Tlalnepantla de Baz 2022 - 2024
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

Gaceta Municipal

Órgano Oficial del Ayuntamiento
de Tlalnepantla de Baz

Lunes 28 de noviembre de 2022

Número 46 (Segunda Sección)

Volumen 1

Sumario

Manual de Procedimientos:

- Presidencia Municipal.

C. Marco Antonio Rodríguez Hurtado, Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 128 fracción XIV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como los artículos 48 fracción III, 86 y 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a sus habitantes hace saber:

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022- 2024

Tlalnepantla de Baz 2022 - 2024
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA MUNICIPAL

JULIO 2022

Nuevo Gobierno. Nuevas Ideas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2022-2024.
Presidencia Municipal.
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Colonia Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfono: 53 66 38 00.

Presidencia Municipal.
Julio 2022.
Impreso y hecho en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre
y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



Índice.

		Pág.
I.	**Presentación**	1
II.	**Objetivo General**	1
III.	**Procedimientos de la Presidencia Municipal**	1
Secretaría Particular de la Presidencia Municipal		1
Departamento de Relaciones Públicas		1
•	Elaboración de la Agenda del Ejecutivo Municipal	1
Departamento de Logística y Eventos		9
•	Realización de la Logística y Eventos de Presidencia Municipal	9
Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas		18
•	Formalización de Acuerdos Internacionales de Alto Alcance	18
Departamento de Pasaportes		27
•	Expedición del Pasaporte Ordinario Mexicano	27
Departamento de Control de Gestión		43
•	Elaboración de Oficios signados por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal	43
•	Revisión de propuestas de oficios signados por el Presidente Municipal	58
Departamento de Atención Ciudadana		68
•	Atención a Solicitudes Ciudadanas Vía Telefónica	68
•	Atención a Solicitudes Ciudadanas Vía Electrónica (WhatsApp)	76
•	Atención a Solicitudes Ciudadanas Vía Electrónica (Correo Electrónico)	81
•	Atención a Solicitudes Ciudadanas por Contingencia	87
•	Validación y Evaluación Ciudadana de Servicio Atendido	95
•	Atención a Giras y Eventos Atención Ciudadana	102
•	Vinculación de Atención Ciudadana con las Dependencias	108
•	Atención a Ciudadanos en Módulos de Información Atención a Ciudadanos en Módulos de Información	113
Coordinación de Asesores		119
•	Definiciones de Estrategias para la Solución de Problemáticas de la Administración Pública Municipal.	119
•	Atención a solicitudes de información pública (Transparencia)	126
Coordinación General de Mejora Regulatoria		135
•	Autorización del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal.	135
•	Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal.	148
•	Aprobación de la Agenda Regulatoria Municipal	160
•	Atención de la Protesta Ciudadana derivada del cumplimiento de los trámites y servicios.	175

- Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios. 190

Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente 206

- Recepción de Documentación para control de gestión 206

Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública 212

- Celebración de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública 212

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal 222

- Atención a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública Municipal mediante el sistema SAIMEX 222
- Solicitud de Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) de Datos Personales 237
- Publicación de las Obligaciones de Transparencia a través del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX) 247
- Procedimiento para la Creación, Modificación, Supresión y Actualización de los Sistemas y Bases de Datos Personales y Avisos de Privacidad de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal 256

Enlace Administrativo 268

- Integración de Movimientos de Personal 268
- Cotización de Bienes y Servicios 280
- Atención a Solicitudes de Bienes y Servicios 290
- Gestión de Reembolso de Fondo Fijo 297
- Envío de Incidencias Diarias de Personal 305
- Elaboración de Suficiencia Presupuestal 317
- Modificaciones al Presupuesto de Egresos de la Dependencia 324
- Control de Bienes Muebles Patrimoniales 342

IV. Simbología 352

V. Registro de Ediciones 353

VI. Distribución 354

VII. Validación Del Manual 355

I. Presentación.

El Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal organiza los pasos a seguir en la ejecución de las funciones, los trámites y los servicios que se prestan en esta dependencia. Este documento es un referente obligado para la correcta ejecución de los planes, programas y proyectos municipales asignados, incluyendo el uso eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y financieros.

Asimismo, el presente Manual precisa las actividades encomendadas a cada unidad administrativa de la Presidencia Municipal para deslindar responsabilidades, detectar omisiones, y al mismo tiempo, coadyuva a la ejecución correcta de las labores encomendadas y propicia la uniformidad en el trabajo, orienta al personal de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la administración pública municipal; además guía el desempeño de las actividades cotidianas de los servidores públicos en un marco de orden y legalidad.

Por otra parte, la conformación del Manual se integra por siete partes: en la primera, se plasma una explicación clara y precisa del objetivo que tiene el Manual; en la segunda, se describe es el objetivo general de la dependencia de Presidencia Municipal; la tercera está conformada por los procedimientos de la dependencia divididos por unidad administrativa; posteriormente la simbología utilizada en el Diagrama de Flujo; el registro de ediciones; la distribución de los ejemplares, y finalmente, la validación del manual.

Además, los procedimientos que conforman este Manual se integran por: nombre del procedimiento, objetivo, alcance, referencias, responsabilidades, definiciones, insumos, resultados, políticas, descripción de actividades, diagramas de flujo, medición, formatos e instructivos, y la validación del procedimiento.

Es importante destacar que la información reunida en este documento no marca una limitante para el desarrollo de otras actividades del ámbito de competencia de cada una de las áreas administrativas adscritas a la Presidencia Municipal.

1 1

II. Objetivo general.

Fortalecer la atención a las solicitudes que realiza la ciudadanía de Tlalnepantla de Baz, respecto a los trámites y servicios que proporcionan las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, mediante la delimitación de responsabilidades y la validación de los sistemas de trabajo enunciados en el presente Manual de Procedimientos, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Procedimientos de la Presidencia Municipal.

Secretaría Particular de la Presidencia Municipal

Departamento de Relaciones Públicas

Elaboración de la Agenda del Ejecutivo Municipal

I. Objetivo.

Consolidar la imagen institucional de la Administración Municipal 2022-2024, mediante la agenda, con el registro, supervisión, organización y convocatoria de actividades públicas del Ejecutivo Municipal, para que tengan el mayor impacto posible en la población de Tlalnepantla de Baz.



II. Alcance.

Aplica al titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, el Titular del Departamento de Relaciones Públicas y a los servidores públicos adscritos al Departamento de Relaciones Públicas de Tlalnepantla de Baz; así como a los titulares de las unidades administrativas municipales, estatales y federales, representantes de las comunidades y organismos no gubernamentales, que soliciten la asistencia del Presidente Municipal en alguna actividad pública o reunión.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, Artículo 27 fracciones I, III, IV, V, VI y VII. Gaceta Municipal número 10, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Relaciones Públicas es el área responsable de fortalecer la imagen de la administración pública municipal a través de la organización de la agenda de eventos en los que participan algunos sectores de la población.

El Titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, deberá:

- Acordar con el Ejecutivo Municipal las actividades públicas en las que intervendrá.
- Remitir oportunamente la agenda autorizada de actividades al Departamento de Relaciones Públicas y al Departamento de Logística y Eventos.

El Titular del Departamento de Relaciones Públicas, deberá:

- Validar la documentación generada por el Auxiliar de Relaciones Públicas. (agenda, lista de convocatoria y oficios).
- Verificar que los eventos se realicen en condiciones adecuadas y dando formalidad al protocolo de cada evento, en conjunto con la Departamento de Logística y Eventos.
- Apoyar al titular de la Secretaría Particular de la Presidencia en la entrega de la agenda de actividades, al Departamento de Logística y Eventos.

El Auxiliar de Relaciones Públicas del Departamento de Relaciones Públicas, deberá:

- Elaborar la agenda y la convocatoria respectiva para las actividades que realizará el Ejecutivo Municipal.

- Elaborar los oficios necesarios que permitan la entrega oportuna de la agenda acordada por el titular de la Secretaría Particular de la Presidencia, al Departamento de Logística y Eventos.
- Elaborar lista de invitados para los eventos y realizar la convocatoria correspondiente para asistir a los eventos del Ejecutivo Municipal.

V. Definiciones.

- **Protocolo:** Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.
- **Convocatoria:** Refiere a citar o llamar a una o más personas para que asistan a determinado acto o lugar.

VI. Insumos.

- Documentos donde se solicita la asistencia del Presidente Municipal a diversas actividades y reuniones (oficios, invitaciones, circulares, entre otros).

VII. Resultados.

- Agenda autorizada de actividades públicas del Ejecutivo Municipal.

VIII. Políticas.

- Las solicitudes pueden ser presentadas por autoridades municipales, estatales y/o federales, representantes sociales o diversos sectores de la población del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
- El personal del Departamento de Relaciones Públicas convocará y brindará atención a invitados especiales, ciudadanos distinguidos, representantes de instituciones y diversos sectores de la población.
  Así mismo proporcionará asesoría en la planeación, organización y cumplimiento del protocolo en eventos en los que el Presidente Municipal participe.

IX. Descripción de Actividades.

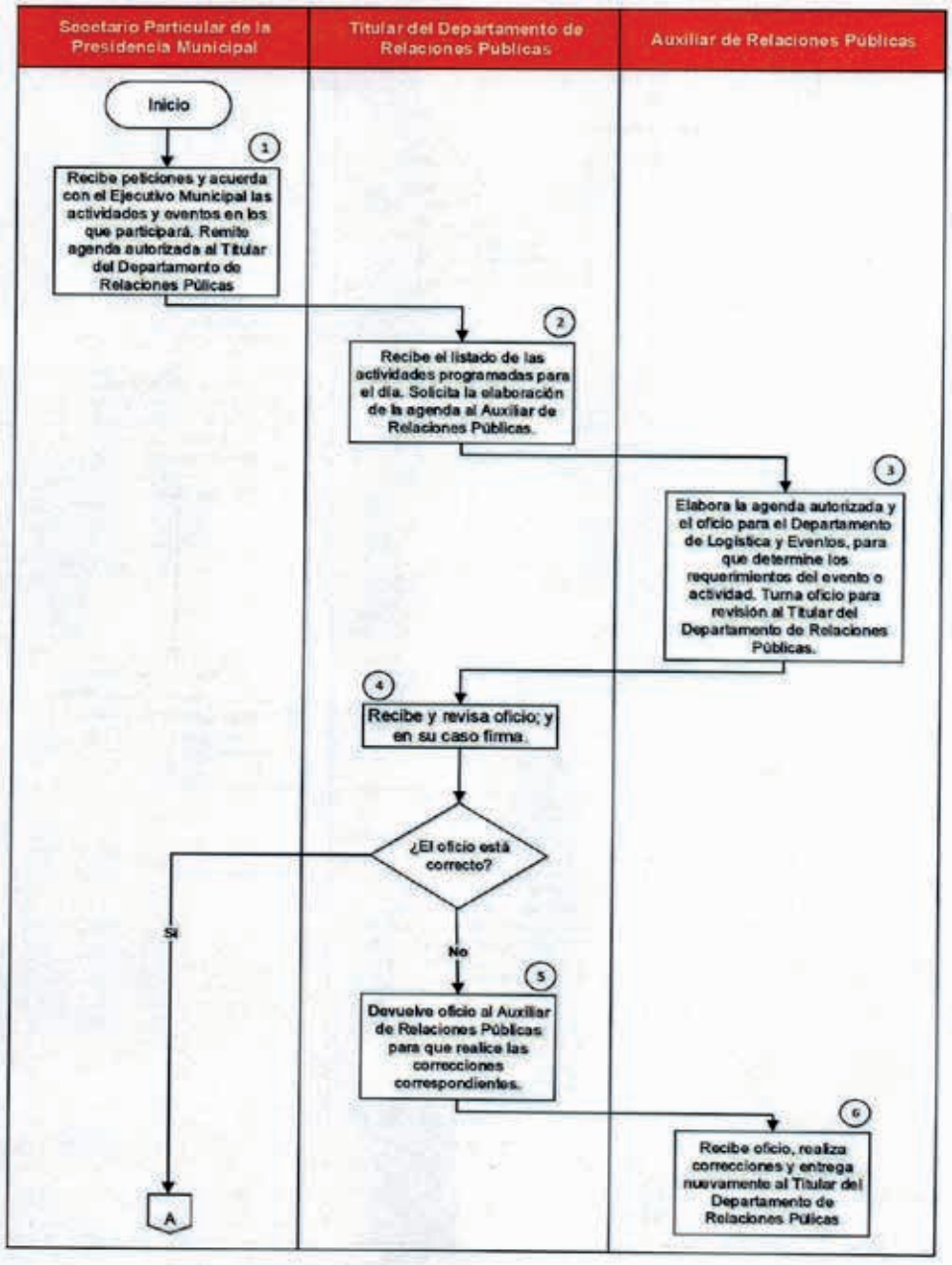
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretario Particular de la Presidencia	Recibe peticiones y acuerda con el Ejecutivo Municipal las actividades y eventos públicos en los que participará. Remite listado de actividades al Titular de Departamento de Relaciones Públicas.
2	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Recibe el listado de actividades programadas para el día. Solicita la elaboración de la agenda al Auxiliar de Relaciones Públicas.
3	Auxiliar de Relaciones Públicas	Elabora la agenda autorizada y el oficio correspondiente para el Departamento de Logística y Eventos, para que determine los requerimientos del evento o actividad. Turna oficio para revisión y en su caso firma, al Titular de Departamento de Relaciones Públicas.

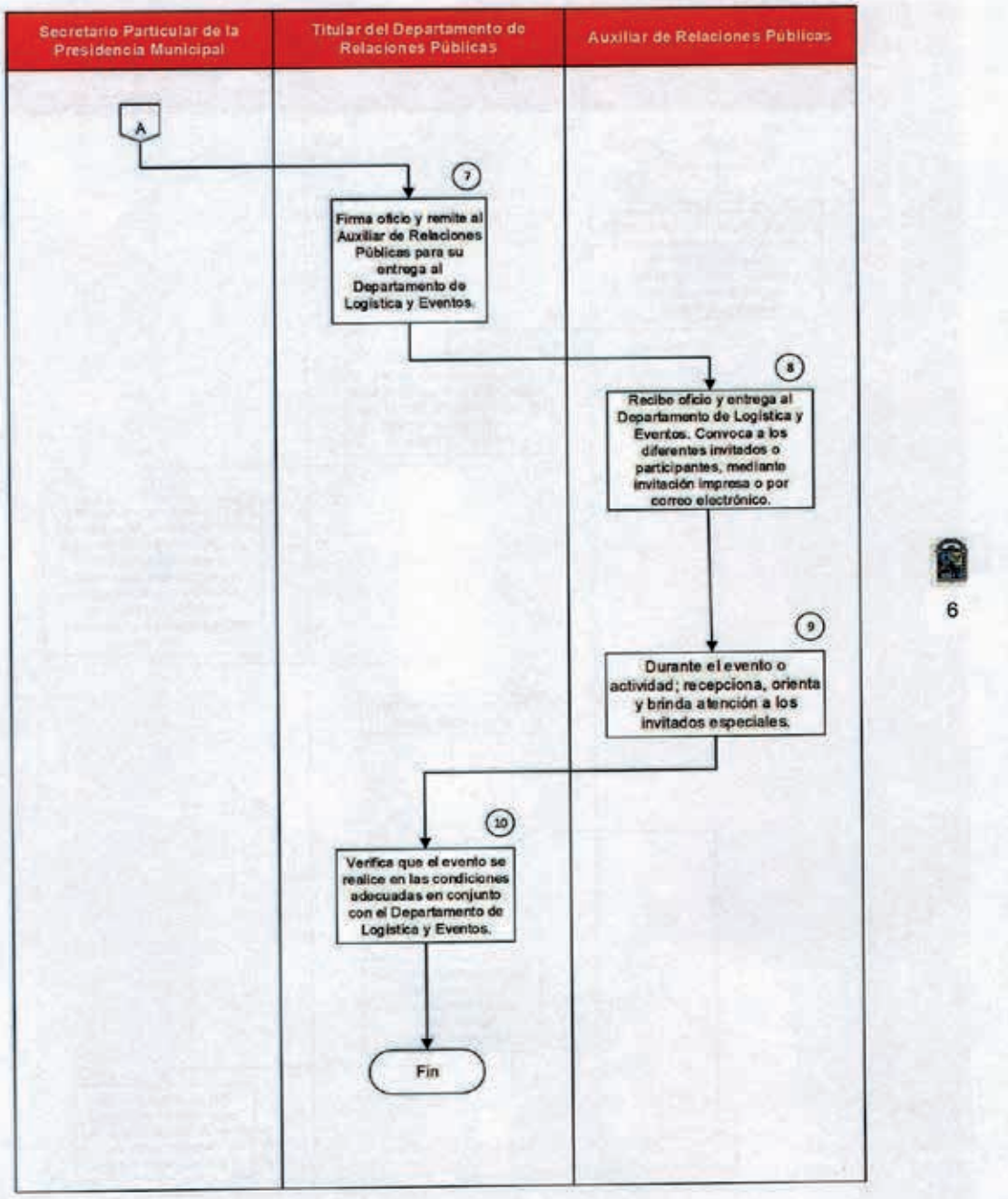
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Recibe y revisa oficio, y en su caso firma. ¿El documento está correcto? **No:** Devuelve oficio al Auxiliar de Relaciones Públicas para realizar las correcciones correspondientes. **Si:** Firma oficio y remite al Auxiliar de Relaciones Públicas para su entrega al Departamento de Logística y Eventos.
5	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Devuelve oficio al Auxiliar de Relaciones Públicas para realizar las correcciones correspondientes.
6	Auxiliar de Relaciones Públicas	Recibe oficio, realiza las correcciones correspondientes y entrega nuevamente al Titular de Departamento de Relaciones Públicas para su revisión. (Actividad 4)
7	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Firma oficio y remite al Auxiliar de Relaciones Públicas para su entrega al Departamento de Logística y Eventos.
8	Auxiliar de Relaciones Públicas	Recibe oficio, entrega al Departamento de Logística y Eventos. Convoca a diferentes invitados o participantes, dependiendo de las características del evento o actividad, mediante invitación impresa o por correo electrónico.
9	Auxiliar de Relaciones Públicas	Durante el evento o actividad; recepciona, orienta y brinda atención a los invitados especiales, ciudadanos distinguidos, representantes de instituciones y de diversos sectores de la población.
10	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Verifica que el evento se realice en condiciones adecuadas en conjunto con el Departamento de Logística y Eventos.

4

4

X. Diagrama de Flujo.




Secretario Particular de la Presidencia Municipal
Titular del Departamento de Relaciones Públicas
Auxiliar de Relaciones Públicas
A
7
Firma oficio y remite al Auxiliar de Relaciones Públicas para su entrega al Departamento de Logística y Eventos.
8
Recibe oficio y entrega al Departamento de Logística y Eventos. Convoca a los diferentes invitados o participantes, mediante invitación impresa o por correo electrónico.
9
Durante el evento o actividad; recepciona, orienta y brinda atención a los invitados especiales.
10
Verifica que el evento se realice en las condiciones adecuadas en conjunto con el Departamento de Logística y Eventos.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Seguimiento de la Agenda de Actividades del Ejecutivo Municipal	Evalúa la cantidad de actividades realizadas por el Presidente Municipal respecto de las agendadas	$\left[\frac{\text{Número de actividades realizadas por el Ejecutivo Municipal}}{\text{Número de actividades agendadas por el Ejecutivo Municipal}}\right] \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

DÍA: _____

Hora de cita/evento/gira	Participantes	Asunto	Ubicación de cita/evento/gira

Instructivo

Información requerida	Instrucción
Día*	Se pondrá fecha de la agenda, por ejemplo: "Lunes 10 de mayo de 2022"
Hora de cita/evento/gira*	Se pondrá la fecha de inicio del evento o gira en el formato "HH:MM"
Participantes*	Se pondrán los nombres de los funcionarios municipales y demás autoridades de otros niveles de gobierno y/o representantes sociales que asistirán al evento o gira.
Asunto*	Se pondrá el motivo o causa de la gira o evento (seguimiento, ceremonia, reunión de trabajo, jornada de servicios públicos, entre otros)
Ubicación de cita/evento/gira*	Se pondrá el domicilio completo donde se llevará a cabo la gira o evento (calle, número, comunidad, y alguna referencia sobre el lugar).

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**C. Rebeca Cynthia Serrano García** Jefa del Departamento de Relaciones Públicas	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Departamento de Logística y Eventos

Realización de la Logística y Eventos de Presidencia Municipal

I. Objetivo.

Fortalecer el proceso que garantice el suministro de los bienes y servicios necesarios para la organización y realización de las giras y eventos de la presidencia Municipal, así como las gestiones necesarias ante las dependencias de la administración pública municipal a fin de generar las mejores condiciones para los asistentes de las mismas.

II. Alcance.

Aplica a la Presidencia Municipal, Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Departamento de Logística y Eventos, Departamento de Relaciones Públicas, Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, Dirección de Administración, Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Generales, Subdirección de Recursos Materiales; así como titulares de las áreas de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz que soliciten la realización de eventos o giras con la presencia del Presidente Municipal.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección I, artículos 29, 30 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII y artículo 31. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Logística y Eventos es el área responsable de planear, programar, definir, gestionar y supervisar el suministro de los bienes y servicios para la debida organización de los eventos y giras del Presidente Municipal.

La Secretaría Particular de la Presidencia y el Departamento de Relaciones Públicas, deberán:

- Remitir oportunamente la agenda de eventos aprobada al Jefe del Departamento de Logística y Eventos.
- Informar a los solicitantes sobre la cancelación de giras o eventos.

El Titular del Departamento de Logística y Eventos, deberá:



- Coordinar la ejecución de giras o eventos conforme a la agenda entregada por la Secretaría Particular de la Presidencia o el Departamento de Relaciones Públicas.
- Validar los oficios elaborados por el Auxiliar de Logística y Eventos para la atención de requerimientos que permitan la celebración de la gira o evento agendados.

El Auxiliar de Logística y Eventos del Departamento de Logística y Eventos, deberá:

- Elaborar y enviar los oficios correspondientes para el suministro de los servicios, materiales e insumos necesarios para el evento solicitado.
- Realizar las visitas o pre-giras necesarias para constatar que se cuenta con lo necesario para llevar a cabo la gira o evento agendados.

V. Definiciones.

A.L.E.: Auxiliar de Logística y Eventos

J.L.E.: Jefe del Departamento de Logística y Eventos

VI. Insumos.

- Oficios de petición de gira o evento por parte de la unidad administrativa solicitante.
- Solicitud directa del Ejecutivo Municipal para la realización de una gira o evento.
- Oficios de solicitud de bienes o servicios a las unidades administrativas correspondientes para el correcto desempeño de los eventos y giras.

10

VII. Resultados.

- Concretar con éxito cada evento y gira en los cuales asiste el Ejecutivo Municipal.

VIII. Políticas.

- Los oficios de petición para eventos deberán ser ingresados a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, con al menos cinco días hábiles de anticipación.
- Los oficios de solicitud para eventos con un aforo de aproximadamente 150 personas de las diversas unidades administrativas, deberán ser ingresados a este Departamento de Logística y Eventos de Presidencia Municipal, con al menos cinco días hábiles de anticipación.
- Los oficios de solicitud para eventos masivos con un aforo de aproximadamente 1000 personas de las diversas unidades administrativas, deberán ser ingresados a este Departamento de Logística y Eventos de Presidencia Municipal, con al menos veinte días hábiles de anticipación.
- De ser posible, deberá realizarse una visita al lugar del evento para determinar los materiales e insumos necesarios para la celebración del evento.
- Cuando la Subdirección de Servicios Generales de la Dirección de Administración, no cuente con los materiales e insumos necesarios, estos deberán ser tramitados por la unidad administrativa solicitante del evento.
- Las Unidades Administrativas deberán garantizar aforo en cada evento a realizar.
- Se solicitará a la Unidad Administrativa Correspondiente realice la sanitación y acondicionamiento para el óptimo desempeño de cada evento.



- Se impondrán las Medidas de protección civil correspondientes a cada evento a realizar.
- Se aplicarán Medidas de seguridad a cada evento a realizar que así se requiera.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretario Particular de la Presidencia Jefe de Departamento de Relaciones Públicas.	Envían petición validada al Jefe de Departamento Logística y Eventos para la realización de gira o evento.
2	Jefe del Departamento de Logística y Eventos	Recibe petición por parte del Secretario Particular del Presidente o del Jefe del Departamento de Relaciones Públicas para realizar gira o evento. Remite peticiones al Auxiliar de Logística y Eventos y solicita que realice una visita previa para determinar los requerimientos necesarios.
3	Auxiliar de Logística y Eventos	Recibe peticiones, revisa y analiza la información proporcionada en los oficios, realiza una visita previa al lugar señalado; e informa al Jefe de Departamento de Logística y Eventos sobre la viabilidad de llevar a cabo la gira o evento.
4	Jefe de Departamento de Logística y Eventos	Recibe y analiza la información entregada por el Auxiliar de Logística y Eventos; y en su caso, continúa con el proceso de organización de la gira o evento. ¿Existen condiciones adecuadas para que se realice la gira o evento? **No:** Informa a el Secretario Particular del Presidente o al Departamento de Relaciones Públicas sobre la carencia de condiciones idóneas para no llevar a cabo la gira o evento. **Si:** Solicita al Auxiliar de Logística y Eventos que elabore los oficios necesarios para solicitar los requerimientos necesarios para la gira o evento en cuestión.
5	Jefe de Departamento de Logística y Eventos	Informa al Secretario Particular del Presidente o al Jefe del Departamento de Relaciones Públicas sobre la carencia de condiciones idóneas para no llevar a cabo la gira o evento.
6	Secretario Particular de la Presidencia Jefe de Departamento de Relaciones Públicas.	Informan a los solicitantes sobre la cancelación de la propuesta de gira o evento mediante oficio o correo electrónico. (FIN).
7	Jefe del Departamento de Logística y Eventos	Solicita al Auxiliar de Logística y Eventos que elabore los oficios necesarios para solicitar los requerimientos correspondientes para cada gira o evento en cuestión.
8	Auxiliar de Logística y Eventos	Recibe indicaciones, elabora los oficios correspondientes y los remite al Jefe del Departamento de Logística y Eventos para su revisión y firma.
9	Jefe del Departamento de Logística y Eventos	Revisa y valida oficios; y en su caso los firma para continuar con el trámite administrativo correspondiente. ¿Los oficios están correctos? No: Devuelve documentos al Auxiliar de Logística y Eventos para que realice las correcciones pertinentes. Si: Firma oficios y los devuelve al Auxiliar de Logística y Eventos para el trámite correspondiente.

11

11

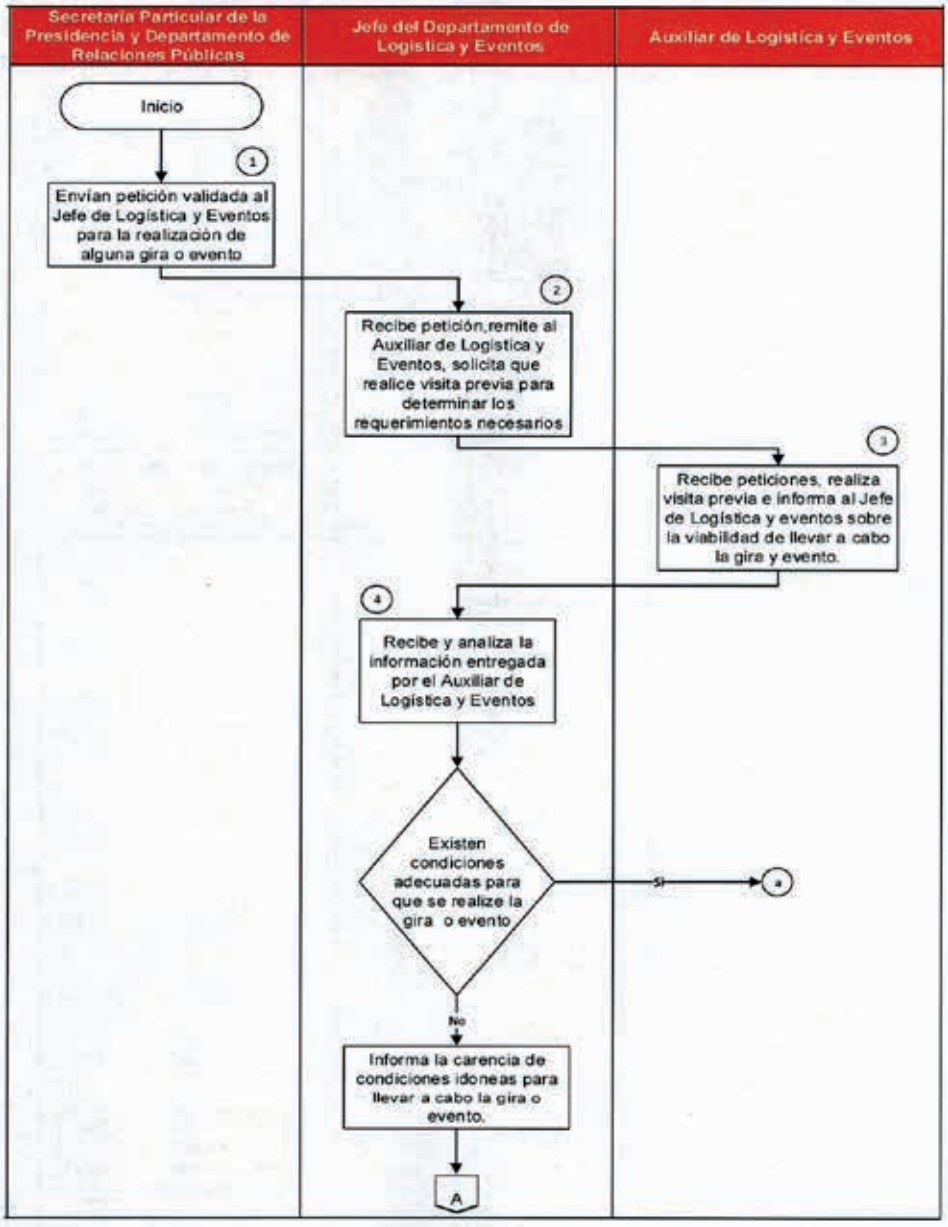


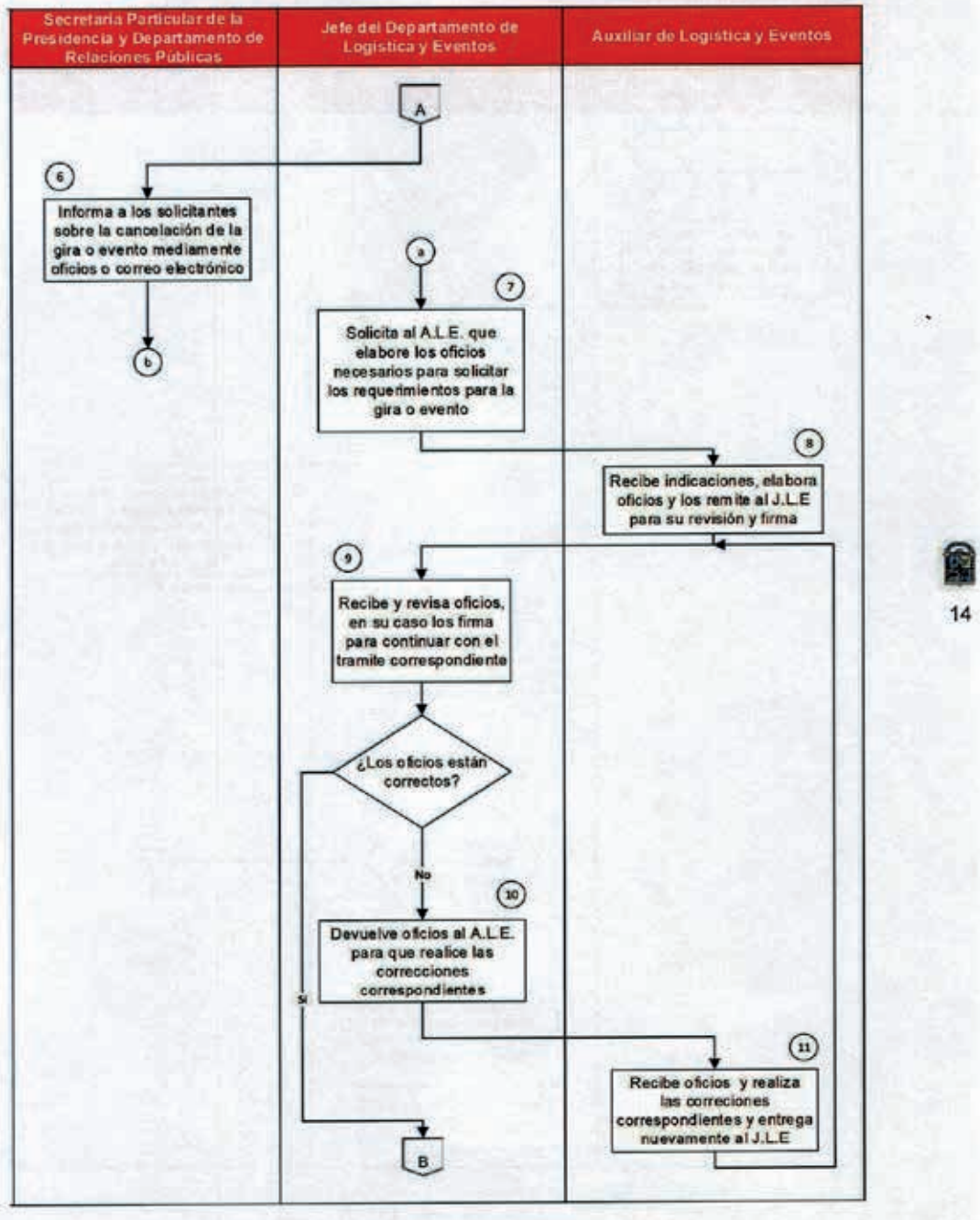
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Jefe del Departamento de Logística y Eventos	Devuelve documentos al Auxiliar de Logística y Eventos para que realice las correcciones pertinentes.
11	Auxiliar de Logística y Eventos	Recibe oficios, realiza las correcciones correspondientes y entrega nuevamente al Jefe del Departamento de Logística y Eventos para su firma. (Actividad No. 9)
12	Jefe del Departamento de Logística y Eventos	Firma oficios y los devuelve al Auxiliar de Logística y Eventos para el trámite correspondiente.
13	Auxiliar de Logística y Eventos	Recibe oficios firmados y los entrega en las dependencias que estarán involucradas en la atención de los requerimientos necesarios para las giras o eventos.
14	Jefe del Departamento de Logística y Eventos	Supervisa el suministro de los bienes y servicios requeridos y a su vez solicita al Auxiliar de Logística y Eventos que le informe si ya se cuenten con los elementos necesarios en el lugar de la gira o evento.
15	Auxiliar de Logística y Eventos	Realiza nuevamente pre-gira para constatar que se cuenta con lo requerido para la gira o evento.
16	Jefe del departamento Logística y Eventos	Revisa el programa, la lista de asistentes e Invitados especiales junto con los responsables del evento.
17	Auxiliar de Logística y Eventos	Monitorea el arribo del Presidente Municipal y validar la asistencia de los invitados al evento.
18	Jefe del Departamento Logística y Eventos	Supervisa la conducción o maestría de ceremonias de los eventos o giras del Presidente Municipal, hasta su total conclusión.
19	Auxiliar de Logística y Eventos	Se asegura que el Presidente Municipal salga de forma idónea y segura del evento o gira. (Fin).

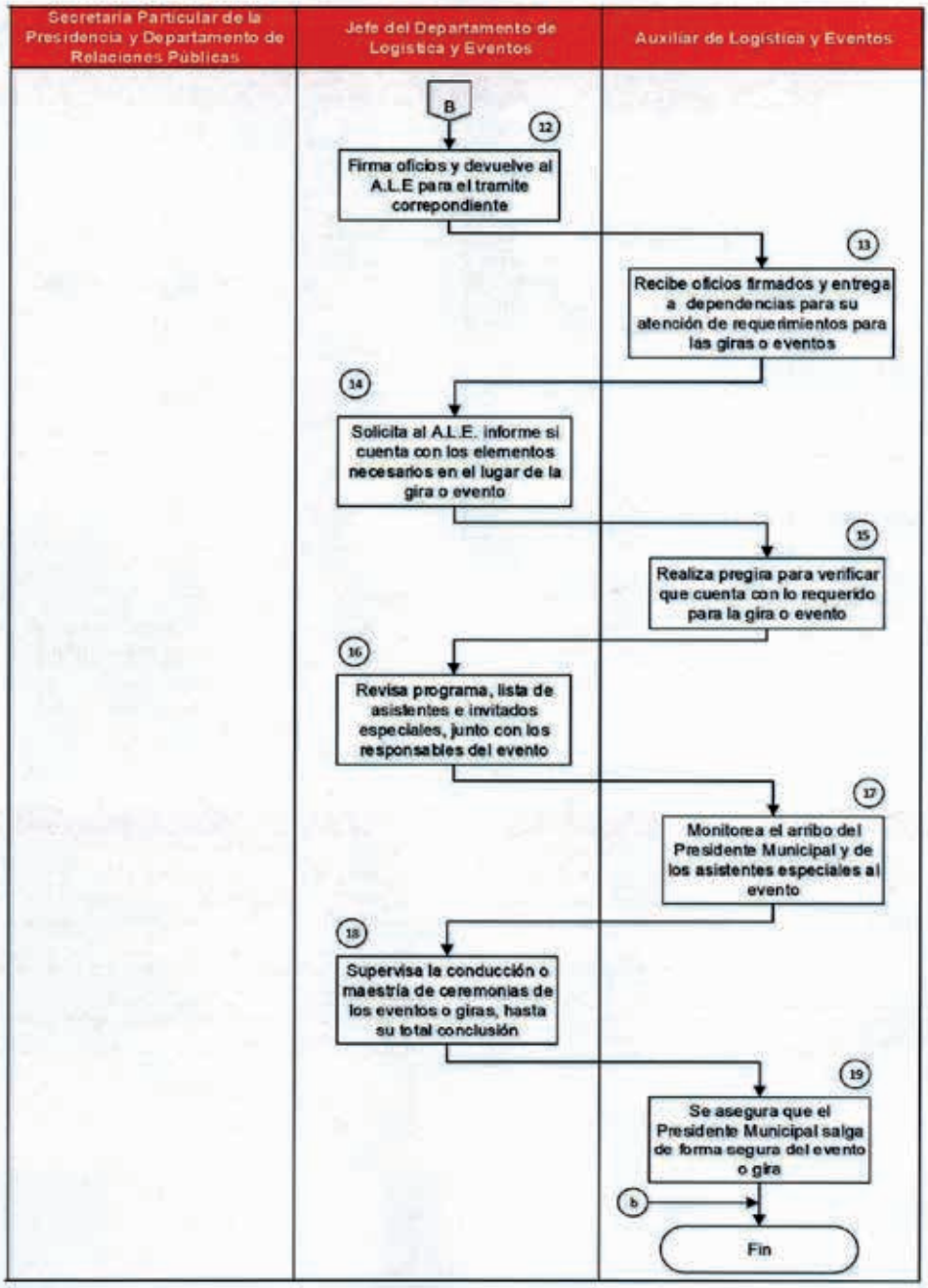
12

12

X. Diagrama de Flujo.




Secretaria Particular de la Presidencia y Departamento de Relaciones Publicas
Jefe del Departamento de Logistica y Eventos
Auxiliar de Logistica y Eventos
A
6
Informa a los solicitantes sobre la cancelación de la gira o evento mediamente oficios o correo electrónico
b
a
7
Solicita al A.L.E. que elabore los oficios necesarios para solicitar los requerimientos para la gira o evento
8
Recibe indicaciones, elabora oficios y los remite al J.L.E para su revisión y firma
9
Recibe y revisa oficios, en su caso los firma para continuar con el tramite correspondiente
¿Los oficios están correctos?
No
Si
10
Devuelve oficios al A.L.E. para que realice las correcciones correspondientes
11
Recibe oficios y realiza las correciones correspondientes y entrega nuevamente al J.L.E
B


Secretaria Particular de la Presidencia y Departamento de Relaciones Públicas
Jefe del Departamento de Logistica y Eventos
Auxiliar de Logistica y Eventos
B
12
Firma oficios y devuelve al A.L.E para el tramite correpondiente
13
Recibe oficios firmados y entrega a dependencias para su atención de requerimientos para las giras o eventos
14
Solicita al A.L.E. informe si cuenta con los elementos necesarios en el lugar de la gira o evento
15
Realiza pregira para verificar que cuenta con lo requerido para la gira o evento
16
Revisa programa, lista de asistentes e invitados especiales, junto con los responsables del evento
17
Monitorea el arribo del Presidente Municipal y de los asistentes especiales al evento
18
Supervisa la conducción o maestría de ceremonias de los eventos o giras, hasta su total conclusión
19
Se asegura que el Presidente Municipal salga de forma segura del evento o gira
b
Fin



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Departamento de Logística de Eventos	Mide el porcentaje de eventos o actividades públicas en los que participó el Ejecutivo Municipal.	$\frac{\text{Núm. de eventos o actividades del Ejecutivo Municipal realizadas}}{\text{Núm. de eventos o actividades públicas del ejecutivo municipal programadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

16

DÍA: _____

Hora de cita/evento/gira	Participantes	Asunto	Ubicación de cita/evento/gira

16

Instructivo

Información requerida	Instrucción
DÍA*	Se pondrá fecha de la agenda, por ejemplo: "Lunes 7 de mayo de 2019"
Hora de cita/evento/gira*	Se pondrá la fecha de inicio del evento o gira en el formato "HH:MM"
Participantes*	Se pondrán los nombres de los funcionarios municipales y demás autoridades de otros niveles de gobierno y/o representantes sociales que asistirán al evento o gira.
Asunto*	Se pondrá el motivo o causa de la gira o evento (seguimiento, ceremonia, reunión de trabajo, jornada de servicios públicos, entre otros)
Ubicación de cita/evento/gira*	Se pondrá el domicilio completo donde se llevará a cabo la gira o evento (calle, número, comunidad, y alguna referencia sobre el lugar)

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**C. Cristopher Alberto Ugalde López** Jefe del Departamento de Logística y Eventos	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

17

17



Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas

Formalización de Acuerdos Internacionales de Alto Alcance

I. Objetivo.

Fortalecer a las distintas áreas al interior de la administración de Tlalnepantla de Baz en su vinculación con el exterior, mediante la celebración de acuerdos institucionales de amplio alcance que permitan el intercambio y la colaboración en temas de interés común con las ciudades hermanas.

II. Alcance.

Aplica a las dependencias y entidades de la administración municipal y a la población de Tlalnepantla de Baz en general, así como a los servidores públicos adscritos al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.

III. Referencias.

Federal

- Ley sobre celebración de Tratados, Artículo 2, fracción II y artículo 7, 2 de enero de 1992. Última reforma publicada. Diario Oficial de la Federación, 20 de mayo de 2021, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección I, Artículos 32, 33 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII, XVI, y 34. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas es el área responsable de establecer, mantener y fomentar Acuerdos de Cooperación entre el municipio de Tlalnepantla de Baz y organismos nacionales e internacionales, con el objetivo de captar recursos y asistencia técnica para proyectos locales.

El Presidente Municipal, deberá:

- Determinar los lineamientos y políticas de cooperación internacional.
- Validar los Acuerdos Interinstitucionales gestionados por el Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.



El Jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, deberá:

- Promover, organizar y gestionar con las autoridades competentes, los acuerdos interinstitucionales de amplio alcance.
- Identificar ciudades locales y extranjeras para la celebración de acuerdos interinstitucionales.
- Validar las cartas de intención y los proyectos de acuerdos elaborados por el Auxiliar de Asuntos Internacionales.
- Gestionar ante la Secretaría de Relaciones Exteriores, los dictámenes de procedencia, así como la inscripción de los acuerdos firmados.

El auxiliar en Asuntos Internacionales del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas deberá:

- Generar y enviar la carta de intención, así como el documento correspondiente a la formalización del acuerdo de amplio alcance al jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.

V. Definiciones.

- **Carta de Intención.** Documento mediante el cual el gobernante local de nuestro país sea de origen estatal o municipal, se dirige a su contraparte extranjera señalando el interés de su localidad por hermanarse.

19

- **Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance (AIAA).** Convenio que hermana a una ciudad o entidad mexicana con un gobierno local de otro país. Los hermanamientos son instrumentos de cooperación internacional a nivel a estatal o municipal, y por lo tanto son herramientas para fortalecer procesos de desarrollo local. Lo que se busca es entender las necesidades locales y buscar superar problemas con soluciones conjuntas.

  Asimismo, los acuerdos de hermanamiento de amplio alcance contemplan una gran variedad de áreas de cooperación que pueden y deben ser explotadas para que puedan servir como un impulso externo para cumplir satisfactoriamente las metas y objetivos plasmados en el plan de desarrollo municipal.

- **S.R.E.** Secretaría de Relaciones Exteriores
- **RAI.** Registro de Acuerdos Interinstitucionales

VI. Insumos.

- Documento de propuesta enviado por la autoridad local o extranjera.

VII. Resultados.

- Acuerdo interinstitucional de Amplio Alcance.

VIII. Políticas.

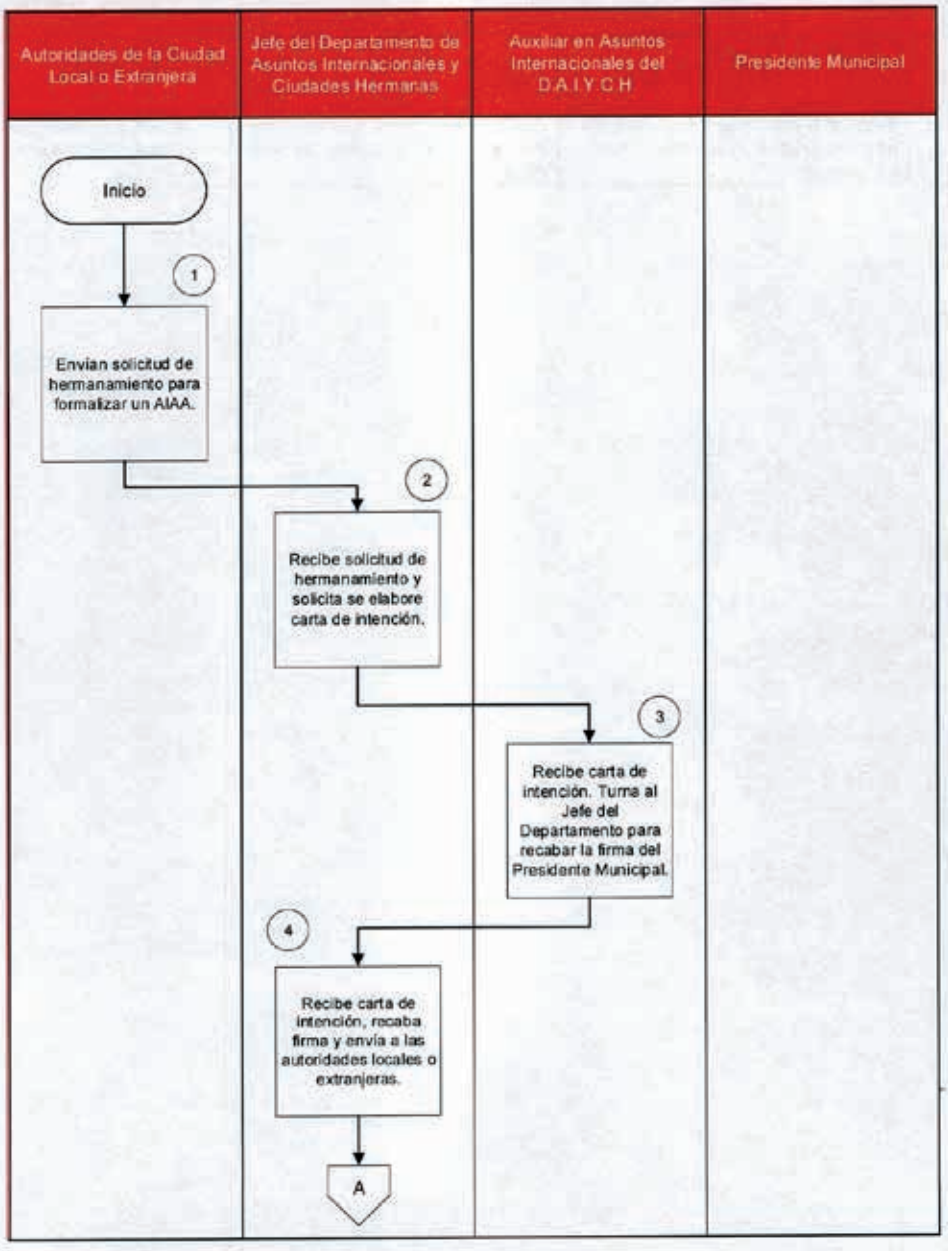
- El jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, analizará las necesidades, objetivos y metas de la administración municipal, así como las oportunidades y beneficios de la cooperación con las ciudades extranjeras, tomando en cuenta los elementos necesarios para llevar a cabo el proyecto.
- En la propuesta de proyectos de cooperación internacional tendrán prioridad los objetivos establecidos en el plan de desarrollo municipal.
- En los acuerdos interinstitucionales de amplio alcance se promoverá la participación de todas las dependencias de la administración municipal.

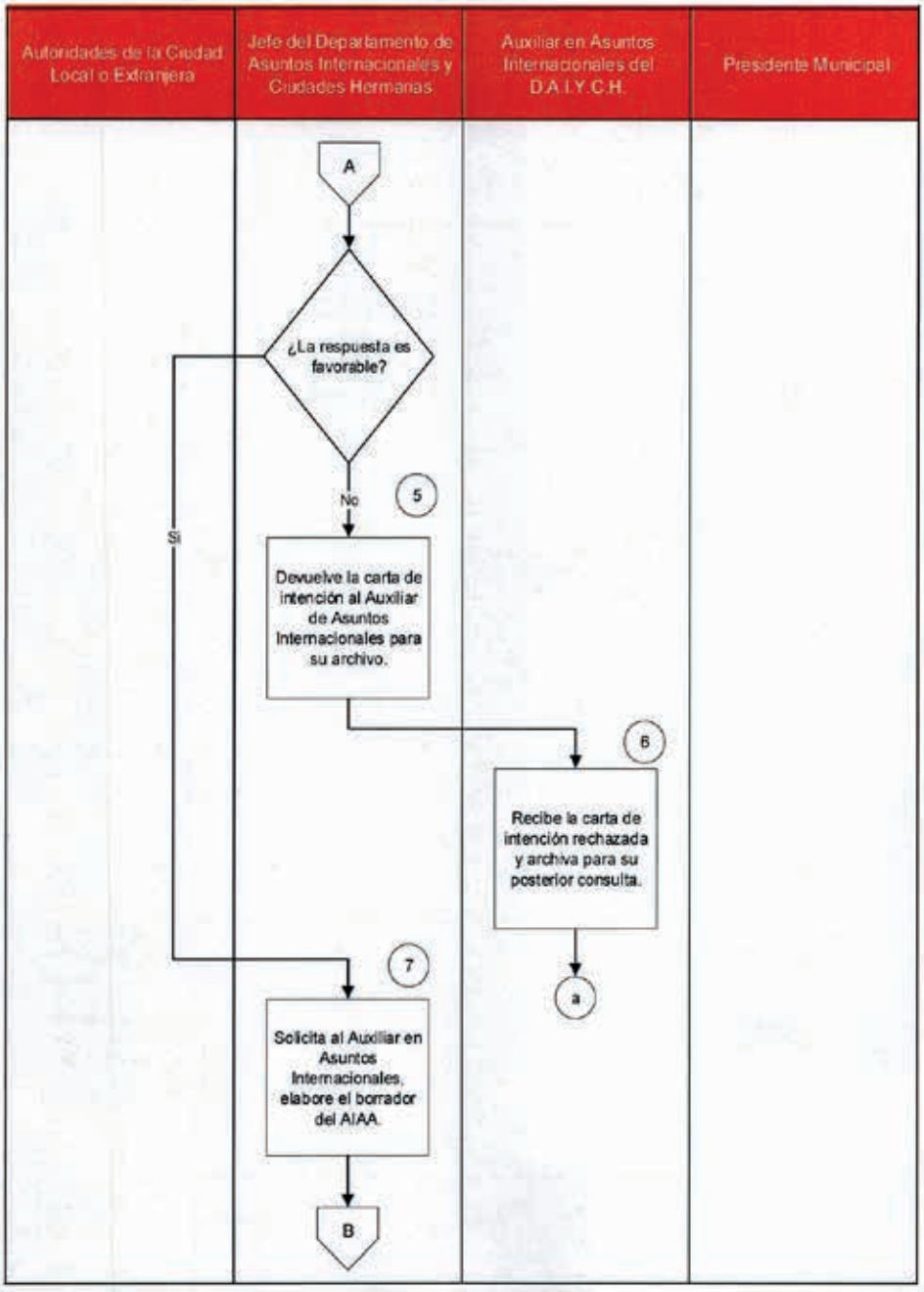
IX. Descripción de Actividades.

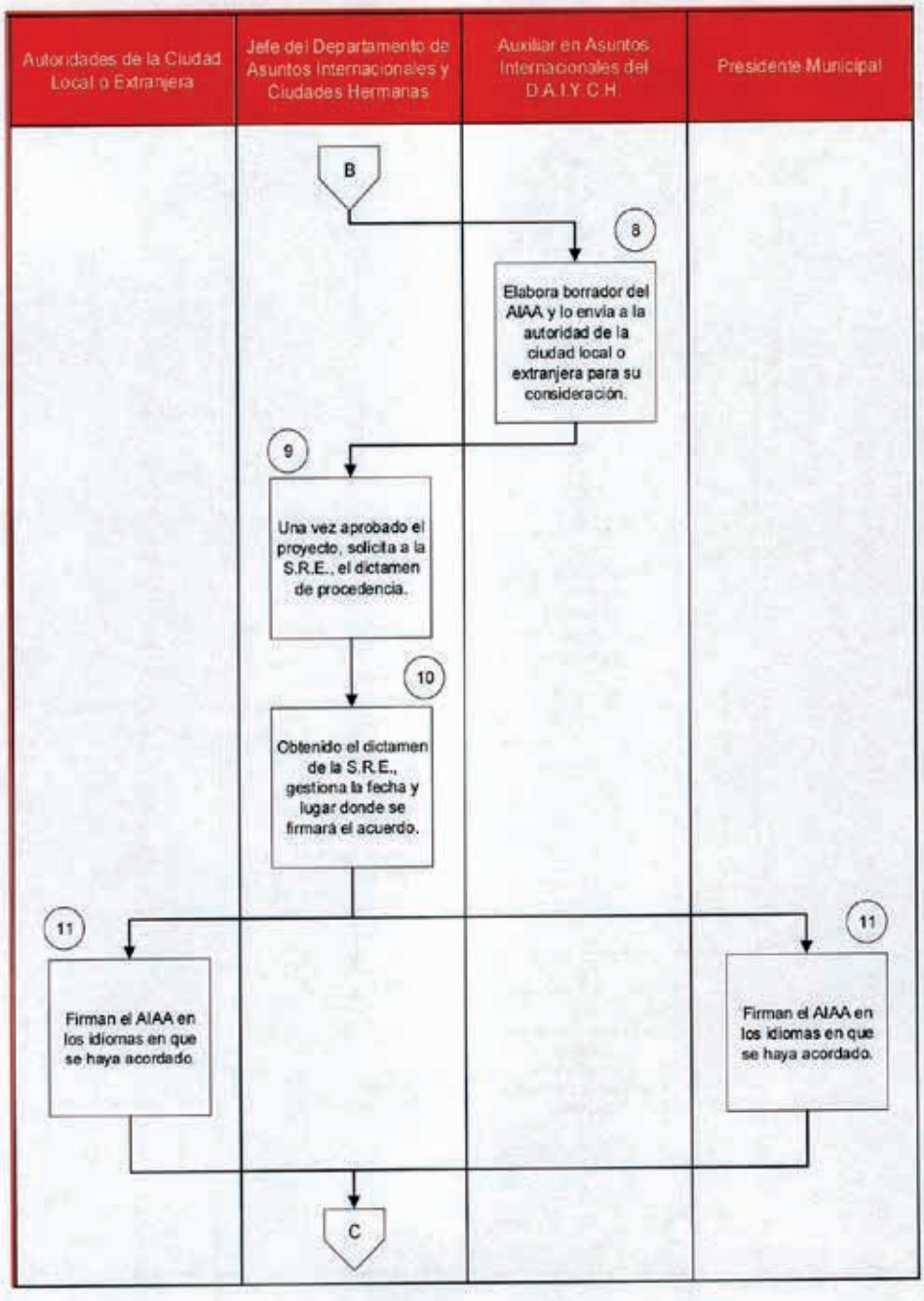
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Autoridades de la Ciudad Local o Extranjera	Se genera una solicitud de hermanamiento a las autoridades locales o extranjeras para formalizar un Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.
2	Jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Recibe la solicitud de hermanamiento e identifica las áreas de oportunidad y solicita al Auxiliar en Asuntos Internacionales que elabore la carta de intención.
3	Auxiliar en Asuntos Internacionales	Realiza carta de intención mediante el cual el Presidente Municipal, se dirige a su contraparte extranjera señalando el interés de su localidad por hermanarse y la propuesta de proyectos de cooperación. Turna el documento al jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.
4	Jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Recibe la carta de intención y recaba la firma del Presidente Municipal. Una vez firmada procede a enviarla a las autoridades locales o extranjeras que desean formalizar un Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance. ¿La solicitud fue aprobada por la ciudad local o extranjera? No: devuelve la carta de intención al Auxiliar de Asuntos Internacionales para su archivo. Si: solicita al auxiliar de Asuntos Internacionales elabore el borrador del Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.
5	Jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Devuelve la carta de intención al Auxiliar de Asuntos Internacionales para su archivo.
6	Auxiliar de Asuntos Internacionales	Recibe carta de intención rechazada y la archiva para su posterior consulta. (FIN)
7	Jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Solicita al Auxiliar de Asuntos Internacionales elabore el borrador de Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.
8	Auxiliar en Asuntos Internacionales	Elabora el borrador del Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance y lo envía a la ciudad local o extranjera para su consideración.
9	Jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Una vez aprobado el proyecto, solicita a la S.R.E. el "dictamen de procedencia" que exige el artículo 7 de la Ley sobre la Celebración de Tratados

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
10	Jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Obtenido el dictamen de a S.R.E., el jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas gestiona con las autoridades de ambas ciudades, la fecha y el lugar en la que se firmara el Acuerdo.
11	Presidente Municipal Autoridades de la ciudad local o extranjera	Firman el Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance, en los idiomas que se haya acordado.
12	Jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Envía copia del Acuerdo firmado a la S.R.E., para su inscripción al Registro de Acuerdos Interinstitucionales (RAI).

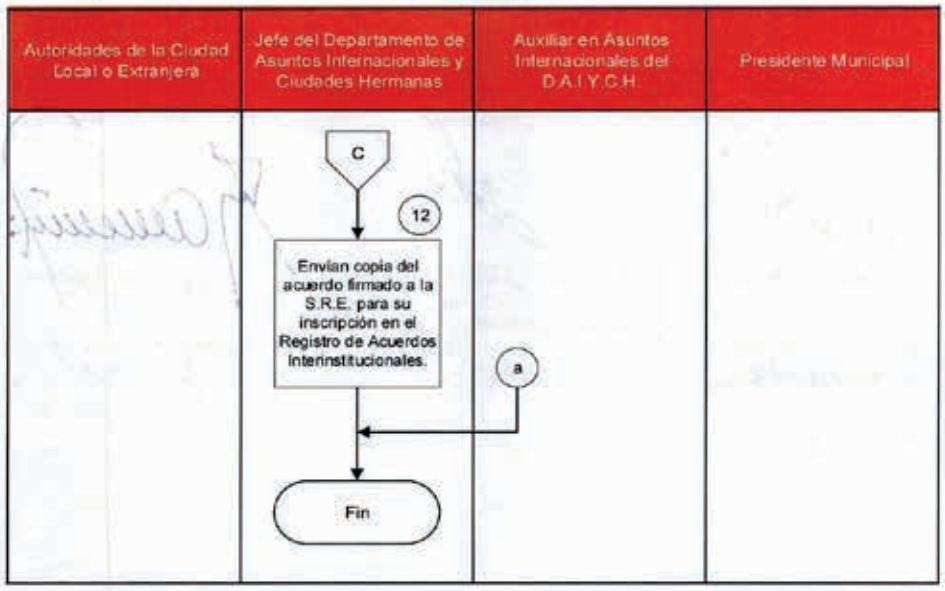
X. Diagrama de flujo.




Autoridades de la Ciudad Local o Extranjera
Jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas
Auxiliar en Asuntos Internacionales del D.A.I.Y.C.H.
Presidente Municipal
A
¿La respuesta es favorable?
No
5
Si
Devuelve la carta de intención al Auxiliar de Asuntos Internacionales para su archivo.
6
Recibe la carta de intención rechazada y archiva para su posterior consulta.
a
7
Solicita al Auxiliar en Asuntos Internacionales, elabore el borrador del AIAA.
B


Autoridades de la Ciudad Local o Extranjera
Jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas
Auxiliar en Asuntos Internacionales del D.A.I.Y.C.H.
Presidente Municipal
B
8
Elabora borrador del AIAA y lo envía a la autoridad de la ciudad local o extranjera para su consideración.
9
Una vez aprobado el proyecto, solicita a la S.R.E., el dictamen de procedencia.
10
Obtenido el dictamen de la S.R.E., gestiona la fecha y lugar donde se firmará el acuerdo.
11
Firman el AIAA en los idiomas en que se haya acordado.
11
Firman el AIAA en los idiomas en que se haya acordado.
C





25

XI. Medición.

25

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Formalización de Acuerdos Interinstitucionales	Mide el porcentaje de Acuerdos Interinstitucionales formalizados, respecto de los programados	$\left[\frac{\text{Número de acuerdos Internacionales formalizados}}{\text{Número de acuerdos Internacionales programados}}\right] \times 100$	Anual

XII. Formatos e instructivos.

No Aplica.

XIII. Validación del procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Sharin Andrea Alvarado Paniagua** Jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Departamento de Pasaportes

Expedición del Pasaporte Ordinario Mexicano

I. Objetivo.

Brindar atención y fortalecer el servicio de trámite de pasaporte ordinario mexicano, así como otros servicios que brinda la Secretaría de Relaciones Exteriores, a todos los ciudadanos de nacionalidad mexicana, a través de la Oficina Municipal de Enlace de Tlalnepantla de Baz, donde se realiza la recepción y validación de documentos y la captura de datos biográficos y biométricos y la entrega de pasaportes, una vez autorizados por la Dirección de Pasaportes Naucalpan.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos al Departamento Pasaportes de Tlalnepantla de Baz; así como a toda la ciudadanía con nacionalidad mexicana interesada en contar con su pasaporte ordinario mexicano.

III. Referencias.

27 27

Federal

- Ley de Nacionalidad. Capítulo I, artículos 1 al 11; Capítulo II, artículos 12 al 18; Capítulo III, artículo 19. Diario Oficial de la Federación, 23 de enero de 1998, y reformas y adiciones.
- Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje. Capítulo I, artículos 1 al 13; Capítulo II, Sección Primera, artículos 14 al 17; Sección Segunda, artículos 18 al 27; Sección Tercera, artículo 28; Sección Cuarta, artículos 29, 30 y 31. Diario Oficial de la Federación, 5 de agosto del 2011, y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se dan a conocer los Lineamientos para el establecimiento y operación de Oficinas Estatales y Municipales de Enlace autorizadas por la Secretaría de Relaciones Exteriores. Capítulo II, artículo 5; Capítulo III, artículos 6 al 11; Capítulo IV, Sección I, artículos 12, 13 y 14; Sección II, artículos 15,16 y 17; Sección III, artículos 18 al 26; Sección IV, artículo 27; Capítulo V, artículos 28, 29,30, 31 y 32; Capítulo VI, 33, 34, 35, 36, 37 y 38; Capítulo VII, artículo 39. Diario Oficial de la Federación, 28 de septiembre de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección I, artículos 35 y 36. Gaceta Municipal, Número 10, Volumen 1, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Pasaportes es el responsable de asesorar y gestionar, el trámite de pasaporte ordinario mexicano, así como del funcionamiento de la Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores, con la finalidad de acercar este servicio a los ciudadanos de Tlalnepantla de Baz, los municipios y alcaldías de la Ciudad de México aledaños; y así mismo promover otras funciones que ofrece la Secretaría, todo esto en apego al Reglamento de Pasaportes y Documento de Identidad y Viaje, así como los diferentes convenios celebrados con la Secretaría de Relaciones Exteriores.

El Auxiliar en la Recepción de Documentación de Pasaporte, deberá:

- Recibir la documentación que presenta el solicitante para el trámite de pasaporte, así como rubricar el expediente.
- Validar electrónicamente la documentación presentada por el solicitante.
- En caso de que haya una observación dentro del trámite, avisa al solicitante y asesorar donde debe acudir para corregir esta observación.
- Turnar el expediente al auxiliar de dictaminación.
- Brindar atención a los solicitantes, en caso de dudas, aclaraciones, o temas relacionados a la documentación necesaria para realizar el trámite del pasaporte ordinario mexicano, de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

28

28

El Auxiliar en Dictaminación, deberá:

- Recibir la documentación que envía el auxiliar de la documentación de pasaporte.
- Analizar la documentación presentada por el solicitante, así como las verificaciones electrónicas coincidan con el expediente y concuerden fielmente.
- Dictaminar si el trámite es procedente o improcedente y deberá también rubricarlo, para turnarlo al auxiliar en captura de biográficos.

El Auxiliar en la Captura de Biográficos, deberá:

- Corroborar que el expediente este completo, tanto la documentación presenta más las verificaciones electrónicas.
- Capturar en el sistema de enrolamiento los datos biográficos del solicitante.
- Turnar al encargado de la captura de biométricos, el expediente del trámite de pasaporte.

El encargado de Captura de Biométricos, deberá:

- Capturar de los datos biométricos del solicitante en el sistema de enrolamiento.

- Imprimir la hoja de datos OP5, y pedir al solicitante que corrobore sus datos para después firmar de conformidad que la información es correcta.
- Indiciar al auxiliar en la recepción de documentación de pasaporte que, el trámite está completo y que puede ya ir al solicitante a pagar su derecho municipal.

El Jefe de Oficina del Departamento de Pasaportes, deberá:

- Revisar y autorizar los expedientes los cuales serán enviados a la Oficina de Pasaportes Naucalpan.
- Firmar y sellar las solicitudes del trámite de pasaporte ordinario.
- Hacer la relación de los expedientes y la elaboración del listado de valija.
- Supervisar las actividades y pasos correspondientes realizados por los auxiliares de trámite de Pasaportes en el proceso del trámite para la obtención del pasaporte ordinario mexicano.

El Auxiliar de Valija, deberá:

- Recibir y revisar el listado de valija, con el fin de corroborar que los expedientes enviados sean los mismos de la lista.
- Esperar al Oficial de la Policía Municipal de Tlalnepantla de Baz, que acuda a la Oficina Municipal del Enlace para llevar escoltado la valija diplomática.
- Acudir a la Oficina de Pasaportes Naucalpan, entregar el listado de la valija, así como todos los expedientes de las solicitudes del trámite de pasaporte.
- Esperar a que los expedientes sean autorizados por la Oficina de Pasaportes Naucalpan.
- Recibir de la Oficina de Pasaportes Naucalpan, los pasaportes expedidos, así como los expedientes incompletos o con observaciones, para posteriormente hacer la entrega los pasaportes o en su caso la documentación con observaciones a los solicitantes.

29 29

Oficina de Pasaportes Naucalpan, se deberá:

- Recibir el listado de valija junto con los expedientes enviados por el Departamento de Pasaportes de Tlalnepantla de Baz.
- Revisar y autorizar los trámites de pasaportes hechos en la Oficina Municipal de Enlace de Tlalnepantla de Baz.
- Entregar al auxiliar de valija los pasaportes expedidos, así como los expedientes incompletos o con observaciones, para posteriormente sean entregados a los solicitantes titulares.



V. Definiciones.

- **Pasaporte Ordinario Mexicano:** "Documento de viaje que la Secretaría expide a los mexicanos para acreditar su nacionalidad e identidad y solicitar a las autoridades extranjeras permitan el libre paso, proporcionen ayuda y protección y, en su caso, dispensen las cortesías e inmunidades que correspondan al cargo o representación del titular del mismo".
- **Acta de nacimiento:** Documento a través del cual se acredita filiación y la nacionalidad para el trámite de pasaporte ordinario mexicano.
- **Credencial para votar:** Documento a través del cual de acredita identidad para el trámite de pasaporte ordinario mexicano.
- **Constancia Escolar:** Documento de identidad para el trámite de pasaporte ordinario mexicano para menores entre los 7 y los 17 años de edad, el cual deberá ser expedido por la institución educativa donde asiste el menor, la cual debe contener fotografía del menor, nombre y firma del responsable del centro educativo, al igual que la clave del centro de trabajo.
- **Constancia Pediátrica:** Documento de identificación para el trámite de pasaporte ordinario mexicano menores de 7 años, la cual debe ser expedida por el médico tratante del menor de edad, debe estar el nombre completo del menor, nombre completo de ambos padres, fotografía del menor, firma y sello del pediatra, anexando a su vez una copia simple de la cédula profesional del médico pediatra.
- **CURP:** Documento a través del cual complementa tanto la identidad como la nacionalidad para el trámite de pasaporte ordinario mexicano.

30

- **Derecho Federal:** Costo que el solicitante paga por la emisión del pasaporte ordinario mexicano a la Secretaría de Relaciones Exteriores, el cual está sujeto a la vigencia del mismo.

30

- **Derecho Municipal:** Costo que el solicitante paga por la realización del trámite de pasaporte ordinario mexicano, a la Administración Municipal a cargo de la Oficina Municipal de Enlace.
- **OME:** Oficina Municipal de Enlace, es la entidad encargada de la recepción del trámite para la emisión del pasaporte ordinario mexicano, entrega del mismo y así brindar de manera cercana diversos servicios que brinda la Secretaría de Relaciones Exteriores a connacionales dentro del territorio nacional. Cuyo personal e instalaciones se encuentran administrativamente a cargo de la entidad federativa o municipio que los propone, en tanto que operativamente sus funciones se encuentran sujetas por las normas y procesos de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- **Vigencia del pasaporte:** Periodo por el cual el pasaporte ordinario mexicano puede utilizarse como medio de identificación en el territorio nacional, y se comprende de la fecha de emisión a la fecha de vencimiento del mismo.

VI. Insumos.

- Para obtener un pasaporte ordinario, deberán cumplir con los siguientes requisitos:
- Comparecer personalmente ante las oficinas competentes de la Secretaría u oficinas consulares.
- Entregar la solicitud de pasaporte debidamente requisitada y firmada. La solicitud contendrá la declaración del solicitante, bajo protesta de decir verdad, de que los documentos y datos proporcionados son correctos y auténticos.



- Cubrir el pago correspondiente en los términos previstos en la Ley Federal de Derechos; IV. Permitir ser fotografiado con los dispositivos de la Secretaría. La fotografía deberá tomarse de frente, a color, con el fondo blanco, la cabeza descubierta y sin prendas u objetos que cubran parcial o totalmente el rostro, incluidos lentes;

- Acreditar la nacionalidad mexicana mediante el original o copia certificada de alguno de los documentos siguientes: a) Acta de nacimiento expedida por la oficina del registro civil mexicano, tomando en consideración lo dispuesto por el artículo 15 del presente Reglamento; b) Acta de nacimiento expedida por las oficinas consulares; c) Certificado de nacionalidad mexicana; d) Declaratoria de nacionalidad mexicana por nacimiento; e) Carta de naturalización; f) Cédula de Identidad Ciudadana, o g) Certificado de Matrícula Consular a que se refiere el artículo 3, fracción VI de la Ley de Nacionalidad.

  A falta de los documentos probatorios mencionados en los incisos anteriores, se podrá acreditar la nacionalidad mediante cualquier elemento que, de conformidad con la Ley de Nacionalidad, lleve a la Secretaría a la convicción de que se cumplieron los supuestos de atribución de la nacionalidad mexicana. En el extranjero, el interesado podrá presentar aquellos otros documentos que la práctica consular permita. Acreditar su identidad, presentando original de alguno de los siguientes documentos oficiales con fotografía, cuyos datos deberán concordar fielmente con los del documento con el que esté acreditando la nacionalidad: a) Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral; b) Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional Liberada; c) Cédula Profesional; d) Título Profesional; e) Carta de pasante expedida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública; f) Los documentos probatorios de nacionalidad mencionados en la fracción V, incisos c), d), e), f) y g) del presente artículo, y g) Credencial vigente expedida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores o su equivalente.

31

A falta de las identificaciones mencionadas en la presente fracción el interesado podrá acreditar su identidad por medio de un documento oficial que contenga las especificaciones que para tal efecto establezcan las disposiciones administrativas referidas en el artículo 1, párrafo segundo del presente Reglamento.

31

En el extranjero, el interesado podrá presentar aquellos otros documentos probatorios que la práctica consular permita.

La documentación mencionada en la fracción VI de este artículo será devuelta al interesado, a reserva de que la Secretaría determine ejercer la atribución prevista en el siguiente párrafo. En aquellos casos en que, del análisis de la documentación o información presentada conforme al presente artículo, o del resultado de la entrevista realizada al solicitante, se observen inconsistencias o irregularidades, la Secretaría verificará la autenticidad de las documentales recibidas, ante la autoridad emisora de éstas. Además, podrá requerir al solicitante pruebas adicionales que demuestren fehacientemente su nacionalidad e identidad.

VII. Resultados.

Expedición del Pasaporte Ordinario Mexicano.

VIII. Políticas.

- Para solicitar información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte mexicano en territorio nacional, así como programar su cita se puede llamar al 55 893 24827 de forma gratuita de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas, sábados de 09:00 a 16:00 horas.

- Si el solicitante no cumple con el horario establecido en su cita o no exhibe la documentación completa, le será negado la solicitud, y deberá volver a agendar una cita.



- Las oficinas de enlace se encuentran ubicadas en el local 2C del Centro Comercial Mundo E, ubicado en Boulevard Manuel Ávila Camacho número 1007, Col. San Lucas Tepetlacalco.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.
- Es necesario que todos los documentos que se entreguen para el trámite de pasaporte, estén completos, sean legibles y en buen estado, sin tachaduras, enmendaduras, deterioro o alteración que impida tener certeza jurídica de su validez.
- Es indispensable que la Secretaría de Relaciones Exteriores pueda verificar ante la autoridad o persona emisora la autenticidad de los documentos presentados.
- No se expedirá pasaporte a quien esté sujeto a un impedimento judicial o administrativo y a las personas menores de edad que no cuenten con el consentimiento de los padres, quienes ejerzan patria potestad o tutela sobre ellos.
- No se podrán tener dos pasaportes ordinarios vigentes. Las personas que tengan pasaporte oficial o diplomático, también podrán tener pasaporte ordinario.
- Todo pasaporte o documento de identidad y viaje mutilado o alterado carecerá de validez.
- Cuando el pasaporte este extraviado, el solicitante deberá, realizar una denuncia ante la autoridad competente, manifestando los hechos.
- Cuando el pasaporte haya sido robado, el solicitante debe acudir a la autoridad competente a hacer la denuncia del mismo, y así mismo presentar las copias certificadas de la denuncia.
- Se cancelará cualquier trámite cuando el solicitante presente documentos falsos, alterados u obtenidos de manera fraudulenta, o bien, proporcione información falsa, sin perjuicio de la responsabilidad penal o administrativa, que pudiera incurrir conforme a la legislación aplicable.
- Es necesario que los documentos de procedencia extranjera estén debidamente legalizados por el representante consular mexicano del lugar de su expedición o, en su caso, apostillados por la autoridad competente.
- Es necesario realizar los dos pagos correspondientes para el trámite, el primer pago corresponde al derecho federal por pago de Pasaporte Ordinario Mexicano el cual tendrá un costo diferente para cada vigencia a tramitar: 1 año (menores de 3 años) $755.00, 3 años $1,470.00, 6 años $2,000.00, y 10 años $3,505.00; dicho pago deberá realizarlo el usuario con anterioridad a la fecha y hora estipulada en su confirmación de cita, en caso de no cumplir con dicho pago en tiempo y forma el trámite podrá ser cancelado al momento. El segundo pago corresponde al derecho municipal por ser una Oficina Municipal de Enlace, el costo del pago municipal para cualquier vigencia, este pago se realizará al momento de realizar el trámite, se realizará en cualquier sucursal bancaria con la línea de captura obtenida en la oficina de la Tesorería Municipal correspondiente.
- Para información adicional acerca del trámite, se pueden consultar el sitio web https://www.gob.mx/tramites.

32

32

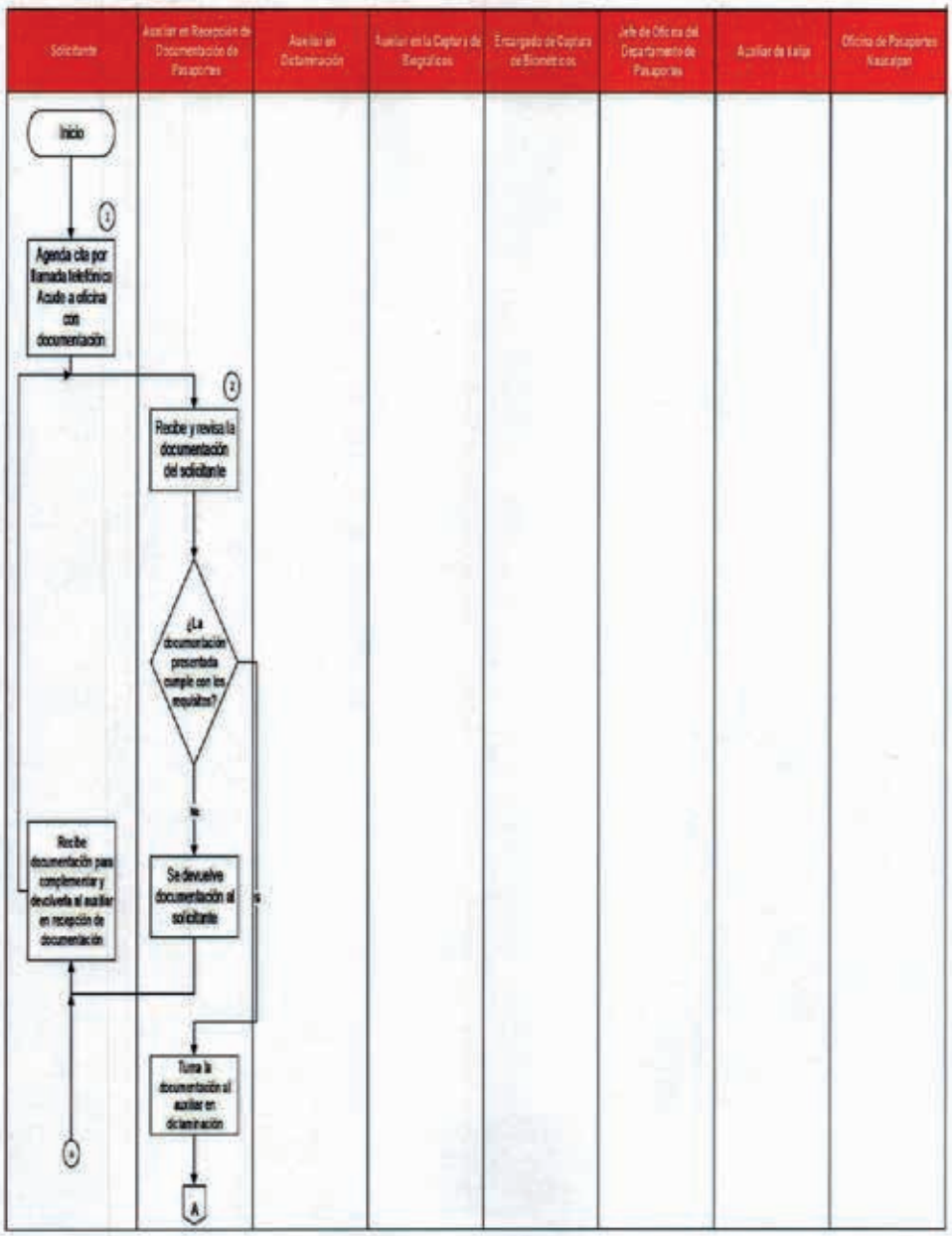
IX. Descripción de Actividades.

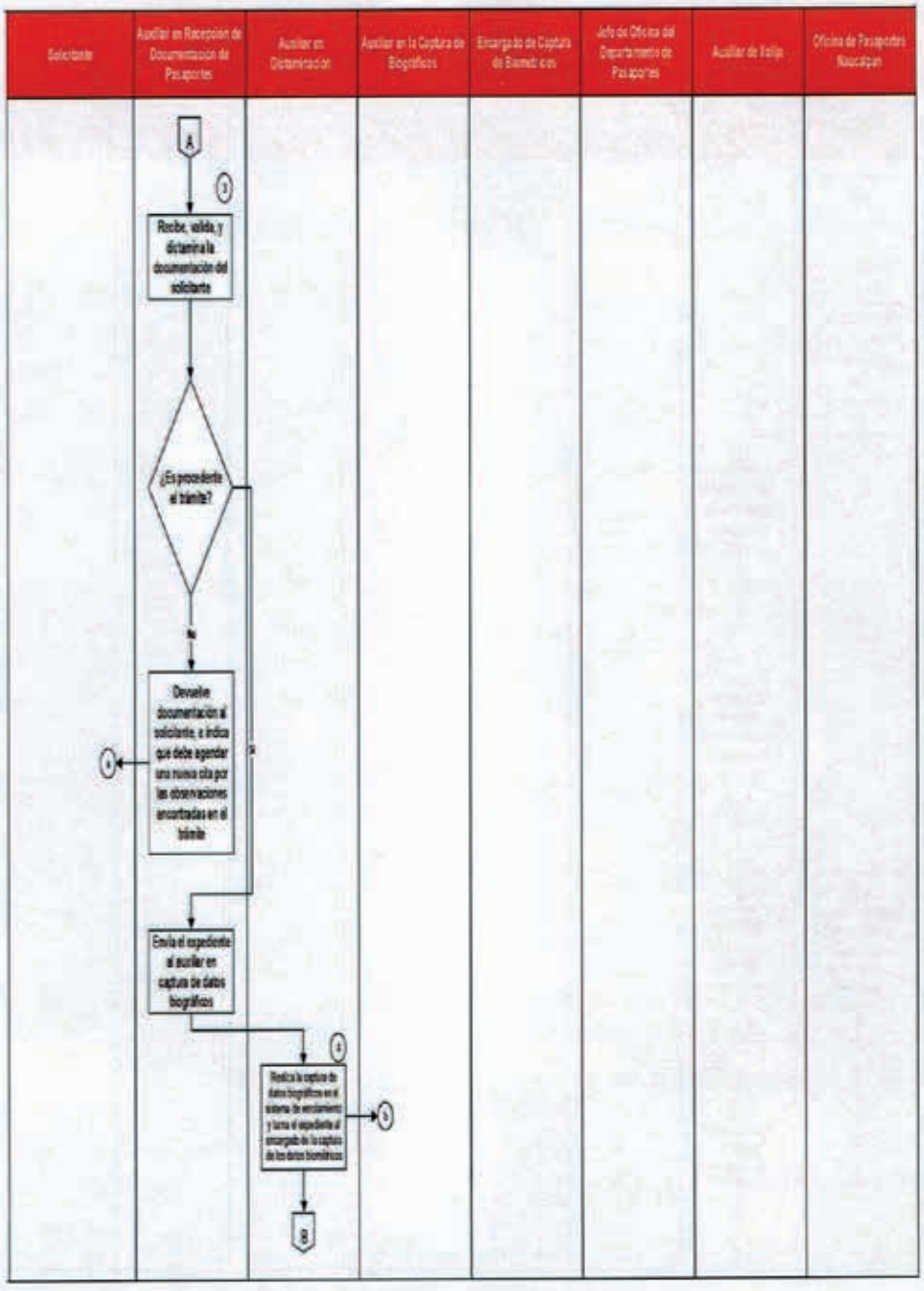
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Agenda cita vía telefónica al teléfono 55 893 24827. Posteriormente llega la confirmación de la cita. Acude a la oficina de enlace municipal 15 minutos antes de su cita con la documentación requerida según el tipo de trámite que vaya a realizar.
2	Auxiliar en Recepción de Documentación	Recibe la documentación del solicitante para el trámite de pasaporte ordinario mexicano ¿La documentación presentada cumple con los requisitos? **No:** Devuelve documentación al solicitante, a efecto de complementar la integración el expediente, para volverla posteriormente a solicitar **Si:** Envía documentación al auxiliar en dictaminación.
3	Auxiliar en Dictaminación	Recibe la documentación del solicitante para su validación y dictaminación. ¿Es procedente el trámite de pasaporte? **No:** Devuelve documentación al solicitante, e indica que debe agendar una nueva cita por las observaciones encontradas en el trámite. **Si:** Envía el expediente al auxiliar en captura de datos biográficos.
4	Solicitante	Recibe documentos, para posteriormente sacar una nueva cita y subsanar las observaciones encontradas dentro del trámite
5	Auxiliar en Captura de Datos Biográficos	Realiza la captura de datos biográficos en el sistema de enrolamiento y turna el expediente al encargado de la captura de los datos biométricos.
6	Encargado de la Captura de Datos Biométricos	Realiza la captura de los datos biométricos en el sistema de enrolamiento e indica al solicitante si la información es correcta. ¿Es correcta la información capturada en el sistema? **No:** Devuelve el expediente al auxiliar de la captura de datos biográficos con el fin de corregir los errores. **Si.** Indica al auxiliar en recepción de documentación que el expediente es correcto para indicar al solicitante que realice su pago de derecho municipal.
7	Auxiliar en Recepción de Documentación.	Procede a indicar al solicitante que acuda a pagar a cualquier banco el derecho municipal.
8	Solicitante	Paga el derecho municipal y entrega al auxiliar en recepción el pago en original.
9	Auxiliar en Recepción de Documentación	Recibe el pago del derecho municipal en original e indica al solicitante el día y la hora de entrega de su pasaporte.
10	Jefe de la Oficina de Pasaportes	Revisa y autoriza todos los expedientes que se enviaran a través del auxiliar de valija a la Oficina de Pasaportes Naucalpan.
11	Jefe de la Oficina de Pasaportes	Firma y elabora el listado de valija y este a su vez turna este documento al auxiliar de valija.
12	Auxiliar de valija	Recibe y revisa el listado de valija, elaborado por el Jefe de la Oficina de Pasaportes.
13	Auxiliar de valija	Recibe los expedientes realizados en la Oficina Municipal de Enlace para el trámite de pasaporte y los entrega a la Oficina de Pasaportes Naucalpan.

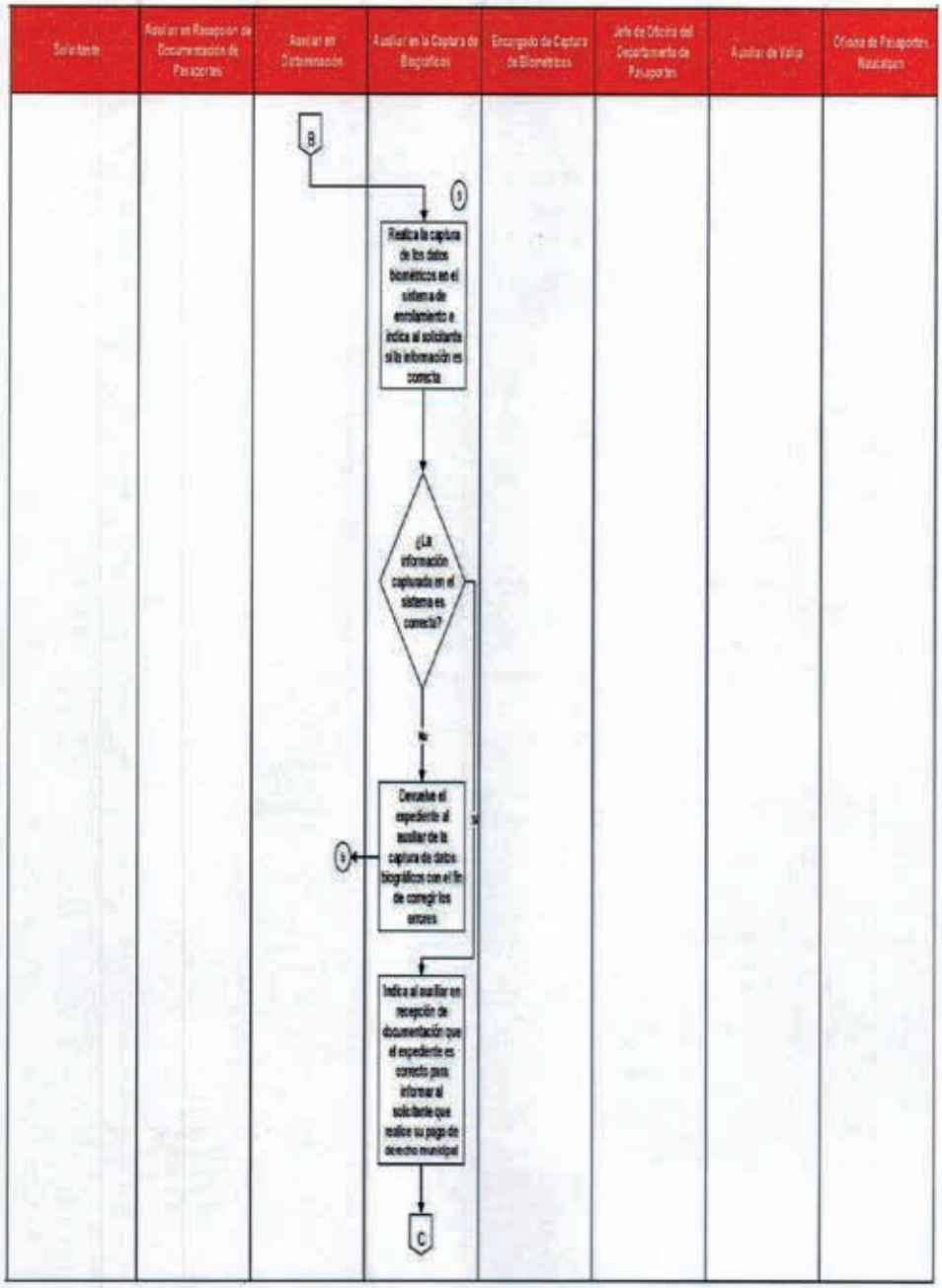
33 33

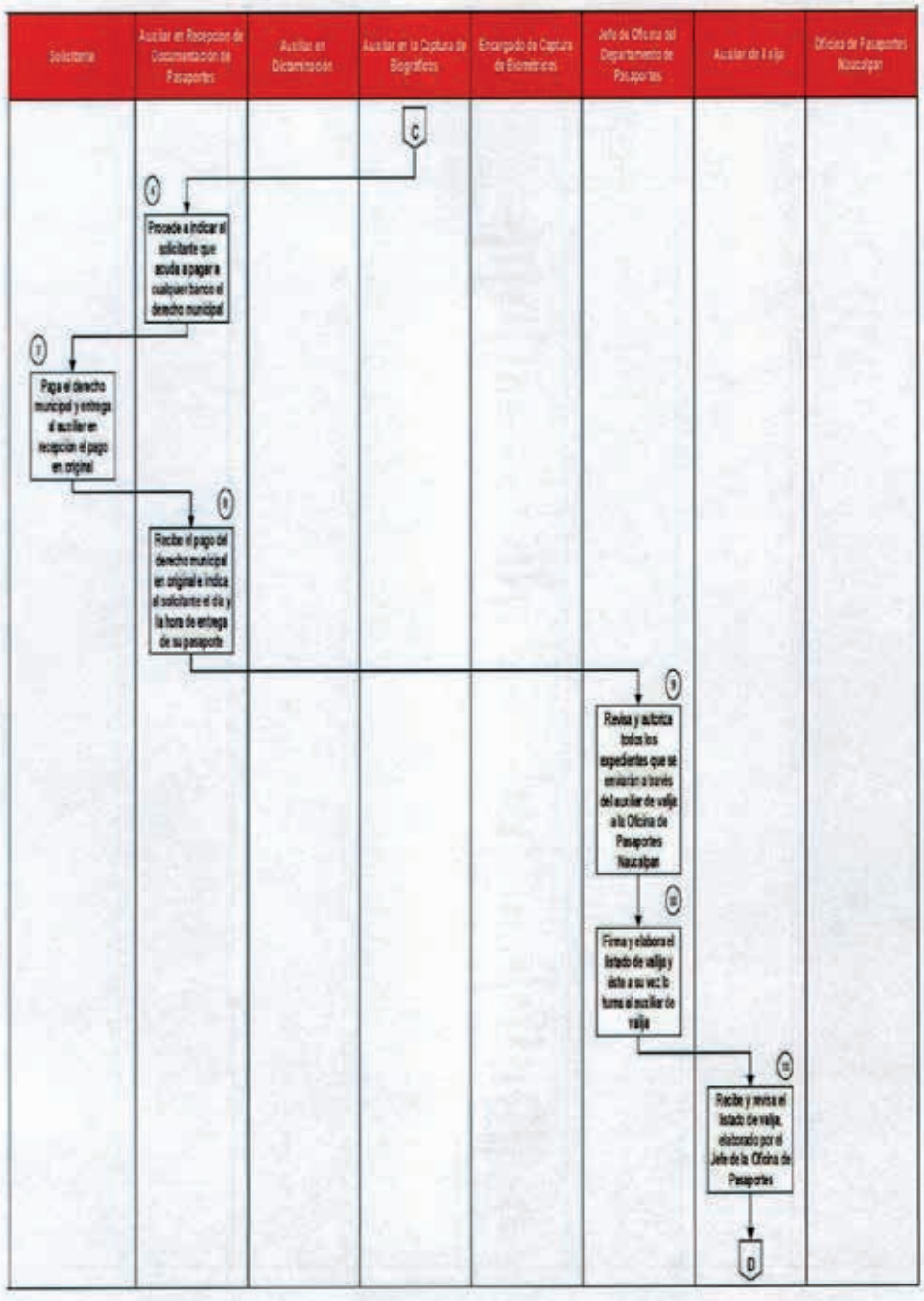
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
14	Oficina de Pasaportes Naucalpan	Recibe, valida y autoriza los expedientes para la expedición del trámite de pasaporte ordinario mexicano. ¿Los expedientes son correctos? **No.** Devuelve los expedientes incompletos o con observaciones al auxiliar de valija, para posteriormente entregarlos al solicitante. **Si.** Emiten los pasaportes ordinarios mexicanos y los entrega al auxiliar de valija.
15	Auxiliar de Valija	Recibe los expedientes incompletos, así como los pasaportes expedidos por la Oficina de Pasaportes Naucalpan.
16	Solicitante	Acude a la Oficina Municipal de Enlace el día y la hora indicados para la entrega de su pasaporte.
17	Auxiliar de Valija	Hace entrega del pasaporte ordinario mexicano a su titular junto con el acuse de conformidad.
18	Solicitante	Recibe el pasaporte y firma el acuse de recibido y lo turna al auxiliar de valija.
19	Auxiliar de Valija	Recibe el acuse de recibido, archiva y resguarda para cualquier duda o aclaración posterior.

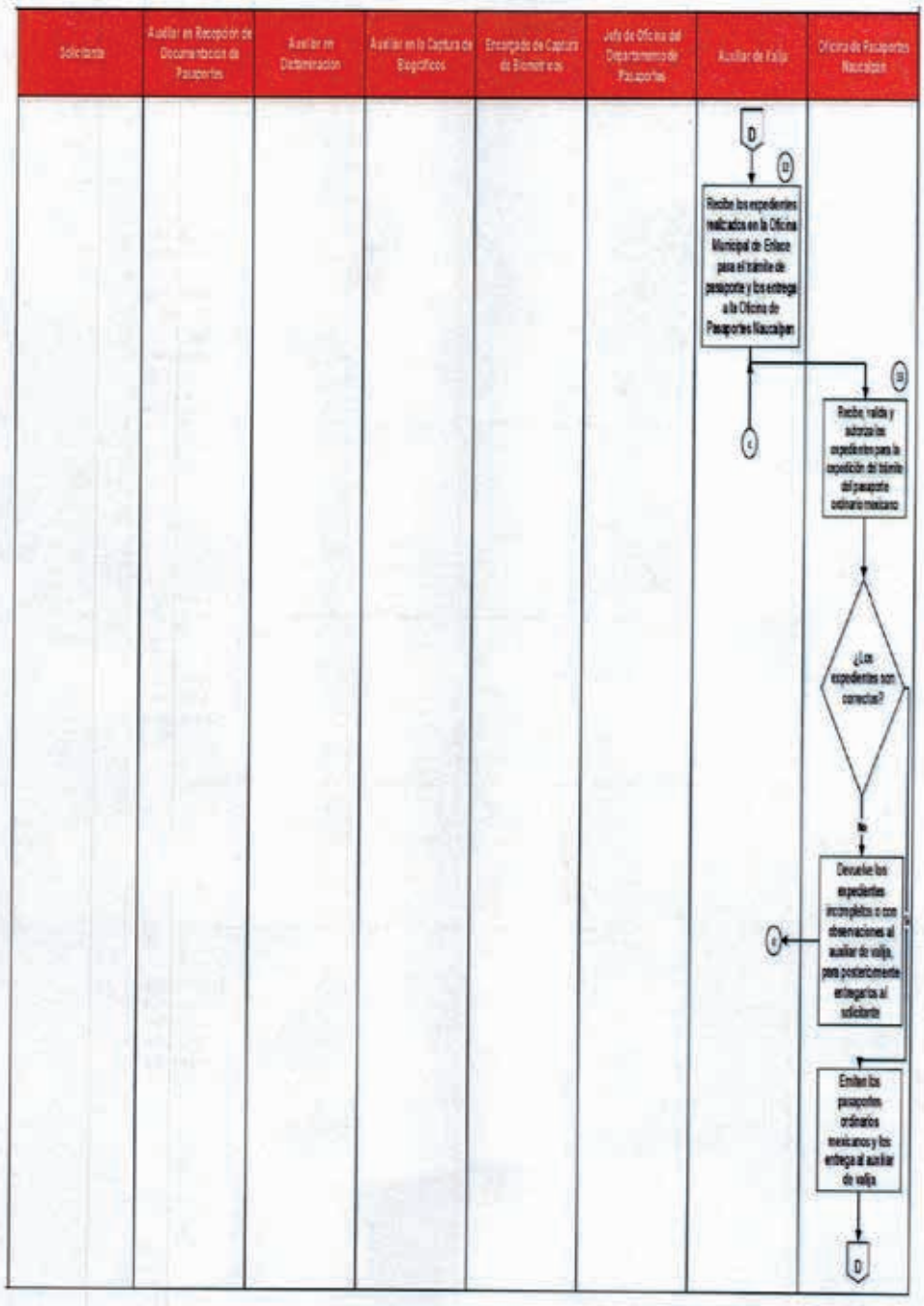
X. Diagrama de Flujo.

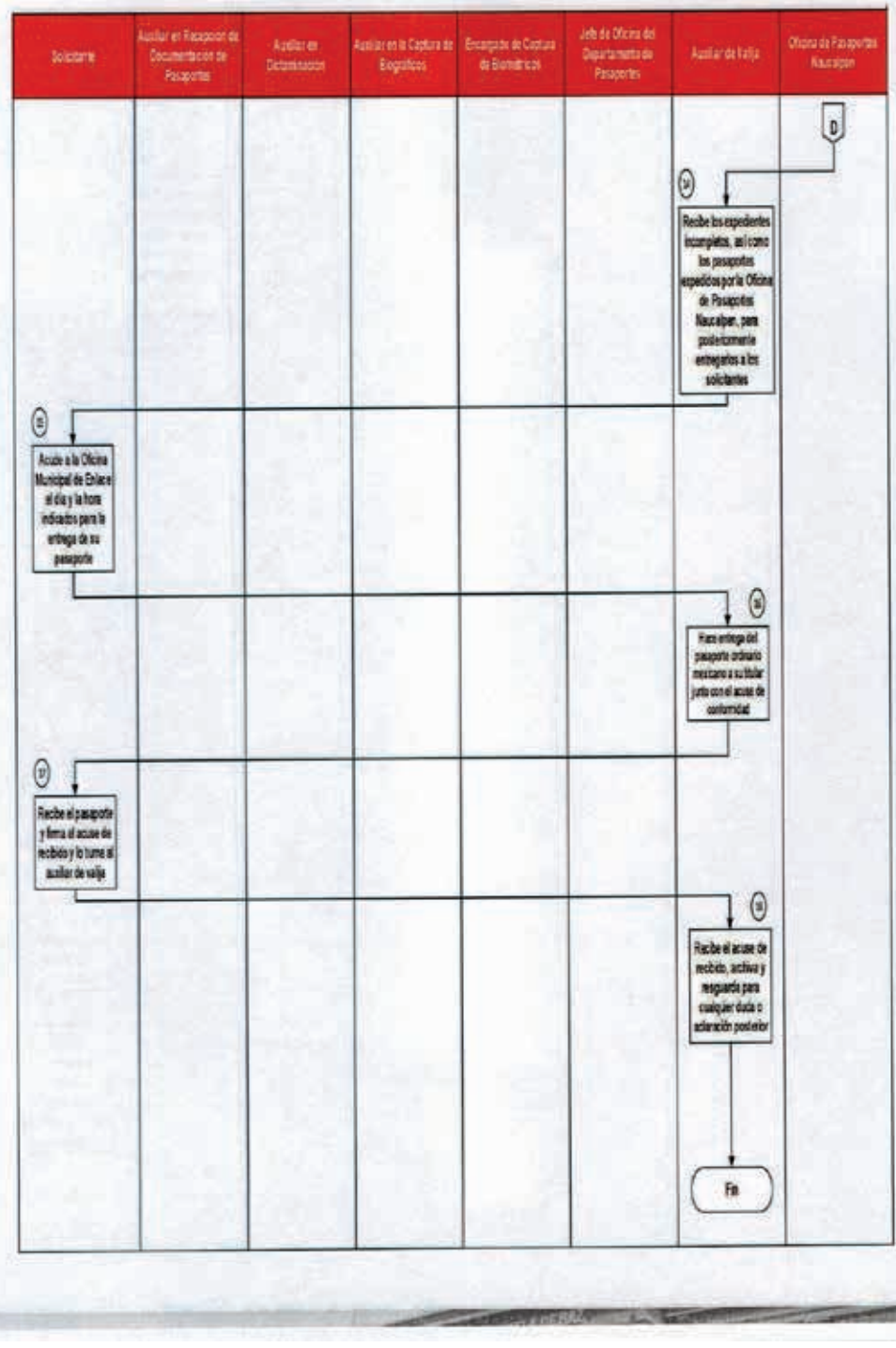



Solicitante
Auxiliar en Recepción de Documentación de Pasaportes
Auxiliar en Dictaminación
Auxiliar en la Captura de Biográficos
Encargado de Captura de Biométricos
Jefe de Oficina del Departamento de Pasaportes
Auxiliar de Valija
Oficina de Pasaportes Naucalpan
A
Recibe, valida y dictamina la documentación del solicitante
¿Es procedente el trámite?
No
Devuelve documentación al solicitante, e indica que debe agendar una nueva cita por las observaciones encontradas en el trámite
A
Envía el expediente al auxiliar en captura de datos biográficos
Realiza la captura de datos biográficos en el sistema de enrolamiento y turna el expediente al encargado de la captura de los datos biométricos
B


Solicitante
Auxiliar en Recepción de Documentación de Pasaportes
Auxiliar en Determinación
Auxiliar en la Captura de Biográficos
Encargado de Captura de Biométricos
Jefe de Oficina del Departamento de Pasaportes
Auxiliar de Valija
Oficina de Pasaportes Naucalpan
B
1
Realiza la captura de los datos biométricos en el sistema de enrolamiento e indica al solicitante si la información es correcta
¿La información capturada en el sistema es correcta?
No
Si
Devuelve el expediente al auxiliar de la captura de datos biográficos con el fin de corregir los errores
1
Indica al auxiliar en recepción de documentación que el expediente es correcto para informar al solicitante que realice su pago de derecho municipal
C


Solicitante
Auxiliar en Recepcion de Documentacion de Pasaportes
Auxiliar en Dictaminacion
Auxiliar en la Captura de Biograficos
Encargado de Captura de Biometricos
Jefe de Oficina del Departamento de Pasaportes
Auxiliar de Valija
Oficina de Pasaportes Naucalpan
C
6
Procede a indicar al solicitante que acuda a pagar a cualquier banco el derecho municipal
7
Paga el derecho municipal y entrega al auxiliar en recepcion el pago en original
8
Recibe el pago del derecho municipal en original e indica al solicitante el dia y la hora de entrega de su pasaporte
9
Revisa y autoriza todos los expedientes que se enviaran a traves del auxiliar de valija a la Oficina de Pasaportes Naucalpan
10
Firma y elabora el listado de valija y lista a su vez la turna al auxiliar de valija
11
Recibe y revisa el listado de valija, elaborado por el Jefe de la Oficina de Pasaportes
D

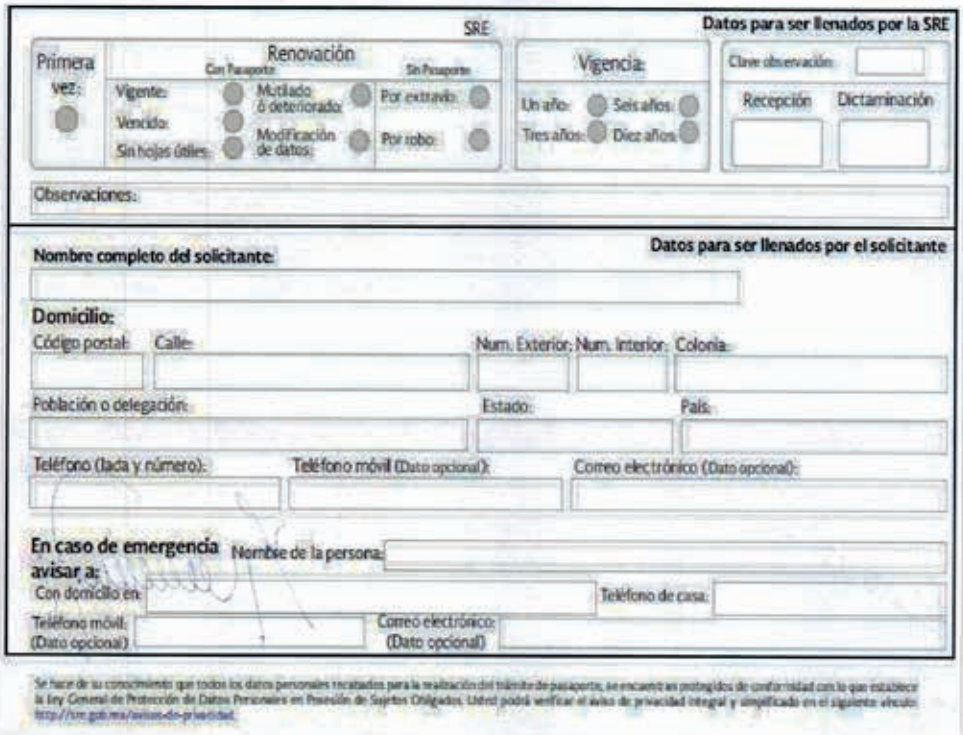

Solicitante
Auxiliar en Recepción de Documentación de Pasaportes
Auxiliar en Dictaminación
Auxiliar en la Captura de Biográficos
Encargado de Captura de Biométricos
Jefa de Oficina del Departamento de Pasaportes
Auxiliar de Valija
Oficina de Pasaportes Naucalpan
D
Recibe los expedientes realizados en la Oficina Municipal de Enlace para el trámite de pasaporte y los entrega a la Oficina de Pasaportes Naucalpan
C
Recibe, valida y autoriza los expedientes para la expedición del trámite del pasaporte ordinario mexicano
¿Los expedientes son correctos?
No
Devuelve los expedientes incompletos o con observaciones al auxiliar de valija, para posteriormente entregarlos al solicitante
Emiten los pasaportes ordinarios mexicanos y los entrega al auxiliar de valija
D


Solicitante
Auxiliar en Recepcion de Documentacion de Pasaportes
Auxiliar en Digitalizacion
Auxiliar en la Captura de Biograficos
Encargado de Captura de Biometricos
Jefe de Oficina del Departamento de Pasaportes
Auxiliar de Valija
Oficina de Pasaportes Naucalpan
D
14
Recibe los expedientes incompletos, así como los pasaportes expedidos por la Oficina de Pasaportes Naucalpan, para posteriormente entregarlos a los solicitantes
15
Acude a la Oficina Municipal de Enlace el día y la hora indicados para la entrega de su pasaporte
16
Firma entrega del pasaporte ordinario mexicano a su titular junto con el acuse de conformidad
17
Recibe el pasaporte y firma el acuse de recibido y lo turna al auxiliar de valija
18
Recibe el acuse de recibido, archiva y resguarda para cualquier duda o aclaración posterior
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de pasaportes	Mide la cantidad de solicitudes atendidas para la expedición de pasaportes	$\frac{\text{Número. de pasaportes expedidos}}{\text{Número de pasaportes solicitados}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e instructivos.



SRE

Datos para ser llenados por la SRE

Primera vez: ○

Renovación — Con Pasaporte: Vigente: ○ Vencido: ○ Sin hojas útiles: ○ Mutilado ó deteriorado: ○ Modificación de datos: ○ — Sin Pasaporte: Por extravío: ○ Por robo: ○

Vigencia: Un año: ○ Seis años: ○ Tres años: ○ Diez años: ○

Clave observación: ____ Recepción ____ Dictaminación ____

Observaciones:

Datos para ser llenados por el solicitante

Nombre completo del solicitante:

Domicilio:

Código postal: Calle: Num. Exterior: Num. Interior: Colonia:

Población o delegación: Estado: País:

Teléfono (lada y número): Teléfono móvil (Dato opcional): Correo electrónico (Dato opcional):

En caso de emergencia avisar a: Nombre de la persona:

Con domicilio en: Teléfono de casa:

Teléfono móvil: (Dato opcional) Correo electrónico: (Dato opcional)

Se hace de su conocimiento que todos los datos personales recabados para la realización del trámite de pasaporte, se encuentran protegidos de conformidad con lo que establece la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Usted podrá verificar el aviso de privacidad integral y simplificado en el siguiente vínculo: http://sre.gob.mx/aviso-de-privacidad

Instructivo

Información requerida	Instrucción
Primera vez*	Este apartado lo llena el personal de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Información requerida	Instrucción
Renovación*	Este apartado lo llena el personal de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
Vigencia*	Este apartado lo llena el personal de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
Clave Observación*	Este apartado lo llena el personal de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
Recepción Dictaminación*	Este apartado lo llena el personal de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
Nombre completo del solicitante*	Se anotará nombres, apellido paterno y apellido materno del solicitante.
Domicilio*	Se anotan los datos de la dirección del solicitante en el siguiente orden: + Código Postal a cinco dígitos + Calle + Número Exterior, si es el caso + Número Interior, si es el caso + Colonia + Municipio o Alcaldía + Entidad Federativa + País + Teléfono particular a diez dígitos + Télefono móvil a diez dígitos, si el solicitante lo considera necesario + Correo electrónico, si el solicitante lo considera necesario
Nombre de la persona*	Se anotará nombres y apellidos de la persona que pueda recibir notificaciones en caso de emergencia.
Con domicilio en*	Se anotará calle, número exterior, número interior y comunidad donde vive la persona a notificar en caso de emergencia.
Télefono de casa*	Se anotará el número telefónico a diez dígitos de la persona autorizada en caso de emergencia.
Teléfono móvil*	Se anotará el número telefónico móvil a diez dígitos de la persona autorizada en caso de emergencia, si el solicitante lo considera necesario.
Correo electrónico*	Se anotará la dirección de correo electrónico de la persona autorizada en caso de emergencia, si el solicitante lo considera necesario.

42

42

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Mtra. Ilse Sánchez Manríquez** Jefa del Departamento de Pasaportes	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Departamento de Control de Gestión

Elaboración de Oficios signados por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal

I. Objetivo.

Mejorar la atención brindada a autoridades y ciudadanía que soliciten de manera escrita algún trámite o servicio al Titular de la Presidencia Municipal y/o de la Secretaría Particular de Presidencia, mediante la elaboración de oficios signados por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal, dirigidos a los Titulares de las diversas unidades administrativas del municipio de Tlalnepantla de Baz, México, para su atención respectiva.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, al Secretario Particular de la Presidencia, Titular y servidores públicos adscritos al Departamento de Control de Gestión; Titular y servidores públicos adscritos a la Oficialía de Partes dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento; Titulares de las diversas unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, autoridades de los tres niveles de gobierno y ciudadanía en general que solicite algún trámite o servicio a la Presidencia Municipal.

III. Referencias.

43 43

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 8; Título Cuarto, artículos 108, 109 fracción II. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 135. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo II, Sección I, artículo 37 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII. Gaceta Municipal No. 10, Volumen 1, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Control de Gestión es el área responsable de recibir a través de la Oficialía de Partes todas

las solicitudes o peticiones por escrito dirigidas al Presidente Municipal o al Secretario Particular de la Presidencia, a fin de analizarlos y registrarlos para su trámite respectivo.

El Presidente Municipal de Tlalnepantla de Baz, deberá:

- Instruir si alguno de los documentos de trascendente resolución, deberá ser atendido mediante un oficio signado por el Presidente Municipal.

El Secretario Particular de la Presidencia, deberá:

- Acordar con el Presidente Municipal, los documentos de transcendente resolución.
- Firmar los oficios.

El Titular y/o servidores públicos adscritos al Departamento de Oficialía de Partes, deberá:

- Entregar el formato de corte con la documentación ingresada tanto por autoridades como por particulares, que esté dirigida al Presidente Municipal o al Secretario Particular de la Presidencia.

44

La Titular del Departamento de Control de Gestión, deberá:

44

- Controlar y Canalizar de manera correcta la documentación dirigida al Presidente Municipal y al Secretario Particular de Presidencia.
- Requerir de manera semanal a los titulares de las unidades administrativas, el seguimiento de los asuntos que son turnados mediante algún oficio signado por el Secretario Particular de Presidencia.

Los Asistentes Administrativos de Control de Gestión, deberán:

- Recibir de manos de la Oficialía de Partes la correspondencia dirigida al Presidente Municipal y al Secretario Particular de la Presidencia.
- Revisar, analizar y clasificar la correspondencia dirigida al Presidente Municipal y al Secretario Particular de la Presidencia.
- Elaborar los oficios signados por el Secretario Particular de Presidencia con las directrices del Presidente Municipal, el Secretario Particular de Presidencia y/o la Titular del Departamento de Control de Gestión.

Los Asistentes de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión, deberán:

- Registrar en el Sistema Integral de Atención Ciudadana y Oficialía de Partes (SIOP), el cauce de los documentos dirigidos al Presidente Municipal y/o al Secretario Particular de Presidencia, que autoridades y/o ciudadanía en general ingresa a través de la Oficialía de Partes.



Los Servidores Públicos adscritos a Control de Gestión de las diversas Unidades Administrativas, deberán:

- Recibir el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal, para el trámite correspondiente y sellar acuse de recibo.

Los Titulares de las Unidades Administrativas, deberán:

- Gestionar la debida atención a los trámites o servicios solicitados mediante oficio signado por el Secretario Particular de Presidencia, instruyendo al personal a su cargo remitir la respuesta por escrito al peticionario, enviando copia de conocimiento al Presidente Municipal o al Secretario Particular de la Presidencia Municipal, sobre el seguimiento respectivo.

El solicitante o autoridad, deberá:

- Remitir por escrito, de manera pacífica, de manera respetuosa, señalando domicilio para notificar, describiendo clara y concisa la petición o solicitud; la cual deberá estar dirigida al Presidente Municipal.

V. Definiciones.

45

- **Autoridades.** Para efectos prácticos definiremos como autoridad de manera indistinta a las de ámbito federal, estatal y/o municipal que intervengan en alguno de los procedimientos de este manual.
- **Copias de conocimiento (CC).** Son aquellos documentos (oficios o escritos) en los que las autoridades; unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; y/o ciudadanía en general, marquen únicamente copia para poner de conocimiento al Ejecutivo Municipal y/o al Secretario Particular de Presidencia, sobre algún tema en particular.
- **DIF:** al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.
- **Documentos Originales de conocimiento (DOC).** Son aquellos documentos con firma autógrafa y/o facsímil con los que las autoridades; diversas unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz y/o particulares, dirigen al Ejecutivo Municipal y/o al Secretario Particular de Presidencia un escrito cuyo contenido es solamente de carácter informativo (cancelación de eventos, felicitaciones de cumpleaños, por mencionar algunas).
- **Documentos Originales para trámite (DOT).** Son aquellos documentos con firma autógrafa y/o facsímil con los que autoridades, diversas unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz y/o particulares, solicitan al Ejecutivo Municipal y/o al Secretario Particular de Presidencia, la realización de algún trámite o servicio.
- **Documento de trascendente resolución (DTR).** Se consideran aquellos oficios ingresados por autoridades, en los que se estipule un tiempo determinado para dar trámite a alguna situación en particular, o aquellos documentos en los que se requiera la asistencia del Ejecutivo Municipal.
- **Formato de corte (FC).** Formato elaborado por Oficialía de Partes dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento, en el que se detallan datos como: fecha de recepción de los documentos, número total de documentos (originales y copias de conocimiento), detallando además el número de anexos por documento ingresado.



- **Letras**. Son aquellas copias de conocimiento (CC) ingresadas por autoridades; unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz y/o ciudadanos en general, que no se refieren a alguna respuesta y/o seguimiento de un Oficio SPP, (su destino es el archivo del Departamento de Control de Gestión).
- **Oficio PM.** Oficio signado por el Ejecutivo Municipal.
- **Oficio SPP.** Oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal.
- **OP.** Número único que genera la Oficialía de Partes, por cada solicitud/documento que ingresa a través de su conducto.
- **OPDM:** Al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
- **Respuesta de oficios SPP´s** y/o **PM´s**. Se consideran aquellas copias de conocimiento (CC), en las que autoridades o las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, remiten al peticionario una respuesta por escrito y marcan copia de conocimiento (CC) haciendo referencia al número de oficio SPP y/o PM, según corresponda.
- **Seguimiento de oficios SPP´s** y/o **PM´s**. Se consideran aquellas copias de conocimiento (CC), en las que autoridades o las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, remiten por escrito a otra instancia o unidad administrativa el oficio SPP y/o el oficio PM, para su atención o seguimiento, por considerarlo de su competencia y al hacerlo marcan copia de conocimiento (CC) haciendo referencia al número de oficio SPP o PM según corresponda.
- **Sistema Informático de la Oficialía de Partes (SIOP).** es un sistema interno del municipio de Tlalnepantla de Baz, México, destinada al registro y seguimiento de los escritos ingresados a través de la Oficialía de Partes y que son dirigidos a las diversas unidades administrativas que conforman el Municipio de Tlalnepantla de Baz (exceptuando los Organismos Descentralizados: OPDM y DIF, quienes cuentan con su propio sistema de registro de manera interna).
- **Unidad Administrativa del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México (UA).** Para efectos prácticos en el presente manual de procedimientos, se denominará de esta manera a todos los Titulares de las diversas unidades administrativas que intervengan en el proceso, de manera indistinta, incluyendo a los Organismos Descentralizados (DIF y OPDM).

46

VI. Insumos.

- Oficio y/o escrito de petición recibido a través de Oficialía de Partes dirigidos al Presidente Municipal y/o al Secretario Particular de Presidencia.
- Correo electrónico de particulares y/o autoridades, enviados al Ejecutivo Municipal y/o al Secretario Particular de Presidencia.

VII. Resultados.

- Acuse de recibo de los oficios SPP.

VIII. Políticas.

- Las solicitudes de autoridades y/o particulares sobre algún trámite o servicio dirigidas al Presidente

Municipal y/o al Secretario Particular de Presidencia, se turnarán a través de un oficio signado por el Secretario Particular de Presidencia.

- Formular una base de datos que contenga el registro completo de cada uno de los ciudadanos que acudan a solicitar algún servicio o a formular alguna petición a la Presidencia Municipal, incluyendo el asunto a tratar, la dependencia o entidad a la que se turne para su atención y el seguimiento que se le dé al mismo
- La Titular del Departamento de Control de Gestión, solicitará mediante oficio a los Titulares de las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, de manera semanal un informe requiriendo el seguimiento y/o trámite brindado a los oficios signados por el Secretario Particular de Presidencia.
- El archivo documental deberá clasificarse de acuerdo a la normatividad vigente.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titular y/o Servidor(a) Público(a) adscrito(a) a la Oficialía de Partes, dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento. Solicitante/Autoridad.	Entrega el formato de corte con la documentación ingresada tanto por autoridades como por particulares, que esté dirigida al Presidente Municipal o al Secretario Particular de la Presidencia. Envía correo electrónico dirigido al Presidente Municipal o al Secretario Particular de la Presidencia solicitando la realización de algún trámite o servicio.
2	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Recibe el formato de corte emitido por la Oficialía de Partes. ¿El formato de Corte coincide con la documentación presentada? No: Devuelve el formato de corte a la Oficialía de partes para su corrección. Si: Acusa de recibido el formato de corte indicando hora, fecha y nombre de quién recibe. (Actividad 5)
3	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Devuelve el formato de corte a la Oficialía de Partes para su correcta elaboración.
4	Titular y/o Servidor(a) Público(a) adscrito(a) a la Oficialía de Partes, dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento.	Recibe formato de corte, realiza correcciones y entrega nuevamente al Departamento de Control de Gestión. (Actividad 2)
5	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Sella cada uno de los documentos recibidos a través de la Oficialía de Partes, clasificándolos según sea el caso: copias de conocimiento, documentos originales de conocimiento y documentos originales para trámite, según corresponda. ¿Se trata de documentos originales para trámite? No: Se clasifican en: copias de conocimiento y documentos originales de conocimiento. Si: Analiza y registra el total de documentos originales para trámite en una base interna de Excel. (Actividad 7)

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
6	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Clasifica las copias de conocimiento, documentos originales de conocimiento, de la siguiente manera: Documentos originales de conocimiento: se registra el documento en la base interna de Excel para su posterior escaneo y archivo. (Actividad 33) Copias de conocimiento: dentro de esta clasificación se localizan los documentos identificados como respuesta y/o seguimiento de un Oficio signado por el Secretario Particular de Presidencia, por lo que se procede a su descarga en la base interna de Excel, se escanea y se archiva como un anexo de dicho oficio, caso contrario, sólo se procede a su escaneo y archivo. (Actividad 33)
7	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Analiza y registra los documentos o correos electrónicos en una base interna de Excel.
8	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Entrega los documentos remitidos por la Oficialía de Partes a la Titular de Departamento de Control de Gestión.
9	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Recibe los documentos remitidos por la Oficialía de Partes. ¿El documento se considera de "trascendente resolución"? No: Coloca las indicaciones y entrega el documento a alguno de los Asistentes Administrativos de Control de Gestión para la elaboración de un oficio signado por el Secretario Particular de Presidencia dirigido a las unidades administrativas responsables de brindar trámite a su solicitud. Si: Solicita al Secretario Particular de Presidencia, que a través de su conducto se disponga a acuerdo con el Presidente Municipal, para el trámite correspondiente. (Actividad 11)
10	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Coloca las indicaciones y entrega el documento a alguno de los Asistentes Administrativos de Control de Gestión para la elaboración de un oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal dirigido a las unidades administrativas responsables de brindar trámite a su solicitud. (Actividad 15)
11	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Solicita al Secretario Particular de Presidencia, que a través de su conducto se disponga a acuerdo con el Presidente Municipal, para el trámite correspondiente.
12	Secretario Particular de Presidencia.	Recibe documento y lo dispone a acuerdo con el Presidente Municipal.
13	Presidente Municipal Constitucional.	Proporciona indicaciones para el correcto desahogo del documento y/o solicitud y lo devuelve al Secretario Particular de Presidencia.
14	Secretario Particular de Presidencia.	Recibe el documento junto con las indicaciones del Presidente Municipal y lo remite a la Titular del Departamento de Control de Gestión para el trámite respectivo.
15	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Recibe el documento y lo entrega a alguno de los Asistentes Administrativos de Control de Gestión, para la elaboración de un oficio signado por el Secretario Particular de Presidencia.
16	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Recibe el documento, elabora Oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal de acuerdo a las indicaciones del Ejecutivo Municipal, el Secretario Particular de Presidencia, y/o de la Titular del Departamento de Control de Gestión.

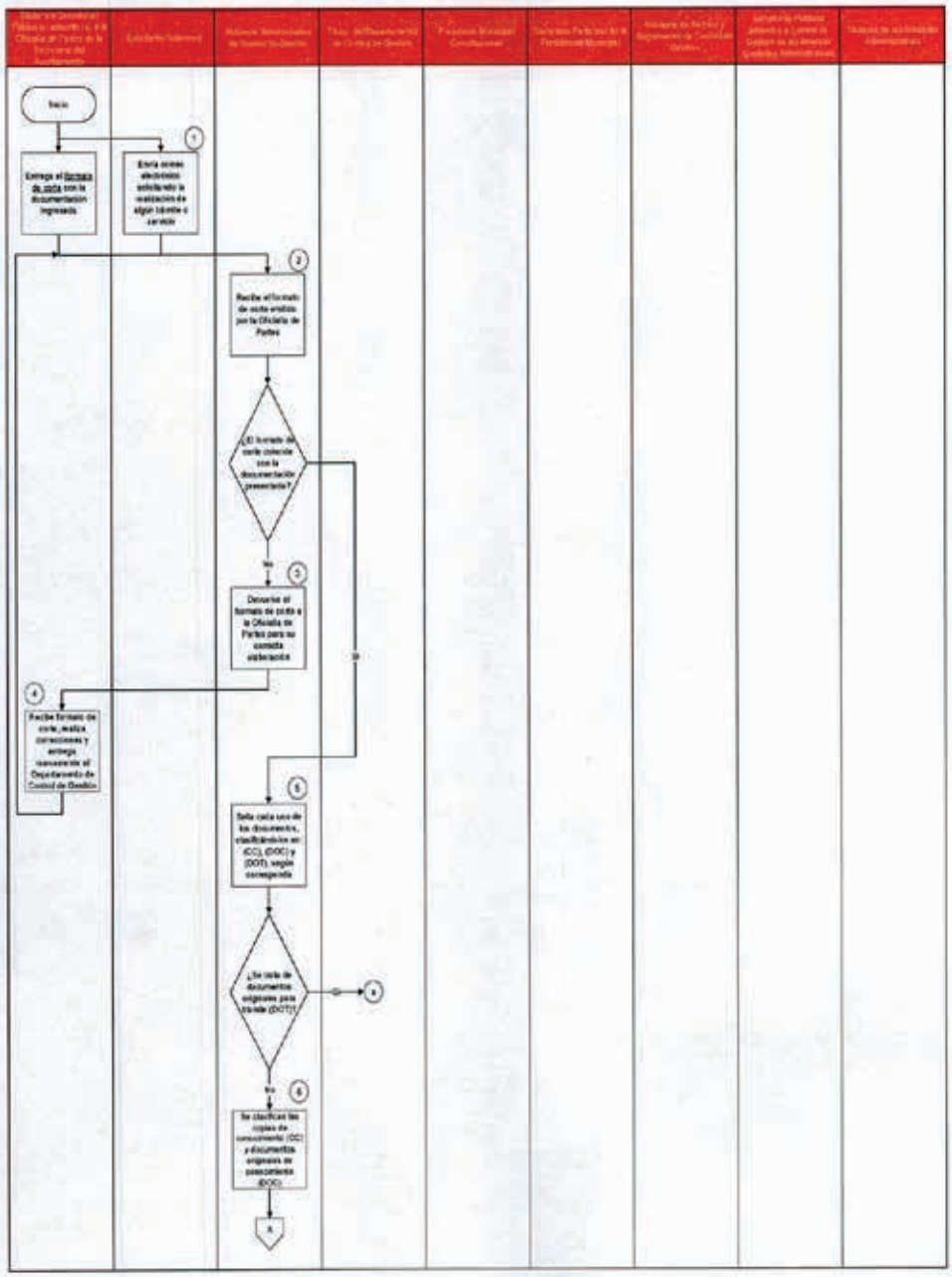
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
17	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Entrega el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal elaborado a la Titular del Departamento de Control de Gestión para su revisión y posterior firma.
18	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Recibe el oficio elaborado por el Asistente Administrativo de Control de Gestión para su revisión. ¿El oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal está correcto? No: Devuelve el oficio al Asistente administrativo de Control de Gestión para su corrección. Si: Recibe el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal y lo remite al Secretario Particular de Presidencia para firma. (Actividad 21)
19	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Devuelve el oficio al Asistente administrativo de Control de Gestión para su corrección.
20	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Recibe oficio, realiza correcciones correspondientes y entrega nuevamente a la Titular de Departamento de Control de Gestión. (Actividad 18)
21	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Recibe el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal y lo remite al Secretario Particular de Presidencia para firma.
22	Secretario Particular de Presidencia.	Recibe el oficio para su firma. ¿El oficio está debidamente turnado y redactado? No: Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión para su corrección. Si: Firma el documento y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para continuar con el proceso. (Actividad 24)
23	Secretario Particular de Presidencia.	Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión para su corrección. (Actividad 19)
24	Secretario Particular de Presidencia.	Firma el documento y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para continuar con el proceso.
25	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Recibe el documento firmado por el Secretario Particular y lo entrega a alguno de los Asistentes de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión.
26	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión.	Recibe, prepara y entrega el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal a las unidades administrativas a quienes fue dirigido, para el trámite respectivo.
27	Servidores Públicos adscritos a Control de Gestión de las diversas unidades administrativas.	Reciben el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal para el trámite correspondiente y sellan acuse de recibo.
28	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión.	Recibe acuse de recibo, registra los oficios signados por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal entregados de manera diaria, tanto en la base de datos interna de Excel, como en el Sistema Integral de Oficialía de Partes, para su debido seguimiento o cierre respectivo.

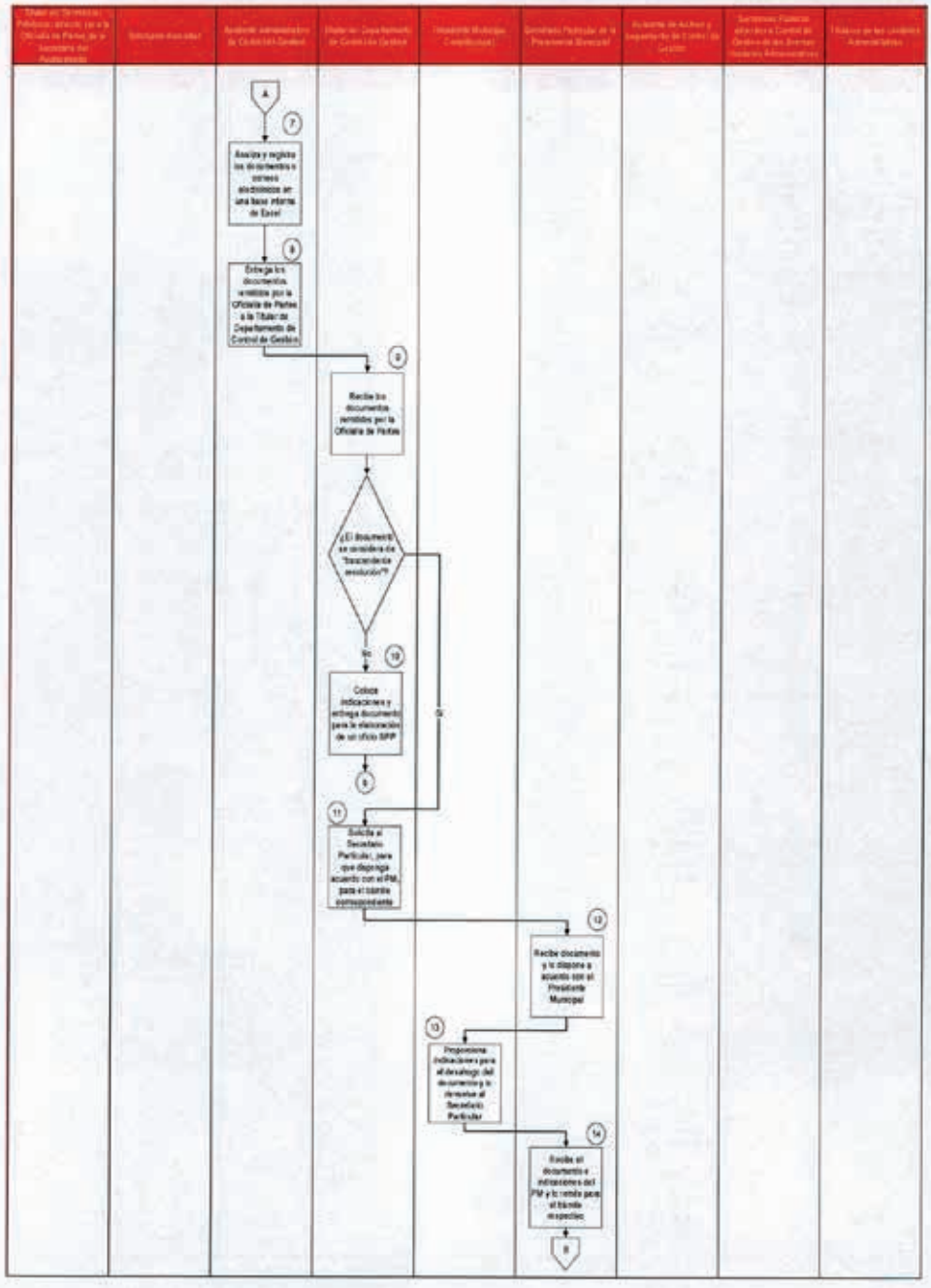
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
29	Titulares de las unidades administrativas.	Gestionan la debida atención a los trámites o servicios solicitados mediante oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal, remitiendo para tal efecto, la respuesta por escrito al peticionario, enviando copia de conocimiento al Presidente Municipal o al Secretario Particular de Presidencia.
30	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Requiere mediante oficio a los Titulares de las unidades administrativas, un informe semanal en el que se detalle el estado en el que se encuentran las diversas peticiones remitidas mediante oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal, para su seguimiento. ¿Las unidades administrativas remiten el informe semanal? No: Solicita nuevamente la información mediante oficio. Si: Solicita al Asistente Administrativo de Control de Gestión la descarga de las respuestas y/o seguimientos en la base de interna de Excel. (Actividad 32)
31	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Solicita nuevamente la información mediante oficio. (Actividad 30)
32	Titular del Departamento de Control de Gestión.	Solicita al Asistente Administrativo de Control de Gestión la descarga de las respuestas y/o seguimientos en la base interna de Excel.
33	Asistente Administrativo de Control de Gestión.	Descarga las respuestas y/o seguimientos que emiten los Titulares de las unidades administrativas, en la base interna de Excel y entrega los documentos al Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión para su escaneo y archivo.
34	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión.	Recibe los acuses de recibo de los oficios signados por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal, así como las respuestas y/o seguimientos correspondientes, para su escaneo y archivo hasta su conclusión o cierre respectivo.

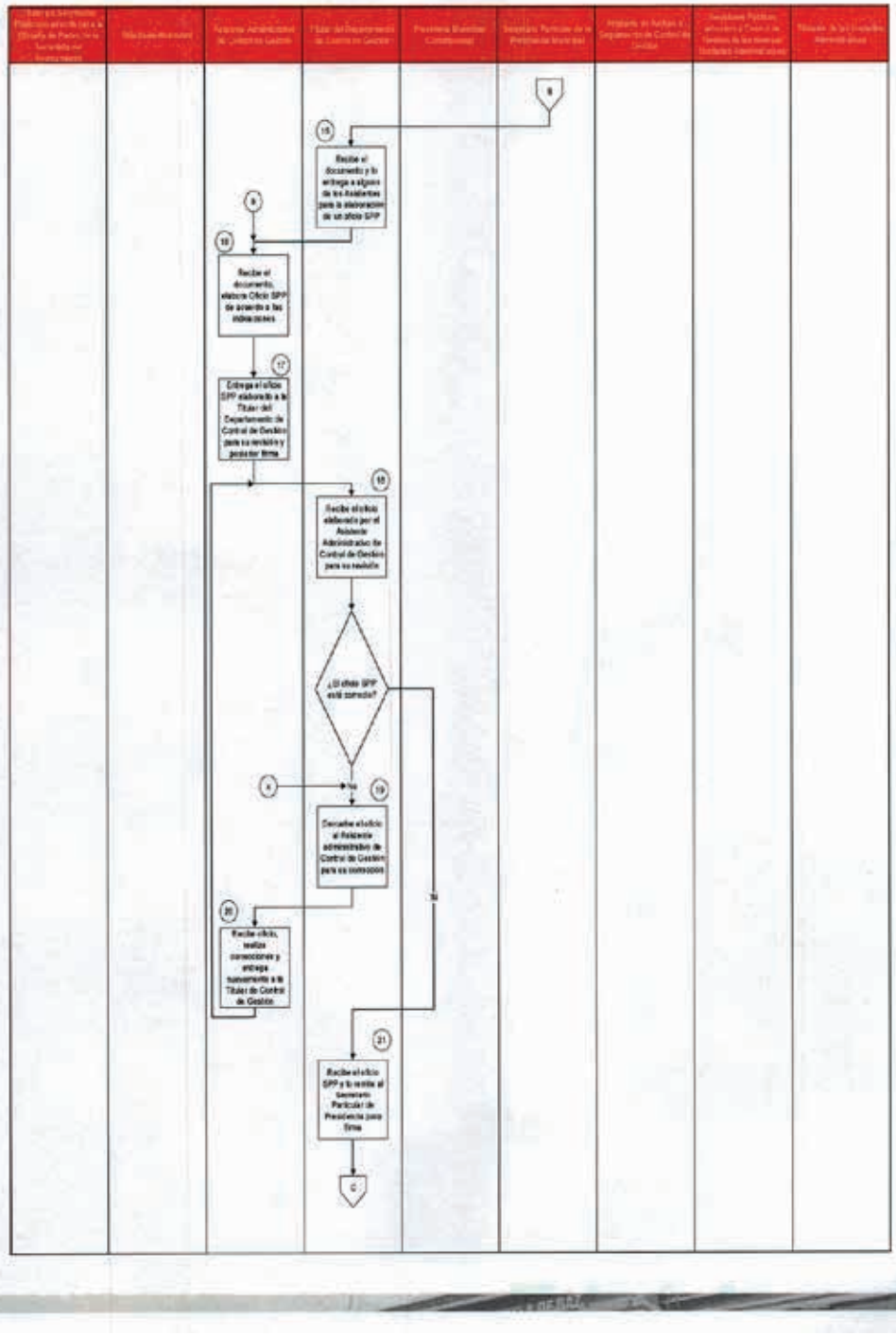
50

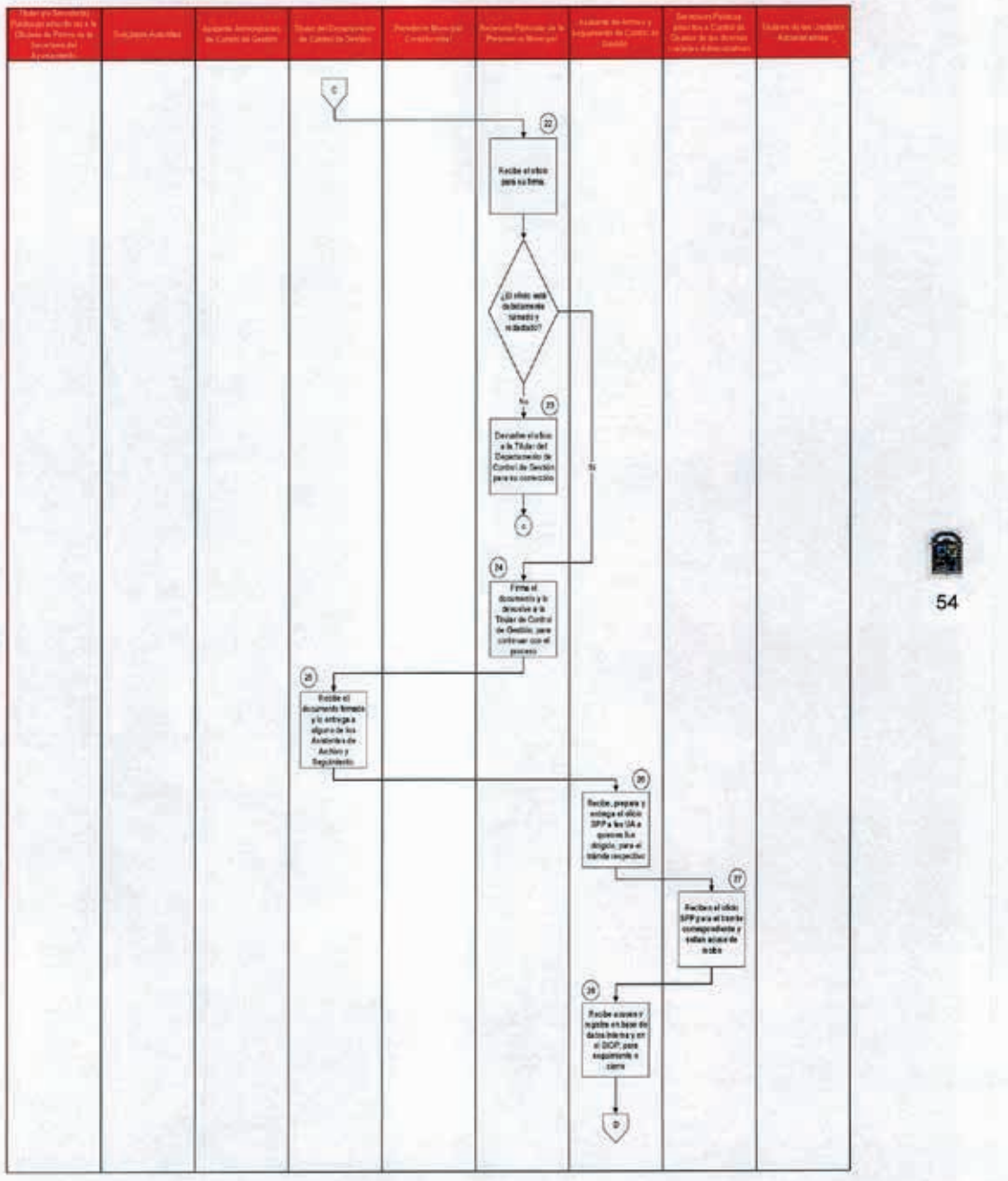
50

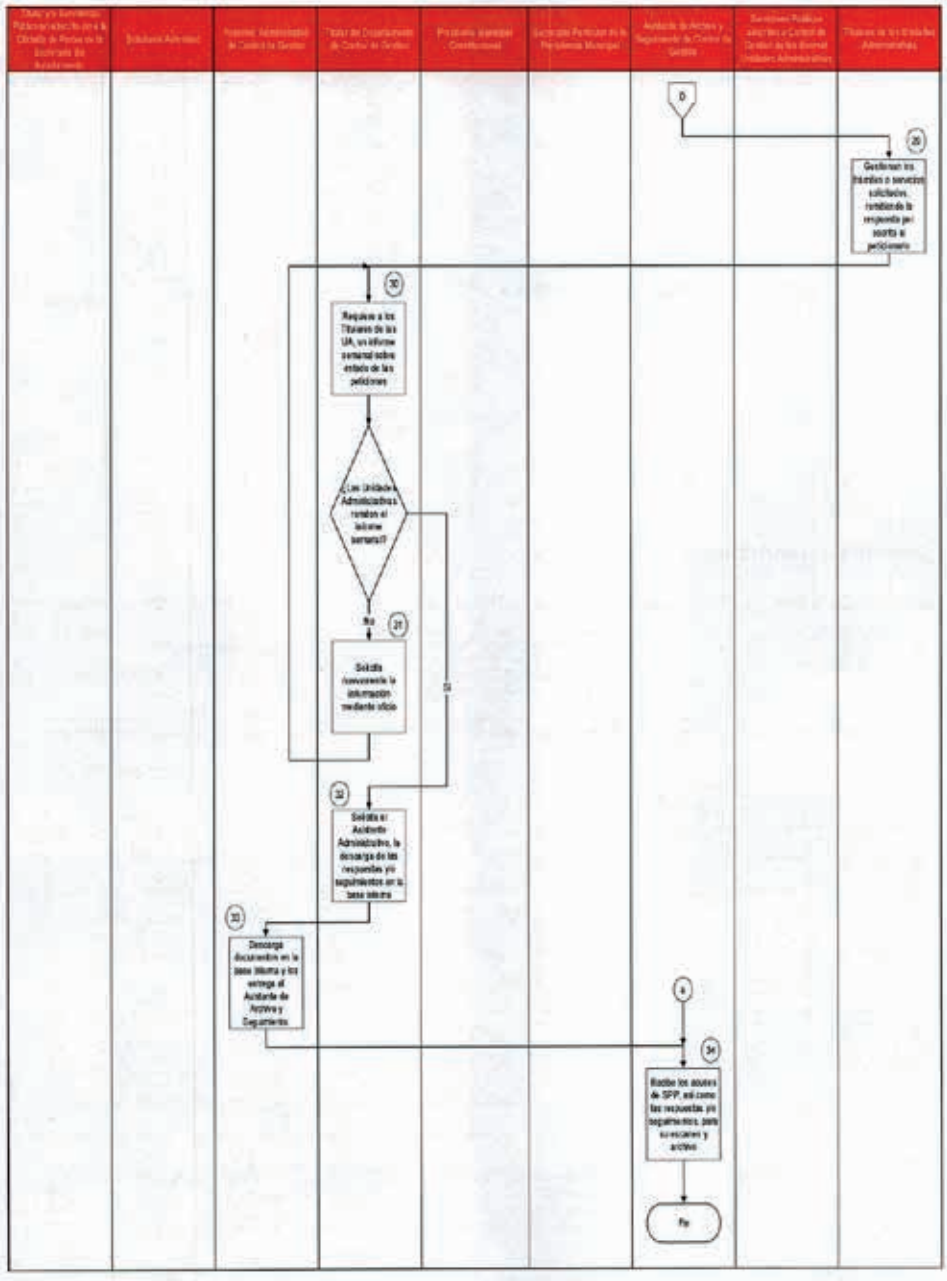
X. Diagrama de Flujo.




A
7
Analiza y registra los documentos y correos electrónicos en una base interna de Excel
8
Entrega los documentos recibidos por la Oficialía de Partes a la Titular del Departamento de Control de Gestión
9
Recibe los documentos remitidos por la Oficialía de Partes
¿El documento se considera de "trascendencia resolutiva"?
Si
10
Coloca indicaciones y entrega documento para la elaboración de un oficio SPP
No
11
Solicita al Secretario Particular, para que disponga acuerdo con el PM, para el trámite correspondiente
12
Recibe documento y lo dispone a acuerdo con el Presidente Municipal
13
Proporciona indicaciones para el desahogo del documento y lo devuelve al Secretario Particular
14
Recibe el documento e indicaciones del PM y lo remite para el trámite respectivo
B


Recibe el documento y lo entrega a alguno de los Asistentes para la elaboración de un oficio SPP
Recibe el documento, elabora Oficio SPP de acuerdo a las indicaciones
Entrega el oficio SPP elaborado a la Titular del Departamento de Control de Gestión para su revisión y posterior firma
Recibe el oficio elaborado por el Asistente Administrativo de Control de Gestión para su revisión
¿El oficio SPP está correcto?
No
Recibe oficio, realiza correcciones y entrega nuevamente a la Titular de Control de Gestión
Recibe el oficio SPP y lo remite al Secretario Particular de Presidencia para firma
Si


Recibe el oficio para su firma.
¿El oficio está debidamente turnado y validado?
No
Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Sección para su corrección
Sí
Firma el documento y lo devuelve a la Titular de Control de Gestión, para continuar con el proceso
Recibe el documento firmado y lo entrega a alguno de los Auxiliares de Archivo y Seguimiento
Recibe, prepara y entrega el oficio SPP a los UA a quienes iba dirigido, para el trámite respectivo
Recibe el oficio SPP para el trámite correspondiente y notifica acuse de recibo
Recibe acuses y registra en base de datos internas y en el SIOP, para seguimiento y cierre



28 de noviembre de 2022

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención y canalización de las peticiones	Mide el número de solicitudes ingresadas para su atención y seguimiento	$\frac{\text{Número de peticiones atendidas por las unidades administrativas municipales}}{\text{Total de peticiones ingresadas y dirigidas a la Presidencia Municipal y al Secretario Particular}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

- **Formato de Corte** (realizado por la Oficialía de Partes dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento).

56

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
Departamento de Oficialía de Partes
FORMATO DE CORTE
DEPENDENCIA: PRESIDENCIA

HOJA

FECHA: 2022

No. ASUNTO(S)	No. HOJAS	No. COPIAS	No. ANEXOS	No. FOJAS	OBSERVACIONES

➢ **Formato de Registro interno en base de Excel.**

No.	FECHA DE RECEPCIÓN	CASO	NOMBRE	CARGO	ASUNTO	FECHA DE OFICIO	NO. DE OFICIO	OFICIO TURNADO	ÁREA TURNADA	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE ENTREGA	RESPUESTA/ SEGUIMIENTO

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
No*	Se escribe el número consecutivo del registro (1,2,3,4…)
Fecha de recepción*	Se descarga la fecha de recepción del documento por la Oficialía de Partes o en la que fue enviado el correo electrónico, dd/mm/aaaa
Caso*	Se ingresa número de caso OP asignado por la Oficialía de Partes sin espacios, si se trata de un correo electrónico se coloca S/N
Nombre*	Se escribe el nombre completo del peticionario o autoridad
Cargo*	Se escribe el cargo de quien remite el escrito
Asunto*	Se escribe de manera breve el asunto del escrito en cuestión
Fecha de oficio*	Se escribe la fecha de emisión del escrito (ya que muchas veces no coincide con la fecha de entrega) dd/mm/aaaa
No. de Oficio*	Se escribe número de oficio, (y/o expediente) si es que el escrito lo contiene
Oficio turnado*	Se escribe número de Oficio SPP con el que se turnó para su seguimiento
Área Turnada*	Se escribe la(s) unidad(es) administrativa(s) a la(s) que fue dirigido el oficio SPP.
Fecha de Elaboración*	Se escribe la fecha de elaboración del oficio SPP en el formato dd/mm/aaa
Fecha de Entrega*	Se escribe la fecha de recepción (sello de acuse) de la Unidad Administrativa a la que fue dirigido el Oficio SPP en el formato dd/mm/aaaa
Respuesta/ Seguimiento*	Se descargan todas aquellas respuestas y/o seguimientos que ingresen tanto de manera escrita (oficio y/o copia de conocimiento), como de manera electrónica (a los correos institucionales).

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Leticia Joana Zepeda Olmos** Jefa del Departamento de Control de Gestión	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Revisión de propuestas de oficios signados por el Presidente Municipal

I. Objetivo.

Mejorar las propuestas de oficios para firma del Presidente que envían las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, mediante una revisión minuciosa de la fundamentación legal, ortografía, secuencia lógica y formato del documento en cuestión, con la finalidad de brindar respuesta y/o atender en tiempo y forma las solicitudes formuladas por un tercero.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, al Secretario Particular de la Presidencia, Titular y servidores públicos del Departamento de Control de Gestión; así como a los Titulares de las diversas unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federa

58

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 8; Título Cuarto, artículos 108, 109 fracción II. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

58

Estatal

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 135. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo II, Sección I, Artículo 37 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII. Gaceta Municipal No. 10, Volumen 1, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Control de Gestión es el área responsable de elaborar invitaciones, oficios, solicitudes, entre otros documentos, que deban ser firmados por el Presidente Municipal y ponerlos a consideración del Secretario Particular de la Presidencia Municipal.

El Presidente Municipal de Tlalnepantla de Baz, deberá:

- Firmar los oficios PM.

El Secretario Particular de la Presidencia, deberá:

- Revisar y acordar con el Ejecutivo Municipal las propuestas de oficios PM, solicitando su firma y estampando sello de la Presidencia Municipal.

Los Titulares de las Unidades Administrativas, deberán:

- Remitir a través del Departamento de Control de Gestión, las propuestas de oficios para firma del Presidente Municipal, de manera física y electrónica.

La Titular del Departamento de Control de Gestión, deberá:

- Revisar las propuestas de oficios Presidente Municipal, remitidas por las diversas unidades administrativas, dando formato y en algunos casos adecuando el contenido de dichos documentos.
- Enviar al Secretario Particular de Presidencia, la propuesta de oficio por el Presidente Municipal con las modificaciones realizadas, para su validación.

59

Los Asistentes Administrativos de Control de Gestión, deberán:

59

- Recibir las propuestas de oficio signado por el Presidente Municipal de manera física, acusar de recibo estampando sello con fecha, hora y nombre de quien recibe.

Los Asistentes de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión, deberán:

- Preparar y entregar el oficio signado por el Presidente Municipal con la firma autógrafa y sello del Ejecutivo Municipal, a la unidad administrativa solicitante.

V. Definiciones.

- **Acuse de recibo.** Copia simple del oficio signado por el Presidente Municipal donde la unidad administrativa solicitante firma y/o sella para certificar haber recibido el oficio con firma autógrafa.
- **Oficio PM.** Oficio signado por el Presidente Municipal.
- **Unidades Administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz (UA).** Para efectos prácticos se definirá de esta manera a todas las unidades administrativas de Tlalnepantla de Baz, y órganos auxiliares que integran la administración pública municipal, señalados en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.

VI. Insumos.

- Solicitud de oficio realizado por las unidades administrativas para firma del Presidente Municipal.

VII. Resultados.

- Oficio con firma y sello del Ejecutivo Municipal.

VIII. Políticas.

- Las propuestas de oficios signados por el Presidente Municipal. que remiten las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, serán adecuadas por conducto de la Titular del Departamento de Control de Gestión conforme a lo establecido en el artículo 37, fracción VI del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- La propuesta de oficios signados por el Presidente Municipal, deberán remitirse de manera física rubricadas por el titular de unidad administrativa solicitante, y de manera electrónica al correo gestion.presidencia@tlalnepantla.gob.mx, en formato Word (editable).

60

IX. Descripción de Actividades.

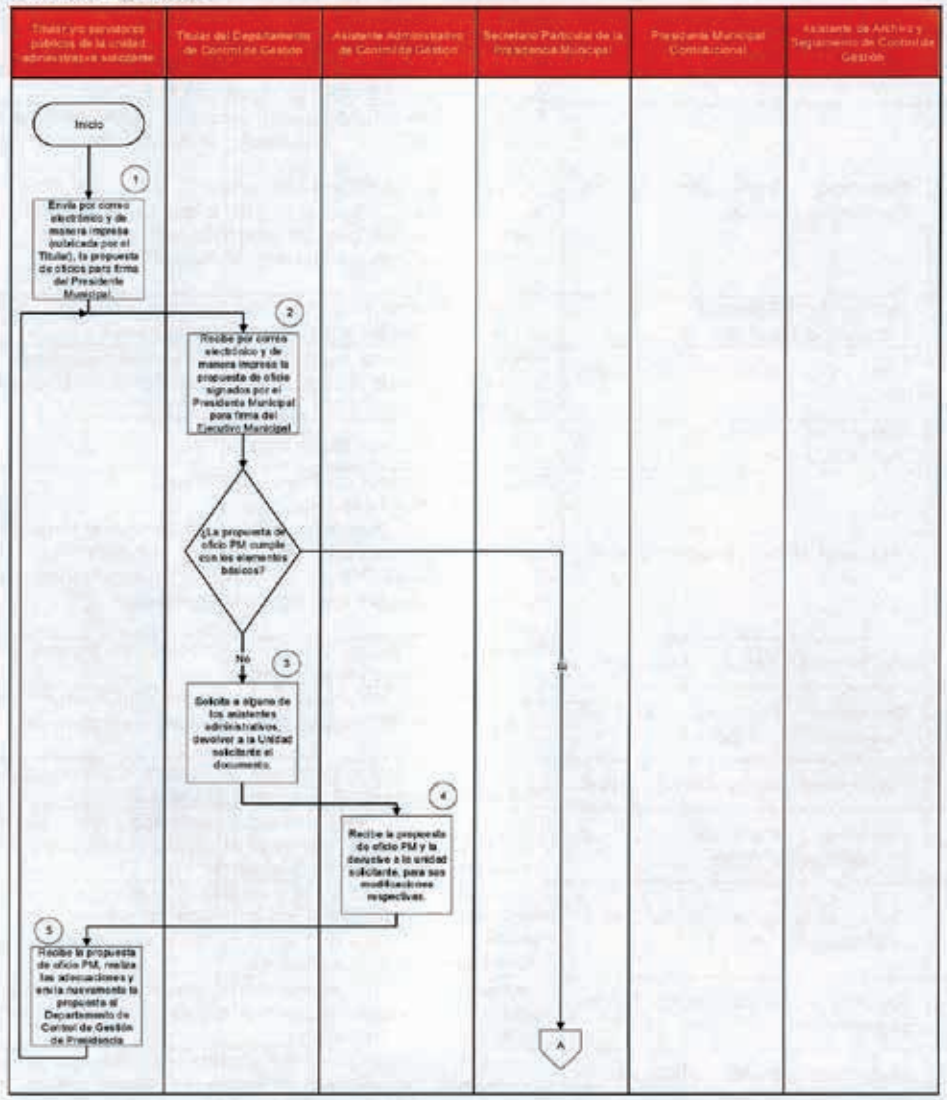
60

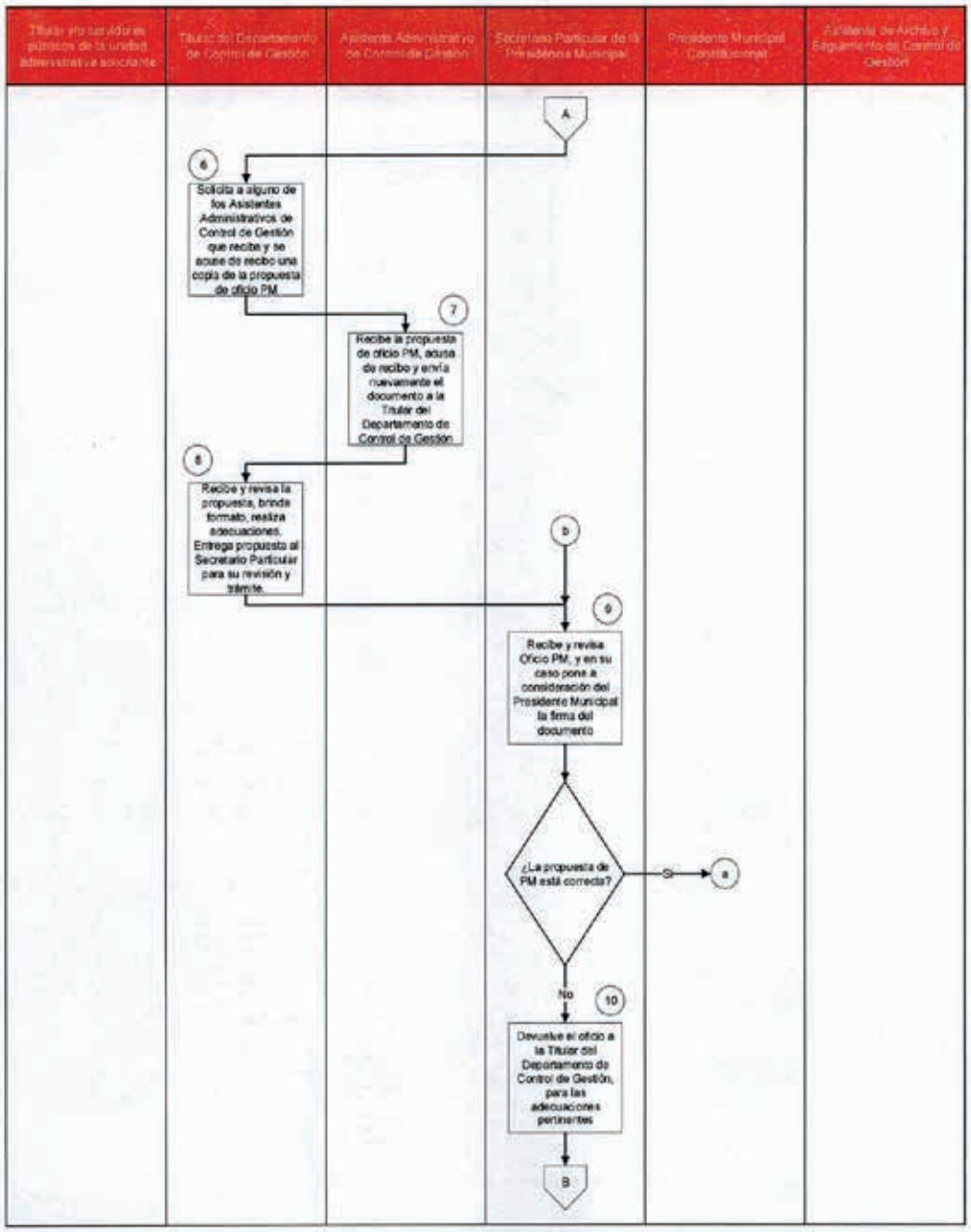
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titular y/o servidores públicos de la unidad administrativa solicitante	Envía por correo electrónico y de manera impresa (rubricada por el Titular), la propuesta de oficios para firma del Presidente Municipal.
2	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe por correo electrónico y de manera impresa la propuesta de oficios PM para firma del Ejecutivo Municipal. ¿La propuesta de oficio PM cumple con los elementos básicos (está debidamente fundada, motivada, contiene correcta ortografía y redacción)? **No:** Solicita a alguno de los asistentes administrativos de control de gestión, devolver a la Unidad Administrativa solicitante el documento. **Si:** Solicita a alguno de los asistentes administrativos de control de gestión que reciba y se acuse de recibo el documento. (Actividad 6)
3	Titular del Departamento de Control de Gestión	Solicita a alguno de los asistentes administrativos de control de gestión, devolver a la Unidad Administrativa solicitante el documento.
4	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe la propuesta de oficio PM y la devuelve a la unidad administrativa solicitante, para sus modificaciones respectivas.
5	Titular y/o servidores públicos de la unidad administrativa solicitante	Recibe la propuesta de oficio PM, realiza las adecuaciones pertinentes y envía nuevamente la propuesta al Departamento de Control de Gestión de Presidencia. (Actividad 2)

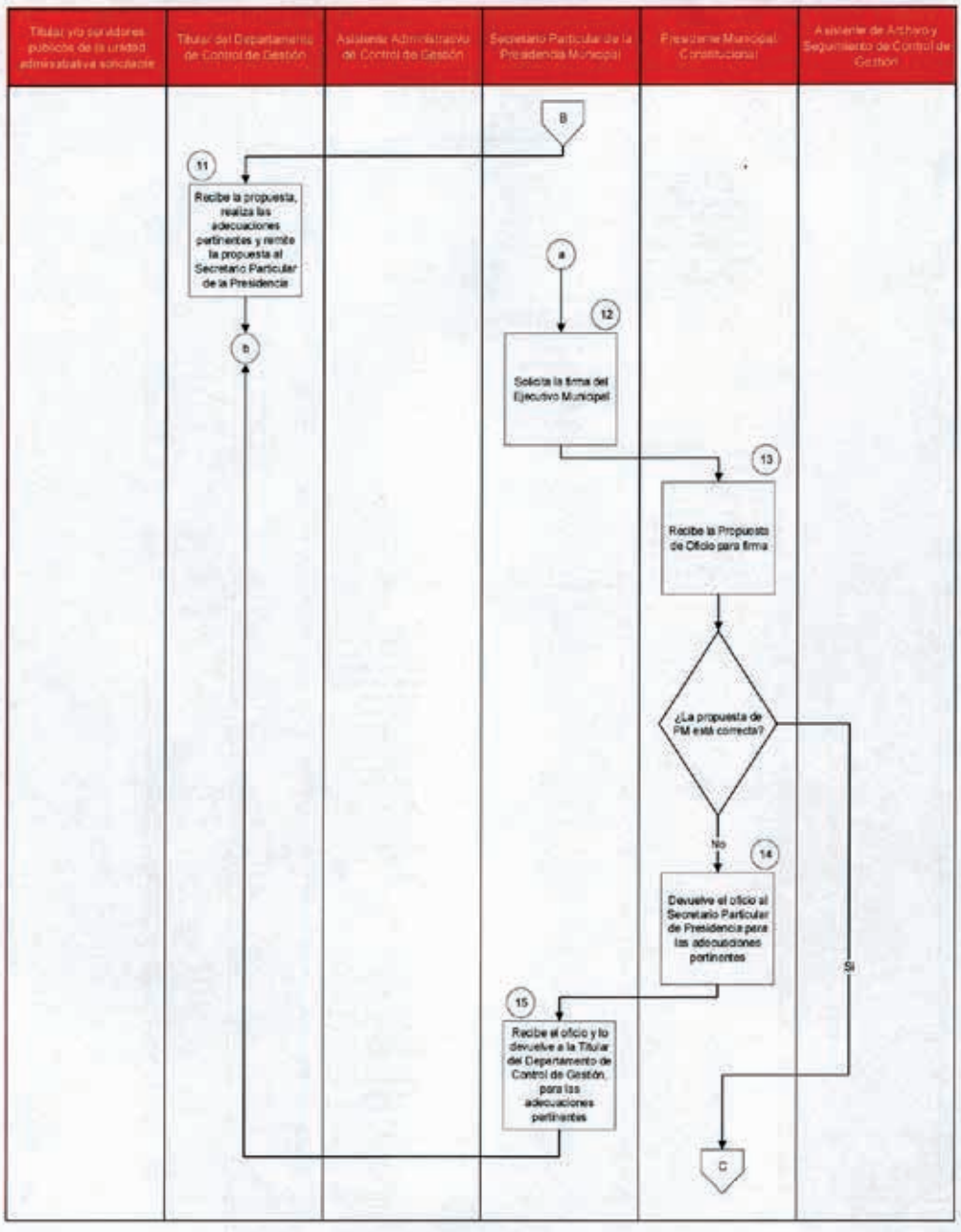
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
6	Titular del Departamento de Control de Gestión	Solicita a alguno de los Asistentes Administrativos de Control de Gestión que reciba y se acuse de recibo una copia de la propuesta de oficio PM.
7	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe la propuesta de oficio PM, acusa de recibo y envía nuevamente el documento a la Titular del Departamento de Control de Gestión.
8	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe y revisa la propuesta de oficio PM, brindando el formato institucional, asignando el número de oficio correspondiente y en caso de así requerirlo, realiza las adecuaciones pertinentes. Entrega propuesta al Secretario Particular de la Presidencia para su revisión y trámite correspondiente.
9	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Recibe y revisa la Propuesta de Oficio PM, y en su caso pone a consideración del Presidente Municipal la firma del documento. ¿La propuesta de PM está correcta? **No:** Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para las adecuaciones pertinentes. **Si:** Solicita la firma del Ejecutivo Municipal. (Actividad 12)
10	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para las adecuaciones pertinentes.
11	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe la propuesta, realiza las adecuaciones pertinentes y remite la propuesta al Secretario Particular de la Presidencia. (Actividad 9)
12	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Solicita la firma del Ejecutivo Municipal.
13	Presidente Municipal Constitucional	Recibe la Propuesta de Oficio para firma: ¿La Propuesta de PM está correcta? **No:** Devuelve la propuesta de oficio al Secretario Particular de Presidencia para las adecuaciones pertinentes. **Si:** Firma el oficio PM y lo devuelve al Secretario Particular de Presidencia, para continuar con el proceso. (Actividad 16)
14	Presidente Municipal Constitucional	Devuelve el oficio al Secretario Particular de Presidencia para las adecuaciones pertinentes.
15	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Recibe el oficio y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para las adecuaciones pertinentes. (Actividad 9)
16	Presidente Municipal Constitucional	Firma el oficio PM y lo entrega al Secretario Particular de Presidencia, para continuar con el proceso.
17	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Recibe el documento firmado, estampa sello de la Presidencia Municipal y entrega el oficio PM a la Titular del Departamento de Control de Gestión.
18	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe el documento firmado y sellado y lo entrega a uno de los Asistentes Administrativos del Departamento de Control de Gestión, para que prepare el documento y notifique a la unidad administrativa solicitante.
19	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe el oficio PM, lo prepara y lo entrega a la unidad administrativa solicitante, previo acuse de recibo en una copia simple del documento.
20	Titular y/o servidor público de la unidad administrativa solicitante	Recibe documento con firma autógrafa, entrega al(los) remitente(s); y devuelve el acuse de recibo original al Departamento de Control de Gestión, para su resguardo.

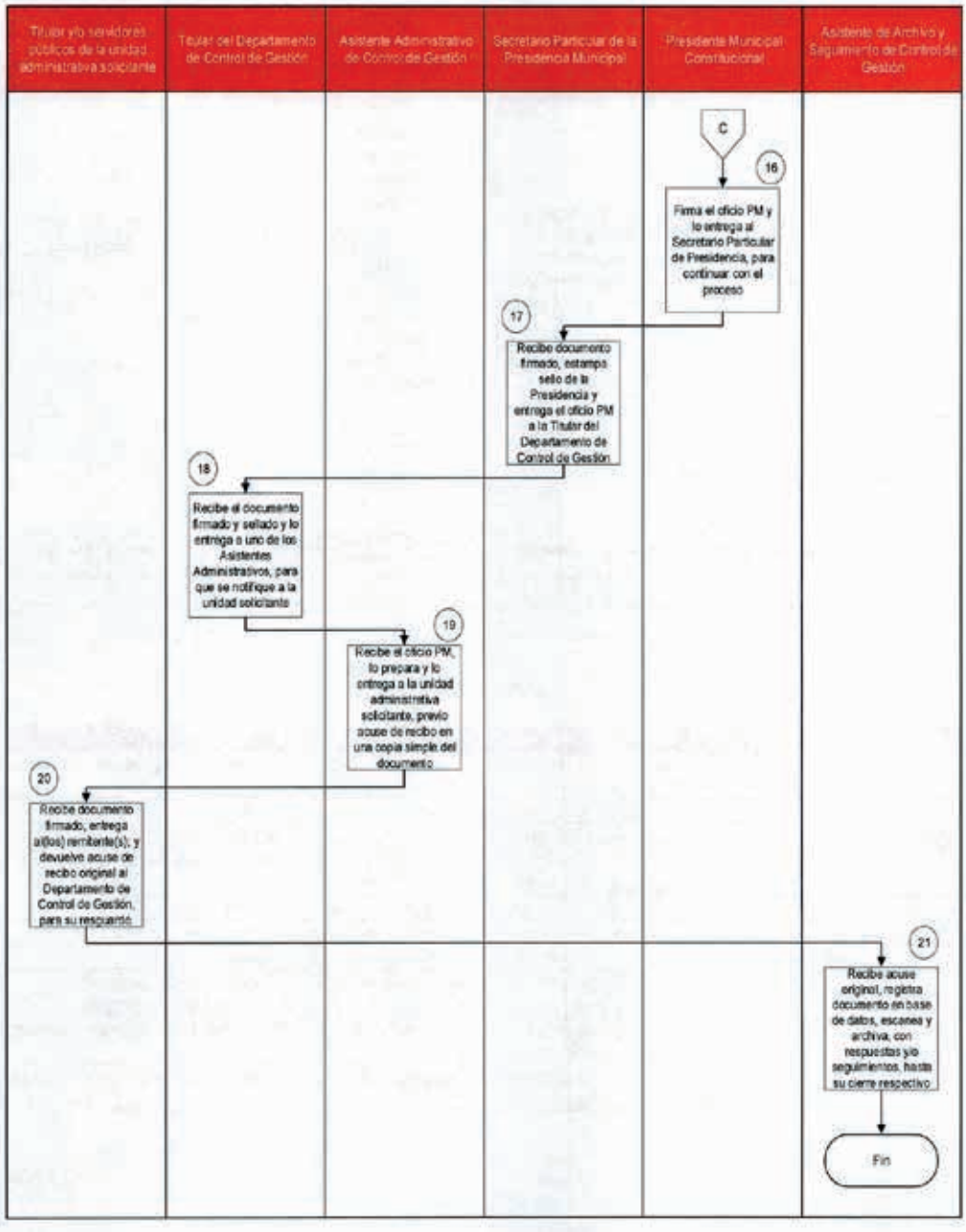
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
21	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión	Recibe acuse de recibo original, registra el documento en base de datos, escanea y archiva, junto con sus respuestas y/o seguimientos (si aplica), o bien, hasta su conclusión o cierre respectivo.

X. Diagrama de Flujo




Titular y/o servidores públicos de la unidad administrativa solicitante
Titular del Departamento de Control de Gestión
Asistente Administrativo de Control de Gestión
Secretario Particular de la Presidencia Municipal
Presidente Municipal Constitucional
Auxiliares de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión
A
6
Solicita a alguno de los Asistentes Administrativos de Control de Gestión que recibe y se acuse de recibo una copia de la propuesta de oficio PM
7
Recibe la propuesta de oficio PM, acusa de recibo y envía nuevamente el documento a la Titular del Departamento de Control de Gestión
8
Recibe y revisa la propuesta, brinda formato, realiza adecuaciones. Entrega propuesta al Secretario Particular para su revisión y trámite.
D
9
Recibe y revisa Oficio PM, y en su caso pone a consideración del Presidente Municipal la firma del documento
¿La propuesta de PM está correcta?
Si
a
No
10
Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para las adecuaciones pertinentes
B


Titular y/o servidores públicos de la unidad administrativa solicitante
Titular del Departamento de Control de Gestión
Asistente Administrativo de Control de Gestión
Secretario Particular de la Presidencia Municipal
Presidente Municipal Constitucional
Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión
B
11
Recibe la propuesta, realiza las adecuaciones pertinentes y remite la propuesta al Secretario Particular de la Presidencia
b
a
12
Solicita la firma del Ejecutivo Municipal
13
Recibe la Propuesta de Oficio para firma
¿La propuesta de PM está correcta?
No
Si
14
Devuelve el oficio al Secretario Particular de Presidencia para las adecuaciones pertinentes
15
Recibe el oficio y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para las adecuaciones pertinentes
C


Titular y/o servidores públicos de la unidad administrativa solicitante
Titular del Departamento de Control de Gestión
Asistente Administrativo de Control de Gestión
Secretario Particular de la Presidencia Municipal
Presidente Municipal Constitucional
Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión
C
16
Firma el oficio PM y lo entrega al Secretario Particular de Presidencia, para continuar con el proceso
17
Recibe documento firmado, estampa sello de la Presidencia y entrega el oficio PM a la Titular del Departamento de Control de Gestión
18
Recibe el documento firmado y sellado y lo entrega a uno de los Asistentes Administrativos, para que se notifique a la unidad solicitante
19
Recibe el oficio PM, lo prepara y lo entrega a la unidad administrativa solicitante, previo acuse de recibo en una copia simple del documento
20
Recibe documento firmado, entrega a(los) remitente(s), y devuelve acuse de recibo original al Departamento de Control de Gestión, para su resguardo
21
Recibe acuse original, registra documento en base de datos, escanea y archiva, con respuestas y/o seguimientos, hasta su cierre respectivo
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Revisión de documentos para firma del Presidente Municipal	Mide el número total de propuestas de documentos para firma del Presidente Municipal que culminan en oficio.	$\frac{\text{Número de documentos firmados por el Presidente Municipal}}{\text{Total de solicitudes de documentos para firma, por parte de las unidades administrativas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

Número de oficio	Anexos	Solicitó	Destinatario	Asunto	Dia de emisión	Mes de emisión	Acuse Original	Observaciones	Respuesta

66

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Número de oficio*	Se escribe el número consecutivo del oficio, en el siguiente formato PM/0001/aaaa
Anexo*	Se escribe SI, en caso de que el oficio cuente con anexos
Solicitud*	Se descarga el nombre de la Unidad Administrativa solicitante
Destinatario*	Se escribe el nombre completo y/o cargo de la autoridad y/o particular a quién(es) va dirigido el Oficio PM
Asunto*	Se escribe de manera breve el asunto del oficio que nos ocupa.
Día de emisión*	Se escribe el día en que fue emitido el oficio (con número)
Mes de emisión*	Se escribe el mes en que fue emitido el oficio (con letra)
Acuse original*	Se escribe la palabra "SI", cuando la Unidad Administrativa solicitante entrega el acuse original al Departamento de Control de Gestión para su resguardo
Observaciones*	Se escriben aquellos detalles importantes del oficio PM (por ejemplo si éste cuenta con término o plazo de respuesta)
Respuesta*	Se escribe el número del oficio de respuesta y por quién fue emitido (en los casos en los que aplique)



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Leticia Joana Zepeda Olmos** Jefa del Departamento de Control de Gestión	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

67

67

Departamento de Atención Ciudadana

Atención a Solicitudes Ciudadanas Vía Telefónica

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio municipal ingresadas vía telefónica, mediante un registro en SIDAC de cada una de ellas para canalizarlas a las áreas de la Administración Pública Municipal para su atención, informando del seguimiento a la Presidencia Municipal.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular del Departamento de Atención Ciudadana, Asesores de información del Departamento de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores; así como a los servidores públicos habilitados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIDAC; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

68

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo 1, artículo 8°, Título Cuarto, artículo 109 fracción III. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 2, fracción II y Capítulo Segundo, artículo 7, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Primero, Título Segundo, artículos 1.4 y 1.5, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 1.10, Título Tercero, Capítulo Cuarto 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, artículo 1.16, Capítulo Sexto, Título Décimo segundo, artículos 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título I, Capítulo II, Sección I, artículos 26 y 39, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Mantener comunicación continua y constante con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para dar seguimiento y atención de las peticiones ciudadanas.
- Operar y dar mantenimiento al SIDAC para generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal.

El Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Recibir las solicitudes, verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente quejas y sugerencias de ciudadanos y organizaciones, llevando un registro en el SIDAC de cada una de ellas para turnarlas al área de la Administración Pública Municipal correspondiente, dando seguimiento al estatus de la solicitud y confirmando con los ciudadanos la atención brindada.

69

V. Definiciones.

- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **SIDAC:** Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** Persona capacitada para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- **ITS:** Prefijo en SIDAC para registrar las llamadas de información.
- **AT:** Prefijo en SIDAC para registrar las llamadas de trámites y servicio.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEADOR:** Herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIDAC.

VI. Insumos.

- Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana (SIDAC)
- Solicitud vía telefónica

VII. Resultados.

- Registro de solicitud de llamada telefónica en SIDAC (AT, ITS)

VIII. Políticas.

- No se recibirán solicitudes fuera del horario de atención (lunes a domingo de 09:00 a 18:00hrs).
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIDAC.
- El asesor de información deberá cumplir con los siguientes protocolos:

Protocolo de recepción de llamada:
Buenos días, buenas tardes, buenas noches;
Esta usted llamando al Departamento de Atención Ciudadana de Tlalnepantla de Baz, le atiende (el asesor deberá dar su nombre completo); ¿En qué le puedo servir?
Protocolo de conclusión de llamada:
Al concluir la llamada: ..... estamos para servirle, nuevo gobierno nuevas ideas, gracias.
Protocolo de validación del servicio:
Le confirmo su solicitud de servicio es... (el trámite que realizo) en .... (el domicilio donde se va a realizar el servicio) su nombre es.... (nombre completo del ciudadano).
Una vez que el ciudadano confirme su reporte se le proporciona su número de servicio.

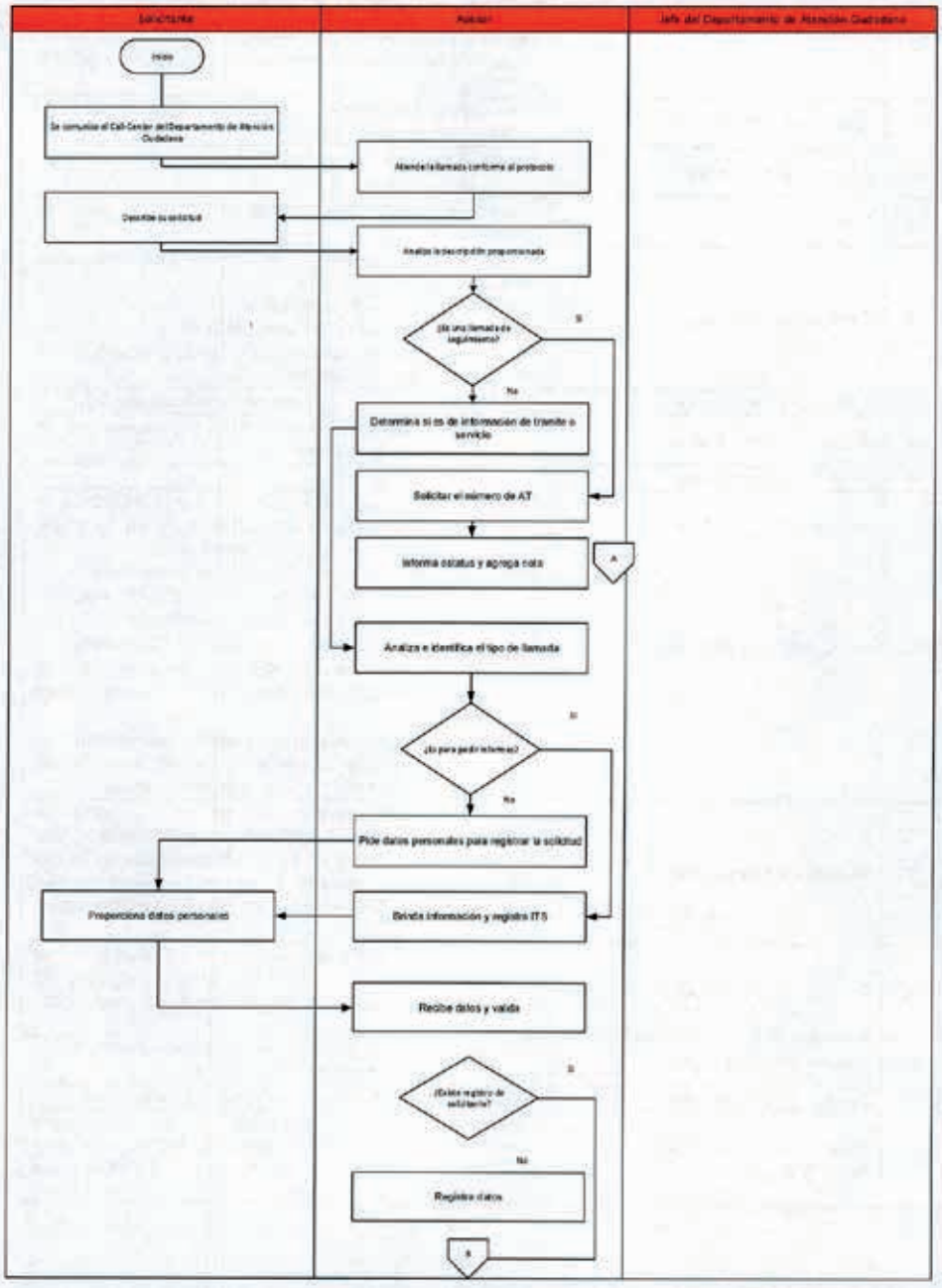
70

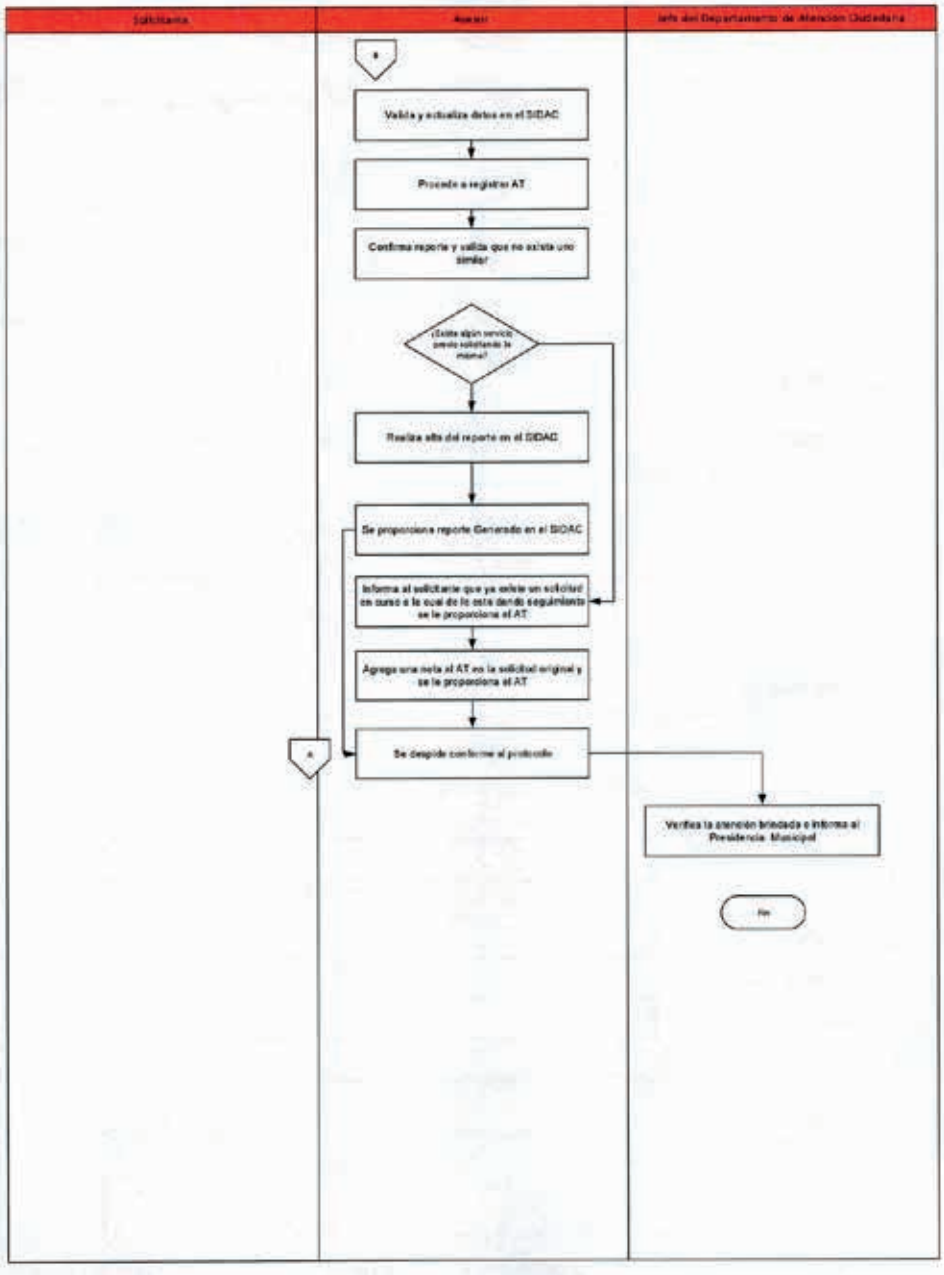
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Se comunica al Departamento de Atención Ciudadana a través del Call Center.
2	Asesor de información	Atiende llamada conforme a Protocolos del Call Center del Departamento de Atención Ciudadana
3	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información
4	Asesor de información	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante. Identifica tipo de llamada según sea el caso. ¿Es una llamada de seguimiento? **No:** Determina si es de información (Actividad 8) o si es solicitud de trámite o servicio (Actividad 9) **Si:** Solicita el número de folio AT para verificar estatus en SIDAC
5	Asesor de información	Determina si es de información (Actividad 8) o si es solicitud de trámite o servicio (Actividad 9)
6	Asesor de información	Solicita el número de folio AT para verificar estatus en SIDAC
7	Asesor de información	Informa el status y agrega nota al SIDAC, (Actividad 20)

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Asesor de información	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, Identifica tipo de llamada según sea el caso. ¿La solicitud es para pedir informes? **No:** Pide datos personales del solicitante **Si:** Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIDAC
9	Asesor de Información	Pide datos personales al solicitante para registrar la solicitud del trámite o servicio.
10	Asesor de información	Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIDAC (Actividad No. 20)
11	Solicitante	Proporciona sus datos personales al Asesor de Información
12	Asesor de información	Recibe datos personales del solicitante y en caso valida la información en el SIDAC. ¿Ya existe registro del solicitante? **No:** Registra los datos del solicitante **Si:** Valida datos personales en SIDAC, en caso de no corresponder se actualizan.
13	Asesor de información	Registra los datos del solicitante (Actividad No. 15)
14	Asesor de información	Valida datos personales en SIDAC, en caso de no corresponder se actualizan
15	Asesor de información	Procede a registrar AT
16	Asesor de información	Confirma reporte hecho por el solicitante conforme al protocoló (...) y las cedulas REMTyS, y en su caso; revisa la existencia de algún reporte previo. ¿Existe algún servicio previo solicitando lo mismo? **No:** Realiza alta de reporte AT en SIDAC para su canalización a **Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores** según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio AT generado para seguimiento. **Si:** Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio AT registrado
17	Asesor de información	Realiza alta de reporte AT en SIDAC para su canalización a **Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores** según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio AT generado para seguimiento.
18	Asesor de información	Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio AT registrado. (Actividad No. 20)
19	Asesor de información	Agrega una nota al AT en la solicitud original y proporciona el número de AT al solicitante.
20	Asesor de información	Se despide del solicitante conforme a protocolo.
21	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIDAC e informa de manera impresa el seguimiento a Presidencia Municipal.

X. Diagrama de Flujo.




Solicitante
Asesor
Jefe del Departamento de Atención Ciudadana
Valida y actualiza datos en el SIDAC
Procede a registrar AT
Confirma reporte y valida que no exista uno similar
¿Existe algún servicio previo solicitando lo mismo?
Realiza alta del reporte en el SIDAC
Se proporciona reporte Generado en el SIDAC
Informa al solicitante que ya existe un solicitud en curso a la cual de lo esta dando seguimiento se le proporciona el AT
Agrega una nota al AT en la solicitud original y se le proporciona el AT
Se despide conforme al protocolo
Verifica la atención brindada e informa al Presidencia Municipal
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Solicitudes de información vía telefónica	Medir el número total de solicitudes atendidas vía telefónica respecto al total de solicitudes recibidas.	$\left[\frac{\text{Número de llamadas atendidas}}{\text{Total de llamadas recibidas}}\right] \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.



Tlalnepantla Nuevo Gobierno, Nuevos Horas

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Atención Ciudadana de Presidencia

Núm. Reporte | Fecha de impresión

Datos del Ciudadano

Nombre

Tipo de contacto | Teléfono

Domicilio

Datos del reporte

Fecha y hora de la llamada | Operador | Tramite y servicio

Ubicación :

Entre calles :

Colonia :

Detalle del reporte :

Referencia :

Resumen de actividades

Fecha y hora de la recepción | Dependencia | Nota

74

74

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Numero de reporte*	Es el número de AT que se genera al quedar la solicitud registrada en SIDAC.
Fecha de impresión*	Es la fecha en que se imprime AT a través del reporteador del SIDAC en el formato "MMM DD, AAAA"
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del solicitante
Tipo de contacto*	Se pondrá si el numero telefonico proporcionado es celular o de casa.
Teléfono*	Se pondrá el numéro telefonico que proporciono el solicitante
Domicilio*	Se pondrá el dolmicilio del solicitante
Fecha y hora de la llamada*	Se pond´ra la fecha y hora en la que e el solicitante esta realizando la llamada al call center
Operador*	Se pondrá el nombre del asesor que atienda la llamada
Título del caso*	Se pondrá el nombre de la solicitud que se haga
Ubicación*	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el tramite o servicio
Entre las calles*	Se pondrá las calles de referencia para atender la solicitud
Colonia*	Se pondrá la colonia donde se requiere el tramite o servicio
Detalle del reporte*	Se pondrá la solicitud que hace el solicitante
Referencia*	Se pondrá...
Fecha y hora de la recepción*	Se pondrá la fecha y hora en la que se genera el reporte AT
Dependencia que recibe*	Se pondrá la dependencia de la administración a donde fue canalizada la solicitud
Numero de reporte	Es el ATque se genera al quedar la solicitud registrada en SIDAC.
Datos del ciudadano	Nombre completo, telefono y dirección del solicitante
Detalle del reporte	Colocar la solicitud y la ubicación exacta de donde se ubica
Resumen de actividades	Fecha y hora en la que se recibio la solicitud y la dependencia que recibe la misma para su atención.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Concepción G. Fragoso Guevara** Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Atención a Solicitudes Ciudadanas Vía Electrónica (WhatsApp)

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio municipal ingresadas vía redes sociales, mediante un registro en SIDAC de cada una de ellas para canalizarlas a las áreas de la Administración Pública Municipal para su atención, informando del seguimiento a la Presidencia Municipal.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular del Departamento de Atención Ciudadana, Asesores de información del Departamento de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores; así como a los servidores públicos habilitados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIDAC; todas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo 1, artículo 8°, Título Cuarto, artículo 109 fracción III. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 2, fracción II y Capítulo Segundo, artículo 7, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Primero, Título Segundo, artículos 1.4 y 1.5, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 1.10, Título Tercero, Capítulo Cuarto 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, artículo 1.16, Capítulo Sexto, Título Décimo segundo, artículos 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título I, Capítulo II, Sección I, artículos 26 y 39, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Mantener comunicación continua y constante con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para dar seguimiento y atención de las peticiones ciudadanas.
- Operar y dar mantenimiento al SIDAC para generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal.

El Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Recibir las solicitudes electrónicamente, quejas y sugerencias de ciudadanos y organizaciones, llevando un registro en el SIDAC de cada una de ellas para turnarlas a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente, dando seguimiento al estatus de la solicitud y confirmando con los ciudadanos la atención brindada.

77 77

V. Definiciones.

- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **SIDAC:** Sistema Integral del Departamento Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** Persona capacitada para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- **ITS:** Prefijo en SIDAC para registrar las llamadas de información.
- **WA:** Prefijo en SIDAC para registrar reportes vía WhatsApp de trámites y servicio.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEADOR:** herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIDAC.

VI. Insumos.

- Sistema Integral del Departamento Atención Ciudadana (SIDAC)
- Solicitud vía electrónica (WhatsApp).

VII. Resultados.

- Registro de solicitud ciudadana por vía electrónica (WhatsApp)

VIII. Políticas.

- No se recibirán solicitudes fuera del horario de atención (lunes a domingo de 09:00 a 18:00hrs).
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIDAC.
- El asesor de información deberá cumplir con los siguientes protocolos:

Protocolo de recepción de solicitud:

Buenos días, buenas tardes, buenas noches;

Está en contacto con el Departamento de Atención Ciudadana de **Presidencia del Municipio de** Tlalnepantla de Baz

Protocolo conclusión de solicitud:

Estamos para servirle, que tenga un excelente día, tarde,

78

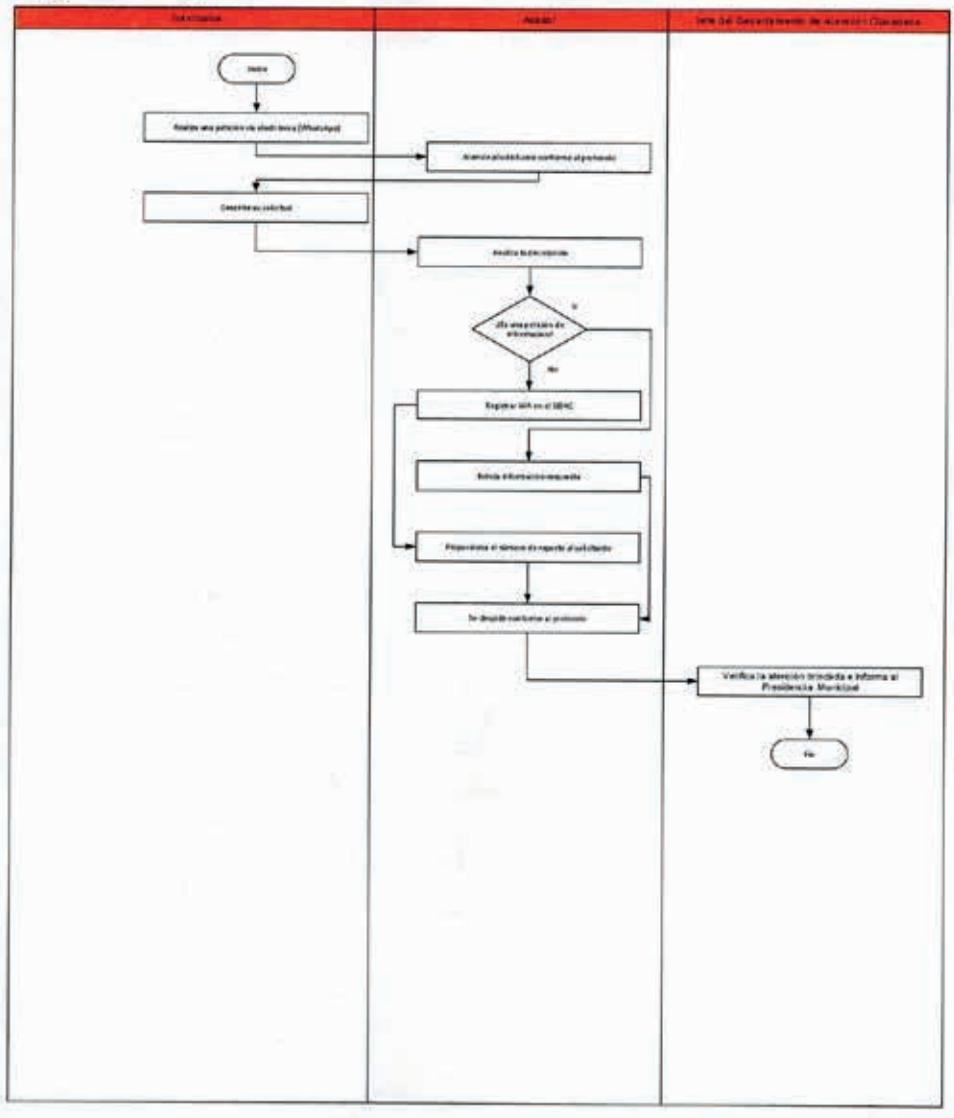
78

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Realiza una petición vía electrónica (WhatsApp) de Atención Ciudadana.
2	Asesor de Información	Atiende la solicitud conforme a protocolos del Call Center del Departamento de Atención Ciudadana
3	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información
4	Asesor de Información	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, identifica tipo de solicitud según sea el caso. ¿Es una petición informativa? **No:** Registra WA en SIDAC (Conforme a manual de SIDAC) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda. **Si:** Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIDAC. (actividad 8)
5	Asesor de Información	Registra WA en SIDAC (Conforme a manual de SIDAC) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda.
6	Asesor de Información	Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIDAC. (actividad 8)
7	Asesor de Información	Proporciona número de folio al solicitante para seguimiento

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Asesor de Información	Se despide conforme a protocolo.
9	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIDAC e informa el seguimiento a Presidencia Municipal.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Solicitudes vía electrónica (WhatsApp)	Medir el número de solicitudes atendidas vía redes sociales respecto al total de solicitudes	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas vía redes sociales}}{\text{Número de solicitudes recibidas vía redes sociales}} \times 100$	Mensual

XII. Formato e Instructivos.

tlalnepantla Nuevo Gobierno, Nuevo Inicio

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Atención Ciudadana de Presidencia

Núm. Reporte | Fecha de impresión

Datos del Ciudadano

Nombre

Tipo de contacto | Teléfono

Domicilio

Datos del reporte

Fecha y hora de la llamada | Operador | Tramite y servicio

Ubicación :

Entre calles :

Colonia :

Detalle del reporte :

Referencia :

Resumen de actividades

Fecha y hora de la recepción | Dependencia | Nota

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Numero de reporte*	Es el número de AT que se genera al quedar la solicitud registrada en SIDAC.
Fecha de impresión*	Es la fecha en que se imprime AT a través del reporteador del SIDAC en el formato "MMM DD, AAAA"
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del solicitante
Tipo de contacto*	Se pondrá si el numero telefonico proporcionado es celular o de casa.
Teléfono*	Se pondrá el numéro telefonico que proporciono el solicitante
Domicilio*	Se pondrá el dolmicilio del solicitante
Fecha y hora de la llamada*	Se pond´ra la fecha y hora en la que e el solicitante esta realizando la llamada al call center
Operador*	Se pondrá el nombre del asesor que atienda la llamada
Título del caso*	Se pondrá el nombre de la solicitud que se haga
Ubicación*	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el tramite o servicio
Entre las calles*	Se pondrá las calles de referencia para atender la solicitud
Colonia*	Se pondrá la colonia donde se requiere el tramite o servicio
Detalle del reporte*	Se pondrá la solicitud que hace el solicitante
Referencia*	Se pondrá...
Fecha y hora de la recepción*	Se pondrá la fecha y hora en la que se genera el reporte AT
Dependencia que recibe*	Se pondrá la dependencia de la administración a donde fue canalizada la solicitud

XIII. Validación del Procedimiento.

81

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Concepción G. Fragoso Guevara** Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Atención a Solicitudes Ciudadanas Vía Electrónica (Correo Electrónico)

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio municipal ingresadas vía redes sociales, mediante un registro en SIDAC de cada una de ellas para canalizarlas a las áreas de la Administración Pública Municipal para su atención, informando del seguimiento a la Presidencia Municipal.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular del Departamento de Atención Ciudadana, Asesores de información del Departamento de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores; así como a los servidores públicos habilitados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIDAC; todas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo 1, artículo 8°, Título Cuarto, artículo 109 fracción III. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 2, fracción II y Capítulo Segundo, artículo 7, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Primero, Título Segundo, artículos 1.4 y 1.5, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 1.10, Título Tercero, Capítulo Cuarto 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, artículo 1.16, Capítulo Sexto, Título Décimo segundo, artículos 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título I, Capítulo II, Sección I, artículos 26 y 39, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

82

82



- Mantener comunicación continua y constante con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para dar seguimiento y atención de las peticiones ciudadanas.
- Operar y dar mantenimiento al SIDAC para generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal.

El Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Recibir las solicitudes electrónicamente, quejas y sugerencias de ciudadanos y organizaciones, llevando un registro en el SIDAC de cada una de ellas para turnarlas a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente, dando seguimiento al estatus de la solicitud y confirmando con los ciudadanos la atención brindada.

V. Definiciones.

- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **SIDAC:** Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** Persona capacitada para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- **ITS:** Prefijo en SIDAC para registrar las llamadas de información.
- **EM:** Prefijo en SIDAC para registrar reportes vía correo electrónico de trámites y servicio.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEADOR:** herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIDAC.

VI. Insumos.

- Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana (SIDAC)
- Solicitud vía electrónica (EM).

VII. Resultados.

- Registro de solicitud ciudadana por vía electrónica (EM)

VIII. Políticas.

- No se recibirán solicitudes fuera del horario de atención (lunes a domingo de 09:00 a 18:00hrs).
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.

- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIDAC.
- El asesor de información deberá cumplir con los siguientes protocolos:

Protocolo de recepción de solicitud:

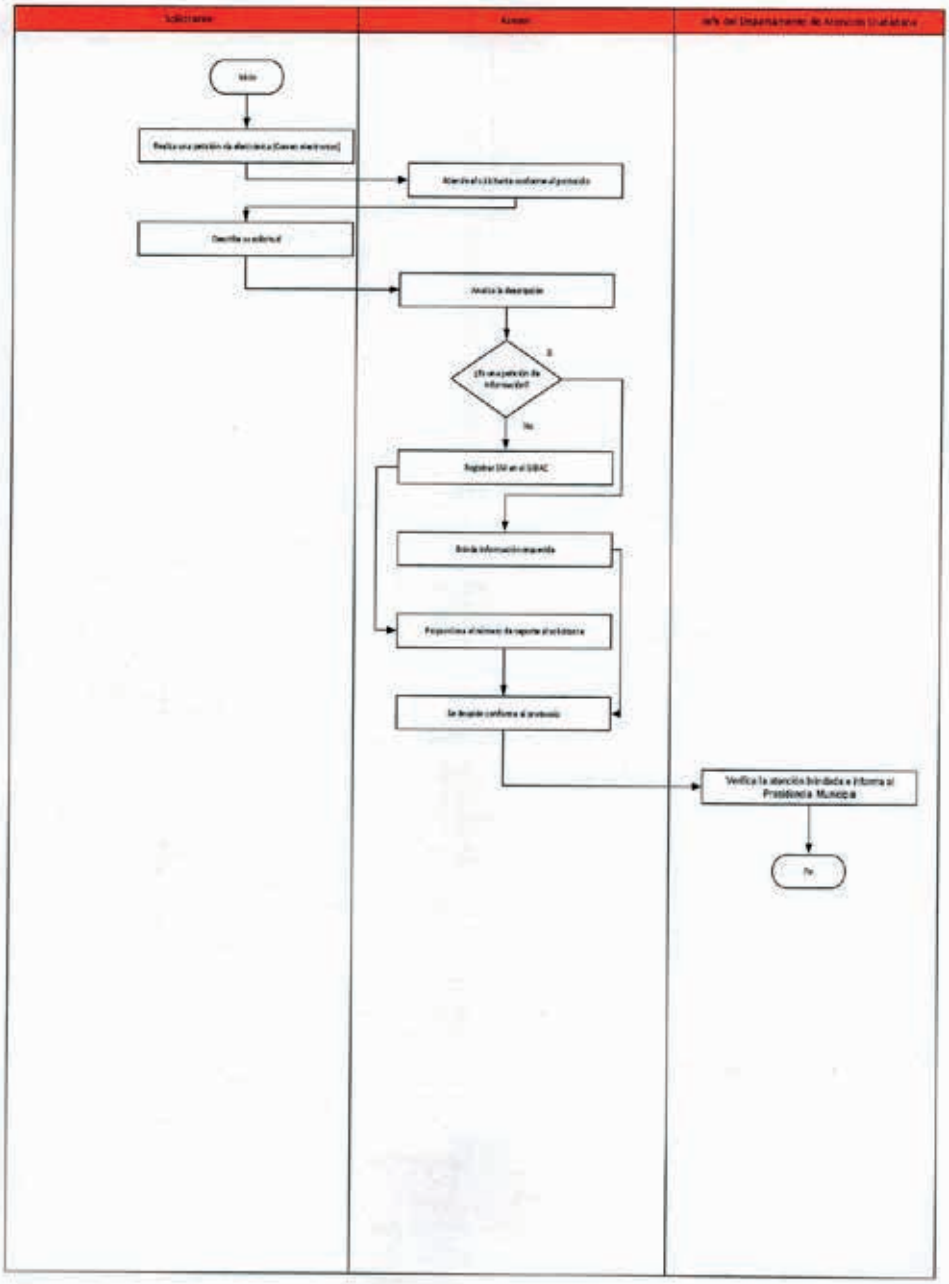
Agradecemos la comunicación con el Gobierno Municipal, le informo que...

Esperamos que esta información le sea de utilidad; estamos a sus órdenes en Atención Ciudadana de Presidencia donde le otorgamos información de trámites y servicios en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a domingo.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Realiza una petición vía electrónica (correo electrónico) de Atención Ciudadana.
2	Asesor de Información	Atiende la solicitud conforme a protocolos del Call Center del Departamento de Atención Ciudadana
3	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información
4	Asesor de Información	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, Identifica tipo de solicitud según sea el caso. ¿Es una petición informativa? **No:** Registra EM en SIDAC (Conforme a manual de SIDAC) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda. **Si:** Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIDAC. (actividad 8)
5	Asesor de Información	Registra EM en SIDAC (Conforme a manual de SIDAC) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda.
6	Asesor de Información	Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIDAC. (actividad 8)
7	Asesor de Información	Proporciona número de folio al solicitante para seguimiento.
8	Asesor de Información	Se despide conforme a protocolo.
9	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIDAC e informa el seguimiento a Presidencia Municipal.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Solicitudes vía electrónica (correo electrónico)	Medir el número de solicitudes atendidas vía electrónica (correo electrónico) respecto al total de solicitudes	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas vía redes sociales}}{\text{Número de solicitudes recibidas vía electrónica (correo electrónico)}} \times 100$	Mensual

XII. Formato e Instructivos.

86

86

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Atención Ciudadana de Presidencia

Núm. Reporte | Fecha de Impresión

Datos del Ciudadano

Nombre
Tipo de contacto | Teléfono
Domicilio

Datos del reporte

Fecha y hora de la llamada | Operador | Tramite y servicio
Ubicación :
Entre calles :
Colonia :
Detalle del reporte :
Referencia :

Resumen de actividades

Fecha y hora de la recepción | Dependencia | Nota

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Numero de reporte*	Es el número de AT que se genera al quedar la solicitud registrada en SIDAC.
Fecha de impresión*	Es la fecha en que se imprime AT a través del reporteador del SIDAC en el formato "MMM DD, AAAA"
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del solicitante
Tipo de contacto*	Se pondrá si el numero telefonico proporcionado es celular o de casa.
Teléfono*	Se pondrá el numéro telefonico que proporciono el solicitante
Domicilio*	Se pondrá el dolmicilio del solicitante
Fecha y hora de la llamada*	Se pond´ra la fecha y hora en la que e el solicitante esta realizando la llamada al call center
Operador*	Se pondrá el nombre del asesor que atienda la llamada
Título del caso*	Se pondrá el nombre de la solicitud que se haga
Ubicación*	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el tramite o servicio
Entre las calles*	Se pondrá las calles de referencia para atender la solicitud
Colonia*	Se pondrá la colonia donde se requiere el tramite o servicio
Detalle del reporte*	Se pondrá la solicitud que hace el solicitante
Referencia*	Se pondrá...
Fecha y hora de la recepción*	Se pondrá la fecha y hora en la que se genera el reporte AT
Dependencia que recibe*	Se pondrá la dependencia de la administración a donde fue canalizada la solicitud

XIII. Validación del Procedimiento.

87

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Concepción G. Fragoso Guevara** Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Atención a Solicitudes Ciudadanas por Contingencia

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio municipal ingresadas vía telefónica y redes sociales mediante el registro en SIDAC, para canalizarlas a las unidades de la Administración Pública Municipal para su atención, informando del seguimiento a la Presidencia Municipal.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular del Departamento de Atención Ciudadana, Asesores de información del Departamento de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores; así como a los servidores públicos habilitados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIDAC; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo 1, artículo 8°, Título Cuarto, artículo 109 fracción III. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 2, fracción II y Capítulo Segundo, artículo 7, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Primero, Título Segundo, artículos 1.4 y 1.5, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 1.10, Título Tercero, Capítulo Cuarto 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, artículo 1.16, Capítulo Sexto, Título Décimo segundo, artículos 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título I, Capítulo II, Sección I, artículos 26 y 39, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:



- Mantener comunicación continua y constante con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para dar seguimiento y atención de las peticiones ciudadanas.
- Operar y dar mantenimiento al SIDAC para generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal.

El Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Recibir las solicitudes vía telefónica, de quejas y sugerencias de ciudadanos y organizaciones, llevando un registro en el SIDAC de cada una de ellas para turnarlas a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente, dando seguimiento al estatus de la solicitud y confirmando con los ciudadanos la atención brindada.

V. Definiciones.

- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **SIDAC:** Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** Persona capacitada para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- **ITS:** Prefijo en SIDAC para registrar las llamadas de información.
- **AT:** Prefijo en SIDAC para registrar las llamadas de trámites y servicio.
- **WA:** Prefijo en SIDAC para registrar las solicitudes vía WhatsApp de trámites y servicio.
- **Contingencia:** Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEADOR**: herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIDAC.

VI. Insumos.

- Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIDAC)
  Solicitud vía telefónica o vía electrónica

VII. Resultados.

- Registro de solicitud de llamada telefónica en SIDAC

VIII. Políticas.

- No se recibirán solicitudes fuera del horario de atención (lunes a domingo de 09:00 a 18:00hrs).
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIDAC.
- El asesor de información deberá cumplir con el siguiente protocolo:

Protocolo de recepción de llamada:

Buenos días, buenas tardes, buenas noches;

Esta usted llamando al Departamento de Atención Ciudadana de Tlalnepantla de Baz, le atiende (el asesor deberá dar su nombre completo). ¿En qué le puedo servir?

Protocolo de conclusión de llamada:

Al concluir la llamada: ..... estamos para servirle, nuevo gobierno nuevas ideas, gracias.

Protocolo de validación del servicio:

Le confirmo su solicitud de servicio es... (el trámite que realizo) en .... (el domicilio donde se va a realizar el servicio) su nombre es.... (nombre completo del ciudadano).

Una vez que el ciudadano confirme su reporte se le proporciona su número de servicio.

90

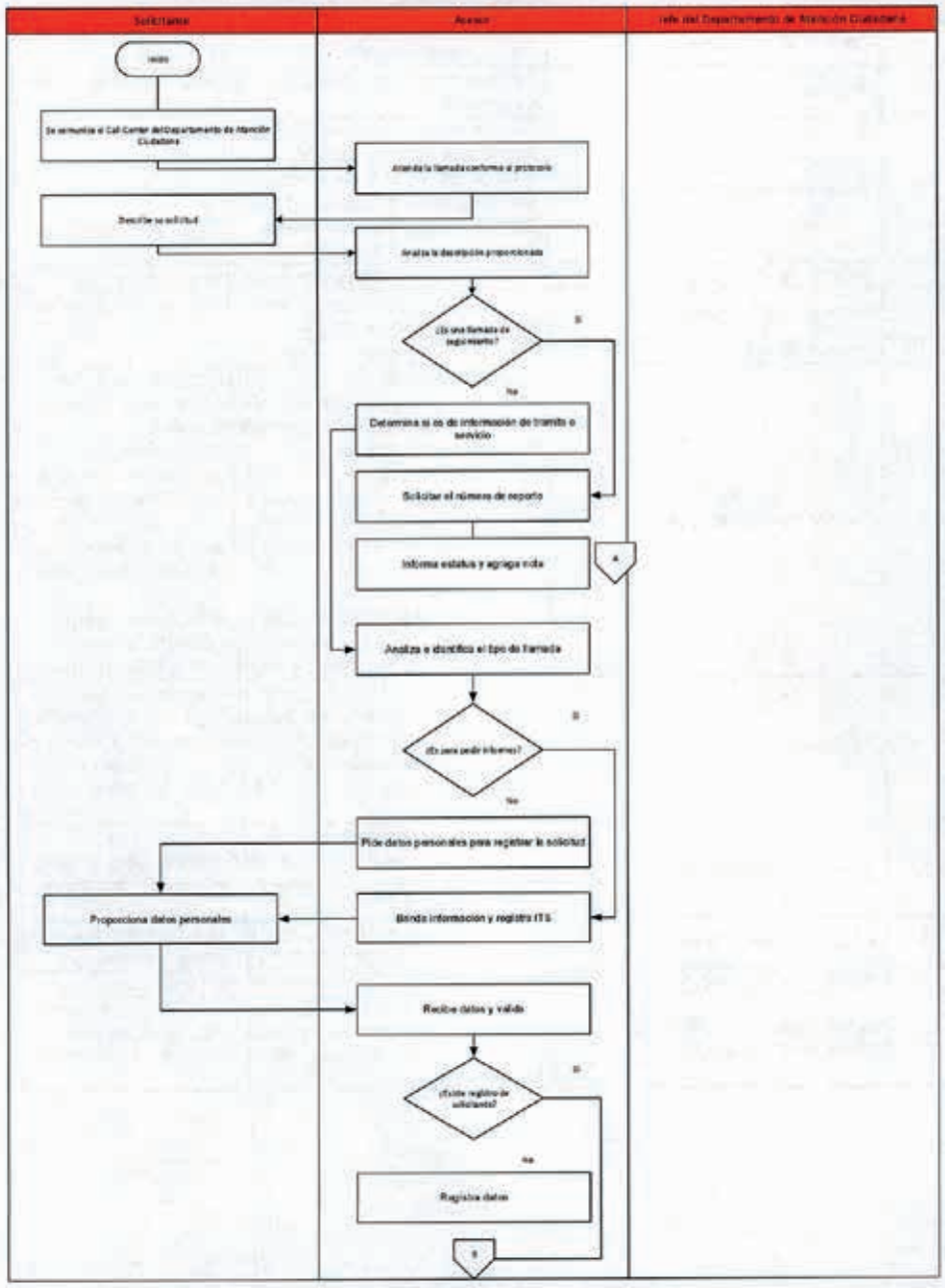
90

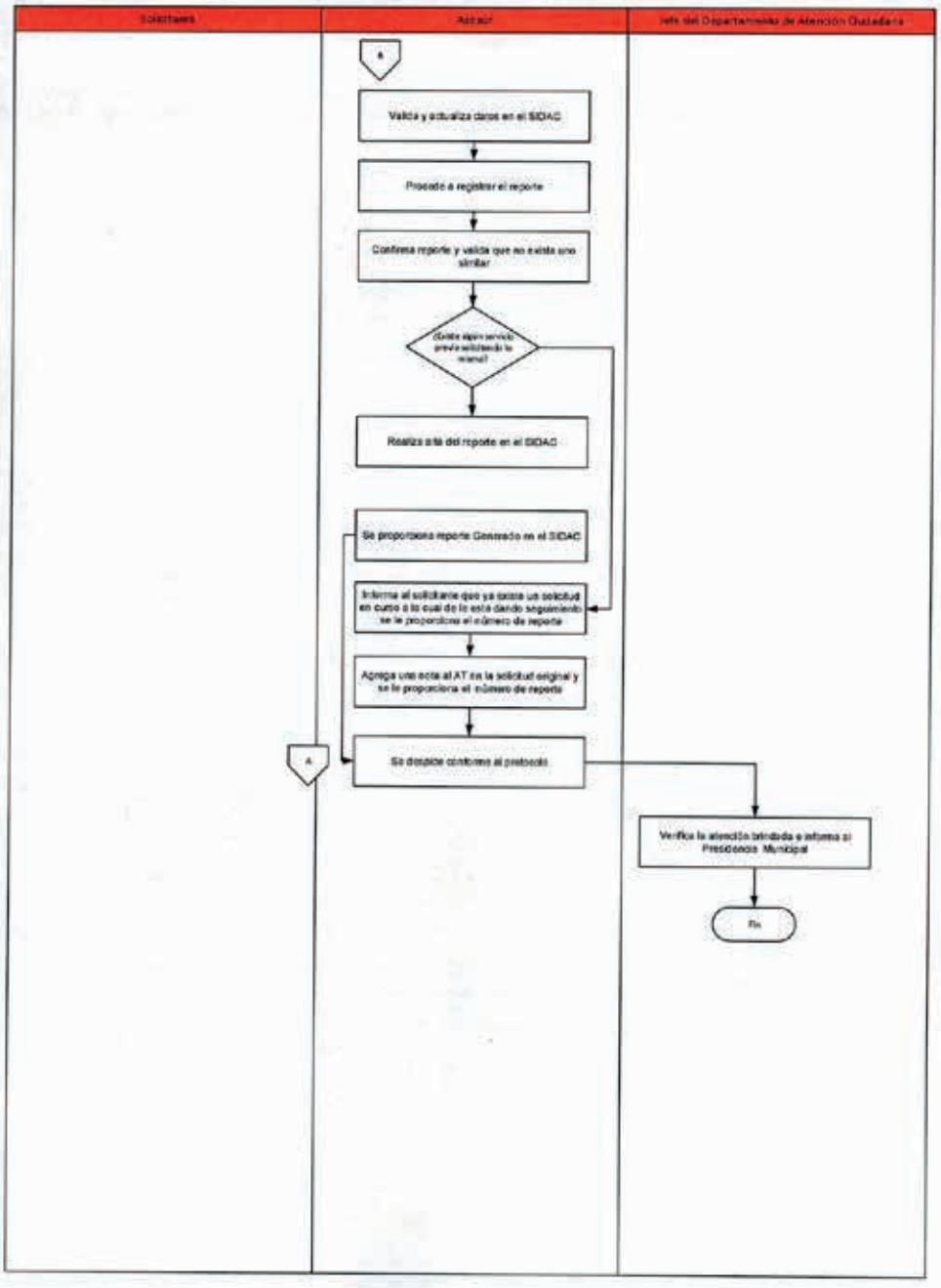
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Se comunica al Departamento de Atención Ciudadana a través del Call Center.
2	Asesor de información	Atiende llamada conforme a Protocolos del Call Center del Departamento de Atención Ciudadana
3	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información
4	Asesor de información	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, Identifica tipo de llamada según sea el caso. ¿Es una llamada de seguimiento? **No:** Determina si es de información (Actividad 8) o si es solicitud de trámite o servicio (Actividad 9) **Si:** Solicita el número de folio AT para verificar estatus en SIDAC
5	Asesor de información	Determina si es de información (Actividad 8) o si es solicitud de trámite o servicio (Actividad 9)
6	Asesor de información	Solicita el número de folio para verificar estatus en SIDAC
7	Asesor de información	Informa el status y agrega nota al SIDAC, (Actividad 20)
8	Asesor de información	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, Identifica tipo de llamada según sea el caso. ¿La solicitud es para pedir informes? **No:** Pide datos personales del solicitante **Si:** Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIDAC.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Asesor de Información	Pide datos personales al solicitante para registrar la solicitud del trámite o servicio.
10	Asesor de información	Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIDAC (Actividad No. 20)
11	Solicitante	Proporciona sus datos personales al Asesor de Información
12	Asesor de información	Recibe datos personales del solicitante y en caso valida la información en el SIDAC. ¿Ya existe registro del solicitante? **No:** Registra los datos del solicitante **Si:** Valida datos personales en SIDAC, en caso de no corresponder se actualizan.
13	Asesor de información	Registra los datos del solicitante (Actividad No. 15)
14	Asesor de información	Valida datos personales en SIDAC, en caso de no corresponder se actualizan
15	Asesor de información	Procede a registrar AT o WA
16	Asesor de información	Confirma reporte hecho por el solicitante conforme al protocoló (...) y las cedulas REMTyS, y en su caso; revisa la existencia de algún reporte previo. ¿Existe algún servicio previo solicitando lo mismo? No: Realiza alta de reporte AT en SIDAC para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio AT generado para seguimiento. Si: Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio AT o WA registrado.
17	Asesor de información	Realiza alta de reporte AT o WA en SIDAC para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio AT o WA generado para seguimiento.
18	Asesor de información	Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio registrado. (Actividad No. 20)
19	Asesor de información	Agrega una nota al AT o WA en la solicitud original y proporciona el número de AT o WA al solicitante.
20	Asesor de información	Se despide del solicitante conforme a protocolo.
21	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIDAC e informa de manera impresa el seguimiento a Presidencia Municipal.

X. Diagrama de Flujo.




Solicitante
Asesor
Jefe del Departamento de Atención Ciudadana
A
Valida y actualiza datos en el SIDAC
Procede a registrar el reporte
Confirma reporte y valida que no exista uno similar
(Existe algún servicio previo solicitando lo mismo)
Realiza alta del reporte en el SIDAC
Se proporciona reporte Generado en el SIDAC
Informa al solicitante que ya existe un solicitud en curso o la cual de le está dando seguimiento se le proporciona el número de reporte
Agrega una nota al AT en la solicitud original y se le proporciona el número de reporte
A
Se despide conforme al protocolo
Verifica la atención brindada e informa al Presidente Municipal
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reportes concentrados	Mide la elaboración de reportes concentrados	$\frac{\text{Reportes concentrados elaborados}}{\text{Total de notas de seguimiento de los reportes}} \times 100$	Mensual

XII. Formato e Instructivos.



tlalnepantla

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Atención Ciudadana de Presidencia

Núm. Reporte | Fecha de impresión

Datos del Ciudadano

Nombre
Tipo de contacto | Teléfono
Domicilio

Datos del reporte

Fecha y hora de la llamada | Operador | Trámite y servicio
Ubicación :
Entre calles :
Colonia :
Detalle del reporte :
Referencia :

Resumen de actividades

Fecha y hora de la recepción | Dependencia | Nota

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Numero de reporte*	Es el número de AT que se genera al quedar la solicitud registrada en SIDAC.
Fecha de impresión*	Es la fecha en que se imprime AT a través del reporteador del SIDAC en el formato "MMM DD, AAAA"
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del solicitante
Tipo de contacto*	Se pondrá si el numero telefonico proporcionado es celular o de casa.
Teléfono*	Se pondrá el numéro telefonico que proporciono el solicitante
Domicilio*	Se pondrá el dolmicilio del solicitante
Fecha y hora de la llamada*	Se pond´ra la fecha y hora en la que e el solicitante esta realizando la llamada al call center
Operador*	Se pondrá el nombre del asesor que atienda la llamada
Título del caso*	Se pondrá el nombre de la solicitud que se haga
Ubicación*	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el tramite o servicio
Entre las calles*	Se pondrá las calles de referencia para atender la solicitud
Colonia*	Se pondrá la colonia donde se requiere el tramite o servicio
Detalle del reporte*	Se pondrá la solicitud que hace el solicitante
Referencia*	Se pondrá...
Fecha y hora de la recepción*	Se pondrá la fecha y hora en la que se genera el reporte AT
Dependencia que recibe*	Se pondrá la dependencia de la administración a donde fue canalizada la solicitud

95

XIII. Validación del Procedimiento.

95

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Concepción G. Fragoso Guevara** Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Validación y Evaluación Ciudadana de Servicio Atendido

I. Objetivo.

Evaluar la satisfacción del servicio brindado por las Unidades de la Administración Pública Municipal y los asesores de información del call center del Departamento de Atención Ciudadana mediante una llamada de seguimiento al solicitante para informar al Ejecutivo Municipal.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular del Departamento de Atención Ciudadana, Asesores de información del Departamento de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores; así como a los servidores públicos habilitados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIDAC; todas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo 1, artículo 8°, Título Cuarto, artículo 109 fracción III. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 2, fracción II y Capítulo Segundo, artículo 7, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Primero, Título Segundo, artículos 1.4 y 1.5, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 1.10, Título Tercero, Capítulo Cuarto 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, artículo 1.16, Capítulo Sexto, Título Décimo segundo, artículos 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título I, Capítulo II, Sección I, artículos 26 y 39, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Mantener comunicación continua y constante con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para dar seguimiento y atención de las peticiones ciudadanas.
- Operar y dar mantenimiento al SIDAC para generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal.

El Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Recibir las solicitudes, quejas y sugerencias de ciudadanos y organizaciones, llevando un registro en el SIDAC de cada una de ellas para turnarlas a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente, dando seguimiento al estatus de la solicitud y confirmando con los ciudadanos la atención brindada.

V. Definiciones.

- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **SIDAC:** Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** Persona capacitada para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- **REPORTEADOR:** herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIDAC.

VI. Insumos.

- Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIDAC).
- Encuesta de satisfacción vía telefónica.

VII. Resultados.

- Registro de la evaluación del servicio brindado en SIDAC.

VIII. Políticas.

- No se recibirán solicitudes fuera del horario de atención (lunes a domingo de 09:00 a 18:00hrs).
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIDAC.

- El asesor de información deberá cumplir con el siguiente protocolo:
  Protocolo de llamada de salida (confirmación del servicio)

  Buenos días, buenas tardes, buenas noches; mi nombre es (el asesor deberá dar su nombre completo), le hablo del Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, se encontrará la Sr / Sra. (dar el nombre del solicitante).

  El motivo de mi llamada es para confirmar que el servicio con número de reporte (con prefijo), ha sido atendido.

  Si el servicio ha sido atendido continuar con el protocolo de introducción de la encuesta de calidad:

  Me voy a permitir realizar rápidamente una encuesta de satisfacción en el servicio. (cuando nos digan que no quieren la encuesta agradecer y no volver a insistir)

  1. ¿Cómo considera la atención brindada por el área del Departamento de Atención Ciudadana?
  2. ¿Fue fácil o difícil realizar la solicitud del trámite o servicio?
  3. ¿Cómo considera que fue la atención brindada por la Dependencia que le atendió?
  4. ¿Está satisfecho con el trabajo realizado por la Dependencia?
  5. ¿Tiene alguna observación o comentario?

  Al concluir la llamada:

  Estamos para servirle, nuevo gobierno nuevas ideas, gracias.

IX. Descripción de Actividades.

98

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Asesor de información	Ingresar a SIDAC y seleccionar reportes con estatus de "Terminados".
2	Asesor de información	Realiza llamada de salida a las solicitudes con estatus terminado ¿Ciudadano atendió la llamada? **No:** (Actividad 3) Se agrega "nota" en SIDAC describiendo la razón por la cual no hubo contacto. Finaliza procedimiento **Si:** (Actividad 5) El Asesor de Información se presenta con el solicitante conforme a protocolo y pregunta si fue atendido el servicio
3	Asesor de información	Agrega "nota" en SIDAC describiendo la razón por la cual no hubo contacto.
4	Asesor de información	Se presenta con el solicitante conforme a protocolo y pregunta si fue atendido el servicio.
5	Solicitante	Informa el asesor si fue atendido el servicio ¿Fue atendido el reporte? **No:** El asesor, agrega una nota de seguimiento en SIDAC y se le informa al solicitante que será reasignada a la Unidad su solicitud (Actividad 8) **SI:** El asesor de Información, cuestiona al solicitante conforme a protocolo, se registra en una nota de seguimiento en SIDAC, y se cierra el reporte.
6	Asesor de información	Agrega una nota de seguimiento en SIDAC y se le informa al solicitante que será reasignada a la Dependencia su solicitud (Actividad 8)

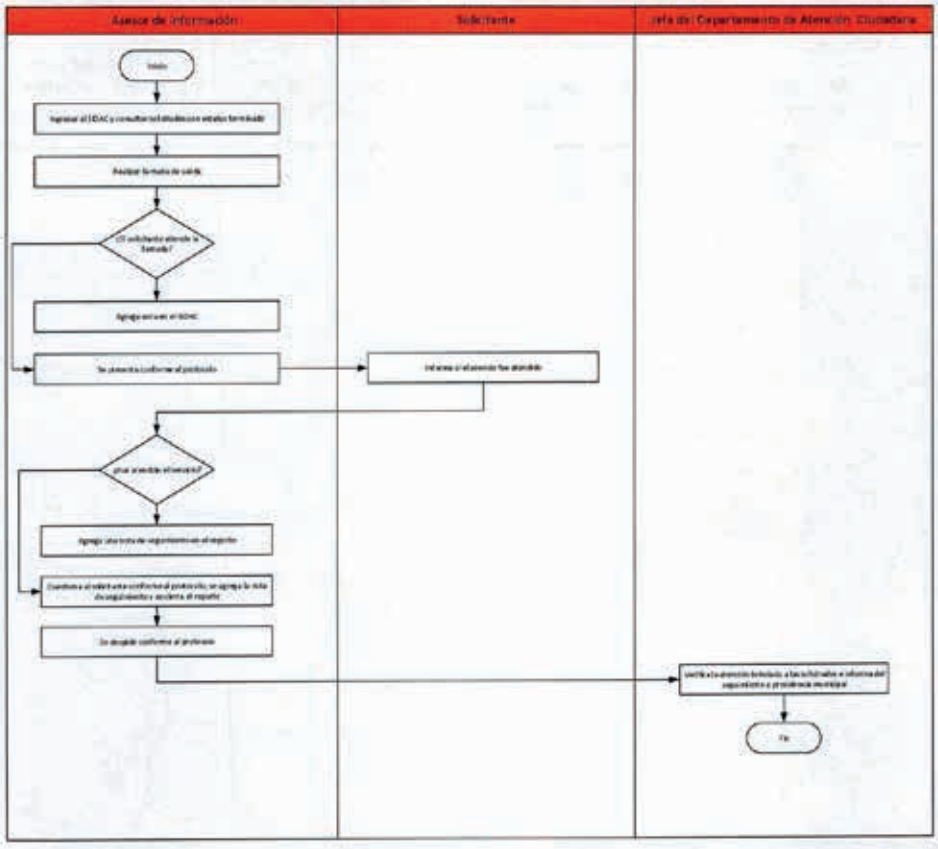
98

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Asesor de información	Cuestiona al solicitante conforme a protocolo, se registra en una nota de seguimiento en SIDAC, y se cierra el reporte.
8	Asesor de información	Se despide del solicitante conforme a protocolo.
9	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIDAC e informa de manera impresa el seguimiento a Presidencia Municipal.

99

99

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención y satisfacción al servicio brindado	Medir el número de solicitudes atendidas	$\left[\frac{\text{Total de solicitudes cerradas}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}\right]$ X 100	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

tlalnepantla Nuevo Gobierno, Nuevo Inicio

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Atención Ciudadana de Presidencia

Núm. Reporte | Fecha de impresión

Datos del Ciudadano

Nombre

Tipo de contacto | Teléfono

Domicilio

Datos del reporte

Fecha y hora de la llamada | Operador | Tramite y servicio

Ubicación :

Entre calles :

Colonia :

Detalle del reporte :

Referencia :

Resumen de actividades

Fecha y hora de la recepción | Dependencia | Nota

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Numero de reporte*	Es el número de AT que se genera al quedar la solicitud registrada en SIDAC.
Fecha de impresión*	Es la fecha en que se imprime AT a través del reporteador del SIDAC en el formato "MMM DD, AAAA"
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del solicitante
Tipo de contacto*	Se pondrá si el numero telefonico proporcionado es celular o de casa.
Teléfono*	Se pondrá el numéro telefonico que proporciono el solicitante
Domicilio*	Se pondrá el dolmicilio del solicitante
Fecha y hora de la llamada*	Se pond´ra la fecha y hora en la que e el solicitante esta realizando la llamada al call center
Operador*	Se pondrá el nombre del asesor que atienda la llamada
Título del caso*	Se pondrá el nombre de la solicitud que se haga
Ubicación*	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el tramite o servicio
Entre las calles*	Se pondrá las calles de referencia para atender la solicitud
Colonia*	Se pondrá la colonia donde se requiere el tramite o servicio
Detalle del reporte*	Se pondrá la solicitud que hace el solicitante
Referencia*	Se pondrá...
Fecha y hora de la recepción*	Se pondrá la fecha y hora en la que se genera el reporte AT
Dependencia que recibe*	Se pondrá la dependencia de la administración a donde fue canalizada la solicitud

102

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Concepción G. Fragoso Guevara** Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Atención a Giras y Eventos Atención Ciudadana

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio municipal ingresadas en eventos del Presidente Municipal, mediante un registro en SIDAC de cada una de ellas para canalizarlas a las unidades o áreas de la Administración Pública Municipal para su atención, informando del seguimiento a la Presidencia Municipal.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular del Departamento de Atención Ciudadana, Asesores de información del Departamento de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores; así como a los servidores públicos habilitados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIDAC, todas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo 1, artículo 8°, Título Cuarto, artículo 109 fracción III. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 2, fracción II y Capítulo Segundo, artículo 7, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Primero, Título Segundo, artículos 1.4 y 1.5, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 1.10, Título Tercero, Capítulo Cuarto 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, artículo 1.16, Capítulo Sexto, Título Décimo segundo, artículos 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título I, Capítulo II, Sección I, artículos 26 y 39, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad o área de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:



- Mantener comunicación continua y constante con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para dar seguimiento y atención de las peticiones ciudadanas.
- Operar y dar mantenimiento al SIDAC para generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal.

El Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana deberá:

- Recibir las solicitudes, verbalmente de quejas y sugerencias de ciudadanos y organizaciones, llevando un registro en el SIDAC de cada una de ellas para turnarlas a la unidad o área de la Administración Pública Municipal correspondiente, dando seguimiento al estatus de la solicitud y confirmando con los ciudadanos la atención brindada.

V. Definiciones.

- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **SIDAC:** Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** Persona capacitada para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- **G:** Prefijo en SIDAC para registrar las solicitudes en eventos del Presidente Municipal.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEDOR**: herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIDAC.

VI. Insumos.

- Formato único de giras y eventos.

VII. Resultados.

- Registro de solicitud en SIDAC.

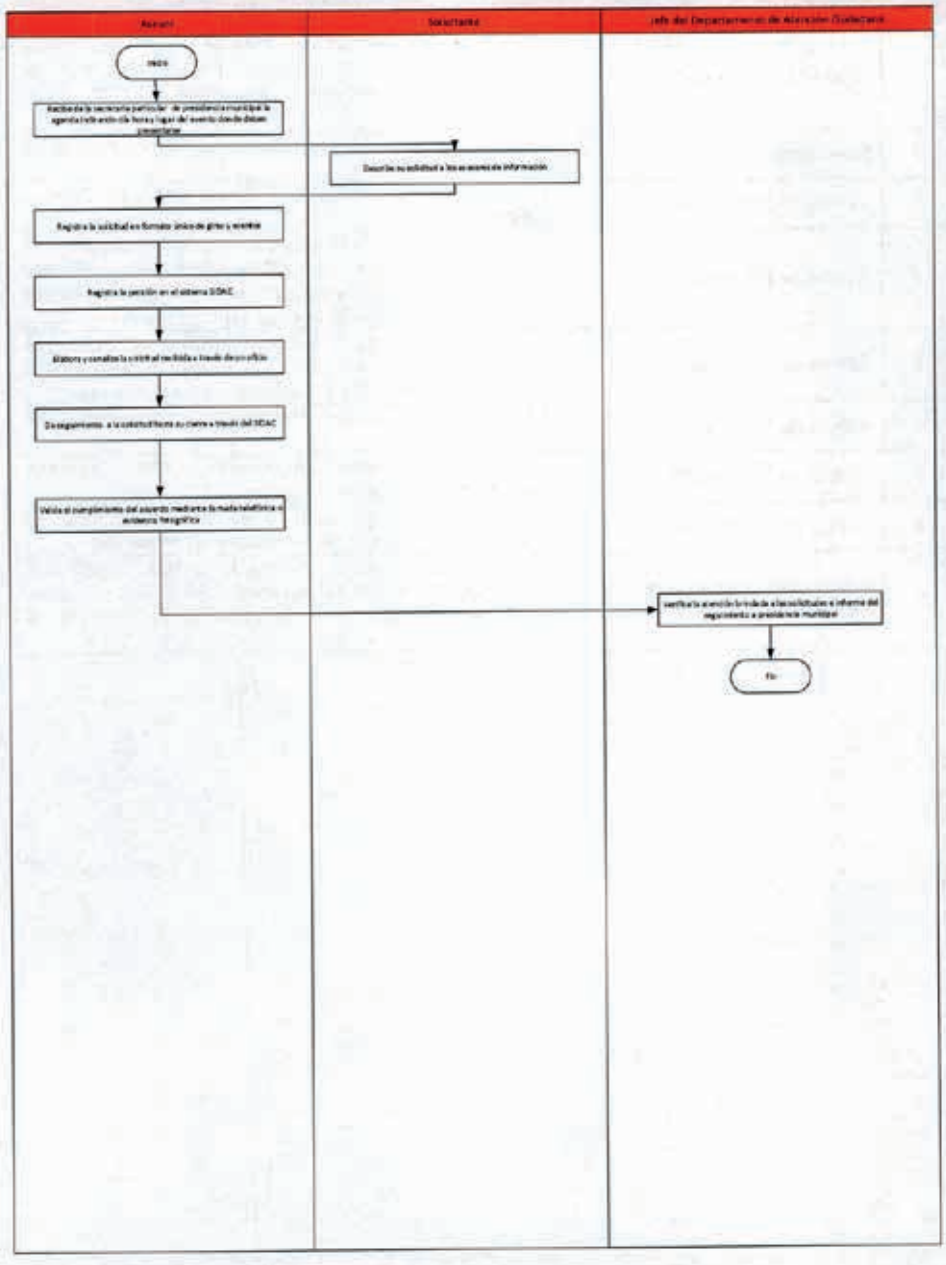
VIII. Políticas.

- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIDAC.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Asesor de Información	Recibe de la Secretaría particular de la Presidencia Municipal la agenda indicando día, hora y lugar de eventos del Presidente Municipal. Donde debe presentarse.
2	Solicitante	Describe su solicitud a los Asesores de Información de Atención Ciudadana.
3	Asesor de Información	Registra la solicitud en el Formato Único de Giras y Eventos.
4	Asesor de Información	Registra las solicitudes en sistema SIDAC, para generar un prefijo G y se canalizan a **Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores** según corresponda.
5	Asesor de Información	Elabora y canaliza la solicitud recibida en evento, a través de oficio dirigido a la unidad o área de la Administración Pública Municipal correspondiente.
6	Asesor de Información	Da seguimiento a la solicitud hasta su cierre a través del SIDAC.
7	Asesor de Información	Valida el cumplimiento del acuerdo, mediante llamada telefónica o evidencia fotográfica.
8	Asesor de Información	Informa del cumplimiento o avance del acuerdo al Secretario Particular de la Presidencia Municipal.
9	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIDAC e informa de manera impresa el seguimiento a Presidencia Municipal.

X. Diagrama de Flujo.

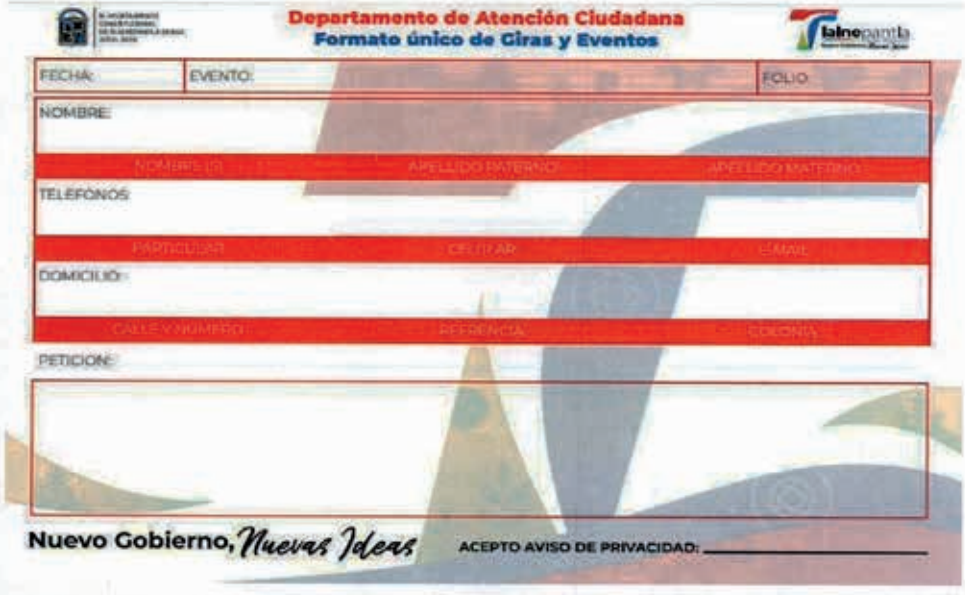


XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Solicitudes de los ciudadanos recibidas en giras y eventos del Presidente Municipal	Mide el número de solicitudes recibidas en gira y eventos del Presidente Municipal atendidas respecto al número de solicitudes recibidas	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas recibidas en giras y eventos}}{\text{Número de solicitudes recibidas en giras y eventos}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

107



Departamento de Atención Ciudadana
Formato único de Giras y Eventos

tlalnepantla

FECHA: | EVENTO: | FOLIO

NOMBRE:

NOMBRE(S) | APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO

TELEFONOS:

PARTICULAR | CELULAR | E-MAIL

DOMICILIO:

CALLE Y NUMERO | REFERENCIA | COLONIA

PETICION:

Nuevo Gobierno, *Nuevas Ideas*

ACEPTO AVISO DE PRIVACIDAD: _____

107

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Evento*	Se pondrá el nombre del evento.
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del solicitante
Telefonos*	Se pondrá el numero telefonico proporcionado es celular o de casa.
Domicilio*	Se pondrá la direcció completa del solicitante.
Peticiones*	Se pondrá la solicitud del ciudadano al Presidente Municipal.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Concepción G. Fragoso Guevara** Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Vinculación de Atención Ciudadana con las Dependencias

I. Objetivo.

Asignar un enlace de gestión por Dependencia para el manejo del sistema SIDAC para crear un vínculo y así dar seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos mediante el sistema SIDAC.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaria Particular de la Presidencia Municipal, Titular del Departamento de Atención Ciudadana, Asesores de información del Departamento de Atención Ciudadana, Directores Generales, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores Generales; así como a los servidores públicos habilitados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIDAC, todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo 1, artículo 8°, Título Cuarto, artículo 109 fracción III. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 2, fracción II y Capítulo Segundo, artículo 7, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

- Código Administrativo del Estado de México. Libro Primero, Título Segundo, artículos 1.4 y 1.5, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 1.10, Título Tercero, Capítulo Cuarto 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, artículo 1.16, Capítulo Sexto, Título Décimo segundo, artículos 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título I, Capítulo II, Sección I, artículos 26 y 39, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

El Presidente Municipal deberá:

- Impulsar el uso de tecnologías de la información y comunicación en las áreas de gestión.

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Mantener comunicación continua y constante con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para dar seguimiento y atención de las peticiones ciudadanas.
- Operar y dar mantenimiento al SIDAC para generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal.

V. Definiciones.

- **SPPM:** Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **SIDAC:** Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** Persona capacitada para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.

- **MTS:** Manual de Trámites y Servicios.
- **AT:** Prefijo en SIDAC para registrar las llamadas de trámites y servicio.
- **WA:** Prefijo en SIDAC para registrar reportes vía WhatsApp de trámites y servicio.
- **EM:** Prefijo en SIDAC para registrar reportes vía correo electrónico de trámites y servicio.
- **G:** Prefijo en SIDAC para registrar las solicitudes en eventos del Presidente Municipal.
- **EG:** Es el enlace de Gestión capacitada para dar seguimiento a las peticiones ciudadanas a través del SIDAC.

VI. Insumos.

- Enlace de Gestión.

VII. Resultados.

- Oficio de designación de Enlace de Gestión

VIII. Políticas.

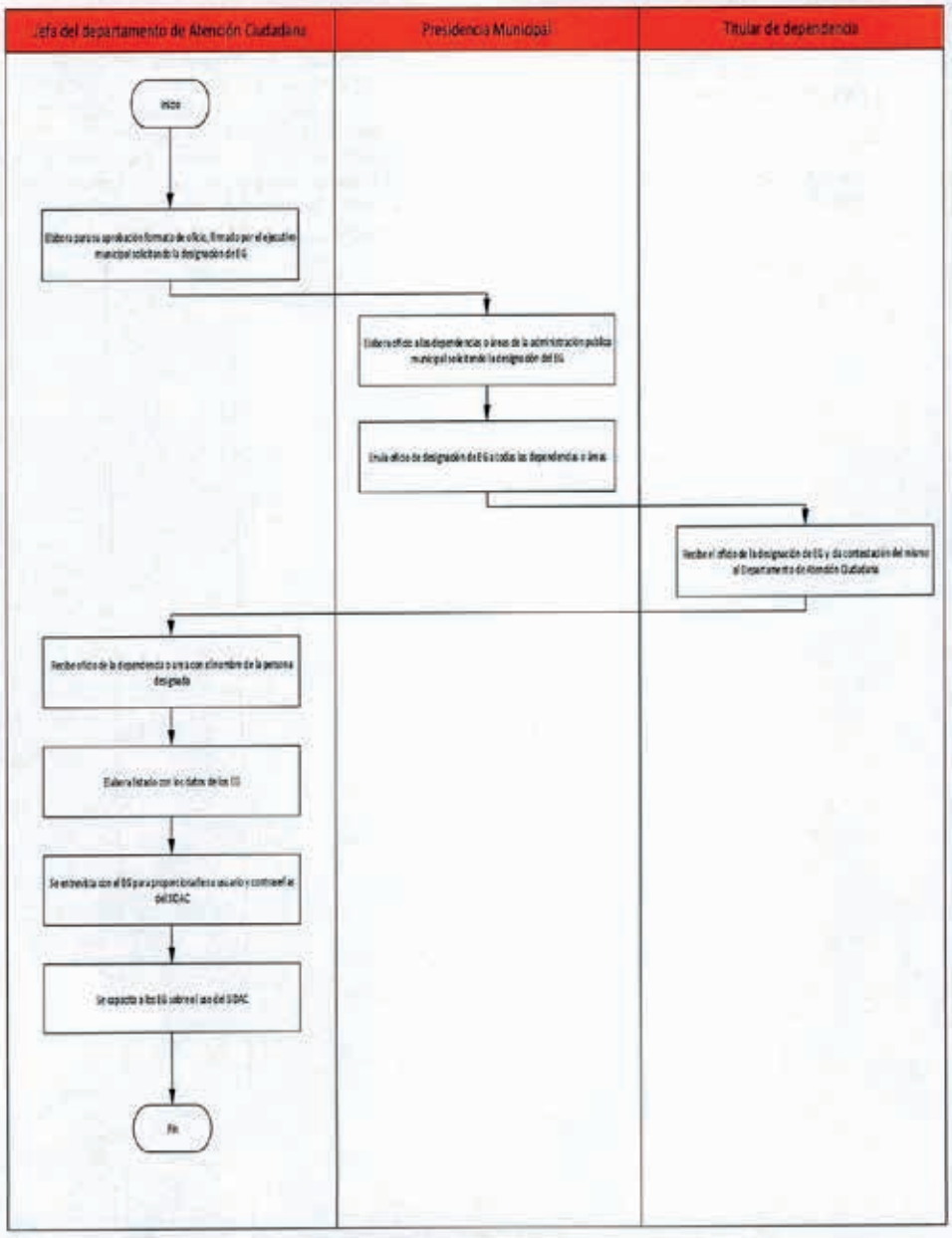
- No será registrado ningún enlace que no sea nombrado oficialmente por el Director de su Dependencia.
- El oficio deberá ser dirigido a la Presidencia Municipal y deberá contener nombre completo, teléfono, numero de empleado del servidor público designado por el Titular de la Dependencia.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Elabora para su aprobación formato de oficio, firmado por el ejecutivo municipal solicitando la designación del Enlace de Gestión.
2	Presidencia Municipal	Elabora oficios a las Áreas o Dependencias de la Administración Pública Municipal, solicitando la designación del Enlace de Gestión, de cada una de ellas con los siguientes datos: **(Nombre Completo, Número de Empleado, R.F.C., Teléfono de Oficina y Extensión, Número de Celular y Correo Electrónico).**
3	Presidencia Municipal	Envía oficio de designación del Enlace de Gestión a todas las Áreas o Dependencias.
4	Titular de la Dependencia o Área	Recibe el oficio de la designación del Enlace de Gestión y da contestación del mismo al Departamento de Atención Ciudadana.
5	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Recibe el oficio de la Dependencia o Área con el Nombre de la persona designada como Enlace de Gestión y los datos requeridos.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
6	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Elabora listado con los datos de los Enlace de Gestión de las dependencias en una base de datos de Excel, con toda la Información requerida.
7	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Se entrevista con el Enlace de Gestión para proporcionarle su usuario y contraseña del Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana, dando indicaciones de cómo va a ingresar al Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana.
8	Servidor Público encargado de la actividad.	Capacita a los Enlace de Gestión de las Dependencias sobre el uso del Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana, otorgando a cada uno usuario y contraseña de acceso.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Enlace de Gestión	Nombramiento de los enlaces de gestión en cada una de las áreas administrativas	[Total de asignación de enlaces / Total de Dependencias] X 100	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Aracelí Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Concepción G. Fragoso Guevara** Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

113

Atención a Ciudadanos en Módulos de Información

I. Objetivo.

Atender a los ciudadanos que acuden a los módulos solicitando algún tipo de información, llevando un registro de cada una de ellas, canalizándolas a las unidades o áreas de la Administración Pública Municipal para su atención.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular del Departamento de Atención Ciudadana, Asesores de información del Departamento de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores; así como a los servidores públicos habilitados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIAC, todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. artículo 8° y 109 fracciones III. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. artículos 2 y 7. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. artículo 1.4, 1.5, 1.10, 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, 1.16, 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

114

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título I, Capítulo II, Sección I, artículos 26 y 39, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad o área de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Mantener comunicación continua y constante con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para dar seguimiento y atención de las peticiones ciudadanas.
- Operar y dar mantenimiento al SIDAC para generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal.

El Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:



- Recibir las solicitudes, quejas y sugerencias de ciudadanos y organizaciones, llevando un registro en el SIAC de cada una de ellas para turnarlas a la unidad o área de la Administración Pública Municipal correspondiente, dando seguimiento al estatus de la solicitud y confirmando con los ciudadanos la atención brindada.

V. Definiciones.

- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **SIDAC:** Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** Persona capacitada para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- **REPORTEDOR**: herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIDAC.

VI. Insumos.

- Solicitud de información en módulos.

VII. Resultados.

- Registro en formato de módulos

VIII. Políticas.

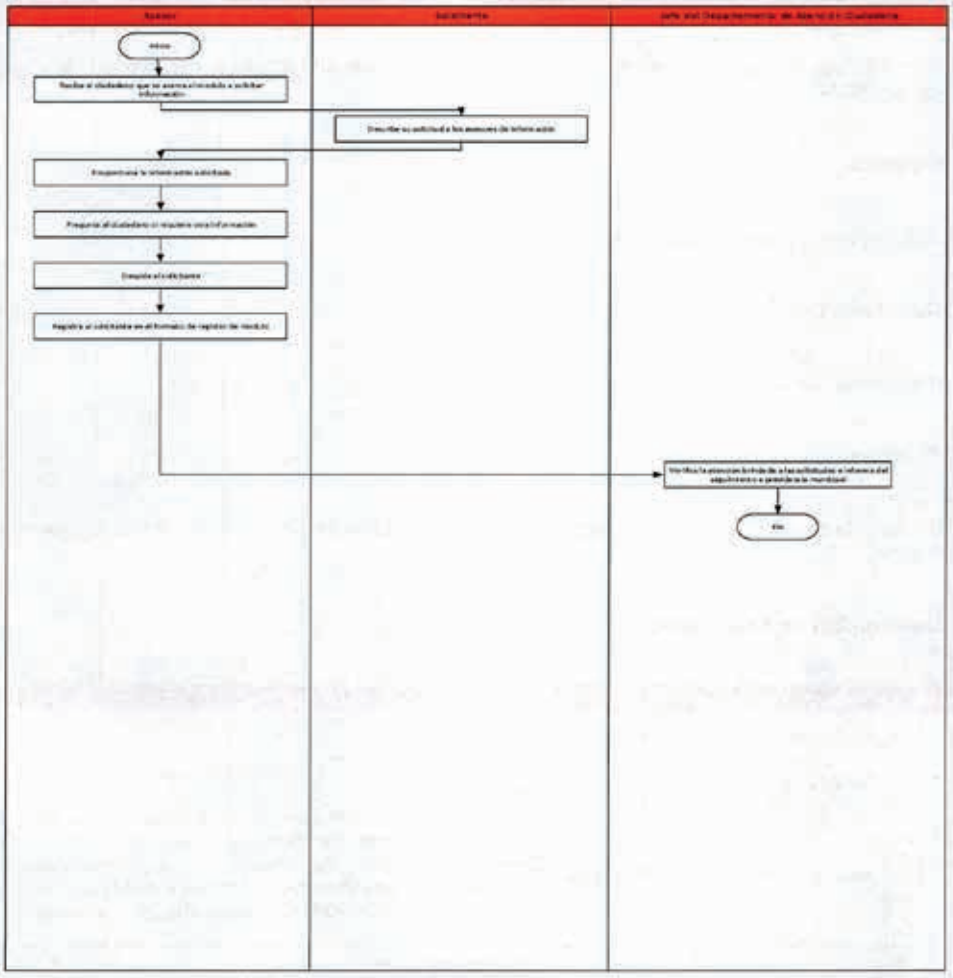
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Asesor del Módulo de información	Recibir al solicitante que se acerca al módulo a solicitar información.
2	Solicitante	Describe sus solicitudes a los asesores del módulo de información.
3	Asesor del Módulo de información	Proporcionar la información solicitada indicando requisitos, horarios de atención y ubicación de la Dependencia para su canalización a **Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores** según corresponda.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Asesor del Módulo de información	Preguntar al solicitante si requiere otra información.
5	Asesor del Módulo de información	Despide al solicitante.
6	Asesor del Módulo de información	Registra al solicitante en el formato de registro en módulos para saber cuántas personas atendió al día.
7	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana e informa de manera impresa el seguimiento a Presidencia Municipal.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención en el módulo de información	Mide la cantidad de solicitudes hechas por los ciudadanos en el módulo de información y que han sido canalizadas a la Unidad Administrativa competente	$\frac{\text{Número de Solicitudes al módulo de información Atendidas}}{\text{Número de Solicitudes al módulo de información Solicitadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

ATENCIÓN CIUDADANA

FORMATO DE REGISTRO EN MÓDULOS

No.	DEPENDENCIA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	TOTAL
1	Gobierno Digital																					0
2	Movilidad																					0
3	Instituto Municipal de Cultura Física																					0
4	Presidencia Municipal																					0
5	Cartillas																					0
6	Centro Administrativo																					0
7	CAET																					0
8	Centro Integrador de Bienestar																					0
9	Consejo General de Seguridad Pública Tlalnepantla																					0
10	Contraloría Interna Municipal																					0
11	Asesores																					0
12	Catastro																					0
13	COPACI																					0
14	COPLADEMUN																					0
15	Cristina Pacheco																					0
16	Personas																					0
17	Promoción al Empleo																					0
18	Anuncios Publicitarios																					0
19	Asuntos Internacionales Ciudades Hermanas																					0
20	Atención Ciudadana																					0
21	Emprendimiento Mipymes																					0
22	Mediación																					0
23	Mercados y vía Pública																					0
24	Oficialía de Partes																					0
25	Panteones																					0
26	Presupuesto																					0
27	Patrimonio Municipal																					0

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
N/C *	Se pondra numeración en consecutivo
Dependencia*	Se pondra el nombre de todas las Dependencias del Gobierno Municipal
fecha*	Se pondrá dia consecutivo de lunes a viernes-
Recuadros*	Se pondra el total de ciudadanos por dia que solicitaron información de la Dependencia.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Concepción G. Fragoso Guevara** Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Coordinación de Asesores

Definiciones de Estrategias para la Solución de Problemáticas de la Administración Pública Municipal.

I. Objetivo

Favorecer la eficaz toma de decisiones y la ejecución de planes, programas, obras y acciones de la administración de Tlalnepantla de Baz, mediante los análisis sustantivos de las problemáticas política, social, económica, cultural y administrativa que infieran de manera significativa en el Municipio, para obtener resultados de beneficio social.

II. Alcance.

Aplica a los Titulares de las Unidades Administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz y a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Asesores.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección II, artículos 41 y 42 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- La Coordinación de Asesores es el área responsable de prestar servicios de orientación, asesoría y análisis en asuntos que requieran atención especializada.

El Presidente Municipal, deberá:

- Otorgar visto bueno sobre de las acciones de respuesta y solución planteadas por el Coordinador de Asesores o los Asesores Especialistas.
- Solicitar la intervención de la Coordinación de Asesores en los asuntos que estime necesarios e instruir la manera en que deberán ser atendidos

El Titular de la Coordinación de Asesores y los Asesores Especialistas, deberán:

- Analizar la problemática descrita en el oficio entregados por las Unidades Administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.



- Intervenir en todos aquellos asuntos que le solicite el Presidente Municipal en la modalidad que les instruyan, sea con las Unidades Administrativas, ciudadanos o representantes sociales.
- Llevar un registro de los acuerdos y alcances de colaboración, en la implementación de acciones de respuesta y solución a la problemática planteada.
- Realizar el seguimiento a cada una de las acciones de respuesta y solución acordadas con las Unidades Administrativas.

La Secretaria de la Coordinación de Asesores, deberá:

- Elaborar los oficios solicitados por el Coordinador de Asesores o los Asesores Especialistas y entregarlos a las Unidades Administrativas encargadas de atender la problemática planteada.

Los Titulares de las Unidades Administrativas del Municipio, deberán:

- Solicitar apoyo de la Coordinación de Asesores para la atención de problemáticas específicas.
- Realizar el seguimiento a cada una de las acciones de respuesta y solución acordadas durante las reuniones de trabajo convocadas por la Coordinación de Asesores.

120

V. Definiciones.

No aplica.

VI. Insumos.

- Oficio de solicitud enviado por los titulares de las Unidades Administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, para la solución de problemáticas que requieran atención especializada.

VII. Resultados.

- Acuerdos y/o acciones de implementación, control y seguimientos para la atención de la problemática planteada.

VIII. Políticas.

- La función desarrollada por la Coordinación de Asesores, estará regida en todo momento en el efectivo cumplimiento de la mejora continua de la Administración Pública Municipal.
- El trabajo desempeñado por los servidores públicos municipales se establecerá bajo los deberes y principios de: atención digna y amable, calidad, equidad, honestidad, integridad, trabajo en equipo y transparencia.

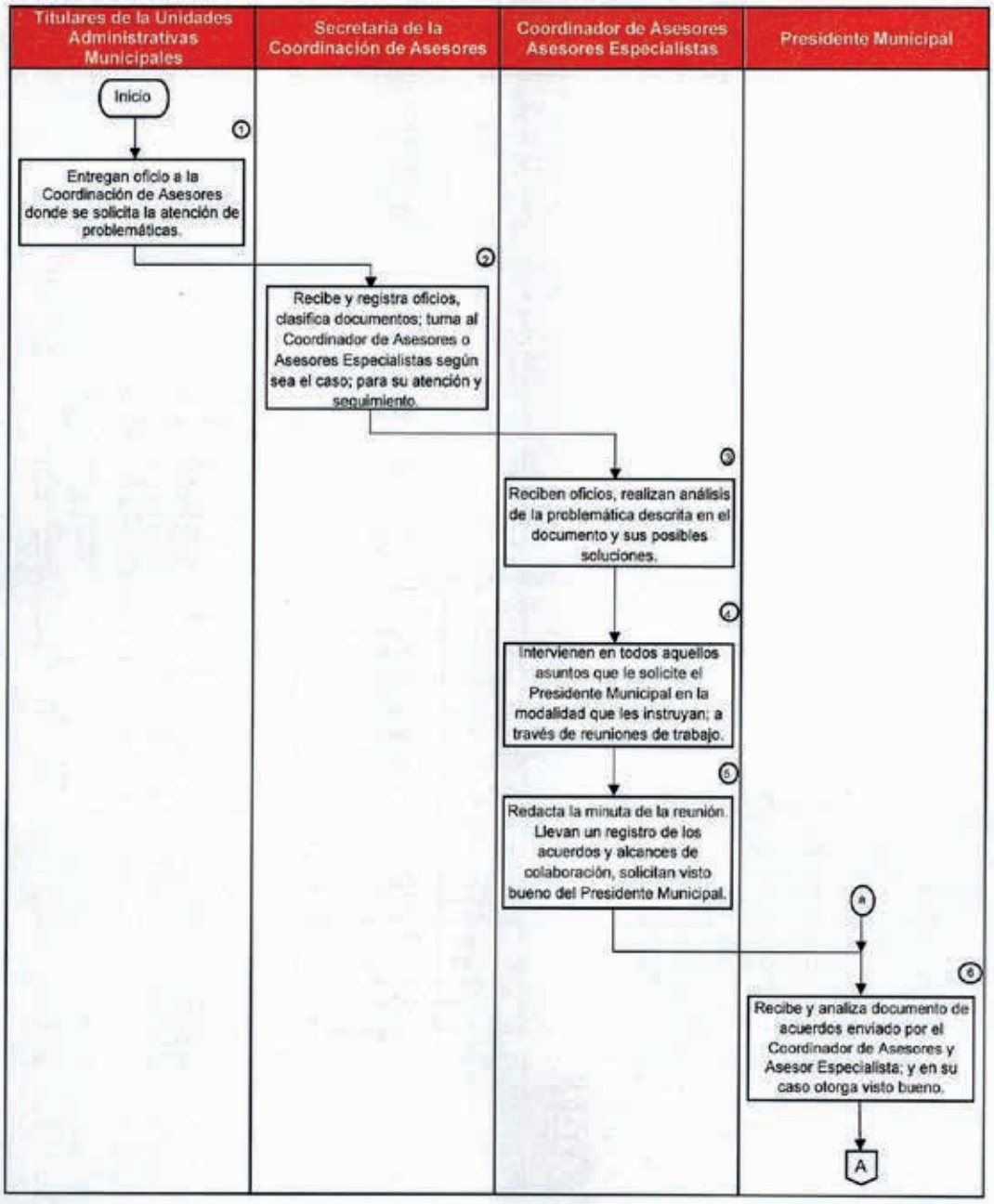
- El horario de Servicio de la Coordinación General de Asesores de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

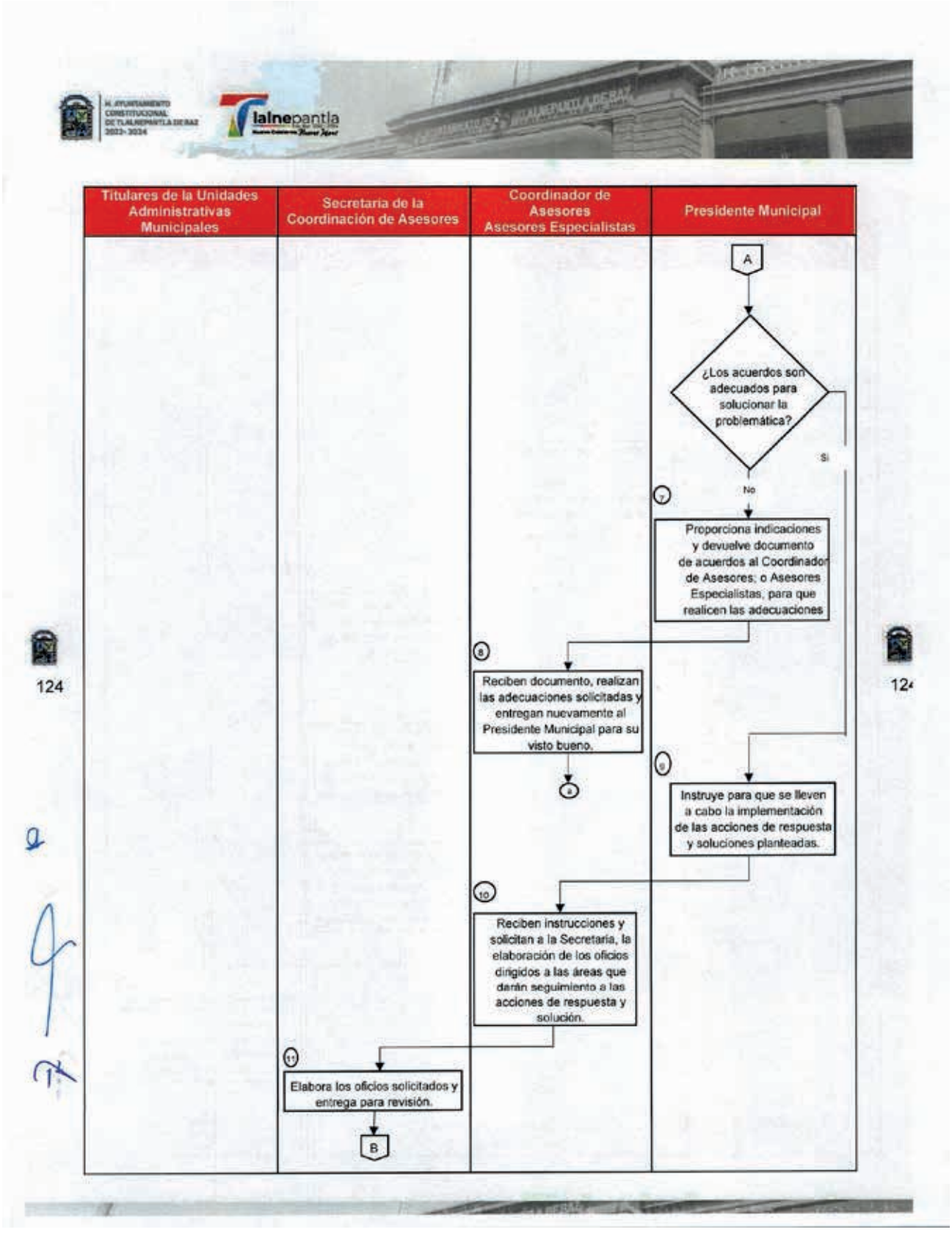
IX. Descripción de Actividades.

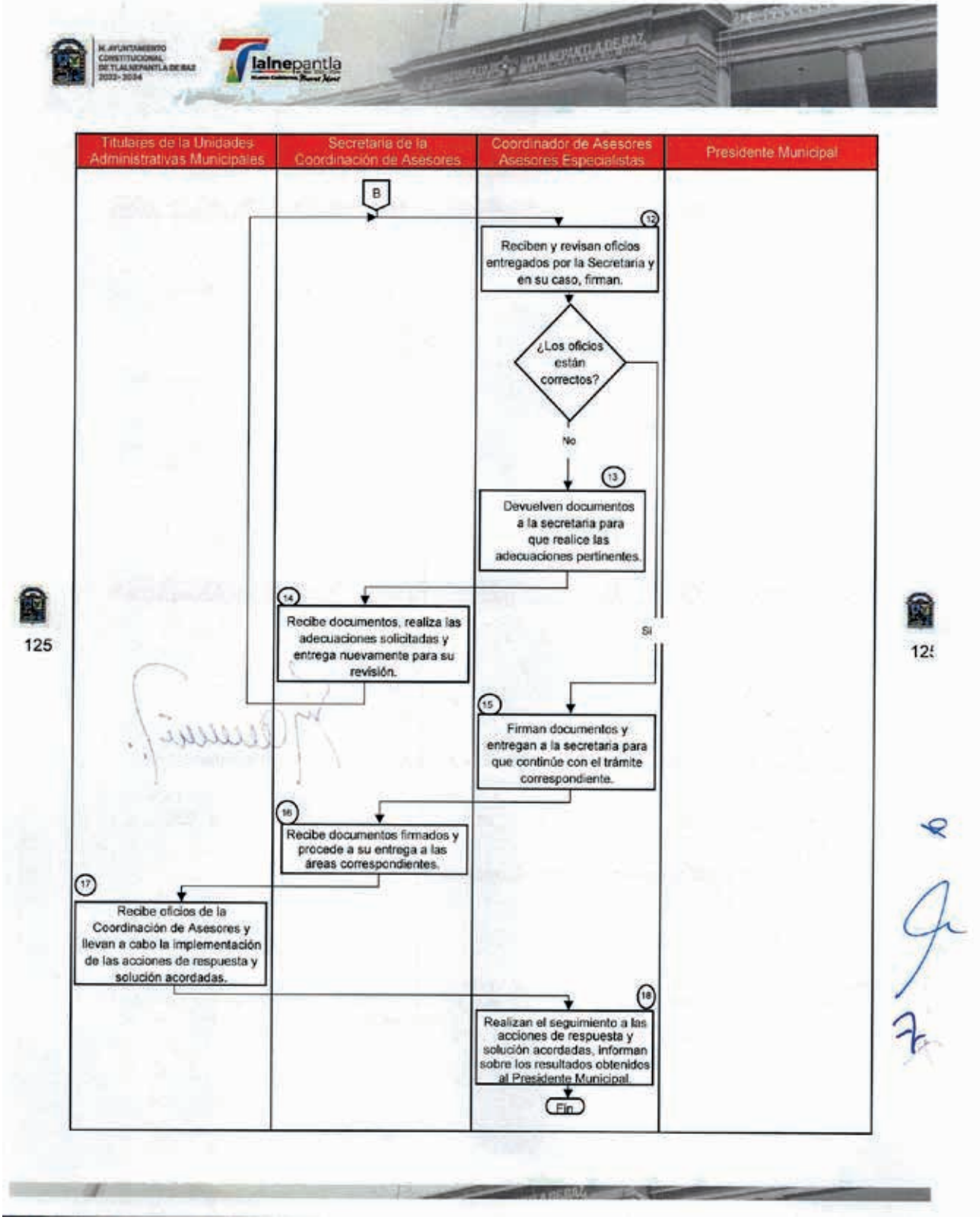
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titulares de las Unidades Administrativas	Entregan oficios a la Coordinación de Asesores donde se solicita la atención de problemáticas, situaciones de coyuntura y sistémicas que afectan a la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.
2	Secretaria	Recibe y registra oficios, clasifica documentos; turna al Coordinador de Asesores o al Asesor Especialista según sea el caso; para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Reciben oficios, realizan análisis de la problemática descrita en el documento y sus posibles soluciones.
4	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Intervienen en todos aquellos asuntos que le solicite el Presidente Municipal en la modalidad que les instruyan, sea con Unidades Administrativas, ciudadanos o representantes sociales; a través de reuniones de trabajo.
5	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Redactan la minuta de la reunión, detallando los acuerdos de cada una de las Unidades Administrativas involucradas en la problemática. Llevan un registro de los acuerdos y alcances de colaboración, en la implementación de acciones de respuesta y solución a la problemática planteada; y solicitan visto bueno del Presidente Municipal.
6	Presidente Municipal	Recibe y analiza los acuerdos enviados por el Coordinador de Asesores y/o Asesores Especialistas; y en su caso otorga Visto Bueno para su implementación ¿Los acuerdos son adecuados para solucionar la problemática? **No:** Proporciona indicaciones y devuelve documento de acuerdos al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialista, para que realicen las adecuaciones pertinentes. **SI:** Instruye al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialistas para que lleven a cabo la Implementación de las acciones de respuesta y solución planteadas en los acuerdos.
7	Presidente Municipal	Proporciona indicaciones y devuelve documento de acuerdos al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialista, para que realicen las adecuaciones pertinentes.
8	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Reciben documento, realizan las adecuaciones solicitadas y entregan nuevamente al Presidente Municipal para su visto bueno. (Actividad No. 6)
9	Presidente Municipal	Instruye al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialista para que lleven a cabo la implementación de las acciones de respuesta y solución planteadas en el acuerdo.
10	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Reciben instrucciones y solicitan a la Secretaria la elaboración de los oficios dirigidos a las Unidades Administrativas que darán seguimiento a las acciones de respuesta y solución.
11	Secretaria	Elabora los oficios solicitados por el Coordinador de Asesores; o en caso, por el Asesor Especialista, y entrega para su revisión.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
12	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Reciben y revisan oficios entregados por la Secretaria; y en su caso, firman. ¿Los oficios están correctos? **No:** Devuelven documentos a la Secretaria para que realice las adecuaciones pertinentes. **Sí:** Firman documentos y entrega a la Secretaria para que continúe con el trámite correspondiente.
13	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Devuelven documentos a la Secretaria para que realice las adecuaciones pertinentes.
14	Secretaria	Recibe documentos, realiza las adecuaciones solicitadas y entrega nuevamente al Coordinador de Asesores o al Asesor Especialista, para su revisión. (Actividad No. 12)
15	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Firman documentos y entregan a la Secretaria para que continúe con el trámite correspondiente.
16	Secretaria	Recibe documentos firmados y procede a su entrega a las Unidades Administrativas correspondientes.
17	Titulares de las Unidades Administrativas	Reciben oficios de la Coordinación de Asesores y llevan a cabo la implementación de las acciones de respuesta y solución acordadas.
18	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Realizan el seguimiento a cada una de las acciones de respuesta y solución acordadas con las Unidades Administrativas. Informan sobre los resultados obtenidos al Presidente Municipal.

X. Diagrama de Flujo.




Titulares de la Unidades Administrativas Municipales
Secretaria de la Coordinación de Asesores
Coordinador de Asesores Asesores Especialistas
Presidente Municipal
A
¿Los acuerdos son adecuados para solucionar la problemática?
Si
No
7
Proporciona indicaciones y devuelve documento de acuerdos al Coordinador de Asesores; o Asesores Especialistas, para que realicen las adecuaciones
8
Reciben documento, realizan las adecuaciones solicitadas y entregan nuevamente al Presidente Municipal para su visto bueno.
9
Instruye para que se lleven a cabo la implementación de las acciones de respuesta y soluciones planteadas.
10
Reciben instrucciones y solicitan a la Secretaria, la elaboración de los oficios dirigidos a las áreas que darán seguimiento a las acciones de respuesta y solución.
11
Elabora los oficios solicitados y entrega para revisión.
B


Titulares de la Unidades Administrativas Municipales
Secretaria de la Coordinación de Asesores
Coordinador de Asesores Asesores Especialistas
Presidente Municipal
B
12
Reciben y revisan oficios entregados por la Secretaria y en su caso, firman.
¿Los oficios están correctos?
No
13
Devuelven documentos a la secretaria para que realice las adecuaciones pertinentes.
14
Recibe documentos, realiza las adecuaciones solicitadas y entrega nuevamente para su revisión.
Si
15
Firman documentos y entregan a la secretaria para que continúe con el trámite correspondiente.
16
Recibe documentos firmados y procede a su entrega a las áreas correspondientes.
17
Recibe oficios de la Coordinación de Asesores y llevan a cabo la implementación de las acciones de respuesta y solución acordadas.
18
Realizan el seguimiento a las acciones de respuesta y solución acordadas, informan sobre los resultados obtenidos al Presidente Municipal.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a problemáticas especializadas	Mide el porcentaje de atención respecto a problemáticas especializadas, enviadas por las Unidades Administrativas.	$\frac{\text{Núm. de solicitudes atendidas}}{\text{Núm. de solicitudes recibidas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. José Rodrigo Zenteno Gaeta** Coordinador de Asesores	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

126

126

Atención a solicitudes de información pública (Transparencia)

I. Objetivo.

Fortalecer la atención a las solicitudes de información pública presentadas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, por medio de la atención inmediata, respecto a los asuntos que son competencia de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, para cumplir con los términos establecidos para la emisión de la respuesta.

II. Alcance.

Aplica a los titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, así como a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Asesores.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I artículo 6°. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Primero, Capítulo II, artículos 9, 10, 11, 12 y 13. Diario Oficial de la Federación, 9 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

132

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, Artículo 5°. Gaceta del Gobierno de Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo II, Sección Segunda, artículos 10, 11, 12, 18 y 19; Capítulo III, artículo 23 fracción IV; Título Segundo, Capítulo IV, artículos 58 y 59; Título Quinto, Capítulo I, artículos 75, 76, 77, 78, 82, 83, 84, 86, 89, 90; Capítulo III, artículos 94 y 103. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.

127 127

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección II, artículos 41 y 42 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Asesores, a través del Servidor Público Habilitado, es el área encargada de atender y dar seguimiento a las solicitudes de información pública emitidas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, remitiendo información para su posterior publicación en los sistemas informáticos en materia de transparencia, como por ejemplo IPOMEX y SAIMEX.

El Servidor Público Habilitado de la Presidencia, deberá:

- Dar seguimiento a las solicitudes de información enviadas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal, dentro del plazo establecido.



- Solicitar la colaboración de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal para atender las solicitudes de información pública.

La Secretaria de la Coordinación de Asesores, deberá:

- Elaborar los oficios necesarios conforme a las instrucciones proporcionadas por el Servidor Público Habilitado, y entregarlos a las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal que estarán encargadas de otorgar la información pública.

Los Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, deberán:

- Atender de manera oportuna las solicitudes de información pública turnadas por el Servidor Público Habilitado.

La Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, deberá:

- Entrega oficio de solicitud de información dirigido al Servidor Público Habilitado, para su atención y seguimiento.

V. Definiciones.

- **IPOMEX:** Información Pública de Oficio Mexiquense
- **SAIMEX:** Sistema de Acceso a la Información Mexiquense

VI. Insumos.

- Oficio de solicitud de información emitido por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal dirigido al Servidor Público Habilitado de la Presidencia Municipal.

VII. Resultados.

- Acuse de recibo del oficio de respuesta a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.

VIII. Políticas.

- El horario de recepción de documentos en la Coordinación de Asesores es de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

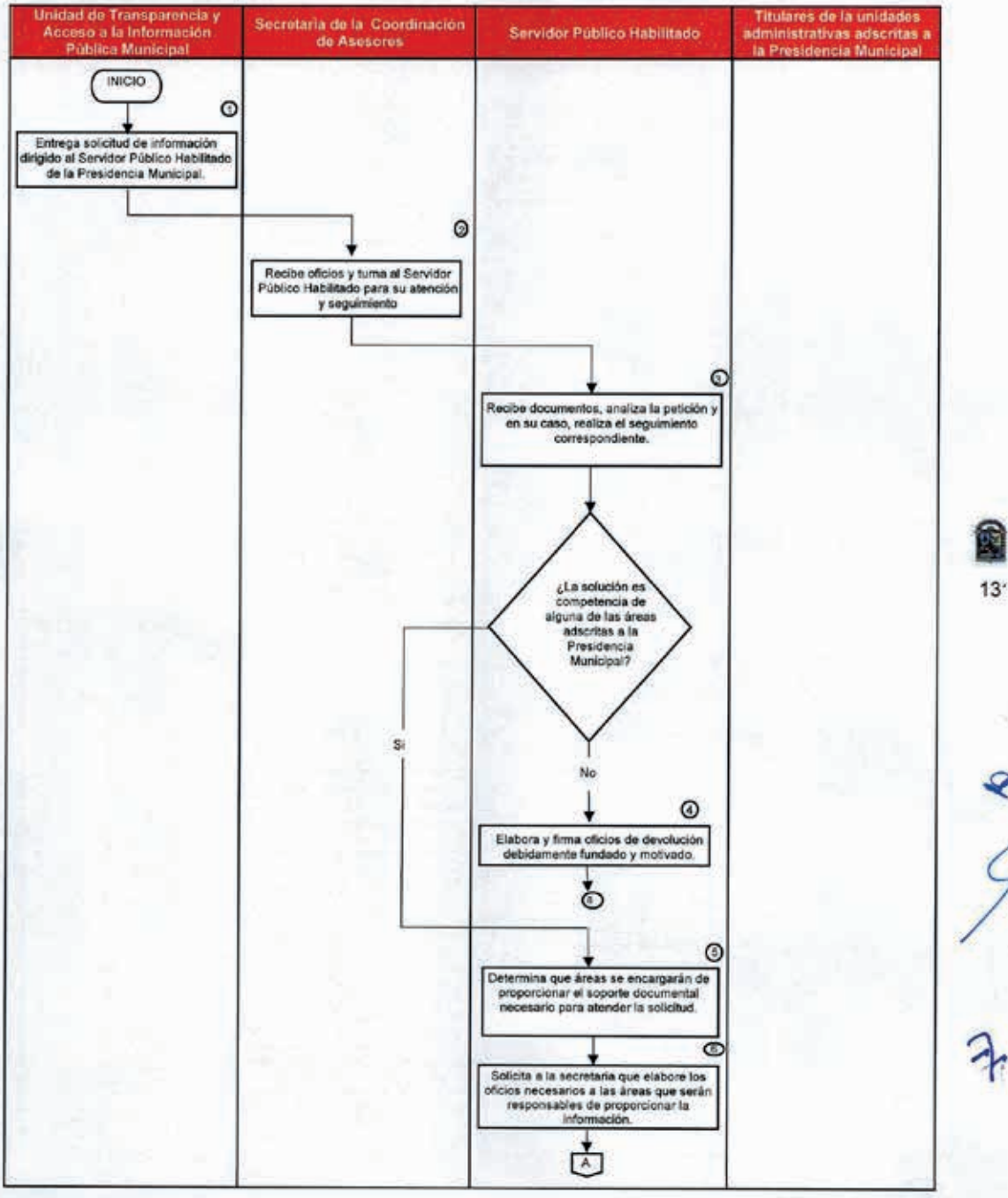
- Los Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal están obligados a responder las solicitudes de información remitidas mediante oficio, dentro del término señalado en el mismo, para evitar sanciones administrativas.
- La información proporcionada por las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal debe cumplir con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

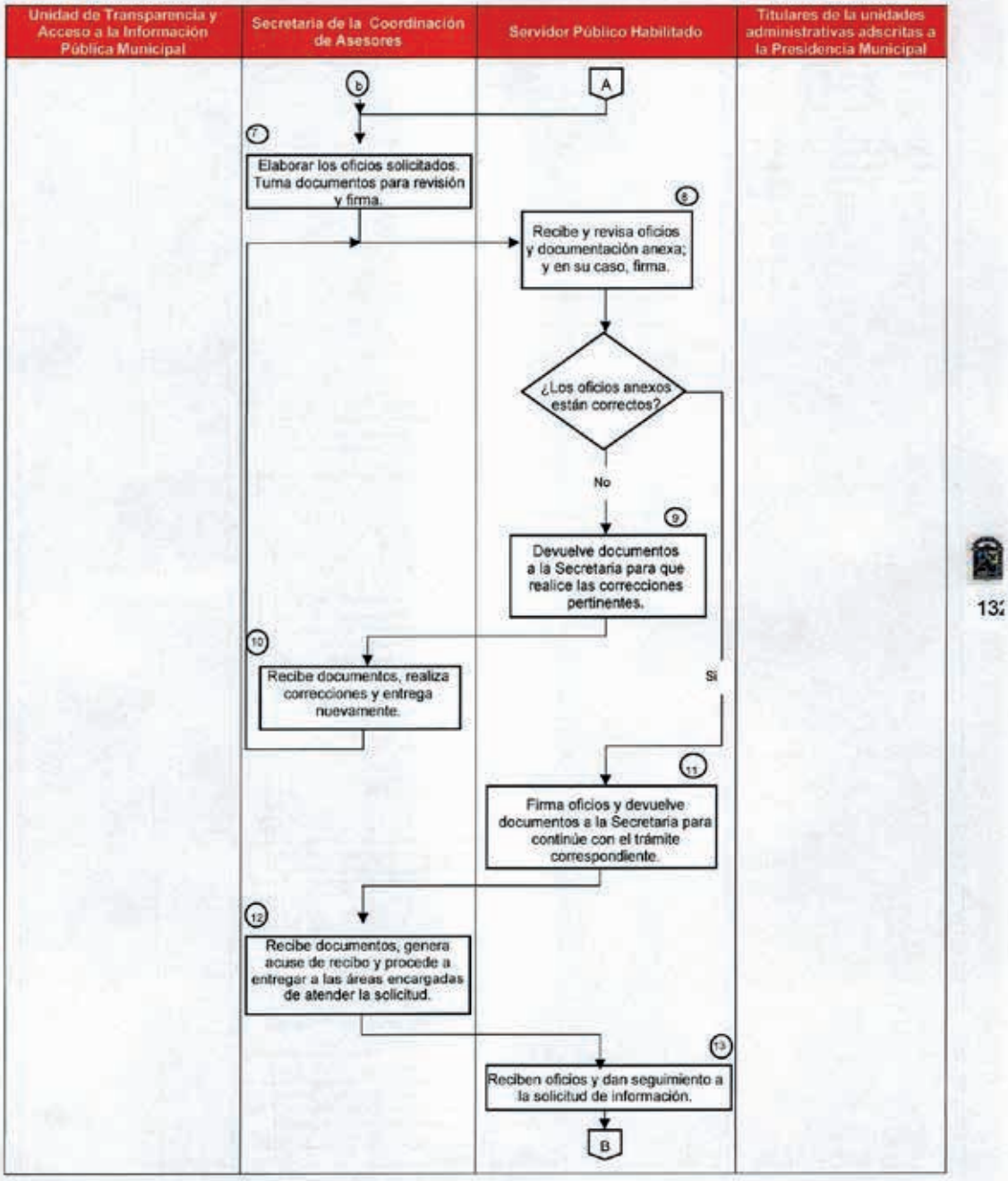
IX. Descripción de Actividades.

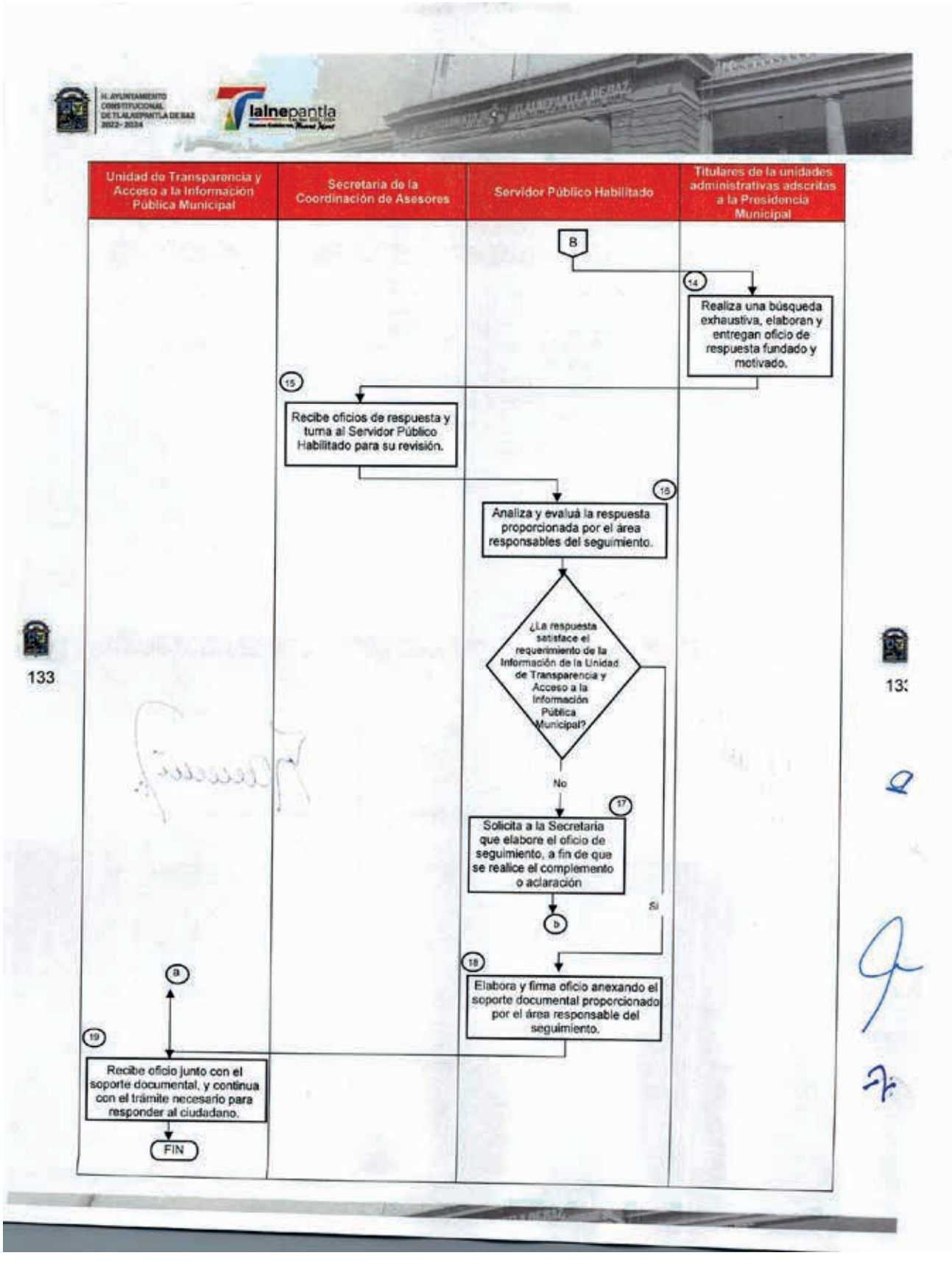
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Entrega oficio de solicitud de información dirigido al Servidor Público Habilitado de la Presidencia Municipal.
2	Secretaria de la Coordinación de Asesores	Recibe oficio y turna al servidor Público Habilitado para su atención y seguimiento.
3	Servidor Público Habilitado	Recibe documento, analiza la petición y en su caso, realiza el seguimiento correspondiente. ¿La solicitud de información es competencia de alguna de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal? **No:** Elabora y firma oficio de devolución debidamente fundado y motivado dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal. **Si:** Determina qué Unidades Administrativas se encargarán de proporcionar el soporte documental necesario para atender la solicitud de información pública.
4	Servidor Público Habilitado	Elabora y firma oficio de devolución debidamente fundado y motivado, dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal. (Pasa a la Actividad No. 19)
5	Servidor Público Habilitado	Determina qué Unidades Administrativas se encargarán de proporcionar el soporte documental necesario para atender la solicitud de información pública.
6	Servidor Público Habilitado	Solicita a la Secretaría que elabore los oficios necesarios a las Unidades Administrativas que serán responsables de proporcionar la información.
7	Secretaria de la Coordinación de Asesores	Recibe instrucciones y elabora los oficios solicitados. Turna oficios para revisión y firma del Servidor Público Habilitado.
8	Servidor Público Habilitado	Recibe y revisa oficios y documentación anexa; y en su caso, firma. ¿Los oficios y anexos están correctos? **No:** Devuelve documentos a la Secretaría para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firma oficios y devuelve documentos a la Secretaría para que continúe con el trámite correspondiente.
9	Servidor Público Habilitado	Devuelve documentos a la Secretaría para que realice las correcciones pertinentes.
10	Secretaria	Recibe documentos, realiza las correcciones correspondientes y entrega nuevamente al Servidor Público Habilitado para su revisión. (Pasa a la Actividad No. 8)
11	Servidor Público Habilitado	Firma oficios y devuelve documentos a la Secretaría para que continúe con el trámite correspondiente.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
12	Secretaria	Recibe documentos firmados, genera acuse de recibo y procede a entregar a las Unidades Administrativas encargadas de atender la solicitud de información pública.
13	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Reciben oficios, entregan acuse de recibo a la Secretaria de la Coordinación de Asesores y dan seguimiento a la solicitud de información.
14	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Realiza una búsqueda exhaustiva en los archivos para verificar la existencia de la información y proceden a dar atención al requerimiento. Elaboran y entregan oficio de respuesta fundada y motivada, dirigida al Servidor Público Habilitado; detallando sobre la existencia o no de la información solicitada.
15	Secretaria	Recibe oficios de respuesta emitidos por las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal y turna al Servidor Público Habilitado para su revisión.
16	Servidor Público Habilitado	Analiza y evalúa la respuesta proporcionada por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento. ¿La respuesta satisface el requerimiento de información de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal? **No:** Solicita a la Secretaría que elabore el oficio de seguimiento, a fin de que la Unidad Administrativa responsable realice el complemento o aclaración de la información pública entregada. **Si:** Elabora y firma oficio dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal anexando el soporte documental proporcionado por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento.
17	Servidor Público Habilitado	Solicita a la Secretaría que elabore el oficio de seguimiento, a fin de que la Unidad Administrativa responsable realice el complemento o aclaración de la información pública entregada. (Pasa a la Actividad No. 7)
18	Servidor Público Habilitado	Elabora y firma oficio dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal anexando el soporte documental proporcionado por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento.
19	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Recibe oficio junto con soporte documental, y continúa con el trámite necesario para responder al ciudadano.

X. Diagrama de Flujo.




Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal
Secretaria de la Coordinación de Asesores
Servidor Público Habilitado
Titulares de la unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal
b
A
7
Elaborar los oficios solicitados. Turna documentos para revisión y firma.
8
Recibe y revisa oficios y documentación anexa; y en su caso, firma.
¿Los oficios anexos están correctos?
No
9
Devuelve documentos a la Secretaria para que realice las correcciones pertinentes.
10
Recibe documentos, realiza correcciones y entrega nuevamente.
Si
11
Firma oficios y devuelve documentos a la Secretaria para continúe con el trámite correspondiente.
12
Recibe documentos, genera acuse de recibo y procede a entregar a las áreas encargadas de atender la solicitud.
13
Reciben oficios y dan seguimiento a la solicitud de información.
B


Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal
Secretaría de la Coordinación de Asesores
Servidor Público Habilitado
Titulares de la unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal
B
14
Realiza una búsqueda exhaustiva, elaboran y entregan oficio de respuesta fundado y motivado.
15
Recibe oficios de respuesta y turna al Servidor Público Habilitado para su revisión.
16
Analiza y evaluá la respuesta proporcionada por el área responsables del seguimiento.
¿La respuesta satisface el requerimiento de la Información de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal?
No
17
Solicita a la Secretaría que elabore el oficio de seguimiento, a fin de que se realice el complemento o aclaración
b
Si
18
Elabora y firma oficio anexando el soporte documental proporcionado por el área responsable del seguimiento.
a
19
Recibe oficio junto con el soporte documental, y continua con el trámite necesario para responder al ciudadano.
FIN

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a solicitudes de información pública	Mide el avance en la atención de las solicitudes de información remitidas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.	[Núm. de solicitudes de información atendidas / Núm. de solicitudes de información recibidas] X 100	Trimestral

XIV. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XV. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. José Rodrigo Zenteno Gaeta** Coordinador de Asesores	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Coordinación General de Mejora Regulatoria

Autorización del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal.

I. Objetivo.

Mejorar la integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria, mediante la revisión y análisis de las acciones de mejora programadas por los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, con la finalidad de mejorar el marco regulatorio y simplificar trámites y servicios, para su presentación y aprobación en la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, e informar a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

II. Alcance.

Aplica a la Coordinación General de Mejora Regulatoria, a los Enlaces de Mejora Regulatoria, Titulares y servidores públicos de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 25. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Mejora Regulatoria. Título Primero, Capítulo I, artículo 3 fracción XIX; Título Segundo, Capítulo I, artículo 11 fracción IV; Título Tercero, IV, artículos 80, 81 y 82. Diario Oficial de la Federación, 18 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículo 139 bis. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Título Primero, Capítulo Único, artículo 4 fracción XXXII; Título Segundo, Capítulo Cuarto, artículos 23 fracción II, 24 fracción I, 25 fracción I, Capítulo Quinto, artículo 28 fracción III. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Capítulo Primero, artículo 2 fracción VII. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de julio de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Capítulo Primero, artículo 2 fracciones XXVII y XXVIII; Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículos 23 fracción V, 24 fracciones XIV inciso a), XV y XVI, 26 fracciones V y X; Capítulo Tercero, artículo 31 fracción V; Capítulo Quinto, artículo 33; y Sexto Transitorio. Gaceta Municipal, 12 de diciembre de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación General de Mejora Regulatoria y Secretaría Técnica de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, es el área administrativa responsable de integrar y dar seguimiento, con los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal, del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal, para su presentación y aprobación en la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, deberán:

- Sesionar de manera ordinaria o extraordinaria para llevar a cabo el análisis de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Analizar y aprobar el Programa Anual de Mejora Regulatoria.

El Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, deberá:

- Validar con su firma la Convocatoria para las sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Convocar trimestralmente a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para sesionar de manera ordinaria o extraordinaria.
- Presentar, para su revisión, análisis y aprobación, el Programa Anual de Mejora Regulatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Remitir, vía correo electrónico, a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER) el expediente electrónico con el Programa Anual de Mejora Regulatoria, las Actas Ordinarias o Extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria y las Actas de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, donde se apruebe el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Solicitar al Secretario del Ayuntamiento se incluya en el Orden del Día de la Primera Sesión del Ayuntamiento del mes de enero que corresponda la aprobación del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Solicitar al Secretario del Ayuntamiento copia certificada del Acta del Ayuntamiento en la que se aprobó el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Verificar que se publique el Programa Anual de Mejora Regulatoria en la página de internet oficial del municipio.

El Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado, deberá:

- Convocar a los integrantes de su Comité Interno de Mejora Regulatoria para sesionar ya sea de manera ordinaria o extraordinaria, con la finalidad de presentar y aprobar el Programa Sectorial de Mejora Regulatoria. Elaborar el acta de su Comité Interno de Mejora Regulatoria y recabar firmas de los integrantes.
- Remitir por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, el Programa Sectorial de Mejora Regulatoria, así como, del acta original de la sesión del Comité Interno en donde se aprobó el Programa Sectorial.

El Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, deberá:

- Recibir y analizar las acciones de mejora establecidas en los Programas Sectoriales de cada uno de los Sujetos Obligados e integrar el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Recibir y revisar las actas de las sesiones, ya sea ordinaria o extraordinaria, de los Comités Internos de Mejora Regulatoria, y verificar el acuerdo por el que se aprueba el Programa Sectorial de Mejora Regulatoria.
- Escanear e integrar el expediente electrónico del Programa Anual de Mejora Regulatoria, las Actas Ordinarias o Extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria y el Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para su posterior envió a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).

137

137

V. Definiciones.

- **AACGMR:** Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- **ACIMR:** Acta del Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **ACMR:** Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **AYTO**: Ayuntamiento Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CEMER:** A la Subdirección de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.
- **CIMR:** Comités Internos de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **CGMR:** Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **CMMR:** Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **EMRSO**: Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **PAMR:** Al Programa Anual de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **PS:** Al Programa Sectorial de Mejora Regulatoria de cada una de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

- **DPTS:** Formato 1 DPTS Descripción del Programa por Trámite o Servicio.
- **Sujeto Obligado:** A las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Vo. Bo.:** Visto Bueno.

VI. Insumos.

- Oficio del Enlace de Mejora Regulatoria a través del cual hace entrega del Formato 1 DPTS Descripción del Programa por Trámite o Servicio, debidamente requisitado y aprobado por el Comité Interno de Mejora Regulatoria, y solicita someter a la consideración de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria la integración de las propuestas de mejora regulatoria en el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Acta de la sesión ordinaria o extraordinaria de los Comités Internos de Mejora Regulatoria en la que se aprueba el Programa Sectorial de cada uno de los Sujetos Obligados.

VII. Resultados.

- Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, en la que se aprueba el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Acuse de recibo de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria por la recepción del oficio y sus anexos por el que se hizo entrega vía correo electrónico del Programa Anual de Mejora Regulatoria.

VIII. Políticas.

- Los Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados remitirán, durante el mes de octubre, al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, el Programa Sectorial de Mejora Regulatoria.
- La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, recibirá, analizará y, en su caso, aprobará el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- El Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, remitirá al Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora.

  Regulatoria (CEMER), el Programa Anual autorizado por el Ayuntamiento, y el Acta de la Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal en la que se aprobó el Programa Anual, exclusivamente vía correo electrónico, durante el mes de enero.
- La Coordinación General de Mejora Regulatoria no integrará en el Programa Anual de Mejora Regulatoria, ninguna acción de mejora que no haya sido aprobada por el Comité Interno de Mejora Regulatoria respectivo.

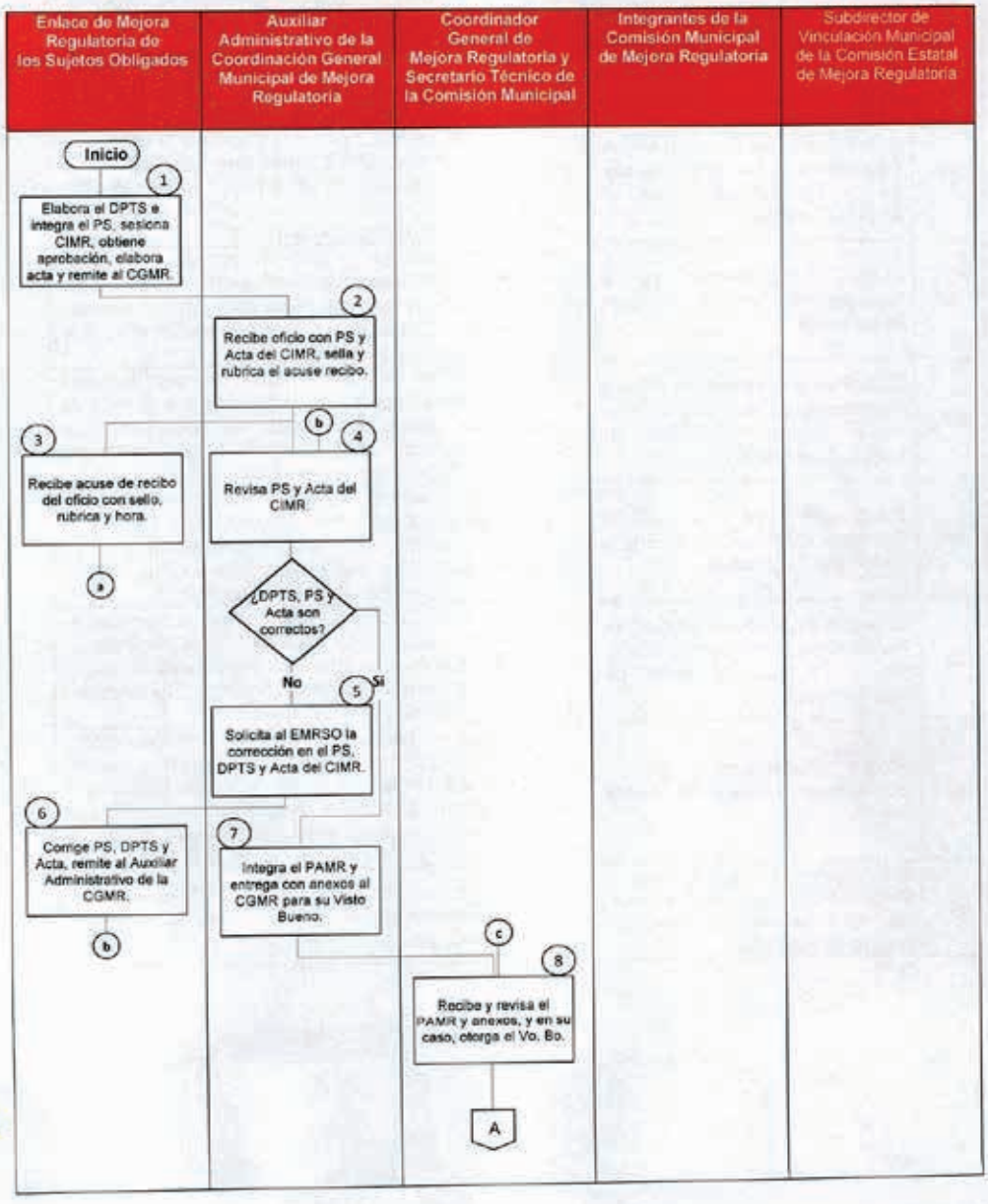
IX. Descripción de Actividades.

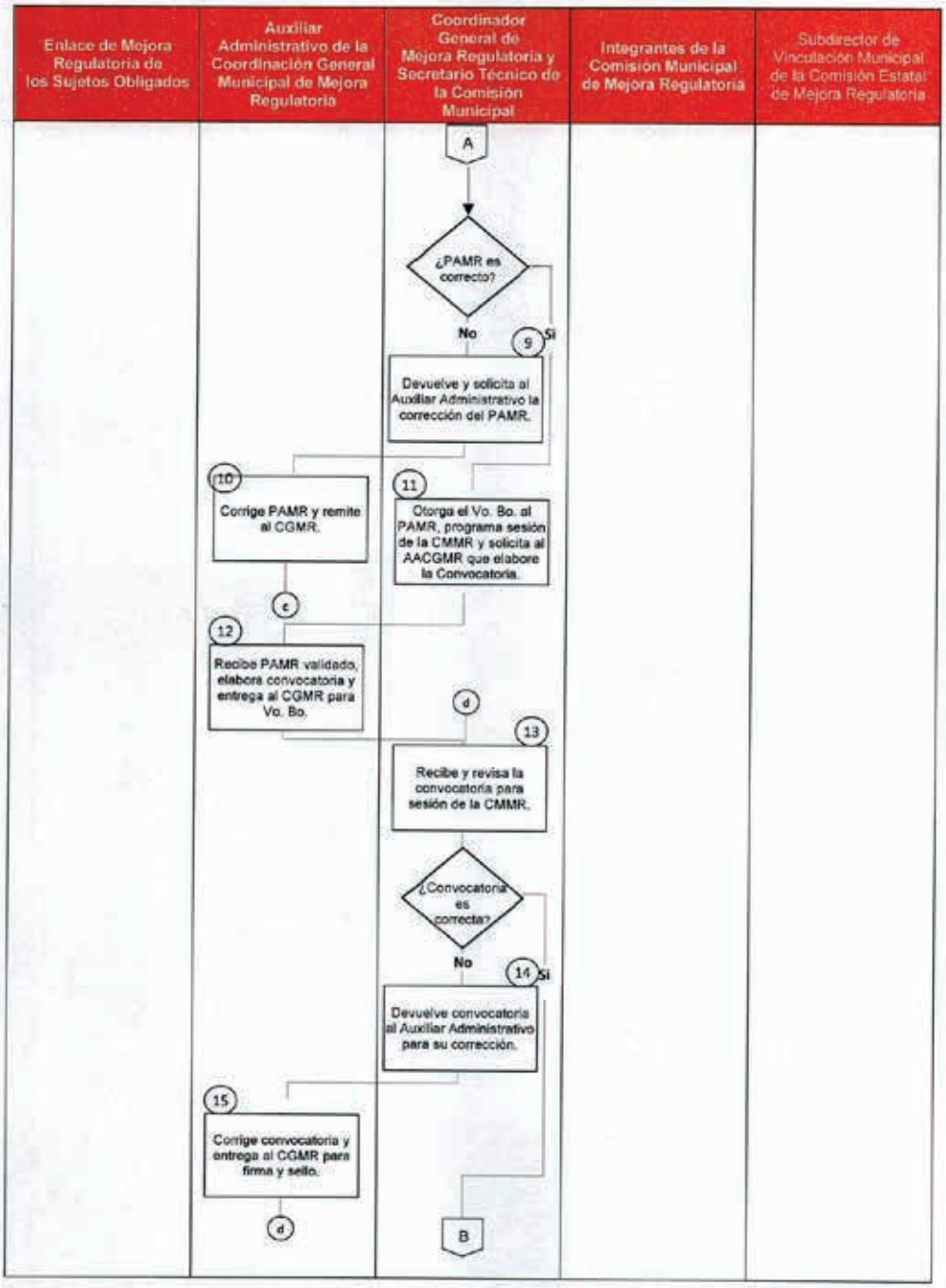
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Elabora el Programa Sectorial de Mejora Regulatoria, organiza la sesión de su Comité Interno; elabora el acta respectiva, recaba firmas, y los remite por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
2	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio con el Programa Sectorial de Mejora Regulatoria y el Acta Original del Comité Interno de Mejora Regulatoria. Entrega al Enlace de Mejora Regulatoria el acuse de recibo con el sello, rubrica y fecha.
3	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Recibe acuse de recibo con el sello, rubrica y fecha, de la entrega del Programa Sectorial de Mejora Regulatoria y el Acta Original del Comité Interno de Mejora Regulatoria.
4	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Revisa y, en su caso, integra las propuestas de acciones de mejora en el Proyecto de Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal. ¿La documentación se encuentra completa y correcta? **No**: Se solicita las correcciones pertinentes al Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto obligado. **Si**: Integra el Proyecto de Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria.
5	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Comunica al Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado, las observaciones derivadas de la revisión al Programa Sectorial de Mejora Regulatoria.
6	Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado.	Recibe y corrige el Programa Sectorial, y remite al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. (Actividad 4)
7	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Integra el Proyecto de Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal y entrega con sus anexos al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
8	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe el Proyecto de Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal con sus anexos. ¿El Proyecto de Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal se encuentra completo y correcto? **No**: Solicita al Auxiliar Administrativo realice las correcciones pertinentes. **Si**: Programa la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria.
9	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Devuelve y solicita al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria realice las correcciones pertinentes al Programa Anual.
10	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y corrige el Proyecto de Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal, y entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. (Actividad 8)

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
11	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Otorga Visto Bueno al Programa Anual de Mejora Regulatoria; programa la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria.
12	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Elabora la Convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y entrega para su revisión al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
13	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria ¿La convocatoria es correcta? **No**: Realiza observaciones y solicita al Auxiliar Administrativo la corrección. **Si**: Firma y sella la convocatoria, e instruye al Auxiliar Administrativo para que se realice la entrega de la convocatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
14	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Realiza observaciones, devuelve al Auxiliar Administrativo y solicita las correcciones respectivas.
15	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y corrige la Convocatoria y entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria para su firma y sello.
16	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, firma y sella la Convocatoria y entrega al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria para su entrega a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
17	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria firmada y sellada, saca copia de ésta, procede a su entrega a cada uno de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
18	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Reciben convocatoria para celebrar la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y acusan de recibo.
19	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Obtiene acuse de recibo de la Convocatoria con sello, rubrica y fecha, e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
20	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Se reúnen para celebrar la sesión de la Comisión, y el Presidente de la Comisión solicita al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión, presente el Proyecto de Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal.
21	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Informa y presenta para su análisis y aprobación de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, el Proyecto de Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal.
22	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Analizan y aprueban el Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal.

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
23	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó el Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal, y recaba las firmas de los participantes.
24	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Revisan y firman el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
25	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, con las firmas completas, entrega al Auxiliar Administrativo para su archivo; solicita el oficio para entregar el Programa Anual con sus anexos a la Comisión Estatal d Mejora Regulatoria.
26	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe Acta original y archiva en el expediente correspondiente. Elabora oficio para entregar el Programa Anual con sus anexos al Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, y entrega al Titular para su Visto Bueno.
27	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio con expediente electrónico del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal y sus anexos, lo entrega vía correo electrónico al Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria. Recaba acuse de recibo.
28	Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.	Recibe vía correo electrónico, el Programa Anual de Mejora Regulatoria, así como, las Actas del Ayuntamiento y de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en las que se aprobó el Programa Anual de Mejora Regulatoria, y emite acuse de recibo vía correo electrónico.
29	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe acuse de recibo del Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria; entrega acuse al Auxiliar Administrativo para su archivo, y solicita proceda con la publicación del Programa Anual en la página de internet oficial del municipio.
30	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe acuse de recibo del Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, de la entrega del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal y sus anexos, lo integra en el expediente correspondiente, y publica el Programa Anual de Mejora Regulatoria en la página de internet oficial del municipio.
31	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Verifica que el Programa Anual de Mejora Regulatoria se encuentre debidamente publicado en la página de internet oficial del municipio.

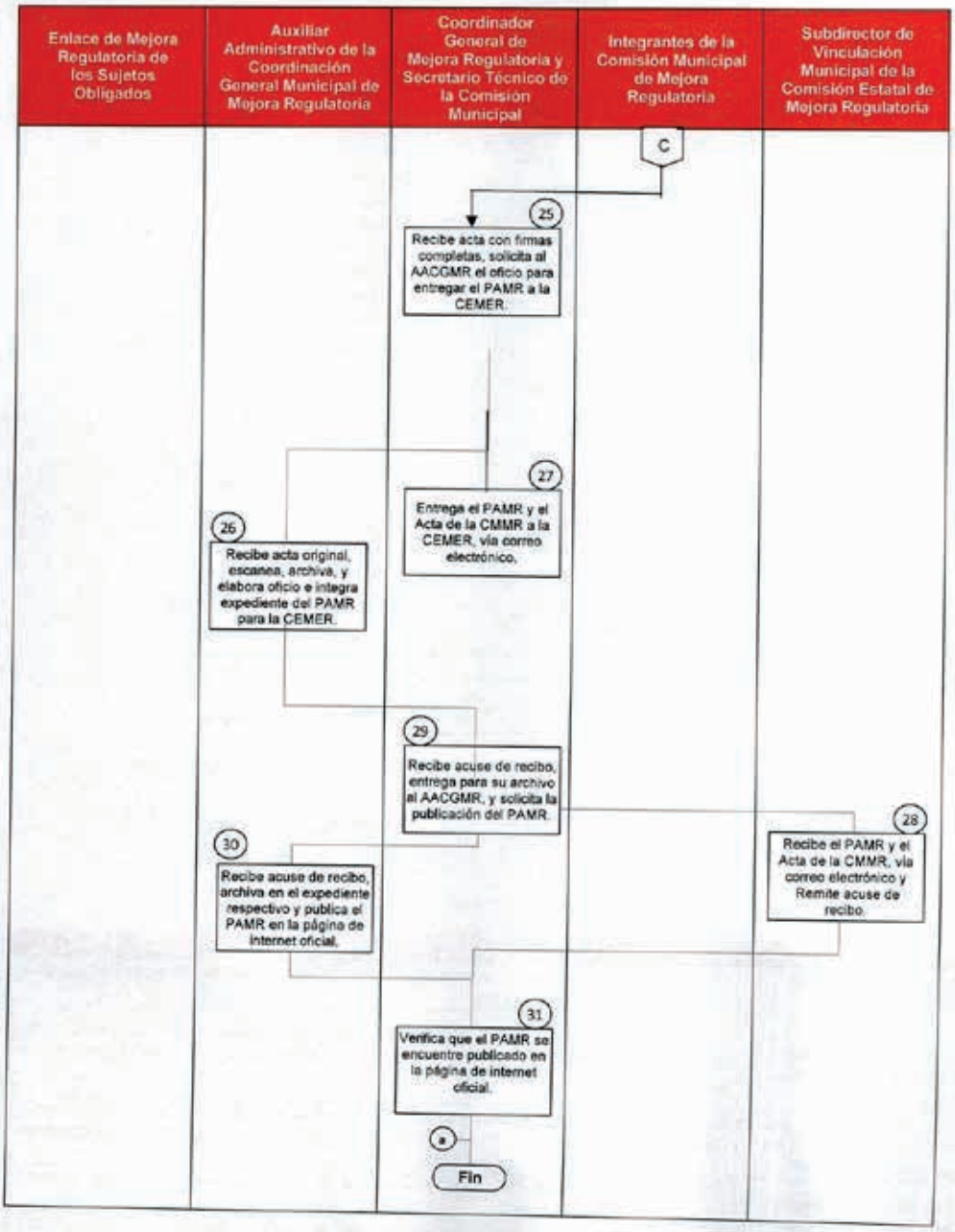
X. Diagrama de Flujo.




Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
A
¿PAMR es correcto?
No
9
Si
Devuelve y solicita al Auxiliar Administrativo la corrección del PAMR.
10
Corrige PAMR y remite al CGMR.
11
Otorga el Vo. Bo. al PAMR, programa sesión de la CMMR y solicita al AACGMR que elabore la Convocatoria.
c
12
Recibe PAMR validado, elabora convocatoria y entrega al CGMR para Vo. Bo.
d
13
Recibe y revisa la convocatoria para sesión de la CMMR.
¿Convocatoria es correcta?
No
14
Si
Devuelve convocatoria al Auxiliar Administrativo para su corrección.
15
Corrige convocatoria y entrega al CGMR para firma y sello.
d
B



Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
		B 16 Valida convocatoria, turna al AACGMR para su entrega a los integrantes de la CMMR.		
	17 Recibe convocatoria con firma y sello, y entrega a los integrantes de la CMMR, recaba acuse de recibo.		18 Reciben Convocatoria para sesión de la CMMR para analizar y aprobar el PAMR, acusan de recibo.	
	19 Recibe acuse de recibo de la convocatoria de la sesión de la CMMR. a		20 Asisten a la sesión y el Presidente de la CMMR solicita al CGMR presente las acciones de mejora del PAMR.	
		21 Presenta y describe las acciones de mejora del PAMR a los integrantes de la CMMR.		
			22 La CMMR analiza y aprueba el acuerdo por el que se autoriza el PAMR presentado.	
		23 Elabora acta de la CMMR y recaba firmas de los integrantes.		
			24 Firman el acta en la que se aprobó el PAMR. C	


Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
C
25
Recibe acta con firmas completas, solicita al AACGMR el oficio para entregar el PAMR a la CEMER.
27
Entrega el PAMR y el Acta de la CMMR a la CEMER, vía correo electrónico.
26
Recibe acta original, escanea, archiva, y elabora oficio e integra expediente del PAMR para la CEMER.
29
Recibe acuse de recibo, entrega para su archivo al AACGMR, y solicita la publicación del PAMR.
28
Recibe el PAMR y el Acta de la CMMR, vía correo electrónico y Remite acuse de recibo.
30
Recibe acuse de recibo, archiva en el expediente respectivo y publica el PAMR en la página de internet oficial.
31
Verifica que el PAMR se encuentre publicado en la página de internet oficial.
a
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Acciones de mejora del Programa Anual de Mejora Regulatoria	Mide el cumplimiento de las acciones de mejora del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal	$\frac{\text{Total de acciones de mejora ejecutadas}}{\text{Total de acciones de mejora programadas}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA (1)
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): (2)

Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: (3)

Fecha de Elaboración: (4) Fecha de Aprobación en el Comité Interno: (5)

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: (6) Número de trámites prioritarios para 2022: (7) Propuesta No. (8)

Código	Nombre del Trámite y/o Servicio	Acciones de Mejora (Simplificación del trámite, eliminación de requisitos, reducción del tiempo de respuesta)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento	Unidad Administrativa Responsable
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

Observaciones o comentarios (15)

(16) Nombre y Cargo de Quien lo Elaboró	(17) Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	(18) Nombre y firma de la Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria

Instructivo: Formato 2 RTAPA Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual

Información Requerida	Instrucción
1.- Programa Anual de Mejora Regulatoria	Se pondrá el año al que corresponde el Programa Anual de Mejora Regulatoria, en el formato a cuatro dígitos.
2.- Dependencia/Organismo Descentralizado (Clave y nombre)	Se pondrá la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, la clave se integrará con las siglas de la denominación.
3.- Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia	Se pondrá el nombre del servidor público designado para ser el Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal.
4.- Fecha de elaboración	Se pondrá la fecha de elaboración del avance trimestral, en el formato dd/mm/aaaa.
5.- Fecha de aprobación en el Comité Interno	Se pondrá la fecha de elaboración del avance trimestral, en el formato dd/mm/aaaa.

Información Requerida	Instrucción
6.- Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal	Se pondrá el total de trámites y servicios de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal que se encuentran inscritos en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios.
7.- Número de trámites prioritarios para 2022	Se pondrá el total de los trámites y servicios que son objeto de alguna propuesta de mejora y que se encuentran inscritas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
8.- Propuesta No	Se pondrá el número consecutivo de la propuesta que corresponda de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, el cual debe corresponder en el total con lo señalado en el apartado número 7.
9.- Código	Se pondrá la clave que corresponde a la propuesta, la cual se integrará con las siglas de la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, seguido del número consecutivo de propuesta que corresponda en tres dígitos, y finalmente el año a cuatro dígitos, los tres campos separados por una diagonal.
10.- Nombre del trámite y/o servicio	Se pondrá la denominación del trámite o servicio que será objeto de la propuesta de mejora, el cual, debe coincidir con lo registrado en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios.
11.- Acciones de Mejora Programadas	Se pondrá la descripción de la mejora programada en el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
12.- Objetivo General de las Acciones	Se pondrá el objetivo que se pretende alcanzar en el trámite o servicio con la implementación de la acción de mejora.
13.- Fecha de cumplimiento	Se pondrá la fecha en la que se pretende tener concluida la acción de mejora del trámite o servicio.
14.- Unidad Administrativa Responsable	Se pondrá la denominación de la Unidad Administrativa adscrita a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, que será la responsable directa de la implementación de la acción de mejora propuesta.
15.- Observaciones o Comentarios	Se pondrá una breve descripción de la información adicional que se requiera para aclarar la acción de mejora propuesta.
16.- Nombre, Firma y Cargo de quién lo Elaboró	Se pondrá el nombre, firma y cargo del servidor público que elaboró el formato trimestral de avance.
17.- Nombre, Firma y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Se pondrá el nombre, firma, cargo y sello institucional del Titular de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal responsable de la acción de mejora.
18.- Nombre, Firma y Cargo de la o el Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria	Se pondrá el nombre, firma, cargo y sello institucional de la o el Titular de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. José Janitzio Soto Zamorano** Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal.

I. Objetivo.

Mejorar la integración y autorización del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, mediante la revisión y análisis de los avances reportados en cada una de acciones de mejora programadas por los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, con la finalidad de verificar el cumplimiento en cada una de las metas programadas, para su presentación y aprobación en la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

148

II. Alcance.

Aplica a la Coordinación General de Mejora Regulatoria, a los Enlaces de Mejora Regulatoria, Titulares y servidores públicos de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 25. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Mejora Regulatoria. Título Primero, Capítulo II, artículos 6 y 7. Diario Oficial de la Federación, 18 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículo 139 bis. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Título Primero, Capítulo Único, artículo 4 fracción XXXII; Título Segundo, Capítulo Quinto, artículo 28 fracción V. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Sección Tercera, artículo 30 fracción VII. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de julio de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Sección Tercera, Artículo 23 fracción IX, Capítulo Tercero, artículo 31 fracción III. Gaceta Municipal, 12 de diciembre de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación General de Mejora Regulatoria y Secretaría Técnica de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, es el área administrativa responsable de integrar y dar seguimiento, con los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal, al Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal, para su presentación y aprobación en la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

149

Los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria deberán:

- Sesionar de manera ordinaria o extraordinaria para llevar a cabo el análisis del Reporte Trimestral de Avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria.

- Aprobar el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.

El Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, deberá:

- Validar con su firma la Convocatoria para las sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

- Convocar trimestralmente a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para sesionar de manera ordinaria o extraordinaria.

- Presentar el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

- Remitir, vía correo electrónico, a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER) el expediente electrónico con el reporte trimestral de avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria y las Actas Ordinarias o Extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria y de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, donde se menciona la aprobación del reporte de avance trimestral.



El Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado, deberá:

- Convocar a los integrantes de su Comité Interno de Mejora Regulatoria para sesionar ya sea de manera ordinaria o extraordinaria, con la finalidad de presentar y aprobar el reporte trimestral de avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria. Elaborar el acta de su Comité Interno de Mejora Regulatoria y recabar firmas de los integrantes.
- Remitir por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, el reporte trimestral de avance de cada una de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria, así como, del acta original de la sesión del Comité Interno en donde se aprobó el avance trimestral.

El Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, deberá:

- Recibir, revisar e integrar el reporte trimestral de avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria de cada uno de los sujetos obligados.
- Recibir y revisar las actas de las sesiones ya sea ordinaria o extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria, y verificar el acuerdo por el que se aprueba el reporte trimestral de avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Escanear e integrar el expediente electrónico del reporte trimestral de avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria y las Actas Ordinarias o Extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria y de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para su posterior envió a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).

V. Definiciones.

- **AACGMR:** Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- **ACIMR:** Acta del Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **ACMR:** Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **CEMER:** A la Subdirección de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.
- **CIMR:** Comités Internos de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **CGMR:** Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **CMMR:** Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **ESO:** Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **Programa Anual:** Al Programa Anual de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **RTAPA:** Formato 2 RTAPA Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.

- **Sujetos Obligados:** A las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Vo. Bo.:** Visto Bueno.

VI. Insumos.

- Oficio del Enlace de Mejora Regulatoria a través del cual hace entrega del Formato 2 RTAPA Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual, debidamente requisitado y aprobado por el Comité Interno de Mejora Regulatoria, y solicita someter a la consideración de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria la aprobación del avance trimestral de las acciones de mejora inscritas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal.
- Acta de la sesión ordinaria o extraordinaria de los Comités Internos de Mejora Regulatoria.

VII. Resultados.

- Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, a través de la cual, se aprueba el Reporte Trimestral de Avance de las acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria del trimestre correspondiente.
- Acuse de recibo de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria por la recepción del oficio y sus anexos por el que se hizo entrega vía correo electrónico del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, de las Actas Ordinarias o Extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria y, del Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas.

- Los Comités Internos de Mejora Regulatoria sesionarán de manera ordinaria dentro de las dos primeras semanas del último mes del trimestre y aprobarán el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual.
- La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, sesionará de manera ordinaria dentro de las dos últimas semanas del último mes del trimestre, y aprobará el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual.
- El Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, remitirá trimestralmente al Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER), el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual y el Acta de la Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal en la que se aprueba el avance trimestral, exclusivamente vía correo electrónico, dentro del mes siguiente al trimestre que se reporta.
- La Coordinación General de Mejora Regulatoria no presentará a la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria ningún reporte de avance trimestral que no haya sido aprobado por el Comité Interno de Mejora Regulatoria respectivo y no tenga la evidencia documental que dé sustento a los porcentajes de avance reportados.

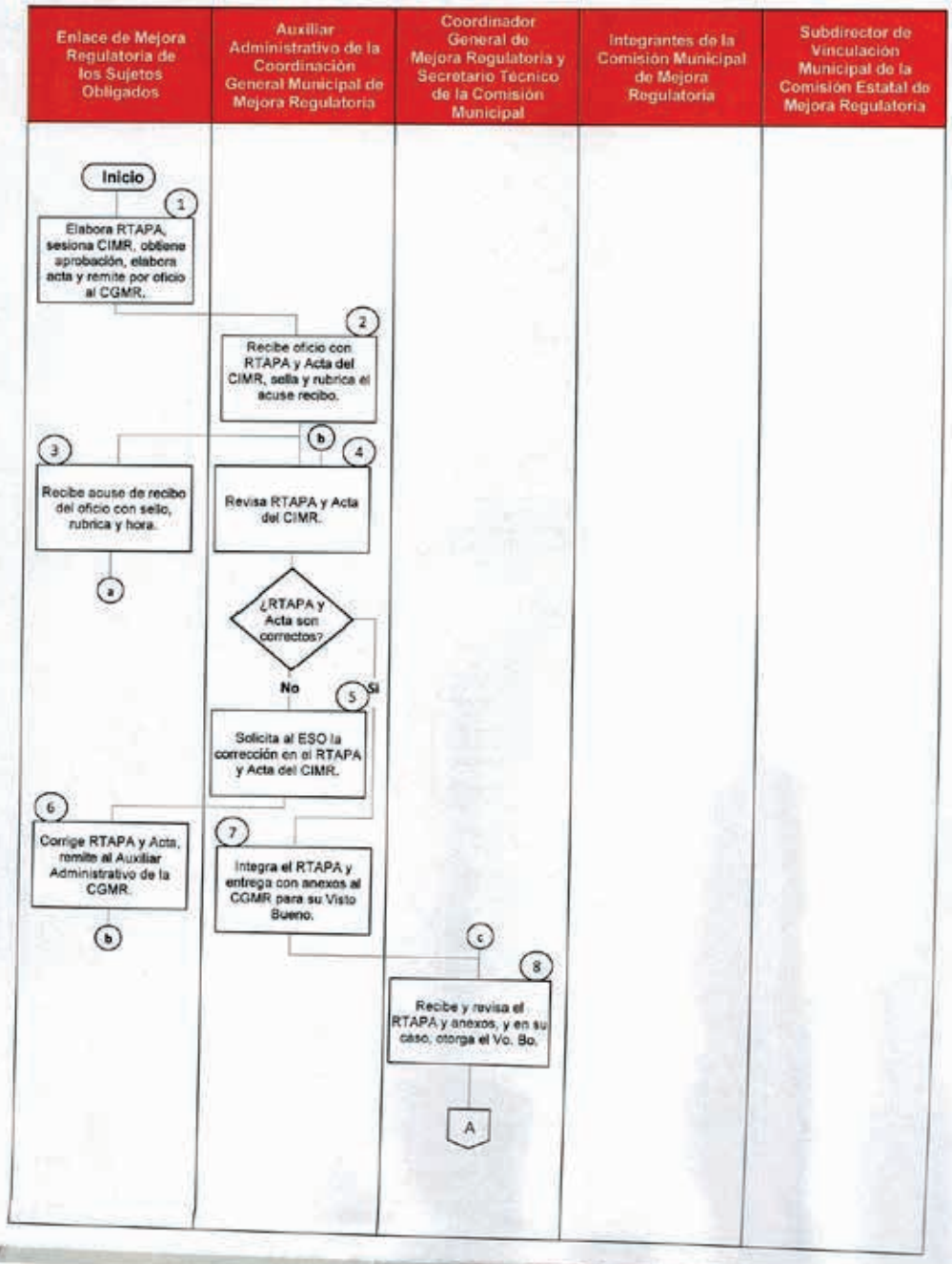
IX. Descripción de Actividades.

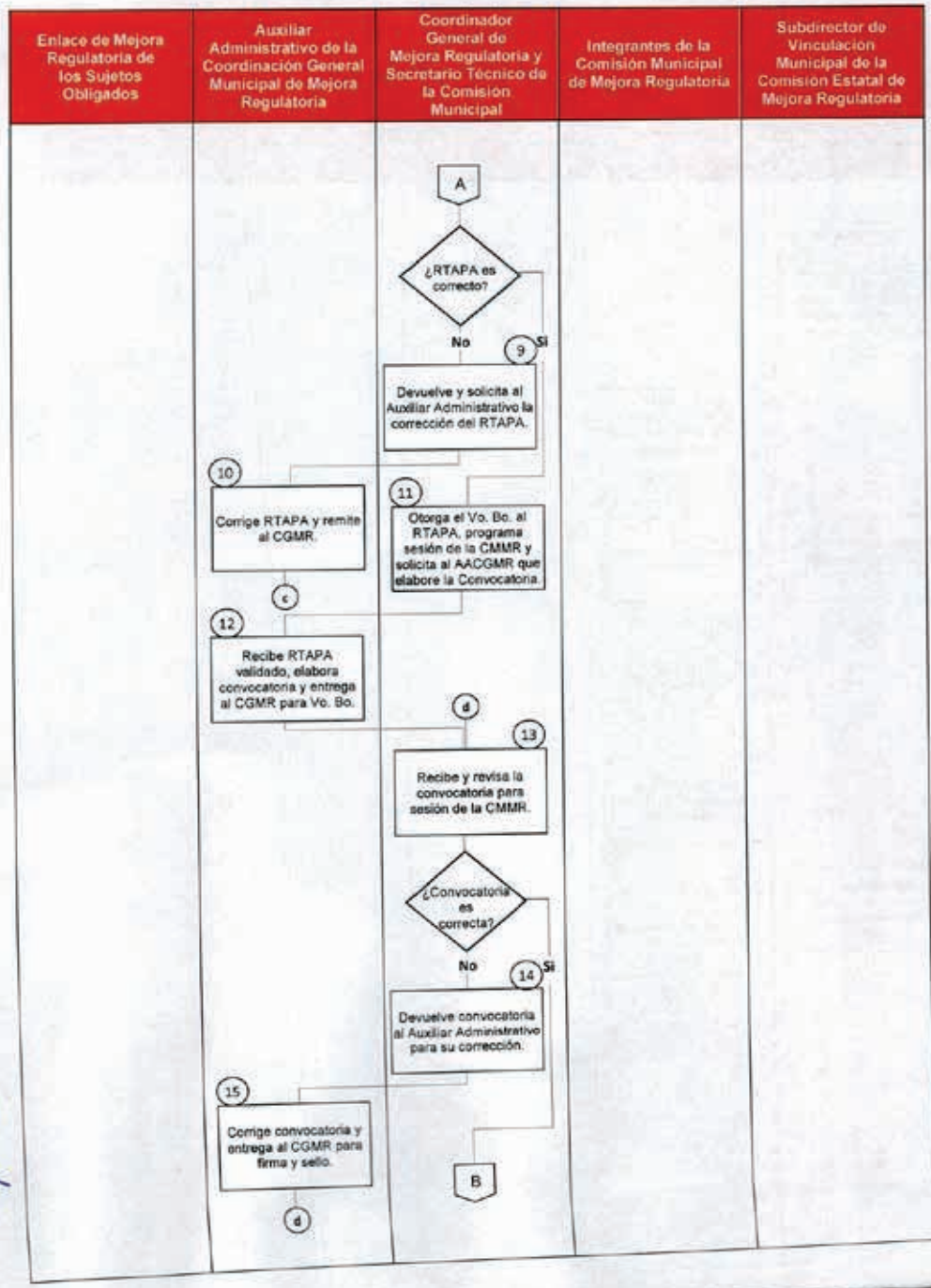
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Elabora el Reporte de Avance Trimestral del Programa Anual de Mejora Regulatoria, organiza la sesión ordinaria o extraordinaria de su Comité Interno de Mejora Regulatoria, para aprobar el reporte trimestral de avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria; elabora el acta respectiva, recaba firmas, y los remite por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
2	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio con el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria y el Acta Original del Comité Interno de Mejora Regulatoria. Entrega al Enlace de Mejora Regulatoria el acuse de recibo con el sello, rubrica y fecha.
3	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Recibe acuse de recibo con el sello, rubrica y fecha, de la entrega del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria y el Acta Original del Comité Interno de Mejora Regulatoria.
4	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Revisa y, en su caso, integra el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria. ¿La documentación se encuentra completa y correcta? **No**: Se solicita los documentos faltantes al Enlace del Sujeto obligado. **Si**: Integra el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
5	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Comunica, al Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado, las observaciones derivadas de la revisión al Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
6	Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado.	Recibe y corrige el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual, y remite las correcciones al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. (Actividad 4)
7	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Integra el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria y entrega con sus anexos al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
8	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria con sus anexos. ¿El reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria se encuentra completo y correcto? **No**: Solicita al Auxiliar Administrativo realice las correcciones pertinentes. **Si**: Programa la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria.

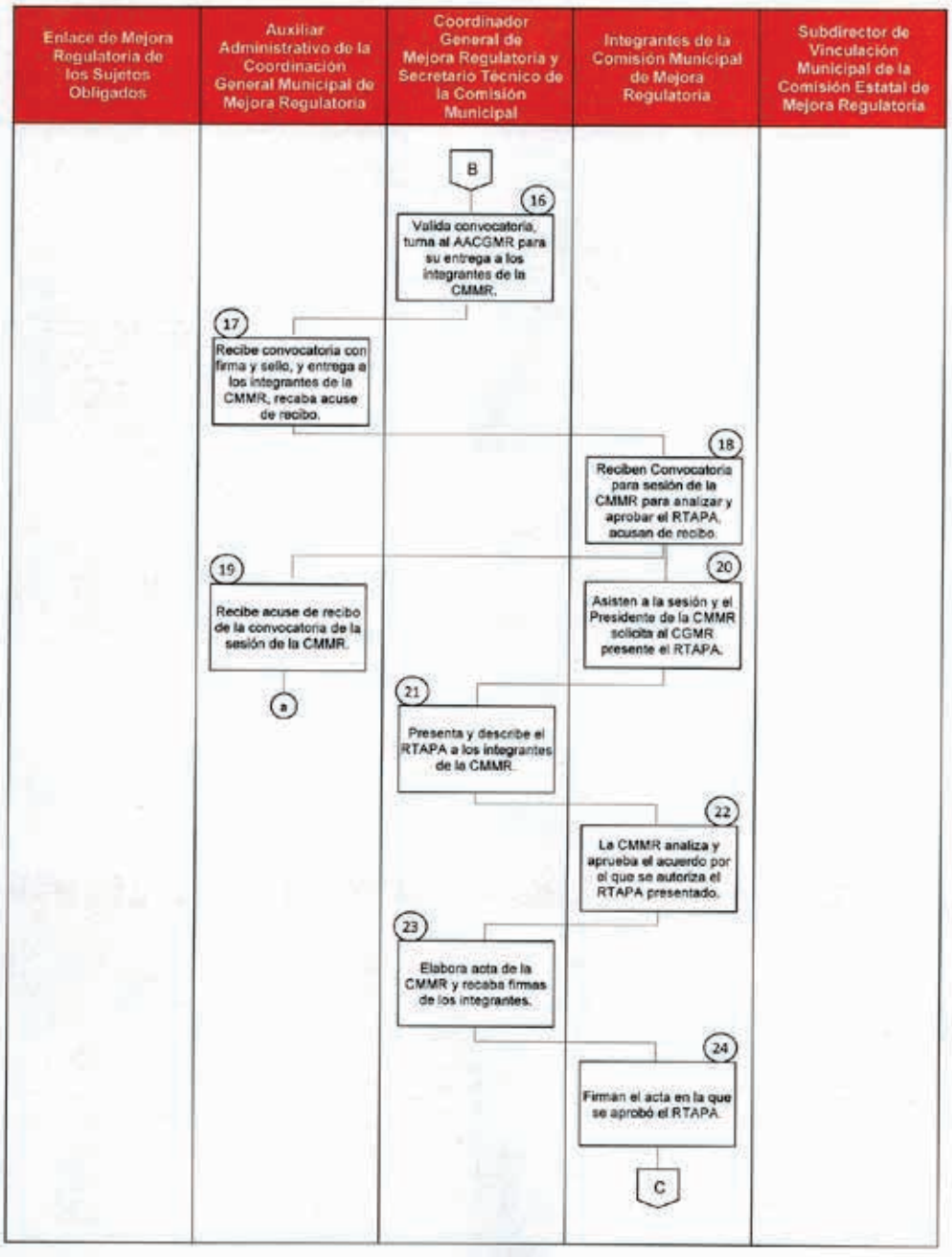
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
9	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Devuelve y solicita al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria realice las correcciones pertinentes.
10	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y corrige el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, y entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. (Actividad 8)
11	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Otorga Visto Bueno al Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria; programa la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria.
12	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Elabora la Convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y entrega para su revisión al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
13	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria ¿La convocatoria es correcta? **No**: Realiza observaciones y solicita al Auxiliar Administrativo la corrección. **Si**: Firma y sella la convocatoria, e instruye al Auxiliar Administrativo para que se realice la entrega de la convocatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
14	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Realiza observaciones, devuelve al Auxiliar Administrativo y solicita las correcciones respectivas.
15	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y corrige la Convocatoria y entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria para su firma y sello.
16	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, firma y sella la Convocatoria y entrega al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria para su entrega a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
17	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria firmada y sellada, saca copia de la misma, procede a su entrega a cada uno de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
18	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Reciben convocatoria para celebrar la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y acusan de recibo.
19	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Obtiene acuse de recibo de la Convocatoria con sello, rubrica y fecha, e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

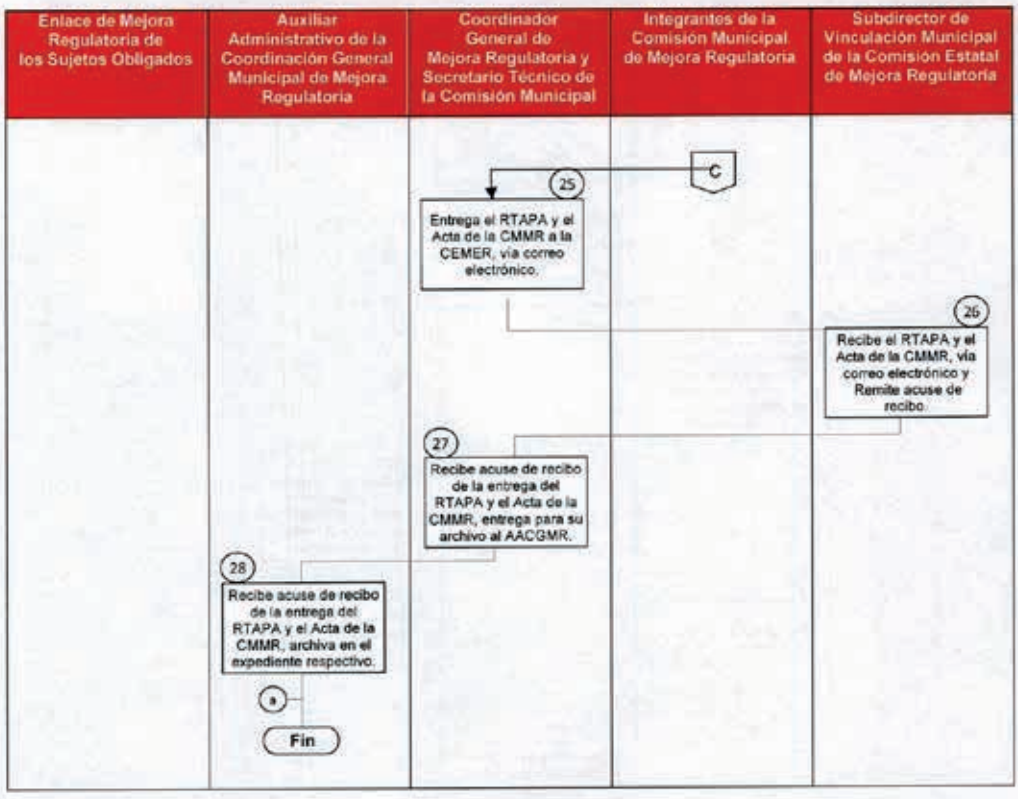
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
20	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Se reúnen para celebrar la sesión ordinaria o extraordinaria, y el Presidente de la Comisión solicita al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, presente el Reporte Trimestral de avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
21	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Informa y presenta para su análisis y aprobación de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
22	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Analizan y aprueban el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
23	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, y recaba las firmas de los participantes.
24	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Revisan y firman el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
25	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria con todas las firmas, y remite al Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, vía correo electrónico, el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, así como, el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicho reporte.
26	Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.	Recibe el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual del Municipio de Tlalnepantla de Baz, así como, el acta de la sesión de la Comisión Municipal en la que se aprobó dicho reporte y emite acuse de recibo vía correo electrónico.
27	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe acuse de recibo del Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual, así como, del acta de la sesión de la Comisión Municipal en la que se aprobó dicho reporte; y entrega al Auxiliar Administrativo para su archivo.
28	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe acuse de recibo del Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual del Municipio de Tlalnepantla de Baz, así como, del acta de la sesión de la Comisión Municipal en la que se aprobó dicho reporte, y lo integra en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo.




Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
A
¿RTAPA es correcto?
No
Si
9
Devuelve y solicita al Auxiliar Administrativo la corrección del RTAPA.
10
Corrige RTAPA y remite al CGMR.
11
Otorga el Vo. Bo. al RTAPA, programa sesión de la CMMR y solicita al AACGMR que elabore la Convocatoria.
c
12
Recibe RTAPA validado, elabora convocatoria y entrega al CGMR para Vo. Bo.
d
13
Recibe y revisa la convocatoria para sesión de la CMMR.
¿Convocatoria es correcta?
No
Si
14
Devuelve convocatoria al Auxiliar Administrativo para su corrección.
15
Corrige convocatoria y entrega al CGMR para firma y sello.
d
B


Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Tecnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
B
16
Valida convocatoria, turna al AACGMR para su entrega a los integrantes de la CMMR.
17
Recibe convocatoria con firma y sello, y entrega a los integrantes de la CMMR, recaba acuse de recibo.
18
Reciben Convocatoria para sesión de la CMMR para analizar y aprobar el RTAPA, acusan de recibo.
19
Recibe acuse de recibo de la convocatoria de la sesión de la CMMR.
20
Asisten a la sesión y el Presidente de la CMMR solicita al CGMR presente el RTAPA.
a
21
Presenta y describe el RTAPA a los integrantes de la CMMR.
22
La CMMR analiza y aprueba el acuerdo por el que se autoriza el RTAPA presentado.
23
Elabora acta de la CMMR y recaba firmas de los integrantes.
24
Firman el acta en la que se aprobó el RTAPA.
C



158

158

163

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reporte de Avance Trimestral del Programa Anual de Mejora Regulatoria	Mide el cumplimiento en la ejecución de las acciones de mejora programadas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria	$\left[\frac{\text{Total de acciones de mejora ejecutadas en el trimestre}}{\text{Total de acciones de mejora programadas en el trimestre}}\right] \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2022
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 2 RTAPA: REPORTE TRIMESTRAL DE AVANCE DEL PROGRAMA ANUAL

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): (1)

Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: (2)

Fecha de Elaboración: (3) Fecha de Aprobación en el Comité Interno: (4)

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: (5) Número de trámites prioritarios para 2022: (6) Propuesta No. (7)

(8) TRIMESTRE

Código	Nombre del Trámite y/o Servicio	Acciones de Mejora Programadas	Avance de su Cumplimiento anotar únicamente porcentaje	Unidad Administrativa Responsable
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

Comentarios y observaciones: (14)

Nombre, Firma y Cargo de quién lo Elaboró (15)	Nombre, Firma y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal (16)	Nombre y Firma de la Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria (17)

159

Instructivo: Formato 2 RTAPA Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual

Información Requerida	Instrucción
1.- Dependencia/Organismo Descentralizado (Clave y nombre)	Se pondrá la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, la clave se integrará con las siglas de la denominación.
2.- Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia	Se pondrá el nombre del servidor público designado para ser el Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal.
3.- Fecha de elaboración	Se pondrá la fecha de elaboración del avance trimestral, en el formato dd/mm/aaaa.
4.- Fecha de aprobación en el Comité Interno	Se pondrá la fecha de elaboración del avance trimestral, en el formato dd/mm/aaaa.
5.- Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal	Se pondrá el total de trámites y servicios de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal que se encuentran inscritos en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios.
6.- Número de trámites prioritarios para 2022	Se pondrá el total de propuestas de mejora que se encuentran inscritas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
7.- Propuesta No	Se pondrá el número consecutivo de la propuesta que corresponda Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, el cual debe corresponder en el total con lo señalado en el apartado número 6.
8.- Trimestre	Se pondrá el número del trimestre al que corresponde el reporte trimestral de avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
9.- Código	Se pondrá la clave que corresponde a la propuesta, la cual se integrará con las siglas de la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, seguido del número consecutivo de propuesta que corresponda en tres dígitos, y finalmente el año a cuatro dígitos, los tres campos separados por una diagonal.

159

Información Requerida	Instrucción
10.- Nombre del trámite y/o servicio	Se pondrá la denominación del trámite o servicio que será objeto de la propuesta de mejora, el cual, debe coincidir con lo registrado en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios.
11.- Acciones de Mejora Programadas	Se pondrá la descripción de la mejora programada en el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
12.- Avance de su cumplimiento anotar únicamente porcentaje	Se pondrá el porcentaje de avance acumulado al trimestre que se informa en porcentaje a dos dígitos, 00%.
13.- Unidad Administrativa Responsable	Se pondrá la denominación completa de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal responsable de la acción de mejora.
14.- Comentarios y observaciones	Se pondrá los comentarios y observaciones que correspondan para ampliar la información del avance reportado y/o justificar el incumplimiento de avance en la ejecución de la propuesta de mejora programada.
15.- Nombre, Firma y Cargo de quién lo Elaboró	Se pondrá el nombre, firma y cargo del servidor público que elaboró el formato trimestral de avance.
16.- Nombre, Firma y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Se pondrá el nombre, firma, cargo y sello institucional del Titular de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal responsable de la acción de mejora.
17.- Nombre, Firma y Cargo de la o el Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria	Se pondrá el nombre, firma, cargo y sello institucional de la o el Titular de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.

160

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. José Janitzio Soto Zamorano** Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Aprobación de la Agenda Regulatoria Municipal

I. Objetivo.

Mejorar la integración y aprobación de la Agenda Regulatoria Municipal, a través de la coordinación con los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal, para la mejora continua del marco regulatorio municipal y de la simplificación de los trámites y servicios municipales.



II. Alcance.

Aplica a la Coordinación General de Mejora Regulatoria, a los Enlaces de Mejora Regulatoria, titulares y servidores públicos de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, y a la ciudadanía en general.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 25 último párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Mejora Regulatoria. Título Primero, Capítulo I, artículos 3 fracción I; Título Segundo, Capítulo I, artículo 11 fracción II; Título Tercero, Capítulo II, artículos 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78 y 79. Diario Oficial de la Federación, 18 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículo 139 bis. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Título Primero, Capítulo Único, artículo 4 fracción I y fracción XXXII; Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 9 fracción II, Capítulo Cuarto, artículos 24 fracción I, 25 fracción I, Capítulo Quinto, artículos 28 fracción III, 30, 30 Bis fracción IV; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 31 fracción II, Capítulo Tercero, artículos 34, 35 y 36, Capítulo Quinto, artículos 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52 y 53. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Capítulo Cuarto, Sección Segunda, artículo 25 fracción VI; Capítulo Sexto, artículo 40. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de Julio de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Capítulo Primero, artículo 3 fracción I; Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 26 fracciones XIV y XV; Capítulo Sexto, artículos 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45 y 46. Gaceta Municipal, 12 de diciembre de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación General de Mejora Regulatoria y Secretaría Técnica de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, es el área administrativa responsable de integrar y dar seguimiento con los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal, de la Agenda Regulatoria Municipal, para su presentación y aprobación en la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.



Los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, deberán:

- Sesionar de manera ordinaria o extraordinaria para llevar a cabo el análisis de las propuestas de creación, modificación o actualización de la regulación municipal que integran la Agenda Regulatoria Municipal.
- Analizar y aprobar la Agenda Regulatoria Municipal.

El Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, deberá:

- Inscribir en el Orden del Día de Sesión Ordinaria o Extraordinaria de la Comisión Municipal el punto para la aprobación de la Agenda Regulatoria Municipal.
- Validar con su firma la Convocatoria para la Sesión Ordinaria o Extraordinaria de la Comisión en la que se analizará y aprobará la Agenda Regulatoria.
- Verificar que se publique la Agenda Regulatoria Municipal en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio.

El Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, deberá:

162

- Elaborar y entregar la Convocatoria para la Sesión Ordinaria o Extraordinaria de la Comisión en la que se analizará y aprobará la Agenda Regulatoria.
- Recibir, registrar, estampar sello y rúbrica al oficio a través del cual el Enlace de Mejora Regulatoria de cada una de las Dependencias de la Administración Pública Municipal, remite la Agenda Regulatoria aprobada por su Comité Interno.
- Elaborar concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria Municipal.
- Publicar la Agenda Regulatoria Municipal en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio.

El Comité Interno Municipal de Mejora Regulatoria, deberá:

- Analizar y aprobar la Agenda Regulatoria de la dependencia de su adscripción.

El Enlace de Mejora Regulatoria, deberá:

- Integrar la Agenda Regulatoria de la Dependencia y someterla a la aprobación del Comité Interno de Mejora Regulatoria.
- Requisitar los formatos de la Agenda Regulatoria por cada uno de los proyectos de creación, modificación o actualización de la regulación municipal que fueron aprobados por el Comité Interno de Mejora Regulatoria.



- Remitir mediante oficio los formatos debidamente validados de la Agenda Regulatoria por cada uno de los proyectos de creación, modificación o actualización de la regulación municipal que fueron aprobados por el Comité Interno de Mejora Regulatoria.

V. Definiciones.

- **Agenda.** La Agenda Regulatoria Municipal que contiene los proyectos de creación, modificación o actualización del marco regulatorio municipal.
- **Concentrado.** Formato que contiene el listado del total de los proyectos de creación, modificación o actualización de la regulación municipal que fueron aprobados por los Comité Internos de Mejora Regulatoria.
- **Comité.** El Comité Interno Municipal de Mejora Regulatoria de las dependencias de la Administración Pública Municipal.
- **Consulta.** La consulta pública a la que se someten los proyectos de creación, modificación o actualización del marco regulatorio municipal.
- **Formato.** El formato en el que se detalla el proyecto de creación, modificación o actualización del marco regulatorio municipal.

168

VI. Insumos.

163

- Oficio de solicitud del Enlace de Mejora Regulatoria para someter a la consideración de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria la aprobación de la creación, actualización o reforma de los proyectos regulatorios municipales.

163

VII. Resultados.

- Agenda Regulatoria aprobada y publicada en la página oficial de internet del municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas.

- Los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal enviarán mediante oficio, a la Coordinación General de Mejora Regulatoria, la Agenda Regulatoria aprobada por el Comité Interno para el periodo junio-noviembre del ejercicio fiscal corriente, en los formatos respectivos, dentro de los primeros cinco días del mes de mayo.
- Los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal enviarán mediante oficio, a la Coordinación General de Mejora Regulatoria, la Agenda Regulatoria aprobada por el Comité Interno para el periodo diciembre del ejercicio fiscal corriente a mayo del siguiente ejercicio fiscal, en los formatos respectivos, dentro de los primeros cinco días del mes de noviembre.
- Las dependencias podrán iniciar los trabajos de elaboración de sus propuestas regulatorias aun cuando la materia o tema no esté incluida en su Agenda Regulatoria, pero no podrán ser emitidos sin que estén incorporados a dicha Agenda, salvo por las excepciones establecidas en el artículo 36 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

IX. Descripción de Actividades.

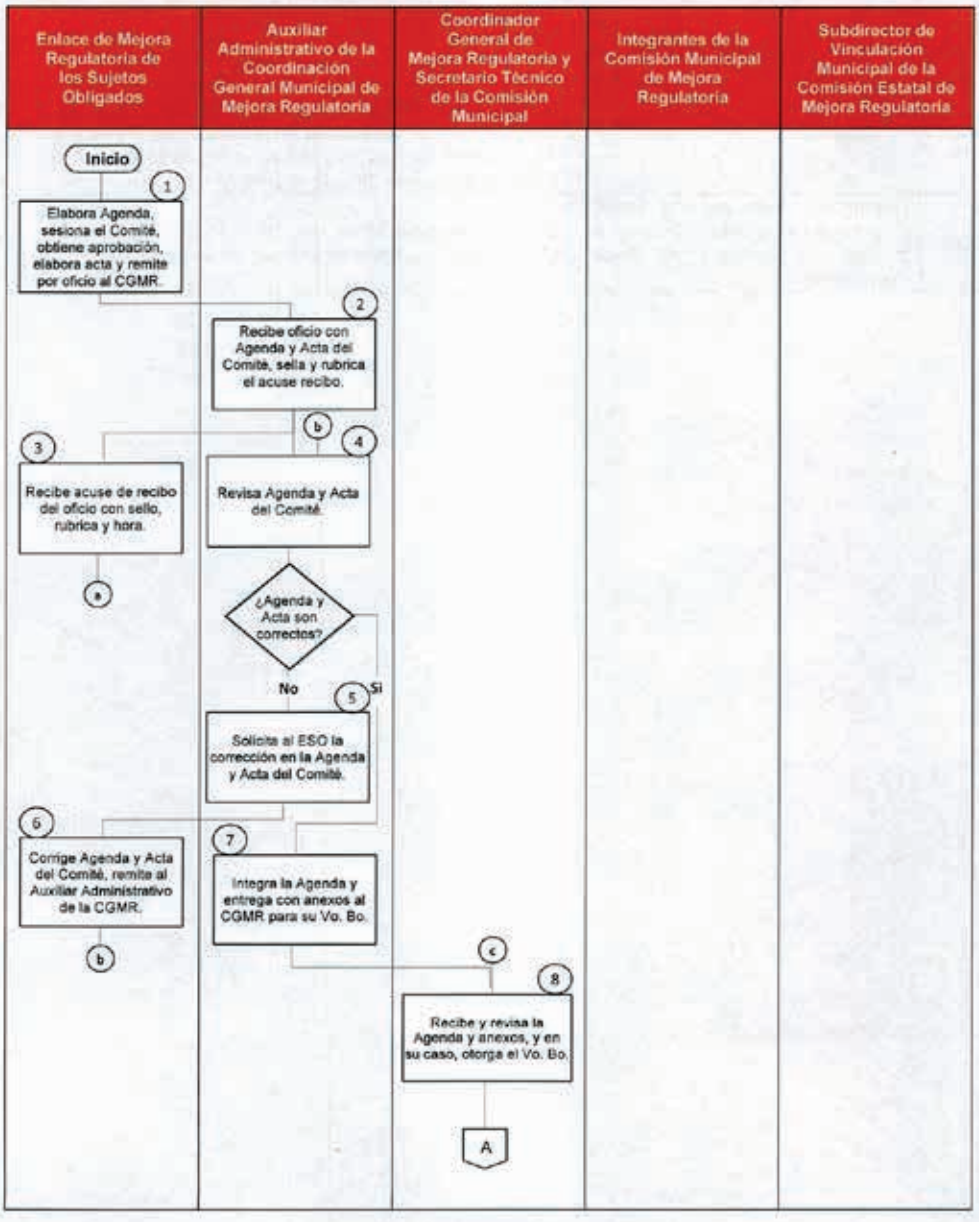
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Elabora la Agenda Regulatoria con cada uno de los proyectos de creación, modificación o actualización de regulaciones, organiza la sesión del Comité Interno de Mejora Regulatoria para su aprobación; elabora el acta respectiva, recaba firmas, y los remite por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
2	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio con Agenda Regulatoria y el Acta Original del Comité Interno de Mejora Regulatoria. Entrega al Enlace de Mejora Regulatoria el acuse de recibo con el sello, rubrica y fecha.
3	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Recibe acuse de recibo con el sello, rubrica y fecha, de la entrega Agenda Regulatoria y el Acta Original del Comité Interno de Mejora Regulatoria.
4	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Revisa y, en su caso, integra la Agenda Regulatoria. ¿La Agenda Regulatoria esta correcta? **No**: Se solicita al Enlace del Sujeto obligado las correcciones pertinentes. **Si**: Integra la Agenda Regulatoria e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
5	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Comunica, al Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado, las observaciones derivadas de la revisión Agenda Regulatoria.
6	Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado.	Recibe y corrige la Agenda Regulatoria, y remite las correcciones al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. (Actividad 4)
7	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Integra el concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria y entrega con sus anexos al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
8	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe el concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria con sus anexos. ¿El concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria con sus anexos se encuentra completo y correcto? **No**: Solicita al Auxiliar Administrativo realice las correcciones pertinentes. **Si**: Programa la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria.
9	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Devuelve y solicita al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria realice las correcciones pertinentes al concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria y sus anexos.
10	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y corrige el concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria, y entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. (Actividad 8)

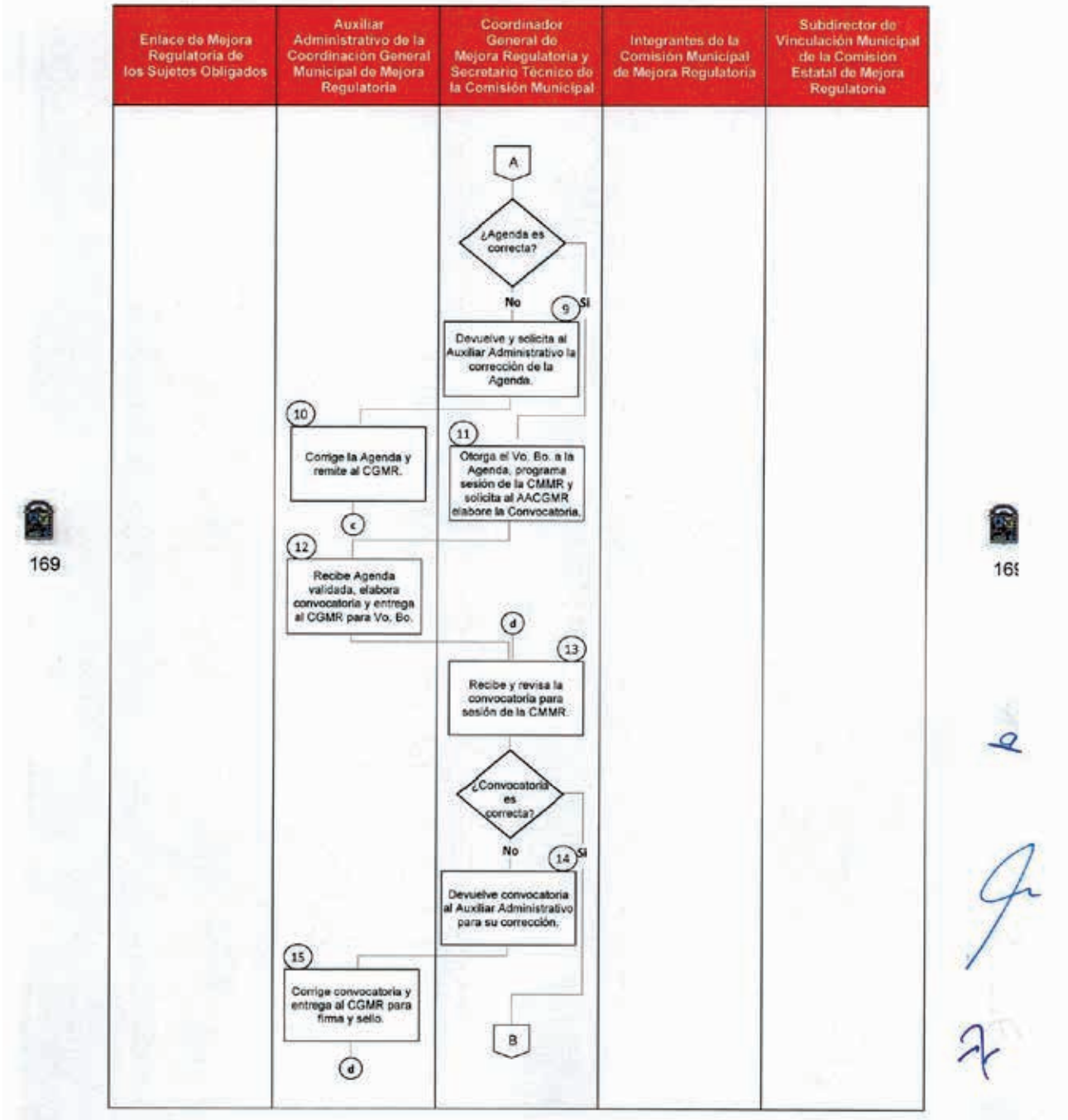
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
11	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Otorga Visto Bueno al concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria; programa la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria.
12	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Elabora la Convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y entrega para su revisión al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
13	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria ¿La convocatoria es correcta? **No**: Realiza observaciones y solicita al Auxiliar Administrativo la corrección. **Si**: Firma y sella la convocatoria, e instruye al Auxiliar Administrativo para que se realice la entrega de la convocatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
11	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Otorga Visto Bueno al concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria; programa la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria.
12	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Elabora la Convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y entrega para su revisión al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
13	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria ¿La convocatoria es correcta? **No**: Realiza observaciones y solicita al Auxiliar Administrativo la corrección. **Si**: Firma y sella la convocatoria, e instruye al Auxiliar Administrativo para que se realice la entrega de la convocatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
14	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Realiza observaciones, devuelve al Auxiliar Administrativo y solicita las correcciones respectivas.
15	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y corrige la Convocatoria y entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria para su firma y sello.
16	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, firma y sella la Convocatoria y entrega al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria para su entrega a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
17	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria firmada y sellada, saca copia de ésta, procede a su entrega a cada uno de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
18	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Reciben convocatoria para celebrar la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y acusan de recibo.
19	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Obtiene acuse de recibo de la Convocatoria con sello, rubrica y fecha, e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
20	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Se reúnen para celebrar la sesión ordinaria o extraordinaria, y el Presidente de la Comisión solicita al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, presente el concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria.
21	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Informa y presenta para su análisis y aprobación de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, el concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria.
22	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Analizan y aprueban el concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria.
23	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó la Agenda Regulatoria, y recaba las firmas de los participantes.
24	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Revisan y firman el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó la Agenda Regulatoria.
25	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria con todas las firmas, y remite al Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, vía correo electrónico, el concentrado de las propuestas de Agenda Regulatoria, los formatos de las propuestas de regulación de cada uno de los sujetos obligados, así como, el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicha Agenda.
26	Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.	Recibe el concentrado de las propuestas de Agenda Regulatoria, los formatos de las propuestas de regulación de cada uno de los sujetos obligados, así como, el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicha Agenda, emite acuse de recibo vía correo electrónico.
27	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe acuse de recibo del Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, el concentrado de las propuestas de Agenda Regulatoria, los formatos de las propuestas de regulación de cada una de los sujetos obligados, así como, el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicha Agenda; y entrega al Auxiliar Administrativo para su archivo; e instruye se publique la Agenda Regulatoria Municipal en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio.

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
28	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe acuse de recibo del Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, el concentrado de las propuestas de Agenda Regulatoria, los formatos de las propuestas de regulación de cada una de los sujetos obligados, así como, el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicha Agenda, y lo integra en el expediente correspondiente. Publica la Agenda Regulatoria Municipal en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio.
29	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Verifica la publicación de la Agenda Regulatoria Municipal en la página de internet oficial del municipio.

X. Diagrama de Flujo.




Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
A
¿Agenda es correcta?
No
9
Si
Devuelve y solicita al Auxiliar Administrativo la corrección de la Agenda.
10
Corrige la Agenda y remite al CGMR.
11
Otorga el Vo. Bo. a la Agenda, programa sesión de la CMMR y solicita al AACGMR elabore la Convocatoria.
c
12
Recibe Agenda validada, elabora convocatoria y entrega al CGMR para Vo. Bo.
d
13
Recibe y revisa la convocatoria para sesión de la CMMR.
¿Convocatoria es correcta?
No
14
Si
Devuelve convocatoria al Auxiliar Administrativo para su corrección.
15
Corrige convocatoria y entrega al CGMR para firma y sello.
d
B



Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
		B 16 Valida convocatoria, turna al AACGMR para su entrega a los integrantes de la CMMR.		
	17 Recibe convocatoria con firma y sello, y entrega a los integrantes de la CMMR, recaba acuse de recibo.			
			18 Reciben Convocatoria para sesión de la CMMR para analizar y aprobar la Agenda acusan de recibo.	
	19 Recibe acuse de recibo de la convocatoria de la sesión de la CMMR. A		20 Asisten a la sesión y el Presidente de la CMMR solicita al CGMR presente la Agenda.	
		21 Presenta y describe la Agenda a los integrantes de la CMMR.		
			22 La CMMR analiza y aprueba el acuerdo por el que se autoriza la Agenda presentada.	
		23 Elabora acta de la CMMR y recaba firmas de los integrantes.		
			24 Firman el acta en la que se aprobó la Agenda. C	



Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
			C	
		(25) Entrega la Agenda y el Acta de la CMMR a la CEMER, vía correo electrónico.		
				(26) Recibe la Agenda y el Acta de la CMMR, vía correo electrónico y Remite acuse de recibo.
		(27) Recibe acuse de recibo de la entrega de la Agenda, entrega para su archivo al AACGMR e instruye se publique.		
	(28) Recibe acuse de recibo de la entrega de la Agenda, archiva y publica la Agenda en la página de internet oficial			
		(29) Recibe acuse de recibo de la entrega de la Agenda, entrega para su archivo al AACGMR e instruye se publique.		
		(a) Fin		

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula		Periodicidad
Agenda Regulatoria Municipal	Mide el cumplimiento en la ejecución de los proyectos de creación, modificación o actualización de las regulaciones municipales	Total de proyectos de creación, modificación o actualización de regulaciones ejecutadas / Total de proyectos de creación, modificación o actualización de regulaciones programadas	X 100	Semestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato: Agenda Regulatoria.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
AGENDA REGULATORIA 2022
REALIZARSE EN LOS MESES DE MAYO Y NOVIEMBRE DE CADA AÑO
CORRESPONDE AL MES DE (1) (2)
MUNICIPIO DE:
DEPENDENCIA: (3)
DESCRIPCIÓN DE LAS PROPUESTAS

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): (4)
Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: (5)
Fecha de Elaboración: (6)
Total, de Regulaciones de la Dependencia Municipal: (7) Número de prioritarios para 2022: (8)

Código	Nombre preliminar de la propuesta: Nueva / Modif. / Actualización	Materia sobre la que versará la Regulación	Problemática que se pretende resolver con la Propuesta Regulatoria	Justificación para emitir la Propuesta Regulatoria	Fecha tentativa de presentación, es la fecha en la cual el documento normativo propuesto está terminado
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

Observaciones: (15)

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró: (16)	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal: (17)	Nombre de la o el Coordinador(a) General Municipal de Mejora Regulatoria: (18)

LPMREMYSM Artículo 35 último párrafo Los sujetos obligados podrán iniciar los trabajos de elaboración de sus propuestas regulatorias aun cuando la materia o tema no esté incluida en su Agenda Regulatoria, pero no podrán ser emitidos sin que estén incorporados a dicha Agenda, salvo por las excepciones establecidas en el artículo 36 de esta Ley



Instructivo: Agenda Regulatoria Municipal

Información Requerida	Instrucción
1.- Corresponde al mes de	Se pondrá si el proyecto de regulación corresponde a la Agenda Regulatoria del mes de mayo o del mes de noviembre del año respectivo.
2.- Municipio de	Se pondrá el nombre del municipio al que corresponde la Agenda Regulatoria.
3.- Dependencia	Se pondrá la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, quien será la responsable de ejecutar la agenda regulatoria del periodo.
4.Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre)	Se pondrá la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal a la que corresponde el proyecto de regulación.
5.- Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia	Se pondrá el nombre del Titular de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal a la que corresponde el proyecto de regulación.
6.- Fecha de elaboración	Se pondrá la fecha en la cual se presenta el formato por parte de la Dependencia responsable de la regulación, en el formato dd/mm/aaaa.
7.- Total de regulaciones de la Dependencia	Se pondrá el número total de regulaciones federales, estatales y municipales, que integran el marco normativo de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal.
8.- Número de prioritarios para 2022	Se pondrá el número de regulaciones que se integrarán en la Agenda Regulatoria Municipal.
9.- Código	Se pondrá la clave que corresponde a la propuesta de Agenda Regulatoria, la cual se integrará con las siglas de la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, seguido del número consecutivo de propuesta que corresponda en tres dígitos, y finalmente el año a cuatro dígitos, los tres campos separados por una diagonal.
10.- Nombre preliminar de la propuesta	Se pondrá la denominación del proyecto de regulación, marcando con una X, si el proyecto es de nueva creación, modificación o actualización.
11.- Materia sobre la que versará la regulación	Se pondrá la descripción de la temática sobre la que versará el proyecto de nueva creación, o bien, en qué consisten la modificación o actualización
12.- Problemática que se pretende resolver con la propuesta regulatoria	Se pondrá una breve descripción sobre la problemática que se pretende resolver con la creación, modificación o actualización de la regulación.
13.- Justificación para emitir la propuesta regulatoria	Se pondrá una breve descripción en la que se justifique la necesidad de creación, modificación o actualización de la regulación propuesta, y cómo daría solución a la problemática identificada.
14.- Fecha tentativa de presentación	Se pondrá la fecha en la cual la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, pretende dar cumplimiento y terminar el proyecto de regulación, ya sea de creación, modificación o actualización, precisando sólo el nombre del mes y el año a cuatro dígitos.
15.- Observaciones	Se pondrá el nombre, firma y cargo del servidor público que elaboró el formato trimestral de avance.
16.- Nombre, Firma y Cargo de quién elaboró	Se pondrá el nombre, firma, cargo del servidor público de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal que elaboró la Agenda Regulatoria
16.- Nombre, Firma y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Se pondrá el nombre, firma, cargo y sello institucional del Titular de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal responsable de la validación y autorización de la propuesta de regulación.
17.- Nombre, Firma y Cargo de la o el Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria	Se pondrá el nombre, firma, cargo y sello institucional de la o el Titular de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.



Formato: Concetrado de Propuesta de la Agenda Regulatoria.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
AGENDA REGULATORIA MES (1) AÑO (2)
CONCENTRADO DE PROPUESTAS

No.	Fecha de elaboración	Nombre de la propuesta Normativa	Nombre del área que la propone	Tipo de formato de AIR	Fecha tentativa de presentación	Fecha del Proceso concluido
(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

174

Instructivo: Concetrado de Propuesta de la Agenda Regulatoria.

Información Requerida	Instrucción
1.- Corresponde al mes de	Se pondrá si el proyecto de regulación corresponde a la Agenda Regulatoria del mes de mayo o del mes de noviembre del año respectivo.
2.- Municipio de	Se pondrá el nombre del municipio al que corresponde la Agenda Regulatoria.
3.- Dependencia	Se pondrá la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, quien será la responsable de ejecutar la agenda regulatoria del periodo.
4.- Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre)	Se pondrá la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal a la que corresponde el proyecto de regulación.
5.- Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia	Se pondrá el nombre del Titular de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal a la que corresponde el proyecto de regulación.
6.- Fecha de elaboración	Se pondrá la fecha en la cual se presenta el formato por parte de la Dependencia responsable de la regulación, en el formato dd/mm/aaaa.
7.- Total de regulaciones de la Dependencia	Se pondrá el número total de regulaciones federales, estatales y municipales, que integran el marco normativo de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal.
8.- Número de prioritarios para 2022	Se pondrá el número de regulaciones que se integrarán en la Agenda Regulatoria Municipal.
9.- Código	Se pondrá la clave que corresponde a la propuesta de Agenda Regulatoria, la cual se integrará con las siglas de la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, seguido del número consecutivo de propuesta que corresponda en tres dígitos, y finalmente el año a cuatro dígitos, los tres campos separados por una diagonal.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. José Janitzio Soto Zamorano** Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Atención de la Protesta Ciudadana derivada del cumplimiento de los trámites y servicios.

I. Objetivo.

Fortalecer el análisis y seguimiento a las peticiones e inconformidades derivadas del cumplimiento de trámites y servicios en el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México que presenten las personas físicas, personas jurídico colectivas e instituciones públicas, que cuentan con un interés legítimo, pudiendo presentar su protesta vía electrónica, mediante escrito o de manera presencial en la Coordinación General de Mejora Regulatoria, cuando con acciones u omisiones, el servidor público encargado del trámite o servicio, niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con lo establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

II. Alcance.

Aplica a la Coordinación General de Mejora Regulatoria, a los Enlaces de Mejora Regulatoria, Titulares y servidores públicos de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Mejora Regulatoria. Título Segundo, Capítulo III, artículo 22 fracción XVIII; Título Tercero, Capítulo I, artículo 39 fracción V, Sección II, artículo 46 fracciones V, VI, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII y XVIII, Sección V, artículos 61, 62 y 63. Diario Oficial de la Federación, 18 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículo 139 bis. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Título Primero, Capítulo Único, artículo 4 fracciones XXX, XXXI y XXXII; Título Segundo, Capítulo Segundo, artículo 11 fracción XV; Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción III, Capítulo Sexto, artículo 54 fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV; Título Quinto, Capítulo Único, artículos 62 y 63. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Capítulo Quinto, Sección Cuarta, artículo 39. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de julio de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Décimo Primero, Capítulo Primero, artículo 120. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Capítulo Primero, artículo 2 fracción XL; Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 23 fracción X. Gaceta Municipal, 12 de diciembre de 2019, y sus reformas y adiciones.

176 178

IV. Responsabilidades.

La Coordinación General de Mejora Regulatoria y Secretaría Técnica de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, es el área administrativa responsable de recibir y dar seguimiento, ante la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, con los Titulares y Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal, a las protestas ciudadanas derivadas del cumplimiento de trámites y servicios en el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, que presenten las personas físicas, personas jurídico-colectivas e instituciones públicas, cuando con acciones u omisiones, el servidor público encargado del trámite o servicio, niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con lo establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

Los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria deberán:

- Sesionar de manera ordinaria o extraordinaria para llevar a cabo el análisis de las protestas ciudadanas presentadas por las personas físicas, personas jurídico-colectivas e instituciones públicas, cuando con acciones u omisiones, el servidor público encargado del trámite o servicio, niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con lo establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Conocer y resolver las Protestas Ciudadanas que presenten las personas físicas, personas jurídico-colectivas e instituciones públicas, por acciones u omisiones del servidor público encargado del trámite y/o servicio.



El Titular del Órgano de Control Interno, deberá:

- Conocer de los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, respecto a la protesta ciudadana, cuando se presuma la existencia de responsabilidad administrativa de parte del servidor público involucrado, y en su caso, iniciar el procedimiento respectivo.

El Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, deberá:

- Validar con su firma la Convocatoria para las sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Convocar trimestralmente a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para sesionar de manera ordinaria o extraordinaria.
- Presentar para análisis de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria las Protestas Ciudadanas que presenten las personas físicas, personas jurídico-colectivas e instituciones públicas, por acciones u omisiones del servidor público encargado del trámite y/o servicio.
- Recibir las protestas ciudadanas vía electrónica, mediante escrito o de manera presencial, gestionar su atención y dar seguimiento con la Comisión Municipal y los titulares de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, hasta su total resolución.
- Emitir el escrito de opinión y respuesta a las protestas ciudadanas con base en los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

Los Titulares de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, deberán:

- Dar a tención y seguimiento al escrito de opinión derivado de los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en atención a las protestas ciudadanas presentadas por las personas físicas, personas jurídico colectivas e instituciones públicas, cuando con acciones u omisiones, el servidor público encargado del trámite o servicio, niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con lo establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

El Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, deberá:

- Recibir, revisar e integrar las protestas ciudadanas recibidas vía electrónica, mediante escrito o de manera presencial en la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- Elaborar el escrito de opinión derivado de los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, en atención a las protestas ciudadanas presentadas por las personas físicas, personas jurídico-colectivas e instituciones públicas, cuando con acciones u omisiones, el servidor público encargado del trámite o servicio, niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con lo establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.



La Persona Física, Persona Jurídico-Colectiva o Institución Pública, deberá:

- Presentar la solicitud de protesta ciudadana cuando con acciones u omisiones, el servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con los establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

V. Definiciones.

- **AACGMR:** Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- **ACMR:** Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **CGMR:** Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **CMMR:** Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **DEP:** Las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en su carácter de sujetos obligados.
- **Interesada(o):** La Persona Física, Persona Jurídico-Colectiva o Institución Pública que inicia el procedimiento de Protesta Ciudadana, quien al realizar un trámite o solicitar un servicio, es objeto una mala atención de parte del servidor público encargado del trámite o servicio, quien le niega la gestión sin causa justificada, altera o incumple con lo establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- **OIC:** Órgano Interno de Control de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **SP:** El servidor público encargado del trámite o servicio, que niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con los establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- **TyS:** Trámites y Servicios que ofrecen las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Vo. Bo.:** Visto Bueno.

VI. Insumos.

- Formato de Protesta Ciudadana debidamente requisitado presentado vía electrónica a través del apartado correspondiente en la página de internet oficial del municipio, mediante escrito o de manera presencial en la Coordinación General de Mejora Regulatoria, con la documentación y evidencias correspondientes.

VII. Resultados.

- Escrito de opinión emitido por el Coordinador General de Mejora Regulatoria con base en los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

VIII. Políticas.

- Las Personas Físicas, Jurídico Colectivas e Instituciones Públicas podrán presentar su protesta ciudadana:

  a) Vía electrónica: ingresar a la página Institucional del Ayuntamiento en el apartado de Mejora Regulatoria / Protesta Ciudadana e ingresar al sistema sus datos personales, con una breve narración de los hechos que sustentan su Protesta y mencionar a qué Dependencia hace responsable.

  b) Por escrito: en formato libre presentado en la Oficialía Común de Partes del Ayuntamiento dirigido a la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, el cual deberá contener una breve narración de los hechos que sustentan su Protesta, señalar un domicilio dentro del territorio municipal para oír y recibir notificaciones, y mencionar a qué Dependencia señala como responsable:

  c) Presencial: en las oficinas de la Coordinación de Mejora Regulatoria y exponer los hechos que sustentan su protesta.

- Para presentar una protesta ciudadana en todos los casos se requiere identificación oficial, señalar domicilio para oír y recibir notificaciones, documentación que pruebe los dichos de la protesta, en su caso. Además, en el caso de las Personas Jurídico-Colectivas e Instituciones se debe presentar copia simple del acta constitutiva y documento que acredite la personalidad jurídica del representante legal.

- La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, deberá emitir, a través del Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión, el escrito de opinión atendiendo la protesta ciudadana en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

179

IX. Descripción de Actividades.

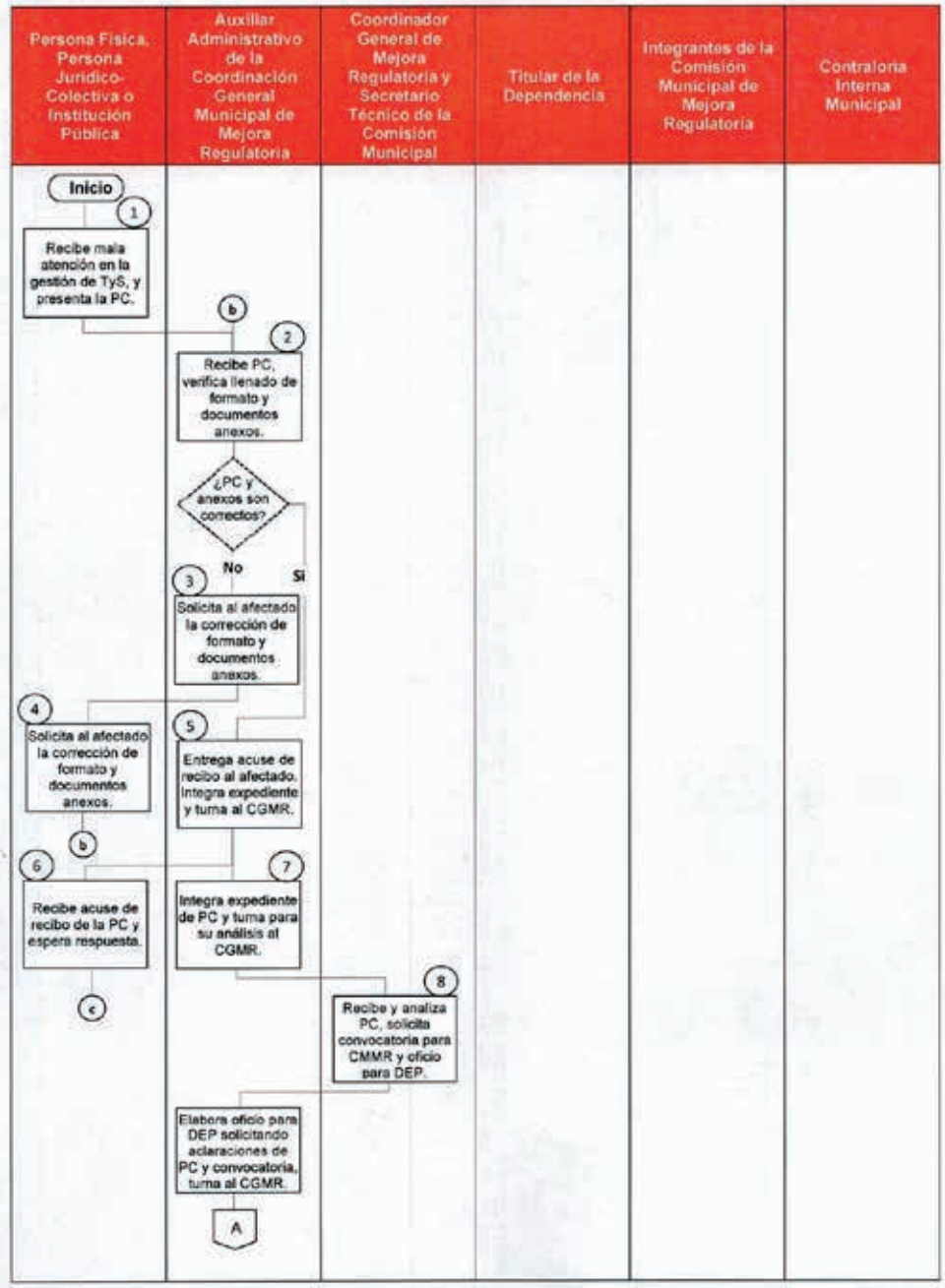
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Se presenta a realizar un trámite o servicio en alguna de las Dependencias, Entidades u Órganos Autónomos de la Administración Pública de Tlalnepantla de Baz, y el servidor público encargado del trámite o servicio, le niega la gestión sin causa justificada, altera o incumple con lo establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Por lo tanto, presenta la protesta ciudadana, por los mecanismos previstos para tal fin.
2	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe la protesta ciudadana vía electrónica, por escrito o presencial, verifica que la solitud esté debidamente requisitada y se anexen los documentos requeridos. ¿Solicitud y anexos son correctos? **No**: Solicita se complemente la solicitud o anexe la documentación faltante. **Si**: Integra el expediente y lo turna al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión.
3	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Solicita a la Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública complemente la solicitud o anexe la documentación faltante.

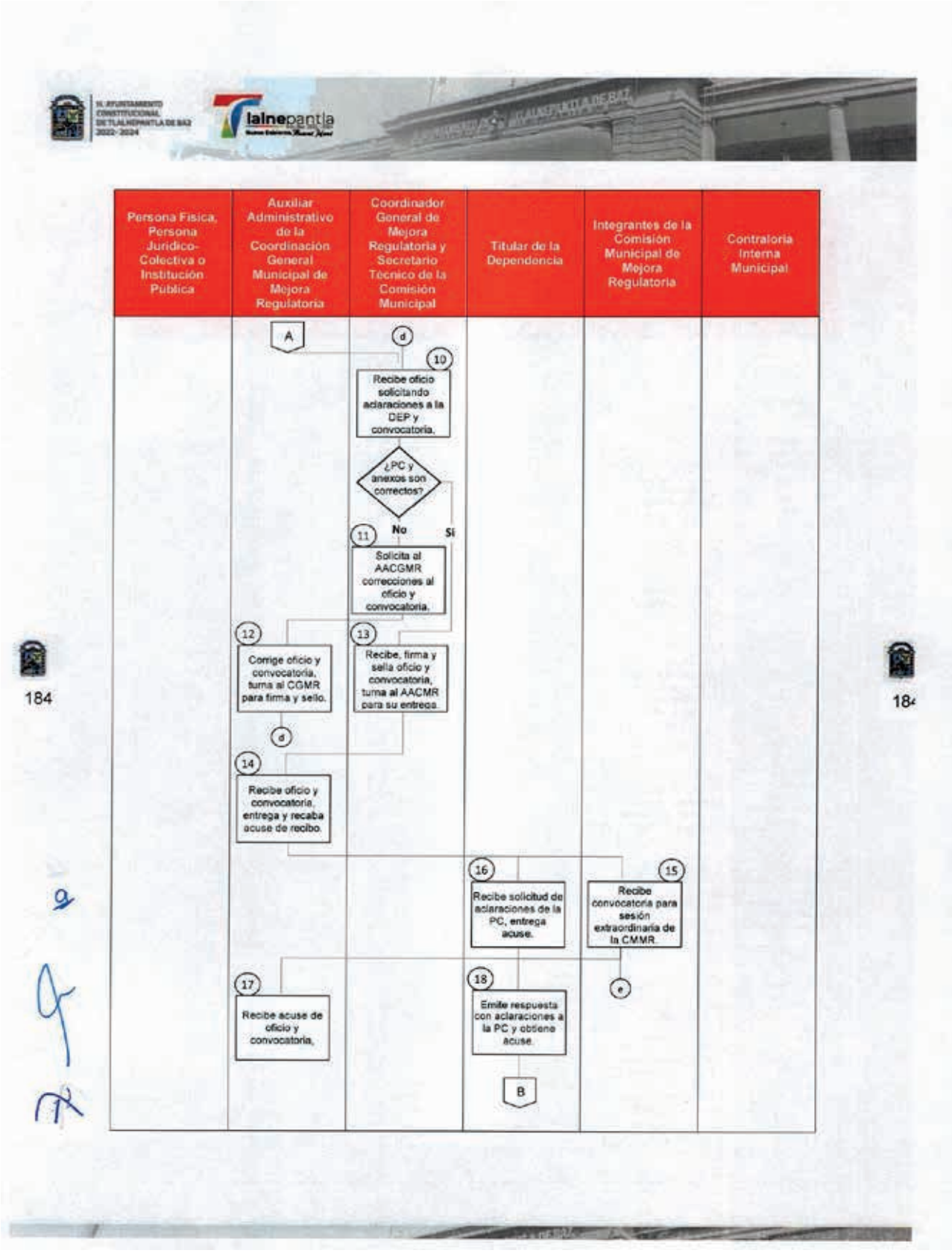
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
4	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Recibe observaciones, complementa la solicitud o anexa la documentación faltante, y entrega al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria. (Actividad 2)
5	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Entrega a Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública acuse de recibo de la protesta ciudadana.
6	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Recibe acuse de recibo de la solicitud de protesta ciudadana con el sello, rubrica y fecha, o bien, recibe un mensaje de correo electrónico confirmando la recepción de la solicitud de protesta ciudadana.
7	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Integra el expediente y lo turna al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
8	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Recibe el expediente de la protesta ciudadana, programa sesión extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, solicita al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria y el oficio para solicitar aclaraciones al Titular de la Dependencia objeto de la protesta ciudadana.
9	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Elabora Convocatoria para sesión extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y oficio solicitando al Titular de la Dependencia las aclaraciones que correspondan a la protesta ciudadana, y entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, para su Visto Bueno.
10	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Recibe oficios de convocatoria y solicitud de aclaraciones al Titular de la Dependencia objeto de la protesta ciudadana. ¿Convocatoria y oficio son correctos? **No**: Solicita al Auxiliar Administrativo realice las correcciones pertinentes. **Si**: Firma y sella convocatoria y oficio de solicitud de aclaraciones al Titular de la Dependencia.
11	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Realiza observaciones, devuelve al Auxiliar Administrativo y solicita las correcciones respectivas.
12	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe, corrige y entrega la Convocatoria y el oficio de solicitud de aclaraciones al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria para su firma y sello. (Actividad 10)
13	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, firma y sella la Convocatoria y oficio de solicitud de aclaraciones, entrega al Auxiliar Administrativo para entrega de la convocatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y el oficio al Titular de la Dependencia.
14	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria y oficio, firmados y sellados, saca copias para acuse, procede a su entrega a cada uno de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y al Titular de la Dependencia.

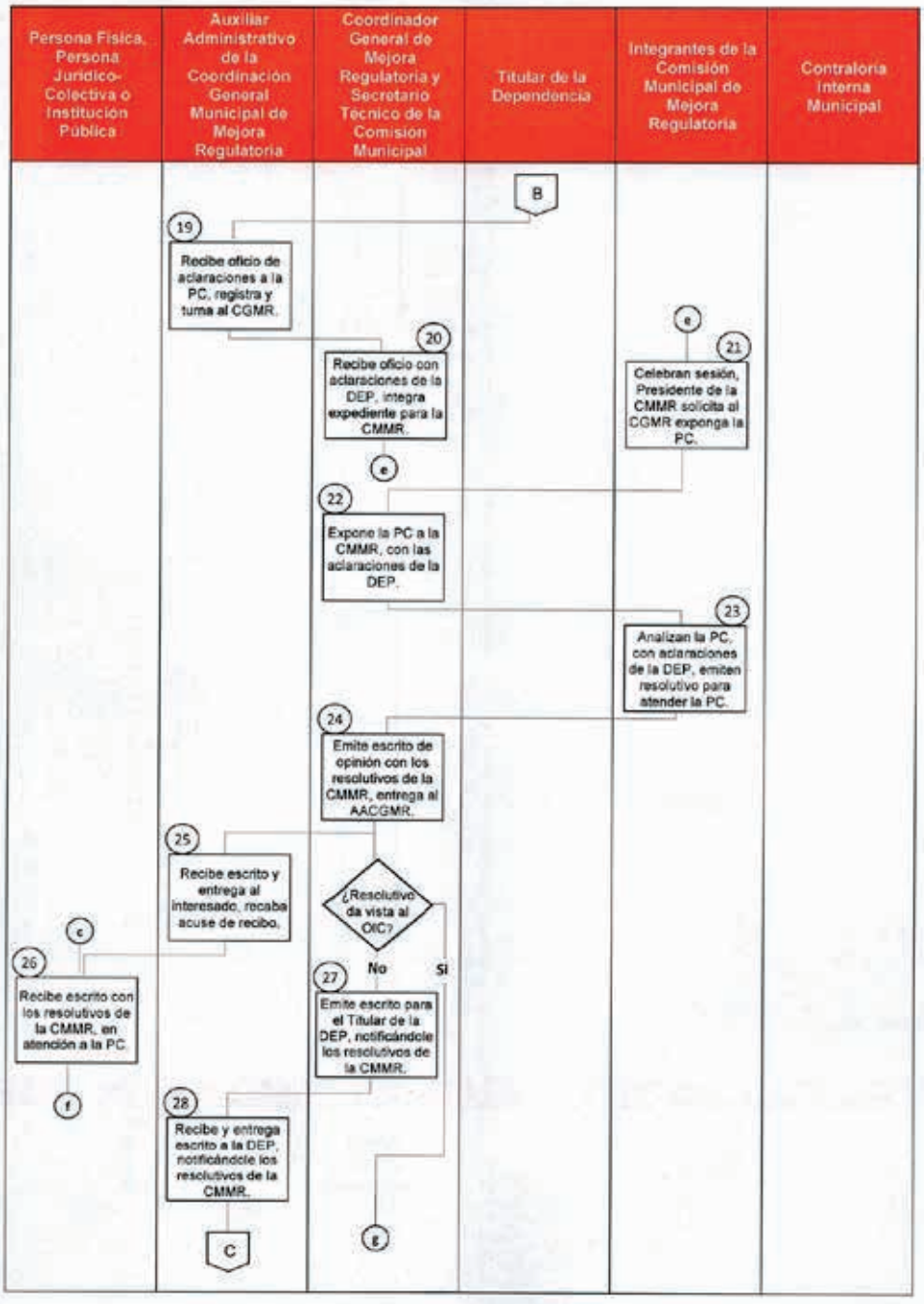
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
15	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Reciben convocatoria para celebrar la sesión extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y acusan de recibo.
16	Titular de la Dependencia	Recibe oficio de solicitud de aclaraciones de la protesta ciudadana, revisa, analiza y emite respuesta con las aclaraciones pertinentes.
17	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Obtiene acuse de recibo de la Convocatoria y del oficio de solicitud de aclaraciones, con sello, rubrica y fecha, e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
18	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio de respuesta de la solicitud de aclaraciones, registra, y entrega acuse de recibo. Turna para revisión y análisis del Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
19	Titular de la Dependencia	Recibe acuse de recibo del oficio de las aclaraciones a la protesta ciudadana.
20	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, revisa y analiza el oficio de respuesta de la solicitud de aclaraciones de la protesta ciudadana, entrega al Auxiliar para integrarlo en el expediente correspondiente.
21	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Se reúnen para celebrar la sesión extraordinaria, y el Presidente de la Comisión solicita al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, presente la protesta ciudadana que será objeto de análisis y discusión.
22	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Presenta para su análisis y discusión de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, la protesta ciudadana y la respuesta con aclaraciones del Titular de la Dependencia.
23	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Analizan la protesta ciudadana y las aclaraciones del Titular de la Dependencia, y emiten una opinión. El presidente de la Comisión instruye al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión emita el oficio de respuesta a la persona física, persona jurídico-colectiva o institución pública que corresponda, con base en los resolutivos de la Comisión.
24	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Emite el oficio de respuesta a la persona física, persona jurídico-colectiva o institución pública que corresponda, con base en los resolutivos de la Comisión; turna al Auxiliar Administrativo para su entrega.
25	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio de respuesta a la protesta ciudadana, con los resolutivos de la Comisión Municipal, entrega y obtiene el acuse de recibo respectivo.
26	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Recibe el escrito de respuesta a la protesta ciudadana, firma de recibido.

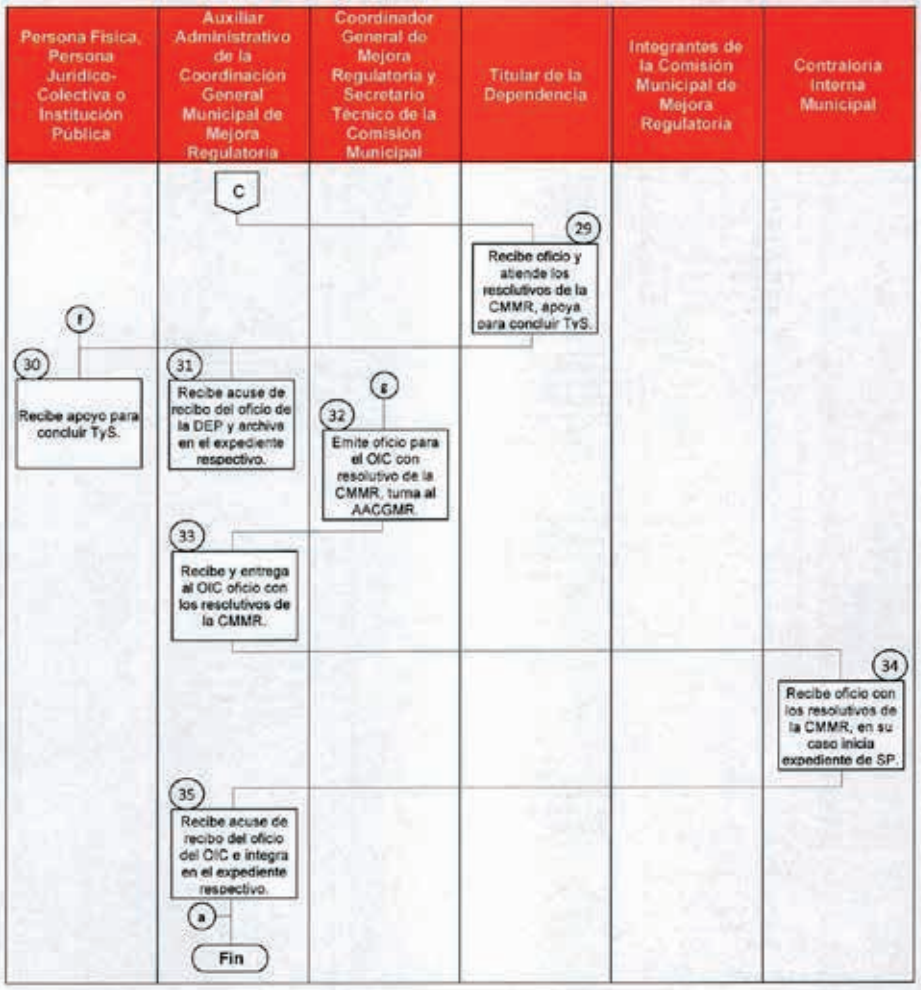
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
27	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Analiza los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. ¿Resolutivos dan vista al Órgano Interno de Control? **No**: Emite oficio para notificar al Titular de la Dependencia los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. **SI**: Emite oficio para el Titular del Órgano de Control Interno, notificándole los hechos que se constituyen como probable falta administrativa del servidor público objeto de la protesta ciudadana; turna al Auxiliar Administrativo para su entrega.
28	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y entrega el oficio al Titular de la Dependencia con los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana; obtiene el acuse de recibo.
29	Titular de la Dependencia	Recibe oficio con los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana, acusa de recibo. En su caso, brinda el apoyo a la Persona Física, Persona Jurídico Colectiva, para concluir el trámite o servicio respectivo.
30	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Recibe el apoyo del Titular de la Dependencia para concluir con el trámite o servicio que fue objeto de la protesta ciudadana.
31	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y archiva acuse de recibo del oficio con el que se comunica al Titular de la Dependencia los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana.
32	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Emite oficio notificándole al Titular del Órgano de Control Interno, los resolutivos de la Comisión Municipal, sobre los hechos de la protesta ciudadana, en contra del servidor público, que se constituyen como probable falta administrativa.
33	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y entrega el oficio al Órgano Interno de Control con los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana; obtiene el acuse de recibo.
34	Contralor Interno Municipal	Recibe oficio en el que se informa de los hechos de la protesta ciudadana, en contra del servidor público, que se constituyen como probable falta administrativa, para los efectos legales que correspondan.
35	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe acuse de recibo del oficio con el que se comunica al Órgano Interno de Control los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana; y archiva en el expediente respectivo.

X. Diagrama de Flujo.




Persona Física, Persona Jurídico-Colectiva o Institución Pública
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Titular de la Dependencia
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Contraloría Interna Municipal
A
d
10
Recibe oficio solicitando aclaraciones a la DEP y convocatoria.
¿PC y anexos son correctos?
No
SI
11
Solicita al AACGMR correcciones al oficio y convocatoria.
12
Corrige oficio y convocatoria, turna al CGMR para firma y sello.
13
Recibe, firma y sella oficio y convocatoria, turna al AACMR para su entrega.
d
14
Recibe oficio y convocatoria, entrega y recaba acuse de recibo.
16
Recibe solicitud de aclaraciones de la PC, entrega acuse.
15
Recibe convocatoria para sesión extraordinaria de la CMMR.
e
17
Recibe acuse de oficio y convocatoria.
18
Emite respuesta con aclaraciones a la PC y obtiene acuse.
B


Persona Física, Persona Jurídico-Colectiva o Institución Pública
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Titular de la Dependencia
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Contraloría Interna Municipal
B
19
Recibe oficio de aclaraciones a la PC, registra y turna al CGMR.
20
Recibe oficio con aclaraciones de la DEP, integra expediente para la CMMR.
e
e
21
Celebran sesión, Presidente de la CMMR solicita al CGMR exponga la PC.
22
Expone la PC a la CMMR, con las aclaraciones de la DEP.
23
Analizan la PC, con aclaraciones de la DEP, emiten resolutivo para atender la PC.
24
Emite escrito de opinión con los resolutivos de la CMMR, entrega al AACGMR.
25
Recibe escrito y entrega al interesado, recaba acuse de recibo.
¿Resolutivo da vista al OIC?
No
Si
c
26
Recibe escrito con los resolutivos de la CMMR, en atención a la PC.
27
Emite escrito para el Titular de la DEP, notificándole los resolutivos de la CMMR.
f
28
Recibe y entrega escrito a la DEP, notificándole los resolutivos de la CMMR.
C
E



XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Protesta ciudadana	Mide el cumplimiento en la atención de las protestas ciudadanas presentadas contra servidores públicos	$\left[\frac{\text{Total de protestas ciudadanas atendidas}}{\text{Total de protestas ciudadanas presentadas}}\right]$ X 100	Anual



XII. Formatos e Instructivos.

Formato: Protesta Ciudadana

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX

PROTESTA CIUDADANA

Es un espacio donde el ciudadano podrá presentar una protesta cuando, con acciones u omisiones, el servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Datos del solicitante

Nombre de la persona solicitante:
(1)
Nombre de la o el representante legal, si es persona jurídico-colectiva:
(2)
Domicilio para recibir notificaciones (calle, número, localidad, municipio, código postal):
(3)
Número telefónico de la persona solicitante o de la o el representante legal:
Teléfono fijo (4) — Teléfono móvil (5)
Dirección de correo electrónico:
(6)
Nombre y cargo de la persona servidora pública en contra de quien se presenta la Protesta Ciudadana, en caso de contar con ellos:
(7)
Nombre de la dependencia en la que labora la persona servidora pública en contra de quien se presenta la Protesta Ciudadana:
(8)
Domicilio de la oficina donde se realizó el trámite y/o servicio:
(9)
Nombre o tipo de trámite y/o servicio solicitado y que dio origen a la Protesta Ciudadana:
(10)



Acción u omisión por la cual se presenta la protesta ciudadana

Marcar con una "X" (11)

1. Se negó la gestión del trámite o servicio sin causa justificada	
2. Se incumple con alguno de los siguientes rubros:	
• No se enumeraron o detallaron los requisitos para el trámite o servicio;	
• Me requirieron una inspección que no estaba especificada o que no señala suobjetivo;	
• No se especificaron los documentos que deben adjuntarse al trámite;	
• No se cumplieron los tiempos máximos de respuesta para resolver el trámite o servicio;	
• No se respetaron los costos de los derechos o aprovechamientos aplicables deltrámite o servicio o las alternativas de pago especificadas;	
• No se respetó la vigencia del documento emitido con el trámite o servicio;	
• No se recibió el trámite en alguna de las unidades administrativas especificadas;	
• No se respetaron los horarios para la atención del trámite o servicio;	
• Los números telefónicos o medios electrónicos de comunicación, así como domicilioy demás datos para el envío de consultas de documentos o quejas son incorrectos.	

Documentos que deben adjuntarse a la protesta ciudadana (12)

Documento oficial que identifique a la persona solicitante.	
Documento oficial que identifique a la o al representante legal, así como copia simple deldocumento con el que acredite la personalidad con la que se ostenta.	
Solicitud dirigida al titular de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.	
Exposición de los hechos que sustenten la protesta, mediante escrito libre.	
Evidencia documental probatoria, en su caso o si se cuenta con ella.	

Instructivo: Formato Protesta Ciudadana

Información Requerida	Instrucción
1.- Nombre de la persona solicitante	Se pondrá el nombre de la persona que desea hacer la Protesta Ciudadana
2.- Nombre de la o el representante legal, si es persona jurídico-colectiva	Se pondrá el nombre de la persona que va en representación de la persona jurídico-colectiva en caso de aplica; si no es el caso, este rubro no se llena.
3.- Domicilio para recibir notificaciones (calle, número, localidad, municipio, código postal)	Se pondrá la dirección donde se le podrán hacer llegar notificaciones vía correo postal.
4.- Número telefónico de la persona solicitante o de la o el representante legal Teléfono fijo.	Se pondrá los diez dígitos del número de teléfono de casa donde se le podrá localizar y notificar.
5.- Número telefónico de la persona solicitante o de la o el representante legal Teléfono móvil.	Se pondrá los diez dígitos del número de teléfono celular donde se le podrá localizar y notificar.

Información Requerida	Instrucción
6.- Dirección de correo electrónico.	Se pondrá el correo electrónico o e-mail donde se le podrá localizar y notificar; ya sea @gmail; @hotmail, @yahoo; @outlook; etc.
7.- Nombre y cargo de la persona servidora pública en contra de quien se presenta la Protesta Ciudadana, en caso de contar con ellos.	Se pondrá el nombre y cargo del servidor público que le negó o aplicó de forma diferente o incorrecta el trámite o servicio; en caso de no tener estos datos, el rubro se deja vacío.
8.- Nombre de la dependencia en la que labora la persona servidora pública en contra de quien se presenta la Protesta Ciudadana.	Se pondrá el nombre de la dependencia, área, departamento o unidad en la que labora el servidor público que atendió el trámite o servicio y en contra de quien se presenta la protesta ciudadana.
9.- Domicilio de la oficina donde se realizó el trámite y/o servicio.	Se pondrá la dirección en donde se requirió y/o empezó a realizarse el trámite y/o servicio.
10.- Nombre o tipo de trámite y/o servicio solicitado y que dio origen a la Protesta Ciudadana.	Se pondrá el nombre del trámite y/o servicio que se solicitó y que se le negó o se aplicó de forma diferente o incorrecta.
11.- Acción u omisión por la cual se presenta la protesta ciudadana	Se pondrá una X en el o los recuadros que corresponda de acuerdo con la acción que mejor represente el motivo de la protesta ciudadana.
12.- Documentos que deben adjuntarse a la protesta ciudadana	Se pondrá una X en el o los recuadros que corresponda de acuerdo con la documentación que se adjunta o anexa a la solicitud de la protesta ciudadana.

189

189

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. José Janitzio Soto Zamorano** Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios.

I. Objetivo.

Mantener actualizado el Registro Municipal de Trámites y Servicios, a través de los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, con la finalidad de que las Cédulas de Información de los trámites y servicios inscritos en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios, sean congruentes con lo señalado en el marco regulatorio vigente, y contenga la información establecida en el artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios, para que la ciudadanía cuente con la información necesaria cuando requiera gestionar un trámite o servicio.

II. Alcance.

Aplica a la Coordinación General de Mejora Regulatoria, a los Enlaces de Mejora Regulatoria, Titulares y servidores públicos de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 25. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Mejora Regulatoria. Título Primero, Capítulo I, artículos 2 fracciones I, IV y V, 3 fracciones XVII, XIX y XXI; Título Primero, Capítulo II, artículo 7 fracción V, 8 fracción II, IV, V, XIV y XV; Título Tercero, Capítulo I, Sección II, artículos 38, 39 fracción II, 43, 44 fracción IV, 45, 46, 47, 48, Capítulo IV, Sección I, artículos 83 y 84. Diario Oficial de la Federación, 18 de mayo de 2018.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículo 139 bis. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Título Primero, Capítulo Único, artículos 3 fracciones III y IV, 4 fracciones XIII, XV, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXXII y XXXIII, 5 fracción I; Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 9 fracción V, Capítulo Segundo, artículos 11 fracción VIII, 13 fracción VII, Capítulo Cuarto, artículos 23 fracción VII, 24 fracción II, 25 fracción III, Capítulo Quinto, artículos 28 fracción IV y 30 Bis fracción IV; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 31 fracción V, Capítulo Segundo, artículos 32 y 33 fracción II, Capítulo Sexto, artículos 54, 55, 56, 57, 58 y 59; Título Cuarto, Capítulo Único, artículo 61; Título Sexto, Capítulo Único, artículo 65 fracciones I, III, V y VII inciso d). Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Capítulo Primero, artículo 1 fracción V; Capítulo Cuarto, Sección Tercera, artículo 30 fracción VIII; Capítulo Quinto, Sección Tercera, artículos 33, 34, 35 y 38. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de julio de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Capítulo Primero, artículos 1 fracciones IV, V y VII, 3 fracciones XXXI, XXXVII y XLII, y 7; Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículos 24 fracción XIV inciso d), XVIII y XIX, y 26 fracciones VII y VIII; Capítulo Tercero, artículo 31 fracción XII; Capítulo Cuarto, artículo 32 fracción V. Gaceta Municipal, 12 de diciembre de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación General de Mejora Regulatoria y Secretaría Técnica de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, es el área administrativa responsable de mantener actualizado el Registro Municipal de Trámites y Servicios, en coordinación con los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal, del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal, con la finalidad de que las Cédulas de Información de los trámites y servicios inscritos en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios sean congruentes con lo señalado en el marco regulatorio vigente, y contengan la información de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

191 19

Los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, deberán:

- Sesionar de manera ordinaria o extraordinaria para llevar a cabo la actualización de las Cédulas de Información del Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- Analizar y aprobar la actualización de las Cédulas de Información del Catálogo Municipal de Trámites y Servicios para su publicación en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

El Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, deberá:

- Validar con su firma la Convocatoria para las sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Convocar trimestralmente a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para sesionar de manera ordinaria o extraordinaria.
- Presentar, para su revisión, análisis y aprobación, la actualización de las Cédulas de Información del Catálogo Municipal de Trámites y Servicios para su publicación en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- Verificar que se realice la actualización y publicación de las Cédulas de Información de los Trámites y Servicios en el Registro Municipal de Trámites y Servicios en el apartado de Mejora Regulatoria de la página oficial de internet del municipio.

- Supervisar que la información de cada uno de los trámites y servicios inscritos en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios se encuentre actualizada en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.

El Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado, deberá:

- Convocar a los integrantes de su Comité Interno de Mejora Regulatoria para sesionar ya sea de manera ordinaria o extraordinaria, con la finalidad de aprobar la actualización de las Cédulas de Información inscritas en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios para su publicación en el Registro Municipal de Trámites y Servicios. Elaborar el acta de su Comité Interno de Mejora Regulatoria y recabar firmas de los integrantes.
- Solicitar por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, la actualización y publicación de las Cédulas de Información en el Registro Municipal de Trámites y Servicios en el apartado de Mejora Regulatoria de la página oficial de internet del municipio.
- Actualizar la información de cada uno de los trámites y servicios en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.

El Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, deberá:

192

- Recibir, revisar y en su caso, realizar las observaciones que correspondan, a las Cédulas de Información actualizadas de los trámites y servicios de cada una de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

192

- Recibir y revisar las actas de las sesiones, ya sea ordinaria o extraordinaria, de los Comités Internos de Mejora Regulatoria, y verificar el acuerdo por el que se aprueba la actualización de las Cédulas de Información del Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- Escanear y publicar en el apartado de Mejora Regulatoria de la página oficial de internet del municipio, las Cédulas de Información de los Trámites y Servicios actualizadas.
- Verificar que la información de cada uno de los trámites y servicios inscritos en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios se encuentre actualizada en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.

V. Definiciones.

- **AACGMR:** Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- **ACIMR:** Acta del Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **ACMR:** Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **CITS:** Cédula de Información de los Trámites y Servicios.
- **CIMR:** Comités Internos de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **CGMR:** Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

- **CMMR:** Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **ESO**: Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **Portal:** Apartado de Mejora Regulatoria en la página de internet oficial del municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios Municipal.
- **RETyS:** Registro Estatal de Trámites y Servicios Municipal.
- **Sujeto Obligado:** A las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Vo.Bo.:** Visto Bueno.

VI. Insumos.

- Oficio del Enlace de Mejora Regulatoria, a través del cual, entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria la Cédula de Información de los trámites y servicios actualizada.
- Acta de la sesión ordinaria o extraordinaria de los Comités Internos de Mejora Regulatoria en la que se aprueba la actualización de las Cédulas de Información del Catálogo Municipal de Regulaciones para su publicación en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

193

VII. Resultados.

- Cédula de Información de los Trámites y Servicios actualizada y publicada en el Registro Municipal de Trámites y Servicios del apartado de mejora regulatoria de la página de internet oficial del municipio.

VIII. Políticas.

- La actualización de las Cédulas de Información de los Trámites y Servicios se deberá realizar por lo menos una vez al año, o en caso de que la regulación respectiva sea modificada.
- Los Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados remitirán, al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, la actualización de las Cédulas de Información durante los cinco días hábiles siguientes al que surta efectos la modificación de la regulación correspondiente.
- La actualización de las Cédulas de Información de los Trámites y Servicios, que implique un cambio en la información relativa a requisitos, costos, fundamento legal y administrativo y plazos de respuesta, deberá ser sometida a la aprobación de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, previa aprobación del Comité Interno de Mejora Regulatoria.
- Las Cédulas de Información de los Trámites y Servicios, que se actualicen por cambio de los titulares de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal, o de sus Unidades Administrativas responsables del trámites o servicio, serán aprobadas en el Comité Interno de Mejora Regulatoria y no requerirán la aprobación de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

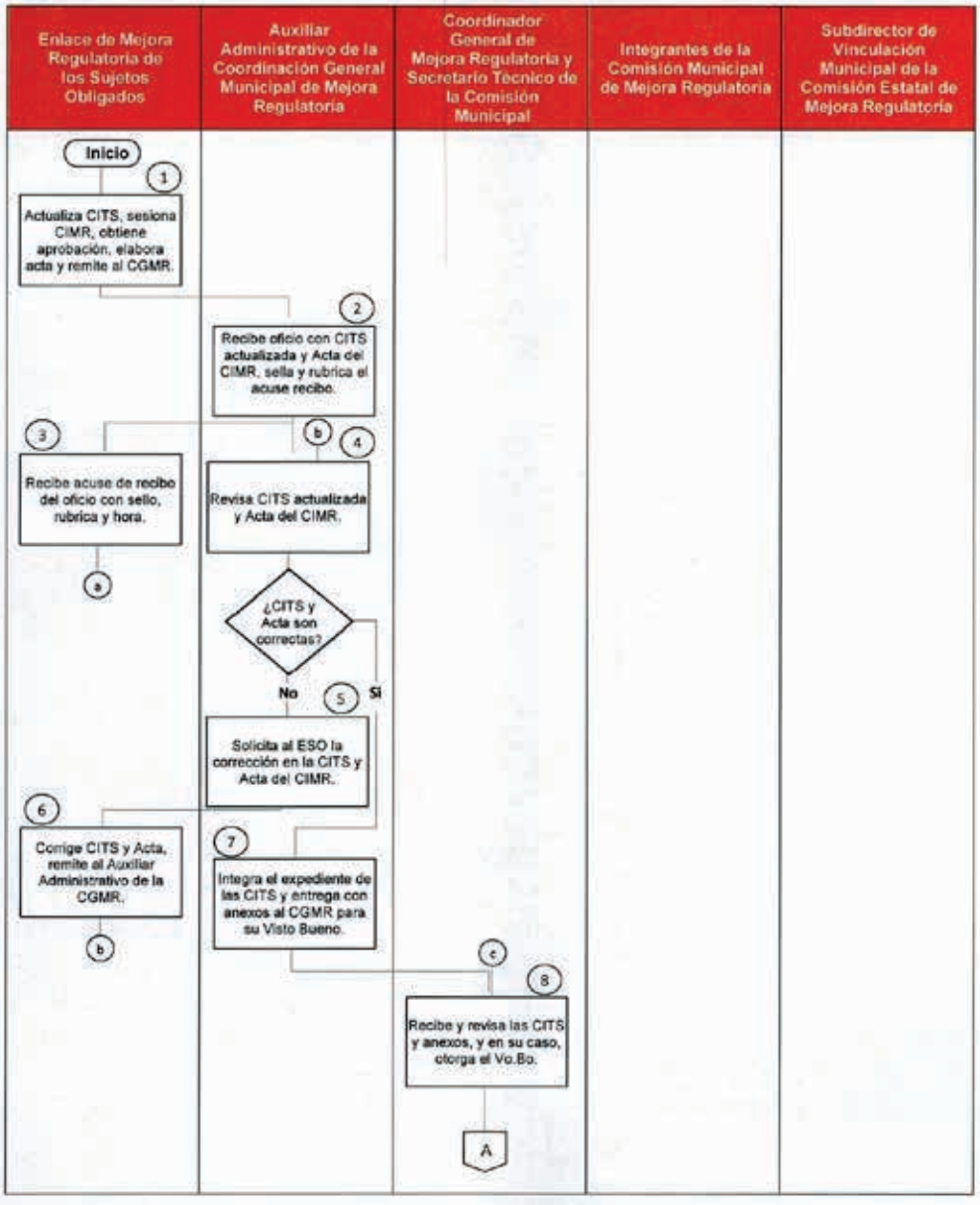
IX. Descripción de Actividades.

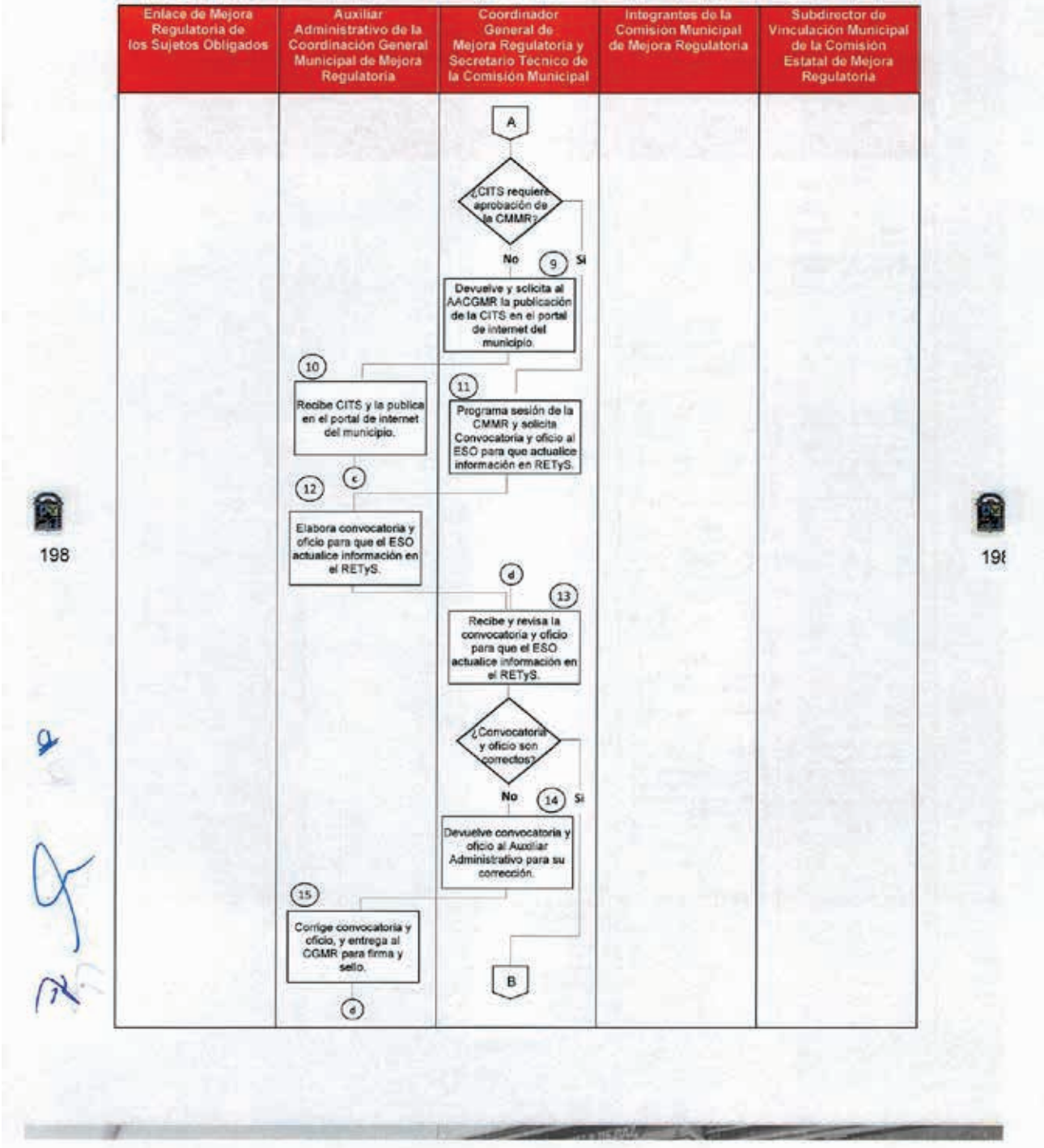
No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Actualiza la Cédula de Información de Trámites y Servicios, organiza la sesión de su Comité Interno; elabora el acta respectiva, recaba firmas, y los remite por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
2	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio con la Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada, y el Acta Original del Comité Interno de Mejora Regulatoria. Entrega al Enlace de Mejora Regulatoria el acuse de recibo con el sello, rubrica y fecha.
3	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Recibe acuse de recibo con el sello, rubrica y fecha, de la entrega de la Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada, y el Acta Original del Comité Interno de Mejora Regulatoria.
4	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Revisa Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada. ¿La Cédula de Información actualizada es correcta? **No**: Se solicita las correcciones pertinentes al Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto obligado. **Si**: Integra el expediente e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria.
5	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Comunica al Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado, las observaciones derivadas de la revisión a la Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada y solicita su corrección.
6	Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado.	Recibe y corrige Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada, y Acta, remite al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. (Actividad 4)
7	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Integra el expediente y entrega con sus anexos al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
8	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe el expediente de la Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada. ¿Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada requiere aprobación de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria? **No**: Devuelve Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada al Auxiliar Administrativo para su publicación en la página de internet oficial del municipio. **Si**: Programa la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria y oficio para el Enlace de Mejora Regulatoria para que realice la actualización de la información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.
9	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Devuelve y solicita al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria realice la publicación en la página de internet oficial del municipio de la Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada.
10	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe la Cédula de Información de Trámites y Servicios actualizada y la publica en la página de internet oficial del municipio.

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
11	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Programa la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria y el oficio para el Enlace de Mejora Regulatoria para que actualice la información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.
12	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Elabora la Convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y el oficio para el Enlace de Mejora Regulatoria para que actualice la información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, entrega para su Visto Bueno al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
13	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria para sesión de la Comisión Municipal y oficio para el Enlace de Mejora Regulatoria. ¿La convocatoria y oficio son correctos? **No**: Realiza observaciones y solicita al Auxiliar Administrativo la corrección. **Si**: Firma y sella la convocatoria y oficio, e instruye al Auxiliar Administrativo para que se realice la entrega de la convocatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
14	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Realiza observaciones, devuelve convocatoria y oficio al Auxiliar Administrativo y solicita las correcciones respectivas.
15	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y corrige la Convocatoria y oficio, entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria para su firma y sello.
16	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, firma y sella la Convocatoria y oficio, entrega al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria para su entrega a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y el oficio al Enlace de Mejora Regulatoria.
17	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria y oficio firmados y sellados, saca copia de éstos, procede a su entrega a cada uno de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y al Enlace de Mejora Regulatoria.
18	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Reciben convocatoria para celebrar la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y acusan de recibo.
19	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Recibe oficio de solicitud para que actualice la información de la Cédula de Información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.
20	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Obtiene acuse de recibo de la Convocatoria con sello, rubrica y fecha, e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
21	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Realiza la actualización de la información de la Cédula de Información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, e informa por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
22	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria	Recibe oficio con la notificación de la actualización de la Cédula de Información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, registra, sella y rubrica acuse. Verifica la información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
23	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Recibe acuse de recibo del oficio de la actualización de la Cédula de Información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.
24	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Supervisa la actualización de la información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.
25	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Se reúnen para celebrar la sesión de la Comisión, y el Presidente de la Comisión solicita al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión, presente la actualización de las Cédulas de Información de Trámites y Servicios.
26	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Informa y presenta para su análisis y aprobación de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, la actualización de las Cédulas de Información de Trámites y Servicios.
27	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Analizan y aprueban la actualización de las Cédulas de Información de Trámites y Servicios.
28	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó la actualización de las Cédulas de Información de Trámites y Servicios, y recaba las firmas de los participantes
29	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Revisan y firman el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó la actualización de las Cédulas de Información de Trámites y Servicios.
30	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, con las firmas completas, entrega al Auxiliar Administrativo para su archivo; y solicita publique en la página de internet oficial del municipio las Cédulas de Información de Trámites y Servicios, cuya actualización fue aprobada por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
31	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Publica en la página de internet oficial del municipio las Cédulas de Información de Trámites y Servicios, cuya actualización fue aprobada por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
32	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Verifica que se haya realizado la publicación de las Cédulas de Información de los Trámites y Servicios Actualizadas en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio.

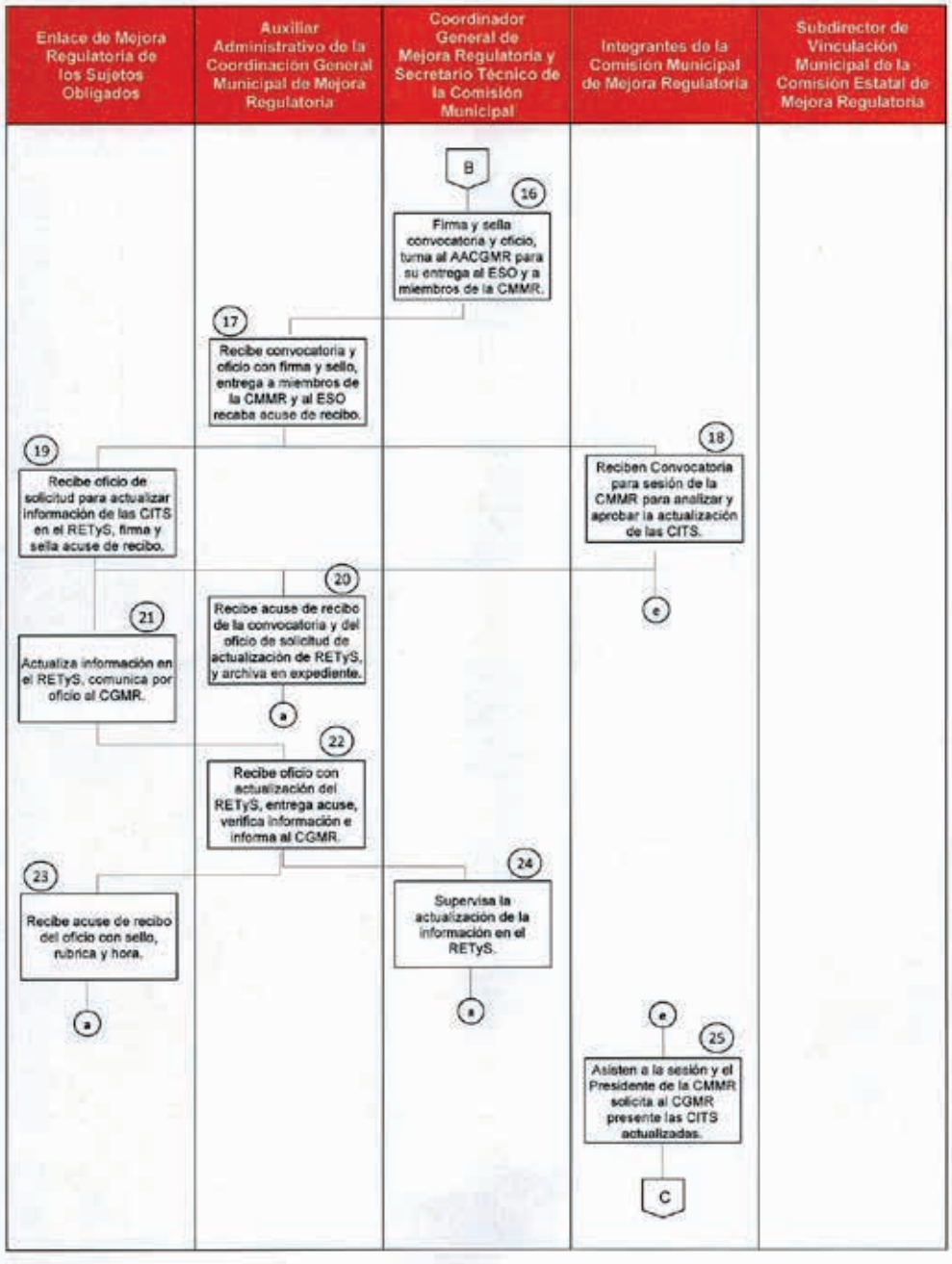
X. Diagrama de Flujo.

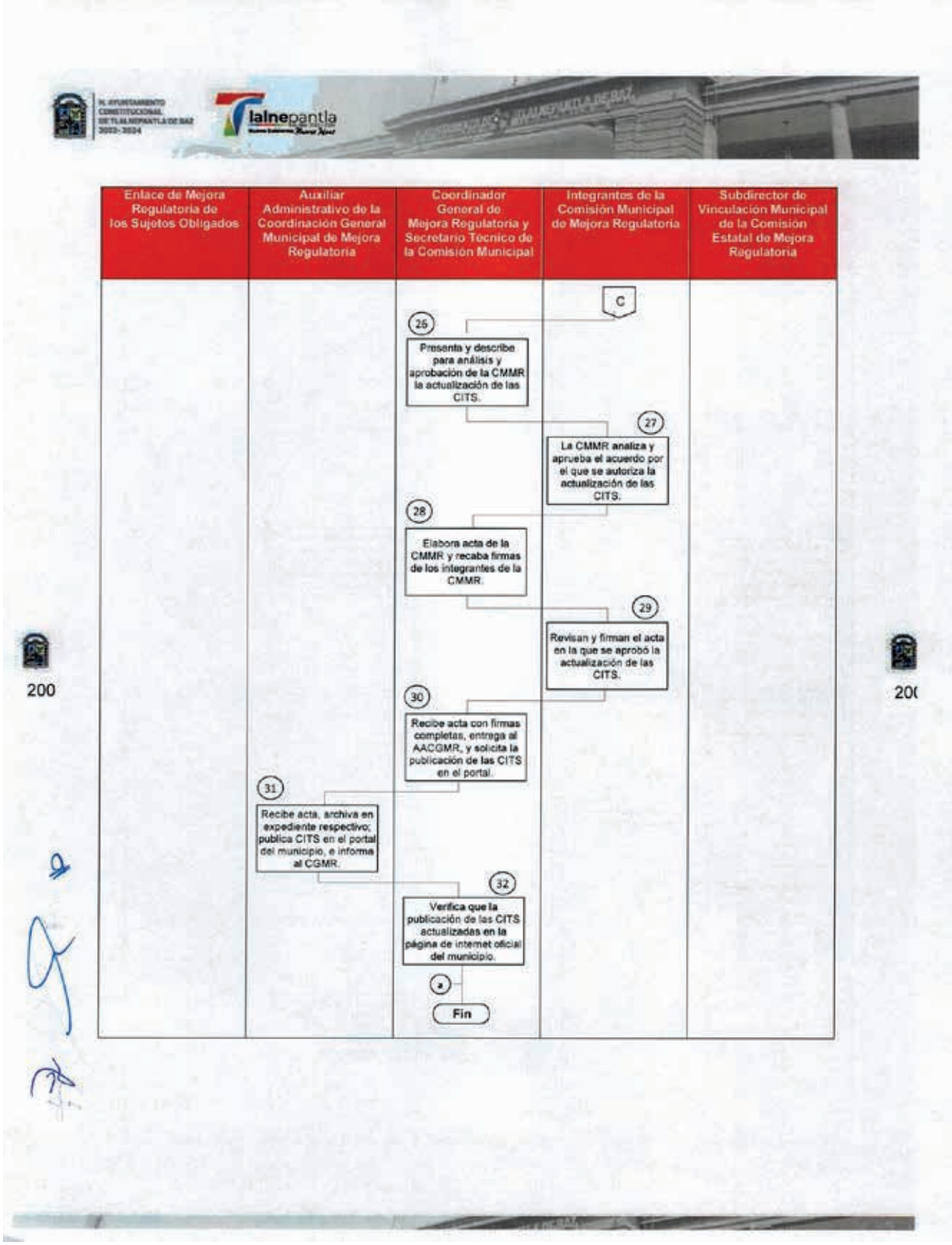



Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
A
¿CITS requiere aprobación de la CMMR?
No
9
Si
Devuelve y solicita al AACGMR la publicación de la CITS en el portal de internet del municipio.
10
Recibe CITS y la publica en el portal de internet del municipio.
11
Programa sesión de la CMMR y solicita Convocatoria y oficio al ESO para que actualice información en RETyS.
c
12
Elabora convocatoria y oficio para que el ESO actualice información en el RETyS.
d
13
Recibe y revisa la convocatoria y oficio para que el ESO actualice información en el RETyS.
¿Convocatoria y oficio son correctos?
No
14
Si
Devuelve convocatoria y oficio al Auxiliar Administrativo para su corrección.
15
Corrige convocatoria y oficio, y entrega al CGMR para firma y sello.
d
B

198

198


Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
B
16
Firma y sella convocatoria y oficio, turna al AACGMR para su entrega al ESO y a miembros de la CMMR.
17
Recibe convocatoria y oficio con firma y sello, entrega a miembros de la CMMR y al ESO recaba acuse de recibo.
18
Reciben Convocatoria para sesión de la CMMR para analizar y aprobar la actualización de las CITS.
19
Recibe oficio de solicitud para actualizar información de las CITS en el RETyS, firma y sella acuse de recibo.
20
Recibe acuse de recibo de la convocatoria y del oficio de solicitud de actualización de RETyS, y archiva en expediente.
21
Actualiza información en el RETyS, comunica por oficio al CGMR.
22
Recibe oficio con actualización del RETyS, entrega acuse, verifica información e informa al CGMR.
23
Recibe acuse de recibo del oficio con sello, rubrica y hora.
24
Supervisa la actualización de la información en el RETyS.
25
Asisten a la sesión y el Presidente de la CMMR solicita al CGMR presente las CITS actualizadas.
C


Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
C
25
Presenta y describe para análisis y aprobación de la CMMR la actualización de las CITS.
27
La CMMR analiza y aprueba el acuerdo por el que se autoriza la actualización de las CITS.
28
Elabora acta de la CMMR y recaba firmas de los integrantes de la CMMR.
29
Revisan y firman el acta en la que se aprobó la actualización de las CITS.
30
Recibe acta con firmas completas, entrega al AACGMR, y solicita la publicación de las CITS en el portal.
31
Recibe acta, archiva en expediente respectivo; publica CITS en el portal del municipio, e informa al CGMR.
32
Verifica que la publicación de las CITS actualizadas en la página de internet oficial del municipio.
a
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Actualización de la Cédula de Información de los Trámites y Servicios	Mide el cumplimiento de la Actualización de la Cédula de Información de los Trámites y Servicios	$\frac{\text{Total de Cédulas de Trámites y Servicios actualizadas}}{\text{Total de Cédulas de Trámites y Servicios autorizadas}} \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

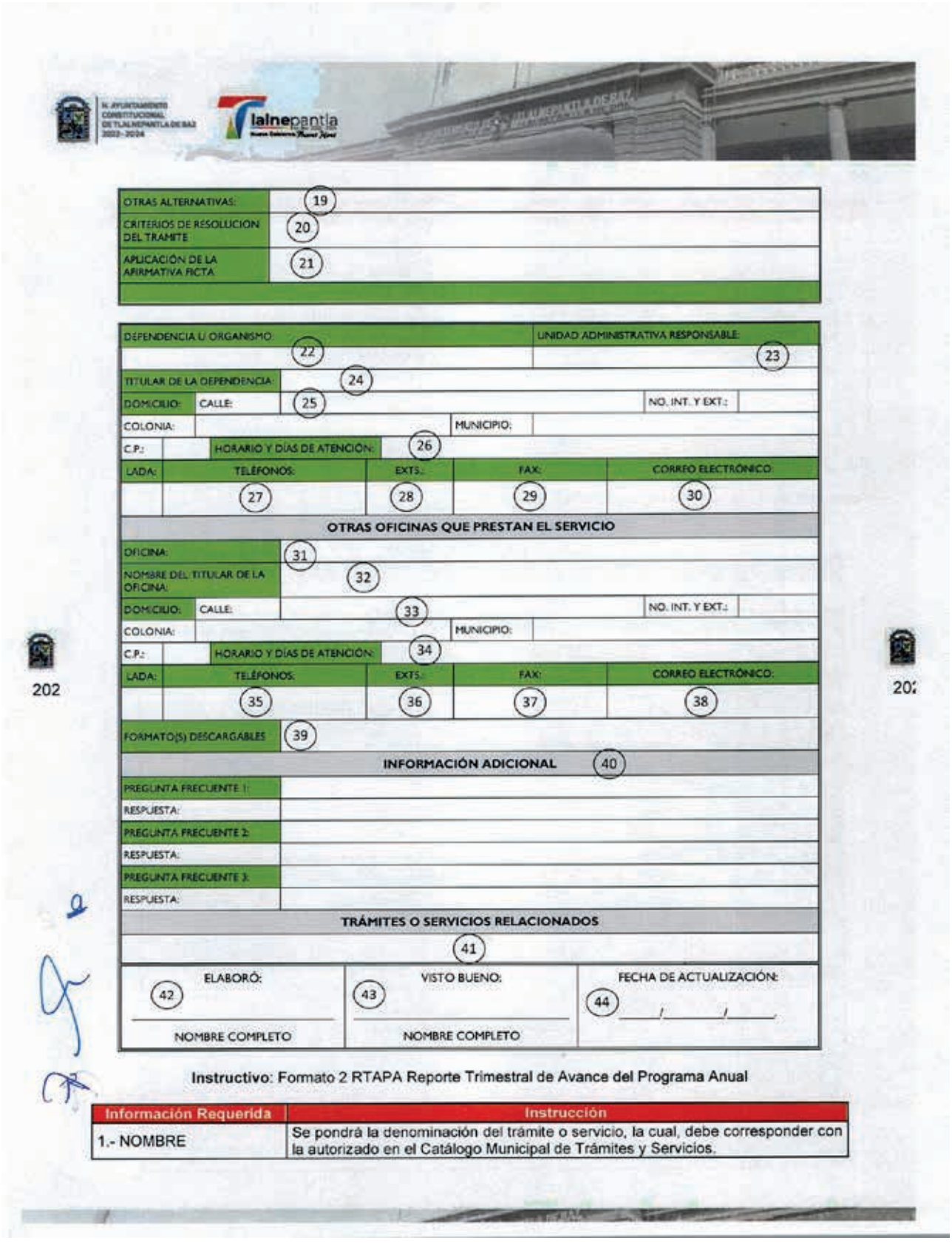
Formato: Cédula de Información de Trámites y Servicios

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:				TRÁMITE:	(2)	SERVICIO:
(1)						
DESCRIPCIÓN						
(3)						
FUNDAMENTO LEGAL:	(4)					
DOCUMENTO A OBTENER:	(5)			VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	(6)	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI	NO	DIRECCIÓN WEB	(7)		
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:	(8)					
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	(9)					

REQUISITOS:	ORIGINAL: anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.
PERSONAS FÍSICAS			
(10)	(11)	(12)	(13)
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS			
INSTITUCIONES PÚBLICAS			

PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA:	(14)							
COSTO:	(15)	FUNDAMENTO JURÍDICO	(16)					
FORMA DE PAGO: (17)	EFECTIVO		TARJETA DE CRÉDITO		TARJETA DE DÉBITO		EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	
DONDE PODRÁ PAGARSE:	(18)							



OTRAS ALTERNATIVAS:	19
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRAMITE	20
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	21

DEPENDENCIA U ORGANISMO: 22			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE: 23	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA: 24				
DOMICILIO: CALLE: 25			NO. INT. Y EXT.:	
COLONIA:		MUNICIPIO:		
C.P.:	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: 26			
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
	27	28	29	30

OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO

OFICINA: 31				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA: 32				
DOMICILIO: CALLE: 33			NO. INT. Y EXT.:	
COLONIA:		MUNICIPIO:		
C.P.:	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: 34			
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
	35	36	37	38

FORMATO(S) DESCARGABLES	39

INFORMACIÓN ADICIONAL 40

PREGUNTA FRECUENTE 1:	
RESPUESTA:	
PREGUNTA FRECUENTE 2:	
RESPUESTA:	
PREGUNTA FRECUENTE 3:	
RESPUESTA:	

TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS

41

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
42	43	44 ___/___/___
NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO	

Instructivo: Formato 2 RTAPA Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual

Información Requerida	Instrucción
1.- NOMBRE	Se pondrá la denominación del trámite o servicio, la cual, debe corresponder con la autorizado en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios.

Información Requerida	Instrucción
2.- TRÁMITE ó SERVICIO	Se pondrá una X dentro del cuadro en blanco según corresponda, si es trámite o servicio.
3.- DESCRIPCIÓN	Se pondrá una breve describir especificando en qué consiste el trámite o servicio y a quién o quiénes está dirigido.
4.- FUNDAMENTO LEGAL	Se pondrá los artículos y fracciones de los ordenamientos jurídicos que sean aplicables y sustenten el trámite o servicio, los cuales, deben corresponder con los autorizados en el Catálogo Municipal de Regulaciones.
5.- DOCUMENTO A OBTENER	Se pondrá la denominación del documento que se obtiene con la realización del trámite o servicio. En caso de que no se obtenga ningún documento se pondrá la leyenda NO APLICA.
6.- VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER	Se pondrá la vigencia o tiempo de duración del documento por obtener derivado de la realización del trámite o servicio. En caso de que no se obtenga ningún documento se pondrá la leyenda NO APLICA.
7.- ¿SE REALIZA EN LÍNEA?	Se pondrá una X en el recuadro del SI en el caso de que el trámite o servicio se pueda realizar en línea, y debe anotar la dirección de la página web en donde se puede realizar el trámite. En caso contrario, se pondrá una X en el recuadro del NO, y en el recuadro de dirección web se debe poner la leyenda NO APLICA.
8.- CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	Se pondrá una breve descripción en la que se especifique quién o quiénes y en qué casos o situaciones el trámite o servicio debe realizarse.
9.- ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	Se pondrá si el trámite o servicio requiere que se realice una inspección o verificación física, en un espacio diferente a las oficinas de la dependencia que otorga el trámite o servicio, en la que se involucre la intervención de un inspector o verificador, quien tendrá que acreditar tal investidura con la identificación correspondiente.
10.- REQUISITOS	Se pondrá un listado enumerando cada uno de los requisitos necesarios para que se pueda realizar el trámite o servicio. Los requisitos se tienen que especificar en cada uno de los apartados de Personas Físicas, Personas Jurídico-Colectivas, e Instituciones Públicas. En los casos en que no se requiera solicitar ningún requisito para la realización del trámite o servicio, se pondrá la leyenda NO APLICA, en cada uno de los apartados.
11.- ORIGINAL Anotar SI o NO	Se pondrá la palabra SI cuando se requiera la presentación del documento original; y se pondrá la palabra NO cuando no se requiere que se presente el documento original.
12.- COPIAS anotar con número	Se pondrá con número arábigo la cantidad de copias del documento requerido. En caso de que no se requiera copia del documento se pondrá cero con número.
13.- FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	Se pondrá el fundamento jurídico-administrativo en el que se encuentren establecidos los requisitos. Dicho fundamento deberá ser acorde a las regulaciones inscritas en el Catálogo Municipal de Regulaciones.
14.- PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	Se pondrá el tiempo expresado en minutos, horas, días o meses, en los que la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, dará respuesta al usuario del trámite o servicio. Se debe precisar la cantidad precisa, con número o letra; especificando si se trata de días u horas hábiles o naturales; evitar poner intervalos de tiempo o "inmediato".
15.- COSTO	Se pondrá el costo del trámite con número y letra. Cuando no aplique ningún costo por la realización del trámite o servicio se debe poner la leyenda GRATUITO. En caso de que apliquen costos diferenciados, se deberá detallar cada uno de estos.
16.- FUNDAMENTO JURÍDICO	Se pondrá los artículos y fracciones de los ordenamientos jurídicos y administrativos que dan fundamento al importe del costo del trámite o servicio. En los casos en que no aplique ningún costo y no se tenga preciso el fundamento jurídico que indique la gratuidad poner la leyenda NO APLICA.
17.- FORMA DE PAGO	Se pondrá la palabra SI en el recuadro correspondiente de la forma de pago aceptada, y la palabra NO en la forma de pago no aceptada.

Información Requerida	Instrucción
18.- DÓNDE PODRÁ PAGARSE	Se pondrá el nombre del lugar autorizado en donde podrá realizarse el pago del costo del trámite o servicio (instituciones bancarias, oficinas del gobierno municipal, centros comerciales o tiendas de conveniencia). En el caso de que no aplique ningún costo, se deberá colocar la leyenda NO APLICA.
19.- OTRAS ALTERNATIVAS	Se pondrá qué alternativas, adicionales a las descritas en el apartado 18, tiene el usuario del trámite o servicio para realizar el pago respectivo. En el caso de que no aplique ningún costo se debe poner la leyenda NO APLICA.
20.- CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE	Se pondrá una breve descripción de cuándo si y cuándo no procede la realización del trámite, especificando los motivos por los cuales no se otorgará el trámite o servicio.
21.- APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	Se pondrá la palabra SI en caso de que en la realización del trámite aplique la afirmativa ficta, debiendo precisar el fundamento jurídico respectivo. En caso de que no aplique la afirmativa ficta, se pondrá la leyenda NO APLICA.
22.- DEPENDENCIA U ORGANISMO	Se pondrá la denominación de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal responsable que tenga la atribución para la prestación del trámite o servicio. Se debe verificar que la denominación corresponda con la establecida en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal vigente.
23.- UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	Se pondrá la denominación de la unidad administrativa adscrita a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, que tiene la atribución directa para la realización del trámite o servicio. En caso de que no exista una estructura orgánica, se deberá repetir el nombre de la Dependencia.
24.- TITULAR DE LA DEPENDENCIA	Se pondrá el nombre completo del titular de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal.
25.- DOMICILIO	Se pondrá el domicilio completo de la oficina en la cual, se puede realizar el trámite o servicio, especificando en el recuadro correspondiente el nombre de la calle, el número interior y exterior, la colonia, el municipio y el código postal.
26.- HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	Se pondrá el rango del horario y los días de la semana en los que el usuario puede solicitar el trámite o servicio.
27.- LADA/TELÉFONOS	Se pondrá los números telefónicos en donde el usuario pueda tener contacto con el servidor público para solicitar información sobre el trámite o servicio. En caso de que no se disponga del servicio telefónico, se debe poner la leyenda NO APLICA.
28.- EXTS	Se pondrá el número de las extensiones en donde el particular pueda tener contacto con el servidor público para solicitar información sobre el trámite o servicio. En caso de que no se disponga extensiones, se debe poner la leyenda NO APLICA.
29.- FAX	Se pondrá el número de fax en su caso, en caso de que no aplique se debe poner la leyenda NO APLICA.
30.- CORREO ELECTRÓNICO	Se pondrá la dirección de correo electrónico del titular de la Dependencia o del titular de la Unidad Administrativa responsable directa del trámite o servicio, en el cual, el usuario pueda enviar mensaje para obtener información del trámite o servicio, o para dudas y aclaraciones.
31.- OFICINA	Se pondrá la denominación de la oficina regional o área diferente a la principal, en la cual, se brinde el trámite o servicio. En caso de que exista más de una oficina regional, se deberá replicar este apartado cuantas veces sea necesario. Si no existen otras oficinas diferentes a la principal, se pondrá la leyenda NO APLICA.
32.- NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	Se pondrá el nombre completo del titular de la oficina regional o área diferente a la principal, en la cual, se brinde el trámite o servicio. En caso de que no existan otras oficinas diferentes a la principal, se pondrá la leyenda NO APLICA.
33.- DOMICILIO	Se pondrá el domicilio completo de la oficina regional, en la cual, se puede realizar el trámite o servicio, especificando en el recuadro correspondiente el nombre de la calle, el número interior y exterior, la colonia, el municipio y el código postal.

Información Requerida	Instrucción
34.- HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	Se pondrá el rango del horario y los días de la semana en los que el usuario puede solicitar el trámite o servicio en la oficina regional o diferente a la principal.
35.- LADA/TELÉFONOS	Se pondrá los números telefónicos de la oficina regional en donde el particular pueda tener contacto con el servidor público para solicitar información sobre el trámite o servicio. En caso de que no se disponga del servicio telefónico, se debe poner la leyenda NO APLICA.
36.- EXTS	Se pondrá el número de las extensiones del número de teléfono de la oficina regional, en donde el usuario pueda tener contacto con el servidor público para solicitar información sobre el trámite o servicio. En caso de que no se disponga extensiones, se debe poner la leyenda NO APLICA.
37.- FAX	Se pondrá el número de fax de la oficina regional, en caso de que no aplique se debe poner la leyenda NO APLICA.
38.- CORREO ELECTRÓNICO	Se pondrá la dirección de correo electrónico del titular de la oficina regional, en el cual, el usuario pueda enviar mensaje para obtener información del trámite o servicio, o para dudas y aclaraciones.
39.- FORMATO(S) DESCARGABLES	Se pondrá si existe un formato que se pueda descargar de internet y que sea necesario para la realización del trámite o servicio, en caso de que aplique, se debe anotar el link de la dirección de internet, en el cual, se pueda descargar el formato. En caso de que no exista un formato descargable en internet, se pondrá la leyenda NO APLICA.
40.- INFORMACIÓN ADICIONAL	Se pondrá tres preguntas relacionadas con las dudas frecuentes que tienen los usuarios del trámite o servicio, evitando repetir la información que ya se encuentra dentro del contenido de la cédula como: requisitos, costo, tiempo de respuesta, etc. Se deben anotar las tres preguntas y respuestas, evitando dejar los espacios en blanco.
41.- TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS	Se pondrá la denominación de los trámites y servicios, para cuya realización, este trámite es un requisito. Es decir, si este trámite o servicio es necesario para poder realizar otro.
42.- ELABORÓ	Se pondrá el nombre completo, la denominación del cargo y la firma del servidor público que titular de la Unidad Administrativa responsable de la ejecución del trámite o servicio, el cual, debe coincidir con lo señalado en el apartado 23 de esta cédula.
43.- VISTO BUENO	Se pondrá el nombre completo, la denominación del cargo y la firma del servidor público titular de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, este dato debe corresponder con lo señalado en el apartado 22 de esta cédula.
44.- FECHA DE ACTUALIZACIÓN	Se pondrá la fecha de elaboración de la cédula, en el formato dd/mm/aaaa.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. José Janitzio Soto Zamorano** Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente

Recepción de Documentación para Control de Gestión

I. Objetivo.

Analizar los documentos que ingresen en la Oficialía de Partes del Ayuntamiento y que son transferidos a la Coordinación Zona Oriente, así como los que ingresan directamente en la Coordinación, con el fin de determinar las acciones a realizarse verificando que la documentación recibida este dirigida a la Coordinación Zona Oriente, para su clasificación y dar la atención y seguimiento necesario.

II. Alcance.

A nivel interno el procedimiento es aplicable a la recepcionista.
A nivel externo el procedimiento es aplicable a las dependencias de la administración pública municipal y otras áreas de gobierno, así como a la comunidad general.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero artículos 1 y 2 fracciones I, II y IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 49. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 02 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección VI, artículos 48 y 50. Gaceta Municipal Número 10, 22 de febrero de 2022 y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación Zona Oriente, es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con las áreas de la administración pública municipal de los escritos ingresados por la ciudadanía, con el propósito de garantizar un desarrollo integran en la zona oriente.

La Recepcionista

- Recibir, revisar, estampar sello, fecha y firma, registrar en el formato, entrega acuse de recibido y turna al Coordinador el oficio o escrito de la ciudadanía.

Coordinador Zona Oriente

- Recibe, analiza el asunto e instruye a la recepcionista a fin de que canalice al departamento correspondiente para su contestación y seguimiento.

Jefe de Departamento

- Recibe, analiza y elabora la contestación al oficio o petición ciudadana.

207

V. Definiciones.

- **Acuse de Recibido.** Sello que indica qué se recibe, quién lo recibe y cuándo recibe.
- **Asunto. Solicitudes.** Oficios, avisos, convocatorias, invitaciones, propaganda, etc.
- **Documento copia.** Todos aquellos documentos no dirigidos directamente a la Coordinación, pero que le enteran del asunto mediante una copia.
- **Instrucción.** Orden para cumplir con un trabajo.

VI. Insumos.

- Petición ciudadana u oficios de las áreas de gobierno dirigidas al Coordinador Zona Oriente.

VII. Resultados.

- Contestación y seguimiento de las peticiones u oficios.

VIII. Políticas.

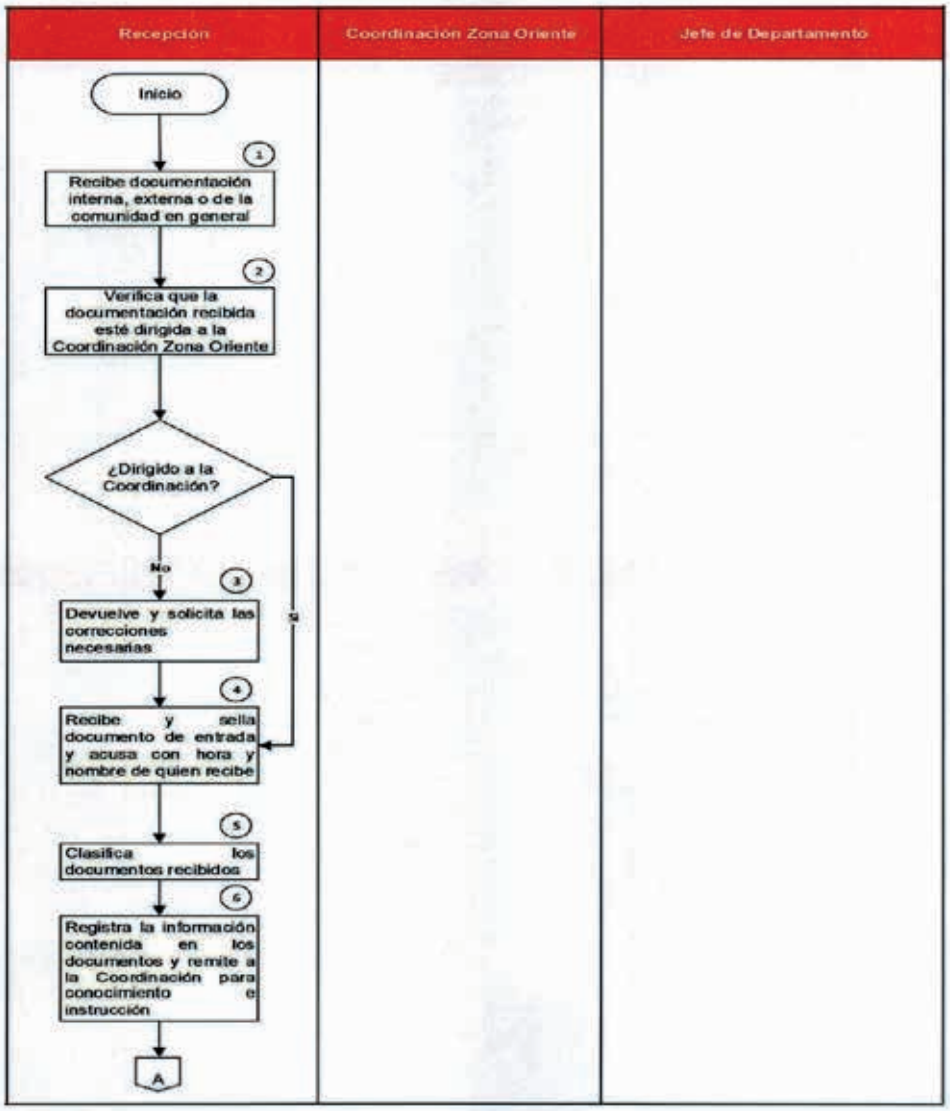
- Serán recibidos solo aquellos documentos que cumplan con los siguientes requisitos:
  - Sean delegados por la oficina del C. Presidente Municipal.
  - Sean dirigidos a la Coordinación Zona Oriente.
  - Cuenten con las firmas correspondientes.
  - Tengan los anexos señalados.
  - Coherencia en las fechas.
- Se deberán registrar todos los asuntos dirigidos a la Coordinación Zona Oriente, y será a través del área de recepción.
- Se clasificarán los asuntos de acuerdo al área que atenderá el asunto.
- Los asuntos recibidos no podrán permanecer en el área de recepción por más de 24 horas, a fin de no generar retraso para los departamentos que los atenderán
- La recepción, deberá guardar absoluta confidencialidad de los asuntos que reciba y trámite.
- El personal será responsable de la recepción y distribución adecuada de los asuntos, así como el resguardo de los mismos.
- Será responsabilidad de las personas servidoras públicas, dar respuesta oportuna a los asuntos turnados.
- El horario en que se recibirán los documentos será de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

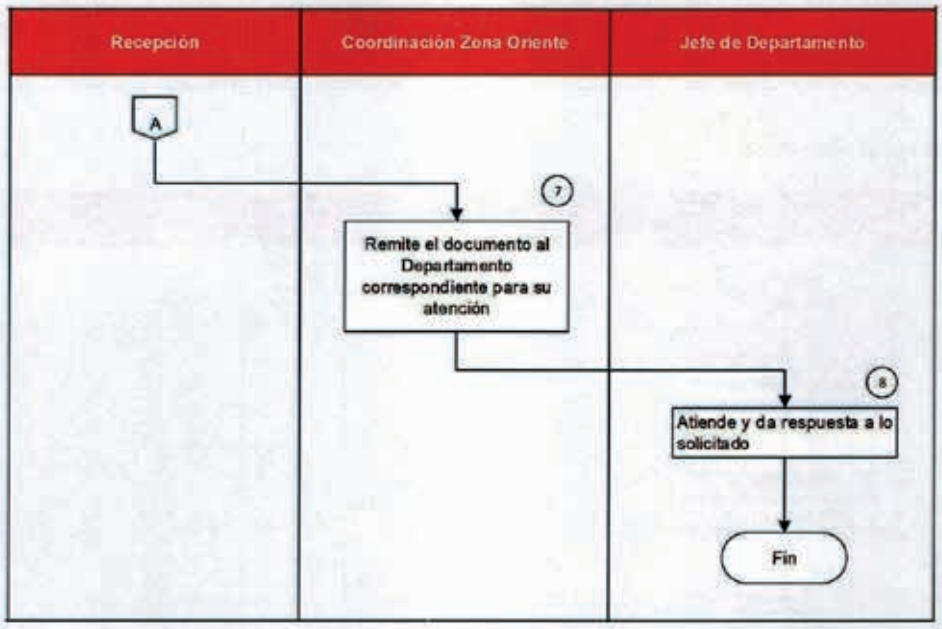
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Recepción	Recibe documentación interna, externa o de la comunidad en general.
2	Recepción	Verifica que la documentación recibida esté dirigida a la Coordinación Zona Oriente.
3	Recepción	En caso de que no esté dirigida a la Coordinación Zona Oriente: rechaza la documentación y solicita las correcciones necesarias.
4	Recepción	En caso de estar dirigida a la Coordinación Zona Oriente recibe y sella documento de entrada y acuse con hora y nombre de quien recibe.
5	Recepción	Clasifica los documentos recibidos: **Sobres Personales.**- Remite a la Coordinación **Copias de Documentos.** - La Recepción se queda con estos para su revisión **Documentos para Firma.** - Remite a la Coordinación Zona Oriente. **Documentos Originales.** - La recepción se queda con estos para su revisión.
6	Recepción	Registra la información contenida en los documentos (anexo 1) y remite a la Coordinación para conocimiento e instrucción.

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
7	Coordinador Zona Oriente	Remite el Documento al Departamento correspondiente para su atención.
8	Jefe de Departamento	Atiende y da respuesta a lo solicitado

X. Diagrama de Flujo.





210

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recepción de Documentos para control de Gestión	Mide el cumplimiento en la contestación de escritos ingresados por la ciudadanía y oficios recibidos por las áreas de gobierno	$\left[\frac{\text{Número de escritos y oficios recibidos en la Coordinación}}{\text{Número de escritos y oficios contestados}}\right]$ X 100	Anual

XII. Formatos e instructivos.

REGISTRO OFICIOS DE ENTRADA

No. de oficio	Fecha	Dependencia	Asunto	Nombre y firma

Instructivo

Información requerida	Instrucción
Número de oficio	Se colocará el número consecutivo de oficio o escrito que se recibe
Fecha	Se colocará la fecha en que fue recibido el escrito u oficio con el formato 00/00/0000 (día, mes y año)
Dependencia	Se colocará la dependencia de procedencia del oficio o el nombre de la persona que ingresa el escrito de petición
Asunto	Se colocará una breve descripción de lo que trata el oficio o escrito
Nombre y firma	Colocará su nombre y firma la persona de recepción que reciba el oficio o escrito

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Dr. Juan Manuel Gutiérrez Ramírez** Coordinador Tlalnepantla Zona Oriente	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública

Celebración de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública

I. Objetivo.

Planear, coordinar y supervisar las acciones, políticas y programas en materia de seguridad pública, facilitar la coordinación institucional requerida para dar seguimiento y cumplimiento de los acuerdos, lineamientos y/o políticas que sean emitidos por el Consejo Nacional, Estatal e Intermunicipal, así como generar mecanismos efectivos de participación ciudadana en la materia, y difundir entre la población los resultados de las acciones, y definir los factores a contrarrestar sobre inseguridad pública y generar actividades orientadas al fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana. Mediante la capacitación del personal.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, servidores públicos adscritos a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz y a los miembros de la mesa directiva, consejeros e invitados de dicho consejo.

III. Referencias.

212

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 21; Título Tercero, Capítulo II, Sección III, Artículo 73 fracción XXIII; y Título Quinto, Artículo 115 fracción III, inciso h. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, Artículos 2, 4, 7, 9; Capítulo I, Artículo 10; Capítulo II, Artículo 14; Capítulo VIII, Artículos 34, 35, 37, 38; Capítulo IX, Artículo 39 Apartado B; Título Octavo, Capítulo Único, Artículos 131, 132; y Título Décimo, Capítulo II, Artículo 144. Diario Oficial de la federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título IV, Capítulo III, Sección II, artículo 77 fracciones IX y XL; y Sección III, Artículo 86 bis. Gaceta del Gobierno de Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 4, 8; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículo 21; Título Tercero, Capítulo Primero, artículos 23 al 33; Capítulo Segundo, artículos 34 al 41; Capítulo Cuarto, Sección Segunda, artículos 55, 56, 57; Sección Tercera, Artículo 58; Sección Cuarta, artículo 58 Quinquies. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.



- Acuerdo del Consejo Estatal de Seguridad Pública por el que se expiden los lineamientos de organización y funcionamiento de los Consejos Intermunicipales y Municipales de Seguridad Pública. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo II, Sección VIII, artículos 62 y 63. Gaceta Municipal No. 10, martes 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Presidente Municipal, deberá:

- Fungir como Presidente del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Presidir las sesiones y conducirlas conforme el orden del día correspondiente.
- Instruir lo conducente al Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública para cumplir los acuerdos y resoluciones del Consejo Municipal.

El Secretario del Ayuntamiento, deberá:

- Fungir como Vicepresidente del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Suplir las ausencias por causas de fuerza mayor del Presidente, presidir y conducir las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública conforme el orden del día correspondiente.
- Instruir lo conducente al Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública para cumplir los acuerdos y resoluciones del Consejo Municipal.

El Secretario del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberá:

- Realizar la convocatoria por instrucciones del Presidente del Consejo.
- Registrar los puntos de acuerdo de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Elaborar el acta correspondiente y remitirla al Secretariado Ejecutivo.
- Dar seguimiento a todos los asuntos que se traten en la Sesión.

Los Integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberán:

- Asistir con voz y voto a las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Proponer acuerdos y resoluciones al Consejo Municipal.



- Solicitar la celebración de las Sesiones Ordinarias o Extraordinarias.

Los invitados del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberán:

- Asistir cuando les sea convocado, con voz cuando les sea permitido y no contarán con calidad para votar en las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Proponer acuerdos al Consejo Municipal.

El Auxiliar Administrativo de la Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberá:

- Elaborar y presentar la propuesta de oficios para la convocatoria de los Integrantes de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública, y de requerimientos logísticos para la Celebración de dichas sesiones.
- Registrar la asistencia de los Integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública durante las Sesiones, intervenciones y acuerdos celebrados en cada sesión.

V. Definiciones.

- **CMSP:** Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Acuerdos:** Los acuerdos aprobados por los integrantes del consejo durante las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Actas**: El documento en el que se da constancia de la Celebración de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública, sus acuerdos aprobados y del seguimiento de los mismos.
- **Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública:** Personal Administrativo adscrito a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública:** Mesa Directiva, Consejeros.
- **Invitados del Consejo Municipal de Seguridad Pública:** Servidores públicos de los tres órdenes de gobierno, y ciudadanía convocados para una de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Presidente:** El Presidente Municipal Constitucional, quien fungirá como Presidente del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Secretaria Técnica:** La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Secretariado Ejecutivo:** El Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.
- **Sesiones Consejo Municipales de Seguridad Pública.** Las Sesiones Ordinarias o Extraordinarias del Consejo Municipal de Seguridad Pública, mismas que podrán ser abiertas o cerradas (sin participación ciudadana).
- **Vicepresidente:** El Secretario del Ayuntamiento, quien fungirá como Vicepresidente del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

VI. Insumos.

- Orden del día acordado con el Presidente
- Oficios de Convocatoria

VII. Resultados.

- Los acuerdos tomados en cada una de las sesiones, los cuales beneficiarán directamente al ciudadano, por lo que su control y registro dentro de las Actas resulta indispensable para su seguimiento y cumplimiento de las acciones al interior del H. Ayuntamiento.

VIII. Políticas.

- El Consejo Municipal de Seguridad Pública deberá quedar instalado dentro de los primeros treinta días naturales de inicio de la administración municipal y enviar al Secretariado Ejecutivo, el Acta de instalación respectiva.
- El Consejo Municipal de Seguridad Pública deberá sesionar en forma ordinaria cada dos meses y en forma extraordinaria las veces que sean necesarias.
- Convocar a los Integrantes e invitados del Consejo Municipal de Seguridad Pública, con 5 días hábiles de anticipación en caso de ser Sesiones ordinarias y veinticuatro horas tratándose de Sesiones extraordinarias.
- Elaborar y entregar las peticiones logísticas, con 5 días hábiles de anticipación en caso de ser Sesiones ordinarias y veinticuatro horas tratándose de Sesiones extraordinarias.
- Entregar el Acta original de la sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública ante el Secretariado Ejecutivo.
- La atención en las oficinas de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública es de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

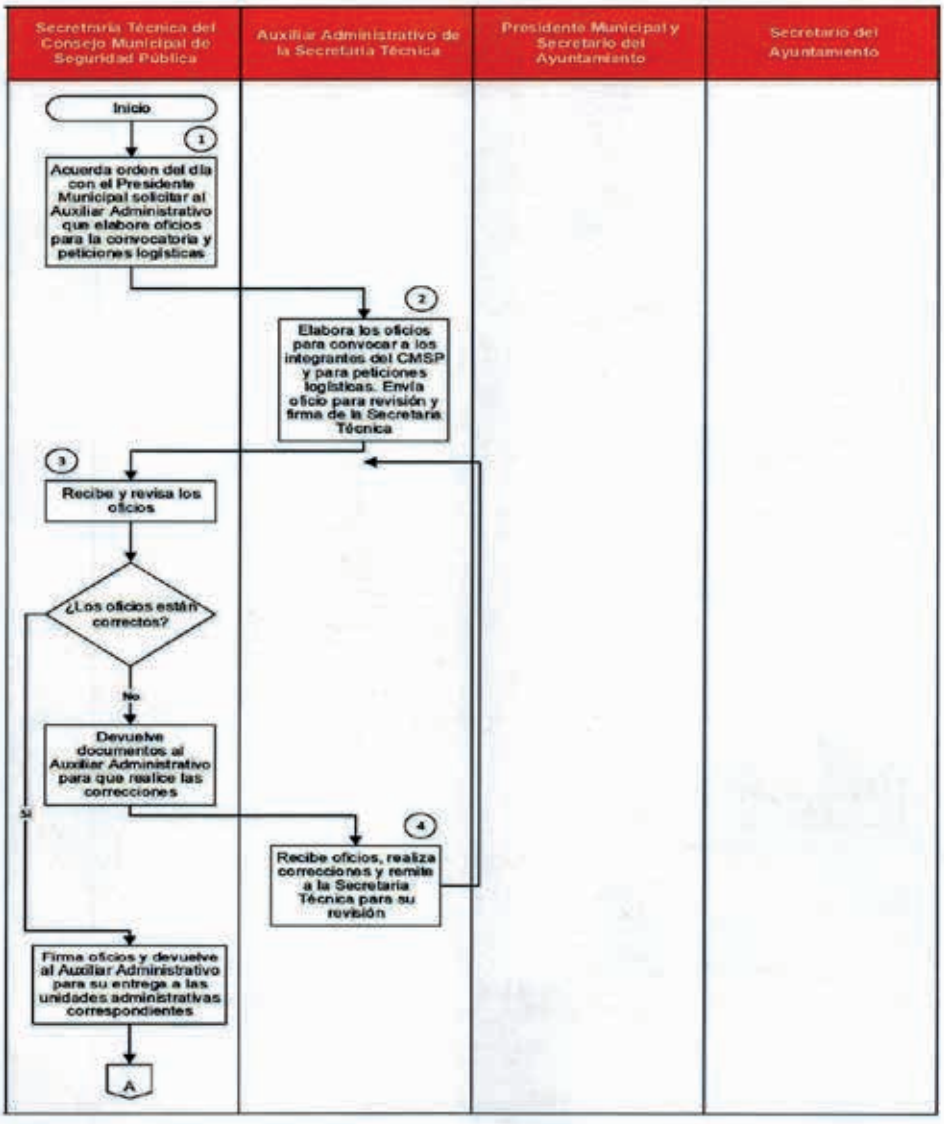
IX. Descripción de Actividades.

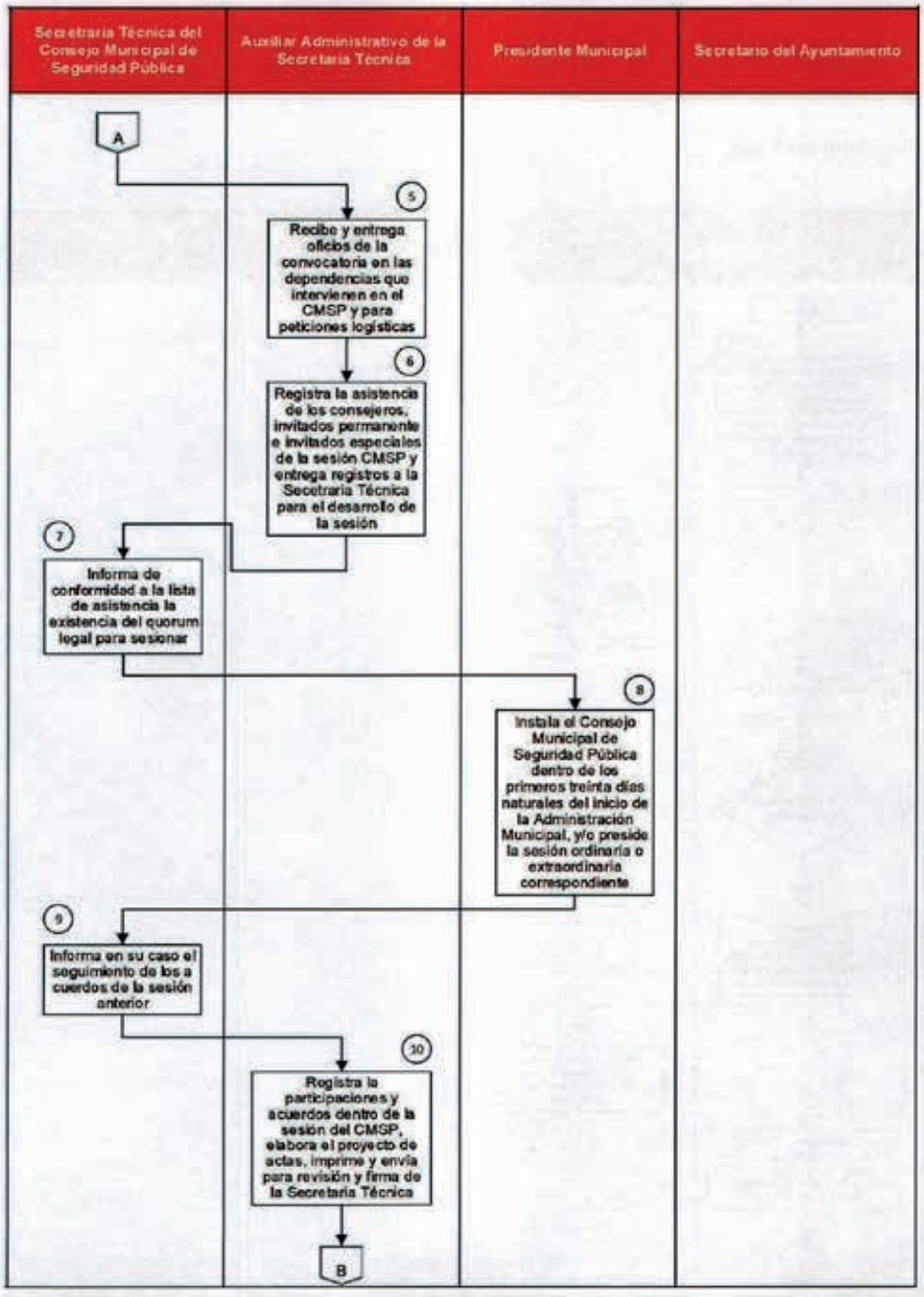
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Acuerda orden de día con el Presidente Municipal. Solicita al Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica Consejo Municipal de Seguridad Pública que elaboré los oficios necesarios para la convocatoria y para peticiones logísticas.
2	Auxiliar Administrativo de la Secretaria Técnica	Elabora los oficios para la convocatoria a los integrantes e invitados del Consejo Municipal de Seguridad Pública y para las peticiones logísticas que permitan el desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública. Presenta oficios para revisión y firma de la Secretaria Técnica.

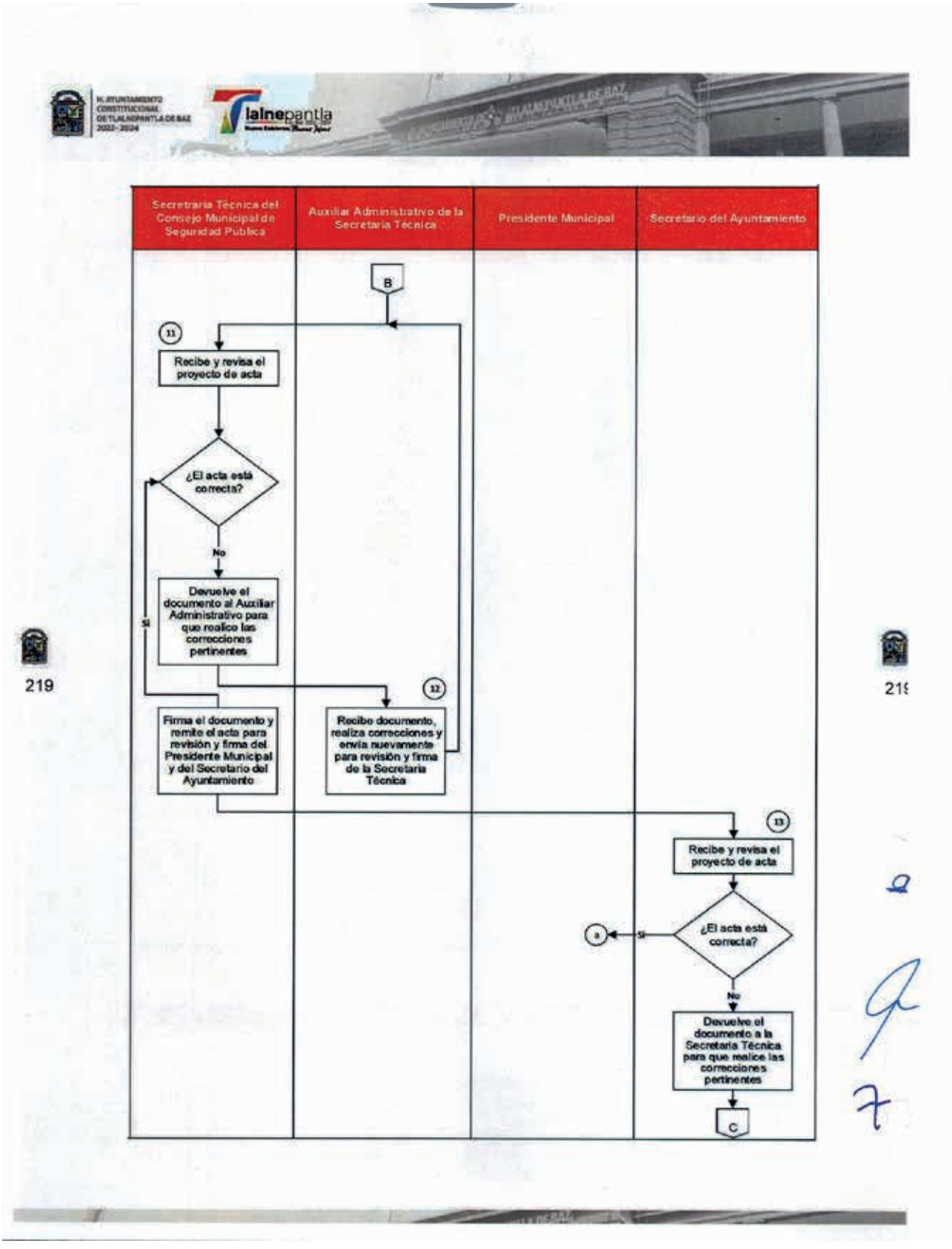
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Recibe y revisa los oficios. ¿Los oficios están correctos? **No:** Devuelve documentos al Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica Consejo Municipal de Seguridad Pública para que realice correcciones. **Si:** Firma oficios y devuelve al Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica Consejo Municipal de Seguridad Pública para su entrega a las unidades administrativas correspondientes.
4	Auxiliar Administrativo de la Secretaria Técnica	Recibe oficios, realiza correcciones y remite a la Secretaria Técnica para su revisión.
5	Auxiliar Administrativo de la Secretaria Técnica	Recibe y entrega oficios de la convocatoria en las dependencias que interviene en el CMSP y para peticiones logísticas.
6	Auxiliar Administrativo de la Secretaria Técnica	Registra la asistencia de los consejeros, invitados permanentes e invitados especiales de la sesión CMSP, y entrega registros al Secretaria Técnica para el desarrollo de la sesión.
7	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Informa de conformidad a la lista de asistencia, la existencia del quórum legal para sesionar.
8	Presidente Municipal	Instala el Consejo Municipal de Seguridad Pública dentro de los primeros treinta días naturales del inicio de la administración municipal, y/o preside la sesión ordinaria o extraordinaria correspondiente.
9	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Informa en su caso el seguimiento de los acuerdos de la sesión anterior.
10	Auxiliar Administrativo de la Secretaria Técnica	Registra las participaciones, peticiones y acuerdos dentro de la sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública a la Secretaria Técnica, y con los registros obtenidos, elabora el proyecto de Acta, imprime y presenta para revisión y firma de la Secretaria Técnica.
11	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Reciben y revisan el proyecto de Acta. ¿El acta está correcta? **No:** Devuelven el documento a la Auxiliar Administrativo para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firman el documento y remite el acta para revisión y firma del Presidente Municipal y del Secretario del Ayuntamiento.
12	Auxiliar Administrativo de la Secretaria Técnica	Recibe documento, realiza correcciones y envía nuevamente para revisión y firma de la Secretaria Técnica.
13	Secretario del Ayuntamiento	Reciben y revisan el proyecto de Acta. ¿El acta está correcta? **No:** Devuelven el documento a la Secretaria Técnica para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firman el documento y devuelven a la Secretaria Técnica para el trámite correspondiente.
14	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Recibe documento, realiza correcciones y nuevamente para revisión y firma del Presidente Municipal y Secretario del Ayuntamiento.
15	Presidente Municipal	Recibe, firma el documento y devuelve a la Secretaria Técnica para su trámite correspondiente.
16	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Recibe acta firma de la sesión CMSP y procede a entregarla en las oficinas del SESESP.

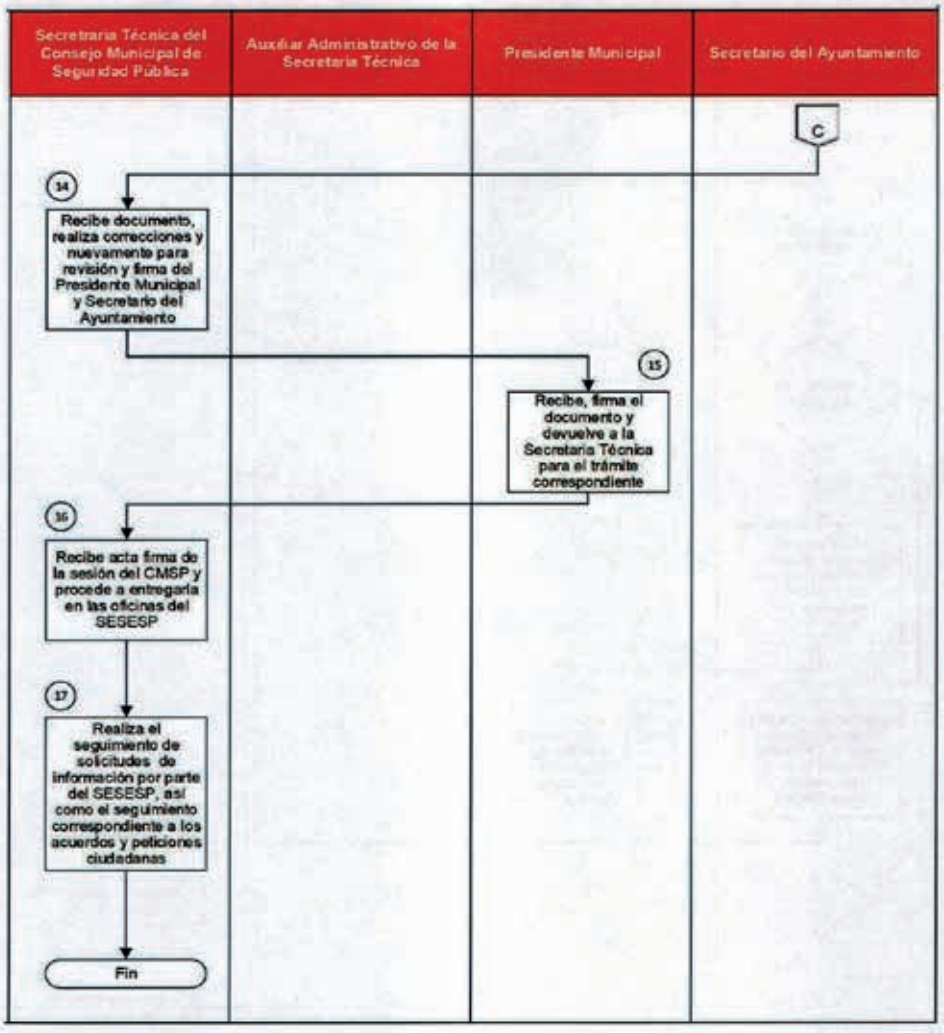
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
17	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Realiza el seguimiento de solicitudes de información por parte del SESESP, así como el seguimiento correspondiente a los acuerdos y peticiones ciudadanas.

X. Diagrama de Flujo.




Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica
Presidente Municipal
Secretario del Ayuntamiento
A
5
Recibe y entrega oficios de la convocatoria en las dependencias que intervienen en el CMSP y para peticiones logísticas
6
Registra la asistencia de los consejeros, invitados permanente e invitados especiales de la sesión CMSP y entrega registros a la Secretaría Técnica para el desarrollo de la sesión
7
Informa de conformidad a la lista de asistencia la existencia del quorum legal para sesionar
8
Instala el Consejo Municipal de Seguridad Pública dentro de los primeros treinta días naturales del inicio de la Administración Municipal, y/o preside la sesión ordinaria o extraordinaria correspondiente
9
Informa en su caso el seguimiento de los acuerdos de la sesión anterior
10
Registra la participaciones y acuerdos dentro de la sesión del CMSP, elabora el proyecto de actas, imprime y envía para revisión y firma de la Secretaría Técnica
B


Secretraria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Publica
Auxiliar Administrativo de la Secretaria Técnica
Presidente Municipal
Secretario del Ayuntamiento
B
11
Recibe y revisa el proyecto de acta
¿El acta está correcta?
No
Si
Devuelve el documento al Auxiliar Administrativo para que realice las correcciones pertinentes
12
Recibe documento, realiza correcciones y envia nuevamente para revisión y firma de la Secretaria Técnica
Firma el documento y remite el acta para revisión y firma del Presidente Municipal y del Secretario del Ayuntamiento
13
Recibe y revisa el proyecto de acta
¿El acta está correcta?
a
Si
No
Devuelve el documento a la Secretaria Técnica para que realice las correcciones pertinentes
C



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Mide la cantidad de sesiones realizadas del Consejo Municipal de Seguridad Pública durante el año.	$\frac{\text{Sesiones realizadas del CMSP}}{\text{Sesiones programadas del CMSP}} \times 100$	Anual



XII. Formatos e instructivos

No aplica

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**L.C.P Susana Sánchez Mendoza** Secretaria Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal

Atención a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública Municipal mediante el sistema SAIMEX

I. Objetivo.

Mantener informada a la ciudadanía la atención oportuna a las solicitudes de acceso a la información pública vía SAIMEX y/o de manera presencial, a fin de otorgar información cerca e imparcial sobre los trabajos realizados por el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como, a los Servidores Públicos Habilitados de las dependencias y órganos auxiliares de la administración Pública municipal ;y ciudadanos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México

III. Referencias.

222

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 6°. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Séptimo, Capítulo artículo 121 al 140, Capítulo II. Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados. Título Capítulo II, artículo del 4 al 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Diario Oficial de la Federación, del 15 abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 5° párrafos dieciseisavo y diecisieteavo fracciones I, II, III y IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, del 10 de noviembre de 1917 y sus reformas y ediciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Séptimo Capítulo I, artículo 150 al 173. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.



- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, artículo del 5 al 11, Capítulo II, artículos del 12, 13 y 14; Título Noveno Capítulo Único, artículos del 90 al 96.Gaceta del Gobierno del Estado de México, del 30 de mayo del 2017, y sus reformas y ediciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Cuarta, artículo 148, fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta del Gobierno del Estado de México, del 09 de marzo de 1999 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección IX artículo 64 y 65. Gaceta Municipal No. 10, del 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, artículo 5 fracción V, Capítulo Primero, artículo 18 fracción IV. Gaceta Municipal No. 8 del 5 de febrero de 2022, sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

228

223

Departamento de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales es el área responsable de recibir las solicitudes de información pública a través del correo electrónico oficial de la Unidad de Transparencia y acceso a la información pública municipal , en el domicilio oficial de ésta, vía telefónica, por correo postal, mensajería, telégrafo y/o verbalmente, así como, revisar que la información generada por los Servidores Públicos Habilitados esté actualizada, completa, sea congruente, confiable, verificable, veraz, integral, oportuna y expedita; tenga un lenguaje sencillo para cualquier persona y se atienda dentro del plazo de respuesta establecido por el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense.

223

- Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal: es responsable de garantizar que las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública se respondan conforme a la normatividad aplicable, y en apego a los criterios de publicidad, veracidad, oportunidad, precisión y suficiencia en beneficio de los solicitantes.
- Servidores Públicos Habilitados: deberán localizar, proporcionar, integrar y presentar la información a la Unidad de Transparencia, respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.
- Personal Operativo: revisará la Plataforma SAIMEX diariamente para comprobar la recepción de solicitudes y poyará en la recopilación de información requerida a las dependencias a través de los Servidores Públicos Habilitados.
- Comité de Transparencia: Encargado de confirmar, modificar o revocar las determinaciones que, en materia de ampliación de plazo de respuesta, clasificación de la información y declaración de inexistencia o de incompetencia realicen los titulares de las áreas que conforman al Sujeto Obligado.

V. Definiciones.

- **Comité de Transparencia:** Autoridad máxima al interior del sujeto obligado en materia del derecho de acceso a la información pública.



- **Documento:** Los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias de los sujetos obligados, sus servidores públicos e integrantes, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico.
- **Ley:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- **Ley de Datos Personales:** Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- **Reglamento Interior:** Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de Tlalnepantla de Baz.
- **SAIMEX:** Sistema de Acceso a la Información Mexiquense.
- **Servidor público habilitado (SPH)**: Persona encargada dentro de las diversas dependencias o áreas del sujeto obligado, de apoyar, gestionar y entregar la información o datos personales que se ubiquen en la misma, a sus respectivas unidades de transparencia; respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.
- **Sujeto Obligado**: Al Municipio de Tlalnepantla de Baz y las Dependencias de la Administración Pública Municipal centralizada y organismo autónomo
- **UMA:** A la Unidad de Medida y Actualización la cual será utilizada como unidad de cuenta, índice, base, medida o referencia, para determinar la cuantía del pago de la información que genere costo y de las sanciones contenidas en el presente Reglamento.
- **Unidad de transparencia (UT):** A la Unidad de Trasparencia y Acceso a la Información Pública de Tlalnepantla de Baz, encargada de recabar y difundir las obligaciones de transparencia, recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información y de protección de los datos personales, que se formulen a los sujetos obligados y servir como vínculo entre éstos y los solicitantes.

VI. Insumos.

- Acuse de Solicitud de Información Pública generada en el Sistema SAIMEX.
- Presupuesto Basado en Resultado Municipal.

VII. Resultados.

- Respuesta a la solicitud de información pública a través del SAIMEX.

VIII. Políticas.

- La recepción, atención y seguimiento a las solicitudes de información se realizará mediante el número de folio asignado por el Sistema SAIMEX.
- Los términos de todas las notificaciones previstas en la Ley, empezarán a correr al día siguiente al que se practiquen.



- La Unidad de Trasparencia y Acceso a la Información Pública de Tlalnepantla de Baz notificará las respuestas a las solicitudes de información a través del Sistema SAIMEX, en el menor tiempo posible, no excediendo los quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de la misma.

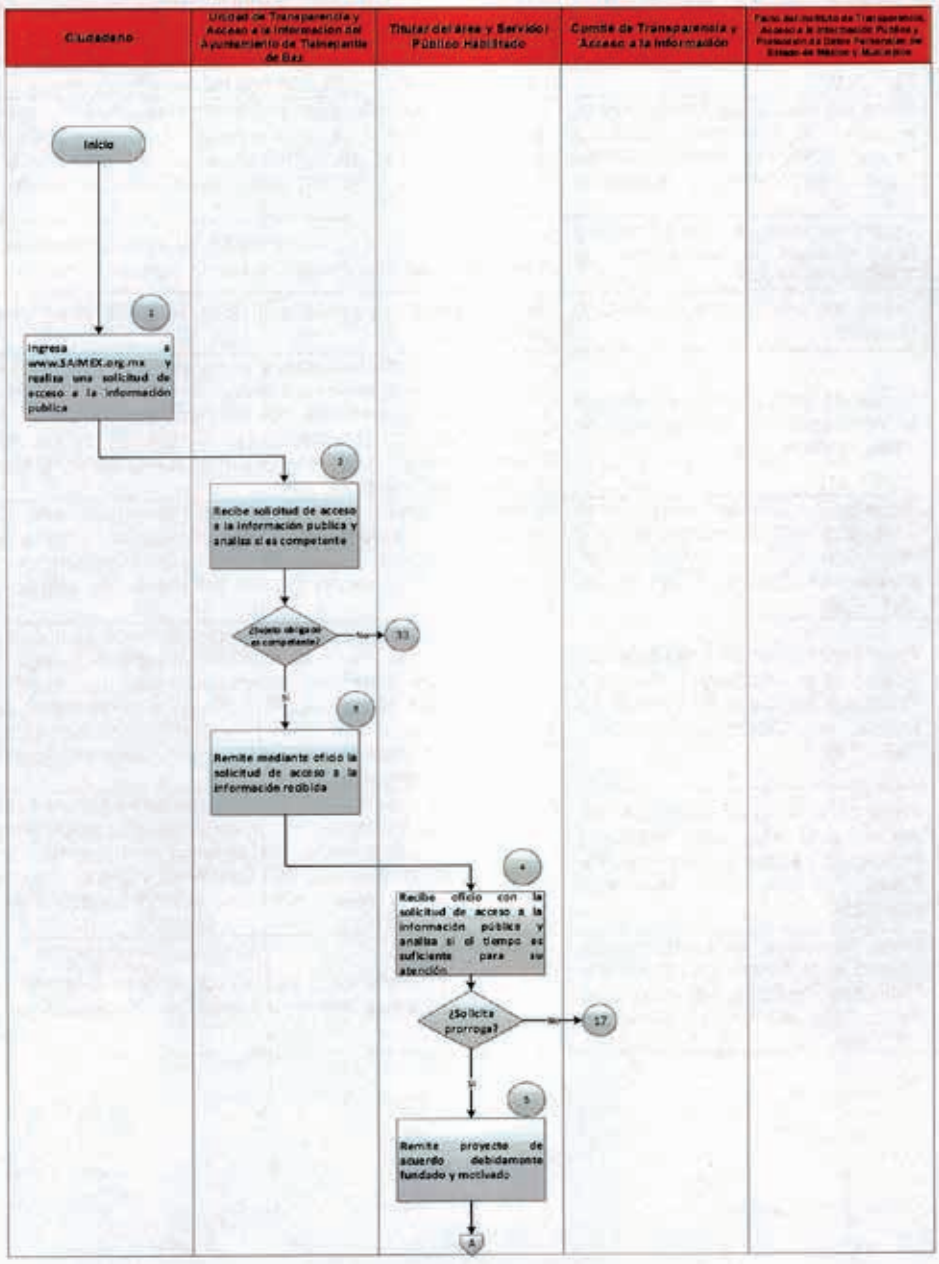
IX. Descripción de Actividades.

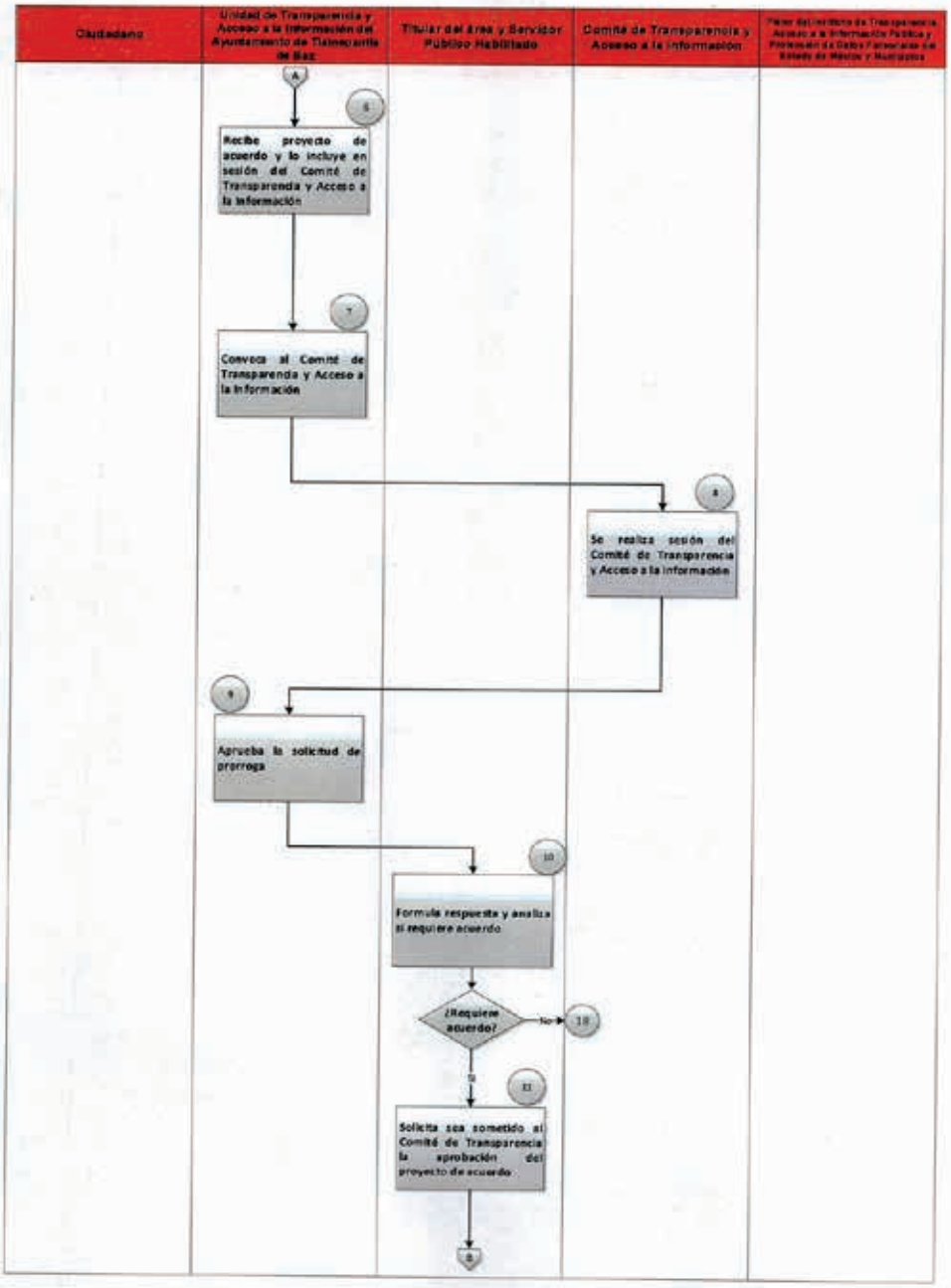
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa a www.SAIMEX.org.mx y genera una solicitud de acceso a la información publica
2	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe la solicitud de información y la analiza si el Sujeto Obligado es competente dentro de los 3 días estipulados en el artículo 167 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios ¿Sujeto Obligado es Competente? **Si:** Turna al Titular del Área para que a través de su Servidor Público Habilitado de contestación **No:** Se declara Incompetencia del Sujeto Obligado para poder atender la solicitud (paso 33)
3	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Turna mediante oficio la solicitud recibida vía sistema SAIMEX al Titular del Área para que a través de su Servidor Público Habilitado de contestación para que dentro de los 5 días solicite aclaración o 15 días hábiles posteriores a su recepción brinde respuesta, de conformidad con el articulo 159 y 163 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
4	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe oficio de solicitud de información y analiza si los 15 días hábiles son suficientes para que después de una búsqueda razonable y exhaustiva brinde una respuesta al ciudadano ¿Solicita prorroga? **Si:** Remite proyecto de acuerdo debidamente fundado y motivado para solicitar la ampliación de tiempos a consideración del Comité de Transparencia **No:** Remite la respuesta para dar contestación (paso 17)
5	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Remite proyecto de acuerdo debidamente fundado y motivado para solicitar la ampliación de tiempos sea sometida a consideración del Comité de Transparencia la aprobación por un máximo de 7 días de conformidad con el 163 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
6	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe proyecto de acuerdo debidamente fundado y motivado para que sea sometido a la aprobación del Comité de Transparencia y Acceso a la Información
7	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Convoca al Comité de Transparencia y Acceso a la información para celebrar sesión ordinaria o extraordinaria
8	Comité de Transparencia y Acceso a la información	Se realiza la sesión del Comité de Transparencia y se somete a consideración los puntos de acuerdo en donde se aprueba la solicitud de prorroga
9	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Derivado de los acuerdos aprobados en la sesión ordinaria o extraordinaria, la Unidad de Transparencia aprueba la solicitud de prórroga mediante el sistema SAIMEX y remite el acuerdo de prorroga debidamente firmado por los integrantes del Comité de Transparencia al ciudadano.

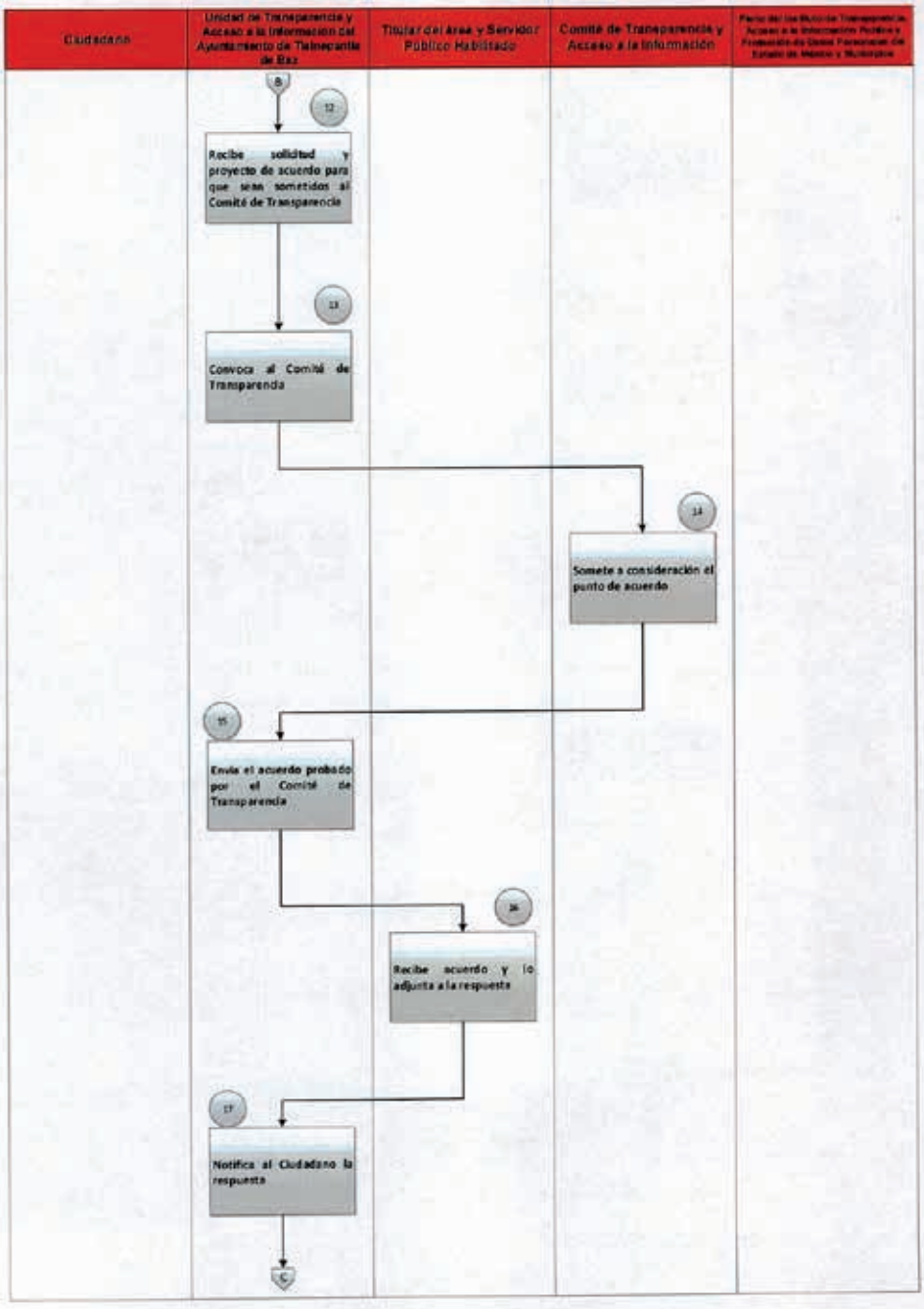
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Una vez aprobada la solicitud de prórroga, formula la respuesta y analiza si requiere acuerdo de versión publica, inexistencia o información reservada ¿Requiere acuerdo de versión publica, inexistencia o información reservada? **Si:** Se solicita la aprobación del proyecto de acuerdo para consideración del Comité de Transparencia **No:** Se notifica respuesta para el ciudadano (paso 18)
11	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Se solicita la aprobación del proyecto de acuerdo para consideración del Comité de Transparencia
12	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe solicitud y proyecto de acuerdo debidamente fundado y motivado para someter a aprobación del Comité de Transparencia y Acceso a la Información
13	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Convoca al Comité de Transparencia y Acceso a la información para celebrar sesión ordinaria o extraordinaria
14	Comité de Transparencia y Acceso a la información	Somete a consideración el punto de acuerdo y aprueba, modifica o revoca el proyecto de acuerdo
15	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Envía el acuerdo aprobado por el Comité de Transparencia y Acceso a la información para los efectos conducentes
16	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe acuerdo aprobado por el Comité de Transparencia y lo adjunta a la respuesta para ser notificada al ciudadano
17	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe respuesta y acuerdo y lo notifica al ciudadano por medio de la plataforma SAIMEX
18	Ciudadano	Recibe respuesta a la solicitud de acceso a la información junto con su debido acuerdo ¿La respuesta es satisfactoria? **Si:** termina el procedimiento (paso 33) **No:** Interpone recurso de revisión
19	Ciudadano	El ciudadano podrá interponer recurso de revisión dentro de los 15 días hábiles, posteriores a la recepción de la respuesta de conformidad con el artículo 178 y 180 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios en donde expondrá los motivos y razones de la inconformidad
20	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Determina la admisión del recurso de revisión de conformidad con el artículo 181 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
21	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Admitido el recurso de revisión el Comisionado otorga un periodo de 7 días hábiles para que las partes manifiesten lo que a su derecho convenga, de conformidad con el artículo 185 fracción II y IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
22	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Transcurrido el plazo y recibido el informe justificado cuando se modifique respuesta, esta se pondrá a disposición del ciudadano para que un plazo de 3 días manifesté lo que a su derecho convenga de conformidad con el 185 fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios

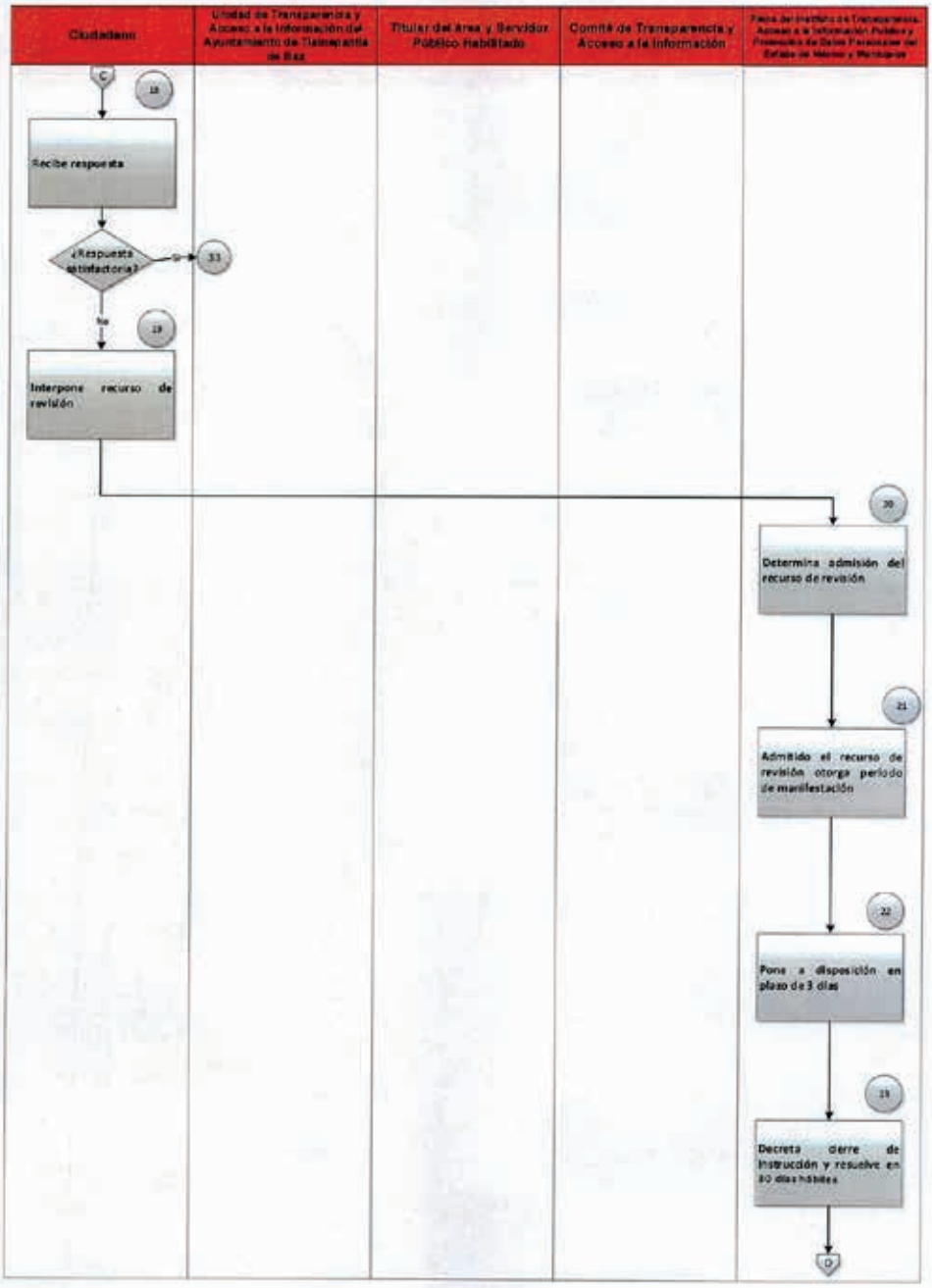
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
23	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Concluido el plazo se procederá a decretar el cierre de instrucción y en un plazo de 30 días hábiles el Pleno del INFOEM resolverá, de conformidad con el articulo 181 y 185 fracción VIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
24	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	El Pleno del INFOEM, emite resolución para que, en un plazo de 10 días hábiles, se haga entrega de la información de conformidad con el artículo 186 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
25	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe la resolución y la remite al Titular del área para que a través de su Servidor Público Habilitado den cumplimiento
26	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe resolución y remite la información solicitada para dar cumplimiento
27	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe información suficiente y la remite en conjunto con el informe de cumplimiento vía SAIMEX para dar cumplimiento a la resolución dictaminada por el Pleno del INFOEM, de conformidad con el artículo 198 y 199 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
28	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	El Pleno deberá pronunciarse mediante un acuerdo de cumplimiento/incumplimiento ante la información remitida, de conformidad con el articulo 200 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
29	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	En caso de emitir un acuerdo de incumplimiento se hace un Apercibimiento en donde se notificará al superior jerárquico del responsable de dar cumplimiento para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles de cumplimiento a la resolución de conformidad con el artículo 200 fracción I y 222 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
30	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	En caso de el superior jerárquico incurra en responsabilidad por falta de cumplimiento y haga caso omiso al apercibimiento se terminará las medidas de apremio o sanciones, de conformidad con el artículo 200 fracción III y 214 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
31	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Da vista a la Contraloría Interna y Órgano de Control Interno y Vigilancia para que determine el grado de responsabilidad.

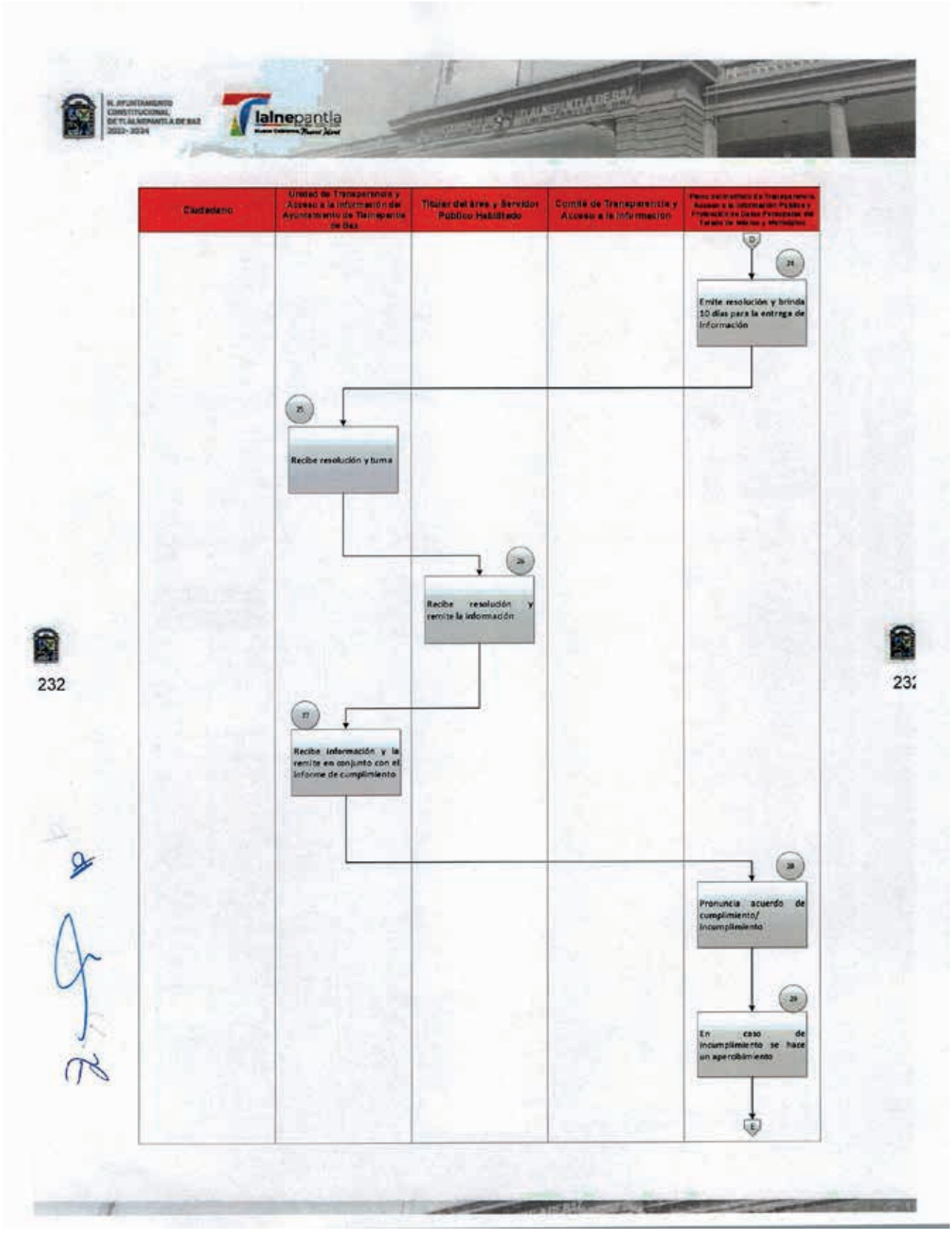
X. Diagrama de Flujo.




Ciudadano
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Titular del área y Servidor Público Habilitado
Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
A
6
Recibe proyecto de acuerdo y lo incluye en sesión del Comité de Transparencia y Acceso a la Información
7
Convoca al Comité de Transparencia y Acceso a la Información
8
Se realiza sesión del Comité de Transparencia y Acceso a la Información
9
Aprueba la solicitud de prorroga
10
Formula respuesta y analiza si requiere acuerdo
¿Requiere acuerdo?
No
18
Si
11
Solicita sea sometido al Comité de Transparencia la aprobación del proyecto de acuerdo
B


Ciudadano
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Titular del Área y Servidor Público Habilitado
Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
Recibe solicitud y proyecto de acuerdo para que sean sometidos al Comité de Transparencia
Convoca al Comité de Transparencia
Somete a consideración el punto de acuerdo
Envía el acuerdo probado por el Comité de Transparencia
Recibe acuerdo y lo adjunta a la respuesta
Notifica al Ciudadano la respuesta


Ciudadano
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Titular del Área y Servidor Público Habilitado
Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
C
18
Recibe respuesta
¿Respuesta satisfactoria?
33
No
19
Interpone recurso de revisión
20
Determina admisión del recurso de revisión
21
Admitido el recurso de revisión otorga periodo de manifestación
22
Pone a disposición en plazo de 3 días
23
Decreta cierre de instrucción y resuelve en 30 días hábiles
D


Ciudadano
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Titular del área y Servidor Público Habilitado
Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
24
Emite resolución y brinda 10 días para la entrega de información
25
Recibe resolución y turna
26
Recibe resolución y remite la información
27
Recibe información y la remite en conjunto con el informe de cumplimiento
28
Pronuncia acuerdo de cumplimiento/ incumplimiento
29
En caso de incumplimiento se hace un apercibimiento
E

Ciudadano	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Titular del Área y Servidor Público Habilitado	Comité de Transparencia y Acceso a la Información	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
				E 30 En caso de omitir el apercibimiento se determina medida de apremio o sanción 33 Da vista al Órgano de Control Interno FIN

233

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Porcentaje de atención a las solicitudes de transparencia y acceso a la información SAIMEX	Mide la atención que se le proporciona a las solicitudes de información SAIMEX	[Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes presentadas] X 100	Anual

XII. Formatos e Instructivos

FORMATO DE SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA

RECEPCION		
Lugar:	Fecha (dd/mm/aaaa):	Hora (hh:mm):

DATOS DEL SOLICITANTE

PERSONA FISICA

NOMBRE:

APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO | NOMBRE (S)

DATOS OPCIONALES

Información utilizada únicamente para fines estadísticos

RFC: CURP: SEXO: FEMENINO ☐ MASCULINO ☐

FECHA DE NACIMIENTO(dd/mm/aaaa): OCUPACION:

PERSONA MORAL

RAZON O DENOMINACION SOCIAL:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE: APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO | NOMBRE (S)

DOMICILIO

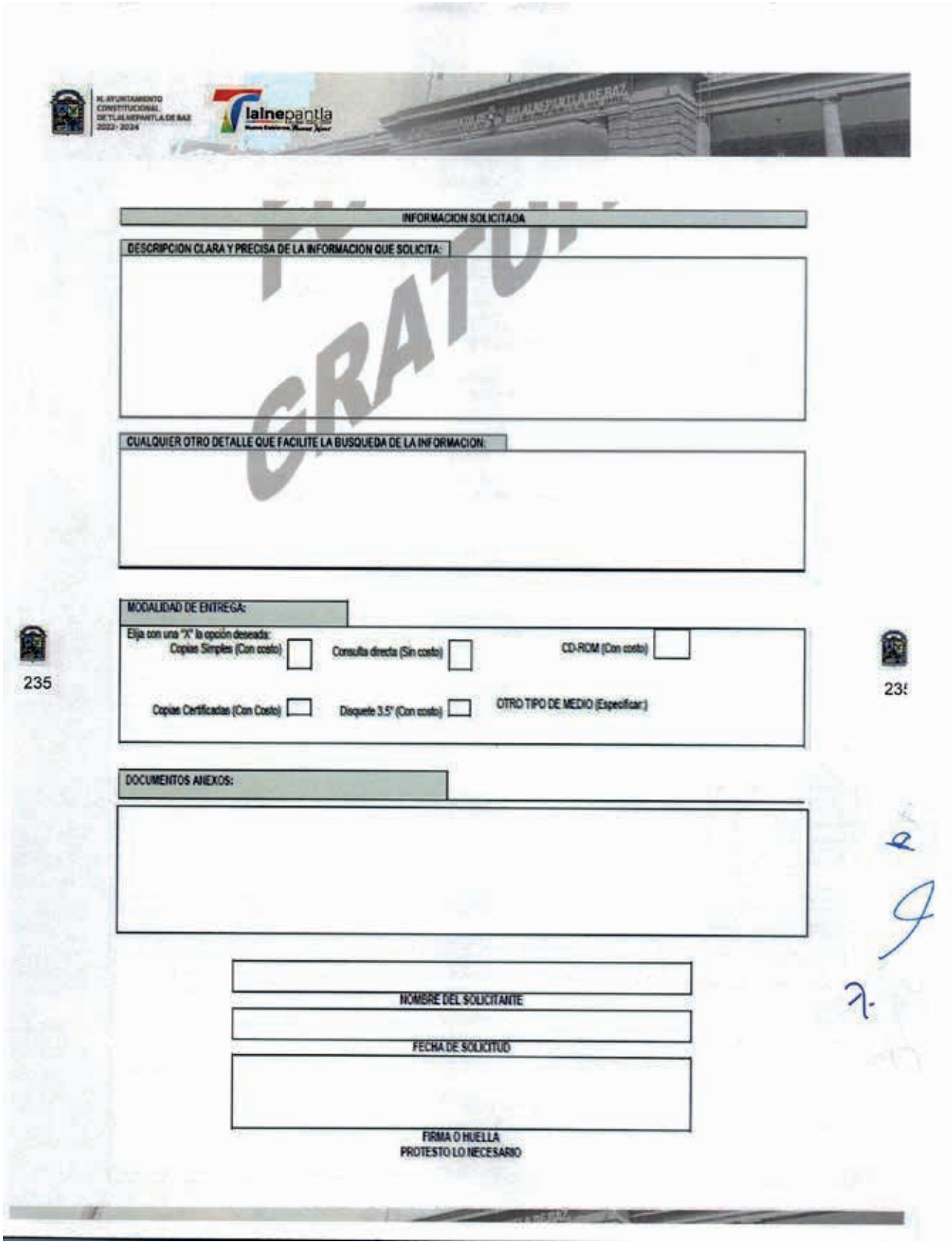
CALLE: NUM. EXTERIOR: NUM. INTERIOR:

ENTIDAD FEDERATIVA: MUNICIPIO: C.P.

COLONIA O LOCALIDAD: TELEFONO (Opcional):

SUJETO OBLIGADO AL QUE SOLICITA LA INFORMACION:

FORMATO



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2022 - 2024

tlalnepantla

INFORMACION SOLICITADA

DESCRIPCION CLARA Y PRECISA DE LA INFORMACION QUE SOLICITA:

GRATUITA

CUALQUIER OTRO DETALLE QUE FACILITE LA BUSQUEDA DE LA INFORMACION:

MODALIDAD DE ENTREGA:

Elija con una "X" la opción deseada:

Copias Simples (Con costo) ☐ Consulta directa (Sin costo) ☐ CD-ROM (Con costo) ☐

Copias Certificadas (Con Costo) ☐ Disquete 3.5" (Con costo) ☐ OTRO TIPO DE MEDIO (Especificar:)

DOCUMENTOS ANEXOS:

NOMBRE DEL SOLICITANTE

FECHA DE SOLICITUD

FIRMA O HUELLA

PROTESTO LO NECESARIO

235

235



Instructivo: Llenado de la Solicitud de Información Pública

Información Requerida	Instrucción
Recepción	
Lugar	Deberá indicar Tlalnepantla de Baz, México.
Fecha	Deberá cumplir con el formato días/mes/año (dd/mm/aaaa)
Hora	Deberá cumplir con el formato hora: minutos (hh:mm)
Datos del Solicitante Persona Física	
Apellido Paterno	Estos datos no son obligatorios, sin embargo, se podrán capturar los datos del solicitante, o Alias, seudónimo, nombre de usuario (nickname).
Apellido Materno	
Nombre	
RFC	Estos datos son para fines estadísticos, por tal motivo no son obligatorios. Sin embrago, se podrán capturar los datos del solicitante.
CURP	
Sexo	
Fecha de nacimiento	
Ocupación	
Datos del Solicitante Persona Moral	
Razón o Denominación Social:	Estos datos no son obligatorios, sin embargo, se podrán capturar los datos del solicitante, o Alias, seudónimo, nombre de usuario (nickname).
Nombre del Representante: Apellido Paterno, Apellido Materno, Nombre	
Domicilio	
Calle	Se refiere al domicilio completo para oír y recibir notificaciones.
Número Exterior	
Número Interior	
Entidad Federativa	
Municipio	
Código Postal (C.P.)	
Colonia o Localidad	
Teléfono (Opcional)	
Sujeto Obligado a quien solicita la información	Indicar la autoridad de la administración pública municipal a la cual se le solicita la información.
Información solicitada	
Descripción clara y precisa de la información que solicita	Escribir de forma clara y precisa la información que se requiere, de forma que el Sujeto Obligado entienda la petición y localice la información solicitada.
Cualquier otro detalle que facilite la búsqueda de la información	De ser necesario en este apartado podrá ampliar, detallar o precisar datos para que la búsqueda de la información sea lo más exacta posible y su localización sea más rápida.
Modalidad de entrega.	En este apartado podrá elegir la opción para la entrega de la información, seleccionando con una "X" cualquiera de las siguientes opciones: - Copias simples (con costo). - Consulta directa (sin costo). - CD-ROM (con costo). - Copias certificadas (con costo). - Otro tipo de medio: deberá especificar cual.

Información Requerida	Instrucción
Documentos anexos	De ser necesario en este apartado podrá indicar que su solicitud incluye documentos extras para la búsqueda y localización de la información.
Nombre del solicitante	
Fecha de solicitud	
Firma o huella	

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lcda. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia	**Mtra. Clara Camacho Méndez** Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia

237

237

Solicitud de Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) de Datos Personales

I. Objetivo.

Fortalecer la cultura de Protección de Datos Personales, mediante políticas públicas, programas, servicios, sistemas, plataformas informáticas, o aplicaciones electrónicas, una cultura de protección de datos personales para promover el respeto de la privacidad y la integridad individual de los datos personales que se encuentren en posesión del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, México.

II. Alcance.

Aplica al Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y servidores públicos de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, así como a las personas físicas que soliciten, lo relativo a sus derechos (ARCO) a las dependencias y órganos auxiliares del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal



- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 6 ° y 16°. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Séptimo, Capítulos I y II. Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Título Segundo, Capítulo I, Capítulo II; Título Tercero, Capítulo I; Capítulo II. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos Generales de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. Diario Oficial de la Federación, 15 de abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 5° párrafos dieciseisavo y diecisieteavo fracciones I, II, III y IV, del 8 de noviembre de 1917 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta de Gobierno del Estado de México, del 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Capítulo Primero. Gaceta de Gobierno del Estado de México, del 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Cuarta, artículo 148, fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta de Gobierno del Estado de México, del 9 de marzo de 1999 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo II, Sección IX, artículos 64 y 65. Gaceta Municipal No. 10, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal Tlalnepantla de Baz. artículo 5 fracción V; Capítulo Primero, artículo 18 fracción IV. Gaceta Municipal No. 8, 5 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El personal Operativo de la Unidad de Transparencia y Acceso la Información Pública Municipal, es el área encargada de recibir las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) , ya sea mediante la presentación de un escrito libre, presentación de un formato autorizado por el INFOEM o de manera presencial cargando la solicitud en el SARCOEM, previa acreditación de los titulares de la información o Representantes Legales.

- **Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal:** deberá de proteger y garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales en posesión de las Dependencias que conforman al H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, estableciendo los mecanismos y medidas de seguridad para asegurar su debido tratamiento.

- **Servidores Públicos Habilitados:** deberá localizar, proporcionar, integrar y presentar la información a la Unidad de Transparencia.
- **Personal Operativo:** deberá apoyar en el trámite y recopilación de información requerida a las dependencias a través de los Servidores Públicos Habilitados.
- **Comité de Transparencia:** deberá confirmar, modificar o revocar las determinaciones en las que se declare la inexistencia de los datos personales, o se niegue por cualquier causa el ejercicio de alguno de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO).

V. Definiciones.

- **Administrador:** La servidora o el servidor público o persona física facultada y nombrada por el responsable para llevar a cabo tratamiento de datos personales y que tiene bajo su responsabilidad los sistemas y bases de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.
- **Base de Datos:** Al conjunto de archivos registros, ficheros condicionados a criterios determinados con independencia de la forma o modalidad de su creación, tipo de soporte procesamiento, almacenamiento, organización y acceso.

- **Comité de Transparencia:** Autoridad máxima al interior del sujeto obligado en materia protección de datos personales.

- **Derechos ARCO:** Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de datos personales.
- **Documento:** Los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias de los sujetos obligados, sus servidores públicos e integrantes, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico.
- **Datos Personales:** La información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad, y que esté almacenada en los sistemas y bases de datos, se considerará que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier documento informativo físico o electrónico.
- **INFOEM:** Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.
- **Ley:** La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- **Reglamento Interior:** Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.
- **Responsable:** Los sujetos obligados a que se refiere la presente Ley que deciden sobre el tratamiento de los datos personales.

- **SARCOEM:** Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México.
- **Servidor público habilitado (SPH):** Persona encargada dentro de las diversas dependencias o áreas del sujeto obligado, de apoyar, gestionar y entregar la información o datos personales que se ubiquen en la misma, a sus respectivas unidades de transparencia; respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.
- **Unidad de transparencia (UT):** La establecida por los sujetos obligados para tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.

VI. Insumos.

- Acuse de Solicitud de Acceso a Datos Personales.

VII. Resultados.

- Respuesta a la solicitud de Acceso a Datos Personales a través del SARCOEM.

VIII. Políticas.

- La recepción, atención y seguimiento a las solicitudes de información se realizará mediante el número de folio asignado por el Sistema SARCOEM.
- Los términos de todas las notificaciones previstas en la Ley, empezarán a correr al día siguiente al que se practiquen.
- Las respuestas a las solicitudes de Derechos ARCO, deben ser notificadas en el menor tiempo posible, no excediendo los veinte días hábiles.
- La Unidad de Transparencia, notificará las respuestas a las solicitudes de Acceso a Datos Personales a través del Sistema SARCOEM, en el menor tiempo posible, no excediendo los veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de la misma.

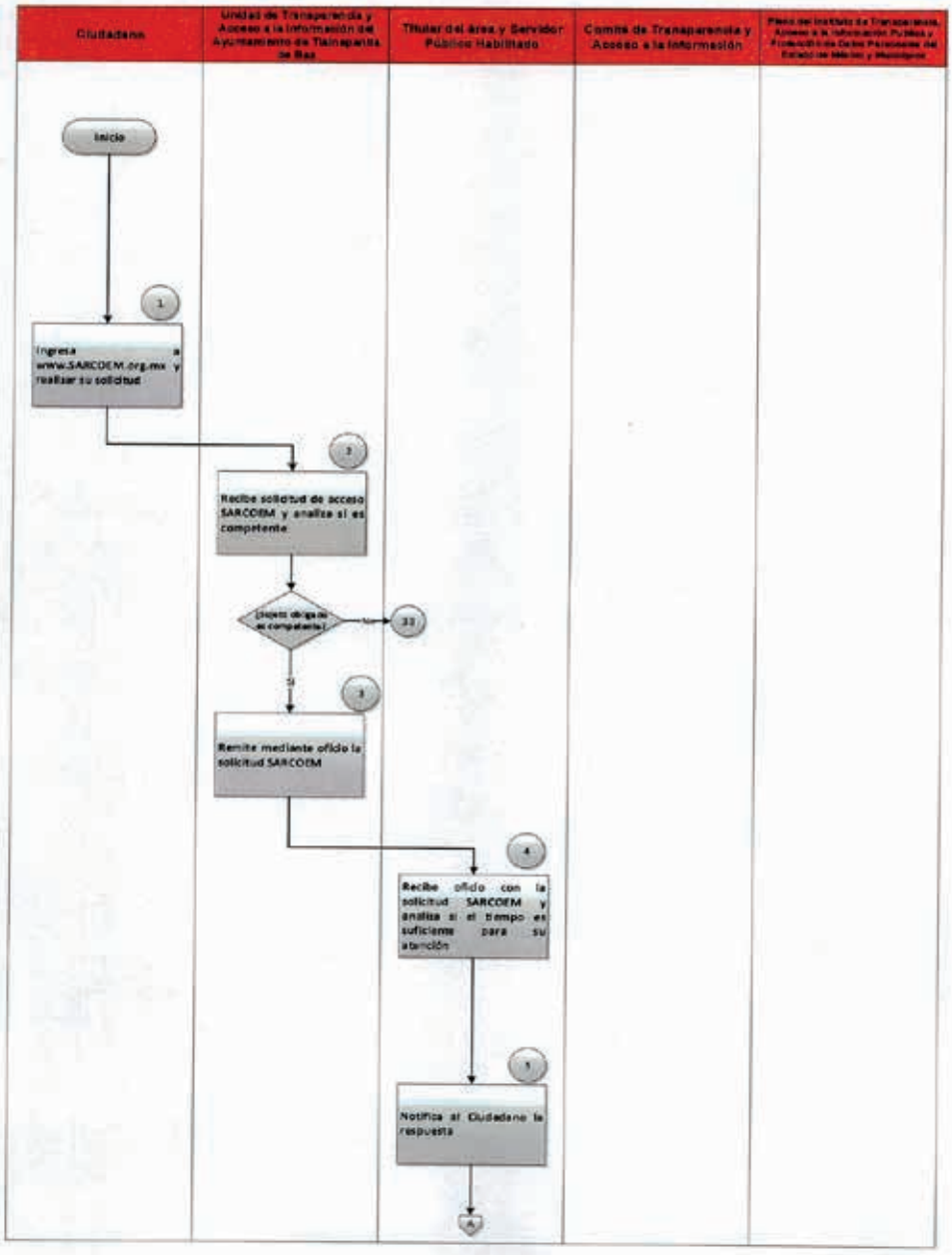
IX. Descripción de Actividades.

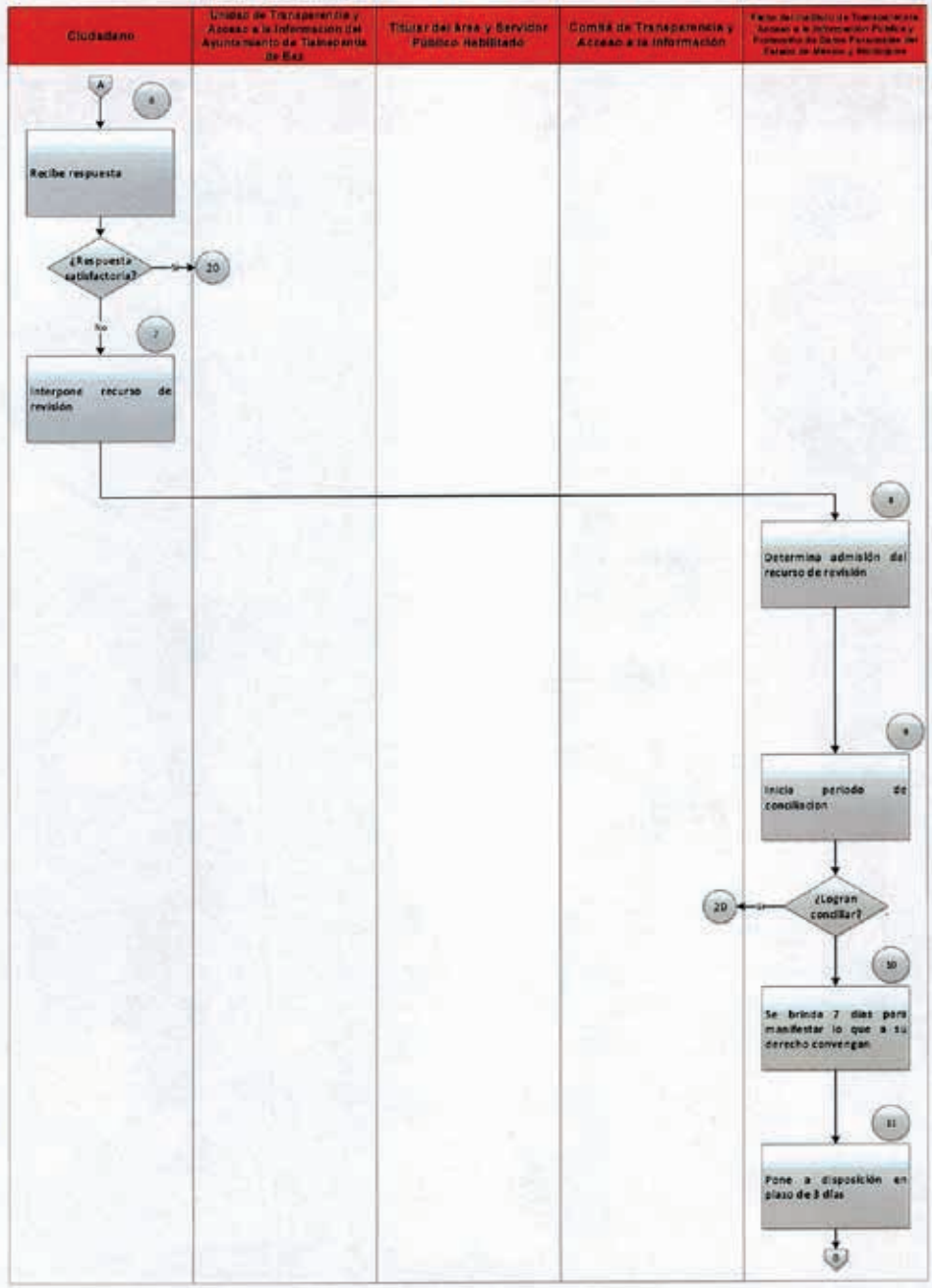
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa a https://www.sarcoem.org.mx/ y genera una solicitud de acceso a la información publica
2	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe la solicitud de información y la analiza si el Sujeto Obligado es competente dentro de los 3 días de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios ¿Sujeto Obligado es Competente? **Si:** Turna al Titular del Área para que a través de su Servidor Público Habilitado de contestación **No:** Se declara Incompetencia del Sujeto Obligado para poder atender la solicitud (paso 33)

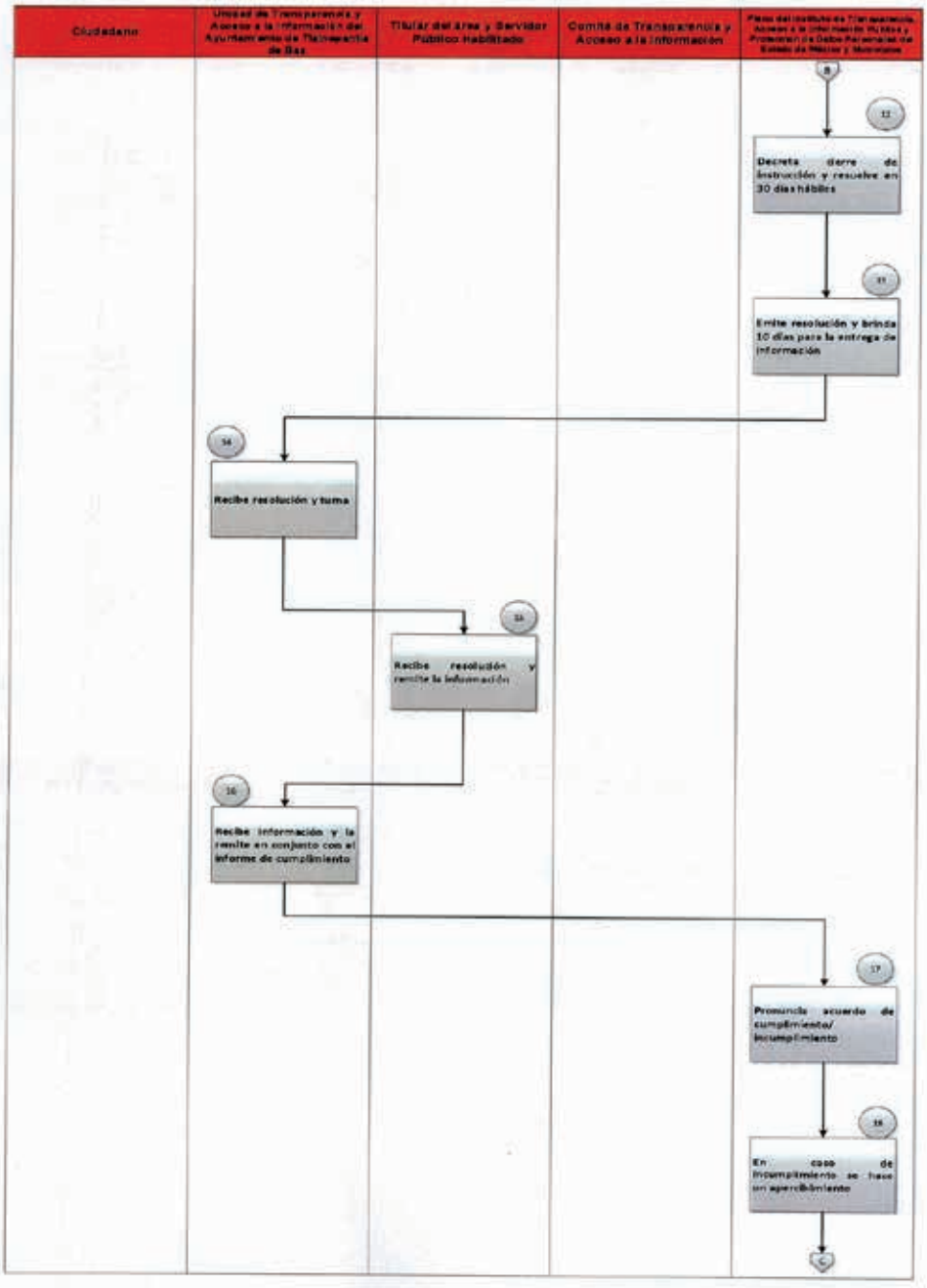
3	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Turna mediante oficio la solicitud recibida vía sistema SARCOEM al Titular del Área para que a través de su Servidor Público Habilitado de contestación para que dentro de los 5 días solicite aclaración o 20 días hábiles posteriores a su recepción brinde respuesta, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios
4	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe oficio de solicitud de información y analiza si los 20 días hábiles son suficientes para que después de una búsqueda razonable y exhaustiva brinde una respuesta al ciudadano Remite la respuesta para dar contestación (paso 17)
5	Personal operativo de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe respuesta y lo notifica al ciudadano por medio de la plataforma SARCOEM
6	Ciudadano	Recibe respuesta a la solicitud de acceso a la información junto con su debido acuerdo ¿La respuesta es satisfactoria? **Si:** termina el procedimiento (paso 33) **No:** Interpone recurso de revisión
7	Ciudadano	El ciudadano podrá interponer recurso de revisión dentro de los 15 días hábiles, posteriores a la recepción de la respuesta de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios en donde expondrá los motivos y razones de la inconformidad
8	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Determina la admisión del recurso de revisión de conformidad con el artículo 181 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
9	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Otorga un periodo para realizar una conciliación entre el ciudadano y el Unidad de Transparencia. **Si:** Se termina el proceso y toda instrucción **No:** sigue el proceso de realizan manifestaciones
10	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Admitido el recurso de revisión el Comisionado otorga un periodo de 7 días hábiles para que las partes manifiesten lo que a su derecho convenga, de conformidad con el artículo 185 fracciones II y IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
11	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Transcurrido el plazo y recibido el informe justificado cuando se modifique respuesta, esta se pondrá a disposición del ciudadano para que un plazo de 3 días manifesté lo que a su derecho convenga de conformidad con el 185 fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
12	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Concluido el plazo se procederá a decretar el cierre de instrucción y en un plazo de 30 días hábiles el Pleno del INFOEM resolverá, de conformidad con el articulo 181 y 185 fracción VIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	El Pleno del INFOEM, emite resolución para que, en un plazo de 10 días hábiles, se haga entrega de la información de conformidad con el artículo 186 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
14	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe la resolución y la remite al Titular del área para que a través de su Servidor Público Habilitado den cumplimiento
15	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe resolución y remite la información solicitada para dar cumplimiento
16	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Recibe información suficiente y la remite en conjunto con el informe de cumplimiento vía SARCOEM para dar cumplimiento a la resolución dictaminada por el Pleno del INFOEM, de conformidad con el artículo 198 y 199 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
17	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	El Pleno deberá pronunciarse mediante un acuerdo de cumplimiento/incumplimiento ante la información remitida, de conformidad con el artículo 200 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
18	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	En caso de emitir un acuerdo de incumplimiento se hace un Apercibimiento en donde se notificará al superior jerárquico del responsable de dar cumplimiento para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles de cumplimiento a la resolución de conformidad con el artículo 200 fracción I y 222 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
19	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	En caso de el superior jerárquico incurra en responsabilidad por falta de cumplimiento y haga caso omiso al apercibimiento se terminará las medidas de apremio o sanciones, de conformidad con el artículo 200 fracción III y 214 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
20	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Da vista a la Contraloría Interna y Órgano de Control Interno y Vigilancia para que determine el grado de responsabilidad.

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Titular del Área y Servidor Público Habilitado
Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Recibe respuesta
¿Respuesta satisfactoria?
Si
No
Interpone recurso de revisión
Determina admisión del recurso de revisión
Inicia periodo de conciliación
¿Logran conciliar?
Se brinda 7 días para manifestar lo que a su derecho convengan
Pone a disposición en plazo de 3 días


Ciudadano
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Titular del área y Servidor Público Habilitado
Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
Decreta cierre de instrucción y resuelve en 30 días hábiles
Emite resolución y brinda 10 días para la entrega de información
Recibe resolución y turna
Recibe resolución y remite la información
Recibe información y la remite en conjunto con el informe de cumplimiento
Pronuncia acuerdo de cumplimiento/ incumplimiento
En caso de incumplimiento se hace un apercibimiento

Ciudadano	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Titular del Área y Servidor Público Habilitado	Comité de Transparencia y Acceso a la Información	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
				C 29 En caso de omitir el apercibimiento se determina medida de apremio o sanción 30 Da vista al Órgano de Control Interno FIN

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Porcentaje de atención a las solicitudes de Derechos ARCO.	Mide la atención que se le proporciona a las solicitudes de Derechos ARCO.	$\left[\frac{\text{Total de solicitudes atendidas}}{\text{Total de solicitudes presentadas}}\right] \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica toda vez que es en línea

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Mtra. Clara Camacho Méndez** Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Publicación de las Obligaciones de Transparencia a través del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX)

252

247

I. Objetivo.

Mantener actualizada y a disposición de los particulares en la plataforma de Información Pública de Oficio Mexiquense, la información que genera el H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, México, para promover la transparencia y rendición de cuentas en el ejercicio de recursos públicos y la realización de actos de autoridad en el ámbito municipal, cumpliendo así con las obligaciones previstas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

247

II. Alcance.

Aplica a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a los Servidores Públicos Habilitados en materia de transparencia de las dependencias y órganos auxiliares del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 6 ° y 16°. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Séptimo, Capítulos I y II. Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Título Segundo, Capítulos I y II; Título Tercero, Capítulos I y II. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017, y sus reformas y adiciones.

- Lineamientos Generales de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. Diario Oficial de la Federación, 15 de abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 5° párrafos dieciseisavo y diecisieteavo fracciones I, II, III y IV. 8 de noviembre de 1917 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Capítulo Primero. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Cuarta, artículo 148, fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo II. Sección IX, artículos 64 y 65. Gaceta Municipal No. 10, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal Tlalnepantla de Baz. Artículo 5 fracción V; Capítulo Primero, artículo 18 fracción IV. Gaceta Municipal No. 8, 5 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

248

248

IV. Responsabilidades.

La Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal es el área encargada de revisar que la publicación de las obligaciones de transparencia del Sujeto Obligado, se realice dentro de los periodos establecidos en la normatividad aplicable, así como, la información sea veraz, confiable, oportuna, congruente, integral, actual, accesible, comprensible y verificable.

- **Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal:** es la encargada de corroborar que la publicación de las obligaciones de transparencia del Sujeto Obligado, en la plataforma del IPOMEX se realice dentro de los periodos establecidos en la normatividad aplicable, así como, la información sea veraz, confiable, oportuna, congruente, integral, actual, accesible, comprensible y verificable.
- **Servidores Públicos Habilitados:** deberán localizar, integrar, proporcionar, y presentar la información derivada de las obligaciones de transparencia en apego a los lineamientos para la homologación en la presentación de la información a la que hace referencia Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- **Personal Operativo:** deberá apoyar en la revisión de la información proporcionada por los Servidores Públicos Habilitados.

V. Definiciones.

- **Información de interés público:** Se refiere a la información que resulta relevante o beneficiosa para la sociedad y no simplemente de interés individual, cuya divulgación resulta útil para que el público comprenda las actividades que llevan a cabo los sujetos obligados.
- **INFOEM:** Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.
- **IPOMEX:** Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense.
- **Ley:** La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- **Ley General:** Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Reglamento Interior:** Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.
- **Servidor Público Habilitado (SPH):** Persona encargada dentro de las diversas dependencias o áreas del sujeto obligado, de apoyar, gestionar y entregar la información o datos personales que se ubiquen en la misma, a sus respectivas unidades de transparencia; respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.
- **Unidad de Transparencia (UT):** La establecida por los sujetos obligados para ingresar, actualizar y mantener vigente las obligaciones de transparencia.

VI. Insumos.

249

- Oficio dirigido al Servidor Público Habilitado, donde se solicita la actualización y publicación de la información en la plataforma de Información Pública de Oficio Mexiquense.

VII. Resultados.

- Actualización de la Información Pública de Oficio Mexiquense conforme a la normatividad aplicable y tabla de aplicabilidad.

VIII. Políticas.

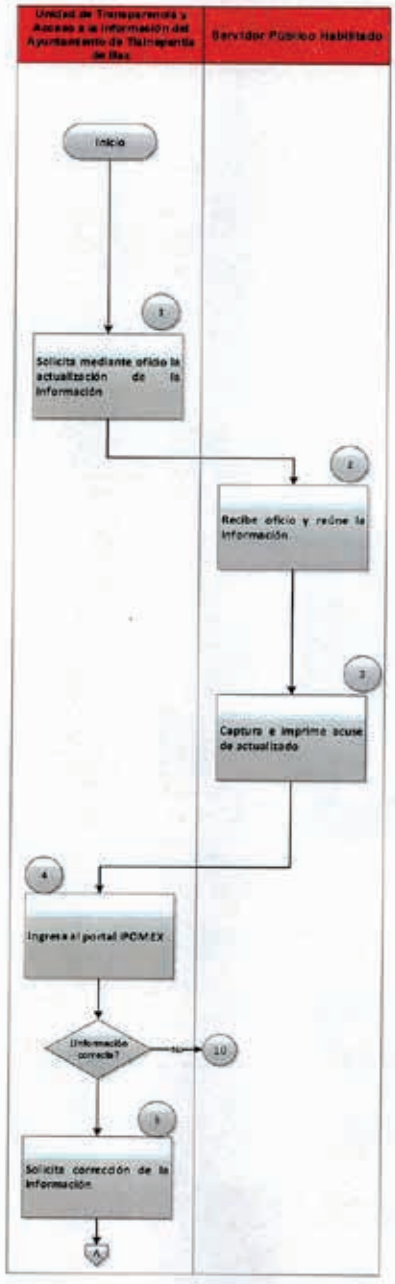
- La actualización y publicación de la información se realizará de manera, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual o trianual, de conformidad a la tabla de aplicabilidad.
- Los Servidores Públicos Habilitados actualizarán y/o modificarán en el portal de Información Pública de Oficio Mexiquense, dentro de los primeros quince días naturales siguientes al cierre del periodo de actualización, la información que obre en su poder en apego a la normatividad aplicable.

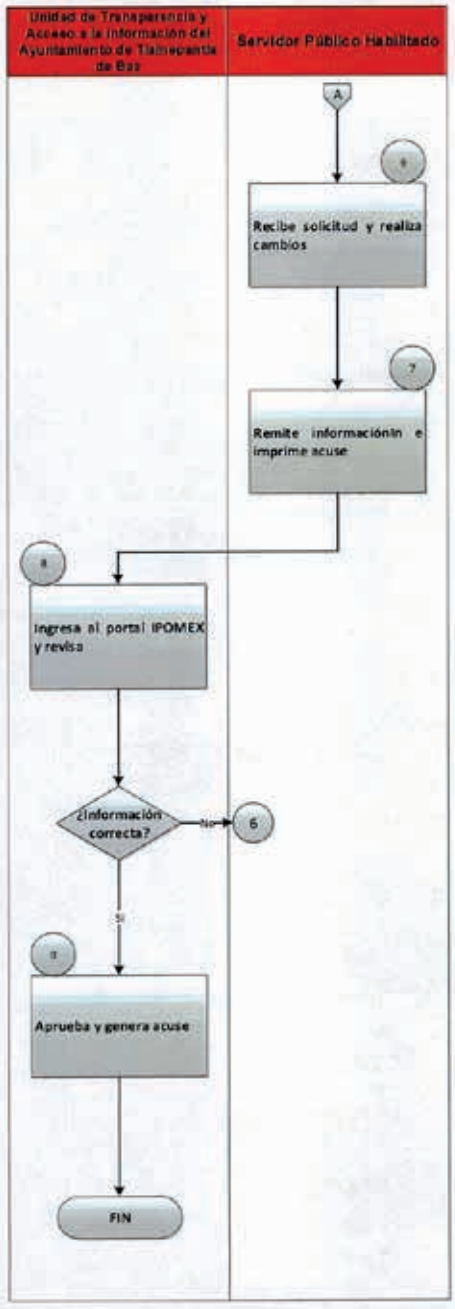
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Descripción
1	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información	Solicita mediante oficio la actualización de la fracción del artículo 92 que le compete al SPH

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Descripción
2	Servidor Público Habilitado	Recibe oficio y procede a compilar la información necesaria
3	Servidor Público Habilitado	Captura la información competente en la fracción correspondiente e imprime acuse
4	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información	Ingresa al portal IPOMEX y revisa la información capturada ¿información correcta? Si: Aprueba y genera acuse (paso 10) No: Solicita mediante la plataforma la corrección del a información
5	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información	Solicita mediante la plataforma IPOMEX la corrección y/o adecuación de la información
6	Servidor Público Habilitado	Recibe solicitud de modificación y/o adecuación y realiza los cambios correspondientes
7	Servidor Público Habilitado	Remite la información e imprime acuse
8	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información	Ingresa al portal IPOMEX y revisa la información capturada ¿información correcta? Si: Aprueba y genera acuse No: Solicita mediante la plataforma la corrección del a información (paso 6)
9	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información	Aprueba y genera acuse

X. Diagrama de Flujo.



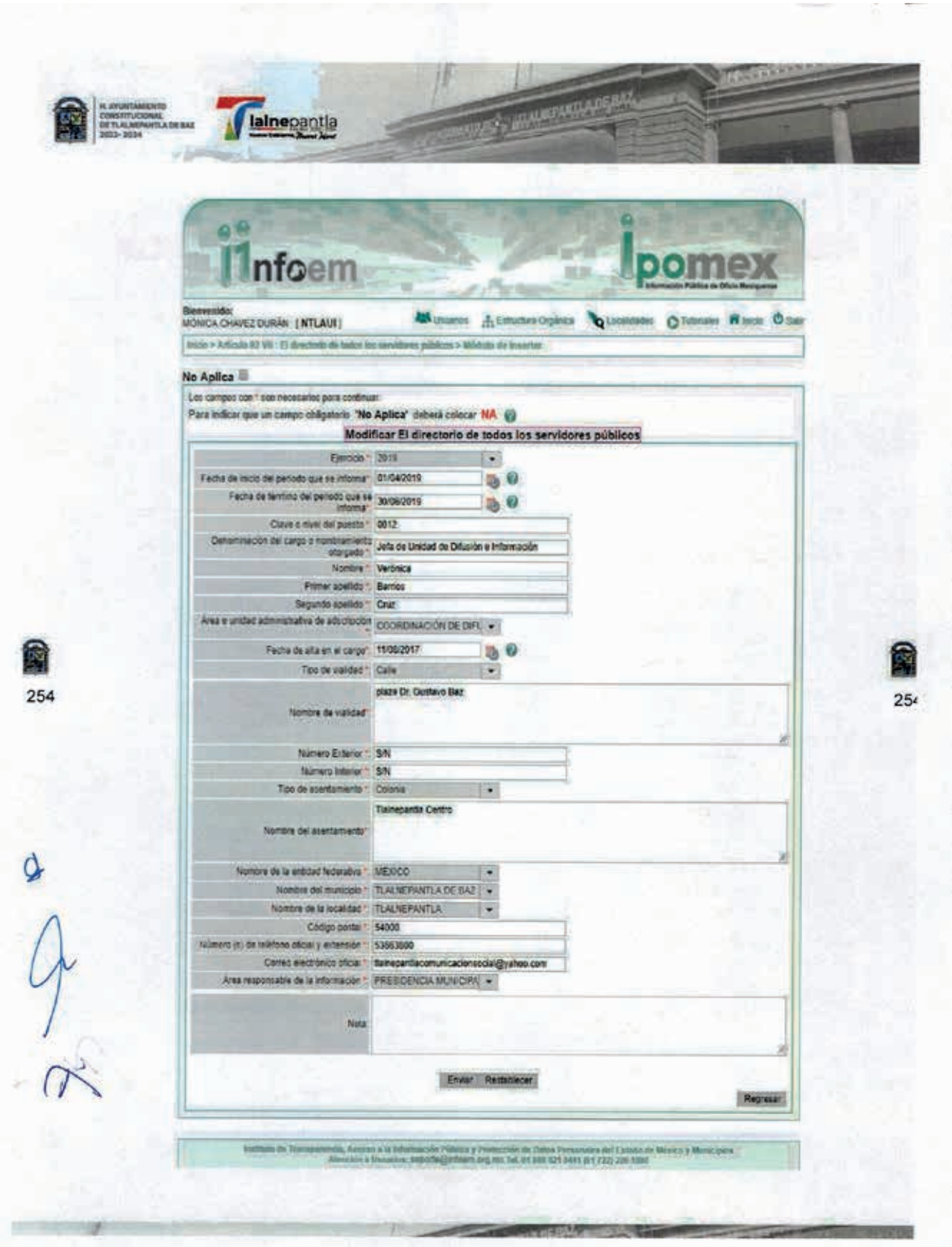

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Servidor Público Habilitado
A
Recibe solicitud y realiza cambios
Remite información e imprime acuse
Ingresa al portal IPOMEX y revisa
¿Información correcta?
No
6
Si
Aprueba y genera acuse
FIN

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Porcentaje de actualización de IPOMEX	Mide la actualización de IPOMEX de un periodo a otro.	$\left[\frac{\text{No. de actualizaciones de IPOMEX en el periodo anterior}}{\text{No. de actualizaciones de IPOMEX en el periodo actual}}\right] \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.




H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2022- 2024
Tlalnepantla
infoem
ipomex
Información Pública de Oficio Mexiquense
Bienvenido:
MÓNICA CHAVEZ DURÁN [NTLAUI]
Usuarios
Estructura Orgánica
Localidades
Tutoriales
Inicio
Salir
Inicio > Artículo 92 VII : El directorio de todos los servidores públicos > Módulo de Insertar
No Aplica
Los campos con * son necesarios para continuar.
Para indicar que un campo obligatorio "No Aplica" deberá colocar NA
Modificar El directorio de todos los servidores públicos
Ejercicio * 2019
Fecha de inicio del periodo que se informa * 01/04/2019
Fecha de término del periodo que se informa * 30/06/2019
Clave o nivel del puesto * 0012
Denominación del cargo o nombramiento otorgado * Jefa de Unidad de Difusión e Información
Nombre * Verónica
Primer apellido * Barrios
Segundo apellido * Cruz
Área e unidad administrativa de adscripción * COORDINACIÓN DE DIFU
Fecha de alta en el cargo * 11/08/2017
Tipo de vialidad * Calle
Nombre de vialidad * plaza Dr. Gustavo Baz
Número Exterior * S/N
Número Interior * S/N
Tipo de asentamiento * Colonia
Nombre del asentamiento * Tlalnepantla Centro
Nombre de la entidad federativa * MÉXICO
Nombre del municipio * TLALNEPANTLA DE BAZ
Nombre de la localidad * TLALNEPANTLA
Código postal * 54000
Número (s) de teléfono oficial y extensión * 53663800
Correo electrónico oficial * tlalnepantlacomunicacionsocial@yahoo.com
Área responsable de la información * PRESIDENCIA MUNICIPA
Nota
Enviar
Restablecer
Regresar
254
254

Instructivo: Revisión de la plataforma IPOMEX.

Información requerida	Instrucción
	CRITERIOS SUSTANTIVOS DE CONTENIDO
Ejercicio*	Validar que el ejercicio corresponda al año en curso.
Fecha de inicio del período que se informa*	Validar que la fecha de inicio del periodo que se informa, sea de conformidad a la tabla de aplicabilidad, con el formato día/mes/año.
Fecha de término del período que se informa*	Validar que la fecha de término del periodo que se informa, sea de conformidad a la tabla de aplicabilidad, con el formato día/mes/año.
Clave o nivel del puesto*	Validar que sea de conformidad con el catálogo que regule la actividad del Sujeto Obligado (desde el nivel de jefe de departamento o equivalente, hasta el titular del Sujeto Obligado).
Denominación del cargo o nombramiento otorgado*	Validar que sea de conformidad con nombramiento otorgado.
Nombre*	Validar el Nombre del Servidor (a) Público (a), primer apellido y segundo apellido, quien desempeñe un empleo, cargo o comisión y/o ejerza actos de autoridad. En caso de estar vacante la plaza, se deberá incluir una nota que especifique el motivo por el cual no existe Servidor (a) Público (a) ocupando el cargo, por ejemplo: Vacante.
Primer apellido*	
Segundo apellido*	
Área o unidad administrativa de adscripción*	Verificar que el área de adscripción sea de acuerdo con el catálogo, que en su caso, regule la actividad del Sujeto Obligado.
Fecha de alta en el cargo*	Verificar que la fecha de alta de relacione con la fecha indicada en el nombramiento otorgado y cumpla con el formato día/mes/año.
Tipo de vialidad*	Validar que los datos proporcionados, cumplan la función de integrar el directorio con los datos básicos para que la ciudadanía establezca contacto con los Servidores (as) Públicos (as), integrantes y/o miembros, así como toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión y/o ejerza actos de autoridad en los mismos.
Nombre de vialidad*	
Número Exterior*	
Número Interior*	
Tipo de asentamiento*	
Nombre del asentamiento*	
Nombre de la entidad federativa*	
Nombre del municipio*	
Nombre de la localidad*	
Código Postal*	
Número (s) de teléfono oficial y extensión*	Validar que la información esté actualizada para que la ciudadanía establezca contacto con los Servidores (as) Públicos (as), integrantes y/o miembros, así como toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión y/o ejerza actos de autoridad en los mismos.
Correo electrónico oficial*	Validar que la información esté actualizada para que la ciudadanía establezca contacto con los Servidores (as) Públicos (as), integrantes y/o miembros, así como toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión y/o ejerza actos de autoridad en los mismos.
	CRITERIOS SUSTANTIVOS DE CONTENIDO
Área responsable de la información*	Validar que corresponda al área(s) que genera(n), posee(n), publica(n) y actualiza(n) la información.
Nota:	Este campo se cumple en caso de que sea necesario que el sujeto obligado incluya alguna aclaración relativa a la información publicada y/o explicación por falta de información.

Información requerida	Instrucción
CRITERIOS ADJETIVOS DE FORMATO	
La información publicada se organiza mediante el formato 7, en el que se incluyen todos los campos especificados en los criterios sustantivos de contenido.	El soporte de la información permite su reutilización, es decir, la información que se publica es copia fiel de la versión definitiva o de la versión electrónica del documento original, y en caso de incluirse en formato PDF considerar una versión o formato que permita su reutilización, siempre y cuando la naturaleza del documento lo permita.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Mtra. Clara Camacho Méndez** Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

256

256

Procedimiento para la Creación, Modificación, Supresión y Actualización de los Sistemas y Bases de Datos Personales y Avisos de Privacidad de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal

I. Objetivo.

Establecer el procedimiento para para la creación, modificación, supresión y actualización de los sistemas y/o bases de datos personales que administran las áreas, aumentar las medidas de seguridad generando los avisos de privacidad conforme lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y en la Ley General de Protección de Datos personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, para garantizar a la ciudadanía la generación, recopilación, administración, manejo, tratamiento, archivo y transferencia de los datos personales en posesión del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, México.

II. Alcance.

Aplica al Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a todos los servidores públicos de las dependencias y órganos auxiliares que manejen y/o actualicen sistemas y bases de datos personales en un registro creado para ello, dentro del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 6 ° y 16°. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Séptimo, Capítulo I y II. Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Título Segundo, Capítulo I, Capítulo II; Título Tercero, Capítulo I; Capítulo II. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos Generales de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. Diario Oficial de la Federación, 15 de abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 5° párrafos dieciseisavo y diecisieteavo fracciones I, II, III y IV; 8 de noviembre de 1917 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Capítulo Primero. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Cuarta, artículo 148, fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo II, Sección IX, artículos 64 y 65. Gaceta Municipal No. 10, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal Tlalnepantla de Baz. Artículo 5 fracción V; Capítulo Primero, artículo 18 fracción IV. Gaceta Municipal No. 8, 5 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Unidad de Transparencia y Acceso la Información Pública Municipal es el ente encargado de asesorar a las áreas adscritas al H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en materia de protección y transferencia de datos personales obtenidos mediante sistemas y bases de datos creados para ello, en lo relativo a la confidencialidad, consentimiento y finalidad del tratamiento de los mismos.

- **Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal:** es responsable de supervisar que las Cedulas de Bases de Datos informen de manera expresa, precisa e inequívoca a las y los titulares, la información que se recaba con ellas y con qué fines, la existencia y características principales del tratamiento al que serán resguardadas las bases de datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.

- **Personal Operativo:** es el encargado de recibir y revisar la información contenida en las Cédulas de Bases de Datos Personales elaboradas por las áreas adscritas al H. Municipio de Tlalnepantla de Baz, para la elaboración de los Avisos de Privacidad.

- **Servidores Públicos Habilitados:** Es el que solicita a la Unidad de Transparencia, mediante oficio y a través de sus titulares, la creación, modificación o supresión del sistema y/o base de datos personales, así como la clasificación de los datos que sean objeto de tratamiento, precisando los que tienen el carácter de no confidenciales

V. Definiciones.

- **Administrador:** La servidora o el servidor público o persona física facultada y nombrada por el responsable para llevar a cabo tratamiento de datos personales y que tiene bajo su responsabilidad los sistemas y bases de datos personales.

- **Aviso de Privacidad (Simplificado e Integral):** Documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

- **Cédula de Base de Datos Personales:** Documento físico determinado para describir el contenido de cada sistema de datos personales.

- **Comité de Transparencia:** Autoridad máxima al interior del sujeto obligado en materia protección de datos personales.

- **Derechos ARCO:** Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de datos personales.

- **Documento:** Los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias de los sujetos obligados, sus servidores públicos e integrantes, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico.

- **Datos Personales:** La información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad, y que esté almacenada en los sistemas y bases de datos, se considerará que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier documento informativo físico o electrónico.

- **Ley:** La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

- **Reglamento Interior:** Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.

- **Responsable:** Los sujetos obligados a que se refiere la presente Ley que deciden sobre el tratamiento de los datos personales.



- **Servidor público habilitado (SPH)**: Persona encargada dentro de las diversas dependencias o áreas del sujeto obligado, de apoyar, gestionar y entregar la información o datos personales que se ubiquen en la misma, a sus respectivas unidades de transparencia; respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.
- **Unidad de transparencia (UT):** La establecida por los sujetos obligados para tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.

VI. Insumos.

- Oficios de solicitud de información emitido por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal dirigido a los Servidores Públicos Habilitados de las dependencias y órganos auxiliares.

VII. Resultados.

- Cédula de Base de Datos Personales, Avisos de Privacidad Simplificados e Integrales.

VIII. Políticas.

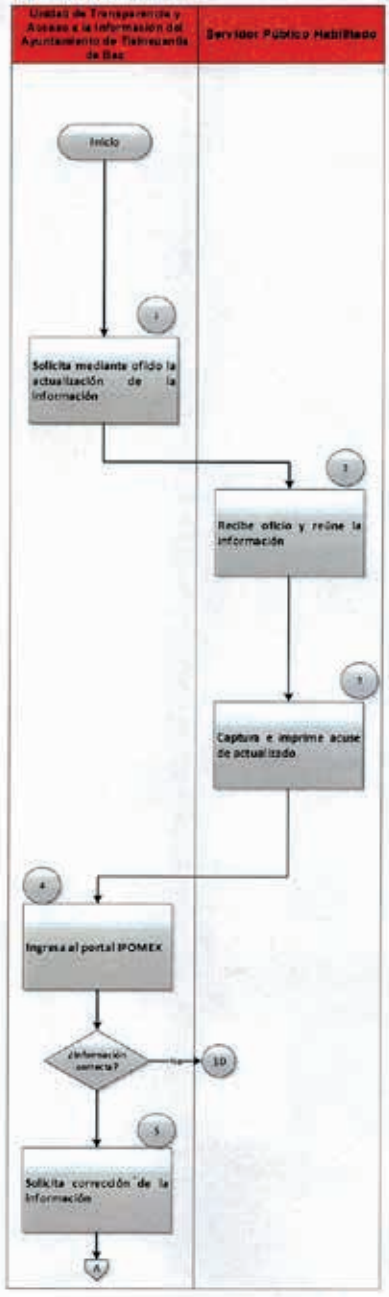
- Cada vez que se cree, modifique o se lleve a cabo la supresión de sistemas y bases de datos personales, los servidores públicos habilitados deberán solicitar al Comité de Transparencia su aprobación.
- El registro de Sistemas de Datos Personales se deberá realizarse a más tardar dentro de los seis meses siguientes al inicio del tratamiento por parte del responsable.

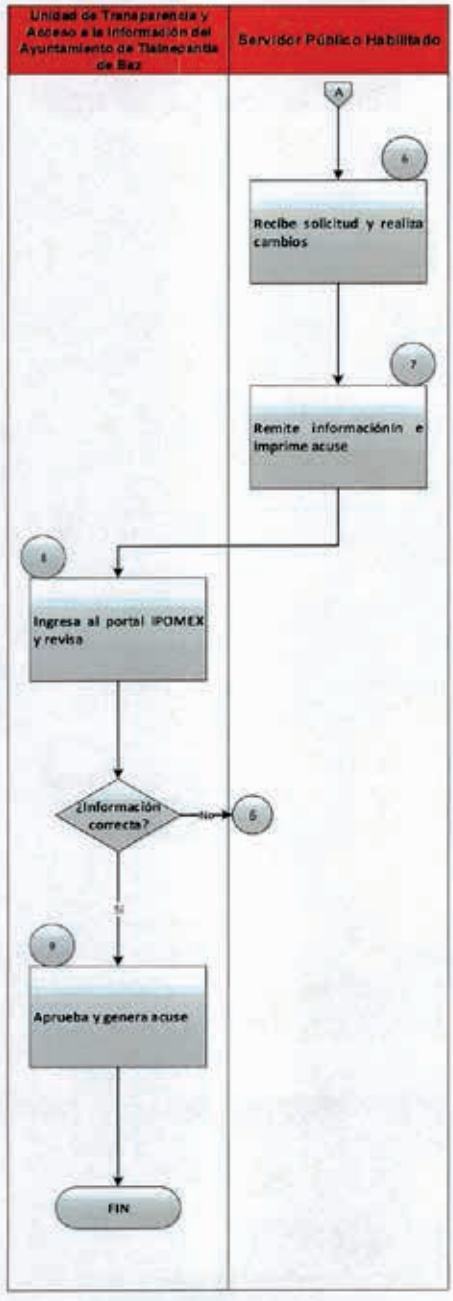
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Servidores Públicos Habilitados de las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal	Envía Cédula de Base de Datos Personales a la Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, donde informa la creación modificación o supresión de sistemas de datos personales.
2	Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Recibe Cédula de Base de Datos para revisión datos e informen de manera expresa, precisa e inequívoca a las y los titulares, la información que se recaba con ellas y con qué fines, la existencia y características principales del tratamiento al que serán resguardadas las bases de datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto
3	Personal Operativo Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Recibe y revisa que la Cédula de Base de Datos Personales cumpla con la normatividad aplicable. ¿La Cédula cumple con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable? **SI:** se realiza el registro de creación, modificación o supresión del Sistema de Datos Personales en el INFOEM **NO:** indica al Personal Operativo elabore oficio donde se informa al SPH sobre las inconsistencias, para su modificación.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Personal Operativo Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Elabora oficio dirigido al SPH haciendo de conocimiento las observaciones para su modificación.
5	Servidores Públicos Habilitados de las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal	Recibe oficio, realiza modificaciones y envía la Cédula de Base de Datos Personales actualizada, mediante oficio a la Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.(Actividad 2) : solicitando a la Unidad de Transparencia, mediante oficio y a través de sus titulares, la creación, modificación o supresión del sistema y/o base de datos personales, así como la clasificación de los datos que sean objeto de tratamiento, precisando los que tienen el carácter de no confidenciales, por lo menos con cinco días hábiles de anticipación a la implementación del sistema y/o base de datos personales.
6	Personal Operativo Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Apoya en el trámite y recopilación de información requerida a las dependencias a través de los Servidores Públicos Habilitados
7	Servidores Públicos Habilitados de las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal.	Presenta la solicitud señalada, adjuntan las propuestas de avisos de privacidad integral y simplificado en archivo Word, conforme a los formatos y guía aprobados por el Comité para que sean publicados en el portal de Transparencia y Acceso a la Información, acompañados con el formato, formulario, documento o medio por el cual se recabarán los datos personales.
8	Personal Operativo Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.	Revisa la solicitud, la Unidad de Transparencia procederá a realizar su revisión y elaborará el proyecto de acuerdo por el que se crea el sistema y/o base de datos personales y se clasifican como confidenciales los datos personales contenidos en el mismo. Cuando se vaya a crear una base de datos, se deberá puntualizar a cuál sistema de datos personales se incorporará, en caso de que la Unidad de Transparencia detecte inconsistencias, realizará los ajustes necesarios en el proyecto de acuerdo respectivo.
9	Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	someterá a consideración del Comité el proyecto de acuerdo, para que, en su caso, apruebe la creación del sistema y/o bases de datos personales y la clasificación de los datos personales que serán objeto de tratamiento como confidenciales, conforme al primer párrafo del artículo 35 de la Ley de Datos Personales del Estado de México y Municipios

X. Diagrama de Flujo.




Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Servidor Público Habilitado
A
6
Recibe solicitud y realiza cambios
7
Remite información e imprime acuse
8
Ingresa al portal IPOMEX y revisa
¿Información correcta?
No
5
Si
9
Aprueba y genera acuse
FIN

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Porcentaje de Avisos de privacidad generados	Mide la generación de avisos de privacidad.	$\frac{\text{No. de avisos de privacidad atendidos}}{\text{No. de avisos de privacidad solicitados}} \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

infoem

CEDULA DE BASES DE DATOS PERSONALES

FECHA DE ELABORACION: (1)	DIA	MES	AÑO

SUJETO OBLIGADO: (2)	
UNIDAD ADMINISTRATIVA: (3)	

DATOS GENERALES			
TIPO DE ARCHIVO O BASE DE DATOS (4)	Física		
	Automatizada		
NOMBRE DEL ARCHIVO O BASE DE DATOS (5)			
FIN Y USOS (6)			
FUNDAMENTO LEGAL DE CREACION Y USO (7)			
NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL ARCHIVO O BASE DE DATOS (8)		CARGO DEL ADMINISTRADOR(9)	
NOMBRE DEL ENCARGADO DEL ARCHIVO O BASE DE DATOS (10)		CARGO DEL ENCARGADO (11)	
NUMERO DE SERVIDORES PUBLICOS CON ACCESO AL ARCHIVO O BASE DE DATOS (12)			
FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACION (13)			
LISTE LOS DATOS PERSONALES SEÑALANDO EL NOMBRE CON LOS QUE SON IDENTIFICADOS EN EL ARCHIVO O BASE DE DATOS (14)			

En caso de transferir información de la base o sistemas que contengan datos personales, de forma total o parcial señale lo siguiente:

TIPO DE TRANSFERENCIA (15)	TOTAL		PARCIAL		PERIODICIDAD DE TRANFERENCIA (Diaria, semanal, mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual, etc.) (16)	
FUNDAMENTO LEGAL PARA REALIZAR LA TRANSMISION (18)						
FINALIDAD DE LA TRANSMISION (19)						
LISTE A QUIEN O AQUIENES SE LE TRANFIERE INFORMACION DE LA BASE DE DATOS DISTINTA AL TITULAR DE LOS DATOS (personas morales o físicas, otro sujeto obligado, etc.) (17)						
NOMBRE DE LA PERSONA			CARGO		NOMBRE DE SUJETO OBLIGADO O RAZON SOCIAL	

En caso de ser de tipo física (archivos en papel) especificar lo siguiente:

infoem

DATOS DE RESGUARDO			
MEDIO DE RESGUARDO (20)		OFICINA EN LA QUE SE RESGUARDA LA BASE DE DATOS (21)	
NUMERO DE REGISTROS EN LA BASES DE DATOS (22)			
NUMERO DE SERVIDORES PUBLICOS CON ACCESO A LA BASE DE DATOS (23)			
DESCRIBA LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS PARA RESGUARDAR LA BASE DE DATOS FISICA (24)			

En caso de ser de tipo electrónica (sistemas informáticos, sonoros, magnéticos o audiovisuales)) especificar lo siguiente:

DATOS TECNICOS							
MANEJADOR O SOFTWARE UTILIZADA PARA SU LA ADMINISTRACION DE LA BASE DE DATOS(25)							
SISTEMA OPERATIVO EN EL CUAL ESTA MONTADA LA BASE DE DATOS (26)							
NUMERO DE REGISTROS EN LA BASE DE DATOS (27)		TIPO DEL MANEJADOR DE LA BASE DE DATOS (En caso de ser asistida por un sistema automatizado) (28)	MONOUSUARIO		MULTIUSUARIO		PUBLICADO EN WEB (29)
NUMERO DE USUARIOS QUE ACCEDEN A LA BASE DE DATOS CONCURRENTEMENTE (30)							
Seguridad							
DESCRIBA LA MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLENTADAS PARA RESGUARDAR LA BASE DE DATOS A NIVEL DE: (31)							
HARDWARE							
SOFTWARE							
REDES							
DATOS							
POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD							
ESPACIO FISICO EN EL CUAL SE ENCUENTRA EL EQUIPO QUE ALMACENA LA BASE DE DATOS							



Tratamiento, mantenimiento, custodia o seguridad de la base de datos	
EN CASO DE QUE PARA REALIZAR EL TRATAMIENTO, MANTENIMIENTO O SEGURIDAD DE LA BASE DE DATOS SE CONTRATE A TERCEROS, DETALLE LO SIGUIENTE: (32)	
DESCRIPCION DEL SERVICIO CONTRATADO	NOMBRE A QUIEN SE CONTRATO EL SERVICIO

ELABORO (33) — NOMBRE Y FIRMA

REVISO (34) — NOMBRE Y FIRMA

Instructivo: Llenado de la Cédula de Base de Datos Personales.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de elaboración	Indicar la fecha en la que se elabora la Cédula de Bases de Datos Personales.
Sujeto Obligado	Escribir el nombre completo del Sujeto Obligado que tiene bajo su responsabilidad el archivo o base de datos (dependencia, organismo auxiliar y fideicomisos públicos)
Unidad Administrativa	Escribir el nombre completo de la Unidad Administrativa adscrita al Sujeto Obligado que tiene directamente el manejo, mantenimiento, custodia y seguridad del archivo o base de datos.
Tipo de Archivo o Base de Datos	En este campo deberá elegir entre el tipo de base de datos física o automatizada, considerando que las bases de datos físicas aquellas que están en papel y las automatizadas son aquellas que para su manejo, mantenimiento y seguridad se encuentran en sistemas informáticos, sonoros, magnéticos o audiovisuales.
Nombre del archivo o Base de Datos	Registrar el nombre completo del archivo o base de datos.
Fin y usos	Anotar claramente los fines y usos del archivo o la base de datos, relacionados con las atribuciones del sujeto obligado.
Fundamento Legal de creación y uso	Escribir el fundamento legal en el cual se determine la creación y establezca el uso del archivo o base de datos.
Nombre del administrador del archivo o base de datos	Anotar el nombre completo (apellido paterno, apellido materno y nombre (s)) del servidor público designado por el titular del sujeto obligado para el manejo, mantenimiento y seguridad de los datos personales contenidos en el archivo o base de datos.
Cargo del administrador	Escribir el cargo completo del administrador del archivo o base de datos.
Nombre del encargado del archivo o base de datos	Registrar el nombre completo (apellido paterno, apellido materno y nombre (s)) del servidor público o cualquier otra persona física o moral facultada legal o contractualmente para realizar los trabajos relativos al manejo, mantenimiento, seguridad, uso y destino de los datos personales contenidos en el archivo o base de datos.
Cargo del encargado	Escribir el cargo completo del encargado del archivo o base de datos.
Número de servidores públicos con acceso al archivo o base de datos	Anotar el número de servidores públicos que acceden al archivo o base de datos con manejo o tratamiento de datos personales.
Fecha de última actualización	Anotar la fecha de la última actualización del archivo o base de datos.



Información Requerida	Instrucción
Liste los datos personales señalando el nombre con los que son identificados en el archivo o base de datos	Escriba el nombre completo con los que identifica los datos personales separados por una coma, entendiéndose como datos personales la información concerniente a una persona física identificada o identificable, relativa a su origen étnico o racial, o que esté referida a las características físicas, morales, vida afectiva y familiar, domicilio, número telefónico, situación patrimonial, ideología y opinión política; creencias o convicciones religiosas, estado de salud, orientación sexual o análogas relacionadas con su intimidad; y en general toda aquella información de carácter personal que no sea susceptible de ser publicada, proporcionada o comercializada por autoridad alguna sin consentimiento expreso de la persona a quién se refiere, salvo que medie mandamiento de autoridad judicial.
Tipo de transferencia	En caso de que los datos se transfieran a cualquier otra persona física o moral distinta al titular de los datos, mediante el uso de medios físicos, electrónicos o de cualquier otro tipo de tecnología, deberá elegir, marcando con una "X", si la transferencia es total o parcial de los datos personales.
Periodicidad de transferencia	Indicar en este espacio la periodicidad con la que trasfiere los datos personales, por ejemplo: de forma diaria, quincenal, semanal, mensual, trimestral, semestral, anual, etc.
Liste a quien o a quienes se le transfiere información de la base de datos distinta al titular de los datos	Listar a quien (es) se les transfieren los datos personales, persona física o moral, distinta al titular de los datos, indicando nombre de la persona física y en su caso cargo y nombre del sujeto obligado o razón social.
Fundamento legal para realizar la transmisión	Anotar el fundamento legal que sustenta la transmisión de los datos personales a las personas físicas o morales listadas en el inciso número 17.
Finalidad de la transmisión	Describir puntualmente la finalidad de la transmisión de los datos personales.
Medio de resguardo	Escribir el medio utilizado para almacenar la información (archivero, gaveta, carpeta, etc.)
Oficina en la que se resguarda la base de datos	Anotar el nombre completo de la oficina que resguarda físicamente los archivos de la base de datos (puede ser oficina interna o externa, como es el caso del Archivo General del Poder Ejecutivo)
Número de registros en las bases de datos	Anotar el número de registros con datos personales de la base de datos.
Número de servidores públicos con acceso a la base de datos	Escribir el total de servidores públicos con acceso a la base de datos autorizados para realizar tareas de tratamiento, consulta y uso de los datos personales.
Describa las medidas de seguridad implementadas para resguardar la base de datos física	Describir las acciones o medidas de seguridad implementadas para garantizar la integridad de la base de datos, en las instalaciones donde se resguarda la información, desde su acceso hasta su reproducción.
Manejador o software utilizado para su la administración de la base de datos	En caso de que la base de datos sea de tipo automatizada, anotar el nombre del software o manejador de la base de datos, pudiendo ser Word, Excel, My Sql, Oracle, etc.
Sistema operativo en el cual está montada la base de datos	Para el caso de que la base de datos este asistida por un sistema informático deberá mencionar la plataforma o sistema operativo que utiliza el equipo en el que se tiene montada la base de datos.
Número de registros en la base de datos	Anotar el número de registros con datos personales en la base de datos.

Información Requerida	Instrucción
Tipo del sistema informático	Elegir, en caso de que la base de datos este asistida por un sistema informático, entre tipo monousuario siendo estos los que sólo puede ser ocupado por un único usuario en un determinado tiempo y multiusuario los cuales puede estar ocupado por varios usuarios al mismo tiempo.
Publicado en web	Señalar con una "X" si está disponible en web para su operación.
Número de usuarios que acceden a la base de datos concurrentemente	Anotar el número de usuarios que acceden a la base de datos concurrentemente para realizar tareas de tratamiento, consulta y uso de los datos personales.
Describa las medidas de seguridad implementadas para resguardar la base de datos a nivel de	Describir las acciones o medidas de seguridad implementadas para garantizar la integridad de la base de datos, en las instalaciones donde se resguardan los equipos con la información, desde su acceso hasta su reproducción, en los niveles de hardware, software, redes, datos, políticas, procedimientos de seguridad y espacio físico en el cual se encuentra el equipo que almacena la base de datos personales.
En caso de que para realizar el tratamiento, mantenimiento o seguridad de la base de datos se contrate a terceros, detalle lo siguiente	Anotar la descripción del servicio contratado y nombre de la persona física o moral a quien se el contrato el servicio.
Elaboró	Anotar el nombre y la firma del Administrador de la Base de Datos.
Revisó	Anotar el nombre y la firma del Titular de la Unidad de Información.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Mtra. Clara Camacho Méndez** Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Enlace Administrativo

Integración de Movimientos de Personal

I. Objetivo.

Mejorar el funcionamiento de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal mediante la elaboración e integración de los movimientos laborales solicitados por los titulares, para dar cumplimiento a los objetivos y metas plasmados en sus programas de trabajo.

II. Alcance.

Aplica al titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal que requieran algún movimiento de alta, baja o cambio de personal; así como al titular y a los servidores públicos adscritos al Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, todos de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, III y XXII; Capítulo VII, Sección III, artículo 214 fracción IX. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de gestionar las altas, bajas y cambios de los recursos humanos disponibles en las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, para garantizar su operatividad y en apego a los lineamientos establecidos por la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración.

Los Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, deberán:

- Entregar al Enlace Administrativo, la documentación suficiente que permita el trámite del movimiento de personal que requieren.
- Verificar que la persona propuesta para causar alta no se encuentre imposibilitada para el servicio público, mediante la constancia de no inhabilitación.

El Titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, deberá:



- Validar los movimientos de personal solicitados por los titulares de las unidades administrativas pertenecientes a la Presidencia Municipal, además de instruir al Enlace Administrativo para que elabore el formato correspondiente.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Realizar los trámites y gestiones administrativas necesarias para la aplicación de los movimientos del personal de todas las áreas sustantivas de la Presidencia Municipal.
- Turnar oportunamente la documentación entregada por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal.

El Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Elaborar el formato correspondiente y verificar que la documentación cumpla con los lineamientos establecidos por la Subdirección de Capital Humano, según sea el caso.
- Informar a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, cuando la documentación entregada tenga omisiones u observaciones.

El Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano, deberá:

269

- Revisar la documentación entregada por el personal del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, para su posterior validación por parte de los titulares de la Subdirección de Capital Humano y de la Dirección de Administración.

269

V. Definiciones.

- **Movimientos de personal:** Procesos administrativos internos relacionados con la situación laboral del personal adscrito a cada una de las áreas de la Administración Pública Municipal clasificados en:
  - **Movimiento de Alta:** Nueva Creación; Sustitución, Licencia; Promoción.
  - **Movimiento de Baja:** Renuncia, Terminación, Promoción, Jubilación, Cambio de Adscripción, Licencia, Defunción.
  - **Movimiento de Cambio:** Categoría, Tipo de plaza, Adscripción, Gratificación, Compensación.

VI. Insumos.

- Formato de movimiento de personal, para todos los casos.
- Solo en caso de alta:
  - Solicitud de empleo.
  - Documentos proporcionados por el solicitante.

VII. Resultados.

- Acuse del formato de movimiento de personal, con sello de recibido de la Subdirección de Capital Humano.

VIII. Políticas.

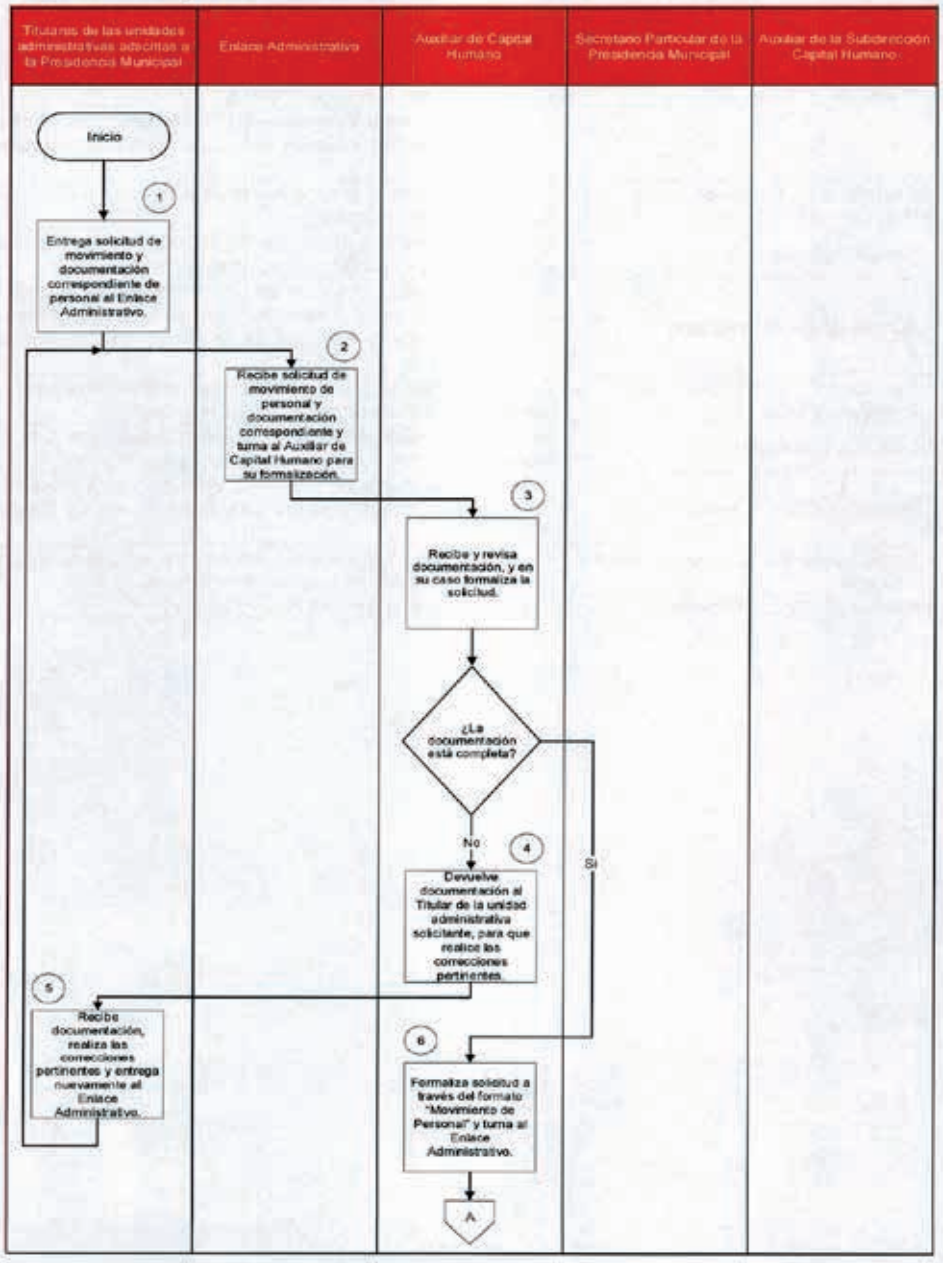
- El Enlace Administrativo deberá remitir los formatos de movimientos de personal conforme al calendario establecido por la Subdirección de Capital Humano.
- El Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo revisará que los anexos de la Solicitud de empleo se encuentren completos y legibles, y al mismo tiempo que avalen que el solicitante esté habilitado para laborar en el servicio público.
- En caso de no estar completos, deberá verificar que se cuenta con al menos identificación oficial vigente con fotografía, comprobante de domicilio con fecha de expedición no mayor a tres meses anteriores a la solicitud de movimiento de alta, constancia de RFC expedido por el SAT, Clave Única de Registro de Población y acta de nacimiento (todos estos documentos en copia simple).

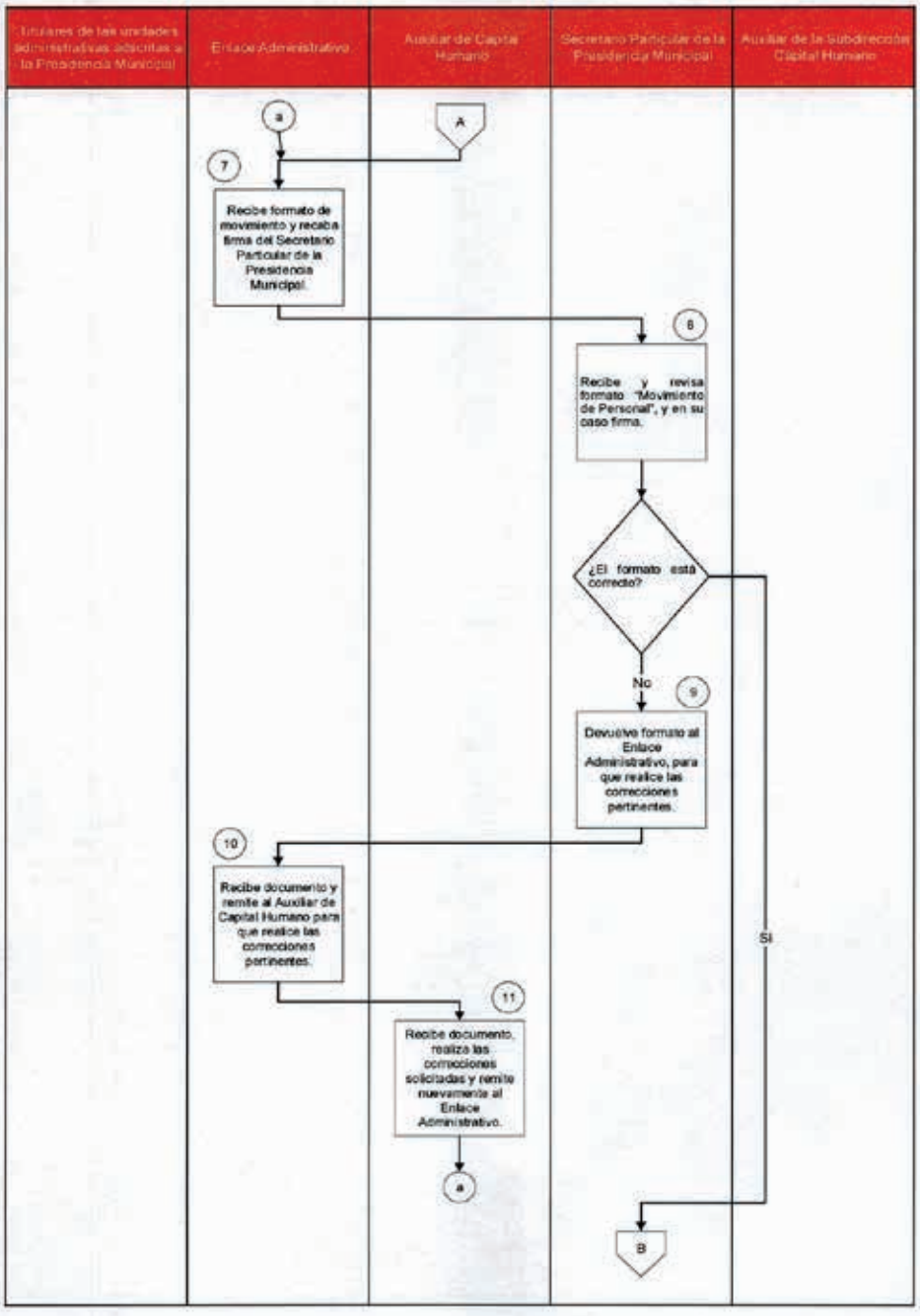
IX. Descripción de Actividades.

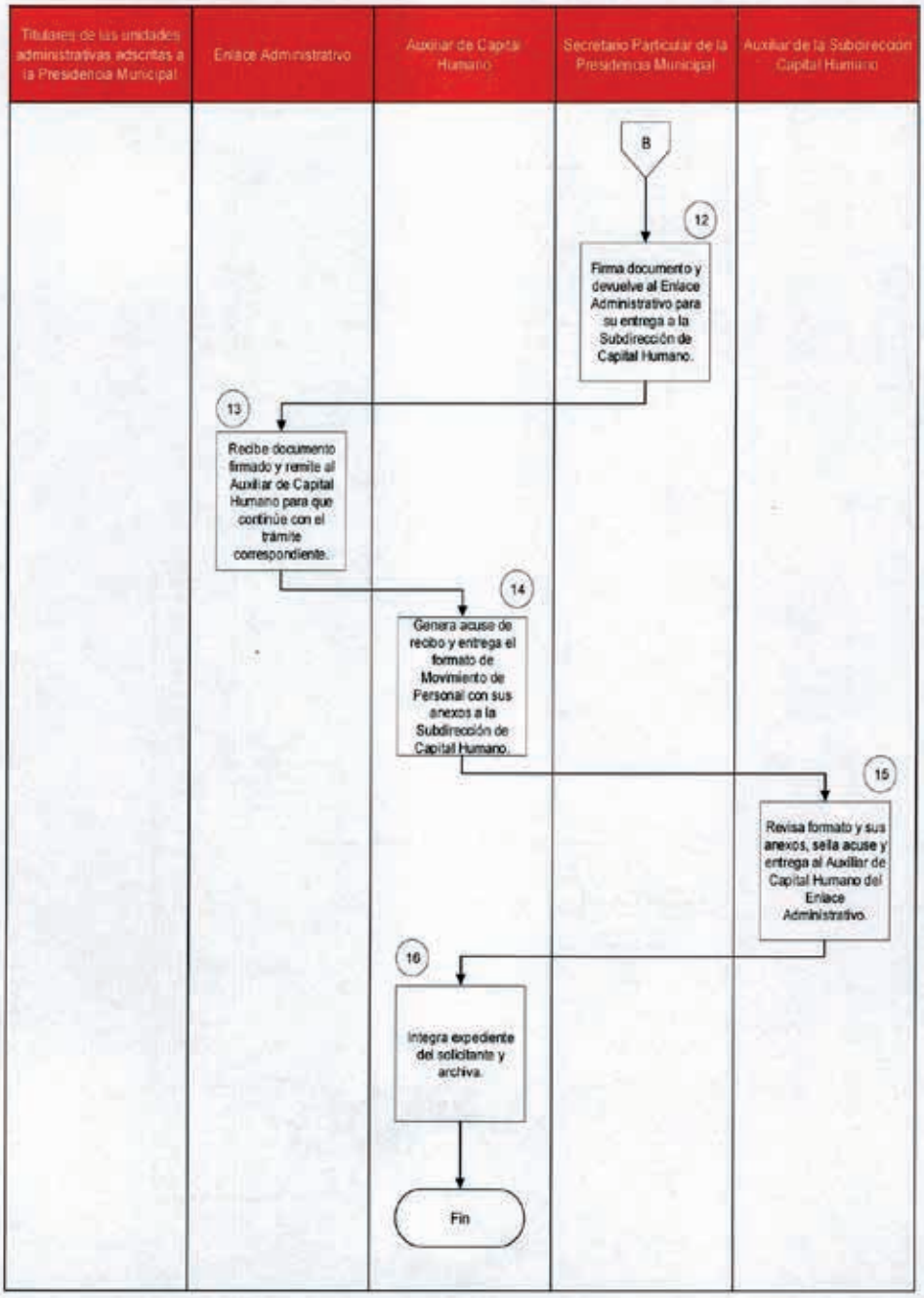
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Entrega solicitud de movimiento y documentación correspondiente de personal al Enlace Administrativo.
2	Enlace Administrativo	Recibe solicitud de movimiento de personal y documentación correspondiente del titular de la unidad administrativa y turna al Auxiliar de Capital Humano para su formalización.
3	Auxiliar de Capital Humano	Recibe y revisa documentación, y en su caso formaliza la solicitud. ¿La documentación está completa? **No:** Devuelve documentación al Titular de la unidad administrativa solicitante, para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Formaliza solicitud a través del formato "Movimiento de Personal" y turna al Enlace Administrativo para firma del secretario Particular de la Presidencia Municipal. (Actividad No. 6)
4	Auxiliar de Capital Humano	Devuelve documentación al Titular de la dependencia solicitante, para que realice las correcciones pertinentes.
5	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Recibe documentación, realiza las correcciones pertinentes y entrega nuevamente al Enlace Administrativo para su seguimiento. (Actividad No. 2)
6	Auxiliar de Capital Humano	Formaliza solicitud a través del formato "Movimiento de Personal" y turna al Enlace Administrativo para firma del secretario Particular de la Presidencia Municipal.
7	Enlace Administrativo	Recibe formato de movimiento y recaba firma del secretario Particular de la Presidencia Municipal.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Recibe y revisa formato "Movimiento de Personal", y en su caso firma. ¿El formato está correcto? **No:** Devuelve formato al Enlace Administrativo, para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firma documento y devuelve al Enlace Administrativo para su entrega a la Subdirección de Capital Humano. (Actividad No. 12)
9	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Devuelve formato al Enlace Administrativo, para que realice las correcciones pertinentes.
10	Enlace Administrativo	Recibe documento y remite al Auxiliar de Capital Humano para que realice las correcciones pertinentes.
11	Auxiliar de Capital Humano	Recibe documento, realiza las correcciones solicitadas y remite nuevamente al Enlace Administrativo para recabar la firma del secretario Particular de la Presidencia Municipal. (Actividad No. 7)
12	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Firma documento y devuelve al Enlace Administrativo para su entrega a la Subdirección de Capital Humano.
13	Enlace Administrativo	Recibe documento firmado y remite al Auxiliar de Capital Humano para que continúe con el trámite correspondiente.
14	Auxiliar de Capital Humano	Genera acuse de recibo y entrega el formato de Movimiento de Personal con sus anexos a la Subdirección de Capital Humano.
15	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano	Revisa formato y sus anexos, sella acuse y entrega al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo.
16	Auxiliar de Capital Humano	Integra expediente del solicitante y archiva.

X. Diagrama de Flujo.




Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal
Enlace Administrativo
Auxiliar de Capital Humano
Secretario Particular de la Presidencia Municipal
Auxiliar de la Subdirección Capital Humano
a
A
7
Recibe formato de movimiento y recaba firma del Secretario Particular de la Presidencia Municipal
8
Recibe y revisa formato "Movimiento de Personal", y en su caso firma.
¿El formato está correcto?
No
9
Devuelve formato al Enlace Administrativo, para que realice las correcciones pertinentes.
10
Recibe documento y remite al Auxiliar de Capital Humano para que realice las correcciones pertinentes.
11
Recibe documento, realiza las correcciones solicitadas y remite nuevamente al Enlace Administrativo.
a
Si
B


Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal
Enlace Administrativo
Auxiliar de Capital Humano
Secretario Particular de la Presidencia Municipal
Auxiliar de la Subdirección Capital Humano
B
12
Firma documento y devuelve al Enlace Administrativo para su entrega a la Subdirección de Capital Humano.
13
Recibe documento firmado y remite al Auxiliar de Capital Humano para que continúe con el trámite correspondiente.
14
Genera acuse de recibo y entrega el formato de Movimiento de Personal con sus anexos a la Subdirección de Capital Humano.
15
Revisa formato y sus anexos, sella acuse y entrega al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo.
16
Integra expediente del solicitante y archiva.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Integración de movimientos de personal	Mide el número de movimientos de personal realizados, respecto a las solicitudes presentadas por los titulares de las unidades administrativas de la Presidencia Municipal.	$\frac{\text{Número de movimientos de personal autorizados}}{\text{Número de solicitudes presentadas al Enlace Administrativo}} \times 100$	Semestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de solicitud de empleo.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2022-2024

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Subdirección de Capital Humano
Departamento de Nómina

tlalnepantla

275

SOLICITUD DE EMPLEO

INSTRUCCIONES DE LLENADO: Esta forma debe ser llenada a mano, con tinta y **letra de molde**. Cualquier información falsa escrita en esta formato, o en la entrevista será causa de anulación del trámite, independientemente de las sanciones administrativas y/o jurídicas que correspondan de acuerdo con la normatividad aplicable.
Los datos aquí proporcionados son de uso exclusivo de la Dirección de Administración, Subdirección de Capital Humano, del Municipio de Tlalnepantla de Baz y están sujetos a los artículos 1, 4 fracción I, 18 y 19 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

PUESTO SOLICITADO:	SUELDO DESEADO: $

I. DATOS PERSONALES

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S):

DOMICILIO

CALLE	NÚMERO	COLONIA	MUNICIPIO	CÓDIGO POSTAL

TELÉFONO(S): CORREO ELECTRÓNICO:

II. DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

COPIA DE ACTA DE NACIMIENTO SI ☐ NO ☐	CURP SI ☐ NO ☐	RFC EMITIDO POR EL SAT SI ☐ NO ☐
COMPROBANTE ULTIMO GRADO DE ESTUDIOS SI ☐ NO ☐	CARTILLA DEL SERVICIO MILITAR NACIONAL LIBERADA SI ☐ NO ☐	COMPROBANTE DE DOMICILIO SI ☐ NO ☐
IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA VIGENTE SI ☐ NO ☐ VIGENCIA:	CERTIFICADO NO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS SI ☐ NO ☐	CURRICULUM VITAE SI ☐ NO ☐
CARTAS DE RECOMENDACIÓN SI ☐ NO ☐	INFORME DE ANTECEDENTES NO PENALES SI ☐ NO ☐	CERTIFICADO MEDICO SI ☐ NO ☐

*OBSERVACIONES: CONSTANCIA DE NO INHABITACION SI ☐ NO ☐ ESTADO CIVIL:

III. ESCOLARIDAD

NOMBRE DE LA ESCUELA	MUNICIPIO Y ESTADO	PERIODO DE	A	AÑOS TERMINADOS	DOCUMENTO OBTENIDO
PRIMARIA:					
SECUNDARIA:					
PREPARATORIA/BACHILLERATO:					
COMERCIAL O TÉCNICA:					
PROFESIONAL:					
MAESTRIA/DOCTORADO:					

IV. CAPACITACIÓN RECIBIDA CON RELACIÓN AL PUESTO SOLICITADO (EN LOS ULTIMOS TRES AÑOS)

DIPLOMADO/CURSO/TALLER	PERIODO	NUM. DE HORAS	DOCUMENTO OBTENIDO

Atención vía whatsapp: 56 3622 0000

Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

V. CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES PARA EL PUESTO		
INFORMATICA (ESPECIFIQUE):	INGLÉS: %	OTROS:
CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES:		
EXPERIENCIA EN MANEJO DE MAQUINAS EN GENERAL, VEHICULOS Y/O EQUIPO DE OFICINA:		

VI. EXPERIENCIA LABORAL			
HA LABORADO EN EL GOBIERNO MUNICIPAL: SI ☐ NO ☐ DEPENDENCIA:			
PUESTO:	PERIODO:	JEFA(E) INMEDIATA(O):	MOTIVO DE SEPARACIÓN:

CONCEPTO	EMPLEO ACTUAL O ÚLTIMO	EMPLEO ANTERIOR	EMPLEO ANTERIOR
DEPENDENCIA O EMPRESA			
PUESTO			
PERIODO EN QUE TRABAJÓ			
SUELDO			
DOMICILIO			
TELEFONO			
NOMBRE DE SU JEFA(E) INMEDIATA(O)			
MOTIVO DE SEPARACION			
COMENTARIO:			

Tlalnepantla de Baz, Estado de México a de de

FIRMA DE QUIEN SOLICITA

OBSERVACIONES (EXCLUSIVO PARA QUIEN REALIZÓ LA ENTREVISTA)

ENTREVISTÓ: _____

Atención vía whatsapp: 55 3622 0000

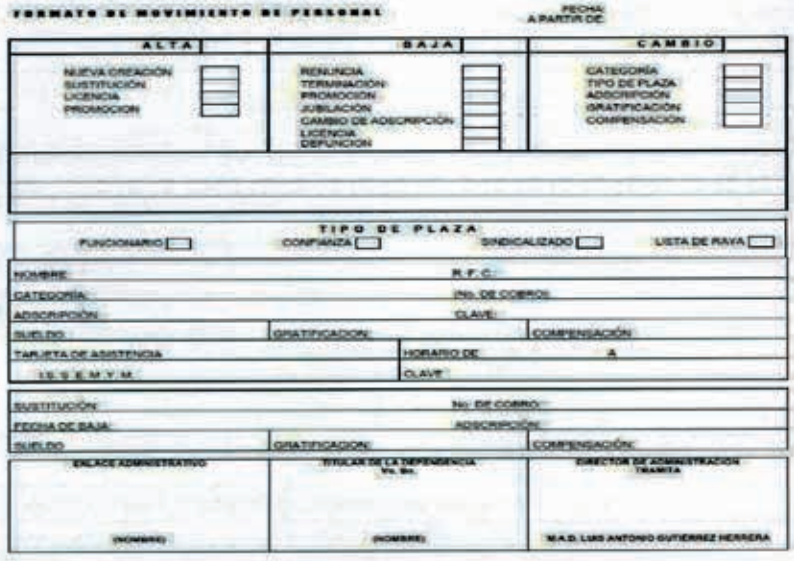
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas



Instrucciones de Llenado: Esta forma debe ser llenada a mano, con tinta y letra de molde. Cualquier información falsa emitida en este formato, o en la entrevista será causa de anulación del trámite, independientemente de las sanciones administrativas y/o jurídicas que correspondan de acuerdo con la normatividad aplicable. Los datos aquí proporcionados son de uso exclusivo de la Dirección de Administración, Subdirección de Capital Humano del Municipio de Tlalnepantla de Baz y están sujetos a los artículos 1, 4 fracción I, 18 y 19 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

Información requerida	Instrucción
Puesto solicitado*	Anotar nombre del puesto a solicitar conforme a la nómina.
Sueldo deseado*	Anotar con número la cantidad deseada.
Apellido Paterno*	Anotar el primer apellido de su nombre conforme al acta de nacimiento.
Apellido Materno*	Anotar el segundo apellido de su nombre conforme al acta de nacimiento.
Nombre*	Anotar el nombre(s) conforme al acta de nacimiento.
Domicilio*	Anotar el domicilio actual conforme comprobante de domicilio presentado (calle, número, colonia, municipio, código postal).
Teléfono*	Anotar el o los números telefónicos en los cuales se les pueda localizar.
Correo electrónico*	Anotar correo electrónico personal.
Documentos solicitados*	Indicar con una **X** si la documentación solicitada esta anexa.
Estado civil*	Anotar el estado civil en el que se encuentra actualmente.
Nombre de Escuela*	Anotar el nombre de la Institución de acuerdo al grado académico.
Municipio y Estado*	Anotar el municipio y estado en el que se cursó el grado académico.
Periodo*	Anotar el periodo en el que se cursó el grado académico.
Años Terminados*	Anotar el total de años cursados.
Documento obtenido*	Anotar el documento obtenido al final de los años cursado.
Diplomado/curso/taller*	Anotar el nombre del diplomado, curso o taller tomado.
Periodo*	Anotar el periodo en el cual el diplomado, curso o taller se tomó.
Núm. de horas*	Anotar el número de horas en el cual el diplomado, curso o taller duro.
Documento obtenido*	Anotar el documento obtenido al final de los años cursado.
Informática (especifique)*	Indica Nombre de la aplicación / lenguaje de programación, Nivel de los conocimientos.
Ingles*	Indica nivel de conocimiento en el idioma inglés, especifica el manejo de otro idioma si es el caso.
Conocimientos y/o habilidades*	Anotar las competencias profesionales más importantes en relación al puesto solicitado.
Experiencia en manejo de máquinas en general, vehículos y/o equipos de oficina*	Anotar el o los tipos de maquina en los cuales se es diestro, si se maneja automóvil indicar el tipo y si se cuenta con licencia vigente.
Ha laborado en el Gobierno municipal*	Indicar con una **X** si la opción que se adapte a su respuesta.
Dependencia*	Anotar el nombre completo de la dependencia del Gobierno Municipal en la cual se laboró
Puesto*	Anotar el puesto en el cual se desempeñó dentro del Gobierno Municipal
Periodo*	Anotar el periodo en el cual se desempeñó dentro del Gobierno Municipal

Información requerida	Instrucción
Jefa (a) Inmediata(o)*	Anotar el nombre completo del jefe(a) inmediato(a) el cual tuvo dentro del Gobierno Municipal
Motivo de separación*	Anotar el motivo por el cual dejo de laborar en el Gobierno Municipal.
Dependencia o empresa*	Anotar el nombre completo de la dependencia o empresa en el cual se labora o laboro hasta dos empleos anteriores.
Puesto*	Anotar el nombre del puesto el cual ocupa u ocupó en la dependencia o empresa hasta dos empleos anteriores.
Periodo en que trabajó*	Anotar el periodo en el cual desempeña o desempeñó labores en la dependencia o empresa hasta dos empleos anteriores.
Sueldo*	Anotar el sueldo neto obtenido en el dependencia o empresa actual y hasta dos empleos anteriores.
Domicilio*	Anotar dirección de la dependencia o empresa actual y hasta dos empleos anteriores.
Teléfono*	Anotar teléfono de la dependencia o empresa actual y hasta dos empleos anteriores.
Nombre de Jefa (e) Inmediata(o)*	Anotar el nombre completo del jefe(a) inmediato(a) el cual se tiene o tuvo de la dependencia o empresa actual y hasta dos empleos anteriores.
Motivo de Separación*	Anotar el motivo por el cual dejo de laborar en la dependencia o empresa actual y hasta dos empleos anteriores.
Comentario*	Campo libre para que exponer comentarios sobre su experiencia laboral.
Fecha y lugar*	Lugar y fecha en la cual se elabora la solicitud de empleo.
Firma*	Nombre y Firma de quien solicita la vacante.
Observaciones*	Espacio exclusivo para quien realizó la entrevista, comentarios sobresalientes durante la entrevista y elaboración de la solicitud.
Entrevistó*	Nombre y Firma de quien entrevista.





Formato de Movimiento de Personal

Instrucciones de Llenado: Este formato debe ser llenado a computadora. Los datos aquí proporcionados son de uso exclusivo de la Dirección de Administración, Subdirección de Capital Humano del Municipio de Tlalnepantla de Baz y están sujetos a los artículos 1, 4 fracción I, 18 y 19 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

Información requerida	Instrucción
Fecha*	Anotar la fecha de elaboración del formato.
A partir de*	Se anota la fecha en que el movimiento deberá aplicarse en la nómina
Alta*	Marcar con una "X" si el movimiento corresponde a "Nueva Creación", "Sustitución", "Licencia" o "Promoción"
Baja*	Marcar con una "X" si el movimiento corresponde a "Renuncia", "Terminación", "Promoción", "Jubilación", "Cambio de adscripción", "Licencia" o "Defunción"
Cambio*	Marcar con una "X" si el movimiento corresponde a "Categoría", "Tipo de Plaza", "Adscripción", "Gratificación" o "Compensación"
Tipo de plaza*	Marcar con una "X" si el movimiento corresponde a una plaza de "Funcionario", "Confianza", "Sindicalizado", "Lista de Raya"
Nombre*	Anotar el nombre del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
RFC*	Anotar la clave del Registro Federal de Contribuyente (con homoclave) del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
Categoría*	Anotar la categoría del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
No. de cobro*	Anotar los seis dígitos del número de empleado del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
Adscripción*	Anotar la denominación de la unidad administrativa de adscripción del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
Clave*	Anotar los tres dígitos de la clave de la unidad administrativa de adscripción del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
Sueldo*	Anotar el importe que corresponde al sueldo bruto mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Gratificación*	Anotar el importe que corresponde a la gratificación mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Compensación*	Anotar el importe que corresponde a la compensación mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Tarjeta de asistencia*	Anotar SI, en caso de que el servidor (a) público (a) necesite o cuente con tarjeta de asistencia
Horario de*	Anotar el horario de labores del servidor (a) público (a)
I.S.S.E.M.Y.M.	Anotar SI, en caso de que el servidor (a) público (a) cuente con registro en el I.S.S.E.M.Y.M.
Clave*	Anotar la clave del I.S.S.E.M.Y.M.
Sustitución*	Anotar el nombre del servidor (a) público (a) que causó baja (solo en caso de Alta por Sustitución)
No. de Cobro*	Anotar el número de empleado del servidor (a) público (a) que causó baja (solo en caso de Alta por Sustitución)
Fecha de Baja*	Anotar la fecha de baja del servidor (a) público en el formato Día/Mes/Año DD/MM/AAAA (solo en caso de Alta por Sustitución)
Adscripción*	Anotar la unidad administrativa de adscripción del servidor (a) público (a) que causó baja (solo en caso de Alta por Sustitución)
Sueldo*	Anotar el importe que corresponde al sueldo bruto mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente

Información requerida	Instrucción
Gratificación*	Anotar el importe que corresponde a la gratificación mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Compensación*	Anotar el importe que corresponde a la compensación mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Enlace Administrativo*	Anotar nombre del titular del Enlace Administrativo
Titular de la dependencia Vo.Bo.*	Anotar nombre y cargo del titular de la Dependencia General

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Cotización de Bienes y Servicios

I. Objetivo.

Fortalecer el desempeño de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la gestión de solicitudes de cotización de bienes y servicios ante la Subdirección de Recursos Materiales, para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en los planes y programas operativos anuales.

II. Alcance.

Aplica al titular y a los servidores públicos adscritos al Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal; así como a los servidores públicos adscritos a la Subdirección de Recursos Materiales de la Dirección de Administración, todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, Artículo 14 fracciones I, III, IX y XXII; Capítulo VII, Sección IV, Artículo 222 fracción VI. Gaceta Municipal, 22 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de gestionar las solicitudes de cotización de bienes y servicios requeridos por las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, para garantizar su operatividad y en apego a los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales de la Dirección de Administración.

Los Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, deberán:

- Elaborar y entregar los oficios de solicitud de adquisición de bienes o servicios al Enlace Administrativo.
- Informar al Enlace Administrativo sobre el cumplimiento de las necesidades descritas en sus solicitudes.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Coordinar las gestiones administrativas para la cotización de bienes y servicios, así como establecer los lineamientos y estrategias para la entrega de bienes y servicios requeridos en tiempo y forma.
- Validar la documentación generada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.

La Secretaria del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Turnar al titular del Enlace Administrativo, los oficios solicitud de requerimientos presentados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, para determinar el seguimiento que se le dará.

El Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Tramitar los formatos autorizados para la cotización o compra de bienes y/o servicios, en cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales.
- Continuar con los procesos inherentes a la adquisición, de los bienes y/o servicios solicitados por las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal una vez obtenida la actualización del precio.

El Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales de la Dirección de Administración, deberá:

- Validar la documentación entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo.
- Realizar el sondeo de mercado que permita la adquisición de bienes y servicios; así como proporcionar la información necesaria al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para la elaboración de la requisición correspondiente.

El Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales de la Dirección de Administración, deberá:

- Revisar y recibir la documentación proporcionada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo.
- Turnar oportunamente la documentación entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, al personal de la Subdirección de Recursos Materiales según corresponda.

V. Definiciones.

- **Requisición:** Pedido de ciertos bienes o servicios mediante un formato diseñado exclusivamente para ello.

VI. Insumos.

- Oficio de solicitud de bienes y servicios por parte del área administrativa adscrita a la Presidencia Municipal.

VII. Resultados.

- Bien o servicio cotizado.

VIII. Políticas.

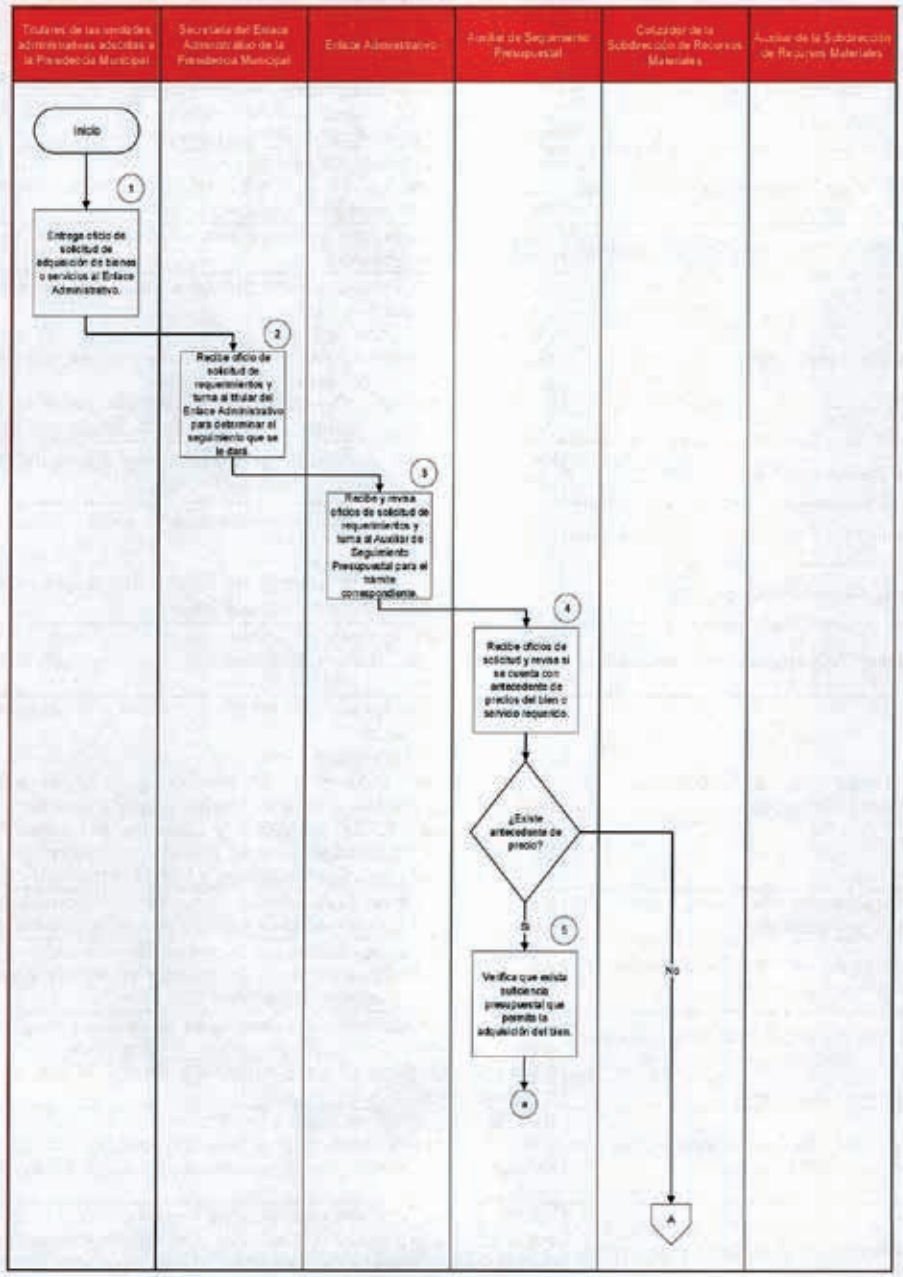
- En todo momento se deberá cumplir con los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales para la entrega de formatos de solicitud de compra y emisión de requisiciones de bienes y servicios.
- Los oficios que entreguen los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, deberán incluir información clara sobre el bien o servicio que requieran (características, tamaño, muestra), de lo contrario, los oficios no serán recibidos en el Enlace Administrativo.

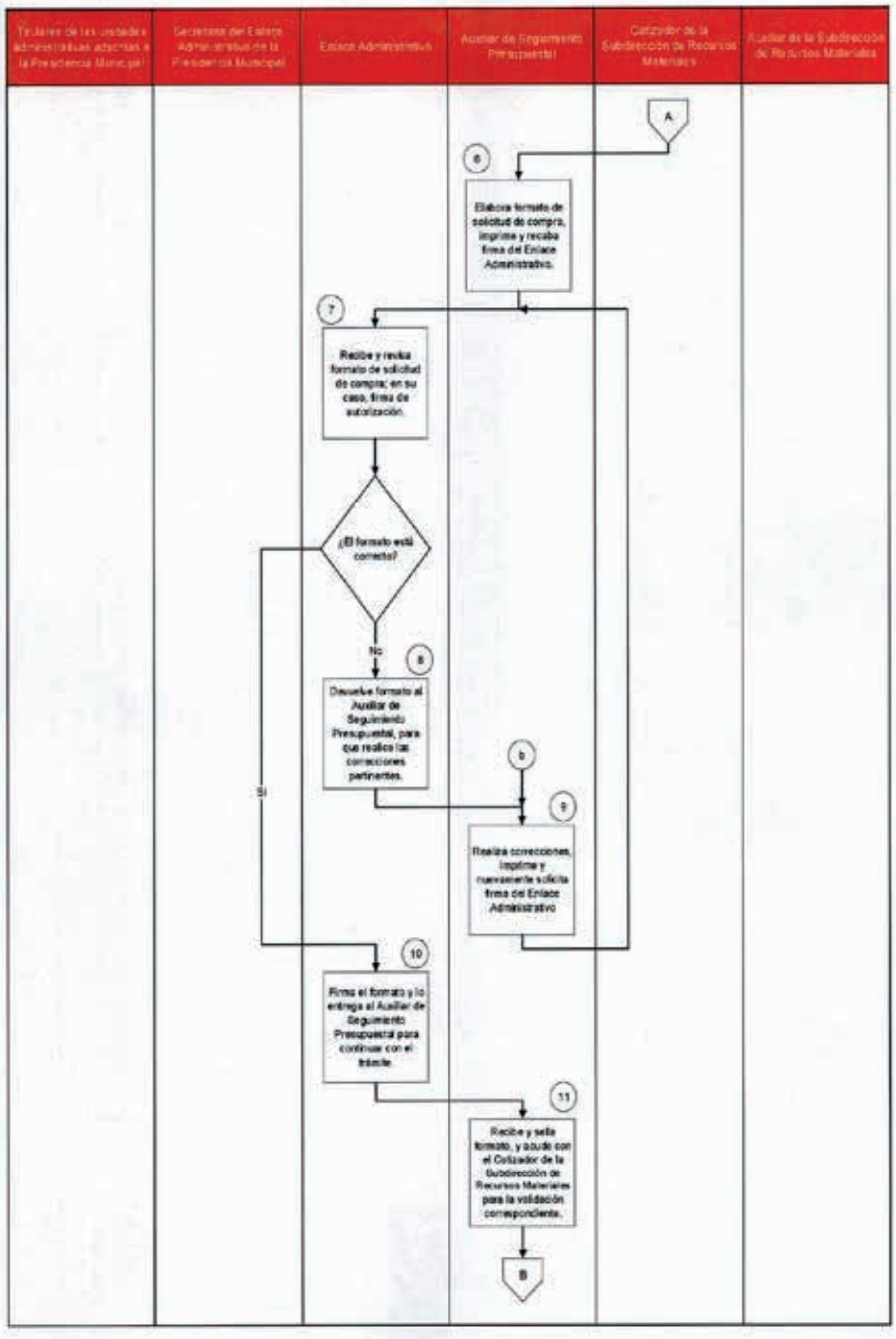
IX. Descripción de Actividades.

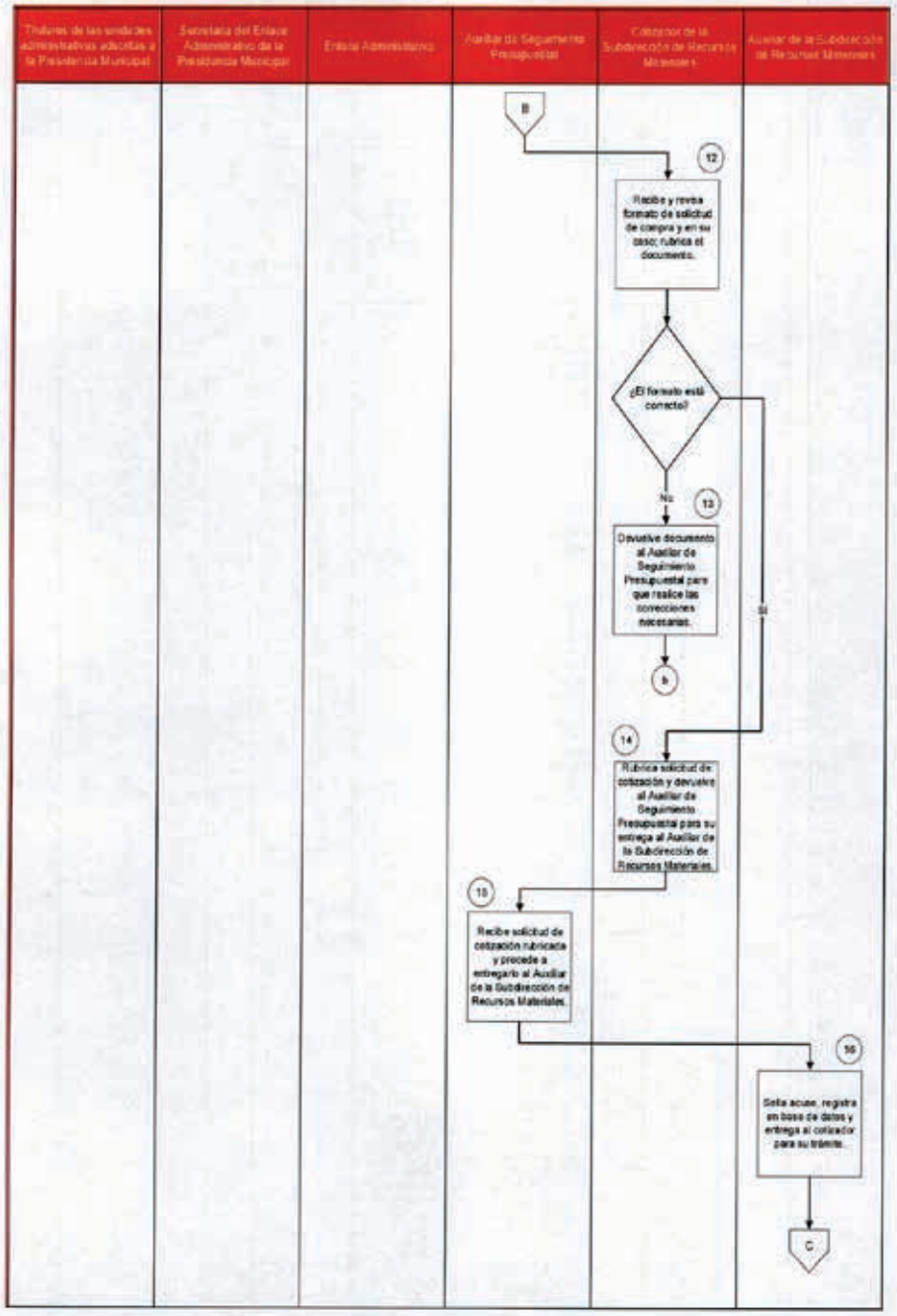
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Entrega oficio de solicitud de adquisición de bienes o servicios al Enlace Administrativo.
2	Secretaria del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	Recibe oficio de solicitud de requerimientos y turna al titular del Enlace Administrativo para determinar el seguimiento que se le dará.
3	Enlace Administrativo	Recibe y revisa oficios de solicitud de requerimientos y turna al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para el trámite correspondiente.

4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe oficios de solicitud y revisa si se cuenta con antecedente de precios del bien o servicio requerido. ¿Existe antecedente de precio? **No:** Elabora formato de solicitud de compra, imprime y recaba firma del Enlace Administrativo. (Actividad No. 6) **Si:** Verifica que exista suficiencia presupuestal que permita la adquisición del bien. (FIN) Véase Procedimiento: **"Elaboración de suficiencia presupuestal".**
5	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	**Si:** Verifica que exista suficiencia presupuestal que permita la adquisición del bien. (FIN) Véase Procedimiento: **"Elaboración de suficiencia presupuestal".**
6	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora formato de solicitud de compra, imprime y recaba firma del Enlace Administrativo.
7	Enlace Administrativo	Recibe y revisa formato de solicitud de compra; en su caso, firma de autorización. ¿El formato está correcto? **No:** Devuelve formato al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firma el formato y lo entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para continuar con el trámite. (Actividad No. 10)
8	Enlace Administrativo	Devuelve formato al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para que realice las correcciones pertinentes.
9	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Realiza correcciones, imprime y nuevamente solicita firma del Enlace Administrativo
10	Enlace Administrativo	Firma el formato y lo entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para continuar con el trámite.
11	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe y sella formato, y acude con el Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales para la validación correspondiente.
12	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Recibe y revisa formato de solicitud de compra y en su caso; rubrica el documento. ¿El formato está correcto? **No:** Devuelve documento al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones necesarias. **Si:** Rubrica solicitud de cotización y devuelve al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para su entrega al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales. (Actividad No. 14)
13	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Devuelve documento al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones necesarias. (Actividad No. 9)
14	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Rubrica solicitud de cotización y devuelve al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para su entrega al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.
15	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe solicitud de cotización rubricada y procede a entregarlo al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.
16	Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales	Sella acuse, registra en base de datos y entrega al cotizador para su trámite.
17	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Realiza sondeo de mercado o cotización del bien o servicio solicitado; una vez concluido el sondeo o cotización. informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal sobre la actualización de precio.
18	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe copia del formato de solicitud de compra que incluye actualización de precio y continúa con el trámite de elaboración de requisición. Véase Procedimiento: **"Atención a solicitudes de bienes y servicios"**

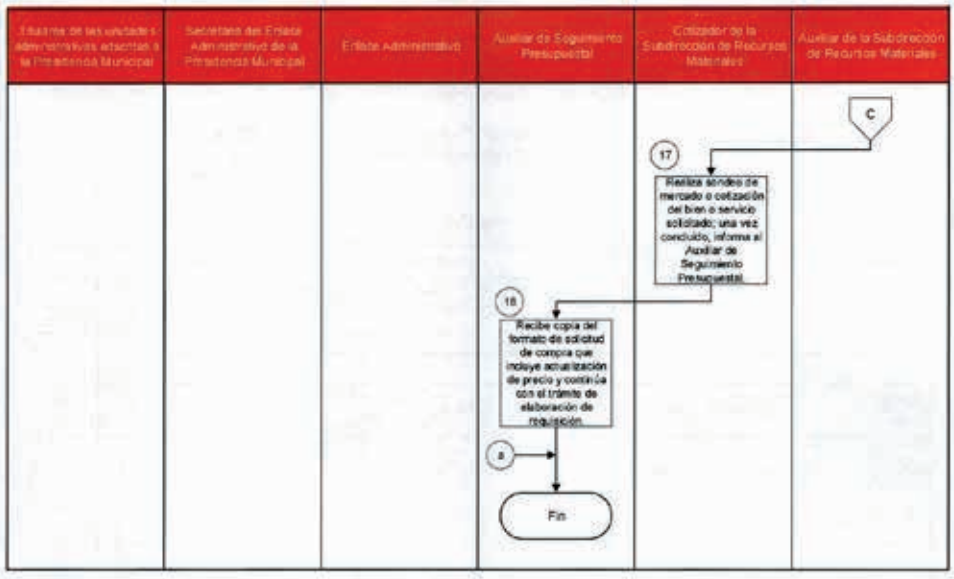
X. Diagrama de Flujo.




Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal
Secretaria del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal
Enlace Administrativo
Auxiliar de Seguimiento Presupuestal
Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales
Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales
A
6
Elabora formato de solicitud de compra, imprime y recaba firma del Enlace Administrativo.
7
Recibe y revisa formato de solicitud de compra; en su caso, firma de autorización.
¿El formato está correcto?
NO
8
Devuelve formato al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para que realice las correcciones pertinentes.
SI
b
9
Realiza correcciones, imprime y nuevamente solicita firma del Enlace Administrativo
10
Firma el formato y lo entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para continuar con el trámite
11
Recibe y sella formato, y acude con el Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales para la validación correspondiente.
B


Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal
Secretaría del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal
Enlace Administrativo
Auxiliar de Seguimiento Presupuestal
Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales
Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales
B
12
Recibe y revisa formato de solicitud de compra y en su caso; rubrica el documento.
¿El formato está correcto?
No
13
Devuelve documento al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones necesarias.
A
Si
14
Rubrica solicitud de cotización y devuelve al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para su entrega al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.
15
Recibe solicitud de cotización rubricada y procede a entregarlo al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.
16
Sella acuse, registra en base de datos y entrega al cotizador para su trámite.
C





287

XI. Medición.

287

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Cotizaciones de bienes y servicios gestionadas	Evalúa la cantidad de solicitudes de cotización o compra bienes y servicios gestionadas por el personal del Enlace Administrativo	$\frac{\text{Número de solicitudes de bienes y servicios entregadas al Enlace Administrativo}}{\text{Número de solicitudes de cotización o compra entregadas a la Subdirección de Recursos Materiales}} \times 100$	Semestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de solicitud de compra (cotización)

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2022- 2024

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES

tlalnepantla

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE COMPRA

NÚMERO DE OFICIO O SOLICITUD	FECHA	SOLICITUD DE:			TRAMITE		HOJA
		CAMBIO/PARTIDA	VIGENCIA	COTIZACIÓN	ORDINARIO	URGENTE	1 DE 1
							NÚMERO DE CONTROL
ÁREA SOLICITANTE:							

PARTIDA No.	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	CANTIDAD	MONTO ESTIMADO	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE BIEN	NÚMERO DE BIEN	AUX.	PARTIDA PRESUPUESTAL

ANEXO	MUESTRA	FICHA TÉCNICA	MANUAL	CATÁLOGO	DISEÑO	OBSERVACIONES

288

288

ATENTAMENTE

ENLACE ADMINISTRATIVO

(FUNDAMENTADO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, CAPÍTULO TERCERO, ARTÍCULO 28)

Instructivo: Este formato deberá ser llenado por computadora.

Información requerida	Instrucción
Número de oficio o solicitud*	Se escribe el número de oficio o control interno asignado por personal del Enlace Administrativo.
Fecha*	Se escribe la fecha de solicitud del documento en el formato "dd/mm/aaaa".
Solicitud de*	Se marca con una "X" en el recuadro correspondiente de acuerdo al tipo de trámite que se va a solicitar (cotización o vigencia o cambio de partida).
Trámite*	Se marca con una "X" en el recuadro correspondiente de acuerdo a la condición del trámite que se va a solicitar (ordinario o urgente).
Hoja – de -- *	Se escribe el número de hojas que contiene la solicitud.
Área Solicitante*	Se escribe la denominación de la dependencia adscrita a la Presidencia Municipal, que remitió la solicitud de bienes o servicios.
Número de control*	Espacio reservado para uso de la Subdirección de Recursos Materiales.

Información requerida	Instrucción
Partida No.*	Se escribe número consecutivo de acuerdo a la cantidad de bienes o servicios a solicitar.
Descripción del Bien y/o Servicio*	Se describe a detalle el bien o servicio que se está solicitando, utilizando los nombres comerciales, especificar características técnicas, modelos, números de parte, folletos, y toda la información que permita su identificación precisa, a efecto de que se lleve a cabo el estudio de mercado.
Cantidad*	Se escribe la cantidad de bienes o servicios requeridos por el área solicitante. La cantidad es importante, ya que puede influir directamente en el precio unitario.
Monto estimado*	Se escribe el monto estimado para la compra solicitada.
Unidad de medida*	Se escribe la unidad de medida correcta correspondiente al bien o servicio solicitado (millar, pieza, rollo, equipo, juego, servicio)
Tipo de bien*	Se escribe el número de la familia según la claisificación existente en el catálogo del SIMA.
Numero de bien*	Se escribe el número del bien o servicio según el catálogo.
Aux*	En caso de una vigencia, invariablente, aparte del número Sima, debe de agregarse el auxiliar
Partida Presupuestal*	Se escribe la partida especifica que corresponda según el bien o servicio a adquirir de acuerdo al Clasificador por Objeto del Gasto.
Anexo*	Indicar con una "X" si se anexa: muestra, ficha técnica, manual, o en su caso archivo electrónico, así como también, que se haya verificado en el catálogo, que no existan con vigencia los bienes o servicios requeridos.
Observaciones*	Se escribe información complementaria al requerimiento del bien o servicio (fecha de evento, lugar, horario, contacto, identificar para que departamento es lo requerido, etc.). No utilizar el espacio para detalles particulares o técnicos de los bienes o servicios, para lo cual ya existe la columna de descripción.
Atentamente*	Se escribe el nombre y cargo del servidor público que avala la información incluida en la solicitud de cotización.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Atención a Solicitudes de Bienes y Servicios

I. Objetivo.

Fortalecer el desempeño de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la gestión de las requisiciones de bienes y servicios ante la Subdirección de Recursos Materiales, que permitan el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en los programas operativos anuales.

II. Alcance.

Aplica al titular y a los servidores públicos adscritos al Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal; así como al personal que colabora en la Subdirección de Recursos Materiales de la Dirección de Administración, todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

290

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, III, IX y XXII; Capítulo VII, Sección IV, artículo 222 fracción VI. Gaceta Municipal, 22 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

29(

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de gestionar los bienes y servicios solicitados por las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, para garantizar su operatividad y en apego a los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales de la Dirección de Administración.

Los Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, deberán:

- Elaborar y entregar los oficios de solicitud de adquisición de bienes o servicios al Enlace Administrativo.
- Informar al Enlace Administrativo sobre el cumplimiento de las necesidades descritas en las solicitudes.

El Titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal y el titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberán:

- Coordinar las gestiones administrativas y financieras necesarias para la requisición de bienes y servicios, así como establecer los lineamientos y estrategias para la entrega de bienes y servicios requeridos en tiempo y forma.
- Validar la documentación generada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.



El Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Tramitar los formatos autorizados para la requisición de bienes y servicios, en cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales.
- Entregar la documentación que ampara los servicios o bienes proporcionados junto con la evidencia fotográfica, a la Subdirección de Recursos Materiales.

El Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales de la Dirección de Administración, deberá:

- Realizar el procedimiento de adquisición de acuerdo al monto, tipo de bien o servicio y normatividad en la materia.
- Notificar al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo cuando el bien o servicios ya se encuentre disponible.
- Validar la documentación entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia.

El Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales de la Dirección de Administración, deberá:

296

291

- Revisar y recibir la documentación proporcionada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo.
- Turnar oportunamente la documentación recibida al Enlace Administrativo, al personal de la Subdirección de Recursos Materiales según corresponda.

29

V. Definiciones.

- **Requisición:** Pedido de ciertos bienes o servicios mediante un formato diseñado exclusivamente para ello.

VI. Insumos.

- Formato de solicitud de compra que incluya actualización de precio, entregado por personal de la Subdirección de Recursos Materiales.
- Suficiencia presupuestal validada por la Tesorería Municipal o la Subtesorería de Egresos.

VII. Resultados.

- Bien o servicio entregado.

VIII. Políticas.

- Al iniciar este procedimiento, ya se deberá contar con la actualización de los precios de los bienes y/o servicios solicitados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, además de la suficiencia presupuestal validada por la Tesorería Municipal o la Subtesorería de Egresos.

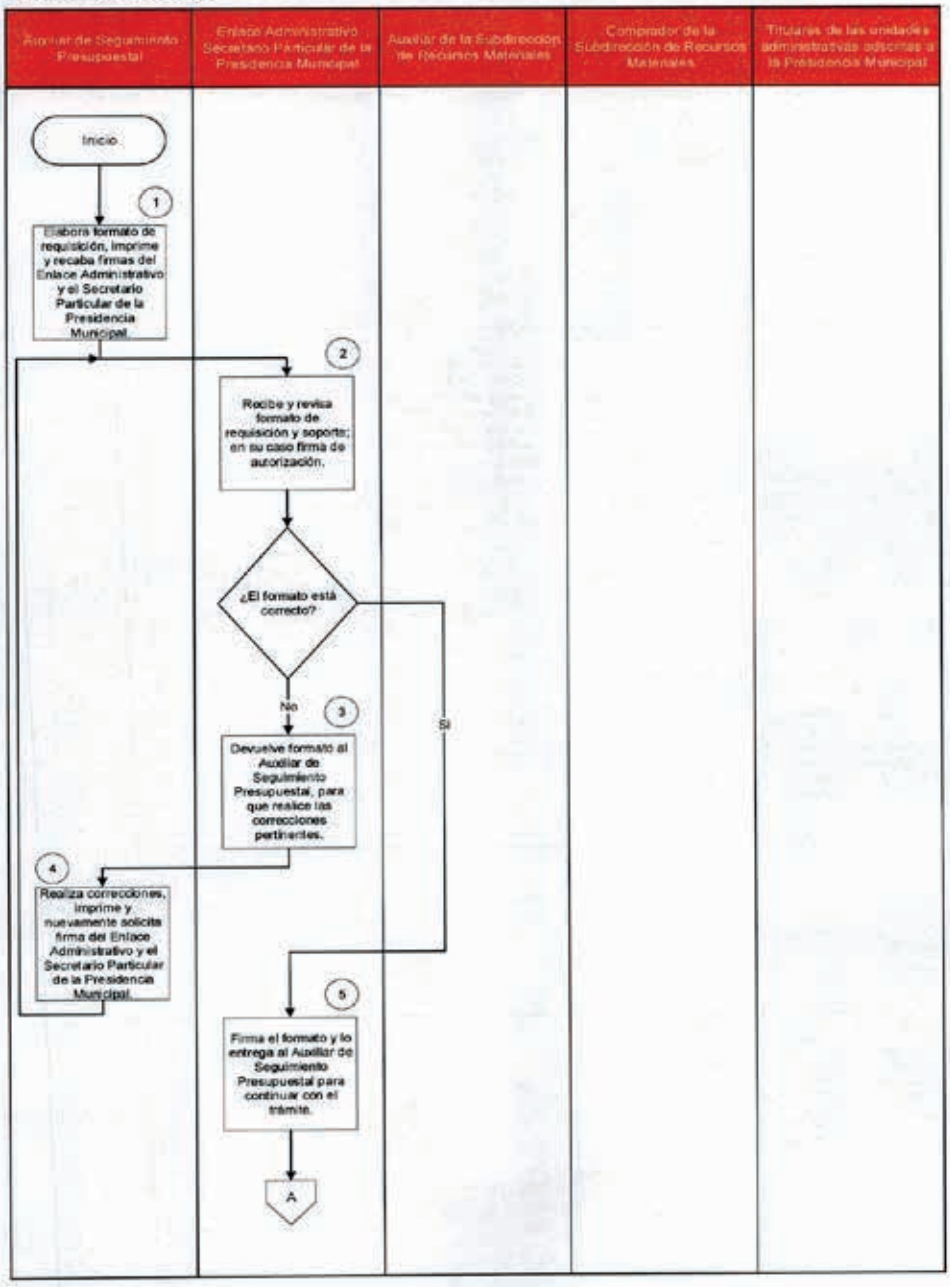


- En todo momento se deberá cumplir con los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales para la tramitación de requisiciones de bienes y servicios.

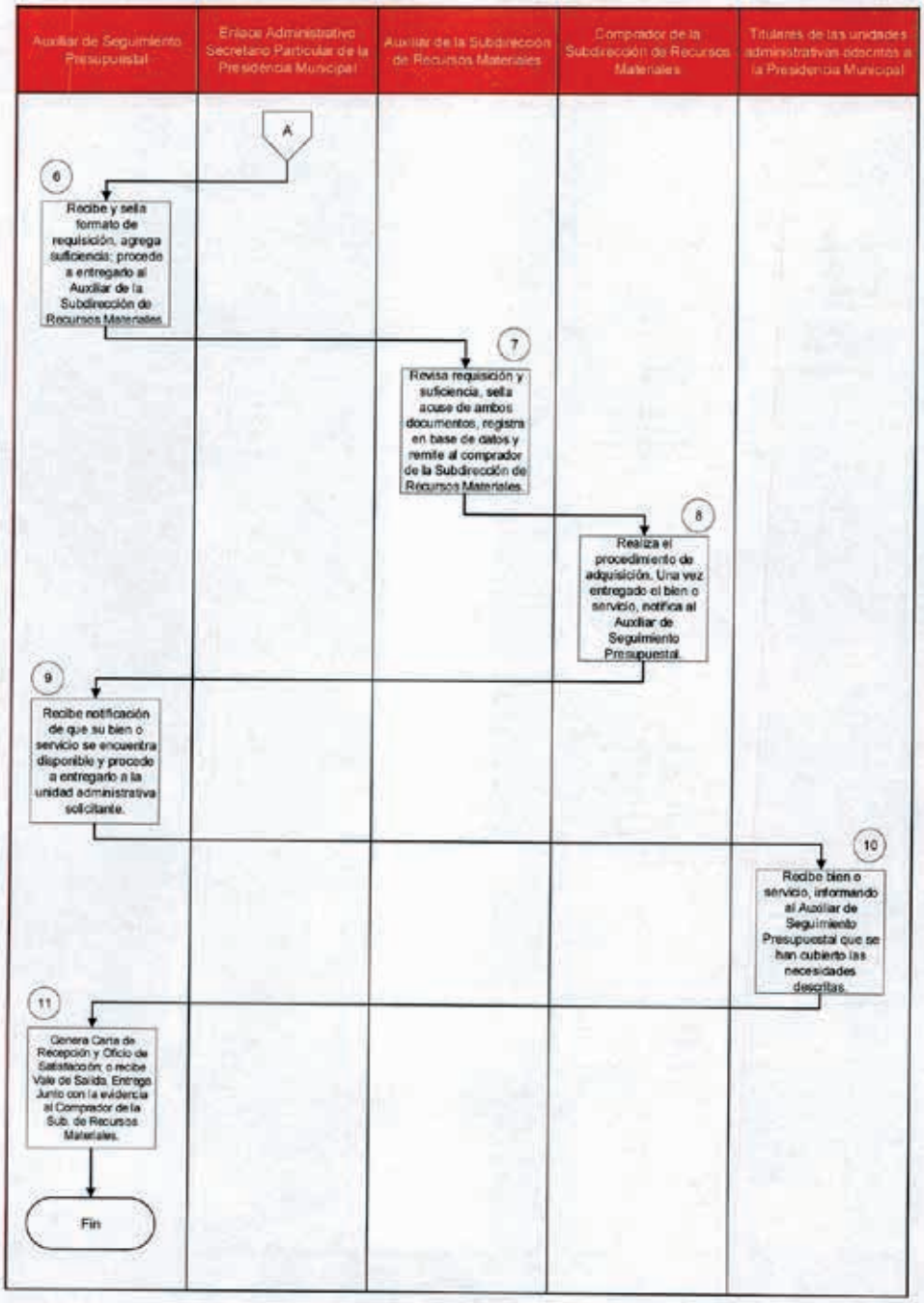
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora formato de requisición, imprime y recaba firmas del Enlace Administrativo y el Secretario Particular de la Presidencia Municipal; incluyendo documentación soporte para referencia: suficiencia presupuestal, oficios de solicitud)
2	Enlace Administrativo Secretario Particular de la Presidencia	Recibe y revisa formato de requisición y soporte; en su caso firma de autorización. ¿El formato está correcto? **No:** Devuelve formato al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firma el formato y lo entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para continuar con el trámite. (Actividad No. 5)
3	Enlace Administrativo Secretario Particular de la Presidencia	Devuelve formato al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para que realice las correcciones pertinentes.
4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Realiza correcciones, imprime y nuevamente solicita firma del Enlace Administrativo y el Secretario Particular de la Presidencia Municipal. (Actividad No. 2)
5	Enlace Administrativo Secretario Particular de la Presidencia	Firma el formato y lo entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para continuar con el trámite.
6	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe y sella formato de requisición; procede a entregarlo al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales junto con el original de la suficiencia presupuestal, para que se lleve a cabo el procedimiento de adquisición correspondiente.
7	Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales	Revisa originales de requisición y suficiencia, sella acuse de ambos documentos, registra en base de datos y remite al comprador de la Subdirección de Recursos Materiales, para que se lleve a cabo el proceso de adjudicación, así como la entrega del bien o servicio solicitado.
8	Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales	Realiza el procedimiento de adquisición de acuerdo al monto, tipo de bien o servicio y normatividad en la materia. Una vez que el proveedor haya entregado el bien o servicio, notifica al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo para que continúe con el trámite correspondiente.
9	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe notificación de que su bien o servicio se encuentra disponible y procede a entregarlo a la unidad administrativa solicitante.
10	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Recibe bien o servicio, informando al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que se han cubierto las necesidades descritas en la solicitud.
11	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Genera Carta de Recepción de Servicios y Oficio de Entera Satisfacción, cuando se trata de algún servicio; o recibe Vale de Salida por parte del Almacén de la Subdirección de Recursos Materiales, Entrega constancia del servicio o bienes proporcionados junto con la evidencia fotográfica (carta, oficio o vale), al Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales, para integración del expediente de pago que será remitido a la Tesorería Municipal, para su revisión y seguimiento.

X. Diagrama de Flujo.






Auxiliar de Seguimiento Presupuestal
Enlace Administrativo Secretario Particular de la Presidencia Municipal
Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales
Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales
Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal
A
6
Recibe y sella formato de requisición, agrega suficiencia; procede a entregarlo al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.
7
Revisa requisición y suficiencia, sella acuse de ambos documentos, registra en base de datos y remite al comprador de la Subdirección de Recursos Materiales.
8
Realiza el procedimiento de adquisición. Una vez entregado el bien o servicio, notifica al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.
9
Recibe notificación de que su bien o servicio se encuentra disponible y procede a entregarlo a la unidad administrativa solicitante.
10
Recibe bien o servicio, informando al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que se han cubierto las necesidades descritas.
11
Genera Carta de Recepción y Oficio de Satisfacción; o recibe Vale de Salida. Entrega Junto con la evidencia al Comprador de la Sub. de Recursos Materiales.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a Requisiciones de bienes y servicios	Evalúa la cantidad de solicitudes de bienes y servicios atendidas por el Enlace Administrativo	(Número de requisiciones entregadas a la Subdirección de Recursos Materiales / Número de solicitudes de bienes o servicios por parte de las unidades administrativas) x 100	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de requisición

295

DIRECCION DE ADMINISTRACION
SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES
REQUISICION DE BIENES O SERVICIOS

tlalnepantla

295

FECHA DE PETICION:

DEPENDENCIA:
AREA REQUIRENTE:
JUSTIFICACION:
OBSERVACIONES:

N°	ENTIDAD / DEPENDENCIA	CLAVE PROGRAMATICA						FUENTE	PARTIDA	CONCEPTO DEL BIEN O SERVICIOS	U.M.	CANT	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
		FIN	FUN	SUB FUN	PRG	SUB PROG	PRY							
													SUBTOTAL	
													IVA	
													TOTAL	

Director de la Dependencia

Enlace Administrativo

M.A.D. Luis Antonio Gutiérrez Romero
Director de Administración



Instructivo: Este formato deberá ser llenado por computadora.

Información requerida	Instrucción
Fecha de petición:*	Se anota fecha de elaboración del documento.
Dependencia:*	Se anota denominación de la dependencia general que valida la requisición.
Área requirente:*	Se anota denominación de la unidad administrativa que solicita la adquisición del bien o servicio.
Justificación*	Se describe de manera general, la cantidad y características del bien o servicio que se requiere.
Observaciones*	Se agregan datos que permitan la adecuada entrega del bien o servicio (lugar y fecha de entrega, información de contacto, entre otros)
No*	Se anota número consecutivo (1, 2, 3) de acuerdo a la cantidad de bienes o servicios solicitados en una misma requisición.
Entidad/Dependencia*	Se anotan la clave de la dependencia general y la dependencia auxiliar citadas en el encabezado, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022
Clave programática*	Se anotan los 12 dígitos de la clave programática que corresponde a lo capturado en Entidad/Dependencia y conforme a los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.
Fin*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden al Finalidad del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.
Fun*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden a la Función del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.
SubFun*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden a la Subfunción del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.
Prg*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden al Programa del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.
SubProg*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden al Subprograma del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022
Pry*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden al Proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022
Fuente*	Se anotan los 6 dígitos que corresponden a la Fuente de Financiamiento que corresponde al proyecto presupuestario, conforme al catálogo del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022
Partida*	Se anotan los 4 dígitos que corresponden a la partida especifica que corresponde al Clasificador por Objeto del Gasto del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022
Concepto del bien o servicios*	Se anota una descripción breve sobre el bien o servicio a adquirir
U.M.*	Se anota la unidad de medida del bien o servicio a adquirir
Cant.	Se anota la cantidad de los bienes o servicios a adquirir
Precio Unitario*	Se anota precio unitario de los bienes o servicios a adquirir
Subtotal*	Se anota el monto resultante de multiplicar la cantidad y el precio unitario de los bienes o servicios a adquirir

Información requerida	Instrucción
Subtotal*	Se anota la suma de los montos resultantes de multiplicar la cantidad y el precio unitario de los bienes o servicios a adquirir, en caso de contar con dos o mas bienes o servicios en la misma requisición.
IVA*	Se anota el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado de los bienes o servicios en la misma requisición, conforme al Subtotal
Total*	Se anota el resultado de la suma del Subtotal y el IVA
Director de la Dependencia*	Se anota el nombre y cargo del titular de la Dependencia solicitante.
Enlace Administrativo*	Se anota el nombre y cargo del titular del Enlace Administrativo de la dependencia solicitante.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Gestión de Reembolso de Fondo Fijo

I. Objetivo.

Fortalecer la operatividad de las unidades administrativas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la adquisición contingente de materiales e insumos con recursos del fondo revolvente, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas señalados en los planes operativos anuales.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos al Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal y a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, que solicitan gastos emergentes con cargo al fondo fijo.

III. Referencias.

Estatal

- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México. Título Segundo. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 11 de julio de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de octubre de 2021, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, III y VI. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de verificar que se cumpla cabalmente con la normatividad en el trámite administrativo y financiero para el ejercicio presupuestal y la comprobación del gasto público, así como el correcto ejercicio del fondo revolvente.

Los titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, deberán:

- Enviar al Enlace Administrativo, los originales de los comprobantes fiscales que amparan los gastos realizados a través de Fondo Revolvente, para su atención y seguimiento.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Revisar la documentación entregada por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal relacionadas con el reembolso del fondo fijo asignado al Enlace Administrativo.
- Turnar al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, los comprobantes originales entregados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, para su atención y seguimiento.
- Cumplir con lo establecido en los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal, en lo que respecta al trámite de reembolso del fondo fijo.

La Secretaria del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Turnar al titular del Enlace Administrativo, el oficio y los comprobantes originales entregados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, para su atención y seguimiento.

El Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Revisar que los comprobantes utilizados para el reembolso del fondo fijo cumplan con las disposiciones fiscales y conforme a los Lineamientos Mínimos de Control Financiero y Administrativo.



- Elaborar y entregar los documentos necesarios que permitan el trámite del reembolso del fondo fijo.

El personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal, deberá:

- Verificar que la documentación entregada por el Enlace Administrativo, cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable; para la posterior emisión del cheque correspondiente.
- Turnar el expediente al área correspondiente de la Tesorería Municipal para continuar con el trámite relacionado a la emisión del cheque de reembolso del fondo fijo.

El personal de la Coordinación de Caja General de la Tesorería Municipal, deberá:

- Verificar que la documentación ingresada en la Ventanilla Única de Trámites, cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad; y proceder a la emisión del cheque correspondiente.

V. Definiciones.

- **Fondo Revolvente:** Importe o monto que en algunas dependencias se destina para cubrir requerimientos que no rebasen determinados niveles, los cuales se regularizarán en periodos establecidos o acordados convencionalmente y que se restituyen mediante la comprobación respectiva.

VI. Insumos.

- Listado de comprobantes fiscales
- Originales de comprobantes fiscales rubricados por el servidor público que realizó el gasto.

VII. Resultados.

- Expediente debidamente integrado para la elaboración del cheque correspondiente al reembolso del fondo fijo.

VIII. Políticas.

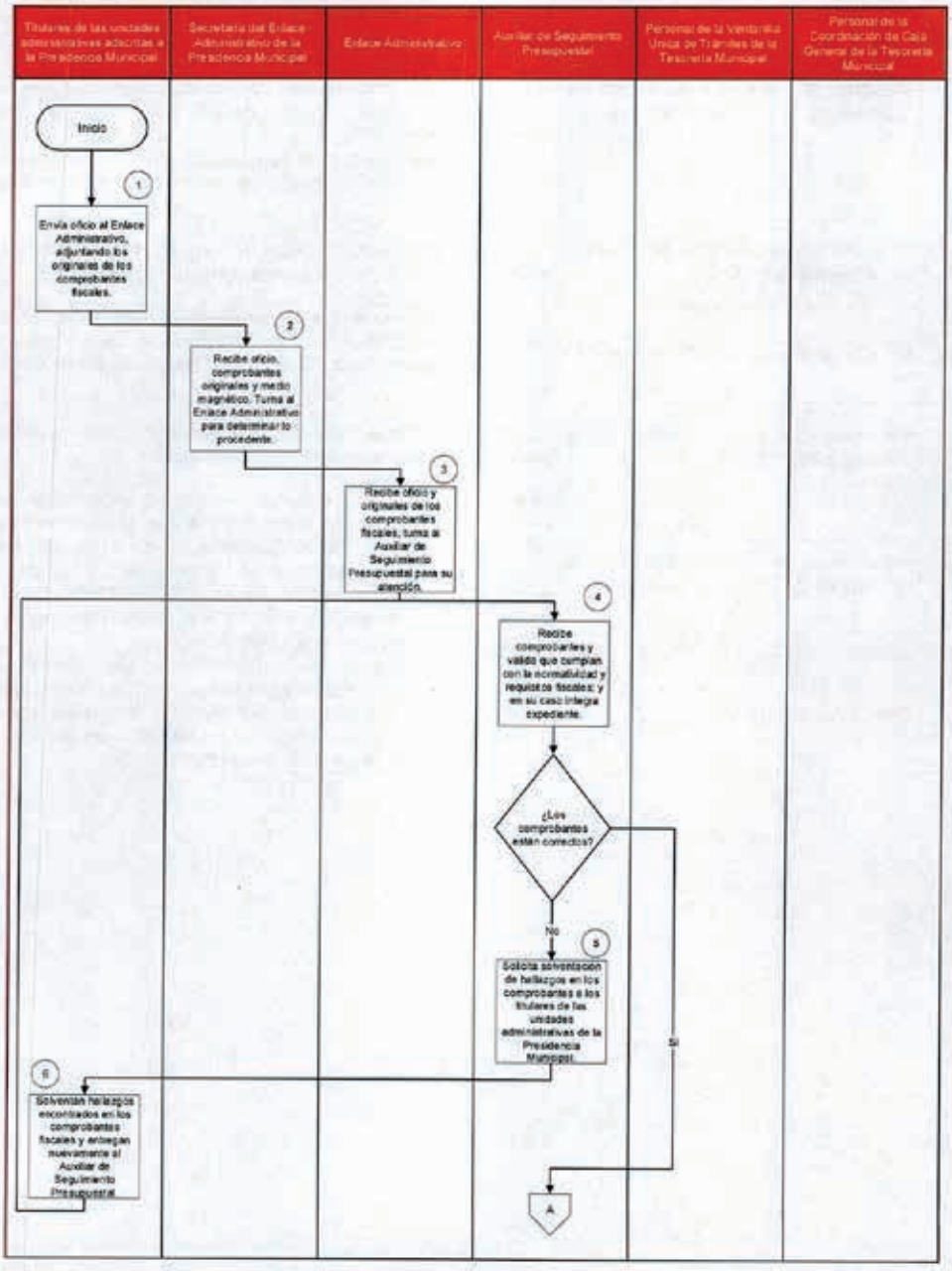
- El personal del Enlace Administrativo deberá corroborar que los comprobantes de los gastos realizados cumplan con los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México y con las disposiciones contenidas en el Código Fiscal de la Federación.
- El horario de entrega de expedientes en la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal es de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Envía oficio al Enlace Administrativo, adjuntando los originales de los comprobantes fiscales de manera impresa y en medio magnético, que amparan los gastos realizados para su reembolso a través de Fondo Fijo.
2	Secretaría del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	Recibe oficio, comprobantes originales y medio magnético. Turna al Enlace Administrativo para determinar lo procedente.
3	Enlace Administrativo	Recibe oficio y originales de los comprobantes fiscales que amparan los gastos realizados, y turna al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para su atención y seguimiento.
4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe comprobantes y valida que cumplan con la normatividad y requisitos fiscales; y en su caso integra expediente. ¿Los comprobantes están correctos? **No:** Solicita solventación de hallazgos en los comprobantes a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal que solicitaron reembolso. **Si:** Consulta registros internos y determina si se cuenta suficiencia presupuestal. (Actividad No. 7)
5	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Solicita solventación de hallazgos en los comprobantes a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal que solicitaron reembolso.
6	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Solventan los hallazgos encontrados en los comprobantes fiscales y entregan nuevamente al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para su reembolso. (Actividad No. 4)
7	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Consulta registros internos y determina si se cuenta suficiencia presupuestal. ¿Se cuenta con suficiencia presupuestal? **No:** Procede a tramitar una afectación al presupuesto de egresos ante la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal. (Fin) Véase Procedimiento: **"Modificación al presupuesto de egresos de la dependencia"** **Si:** Elabora suficiencia presupuestal (Véase Procedimiento: **"Elaboración de suficiencia presupuestal"**) y oficio de solicitud de reembolso, recaba firma del Secretario Particular de la Presidencia en el oficio. Una vez firmado, integra expediente para pago (oficio de solicitud, suficiencia, comprobantes originales y CD) y entrega en la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal. (Actividad No. 9)
8	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Procede a tramitar una afectación al presupuesto de egresos ante la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal. (Fin) Véase Procedimiento: **"Modificación al presupuesto de egresos de la dependencia"**
9	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora suficiencia presupuestal (Véase Procedimiento: **"Elaboración de suficiencia presupuestal"**) y oficio de solicitud de reembolso, recaba firma del Secretario Particular de la Presidencia en el oficio. Una vez firmado, integra expediente para pago (oficio de solicitud, suficiencia, comprobantes originales y CD) y entrega en Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal.

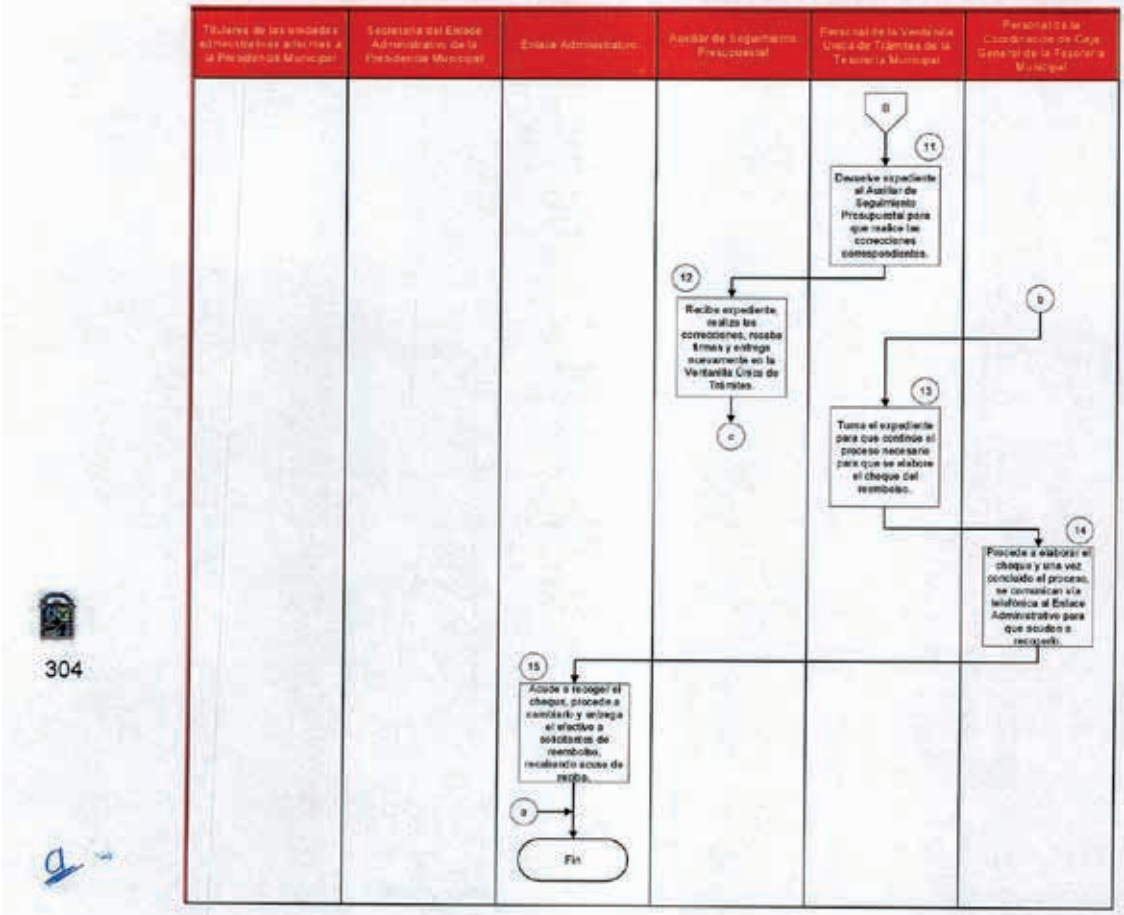
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Recibe y revisa expediente para pago; y en su caso, continúa con el trámite correspondiente para la elaboración del cheque del reembolso. ¿El expediente está correcto? **No:** Devuelve expediente al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones correspondientes. **Si:** Turna el expediente para que continúe el proceso necesario para que se elabore el cheque del reembolso. (Actividad No. 13)
11	Personal Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Devuelve expediente al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones correspondientes.
12	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe expediente, realiza las correcciones solicitadas, recaba las firmas necesarias y entrega nuevamente en la Ventanilla Única de Trámites para su revisión y seguimiento. (Actividad No. 10)
13	Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Turna el expediente para que continúe el proceso necesario para que se elabore el cheque del reembolso.
14	Personal de la Coordinación de Caja General de la Tesorería Municipal	Una vez concluido el proceso contable indispensable que permita la generación del cheque respectivo, el expediente es remitido al personal de la Coordinación de Caja General, quienes proceden a elaborar el cheque para su posterior entrega. Una vez concluido el proceso de emisión del cheque, se comunican vía telefónica al Enlace Administrativo de la Presidencia para que acudan a recogerlo.
15	Enlace Administrativo	Acude a la oficina de la Coordinación de Caja General a recoger el cheque, procede a cambiarlo y entrega el efectivo a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal que ingresaron solicitudes de reembolso de comprobantes, recabando acuse de recibo.

X. Diagrama de Flujo.





Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Secretaría del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	Enlace Administrativo	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Personal de la Coordinación de Caja General de la Tesorería Municipal
			A 7 Consulta registros internos y determina si se cuenta suficiencia presupuestal. ¿Se cuenta con suficiencia presupuestal? No 8 Procede a tramitar una afectación al presupuesto de egresos ante la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal. a Si 9 Elabora suficiencia presupuestal y oficio de solicitud de reembolso, recaba firma en el oficio. Una vez firmado, integra expediente para pago. c 10 Recibe y revisa expediente para pago; y en su caso, continúa con el trámite correspondiente para la elaboración del cheque. ¿El expediente está correcto? Si b No B		



304

304

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Seguimiento a Solicitudes de reembolso	Mide el porcentaje de expedientes generados para reembolso respecto a la cantidad de solicitudes presentadas	$\left[\frac{\text{Núm. de expedientes generados}}{\text{Núm. de solicitudes de reembolso}}\right] \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Listado de comprobantes

No.	Folio	Razón social	Partida Presupuestal	Monto

INSTRUCTIVO:

Información requerida	Instrucción
No.*	Se escribe número consecutivo.
Folio*	Se escribe número del comprobante fiscal (32 dígitos) o folio interno
Razón Social*	Se escribe la razón social del emisor de la factura
Partida presupuestal*	Se captura el número de partida específica conforme al Clasificador por Objeto del Gasto
Monto*	Se anota importe total de la factura

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Envío de Incidencias Diarias de personal

I. Objetivo.

Mantener el funcionamiento de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la justificación de incidencias del personal adscrito a esta dependencia, para que los servidores públicos no se vean afectados en sus prestaciones laborales.



II. Alcance.

Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal y a la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración, todos de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, II y VII. Gaceta Municipal número 10, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de remitir las incidencias laborales de los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal, conforme a los lineamientos emitidos por la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración.

306

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Revisar las incidencias entregadas al Enlace Administrativo y exhortar a los titulares de las unidades administrativas para que las incidencias sean enviadas en tiempo y forma.

El Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Revisar las incidencias entregadas por los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal.
- Enviar diariamente las incidencias a la Subdirección de Capital Humano, anexando el soporte documental necesario.

Los Servidores (as) públicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal, deberán:

- Elaborar formato de incidencia o constancia vacacional u oficio, y solicitar visto bueno por parte de su jefe inmediato.
- Entregar oportunamente al Enlace Administrativo, sus incidencias laborales junto con el soporte documental necesario.

El Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración, deberá:

- Validar la documentación entregada por el Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo.

V. Definiciones.

- **Incidencia:** Se refiere a un acontecimiento o suceso de índole laboral que puede afectar a la salud o a las percepciones del personal de la administración pública municipal.

VI. Insumos.

- Formato de justificación de personal
- Original de certificado de incapacidad
- Original de constancia de permanencia en el ISSEMYM
- Original de constancia vacacional

VII. Resultados.

- Acuse de recibo de incidencia con sello de la Subdirección de Capital Humano

VIII. Políticas.

307

- Para el caso de vacaciones y justificaciones de entrada/salida sólo se podrán tramitar en los formatos autorizados.
- El horario para la entrega de las incidencias en el Enlace Administrativo será de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas. Aquellas incidencias que sean recibidas posterior a las 16:00 horas, se remitirán a la Subdirección de Capital Humano hasta el día hábil siguiente.
- El servidor público deberá solicitar a su jefe inmediato la incidencia correspondiente del día a justificar, incluyendo: nombre completo, fecha, firma de autorización y motivo razonable. De ser una incidencia de entrada, salida o ambas en el apartado de observaciones describir el motivo, tomando en cuenta que debe ser relacionado a la unidad administrativa de adscripción.
- Las incidencias relacionadas con faltas o retardos justificados deben ser remitidas al Enlace Administrativo en un lapso no mayor a 48 horas.
- En el caso de vacaciones, se deberá turnar la incidencia con tres días hábiles de anticipación; colocando en el apartado correcto días a tomar, período al que corresponde y días pendientes por tomar; sin olvidar el oficio de solicitud firmado por el titular de la unidad administrativa y la constancia vacacional.
- Las constancias de permanencia deberán ser entregadas el mismo día de expedición, y los certificados de incapacidad deberán llevar el sello correspondiente del ISSEMYM y entregarla máximo 48 horas después de su expedición.
- Todas aquellas incidencias que sean entregadas fuera del término máximo establecido por la Subdirección de Capital Humano, serán recibidas agregando leyenda de extemporáneo, en el entendido que el servidor público se hará acreedor a la deducción correspondiente.

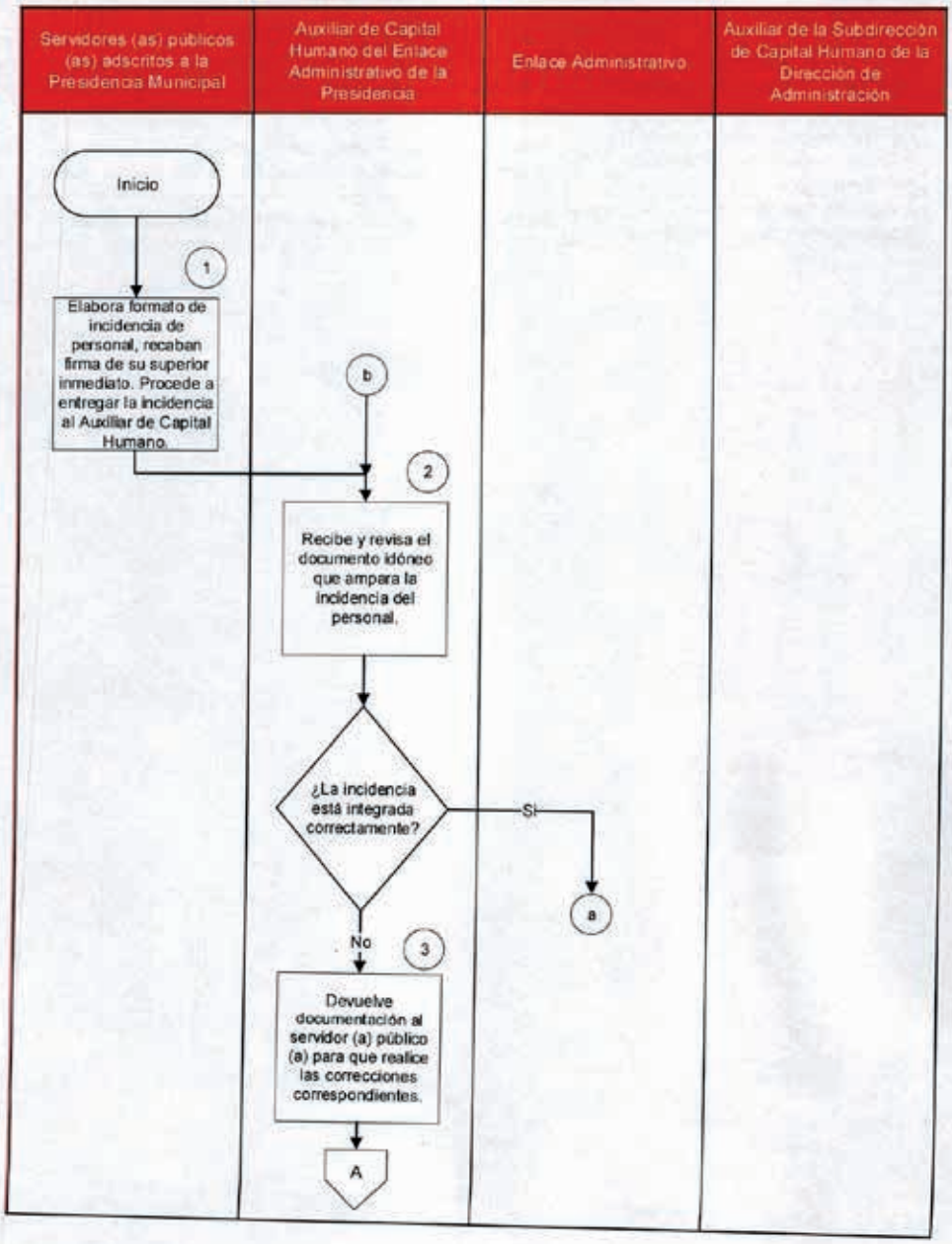
307

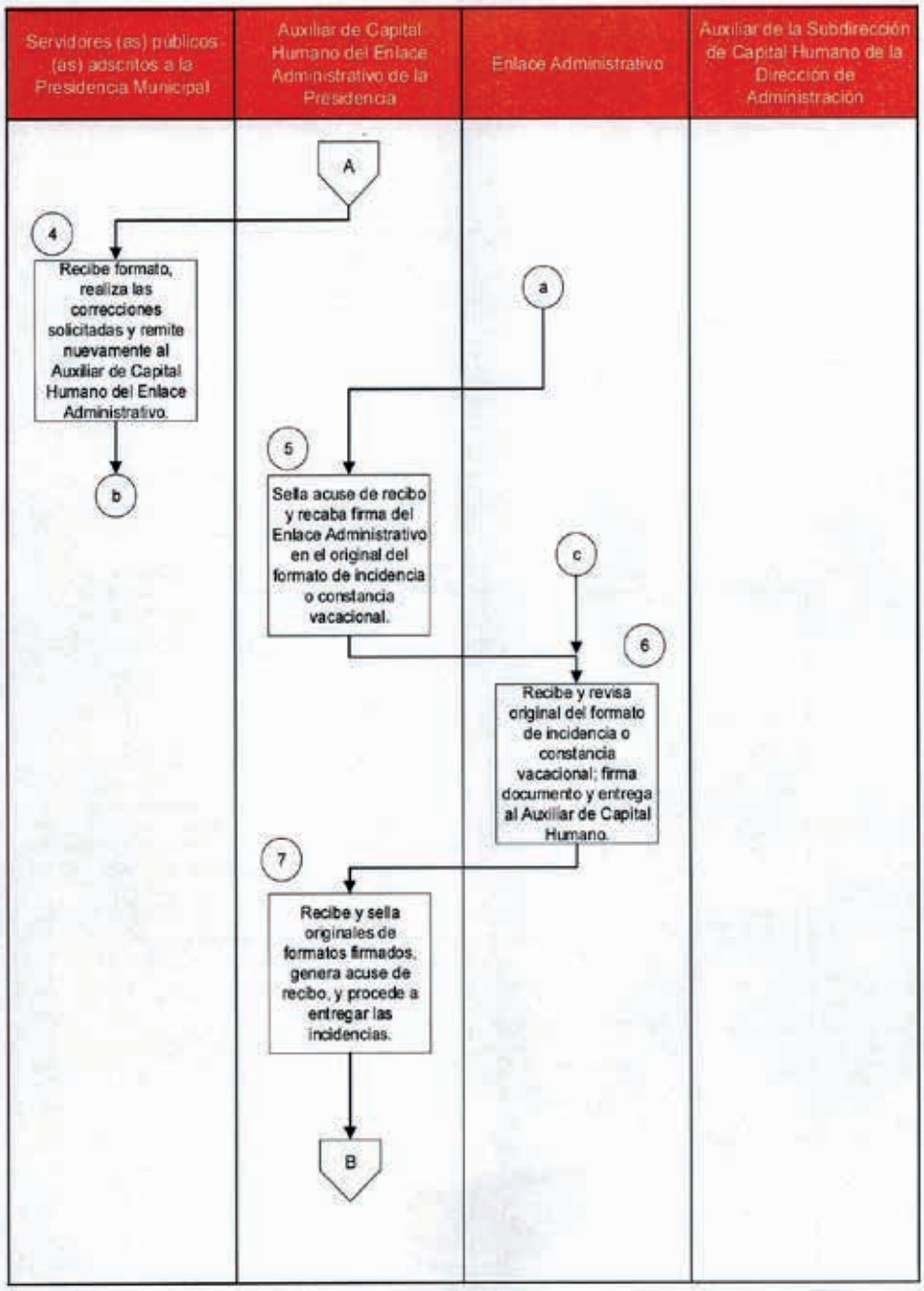
IX. Descripción de Actividades.

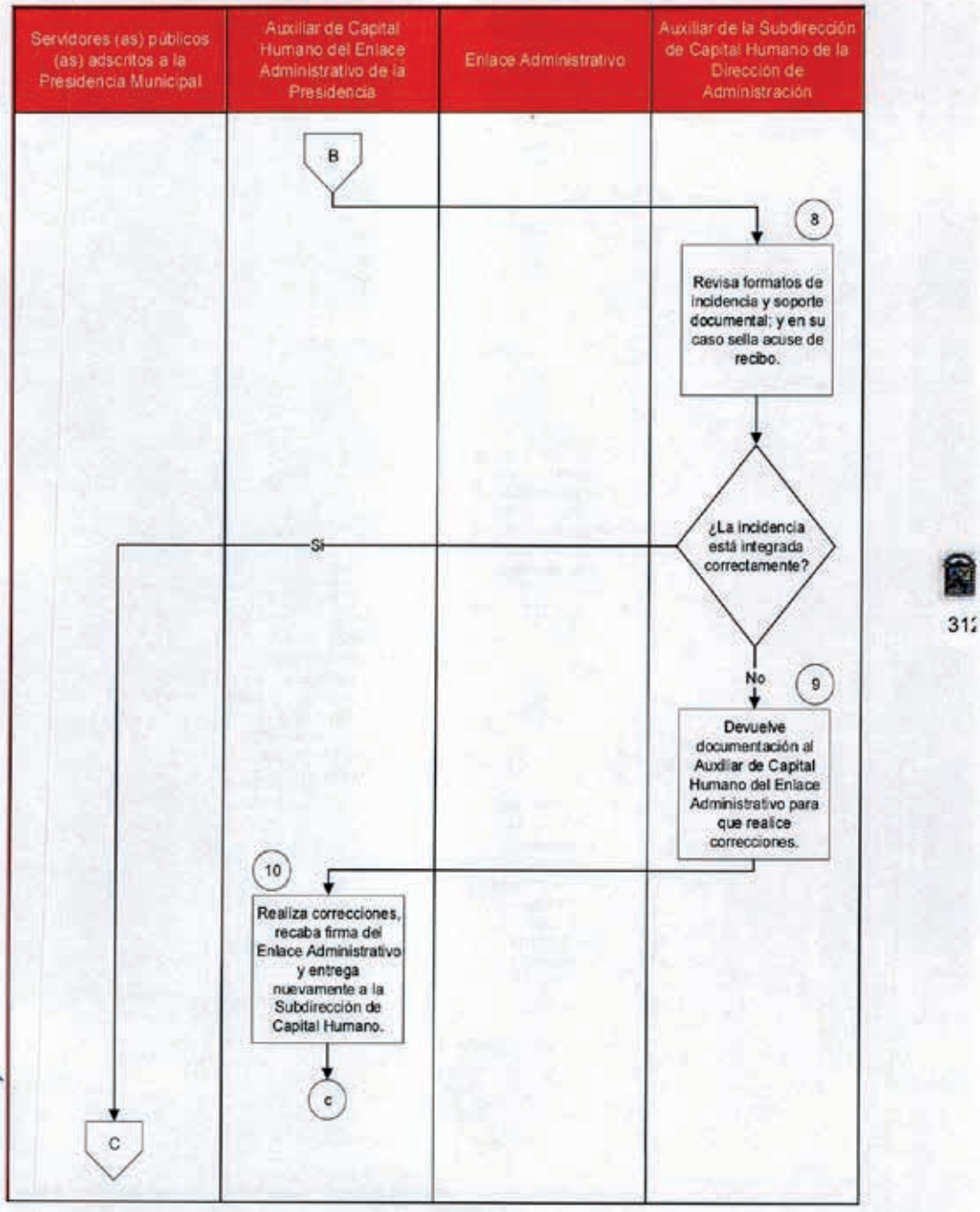
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Servidores (as) públicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal	Elabora formato de incidencia de personal, recaban firma de su superior inmediato junto con el soporte necesario; o en su caso, elabora oficio de aviso y constancia vacacional. Procede a entregar la incidencia y el soporte al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo.
2	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Recibe y revisa el documento idóneo que ampara la incidencia del personal a) Omisión de entrada y/o salida. Formato de justificación b) Vacaciones. Oficio de aviso y constancia vacacional c) Incapacidad o permanencia. Certificado o constancia expedida por el ISSEMYM ¿La incidencia está integrada correctamente? **No:** Devuelve documentación al servidor (a) público (a) para que realice las correcciones correspondientes. (Actividad No. 3) **Si:** Sella acuse de recibo, recaba firma del Enlace Administrativo en el original del formato de incidencia o constancia vacacional, saca fotocopia del original una vez firmado y sellado, y procede a entregar las incidencias al Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano. (Actividad No. 5)
3	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Devuelve documentación al servidor (a) público (a) para que realice las correcciones correspondientes.
4	Servidores (as) públicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal	Recibe formato, realiza las correcciones solicitadas y remite nuevamente al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo. (Actividad No. 2)
5	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Sella acuse de recibo y recaba firma del Enlace Administrativo en el original del formato de incidencia o constancia vacacional.
6	Enlace Administrativo	Recibe y revisa original del formato de incidencia o constancia vacacional; firma documento y entrega al Auxiliar de Capital Humano para continuar con el trámite.
7	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Recibe y sella original del formato de incidencia o constancia vacacional firmados por el Enlace Administrativo, genera acuse de recibo, y procede a entregar las incidencias al Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano.
8	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración	Revisa formatos de incidencia y soporte documental; y en su caso sella acuse de recibo. ¿La incidencia está integrada correctamente? **No:** Devuelve documentación al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo para que realice las correcciones correspondientes. (Actividad No. 9) **Si:** Sella acuse de recibo, detallando hora de entrega del documento y devuelve acuse al Auxiliar de Capital Humano. (Actividad No. 11)

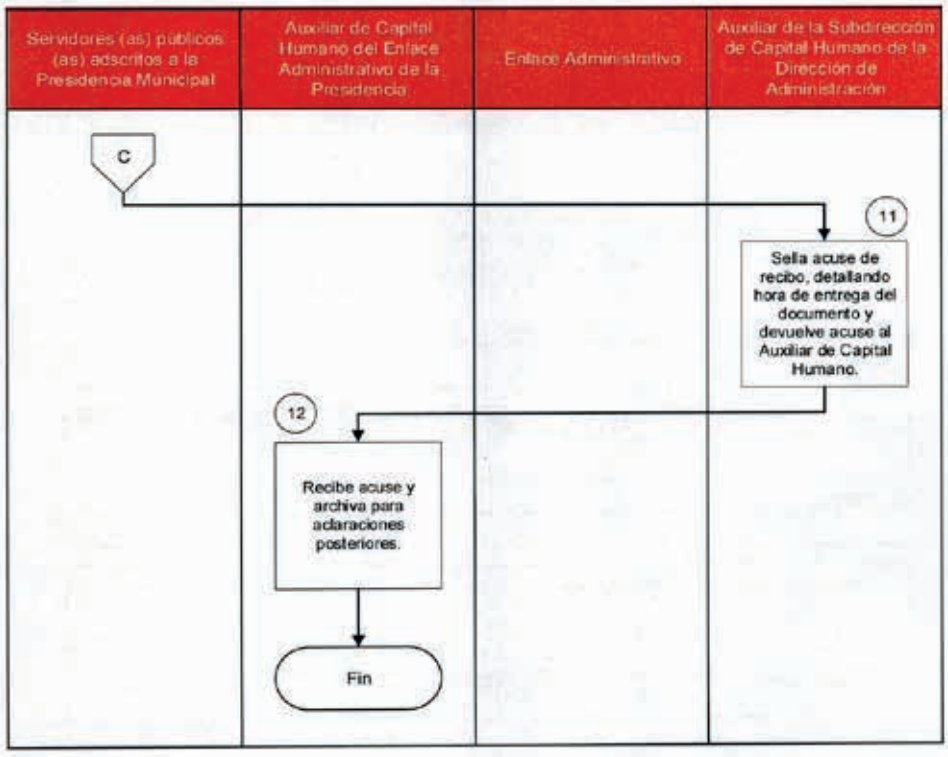
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración	Devuelve documentación al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo para que realice las correcciones correspondientes.
10	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Recibe documentación, realiza las correcciones solicitadas, recaba firma del Enlace Administrativo y entrega nuevamente al Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano. (Actividad No. 6)
11	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración	Sella acuse de recibo, detallando hora de entrega del documento y devuelve acuse al Auxiliar de Capital Humano.
12	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Recibe acuse y archiva para aclaraciones posteriores.

X. Diagrama de Flujo.




Servidores (as) públicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal
Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia
Enlace Administrativo
Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración
A
4
Recibe formato, realiza las correcciones solicitadas y remite nuevamente al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo.
b
a
5
Sella acuse de recibo y recaba firma del Enlace Administrativo en el original del formato de incidencia o constancia vacacional.
c
6
Recibe y revisa original del formato de incidencia o constancia vacacional; firma documento y entrega al Auxiliar de Capital Humano.
7
Recibe y sella originales de formatos firmados, genera acuse de recibo, y procede a entregar las incidencias.
B


Servidores (as) públicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal
Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia
Enlace Administrativo
Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración
B
8
Revisa formatos de incidencia y soporte documental; y en su caso sella acuse de recibo.
¿La incidencia está integrada correctamente?
Si
No
9
Devuelve documentación al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo para que realice correcciones.
10
Realiza correcciones, recaba firma del Enlace Administrativo y entrega nuevamente a la Subdirección de Capital Humano.
C
C



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Seguimiento de incidencias laborales	Mide la cantidad de incidencias enviadas a la Subdirección de Capital Humano, respecto al total del personal adscrito a la dependencia	$\frac{\text{Cantidad de incidencias enviadas a Capital Humano}}{\text{Número de personas adscritas a la dependencia}} \times 100$	Semestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de incidencia. Esta forma debe ser llenada a computadora, firmada con tinta azul; no debe contener borrones, ralladuras o enmendaduras. Los datos aquí proporcionados son de uso exclusivo del Enlace Administrativo de Presidencia.

Dirección de Administración

FECHA: _____

No. DE EMPLEADO: _____ NOMBRE: _____

ADSCRIPCIÓN: _____

FECHA DE INCIDENCIA	ENTRADA	SALIDA	COMISIÓN (ENTRADA Y SALIDA)

OBSERVACIONES: _____

		Vo. Bo.
FIRMA DEL EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ENLACE ADMINISTRATIVO

ORIGINAL

Dirección de Administración

FECHA: _____

No. DE EMPLEADO: _____ NOMBRE: _____

ADSCRIPCIÓN: _____

FECHA DE INCIDENCIA	ENTRADA	SALIDA	COMISIÓN (ENTRADA Y SALIDA)

OBSERVACIONES: NO REGISTRÓ SUS HUELLAS EL SISTEMA BIOMÉTRICO

		Vo. Bo.
FIRMA DEL EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ENLACE ADMINISTRATIVO

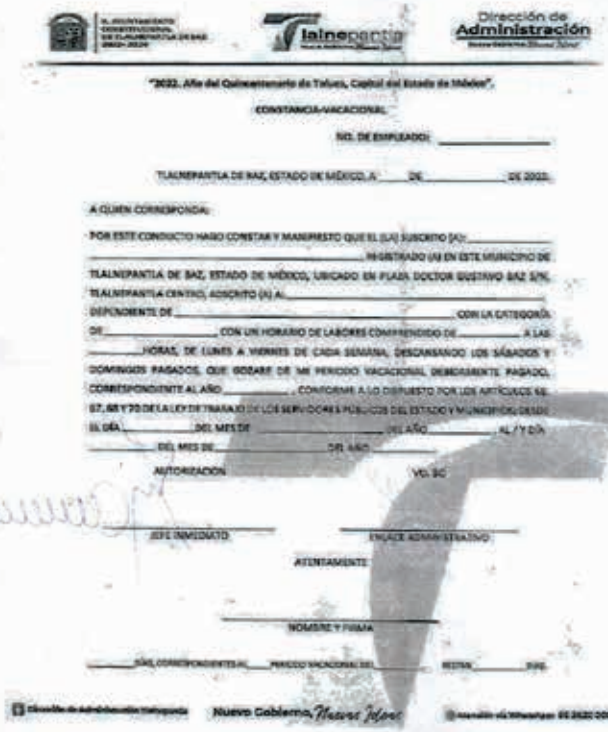
ACUSE



Información requerida	Instrucción
Fecha*	Anotar el Departamento, Coordinación o Dirección a la que pertenece.
No. de Empleado*	Anotar código de departamento de adscripción (aparece en la credencial de empleado tres dígitos)
Nombre*	Anotar los seis dígitos del número de empleado.
Adscripción*	Anotar el nombre(s) con apellido paterno y materno.
Fecha de Incidencia*	Anotar Día(s) a justificar.
Tipo de Justificación*	Marcar con una (X) el tipo de justificación otorgada por su superior *(Entrada, Salida, Comisión (Entrada y Salida)).*
Observaciones*	Anotar de forma concreta el motivo por el cual se lleva la justificación
Firma del Empleado*	Anotar en caso de vacaciones el total de días que toma, el periodo al cual pertenecen, y los días restantes.
Jefe Inmediato*	Anotar nombre completo y firma del servidor Público que pide la incidencia
Vo. Bo. Enlace Administrativo*	Anotar nombre completo y firma del Jefe Inmediato que autoriza la justificación de la incidencia.

Constancia vacacional. Esta forma debe ser llenada a mano, firmada con tinta azul; incluir sello de validación de la unidad administrativas de adscripción del solicitante y del Enlace Administrativo. No debe contener borrones, ralladuras o enmendaduras. Los datos aquí proporcionados son de uso exclusivo del Enlace Administrativo de Presidencia.

315



315

Información requerida	Instrucción
No. de Empleado*:	Se anotan los 6 dígitos correspondientes al número de empleado.
A _____ DE_____*	Anotar día y mes en el que se elabora la constancia.
Suscrito (a)*	Se anota el nombre del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Adscrito (a)*	Se anota la denominación de la unidad administrativa de adscripción del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Dependiente de*	Se anota la denominación de la dependencia de adscripción del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Categoría de*	Se anota la categoría del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
De ___ a las ___ horas*	Se anota el horario laboral del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Correspondiente al año*	Se anotan los 4 dígitos del año del periodo vacacional solicitado por el servidor (a) público (a).
El día ___ del mes ____ del año _____*	Se anota día y mes donde iniciarán las vacaciones del servidor (a) público (a) solicitante.
Al día ___ del mes ____ del año _____*	Se anota día y mes donde concluirán las vacaciones del servidor (a) público (a) solicitante.
Autorización*	Se anota el nombre y firma del superior inmediato del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Vo. Bo.	Se anota el nombre y firma del Enlace Administrativo que corresponde de acuerdo a la dependencia de adscripción del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Atentamente*	Se anota nombre y firma del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Días correspondientes al ___ periodo vacacional del ___	Se anota la cantidad de días y el año del periodo vacacional solicitado por el servidor (a) público (a).
Restan ___ días	Se anota la cantidad de días pendientes del periodo vacacional solicitado por el servidor (a) público (a)

316

316

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Elaboración de suficiencia presupuestal

I. Objetivo.

Mejorar la operatividad de las unidades administrativas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la elaboración de la suficiencia presupuestal correspondiente a los bienes y servicios solicitados por los titulares; para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas señalados en los planes operativos anuales.

II. Alcance.

Aplica al titular y a los servidores públicos del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Estatal

- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. Capítulo Segundo, artículo 13. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Noveno, Capítulo Tercero, artículo 320-Bis fracción I. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de octubre de 2021, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, II, III y X. Gaceta Municipal número 10, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de verificar que se cumpla cabalmente con la normatividad aplicable al debido ejercicio presupuestal y comprobación del gasto público.

El Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Llevar a cabo las gestiones necesarias ante el Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, para obtener la suficiencia presupuestal.
- Continuar con el trámite administrativo relacionado a la adquisición de bienes y/o servicios solicitados por las unidades administrativas de la Presidencia Municipal, una vez obtenida la suficiencia presupuestal.



El Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, deberá:

- Verificar que la documentación entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo, cumpla con los requisitos establecidos para generar la suficiencia correspondiente.

El Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, deberá:

- Validar la documentación entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo.
- Recabar la firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos en el formato de suficiencia presupuestal

V. Definiciones.

- **GMT-SYCONGOB.** Sistema de contabilidad gubernamental utilizado para el registro de las operaciones financieras del municipio.
- **ASP:** Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal.

VI. Insumos.

318

- Listado de comprobantes fiscales correspondiente al reembolso del fondo fijo
- Copia simple formato de requisición de bienes y servicios firmado.

318

VII. Resultados.

- Original de suficiencia presupuestal aprobada por la Tesorería Municipal o la Subtesorería de Egresos.

VIII. Políticas.

- El personal del Enlace Administrativo deberá corroborar que los trámites realizados cumplan con los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México; con el Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como con el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.
- El horario de atención en el Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- El Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo debe tener la certeza de que cuenta con la suficiencia presupuestal en la partida adecuada al tipo de gasto que se va a realizar. Esto puede ser corroborado con el personal del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal. En caso de no contar con presupuesto en la partida deberá realizar las actividades señaladas en el procedimiento "Modificación al Presupuesto de Egresos de la Dependencia".



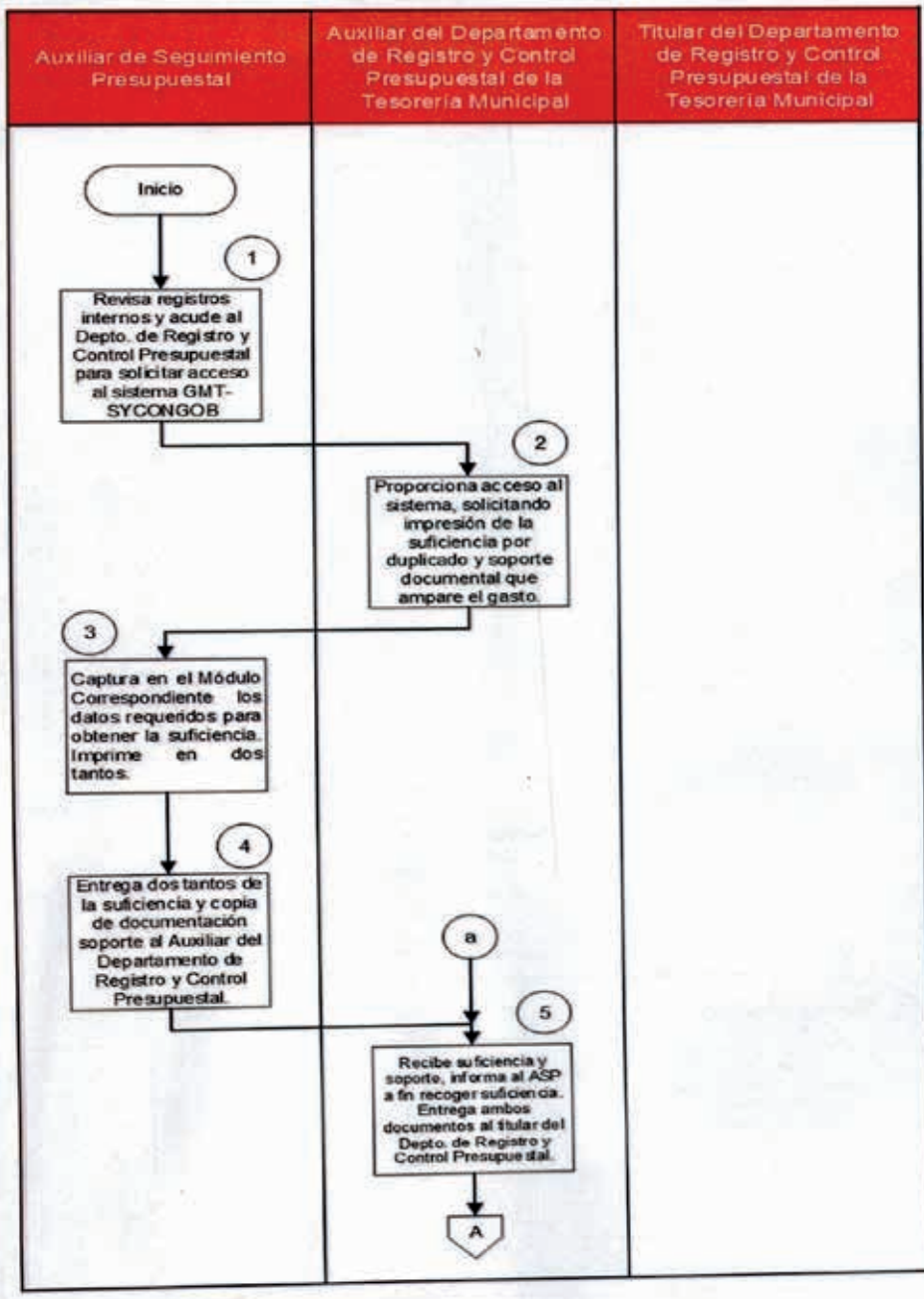
IX. Descripción de Actividades.

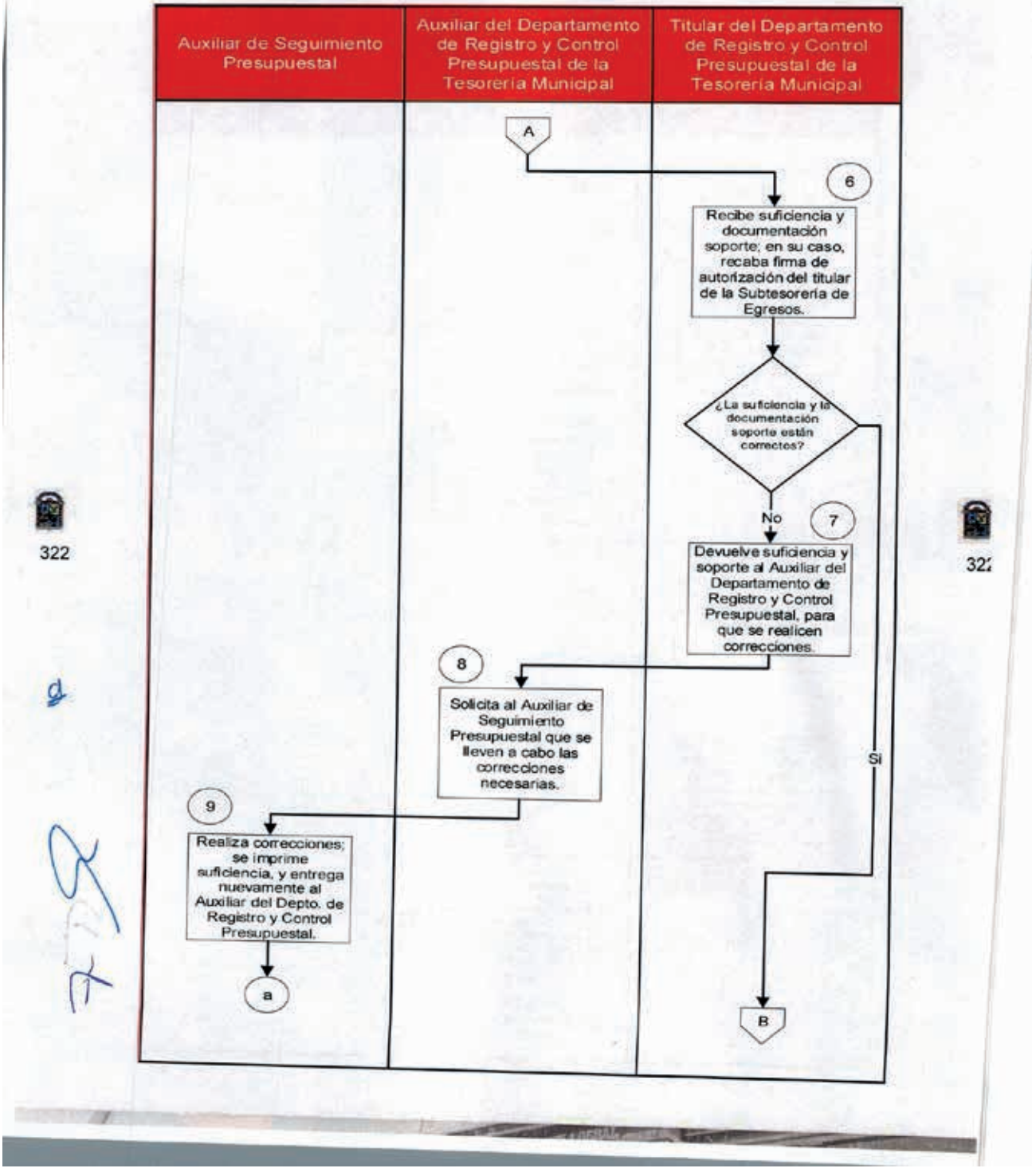
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Revisa registros presupuestales internos y acude a las oficinas del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal a fin de solicitar acceso al sistema GMT-SYCONGOB, a fin de elaborar suficiencia presupuestal.
2	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Proporciona acceso al sistema, solicitando impresión de la suficiencia por duplicado y soporte documental que ampare el gasto.
3	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Captura en el Módulo "Presupuesto", "Seguimiento Presupuestal", "Suficiencia", los datos requeridos para obtener la suficiencia. Estos datos son: • Fecha, • Tipo (Se elige Mensual, Acumulado o Anual, según sea el caso) • Concepto (Se describe la justificación que ampara la suficiencia) • Clave programática del proyecto donde se clasificaron los recursos presupuestales en el siguiente orden: XXX Dependencia General (3 dígitos) XXX Dependencia Auxiliar (3 dígitos) XX XX XX XX XX XX Proyecto presupuestal (12 dígitos) XXXXXX Fuente de Financiamiento (6 dígitos) • Importe de la suficiencia Se da click en el botón "Salir". El sistema pregunta "¿Desea imprimir la suficiencia? Se da click en el botón "Aceptar". Aparece una ventana del sistema donde se muestra la vista previa del documento. Se da click en el icono "Imprimir" y se marca que sean dos copias.
4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Entrega los dos tantos de la suficiencia y copia de la documentación soporte al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, para recabar la firma de autorización solicitada en el formato.
5	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe suficiencia, revisa documentación soporte, informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal acerca del día y hora para recoger la suficiencia firmada. Procede a entregar suficiencia y soporte al titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal para su revisión y análisis.
6	Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe suficiencia y documentación soporte; en su caso, recaba firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos. ¿La suficiencia y la documentación soporte están correctos? **No:** Devuelve suficiencia y documentación soporte al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, a fin de que se realicen las correcciones pertinentes. **Si:** Recaba firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos y entrega al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, para continuar con el trámite conducente. (Actividad No. 10)
7	Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Devuelve suficiencia y documentación soporte al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, a fin de que se realicen las correcciones pertinentes.
8	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que se lleven a cabo las correcciones necesarias.



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Realiza correcciones en la suficiencia o complementa documentación soporte; en su caso, se imprime suficiencia en dos tantos, y entrega nuevamente al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal para recabar la firma de autorización. (Actividad No. 5)
10	Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recaba firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos y entrega al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, para continuar con el trámite conducente.
11	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe suficiencias firmadas y documentación soporte, genera póliza de diario, recaba las firmas requeridas en la póliza, e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que acuda a recibir su tanto de la suficiencia.
12	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe original de la suficiencia, firma acuse y devuelve póliza al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal
13	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Revisa acuse de recibo, y turna póliza al área correspondiente para su digitalización.
14	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Continua con el proceso de integración de expediente de pago para turnar a Tesorería, o elabora la requisición para iniciar el procedimiento de compra ante la Subdirección de Recursos Materiales.

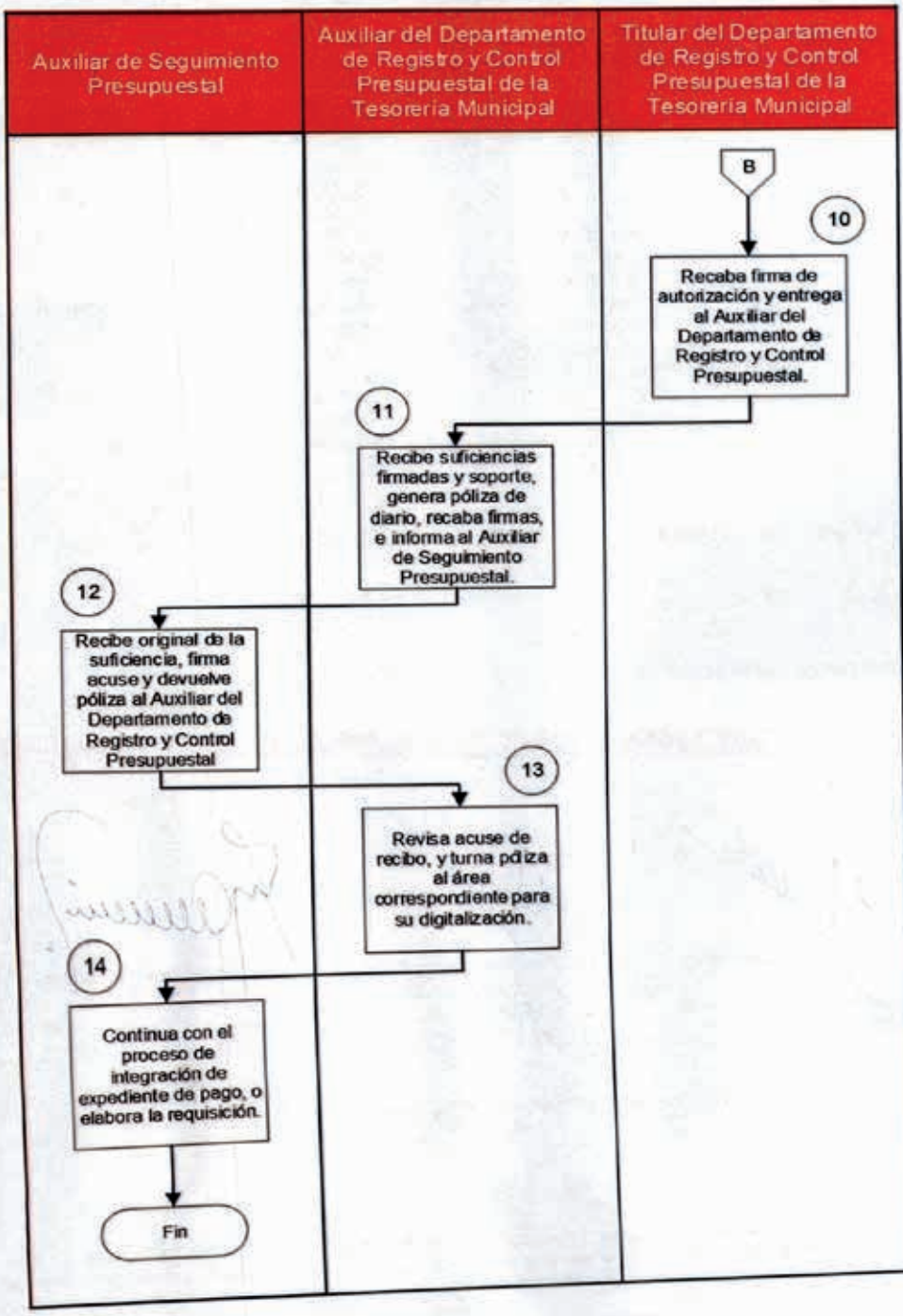
X. **Diagrama de Flujo.**




Auxiliar de Seguimiento Presupuestal
Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal
Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal
A
6
Recibe suficiencia y documentación soporte; en su caso, recaba firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos.
¿La suficiencia y la documentación soporte están correctas?
No
7
Devuelve suficiencia y soporte al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, para que se realicen correcciones.
8
Solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que se lleven a cabo las correcciones necesarias.
9
Realiza correcciones; se imprime suficiencia, y entrega nuevamente al Auxiliar del Depto. de Registro y Control Presupuestal.
a
Si
B

322

322


Auxiliar de Seguimiento Presupuestal
Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesoreria Municipal
Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesoreria Municipal
B
10
Recaba firma de autorización y entrega al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
11
Recibe suficiencias firmadas y soporte, genera póliza de diario, recaba firmas, e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.
12
Recibe original de la suficiencia, firma acuse y devuelve póliza al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal
13
Revisa acuse de recibo, y turna póliza al área correspondiente para su digitalización.
14
Continua con el proceso de integración de expediente de pago, o elabora la requisición.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Gestión de suficiencia presupuestales	Evalúa la cantidad de suficiencias presupuestales elaboradas respecto a la cantidad de suficiencias aprobadas por la Tesorería Municipal	$\frac{\text{Número de suficiencias presupuestales elaboradas}}{\text{Número de suficiencias presupuestales aprobadas por la Tesorería Municipal}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Modificación al presupuesto de egresos de la dependencia

I. Objetivo.

Fortalecer la operatividad de las unidades administrativas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la gestión de afectaciones al presupuesto de egresos, que permitan contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas señalados en los planes operativos anuales.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos al Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, al Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal y de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica, todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Estatal

- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Noveno, Capítulo Tercero, artículos 317, 317 Bis, 319 y 320 fracciones I, II, III y IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de octubre de 2021, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, II, VI y X. Gaceta Municipal número 10, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

325

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de verificar que se cumpla cabalmente con la normatividad en el trámite administrativo y financiero para el ejercicio presupuestal y la comprobación de este gasto, así como las disposiciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.

El Titular de la Secretaría Particular de la Presidencia, deberá:

- Revisar, validar, y en su caso firmar los formatos establecidos para las adecuaciones presupuestales.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Validar los documentos generados por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal y recabar la autorización del titular de la Secretaría Particular de la Presidencia.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.

El Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Elaborar los formatos correspondientes a la adecuación presupuestal que se requiera y remitirlos al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica, para su posterior validación y al titular del Departamento de registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.

El Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica, deberá:

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.

El Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica, deberá:

326

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal, y obtener firma de autorización del titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, cuando el formato ya está correcto.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.

El Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, deberá:

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal, previa autorización de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022.

El Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, deberá:

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal.
- Aplicar el movimiento autorizado por el titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal, en el sistema informático destinado para tal efecto.



- Informar al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal sobre la aplicación de la adecuación presupuestal solicitada.

El personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal, deberá:

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal.
- Turnar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal al Departamento de Registro y Control Presupuestal, para su atención y seguimiento.

V. Definiciones.

- **Recalendarización:** Es la modificación del calendario autorizado en una partida específica de algún programa o proyecto presupuestal dentro de una unidad ejecutora de gasto público.
- **Traspaso interno:** Son aquellas modificaciones presupuestarias que se realizan dentro de un mismo programa y capítulo de gasto, sin que se afecte el monto total autorizado y las metas comprometidas en el programa anual.
- **Traspaso externo:** Son aquellas modificaciones presupuestarias que se realizan entre programas o capítulos de gasto, debiendo la unidad ejecutora solicitar autorización de la Tesorería Municipal.
- **UIPPE:** Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- **ASP:** Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal.

327

VI. Insumos.

- Registros administrativos relacionados con la adquisición de bienes y servicios, o integración de expedientes para pago pendientes ante la Tesorería Municipal.

VII. Resultados.

- Afectación al Presupuesto de Egresos aprobaba por la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal.

VIII. Políticas.

- El personal del Enlace Administrativo deberá cumplir con las disposiciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2022, en el caso de los traspasos presupuestarios.
- El horario de atención en las oficinas del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal y de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica, es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Revisa registros presupuestales internos y evalúa el tipo de modificación a realizar (recalendarización, traspaso interno o externo). ¿La modificación presupuestal será una recalendarización? **No:** Determina si es necesario un traspaso interno o externo. **Si:** Elabora el formato de afectación correspondiente y envía por correo electrónico al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su revisión y análisis. (Actividad No. 5)
2	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Determina si es necesario un traspaso interno o externo. ¿La modificación presupuestal será un traspaso interno o externo? **No:** Analiza alternativas de solución para determinar la viabilidad de contar con suficiencia presupuestal e informa sobre el resultado al titular del Enlace Administrativo. **Si:** Elabora el formato de afectación correspondiente y envía por correo electrónico al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su revisión y análisis. (Actividad No. 5)
3	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Analiza alternativas de solución para determinar la viabilidad de contar con suficiencia presupuestal e informa sobre el resultado al titular del Enlace Administrativo.
4	Enlace Administrativo	Recibe información del Auxiliar de Seguimiento Presupuestal y proporciona indicaciones para su posterior seguimiento. (Fin)
5	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora el formato de afectación correspondiente y envía por correo electrónico al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su revisión y análisis.
6	Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Recibe y revisa formato de afectación; y en su caso, solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, que recabe las firmas necesarias y elabore el oficio correspondiente dirigido al titular de la Secretaría Técnica. ¿El formato de afectación está correcto? **No:** Devuelve formato de afectación al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, que recabe las firmas necesarias en el formato de afectación y elabore el oficio correspondiente dirigido al titular de la Secretaría Técnica. (Actividad No. 9)
7	Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Devuelve formato de afectación al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes.
8	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe formato de afectación, realiza las correcciones solicitadas y envía nuevamente dicho formato por correo electrónico, al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su revisión y análisis. (Actividad No. 6)

328

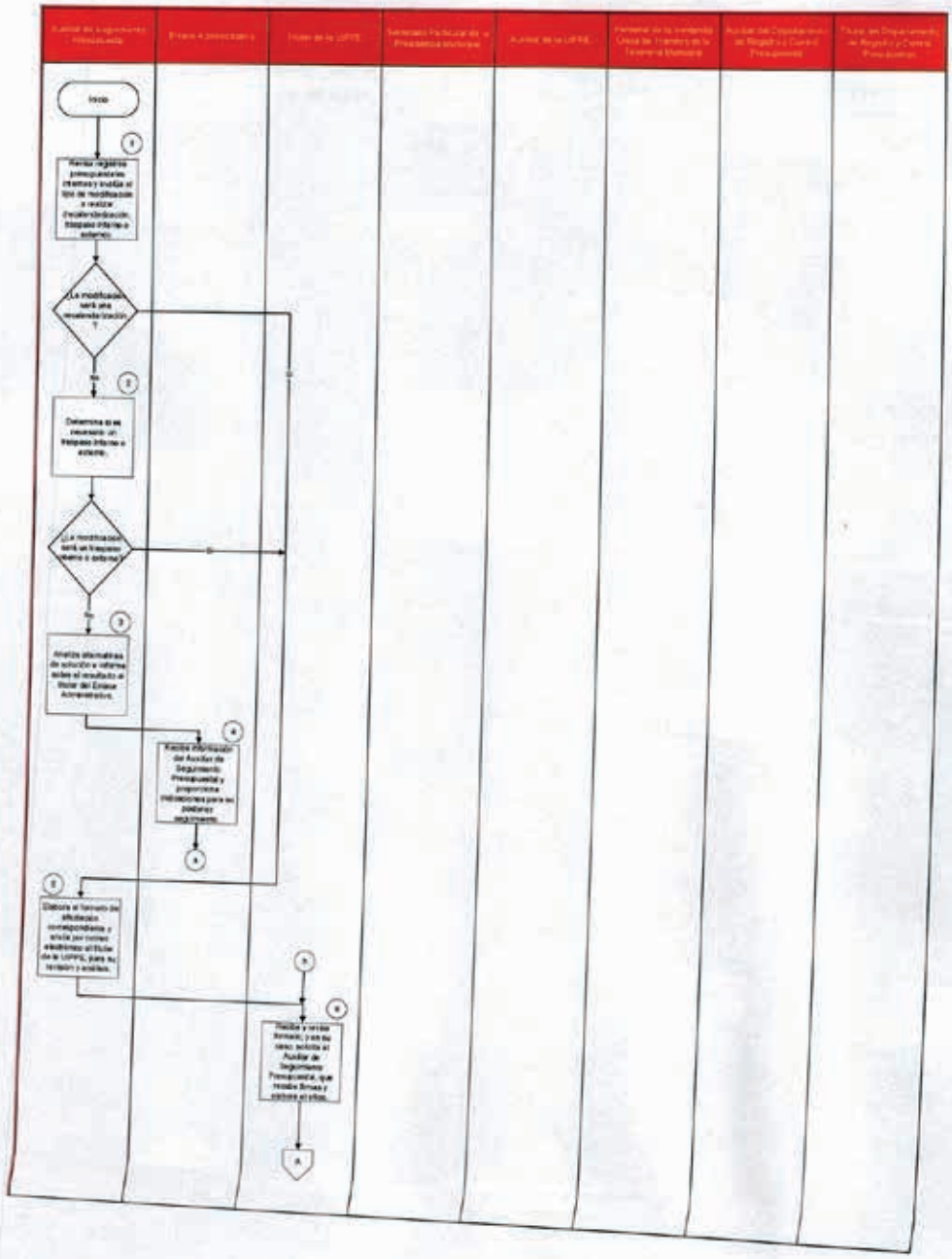
328

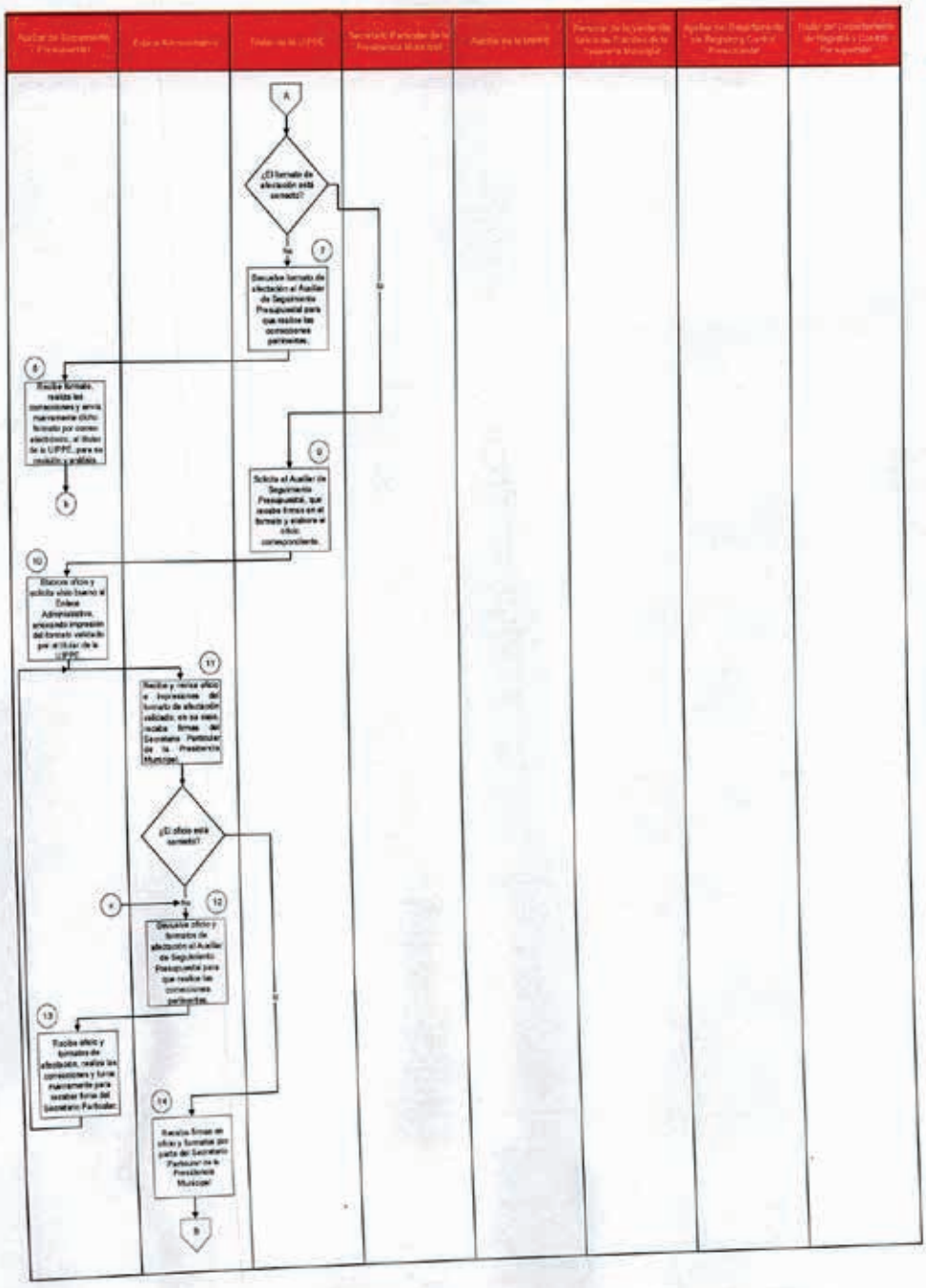
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, que recabe las firmas necesarias en el formato de afectación y elabore el oficio correspondiente dirigido al titular de la Secretaría Técnica.
10	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora oficio y solicita visto bueno al Enlace Administrativo, anexando impresión en tres tantos del formato de afectación validado por el titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
11	Enlace Administrativo	Recibe y revisa oficio e impresiones del formato de afectación validado; en su caso, recaba firmas del Secretario Particular de la Presidencia Municipal. ¿El oficio está correcto? **No:** Devuelve oficio y formatos de afectación al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Recaba firmas en oficio y formatos por parte del Secretario Particular de la Presidencia Municipal. (Actividad No. 14)
12	Enlace Administrativo	Devuelve oficio y formatos de afectación al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes.
13	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe oficio y formatos de afectación, realiza las correcciones solicitadas y turna nuevamente al Enlace Administrativo para recabar firma del Secretario Particular. (Actividad No. 11)
14	Enlace Administrativo	Recaba firmas en oficio y formatos por parte del Secretario Particular de la Presidencia Municipal
15	Secretario Particular de la Presidencia	Recibe y revisa oficio e impresiones del formato de afectación validado; en su caso, firma ambos documentos y entrega al Enlace Administrativo para que se continue con el trámite. ¿El oficio está correcto? **No:** Devuelve oficio y formatos de afectación al Enlace Administrativo para que se realicen las correcciones pertinentes. **Si:** Firma oficio y formatos de afectación, y entrega al Enlace Administrativo para que se continue con el trámite. (Actividad No. 17)
16	Secretario Particular de la Presidencia	Devuelve oficio y formatos de afectación al Enlace Administrativo para que se realicen las correcciones pertinentes. (Actividad No. 12)
17	Secretario Particular de la Presidencia	Firma oficio y formatos de afectación, y entrega al Enlace Administrativo para que se continue con el trámite.
18	Enlace Administrativo	Recibe oficio y formatos de afectación, y entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que se continue con el trámite.
19	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe y sella oficio y formatos de afectación, genera acuse de recibo y entrega al Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
20	Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Recibe y revisa oficio y formatos de afectación, sella acuse de recibo e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal sobre el día y hora para recoger los formatos de afectación firmados por el titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
21	Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Recaba firmas del titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación en los formatos de afectación.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
22	Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Firma formatos de afectación y entrega al Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para que informe al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que ya están disponibles los formatos de afectación.
23	Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Recibe y sella formatos de afectación, genera acuse de recibo, e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que acuda a recogerlos a las oficinas de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
24	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe aviso, firma acuse de los formatos de afectación al Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. Elabora oficio dirigido al Tesorero Municipal para continuar con el trámite correspondiente y solicita visto bueno del Enlace Administrativo.
25	Enlace Administrativo	Recibe y revisa oficio; en su caso, recaba firma del Secretario Particular de la Presidencia Municipal. ¿El oficio está correcto? **No:** Devuelve oficio al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Recaba firma en oficio parte del Secretario Particular de la Presidencia Municipal. (Actividad No. 28)
26	Enlace Administrativo	Devuelve oficio al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes.
27	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe oficio, realiza las correcciones solicitadas y turna nuevamente al Enlace Administrativo para recabar firma del Secretario Particular. (Actividad No. 25)
28	Enlace Administrativo	Recaba firma en oficio por parte del Secretario Particular de la Presidencia Municipal.
29	Secretario Particular de la Presidencia	Recibe y revisa oficio; en su caso, firma el documento y entrega al Enlace Administrativo para que se continue con el trámite. ¿El oficio está correcto? **No:** Devuelve oficio al Enlace Administrativo para que se realicen las correcciones pertinentes. **Si:** Firma oficio y entrega al Enlace Administrativo para que se continue con el trámite. (Actividad No. 31)
30	Secretario Particular de la Presidencia	Devuelve oficio al Enlace Administrativo para que se realicen las correcciones pertinentes. (Actividad No. 26)
31	Secretario Particular de la Presidencia	Firma oficio y entrega al Enlace Administrativo para que se continue con el trámite.
32	Enlace Administrativo	Recibe oficio, y entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que se continue con el trámite.
33	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe y sella oficio, adjunta formatos de afectación firmados, genera acuse de recibo y entrega al personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal.
34	Personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Revisa oficio y documentación soporte, sella acuse y turna al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
35	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe acuse, en espera de indicaciones por parte del personal del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
36	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe y revisa documentación de la Ventanilla Única de Trámites y procede a obtener autorización por parte del titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
37	Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe y revisa documentación del Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, proporciona indicaciones para la aplicación de la modificación presupuestal solicitada.

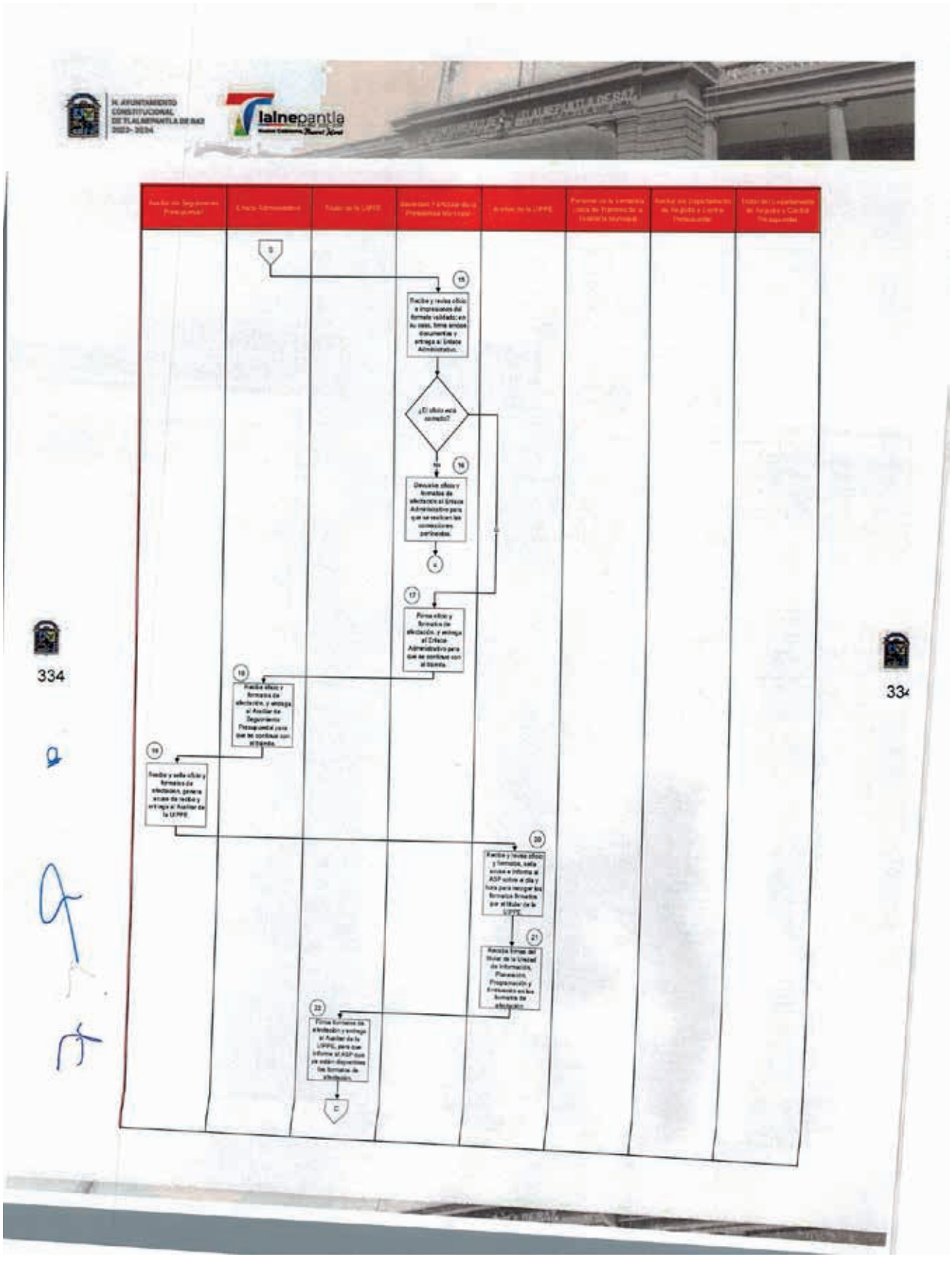
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
38	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe indicaciones, procede a la aplicación de la modificación presupuestal en el sistema informático, genera la póliza de diario correspondiente e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal sobre la aprobación del trámite ingresado.
39	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe aviso y procede a continuar con el procedimiento para elaborar la suficiencia presupuestal

X. Diagrama de Flujo.

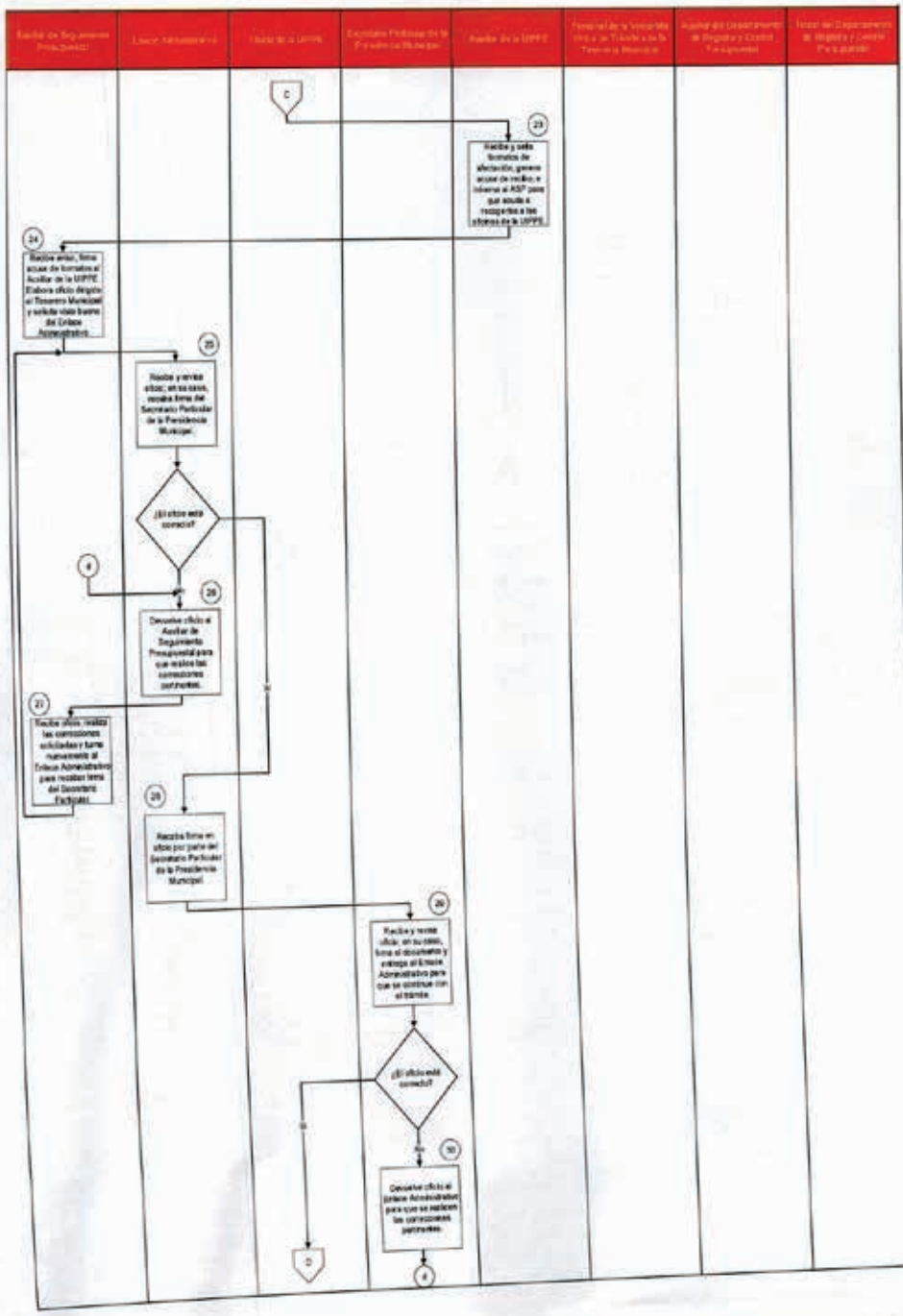




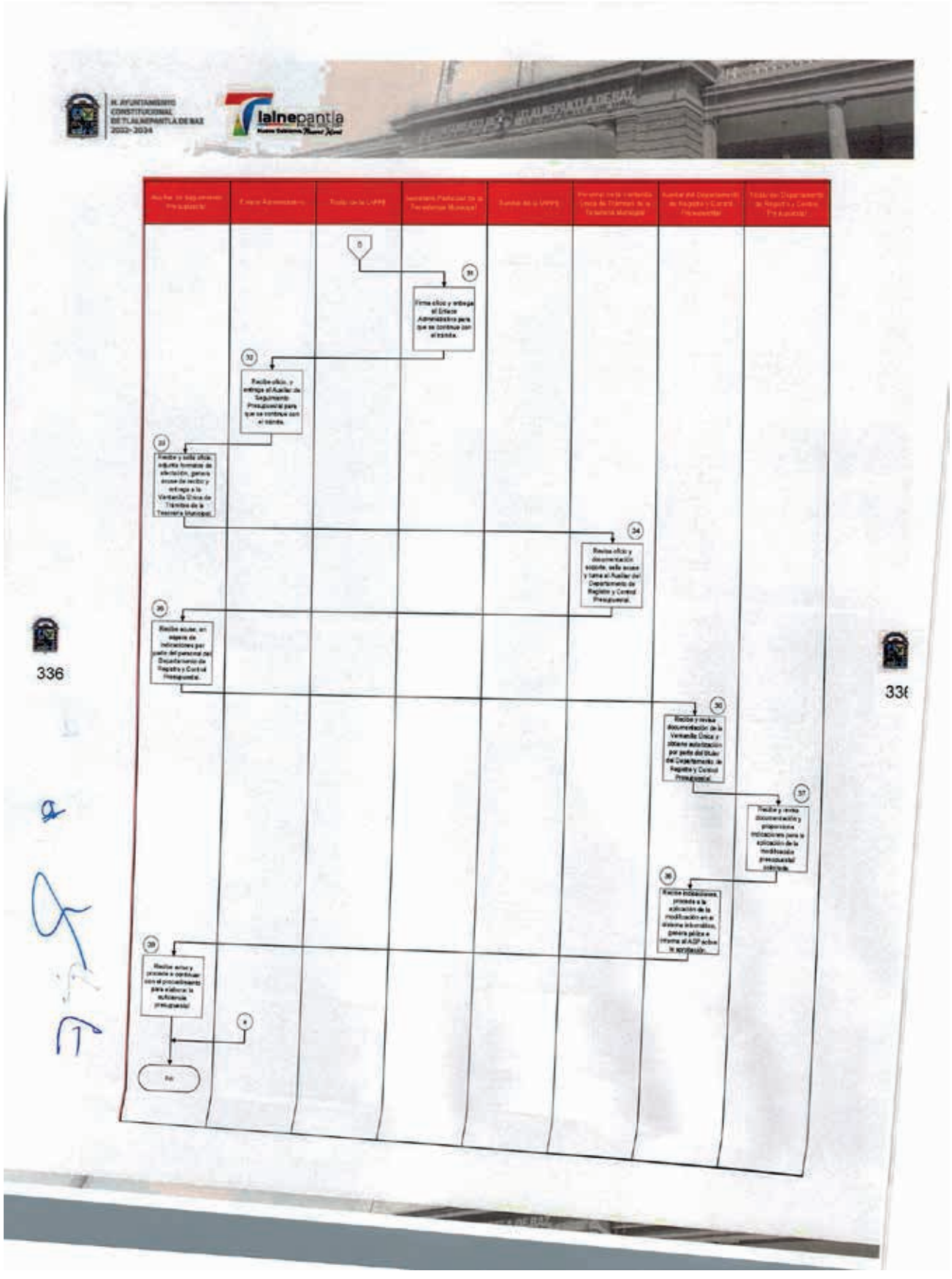
28 de noviembre de 2022







28 de noviembre de 2022


H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2022-2024
tlalnepantla
Auxiliar de Seguimiento Presupuestal
Enlace Administrativo
Titular de la UIPPE
Secretaría Particular de la Presidencia Municipal
Auxiliar de la UIPPE
Personal de la Ventanilla Única de Tramites de la Tesorería Municipal
Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal
Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal
Firma oficio y entrega al Enlace Administrativo para que se continúe con el trámite.
Recibe oficio, y entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que se continúe con el trámite.
Recibe y sella oficio, adjunta formatos de afectación, genera acuse de recibo y entrega a la Ventanilla Única de Tramites de la Tesorería Municipal.
Revisa oficio y documentación soporte, sella acuse y turna al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
Recibe acuse, en espera de indicaciones por parte del personal del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
Recibe y revisa documentación de la Ventanilla Única y obtiene autorización por parte del Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
Recibe y revisa documentación y proporciona indicaciones para la aplicación de la modificación presupuestal solicitada.
Recibe indicaciones previas a la aplicación de la modificación en el sistema informático, genera póliza e informa al ASP sobre la aprobación.
Recibe acuse y procede a continuar con el procedimiento para elaborar la suficiencia presupuestal.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula		Periodicidad
Gestión de afectaciones al presupuesto de egresos	Mide el porcentaje de afectaciones al presupuesto aprobadas, respecto a la cantidad de solicitudes presentadas ante la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal	Número de Afectaciones al presupuesto autorizadas por la Secretaría Técnica y la Tesorería / Número de Afectaciones al presupuesto solicitadas	x 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato para solicitud de recalendarización

337

337

SISTEMA DE COORDINACION HACENDARIA DEL ESTADO DE MEXICO CON SUS MUNICIPIOS
FORMATO DE SOLICITUD DE RECALENDARIZACIONES

No. De oficio:
Fecha:

Datos de identificación del Proyecto sujeto a modificación

Dependencia General:
Dependencia Auxiliar:
Programa presupuestario:
Objetivo:
Clave y denominación del proyecto:

Detalle de la recalendarización

Clave Programática	F.F.	Partida	Disminución		Incremento	
			Mes	Importe	Mes	Importe

Justificación

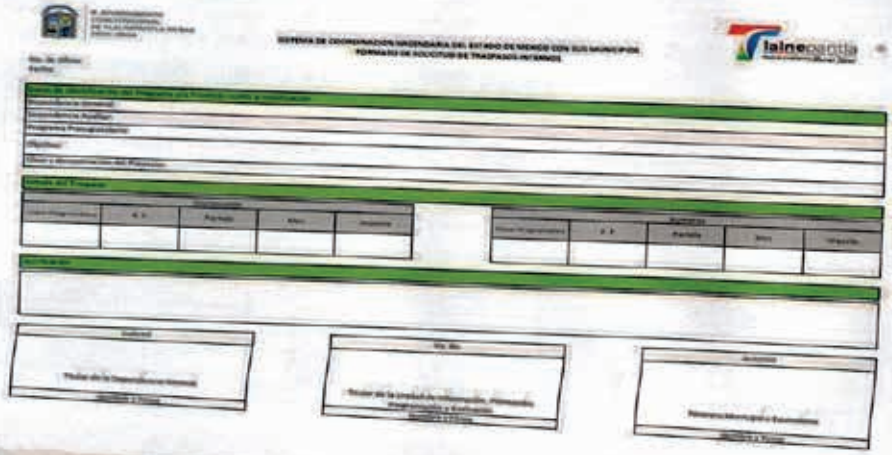
Solicitó (Dep General)	Vo.Bo. (UIPPE)	Autorizó (Tesorería)

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
No. de Oficio:*	El registro que identifica el oficio de la solicitud de recalendarización
Fecha:*	Con dos dígitos día, mes y año en que se elabora la solicitud de recalendarización
Dependencia General:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia general u organismo de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Dependencia Auxiliar:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia auxiliar de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal.
Programa Presupuestario:*	Es la categoría programática que se integra de acuerdo con la clave incluida en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Objetivo:*	Describir el objetivo del Programa presupuestario que previamente se elaboró en el programa anual (formato PbRM-01b)
Clave y denominación del proyecto:*	Es la categoría programática que se incluirá de acuerdo a la clave señalada en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Clave programática*	Se indicará la clave programática del proyecto propuesto para la recalendarización
F.F.*	Anotar la fuente de financiamiento
Partida*	Se anotará la partida presupuestal
Disminución/Incremento*	Se detallan los meses e importes correspondientes de las partidas involucradas en la solicitud de recalendarización.
Mes*	Se anotará el mes que se afectará con el movimiento
Importe*	Se anotará el importe del movimiento
Solicitó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien solicitó el traspaso presupuestario interno (Titular de Dependencia General u Organismo)
Vo. Bo.*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien otorgó Vo.Bo. al traspaso presupuestario interno (Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o su equivalente)
Autorizó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien autorizó el traspaso presupuestario interno (Tesorero Municipal).

338

Formato para solicitud de traspaso interno

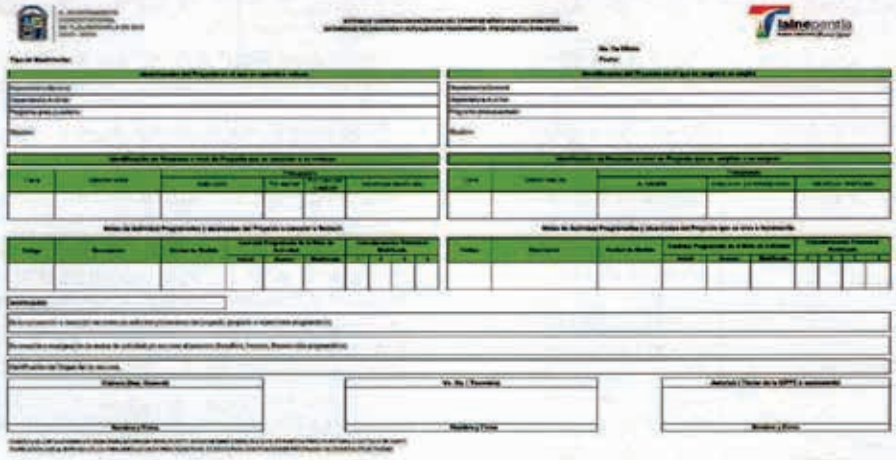




INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
No. de Oficio:*	El registro que identifica el oficio de la solicitud de Traspasos Internos
Fecha:*	Con dos dígitos día, mes y año en que se elabora la solicitud de Traspasos Internos
Dependencia General:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia general u organismo de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Dependencia Auxiliar:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia auxiliar de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal.
Programa Presupuestario:*	Es la categoría programática que se integra de acuerdo con la clave incluida en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Objetivo:*	Describir el objetivo del Programa presupuestario que previamente se elaboró en el programa anual (formato PbRM-01b)
Clave y denominación del proyecto:*	Es la categoría programática que se incluirá de acuerdo a la clave señalada en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Disminución*	Se deben agregar los siguientes datos:
Clave programática*	Se indicará la clave programática del proyecto propuesto para el traspaso presupuestario
F.F.*	Anotar la fuente de financiamiento
Partida*	Se anotará la partida presupuestal
Mes*	Se anotará el mes que se afectará con el movimiento
Importe*	Se anotará el importe del movimiento
Aumento*	Se deben agregar los siguientes datos:
Clave programática*	Se indicará la clave programática del proyecto propuesto para el traspaso presupuestario
F.F.*	Anotar la fuente de financiamiento
Partida*	Se anotará la partida presupuestal
Mes*	Se anotará el mes que se afectará con el movimiento
Importe*	Se anotará el importe del movimiento
Justificación*	Se describe el por qué la deducción o asignación del presupuesto, señalando las causas del cambio en la decisión pública, considerando el marco normativo aplicable.
Solicitó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien solicitó el traspaso presupuestario interno (Titular de Dependencia General u Organismo)
Vo. Bo.*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien otorgó Vo.Bo. al traspaso presupuestario interno (Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o su equivalente)
Autorizó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien autorizó el traspaso presupuestario interno (Tesorero Municipal).

Formato para solicitud de traspaso externo



INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
No. de Oficio:*	El registro que identifica el oficio de la solicitud de adecuación programática-presupuestal
Fecha:*	Con dos dígitos día, mes y año en que se elabora la solicitud de adecuación programática-presupuestal
Tipo de movimiento:*	En caso de movimiento presupuestal se debe anotar "Traspaso externo"
Identificación del Proyecto en el que se cancela o reduce o que se asigna o se amplía*	Proyecto al que se le reducen recursos y en su caso metas de actividad; así como aquel que se ve fortalecido mediante nuevas metas de actividad y recursos, para estos apartados se deberá llenar lo siguiente:
Dependencia General:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia general u organismo de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Dependencia Auxiliar:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia auxiliar de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal.
Programa Presupuestario:*	Es la categoría programática que se integra de acuerdo con la clave incluida en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Objetivo:*	Describir el objetivo del Programa presupuestario que previamente se elaboró en el programa anual (formato PbRM-01b)
Proyecto:*	Es la categoría programática que se incluirá de acuerdo a la clave señalada en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Identificación de recursos a nivel de proyecto que se cancelan o reducen o que se amplían o se asignan:*	Considera información de la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente y del presupuesto del ejercicio de acuerdo a:
Clave*	Es la codificación de la categoría programática del proyecto según la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente

Información requerida	Instrucción
Denominación*	Es el nombre de acuerdo con la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente del proyecto al que se le cancelan, reducen, amplían o asignan recursos y metas de actividad
Autorizado*	Se refiere al monto autorizado anual inicial del proyecto al se le cancelan, reducen, amplían o asignan recursos.
Por ejercer*	Se refiere al monto de recursos que al momento de realizar la solicitud de adecuación presupuestaria no se hayan ejercido
Por cancelar o reducir o por ampliar o asignar:*	Se refiere al monto de recursos que se solicitan para cualquier modalidad de adecuación presupuestaria
Autorizado modificado:	Se refiere al monto autorizado que resulte después de la autorización y aplicación de los movimientos de cancelación, reducción, ampliación, y asignación de recursos
Metas de actividad programadas y alcanzadas del proyecto a cancelar o reducir:	Se refiere a las metas de actividad que se tienen en el Programa Anual vigente (el cómo dice) al momento de formular el dictamen
Código*	Es la representación numérica con la que se identifica la meta según el Programa Anual
Descripción*	Es la denominación de la acción de cada una de las metas de actividad que se encuentran en el programa anual del proyecto correspondiente
Unidad de Medida*	Es aquella que se encuentra en su programa anual para cada una de las acciones
Inicial*	Cantidad programada anual de la meta inicial
Avance*	Se debe anotar el avance trimestral acumulado que se tenga a la fecha de la solicitud de adecuación
Modificada*	Propuesta de adecuación de la programación anual de la meta
Calendarización trimestral modificada*	En caso de existir propuesta de modificación en la programación anual de las metas de actividad, se deberá anotar el nuevo calendario trimestral de la misma, considerando que este se debe adecuar a partir del trimestre en que se haga la solicitud de adecuación, si no existe solicitud de adecuación de la programación anual de la meta de actividad el calendario será el que quedó establecido en el formato PbRM-02ª
Justificación:	Razón del movimiento a realizar, que puede ser:
De la cancelación o reducción de metas de actividad y presupuesto:*	Es la descripción del porqué la modificación de metas de actividad y presupuesto, señalando si ya se cumplió con el objetivo del proyecto, si existe un ahorro o bien si dejó de ser prioridad el cumplimiento de las metas de actividad de este proyecto.
De la reasignación de recursos y metas de actividad al nuevo proyecto o al que se va a incrementar:*	Especificar el impacto que se tendrá con la adición de metas de actividad y recursos o la repercusión, de no ampliar los recursos y las metas de actividad.
Identificación del origen de los recursos para la reasignación o asignación a un nuevo proyecto:*	Señalar la procedencia de los recursos que se asignarán al proyecto que se considera incrementar o crear.
Elaboró*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien elabora la solicitud de traspaso presupuestario externo (Titular de Dependencia General u Organismo)
Vo. Bo.*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien otorgó Vo. Bo. al traspaso presupuestario externo (Tesorero Municipal).
Autorizó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien autorizó el traspaso presupuestario externo (Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o su equivalente)

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Control de Bienes Muebles Patrimoniales

I. Objetivo.

Mantener los mecanismos de control y actualización sobre la ubicación y vigencia de los bienes muebles patrimoniales asignados a las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, mediante los resguardos firmados por los usuarios; para facilitar la preservación, conservación o mantenimiento de los bienes.

342

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal y la Subdirección de Patrimonio Municipal de Tlalnepantla de Baz que intervienen en el registro de los bienes muebles que forman parte del activo fijo patrimonial del Municipio.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, III, IX, XI, XIII, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXIV. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de coadyuvar con la Subdirección de Patrimonio Municipal, para la administración de los bienes muebles asignados a las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal.



El Titular de la Subdirección de Patrimonio Municipal de la Secretaría del Ayuntamiento, deberá:

- Enviar al Enlace Administrativo los listados de los bienes del activo fijo y de bajo costo asignados a la Presidencia Municipal para su validación.
- Validar la información de los bienes proporcionada por el Enlace Administrativo para la emisión de los resguardos correspondientes.
- Autorizar los resguardos firmados por los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, deberá:

- Apoyar en la actualización del inventario de los bienes muebles patrimoniales asignados a las unidades administrativas que dependen de la Presidencia Municipal.
- Validar la documentación generada por el Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios.

El Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, deberá:

- Validar los listados de bienes muebles entregados por la Subdirección de Patrimonio Municipal, a través de inspecciones físicas.
- Integrar los expedientes de los resguardos de los bienes muebles patrimoniales.

343

V. Definiciones.

- **Activo Fijo:** Conjunto de bienes tangibles que utiliza la Administración Pública Municipal en el desarrollo de sus actividades.
- **Resguardo:** Control de bienes y valores para evitar que se realicen con ellos actividades no permitidas o fraudulentas.
- **Bien Patrimonial:** Bien que se debe inventariar como propiedad de la institución.

VI. Insumos.

- Listado de bienes muebles de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal.

VII. Resultados.

- Resguardos actualizados de los bienes asignados al personal de la Administración Pública Municipal adscrito a la Presidencia Municipal.

VIII. Políticas.

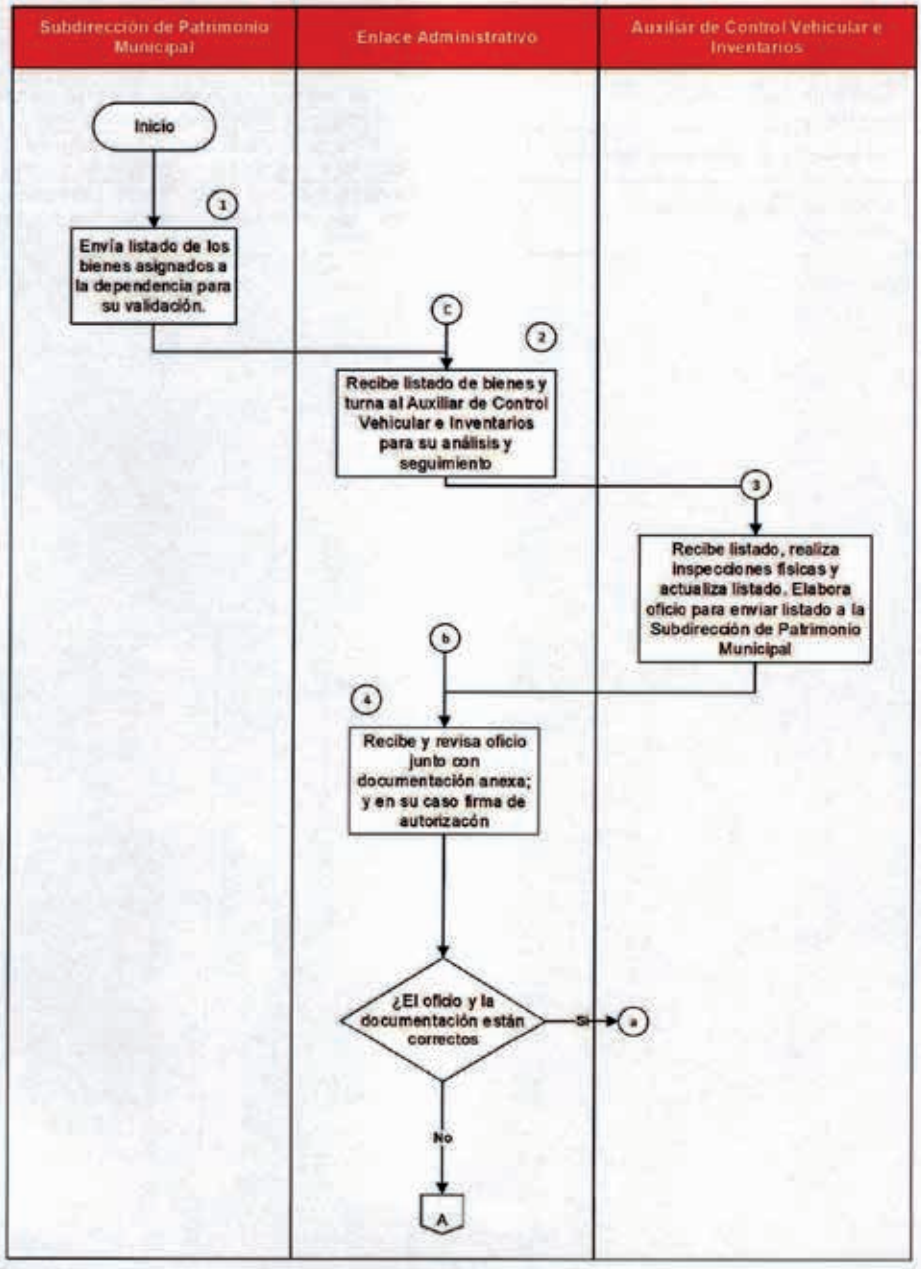
- Cuando se trata de reacomodo de bienes se deberá notificar a la Subdirección de Patrimonio Municipal sobre la modificación, a efecto de actualizar los resguardos correspondientes.
- La verificación física de los bienes muebles existentes se deberá llevar a cabo dos veces al año, cuando menos.

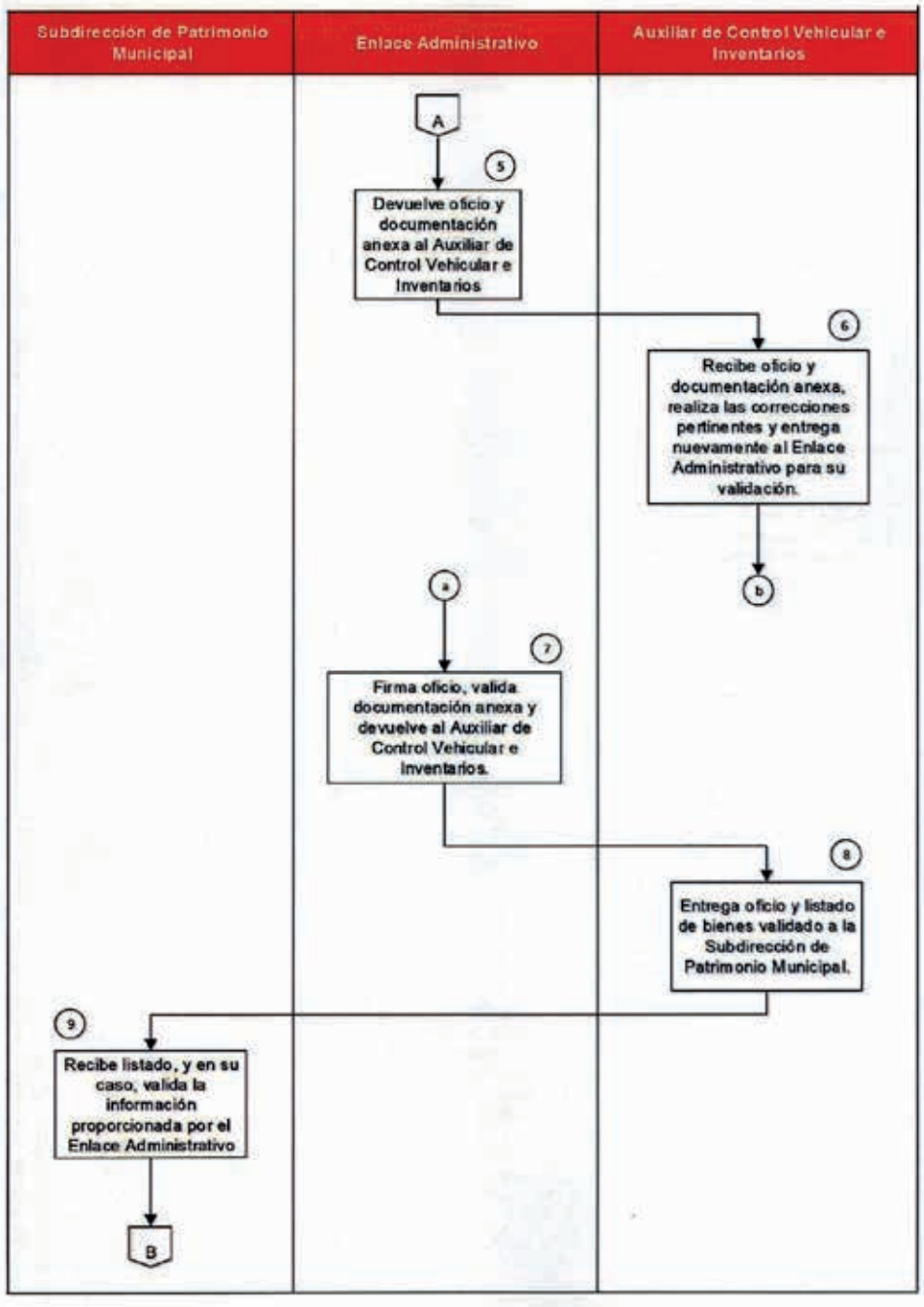
IX. Descripción de Actividades.

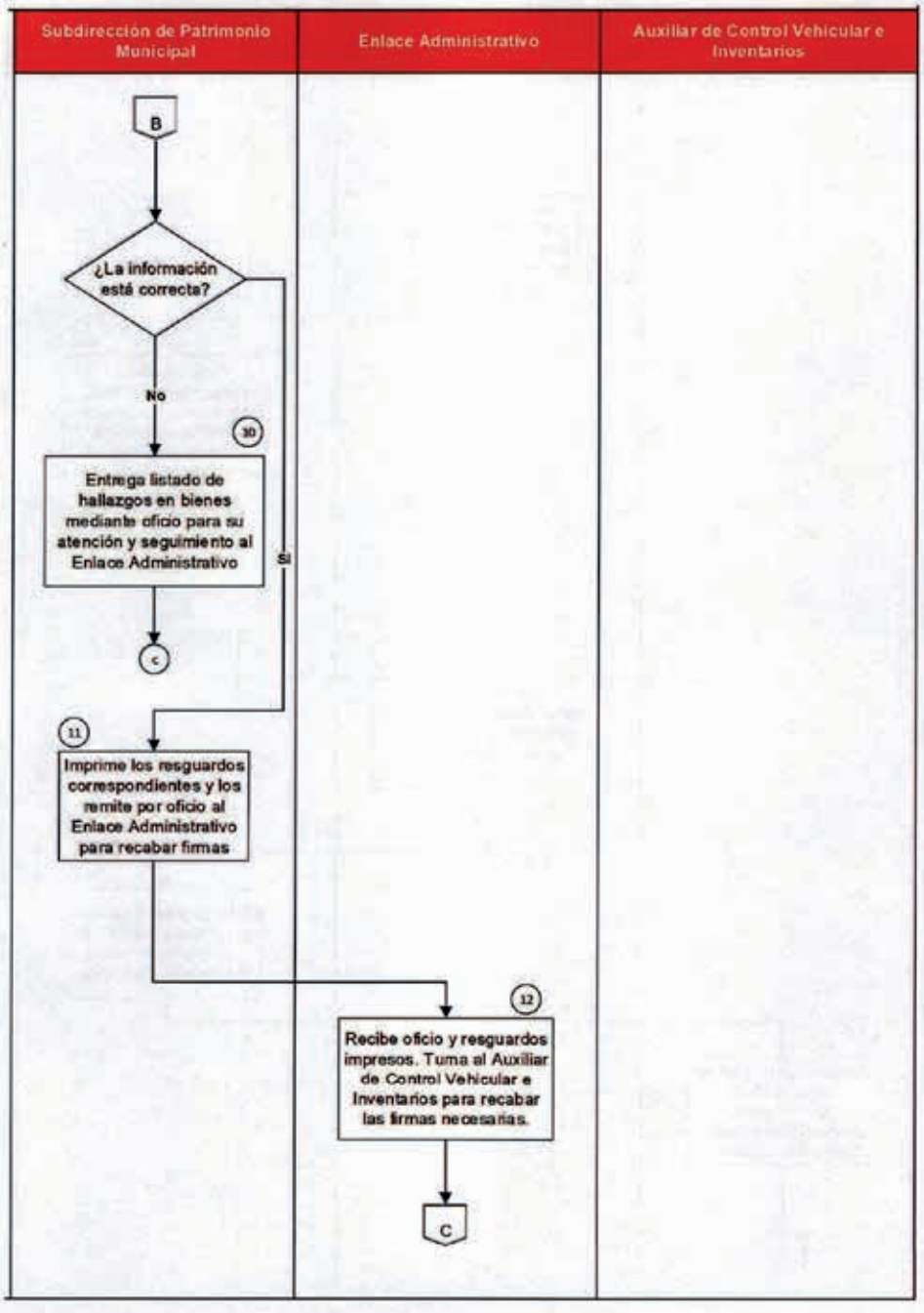
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Subdirección de Patrimonio Municipal	Envía al Enlace Administrativo el listado de los bienes del activo fijo y de bajo costo asignados a la dependencia para su validación.
2	Enlace Administrativo	Recibe listado de los bienes asignados a la dependencia, proporcionado por la Subdirección de Patrimonio Municipal y turna al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para su análisis y seguimiento.
3	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Recibe el listado y realiza inspecciones físicas para verificar la existencia de los bienes, actualiza el listado. Elabora oficio para remitir listado a la Subdirección de Patrimonio Municipal para su validación. Turna oficio y documentación anexa al Enlace Administrativo para su autorización.
4	Enlace Administrativo	Recibe y revisa oficio junto con la documentación anexa; y en su caso, firma de autorización. ¿El oficio y la documentación están correctos? **No:** Devuelve oficio y documentación anexa al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firma oficio, valida documentación anexa y devuelve al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para el trámite correspondiente.
5	Enlace Administrativo	Devuelve oficio y documentación anexa al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para que realice las correcciones pertinentes.
6	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Recibe oficio y documentación anexa, realiza las correcciones pertinentes y entrega nuevamente al Enlace Administrativo para su validación. (Actividad No. 4)
7	Enlace Administrativo	Firma oficio, valida documentación anexa y devuelve al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para el trámite correspondiente
8	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Entrega oficio y listado de bienes validado a la Subdirección de Patrimonio Municipal.
9	Subdirección de Patrimonio Municipal	Recibe listado, y en su caso, valida información proporcionada por el Enlace Administrativo ¿La información está correcta? **No:** Entrega listado de hallazgos en bienes mediante oficio para su atención y seguimiento, al Enlace Administrativo. **Si:** Imprime los resguardos correspondientes y los remite al Enlace Administrativo para recabar firmas.
10	Subdirección de Patrimonio Municipal	Entrega listado de hallazgos en bienes mediante oficio para su atención y seguimiento, al Enlace Administrativo. (Actividad No. 2)

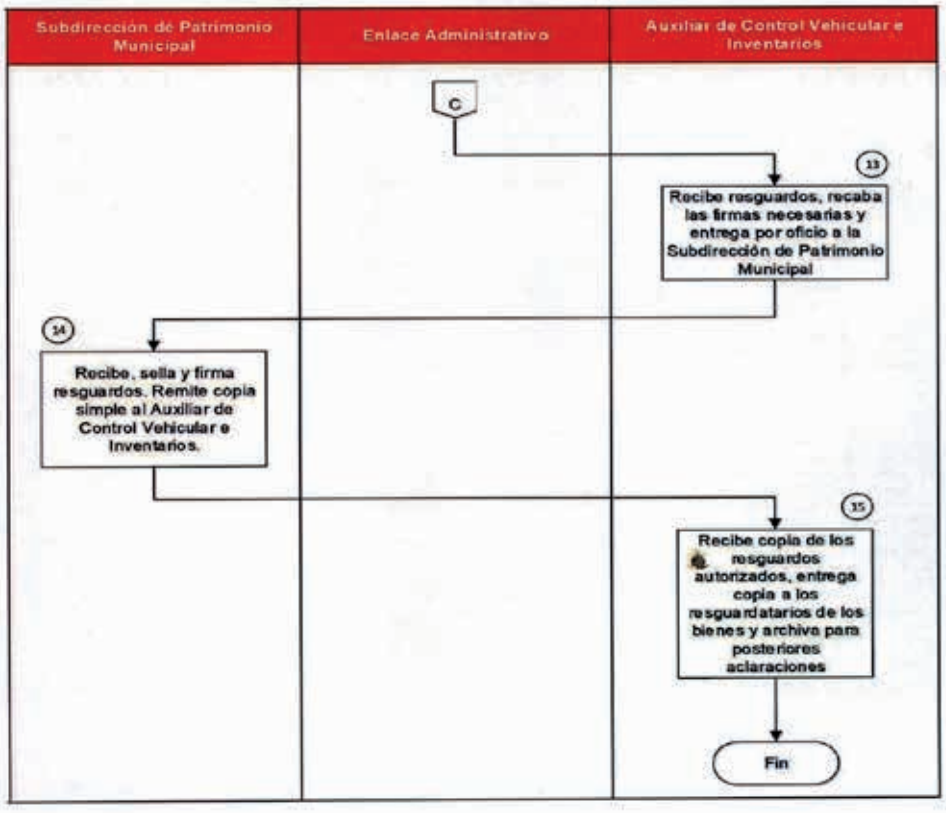
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
11	Subdirección de Patrimonio Municipal	Imprime los resguardos correspondientes y los remite por oficio al Enlace Administrativo para recabar firmas.
12	Enlace Administrativo	Recibe oficio y resguardos impresos por la Coordinación de Patrimonio Municipal. Turna resguardos al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para recabar las firmas necesarias.
13	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Recibe resguardos, recaba las firmas necesarias y entrega por oficio a la Subdirección de Patrimonio Municipal.
14	Subdirección de Patrimonio Municipal	Recibe, sella y firma resguardos. Remite copia simple al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios del Enlace Administrativo.
15	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Recibe copias de los resguardos autorizados, entrega copia a los resguardatarios de los bienes y archiva para posteriores aclaraciones.

XI. Diagrama de Flujo.




Subdirección de Patrimonio Municipal
Enlace Administrativo
Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios
A
5
Devuelve oficio y documentación anexa al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios
6
Recibe oficio y documentación anexa, realiza las correcciones pertinentes y entrega nuevamente al Enlace Administrativo para su validación.
b
a
7
Firma oficio, valida documentación anexa y devuelve al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios.
8
Entrega oficio y listado de bienes validado a la Subdirección de Patrimonio Municipal.
9
Recibe listado, y en su caso, valida la información proporcionada por el Enlace Administrativo
B


Subdirección de Patrimonio Municipal
Enlace Administrativo
Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios
B
¿La información está correcta?
No
Si
10
Entrega listado de hallazgos en bienes mediante oficio para su atención y seguimiento al Enlace Administrativo
C
11
Imprime los resguardos correspondientes y los remite por oficio al Enlace Administrativo para recabar firmas
12
Recibe oficio y resguardos impresos. Turna al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para recabar las firmas necesarias.
C



XII. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula		Periodicidad
Resguardos actualizados	Mide la cantidad de resguardos de bienes actualizados en cada levantamiento	Número de resguardos actualizados en el levantamiento de bienes / Número de bienes de la dependencia enlistados por la Subdirección de Patrimonio Municipal	x 100	Semestral

XIII. Formatos e Instructivos.

Instructivo: Este formato deberá ser llenado por computadora por parte de la Subdirección de Patrimonio Municipal, con base en los listados autorizados por el Enlace Administrativo de la Presidencia.

tlalnepantla	H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ	
RESGUARDO DE BIENES MUEBLES		
No. de Resguardo:		Fecha de elaboración:
Fecha de Asignación:		No. de Cuenta:
Dependencia General:		Clave:
Dependencia Auxiliar:		Clave:
Nombre del Bien:		
No. de Inventario:		
Marca:		Modelo:
No. Serie:		
No. de Motor:		
Material:		Color:
Estado de Uso:		No. Económico:
Fecha de Adquisición:		Valor de Adquisición:
Observaciones:		
Fotografía del Bien:		Nombre y Firma:

Instructivo

Información requerida	Instrucción
Número de resguardo*	Se escribe el número de control interno porporcionado por la Subdirección de Patrimonio Municipal
Fecha de elaboración*	Se escribe la fecha en que se elabora el resguardo en el formato "dd-mm-aaaa"
Fecha de asignación*	Se escribe la fecha en que el bien descrito fue asignado al servidor público responsable, en el formato "dd-mm-aaaa"
No. de cuenta*	Se escribe la clave de la cuenta contable asignada al bien por parte de la Subdirección de Patrimonio Municipal en el formato "0000-0000-0000-00"
Dependencia General*	Se escribe la denominación de la dependencia general donde se encuentra el bien, por ejemplo "Presidencia"
Clave*	Se escribe la clave de la la dependencia general, según catálogo de claves proporcionado por la Subdirección de Patrimonio Municipal, por ejemplo "A00-000-000"
Dependencia Auxiliar*	Se escribe la denominación de la dependencia donde se encuentra físicamente el bien, según la estructura orgánica.
Clave*	Se escribe la clave de la la dependencia auxiliar, según catálogo de claves proporcionado por la Subdirecccción de Patrimonio Municipal, por ejemplo "A00-000-000"

Información requerida	Instrucción
Nombre del bien*	Se escribe la denominación completa del bien indicando tipo de bien, marca, modelo, año, por ejemplo "CPU Dell Optiplex 3060"
No. de Inventario*	Se escribe el número de inventario asignado por la Subdirección de Patrimonio Municipal en el formato "TLA-092-A00-000000"
Marca*	Se escribe la marca del bien. En caso de no contar con ella, se deja el espacio en blanco.
Modelo*	Se escribe el modelo del bien. En caso de no contar con el dato, se deja el espacio en blanco.
No. de Serie*	Se escribe el número de serie del bien según la etiqueta del fabricante. En caso de no contar con el dato, se deja el espacio en blanco.
No. de Motor*	Aplica sólo para parque vehicular. Se escribe el número de motor del vehículo.
Material*	Se escribe la denominación del material de elaboración del bien descrito, en caso de ser necesario; por ejemplo, madera, aluminio, entre otros.
Color*	Se escribe el color del bien según información del fabricante o factura; si es que es necesario.
Estado de Uso*	Se escribe las condiciones de uso del bien; por ejemplo: BUENO, REGULAR, OBSOLETO.
No. Económico*	Aplica sólo para parque vehicular. Se escribe el número económico de control interno asignado por el Departamento de Control Vehicular de la Subdirección de Servicios Generales.
Fecha de Adquisición*	Se escribe la fecha en que el bien descrito fue adquirido según factura o comprobante, en el formato "dd-mm-aaaa".
Valor de Adquisición*	Se escribe valor monetario actual del bien según factura o estados financieros
Observaciones*	Se escribe cualquier información relevante que ayude a la identificación del bien, por ejemplo número de factura, si cuenta con componentes adicionales, entre otros.
Fotografía del Bien*	Se coloca la fotografía del bien.
Nombre y Firma*	Se escribe nombre y cargo del servidor público responsable del bien.

XIV. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

IV. Simbología.

Para realizar los Diagramas de Flujo de los procedimientos de la Presidencia Municipal, se presenta la simbología básica que se deberá utilizar.

Símbolo	Significado
Inicio	Inicio del procedimiento.
1 2	Número de actividad.
&&&&&&&& &&&&&&&&	Cuadro con extracto de actividad.
→	Línea de flujo.
&&&&	Decisión.
⇢	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente.
Fin	Determina el final del procedimiento.
A	Conector de página.
a	Conector de actividad.



V. Registro de Ediciones.

NÚMERO DE EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINA(S)
Primera Edición de la Administración Pública Municipal 2022-2024	Abril 2022	Elaboración del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 22 de febrero de 2022; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos para la Administración Pública Municipal 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la página 356

VI. Distribución.

El original del Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal, se encuentra en poder de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.

Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

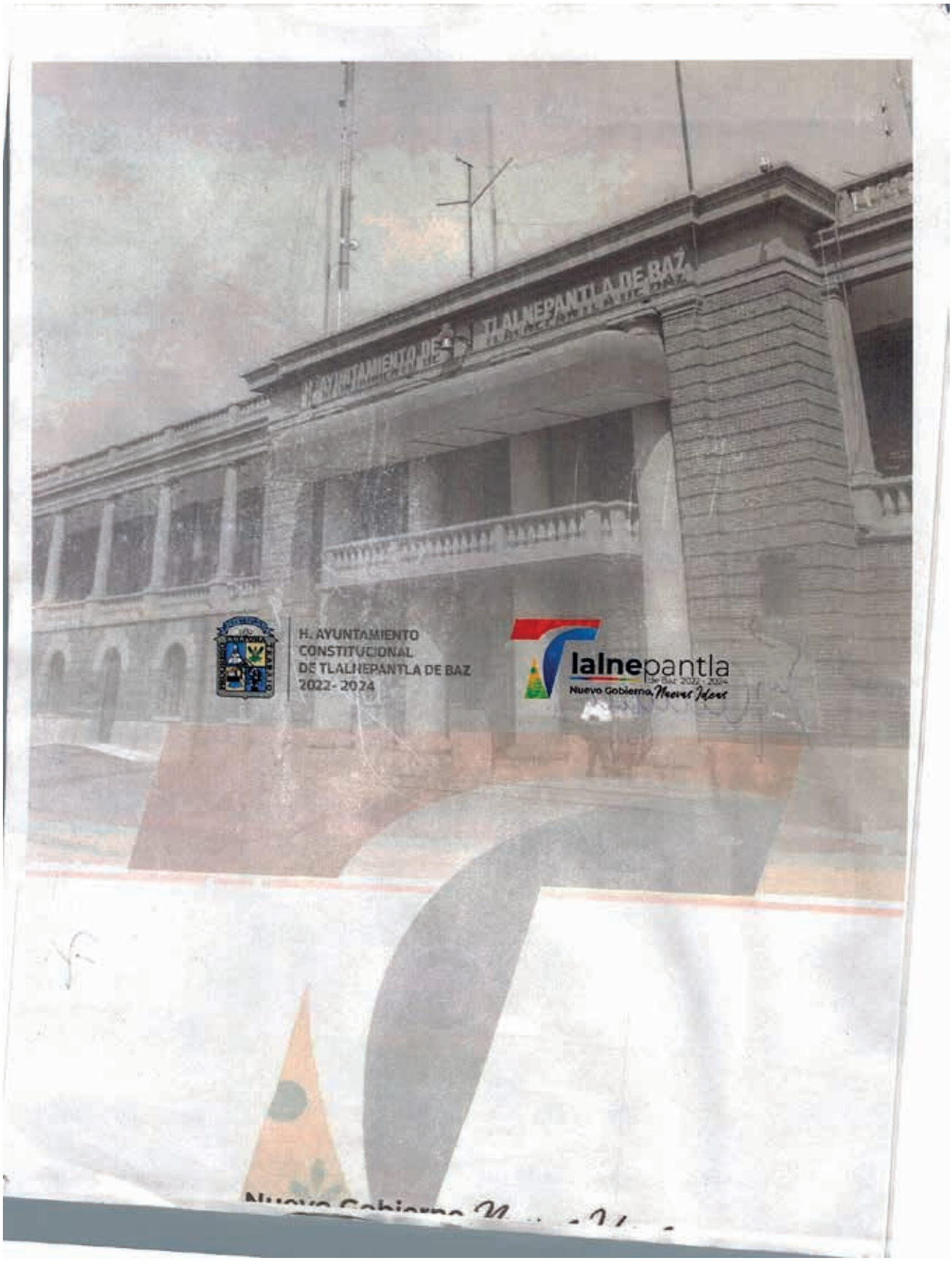
- Coordinación de Asesores.
- Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente.
- Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.
- Departamento de Relaciones Públicas.
- Departamento de Logística y Eventos.
- Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.
- Departamento de Pasaportes.
- Departamento de Control de Gestión.
- Departamento de Atención Ciudadana.
- Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal.

354

354

VII. Validación del Manual.

Autorizó	Validó
Lic. Marco Antonio Rodríguez Hurtado Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México	**L.A.E. Eduardo Efraín Benhumea Macedo** Contralor Interno Municipal
Revisó en el Ámbito Jurídico	**Coordinó**
M. en D. Juan Minutti López Director Jurídico	**M.A.D. Luis Antonio Gutiérrez Herrera** Director de Administración
Elaboró	**Apoyó**
Lic. Ángel Morales Salinas Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal


H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022- 2024
tlalnepantla
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México 2022-2024

C. Marco Antonio Rodríguez Hurtado
Presidente Municipal

C. Ivette Yadira Campos Padilla
Primera Síndica

C. Samuel Ugalde Chávez
Primer Regidor

C. Rafael Johnvany Rivera López
Tercer Regidor

C. Victor Manuel Pérez Ramírez
Quinto Regidor

C. Christian Alejandro Quintana Muñoz
Séptimo Regidor

C. María de Lourdes Curiel Rocha
Novena Regidora

C. Marisela Blanquet Torres
Décima Primera Regidora

C. Arleth Stephanie Grimaldo Osorio
Segunda Síndica

C. Teresa Garduño Suárez
Segunda Regidora

C. Nadya de Jesús Cruz Serrano
Cuarta Regidora

C. Verónica Liliana Rocha Vélez
Sexta Regidora

C. Iván Moisés Gatica López
Octavo Regidor

C. Mauricio Ontiveros Salgado
Décimo Regidor

C. Carlos Alberto Cruz Jiménez
Décimo Segundo Regidor

C. Edmundo Rafael Ranero Barrera
Secretario del Ayuntamiento



www.tlalnepantla.gob.mx