



**Tlalnepantla**  
de Baz 2022 - 2024  
Nuevo Gobierno, *Nuevas Ideas*

# Gaceta Municipal

Lunes 28 de noviembre de 2022

Número 46 (Décima Quinta Sección)

Volumen 1

Órgano Oficial del Ayuntamiento  
de Tlalnepantla de Baz

---

## Sumario

Manual de Procedimientos:

- Dirección de Protección Civil.
- Defensoría de los Derechos Humanos.

---

**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.



2  
T

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

JULIO 2022

Nuevo Gobierno. Nuevas Ideas



M. AYUNTAMIENTO  
CONSTITUCIONAL  
DE TIALNEPANTLA DE BAZ  
3023-3024



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



1



1

3  
7

© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2022-2024  
Dirección de Protección Civil.  
Av. Hidalgo, Tlalnepantla Centro, Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.  
Tel. 55-53-90-65-48

Dirección de Protección Civil.  
Julio 2022  
Impreso y hecho en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.  
La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito a la fuente.



GOBIERNO DEL ESTADO  
CONSTITUCIONAL  
DE TLAXCALA  
2023-2030



**Índice.**

	<b>Pág.</b>
<b>I. Presentación</b>	<b>1</b>
<b>II. Objetivo General</b>	<b>1</b>
<b>III. Procedimientos de la Dirección de Protección Civil</b>	
<b>Subdirección Operativa De Emergencias y Bomberos</b>	
<b>Departamento de Paramédicos</b>	
• Atención de Emergencias Pre hospitalarias.	<b>2</b>
<b>Departamento de Bomberos</b>	
• Atención de Incendios.	<b>18</b>
<b>Subdirección De Prevención, Análisis De Riesgo Y Capacitación</b>	
<b>Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio</b>	
• Atención de Solicitudes de Capacitación	<b>27</b>
• Elaboración de Simulacros	<b>33</b>
<b>Departamento de Análisis de Riesgo y Prevención</b>	
• Prevención de Riesgos.	<b>39</b>
• Otorgamiento de Carta de Opinión de Condiciones de Seguridad	<b>45</b>
<b>Departamento de Control y Evaluación</b>	
• Expedición de Dictamen de Protección Civil.	<b>53</b>
• Expedición de Dictamen Provisional de Protección Civil.	<b>61</b>
<b>Enlace Administrativo</b>	
• Resguardo vehicular	<b>67</b>
• Movimientos de Personal	<b>71</b>
• Requisición de Bienes y Servicios	<b>78</b>
<b>IV. Simbología</b>	<b>85</b>
<b>V. Registro de Ediciones</b>	<b>86</b>
<b>VI. Distribución</b>	<b>87</b>
<b>VII. Validación de Manual</b>	<b>88</b>







## I. Presentación.

El H. Ayuntamiento de Tlaxnepantla de Baz, a través de sus Dependencias y Entidades busca la simplificación de las tareas de la Administración Pública Municipal, con el propósito de establecer sistemas, métodos y técnicas que permitan el cumplimiento de sus atribuciones, ofreciendo a los habitantes del Municipio honestidad, transparencia y equidad en los resultados de su gestión.

El presente Manual es de observancia general, como instrumento de información y consulta, tiene como propósito contar con una guía específica y expedita que contenga la operación y desarrollo de las actividades relativas a la Dirección de Protección Civil, con el objetivo de salvaguardar la vida y la integridad física de la población, así como sus bienes, definiendo acciones que beneficien y fortalezcan un esquema de seguridad integral, para atender temas de prevención y riesgo bajo la premisa fundamental de atender de manera eficiente y eficaz a los ciudadanos de Tlaxnepantla de Baz.

Este documento está sujeto a actualización conforme se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, es un instrumento de apoyo para la mejora institucional.

El presente Manual busca identificar un entorno de respeto e igualdad entre los Servidores Públicos de la Dirección de Protección Civil, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional.

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.

## II. Objetivo General.

Fortalecer la atención de los trámites y servicios que proporciona la Dirección de Protección Civil, mediante la delimitación de responsabilidades, evitando duplicidad y omisiones de actividades, otorgando al Servidor Público una visión integral de sus funciones y responsabilidades operativas, además de homologar criterios y funciones previamente autorizadas; a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía del Municipio de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México.





GOBIERNO  
ESTADAL  
DE TLAXCALA  
2023-2028



## Atención de Urgencias Prehospitalarias.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones en materia de atención Prehospitalaria, atendiendo los reportes de emergencias, mediante mecanismos de respuesta inmediata y servicio de calidad, buscando mantener la integridad física de los ciudadanos, con la finalidad de brindar el auxilio inmediato a personas lesionadas por cualquier tipo de accidente.

### II. Alcance.

Aplica al personal del Departamento de Paramédicos de la Dirección de Protección Civil, aplica a la ciudadanía del municipio y transeúntes que reporten cualquier tipo de emergencia donde se requiera atención médica pre hospitalaria, a través de los diferentes medios de reporte.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 1º y 8º. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Capítulo I, Artículo 2, fracciones V, XVIII. Diario Oficial de la Federación, 19 de enero de 2018, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Código Administrativo del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 6.1, 6.2 y 6.3 fracciones II y VII. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxtepec. Artículos 504 y 505. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

### IV. Responsabilidades.

El Departamento de Paramédicos, es el área operativa responsable de dar la primera respuesta ante cualquier emergencia, que pueda poner en riesgo la vida de las personas, derivado de cualquier tipo de accidente.

#### El Radio – Operador Base Fénix, deberá:

- Recibir reportes, recabar información completa de la emergencia: tipo de auxilio, número de lesionados, dirección completa (calle, número exterior, número interior, color de fachada, colonia, entre calles, referencias, nombre del solicitante, número telefónico y anotar la hora de recepción del servicio
- Validar que existen Ambulancias disponibles para atender la emergencia.





AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
DE TALAHEPEHTLA  
52000-52000



**El jefe de Servicio, deberá**

- Tomar nota completa de los datos que envía el radio operador, así como la hora de salida de la unidad de atención a la emergencia, tomar nota de la hora de llegada.
- Valorar la escena, cuantos lesionados son, la gravedad de los mismos y si es necesario algún otro tipo de auxilio (bomberos, más ambulancias o seguridad pública)
- Recabar datos de los lesionados, nombre, edad, enfermedades, si toma medicamentos, signos vitales, lesiones, se estabiliza en el lugar y en caso necesario se traslada a un hospital.
- Valorar si es necesario el traslado a un hospital.
- Si es necesario el traslado y cuenta con servicio médico, se informa al radio operador, se toma la hora y se traslada al hospital más cercano que le corresponda
- Si es necesario el traslado y no cuenta con servicio médico, se buscan opciones para que sea recibido en algún hospital público, cruz roja o si así lo decide el paciente en un hospital privado. Se informa a la base, se toma la hora y se entrega al personal médico describiendo la etiología del paciente así como sus principales lesiones, signos vitales y tratamiento pre hospitalario.
- Informar el término del servicio, anotar la hora, avisar a la base que se encuentra como disponible y se retorna para la desinfección del material, ambulancia y tripulación.

**V. Definiciones.**

- **DP:** Departamento de Paramédicos
- **RO:** Radio Operador
- **JS:** jefe de Servicios

**VI. Insumos.**

- Reporte v/a C-2, C-4, vía telefónica y/o presencial

**VII. Resultados.**

- Atención inmediata a los servicios de urgencias médicas pre hospitalaria, brindando soporte básico de vida.

**VIII. Políticas.**

El ciudadano puede reportar accidentes y/o emergencias a través de los siguientes medios de entrada:

- **Vía telefónica:**
  - **Oficinas,** 55 5390 6648, de Lunes a Viernes, de 09:00 a 18:00 horas,
  - **C-4,** 55 5366 4444, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año.
  - **C-2 de Zona Oriente,** 55 5714 5077, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Presencial:** Acudir a las instalaciones ubicadas en Avenida Hidalgo esquina Zumpango S/N, colonia Tlalnepehtla Centro de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas
- Todos los datos del paciente, serán protegidos de conformidad con las políticas de protección de datos personales.



3



3





### IX. Descripción de Actividades.

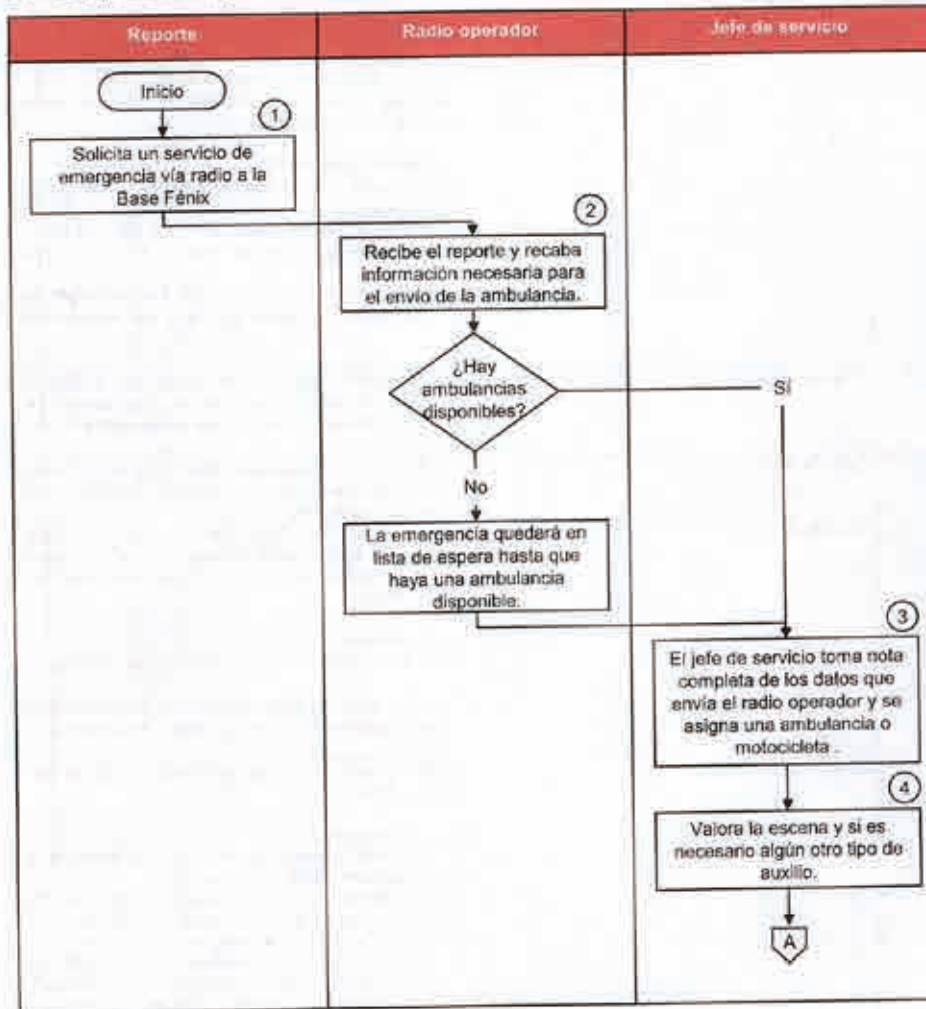
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Reporte	Via telefónica, C2, C4 o presencial solicita un servicio de emergencia y se comunica via radio a la guardia de Base Fénix.
2	Radio Operador	Recibe reporte, recaba información completa: tipo de auxilio, número de lesionados, dirección completa (calle, número exterior, número interior, color de fachada, colonia, entre calles, referencias, nombre del solicitante, número telefónico y se anota la hora de recepción del servicio.  ¿Hay ambulancias disponibles? <b>(si)</b> El radio operador, asigna una ambulancia o motocicleta para acudir al lugar, informa los datos completos al jefe de Servicio, para trasladarse al lugar. Informa al C2 o al C4 el número económico de la unidad que avanza y anota la hora de salida. <b>(no)</b> El radio operador informa al C2 o al C4 que la emergencia quedará en lista de espera hasta que haya una ambulancia disponible.
3	Jefe de Servicio	El jefe de servicio toma nota completa de los datos que envía el radio operador, así como la hora de salida, al ambar al lugar indicado se reporta al radio operador y se toma nota de la hora de llegada.
4	Jefe de Servicio	Valora la escena, cuantos lesionados son, la gravedad de los mismos y si es necesario algún otro tipo de auxilio (bomberos, más ambulancias o seguridad pública)
5	Jefe de Servicio	Recaba datos de los lesionados, nombre, edad, enfermedades, si toma medicamentos, signos vitales, lesiones, se estabiliza en el lugar y en caso necesario se traslada a un hospital.  ¿Es necesario trasladar? <b>(si)</b> Se debe de conocer si cuenta con servicio médico el lesionado. <b>(no)</b> Se llena el formato de registro de atención prehospitalaria se avisa al radio operador, se toma la hora y se retorna a la base.
6	Jefe de Servicio	El jefe de servicio hace de su conocimiento si cuenta con servicio médico el lesionado.  ¿Cuenta con servicio médico? <b>(Si)</b> se informa al radio operador, se toma la hora y se traslada al hospital más cercano que le corresponda. <b>(No)</b> se buscan opciones para que sea recibido en algún hospital público, cruz roja o si así lo decide el paciente en un hospital privado. Se informa a la base, se toma la hora y se entrega al personal médico describiendo la etiología del paciente, así como sus principales lesiones, signos vitales y tratamiento prehospitalario, se espera a la recuperación del equipo y se llena el frap con copia para servicio social y ministerio público en caso de ser necesario.

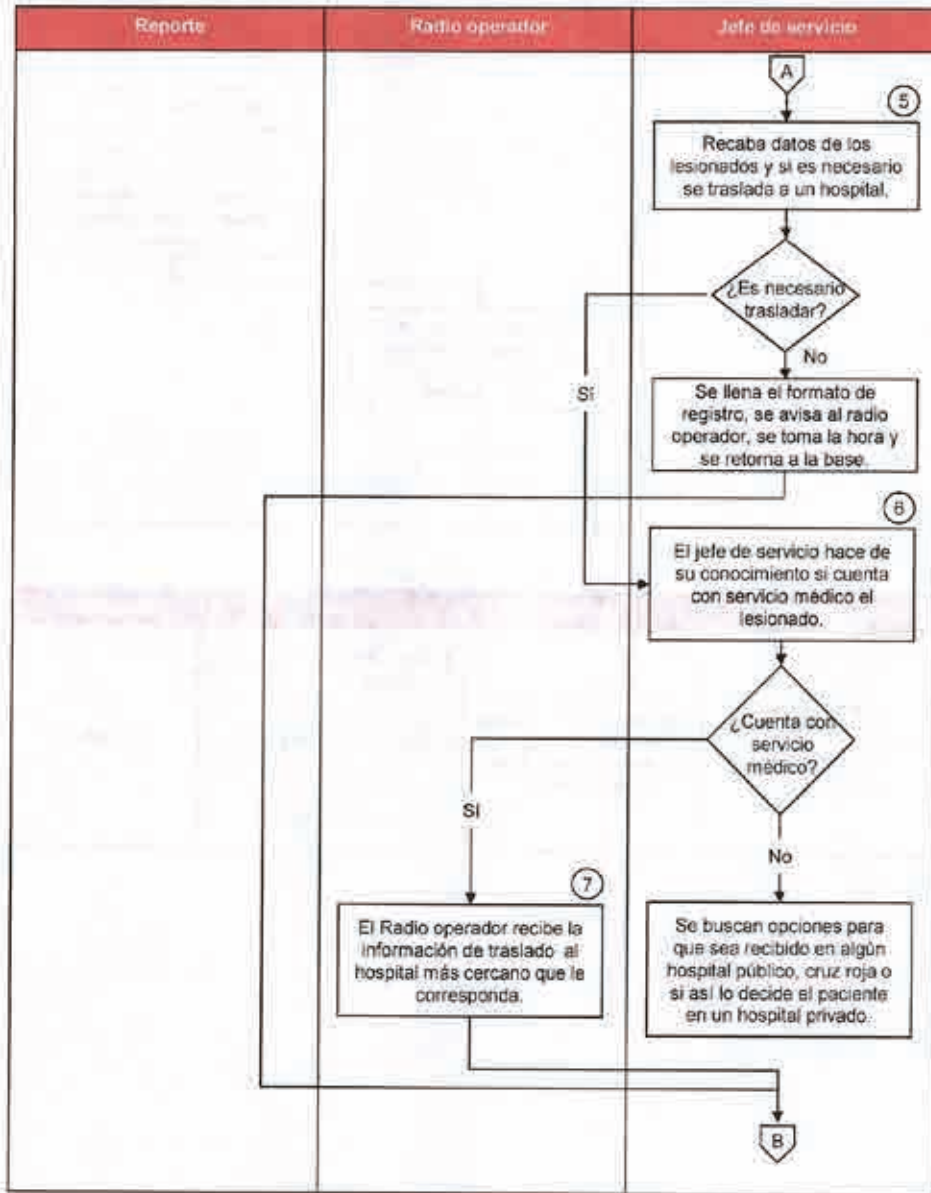


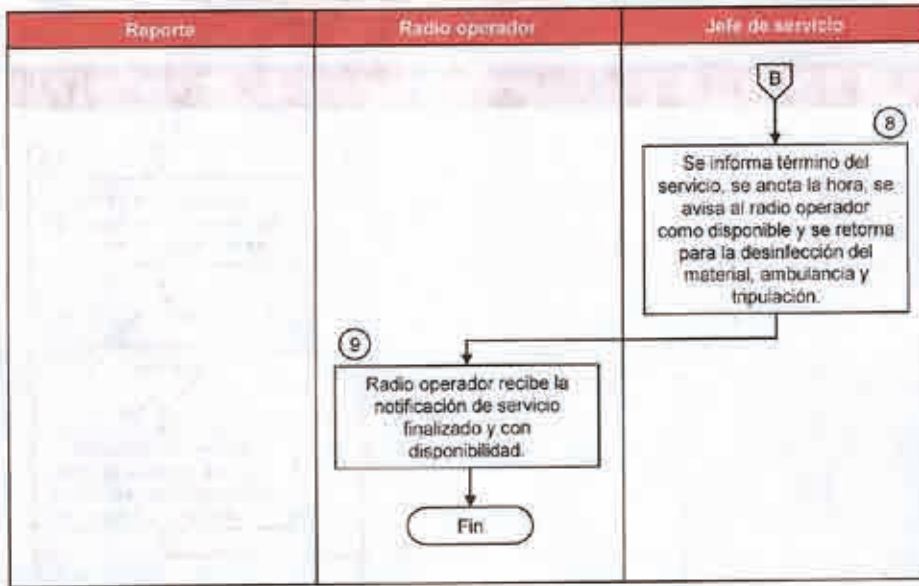


7	Radio operador	El Radio operador recibe la información de traslado al hospital más cercano que le corresponda.
8	Jefe de Servicio	Se informa término del servicio, se anota la hora, se avisa al radio operador como disponible y se retorna para la desinfección del material, ambulancia y tripulación.
9	Radio operador	Radio operador recibe la notificación de servicio finalizado y con disponibilidad.

**X. Diagrama de Flujo:**







**XI. Medición.**

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Reportes recibidos de Atención de Urgencias Prehospitalarias.	Atender los servicios de urgencias prehospitalarias donde se pueda comprometer la vida de las personas.	$\frac{\text{Num. reportes atendidos a urgencias prehospitalarias}}{\text{Num. reportes atendidos de urgencias prehospitalarias}} \times 100$	Trimestral.



**XII. Formatos e Instructivos.**

Folio

**DIRECCION NACIONAL DE EPIDEMIOLOGIA**

**FORMULARIO DE REGISTRO DE CASOS DE COVID-19**

<b>IDENTIFICACION DEL SUJETO</b> Nombre y Apellido: _____ Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino Fecha de Nacimiento: ____/____/____ Edad: _____ años		<b>FECHA DE REGISTRO</b> Fecha de Registro: ____/____/____ Hora: _____	
<b>DIRECCION DEL SERVIDOR</b> Calle: _____ Ciudad: _____		<b>ESTADISTICO</b> Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F Edad: _____ años Estado Civil: _____ Nivel de Instruccion: _____ Ocupacion: _____	
<b>DIAGNOSTICO</b> Tipo de Caso: <input type="checkbox"/> Susceptible <input type="checkbox"/> Asintomatico <input type="checkbox"/> Sintomatico Fecha de Inicio de Sintomas: ____/____/____ Fecha de Inicio de Tratamiento: ____/____/____		<b>TESTS</b> Tipo de Test: <input type="checkbox"/> PCR <input type="checkbox"/> Anticuerpo Fecha de Realizacion: ____/____/____ Resultado: <input type="checkbox"/> Positivo <input type="checkbox"/> Negativo	
<b>TRATAMIENTO</b> Tipo de Tratamiento: <input type="checkbox"/> Sin Tratamiento <input type="checkbox"/> Tratamiento Fecha de Inicio: ____/____/____ Fecha de Finalizacion: ____/____/____		<b>EVOLUCION</b> Estado Actual: <input type="checkbox"/> Recuperado <input type="checkbox"/> Fallecido <input type="checkbox"/> Hospitalizado Fecha de Evolucion: ____/____/____	
<b>OTROS DATOS</b> Contacto con caso sospechoso: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No Viaje reciente: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		<b>OTROS DATOS</b> Fuente de Infeccion: _____ Lugar de Exposicion: _____	

**ANEXOS**

FOTOCOPIA DE LA CARTA DE NOTIFICACION  
 FOTOCOPIA DE LA ORDEN DE TRATAMIENTO  
 FOTOCOPIA DE LA CERTIFICACION DE FALLECIMIENTO  
 FOTOCOPIA DE LA CERTIFICACION DE RECUPERACION

**OTROS DATOS**

Nombre del Médico: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Enfermero: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Asistente Social: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Psicólogo: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Trabajador Social: \_\_\_\_\_









GOBIERNO  
ESTADAL  
DE TLAXCALA  
3600-3434



Información requerida	Instrucción
<b>DATOS DEL SERVICIO</b>	
FOLIO	Colocar en el recuadro el número de folio a 4 dígitos "0000".
DÍA	Colocar el número del día según corresponda, un dígito en cada cuadro; cuando el día conste de un solo dígito deberá antecederlo un "0".
MES	Colocar el número del mes según corresponda, un dígito en cada cuadro; cuando el mes conste de un solo dígito deberá antecederlo un "0".
AÑO	Colocar el año según corresponda, un dígito en cada cuadro.
DÍA DE LA SEMANA	<p>Marcar con una "X" el día de la semana según corresponda a la siguiente nomenclatura:</p> <p>L: Lunes M: Martes Mi: Miércoles J: Jueves V: Viernes S: Sábado D: Domingo</p>
TIPO DE SERVICIO	<p>Marcar con una "X" el tipo de servicio según corresponda a:</p> <p>ENFERMEDAD TRAUMA TRASLADO GINECO NEGATIVO SERV. CANCELADO PREVENCIÓN DISPOSITIVO</p>
LUGAR DEL SERVICIO	<p>Marcar con una "X" el lugar donde se atiende el servicio:</p> <p>HOGAR VIA PUBLICA TRABAJO ESCUELA TRANS. PUB DEPORTE RECREACIÓN OTRO: Especificar el lugar donde es atendido el servicio.</p>
UBICACIÓN	Escribir la calle o avenida en la que se atiende el servicio.
COLONIA	Escribir la colonia en la que se atiende el servicio.
MUNICIPIO	Escribir la colonia en la que se atiende el servicio.
<b>TRIPULACION</b>	
UNIDAD	Escribir el número de la unidad que acude al servicio.
R.O. GUARDIA	Escribir el nombre y apellido paterno del radio operador.
OPERADOR	Escribir el nombre y apellido paterno del operador de la unidad.
JEFE DE SERVICIO:	Escribir el nombre y apellido paterno del jefe de servicio.
T.A.M.P.	Escribir el nombre y apellido paterno del Técnico en Atención Médica Pre hospitalaria.







	OTRO: Describir el tipo de lesión que presenta el paciente:
<b>CAUSA CLÍNICA</b>	
	<p>Marcar con una "X" según corresponda la causa clínica que presenta el paciente:</p> <p>NEUROLÓGICA CARDIOVASCULAR RESPIRATORIO METABÓLICO DIGESTIVA UROGENITAL GINECO-OBTS PSICO-EMOTIVA MUSCULO-ESQ INFECCIOSA ONCOLÓGICO OTRO</p>
ESPECIFICAR	Escribir la causa clínica que presenta el paciente cuando en el apartado anterior se marque la casilla "OTRO".
1er VEZ	
SUBSECUENTE	
En caso de que no se presente mecanismo o zona de lesión se deberán cancelar los apartados con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
<b>APGAR</b>	
APGAR	<p>Marcar con una "x" si se encuentra:</p> <p>VIVO MUERTO</p> <p>Marcar con una "X" si es:</p> <p>NIÑO NIÑA</p>
PARÁMETRO	<p>Marcar con una "X" según corresponda el rango de los parámetros:</p> <p>FRECUENCIA CARDIACA COLORACIÓN TONO MUSCULAR RESP. A ESTÍMULOS ESFUERZO RESPIRATORIO</p>
En caso de que no se presente APGAR se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
<b>EVALUACIÓN PRIMARIA</b>	
A	<p>Marcar con una "X" el estado de la vía aérea del paciente según corresponda:</p> <p>PERMEABLE COMPROMETIDA OBSTRUIDA</p>
B-VENTILACIÓN	<p>Marcar con una "X" la ventilación que presenta el paciente según corresponda:</p> <p>RÁPIDA NORMAL LENTA</p>
B-RUIDOS VENTILATORIOS	<p>Marcar con una "X" los ruidos ventilatorios que presenta el paciente según corresponda:</p> <p>NORMALES ANORMALES EN AUSENTES HEMITORAX IZQUIERDO HEMITORAX DERECHO</p>







	ÁPICES BASES
B-OXIGENO DEPENDIENTE	Marcar con una "X" si el paciente es oxígeno dependiente: SI NO
C-PULSO	Marcar con una "X" si el paciente presenta pulso: CENTRAL DISTAL AUSENTE
C-CALIDAD	Marcar con una "X" la calidad del pulso que presenta el paciente: RÁPIDO LENTO RÍTMICO ARRÍTMICO
C-PIEL	Marcar con una "X" el estado de la piel del paciente: NORMAL PÁLIDA CIANÓTICA
C-CARACTERÍSTICAS	Marcar con una "X" las características que presenta la piel de paciente: NORMAL CALIENTE FRÍA DIAFORESIS
C-LLENADO CAPILAR	Marcar con una "X" el estado del llenado capilar del paciente: NORMAL >A 2 SEG
D-AVDI	Marcar con una "X" si el paciente responde a estímulos: ALERTA VERBAL DOLOR INCONSCIENTE
D-ESCALA DE COMA DE GLASGOW	Marcar con una "X" si la respuesta ocular del paciente es: 4-ESPONTANEA 3-VERBAL 2-DOLOR 1-NINGUNO Marcar con una "X" si la respuesta verbal del paciente es: 5-ORIENTA 4-CONFUSA 3-INAPROPIADA 2-INCOMP. 1- NINGUNO Marcar con una "X" si la respuesta motora del paciente es: 6-OBEDECE ORDEN 5-LOCALIZADA 4-RETIRA AL DOLOR 3-FLEX. ANORMAL 2-EXT. ANORMAL 1-NINGUNO
D-TOTAL PTS	Sumar los puntos del apartado anterior y colocar el resultado.
D-MOD.	Si la escala de coma de Glasgow ha sido modificada describir la modificación realizada.
En caso de que no se realice evaluación primaria se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
<b>SIGNOS Y SÍNTOMAS</b>	



13



13





TABLA	Escribir la hora y los signos vitales que presenta el paciente.
S	Escribir los síntomas que refiere el paciente.
A	Escribir las alergias que refiere el paciente.
M	Escribir los medicamentos que ingiere el paciente.
P	Escribir los padecimientos que refiere el paciente.
L	Escribir la última ingesta de alimento que refiere el paciente.
E	Escribir los eventos previos al padecimiento que refiere el paciente.
CONDICIÓN	Marcar con una "X" si el paciente se encuentra: ESTABLE CRÍTICO
PRIORIDAD	Marcar con una "X" la prioridad del paciente: ROJO AMARILLO VERDE NEGRO
DIAGNOSTICO	Escribir el probable diagnóstico que presenta el paciente.
En caso de que no se evaluación de signos y síntomas se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
<b>TRATAMIENTO</b>	
VÍA AÉREA	Marcar con una "X" si al paciente se le realizó y/o colocó: ASPIRACIÓN CÁNULA OROFARÍNGEA CÁNULA NASOFARÍNGEA INTUBACIÓN
CONTROL CERVICAL	Marcar con una "X" si al paciente se le realizó y/o colocó: MANUAL COLLARÍN RÍGIDO
OXIGENO TERAPIA	Marcar con una "X" si al paciente se le realizó y/o colocó: BVM O <sub>2</sub> LTS X MIN
CONT. DE HEMORRAGIA	Marcar con una "X" si al paciente se le realizó y/o colocó: PRESIÓN DIREC. PRESIÓN IND. GRAVEDAD VENDAJE TORNQUETE
SOPORTE VITAL	Marcar con una "X" si al paciente se le realizó y/o colocó: RCP BÁSICO RCP AVANZADO
VÍAS VENOSAS	Marcar con una "X" si al paciente se le realizó y/o colocó: HARTMAN NaCl 0.9% GLUCOSA 5% GLUCOSA 50% MIXTA
TRATAMIENTO DE TRAUMA	Marcar con una "X" si al paciente se le realizó y/o colocó: EMPAQUETAMIENTO INMOV. EXTREMIDAD CURACIÓN VENDAJE





En caso de que no se realice tratamiento deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.

**AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO**

	<p>Marcar con una "X" la autoridad que toma conocimiento:</p> <p>POLICÍA ESTATAL POLICÍA FEDERAL POLICÍA MUNICIPAL POLICÍA MINISTERIAL SEGURIDAD PRIVADA SEDENA MINISTERIO PUBLICO JUEZ CALIFICADOR OTRO: Especificar la autoridad que toma conocimiento</p>
--	--

UNIDAD	Escribir el número de la unidad que toma conocimiento.
--------	--

PERSONAL	Escribir el nombre de la persona que toma conocimiento.
----------	---

En caso de que ninguna autoridad tome conocimiento se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.

**VEHICULOS INVOLUCRADOS**

	<p>Escribir los datos de los vehículos involucrados en el servicio:</p> <p>MARCA MODELO COLOR PLACAS RUTA ECONÓMICO PLACAS</p>
--	--

En caso de que no se involucre ningún vehículo se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.

**NEGATIVA DE ATENCION Y/O TRASLADO**

	Colocar el nombre y firma autógrafa del paciente o familiar
--	---

**OBSERVACIONES GENERALES**

	Escribir las observaciones o datos que sean relevantes en el servicio.
--	--

En caso de que no se realicen observaciones se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.

**TRANSFERENCIA DE PACIENTES**

	Escribir los datos de la unidad que recibe o entrega al paciente según corresponda.
--	---

NOMBRE Y FIRMA	Colocar el nombre y la firma autógrafa de quien recibe al paciente
----------------	--

En caso de que no se realice transferencia de paciente se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.

**PERTENENCIAS**

NO SE RECOGEN PERTENENCIAS	Marcar con una "X" si no se tuvo contacto con pertenencias del paciente.
----------------------------	--

SE RECOGEN LAS SIGUIENTES PERTENENCIAS	Escribir detalladamente las pertenencias con las que se tuvo contacto.
--	--

15

15





<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	Colocar el nombre y la firma autógrafa de quien recibe las pertenencias del paciente.
<b>MINISTERIO PUBLICO</b>	Colocar el nombre y firma autógrafa de quien toma conocimiento del ministerio público con el sello correspondiente.
<b>MEDICO</b>	Colocar el nombre y firma autógrafa de quien toma conocimiento del hospital con el sello correspondiente.
<b>TRASLADO</b>	Colocar el nombre del hospital al que se traslada al paciente, su número de seguridad social y fecha. Colocar el nombre y la firma autógrafa del paciente o familiar de conformidad con el servicio y traslado.
<b>MATERIAL OCUPADO</b>	
	<p>Marcar con número la cantidad de material utilizado en el servicio.</p> <p>PUNTAS NAALES ADULTO  MASCARILLA CON RESERVORIO ADULTO  MASCARILLA SIMPLE ADULTO  PUNTAS NAALES PEDIÁTRICAS  MASCARILLA CON RESERVORIO PEDIÁTRICA  MASCARILLA SIMPLE PEDIÁTRICA  GASAS SIMPLES  GASAS ESTÉRILES  APOSITOS  CATETER INTRAVENOSO N° (Especificar número utilizado)  VENOPACK  JERINGA (Especificar mililitros)  TELA ADHESIVA  SABANA DESECHABLE  SOLUCIÓN HARTMANN  SOLUCIÓN CLORURO DE SODIO AL 0.9%  SOLUCIÓN GLUCOSA AL 5%  SOLUCIÓN GLUCOSA AL 50%  SOLUCIÓN MIXTA  LANCETA  TIRA REACTIVA  DEXTROSIX  VOLTAREN  KIT DE PARTO  TUBO ENDOTRAQUEAL N° (Especificar el número utilizado)  CÁNULA DE ASPIRACIÓN  GUANTES  VENDA (Especificar centímetros)</p> <p>Quando se utilice material que no se encuentre en el listado deberá anexarse de forma escrita.</p>
En caso de que no se utilice material se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL PARAMEDICO</b>	
	Colocar el nombre y la firma autógrafa del paramédico (Jefe de Servicio)
<b>HORARIOS</b>	
<b>HORA DE SALIDA</b>	Escribir la hora en la que se sale al servicio.
<b>HORA DE LLEGADA</b>	Escribir la hora en la que se llega al servicio.
<b>HORA DE HOSPITAL</b>	En caso de tratarse de un traslado, escribir la hora en la que se llega al hospital en caso de no trasladar, dejar en blanco.







HORA DE TERMINO	En caso de tratarse de un traslado escribir la hora en la que se retira del hospital, en caso de no trasladar escribir la hora en la que se finaliza el servicio.
HORA DE BASE	Escribir la hora en la que se llega a base.

**XI. Validación del Procedimiento.**

Apoyo	Reviso	Aprobó
<b>C. Daniel Gómez Escamilla</b> Jefe de Departamento de Paramédicos	<b>Jorge Damián Montoya Suarez</b> Subdirección Operativa De Emergencias y Bomberos	<b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director De Protección Civil



## Atención de incendio.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones que realiza el Departamento de Bomberos, ante una situación de incendio, de manera técnica y profesional, teniendo presente en todo momento un esquema mental para salvaguardar la vida y el entorno, teniendo el control de la emergencia, para auxiliar a la ciudadanía ante una situación de Emergencia.

### II. Alcance.

Aplica a todo el Departamento de Bomberos, que responde a auxilios a la población, en caso de emergencias.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 1º y 8º. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Capítulo I, artículo 2, fracciones V, XVIII. Diario Oficial de la Federación, 19 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Ley de Cuerpos de Bomberos del Estado de México. artículo 3 fracción I, 4 y 7 fracción I y III. Gaceta del Gobierno, 3 de septiembre de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado De México. Libro Sexto, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 6.1, 6.2 y 6.3 fracciones II y VII. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996.

#### Municipal

- Bando Municipal de Tlaxtepan de Baz 2022. Artículo 18 fracción II, Gaceta Municipal, 5 de febrero del 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxtepan de Baz, Artículos 506 y 507, Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

### IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bomberos, es el área operativa responsable de dar la primera respuesta ante un reporte de incendio que ponga en riesgo la vida de las personas, sus bienes y su entorno.

#### El Subdirección Operativa de Emergencias y Bomberos, deberá:

- Gestionar los recursos de apoyo necesarios para el combate, control y extinción del incendio.
- Informar a la Dirección de Protección Civil y/o autoridades municipales del término de la emergencia.
- Validar el informe firmando el mismo, integrando el parte de novedades del día para ser archivado y disponible a las autoridades que lo requieran.

#### El Jefe de Departamento de Bomberos, deberá:

- Tomar el mando de la emergencia y hacer un plan de acciones iniciales para el combate del incendio.





- Confirmar y determinar que el fuego está totalmente extinguido e informar a la Subdirección Operativa de Emergencias y Bomberos.
- Verificar la información del dato de servicio e integrar en el Informe del día para la Subdirección Operativa de Emergencias y Bomberos.

**El Jefe del turno deberá:**

- Designar el o los vehículos que acuden al auxilio, así como al personal que tripula cada uno de estos.
- En ausencia del jefe de Departamento de Bomberos deberá tomar el mando de la emergencia y hacer un plan de acciones iniciales para el combate del incendio.
- Determinar si se requiere apoyo adicional.
- Revisa el reporte de servicio verificando los datos estén completos y su redacción.

**El Bombero, deberá:**

- Recibir el reporte de emergencia por incendio vía radio, teléfono o de manera presencial.
- Tomar el dato completo del tipo de emergencia, su ubicación y tipo de incendio.
- Alertar al personal por medio de la alarma e informa al encargado de turno el tipo de emergencia solicitado.
- Traslarse al lugar del incendio donde se solicitó el auxilio.
- Realiza las acciones de búsqueda y rescate de víctimas si es el caso.
- Localizar víctimas y trasladarlas a un lugar seguro para su tratamiento.
- Realizar las acciones para el control y extinción de acuerdo al plan de ataque del incendio.
- Realizar acciones para el control y extinción del incendio con las técnicas adecuadas.
- Realizar acciones de salvamento de bienes protegiéndolos y/o retirándolos del lugar para evitar propagación y pérdidas.
- Realizar tareas de remoción para asegurarse que no existan brazas o fuegos ocultos.
- Informar que el incendio está totalmente apagado.
- Recuperar el material y equipos utilizados durante el combate y extinción del incendio.
- Solicitar y recaba los datos necesarios para la realización del reporte correspondiente a la prestación del auxilio.
- Traslarse a su estación de servicio de origen y restablece los equipos para un siguiente auxilio.
- Redactar el reporte de servicio con los datos obtenidos en el lugar y la relatoría de hechos y actividades en el incendio.



19



19





**V. Definiciones.**

- **SOEB:** El Subdirección Operativa de Emergencias y Bomberos.
- **JDB:** Jefe de Departamento de Bomberos.
- **JT:** Jefe de Turno.
- **BOM:** Bombero.

**VI. Insumos.**

- Reportes C - 2, C - 4, Vía telefónica, Redes Sociales, Presencial.

**VII. Resultado.**

- Atención inmediata, eficiente y eficaz a los servicios de emergencia ante un incendio

**VIII. Políticas.**

El ciudadano puede reportar emergencias ante un incendio a través de los siguientes medios de entrada:

- **Vía telefónica:**
  - Oficinas, 55-5390 6648, de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas.
  - C-4, 55 5366 4444, de lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año.
  - C-2 de Zona Oriente, 55 5714 5077, de lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Todos los datos del afectado serán protegidos de conformidad con las políticas de protección de datos personales.
- El reporte del servicio estará disponible única y exclusivamente para el directo afectado en caso de que así lo requiera, para las autoridades municipales y autoridades competentes en caso.

**IX. Descripción de Actividades.**

No.	Puesto/Unidad administrativa	Actividad
1	Bomberos	Recibe el reporte de auxilio por incendio via radio, teléfono o de manera presencial.
2	Bomberos	Toma el dato completo del tipo de auxilio, su ubicación, tipo de incendio.
3	Bomberos	Alerta al personal por medio de la alarma e informa al encargado de turno el tipo de auxilio solicitado.
4	Encargado del turno	Designa el o los vehículos que acuden al auxilio así como al personal que tripula cada uno de estos.
5	Bomberos	Se trasladan al lugar del incendio donde se solicitó el auxilio.
6	Jefe de Departamento de Bomberos	Toma el mando de la emergencia y hace un plan de acciones iniciales para el combate del incendio.
8	Bomberos	- Realiza las acciones de búsqueda y rescate de víctimas si es el caso.
9	Encargado del turno y/o Jefe de Departamento de Bomberos	Determina si se requiere apoyo adicional



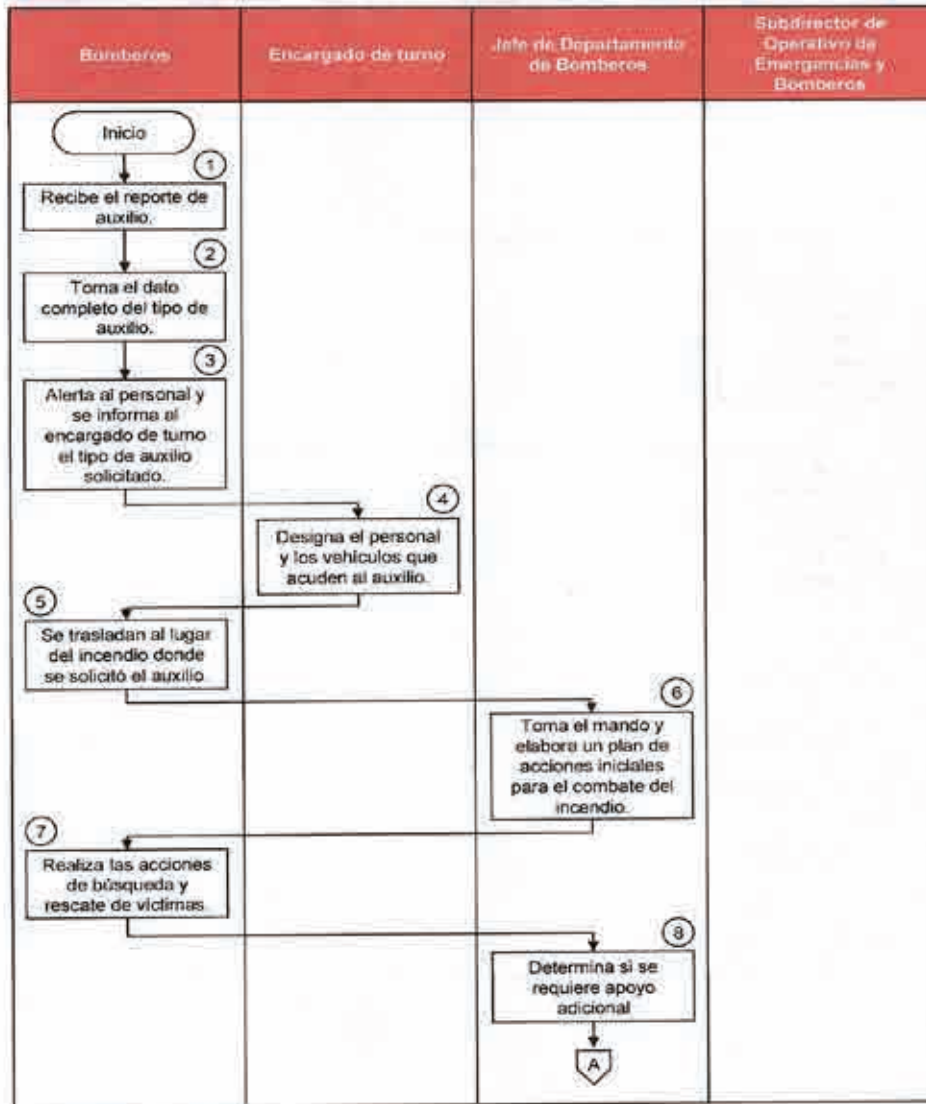




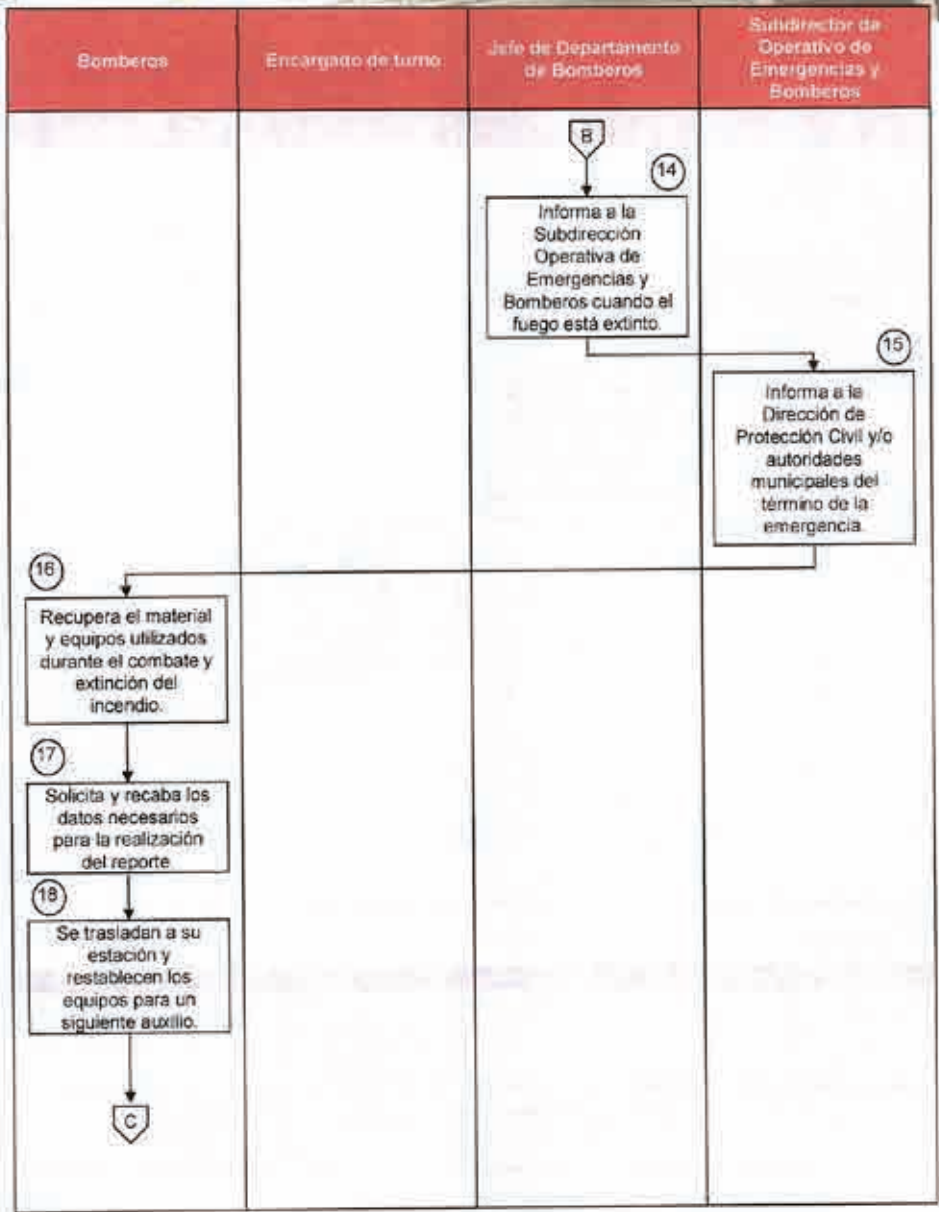
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si: Se informa a la Subdirección Operativa de las necesidades y tipo de apoyo</li> <li>No: Se llevan a cabo las tareas de control y extinción del incendio con los recursos existentes.</li> </ul>
10	Subdirector de Operativo de Emergencias y Bomberos	Gestiona los recursos de apoyo necesarios para el combate, control y extinción del incendio.
11	Bomberos	Realizan acciones para el control y extinción del incendio con las técnicas adecuadas.
12	Bomberos	Realizan acciones de salvamento de bienes protegiéndolos y/o retirándolos del lugar para evitar propagación y pérdidas.
13	Bomberos	Cuando el incendio esta extinguido, se realizan tareas de remoción para asegurarse que no existan brazas o fuegos ocultos.
14	Jefe de Departamento de Bomberos	Confirma y determina que el fuego está totalmente extinguido e informa a la Subdirección Operativa de Emergencias y Bomberos
15	Subdirección Operativa de Emergencias y Bomberos	Informa a la Dirección de Protección Civil y/o autoridades municipales del término de la emergencia.
16	Bomberos	Recupera el material y equipos utilizados durante el combate y extinción del incendio.
17	Bomberos	Solicita y recaba los datos necesarios para la realización del reporte correspondiente a la prestación del auxilio.
18	Bomberos	Se traslada a su estación de servicio de origen y restablece los equipos para un siguiente auxilio.
19	Bomberos	Redacta el reporte de servicio con los datos obtenidos en el lugar y la relatoría de hechos y actividades en el incendio.
20	Encarga de turno	Revisa el reporte de servicio verificando los datos estén completos y su redacción.
21	Jefe de Departamento de Bomberos	Verifica la información del dato de servicio y lo integra en el informe del día para la Subdirección Operativa de Emergencias y Bomberos.
22	Subdirector Operativo de Emergencias y Bomberos	Valida el informe firmando el mismo, integrando el parte de novedades del día para ser archivado y disponible a las autoridades que lo requieran.



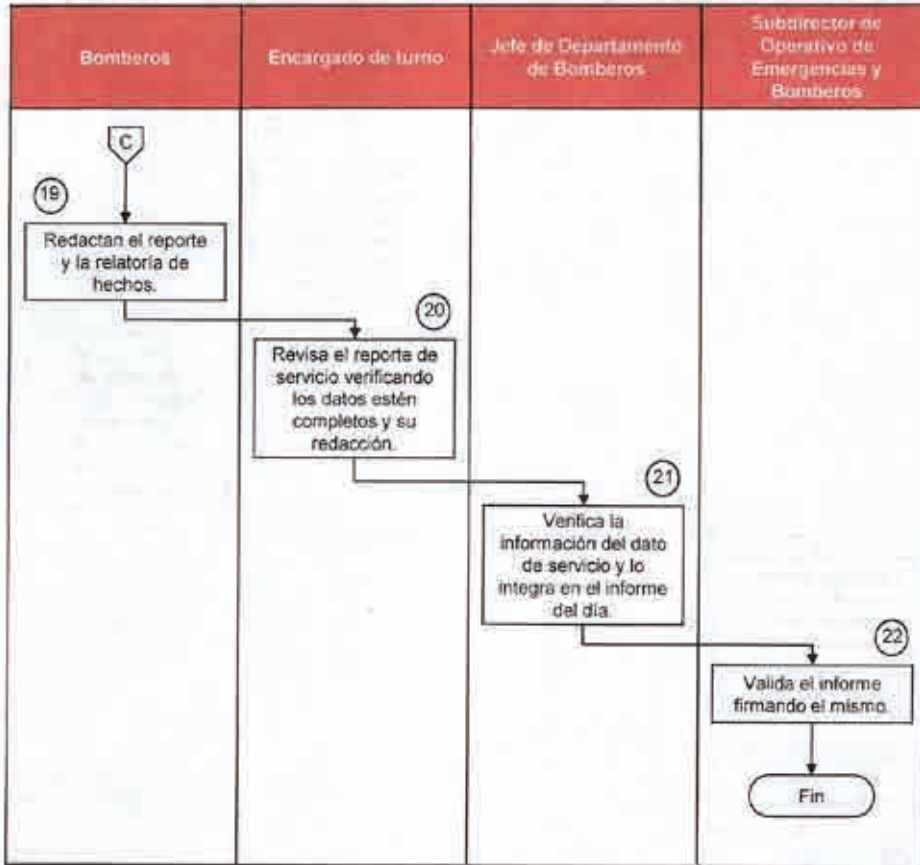
X. Diagrama de Flujo.











25

25

29

**XI. Medición.**

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención de incendio.	Atender los servicios de emergencias ante un incendio	$\frac{\text{Num. reportes atendidos d' incendio}}{\text{Num. reportes recibidos}} \times 100$	Trimestral.





GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA  
2022-2024



**XII. Validación del Procedimiento.**

Apoyo	Revisó	Aprobó
<b>C. Javier Orozco Arellano</b> Jefe de Departamento	<b>Jorge Damián Montoya Suarez</b> Subdirección Operativa De Emergencias y Bomberos	<b>C. Fabrtzio Montiel Jaramillo</b> Director General de Protección Civil





## Atención de Solicitudes de Capacitación.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones en materia de capacitación a la población, en temas relacionados con la Protección Civil, mediante cursos teóricos y prácticos que permitan a los Ciudadanos de Tlaxcala saber cómo actuar antes, durante y después de una emergencia.

### II. Alcance.

Aplica a los Servidores Públicos del Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio, así como, a la Ciudadanía del municipio de Tlaxcala que soliciten capacitación en materia de Protección Civil.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 1º y 8º. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 23 de noviembre de 2017, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos: 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 85, 88 142. Gaceta de Gobierno del Estado, 1 de abril de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México. 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI, L. Artículo 47, 48, 49. Gaceta de Gobierno del Estado, 19 de diciembre de 2012, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala. Artículos 510 y 511, Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala 2022. Artículo 18 fracción II, Gaceta Municipal, 5 de febrero del 2022, y sus reformas y adiciones.

### IV. Responsabilidades.

El Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio, es el área responsable de promover, difundir y fomentar la cultura de la Protección Civil, con el objetivo de capacitar a la Ciudadanía, para saber actuar antes, durante y después de una situación de emergencia, por lo que será la encargada de recibir las peticiones de la Ciudadanía Tlaxcalteca, que soliciten capacitación en materia de Protección Civil.

#### La Oficialía de partes de la Dirección de Protección Civil deberá:

- Recibir las solicitudes en materia de capacitación y turnarlas a la Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación.





**La Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación, deberá:**

- Recibir las solicitudes en materia de capacitación
- Remitir la solicitud al Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio para su atención y seguimiento

**El Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio, deberá:**

- Recibir las solicitudes de capacitación para su atención y seguimiento.
- Programar la capacitación en Materia de Protección Civil.
- Impartir la capacitación en Materia de Protección Civil.
- Impartir la capacitación.
- Adjuntar evidencia documental junto con listado de asistencia, registrar y archivar.

**V. Definiciones.**

- **OPDPC:** Oficina de Partes de la Dirección de Protección Civil.
- **SPARC:** Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación.
- **DCCEC:** Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio.



**VI. Insumos.**

Oficio de solicitud dirigido a la Dirección de Protección Civil, al C.Fabrizio Montiel Jaramillo, con las siguientes características:

- Tipo de capacitación que solicita.
- Día y lugar donde se solicita la capacitación
- Número de personas que participan en la capacitación.

**VII. Resultados.**

- Fomentar la cultura de la autoprotección ante un fenómeno, o una situación de riesgo.

**VIII. Políticas.**

- El ciudadano deberá solicitar la capacitación, mediante oficio, presentado en las oficinas de la Dirección de Protección Civil, ubicadas en Avenida Hidalgo esquina Zumpango S/N, colonia Tlalnepantla Centro de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas.
- La capacitación será programada de acuerdo con el espacio de agenda del Departamento.
- Por cada oficio de solicitud de Capacitación se elabora oficio de respuesta al solicitante.





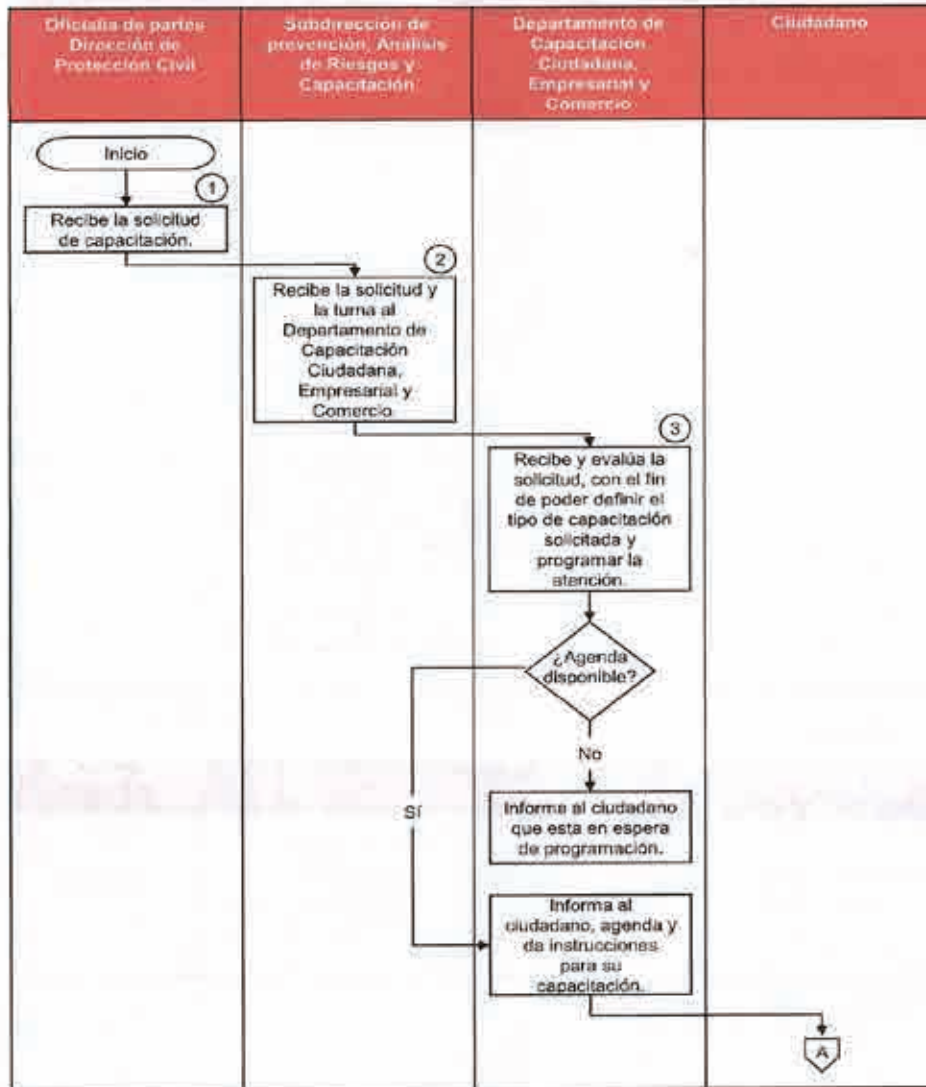
**IX. Descripción de Actividades.**

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Oficialía de partes Dirección de Protección Civil	Recibe la solicitud de capacitación y la turna para atención de la Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación
2	Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación	Recibe la solicitud y la turna al Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio
3	Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio	Recibe y evalúa la solicitud, con el fin de poder definir el tipo de capacitación solicitada y programar la atención. ¿Agenda disponible? <b>Si.</b> - Informa al ciudadano, agenda y da instrucciones para su capacitación. <b>No.</b> - Informa al ciudadano que se encuentra en espera de programación.
4	Ciudadano	Confirma el lugar, fecha, hora y número de asistentes para impartir la capacitación.
5	Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio	Lleva a cabo la capacitación.
6	Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio	Se adjunta evidencia documental junto con la lista de asistencia se registra y se archiva

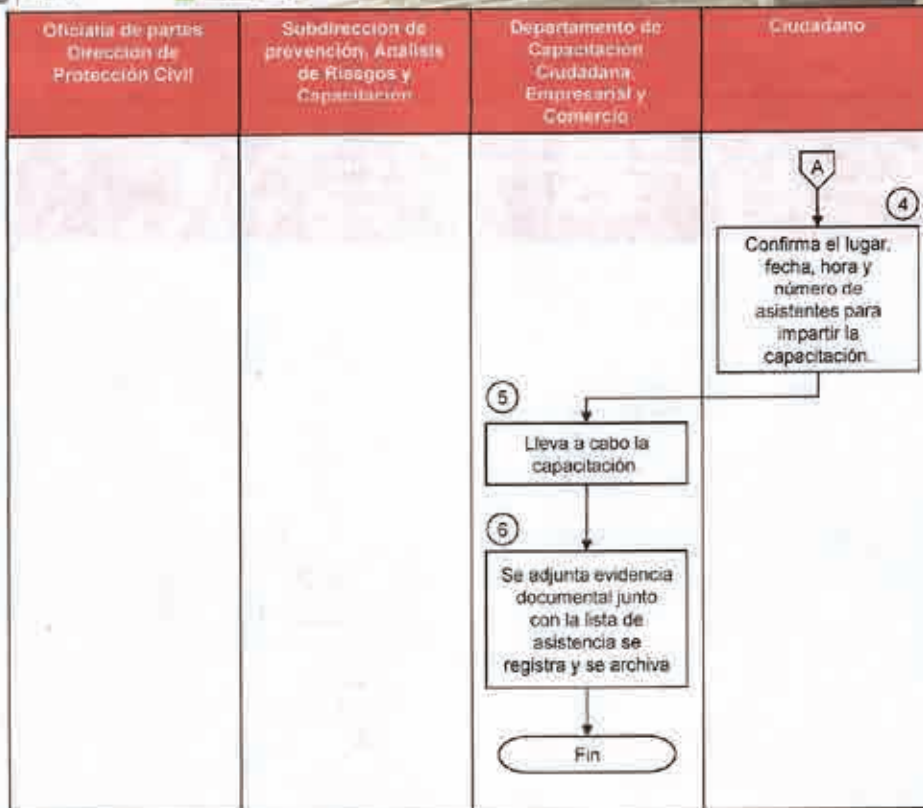




X. Diagrama de Flujo.







31



31

35



**XI. Medición.**

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención de Solicitudes de Capacitación	Numero de capacitaciones impartidas en el municipio de Tlaxtepec	$\frac{\text{Num. solicitudes de capacitación atendidas}}{\text{Num. solicitudes ingresadas}} \times 100$	Trimestral





**XII. Formatos e Instructivos.**

Oficio de solicitud dirigido a la Dirección de Protección Civil, al director, Fabrizio Montiel Jaramillo, con las siguientes características:

- Tipo de capacitación que solicita
- Día y lugar donde se solicita la capacitación
- Número de personas que participan en la capacitación.

**XIII. Validación del Procedimiento.**

Apoya	Revisó	Aprobó
<b>C. Juan Carlos Gutiérrez Santana</b> Encargado de Despacho	<b>C. Juan Carlos Gutiérrez Santana</b> Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgo y Capacitación	<b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director de Protección Civil





## Elaboración de Simulacros.

### I. Objetivo.

Fortalecer la cultura de la Protección Civil; a través de la elaboración y/o evaluación de simulacros que permitan fomentar la cultura de Autoprotección y Prevención en caso de desastres, y con ello disminuir las pérdidas humanas.

### II. Alcance.

Aplica a los Servidores Públicos del Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio, así como, a la Ciudadanía del municipio de Tlaxnepantla de Baz que soliciten la elaboración y/o evaluación de simulacros en materia de Protección Civil.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 1º y 8º. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 23 de noviembre de 2017, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142. Gaceta de Gobierno del Estado, 1 de abril de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México. 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI, L. Artículo 47, 48, 49. Gaceta de Gobierno del Estado, 19 de diciembre de 2012, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxnepantla de Baz. Artículos 510 y 511, Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxnepantla de Baz 2022, Artículo 16 fracción II, Gaceta Municipal, 5 de febrero del 2022, y sus reformas y adiciones.

### IV. Responsabilidades.

El Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio, es el área responsable de elaborar o evaluar simulacros, que permitan a la Ciudadanía de Tlaxnepantla de Baz; saber actuar antes durante y después de una situación de riesgo, por lo que será el área encargada de recibir, y dar seguimiento a las peticiones en materia de elaboración y/o evaluación de simulacros.

#### La Oficialía de partes de la Dirección de Protección Civil deberá:

- Recibir las solicitudes para elaboración y/o evaluación de simulacros y turnarlas a la Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación.



**La Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación, deberá:**

- Recibir las solicitudes de elaboración y/o evaluación de simulacros.
- Remitir la solicitud al Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio, para su atención y seguimiento.

**El Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio, deberá:**

- Recibir las solicitudes para su atención.
- Programar el simulacro.
- Elaborar y/o evaluar simulacro.
- Adjuntar evidencia documental junto con listado de asistencia, registrar y archivar.

**V. Definiciones.**

- **OPDPC:** Oficina de Partes de la Dirección de Protección Civil.
- **SPARC:** Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación.
- **DCCEC:** Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio.

**VI. Insumos.**



34

Oficio de solicitud dirigido a la Dirección de Protección Civil, al director, Fabrizio Montiel Jaramillo, con las siguientes características:

- Tipo de simulacro que se piensa llevar a cabo.
- Día y lugar donde se solicita el simulacro.
- Número de personas que participarán en el simulacro.



34

**VII. Resultados.**

- Saber reaccionar ante los efectos de un fenómeno perturbador.

**VIII. Políticas.**

- El ciudadano deberá solicitar la capacitación, mediante oficio de solicitud presentado en las oficinas de la Dirección de Protección Civil, ubicadas en Avenida Hidalgo esquina Zumpango S/N, colonia Tlaxnepantla Centro de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas.
- El simulacro será programado de acuerdo con el espacio de agenda del Departamento.
- Por cada oficio de solicitud de Elaboración de Simulacro, se elabora oficio de respuesta al solicitante.





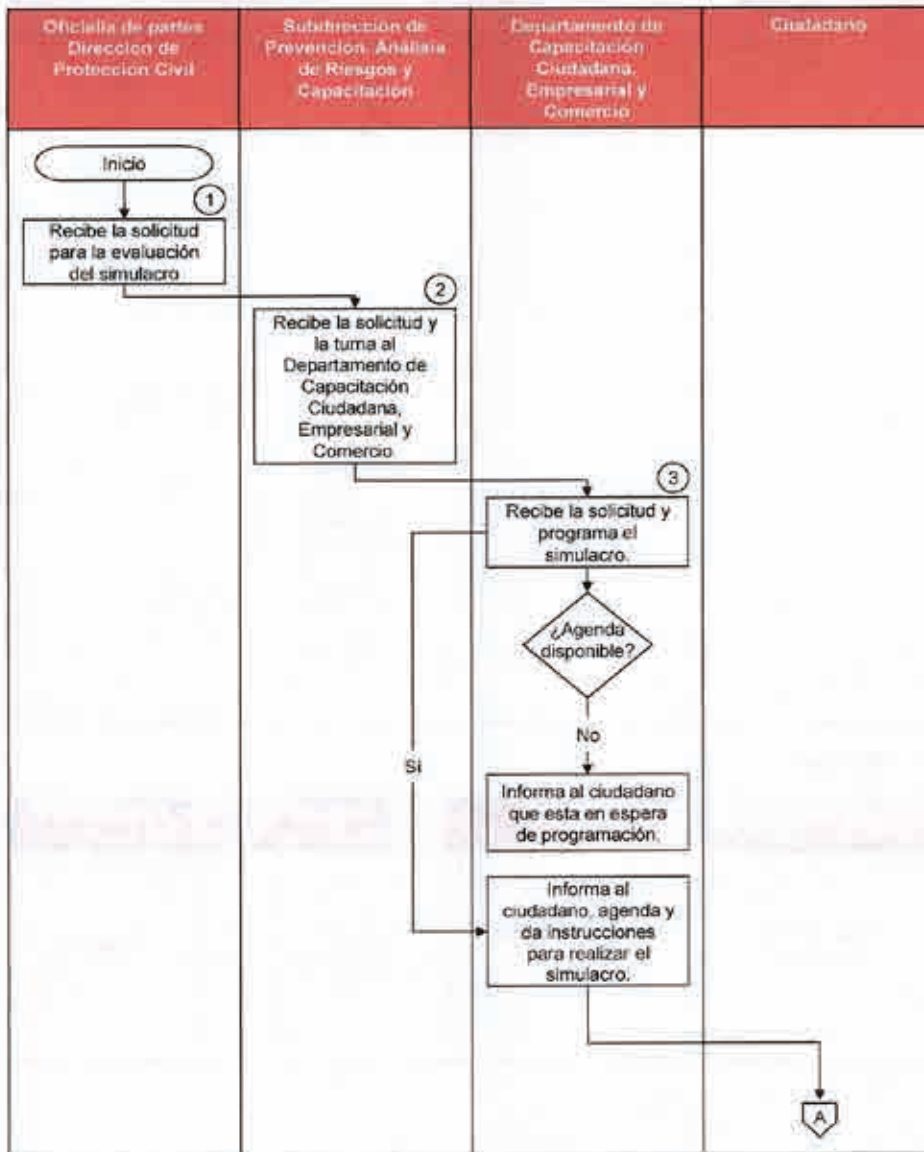


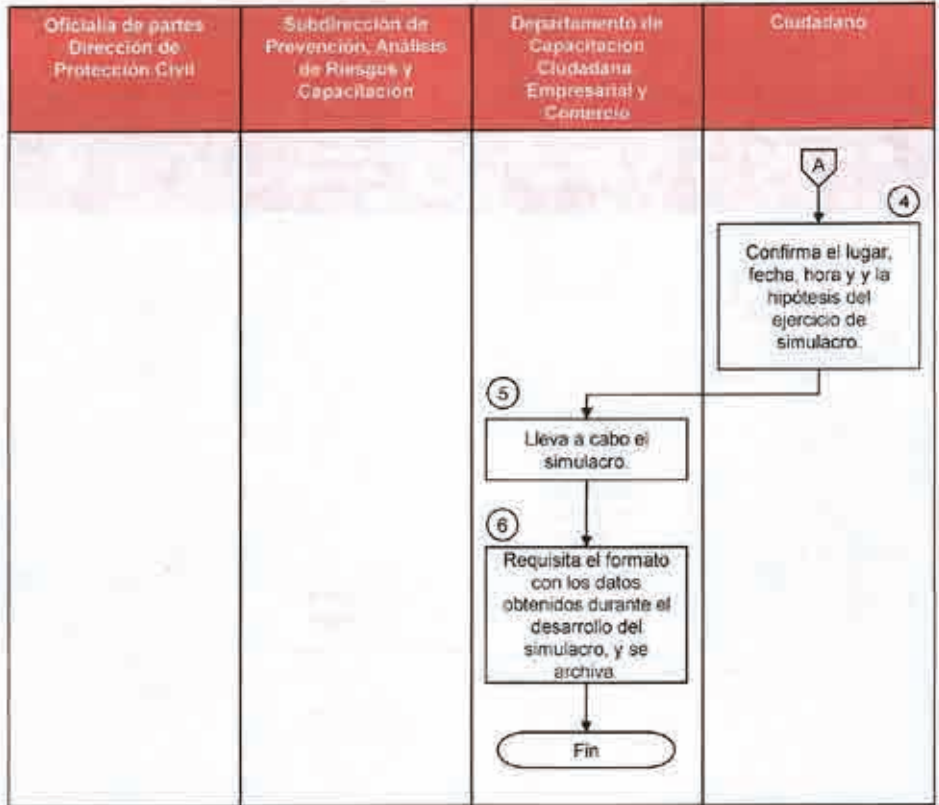
**IX. Descripción de Actividades.**

No	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Oficialía de Partes de la Dirección de Protección Civil.	Recibe la solicitud para la evaluación del simulacro y la turna para atención de la Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación
2	Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgos y Capacitación	Recibe la solicitud y la turna al Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio para su atención y seguimiento
3	Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio	Recibe la solicitud y programa el simulacro ¿Hay espacio en agenda para elaboración de simulacro? Si: Se comunica con el solicitante y le informa que su solicitud será atendida en la fecha señalada, adicionalmente le da instrucciones para realizar el simulacro. No: Informa al solicitante no existe espacio en agenda y le indica en qué fecha será programada.
4	Ciudadano	Confirma el lugar, fecha, hora y la hipótesis del ejercicio de simulacro.
5	Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio	Acude a la ubicación, en el horario señalado, se evalúa el desarrollo del simulacro, se detectan las áreas de oportunidad y al término del mismo, se lleva a cabo una mesa de trabajo con los brigadistas y responsables del inmueble, para retroalimentar las áreas de oportunidad.
6	Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio	Requisita el formato con los datos obtenidos durante el desarrollo del simulacro, y se archiva.



X. Diagrama de Flujo.





37

37

**XI. Medición.**

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Elaboración de simulacros	Número de simulacros elaborados.	$\frac{\text{Num. solicitudes atendidas de elaboración de simulacros}}{\text{Num. simulacros atendidos}} \times 100$	Trimestral





GOBIERNO  
ESTADAL  
DE TLAXCALA  
3603-3034



**XII. Formatos e Instructivos.**

Oficio de solicitud dirigido a la Dirección de Protección Civil, al director, Fabrizio Montiel Jaramillo, con las siguientes características:

- > Tipo de simulacro que solicita.
- > Día y lugar donde se llevará a cabo el simulacro.
- > Número de personas que participan en el simulacro.

**XIII. Validación del Procedimiento.**

Apoyó	Revisó	Aprobó
<b>C. Juan Carlos Gutiérrez Santana</b> Encargado de Despacho	<b>C. Juan Carlos Gutiérrez Santana</b> Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgo y Capacitación	<b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director de Protección Civil



38



38







## Prevención de Riesgos.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones en materia de prevención de riesgos, mediante la atención de solicitudes de inspección de riesgos, ingresadas ante la Oficialía de Partes de la Dirección de Protección Civil, para confinar o eliminar riesgos detectados por algún tipo de agente perturbador, y con ello prevenir situaciones de riesgo en el Municipio de Tlaxcala de Baz.

### II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Protección Civil, al personal de la Oficialía de Partes de la Dirección, así como a los servidores públicos del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos; a los ciudadanos del municipio o vecinos que ingresen o realicen reportes de riesgo.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1º y 8º; Título Sexto, Artículo 123 fracción XV. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Capítulo I, Artículos 1, 3, 5 fracciones I, II, V y VI; Capítulo II, Artículos 9 y 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, y VII, Artículo 11; Capítulo III, Artículos 17, 21; Capítulo VI, Artículos 39 y 40; Capítulo XV, Artículos 73, 75 fracciones I, II, V, VI y VII, 76 Y 77; Capítulo XVI, Artículos 78, 79, 80 y 81; Capítulo XVII. Diario Oficial de la Federación, 19 de enero de 2018, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos: 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta de Gobierno del Estado, 1º de abril de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México. Artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI, L, 47, 48, 49. Gaceta de Gobierno del Estado, 19 de diciembre de 2012, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz. Artículos 508 y 512. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz 2022. Artículo 18 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero del 2022, y sus reformas y adiciones.

### IV. Responsabilidades.

El Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, es el área administrativa responsable de dar las recomendaciones encaminadas a confinar o eliminar situaciones que represente un Riesgo para la vida de las personas, sus bienes materiales y el entorno, en el Municipio de Tlaxcala de Baz.

#### La Dirección Municipal de Protección Civil, deberá:

- Validar la respuesta para el ciudadano, emitida por el Jefe de Departamento así como la información vertida en el documento, encaminada a mitigar y/o eliminar riesgos.





GOBIERNO  
ESTADAL DE JALISCO  
3009-3004



- Firmar y entregar el documento de respuesta al jefe de Departamento para que sea entregado al ciudadano

**El jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, deberá:**

- Recibir la solicitud, analizarla y en su caso turnarla a los Inspectores, para que, en el ámbito de su competencia, lleven a cabo la visita de inspección
- Recibir y revisar la respuesta de los Inspectores mediante la información verídica derivada de la visita de inspección, para emitir las recomendaciones pertinentes al ciudadano.
- Elaborar, rubricar y enviar para firma del Director de Protección Civil el oficio de respuesta al ciudadano.

**El Inspector del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos deberá:**

- Recibir la solicitud y llevar a cabo visita en la ubicación que se haya asentado en la solicitud para conocer el riesgo existente.
- Elaborar su reporte de inspección, en base a lo que salta a la vista para que en el ámbito de su competencia se emitan recomendaciones.
- Entregar reporte de inspección al jefe de Departamento para que se elabore el oficio de respuesta al ciudadano.

**La Oficialía de Partes de la Dirección de Protección Civil, deberá:**

- Recibir el reporte del ciudadano y/o solicitud y registrarlo
- Canalizar las solicitudes o reportes al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, para atención y seguimiento.

**V. Definiciones.**

- **DPC:** Dirección de Protección Civil.
- **OP:** Oficialía de Partes.
- **IDAR:** Inspector del Departamento de Análisis de Riesgo
- **DPAR:** Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.

**V. Insumos.**

Oficio de reporte de riesgo, dirigido a la Dirección de Protección Civil, al Director, C. Fabrizio Montiel Jaramillo con las siguientes características:

- Tipo de Riesgo que identifican.
- Ubicación exacta donde se encuentra el riesgo.
- Teléfono de contacto del ciudadano que realiza el reporte o solicitud

- Reporte vía telefónica:

**Oficinas, 55 5390 6648, de Lunes a Viernes, de 09:00 a 18:00 horas.**



40



40





**VI. Resultados.**

- Oficio de Respuesta entregada al ciudadano informando el resultado de la inspección, y recomendaciones para eliminar o mitigar riesgo.

**VII. Políticas.**

El peticionario puede hacer su reporte a través de los siguientes medios de entrada:

- Oficio de Solicitud dirigido a C.Fabrizio Montiel Jaramillo, Director de Protección Civil:
  - Ingresarlo en la Oficialía de Partes de la Dirección de Protección Civil, ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro, dirigido de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas.
- Reporte via telefónica Vía telefónica:
  - Oficinas, 55 5390 6648, de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas:
  - C-4, 55 5366 4444, de lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año:
  - C-2 de Zona Oriente, 55 5714 5077, de lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año.

**VIII. Descripción de Actividades.**

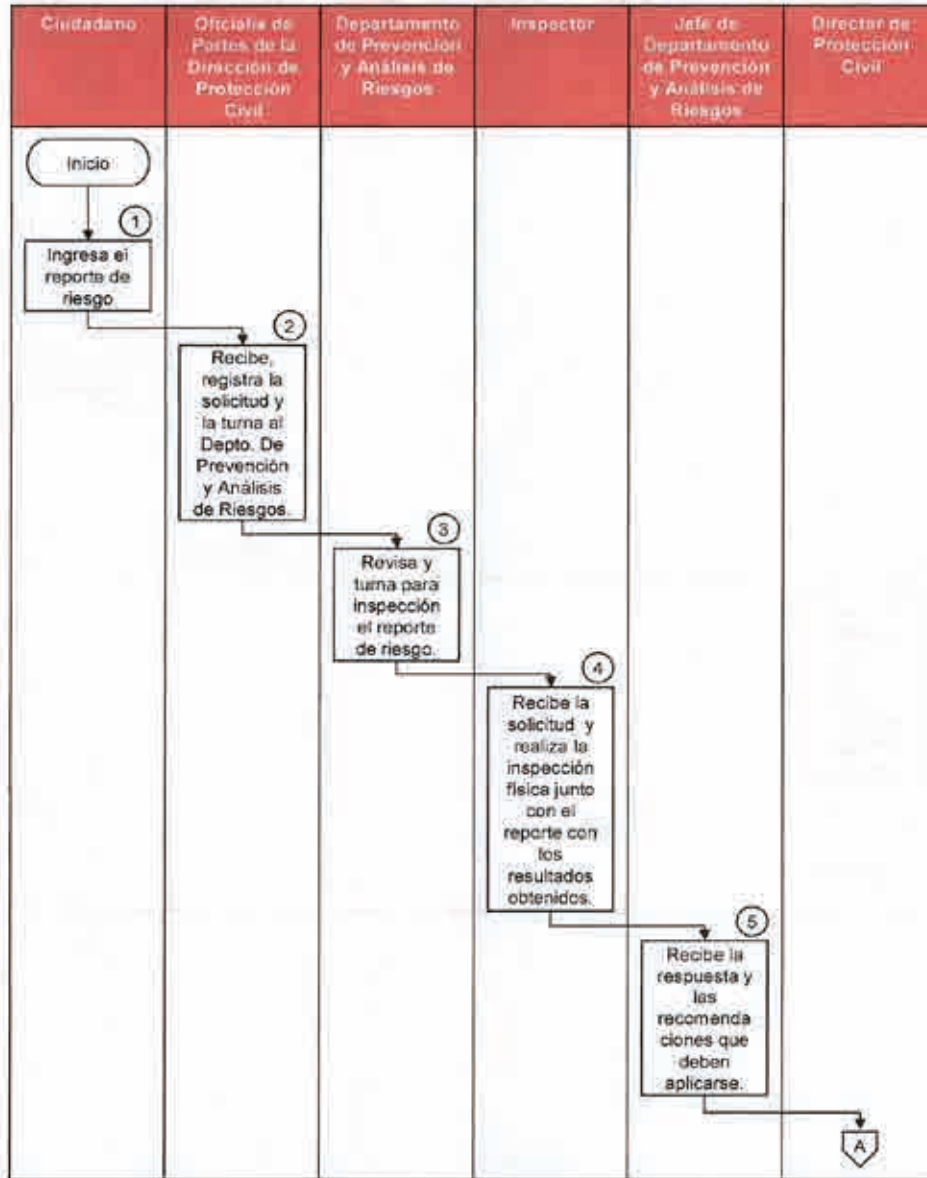
Nº.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar el reporte de riesgo
2	Oficialía de Partes de la Dirección de Protección Civil	Recibe, registra la solicitud y turna al Departamento de Análisis de Riesgo y Prevención.
3	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Revisa y turna para inspección el reporte de riesgo.
4	Inspector	Reciben la solicitud y llevan a cabo la inspección física, llenan el reporte con los resultados obtenidos y entregan al jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos para que sea elaborada la respuesta.
5	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe la respuesta con las recomendaciones sobre las acciones preventivas y/o correctivas que deben efectuarse en el lugar y remite documento de respuesta al Director de Protección Civil, para firma.
6	Director de Protección de Protección Civil	Revisa y valida la respuesta al ciudadano, firma el documento y entrega al jefe de Departamento para que entregue la respuesta al ciudadano.
7	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el documento para entregarlo al ciudadano.
8	Ciudadano	Recibe documento de respuesta, firma de recibido y entrega acuse.



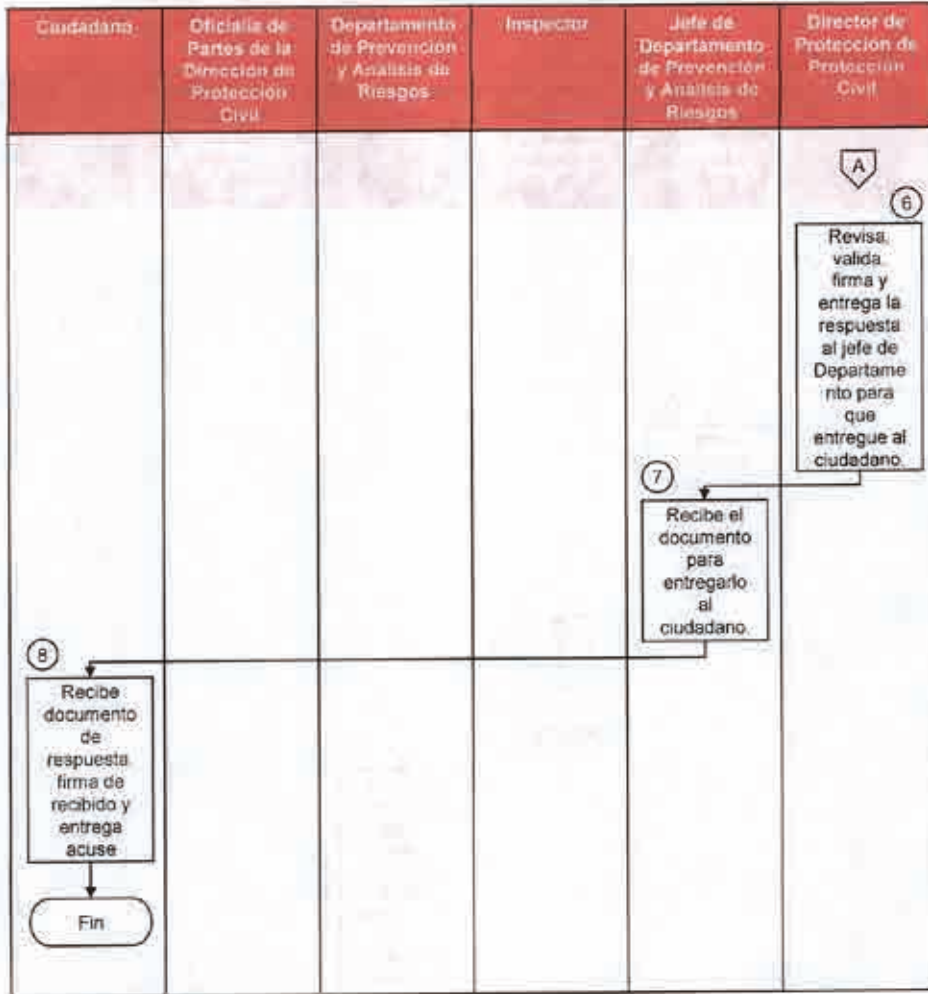




**IX. Diagrama de Flujo:**







43

43



**X. Medición.**

Nombre del Indicador	Descripción	Formula	Frecuencia
Reportes de riesgo	Emitir recomendaciones para mitigar o eliminar riesgo	$\frac{\text{Num. reportes programados}}{\text{Num. solicitudes atendidas}} \times 100$	Trimestral

**XI. Formatos e Instructivos.**

Oficio de solicitud dirigido a la Dirección de Protección Civil, C. Fabrizio Montiel Jaramillo, con las siguientes características:

- Especificar el tipo de riesgo del cual desea realizar el reporte.
- Ubicación exacta del lugar donde se encuentra el riesgo reportado.
- Teléfono de contacto, para seguimiento de la solicitud.

**XII. Validación.**



44

Apoyó	Revisó	Aprobó
<b>C. Javier Alfredo Juárez Méndez</b> Jefe de Departamento	<b>C. Juan Carlos Gutiérrez Santana</b> Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgo y Capacitación	<b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director de Protección Civil



44





## Otorgamiento de Carta de Opinión de Condiciones de Seguridad.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones en materia de prevención para garantizar la integridad física de las personas que habitan en el Municipio de Tialnepantla de Baz, así como aquellas personas que asisten a eventos públicos donde se lleva a cabo la quema de fuegos pirotécnicos, mediante la atención de solicitudes de opinión de condiciones de seguridad que vigilen el desarrollo de dichas actividades, con la finalidad de prevenir situaciones de riesgo.

### II. Alcance.

Aplica al director de Protección Civil, al personal de la Oficina de Partes de la Dirección de Protección Civil, así como a los servidores públicos adscritos al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgo, aplica a los ciudadanos del municipio o transitorios que ingresen o realicen solicitudes de quema de pirotecnia.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1º y 8º; Título Sexto, Artículo 123 fracción XV. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Artículo 1, 3, 37, 38, 39, 41. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Artículo 1, 77, 78, 79, 80 y 8, Diario Oficial de la Federación, 19 de enero de 2018, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos, 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 86, 88, 142, 161 y 164. Gaceta de Gobierno, 1 de abril de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México. Artículo 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI, L, 47, 48, 49. Gaceta de Gobierno, 19 de diciembre de 2012, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tialnepantla de Baz. Artículos 508 y 512. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tialnepantla de Baz 2022. Artículo 18 fracción II, Gaceta Municipal, 5 de febrero del 2022, y sus reformas y adiciones.

### IV. Responsabilidades.

El Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, es el área administrativa responsable de dar las recomendaciones encaminadas a confinar o eliminar situaciones que representen un Riesgo para la vida de las personas, sus bienes materiales y el entorno del lugar.



**La Oficialía de Partes de la Dirección de Protección Civil, deberá:**

- Recibir la solicitud de carta de opinión de condiciones de seguridad, con la documentación correspondiente, ante la Oficialía de Partes de la Dirección de Protección Civil y registrarla.
- Canalizar la solicitud y documentación, al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos para su atención.

**El director de Protección Civil, deberá:**

- Recibir, validar y en su caso firmar, la respuesta para el ciudadano, emitida por el Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos

**El jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, deberá:**

- Recibir la solicitud, analizar que el expediente cumpla con los requisitos señalados en el formato de solicitud y programar la visita de verificación.
- Recibir y revisar la respuesta vertida en el reporte de verificación, misma que deberá reflejar si existen las condiciones de seguridad para llevar a cabo la quema de pirotecnia.
- Programar verificación durante el desarrollo del evento.
- Elaborar, rubricar y enviar para firma del director de Protección Civil, al oficio de respuesta al ciudadano.

**El Inspector del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, deberá:**

- Recibir la solicitud y llevar a cabo la visita de verificación, previo a la quema de pirotecnia, con el fin de verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad y lo señalado en su solicitud.
- En caso de poner en riesgo la integridad física de las personas, se procede a delimitar y suspender la actividad de la quema como medida de seguridad.
- Elaborar y llenar el reporte de verificación de inspección, en base a lo que salta a la vista para que se emita carta de opinión.
- Acudir el día y la hora señalada para la quema, como medida de prevención.



46



46

**V. Definiciones.**

- **DPC:** Director de Protección Civil.
- **OP:** Oficialía de Partes.
- **DPAR:** Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.
- **CO:** Carta de Opinión.

**VI. Insumos.**

- Formato de solicitud de carta de opinión para quema de pirotecnia.

**VII. Resultados.**

- Carta de Opinión donde se establecen recomendaciones al peticionario informando sobre las condiciones de seguridad para la quema de pirotecnia.







**VIII. Políticas.**

- ✓ El peticionario puede solicitar carta de opinión mediante el formato de solicitud ingresado en Oficialía de partes de la Dirección Protección Civil, ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalneapantla Centro, de Lunes a Viernes, de 09:00 a 18:00 horas.
- ✓ Toda solicitud deberá de contener todos los documentos señalados en el formato.
- ✓ Si al momento de la verificación no se cuentan con las condiciones para realizar la quema de pirotecnia, la solicitud será cancelada.

**IX. Descripción de Actividades.**

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano	Acude a la Dirección de Protección, en donde entrega formato de solicitud y requisitos para llevar a cabo la solicitud de Carta de Opinión de quema de pirotecnia.
2	Oficialía de partes de la Dirección de Protección Civil	Turna solicitud para atención del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.
3	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Revisa que la solicitud y documentación ingresada cumpla con lo establecido en el formato. ¿Cumple con todos los Requisitos? Si: Se turna al inspector para realizar visita de verificación. No: Se realiza requerimiento por escrito de la documentación faltante.
4	Inspector del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe la solicitud y lleva a cabo la visita de verificación, previo a la quema de pirotecnia, con el fin de verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad y lo señalado en su solicitud.
5	Inspector del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Realiza reporte de visita de verificación y hace entrega al jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.
6	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe y revisa el reporte de verificación, misma que deberá reflejar si existen las condiciones de seguridad para llevar a cabo la quema de pirotecnia.  ¿Cumple con las condiciones de seguridad para llevar la quema? Si: Se elabora documento de respuesta al ciudadano para indicarle que es procedente su solicitud. No: Se elabora documento informando al ciudadano las razones por las cuales no es procedente su solicitud.
7	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Programa verificación durante el desarrollo del evento.
8	Director de Protección Civil	Recibe, valida y en su caso firma la respuesta para el ciudadano.
9	Ciudadano	Recibe carta de opinión para quema de pirotecnia, firma de recibido y entrega acuse.

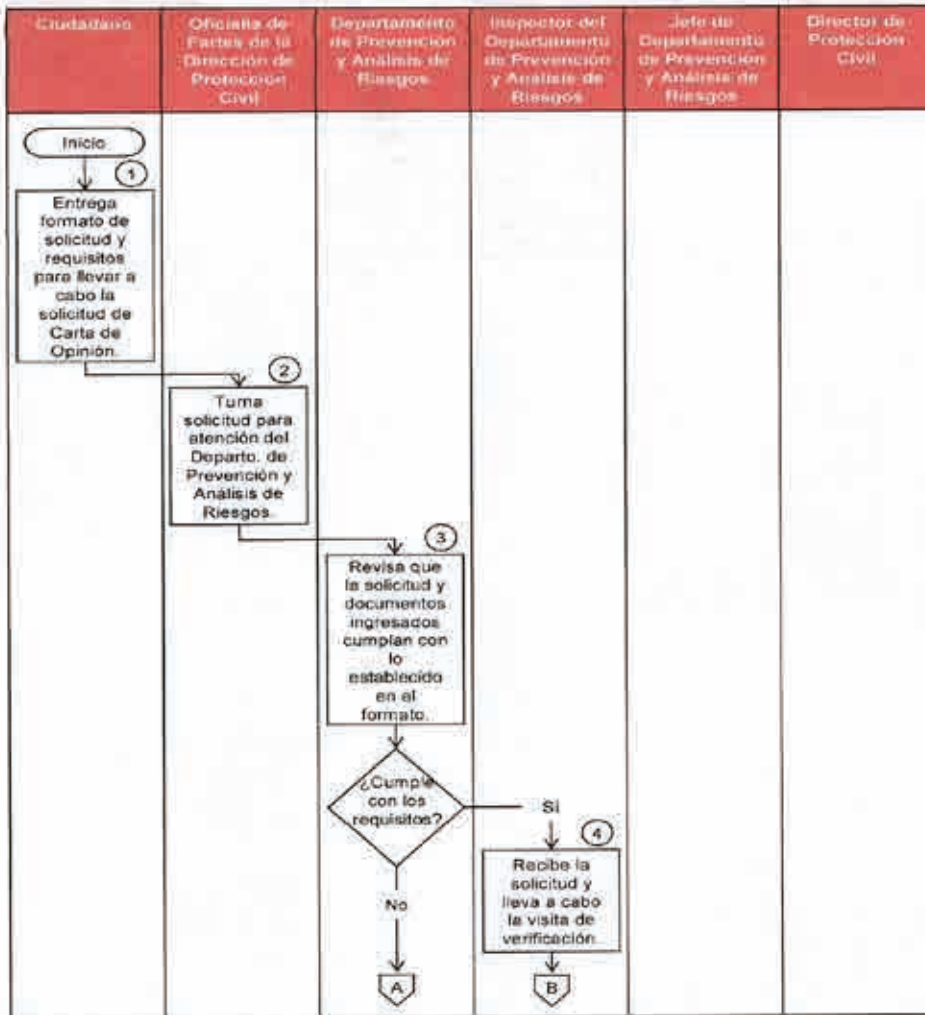


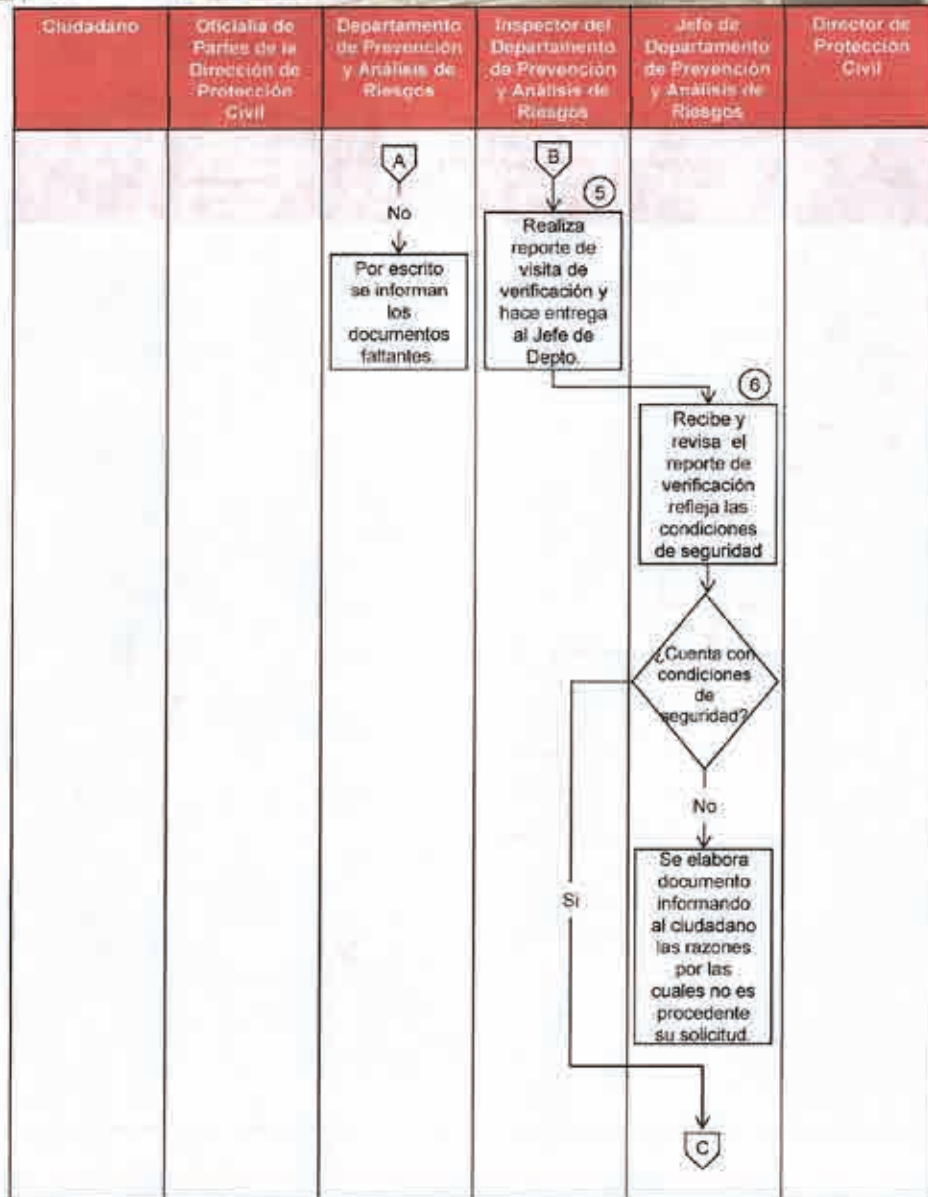


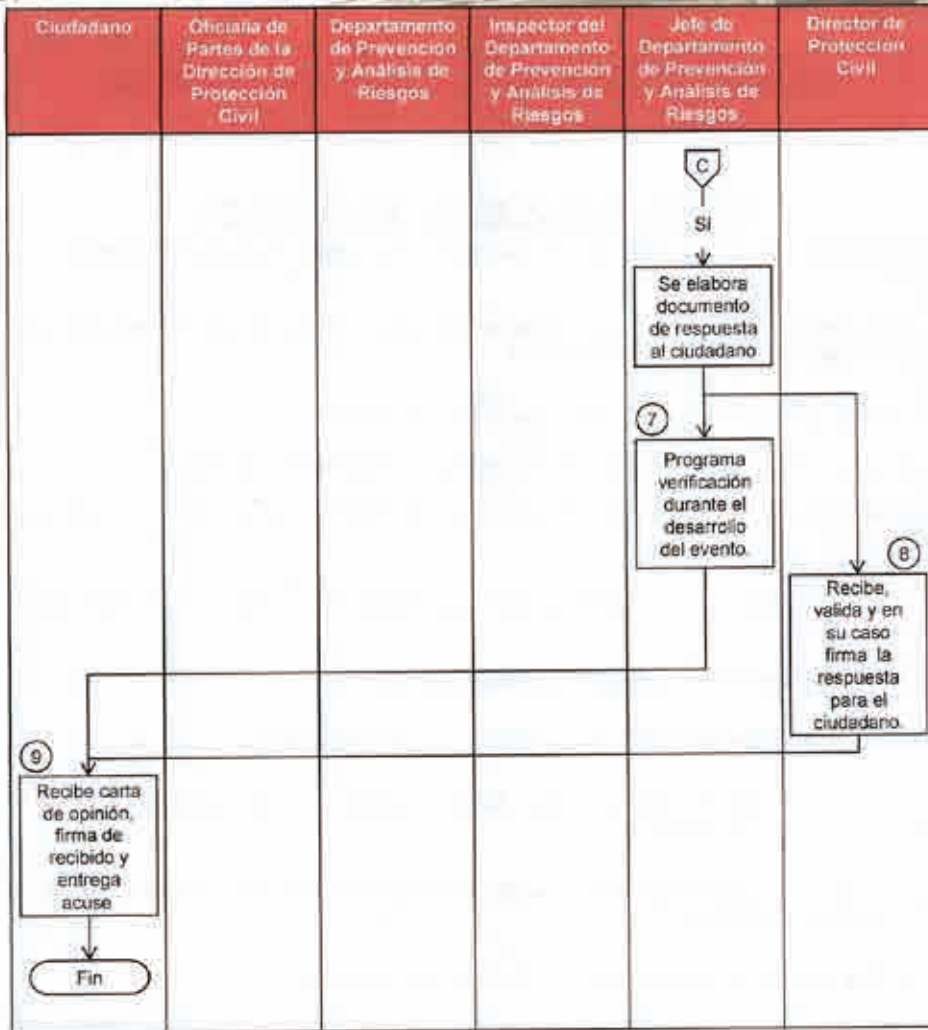
GOBIERNO  
ESTADAL DE TLAXCALA  
2009-2014



X. Diagrama de Flujo.











XI. **Formatos e Instructivos.**

**REQUISITOS PARA OBTENER CARTA DE OPINIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL PARA USO, QUEMA, CONTROL Y VIGILANCIA DE EXPLOSIVOS**

**LISTADO DE DOCUMENTOS PRESENTADOS**

FAVOR DE SEÑALAR LOS DOCUMENTOS QUE PRESENTA Y SUBRAYAR CON MARCATEXTOS LOS QUE HACEN FALTA

- Solicitud por escrito dirigido al **C. Fabrizio Montiel Jaramillo**, Director de Protección Civil, indicado día, hora y ubicación del evento.
- Permiso de SEDENA vigente en original (para validar) y copia.
- Original (para validar) y Copia de identificación oficial (INE) del peticionario.
- Acta Constitutiva en caso de ser persona Moral, o Poder Notarial en original (para validar) y copia.
- Carta Poder con firma de apoderado legal de quien otorga el poder, quien recibe el poder y 2 testigos
- Anuencia del párroco. **(En caso de ferias patronales).**
- Copia de factura y/o responsiva de extintores con mantenimiento vigente.
- Croquis del lugar de la quema o uso de explosivos. (nombres de calles o punto de referencia que constituya un riesgo).
- Carta responsiva donde indique que se hace cargo de daños a terceros, derivado al uso de materiales explosivos.
- Póliza de seguro de Responsabilidad Civil. **(Daños a terceros).**
- Programa Interno de Protección Civil firmado por consultor externo avalado por el Gobierno del Estado de México.
- Nombre, teléfono y correo electrónico de contacto.

**Nota: Deberá presentar la solicitud y documentación mencionada 15 días hábiles antes del evento.**





Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_

Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_

**XII. Medición.**

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Solicitud de carta de opinión para quema de pirotecnia	Emitir Carta de Opinión que establezca que se cuenta con las medidas de seguridad para realizar la quema	$\frac{\text{Num. carta de opinión emitidas}}{\text{Num. solicitudes realizadas}} \times 100$	Trimestral

**XIII. Validación del Procedimiento.**

Apoyo	Revisó	Aprobó
<b>C. Javier Alfredo Juárez Méndez</b> Jefe de Departamento	<b>C. Juan Carlos Gutierrez Santana</b> Subdirección de Prevención: Análisis de Riesgo y Capacitación	<b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director General de Protección Civil





## Expedición de Dictamen de Protección Civil.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones en materia de seguridad, de los establecimientos industriales, comerciales y/o de servicios, mediante visitas de inspección y verificación que permitan conocer las condiciones y medidas de seguridad con las que se encuentran operando los establecimientos, y con ello prevenir situaciones que pongan en riesgo a la Ciudadanía de Tlaxiaco de Baz.

### II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Protección Civil, al Departamento de Control y Evaluación, aplica a los inspectores y verificadores encargados de vigilar las condiciones de operación en materia de Protección Civil de los establecimientos comerciales industriales y/o de servicios, aplica a los establecimientos que se encuentran dentro del Territorio Municipal.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 25 y 26, Título Quinto, artículo 115 Fracción V inciso a, c y VI; y Título Séptimo artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil, Capítulo I, artículo 2, 5, Capítulo III, artículo 16, Capítulo IV, artículo 23, fracciones IV y IX, Capítulo VII, artículo 40, Capítulo VIII, artículos 41, 42, 43, 44, 45, 48, Capítulo IX, artículos 50, 51, Capítulo XII artículos 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 25 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Capítulo I, artículos 1, 3, Capítulo II, artículo 9, 10, Capítulo III, artículo 17, 21, Capítulo VI, artículo 39, 40, Capítulo XII, artículo 60, 61, 62, Capítulo XV, artículo 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 3 de junio de 2014, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDE-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título primero, Capítulo primero, artículos 1, 2, 3, 15, Capítulo tercero, artículo 31 fracciones IX y XLVI fracción I, Título tercero Capítulo primero, artículos 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49, Título IV, Capítulo primero, artículos 86, 88, Capítulo VIII, artículo 142, Título VI, Capítulo primero artículos 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.





- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Capítulo XXII, artículo 500 fracción XIX, XXII, XXX, artículo 514, fracción I, III, VII, VIII, artículo 515.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Capítulo Segundo, artículo 33, fracción XV, Título Cuarto artículo 43 fracción XX.

**IV. Responsabilidades.**

**Director de Protección Civil deberá:**

- Revisar, analizar, expedir y autorizar conforme con los lineamientos jurídicos aplicables el dictamen de protección civil.

**Jefe de Departamento de Control y Evaluación deberá:**

- Revisar, verificar y realizar una inspección vigilando el cumplimiento de la ley, normas y reglamentos aplicables a los procesos de verificación, diagnóstico, opinión de factibilidad y dictamen correspondiente para el correcto funcionamiento de industrias, negocios, escuelas, centros de reunión, así como constatar el cumplimiento de las disposiciones legales en el domicilio, instalaciones y bines en el funcionamiento de su actividad comercial, industrial o de servicios.

**Asistente Administrativo del Departamento de Control y Evaluación deberá:**

- Recibir, verificar y dar seguimiento a cada una de las solicitudes que se turnen al Departamento de Control y Evaluación, atender de forma personalizada a la ciudadanía, llevar un registro y control de la misma, así como llevar el registro y control del archivo interno del departamento.

**Asistente de Ventanilla del Departamento de Control y Evaluación deberá:**

- Recibir, registrar, elaborar y dar seguimiento a cada una de los documentos que se le turnen el (a) Jefe (a) de Departamento de Control y Evaluación, así como atender todas y cada una de las tareas que se encomienden.

**Inspectores y/o Verificadores del Departamento de Control y Evaluación deberá:**

- Realizar inspección, verificación a los establecimientos abiertos al público, industrias, negocios, escuelas, guarderías para comprobar que el establecimiento cumpla con todas y cada una de las obligaciones en materia de Protección Civil y de las Normas Oficiales Mexicanas.

**V. Definiciones.**

- **NOM:** Normas Oficiales Mexicanas
- **SEGOB:** Secretaría de Gobernación
- **STPS:** Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- **SEDE:** Secretaría de Energía
- **SEDG:** Secretaría de Energía



54



54







**VI. Insumos.**

- Formato de solicitud de Dictamen de Protección Civil.

**VII. Resultados.**

- Emisión de Dictamen de Protección Civil

**VIII. Políticas.**

- El solicitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos marcados en la Cedula de Auto declaración apegándose a la legalidad aplicable en la materia, para la emisión del Dictamen de Protección Civil.
- Toda solicitud que no tenga seguimiento dentro de un periodo de 60 días naturales a partir de la fecha de ingreso automáticamente se turnara al área jurídica administrativa correspondiente para el procedimiento administrativo común.

Toda solicitud estará a reserva de aprobación por la Dirección de Protección Civil a fin de que se respete la normatividad vigente.

**IX. Descripción de Actividades.**

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Auxiliar de Ventanilla del Departamento de Control y Evaluación	Recibe la solicitud de Dictamen de Protección Civil por apertura o revalidación, turna a la Asistente Administrativo del Departamento de Control y Evaluación.
2	Asistente Administrativo del Departamento de Control y Evaluación	Recibe y registra en base electrónica y turna al Jefe de Departamento de Control y Evaluación.
3	Jefe Departamento de Control y Evaluación	Recibe la documentación y elabora Orden de Visita de Verificación para el establecimiento referido y turna a los inspectores para su verificación.
4	Inspectores del Departamento de Control y Evaluación	Realiza la inspección en la unidad para verificar el cumplimiento con las medidas de seguridad para su funcionamiento conforme a las normatividad vigente.
5	Jefe Departamento de Control y Evaluación	Recibe el resultado de la inspección  ¿Cumple con las condiciones de seguridad?  Si, turna a la Asistente Administrativo del Departamento de Control y Evaluación para elaboración del Dictamen y se envía a firma del Director de Protección Civil.  No, espera 30 días hábiles para que subsane las observaciones que se hayan detectado durante la verificación.
6	Jefe Departamento de Control y Evaluación	Recibe la evidencia donde se muestran subsanadas las observaciones durante la visita de inspección, y turna al asistente administrativo para la elaboración del Dictamen y envía a firma del Director de Protección Civil.
7	Asistente Administrativo del Departamento de Control y Evaluación	Recibe y elabora el Dictamen de Protección Civil y lo envía a firma del Director de Protección Civil para su revisión y firma.





EL COMPTROLLER  
GENERAL DE LA REPUBLICA  
2021-2024

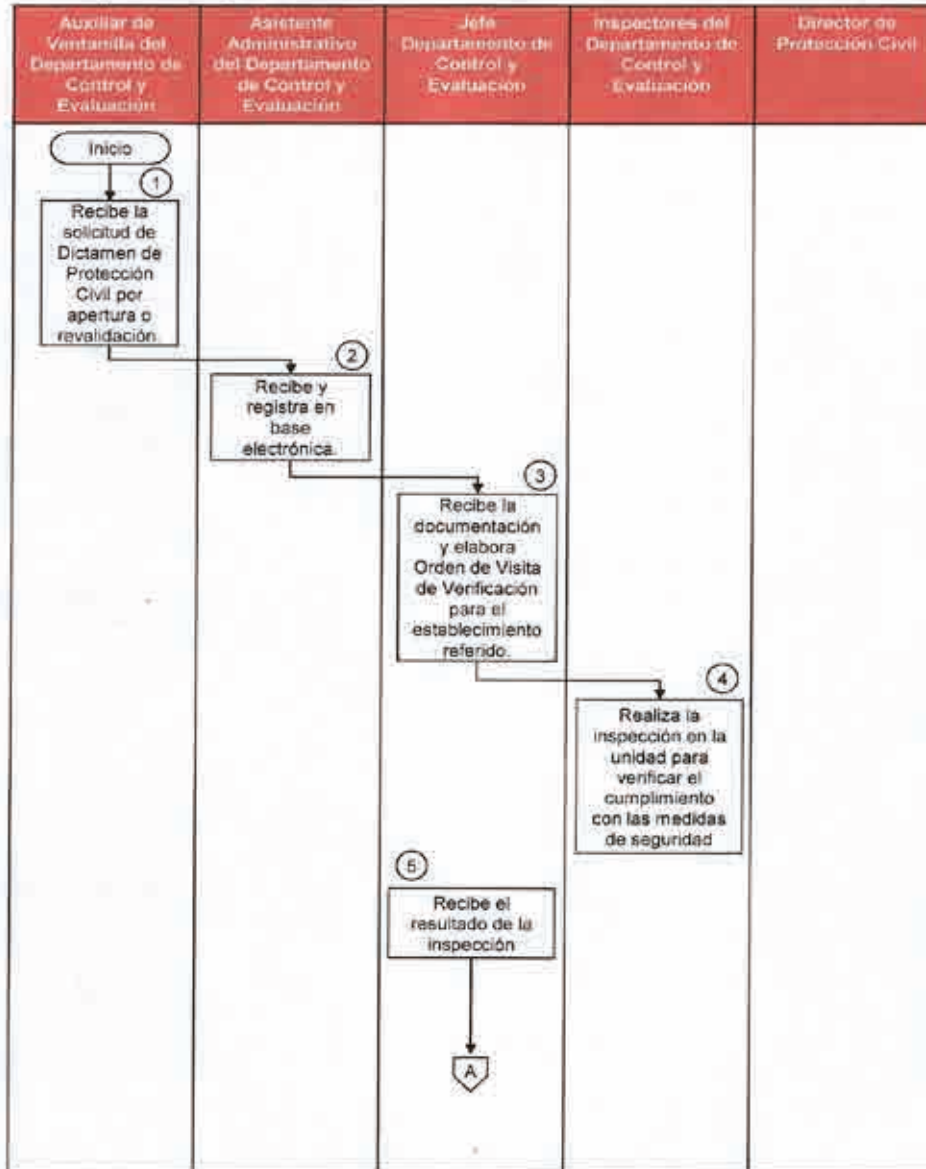


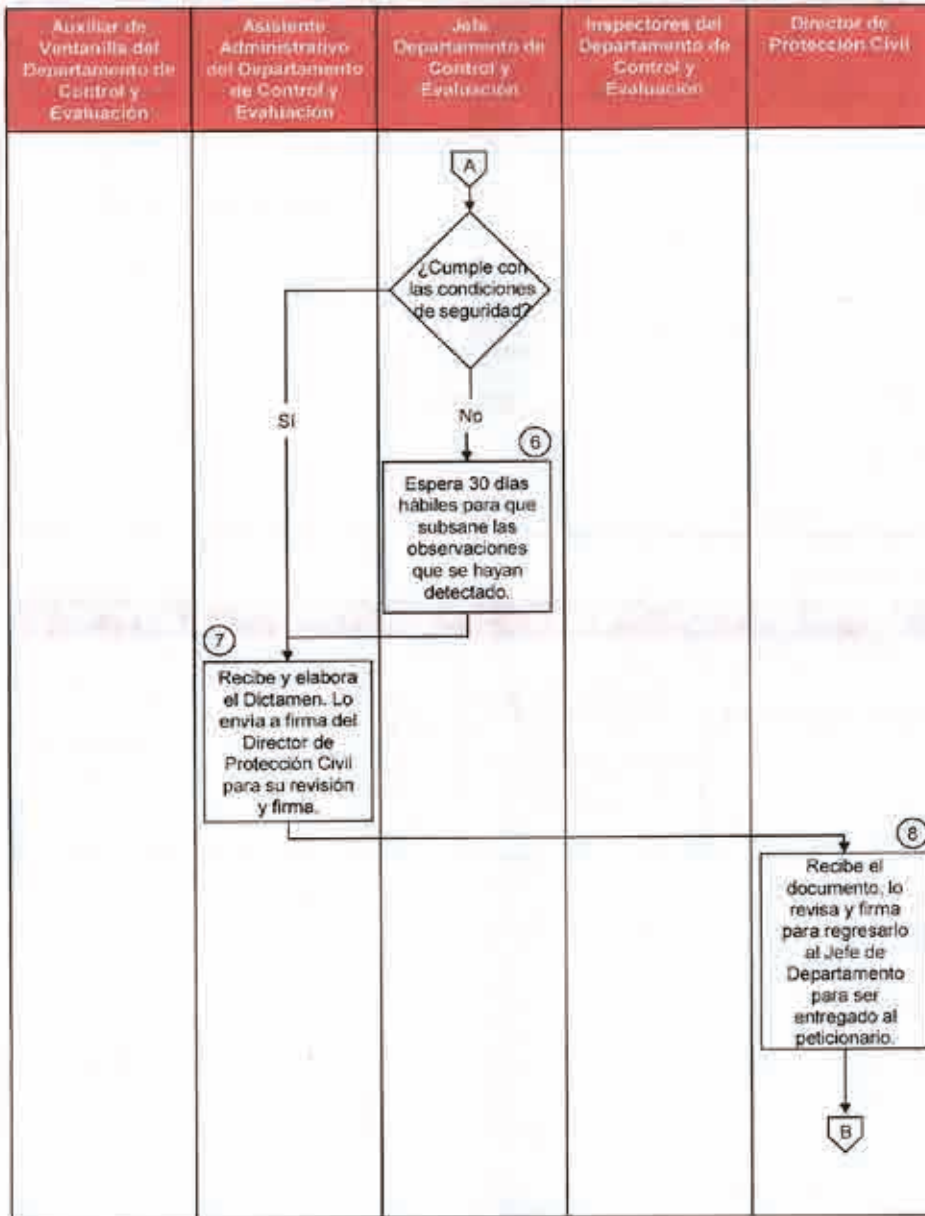
8	Director de Protección Civil	Recibe el documento, lo revisa y si no hay modificaciones lo firma y lo regresa al Jefe de Departamento de Control y Evaluación para ser entregado al peticionario.
9	Jefe de Departamento de Control y Evaluación	Recibe el documento y lo entrega al peticionario y archiva el expediente.



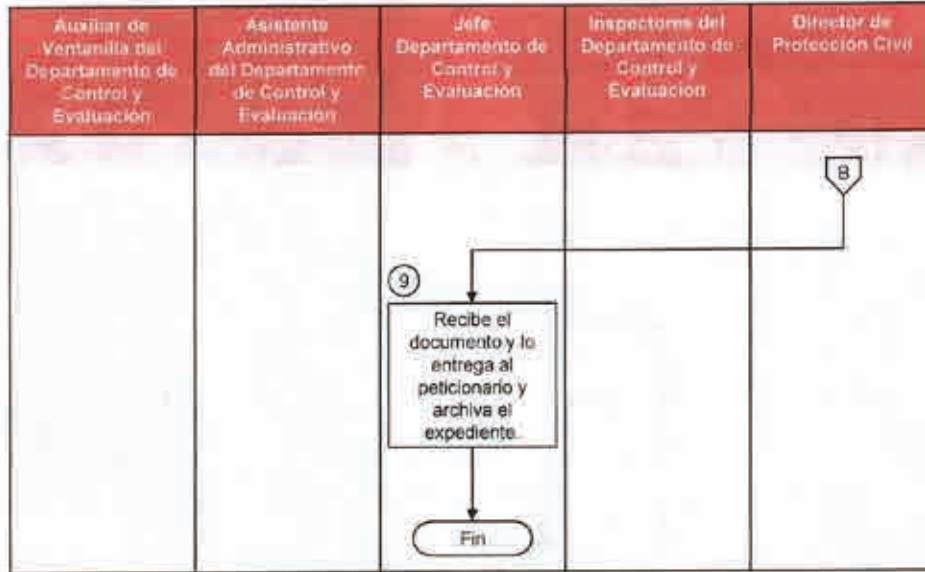


**X. Diagrama de Flujo.**









59

**XI. Medición.**

59

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Dictamen de protección Civil	Emitir Dictamen de Protección Civil para validar que los establecimientos cumplen con las medidas de seguridad	$\frac{\text{Num. dictámenes programados}}{\text{Num. dictámenes emitidos}} \times 100$	Trimestral



GOBIERNO  
ESTADAL DE YUCATÁN  
950-3000



## XII. Formatos e Instructivos.



GOBIERNO  
ESTADAL DE YUCATÁN



COMISIÓN DE  
Protección Civil



"2023. Año del Quincecentenario de la Fundación de Tulum de Yucatán, Capital del Estado de México".  
Expediente No.:

**CÉDULA DE AUTOREGLAMACIÓN QUE SE PRESENTA CON EL FIN DE REGULAR EL EJERCICIO DE PROTECCIÓN CIVIL Y/O DE ESTABLECIMIENTO**

El que suscribe \_\_\_\_\_ en mi carácter de propietario y/o representante legal de la empresa y/o establecimiento, con actividad, Comercio  Industrial  Servicios   
 Con razón social de \_\_\_\_\_  
 con Giro de \_\_\_\_\_  
 domicilio en la calle \_\_\_\_\_ entre las calles \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_  
 y un aforo de \_\_\_\_\_ personas, en una superficie total de \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>, ubicada en \_\_\_\_\_  
 e-mail \_\_\_\_\_, podrá consultar en: <https://www.google.com/maps/https://> y celular \_\_\_\_\_  
 IS \_\_\_\_\_ Xelq'ub'ob.

Manifiesto bajo protesta de decir verdad, que las datos aquí declarados son ciertos y que las instalaciones del establecimiento cumplen con las medidas mínimas de seguridad, que garantice la integridad física de las personas, su vida, sus bienes, entorno, la planta productiva y el medio ambiente. Para el efecto envío la siguiente documentación impresa y en formato digital PDF:

- Copia de identificación oficial del propietario o representante legal (Copia de credencial para votar INE, Pasaporte, Cartilla Militar o Cédula Profesional).
- Copia de la Licencia de Funcionamiento o Recibo de Pago del Impuesto de Radicación
- Dictamen estructural, eléctrico y de Gas, sólo en formato digital PDF
- Copia del Dictamen de Protección Civil anterior.
- Copia de la factura de extintores y respaldos.
- Original de carta poder simple y copia del poder notarial en caso de ser otra persona moral y copia de identificación de quien otorga y de quien acepta el poder, sólo en los casos de que al interesado no realice el trámite.
- Croquis de localización del establecimiento.
- Plan de Emergencia y/o Programa Interno, sólo en formato digital PDF
- Todo establecimiento que tenga venta de bebidas alcohólicas, contar con IM DUF vigente.
- Póliza de seguros vigente que cubra responsabilidad civil y daños a terceros.
- Todos los documentos dentro de un folder tamaño carta color beige.

### ANEXOS

- Confirma el Art. 40 de la Ley General de Protección Civil, que establece que todo establecimiento debe de contar con los programas internos de Protección Civil, así mismo, con los Art. 72, 73, 74, 75 y 76 Apéndice A y B, del Reglamento de la Ley General de Protección Civil, que señalan los requisitos y condiciones de los programas internos de protección civil.
- Es obligación de los centros de trabajo, contar con un plan de atención a emergencias conforme lo establece el punto 5.5 de la NOM 002-STPS-2010, Condiciones de Seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.
- Presento la clasificación del Nivel de Riesgo de incendio del establecimiento (Centro de trabajo) de conformidad con lo establecido en Apéndice A de la NOM 002-STPS-2010, ORDINARIO ( ) ALTO ( )
- Superficie construida en metros cuadrados: Menos de 2,500 riesgo ordinario ( ) Igual o mayor de 2,500 riesgo alto ( )
- Inventario Casas Inflammables en litros: Menos de 3,000 riesgo ordinario ( ) Igual o Mayor de 3,000 riesgo alto ( )
- Inventario de Líquidos Inflammables en litros: Menos de 1,400 riesgo ordinario ( ) Igual o Mayor de 1,400 riesgo alto ( )
- Inventario de Líquidos combustibles en litros: Igual o Mayor a 2,500 riesgo alto ( )

64



60



60

Información Requerida	Instrucción
El que suscribe	El nombre del propietario y/o representante legal.
Giro de	El Giro del establecimiento o empresa.
Con domicilio	Indicar la calle principal y entre que calles se encuentra ubicado, indicando colonia, código postal
No. De trabajadores	Deberá indicar el número de trabajadores que se encuentran laborando en dicho establecimiento
Aforo	Deberá de indicar un aproximado del número de personas que asisten al establecimiento
Superficie en M2	Deberá indicarla superficie total del establecimiento
Número telefónico	Deberá indicar un número telefónico en la solicitud ya sea local o celular
e-mail	Deberá indicar algún correo electrónico



GOBIERNO MUNICIPAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y  
DESARROLLO URBANO



Coordenadas:	Deberá indicar la ubicación del predio en coordenadas geográficas de latitud y longitud consultándolo en <a href="https://www.google.com.mc/maps/">https://www.google.com.mc/maps/</a>
--------------	--

**XIII. Validación del Procedimiento.**

Apoyo	Revisó	Aprobó
<p><b>C. Carlos Alberto Arriaga Méndez</b> Jefe de Departamento</p>	<p><b>C. Juan Carlos Gutiérrez Santana</b> Subdirección de Prevención Análisis de Riesgo y Capacitación</p>	<p><b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director de Protección Civil</p>



61



61







## Expedición de Dictamen Provisional de Protección Civil.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones de simplificación de trámite en materia de seguridad y protección civil, para los establecimientos industriales, comerciales y de servicios, que buscan aperturar, mediante la emisión de un dictamen provisional de Protección Civil, con el objetivo de acelerar la entrega de Licencia de Funcionamiento que les permita a los Ciudadanos de Tlaxcala de Baz aperturar sus Negocios.

### II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Protección Civil, aplica al Departamento de Control y Evaluación, aplica al Centro de Atención Empresarial de Tlaxcala. (CAET), a los ciudadanos que desean aperturar un negocio.

### III. Referencias.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 25 y 26, Título Quinto, artículo 115 Fracción V inciso a, c y VI; y Título Séptimo artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil. Capítulo I, artículo 2, 5, Capítulo III, artículo 16, Capítulo IV, artículo 23, fracciones IV y IX, Capítulo VII, artículo 40, Capítulo VIII, artículos 41, 42, 43, 44, 45, 49, Capítulo IX, artículos 50, 51, Capítulo XII artículos 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 25 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Capítulo I, artículos 1, 3, Capítulo II, artículo 9, 10, Capítulo III, artículo 17, 21, Capítulo VI, artículo 39, 40, Capítulo XII, artículo 60, 61, 62, Capítulo XV, artículo 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 3 de junio de 2014, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDE-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título primero, Capítulo primero, artículos 1, 2, 3, 15, Capítulo tercero, artículo 31 fracciones IX y XLVI fracción I, Título tercero Capítulo primero, artículos 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49, Título IV, Capítulo primero, artículos 86, 88, Capítulo VIII, artículo 142, Título VI, Capítulo primero artículos 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.







- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxtepan de Baz, México, Capítulo XXII, artículo 500 fracción XIX, XXII, XXX, artículo 514, fracción I, III, VII, VIII, artículo 515.
- Bando Municipal de Tlaxtepan de Baz, Capítulo Segundo, artículo 33, fracción XV, Título Cuarto. Gaceta Municipal Publicado el 5 de febrero del 2022.

**IV. Responsabilidades.**

**Director de Protección Civil deberá:**

- Revisar, analizar, expedir y autorizar conforme con los lineamientos jurídicos aplicables el dictamen de protección civil.

**Jefe de Departamento de Control y Evaluación deberá:**

- Revisar, verificar y realizar una inspección vigilando el cumplimiento de la ley, normas y reglamentos aplicables a los procesos de verificación, diagnóstico, opinión de factibilidad y dictamen correspondiente para el correcto funcionamiento de industrias, negocios, escuelas, centros de reunión; así como constatar el cumplimiento de las disposiciones legales en el domicilio, instalaciones y bines en el funcionamiento de su actividad comercial, industrial o de servicios.

**Encargado de la Ventanilla del CAET deberá:**



- Recibir, registrar, elaborar y dar seguimiento a cada una de los documentos que se le turnen el (a) Jefe (a) de Departamento de Control y Evaluación, así como atender todas y cada una de las tareas que se encomienden.



**V. Definiciones.**

- **DPC:** Director de Protección Civil.
- **JDCE:** Jefe de Departamento de Control y Evaluación.
- **EVCAET:** Encargado de Ventanilla del Centro de Atención Empresarial de Tlaxtepan.

**VI. Insumos.**

- Formato de solicitud

**VII. Resultados.**

- Emisión de Dictamen Provisional de Protección Civil

**VIII. Políticas.**

- El solicitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos marcados en la Cedula de Auto declaración apeándose a la legalidad aplicable en la materia, para la emisión del Dictamen de Protección Civil.
- Todo dictamen provisional es únicamente por 45 días y deberá realizar el trámite para el dictamen anual de Protección Civil.





- Toda solicitud estará a reserva de aprobación por la Dirección de Protección Civil a fin de que se respete la normatividad vigente

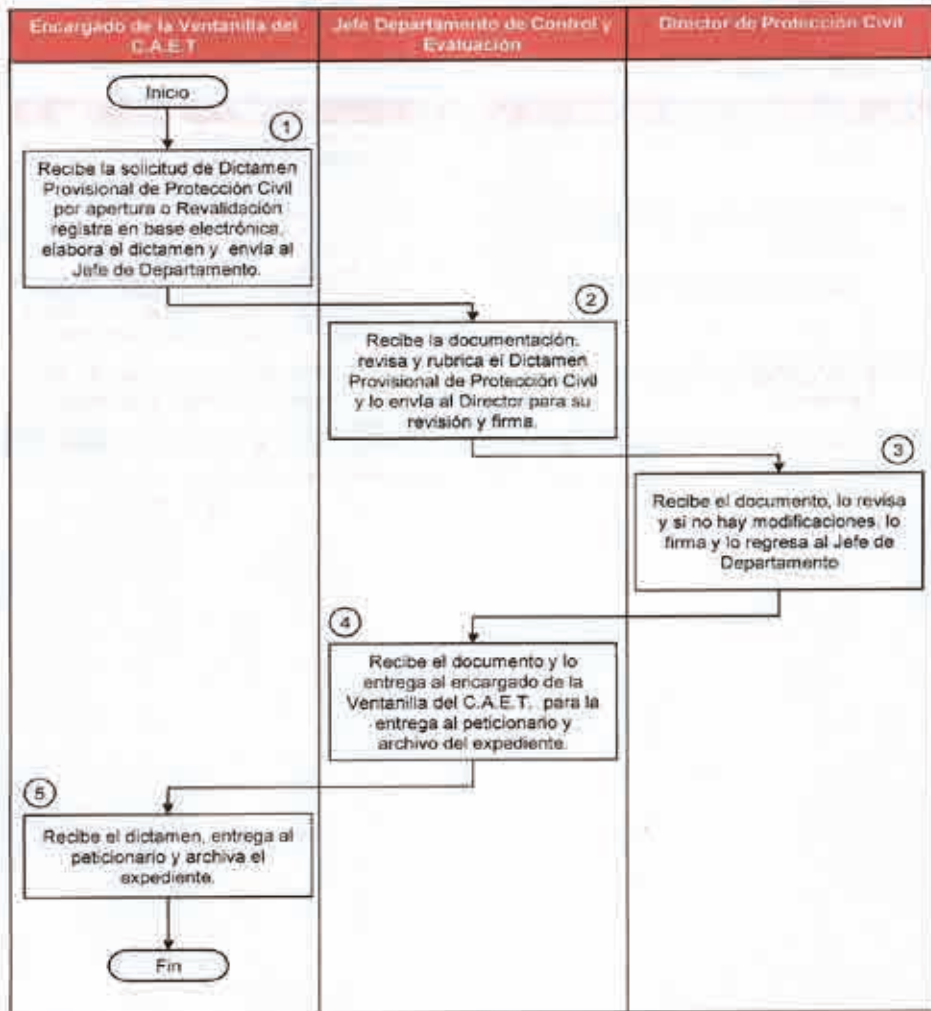
**IX. Descripción de Actividades.**

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Encargado de la Ventanilla del C.A.E.T	Recibe la solicitud de Dictamen Provisional de Protección Civil por apertura o Revalidación registra en base electrónica, elabora el dictamen y envía al Jefe de Departamento de Control y Evaluación
2	Jefe Departamento de Control y Evaluación	Recibe la documentación, revisa y rubrica el Dictamen Provisional de Protección Civil y lo envía al Director de Protección Civil para su revisión y firma.
3	Director de Protección Civil	Recibe el documento, lo revisa y si no hay modificaciones, lo firma y lo regresa al Jefe de Departamento de Control y Evaluación para entrega al Encargado de la Ventanilla del C.A.E.T.
4	Jefe de Departamento de Control y Evaluación	Recibe el documento y lo entrega al encargado de la Ventanilla del C.A.E.T para la entrega al peticionario y archivo del expediente
5	Encargado de la Ventanilla del C.A.E.T	Recibe el dictamen, entrega al peticionario y archiva el expediente.





X. Diagrama de Flujo.



65



65





GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
SECO-2022



**XI. Medición.**

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Dictamen Provisional de Protección Civil	Emitir Dictamen provisional a solicitud del particular	$\frac{\text{Núm. dictámenes provisionales solicitados}}{\text{Núm. dictámenes provisionales emitidos}} \times 100$	Trimestral

**XII. Formatos e Instructivos.**

"1922 Año del Quincuagesimo de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

**ANEXO DE PROTECCION CIVIL**

---

No. SARE \_\_\_\_\_ No. de Fide Protección Civil \_\_\_\_\_

---

Mes:  Año:

---

Alta  Cambio de giro  
 Baja  Cambio de domicilio  
 Ampliación de giro  Ampliación de superficie  
 Ampliación de capacidad  Continuación de superficie  
 Cambio de nombre o razón social

---

Turno: \_\_\_\_\_ No. de Obreros: \_\_\_\_\_ No. de Empleados: \_\_\_\_\_ Total de Trabajadores: \_\_\_\_\_  
 Mañana: \_\_\_\_\_  
 Vespertino: \_\_\_\_\_  
 Nocturno: \_\_\_\_\_

---

Nombre de Establecimiento Comercial: \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_  
 Capacidad: \_\_\_\_\_ Última Fecha de Permisión: \_\_\_\_\_

---

Entidad:  Dependiente:  Auténtica de Entidad:  Otro:   
 Diagonal Urbana:

---

Titulo:  Ejecutado:  Clave del Titulo:  Otro:   
 No. Folio:  Tomo de Naciones Unidas:

---

Puntos:  Capacidad: \_\_\_\_\_ Lts. / Hjo.  
 Edificio:  Capacidad: \_\_\_\_\_ Lts. / Hjo. No. de Sello: \_\_\_\_\_ Fecha de Adquisición: \_\_\_\_\_  
 Plano Inscripción:  Carta Topográfica:  Empresa que lo usó: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Del. Habit.:  Comercio:

Hecho en: México, D.F., Noviembre de 2012. C.F. 3420 Estado de México.







Información Requerida	Instrucción
El que suscribe	El nombre del propietario y/o representante legal
Giro de	El Giro del establecimiento o empresa
Con domicilio	Indicar la calle principal y entre que calles se encuentra ubicado, indicando colonia, código postal
No. De trabajadores	Deberá indicar el número de trabajadores que se encuentran laborando en dicho establecimiento
Aforo	Deberá de indica un aproximado del número de personas que asisten al establecimiento
Superficie en M2	Deberá indicarla superficie total del establecimiento
Número telefónico	Deberá indicar un número telefónico en la solicitud ya sea local o celular

**XIII. Validación del Procedimiento.**

Apoyó	Revisó	Aprobó
<p><b>C. Carlos Alberto Arriaga Méndez</b> Jefe de Departamento</p>	<p><b>C. Juan Carlos Gutierrez Santana</b> Subdirección de Prevención, Análisis de Riesgo y Capacitación</p>	<p><b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director General de Protección Civil</p>



67



67



GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA



## Resguardo vehicular.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones en materia de administración y organización del parque vehicular de la Dirección de Protección Civil, mediante mecanismos de control y vigilancia que permitan validar que se cuenta con la documentación ordenada y vigente para el correcto funcionamiento de sus actividades.

### II. Alcance.

Aplica al personal de la Dirección de Protección Civil que cuenta con el resguardo de algún vehículo para el desempeño de sus funciones.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 1º y 8º. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Capítulo I, Artículo 2, fracciones V, XVIII. Diario Oficial de la Federación, 19 de enero de 2018, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos: 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 86, 88 142. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxtepan de Baz, México, Artículo 500 y 522, Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxtepan de Baz 2022. Artículo 18 fracción II, Gaceta Municipal, 5 de febrero del 2022, y sus reformas y adiciones.

### IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil, es el área encargada de vigilar el cumplimiento de las responsabilidades de los operadores de unidades vehiculares, generando el resguardo vehicular, con la finalidad de mantener en todo momento un control sobre dichos bienes.

#### El Director de Protección Civil, deberá:

- Autorizar la distribución del parque vehicular

#### El Enlace Administrativo, deberá:

- Recibir vehículos y verifica las condiciones en que se encuentran
- Designar las unidades, previa autorización del Director de Protección Civil, para que el personal desarrolle las funciones encomendadas conforme a las funciones de cada departamento.





GOBIERNO  
ESTADUAL DE JALISCO  
2012-2016



Jalisco



- Verificar y validar el formato de resguardo de la unidad, por cada responsable de área y/o turno de trabajo, anexando copia simple de la licencia de conducir vigente.
- Enviar el listado de las unidades asignadas a cada usuario y anexar copia simple del resguardo y la licencia.
- Archivar el resguardo, póliza de garantía, factura, copia de las llaves del auto, copia de los servicios de mantenimiento.

**El Operador o Usuario, deberá:**

- Recibir formato de resguardo, firmarlo y adjuntar copia de la licencia de conducir vigente.

**V. Definiciones.**

- **DPC:** Director de Protección Civil
- **EAPC:** Enlace Administrativo de Protección Civil.
- **FR:** Formato de Resguardo.

**VI. Insumos.**

- Formato de resguardo de vehículo.

**VII. Resultados.**

- Llevar un control en la asignación de las unidades vehiculares, generando una responsabilidad a cada resguardatario en el uso adecuado de las unidades.

**VIII. Políticas.**

- Es responsabilidad de cada una de las unidades administrativas, cumplir y hacer que se cumplan los lineamientos y mecanismos que se emitan en relación con el correcto funcionamiento del parque vehicular.

**IX. Descripción de Actividades.**

No.	Unidad Administrativa / Puesto.	Actividad
1	Enlace Administrativo	Recibe vehículos y verifica las condiciones en que se encuentran.
2	Enlace Administrativo	Designa las unidades previa autorización del Director de Protección Civil, para que el personal desarrolle las funciones encomendadas conforme a las funciones de cada departamento.
3	Enlace Administrativo	Verificar y validar el formato de resguardo de la unidad, por cada responsable de área y/o turno de trabajo, anexando copia simple de la licencia de conducir vigente.
4	Usuario u Operador	Recibe el formato de resguardo, lo firma y le adjunta copia de la licencia de conducir vigente.
5	Enlace Administrativo	Envía el listado de las unidades asignadas a cada usuario y anexa copia simple del resguardo y la licencia.
6	Enlace Administrativo	Archiva el resguardo, póliza de garantía, factura, copia de las llaves del auto, copia de los servicios de mantenimiento.



69

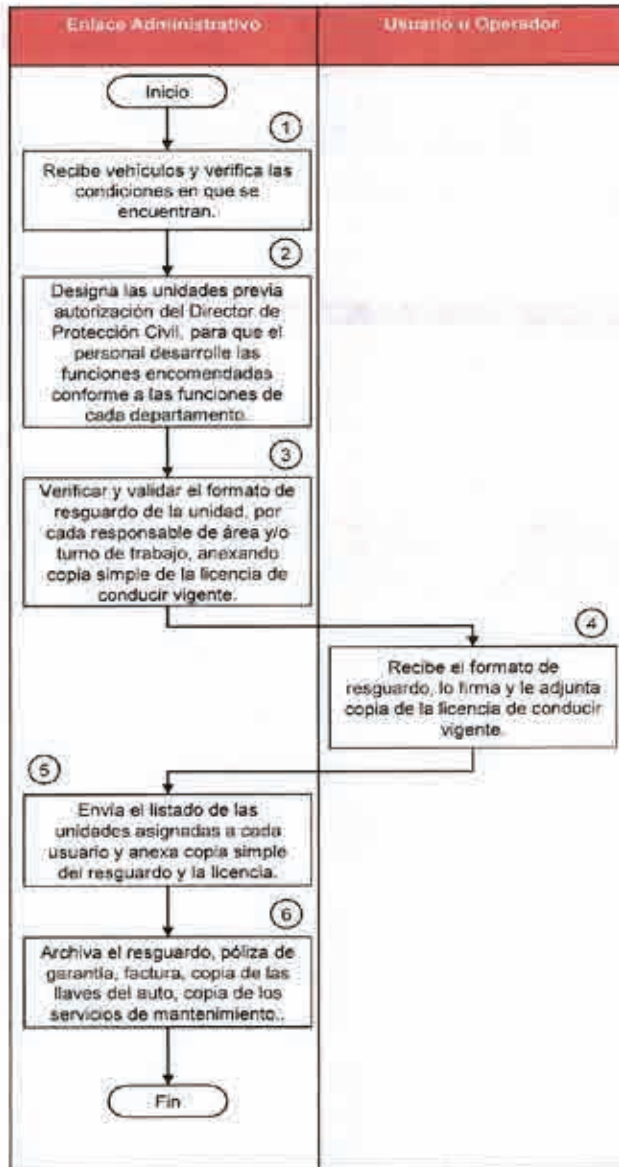


69





**X. Diagrama de Flujo.**










**XI. Medición.**

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Resguardo vehicular	Mantener completos y vigentes los expedientes de resguardo vehicular	$\frac{\text{Num. unidades vehiculares en servicio}}{\text{Num. resguardos vehiculares}} \times 100$	Trimestral

**XII. Validación.**

Apoyo	Revisó	Aprobó
 <b>Arturo Gómez Martínez</b> Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil	 <b>Arturo Gómez Martínez</b> Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil	 <b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director General de Protección Civil

71

71



## Movimientos de Personal.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones de validación y seguimiento al trámite administrativo de movimientos de personal, mediante mecanismos de comunicación y seguimiento con la Dirección de Administración, para dotar a la Dirección de Protección Civil del personal, así como movimientos de alta y baja necesario para su funcionamiento.

### II. Alcance.

Aplica al personal de Protección Civil, aplica al área de Enlace Administrativo de la Dirección, aplica al área de Capital Humano y a la Dirección de Administración.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 1º y 8º. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre de 1998, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos, 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 500 y 522, Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz 2022. Artículo 18 fracción II, Gaceta Municipal, 5 de febrero del 2022, y sus reformas y adiciones.

### IV. Responsabilidades.

El enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil, es el área responsable de realizar los trámites correspondientes con la Dirección de Administración y Capital Humano para establecer los lineamientos y estrategias de los recursos humanos, para realizar movimientos de personal correspondiente a cada área administrativa de la Dirección.

#### El Director de Protección Civil, deberá:

- Envía la solicitud de movimiento al Enlace Administrativo, así como los documentos correspondientes.
- Recibe la solicitud de movimiento y elabora formato de movimiento de personal. lo remite a la Dirección de Protección Civil para revisión, aprobación y firma.





- Avisa de la aprobación al solicitante y turna a enlace para archivo de expediente.

**El Enlace Administrativo, deberá:**

- Recibe la solicitud de movimiento y elabora formato de movimiento de personal, lo remite a la Dirección de Protección Civil para revisión, aprobación y firma.
- Envía formato de movimiento de personal a la Dirección de Administración para verificar la viabilidad del movimiento.
- Recibe el oficio de movimiento aprobado y sistematizado, e informa al Director de Protección Civil.

Archiva expediente de ingreso del trabajador.

**La Dirección de Administración, deberá:**

- Recibir el formato de movimiento y verificar conforme a la estructura orgánica y presupuestal.

¿Es viable el movimiento?

**NO:** Informar al Enlace Administrativo para cancelación del movimiento.  
**SI:** Canalizar a Capital Humano para continuar con el Trámite

**El área de Capital Humano, deberá:**

- Recibir el formato del movimiento y verificar conforme a la estructura orgánica y presupuesto, actualiza los cambios de nómina, alta en sistema, realiza el oficio de alta y turna al Enlace Administrativo.



73



73

**V. Definiciones.**

- **DPC:** Director de Protección Civil.
- **EAPC:** Enlace Administrativo de Protección Civil.
- **FMP:** Formato de Movimiento de Personal.
- **DA:** Dirección de Administración.
- **CH:** Capital Humano

**VI. Insumos.**

- Oficio de Solicitud, Formato de Movimiento, Alta en Sistema

**VII. Resultados.**

- Realizar los movimientos de personal, necesarios y suficientes; teniendo en cuenta estructura orgánica y presupuesto, con el objetivo de tener un correcto funcionamiento de la Dirección de Protección Civil.

**VIII. Políticas.**

- Todo formato de solicitud de movimiento debe de contar con oficio de solicitud, signado por el Director de Protección Civil.





- Todos los movimientos de personal deben de tener concordancia con la estructura y presupuesto asignado a la Dirección de Protección Civil

#### IX. Descripción de Actividades.

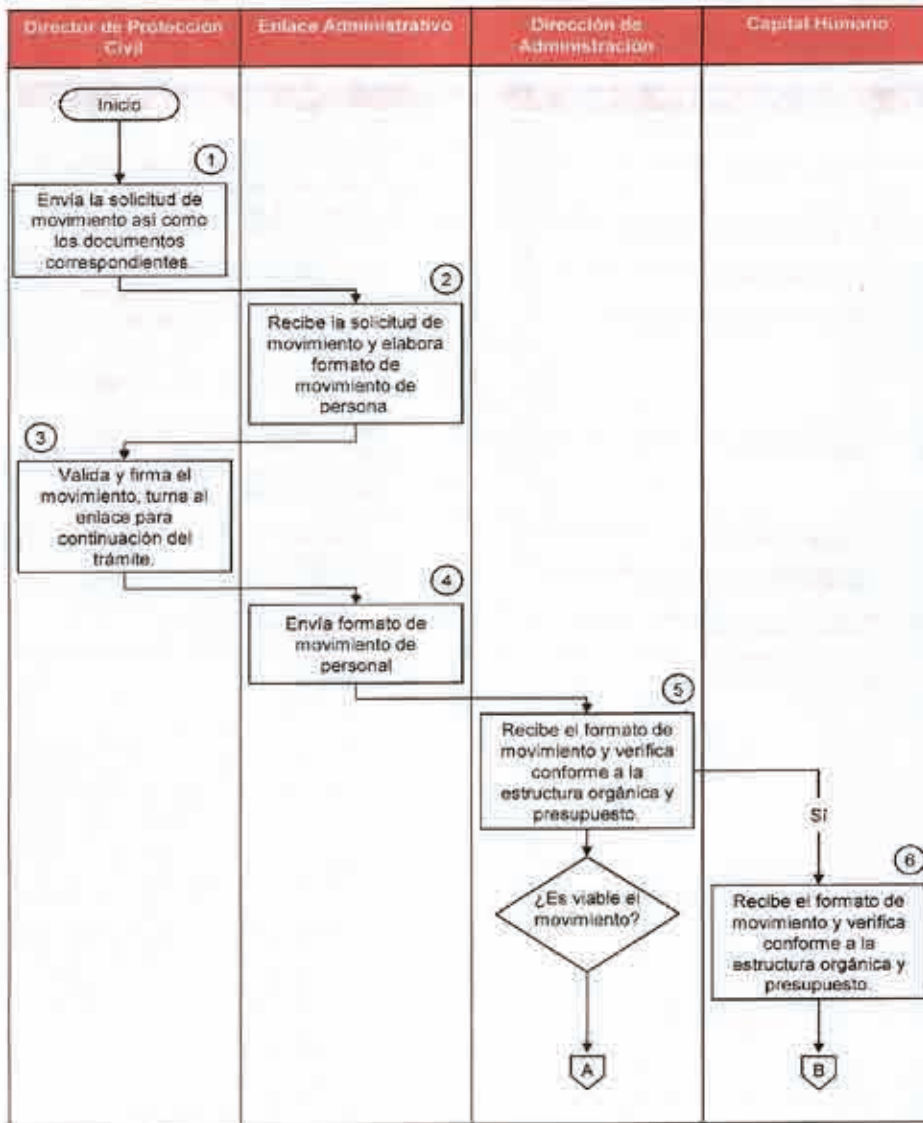
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Director de Protección Civil	Envía la solicitud de movimiento al Enlace Administrativo, así como los documentos correspondientes.
2	Enlace Administrativo	Recibe la solicitud de movimiento y elabora formato de movimiento de personal, lo remite a la Dirección de Protección Civil para revisión, aprobación y firma.
3	Dirección de Protección Civil	Valida y firma el movimiento, turna al enlace para continuación del trámite.
4	Enlace Administrativo	Envía formato de movimiento de personal a la Dirección de Administración para verificar la viabilidad del movimiento.
5	Dirección de Administración	Recibe el formato de movimiento y verifica conforme a la estructura orgánica y presupuesto. ¿Es viable el movimiento? <b>NO:</b> Informa al Enlace Administrativo para cancelación del movimiento. <b>SI:</b> Canaliza a Capital Humano para continuar con el Trámite.
6	Capital Humano	Recibe el formato del movimiento y verifica conforme a la estructura orgánica y presupuesto, actualiza los cambios de nómina, alta en sistema, realiza el oficio de alta y turna al Enlace Administrativo.
7	Enlace Administrativo	Recibe el oficio de movimiento aprobado y sistematizado, e informa al Director de Protección Civil.
8	Dirección de Protección Civil	Avisa de la aprobación al solicitante y turna a enlace para archivo de expediente
9	Enlace Administrativo	Archiva expediente de ingreso del trabajador.







X. Diagrama de Flujo.

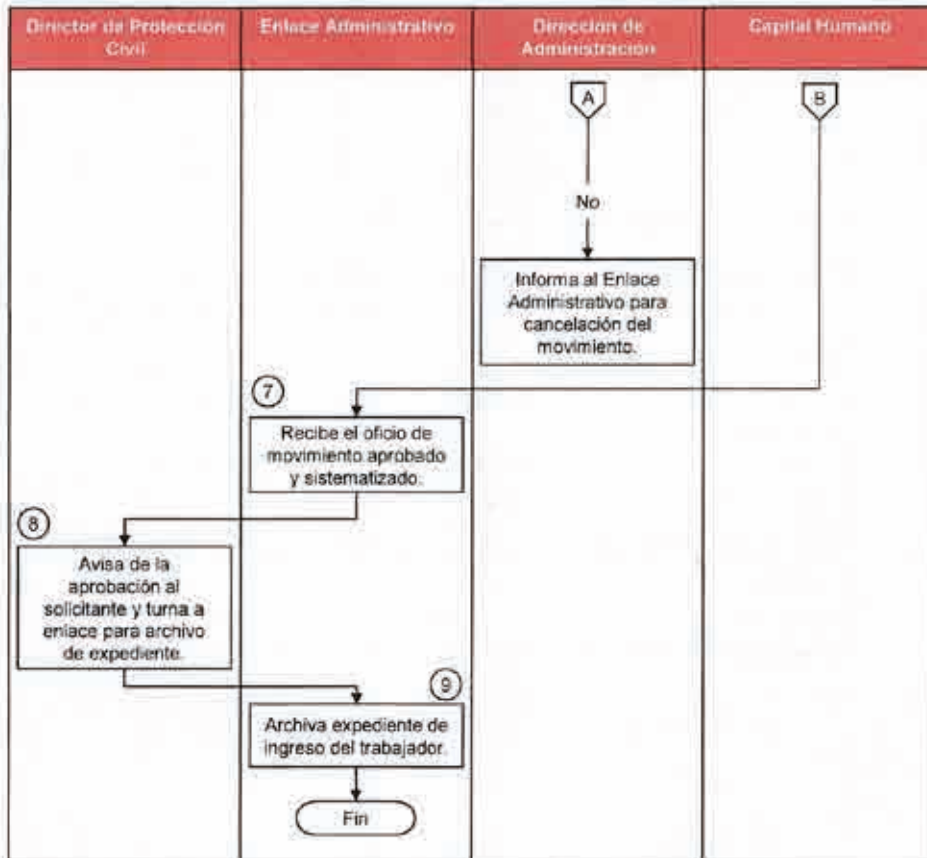


75



75





XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Movimientos de Personal	Seguimiento y validación al trámite administrativo de movimientos de personal	$\frac{\text{Num. movimientos solicitados}}{\text{Num. movimientos realizados}} \times 100$	Cuando se requiera realizar un movimiento de personal





GOBIERNO  
ESTADAL DE JALISCO  
2013 - 2016



## XII. Formatos e instructivos.

### FORMATO DE MOVIMIENTO DE PERSONAL

FECHA: 01 de Enero 2013  
A PARTIR DE: 01 de Enero del 2013

ALTA		BAJA		CAMBIO	
NUEVA CREACIÓN	<input type="checkbox"/>	RENUNCIA	<input type="checkbox"/>	CATEGORÍA	<input type="checkbox"/>
SUSTITUCIÓN	<input type="checkbox"/>	TERMINACIÓN	<input type="checkbox"/>	TIPO DE PLAZA	<input type="checkbox"/>
LICENCIA	<input type="checkbox"/>	PROMOCIÓN	<input type="checkbox"/>	ADSCRIPCIÓN	<input type="checkbox"/>
PROMOCIÓN	<input type="checkbox"/>	SUBILACIÓN	<input type="checkbox"/>	GRATIFICACIÓN	<input type="checkbox"/>
REINGRESO	<input type="checkbox"/>	CAMBIO DE ADSCRIPCIÓN	<input type="checkbox"/>	COMPENSACIÓN	<input type="checkbox"/>
		LICENCIA	<input type="checkbox"/>		
		DEFUNCIÓN	<input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES:					
<b>TIPO DE PLAZA</b>					
FUNCIONARIO <input type="checkbox"/>		CONFIANZA <input type="checkbox"/>		SINDICALIZADO <input type="checkbox"/>	
				LISTA DE RAYA <input type="checkbox"/>	
NOMBRE:			R.F.C.		
CATEGORÍA:			Nº DE CORRO		
ADSCRIPCIÓN:			CLAVE		
SUELDO \$		GRATIFICACIÓN \$		COMPENSACIÓN \$	
TARJETA DE ASISTENCIA			HORARIO		
L. S. S. E. M. Y. M.			CLAVE		
SUSTITUCIÓN:			Nº DE CORRO		
FECHA DE BAJA:			ADSCRIPCIÓN:		
SUELDO MENSUAL BRUTO		GRATIFICACIÓN		COMPENSACIÓN	
ENCARGO ADMINISTRATIVO:		DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN V.O. S/:		SUBDIRECTOR DE CAPITAL HUMANO INAMTA:	
FABRIZO MONTIEL JARAMILLO		LIC. LUIS ANTONIO OTERREZ FERRERA		M. S/ D. CRISTINA COYOTE SUZ	

Información requerida	Instrucción
Fecha:	Se debe colocar la fecha en que se está elaborando el formato.
A partir de:	Habrà de colocarse la fecha a partir de cuándo se darà el movimiento.
Alta: Baja: Cambio	Se debe marcar la casilla según corresponda el tipo de movimiento, alta, baja o cambio según corresponda.
Tipo de plaza:	Se llena según los datos personales del nuevo movimiento, considerando la plaza que se dejó vacante y que se estará ocupando, así como si habrá de tener alguna





GOBIERNO  
ESTADUAL DE JALISCO  
2021-2024



	gratificación o compensación, el medio por el cual se llevará su registro de asistencia y el horario laboral a cubrir.
Sustitución	Se coloca con el nombre de la persona que dejó la plaza.
Fecha de baja	La fecha con la cual se dio el movimiento de baja de la persona que dejó su plaza.
Adscripción	El área bajo la cual estaba adscrita.
Firmas	Firmado por el director de la Dirección, el Director de Administración y el Subdirector de Capital Humano.

**XIII. Validación.**

Apoyo	Revisó	Aprobó
<b>Arturo Gómez Martínez</b> Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil	<b>Arturo Gómez Martínez</b> Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil	<b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director General de Protección Civil







## Requisición de Bienes y Servicios.

### I. Objetivo.

Fortalecer las acciones en materia de verificación, y seguimiento de las necesidades de bienes y servicios indispensables para la operación de la Dirección de Protección Civil, mediante la vigilancia constante, procurando satisfacer las necesidades prioritarias para contar con los insumos indispensables y suficientes que permitan brindar un servicio de calidad a la Ciudadanía de Tlaxcala de Baz.

### II. Alcance.

Aplica a los empleados adscritos a la Dirección de Protección Civil, al Enlace Administrativo de la Dirección, aplica a la Dirección de Administración, Recursos Materiales y Tesorería.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 1º y 8º. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Capítulo I, Artículo 2, fracciones V, XVIII. Diario Oficial de la Federación, 19 de enero de 2018, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos: 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 86, 88-142. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, México, Artículo 500 y 522. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz 2022. Artículo 18 fracción II, Gaceta Municipal, 5 de febrero del 2022, y sus reformas y adiciones.

### IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil, es el área encargada de mantener dotada a la Dirección de insumos administrativos y operativos con la finalidad de poder brindar atención adecuada a la ciudadanía, sin que existan limitantes con el objetivo de brindar atención inmediata eficiente y eficaz a la Ciudadanía.

#### El Director de Protección Civil, deberá:

- Enviar la solicitud del bien o servicio, al Enlace Administrativo, así como la descripción y/o ficha técnica individual.
- Validar la solicitud y autorizar con su firma.



**El Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil, deberá:**

- Recibir la solicitud del bien o servicio y elaborar, solicitud, para remitirlo a la Dirección de Administración para revisión, aprobación y firma.
- Enviar el formato a Tesorería para verificación presupuestal.
- Recibir la suficiencia presupuestal autorizada y la envía al Dirección de Protección Civil para firma y continúa con el trámite.
- Enviar la solicitud aprobada a Dirección de Administración.

**La Dirección de Administración, deberá:**

- Aprobar el bien o servicio, determinar con el proveedor las características del bien o servicio solicitado para la entrega.
- Entregar el bien en el Almacén General y se lleva el servicio al área correspondiente, entrega la remisión al Enlace Administrativo.
- Recibe carta – recepción de cumplimiento para ser archivada.

**La Tesorería, deberá:**

- Recibir la solicitud y autoriza con suficiencia presupuestal.

**V. Definiciones.**

- **DPC:** Dirección de Protección Civil.
- **EADPC:** Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil
- **DA:** Dirección de Administración
- **TE:** Tesorería

**VI. Insumos.**

- Formato, Oficio.

**VII. Resultados.**

Tener los insumos y servicios necesarios y suficientes para desarrollar las funciones establecidas por departamento.

**VIII. Políticas.**

- Contar con el mobiliario y vehículos necesarios para el desarrollo de las actividades y tener un apego a los lineamientos que indique Patrimonio Municipal, así como realizar los mantenimientos preventivos tanto en instalaciones, como en bienes muebles y parque vehicular con el fin de que todo se encuentre en condiciones adecuadas de funcionamiento.



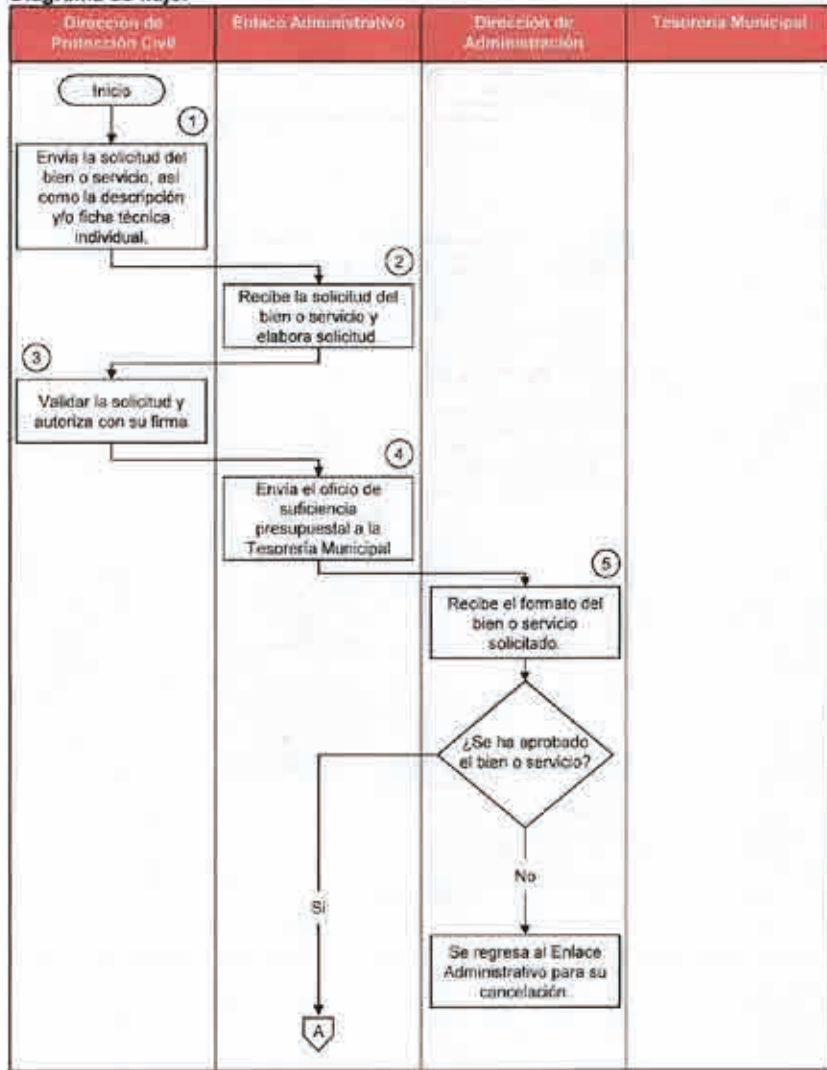


**IX. Descripción de Actividades.**

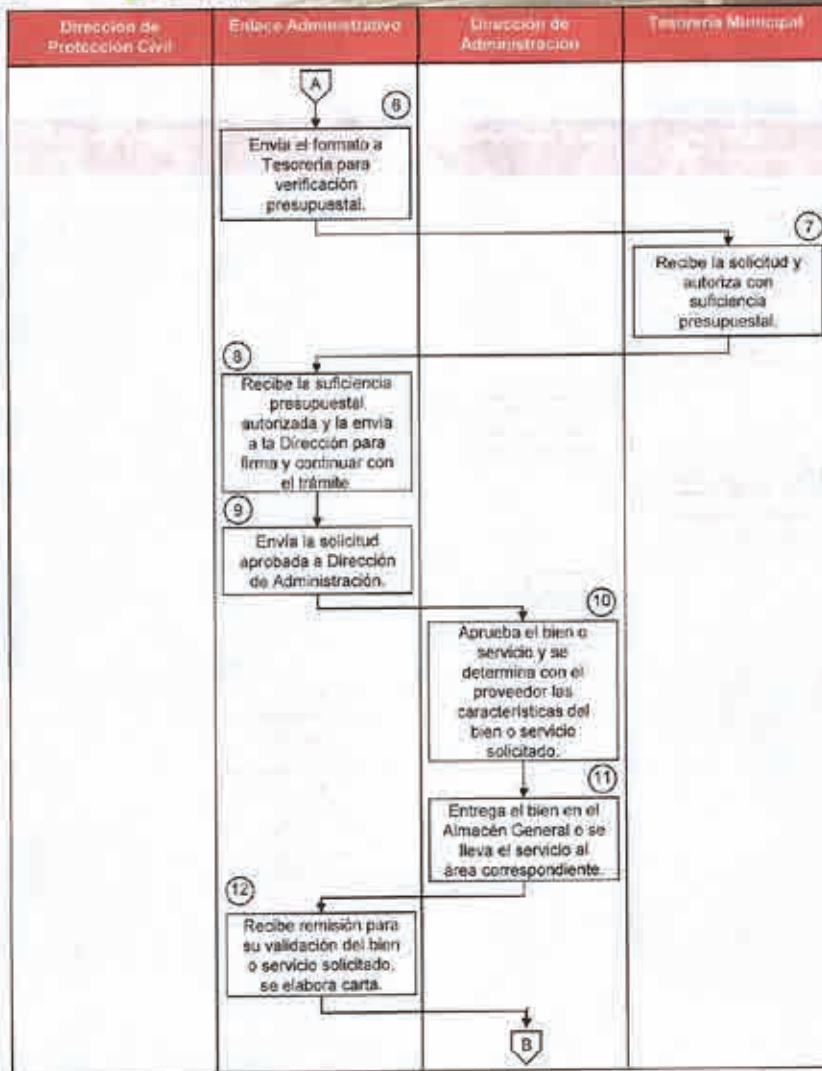
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1.	Dirección de Protección Civil	Envía la solicitud del bien o servicio, al Enlace Administrativo, así como la descripción y/o ficha técnica individual.
2.	Enlace Administrativo	Recibe la solicitud del bien o servicio y elabora solicitud, para remitirlo a la Dirección de Administración para revisión, aprobación y firma.
3.	Dirección de Protección Civil	Validar la solicitud y autoriza con su firma, lo regresa al enlace para su continuación del trámite.
4.	Enlace Administrativo	Envía el oficio de suficiencia presupuestal a la Tesorería Municipal para verificar si se cuenta con ello.
5.	Dirección de Administración	Recibe el formato del bien o servicio solicitado.  ¿Se ha aprobado el bien o servicio? Sí: se continúa con el trámite de la requisición otorgándolo al Enlace Administrativo para que envíe el formato a Tesorería para verificación presupuestal. No: se regresa al Enlace Administrativo para su cancelación.
6.	Enlace Administrativo	Envía el formato a Tesorería para verificación presupuestal.
7.	Tesorería Municipal	Recibe la solicitud y autoriza con suficiencia presupuestal.
8.	Enlace Administrativo	Recibe la suficiencia presupuestal autorizada y la envía al Dirección de Protección Civil para firma y continuar con el trámite.
9.	Enlace Administrativo	Envía la solicitud aprobada a Dirección de Administración.
10.	Dirección de Administración	Aprueba el bien o servicio y se determina con el proveedor las características del bien o servicio solicitado para la entrega del proveedor.
11.	Dirección de Administración	Entrega el bien en el Almacén General o se lleva el servicio al área correspondiente y entrega la remisión al Enlace Administrativo.
12.	Enlace Administrativo	Recibe remisión para su validación del bien o servicio solicitado, se elabora carta – recepción y se envía a Oficialía Mayor.
13.	Dirección de Administración	Recibe carta – recepción de cumplimiento para ser archivada.



**X. Diagrama de flujo.**







83



83





Dirección de Protección Civil	Enlace Administrativo	Dirección de Administración	Tesorería Municipal
		<pre> graph TD     B[B] --&gt; C[Recibe carta - recepción de cumplimiento para ser archivada.]     C --&gt; D([Fin])             </pre>	

**XI. Medición.**

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Requisición de Bienes y Servicios	Mantener dotas a las áreas de la Dirección con el material y servicios suficientes para su funcionamiento		Trimestral

**XII. Validación.**

Apoyo	Revisó	Aprobó
<b>Arturo Gómez Martínez</b> Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil	<b>Arturo Gómez Martínez</b> Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil	<b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director General de Protección Civil





IV. Simbología.

Simbolo	Significado
	Inicio del procedimiento.
	Número de actividad.
	Cuadro con extracto de actividad.
	Línea de flujo.
	Decisión.
	Línea de comunicación via correo o telefónica.
	Determina el final del procedimiento.



**V. Registro de ediciones**

NUMERO DE EDICION	FECHA	DESCRIPCION	PAGINAS
Primera edición	Julio 2022	Elaboración del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2020, así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de 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.	De la página 1 a la página 88







## VI. Distribución.

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Contraloría Interna Municipal.

Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

### Subdirección Operativa De Emergencias Y Bomberos

- Departamento de Paramédicos
- Departamento de Bomberos

### Subdirección De Prevención, Análisis De Riesgo Y Capacitación

- Departamento de Capacitación Ciudadana, Empresarial y Comercio;
- Departamento de Análisis de Riesgo y Prevención; y
- Departamento de Control y Evaluación.



EL GOBIERNO  
ESTADUAL  
DE TLAXCALA  
2022-2024



**VII. Validación.**

<p style="text-align: center;"><b>Autorizó</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Mtro. Marco Antonio Rodríguez Hurtado</b> Presidente Municipal Constitucional de Tlaxtepan de Baz, México</p>	<p style="text-align: center;"><b>Validó</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Mtro. Eduardo Efraín Benhumea Macedo</b> Contralor Interno Municipal</p>
<p style="text-align: center;"><b>Revisó en el Ámbito Jurídico</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>M. EN D. Juan Minutti López</b> Director Jurídico</p>	<p style="text-align: center;"><b>Coordino</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>M.A.D. Luis Antonio Gutiérrez Herrera</b> Director de Administración</p>
<p style="text-align: center;"><b>Elaboró</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>C. Fabrizio Montiel Jaramillo</b> Director de Protección Civil</p>	<p style="text-align: center;"><b>Apoyó</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>C. Arturo Gómez Martínez</b> Enlace Administrativo de la Dirección de Protección Civil</p>







H. AYUNTAMIENTO  
CONSTITUCIONAL  
DE TLALNEPANTLA DE BAZ  
2022- 2024



**tlalnepantla**  
del 2022-2024  
Nuevo Gobierno. *Nuevas Ideas*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

JULIO 2022





AYUNTAMIENTO  
CONSTITUCIONAL  
DE TIALNEPANTLA DE BAZ  
2022-2024



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO



1



1

© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2022-2024.  
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.  
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Colonia Tlalnepantla Centro,  
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.  
Teléfonos: 53 66 38 67 y 53663868

Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.  
Julio de 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. <b>Presentación</b>	3
II. <b>Objetivo General</b>	4
III. <b>Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	5
• Capacitación para Servidores Públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en General	5
• Promoción, Difusión y Divulgación de los Derechos Humanos.	18
• Asesorías y Orientación Jurídica.	27
• Atención de Quejas Ciudadanas en Contra de Servidores Públicos.	39
IV. <b>Simbología</b>	53
V. <b>Registro de Ediciones.</b>	54
VI. <b>Distribución.</b>	54
VII. <b>Validación del Manual.</b>	55





## 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es una herramienta-guía que indica la implementación de acciones tendientes a la promoción, divulgación, estudio y colaboración de la defensa de los derechos humanos de las personas que viven y transitan en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, velando continuamente por la dignidad humana para mejorar su calidad de vida.

El personal de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos tiene libre acceso al Manual de Procedimientos que norma sus acciones, para conocer plenamente los pasos a seguir en el cumplimiento de sus funciones en los trámites y servicios que se ofrecen, ya que indica con precisión los objetivos, alcances, políticas, actividades y responsabilidades; cada procedimiento pertenece a las unidades funcionales administrativas que la integran, permitiendo disminuir las posibles fallas, los reprocesos y la detección de omisiones, logrando la simplificación de actividades y optimizando los tiempos de atención.

Los elementos que integran el presente instrumento administrativo son: Nombre del Procedimiento, Objetivo, Alcance, Referencias, Responsabilidades, Definiciones, Insumos, Resultados, Políticas, Descripción de Actividades, Diagrama de Flujo, Medición, Formatos e Instructivos y Validación del Procedimiento.





## 2. Objetivo General

**Mantener y establecer la formalización y estandarización de los procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, mediante la actualización del manual de procedimientos, con la finalidad de que los servidores públicos adscritos a este Órgano, brinden a la ciudadanía trámites y servicios oportunos. Todo ello sustentado en el estado de derecho y de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México (LOMEM), la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México y el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y demás disposiciones aplicables.**







### 3. Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

#### Capacitación para Servidores Públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en General.

##### I. Objetivo.

Incrementar una cultura de conocimiento y respeto a los derechos humanos de las personas para fomentar su defensa, mediante la implementación de acciones de capacitación para los servidores públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.

##### II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general interesadas, dentro del territorio Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

##### III. Referencias.

###### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115. fracción V y Título Séptimo, artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero 1917, y sus reformas y adiciones.

###### Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Capítulo Décimo, artículos 147 K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

###### Municipal

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 31 y Capítulo Segundo, artículo 35 Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2022 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 17 y Capítulo XXV, artículo 583. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.



5



5



#### IV. Responsabilidades.

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlaxcala de Baz, Estado de México, es el Órgano responsable de implementar acciones de capacitación tendientes a ampliar el conocimiento y los medios para hacer valer los derechos humanos que protegen a la ciudadanía que vive y transita en el Municipio Tlaxcala de Baz, Estado de México, dirigidas a todos los sectores de la sociedad, tales como: personas servidoras públicas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, víctimas del delito, mujeres, hombres, personas con discapacidad, indígenas, migrantes y comunidad LGBTTTIQ+.

##### El solicitante, deberá:

- Elaborar y notificar oficios de solicitud de capacitación, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
- Sellar el oficio de respuesta, recibir la acción de capacitación, realizar el llenado de formato de aplicación y entregar al capacitador como evidencia documental de lo realizado.

##### El asistente, deberá:

- Recibir, registrar y turnar los oficios y/o escritos de solicitud de acciones de capacitación por cualquiera de los medios citados, a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al capacitador que habrá de realizar la actividad.

##### La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Canalizar a la Unidad Funcional de Capacitación, las solicitudes de acciones de capacitación y designar al personal que se encargará de atender la petición.
- Recibir, revisar, devolver y en su caso, firmar el oficio de respuesta para ser entregado al solicitante a través del servidor público designado como capacitador.

##### El Capacitador, deberá:

- Hacer contacto con la Dependencia, Organización no Gubernamental o Sector de la población solicitante, para acordar y programar, lugar, fecha, hora y número de participantes al que será dirigida la acción de capacitación.
- Preparar el material necesario para impartir la acción de capacitación en el lugar, fecha y hora acordados.
- Realizar el llenado de formatos, la captura de datos y el archivo del expediente.

##### El Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Capacitación, deberá:

- Recibir la evidencia documental de la acción de capacitación, realizar la captura en la base de datos e integrar el expediente.







## V. Definiciones.

- **Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos:** Servidor Público encargado de orientar jurídicamente al solicitante en materia de Derechos Humanos.
- **Base de datos:** Es el llenado de datos del solicitante de capacitación que nos permite registrar la información solicitada en los formatos establecidos para tal efecto; dicha información se encuentra organizada por sectores sociales.
- **CODHEM:** La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) es un Organismo Público de carácter permanente, con autonomía de gestión y presupuesto, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Es el Organismo responsable de proteger los derechos humanos de los habitantes del Estado de México.
- **Capacitación:** Toda actividad realizada en una organización, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de las personas.
- **Formato de aplicación de capacitación:** Es el documento en el cual se recaba información de quien solicita la capacitación y del tema a tratar; responsabilidad del personal de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
- **Formato de capacitación con la CODHEM:** Es el documento en el cual se recaba información del solicitante y datos de la capacitación que se lleva a cabo por parte del personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- **Organización no gubernamental:** Cualquier grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizado a nivel local, nacional o internacional.
- **Sectores de la Población en general:** Cualquier grupo, enunciativo mas no limitativo, de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, víctimas del delito, mujeres, hombres, personas con discapacidad, indígenas, migrantes y comunidad LGBTTTIQ+.



7



7

101



## VI. Insumos.

- Oficio de solicitud de capacitación emitido por las Dependencias, Organismos Presupuesto Basado en Resultados Municipal.
- Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz.
- Escrito de solicitud de capacitación emitido por Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.





## VII. Resultados.

- Servidores públicos, Integrantes de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, capacitados en una cultura de conocimiento y respeto a los derechos humanos de las personas para fomentar su defensa.

## VIII. Políticas

- Las solicitudes de acciones de capacitación podrán ser recibidas de forma escrita, correo electrónico, llamadas telefónicas y de manera presencial en la oficina que ocupa la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos o el Módulo de Atención de Zona Oriente, en la circunscripción municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos atenderá todas las solicitudes recibidas de acciones en materia de capacitación de Derechos Humanos, en un término no mayor a 15 días hábiles.







**IX. Descripción de actividades.**

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitantes de las Dependencias de la administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Elabora y notifica oficios y/o escritos de solicitud de acciones de capacitación, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
2	Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, registra y turna los oficios y/o escritos de solicitud de acciones de capacitación por cualquiera de los medios citados, a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al capacitador que habrá de realizar la actividad.
3	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de acciones de capacitación e instruye al capacitador a establecer contacto con el solicitante para determinar donde se habrá de impartir la acción de capacitación, el lugar, fecha y hora, asimismo solicita al capacitador elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.
4	Capacitador de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la indicación y establece contacto con el solicitante para determinar los pormenores de la capacitación, elabora la respuesta correspondiente a la solicitud y turna a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.
5	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, revisa y en su caso, firma el oficio de respuesta para ser entregado al servidor público capacitador designado para atender la acción de capacitación.
6	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Devuelve para modificación el oficio de respuesta al capacitador e instruye se elabore correctamente.
7	Capacitador de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y corrige el oficio de respuesta para el solicitante, regresa a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos para su validación.
8	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al capacitador para su entrega.
9	Capacitador de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe el oficio y prepara el material de capacitación necesario para impartir su actividad en el lugar, fecha y hora acordados, la lleva a cabo y en ella realiza la entrega del oficio de respuesta.



9



9



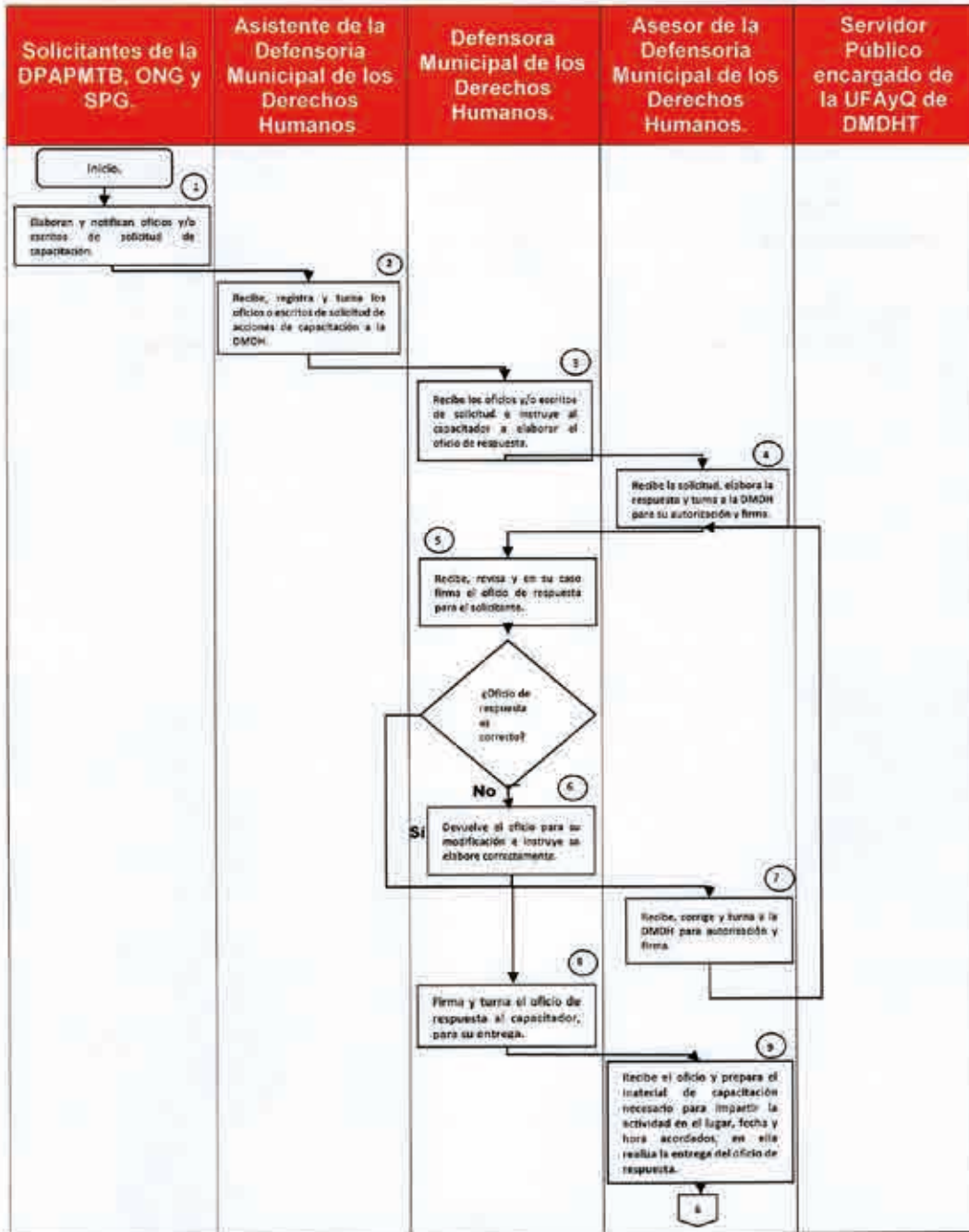


NO.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
10	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz y/o escritos de ONG y Sectores de la Población en general.	Sella el oficio de respuesta y recibe la acción de capacitación, realiza el llenado de formato de aplicación que entrega al capacitador como evidencia documental de lo realizado.
11	Capacitador de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Capacitación para su captura y archivo.
12	Servidor Público encargado de la Unidad funcional de Capacitación.	Recibe evidencia documental de la acción de capacitación, realiza la captura en la base de datos y archiva en el expediente.

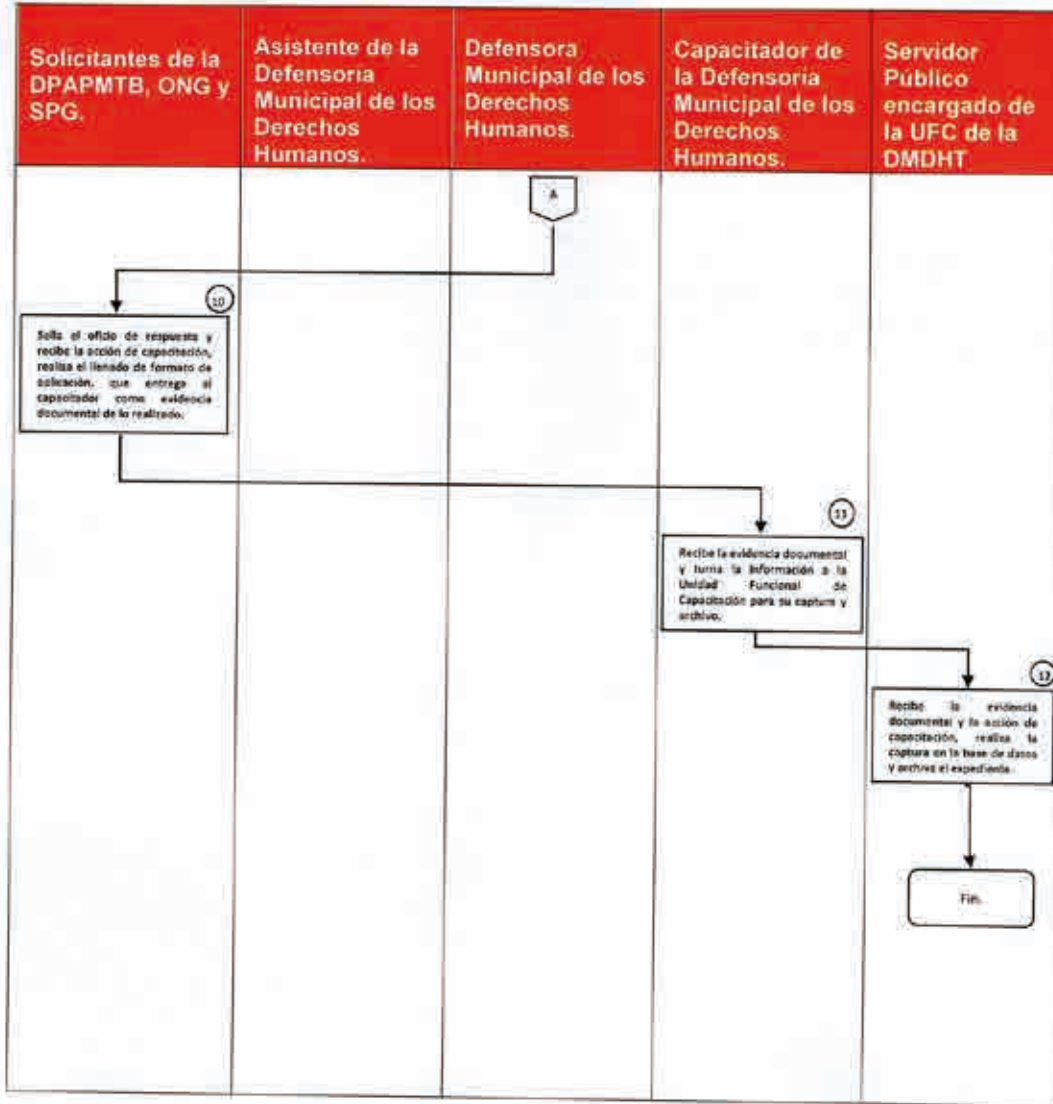




**X. Diagrama de flujo**











### XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Capacitación para Servidores Públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Mide el cumplimiento porcentual de las solicitudes de asesorías atendidas contra las recibidas.	$\left( \frac{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de capacitación atendidas}}{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de capacitación recibidas}} \right) \times 100$	Mensual.



**XII. Formato e Instructivos**

FECHA: \_ (1) \_

<b>FORMATO DE APLICACIÓN DE CAPACITACIÓN</b>		<b>Nº DE EXPEDIENTE</b>	<b>(llenado por la DMDHT)</b>		
Nombre del Solicitante:	(2)				
Cargo:	(3)				
Institución o Dependencia:	(4)				
Datos de la Institución o Dependencia	Calle y número				
	(5)				
Colonia:	Municipio:	Teléfono:			
		(6)			
Tipo de Capacitación:	Curso:		Conferencia:	<b>(llenado por la DMDHT)</b>	
	Otro (especificar):	<b>(llenado por DMDHT)</b>			
Tema de la capacitación:	<b>(llenado por la DMDHT)</b>	Sector dirigido:	<b>(llenado por la DMDHT)</b>	Acciones	
		Asistencia:		Mujeres	
				Hombres	
Lugar de aplicación de la capacitación					
Observaciones					
(7)					
Nombre			Firma		
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepanitla de Baz Instructor			Nombre (8) Solicitante		



FECHA: \_ (1) \_

FORMATO DE APLICACIÓN DE CAPACITACIÓN		Nº DE EXPEDIENTE	(llenado por la DMDHT)	
Nombre del Solicitante:	(2)			
Cargo:	(3)			
Institución o Dependencia:	(4)			
Datos de la Institución o Dependencia	Calle y número			
	(5)			
Colonia:	Municipio:	Teléfono:		
		(6)		
Tipo de Capacitación:	Curso:	(llenado por la DMDHT)	Conferencia:	(llenado por la DMDHT)
	Otro (especificar):	(llenado por la DMDHT)		
Tema de la capacitación:	(llenado por la DMDHT)	Sector dirigido:	(llenado por la DMDHT)	Acciones:
		Asistencia:	(llenado por la DMDHT)	Mujeres:
				Hombres:
Lugar de aplicación de la capacitación				
Observaciones				
(7)				
(llenado por la DMDHT)				
Nombre y Firma Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz	Nombre y Firma (9) Instructor CODHEM	Nombre y Firma (8) SOLICITANTE		

15

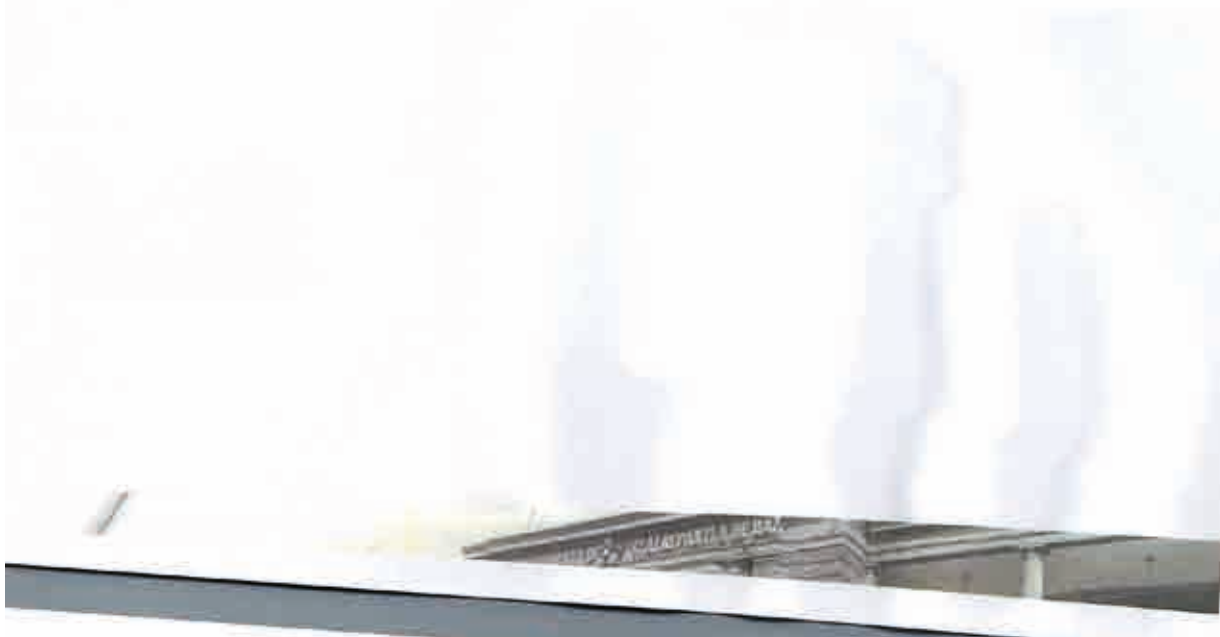
15

109





No.	Campo	Descripción
(1)	Fecha.	Indicar la fecha en la que se realiza el llenado del formato.
(2)	Nombre del Solicitante.	Escribir el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del solicitante de la acción de capacitación.
(3)	Cargo.	Escribir el nombre completo(nombre (s), apellido paterno y materno) del cargo del solicitante.
(4)	Institución o Dependencia.	Escribir el nombre de la Institución o Dependencia del solicitante.
(5)	Datos de la Institución o Dependencia.	Escribir la dirección completa del solicitante (calle, número, colonia y municipio).
(6)	Teléfono.	Anotar el o los números telefónicos en los que se le pueda contactar al solicitante.
(7)	Observaciones.	Escribir de manera libre si lo desea, cualquier comentario relacionado con la acción de capacitación.
(8)	Nombre y firma del solicitante.	Anotar el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del solicitante.
(9)	Nombre y firma del Instructor CODHEM.	Anotar el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del Instructor CODHEM.
s/n	Llenado por la DMDHT.	Todos los campos en los que aparezca esta leyenda, serán debidamente requisitados por el personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.







### XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 Lic. Antonio Miranda Guerrero Técnico Administrativo Encargado de la Unidad de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos	 C. Natali González López Técnico Administrativo A y Encargada de la Unidad Funcional de Capacitación	 Lic. Patricia Marisol Mora Tinoco Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz





## Promoción, Difusión y Divulgación de los Derechos Humanos.

### I. Objetivo.

Incrementar una cultura de conocimiento y respeto a los derechos humanos de las personas para fomentar su defensa, mediante la implementación de acciones de promoción, difusión y divulgación para servidores públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.

### II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general interesadas, dentro del territorio Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, prioritariamente a:

- Mujeres
- Niñas, Niños y Adolescentes.
- Personas Discapacitadas.
- Adultos Mayores.
- Víctimas del Delito y Violencia.
- Migrantes que se encuentren dentro del territorio Municipal.



18

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, artículo 115 fracción V y Título Séptimo, artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero 1917, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Capítulo Décimo, artículos 147 K; 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 31 y Capítulo Segundo, artículo 35 Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.



18





- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 17 y Capítulo XXV, artículo 583. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

#### IV. Responsabilidades.

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el Órgano responsable de implementar acciones de promoción, difusión y divulgación tendientes a ampliar el conocimiento y los medios para hacer valer los derechos humanos que protegen a la ciudadanía que vive y transita en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, dirigidas a todos los sectores de la sociedad, tales como: servidores/as públicos/as, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, víctimas del delito, mujeres, hombres, personas con discapacidad, indígenas, migrantes y comunidad LGBTTTIQ+.

##### El solicitante, deberá:

- Elaborar y notificar oficios de solicitud de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
- Sellar el oficio de respuesta, recibir la acción de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos y entregar al capacitador como evidencia documental de lo realizado.

##### El asistente, deberá:

- Recibir, registrar y turnar los oficios y/o escritos de solicitud de acciones de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos por cualquiera de los medios citados, a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al promotor que habrá de realizar la actividad.



19



19

113



##### La Defensora Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Canalizar a la Unidad Funcional de Promoción y Difusión, las solicitudes de acciones de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos y designar al personal que se encargará de atender la petición.
- Recibir, revisar, devolver y en su caso firmar el oficio de respuesta para ser entregado al solicitante a través del servidor público capacitador designado.

##### El Promotor, deberá:

- Hacer contacto con la Dependencia, Organización no Gubernamental o Sector de la población solicitante, para acordar y programar, lugar, fecha, hora y número de participantes al que será dirigida la acción de promoción y difusión.
- Preparar material informativo y didáctico necesario para impartir la acción de promoción y difusión en el lugar, fecha y hora acordados.







**El Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de promoción y difusión, deberá:**

- Recibir la evidencia documental de la acción de promoción y difusión de derechos humanos, realizar la captura en la base de datos y archivar en el expediente.

**V. Definiciones.**

- **Difusión:** Proceso de propagación o divulgación de información, conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, etc.
- **Díptico:** En publicidad y artes gráficas, un díptico es un folleto impreso formado por una lámina de papel o cartulina que se dobla en dos partes. Constituye un medio para comunicar ideas sencillas.
- **Divulgar:** Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de conocimientos, etc., llegue a conocimiento de muchas personas.
- **Material didáctico:** Objeto que sirve, es adecuado o está pensado para la enseñanza.
- **Promoción:** Acción de promocionar a una persona, un producto, un servicio e información.



20

**VI. Insumos.**

- Presupuesto Basado en Resultados Municipal.
- Oficio de solicitud de promoción y difusión emitido por las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalneantla de Baz, Estado de México.
- Escrito de solicitud de promoción y difusión emitido por Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.

**VII. Resultados.**

- Servidores públicos, integrantes de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, informados y sensibilizados respecto a una cultura de conocimiento y respeto a los derechos humanos de las personas, para mejorar su calidad de vida.

**VIII. Políticas.**

- Las solicitudes de acciones de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos podrán ser recibidas de forma escrita, correo electrónico, llamadas telefónicas y de manera presencial en la oficina que ocupa la Defensoría Municipal de los Derechos humanos o el
- 







- Módulo de Atención de Zona Oriente, dentro de la circunscripción municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, atenderá de manera puntual todas las solicitudes recibidas de acciones en materia de promoción, difusión y divulgación de los Derechos Humanos, en un término no mayor a 15 días hábiles.

#### IX Descripción de actividades.

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Elabora y notifica escritos de solicitud de acciones de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
2	Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, registra y turna los oficios y/o escritos de solicitud de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, por cualquiera de los medios citados a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al promotor que habrá de realizar la actividad.
3	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos e instruye al promotor a establecer contacto con el solicitante para determinar donde se habrá de impartir la acción para definir lugar, fecha y hora, asimismo solicita al promotor elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.
4	Promotor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la indicación y establece contacto con el solicitante para determinar los pormenores de la acción, elabora la respuesta correspondiente a la solicitud y turna a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.



21



21

115



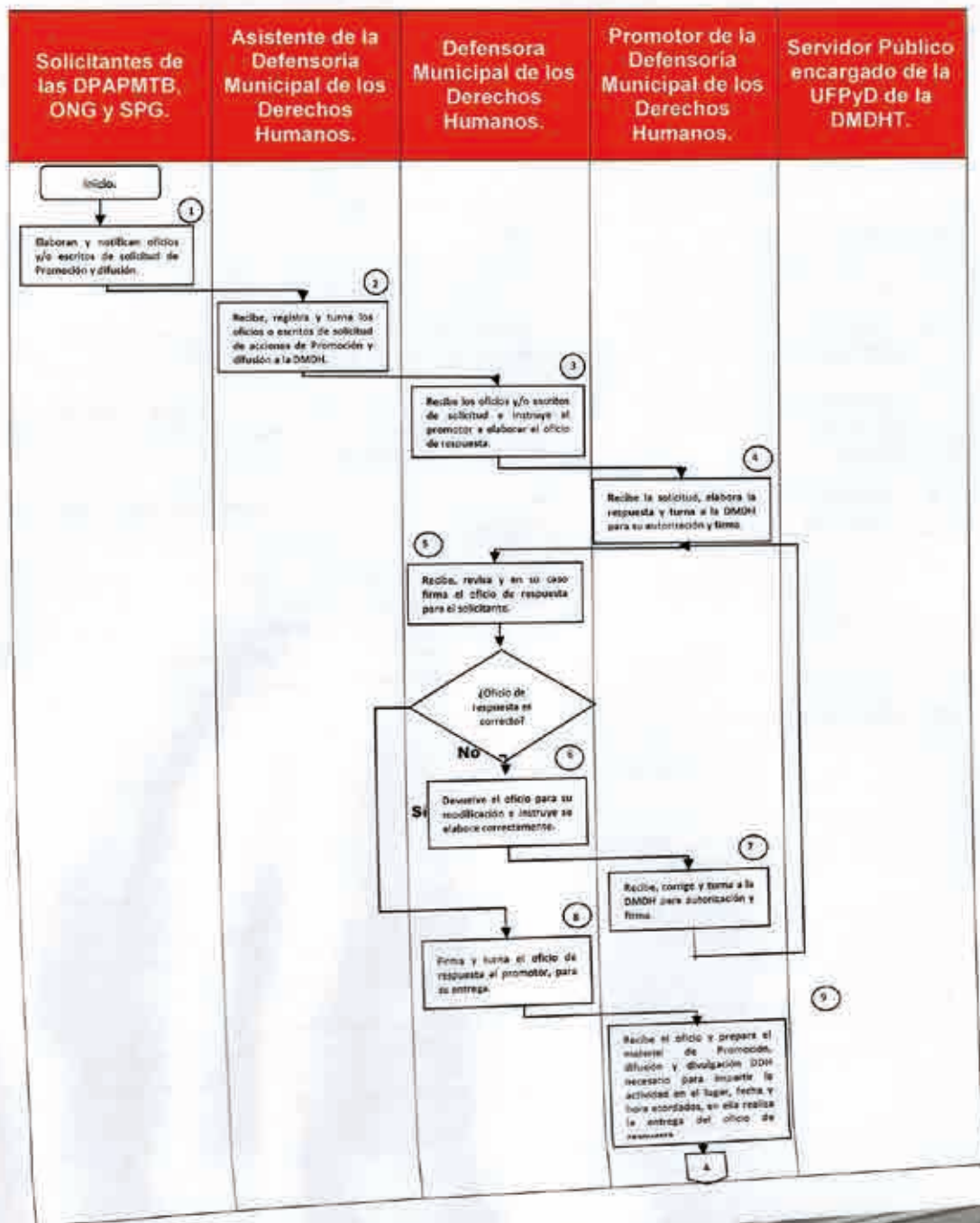


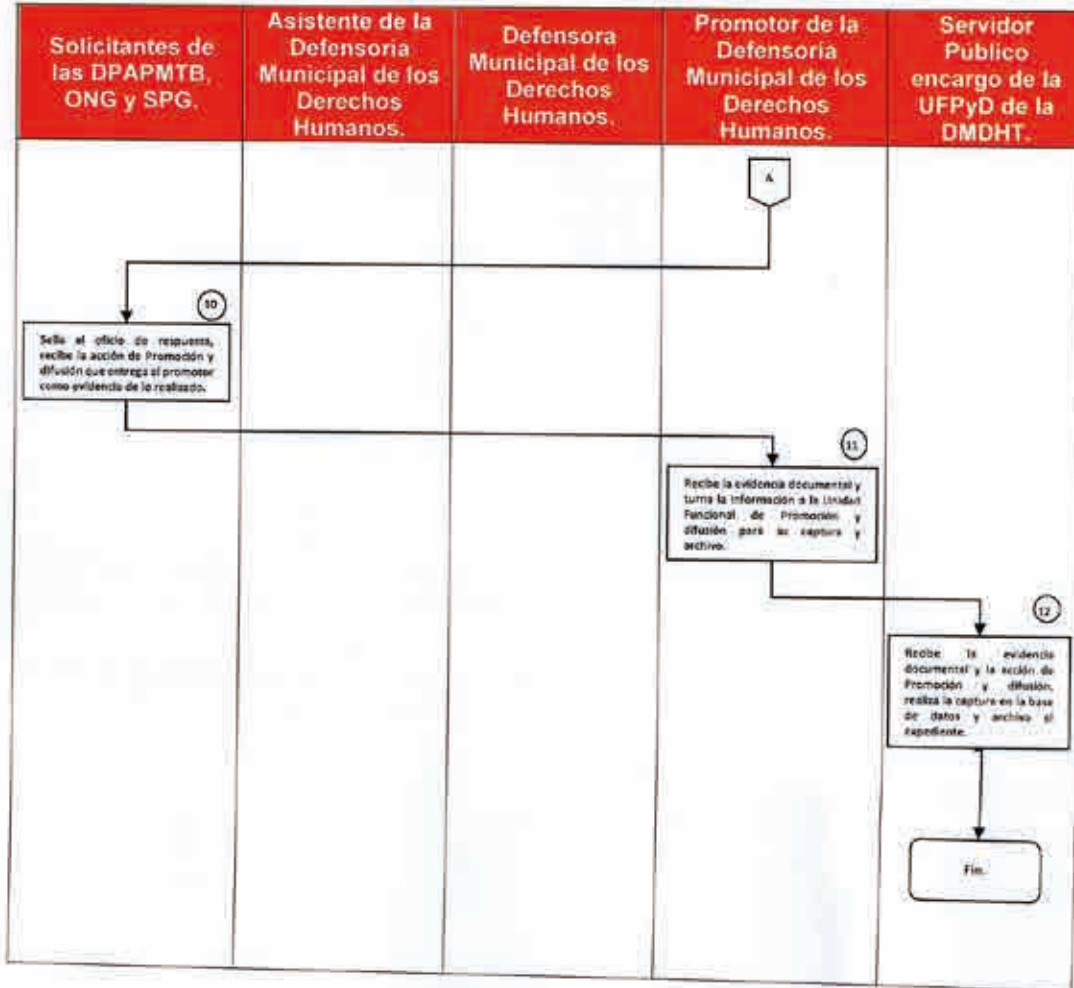
5	Defensora Municipal de los Derechos Humanos	<p>Recibe, revisa y en su caso firma el oficio de respuesta, para ser entregado al Servidor Público Promotor designado para atender la acción de promoción, difusión y divulgación de los Derechos Humanos.</p> <p>¿Es correcto el oficio de respuesta?</p> <p>No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija.</p> <p>Si: Firma el oficio y turna el oficio al promotor para su entrega.</p>
6	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Devuelve para modificación el oficio de respuesta al promotor e instruye se elabore correctamente.
7	Promotor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y corrige el oficio de respuesta para el solicitante, regresa a la Defensora Municipal de los Derechos humanos para validación.
8	Defensora Municipal de los Derechos Humanos	Firma y turna el oficio de respuesta al promotor para su entrega.
9	Promotor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe el oficio y prepara el material de promoción, difusión y divulgación de Derechos Humanos necesario para impartir su actividad en el lugar, fecha y hora acordados, la lleva a cabo y en ella realiza la entrega de oficio de respuesta.
10	Solicitantes de la Dependencia de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Sella el oficio de respuesta y recibe la acción de promoción, difusión y divulgación de Derechos Humanos, que entrega al promotor como evidencia documental de lo realizado.
11	Promotor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Promoción y Difusión para su captura y archivo.
12	Servidor Público encargo de la Unidad Funcional de Promoción y Difusión de la DMDHT.	Recibe evidencia documental de la acción de promoción, difusión y divulgación de Derechos Humanos, realiza la captura de la base de datos y archiva en el expediente.





X. Diagrama de flujo.









## XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Promoción, Difusión y Divulgación de los Derechos Humanos.	Mide el cumplimiento porcentual de las solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación, atendidas contra las recibidas.	$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación, atendidas}}{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación recibidas}} \times 100$	Mensual.

## XII. Formatos e Instructivo

Cualquier oficio y/o escrito de solicitud de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepan de Baz, Estado de México y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.



25

Los documentos deben estar dirigidos a la Defensora o Defensor Municipal de los Derechos Humanos, indicando fecha, hora, lugar y número aproximado de participantes.



25

119





### XIII. Validación del Procedimiento

Apoyo	Reviso	Aprobó
 <b>C. Natali González López</b> Técnico Administrativo A y Encargada de la Unidad Funcional de Capacitación.	 <b>Lic. Antonio Miranda Guerrero</b> Técnico Administrativo Encargado de la Unidad de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.	 <b>Lic. Patricia Marisol Mora Tinoco</b> Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.





## Asesorías y orientación jurídica.

### I. Objetivo.

Mejorar y brindar orientación jurídica a toda persona que acuda a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, quien necesite de ello para la resolución de asuntos que tengan que ver con la aplicación de las leyes, normativas y reglamentos en cualquier materia del Derecho o toda duda que emane del solicitante, a fin de que les sean respetados sus derechos humanos.

### II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, a las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general interesadas, dentro del territorio Municipal de Tlalnepantla de Baz o Municipios aledaños.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción V y Título Séptimo, artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero 1917, y sus reformas y adiciones.

#### Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Capítulo Décimo, artículos 147 K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 31 y Capítulo Segundo, artículo 35 Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 17 y Capítulo XXV, artículo 583. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.





#### IV. Responsabilidades.

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el Órgano responsable de asesorar y orientar dentro del marco legal y atribuciones aplicables, a toda persona que por su situación lo requiera, atención proporcionada por el personal que integra la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, así como canalizarle a la Dependencia o Institución correspondiente, salvaguardando la confidencialidad y discrecionalidad de sus datos personales y problemática referida.

##### El solicitante, deberá:

- Elaborar y notificar oficios de solicitud de asesoría y orientación jurídica, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos y/o solicitar la atención de forma presencial.
- Sellar el oficio de respuesta, recibir la asesoría y firmar el formato correspondiente y entregar al asesor como evidencia documental de lo realizado.
- Acudir a la Dependencia y/o Institución para dar inicio al seguimiento del proceso que le sea indicado.

##### El asistente, deberá:

- Recibir, registrar y turnar a las personas que solicitan de forma presencial asesoría y orientación jurídica en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, así como los oficios y/o escritos de solicitud de asesoría y orientación jurídica.



28

##### La Defensora Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Canalizar a la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas, las solicitudes de asesorías y designar al asesor que se encargará de atender la petición.
- Recibir, revisar, devolver y en su caso, firmar el oficio de respuesta para ser entregado al solicitante a través del servidor público designado como asesor.



28

##### El Asesor, deberá:

- Contactar con el solicitante, la Dependencia, Organización no Gubernamental o Persona de los Sectores de la población, por los medios que haya proporcionado, para acordar y programar lugar, fecha, hora de la asesoría, en caso de ser a distancia y de ser presencial será atendido de forma inmediata.
- Preparar material necesario para otorgar la asesoría en el lugar, fecha y hora acordados.
- Realizar el llenado del formato de asesoría, la captura de datos y el archivo del expediente.





#### El Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas, deberá:

- Recibir la evidencia documental de la acción de promoción y difusión, realizar la captura en la base de datos y archivar en el expediente.

#### V. Definiciones.

- **Dependencia Gubernamental:** Órgano de Gobierno que proporciona servicios y trámites con un marco de atribuciones establecidas por la Ley.
- **Formato de Asesoría:** Documento dónde se registran los datos generales de un peticionario para llevar un control de personas atendidas e instituciones canalizadas.
- **Peticionario:** Persona o personas que acuden a una dependencia gubernamental a realizar un trámite o solicitar un servicio de gobierno.

#### VI. Insumos.

- Presupuesto Basado en Resultados Municipal.
- Oficio de solicitud de asesoría y orientación jurídica emitido por las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México.
- Escrito de solicitud de asesoría y orientación jurídica emitido por Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.
- Formato de Asesoría.



29



29

123



#### VII. Resultados.

- Servidores públicos, Integrantes de Organizaciones no Gubernamentales y Personas de los Sectores de la Población en general, asesorados, orientados para la resolución de asuntos y en casos necesarios, canalizados a la Dependencia o Institución en donde obtendrá respuesta a su problemática.

#### VIII. Políticas.

- Las solicitudes de asesorías y orientaciones jurídicas podrán ser recibidas a través de escritos, correos electrónicos, llamadas telefónicas y de manera presencial en la oficina que ocupa la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos o el Módulo de Atención en Zona Oriente, que puedan llevarse a cabo exclusivamente dentro del territorio municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México.
- La Unidad Funcional de Asesorías y Orientación jurídica proporciona información de diferentes materias, a todas aquellas personas que requieren atención en asuntos jurídicos, sin que esto signifique una presunta violación a sus derechos fundamentales, asesorándolos y canalizándolos a las Dependencias o Instituciones donde obtendrán respuesta a su problemática. En situaciones que por su naturaleza se requiera acompañamiento, éste se hace con personal designado por el o la Defensor (a) Municipal de los Derechos Humanos.





**IX. Descripción de actividades.**

No	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlaxnepantla de Baz y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Elabora y notifica oficio y/o de solicitud de asesoría dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlaxnepantla de Baz, para solicitar de manera presencial o a distancia la asesoría jurídica.
2	Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, registra y turna a las personas que solicitan de forma presencial asesoría y orientación jurídica en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, así como los oficios y/o escritos de solicitud de asesoría y orientación jurídica, por cualquiera de los medios citados a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al asesor que habrá de atender al solicitante.
3	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de asesoría y orientación jurídica e instruye al asesor a establecer contacto con el solicitante para determinar la materia en la que habrá de ser asesorado, asimismo solicita al asesor elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.
4	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la indicación y establece contacto con el solicitante para asesorarle, elabora la respuesta correspondiente a la solicitud y turna a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.
5	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, revisa y en su caso, firma el oficio de respuesta para ser entregado al asesor designado para atender la solicitud.  ¿Es correcto el oficio de respuesta?  No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija. Si: Firma el oficio y turna el oficio al promotor para su entrega.





No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
6	Defensora Municipal de los Derechos Humanos	Devuelve para modificación el oficio de respuesta al promotor e instruye se elabore correctamente.
7	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y corrige el oficio de respuesta para el solicitante, regresa a la Defensora Municipal de los Derechos Humanos para su validación.
8	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos para su entrega.
9	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe el oficio y repara lo necesario para ofrecer la asesoría, entrega el oficio de respuesta y hace el llenado del formato correspondiente para otorgar asesoría.
10	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	<p>Informa al solicitante que será canalizando a las Dependencias o Instituciones donde obtendrá respuesta a su problemática, al término de la asesoría, en caso necesario, se realizará un acompañamiento.</p> <p>¿Se realiza acompañamiento?</p> <p>No: Le informa al solicitante que puede acudir a las Dependencias o Instituciones cuando lo considere pertinente.</p> <p>Si: Acompaña al solicitante para presentarse en la Dependencia o Institución a la que fue canalizado y dar inicio a su seguimiento</p>
11	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general	Recibe y sella oficio de respuesta, le es brindada la asesoría de acuerdo con la necesidad o requerimiento que exprese en el momento de la interacción por el asesor, firma el formato de asesoría y entrega la documentación como evidencia.
12	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Realiza el acompañamiento para el solicitante a la Dependencia que el asunto amerite, a fin de dar inicio al proceso que le sea indicado.



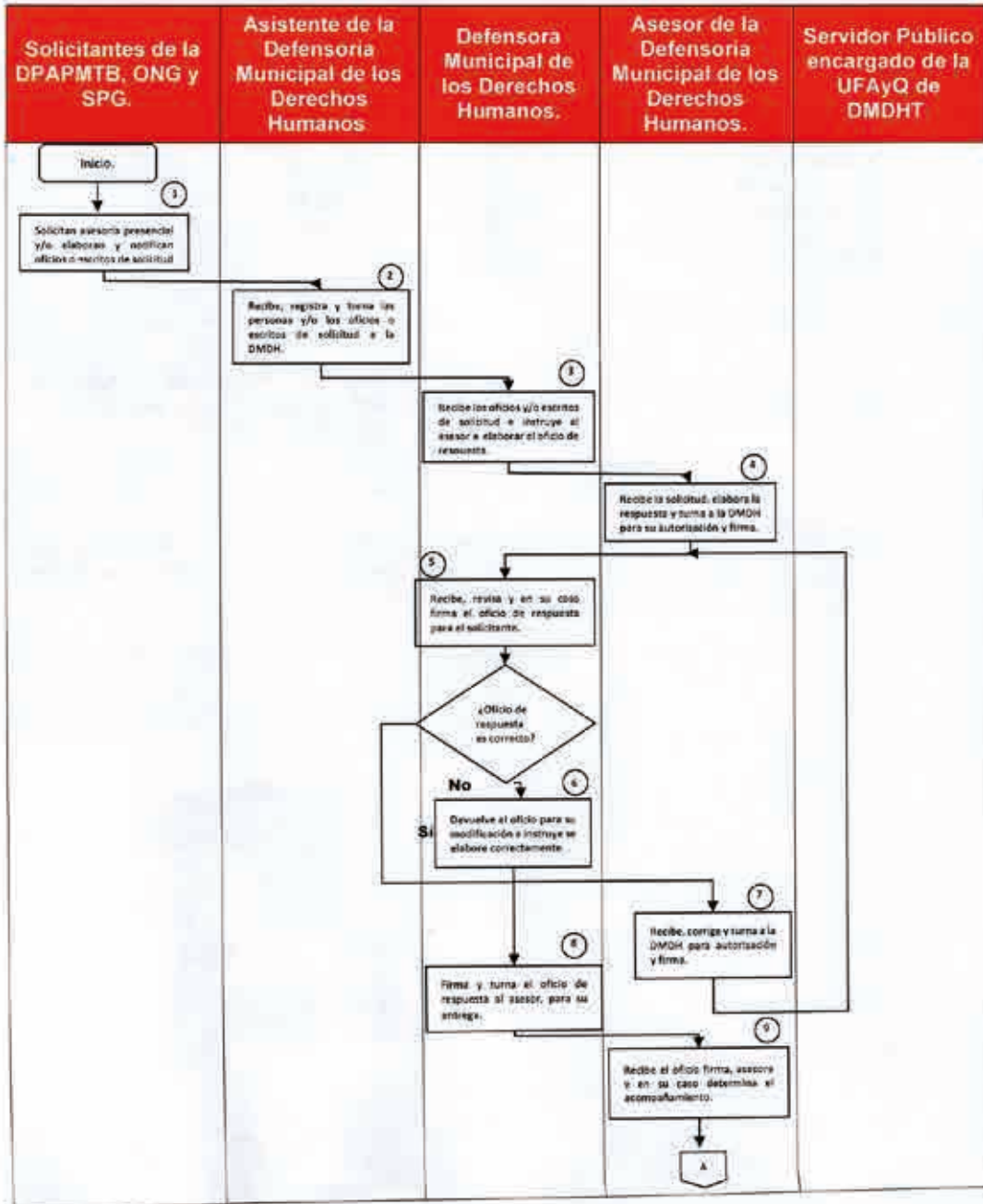
No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
13	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Acuden a la Dependencia canalizada para dar inicio al proceso que le sea indicado y entrega la documentación como evidencia.
14	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas para su captura y archivo.
15	Servidor Público encargo de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental de la asesoría, realiza la captura en la base de datos y archiva en el expediente.

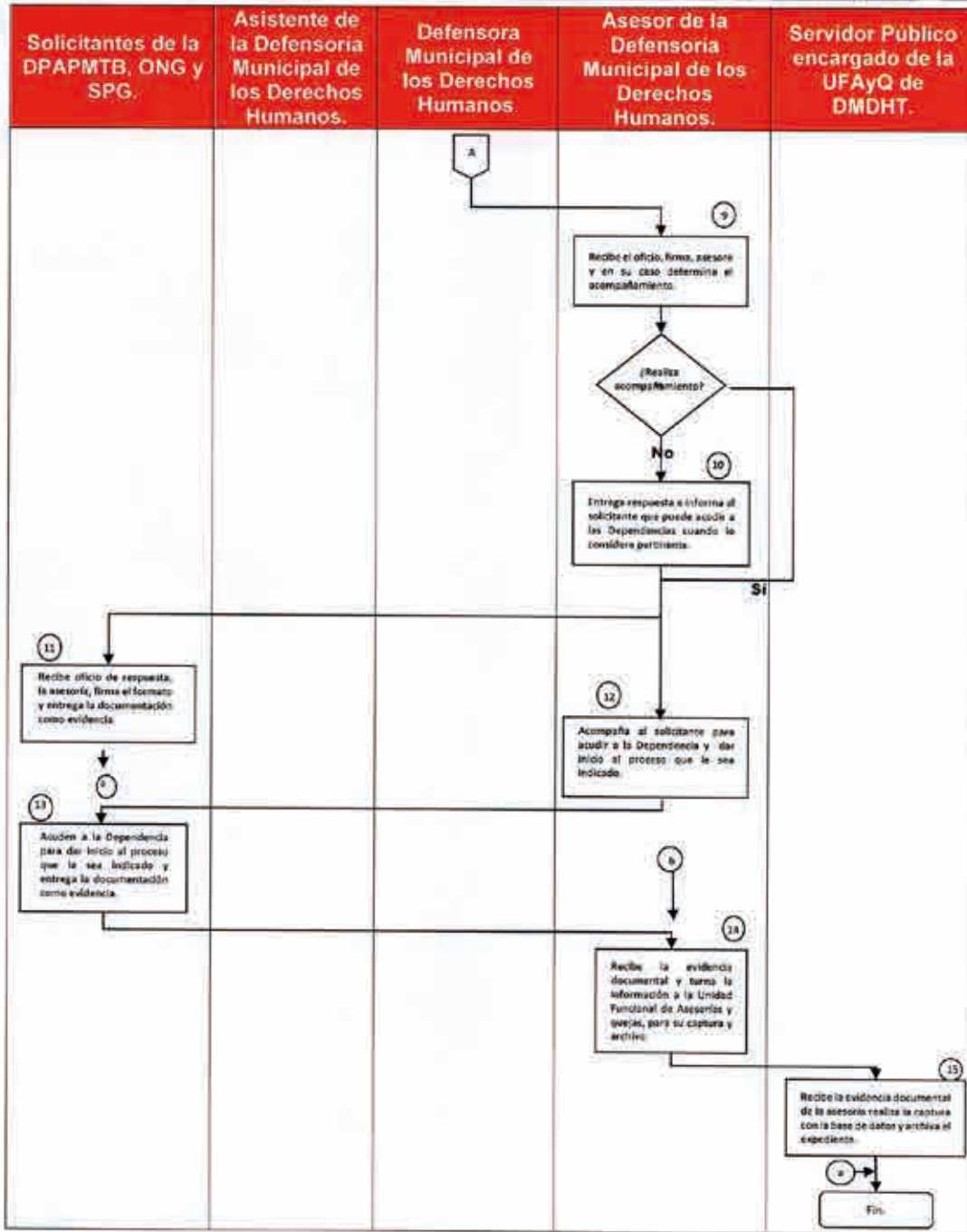






**X. Diagrama de flujo**







### XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Asesorías y Orientación Jurídica.	Mide el cumplimiento porcentual de las solicitudes de asesorías atendidas contra las recibidas.	$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías atendidas.}}{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías recibidas.}} \times 100$	Mensual.



**XII. Formatos e Instructivos**

<b>SOLICITUD DE ASESORÍA</b>			N° DE SOLICITUD		(DMOHT)
FECHA:	(1)	HORA:		-2	
NOMBRE:	(3)				
EDAD:	(4)	GRADO DE ESTUDIOS:	(5) COLONIA:		
SEXO:	(6)	OCUPACIÓN:	(7)	(8)	
MUNICIPIO:	ESTADO:	TÉLEFONO:	CORREO ELECTRONICO:		
(9)	(10)	(11)	(12)		
ATENCIÓN AL SOLICITANTE: (DMOHT)		DIRECTA O PERSONAL: ( )	TELFÓNICA: ( )	OTRO: ( )	
TIPO DE ASESORÍA:	(DMOHT)	GRUPO VULNERABLE:	(DMOHT)		
DEPENDENCIA O INSTITUCIÓN CANALIZADO (MUNICIPAL, ESTATAL O FEDERAL)					
(DMOHT)					
NOMBRE DEL ASESOR:					
(DMOHT)					
OBSERVACIONES:					
(13) NOTA: SI LOS DATOS SON CONFIDENCIALES O SE ENCUENTRAN PROTEGIDOS POR LA LEY DE TRANSPARENCIA Y SON UTILIZADOS ÚNICAMENTE CON FINES ESTADÍSTICOS					
(14)			(DMOHT)		
FIRMA DEL SOLICITANTE:			FIRMA DEL ASESOR:		




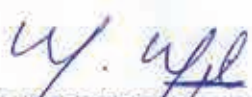





No.	Campo	Descripción
(1)	Fecha.	Indicar la fecha en la que se realiza el llenado del formato.
(2)	Hora.	Registrar la hora en la que recibió la asesoría.
(3)	Nombre del Solicitante.	Escribir el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del solicitante de la acción de capacitación.
(4)	Edad.	Escribir la edad del solicitante.
(5)	Grado de Estudios.	Señalar su último grado de solicitante.
(6)	Sexo.	Escribir su sexo al que pertenezca o el género con el que se identifiquen.
(7)	Ocupación.	Escribir la ocupación a la que se dedique el solicitante.
(8)	Colonia.	Escribir la colonia donde radica el solicitante.
(9)	Municipio.	Escribir el municipio donde radica el solicitante.
(10)	Estado.	Escribir el Estado donde radica el solicitante.
(11)	Teléfono.	Anotar el o los números telefónicos en los que se le pueda contactar al solicitante.
(12)	Correo electrónico.	Anotar el correo electrónico que se le pueda contactar al solicitante.
(13)	Observaciones.	Escribir de manera libre si lo desea, cualquier comentario relacionado con la asesoría.
(14)	Firma del solicitante.	Plasmear la firma del solicitante.
s/n	Llenado por la DMDHT	En todos los campos en los que aparezcan estas siglas, serán debidamente requisitados por el personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.



### XIII. Validación del Procedimiento

Apoyo	Revisó	Aprobó
 <b>Lic. Antonio Miranda Guerrero</b> Técnico Administrativo Encargado de la Unidad de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.	 <b>Lic. Patricia Marisol Mora Tinoco</b> Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.	 <b>Lic. Patricia Marisol Mora Tinoco</b> Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.





## Atención de Quejas Ciudadanas en contra de Servidores Públicos.

### I. Objetivo.

Fortalecer los escritos de queja por presuntas violaciones a derechos humanos, recibidas en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, cometidas por servidores públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y/o de Dependencias Estatales o Federales de nuestro país, para remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos correspondiente, para su trámite en términos de la normatividad aplicable y dar seguimiento de ésta hasta su conclusión.

### II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, a las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, dentro del territorio Municipal de Tlalnepantla de Baz, interesados en presentar queja.

### III. Referencias.

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción V y Título Séptimo, artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero 1917, y sus reformas y adiciones.

39

39

#### Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Capítulo Décimo, artículos 147 K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. artículo 61 y 62, Título tercero, Capítulo II. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de agosto de 2008, y sus reformas y adiciones.

#### Municipal

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 31 y Capítulo Segundo, artículo 35 Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.







- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnequintla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 17 y Capítulo XXV, artículo 583. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

#### IV. Responsabilidades.

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el Órgano responsable de recibir las quejas de la población de su municipalidad y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos correspondiente, por conducto de sus Visitadurías, en términos de la normatividad aplicable e informar acerca de presumibles violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público de cualquier nivel de Gobierno.

##### El solicitante, deberá:

- Elaborar y notificar oficios y/o escritos de solicitud de queja, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos y/o solicitar la atención de forma presencial.
- Sellar el oficio de respuesta, recibir la asesoría y llenar el formato de queja correspondiente y entregar al asesor como evidencia documental de lo realizado.
- Acudir a la Dependencia y/o Institución para dar inicio al seguimiento del proceso que le sea indicado.

##### El asistente, deberá:

- Recibir, registrar y turnar a las personas que solicitan de forma presencial asesoría y orientación jurídica en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, así como los oficios y/o escritos de solicitud de asesoría y orientación jurídica.

##### La Defensora Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Canalizar a la Unidad Funcional de Quejas y Asesorías, las solicitudes de queja y designar al Asesor que se encargará de atender la petición.
- Recibir, revisar, devolver y en su caso, firmar el oficio de respuesta para ser entregado al solicitante a través del servidor público designado como asesor.

##### El Asesor, deberá:

- Contactar con el solicitante, la Dependencia, Organización no Gubernamental o Persona de los Sectores de la población, por los medios que haya proporcionado, para acordar y programar, lugar, fecha y hora de la asesoría, en caso de ser a distancia, y en caso de ser presencial será atendido de forma inmediata.







- Recibir y remitir los escritos de queja por presuntas violaciones a derechos humanos, a la Comisión de Derechos Humanos correspondiente y dar seguimiento de esta hasta su conclusión.
- Preparar el material necesario para proporcionarlo al quejoso.
- Realizar el llenado de formato de asesoría, la captura de datos y el archivo del expediente.

**El Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas deberá:**

- Recibir la evidencia documental de la queja, realizar la captura en la base de datos y archivar en el expediente.

**V. Definiciones.**

- **Agraviado:** Persona o personas que son víctimas de un hecho presuntamente violatorio a derechos humanos.
- **Comisión de Derechos Humanos:** Organismo Público Autónomo que tiene como atribución recibir, investigar y emitir recomendaciones a la autoridad en los casos de violaciones a Derechos Humanos.
- **Formato de Queja:** Documento que se utiliza para realizar una queja por escrito por una presunta violación a Derechos Humanos cometida por un servidor público.
- **Queja:** Acto mediante el cual se denuncia una presunta violación de Derechos Humanos cometida por un servidor público, por actos, omisiones o intolerancias.
- **Quejoso:** Persona o personas que denuncian una presunta violación a derechos humanos ante una Comisión de Derechos Humanos, sin que necesariamente sean los agraviados.
- **Recomendación:** Documento emitido por una Comisión de Derechos Humanos donde después de una investigación, se determina una violación a derechos humanos cometida por una autoridad y donde se recomienda una serie de acciones para restaurar el derecho violentado.
- **Violación a Derechos Humanos:** Hecho que violenta la dignidad de una persona o personas por actos, omisiones o intolerancias cometido por un servidor público o dependencia gubernamental.

**VI. Insumos.**

- Presupuesto Basado en Resultados Municipal.
- Formato de asesoría.



- Formato de queja.

## VII. Resultados.

- Escritos de queja recibidos y tramitados ante las Comisiones de Derechos Humanos para su investigación y determinación como violación a los derechos humanos y en su caso la emisión de recomendaciones a la autoridad señalada.

## VIII. Políticas.

- La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos atenderá de manera puntual todas las solicitudes de escritos de queja por presuntas violaciones a los Derechos Humanos.
- La orientación y asesoría jurídica es proporcionada por el personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos y en los casos de existir elementos de presuntas violaciones a Derechos Humanos se llenará el Formato de Queja por el propio quejoso de puño y letra, salvo en los casos que por alguna causa de discapacidad, analfabetismo o causa ajena al peticionario este no pueda hacerlo, se llenará el formato de queja por el personal de la Defensoría, ya sea en forma digital o a través de la queja en línea.
- El formato original de queja será remitido a la Comisión de Derechos Humanos correspondiente, se realizarán dos juegos de copias simples para proporcionar al quejoso una copia fotostática con acuse de recibo de la misma y otra copia fotostática para la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, como evidencia del expediente para su control y seguimiento.
- En los casos que derivado de la entrevista al peticionario resulte que no existen elementos de presunción de actos violatorios a Derechos Humanos, se le brindará la orientación, asesoría jurídica y se le canalizará a la Dependencia o Institución en la cual tenga una respuesta a su problemática, en casos extraordinarios y tratándose de personas en situación de riesgo o de vulnerabilidad se hará el acompañamiento a las mismas.







**IX. Descripción de Actividades.**

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Solicita de forma presencial el llenado de su queja ante la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos y/o elaboran y notifican oficios y/o escritos para presentar su queja formalmente.
2	Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, registra y turna a las personas que solicitan de forma presencial el llenado de su queja ante la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos y/o elaboran y notifican oficios para presentar su queja formalmente por cualquiera de los medios citados, a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al asesor que habrá de atender al quejoso.
3	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de queja e instruye al asesor a establecer contacto con el quejoso para determinar si la materia en la que habrá de ser asesorado para redactar su queja, asimismo solicita al asesor elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.
4	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la indicación y establece contacto con el quejoso para asesorarle y determinar si hay elementos de presuntas violaciones a Derechos Humanos a fin de llenar el Formato de Queja y elabora la respuesta correspondiente a la solicitud, y turnar a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.



43



43



No	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
5	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	<p>Recibe, revisa y en su caso, firma el oficio de respuesta para ser entregado al asesor designado para atender la solicitud.</p> <p>¿Es correcto el oficio de respuesta?</p> <p>No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija.</p> <p>Si: Firma el oficio y turna el oficio al promotor para su entrega.</p>
6	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Devuelve para modificación el oficio de respuesta al promotor e instruye se elabore correctamente.
7	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y corrige el oficio de respuesta para el solicitante, regresa a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos para su validación.
8	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al asesor para su entrega.
9	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	<p>Recibe y analiza el oficio e informa al solicitante que su queja será canalizada a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en caso de ser necesario.</p> <p>¿Se turna la queja?</p> <p>No: Le informa al solicitante que puede acudir a las Dependencias o Instituciones cuando lo considere pertinente.</p> <p>Si: Acompaña al solicitante para presentarse en la Dependencia o Institución al que fue canalizado y dar inicio a un seguimiento.</p>
10	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Informa al solicitante mediante oficio y/o de forma presencial que su solicitud no cumple con los elementos necesarios para ser canalizada como queja ante la CODHEM.







No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
11	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general	Recibe oficio de respuesta y/o asesoría presencial o a distancia en donde se le informa que no hay elementos suficientes para elaborar su queja.
12	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	Indica al solicitante que debe acudir a las instalaciones de la Visitaduría General Sede Tlalnepantla, para dar inicio al proceso de su queja y la continuidad de la misma hasta su término.
13	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Acude a la Visitaduría para dar inicio al proceso que le sea indicado y entrega la documentación como evidencia.
14	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	Recibe evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas para su captura y archivo.
15	Servidor Público de la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas.	Recibe la evidencia documental de la queja, realiza la captura en la base de datos y archiva el expediente.



45



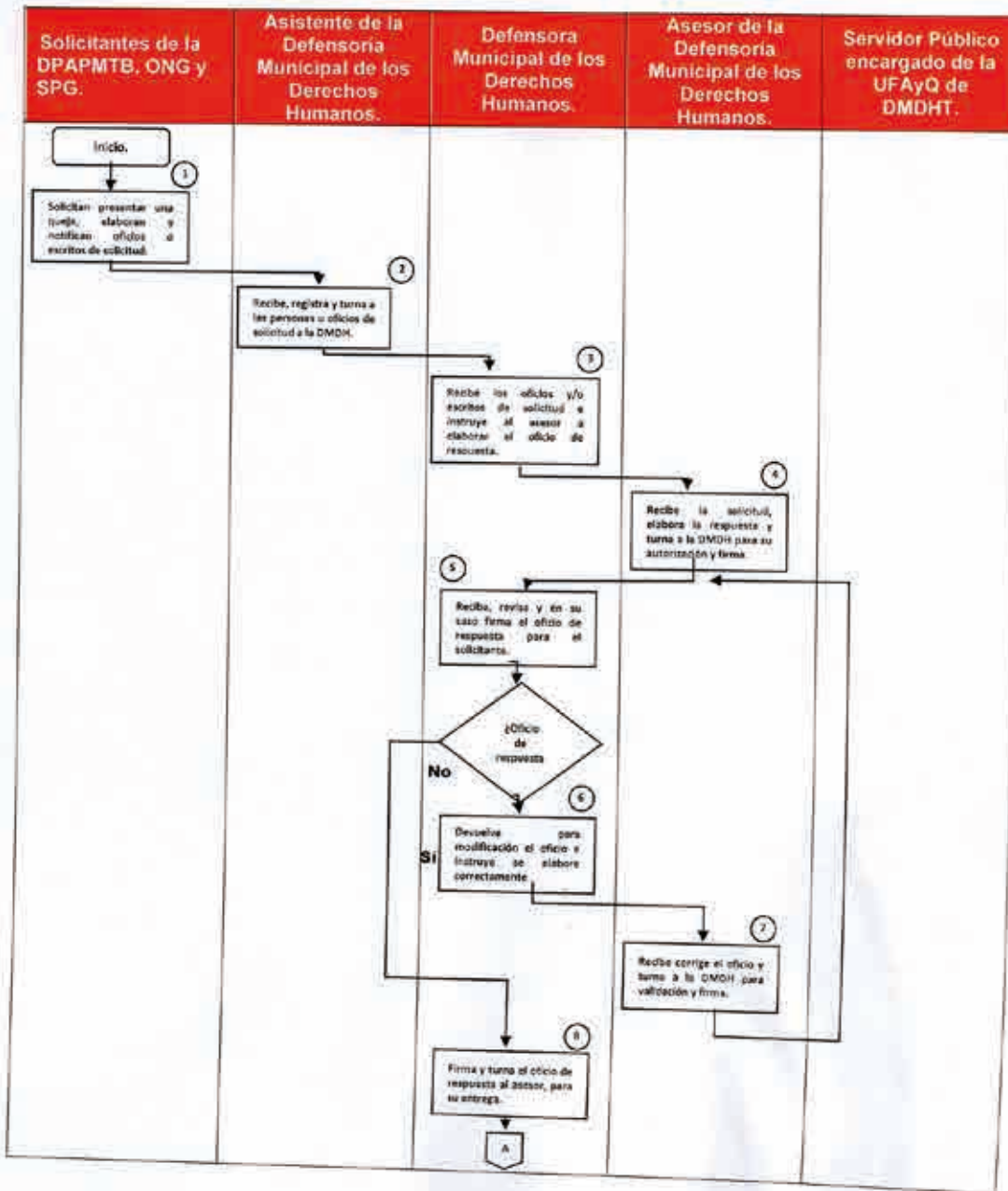
45

139





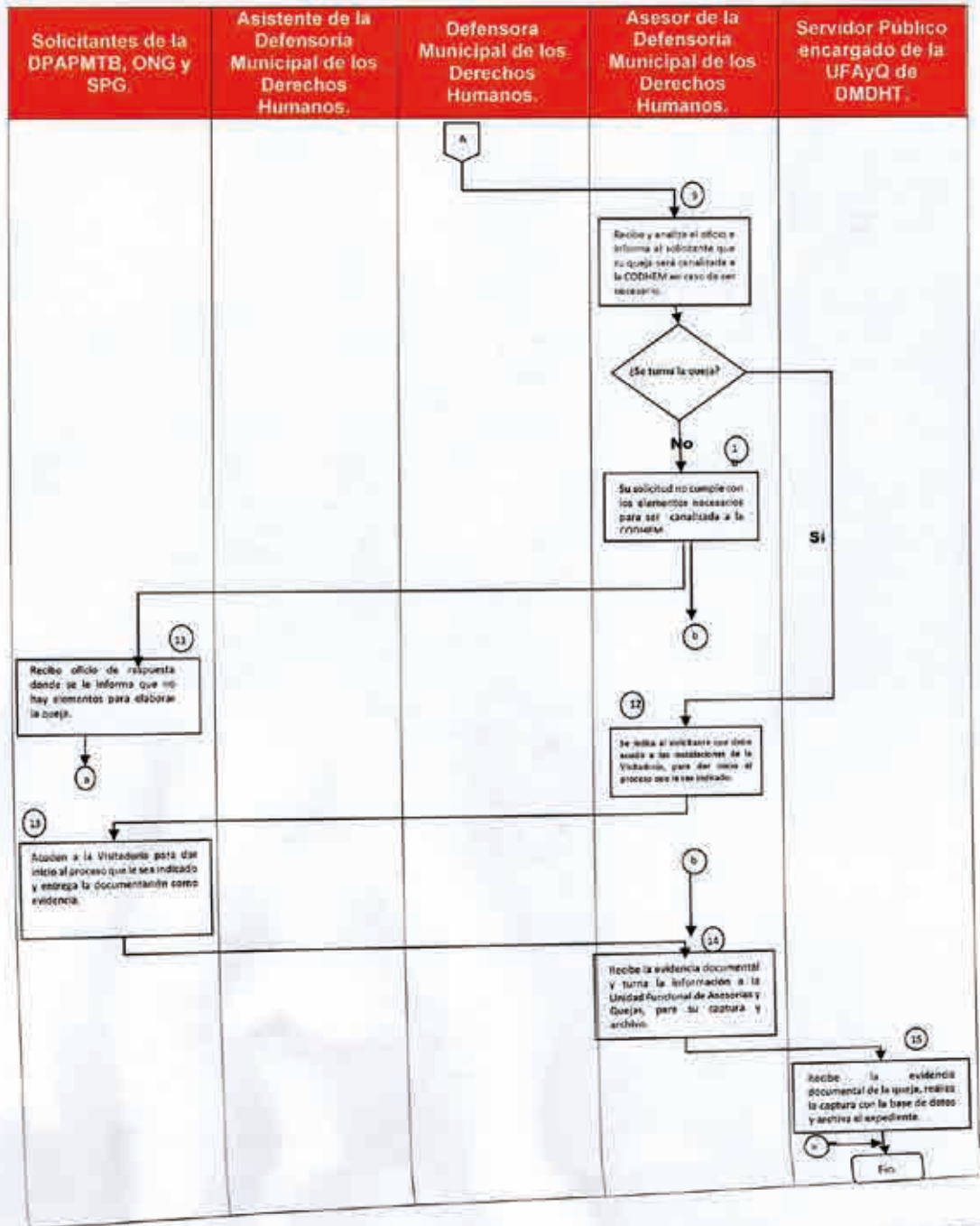
X. Diagrama de flujo.



140

45

46





### XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención de Quejas Ciudadanas en contra de Servidores Públicos.	Mide el cumplimiento porcentual de las solicitudes de quejas atendidas contra las recibidas.	$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías atendidas}}{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías recibidas}} \times 100$	Mensual.











EL AYUNTAMIENTO  
CONSTITUCIONAL  
DE TLAXIUAHUATLÁN DE ZARAGOZA  
2022-2024



Comisión de Derechos Humanos  
del Estado de México

**CROQUIS**



**OBSERVACIONES**

Four horizontal lines provided for writing observations.



51



51

145





### XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 <b>Lic. Antonio Miranda Guerrero</b> Técnico Administrativo Encargado de la Unidad de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.	 <b>Lic. Patricia Marisol Mora Tinoco</b> Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz	 <b>Lic. Patricia Marisol Mora Tinoco</b> Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz







#### 4. Simbología.

Simbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento.
	Número de actividad.
	Cuadro con extracto de actividad.
	Línea de flujo.
	Decisión.
	Conector de página.



## 5. Registro de ediciones

NÚMERO DE EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINA (S)
Primera Edición de la Administración Pública Municipal 2022-2024	Junio 2022	Elaboración del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, y de acuerdo a los lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2022-2024, emitidos por la Oficialía Mayor, los cuales toman en cuenta los criterios recomendados por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM), para la formulación de manuales administrativos.	De la página 1 a la 55



## 6. Distribución.

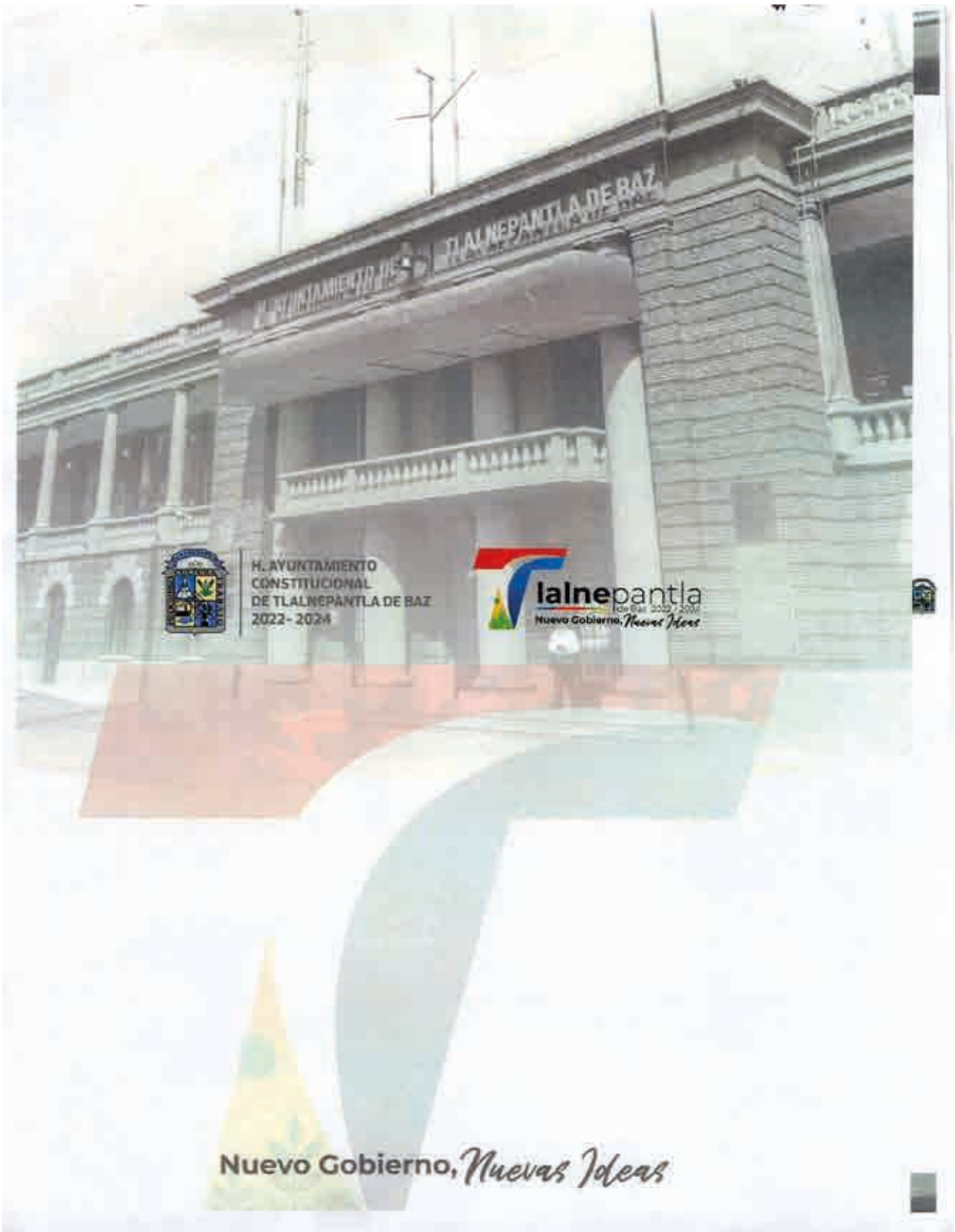
El original y único Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Defensora Municipal de Derechos Humanos.





**7. Validación del Manual.**

<p style="text-align: center;"><b>Autorizó</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Mtro. Marco Antonio Rodríguez Hurtado</b> Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México</p>	<p style="text-align: center;"><b>Validó</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Mtro. Eduardo Efraín Benhumea Macedo</b> Contralor Interno Municipal</p>
<p style="text-align: center;"><b>Revisó en el Ámbito Jurídico</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>M. en D. Juan Minutti López</b> Director Jurídico</p>	<p style="text-align: center;"><b>Coordino</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>M.A.D. Luis Antonio Gutiérrez Herrera</b> Director de Administración</p>
<p style="text-align: center;"><b>Elaboró</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Lic. Patricia Marisol Mora Tinodo</b> Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla</p>	<p style="text-align: center;"><b>Apoyó</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Lic. Antonio Miranda Guerrero</b> Técnico Administrativo Encargado de la Unidad de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos</p>





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. Arleth Stephanie Grimaldo Osorio**

Segunda Síndica

**C. Samuel Ugalde Chávez**

Primer Regidor

**C. Teresa Garduño Suárez**

Segunda Regidora

**C. Rafael Johnvany Rivera López**

Tercer Regidor

**C. Nadya de Jesús Cruz Serrano**

Cuarta Regidora

**C. Víctor Manuel Pérez Ramírez**

Quinto Regidor

**C. Verónica Liliana Rocha Vélez**

Sexta Regidora

**C. Christian Alejandro Quintana Muñoz**

Séptimo Regidor

**C. Iván Moisés Gatica López**

Octavo Regidor

**C. María de Lourdes Curiel Rocha**

Novena Regidora

**C. Mauricio Ontiveros Salgado**

Décimo Regidor

**C. Marisela Blanquet Torres**

Décima Primera Regidora

**C. Carlos Alberto Cruz Jiménez**

Décimo Segundo Regidor

**C. Edmundo Rafael Ranero Barrera**

Secretario del Ayuntamiento



[www.tlalnepantla.gob.mx](http://www.tlalnepantla.gob.mx)