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.

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.

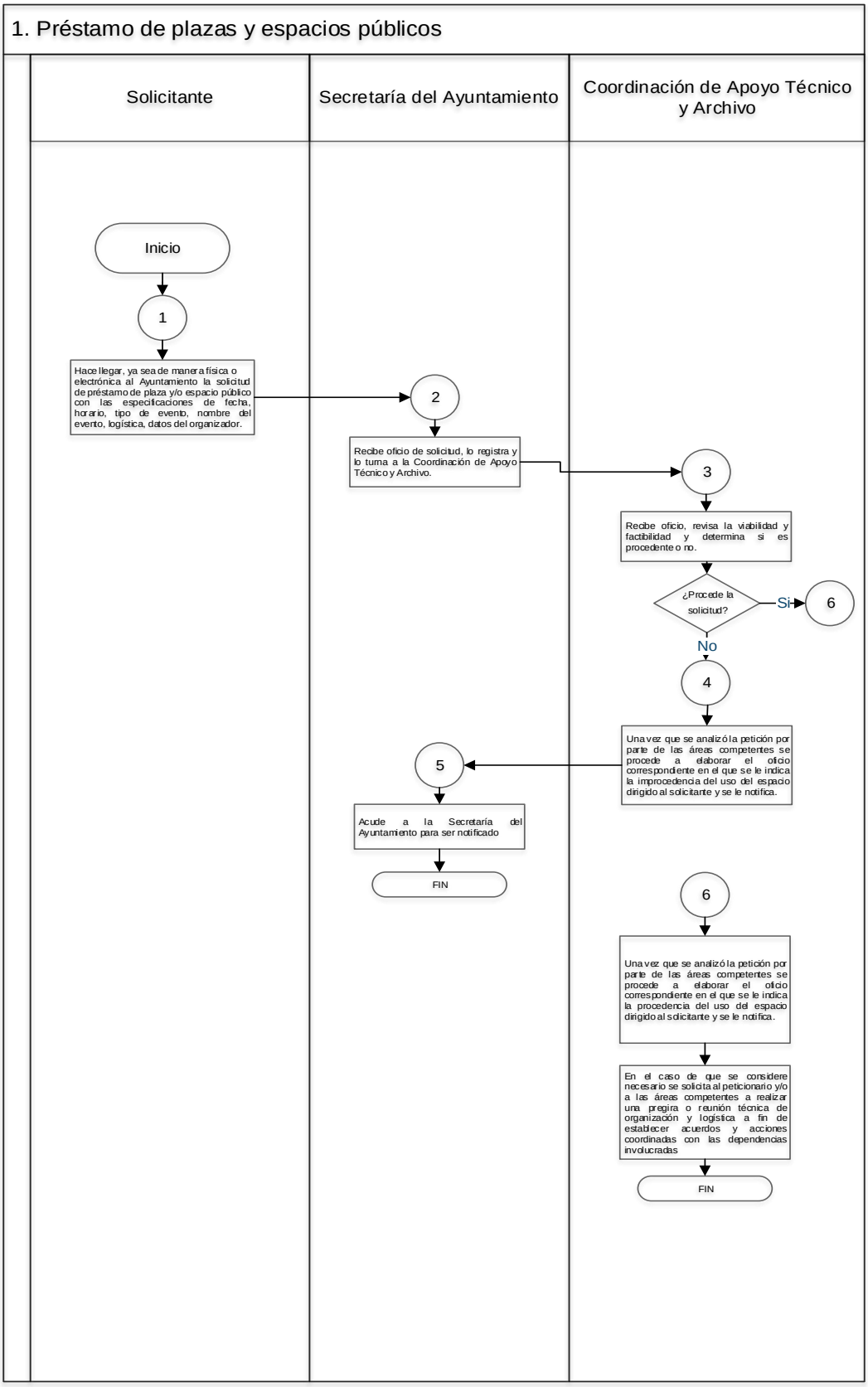
POLÍTICAS APLICABLES.

- 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		

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.

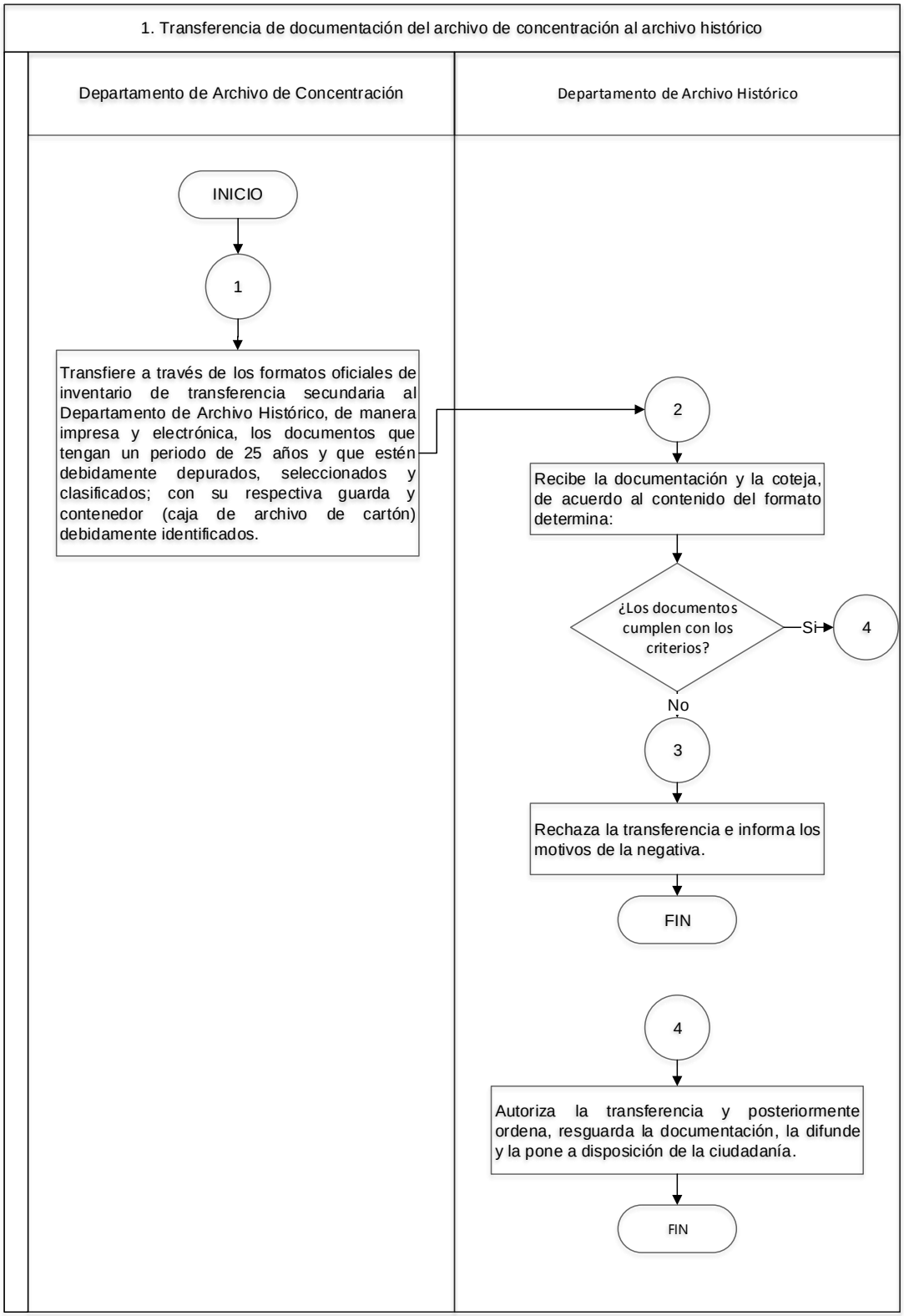
- El Departamento de Archivo Histórico recibirá exclusivamente toda aquella documentación transferida por el Archivo de Concentración con información no confidencial, que haya cumplido su vida administrativa útil (25 años). La documentación deberá estar plenamente depurada, seleccionada y clasificada,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

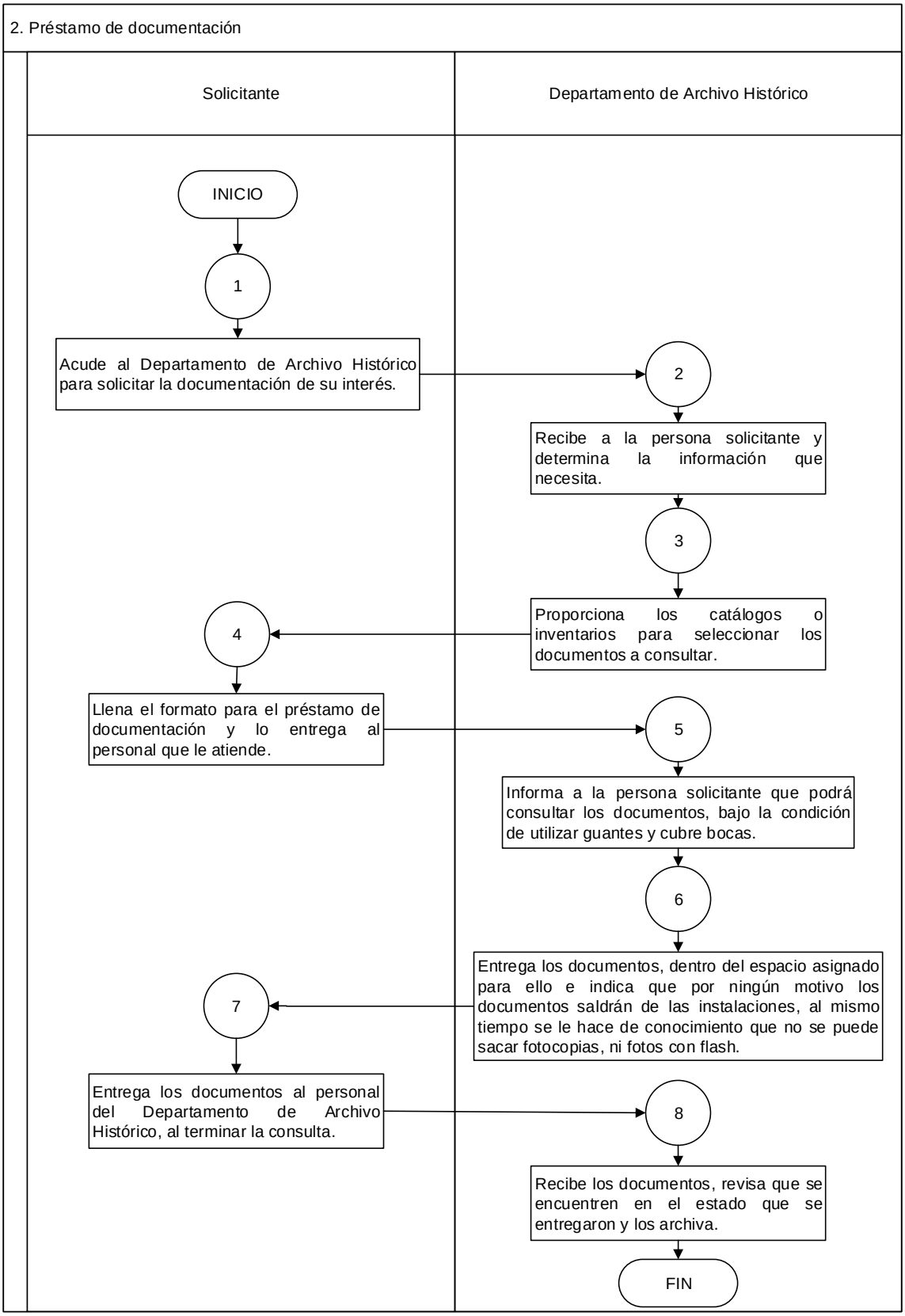
POLÍTICAS APLICABLES.

- 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.

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,

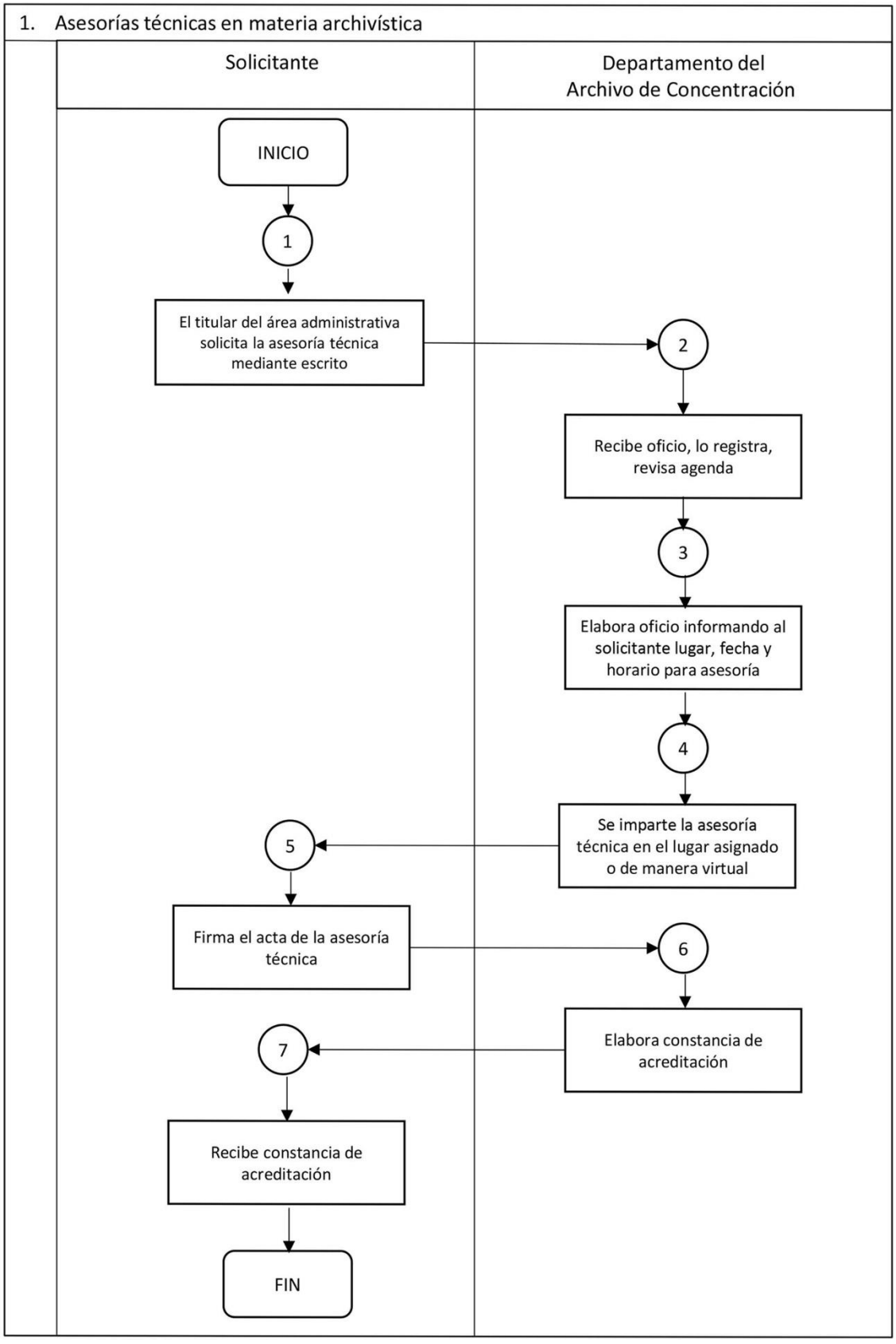
1. Asesorías Técnicas en Materia Archivística.

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

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.

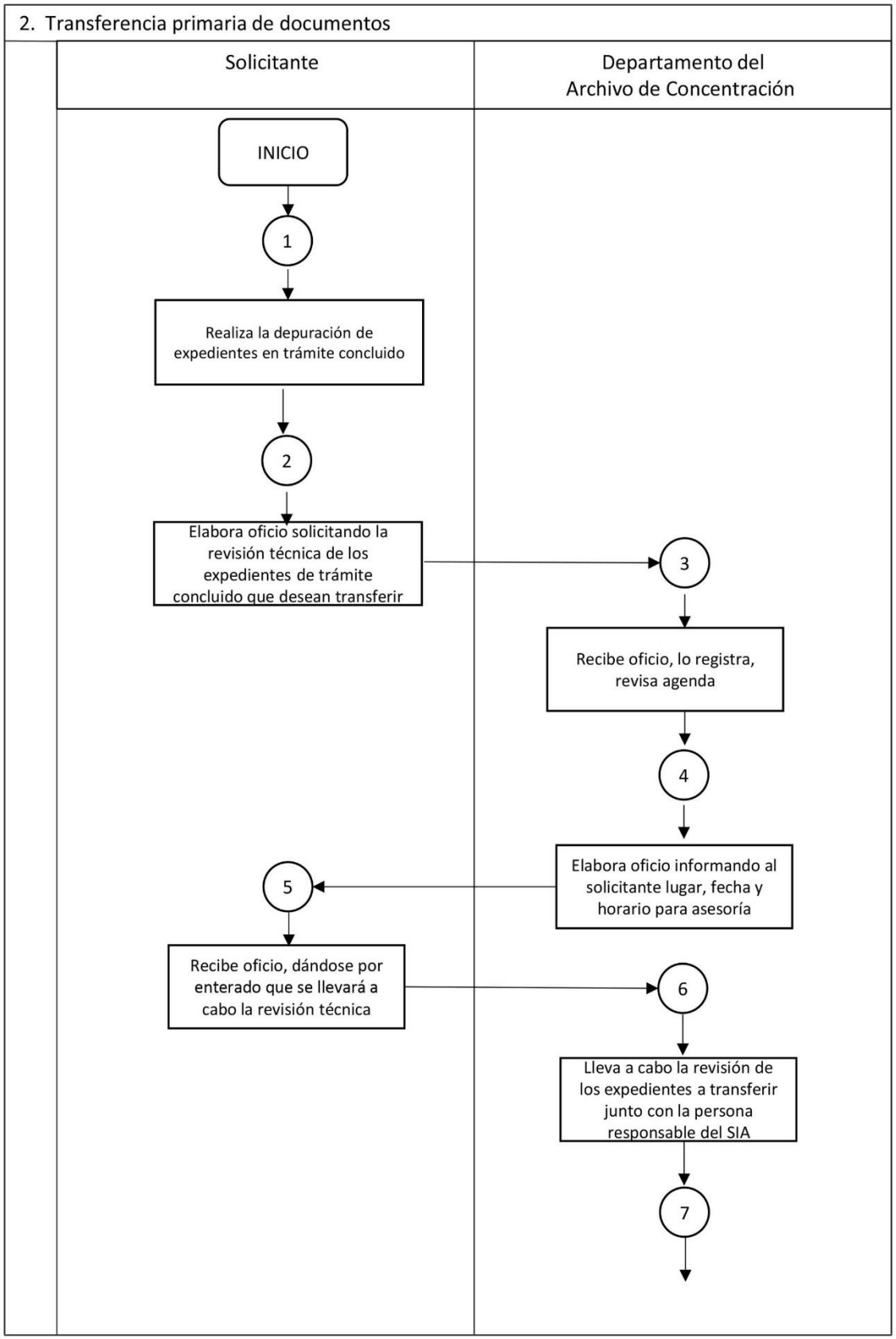
- Los oficios de recepción de acervos documentales, así como los inventarios de transferencia primaria de las unidades administrativas y la notificación que expida el Departamento del Archivo de Concentración durante los actos de transferencia que efectúen las dependencias municipales, deberán ser conservadas 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.

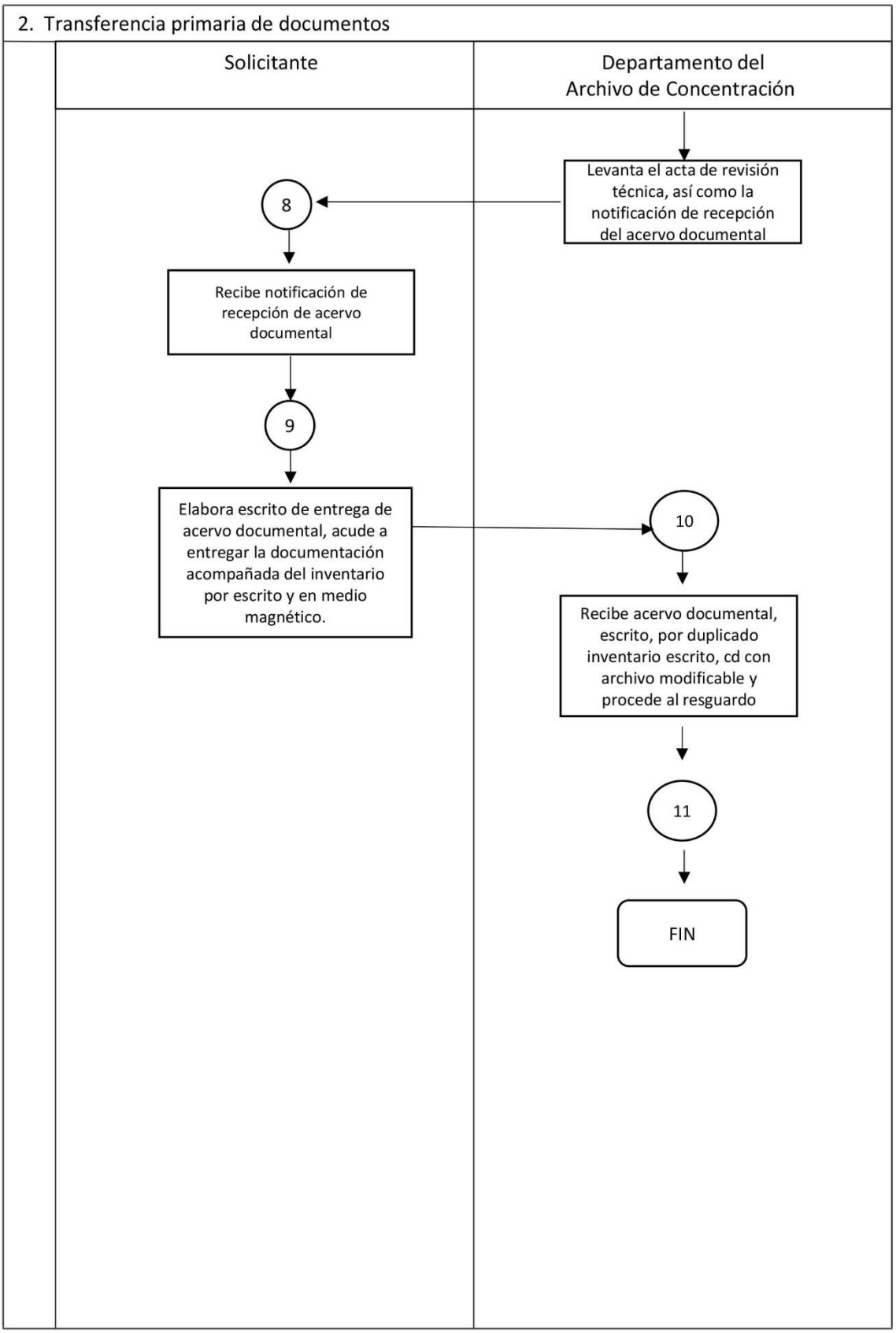
2. Transferencia primaria de documentos.

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

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.*

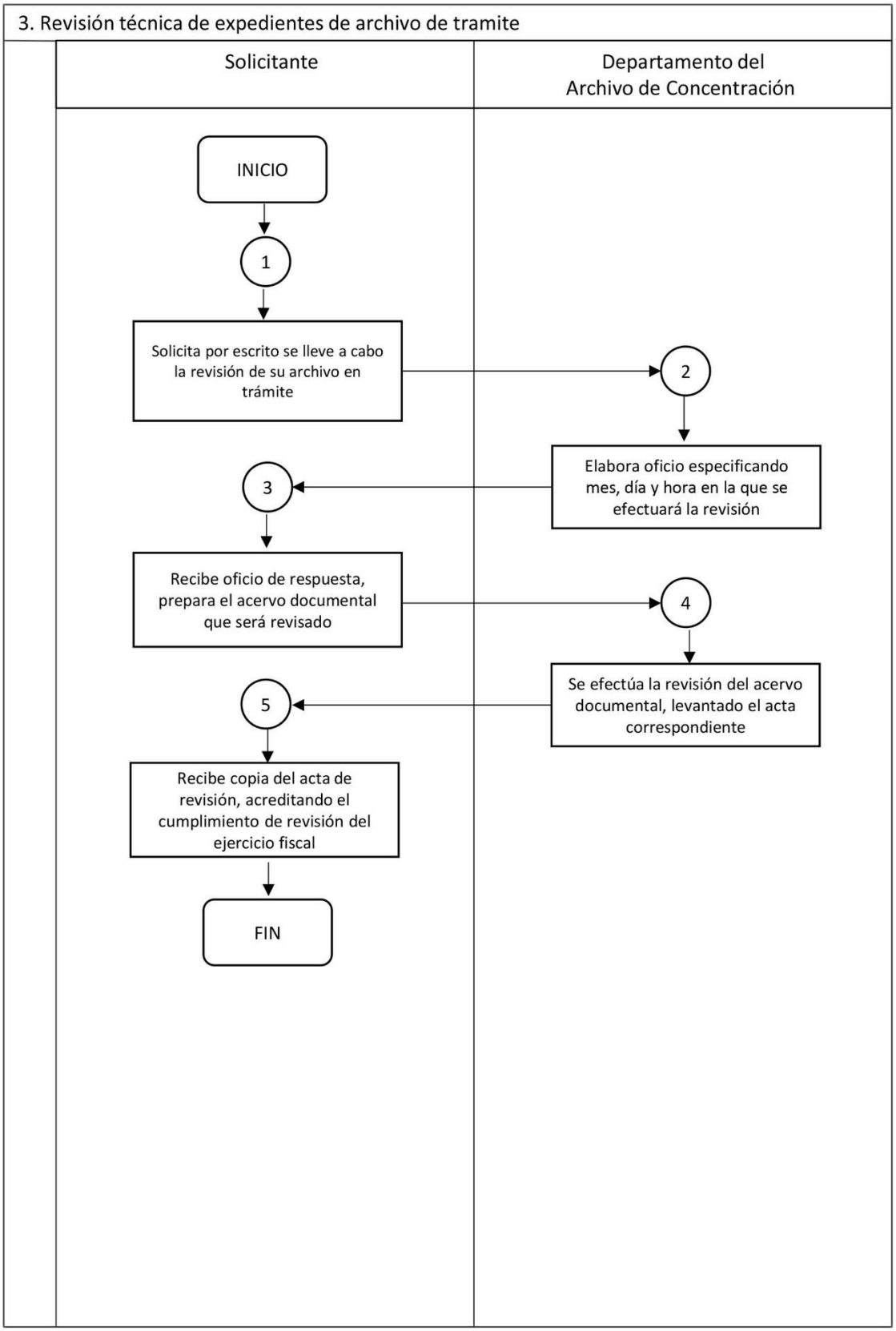
- La persona responsable del Área Coordinadora de Archivos resolverá cualquier situación no prevista en el presente Manual y que pudiera surgir en las unidades administrativas referente a la gestión documental de los archivos de trámite, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables y de acuerdo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

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.

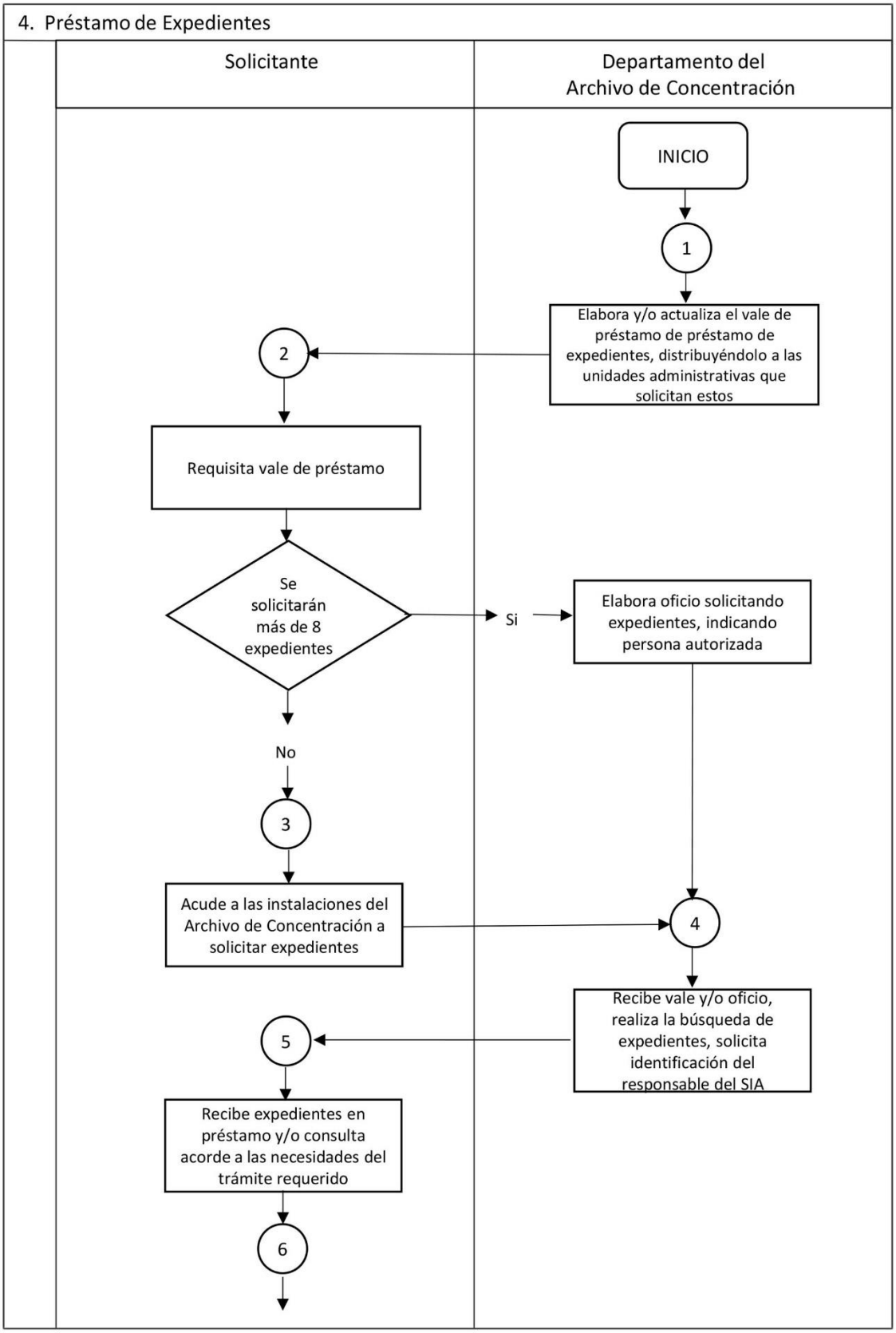
- La persona responsable del Área Coordinadora de Archivos resolverá cualquier situación no prevista en el presente Manual y que pudiera surgir en las unidades administrativas referente al préstamo de expedientes a las unidades administrativas, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables y de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

4. Préstamo de expedientes.

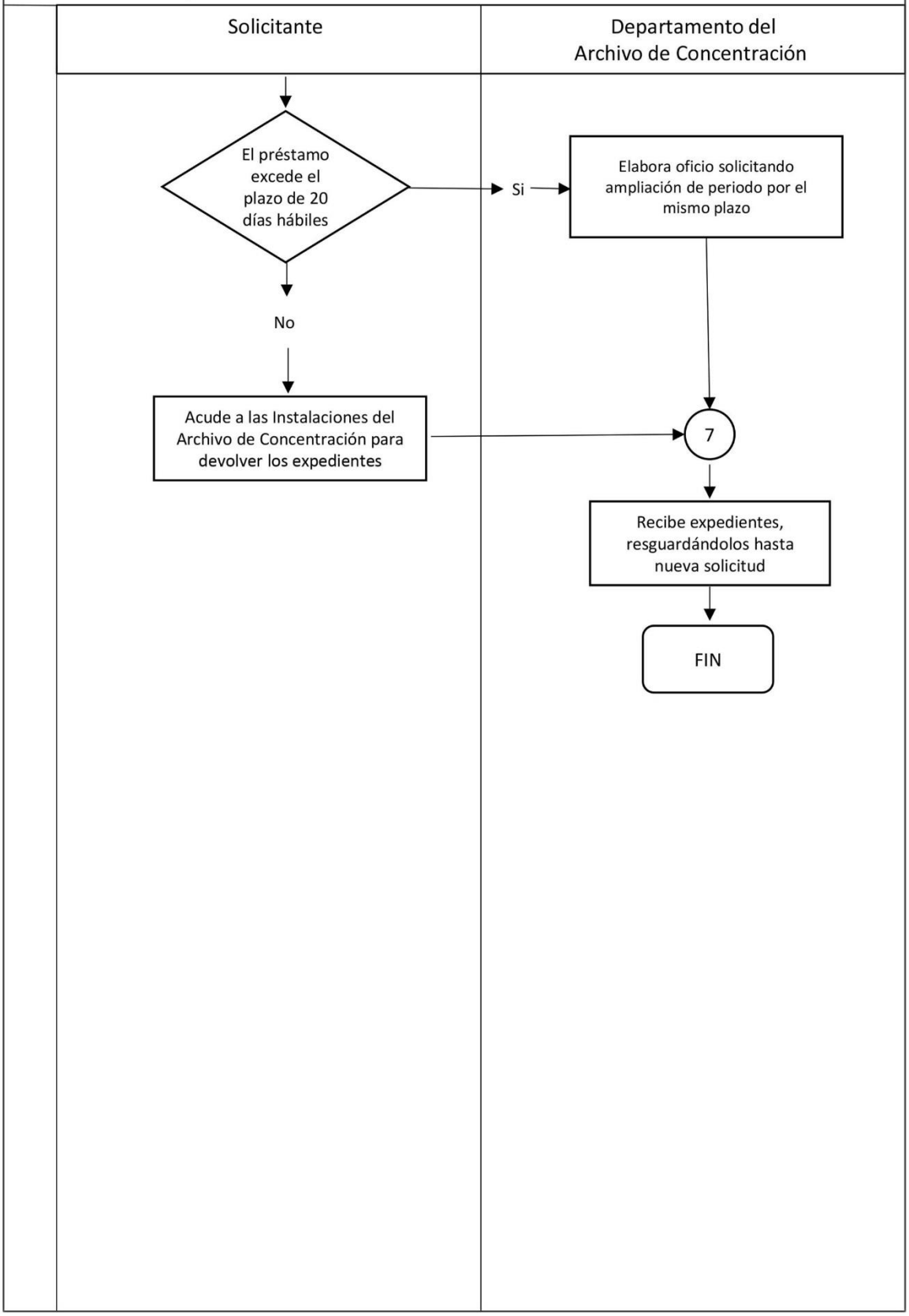
Descriptivo:

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

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



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

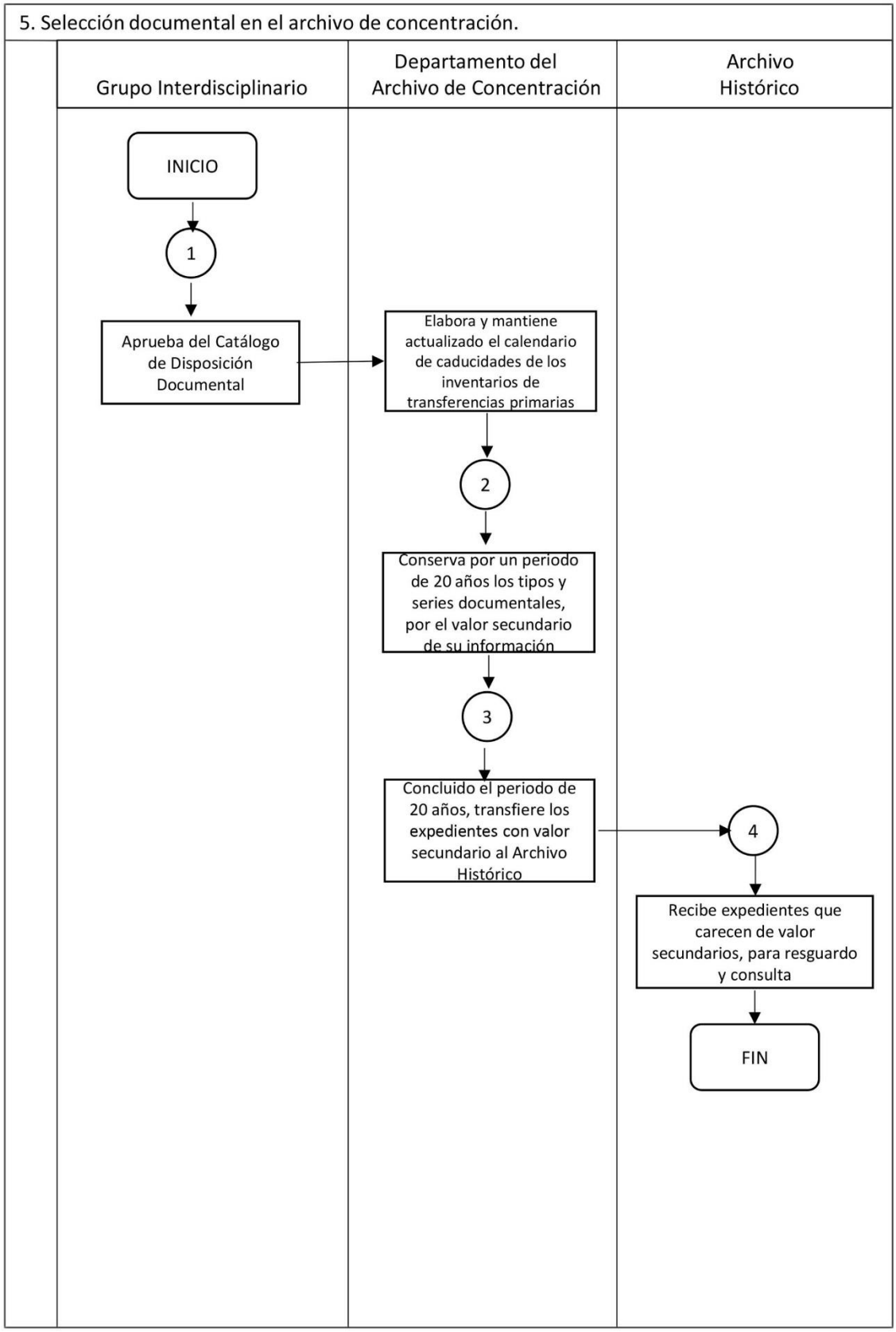
- Concluido el plazo de conservación precaucional de los expedientes de trámite concluido, estarán a disposición del Departamento de Archivo de Concentración para la aplicación del proceso de selección final.
- La selección y baja de los documentos existentes en los expedientes de trámite concluido, 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.

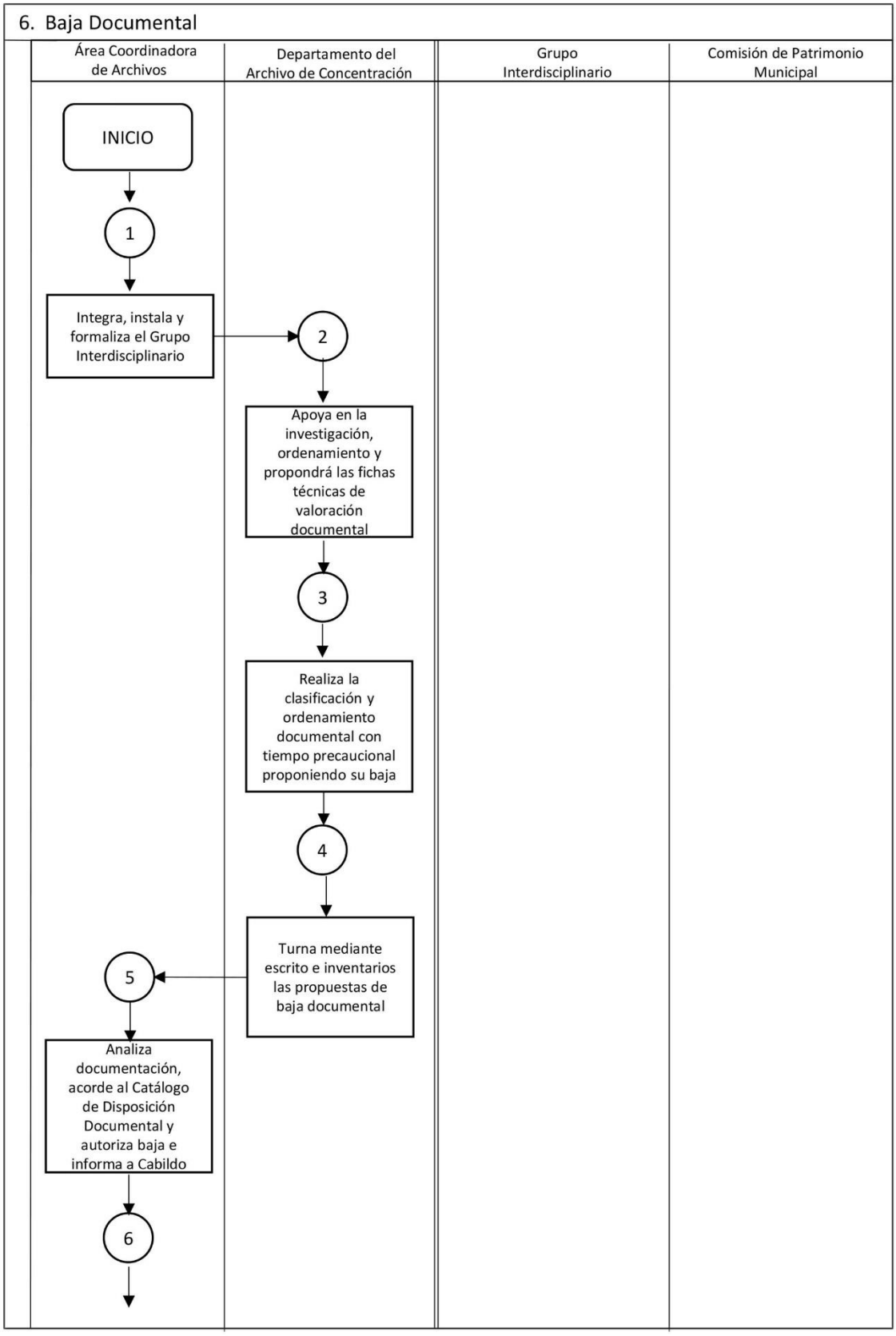
Entendiendo estos que deberán de estar presentes en el momento de la destrucción.

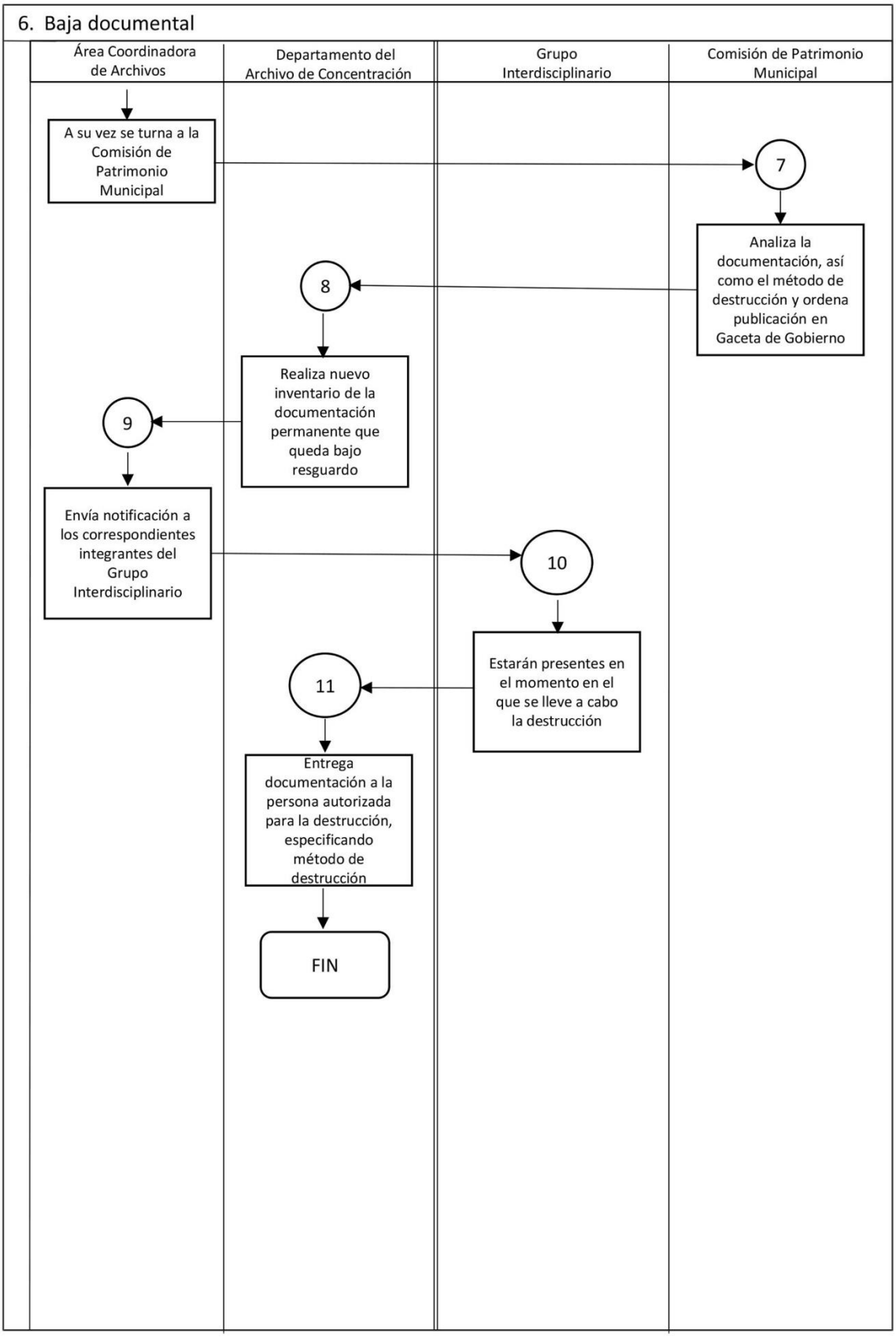
6. Baja documental

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

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

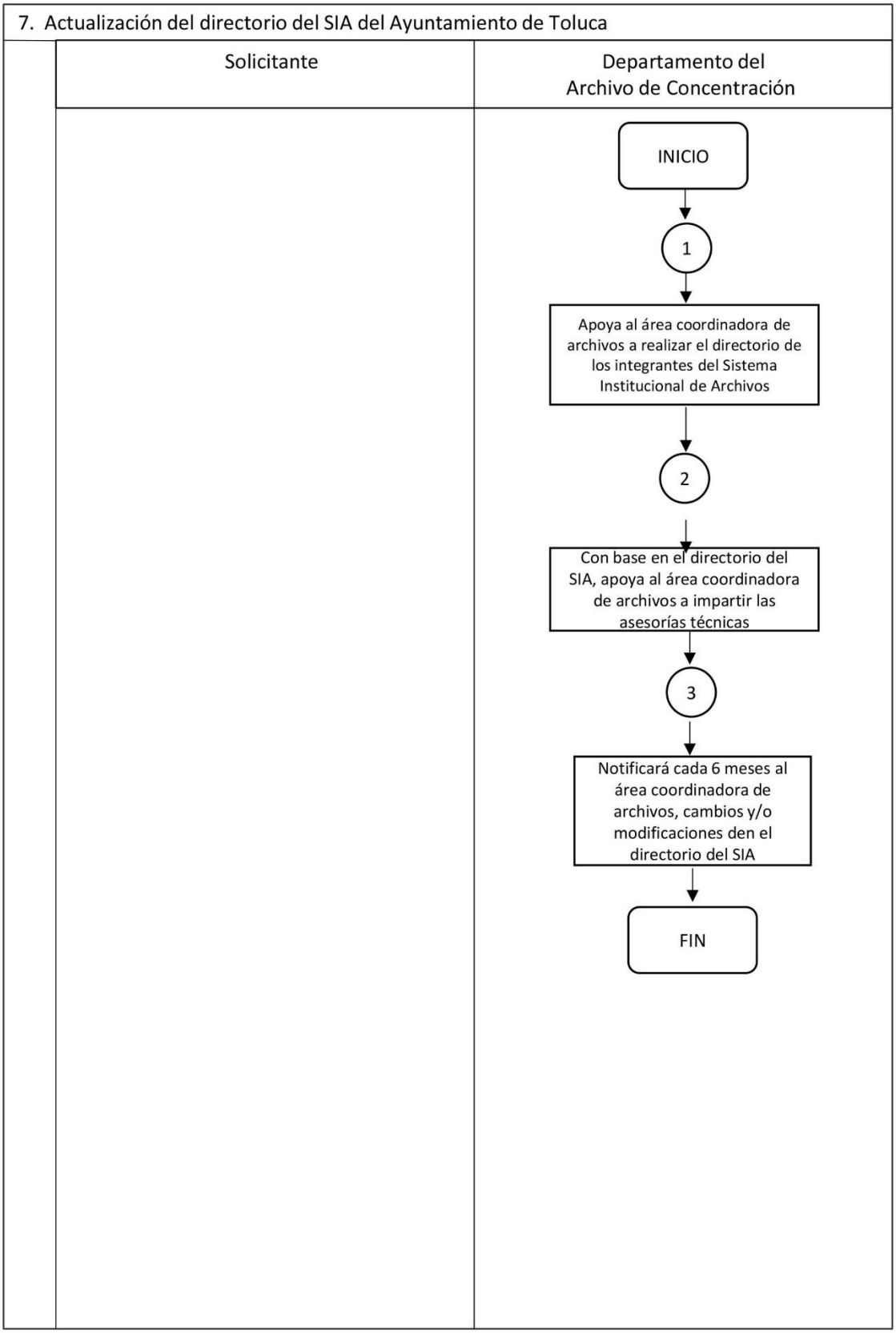
- El Departamento del Archivo de Concentración apoyará al Área Coordinadora de Archivos a realizar un directorio de las y los servidores públicos nombrados como responsables de los archivos de tramite por cada titular de las diferentes unidades administrativas, en estricto cumplimiento a lo dispuesto 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.

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.

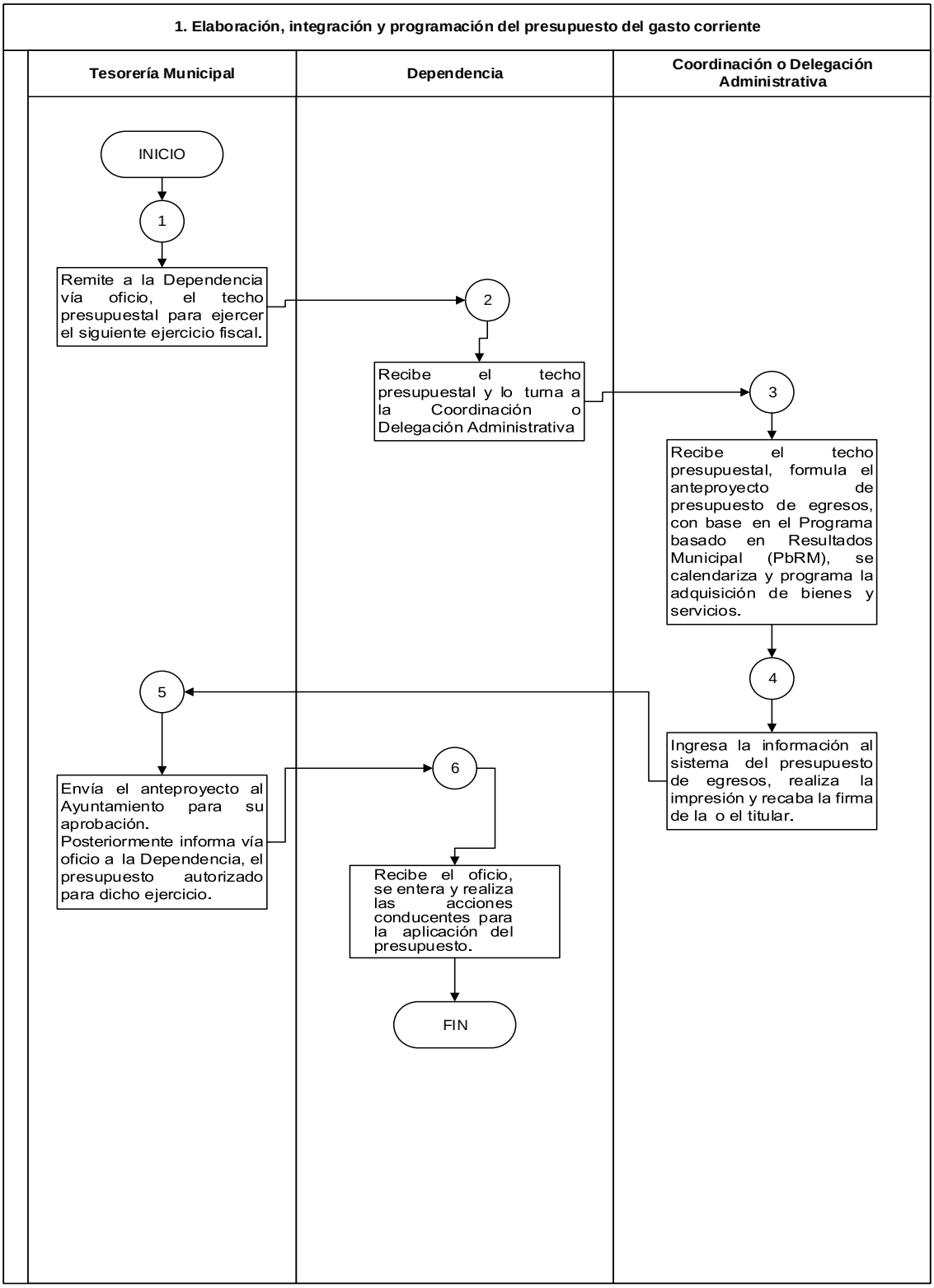
POLÍTICAS APLICABLES

- 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.

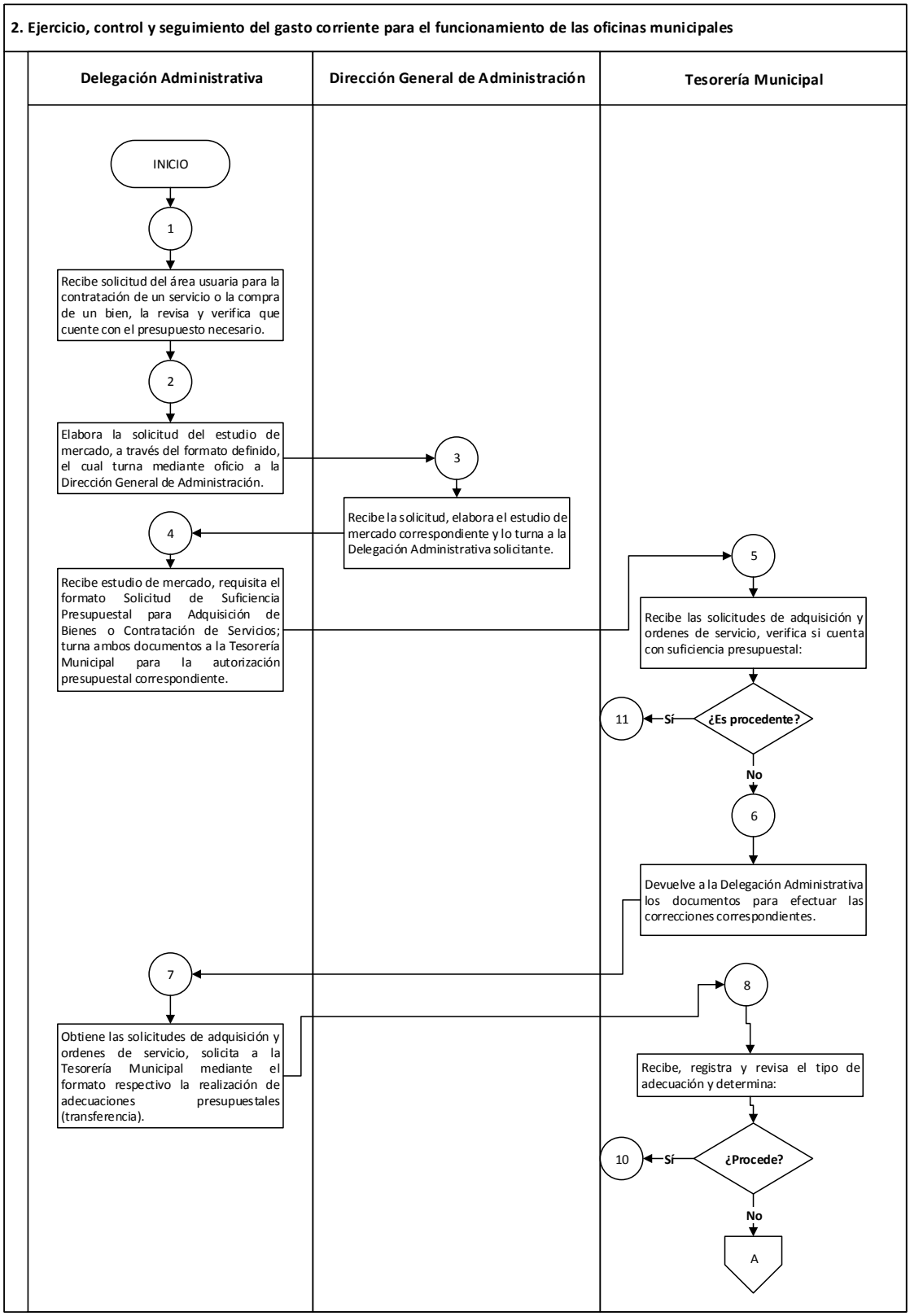
2. Ejercicio y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales

Descriptivo:

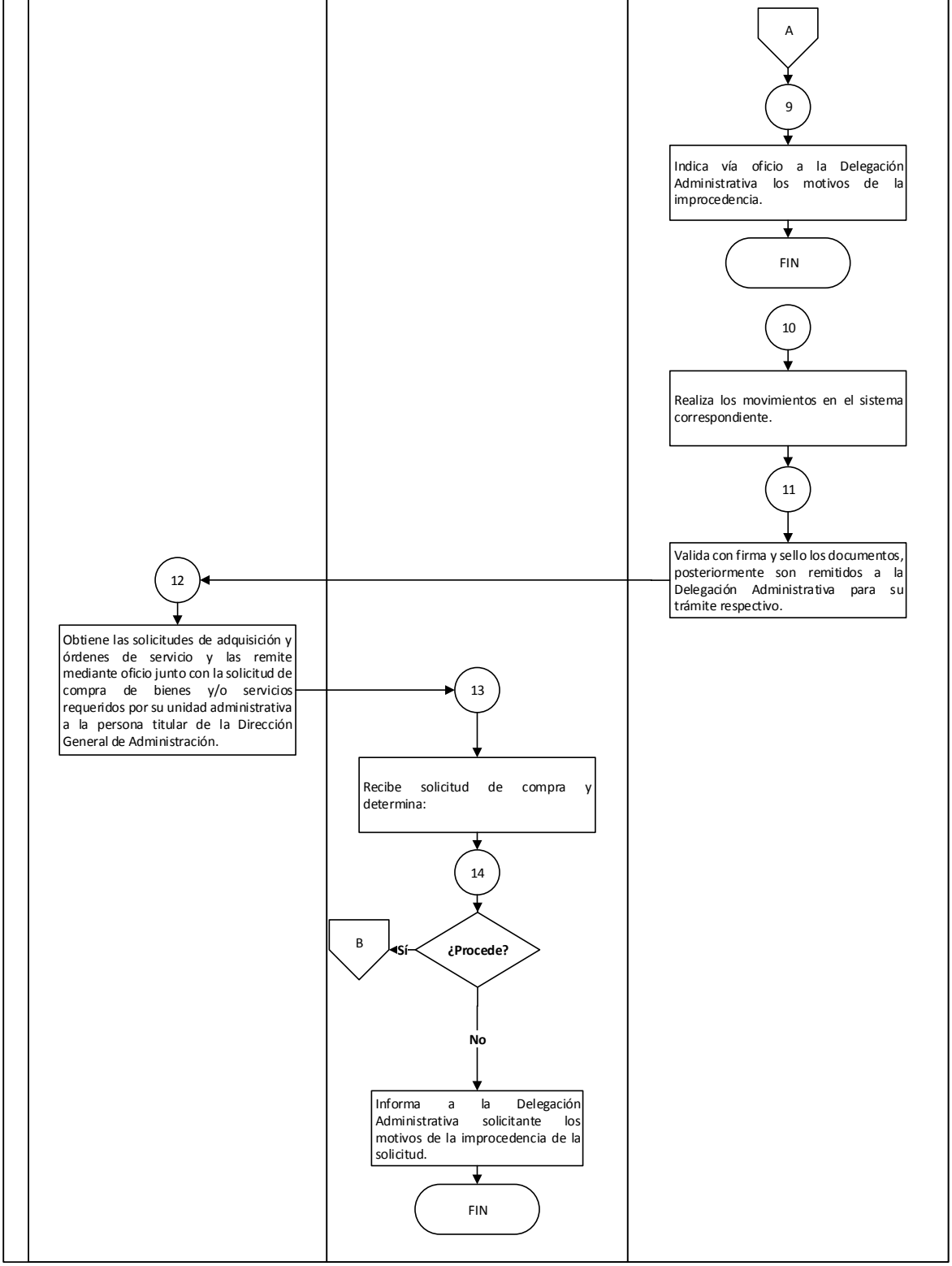
No.	Responsable	Actividad
1	**Delegación Administrativa**	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual 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.

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

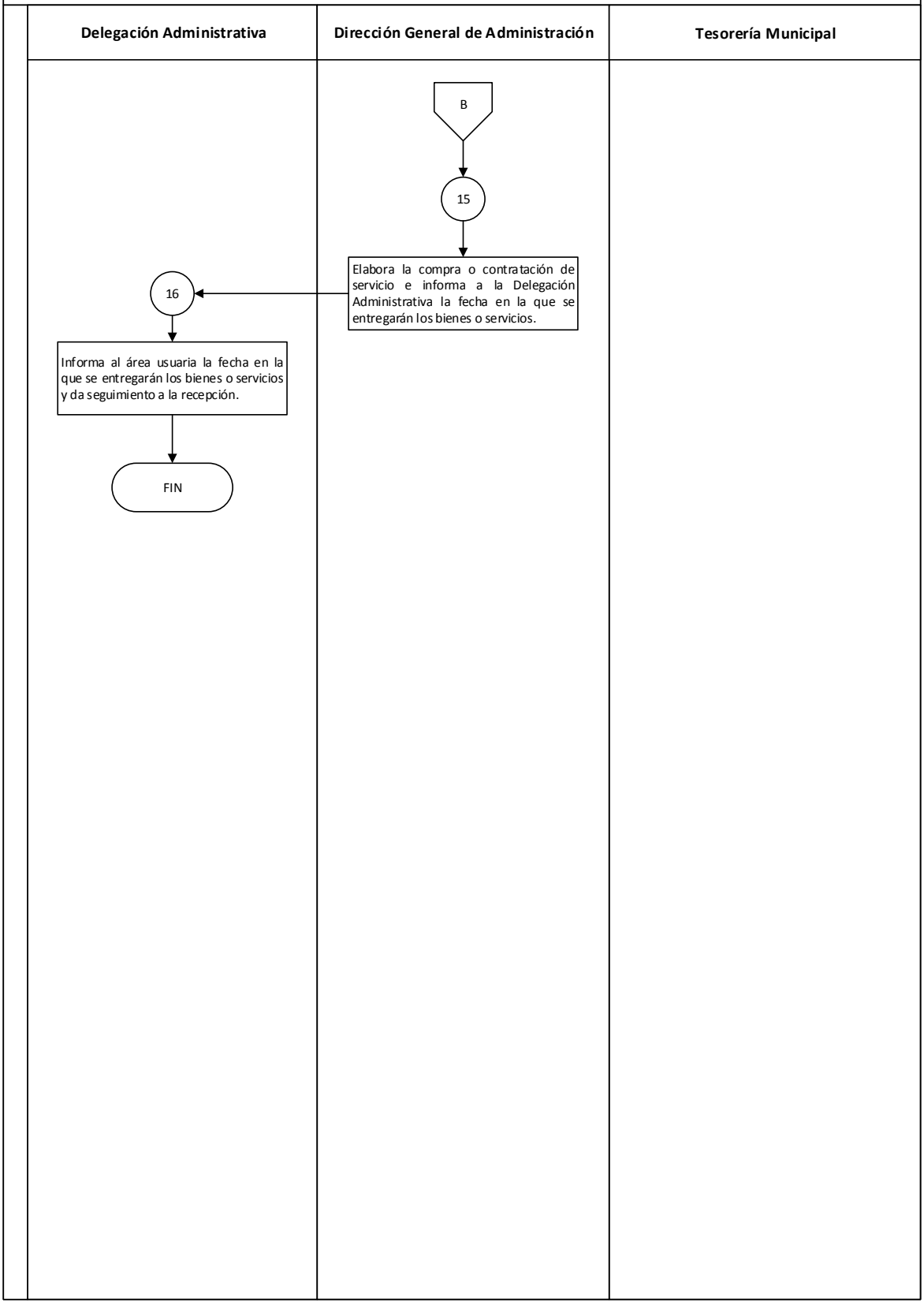
Diagrama:


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

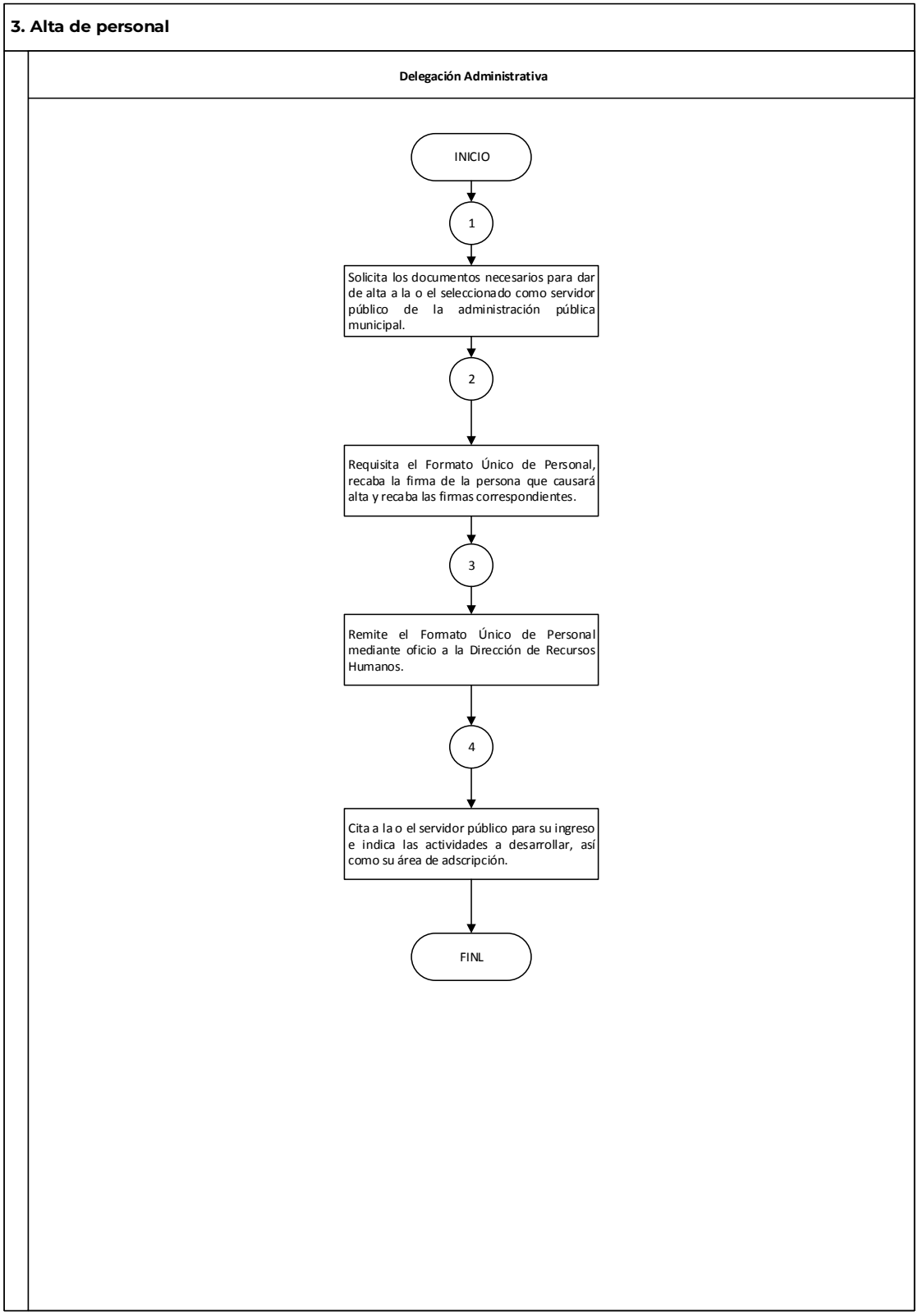
- Es responsabilidad de la persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar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

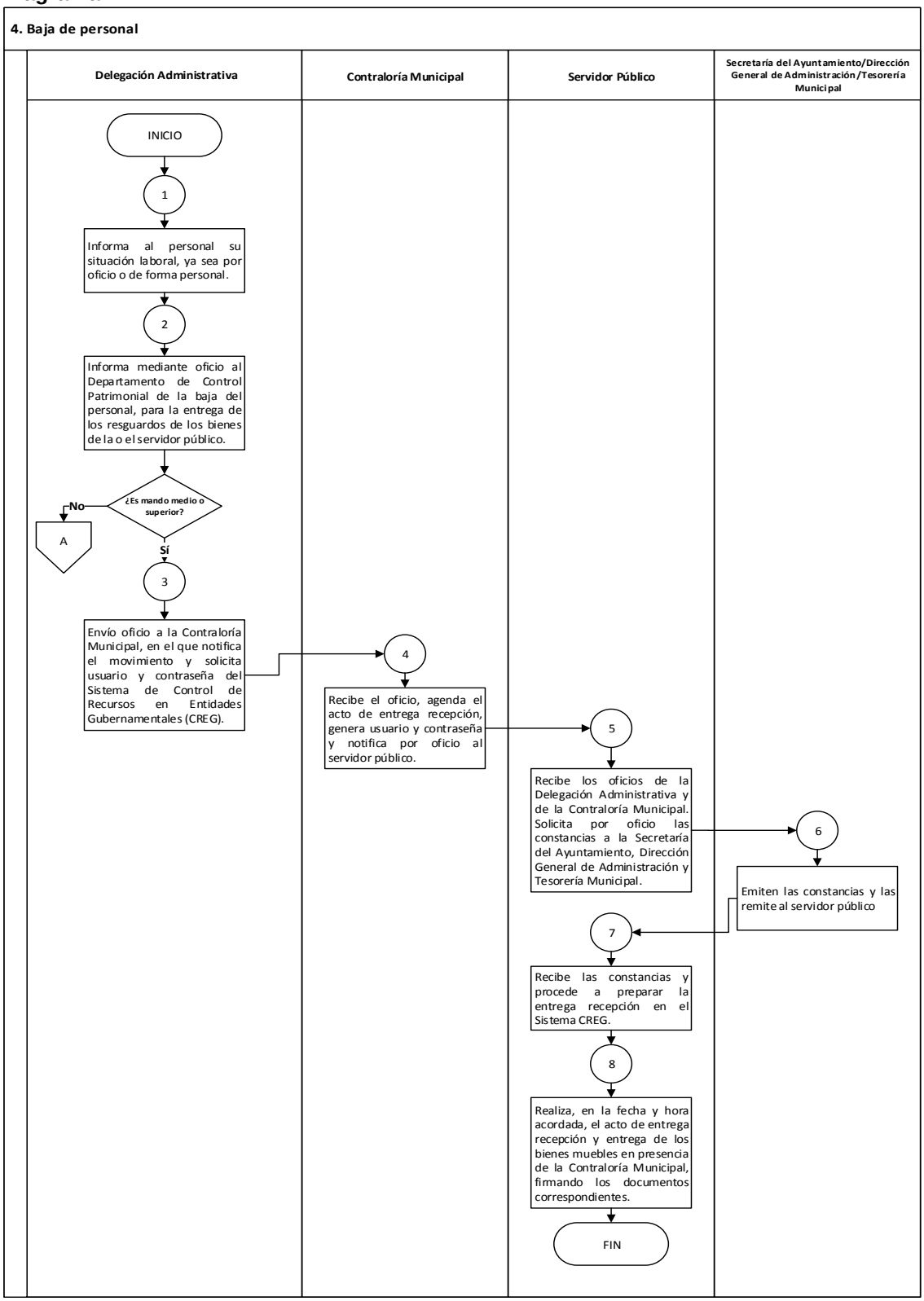
- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán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

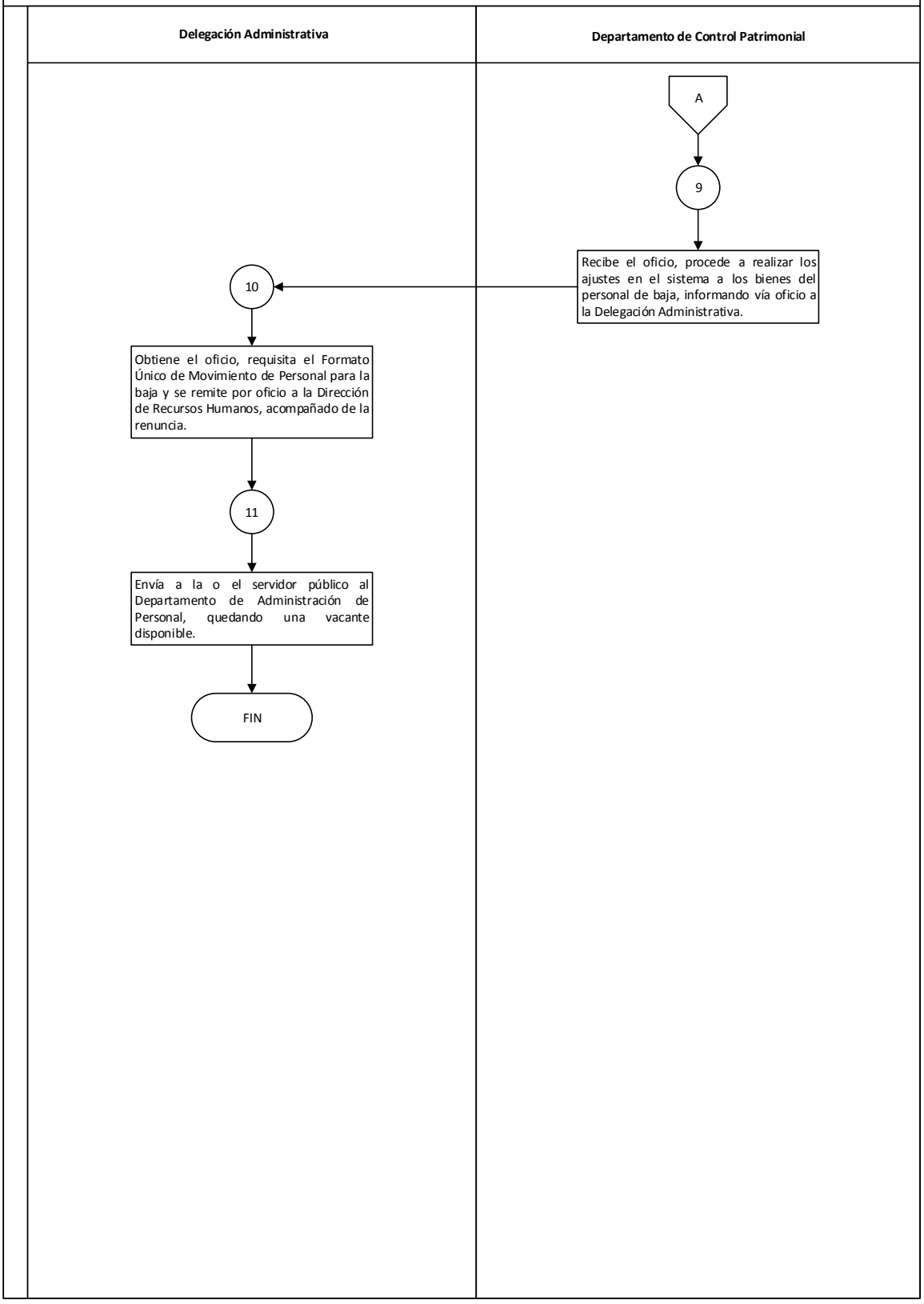
Descriptivo:

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

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



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

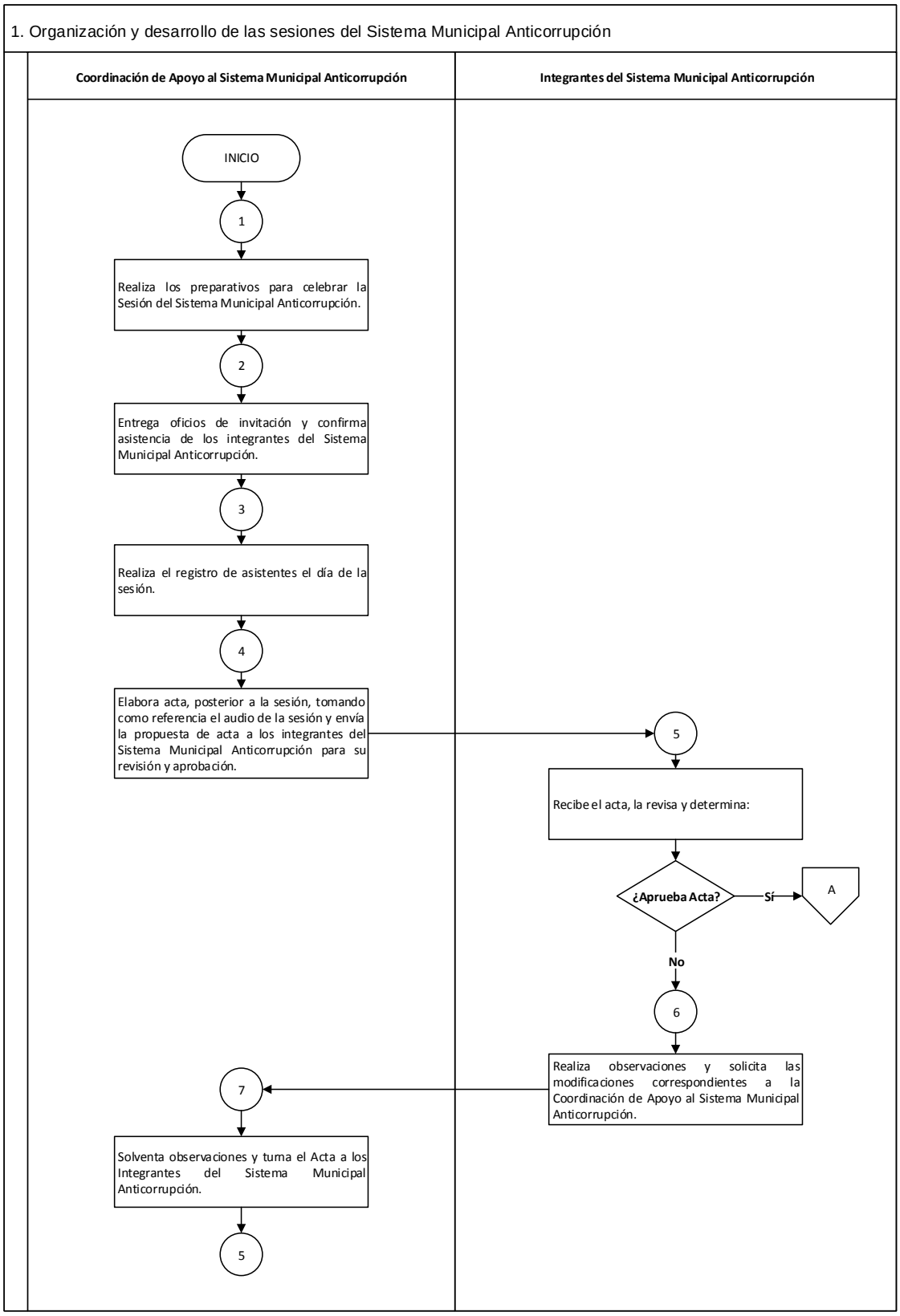
- La Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción es la unidad administrativa responsable de elaborar y distribuir las convocatorias y orden del día de las sesiones del Sistema Municipal Anticorrupción.
- La Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción es la unidad administrativa 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:

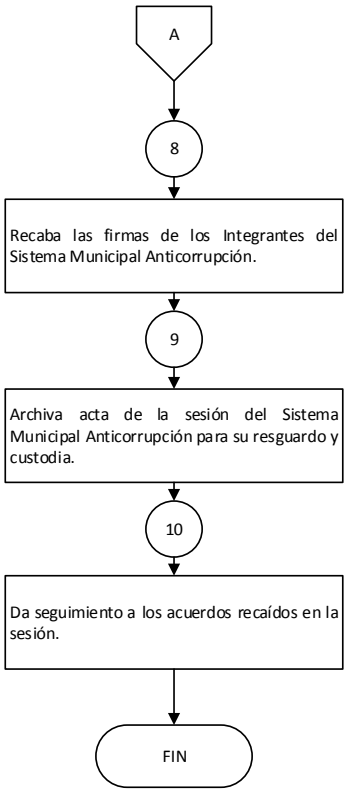
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Apoyo al Sistema Municipal Anticorrupción**	Realiza los preparativos para celebrar la Sesión del Sistema Municipal Anticorrupción.
2		Entrega oficios de invitación y confirma asistencia de los integrantes del Sistema Municipal Anticorrupción.
3		Realiza el 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

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



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.

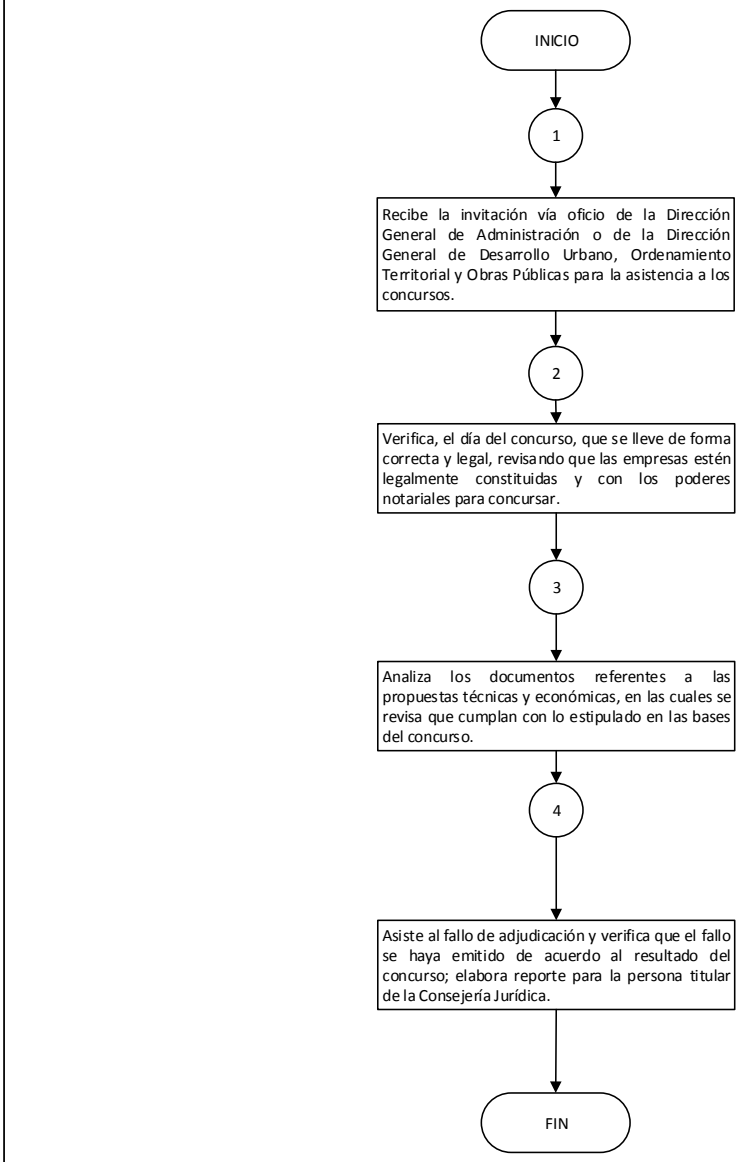
3. Asistencia jurídica en procesos adquisitivos, de contratación de servicios, arrendamiento, adquisición y enajenación de inmuebles, así como para la celebración de concursos de obra pública

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



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.

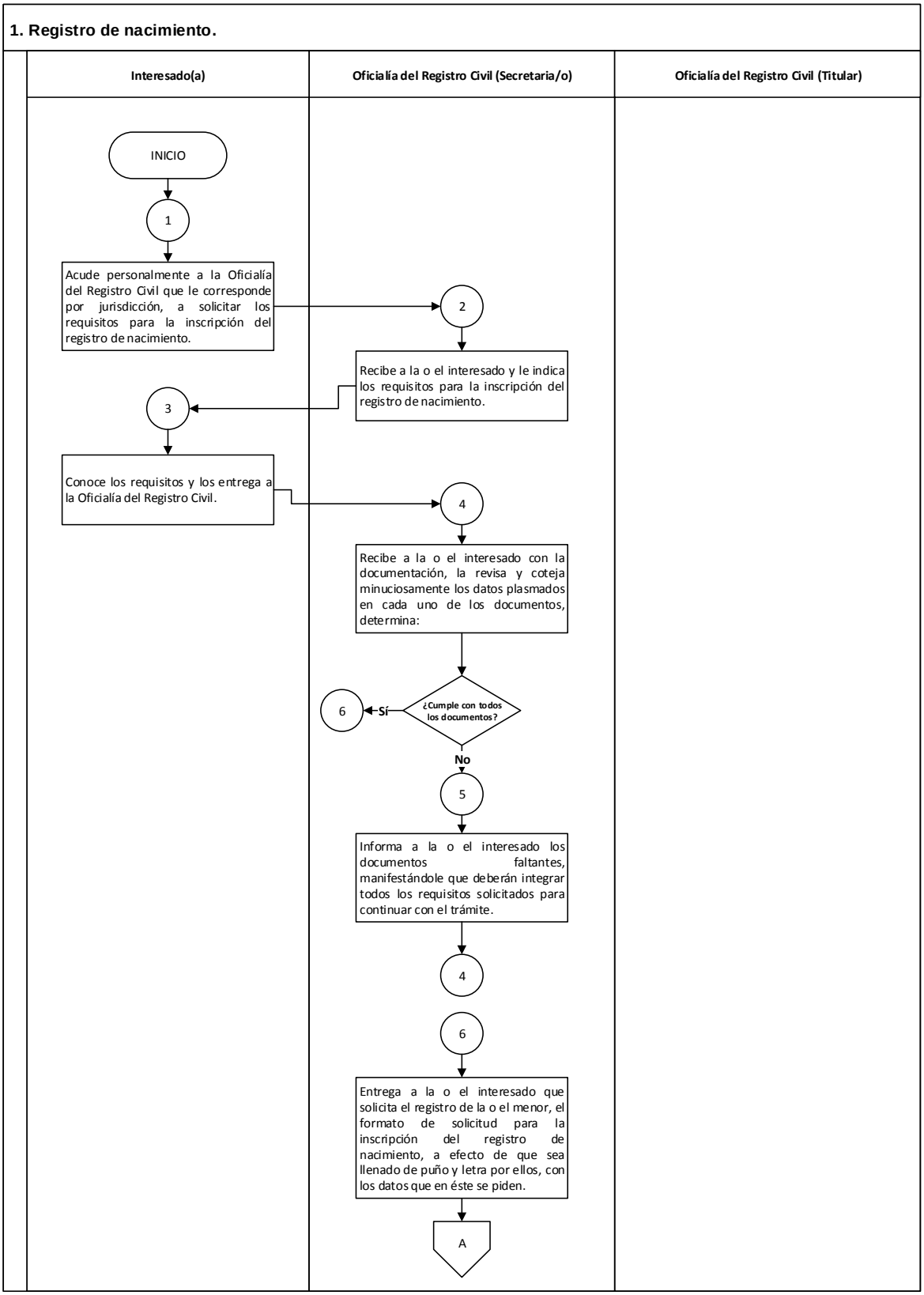
1. Registro de nacimiento

Descriptivo:

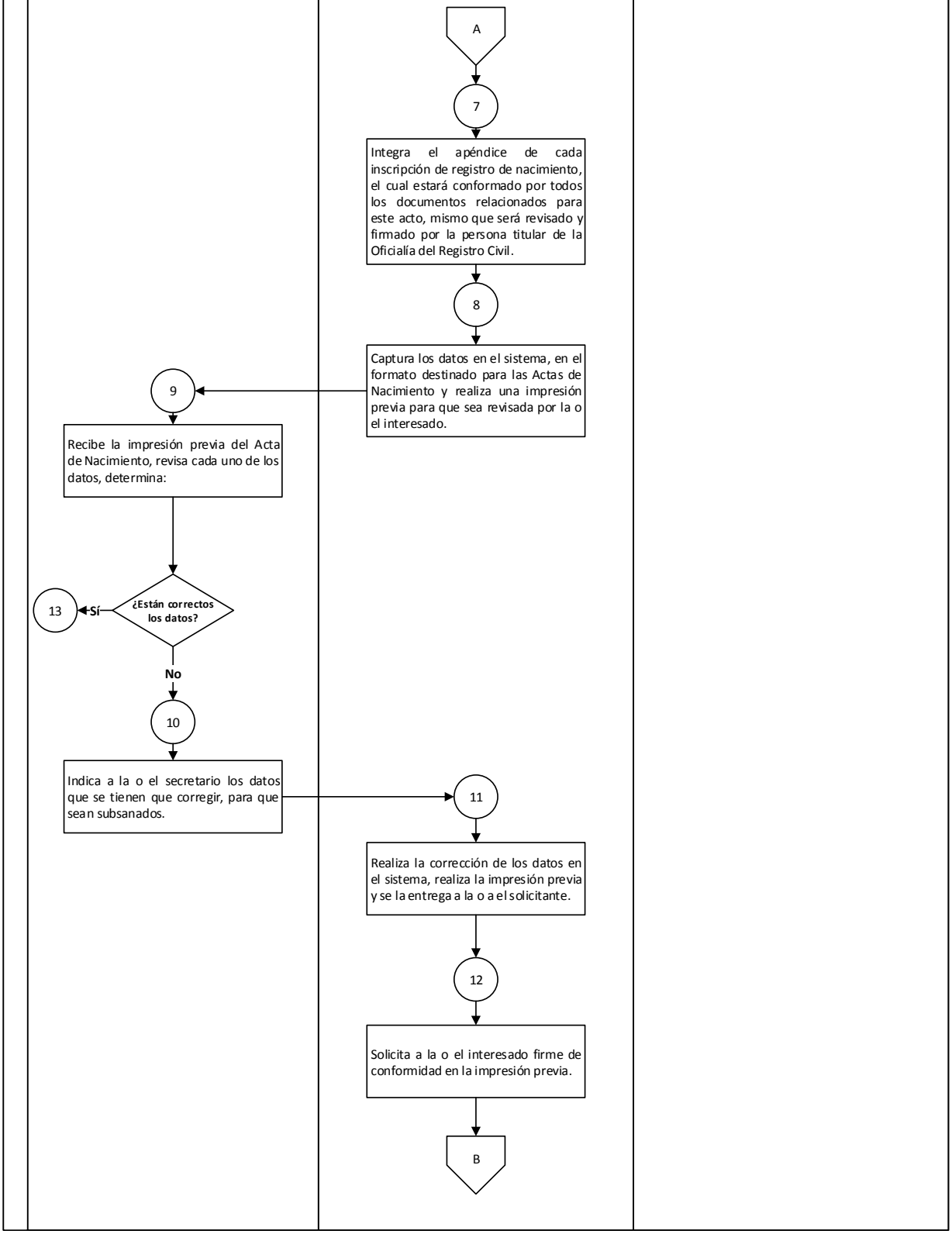
No.	Responsable	Actividad
1	**Interesado(a)**	Acude personalmente a la Oficialía del Registro Civil que le corresponde por jurisdicción, a solicitar los requisitos para la inscripción del registro de nacimiento.
2	**Oficialía del Registro Civil**	Recibe a la o el interesado y le indica los requisitos 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

Diagrama:

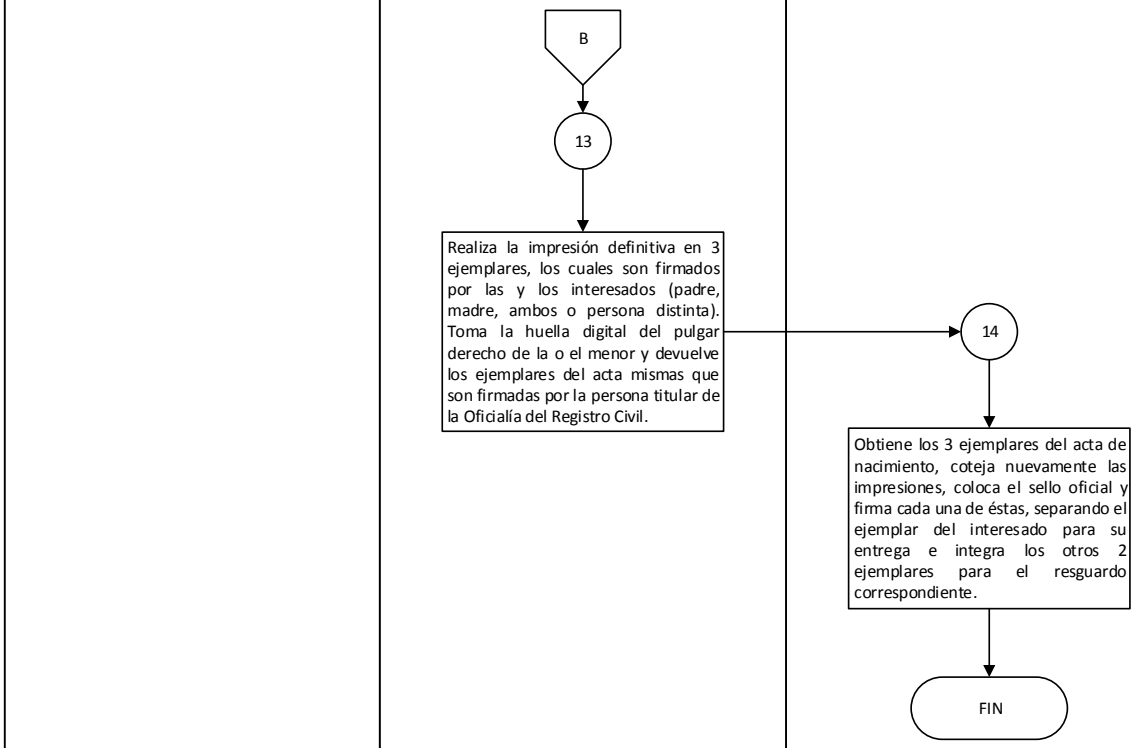
1. Registro de nacimiento.



1. Registro de nacimiento.



1. Registro de nacimiento



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

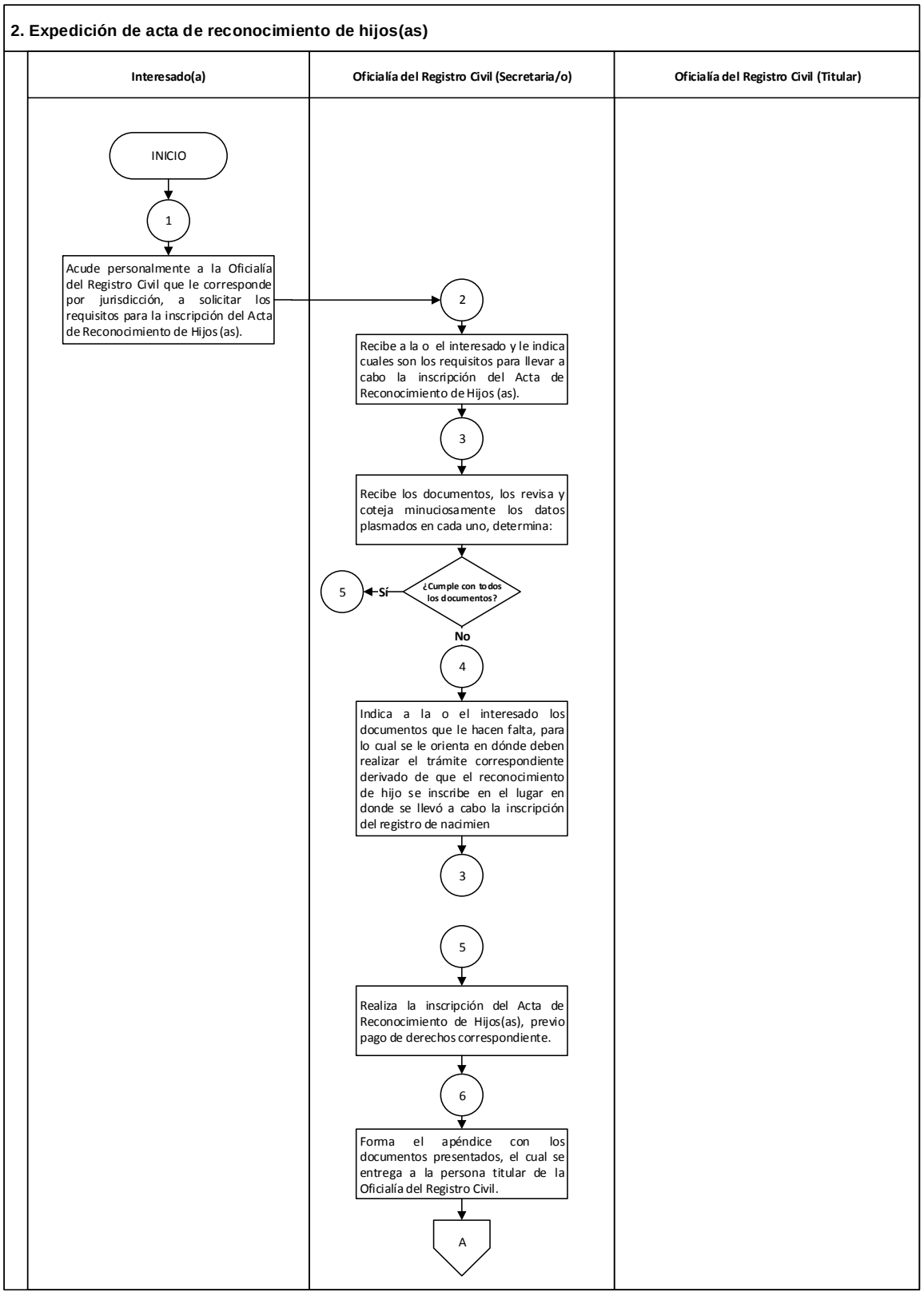
2. Expedición de acta de reconocimiento de hijos(as).

Descriptivo:

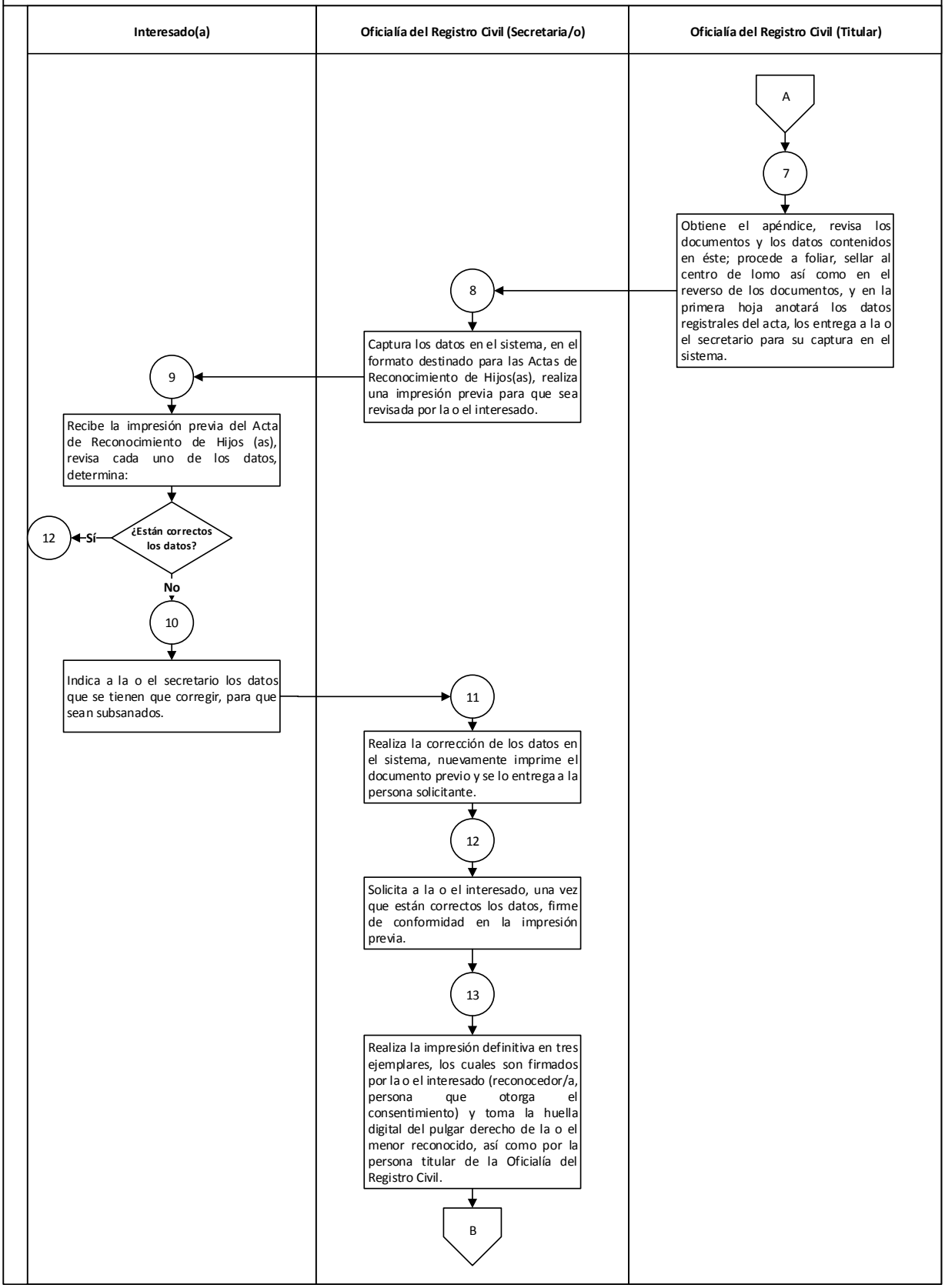
No.	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Acude personalmente a la Oficialía del Registro Civil que le corresponde por jurisdicción, a solicitar los requisitos para la inscripción del Acta de Reconocimiento de Hijos (as).
2	**Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)**	Recibe a la o el interesado 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

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

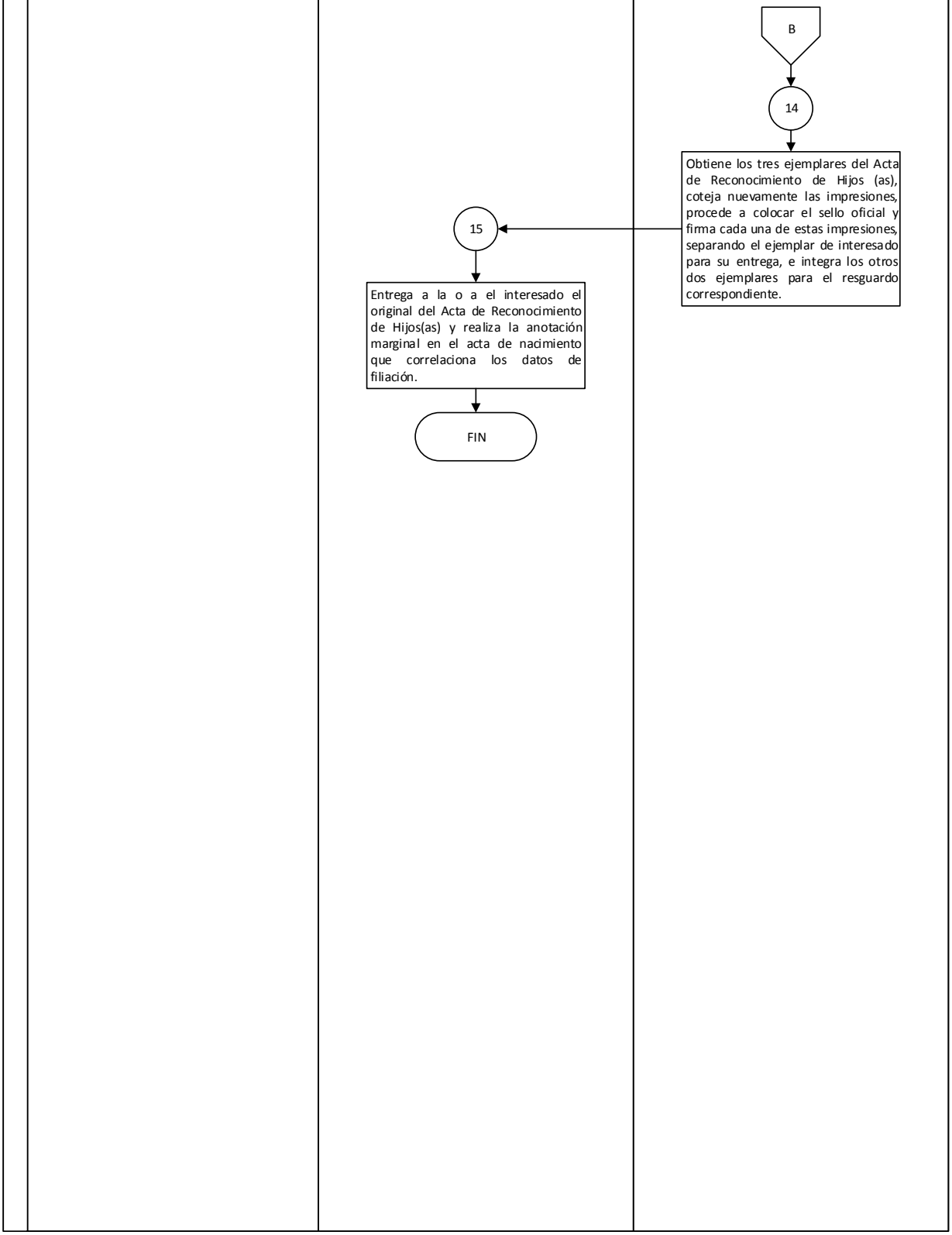
Diagrama:


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

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



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



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

POLÍTICAS APLICABLES

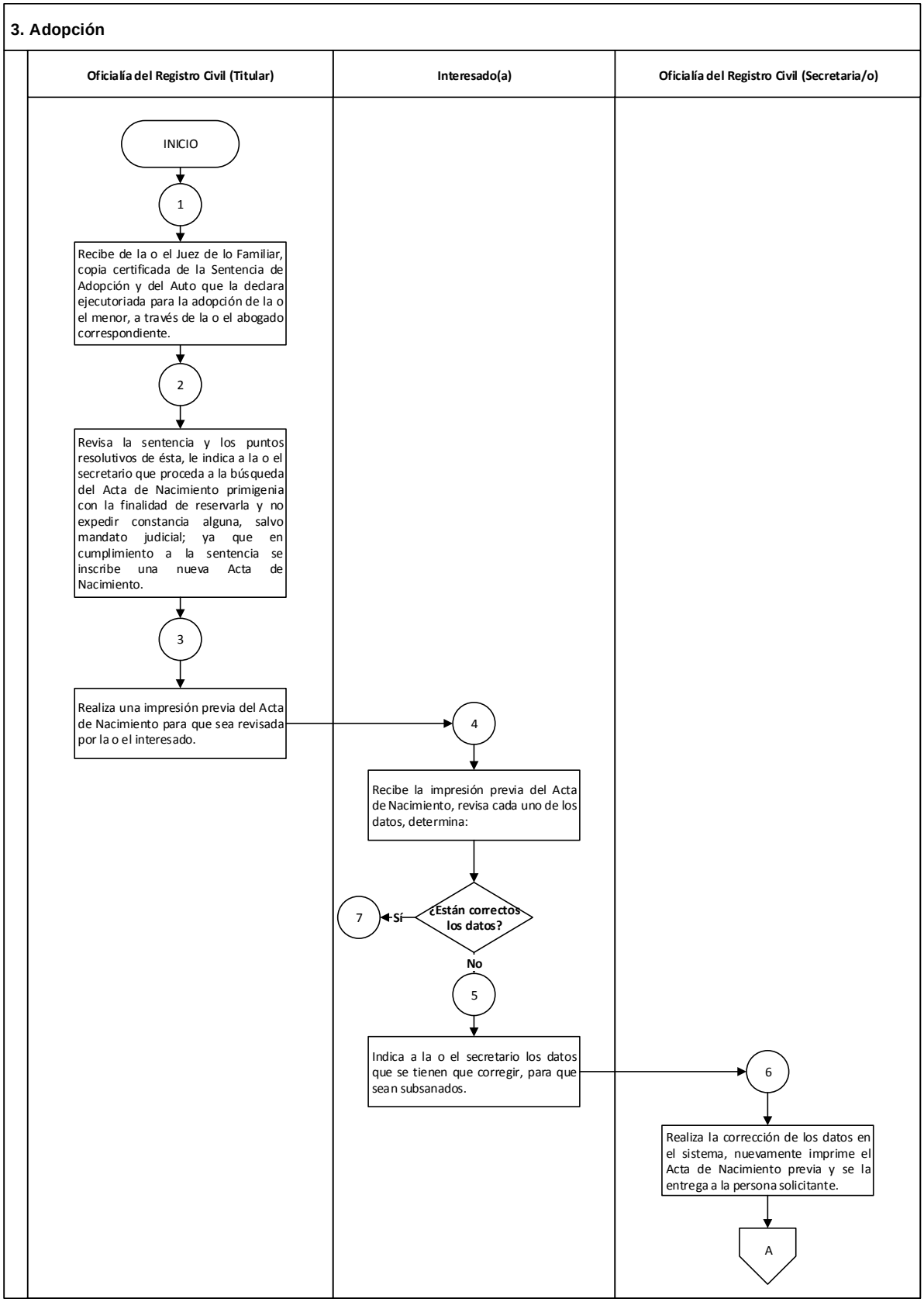
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto jurídico que se crea entre adoptante y la o el adoptado.

3. Adopción

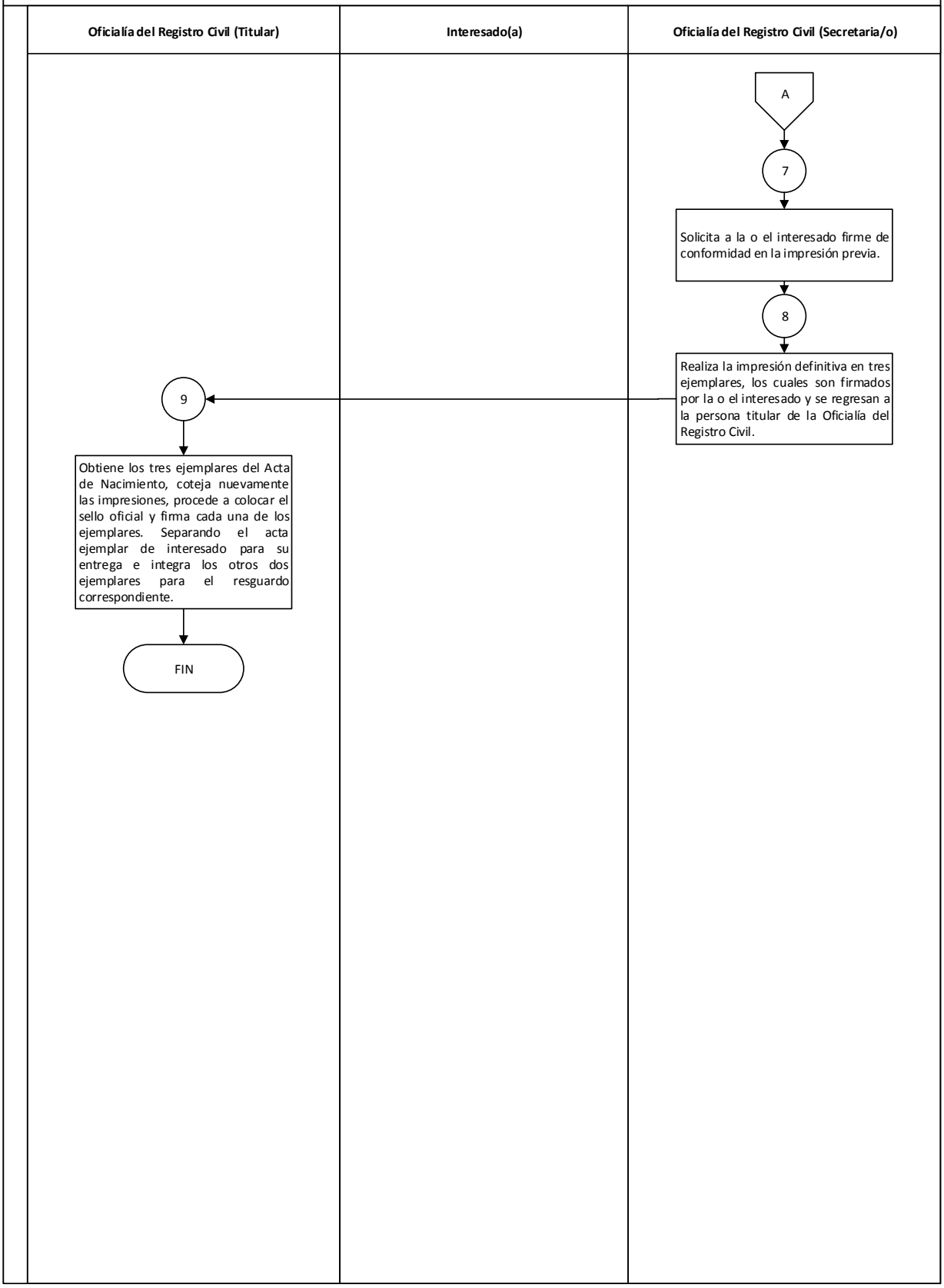
Descriptivo:

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

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

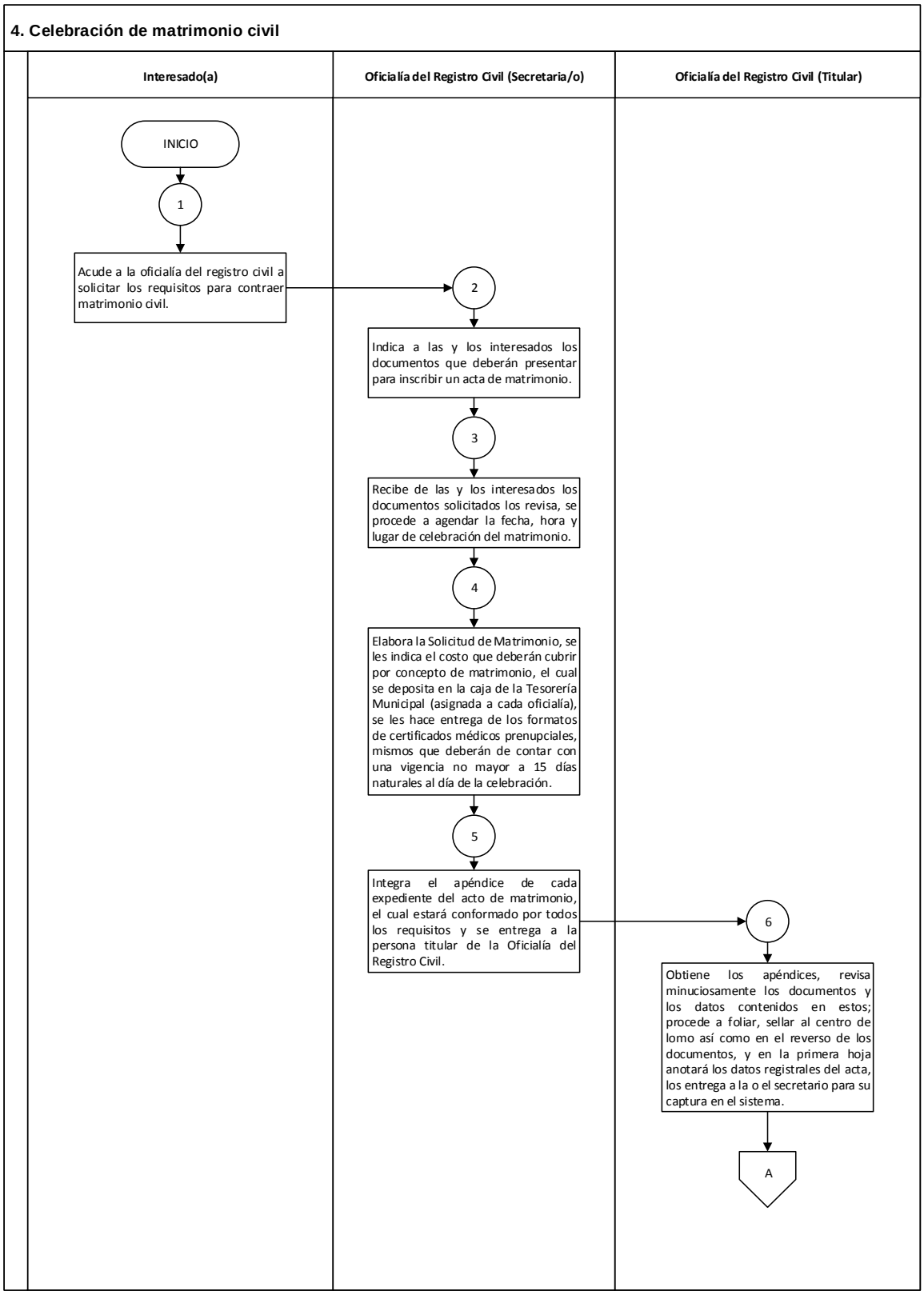
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto civil por el cual dos personas deciden voluntariamente unirse en matrimonio.
- 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

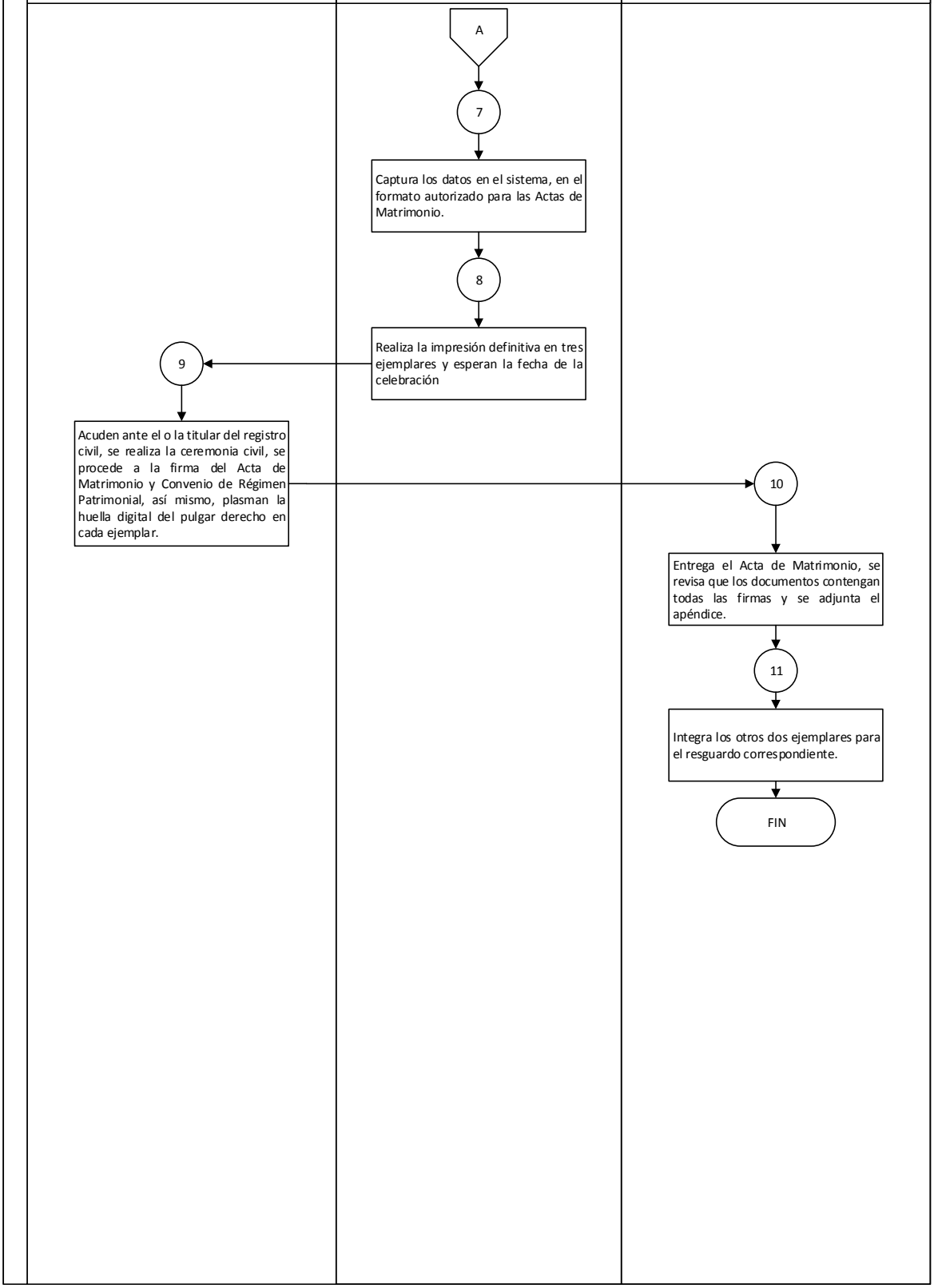
Descriptivo:

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

Diagrama:


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

4. Celebración de matrimonio civil



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

POLÍTICAS APLICABLES

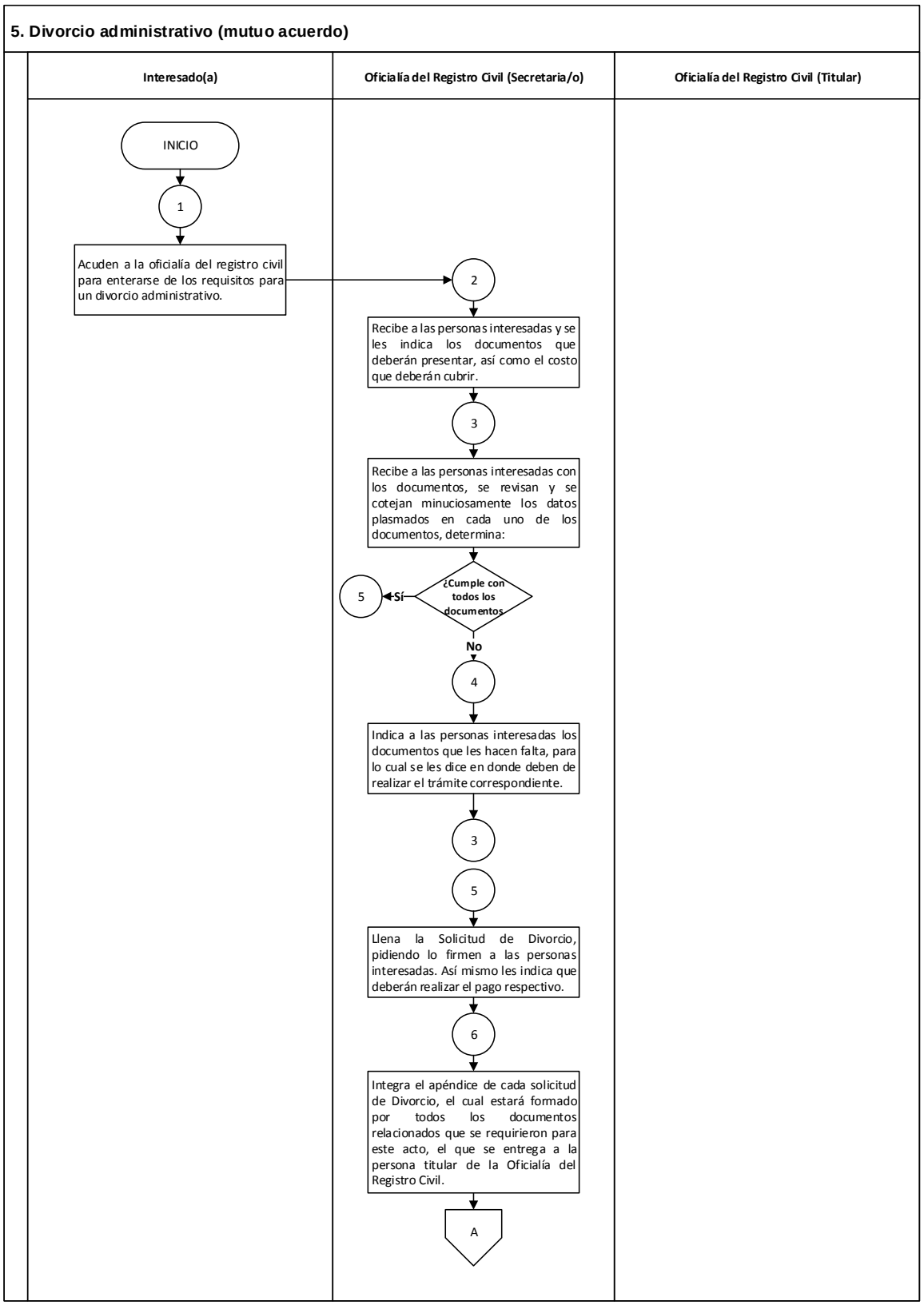
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto civil que disuelve o pone fin al matrimonio cuando es solicitado ante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

5. Divorcio administrativo (mutuo acuerdo)

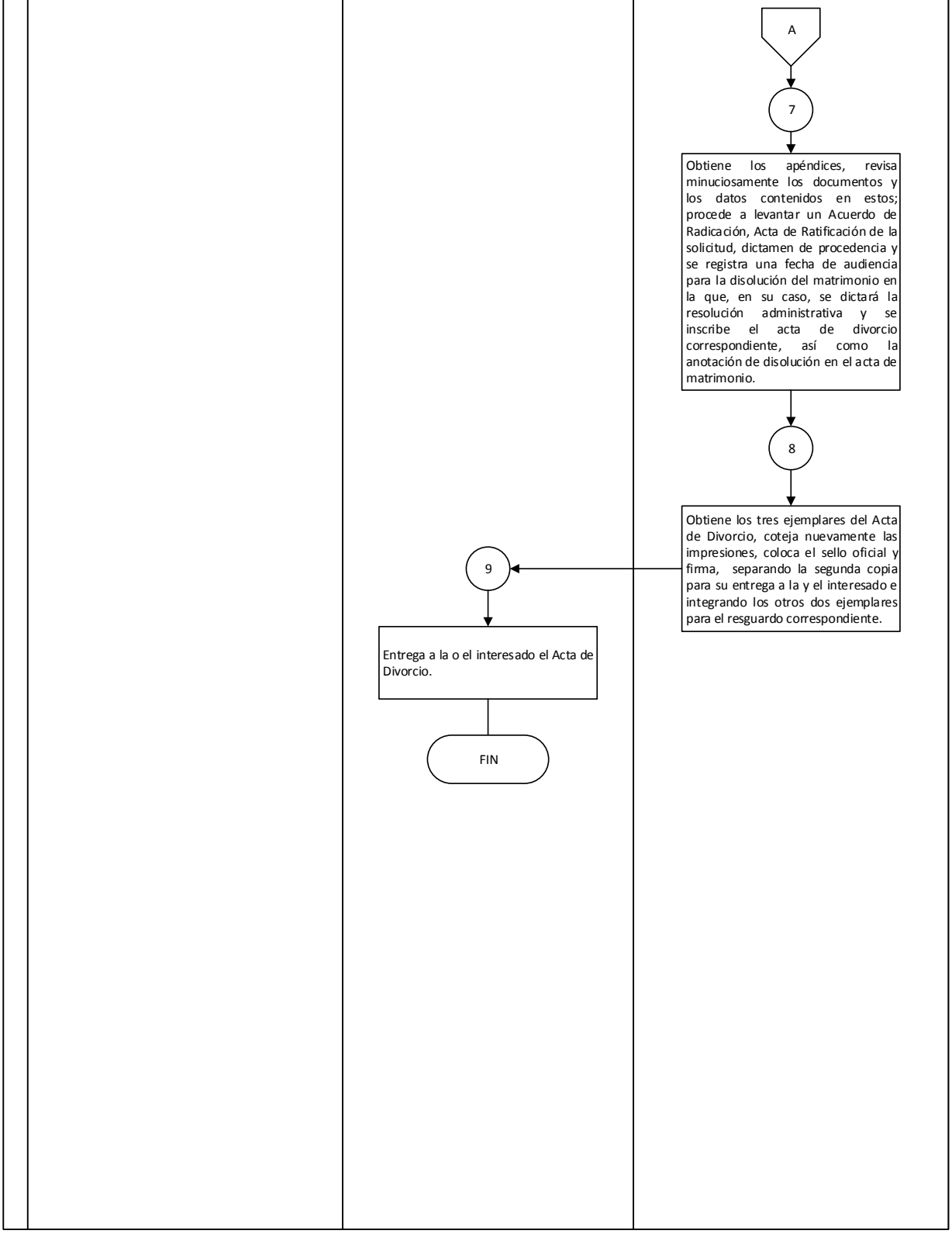
Descriptivo:

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

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

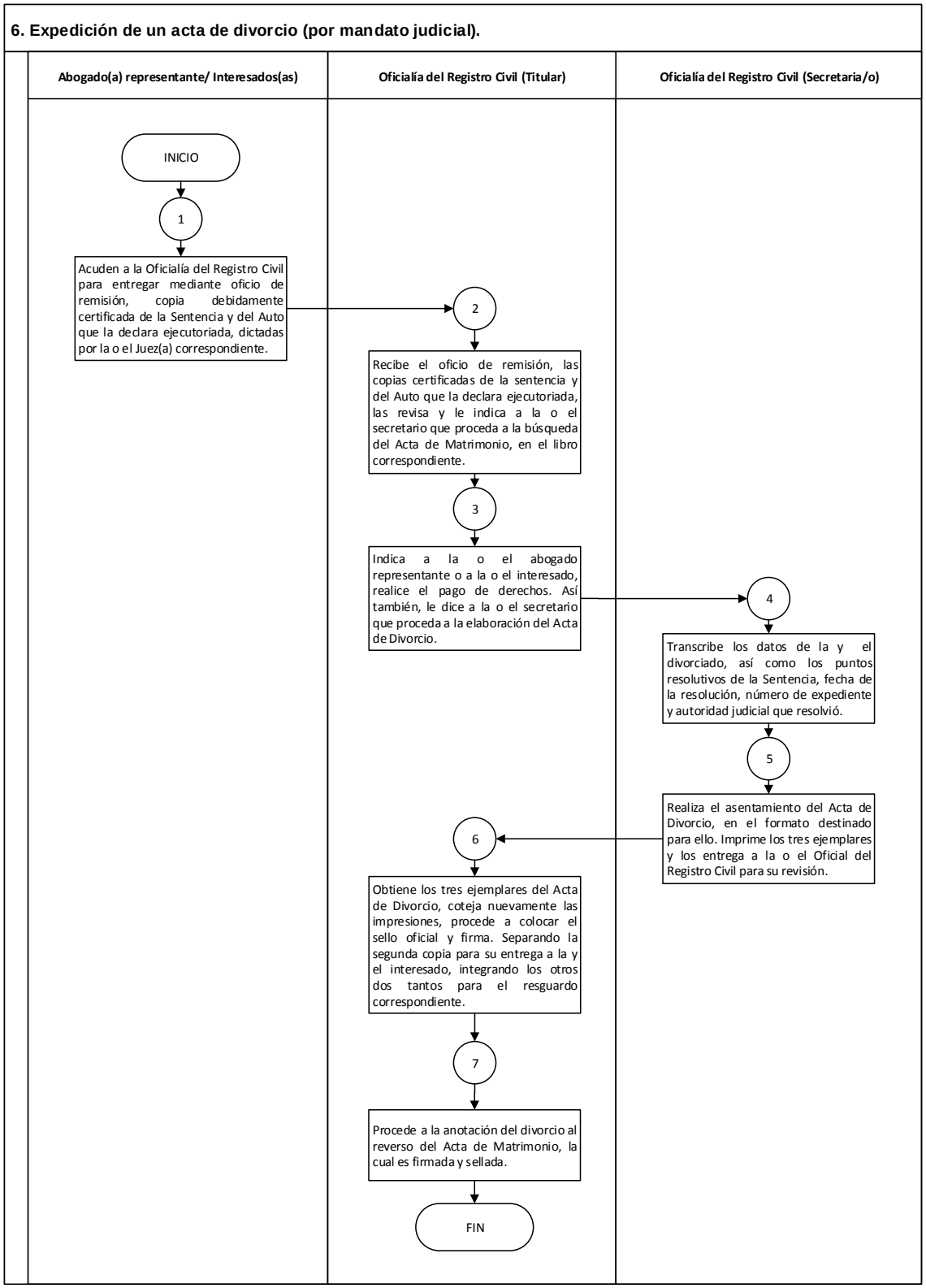
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto jurídico que disuelve o pone fin al matrimonio mediante una sentencia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

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

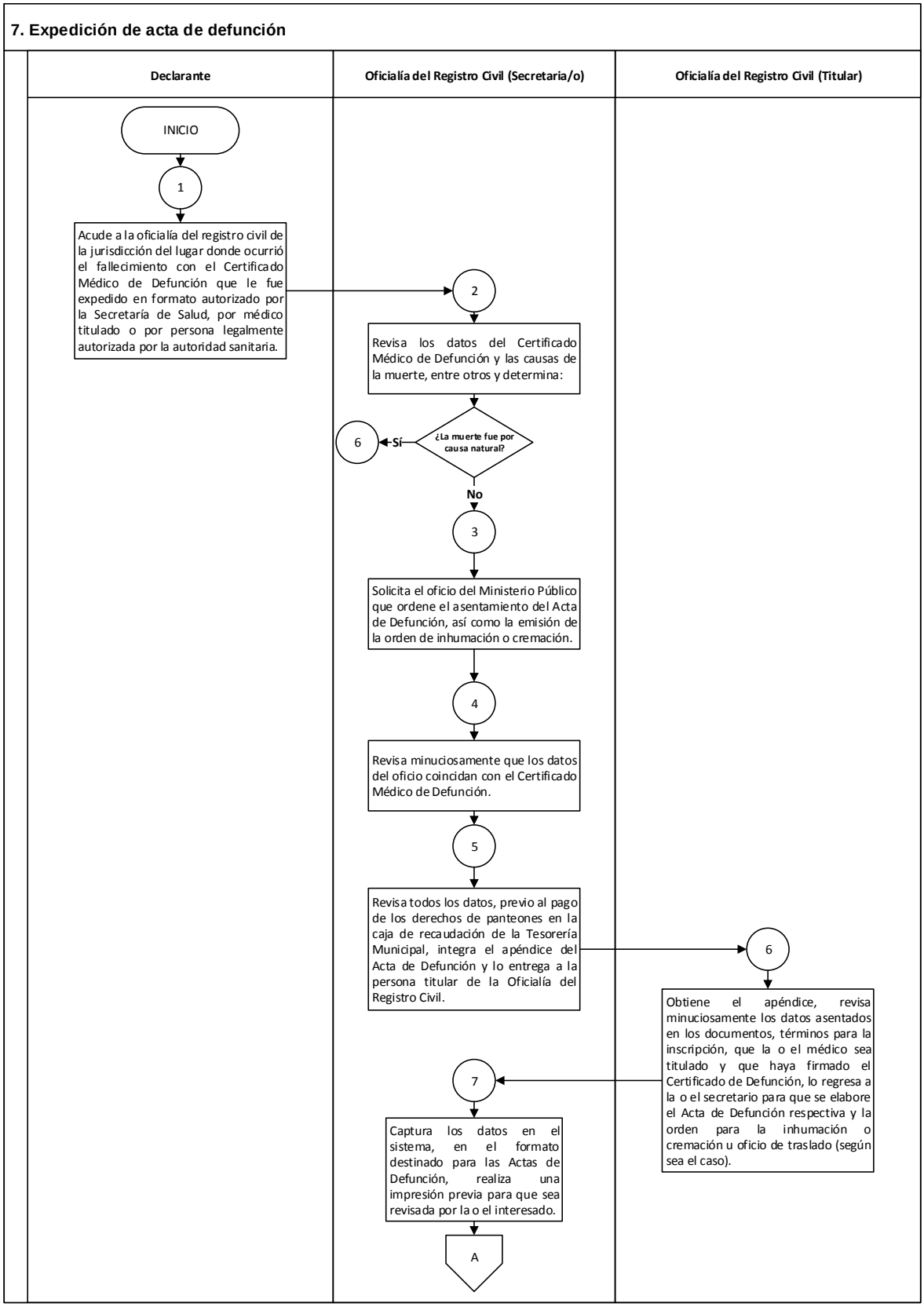
7. Expedición de acta de defunción

Descriptivo:

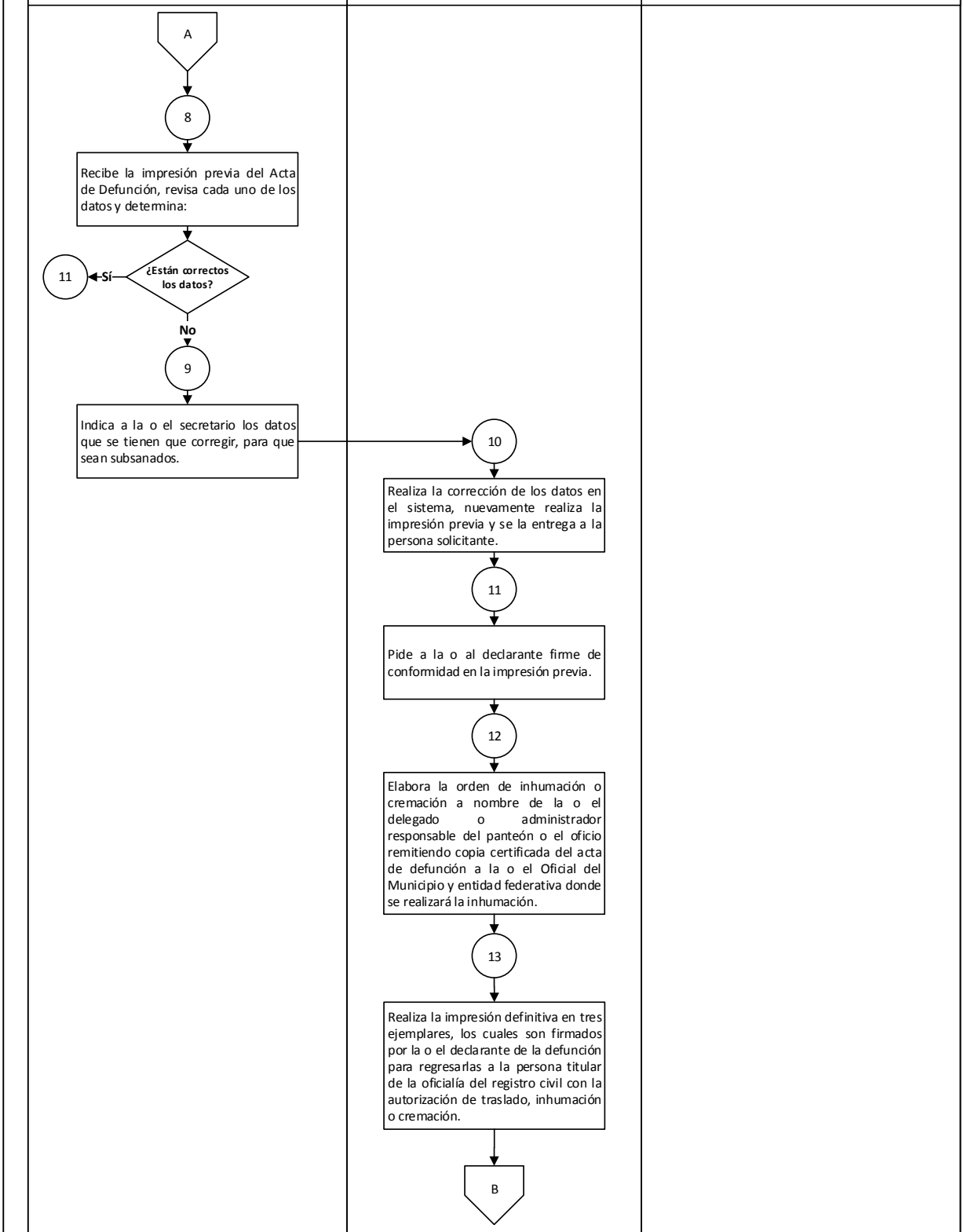
No.	Responsable	Actividad
1	**Declarante**	Acude a la oficialía del registro civil de la jurisdicción del lugar donde ocurrió el fallecimiento con el Certificado Médico de Defunción que le fue expedido en formato autorizado por la Secretaría de Salud, por médico titulado o por persona legalmente autorizada 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

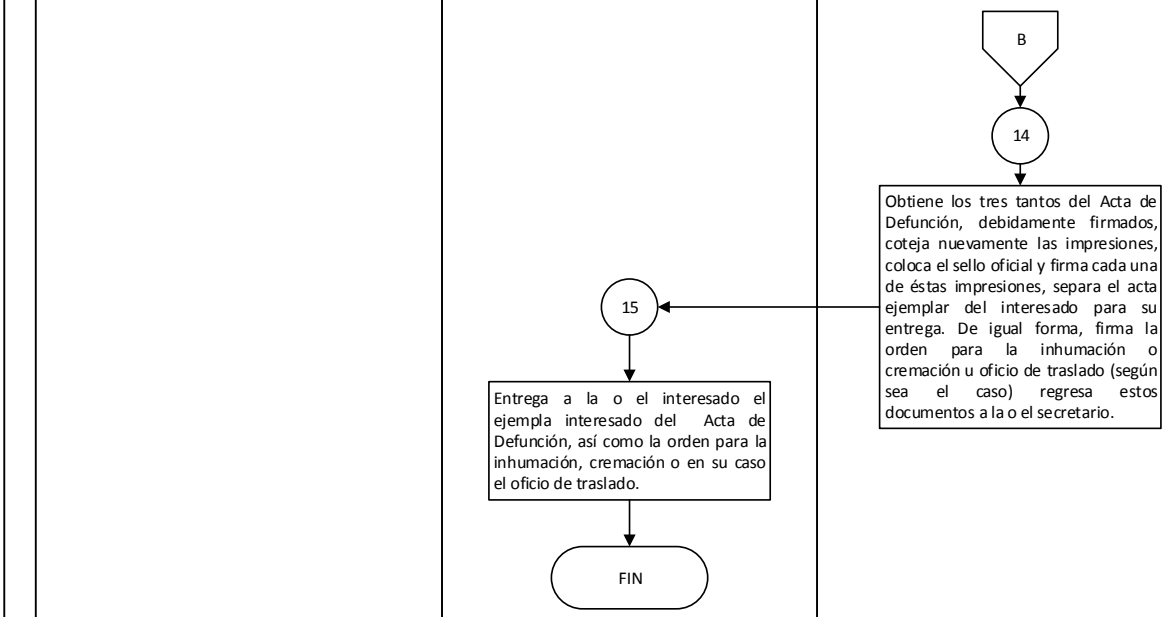
Diagrama:


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



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

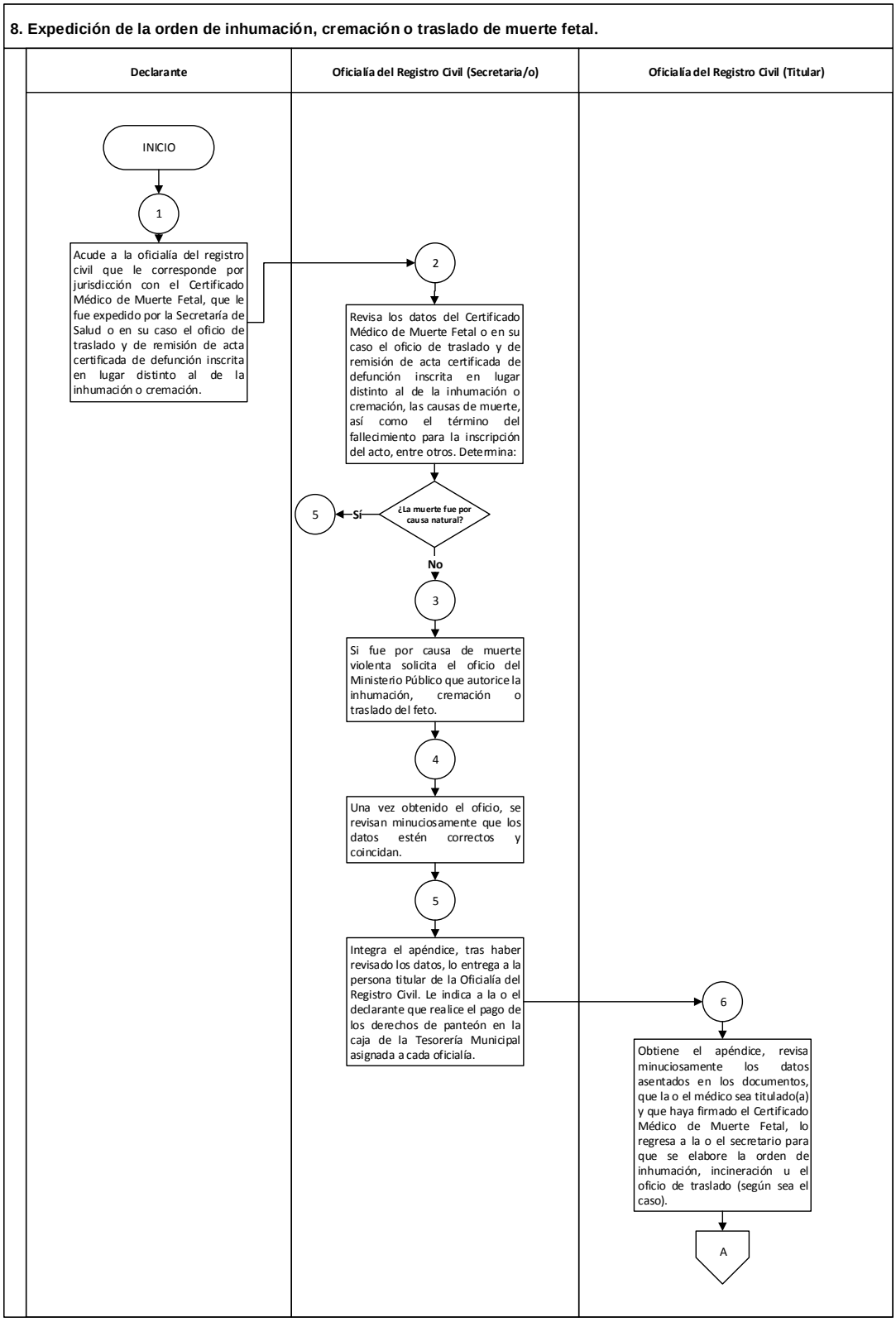
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Ninguna inhumación o cremación se realizara sin la autorización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

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

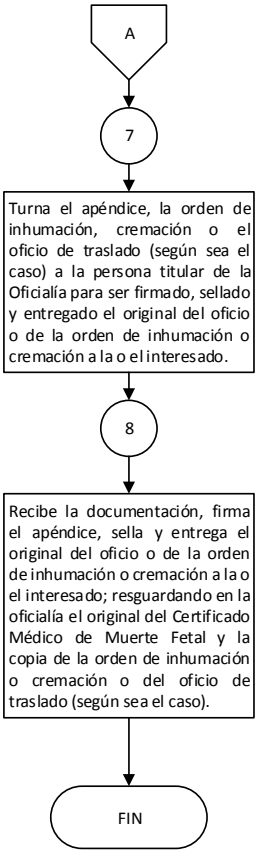
Descriptivo

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.

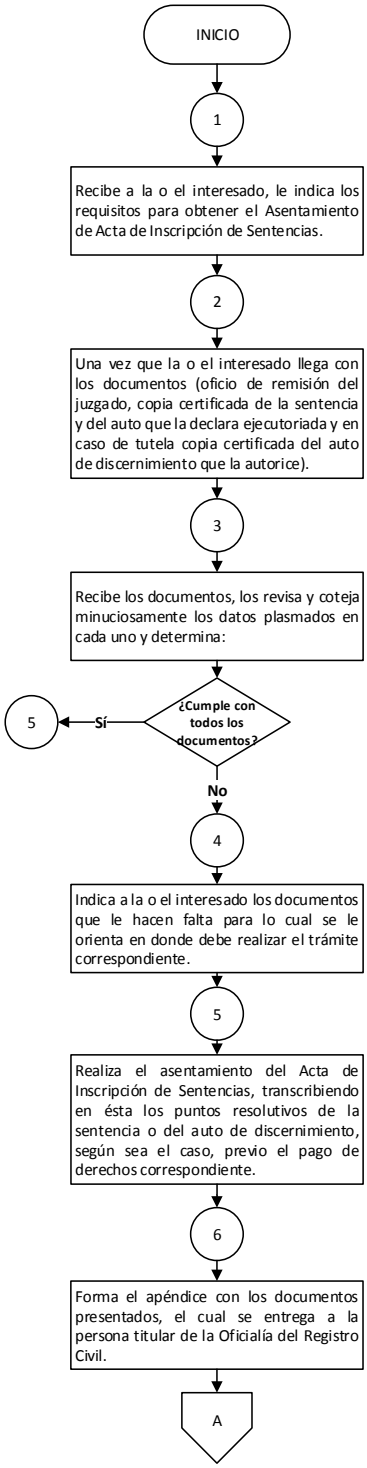
9. Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil

Descriptivo:

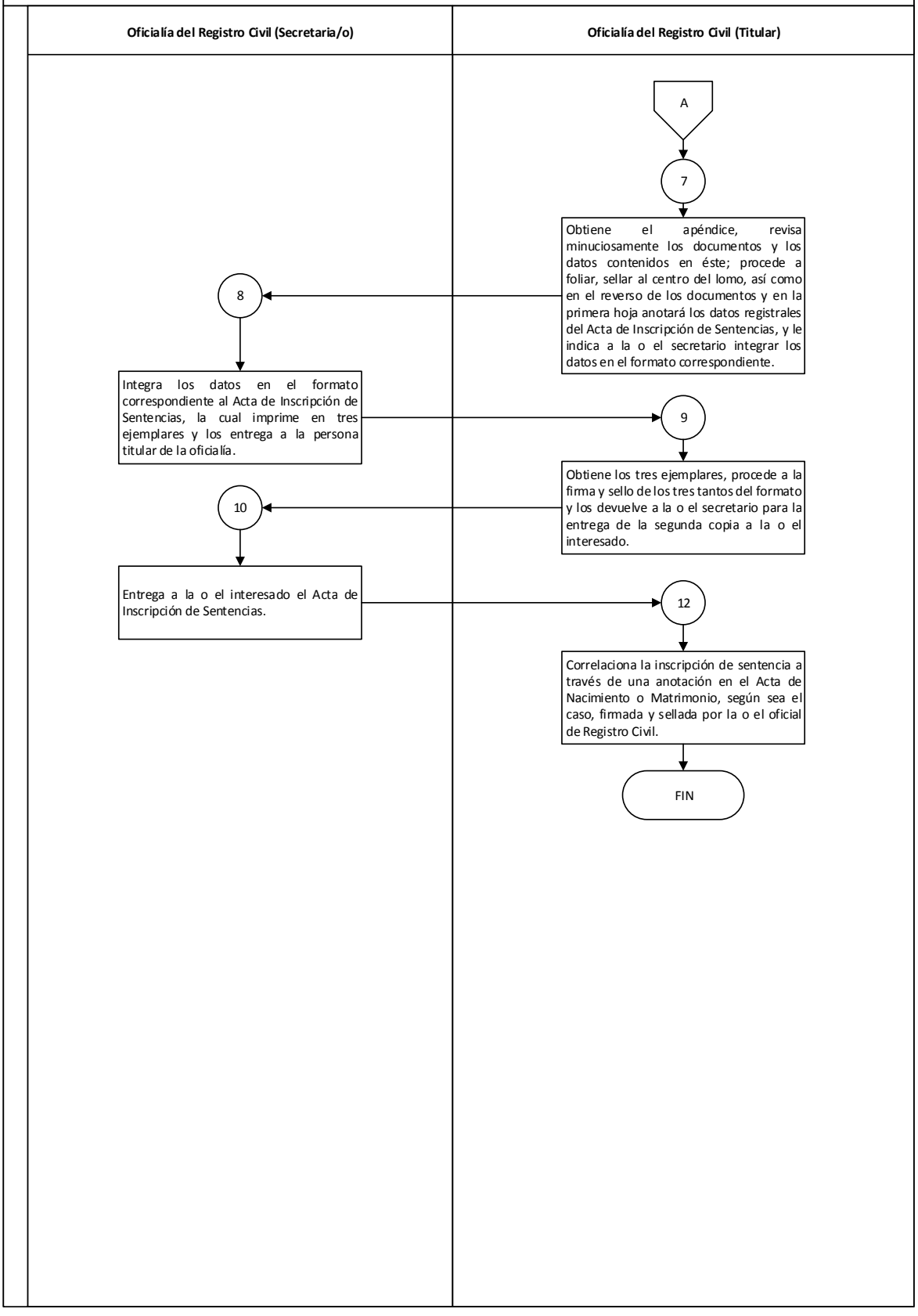
No.	Responsable	Actividad
1	**Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)**	Recibe a la o el interesado, le indica los requisitos para obtener el Asentamiento de Acta de Inscripción de Sentencias.
2		Una vez que la o el interesado llega con los documentos (oficio de remisión del juzgado, copia certificada 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

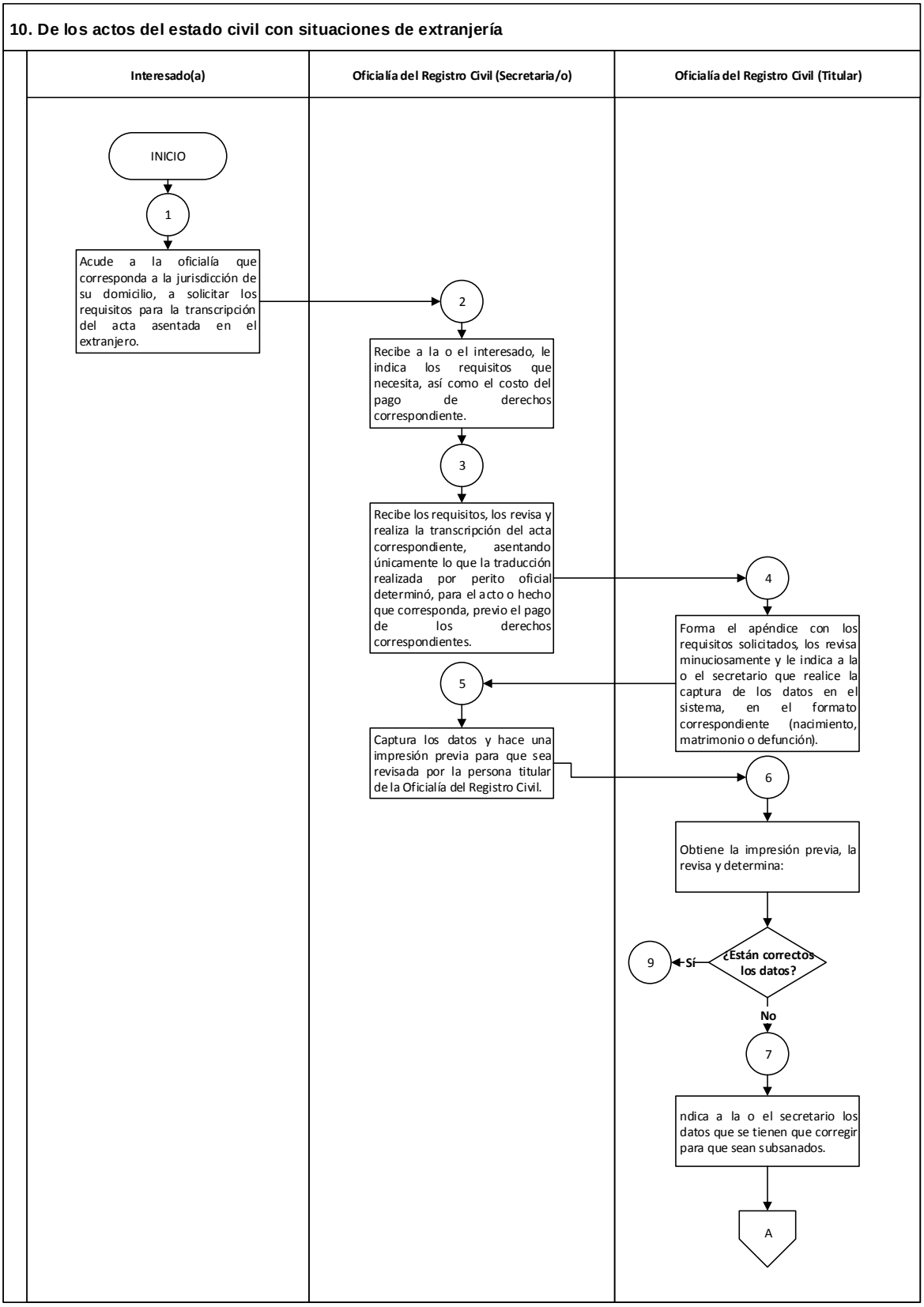
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Serán reconocidos con plena validez, los actos del estado civil celebrados por mexicanos(as) 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:

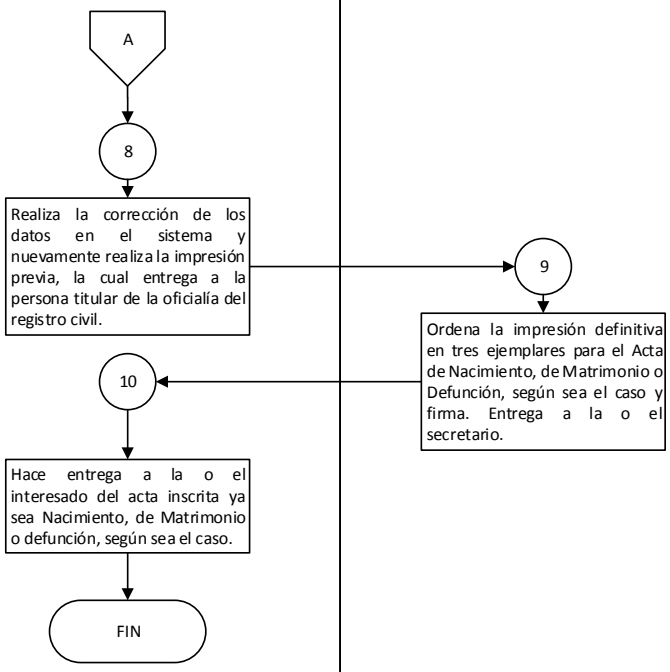
No.	Responsable	Actividad
1	**Interesado(a)**	Acude a la oficialía que corresponda a la jurisdicción de su domicilio, a solicitar los requisitos para la transcripción del acta asentada en el extranjero.
2	**Oficialía del Registro Civil (Secretaria/o)**	Recibe a la o el interesado, le indica los requisitos 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

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

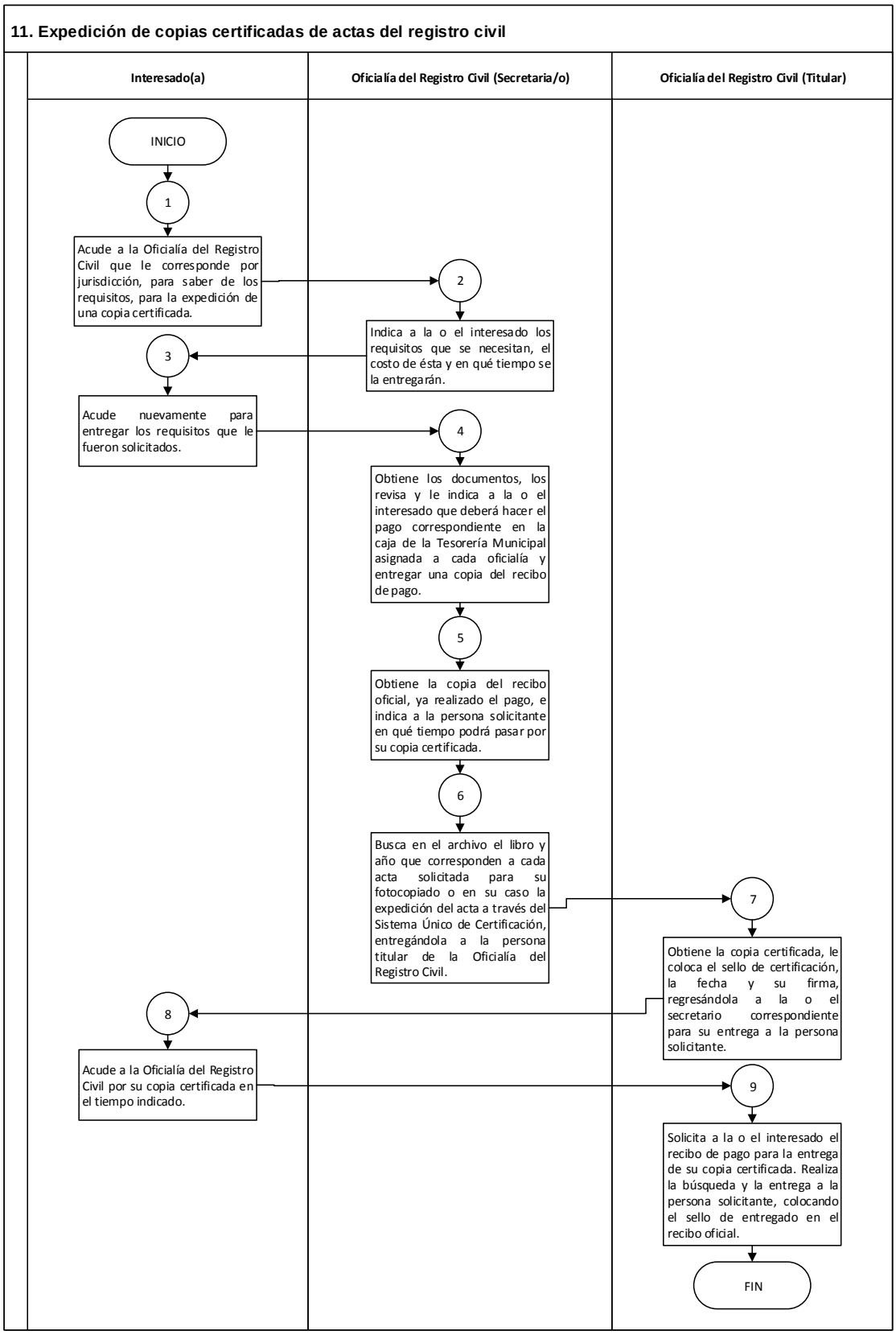
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Otorgar en los formatos autorizados por la Dirección General del Registro Civil los actos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

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

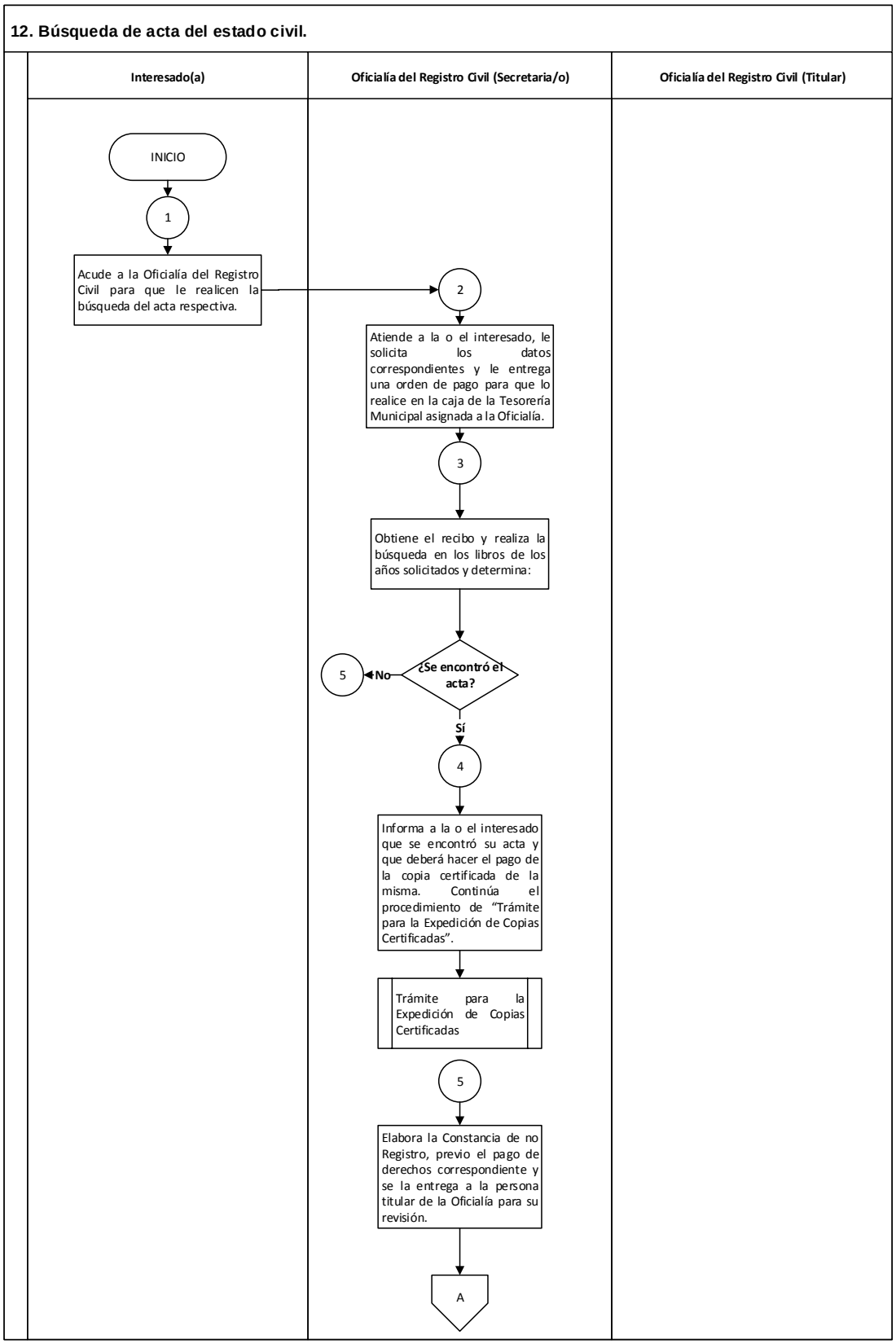
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.

12. Búsqueda de acta del estado civil

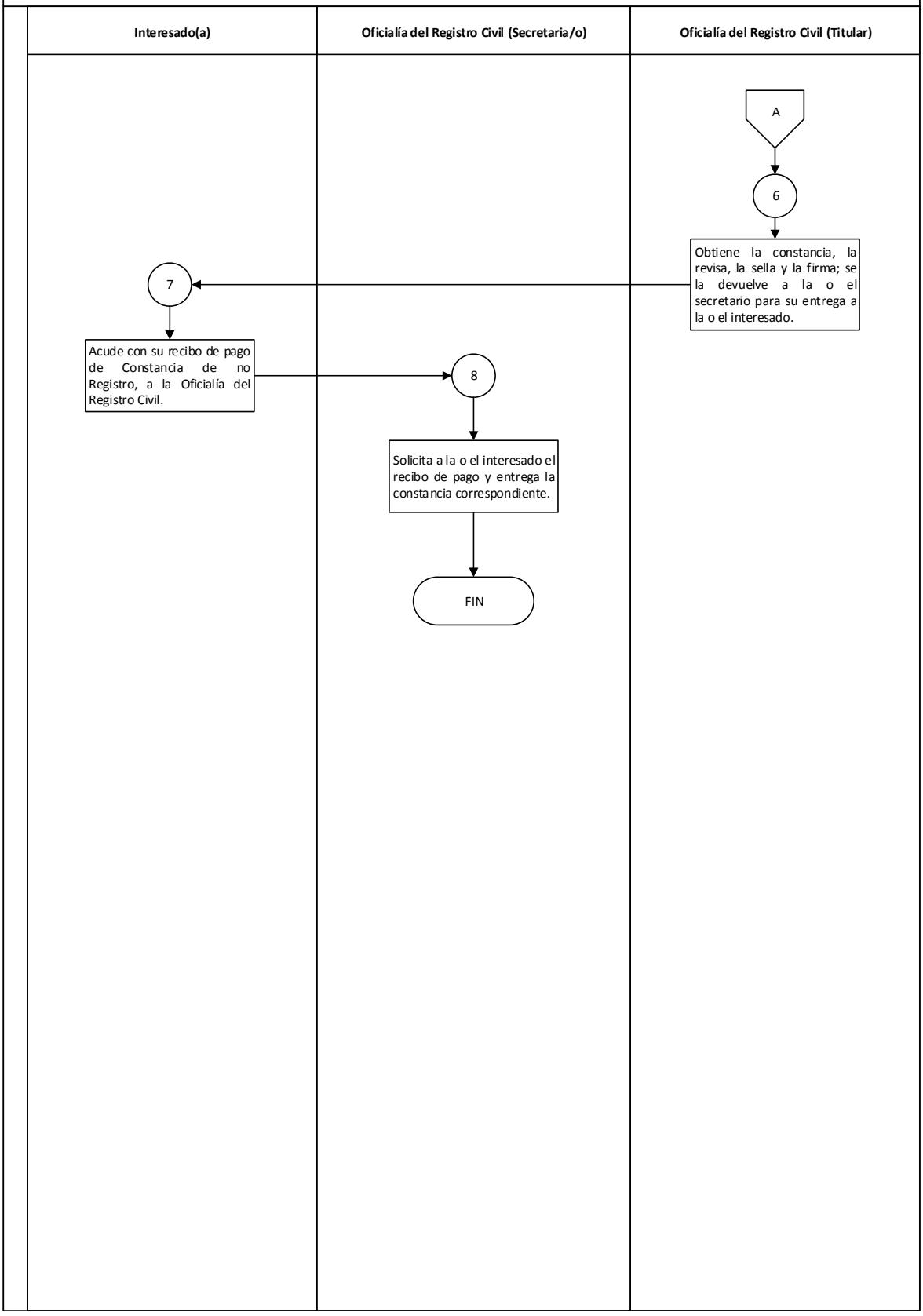
Descriptivo:

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

Diagrama:


12. Búsqueda de acta 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 para que le realicen la búsqueda del acta respectiva.
2
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?
No
5
Sí
4
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".
Trámite para la Expedición de Copias Certificadas
5
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.
A

12. Búsqueda de acta del estado civil.



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

POLÍTICAS APLICABLES

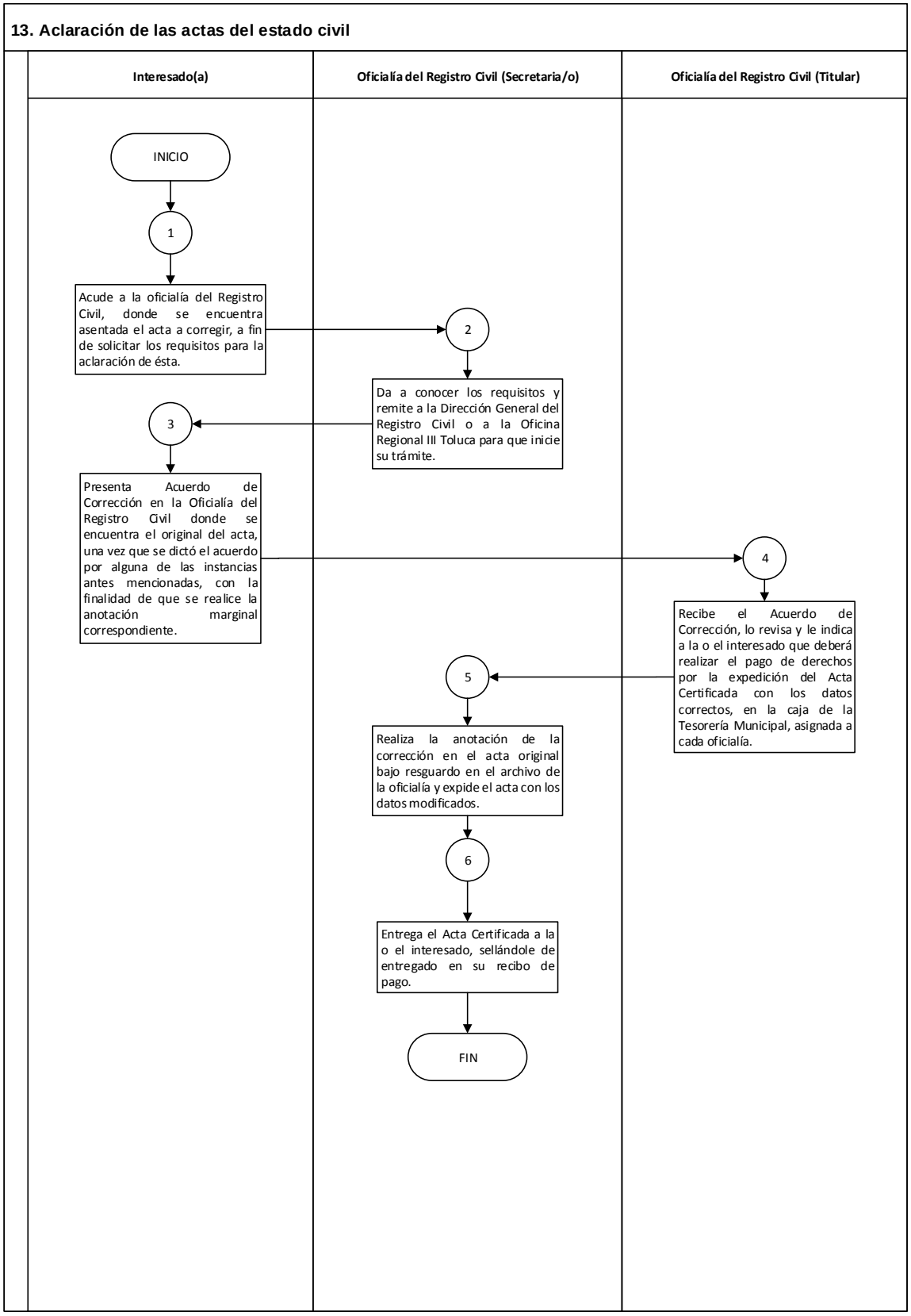
- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- La aclaración de las actas del estado civil que procedan resolverse por vía administrativa,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

13. Aclaración de las actas del estado civil.

Descriptivo:

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

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

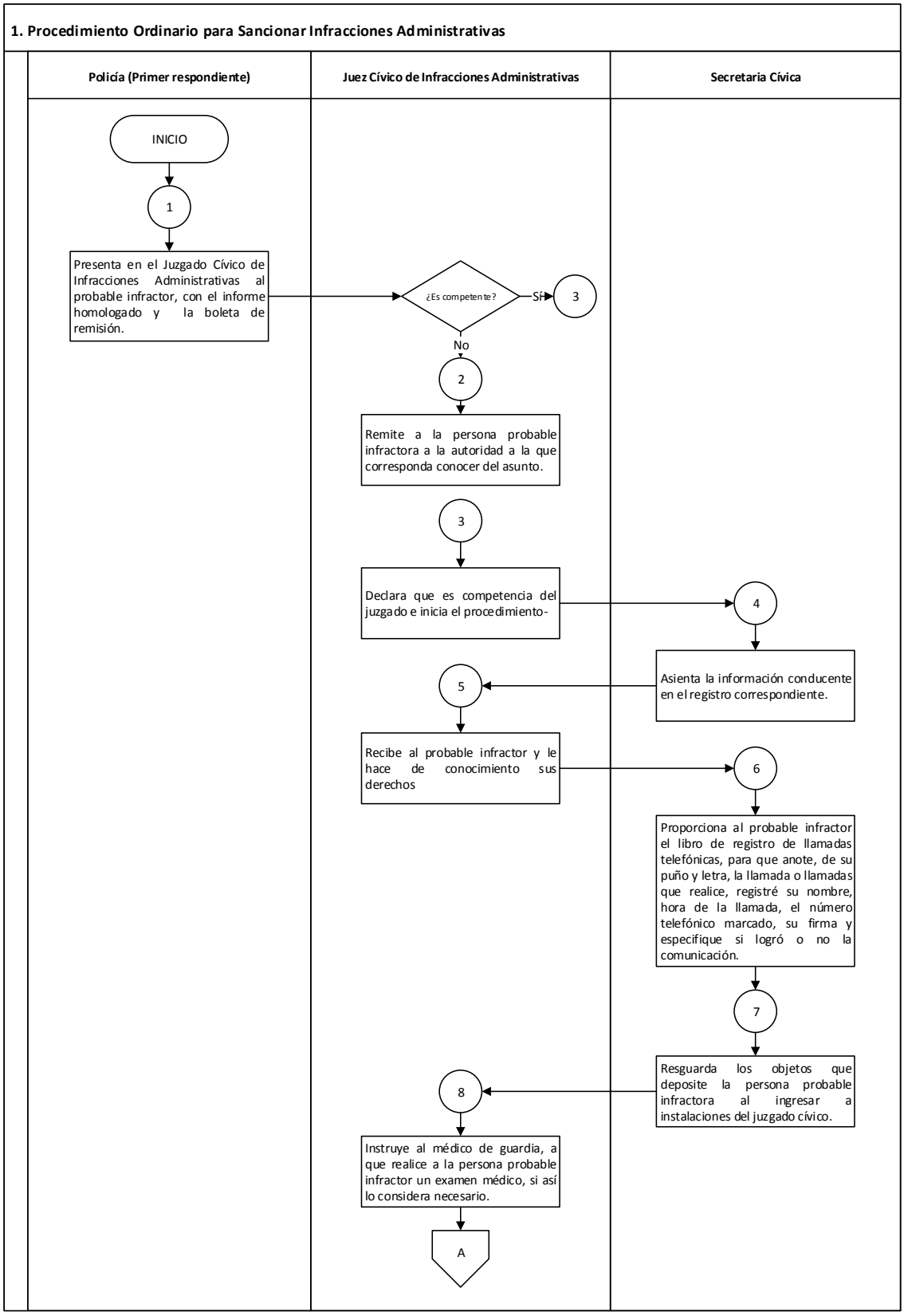
Descriptivo

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.

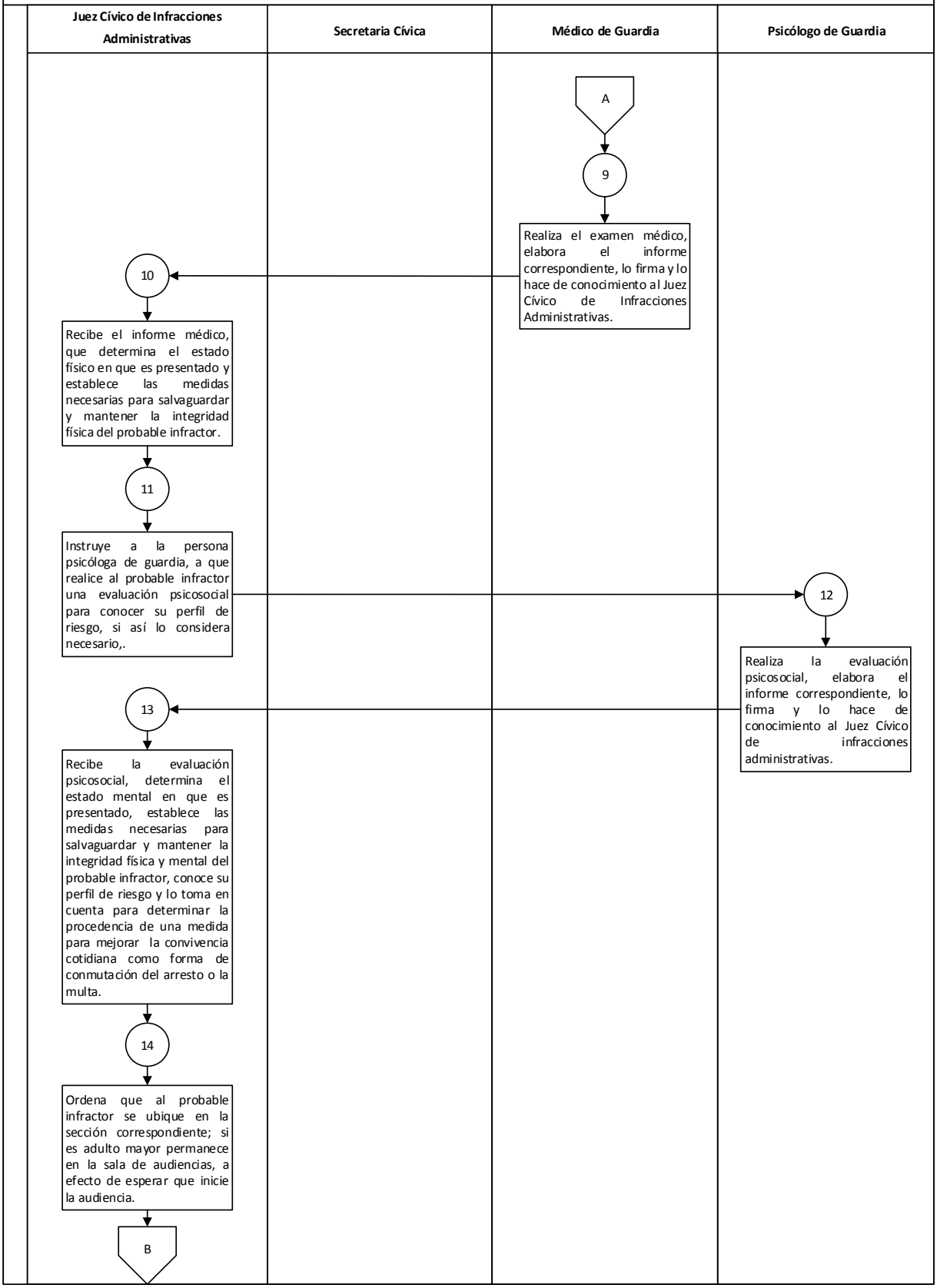
No.	Responsable	Actividad
16		Presenta los hechos consignados en la presentación; Proporciona el uso de la palabra al elemento policial que presenta al probable infractor para que rinda su informe, manifieste los hechos que motivaron la misma. Otorga el uso de la palabra a la persona probable infractora, 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.

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

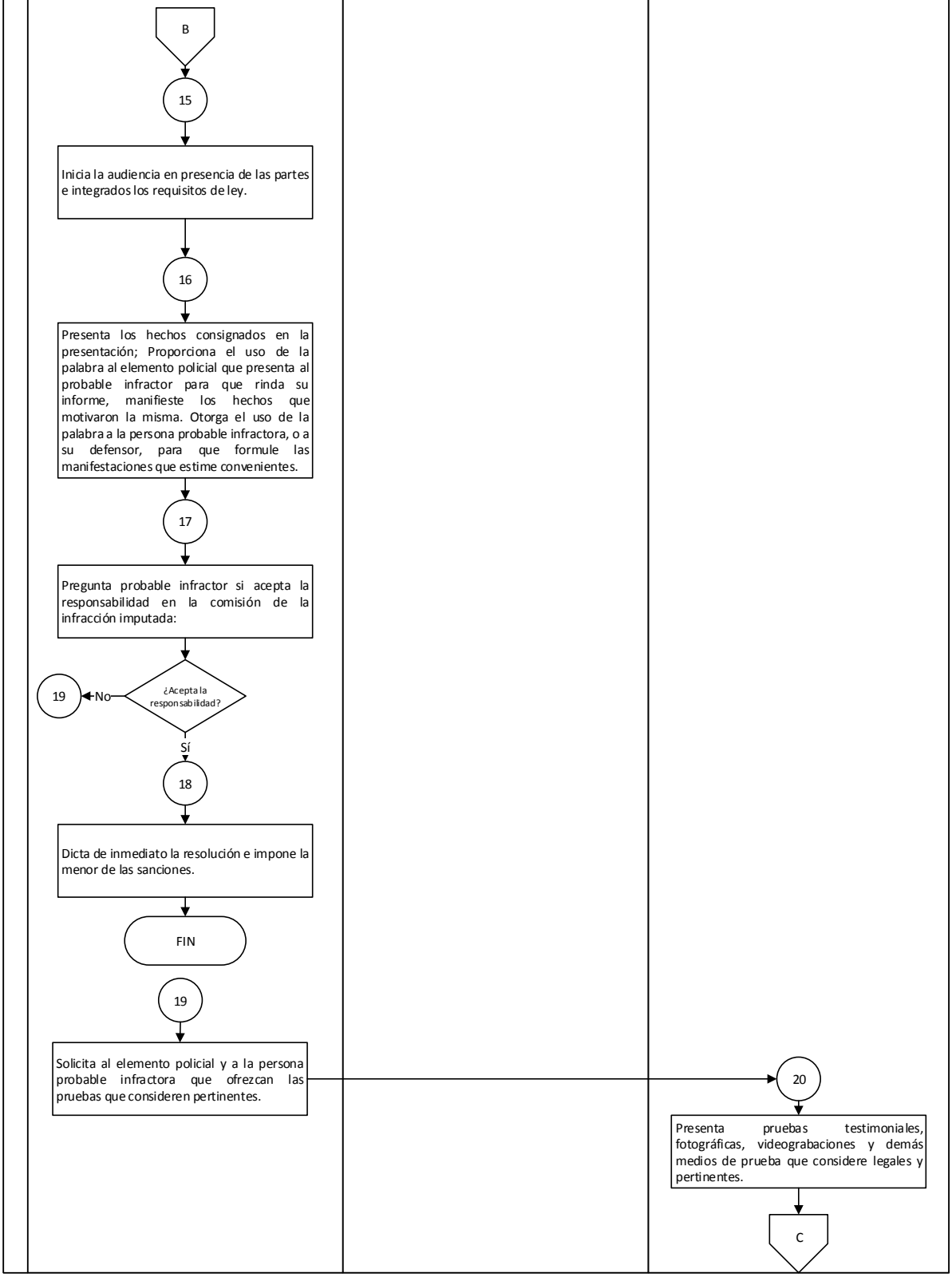
Diagrama


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

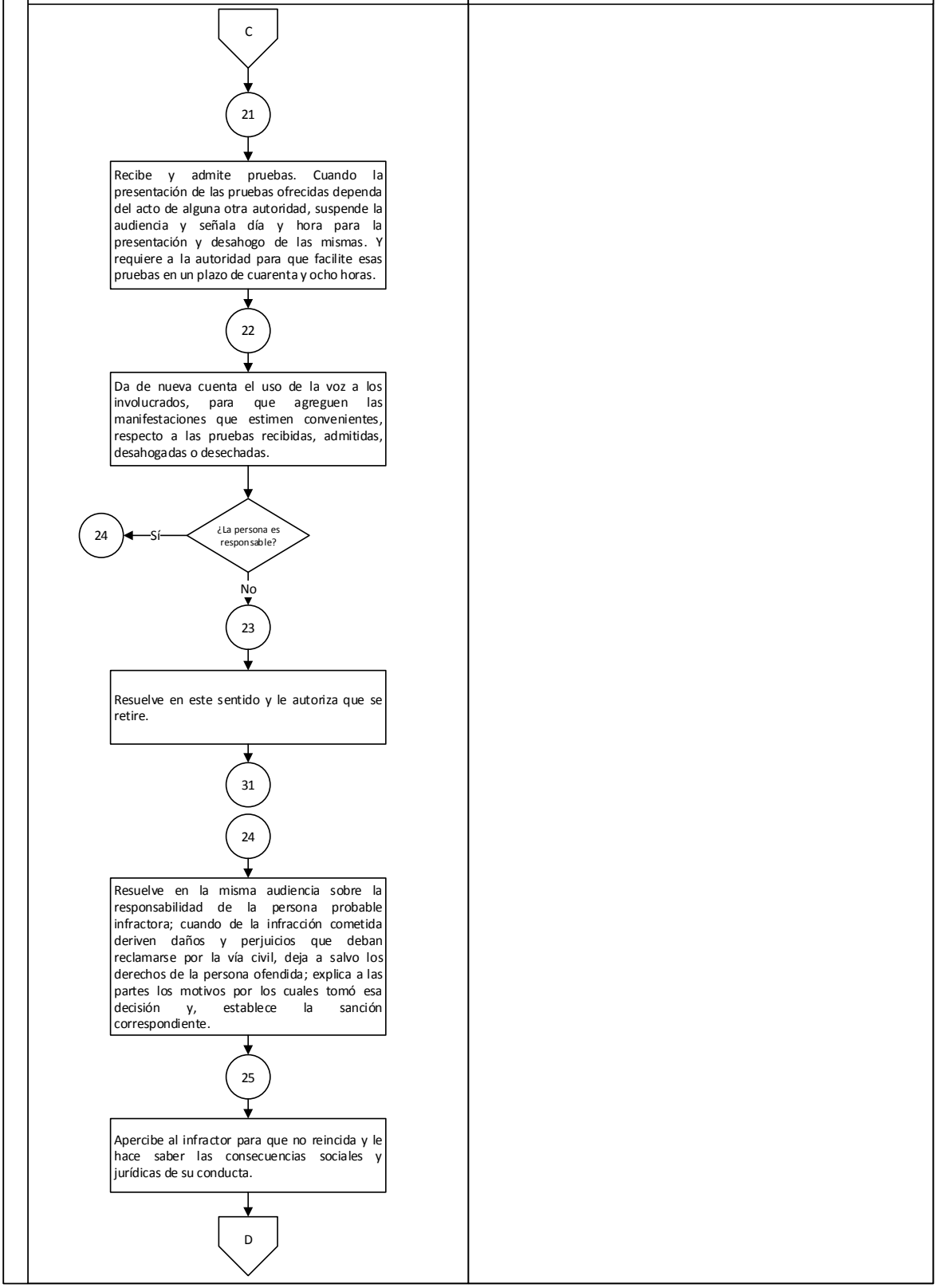
1. Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas



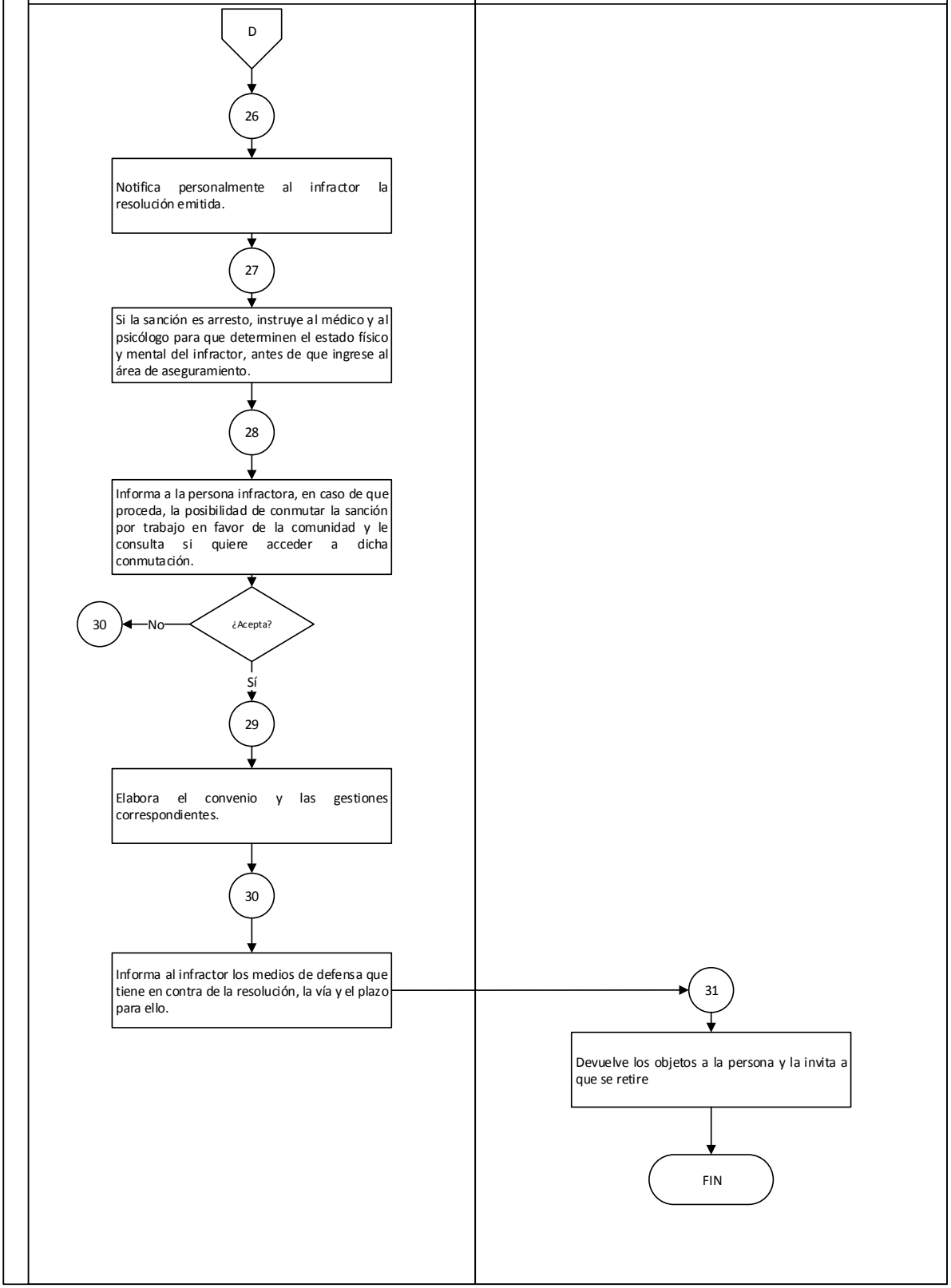
1. Procedimiento Ordinario para Sancionar Infracciones Administrativas



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:

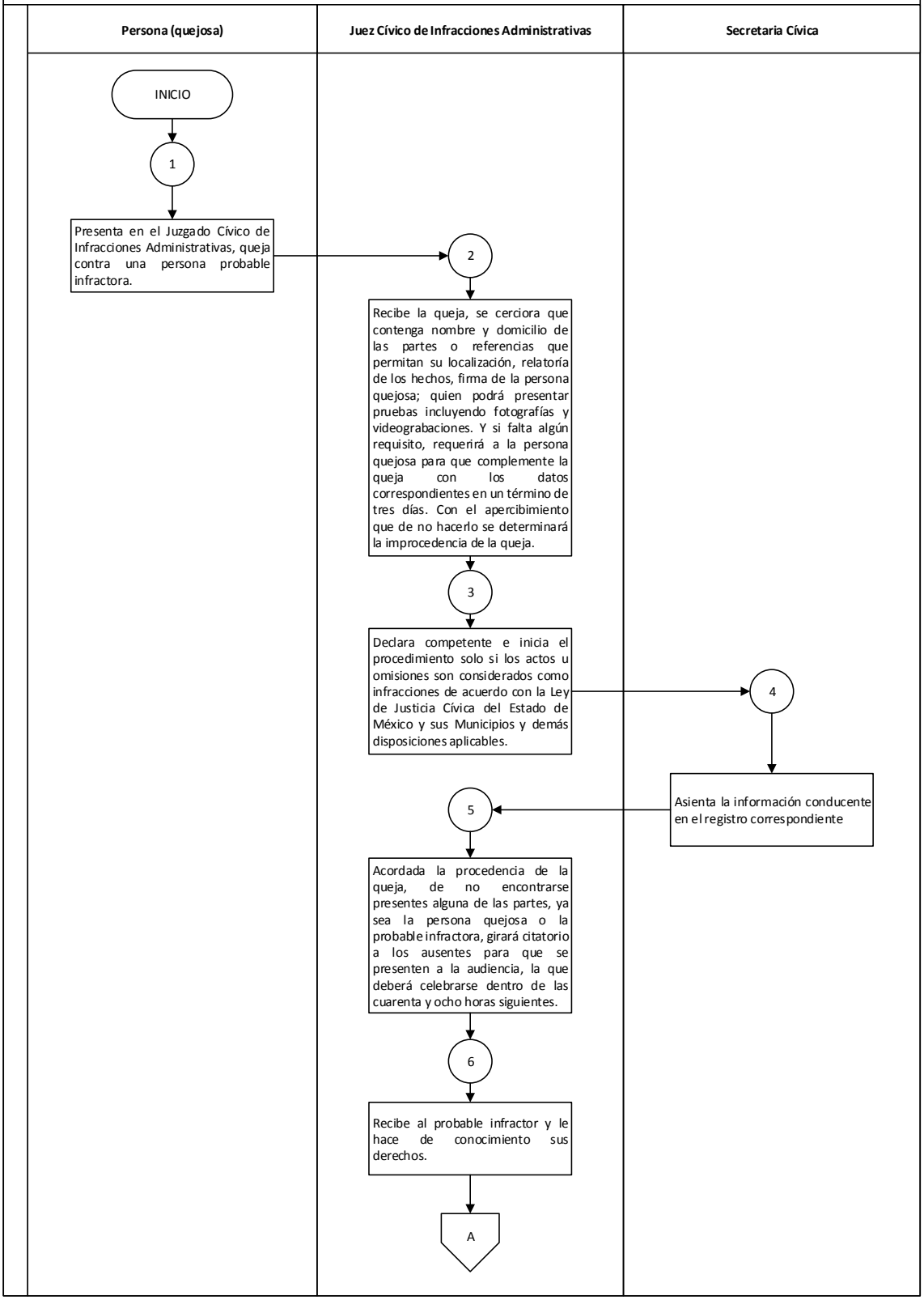
	Responsable	Actividad
1	**Persona (quejosa)**	Presenta en el Juzgado Cívico de Infracciones Administrativas, queja contra una persona probable infractora.
2	**Juez Cívico de Infracciones Administrativas**	Recibe la queja, se cerciora que contenga nombre y domicilio de las partes o referencias que permitan 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

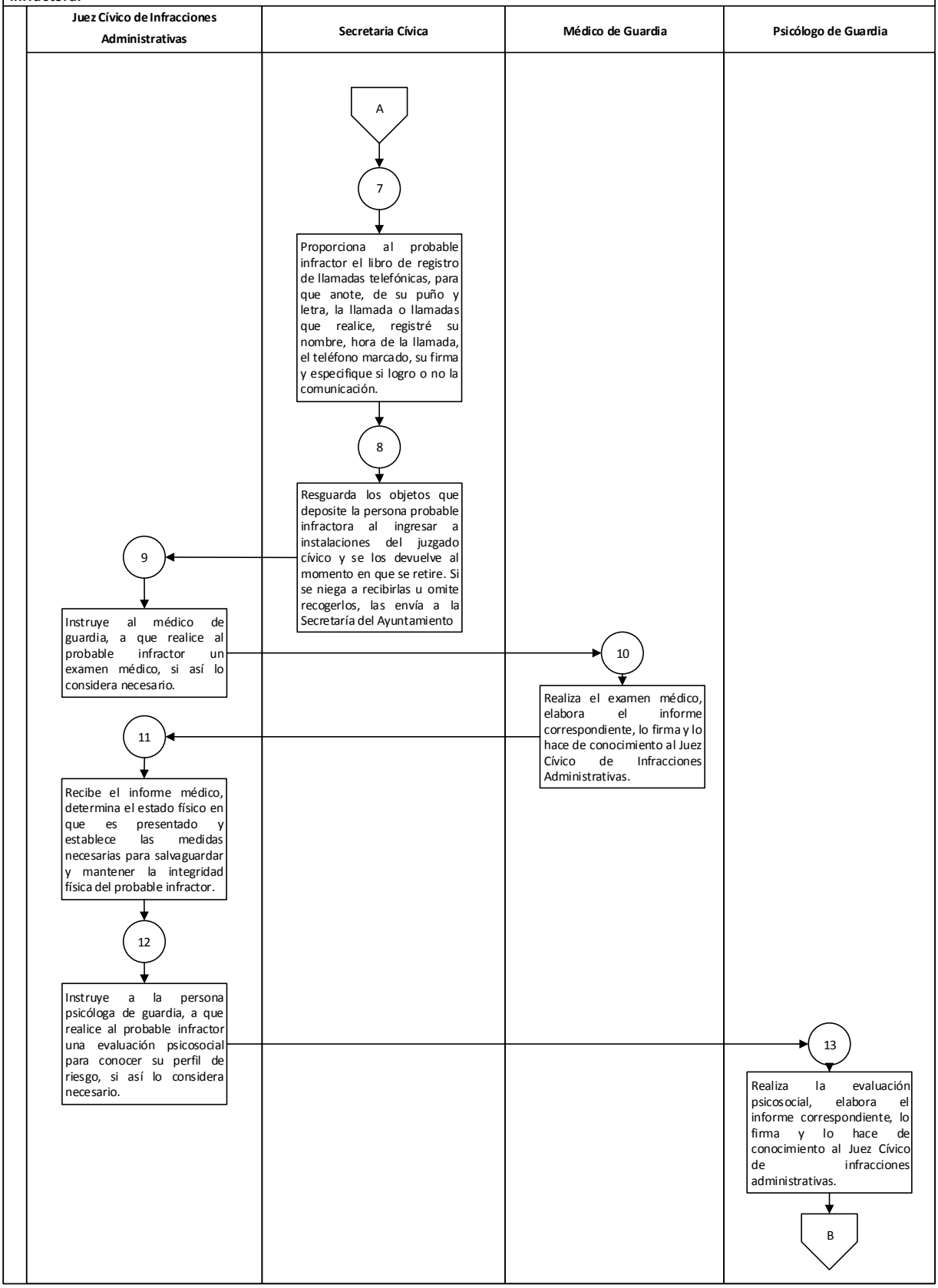
	Responsable	Actividad
	Juez Cívico de Infracciones Administrativas	Solicita a la persona probable infractora y a quien interpuso la queja que ofrezcan las pruebas que consideren pertinentes.
26		Recibe y admite pruebas testimoniales, fotográficas, videograbaciones y demás medios de prueba que considera 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

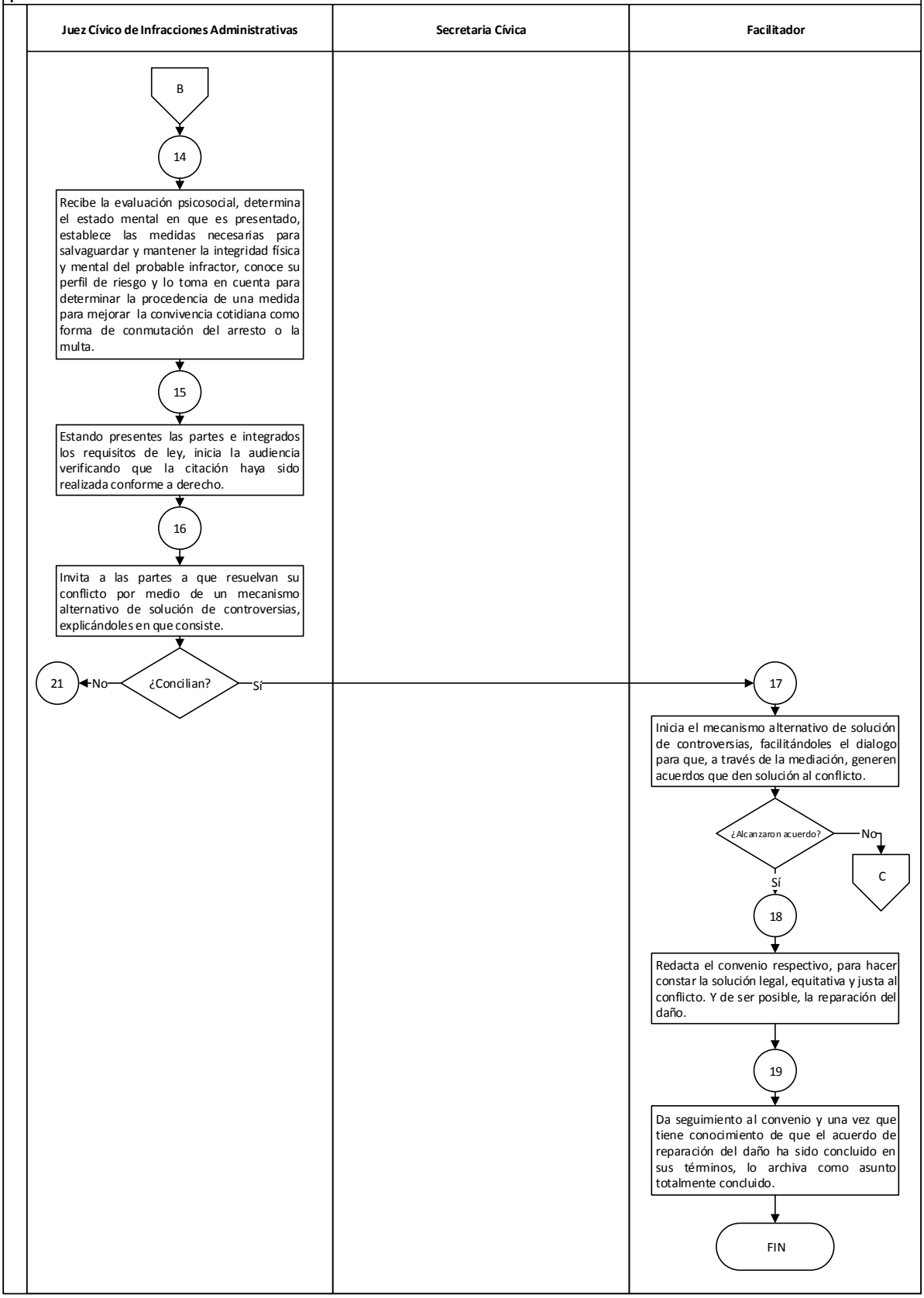
2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.



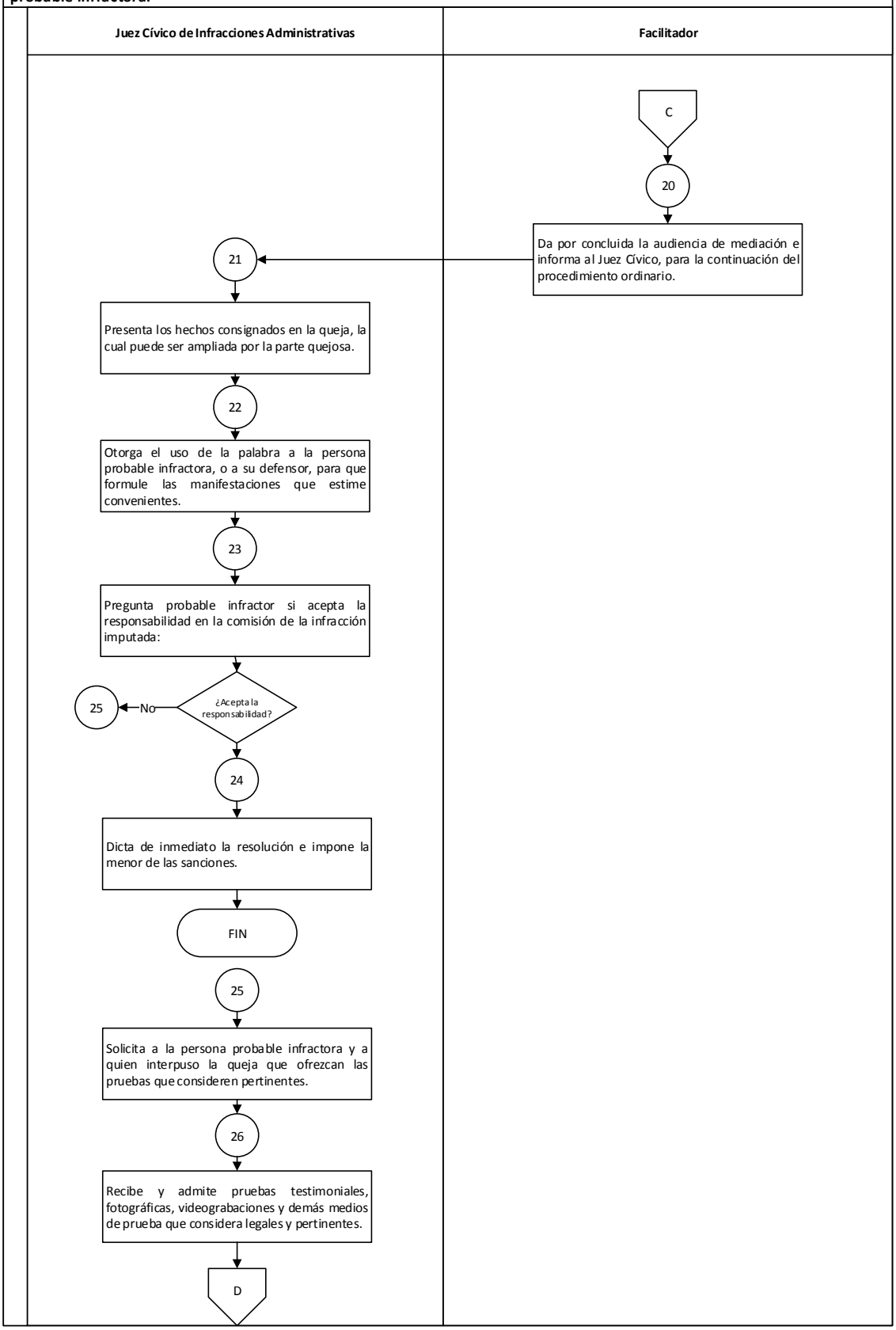
2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.



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

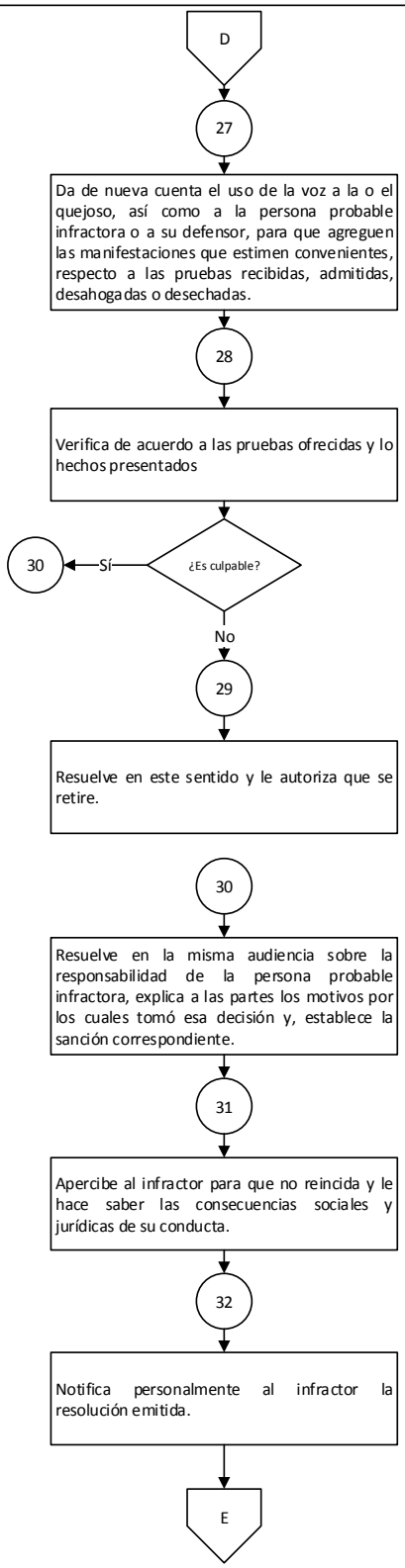


2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.

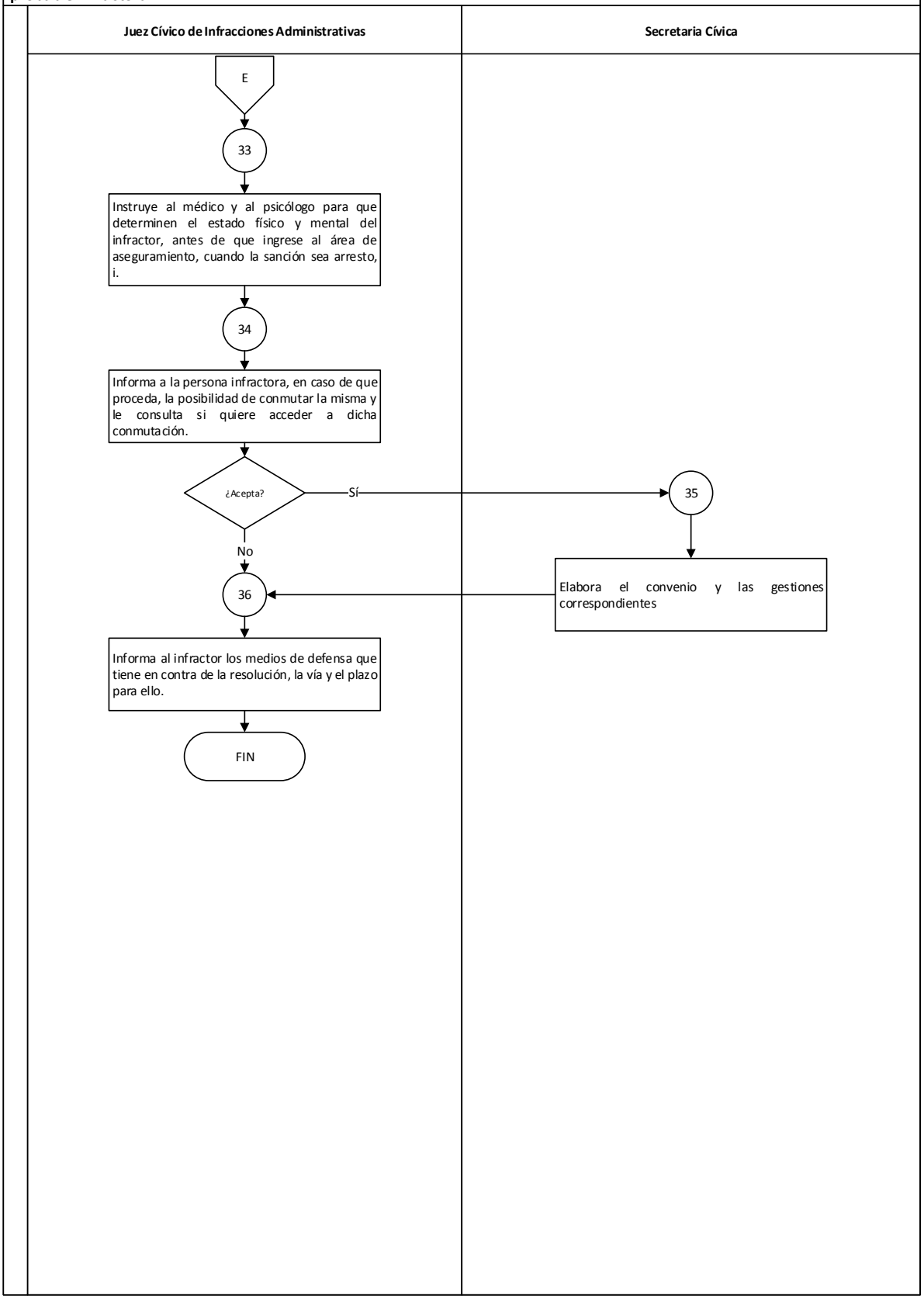


2. Procedimiento por presentación de una queja por parte de cualquier persona ante el juzgado cívico, contra una persona probable infractora.

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

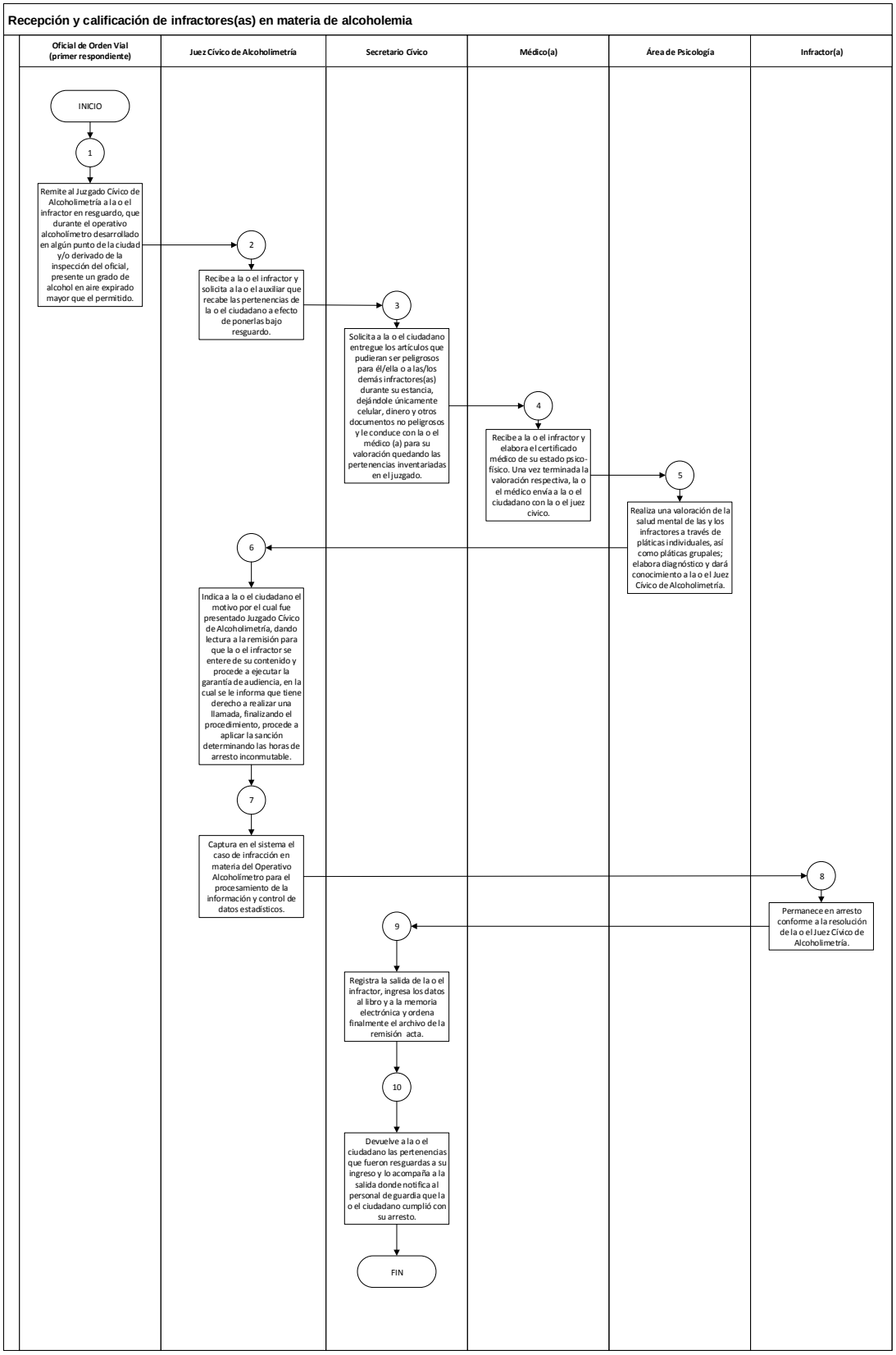
- El Juzgado Cívico de Alcoholimetría operará las 24 horas de los 365 días del año.
- La o el Juez Cívico de Alcoholimetría es el responsable del Juzgado, se encargará de aplicar la sanción que las y los infractores deberán de cumplir en el interior de las instalaciones; así como de velar y salvaguardar 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

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 incommutable.
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.

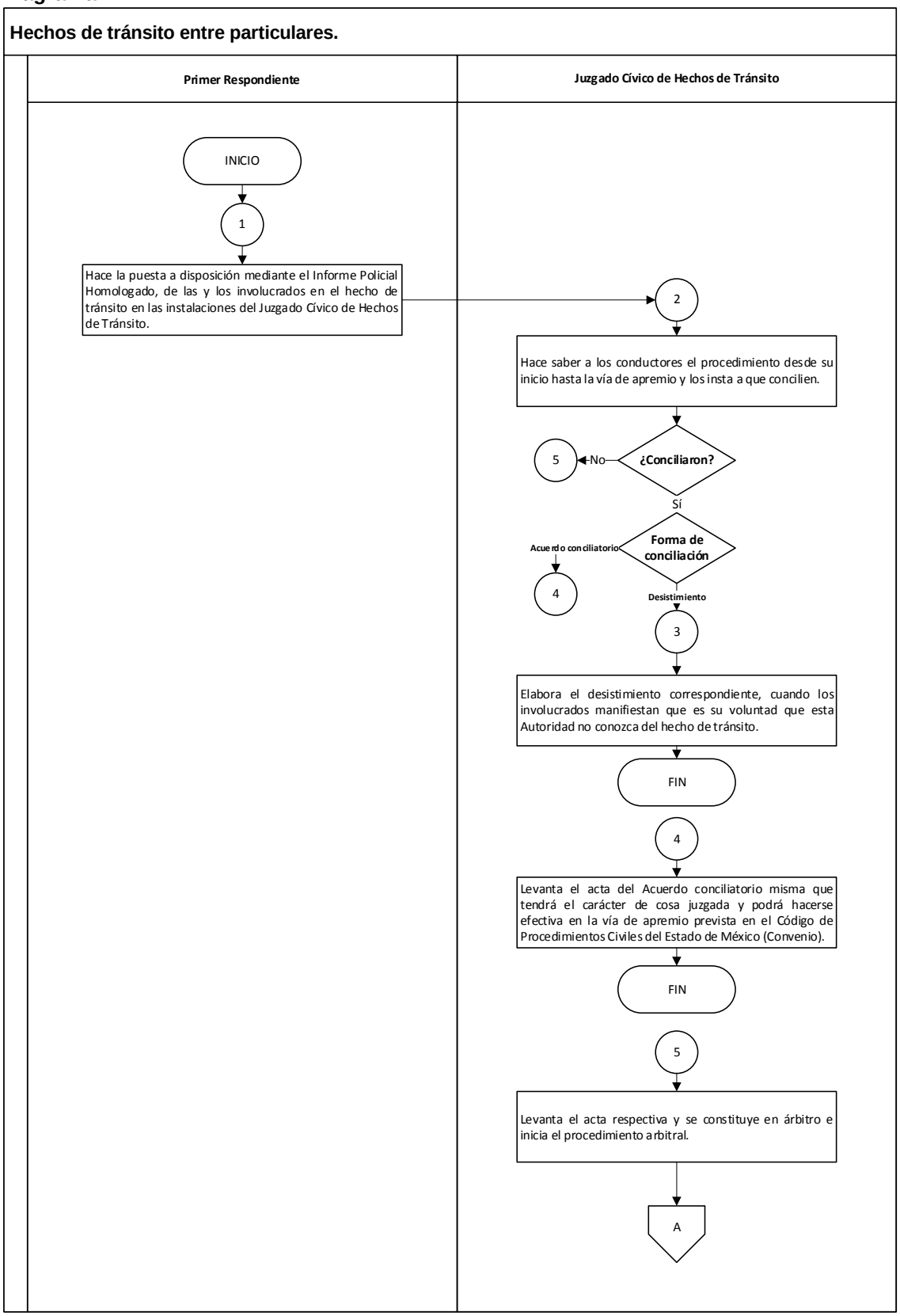
1. Hechos de tránsito entre particulares

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**

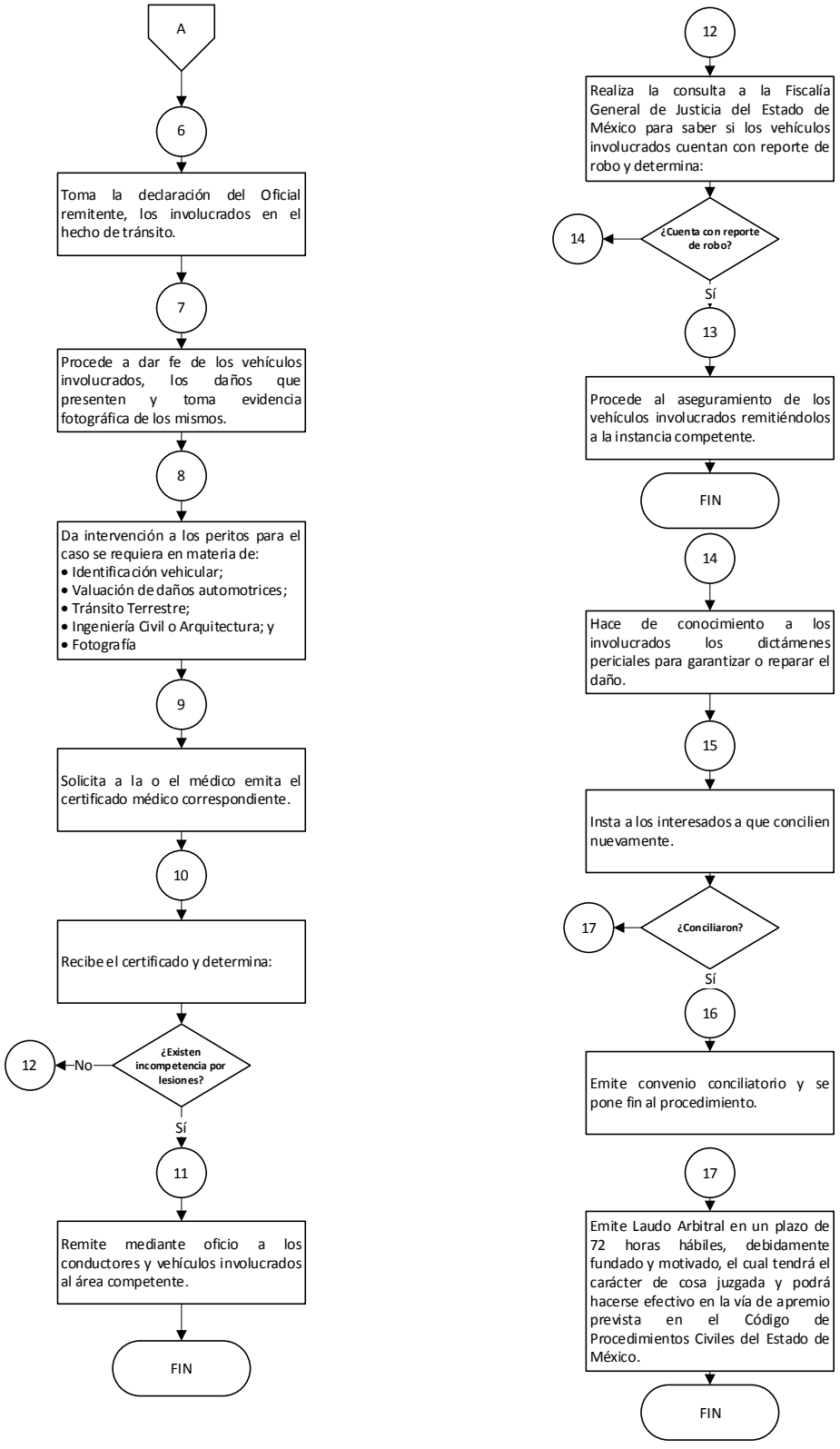
No.	Responsable	Actividad
		Realiza la consulta a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para saber si los vehículos involucrados cuentan con reporte de robo y determina:
		¿Cuenta con reporte de robo?
13		**Sí** Procede al aseguramiento de los vehículos involucrados remitiéndolos a la 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:


Hechos de tránsito entre particulares.
Primer Respondiente
Juzgado Cívico de Hechos de Tránsito
INICIO
1
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
Hace saber a los conductores el procedimiento desde su inicio hasta la vía de apremio y los insta a que concilien.
¿Conciliaron?
No
5
Sí
Forma de conciliación
Acuerdo conciliatorio
4
Desistimiento
3
Elabora el desistimiento correspondiente, cuando los involucrados manifiestan que es su voluntad que esta Autoridad no conozca del hecho de tránsito.
FIN
4
Levanta el acta del Acuerdo conciliatorio misma que tendrá el carácter de cosa juzgada y podrá hacerse efectiva en la vía de apremio prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México (Convenio).
FIN
5
Levanta el acta respectiva y se constituye en árbitro e inicia el procedimiento arbitral.
A

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

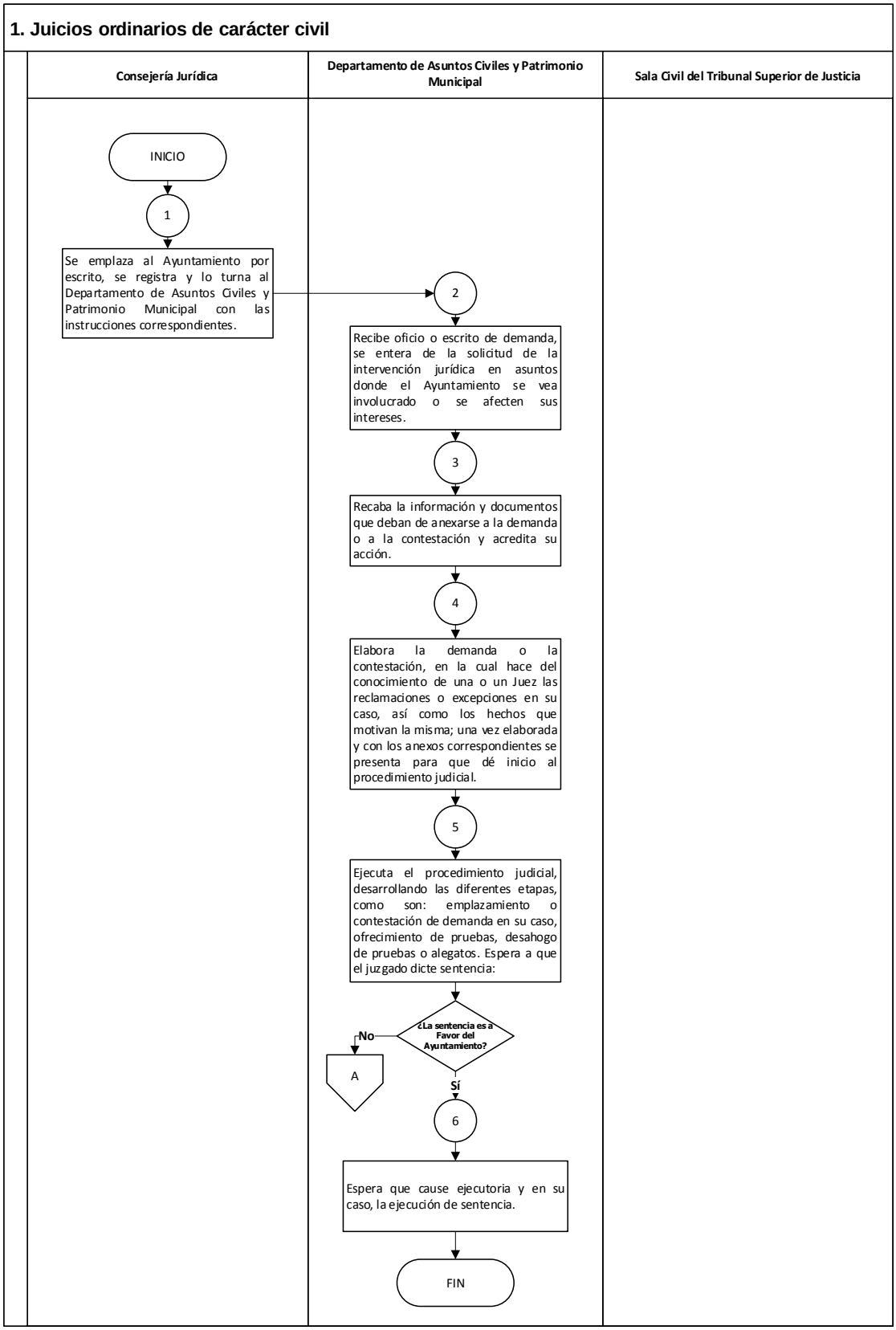
- Representar al Ayuntamiento, presidente municipal y la administración pública centralizada, en los juicios que sea parte; tutelando así sus intereses procesales.
- Coordinar y participar junto con las dependencias, organismos auxiliares en sus diferentes tipos y niveles; a efecto de requerir discrecionalmente 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

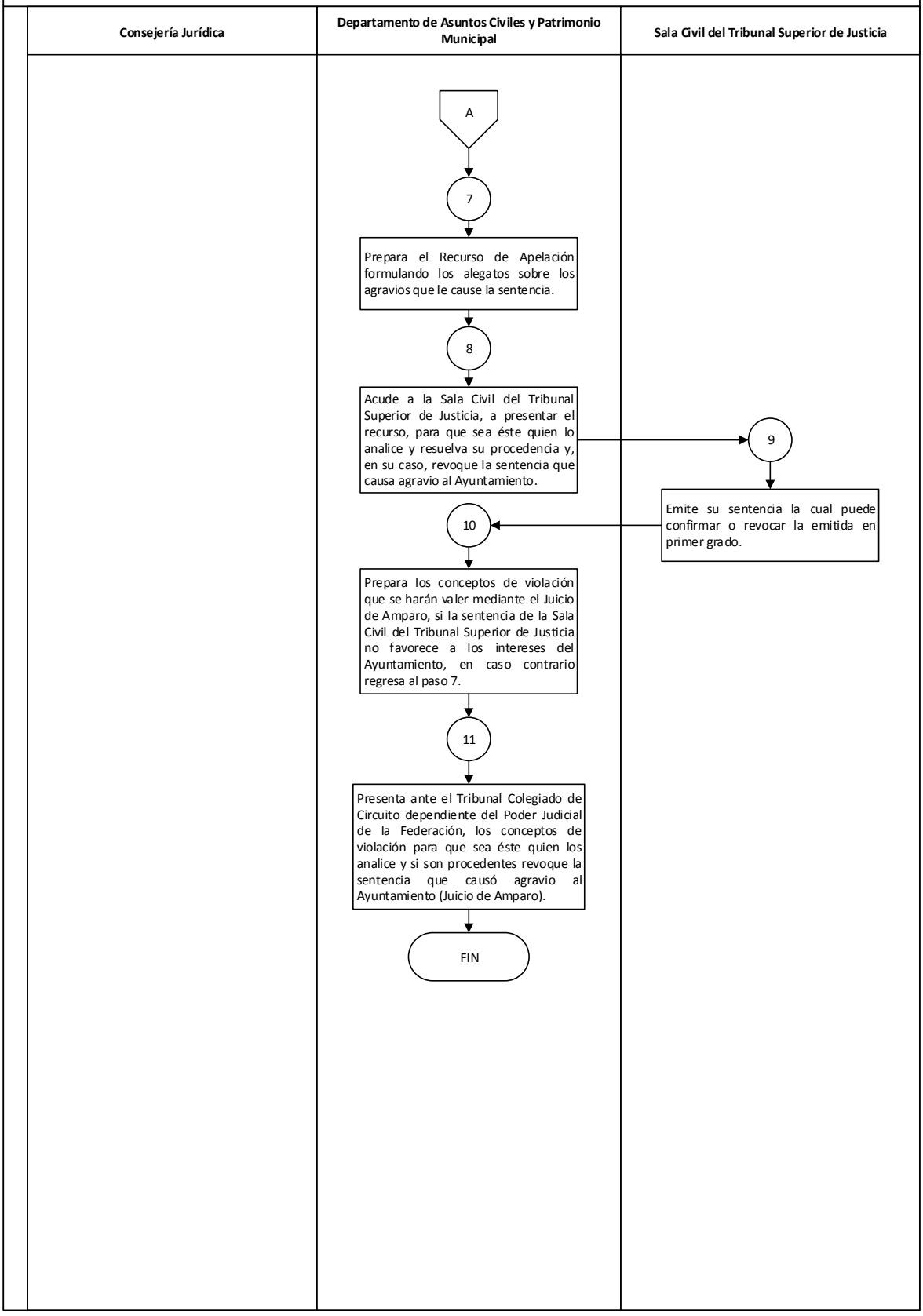
Descriptivo:

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

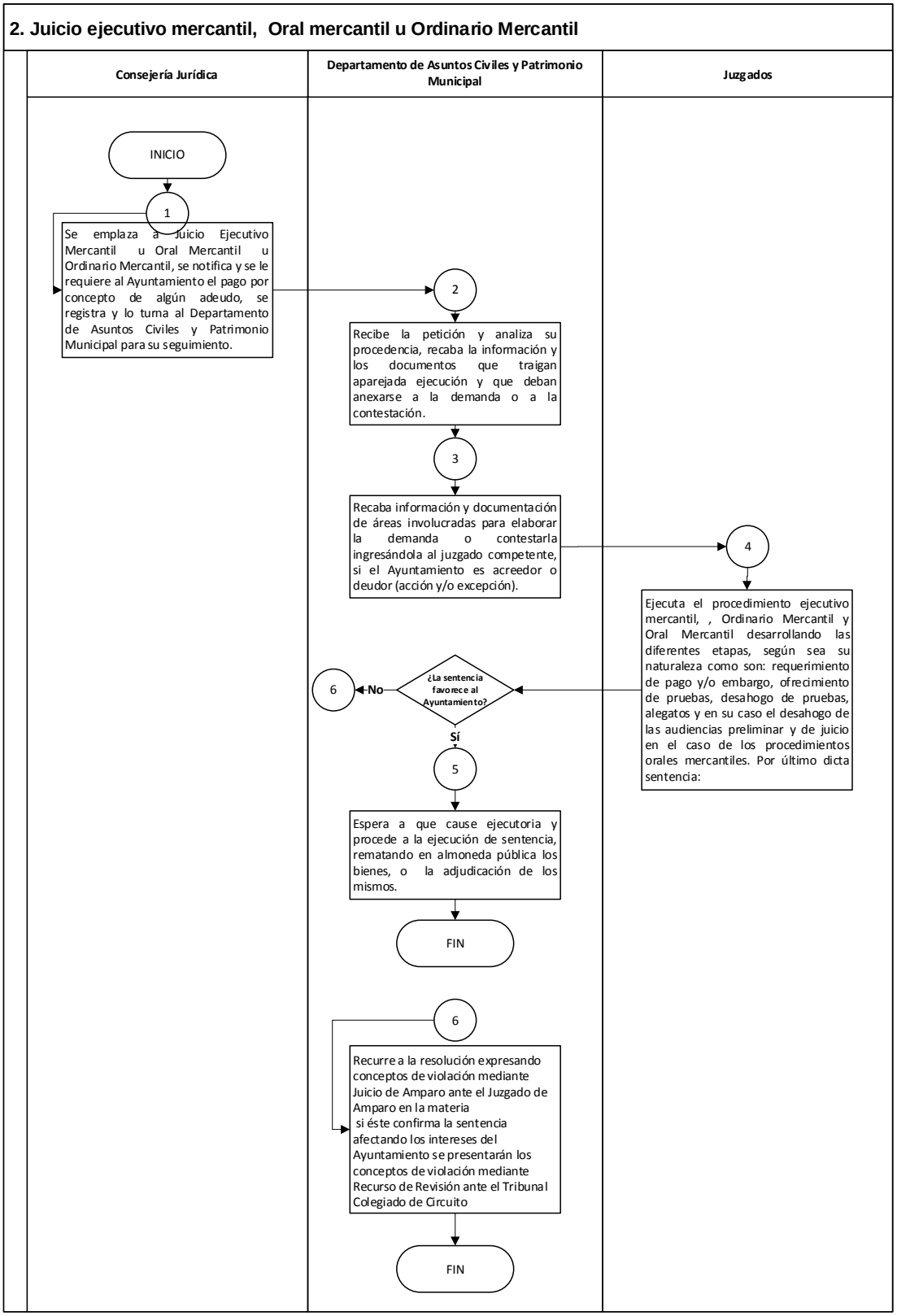
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal es responsable de elaborar demandas, dar contestación a las mismas y en su caso reconvenir en los asuntos Ejecutivos Mercantiles y Oral mercantil, reclamando el pago de las prestaciones debidas en su carácter 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.

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

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

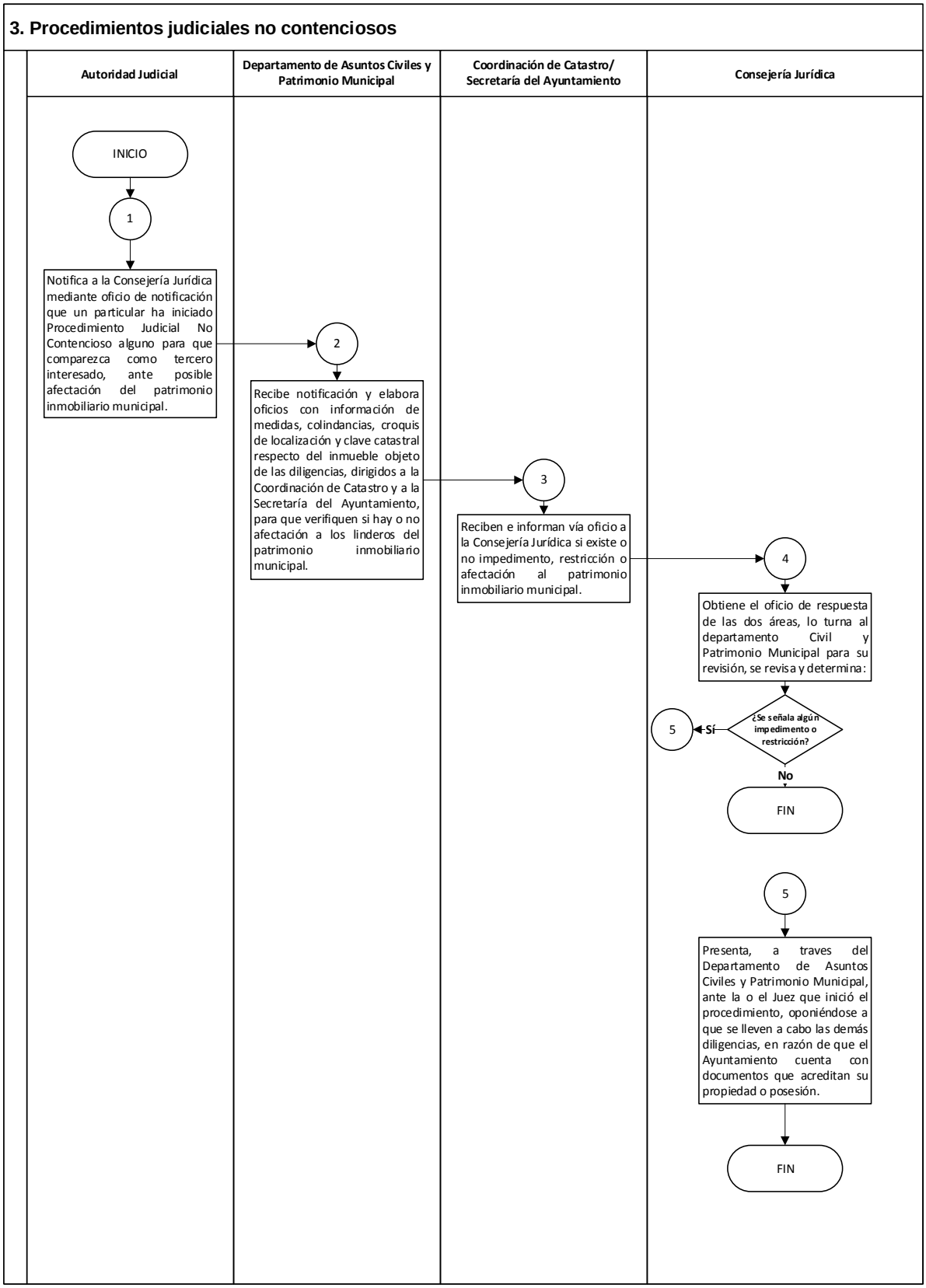
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal es responsable de defender los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca; así como los bienes propiedad de éste.
- Es responsabilidad del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal intervenir 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

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.

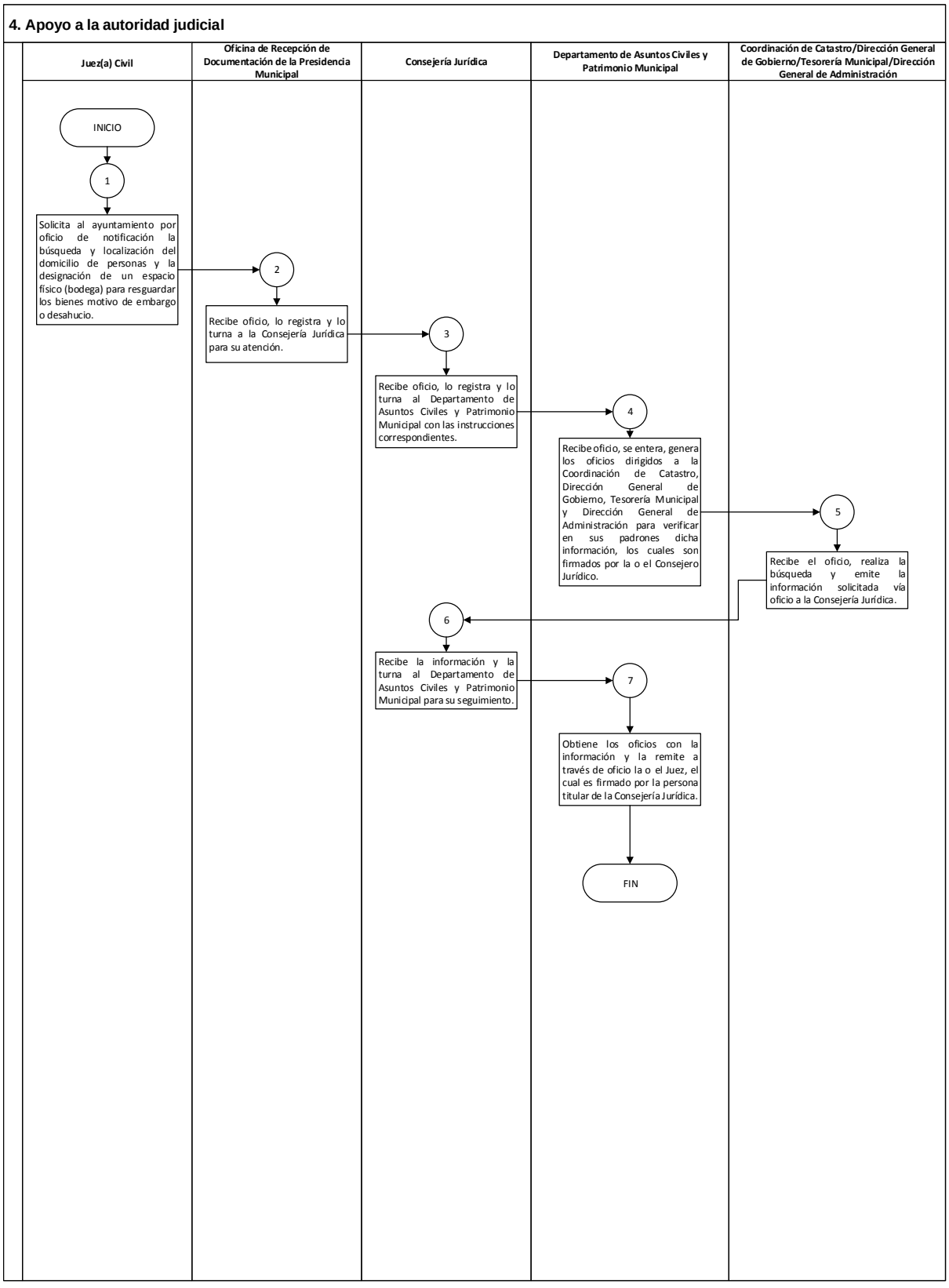
POLÍTICAS APLICABLES

- 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

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

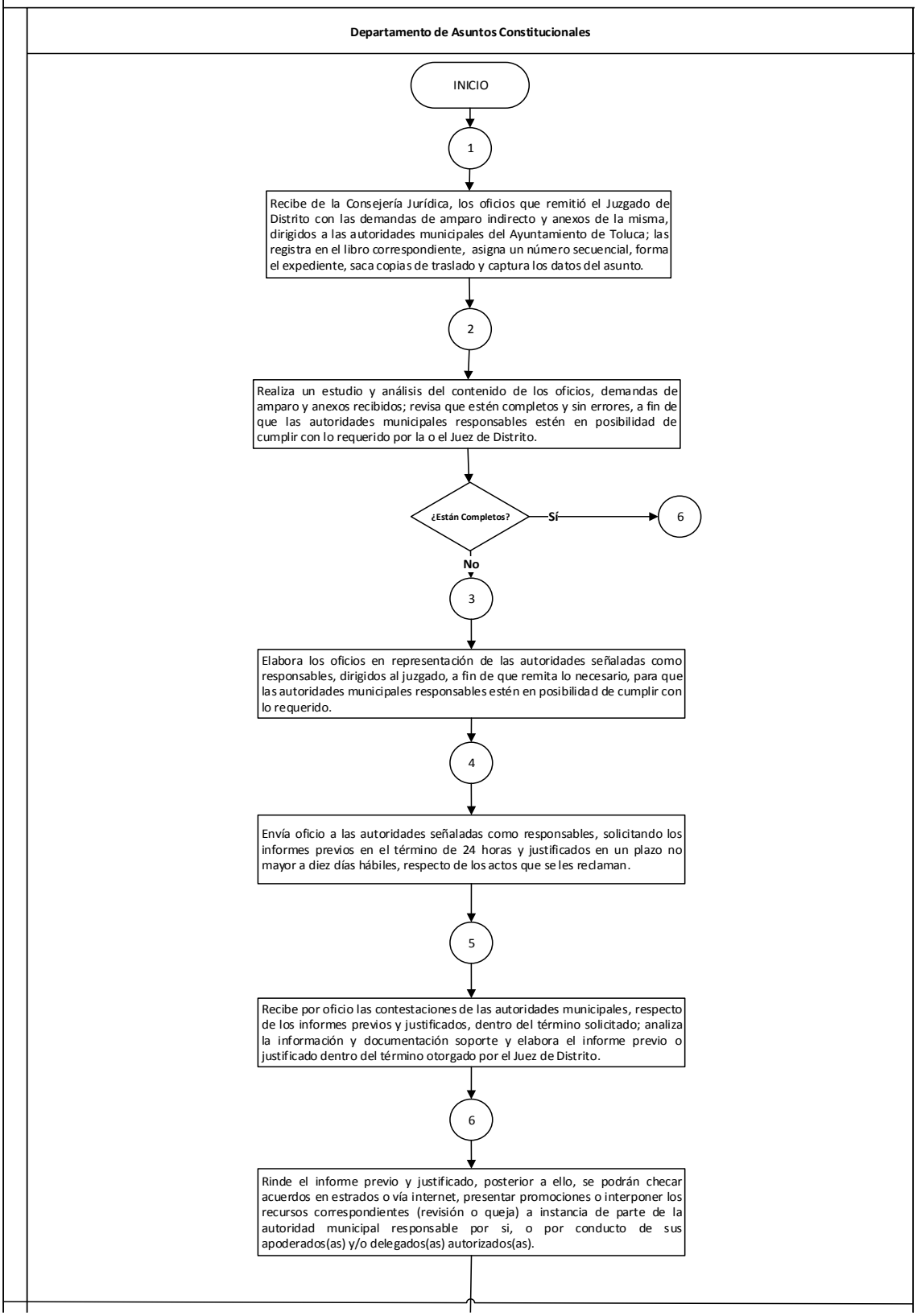
Descriptivo:

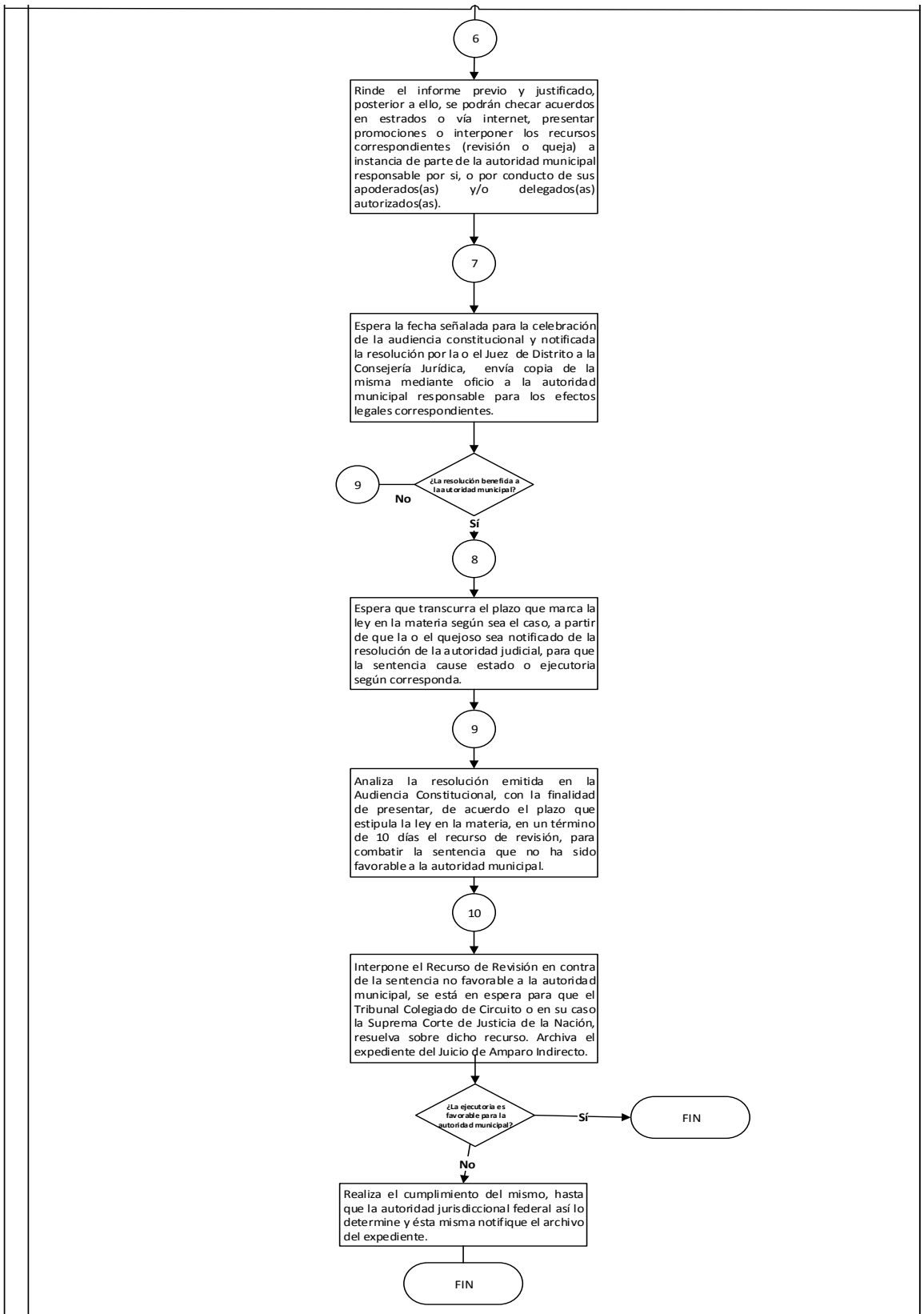
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Constitucionales	Recibe de la Consejería Jurídica, los oficios que remitió el Juzgado de Distrito con las demandas de amparo indirecto y anexos de la misma, dirigidos a las autoridades municipales del Ayuntamiento de Toluca; las registra en el libro 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

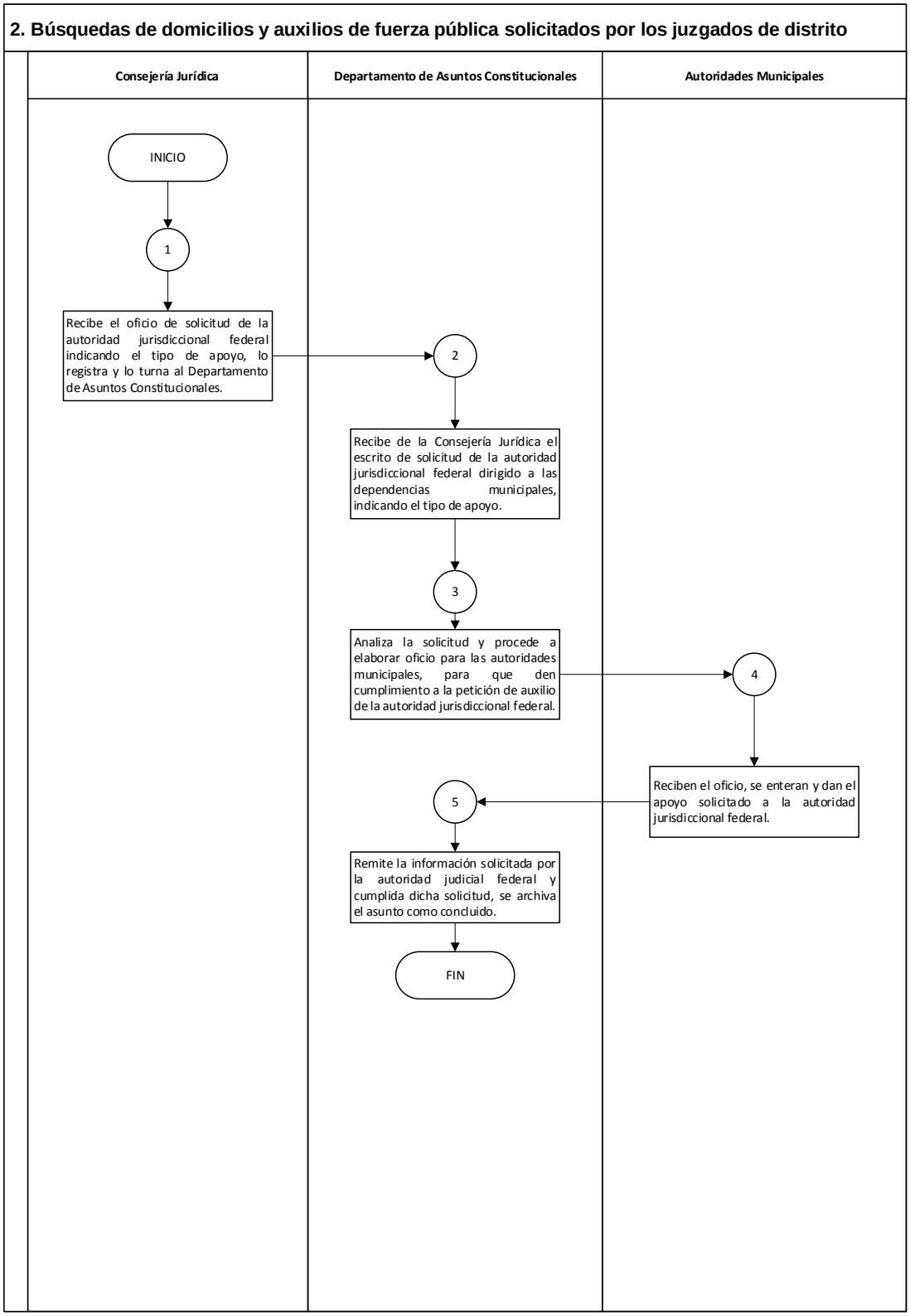
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales, recabará la información solicitada por la autoridad jurisdiccional federal a las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Toluca, en congruencia con lo que establecen las normas respectivas para tal efecto y remitirá dicha 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.

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

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

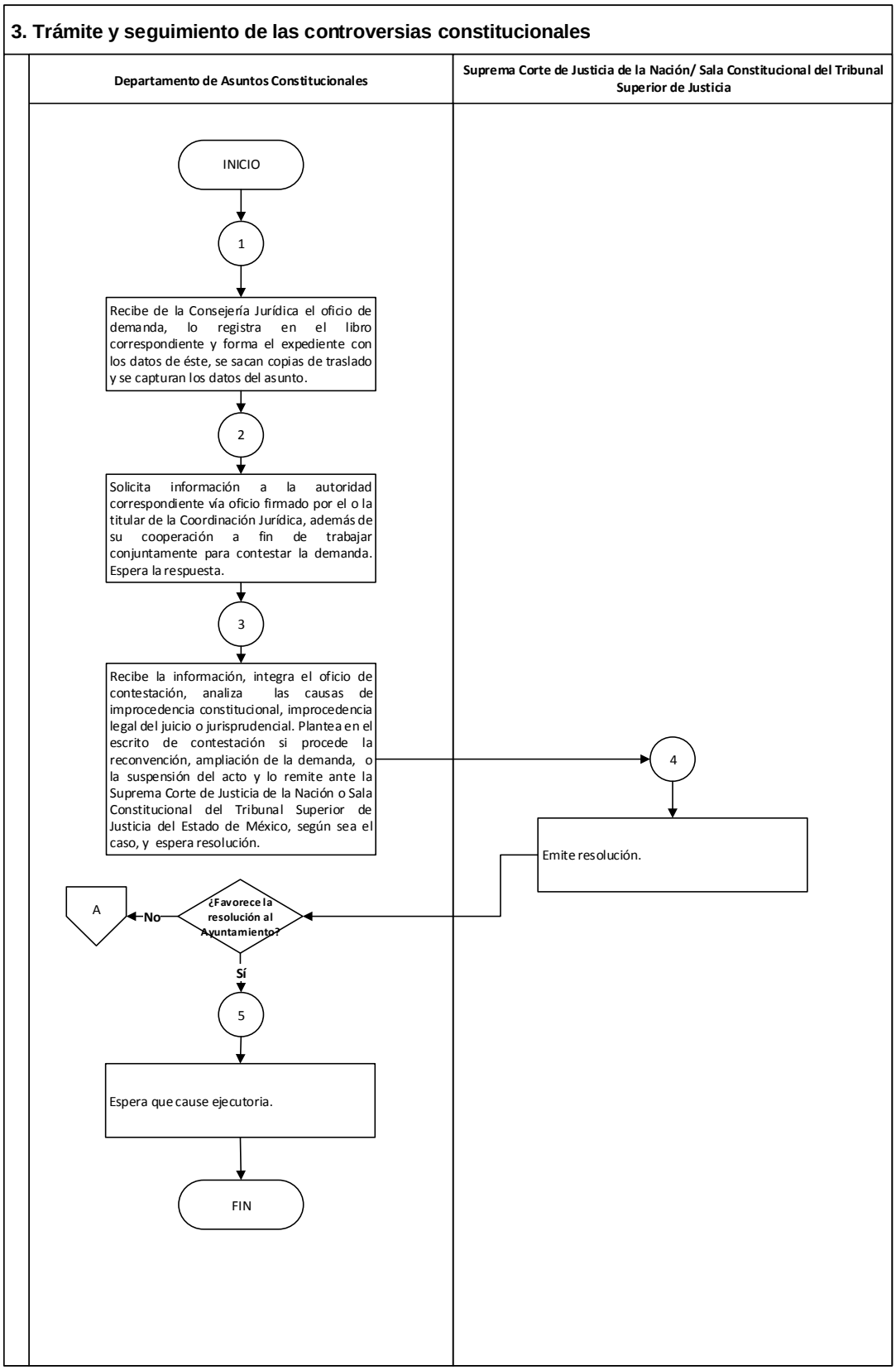
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales, es responsable de defender los intereses jurídicos del Ayuntamiento, sus integrantes o las autoridades dependientes de la administración pública municipal centralizada de Toluca, en materia de controversias constitucionales 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

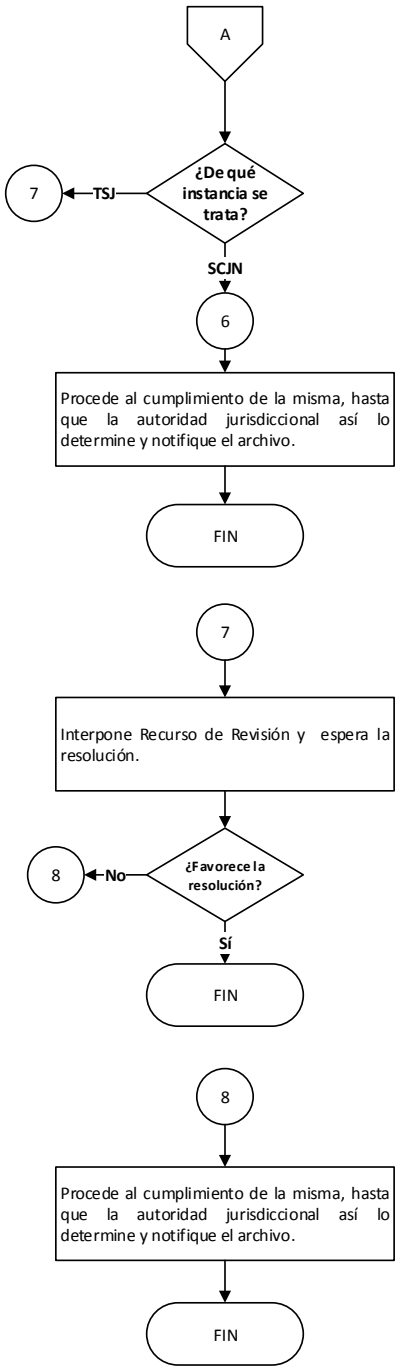
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Constitucionales	Recibe de la Consejería Jurídica el oficio de demanda, lo registra en el libro correspondiente y forma el expediente con los datos de éste, se sacan copias de traslado y se capturan los datos del asunto.
2		Solicita información a la 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

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



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.

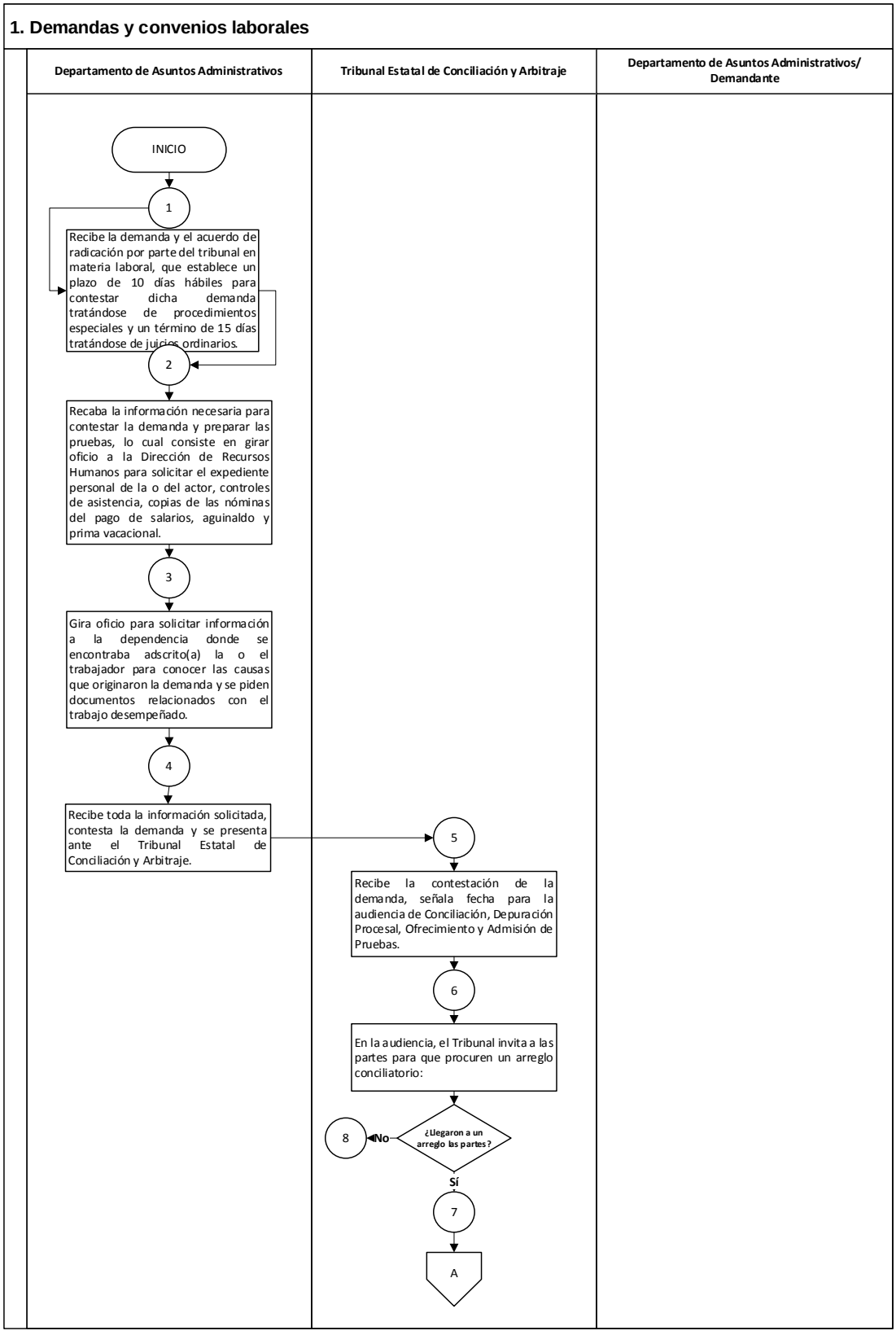
1. Demandas y convenios laborales

Descriptivo:

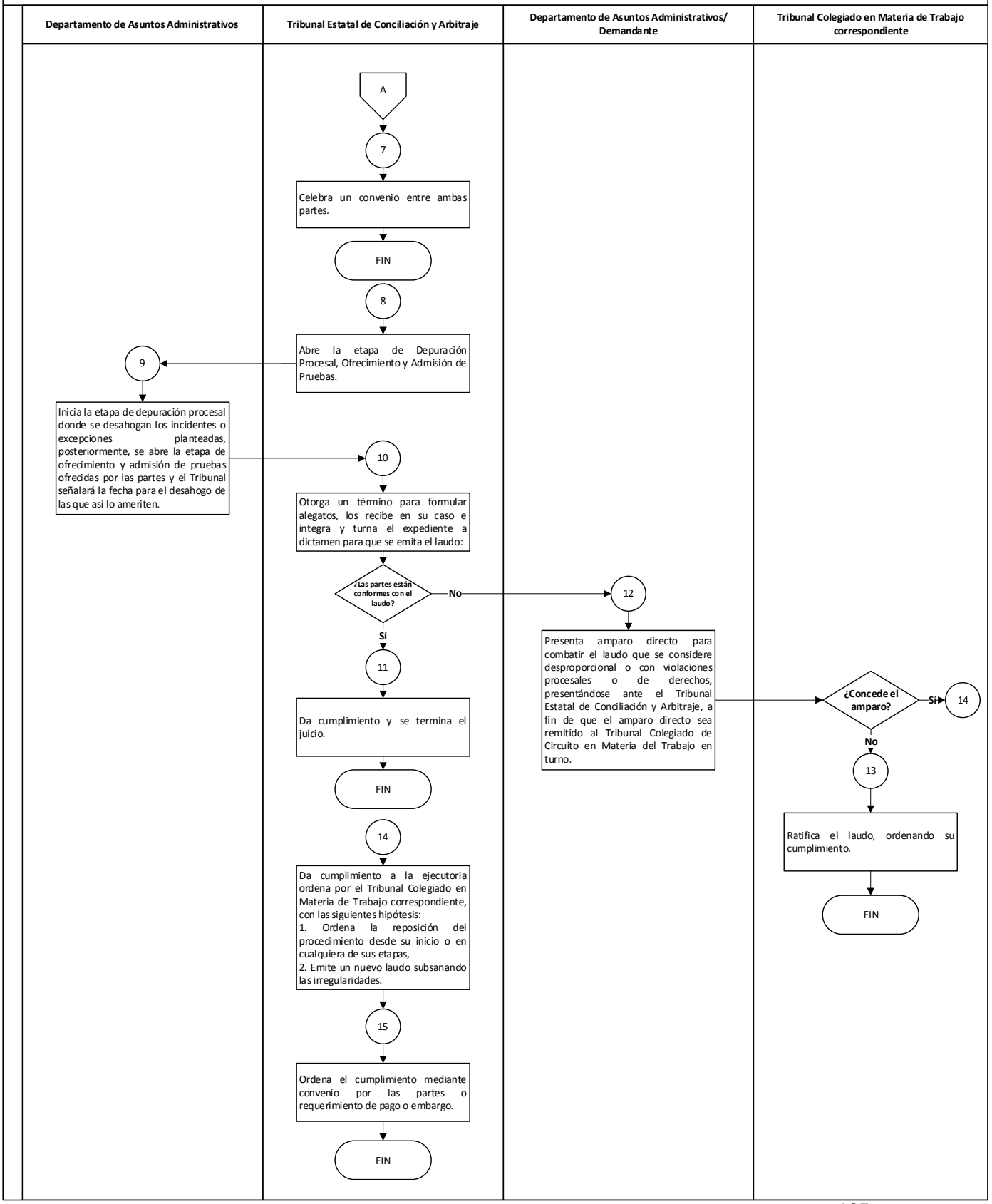
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Administrativos	Recibe la demanda y el acuerdo de radicación por parte del tribunal en materia laboral, que establece un plazo de 10 días hábiles para contestar dicha demanda, tratándose de procedimientos especiales y un término de 15 días tratándose 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.

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

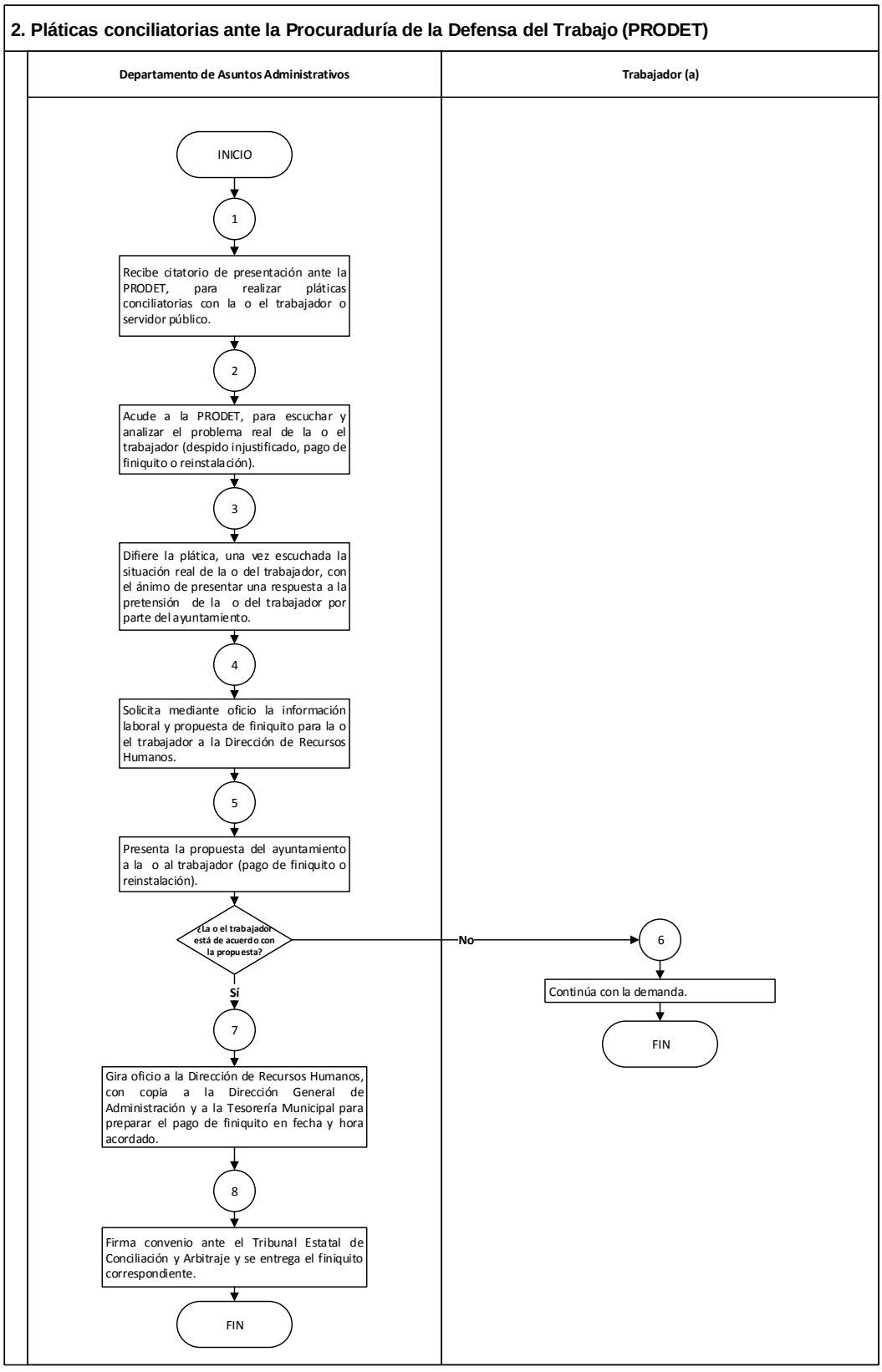
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Administrativos, es la unidad administrativa responsable de tramitar y solucionar los conflictos laborales que se presenten entre el Ayuntamiento de Toluca y sus trabajadores(as), ante las autoridades administrativas y/o jurisdiccionales.
- 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

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

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

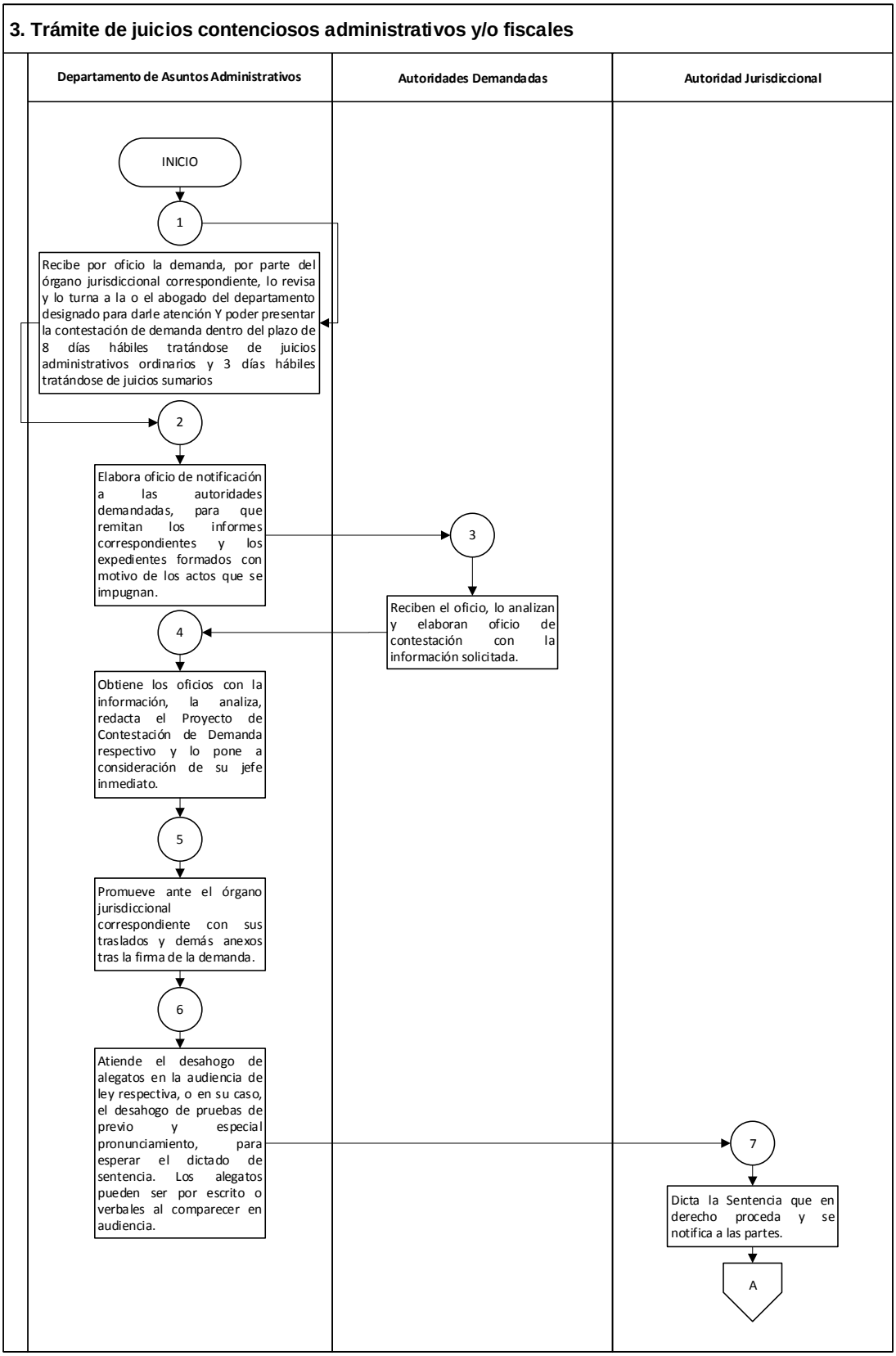
3. Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o fiscales

Descriptivo

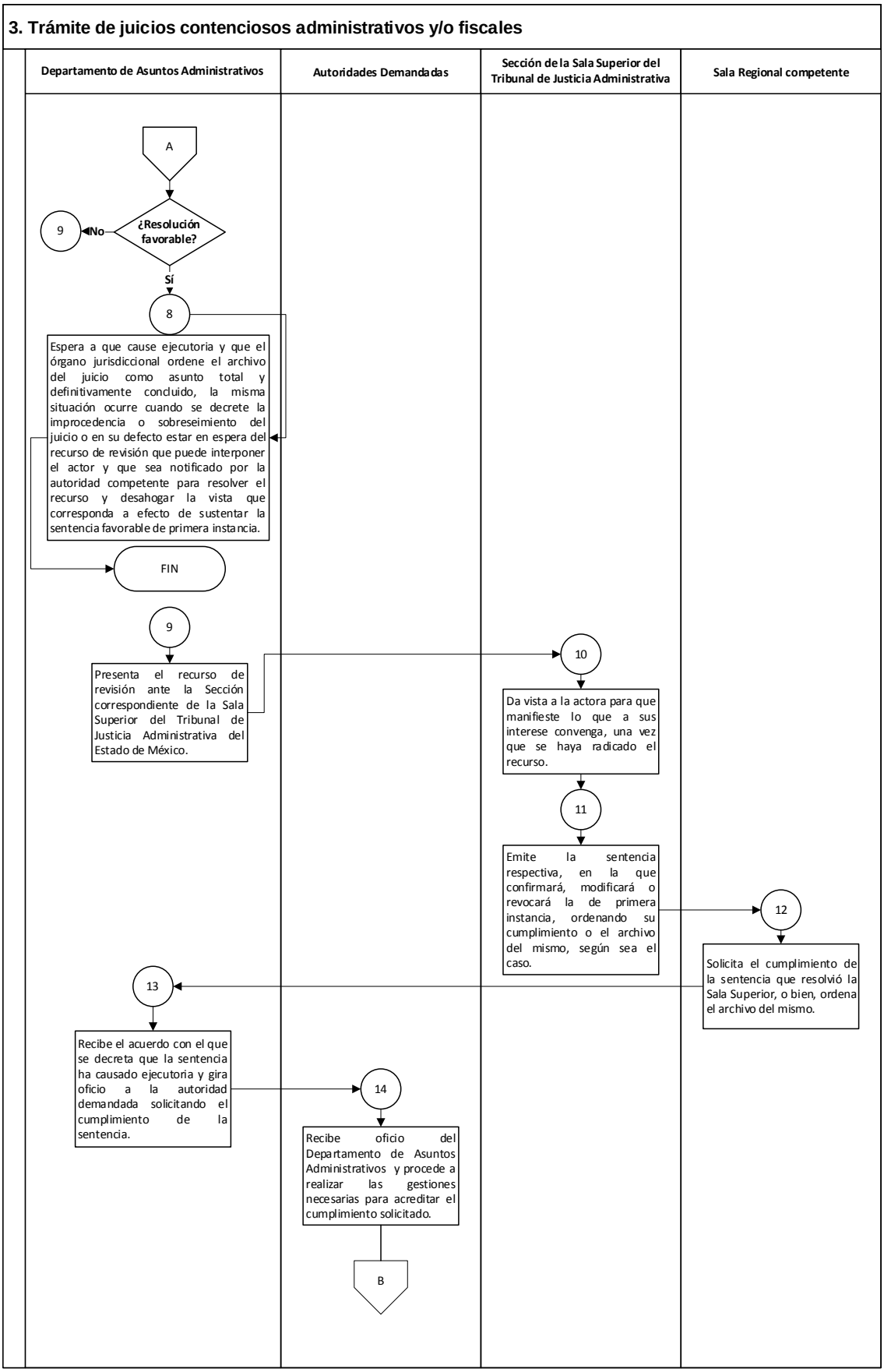
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Asuntos Administrativos**	Recibe por oficio la demanda por parte del órgano jurisdiccional correspondiente, lo revisa y lo turna a la o el abogado del departamento designado para darle atención, y presentar la contestación de demanda dentro del plazo de 8 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

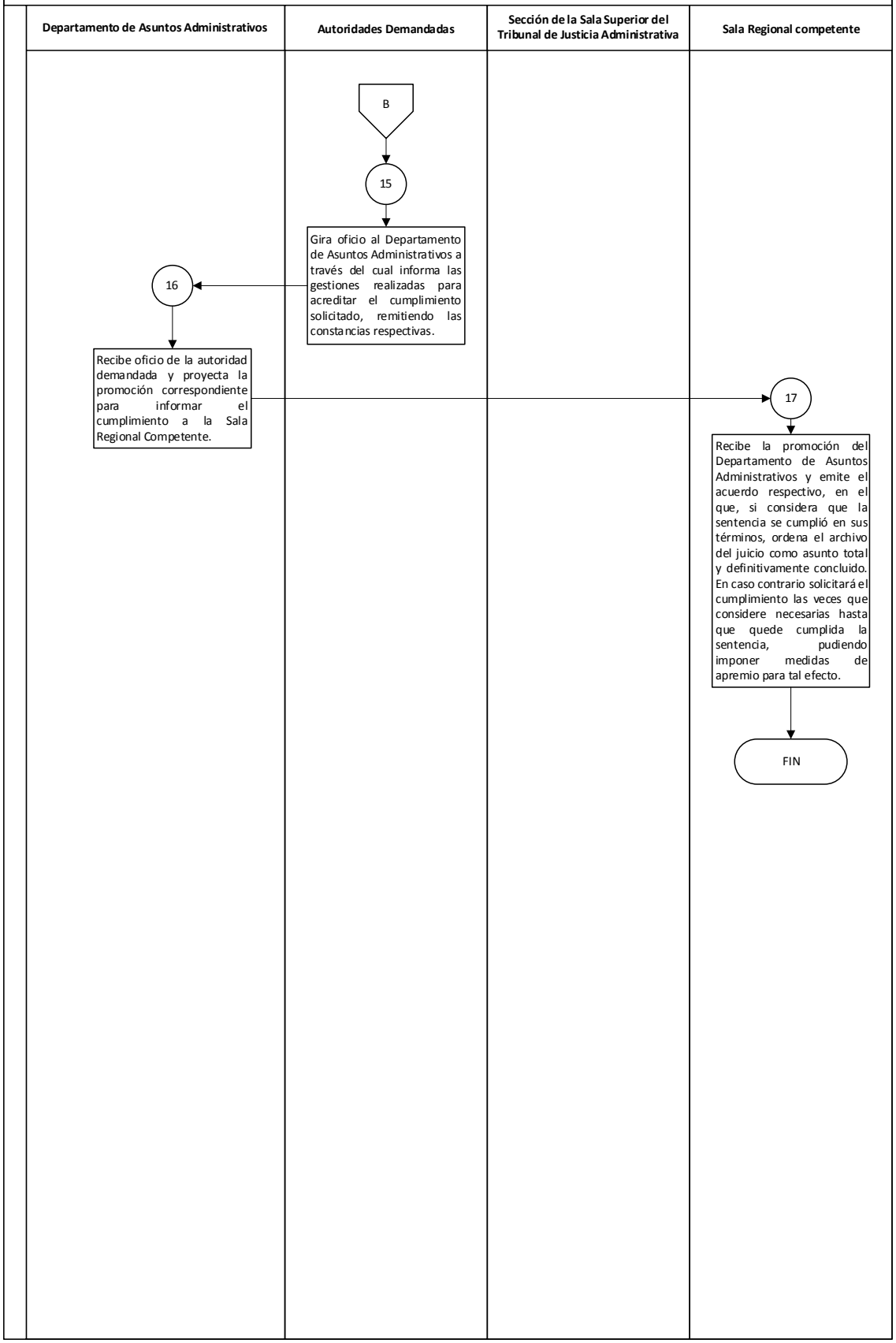
Diagrama:


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



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.

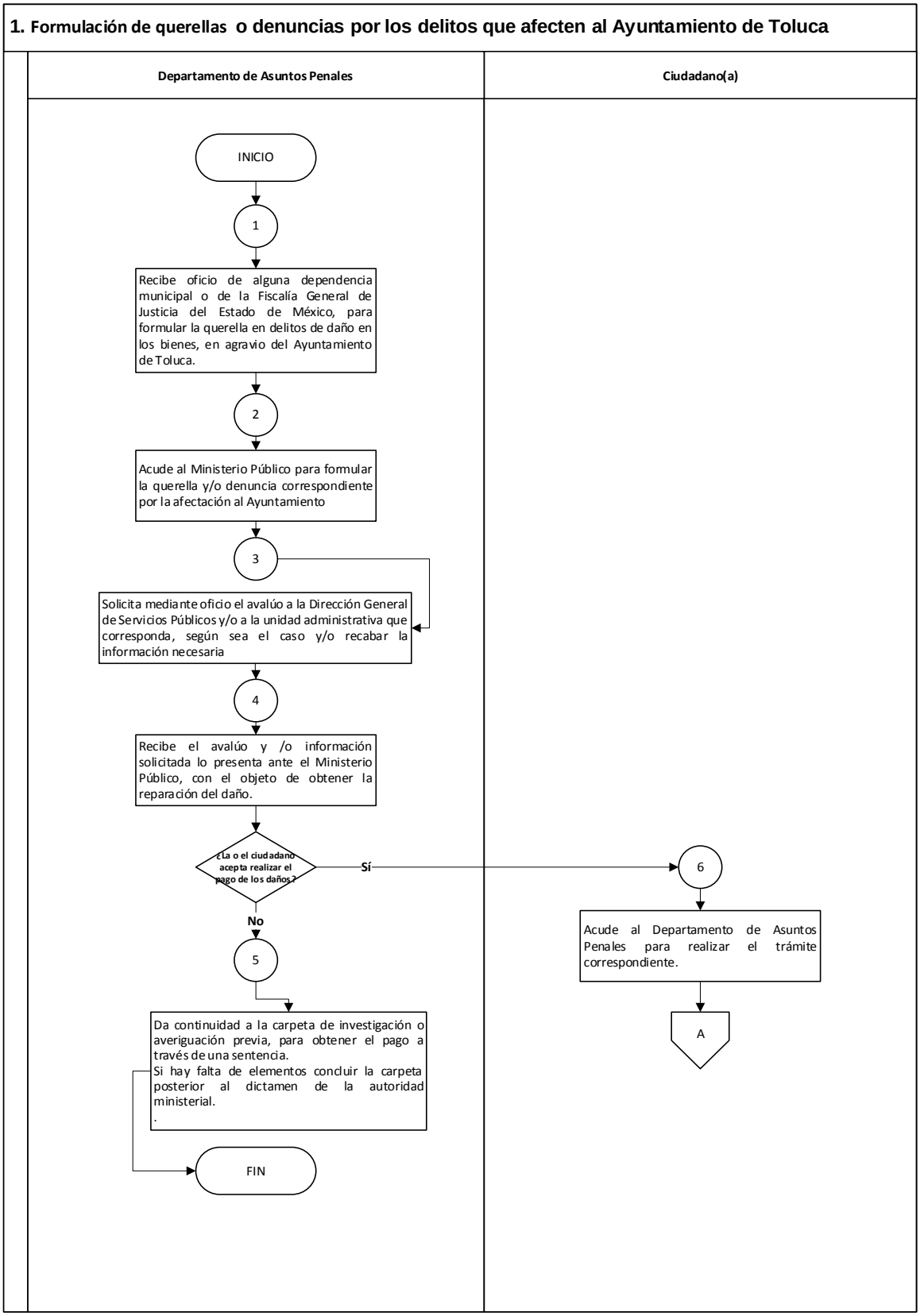
1. Formulación de querellas por daño en los bienes, o denuncias por los delitos que afecten al Ayuntamiento de Toluca.

Descriptivo:

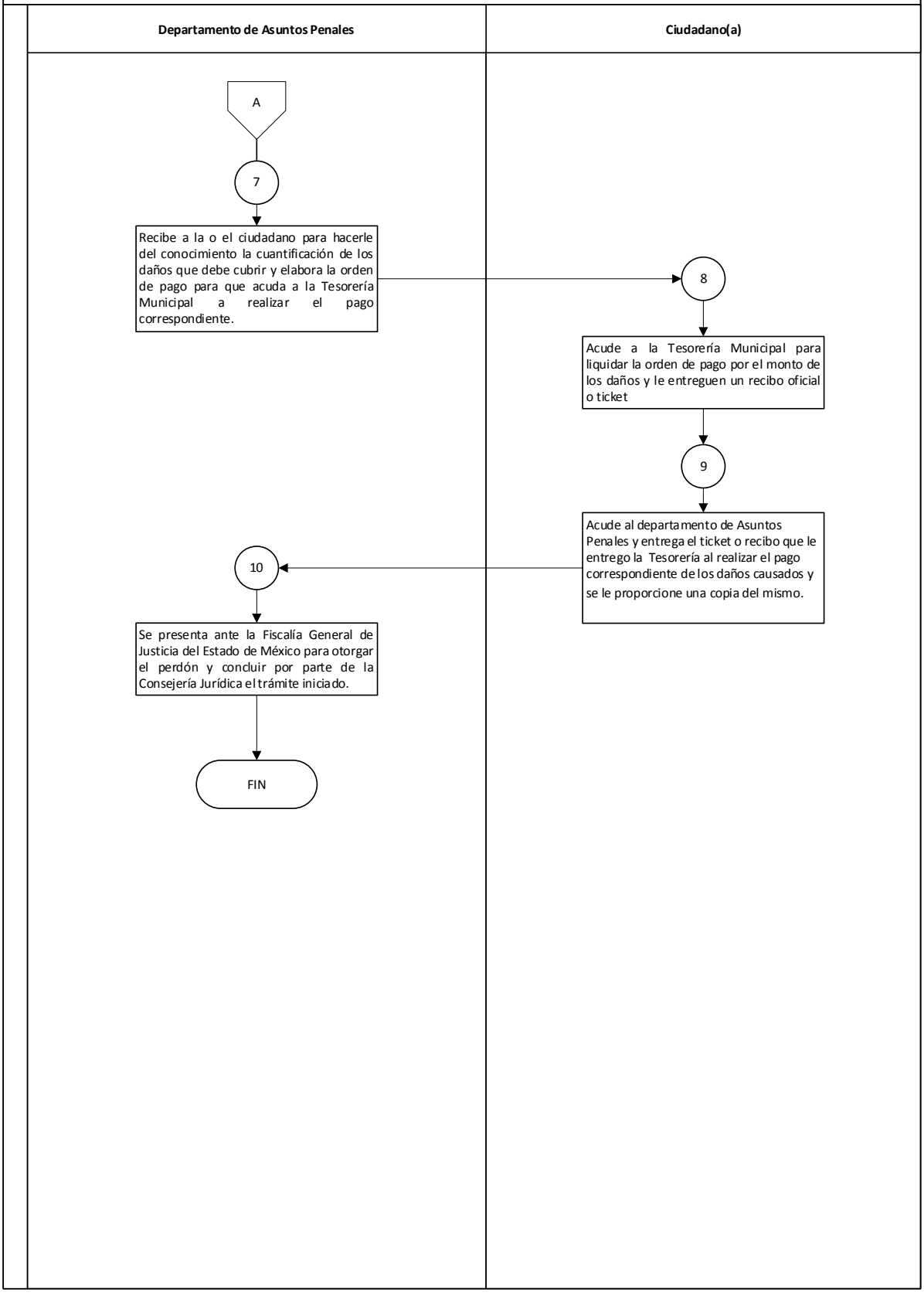
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Penales	Recibe oficio de alguna dependencia municipal o de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, para formular la querella en delitos de daño en los bienes, en agravio del Ayuntamiento de Toluca.
2		Acude al Ministerio Público para formular 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

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



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

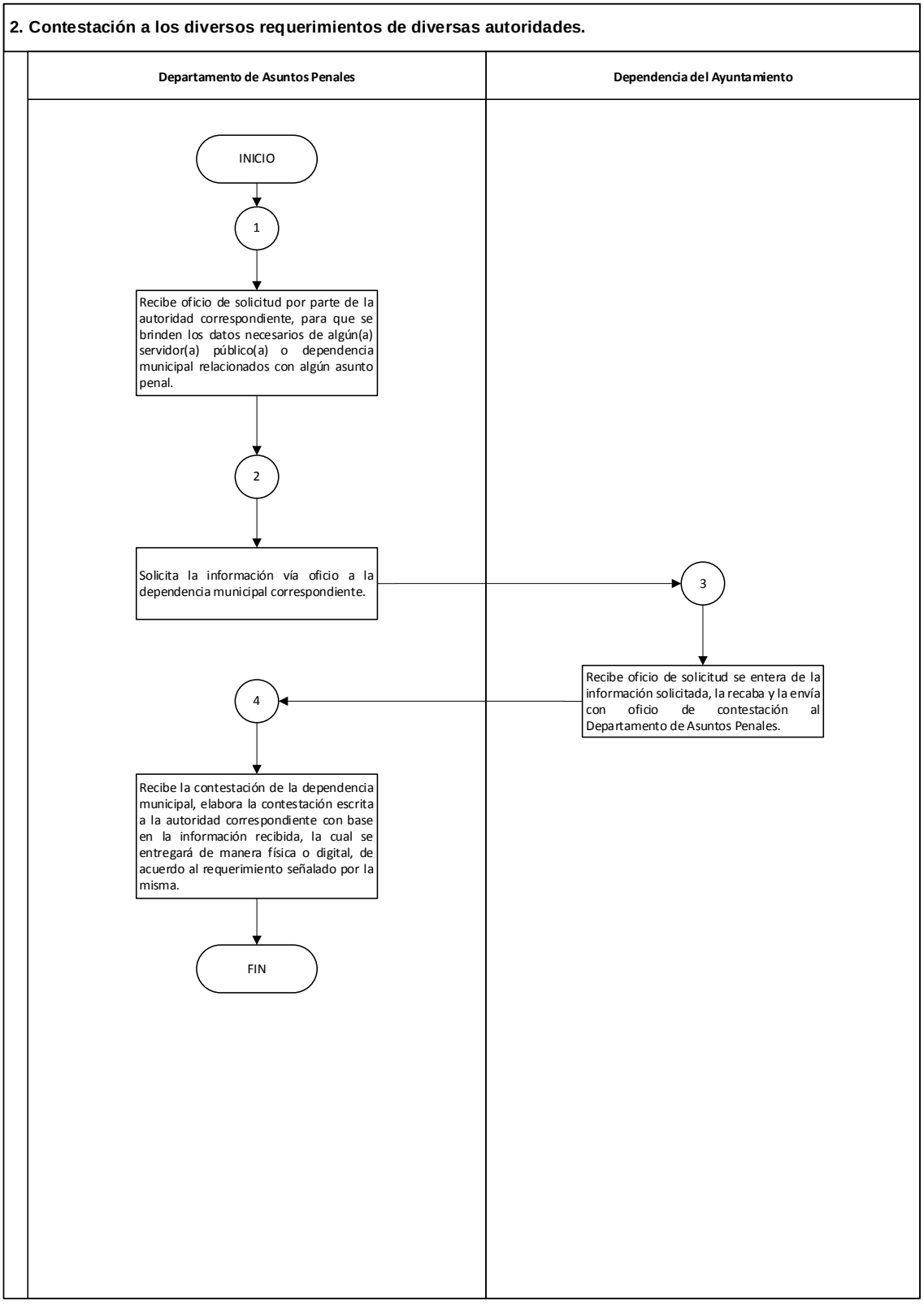
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Penales, brindará la información requerida por las diferentes autoridades en materia penal.
- El Departamento de Asuntos Penales, para el ejercicio de sus funciones se basará en las leyes siguientes:
  - Constitución Política de los Estados 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:


2. Contestación a los diversos requerimientos de diversas autoridades.
Departamento de Asuntos Penales
Dependencia del Ayuntamiento
INICIO
1
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
Recibe oficio de solicitud se entera de la información solicitada, la recaba y la envía con oficio de contestación al Departamento de Asuntos Penales.
4
Recibe la contestación de la dependencia municipal, elabora la contestación escrita a la autoridad correspondiente con base en la información recibida, la cual se entregará de manera física o digital, de acuerdo al requerimiento señalado por la misma.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad, 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.

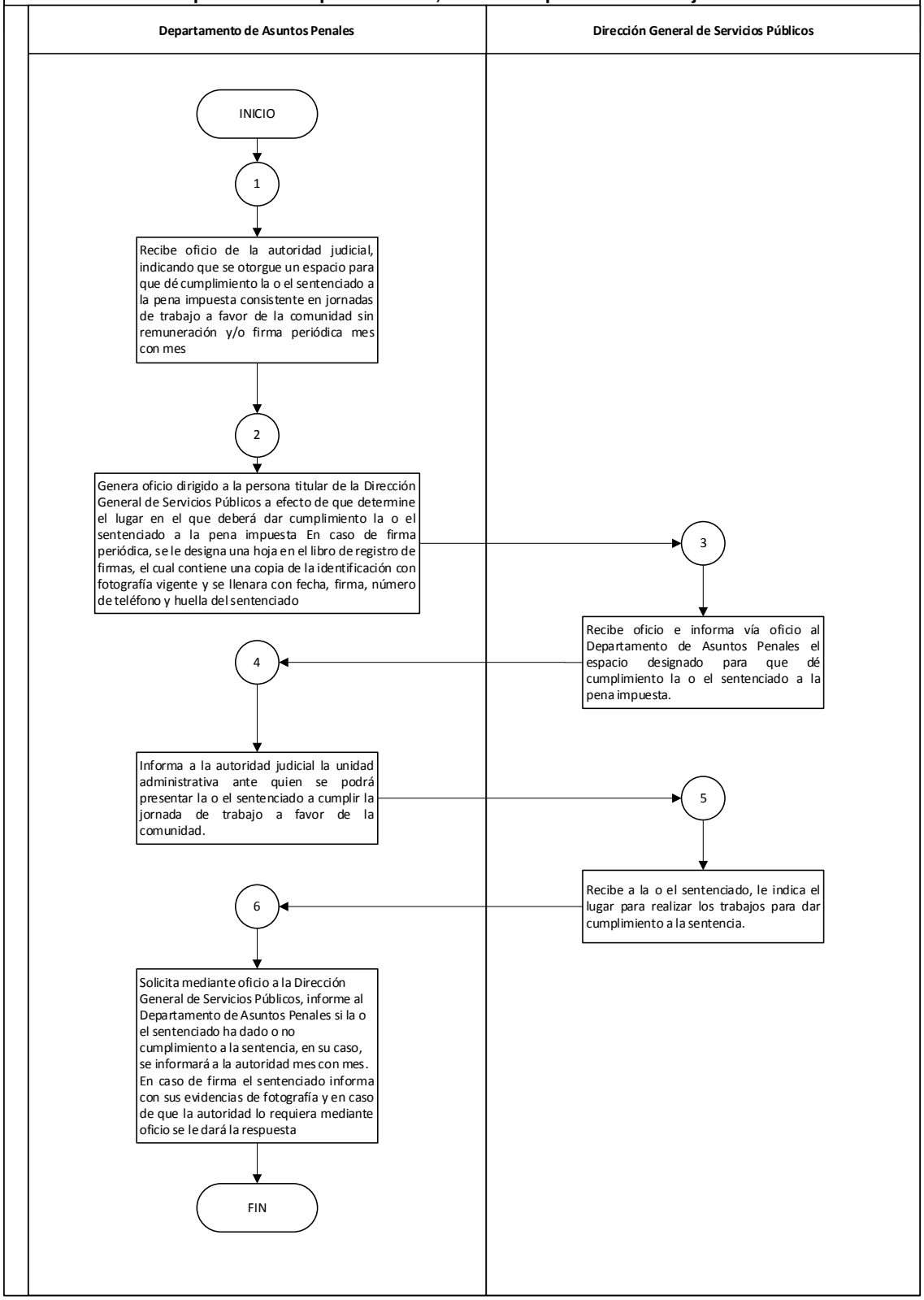
3. Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad, y/o firmas periódicas por parte de las y los sentenciados.

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

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



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

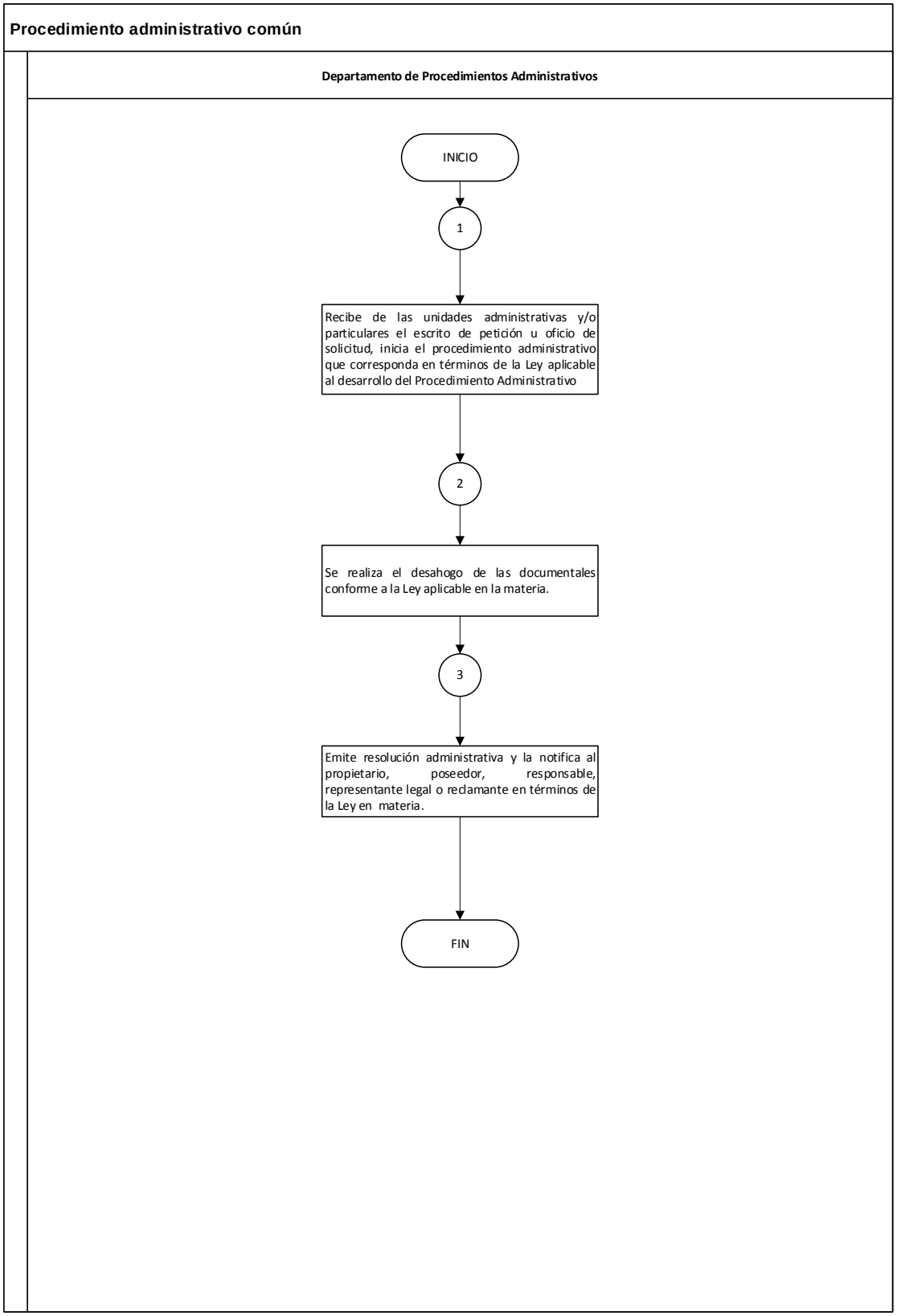
- La persona titular del Departamento de Procedimientos Administrativos es el responsable de vigilar que todo acto de autoridad dentro de los Procedimientos Administrativos de su competencia esté debidamente fundado y motivado conforme a derecho.
- La persona titular del Departamento de Procedimientos 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

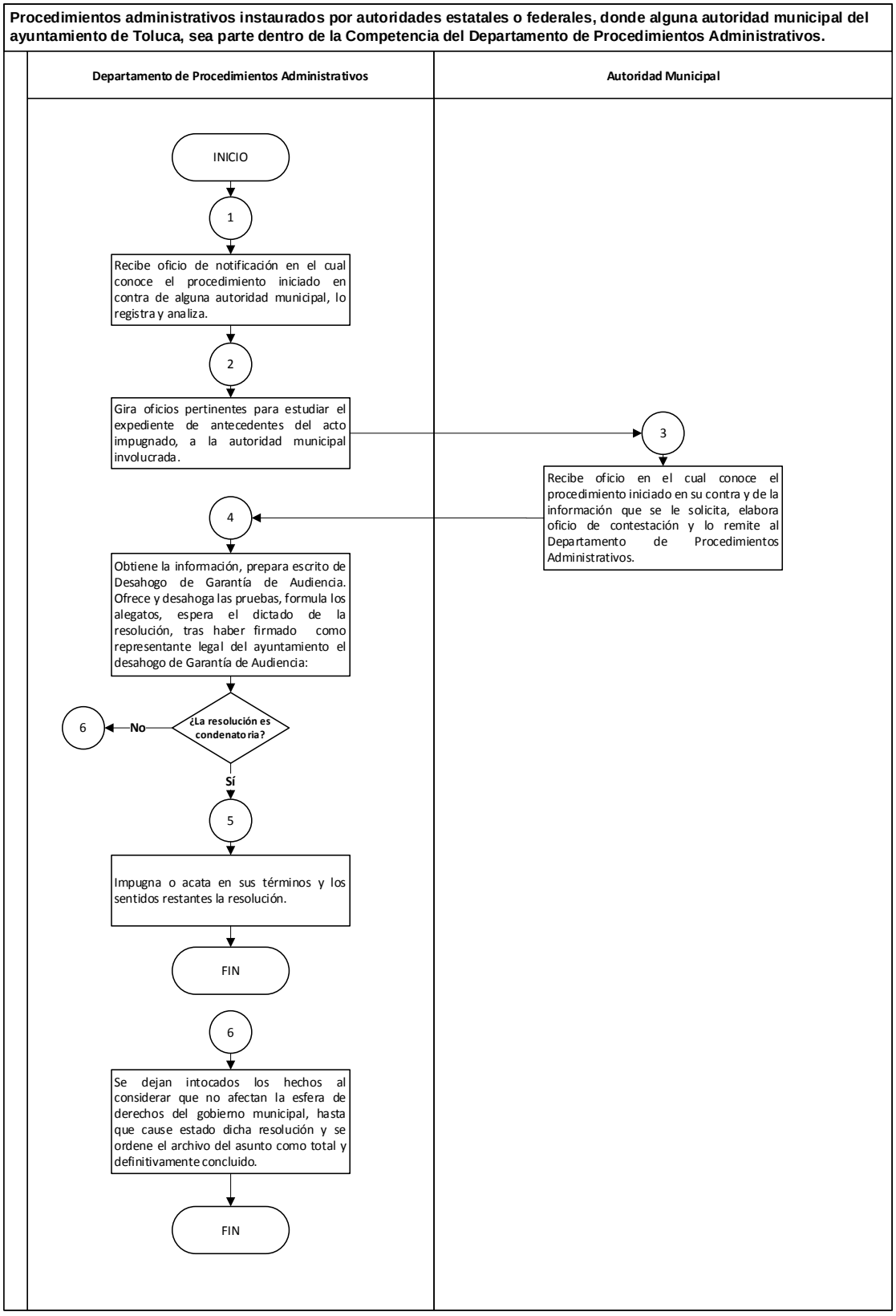
- En el trámite de los procedimientos administrativos, el personal actúa con legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, gratuidad, buena fe, eficacia, eficiencia, honestidad y honradez.
- El Departamento de Procedimientos Administrativos exhortará a las autoridades administrativas que apliquen los 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

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

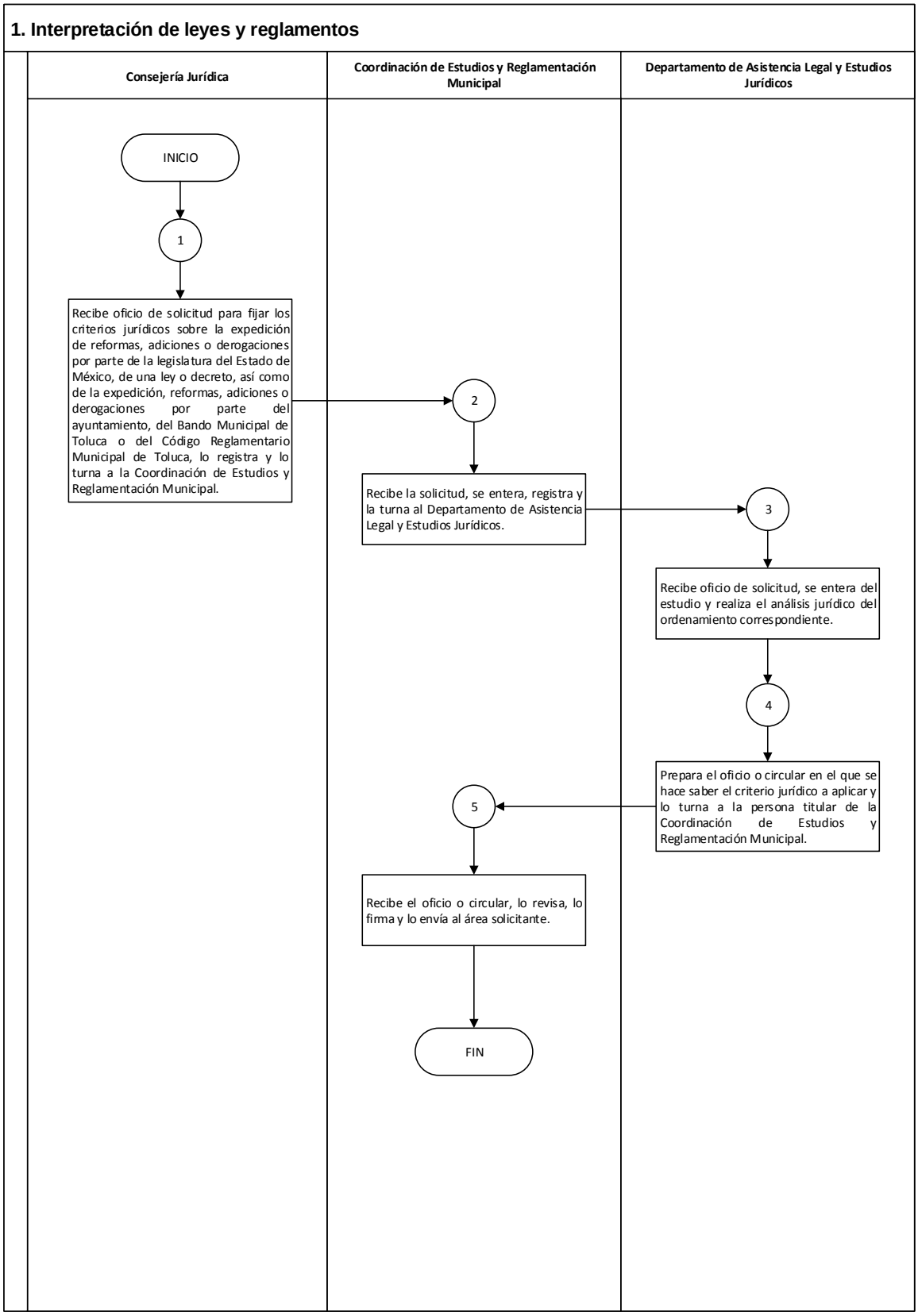
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos fijará los criterios jurídicos sobre aplicación e interpretación de leyes y reglamentos.
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos emitirá la opinión respecto de las consultas legales que planteen las dependencias municipales.
- 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

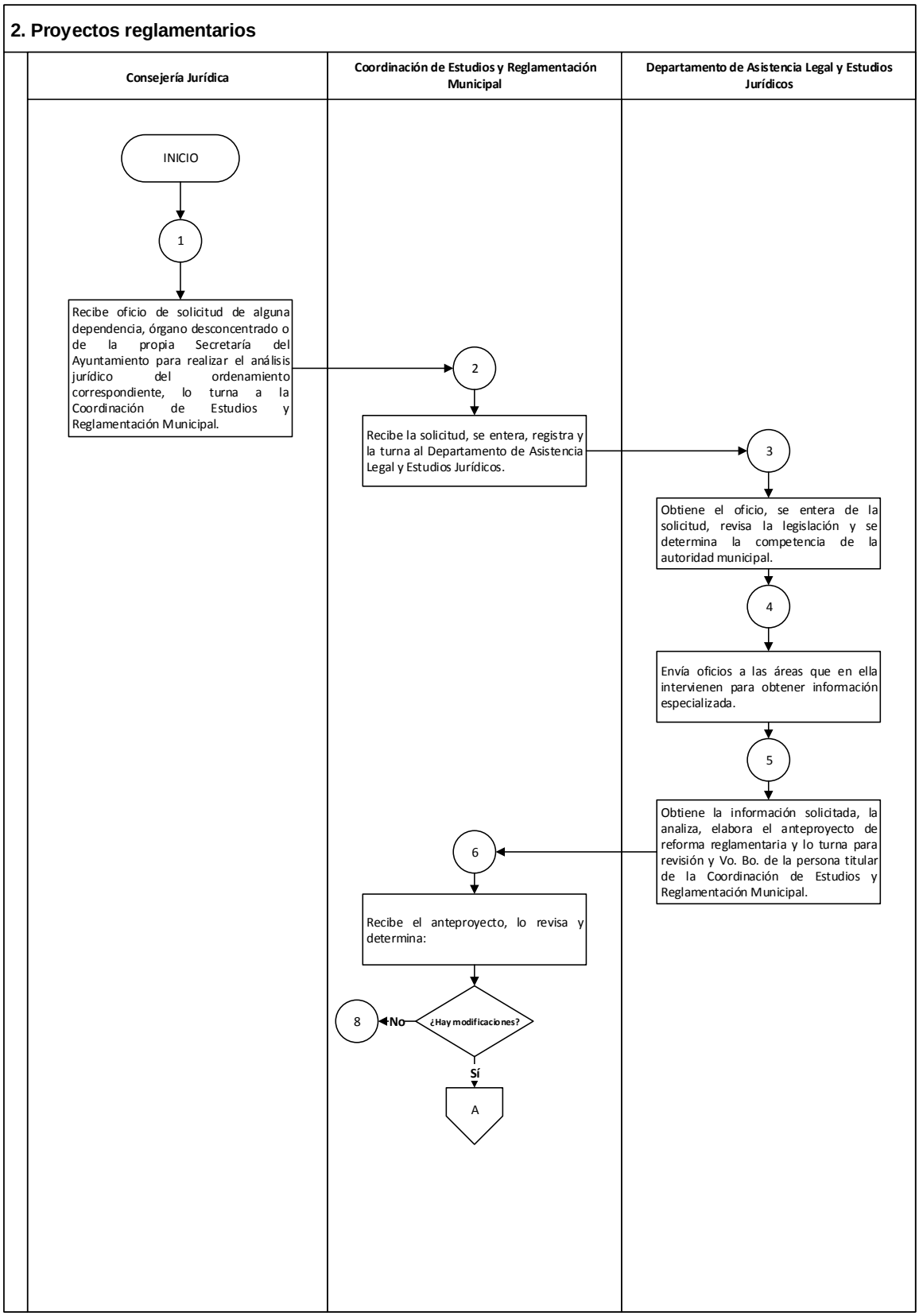
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos fijará los criterios jurídicos sobre aplicación e interpretación de reglamentos.
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos es responsable de la elaboración de los anteproyectos de la reglamentación municipal.

2. Proyectos reglamentarios.

Descriptivo:

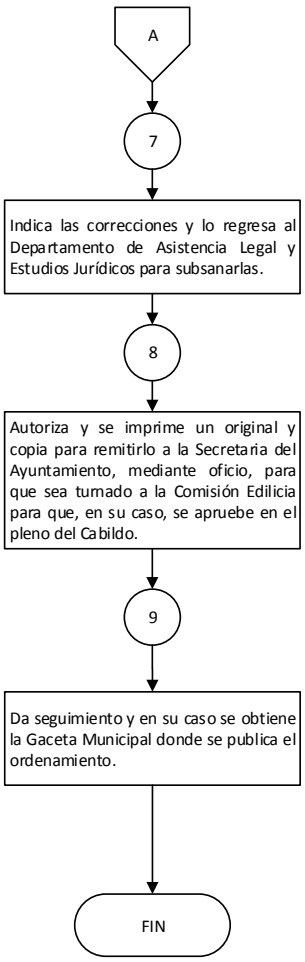
No.	Responsable	Actividad
1	**Consejería Jurídica**	Recibe oficio de solicitud de alguna dependencia, órgano desconcentrado o de la propia Secretaría del Ayuntamiento para realizar el análisis jurídico del ordenamiento correspondiente, lo turna a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
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

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

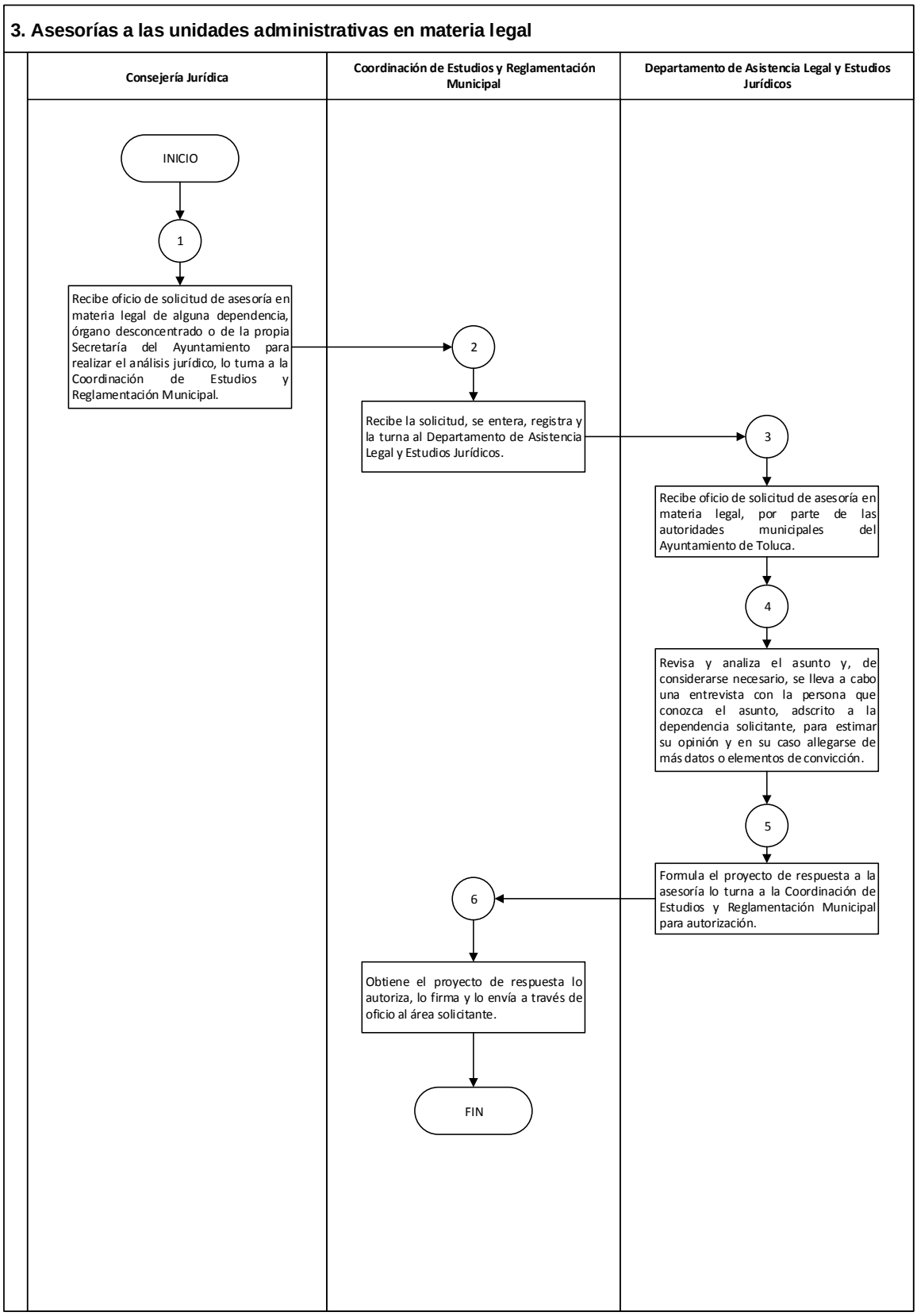
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos deberá apoyar a las diferentes áreas del Ayuntamiento de Toluca dando la asesoría legal solicitada, con la finalidad de que sus actuaciones se apeguen a derecho.

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

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

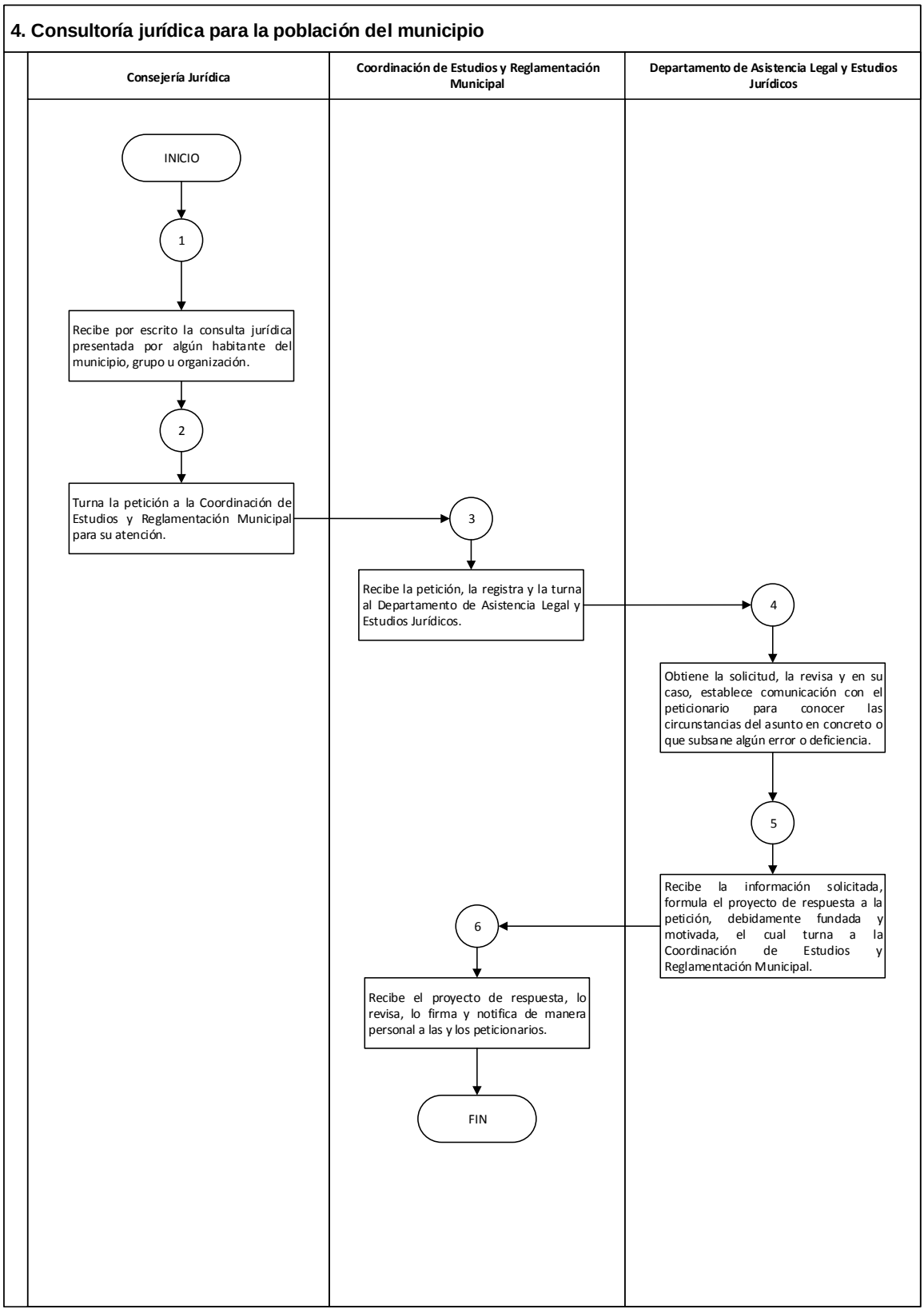
- En el desahogo de las consultas, el personal del Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos deberá actuar con legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, gratuidad, buena fe, eficacia, eficiencia, honestidad y honradez.

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

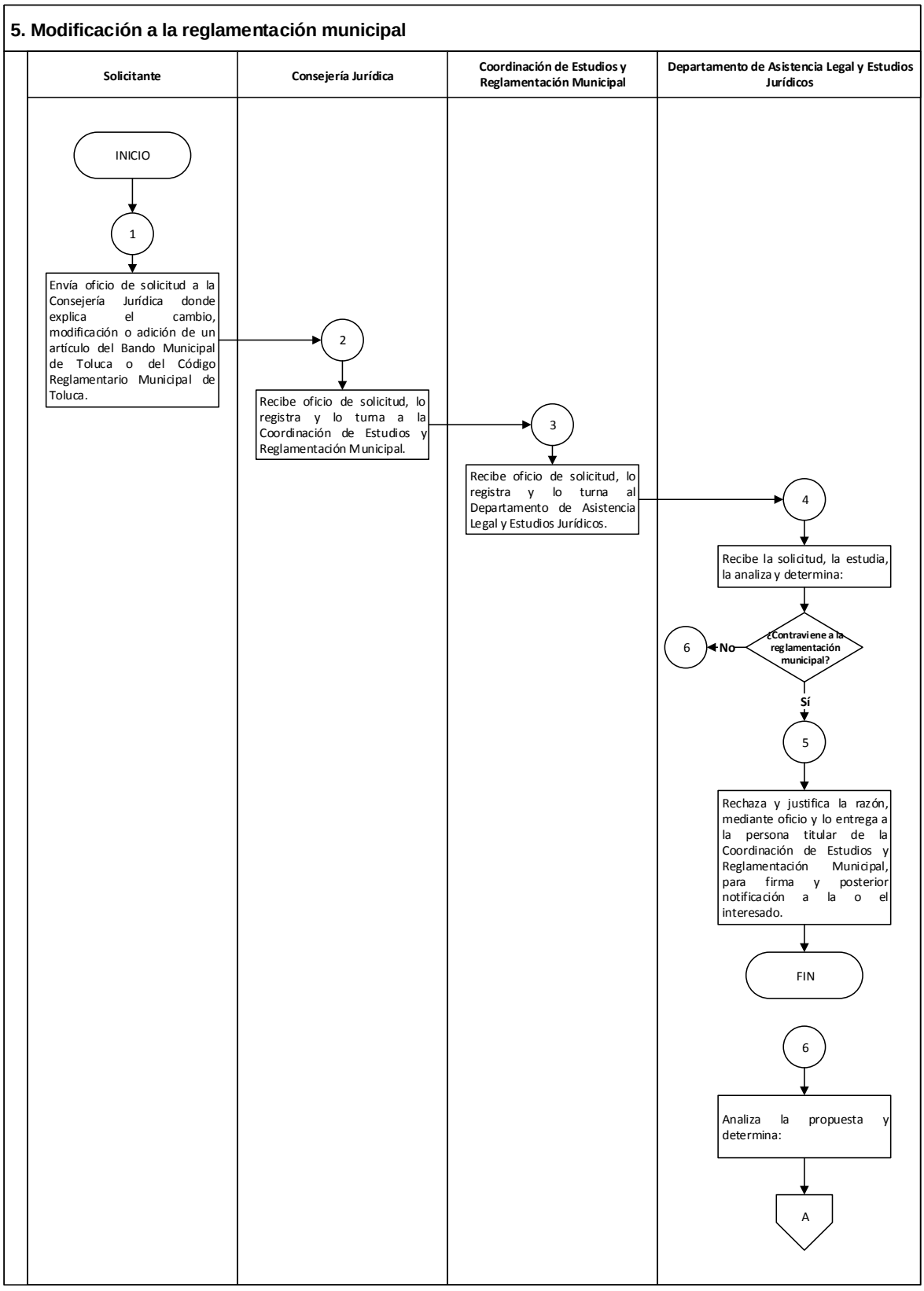
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos será la unidad administrativa encargada de revisar, analizar y dictaminar las propuestas de modificación.
- Las peticiones de modificación de la reglamentación municipal podrán ser a solicitud de las y los integrantes del Ayuntamiento, las y 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

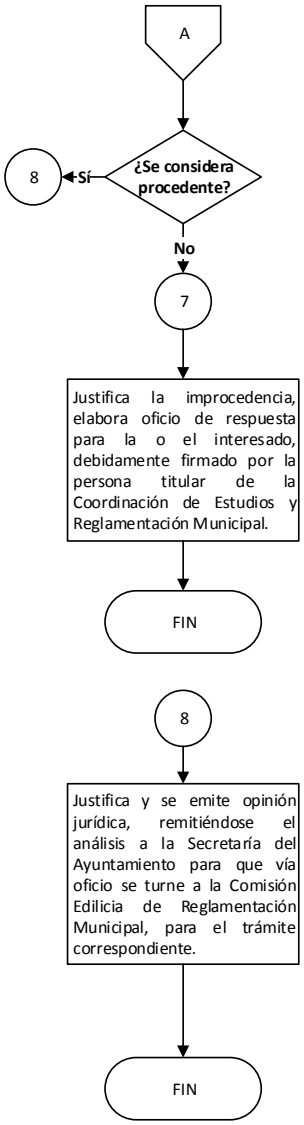
Descriptivo:

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

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

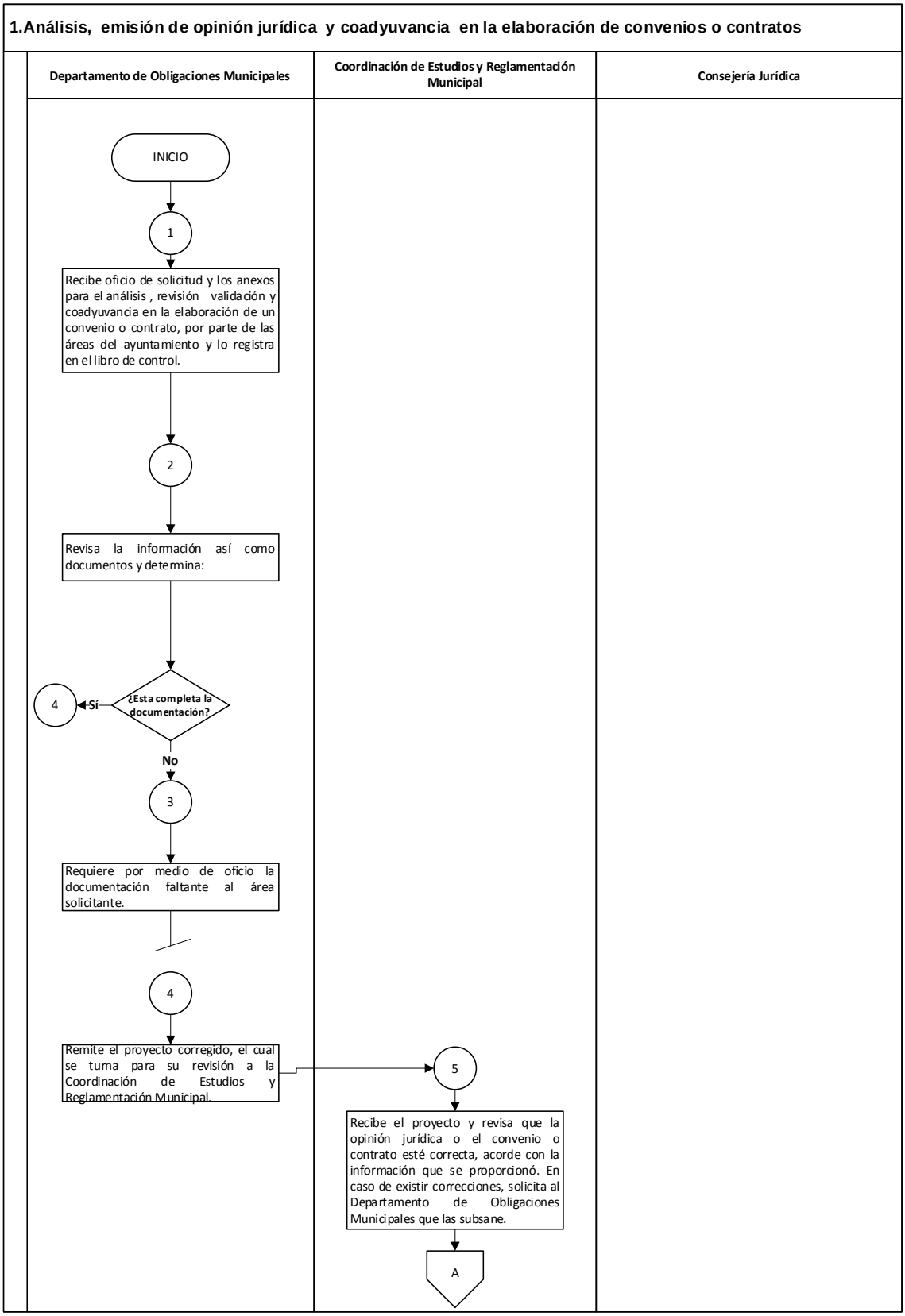
- El Departamento de Obligaciones Municipales, solicitará a las distintas áreas de la administración pública la documentación y requisitos que se deben cubrir para el análisis y validación de convenios o contratos;
- Las unidades administrativas solicitantes, informarán de forma clara, precisa y oportuna 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

Diagrama:


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
INICIO
1
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?
Sí
4
No
3
Requiere por medio de oficio la documentación faltante al área solicitante.
4
Remite el proyecto corregido, el cual se turna para su revisión a la Coordinación de Estudios y Reglamentación Municipal.
5
Recibe el proyecto y revisa que la opinión jurídica o el convenio o contrato esté correcta, acorde con la información que se proporcionó. En caso de existir correcciones, solicita al Departamento de Obligaciones Municipales que las subsane.
A

1. Análisis, 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

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.**

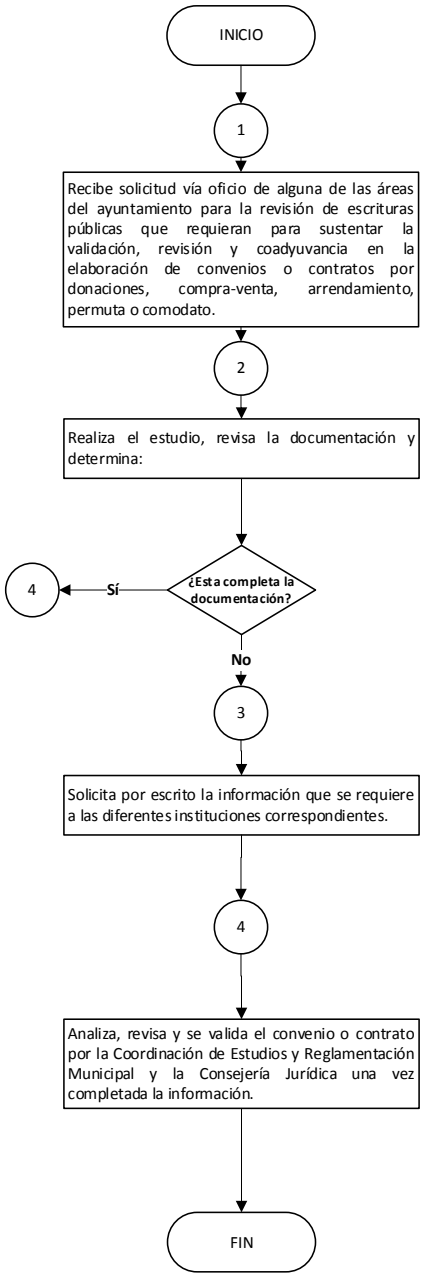
Descriptivo:

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



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

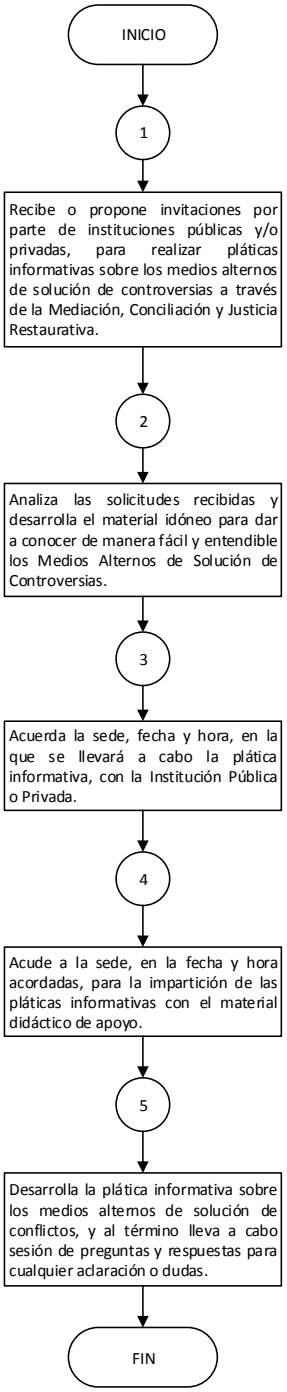
Descriptivo:

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.

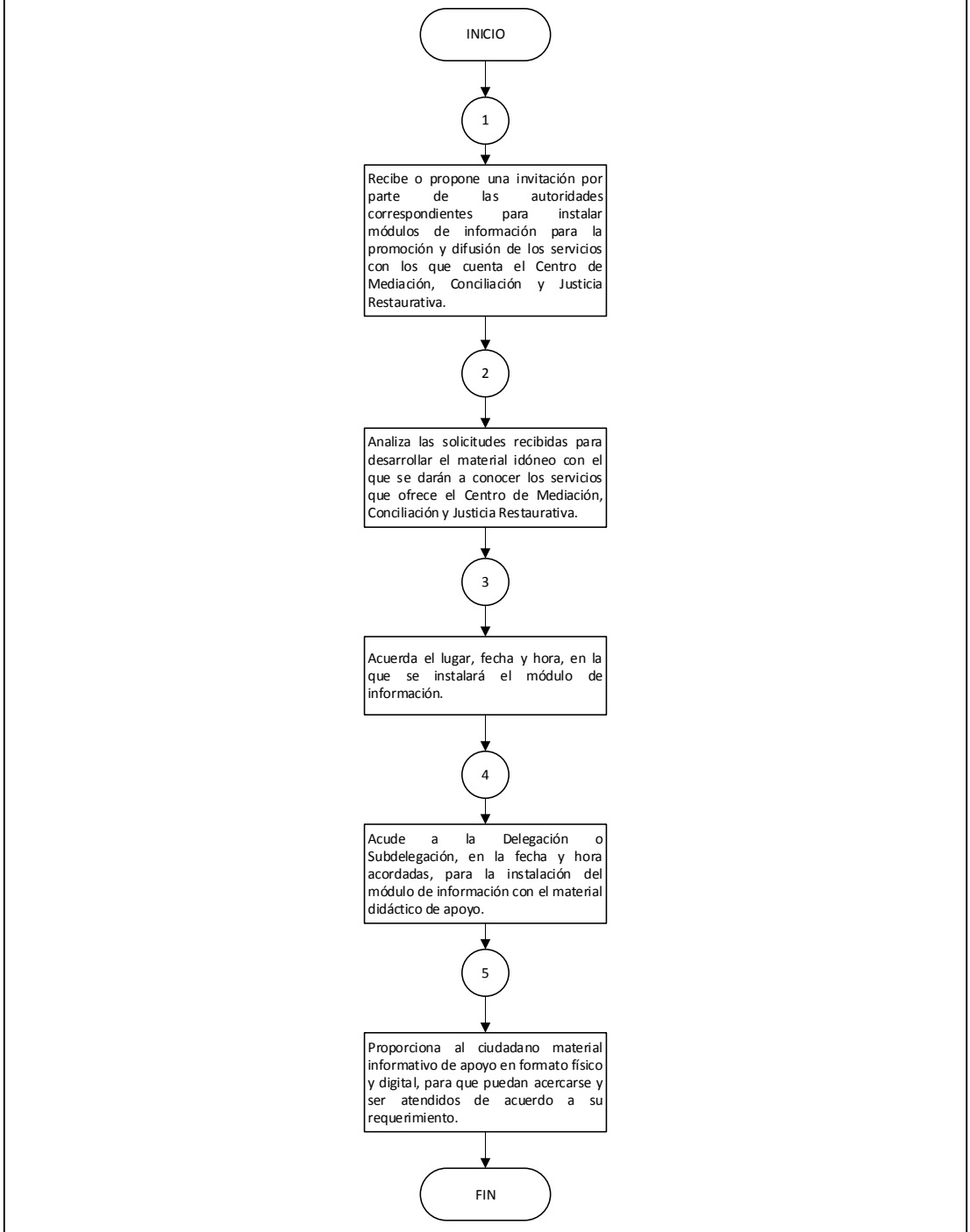
2. Instalación de módulos de información en las diferentes Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio de Toluca respecto a los Medios Alternos de Solución de Conflictos

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



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

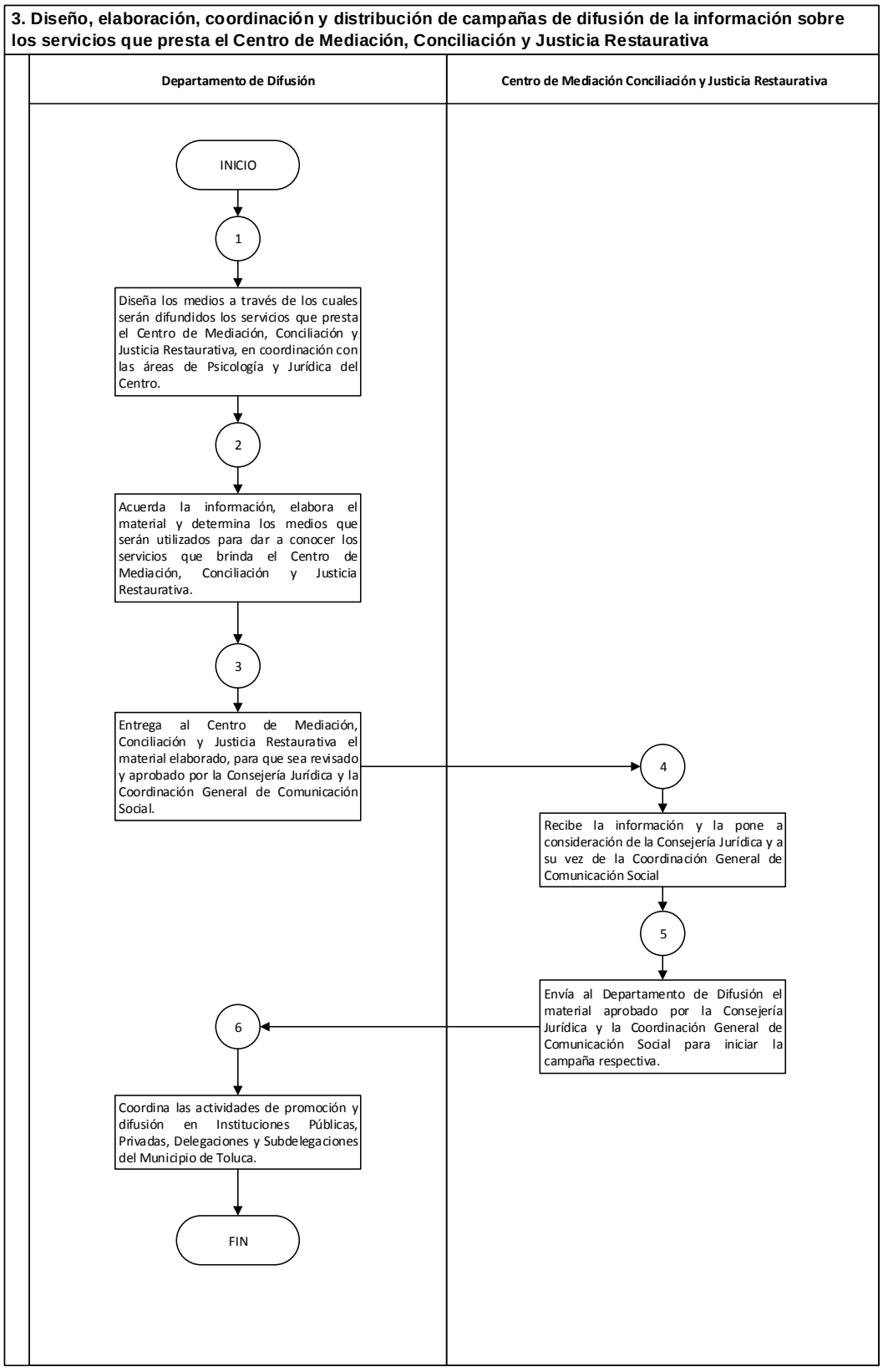
- El Departamento de Difusión, en coordinación con las áreas de Psicología y Jurídica del Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, diseñará los medios a través de los cuales serán difundidos los servicios que presta el Centro.
- Departamento de Difusión, una vez acordada la información 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

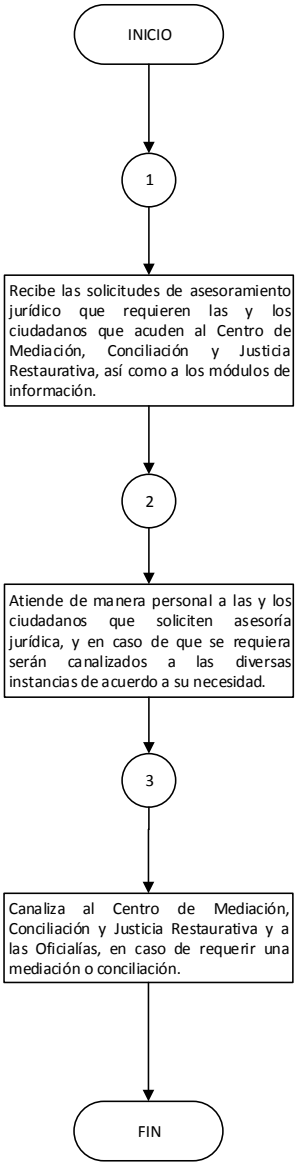
Descriptivo:

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).

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.

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.

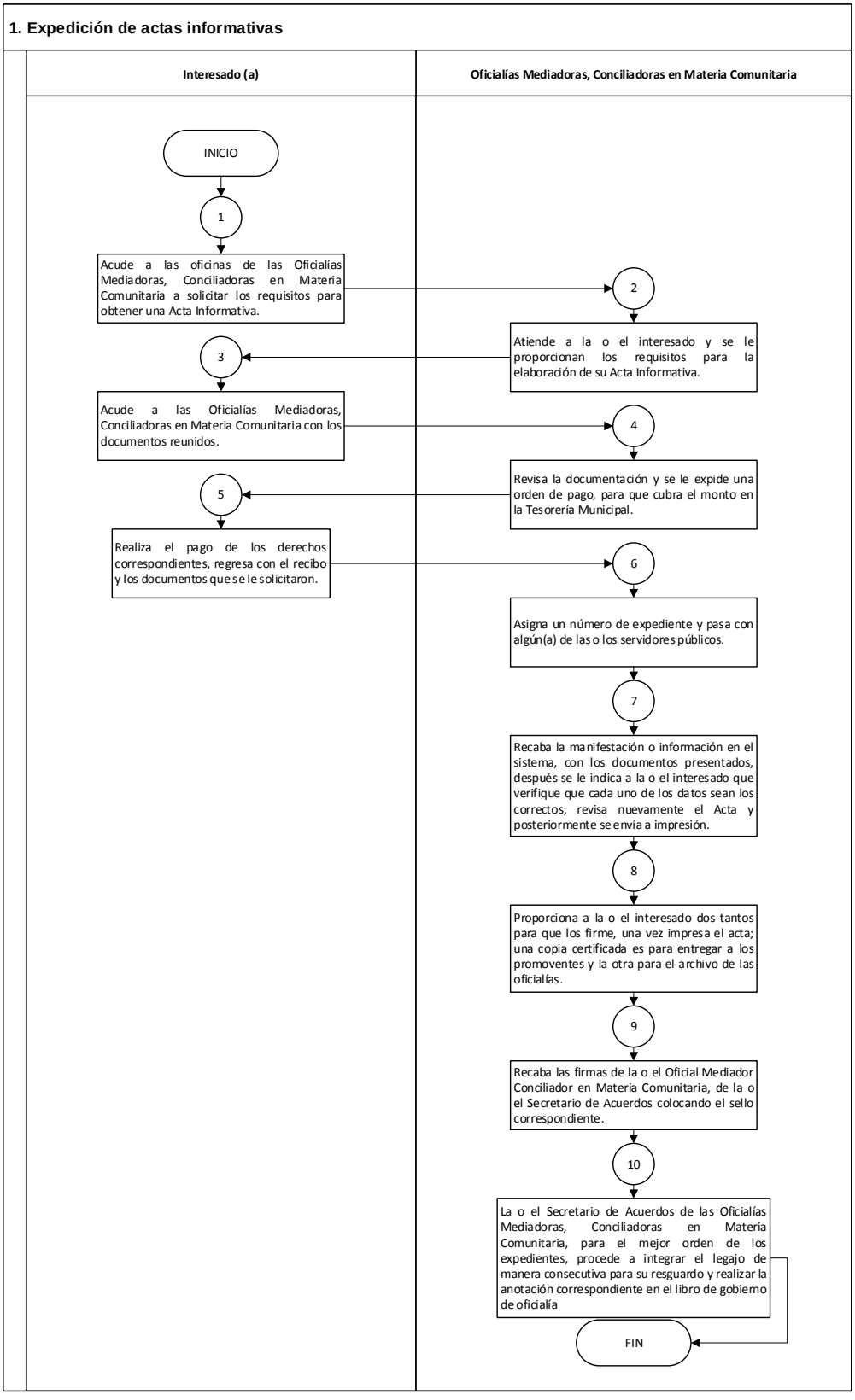
- En caso de realizar el trámite a través de un tercero, se requiere poder notarial y/o carta poder simple, dirigida al Oficial Mediador Conciliador en Materia Comunitaria, con copia de identificaciones de los testigos; y de quien otorga y recibe el poder.
- Si requiere levantar un acta informativa y 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

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.

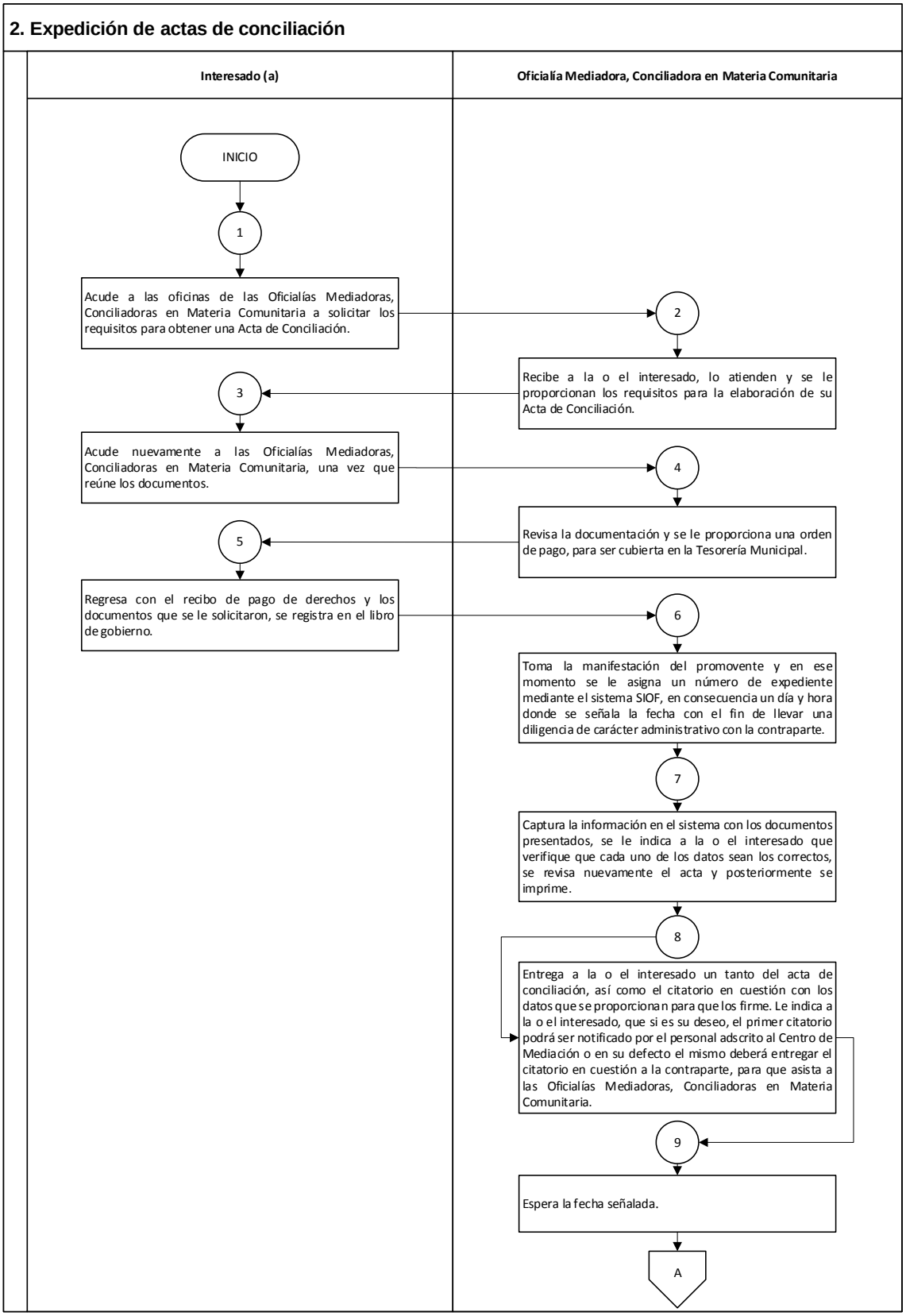
Expedición de actas de conciliación

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.

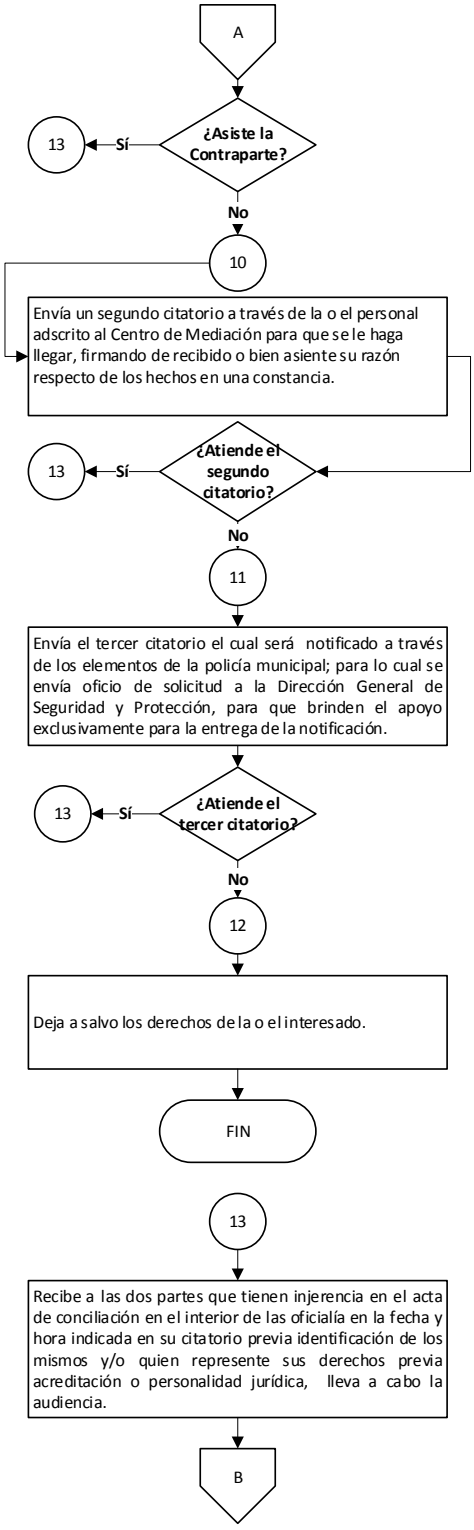
No.	Responsable	Actividad
		¿Atiende el tercer citatorio?
12		**No:** Deja a salvo los derechos de la o el interesado.
		FIN
13		**Sí:** Recibe a las dos partes que tienen injerencia en el acta de conciliación en el interior de las oficialía en la fecha y hora indicada en su citatorio previa identificación 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

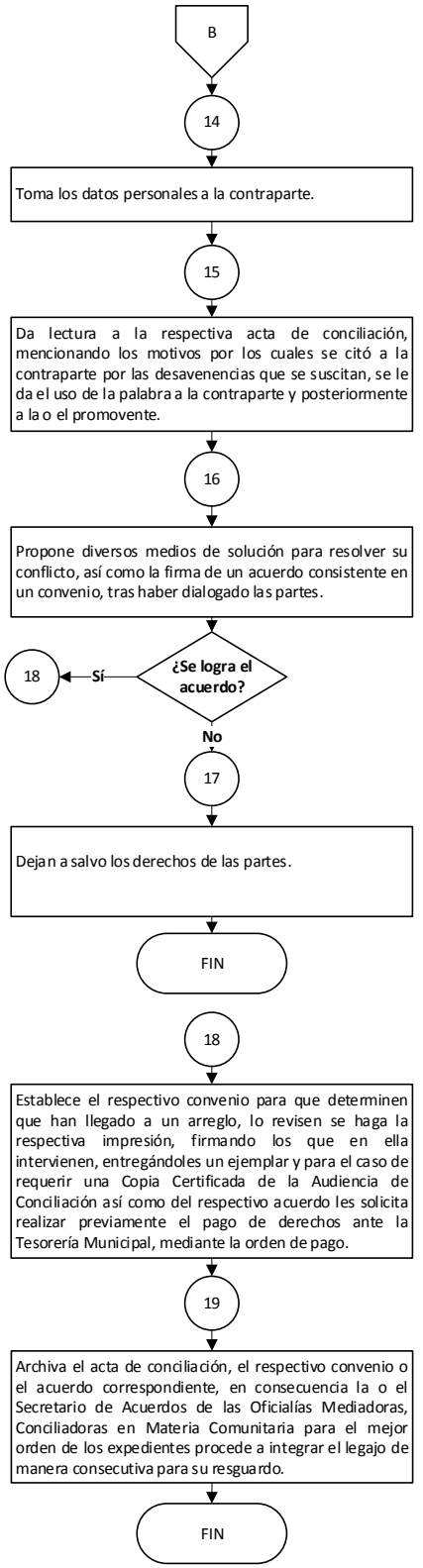
2. Expedición de actas de conciliación

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

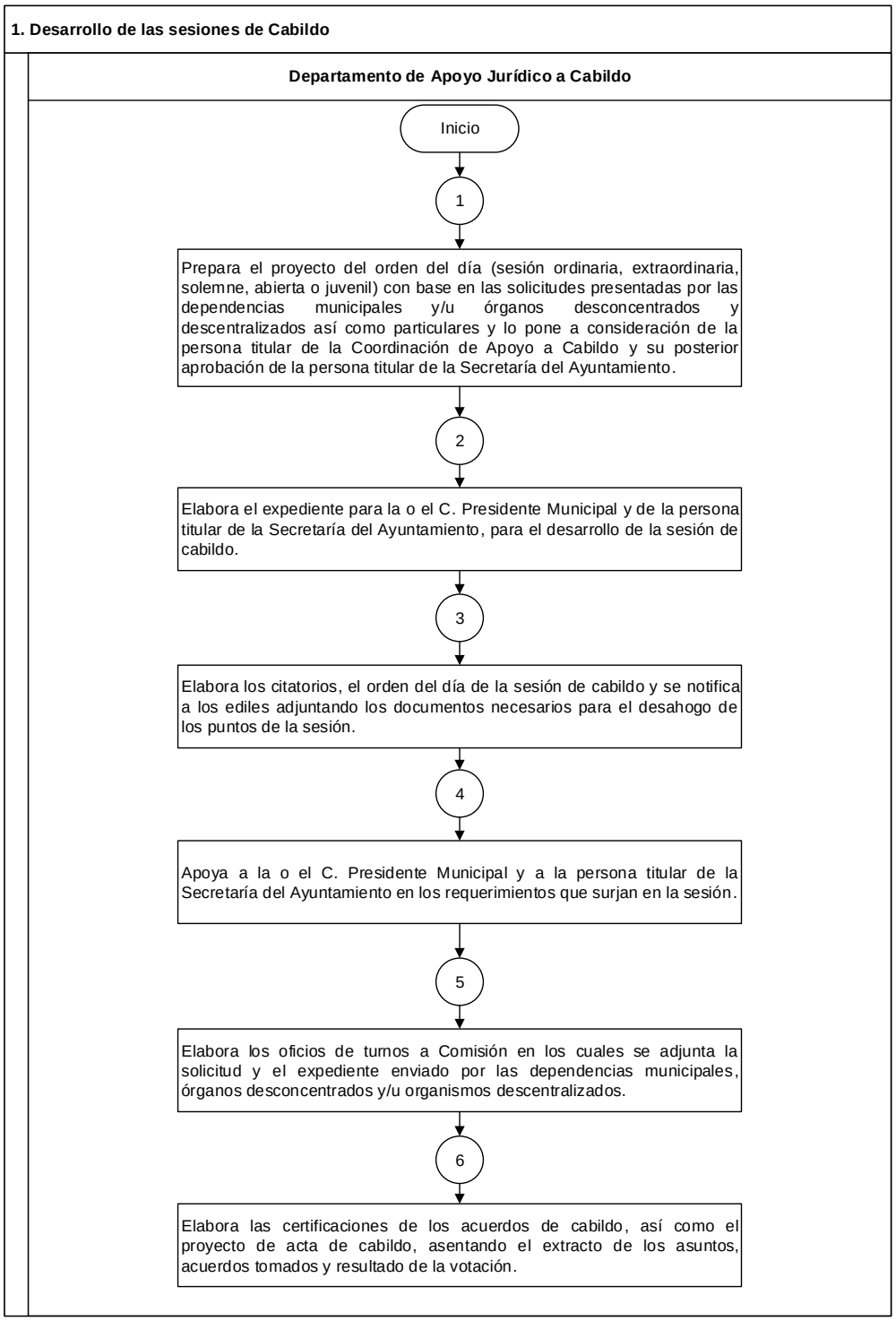
- El Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo es responsable de elaborar y poner a consideración de la persona titular de la Coordinación de Apoyo a Cabildo, el proyecto del orden del día de cada Sesión de Cabildo.
- Es responsabilidad del Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo, notificar en términos 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:

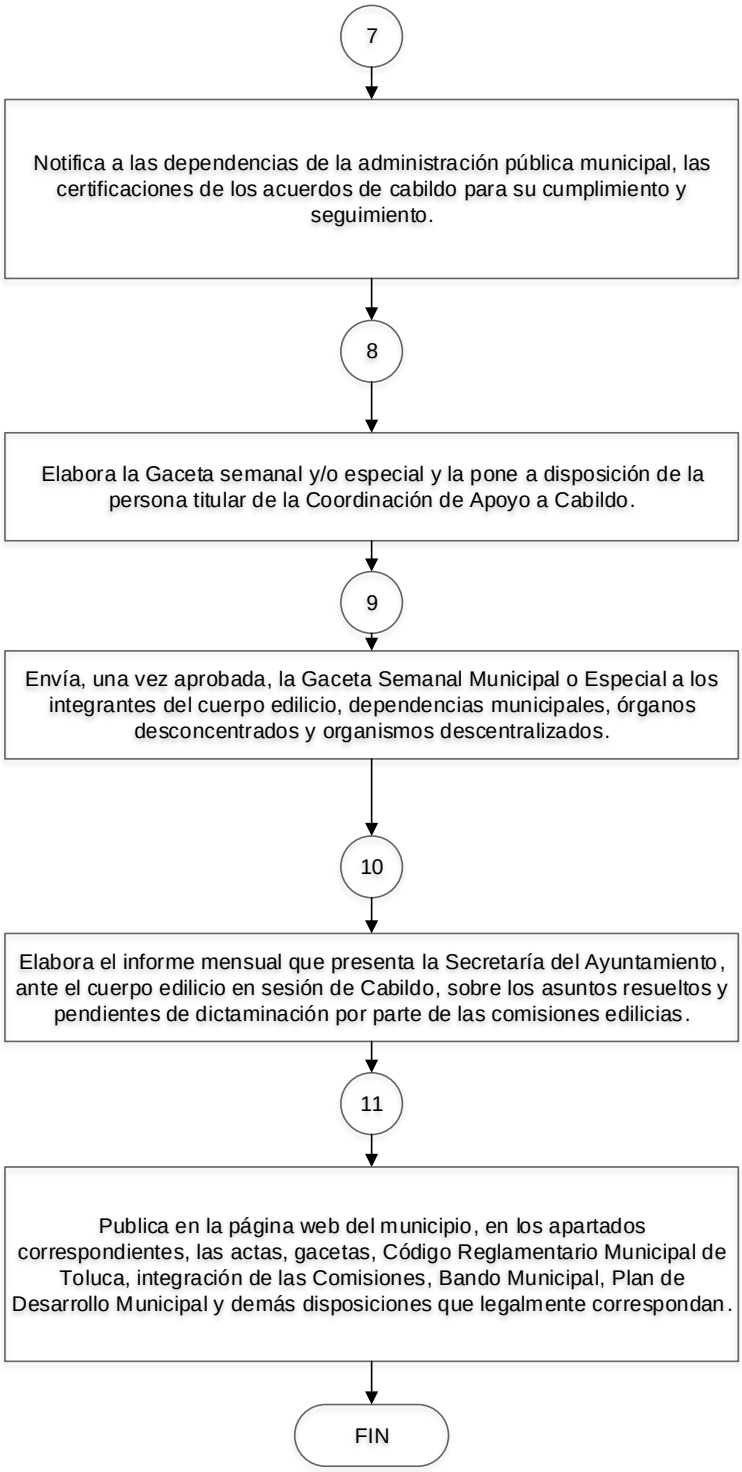
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Apoyo Jurídico a Cabildo	Prepara el proyecto del orden del día (sesión ordinaria, extraordinaria, solemne, abierta o juvenil) con base en las solicitudes presentadas por las dependencias municipales y/u órgano autónomo y descentralizados así como particulares 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



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

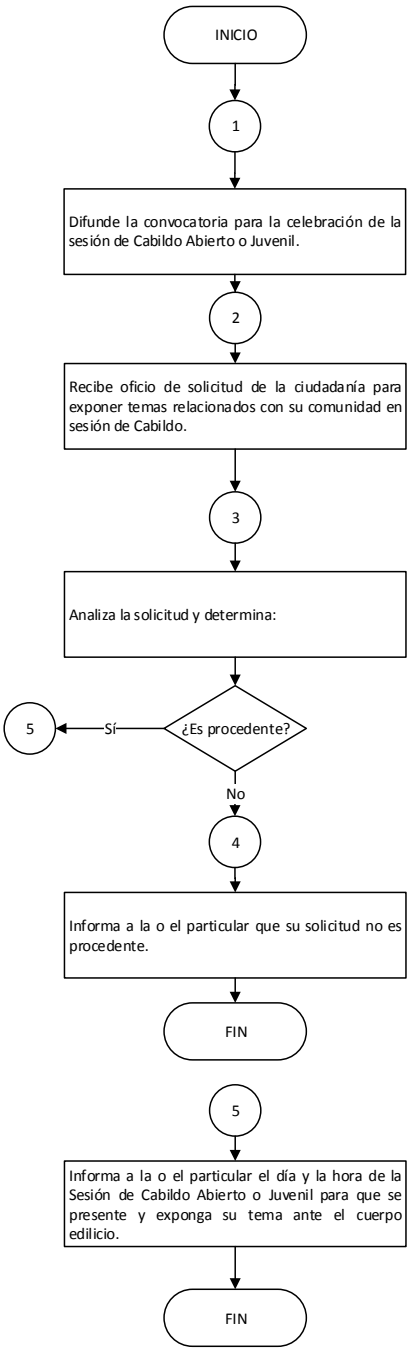
Descriptivo:

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

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

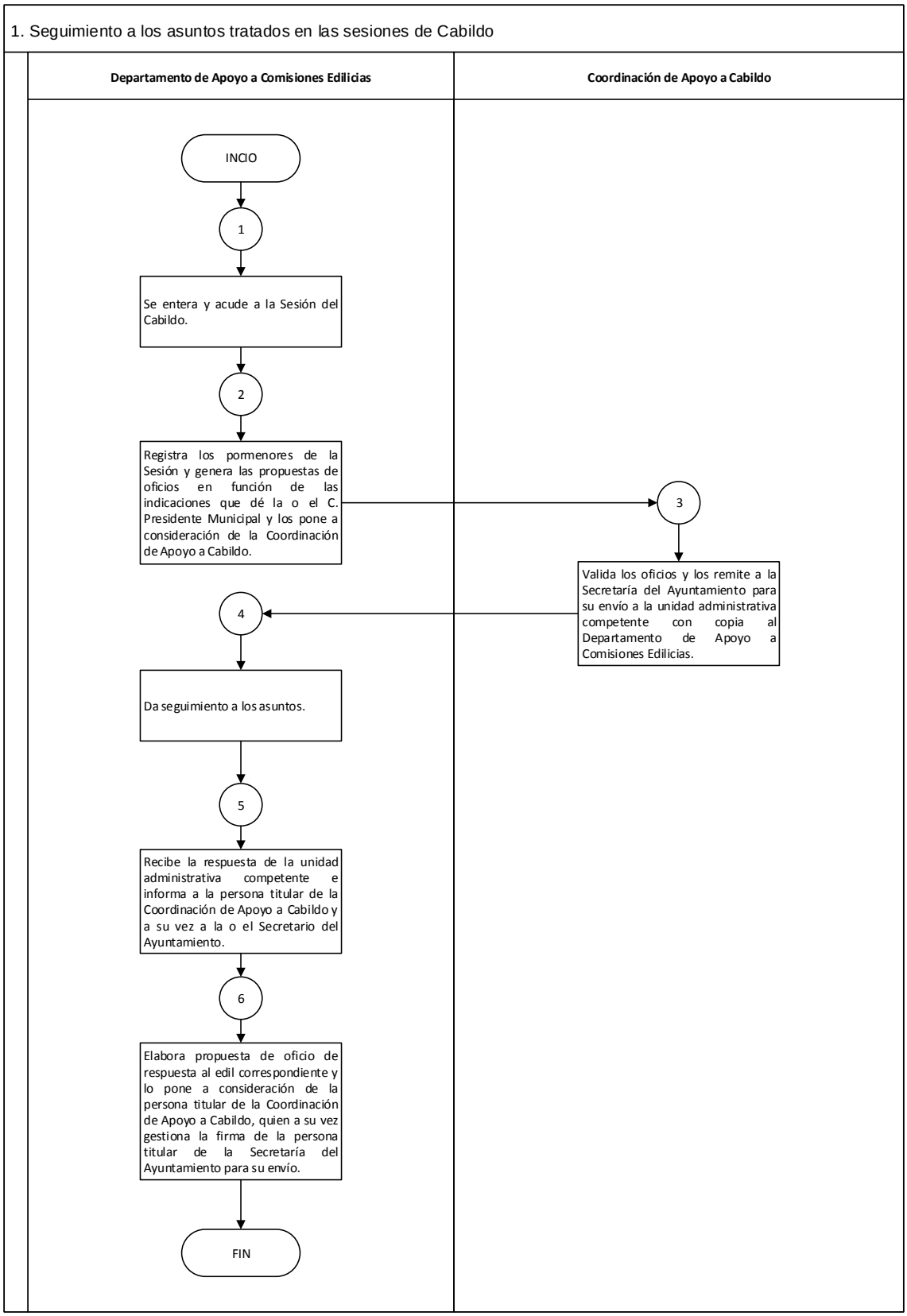
- El Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias deberá enterarse de los asuntos que la Secretaría del Ayuntamiento turne a las dependencias, órganos y organismos que integran la administración pública municipal, derivados de las Sesiones de Cabildo.
- El Departamento de Apoyo a Comisiones Edilicias 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

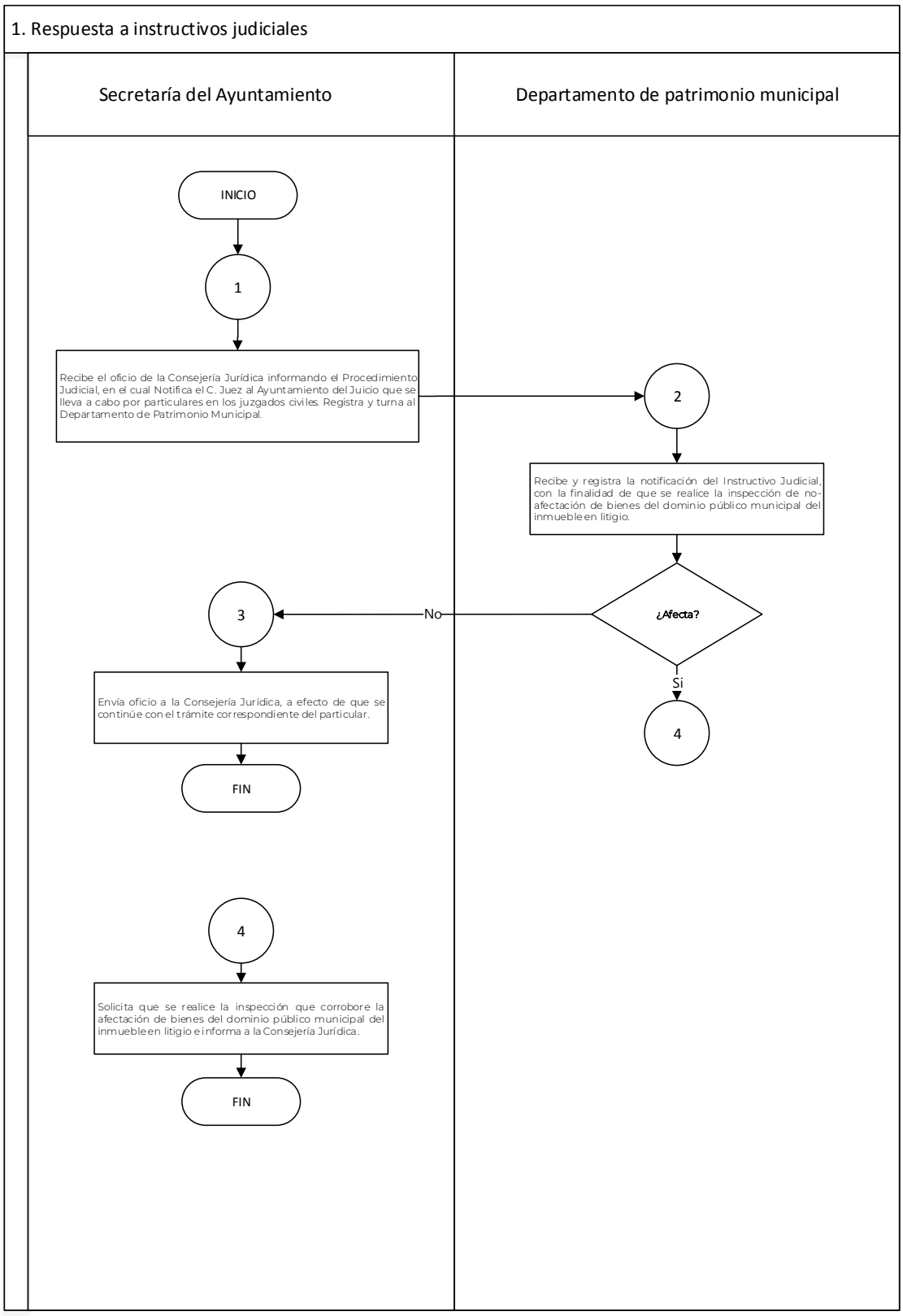
- El Departamento de Patrimonio Municipal se encarga de realizar la verificación de los inmuebles en litigio, para dar respuesta a la petición de la Consejería Jurídica.

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.

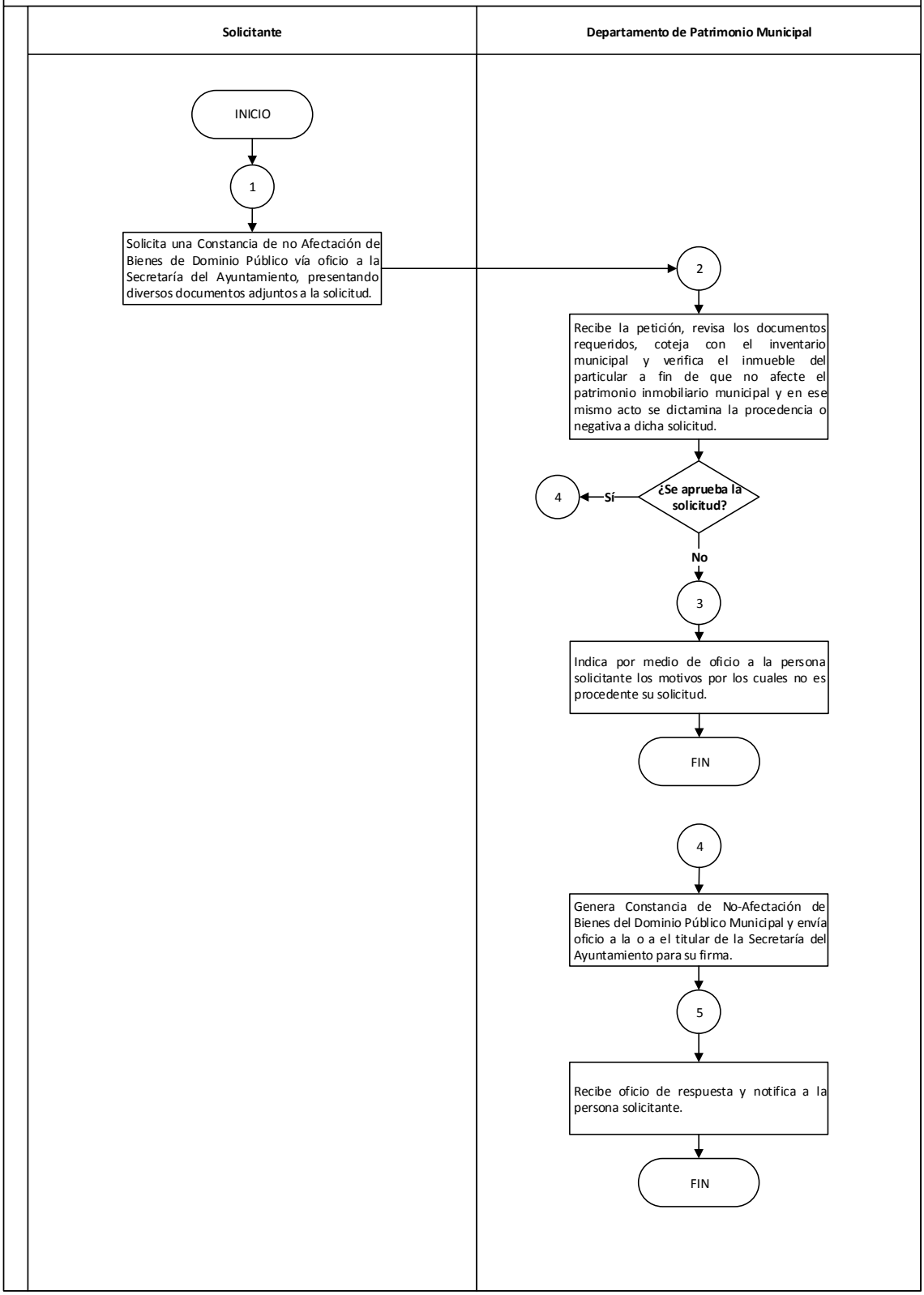
2. Expedición de constancias de no afectación a bienes del dominio público

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:

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



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

POLÍTICAS APLICABLES

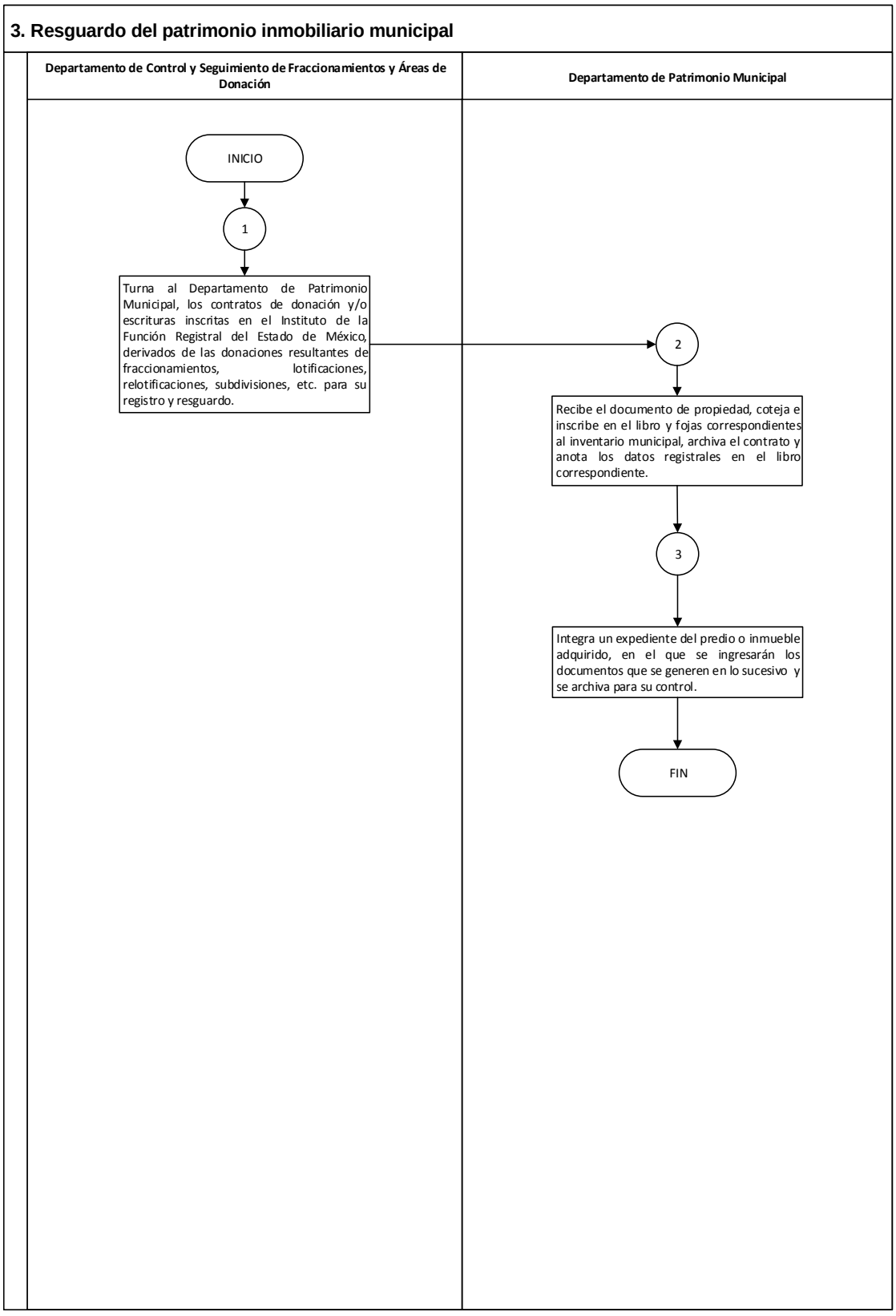
- El Departamento de Patrimonio Municipal registra, resguarda y actualiza la información y la documentación legal de los inmuebles propiedad del municipio, integra expedientes para ingresar la documentación que se genere de los inmuebles para su control.

3. Resguardo del patrimonio inmobiliario municipal

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

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

POLÍTICAS APLICABLES

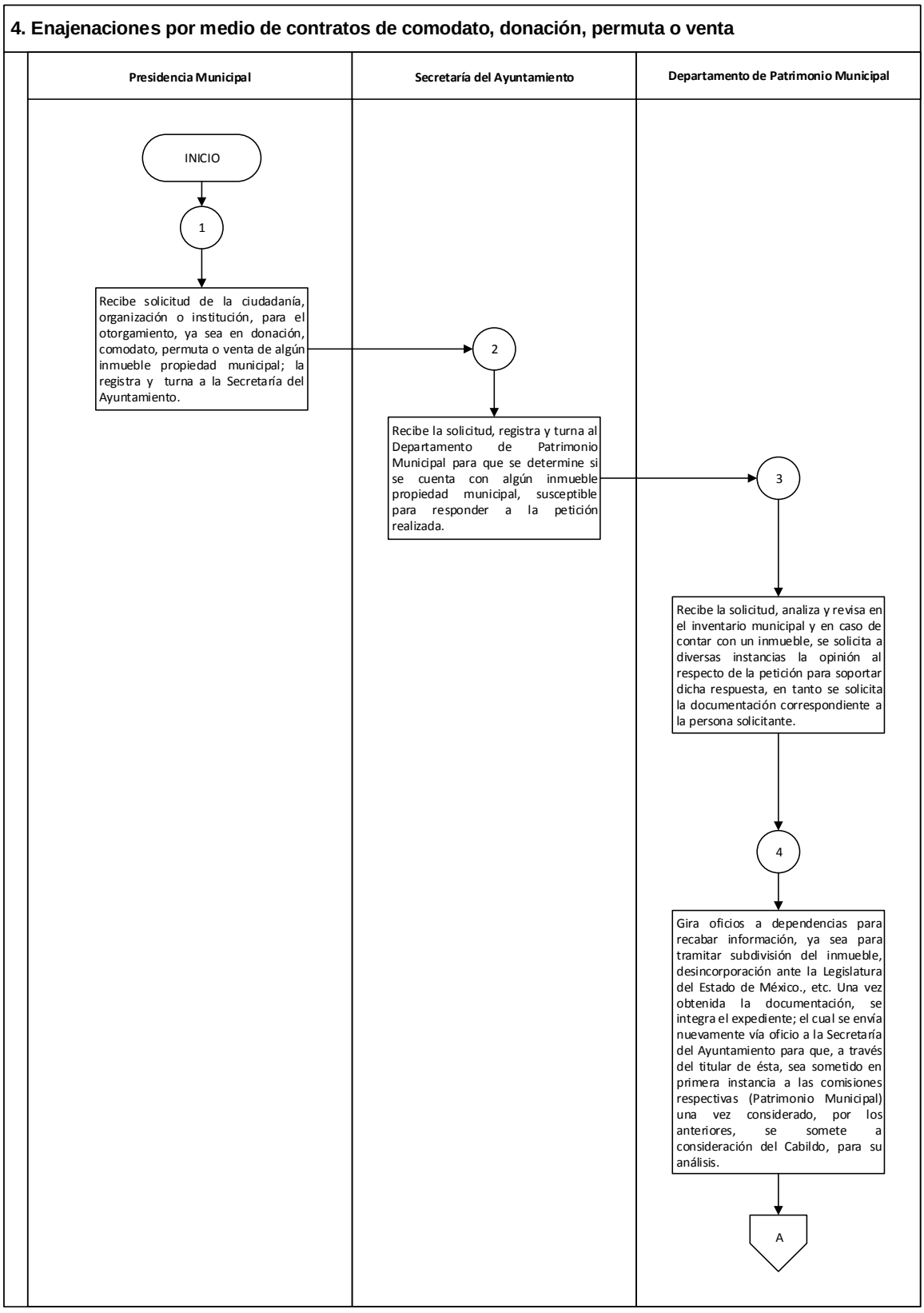
- El Departamento de Patrimonio Municipal registra, revisa y verifica la posesión de los inmuebles objeto de enajenación y gestiona la información necesaria para crear un expediente para su análisis.
- El Departamento de Patrimonio Municipal verificará que la persona solicitante cumpla con la documentación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

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

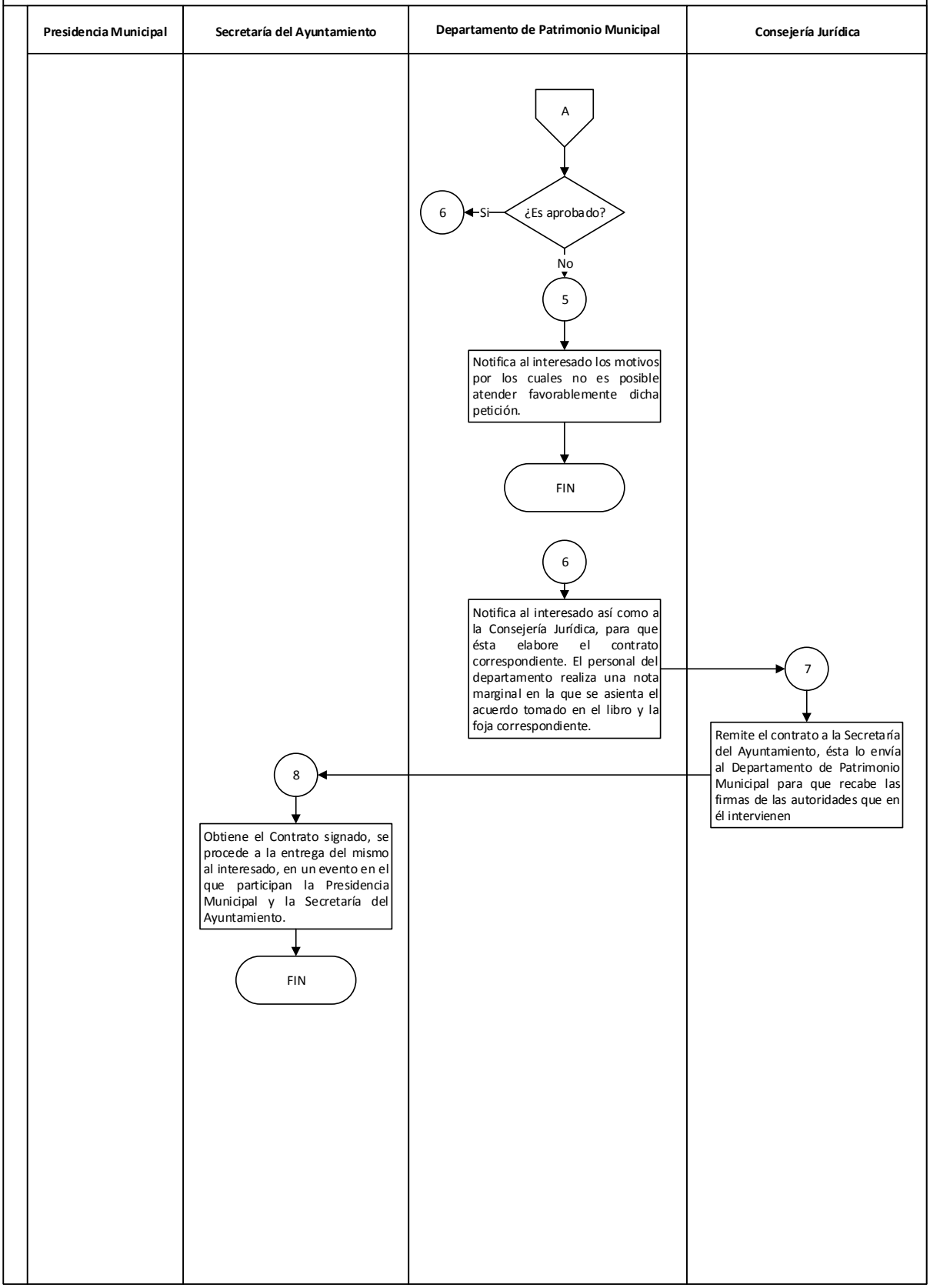
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Presidencia Municipal**	Recibe solicitud de la ciudadanía, organización o institución, para el otorgamiento, ya sea en donación, comodato, permuta o venta de algún inmueble propiedad municipal; la registra y turna a la Secretaría del Ayuntamiento.
2	**Secretaría del Ayuntamiento**	Recibe la solicitud, registra y turna al Departamento de Patrimonio Municipal para que se determine si se cuenta con algún inmueble propiedad municipal, susceptible para responder a la petición realizada.
3	**Departamento de Patrimonio Municipal**	Recibe la solicitud, analiza y revisa en el inventario municipal y en caso de contar con un inmueble, se solicita a diversas instancias la opinión al respecto de la petición para soportar dicha respuesta, en tanto se solicita la documentación correspondiente a la persona solicitante.
4		Gira oficios a dependencias para recabar información, ya sea para tramitar subdivisión del inmueble, desincorporación ante la Legislatura del Estado de México., etc. Una vez obtenida la documentación, se integra el expediente; el cual se envía nuevamente vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para que, a través del titular de ésta, sea sometido en primera instancia a las comisiones respectivas (Patrimonio Municipal) una vez considerado, por los anteriores, se somete a consideración del Cabildo, para su análisis.
		¿Es aprobado?
5		**No:** 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

Diagrama:


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

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



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

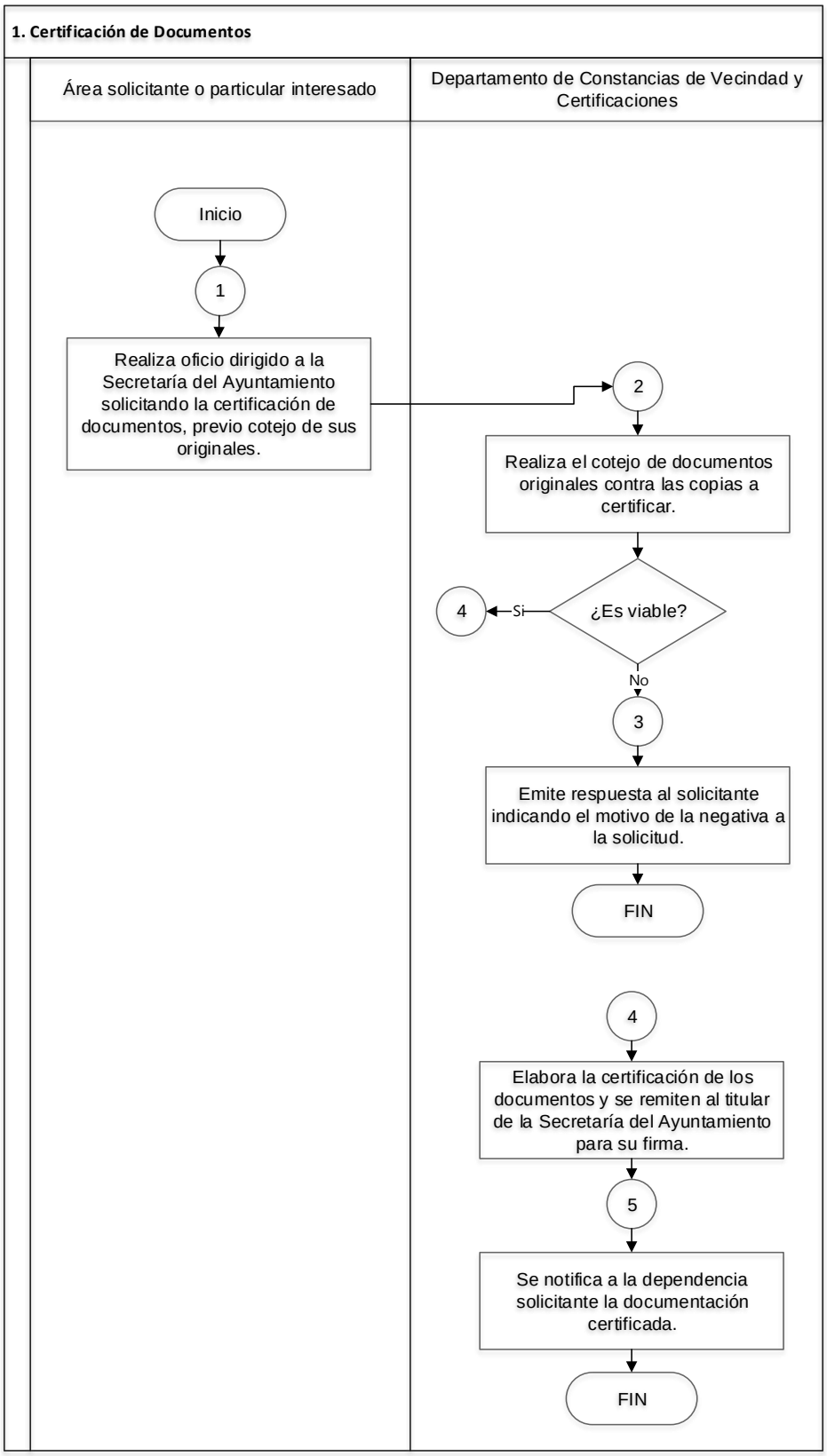
- La Secretaría del Ayuntamiento a través del Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones es la unidad administrativa responsable de llevar a cabo el proceso de certificación de documentos que legalmente procedan.
- El Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones coadyuba al 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.

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

Diagrama:


1. Certificación de Documentos
Área solicitante o particular interesado
Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones
Inicio
1
Realiza oficio dirigido a la Secretaría del Ayuntamiento solicitando la certificación de documentos, previo cotejo de sus originales.
2
Realiza el cotejo de documentos originales contra las copias a certificar.
¿Es viable?
Si
4
No
3
Emite respuesta al solicitante indicando el motivo de la negativa a la solicitud.
FIN
4
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

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:

- 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.

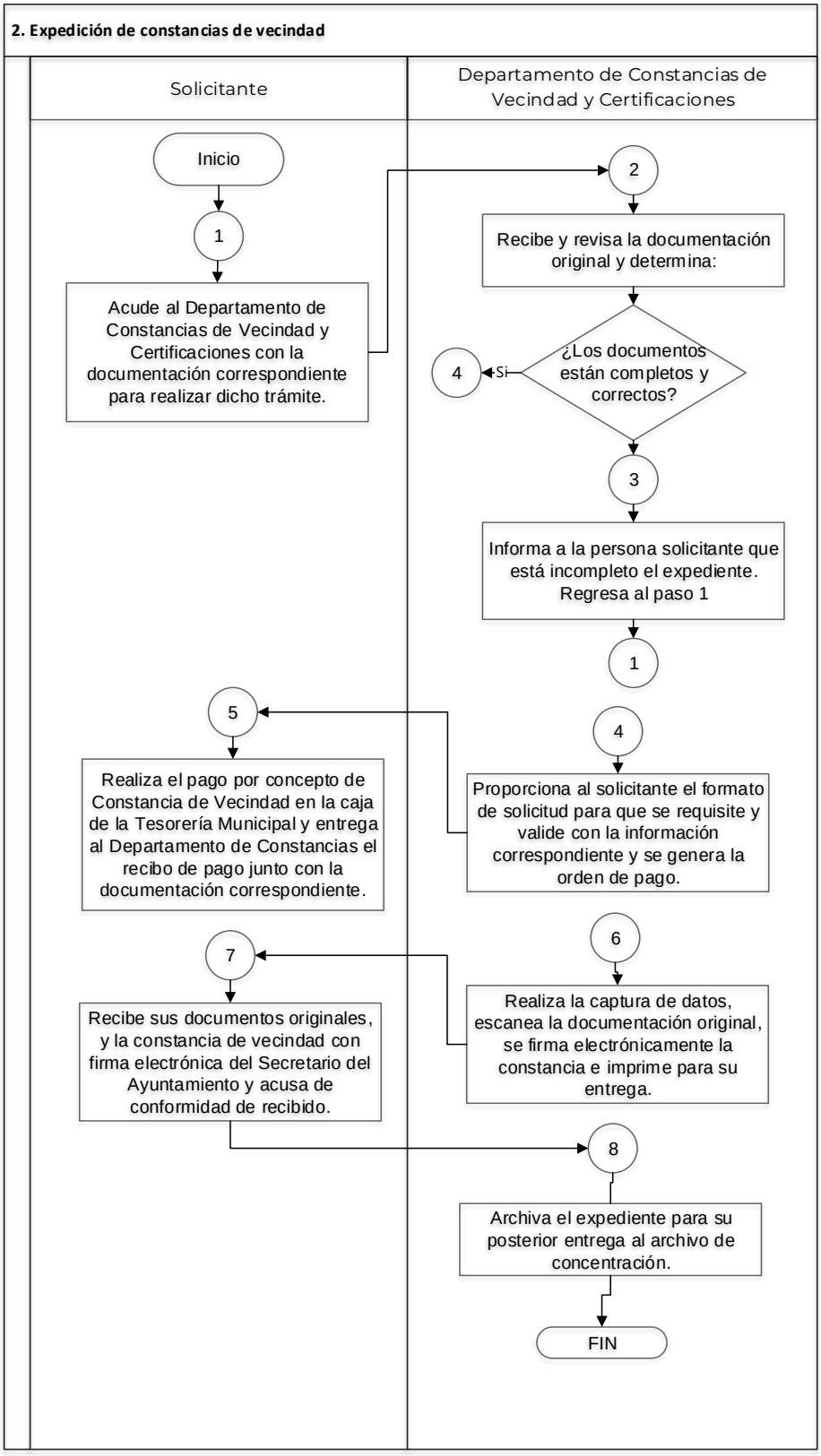
- El Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones resguardará la Constancia de Vecindad por un período de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de su expedición.

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

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).

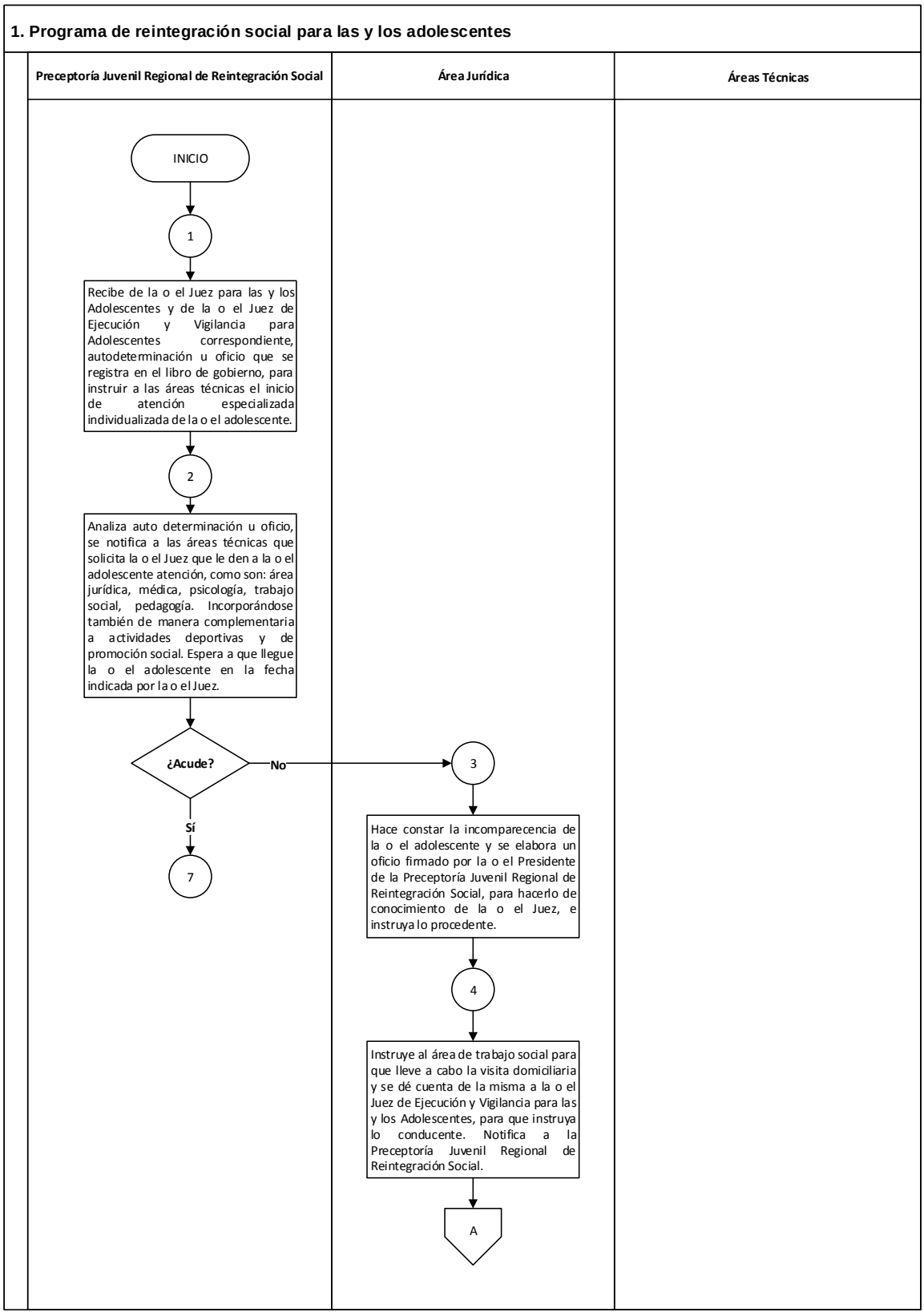
1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes

Descriptivo:

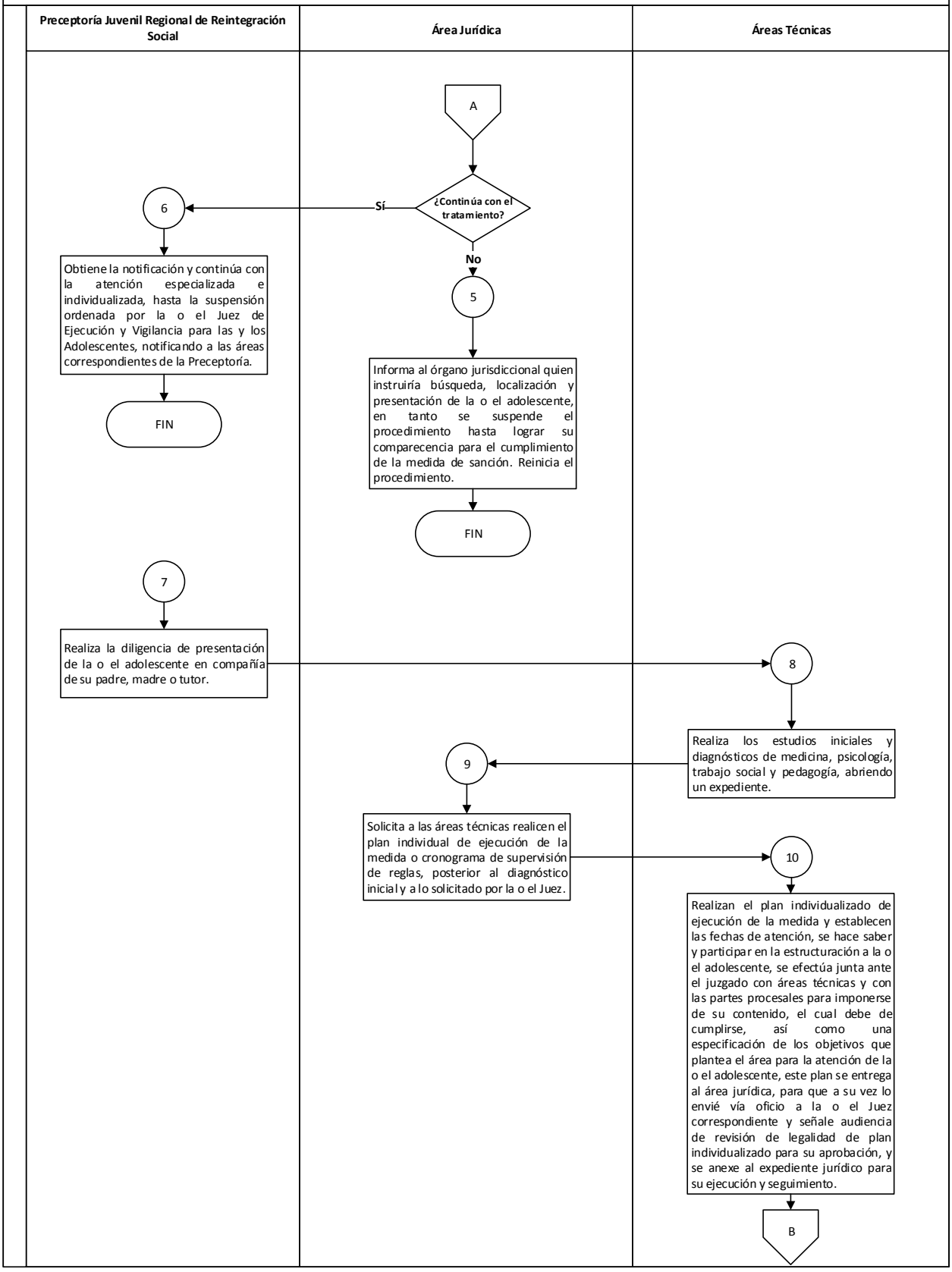
No.	Responsable	Actividad
1	Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social	Recibe de la o el Juez para las y los Adolescentes y de la o el Juez de Ejecución y Vigilancia para Adolescentes correspondiente, autodeterminación u oficio que se registra en el libro de gobierno, para instruir a las áreas 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

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

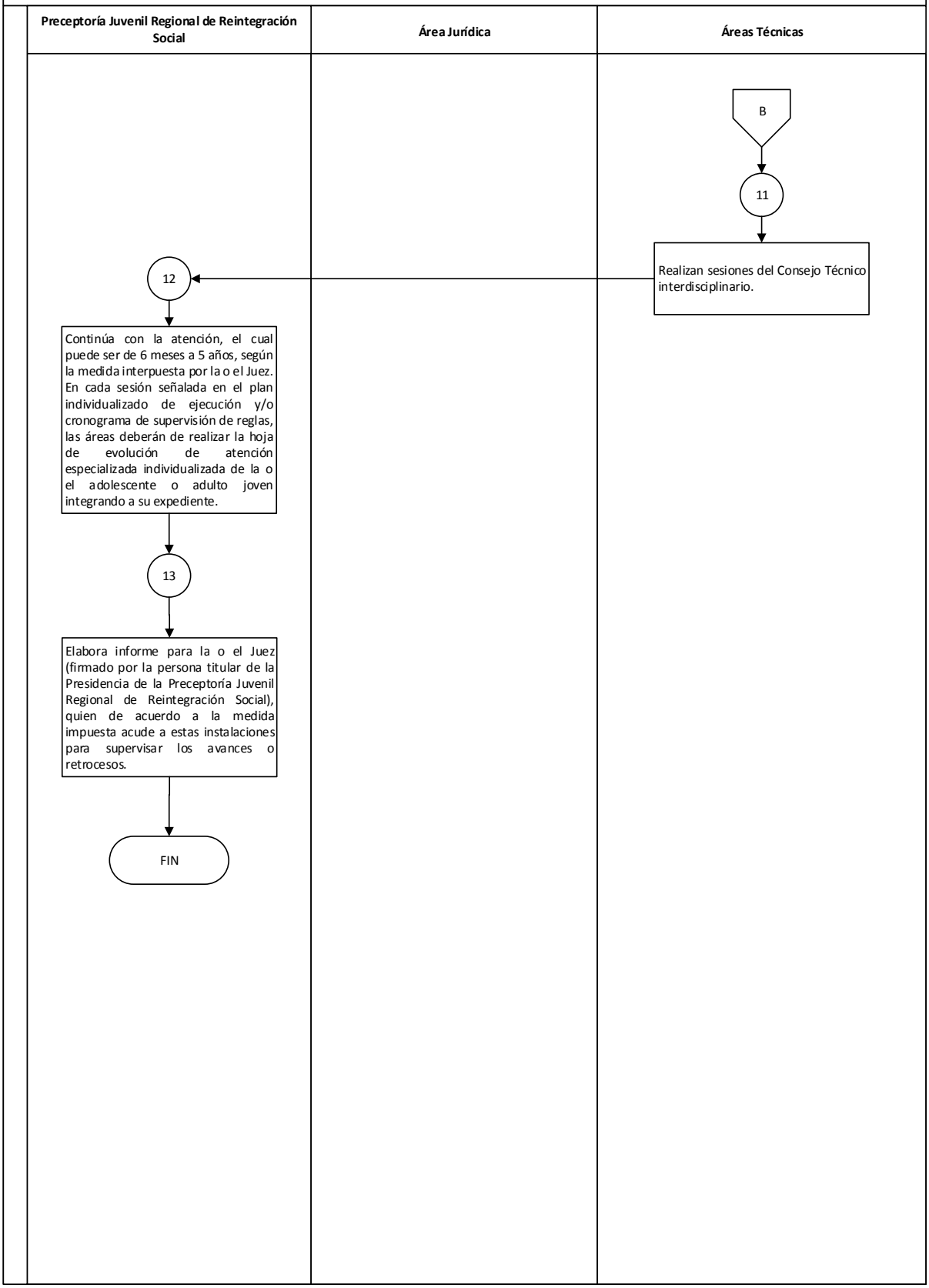
Diagrama:


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
Sí
3
Hace constar la incomparecencia de la o el adolescente y se elabora un oficio firmado por la o el Presidente de la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social, para hacerlo de conocimiento de la o el Juez, e instruya lo procedente.
4
Instruye al área de trabajo social para que lleve a cabo la visita domiciliaria y se dé cuenta de la misma a la o el Juez de Ejecución y Vigilancia para las y los Adolescentes, para que instruya lo conducente. Notifica a la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social.
A
7

1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes



1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes



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

POLÍTICAS APLICABLES

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

2. Programa de prevención social

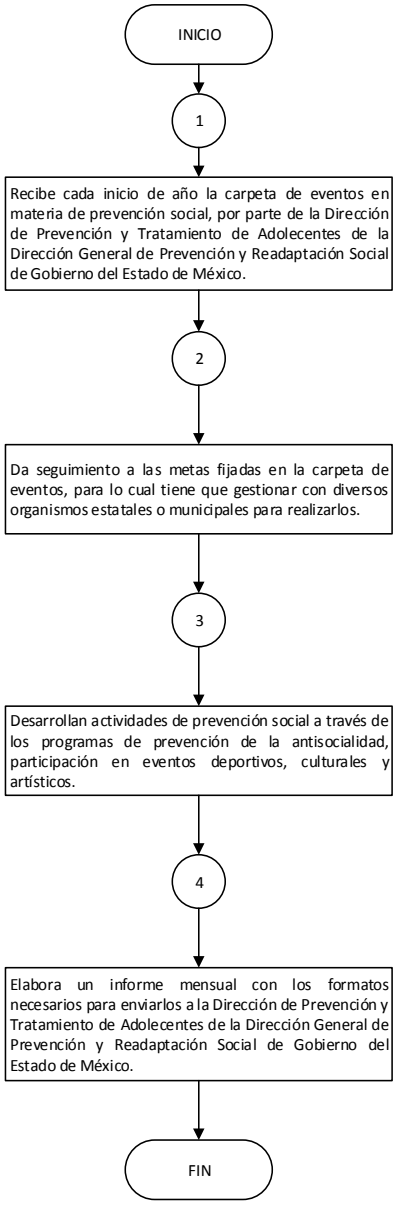
Descriptivo

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

Diagrama:

2. Programa de prevención social

Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social



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

POLÍTICAS APLICABLES

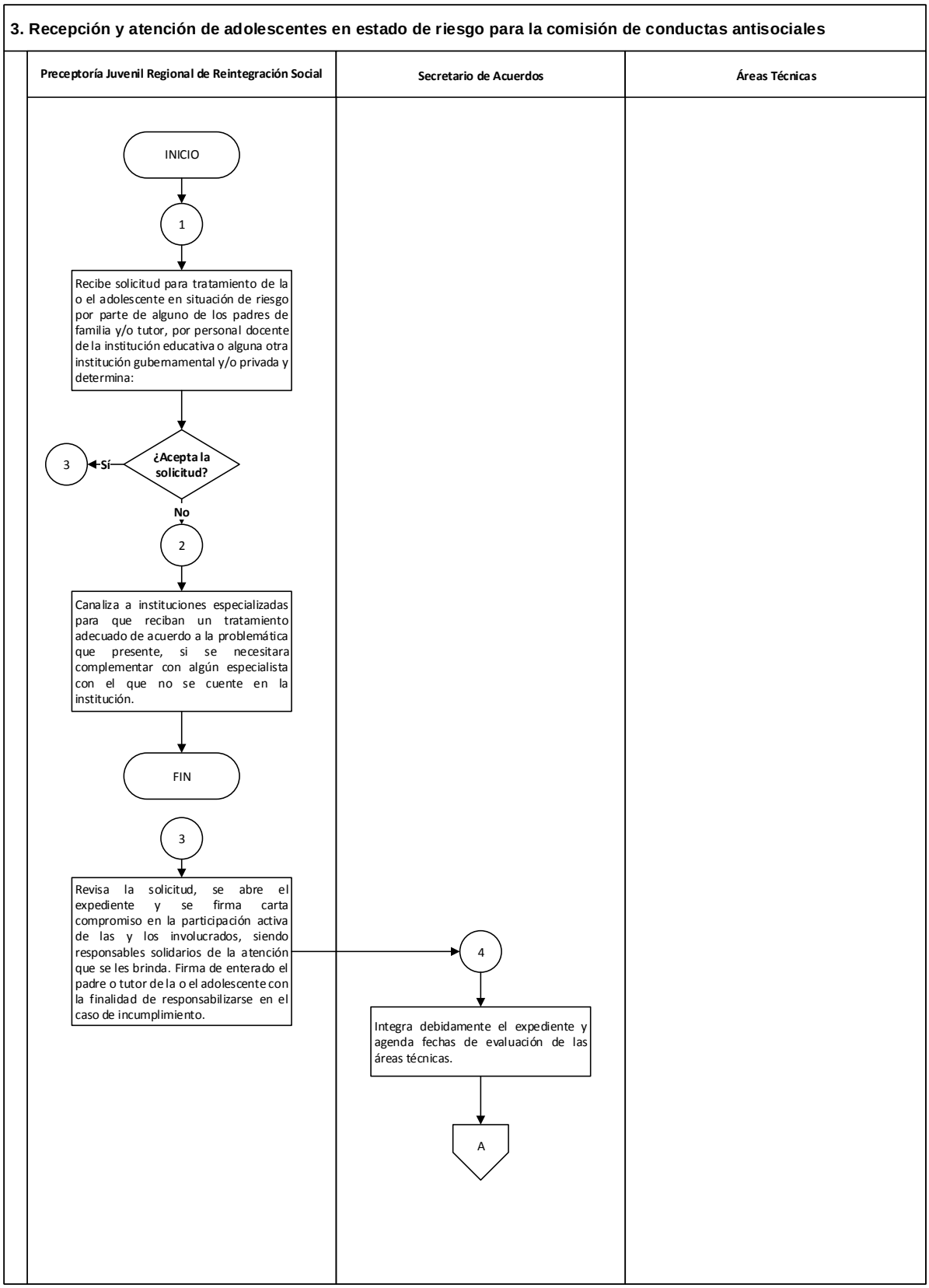
- Es responsabilidad de la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social, dar seguimiento al procedimiento para recepción y atención .de las y los adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales.
- El programa de Recepción y Atención de Adolescentes en Estado de Riesgo,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

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

Descriptivo:

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

Diagrama:


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

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

Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social	Secretario de Acuerdos	Áreas Técnicas
	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)

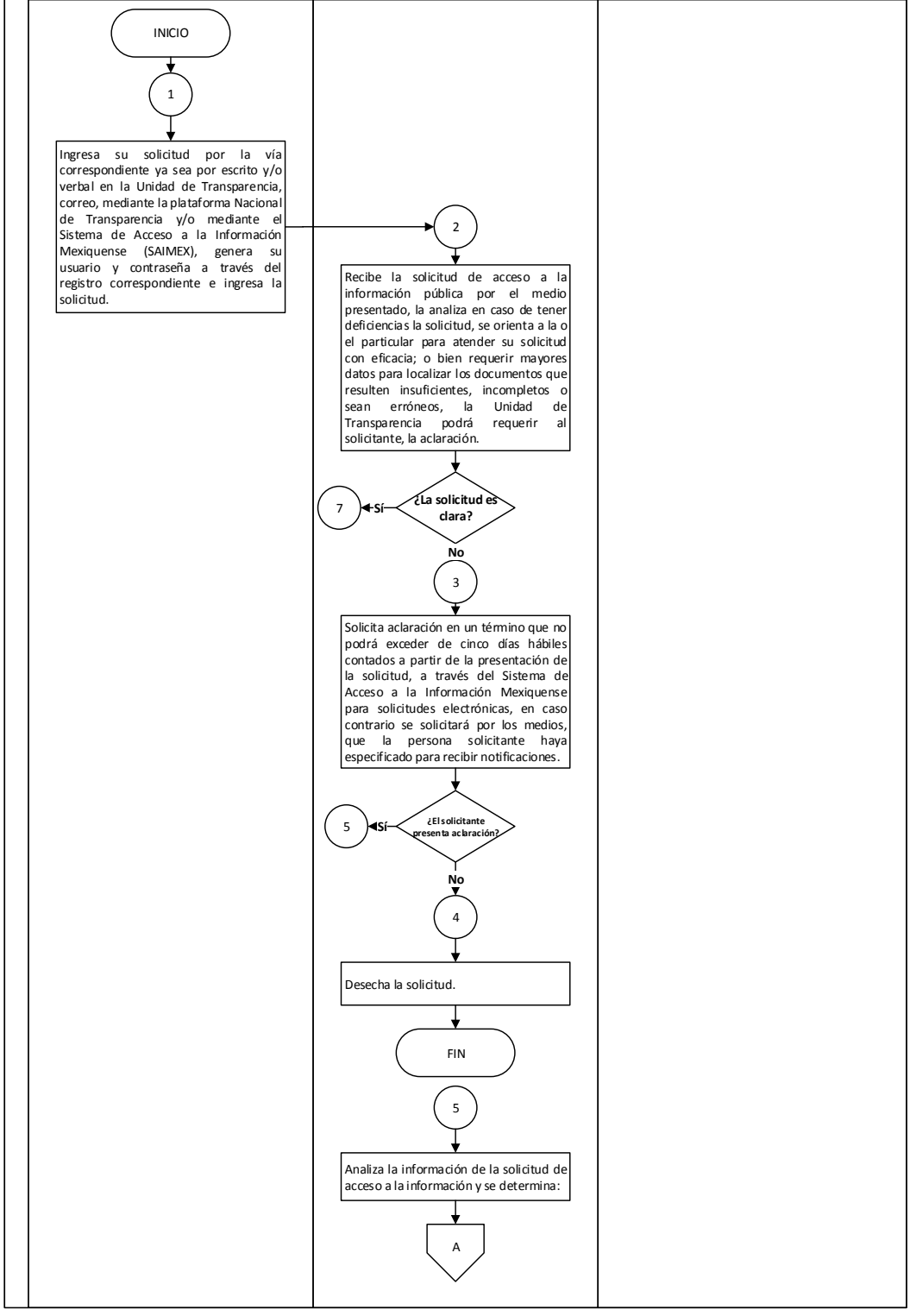
Descriptivo:

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.

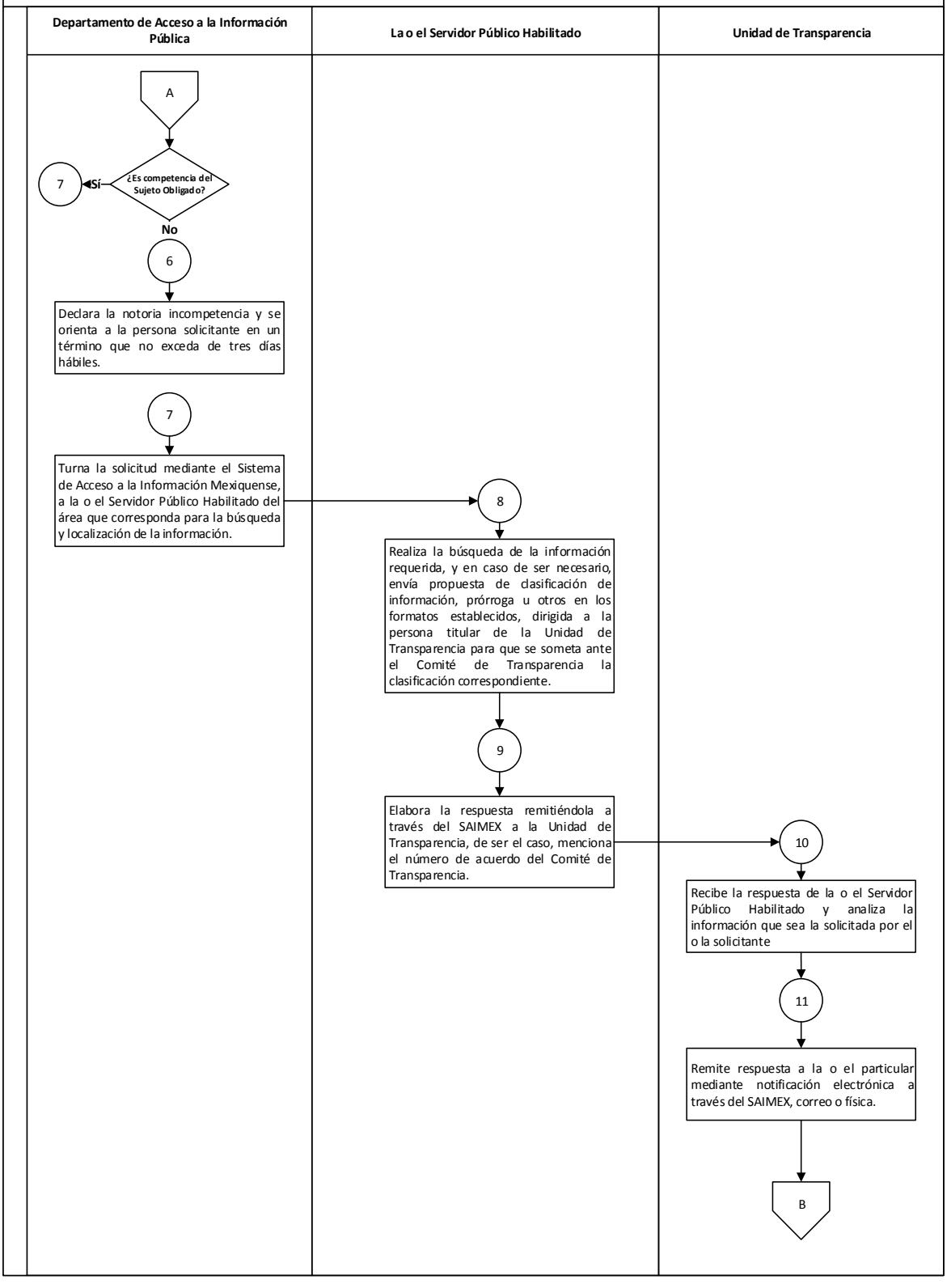
No.	Responsable	Actividad
10	**Unidad de Transparencia**	Recibe la respuesta de la o el Servidor Público Habilitado y analiza la información que sea la solicitada por el o la solicitante
11		Remite respuesta a la o el particular mediante notificación electrónica a través del SAIMEX, correo o física.
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:

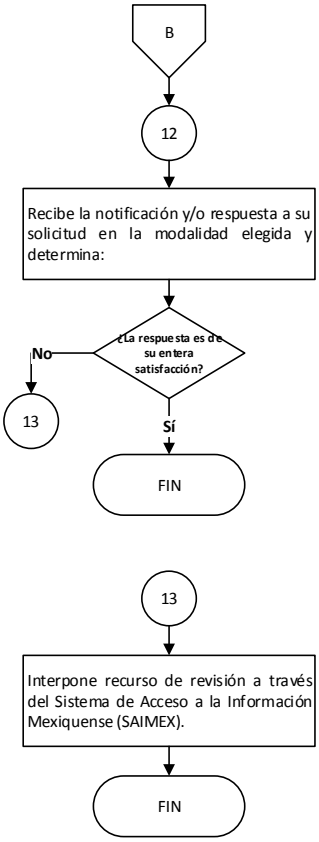
1. Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX)



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



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

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

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

POLÍTICAS APLICABLES

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

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

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

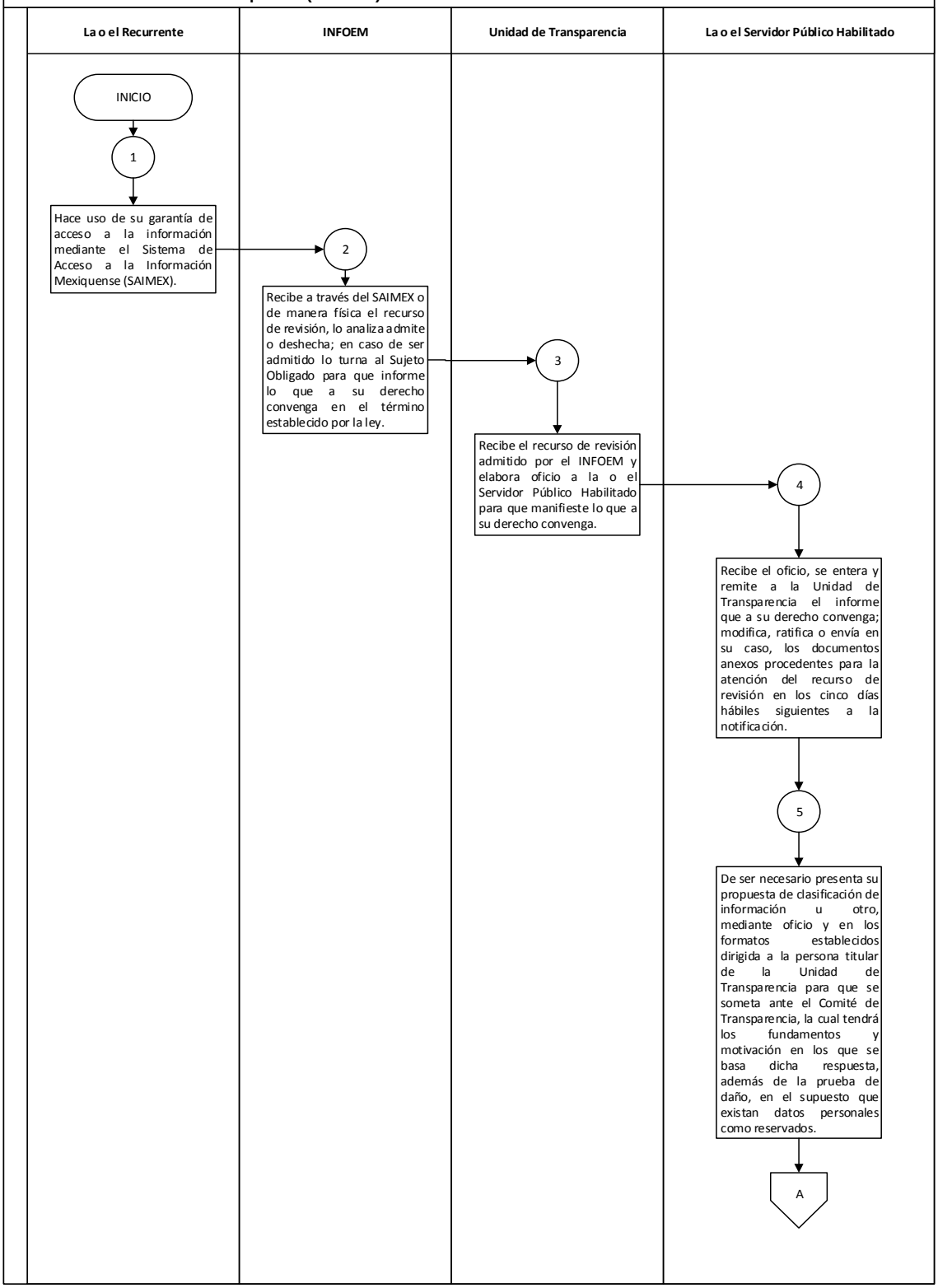
Descriptivo:

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

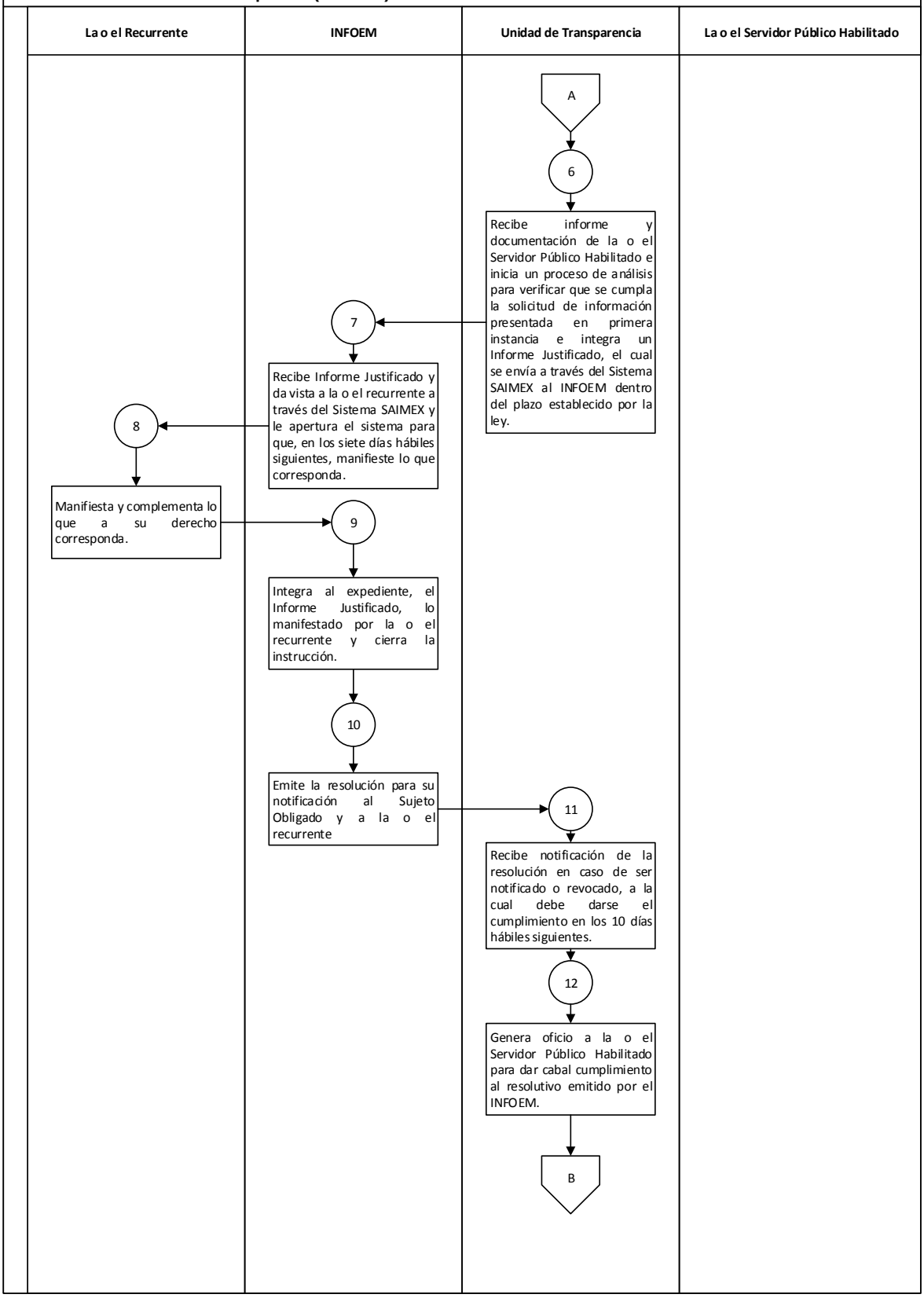
No.	Responsable	Actividad
15	**INFOEM**	Revisa el cumplimiento al resolutivo del Pleno y a través del Sistema SAIMEX le notifica y envía la información al recurrente.
16		Verifica que se haya dado cabal cumplimiento, si es así emite acuerdo de cumplimiento a su determinación; en caso contrario, emitirá 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:

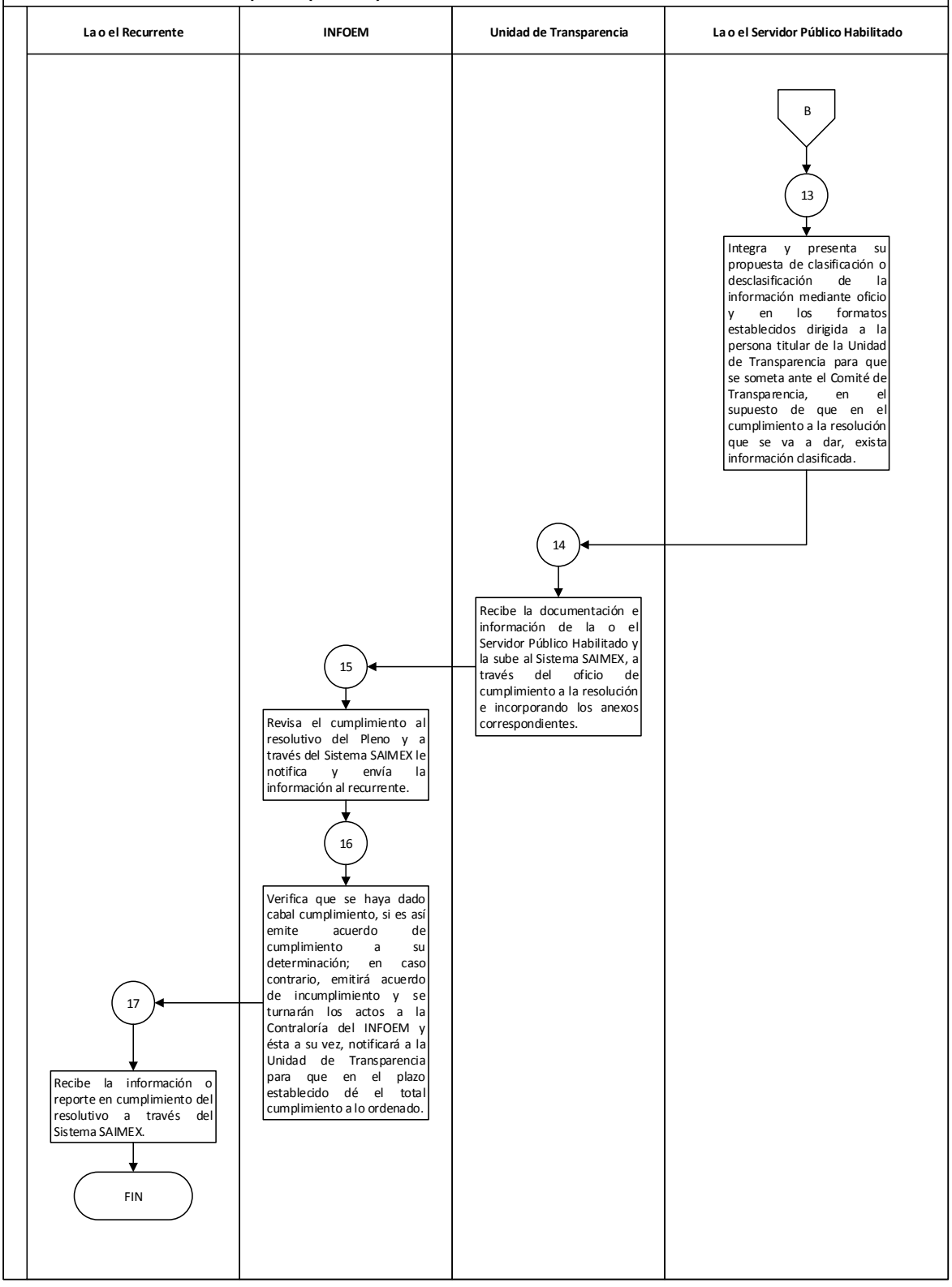
2. Atención a los recursos de revisión derivados de respuesta a las solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).



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

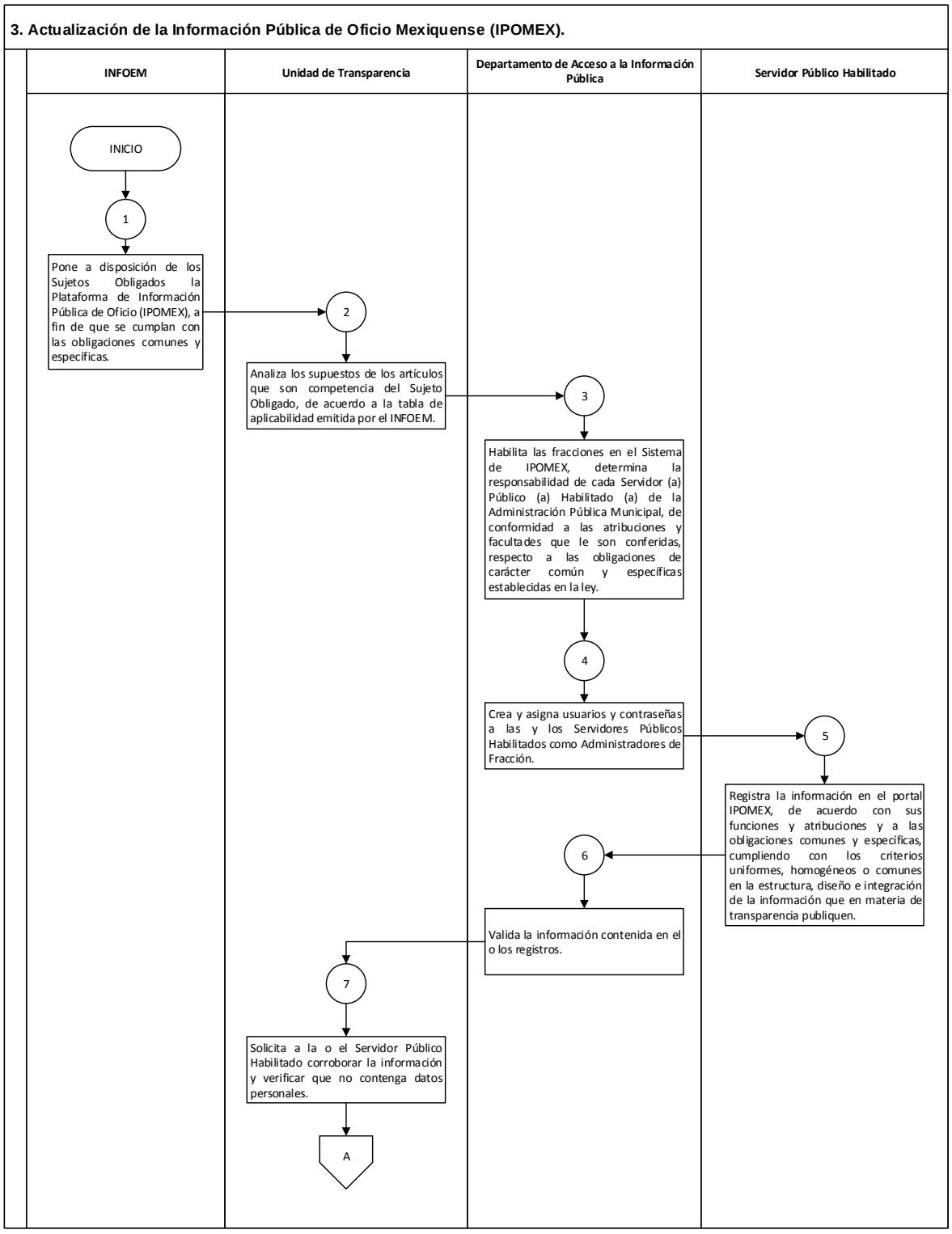
- Conforme al artículo 75 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, es obligación de los Sujetos Obligados poner a disposición de los particulares la información a que se refiere, a través de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- 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.

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

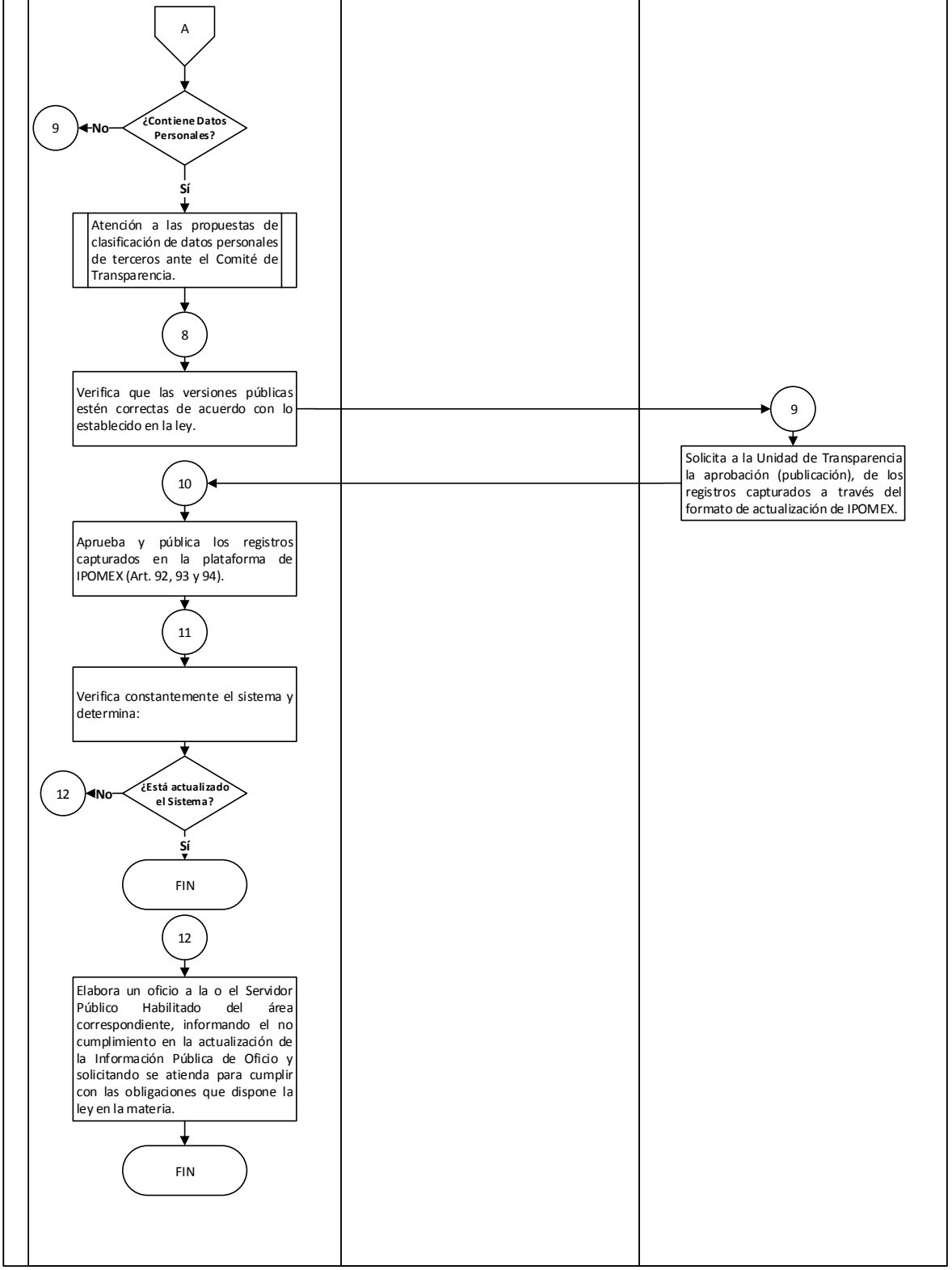
Descriptivo:

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

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.

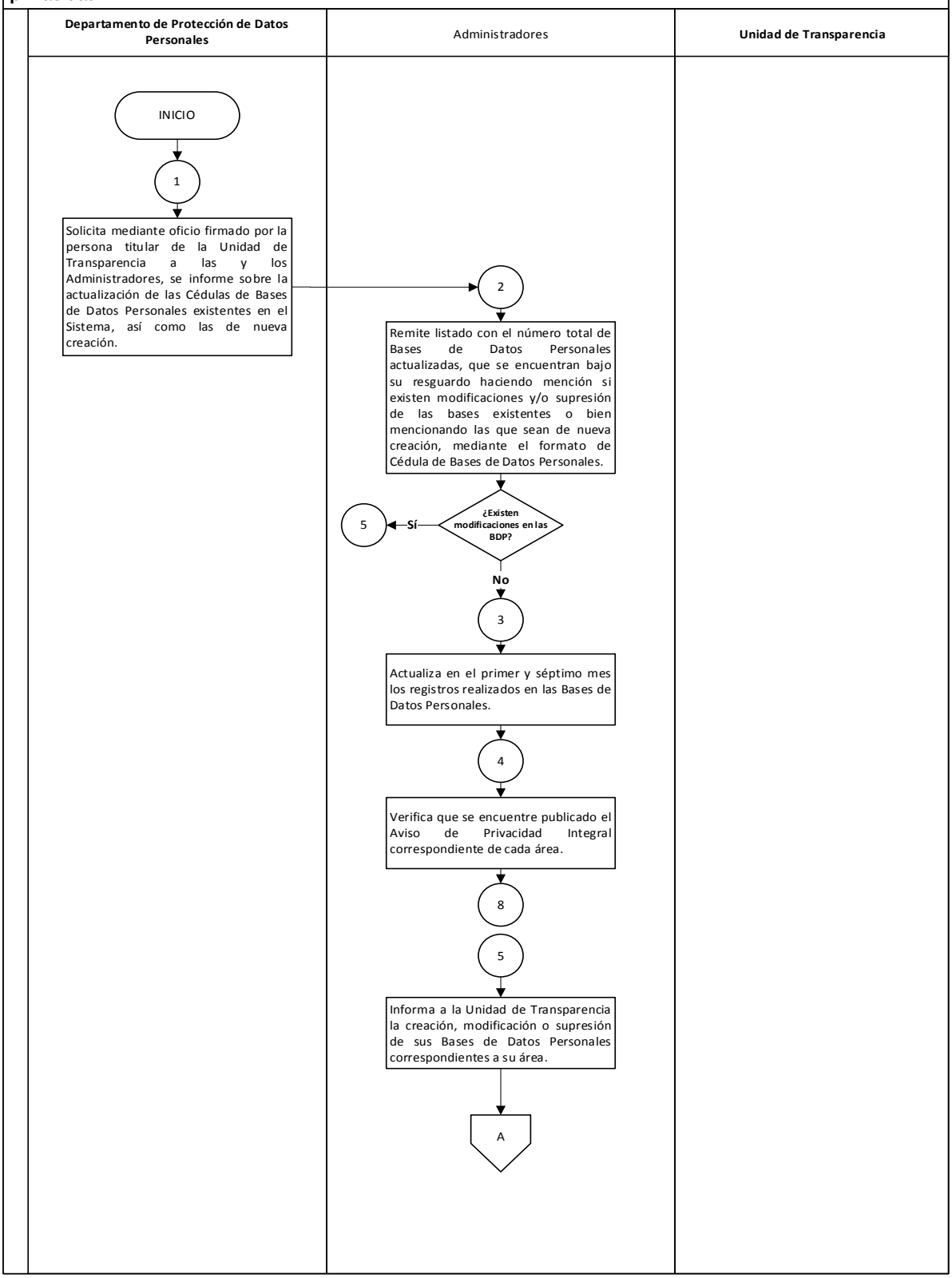
1. Creación, modificación y/o supresión de las cédulas de base de datos personales; así como los avisos de privacidad

Descriptivo:

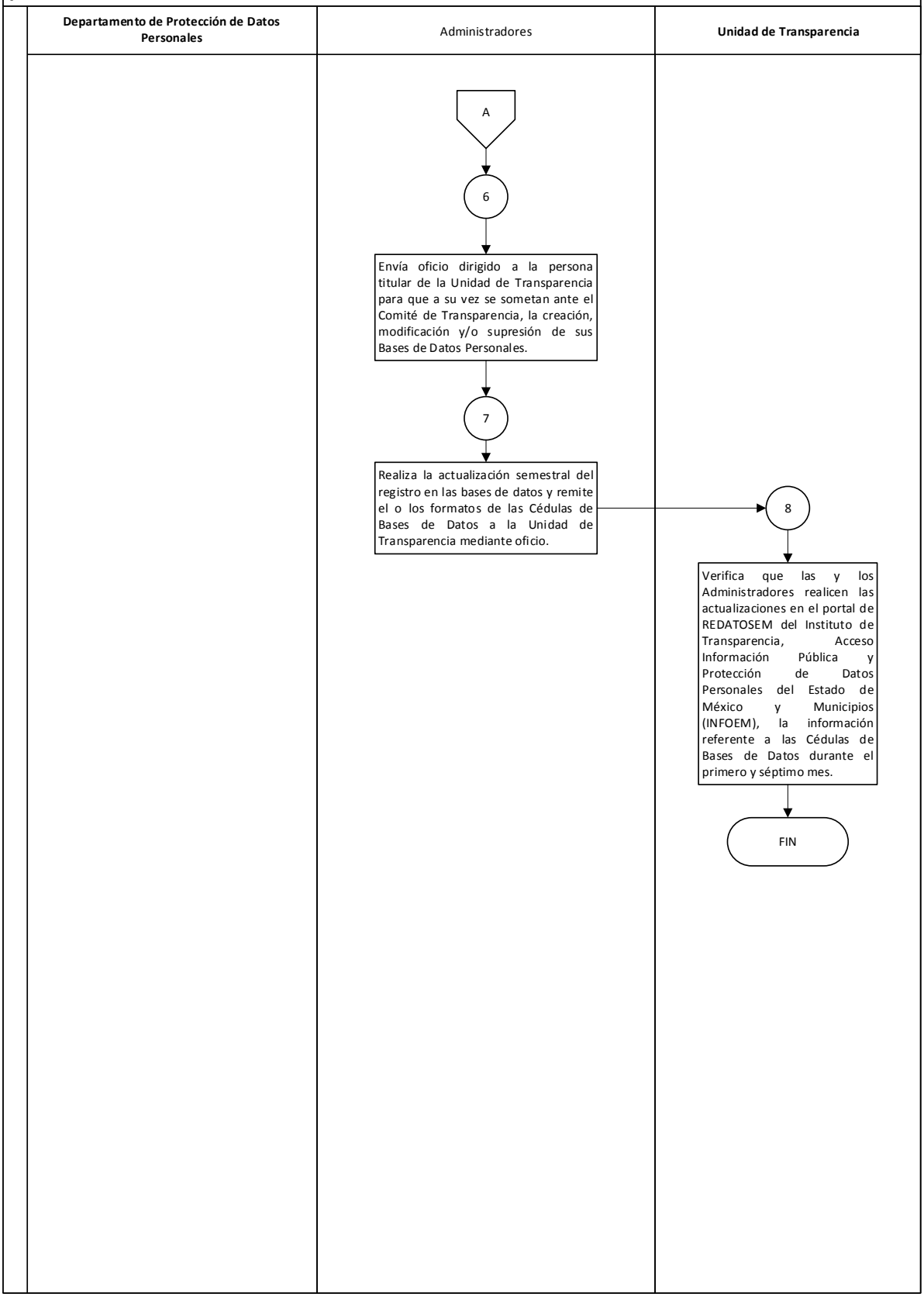
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Protección de Datos Personales**	Solicita mediante oficio firmado por la persona titular de la Unidad de Transparencia a las y los Administradores, se informe sobre la actualización de las Cédulas de Bases de Datos Personales existentes en el Sistema, así 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

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



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

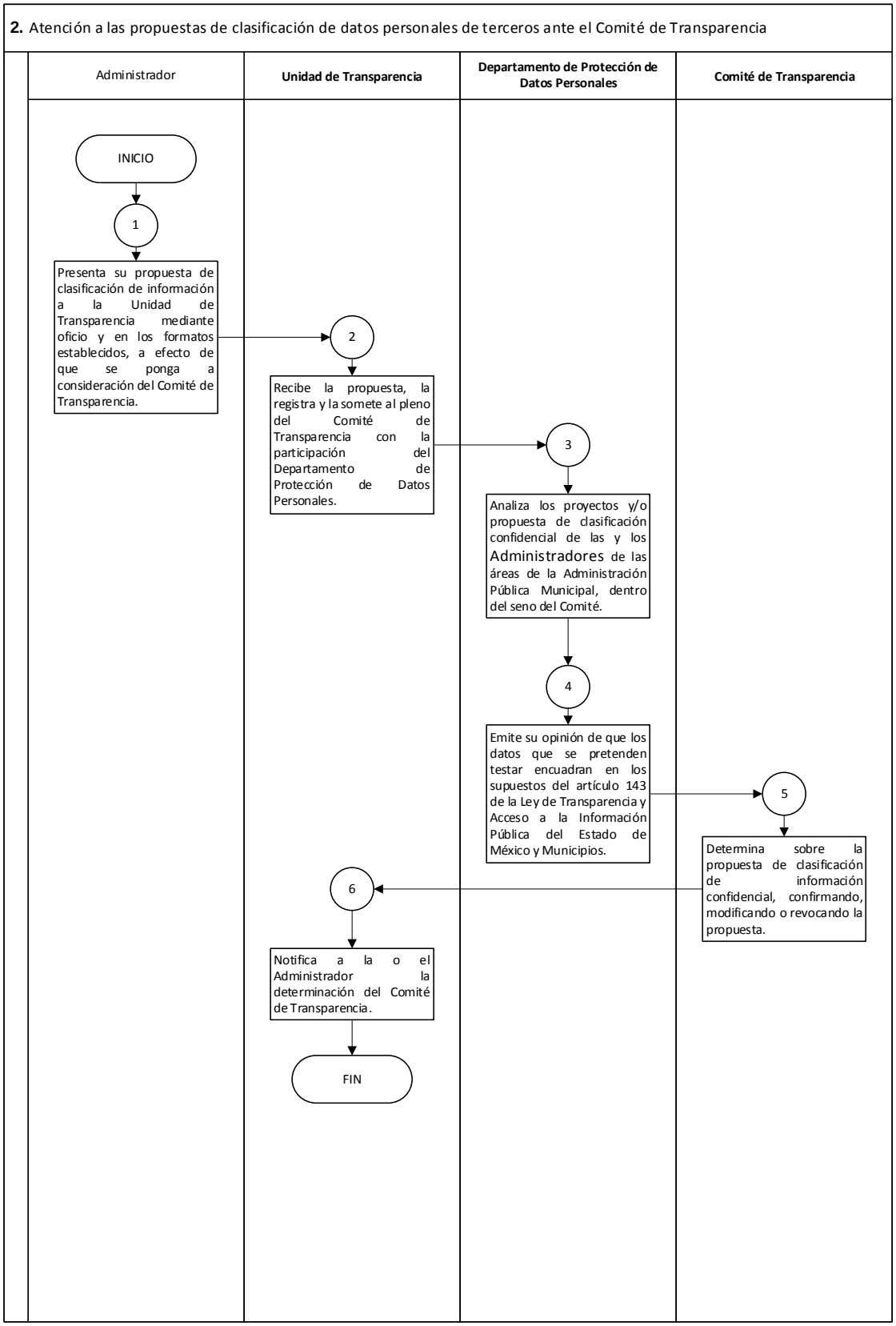
- Coadyuvar con el Comité de Transparencia cuando se pretendan clasificar datos personales que sometan a su consideración las y los Administradores.
- La o el Administrador, es el responsable de solicitar, convocar al Comité de transparencia para la clasificación de la información ya sea reservada o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

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

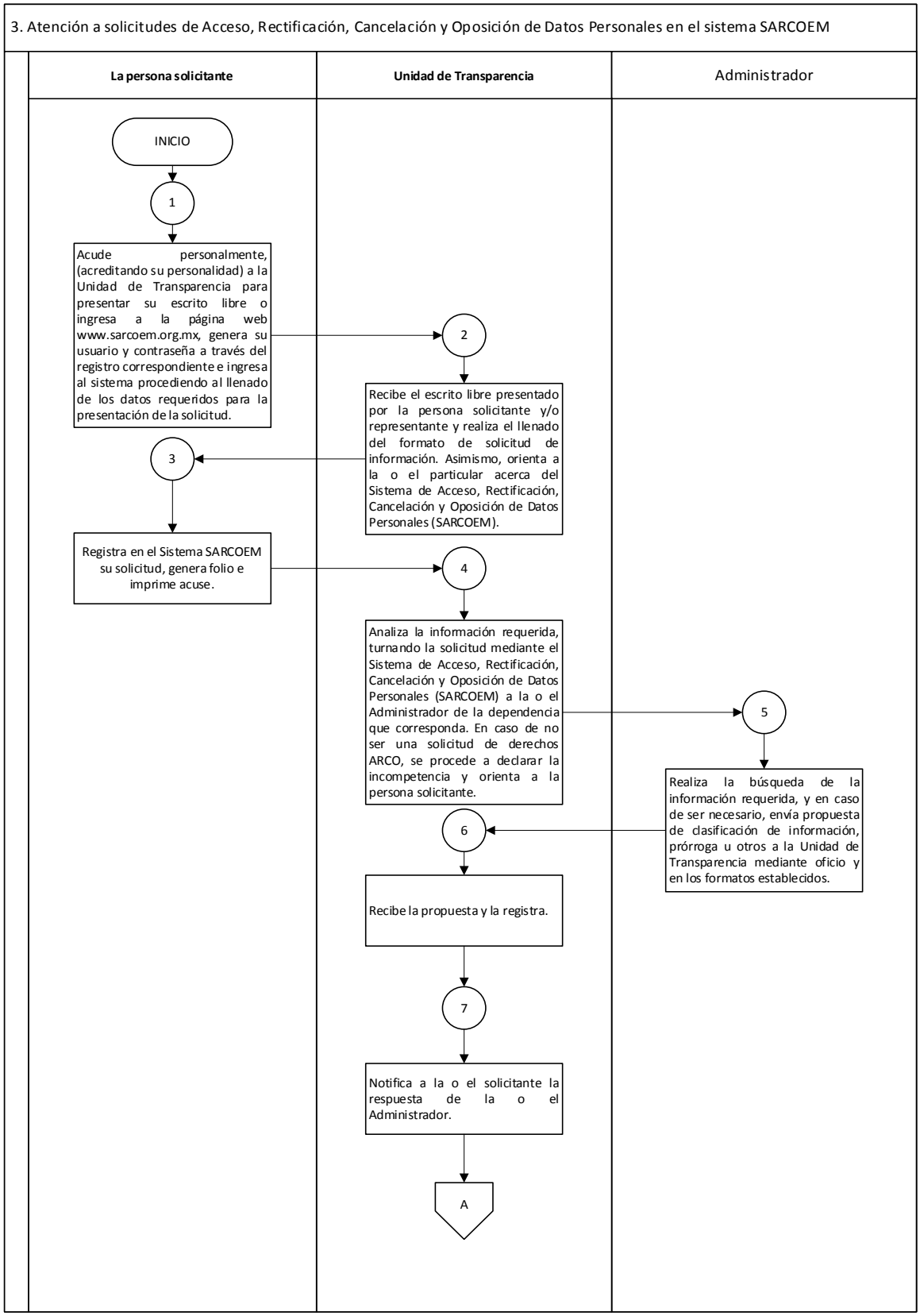
- Tratándose del requisito establecido en el artículo 110 fracción I de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, si es el caso de que el domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados.
- 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:

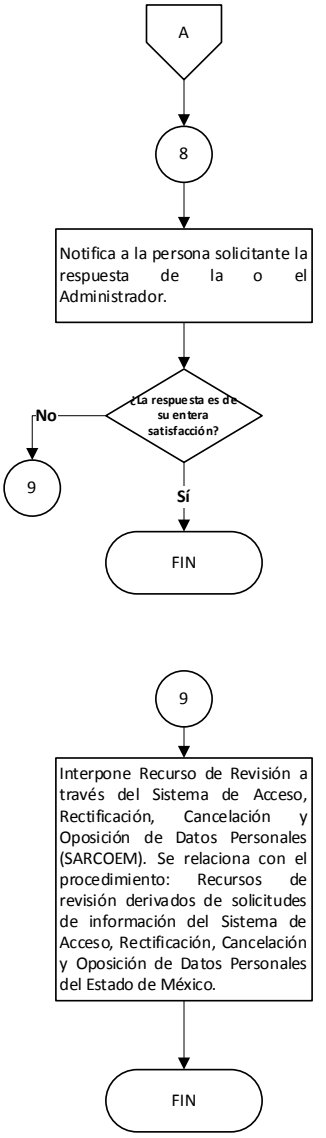
No.	Responsable	Actividad
1	**La persona solicitante**	Acude personalmente, (acreditando su personalidad) a la Unidad de Transparencia para presentar su escrito libre o ingresa a la página web www.sarcoem.org.mx, genera su usuario y contraseña a través del registro correspondiente e ingresa al sistema 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

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

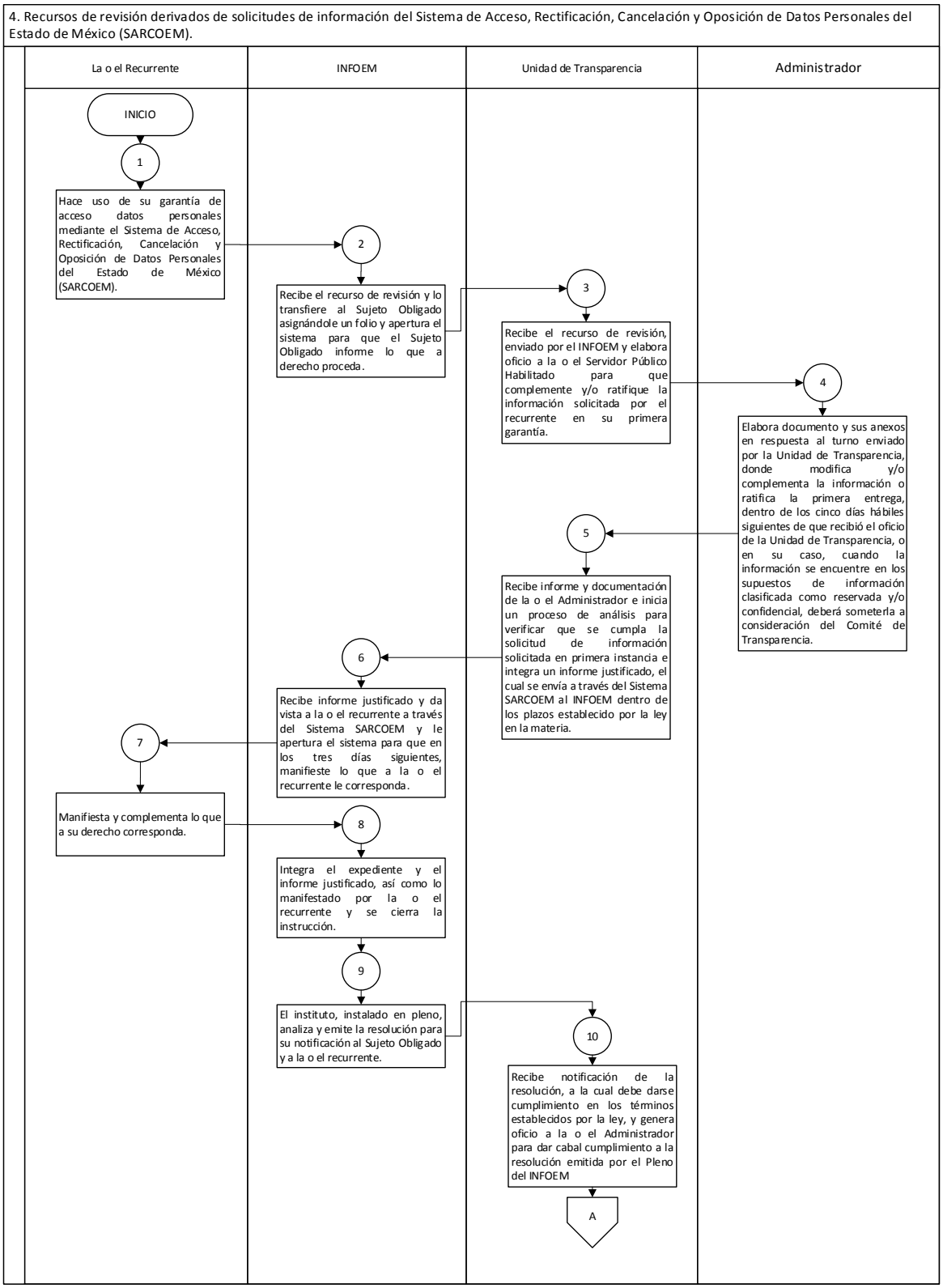
- El sistema es administrador, regulado y operado para todos los Sujetos Obligados del Estado de México y sus Municipios, cuyo órgano garante es el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).
- La persona solicitante 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)

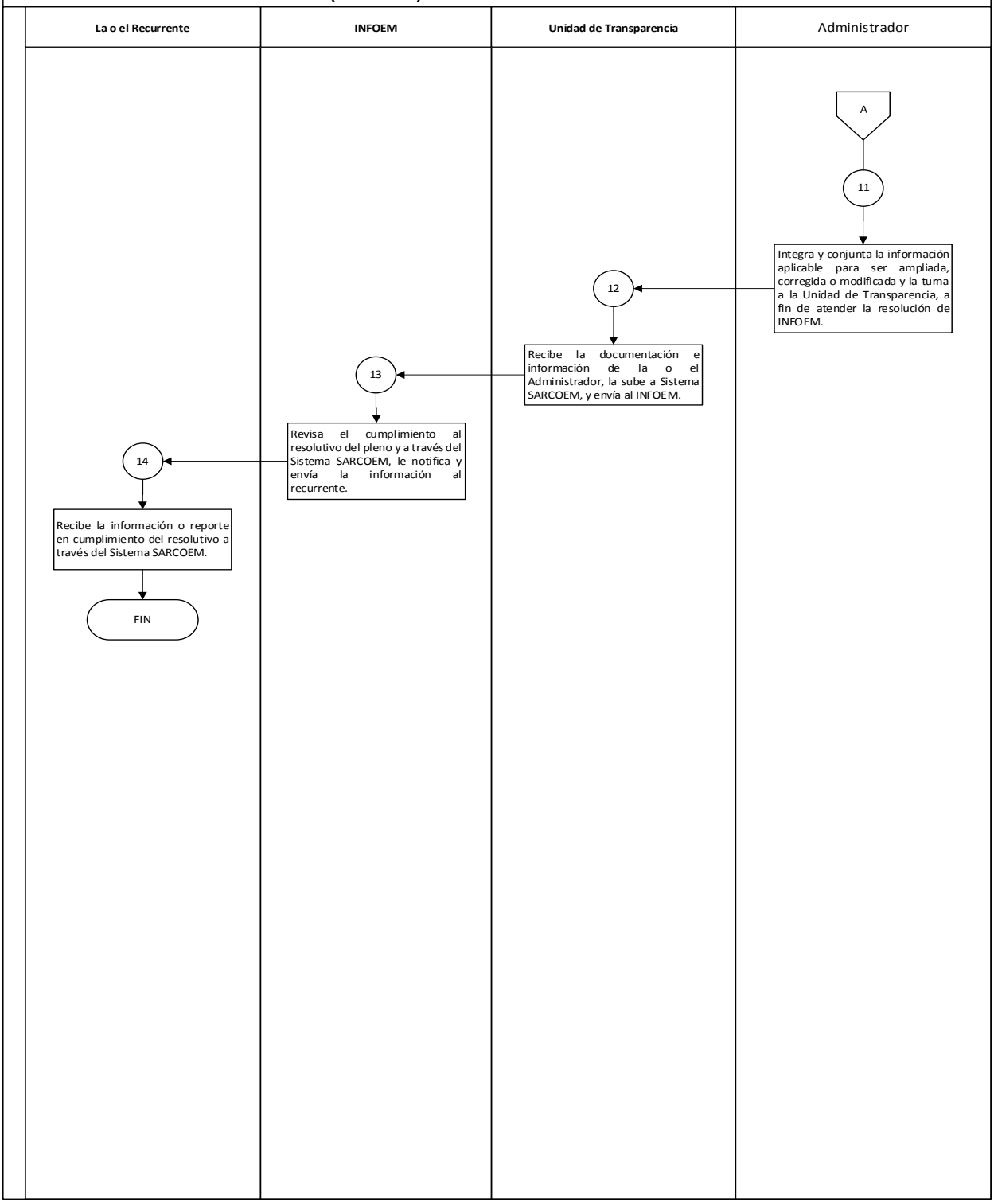
Descriptivo:

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

Diagrama:


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

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



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.

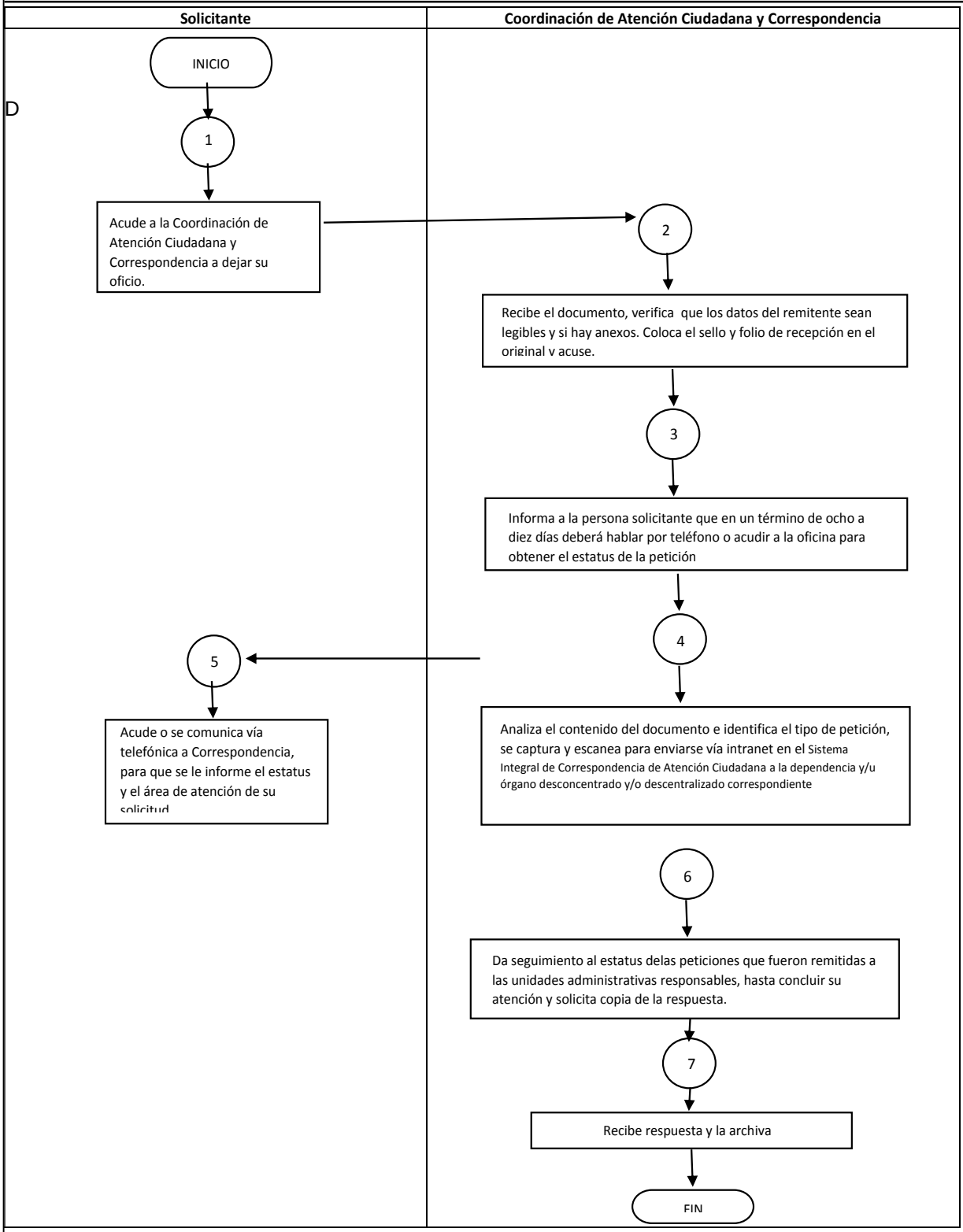
Recepción de documentos remitidos por la ciudadanía o dependencias dirigidos al Presidente Municipal

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

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

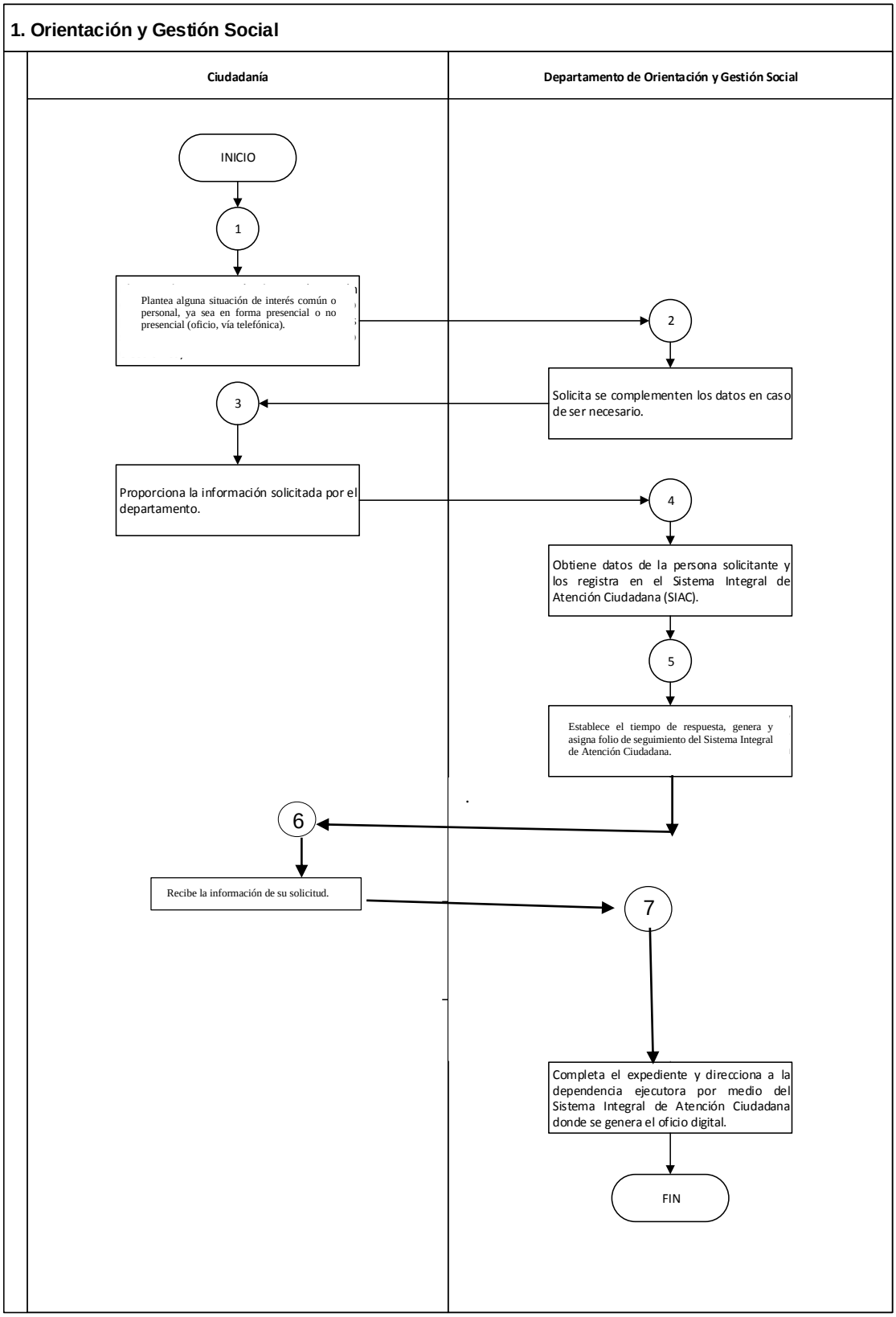
- El Departamento de Orientación y Gestión Social tiene un horario de atención al público de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social recibe las peticiones provenientes de los diversos canales de entrada.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social 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

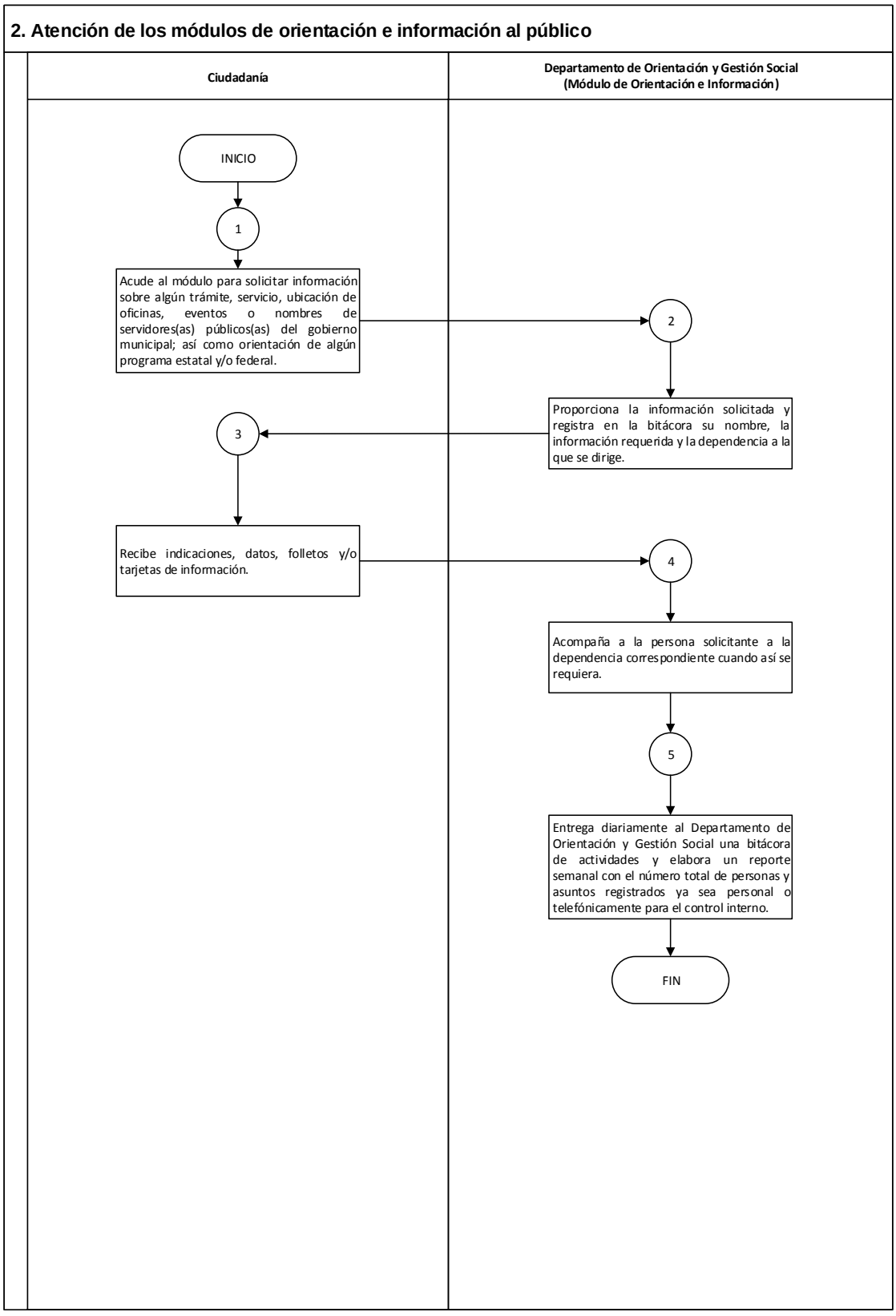
- Las y los asesores orientan a la ciudadanía de acuerdo a la información solicitada.
- Las y los integrantes del Departamento de Orientación y Gestión Social deben pasar por un proceso de inducción para asegurar que tengan conocimiento del objetivo, visión y misión de la Coordinación de Atención Ciudadana, 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:


2. Atención de los módulos de orientación e información al público
Ciudadanía
Departamento de Orientación y Gestión Social (Módulo de Orientación e Información)
INICIO
1
Acude al módulo para solicitar información sobre algún trámite, servicio, ubicación de oficinas, eventos o nombres de servidores(as) públicos(as) del gobierno municipal; así como orientación de algún programa estatal y/o federal.
2
Proporciona la información solicitada y registra en la bitácora su nombre, la información requerida y la dependencia a la que se dirige.
3
Recibe indicaciones, datos, folletos y/o tarjetas de información.
4
Acompaña a la persona solicitante a la dependencia correspondiente cuando así se requiera.
5
Entrega diariamente al Departamento de Orientación y Gestión Social una bitácora de actividades y elabora un reporte semanal con el número total de personas y asuntos registrados ya sea personal o telefónicamente para el control interno.
FIN

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

POLÍTICAS APLICABLES

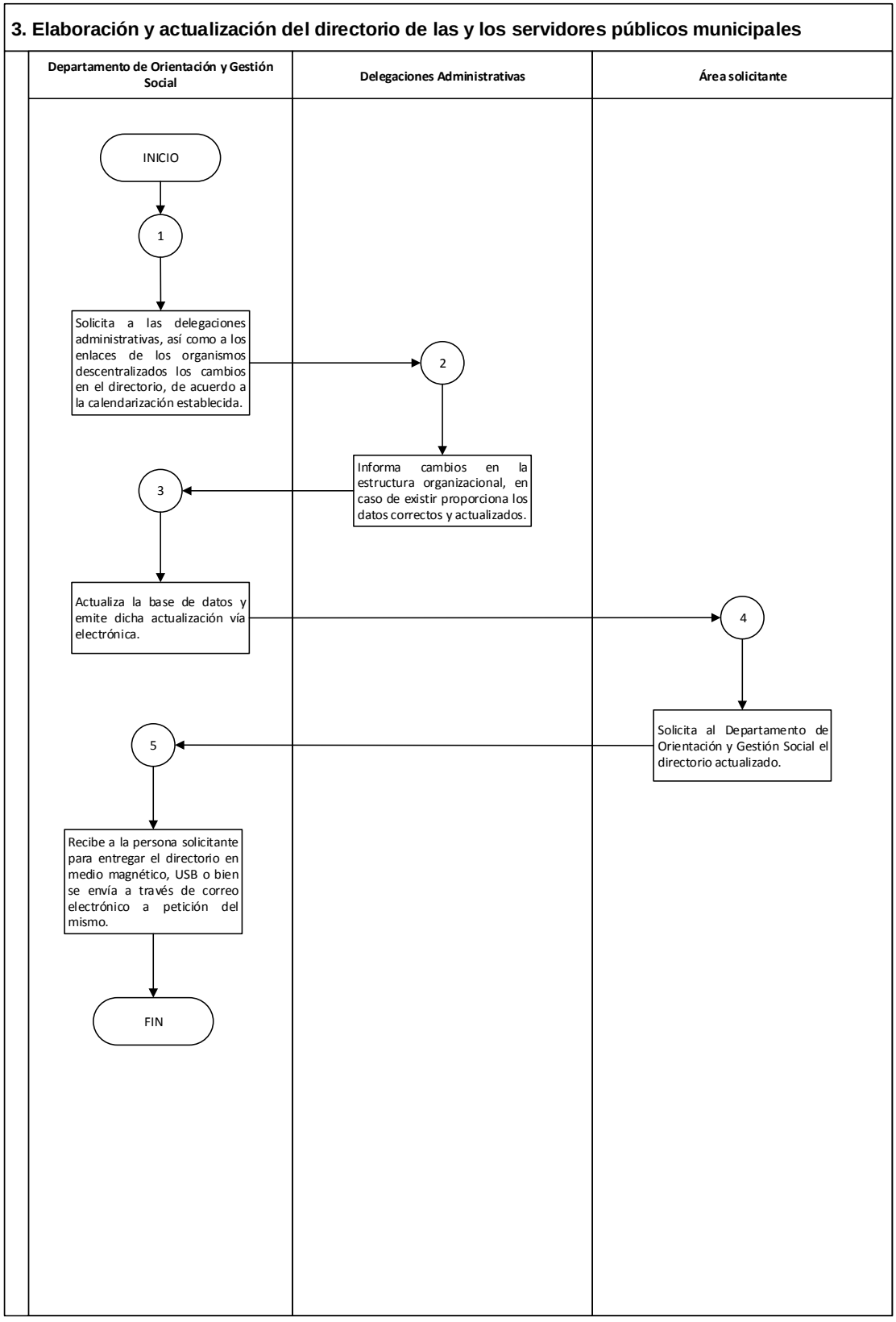
- La actualización del directorio telefónico se realiza de manera mensual o de acuerdo a los cambios que en el momento se generen en el transcurso de la administración.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social debe resolver cualquier duda al respecto.
- La distribución de los directorios se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

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

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Orientación y Gestión Social**	Solicita a las delegaciones administrativas, así como a los enlaces de los organismos descentralizados los cambios en el directorio, de acuerdo 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

Diagrama:


3. Elaboración y actualización del directorio de las y los servidores públicos municipales
Departamento de Orientación y Gestión Social
Delegaciones Administrativas
Área solicitante
INICIO
1
Solicita a las delegaciones administrativas, así como a los enlaces de los organismos descentralizados los cambios en el directorio, de acuerdo a la calendarización establecida.
2
Informa cambios en la estructura organizacional, en caso de existir proporciona los datos correctos y actualizados.
3
Actualiza la base de datos y emite dicha actualización vía electrónica.
4
Solicita al Departamento de Orientación y Gestión Social el directorio actualizado.
5
Recibe a la persona solicitante para entregar el directorio en medio magnético, USB o bien se envía a través de correo electrónico a petición del mismo.
FIN

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

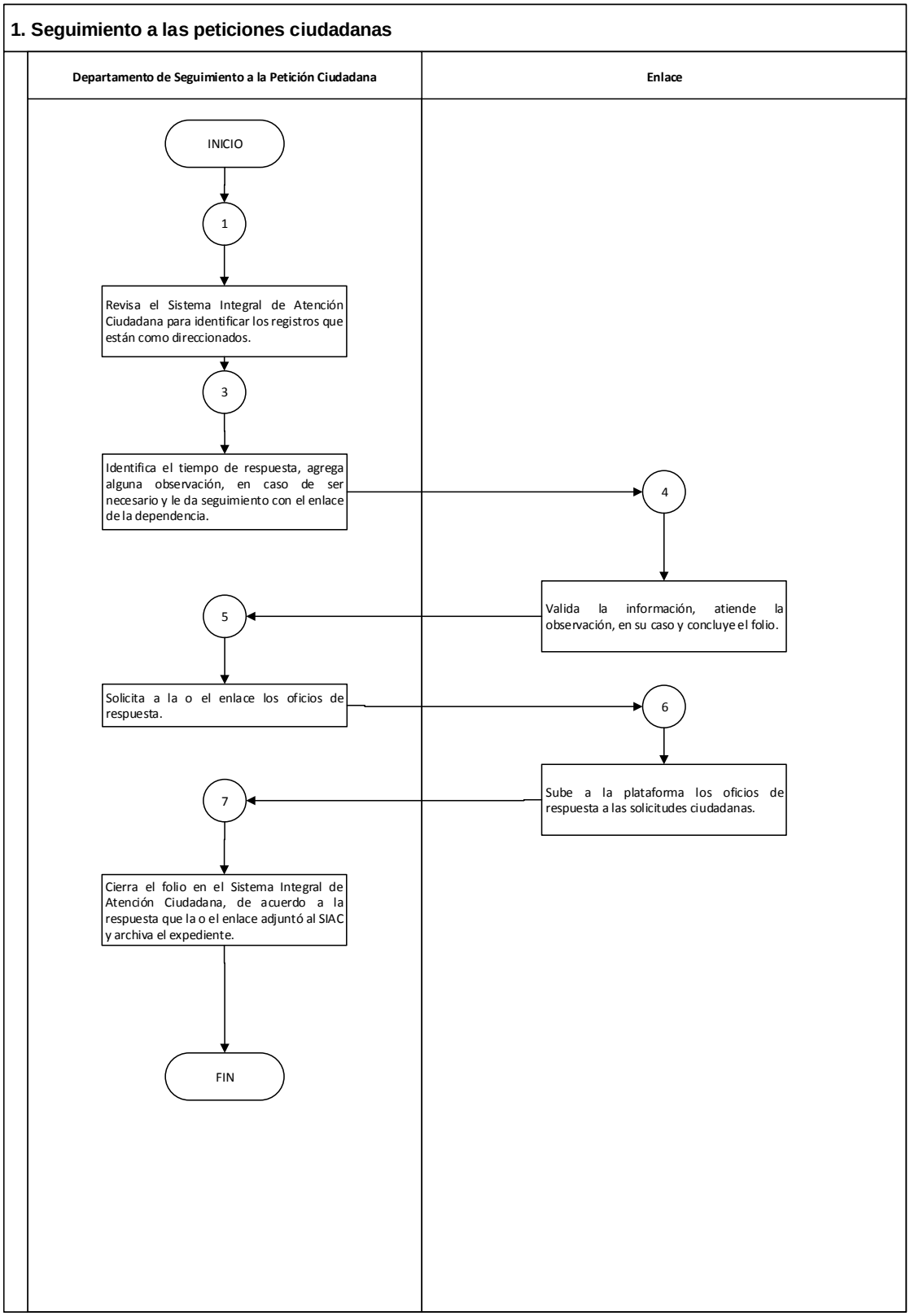
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana tiene un horario de atención al público de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana actualiza el folio conforme a la solicitud del enlace a través de la plataforma SIAC, donde manifiesta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


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

Nombre del Procedimiento:	**Seguimiento a las peticiones ciudadanas (Seguimiento a la Solicitud)**
Objetivo:	Mejorar la eficacia y efectividad del proceso de atención ciudadana a través del análisis sistemático de la información en sus diferentes etapas de desarrollo.

POLÍTICAS APLICABLES

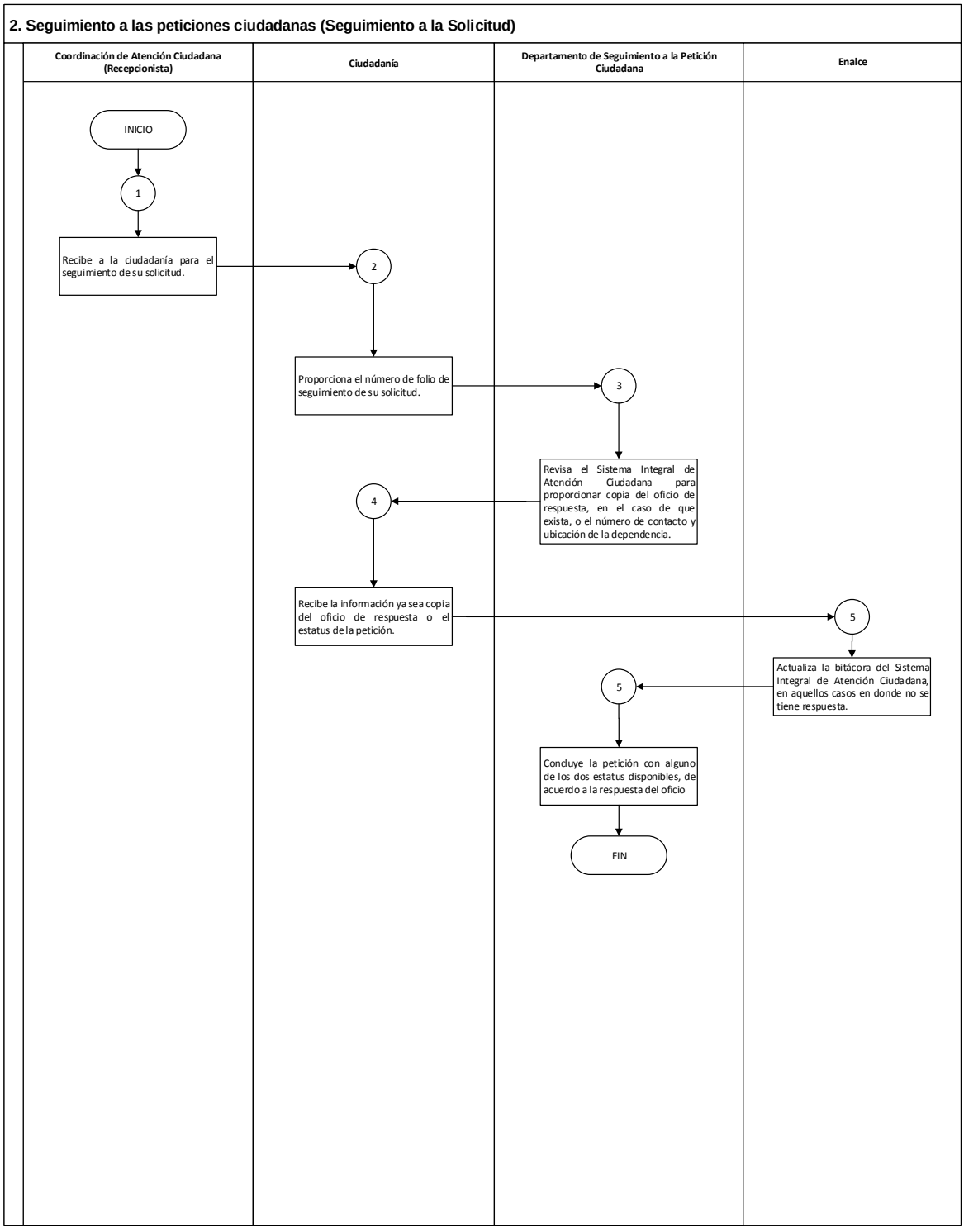
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana debe estar al tanto de la atención de las unidades administrativas a través de la bitácora referente a los asuntos que se les turnen hasta su conclusión.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana tiene un horario de atención al público de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana a través del sistema implementado por la Coordinación de Atención Ciudadana 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.

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:


2. Seguimiento a las peticiones ciudadanas (Seguimiento a la Solicitud)
Coordinación de Atención Ciudadana (Recepcionista)
Ciudadanía
Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana
Enalce
INICIO
1
Recibe a la ciudadanía para el seguimiento de su solicitud.
2
Proporciona el número de folio de seguimiento de su solicitud.
3
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
Recibe la información ya sea copia del oficio de respuesta o el estatus de la petición.
5
Actualiza la bitácora del Sistema Integral de Atención Ciudadana, en aquellos casos en donde no se tiene respuesta.
5
Concluye la petición con alguno de los dos estatus disponibles, de acuerdo a la respuesta del oficio
FIN

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

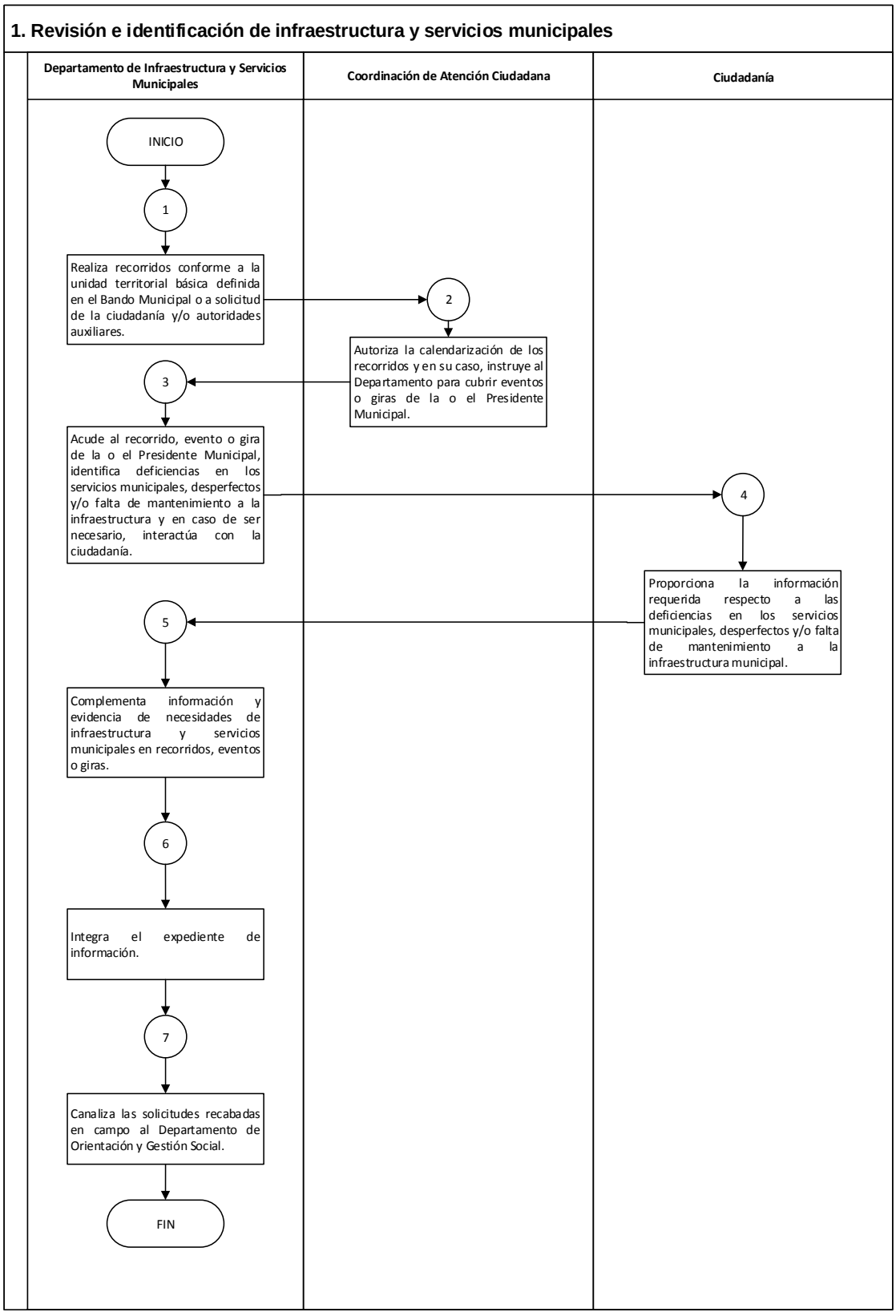
- El Departamento de Revisión de Infraestructura y Servicios Municipales recaba la información mediante revisiones de campo derivadas de una solicitud expresa de la persona titular del ejecutivo municipal, o bien, por instrucción de la o el Coordinador de Atención Ciudadana y Correspondencia con base 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.

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

Diagrama:


1. Revisión e identificación de infraestructura y servicios municipales
Departamento de Infraestructura y Servicios Municipales
Coordinación de Atención Ciudadana
Ciudadanía
INICIO
1
Realiza recorridos conforme a la unidad territorial básica definida en el Bando Municipal o a solicitud de la ciudadanía y/o autoridades auxiliares.
2
Autoriza la calendarización de los recorridos y en su caso, instruye al Departamento para cubrir eventos o giras de la o el Presidente Municipal.
3
Acude al recorrido, evento o gira de la o el Presidente Municipal, identifica deficiencias en los servicios municipales, desperfectos y/o falta de mantenimiento a la infraestructura y en caso de ser necesario, interactúa con la ciudadanía.
4
Proporciona la información requerida respecto a las deficiencias en los servicios municipales, desperfectos y/o falta de mantenimiento a la infraestructura municipal.
5
Complementa información y evidencia de necesidades de infraestructura y servicios municipales en recorridos, eventos o giras.
6
Integra el expediente de información.
7
Canaliza las solicitudes recabadas en campo al Departamento de Orientación y Gestión Social.
FIN

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

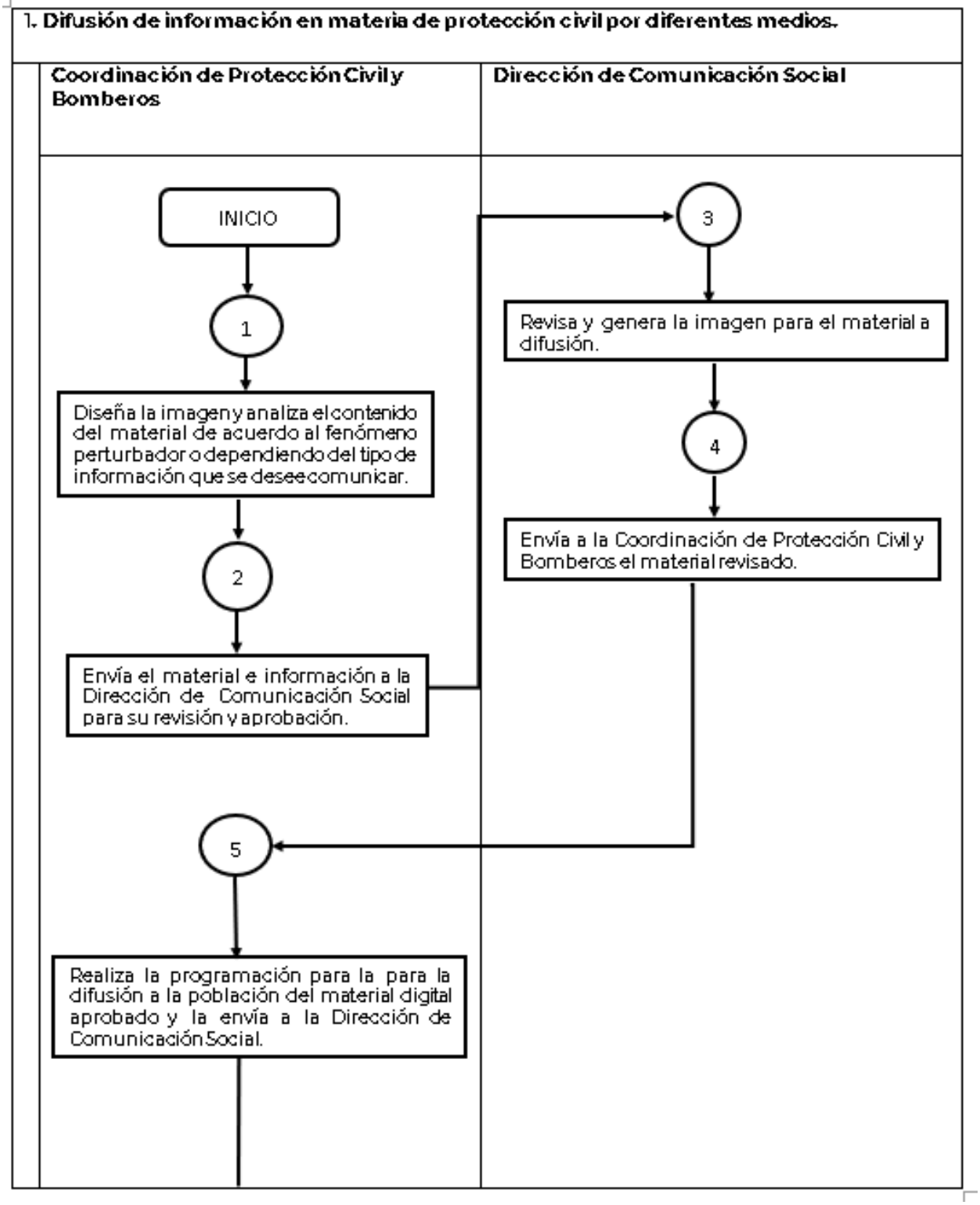
- La Coordinación de Protección Civil y Bomberos en conjunto con la Dirección de Comunicación Social será la encargada de proporcionar información de manera directa a la población sobre autoprotección en Materia de Protección Civil para disminuir y mitigar los riesgos que se pudieran generar por el impacto 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.

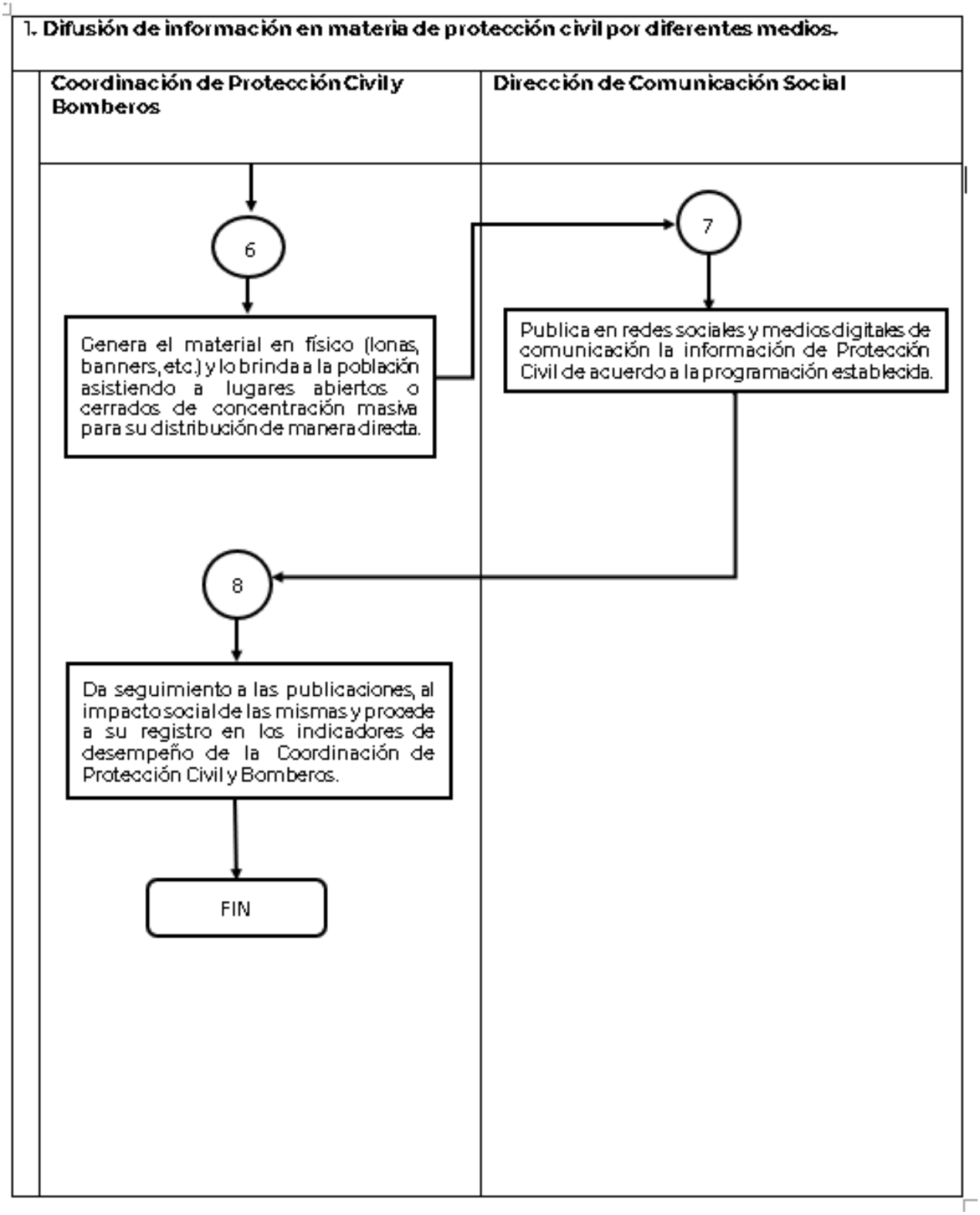
1. Difusión de información en materia de protección civil por diferentes medios.

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:


1. Difusión de información en materia de protección civil por diferentes medios.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Dirección de Comunicación Social
INICIO
1
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
Revisa y genera la imagen para el material a difusión.
4
Envía a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos el material revisado.
5
Realiza la programación para la para la difusión a la población del material digital aprobado y la envía a la Dirección de Comunicación Social.


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

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.

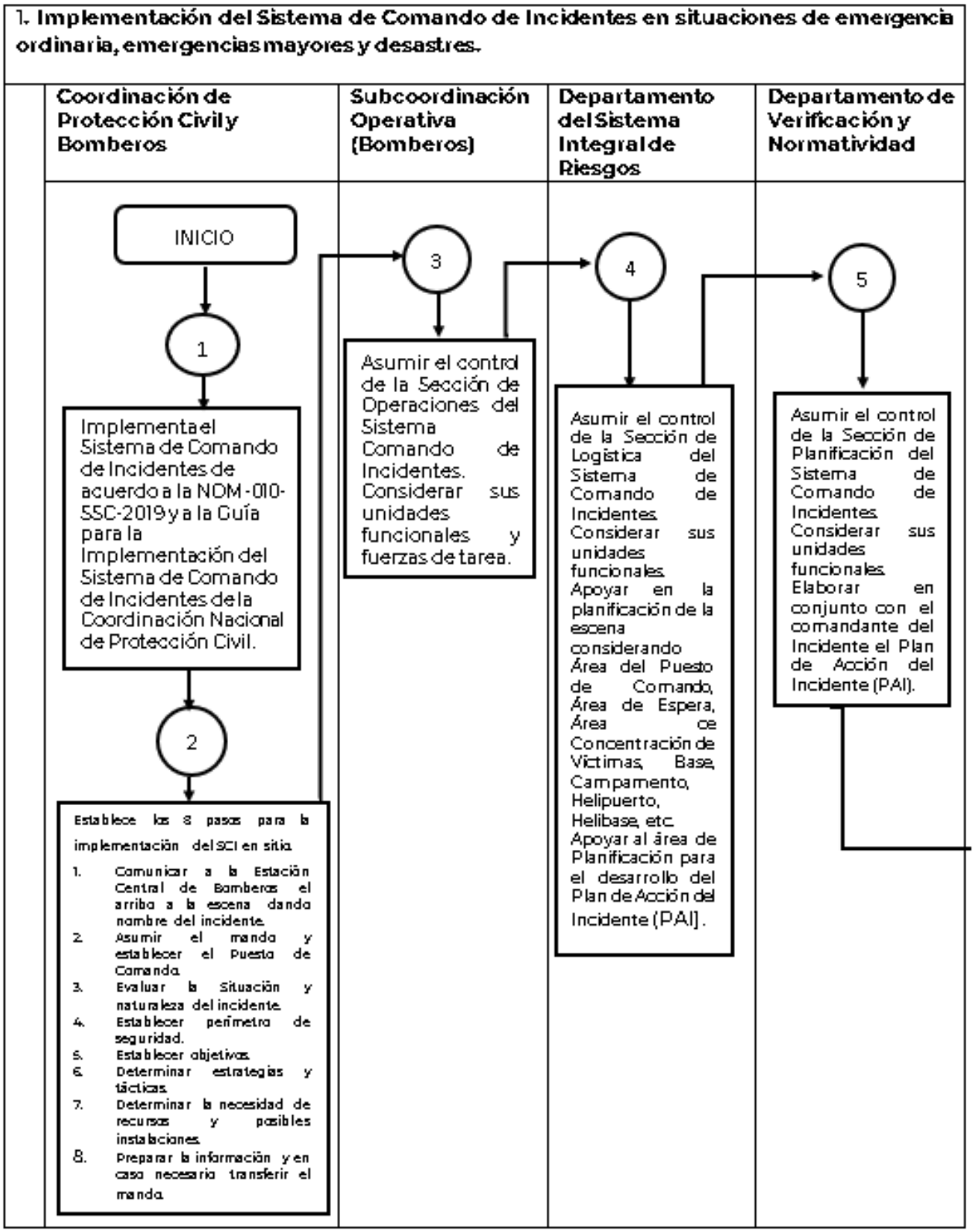
1. Implementación del Sistema de Comando de Incidentes en situaciones de emergencia ordinaria, emergencias mayores y desastres.

Descriptivo:

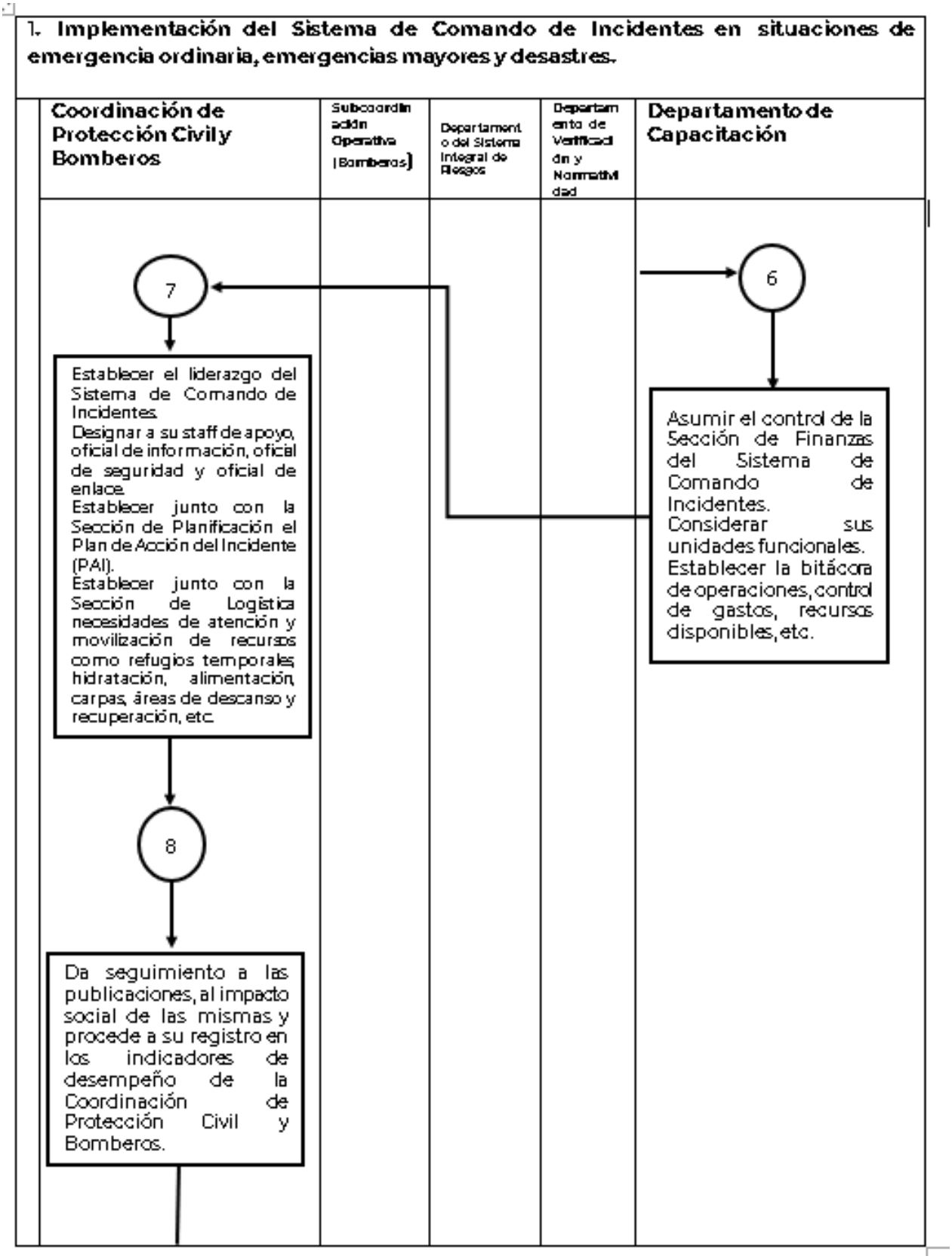
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Implementa el Sistema de Comando de Incidentes de acuerdo a la NOM-010-SSC-2019 y a la Guía para la Implementación del Sistema de Comando de Incidentes de la Coordinación Nacional de Protección Civil.
2		Establece los 8 pasos 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

		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

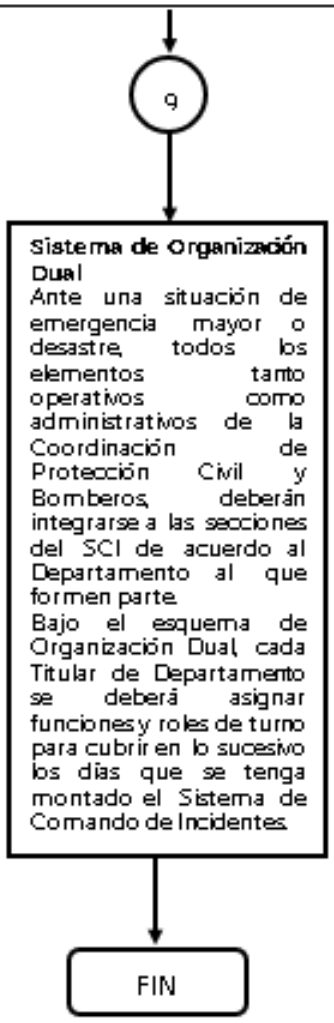
Diagrama:


1. Implementación del Sistema de Comando de Incidentes en situaciones de emergencia ordinaria, emergencias mayores y desastres.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Subcoordinación Operativa (Bomberos)
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
Departamento de Verificación y Normatividad
INICIO
1
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
Asumir el control de la Sección de Operaciones del Sistema Comando de Incidentes. Considerar sus unidades funcionales y fuerzas de tarea.
4
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 de Concentración de Víctimas, Base, Campamento, Helipuerto, Helibase, etc. Apoyar al área de Planificación para el desarrollo del Plan de Acción del Incidente (PAI).
5
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).

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



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.

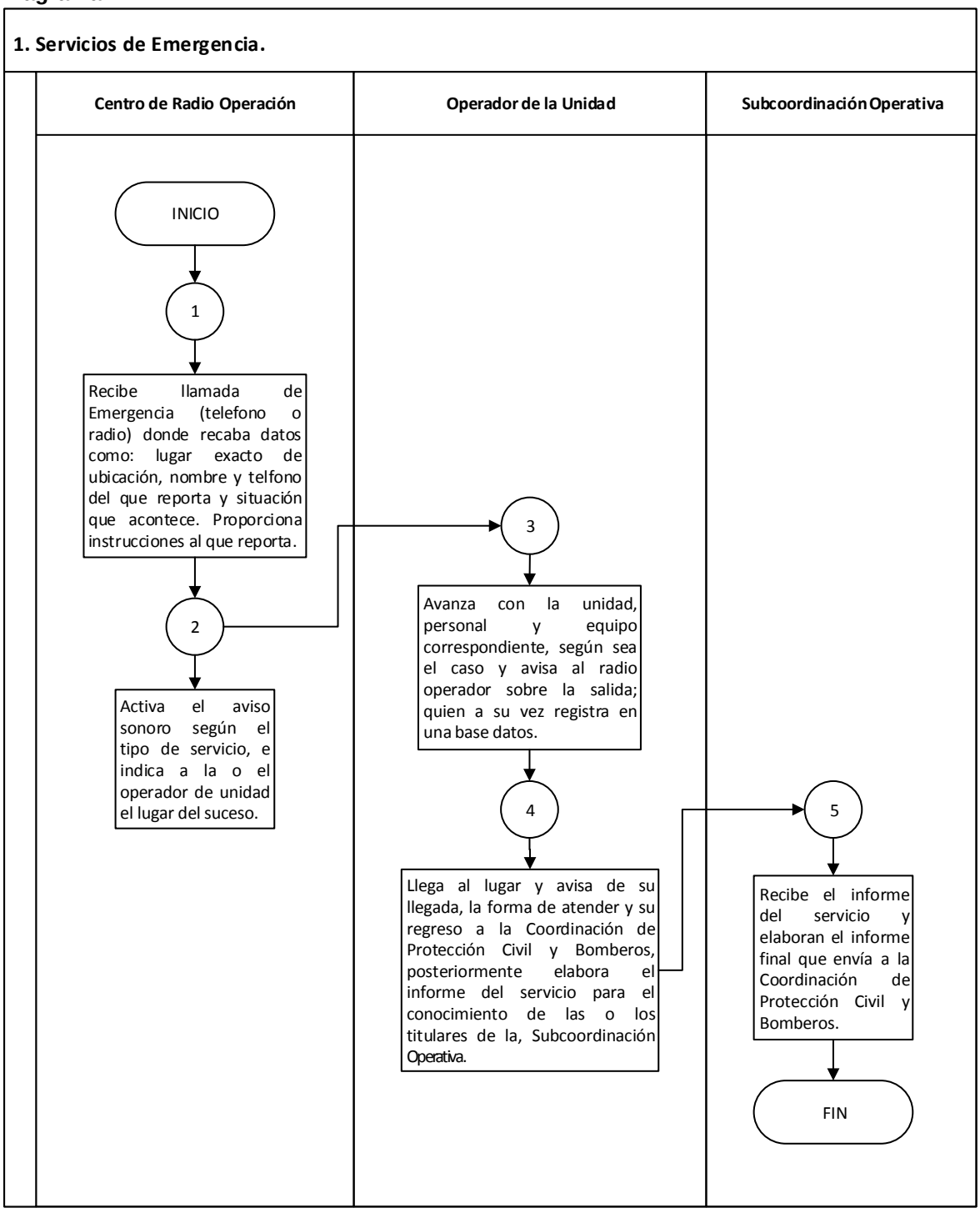
POLÍTICAS APLICABLES

- 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:


1. Servicios de Emergencia.
Centro de Radio Operación
Operador de la Unidad
Subcoordinación Operativa
INICIO
1
Recibe llamada de Emergencia (telefono o radio) donde recaba datos como: lugar exacto de ubicación, nombre y telfono del que reporta y situación que acontece. Proporciona instrucciones al que reporta.
2
Activa el aviso sonoro según el tipo de servicio, e indica a la o el operador de unidad el lugar del suceso.
3
Avanza con la unidad, personal y equipo correspondiente, según sea el caso y avisa al radio operador sobre la salida; quien a su vez registra en una base datos.
4
Llega al lugar y avisa de su llegada, la forma de atender y su regreso a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, posteriormente elabora el informe del servicio para el conocimiento de las o los titulares de la, Subcoordinación Operativa.
5
Recibe el informe del servicio y elaboran el informe final que envía a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Adiestramiento físico e instrucción de orden cerrado al personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.**
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

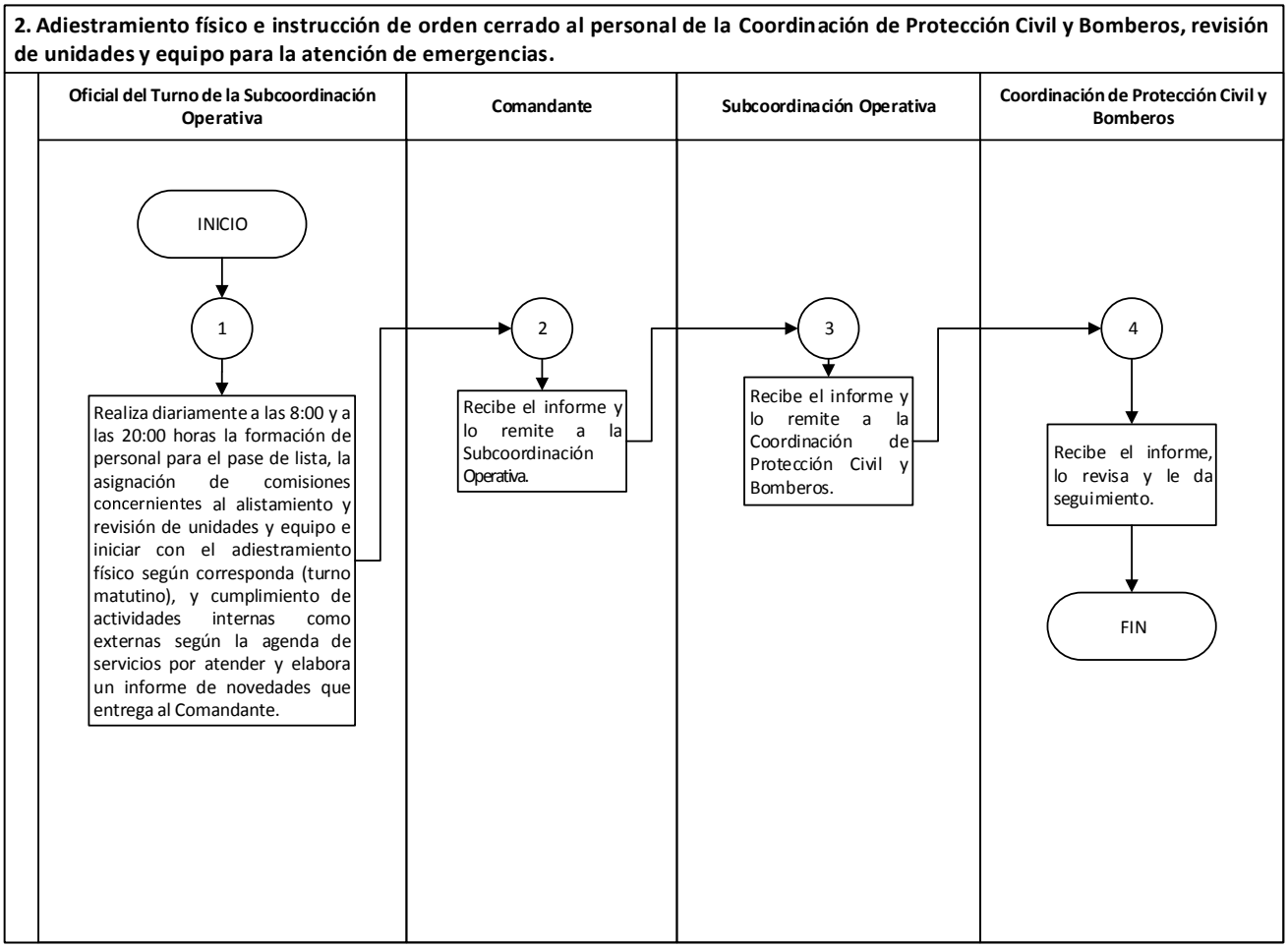
- La Subcoordinación Operativa se encargará de revisar que el personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos esté presto a su formación y actualización en materia de atención de emergencias.
- La Subcoordinación Operativa deberá supervisar que el cuerpo de bomberos cumpla con las obligaciones 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:


2. Adiestramiento físico e instrucción de orden cerrado al personal de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, revisión de unidades y equipo para la atención de emergencias.
Oficial del Turno de la Subcoordinación Operativa
Comandante
Subcoordinación Operativa
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
INICIO
1
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
Recibe el informe y lo remite a la Subcoordinación Operativa.
3
Recibe el informe y lo remite a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
4
Recibe el informe, lo revisa y le da seguimiento.
FIN

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

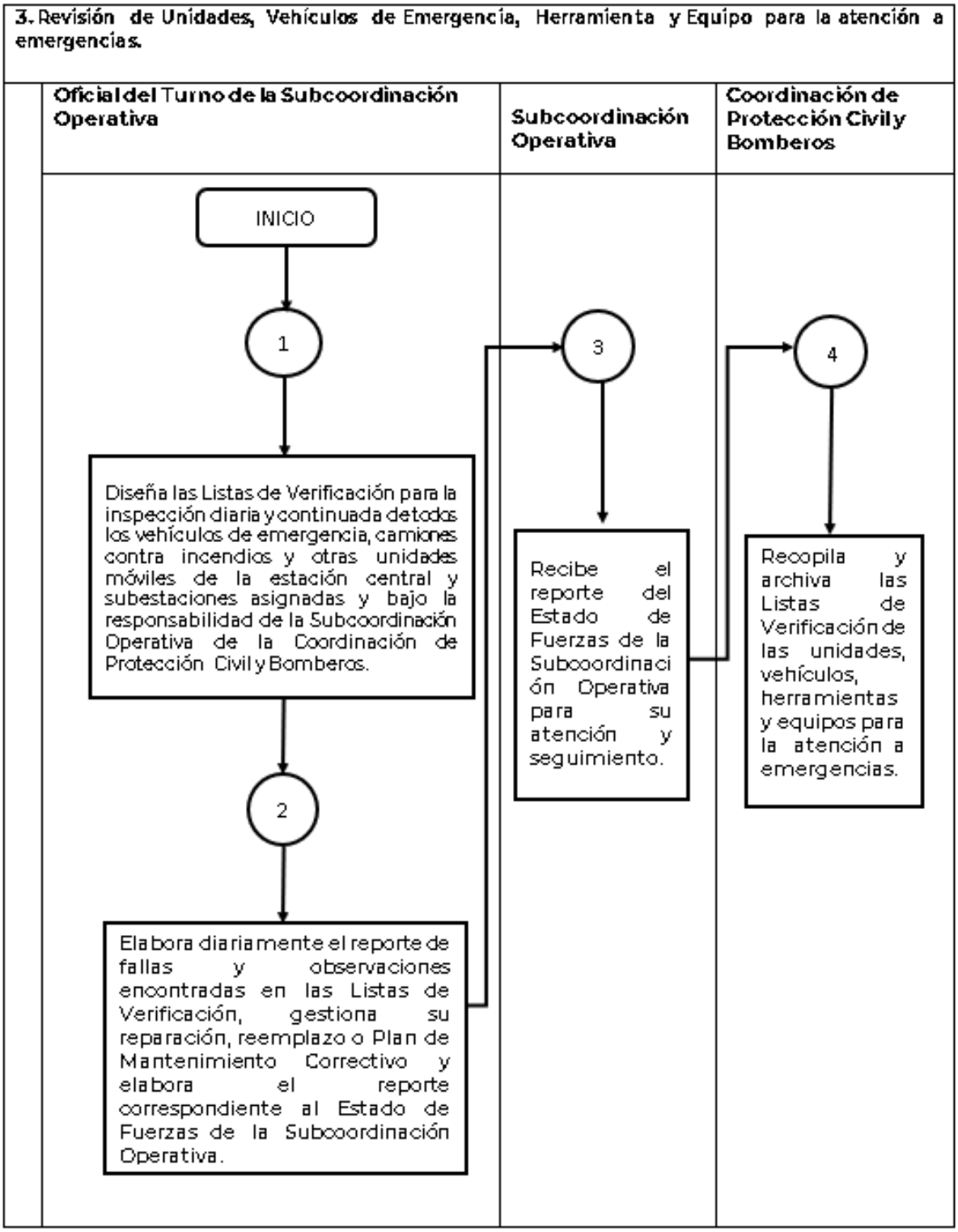
- La Subcoordinación Operativa será la encargada de revisar diariamente al cambio de cada turno en la estación central y subestaciones, el estado físico mecánico de las unidades del servicio contra incendios y de emergencia a su cargo.
- La Subcoordinación Operativa será la encargada de revisar diariamente 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.

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

Diagrama:


3. Revisión de Unidades, Vehículos de Emergencia, Herramienta y Equipo para la atención a emergencias.
Oficial del Turno de la Subcoordinación Operativa
Subcoordinación Operativa
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
INICIO
1
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
Recibe el reporte del Estado de Fuerzas de la Subcoordinación Operativa para su atención y seguimiento.
4
Recopila y archiva las Listas de Verificación de las unidades, vehículos, herramientas y equipos para la atención a emergencias.

Nombre del Procedimiento:	**Camión de bomberos itinerante.**
Objetivo:	Mostrar a la comunidad infantil el camión de bomberos y parte de las acciones que se realizan fomentando con ello una cultura de autoprotección.

POLÍTICAS APLICABLES

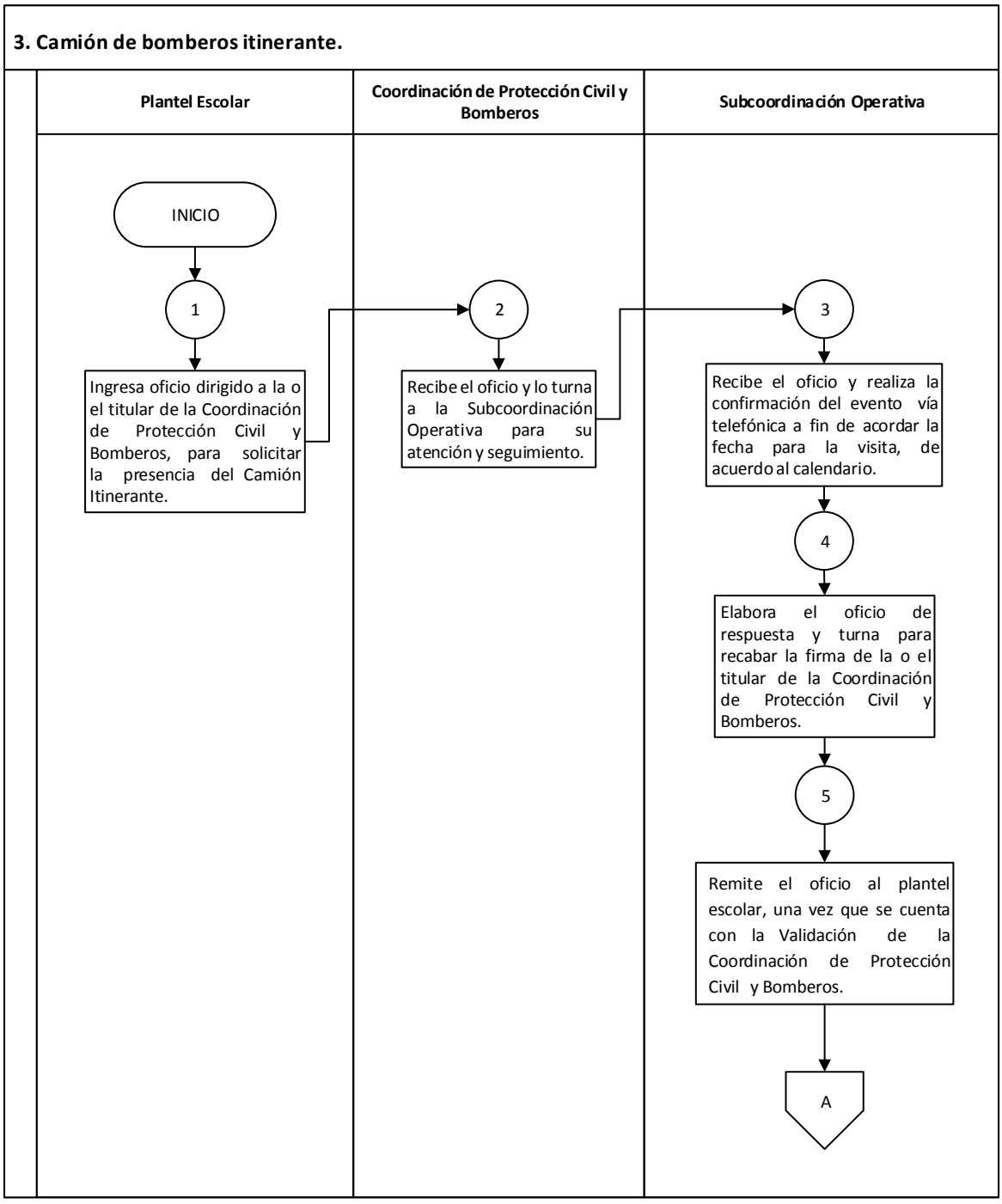
- La Subcoordinación Operativa será la encargada de fomentar entre los menores, el cumplimiento de las medidas de seguridad a través de la concientización y acercamiento con los bomberos.
- La Subcoordinación Operativa será la encargada de impulsar una cultura de autoprotección entre los alumnos de las instituciones educativas solicitantes.
- La Subcoordinación Operativa establecerá el programa bajo el cual se efectuará el recorrido e intervención de los bomberos.
- La Subcoordinación Operativa realizará la concertación con los directivos de los diversos planteles educativos a efecto de que permitan que el camión de bomberos visite su escuela.

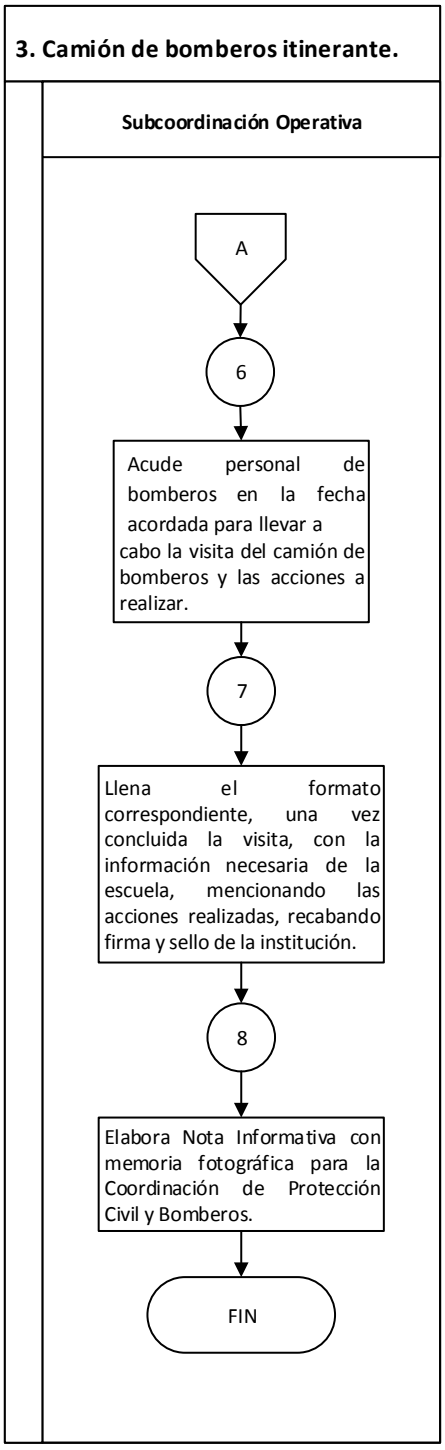
3. Camión de bomberos itinerante

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

Diagrama:


3. Camión de bomberos itinerante.
Plantel Escolar
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Subcoordinación Operativa
INICIO
1
Ingresa oficio dirigido a la o el titular de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos, para solicitar la presencia del Camión Itinerante.
2
Recibe el oficio y lo turna a la Subcoordinación Operativa para su atención y seguimiento.
3
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.
A


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

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

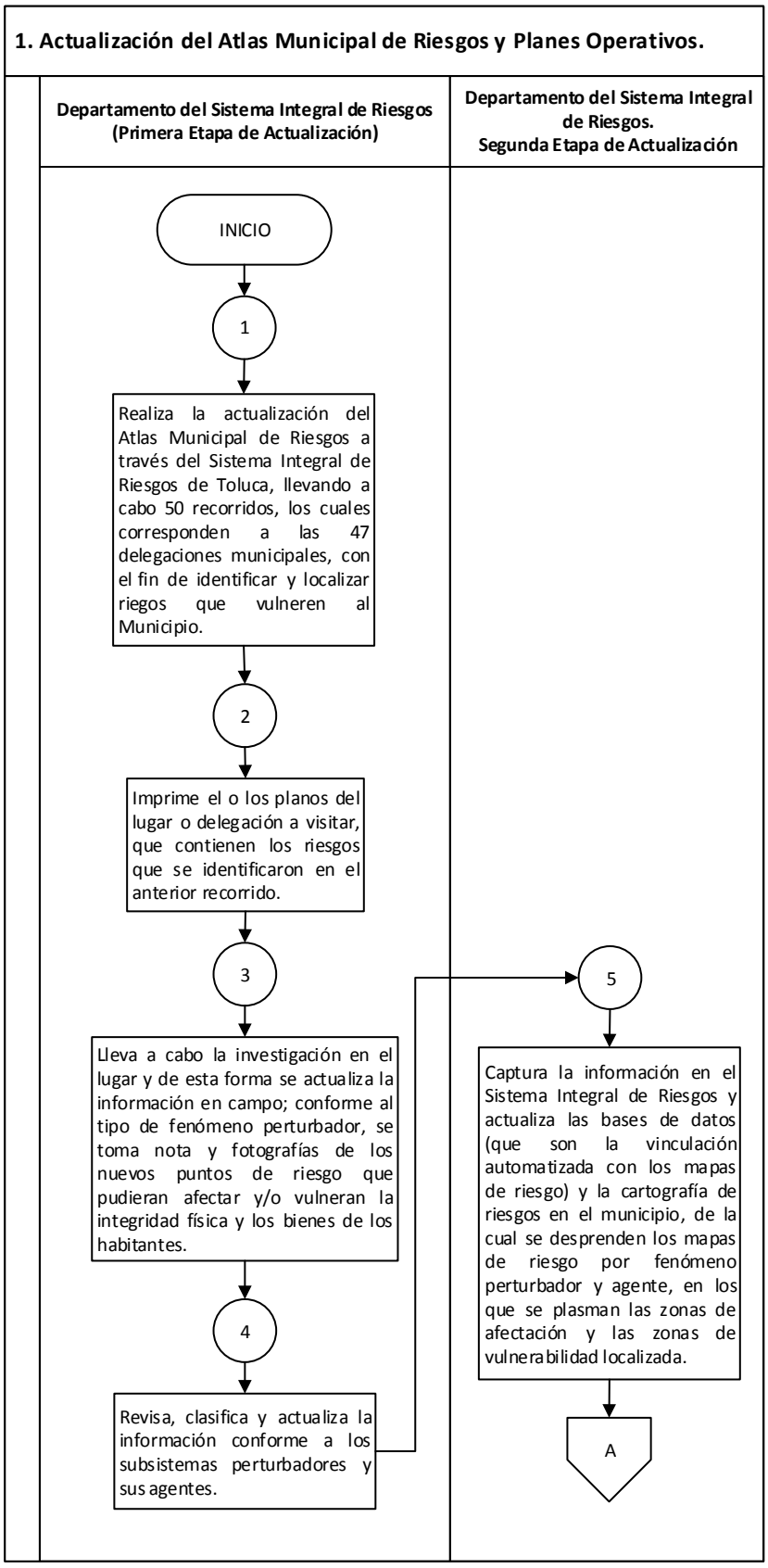
del Municipio.

- La información recabada en los recorridos será clasificada por los siguientes subsistemas perturbadores y sus agentes: Geológicos (fracturas, remoción en masa y hundimientos); Hidrometeorológicos (inundaciones, encharcamientos, ríos (embovedados y a cielo abierto), canales y bordos; Químico - Tecnológicos (industrias, gaseras, gasolineras); Sanitario-Ecológicos (tiraderos de basura y zonas de contaminación); Socio - organizativos (lugares concurridos); Subsistema Regulador (centros de salud, módulos de vigilancia, servicios de emergencia), Subsistema Afectable (sectores público, privado, social y académico).

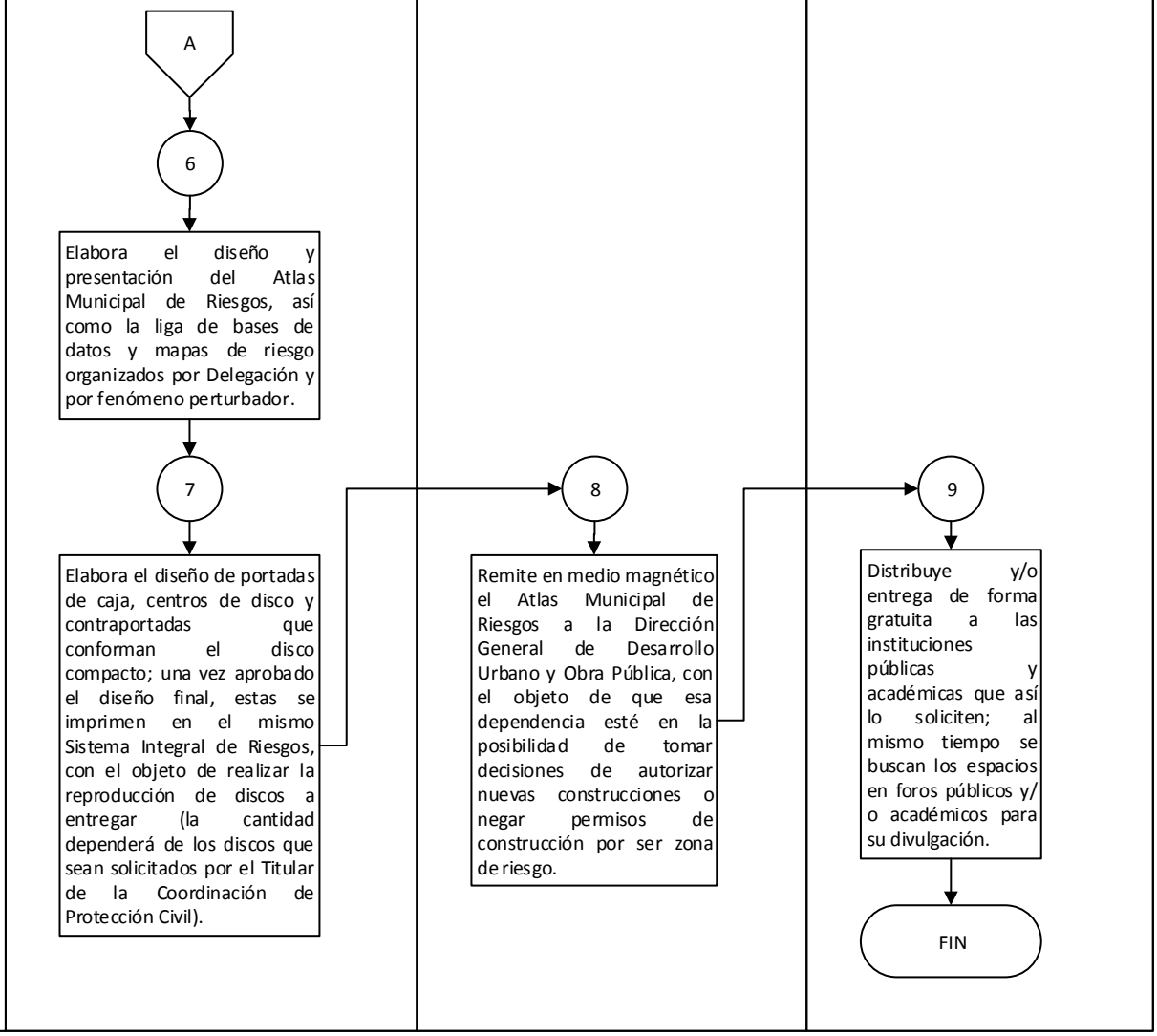
1. Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos.
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos (Primera Etapa de Actualización)**	Realiza la actualización del Atlas Municipal de Riesgos a través del Sistema Integral de Riesgos de Toluca, llevando a cabo 50 recorridos, los cuales corresponden a las 48 delegaciones municipales, con elfin de identificar y localizar riegos que vulneren al Municipio.
2		Imprime el o los planos del lugar o delegación a visitar, que contienen los riesgos que se identificaron en el anterior recorrido.
3		Lleva a cabo la investigación en el lugar y de esta forma se actualiza la información en campo; conforme al tipo de fenómeno perturbador, se toma nota y fotografías de los nuevos puntos de riesgo que pudieran afectar y/o vulneran la integridad física y los bienes de los habitantes.
4		Revisa, clasifica y actualiza la información conforme a los subsistemas perturbadores y sus agentes.
5	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos. (Segunda Etapa de Actualización)**	Captura la información en el Sistema Integral de Riesgos y actualiza las bases de datos (que son la vinculación automatizada con los mapas de riesgo) y la cartografía de riesgos en el municipio, de la cual se desprenden los mapas de riesgo por fenómeno perturbador y agente, en los que se plasman las zonas de afectación y las zonas de vulnerabilidad localizada.
6		Elabora el diseño y presentación del Atlas Municipal de Riesgos, así como la liga de bases de datos y mapas de riesgo organizados por Delegación y por fenómeno perturbador.
7		Elabora el diseño de portadas de caja, centros de disco y contraportadas que conforman el disco compacto; una vez aprobado el diseño final, estas se imprimen en el mismo Sistema Integral de Riesgos, con el objeto de realizar la reproducción de discos a entregar (la cantidad dependerá de los discos que sean solicitados por el Titular de la Coordinación de Protección Civil).
8	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos (Tercer Etapa de Divulgación)**	Remite en medio magnético el Atlas Municipal de Riesgos a la Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública, con el objeto de que esa dependencia esté en la posibilidad de tomar decisiones de autorizar nuevas construcciones o negar permisos de construcción por ser zona de riesgo.
9	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Distribuye y/o entrega de forma gratuita a las instituciones públicas y académicas que así lo soliciten; al mismo tiempo se buscan los espacios en foros públicos y/o académicos para su divulgación.
		FIN

Diagrama:


1. Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos.
Departamento del Sistema Integral de Riesgos (Primera Etapa de Actualización)
Departamento del Sistema Integral de Riesgos. Segunda Etapa de Actualización
INICIO
1
Realiza la actualización del Atlas Municipal de Riesgos a través del Sistema Integral de Riesgos de Toluca, llevando a cabo 50 recorridos, los cuales corresponden a las 47 delegaciones municipales, con el fin de identificar y localizar riegos que vulneren al Municipio.
2
Imprime el o los planos del lugar o delegación a visitar, que contienen los riesgos que se identificaron en el anterior recorrido.
3
Lleva a cabo la investigación en el lugar y de esta forma se actualiza la información en campo; conforme al tipo de fenómeno perturbador, se toma nota y fotografías de los nuevos puntos de riesgo que pudieran afectar y/o vulneran la integridad física y los bienes de los habitantes.
4
Revisa, clasifica y actualiza la información conforme a los subsistemas perturbadores y sus agentes.
5
Captura la información en el Sistema Integral de Riesgos y actualiza las bases de datos (que son la vinculación automatizada con los mapas de riesgo) y la cartografía de riesgos en el municipio, de la cual se desprenden los mapas de riesgo por fenómeno perturbador y agente, en los que se plasman las zonas de afectación y las zonas de vulnerabilidad localizada.
A

1. Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos.



Nombre del Procedimiento:	**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.

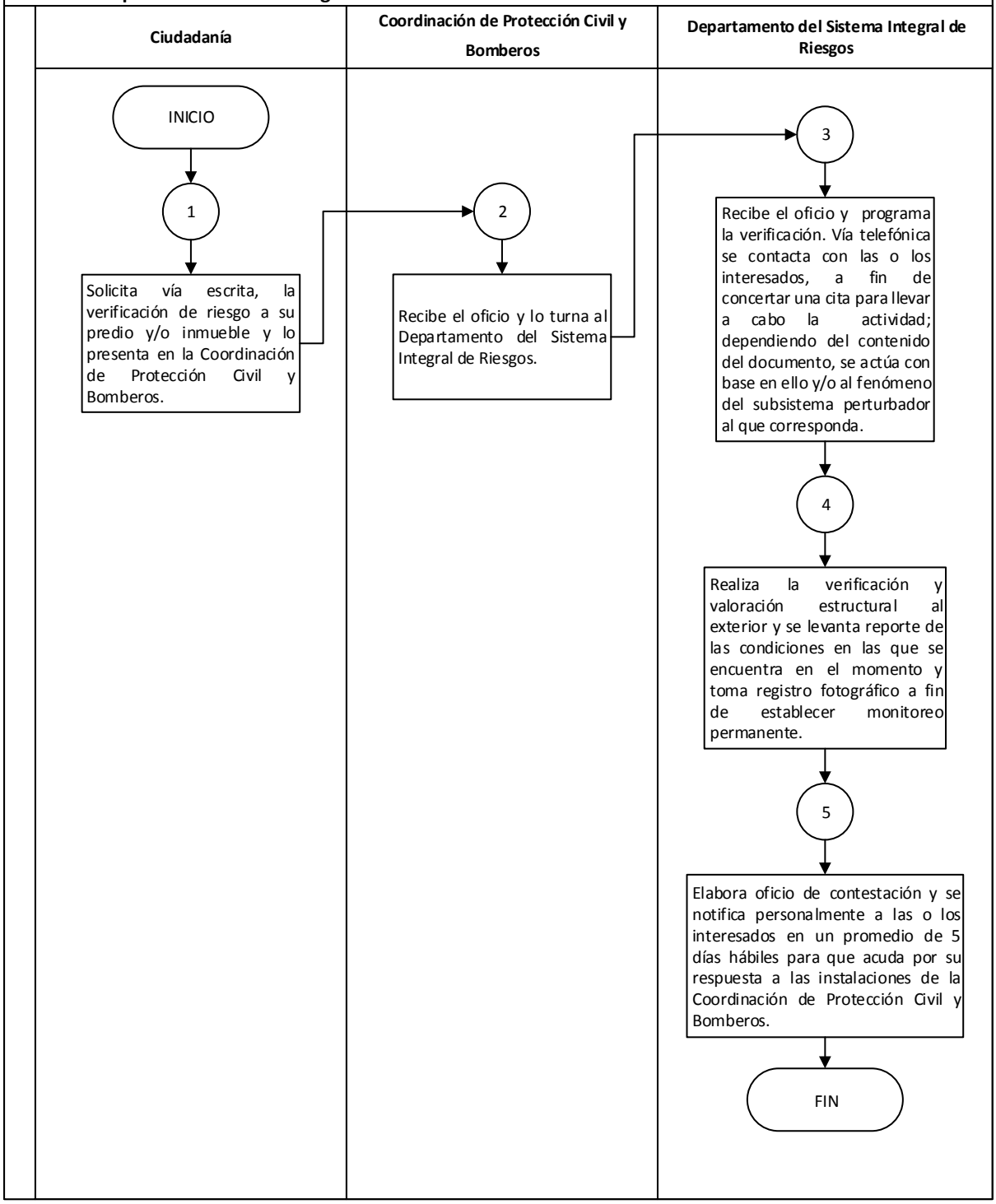
2. Valoraciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo.

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.

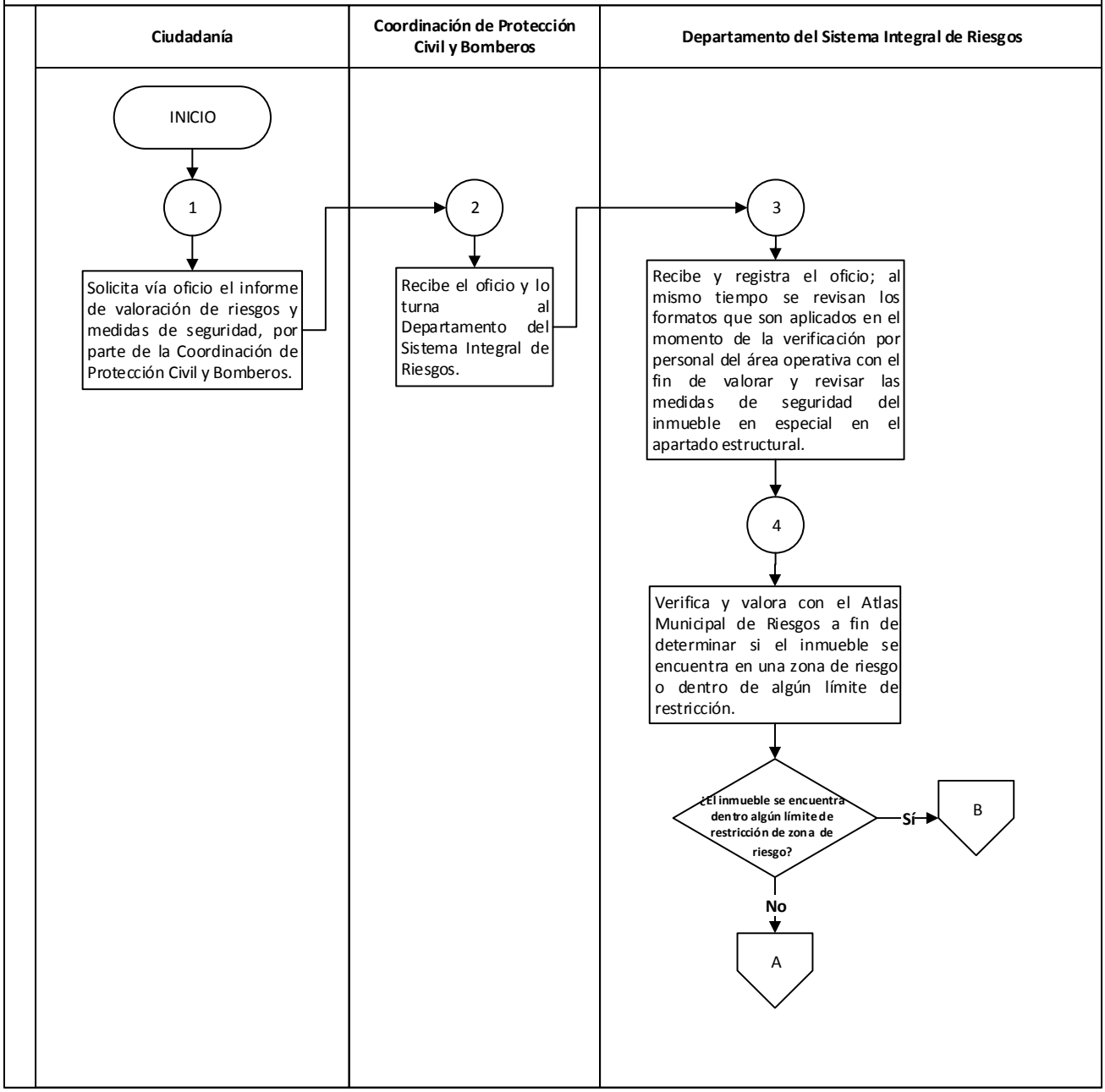
3. Informe general de valoración de riesgos y medidas de seguridad.

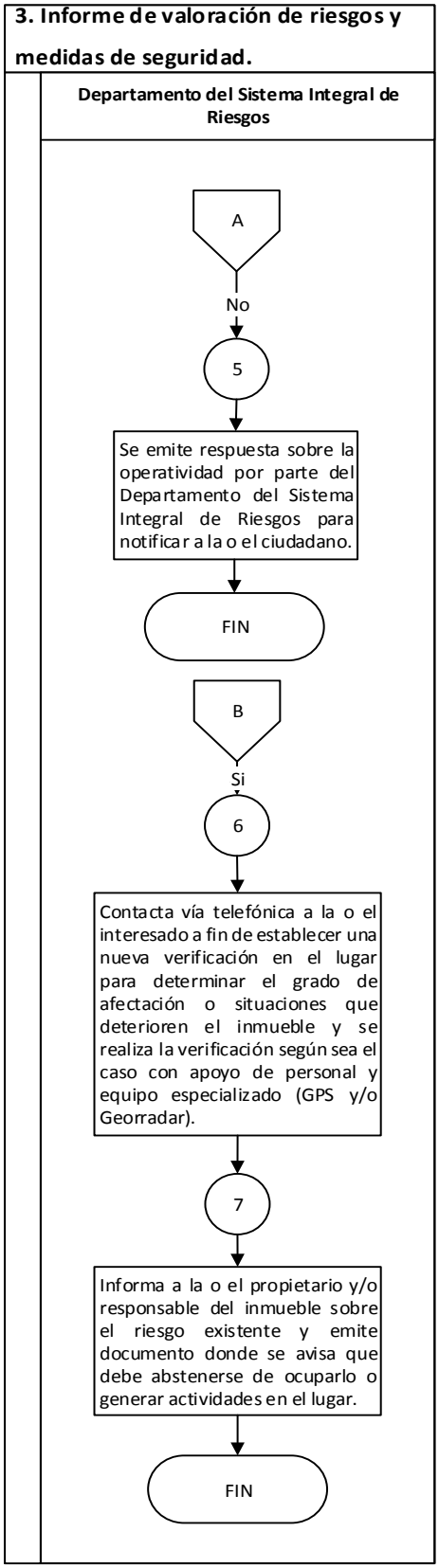
Descriptivo:

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

Diagrama:

Informe general de valoración de riesgos y medidas de seguridad.




3. Informe de valoración de riesgos y medidas de seguridad.
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
A
No
5
Se emite respuesta sobre la operatividad por parte del Departamento del Sistema Integral de Riesgos para notificar a la o el ciudadano.
FIN
B
Si
6
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

Nombre del Procedimiento:	**Asesorías en materia de riesgo.**
Objetivo:	Proporcionar a la población en general, la orientación y asesoría pertinente con relación a la solicitud de información en cuanto a zonas de riesgo que se tienen identificadas y localizadas en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

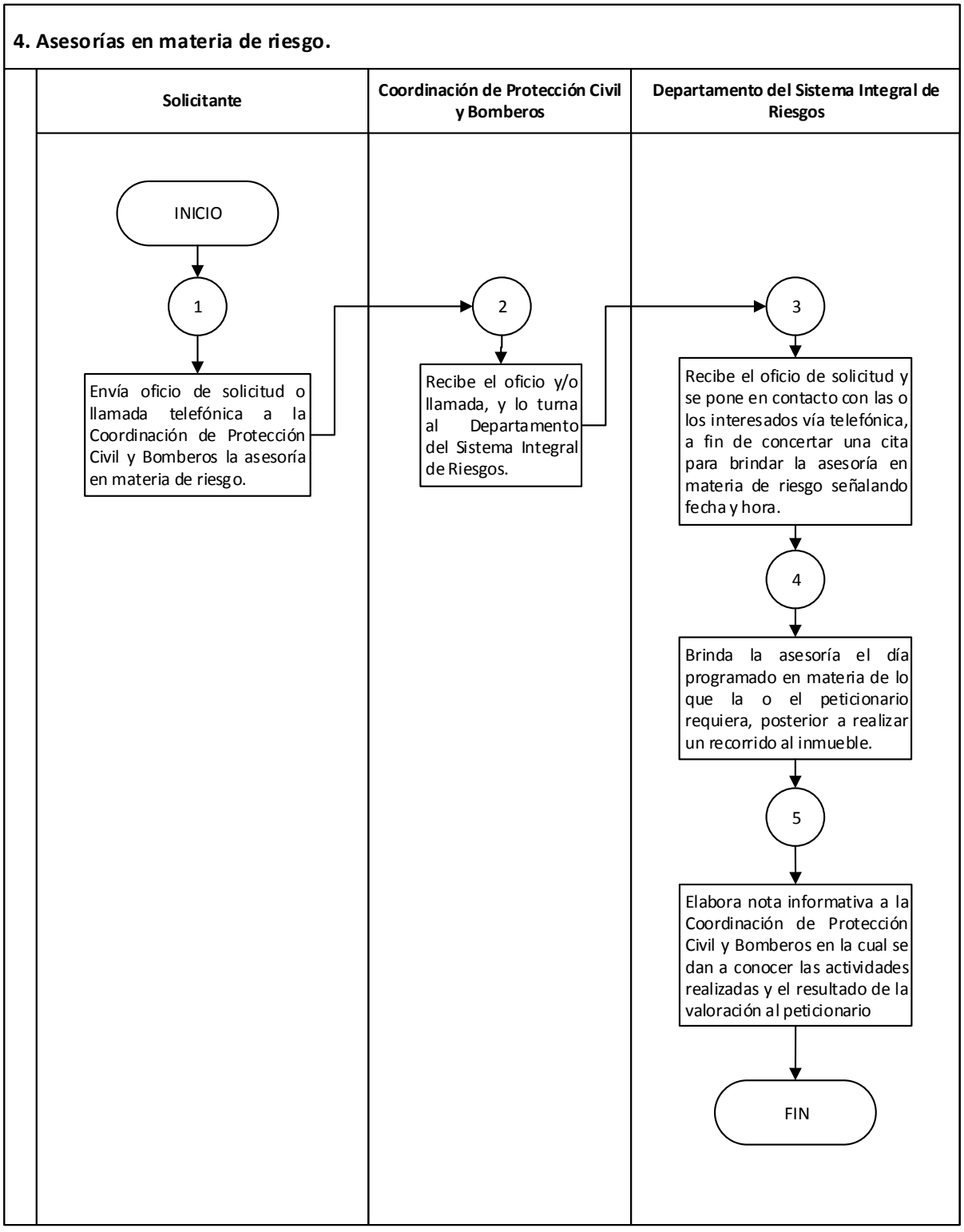
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, con base en los trabajos de investigación, será el responsable de brindar asesorías orientadas a personas del sector público, privado, social y académico en materia de zonas identificadas como de riesgo, conforme a los cinco fenómenos perturbadores de origen natural y/o antrópico.
- Al identificar situaciones de riesgo, se brindará la asesoría correspondiente a particulares, con el objetivo de que la o el propietario realice las acciones que minimicen y/o mitiguen los efectos.

Asesorías en materia de riesgo

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Envía oficio de solicitud o llamada telefónica a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos la asesoría en materia de riesgo.
2	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe el oficio y/o llamada, y lo turna al Departamento del Sistema Integral de Riesgos.
3	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Recibe el oficio de solicitud y se pone en contacto con las o los interesados vía telefónica, a fin de concertar una cita para brindar la asesoría en materia de riesgo señalando fecha y hora.
4		Brinda la asesoría el día programado en materia de lo que la o el peticionario requiera, posterior a realizar un recorrido al inmueble.
5		Elabora nota informativa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos en la cual se dan a conocer las actividades realizadas y el resultado de la valoración al peticionario.
		FIN

Diagrama:


4. Asesorías en materia de riesgo.
Solicitante
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
INICIO
1
Envía oficio de solicitud o llamada telefónica a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos la asesoría en materia de riesgo.
2
Recibe el oficio y/o llamada, y lo turna al Departamento del Sistema Integral de Riesgos.
3
Recibe el oficio de solicitud y se pone en contacto con las o los interesados vía telefónica, a fin de concertar una cita para brindar la asesoría en materia de riesgo señalando fecha y hora.
4
Brinda la asesoría el día programado en materia de lo que la o el peticionario requiera, posterior a realizar un recorrido al inmueble.
5
Elabora nota informativa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos en la cual se dan a conocer las actividades realizadas y el resultado de la valoración al peticionario
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Programa Municipal de Protección Civil**
Objetivo:	Contar con una herramienta eficaz que permita establecer los mecanismos oportunos de prevención, auxilio y recuperación ante la probabilidad de siniestros o desastres en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

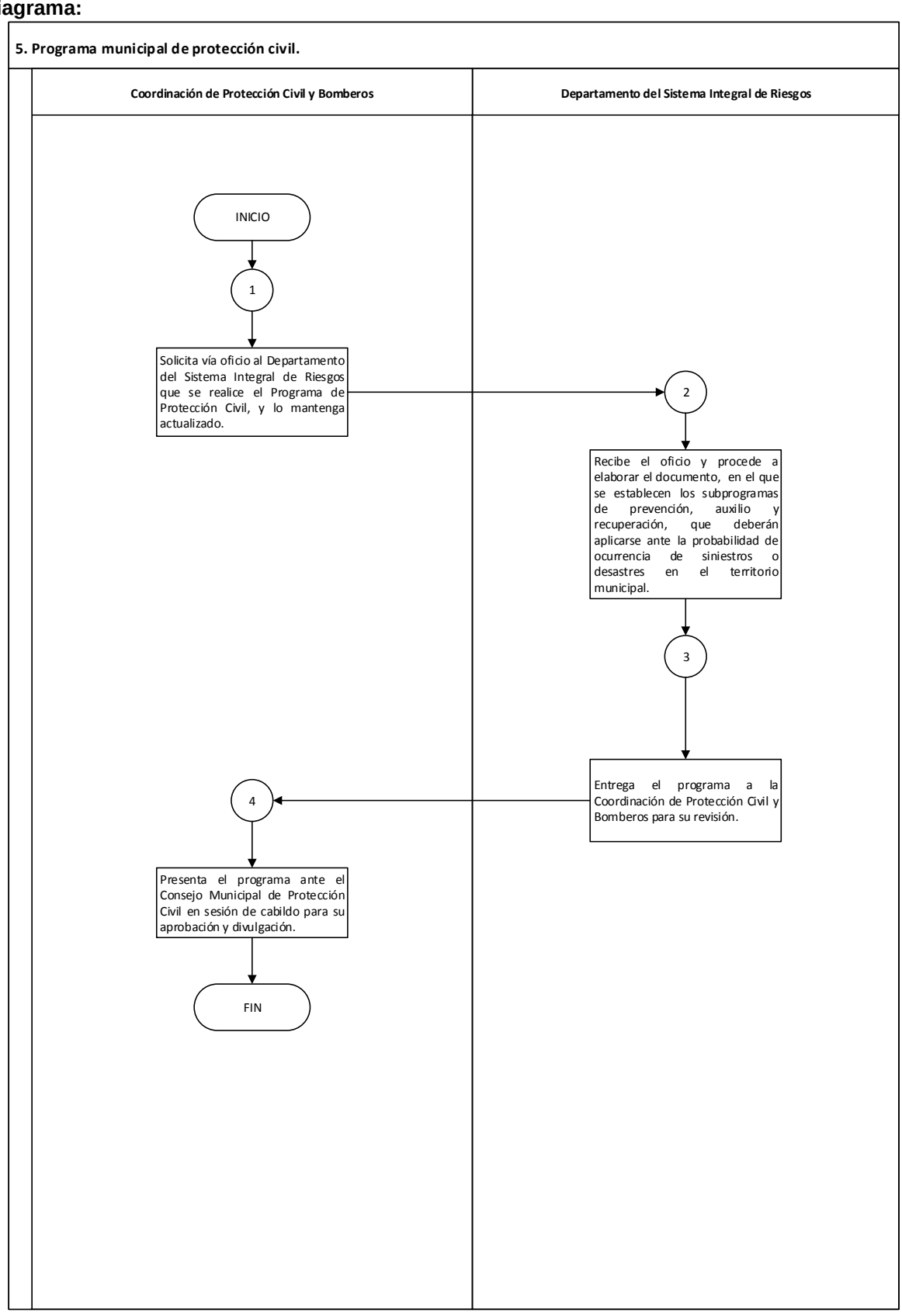
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, es el responsable de llevar a cabo el análisis de riesgo al que se encuentra expuesto el Municipio de Toluca por fenómenos perturbadores de origen natural o antrópico, por lo tanto, elabora el Programa Municipal de Protección Civil en el que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación.
- Por ser un documento dinámico, el Departamento del Sistema Integral de Riesgos actualizará los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación que conforman el Programa Municipal de Protección Civil.

5. Programa Municipal de Protección Civil.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Solicita vía oficio al Departamento del Sistema Integral de Riesgos que se realice el Programa de Protección Civil, y lo mantenga actualizado.
2	**Departamento del Sistema Integral de Riesgos**	Recibe el oficio y procede a elaborar el documento, en el que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación, que deberán aplicarse ante la probabilidad de ocurrencia de siniestros o desastres en el territorio municipal.
3		Entrega el programa a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su 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

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.

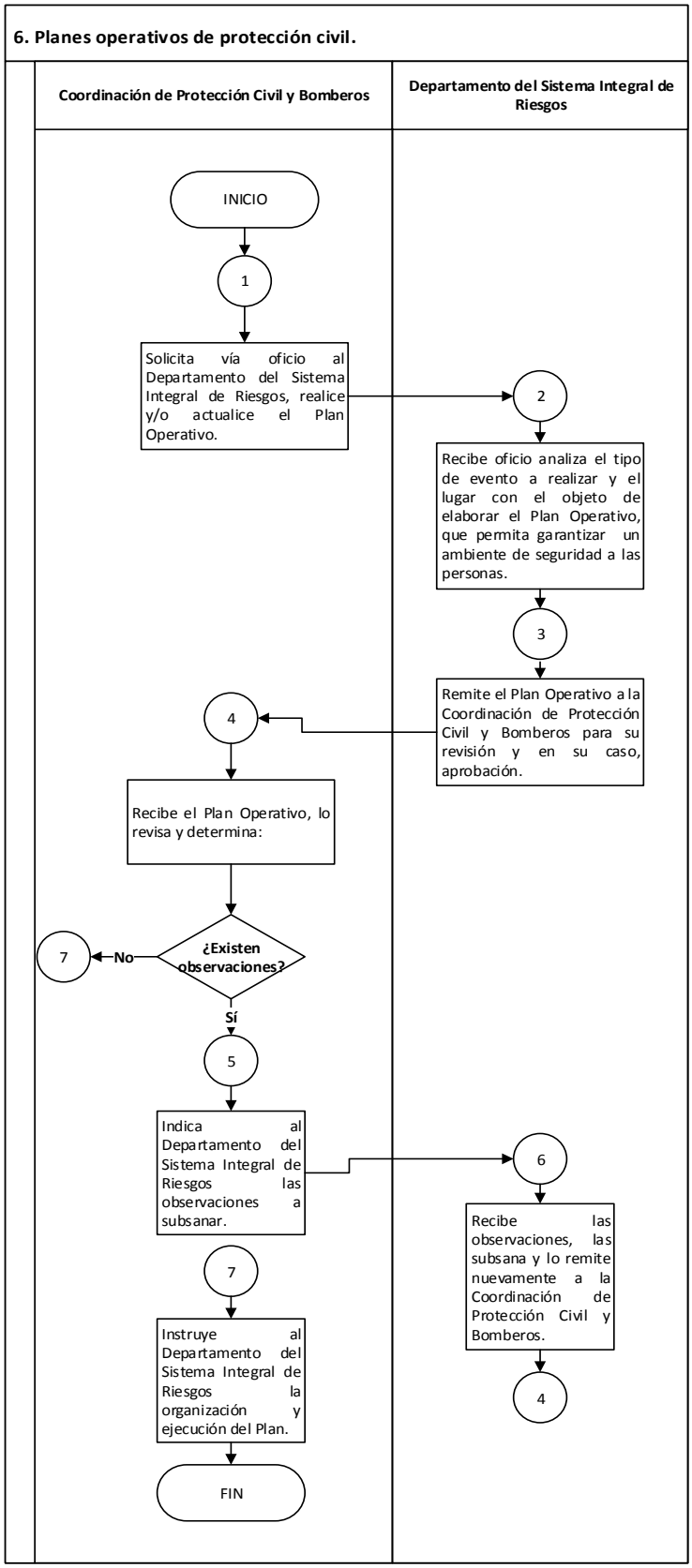
POLÍTICAS APLICABLES

- 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.

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.

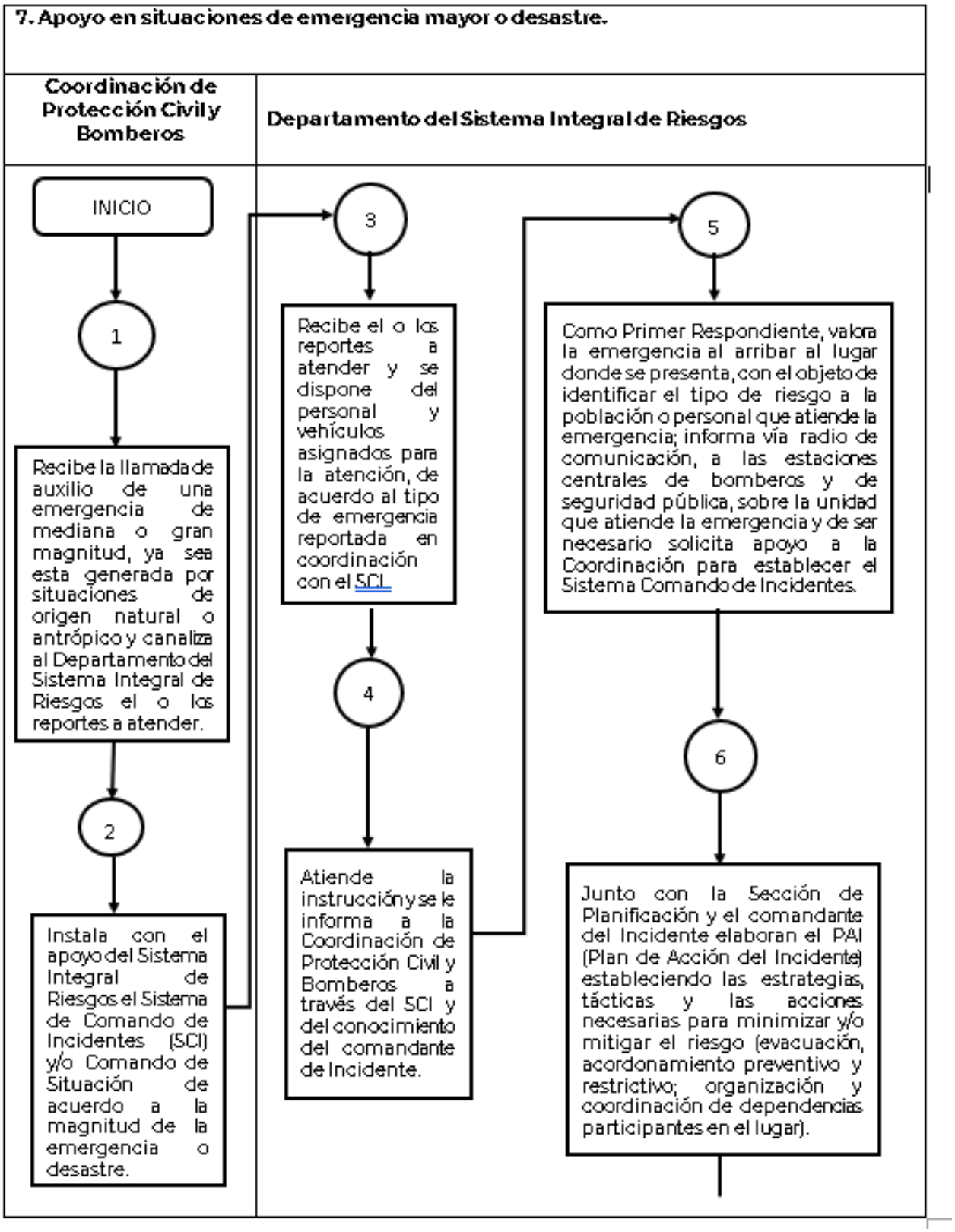
POLÍTICAS APLICABLES

- 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:

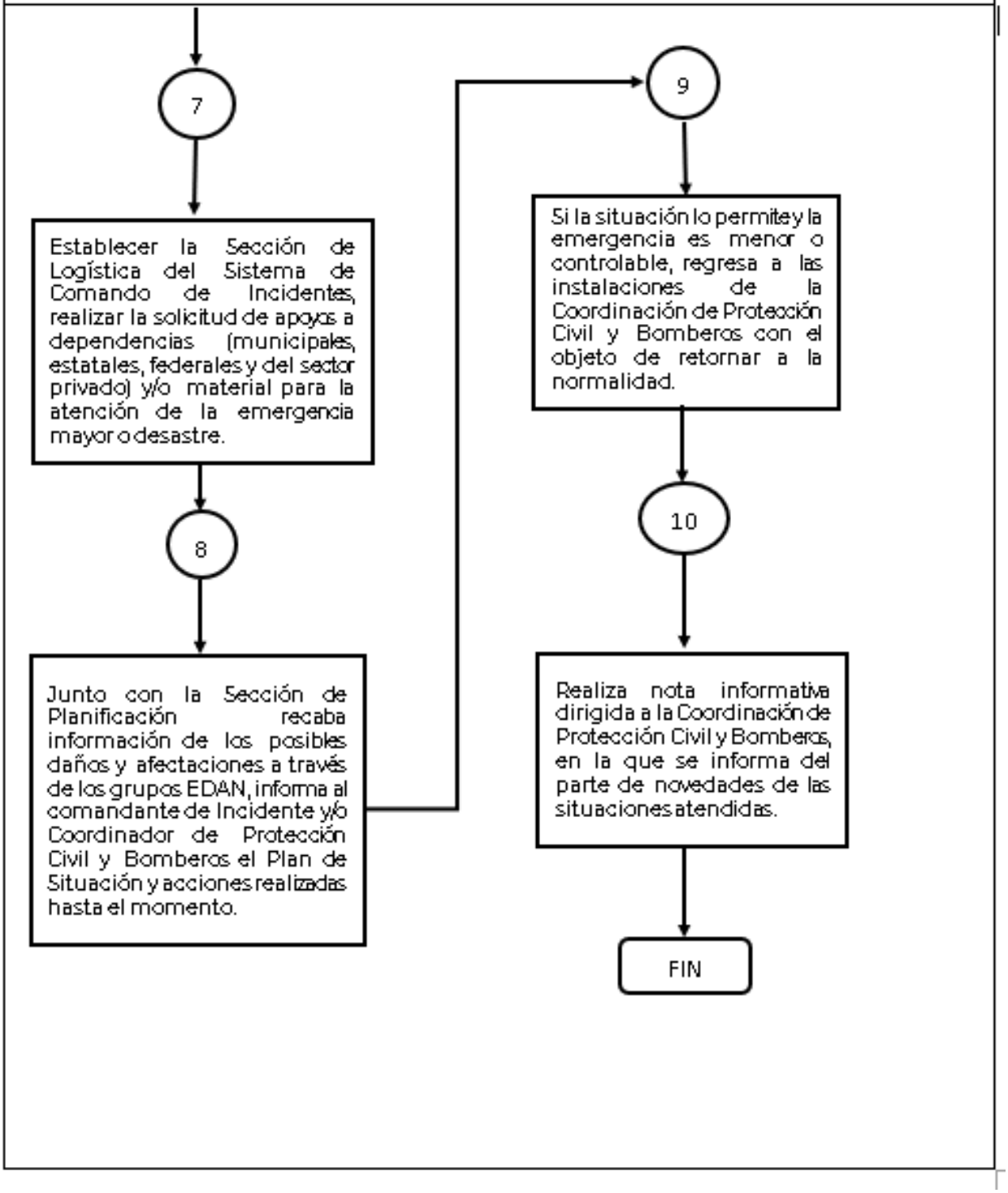
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe la llamada de auxilio de una emergencia de mediana o gran magnitud, ya sea esta generada por situaciones de origen natural o antrópico y canaliza al Departamento del Sistema Integral de Riesgos el o los reportes a atender.
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

Diagrama:


7. Apoyo en situaciones de emergencia mayor o desastre.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento del Sistema Integral de Riesgos
INICIO
1
Recibe la llamada de auxilio de una emergencia de mediana o gran magnitud, ya sea esta generada por situaciones de origen natural o antrópico y canaliza al Departamento del Sistema Integral de Riesgos el o los reportes a atender.
2
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
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. Apoyo en situaciones de emergencia mayor o desastre.

Departamento del Sistema Integral de Riesgos



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

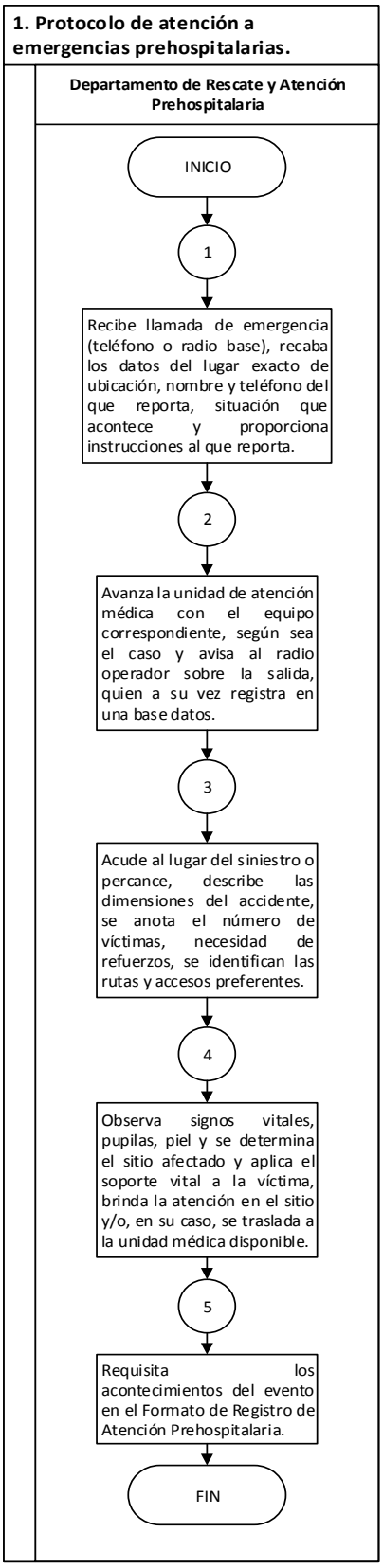
- El Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria, es el responsable de llevar a cabo la atención de urgencias médicas a la población en el Municipio de Toluca, lo anterior derivado a la presencia de enfermedades repentinas o crónicas que presenten una complicación, lesiones traumáticas y/o presencia 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.

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

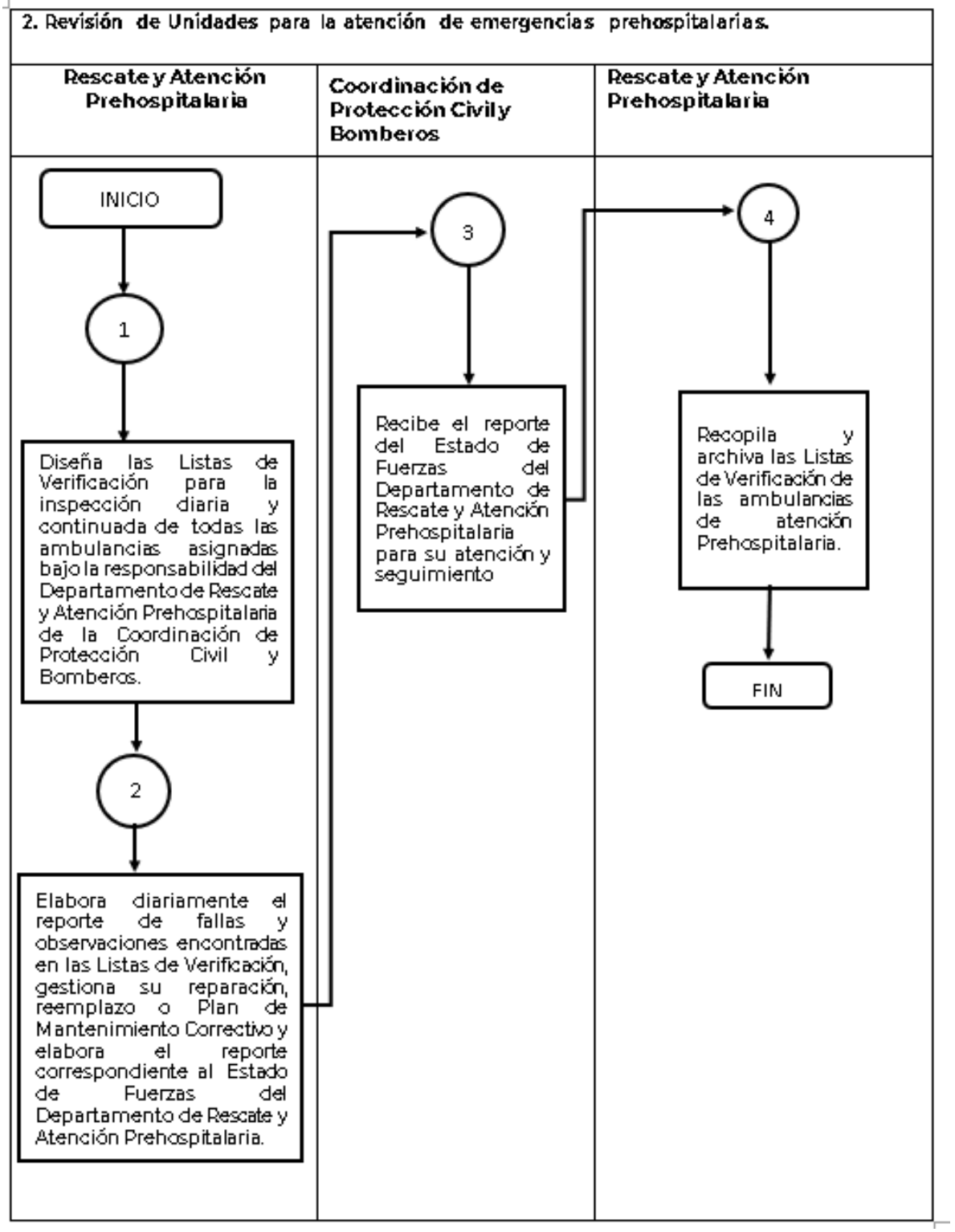
- El Departamento de Rescate y Atención Prehospitalaria será el encargado de revisar diariamente al cambio de cada turno en la estación central el estado físico mecánico, integridad y existencia del equipo de atención asignado a cada ambulancia para el servicio de emergencias prehospitalarias a su cargo.
- 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.

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

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

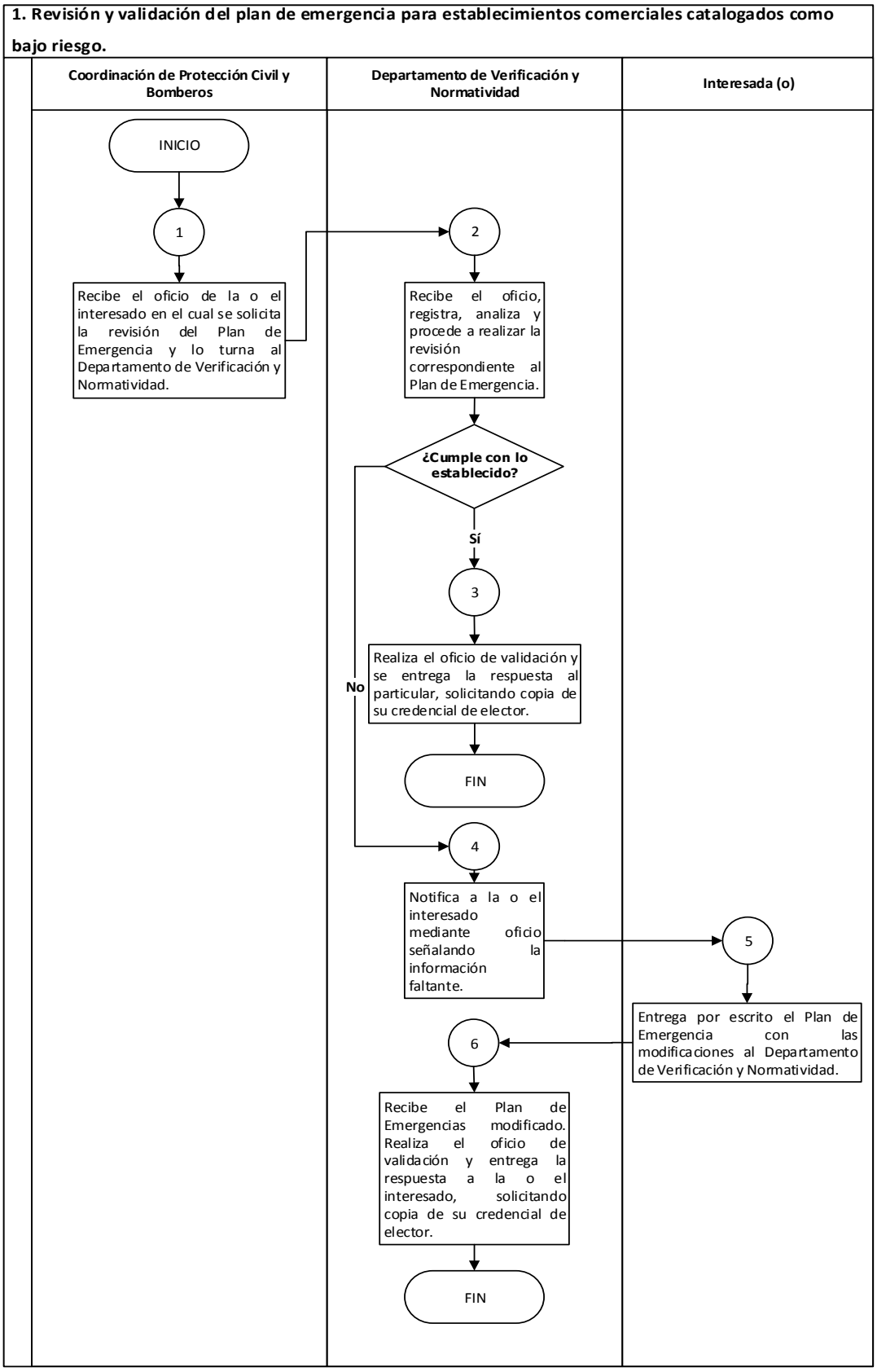
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de que se cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad del Plan de Emergencia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de realizar la revisión y registro del Plan de Emergencia.
- El Departamento 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.

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.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Verificación y Normatividad
Interesada (o)
INICIO
1
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
Recibe el oficio, registra, analiza y procede a realizar la revisión correspondiente al Plan de Emergencia.
¿Cumple con lo establecido?
Sí
No
3
Realiza el oficio de validación y se entrega la respuesta al particular, solicitando copia de su credencial de elector.
FIN
4
Notifica a la o el interesado mediante oficio señalando la información faltante.
5
Entrega por escrito el Plan de Emergencia con las modificaciones al Departamento de Verificación y Normatividad.
6
Recibe el Plan de Emergencias modificado. Realiza el oficio de validación y entrega la respuesta a la o el interesado, solicitando copia de su credencial de elector.
FIN

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.

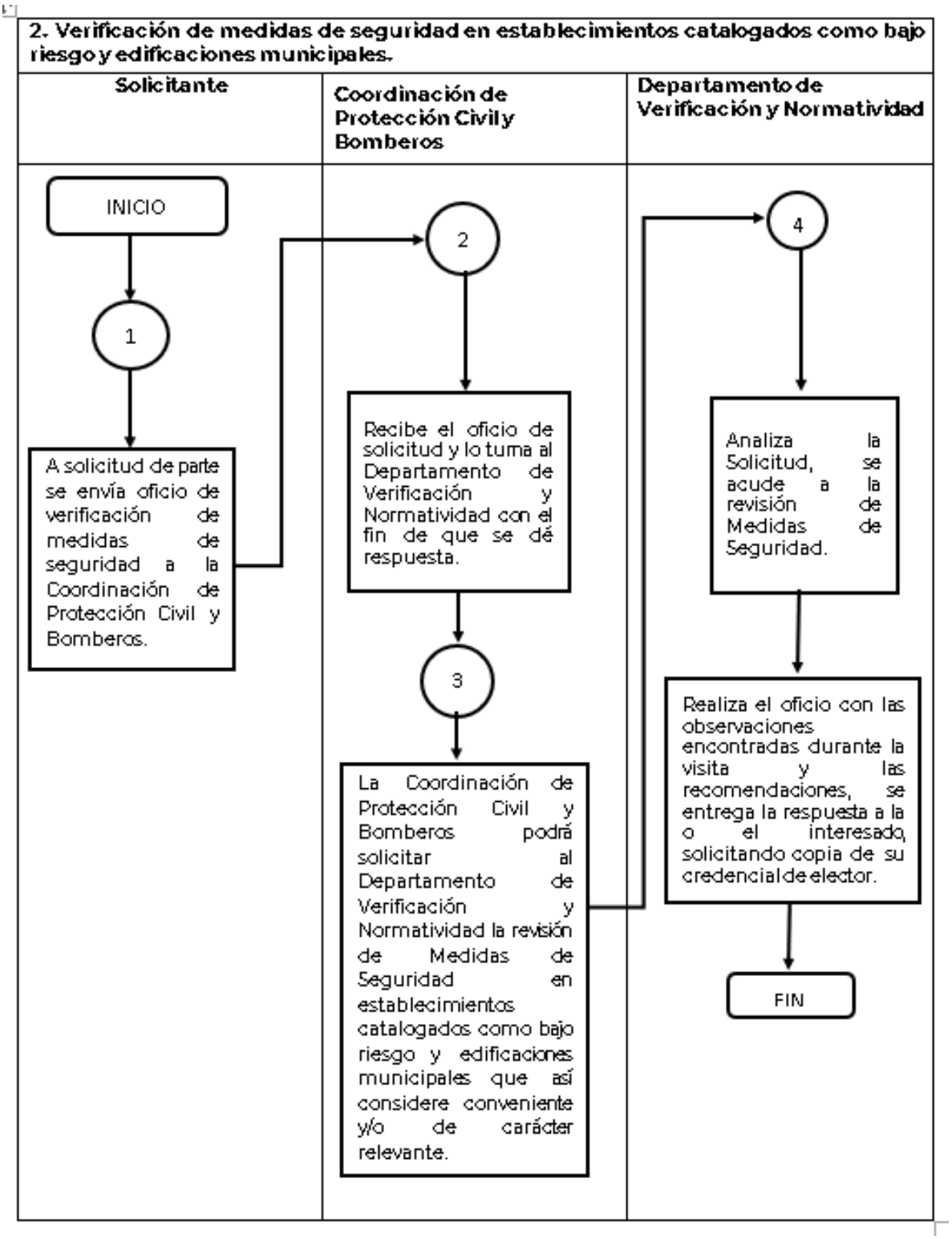
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el cumplimiento de la normatividad aplicable.

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

Diagrama:


2. Verificación de medidas de seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales.
Solicitante
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Verificación y Normatividad
INICIO
1
A solicitud de parte se envía oficio de verificación de medidas de seguridad a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2
Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que se dé respuesta.
3
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
Analiza la Solicitud, se acude a la revisión de Medidas de Seguridad.
Realiza el oficio con las observaciones encontradas durante la visita y las recomendaciones, se entrega la respuesta a la o el interesado, solicitando copia de su credencial de elector.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común.**
Objetivo:	Verificar el cumplimento de la normatividad aplicable y de las Medidas de Seguridad en materia de Protección Civil, en establecimientos comerciales, industriales o de servicios catalogados como bajo riesgo, en caso de incumplimiento se inicia un Procedimiento Administrativo Común.

POLÍTICAS APLICABLES

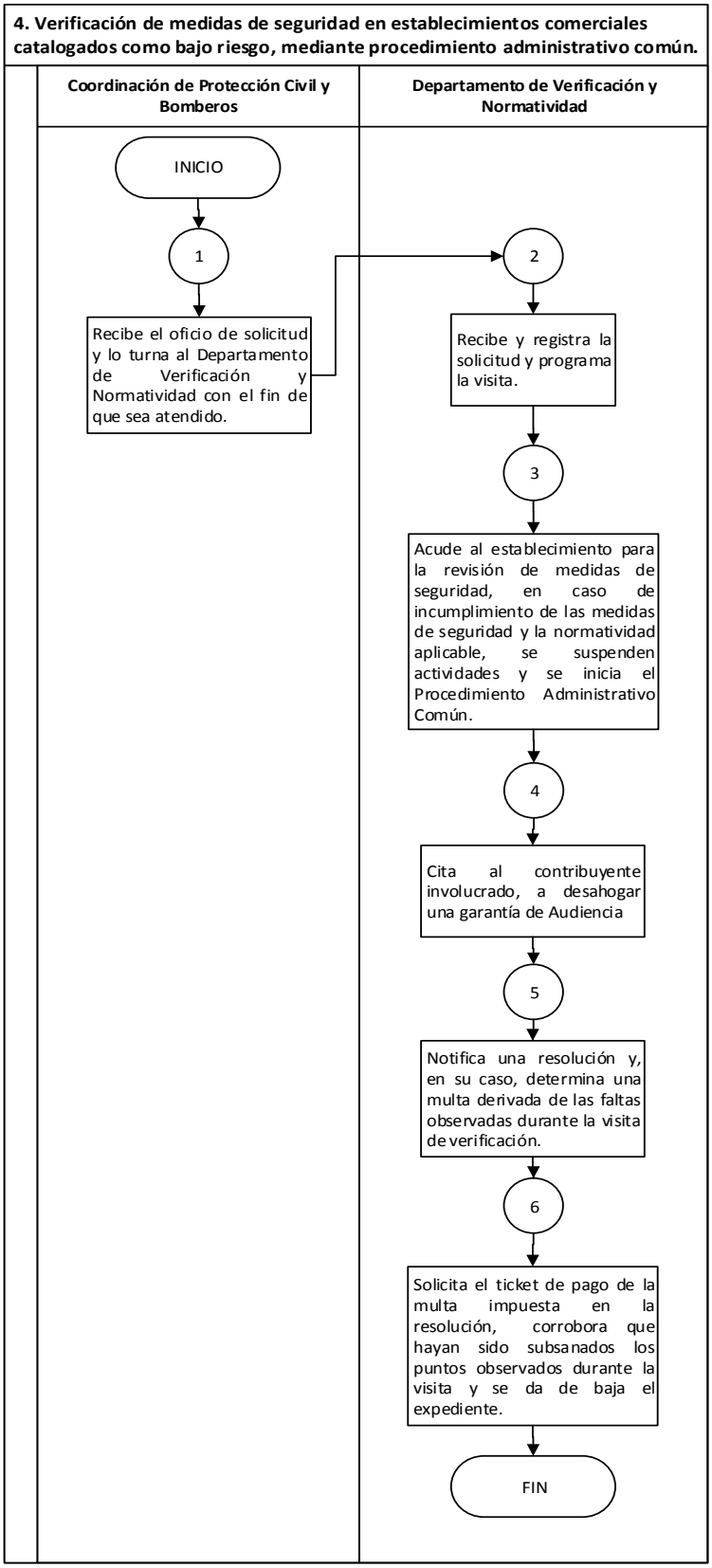
- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de verificar el cumplimiento normativo aplicable en los diferentes establecimientos comerciales, industriales o de servicios catalogados como bajo riesgo y de iniciar un Procedimiento Administrativo Común en caso de incumplimiento.
- El Departamento de Verificación y Normatividad en caso de incumplimiento por parte de los establecimientos, será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el Procedimiento Administrativo Común
- El Departamento de Verificación y Normatividad verificará las condiciones de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, a través del procedimiento administrativo común cuando haya de por medio un oficio de solicitud, una denuncia ciudadana o instrucción superior para ejecutar estas diligencias.

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:


4. Verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común.
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Verificación y Normatividad
INICIO
1
Recibe el oficio de solicitud y lo turna al Departamento de Verificación y Normatividad con el fin de que sea atendido.
2
Recibe y registra la solicitud y programa la visita.
3
Acude al establecimiento para la revisión de medidas de seguridad, en caso de incumplimiento de las medidas de seguridad y la normatividad aplicable, se suspenden actividades y se inicia el Procedimiento Administrativo Común.
4
Cita al contribuyente involucrado, a desahogar una garantía de Audiencia
5
Notifica una resolución y, en su caso, determina una multa derivada de las faltas observadas durante la visita de verificación.
6
Solicita el ticket de pago de la multa impuesta en la resolución, corrobora que hayan sido subsanados los puntos observados durante la visita y se da de baja el expediente.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de certificados de seguridad 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.

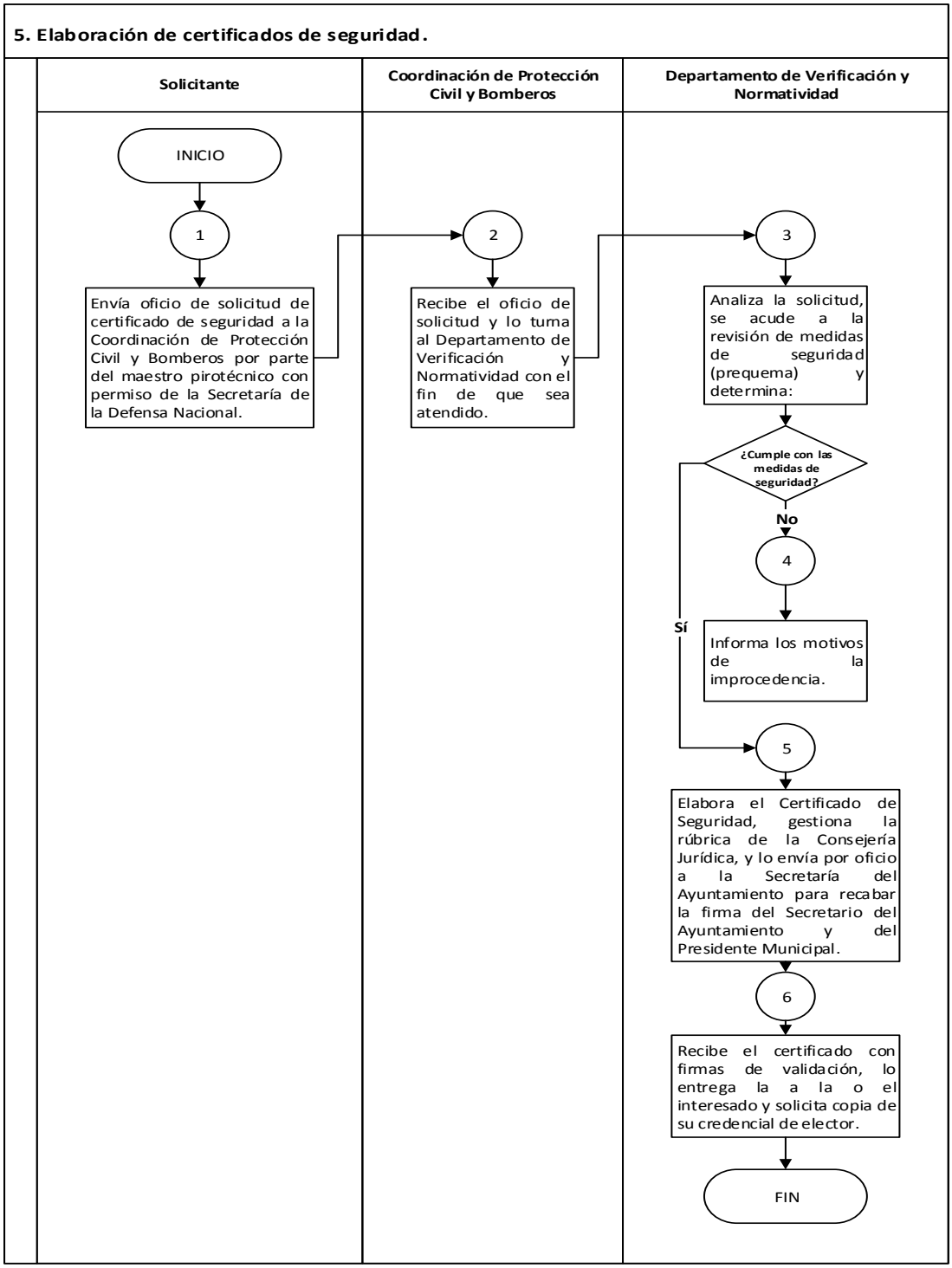
4. Elaboración de certificados de seguridad para la quema segura y controlada de pirotecnia.

.

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

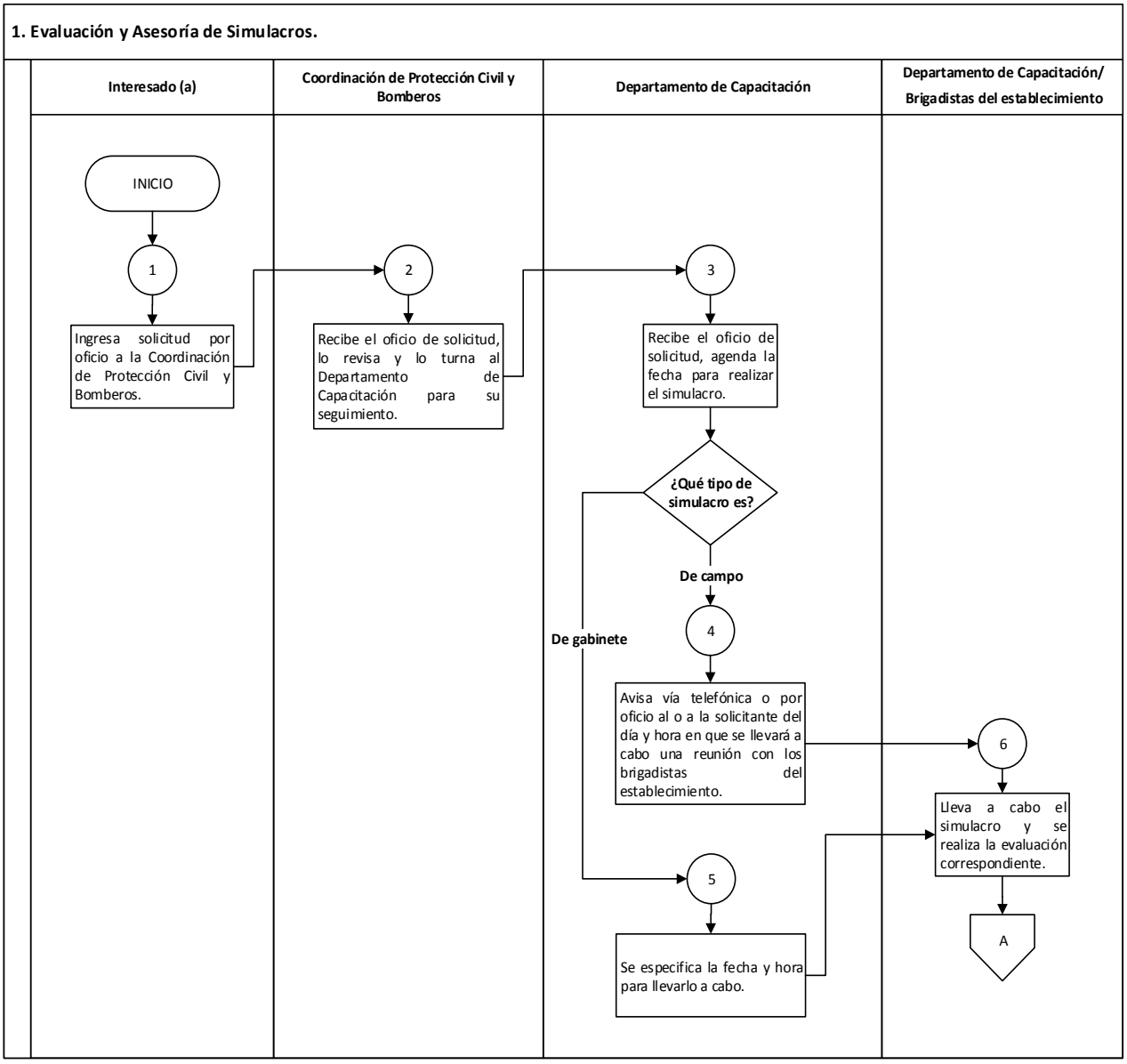
- El Departamento de Capacitación, es responsable de asesorar y evaluar a las empresas, instituciones, sector público, privado y social, en la práctica de simulacros.

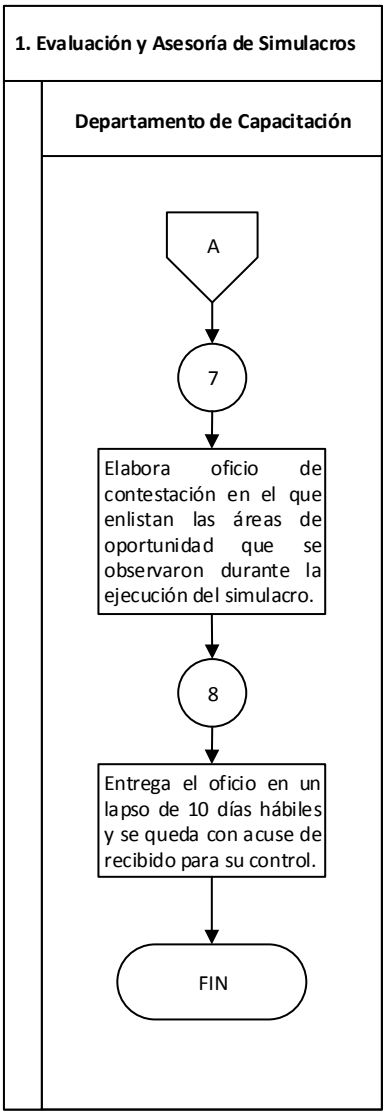
1. Evaluación y Asesoría de Simulacros.

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

Diagrama:


1. Evaluación y Asesoría de Simulacros.
Interesado (a)
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Departamento de Capacitación
Departamento de Capacitación/ Brigadistas del establecimiento
INICIO
1
Ingresa solicitud por oficio a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2
Recibe el oficio de solicitud, lo revisa y lo turna al Departamento de Capacitación para su seguimiento.
3
Recibe el oficio de solicitud, agenda la fecha para realizar el simulacro.
¿Qué tipo de simulacro es?
De campo
De gabinete
4
Avisa vía telefónica o por oficio al o a la solicitante del día y hora en que se llevará a cabo una reunión con los brigadistas del establecimiento.
5
Se especifica la fecha y hora para llevarlo a cabo.
6
Lleva a cabo el simulacro y se realiza la evaluación correspondiente.
A


1. Evaluación y Asesoría de Simulacros
Departamento de Capacitación
A
7
Elabora oficio de contestación en el que enlistan las áreas de oportunidad que se observaron durante la ejecución del simulacro.
8
Entrega el oficio en un lapso de 10 días hábiles y se queda con acuse de recibido para su control.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Platicas en Materia de Protección Civil.**
Objetivo:	Fomentar entre la población la cultura de autoprotección capacitándola, a través de cursos y talleres, en la aplicación de medidas preventivas de seguridad.

POLÍTICAS APLICABLES

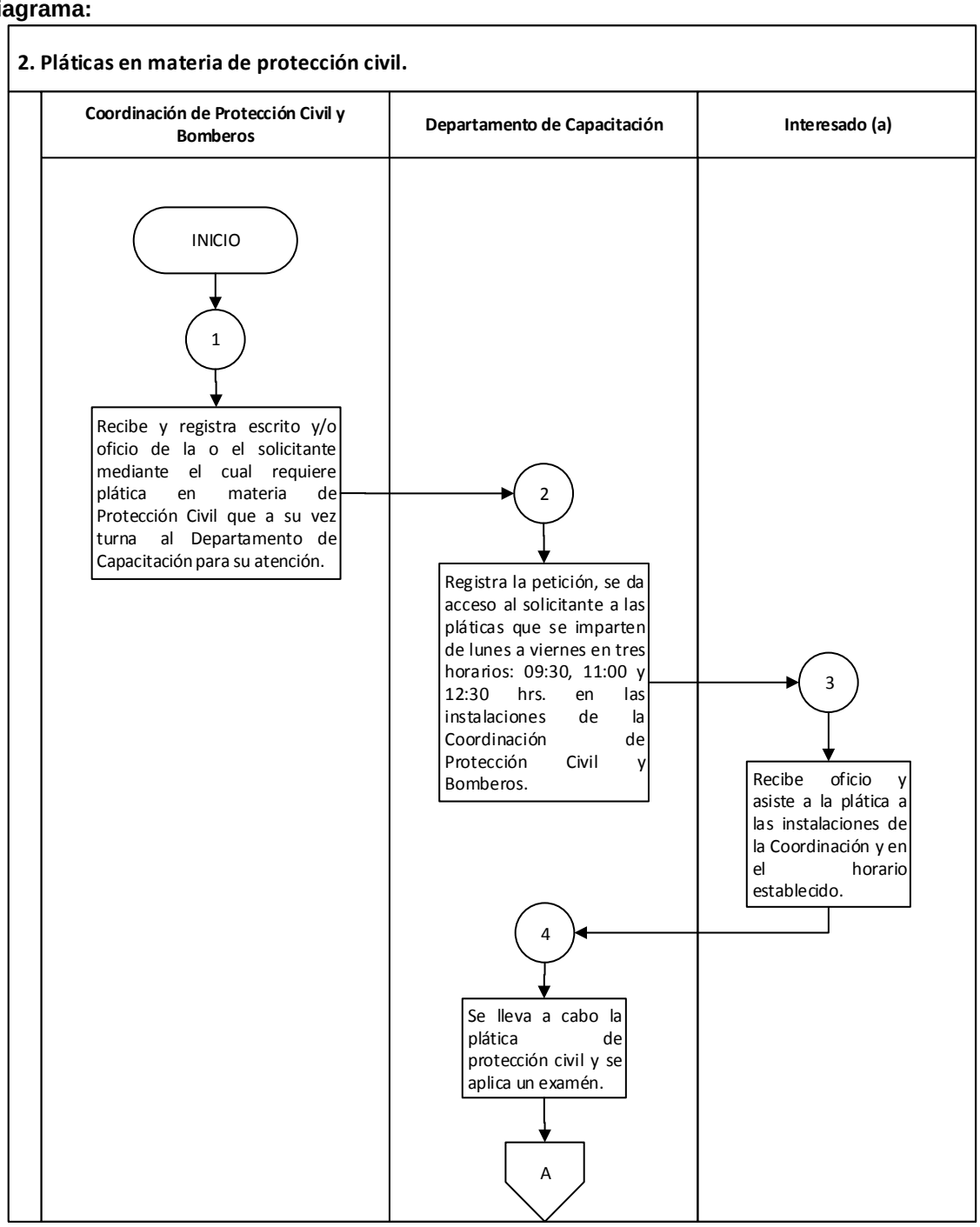
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de instruir a través de pláticas a la población en acciones de autoprotección y aplicación de medidas preventivas básicas.
- Las actividades de capacitación estarán sujetas a la disponibilidad de agenda.
- Las pláticas estarán dirigidas a la población en general y tratándose de establecimientos comerciales, industriales o de prestación de servicios que sean generadores de bajo riesgo, se impartirán en forma teórica y práctica con el fin de que esta información tenga efecto multiplicativo.
- El personal del departamento impartirá las pláticas en los lugares donde lo soliciten los interesados o en las oficinas de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
- El taller de formación de brigadas se impartirá con una asistencia mínima de 15 y máxima de 30 personas.

2. Platicas en Materia de Protección Civil

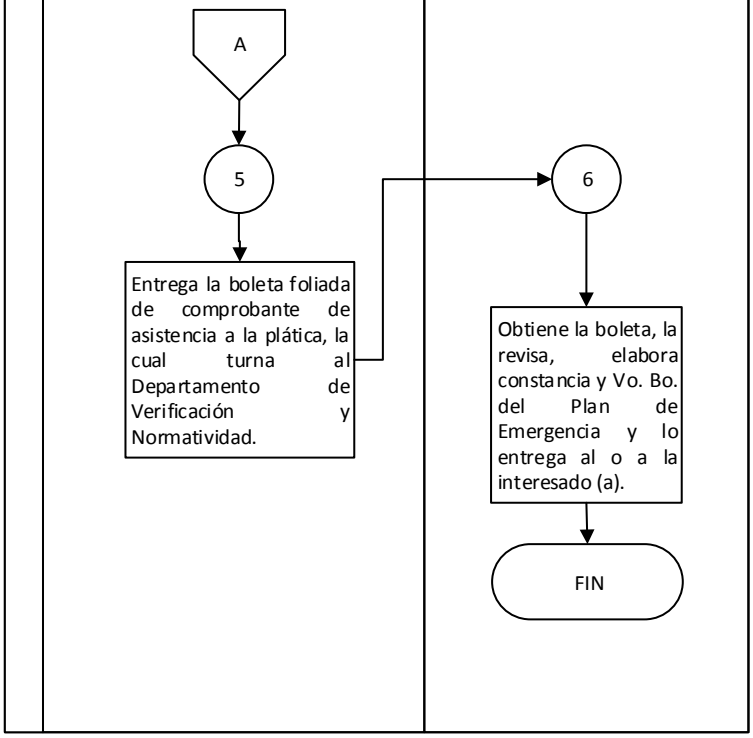
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Recibe y registra escrito y/o oficio de la o el solicitante mediante el cual requiere plática en materia de Protección Civil que a su vez turna al Departamento de Capacitación para su atención.
2	**Departamento de Capacitación**	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.



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

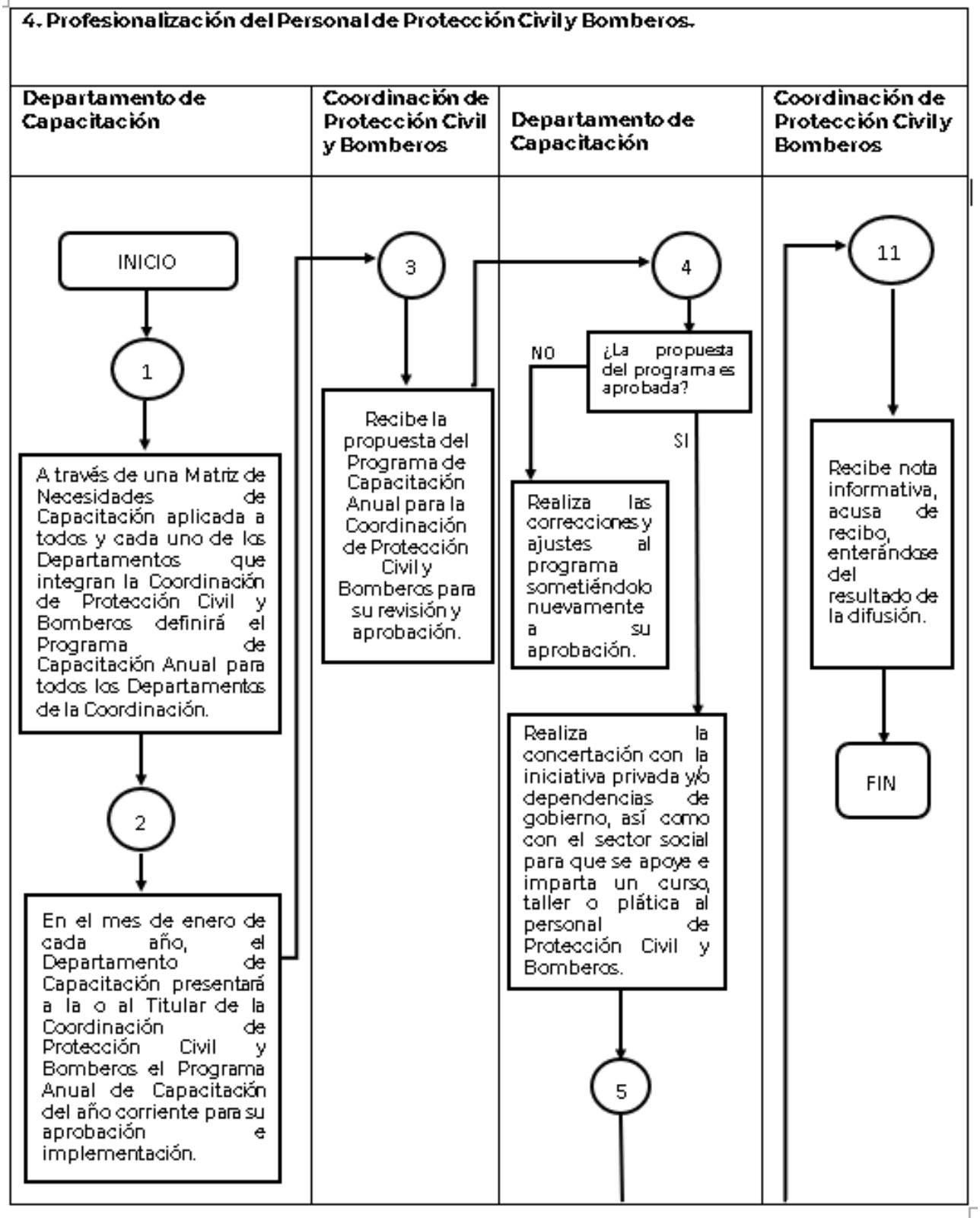
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de implementar mecanismos que permitan incluir la capacitación en el trabajo.
- El Departamento de Capacitación, establecerá los mecanismos que permitan incorporar la participación de los tres sectores del gobierno.
- Todo el personal de Protección 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

Diagrama:


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
INICIO
1
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
Recibe la propuesta del Programa de Capacitación Anual para la Coordinación de Protección Civil y Bomberos para su revisión y aprobación.
4
¿La propuesta del programa es aprobada?
NO
Realiza las correcciones y ajustes al programa sometiéndolo nuevamente a su aprobación.
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.
5
11
Recibe nota informativa, acusa de recibo, enterándose del resultado de la difusión.
FIN

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
		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.	

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
		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.	

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

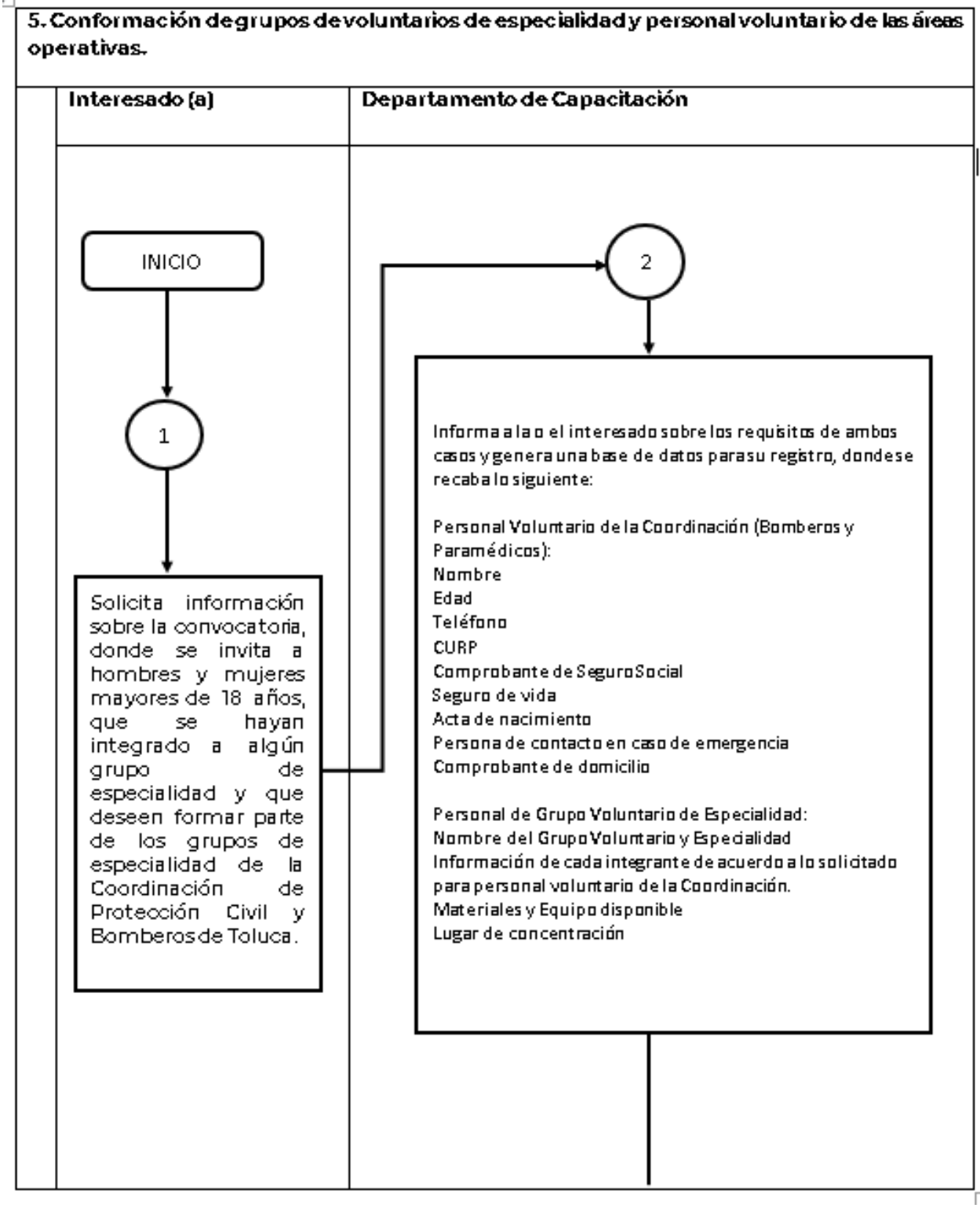
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de promover la participación de las o los jóvenes mayores de 18 años, en acciones de protección civil y bomberos.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de generar el registro de las o los voluntarios.
- El Departamento de Capacitación 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.

5. Conformación de grupos de voluntarios de especialidad y personal voluntario de las áreas operativas.

Descriptivo:

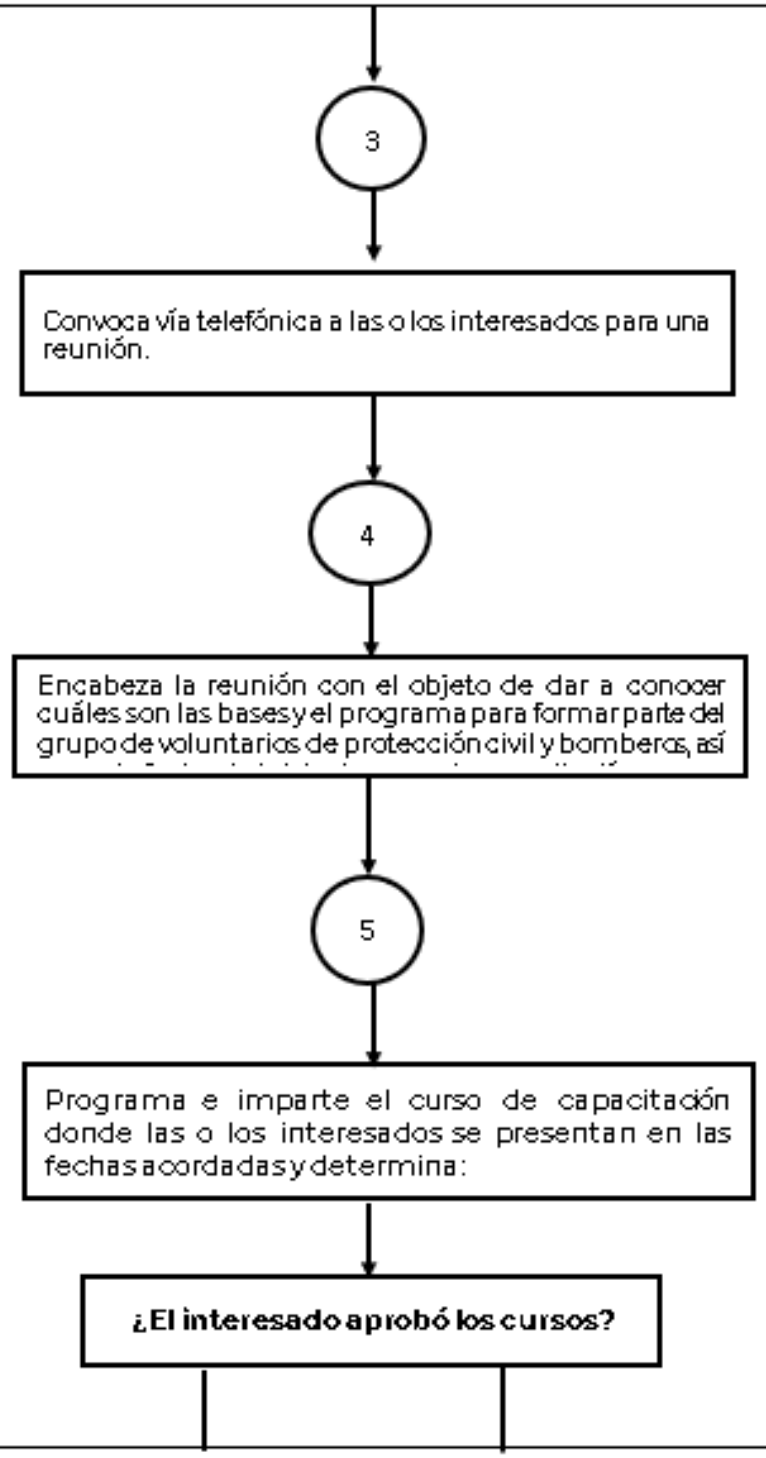
No.	Responsable	Actividad
1	**Interesado (a)**	Solicita información sobre la convocatoria, donde se invita a hombres y mujeres mayores de 18 años, que se hayan integrado a algún grupo de especialidad y que deseen formar parte de los grupos de especialidad de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos 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

Diagrama:


5. Conformación de grupos de voluntarios de especialidad y personal voluntario de las áreas operativas.
Interesado (a)
Departamento de Capacitación
INICIO
1
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
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

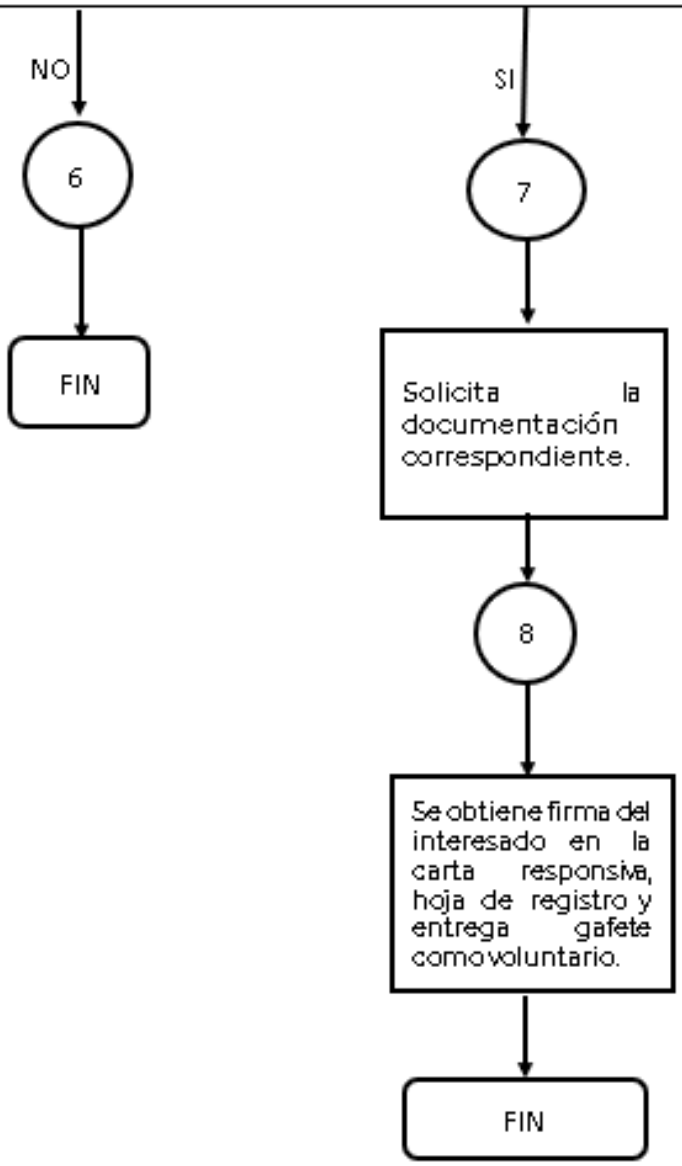
5. Conformación de grupos de voluntarios de especialidad y personal voluntario de las áreas operativas.

Interesado (a)	Departamento de capacitación



5. Conformación de grupos de voluntarios de especialidad y personal voluntario de las áreas operativas.

Interesado (a)	Departamento de Capacitación



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

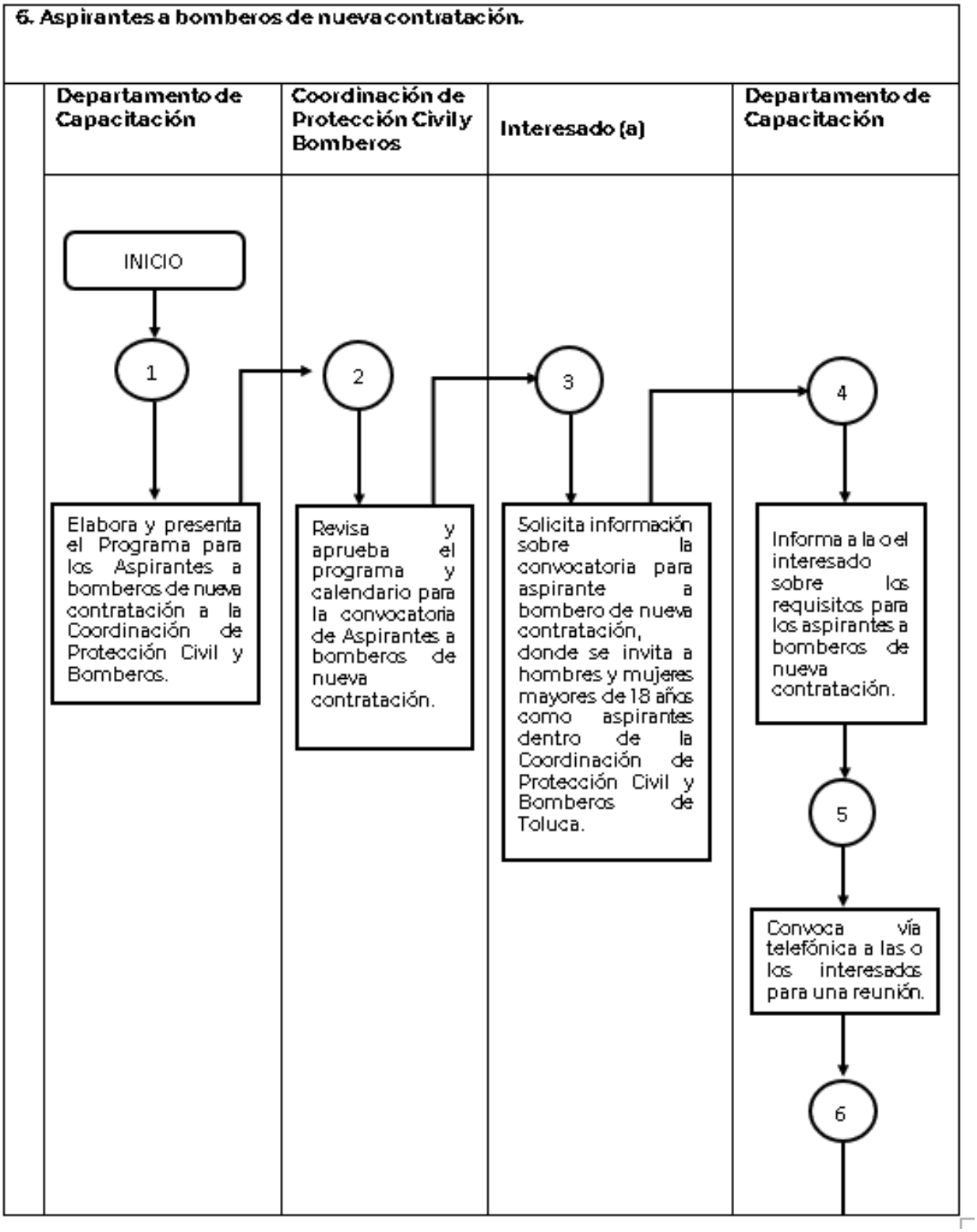
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de promover la contratación adecuada del personal para el área de bomberos.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de generar el registro de los y las aspirantes a bomberos de nueva contratación.
- El Departamento de Capacitación será 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.

6. Aspirantes a bomberos de nueva contratación.

Descriptivo:

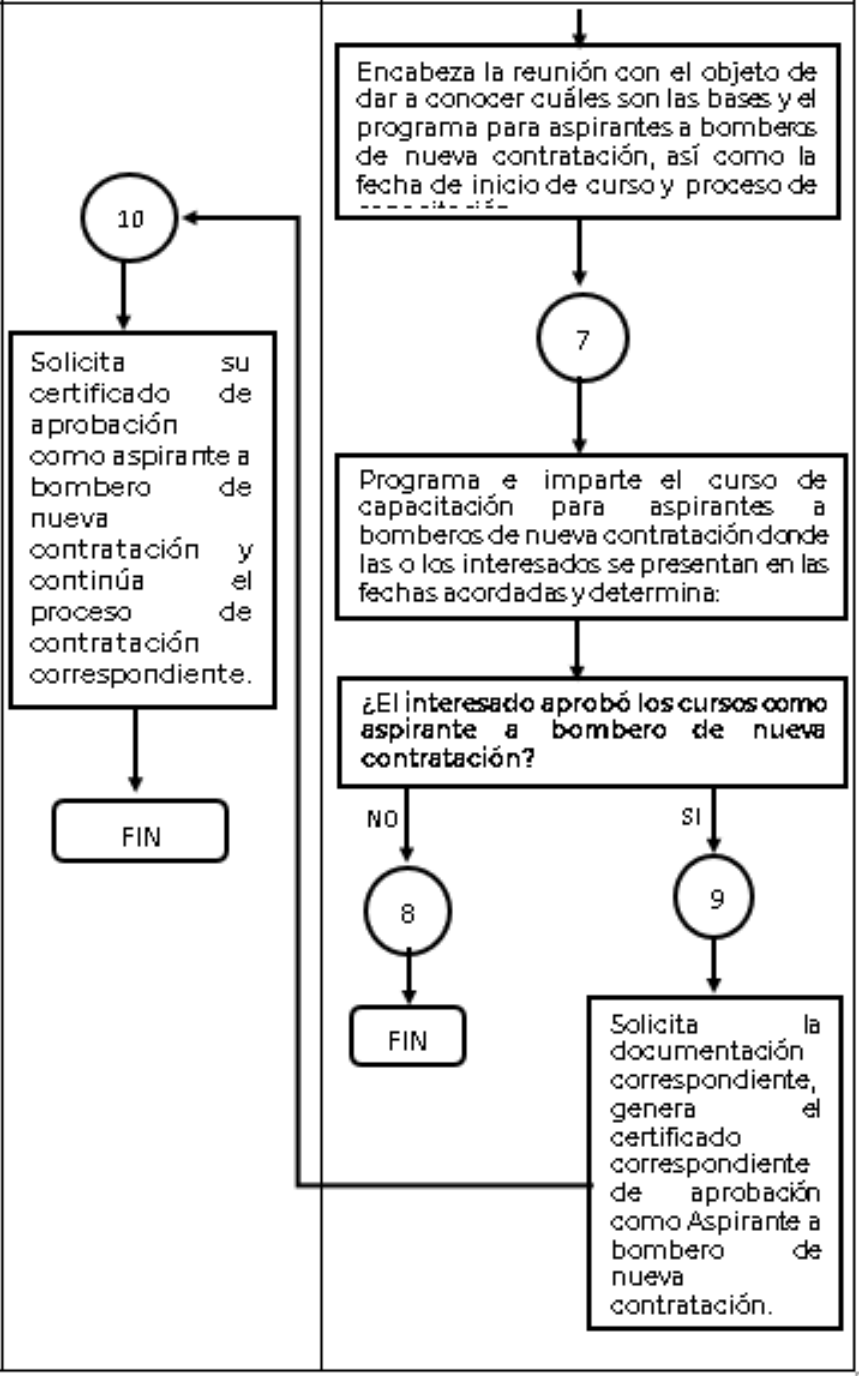
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Capacitación**	Elabora y presenta el Programa para los Aspirantes a bomberos de nueva contratación a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
2	**Coordinación de Protección Civil y Bomberos**	Revisa y aprueba el programa y calendario para la convocatoria 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

Diagrama:


6. Aspirantes a bomberos de nueva contratación.
Departamento de Capacitación
Coordinación de Protección Civil y Bomberos
Interesado (a)
Departamento de Capacitación
INICIO
1
2
3
4
5
6
Elabora y presenta el Programa para los Aspirantes a bomberos de nueva contratación a la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
Revisa y aprueba el programa y calendario para la convocatoria de Aspirantes a bomberos de nueva contratación.
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.
Informa a la o el interesado sobre los requisitos para los aspirantes a bomberos de nueva contratación.
Convoca vía telefónica a las o los interesados para una reunión.

6. Aspirantes a bomberos de nueva contratación.

Departamento de Capacitación	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Interesado (a)	Departamento de Capacitación



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.

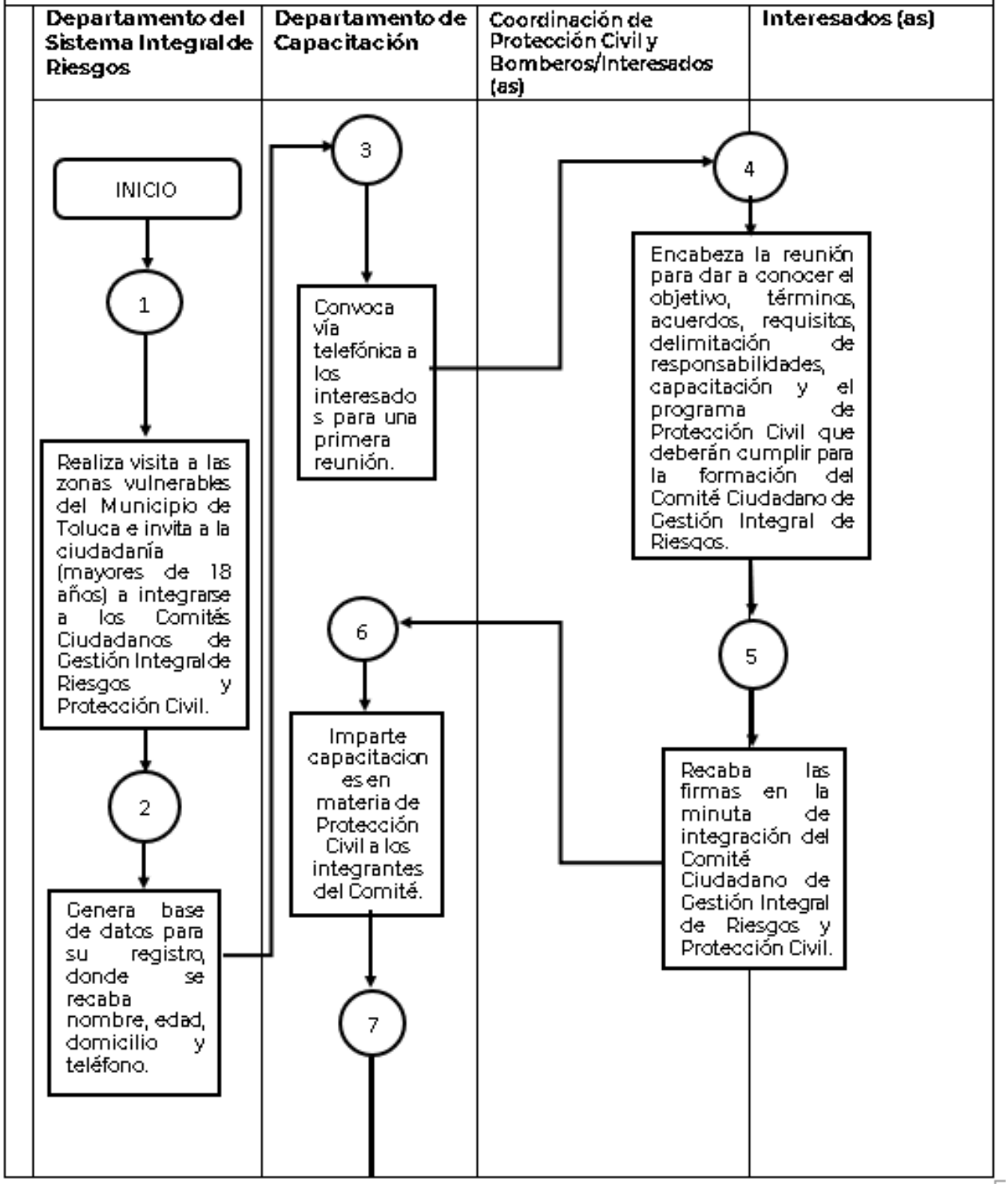
POLÍTICAS APLICABLES

- 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.

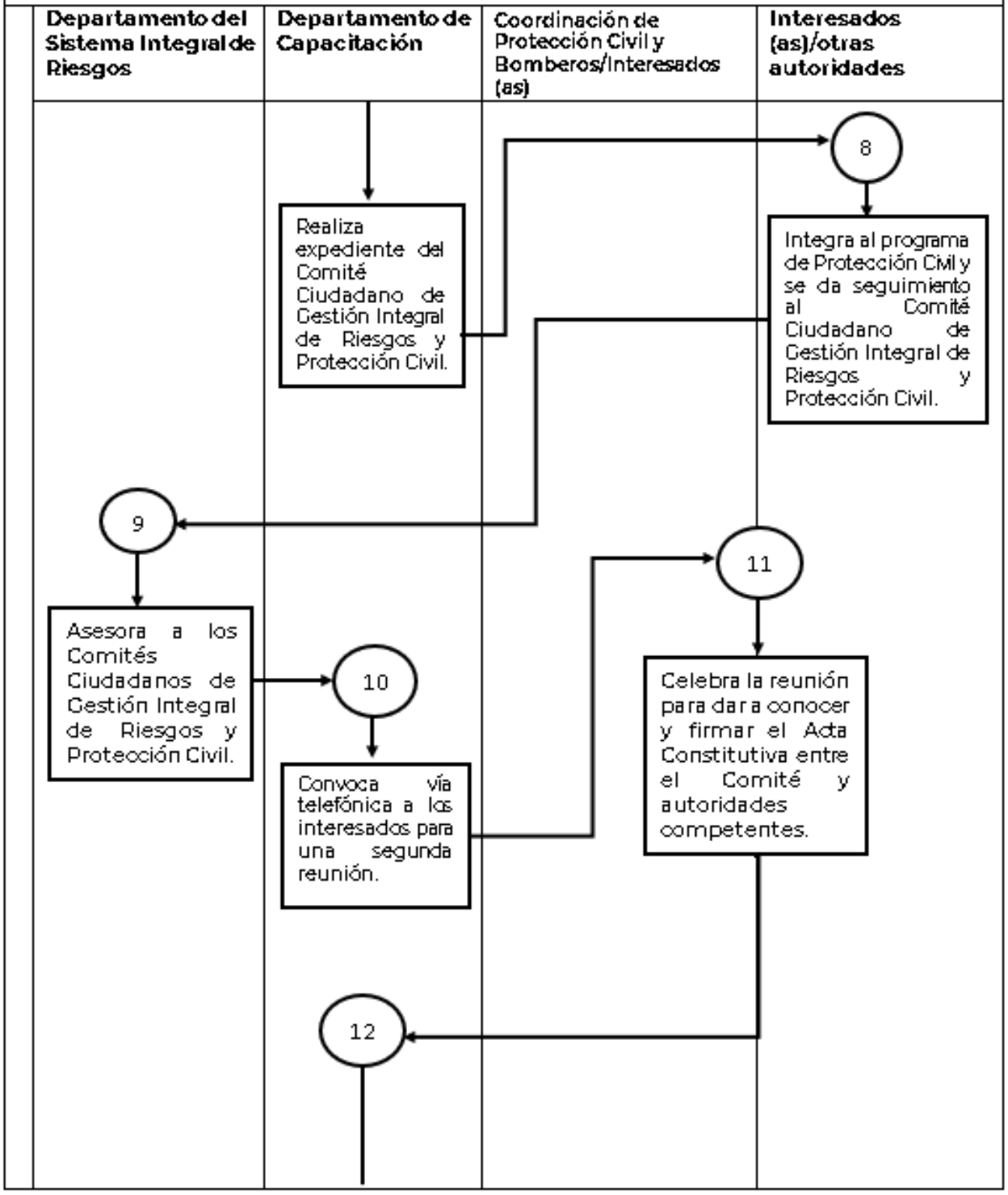
6. Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.
Descriptivo:

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

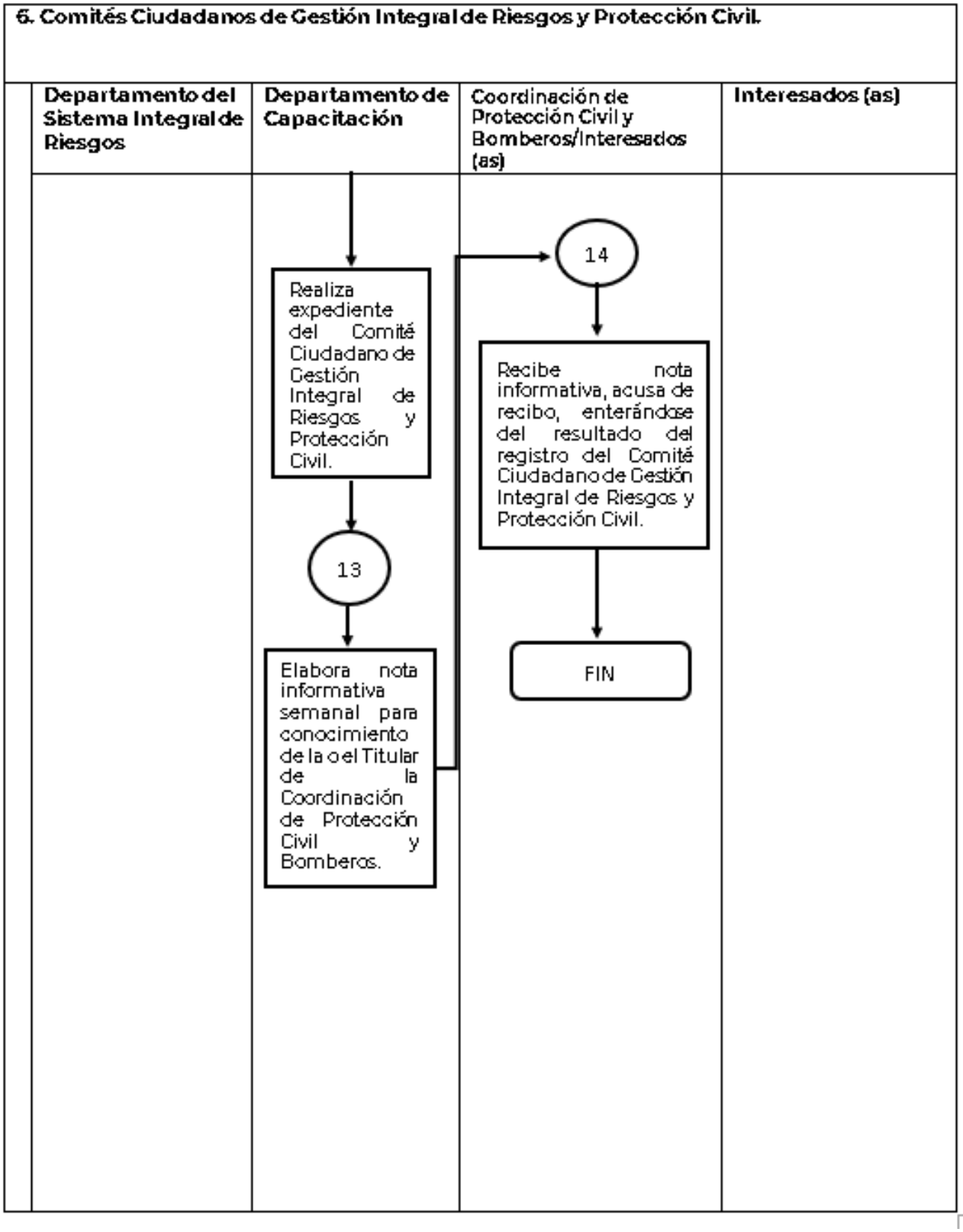
6. Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.



6. Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.



6. Comités Ciudadanos de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil.



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

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