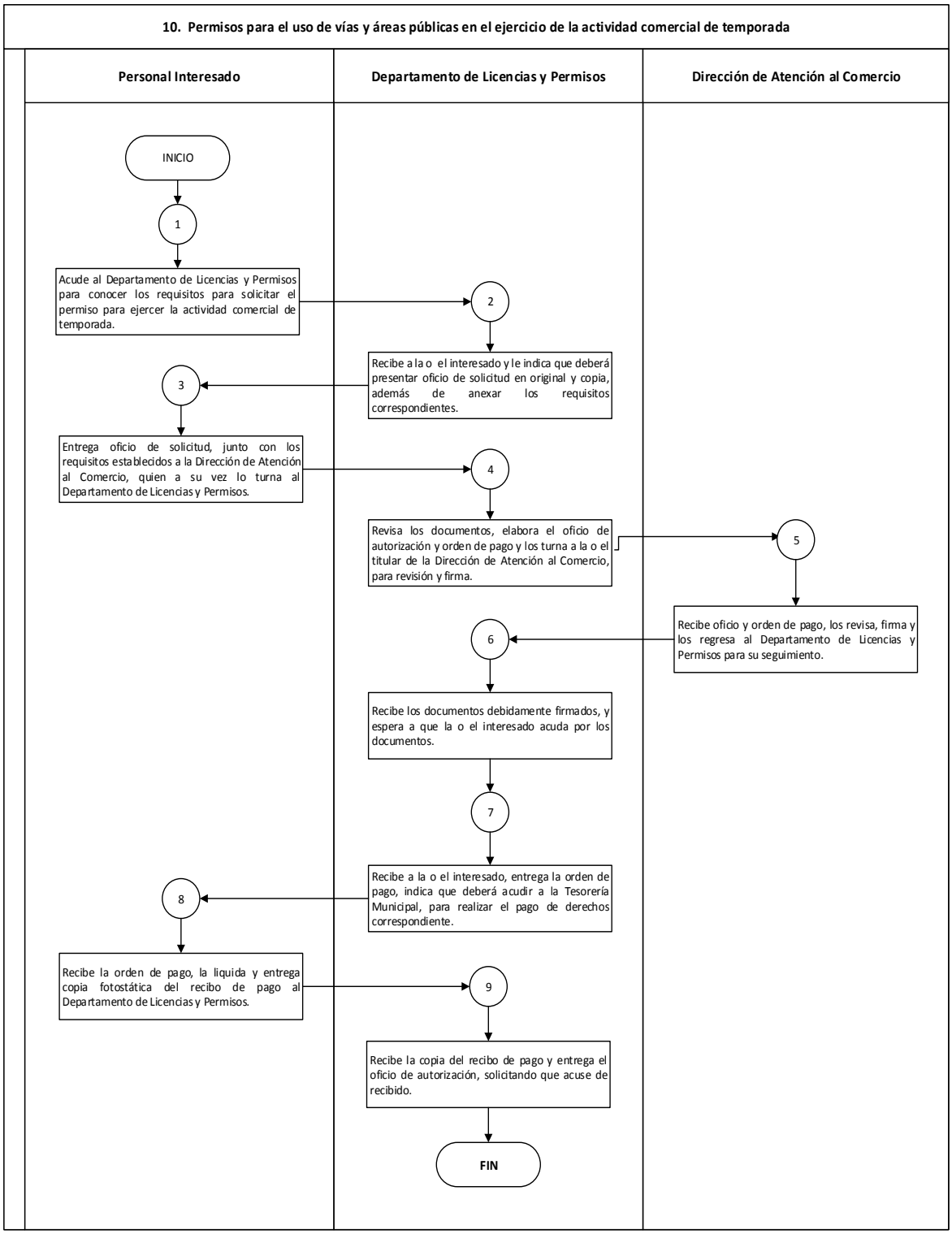
10. Permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio de la actividad comercial de temporada

Descriptivo:

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

2935

Diagrama:



2936

Nombre del Procedimiento:	**Baja de Licencia de Funcionamiento por Desvinculación**
Objetivo:	Comprobar que ha cesado la actividad comercial, industrial o de servicios que se ejercía, para poder iniciar el procedimiento administrativo y desvincular del domicilio registrado la licencia de funcionamiento otorgada.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad del Departamento de Licencias y Permisos, revisar e integrar correctamente los expedientes para autorizar y otorgar las bajas de las licencias de funcionamiento.

- La baja de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, para tal efecto valorara el expediente formado por el Departamento de Licencias y Permisos, el cual contiene la documentación que fue requerida al solicitante.

- La Dirección de Promoción Económica, emitirá el dictamen correspondiente.

- La autorización de la baja de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.

2937

- El Departamento de Licencias y Permisos revisará y cotejará las copias simples con los documentos originales para efectuar el trámite.

11. Baja de Licencia de Funcionamiento por Desvinculación

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona Interesada**	Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información de la Ventanilla) para solicitar los requisitos para dar de baja la licencia de funcionamiento.
2	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe la Ventanilla Única de atención a la persona interesada, le indica los documentos que tiene que presentar y le entrega el formato correspondiente, el cual deberá ser debidamente requisitado.
3	**Persona Interesada**	Reúne los documentos, llena el formato y los ingresa en la Ventanilla Única del Departamento de Licencias y Permisos.
4	**Departamento de Licencias y Permisos**	Revisa, recibe los documentos y entrega al contribuyente un talón de trámite, mencionando que se realizara una visita de verificación para constatar que ha cesado la actividad comercial.
5		Captura en el Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE) la información vertida en el solicitud y envía oficio a la Dirección de Promoción Económica para llevar a cabo la verificación correspondiente en donde se constata que ya no se ejerce actividad comercial.
6	**Dirección de Promoción Económica**	Recibe y registra el oficio. Programa y realiza la visita de verificación, emite y envía dictamen:
7	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe el dictamen y revisa:
8		**¿Aún realiza actividad comercial?**
9	**Departamento de Licencias y Permisos**	**Sí:** Notifica a la o el peticionario que se realizará una nueva visita de verificación donde se constate que si ha cesado la actividad comercial.
10		Lleva a cabo una visita, con la presencia del peticionario, para constatar que en el domicilio registrado ha cesado la actividad comercial, industrial o de servicios; levantando el acta circunstanciada correspondiente, de conformidad con el artículo 8.24 del Código Reglamentario Municipal.
11		**No:** Integra al expediente de la unidad económica y lo turna al personal que corresponde para que elabore constancia, acuerdo de radicación, citatorio para el desahogo de la Garantía de Audiencia y razón, posteriormente y gestiona la firma de la Dirección de Atención al Comercio.

2938

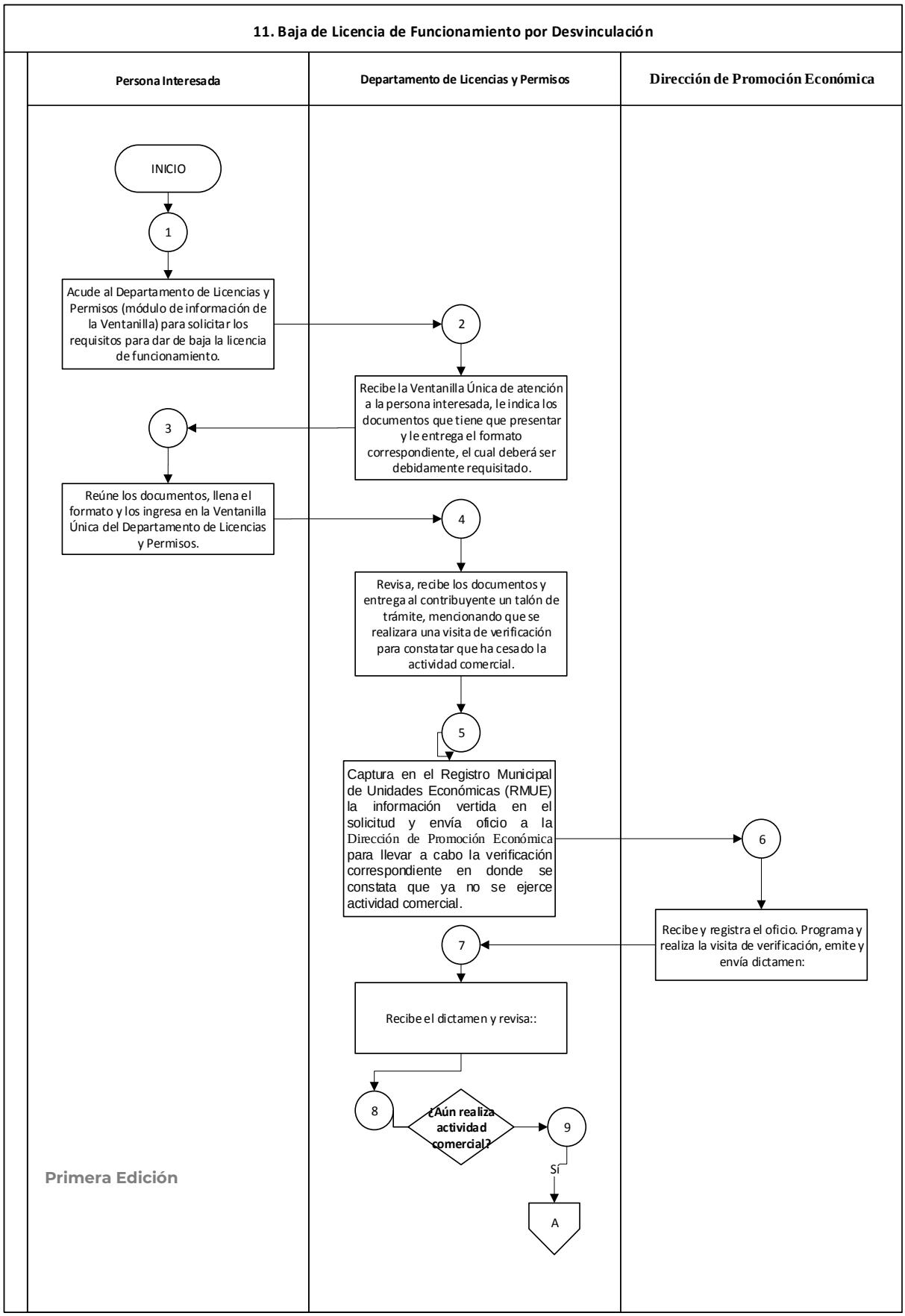
No	Responsable	Actividad
12	**Departamento de Licencias y Permisos**	Notifica a la o él peticionario y al Titular de la Licencia de Funcionamiento el acuerdo de radicación y el citatorio para el desahogo de la Garantía de Audiencia.
13	**Persona Interesada y persona titular de la Licencia de Funcionamiento**	Reciben la documentación.
14		**¿Se desahoga la Garantía de Audiencia?**
15	**Departamento de Licencias y Permisos**	**No:** Elabora razón y acuerdo donde se hace constar que no se presentó la o él peticionario y a la o él titular de la Licencia de Funcionamiento y gestiona la firma de la Dirección de Atención al Comercio.
16	**Persona Interesada y persona titular de la Licencia de Funcionamiento**	**Si:** Comparecen el día y hora señalada en el citatorio.
17	**Departamento de Licencias y Permisos**	Notifica a la o él peticionario y a la o él titular de la Licencia de Funcionamiento los acuerdos recaídos.
18	**Persona Interesada y persona titular de la Licencia de Funcionamiento**	Reciben el acuerdo correspondiente.
19	**Departamento de Licencias y Permisos**	Elabora Resolución Administrativa, a fin de que se efectúe la Desvinculación del domicilio registrado en la Licencia de Funcionamiento y gestiona la firma de la Dirección de Atención al Comercio.
20	**Departamento de Licencias y Permisos**	Notifica la Resolución Administrativa a la o él peticionario y a la o él titular de la Licencia de Funcionamiento.
21		Envía el original de la solicitud de baja de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, a través de oficio firmado por la Dirección de Atención Comercial para los efectos procedentes.
22	**Tesorería Municipal**	Recibe el original de la solicitud de baja de la licencia de funcionamiento, realiza el registro correspondiente.
23	**Departamento de Licencias y Permisos**	Elabora la solicitud de baja y gestiona la firma de la Dirección de Atención al Comercio.

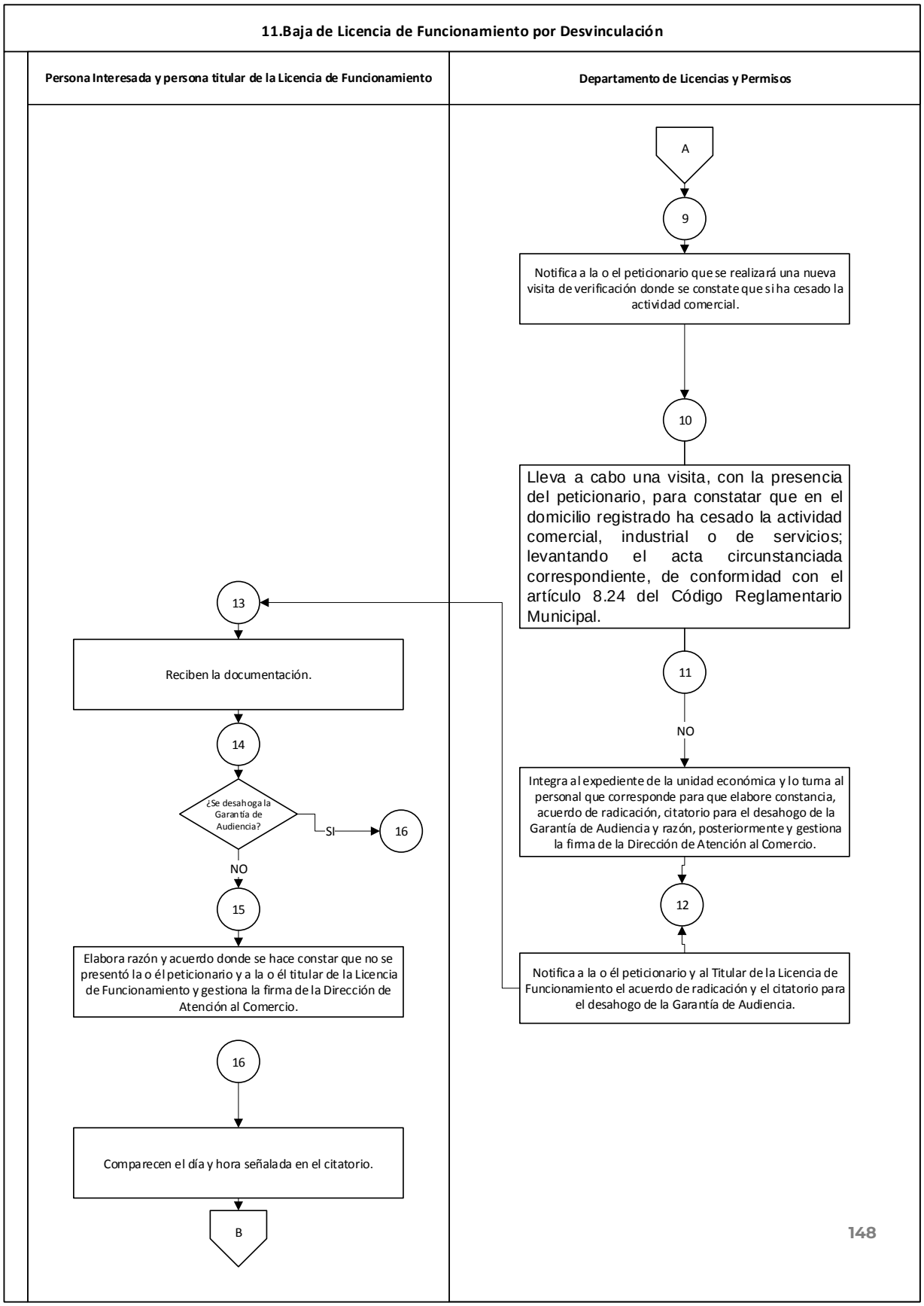
2939

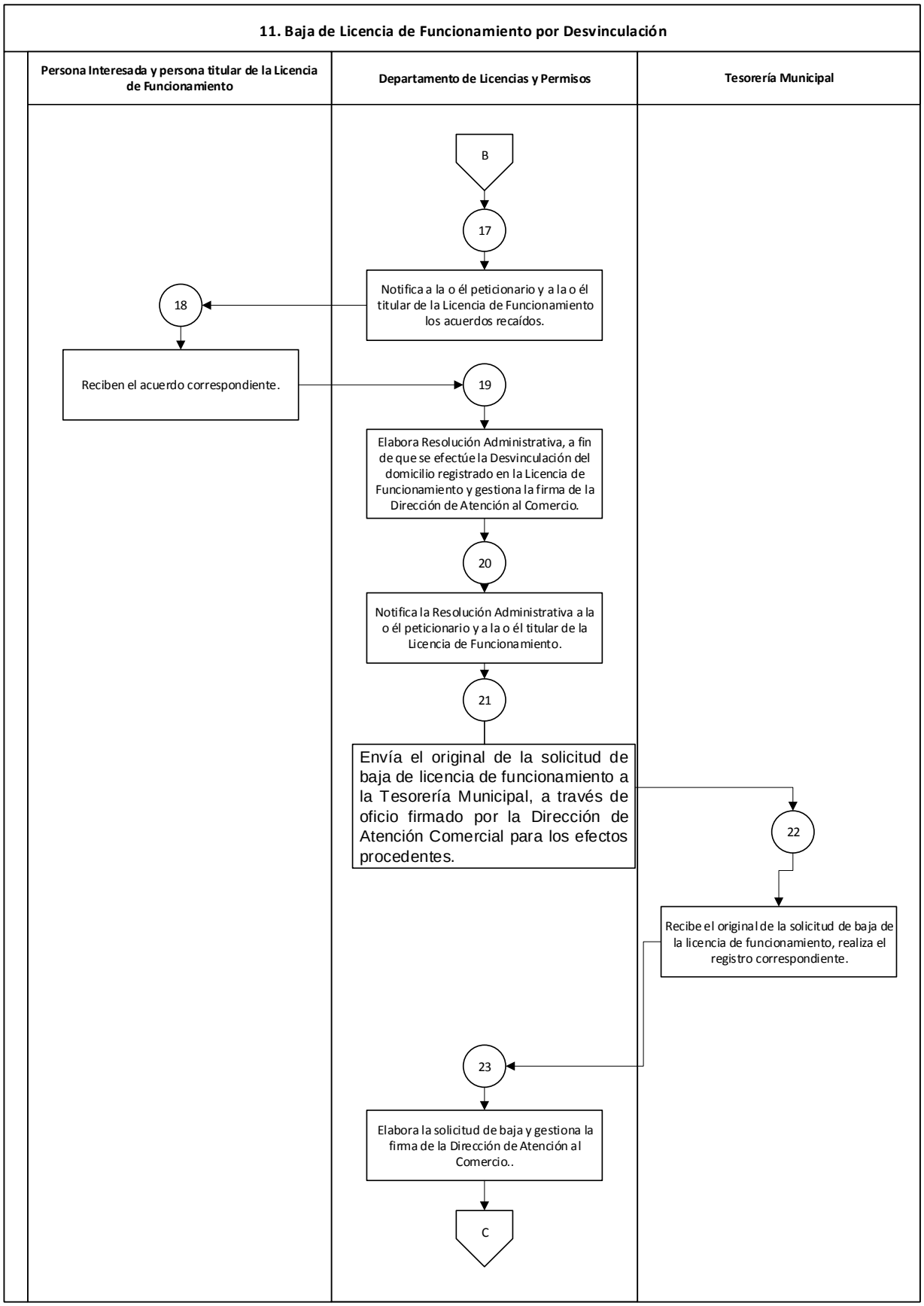
No	Responsable	Actividad
24	**Departamento de Licencias y Permisos**	Notifica por oficio, correo electrónico, vía telefónica o por estrados a la o el interesado quien deberá acudir por su baja.
25	**Persona Interesada**	Acude al Departamento de Licencias y Permisos a solicitar la entrega de la baja de la licencia de funcionamiento.
26	**Departamento de Licencias y Permisos**	Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con el que se remite la solicitud de baja a la Tesorería Municipal, para que acuda a realizar el pago correspondiente en su caso.
27	**Tesorería Municipal**	Recibe a la o al interesado y le entrega la solicitud de baja (original) y de ser procedente, realiza el cobro correspondiente.
28	**Departamento de Licencias y Permisos**	Obtiene la solicitud original, la integra al expediente y entrega a la o al interesado la baja de licencia, solicitando firme de recibo en una copia la cual integra al expediente.
		FIN

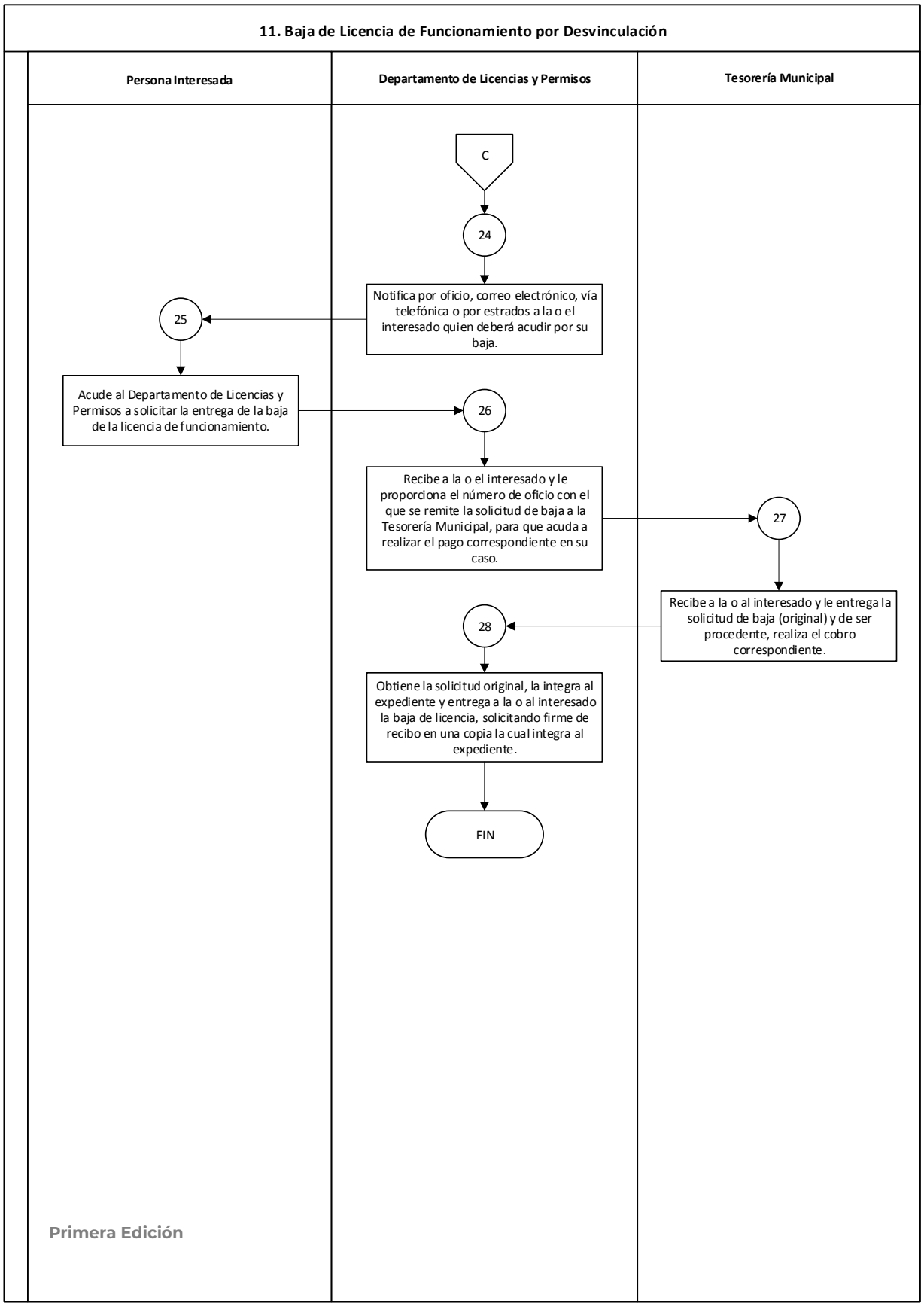
2940

Diagrama


11. Baja de Licencia de Funcionamiento por Desvinculación
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos
Dirección de Promoción Económica
INICIO
1
Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información de la Ventanilla) para solicitar los requisitos para dar de baja la licencia de funcionamiento.
2
Recibe la Ventanilla Única de atención a la persona interesada, le indica los documentos que tiene que presentar y le entrega el formato correspondiente, el cual deberá ser debidamente requisitado.
3
Reúne los documentos, llena el formato y los ingresa en la Ventanilla Única del Departamento de Licencias y Permisos.
4
Revisa, recibe los documentos y entrega al contribuyente un talón de trámite, mencionando que se realizara una visita de verificación para constatar que ha cesado la actividad comercial.
5
Captura en el Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE) la información vertida en el solicitud y envía oficio a la Dirección de Promoción Económica para llevar a cabo la verificación correspondiente en donde se constata que ya no se ejerce actividad comercial.
6
Recibe y registra el oficio. Programa y realiza la visita de verificación, emite y envía dictamen:
7
Recibe el dictamen y revisa::
8
¿Aún realiza actividad comercial?
9
SI
A


11.Baja de Licencia de Funcionamiento por Desvinculación
Persona Interesada y persona titular de la Licencia de Funcionamiento
Departamento de Licencias y Permisos
A
9
Notifica a la o el peticionario que se realizará una nueva visita de verificación donde se constate que si ha cesado la actividad comercial.
10
Lleva a cabo una visita, con la presencia del peticionario, para constatar que en el domicilio registrado ha cesado la actividad comercial, industrial o de servicios; levantando el acta circunstanciada correspondiente, de conformidad con el artículo 8.24 del Código Reglamentario Municipal.
11
NO
Integra al expediente de la unidad económica y lo turna al personal que corresponde para que elabore constancia, acuerdo de radicación, citatorio para el desahogo de la Garantía de Audiencia y razón, posteriormente y gestiona la firma de la Dirección de Atención al Comercio.
12
Notifica a la o él peticionario y al Titular de la Licencia de Funcionamiento el acuerdo de radicación y el citatorio para el desahogo de la Garantía de Audiencia.
13
Reciben la documentación.
14
¿Se desahoga la Garantía de Audiencia?
SI
16
NO
15
Elabora razón y acuerdo donde se hace constar que no se presentó la o él peticionario y a la o él titular de la Licencia de Funcionamiento y gestiona la firma de la Dirección de Atención al Comercio.
16
Comparecen el día y hora señalada en el citatorio.
B


11. Baja de Licencia de Funcionamiento por Desvinculación
Persona Interesada y persona titular de la Licencia de Funcionamiento
Departamento de Licencias y Permisos
Tesorería Municipal
B
17
Notifica a la o él peticionario y a la o él titular de la Licencia de Funcionamiento los acuerdos recaídos.
18
Reciben el acuerdo correspondiente.
19
Elabora Resolución Administrativa, a fin de que se efectúe la Desvinculación del domicilio registrado en la Licencia de Funcionamiento y gestiona la firma de la Dirección de Atención al Comercio.
20
Notifica la Resolución Administrativa a la o él peticionario y a la o él titular de la Licencia de Funcionamiento.
21
Envía el original de la solicitud de baja de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, a través de oficio firmado por la Dirección de Atención Comercial para los efectos procedentes.
22
Recibe el original de la solicitud de baja de la licencia de funcionamiento, realiza el registro correspondiente.
23
Elabora la solicitud de baja y gestiona la firma de la Dirección de Atención al Comercio..
C


11. Baja de Licencia de Funcionamiento por Desvinculación
Persona Interesada
Departamento de Licencias y Permisos
Tesorería Municipal
C
24
Notifica por oficio, correo electrónico, vía telefónica o por estrados a la o el interesado quien deberá acudir por su baja.
25
Acude al Departamento de Licencias y Permisos a solicitar la entrega de la baja de la licencia de funcionamiento.
26
Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con el que se remite la solicitud de baja a la Tesorería Municipal, para que acuda a realizar el pago correspondiente en su caso.
27
Recibe a la o al interesado y le entrega la solicitud de baja (original) y de ser procedente, realiza el cobro correspondiente.
28
Obtiene la solicitud original, la integra al expediente y entrega a la o al interesado la baja de licencia, solicitando firme de recibo en una copia la cual integra al expediente.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento Administrativo de Revocación de Licencias de Funcionamiento y Permisos Provisionales.**
Objetivo:	Dejar sin efecto la licencia de funcionamiento y/o el permiso provisional otorgado, cuando así lo justifique un dictamen negativo superviniente; la falta de algún requisito; se proporcionen datos y/o documentos falsos; incumplimiento de alguna de las normas de seguridad, sanidad e imagen o falta de algún requisito previsto en la legislación aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad del Departamento de Licencias y Permisos, revisar e integrar correctamente los expedientes para autorizar y otorgar las bajas de las licencias de funcionamiento.
- La Dirección de Inspección y Control Comercial, según sea el caso colocara la medida preventiva y/o la medida de seguridad, de acuerdo a la normatividad vigente.
- La Dirección de Atención al Comercio integrará el proceso de cancelación y o revocación de la Licencia de Funcionamiento de acuerdo a lo estipulado en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Además de los supuestos previamente estipulados en la legislación aplicable, la Dirección de Atención al Comercio podrá cancelar y/o revocar las licencias respectivas, cuando se detecte que se proporcionaron documentos falsos.

2945

12. Procedimiento Administrativo de Revocación de Licencias de Funcionamiento y Permisos Provisionales.
Descriptivo:

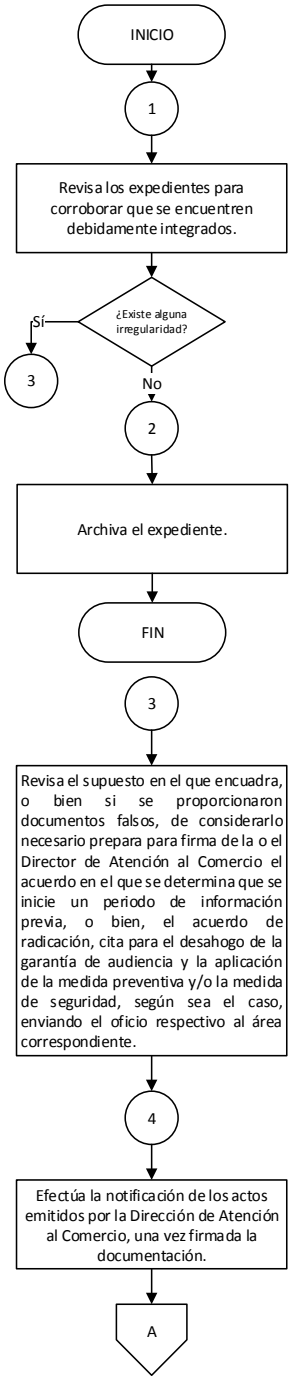
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Licencias y Permisos**	Revisa los expedientes para corroborar que se encuentren debidamente integrados.
		¿Existe alguna irregularidad?
2	**Departamento de Licencias y Permisos**	**No:** Archiva el expediente.
		FIN
3	**Departamento de Licencias y Permisos**	**Sí:** Revisa el supuesto en el que encuadra, o bien si se proporcionaron documentos falsos, de considerarlo necesario prepara para firma de la o el Director de Atención al Comercio el acuerdo en el que se determina que se inicie un periodo de información previa, o bien, el acuerdo de radicación, cita para el desahogo de la garantía de audiencia y la aplicación de la medida preventiva y/o la medida de seguridad, según sea el caso, enviando el oficio respectivo al área correspondiente.
4		Efectúa la notificación de los actos emitidos por la Dirección de Atención al Comercio, una vez firmada la documentación.
5	**Dirección de Inspección y Control Comercial**	Recibe el oficio correspondiente y aplica la medida preventiva y/o de seguridad, según sea el caso.
6	**Titular de la Licencia de Funcionamiento**	Recibe la documentación.
		¿Se desahoga la Garantía de Audiencia?
7	**Departamento de Licencias y Permisos**	**No:** Elabora razón y acuerdo donde se hace constar que no se presentó la o el titular de la Licencia de Funcionamiento.
8	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe la documentación para firma y regresa el expediente al Departamento de Licencias y Permisos.
9	**Departamento de Licencias y Permisos**	Notifica a la o el titular de la Licencia de Funcionamiento los acuerdos recaídos. Se conecta con el paso 12
10	**Departamento de Licencias y Permisos**	**Si:** Comparece la o el titular de la Licencia de Funcionamiento el día y hora señalada en el citatorio.
11	**Departamento de Licencias y Permisos**	Elabora Resolución Administrativa y turna el expediente para firma de la Dirección de Atención al Comercio, una vez que se encuentra firmada la documentación efectúa la notificación correspondiente.
12	**Titular de la Licencia de Funcionamiento**	Recibe la documentación y acata lo ordenado, o en su caso, interpone algún medio de defensa.
		FIN

2946

Diagrama:

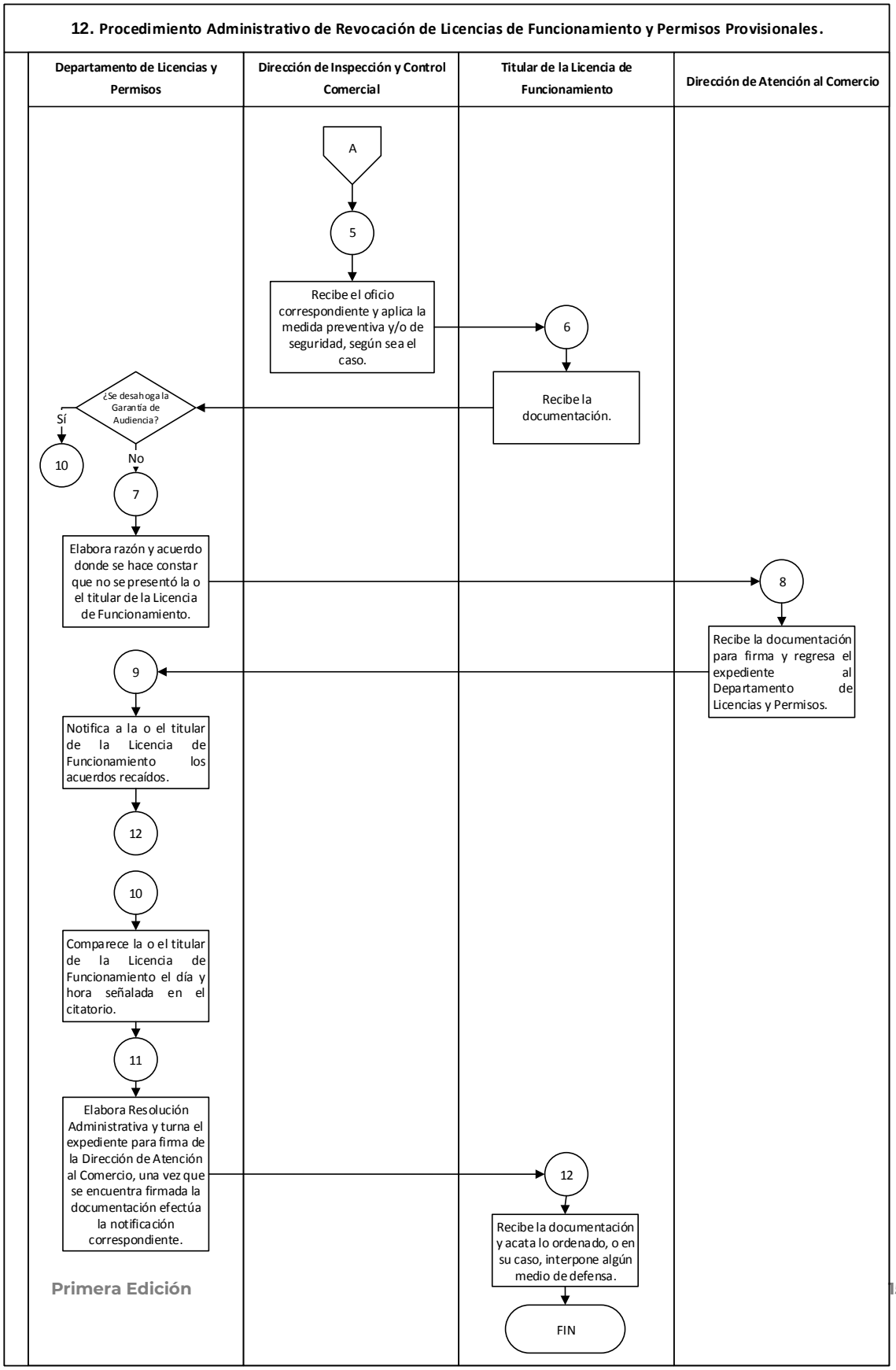
12. Procedimiento Administrativo de Revocación de Licencias de Funcionamiento y Permisos Provisionales.

Departamento de Licencias y Permisos	Dirección de Inspección y Control Comercial	Titular de la Licencia de Funcionamiento



2947

12. Procedimiento Administrativo de Revocación de Licencias de Funcionamiento y Permisos Provisionales.



X. DEPARTAMENTO DE ATENCION A MERCADOS Y TIANGUIS.

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento administrativo de asignación**
Objetivo:	Mantener activos todos los locales de los mercados y plazas operados por el Gobierno Municipal de Toluca, así como los tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, comercio semifijo, móvil que se ubiquen en el Municipio de Toluca, mediante la asignación de éstos a los comerciantes que los soliciten, con el giro y horario autorizado.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, otorgará para uso y aprovechamiento los locales y/o espacios que recupere al interior de los mercados, plazas propiedad y/o administrados por el municipio, a favor de la persona interesada, previa solicitud y presentación de requisitos y de conformidad con la lista de espera.
- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, otorgará para uso y aprovechamiento los puestos y/o espacios que recupere en los tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, comercio semifijo y móvil a favor de la persona interesada, previa solicitud, presentación de requisitos y de conformidad con la lista de espera.
- Las cédulas de funcionamiento que emita la Dirección de Atención al Comercio serán única y exclusivamente para el uso y aprovechamiento de los puestos y/o espacios y/o locales de los tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, comercio semifijo, móvil, mercados y plazas que sean propiedad y/o administradas por el municipio.
- La o el solicitante que cuente con carta testamentaria expedida a su favor, deberá sujetarse a lo previsto en el presente procedimiento para la asignación del local, exceptuando lo pertinente a la lista de espera.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

2949

1. Procedimiento administrativo de asignación

Descriptivo:

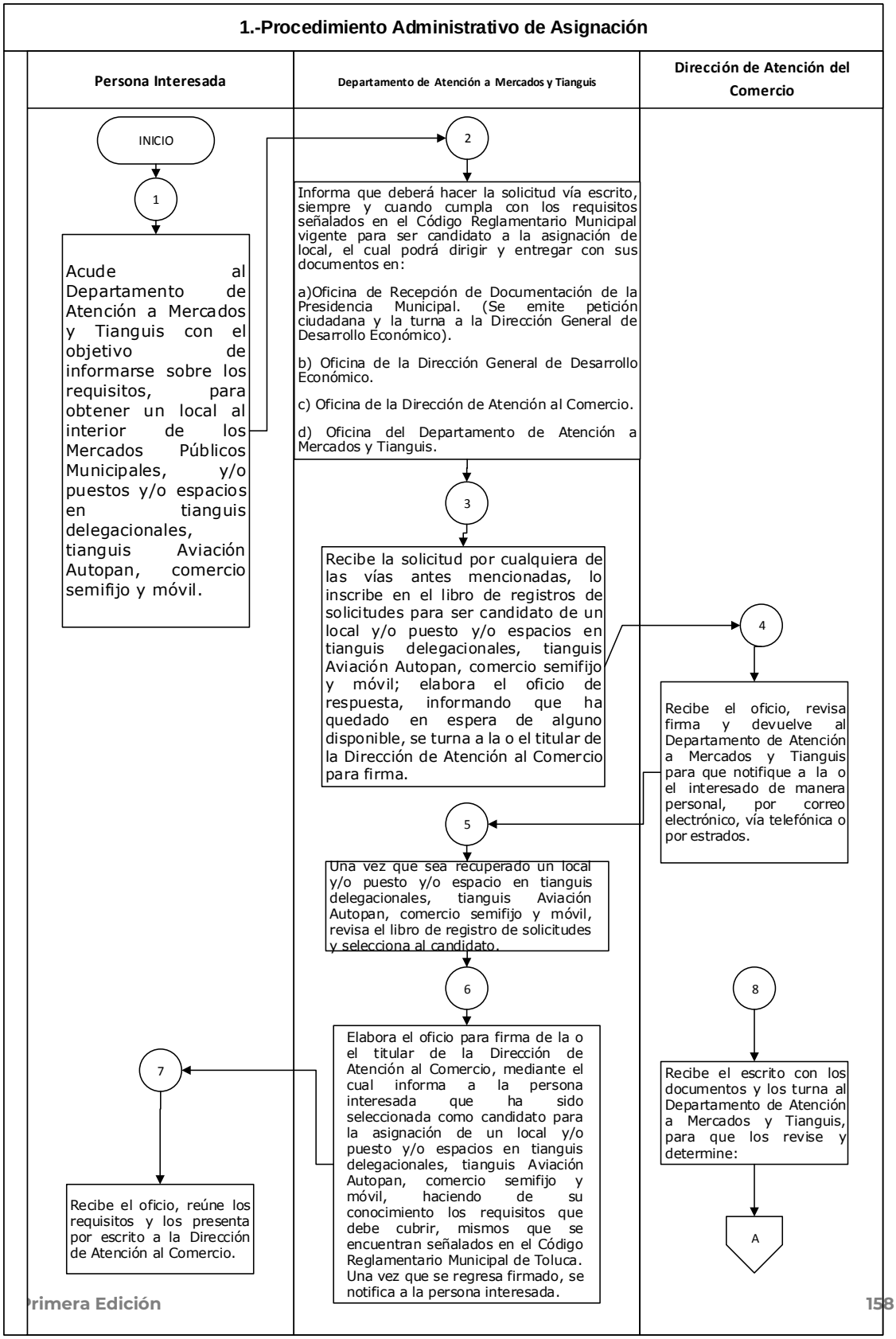
No	Responsable	Actividad
1	**Persona Interesada**	Acude al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis con el objetivo de informarse sobre los requisitos, para obtener un local al interior de los Mercados Públicos Municipales, y/o puestos y/o espacios en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, comercio semifijo y móvil.
2	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Informa que deberá presentar un escrito, al cual deberá adjuntar los requisitos señalados en el Código Reglamentario Municipal vigente para ser candidato a la asignación de local, el cual podrá dirigir y entregar con sus documentos en: a) Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal. (Se emite petición ciudadana y la turna a la Dirección General de Desarrollo Económico). b) Oficina de la Dirección General de Desarrollo Económico. c) Oficina de la Dirección de Atención al Comercio. d) Oficina del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
3	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe la solicitud por cualquiera de las vías antes mencionadas, lo inscribe en el libro de registros de solicitudes para ser candidato de un local y/o puesto y/o espacios en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, comercio semifijo y móvil; elabora el oficio de respuesta, informando que ha quedado en espera de alguno disponible, se turna a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio para firma.
4	**Dirección de Atención del Comercio**	Recibe el oficio, revisa firma y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que notifique a la o el interesado de manera personal, por correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
5	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Una vez que sea recuperado un local y/o puesto y/o espacio en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, comercio semifijo y móvil, revisa el libro de registro de solicitudes y selecciona al candidato.
6	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Elabora el oficio para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio, mediante el cual informa a la persona interesada que ha sido seleccionada como candidato para la asignación de un local y/o puesto y/o espacios en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, comercio semifijo y móvil, haciendo de su conocimiento los requisitos que debe cubrir, mismos que se encuentran señalados en el Código Reglamentario Municipal de Toluca. Una vez que se regresa firmado, se notifica a la persona interesada.
7	**Persona Interesada**	Recibe el oficio, reúne los requisitos y los presenta por escrito a la Dirección de Atención al Comercio.

2950

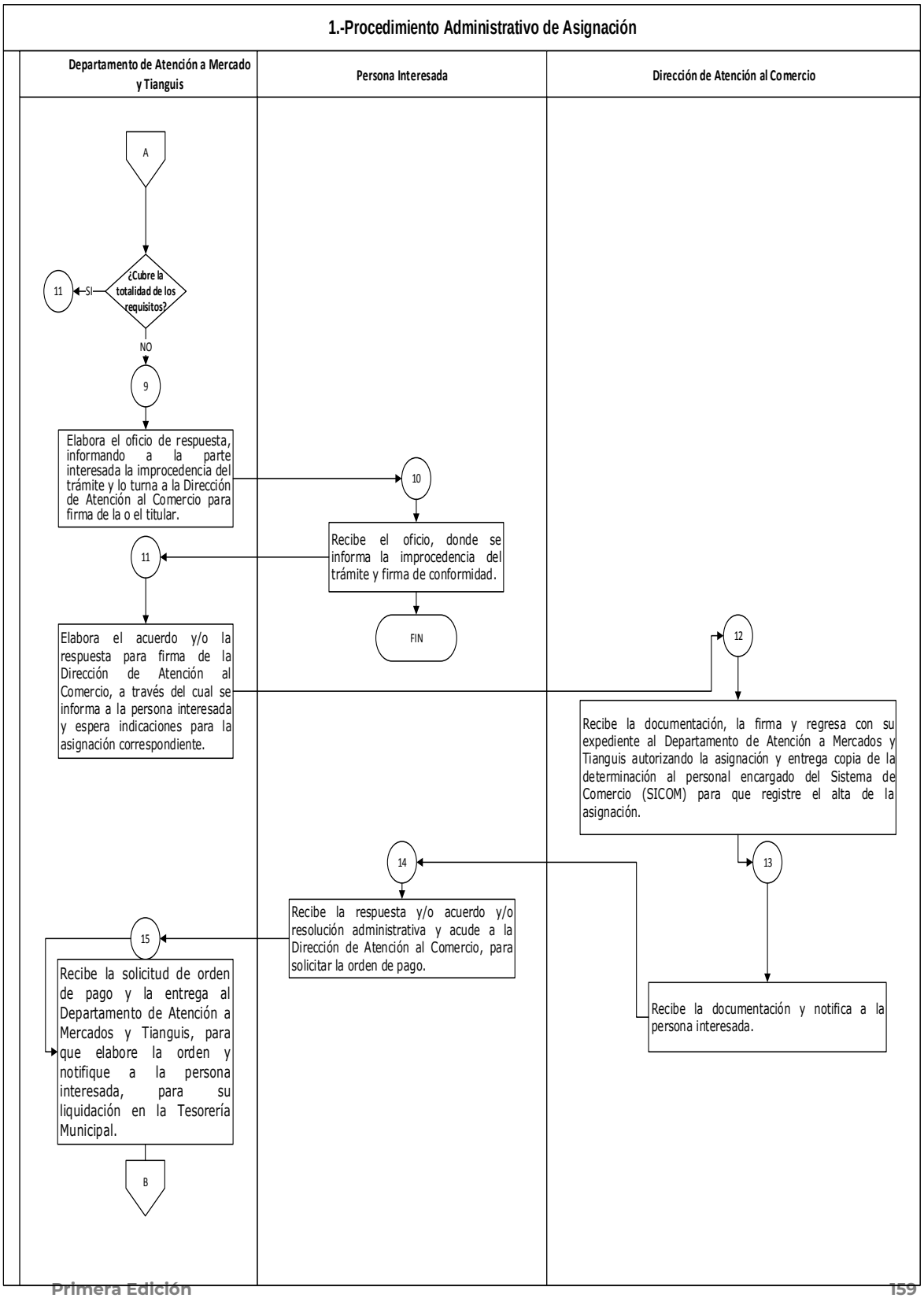
8	**Departamento de Atención a Mercados**	Recibe el escrito con los documentos y los turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, para que los revise y determine:
		¿Cubre la totalidad de los requisitos?
9	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No:** Elabora el oficio de respuesta, informando a la parte interesada la improcedencia del trámite y lo turna a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular.
10	**Persona Interesada**	Recibe el oficio, donde se informa la improcedencia del trámite y firma de conformidad.
FIN		
11	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**Sí:** Elabora el acuerdo y/o la respuesta para firma de la Dirección de Atención al Comercio, a través del cual se informa a la persona interesada y espera indicaciones para la asignación correspondiente.
12	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe la documentación, la firma y regresa con su expediente al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis autorizando la asignación y entrega copia de la determinación al personal encargado del Sistema de Comercio (SICOM) para que registre el alta de la asignación.
13	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe la documentación y notifica a la persona interesada.
14	**Persona Interesada**	Recibe la respuesta y/o acuerdo y/o resolución administrativa y acude a la Dirección de Atención al Comercio, para solicitar la orden de pago.
15	**Departamento de Atención a Mercados**	Recibe la solicitud de orden de pago y la entrega al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, para que elabore la orden y notifique a la persona interesada, para su liquidación en la Tesorería Municipal.
16	**Persona Interesada**	Recibe la orden de pago y acude a la Tesorería Municipal, realiza el pago y entrega el recibo de pago en el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
17	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe la copia del recibo de pago, expide su Cédula de Funcionamiento e informa a la Dirección de Atención al Comercio para que determine la fecha de la entrega física del local.
18	**Dirección de Atención al Comercio**	Dictamina la fecha e instruye al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que informe a la persona interesada, la fecha en la que se materializara la entrega.
FIN		

2951

Diagrama:

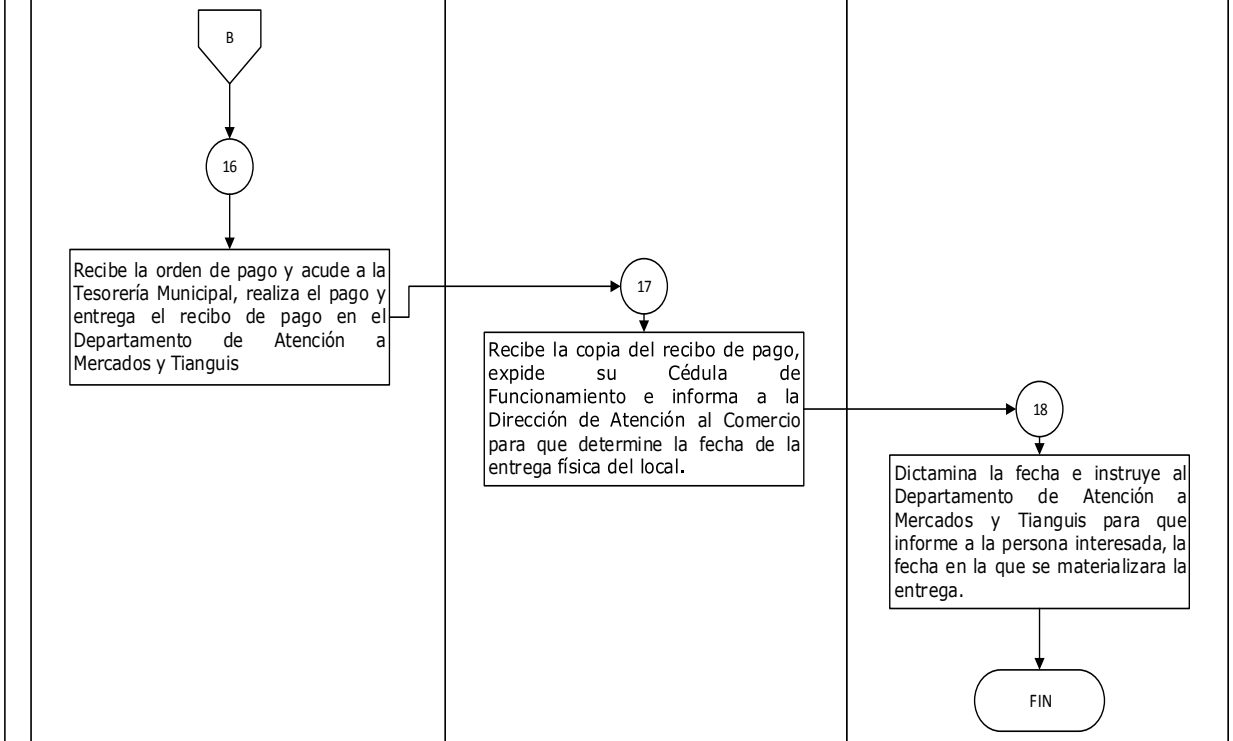


2952


1.-Procedimiento Administrativo de Asignación
Departamento de Atención a Mercado y Tianguis
Persona Interesada
Dirección de Atención al Comercio
A
¿Cubre la totalidad de los requisitos?
SI
11
NO
9
Elabora el oficio de respuesta, informando a la parte interesada la improcedencia del trámite y lo turna a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular.
10
Recibe el oficio, donde se informa la improcedencia del trámite y firma de conformidad.
FIN
11
Elabora el acuerdo y/o la respuesta para firma de la Dirección de Atención al Comercio, a través del cual se informa a la persona interesada y espera indicaciones para la asignación correspondiente.
12
Recibe la documentación, la firma y regresa con su expediente al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis autorizando la asignación y entrega copia de la determinación al personal encargado del Sistema de Comercio (SICOM) para que registre el alta de la asignación.
13
14
Recibe la respuesta y/o acuerdo y/o resolución administrativa y acude a la Dirección de Atención al Comercio, para solicitar la orden de pago.
15
Recibe la solicitud de orden de pago y la entrega al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, para que elabore la orden y notifique a la persona interesada, para su liquidación en la Tesorería Municipal.
Recibe la documentación y notifica a la persona interesada.
B

2953

1.-Procedimiento Administrativo de Asignación



2954

Nombre del Procedimiento:	**Cambio y/o ampliación de giro**
Objetivo:	Mantener actualizado el padrón de las y los comerciantes cumplan con los giros autorizados, asimismo verificar que las ampliaciones estén previa y debidamente autorizadas, a efecto de que la actividad comercial se desarrolle dentro de la normatividad municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El personal administrativo y operativo del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, en coordinación con el personal de Dirección de Atención al Comercio informarán a la o el comerciante los requisitos que debe reunir para efectuar el cambio y/o ampliación de giro.
- La o el comerciante interesado deberá solicitar por escrito a la Dirección de Atención al Comercio, el cambio y/o ampliación de giro.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis revisará los requisitos que presente la o el solicitante.
- La Dirección de Atención al Comercio definirá la procedencia de las solicitudes de ampliación o cambio de giro.
- Es tarea de la Dirección de Atención al Comercio tomar en consideración la zonificación de los mercados y plazas, para la autorización de las ampliaciones o cambios de giro.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

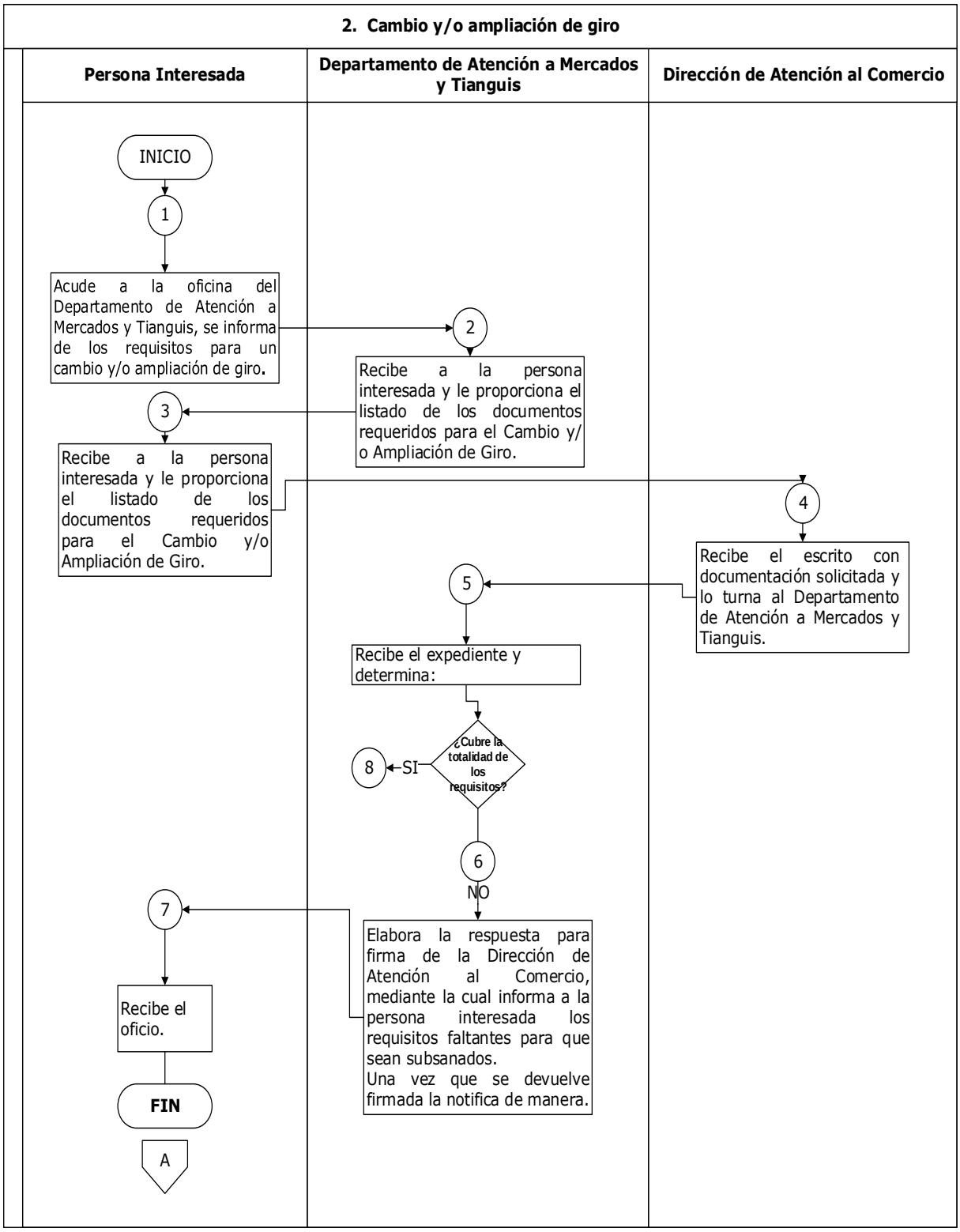
2955

2. Cambio y/o ampliación de giro
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona Interesada**	Acude a la oficina del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, se informa de los requisitos para un cambio y/o ampliación de giro.
2	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe a la persona interesada y le proporciona el listado de los documentos requeridos para el Cambio y/o Ampliación de Giro.
3	**Persona Interesada**	Reúne los documentos solicitados y acude al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que los revise, una vez que se encuentran completos en su totalidad, presenta escrito ante la Dirección de Atención al Comercio.
4	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el escrito con documentación solicitada y lo turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
5	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente y determina:
¿Cubre la totalidad de los requisitos?		
6	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No** Elabora la respuesta para firma de la Dirección de Atención al Comercio, mediante la cual informa a la persona interesada los requisitos faltantes para que sean subsanados, una vez que se devuelve, lo notifica vía personal, correo electrónico, vía telefónica o estrados.
7	**Persona interesada**	Recibe el oficio.
FIN		
8	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**Si** Elabora el oficio de respuesta, realiza una supervisión en el lugar y lo remite para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
9	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente, revisa el oficio con los antecedentes, en su caso firma e informa al personal encargado del Sistema de Comercio (SICOM), para que realice los cambios correspondientes. Devuelve el expediente al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
10	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Notifica a la persona interesada.
11	**Persona Interesada**	Recibe oficio de respuesta, se entera y firma de recibido la copia de éste.
		FIN

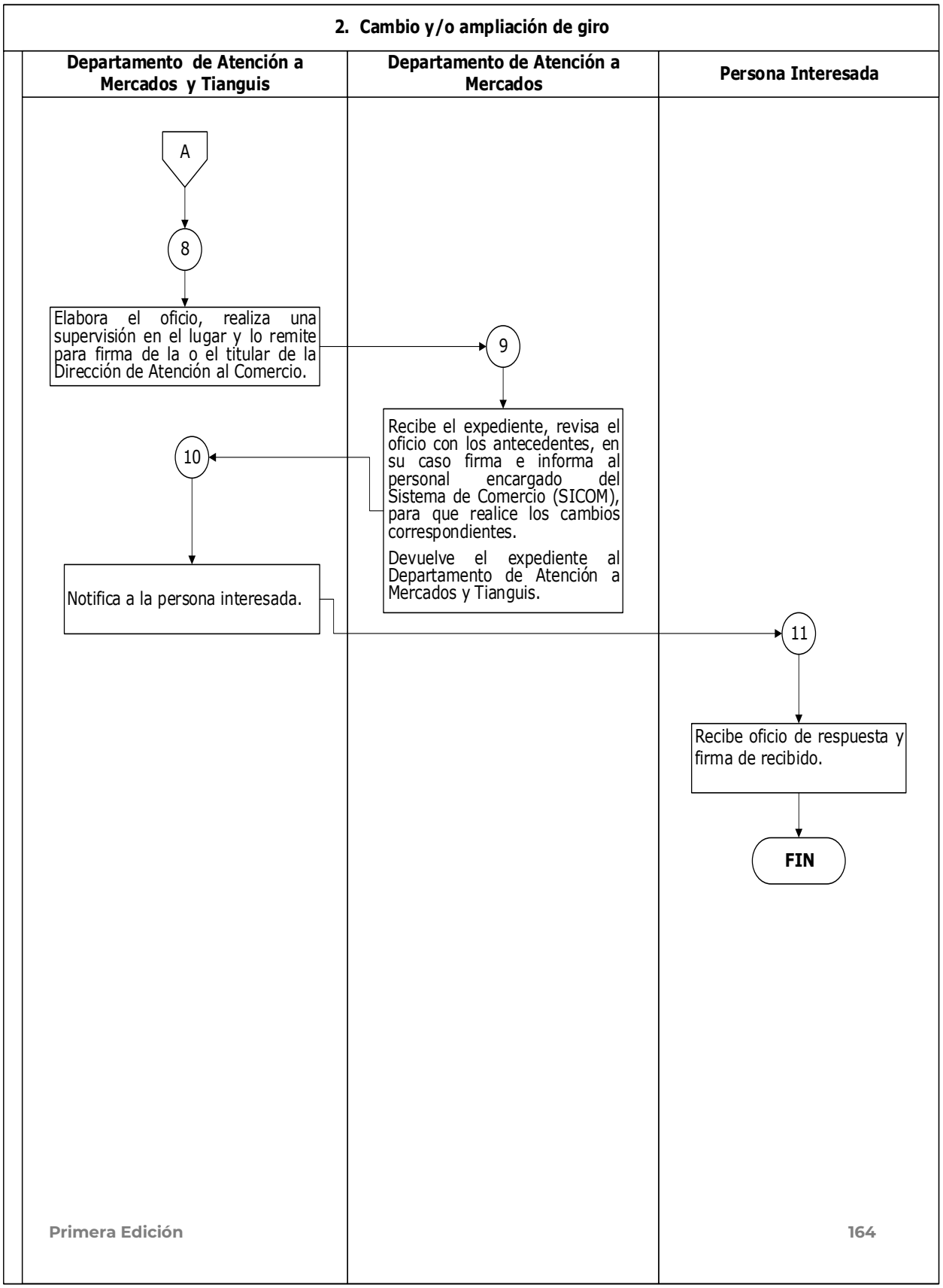
2956

Diagrama:



2957

2. Cambio y/o ampliación de giro



2958

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento administrativo de controversias entre comerciantes**
Objetivo:	Dirimir los conflictos entre las y los comerciantes, con motivo del uso de un local y/o puesto y/o espacio y/o por el derecho de la titularidad del registro correspondiente, a fin de preservar el orden público entre los comerciantes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Este procedimiento puede iniciarse a petición de los comerciantes involucrados, o bien solicitud del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, cuando se detecte alguna anomalía.
- La Dirección de Atención al Comercio será el área encargada de la substanciación del procedimiento y emitirá la resolución administrativa que ponga fin al fondo del asunto, determinando a cuál de las partes le asiste el derecho y/o la recuperación de los locales y/o puestos y/o espacios y/o la revocación de las cedulas de funcionamiento y/o de los permisos.
- Es labor del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, enviar los informes solicitados por la Dirección de Atención al Comercio, cuando esto sea necesario para el esclarecimiento de hechos.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

2959

3. Procedimiento administrativo de controversias entre comerciantes

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**La o el Comerciante**	Acude a la oficina del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, para plantear la problemática.
2	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe a la o el comerciante, le indica que deberá ingresar escrito dirigido a la o el Titular de la Dirección de Atención al Comercio, en el cual indique el motivo de la problemática y solicite el inicio del procedimiento.
3	**La o el Comerciante**	Realiza escrito mediante el cual solicita se inicie el procedimiento, relata los motivos y/o circunstancias que originan el conflicto, de ser posible anexa evidencia fotográfica o de cualquier otra índole y lo presenta en la Dirección de Atención al Comercio.
4	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el escrito y lo turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que determine si existen elementos para iniciar el procedimiento.
5	Departamento de Atención a Mercados y Tianguis	Recibe la documentación, la revisa y consulta con la Dirección de Atención al Comercio las actuaciones procedentes.
6	**Dirección de Atención al Comercio**	**Recibe el expediente formado, y determina:**
Existen elementos de prueba suficientes:		
7	**Dirección de Atención al Comercio**	**NO:** Ordena al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis que inicie un periodo de información previa.
8	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Elabora la documentación para el inicio del periodo de información previa, con el objetivo de recabar diversas documentales que permitan establecer la viabilidad de iniciar el procedimiento administrativo de controversias entre comerciantes y turna el expediente para firma de la o el Titular de la Dirección de Atención al Comercio.
9	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente, revisa, firma las documentales y las devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
10	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente y notifica a los comerciantes involucrados.
11	**Comerciantes Involucrados**	Recibe la documentación.

2960

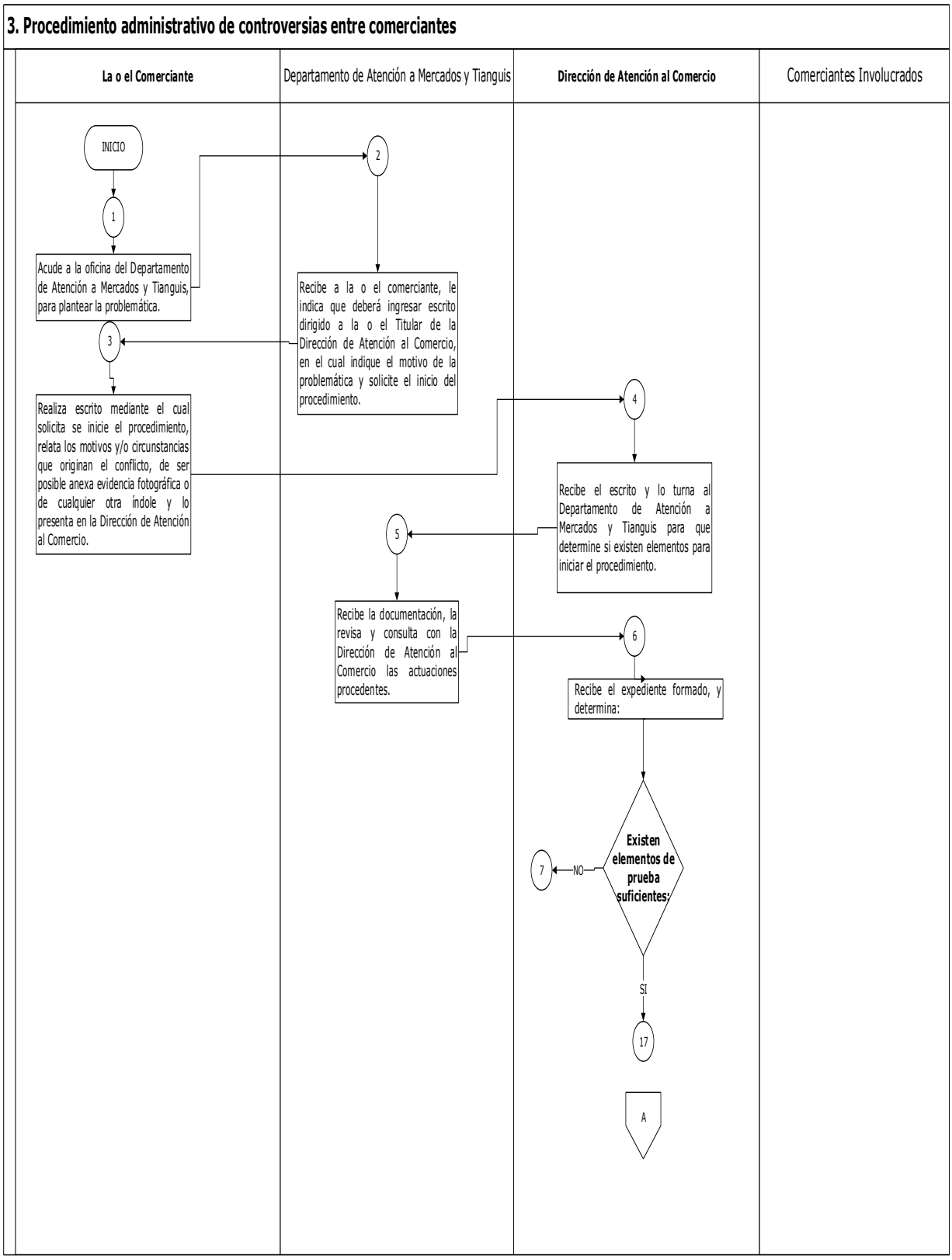
12	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Realiza las diligencias procedimentales correspondientes, valora las pruebas obtenidas y elabora la Resolución Administrativa para firma de la o el Titular de la Dirección de Atención al Comercio.
13	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente, revisa, firma y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
14	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente y notifica a los comerciantes involucrados.
15	**Comerciantes Involucrados**	**Recibe la documentación.**
16	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Espera que cause ejecutoria la resolución para elaborar los acuerdos necesarios para su cumplimiento.
		FIN
17	**Dirección de Atención al Comercio**	**Sí:** Ordena al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis que elabore el acuerdo de radicación.
18	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Elabora el acuerdo donde se cita para garantía de audiencia y se ordena la aplicación de la medida preventiva consistente en la suspensión de los puestos y/o espacios involucrados, en su caso, ordena llevar a cabo una visita de verificación y bloquear los puestos y/o espacios involucrados. De igual manera ordena girar oficio al área correspondiente con el objetivo de que aplique la medida preventiva y turna los documentos para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
19	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente con las documentales, revisa, firma y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
20	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente, notifica las documentales a los comerciantes involucrados y el oficio a la Dirección de Inspección y Control Comercial para que aplique la medida preventiva.
21	**Comerciantes Involucrados**	Recibe la documentación.
22	**Dirección de Inspección y Control Comercial**	Recibe el oficio y aplica la medida preventiva

2961

23	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Desahoga la garantía de audiencia de las partes, admite pruebas y recibe alegatos, turna a emitir la resolución administrativa si no existen pruebas pendientes por desahogar. Concluida la diligencia turna el acta a la o el Titular de la Dirección de Atención al Comercio para firma.
24	**Dirección de Atención al Comercio**	Firma las documentales y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
25	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente y elabora la resolución administrativa para firma de la o el Titular de la Dirección de Atención al Comercio.
26	**Dirección de Atención al Comercio**	Firma la resolución administrativa y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
27	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente y notifica a los comerciantes involucrados la resolución.
28	**Recibe el expediente y notifica a los comerciantes involucrados la resolución.**	Recibe la documentación.
29	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Espera que cause ejecutoria la resolución para elaborar los acuerdos necesarios para su cumplimiento.
		FIN

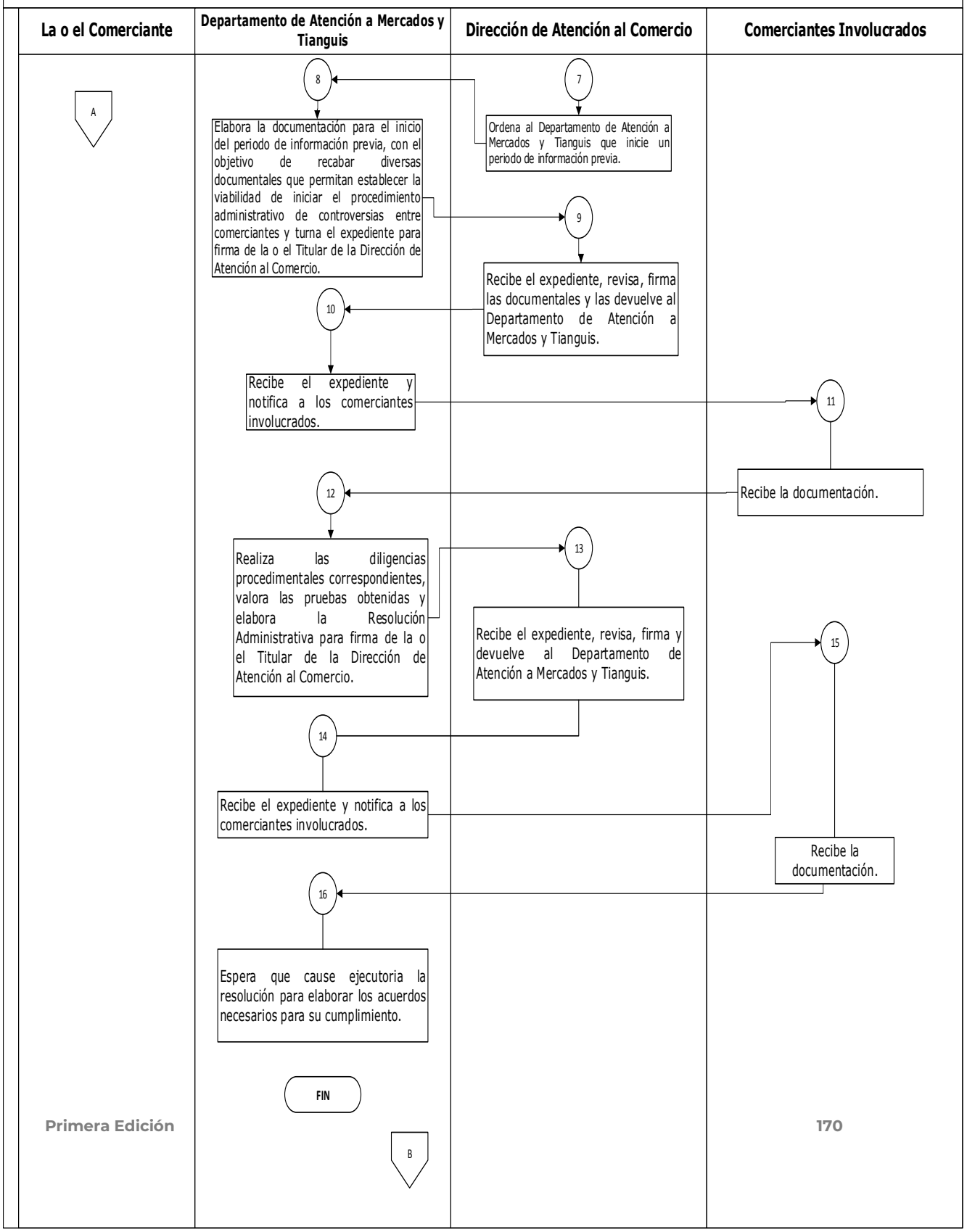
2962

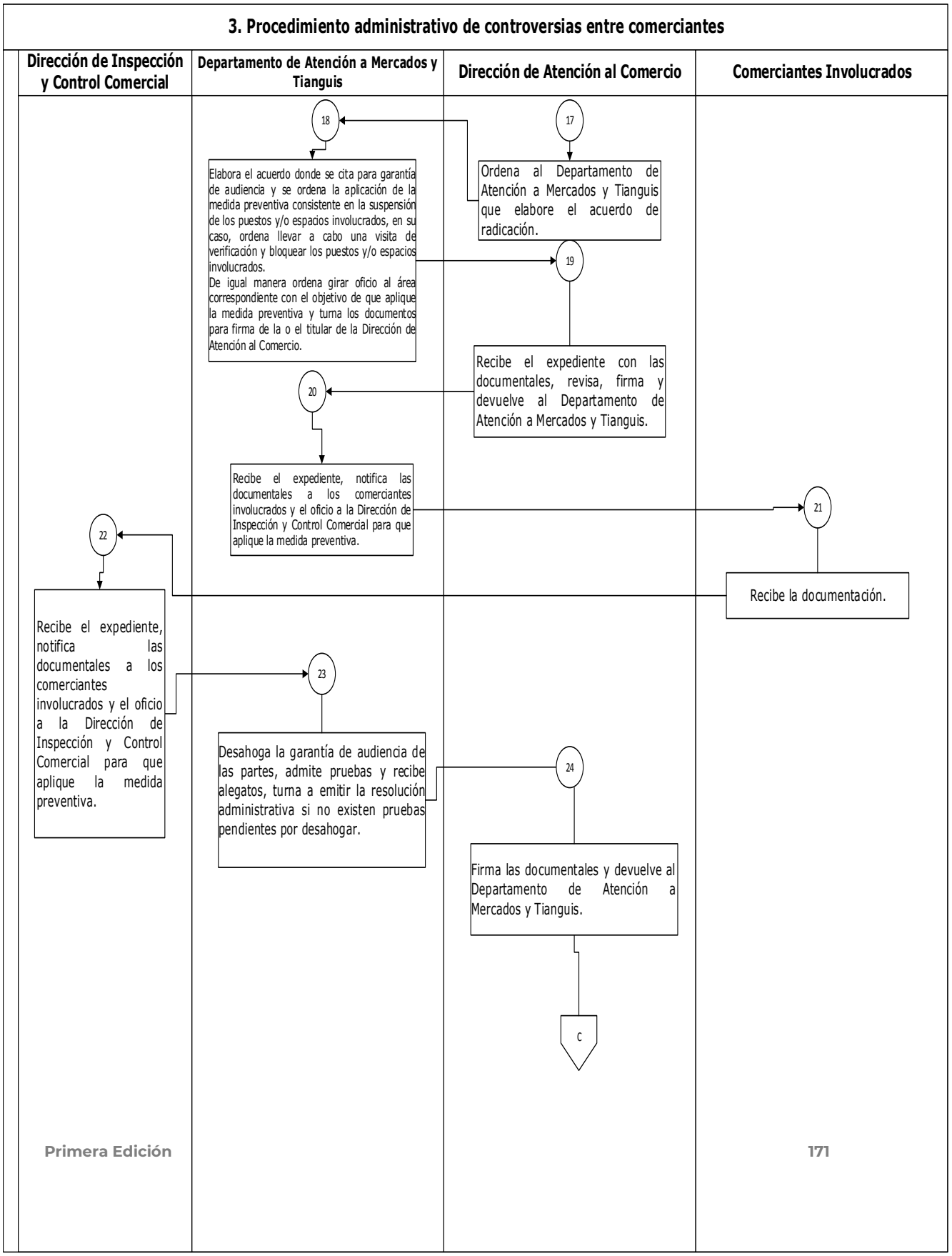
Diagrama:



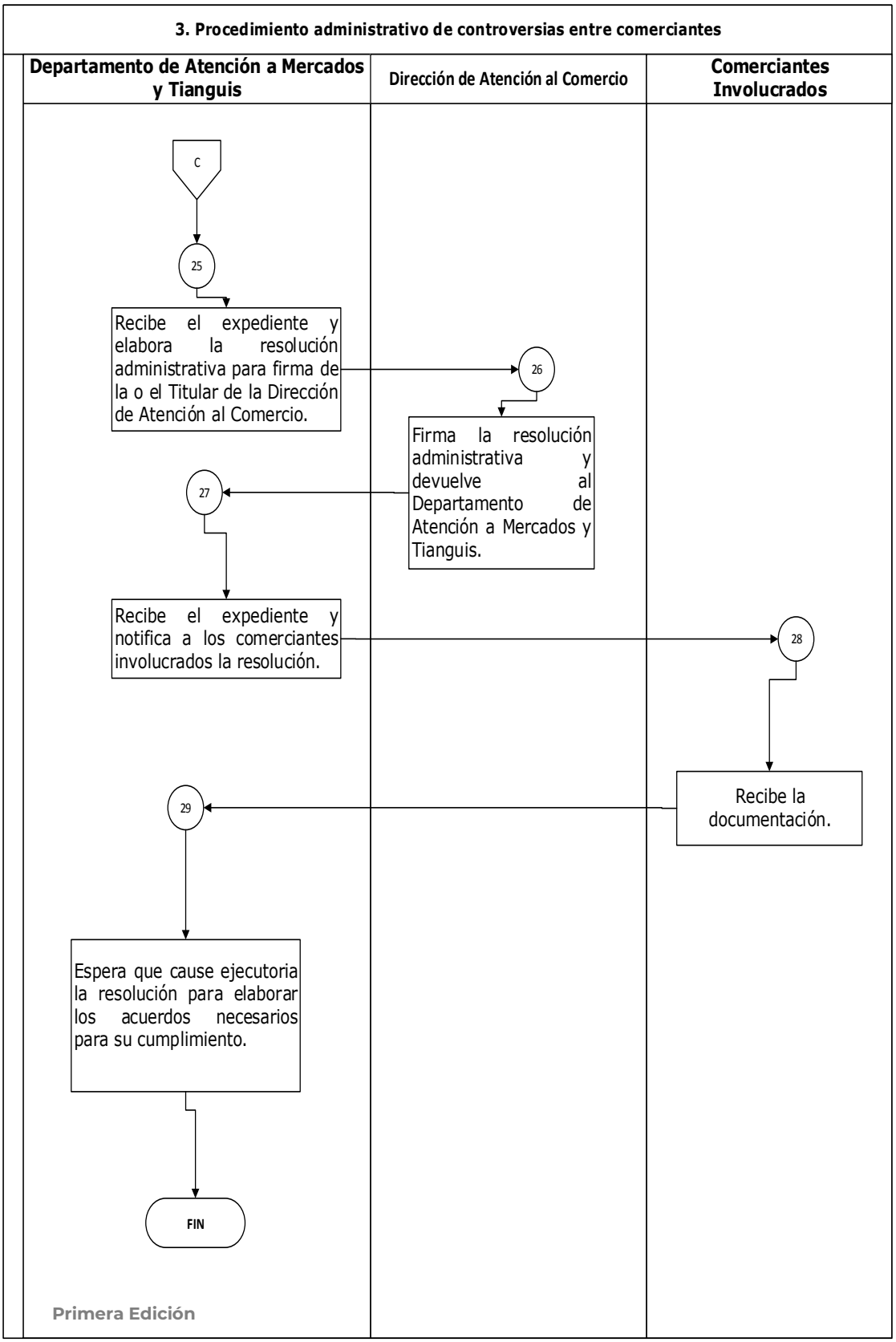
2963

3. Procedimiento administrativo de controversias entre comerciantes




3. Procedimiento administrativo de controversias entre comerciantes
Dirección de Inspección y Control Comercial
Departamento de Atención a Mercados y Tianguis
Dirección de Atención al Comercio
Comerciantes Involucrados
18
17
Elabora el acuerdo donde se cita para garantía de audiencia y se ordena la aplicación de la medida preventiva consistente en la suspensión de los puestos y/o espacios involucrados, en su caso, ordena llevar a cabo una visita de verificación y bloquear los puestos y/o espacios involucrados.
De igual manera ordena girar oficio al área correspondiente con el objetivo de que aplique la medida preventiva y turna los documentos para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
Ordena al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis que elabore el acuerdo de radicación.
19
Recibe el expediente con las documentales, revisa, firma y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
20
Recibe el expediente, notifica las documentales a los comerciantes involucrados y el oficio a la Dirección de Inspección y Control Comercial para que aplique la medida preventiva.
21
Recibe la documentación.
22
Recibe el expediente, notifica las documentales a los comerciantes involucrados y el oficio a la Dirección de Inspección y Control Comercial para que aplique la medida preventiva.
23
Desahoga la garantía de audiencia de las partes, admite pruebas y recibe alegatos, turna a emitir la resolución administrativa si no existen pruebas pendientes por desahogar.
24
Firma las documentales y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
C

3. Procedimiento administrativo de controversias entre comerciantes



Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento administrativo de recuperación**
Objetivo:	Recuperar los locales de los mercados, tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, comercio semifijo, móvil y plazas que administre o sean propiedad del municipio de Toluca, cuando se cometa alguna infracción a la normatividad municipal aplicable, o bien para efectuar la reactivación de los que se encuentren abandonados mediante la asignación a la persona interesada, para garantizar la actividad continúa.

POLÍTICAS APLICABLES

- Este procedimiento podrá iniciarse de oficio o a petición del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, cuando un comerciante de tianguis Aviación Autopan, tianguis delegacionales, comercio semifijo y móvil acumule tres inasistencias continuas sin causa justificada; o bien, cuando un comerciante de mercados y plazas que administre o sean propiedad del municipio de Toluca, deje de trabajar personalmente el local por más de noventa días naturales continuos o discontinuos durante un año.
- El servidor público encargado de la administración de cada mercado y/o plaza que sea administrada y/o propiedad del municipio rendirá los informes solicitados para la tramitación del procedimiento.
- El personal de la Dirección de Atención al Comercio en coordinación con el personal del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, serán responsables de supervisar las condiciones en las que se ejerce la actividad comercial.
- La Dirección de Atención al Comercio podrá abrir un período de información previa, con el fin de determinar la conveniencia o no de iniciar el procedimiento, siendo responsabilidad del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis integrar el expediente correspondiente.
- En caso de determinarse procedente el inicio del procedimiento, la Dirección de Atención al Comercio será el área encargada de la substanciación del mismo y emitirá la resolución administrativa que ponga fin al fondo del asunto.
- Una vez que cause ejecutoria la resolución administrativa se procederá a la asignación respectiva de conformidad con el procedimiento aplicable.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

2967

4. Procedimiento administrativo de recuperación
Descriptivo:

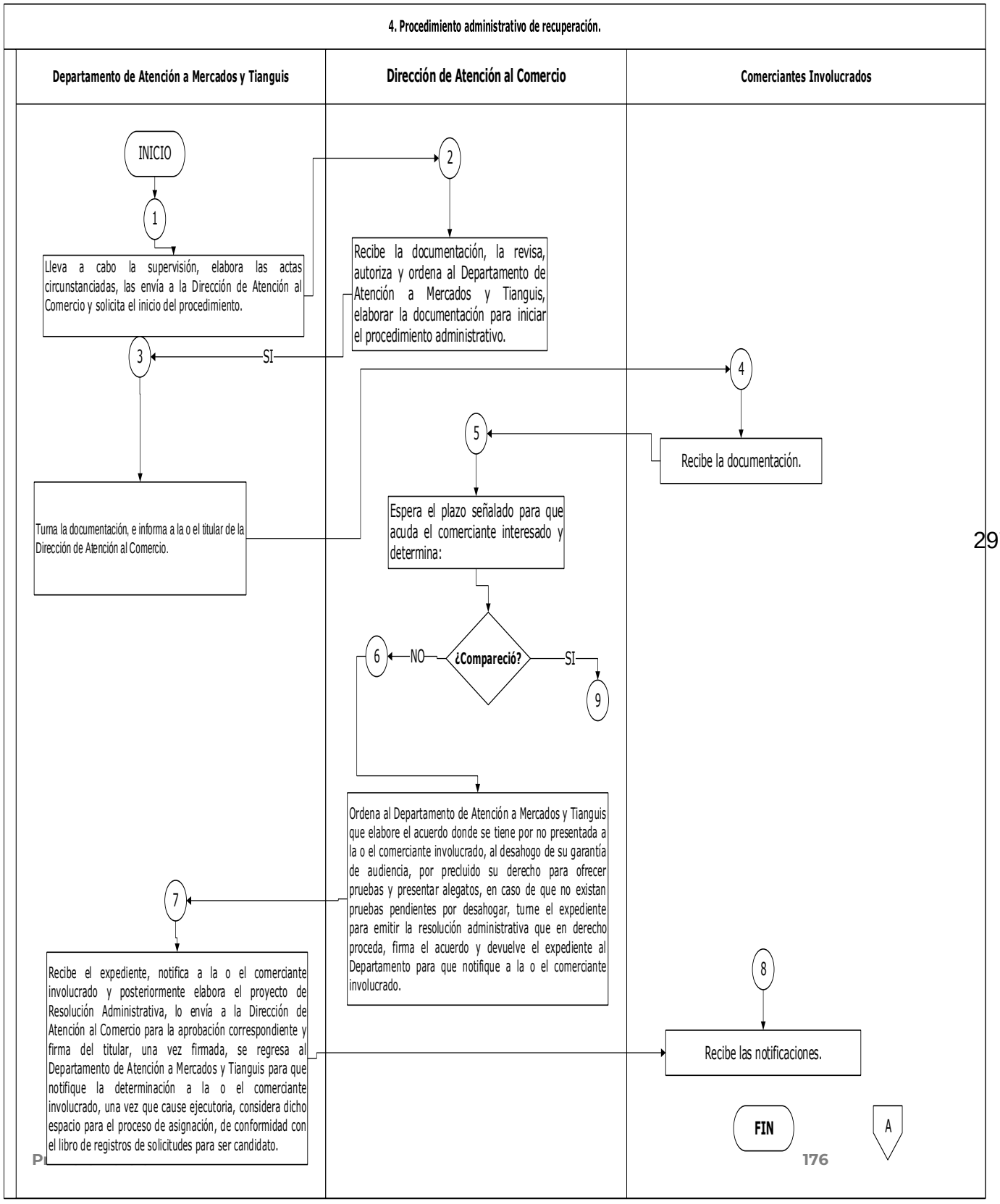
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Lleva a cabo la supervisión, elabora las actas circunstanciadas, las envía a la Dirección de Atención al Comercio y solicita el inicio del procedimiento.
2	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe la documentación, la revisa, autoriza y ordena al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, elaborar la documentación para iniciar el procedimiento administrativo.
3	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**Sí:** Turna la documentación, e informa a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
4	**La o el Comerciante Involucrado**	Recibe la documentación.
5	**Dirección de Atención al Comercio**	Espera el plazo señalado para que acuda el comerciante interesado y determina:
		¿Compareció?
6	**Dirección de Atención al Comercio**	NO: Ordena al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis que elabore el acuerdo donde se tiene por no presentada a la o el comerciante involucrado, al desahogo de su garantía de audiencia, por precluido su derecho para ofrecer pruebas y presentar alegatos, en caso de que no existan pruebas pendientes por desahogar, turne el expediente para emitir la resolución administrativa que en derecho proceda, firma el acuerdo y devuelve el expediente al Departamento para que notifique a la o el comerciante involucrado.
7	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente, notifica a la o el comerciante involucrado y posteriormente elabora el proyecto de Resolución Administrativa, lo envía a la Dirección de Atención al Comercio para la aprobación correspondiente y firma del titular, una vez firmada, se regresa al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que notifique la determinación a la o el comerciante involucrado, una vez que cause ejecutoria, considera dicho espacio para el proceso de asignación, de conformidad con el libro de registros de solicitudes para ser candidato.
8	**La o el Comerciante Involucrado**	Recibe las notificaciones.
		FIIN
9	**La o el Comerciante Involucrado**	Sí:

2968

		Acude a la Dirección de Atención al Comercio, para desahogar su garantía de audiencia, ofrecer pruebas y presentar alegatos.
10	**Dirección de Atención al Comercio**	Instruye al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que reciba a la o el comerciante involucrado y desahogue la garantía de audiencia, elabore el acuerdo en el que se admiten o desechan los documentos presentados como pruebas, en caso de que no existan pruebas pendientes por desahogar, turne el expediente para emitir la resolución administrativa que en derecho proceda, una vez concluida la diligencia, recibe el expediente, firma el acta correspondiente y lo devuelve al Departamento.
11	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Elabora el proyecto de Resolución Administrativa, lo envía a la Dirección de Atención al Comercio para la aprobación correspondiente y firma del titular, una vez firmada, se regresa al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que notifique la determinación a la o el comerciante involucrado, una vez que cause ejecutoria, una vez que cause ejecutoria, considera dicho espacio para el proceso de asignación, de conformidad con el libro de registros de solicitudes para ser candidato.
12	**La o el Comerciante Involucrado**	**Recibe las notificaciones.**
FIN		

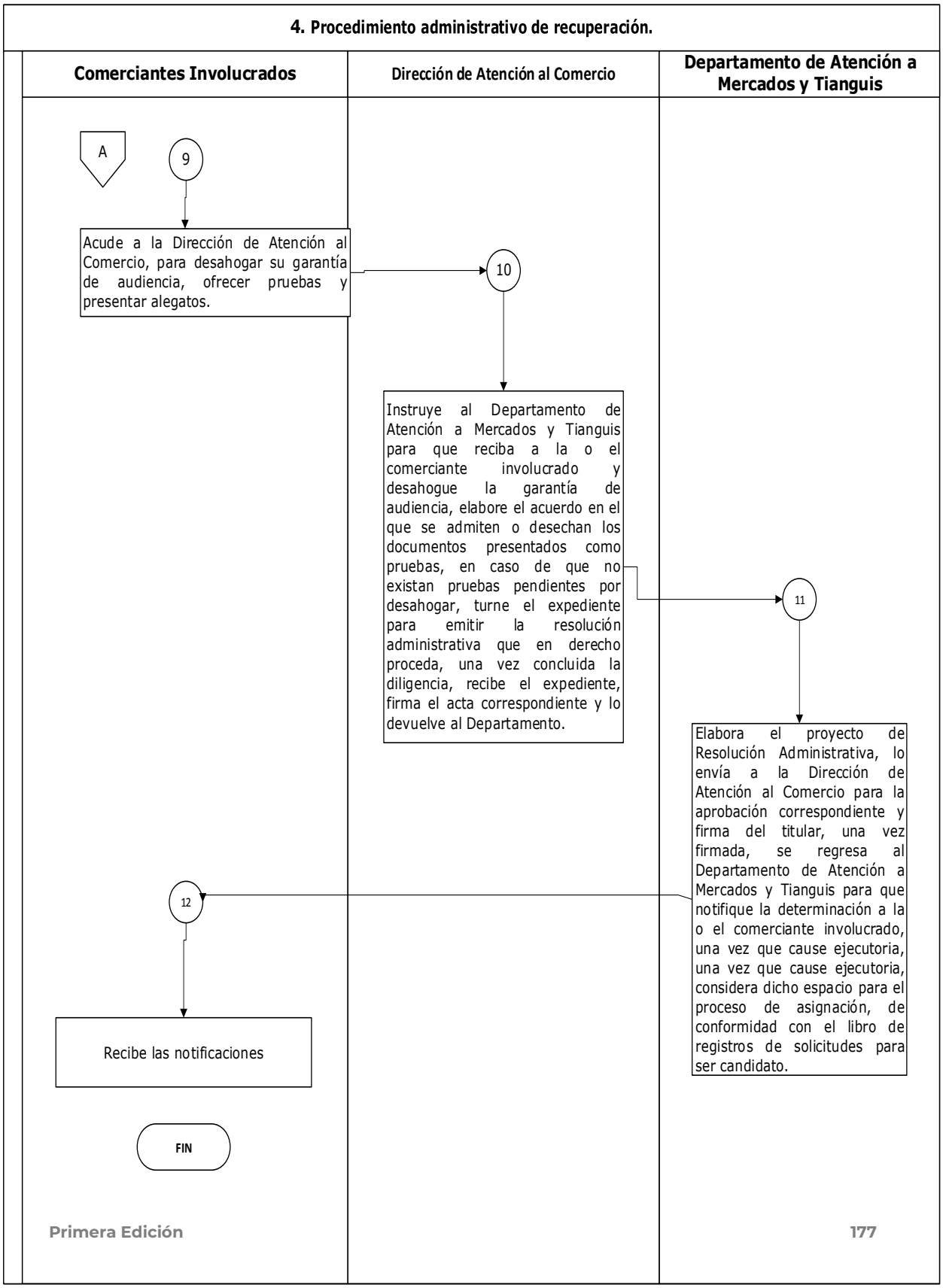
2969

Diagrama:



2970

4. Procedimiento administrativo de recuperación.



Nombre del Procedimiento:	**Regularización comercial por posesión de local**
Objetivo:	Regularizar la situación legal de aquellos locales que se encuentren en posesión de las y los ciudadanos(as) que no son titulares.

POLÍTICAS APLICABLES

- Personal del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, así como el servidor público encargado de la administración de cada mercado y/o plaza que sea administrada y/o propiedad del municipio, podrá informar a la persona interesada los requisitos para efectuar el cambio de titular e iniciar el Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial por Posesión.
- La persona interesada deberá solicitar por escrito a la Dirección de Atención al Comercio, el inicio del Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial por Posesión, para poder materializar el cambio de titular, al cual deberá anexar los requisitos que establece la normatividad municipal.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis revisará los documentos que presente el comerciante interesado, una vez ingresado el escrito y turnado a esa área, enviará el expediente a la Dirección de Atención al Comercio, para la autorización correspondiente.
- Cuando se cumplan con los requisitos, la Dirección de Atención al Comercio emitirá el acuerdo de radicación, donde ordenara llevar a cabo una inspección ocular, la cual será practicada por el personal previamente habilitado.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

2972

1. Regularización comercial por posesión de local

2.

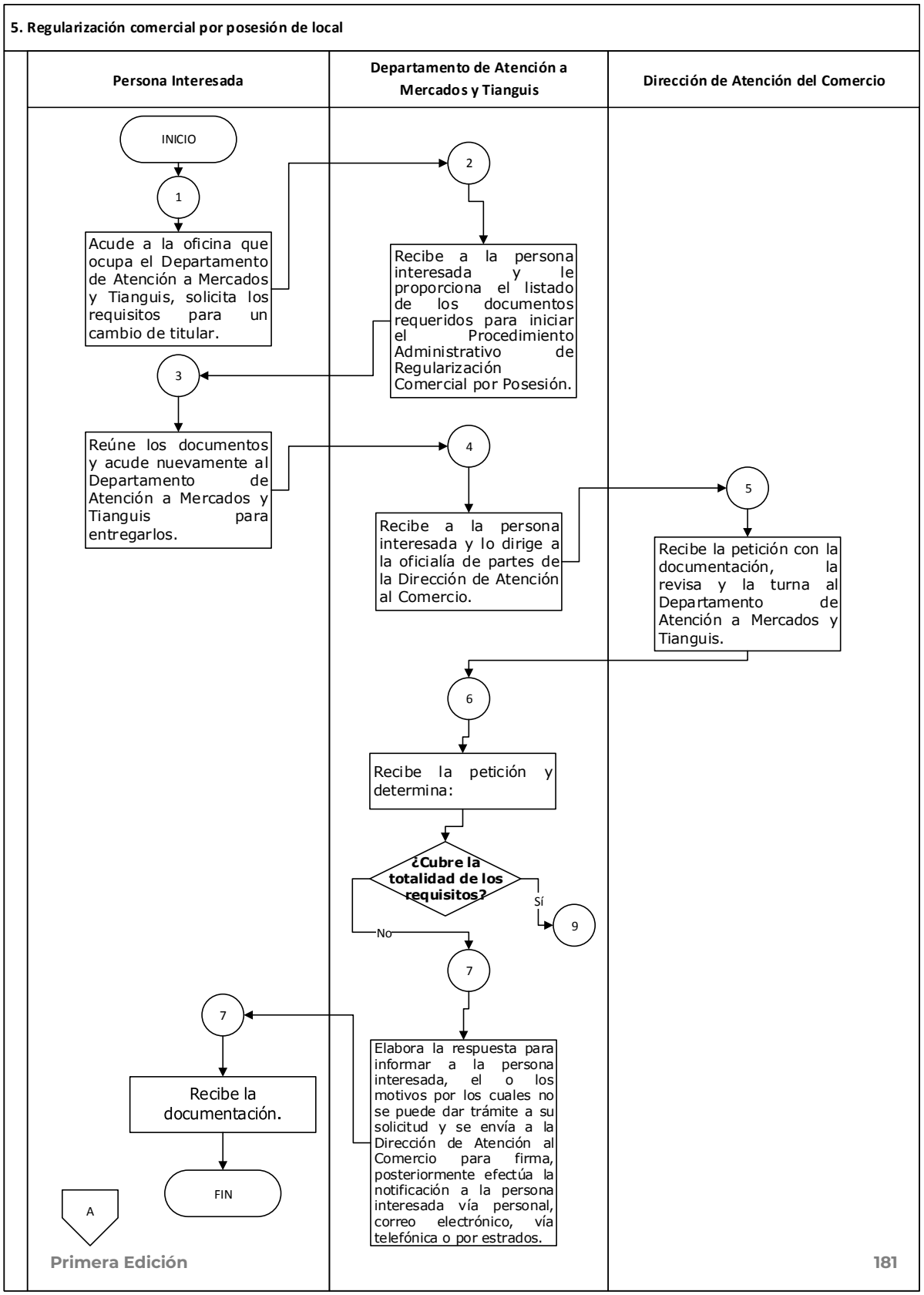
No	Responsable	Actividad
1	**Persona Interesada**	Acude a la oficina que ocupa el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, solicita los requisitos para un cambio de titular.
2	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe a la persona interesada y le proporciona el listado de los documentos requeridos para iniciar el Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial por Posesión.
3	**Persona Interesada**	Reúne los documentos y acude nuevamente al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para entregarlos.
4	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe a la persona interesada y lo dirige a la oficialía de partes de la Dirección de Atención al Comercio.
5	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe la petición con la documentación, la revisa y la turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
6	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe la petición y determina:
¿Cubre la totalidad de los requisitos?		
7	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No:** Elabora la respuesta para informar a la persona interesada, el o los motivos por los cuales no se puede dar trámite a su solicitud y se envía a la Dirección de Atención al Comercio para firma, posteriormente efectúa la notificación a la persona interesada vía personal, correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
8	**Persona Interesada**	Recibe la documentación.
FIN		
9	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**Sí:** Solicita a la Dirección de Atención al Comercio, la autorización para el inicio del procedimiento, elabora el acuerdo de radicación, donde se cita para garantía de audiencia y se ordena llevar a cabo una inspección ocular, para tal efecto se habilita al personal que deberá practicarla. Prepara todos los documentos para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
10	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente formado con la documentación, lo revisa, en su caso firma y lo regresa al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que efectué la notificación correspondiente.
11	**Personas involucradas**	Reciben la documentación.
12	**Dirección de Atención al Comercio**	Espera el plazo señalado para que acudan las partes que intervienen en el procedimiento y determina:

2973

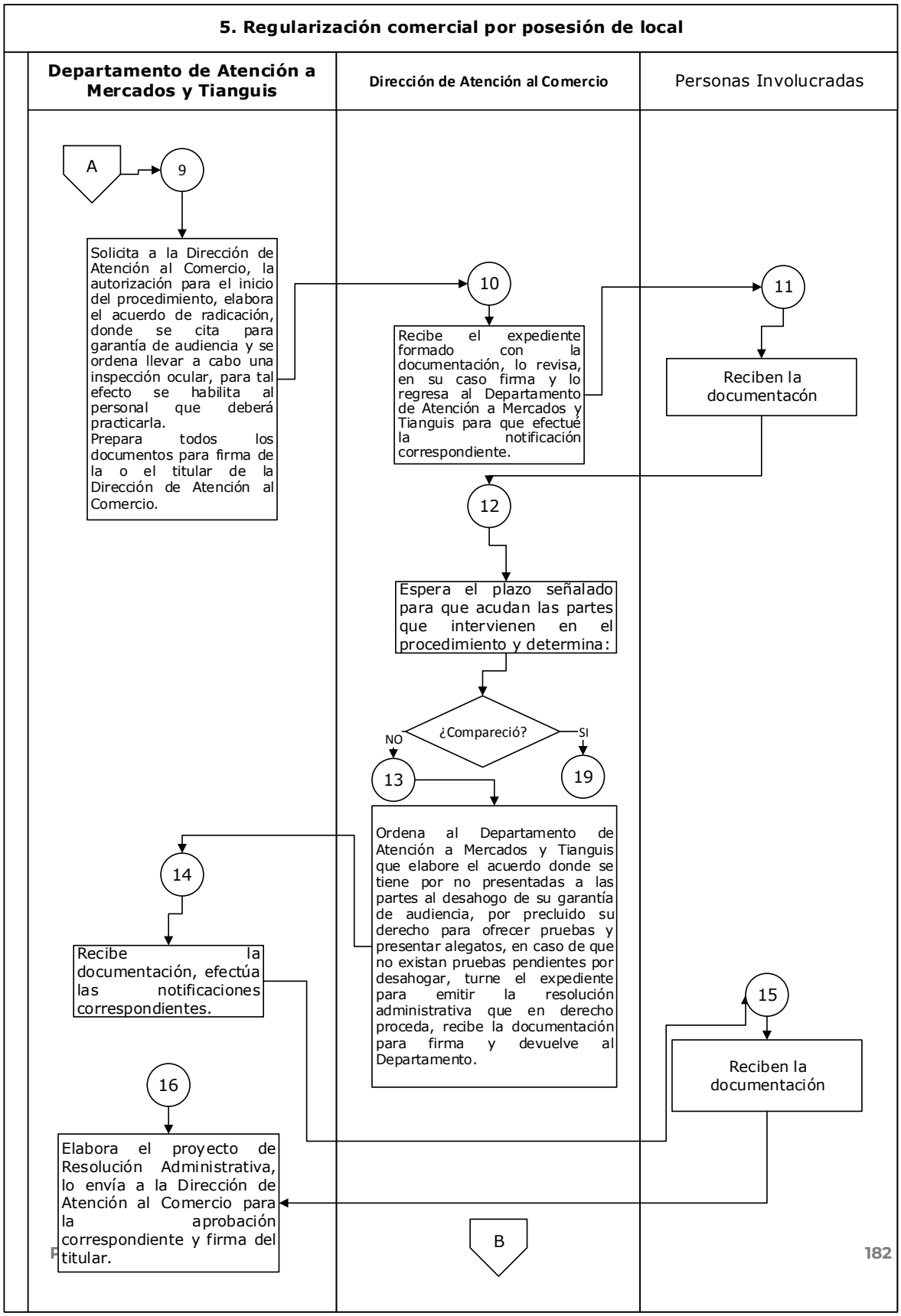
¿Compareció?		
13	**Dirección de Atención al Comercio**	**No:** Ordena al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis que elabore el acuerdo donde se tiene por no presentadas a las partes al desahogo de su garantía de audiencia, por precluido su derecho para ofrecer pruebas y presentar alegatos, en caso de que no existan pruebas pendientes por desahogar, turne el expediente para emitir la resolución administrativa que en derecho proceda, recibe la documentación para firma y devuelve al Departamento.
14	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe la documentación, efectúa las notificaciones correspondientes.
15	**Personas involucradas**	Reciben la documentación.
16	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Elabora el proyecto de Resolución Administrativa, lo envía a la Dirección de Atención al Comercio para la aprobación correspondiente y firma del titular.
17	**Dirección de Atención al Comercio**	Revisa y firma la resolución administrativa, regresa al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que notifique la determinación.
18	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Espera que cause ejecutoria la resolución y elabora el acuerdo correspondiente.
FIN		
19	**Personas involucradas**	**Sí:** Acuden a la Dirección de Atención al Comercio, para desahogar su garantía de audiencia, ofrecer pruebas y presentar alegatos.
20	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe a la o las personas involucradas y ordena al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis que desahogue la garantía de audiencia, emita acuerdo en el que se admitan o desechen los documentos presentados como pruebas, en caso de que no existan pruebas pendientes por desahogar, turne el expediente para emitir la resolución administrativa que en derecho proceda.
21	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Elabora el proyecto de Resolución Administrativa, lo envía a la Dirección de Atención al Comercio para la aprobación correspondiente y firma del titular, notifica a las personas involucradas la determinación y espera a que cause ejecutoria.
22	**Dirección de Atención al Comercio**	Transcurridos los plazos legales, ordena que se dé cumplimiento a la resolución administrativa y se realicen los cambios correspondientes en el Sistema de Comercio (SICOM).
FIN		

2974

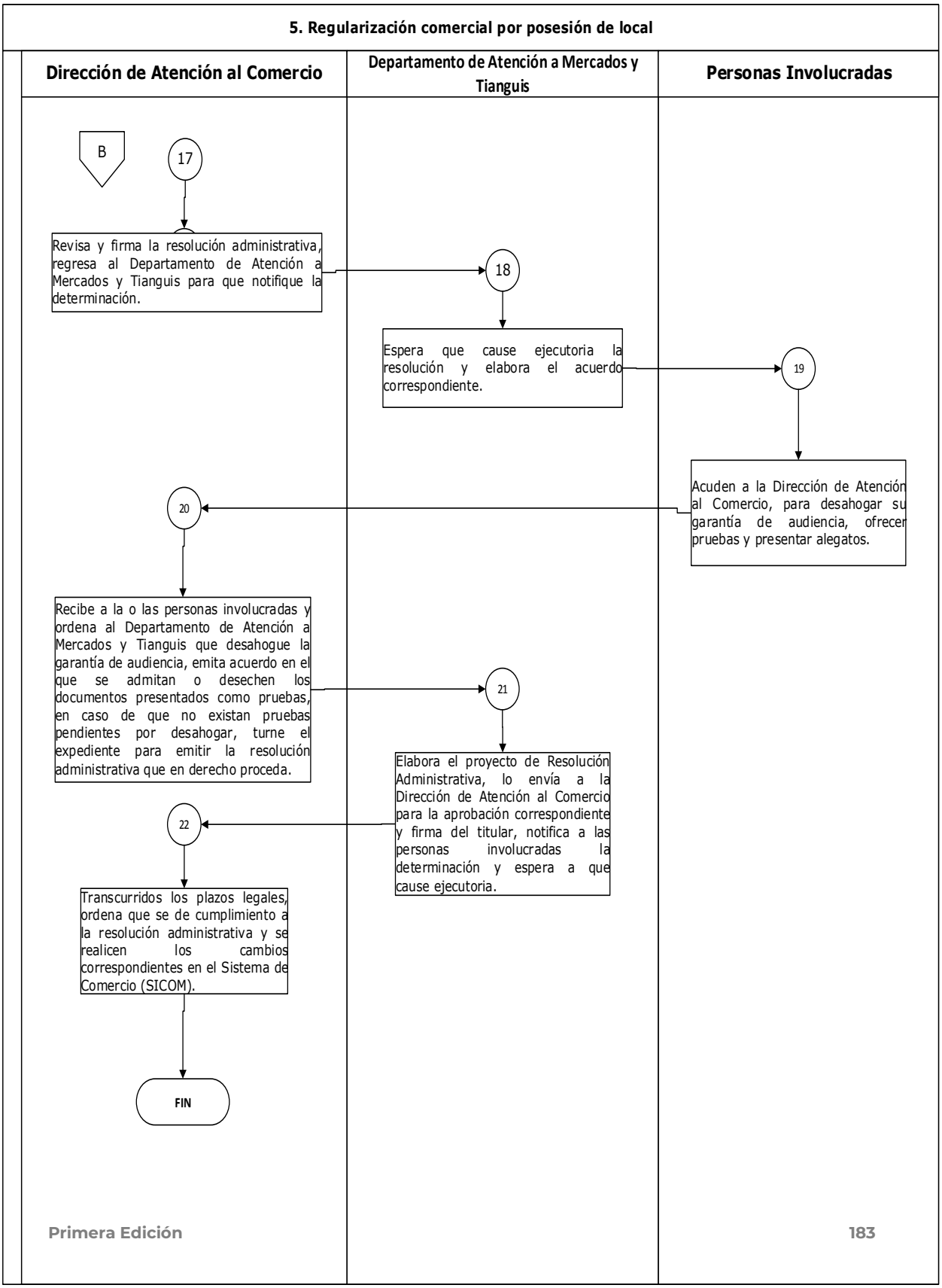
Diagrama:



2975


5. Regularización comercial por posesión de local
Departamento de Atención a Mercados y Tianguis
Dirección de Atención al Comercio
Personas Involucradas
A
9
Solicita a la Dirección de Atención al Comercio, la autorización para el inicio del procedimiento, elabora el acuerdo de radicación, donde se cita para garantía de audiencia y se ordena llevar a cabo una inspección ocular, para tal efecto se habilita al personal que deberá practicarla.
Prepara todos los documentos para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
10
Recibe el expediente formado con la documentación, lo revisa, en su caso firma y lo regresa al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que efectué la notificación correspondiente.
11
Reciben la documentacón
12
Espera el plazo señalado para que acudan las partes que intervienen en el procedimiento y determina:
¿Compareció?
NO
SI
13
19
Ordena al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis que elabore el acuerdo donde se tiene por no presentadas a las partes al desahogo de su garantía de audiencia, por precluido su derecho para ofrecer pruebas y presentar alegatos, en caso de que no existan pruebas pendientes por desahogar, turne el expediente para emitir la resolución administrativa que en derecho proceda, recibe la documentación para firma y devuelve al Departamento.
14
Recibe la documentación, efectúa las notificaciones correspondientes.
15
Reciben la documentación
16
Elabora el proyecto de Resolución Administrativa, lo envía a la Dirección de Atención al Comercio para la aprobación correspondiente y firma del titular.
B

5. Regularización comercial por posesión de local



2977

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de cédula de funcionamiento**
Objetivo:	Otorgar las cédulas de funcionamiento a solicitud de las y los titulares que gozan del uso y aprovechamiento de los locales de los mercados, plazas gastronómicas y comerciales, así como de los registros localizados en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, comercio semifijo, móvil.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, otorgar y/o revalidar las cédulas de funcionamiento a petición del particular, previo pago de los adeudos fiscales que la misma tenga y cumpliendo con la normatividad establecida en la materia.
- La cédula de funcionamiento tendrá una vigencia de un año, deberá ser renovada y/o refrendada anualmente para el uso y aprovechamiento del local comercial y/o para ejercer la actividad comercial en puestos y/o espacios en vía pública.
- Sera motivo de revocación de la cédula de funcionamiento el incurrir en alguna falta administrativa, el incumplimiento de alguno de los requisitos o cometer alguna infracción establecida en la normatividad aplicable.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

2978

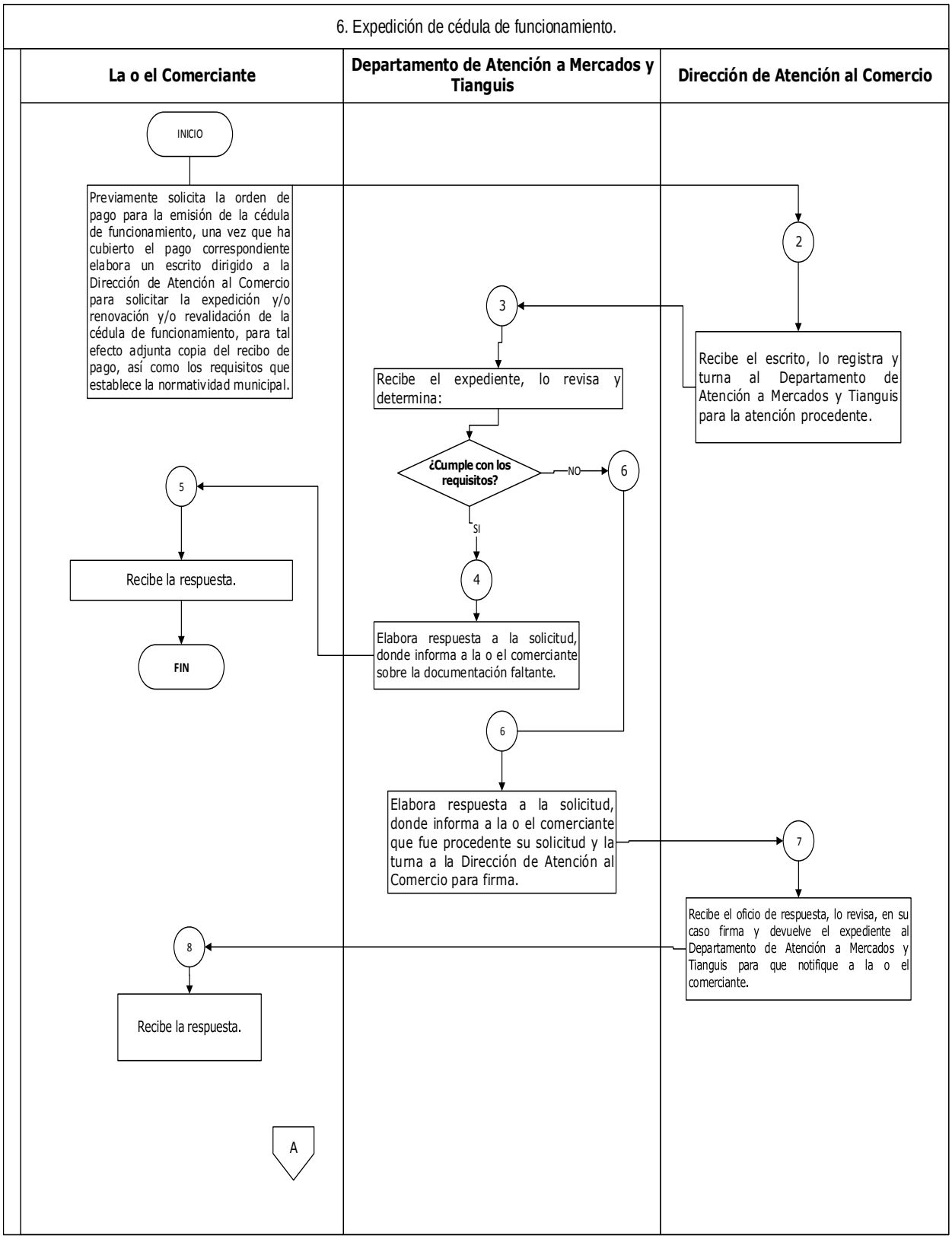
3. Expedición de cédula de funcionamiento.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**La o el Comerciante**	Previamente solicita la orden de pago para la emisión de la cédula de funcionamiento, una vez que ha cubierto el pago correspondiente elabora un escrito dirigido a la Dirección de Atención al Comercio para solicitar la expedición y/o renovación y/o revalidación de la cédula de funcionamiento, para tal efecto adjunta copia del recibo de pago, así como los requisitos que establece la normatividad municipal.
2	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el escrito, lo registra y turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para la atención procedente.
3	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente, lo revisa y determina:
		¿Cumple con los requisitos?
4	**Departamento de Atención a Mercados**	**No:** Elabora respuesta a la solicitud, donde informa a la o el comerciante sobre la documentación faltante.
5	**La o el Comerciante**	**Recibe la respuesta.**
FIN		
6	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**Sí:** Elabora respuesta a la solicitud, donde informa a la o el comerciante que fue procedente su solicitud y la turna a la Dirección de Atención al Comercio para firma.
7	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el oficio de respuesta, lo revisa, en su caso firma y devuelve el expediente al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que notifique a la o el comerciante.
8	**La o el Comerciante**	Recibe la respuesta.
9	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe a la o el Comerciante para tomar la fotografía, elabora la cédula de funcionamiento personalizada y la turna a la Dirección de Atención al Comercio para firma.
10	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe la cédula de funcionamiento, la firma y regresa al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para su notificación.
11	**La o el Comerciante**	Recibe la cédula de funcionamiento.
FIN		

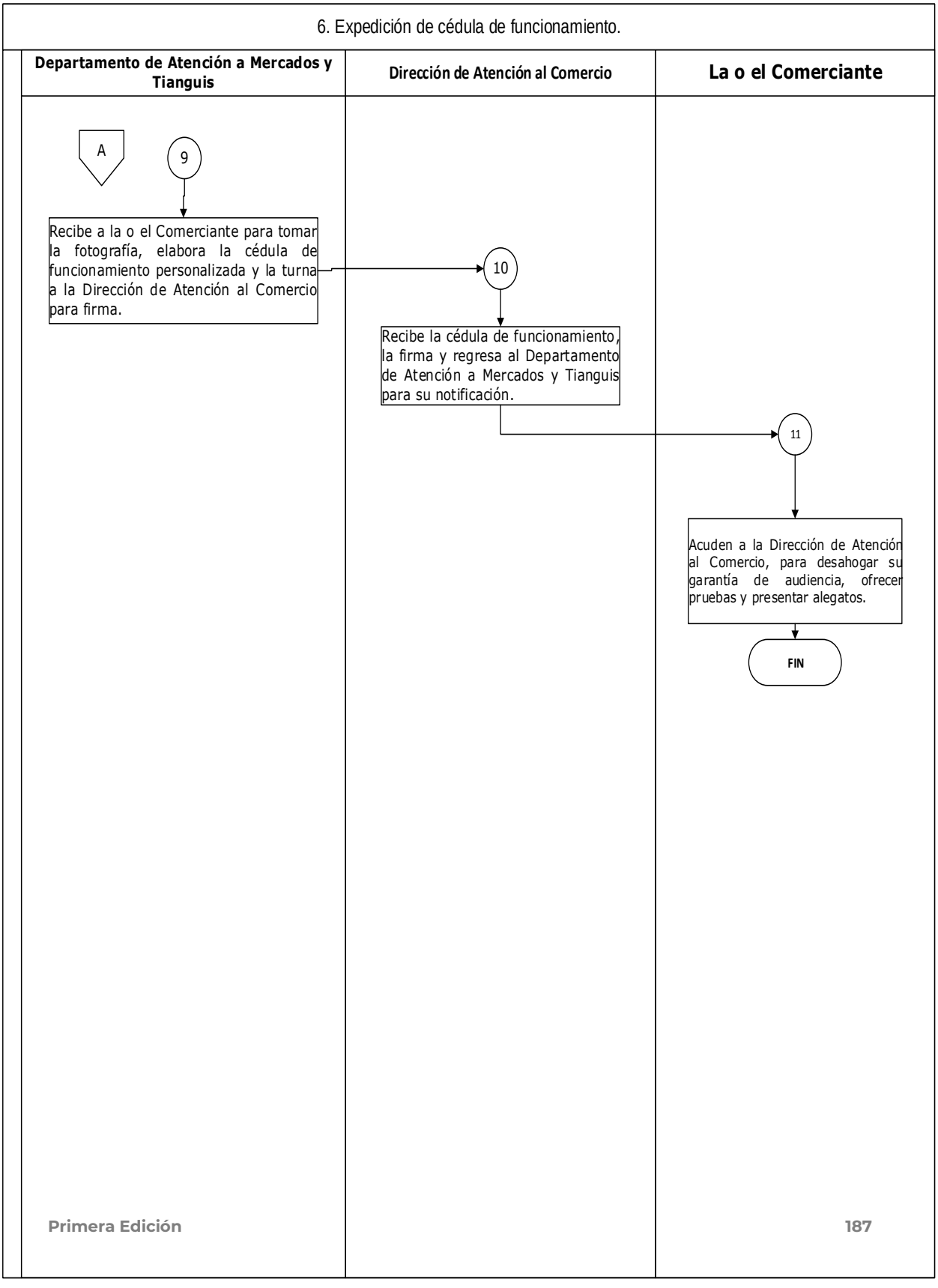
2979

Diagrama:



2980

6. Expedición de cédula de funcionamiento.



2981

Nombre del Procedimiento:	**Cesión de Derechos**
Objetivo:	Registrar la cesión de derechos celebrada entre particulares respecto a la titularidad por el uso y disfrute de los locales al interior de los Mercados Públicos Municipales, plazas gastronómicas y comerciales, cuando un comerciante titular del derecho por voluntad propia ya no quiera continuar gozando o detentando el derecho de usar y disfrutar un local.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, en coordinación con los servidores públicos encargados de la oficina de la administración de cada mercado, plazas comerciales y gastronómicas que administre o sean propiedad del municipio de Toluca, informarán a la persona interesada los requisitos para el cambio de titular por Cesión de Derechos.
- La persona interesada deberá solicitar por escrito a la Dirección de Atención al Comercio, el cambio de titular por Cesión de Derechos.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis elaborará y revisará los documentos que presente la o el solicitante, posteriormente remitirá el expediente a la Dirección de Atención al Comercio, para la autorización correspondiente.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

2982

7. Cesión de Derechos

Descriptivo

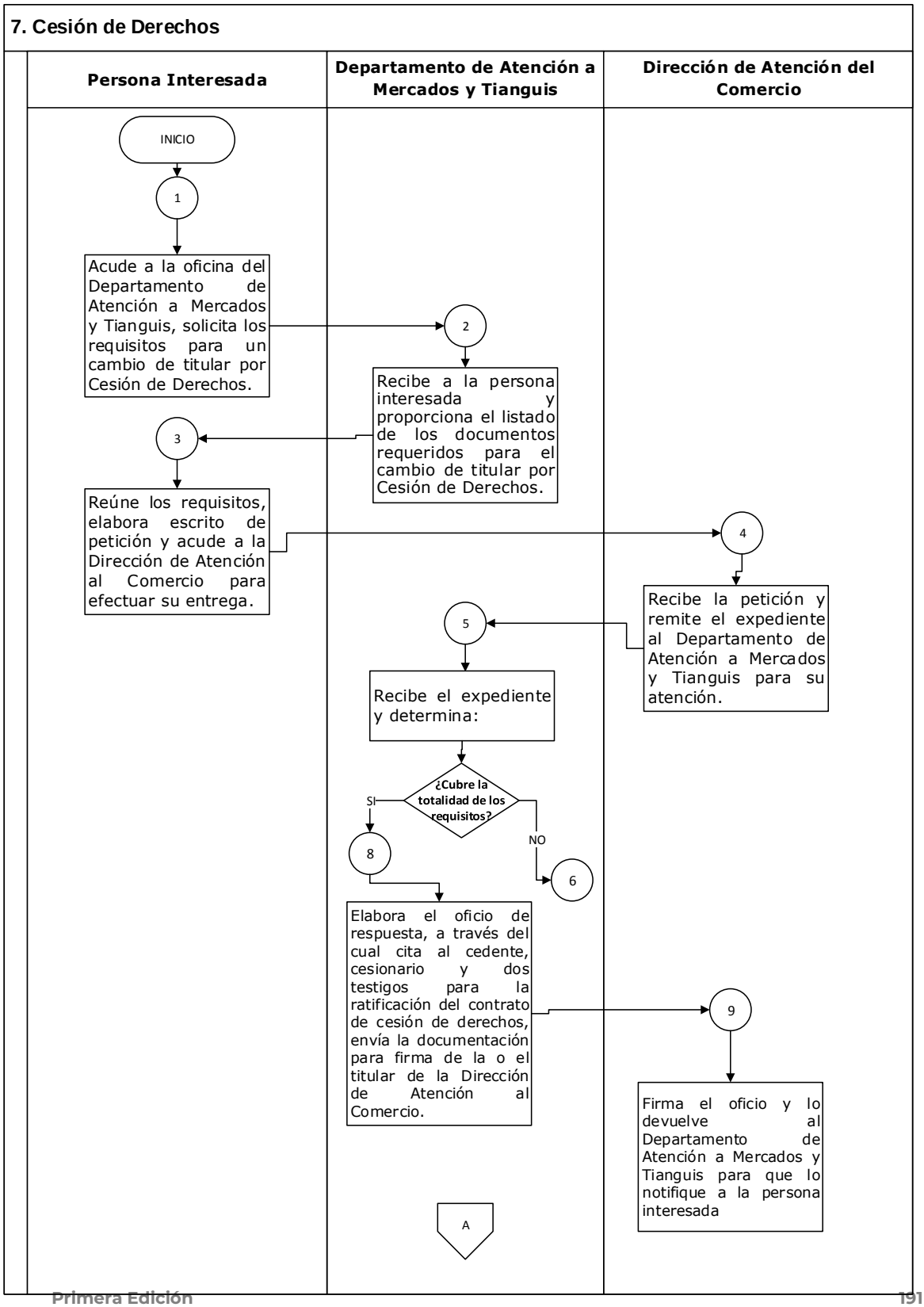
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona Interesada**	Acude a la oficina del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, solicita los requisitos para un cambio de titular por Cesión de Derechos.
2	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe a la persona interesada y proporciona el listado de los documentos requeridos para el cambio de titular por Cesión de Derechos.
3	**Persona Interesada**	Reúne los requisitos, elabora escrito de petición y acude a la Dirección de Atención al Comercio para efectuar su entrega.
4	**Departamento de Atención a Mercados**	Recibe la petición y remite el expediente al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para su atención.
5	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente y determina:
¿Cubre la totalidad de los requisitos?		
6	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No:** Elabora la respuesta para informar a la persona interesada, el o los motivos por los cuales no se le puede dar trámite a su solicitud y la turna a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular y posterior notificación vía personal, correo electrónico, vía telefónica o estrados.
7	**Persona Interesada**	Recibe la respuesta.
FIN		
8	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Sí: Elabora el oficio de respuesta, a través del cual cita al cedente, cesionario y dos testigos para la ratificación del contrato de cesión de derechos, envía la documentación para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
9	**Dirección de Atención al Comercio**	Firma el oficio y lo devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que lo notifique a la persona interesada.
10	**Persona Interesada**	Acude con las personas citadas a la Dirección de Atención al Comercio para realizar la ratificación del contrato de cesión de derechos.

2983

11	**Dirección de Atención al Comercio**	Ordena al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis que lleve a cabo la comparecencia de ratificación.
12	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Lleva a cabo la comparecencia de ratificación y solicita mediante oficio a la Dirección de Atención al Comercio que realice el cambio correspondiente en el Sistema de Comercio (SICOM), adjuntando copia de la documentación que lo sustenta. Elabora la respuesta informando a la persona interesada que fue procedente el cambio de titular por Cesión de Derechos y que se ha efectuado el cambio, la envía para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
13	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el oficio, revisa la documentación, autoriza el cambio e informa al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, de igual manera, firma revisa el oficio de respuesta, firma y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que notifique a la persona interesada.
14	**Persona Interesada**	**Recibe oficio de respuesta.**
FIN		

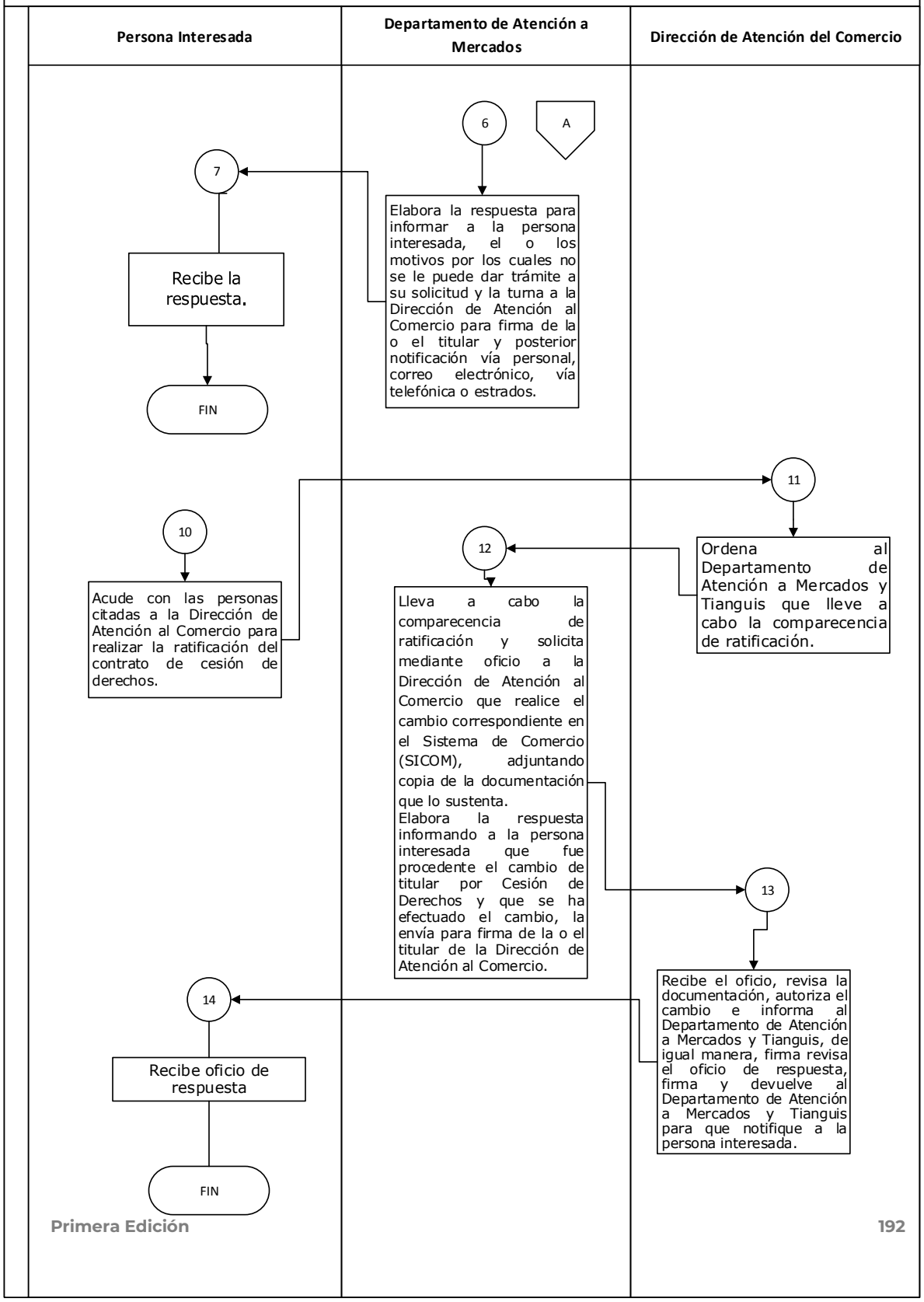
2984

Diagrama:



2985

7. Cesión de Derechos



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de Constancia de No Posesión**
Objetivo:	Entregar un documento al peticionario en el que conste que no se encuentra registrado como titular de algún local comercial en el interior de los Mercados Públicos Municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El personal del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis es el responsable de consultar y revisar en el Sistema de Comercio (SICOM), que el peticionario no se encuentre registrado como titular de un local en los mercados públicos municipales; así como de elaborar el oficio correspondiente.
- La Dirección de Atención al Comercio firmará el oficio.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

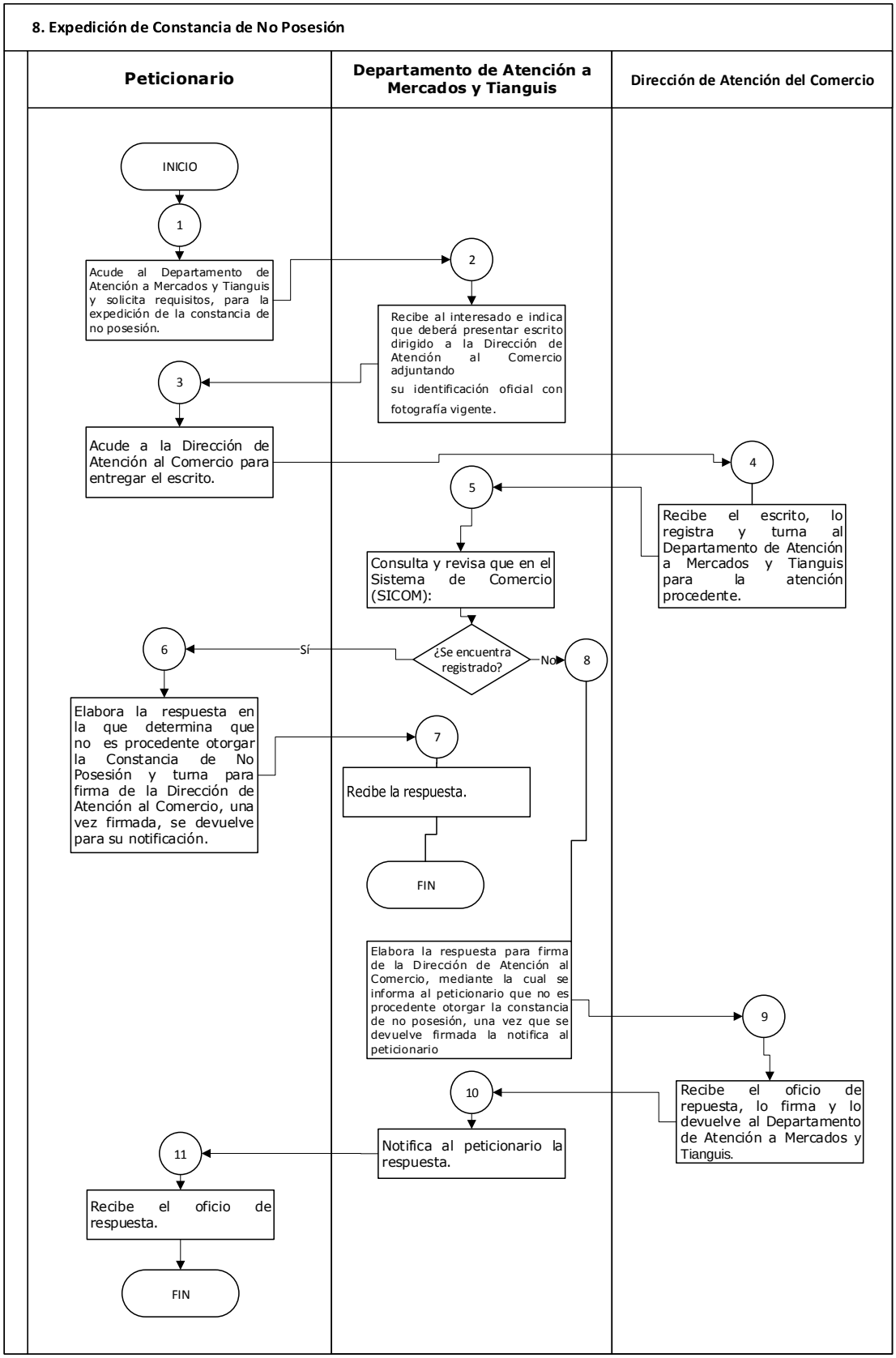
2987

8. Expedición de Constancia de No Posesión

No.	Responsable	Actividad
1	**Peticionario**	Acude al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis y solicita requisitos, para la expedición de la constancia de no posesión.
2	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe al interesado e indica que deberá presentar escrito dirigido a la Dirección de Atención al Comercio adjuntando su identificación oficial con fotografía vigente.
3	**Peticionario**	Acude a la Dirección de Atención al Comercio para entregar el escrito.
4	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el escrito, lo registra y turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para la atención procedente.
5	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Consulta y revisa que en el Sistema de Comercio (SICOM):
		¿Se encuentra registrado?
6	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**SI** Elabora la respuesta en la que determina que no es procedente otorgar la Constancia de No Posesión y turna para firma de la Dirección de Atención al Comercio, una vez firmada, se devuelve para su notificación.
7	**Peticionario**	Recibe la respuesta.
		FIN
8	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No** Elabora la respuesta para firma de la Dirección de Atención al Comercio, mediante la cual se informa al peticionario que no es procedente otorgar la constancia de no posesión, una vez que se devuelve firmada la notifica al peticionario.
9	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el oficio de repuesta, lo firma y lo devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
10	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Notifica al peticionario la respuesta.
11	**Peticionario**	Recibe el oficio de respuesta.
		FIN

2988

Diagrama:



2989

Nombre del Procedimiento:	**Renovación de permisos en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil).**
Objetivo:	Otorgar la cédula de funcionamiento y órdenes de pago, para la regularización de la actividad comercial en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil), de conformidad con los requisitos y la normatividad establecida.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, emitir la orden de pago, otorgar y/o revalidar la cédula de funcionamiento a petición del particular, previo pago de los adeudos fiscales que la misma tenga y cumpliendo con la normatividad establecida en la materia.
- La cédula de funcionamiento será autorizada por la Dirección de Atención del Comercio y el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, expedirá la orden de pago y/o renovación conforme al Padrón de Comerciantes registrados en el Sistema de Comercio (SICOM).
- La actualización e integración del Padrón de las y los comerciantes inscritos en el Sistema de Comercio (SICOM), la realizará la Dirección de Atención del Comercio, previa solicitud del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

2990

9.- Renovación de permisos en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil).

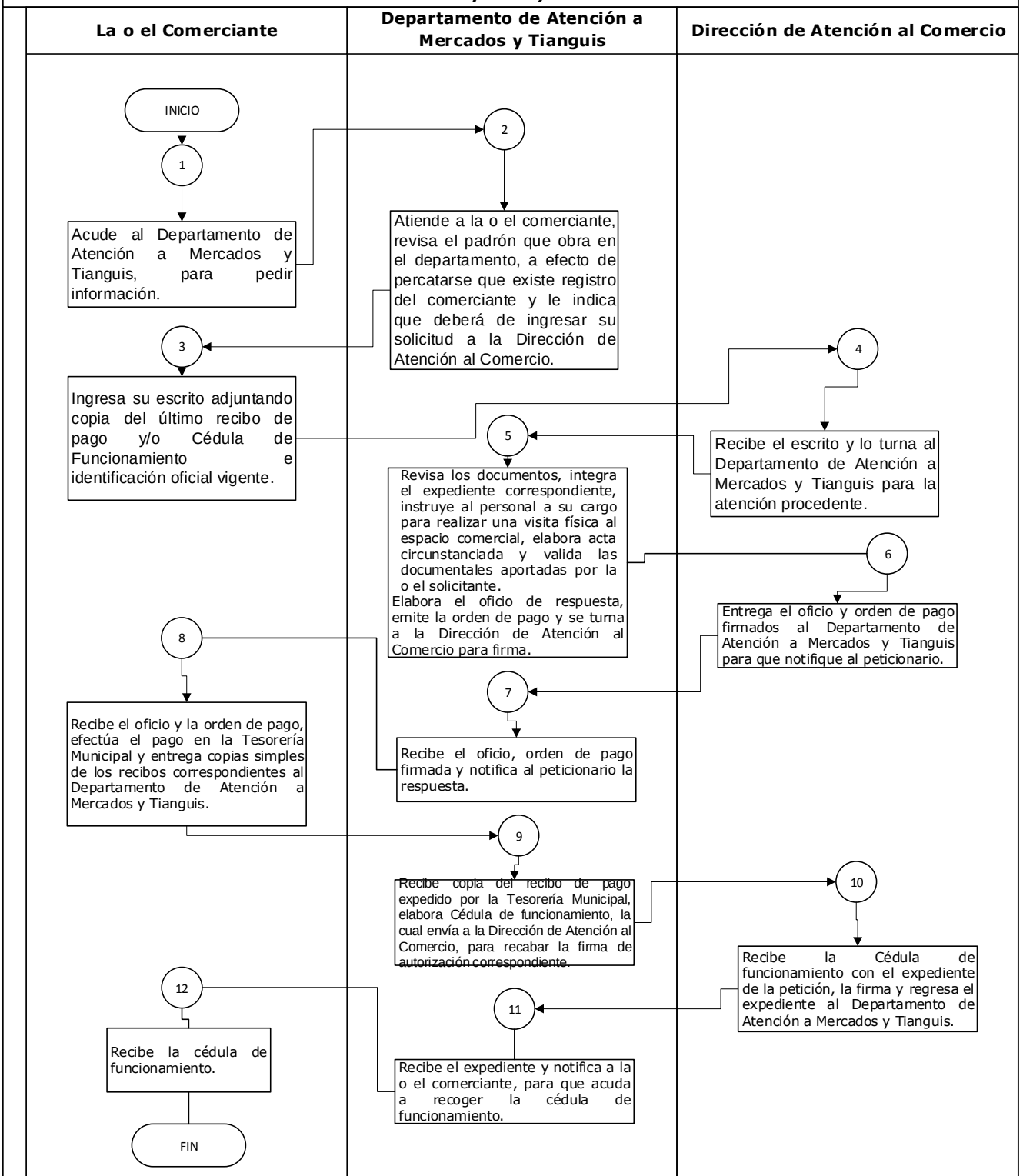
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**La o el Comerciante**	Acude al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, para pedir información.
2	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.**	Atiende a la o el comerciante, revisa el padrón que obra en el departamento, a efecto de percatarse que existe registro del comerciante y le indica que deberá de ingresar su solicitud a la Dirección de Atención al Comercio.
3	**La o el Comerciante**	Ingresa su escrito adjuntando copia del último recibo de pago y/o Cédula de Funcionamiento e identificación oficial vigente.
4	**Dirección de Atención al Comercio.**	Recibe el escrito y lo turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para la atención procedente.
5	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.**	Revisa los documentos, integra el expediente correspondiente, instruye al personal a su cargo para realizar una visita física al espacio comercial, elabora acta circunstanciada y valida las documentales aportadas por la o el solicitante. Elabora el oficio de respuesta, emite la orden de pago y se turna a la Dirección de Atención al Comercio para firma.
6	**Dirección de Atención al Comercio.**	Entrega el oficio y orden de pago firmados al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que notifique al peticionario.
7	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.**	Recibe el oficio, orden de pago firmada y notifica al peticionario la respuesta.
8	**La o el Comerciante**	Recibe el oficio y la orden de pago, efectúa el pago en la Tesorería Municipal y entrega copias simples de los recibos correspondientes al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
9	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.**	Recibe copia del recibo de pago expedido por la Tesorería Municipal, elabora Cédula de funcionamiento, la cual envía a la Dirección de Atención al Comercio, para recabar la firma de autorización correspondiente.
10	**Dirección de Atención al Comercio.**	Recibe la Cédula de funcionamiento con el expediente de la petición, la firma y regresa el expediente al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
11	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.**	Recibe el expediente y notifica a la o el comerciante, para que acuda a recoger la cédula de funcionamiento.
12	**La o el Comerciante**	Recibe la cédula de funcionamiento.
FIN		

2991

Diagrama:

9. Renovación de permisos en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil).



Nombre del Procedimiento:	**Permisos en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil).**
Objetivo:	Mantener un sistema de registro, control y supervisión a las y los comerciantes (tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan, fijos, semifijos y móviles), mediante el otorgamiento de permiso y/o cédula de funcionamiento, para el ejercicio del comercio en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los comerciantes deberán contar con el registro correspondiente para el ejercicio del comercio fijo, semifijo y móvil en la vía pública y lugares de uso común (tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública), dentro del Municipio de Toluca.
- Para el caso de nuevos comercios en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública, el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis solicitará la documentación conforme al giro comercial que se ejerza, la cual validará la o el Director de Atención al Comercio, conjuntamente con la o el Jefe del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
- Para efectuar el alta en el padrón, el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis solicitará a las personas interesadas los requisitos establecidos en la normatividad jurídica aplicable.
- Una vez cubiertos los requisitos, se emitirá la orden de pago, se cubrirá el monto correspondiente en la Tesorería Municipal y se expedirá el permiso y/o cédula de funcionamiento en quince días
- Hábiles.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis podrá realizar los cambios de giro, horario y días de funcionamiento, siempre y cuando cumplan con la autorización de la Dirección de Atención al Comercio, en observancia a la normatividad jurídica aplicable.

2993

10. Permisos en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil).

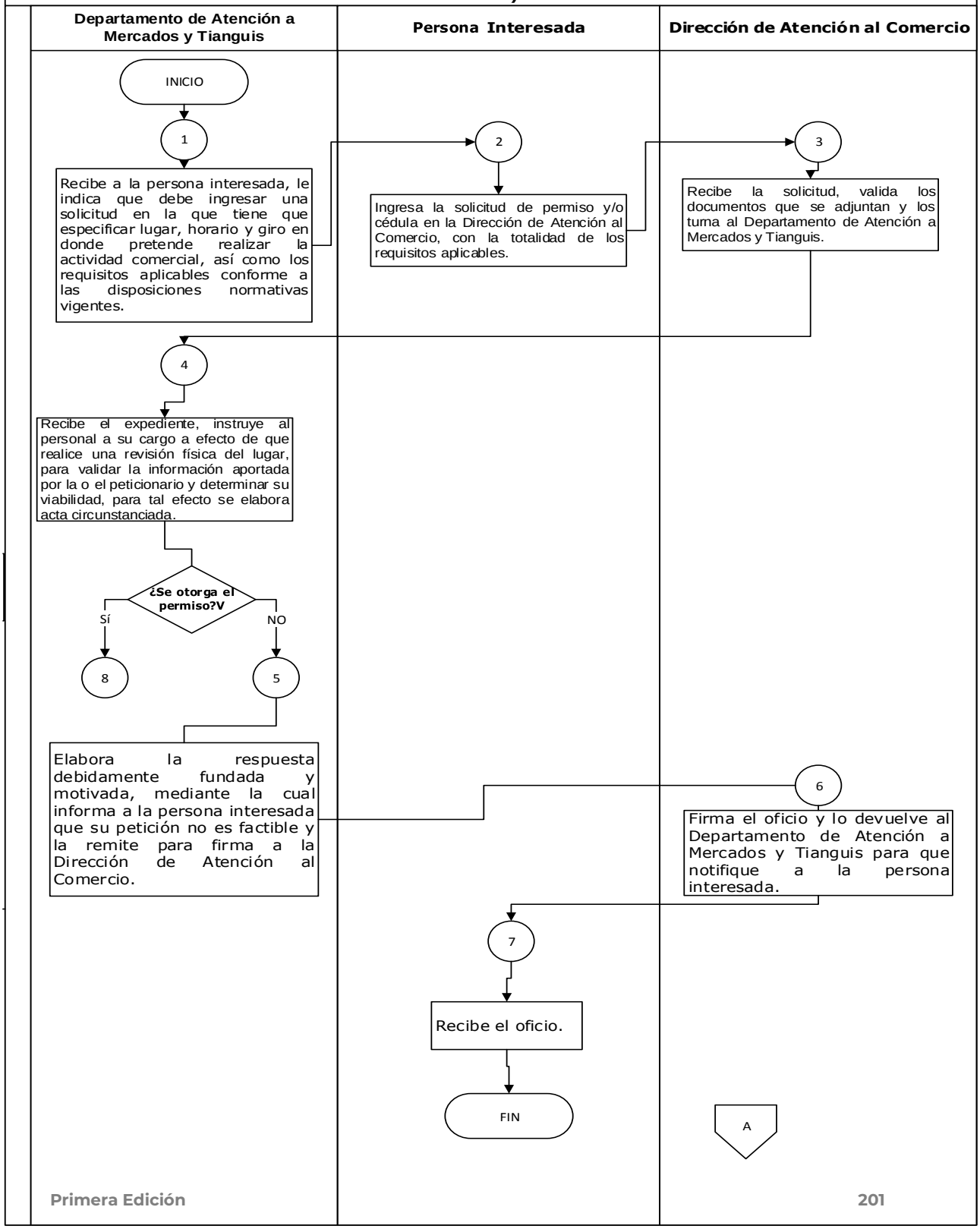
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe a la persona interesada, le indica que debe ingresar una solicitud en la que tiene que especificar lugar, horario y giro en donde pretende realizar la actividad comercial, así como los requisitos aplicables conforme a las disposiciones normativas vigentes.
2	**Persona Interesada**	Ingresa la solicitud de permiso y/o cédula en la Dirección de Atención al Comercio, con la totalidad de los requisitos aplicables.
3	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe la solicitud, valida los documentos que se adjuntan y los turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
4	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente, instruye al personal a su cargo a efecto de que realice una revisión física del lugar, para validar la información aportada por la o el peticionario y determinar su viabilidad, para tal efecto se elabora acta circunstanciada.
		¿Se otorga el permiso?
5	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No:** Elabora la respuesta debidamente fundada y motivada, mediante la cual informa a la persona interesada que su petición no es factible y la remite para firma a la Dirección de Atención al Comercio.
6	**Dirección de Atención al Comercio**	Firma el oficio y lo devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que notifique a la persona interesada.
7	**Persona Interesada**	Recibe el oficio.
FIN		
8	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**Sí:** Integra el expediente, elabora la respuesta donde valida los requisitos presentados, remite la documentación a la Dirección de Atención al Comercio para aprobación, firma y alta en el Sistema de Comercio (SICOM).
9	**Dirección de Atención al Comercio**	Revisa, firma la respuesta e instruye al personal habilitado para que efectué el alta en el en el Sistema de Comercio (SICOM), una vez efectuada, devuelve el expediente al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que elabore la orden de pago.
10	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente, emite la orden de pago y la remite a la Dirección de Atención al Comercio para firma.
11	**Dirección de Atención al Comercio**	Firma la orden de pago y la regresa al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para su notificación.
12	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe la documentación y la notifica a la persona interesada.
13	**Persona Interesada**	Recibe la respuesta, acude a realizar el pago a la Tesorería Municipal y entrega copia del mismo al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
FIN		

2994

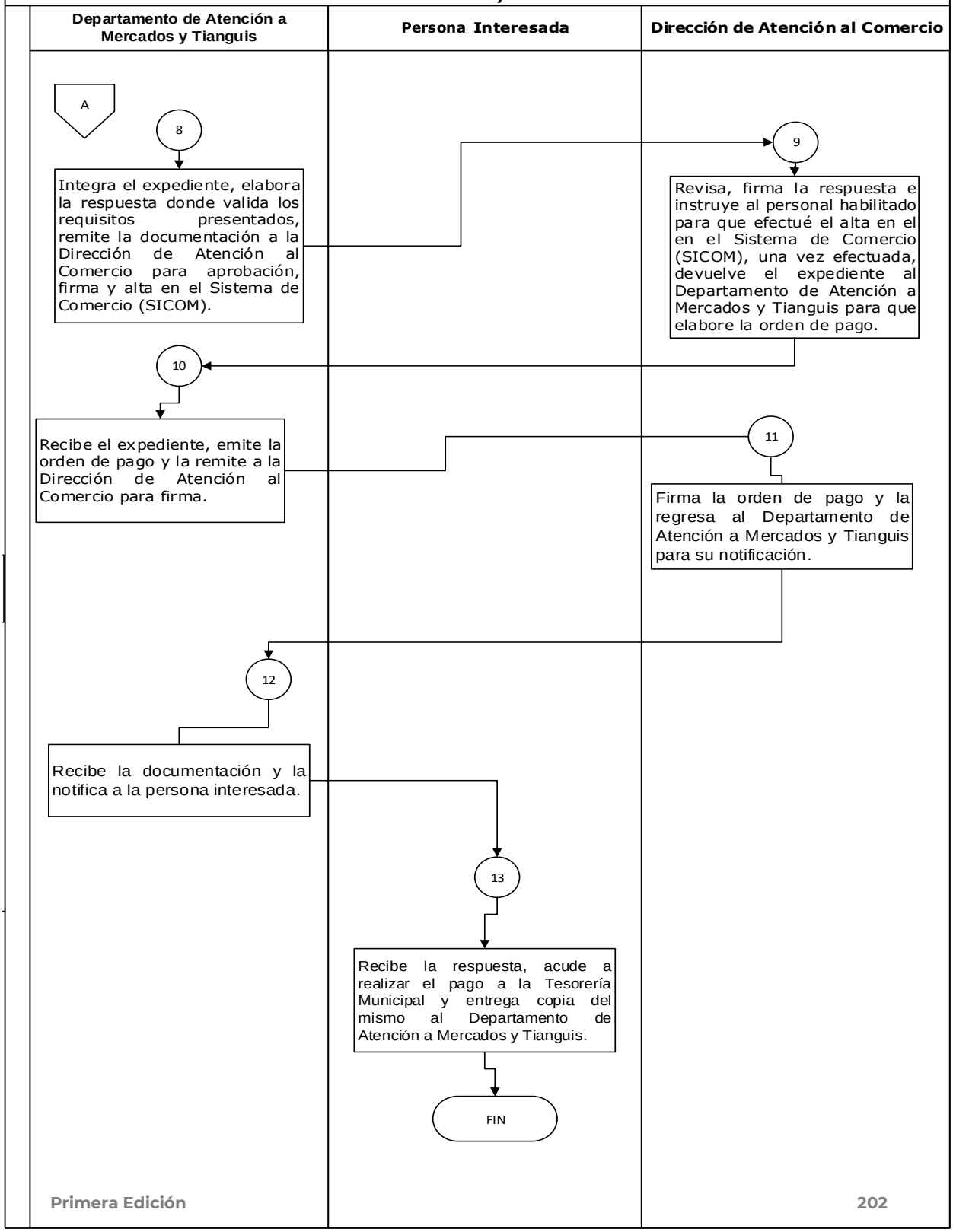
Diagrama:

10. Permisos en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil).



2995

10. Permisos en tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil).



2996

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial.**
Objetivo:	Regularizar la situación legal de aquellos espacios y/o puestos en tianguis delegacionales y tianguis Aviación Autopan, que se encuentren en posesión de las y los comerciantes que no sean titulares.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis informará a la persona interesada los requisitos para el cambio de titular de conformidad con el Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial.
- La persona interesada deberá solicitar por escrito a la Dirección de Atención al Comercio, el inicio del Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis revisará los requisitos que presente la persona interesada, posteriormente remitirá el expediente a la Dirección de Atención al Comercio, para la autorización correspondiente.
- La Dirección de Atención al Comercio será el área encargada de la substanciación del procedimiento y emitirá la resolución administrativa que ponga fin al fondo del asunto.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

2997

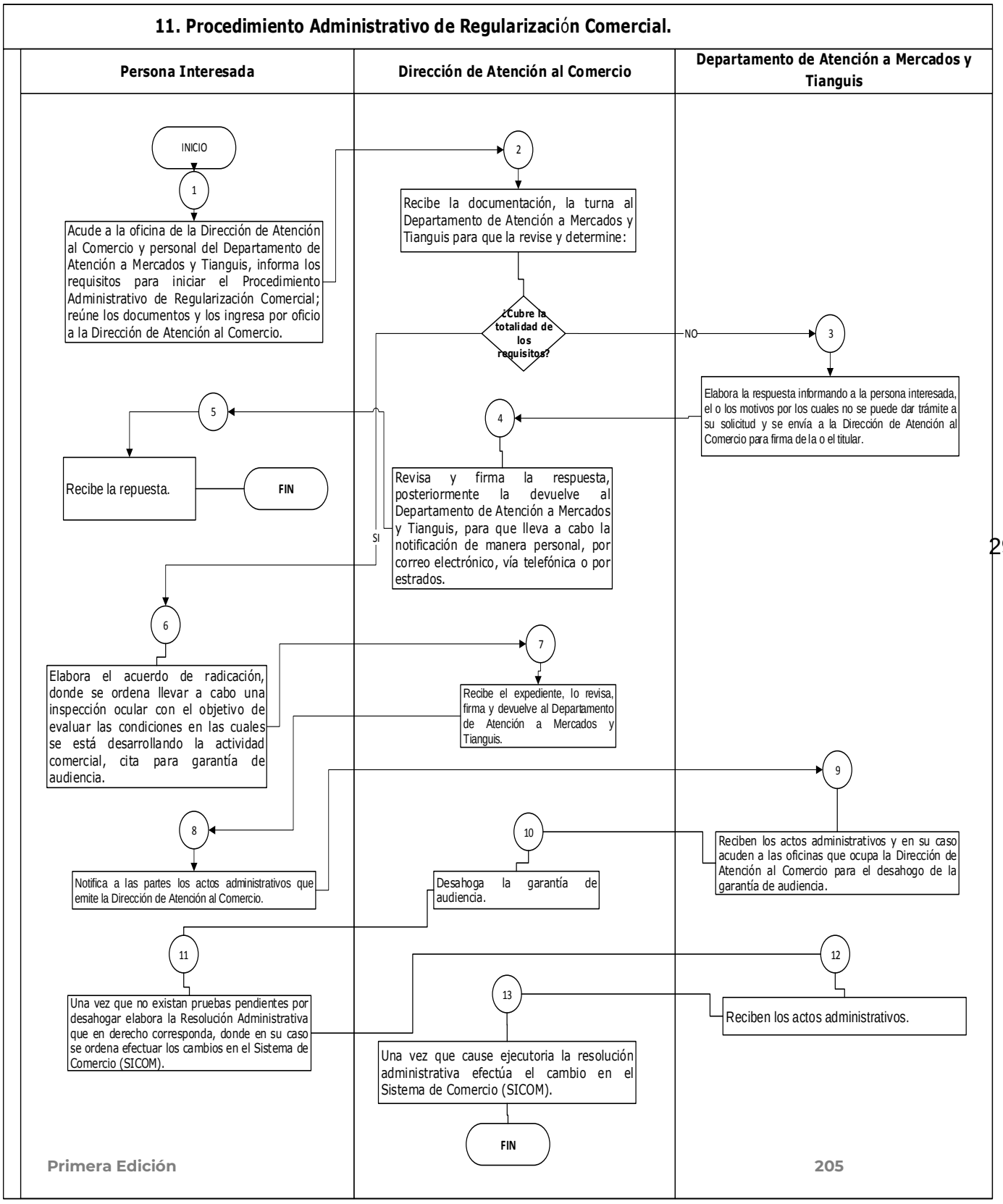
11 Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Persona Interesada**	Acude a la oficina de la Dirección de Atención al Comercio y personal del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, informa los requisitos para iniciar el Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial; reúne los documentos y los ingresa por oficio a la Dirección de Atención al Comercio.
2	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe la documentación, la turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que la revise y determine:
¿Cubre la totalidad de los requisitos?		
3	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No:** Elabora la respuesta informando a la persona interesada, el o los motivos por los cuales no se puede dar trámite a su solicitud y se envía a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular.
4	**Dirección de Atención al Comercio**	Revisa y firma la respuesta, posteriormente la devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, para que lleva a cabo la notificación de manera personal, por correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
5	**Persona Interesada**	Recibe la repuesta.
FIN		
6	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**Sí:** Elabora el acuerdo de radicación, donde se ordena llevar a cabo una inspección ocular con el objetivo de evaluar las condiciones en las cuales se está desarrollando la actividad comercial, cita para garantía de audiencia.
7	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el expediente, lo revisa, firma y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
8	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Notifica a las partes los actos administrativos que emite la Dirección de Atención al Comercio.
9	**Titular de los derechos y persona Interesada**	Reciben los actos administrativos y en su caso acuden a las oficinas que ocupa la Dirección de Atención al Comercio para el desahogo de la garantía de audiencia.
10	**Dirección de Atención al Comercio**	Desahoga la garantía de audiencia.
11	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Una vez que no existan pruebas pendientes por desahogar elabora la Resolución Administrativa que en derecho corresponda, donde en su caso se ordena efectuar los cambios en el Sistema de Comercio (SICOM).
12	**Titular de los derechos y persona Interesada**	Reciben los actos administrativos.
13	**Dirección de Atención al Comercio**	Una vez que cause ejecutoria la resolución administrativa efectúa el cambio en el Sistema de Comercio (SICOM).
FIN		

2998

Diagrama:


11. Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial.
Persona Interesada
Dirección de Atención al Comercio
Departamento de Atención a Mercados y Tianguis
INICIO
1
Acude a la oficina de la Dirección de Atención al Comercio y personal del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, informa los requisitos para iniciar el Procedimiento Administrativo de Regularización Comercial; reúne los documentos y los ingresa por oficio a la Dirección de Atención al Comercio.
2
Recibe la documentación, la turna al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que la revise y determine:
¿Cubre la totalidad de los requisitos?
NO
3
Elabora la respuesta informando a la persona interesada, el o los motivos por los cuales no se puede dar trámite a su solicitud y se envía a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular.
4
Revisa y firma la respuesta, posteriormente la devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, para que lleva a cabo la notificación de manera personal, por correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
5
Recibe la repuesta.
FIN
SI
6
Elabora el acuerdo de radicación, donde se ordena llevar a cabo una inspección ocular con el objetivo de evaluar las condiciones en las cuales se está desarrollando la actividad comercial, cita para garantía de audiencia.
7
Recibe el expediente, lo revisa, firma y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
8
Notifica a las partes los actos administrativos que emite la Dirección de Atención al Comercio.
9
Reciben los actos administrativos y en su caso acuden a las oficinas que ocupa la Dirección de Atención al Comercio para el desahogo de la garantía de audiencia.
10
Desahoga la garantía de audiencia.
11
Una vez que no existan pruebas pendientes por desahogar elabora la Resolución Administrativa que en derecho corresponda, donde en su caso se ordena efectuar los cambios en el Sistema de Comercio (SICOM).
12
Reciben los actos administrativos.
13
Una vez que cause ejecutoria la resolución administrativa efectúa el cambio en el Sistema de Comercio (SICOM).
FIN

Nombre del Procedimiento	**Aplicación de medios de apremio.**
Objetivo	Implementar las medidas de apremio en coordinación con el personal administrativo y operativo de la Dirección de Atención al Comercio, cuando se efectué la omisión de alguna de las obligaciones por parte de las o los comerciantes en mercados, tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil); o bien, cuando se cometa alguna conducta de aquellas que se encuentran prohibidas por la normatividad municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio y/o el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, para hacer cumplir sus determinaciones, la normatividad municipal o para imponer el orden podrán hacer uso de las medidas de apremio que establece el Bando Municipal de Toluca y/o los medios de apremio que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- En caso de iniciarse procedimiento administrativo, la Dirección de Atención al Comercio será el área encargada de la substanciación y emitirá la resolución que ponga fin al mismo.
- La reincidencia será causa de revocación definitiva de las cédulas de funcionamiento.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable

3000

12 Aplicación de medios de apremio.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Supervisa el funcionamiento de los mercados municipales, tianguis delegacionales, tianguis Aviación Autopan y vía pública (fijo, semifijo y móvil). Tiene conocimiento de que algún comerciante incumplió alguna determinación emitida por esta Unidad Administrativa, por la Dirección de Atención al Comercio, con alguna de las obligaciones contenidas en la normatividad municipal, o cometió alguna conducta que se encuentra prohibida en el Código Reglamentario Municipal. Amonesta a los comerciantes involucrados.
2	**Comerciante(s)**	Recibe(n) el apercibimiento y determina(n):
		Cumplir con la normatividad
3	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**Si:** Realiza las anotaciones respectivas en el expediente correspondiente.
		FIN
4	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No:** Pondrá imponer a los comerciantes involucrados la medida disciplinaria correspondiente. Realiza las anotaciones respectivas en el expediente correspondiente.
5	**Comerciante(s)**	Cumple(n) con la normatividad.
		FIN
6	**Comerciante(s)**	Reincide.
7	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Envía oficio a la Dirección de Atención al Comercio, con el expediente formado con motivo de las acciones u omisiones del o los comerciantes, con la finalidad de que inicie un periodo de información previa, o en su caso, el procedimiento administrativo para la revocación de la cédula de funcionamiento.
8	**Dirección de Atención al Comercio**	Recibe el oficio y determina:
		Inicia procedimiento administrativo
9	**Dirección de Atención al Comercio**	**No.** Informa mediante oficio al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
		FIN
10	**Dirección de Atención al Comercio**	**Si.** Determina procedente la solicitud del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, y remite el expediente para que elabore las documentales correspondientes.
11	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Recibe el expediente, elabora el acuerdo de la apertura del periodo de información previa, cita a los comerciantes involucrados, remite las documentales para firma de la Dirección de Atención al Comercio.
12	**Comerciante(s) reincidente**	Recibe(n) la documentación.

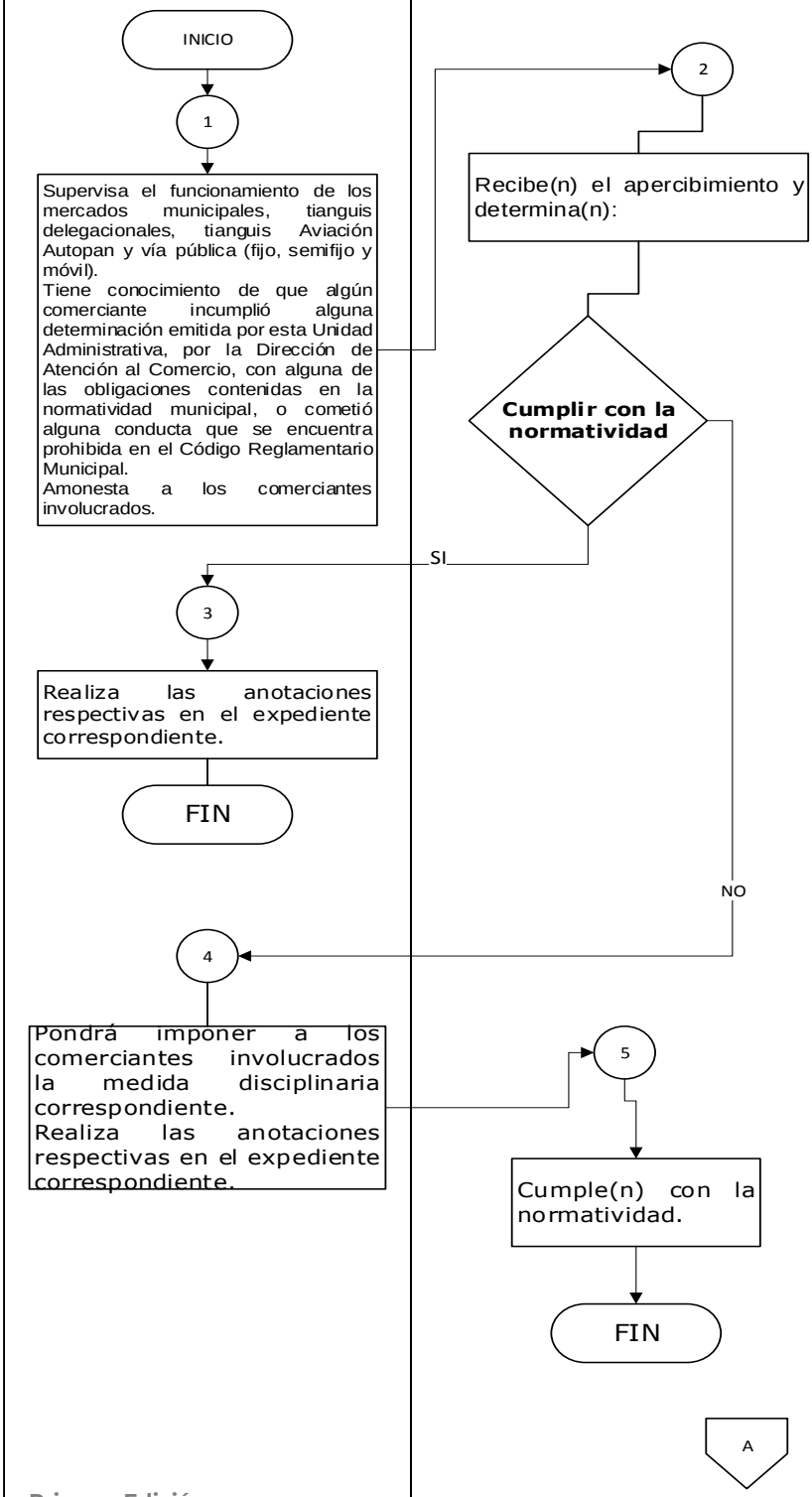
3001

13	**Dirección de Atención al Comercio**	Espera el día y hora señalados para que los comerciantes involucrados efectúen las manifestaciones correspondientes.
Se presentan los comerciantes involucrados		
14	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No.** Emite el pronunciamiento respectivo, donde se tiene(n) por no presentado(s), turna a emitir la resolución administrativa y entrega a la Dirección de Atención al Comercio para firma. Una vez que lo devuelve la Dirección de Atención al Comercio, notifica al o los comerciantes involucrados.
15	**Dirección de Atención al Comercio**	**Si.** Desahoga una comparecencia voluntaria, en su caso admite las pruebas presentadas y turna a emitir la resolución administrativa.
16	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Elabora el proyecto de resolución administrativa para firma de la Dirección de Atención al Comercio y determina:
Inicia procedimiento administrativo de revocación de cedulas de funcionamiento		
17	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No.** Notifica a los comerciantes involucrados la resolución administrativa.
FIN		
18	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**Si.** Notifica a los comerciantes involucrados. Prepara la documentación para firma de la Dirección de Atención al Comercio (acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de revocación de cedulas de funcionamiento, citatorio para garantía de audiencia, en su caso, ordena la suspensión de la actividad comercial).
19	**Dirección de Atención al Comercio**	Firma las documentales y devuelve al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que notifique al o los comerciantes involucrados.
20	**Comerciante(s) reincidente**	Recibe(n) las documentales y determina(n):
Se presentan los comerciantes involucrados		
21	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	**No.** Emite el pronunciamiento respectivo, donde se tiene(n) por no presentado(s), turna a emitir la resolución administrativa y entrega a la Dirección de Atención al Comercio para firma. Una vez que lo devuelve la Dirección de Atención al Comercio, notifica al o los comerciantes involucrados.
22	**Dirección de Atención al Comercio**	**Si.** Desahoga la garantía de audiencia, en su caso admite las pruebas presentadas y turna a emitir la resolución administrativa.
23	**Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**	Elabora el proyecto de resolución administrativa para firma de la Dirección de Atención al Comercio.
FIN		

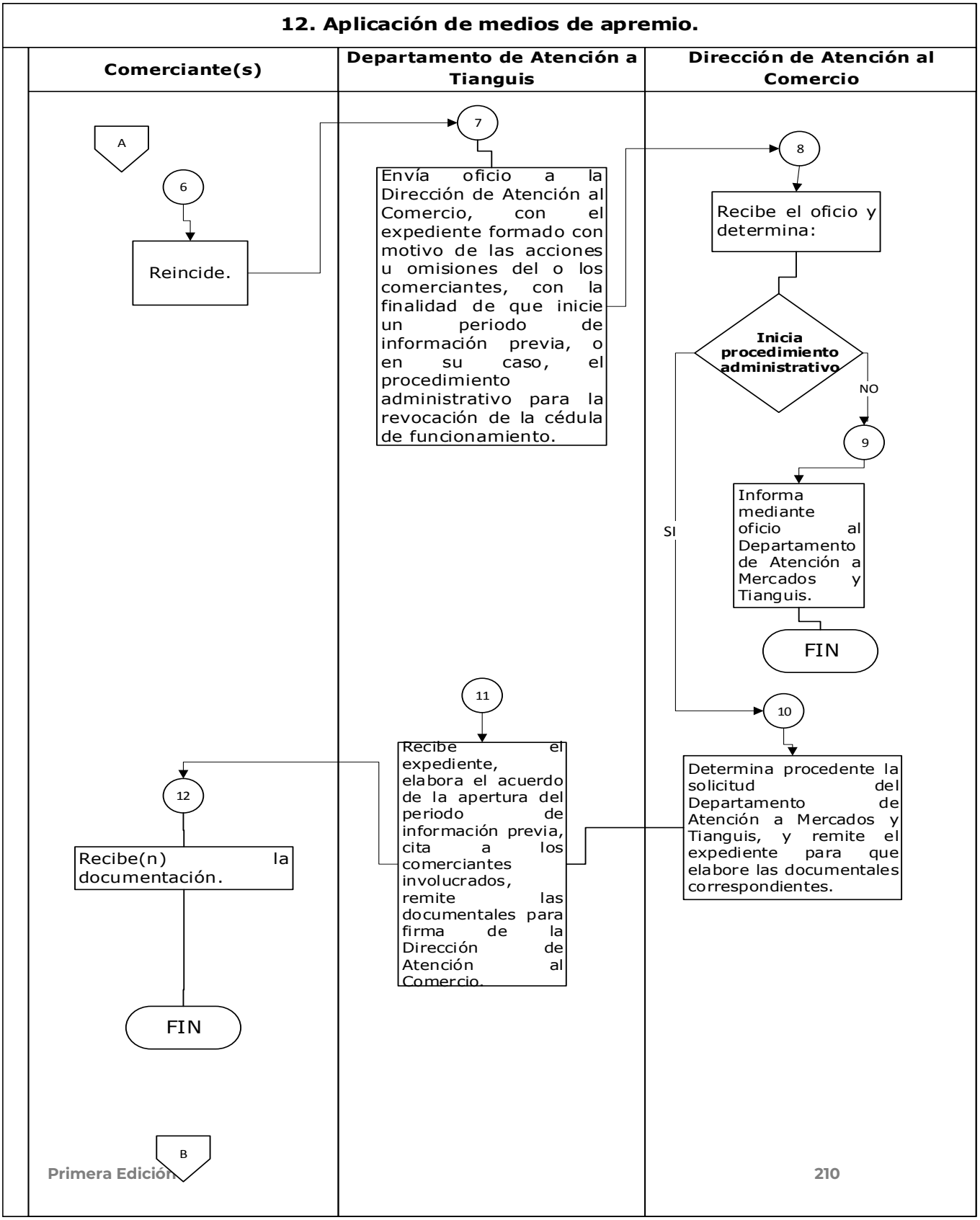
3002

Diagrama:

12. Aplicación de medios de apremio.

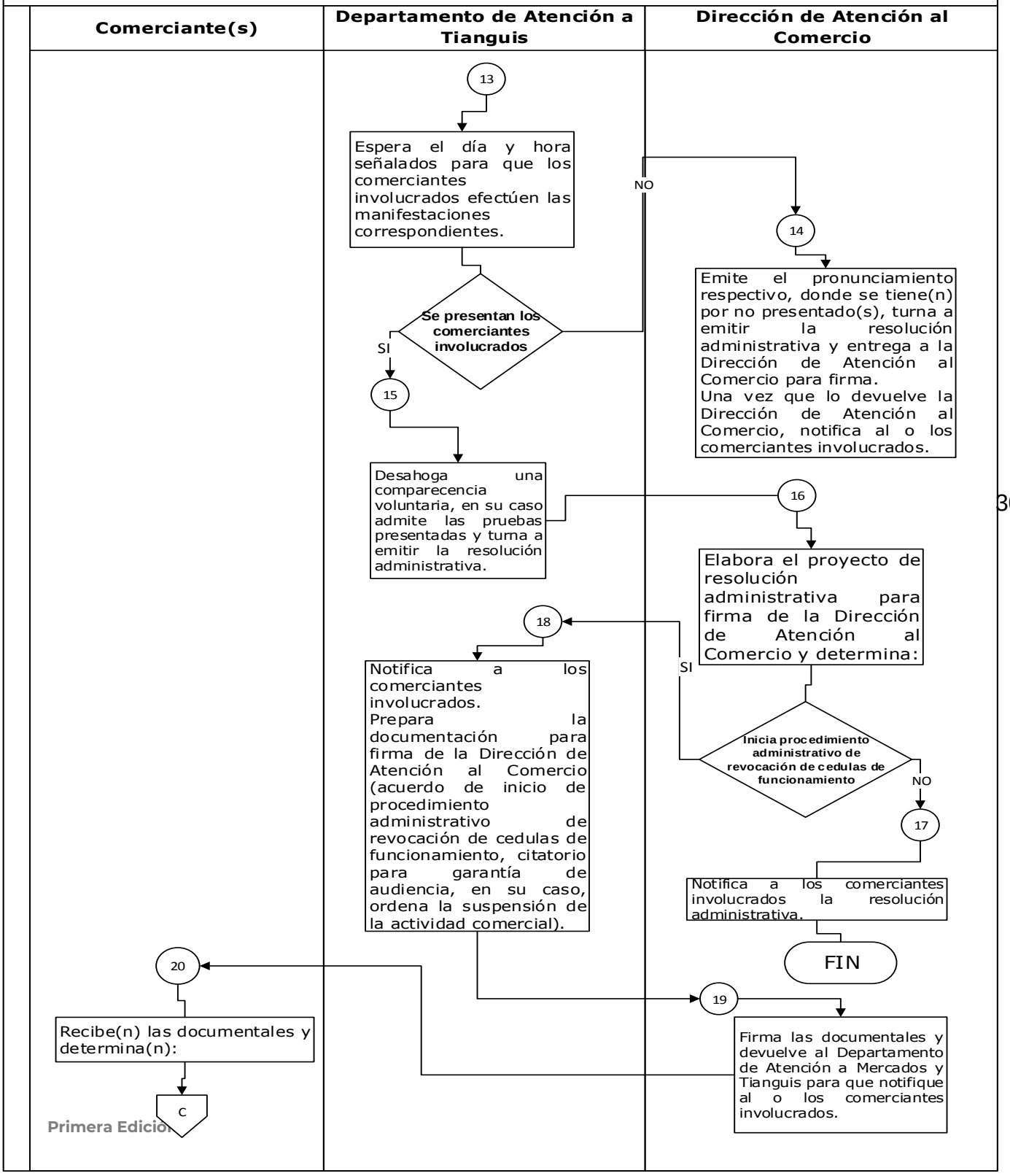


12. Aplicación de medios de apremio.



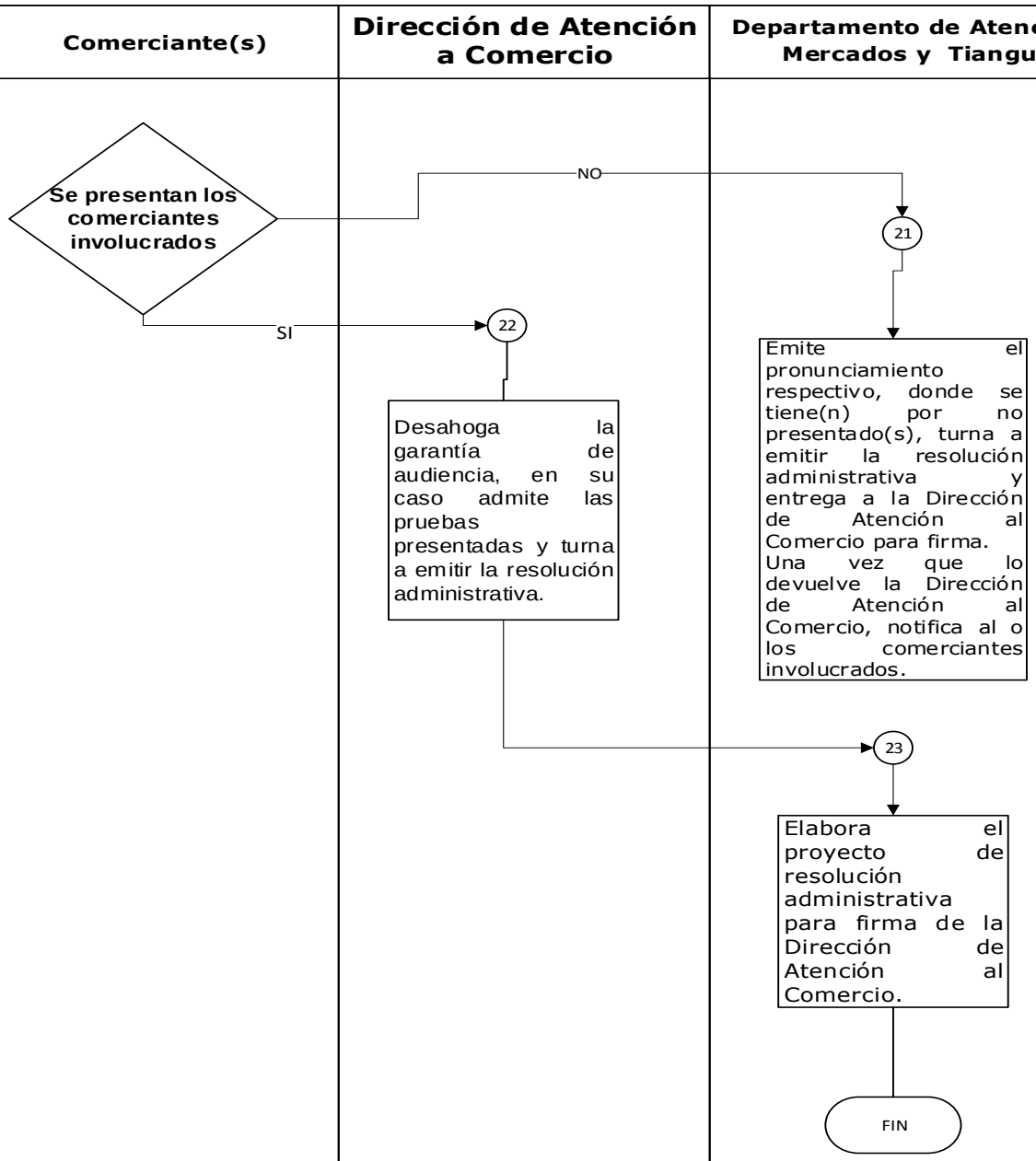
3004

12. Aplicación de medios de apremio.



3005

12. Aplicación de medios de apremio.



3006

XI. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN EMPRESARIAL

Nombre del Procedimiento:	**Atención y seguimiento a las y los inversionistas para el desarrollo de sus proyectos en el municipio**
Objetivo	Fomentar y ejecutar programas y herramientas que tengan como propósito impulsar, difundir, asesorar, gestionar, y dar seguimiento, a las y los empresarios, inversionistas, parques y zonas industriales, con la finalidad de consolidar cadenas productivas que sirvan de elemento detonador del desarrollo económico municipal y permitan atraer inversiones productivas y generar fuentes de empleo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención Empresarial brindará asesoría, atención y seguimiento a las y los empresarios que presenten alguna problemática para la obtención de permisos, licencias, trámites o gestiones relacionadas con las diferentes áreas del ayuntamiento, canalizando su petición a las instancias correspondientes hasta la conclusión del trámite. Así como canalizarlos con las instancias pertinentes para el desarrollo de sus proyectos en el municipio.
- La Dirección de Atención Empresarial será el vínculo entre las y los empresarios y las diversas instancias del ayuntamiento para atender sus necesidades y generará un registro de las acciones realizadas.
- La Dirección de Atención Empresarial realizará reuniones con las y los encargados de las empresas que lo soliciten, para recibir sus peticiones y comentarios, dándoles a conocer el avance o el estado que guardan sus peticiones.
- La Dirección de Atención Empresarial analizará, estudiará y promoverá en los foros y eventos las ventajas competitivas del municipio.
- La Dirección de Atención Empresarial será responsable de proponer e implementar acciones necesarias orientadas a la canalización de nuevas inversiones en la industria del municipio, de acuerdo con las ventajas productivas de las regiones y ramas estratégicas del desarrollo económico municipal.

3007

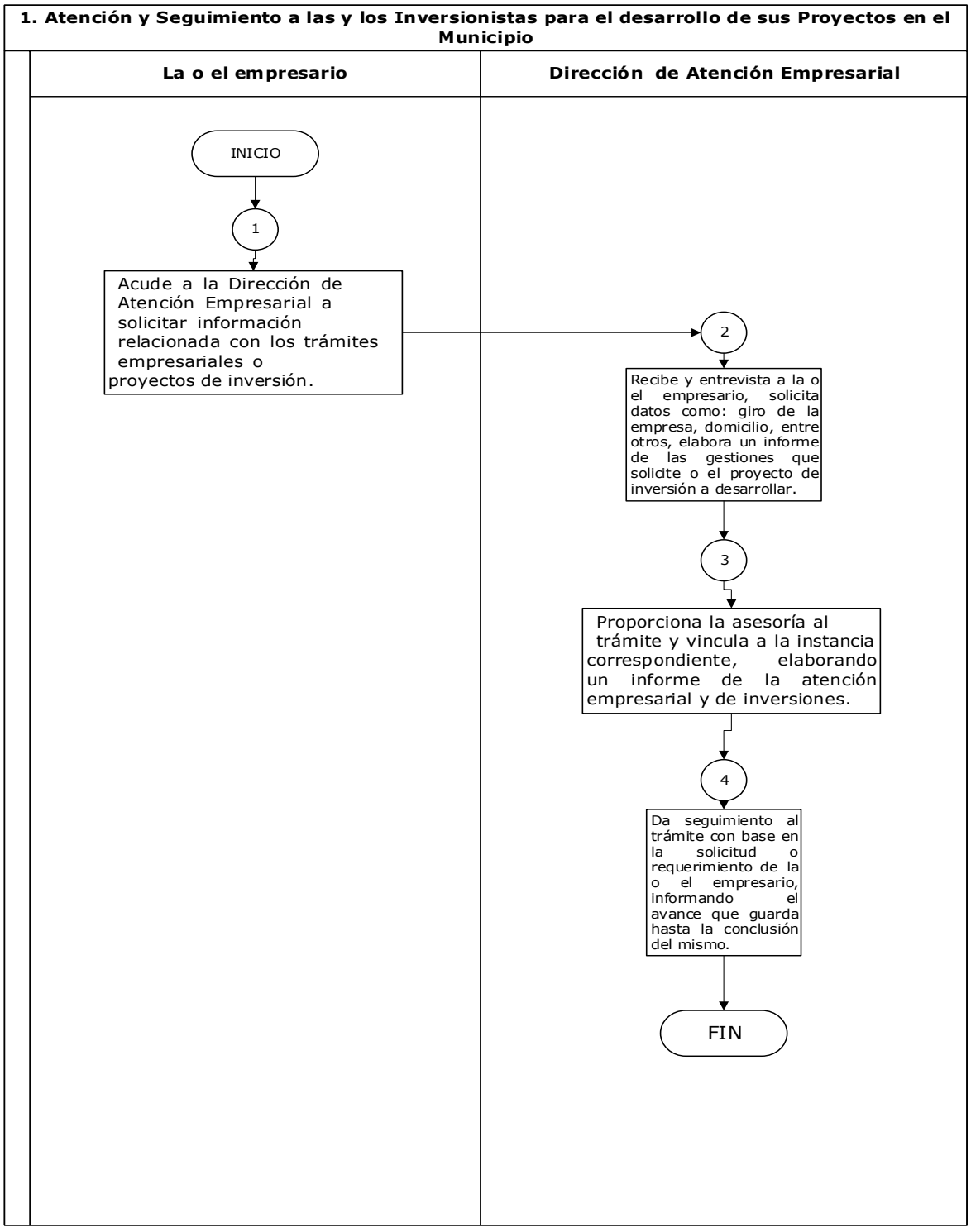
1. Atención y Seguimiento a las y los Inversionistas para el desarrollo de sus Proyectos en el Municipio

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**La o el empresario**	Acude a la Dirección de Atención Empresarial a solicitar información relacionada con los trámites empresariales o proyectos de inversión.
2	**Dirección de Atención Empresarial**	Recibe y entrevista a la o el empresario, solicita datos como: giro de la empresa, domicilio, entre otros, elabora un informe de las gestiones que solicite o el proyecto de inversión a desarrollar.
3		Proporciona la asesoría al trámite y vincula a la instancia correspondiente, elaborando un informe de la atención empresarial y de inversiones.
4		Da seguimiento al trámite con base en la solicitud o requerimiento de la o el empresario, informando el avance que guarda hasta la conclusión del mismo.
		FIN

3008

Diagrama:



3009

Nombre del Procedimiento:	**Participación en foros empresariales para la difusión de las ventajas competitivas de Toluca, incentivando nuevas inversiones**
Objetivo	Consolidar la atracción e inversión de nuevas empresas en el municipio, dando a conocer las ventajas competitivas que existen, así como el desarrollo en temas de competencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención Empresarial será responsable de invitar formal y personalmente a las empresas para la realización de conferencias, reuniones de trabajo y foros de difusión de la competitividad del Municipio de Toluca para recibir inversiones productivas.
- La Dirección de Atención Empresarial difundirá las ventajas competitivas del Municipio de Toluca a gobiernos y organizaciones nacionales e internacionales.

3010

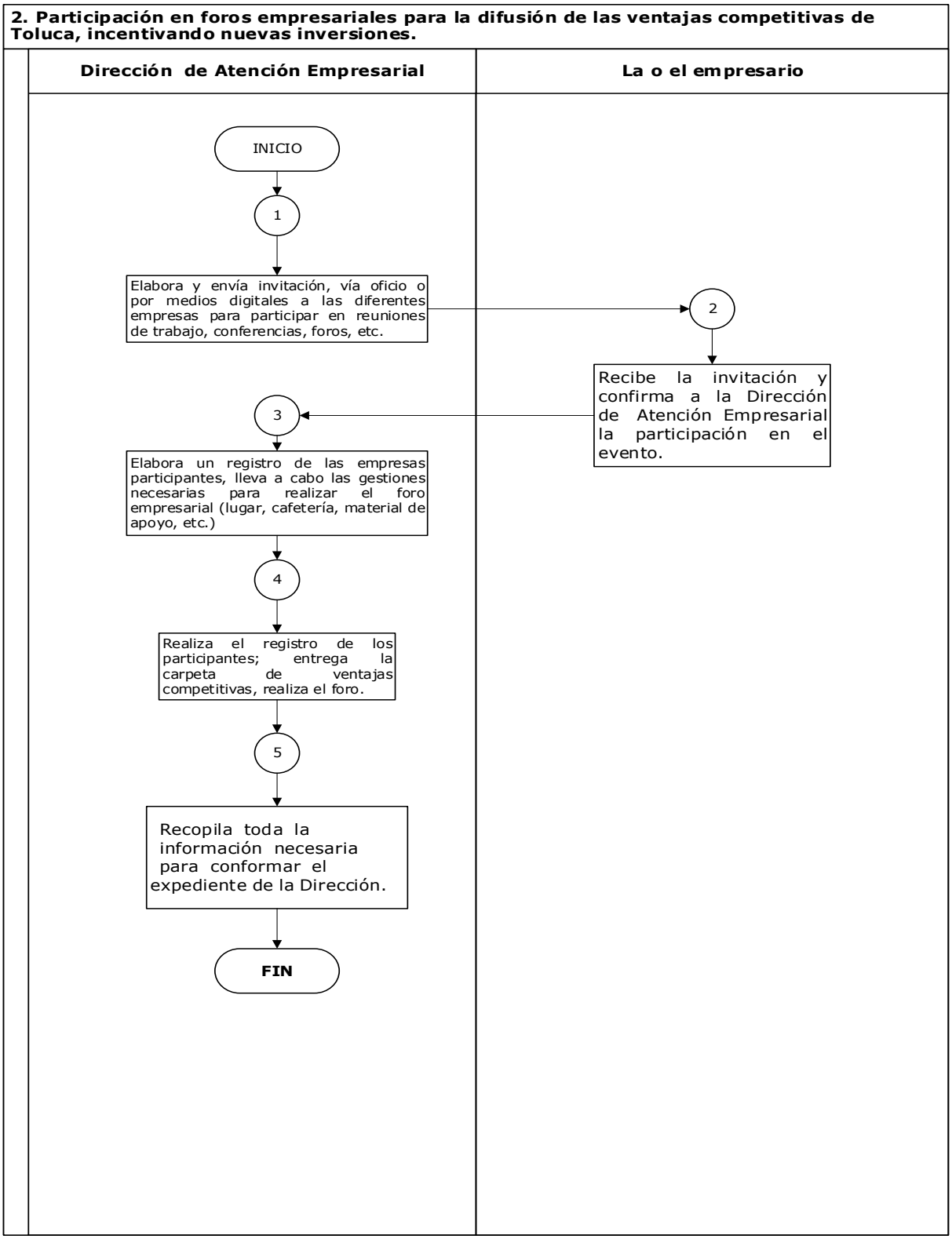
2. Participación en foros empresariales para la difusión de las ventajas competitivas de Toluca, incentivando nuevas inversiones

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Atención Empresarial**	Elabora y envía invitación, vía oficio o por medios digitales a las diferentes empresas para participar en reuniones de trabajo, conferencias, foros, etc.
2	**Empresa**	Recibe la invitación y confirma a la Dirección de Atención Empresarial la participación en el evento.
3	**Dirección de Atención Empresarial**	Elabora un registro de las empresas participantes, lleva a cabo las gestiones necesarias para realizar el foro empresarial (lugar, cafetería, material de apoyo, etc.)
4		Realiza el registro de los participantes; entrega la carpeta de ventajas competitivas, realiza el foro.
5		Recopila toda la información necesaria para conformar el expediente de la Dirección.
		FIN

3011

Diagrama:



3012

XII. DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y SEGUIMIENTO A PARQUES INDUSTRIALES

Nombre del Procedimiento:	**Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales**
Objetivo	Analizar y desarrollar estrategias de atención al sector productivo, a efecto de promover la inversión y expansión de empresas, a través de la realización de acciones que faciliten la consolidación industrial; así como brindar asesoría informativa sobre los trámites municipales, estatales y federales necesarios para la constitución, instalación, apertura y operación de parques industriales y empresas de alto impacto.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales brindará toda la información que se disponga en relación al trámite que pretende realizar la o el solicitante y le informará a qué dependencia deberá acudir para iniciar su trámite.
- En caso de no contar con la información solicitada se orientará y canalizará a la dependencia municipal, estatal o federal correspondiente.
- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales deberá contar con un directorio actualizado de dependencias municipales, estatales y federales, así como organismos privados e instituciones educativas, el cual contendrá el nombre del organismo, el orden de gobierno al que pertenece, dirección, teléfono, así como una descripción de los servicios que oferta.
- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales llevará un registro de las y los usuarios que han sido canalizados, indicando el asunto y la dependencia a la cual fue remitido, así como el seguimiento correspondiente.
- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales establecerá contacto con la o el usuario para dar seguimiento y conocer si fue resuelta su petición, situación que deberá asentar en el registro correspondiente.

3013

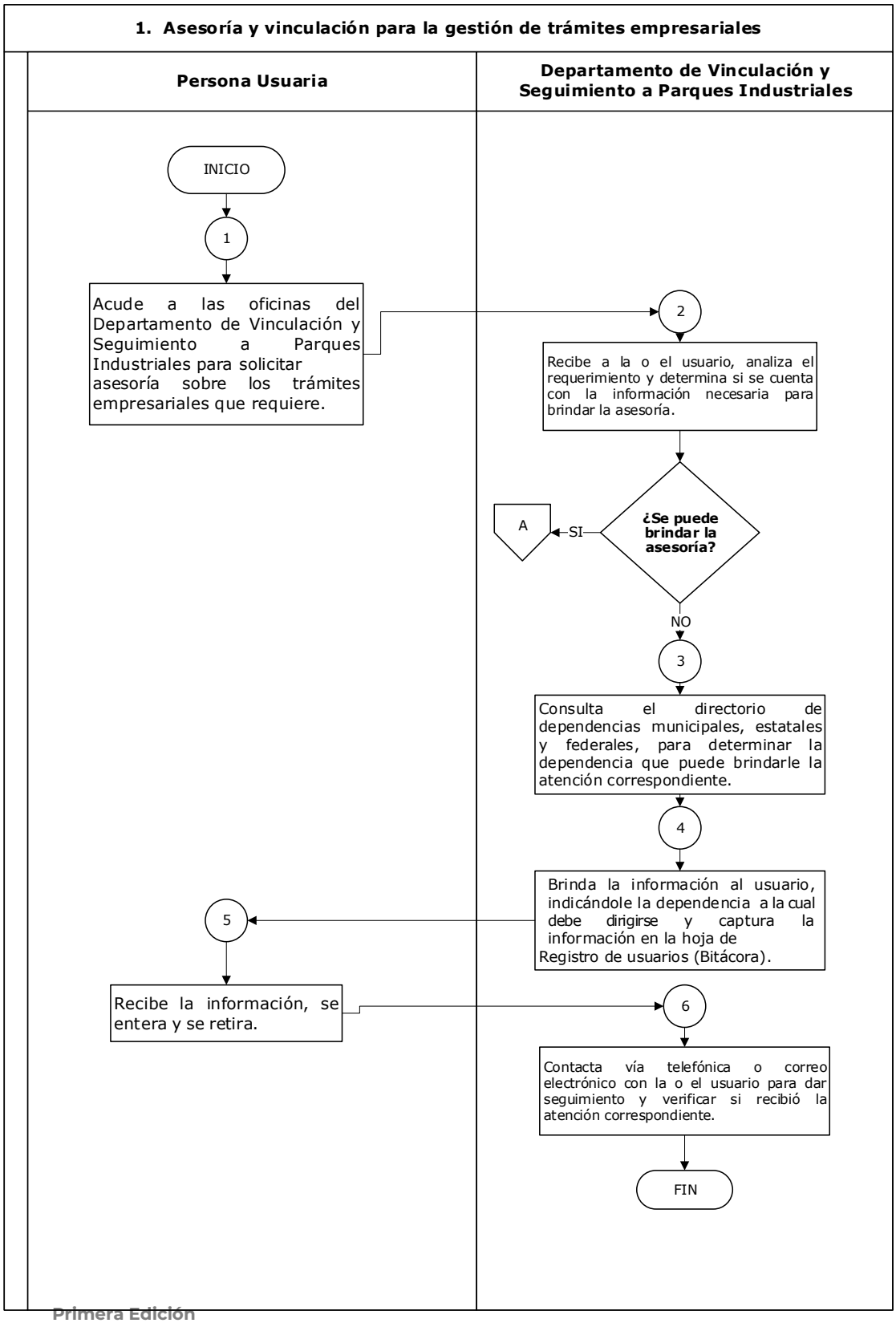
1. Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Persona Usuaria**	Acude a las oficinas del Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales para solicitar asesoría sobre los trámites empresariales que requiere.
2	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	Recibe a la o el usuario, analiza el requerimiento y determina si se cuenta con la información necesaria para brindar la asesoría.
		¿Se puede brindar la asesoría?
3	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	**No:** Consulta el directorio de dependencias municipales, estatales y federales, para determinar la dependencia que puede brindarle la atención correspondiente.
4		Brinda la información al usuario, indicándole la dependencia a la cual debe dirigirse y captura la información en la hoja de Registro de usuarios (Bitácora).
5	**Persona Usuaria**	Recibe la información, se entera y se retira.
6	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	Contacta vía telefónica o correo electrónico con la o el usuario para dar seguimiento y verificar si recibió la atención correspondiente.
FIN		
7	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	**Sí:** Brinda la asesoría sobre trámites empresariales, informa de todos los servicios con los que cuenta el Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales y registra los datos de la o el usuario en el formato de Registro de usuarios (Bitácora).
8		Contacta vía telefónica o correo electrónico a la o el usuario para dar seguimiento y verificar que pudo realizar la gestión de su trámite.
FIN		

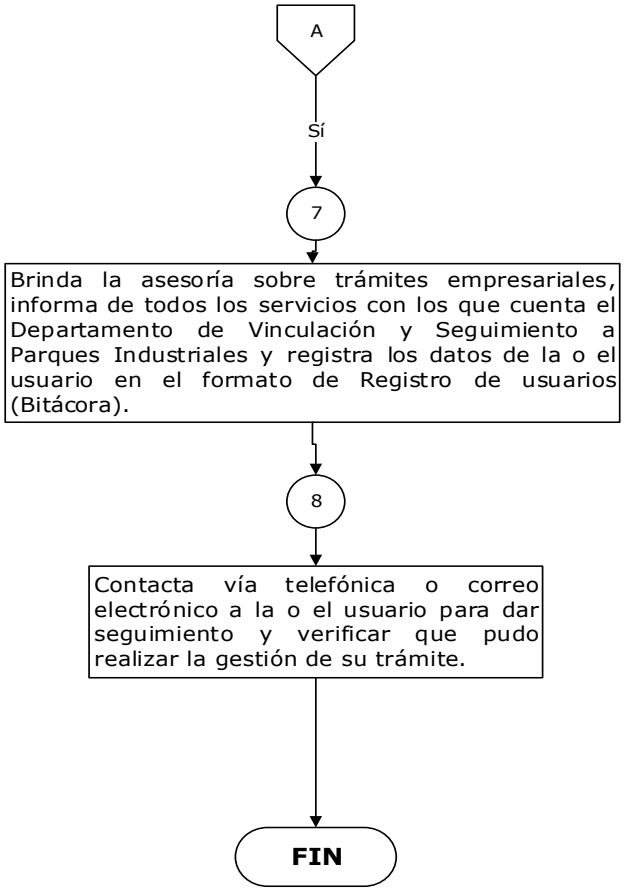
3014

Diagrama:


1. Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales
Persona Usuaria
Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales
INICIO
1
Acude a las oficinas del Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales para solicitar asesoría sobre los trámites empresariales que requiere.
2
Recibe a la o el usuario, analiza el requerimiento y determina si se cuenta con la información necesaria para brindar la asesoría.
¿Se puede brindar la asesoría?
SI
A
NO
3
Consulta el directorio de dependencias municipales, estatales y federales, para determinar la dependencia que puede brindarle la atención correspondiente.
4
Brinda la información al usuario, indicándole la dependencia a la cual debe dirigirse y captura la información en la hoja de Registro de usuarios (Bitácora).
5
Recibe la información, se entera y se retira.
6
Contacta vía telefónica o correo electrónico con la o el usuario para dar seguimiento y verificar si recibió la atención correspondiente.
FIN

1. Asesoría y vinculación para la gestión de trámites empresariales

Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales



3016

Nombre del Procedimiento:	**Ejecución del programa de capacitación empresarial**
Objetivo	Detectar necesidades de capacitación de las empresas de alto impacto asentadas en el municipio de Toluca y proporcionar cursos, talleres, asesorías, conferencias, seminarios y/o foros para elevar su competitividad y productividad.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales, gestionará cursos, talleres, conferencias, seminarios y/o foros con especialistas en diferentes temas en materia administrativa, legal, fiscal, seguridad, entre otros y buscará que las o los consultores que ofrezcan sus servicios lo hagan de manera gratuita preferentemente.
- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales, difundirá entre las y los administradores de parques industriales, cámaras empresariales y empresas asentadas en el municipio de Toluca, el tipo de capacitación que se otorgará, de acuerdo a los criterios que sean determinados por la Dirección General de Desarrollo Económico.
- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales, emitirá constancia de asistencia a los participantes, en caso de solicitarla.
- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales, convocará a la capacitación con un mínimo de 10 días de antelación a la fecha fijada para su realización.

3017

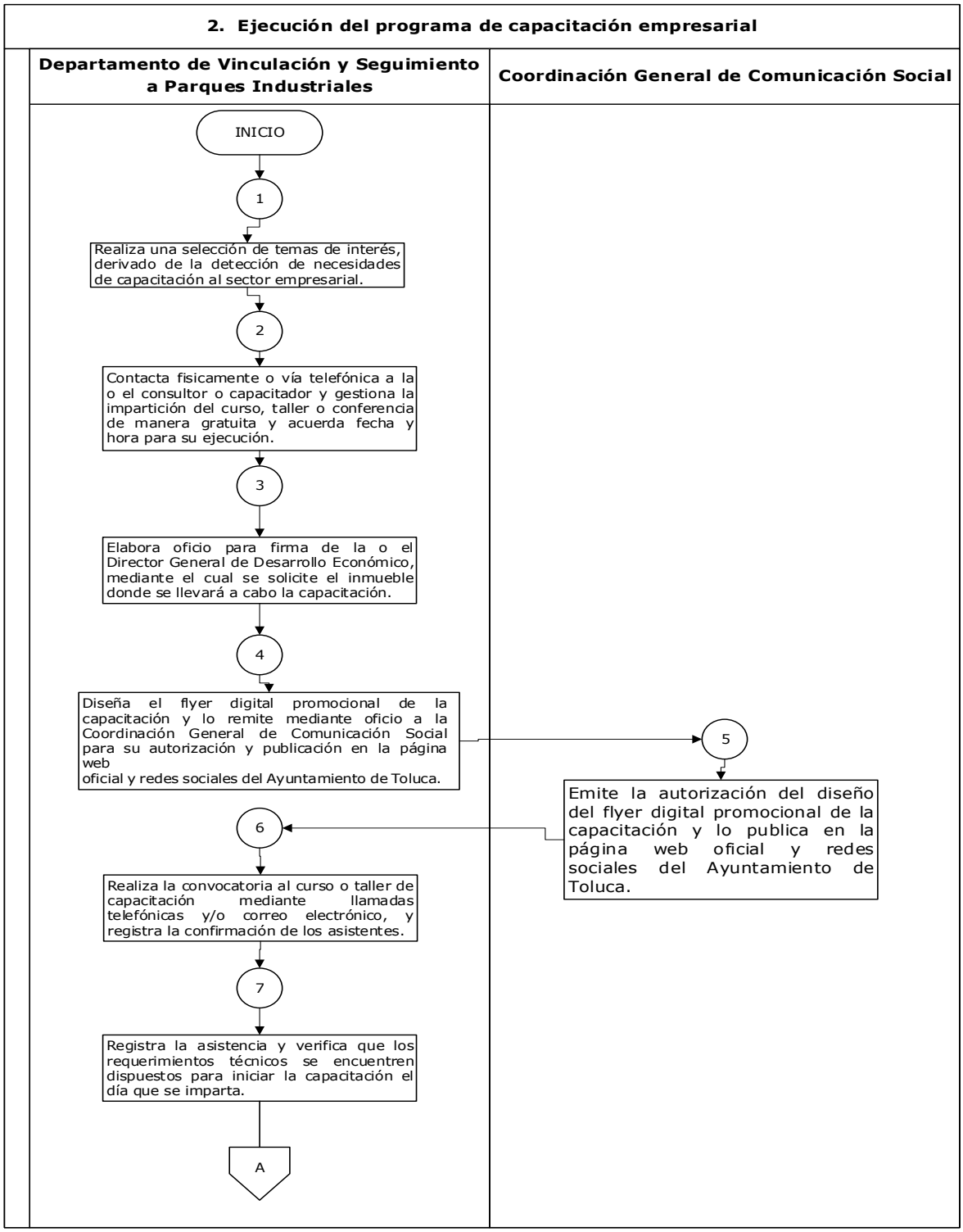
2. Ejecución del programa de capacitación empresarial

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	Realiza una selección de temas de interés, derivado de la detección de necesidades de capacitación al sector empresarial.
2		Contacta físicamente o vía telefónica a la o el consultor o capacitador y gestiona la impartición del curso, taller o conferencia de manera gratuita y acuerda fecha y hora para su ejecución.
3		Elabora oficio para firma de la o el Director General de Desarrollo Económico, mediante el cual se solicite el inmueble donde se llevará a cabo la capacitación.
4		Diseña el flyer digital promocional de la capacitación y lo remite mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social para su autorización y publicación en la página web oficial y redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
5	**Coordinación General de Comunicación Social**	Emite la autorización del diseño del flyer digital promocional de la capacitación y lo publica en la página web oficial y redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
6	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	Realiza la convocatoria al curso o taller de capacitación mediante llamadas telefónicas y/o correo electrónico, y registra la confirmación de los asistentes.
7		Registra la asistencia y verifica que los requerimientos técnicos se encuentren dispuestos para iniciar la capacitación el día que se imparta.
8	**La o el Capacitador**	Imparte el curso en la fecha y hora programado, justificando la participación de las y los asistentes con lista de asistencia y fotografías.
9	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	Realiza la clausura del curso y entrega reconocimiento firmado por la o el Director General de Desarrollo Económico a la o el capacitador.
10		Captura la información contenida en el registro de asistencia, en la base de datos de atención a usuarios.
		FIN

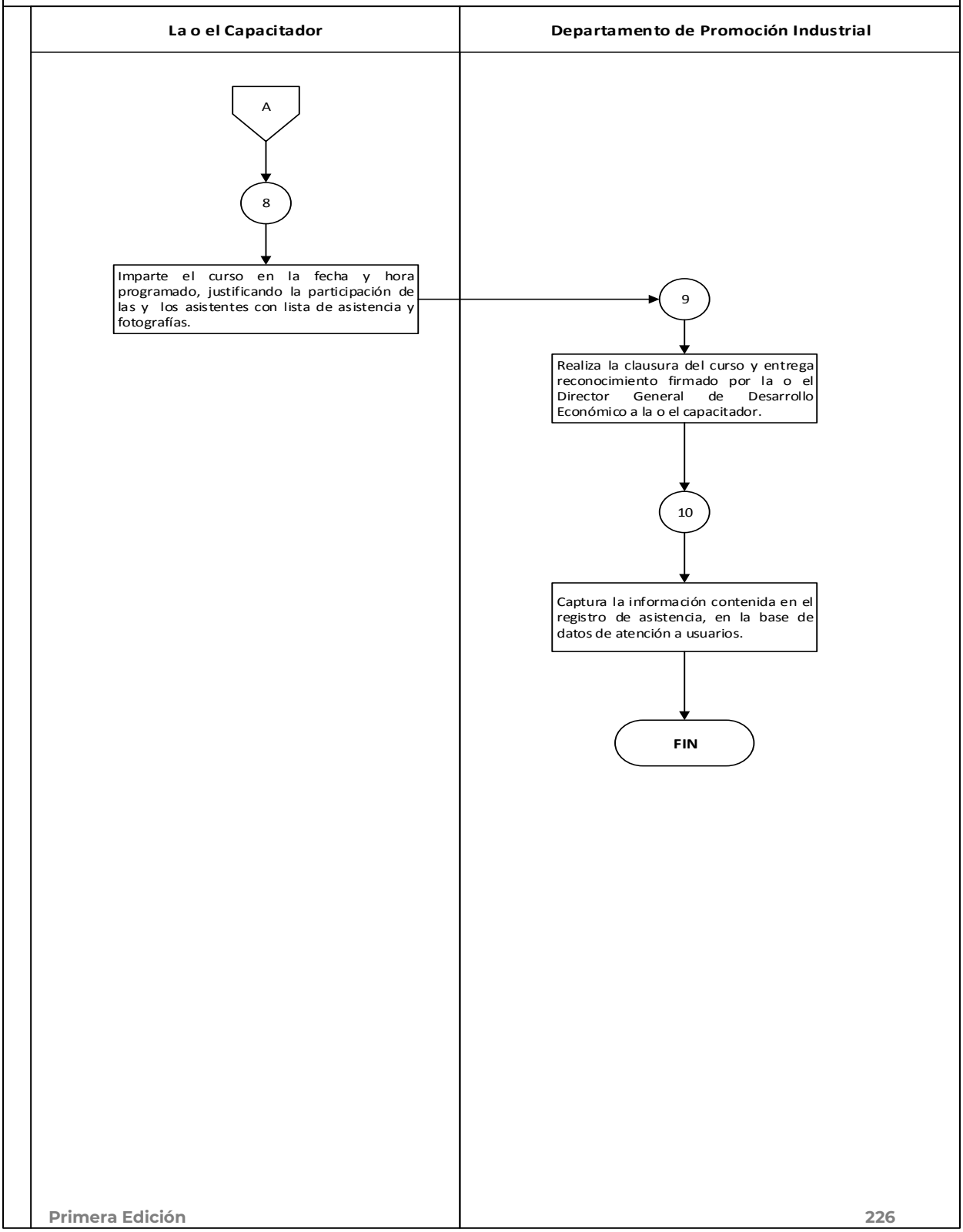
3018

Diagrama:



3019

2. Ejecución del programa de capacitación empresarial



3020

Nombre del Procedimiento:	**Organización de eventos empresariales**
Objetivo:	Contribuir al fortalecimiento de la política municipal consistente en impulsar, difundir, asesorar y dar seguimiento a los parques y zonas industriales para detonar el desarrollo económico ofreciendo espacios para la atención multidisciplinaria de trámites y servicios e implementar la creación de círculos de empresas de alto impacto económico, así como la oportunidad de estar en contacto con líderes empresariales y ejecutivos de alto nivel ejecutivo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales, organizará eventos de carácter empresarial que propicien y fomenten la creación de enlaces comerciales, ruedas de negocios y/o cadenas productivas.
- La Dirección General de Desarrollo Económico determinará, de acuerdo a la naturaleza del evento, si se realiza o no alguna ceremonia protocolaria de inauguración y/o clausura.
- El Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales, elaborará la Carpeta Operativa, misma que deberá contener la información básica (lugar, fecha, hora, asistentes, distribución, etc.) y los requerimientos logísticos necesarios para el desarrollo del evento empresarial.

3021

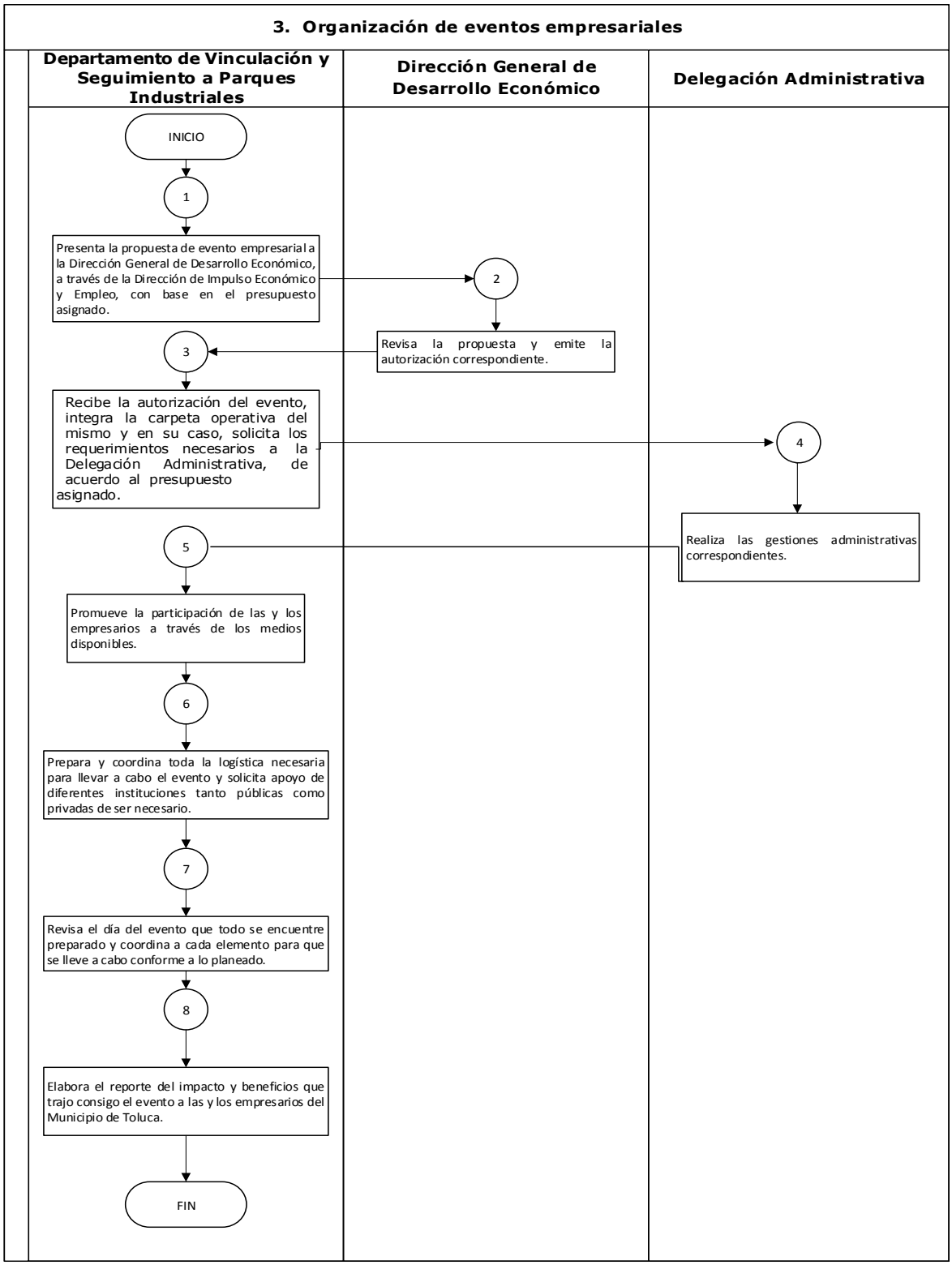
3. Organización de eventos empresariales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	Presenta la propuesta de evento empresarial a la Dirección General de Desarrollo Económico, a través de la Dirección de Atención Empresarial, con base en el presupuesto asignado.
2	**Dirección General de Desarrollo Económico**	Revisa la propuesta y emite la autorización correspondiente.
3	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	Recibe la autorización del evento, integra la carpeta operativa del mismo y en su caso, solicita los requerimientos necesarios a la Delegación Administrativa, de acuerdo al presupuesto asignado.
4	**Delegación Administrativa**	Realiza las gestiones administrativas correspondientes.
5	**Departamento de Vinculación y Seguimiento a Parques Industriales**	Promueve la participación de las y los empresarios a través de los medios disponibles.
6		Prepara y coordina toda la logística necesaria para llevar a cabo el evento y solicita apoyo de diferentes instituciones tanto públicas como privadas de ser necesario.
7		Revisa el día del evento que todo se encuentre preparado y coordina a cada elemento para que se lleve a cabo conforme a lo planeado.
8		Elabora el reporte del impacto y beneficios que trajo consigo el evento a las y los empresarios del Municipio de Toluca.
		FIN

3022

Diagrama:



3023

XIII. DEPARTAMENTO DE FOMENTO DEL EMPLEO

Nombre del Procedimiento:	**Atención diaria a buscadores de empleo**
Objetivo:	Brindar oportunidades a la población desempleada para asesorar e informar sobre las vacantes a las o los buscadores de empleo y gestionar la entrevista para su vinculación.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento del Empleo, dará información únicamente de forma personal.
- La o el interesado deberá llenar una solicitud con sus datos personales, obteniendo una ficha de subsecuente con vigencia de un año a partir de la fecha de elaboración de la solicitud, y de acuerdo con su solicitud se determinará su perfil, posteriormente será canalizado a la empresa de acuerdo con las vacantes existentes.
- El Departamento de Fomento del Empleo, solo canalizará a las y los candidatos de 18 años y mayores sin límite superior de edad, por lo que se le proporcionará la solicitud y si no hubiere vacante alguna, invariablemente será ingresado(a) a la cartera de solicitantes.
- Los requisitos serán los siguientes:

  -Para la o el buscador de empleo: copia de la credencial de elector, o alguno de los siguientes documentos oficiales; cartilla, cédula o pasaporte.

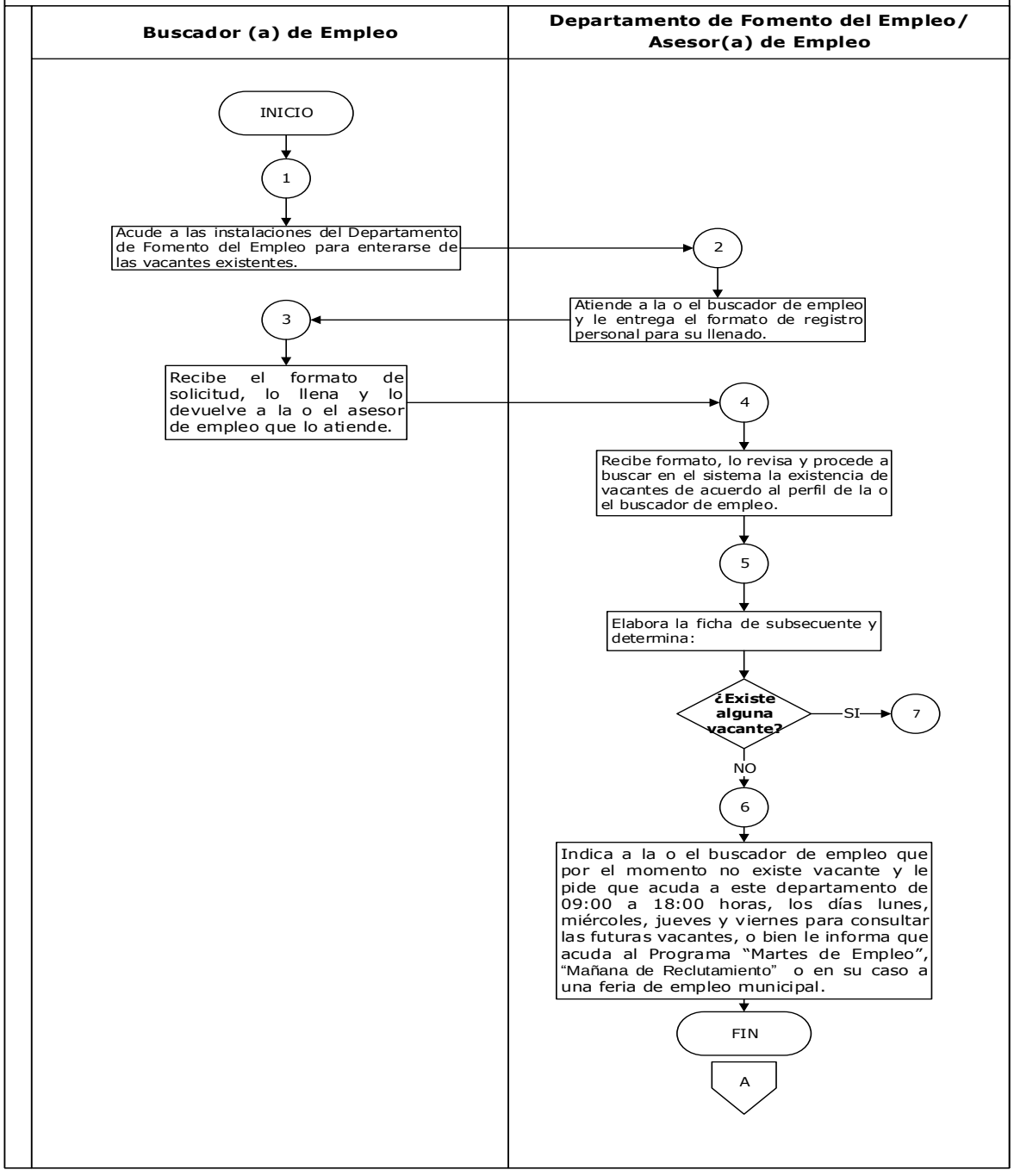
3024

1. Atención diaria a buscadores de empleo
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Buscador (a) de Empleo**	Acude a las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo para enterarse de las vacantes existentes.
2	**Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo**	Atiende a la o el buscador de empleo y le entrega el formato de registro personal para su llenado.
3	**Buscador (a) de Empleo**	Recibe el formato de solicitud, lo llena y lo devuelve a la o el asesor de empleo que lo atiende.
4	**Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo**	Recibe formato, lo revisa y procede a buscar en el sistema la existencia de vacantes de acuerdo al perfil de la o el buscador de empleo.
5		Elabora la ficha de subsecuente y determina:
¿Existe alguna vacante?		
6	**Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo**	**No:** Indica a la o el buscador de empleo que por el momento no existe vacante y le pide que acuda a este departamento de 09:00 a 18:00 horas, los días lunes, miércoles, jueves y viernes para consultar las futuras vacantes, o bien le informa que acuda al Programa “Martes de Empleo”, “Mañana de Reclutamiento” o en su caso a una “Feria de Empleo Municipal.”
FIN		
7	**Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo**	**Sí:** Anota en el formato de registro de vacantes, el nombre de la o el buscador de empleo y le indica a que empresa deberá presentarse.
8		Elabora la Carta de Presentación para la empresa interesada por los servicios y se la entrega a la o el buscador de empleo.
9		Ingresa el formato de registro con vigencia de un año.
10	**Buscador (a) de Empleo**	Recibe la Carta de Presentación y acude a la empresa que solicita la vacante, a una entrevista de trabajo.
11	**Empresa Solicitante**	Realiza el trámite de reclutamiento y selección de personal correspondiente.
12	**Departamento de Fomento del Empleo (Asesor de Empleo)**	Identifica al buscador de empleo en la base de datos y mediante una llamada telefónica o envía correo electrónico, para obtener la información correspondiente al proceso de contratación y continuar con el trámite.
¿Fue contratado(a)?		
13	**Departamento de Fomento del Empleo / Asesor(a) de Empleo**	**No:** Procede a la búsqueda de opción laboral de acuerdo al perfil solicitante.
14		**Sí:** Se registra en el sistema que dicha vacante fue cubierta.
FIN		

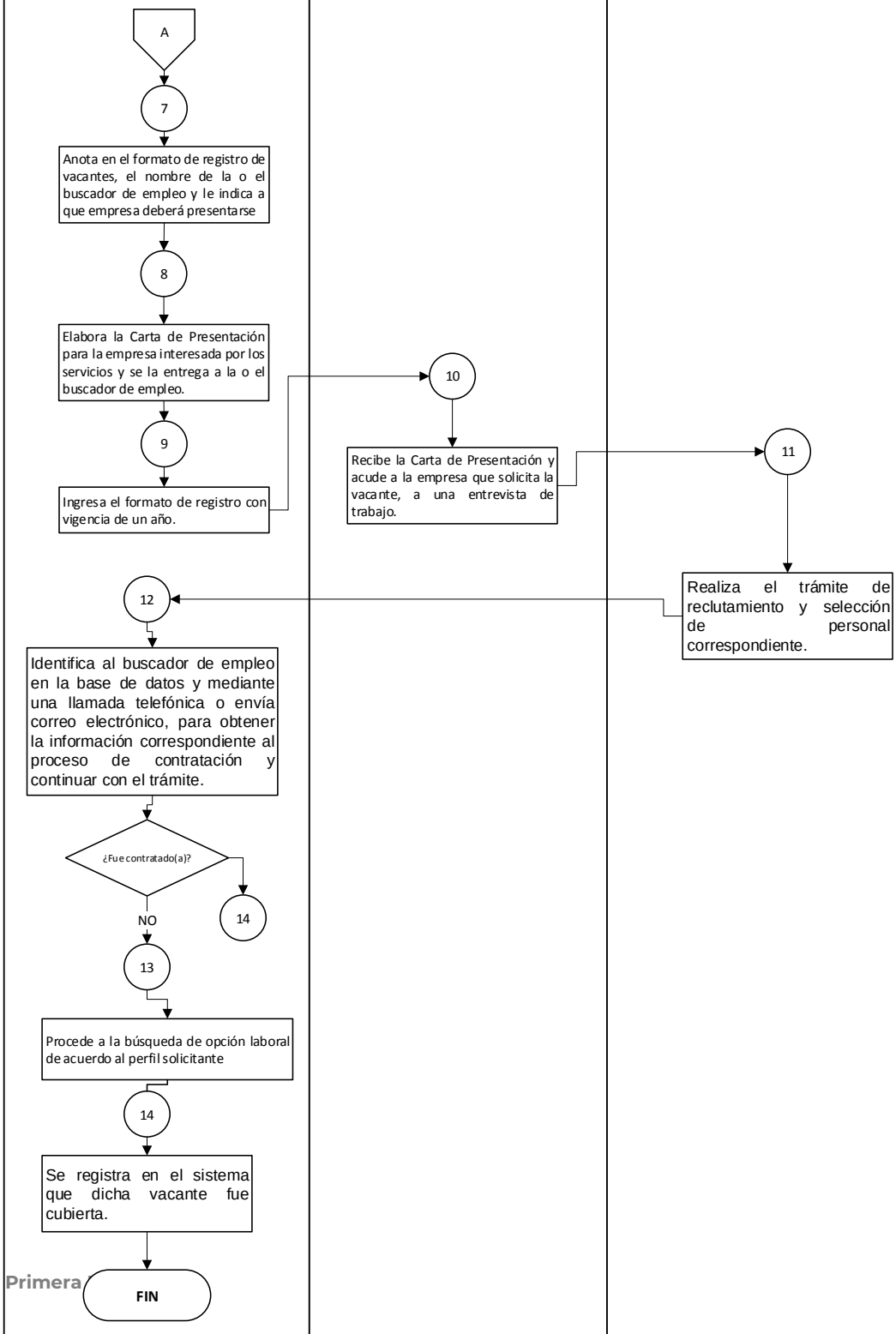
3025

1. Atención diaria a buscadores de empleo



3026

1. Atención diaria a buscadores de empleo



3027

Nombre del Procedimiento:	**Atención Diaria a Empresas**
Objetivo:	Proporcionar a las empresas los requisitos a cubrir para acceder a los servicios que oferta el Departamento de Fomento del Empleo y con ello puedan ofertar y cubrir sus vacantes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento del Empleo brindará información personalmente o bien, por vía telefónica o por correo electrónico a la o el representante de la empresa para conocer el procedimiento que se efectúa al ofertar las vacantes.

- Los requisitos serán los siguientes: copia de Registro Federal del Contribuyente de la empresa oferente y copia de identificación que lo acredite como miembro de la empresa.

3028

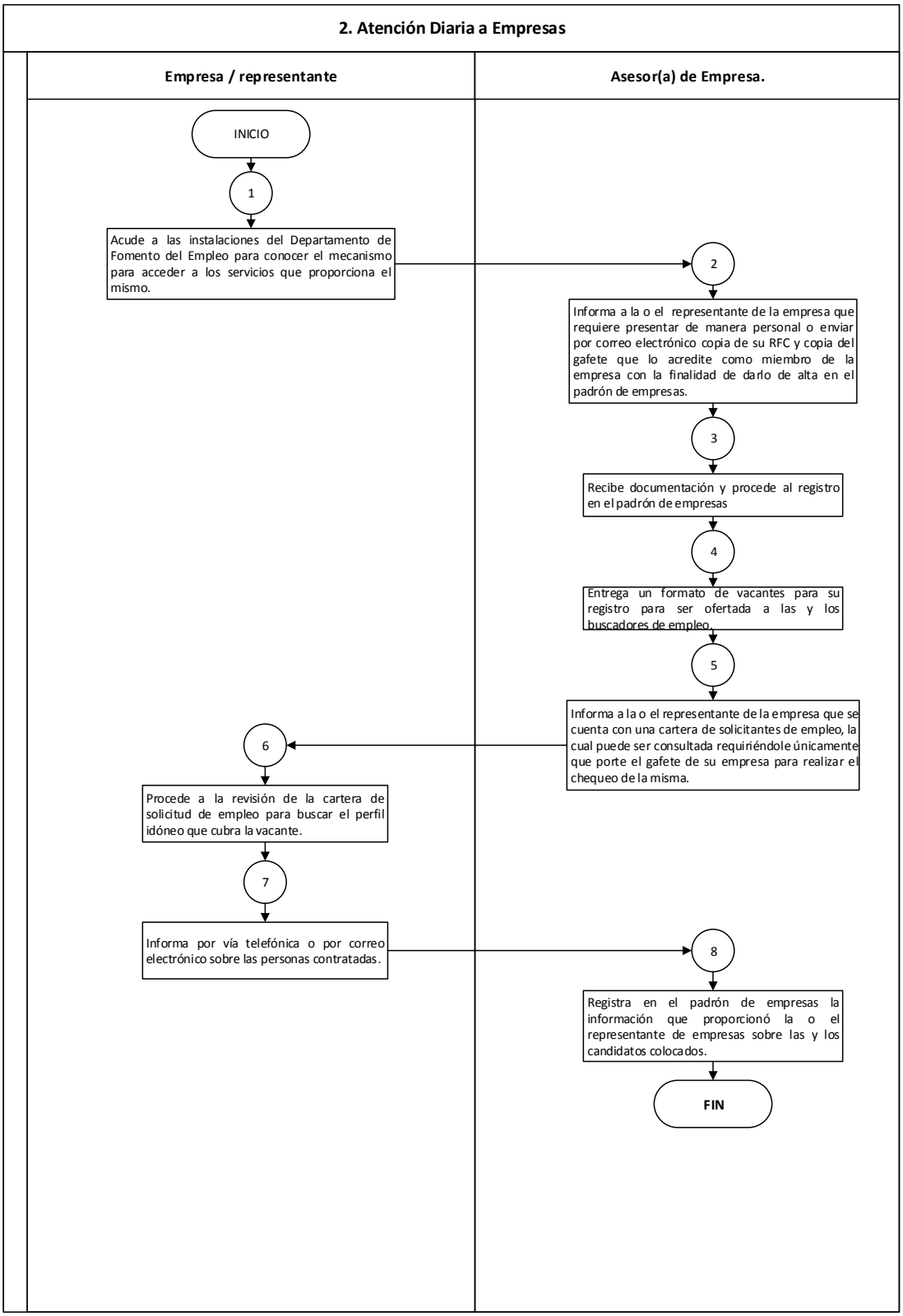
2. Atención Diaria a Empresas

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Empresa / representante**	Acude a las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo para conocer el mecanismo para acceder a los servicios que proporciona el mismo.
2	**Asesor(a) de Empresa**	Informa a la o el representante de la empresa que requiere presentar de manera personal o enviar por correo electrónico copia de su RFC y copia del gafete que lo acredite como miembro de la empresa con la finalidad de darlo de alta en el padrón de empresas.
3		Recibe documentación y procede al registro en el padrón de empresas.
4		Entrega un formato de vacantes para su registro para ser ofertada a las y los buscadores de empleo.
5		Informa a la o el representante de la empresa que se cuenta con una cartera de solicitantes de empleo, la cual puede ser consultada requiriéndole únicamente que porte el gafete de su empresa para realizar el chequeo de la misma.
6	**Empresa/ Representante**	Procede a la revisión de la cartera de solicitud de empleo para buscar el perfil idóneo que cubra la vacante.
7		Informa por vía telefónica o por correo electrónico sobre las personas contratadas.
8	**Asesor(a) de Empresa.**	Registra en el padrón de empresas la información que proporcionó la o el representante de empresas sobre las y los candidatos colocados.
		FIN

3029

Diagrama:



3030

Nombre del Procedimiento	**Programa Martes de Empleo**
Objetivo	Convocar cada martes a buscadores(as) de empleo y a las empresas interesadas para el reclutamiento, selección y contratación de sus vacantes, con la finalidad de incluir a las y los buscadores de empleo al aparato productivo, reduciendo así, el costo de contratación, de colocación y disminuir la tasa de desempleo.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las empresas interesadas solicitarán el servicio (gratuito) en forma personal o vía telefónica al Departamento de Fomento del Empleo.
- La o el buscador de empleo deberá acudir todos los martes al Pasaje Belisario Domínguez (Concha Acústica) en un horario de atención de 9:00 a 13:00 horas, deberá llenar el Formato de Solicitud con sus datos personales, posteriormente podrá acceder a los stands de las empresas para conocer las opciones laborales que cada una ofrece y de acuerdo a su perfil, la empresa realizará el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.
- La empresa dará aviso al Departamento de Fomento del Empleo, respecto a las vacantes que fueron cubiertas.

3031

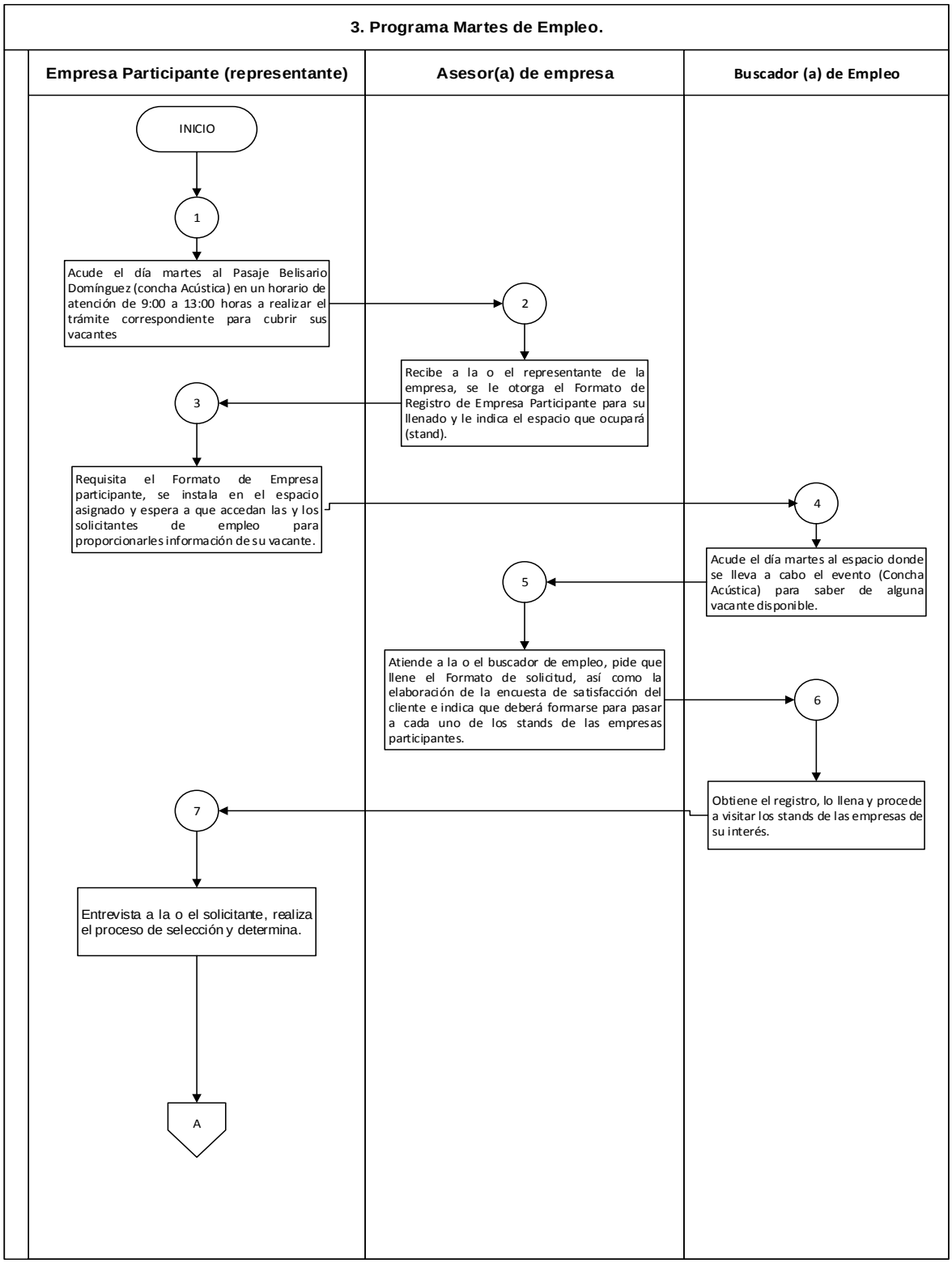
3. Programa Martes de Empleo

Descriptivo:

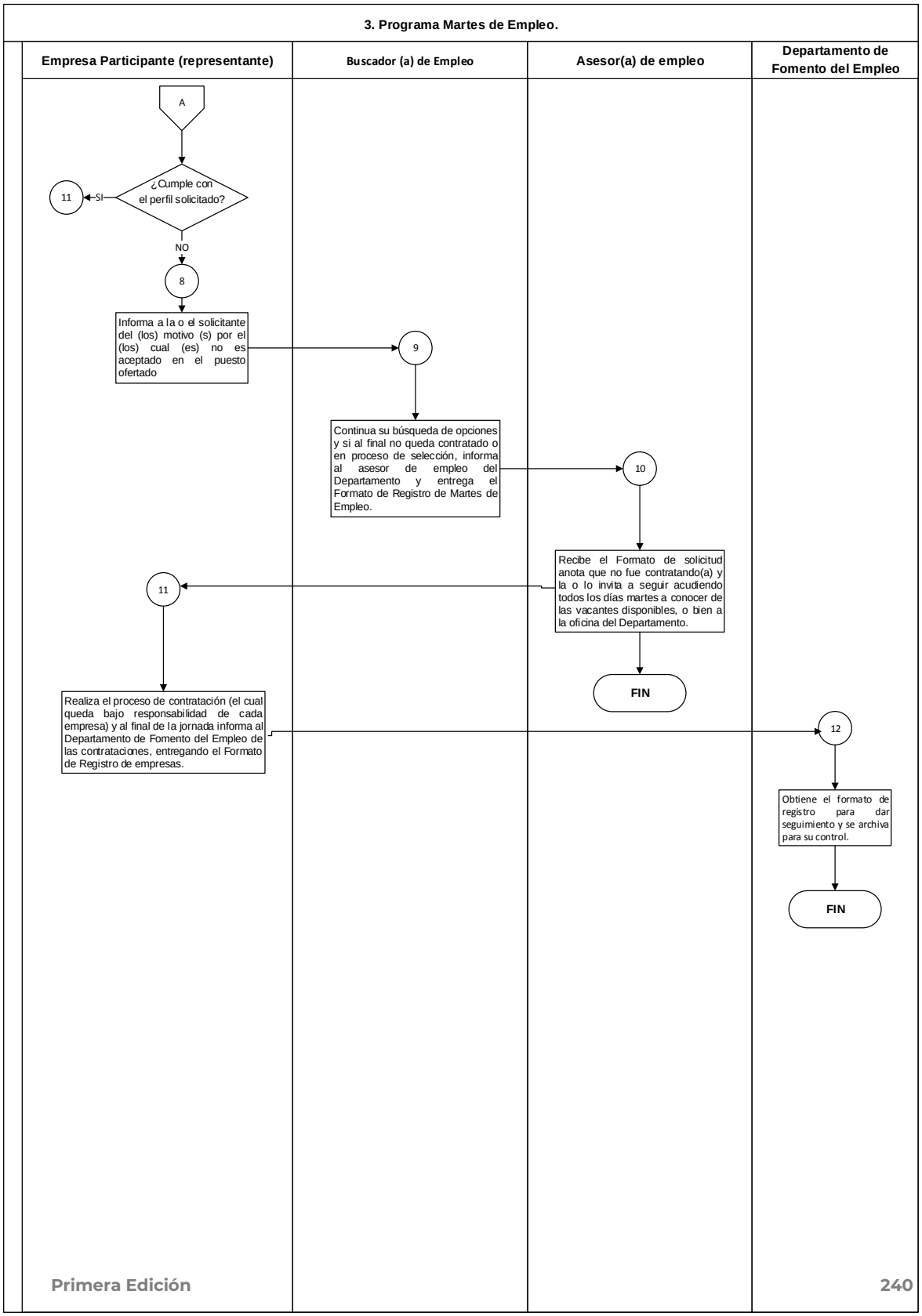
No.	Responsable	Actividad
1	**Empresa Participante (representante)**	Acude el día martes al Pasaje Belisario Domínguez (concha Acústica) en un horario de atención de 9:00 a 13:00 horas a realizar el trámite correspondiente para cubrir sus vacantes.
2	**Asesor(a) de empresa**	Recibe a la o el representante de la empresa, se le otorga el Formato de Registro de Empresa Participante para su llenado y le indica el espacio que ocupará (stand).
3	**Empresa Participante (representante)**	Requisita el Formato de Empresa Participante, se instala en el espacio asignado y espera a que accedan las y los buscadores de empleo para proporcionarles información de su vacante.
4	**Buscador (a) de Empleo**	Acude el día martes al espacio donde se lleva a cabo el evento (Concha Acústica) para saber de alguna vacante disponible.
5	**Asesor(a) de Empleo**	Atiende a la o el buscador de empleo, pide que llene el Formato de solicitud, así como la elaboración de la encuesta de satisfacción del cliente e indica que deberá formarse para pasar a cada uno de los stands de las empresas participantes.
6	**Buscador (a) de Empleo**	Obtiene el registro, lo llena y procede a visitar los stands de las empresas de su interés.
7	**Empresa Participante (representante)**	Entrevista a la o el buscador de empleo, realiza el proceso de selección y determina.
		¿Cumple con el perfil solicitado?
8	**Empresa Participante (representante)**	**No:** Informa a la o el buscador de empleo del (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no es aceptado en el puesto ofertado.
9	**Buscador (a) de Empleo**	Continúa su búsqueda de opciones y si al final no queda contratado o en proceso de selección, informa al asesor de empleo del Departamento y entrega el Formato de Registro de Martes de Empleo.
10	**Asesor(a) de empleo**	Recibe el formato de solicitud, anota que no fue contratando(a) y la o lo invita a seguir acudiendo todos los días martes a conocer de las vacantes disponibles, o bien al Módulo de Empleo.
		FIN
11	**Empresa Participante (representante)**	**Sí:** Realiza el proceso de contratación (el cual queda bajo responsabilidad de cada empresa) y al final de la jornada informa al Departamento de Fomento del Empleo de las contrataciones, entregando el Formato de Registro de empresas.
12	**Departamento de Fomento del Empleo**	Obtiene el formato de registro para dar seguimiento y se archiva para su control.
		FIN

3032

Diagrama:



3033


3. Programa Martes de Empleo.
Empresa Participante (representante)
Buscador (a) de Empleo
Asesor(a) de empleo
Departamento de Fomento del Empleo
A
¿Cumple con el perfil solicitado?
SI
11
NO
8
Informa a la o el solicitante del (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no es aceptado en el puesto ofertado
9
Continua su búsqueda de opciones y si al final no queda contratado o en proceso de selección, informa al asesor de empleo del Departamento y entrega el Formato de Registro de Martes de Empleo.
10
Recibe el Formato de solicitud anota que no fue contratando(a) y la o lo invita a seguir acudiendo todos los días martes a conocer de las vacantes disponibles, o bien a la oficina del Departamento.
FIN
11
Realiza el proceso de contratación (el cual queda bajo responsabilidad de cada empresa) y al final de la jornada informa al Departamento de Fomento del Empleo de las contrataciones, entregando el Formato de Registro de empresas.
12
Obtiene el formato de registro para dar seguimiento y se archiva para su control.
FIN

3034

Nombre del Procedimiento:	**Mañanas de Reclutamiento Laboral**
Objetivo:	Proporcionar a las empresas un espacio, dentro de las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo para realizar reclutamiento y posible contratación durante las mañanas, 4 días a la semana de acuerdo con la demanda de puestos vacantes que surjan al momento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las empresas que solicitan el servicio deberán elaborar el formato correspondiente con los datos generales de la empresa y el perfil de la vacante a cubrir.
- Las empresas interesadas traerán consigo los materiales que consideren necesarios para informar o para contratar a las y los buscadores de empleo.
- El Departamento de Fomento del Empleo deberá solicitar vía telefónica o por correo electrónico el espacio que se ocupará por las empresas, por lo menos con un día de anticipación.

3035

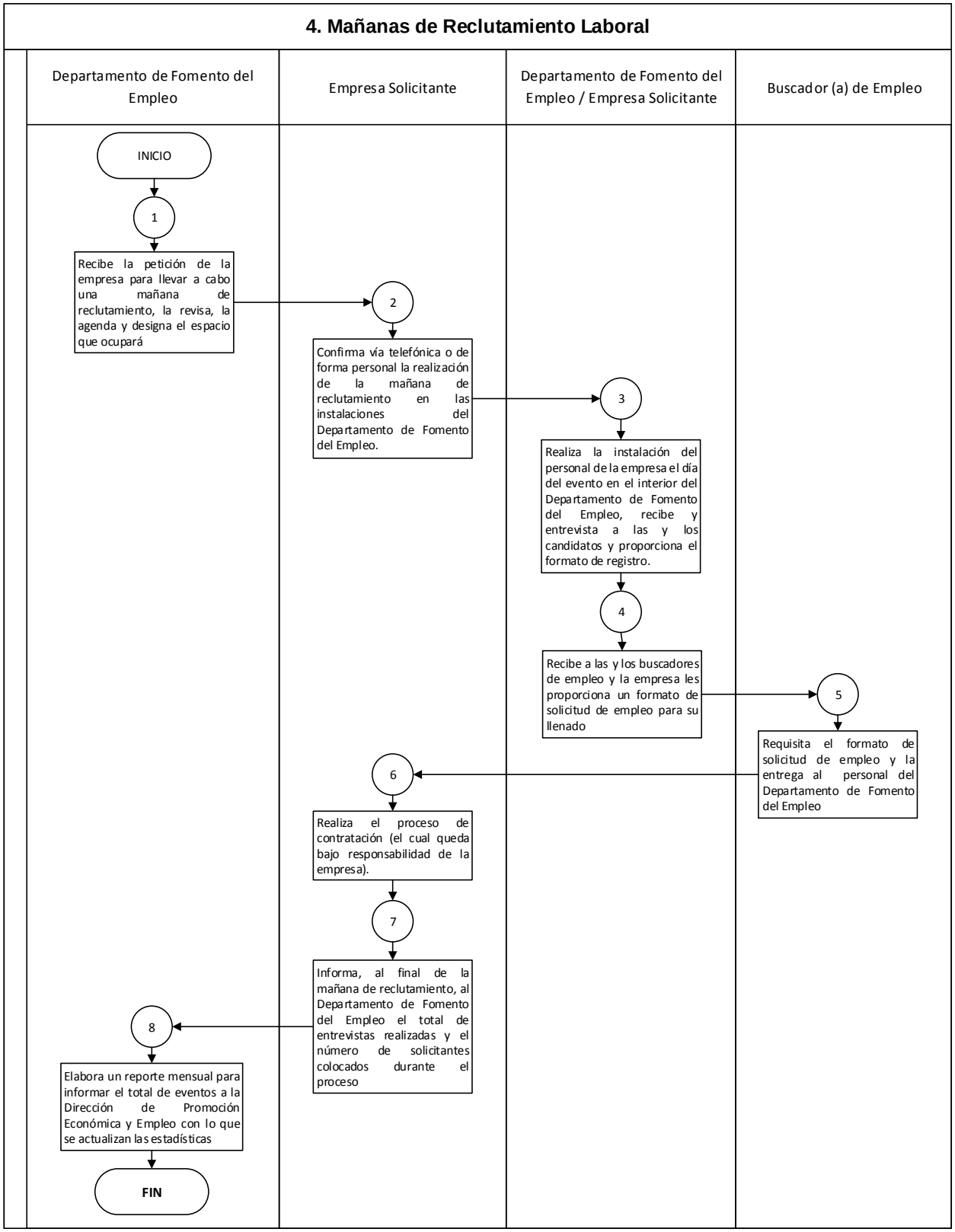
4. Mañanas de Reclutamiento Laboral

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento del Empleo**	Recibe la petición de la empresa para llevar a cabo una mañana de reclutamiento, la revisa, la agenda y designa el espacio que ocupará.
2	**Empresa Solicitante**	Confirma vía telefónica o de forma personal la realización de la mañana de reclutamiento en las instalaciones del Departamento de Fomento del Empleo.
3	**Departamento de Fomento del Empleo / Empresa Solicitante**	Realiza la instalación del personal de la empresa el día del evento en el interior del Departamento de Fomento del Empleo, recibe y entrevista a las y los candidatos y proporciona el formato de registro.
4		Recibe a las y los buscadores de empleo y la empresa les proporciona un formato de solicitud de empleo para su llenado.
5	**Buscador (a) de Empleo**	Requisita el formato de solicitud de empleo y lo entrega al personal del Departamento de Fomento del Empleo.
6	**Empresa Solicitante**	Realiza el proceso de contratación (el cual queda bajo responsabilidad de la empresa).
7	**Empresa Solicitante (representante)**	Informa, al final de la mañana de reclutamiento, al Departamento de Fomento del Empleo el total de entrevistas realizadas y el número de solicitantes colocados durante el proceso.
8	**Departamento de Fomento del Empleo**	Elabora un reporte mensual para informar el total de eventos a la Dirección de Promoción Económica y Empleo con lo que se actualizan las estadísticas.
		FIN

3036

Diagrama:



3037

Nombre del Procedimiento:	**Ferias de Empleo**
Objetivo:	Reunir en una feria a las empresas y a las y los buscadores de empleo, lo que permitirá disminuir tiempos y costos en contratación a las empresas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento del Empleo deberá llevar a cabo el evento generando una convocatoria mediante la cual se anunciará la fecha, horario y sede de evento.
- El Departamento de Fomento del Empleo, enviará la convocatoria respectiva a través de correo electrónico a las diversas empresas para que participen ofertando sus vacantes.
- El Departamento de Fomento del Empleo convocará vía telefónica o medios masivos a las y los buscadores de empleo para que acudan al evento.

3038

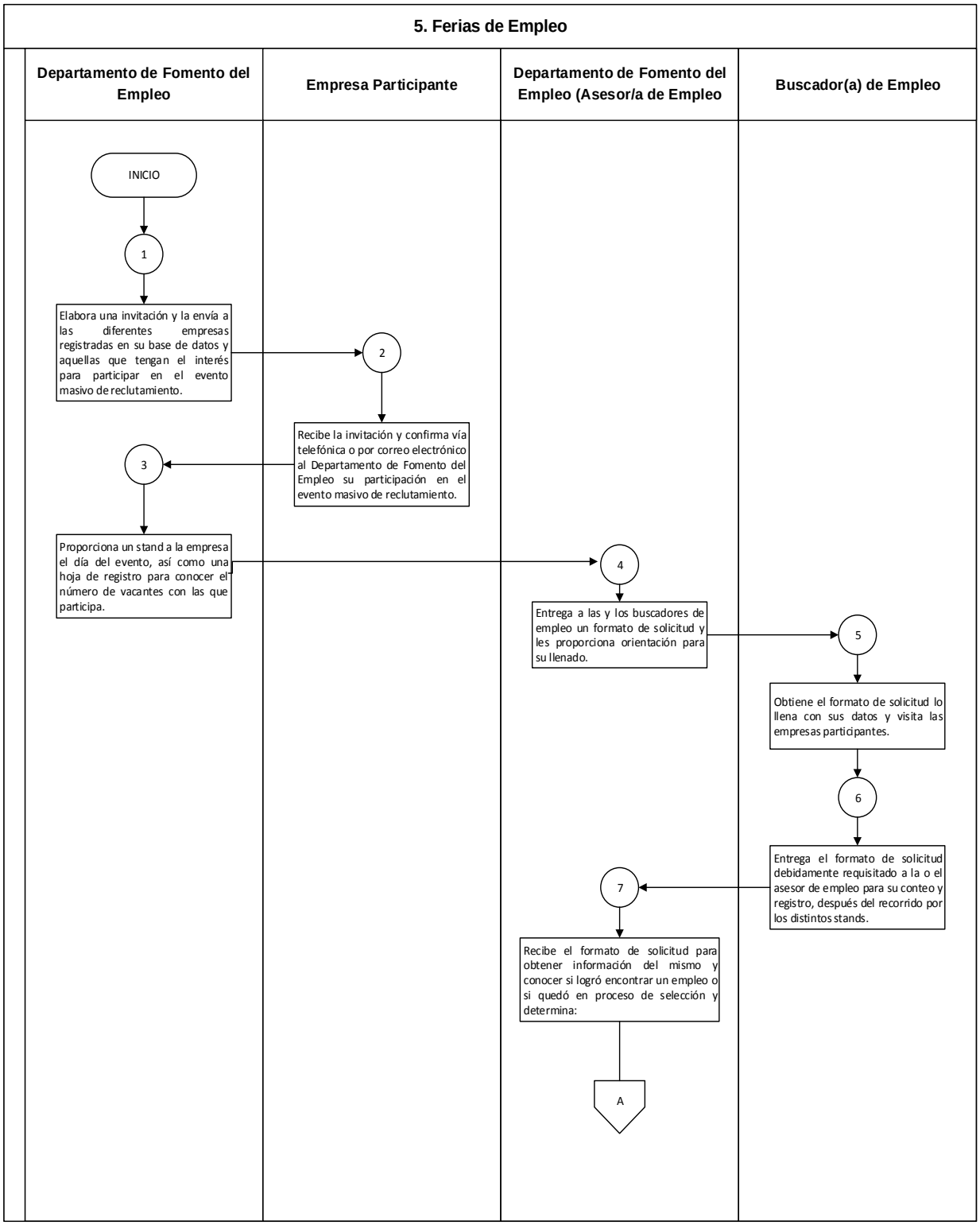
5. Ferias de Empleo

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento del Empleo**	Elabora una invitación y la envía a las diferentes empresas registradas en su base de datos y aquellas que tengan el interés para participar en el evento masivo de reclutamiento.
2	**Empresa Participante**	Recibe la invitación y confirma vía telefónica o por correo electrónico al Departamento de Fomento del Empleo su participación en el evento masivo de reclutamiento.
3	**Departamento de Fomento del Empleo**	Proporciona un stand a la empresa el día del evento, así como una hoja de registro para conocer el número de vacantes con las que participa.
4	**Departamento de Fomento del Empleo (Asesor/a de Empleo)**	Entrega a las y los buscadores de empleo un formato de solicitud y les proporciona orientación para su llenado.
5	**Buscador(a) de Empleo**	Obtiene el formato de solicitud lo llena con sus datos y visita las empresas participantes.
6	**Buscador(a) de Empleo**	Entrega el formato de solicitud debidamente requisitado a la o el asesor de empleo para su conteo y registro, después del recorrido por los distintos stands.
7	**Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de empleo**	Recibe el formato de solicitud para obtener información del mismo y conocer si logró encontrar un empleo o si quedó en proceso de selección y determina:
		¿La o el buscador de empleo fue contratado?
8	**Departamento de Fomento del Empleo**	**Sí:** Recaba el nombre de la empresa y vacante a ocupar para el reporte correspondiente.
		FIN
9	**Departamento de Fomento del Empleo/ Asesor(a) de Empleo**	**No:** Recibe el Formato de Solicitud de evento masivo, anota que no fue contratado y lo invita a acudir al módulo de Empleo.
		FIN

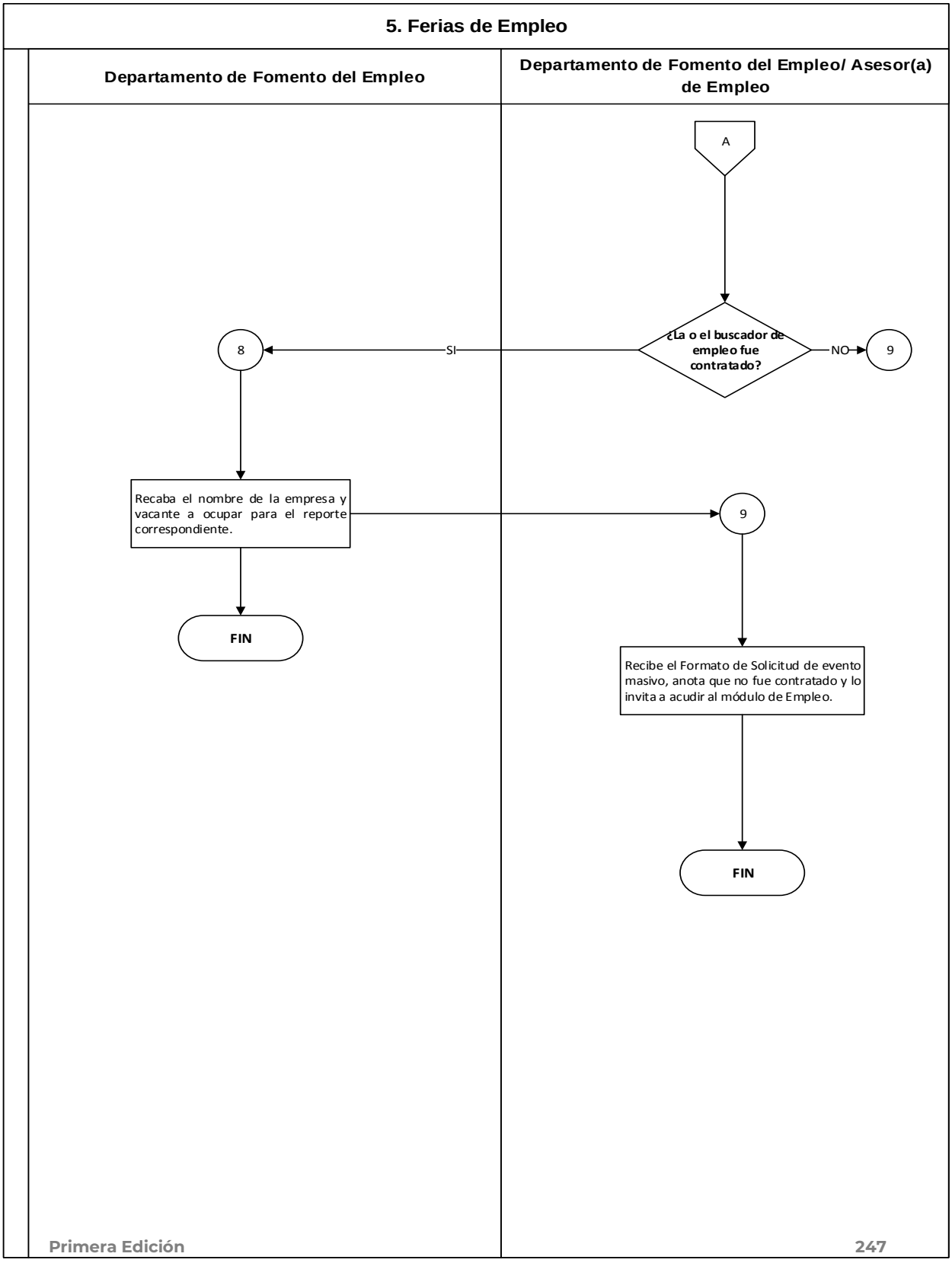
3039

Diagrama:



3040

5. Ferias de Empleo



XIV. DISTRIBUCIÓN

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

Existe una copia en medio digital en:

Dirección General de Desarrollo Económico

3042

XV. REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición, noviembre 2025.
Elaboración del manual de procedimientos

3043

XVI. VALIDACIÓN.

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal Constitucional

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno

MTRA. ANA YOLANDA ESQUIVEL JARAMILLO
Directora General de Desarrollo Económico

3044

XVII. CRÉDITOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

Responsables de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

3045

Noviembre de 2025
Toluca, Estado de México.

XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

3046

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar

XV. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

3048

MTRA. ANDREA MA. DEL ROCIÓ MERLOS NÁJERA
Directora General de Bienestar

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: 722 226 1280
Noviembre 2025

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.
Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 6
II. OBJETIVO GENERAL 7
III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA 8
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente. 8
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas 11
Alta de personal 17
Baja de personal 21
Locación y Montaje en Eventos 25
IV. UNIDAD DE DIAGNÓSTICO SOCIAL 29
Realización de diagnósticos 29
Análisis de regiones de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales 32
Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales 35
V. UNIDAD DE AMBIENTES DE PAZ 38
Comité y Capacitación de Ambientes de Paz 38
Pláticas, Talleres y Conferencias de Ambientes de Paz 41
Ferias, Eventos y Jornadas de Ambientes de Paz 44
VI. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES 48
Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales 48
Programas sociales municipales 51
Talleres de cocina para promover alimentos saludables y establecimiento de Huertos Familiares 55
Realizar pláticas de orientación para el Bienestar Alimentario 58
VII. DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA 61
Vivienda para el Bienestar 61
Pláticas a ciudadanos, sobre temas de vivienda 74
VIII. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INDÍGENAS 77
Cursos de formación de técnicas artesanales y pláticas de derechos y autonomía para las comunidades indígenas 77

3050

Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna 81

Promover la creación, preservación y difusión de las manifestaciones artísticas y culturales indígenas 84

IX. DIRECCIÓN DE APOYO A LA JUVENTUD RECREACIÓN Y CONVIVENCIA SOCIAL 87

Realizar pláticas sobre sexualidad integral a adolescentes 87

Premio Municipal de la Juventud 91

Campañas de prevención para atención y reducción del embarazo adolescente 96

X. DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN E IMPULSO JUVENIL 99

Pláticas de bienestar adolescente y juvenil 99

Eventos y concursos de vinculación e Impulso para la juventud 102

Transmisiones de radio y cápsulas informativas 105

XI. DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN Y CONVIVENCIA SOCIAL 110

Ejecutar jornadas de rehabilitación y renovación en espacios públicos 110

Llevar a cabo visitas guiadas conoce tu capital 113

Realizar eventos artísticos con temas de interés juvenil 116

XII. DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA SOCIAL, INCLUSIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN 119

Jornadas Integrales de prevención de violencia de género 119

Pláticas Programa Toluca Segura, Incluyente y Prevención de la violencia 122

Eventos y Jornadas de Inclusión y no discriminación 125

XIII. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD 128

Pláticas, capacitaciones, conferencias, foros y talleres de Inclusión y no 128

Discriminación 128

XIV. DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA 136

Conducir jornadas comunitarias para atención a la ciudadanía 136

Efectuar proyectos comunitarios 139

Impulsar eventos para fortalecer la cohesión y la prevención social 144

XV. DISTRIBUCIÓN 147

3051

XIV. REGISTRO DE EDICIONES 148
XV. VALIDACIÓN..... 149
XVI. CRÉDITOS 150
XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 151

3052

I. PRESENTACIÓN

El acceso a servicios públicos de calidad es un derecho fundamental de la ciudadanía y una de las principales responsabilidades de los gobiernos municipales. Su provisión, de manera continua, equitativa y eficiente, constituye un eje central que garantiza el bienestar social y elevar la calidad de vida de la población. Estos servicios reflejaran el compromiso de la administración pública con una gestión eficaz, transparente y orientada a las necesidades colectivas.

En este marco, los manuales de procedimiento representan aquellas herramientas esenciales para el fortalecimiento institucional. Su función principal es establecer de forma clara y sistemática las actividades, responsabilidades y mecanismos de operación de cada área administrativa. Contribuyendo no solo a mejorar la eficiencia operativa y la rendición de cuentas, sino también a reducir la discrecionalidad en la actualización en la actuación de las y los servidores públicos, promoviendo una gestión basada en principios de legalidad, objetividad y profesionalismo.

Conscientes de la importancia de estos instrumentos, la Secretaria del Ayuntamiento, a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, pone a disposición de la ciudadanía y del personal del propio Ayuntamiento de Toluca el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar.* Este documento busca consolidar una administración pública más organizada, orientada a resultados y centrada en el servicio a la comunidad.

3053

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer un instrumento administrativo que sistematice y documente el funcionamiento interno de la Dirección General de Bienestar, con el propósito de mejorar la calidad, eficiencia y eficacia en la ejecución de actividades y proyectos. Lo anterior, mediante la formalización y estandarización de métodos y operaciones de trabajo que garanticen la prestación oportuna y adecuada de servicios y trámites a la población, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión administrativa, en estricto cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

3054

III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente.**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

3055

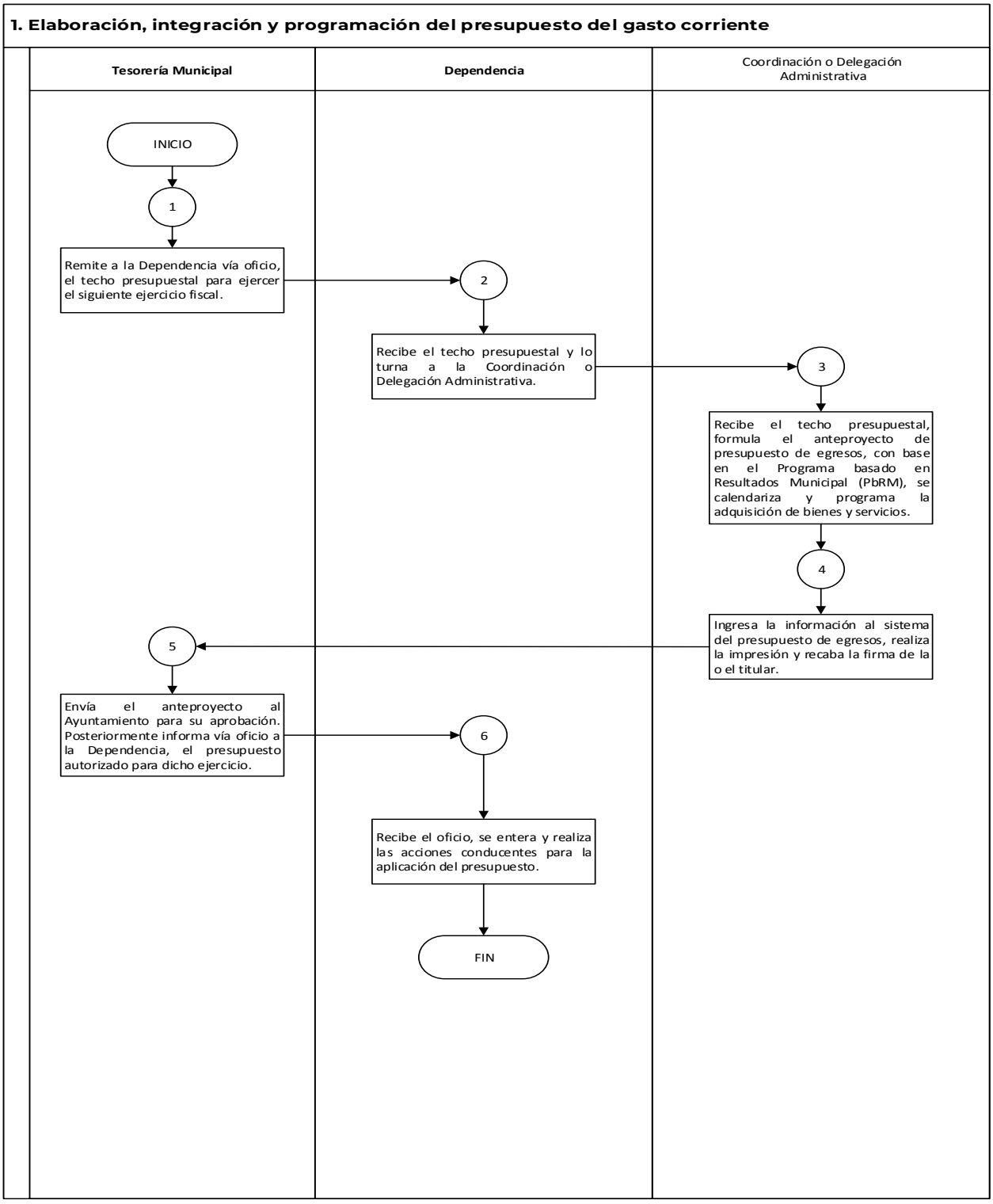
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

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

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

3056

DIAGRAMA



3057

Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas**
Objetivo:	Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.

- La compra o contratación de bienes o servicios que realice la Dirección General de Administración se sujetará a los principios de racionalidad y maximización de gasto.

- Es responsabilidad de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.

- Las solicitudes de adquisición y de servicio, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración. 3058

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.

- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.

- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

3059

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

Descriptivo:

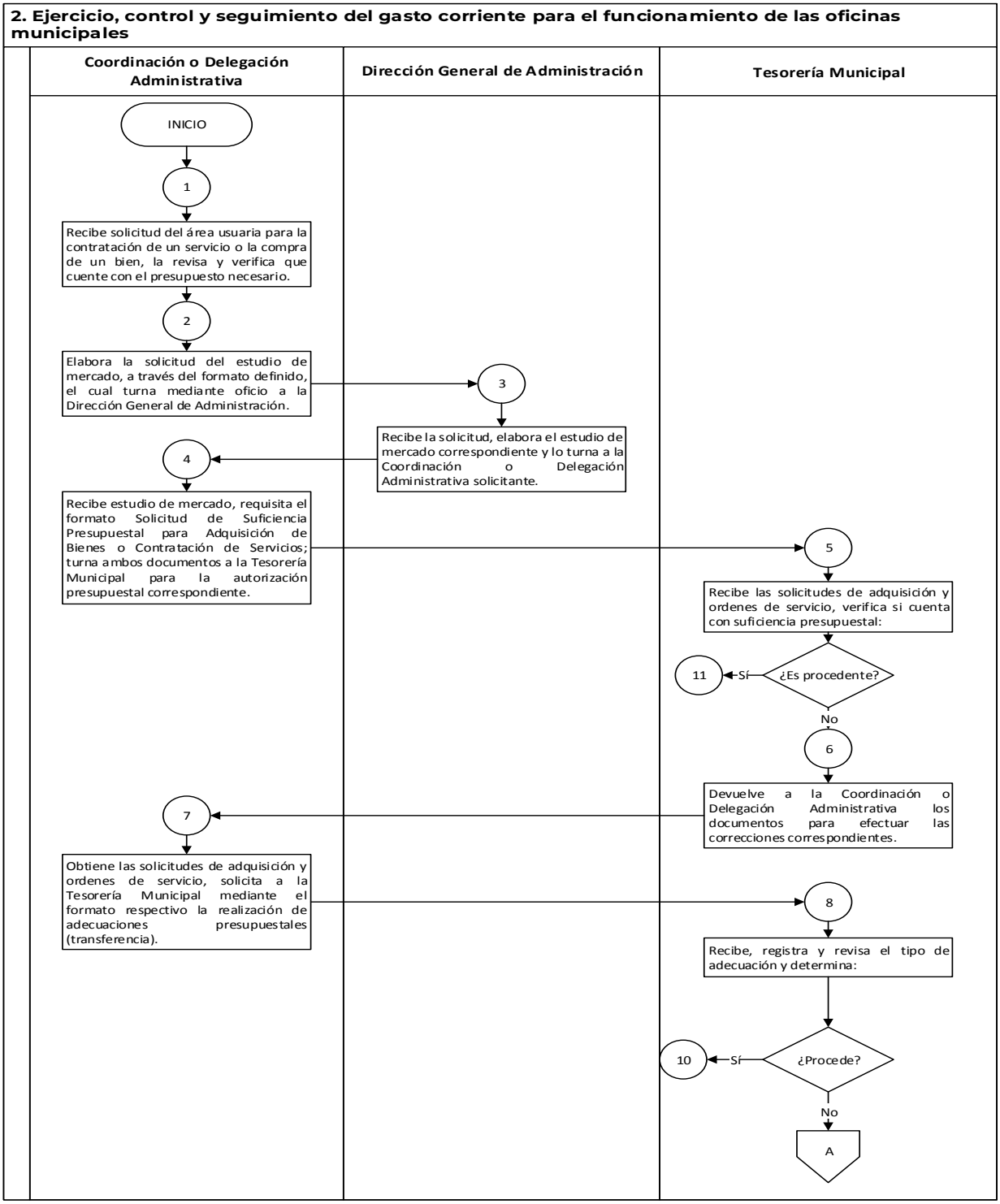
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación o Delegación Administrativa**	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido,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

3060

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

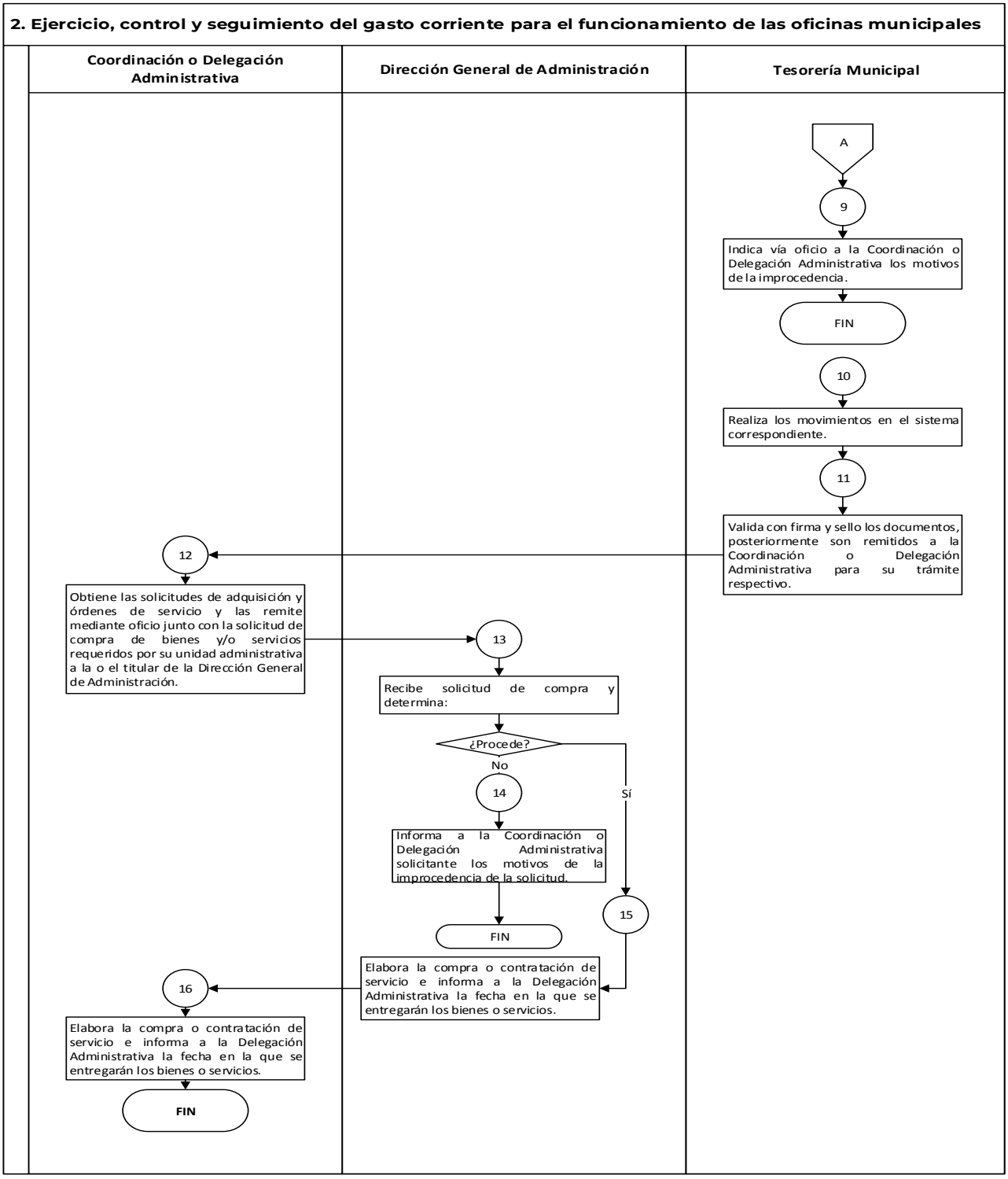
3061

DIAGRAMA:



3062

DIAGRAMA:



3063

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 de la Constancia de Situación fiscal Vigente.
  - Copia del comprobante del grado máximo de estudio
  - Copia de la cartilla del servicio militar nacional 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
  - Original del certificado médico (no mayor a 30 días)
  - Solicitud de empleo y Currículum Vitae
  - 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

3064

- 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.

3065

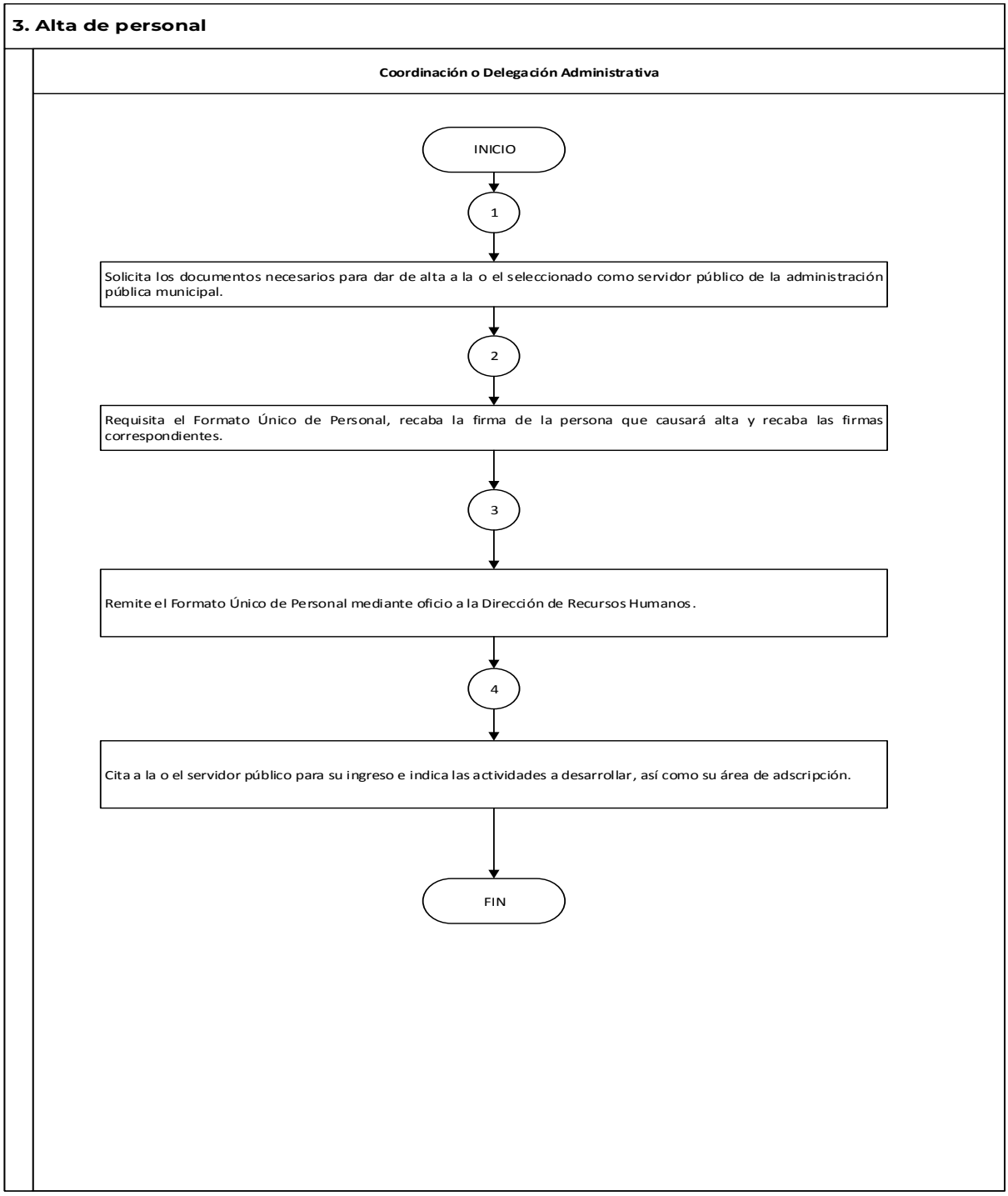
3. Alta de personal

Descriptivo:

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

3066

DIAGRAMA:



3067

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 Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- La o el titular de la Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la 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.
- La o el titular de la 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 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. 3068
- La o el mando medio o superior 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 Delegación Administrativa es responsable de informar a la Órgano Interno de Control 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 Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

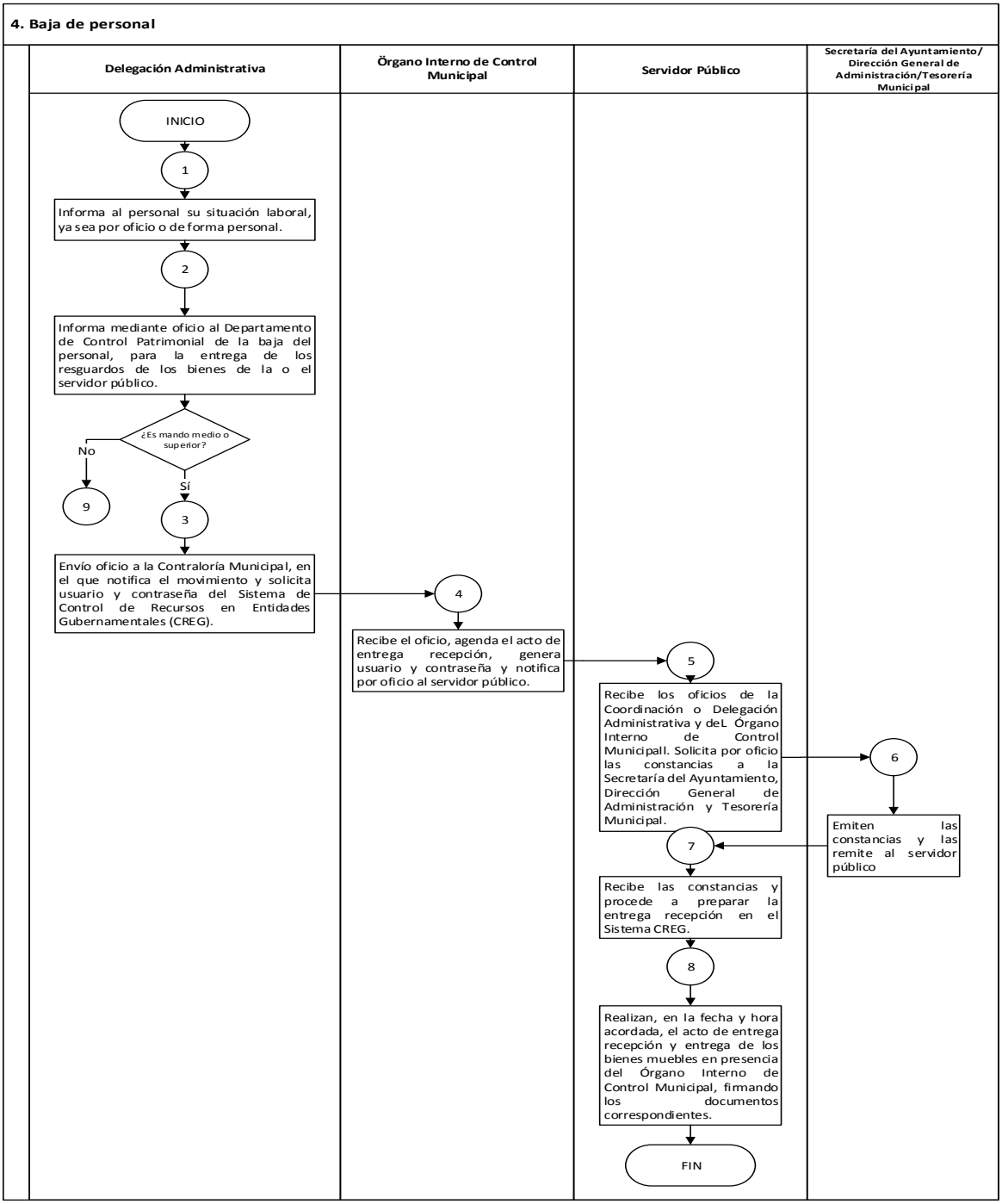
4. Baja de personal

Descriptivo:

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

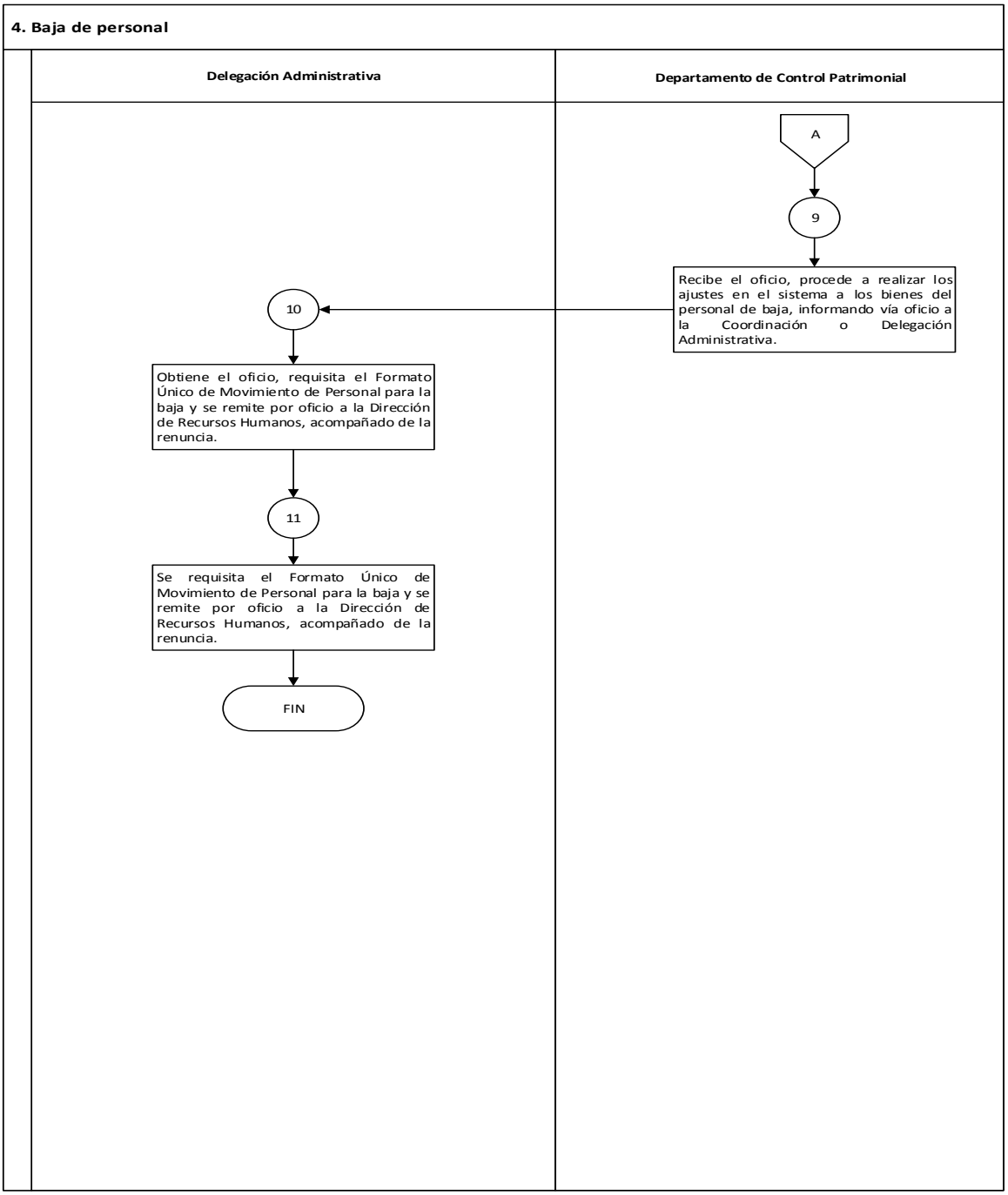
3069

DIAGRAMA:



3070

DIAGRAMA:



3071

Nombre del Procedimiento:	**Locación y Montaje en Eventos**
Objetivo:	Atender las solicitudes de apoyo para la organización de eventos; por parte de las autoridades auxiliares y otras organizaciones de la sociedad civil; así como mantener en buenas condiciones el equipo y material requeridos.

POLÍTICAS APLICABLES

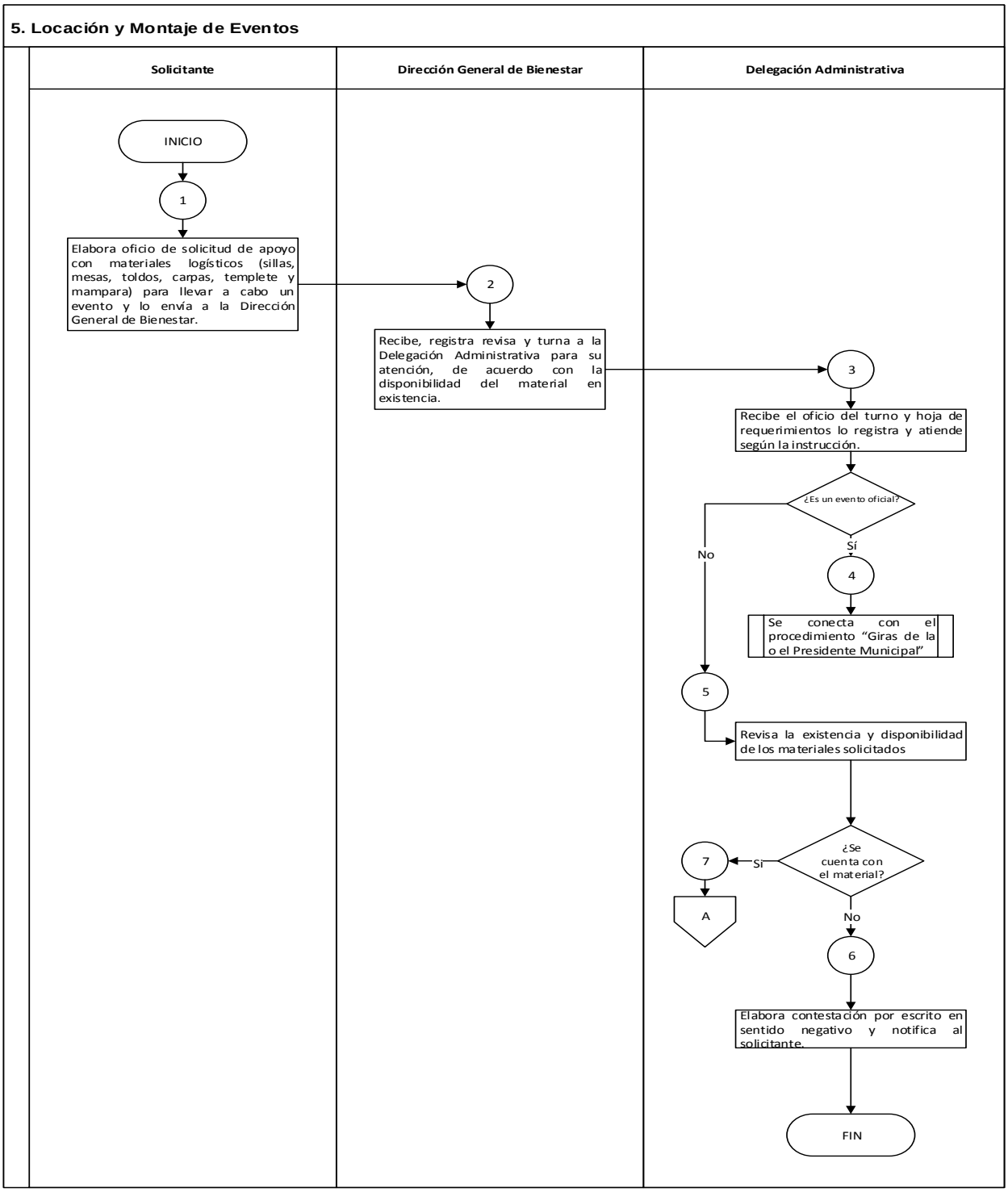
- Se entiende por eventos oficiales aquellos donde asiste la o el Presidente Municipal y no oficiales cuando no se cuenta con su presencia.
- La solicitud de apoyo para eventos deberá presentarse mediante escrito, el otorgamiento dependerá de la disponibilidad de los materiales requeridos.
- Los materiales con los que cuenta la Dirección General de Bienestar y que podrán facilitarse al solicitante consisten en: audio, sillas, mesas, toldos, carpas.
- La Dirección General de Bienestar gestiona la solicitud de materiales como templete y mampara, mediante oficio dirigido a la Dirección General de Administración.
- La Dirección de Administración emite la respuesta favorable o no favorable; en caso de autorización, El Departamento de Locación y Montaje de eventos especiales se encarga del traslado e instalación del material en el lugar donde se llevará el evento. 3072
- Las solicitudes deberán presentarse con una anticipación de 10 a 20 días previos al evento para ser agendado y considerar la cantidad de materiales, equipos dispuestos y existentes.
- Las solicitudes y apoyos urgentes, solo se atenderán si se presentan con 24 horas de anticipación.

5. Locación y Montaje en Eventos
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Elabora oficio de solicitud de apoyo con materiales logísticos (sillas, mesas, toldos, carpas, templete y mampara) para llevar a cabo un evento y lo envía a la Dirección General de Bienestar.
2	**Dirección General de Bienestar**	Recibe, registra revisa y turna a la Delegación Administrativa para su atención, de acuerdo con la disponibilidad del material en existencia.
3	**Delegación Administrativa**	Recibe el oficio del turno y hoja de requerimientos lo registra y atiende según la instrucción.
		¿Es un evento oficial?
4		***Si:*** Se conecta con el procedimiento “Giras de la o el Presidente Municipal”
5		No: Revisa la existencia y disponibilidad de los materiales solicitados.
		¿Se cuenta con el material?
6		**No:** Elabora contestación por escrito en sentido negativo y notifica al solicitante.
		FIN
7		**Si:** Acuerda una cita con el solicitante para conocer detalles del evento y términos de la logística.
8		Acuerda el apoyo que habrá de proporcionarse, realiza una orden de trabajo donde especifica el material, la logística y el personal que acudirá para entrega y recepción de los insumos.
9		Proporciona el apoyo el día del evento, al concluir, el personal comisionado recoge el material y lo resguarda en el lugar indicado e informa verbalmente a la o el Delegado Administrativo.
		FIN.

3073

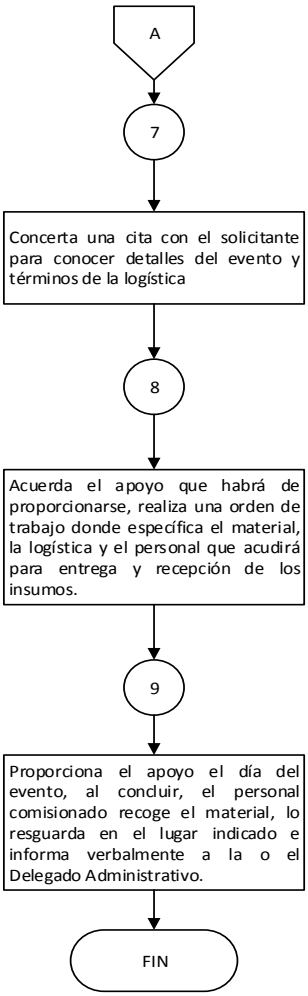
DIAGRAMA:



3074

Locación y Montaje de Eventos

Delegación Administrativa



3075

IV. UNIDAD DE DIAGNÓSTICO SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	**Realización de diagnósticos**
Objetivo:	Establecer una síntesis descriptiva, una interpretación y evaluación de las carencias sociales y de la situación social, previa a un proyecto o programa de la Dirección General de Bienestar, mediante la recopilación y trato de información estadística del Municipio de Toluca con la finalidad de diseñar las operaciones y acciones que permiten enfrentar los problemas y necesidades detectados.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) será la fuente oficial de la información por localidad y AGEB en cuanto al territorio, la población y economía, permitiendo dar a conocer las características de nuestro municipio y ayudar a la toma de decisiones.

- La Secretaría de Bienestar será quien emite el Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social, con el objetivo de orientar la toma de decisiones con un panorama general sobre la población, condición de pobreza, marginación, rezago social y necesidades de la población; así como la definición de las zonas de atención prioritaria.

- La Secretaría General del Consejo Nacional de Población (CONAPO) será quien emita la información oficial por localidad y AGEB del índice de marginación urbana, con la finalidad de observar y analizar la desigualdad en la participación del proceso de desarrollo social.

3076

- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) será la fuente oficial de información sobre la política social y la medición de la pobreza en el municipio, proporcionando datos confiables que fortalezcan la toma de decisiones en materia de desarrollo social.

- El Bando Municipal de Toluca, Título Cuarto: Del Bienestar Social y Comunitario menciona en el Capítulo Primero del Combate a la Marginación, Artículo 56; El Municipio diseñará, instrumentará y evaluará campañas de concientización, políticas y programas destinados a impulsar el desarrollo económico y combatir la marginación, dando preferencia a las Zonas de Atención Prioritaria. En coordinación con organizaciones e instituciones públicas y privadas, promoverá acciones, obras y servicios que se relacionen con el desarrollo económico, el bienestar social, abasto alimentario y la propagación de una cultura del desarrollo comunitario.

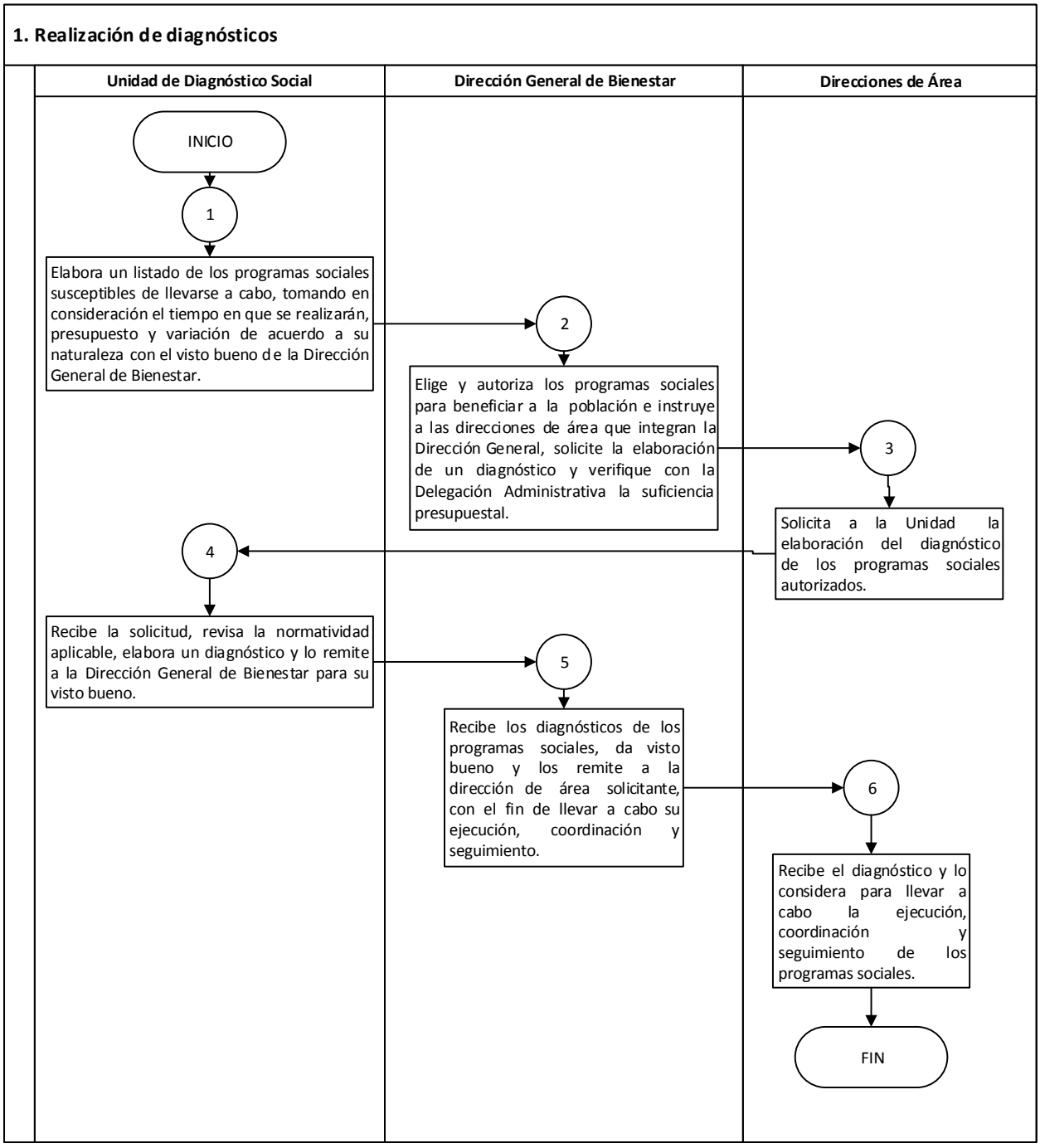
1. Realización de diagnósticos

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Unidad de Diagnóstico Social**	Elabora un listado de los programas sociales susceptibles de llevarse a cabo, tomando en consideración el tiempo en que se realizarán, presupuesto y variación de acuerdo a su naturaleza con el visto bueno de la Dirección General de Bienestar.
2	**Dirección General de Bienestar**	Elige y autoriza los programas sociales para beneficiar a la población e instruye a las direcciones de área que integran la Dirección General, solicite la elaboración de un diagnóstico y verifique con la Delegación Administrativa la suficiencia presupuestal.
3	**Direcciones de Área**	Solicitan a la Unidad la elaboración de diagnóstico de los programas sociales autorizados.
4	**Unidad de Diagnóstico Social**	Recibe la solicitud, revisa la normatividad aplicable, elabora un diagnóstico y lo remite a la Dirección General de Bienestar para su visto bueno.
5	**Dirección General de Bienestar**	Recibe los diagnósticos de los programas sociales, da visto bueno y los remite a la dirección de área solicitante, con el fin de llevar a cabo su ejecución, coordinación y seguimiento.
6	**Direcciones de Área**	Recibe el diagnóstico y lo considera para llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento de los programas sociales.
		FIN

3077

DIAGRAMA:



3078

Nombre del Procedimiento:	**Análisis de regiones de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales**
Objetivo:	Orientar a las direcciones de área que integran la Dirección General de Bienestar para que ejecuten los programas sociales en regiones de pobreza y zonas de atención prioritaria del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) será la entidad responsable de determinar las áreas o regiones cuya población presenta índices de pobreza, marginación y rezago, información para la planeación, seguimiento y evaluación de políticas públicas orientadas al bienestar social

- La Secretaría de Bienestar será responsable de dar a conocer los instrumentos de política social y los procedimientos utilizados para la determinación de las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP), áreas urbanas o rurales con altos índices de pobreza y marginación, que permiten orientar la planeación y la inversión de programas sociales en favor de los grupos más vulnerables.

- El Sistema de Información Social Georreferenciada (SISGE) es una plataforma en línea que permite consultar y visualizar información estadística y geográfica de distintas fuentes, incluyendo datos censales y de programas sociales, facilitando el análisis de las condiciones socioeconómicas y demográficas de la población, la focalización de beneficiarios y la cobertura de los programas sociales

3079

- La Dirección General de Bienestar establecerá la prioridad en la aplicación de los programas sociales, orientando recursos hacia la población más vulnerable según los datos de pobreza, marginación y Zonas de Atención Prioritaria.

- El Bando Municipal de Toluca, Título Cuarto: Del Bienestar Social y Comunitario menciona en el Capítulo Primero del Combate a la Marginación, Artículo 56; El Municipio diseñará, instrumentará y evaluará campañas de concientización, políticas y programas destinados a impulsar el desarrollo económico y combatir la marginación, dando preferencia a las Zonas de Atención Prioritaria. En coordinación con organizaciones e instituciones públicas y privadas, promoverá acciones, obras y servicios que se relacionen con el desarrollo económico, el bienestar social, abasto alimentario y la propagación de una cultura del desarrollo comunitario.

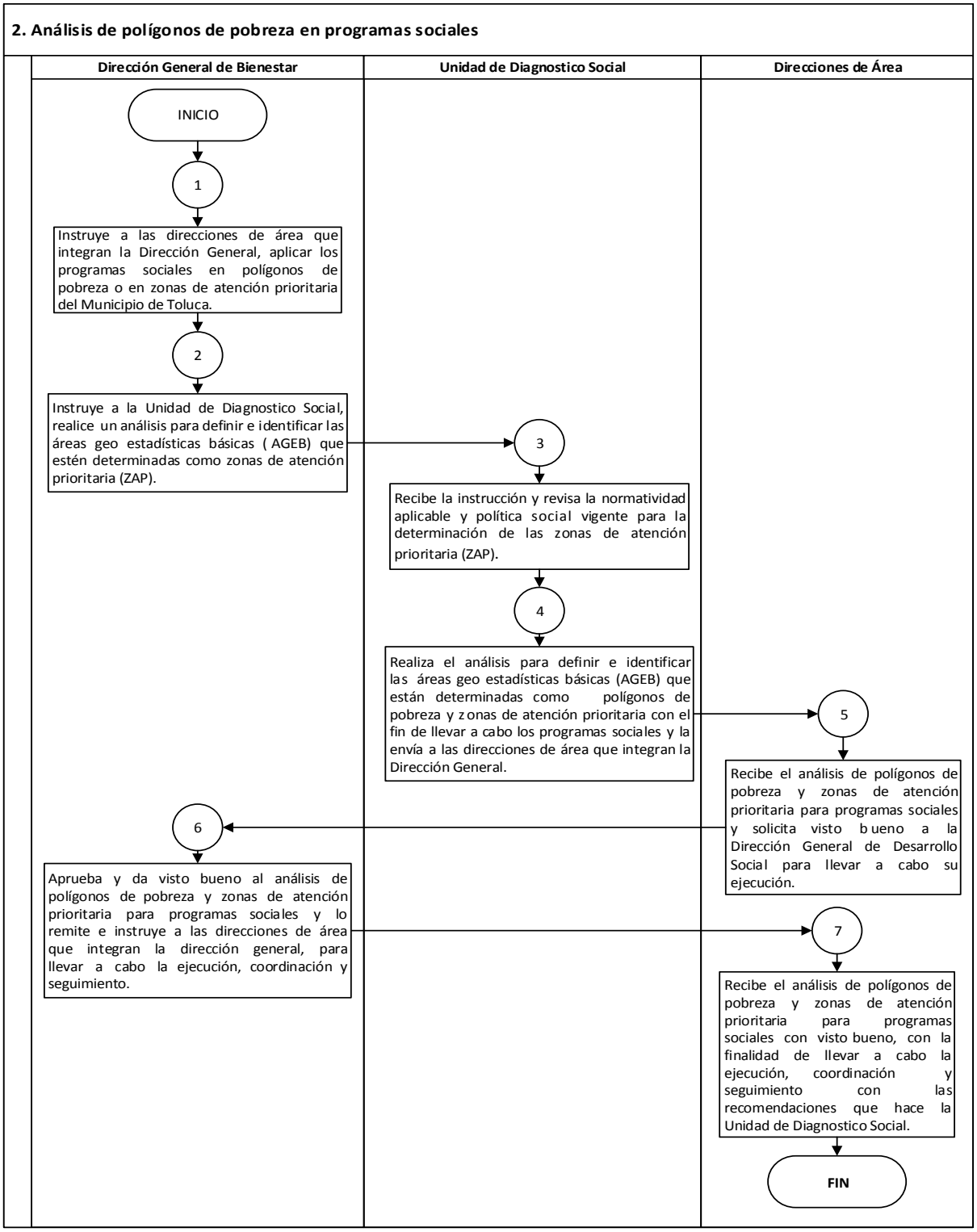
2. Análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Bienestar	Instruye a las direcciones de área que integran la Dirección General, aplicar los programas sociales en polígonos de pobreza o en zonas de atención prioritaria del Municipio de Toluca.
2		Instruye a la Unidad de Diagnostico Social, realice un análisis para definir e identificar las áreas geo estadísticas básicas (AGEB) que estén determinadas como zonas de atención prioritaria (ZAP).
3	Unidad de Diagnóstico Social	Recibe la instrucción y revisa la normatividad aplicable y política social vigente para la determinación de las zonas de atención prioritaria (ZAP).
4		Realiza el análisis para definir e identificar las áreas geo estadísticas básicas (AGEB) que están determinadas como polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria con el fin de llevar a cabo los programas sociales y la envía a las direcciones de área que integran la Dirección General de Bienestar.
5	Direcciones de Área	Recibe el análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales y solicita visto bueno a la Dirección General de Bienestar para llevar a cabo su ejecución.
6	Dirección General de Bienestar	Aprueba y da visto bueno al análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales y lo remite e instruye a las direcciones de área que integran la dirección general, para llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento.
7	Direcciones de Área	Recibe el análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales con visto bueno, con la finalidad de llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento con las recomendaciones que hace la Unidad de Diagnostico Social.
		FIN

3080

DIAGRAMA:



3081

Nombre del Procedimiento:	**Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales**
Objetivo:	Revisar el contenido, diseño y aplicación de las reglas de operación y/o convocatorias, de los programas sociales de la Dirección General de Bienestar, para garantizar que cumplan con los objetivos, con el fin de asegurar una aplicación eficiente, eficaz, equitativa y transparente de los recursos públicos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El artículo 3° fracción XI de la Ley de Desarrollo Social del Estado de México establece el contenido mínimo de las reglas de operación.

- Las reglas de operación deberán ser publicadas en el portal de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).

- El Bando Municipal de Toluca, Título Cuarto: Del Bienestar Social y Comunitario menciona en el Capítulo Primero del Combate a la Marginación, Artículo 56; El Municipio diseñará, instrumentará y evaluará campañas de concientización, políticas y programas destinados a impulsar el desarrollo económico y combatir la marginación, dando preferencia a las Zonas de Atención Prioritaria. En coordinación con organizaciones e instituciones públicas y privadas, promoverá acciones, obras y servicios que se relacionen con el desarrollo económico, el bienestar social, abasto alimentario y la propagación de una cultura del desarrollo comunitario.

3082

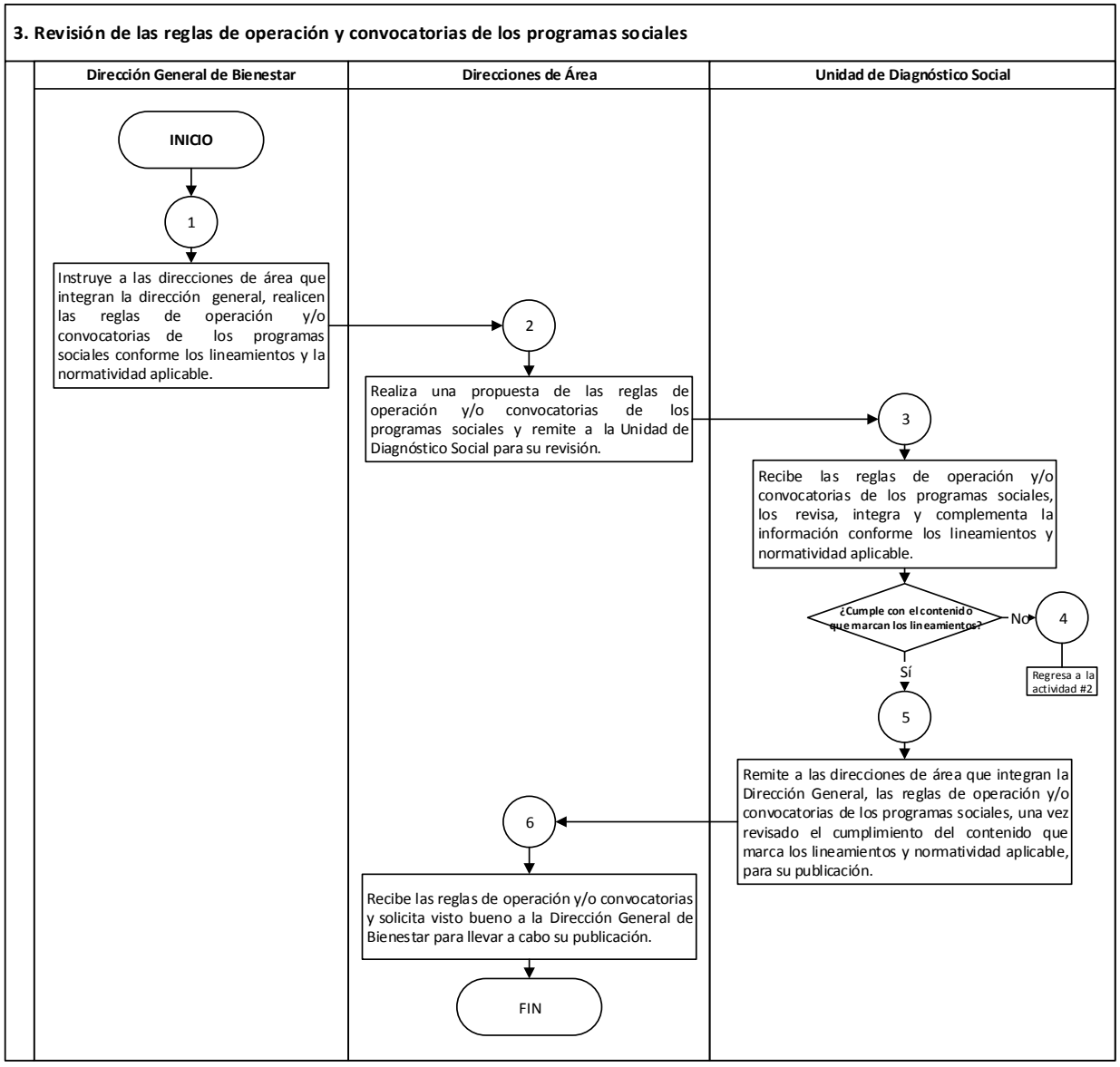
3. Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Bienestar**	Instruye a las direcciones de área que integran la dirección general, realicen las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales conforme los lineamientos y la normatividad aplicable.
2	**Direcciones de Área**	Realiza una propuesta de las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales y remite a la Unidad de Diagnóstico Social para su revisión.
3	**Unidad de Diagnóstico Social**	Recibe las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales, los revisa, integra y complementa la información conforme los lineamientos y normatividad aplicable.
		¿Cumple con el contenido que marcan los lineamientos?
4		**No:** Regresa a la actividad #2
5	**Unidad de Diagnóstico Social**	**Sí:** Remite a las direcciones de área que integran la Dirección General, las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales, una vez revisado el cumplimiento del contenido que marca los lineamientos y normatividad aplicable, para su publicación.
6	**Direcciones de Área**	Recibe las reglas de operación y/o convocatorias y solicita visto bueno a la Dirección General de Bienestar para llevar a cabo su publicación.
		FIN

3083

DIAGRAMA:



3084

V. UNIDAD DE AMBIENTES DE PAZ

Nombre del Procedimiento:	**Comité y Capacitación de Ambientes de Paz**
Objetivo:	Establecer el procedimiento mediante el cual la Unidad de Ambientes de Paz coordina, formaliza y registra la instalación de los Comités de Ambientes de Paz en comunidades, instituciones o localidades del municipio de Toluca, promoviendo la participación ciudadana y la cultura de paz.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las acciones de la Unidad de Ambientes de Paz se regirán conforme a la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México y su Reglamento, garantizando la legalidad, imparcialidad, transparencia y participación ciudadana en todos sus procesos.
- La conformación de los Comités de Ambientes de Paz deberá solicitarse mediante oficio dirigido a la o el Titular de la Unidad o a la o el Director General de Bienestar, en formato físico o digital, especificando localidad, objetivos y solicitud de capacitaciones.
- Los Comités de Ambientes de Paz se integrarán con un mínimo de cuatro (4) y un máximo de ocho (8) personas, procurando una representación equilibrada entre géneros y sectores de la comunidad.

3085

- La participación será de carácter voluntario y con compromiso activo en las acciones de promoción de la paz y la convivencia social.
- Toda la documentación generada por los Comités deberá integrarse en un expediente físico y digital que contenga el acta de instalación, directorio actualizado e informes trimestrales.
- La Dirección General de Bienestar y la Unidad de Ambientes de Paz otorgarán un reconocimiento formal a los Comités que cumplan con sus metas, promoviendo una comunicación constante para el seguimiento de acciones y continuidad de estrategias.
- Se fomentará la colaboración con instituciones educativas, autoridades auxiliares, organismos públicos y asociaciones civiles, con el propósito de fortalecer las acciones de promoción de la paz y la resolución pacífica de conflictos.
- Las capacitaciones deberán contar con un registro formal de participantes y documentarse mediante oficios, listas de asistencia y evidencias fotográficas, con fines estadísticos y de control interno.

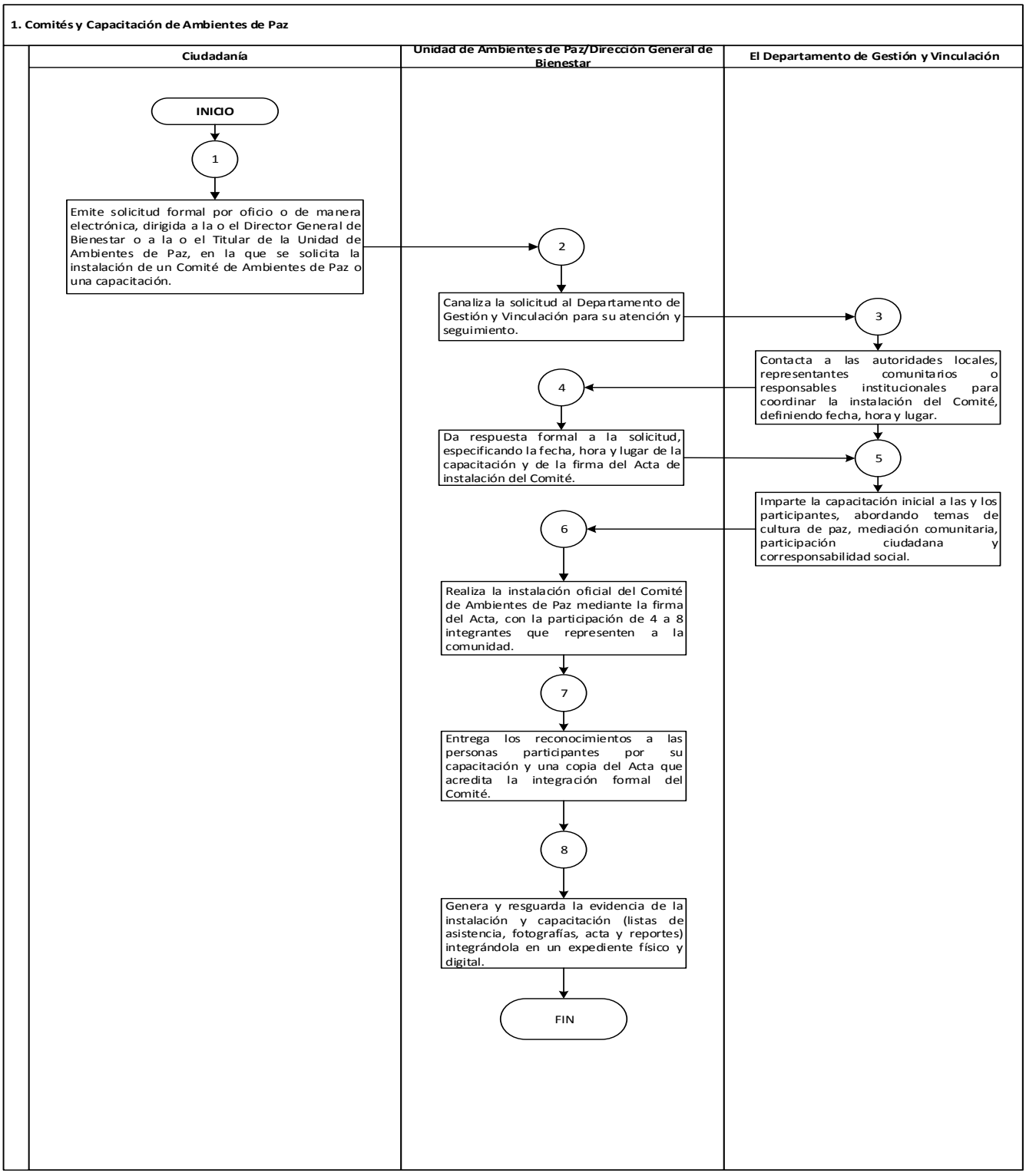
1. Comité y Capacitación de Ambientes de Paz

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadanía**	Emite solicitud formal por oficio o de manera electrónica, dirigida a la o el Director General de Bienestar o a la o el Titular de la Unidad de Ambientes de Paz, en la que se solicita la instalación de un Comité de Ambientes de Paz o una capacitación.
2	**Unidad de Ambientes de Paz / Dirección General de Bienestar**	Canaliza la solicitud al Departamento de Gestión y Vinculación para su atención y seguimiento.
3	**Departamento de Gestión y Vinculación**	Contacta a las autoridades locales, representantes comunitarios o responsables institucionales para coordinar la instalación del Comité, definiendo fecha, hora y lugar.
4	**Unidad de Ambientes de Paz / Dirección General de Bienestar**	Da respuesta formal a la solicitud, especificando la fecha, hora y lugar de la capacitación y de la firma del Acta de instalación del Comité.
5	**Departamento de Gestión y Vinculación**	Imparte la capacitación inicial a las y los participantes, abordando temas de cultura de paz, mediación comunitaria, participación ciudadana y corresponsabilidad social.
6	**Unidad de Ambientes de Paz / Dirección General de Bienestar**	Realiza la instalación oficial del Comité de Ambientes de Paz mediante la firma del Acta, con la participación de 4 a 8 integrantes que representen a la comunidad.
7		Entrega los reconocimientos a las personas participantes por su capacitación y una copia del Acta que acredita la integración formal del Comité.
8	**Unidad de Ambientes de Paz**	Genera y resguarda la evidencia de la instalación y capacitación (listas de asistencia, fotografías, acta y reportes) integrándola en un expediente físico y digital.
		FIN

3086

DIAGRAMA:



3087

Nombre del Procedimiento:	**Pláticas, Talleres y Conferencias de Ambientes de Paz**
Objetivo:	Establecer las acciones necesarias para la planeación, organización, ejecución y evaluación de pláticas, talleres y conferencias promovidas por la Unidad de Ambientes de Paz, con el propósito de fomentar la cultura de paz, la prevención de la violencia, la convivencia armónica, la inclusión social y la participación ciudadana.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Ambientes de Paz trabajará en coordinación con instituciones educativas, organizaciones sociales, asociaciones civiles y comunidades para promover actividades orientadas a la cultura de paz y la prevención de la violencia.
- Las actividades se programarán únicamente mediante solicitud formal física o digital, presentada por instituciones o ciudadanos interesados, indicando tipo de actividad, objetivos, fecha tentativa, responsable, número estimado de participantes (mínimo 15) y espacio disponible.
- Las solicitudes aprobadas serán registradas oficialmente y se dará seguimiento a la planeación, logística y ejecución de las actividades, asegurando condiciones adecuadas de espacio, materiales y seguridad.
- El contenido de las pláticas, talleres y conferencias se ajustará al perfil del público objetivo (estudiantes, padres de familia o ciudadanía en general), garantizando pertinencia y enfoque en los valores de convivencia y respeto.
- Se recopilará información básica de los asistentes con fines estadísticos y de evaluación, asegurando el resguardo y confidencialidad de los datos personales conforme a la normativa vigente.
- Toda la documentación y evidencia generada (solicitudes, listas de asistencia, reportes y material fotográfico) será archivada como respaldo del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Al término de cada actividad se recabará retroalimentación de los participantes para evaluar resultados, identificar áreas de mejora y fortalecer futuras acciones de promoción de la cultura de paz.

3088

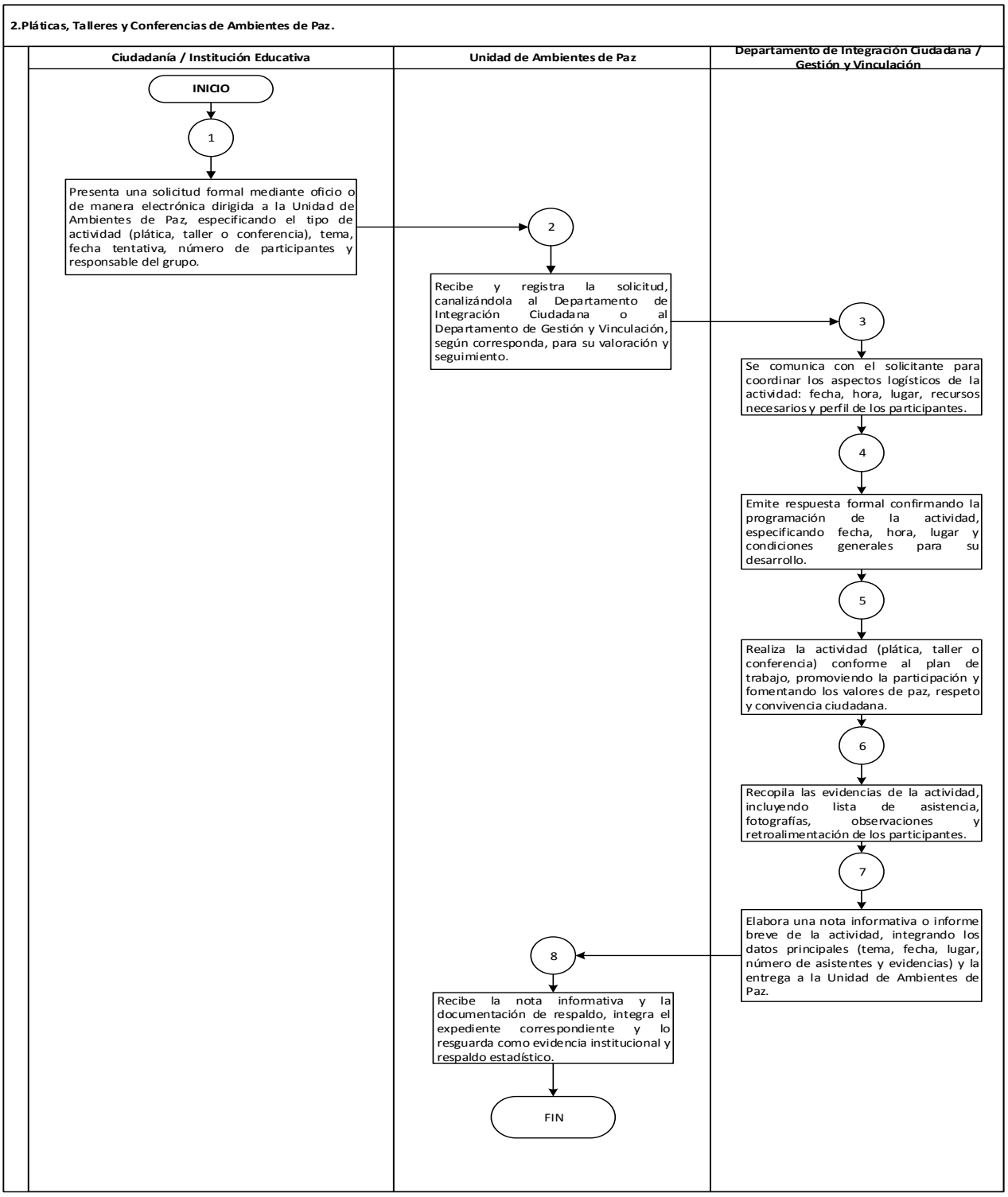
2. Pláticas, Talleres y Conferencias de Ambientes de Paz.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadanía / Institución Educativa**	Presenta una solicitud formal mediante oficio o de manera electrónica dirigida a la Unidad de Ambientes de Paz, especificando el tipo de actividad (plática, taller o conferencia), tema, fecha tentativa, número de participantes y responsable del grupo.
2	**Unidad de Ambientes de Paz**	Recibe y registra la solicitud, canalizándola al Departamento de Integración Ciudadana o al Departamento de Gestión y Vinculación, según corresponda, para su valoración y seguimiento.
3	**Departamento de Integración Ciudadana / Gestión y Vinculación**	Se comunica con el solicitante para coordinar los aspectos logísticos de la actividad: fecha, hora, lugar, recursos necesarios y perfil de los participantes.
4		Emite respuesta formal confirmando la programación de la actividad, especificando fecha, hora, lugar y condiciones generales para su desarrollo.
5		Realiza la actividad (plática, taller o conferencia) conforme al plan de trabajo, promoviendo la participación y fomentando los valores de paz, respeto y convivencia ciudadana.
6		Recopila las evidencias de la actividad, incluyendo lista de asistencia, fotografías, observaciones y retroalimentación de los participantes.
7		Elabora una nota informativa o informe breve de la actividad, integrando los datos principales (tema, fecha, lugar, número de asistentes y evidencias) y la entrega a la Unidad de Ambientes de Paz.
8	**Unidad de Ambientes de Paz**	Recibe la nota informativa y la documentación de respaldo, integra el expediente correspondiente y lo resguarda como evidencia institucional y respaldo estadístico.
		FIN

3089

DIAGRAMA:



3090

Nombre del Procedimiento:	**Ferias, Eventos y Jornadas de Ambientes de Paz**
Objetivo:	Establecer el proceso mediante el cual se planifican, gestionan, ejecutan y documentan las ferias, eventos y jornadas de la Unidad de Ambientes de Paz, con el fin de promover la cultura de paz, la convivencia ciudadana, la inclusión social y el fortalecimiento del tejido comunitario a través de actividades educativas, culturales y recreativas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las ferias, eventos y jornadas de Ambientes de Paz se desarrollarán con la participación de instituciones educativas de nivel básico, fomentando la convivencia pacífica, la inclusión y el fortalecimiento del tejido social.
- La programación de las ferias, eventos y jornadas se realizará únicamente tras la recepción de una solicitud formal presentada por instituciones, asociaciones civiles o ciudadanía interesada, ya sea de manera física o de manera electrónica.
- Se promoverá la colaboración con dependencias, organismos públicos, asociaciones civiles y otros actores relevantes, con el propósito de integrar actividades recreativas, culturales y formativas que fortalezcan la cultura de paz y la participación ciudadana.
- Previo a la realización de cada feria, evento o jornada, deberá elaborarse una carpeta de planeación que contemple: logística general, recursos materiales, personal participante, medidas de seguridad, difusión e invitación a la comunidad, así como mecanismos de seguimiento y evaluación.
- Para la realización de las actividades, las instituciones, asociaciones civiles o ciudadanía solicitante deberán contar con un espacio adecuado y seguro que permita el correcto desarrollo de la Feria, Evento o Jornada.
- La Unidad de Ambientes de Paz será responsable de recabar, conservar y organizar la evidencia documental y fotográfica de cada feria, evento o jornada, misma que servirá como respaldo institucional y comprobación del cumplimiento de objetivos.

3091

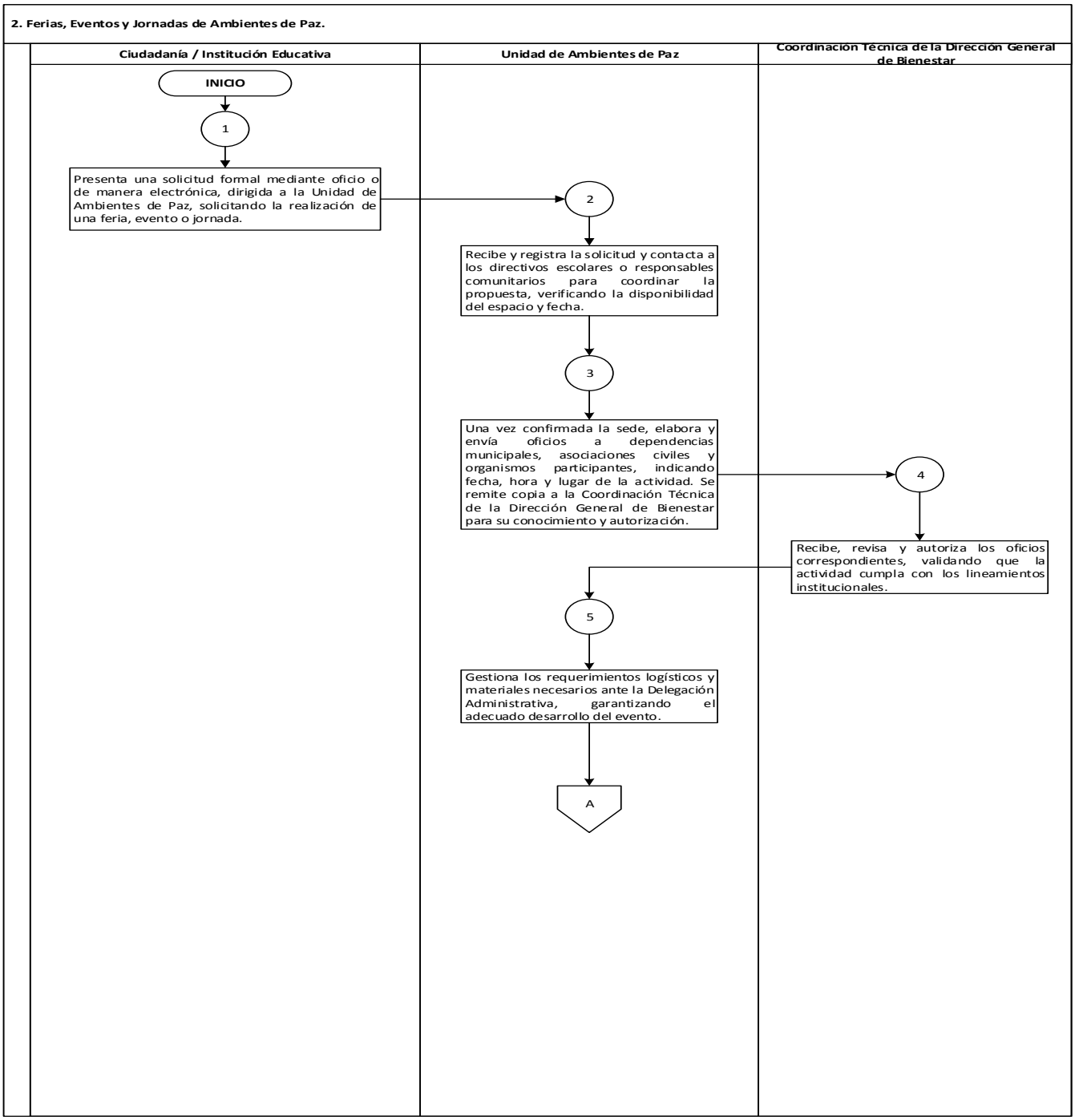
3. Ferias, Eventos y Jornadas de Ambientes de Paz.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadanía / Institución Educativa**	Presenta una solicitud formal mediante oficio o de manera electrónica, dirigida a la Unidad de Ambientes de Paz, solicitando la realización de una feria, evento o jornada.
2	**Unidad de Ambientes de Paz**	Recibe y registra la solicitud y contacta a los directivos escolares o responsables comunitarios para coordinar la propuesta, verificando la disponibilidad del espacio y fecha.
3		Una vez confirmada la sede, elabora y envía oficios a dependencias municipales, asociaciones civiles y organismos participantes, indicando fecha, hora y lugar de la actividad. Se remite copia a la Coordinación Técnica de la Dirección General de Bienestar para su conocimiento y autorización.
4	**Coordinación Técnica de la Dirección General de Bienestar**	Recibe, revisa y autoriza los oficios correspondientes, validando que la actividad cumpla con los lineamientos institucionales.
5	**Unidad de Ambientes de Paz**	Gestiona los requerimientos logísticos y materiales necesarios ante la Delegación Administrativa, garantizando el adecuado desarrollo del evento.
6	**Delegación Administrativa**	Recibe la solicitud verifica si cuenta con la disponibilidad de los requerimientos logísticos y materiales y agenda la actividad.
7	**Unidad de Ambientes de Paz**	Prepara material informativo, didáctico y recreativo, relacionado con la cultura de paz, la inclusión, la prevención de la violencia y la sana convivencia, adaptado al tipo de actividad.
8	**Delegación Administrativa**	Atiende la solicitud de los requerimientos logísticos y materiales.
9	**Unidad de Ambientes de Paz**	Coordina y supervisa el desarrollo de la feria, evento o jornada, asegurando la instalación de módulos, cumplimiento de horarios y la participación activa de las dependencias y asistentes.
10	**Delegación Administrativa**	Recoge y resguarda los requerimientos logísticos y materiales.
11	**Unidad de Ambientes de Paz**	Recopila evidencia documental y fotográfica de la actividad y observaciones generales.
12		Elabora una nota informativa o informe final que incluya número de asistentes, instituciones participantes, actividades realizadas e impacto comunitario, y lo entrega para revisión.
13		Revisa, valida y archiva el informe final, integra la evidencia al expediente institucional y lo resguarda como respaldo documental y estadístico
		FIN

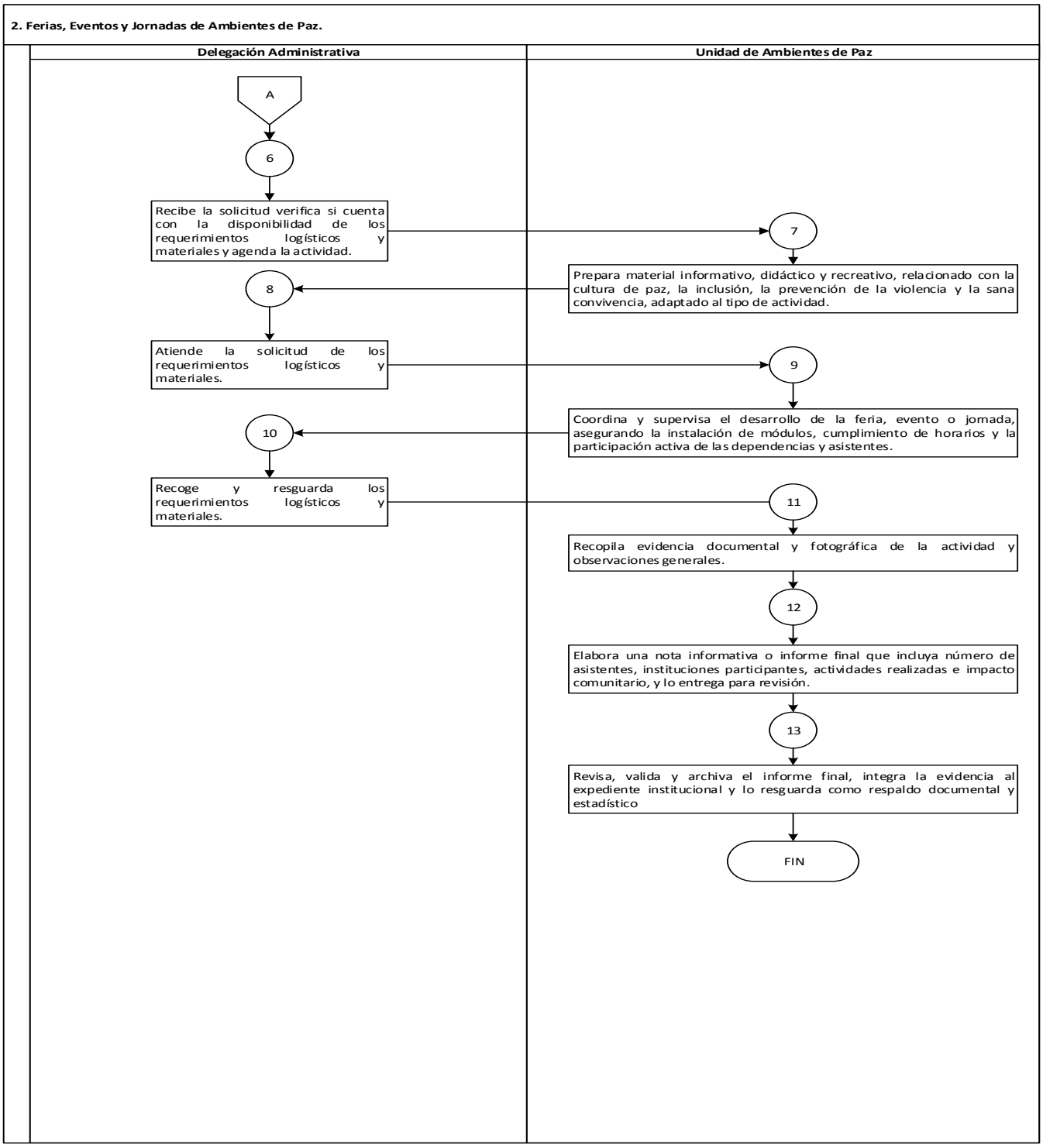
3092

DIAGRAMA:



3093

DIAGRAMA:



3094

VI. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES

Nombre del Procedimiento:	**Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales**
Objetivo:	Mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía con carencias sociales incorporándola a los programas sociales federales y estatales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales se vinculará con las instancias federales y estatales a fin de coordinar las acciones logísticas e informativas para la operación y ejecución de los programas de carácter social.
- El Departamento de Programas Sociales no podrá recibir documentación a fin de realizar los trámites ante instancias federales y estatales, ya que solo es una instancia informativa y de enlace, por lo que cualquier solicitud de ingreso a dichos programas será de manera personal en la dependencia correspondiente.
- El Departamento de Programas Sociales brindará apoyo logístico a los programas que ejecuten los ámbitos de Gobierno Federal y Estatal.
- Se canalizará a las personas solicitantes a los programas Federales y Estatales.
- Las solicitudes a través de un oficio, podrán ser ingresadas a través de la Oficina de Correspondencia de la Presidencia Municipal, la Dirección General de Bienestar y/o Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas para su canalización.

3095

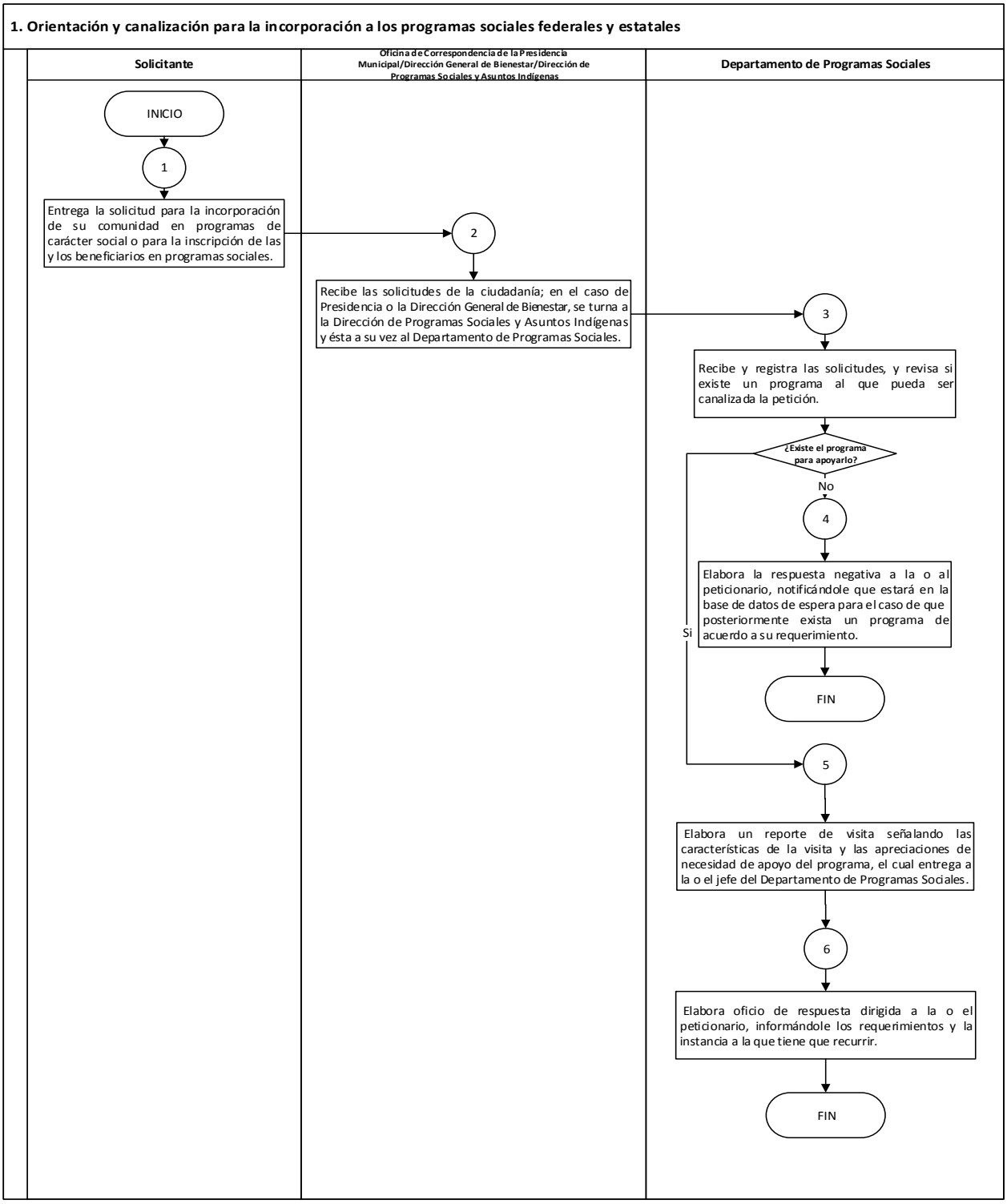
1. Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Entrega la solicitud para la incorporación de su comunidad en programas de carácter social o para la inscripción de las y los beneficiarios en programas sociales.
2	**Oficina de Correspondencia de la Presidencia Municipal/Dirección General de Bienestar/Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Recibe las solicitudes de la ciudadanía; en el caso de Presidencia o la Dirección General de Bienestar, se turna a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas y ésta a su vez al Departamento de Programas Sociales.
3	**Departamento de Programas Sociales**	Recibe y registra las solicitudes y revisa si existe un programa al que pueda ser canalizada la petición.
		¿Existe el programa para apoyarlo?
4		**No:** Elabora la respuesta negativa a la o al peticionario, notificándole que estará en la base de datos de espera para el caso de que posteriormente exista un programa de acuerdo a su requerimiento.
		FIN
5	**Departamento de Programas Sociales**	**Sí:** Elabora un reporte de visita señalando las características de la visita y las apreciaciones de necesidad de apoyo del programa, el cual entrega a la o el jefe del Departamento de Programas Sociales.
6		Elabora oficio de respuesta dirigida a la o el peticionario, informándole los requerimientos y la instancia a la que tiene que recurrir.
		FIN

3096

DIAGRAMA:



3097

Nombre del Procedimiento:	**Programas sociales municipales**
Objetivo:	Mejorar las condiciones de vida de las y los habitantes con carencias sociales y que preferentemente residan en las zonas de atención prioritaria incorporándola a los programas sociales municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales genera un ahorro en la economía familiar a través de la dotación de apoyos que contribuyan al bienestar de las familias del municipio.
- El Departamento de Programas Sociales otorgará apoyos a personas que preferentemente vivan en zonas con alta y muy alta marginación.
- La Dirección General de Bienestar, a través de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas, así como la Unidad de Diagnóstico Social serán quienes emitan las reglas de operación de los programas.
- El expediente de las personas beneficiarias, deberá contener:

1. Formato de solicitud.
2. Copia de identificación oficial.
3. Clave Única de Registro de Población (CURP).
4. Formato de Detección de Carencias Sociales.
5. Acuce de recibo.
6. Oficio de Respuesta.

3098

2. Programas sociales municipales

Descriptivo:

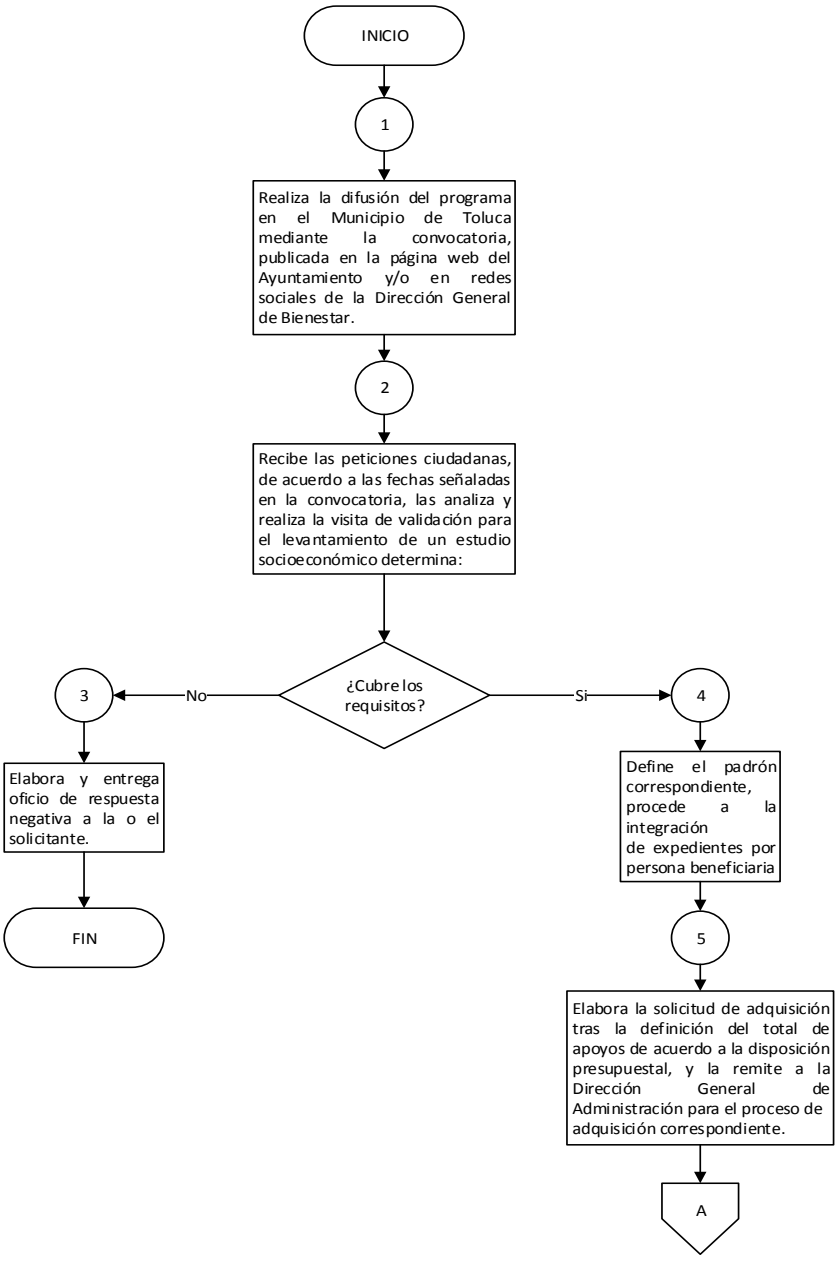
No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Programas Sociales**	Realiza la difusión del programa en el Municipio de Toluca mediante la convocatoria, publicada en la página web del Ayuntamiento y/o en redes sociales de la Dirección General de Bienestar.
2		Recibe las peticiones ciudadanas, de acuerdo a las fechas señaladas en la convocatoria, las analiza y realiza la visita de validación para el levantamiento de un estudio socioeconómico, determina:
		¿Cubre los requisitos?
3		**No:** Elabora y entrega oficio de respuesta negativa a la o el solicitante.
		FIN
4	**Departamento de Programas Sociales**	**Sí:** Define el padrón correspondiente, procede a la integración de expedientes por persona beneficiaria.
5		Elabora la solicitud de adquisición tras la definición del total de apoyos de acuerdo a la disposición presupuestal y la remite a la Dirección General de Administración para el proceso de adquisición correspondiente.
6		Elabora la calendarización de entrega. Informa mediante comunicado la fecha, horario y lugar para cada una de las comunidades.
7	**Personas Beneficiarias**	Acuden en la fecha indicada por su beneficio, entregando copia de su identificación oficial y rubrican el acuse de recibido
8	**Departamento de Programas Sociales**	Remite a la Tesorería Municipal para comprobación de recurso el padrón de beneficiarios, formato de recibo debidamente rubricado y soportado con la copia de identificación oficial; quedándose con copia para el expediente.
		FIN

3099

DIAGRAMA:

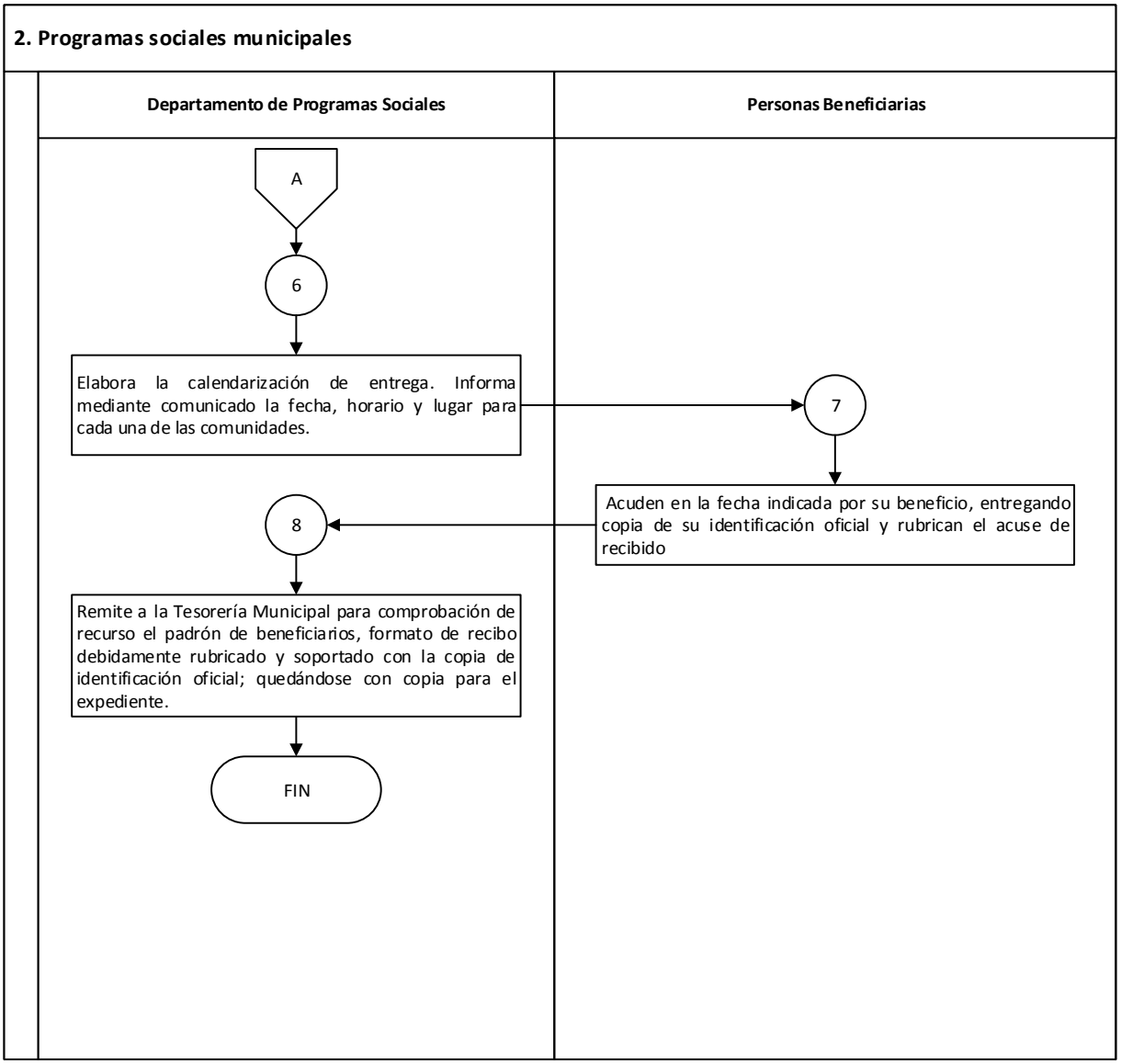
2. Programas sociales municipales

Departamento de Programas Sociales



3100

DIAGRAMA:



3101

Nombre del Procedimiento:	**Talleres de cocina para promover alimentos saludables y establecimiento de Huertos Familiares**
Objetivo:	Fomentar una alimentación equilibrada y consciente mediante la preparación de alimentos frescos y nutritivos, mejorar la salud y el bienestar, fortalecer la autonomía, promover productos locales de temporada, prevenir enfermedades relacionadas con la alimentación y reducir el desperdicio de alimentos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales se vinculará con Instancias Estatales, Municipales y Autoridades Auxiliares a fin de coordinar las acciones programadas.
- El Departamento de Programas Sociales, será responsable de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a la impartición de talleres de cocina, así como pláticas de orientación saludable a las personas de comunidades del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Programas Sociales, contribuirá a la mejora de las condiciones de vida de las personas del Municipio que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad.
- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir el taller, serán impartidas a personas mayores de 18 años y a grupos de 10 a más personas como mínimo.
- El Departamento de Programas Sociales, canalizará a las personas solicitantes a los talleres de cocina.

3102

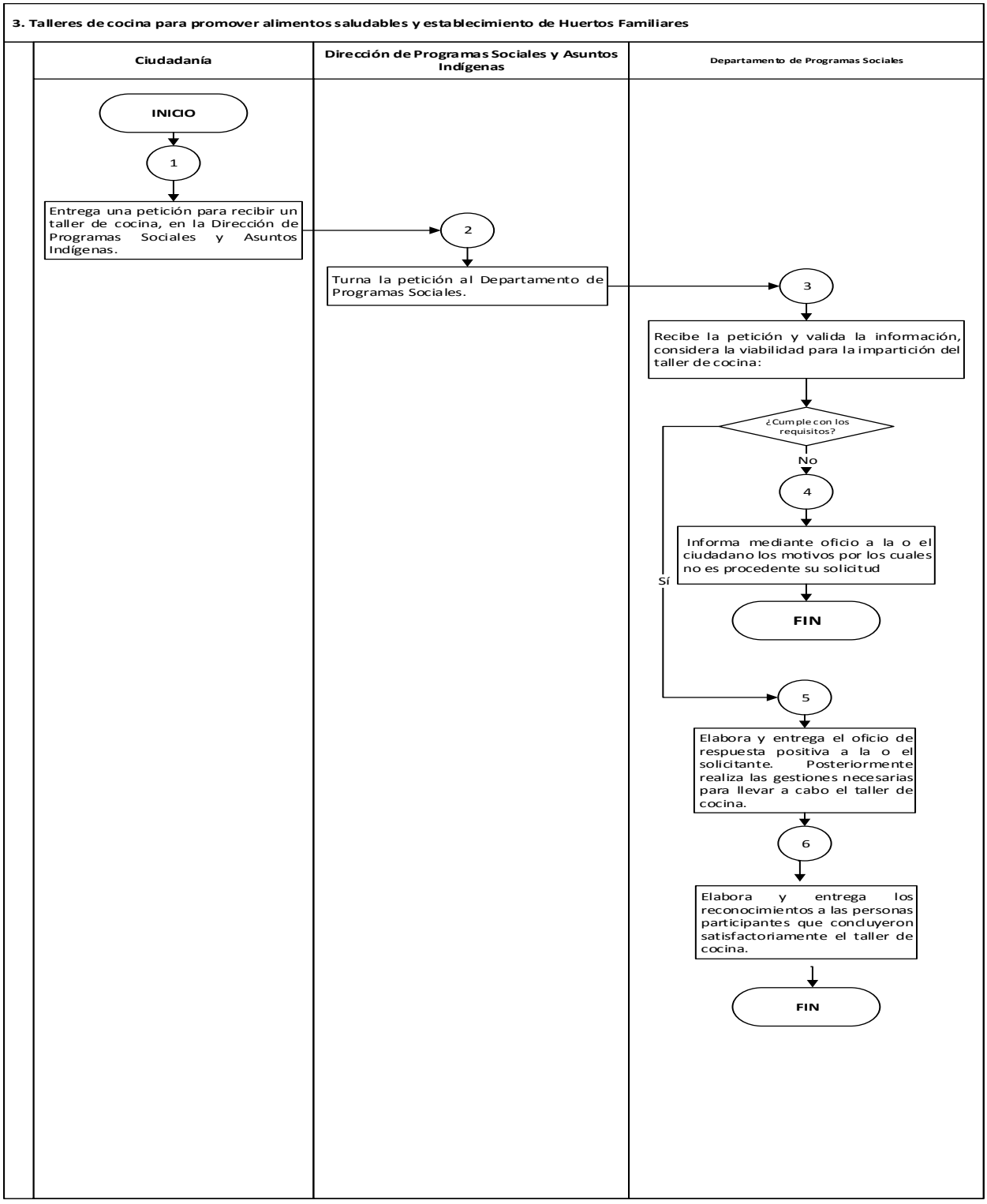
3. Talleres de cocina para promover alimentos saludables y establecimiento de Huertos Familiares

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadanía**	Entrega una petición para recibir un taller de capacitación, en la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Turna la petición al Departamento de Programas Sociales.
3	**Departamento de Programas Sociales**	Recibe la petición y valida la información, considera la viabilidad para la impartición del taller de capacitación:
		¿Cumple con los requisitos?
4		**No:** Informa mediante oficio a la o el ciudadano los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
		FIN
5	**Departamento de Programas Sociales**	**Sí:** Elabora y entrega el oficio de respuesta positiva a la o el solicitante. Posteriormente realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo el taller.
6		Elabora y entrega los reconocimientos a las personas participantes que concluyeron satisfactoriamente el taller.
		FIN

3103

DIAGRAMA:



3104

Nombre del Procedimiento:	**Realizar pláticas de orientación para el Bienestar Alimentario**
Objetivo:	Brindar a la población conocimientos y habilidades prácticas para mejorar su alimentación y estado de nutrición, fomentar hábitos saludables, y prevenir problemas de salud como la mala nutrición. Se busca empoderar a las personas para que tomen decisiones alimentarias informadas que contribuyan a su bienestar individual y colectivo, a la vez que se promueve la seguridad alimentaria y el acceso a alimentos sanos, variados y suficientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales se vinculará con Instancias Estatales, Municipales y Autoridades Auxiliares a fin de coordinar las acciones programadas.
- El Departamento de Programas Sociales, será responsable de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a la impartición de pláticas de orientación alimentaria, a las personas de comunidades del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Programas Sociales, contribuirá a la mejora de las condiciones de vida de las personas del Municipio que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad alimentaria.
- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir la plática, serán impartidas a personas mayores de 18 años y a grupos de 10 a 15 personas como mínimo.
- El Departamento de Programas Sociales, canalizará a las personas solicitantes a las pláticas de orientación.

3105

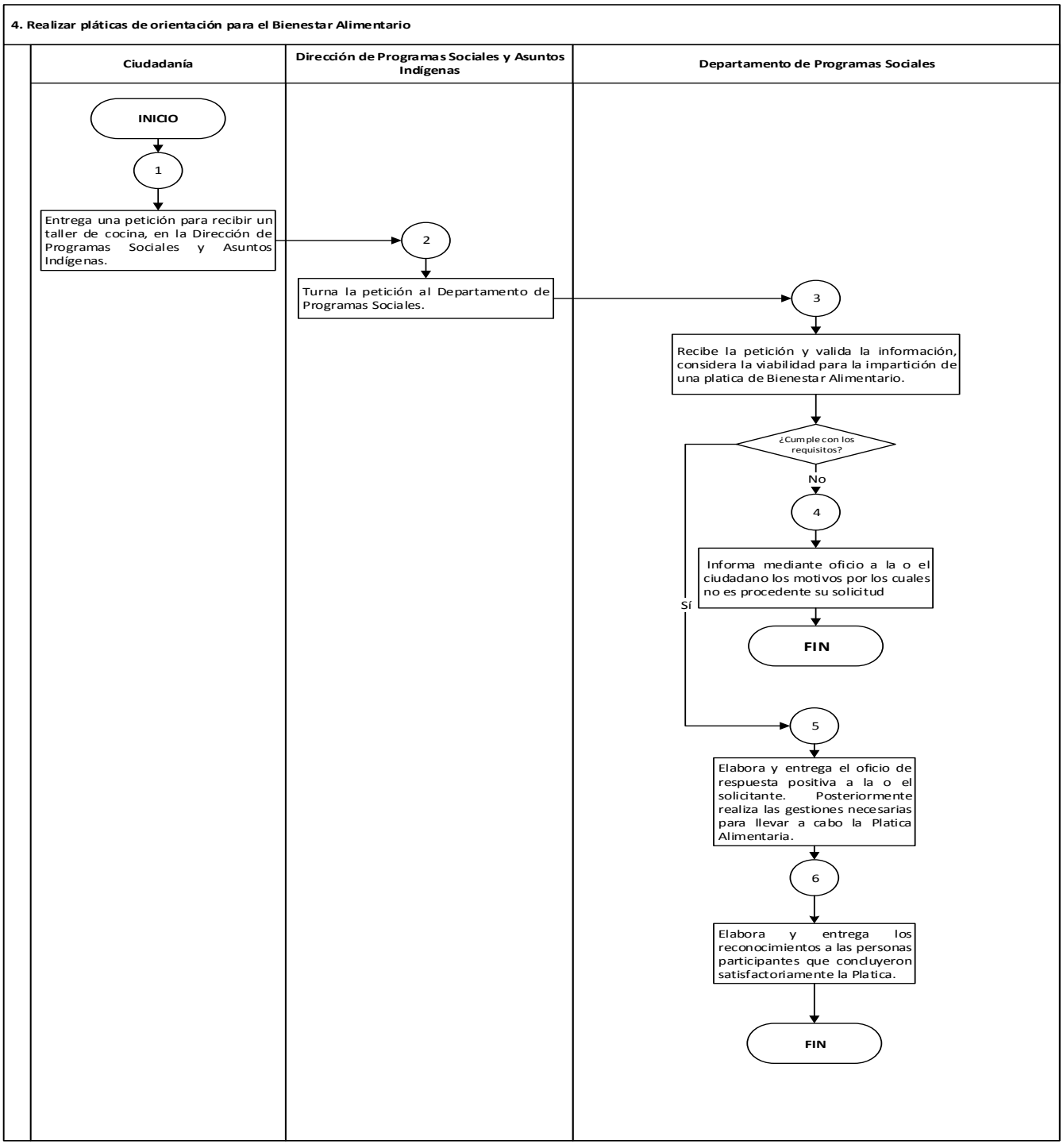
4. Realizar pláticas de orientación para el Bienestar Alimentario

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadanía**	Entrega una petición para recibir una plática de orientación alimentaria, en la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Turna la petición al Departamento de Programas Sociales.
3	**Departamento de Programas Sociales**	Recibe la petición y valida la información, considera la viabilidad para la impartición de la Plática de orientación alimentaria:
		¿Cumple con los requisitos?
4		**No:** Informa mediante oficio a la o el ciudadano los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
		FIN
5	**Departamento de Programas Sociales**	**Sí.** Elabora y entrega el oficio de respuesta positiva a la o el solicitante. Posteriormente realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo la plática de orientación alimentaria.
		FIN

3106

DIAGRAMA:



3107

VII. DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA

Nombre del Procedimiento:	**Vivienda para el Bienestar**
Objetivo:	Dotar de materiales industrializados a las personas que presenten carencia en la calidad y espacios de la vivienda.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda es responsable de determinar la canalización de acciones del programa de mejoramiento de vivienda a la ciudadanía del municipio que reúnan las características marcadas en los lineamientos del programa.
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, en coordinación con la Unidad de Diagnóstico Social realizaran un proyecto que consiste en un diagnóstico de las comunidades en las que se difundirá y promocionará el programa.
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, coadyuvará con las distintas áreas, a fin de constituir los comités para el buen funcionamiento del programa, de acuerdo a los indicadores marcados en el Informe Anual Sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social emitido por la Secretaría de Bienestar y las reglas de operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal (FAISMUN).
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda es responsable de apoyar a personas en condiciones de rezago social y pobreza extrema con material industrializado para el mejoramiento de su vivienda, conforme a la disposición y vigencia de sus programas. 3108
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda es responsable de entregar el material industrializado en tiempo y forma según la asignación de recursos presupuestales, tomando en cuenta que, para la selección de los beneficiarios, se dará prioridad a los solicitantes que se encuentren preferentemente en pobreza, con rezago social, con carencias en la calidad y espacios de vivienda y dentro de las Zonas de Atención Prioritaria.
- El Comité de Programas Sociales determinará las solicitudes que procedan de acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación del programa al que se atiende.
- El proyecto de ejecución consiste en un diagnóstico para determinar las comunidades que serán consideradas de acuerdo a la demanda social, disposición presupuestal e índices de rezago social del INEGI, así como la cantidad de acciones por cada una de ellas.
- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir la plática, serán impartidas a personas mayores de 18 años y a grupos de 10 a 15 personas como mínimo.

1. **Vivienda para el Bienestar**

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Bienestar**	Obtiene mediante acuerdo de cabildo la autorización presupuestal para la aplicación de los recursos correspondientes al ejercicio fiscal en curso. Gira instrucción al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda a través de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2		En coordinación con la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas. Convocan a través de oficio a las y los servidores públicos involucrados para llevar a cabo la sesión para la integración del Comité de Programas Sociales.
3	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Elabora la convocatoria para difundir el programa mediante trípticos, folletos y redes sociales del Ayuntamiento; solicita a la Delegación Administrativa la impresión de estos, vía oficio.
4	**Delegación Administrativa**	Recibe el oficio, realiza el trámite correspondiente y entrega el material de difusión al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, vía oficio.
5	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Recibe el material de difusión y lo almacena para su posterior envió a la instancia correspondiente
6	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda / Unidad de Diagnóstico Social**	Realiza el proyecto de ejecución, enviándolo a la Dirección General de Bienestar para su consideración.
7	**Dirección General de Bienestar**	Obtiene el proyecto de ejecución, lo revisa y determina:
		¿Se aprueba el proyecto?
8		**No:** Indica vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda el (los) motivo(s) por el (los) cual(es) no fue aprobado el proyecto. Solicita la adecuación del movimiento. Regresa al paso #7
9	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	**Sí:** Pone a consideración del Comité de Programas Sociales el padrón para la designación de acciones por modalidad y el material para la difusión y promoción en el ámbito de su competencia.
10	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Recaba las firmas en las actas de validación de obras a realizar, actas constitutivas de los consejos de participación ciudadana, actas de conocimiento y de validación de las modalidades de ejecución y convenios de concertación. Remite la documentación a la Dirección General de Bienestar.
11	**Dirección General de Bienestar**	Recibe las actas de validación de obras a realizar y solicita mediante oficio la autorización de los recursos a la Tesorería Municipal, para lo cual se remiten las actas de validación de las obras a realizar, actas constitutivas de los consejos de participación ciudadana, acta de conocimiento y validación de las modalidades de ejecución y convenios de concertación.
12	**Tesorería Municipal**	Recibe los documentos, revisa la información y, mediante oficio, comunica a la Dirección General de Bienestar, la suficiencia presupuestal para la ejecución del proyecto.
13	**Dirección General de Bienestar**	Obtiene el oficio, se entera e informa a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas de la autorización de los recursos para continuar con el programa.

3109

No	Responsable	Actividad
14	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Se entera e informa vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, la autorización de recursos disponibles para la ejecución del programa.
15	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda / Autoridades Auxiliares**	Realizan la difusión y promoción del programa mediante la convocatoria, trípticos y folletos en su demarcación territorial.
16	**Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal/Dirección General de Bienestar**	Recibe las peticiones ciudadanas, en el caso de presidencia se turnan a la Dirección General de Bienestar y ésta a su vez a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas, quien lo remite al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
17	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Recibe las peticiones ciudadanas, las analiza y procede a realizar la visita de validación y supervisión para el levantamiento en el Formato de Detección de Carencias en Infraestructura de la vivienda.
		¿La o el solicitante cubre los requisitos?
18		**No:** Notifica mediante oficio la negativa a la incorporación del programa de mejoramiento de la vivienda y la causa a la o el solicitante.
		FIN
19	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	**Sí:** Difunde mediante redes sociales la lista de beneficiarios(as), a la incorporación al programa.
20		Solicita vía oficio a la Contraloría, una persona representante para avalar la integración del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia Municipal (COCICOVIM) o Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI) según sea el caso informando la fecha y hora de la integración del comité.
21	**Contraloría**	Conforma el comité en la fecha estipulada, quedando asentadas las firmas en el acta respectiva.
22	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Capta las peticiones de las y los interesados en participar en el programa.
23	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Obtiene el listado de beneficiarios e implementa el registro, control y seguimiento de las peticiones remitidas por el comité, incluyendo las recibidas por la Presidencia Municipal que cubrieron con el perfil y los requisitos propios del programa.
24		Realiza la visita física de verificación y supervisión de las personas específicas que fueron enviadas por el comité, con la cual se obtiene el levantamiento de necesidades definitivas, a través del Formato de Detección de Carencias Sociales.
25		Remite a través de oficio a las y los integrantes del comité el listado definitivo de las personas que fueron calificadas como procedentes para ser beneficiarias.
26		Elabora la solicitud de adquisición del material en las distintas modalidades y se remite a la Dirección General de Administración para el proceso de adquisición correspondiente, a través de oficio firmado por la o el titular de la Dirección General de Bienestar.

3110

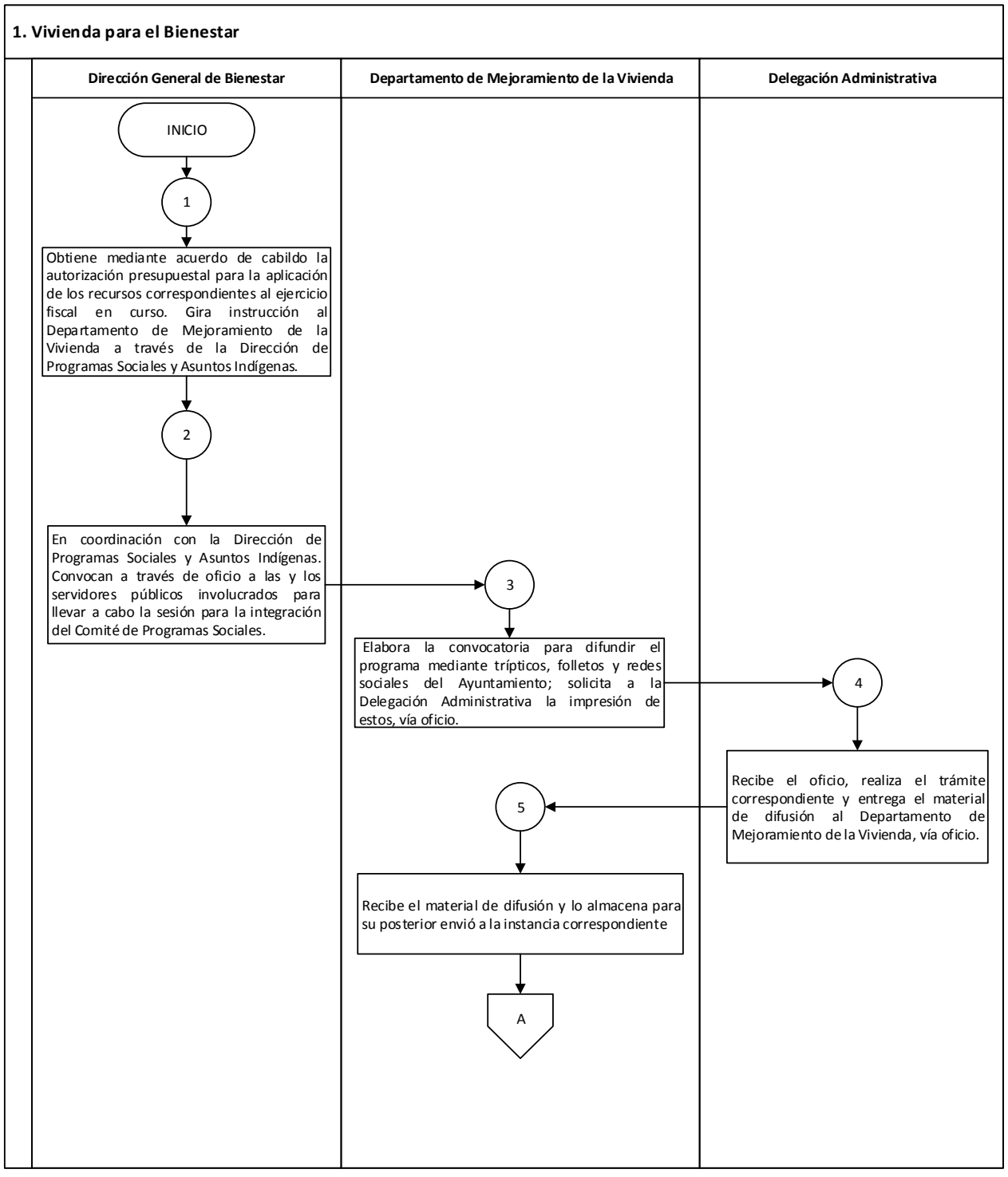
No	Responsable	Actividad
27	**Dirección General de Administración**	Recibe la solicitud de adquisición y realiza el trámite correspondiente.
28	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Asiste a las juntas de licitación y adjudicación de las o los proveedores, para efecto de señalar la distribución de material por comunidad, así como para aclarar las dudas en cuanto a las características técnicas de los materiales y coordinación logística de su entrega.
29		Elabora los vales de materiales y la calendarización de entrega de los materiales y envía la copia de la programación a la Contraloría para su testificación, enviando el original a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
30	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Recibe el oficio con los documentos, elabora oficio para solicitar la firma de autorización de la o el titular de la Dirección General de Bienestar y dé trámite para recabar la firma de la o el C. Presidente Municipal.
31		Obtiene los documentos debidamente firmados y los entrega vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
32	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Recibe el oficio con los documentos y los resguarda hasta el momento de la entrega del material y/o evento.
33		Recibe el material asignado por comité, firma la nota de remisión que presenta la o el proveedor al momento y lo resguarda hasta su respectiva entrega física.
34		Obtiene los documentos, procede a notificar por oficio al Comité Ciudadano de Control y Vigilancia Municipal (COCICOVIM), así como a las autoridades auxiliares para que realicen la convocatoria respectiva a las y los beneficiarios para recibir su material y firmar el recibo correspondiente.
35		Asiste en la fecha definida a la jornada comunitaria, registra la asistencia de las y los beneficiarios en el formato correspondiente, se le entrega el vale correspondiente y valida la realización de la misma
36	**Persona Beneficiaria**	Recibe de manera personal su material y firman el recibo correspondiente
37	**Proveedor (a)**	Remite al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda la factura, anexando la nota de remisión firmada y con los datos de la persona que recibió el material.
38	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Recaba las firmas y sellos en las facturas presentadas por la o el proveedor y en los recibos de las y los beneficiados, los cuales van rubricados por las áreas involucradas, remitiendo los mismos a la Tesorería Municipal para trámite de pago a quien corresponda.
39		Realiza la verificación física de la aplicación y/o instalación de los materiales (pasados 15 días de la entrega de los mismos) a las y los beneficiarios, instrumentando el formato de registro de avance de obra y/o el acta de transferencia y determina:
		¿Realizó la aplicación y/o instalación de los materiales?
40		**No:** Levanta el acta de transferencia, para que posteriormente sea designado otro(a) beneficiario(a) por el comité y validado por la Contraloría
		FIN
41	**Mejoramiento de la Vivienda**	**Sí:** Instrumenta el acta de entrega-recepción, firmando las y los integrantes del Comité, Contraloría y la o el jefe del Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
42		Envía el acta de entrega-recepción a la Tesorería Municipal en original, para

3111

No	Responsable	Actividad
		el cierre del ejercicio presupuestal que corresponda, conservando una copia en el Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
		FIN

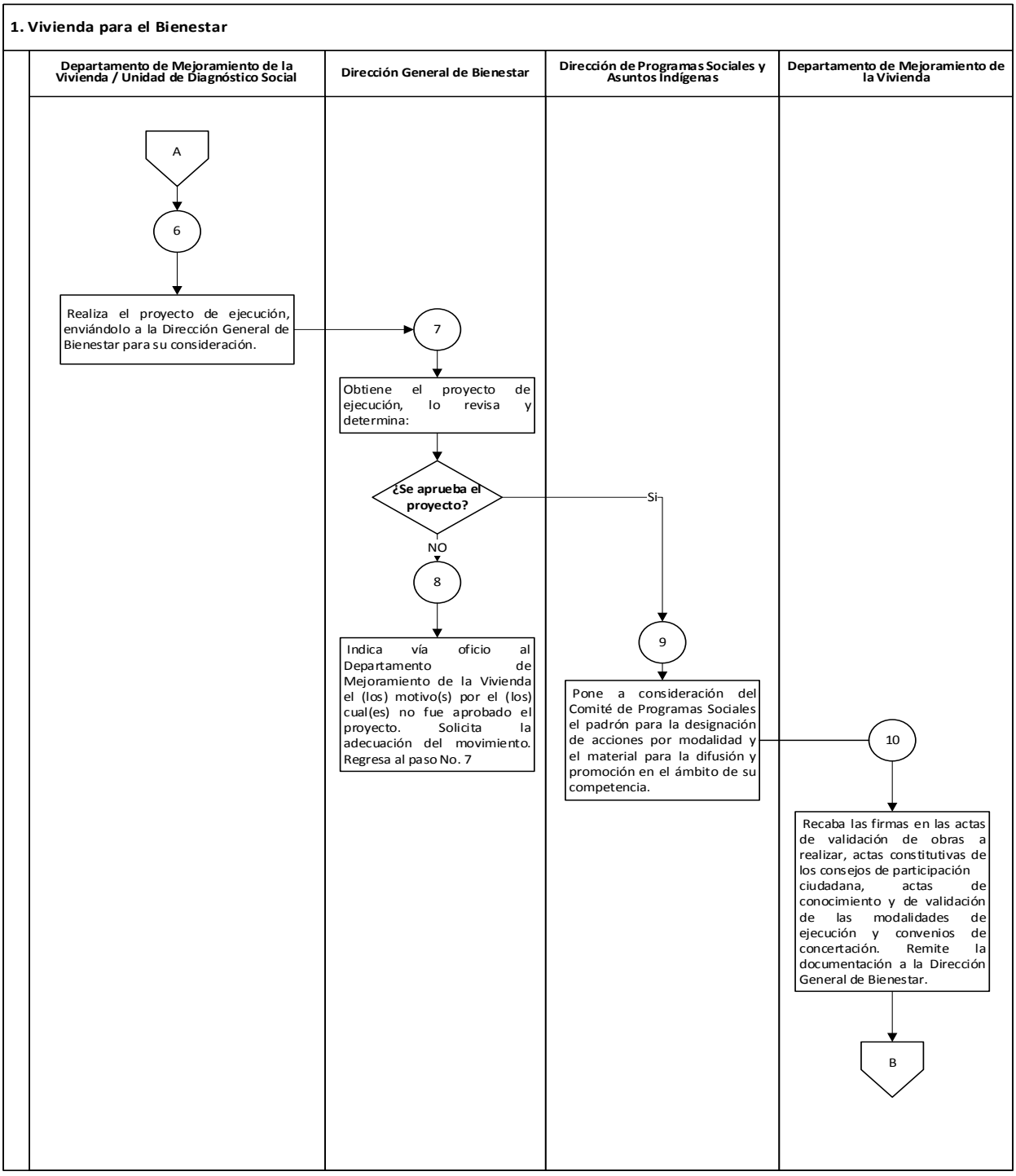
3112

DIAGRAMA:



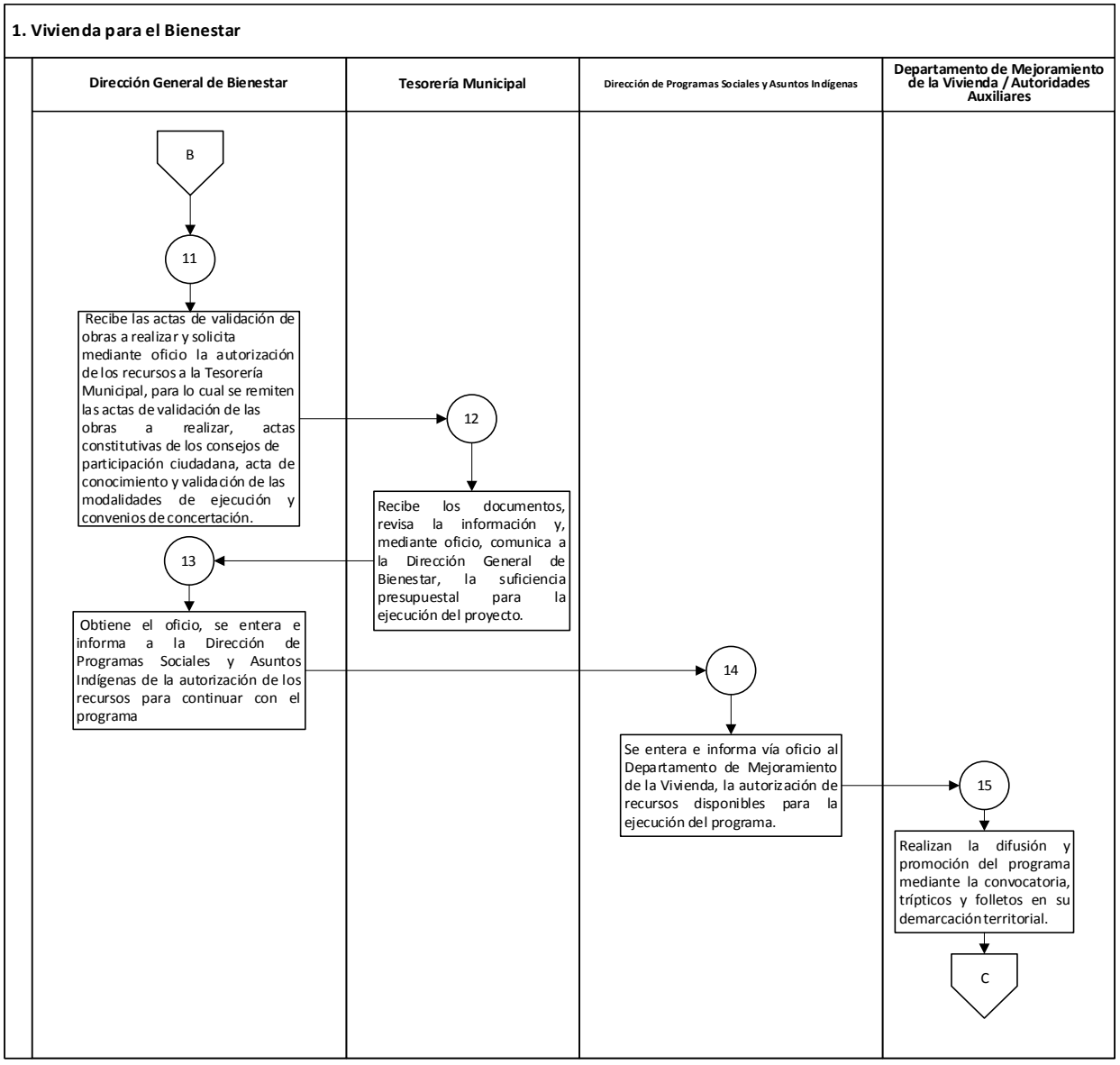
3113

DIAGRAMA:



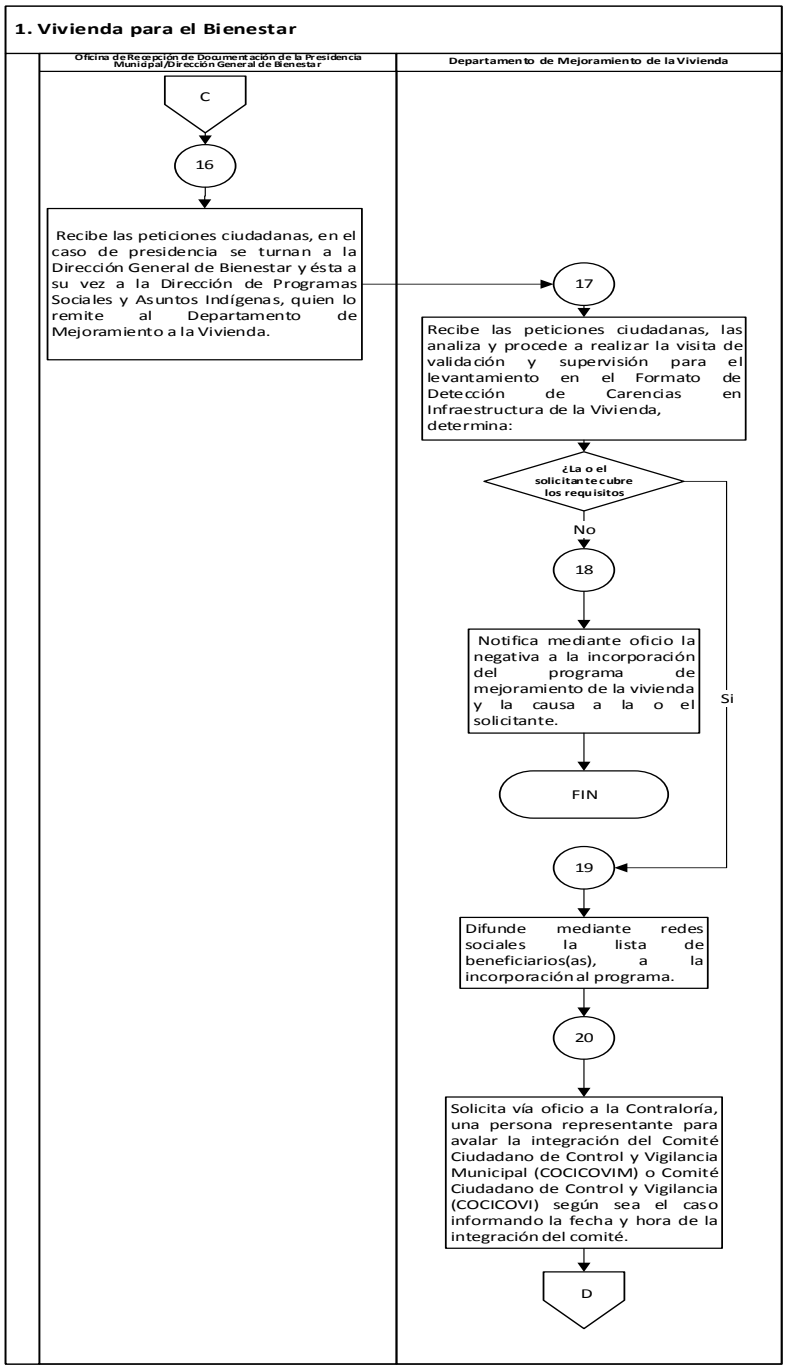
3114

DIAGRAMA:



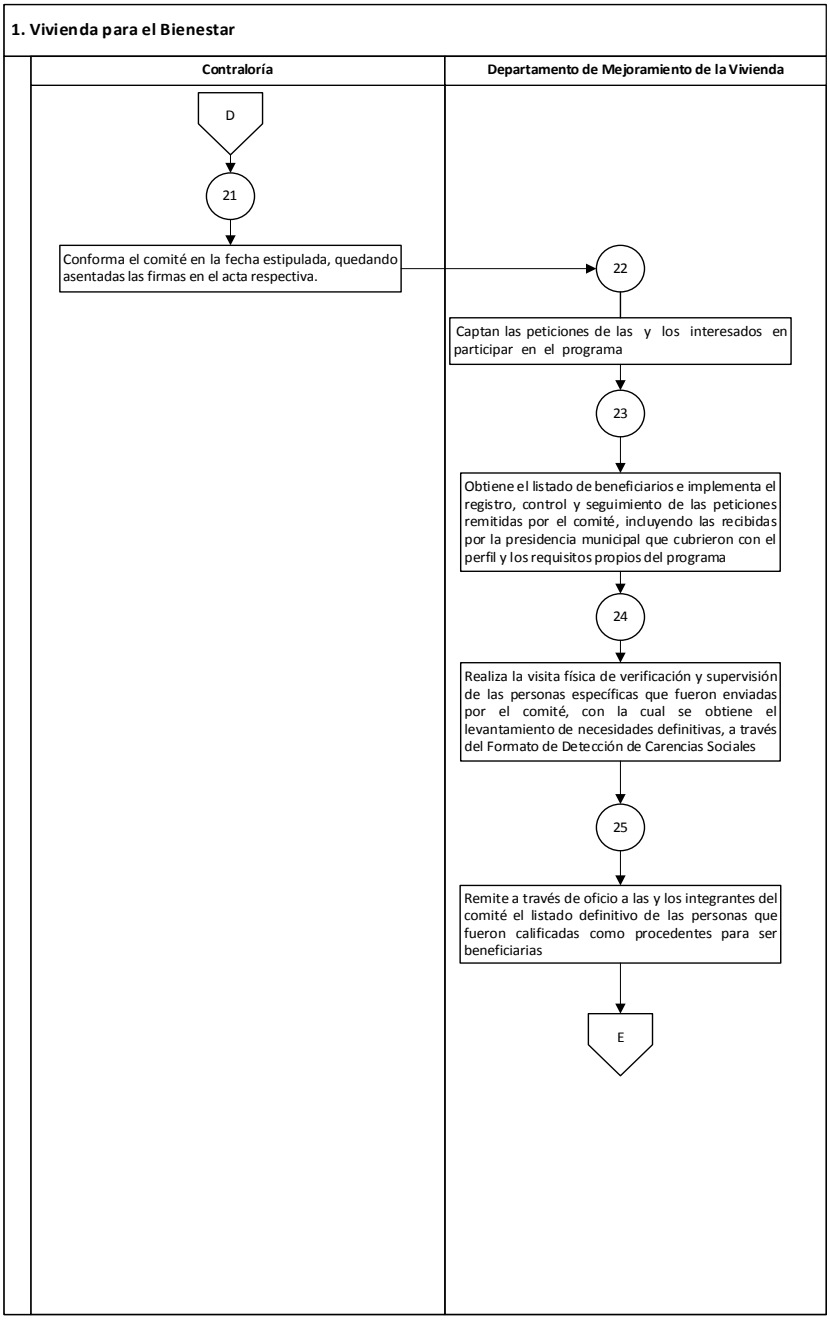
3115

DIAGRAMA:



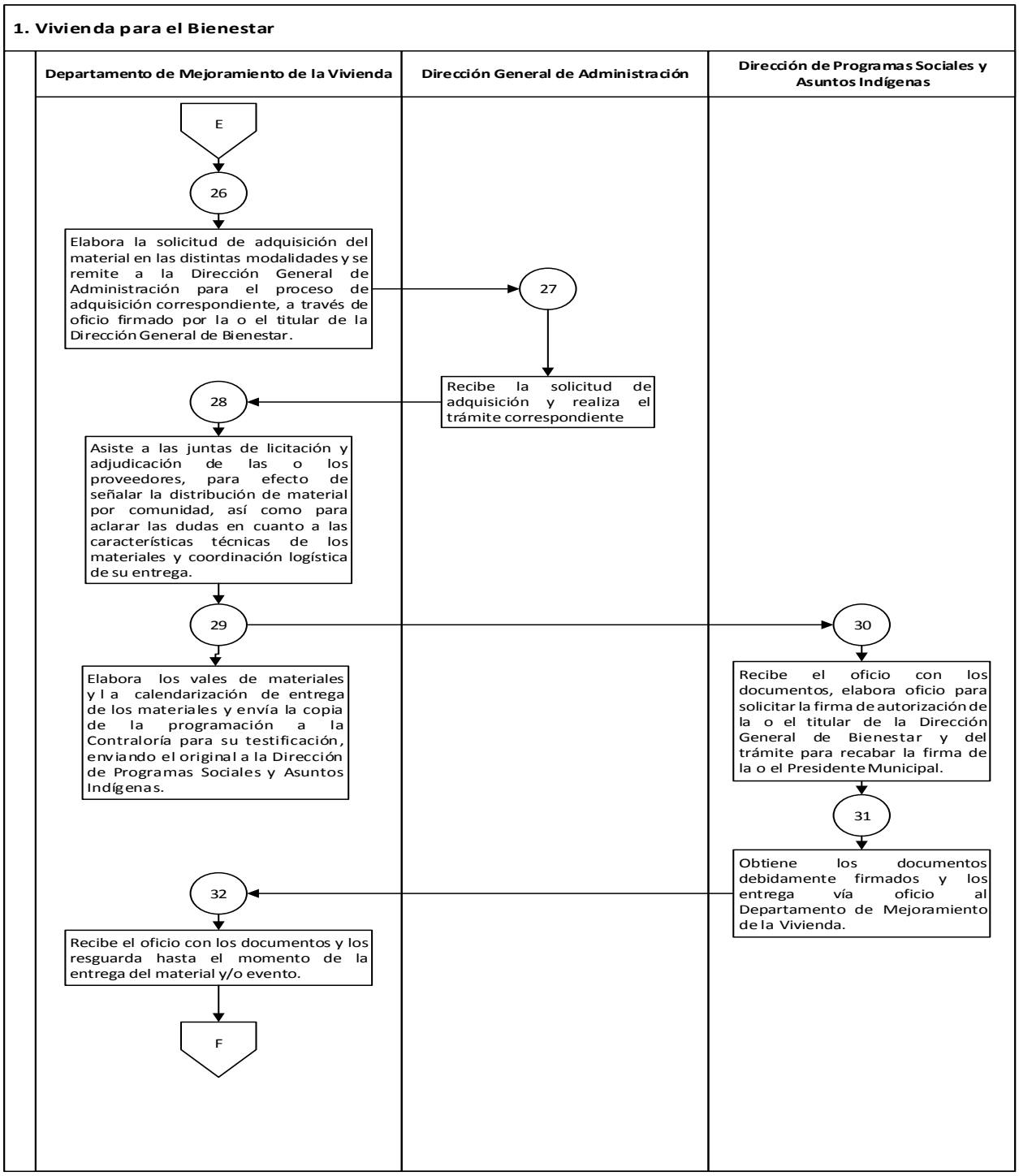
3116

DIAGRAMA:



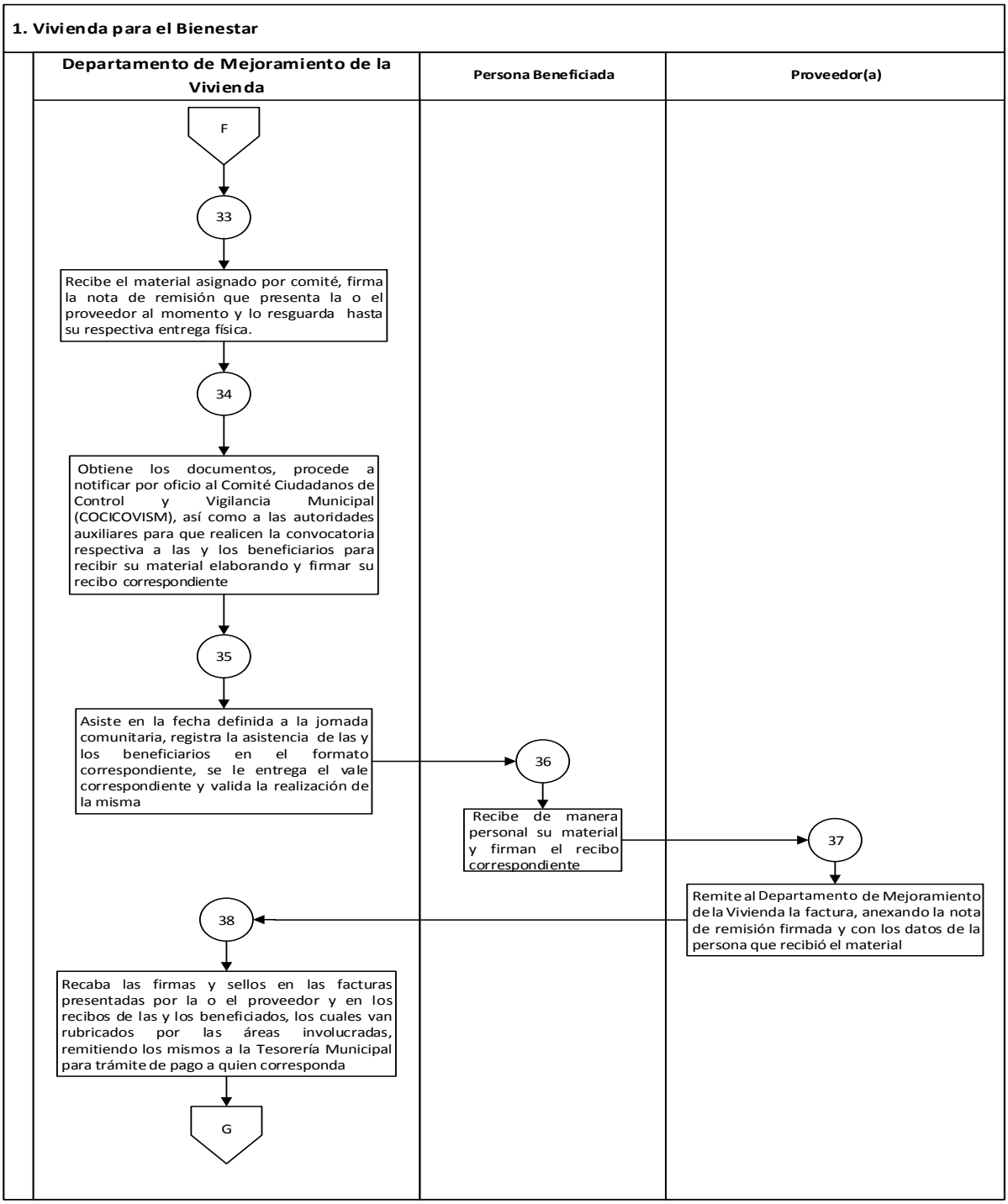
3117

DIAGRAMA:



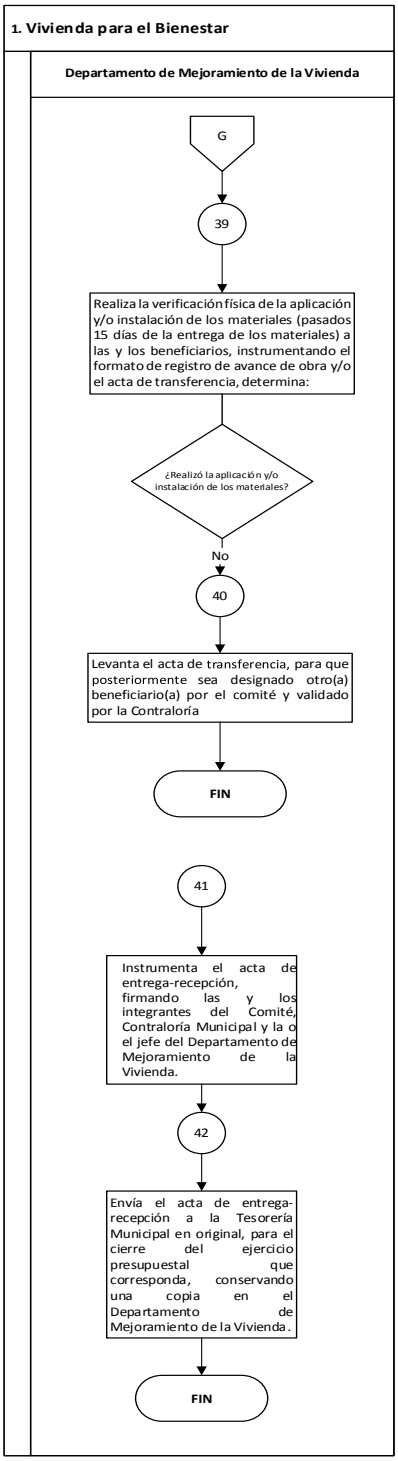
3118

DIAGRAMA:



3119

DIAGRAMA:



3120

Nombre del Procedimiento:	**Pláticas a ciudadanos, sobre temas de vivienda**
Objetivo:	Que los ciudadanos que asisten a estas pláticas, adquieran conocimientos básicos, para identificar problemas de su vivienda, que les permitan saber a quién acudir, que solicitar y evaluar si les están proporcionando un servicio adecuado, así como elaborar algunos productos a bajo costo para mantenimiento o reparaciones básicas de instalaciones.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda es el responsable de elaborar y presentar a la Dependencia correspondiente la propuesta de los temas y contenidos a desarrollar durante las pláticas, así como el calendario programado de las mismas con el fin de obtener su aprobación por parte de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, es el responsable de coordinar con las personas solicitantes las fechas y espacios en donde se impartirán las diferentes pláticas.

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, realizará el registro de las personas asistentes a las pláticas brindadas, así como realizar el informe correspondiente con los resultados obtenidos de las mismas.

- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir la plática, serán impartidas a personas mayores de 18 años y a grupos de 10 a 15 personas como mínimo.

3121

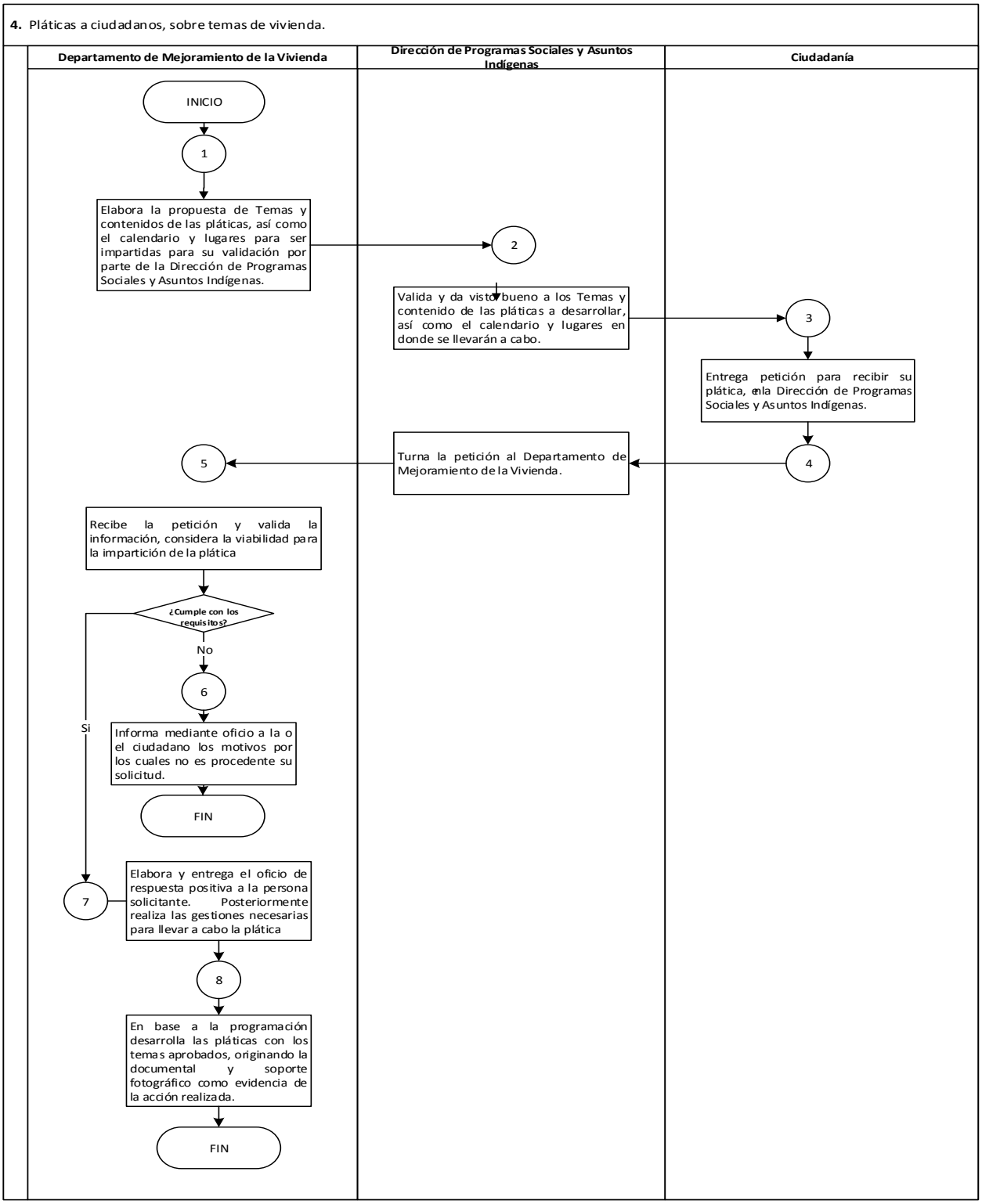
2. Pláticas a ciudadanos, sobre temas de vivienda.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Elabora la propuesta de Temas y contenidos de las pláticas, así como el calendario y lugares para ser impartidas para su validación por parte de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Valida y da visto bueno a los Temas y contenido de las pláticas a desarrollar, así como el calendario y lugares en donde se llevarán a cabo.
3	**Ciudadanía**	Entrega petición para recibir su plática, en la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
4	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Turna la petición al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
5	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	Recibe la petición y valida la información, considera la viabilidad para la impartición de la plática
		¿Cumple con los requisitos?
6		**No:** Informa mediante oficio a la o el ciudadano los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
7		**Sí.** Elabora y entrega el oficio de respuesta positiva a la persona solicitante. Posteriormente realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo la plática
8	**Departamento de Mejoramiento de la Vivienda**	En base a la programación desarrolla las pláticas con los temas aprobados, originando la documental y soporte fotográfico como evidencia de la acción realizada.
		FIN

3122

DIAGRAMA:



3123

VIII. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INDÍGENAS

Nombre del Procedimiento:	**Cursos de formación de técnicas artesanales y pláticas de derechos y autonomía para las comunidades indígenas**
Objetivo	Realizar acciones que se encuentran encaminadas a apoyar a grupos de indígenas en condiciones de vulnerabilidad (alimentación, vivienda, educación, salud y seguridad social), contribuir a la disminución del desempleo, falta de capacitación y pobreza socioeconómica para mejorar sus condiciones de vida.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Indígenas impartirá y/o gestionará cursos y pláticas para el beneficio social de personas de comunidades indígenas que se encuentran asentados en el Municipio de Toluca, de acuerdo a lo establecido en los artículos 6 fracción II y 6 bis de la Ley de Derechos y Cultura Indígena del Estado de México, donde se reconoce la existencia del pueblo indígena Otomí; así como en el Decretó número, 268 publicado en la Gaceta de Gobierno del Estado de México, de fecha 29 de mayo de dos mil veinticuatro, en el que se listan las 51 localidades del Municipio de Toluca donde hay presencia del pueblo indígena Otomí.
- El Departamento de Asuntos Indígenas, será responsable de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a la impartición de Cursos de formación de técnicas artesanales, así como pláticas de derechos y autonomía de las personas de comunidades indígenas del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Asuntos Indígenas contribuirá a la mejora de las condiciones de vida de las personas de pueblos indígenas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad.
- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir el curso o plática, serán impartidas a grupos de 10 a 15 personas como mínimo.
- La cobertura de los cursos y pláticas estará sujeta a la disponibilidad presupuestal, zonas de atención prioritaria y a la demanda de cursos por parte de las y los solicitantes para contribuir en la disminución del grado de marginación.

3124

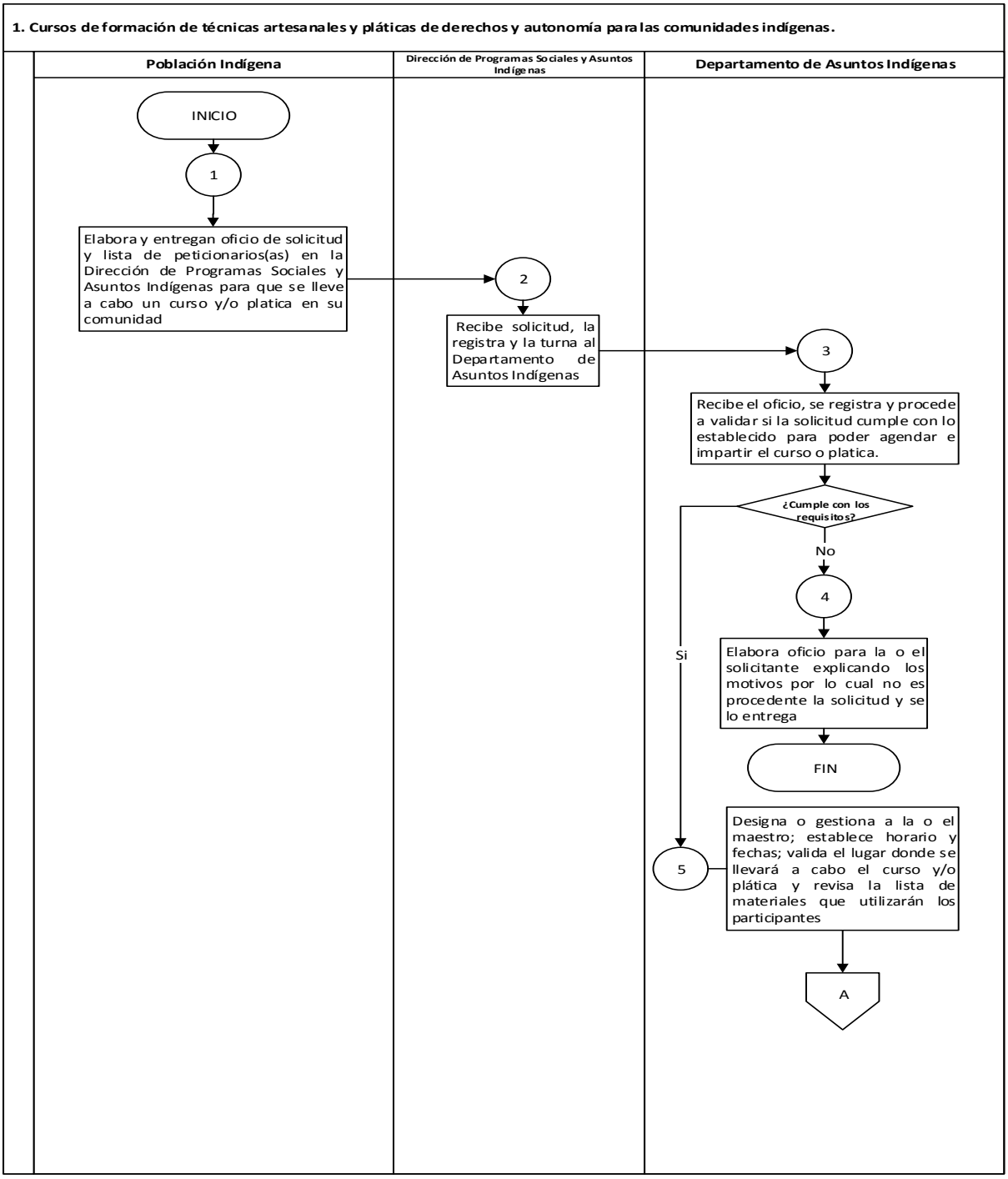
1. **Cursos de formación de técnicas artesanales y pláticas de derechos y autonomía para las comunidades indígenas**.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Población Indígena**	Elabora y entrega oficio de solicitud y lista de peticionarios(as) en la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas para que se lleve a cabo un curso y/o plática en su comunidad.
2	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Recibe solicitud, registra y la turna al Departamento de Asuntos Indígenas.
3	**Departamento de Asuntos Indígenas**	Recibe el oficio, se registra y procede a validar si la solicitud cumple con lo establecido para poder agendar e impartir el curso o la plática.
		¿Cumple con los requisitos?
4		**No:** Elabora oficio para la o el solicitante indicando los motivos por los cuales no es procedente la solicitud y se lo entrega.
		FIN
5		**Sí:** Designa o gestiona a la o el maestro; establece horario y fechas; valida el lugar donde se llevará a cabo el curso y/o plática y revisa la lista de materiales que utilizarán los participantes.
6		Establece contacto con las y los peticionarios para dar a conocer fecha de inicio del curso o plática.
7		La o el maestro presenta la fecha para el inicio del curso y/o plática, da a conocer el calendario de trabajo y la lista de materiales que se utilizarán, el tiempo de duración del curso y/o plática y da a conocer la fecha de la clausura; durante todo el curso se requisita lista de asistencia.
8		Elabora los reconocimientos para las y los participantes y entrega de los mismos en evento de clausura.
		FIN

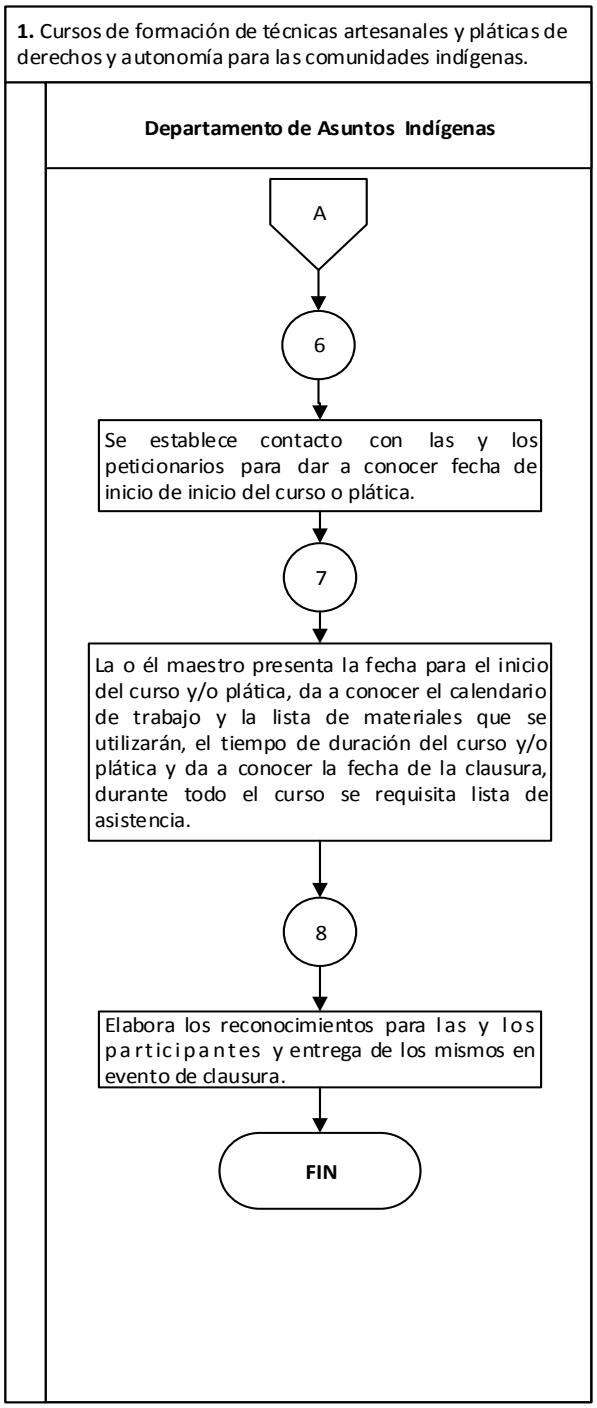
3125

DIAGRAMA:



3126

DIAGRAMA:



3127

Nombre del Procedimiento:	**Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna**
Objetivo	Realizar acciones encaminadas a la difusión, conservación y dignificación de la lengua materna, propiciando el multilingüismo y la comunicación social y gubernamental de los pueblos indígenas del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Indígenas, será la unidad administrativa encargada de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a las acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna dentro de las 51 localidades del Municipio de Toluca donde hay presencia del pueblo indígena Otomí.
- El Departamento de Asuntos Indígenas deberá indicar, concertar y revisar los lugares donde habrán de realizarse las acciones para la difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna.
- El Departamento de Asuntos Indígenas gestionará acuerdos de colaboración para realizar acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna.
- El Departamento de Asuntos Indígenas promoverá la traducción y publicación de material para la difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna de acuerdo con la suficiencia presupuestaria 3128

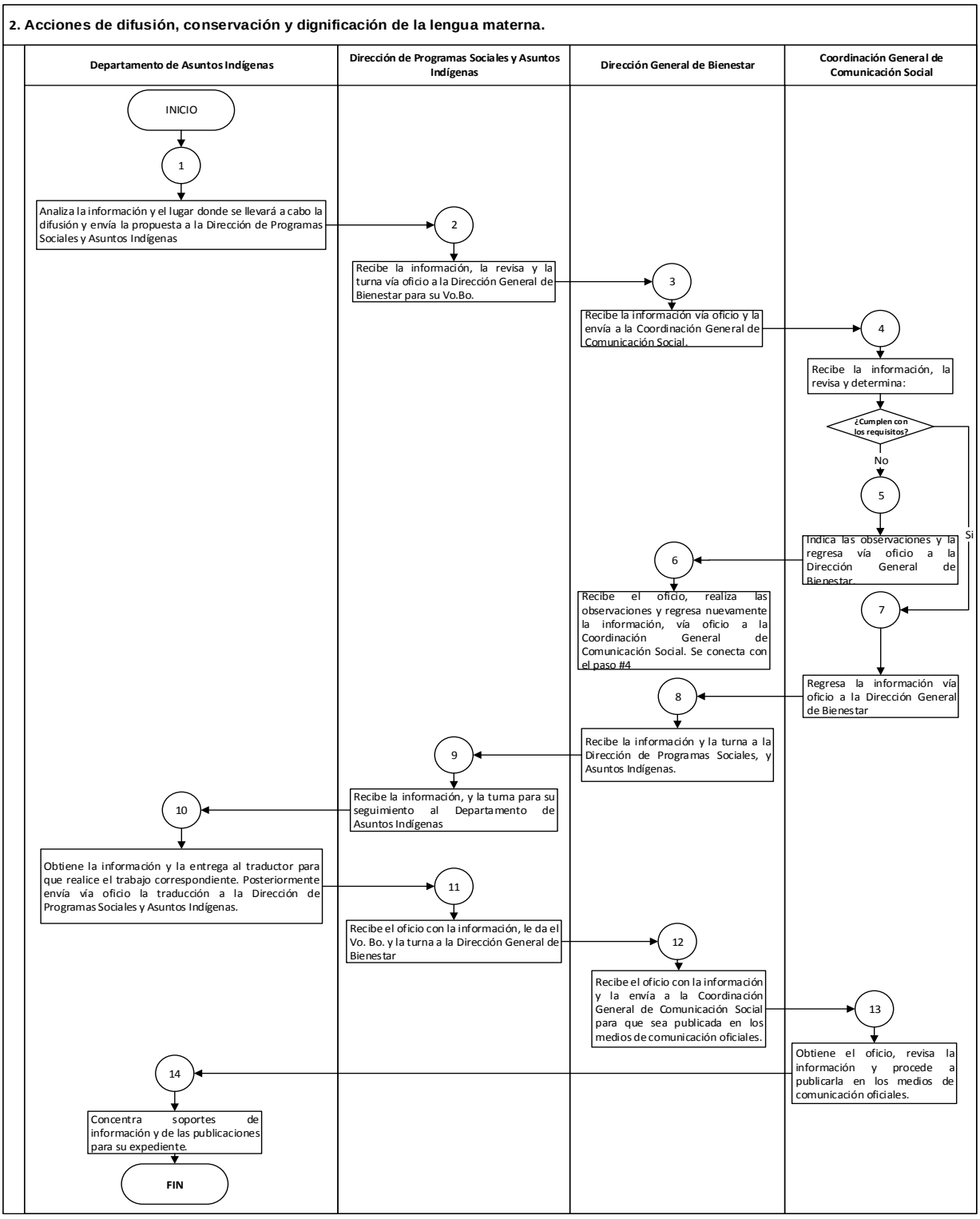
2. Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Asuntos Indígenas**	Analiza la información y el lugar donde se llevará a cabo la difusión y envía la propuesta a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Recibe la información, la revisa y la turna vía oficio a la Dirección General de Bienestar para su Vo.Bo.
3	**Dirección General de Bienestar**	Recibe la información vía oficio y la envía a la Coordinación General de Comunicación Social.
4	**Coordinación General de Comunicación Social**	Recibe la información, la revisa y determina:
		¿Cumple con los requisitos?
5		**No:** Indica las observaciones y la regresa vía oficio a la Dirección General de Bienestar.
6	**Dirección General de Bienestar**	Recibe el oficio, realiza las observaciones y regresa nuevamente la información, vía oficio a la Coordinación General de Comunicación Social. Se conecta con el paso #4
7	**Coordinación General de Comunicación Social**	**Sí:** Regresa la información vía oficio a la Dirección General de Bienestar
8	**Dirección General de Bienestar**	Recibe la información y la turna a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
9	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Recibe la información y la turna para su seguimiento al Departamento de Asuntos Indígenas.
10	**Departamento de Asuntos Indígenas**	Obtiene la información y la entrega al traductor para que realice el trabajo correspondiente. Posteriormente, envía vía oficio la traducción a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
11	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Recibe el oficio con la información, le da el Vo. Bo. Y la turna a la Dirección General de Bienestar.
12	**Dirección General de Bienestar**	Recibe el oficio con la información y la envía a la Coordinación General de Comunicación Social para que sea publicada en los medios de comunicación oficiales.
13	**Coordinación General de Comunicación Social**	Obtiene el oficio, revisa la información y procede a publicarla en los medios de comunicación oficiales.
14	**Departamento de Asuntos Indígenas**	Concentra soportes de información y de las publicaciones para su expediente.
		FIN

3129

DIAGRAMA:



3130

Nombre del Procedimiento:	**Promover la creación, preservación y difusión de las manifestaciones artísticas y culturales indígenas**
Objetivo:	Promover las expresiones artístico-culturales indígenas, fomentando y preservando los usos y costumbres; así como el respeto de nuestros pueblos indígenas, valorando su herencia cultural y social como pilar del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Indígenas gestionará y promoverá las expresiones artístico-culturales indígenas en el Municipio de Toluca dentro de las 51 localidades del Municipio de Toluca donde hay presencia del pueblo indígena Otomí.
- El Departamento de Asuntos Indígenas realizará eventos para conmemorar fechas relevantes en el ámbito indígena; como el día internacional de los pueblos indígenas, día internacional de la lengua materna, entre otros.
- El Departamento de Asuntos Indígenas promoverá la participación de los pueblos indígenas a través de muestras de vestimenta, gastronómicas, artísticas, entre otros, con el fin de difundir, conservar y dignificar la lengua indígena materna, así como uso, costumbres y tradiciones.

3131

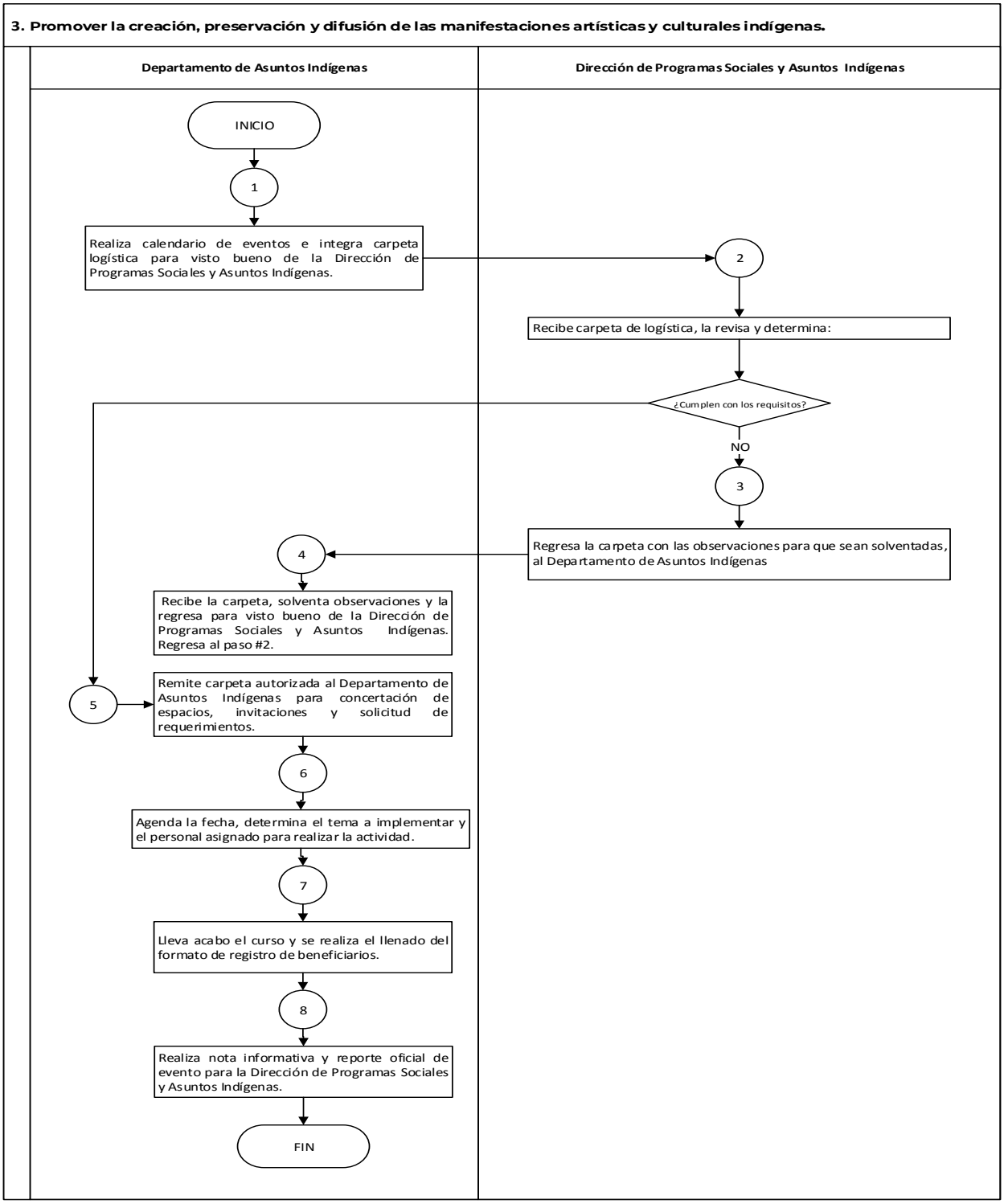
3. Promover la creación, preservación y difusión de las manifestaciones artísticas y culturales indígenas.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Asuntos Indígenas**	Realiza calendario de eventos e integra carpeta de logística para visto bueno de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	Recibe carpeta de logística, la revisa y determina:
		¿Cumplen con los requisitos?
3		**No:** Regresa la carpeta con las observaciones para que sean solventadas al Departamento de Asuntos Indígenas
4	**Departamento de Asuntos Indígenas**	Recibe la carpeta, solventa observaciones y la regresa para visto bueno de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas. Regresa al paso #2.
5	**Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas**	**Sí:** Remite carpeta autorizada al Departamento de Asuntos Indígenas para concertación de espacios, invitaciones y solicitud de requerimientos.
6	**Departamento de Asuntos Indígenas**	Elabora oficios de invitación, concertación de espacios y solicitud de requerimientos.
7		Realiza el evento en la fecha, hora y lugar programados, sacando evidencia fotográfica.
8		Realiza nota informativa y reporte oficial de evento para la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
		FIN

3132

DIAGRAMA:



3133

IX. DIRECCIÓN DE APOYO A LA JUVENTUD RECREACIÓN Y CONVIVENCIA SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	**Realizar pláticas sobre sexualidad integral a adolescentes**
Objetivo:	Difundir información y promover la prevención del embarazo adolescente, fomentando la concientización sobre las consecuencias de un embarazo no planeado en los ámbitos de salud, educación, trabajo, proyecto de vida, relaciones sociales, culturales y situación económica, contribuyendo así al desarrollo integral de las juventudes toluqueñas.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 21 al 24 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social encaminará sus acciones y las desarrollará en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, particularmente aquellos relacionados con la salud, la educación, la igualdad de género y el bienestar.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social será la encargada de impartir pláticas multidisciplinarias a jóvenes de entre 12 y 29 años, fomentando espacios de diálogo, reflexión y aprendizaje en temas de sexualidad integral, salud emocional y desarrollo personal.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social llevará a cabo las pláticas con fundamento en los principios de respeto, igualdad, no discriminación y confidencialidad, promoviendo el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos, así como la equidad entre mujeres y hombres.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social priorizará la orientación integral en sexualidad dirigida a la juventud toluqueña, como una herramienta fundamental para fomentar la toma de decisiones informadas, responsables y saludables entre adolescentes y jóvenes.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social solicitará, como requisito, a la institución, asociación o empresa beneficiada la entrega de una constancia u oficio de participación que avale la impartición de las pláticas realizadas, con el propósito de contar con evidencia verificable de su trabajo y promover la transparencia.
- Las solicitudes podrán presentarse de manera física en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, con original y copia para acuse de recibo o bien de forma digital, a través de correo electrónico o de las redes sociales oficiales.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social dará respuesta a las solicitudes recibidas mediante oficio, llamada telefónica o correo electrónico oficial, en un plazo máximo de dos días hábiles.
- La realización de las pláticas estará sujeta a la entrega oportuna de la solicitud y a la disponibilidad en la calendarización de la Dirección.

3134

- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social llevará un control interno trimestral y anual del número de beneficiarios y el total de pláticas impartidas mediante los formatos institucionales establecidos, con el propósito de evaluar el impacto de las acciones y fortalecer la planeación estratégica.

3135

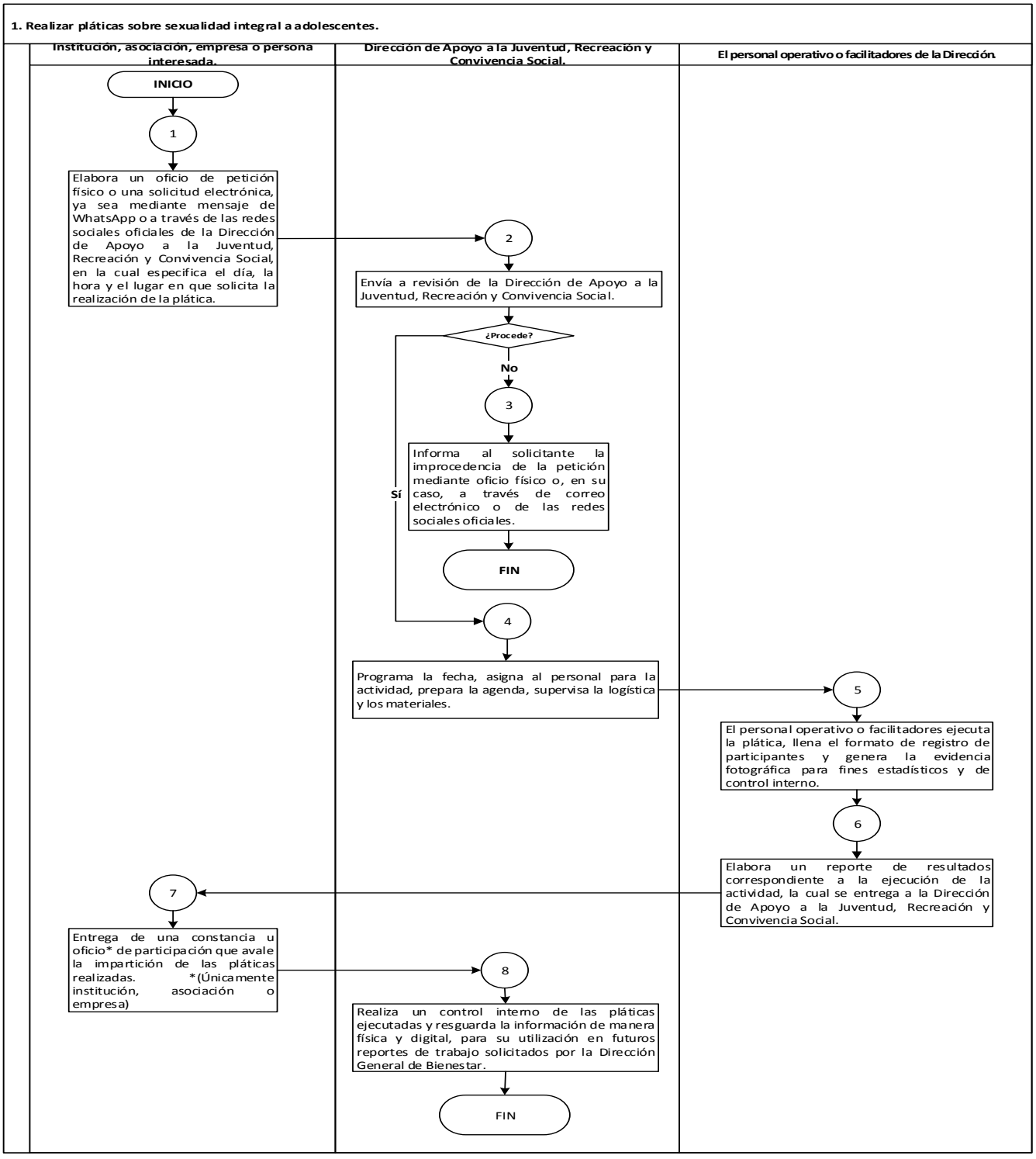
1. Realizar pláticas sobre sexualidad integral a adolescentes.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Institución, asociación, empresa o persona interesada**	Elabora un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en la cual especifica el día, la hora y el lugar en que solicita la realización de la plática.
2	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Recibe, revisa y registra la solicitud física o digital para la realización de la plática.
3		**No:** Informa al solicitante la improcedencia de la petición mediante oficio físico o, en su caso, a través de correo electrónico o de las redes sociales oficiales.
		FIN
4		**Si:** Programa la fecha, asigna al personal para la actividad, prepara la agenda, supervisa la logística y los materiales.
5	**El personal operativo o facilitadores de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	El personal operativo o facilitadores ejecuta la plática, llena el formato de registro de participantes y genera la evidencia fotográfica para fines estadísticos y de control interno.
6		Elabora un reporte de resultados correspondiente a la ejecución de la actividad, la cual se entrega a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
7	**Institución, asociación, empresa.**	Entrega de una constancia u oficio* de participación que avale la impartición de las pláticas realizadas. *(Únicamente institución, asociación o empresa)
8	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Realiza un control interno de las pláticas ejecutadas y resguarda la información de manera física y digital, para su utilización en futuros reportes de trabajo solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

3136

DIAGRAMA:



3137

Nombre del Procedimiento:	**Premio Municipal de la Juventud**
Objetivo:	Reconocer a las y los jóvenes del municipio de Toluca por sus aportaciones a la sociedad, su compromiso social y su capacidad para ser agentes de cambio positivo en sus comunidades.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento en los artículos 21 al 24 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social lanzará la convocatoria dirigida a jóvenes de entre 12 y 29 años de edad, en la cual se establecerán las bases y reglas de operación.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibirá todas las postulaciones conforme a la convocatoria, de manera física, en las oficinas ubicadas en Portal Madero No. 208, interior 206, segundo piso, Colonia Centro, Toluca, Estado de México.
- Todas las postulaciones se realizarán bajo la protección de datos personales y con apego a los derechos de autor.
- Las postulaciones y propuestas serán evaluadas por un grupo de especialistas designado por la Dirección General de Bienestar para evaluar las postulaciones.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social será responsable del procedimiento y de las actividades vinculadas a la convocatoria, recepción, evaluación y otorgamiento del Premio Municipal de la Juventud.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social dará a conocer a las personas ganadoras a través de redes sociales y mediante llamada telefónica a cada joven que resulte seleccionado.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social otorgará el Premio Municipal de la Juventud en tres categorías: A, B y C.

3138

2. Premio Municipal de la Juventud

Descriptivo:

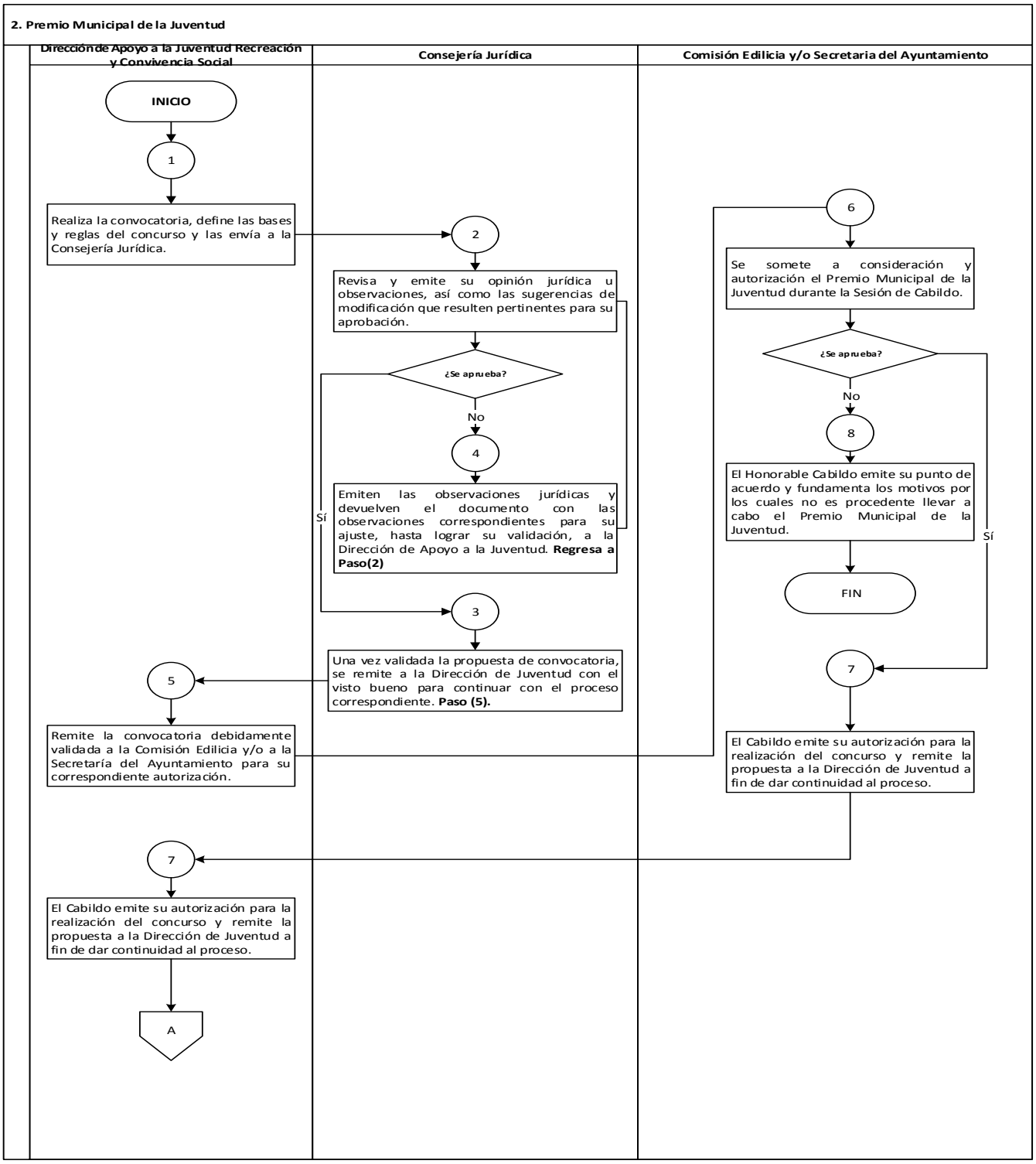
No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social**	Realiza la convocatoria, define las bases y reglas del concurso y las envía a la Consejería Jurídica.
2	**Consejería Jurídica**	Revisa y emite su opinión jurídica u observaciones, así como las sugerencias de modificación que resulten pertinentes para su aprobación.
		¿Se Aprueba?
3		**Si** Una vez validada la propuesta de convocatoria, se remite a la Dirección de Juventud con el visto bueno para continuar con el proceso correspondiente. **Paso (5).**
4		**No** Emiten las observaciones jurídicas y devuelven el documento con las observaciones correspondientes para su ajuste, hasta lograr su validación, a la Dirección de Apoyo a la Juventud. **Regresa a Paso(2)**
5	**Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social**	Remite la convocatoria debidamente validada a la Comisión Edilicia y/o a la Secretaría del Ayuntamiento para su correspondiente autorización.
	Comisión Edilicia y/o Secretaria del Ayuntamiento	**¿Se Aprueba?**
6		Se somete a consideración y autorización el Premio Municipal de la Juventud durante la Sesión de Cabildo.
7		**Si** El Cabildo emite su autorización para la realización del concurso y remite la propuesta a la Dirección de Juventud a fin de dar continuidad al proceso.
8		**No** El Honorable Cabildo emite su punto de acuerdo y fundamenta los motivos por los cuales no es procedente llevar a cabo el Premio Municipal de la Juventud.
		FIN
9	**Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social**	Remite la convocatoria a la Dirección de Comunicación Social para la elaboración de la imagen institucional, la obtención de permisos de uso de imagen y el desarrollo del diseño gráfico correspondiente.
10	**Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital**	Realiza el diseño de la convocatoria y de la imagen del Premio Municipal de la Juventud, y remite el material a la Dirección de Apoyo a la Juventud,

3139

		Recreación y Convivencia Social.
11	**Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social**	Informa a la Dirección General de Bienestar y remite la carpeta del Premio Municipal de la Juventud para su difusión en las redes sociales oficiales de la Dirección General de Bienestar.
12		Se realiza la publicación de la convocatoria mediante medios oficiales, redes sociales y en formato impreso en diversos puntos estratégicos del municipio.
13		Reciben todas las postulaciones en atención a la convocatoria, de manera presencial, en las oficinas ubicadas en Portal Madero No. 208, Int. 206, segundo piso, Colonia Centro, Toluca, México.
14		Realiza la recepción, verificación y evaluación de las propuestas presentadas por la juventud.
15	**Jurado Calificador**	Se encarga de la evaluación y selección de los ganadores en las tres categorías (A, B y C), de la publicación de los resultados y de la premiación.
16	**Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social**	Lleva a cabo el control interno del Premio Municipal de la Juventud y conserva la información en formatos físico y digital, para su posterior utilización en los reportes de trabajo que requiera la Dirección General de Bienestar.
		FIN

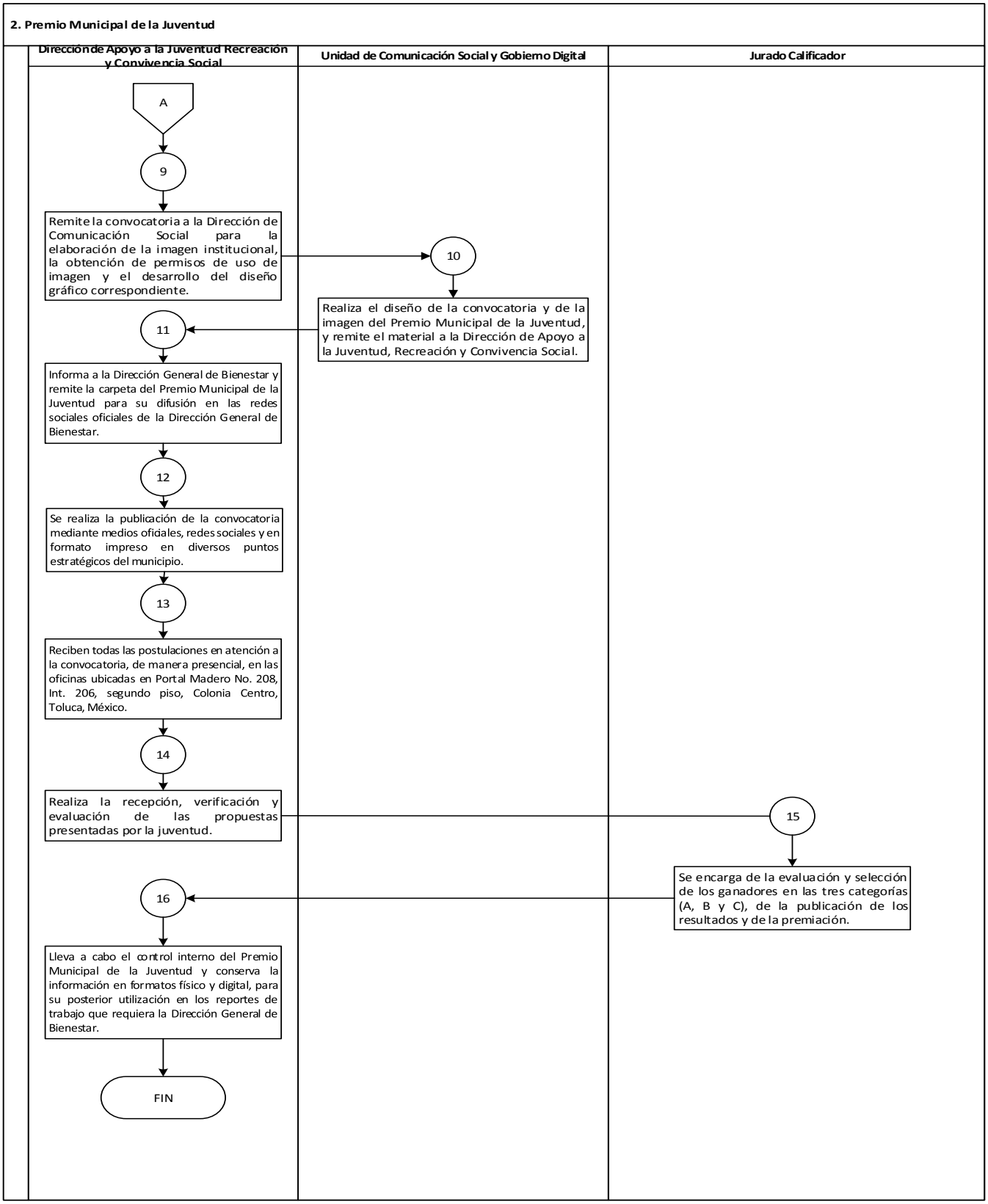
3140

DIAGRAMA:



3141

2. Premio Municipal de la Juventud



3142

Nombre del Procedimiento:	**Campañas de prevención para atención y reducción del embarazo adolescente**
Objetivo:	Concientizar a las y los adolescentes sobre las implicaciones de un embarazo no intencional, promoviendo el conocimiento y reconocimiento de sus derechos sexuales y reproductivos, así como el ejercicio responsable de su salud integral.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento en los artículos 13, 21 y 22 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para acuse de recibo) en sus oficinas, o bien, de forma digital mediante correo electrónico o redes sociales oficiales.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social dará respuesta a las solicitudes recibidas a través de oficio, llamada telefónica o correo electrónico institucional, en los plazos establecidos por la Dirección General de Bienestar.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social aplicará el presente procedimiento a las instituciones educativas, asociaciones civiles, organismos públicos y privados, y empresas que requieran la implementación de campañas de prevención del embarazo adolescente en el municipio de Toluca, considerando que su ejecución estará sujeta a la entrega en tiempo y forma de la solicitud correspondiente y a la disponibilidad establecida en la calendarización oficial de actividades.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social será responsable de coordinar, supervisar y evaluar las campañas de prevención, además de autorizar y programar las actividades, designando al personal operativo correspondiente. 3143
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social solicitará a la institución, asociación o empresa beneficiaria la entrega de una constancia, oficio o minuta que avale la impartición de la campaña correspondiente.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios, mediante los formatos autorizados y los registros institucionales correspondientes.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social conservará la documentación generada (solicitudes, registros, reportes y constancias) en formato físico y digital, conforme a las políticas internas de archivo y transparencia institucional.

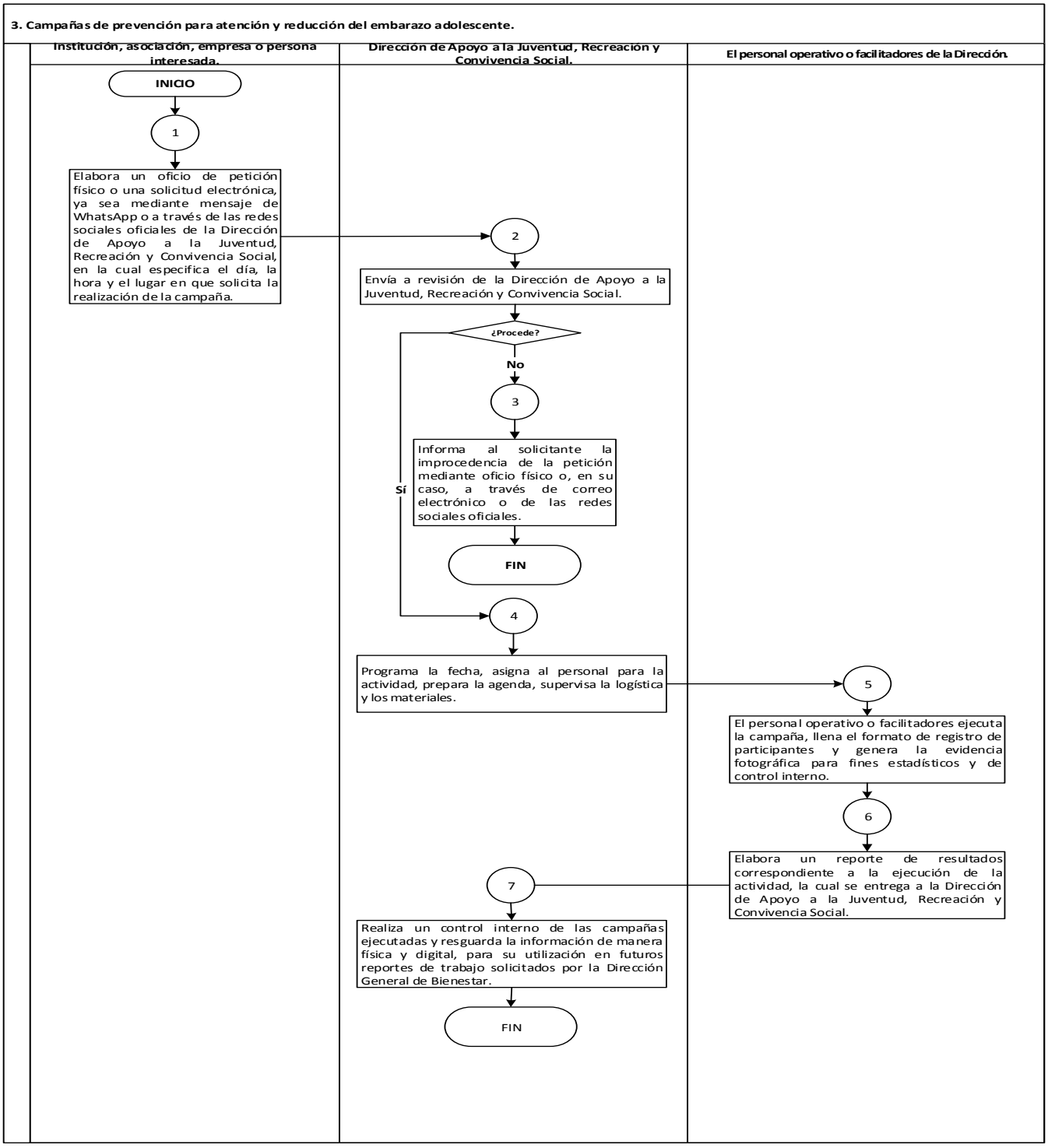
3. Campañas de prevención para atención y reducción del embarazo adolescente.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Institución, asociación, empresa o persona interesada**	Elabora un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en la cual especifica el día, la hora y el lugar en que solicita la realización de la campaña.
2	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Recibe, revisa y registra la solicitud física o digital para la realización de la campaña.
3		**No:** Informa al solicitante la improcedencia de la petición mediante oficio físico o, en su caso, a través de correo electrónico o de las redes sociales oficiales.
		FIN
4		**Si:** Programa la fecha, asigna al personal para la actividad, prepara la agenda, supervisa la logística y los materiales.
5	**El personal operativo o facilitadores de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	El personal operativo o facilitadores ejecuta la campaña, llena el formato de registro de participantes y genera la evidencia fotográfica para fines estadísticos y de control interno.
6		Elabora un reporte de resultados correspondiente a la ejecución de la actividad, la cual se entrega a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
7	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Realiza un control interno de las campañas ejecutadas y resguarda la información de manera física y digital, para su utilización en futuros reportes de trabajo solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

3144

DIAGRAMA:



3145

X. DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN E IMPULSO JUVENIL

Nombre del Procedimiento:	**Pláticas de bienestar adolescente y juvenil**
Objetivo:	Brindar a los jóvenes una orientación oportuna mediante pláticas sobre diversos temas de interés juvenil, con el propósito de fortalecer sus conocimientos y habilidades para que puedan enfrentar de manera adecuada los retos propios de esta etapa de la juventud.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos del 21 al 24 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil asistirá a las juventudes toluqueñas con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil será el encargado de impartir los cursos multidisciplinarios a jóvenes de entre 12 y 29 años.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil solicitará a la institución, asociación o empresa beneficiada la entrega de una constancia en la que avale la impartición de dichos cursos.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social o de manera digital vía correo electrónico o redes sociales oficiales.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil dará respuesta a las solicitudes recibidas a través de oficio, llamada telefónica o correo electrónico oficial.
- La viabilidad y realización de las pláticas impartidas por el Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil estará sujeta a la entrega en tiempo y forma de la solicitud, además de la disponibilidad respecto a la calendarización de la dependencia.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil analizará las necesidades de las juventudes de Toluca para que, en colaboración con organizaciones juveniles, se implementen nuevas e innovadoras pláticas.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios mediante el apoyo de los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.

3146

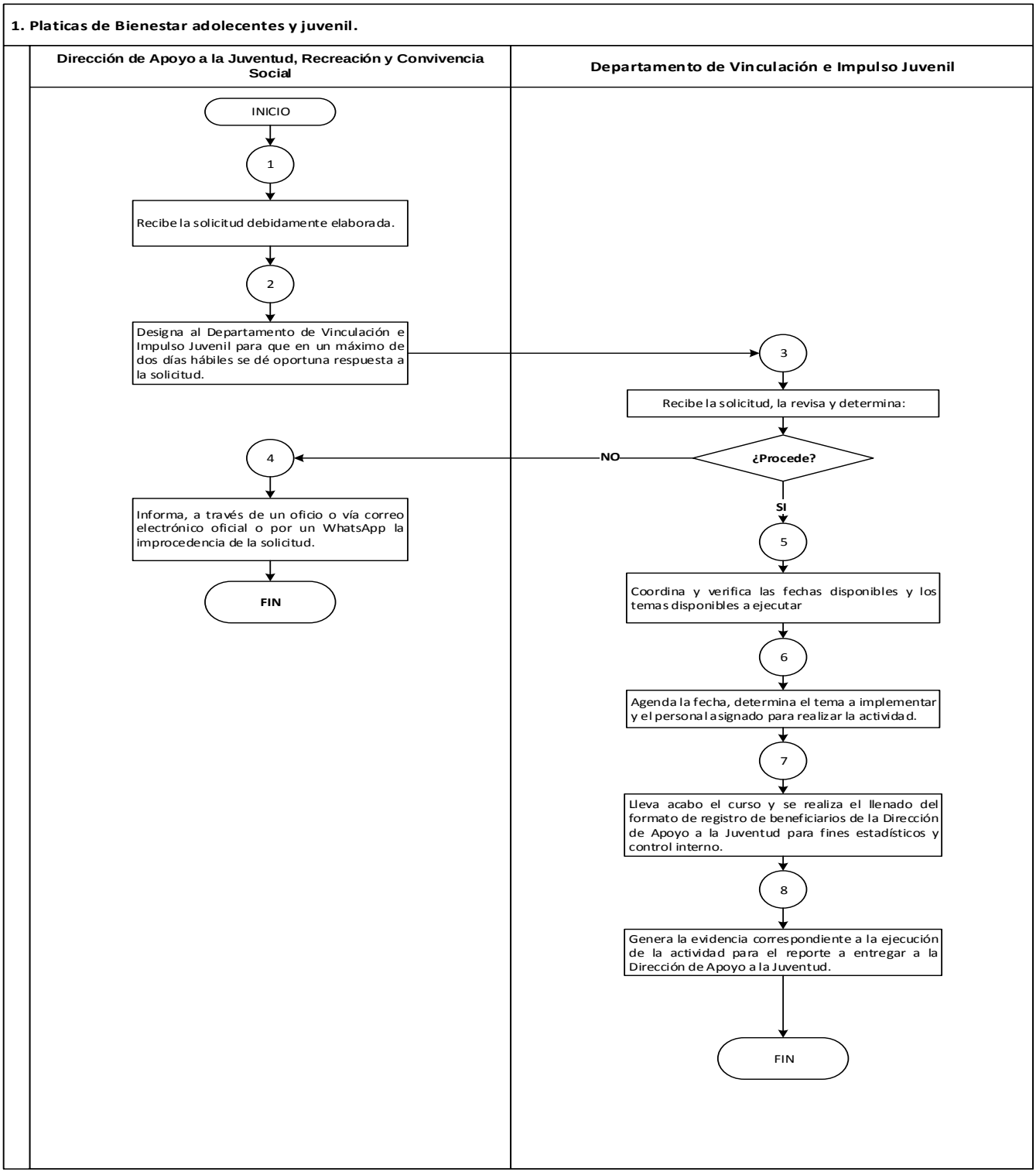
1. Pláticas de bienestar adolescente y juvenil

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Recibe la solicitud debidamente elaborada.
2		Designa al Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil para que en un máximo de dos días hábiles se dé oportuna respuesta a la solicitud.
3	**Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil**	Recibe la solicitud, la revisa y determina:
		¿Procede?
4		**No:** Informa, a través de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social la improcedencia de la solicitud.
		FIN
5		**Sí:** Coordina y verifica las fechas disponibles y los temas disponibles a ejecutar
6		Agenda la fecha, determina el tema a implementar y el personal asignado para realizar la actividad.
7		Lleva acabo la plática y se realiza el llenado del formato de registro de beneficiarios de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social para fines estadísticos y control interno.
8		Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
		FIN

3147

DIAGRAMA:



3148

Nombre del Procedimiento:	**Eventos y concursos de vinculación e Impulso para la juventud**
Objetivo:	Brindar un espacio de expresión e interacción entre las y los jóvenes de Toluca, siendo ellos los protagonistas en eventos que fortalezcan, promuevan y difundan sus talentos y habilidades en ámbitos de cultura, deportes, artes y activismo social.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos del 21 al 24 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil asistirá a las juventudes toluqueñas con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y el Pacto Iberoamericano de la Juventud, según sea el caso y beneficio de la juventud
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil será el encargado de realizar los eventos correspondientes, según sean sus atribuciones, en beneficio a juventudes de 12 a 29 años.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil dará difusión oportuna a las convocatorias, invitaciones o cualquier otra herramienta para incentivar la participación de las juventudes en los eventos y concursos.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil apoyará a las y los jóvenes líderes de Toluca para que, en colaboración, expongan proyectos en beneficio de su comunidad y hacer eventos de jóvenes para jóvenes.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social de manera digital a través de la línea joven o redes sociales oficiales.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil proveerá: Formato de Cesión de Derechos, Formato de Uso de Imagen, Formato de Registro para Participantes de Eventos y Concursos; o cualquier otro formato que se llegue a requerir.

3149

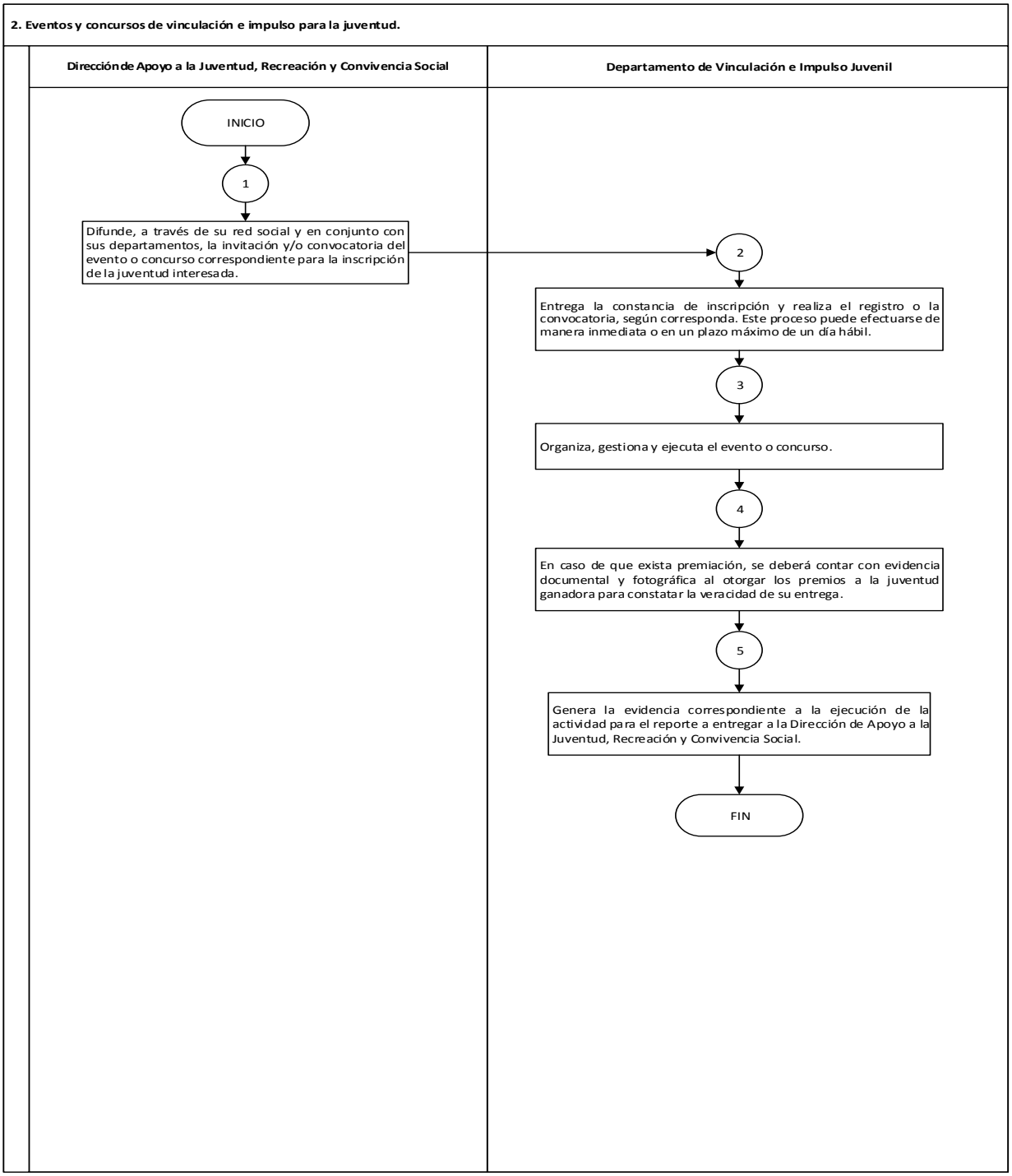
2. Eventos y concursos de vinculación e impulso para la juventud

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Difunde, a través de su red social y en conjunto con sus departamentos, la invitación y/o convocatoria del evento o concurso correspondiente para la inscripción de la juventud interesada.
2	**Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil**	Entrega la constancia de inscripción y según sea el caso, puede ser inmediata o en un lapso máximo de un día hábil.
3		Organiza, gestiona y ejecuta el evento o concurso.
4		En caso de que exista premiación, se deberá contar con evidencia documental y fotográfica al otorgar los premios a la juventud ganadora para constatar la veracidad de su entrega.
5		Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
		FIN

3150

DIAGRAMA:



3151

Nombre del Procedimiento:	**Transmisiones de radio y cápsulas informativas**
Objetivo:	Brindar un espacio de comunicación abierta y continua, para y por la juventud donde se aborden temas de vanguardia, innovación y desarrollo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 3, 4, 5 y 6 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil será el encargado de llevar a cabo las transmisiones de radio y cápsulas informativas a jóvenes.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social o de manera digital vía correo electrónico o redes sociales oficiales.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil buscará la colaboración con personas experimentadas en distintas áreas con la finalidad que expongan proyectos y vivencias a la juventud.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil dará respuesta a las solicitudes recibidas a través de oficio, llamada telefónica o correo electrónico oficial.
- La viabilidad y realización de las transmisiones de radio y cápsulas informativas realizadas por el Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil estará sujeta a la entrega en tiempo y forma de la solicitud, además de la disponibilidad respecto a la calendarización de la dependencia.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil utilizará distintos canales de comunicación para fomentar el interés sobre la cultura e información del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios mediante el apoyo de los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.

3152

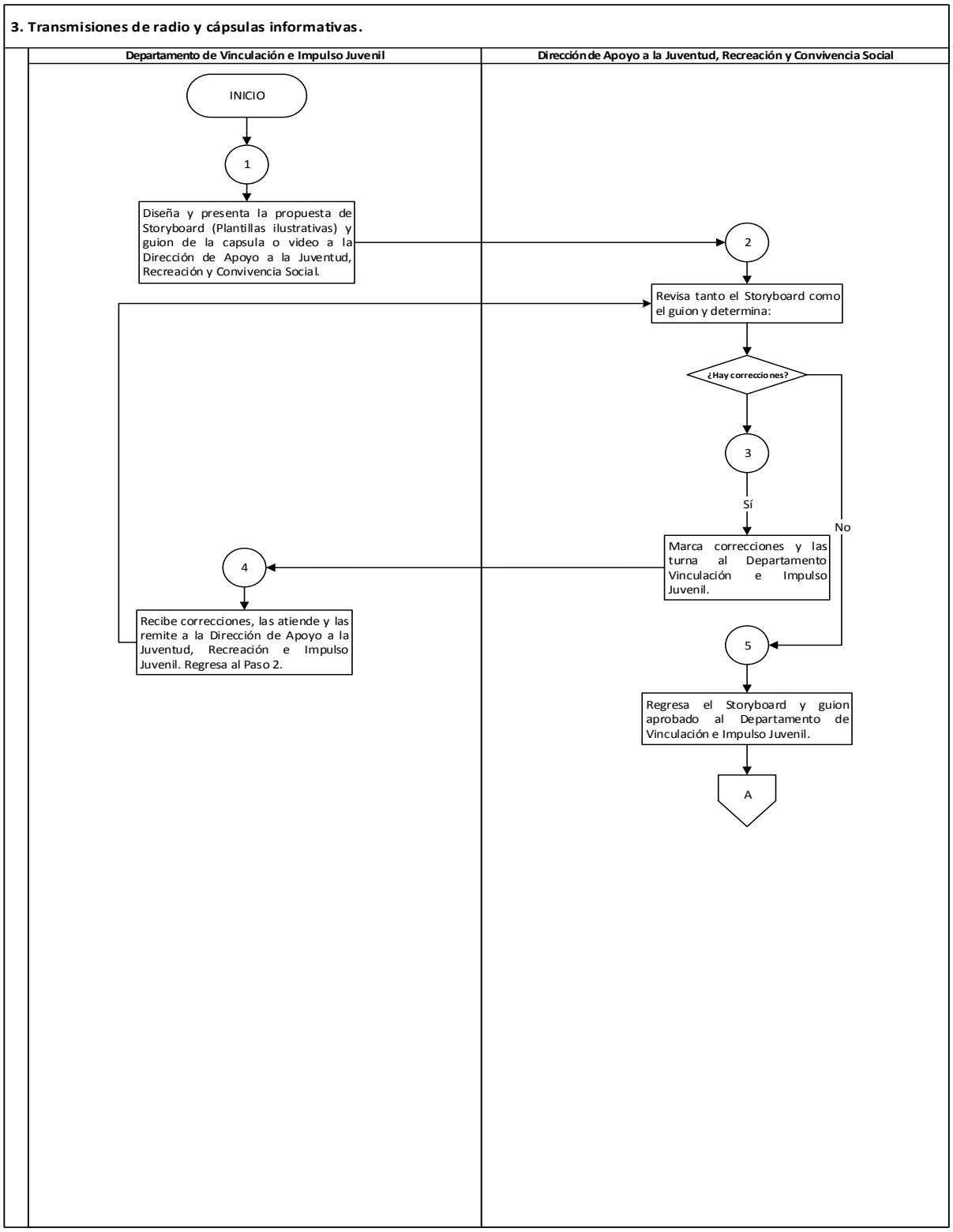
3. Transmisión de radio y capsulas Informativas

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil**	Diseña y presenta la propuesta de Storyboard (Plantillas ilustrativas) y guion de la capsula o video a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
2	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Revisa tanto el Storyboard como el guion y determina:
		¿Hay correcciones?
3		**Sí:** Marca correcciones y las turna al Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil.
4	**Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil**	Recibe correcciones, las atiende y las remite a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación e Impulso Juvenil. Regresa al Paso 2.
5	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	**No:** Regresa el Storyboard y guion aprobado al Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil.
6	**Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil**	Recibe aprobación de Storyboard y guion.
		¿De qué material se trata?
7		**Video:** Realiza la grabación y edición del video. Se conecta con el paso 9.
8		**Cápsula:** Busca o genera el material necesario para realizar la capsula.
9		Selecciona el material y realiza la edición de la cápsula.
10		Envía a revisión de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
11	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Revisa la cápsula o video y determina:
		¿Hay correcciones?
12		**Sí:** Informa las correcciones y las turna al Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil. Se conecta con el paso 9.
13	**Departamento de Página Web y Redes Sociales**	Recibe correcciones, las atiende y remite la capsula o video a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación e Impulso Juvenil. Regresa al Paso 10.
14	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	**No:** Envía capsula o video al Departamento de Página Web y Redes Sociales.
15	**Departamento de Página Web y Redes Sociales**	Recibe la cápsula, la revisa, la aprueba y publica en las redes sociales del Ayuntamiento.
		FIN

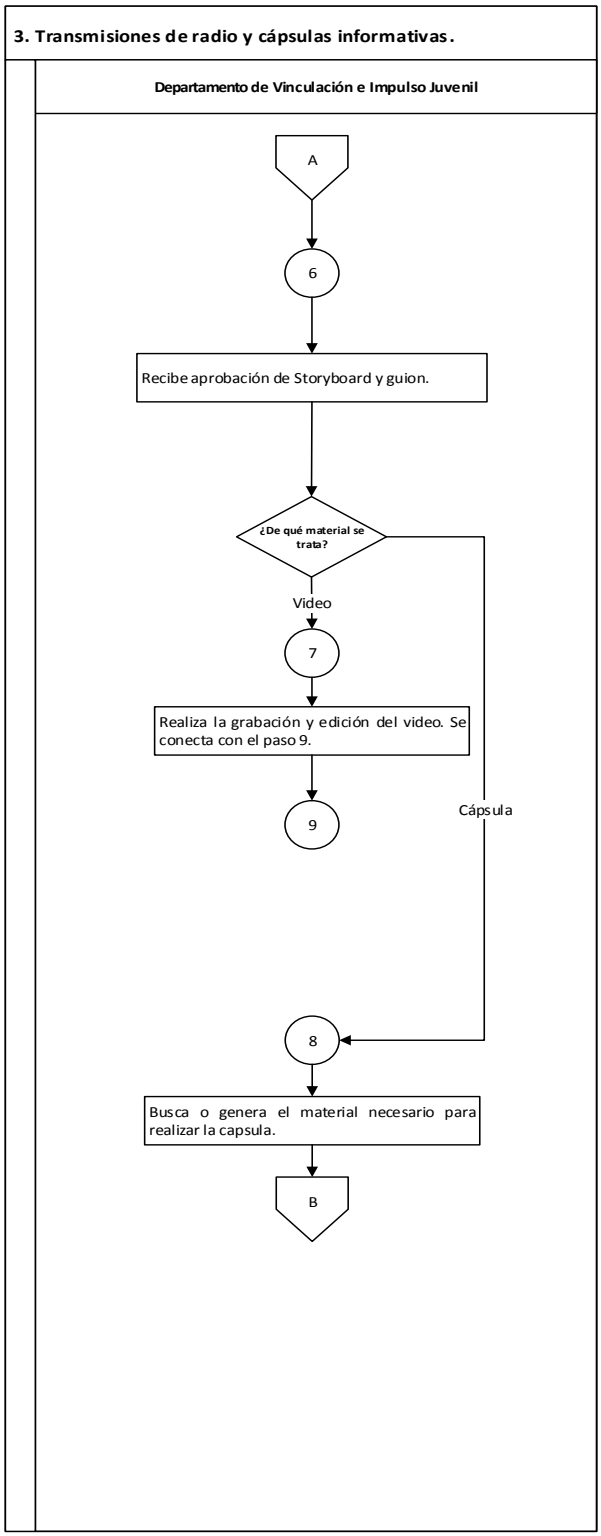
3153

DIAGRAMA:



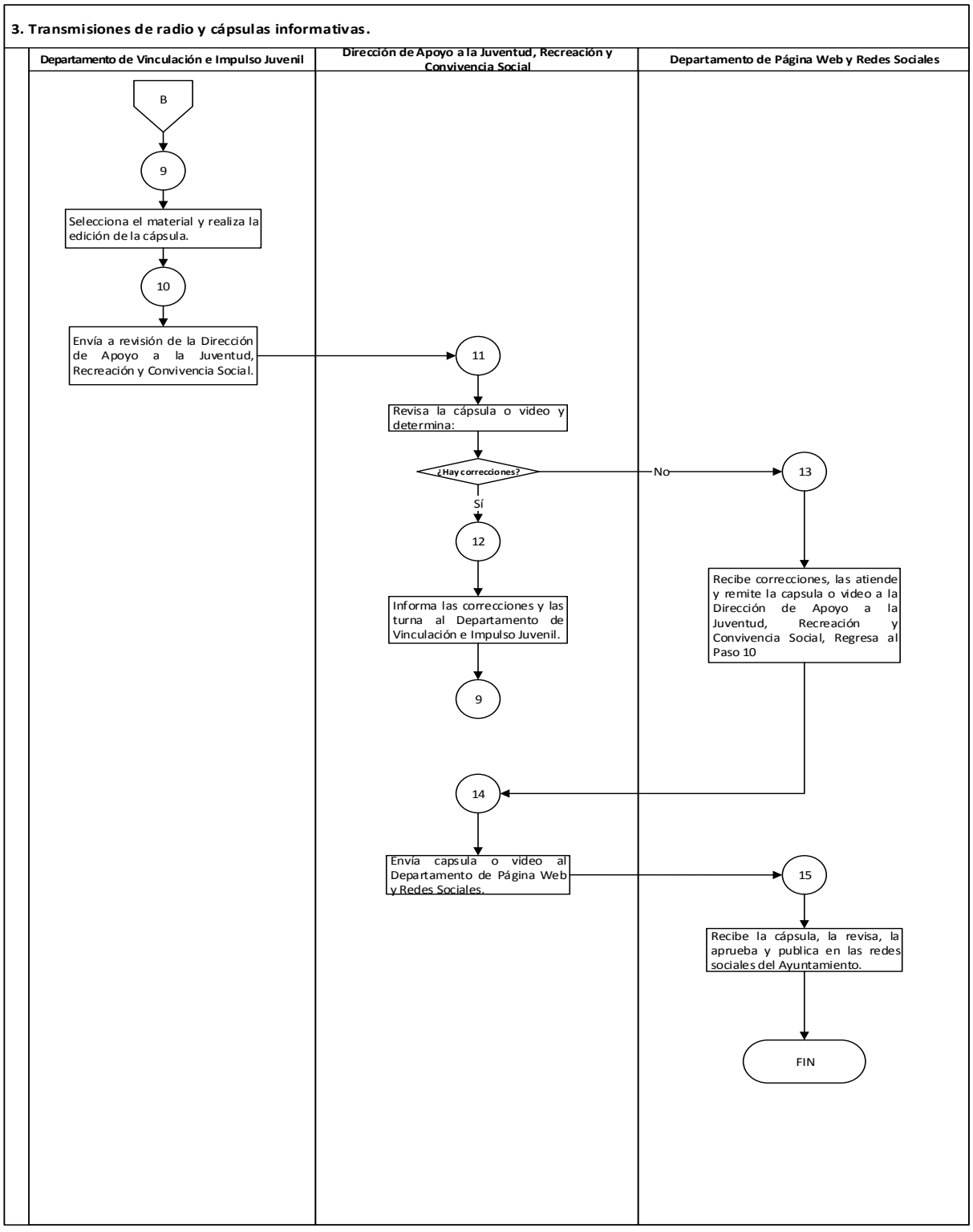
3154

DIAGRAMA:



3155

DIAGRAMA:



3156

XI. DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN Y CONVIVENCIA SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	**Ejecutar jornadas de rehabilitación y renovación en espacios públicos**
Objetivo:	Contribuir a la rehabilitación de espacios públicos mediante acciones de limpieza, recolección de residuos, elaboración de murales temáticos y mantenimiento de infraestructura, con el propósito de mejorar la imagen urbana y fomentar la participación juvenil a través del arte, el deporte y la cultura.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Apoyo a la Juventud, recreación y convivencia social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos del 21 al 24 de Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibe las peticiones de manera física o mediante una solicitud electrónica a través de la Línea Joven o redes sociales.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social a dar seguimiento y respuesta las peticiones ingresadas.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social valora la viabilidad de las peticiones en base al calendario de actividades y presupuesto.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social da respuesta a las peticiones de manera afirmativa o negativa una vez que se hizo la valoración de la misma y se envía el oficio de respuesta mediante medios digitales o físicos según sea el caso.
- Las solicitudes aprobadas serán agendadas y atendidas conforme a la disponibilidad de tiempo y recursos. En caso de requerirse, se notificará al ciudadano o peticionario sobre los tiempos estimados de atención.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social llevará un registro interno anual y trimestral del número de acciones realizadas, metas alcanzadas y beneficiarios atendidos, utilizando los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.

3157

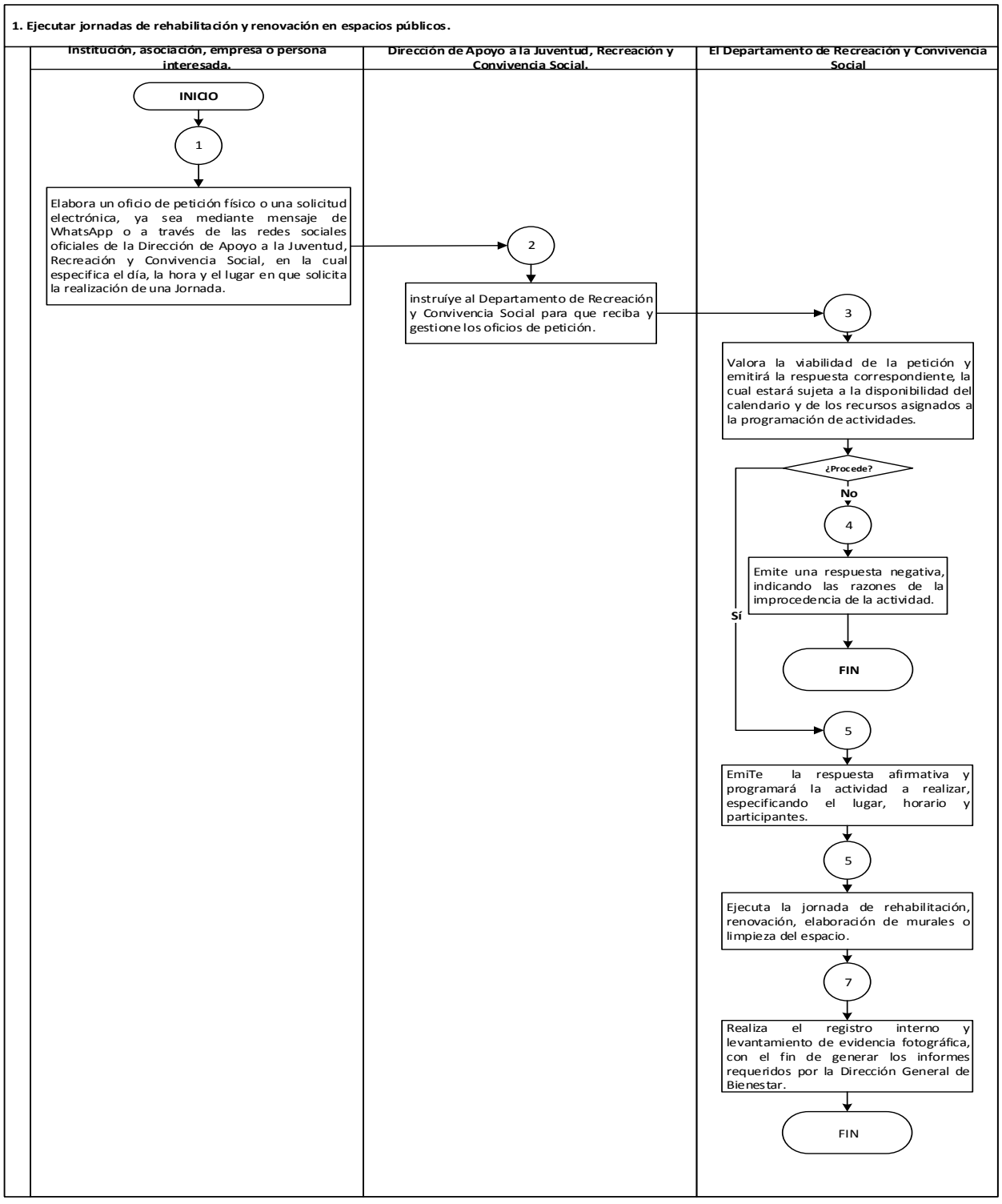
1. Ejecutar jornadas de rehabilitación y renovación en espacios públicos.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Institución, asociación, empresa o persona interesada.**	Elabora un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en la cual especifica el día, la hora y el lugar en que solicita la realización de una Jornada
2	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social para que reciba y gestione los oficios de petición.
3	**Departamento de Recreación y Convivencia Social**	Valora la viabilidad de la petición y emitirá la respuesta correspondiente, la cual estará sujeta a la disponibilidad del calendario y de los recursos asignados a la programación de actividades.
		¿Procede?
4		**No** Emite una respuesta negativa, indicando las razones de la improcedencia de la actividad.
		FIN
5		**Si** Emite la respuesta afirmativa y programará la actividad a realizar, especificando el lugar, horario y participantes.
6		Ejecuta la jornada de rehabilitación, renovación, elaboración de murales o limpieza del espacio.
7		Realiza el registro interno y levantamiento de evidencia fotográfica, con el fin de generar los informes requeridos por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

3158

DIAGRAMA:



3159

Nombre del Procedimiento:	**Llevar a cabo visitas guiadas conoce tu capital**
Objetivo:	Dar a conocer a los jóvenes del Municipio el patrimonio cultural e histórico que se encuentran en la ciudad a fin de fortalecer el amor a sus raíces e impulsar su desarrollo integral.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Apoyo a la Juventud, recreación y convivencia social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 21 al 24 de Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibe las peticiones de manera física o mediante una solicitud electrónica a través de la línea joven o redes sociales.
- La institución, empresa o bien persona interesada deberá presentar un original y copia del oficio de petición o bien enviarlo de manera electrónica.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social a dar seguimiento y respuesta las peticiones ingresadas.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social valorará la viabilidad y respuesta positiva o negativa de la petición, la cual estará sujeta a la disponibilidad respecto a la calendarización de las actividades.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social atiende y dará respuesta a las peticiones recibidas a través de oficio, llamada telefónica, correo electrónico oficial o según corresponda.

3160

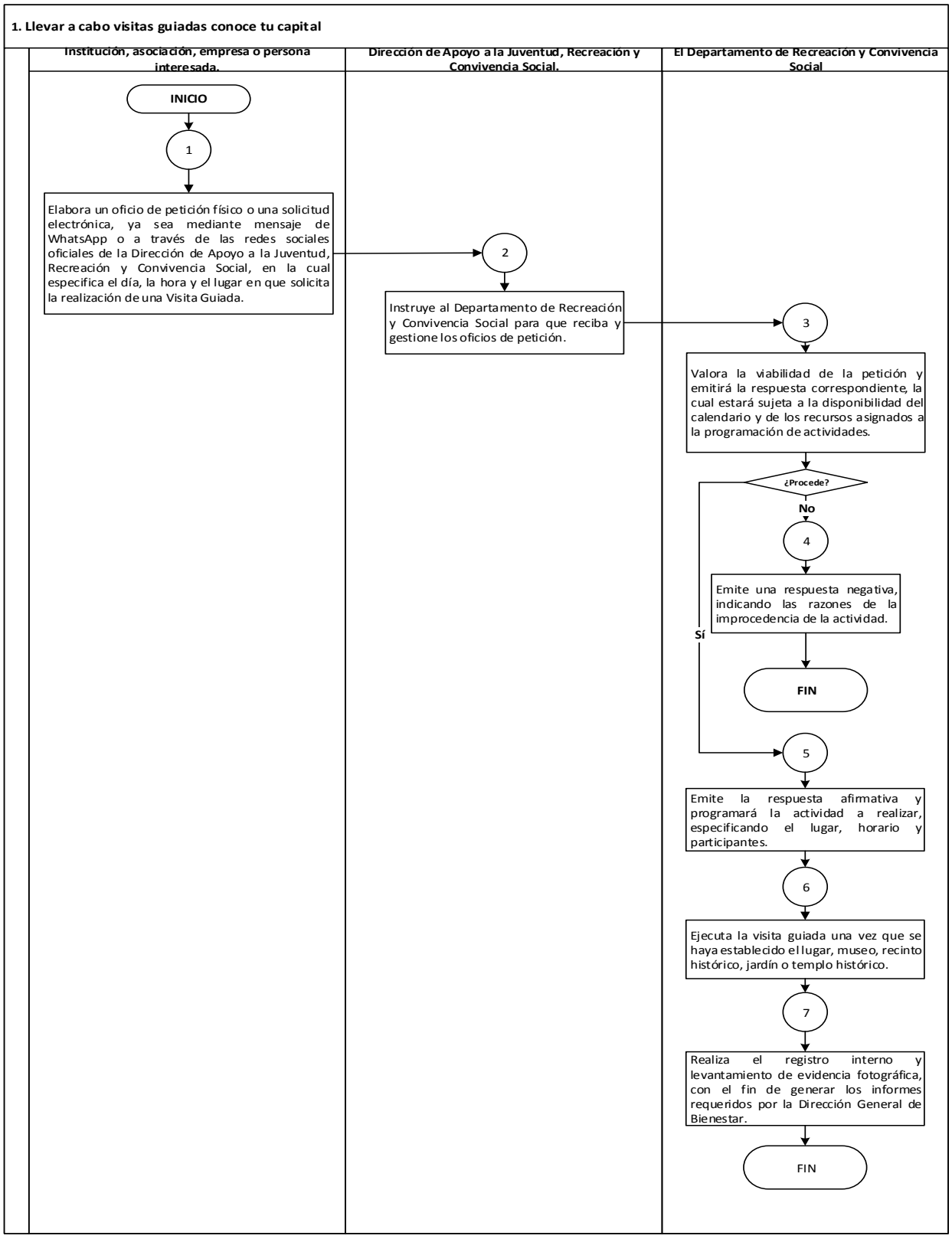
2. Llevar a cabo visitas guiadas conoce tu capital

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Institución, asociación, empresa o persona interesada.**	Elabora un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en la cual especifica el día, la hora y el lugar en que solicita la realización de la Visita Guiada.
2	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Instruirá al Departamento de Recreación y Convivencia Social para que reciba y gestione los oficios de petición.
3	**Departamento de Recreación y Convivencia Social**	Valora la viabilidad de la petición y emitirá la respuesta correspondiente, la cual estará sujeta a la disponibilidad del calendario y de los recursos asignados a la programación de actividades.
		¿Procede?
4		**No** Emite una respuesta negativa, indicando las razones de la improcedencia de la actividad.
		FIN
5		**Si** Emite la respuesta afirmativa y programará la actividad a realizar, especificando el lugar, horario y participantes.
6		Ejecuta la visita guiada una vez que se haya establecido el lugar, museo, recinto histórico, jardín o templo histórico.
7		Realizará el registro interno y levantamiento de evidencia fotográfica, con el fin de generar los informes requeridos por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

3161

DIAGRAMA:



3162

Nombre del Procedimiento:	**Realizar eventos artísticos con temas de interés juvenil**
Objetivo:	Promover y difundir manifestaciones artísticas y culturales para crear espacios de encuentro social en donde los jóvenes converjan de una menara sana y entretenida.

POLÍTICAS APLICABLES

- Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 21 al 22 de Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibe las peticiones de manera física o mediante una solicitud electrónica a través de la línea joven o redes sociales.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social a dar seguimiento y respuesta las peticiones ingresadas.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social valora la viabilidad de las peticiones en base al calendario de actividades y presupuesto.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social da respuesta a las peticiones de manera afirmativa o negativa una vez que se hizo la valoración de la misma y se envía el oficio de respuesta mediante medios digitales o físicos según sea el caso.

3163

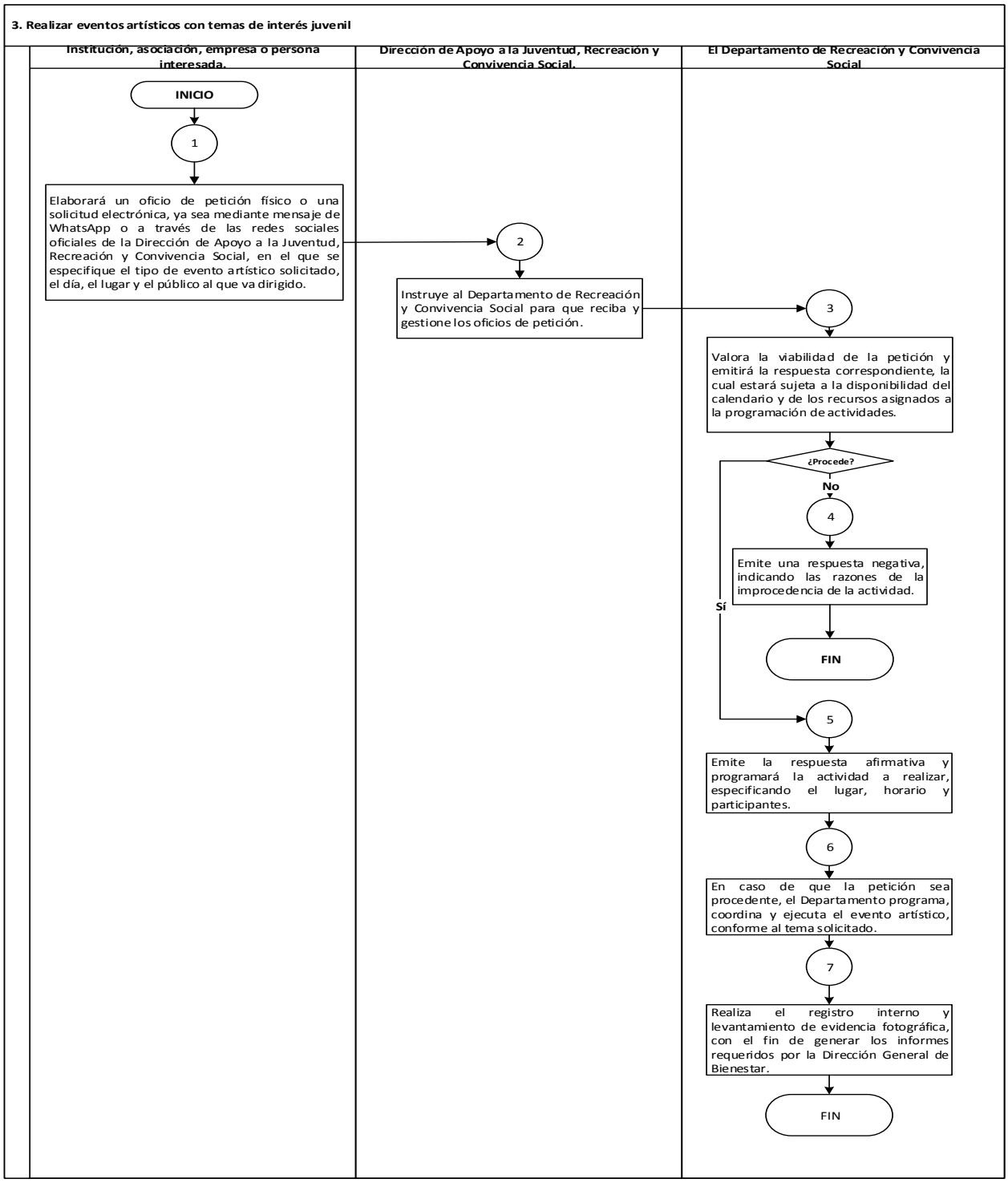
3. Realizar eventos artísticos con temas de interés juvenil

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Institución, asociación, empresa o persona interesada.**	Elaborará un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en el que se especifique el tipo de evento artístico solicitado, el día, el lugar y el público al que va dirigido.
2	**Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social**	Instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social para que reciba y gestione los oficios de petición.
3	**Departamento de Recreación y Convivencia Social**	Valora la viabilidad de la petición y emitirá la respuesta correspondiente, la cual estará sujeta a la disponibilidad del calendario y de los recursos asignados a la programación de actividades.
		¿Procede?
4		**No** Emite una respuesta negativa, indicando las razones de la improcedencia de la actividad.
		FIN
5		**Si** Emite la respuesta afirmativa y programará la actividad a realizar, especificando el lugar, horario y participantes.
6		En caso de que la petición sea procedente, el Departamento programa, coordina y ejecuta el evento artístico, conforme al tema solicitado.
7		Realizará el registro interno y levantamiento de evidencia fotográfica, con el fin de generar los informes requeridos por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

3164

DIAGRAMA:



3165

XII. DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA SOCIAL, INCLUSIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN

Nombre del Procedimiento:	**Jornadas Integrales de prevención de violencia de género**
Objetivo:	Concluir con los mecanismos de Prevención de la violencia a mujeres y hombres del Municipio, promoviendo una cultura de Igualdad de trato y oportunidades para todas las personas, a fin de fortalecer el ejercicio de sus derechos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, difundirá a líderes sociales, delegados y delegadas, autoridades auxiliares, directivos y directivas escolares, colectivas, empresas y cualquier sector interesado; los servicios a prestar en una jornada.
- Los interesados en ejecutar una jornada, harán llegar el oficio de petición a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación; hará llegar un oficio de petición con por lo menos un mes de anticipación, en físico o vía electrónica; donde señale propuesta de: tema, fecha, hora, lugar, beneficiarios, rango de edades y aquellos otros detalles que considere propios de la naturaleza del acto.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación recibirá la solicitud. Y dará respuesta para su ejecución
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación, realizará las gestiones necesarias para atenderla; solicitando los requerimientos y equipo logístico necesario, así como invitaciones a asociaciones civiles y áreas del ayuntamiento.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación dará seguimiento o los participantes invitados a la jornada, tendrán que confirmar su asistencia.
- Las y los interesados en ser beneficiarios de la jornada, deberán colaborar para activar la convocatoria y participación de la población o sector a beneficiar.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, confirmará la fecha, hora y lugar; vía telefónica con las y los interesados en ser beneficiados por la jornada.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, se presentará en fecha, hora y lugar acordado; sacará evidencia fotográfica, listado de beneficiario y beneficiarias.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, realizará una ficha de reporte diario para archivo de concentración.

3166

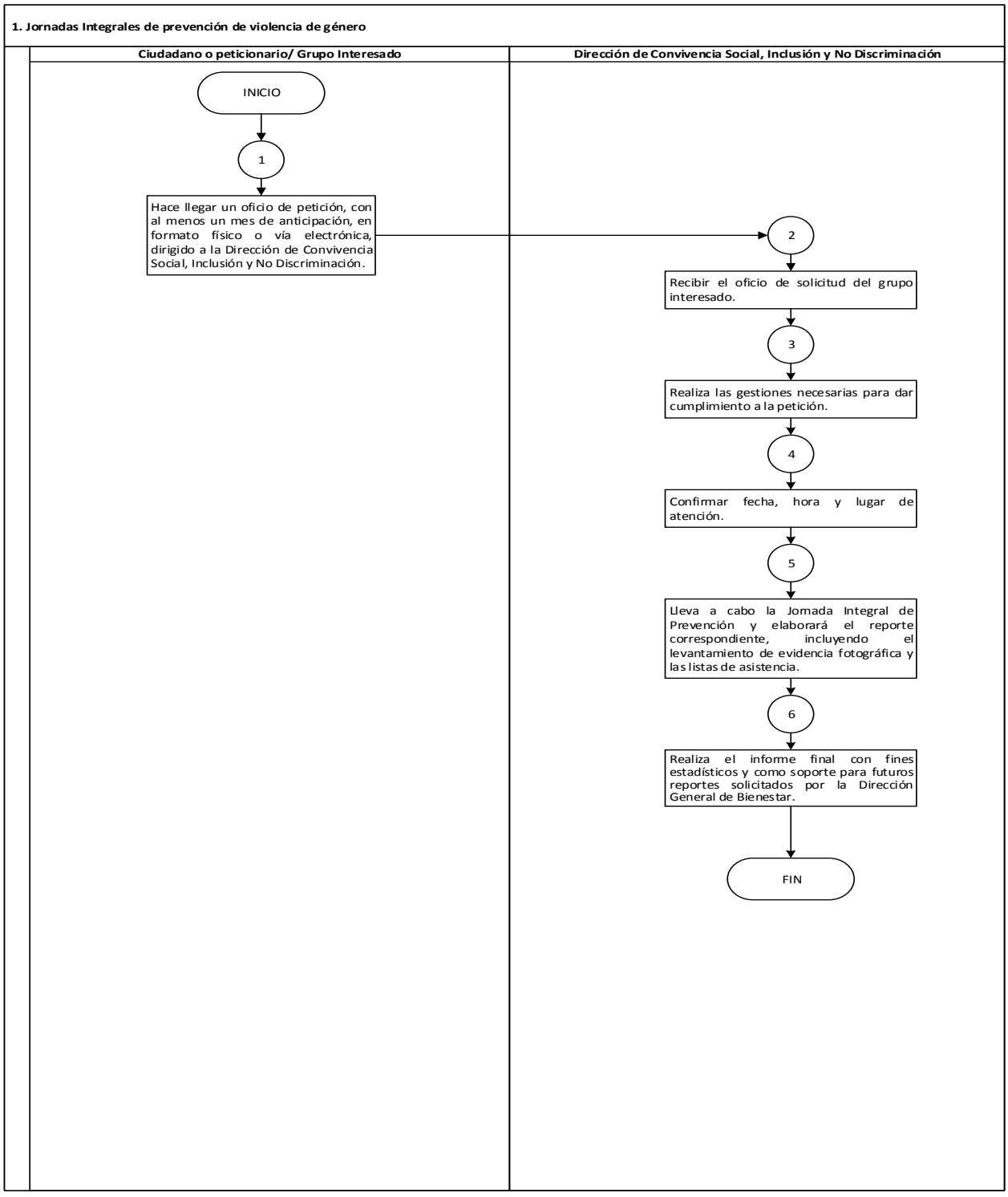
1. Jornadas Integrales de prevención de violencia de género

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadano o peticionario/ Grupo Interesado**	Hace llegar un oficio de petición, con al menos un mes de anticipación, en formato físico o vía electrónica, dirigido a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.
2	**Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.**	Recibirá el oficio de solicitud presentado por el ciudadano, peticionario o grupo interesado.
3		Realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la petición
4		Confirmar fecha, hora y lugar de atención.
5		Lleva a cabo la Jornada Integral de Prevención y elaborará el reporte correspondiente, incluyendo el levantamiento de evidencia fotográfica y las listas de asistencia.
6		Realiza el informe final con fines estadísticos y como soporte para futuros reportes solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

3167

DIAGRAMA:



3168

Nombre del Procedimiento:	**Pláticas Programa Toluca Segura, Incluyente y Prevención de la violencia**
Objetivo:	Tiene como fin acercar pláticas de sensibilización a unidades económicas, espacios comerciales, grupos comunitarios y empresariales conceptos básicos sobre la no discriminación y la prevención de la violencia teniendo como grupos, beneficiando a las personas con situación de vulnerabilidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, buscará y se apoyará de la ciudadanía y líderes sociales para mejorar y fortalecer la cohesión social.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, Buscará la manera de poder enviar a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales su catálogo de pláticas para que las revisen y envíen su solicitud.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, se coordinará con los Departamentos de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, Departamento de Prevención Social y Comunitaria, la ciudadanía y líderes sociales para implementar acciones en materia de cohesión social.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, dará a conocer a la ciudadanía y líderes sociales, los servicios y actividades ofrecidas por el ayuntamiento de Toluca y en materia de cohesión social.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, Recibirá toda petición de la ciudadanía.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, dará seguimiento a la solicitud recibida para dar respuesta.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, tendrán que agendar sus pláticas por lo menos unos quince días antes para solicitar y elaborar su oficio de petición.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación posteriormente se firmaran las listas por el responsable de la Institución y sello.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación tomara evidencia y lista de los asistentes en cada plática.

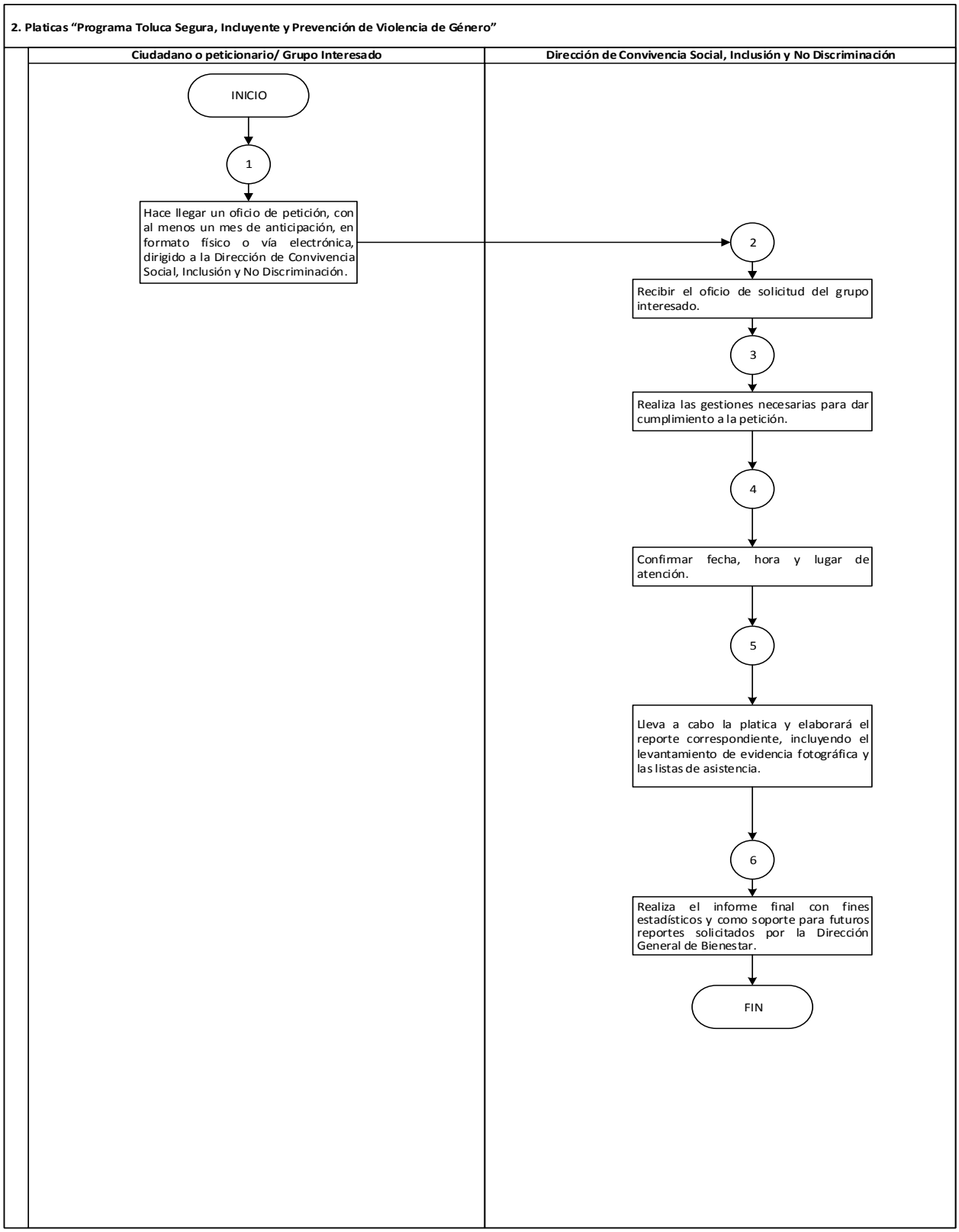
3169

2. Pláticas Programa Toluca Segura, Incluyente y Prevención de Violencia de Género
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadano o peticionario/ Grupo Interesado**	Hace llegar un oficio de petición, con al menos un mes de anticipación, en formato físico o vía electrónica, dirigido a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.
2	**Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.**	Recibirá el oficio de solicitud presentado por el ciudadano, peticionario o grupo interesado.
3		Realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la petición
4		Confirmar fecha, hora y lugar de atención.
5		Lleva a cabo la plática y elaborará el reporte correspondiente, incluyendo el levantamiento de evidencia fotográfica y las listas de asistencia.
6		Realiza el informe final con fines estadísticos y como soporte para futuros reportes solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

3170

DIAGRAMA:



3171

Nombre del Procedimiento:	**Eventos y Jornadas de Inclusión y no discriminación**
Objetivo:	Contribuir a generar mecanismos de prevención de la violencia entre hombres y mujeres, mediante la instalación de comités, comunitarios eventos, deportivos, culturales y recreativos para fomentar la sana convivencia en espacios públicos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, difundirá a las directivas y directivos escolares los eventos a realizar
- Las Instituciones Educativas interesadas en ejecutar un evento, harán llegar el oficio de petición a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación; hará llegar un oficio de petición en físico o vía electrónica; donde señale propuesta a evento a realizar.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación recibirá la solicitud.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación, realizará las gestiones necesarias para atenderla; solicitando los requerimientos y equipo logístico necesario, así como invitaciones a asociaciones civiles y áreas del ayuntamiento.
- Las Instituciones Educativas en ser beneficiarios del evento, deberán colaborar para activar la convocatoria y participación del estudiantado a beneficiar.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, confirmará la fecha, hora y lugar; vía telefónica con la Institución Educativa en ser beneficiados por el evento.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, se presentará en fecha, hora y lugar acordado; sacará evidencia fotográfica, listado de las beneficiarias y beneficiarios.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, realizará una ficha de reporte diario para archivo de concentración.

3172

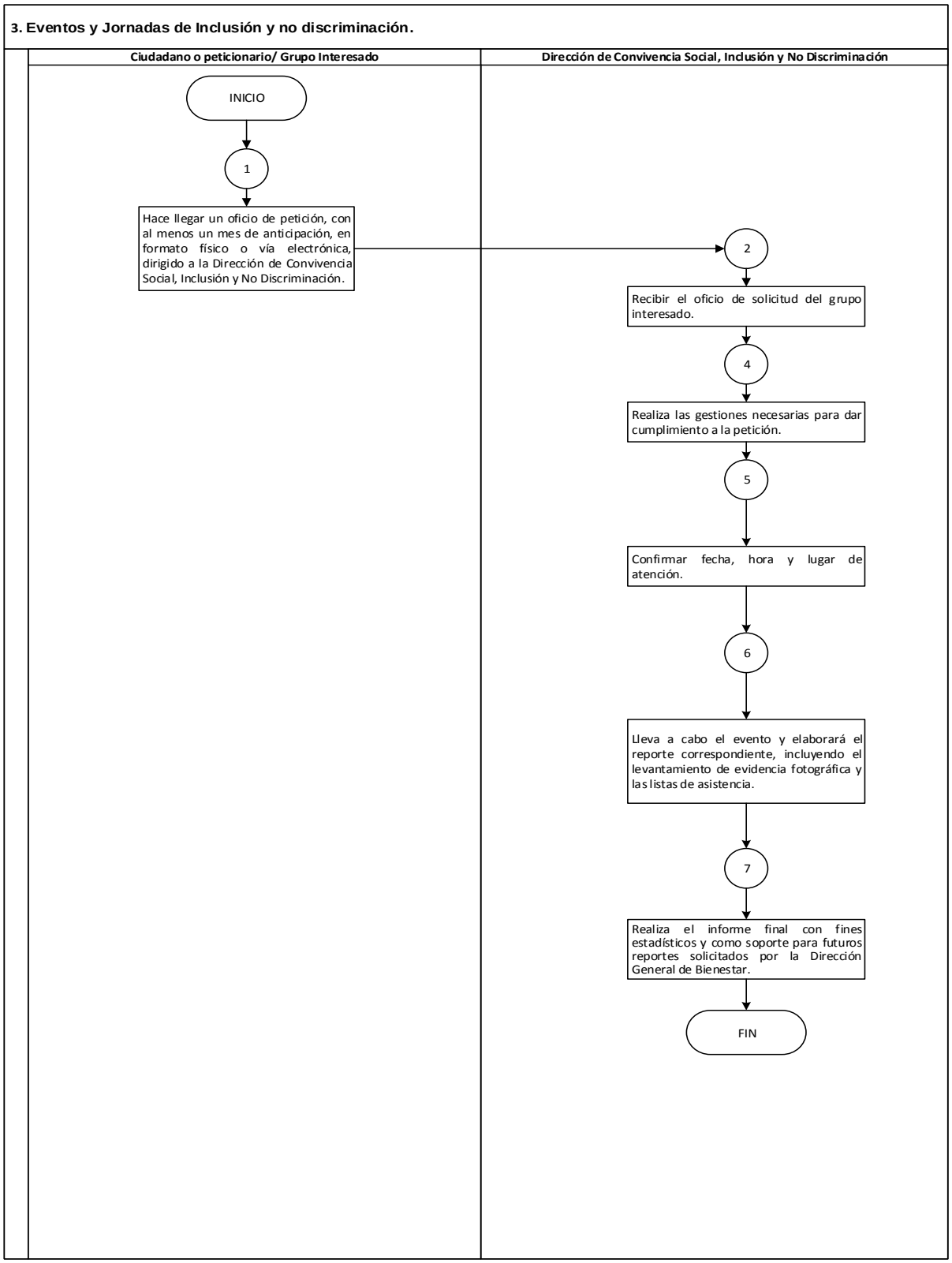
3. Eventos y Jornadas de Inclusión y no discriminación

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Ciudadano o peticionario/ Grupo Interesado**	Hace llegar un oficio de petición, con al menos un mes de anticipación, en formato físico o vía electrónica, dirigido a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.
2	**Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.**	Recibirá el oficio de solicitud presentado por el ciudadano, peticionario o grupo interesado.
3		Realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la petición
4		Confirmar fecha, hora y lugar de atención.
5		Lleva a cabo el evento y elaborará el reporte correspondiente, incluyendo el levantamiento de evidencia fotográfica y las listas de asistencia.
6		Realiza el informe final con fines estadísticos y como soporte para futuros reportes solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

3173

DIAGRAMA:



3174

XIII. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Nombre del Procedimiento:	**Pláticas, capacitaciones, conferencias, foros y talleres de Inclusión y no Discriminación**
Objetivo:	Promover la cultura de igualdad, bienestar e inclusión, fomentando el respeto y la empatía hacia los grupos vulnerables. Asimismo, establecer bases conceptuales sobre diversidad sexual y de género, prevenir la violencia, fobia y la discriminación hacia la comunidad LGBTIQ+; además de fortalecer la comprensión de sus siglas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad es responsable de diseñar estrategias de concientización efectivas sobre la cultura de igualdad, bienestar e inclusión, así como en temas de no discriminación, prevención de la violencia de género y sensibilización hacia los grupos en situación de vulnerabilidad.
- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad será responsable de garantizar la capacitación continua del personal adscrito en temas de cultura de igualdad, bienestar, inclusión, no discriminación, prevención de la violencia de género y sensibilización hacia los grupos en situación de vulnerabilidad.
- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y su personal deberá adaptarse a las necesidades de los diferentes públicos, cumpliendo cabalmente con cada actividad conforme a las leyes, manuales y guías aplicables. Estas políticas se sustentan en los Artículos 7, fracción V, y 29 de la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México; los Artículos 2 y 7 Bis de la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México; el Artículo 96 Duodecies, fracción XII, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; los Artículos 3.46, fracciones I, III, VII, VIII, IX, XI, y 3.47 del Código Reglamentario Municipal de Toluca; así como el Artículo 92, fracción XII, del Bando Municipal de Toluca. 3175
- El Departamento de Atención a Grupos en situación de Vulnerabilidad deberá verificar de manera constante el cumplimiento adecuado de cada actividad, asegurando que se realicen conforme a los lineamientos establecidos y según lo programado.
- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad no realizará sus actividades si no se cumplen las condiciones establecidas, que incluyen: la presentación de oficio de solicitud indicando día, hora y tema; contar con instalaciones adecuadas para ponentes y participantes; alcanzar el mínimo de asistentes (15 para pláticas y 100 para conferencias o foros); proporcionar evidencias de cumplimiento, como listas de asistencia o registros fotográficos; garantizar la responsabilidad del solicitante; disponer de espacio en la agenda; realizar la solicitud en días hábiles; y pertenecer al Municipio de Toluca.

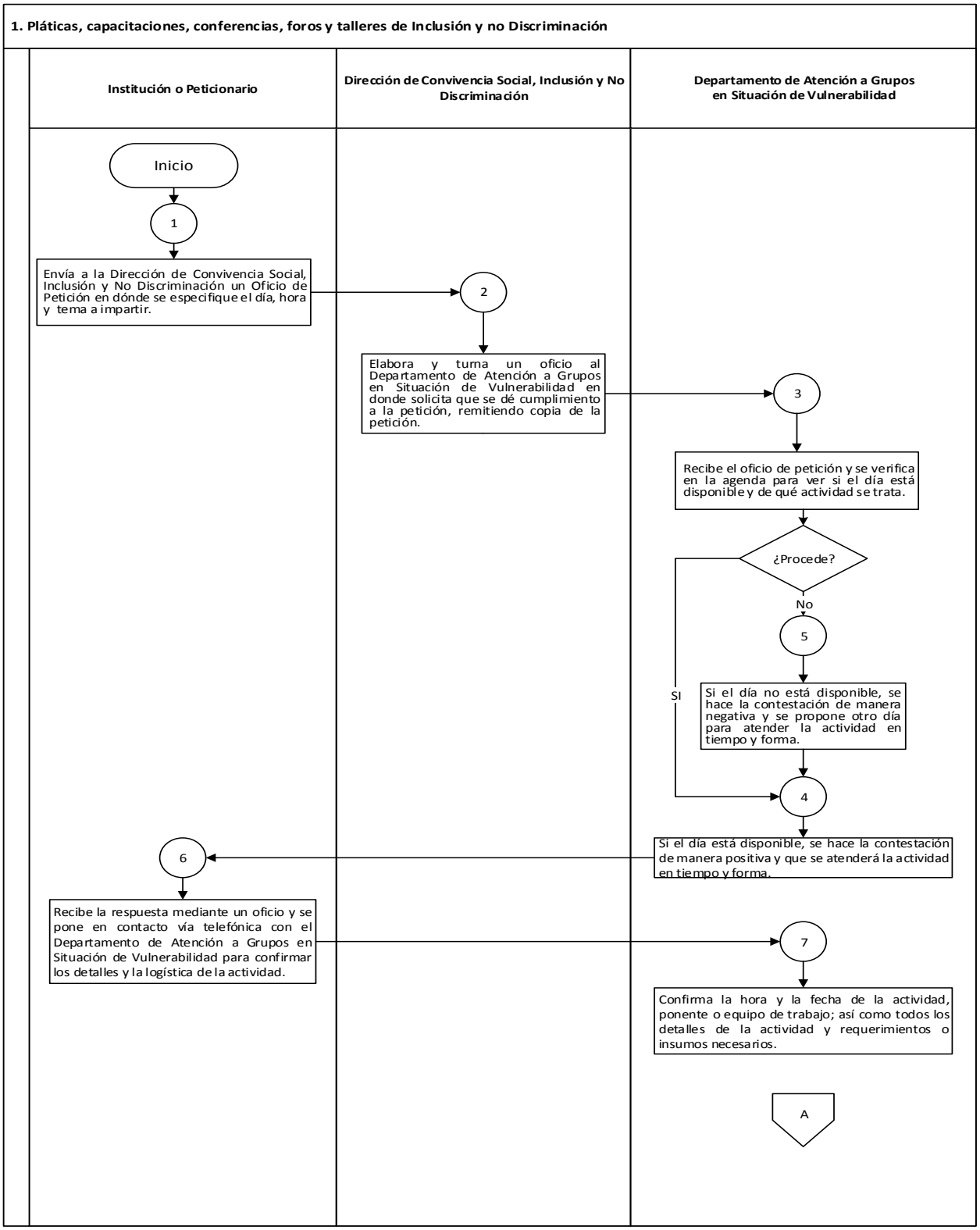
1. Pláticas, capacitaciones, conferencias, foros y talleres de Inclusión y no Discriminación

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Institución o Peticionario**	Envía a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación un Oficio de Petición en dónde se especifique el día, hora y tema a impartir.
2	**Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación**	Elabora y turna un oficio al Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad en donde solicita que se dé cumplimiento a la petición, remitiendo copia de la petición.
3	**Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad**	Recibe el oficio de petición y se verifica en la agenda para ver si el día está disponible y de qué actividad se trata.
		¿Procede?
4		**Sí:** Si el día está disponible, se hace la contestación de manera positiva y que se atenderá la actividad en tiempo y forma
5		**No:** Si el día no está disponible, se hace la contestación de manera negativa y se propone otro día para atender la actividad en tiempo y forma
		Regresa al paso 4
6	**Institución o Peticionario**	Recibe la respuesta mediante un oficio y se pone en contacto vía telefónica con el Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad para confirmar los detalles y la logística de la actividad.
7	**Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad**	Confirma la hora y la fecha de la actividad, ponente o equipo de trabajo; así como todos los detalles de la actividad y requerimientos o insumos necesarios.
8		Acude en las fechas agendadas a impartir las pláticas, conferencia o foro, en la institución o con el peticionario. Se solicita el registro de las y los concurrentes en la lista de asistencia y se toma evidencia fotográfica.
9		Elabora reporte para hacer del conocimiento a la o el titular de la Dirección de Convivencia, Inclusión y No Discriminación el número de las y los beneficiarios y los temas abordados, quedándose el departamento con una copia para su control.
		FIN

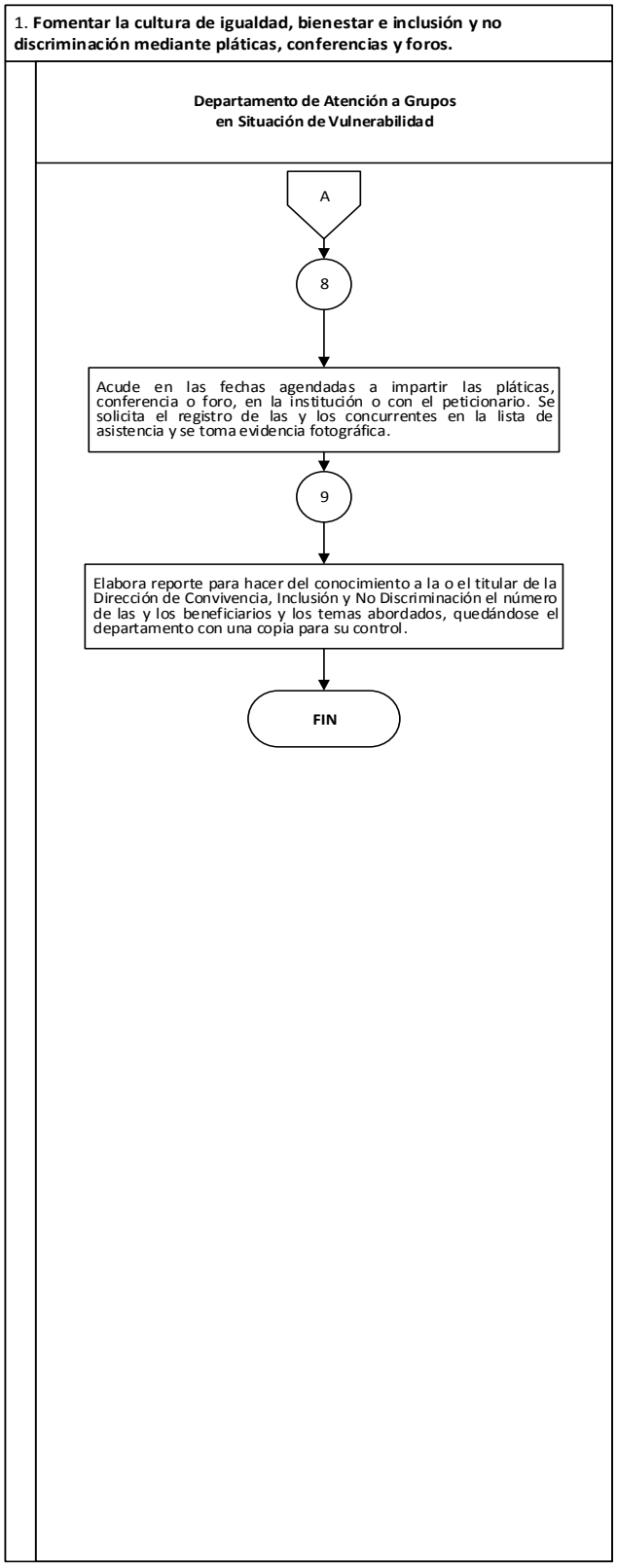
3176

DIAGRAMA:



3177

DIAGRAMA



3178

Nombre del Procedimiento:	**Llevar a cabo comités de inclusión, sensibilización LGBTIQ+ y promoción de una vida saludable**
Objetivo:	Promover la inclusión, el respeto y la igualdad de derechos de las personas LGBTIQ+, impulsando políticas, acciones y espacios libres de discriminación que contribuyan a una gestión pública diversa, equitativa y comprometida con los derechos humanos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad deberá diseñar estrategias de concientización orientadas a la sensibilización LGBTIQ+, la promoción de la igualdad, la inclusión, la no discriminación y la vida saludable.
- Mantener capacitado al personal en temas de diversidad sexual, género, pruebas rápidas de detección de VIH, igualdad de oportunidades y derechos de las personas LGBTIQ+.
- Adaptar las actividades a diversos públicos, garantizando espacios seguros, participativos y fundamentados en las leyes, manuales y guías aplicables.
- Las asociaciones civiles, dependencias y líderes comunitarios deberán presentar la siguiente documentación para la instalación del comité:
  - Carta de solicitud formal dirigida a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.
  - Acta Constitutiva (solo para asociaciones civiles).
  - Identificación oficial de representantes legales.
  - Documento institucional que acredite misión, visión y objetivos con enfoque en derechos LGBTQ+.
  - Plan de trabajo o propuesta de acciones**, con actividades anteriores o proyectadas en favor de la comunidad LGBTIQ+.
  - Informe de actividades previas (si aplica).
  - Compromiso por escrito de cumplimiento de políticas de no discriminación y derechos humanos.
- Las solicitudes podrán entregarse vía correo electrónico institucional o de manera presencial en las oficinas del Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad llevará a cabo la evaluación de los comités en coordinación con actores gubernamentales y representantes de la sociedad civil.
- La organización firmará un Acuerdo de Colaboración con el gobierno municipal, en el cual se establecerán los compromisos, responsabilidades y mecanismos de coordinación. La participación se considerará oficial a partir de la firma de dicho documento.
- La duración del mandato será de cinco años, con opción de reelección según el desempeño y la participación activa de los miembros. Ningún comité podrá operar ni instalarse si no cumple estrictamente con todos los requisitos establecidos en el procedimiento de solicitud y selección.

3179

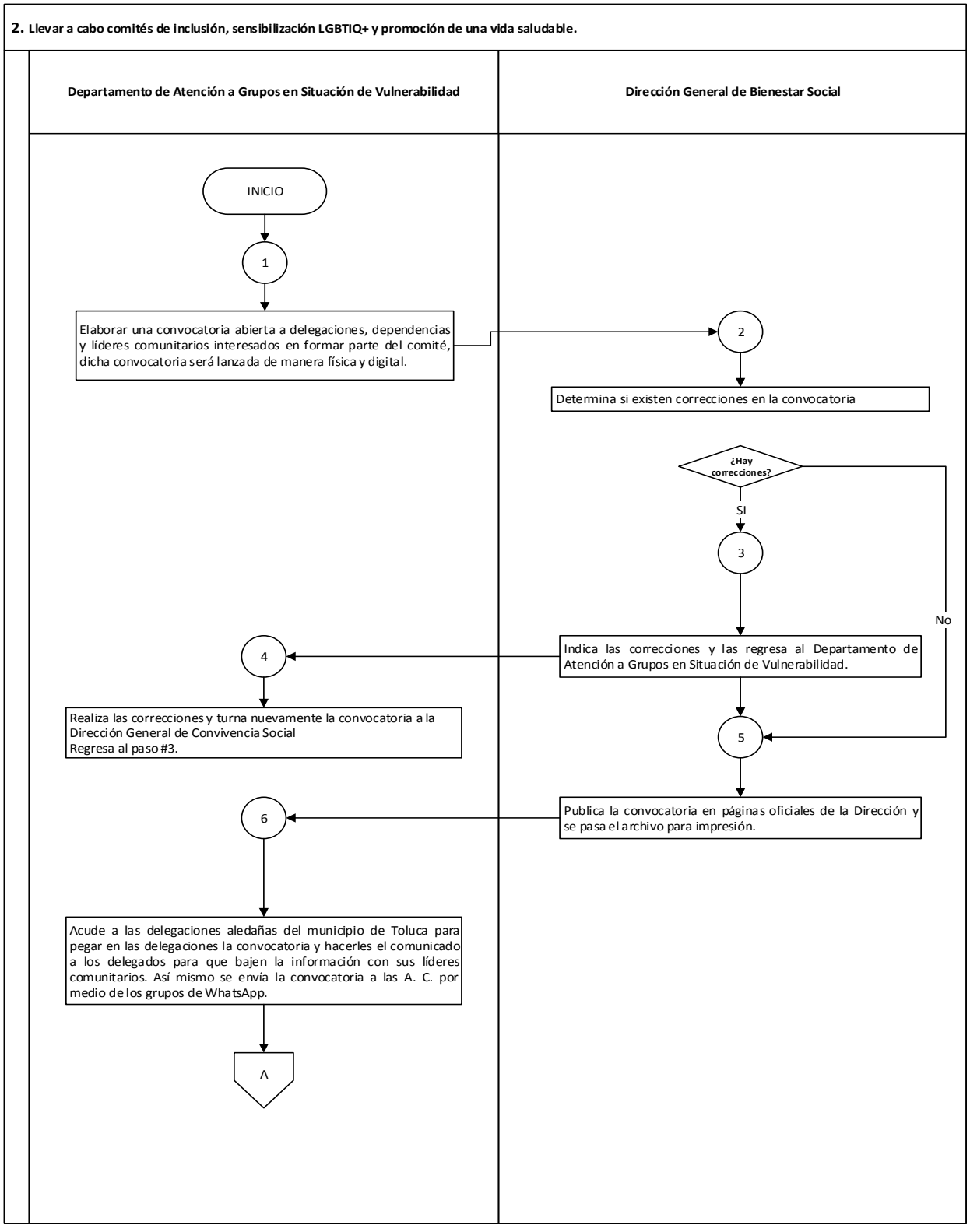
2. Llevar a cabo comités de inclusión, sensibilización LGBTIQ+ y promoción de una vida saludable.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad**	Elaborar una convocatoria abierta a delegaciones, dependencias y líderes comunitarios interesados en formar parte del comité, dicha convocatoria será lanzada de manera física y digital.
2	**Dirección General de Bienestar Social**	Determina si existen correcciones en la convocatoria
		¿Hay correcciones?
3		**Sí:** Indica las correcciones y las regresa al Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad
4	**Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad**	Realiza las correcciones y turna nuevamente la convocatoria a la Dirección General de Convivencia Social Regresa al paso #3.
5	**Dirección General de Bienestar Social**	**No:** Publica la convocatoria en páginas oficiales de la Dirección y se pasa el archivo para impresión.
6	**Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad**	Acude a las delegaciones aledañas del municipio de Toluca para pegar en las delegaciones la convocatoria y hacerles el comunicado a los delegados para que bajen la información con sus líderes comunitarios. Así mismo se envía la convocatoria a las A. C. por medio de los grupos de WhatsApp.
7	**Dependencias, líderes comunitarios, o A. C.**	Acuden al Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad para realización de su registro y entrega de documentos.
8	**Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad**	Recibe documentación y realiza registro
9		Determina quienes serán parte del comité
10		Se realiza un comunicado oficial para informar quien o quienes formarán parte del comité. Así mismo las personas que sean parte del comité, recibirán una invitación enviada a su correo electrónico o a su número de WhatsApp, informándoles que han sido seleccionados.
		FIN

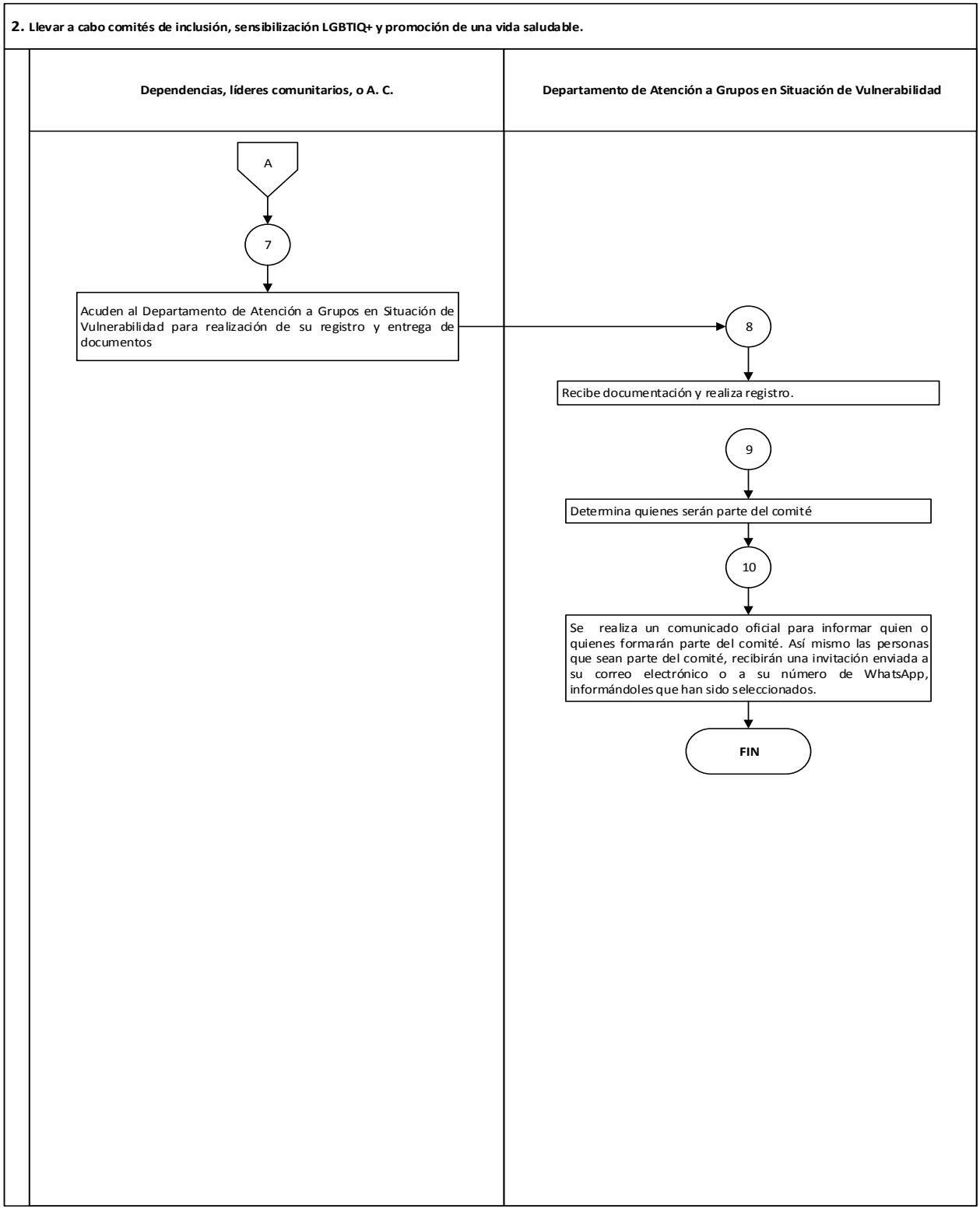
3180

DIAGRAMA:



3181

DIAGRAMA:



3182

XIV. DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA

Nombre del Procedimiento:	**Conducir jornadas comunitarias para atención a la ciudadanía**
Objetivo:	Conducir jornadas comunitarias orientadas a la atención directa a la ciudadanía, con el propósito de acercar servicios, programas y acciones que promuevan la prevención social en las comunidades, fortalezcan la participación ciudadana, la cohesión social y la vinculación entre la población y las instituciones.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria realizará la planeación con anticipación y coordinará con las áreas y dependencias correspondientes, garantizando una logística eficiente y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria fomentará la participación y la inclusión activa de la comunidad en todas las jornadas realizadas, promoviendo así el trabajo colaborativo y la corresponsabilidad.
- Las actividades deberán desarrollarse en espacios comunitarios, garantizando el acceso y asegurando la atención sin distinción de género, edad, condición social y cultural.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria realizará las jornadas orientándolas a la atención de necesidades sociales y a la promoción de la prevención social, la convivencia y el fortalecimiento del tejido social.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria se reserva el derecho de realizar jornadas en espacios que no cumplan con los principios que garanticen el acceso sin distinción de género, edad, condición social y cultural.
- Las gestiones realizadas por el Departamento de Prevención Social y Comunitaria siempre deberán realizarse de manera responsable, priorizando la eficiencia y la transparencia.

3183

1. Conducir jornadas comunitarias para atención a la ciudadanía

Descriptivo:

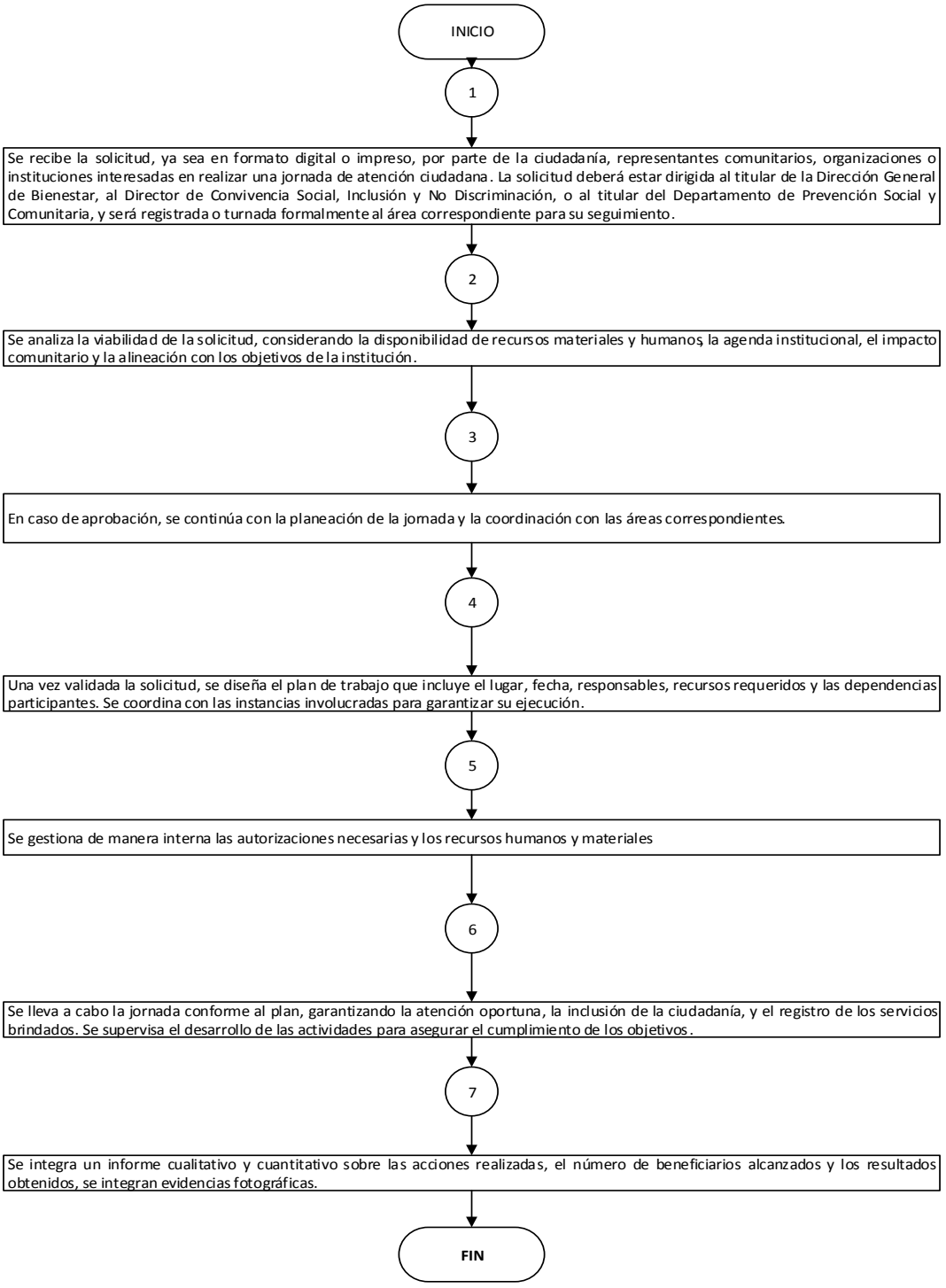
No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Prevención Social y Comunitaria	Se recibe la solicitud, ya sea en formato digital o impreso, por parte de la ciudadanía, representantes comunitarios, organizaciones o instituciones interesadas en realizar una jornada de atención ciudadana. La solicitud deberá estar dirigida al titular de la Dirección General de Bienestar, al Director de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, o al titular del Departamento de Prevención Social y Comunitaria, y será registrada o turnada formalmente al área correspondiente para su seguimiento.
2		Se analiza la viabilidad de la solicitud, considerando la disponibilidad de recursos materiales y humanos, la agenda institucional, el impacto comunitario y la alineación con los objetivos de la institución.
3		En caso de aprobación, se continúa con la planeación de la jornada y la coordinación con las áreas correspondientes.
4		Una vez validada la solicitud, se diseña el plan de trabajo que incluye el lugar, fecha, responsables, recursos requeridos y las dependencias participantes. Se coordina con las instancias involucradas para garantizar su ejecución.
5		Se gestiona de manera interna las autorizaciones necesarias y los recursos humanos y materiales
6		Se lleva a cabo la jornada conforme al plan, garantizando la atención oportuna, la inclusión de la ciudadanía, y el registro de los servicios brindados. Se supervisa el desarrollo de las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos,
7		Se integra un informe cualitativo y cuantitativo sobre las acciones realizadas, el número de beneficiarios alcanzados y los resultados obtenidos, se integran evidencias fotográficas.
		FIN

3184

DIAGRAMA:

1. Conducir jornadas comunitarias para atención a la ciudadanía

DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA



3185

Nombre del Procedimiento:	**Efectuar proyectos comunitarios**
Objetivo:	Impulsar proyectos de recuperación y rehabilitación de espacios públicos a partir de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, con el propósito de transformar áreas deterioradas en entornos seguros, accesibles y funcionales que fortalezcan la convivencia comunitaria, la cohesión social y el sentido de pertenencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberá orientar los proyectos a partir de las necesidades expresadas por la comunidad, priorizando aquellas zonas con mayor impacto social.
- La ciudadanía será considerada parte activa en la planeación, ejecución y cuidado de los espacios recuperados, promoviendo la corresponsabilidad en su mantenimiento.
- Los espacios rehabilitados deberán cumplir con criterios de seguridad, inclusión y accesibilidad para todas las personas.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria diseñará los proyectos considerando el uso responsable de recursos y la permanencia de los beneficios en el tiempo.
- Todo el proceso, desde la recepción de solicitudes hasta la ejecución de los proyectos, deberá documentarse y reportarse de manera clara y verificable.

3186

2. Efectuar proyectos comunitarios

Descriptivo:

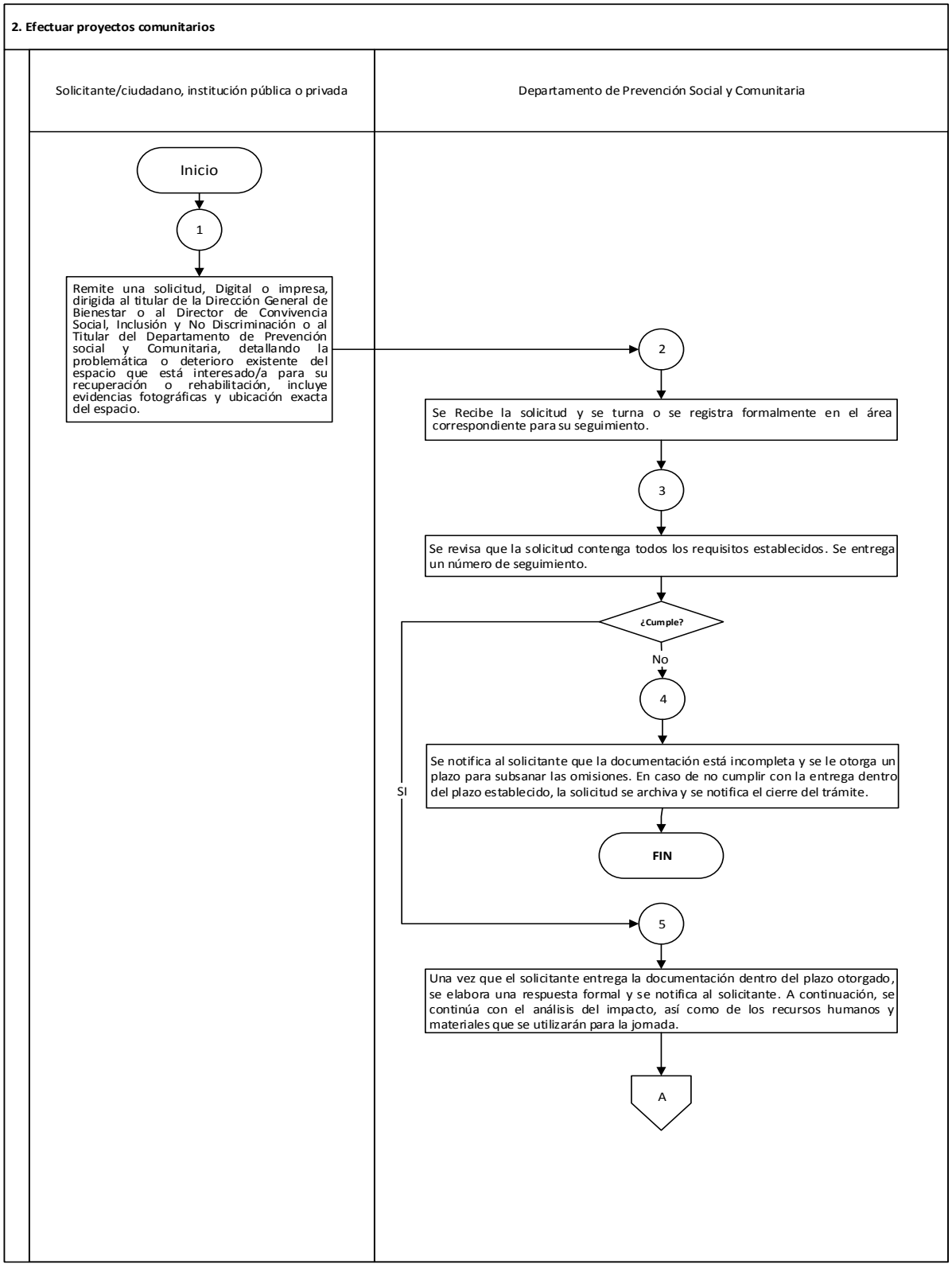
No	Responsable	Actividad
1	Solicitante/ciudadano, institución pública o privada	Remite una solicitud, Digital o impresa, dirigida al titular de la Dirección General de Bienestar o al Director de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación o al Titular del Departamento de Prevención social y Comunitaria, detallando la problemática o deterioro existente del espacio que está interesado/a para su recuperación o rehabilitación, incluye evidencias fotográficas y ubicación exacta del espacio.
2	Departamento de Prevención Social y Comunitaria	Se Recibe la solicitud y se turna o se registra formalmente en el área correspondiente para su seguimiento.
3		Se revisa que la solicitud contenga todos los requisitos establecidos. Se entrega un número de seguimiento.
		¿Cumple?
4		**No** Se notifica al solicitante que la documentación está incompleta y se le otorga un plazo para subsanar las omisiones. En caso de no cumplir con la entrega dentro del plazo establecido, la solicitud se archiva y se notifica el cierre del trámite.
		FIN
5		**Si** Una vez que el solicitante entrega la documentación dentro del plazo otorgado, se elabora una respuesta formal y se notifica al solicitante. A continuación, se continúa con el análisis del impacto, así como de los recursos humanos y materiales que se utilizarán para la jornada.
6		Se realiza una visita de campo para conocer el estado físico del espacio y se recopila información complementaria. Se analiza la viabilidad técnica (espacio público o con disponibilidad de uso), el impacto social, la factibilidad de materiales.
		¿Es viable?
7		**No.** Se notifica al solicitante, justificando los motivos, por ejemplo que el espacio no es público, los riesgos, etc. Se archiva el expediente
		FIN
8		**Si** Se notifica al solicitante y se continúa con la planeación del proyecto.
9		Una vez que el solicitante entrega la documentación dentro del plazo otorgado, se elabora una respuesta formal y se notifica al solicitante. A continuación, se continúa con el análisis del impacto, así como de los recursos humanos y materiales que se utilizarán para la jornada.
10		Se desarrollan las acciones de rehabilitación conforme al plan aprobado, garantizando la participación activa de la comunidad y el

3187

		cumplimiento de criterios de seguridad y accesibilidad.
11		Se integra un informe cualitativo y cuantitativo sobre las acciones realizadas, el número de beneficiarios alcanzados y los resultados obtenidos, se integran evidencias fotográficas.
		FIN

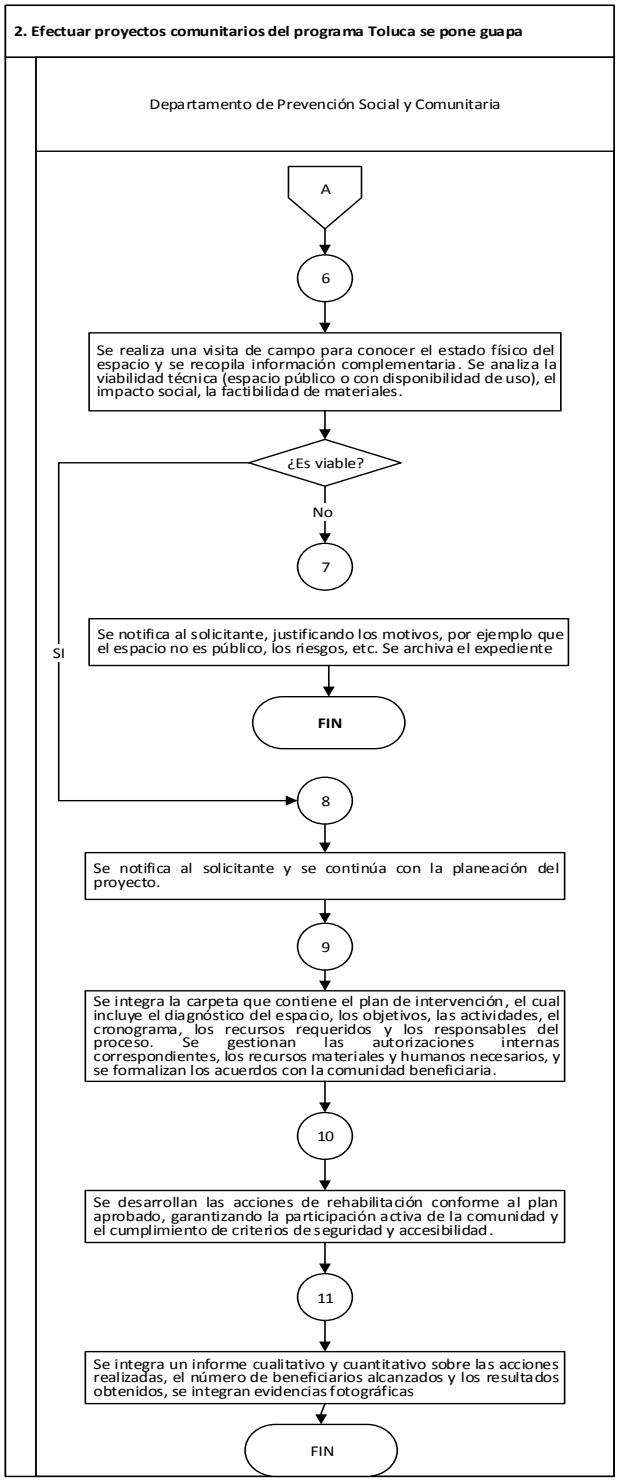
3188

DIAGRAMA:



3189

DIAGRAMA:



3190

Nombre del Procedimiento:	**Impulsar eventos para fortalecer la cohesión y la prevención social**
Objetivo:	Promover la organización y realización de eventos comunitarios, culturales, y recreativos que fortalezcan la cohesión social, fomenten la participación ciudadana y contribuyan a la prevención social, mediante la vinculación entre el gobierno municipal, las instituciones públicas y privadas y la ciudadanía para la construcción de entornos seguros.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberá diseñar eventos con propósito recreativo o cultural, que contribuyan al fortalecimiento del tejido social y la promoción de la convivencia integral.
- La planeación u ejecución de los eventos por parte del Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberán fomentar la colaboración activa de la comunidad, priorizando la inclusión de grupos sociales diversos y representativos.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberá garantizar el acceso equitativo, la seguridad y la participación de todas las personas, sin distinción de edad, género, condición física o social.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria podrá coordinarse con otras áreas municipales, instituciones educativas, asociaciones civiles o sector privado para ampliar el impacto y el alcance de los eventos.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberá realizar la planeación y ejecución de los eventos bajo los criterios de eficiencia y transparencia en el uso de recursos humanos y materiales.
- Todos los eventos deberán ser difundidos de manera oportuna a la ciudadanía.

3191

3. Impulsar eventos para fortalecer la cohesión y la prevención social.

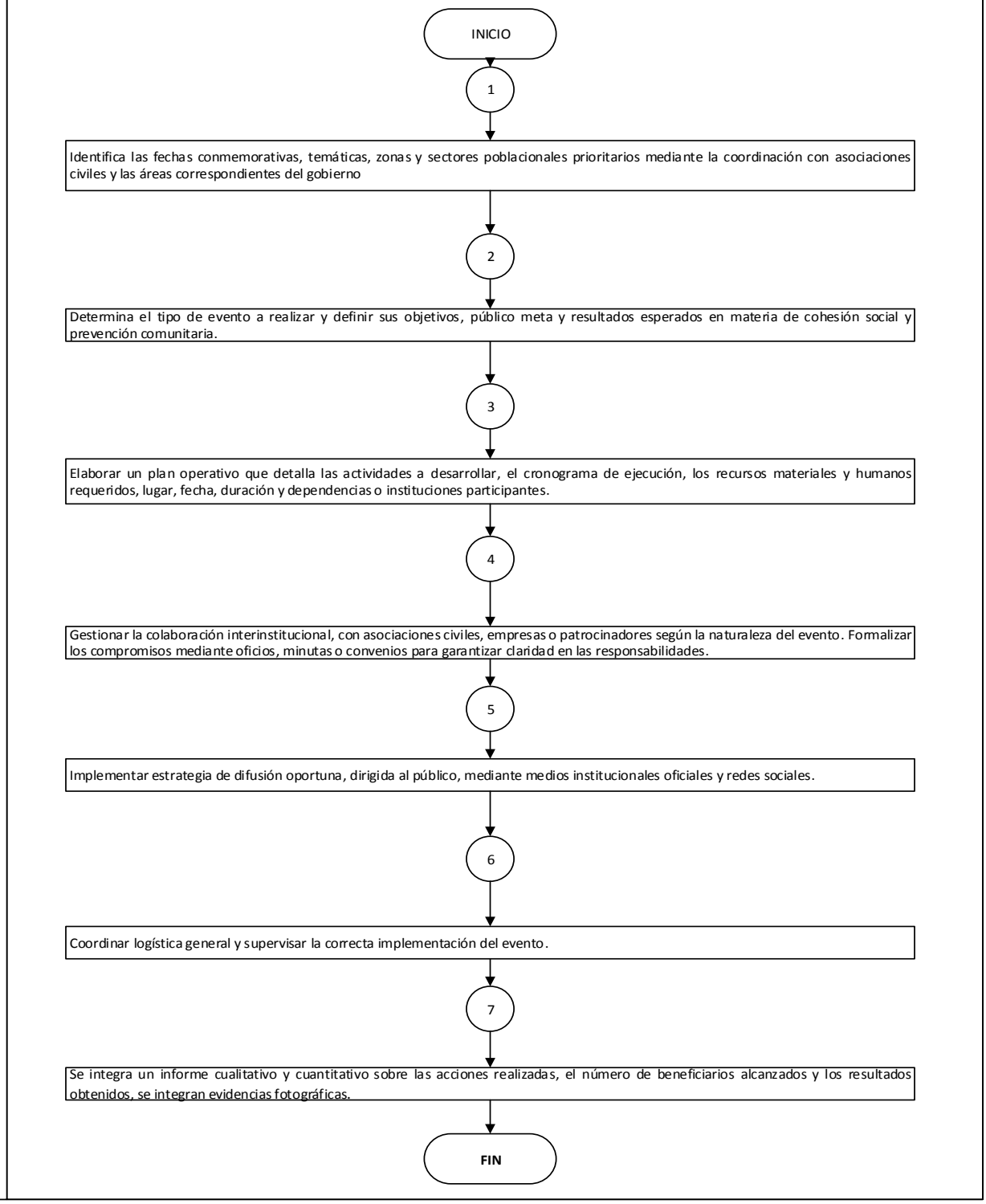
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Prevención Social y Comunitaria**	Identifica las fechas conmemorativas, temáticas, zonas y sectores poblacionales prioritarios mediante la coordinación con asociaciones civiles y las áreas correspondientes del gobierno.
2		Determina el tipo de evento a realizar y definir sus objetivos, público meta y resultados esperados en materia de cohesión social y prevención comunitaria.
3		Elaborar un plan operativo que detalla las actividades a desarrollar, el cronograma de ejecución, los recursos materiales y humanos requeridos, lugar, fecha, duración y dependencias o instituciones participantes.
4		Gestionar la colaboración interinstitucional, con asociaciones civiles, empresas o patrocinadores según la naturaleza del evento. Formalizar los compromisos mediante oficios, minutas o convenios para garantizar claridad en las responsabilidades.
5		Implementar estrategia de difusión oportuna, dirigida al público, mediante medios institucionales oficiales y redes sociales.
6		Coordinar logística general y supervisar la correcta implementación del evento.
7		Se integra un informe cualitativo y cuantitativo sobre las acciones realizadas, el número de beneficiarios alcanzados y los resultados obtenidos, se integran evidencias fotográficas.
		FIN

3192

DIAGRAMA:

3. Impulsar eventos para fortalecer la cohesión y la prevención social.



3193

XV. DISTRIBUCIÓN

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

Existe versión en medio digital en:

- Dirección General de Bienestar

3194

XIV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición noviembre de 2025
Elaboración del Manual.

3195

XV. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

3196

MTRA. ANDREA MA. DEL ROCIÓ MERLOS NÁJERA
Directora General de Bienestar

XVI. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar

Responsable de integración y revisión

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRÁIN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento Organización,
Métodos y Sistemas

L. C. IRMA ELENA MONTES DE OCA CÁRDENAS
Profesional C

3197

XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

3198

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo

3200

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

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

Teléfono: (722) 2 26 12 80
Noviembre 2025

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.
Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 5

II. OBJETIVO 6

III. Coordinación de Apoyo Técnico 7

Manejo de la agenda de la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo 7

Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las unidades administrativas dependientes de Dirección General de Educación, Cultura y Turismo. 10

Programar, proponer y ejecutar proyectos en el ámbito educativo, cultural, artesanal y turístico. 14

IV. Delegación Administrativa 17

Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 17

Baja de personal 24

Bienes Muebles asignados a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo 27

V. Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas 30

Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero. 30

Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca. 36

VI. Departamento de Fomento Artesanal y Turístico 40

Solicitar diseño de material de difusión turística 40

Recorridos turísticos a petición de la persona interesada. 43

Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico. 50

Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes y servicios. 53

Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales. 56

Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio. 59

Promoción del municipio como sede de eventos. 62

Concursos artesanales. 67

Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos. 74

Pláticas informativas de promoción y capacitación artesanal. 77

Incorporación a la tienda artesanal Toluca la Guapa. 80

VII. Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas 83

Presentación de conversatorios o charlas toluqueñas 83

Elección de Cronista Municipal. 87

Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del municipio. 91

Servicio de préstamo de libros a domicilio 94

Cursos de “Mis Vacaciones en las Bibliotecas públicas municipales y ludoteca”. 97

Autorización para el uso de las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales. 101

3202

Edición de publicaciones municipales. 104
Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo 107
Visitas guiadas en los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique 111
Talleres en Casas de Cultura, relacionados con las bellas artes 114
Realizar exposiciones en diferentes espacios del municipio 117
Gestión y administración de la librería “Sor Juna Inés de la Cruz” 121
VIII. Departamento de Actividades Artístico Culturales 125
Actividades artístico culturales. 125
Jornadas/Feria/Festivales Municipales. 129
Realizar actividades con el elenco propio del Municipio 132
Producir actividades con el elenco propio del Municipio 133
Planeación, difusión y logística de eventos. 135
Tu Talento en la Delegación 138
IX. Departamento De Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo 141
Liberación de servicio social o prácticas profesionales. 141
Impartición de talleres para el autoempleo. 144
X. DISTRIBUCIÓN 147
XI. REGISTRO DE EDICIONES 148
XII. VALIDACIÓN 149
XIII. CRÉDITOS 150
XIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 151

3203

I. PRESENTACIÓN

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

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

Por ello la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, pone a disposición del personal de la Administración Pública Municipal de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo”.

3204

II. OBJETIVO

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

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

3205

III. Coordinación de Apoyo Técnico

Nombre del Procedimiento:	**Manejo de la agenda de la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**
Objetivo:	Gestionar la agenda de la o el Director General de Educación, Cultura y Turismo, organizar sus reuniones y actividades laborales, para que se desarrollen en tiempo y forma, previa confirmación de su asistencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Apoyo Técnico es responsable de analizar y acordar con la o el Director General, las reuniones que le soliciten.
- La Coordinación de Apoyo Técnico revisará las posibles reuniones de la o el Director General de Educación, Cultura y Turismo, para determinar la viabilidad de su asistencia.

3206

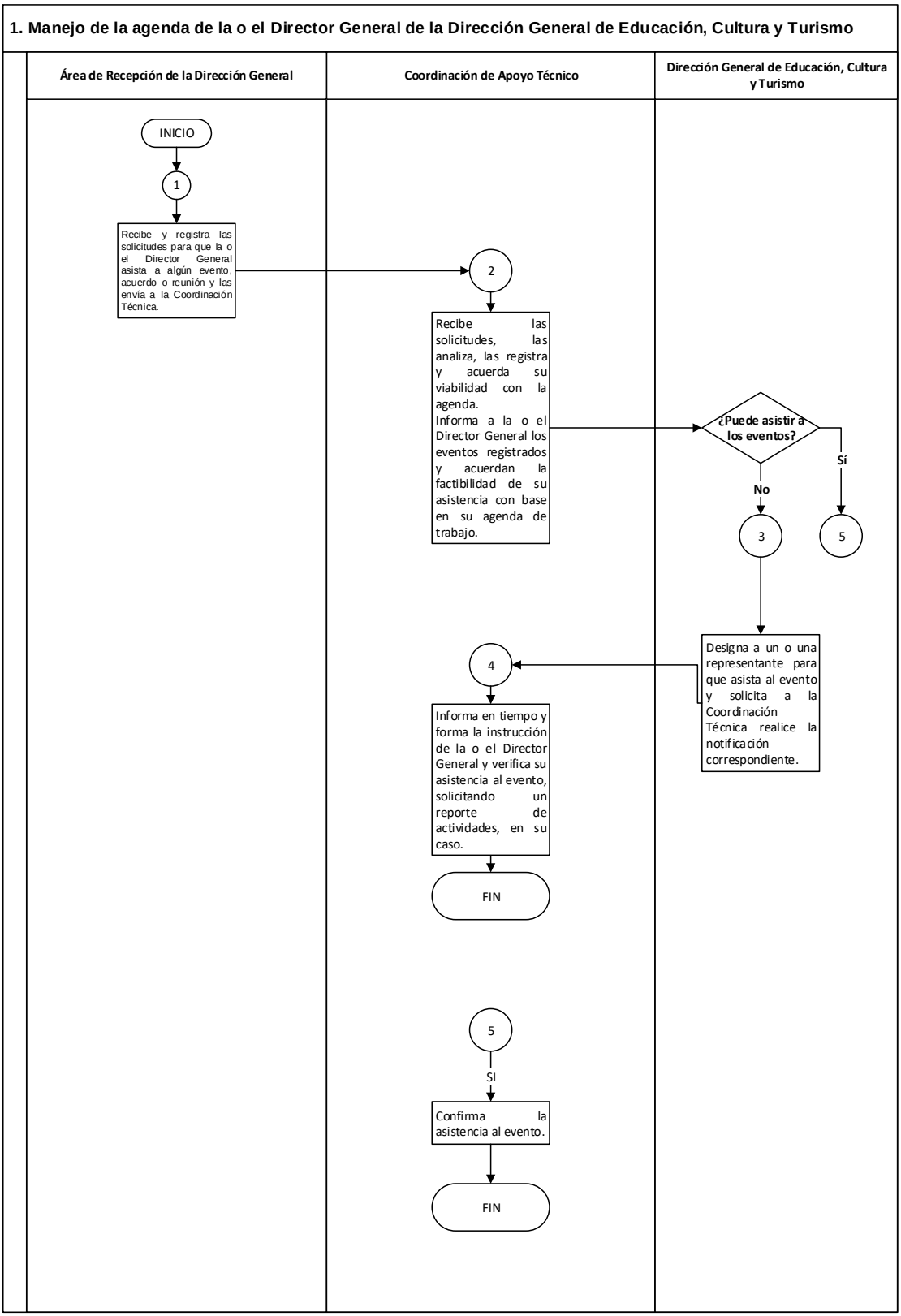
1. **Manejo de la agenda de la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe, registra y atiende las solicitudes para que la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo asista a algún evento, acuerdo o reunión y las envía a la Coordinación de Apoyo Técnico.
2	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe las solicitudes, las analiza, las registra e informa a la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo los eventos registrados y acuerdan la factibilidad de su asistencia.
		¿Puede asistir a los eventos?
3	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	**No:** Designa a un o una representante para que asista al evento y solicita a la Coordinación de Apoyo Técnico realice la notificación correspondiente.
4	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Informa en tiempo y forma la instrucción de la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, al personal designado, verifica su asistencia al evento y solicita un reporte detallado.
		FIN
5		**Sí:** Confirma la asistencia al evento.
		FIN

3207

Diagrama:



3208

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las unidades administrativas dependientes de Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.**
Objetivo:	Recibir y atender las solicitudes de diseño que presentan las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo y que son autorizadas por la o el Coordinador Técnico.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación Técnica, orientará y elabora a las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo sobre los lineamientos de la Imagen Institucional; para su correcta aplicación en los distintos productos promocionales de los programas y servicios que ofrece esta Dirección.
- La Coordinación de Apoyo Técnico será la responsable de elaborar el trabajo de diseño gráfico de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo y proporcionará a las unidades administrativas que lo soliciten, la imagen institucional que deberá ser aplicada en los comunicados e imágenes de carácter oficial, previa autorización de la o el Coordinador de Apoyo Técnico.
- La Coordinación de Apoyo Técnico, dará atención a las solicitudes por parte de las unidades administrativas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para realizar soportes gráficos, éstas deberán remitirse por medio de oficio dirigido a la o el Coordinador de Apoyo Técnico, mínimo con 5 días de anticipación, proporcionando la descripción del proyecto y cualquier elemento de contenido útil para la elaboración del mismo como: textos en modo editable, imágenes acorde al producto con buena resolución, el tamaño o formato y logos adicionales.
- La Coordinación de Apoyo Técnico, deberá entregar el trabajo final por medio de oficio, en un periodo no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud.

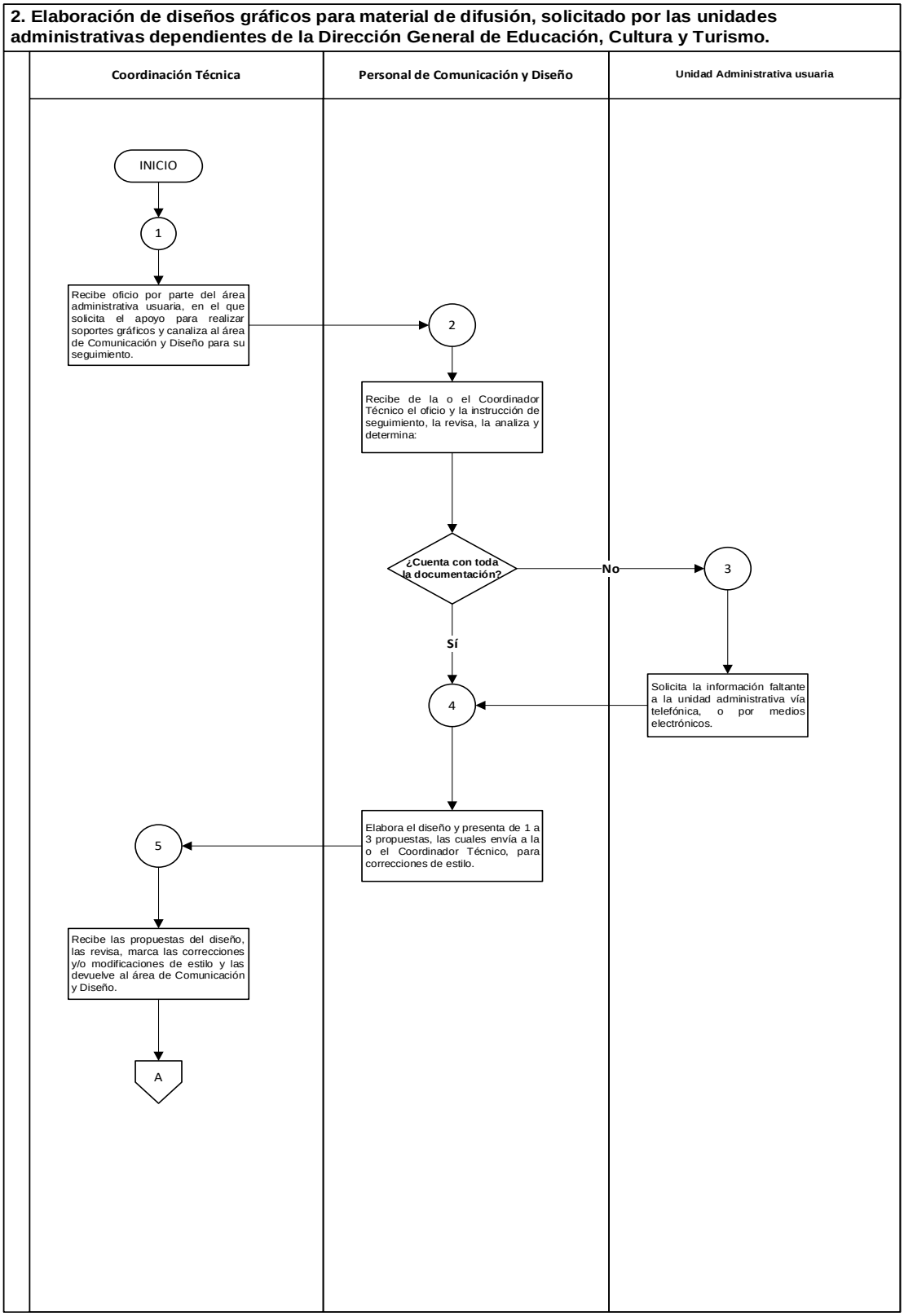
3209

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe oficio por parte del área administrativa usuaria, en el que solicita el apoyo para realizar soportes gráficos y canaliza al área de Comunicación y Diseño para su seguimiento.
2	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe de la o el Coordinador Técnico el oficio y la instrucción de seguimiento, la revisa, la analiza y determina:
		¿Cuenta con toda la documentación?
3		**No:** Solicita la información faltante a la unidad administrativa vía telefónica, o por medios electrónicos.
4		**Sí:** Elabora el diseño y presenta de 1 a 3 propuestas, las cuales envía a la o el Coordinador Técnico, para correcciones de estilo.
5	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe las propuestas del diseño, las revisa, marca las correcciones y/o modificaciones de estilo y las devuelve al área de Comunicación y Diseño.
6	**Personal de Comunicación y Diseño**	Recibe las propuestas, realiza las correcciones y/o modificaciones y las envía a la Coordinación de Apoyo Técnico quien envía por oficio la propuesta del diseño a la unidad administrativa solicitante.
7	**Unidad Administrativa Usuaria**	Obtiene el oficio con las propuestas de imagen y revisa:
		¿Cumple con lo requerido?
8		**No:** Solicita a la Coordinación Técnica, las modificaciones.
9	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe la petición de modificación y la turna al área de Comunicación y Diseño para realizar las modificaciones.
10	**Personal de Comunicación y Diseño**	Realiza las modificaciones y entrega los archivos en dispositivo de almacenamiento óptico o USB a la Coordinación Técnica, solicitando sean validados.
11	**Coordinación de Apoyo Técnico**	**Si:** La Coordinación de Apoyo Técnico envía por oficio o medios electrónicos los diseños aprobados para su difusión a la Unidad Administrativa Usuaria.
		FIN

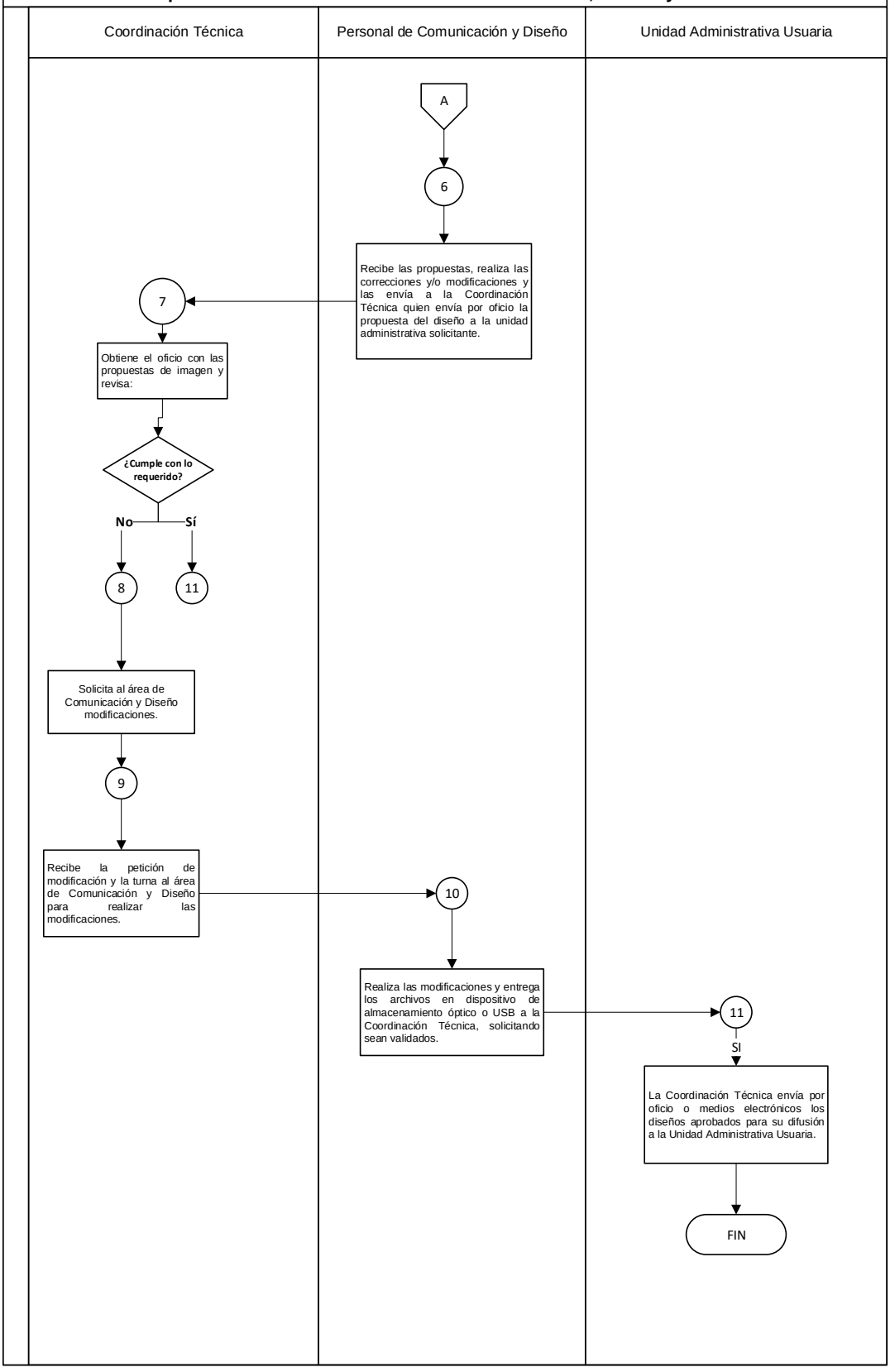
3210

Diagrama:



3211

2. Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las unidades administrativas dependientes de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.



3212

Nombre del Procedimiento:	**Programar, proponer y ejecutar proyectos en el ámbito educativo, cultural, artesanal y turístico.**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para programar, proponer, ejecutar y difundir los proyectos y actividades del ámbito educativo, cultural, artesanal y turístico, incluyendo la publicación de la agenda, cápsulas informativas, obras y acciones realizadas por la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Apoyo Técnico es la responsable de planear, coordinar, y proponer los proyectos educativos, culturales, artesanales y turísticos, para emitir los mensajes a través de los diferentes medios de comunicación de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
- La Coordinación de Apoyo Técnico es la responsable de producir proyectos aprobados de las obras, programas y acciones que lleve a cabo dentro de las unidades administrativas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
- La Coordinación de Apoyo Técnico solicitará al área peticionaria la información y/o material necesario para producir la programación de proyectos educativos, culturales, artesanales y turísticos.
- La Coordinación de Apoyo Técnico es la responsable de verificar la veracidad de la información que se difunda.
- La Coordinación de Apoyo Técnico tiene bajo su responsabilidad procurar la calidad de los productos educativos, culturales, artesanales y turísticos que se difundan en las plataformas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, todo en apego a la normatividad aplicable en materia cultural y atendiendo las necesidades de difusión de la administración pública municipal.

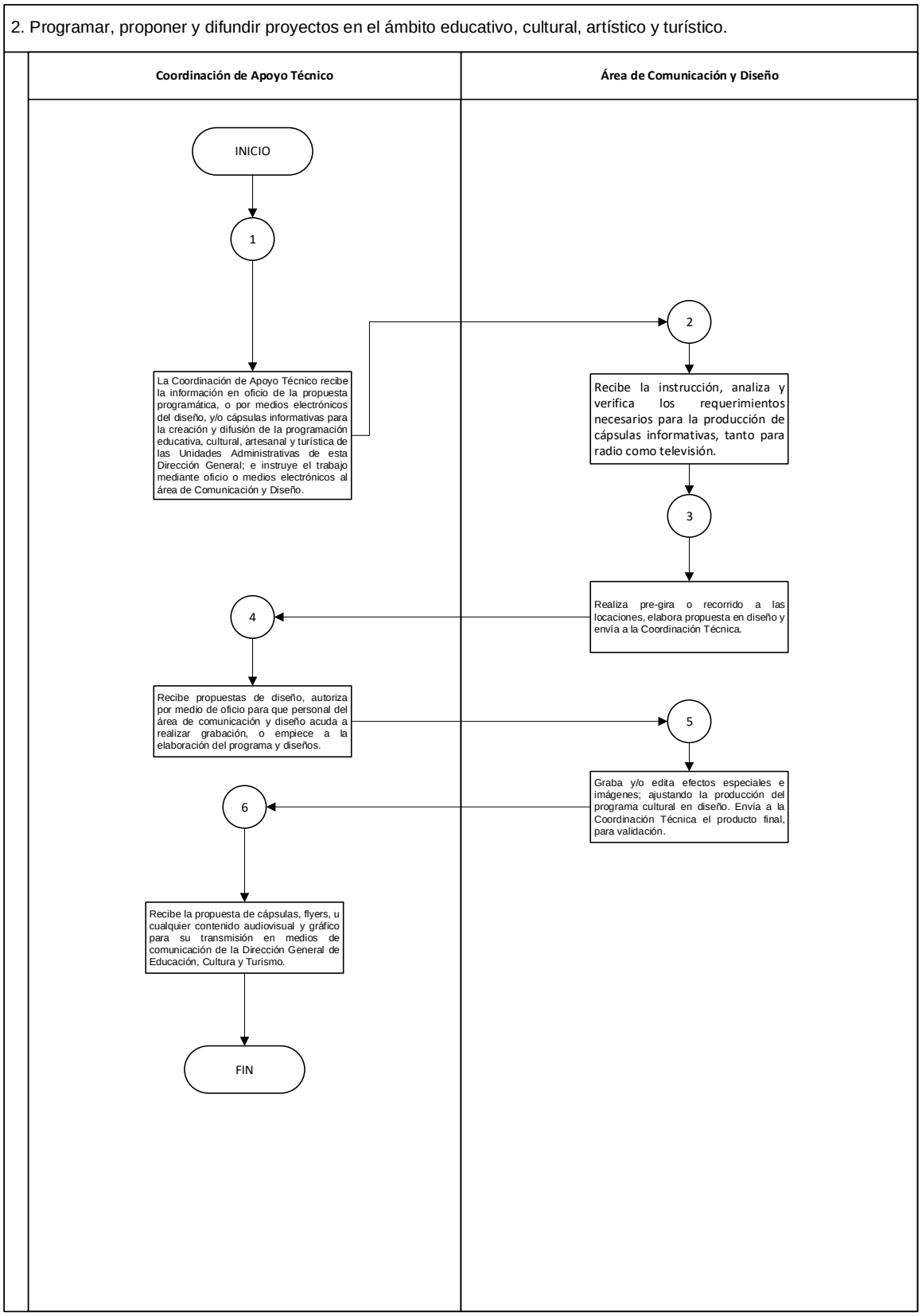
3213

2. Programar, proponer y difundir proyectos en el ámbito educativo, cultural, artesanal y turístico.

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación de Apoyo Técnico	La Coordinación de Apoyo Técnico recibe la información en oficio de la propuesta programática, o por medios electrónicos del diseño, y/o cápsulas informativas para la creación y difusión de la programación educativa, cultural, artesanal y turística de las Unidades Administrativas de esta Dirección General; e instruye el trabajo mediante oficio o medios electrónicos al área de Comunicación y Diseño.
2	Área de Comunicación y Diseño	Recibe la instrucción, analiza y verifica los requerimientos necesarios para la producción de cápsulas informativas y/o diseño gráfico para la difusión de la programación educativa, cultural, artesanal y turística de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
3		Realiza pre-gira o recorrido a las locaciones, elabora propuesta de diseño y envía a la Coordinación Técnica.
4	Coordinación de Apoyo Técnico	Recibe propuestas de diseño, autoriza por medio de oficio para que el personal del área de comunicación y diseño acuda a realizar grabación, o empiece la elaboración del programa y diseños.
5	Área de Comunicación y Diseño	Graba y/o edita efectos especiales e imágenes; ajustando la producción del programa cultural en diseño. Envía a la Coordinación de Apoyo Técnico el producto final, para validación.
6	Coordinación de Apoyo Técnico	Recibe la propuesta de cápsulas, flyers, u cualquier contenido audiovisual y gráfico para su transmisión en medios de comunicación de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
		FIN

3214

Diagrama:



3215

IV. Delegación Administrativa

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Planear con oportunidad, eficiencia y eficacia el presupuesto, a fin de coadyuvar con las áreas para la integración y ejecución de las estrategias como los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el titular de la Delegación Administrativa en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto en coordinación con las unidades administrativas que conforman la Dirección.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y austeridad.
- La o el Titular de la Delegación Administrativa en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) conciliaran los movimientos de reconducción generadas en el presupuesto durante el ejercicio.
- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos descentralizados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.

3216

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

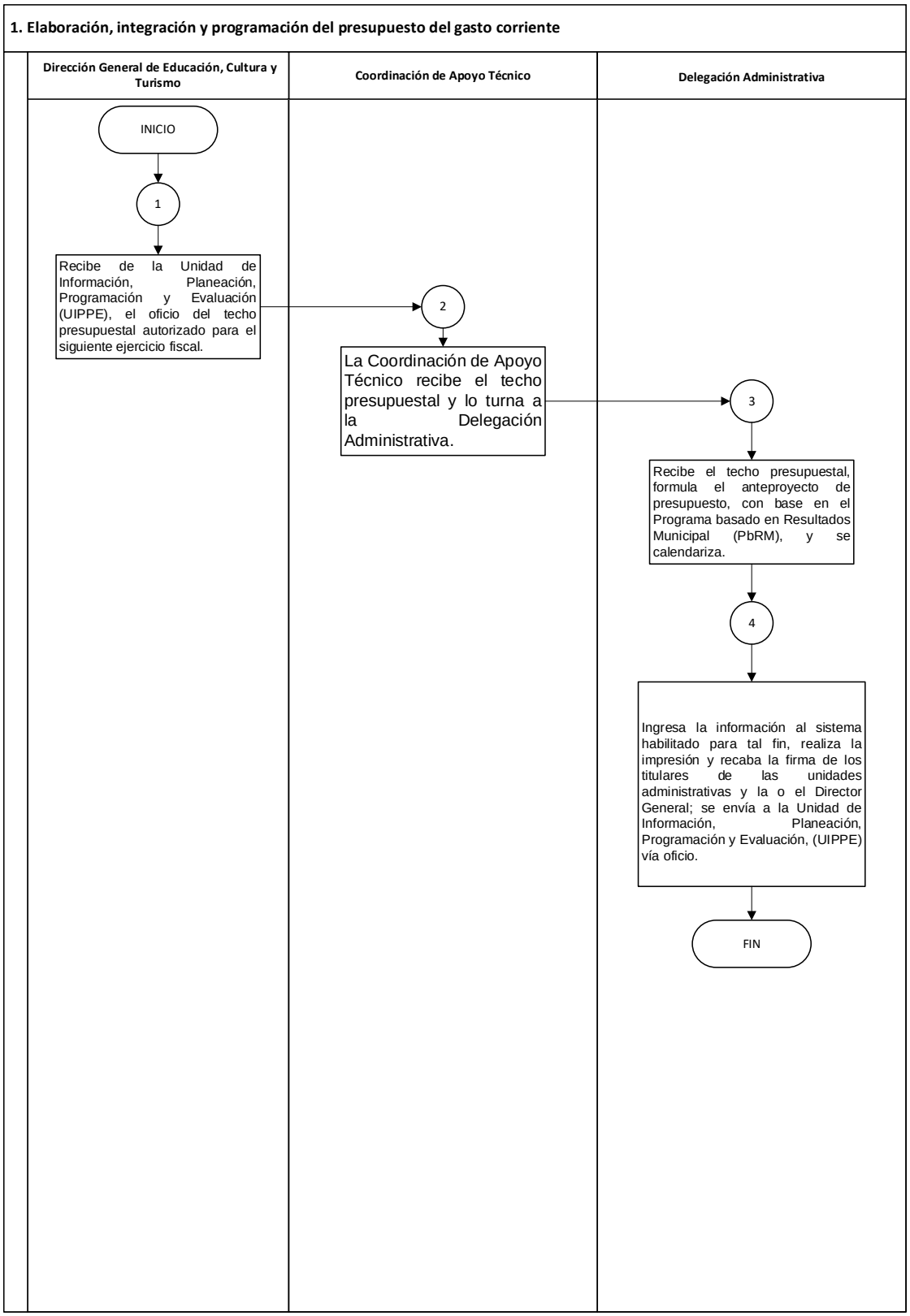
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE), el oficio del techo presupuestal autorizado para el siguiente ejercicio fiscal.
2	**Coordinación de Apoyo Técnico**	La Coordinación de Apoyo Técnico recibe el techo presupuestal y lo turna a la Delegación Administrativa.
3	**Delegación Administrativa**	Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), y se calendariza.
4		Ingresa la información al sistema habilitado para tal fin, realiza la impresión y recaba la firma de los titulares de las unidades administrativas y la o el Director General de Educación, Cultura y Turismo; se envía a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, (UIPPE) vía oficio.
		FIN

3217

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

Diagrama:



3218

Nombre del Procedimiento: Alta de personal

Objetivo: Realizar el trámite administrativo orientado a gestionar el alta de personal ante la Dirección de Recursos Humanos, con la finalidad de cubrir vacantes disponibles y formalizar la relación laboral entre 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 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:

  - Copia de acta de nacimiento de la o persona interesada.
  - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte).
  - Copia de la CURP.
  - Copia del RFC.
  - Copia del comprobante del grado máximo de estudio.
  - Copia de la cartilla del servicio militar con liberación (personal masculino).
  - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días.
  - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación.
  - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago).
  - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado).
  - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM.
  - Movimiento de alta ISSEMYM.
  - Certificado médico (no mayor a 30 días).
  - Solicitud de empleo y Curiculum Vitae.
  - Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
  - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última).

3219

- Cédula informativa de manifestación de bienes.
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello.
- Oficio de Petición a la Dirección de Recursos Humanos solicitando sea procesado el movimiento de alta.
- Examen de conocimientos y aptitudes.
- Estado de Cuenta Bancario, número de cuenta y clabe interbancaria.
- Carta compromiso en caso de no contar con la Cartilla de Servicio Militar Nacional, mediante la cual el aspirante declara formalmente su situación y se obliga a subsanar dicha omisión conforme a los lineamientos establecidos por la autoridad competente.
- Oficio explicativo que acredite la falta de estudios básicos (primaria o secundaria), con el propósito de comunicar la situación actual y manifestar la disposición a acreditar la escolaridad mínima mediante certificaciones o cursos pertinentes.

- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la persona titular de la 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.

3220

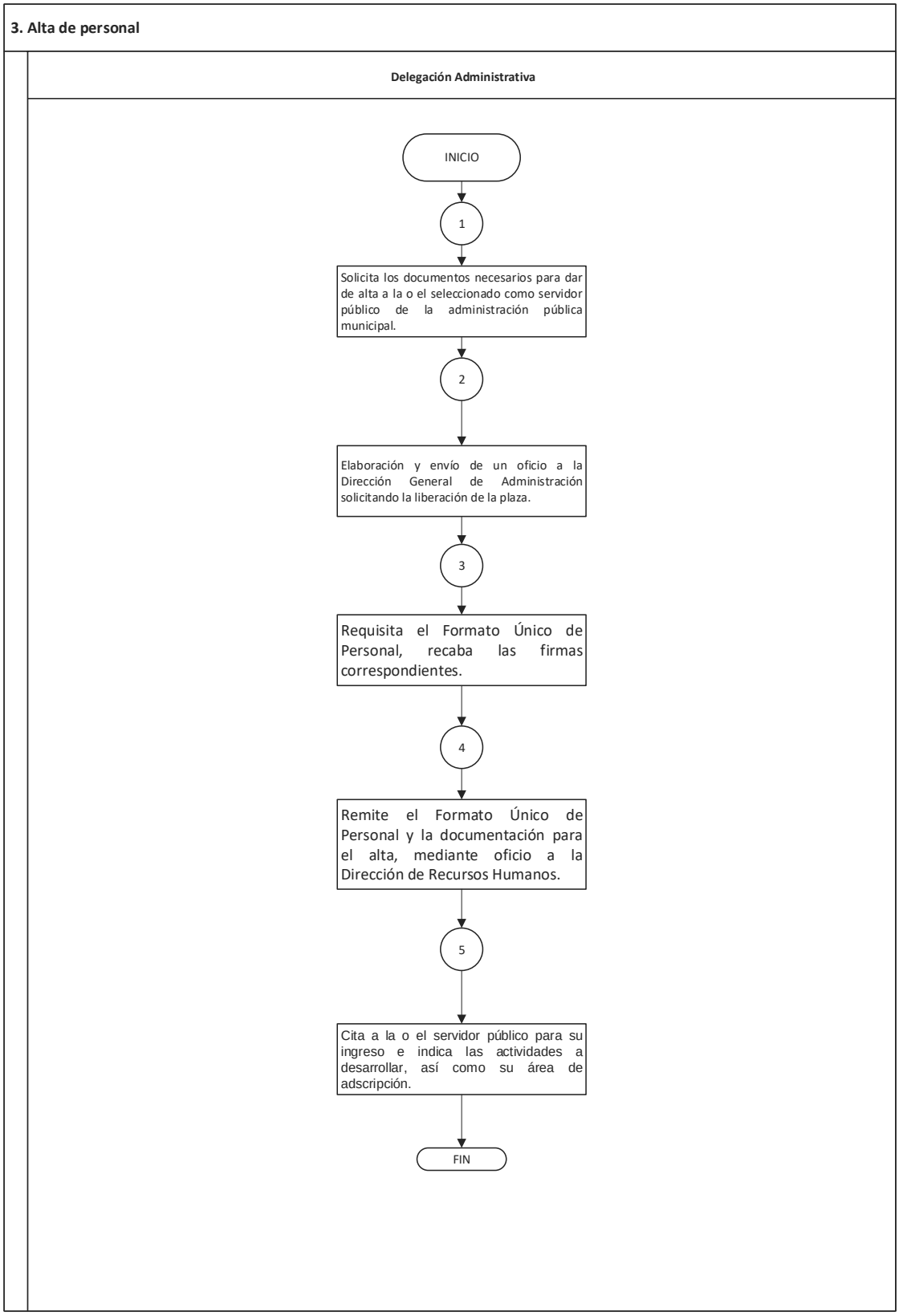
2. Alta de personal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal.
2		Elaboración y envío de un oficio a la Dirección General de Administración solicitando la liberación de la plaza.
3		Requisita el Formato Único de Personal, recaba las firmas correspondientes.
4		Remite el Formato Único de Personal y la documentación para el alta, mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
5		Cita a la o el servidor público para su ingreso e indica las actividades a desarrollar, así como su área de adscripción.
		FIN

3221

Diagrama:



3222

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

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- La persona titular de la 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 al Departamento de Control Patrimonial, para la baja de los bienes bajo resguardo de la o el servidor público saliente.
- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un lapso de 30 y/o tres faltas consecutivas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a la normatividad aplicable.
- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la persona titular de la Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en coordinación con la Contraloría Municipal.
- La persona titular de la Delegación Administrativa es responsable en coordinación con la Contraloría Municipal de informar a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.

3223

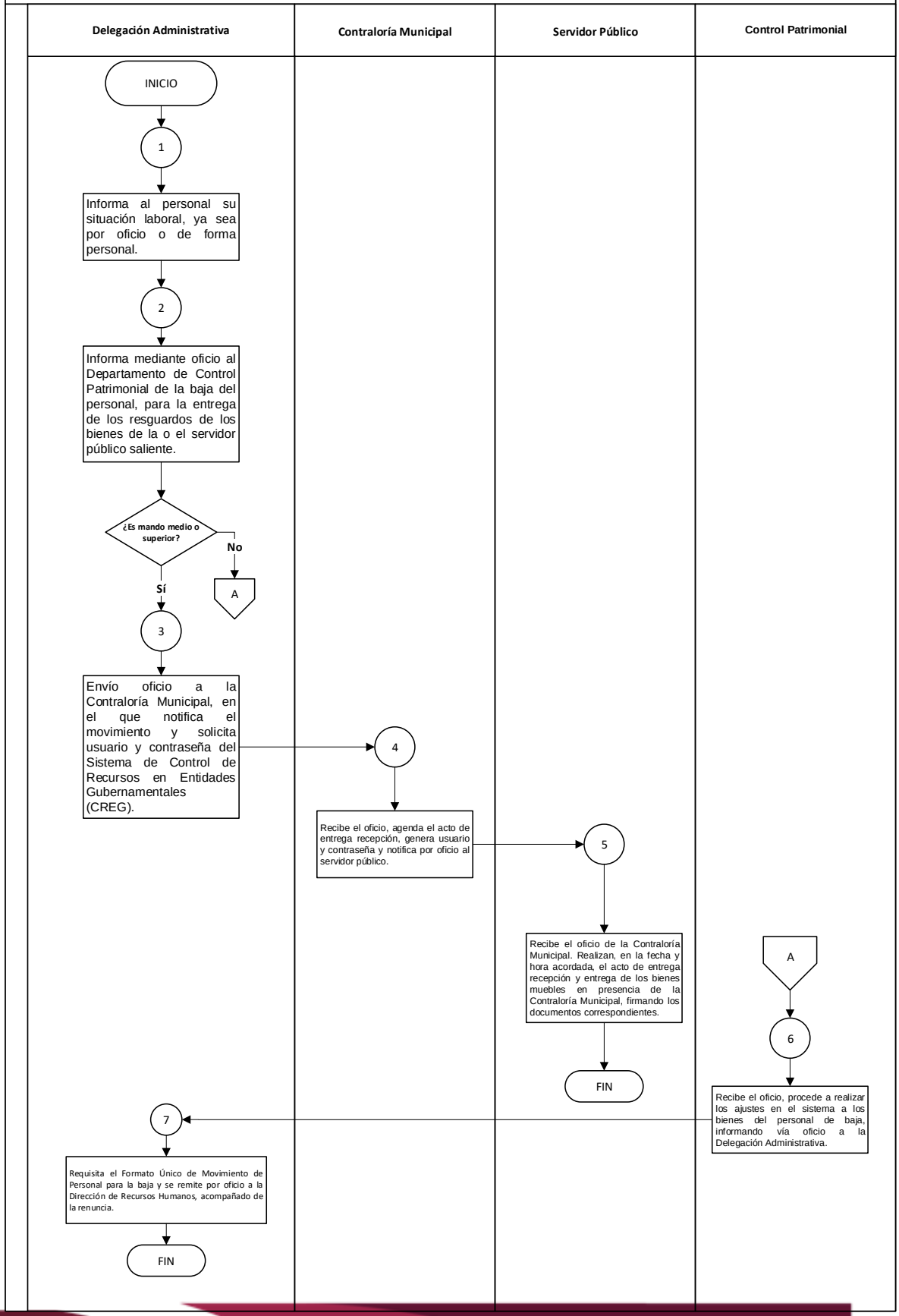
4. Baja de personal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2		Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público saliente.
		¿Es mando medio o superior?
3		**Sí:** Envío oficio a la Contraloría Municipal, en el que notifica el movimiento y solicita usuario y contraseña del Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG).
4	Contraloría Municipal	Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5	Servidor Público	Recibe el oficio de la Contraloría Municipal. Realizan, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes.
		Fin
6	Control Patrimonial	**No:** Recibe el oficio, procede a realizar los ajustes en el sistema de los bienes del personal de baja, informando vía oficio a la Delegación Administrativa.
7	Delegación Administrativa	Requisita el Formato Único de Movimiento de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, acompañado de la renuncia.
		FIN

3224

4. Baja de personal



3225

Nombre del Procedimiento:	**Bienes Muebles asignados a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**
Objetivo:	Gestionar el movimiento de asignación, y baja de los bienes muebles al personal de las Unidades Administrativas de la Dirección General con el propósito de mantener actualizada la tarjeta de resguardo de la o el servidor público resguardatario de los bienes en coordinación con Control Patrimonial.

POLÍTICAS APLICABLES

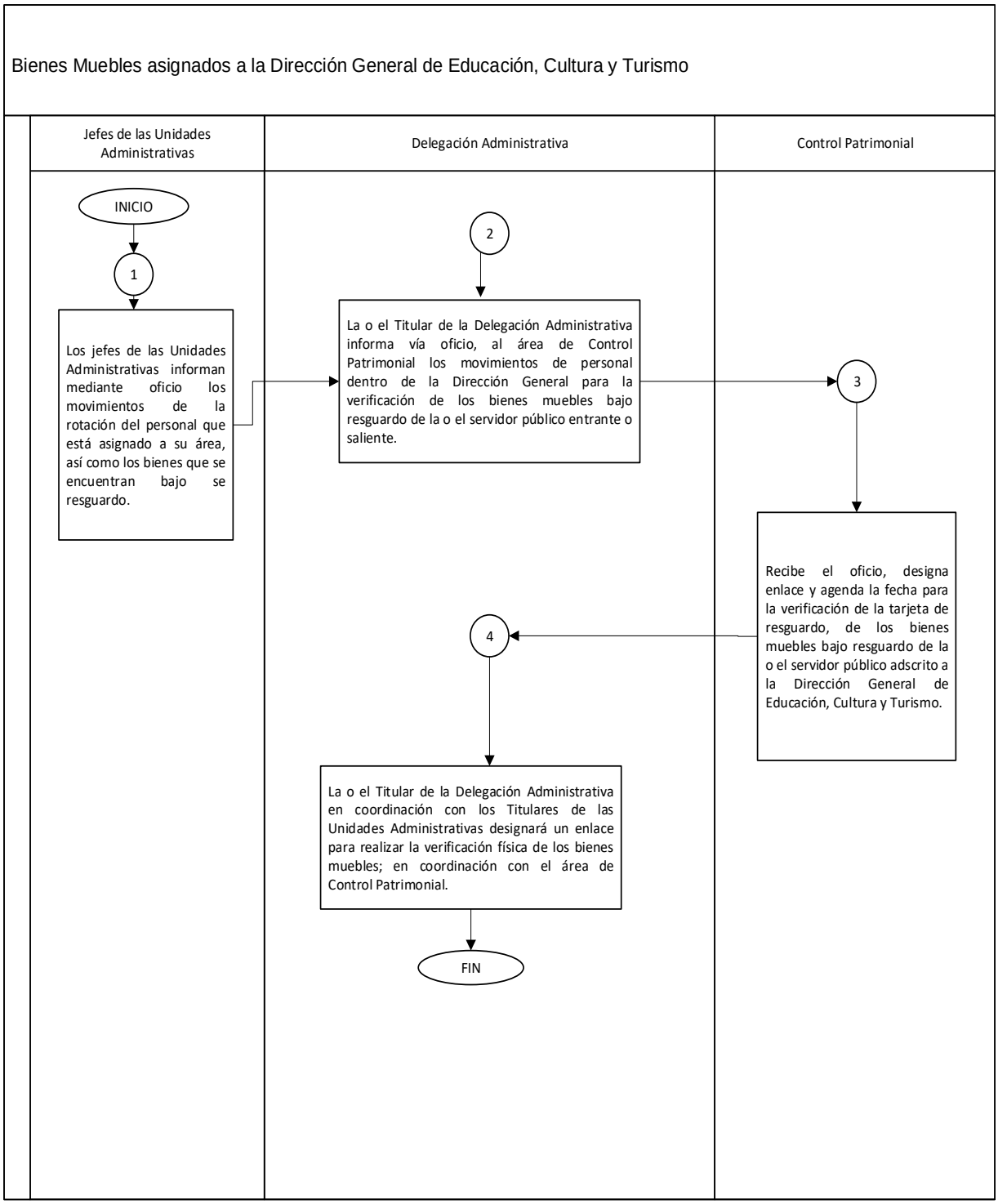
- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa informar al área de Control Patrimonial los movimientos de personal dentro de la Dirección General y la verificación de la tarjeta de resguardo.
- Los jefes de las Unidades Administrativas son los responsables del manejo de los bienes muebles bajo el resguardo del personal adscrito a su área, quienes se apoyarán con el Titular de la Delegación Administrativa para gestionar la actualización de la tarjeta de resguardo que proporciona la Unidad de Control Patrimonial, así como la asignación y baja de bienes muebles a resguardo de los servidores públicos.

3226

4. Bienes Muebles asignados a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo

No.	Responsable	Actividad
1	**Jefes de las Unidades Administrativas**	Los jefes de las Unidades Administrativas informan mediante oficio los movimientos de la rotación del personal que está asignado a su área, así como los bienes que se encuentran bajo se resguardo.
2	**Delegación Administrativa**	La o el Titular de la Delegación Administrativa informa vía oficio, al área de Control Patrimonial los movimientos de personal dentro de la Dirección General para la verificación de los bienes muebles bajo resguardo de la o el servidor público entrante o saliente.
3	**Control Patrimonial**	Recibe el oficio, designa enlace y agenda la fecha para la verificación de la tarjeta de resguardo, de los bienes muebles bajo resguardo de la o el servidor público adscrito a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
4	**Delegación Administrativa**	La o el Titular de la Delegación Administrativa en coordinación con los Titulares de las Unidades Administrativas designará un enlace para realizar la verificación física de los bienes muebles; en coordinación con el área de Control Patrimonial.
		FIN

3227


Bienes Muebles asignados a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Jefes de las Unidades Administrativas
Delegación Administrativa
Control Patrimonial
INICIO
1
Los jefes de las Unidades Administrativas informan mediante oficio los movimientos de la rotación del personal que está asignado a su área, así como los bienes que se encuentran bajo se resguardo.
2
La o el Titular de la Delegación Administrativa informa vía oficio, al área de Control Patrimonial los movimientos de personal dentro de la Dirección General para la verificación de los bienes muebles bajo resguardo de la o el servidor público entrante o saliente.
3
Recibe el oficio, designa enlace y agenda la fecha para la verificación de la tarjeta de resguardo, de los bienes muebles bajo resguardo de la o el servidor público adscrito a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
4
La o el Titular de la Delegación Administrativa en coordinación con los Titulares de las Unidades Administrativas designará un enlace para realizar la verificación física de los bienes muebles; en coordinación con el área de Control Patrimonial.
FIN

3228

V. Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas

Nombre del Procedimiento:	Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero.
Objetivo:	Realizar visitas de carácter cultural, económico, social, deportivo y educativo a las diferentes ciudades hermanas de Toluca nacionales y extranjeras, con el propósito de mantener y fortalecer el espíritu de cooperación y desarrollo entre ellas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, deberá mantener contacto vía electrónica con las distintas Ciudades Hermanas de Toluca para verificar la continuidad de los proyectos de intercambio de acuerdos y proponer un plan de intercambio anual, con cada una de éstas.
- Las visitas oficiales que realicen las o los integrantes del Ayuntamiento o las o los servidores públicos municipales que conformen una delegación, tendrán como objetivo la promoción del municipio; fortalecimiento de las relaciones de hermandad con otras ciudades, participación en congresos y eventos educativos, culturales, científicos, tecnológicos o de cualquier otra índole, obtención de recursos económicos para cualquier fin que beneficie al municipio y su población y otros que determine el Ayuntamiento.
- Las o los integrantes del Ayuntamiento y las o los servidores públicos podrán realizar visita oficiales de acuerdo a la disponibilidad presupuestaría o cuando los gastos incurran a cargo de quien invita al evento; cuando exista invitación formal o el interés del Ayuntamiento aconseje la presencia de una representación y esto sea compatible con las disposiciones que rigen el evento.
- Para que una invitación sea considerada tendrá que someterse a acuerdo de las autoridades con un mínimo de 45 días del evento, salvo circunstancias excepcionales que tendrán que justificarse plenamente.
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas solicitará vía oficio el apoyo de las diferentes áreas del Ayuntamiento como Presidencia Municipal y la Secretaría del Ayuntamiento, y de ser necesario, instancias exteriores, como embajadas, empresarias y empresarios, agencias de viajes, hoteles, cámaras y asociaciones empresariales, instituciones educativas, gobierno federal y estatal para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
- Para el envío de delegaciones al extranjero se deberán atender las siguientes reglas generales que rigen los viajes oficiales al exterior:
- Las delegaciones oficiales deberán ser determinadas mediante acuerdo delegatorio de la o el Presidente Municipal. Este constituye la justificación para la asignación de viáticos. Las visitas oficiales se deben realizar atendiendo a las disponibilidades presupuestales.
- La o el funcionario o la o el servidor público designado para ser parte de la delegación deberá comprobar que cuenta con la documentación vigente para viajar al extranjero, ha obtenido los visados necesarios, la autorización médica (si procede) y que ha recabado otras autorizaciones que se exigen para ingreso a otro u otros países.
- Queda expresamente prohibida la sustitución de la o el representante designado, sin la autorización de la autoridad correspondiente.
- La delegación, previo a su viaje, deberá obtener el pliego de instrucciones correspondiente, con base en el cual, a su regreso presentará el informe correspondiente a la autoridad que corresponda con copia a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

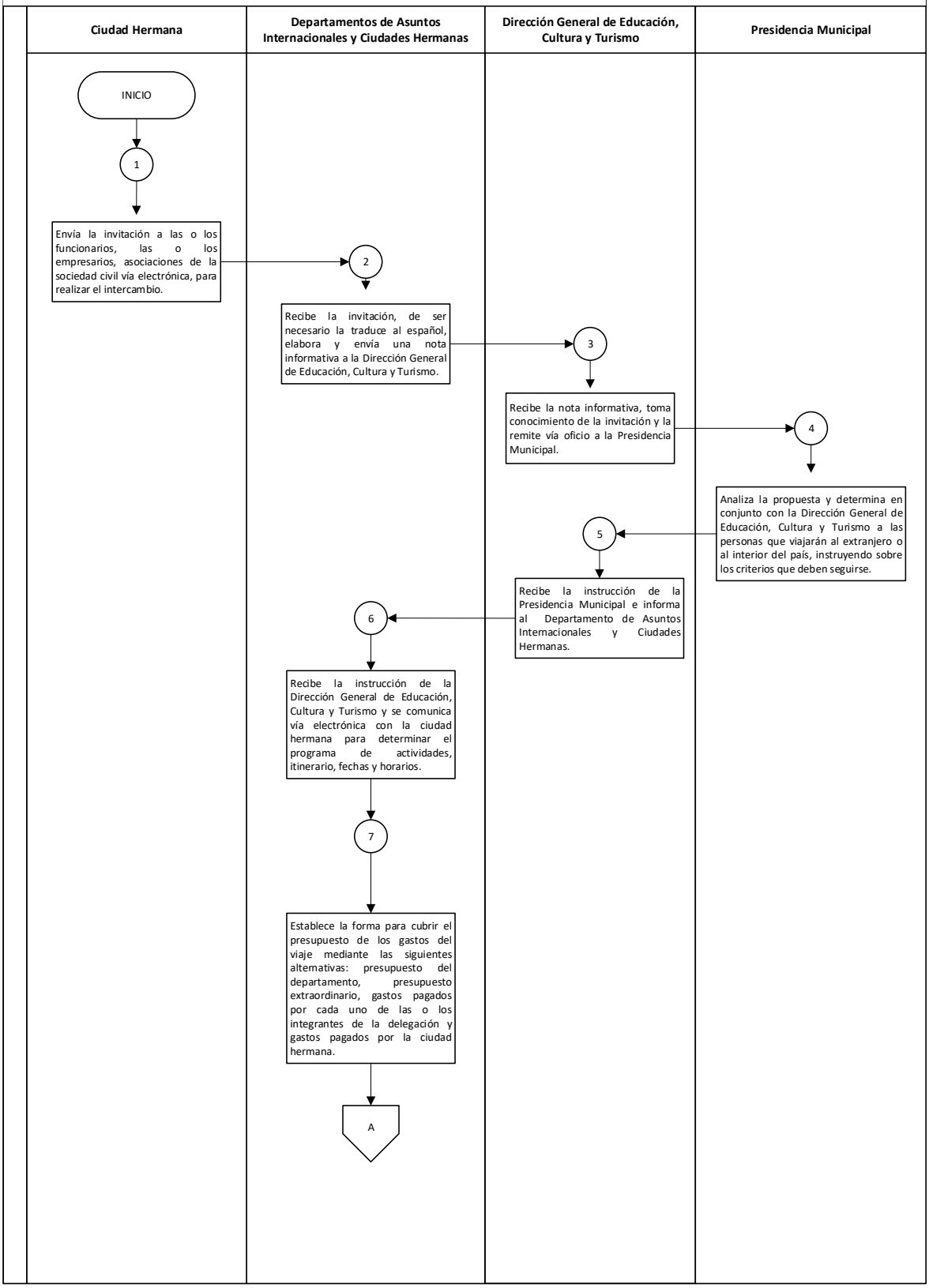
- La o el presidente Municipal será quien encabece las delegaciones, o bien designará al responsable.
- Las o los servidores públicos que integren las delegaciones deberán estar adscritos a las dependencias con competencia en el tema a tratar en la visita. También podrán formar parte como personal de apoyo siempre que el motivo del viaje se relacione directamente con el ámbito de su competencia.
- Las o los servidores públicos que formen parte de las delegaciones, únicamente podrán ser acompañados por sus cónyuges a cargo del erario cuando por cuestiones de protocolo así se requiera, hipótesis que requiere una justificación por escrito.
- Se considerarán como viáticos aquellos gastos relacionados por viajes realizados por las o los integrantes del Ayuntamiento y las o los servidores públicos y se regularán conforme a las disposiciones establecidas por la Tesorería Municipal y la Dirección General de Administración con estricto apego al tabulador de viáticos y presupuesto autorizado en el ejercicio correspondiente.
- Los viáticos solicitados deberán ser correlativos a las fechas en que se llevará a cabo el programa de trabajo, tomando en cuenta los horarios y días de traslados. No se autorizan viajes oficiales sin el respectivo acuerdo que señale el periodo efectivo del trabajo conferido.
- Es objeto de verificación el que la fecha de los boletos de viajes coincida con la fecha del periodo de desarrollo del evento o actividad que motive el traslado. En caso de no coincidir las fechas de la comisión con los justificantes de los gastos, estos correrán por cuenta de las o los servidores públicos.
- Las erogaciones de viáticos se realizan por concepto de hospedaje, alimentación y transportación en plaza. Quedan excluidos cualquier comprobante de arreglos florales, notas de bares, bebidas alcohólicas de minibares, cigarros, repostería y recorridos turísticos. En ningún caso se pueden reembolsar erogaciones de viáticos que se alejen de la normatividad.
- Se deberá otorgar viáticos por los días estrictamente necesarios para que las o los servidores públicos que integran la delegación desempeñen sus labores, incluyendo los días necesarios para el viaje de ida y vuelta.
- Toda autorización y otorgamiento de viáticos estará sujeta a la no existencia de gastos por comprobar de un viaje anterior, de la persona o personas que viajen. 3230
- La comprobación de los importes otorgados por concepto de viáticos debe realizarse en un plazo de siete (7) días hábiles, en la Dirección General de Administración, posteriores al término de los trabajos de la delegación. De no hacerlo así, se podrá proceder de inmediato al descuento en nómina correspondiente. Los viáticos deben comprobarse con recibos en un 75% de gasto erogado.
- Todo lo referente a requisitos de las facturas y demás elementos relativos a la comprobación de gastos, se regulan de conformidad con los lineamientos establecidos para tal efecto.
- En caso de existir sobrante de viáticos, el importe de este deberá ser depositado en la Dirección General de Administración.
- La información básica relativa a los viajes efectuados es pública y se rige por lo dispuesto en materia de acceso a la información.
- La Presidencia Municipal no considerará ningún asunto internacional, incluyendo visitas, viajes o declaraciones de apoyo, además de las relacionadas con nuestro vínculo con ciudades hermanas, sin contar previamente con la opinión favorable escrita al respecto, del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.

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

No.	Responsable	Actividad
1	**Ciudad Hermana**	Envía la invitación a las o los funcionarios, las o los empresarios, asociaciones de la sociedad civil, vía electrónica, para realizar el intercambio.
2	**Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas**	Recibe la invitación, de ser necesario la traduce al español, elabora y envía una nota informativa a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
3	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe la nota informativa, toma conocimiento de la invitación y la remite vía oficio a la Presidencia Municipal.
4	**Presidencia Municipal**	Analiza la propuesta y determina en conjunto con la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo a las personas que viajarán al extranjero o al interior del país, instruyendo sobre los criterios que deben seguirse.
5	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe la instrucción de la Presidencia Municipal e informa al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.
6	**Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas**	Recibe la instrucción de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo y se comunica vía electrónica con la ciudad hermana para determinar el programa de actividades, itinerario, fechas y horarios.
7		Establece la forma para cubrir el presupuesto de los gastos del viaje mediante las siguientes alternativas: presupuesto del departamento, presupuesto extraordinario, gastos pagados por cada uno de las o los integrantes de la delegación y gastos pagados por la ciudad hermana.
8		Elabora una nota informativa que incluya programa de actividades, itinerario, miembros de la delegación y presupuesto, la cual envía a la o el Presidente Municipal, a través de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
9	**Presidencia Municipal**	Recibe nota informativa, la analiza y determina:
		¿Se autoriza?
10		No Envía oficio a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo indicando el (los) motivo(s) por el (los) cual(es) no es autorizado el envío de una delegación a la ciudad hermana.
		FIN
11		Si Envía oficio a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo indicando la autorización del envío de la delegación a la ciudad hermana.
12	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe el oficio de autorización y lo remite al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas para que realice los trámites correspondientes
13	**Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas**	Obtiene el oficio de autorización y lo remite junto con la información específica de la visita a la Delegación Administrativa para gestionar el presupuesto.
14		Solicita vía oficio el apoyo de las diferentes áreas para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
15		Confirma y agenda vía electrónica con la ciudad hermana las actividades, itinerarios, vuelos, transporte, hospedaje, regalos oficiales, protocolo, ceremonia oficial y recorridos.
16		Acude la delegación, en la fecha señalada a la visita, llevan a cabo las minutas de cada evento, dan seguimiento a acuerdos y compromisos, se proponen proyectos futuros y al regreso se entregan reportes de actividades a la Presidencia Municipal.
		FIN

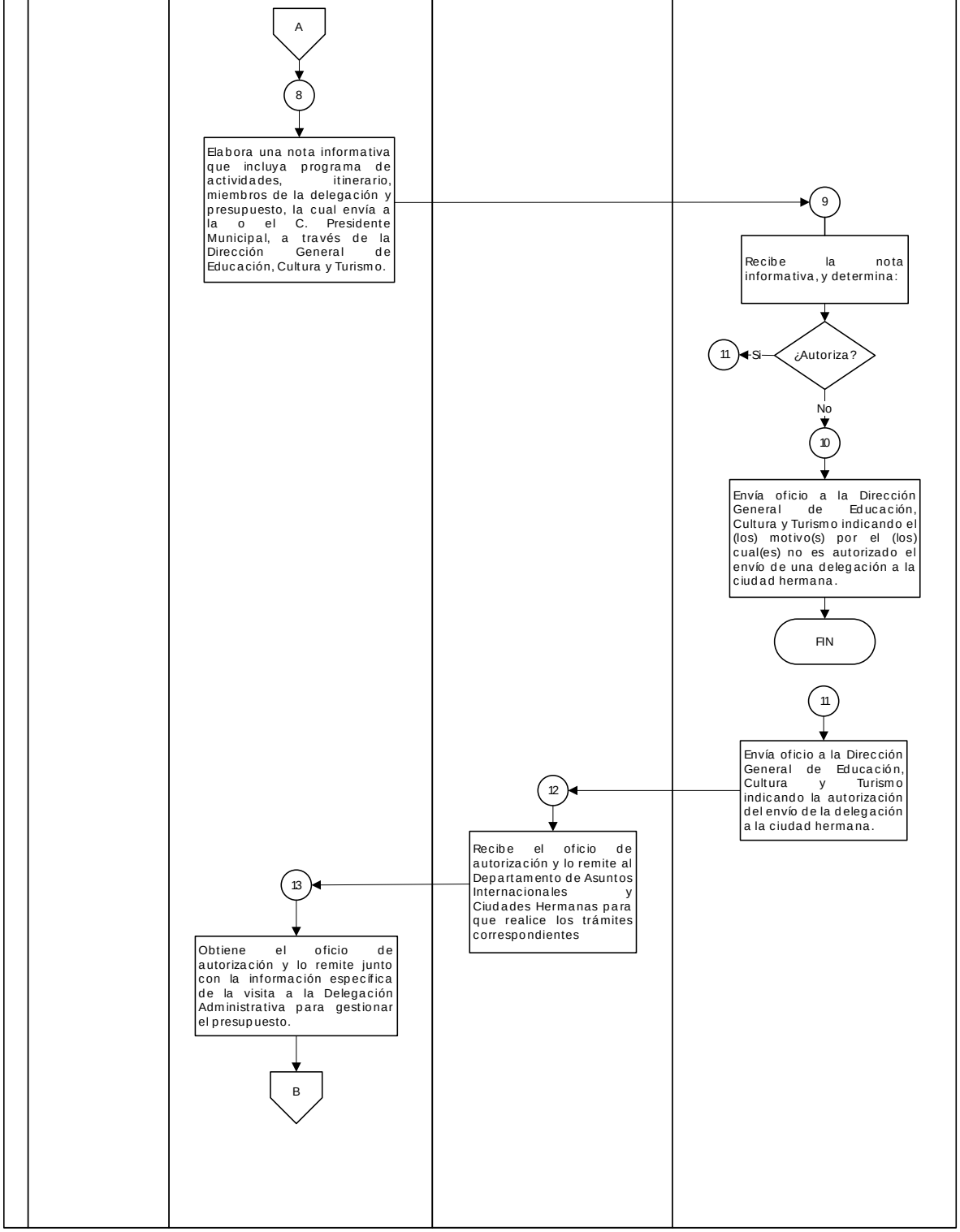
3231

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



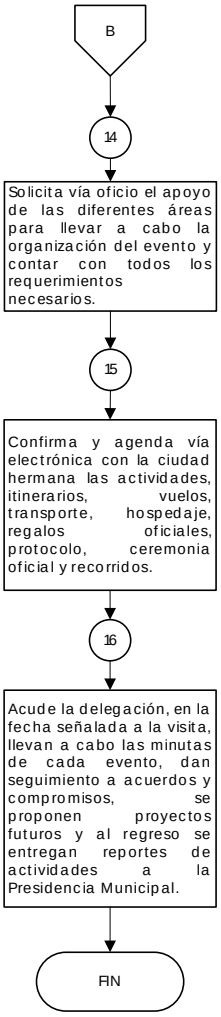
3232

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



3233

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

Ciudad Hermana	Departamentos de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Presidencia Municipal
			

3234

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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

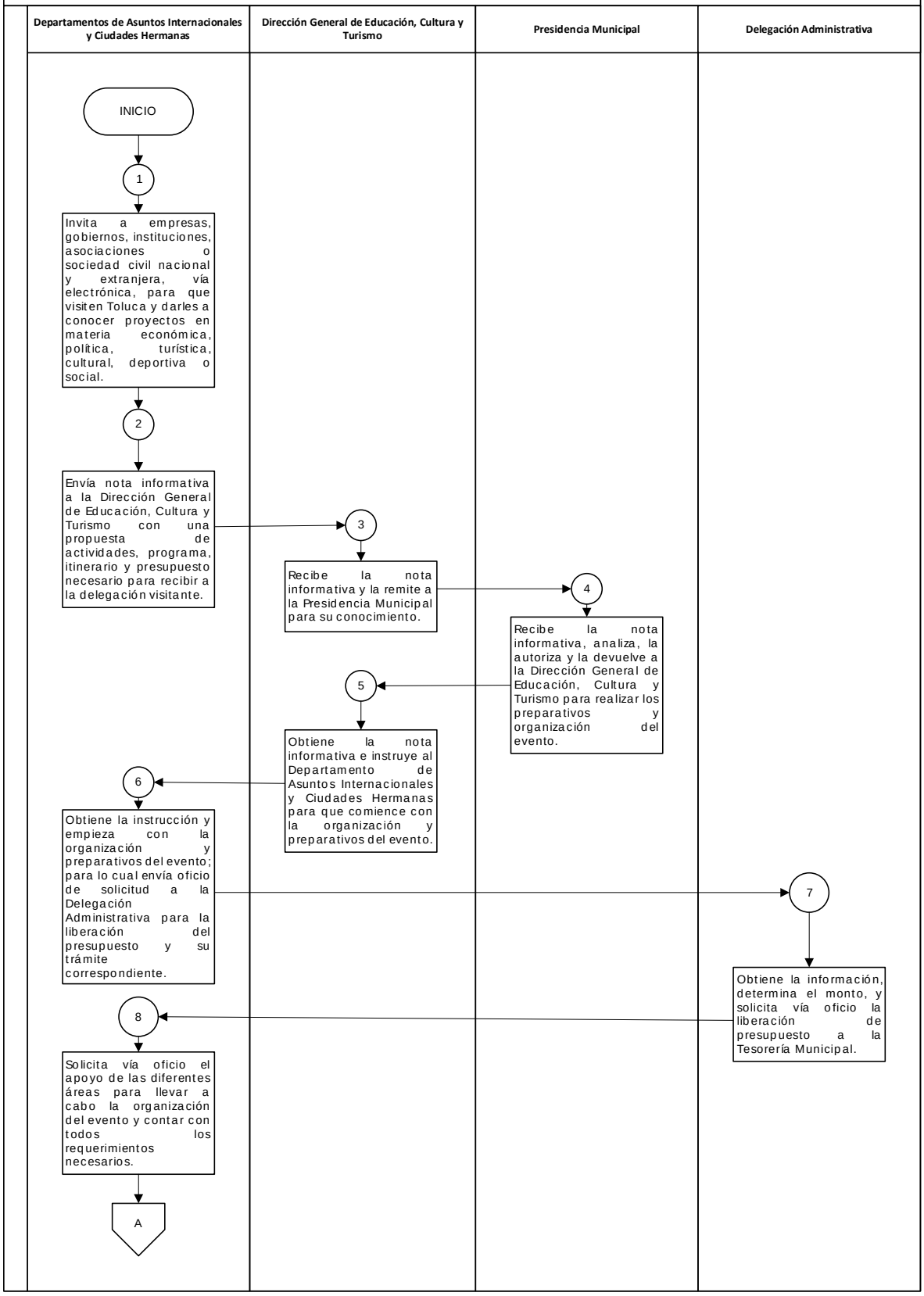
3235

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

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

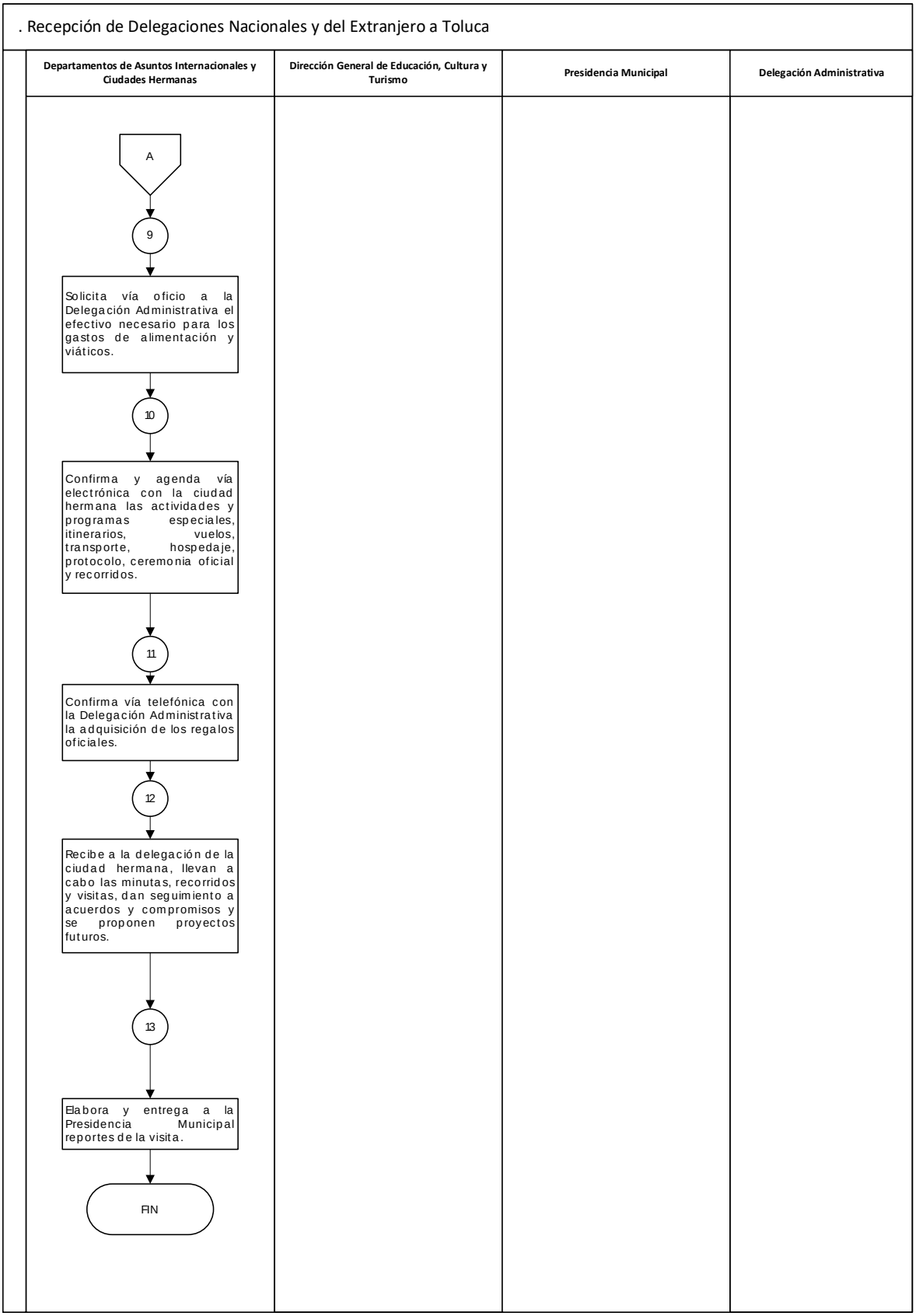
3236

2. Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca



3237

. Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca



3238

Nombre del Procedimiento	**Solicitar diseño de material de difusión turística**
Objetivo:	Contar con material de promoción turística en medio impreso o digital, para que sea proporcionado a las y los turistas nacionales o extranjeros y a la ciudadanía en general.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, solicita a la Dirección General de Educación Cultura y Turismo el diseño y la creación de material de promoción turística, que posteriormente será emitido a la Coordinación General de Comunicación social para su aprobación.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, distribuirá material de promoción a nivel municipal, estatal, nacional e internacional.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, podrá contar con el patrocinio para la elaboración de estos documentos.

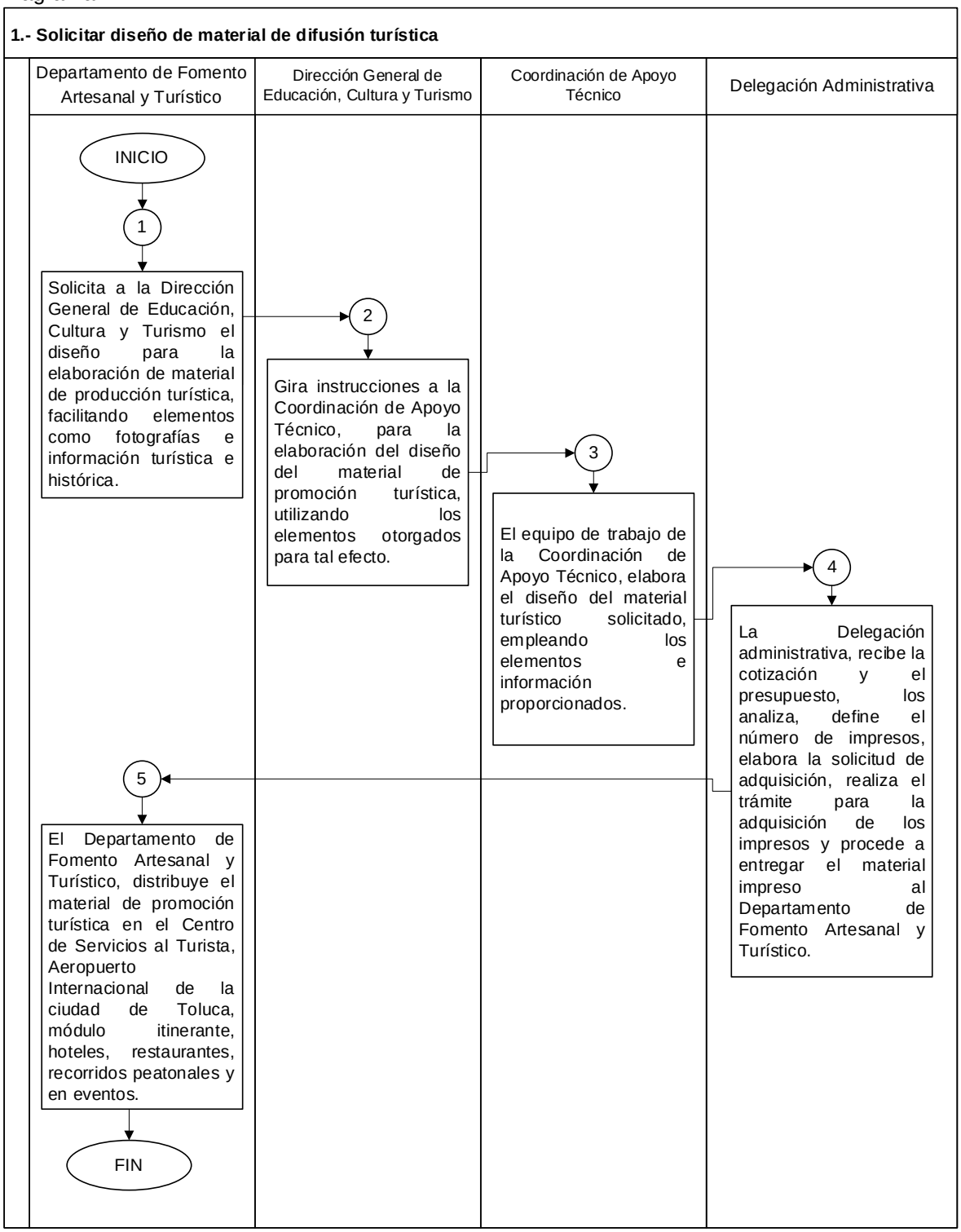
3239

1.- Solicitar diseño de material de difusión turística

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Solicita a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo el diseño para la elaboración de material de producción turística, facilitando elementos como fotografías e información turística e histórica.
2	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Gira instrucciones a la Coordinación de Apoyo Técnico, para la elaboración del diseño del material de promoción turística, utilizando los elementos otorgados para tal efecto.
3	**Coordinación de Apoyo Técnico**	El equipo de trabajo de la Coordinación de Apoyo Técnico, elabora el diseño del material turístico solicitado, empleando los elementos e información proporcionados
4	**Delegación Administrativa**	La Delegación administrativa, recibe la cotización y el presupuesto, los analiza, define el número de impresos, elabora la solicitud de adquisición, realiza el trámite para la adquisición de los impresos y procede a entregar el material impreso al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, distribuye el material de promoción turística en el Centro de Servicios al Turista, Aeropuerto Internacional de la ciudad de Toluca, módulo itinerante, hoteles, restaurantes, recorridos peatonales y en eventos.
		FIN

3240

Diagrama



3241

Nombre del Procedimiento	**Recorridos turísticos a petición de la persona interesada.**
Objetivo:	Brindar información turística de manera verbal e impresa, a la o el visitante nacional o extranjero y a la ciudadanía en general, a través de material de difusión y recorridos por el Centro Histórico de la Ciudad de Toluca y sus principales atractivos.

POLÍTICAS APLICABLES

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

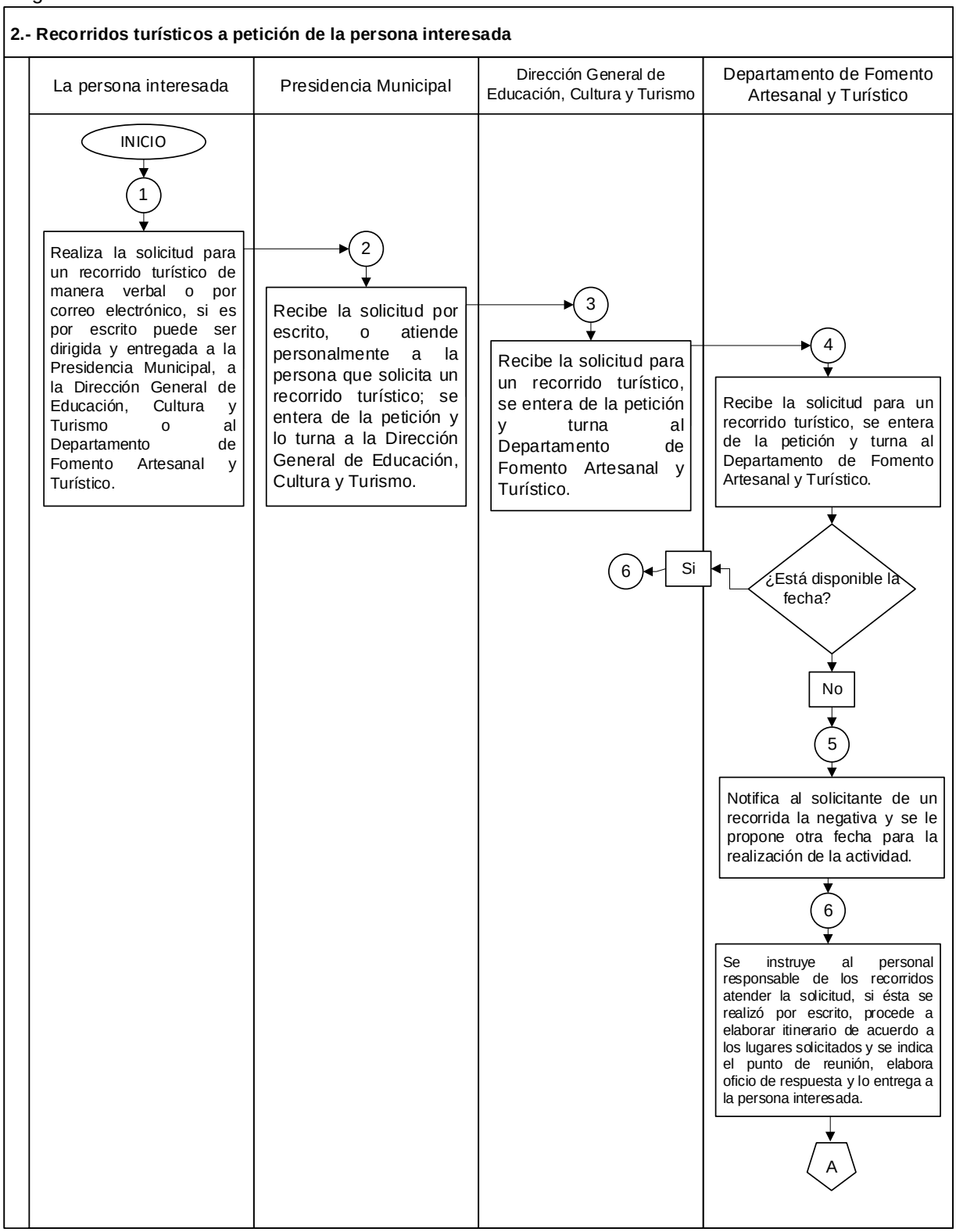
3242

2.- Recorridos turísticos a petición de la persona interesada

No.	Responsable	Actividad
1	**La persona interesada**	Realiza la solicitud para un recorrido turístico de manera verbal o por correo electrónico, si es por escrito puede ser dirigida y entregada a la Presidencia Municipal, a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo o al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
2	**Presidencia Municipal**	Recibe la solicitud por escrito, o atiende personalmente a la persona que solicita un recorrido turístico; se entera de la petición y lo turna a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
3	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe la solicitud para un recorrido turístico, se entera de la petición y turna al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
4	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe la solicitud para un recorrido turístico o atiende personalmente al solicitante, se entera de la petición, revisa la agenda y determina:
		¿Está disponible la fecha?
5		**No:** Notifica al solicitante de un recorrida la negativa y se le propone otra fecha para la realización de la actividad.
6		**Si:** Se instruye al personal responsable de los recorridos atender la solicitud, si ésta se realizó por escrito, procede a elaborar itinerario de acuerdo a los lugares solicitados y se indica el punto de reunión, elabora oficio de respuesta y lo entrega a la persona interesada.
7		Acude al sitio acordado, en la fecha indicada, se realiza el recorrido turístico con la persona quien lo solicitó y se proporciona material de difusión turística. Concluido el recorrido se integra la actividad en el informe diario y mensual.
		FIN

3243

Diagrama:



3244

2.- Recorridos turísticos a petición de la persona interesada

La persona interesada	Presidencia Municipal	Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Departamento de Fomento Artesanal y Turístico
			A Acude al sitio acordado, en la fecha indicada, se realiza el recorrido turístico con la persona quien lo solicitó y se proporciona material de difusión turística. Concluido el recorrido se integra la actividad en el informe diario y mensual. FIN

3245

Nombre del Procedimiento	**Recorridos turísticos peatonales diarios.**
Objetivo:	Llevar a cabo recorridos turísticos peatonales por el Centro Histórico de la Ciudad y sus principales atractivos para las o los visitantes nacionales o extranjeros y a la ciudadanía en general que lo requieran de manera inmediata, asimismo brindar información turística.

POLÍTICAS APLICABLES

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

3246

3.- Recorridos turísticos peatonales diarios

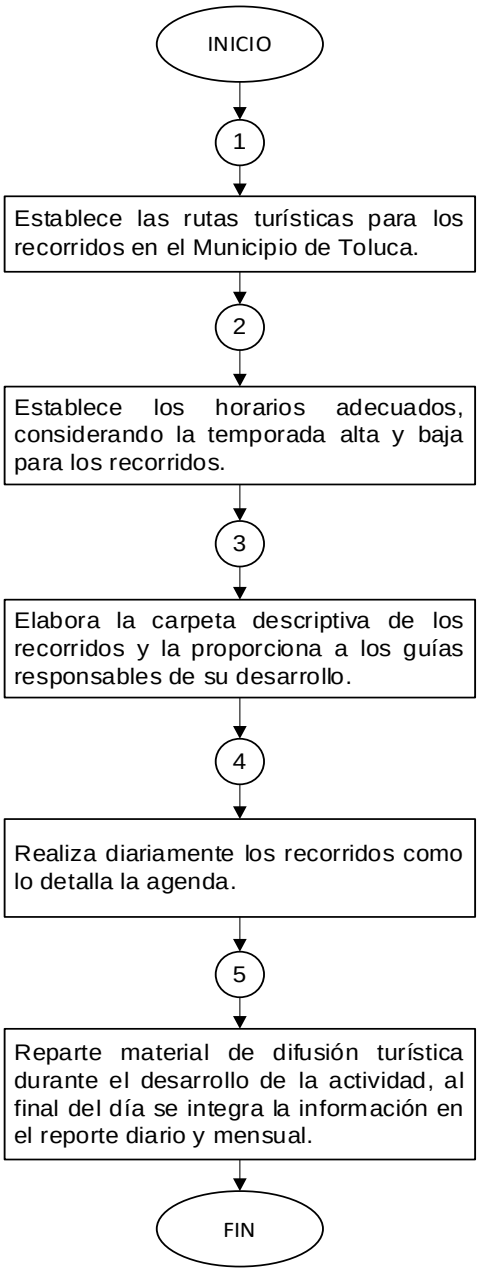
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Turístico y Artesanal**	Establece las rutas turísticas para los recorridos en el Municipio de Toluca.
2		Establece los horarios adecuados, considerando la temporada alta y baja para los recorridos.
3		Elabora la carpeta descriptiva de los recorridos y la proporciona a los guías responsables de su desarrollo.
4		Realiza diariamente los recorridos como lo detalla la agenda.
5		Reparte material de difusión turística durante el desarrollo de la actividad, al final del día se integra la información en el reporte diario y mensual.
		FIN

3247

Diagrama

3. Recorridos turísticos peatonales diarios

Departamento de Fomento Artesanal y Turístico



3248

Nombre del Procedimiento	**Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico.**
Objetivo:	Llevar a cabo las capacitaciones del personal de contacto del sector turístico, buscando una mejora en la calidad del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, gestionará las fechas para impartir los programas de capacitación al personal de contacto (toda aquella persona que tiene contacto con la o el turista).
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, gestionará los espacios y materiales de apoyo para llevar a cabo las capacitaciones en coordinación con instituciones gubernamentales, cámaras empresariales, e instituciones educativas públicas y privadas.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, promoverá, difundirá y dará seguimiento a la capacitación en materia turística.

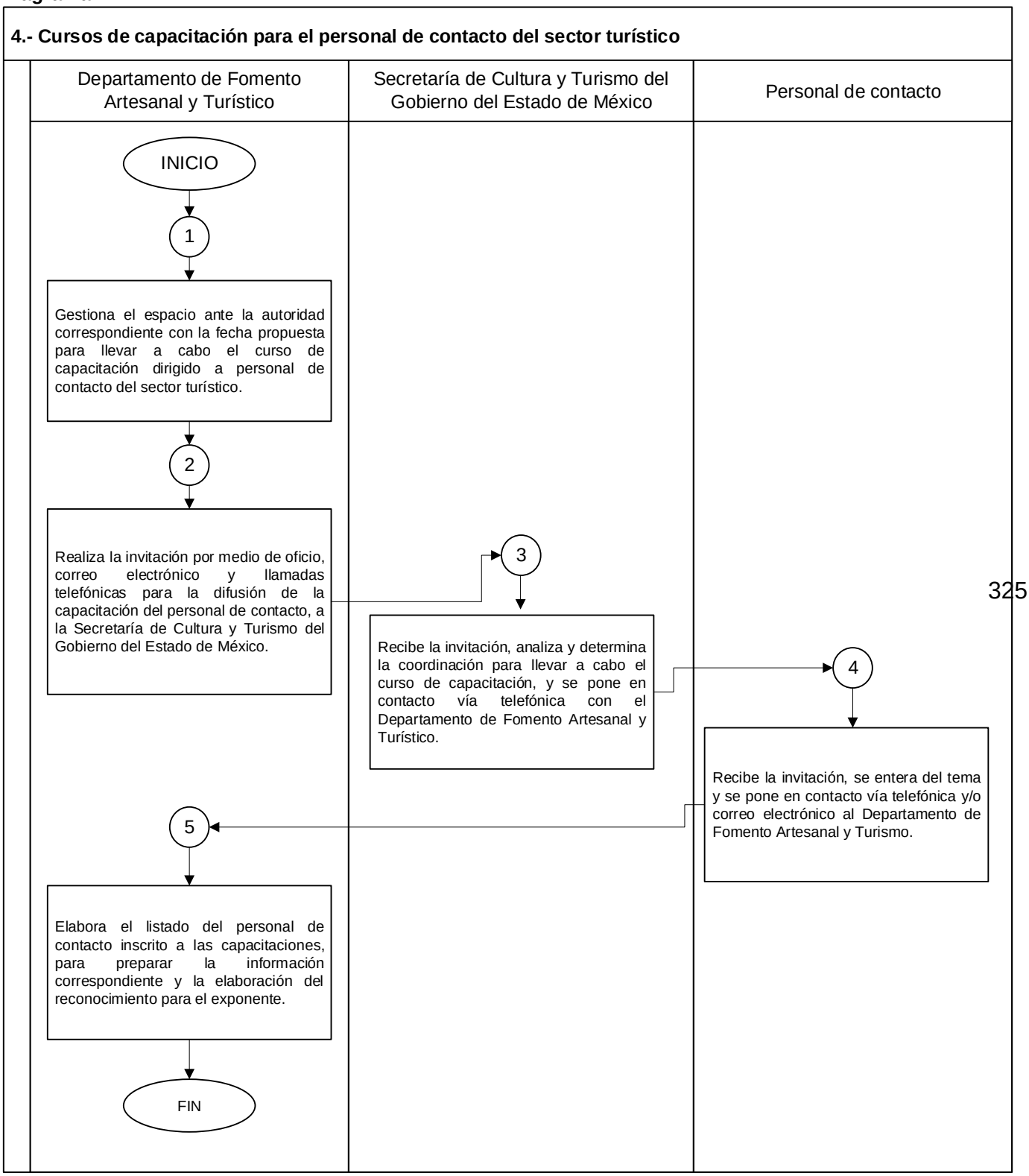
3249

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

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Gestiona el espacio ante la autoridad correspondiente con la fecha propuesta para llevar a cabo el curso de capacitación dirigido a personal de contacto del sector turístico.
2		Realiza la invitación por medio de oficio, correo electrónico y llamadas telefónicas para la difusión de la capacitación del personal de contacto, a la Secretaría de Cultura y Turismo del Gobierno del Estado de México.
3	**Secretaría de Cultura y Turismo del Gobierno del Estado de México**	Recibe la invitación, analiza y determina la coordinación para llevar a cabo el curso de capacitación, y se pone en contacto vía telefónica con el Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
4	**Personal de contacto**	Recibe la invitación, se entera del tema y se pone en contacto vía telefónica y/o correo electrónico al Departamento de Fomento Artesanal y Turismo.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turismo**	Elabora el listado del personal de contacto inscrito a las capacitaciones, para preparar la información correspondiente y la elaboración del reconocimiento para el exponente.
		FIN

3250

Diagrama



3251

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

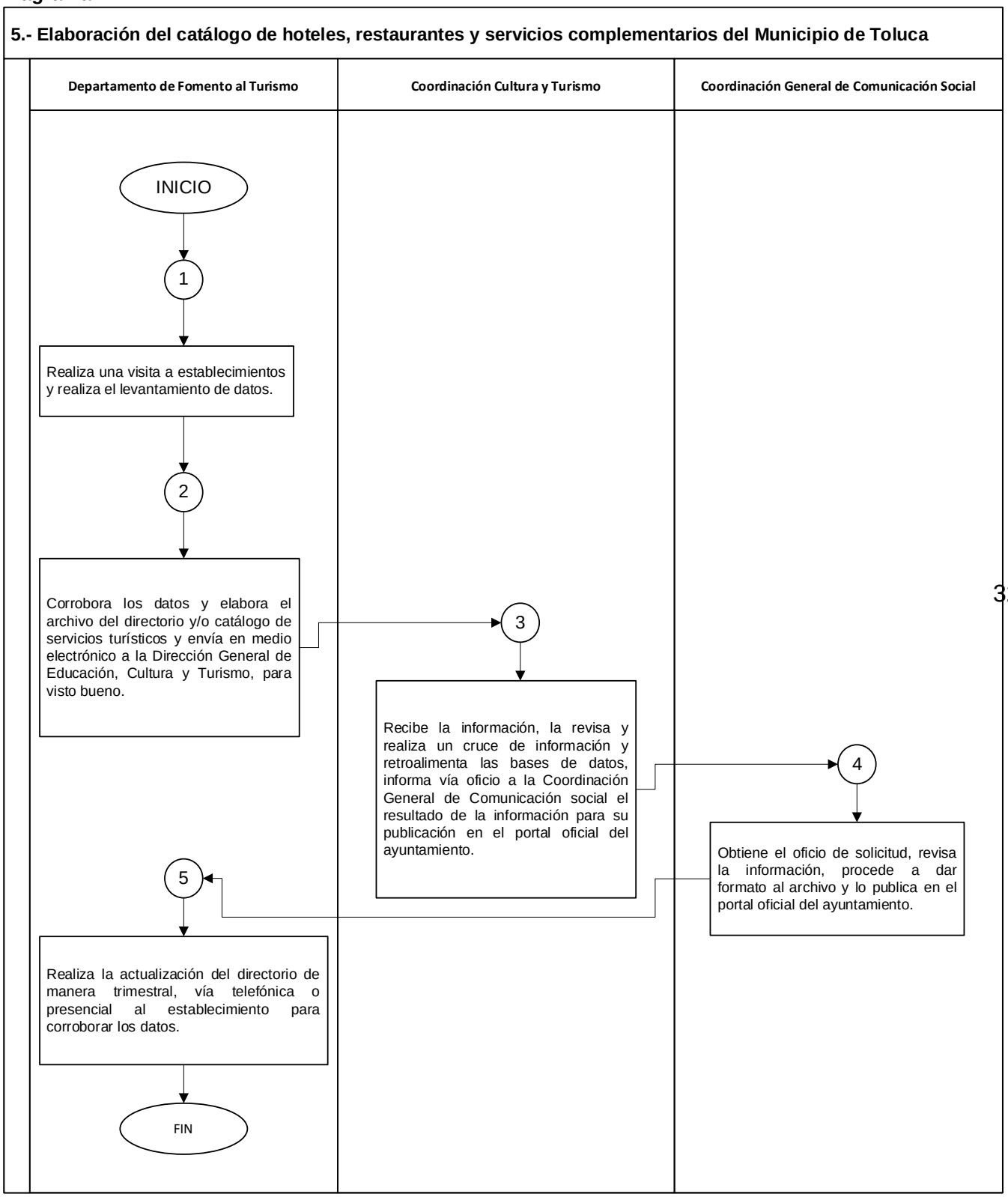
3252

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

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

3253

Diagrama



3254

Nombre del Procedimiento	**Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales.**
Objetivo:	Difundir los atractivos y servicios turísticos de Toluca en eventos masivos de carácter estatal, nacional e internacional, con la finalidad de atraer un mayor número de visitantes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, deberá realizar una búsqueda permanente de eventos para promocionar el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, considerará la viabilidad de participar en los eventos en que se extienda una invitación para participación del municipio.

3255

6.- Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales.

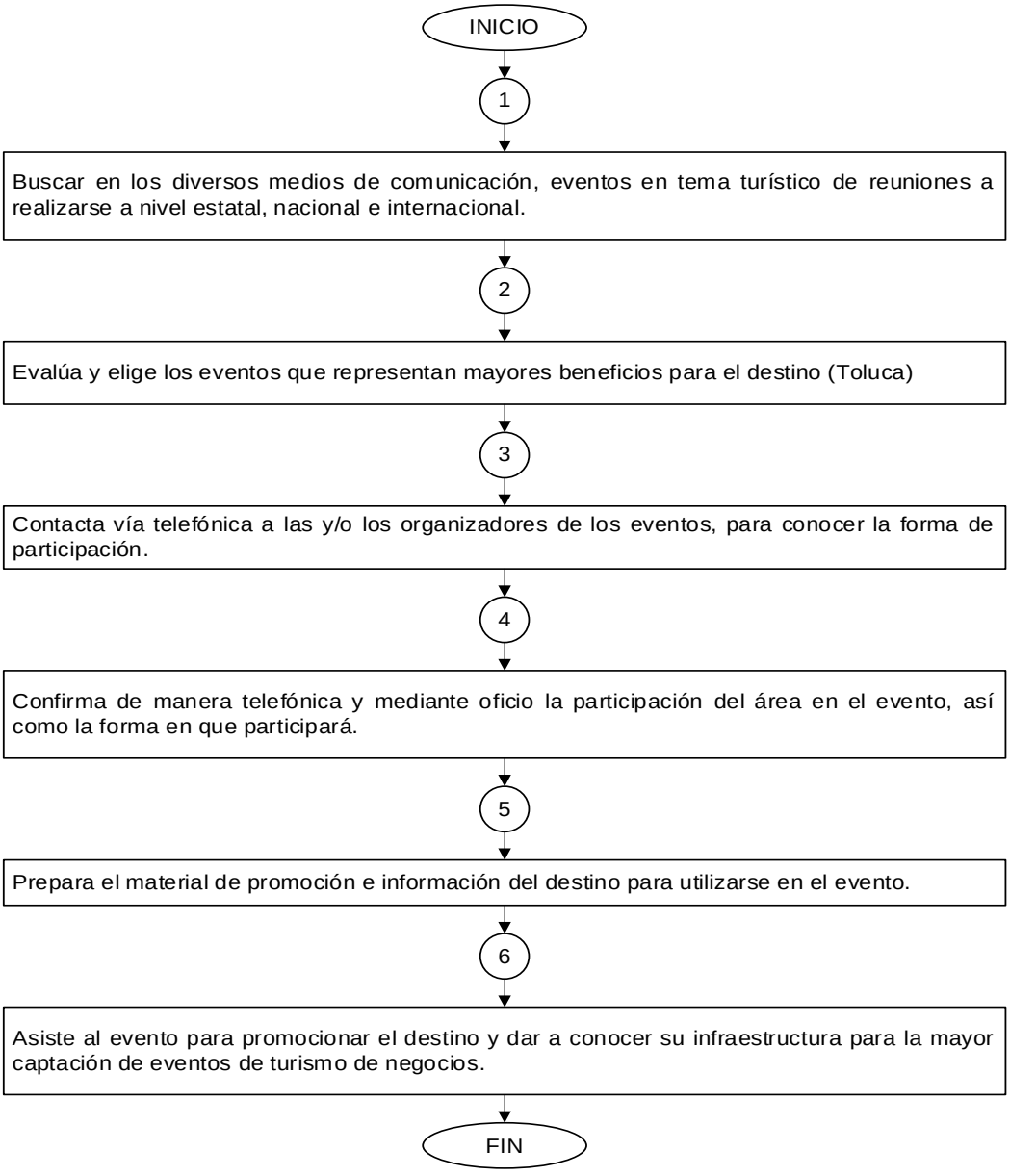
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Buscar en los diversos medios de comunicación, eventos en tema turístico de reuniones a realizarse a nivel estatal, nacional e internacional.
2		Evalúa y elige los eventos que representan mayores beneficios para el destino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

3256

Diagrama

6.- Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales.

Departamento de Fomento Artesanal y Turístico



3257

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

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, atenderá al visitante local, nacional e internacional que visite la ciudad de Toluca o desee llevar a cabo algún proyecto de impacto para el Municipio.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, brindará la asesoría y la información necesaria con el fin de persuadir a las y los interesados de que Toluca reúne los requisitos para la realización de eventos de calidad.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, vinculará a los interesados con las áreas correspondientes, para llevar a cabo los trámites y procedimientos necesarios para la realización de los eventos.

3258

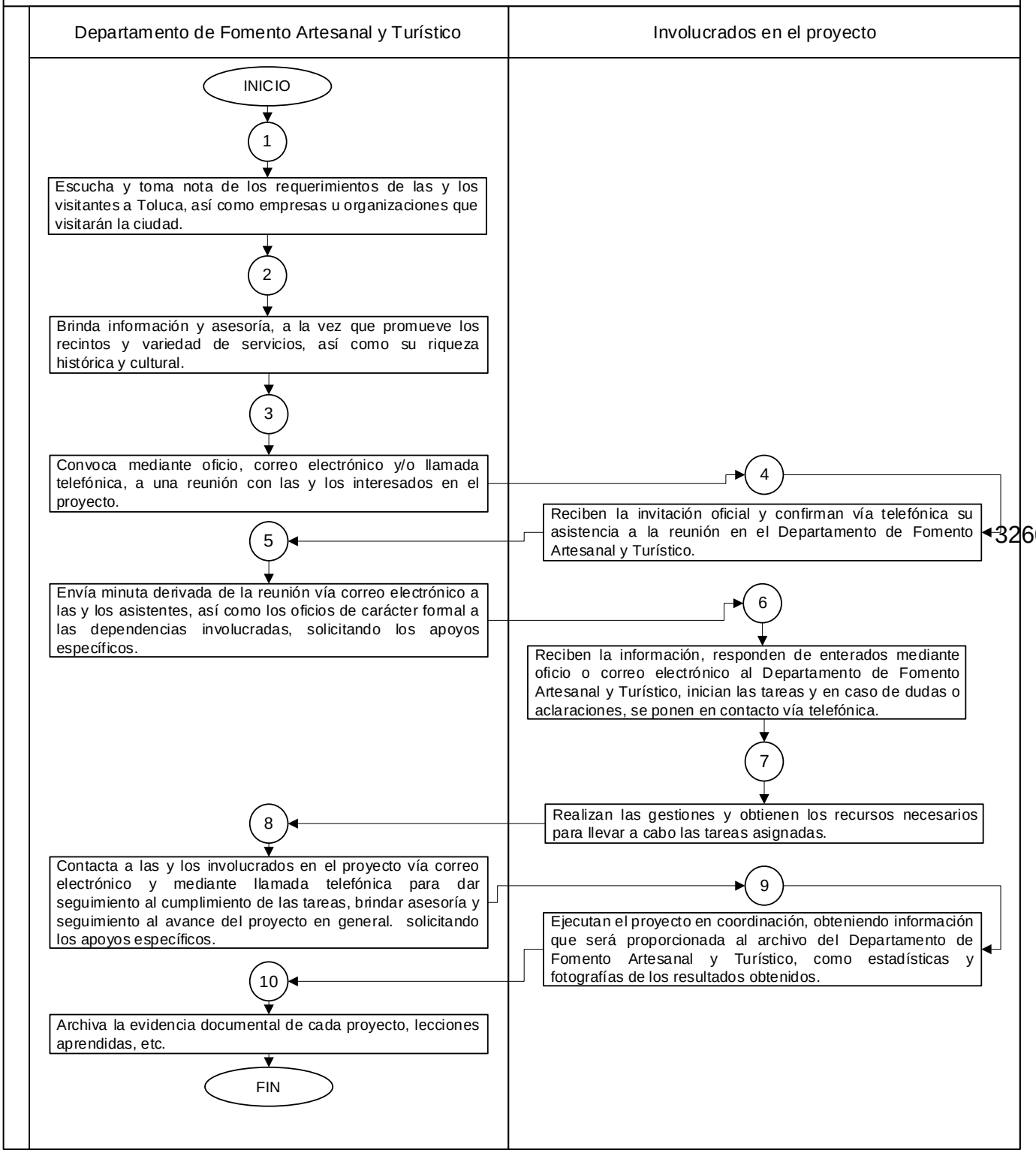
7.- **Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio.**

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

3259

Diagrama

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



3260

Nombre del Procedimiento	**Promoción del municipio como sede de eventos.**
Objetivo:	Posicionar a la Ciudad de Toluca como un destino para la realización de eventos educativos, culturales, turísticos y artesanales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, promoverá a la Ciudad de Toluca, para que se realicen eventos de impacto.
- El Departamento de Fomento Turístico y Artesanal, vinculara a los interesados con los prestadores de servicios turísticos, dependencias gubernamentales y privadas, con el propósito de beneficiar al sector turístico, artesanal y población en general.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, representará y posicionará a Toluca como una ciudad que reúne los requisitos para la celebración de foros de alto nivel.

3261

8.- Promoción del municipio como sede de eventos.

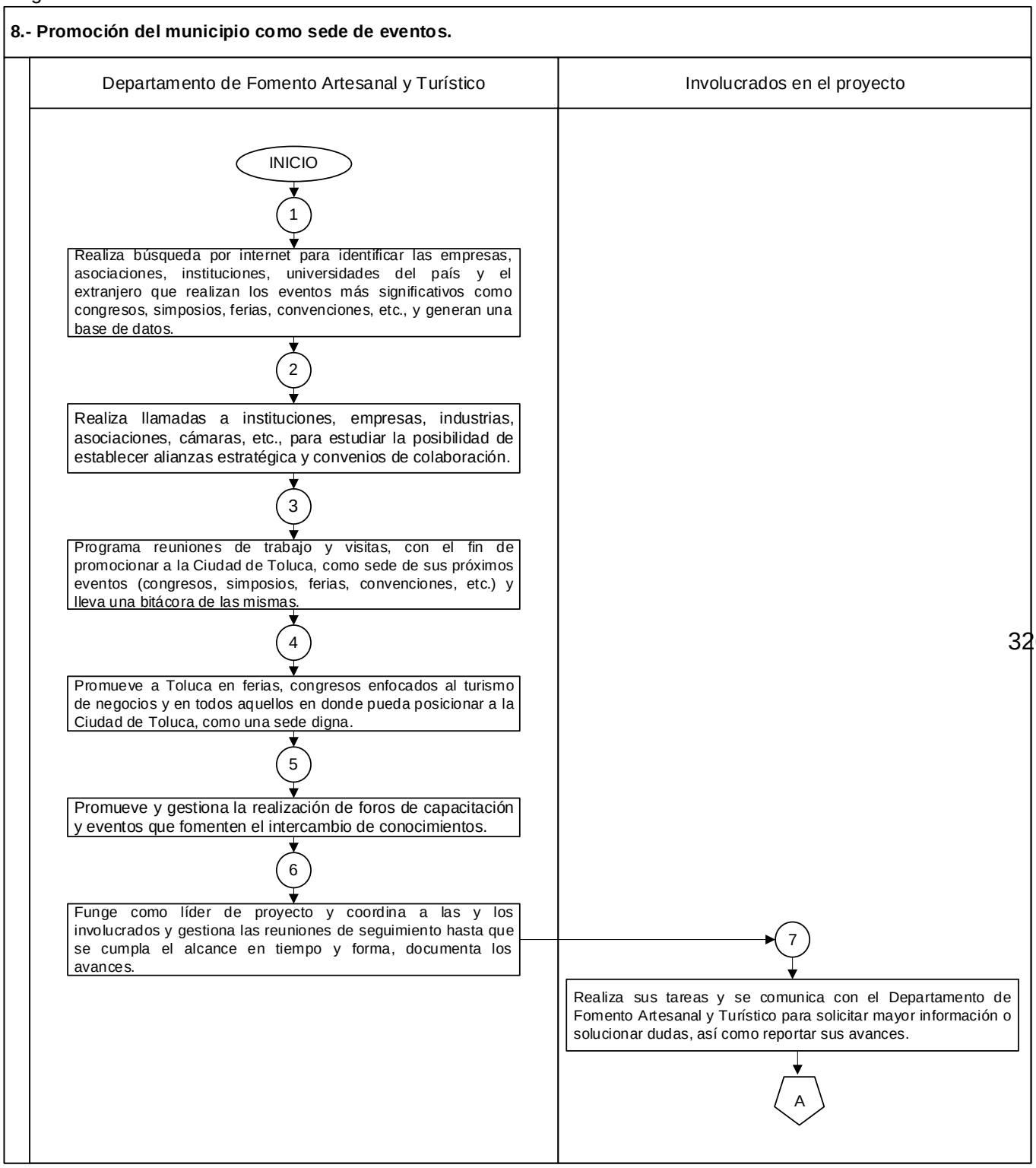
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Realiza búsqueda por internet para identificar las empresas, asociaciones, instituciones, universidades del país y el extranjero que realizan los eventos más significativos como congresos, simposios, ferias, convenciones, etc., y generan una base de datos.
2		Realiza llamadas a instituciones, empresas, industrias, asociaciones, cámaras, etc., para estudiar la posibilidad de establecer alianzas estratégica y convenios de colaboración.
3		Programa reuniones de trabajo y visitas, con el fin de promocionar a la Ciudad de Toluca, como sede de sus próximos eventos (congresos, simposios, ferias, convenciones, etc.) y lleva una bitácora de las mismas.
4		Promueve a Toluca en ferias, congresos enfocados al turismo de negocios y en todos aquellos en donde pueda posicionar a la Ciudad de Toluca, como una sede digna.
5		Promueve y gestiona la realización de foros de capacitación y eventos que fomenten el intercambio de conocimientos.
6		Funge como líder de proyecto y coordina a las y los involucrados y gestiona las reuniones de seguimiento hasta que se cumpla el alcance en tiempo y forma, documenta los avances.
7	**Involucrados en el proyecto**	Realiza sus tareas y se comunica con el Departamento de Fomento Artesanal y Turístico para solicitar mayor información o solucionar dudas, así como reportar sus avances.
8		Reciben la información las y los involucrados responden mediante oficio o correo electrónico a los requerimientos del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
9		Realizan las gestiones y obtienen los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas.

3262

10	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Mantiene contacto telefónico y por correo electrónico con los involucrados, para dar seguimiento al cumplimiento de las tareas, brindar asesoría y seguimiento al avance del proyecto en general.
11	**Involucrados en el proyecto**	Ejecutan el proyecto en coordinación, obteniendo la información estadística y fotográfica de los resultados obtenidos para el archivo del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
12	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Archiva la documentación de cada proyecto, lecciones aprendidas, evidencias, etc.
		FIN

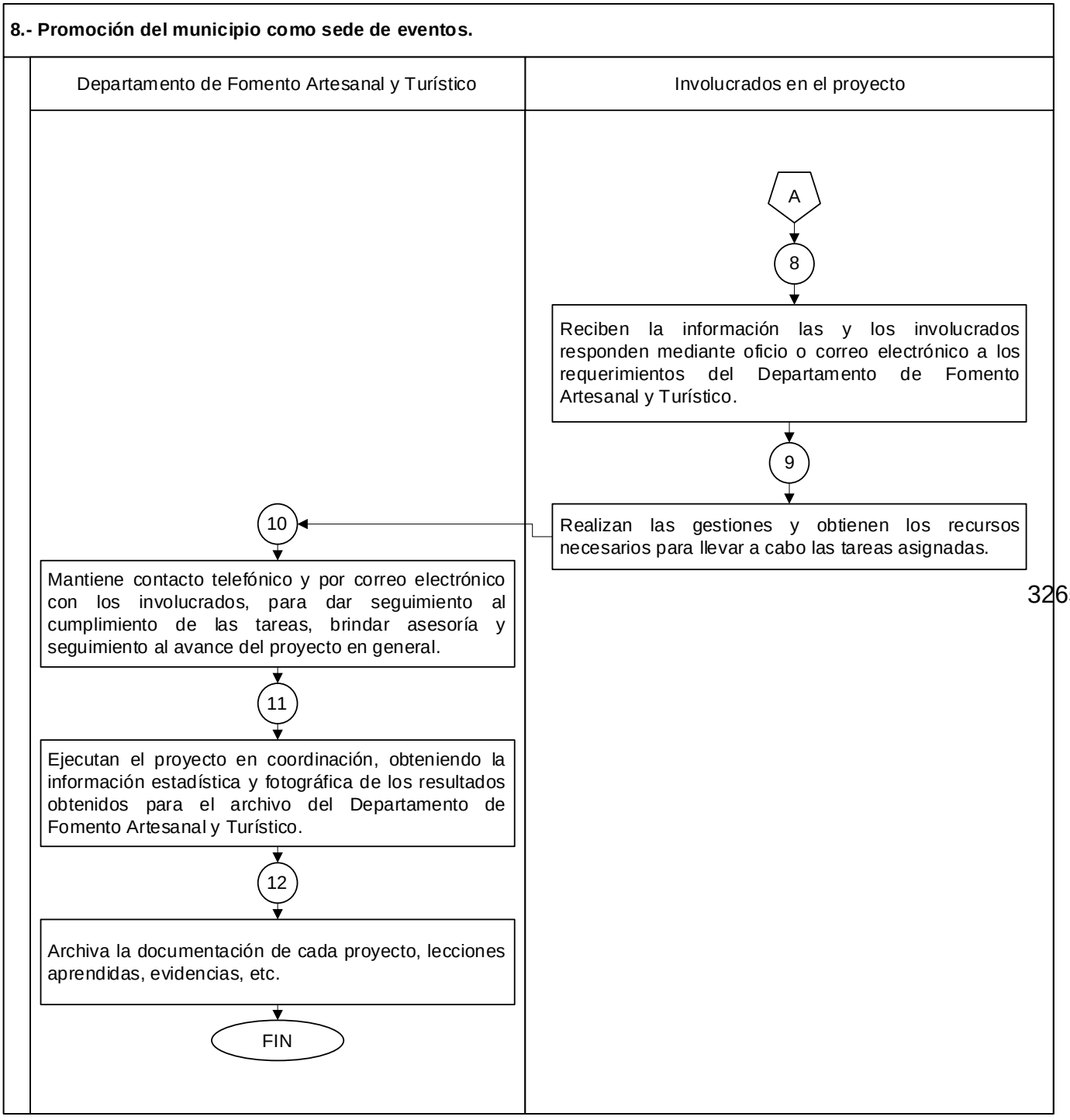
3263

Diagrama



3264

8.- Promoción del municipio como sede de eventos.



3265

Nombre del Procedimiento	**Concursos artesanales.**
Objetivo:	Fomentar, preservar y difundir las tradiciones del Municipio de Toluca para fomentar la identidad toluqueña a través de concursos artesanales.

POLÍTICAS APLICABLES

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

3266

9.- Concursos artesanales

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora la convocatoria y la envía de manera oficial mediante oficio signado por la persona titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, a la Comisión Edilicia, para su revisión y aprobación.
2	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe y la convocatoria autorizada, para enviarlo a la Coordinación General de Comunicación Social para la elaboración del dummy.
3	**Coordinación General de Comunicación Social**	Recibe el oficio de solicitud y la información, procede a trabajar en la elaboración del dummy y lo envía mediante oficio a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
4	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe oficio de respuesta y el dummy solicitado, lo registra y lo turna al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico para su atención.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe el oficio, elabora y gestiona el presupuesto, elabora la cotización y la envía a la Delegación Administrativa.
6	**Delegación Administrativa**	Recibe la cotización y la partida presupuestal, los analiza y acuerda el número de impresos con el Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
7		Entrega el material impreso al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico
8	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe el material impreso, procede a elaborar las invitaciones para el jurado y las y/o los invitados y se envían las convocatorias a la unidad administrativa correspondiente para difundir el concurso por todo el municipio.
9	**Invitados (as) / Jurado**	Reciben las invitaciones, se enteran, confirman su asistencia y esperan la fecha del concurso.

3267

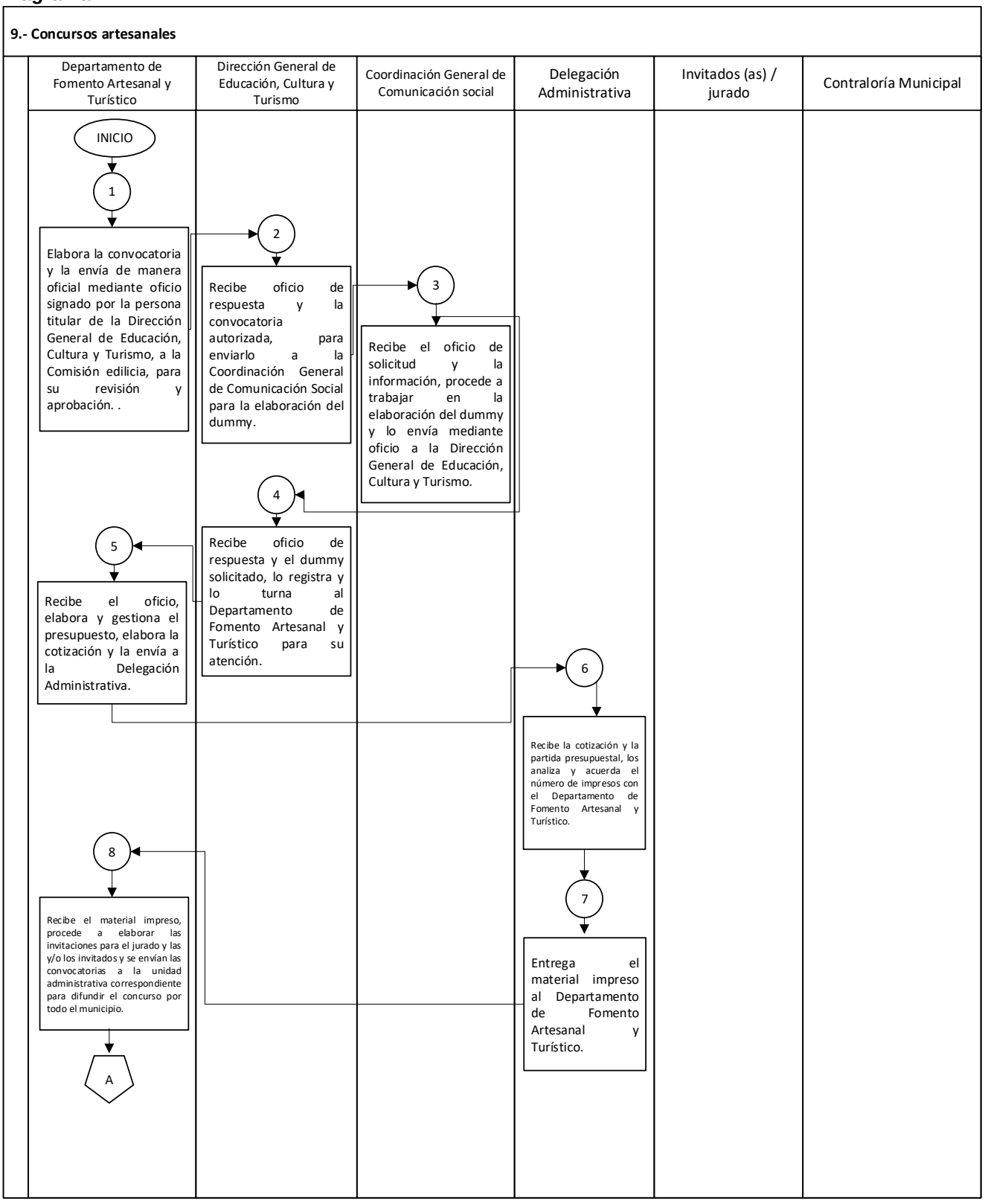
10	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora oficio de solicitud dirigido a la Delegación Administrativa para el servicio de sillas, mesas, mamparas, sonido, espacio de premiación, etc.
11	**Delegación Administrativa**	Recibe la solicitud de servicio, realiza los trámites conducentes y espera la fecha del concurso.
12	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Realiza el registro de las piezas participantes en las fechas y horarios establecidos, las y los interesados llenan el formato correspondiente. Una vez cerrado el registro, se elabora oficio dirigido a la Delegación Administrativa para que realice la gestión del premio en efectivo y haga llegar el recurso.
13	**Delegación Administrativa**	Recibe el oficio de solicitud, se entera y realiza el trámite correspondiente para liberar el recurso del premio en efectivo.
14	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora y envía oficio dirigido a la Contraloría Municipal, junto con la información soporte, para solicitar la presencia de una o un representante que testifique la entrega de premios en efectivo y de los reconocimientos a los y los participantes.
15	**Contraloría Municipal**	Recibe el oficio de solicitud, se entera, designa al personal correspondiente, genera la respuesta y espera la fecha del concurso.
16	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora el programa y una nota informativa que remite a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
17		Lleva a cabo el evento donde el jurado calificador delibera los resultados y levanta un acta de deliberación por duplicado.
18		Realiza la selección de las y los ganadores, se entregan los premios en efectivo mediante recibos de recepción del premio, mismos que son entregados a la o el representante de la Contraloría Municipal, para que genere el acta circunstanciada y la comprobación correspondiente.

3268

19	**Contraloría Municipal**	Elabora el acta de premiación por duplicado y remite un tanto junto con los recibos correspondientes al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
20	**Departamento de Fomente Artesanal y Turístico**	Recibe el acta de premiación y los recibos correspondientes para que sean turnados a la Delegación Administrativa, posteriormente se integra la información en el expediente correspondiente para su archivo.
21	**Delegación Administrativa**	Recibe la documentación y la turna a la Tesorería Municipal para comprobación cuando el premio provenga de recursos municipales.
		FIN

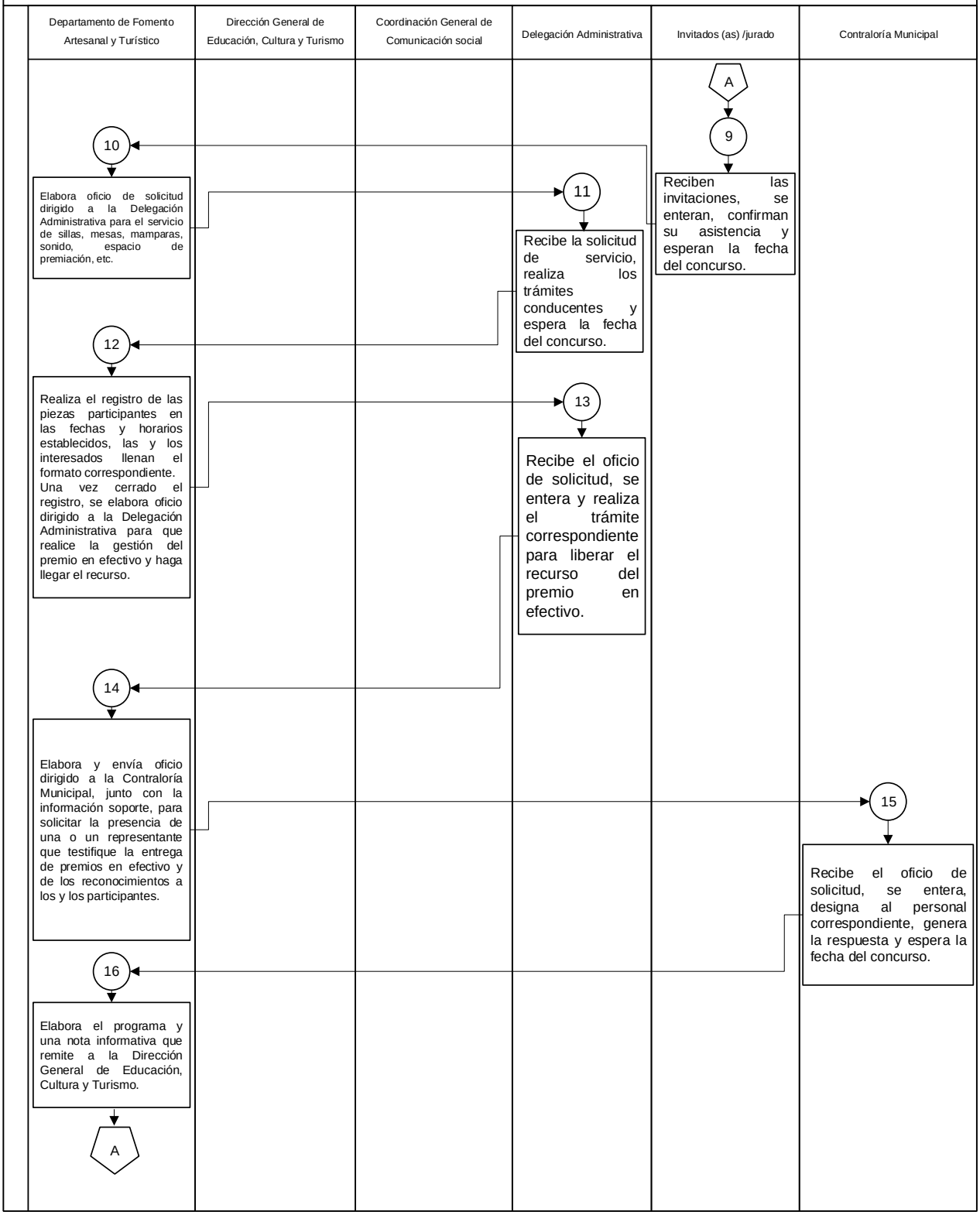
3269

Diagrama



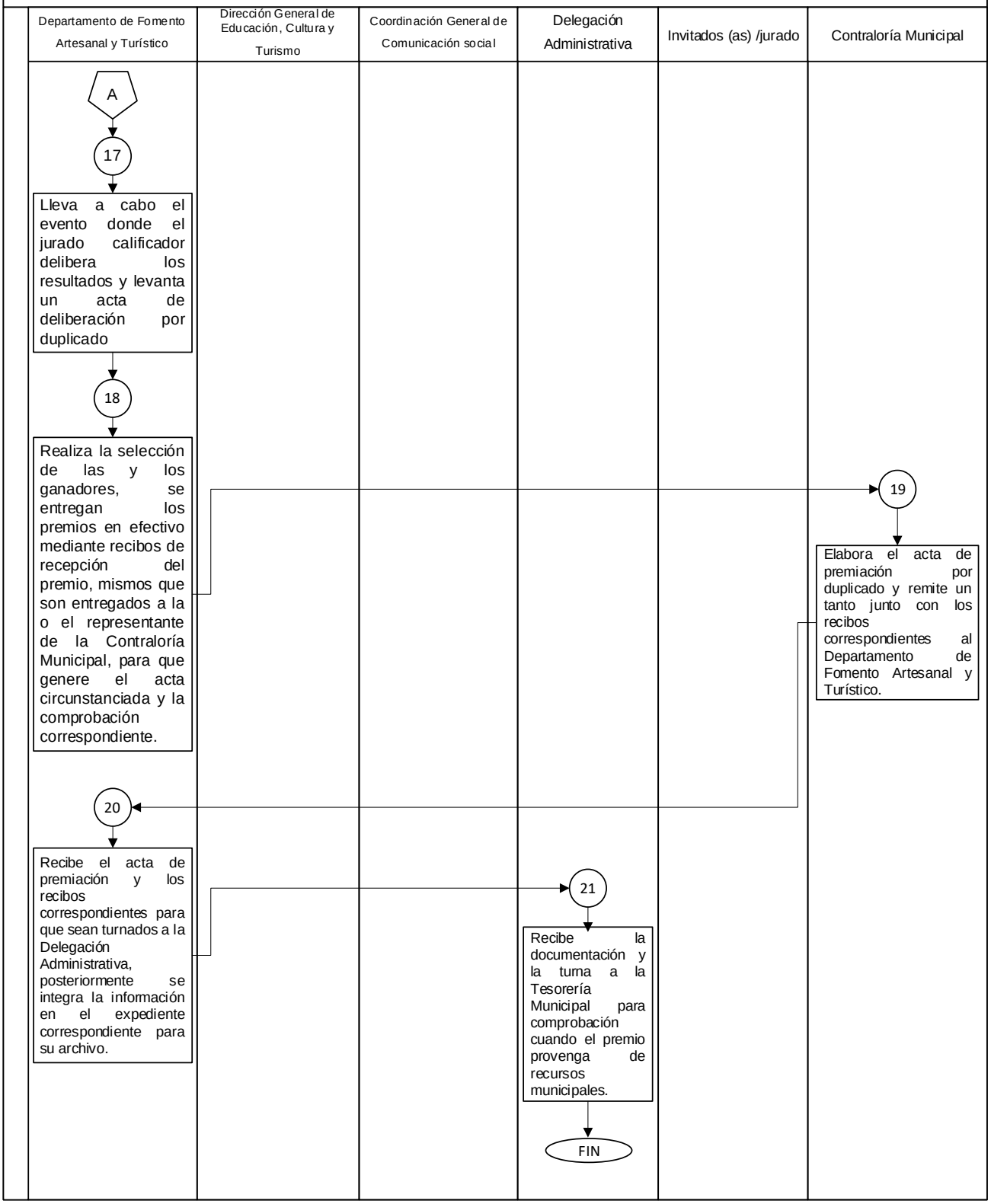
3270

9.- Concursos artesanales



3271

9.- Concursos artesanales



3272

Nombre del Procedimiento	**Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos.**
Objetivo:	Impulsar la actividad artesanal del Municipio a través de la gestión de espacios para la comercialización de productos artesanales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, atenderá de acuerdo a la factibilidad las solicitudes realizadas por las y los artesanos.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, promoverá los espacios de comercialización de artesanías.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, difundirá con material promocional las artesanías del municipio y puntos de venta.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, administrará y vigilará el buen funcionamiento de la Plaza de Artesanías “Carlos Gómez”.
- La o el artesano que desee exhibir y comercializar sus productos en la Plaza Artesanal “Carlos Gómez” deberá presentar los siguientes requisitos:

1. Identificación oficial con fotografía (INE)
2. Comprobante de domicilio
3. Credencial del IFAEM
4. Fotografía del producto artesanal que elabora
5. Video en el cual se proyecte la elaboración del producto artesanal

3273

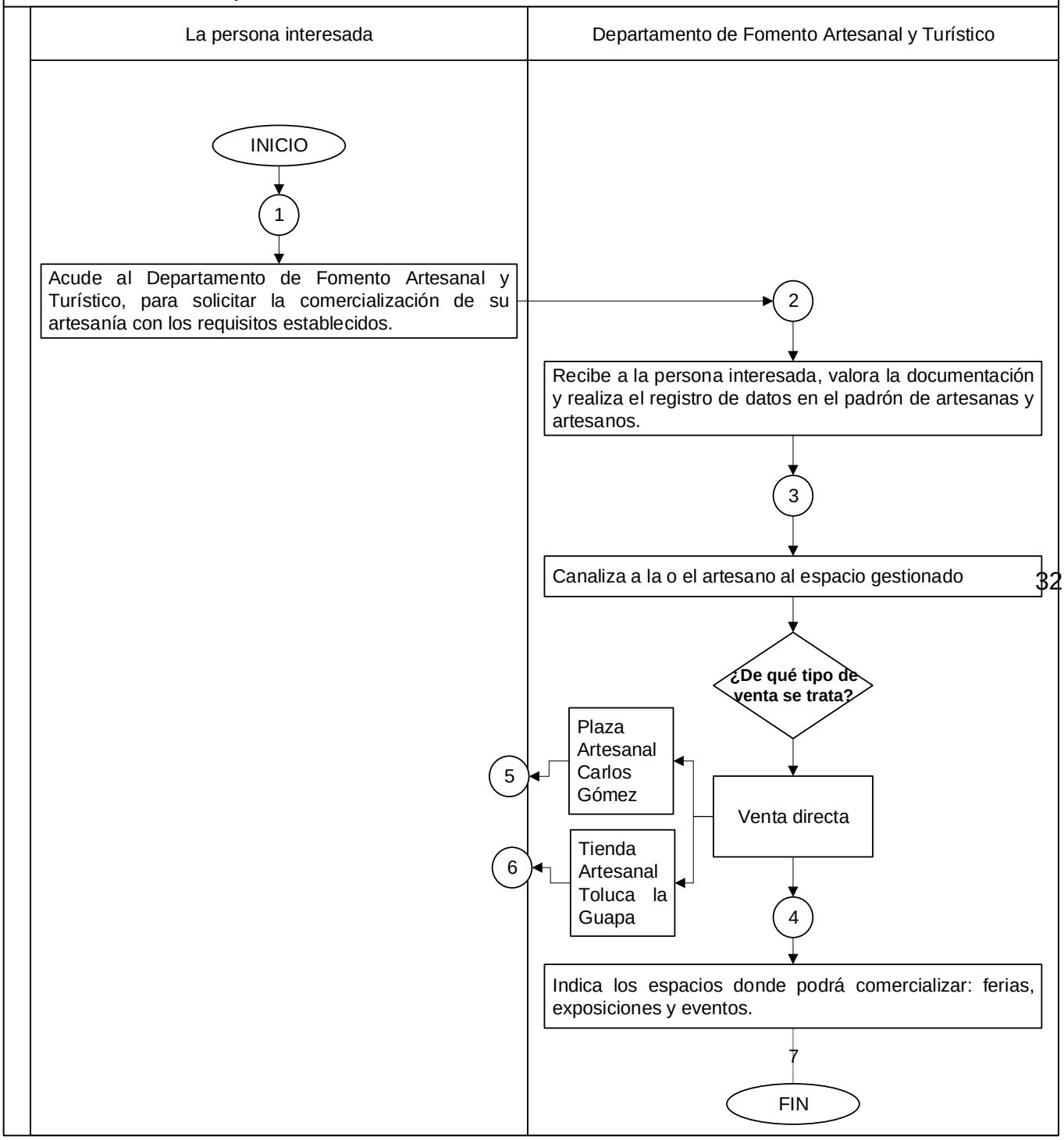
10.- Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos

No.	Responsable	Actividad
1	**La persona interesada**	Acude al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, para solicitar la comercialización de su artesanía con los requisitos establecidos.
2	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe a la persona interesada, valora la documentación y realiza el registro de datos en el padrón de artesanas y artesanos.
3		Canaliza a la o el artesano al espacio gestionado
		¿De qué tipo de venta se trata?
4		**Venta directa:** Indica los espacios donde podrá comercializar: ferias, exposiciones y eventos.
		FIN
5		Plaza Artesanal Carlos Gómez: asigna espacio comercial.
6		Tienda Artesanal Toluca la Guapa: productos a consignación.
7	**La persona interesada**	Exhibe y comercializa su producto.
		FIN

3274

Diagrama:

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



3275

Nombre del Procedimiento	**Pláticas informativas de promoción y capacitación artesanal.**
Objetivo:	Brindar herramientas en materia de capacitación en materia artesanal a fin de potenciar las habilidades en la elaboración de sus productos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, dará a conocer a las y los artesanos las convocatorias para cursos de capacitación en temas de su interés.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, informará a las y los artesanos de los proyectos de trabajo que se realicen en beneficio de este sector.

3276

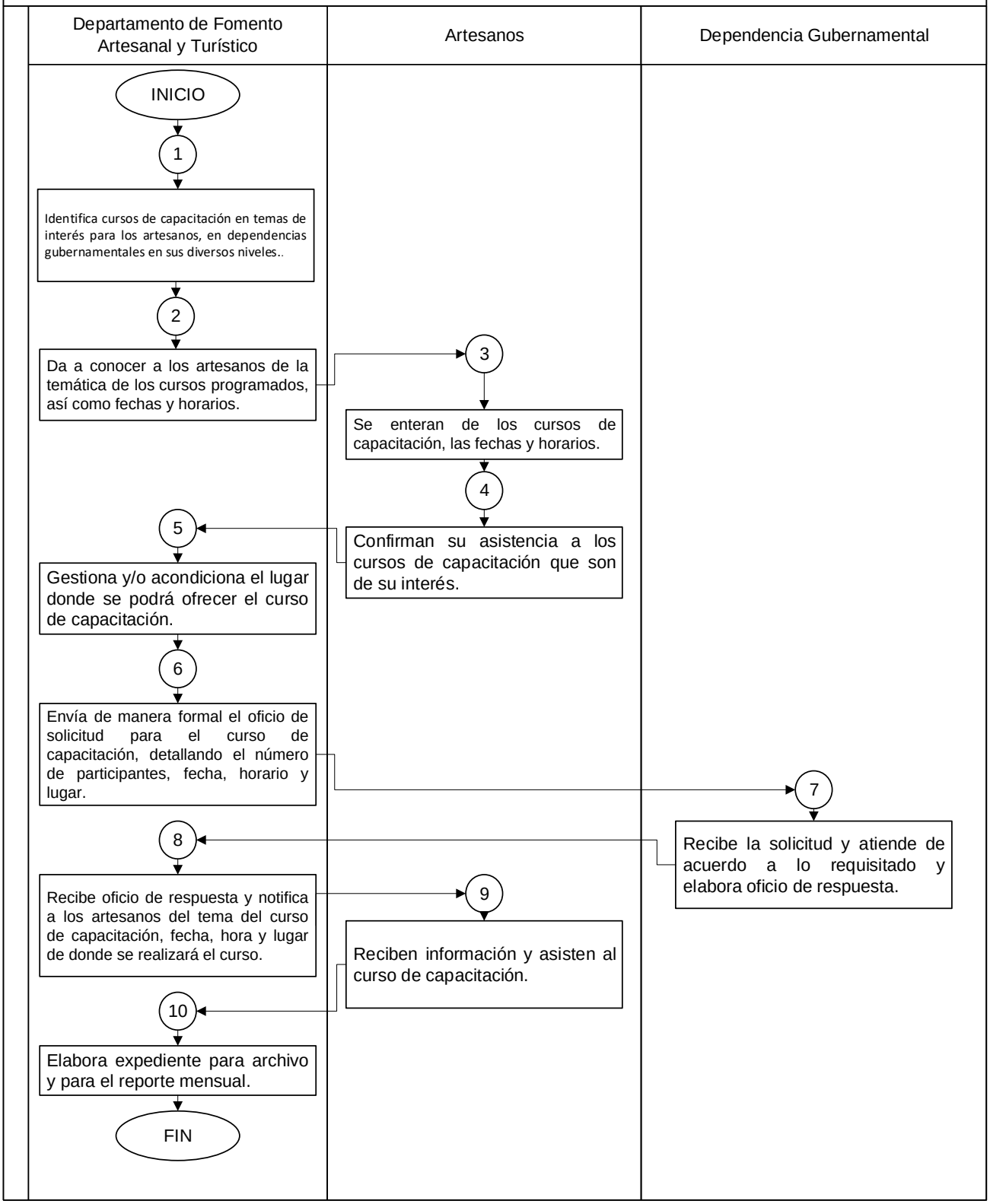
11.- Pláticas informativas de promoción y capacitación artesanal

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Identifica cursos de capacitación en temas de interés para los artesanos, en dependencias gubernamentales en sus diversos niveles.
2		Da a conocer a los artesanos de la temática de los cursos programados, así como fechas y horarios.
3	**Artesanos**	Se enteran de los cursos de capacitación, las fechas y horarios.
4		Confirman su asistencia a los cursos de capacitación que son de su interés.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Gestiona y/o acondiciona el lugar donde se podrá ofrecer el curso de capacitación.
6		Envía de manera formal el oficio de solicitud para el curso de capacitación, detallando el número de participantes, fecha, horario y lugar.
7	**Dependencia Gubernamental**	Recibe la solicitud y atiende de acuerdo a lo requisitado y elabora oficio de respuesta.
8	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe oficio de respuesta y notifica a los artesanos del tema del curso de capacitación, fecha, hora y lugar de donde se realizará el curso.
9	**Artesanos**	Reciben información y asisten al curso de capacitación.
10	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora expediente para archivo y para el reporte mensual.
		FIN

3277

Diagrama

11.- Pláticas informativas de promoción y capacitación artesanal.



3278

Nombre del Procedimiento	**Incorporación a la tienda artesanal Toluca la Guapa.**
Objetivo:	Facilitar a los artesanos empadronados en el Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, un espacio al interior del Centro de Servicios al Turista, para la exposición y venta directa de los productos artesanales que fabrican.

POLÍTICAS APLICABLES

- El artesano y/o artesana deberá celebrar un acuerdo de voluntad con él o la titular del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, con conocimiento de la Directora General de Educación, Cultura y Turismo, por la ocupación de la tienda artesanal “Toluca la Guapa”, para exhibición y venta de productos artesanales.
- El artesano y/o artesana deberá mostrar su credencial de artesano expedida por el Instituto de Investigación y Fomento de las Artesanías del Estado de México y credencial para votar vigente, para ser inscrito y/o inscrita en el padrón artesanal del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
- Los artesanos y/o artesanas inscritos e inscritas en el padrón artesanal del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, deberán nombrar a un o una representante y responsable de los temas y ventas realizados en el espacio que ocupa la tienda artesanal “Toluca la Guapa”.

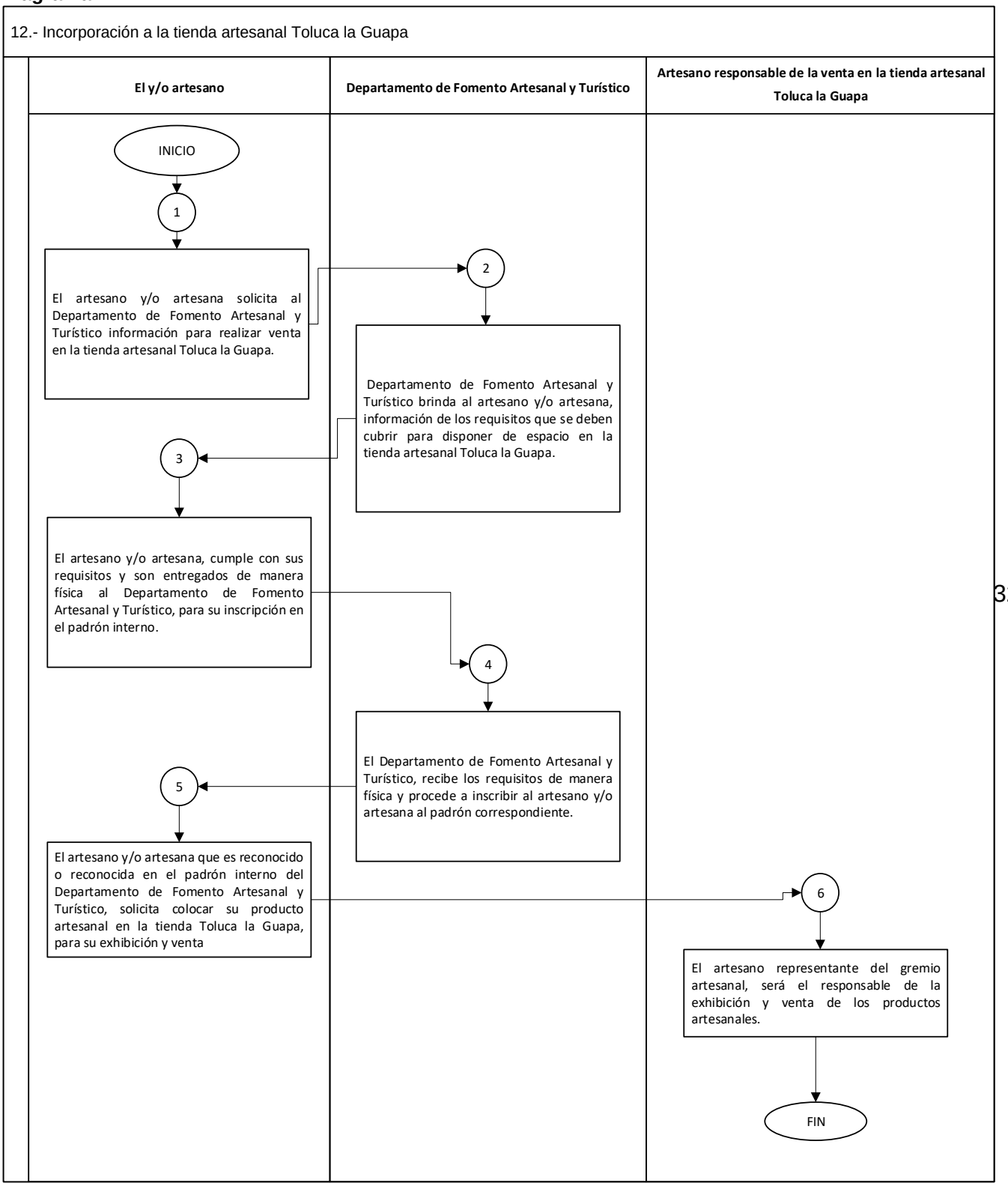
3279

12.- Incorporación a la tienda artesanal Toluca la Guapa

No.	Responsable	Actividad
1	**Artesano**	El artesano y/o artesana solicita al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico información para realizar venta en la tienda artesanal Toluca la Guapa.
2	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Departamento de Fomento Artesanal y Turístico brinda al artesano y/o artesana, información de los requisitos que se deben cubrir para disponer de espacio en la tienda artesanal Toluca la Guapa.
3	**Artesano**	El artesano y/o artesana, cumple con sus requisitos y son entregados de manera física al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, para su inscripción en el padrón interno.
4	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, recibe los requisitos de manera física y procede a inscribir al artesano y/o artesana al padrón correspondiente.
5	**Artesano**	El artesano y/o artesana que es reconocido o reconocida en el padrón interno del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, solicita colocar su producto artesanal en la tienda Toluca la Guapa, para su exhibición y venta
6	**Artesano responsable de la tienda artesanal Toluca la Guapa**	El artesano representante del gremio artesanal, será el responsable de la exhibición y venta de los productos artesanales.

3280

Diagrama



3281

VII. Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas

Nombre del Procedimiento:	**Presentación de conversatorios o charlas toluqueñas**
Objetivo:	Difundir, promover y proteger los usos y costumbres que se han arraigado en el municipio, además de dar a conocer las acciones realizadas por personajes destacados en diversas disciplinas y que coadyuvan a conformar la historia local.

POLÍTICAS APLICABLES

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

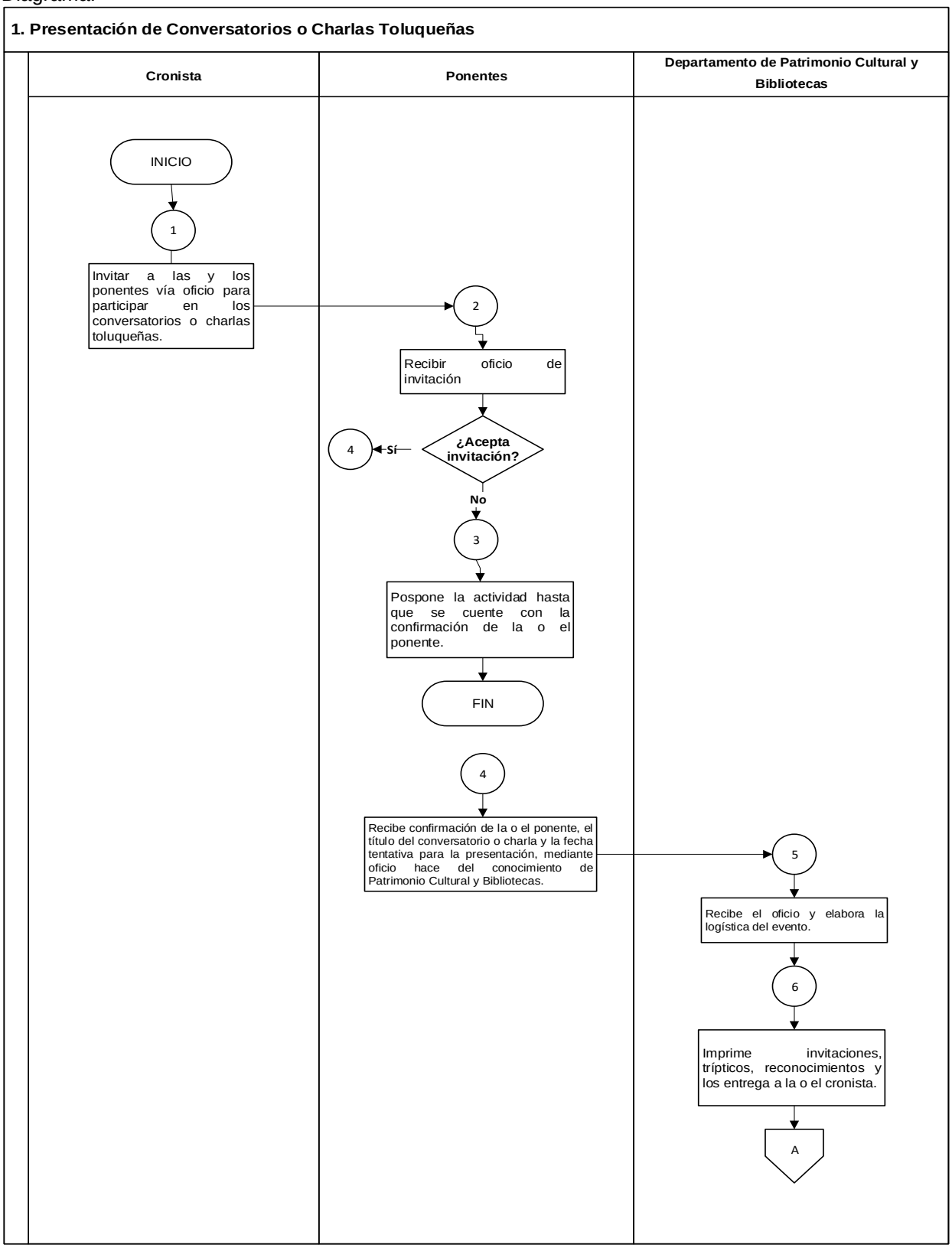
3282

Descriptivo:

1. Presentación de Conversatorios y Charlas Toluqueñas		
No.	Área responsable	Actividad
1	Cronista	Invita a las y los ponentes vía oficio para participar en las Presentación de Conversatorios o Charlas Toluqueñas Toluqueñas.
2	Ponentes	Reciben oficio de invitación.
		¿Aceptan la invitación?
3	Cronista	No: Pospone la actividad hasta que se cuente con la confirmación de la o el ponente. **FIN**
4		Sí: Recibe confirmación de la o el ponente, el título de la Tertulia y la fecha tentativa para la presentación, mediante oficio hace del conocimiento al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
5	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe el oficio y elabora la logística del evento
6		Imprime invitaciones, trípticos, reconocimientos y los entrega a la o el cronista.
7		Envía invitaciones a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, a integrantes de Cabildo, Directores Generales, invitados especiales y miembros de la sociedad toluqueña.
8		Lleva a cabo el evento y toma de evidencia fotográfica.
9		Elaborar tarjeta informativa o ficha técnica con los resultados de la actividad que contenga evidencia fotográfica para remitirlo a la o el titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
		FIN

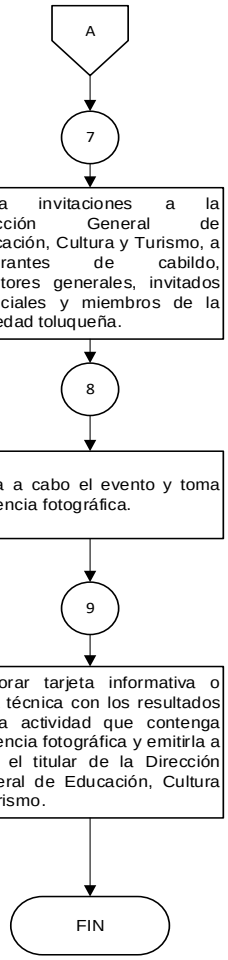
3283

Diagrama:



3284

Presentación de Conversatorios o Charlas Toluqueñas

Cronista	Ponentes	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
		

3285

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

POLÍTICAS APLICABLES

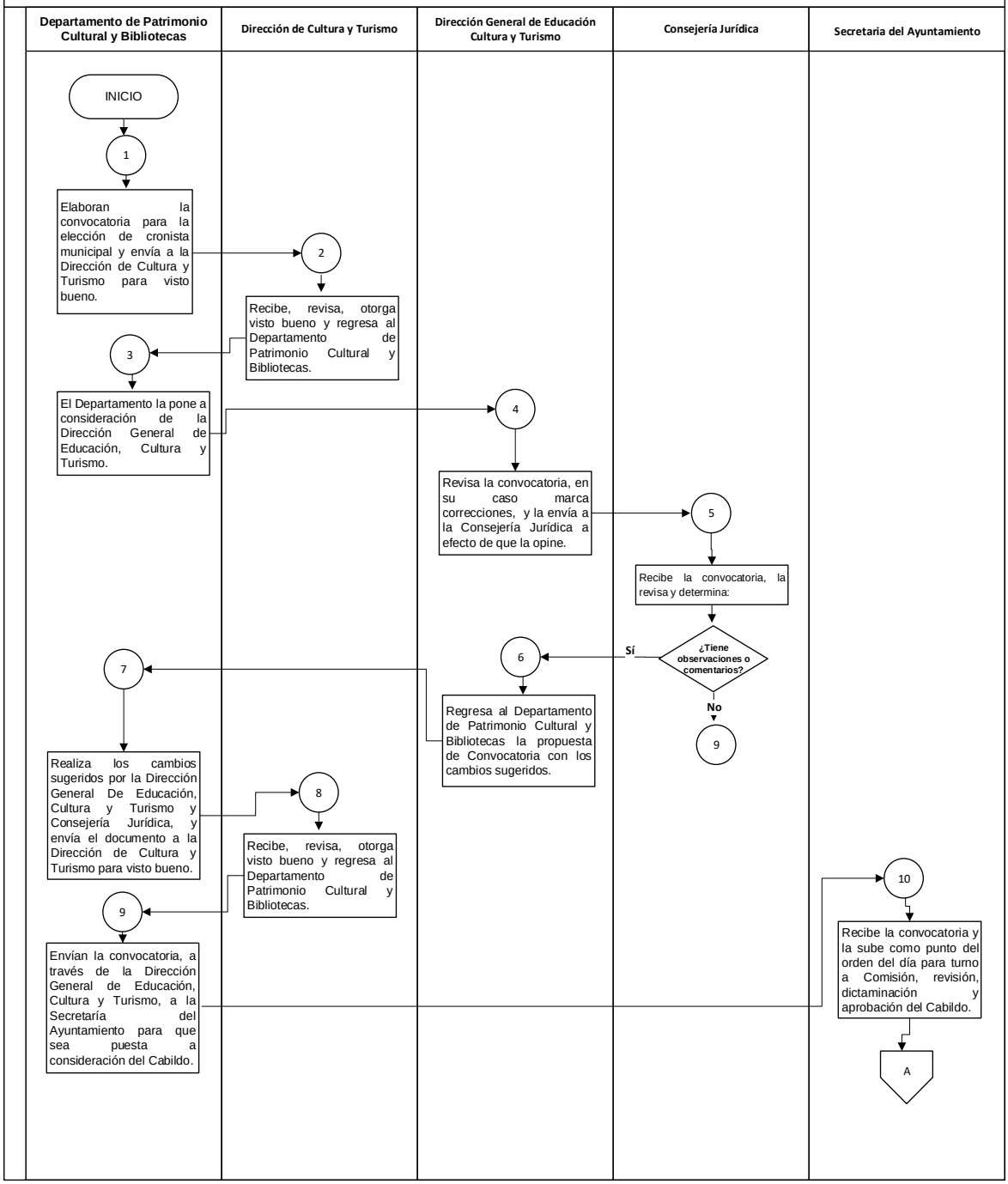
- Para ser Cronista Municipal, el aspirante deberá cumplir con los requisitos estipulados en el artículo 147 Q de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

3286

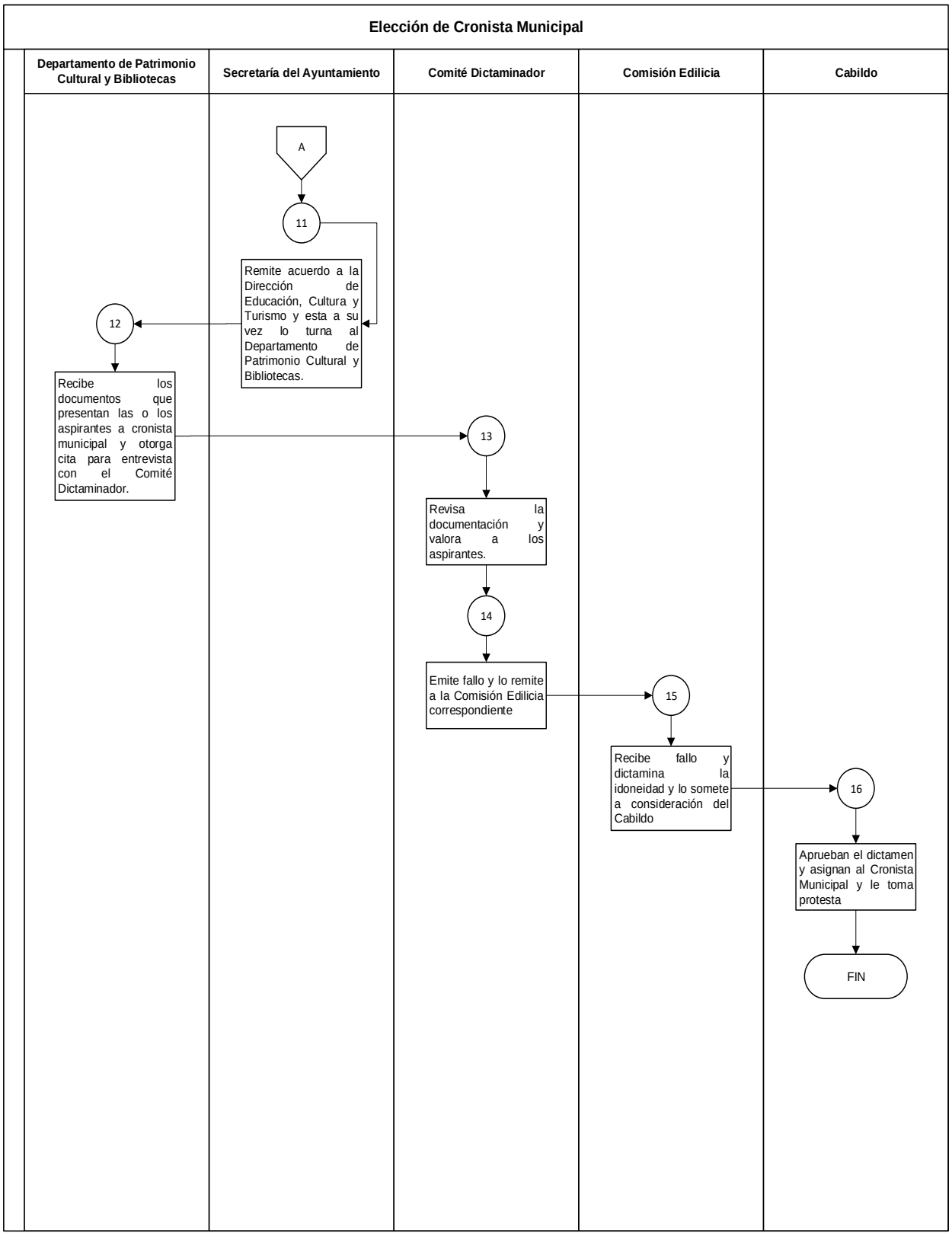
2. Elección de Cronista Municipal		
No.	Área responsable	Actividad
1	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Elabora la convocatoria para la elección de cronista municipal y envía a la Dirección de Cultura y Turismo para visto bueno.
2	**Dirección de Cultura y Turismo**	Recibe, revisa,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

3287

2. Elección de Cronista Municipal



3288


Elección de Cronista Municipal
Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
Secretaría del Ayuntamiento
Comité Dictaminador
Comisión Edilicia
Cabildo
A
11
Remite acuerdo a la Dirección de Educación, Cultura y Turismo y esta a su vez lo turna al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
12
Recibe los documentos que presentan las o los aspirantes a cronista municipal y otorga cita para entrevista con el Comité Dictaminador.
13
Revisa la documentación y valora a los aspirantes.
14
Emite fallo y lo remite a la Comisión Edilicia correspondiente
15
Recibe fallo y dictamina la idoneidad y lo somete a consideración del Cabildo
16
Aprueban el dictamen y asignan al Cronista Municipal y le toma protesta
FIN

3289

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

POLÍTICAS APLICABLES

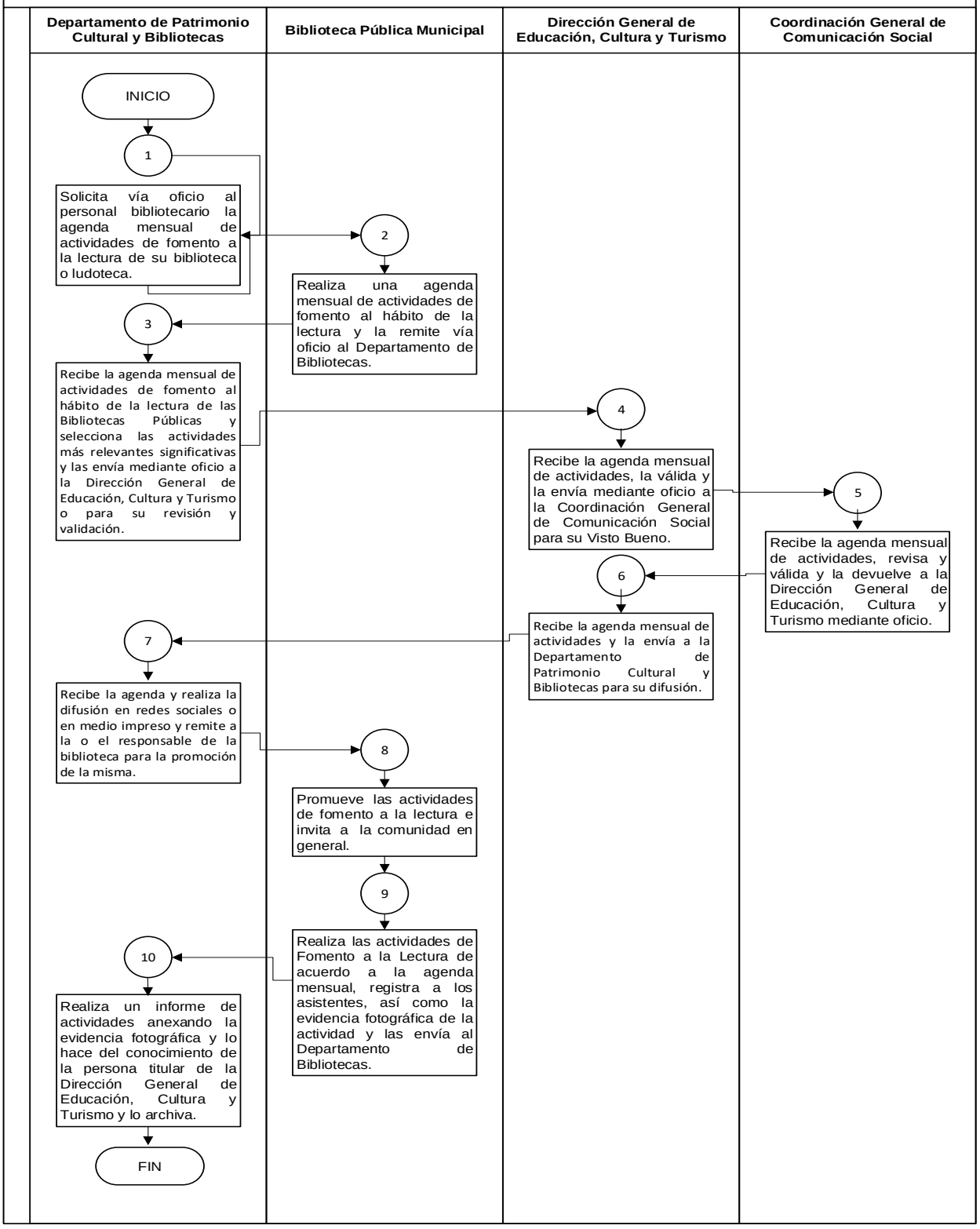
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, deberá poner a disposición de las y los usuarios la agenda cultural de cada biblioteca municipal o de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo a través de la página Web y redes sociales del Ayuntamiento o de la propia Dirección General de Educación,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

3290

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

3291

3. Agenda para Fomentar la Lectura en Bibliotecas Públicas del Municipio de Toluca



3292

Nombre del Procedimiento:	**Servicio de préstamo de libros a domicilio**
Objetivo:	Atender y registrar las solicitudes de préstamo a domicilio del acervo bibliográfico.

POLÍTICAS APLICABLES

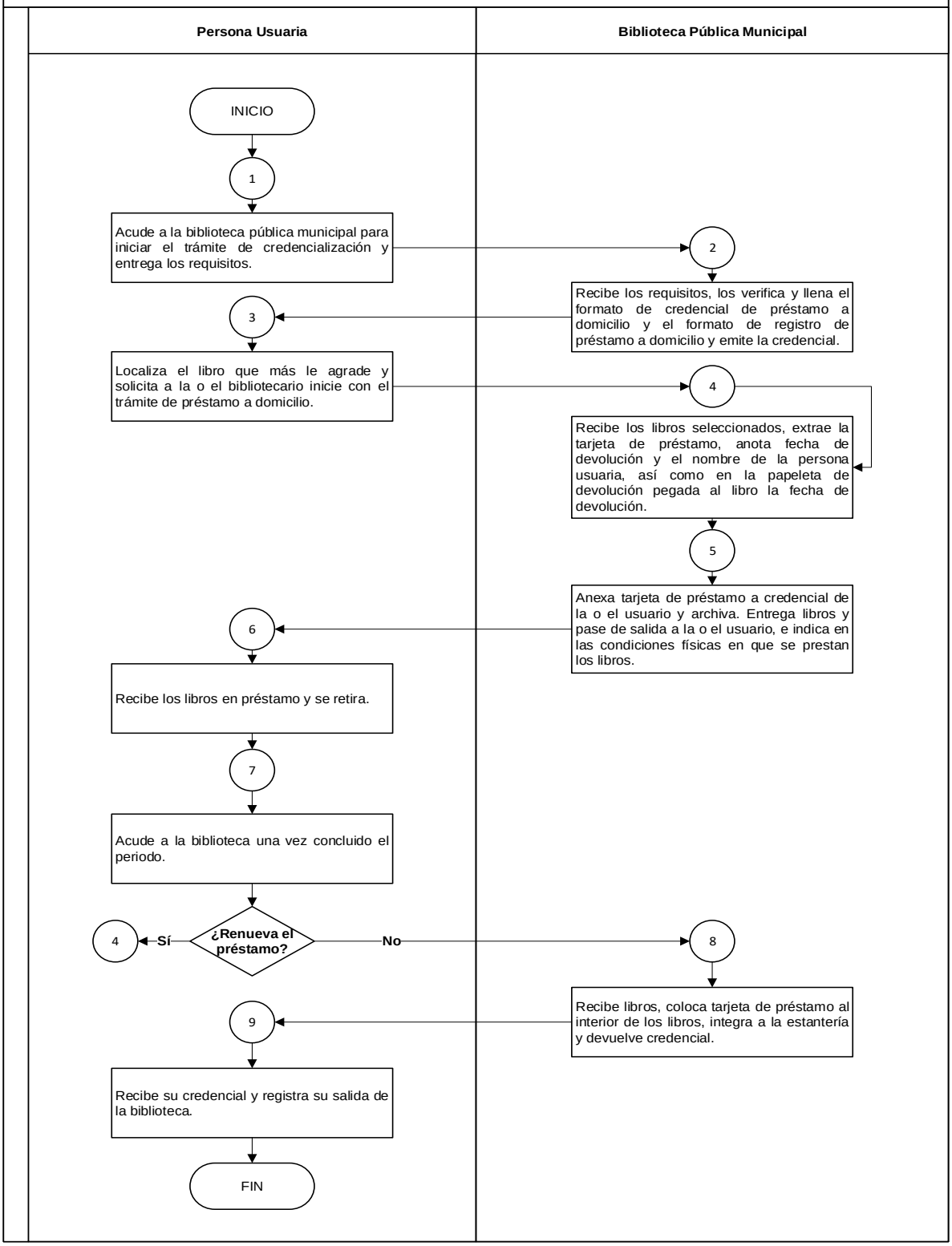
- Las y los usuarios interesados en solicitar el servicio de préstamo a domicilio, deberá acudir personalmente a la biblioteca a realizar este trámite.
- Para la expedición de la credencial de préstamo a domicilio a las y los usuarios, éstos deberán cumplir con los siguientes requisitos:
  - 2 fotografías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

3293

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

3294

4. Servicio de Préstamo de Libros a Domicilio



3295

Nombre del Procedimiento:	**Cursos de "Mis Vacaciones en las Bibliotecas públicas municipales y ludoteca".**
Objetivo:	Involucrar a las niñas, niños y población en general del Municipio de Toluca en actividades de fomento a la lectura y de juego para que desarrollen sus capacidades motrices y cognitivas por medio del Curso de Mis Vacaciones en las Bibliotecas.

POLÍTICAS APLICABLES

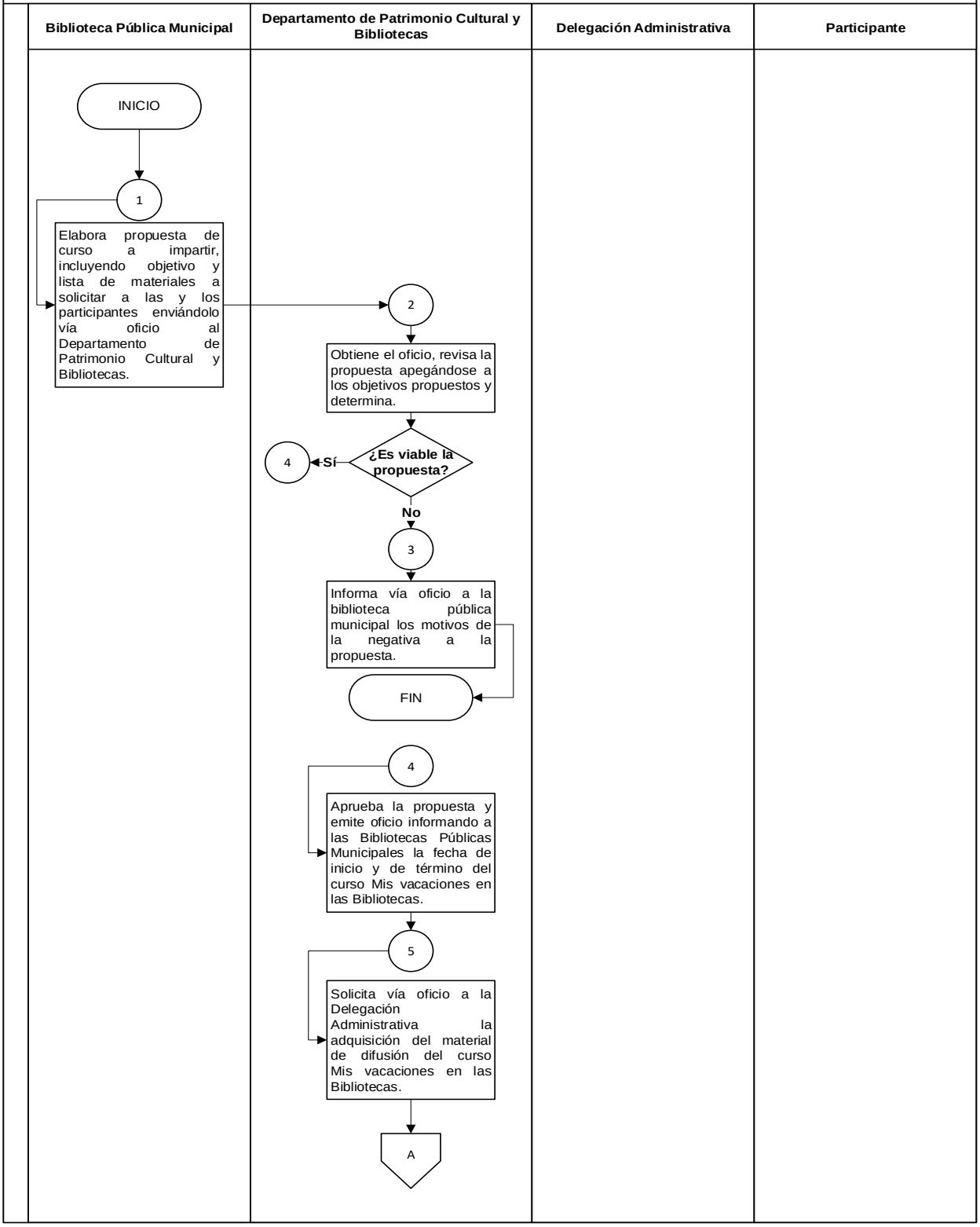
- Las y los encargados de las bibliotecas públicas municipales deberán recibir capacitación para la realización de cursos de verano, a través de la Coordinación Regional de Gobierno del Estado.
- El número de participantes estará determinado por el espacio con el que se cuenta en cada biblioteca.
- Para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

3296

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

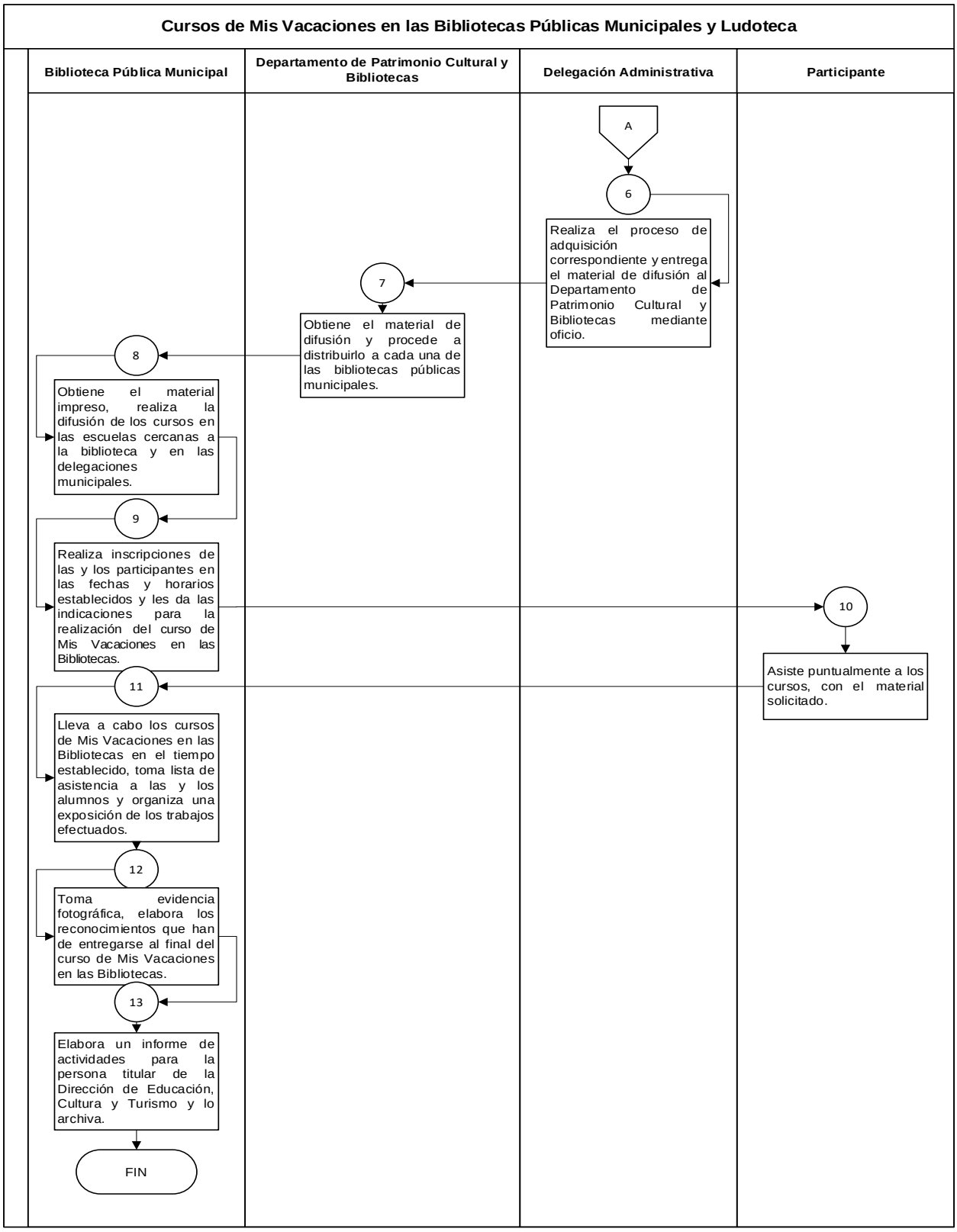
3297

5. Cursos de Mis Vacaciones en las Bibliotecas Públicas Municipales y Ludoteca



3298

Cursos de Mis Vacaciones en las Bibliotecas Públicas Municipales y Ludoteca



3299

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

POLÍTICAS APLICABLES

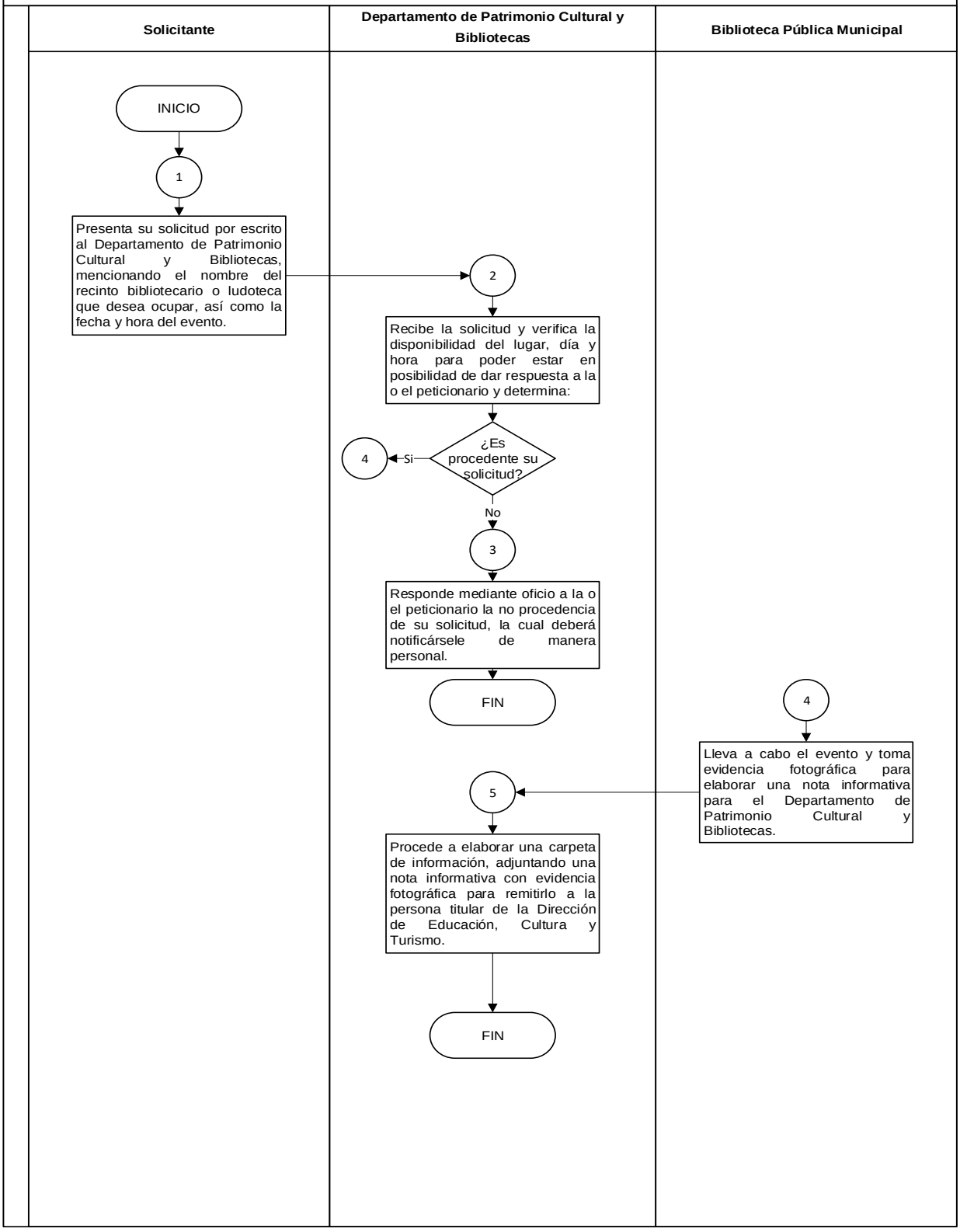
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas será el encargado de mantener en buenas condiciones la infraestructura y el mobiliario de los recintos bibliotecarios y ludoteca, ya que son lugares de reunión para las personas de la comunidad.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas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

3300

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

3301

6. Autorización para el Uso de las Instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales



3302

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

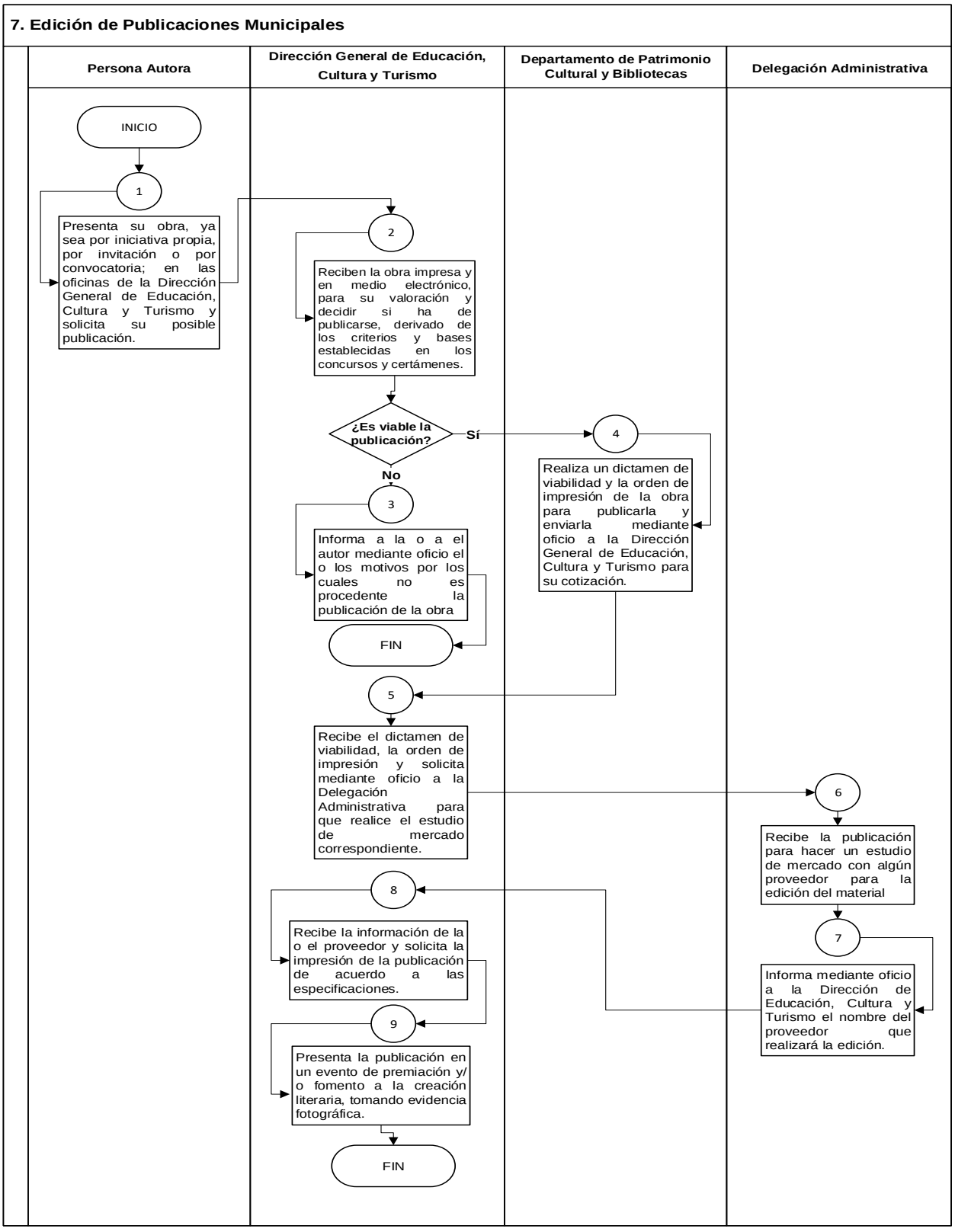
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá realizar acciones encaminadas a fortalecer una cultura de la lectura de calidad como las ferias del libro, asimismo a través de la producción y difusión editorial y programas de fomento a la lectura en beneficio de la ciudadanía.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas realizará las estrategias que contribuyan con la creación de un mercado acorde a la variedad, valor cultural e interés científico o técnico del libro.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas estimulará la creación literaria a través de la edición y difusión del trabajo de las y los escritores toluqueños o avecinados en Toluca.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas gestionará con diversas instancias del sector público y privado tanto nacionales como internacionales; apoyos económicos y/o comerciales para el desarrollo sostenido de la industria del libro, así como discusiones, foros de análisis, programas y estrategias encaminados a encontrar nuevas alternativas para proteger y estimular la actividad editorial en Toluca y la formación de lectores. 3303
- La participación se dará a través de eventos especiales como talleres, presentaciones, conferencias, programas en medios de comunicación tradicionales o digitales, concursos y ferias de libro que permitan dar a conocer las publicaciones que realiza la Dirección de Educación, Cultura y Turismo, para promover el desarrollo cultural de la comunidad lectora y enriquecer el acervo literario y bibliográfico del Ayuntamiento.

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

3304

7. Edición de Publicaciones Municipales



3305

Nombre del Procedimiento:	**Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo**
Objetivo:	Organizar y coordinar los trabajos de investigación, conservación, protección y difusión del sitio arqueológico Cerro Dios Tolo.

POLÍTICAS APLICABLES

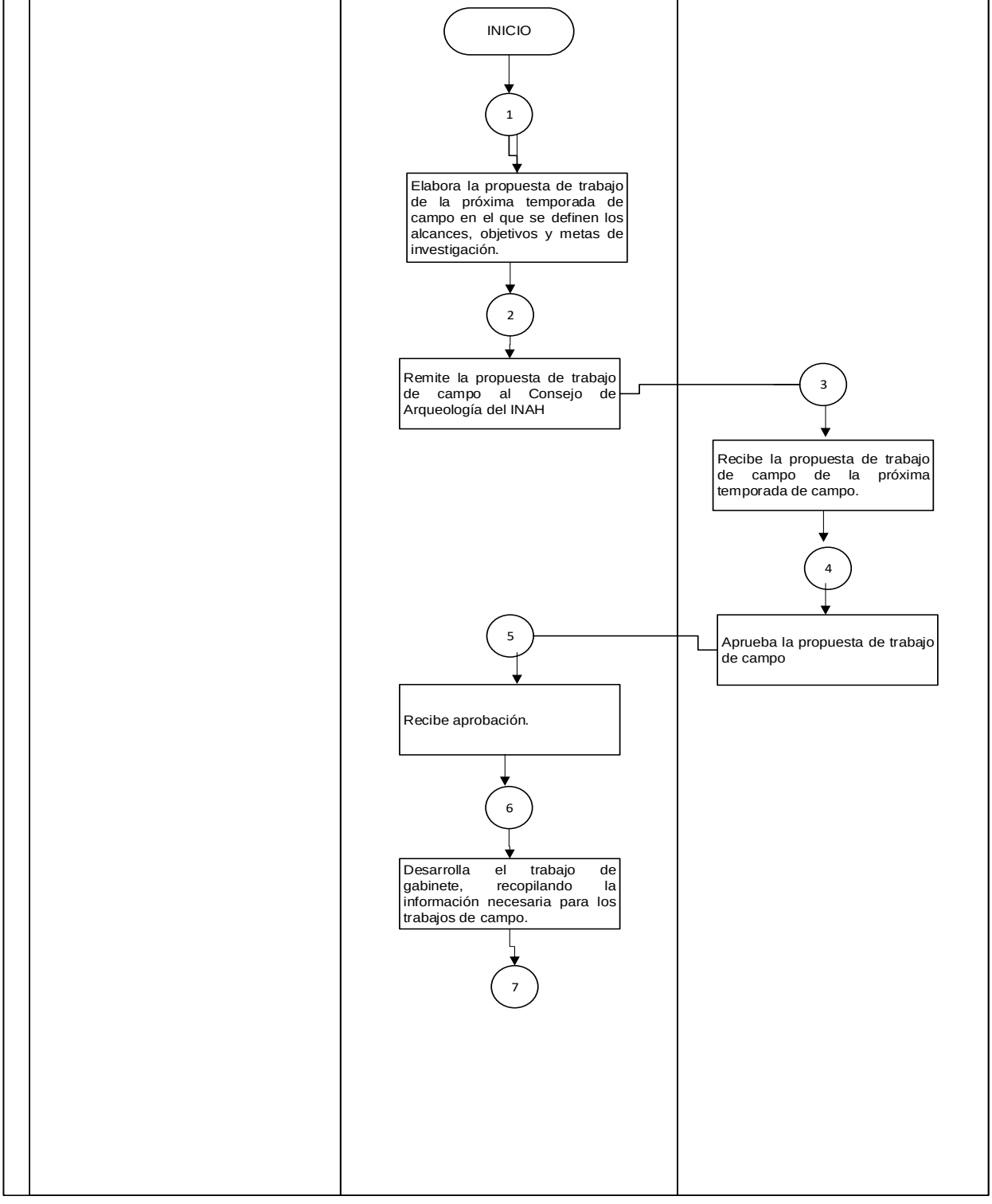
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, a través de la Unidad de Arqueología, establecerá vínculos con diferentes instancias académicas federales y estatales para realizar los trabajos de investigación.
- Las piezas arqueológicas recuperadas deberán registrarse en el Sistema Único de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

3306

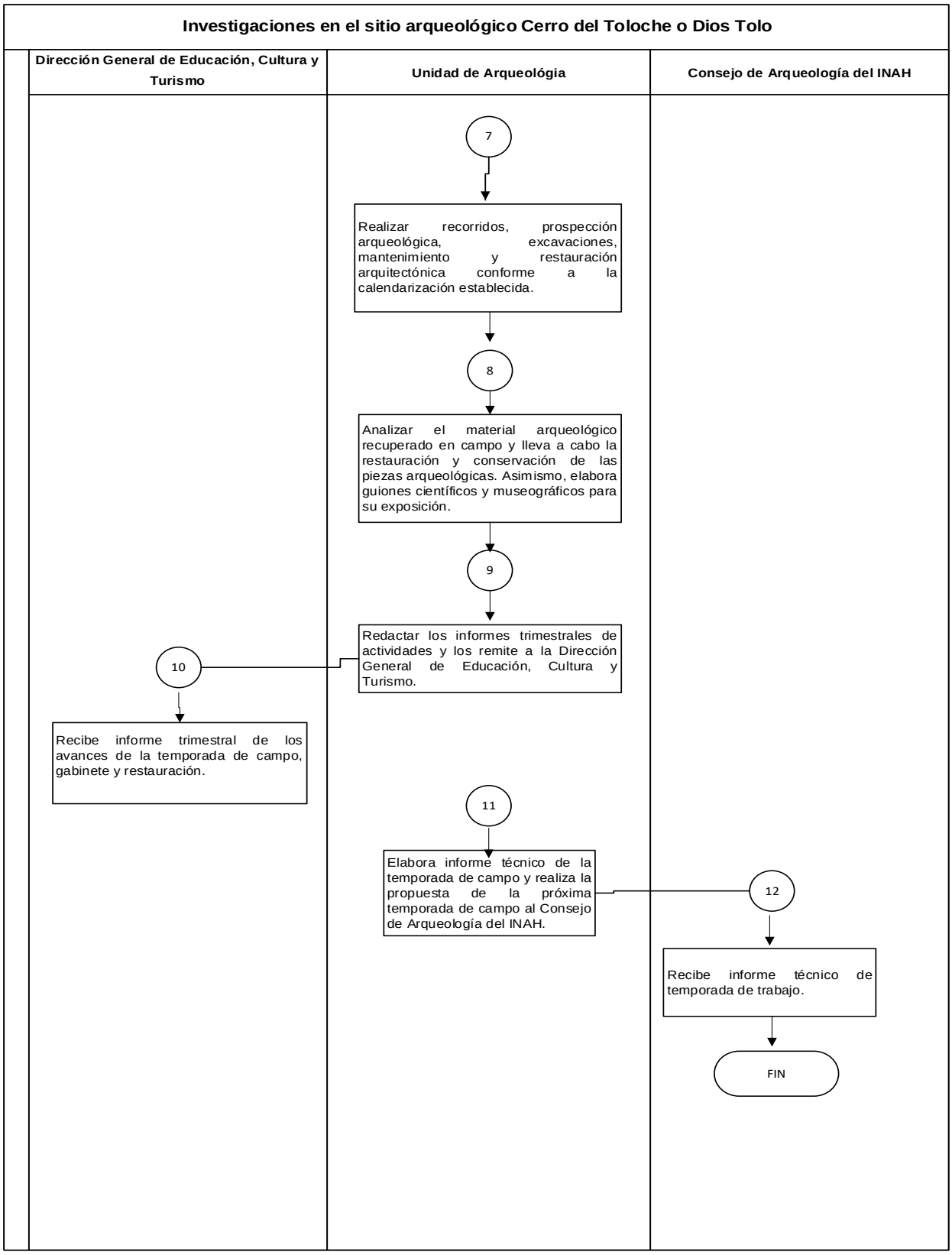
8. Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo		
No.	**Área Responsable**	Actividad
1	**Unidad de Arqueología**	Elabora la propuesta de trabajo de la próxima temporada de campo en el que se definen los alcances, objetivos y metas de investigación.
2		Remite la propuesta de trabajo de campo al Consejo de Arqueología del INAH.
3	**Consejo de Arqueología del INAH**	Recibe la propuesta de trabajo de campo de la próxima temporada de campo.
4	**Consejo de Arqueología del INAH**	Aprueba la propuesta de trabajo de campo.
5	**Unidad de Arqueología**	Recibe la autorización.
6		Desarrolla el trabajo de gabinete, recopilando la información necesaria para los trabajos de campo.
7		Realiza recorridos, prospección arqueológica, excavaciones, mantenimiento y restauración arquitectónica conforme a la calendarización establecida.
8		Analiza el material arqueológico recuperado en campo y lleva a cabo la restauración y conservación de las piezas arqueológicas. Asimismo, elabora guiones científicos y museográficos para su exposición.
9		Redacta los informes trimestrales de actividades y los remite a la Dirección General.
10	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe el informe trimestral de los avances de la temporada de campo, gabinete y restauración.
11	**Unidad de Arqueología**	Elabora el informe técnico de la temporada de campo y realiza la propuesta de la próxima temporada de campo al Consejo de Arqueología del INAH.
12	**Consejo de Arqueología del INAH**	Recibe el informe técnico de temporada de campo.
		FIN

3307

8. Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo



3308


Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo
Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Unidad de Arqueológia
Consejo de Arqueología del INAH
7
Realizar recorridos, prospección arqueológica, excavaciones, mantenimiento y restauración arquitectónica conforme a la calendarización establecida.
8
Analizar el material arqueológico recuperado en campo y lleva a cabo la restauración y conservación de las piezas arqueológicas. Asimismo, elabora guiones científicos y museográficos para su exposición.
9
Redactar los informes trimestrales de actividades y los remite a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
10
Recibe informe trimestral de los avances de la temporada de campo, gabinete y restauración.
11
Elabora informe técnico de la temporada de campo y realiza la propuesta de la próxima temporada de campo al Consejo de Arqueología del INAH.
12
Recibe informe técnico de temporada de trabajo.
FIN

3309

Nombre del Procedimiento:	**Visitas guiadas en los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique**
Objetivo:	Planificar la ejecución de visitas guiadas mediante lineamientos y protocolos garantizando una experiencia productiva e ilustrativa para todos los visitantes.

POLÍTICAS APLICABLES

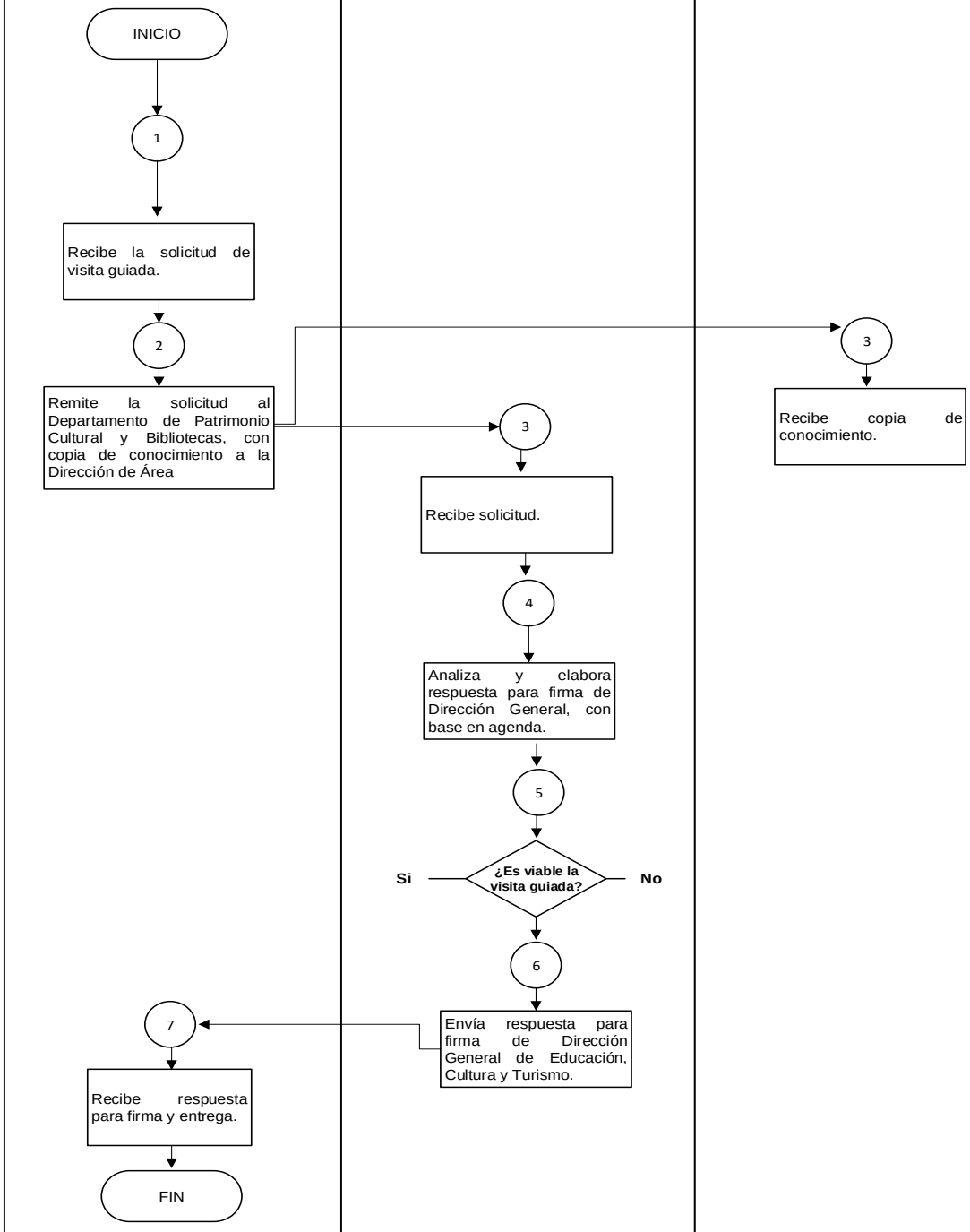
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, a través del museo debe programar con anticipación, asegurando disponibilidad de guías capacitados.
- Se debe considerar la diversidad de públicos, adaptando recorridos para distintos perfiles (educativos, turísticos, inclusivos).
- La solicitud podrá ser mediante oficio o correo electrónico dirigido a la Dirección General, solicitando una visita guiada a los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique, especificando fecha y hora en que se requiere.
- Las visitas guiadas a los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique se programarán de martes a viernes, en un horario de 10:00 a 17:00 horas, y sábados y domingos, de 10:00 a 14:00 horas.
- La apropiación de las visitas guiadas estará sujeto a la disponibilidad de agenda.

3310

9. Visitas guiadas a los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique		
No.	Área Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe la solicitud de visita guiada.
2		Remite la solicitud al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, con copia de conocimiento a la Dirección de Área.
3	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas/Dirección de Área**	Recibe solicitud.
4	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Analiza y elabora respuesta para firma de Dirección General, con base en agenda.
5		¿Es viable la visita guiada?
		Sí: Se envía confirmación.
		No: Se proponen fechas alternativas.
6		Envía respuesta para firma de Dirección General
7	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe respuesta para firma y entrega
		FIN

3311

9. Visita guiada en los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique



3312

Nombre del Procedimiento:	**Talleres en Casas de Cultura, relacionados con las bellas artes**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la implementación, operación y seguimiento de talleres gratuitos, garantizando su acceso equitativo y contribuyendo al desarrollo artístico y cultural de la comunidad.

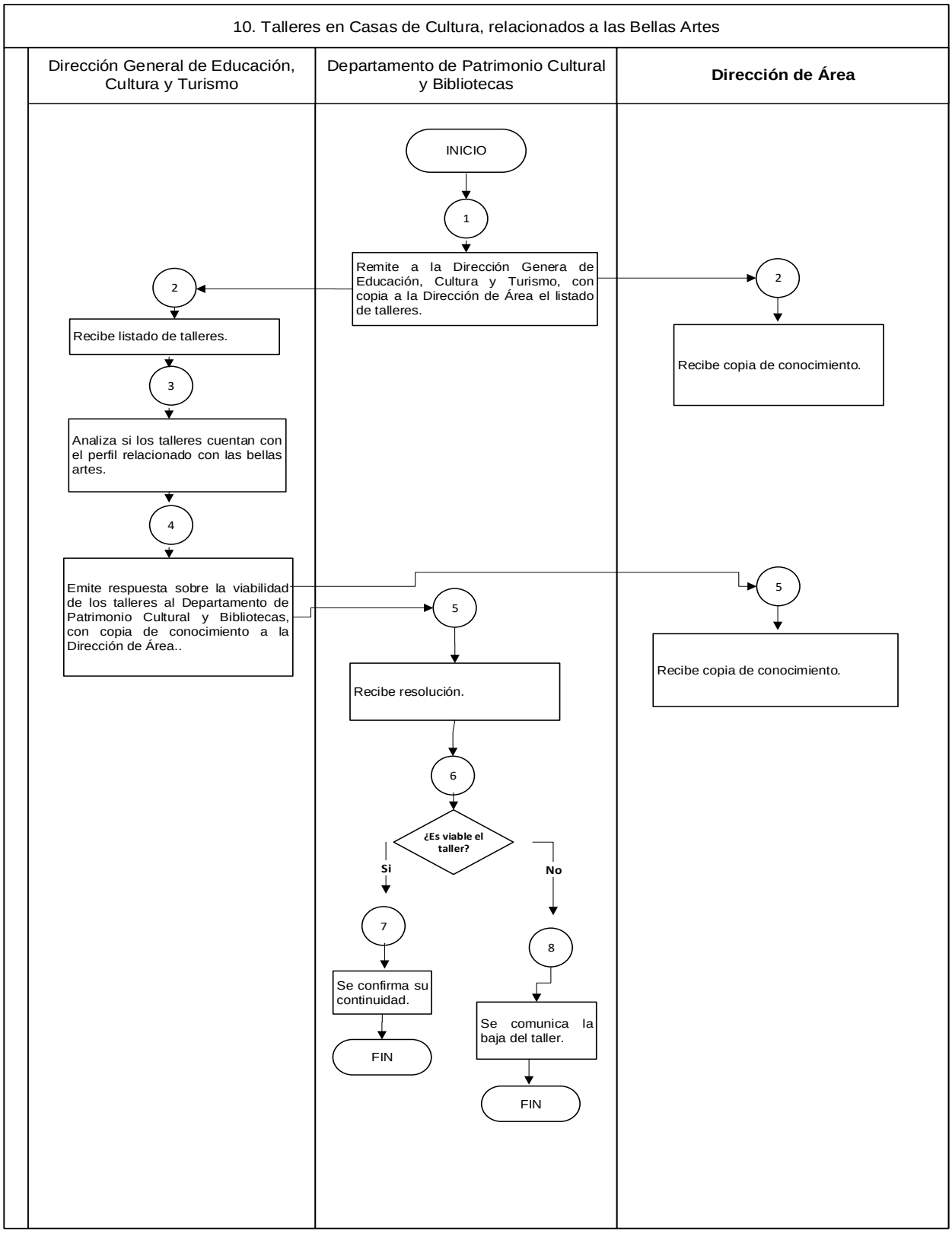
POLÍTICAS APLICABLES

- Los talleres serán gratuitos y accesibles para niños, adolescentes y adultos, fomentando la igualdad de oportunidades en el aprendizaje artístico.
- Se ofrecerán diversas disciplinas de bellas artes, adaptadas a distintos niveles de experiencia y necesidades del público.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas asegurará la programación anticipada, garantizando disponibilidad de docentes capacitados.
- Los talleres se diseñarán con enfoque inclusivo, permitiendo la integración de personas con capacidades diferentes y diversos contextos socioculturales.
- Se implementarán mecanismos de retroalimentación para optimizar la calidad y pertinencia de los talleres.

3313

10. Talleres en Casas de Cultura, relacionados con las bellas artes		
No.	**Área Responsable**	Actividad
1	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Remite a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo con copia a la Dirección de Área, un listado de talleres.
2	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, Dirección Cultural y Turismo**	Recibe listado de talleres.
3	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Analiza si los talleres cuentan con el perfil relacionado con las bellas artes.
4		Emite respuesta sobre la viabilidad de los talleres al Departamento de Patrimonio Cultural, con copia de conocimiento a la Dirección de Área.
5	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, Dirección de Cultura y Turismo**	Recibe la resolución.
6	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	¿Es viable el taller?
7		Si: Se confirma su continuidad.
8		No: Se comunica la baja del taller.
9		FIN

3314


10. Talleres en Casas de Cultura, relacionados a las Bellas Artes
Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
Dirección de Área
INICIO
1
Remite a la Dirección Genera de Educación, Cultura y Turismo, con copia a la Dirección de Área el listado de talleres.
2
Recibe listado de talleres.
3
Analiza si los talleres cuentan con el perfil relacionado con las bellas artes.
4
Emite respuesta sobre la viabilidad de los talleres al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, con copia de conocimiento a la Dirección de Área..
2
Recibe copia de conocimiento.
5
Recibe resolución.
5
Recibe copia de conocimiento.
6
¿Es viable el taller?
Si
No
7
Se confirma su continuidad.
FIN
8
Se comunica la baja del taller.
FIN

3315

Nombre del Procedimiento:	**Realizar exposiciones en diferentes espacios del municipio**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la planificación, organización y difusión de las exposiciones artísticas y culturales en diversos espacios públicos y privados del municipio de Toluca, con el propósito de acercar el patrimonio artístico-cultural a la comunidad.

POLÍTICAS APLICABLES

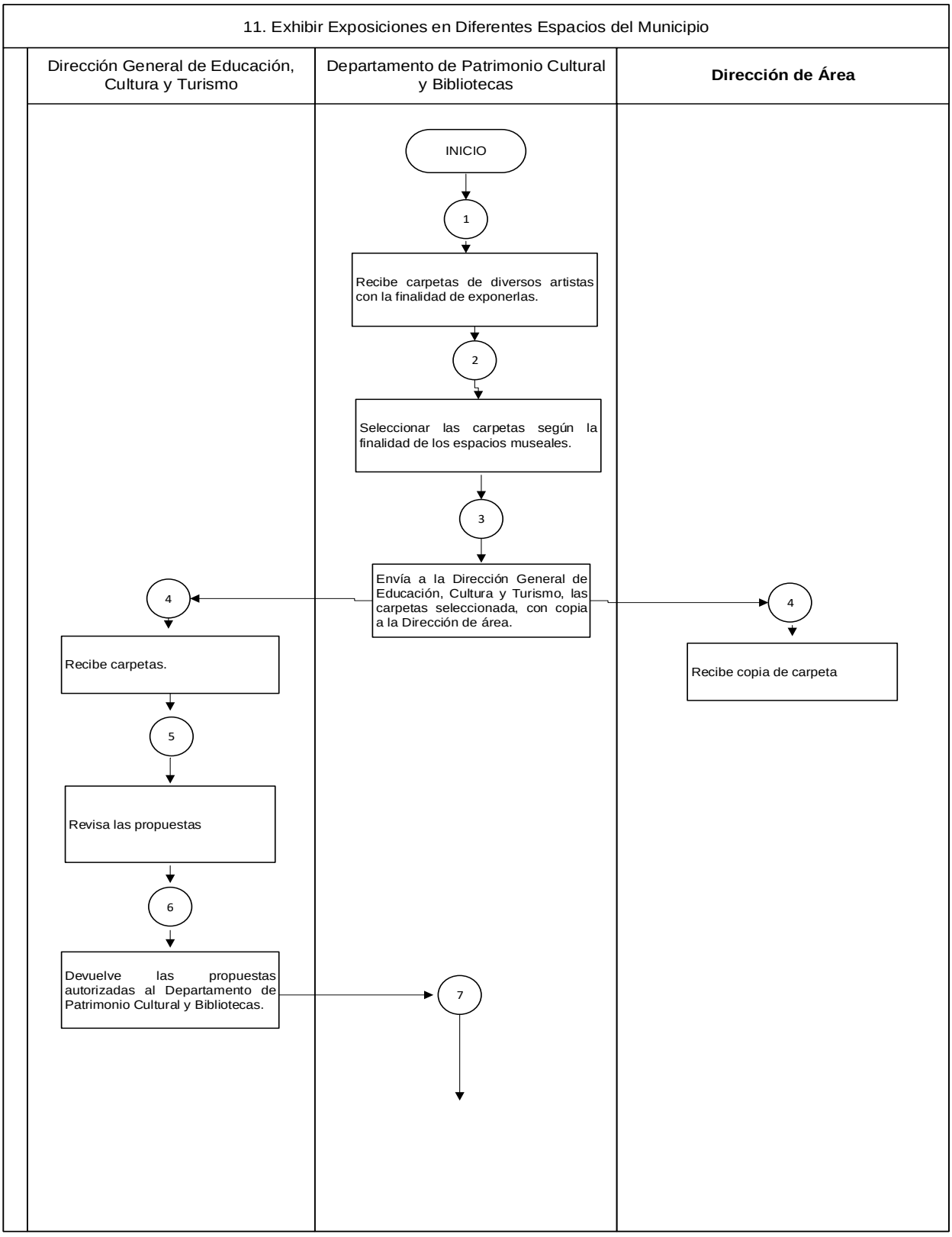
- Las exposiciones deberán realizarse en distintos tipos de espacios gestionados o a cargo del Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas (plazas públicas, bibliotecas, museos, casas de cultura, escuelas, entre otros) para ampliar el alcance.
- La Dirección de Educación, Cultura y Turismo establecerá criterios de selección para las obras, considerando su relevancia cultural, artística y educativa.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas y los diversos espacios donde se gestionen exposiciones implementarán protocolos de conservación y seguridad para la protección del acervo durante la exposición.
- Cada exposición deberá contar con un plan museográfico que defina la disposición de las obras y la narrativa de la exhibición.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas aplicará mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de los asistentes y ajustar futuras exposiciones.

3316

Descriptivo:

11. Exhibir exposiciones en diferentes espacios del municipio		
No.	**Área Responsable**	Actividad
1	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Recibe propuestas de diversos artistas con la finalidad de exponerlas.
2		Selecciona las carpetas según la finalidad de los espacios museales.
3		Envía a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo con copia a la Dirección de Área, las carpetas seleccionadas.
4	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe carpetas.
	Dirección de Cultura y Turismo	Recibe copia de carpetas.
5	**Dirección de Educación, Cultura y Turismo**	Revisa las propuestas.
6		Devuelve las propuestas al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
7	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, Dirección de Cultura y Turismo**	Recibe la resolución de las propuestas.
8	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	¿Es viable la exposición?
9		Si: Se notifica al artista para agendar la fecha y el lugar de exhibición de su obra.
		Fin
10		No: Se notifica al artista que su carpeta no ha sido seleccionada.
11		Se regresa al paso 1.
		FIN

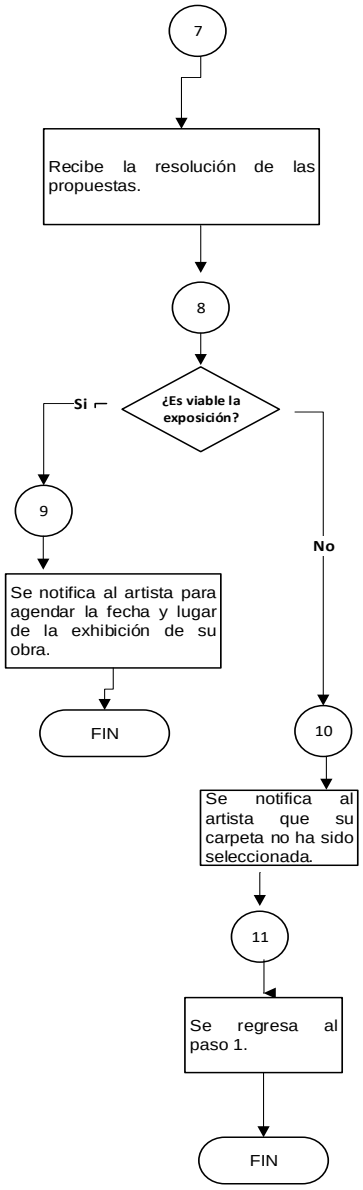
3317


11. Exhibir Exposiciones en Diferentes Espacios del Municipio
Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
Dirección de Área
INICIO
1
Recibe carpetas de diversos artistas con la finalidad de exponerlas.
2
Seleccionar las carpetas según la finalidad de los espacios museales.
3
Envía a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, las carpetas seleccionada, con copia a la Dirección de área.
4
Recibe carpetas.
5
Revisa las propuestas
6
Devuelve las propuestas autorizadas al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
7
4
Recibe copia de carpeta

3318

Exhibir Exposiciones en Diferentes Espacios del Municipio

Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	**Dirección de Área**



3319

Nombre del Procedimiento:	**Gestión y administración de la librería “Sor Juna Inés de la Cruz”**
Objetivo:	Establecer un marco normativo y operativo que garantice la legalidad, transparencia y eficiencia en la gestión y administración de la librería “Sor Juana Inés de la Cruz”, mediante un convenio formal con el Fondo de Cultura Económica (FCE), asegurando la coordinación interinstitucional, control financiero y promoción exclusiva de su material bibliográfico, para fortalecer el acceso ciudadano a contenidos culturales de calidad en Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

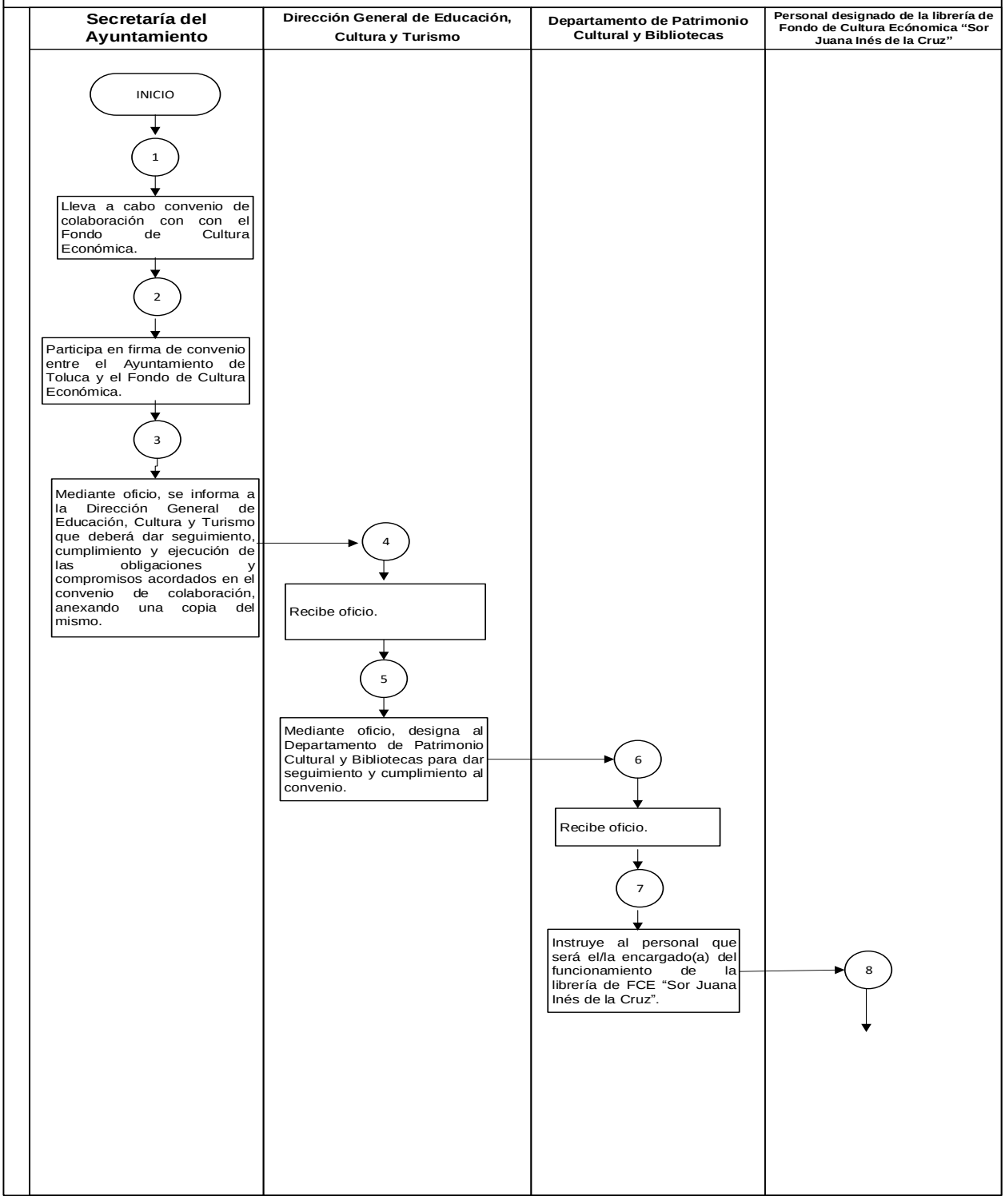
- Todo convenio con el Fondo de Cultura Económica (FCE) deberá ser aprobado y firmado por la Secretaría del Ayuntamiento y el Ayuntamiento de Toluca garantizando legalidad.
- El convenio deberá incluir cláusulas de responsabilidades de cada parte, porcentaje de participación en las ventas y mecanismos de seguimiento.
- Copia del convenio será remitida a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para registro y control institucional.
- Toda instrucción o designación se hará mediante oficio oficial con acuse de recibido garantizando trazabilidad documental.
- La Dirección General de Educación, Cultura y Turismo canalizará las obligaciones al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas coordinará al personal encargado del funcionamiento de la librería
- El personal designado deberá exhibir, difundir y vender exclusivamente material del Fondo de Cultura Económica, cumpliendo horarios y normas de atención al público. Además, entregará corte de caja diario al Fondo de Cultura Económica y reportará simultáneamente a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
- La Dirección General de Educación, Cultura y Turismo elaborará un reporte mensual consolidado con base en los porcentajes establecidos en el convenio.
- La Tesorería Municipal será la única instancia autorizada para emitir el CDFI, realizar el cobro al Fondo de Cultura Económica y recibir el pago correspondiente.

3320

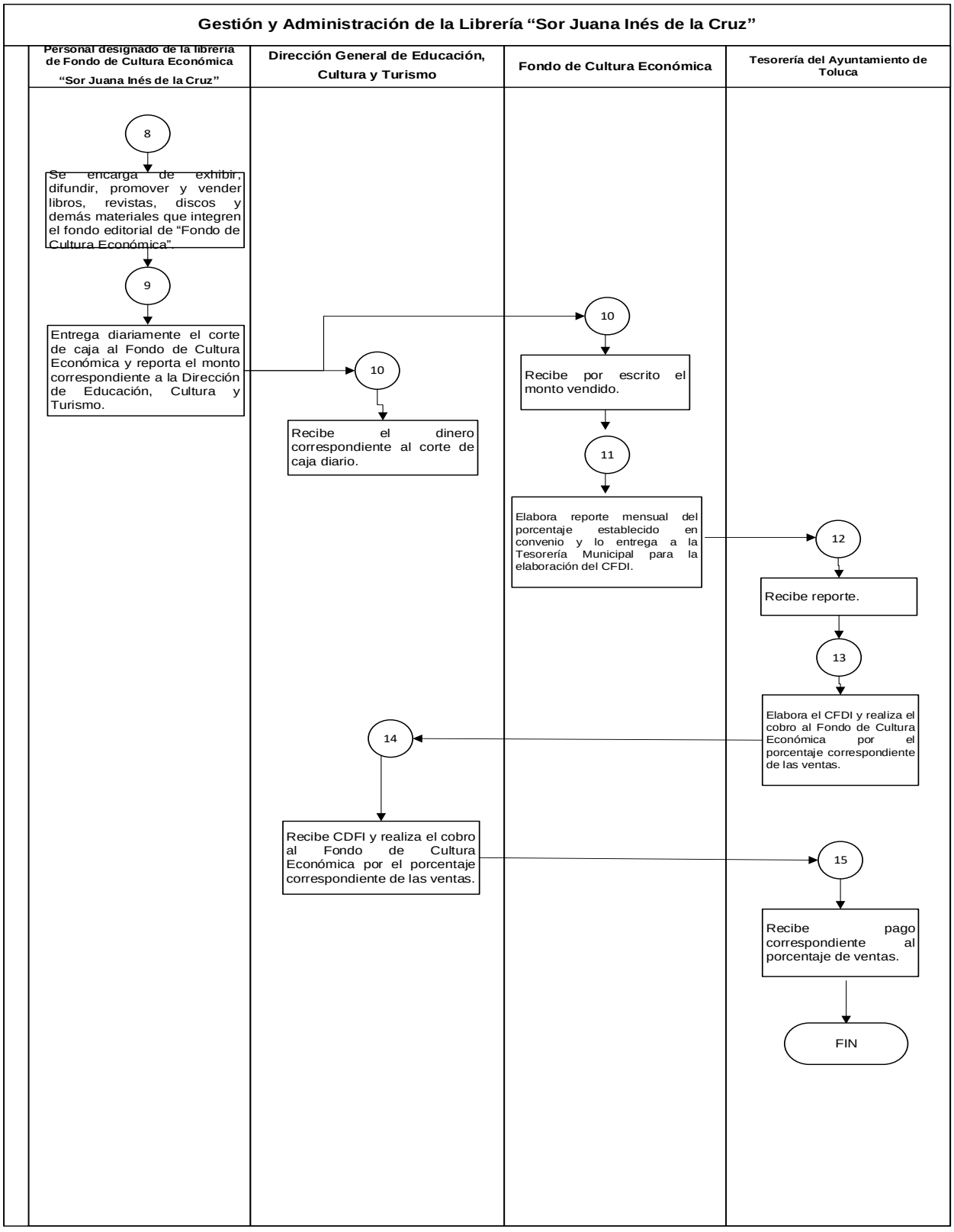
12. Gestión y administración de la librería “Sor Juna Inés de la Cruz”.		
No.	**Área Responsable**	**Actividad**
1	**Secretaria del Ayuntamiento**	Lleva a cabo convenio de colaboración con el Fondo de Cultura Económica.
2		Participa en firma de convenio entre el Ayuntamiento de Toluca y el Fondo de Cultura Económica.
3		Mediante oficio, se informa a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo que deberá dar seguimiento al cumplimiento y ejecución de las obligaciones y compromisos acordados en el convenio de colaboración, anexando una copia del mismo.
4	**Dirección de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe oficio
5		Mediante oficio, designa al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas para dar seguimiento y cumplimiento al convenio.
6	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.**	Recibe oficio.
7		Instruye al personal que será el/la encargado(a) del funcionamiento de la librería de Fondo de Cultura Económica “sor Juna Inés de la Cruz”.
8	**Personal designado de la librería de FCE “Sor Juana Inés de la Cruz**	Se encarga de exhibir, difundir, promover y vender libros, revistas, discos y demás materiales que integren el fondo editorial de “Fondo de Cultura Económica”.
9		Entrega diariamente el corte de caja al Fondo de Cultura Económica y reporta el monto correspondiente a la Dirección de Educación, Cultura y Turismo.
10	**Fondo de Cultura Económica y**	Recibe el dinero correspondiente al corte de caja diario.
	Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Recibe por escrito el monto vendido.
11	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Elabora reposte mensual del porcentaje establecido en convenio y lo entrega a la Tesorería Municipal para la elaboración del CFDI.
12	**Tesorería Municipal**	Recibe reporte.
13		Elabora el CFDI y realiza el cobro al Fondo de Cultura Económica por el porcentaje correspondiente de las ventas.
14	**Fondo de Cultura Económica**	Recibe CFDI y realiza el pago correspondiente al porcentaje de ventas.
15	**Tesorería Municipal**	Recibe pago correspondiente al porcentaje de ventas.
FIN		

3321

12. Gestión y Administración de la Librería “Sor Juana Inés de la Cruz”



3322


Gestión y Administración de la Librería "Sor Juana Inés de la Cruz"
Personal designado de la librería de Fondo de Cultura Económica "Sor Juana Inés de la Cruz"
Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Fondo de Cultura Económica
Tesorería del Ayuntamiento de Toluca
8
Se encarga de exhibir, difundir, promover y vender libros, revistas, discos y demás materiales que integren el fondo editorial de "Fondo de Cultura Económica".
9
Entrega diariamente el corte de caja al Fondo de Cultura Económica y reporta el monto correspondiente a la Dirección de Educación, Cultura y Turismo.
10
Recibe el dinero correspondiente al corte de caja diario.
10
Recibe por escrito el monto vendido.
11
Elabora reporte mensual del porcentaje establecido en convenio y lo entrega a la Tesorería Municipal para la elaboración del CFDI.
12
Recibe reporte.
13
Elabora el CFDI y realiza el cobro al Fondo de Cultura Económica por el porcentaje correspondiente de las ventas.
14
Recibe CDFI y realiza el cobro al Fondo de Cultura Económica por el porcentaje correspondiente de las ventas.
15
Recibe pago correspondiente al porcentaje de ventas.
FIN

3323

VIII. Departamento de Actividades Artístico Culturales

Nombre del Procedimiento:	**Actividades artístico culturales**.
Objetivo:	Brindar a la ciudadanía actividades Artístico Culturales mediante la participación del elenco municipal y artistas independientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico Culturales organizará la programación de grupos artísticos (Elenco Municipal) conforme a las peticiones ciudadanas y sus actividades planeadas.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales informará a las y los solicitantes, mediante el formato de Responsiva de Servicio, los compromisos establecidos para garantizar una presentación artística en óptimas condiciones o en su defecto, la cancelación de estas.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales evaluará la viabilidad de cada solicitud de elencos considerando fechas de antelación, características y naturaleza del evento.
- Será responsabilidad del peticionario(a) proporcionar los requisitos necesarios para el desarrollo de las actividades artístico culturales así como la seguridad del elenco(s) participante.

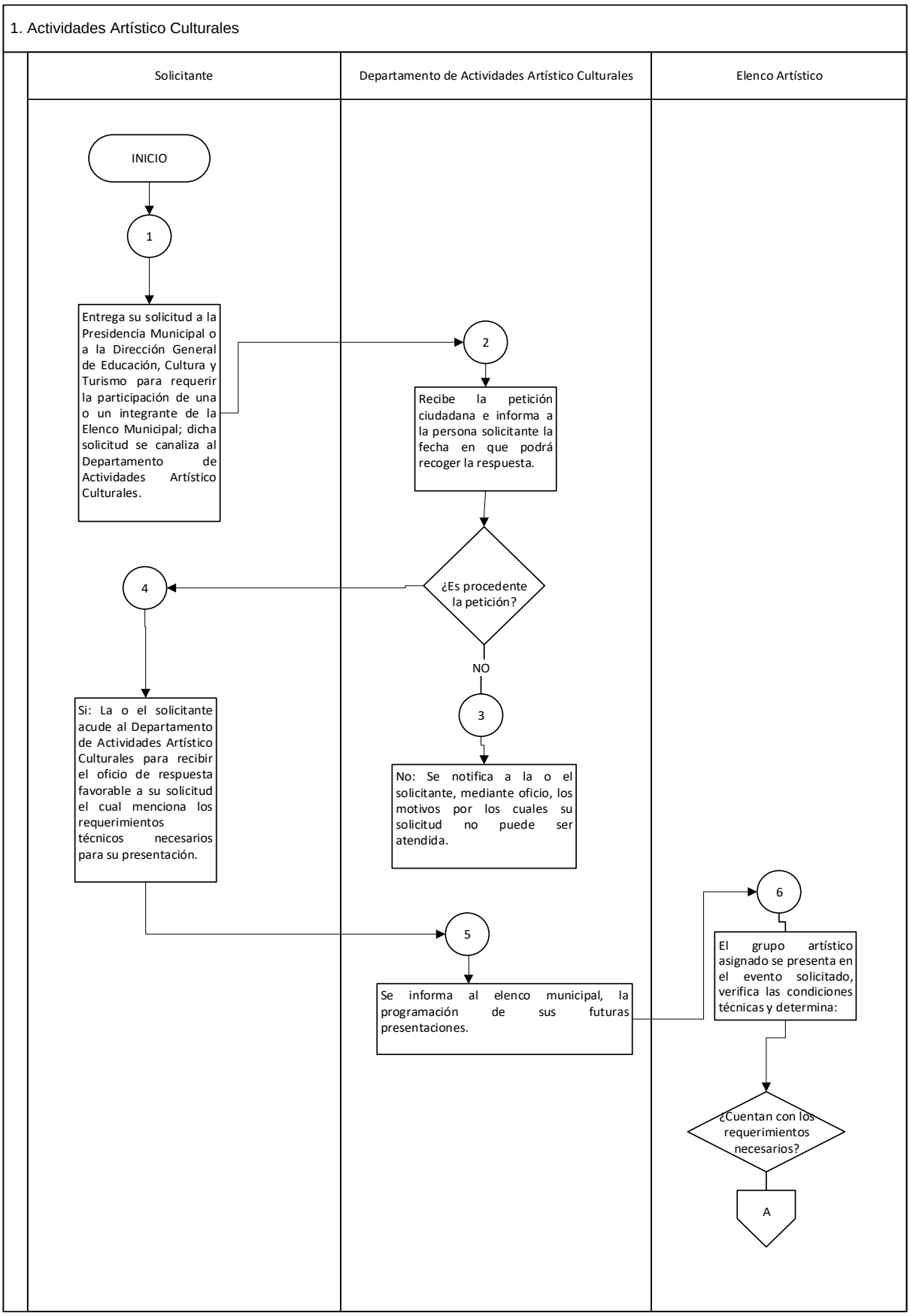
3324

1. Actividades artístico culturales

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Entrega su solicitud a la Presidencia Municipal o a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para requerir la participación de una o un integrante de la Elenco Municipal; dicha solicitud se canaliza al Departamento de Actividades Artístico Culturales.
2	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	El Departamento de Actividades Artístico Culturales recibe la petición ciudadana e informa a la persona solicitante la fecha en que podrá recoger la respuesta.
		¿La solicitud es procedente?
3		*No* *Se notifica a la o el solicitante, mediante oficio, los motivos por los cuales su solicitud no puede ser atendida.*
		FIN
4	**Solicitante**	*Sí* La o el solicitante acude al Departamento de Actividades Artístico Culturales para recibir el oficio de respuesta favorable a su solicitud el cual menciona los requerimientos técnicos necesarios para su presentación.
5	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Se informa al elenco municipal, la programación de sus futuras presentaciones.
6	**Elenco Municipal**	El elenco asignado se presenta en el evento solicitado, verifica las condiciones técnicas y determina:
		¿Se cuentan con los requerimientos necesarios?
7		*No* Se comunica a la o el solicitante que no existen las condiciones adecuadas para realizar la presentación, se cancela la actividad y se informa al titular del departamento.
		FIN
8		*Sí* Se realiza la presentación artística conforme a lo programado, realizando breve reseña evidencia fotográfica del evento.
		FIN

3325

1. Actividades Artístico Culturales



3326

Actividades Artístico Culturales

Solicitante	Departamento de Actividades Artístico Culturales	Elenco Artístico
	7 No Se comunica a la o el solicitante que no existen las condiciones adecuadas para realizar la presentación, se cancela la actividad y se informa al titular del departamento.	8 *Sí* Se realiza la presentación artística conforme a lo programado, realizando breve reseña evidencia fotográfica del evento. FIN

3327

Nombre del Procedimiento:	**Jornadas/Feria/Festivales Municipales.**

Objetivos:	Planear, organizar, difundir y promover las tradiciones, expresiones artísticas y culturales del municipio a través de eventos, actividades, presentaciones o jornadas municipales para fomentar el acceso a la cultura y la sana convivencia por medio de la participación y el fortalecimiento de la identidad toluqueña.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico Culturales será responsable de convocar a los diversos grupos artísticos del municipio, integrándolos en propuestas de música, danza, teatro y otras disciplinas, con el objetivo de promocionar la presencia del artistas locales o independientes.
- A las instituciones educativas presentes en el municipio se brinda la atención con el elenco municipal una vez que se haya cumplido con el proceso establecido.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales, a través de oficio de petición ciudadana, asignará elencos en las delegaciones para descentralizar la cultura.
- Las y los artistas que formen parte de un directorio realizado por el Departamento podrán participar en la realización de algunas actividades culturales, siempre y cuando cumplan con los requisitos y tiempos solicitados, motivo por el que deberán contactarse con el Departamento para agendar su presentación en los espacios y eventos culturales autorizados.
- Para garantizar la viabilidad, alcance y relevancia de las acciones se revisarán los criterios, alcances y objetivos de cada jornada o intervención cultural que realice el Departamento de Actividades Artístico Culturales.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales, valorara las invitaciones a otras instituciones, lineamientos y responsabilidades sobre el uso de espacios públicos y la realización de presentaciones artísticas.

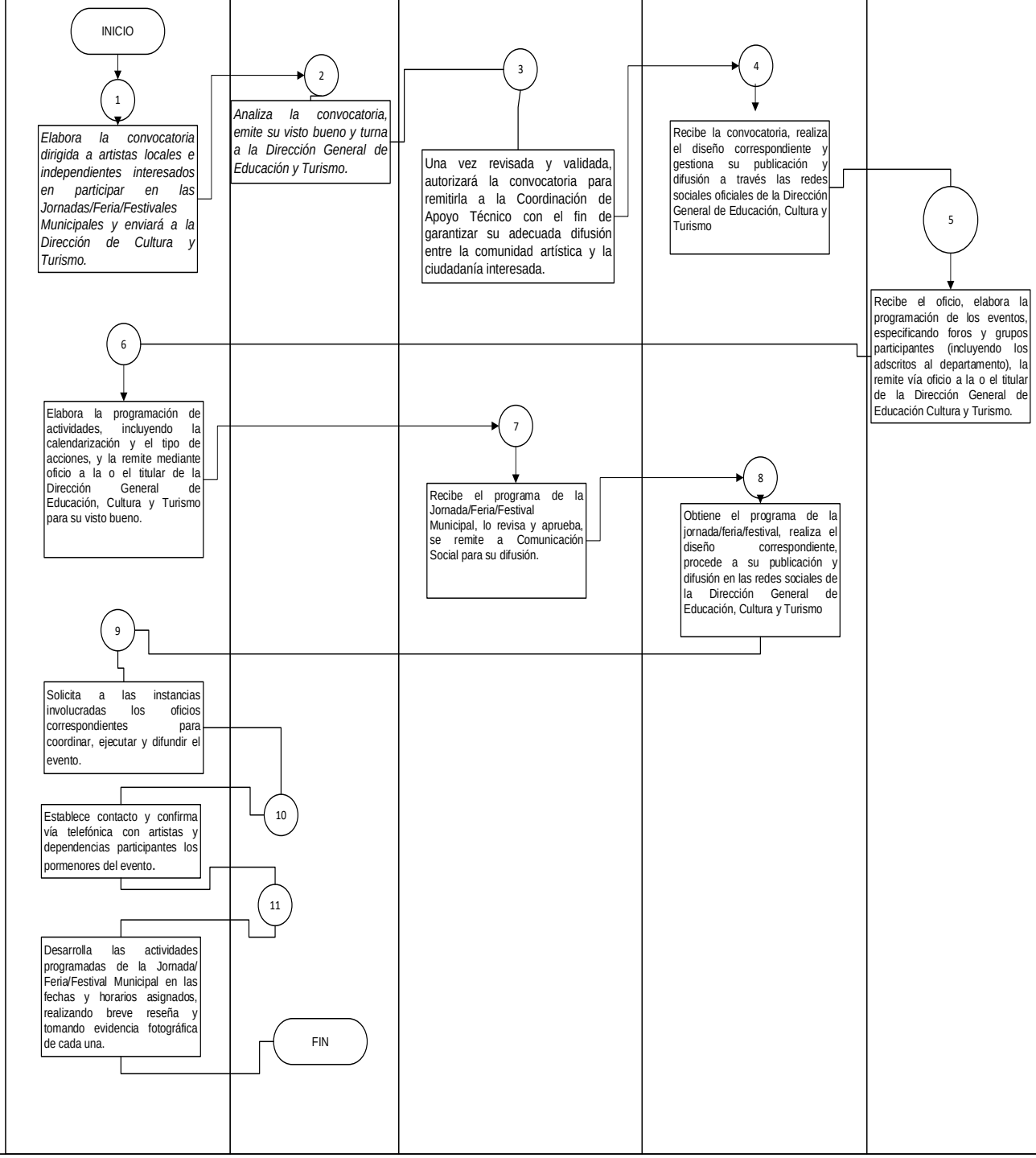
3328

2. Jornadas/Feria/Festivales Municipales

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Elabora la convocatoria dirigida a artistas locales e independientes interesados en participar en las Jornadas/Feria/Festivales Municipales y enviará a la Dirección de Cultura y Turismo.
2	**Dirección de Cultura y Turismo**	Analiza la convocatoria, emite su visto bueno y turna a la Dirección General de Educación y Turismo.
3	**Dirección General de Educación Cultura y Turismo**	Una vez revisada y validada, autorizará la convocatoria para remitirla a la Coordinación de Apoyo Técnico con el fin de garantizar su adecuada difusión entre la comunidad artística y la ciudadanía interesada.
4	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe la convocatoria, realiza el diseño correspondiente y gestiona su publicación y difusión a través las redes sociales oficiales de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
5	**Artistas**	Acuden a las oficinas del Departamento de Actividades Artístico Culturales para registrar su interés en participar en las Jornadas Culturales Municipales.
6	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Elabora la programación de actividades, incluyendo la calendarización y el tipo de acciones, para remitirla a la o el titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para su visto bueno.
7	**Dirección General de Educación Cultura y Turismo**	Recibe el programa de la Jornada/Feria/Festival Municipal, lo revisa y aprueba, se remite al área de Comunicación y Diseño para su difusión.
8	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Obtiene el programa de la jornada/feria/festival, realiza el diseño correspondiente, procede a su publicación y difusión en las redes sociales de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
9	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Solicita a las instancias involucradas los oficios correspondientes para coordinar, ejecutar y difundir el evento.
10		Establece contacto y confirma vía telefónica con artistas y dependencias participantes los pormenores del evento.
11		Desarrolla las actividades programadas de la Jornada/Feria/Festival Municipal en las fechas y horarios asignados, realizando breve reseña y tomando evidencia fotográfica de cada una.
		FIN

3329

2. Jornada/Feria/Festivales Municipales



3330

Nombre del Procedimiento:	**Realizar actividades con el elenco propio del Municipio**
Objetivo:	Ofrecer a la ciudadanía espectáculos gratuitos, desarrollada en los foros culturales del centro histórico, como la Concha Acústica, el Ágora de la Plaza González Arratia, el Foro del Parque Cuauhtémoc Alameda y la Capilla Exenta.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico Culturales programará la participación de los grupos artísticos adscritos al departamento para presentaciones en foros y espacios públicos del municipio.
- Los grupos integrados al Departamento de Actividades Artístico Culturales participarán en la actividad.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales gestionará, mediante oficio, los insumos y servicios requeridos (sonido, sillas, mampara con leyenda, entre otros) ante el área correspondiente, conforme a la programación establecida.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales hará uso del directorio de agrupaciones artísticas y musicales.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales deberá realizar sus eventos conforme a lo establecido en el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PBRM) asignado a la dependencia.

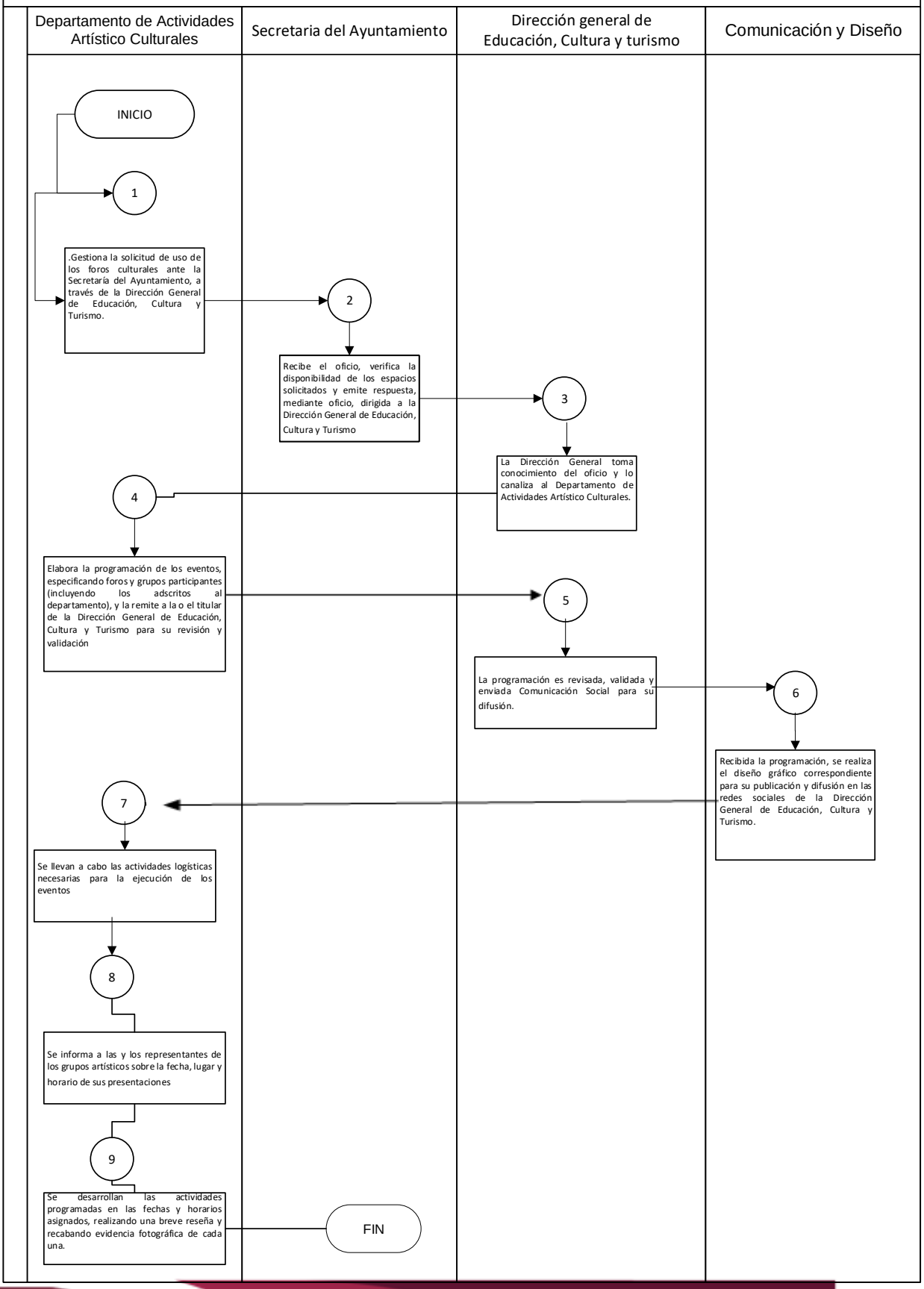
3331

3.Producir actividades con el elenco propio del Municipio

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Actividades Artístico Culturales	Gestiona la solicitud de uso de los foros culturales ante la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
2	Secretaria del Ayuntamiento	Recibe el oficio, verifica la disponibilidad de los espacios solicitados y emite respuesta, mediante oficio, dirigida a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
3	Dirección General de Educación Cultura y Turismo	La Dirección General toma conocimiento del oficio y lo canaliza al Departamento de Actividades Artístico Culturales.
4	Departamento de Actividades Artístico Culturales	Elabora la programación de los eventos, especificando foros y grupos participantes (incluyendo los adscritos al departamento), y la remite a la o el titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para su revisión y validación.
5	Dirección General de Educación Cultura y Turismo	La programación es revisada, validada y enviada Comunicación Social para su difusión.
6	Comunicación y Diseño	Recibida la programación, se realiza el diseño gráfico correspondiente para su publicación y difusión en las redes sociales de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
7	Departamento de Actividades Artístico Culturales	Se llevan a cabo las actividades logísticas necesarias para la ejecución de los eventos
8		Se informa a las y los representantes de los grupos artísticos sobre la fecha, lugar y horario de sus presentaciones.
9		Se desarrollan las actividades programadas en las fechas y horarios asignados, realizando una breve reseña y recabando evidencia fotográfica de cada una.
		FIN

3332

3. Producir actividades con elenco propio del Municipio.



3333

Nombre del Procedimiento:	**Planeación, difusión y logística de eventos.**
Objetivo:	Brindar apoyo en producción de audio, música y montaje escénico para las diversas actividades culturales programadas por los departamentos que conforman la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico Culturales se encargará de la planeación, difusión y ejecución de los eventos organizados.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales deberá priorizar la seguridad del público, gestionando el apoyo de la Dirección General de Seguridad y Protección cuando las características del evento lo ameriten.
- En caso de requerir equipo de sonorización adicional, el Departamento de Actividades Artístico Culturales solicitará a la Delegación Administrativa la contratación de un proveedor externo.
- Cuando se utilicen equipos de sonorización ajenos al Ayuntamiento, será indispensable que personal del Departamento de Actividades Artístico Culturales permanezca presente para supervisar el evento.

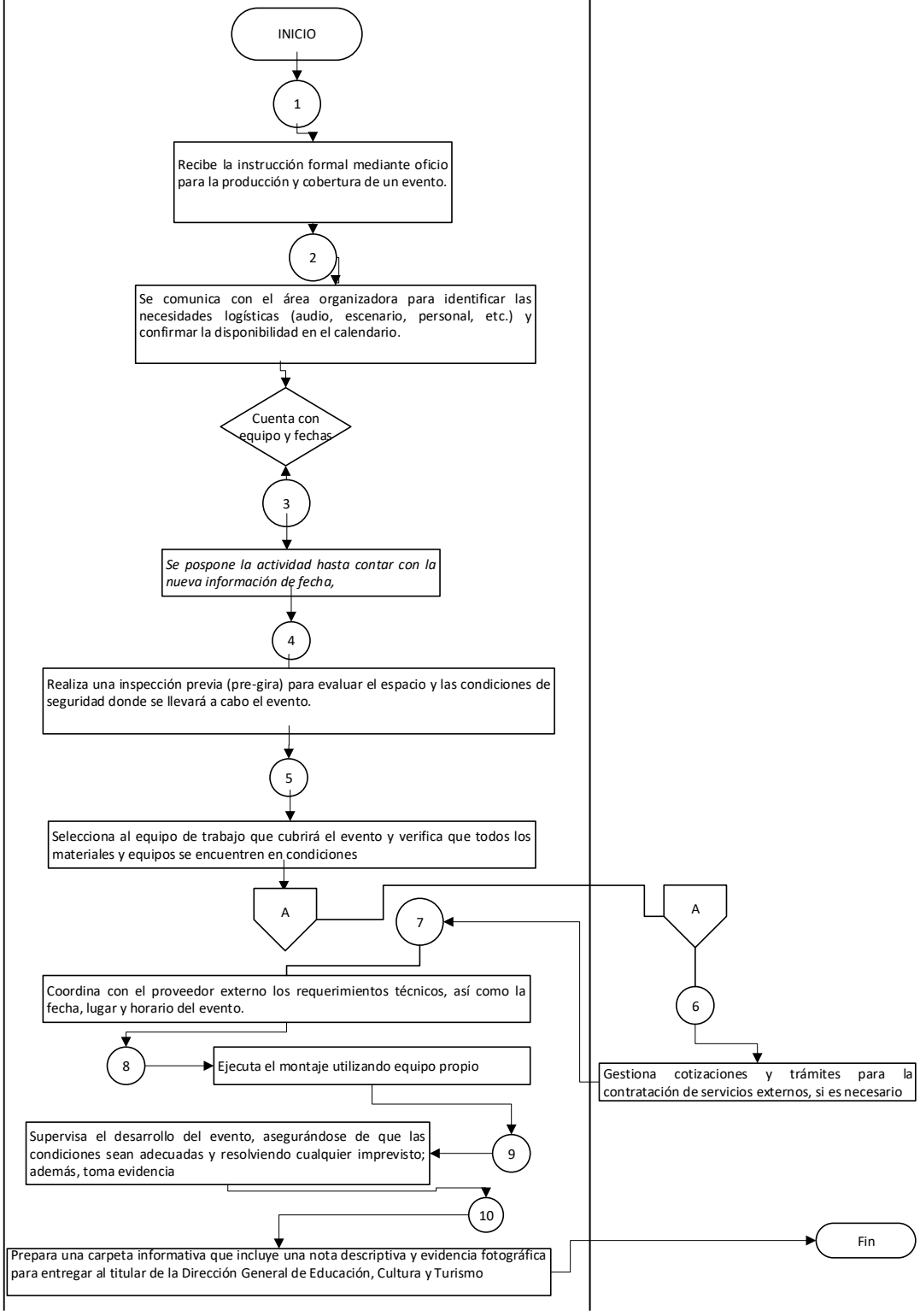
3334

3. Planeación, difusión y logística de eventos

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Actividades Artístico Culturales	Recibe la instrucción formal mediante oficio para la producción y cobertura de un evento.
2		Se comunica con el área organizadora para identificar las necesidades logísticas (audio, escenario, personal, etc.) y confirmar la disponibilidad en el calendario.
		¿Cuenta con equipo y fechas disponibles?
3		*No* *Se pospone la actividad hasta contar con la nueva información de fecha, regresando a la etapa de coordinación.*
4		*Si* Realiza una inspección previa (pre-gira) para evaluar el espacio y las condiciones de seguridad donde se llevará a cabo el evento.
5		Selecciona al equipo de trabajo que cubrirá el evento y verifica que todos los materiales y equipos se encuentren en condiciones óptimas.
6	Delegación Administrativa	Gestiona cotizaciones y trámites para la contratación de servicios externos, si es necesario.
7	Departamento de Actividades Artístico Culturales	Coordina con el proveedor externo los requerimientos técnicos, así como la fecha, lugar y horario del evento.
8		Ejecuta el montaje utilizando equipo propio y/o rentado.
9		Supervisa el desarrollo del evento, asegurándose de que las condiciones sean adecuadas y resolviendo cualquier imprevisto; además, toma evidencia fotográfica.
		FIN

3335

4. Planeación, difusión y logística de eventos



3336

Nombre del Procedimiento:	**Tu Talento en la Delegación**
Objetivo:	Organizar eventos artístico-culturales en las delegaciones del Municipio de Toluca, con el propósito de descubrir y promover nuevo talento local, mediante la participación de los grupos artísticos pertenecientes al Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales establecerá una programación que contemple la participación de artistas interesados en compartir su disciplina y/o género artístico con la ciudadanía, considerando la distribución por zonas geográficas del municipio.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales convocará a artistas de la delegación sede del evento, con el objetivo de cubrir las actividades con talento local y fomentar, a través de su ejemplo, la expresión artística en otros integrantes de la comunidad.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales diseñará actividades que fortalezcan la creación colectiva y propicien la integración de la comunidad en el desarrollo cultural de su entorno.
- Se reconocerán como espacios comunitarios aquellos recintos o áreas bajo la administración del Gobierno Municipal de Toluca.

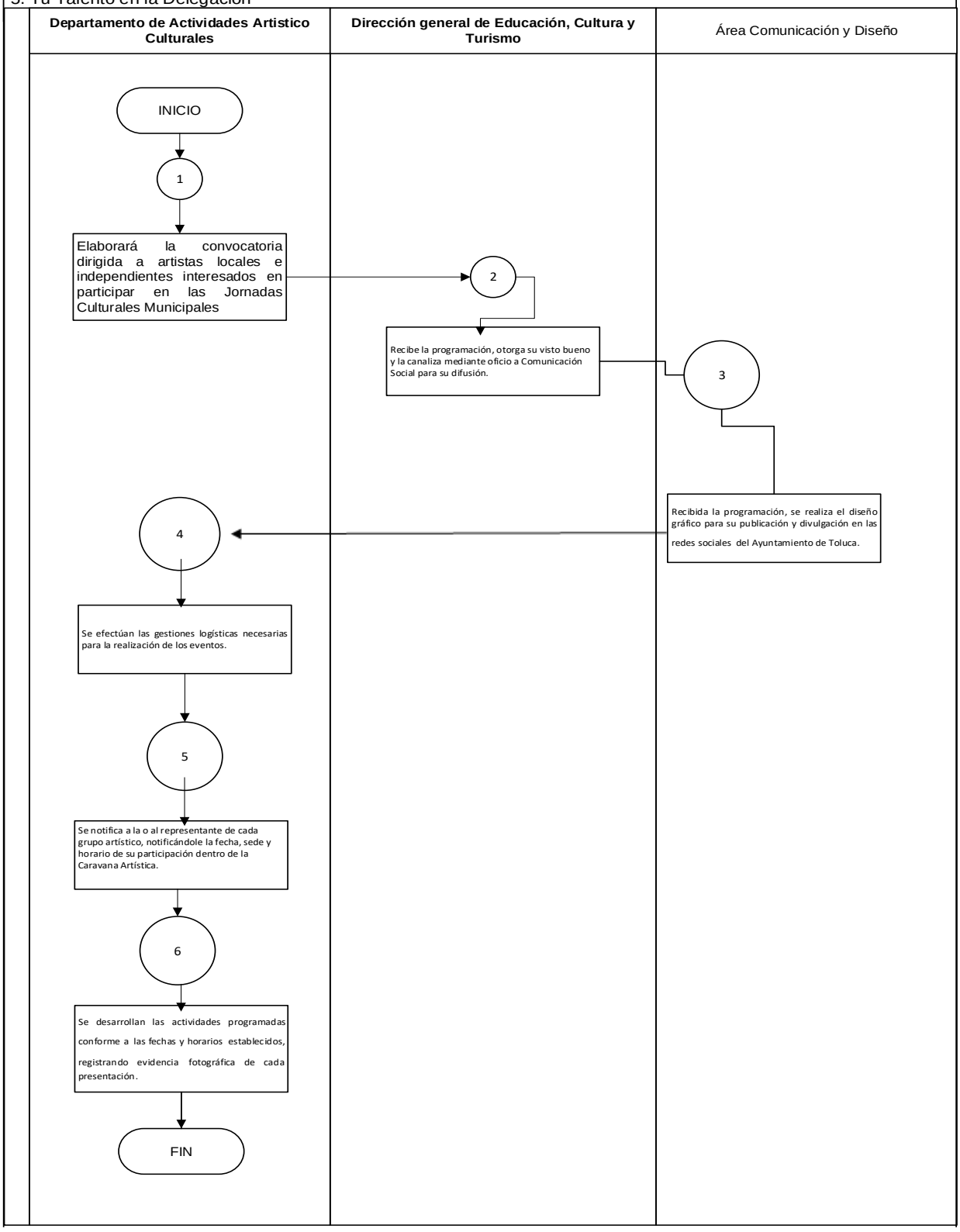
3337

4. Tu talento en la Delegación

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Actividades Artístico-Culturales**	Elabora la programación de actividades para delegaciones, indicando el tipo de vento, grupos artísticos participantes y sede y horarios, lo remite mediante oficio a la o el titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para su revisión.
2	**Dirección General de Educación Cultura y Turismo**	Recibe la programación, otorga su visto bueno y la canaliza mediante oficio al Área de Comunicación y Diseño para su difusión.
3	**Área de Comunicación y Diseño**	Recibida la programación, se realiza el diseño gráfico para su publicación y divulgación en las redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
4	**Departamento de Actividades Artístico-Culturales**	Se efectúan las gestiones logísticas necesarias para la realización de los eventos.
5		Se notifica a la o al representante de cada grupo artístico, notificándole la fecha, sede y horario de su participación dentro de la Caravana Artística.
6		Se desarrollan las actividades programadas conforme a las fechas y horarios establecidos, registrando evidencia fotográfica de cada presentación.
		FIN

3338

5. Tu Talento en la Delegación



3339

IX. Departamento De Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo

Nombre del procedimiento:	**Liberación de servicio social o prácticas profesionales.**
Objetivo	Llevar el control administrativo de los trámites correspondientes para la adecuada liberación del servicio social o prácticas profesionales y brindar a las y los estudiantes o pasantes, la asesoría correspondiente para vincularse con las diferentes dependencias de la administración pública municipal de Toluca, en las que los prestadores de servicio social o prácticas profesionales estarán obteniendo conocimientos y desarrollando habilidades para el trabajo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuye con el desarrollo personal y profesional de las y los estudiantes al vincularlos con las dependencias del Ayuntamiento de Toluca para llevar a cabo la liberación de su prestación.
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo es el área responsable de asesorar, recibir, asignar y dar el seguimiento correspondiente a cada prestador de servicio social o prácticas profesionales, desde el momento de su ingreso hasta cumplir con el plazo establecido por su institución educativa y emitir la carta de liberación.
- Los prestadores de servicio social o prácticas profesionales deberán acudir directamente al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo a realizar todos los trámites correspondientes para poder liberar su prestación.
- La base de datos personales de las y los prestadores de servicio social o prácticas profesionales estará resguardada por el o la responsable del área de servicio social y prácticas profesionales del Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo conforme a lo establecido en la Ley De Protección De Datos Personales En Posesión De Sujetos Obligados Del Estado De México Y Municipios

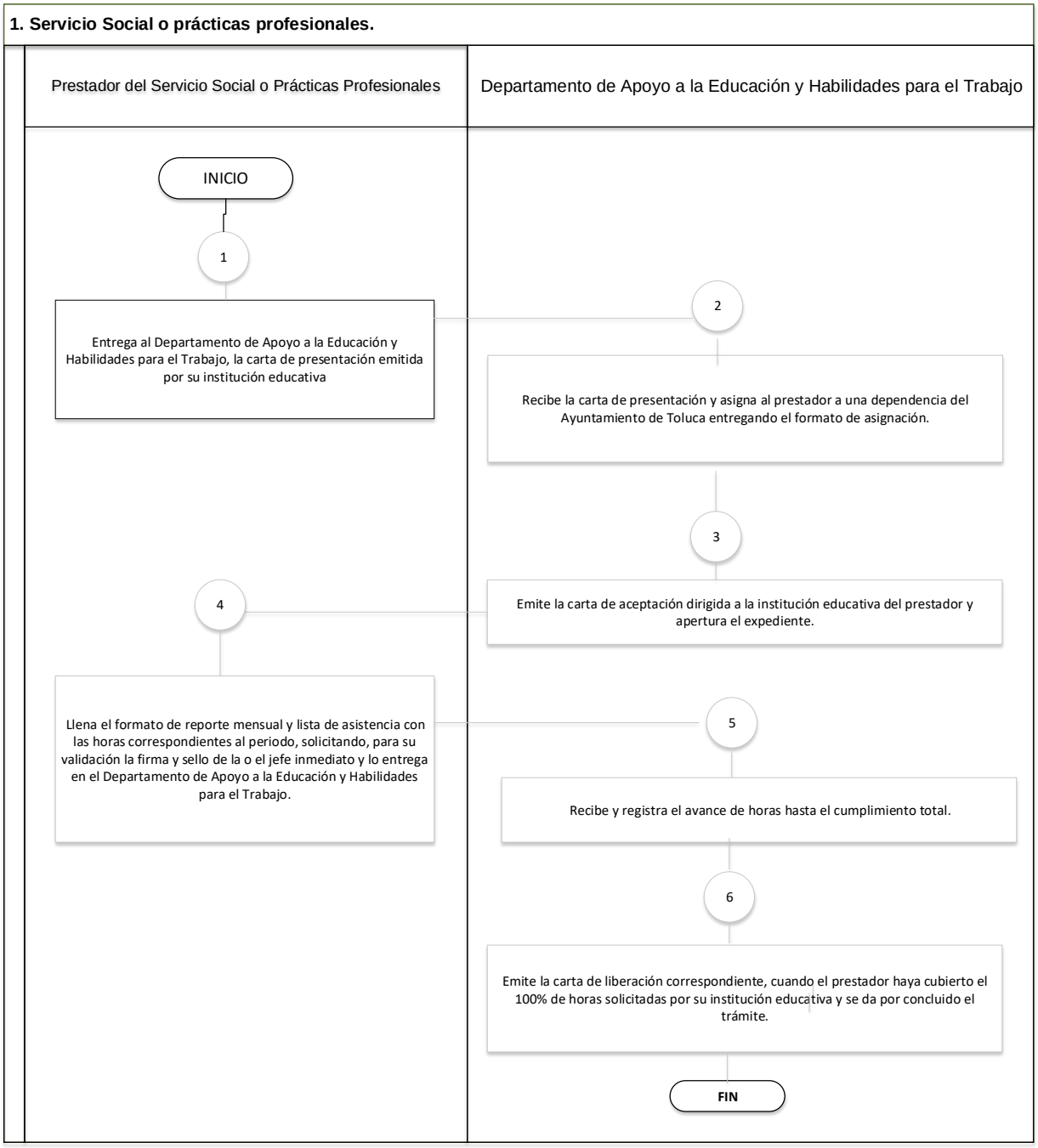
3340

1. **Servicio Social o prácticas profesionales.**
   Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Prestador del Servicio Social o Prácticas Profesionales**	Entrega al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo, la carta de presentación emitida por su institución educativa.
2	**Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.**	Recibe la carta de presentación y asigna al prestador a una dependencia del Ayuntamiento de Toluca entregando el formato de asignación.
3		Emite la carta de aceptación dirigida a la institución educativa del prestador y apertura el expediente.
4	**Prestador del Servicio Social o Prácticas Profesionales**	Llena el formato de reporte mensual y lista de asistencia con las horas correspondientes al periodo, solicitando, para su validación la firma y sello de la o el jefe inmediato y lo entrega en el Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.
5	**Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.**	Recibe y registra el avance de horas hasta el cumplimiento total.
6		Emite la carta de liberación correspondiente, cuando el prestador haya cubierto el 100% de horas solicitadas por su institución educativa y se da por concluido el trámite.
		FIN

3341

Diagrama:



3342

Nombre del procedimiento: Impartición de talleres para el autoempleo.

Objetivo: Impartir talleres para que las y los asistentes desarrollen habilidades para el trabajo en rubros que les permitan generar ingresos y autoemplearse.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo fomentará el desarrollo de habilidades para el trabajo y fomentará el autoempleo a través de la impartición de talleres que permitirán que las y los asistentes adquieran conocimientos en diversos rubros.

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo será el área responsable de la programación de los talleres conforme a las peticiones ciudadanas, disponibilidad de instructoras o instructores, disponibilidad de espacios físicos y/o materiales.

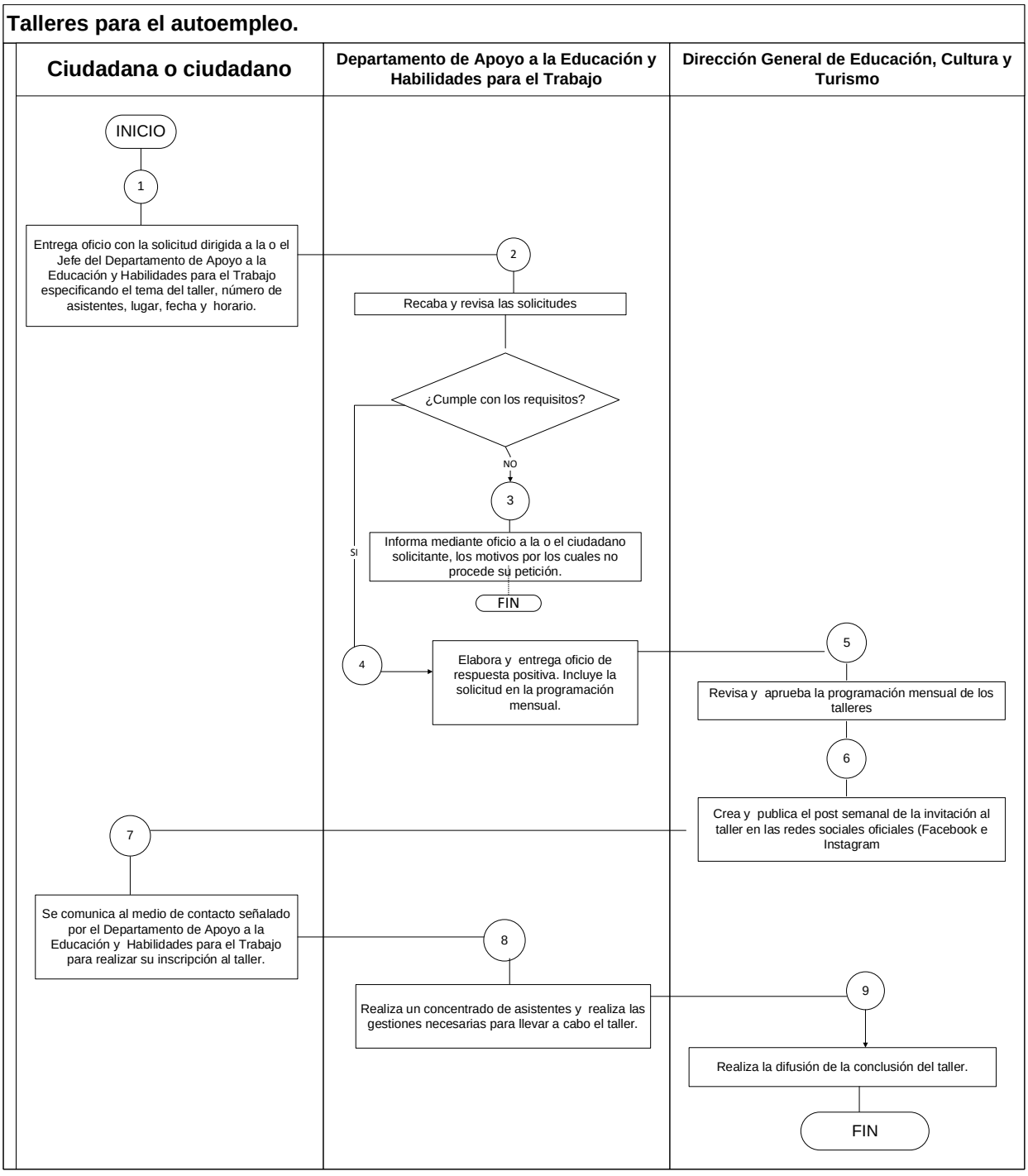
3343

2. Talleres para el autoempleo
Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	**Ciudadana o ciudadano**	Entrega oficio con la solicitud dirigida a la o el Jefe del Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo especificando el tema del taller, número de asistentes, lugar, fecha y horario.
2	**Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo**	Recaba y revisa las solicitudes
		¿Cumple con los requisitos?
3		**No:** Informa mediante oficio a la o el ciudadano solicitante los motivos por los cuales no procede su petición.
		FIN
4		**Si:** Elabora y entrega oficio de respuesta positiva. Incluye la solicitud en la programación mensual.
5	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Revisa y aprueba la programación mensual de los talleres
6		Crea y publica el post semanal de la invitación al taller en las redes sociales oficiales (Facebook e Instagram)
7	**Ciudadana o ciudadano**	Se comunica al medio de contacto señalado en la publicación para realizar su inscripción.
8	**Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo**	Realiza un concentrado de asistentes y realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo el taller.
9	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Realiza la difusión de la conclusión del taller.

3344

DIAGRAMA DE FLUJO



3345

X. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección, General de Educación, Cultura y Turismo, 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:

- La Dirección General de Educación, Cultura y Turismo

3346

XI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición noviembre del 2025
Elaboración del Manual

3347

XII. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal Constitucional

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

3348

LCDA. VICTORIA SÁNCHEZ GÓMEZ
Directora General de Educación, Cultura y Turismo

XIII. CRÉDITOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO

Responsables de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

ING. AARÓN CEJUDO MENDOZA
Analista Especializado

3349

Noviembre de 2025
Toluca, Estado de México

XIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

3350

Edición a cargo de la
Secretaría del Ayuntamiento
del Municipio de Toluca

Número de ejemplares: 50

3351

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal Constitucional

Dra. en D. P. Yazmin Nájera Romero
Primera Síndica

Mtro. Jaime Amado López Gómez
Segundo Síndico

Lcdo. En D. Mario Magno Díaz
Primer Regidor

C. Ana Victoria Pliego Tapia
Segunda Regidora

Lcdo. en D. Edgardo Rebollar Pérez
Tercer Regidor

Lcda. en Odontología Belem Garay Garduño
Cuarta Regidora

Lcdo. En Economía Víctor Armando Díaz Rodríguez
Quinto Regidor

Lcda. en D. Edna Viridiana Flores Santa Olalla
Sexta Regidora

C. Ana Lilia del Socorro Terrazas Vázquez
Séptima Regidora

Dra. en D. Shantall Zepeda Escobar
Octava Regidora

Lcda. en D. Araceli Mendoza Flores
Novena Regidora

L. C. P. y A. P. Irma Carolina Alvarez Mendoza
Décima Regidora

Lcdo. en D. Luis Felipe García Chávez
Décimo Primer Regidor

Lcda. en D. Cristina Sierra Castillo
Décima Segunda Regidora

Mtro. Justo Núñez Skinfill
Secretario del Ayuntamiento

Rúbricas.