Tlalnepantla de Baz 2022 - 2024
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

Gaceta Municipal

Órgano Oficial del Ayuntamiento
de Tlalnepantla de Baz

Miércoles 13 de noviembre de 2024

Número 40 (Primera Sección)

Volumen 3

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

Sumario

Primera a Octava Secciones:
Manuales de Organización; y de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.

Primera Sección

Manual de Organización; y Manual de Procedimientos:

- Presidencia Municipal.

C. Marco Antonio Rodríguez Hurtado, Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 48 fracción III, 86 y 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a sus habitantes hace saber:

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022 - 2024

Tlalnepantla
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PRESIDENCIA MUNICIPAL

2024

Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

13 de noviembre de 2024

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

1

1

© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2022-2024.
Presidencia Municipal.
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Colonia Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfono: 55 53 66 38 00.

Presidencia Municipal.
Agosto 2024
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.
Presentación		4
Objetivo General		5
I.	Antecedentes.	6
II.	Fundamento Legal.	7
III.	Atribuciones.	10
IV.	Estructura Orgánica.	35
V.	Organigrama	36
VI.	Objetivos y Funciones de las Unidades Administrativas.	37
➢	Presidencia Municipal	37
➢	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal	38
•	Departamento de Relaciones Públicas	39
•	Coordinación de Logística y Eventos	39
•	Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	40
•	Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	40
➢	Coordinación de Asesores	41
➢	Secretaría Privada de la Presidencia Municipal	42
➢	Coordinación General de Mejora Regulatoria	43
➢	Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente	44
•	Departamento de Asuntos de Desarrollo Social	45
•	Departamento de Infraestructura Urbana	46
•	Departamento de Asuntos de Promoción Económica	46
•	Departamento de Vinculación	47
•	Departamento de Promoción Cultural	47
➢	La COPLADEMUN	47
➢	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	48
➢	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	49

2

- Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital 50
  - Coordinación de Comunicación Institucional 51
    - Departamento de Redacción y Manejo de Medios 51
  - Coordinación de Medios Digitales 52
    - Departamento de Medios Audiovisuales 52
    - Departamento de Imagen Institucional 53
    - Departamento de Contacto Digital al Ciudadano 53
- Enlace Administrativo 54

VII. Directorio. 55

VIII. Validación. 57

IX. Hoja de Actualización 58

3

Presentación.

El presente Manual de Organización tiene como propósito, dar a conocer a cada uno de los servidores públicos que conforman la Presidencia Municipal, la estructura organizacional, las funciones, servicios y atribuciones que deben desempeñar, los procedimientos a realizar y los demás puestos con los que se relacionan, con el fin de convertir los objetivos, planes y programas de gobierno, en acciones y resultados concretos, encaminados siempre a dar atención a las demandas de los tlalnepantlenses.

El personal adscrito a la Presidencia Municipal del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, deberá estar identificado, dispuesto y comprometido a dar cumplimiento a los lineamientos referidos y a expresar en cualquier momento, las medidas conducentes para su mejor eficiencia y eficacia en el desempeño de su puesto.

Asimismo, es un documento oficial que contiene información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras y funciones de las Unidades Administrativas que integran la Presidencia Municipal, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad, responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, así mismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura del mismo. Es un documento de suma importancia, ya que en esencia detalla la organización que representa como tal, su funcionamiento y hacia dónde va.

Este manual será de observancia general y deberá ser revisado y actualizado cada vez que exista modificación en la estructura orgánica o bien que derivado de las necesidades o emisión de nueva normatividad que repercuta directa o indirectamente en la organización y/o procesos administrativos.

4

Objetivo General.

Dirigir el diseño, implementación y ejecución de las políticas públicas, mediante la elaboración, aplicación y seguimiento, de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y capital humano, para fomentar el desarrollo económico, social y cultural de los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, dentro de un marco de respeto a los derechos, atribuciones, obligaciones, funciones y facultades que establecen las leyes federales y estatales, así como las demás disposiciones legales aplicables.

5

I. Antecedentes.

La erección del Estado de México tuvo lugar el 2 de marzo de 1821; su territorio quedó dividido en las siguientes prefecturas: Acapulco, Cuernavaca, México, Huejutla, Taxco, Tula, Toluca y Tulancingo. La antigua Intendencia de México daba así paso al establecimiento del Estado Libre y Soberano de México. Tlalnepantla quedó entonces dentro de la prefectura de México, dejando automáticamente de pertenecer a la Alcaldía de Tacuba. Años después el primitivo territorio del Estado de México se disgregaría para dar lugar a la formación de otras entidades federativas, entre ellas el Distrito Federal, hoy Ciudad de México.

En 1833, al dividirse la Prefectura de México en dos distritos, llamados del este y del oeste, Tlalnepantla fue nominada Cabecera de Prefectura del Oeste.

El auge industrial que alcanzara Tlalnepantla de Baz, durante la administración gubernamental de los Licenciados Isidros Fabela y Alfredo del Mazo Vélez, en la década de los años cuarenta, así como el creciente movimiento comercial y notable aumento de su población, fueron factores determinantes para que la H. XXVII Legislatura Local se sirviese expedir el decreto No. 28 concediendo a la antigua Villa de Tlalnepantla la categoría de ciudad. El decreto entro en vigor el 13 de septiembre de 1948, siendo gobernador Alfredo del Mazo.

El 13 de septiembre de 1973, con motivo de la celebración del XXV aniversario de la elevación de Tlalnepantla a la categoría de ciudad, se concede a ésta su escudo oficial. En tanto que la XLVII Legislatura del Estado de México, con fecha 23 de diciembre de 1978, otorga al municipio de Tlalnepantla el nombre de "Tlalnepantla de Baz", en atención a los méritos humanísticos y políticos del Doctor Gustavo Baz Prada, hijo ilustre de este lugar. El auge industrial y posterior crecimiento de la población origino que se empezara a generar infraestructura dentro del territorio municipal a cargo del Gobierno del Estado de México, mientras que el Gobierno Municipal para incrementar esta infraestructura tuvo que fortalecer su capacidad de gestión, así como su estructura administrativa, dentro de la cual se ha contemplado a la Presidencia Municipal como un órgano administrativo, apareciendo en los diferentes reglamentos internos u otros ordenamientos con esta función como Oficina de la Presidencia, Presidencia Municipal y/o Órgano Administrativo de la Presidencia.

6

"Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas" es el lema con el que la administración 2022-2024 propone implementar estrategias para impulsar el desarrollo integral de Tlalnepantla de Baz, durante los próximos tres años de gobierno, por lo que se restructuró la "Presidencia Municipal", se desincorporó la Coordinación General de Protección Civil y pasa a ser Dirección de Protección Civil; quedando integrada actualmente la Presidencia Municipal por las siguientes Unidades Administrativas: Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Departamento de Relaciones Públicas, Coordinación de Logística y Eventos, Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes, Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Coordinación de Asesores, Secretaría Privada de la Presidencia Municipal, Coordinación General de Mejora Regulatoria, Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente, La COPLADEMUN, Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital, Coordinación de Comunicación Institucional, Departamento de Redacción y Manejo de Medios, Coordinación de Medios Digitales, Departamento de Medios Audiovisuales, Departamento de Imagen Institucional, Departamento de Contacto Digital al Ciudadano y Enlace Administrativo.

II. Fundamento Legal.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Migración. Diario Oficial de la Federación, 25 de mayo de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Nacionalidad. Diario Oficial de la Federación, 23 de enero 1998, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Planeación. Diario Oficial de la Federación, 5 de enero de 1983, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental. Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Mejora Regulatoria. Diario Oficial de la Federación, 18 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero del 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Convenio de Colaboración Administrativa para el Establecimiento y Operación de una Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores en el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México (Centro Comercial Mundo E). Diario Oficial de la Federación. 18 de agosto de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje. Diario Oficial de la Federación, 5 de agosto de 2011, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 5 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 7 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México. 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México. 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México. 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 9 de marzo de1999, y sus reformas y adiciones

- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 23 de agosto de 2019, y sus reformas y adiciones.

8

- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 16 de octubre de 2002, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 31 de julio de 2019, y sus reformas y adiciones
- Acuerdo del Consejo Estatal de Seguridad Pública por el que se expiden los lineamientos de Organización y Funcionamiento de los Consejos Intermunicipales y Municipales de Seguridad Pública. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 16 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 11 de julio de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos para la Elaboración del Estudio de Impacto Regulatorio para los Municipios del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 06 de octubre de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 1 de noviembre de 2023, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Gaceta Municipal, 20 de octubre de 2023, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

9

III. Atribuciones.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Título Quinto
Del Poder Público Municipal

Capítulo Cuarto
De las Atribuciones de los Presidentes Municipales

Artículo 128.- Son atribuciones de las presidentas o presidentes municipales:

I. Presidir las sesiones de sus ayuntamientos;

II. Ejecutar las decisiones de los ayuntamientos e informar de su cumplimiento;

III. Cumplir y hacer cumplir dentro del municipio, las leyes federales y del Estado y todas las disposiciones que expidan los mismos ayuntamientos;

IV. Ser el responsable de la comunicación de los ayuntamientos que presiden, con los demás ayuntamientos y con los Poderes del Estado;

V. Asumir la representación jurídica del Municipio, conforme a la ley respectiva;

VI. Rendir al ayuntamiento en sesión solemne de cabildo, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes de diciembre de cada año, un informe por escrito y en medio electrónico del estado que guarda la administración pública municipal y de las labores realizadas durante el ejercicio;

10 VII. Someter a la consideración del Ayuntamiento los nombramientos de las o los titulares de las dependencias y entidades de la administración pública municipal; 10

VIII. Nombrar y remover libremente a las o los servidores públicos del municipio cuyo nombramiento o remoción no estén determinados en otra forma por esta Constitución y por las leyes que de ella emanan;

IX. Presentar al Ayuntamiento la propuesta de presupuesto de egresos para su respectiva discusión y dictamen;

X. Asumir el mando de la policía preventiva municipal;

XI. Realizar acciones tendientes al desarrollo institucional del Ayuntamiento e informar sobre el particular en los términos que la Ley señale;

XII. Expedir los acuerdos necesarios para el cumplimiento de las determinaciones del ayuntamiento;

XIII. Comunicar por escrito, con anticipación a su salida, a la Legislatura o a la Diputación Permanente y al cabildo, los propósitos y objetivos del viaje e informar de las acciones realizadas dentro de los diez días siguientes a su regreso.

XIV. Las demás que le señale la presente Constitución, la Ley Orgánica respectiva y otros ordenamientos legales.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México

Título II
De los Ayuntamientos

Capítulo Tercero
Atribuciones de los Ayuntamientos

ARTICULO 31. Son atribuciones de los ayuntamientos:

I Bis. Aprobar e implementar programas y acciones que promuevan un proceso constante de mejora regulatoria de acuerdo con la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios, la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, la Ley de Fomento Económico del Estado de México, sus respectivos reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables;

Título III
De las Atribuciones de los Miembros del Ayuntamiento, sus Comisiones, Autoridades Auxiliares y Órganos de Participación Ciudadana

Capítulo Primero
De los Presidentes Municipales

Artículo 48.- La persona titular de la presidencia municipal tiene las siguientes atribuciones:

I. Presidir y dirigir las sesiones del ayuntamiento;

II. Ejecutar los acuerdos del ayuntamiento e informar su cumplimiento;

III. Promulgar y publicar el Bando Municipal en la Gaceta Municipal y en los estrados de la Secretaría del Ayuntamiento, así como ordenar la difusión de las normas de carácter general y reglamentos aprobados por el Ayuntamiento;

IV. Asumir la representación jurídica del Municipio y del ayuntamiento, así como de las dependencias de la Administración Pública Municipal, en los litigios en que este sea parte.

IV Bis. Vigilar y ejecutar los programas y acciones para la prevención, atención y en su caso, el pago de las responsabilidades económicas de los Ayuntamientos de los conflictos laborales;

IV Ter. Entregar al cabildo de forma mensual, la relación detallada del contingente económico de litigios laborales en contra del Ayuntamiento para la implementación de los programas y acciones para la prevención, atención y en su caso, el pago de las responsabilidades económicas de los Ayuntamientos de los conflictos laborales, en términos de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios;

V. Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias a los integrantes del ayuntamiento;

V. Bis. Elaborar, con la aprobación del cabildo, el presupuesto correspondiente al pago de las responsabilidades económicas derivadas de los conflictos laborales;

VI. Proponer al ayuntamiento los nombramientos de las personas titulares de la secretaría, tesorería y de las dependencias y organismos auxiliares de la administración pública municipal, observando en todo tiempo que en su integración se respeten los principios de igualdad, equidad y garantizando la paridad de género;

VI Bis. Expedir, previo acuerdo del Ayuntamiento, la licencia del establecimiento mercantil que autorice o permita la venta de bebidas alcohólicas, en un plazo no mayor a tres días hábiles, contados a partir de que sea emitida la autorización del Ayuntamiento;

VI. Ter. Informar al cabildo de los casos de terminación y recisión de las relaciones laborales que se presenten independientemente de su causa, así como de las acciones que al respecto se deban tener para evitar los conflictos laborales, en términos de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios;

VII Presidir las comisiones que le asigne la ley o el ayuntamiento;

VIII. Contratar y concertar en representación del ayuntamiento y previo acuerdo de éste, la realización de obras y la prestación de servicios públicos, por terceros o con el concurso del Estado o de otros ayuntamientos,

IX. Verificar que la recaudación de las contribuciones y demás ingresos propios del municipio se realicen conforme a las disposiciones legales aplicables;

X. Vigilar la correcta inversión de los fondos públicos;

XI. Supervisar la administración, registro, control, uso, mantenimiento y conservación adecuados de los bienes del municipio;

XII Tener bajo su mando los cuerpos de seguridad pública, tránsito y bomberos municipales, en los términos del capítulo octavo, del título cuarto de esta Ley;

XII Bis. Vigilar y ejecutar los programas y subprogramas de protección civil y realizar las acciones encaminadas a optimizar los programas tendientes a prevenir el impacto de los fenómenos perturbadores.

XIII. Vigilar que se integren y funcionen en forma legal las dependencias, unidades administrativas y organismos desconcentrados o descentralizados y fideicomisos que formen parte de la estructura administrativa;

XIII Bis. Desarrollar las políticas, programas y acciones en materia de mejora regulatoria, en coordinación con sus dependencias, órganos auxiliares y demás autoridades de conformidad con la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios, la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, la Ley de Fomento Económico del Estado de México, sus respectivos reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables, en el ámbito de su competencia, previa aprobación en Cabildo;

XIII Ter. Proponer al ayuntamiento y ejecutar un programa especial para otorgar la licencia o permiso provisional de funcionamiento para negocios de bajo riesgo sanitario, ambiental o de protección civil, conforme a la clasificación contenida en el Catálogo Mexiquense de Actividades Industriales, Comerciales y de Servicios de Bajo Riesgo.

Para tal efecto, deberá garantizar que el otorgamiento de la licencia o permiso no esté sujeto al pago de contribuciones ni a donación alguna; la exigencia de cargas tributarias, dádivas o cualquier otro concepto que condicione su expedición será sancionada en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios.

XIII Quáter. Expedir o negar licencias o permisos de funcionamiento para unidades económicas, de conformidad con lo previsto en las fracciones XXIV Quáter y XXIV Quinques del artículo 31 de la presente Ley. Dicha expedición o negación queda supeditada al resultado del Dictamen de Giro o Evaluación de Impacto Estatal según corresponda, dando respuesta en un plazo que no exceda

de cinco días hábiles posteriores a la presentación de dicho dictamen o evaluación, en su caso, la cual deberá ser fundamentada y acorde al principio de transparencia.

Las actividades que cuenten con Evaluación de Impacto Estatal no requerirán la emisión de Dictamen de Giro.

La autoridad municipal deberá iniciar los trámites relativos con las autorizaciones, licencias o permisos, a partir de que el solicitante presente el acuerdo de aceptación de la solicitud de Evaluación de Impacto Estatal.

Una vez que el solicitante entregue la Evaluación de Impacto Estatal, de ser procedente, podrá obtener la autorización, licencia o permiso correspondiente.

XIII Quinquies. Desarrollar y ejecutar las políticas, programas y acciones en materia de Gobierno Digital, impulsando el uso estratégico de las tecnologías de la información en los trámites y servicios que se otorgan por parte del Ayuntamiento, conforme a lo establecido en la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, su Reglamento y conforme a las disposiciones jurídicas de la materia;

XIV. Vigilar que se integren y funcionen los consejos de participación ciudadana municipal y otros órganos de los que formen parte representantes de los vecinos;

XV. Entregar por escrito y en medio electrónico al ayuntamiento, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes de diciembre de cada año, en sesión solemne de cabildo, un informe del estado que guarda la administración pública municipal y de las labores realizadas durante el ejercicio.

Dicho informe se publicará en la pagina oficial, en la Gaceta Municipal y en los estrados de la Secretaría del ayuntamiento para su consulta.

XVI. Cumplir y hacer cumplir dentro de su competencia, las disposiciones contenidas en las leyes y reglamentos federales, estatales y municipales, así como aplicar, a los infractores las sanciones correspondientes o remitirlos, en su caso, a las autoridades correspondientes;

XVI Bis. Coadyuvar con el Instituto de Verificación Administrativa del Estado de México respecto a la vigilancia a los establecimientos mercantiles con venta o suministro de bebidas alcohólicas en botella cerrada, consumo inmediato y al copeo, a fin de verificar que cuenten con la correspondiente licencia de funcionamiento y el Dictamen de Giro y cumplan con las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes. Asimismo, para instaurar, los procedimientos sancionadores correspondientes y, en su caso, dar vista al Ministerio Público por la posible comisión de algún delito;

XVI Ter. Instalar y vigilar el debido funcionamiento de la ventanilla única en materia de unidades económicas;

XVII. Promover el desarrollo institucional del Ayuntamiento, entendido como el conjunto de acciones sistemáticas que hagan más eficiente la administración pública municipal mediante la capacitación y profesionalización de los servidores públicos municipales, la elaboración de planes y programas de mejora administrativa, el uso de tecnologías de información y comunicación en las áreas de la gestión, implantación de indicadores del desempeño o de eficiencia en el gasto público, entre otros de la misma naturaleza. Los resultados de las acciones implementadas deberán formar parte del informe anual al que se refiere la fracción XV del presente artículo;

XVIII. Promover el patriotismo, la conciencia cívica, las identidades nacional, estatal y municipal y el aprecio a los más altos valores de la República, el Estado, y el Municipio, con la celebración de eventos, ceremonias y en general todas las actividades colectivas que contribuyan a estos propósitos, en especial el puntual cumplimiento del calendario cívico oficial;

XIX. Comunicar por escrito, con anticipación a su salida al extranjero, a la Legislatura o a la Diputación Permanente y al cabildo, los propósitos y objetivos del viaje e informar de las acciones realizadas dentro de los diez días siguientes a su regreso.

XX. Coadyuvar en la coordinación del cuerpo de seguridad pública a su cargo con las Instituciones de Seguridad Pública federales, estatales y de otros municipios en el desarrollo de operativos conjuntos, para el cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Estatal, los Consejos Intermunicipales y el Consejo Municipal de Seguridad Pública, así como en la ejecución de otras acciones en la materia.

XXI. Satisfacer los requerimientos que le sean solicitados por la Secretaría de Seguridad para el registro y actualización de la licencia colectiva para la portación de armas de fuego de los elementos a su cargo;

XXII. Vigilar la integración, funcionamiento y cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Municipal de Seguridad Pública, en los términos de esta Ley;

XXIII. Rendir un informe anual sobre el cumplimiento de su Programa Municipal para la Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres y para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres;

XXIV. Presidir el Comité Municipal de Dictámenes de Giro a que se refiere la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, y

XXV. Firmar las Actas de Cabildo, y

XXVI. Las demás que le confieran esta Ley y otros ordenamientos.

14

Artículo 49.- Para el cumplimiento de sus funciones, el presidente municipal se auxiliará de los demás integrantes del ayuntamiento, así como de los órganos administrativos y comisiones que esta Ley establezca

Artículo 50.- El presidente asumirá la representación jurídica del ayuntamiento y de las dependencias de la Administración Pública Municipal, en los litigios en que sean parte, así como la gestión de los negocios de la hacienda municipal, facultándolo para otorgar y revocar poderes generales y especiales a terceros o mediante oficio para la debida representación jurídica correspondiente pudiendo convenir en los mismos.

Derogado

Derogado

Artículo 51.- No pueden los presidentes municipales:

I. Distraer los fondos y bienes municipales de los fines a que estén destinados,

II. Imponer contribución o sanción alguna que no esté señalada en la Ley de Ingresos u otras disposiciones legales;

III. Juzgar los asuntos relativos a la propiedad o posesión de bienes muebles o inmuebles o en cualquier otro asunto de carácter civil, ni decretar sanciones o penas en los de carácter penal;

IV. Ausentarse del país por más de 5 días, sin la autorización del ayuntamiento, con excepción de los viajes que realice durante sus periodos vacacionales;

V. Cobrar personalmente o por interpósita persona, multa o arbitrio alguno, o consentir o autorizar que oficina distinta a la tesorería municipal, conserve o tenga fondos municipales;

VI. Utilizar a los empleados o policías municipales para asuntos particulares;

VII. Residir durante su gestión fuera del territorio municipal.

VIII. Separarse del ejercicio de sus funciones, en los términos de esta ley.

IX. Nombrar, contratar o promover directamente o por interpósita persona como servidores públicos a personas con quienes tengan parentesco consanguíneo hasta el cuarto grado, por afinidad o civil. Tampoco pueden recibir propuestas o celebrar contratos relativos a la adquisición, enajenación y arrendamiento de bienes y la contratación de servicios con personas con quienes tenga interés personal, familiar o de negocios, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

X. Dejar de enterar en tiempo y forma las cuotas y/o aportaciones obligadas de los Servidores Públicos al Régimen de Seguridad Social.

REGLAMENTO INTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 14. Cada una de las dependencias contará con un Enlace Administrativo, nombrado por su titular, cuyas facultades y obligaciones serán las siguientes:

I. Proponer al o la titular de la dependencia o entidad a la que se encuentre adscrito, las políticas y acciones necesarias para la adecuada administración de los recursos materiales, financieros y capital humano asignados con base en la normatividad y procedimientos que determine la Dirección de Administración;

15 15

II. Realizar los trámites conducentes ante la Tesorería Municipal para la adecuada administración de los recursos financieros, cumpliendo con las disposiciones, normatividad y procedimientos aplicables;

III. Gestionar los recursos materiales, financieros y capital humano que garanticen la operatividad de los programas y proyectos a ejecutar de conformidad con los tiempos requeridos y sujeto a la normatividad aplicable, estableciendo la debida coordinación con las dependencias competentes;

IV. Elaborar con base en el techo financiero asignado el Proyecto del Presupuesto Anual de Egresos sustentado en los objetivos, programas, proyectos de alto impacto, estrategias, líneas de acción y metas anuales contenidas en el Plan de Desarrollo Municipal en conjunto con él o la titular y mandos medios de la dependencia o entidad a la que se encuentre adscrito;

V. Elaborar, conjuntamente con él o la titular y mandos medios de la dependencia a la que se encuentre adscrito, el Programa Operativo Anual apegado a lo establecido en el Presupuesto de Egresos, así como a los programas, proyectos, líneas de acción y metas contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal;

VI. Llevar el seguimiento del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM), así como vigilar la aplicación correcta de los recursos para su mejor aprovechamiento, con un enfoque hacia los resultados de la dependencia o entidad;

VII. Llevar el control interno del personal, integrando la base de datos de los servidores públicos que conforman la plantilla de la dependencia de que se trate;

VIII. Asesorar y apoyar a las o los titulares de las unidades administrativas que conforman la dependencia, respecto de la elaboración y aplicación de herramientas de control interno y de

seguimiento, destinado a los recursos materiales, financieros, tecnológicos y capital humano para el ejercicio eficiente del gasto asignado;

IX. Verificar, conjuntamente con las dependencias competentes el buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario, equipo y vehículos utilizados por el personal que labora en la dependencia;

X. Verificar que la aplicación del presupuesto corresponda a la naturaleza del gasto, recabando la autorización y firma del o la titular de la dependencia o entidad, en los formatos y documentos vigentes para la comprobación de éste;

XI. Presentar a él o a la titular de la dependencia, el control y seguimiento de los recursos materiales y consumibles que soliciten las unidades administrativas de la dependencia o entidad;

XII Establecer en conjunto con él o la titular de la dependencia, así como los mandos medios, las metas de actividad e indicadores asociados a los recursos financieros para su inclusión en el PbRM anual, así como llevar a cabo su seguimiento, y en su caso, su reconducción, reportando su comportamiento trimestral a la Secretaría Técnica;

XIII. Coadyuvar con la Subdirección de Patrimonio Municipal al levantamiento de inventarios físicos de los bienes muebles asignados a la dependencia o entidad;

XIV. Elaborar mensualmente los informes relativos a la aplicación y ejercicio de los recursos asignados para su funcionamiento, así como, los avances del área a su cargo y presentarlos al o la titular de la dependencia, así como a las dependencias competentes que lo requieran;

XV. Colaborar con la Contraloría Interna Municipal en el proceso de entrega-recepción de los servidores públicos de la dependencia o entidad que estén obligados a ello;

16

XVI. Integrar y enviar a la Subdirección de Patrimonio Municipal el expediente de los bienes muebles siniestrados, robados, extraviados o faltantes;

XVII. Hacer del conocimiento de la Subdirección de Patrimonio Municipal, las adquisiciones de bienes muebles y vehículos para la elaboración de los resguardos correspondientes;

XVIII. Solicitar a la Subdirección de Patrimonio Municipal, la emisión de la placa o etiqueta adherible que contenga el número de inventario del bien mueble por nueva adquisición, reposición o desgaste;

XIX. Requerir a la Subdirección de Patrimonio Municipal, la recepción de los bienes muebles que ya no son útiles o funcionales para el servicio al cual están destinados;

XX. Colaborar con la Contraloría Interna Municipal en la realización de revisiones, supervisiones y/o auditorías que se apliquen a la dependencia o entidad;

XXI. Colaborar con la Contraloría Interna Municipal en la difusión de la presentación de la Manifestación de Bienes de los servidores públicos adscritos a la dependencia o entidad;

XXII. Aplicar las políticas, normas y procedimientos en materia de capital humano, recursos materiales y servicios generales que determine la Dirección de Administración para su observancia obligatoria en la Administración Pública Municipal;

XXIII Asistir y participar en las reuniones mensuales de trabajo a las que sean convocados por la Dirección de Administración y/o la Tesorería Municipal;

XXIV. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

ARTÍCULO 22. Además de las obligaciones y atribuciones que le confieren la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, la LOMEM y las demás leyes y reglamentos que de ellas emanan, a él o a la titular de la Presidencia Municipal le corresponde:

I. Ser él o la titular de la Administración Pública Municipal;

II. Asumir la representación jurídica del Ayuntamiento;

III. Conducir el Gobierno Municipal bajo los principios rectores a que se refieren las disposiciones generales del presente ordenamiento;

IV. Conducir la elaboración y ejecución de un Plan de Desarrollo Municipal democrático, participativo, estratégico e integral;

V. Establecer un sistema eficaz de seguimiento y evaluación a las políticas públicas, programas y proyectos que apruebe el Ayuntamiento, mediante la formulación y el monitoreo periódico de indicadores del desempeño, aplicables a todas las dependencias y entidades municipales; así como de eficiencia en la planeación y ejercicio del gasto público municipal;

VI. Vigilar el adecuado funcionamiento de las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal y dictar las medidas necesarias para su mejoramiento mediante la capacitación, profesionalización, certificación y actualización de los servidores públicos municipales;

VII. Impulsar el uso de tecnologías de la información y comunicación, así como fortalecer la cultura de la Planeación Estratégica Municipal, la Evaluación del Desempeño, la Gestión para Resultados, el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM), la Metodología del Marco Lógico (MML), la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Guía Consultiva de Desempeño Municipal, la Mejora Regulatoria, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, y la eficiencia en la administración de los recursos disponibles para fortalecer la gestión y resultados de la Administración Pública Municipal;

VIII. Formular y promover los programas, proyectos, obras y acciones tendientes a fortalecer el desarrollo integral del Municipio;

IX. Fomentar en todo tiempo la participación social, la construcción de ciudadanía integral y la cultura de la prevención social de la violencia y la delincuencia en el Municipio;

X. Otorgar o revocar poderes generales y especiales a terceros para la debida representación jurídica en términos de Ley;

XI. Promover entre los servidores públicos y los ciudadanos la cultura de los derechos humanos, especialmente para los sectores y grupos más vulnerables del Municipio; así como la igualdad de género y el respeto irrestricto a una vida libre de violencia para las mujeres;

XII. Proponer al Cabildo el número, distribución y competencia territorial de los Juzgados Cívicos y Centros Públicos Municipales de Mediación y Conciliación en el Municipio;

XIII. Proponer a la o el Juez Cívico, a la o el Secretario Cívico, así como a la o el Facilitador, ante Cabildo para su nombramiento; y

XIV. Las demás que otros ordenamientos jurídicos aplicables le confieran.

CAPÍTULO II.- DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

ARTÍCULO 23. La Presidencia Municipal para su mejor desempeño, contará entre otras, con las siguientes unidades de apoyo técnico, coordinación y asesoría:

I. Secretaría Particular de la Presidencia Municipal;

II. Coordinación de Asesores;

III. Secretaría Privada de la Presidencia Municipal;

IV. Coordinación General de Mejora Regulatoria;

V. Enlace Administrativo;

VI. Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente;

VII. La COPLADEMUN;

VIII. Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública;

IX. Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal; y

X. Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital.

Las cuales tendrán la facultad para solicitar datos e informes a las diversas dependencias y entidades municipales para el mejor desarrollo de la Administración Pública Municipal.

ARTÍCULO 24. La estructura de organización, la operación y forma de trabajo de la Presidencia Municipal serán las que se establezcan en el presente reglamento, acorde a los criterios de flexibilidad, celeridad y eficacia.

18

SECCIÓN I.
DE LA SECRETARÍA PARTICULAR DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

ARTÍCULO 25. Son facultades y obligaciones de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, las siguientes:

I. Presentar oportunamente a él o a la titular de la Presidencia Municipal los documentos recibidos en esa oficina para su atención y despacho;

II. Llevar el registro y seguimiento de la agenda del o de la titular de la Presidencia Municipal, las citas solicitadas para su programación, así como las registradas para su seguimiento, los compromisos, acuerdos, visitas, giras y demás eventos en los que deba participar;

III. Llevar el control de los acuerdos del o de la titular de la Presidencia Municipal con otros servidores públicos de los diversos órdenes de gobierno y de la propia Administración Pública Municipal, incluyendo los emanados de reuniones que presida el o la titular de la Presidencia Municipal con las comisiones edilicias que presida;

IV. Remitir con oportunidad las órdenes, instrucciones o asuntos que gire el o la titular de la Presidencia Municipal a las o los titulares de las dependencias y entidades municipales para su atención y llevar un debido control de su seguimiento;

V. Controlar el archivo y la correspondencia oficial del o de la titular de la Presidencia Municipal, instruyendo su digitalización, así como promover la agilidad de los asuntos atendidos directamente por él;

VI. Verificar que él o la titular de la Presidencia Municipal cuente con la información y datos necesarios antes de cada reunión, cita, evento y compromiso de trabajo;

VII. Coordinar y supervisar las audiencias públicas y privadas que lleve a cabo él o la titular de la Presidencia Municipal, turnando las decisiones y los acuerdos tomados a las diferentes dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal para su atención, seguimiento y/o resolución;

VIII. Atender a los ciudadanos que soliciten cita con él o la titular de la Presidencia Municipal, a efecto de conocer el asunto a tratar e integrar la información o documentación necesaria para su atención;

IX. Convocar a las o los titulares de las dependencias, entidades y unidades administrativas y solicitar la información necesaria para los eventos y reuniones de trabajo del o de la titular de la Presidencia Municipal;

X. Coordinar las ceremonias y eventos en los que intervenga él o la titular de la Presidencia Municipal;

XI. Mantener ordenados y actualizados el directorio, los archivos y documentos del o de la titular de la Presidencia Municipal;

XII. Coordinar los trabajos requeridos por él o la titular de la Presidencia Municipal, llevando el seguimiento respectivo para su cumplimiento;

XIII. Integrar, en coordinación con el Enlace Administrativo, la Tesorería Municipal, la Secretaría Técnica y la Dirección de Administración el proyecto de presupuesto de la Presidencia Municipal con base en los resultados de cada ejercicio fiscal;

19 XIV Coordinar los grupos de trabajo que le sean encargados por él o la titular de la Presidencia Municipal; y 19

XV. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados en el área de su competencia por él o la titular de la Presidencia Municipal.

ARTÍCULO 26. Para el debido desempeño de sus atribuciones, la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede, y para su auxilio, tendrá a su cargo las siguientes unidades administrativas:

I. Departamento de Relaciones Públicas;

II. Coordinación de Logística y Eventos;

III. Derogado;

IV. Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes;

V. Derogado;

VI. Derogado; y

VII. Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión

DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

ARTÍCULO 27. Son facultades y obligaciones del Departamento de Relaciones Públicas, las siguientes:

I. Proponer, con el apoyo de las diversas áreas, unidades administrativas, dependencias y/o entidades de la Administración Pública Municipal, un programa de comunicación externa destinado a brindar información oportuna a la ciudadanía sobre los proyectos, obras y programas sociales que realiza el Gobierno Municipal;

II. Establecer relaciones con organismos no gubernamentales para crear vínculos;

III. Fortalecer la imagen del Municipio y su Ayuntamiento a través de diversos eventos en el que participen ciudadanos distinguidos y los diversos sectores de la población;

IV. Establecer y cuidar el protocolo para las actividades públicas del o de la titular de la Presidencia Municipal;

V. Convocar y brindar atención a los invitados especiales del o de la titular de la Presidencia Municipal;

VI. Coordinar acorde a las indicaciones de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, los eventos que correspondan o intervenga el Ejecutivo;

VII. Proporcionar asesoría en la planeación, organización y cumplimiento de protocolo en eventos externos en los que él o la titular de la Presidencia Municipal participe; y

VIII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados en el área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

ARTÍCULO 28. El Departamento de Relaciones Públicas contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

20

DE LA COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA Y EVENTOS

ARTÍCULO 29. La Coordinación de Logística y Eventos será el responsable de planear, programar, definir y gestionar el suministro de los bienes y servicios adecuados en tiempo y forma, para la debida organización y realización de los eventos de la Presidencia Municipal, con el objetivo de generar las mejores condiciones de idoneidad, oportunidad, economía, seguridad y rentabilidad, tanto del o de la titular de la Presidencia Municipal, así como de las demás personas que asistan a los mismos, actuando en coordinación con las dependencias que integran la Administración Pública Municipal que corresponda.

Artículo 30. Son facultades y obligaciones de la Coordinación de Logística y Eventos, las siguientes:

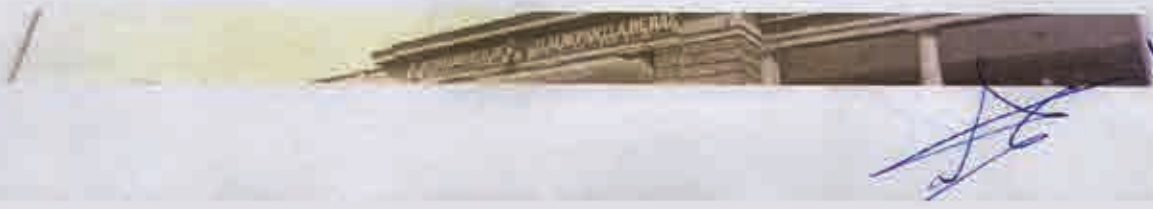
I. Proyectar, diseñar y coordinar las acciones del área a su cargo;

II. Proyectar e instrumentar en coordinación con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal la organización de la logística y protocolo de los diferentes eventos y giras del o de la titular de la Presidencia Municipal;

III. Gestionar el suministro de bienes y servicios necesarios para cualquier evento en el que participe él o la titular de la Presidencia Municipal;

IV. Supervisar la logística de los eventos para garantizar su óptimo desarrollo;

V. Garantizar las óptimas condiciones de seguridad en los eventos en los que participe él o la titular de la Presidencia Municipal, en coordinación con las dependencias competentes;



VI. Tomar las medidas necesarias para afrontar cualquier situación que ponga en riesgo la celebración o proceso del evento correspondiente;

VII. Establecer en coordinación con la Dirección de Administración y acorde a las indicaciones de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan la mejora continua en los eventos a realizar; y

VIII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados en el área de su competencia por sus superiores jerárquicos

ARTÍCULO 31. La Coordinación de Logística y Eventos contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNACIONALES Y CIUDADES HERMANAS

ARTÍCULO 32. Derogado

ARTÍCULO 33. Derogado

ARTÍCULO 34. Derogado

DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNACIONALES Y PASAPORTES

ARTÍCULO 35. Son facultades y obligaciones del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes, las siguientes:

I. Administrar las oficinas centrales y periféricas en las que se tramitan pasaportes en apego a los convenios celebrados con las Secretarías de Gobernación y de Relaciones Exteriores;

II. Dirigir, coordinar y promover las políticas y estrategias institucionales de vínculos internacionales del Municipio; y

III. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados en el área de su competencia por sus superiores jerárquicos

ARTÍCULO 36. El Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN

ARTÍCULO 37. Derogado

ARTÍCULO 38. Derogado

ARTÍCULO 39. Derogado

ARTÍCULO 40. Derogado

ARTÍCULO 40 Bis. Son facultades y obligaciones de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, las siguientes:

A) Para los casos de Atención Ciudadana:

I. Recibir verbalmente, vía telefónica, electrónicamente o por escrito las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada

una ellas para turnarlas de inmediato a la dependencia o entidad de la Administración Pública Municipal correspondiente;

II. Dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud;

III. Realizar encuestas de satisfacción del servicio a los ciudadanos que realicen la petición y presentar periódicamente los resultados;

IV. Mantener comunicación continua y constante con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para dar seguimiento y atención de las peticiones ciudadanas;

V. Generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal; y

VI. Coordinar la atención de los módulos de orientación e información a la ciudadanía ubicados en las oficinas del Gobierno Municipal.

B) Para los casos de Control de Gestión:

I. Formular una base de datos que contenga el registro completo de cada uno de los ciudadanos que acudan a solicitar algún servicio o a formular alguna petición a la Presidencia Municipal, incluyendo el asunto a tratar, la dependencia o entidad a la que se turne para su atención y el seguimiento que se le dé al mismo;

II. Requerir a las dependencias y entidades competentes, un informe semanal del estado en el que se encuentren las solicitudes remitidas para comunicar lo conducente al ciudadano por la vía más idónea, respecto de la atención y el seguimiento a su gestión o planteamiento;

22

III. Turnar de inmediato al o la titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal los asuntos de obvia y trascendente resolución;

IV. Auxiliar a las dependencias, institutos y unidades administrativas municipales, adecuando y/o modificando las invitaciones, oficios y solicitudes que deban ser firmados por el o la titular de la Presidencia Municipal, previo visto bueno del Secretario Particular de Presidencia; y

V. Auxiliar en las tareas que le sean encomendadas por el o la titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.

En ambos incisos resultarán aplicables, las demás que deriven de otros ordenamientos jurídicos que correspondan o las que le sean encomendadas en el área de su competencia por el superior jerárquico.

ARTÍCULO 40 Ter. La Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión contará con una o un titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

Sección II
DE LA COORDINACIÓN DE ASESORES

ARTÍCULO 41. La Presidencia Municipal contará con un número máximo de cinco especialistas en los diversos temas de la Administración Pública Municipal, quienes le prestarán servicio de orientación, asesoría, análisis y capacitación en asuntos que requieran atención especializada, sin contar con facultades ejecutivas. El o la titular

de la Presidencia Municipal designará de entre los asesores, a un Coordinador quien determinará las tareas que tendrá cada uno de ellos, quienes le reportarán sus avances.

ARTÍCULO 42. Complementariamente a lo establecido en el artículo que antecede, la Coordinación de Asesores, tendrá las siguientes funciones:

I. Analizar la problemática política, social, económica, cultural y administrativa que infieran de manera significativa en el Municipio para realizar los análisis y diagnósticos procedentes;

II. Solicitar la información a las áreas sustantivas sobre los asuntos que se requieran para su análisis y que les hayan sido solicitados por él o la titular de la Presidencia Municipal;

III. Proponer proyectos específicos, mecanismos, que resuelvan las problemáticas políticas, económicas, administrativas, o de servicios del Municipio con objetivos y visión de corto, mediano y largo plazo;

IV. Proponer lo conducente para que él o la titular de la Presidencia Municipal pueda contar con elementos suficientes para las tareas de gobierno que le competen;

V. Integrar y asesorar el desarrollo de proyectos definidos en el Plan de Desarrollo Municipal, en coordinación con la Secretaría Técnica;

VI. Realizar los diagnósticos comunitarios para el análisis, definición de estrategias, y realización de obras y acciones participativas;

VII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o que le sean encomendados en el área de su competencia, con base en el respeto, protección y garantía de los derechos humanos y acorde a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

23

Sección III
DE LA SECRETARÍA PRIVADA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

ARTÍCULO 43. Son facultades y obligaciones de la Secretaría Privada de la Presidencia Municipal, las siguientes:

I. Atender, asistir y apoyar a él o a la titular de la Presidencia Municipal en los asuntos que le encomiende.

Sección IV
DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA

ARTÍCULO 44. Son facultades y obligaciones de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, las siguientes:

I. Coordinar las actividades en materia de mejora regulatoria entre las dependencias Municipales, con el objeto de dar cumplimiento a sus funciones, así como para la mejor observancia y ejercicio de facultades concurrentes o coincidentes;

II. Promover la creación y consolidación de un sistema municipal de mejora regulatoria, de desregulación y de simplificación de los procesos de gestión de trámites y servicios administrativos que deben realizar los particulares, que abonen a la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio público;

III. Coordinar los comités municipales de mejora regulatoria; y con otras organizaciones y organismos públicos o privados, a efecto de incidir en la agilización de trámites y servicios en materias comunes y/o concurrentes, a efecto de asistir de mejor manera a la implementación y

consolidación de un proceso continuo de mejora regulatoria y al establecimiento de procesos de calidad regulatoria al interior de las dependencias;

IV. Impulsar la instalación y funcionamiento de los comités municipales de mejora regulatoria para la implementación y consolidación de un proceso continuo de mejora regulatoria;

V. Participar en el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria como órgano consultivo de análisis en la materia y de vinculación interinstitucional y con los diversos sectores de la sociedad, para coadyuvar en el proceso de mejora regulatoria, de simplificación y desregulación en la administración pública estatal y municipal;

VI. Generar el programa de mejora regulatoria para la planeación de acciones que ayudan de manera articulada, a la mejora y actualización del marco regulatorio de cada dependencia y elaborar en el año calendario de que se trate, con base en los instrumentos y mecanismos previstos por la Ley y el Reglamento, y apegados a los procesos de calidad regulatoria y sistemas de mejora regulatoria implementados;

VII. Gestionar la integración y actualización del registro o Catálogo Municipal de Trámites y Servicios, en las Cédulas de Registro que al efecto determine la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, las cuales publicará en su portal de internet; y

VIII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

ARTÍCULO 45. La Coordinación General de Mejora Regulatoria, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

ARTÍCULO 46. Él o la titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria formulará el Programa Anual de Trabajo en materia de Mejora Regulatoria Municipal, mismo que será presentado al Ayuntamiento, dentro de la primera sesión de Cabildo de cada año.

24

Sección V.
DEL ENLACE ADMINISTRATIVO

ARTÍCULO 47. Son facultades y obligaciones del o la Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, las siguientes:

I. Prestar los servicios administrativos y de apoyo a todas las unidades administrativas integrantes de la Presidencia Municipal, con base en las metas definidas y los recursos asignados; y

II. Las establecidas en el artículo 14 del presente Reglamento.

Sección VI
DE LA COORDINACIÓN TLALNEPANTLA ZONA ORIENTE

ARTÍCULO 48. Para un mejor despacho y atención de los asuntos, la Presidencia Municipal, se auxiliará de la Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente

ARTÍCULO 49. Son facultades y obligaciones de la Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente, las siguientes:

I. Coordinar con todas las dependencias de la Administración Pública Municipal, las políticas y acciones derivadas del Plan de Desarrollo Municipal que incidan en la prestación oportuna y eficiente de todos los servicios que presta la administración, con el propósito de garantizar un desarrollo integral en la Zona Oriente;

II. Proponer los proyectos anuales de obra publica y los programas para el mejoramiento de los servicios públicos y administrativos;

III. Vigilar que las peticiones de servicios de la población de Zona Oriente se atiendan de manera pronta y eficaz por las dependencias municipales.

IV. Captar las demandas más sentidas de la población de la región y dar seguimiento adecuado para que las dependencias municipales asentadas en Zona Oriente den respuesta oportuna;

V. Coordinarse con la Subdirección Operativa de Servicios Públicos en Zona Oriente, para que las peticiones de alumbrado público, recolección de basura, bacheo y balizamiento, atención de áreas verdes y las demás que preste, sean atendidas con el suficiente personal y equipo y en instalaciones propias en la Zona;

VI. Coordinarse con las o los jefes de región y sectores de la Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal para canalizar las demandas de la población de la Zona;

VII. Impulsar la vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs) para promover su participación en los programas municipales;

VIII. Captar y promover ante las instancias competentes, la realización de obras públicas atendiendo las prioridades que marque la población de la Zona;

IX Promover las expresiones culturales de los habitantes de la Zona y participar en la operación de las casas de cultura y bibliotecas en la Zona; y

X. Las demás que le sean encomendadas por la Presidencia Municipal.

ARTÍCULO 50. La Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede, y para su auxilio, tendrá a su cargo las siguientes unidades administrativas:

I. Departamento de Asuntos de Desarrollo Social;

II. Departamento de Infraestructura Urbana;

III. Departamento de Asuntos de Promoción Económica;

IV Departamento de Vinculacion; y

V. Departamento de Promoción Cultural.

25

DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DE DESARROLLO SOCIAL

ARTÍCULO 51. Son facultades y obligaciones del Departamento de Asuntos de Desarrollo Social, las siguientes:

I Detectar y promover beneficiarios residentes de la Zona Oriente de los programas que opere la Dirección de Desarrollo Social;

II. Identificar y promover beneficiarios de los programas que opere el Instituto de Educación;

III. Promover acciones encaminadas a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la Zona Oriente;

IV Detectar y turnar en su caso a la Coordinación de Asesores y la Secretaría Técnica, estudios de instituciones académicas y de investigación que aborden temas vinculados con la problemática social del Municipio; y

V. Coadyuvar en los programas de Comedores Comunitarios y Apoyos Alimentarios a realizar en la Zona Oriente.

ARTÍCULO 52. El Departamento de Asuntos de Desarrollo Social contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA URBANA

ARTÍCULO 53. Son facultades y obligaciones del Departamento de Infraestructura Urbana, las siguientes:

I. Detectar las prioridades de obras publicas en la Zona Oriente para proponerlas a través de la Coordinación de Zona Oriente a la Dirección de Obras Públicas;

II. Coadyuvar con la Dirección de Obras Públicas en la supervisión de las obras que se ejecuten en la Zona Oriente del Municipio; y

III. Llevar a cabo la formación de los COCICOVIS de la Zona Oriente, en las obras que se ejecuten.

ARTÍCULO 54. El Departamento de Infraestructura Urbana contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DE PROMOCIÓN ECONÓMICA

ARTÍCULO 55. Son facultades y obligaciones del Departamento de Asuntos de Promoción Económica, las siguientes:

26

I. Integrar un directorio de las empresas industriales, comerciales y de servicios establecidas en la Zona Oriente;

II. Promover la participación de los empresarios en programas municipales como los de imagen urbana;

III. Dar información sobre las medidas sanitarias establecidas por la autoridad federal, estatal o municipal para garantizar su cumplimiento; y

IV. Coadyuvar en las ferias del empleo que se realicen en la Zona Oriente.

ARTÍCULO 56. El Departamento de Asuntos de Promoción Económica, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN

ARTÍCULO 57. Son facultades y obligaciones del Departamento de Vinculación, las siguientes:

I. Llevar un registro e integrar un directorio de las organizaciones de la sociedad civil en La Zona Oriente;

II. Resguardar la información estadística del Censo 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía;

III. Difundir los programas municipales entre las organizaciones de la Sociedad Civil que operen en la Zona Oriente.

IV. Organizar reuniones con las Organizaciones de la Sociedad Civil a fin de detectar problemáticas y propuestas de solución a los problemas que aquejan a la Zona Oriente; y

V. Establecer y sostener vínculos de comunicación y coordinación con organizaciones sociales y actores estratégicos de la Zona Oriente.

ARTÍCULO 58. El Departamento de Vinculación contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN CULTURAL

ARTÍCULO 59. Son facultades y obligaciones del Departamento de Promoción Cultural, las siguientes:

I. Difundir y promover entre los habitantes de Zona Oriente las actividades culturales que organice el Municipio;

II. Organizar y promover eventos culturales (música, pintura, escultura, literatura y otras manifestaciones artísticas) en la Zona Oriente; y

III. Coadyuvar en la operación de las casas de cultura y bibliotecas que se ubiquen en la Zona Oriente.

ARTÍCULO 60. El Departamento de Promoción Cultural, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

Sección VII
DE LA COPLADEMUN

ARTÍCULO 61. Son facultades y obligaciones de la COPLADEMUN, las previstas por el Reglamento Interno de la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz, así como las establecidas en el Código Administrativo del Estado de México.

27

Sección VIII
DEL SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO MUNICIPAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

ARTÍCULO 62. Son facultades y obligaciones de la o del Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública, las siguientes:

I. Formular la propuesta de orden del día y las convocatorias para las sesiones del Consejo Municipal;

II. Incorporar los acuerdos de las sesiones en las actas correspondientes y llevar a cabo su seguimiento;

III. Establecer la debida comunicación y coordinación interinstitucional con la Fiscalía de Justicia del Estado de México y otras autoridades estatales, federales y municipales, en los temas y asuntos de su competencia; y

IV. Informar a él o a la titular de la Presidencia Municipal sobre los avances en los asuntos y temas de su competencia; y las que establece la Ley de Seguridad del Estado de México.

ARTÍCULO 63. El Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

SECCIÓN IX.
DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Artículo 64. Son facultades y obligaciones de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, las siguientes:

I. Vigilar que las diferentes unidades administrativas difundan y actualicen la información pública de oficio a la que se refiere la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios;

II. Proponer que la información pública gubernamental que deba ser conocida por los ciudadanos, esté disponible en el sitio web del Municipio;

III. Hacer del conocimiento de la instancia competente la probable responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios;

IV. Recibir, gestionar y realizar todos los trámites internos necesarios para dar atención a las solicitudes de acceso a la información pública hasta su debida conclusión, recibidas de manera física o electrónica;

V. Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados competentes acorde con la normatividad aplicable;

VI. Tramitar, atender y gestionar las resoluciones derivadas de las denuncias que se promuevan por la falta de publicación de las obligaciones de transparencia, en los términos que establecen las leyes de la materia, lineamientos y demás disposiciones jurídicas aplicables;

VII. Notificar conforme a los plazos señalados en las disposiciones legales aplicables, las respuestas a las solicitudes de acceso a la información;

28

VIII. Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información acorde con la normatividad aplicable;

IX. Proponer a quien preside el Comité de Transparencia, a los servidores públicos habilitados, en su caso;

X. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, respuestas, resultados y costos de reproducción;

XI. Promover e implementar políticas de transparencia proactiva procurando su accesibilidad;

XII. Fomentar la transparencia al interior del Municipio;

XIII. Presentar ante el Comité de Transparencia, el proyecto de clasificación de información;

XIV. Tramitar, atender y gestionar las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales que obren en poder del municipio;

XV. Vigilar que se garantice la protección de los datos personales;

XVI. Coordinar y coadyuvar con las dependencias para llevar a cabo creación, supresión o modificación de los sistemas de base de datos personales, así como los avisos de privacidad que deriven de ellas;

XVII. Coordinar y orientar a los servidores públicos habilitados en lo referente a sus funciones;

XVIII. Participar a través de su titular como integrante del grupo interdisciplinario, según lo establecido por la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México;

XIX. Atender los recursos de revisión, así como realizar todas las gestiones que sean necesarias para dar cumplimiento a las resoluciones que recaigan a los mismos;

XX. Participar a través de su titular, como integrante del Comité Coordinador Municipal del Sistema Municipal Anticorrupción, según lo establecido por el marco normativo aplicable;

XXI. Coadyuvar con las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal, con el propósito de que se garantice en todo momento la transparencia y el derecho humano a la información; y

XXII. Las demás que las disposiciones legales aplicables le confieran, las que le encomiende el o la titular de la Presidencia Municipal.

ARTÍCULO 65. La Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

Sección X
DE LA SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y GOBIERNO DIGITAL

ARTÍCULO 65 Bis. Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

29

I. Promover la difusión de logros, campañas, programas, acciones gubernamentales con implicaciones de interés público;

II. Priorizar la difusión de aquellos actos y gestiones gubernamentales que tengan mayor trascendencia para la vida pública municipal, así como promover la difusión y conocimiento de los valores, principios y derechos, a través de canales de fácil acceso a la ciudadanía;

III. Cumplir con las obligaciones y restricciones que, en materia de comunicación social, establezca la legislación electoral aplicable;

IV. Cubrir las giras y eventos con fotografía, video y redes sociales en los que participen el o la titular de la Presidencia Municipal y los demás integrantes del Ayuntamiento, así como las o los Directores de la Administración Pública Municipal;

V. Organizar y sistematizar la información relativa a los actos, ceremonias y conferencias en que participen las autoridades municipales y elaboración de boletines informativos;

VI. Diseñar y producir campañas de difusión de acciones, logros y programas del Gobierno Municipal, ya sea en lonas, carteles, volantes, gallardetes, espectaculares, videos o material requerido;

VII. Coordinar el trabajo editorial de la Administración Pública Municipal, con el fin de que todos los comunicados hacia la ciudadanía estén enfocados en el sentido de la comunicación institucional;

VIII. Apoyar el manejo del Portal Institucional de la Administración Pública Municipal con información de interés público para la población.

IX Gestionar las redes sociales de las cuentas oficiales del Gobierno Municipal.

X. Fomentar y consolidar el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación en el Municipio;

XI. Establecer las instancias e instrumentos para regular el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación;

XII. Aprobar la implementación de la política pública de Gobierno Digital, a través del uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación;

XIII. Promover la implementación de acciones que garanticen a las personas el derecho permanente de realizar trámites y servicios digitales dentro de la Administración Pública Municipal;

XIV. Vigilar la aplicación de criterios, normas y procedimientos relativos al uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación;

XV. Aprobar los instrumentos de orientación, dirigidos a las personas, sobre los derechos y obligaciones que les otorga la Ley de Gobierno Digital y otros ordenamientos en la materia;

XVI. Instalar el Comité Interno de Gobierno Digital dentro de los primeros tres meses de la gestión municipal y fungir como Secretario Técnico dentro del mismo;

XVII. Establecer el Programa de Trabajo del Comité Interno de Gobierno Digital;

XVIII. Desarrollar las aplicaciones tecnológicas que demanden las dependencias de la Administración Pública Municipal, previo acuerdo y dictaminación del Comité Interno de Gobierno Digital;

XIX. Implementar la Agenda Digital en el Municipio;

XX. Hacer uso de la Planeación de Tecnologías de la Información y Comunicación para la modernización de la Administración Pública Municipal, así como de la promoción de políticas públicas en la materia;

30

XXI. Promover el uso de la firma electrónica, con reglas claras y dinámicas que favorezcan procesos eficientes de gestión orientados a simplificar y modernizar trámites y servicios para incentivar la productividad y abatir la corrupción;

XXII. Fungir como Secretario Técnico en el Comité Interno de Gobierno Digital; y

XXIII. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes.

ARTÍCULO 65 Ter. La Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede y para su auxilio, tendrá a su cargo las siguientes unidades administrativas:

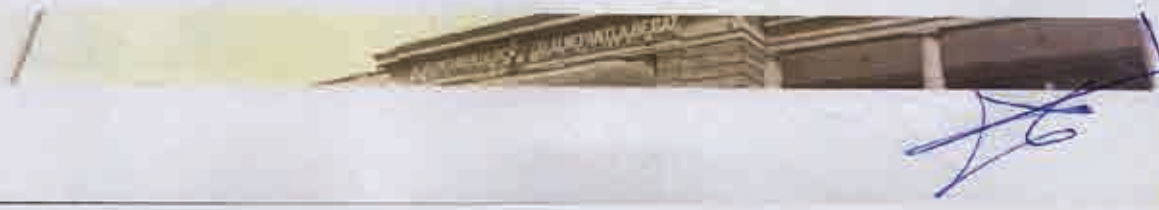
I. Coordinación de Comunicación Institucional; y

II Coordinación de Medios Digitales.

DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 65 Quater. Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Coordinación de Comunicación Institucional, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

I. Planear, diseñar, coordinar y desarrollar estrategias de comunicación social, orientadas a difundir entre la población, la gestión de la Administración Pública Municipal;



II. Diseñar e implementar estrategias de comunicación permanentes y efectivas, que favorezcan el acercamiento de la sociedad con la función del gobierno;

III. Establecer un sistema de difusión veraz, que otorgue a la población información precisa y oportuna, acerca de las actividades y los logros de gobierno;

IV. Planear e instrumentar en coordinación con las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal programas y campañas específicas de comunicación;

V. Asegurar que la difusión de los servicios que ofrece la Administración Pública Municipal, así como, su comunicación interna, incluya imágenes de hombres y mujeres de manera igualitaria, que no sugieran estereotipos sexistas, culturales e intolerantes a las diferencias que pudieran caracterizar a los diversos grupos sociales;

VI Promover y establecer relaciones con los medios de comunicación masiva municipal, estatal, nacional e internacional;

VII. Dirigir las actividades de cobertura e información de los actos, ceremonias, giras y eventos del o de la titular de la Presidencia Municipal;

VIII. Proponer a él o a la titular de la Presidencia Municipal las políticas, directrices y aspectos técnicos a considerar para la publicación y difusión de la información relacionada con el Gobierno Municipal;

IX. Instrumentar acciones para generar presencia institucional y posicionamiento estratégico del Municipio y de su gobierno;

X. Diseñar esquemas de comunicación interna para tener permanentemente informados de los sucesos más importantes que acontecen en el país y en el Municipio, a los miembros del Ayuntamiento, titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal; y

XI Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes.

31

ARTÍCULO 65 Quinquies. La Coordinación de Comunicación Institucional contara con un o una titular que sera responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede y para su auxilio, tendrá a su cargo la siguiente unidad administrativa:

I Departamento de Redacción y Manejo de Medios.

DEL DEPARTAMENTO DE REDACCIÓN Y MANEJO DE MEDIOS

ARTÍCULO 65 Sexies. Para el despacho de los asuntos de su competencia, el Departamento de Redacción y Manejo de Medios, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

I Coadyuvar con el contenido del Portal Institucional de la Administración Pública Municipal, a cargo de la Subdirección de Informática, con información de interés público para la ciudadanía;

II Cubrir giras y eventos del o de la titular de la Presidencia Municipal, así como elaborar boletines informativos y notas de prensa;

III. Llevar a cabo el trabajo editorial de la Administracion Pública Municipal;

IV. Difundir puntualmente los servicios, obras y acciones que ofrece la Administración Pública Municipal;

V. Implementar estrategias de comunicación social orientadas a difundir entre la población la gestión pública municipal;

VI. Atender oportunamente la cobertura de eventos y sucesos de trascendencia pública en el contexto municipal;

VII Las demás que le sean encomendadas por los superiores jerárquicos en el ámbito de su competencia; y

VIII. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes.

Artículo 65 Septies. El Departamento de Redacción y Manejo de Medios contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DE LA COORDINACIÓN DE MEDIOS DIGITALES

ARTÍCULO 65 Octies. Son facultades y obligaciones de la Coordinación de Medios Digitales, las siguientes:

I. Supervisar y aprobar con visto bueno del o de la titular de la Presidencia Municipal, los diseños institucionales de toda la documentación oficial del Gobierno Municipal;

II Supervisar el diseño de la publicidad impresa en periódicos, boletines, volantes, carteles, posters y otros;

III. Evaluar el contenido de la publicidad exterior, la publicidad audiovisual y la publicidad digital del portal institucional del Municipio;

IV. Aprobar la Imagen Corporativa e Institucional del Gobierno Municipal;

V. Supervisar la gestión de las redes sociales oficiales del Gobierno Municipal;

VI Promover campañas informativas de interés general para la población;

VII. Mantener actualizados los portales, redes sociales y sitios oficiales del Gobierno Municipal en la red pública de internet;

VIII. Mantener vínculos permanentes y de acceso directo con la población para conocer la demanda social y contribuir a la conformación de la Agenda Pública Municipal;

IX. Analizar e informar a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital de las principales problemáticas públicas identificadas en las redes sociales y en las que el Gobierno Municipal pueda contribuir a su tratamiento;

X. Rendir informes a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital respecto del comportamiento de las redes sociales del Gobierno Municipal;

XI. Supervisar que la orientación brindada a la ciudadanía en redes sociales, respecto de trámites y servicios que puede realizar, sea eficaz y oportuna;

XII. Apoyar con información estratégica de la persona titular de la Presidencia Municipal, para fortalecer el desarrollo de las giras y eventos que se lleven a cabo;

XIII. Coordinar las tareas del Comité interno de Gobierno Digital;

XIV. Supervisar el desarrollo y aplicación del Programa de Trabajo del Comité Interno de Gobierno Digital;

XV. Coordinar la implantación de la Agenda Digital en el Municipio; y

XVI. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes

ARTÍCULO 65 Nonies. La Coordinación de Medios Digitales contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede y para su auxilio, tendrá a su cargo las siguientes unidades administrativas:

I. Departamento de Medios Audiovisuales;

II. Departamento de Imagen Institucional; y

III. Departamento de Contacto Digital al Ciudadano.

DEL DEPARTAMENTO DE MEDIOS AUDIOVISUALES

ARTÍCULO 65 Decies. Son facultades y obligaciones del Departamento de Medios Audiovisuales, las siguientes:

I. Realizar los diseños institucionales de toda la documentación oficial del Gobierno Municipal, así como la requerida por las dependencias de la Administración Pública Municipal;

II. Crear y evaluar el contenido de texto e imagen procurando que estos cumplan con los requerimientos técnicos necesarios;

III. Diseñar, producir, distribuir y evaluar la publicidad impresa en periódicos, boletines, volantes, carteles, posters y otros;

33

IV. Diseñar, producir, distribuir y evaluar la publicidad exterior en anuncios, espectaculares, carteleras, bardas y otros;

V. Diseñar, producir distribuir y evaluar la publicidad audiovisual y digital del portal institucional, las redes sociales, spots de radio y televisión, entre otros; y

VI. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes

ARTÍCULO 65 Undecies. El Departamento de Medios Audiovisuales contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 65 Duodecies. Son facultades y obligaciones del Departamento de Imagen Institucional, las siguientes:

I. Crear, cuidar y fomentar la Imagen Corporativa Institucional del Gobierno Municipal;

II. Difundir la imagen Institucional del Gobierno de Tlalnepantla de Baz en los programas, proyectos y políticas públicas que requieran diseño institucional;

III. Elaborar el Manual de Identidad de la Administracion Pública Municipal;

IV. Promover el acercamiento del Gobierno Municipal con sectores sociales representativos; y

V. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes.

ARTÍCULO 65 Terdecies. El Departamento de Imagen Institucional contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE CONTACTO DIGITAL AL CIUDADANO

ARTÍCULO 65 Quaterdecies. Son facultades y obligaciones del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano, las siguientes:

I. Gestionar eficazmente el uso de las redes sociales oficiales del Gobierno Municipal;

II. Promover campañas informativas de interés general para la ciudadanía;

III. Mantener actualizados los portales, redes sociales y sitios oficiales del Gobierno Municipal en la red pública de internet;

IV. Mantener vínculos permanentes y de acceso directo con la ciudadanía para conocer la demanda social y contribuir a la conformación de la Agenda Pública Municipal;

V. Levantar muestreos periódicos de las principales problemáticas públicas identificadas en las redes sociales y en las que el gobierno municipal pueda contribuir a su tratamiento;

VI. Informar a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital del comportamiento de las redes sociales del Gobierno Municipal mediante presentaciones mensuales e informes internos;

VII. Orientar a la ciudadanía, en redes sociales, respecto de los trámites y servicios que puede realizar tanto de forma digital, como de forma presencial en las oficinas administrativas del Gobierno Municipal;

VIII. Elaborar notas informativas y reportes ejecutivos con información recabada de redes sociales para las giras y eventos que lleve a cabo el o la titular de la Presidencia Municipal;

IX. Apoyar las tareas de la Coordinación de Medios Digitales referentes al funcionamiento del Comité Interno de Gobierno Digital;

X. Elaborar y someter a consideración de dicha Coordinación, el Programa de Trabajo del Comité Interno de Gobierno Digital;

XI. Implementar la Agenda Digital en el Municipio; y

XII. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes.

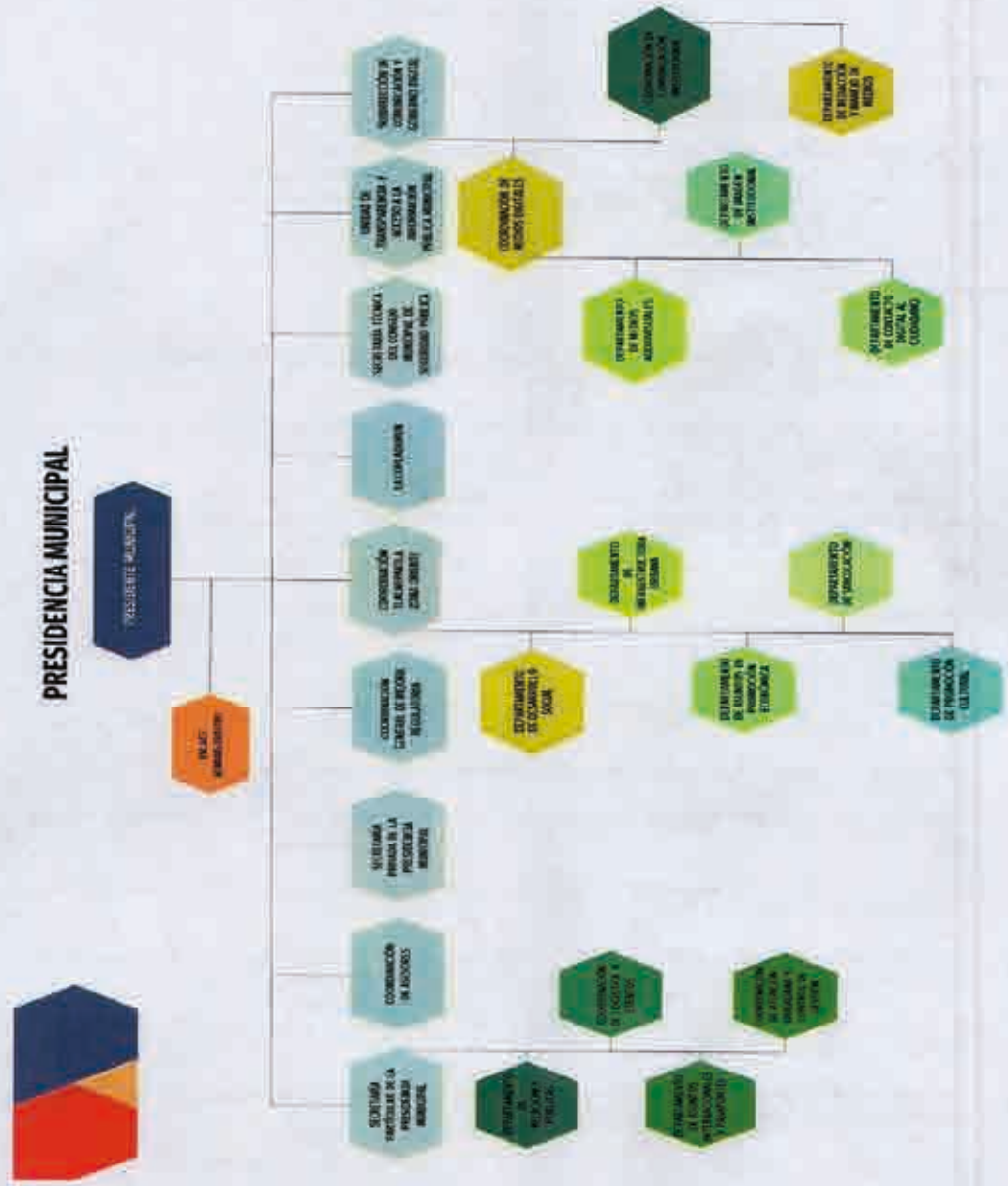
Artículo 65 Quindecies. El Departamento de Contacto Digital al Ciudadano contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

IV. Estructura Orgánica.

1. Presidencia Municipal
   - 1.1 Secretaría Particular de la Presidencia Municipal
     - 1.1.1 Departamento de Relaciones Públicas
     - 1.1.2 Coordinación de Logística y Eventos
     - 1.1.3 Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes
     - 1.1.4 Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
   - 1.2 Coordinación de Asesores
   - 1.3. Secretaría Privada de la Presidencia Municipal
   - 1.4. Coordinación General de Mejora Regulatoria
   - 1.5. Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente
     - 1.5.1 Departamento de Asuntos de Desarrollo Social
     - 1.5.2 Departamento de Infraestructura Urbana
     - 1.5.3. Departamento de Asuntos de Promoción Económica
     - 1.5.4 Departamento de Vinculación
     - 1.5.5 Departamento de Promoción Cultural
   - 1.6. La COPLADEMUN
   - 1.7. Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
   - 1.8. Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal
   - 1.9. Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital
     - 1.9.1 Coordinación de Comunicación Institucional
       - 1.9.1.1. Departamento de Redacción y Manejo de Medios
     - 1.9.2. Coordinación de Medios Digitales
       - 1.9.2.1. Departamento de Medios Audiovisuales
       - 1.9.2.2. Departamento de Imagen Institucional
       - 1.9.2.3. Departamento de Contacto Digital al Ciudadano
   - 1.10 Enlace Administrativo

35

V. Organigrama



36

VI. Objetivos y Funciones de las Unidades Administrativas.

Presidencia Municipal

Objetivo

Planear, organizar y dirigir las acciones de las dependencias y entidades que conforman la Administración Pública Municipal, mediante el diseño y la implementación de políticas públicas que beneficien a la población que habita y transita por el territorio del Municipio de Tlalnepantla de Baz, para dar cumplimiento a los acuerdos aprobados por los integrantes del Ayuntamiento.

Funciones

- Promover el cumplimiento de los ordenamientos legales que determinan las atribuciones y funciones de los miembros de la Administración Pública Municipal.
- Convocar, presidir y dirigir las sesiones del Ayuntamiento, con la asistencia del Secretario del mismo cuerpo colegiado.
- Presentar ante los miembros del Cabildo, las iniciativas de Ley en materia municipal, que permitan satisfacer las demandas y necesidades de la población del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
- Asumir la representación del Ayuntamiento en la celebración de actos y contratos aprobados por el Cabildo.
- Informar anualmente a la población de la situación que guarda la administración municipal, detallando las actividades realizadas por las dependencias municipales, así como el manejo y destino de los recursos públicos.
- Establecer instrumentos que permitan el control sobre la aplicación y el ejercicio del presupuesto de ingresos y egresos.
- Conducir la aplicación de los planes y/o programas estatales y municipales de desarrollo.
- Vigilar que la prestación de los servicios públicos se lleve a cabo con apego a los ordenamientos legales aplicables.
- Planear, programar, presupuestar, coordinar y evaluar el desempeño de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.
- Presentar ante los miembros del Cabildo, las propuestas de nombramientos y remociones de los funcionarios de la administración pública municipal que necesiten rendir protesta de Ley..
- Promover la organización y participación de la comunidad en los planes y programas para el desarrollo del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

37

Secretaría Particular de la Presidencia Municipal

Objetivo

Organizar y atender las órdenes, instrucciones, asuntos, compromisos contraídos, acciones, comisiones, programas, proyectos, acuerdos y decisiones dictadas por el Presidente Municipal a las y los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, asimismo coordinar y supervisar las giras y eventos donde intervenga el Titular del Ejecutivo; además de atender las actividades administrativas relacionadas con la Oficina de la Presidencia Municipal, mediante el seguimiento a las instrucciones del Ejecutivo Municipal, para dar cumplimiento a los objetivos, metas y compromisos de la dependencia.

Funciones

- Presentar al Presidente Municipal los documentos recibidos en esta oficina para su atención, las citas solicitadas para su aprobación y posterior programación, así como otras necesidades relacionadas con sus funciones ante la ciudadanía.
- Llevar el control de la agenda del Presidente Municipal, los compromisos, citas, acuerdos, visitas, giras y demás eventos en los que el titular del Ejecutivo Municipal deba participar.
- Organizar los acuerdos del Presidente Municipal con otros funcionarios del Gobierno Federal, del Gobierno Estatal, de la Ciudad de México y de la Administración Municipal Local, así también como coordinar y detallar las reuniones con organizaciones políticas, populares y sociales.
- Remitir las órdenes, instrucciones o asuntos que gire el Presidente Municipal a los y las titulares de las dependencias y entidades para su atención.
- Llevar a cabo el seguimiento de los compromisos contraídos, las acciones, comisiones, programas y proyectos que el Presidente Municipal asigne a las diferentes unidades de la Administración Pública Municipal.
- Controlar el archivo y la correspondencia oficial del Presidente Municipal, conforme a la normatividad aplicable.
- Verificar que el Presidente Municipal cuente con la información necesaria antes de cada reunión, cita, evento y compromiso de trabajo, convocando a las áreas.
- Coordinar y supervisar las audiencias públicas y privadas que lleve a cabo el Presidente Municipal, y turnar las resoluciones tomadas a las diferentes Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal.
- Realizar entrevistas a las y los ciudadanos que soliciten cita con el Presidente Municipal, a efecto de conocer el detalle de los asuntos a tratar e integrar la información o documentación necesaria para su atención.
- Cumplir con las actividades administrativas relacionadas con la oficina de la Presidencia Municipal.
- Coordinar las ceremonias y eventos que presida el titular del Ejecutivo Municipal.
- Atender, orientar, canalizar y servir a la ciudadanía que acude a la oficina de la Presidencia Municipal, así como a la Secretaría Particular.

38

- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Departamento de Relaciones Públicas

Objetivo

Contribuir al fortalecimiento de la imagen del Municipio de Tlalnepantla de Baz, mediante la creación de relaciones y vínculos con todos los sectores gubernamentales, sociales y productivos, para mejorar la comunicación con la ciudadanía acerca de las acciones que realiza la Administración Pública Municipal.

Funciones

- Proponer un esquema de comunicación externa que brinde información a la ciudadanía, sobre los proyectos, obras y programas sociales que lleva a cabo el Gobierno Municipal.
- Convocar y confirmar la asistencia a los eventos cívicos y especiales en los que participe el Presidente Municipal, así como los Titulares de las distintas áreas de la Administración Pública Municipal.
- Convocar y brindar atención a invitados e invitadas especiales del Presidente Municipal, proporcionando los elementos necesarios para su estancia placentera.
- Elaborar y distribuir la agenda de acuerdo a las indicaciones del Secretario Particular de la Presidencia.

- Proporcionar asesoría y apoyo en la planeación, organización y cumplimiento del protocolo en las actividades públicas donde participe el Presidente Municipal.
- Elaborar y distribuir las cartas de felicitación, agradecimiento y reconocimientos firmados por el titular de la Presidencia Municipal.
- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

39

Coordinación de Logística y Eventos

Objetivo

Programar y verificar el suministro de los bienes y servicios necesarios para la organización y realización de las giras y eventos de la Presidencia Municipal, mediante la coordinación y gestión ante las dependencias de la Administración Pública Municipal, a fin de generar las mejores condiciones para los asistentes a las giras y eventos.

Funciones

- Gestionar el suministro de los bienes y servicios necesarios para cualquier evento.

- Instrumentar la logística y protocolo de los diferentes eventos y giras de la Presidencia Municipal, en coordinación con las dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal.
- Garantizar la seguridad en los eventos donde participa el titular de la Presidencia Municipal, en coordinación con las unidades administrativas competentes.
- Establecer rutas, definir medios y tiempos de traslado, así como sugerir días y horarios, para que los eventos del Ejecutivo Municipal y el Cuerpo Edilicio se lleven a cabo sin contratiempos.
- Establecer los medios y métodos ante cualquier situación que ponga en riesgo la celebración de la gira o evento.
- Determinar los mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan la mejora continua en la organización de los eventos, en coordinación con la Dirección de Administración.
- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes

Objetivo

Fortalecer las políticas y estrategias institucionales, generando vínculos internacionales, mediante la celebración de Acuerdos de Amplio Alcance en materia económica, política, educativa, cultural, deportiva y de buenas prácticas de la Administración Pública; así como promover el trámite del Pasaporte Ordinario Mexicano, para el beneficio de los habitantes de Tlalnepantla de Baz, y de los ciudadanos de nacionalidad mexicana.

40

Funciones

- Administrar las oficinas centrales y periféricas en las que se tramitan pasaportes en apego a los convenios celebrados con las Secretarías de Gobernación y de Relaciones Exteriores.
- Dirigir, coordinar y promover las políticas y estrategias institucionales de vínculos internacionales del Municipio.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados en el área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión

Objetivo

Orientar y canalizar las solicitudes respecto a los trámites y servicios que proporcionan todas las dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, mediante vía telefónica, electrónica y por escrito, así como analizar y clasificar la correspondencia dirigida al Presidente Municipal y al Secretario Particular de la Presidencia, ingresadas a través de la oficialía de partes, canalizando y dando

seguimiento por el sistema de la coordinación (SIO) y mediante la elaboración de oficios PM o SPP'S, para que las solicitudes sean atendidas de manera pronta y expedita.

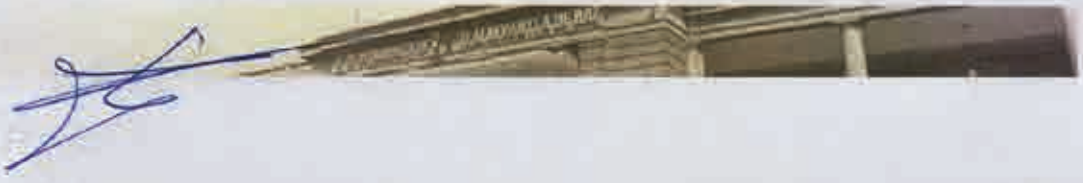
Funciones

- Tramitar y dar seguimiento a la correspondencia dirigida al Presidente Municipal y a la Secretaría Particular.
- Formular una base de datos que contenga el registro completo de cada uno de los ciudadanos que acudan a solicitar algún servicio o a formular alguna petición a la Presidencia Municipal, incluyendo el asunto a tratar, la dependencia o entidad a la que se turne para su atención y el seguimiento que se le dé al mismo.
- Requerir a las dependencias y entidades competentes, un informe semanal del estado en el que se encuentren las solicitudes remitidas para comunicar lo conducente al ciudadano por la vía más idónea, respecto de la atención y el seguimiento a su gestión o planteamiento.
- Turnar de inmediato al titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal los asuntos de obvia y trascendente resolución.
- Elaborar invitaciones, oficios y solicitudes que deban ser firmados por él o la titular de la Presidencia Municipal y ponerlos a consideración del Secretario Particular.
- Auxiliar en las tareas que le sean encomendadas por el o la titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
- Recibir, distribuir, canalizar, así como dar seguimiento a las peticiones ciudadanas recibidas en la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.

- Gestionar el mantenimiento al Sistema Informático de la Oficialía de Partes, Integración para reportes de Atención Ciudadana.

- Generar informe mensual de la eficiencia de las peticiones recibidas y atendidas por las unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares.
- Generar enlaces de Control de Gestión de cada dependencia para la atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas.
- Brindar la atención al ciudadano de acuerdo a lo solicitado en los Módulos de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
- Validar la atención a las peticiones ciudadanas.
- Realizar campañas de difusión vía telefónica de los eventos artísticos, culturales y jornadas.
- Elaborar encuestas de calidad en el servicio para la evaluación de las dependencias con respecto a la atención a las peticiones.
- Orientar y asesorar a las personas físicas y jurídico colectivas con respecto a sus solicitudes.
- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Coordinación de Asesores



Objetivo

Proponer los análisis sustantivos para favorecer la toma de decisiones del Ejecutivo Municipal, a través del análisis de las problemáticas de política, economía, administrativas, y/o de servicios, para los habitantes del municipio de Tlalnepantla de Baz.

Funciones

- Orientar y asesorar en aquellos asuntos que requieran atención especializada, de acuerdo a las instrucciones de la Presidencia municipal.
- Analizar las problemáticas políticas, sociales, económicas, culturales y administrativas que infieran de manera significativa en el Municipio para realizar los análisis y diagnósticos procedentes.
- Solicitar la información a las áreas sustantivas sobre los asuntos que se requieran para su análisis y que les hayan sido solicitados por él o la titular de la Presidencia Municipal.
- Proponer proyectos específicos y mecanismos que resuelvan las problemáticas políticas, económicas, administrativas, o de servicios del Municipio con objetivo y visión a corto, mediano y largo plazo.
- Proponer lo conducente para que él titular de la Presidencia Municipal pueda contar con elementos suficientes para las tareas de gobierno que le competen.
- Integrar y asesorar el desarrollo de proyectos definidos en el Plan de Desarrollo Municipal, en coordinación con la Secretaría Técnica.

42

- Realizar los diagnósticos comunitarios para el análisis, definición de estrategias, y realización de obras y acciones participativas.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o que le sean encomendados en el área de su competencia.

Secretaría Privada de la Presidencia Municipal

Objetivo

Planear, organizar y dirigir los asuntos encomendados por el Ejecutivo Municipal, asignados a cada una de las dependencias que integran la Administración Pública Municipal, mediante el seguimiento a la atención de las mismas, para el cumplimiento de los objetivos y compromisos del Ejecutivos Municipal en beneficios de los habitantes del municipio de Tlalnepantla de Baz.

Funciones

- Atender y apoyar al Presidente Municipal en los asuntos que encomiende.
- Mantener ordenados y actualizados el directorio, los archivos, así como los documentos públicos y privados del Presidente Municipal.

- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Coordinación General de Mejora Regulatoria

Objetivo

Coordinar las acciones que los Sujetos Obligados deben realizar para la implementación de políticas públicas en materia de mejora regulatoria, mediante el uso y aplicación de herramientas administrativas y digitales, teniendo como base instrumentos normativos que regulan de manera ordenada, sistemática y transparente las directrices y procedimientos que desarrollen mejoras de simplificación administrativa que facilite a los particulares el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones, privilegiando el principio de transparencia, a través de los procesos de consulta pública y el sistema de protesta ciudadana, esto con el fortalecimiento del marco regulatorio municipal para generar un proceso permanente de mejora continua en la calidad regulatoria para lograr simplificación en los trámites, servicios, actos, procesos y procedimientos administrativos, promoviendo el uso de las tecnologías de la información y comunicación, así como, la participación activa de las y los ciudadanos brindando certeza jurídica, reducción de tiempos eliminando la opacidad en la actuación de las dependencias y entidades de la administración pública municipal.

Funciones

43

- Para el cumplimiento de los trabajos y acciones en materia de mejora regulatoria la Coordinación General de Mejora Regulatoria debe mantener comunicación constante y coordinada entre la Autoridad de Mejora Regulatoria Estatal y los Sujetos Obligados de las Dependencias de gobierno municipal, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo.
- Coordinar la instalación formal de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, así como la instalación de los Comités Internos de Mejora Regulatoria de las Dependencias de la Administración Pública, Organismos Públicos Descentralizados del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
- Coordinar la ejecución y cumplimiento de las acciones para lograr una mejora regulatoria integral, bajo los principios de máxima utilidad para la sociedad y la transparencia en su elaboración.
- La o el Titular de la Coordinación de Mejora Regulatoria, será el Secretario Técnico de la Comisión Municipal durante las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y deberá ejercer las funciones que en el ámbito de su competencia establece la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Integrar el Programa Anual de Mejora Regulatoria, para su presentación ante la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y posteriormente gestionar su aprobación en Cabildo por parte de los integrantes del Ayuntamiento.
- Integrar los informes de avance trimestral y el reporte anual de metas e indicadores del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal, que deben presentarse ante la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria para su análisis y aprobación, entregarlos a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.
- Elaborar, modificar y actualizar el Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

- Participar, coordinar y supervisar de manera conjunta con los Enlaces de los Comités Internos de los Sujetos Obligados, todos los trabajos que se realicen con relación a los Programas, Reportes, Informes, Sesiones Ordinarias y Sesiones Extraordinarias que realicen los Sujetos Obligados.
- Administrar, actualizar y publicar el Registro Municipal de Trámites y Servicios en el sitio web oficial del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz.
- Coordinar y supervisar los trabajos de manera conjunta con los Enlaces de Mejora Regulatoria para la elaboración y actualización de las Cedulas de Información de Trámites y Servicios de cada Sujeto Obligado.
- Administrar el Catalogo Nacional de Registros, Trámites y Servicios, así como el Registro Estatal de Trámites y Servicios y el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- Convocar a las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- Proponer al Presidente de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria el orden del día de las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- Integrar la documentación soporte de los asuntos a tratar en el orden del día de las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
- Integrar la Agenda Regulatoria Municipal con las propuestas de creación de regulaciones o de reforma específica, así como, los Análisis de Impacto Regulatorio, y presentarlas a la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria para su aprobación.
- Elaborar las Actas de las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, recabar las firmas de los integrantes e invitados, y entregar copia vía correo electrónico a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria

- Registrar las resoluciones y acuerdos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y dar seguimiento hasta su conclusión.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

44

Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente

Objetivo

Coordinar, proponer, orientar y participar en los trabajos que permitan el cumplimiento de los planes y programas establecidos por la Presidencia Municipal y todas las dependencias de la Administración Pública Municipal en la Zona Oriente del municipio de Tlalnepantla de Baz, mediante el establecimiento de las relaciones de vinculación interinstitucionales y con actores sociales para garantizar el cumplimiento de las demandas de la zona

Funciones

- Coordinar con todas las dependencias de la Administración Pública Municipal, las políticas y acciones derivadas del Plan de Desarrollo Municipal que inciden en la prestación oportuna y eficiente de todos los servicios que presta la administración, con el propósito de garantizar un desarrollo integral en la Zona Oriente.

- Proponer los proyectos anuales de obra pública y los programas para el mejoramiento de los servicios públicos y administrativos.
- Supervisar que las peticiones de servicios de la población de Zona Oriente se atiendan de manera pronta y eficaz por las dependencias municipales.
- Tramitar las demandas de la población de la región y dar seguimiento adecuado para que las dependencias municipales asentadas en Zona Oriente den respuesta oportuna.
- Participar con la Subdirección Operativa de Servicios Públicos en Zona Oriente, para que las peticiones de alumbrado público, recolección de basura, bacheo y balizamiento, atención de áreas verdes y las demás que preste, sean atendidas con el suficiente personal y equipo y en instalaciones propias en la Zona.
- Participar en la vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil para promover su participación en los programas municipales.
- Tramitar ante las instancias competentes, la realización de obras públicas atendiendo las prioridades que marque la población de la zona.
- Supervisar las expresiones culturales de los habitantes de la zona y participar en la operación de las casas de cultura y bibliotecas en la zona.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Departamento de Asuntos de Desarrollo Social

Objetivo

45

Registrar y mantener actualizada la información sobre la problemática social de los sectores de la Zona Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz, a través de la promoción y gestión de los programas ofrecidos por la Dirección de Desarrollo Social, para contribuir a la solución de las demandas sociales.

Funciones

- Informar a la población de la Zona Oriente, los programas que opere la Dirección de Desarrollo Social.
- Informar a la población de la Zona Oriente, los programas que opere el Instituto de Educación.
- Proponer acciones encaminadas a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la Zona Oriente.
- Integrar y proponer a la Coordinación de Asesores y la Secretaría Técnica, estudios de instituciones académicas y de investigación que aborden temas vinculados con la problemática social de la zona.
- Auxiliar en los programas de Comedores Comunitarios y Apoyos Alimentarios a realizar en la Zona Oriente.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Departamento de Infraestructura Urbana

Objetivo

Realizar las propuestas relacionadas con el diseño y desarrollo de nuevos proyectos en apoyo a los lineamientos establecidos por la Dirección de Obras Públicas, a través de la vinculación con dicha dirección a fin de integrar alternativas para el mejoramiento de las obras en la Zona Oriente del municipio.

Funciones

- Analizar las prioridades de obras públicas en la Zona Oriente para proponerlas a través de la Coordinación de Zona Oriente a la Dirección de Obras Públicas.
- Auxiliar a la Dirección de Obras Públicas en la supervisión de las obras que se ejecuten en la Zona Oriente del Municipio
- Elaborar la formación de Consejos Ciudadanos de Control y Vigilancia de la Zona Oriente, en las obras que se ejecuten.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Departamento de Asuntos de Promoción Económica

46

Objetivo

Informar, gestionar, impulsar y promover las actividades productivas de la Zona Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz, mediante el fomento de una cultura emprendedora, para la atención al sector empresarial y productivo de la zona.

Funciones

- Elaborar un directorio de las empresas industriales, comerciales y de servicios establecidas en la Zona Oriente.
- Difundir entre los empresarios los programas municipales como los de imagen urbana, para fomentar su participación en ellos.
- Difundir información sobre las medidas sanitarias establecidas por la autoridad federal, estatal o municipal para garantizar su cumplimiento.
- Auxiliar en las ferias de empleo que se realicen en la Zona Oriente.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Departamento de Vinculación

Objetivo

Fomentar las buenas relaciones políticas entre la ciudadanía y las autoridades federales, estatales y municipales, mediante una adecuada coordinación en la resolución de la problemática sociopolítica existente en la Zona Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz, para garantizar la estabilidad social.

Funciones

- Elaborar un registro e integrar un directorio de las Organizaciones de la Sociedad Civil en la Zona Oriente.
- Difundir los programas municipales entre las Organizaciones de la Sociedad Civil que operen en la Zona Oriente.
- Proponer reuniones con las Organizaciones de la Sociedad Civil a fin de detectar problemáticas y propuestas de solución a los problemas que aquejan a la Zona Oriente.
- Integrar un vínculo de comunicación y coordinación con Organizaciones Sociales y Actores Estratégicos de la Zona Oriente.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Departamento de Promoción Cultural

47

Objetivo

Promover y difundir la cultura, colaborando con distintos niveles de gobierno y la sociedad civil, mediante la organización de actividades y eventos de interés cultural en la Zona Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz, para contribuir con la difusión de las distintas manifestaciones artísticas.

Funciones

- Difundir y promover entre los habitantes de Zona Oriente las actividades culturales que organice el municipio.
- Proponer la organización de eventos culturales en la Zona Oriente.
- Auxiliar en la operación de las casas de cultura y bibliotecas que se ubiquen en la Zona Oriente.
- Las demas que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

La COPLADEMUN

Objetivo

Planear y dirigir las acciones de la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz (COPLADEMUN), mediante la celebración de sesiones periódicas, que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Planeación Democratica para el Desarrollo del Estado de México y Municipios.

Funciones

- Elaborar el Reglamento Interno de la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz, para su posterior aprobación por parte de sus integrantes
- Convocar a las sesiones de la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz.
- Brindar apoyo a la Secretaría Técnica en las acciones de fortalecimiento del Sistema de Planeación Democrática para el Desarrollo del Estado de México y Municipios.
- Las demás que estén previstas por el Reglamento Interno de la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz, y en el Código Administrativo del Estado de México.
- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública

48

Objetivo

Registrar y coordinar los acuerdos emitidos en las sesiones de los Consejos Municipales e Intermunicipales, así como el ejercicio de los recursos del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP), y gestionar el procedimiento de las evaluaciones del Cuerpo Policial para permanencia y nuevos ingresos ante el Centro de Control de Confianza del Estado de México, a través del seguimiento de las diversas actividades administrativas, para la permanencia de los elementos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

Funciones

Consejo Municipal de Seguridad Pública

- Acordar el orden del día con la Presidencia Municipal.
- Suscribir los oficios de la convocatoria a los integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Realizar diversas peticiones logísticas para el desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Registrar asistencia, así como las participaciones y acuerdos dentro de la sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Elaborar el proyecto de acta de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Someter a revision y firma del Secretario del Ayuntamiento y de la Presidencia Municipal, los proyectos de acta de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública

- Remitir al secretario ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública las actas de las sesiones ordinarias del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Girar oficios a las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal respecto a los acuerdos y peticiones ciudadanas recabadas en el Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Dar seguimiento a la atención de los diversos acuerdos, peticiones ciudadanas y solicitudes de información.
- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública

- Fungir como enlace ante el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP).
- Elaborar los avances en el ejercicio de los recursos ante el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP).
- Comunicar a las diversas áreas del Municipio los lineamientos que regirán el ejercicio de los recursos.
- Solicitar información a las dependencias, entidades y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal, respecto al seguimiento del ejercicio de los recursos recibidos en materia de Seguridad Pública.
- Elaborar los proyectos de información que solicita el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.
- Someter a consideración los diversos proyectos de información de las autoridades responsables al interior del Municipio.
- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

49

Proceso de Evaluación de Control de Confianza

- Solicitar cita para el registro de los candidatos a ingreso a la Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Tlalnepantla de Baz, ante el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5).
- Proveer a los candidatos y elementos en activo la información relativa al proceso de evaluación de Control de Confianza.
- Registrar y dar seguimiento al proceso de evaluación de los elementos pertenecientes a la Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Tlalnepantla de Baz.
- Las demás que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal

Objetivo

Fortalecer los procedimientos relacionados a los derechos de acceso a la información pública municipal y la protección de datos personales, mediante la utilización de medios electrónicos, con el fin de otorgar al usuario en tiempo y forma la respuesta a las solicitudes de transparencia y de acceso a la información pública municipal.

Funciones

- Auxiliar a las unidades administrativas de las dependencias y órganos auxiliares a que la información pública de oficio se difunda y actualice conforme a los plazos establecidos.
- Difundir la información pública gubernamental de interés público en el sitio web o tener ejemplares físicos para ser adquiridos por los particulares.
- Asignar las solicitudes de acceso a la información a las unidades administrativas de las dependencias y órganos auxiliares correspondientes.
- Registrar y reportar las solicitudes de acceso a la información, las respuestas y costos de reproducción.
- Asignar las solicitudes de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales a las unidades administrativas de las dependencias y órganos auxiliares correspondientes.
- Elaborar el Sistema de Datos Personales conforme a la normatividad aplicable.
- Dar orientación a los servidores públicos habilitados en lo referente a sus funciones. Integrar y clasificar la documentación recibida o generada conforme a la normatividad aplicable.
- Integrar la documentación en el archivo.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

50

Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital

Objetivo

Establecer e impulsar, en coordinación con la Presidencia Municipal, las políticas públicas en materia de medios digitales y de comunicación, mediante las diferentes estrategias de comunicación y tecnología, a fin de tener una comunicación eficaz y transparente entre el Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, y los ciudadanos.

Funciones.

- Crear y diseñar las campañas de difusión del Gobierno Municipal.
- Emplear y promover los medios digitales con el fin de innovar la Administración Pública Municipal.
- Gestionar las redes sociales oficiales del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, con temas de información de interés público para la población.
- Promover los resultados del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, a traves de medios de comunicación masivos.

- Promover a la sociedad el derecho permanente de realizar trámites y servicios digitales dentro de la Administración Pública Municipal.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Coordinación de Comunicación Institucional

Objetivo

Impulsar diversas estrategias de medios de comunicación, mediante una difusión veraz y oportuna con cobertura en ceremonias, giras, programas, servicios y acciones que implementa el personal del Municipio, con el fin de mantener una buena comunicación interna y externa del Gobierno Municipal.

Funciones

- Crear estrategias de comunicación interna para mantener informados a los miembros del Ayuntamiento.
- Fomentar las relaciones con los medios de comunicaciones masivas municipales, estatales, nacionales e internacionales.
- Regular un sistema de difusión verídico, que informe a la población acerca de las actividades y los logros de gobierno de manera precisa y oportuna.
- Garantizar que la difusión de los servicios que ofrece el Gobierno Municipal, así como, su comunicación interna, incluya imágenes de hombres y mujeres de manera igualitaria, que no orienten estereotipos sexistas, culturales e intolerantes.
- Coordinar las actividades de ceremonias de cobertura e información de los actos, ceremonias, eventos y giras del o la Presidencia Municipal.
- Crear estrategias de comunicación externa para generar presencia institucional y posicionamiento del Gobierno Municipal.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

51

Departamento de Redacción y Manejo de Medios

Objetivo

Implementar estrategias de comunicación social para dar difusión a las acciones y programas que realiza el Municipio de Tlalnepantla de Baz, mediante boletines informativos y notas de prensa, a fin de auxiliar al Departamento de Imagen Institucional.

Funciones

- Elaborar boletines informativos y notas de prensa.
- Asistir al Portal Institucional con su contenido de Administración Pública.
- Participar en la cobertura de eventos y sucesos de trascendencia pública en el contexto municipal.
- Diseñar estrategias de comunicación social, posicionadas para difundir entre la población y la gestión pública municipal.
- Ejecutar el trabajo editorial de la Administración Pública Municipal.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Coordinación de Medios Digitales

Objetivo

Coordinar y supervisar la información que se da a conocer entre la ciudadanía de las obras y acciones realizadas por la Administración Pública Municipal, y se publican en los diferentes medios de comunicación, ya sean digitales o impresos, mediante la revisión permanente de la redacción y corrección de estilo de la Imagen Corporativa e Institucional, a fin de contribuir de manera eficiente y transparente al proceso de comunicación entre el Gobierno Municipal y la población.

Funciones

52

- Supervisar el diseño de publicidad impresa, digital y audiovisual.
- Aprobar y supervisar la Imagen Corporativa e Institucional del Gobierno Municipal.
- Impulsar y actualizar campañas informativas con temas de interés social mediante las redes sociales oficiales del Gobierno Municipal.
- Articular e informar al director de las principales problemáticas públicas identificadas en redes sociales.
- Regular que la información brindada a los ciudadanos en redes sociales, respecto de trámites y servicios que puede realizar, sea oportuna y eficaz.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Departamento de Medios Audiovisuales

Objetivo

Fomentar diferentes proyectos comunicativos mediante la preproducción, producción y postproducción de los diferentes diseños institucionales impresos, audiovisuales, digitales y exteriores, para impactar positivamente a la ciudadanía y al Gobierno Municipal.

Funciones

- Crear los diseños institucionales de toda la documentación oficial del Gobierno Municipal.
- Diseñar, producir, distribuir y evaluar la publicidad impresa, publicidad exterior, publicidad audiovisual y digital del Gobierno Municipal.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Departamento de Imagen Institucional

Objetivo

Difundir la relación del Gobierno Municipal y el ciudadano, promoviendo la marca del Municipio de Tlalnepantla de Baz, a través de proyectos, programas y políticas con diferentes sectores sociales, con la finalidad de generar un vínculo de confianza entre gobierno y población, para así poder mantener una buena imagen institucional.

Funciones

- Promover la marca del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en los diferentes programas, proyectos y políticas con sectores sociales representativos.
- Producir el Manual de Identidad del Gobierno de Tlalnepantla de Baz.
- Velar por la Imagen Corporativa Institucional del Gobierno de Tlalnepantla de Baz.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

53

Departamento de Contacto Digital al Ciudadano

Objetivo

Administrar las redes sociales oficiales del Gobierno de Tlalnepantla de Baz, sus Direcciones e Institutos, mediante la comunicación constante y directa con la ciudadanía, ejecutando estrategias para informar sobre los trámites, servicios y actividades que se realizan, así como para dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas realizadas con antelación a través de las distintas vías de atención, con el fin de mantenerlos actualizados y promover la Marca de la Ciudad de Tlalnepantla.

Funciones

- Actualizar los portales, redes sociales y sitios oficiales del Gobierno Municipal en la red pública de internet.

- Apoyar a los ciudadanos en redes sociales respeto a los trámites y servicios digitales o presenciales del Gobierno Municipal.
- Administrar las redes sociales oficiales del gobierno y promover campañas informativas de interés general para la sociedad.
- Dar seguimiento de las redes sociales del Gobierno Municipal mediante presentaciones mensuales o informes internos con la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital.
- Producir notas informativas y reportes ejecutivos sobre la información obtenida en redes sociales.
- Las demas que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

Enlace Administrativo

Objetivo

Ejecutar una gestión transparente que permita proveer en tiempo y forma los recursos humanos, materiales, financieros y los servicios generales, mediante el seguimiento a los requerimientos solicitados por las unidades administrativas que integran la dependencia, para dar cumplimiento a los objetivos, metas y compromisos de la Presidencia Municipal.

Funciones

54

- Tramitar todos los movimientos del personal ante la Dirección de Administración.
- Programar y tramitar el suministro de enseres, materiales de papelería, equipo y demás bienes, así como la obtención de servicios que requieran las unidades administrativas de la Presidencia Municipal para el desarrollo de sus Funciones.
- Llevar a cabo el control de bienes muebles patrimoniales con la Segunda Sindicatura, Subdirección de Patrimonio Municipal y la Contraloría Interna Municipal.
- Coadyuvar en los procesos de entrega- recepción con la Contraloría Interna Municipal.
- Reportar mensual y trimestralmente los avances de metas del Programa Anual del Presupuesto basado en Resultados por Proyecto y Programa.
- Integrar los Manuales de Organización y Procedimientos de la Presidencia Municipal.
- Realizar informes de trabajo administrativo y financiero del Presupuesto de Egresos Calendarizados por Proyecto y Programa.
- Las demas que se deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas al área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

VII. Directorio.

Presidencia Municipal
Marco Antonio Rodríguez Hurtado

Secretaría Particular de la Presidencia Municipal
Ángel Morales Salinas

Departamento de Relaciones Públicas
Leticia Joana Zepeda Olmos

Coordinación de Logística y Eventos
Cristopher Alberto Ugalde López

Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes
Ilse Sánchez Manríquez

Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
Concepción Genoveva Fragoso Guevara

Coordinación de Asesores
José Rodrigo Zenteno Gaeta

Secretaría Privada de la Presidencia Municipal

Coordinación General de Mejora Regulatoria
Karla Patricia Ceja Mendoza

Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente
Víctor Manuel Roa Botello

55

Departamento de Asuntos de Desarrollo Social
Omar Romero Mares

Departamento de Infraestructura Urbana
Francisco Javier Pérez Hernández

Departamento de Asuntos de Promoción Económica
Juan Antonio León Vaca

Departamento de Vinculación
Itzel Silva Domínguez

Departamento de Promoción Cultural
Federico Sánchez Delgadillo

La COPLADEMUN
Andrea Estefani Álvarez Hernández

Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Susana Sánchez Mendoza

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal
Miguel Ángel Sámano Flores

Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital
Diana Cristina Tovar Perales

Coordinación de Comunicación Institucional
Carlos Lortia Vera

Departamento de Redacción y Manejo de Medios
Orlando Olguín Copca

Coordinación de Medios Digitales
Roberto Carlos Contreras Entzana

Departamento de Medios Audiovisuales
Josué García Fiorentino

Departamento de Imagen Institucional
Olimpia Samantha Moreno Delgado

Departamento de Contacto Digital al Ciudadano
Karem del Rayo Reséndiz Morales

Enlace Administrativo
Yessica Araceli Rojas Ponce

56

VIII. Validación.

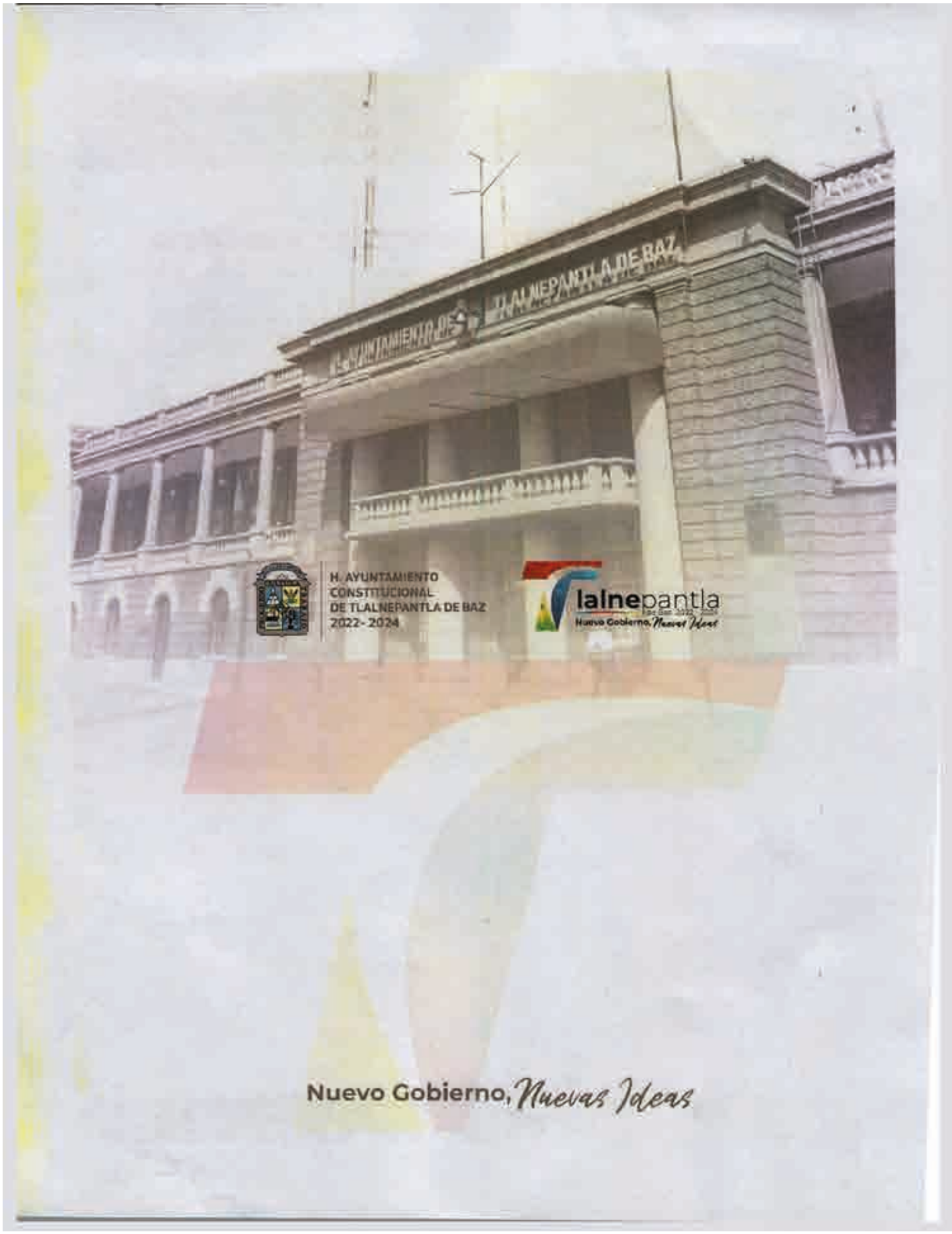
Autorizó **Lic. Marco Antonio Rodríguez Hurtado** Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	**Validó** **Mtro. Eduardo Efraín Bonhumea Macedo** Contralor Interno Municipal
Revisó en el Ámbito Jurídico **Mtro. Juan Minutti López** Director Jurídico.	**Coordinó** **Mtro. José Cruz Segura** Director de Administración.
Elaboró **Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Apoyó** **Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal.

57

IX. Hoja de Actualización.

FECHA	DESCRIPCION
Julio 2022	Elaboración del Manual de Organización conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 22 de febrero de 2022; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulacion de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México.
2023	Actualización del Manual de Organización conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 22 de febrero de 2022; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México.
2024	Actualización del Manual de Organización conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 15 de septiembre de 2023; 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, los cuales toman en cuenta la metodología para formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México.

58


H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022- 2024
tlalnepantla
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022- 2024

Tlalnepantla
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA MUNICIPAL

Agosto 2024

Nuevo Gobierno, *Nuevas Ideas*

13 de noviembre de 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1

© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2022-2024.
Presidencia Municipal.
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Colonia Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfono: 53 66 38 00. Ext. 3801 y 4502.

Presidencia Municipal.
Agosto 2024.
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.
1. Presentación.	5
2. Objetivo general.	6
3. Procedimientos de la Presidencia Municipal.	7
Secretaría Particular de la Presidencia Municipal	7
Departamento de Relaciones Públicas	7
• Elaboración de la Agenda del Ejecutivo Municipal	7
Coordinación de Logística y Eventos	15
• Realización de la Logística y Eventos de Presidencia Municipal	15
Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	25
• Formalización de Acuerdos Internacionales de Alto Alcance	25
• Expedición del Pasaporte Ordinario Mexicano	32
Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	44
• Reporte de Atención Ciudadanas Vía Telefónica	44
• Reporte de Atención Ciudadana Vía Electrónica (WhatsApp)	55
• Reporte de Atención Ciudadana Vía Correo Electrónico	62
• Atención a Solicitudes Ciudadanas por Contingencia	69
• Evaluación de Reportes Ciudadanos de Servicio Atendido	80
• Atención a Giras y Eventos Atención Ciudadana	89
• Vinculación de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión con las Dependencias	96
• Atención a Ciudadanos en Módulos de Información	103
• Elaboración de Oficios signados por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal	109
• Revisión de propuestas de oficios signados por el Presidente Municipal	124
Coordinación de Asesores	135
• Definiciones de Estrategias para la Solución de Problemáticas de la Administración Pública Municipal	135

- Atención a solicitudes de información pública SAIMEX y/o asuntos que requiera la Unidad de Transparencia 143

Coordinación General de Mejora Regulatoria 154

- Elaboración e integración y aprobación del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria 154
- Elaboración, revisión, integración y aprobación del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria 173
- Elaboración e integración y aprobación de la Agenda Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz 185
- Protesta Ciudadana 200
- Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios 215

Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente 233

- Recepción de Documentación para Control de Gestión 233

Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública 239

- Celebración de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública 239

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal 250

- Solicitud de Acceso a la Información Pública ante el Municipio de Tlalnepantla de Baz 250
- Solicitud de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) de Datos Personales 267
- Publicación de las Obligaciones de Transparencia a través del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX) 278
- Procedimiento para la Creación, Modificación, Supresión y Actualización de los Sistemas y Bases de Datos Personales y Avisos de Privacidad de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal 288

Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital 300

Coordinación de Medios Digitales 300

Departamento de Medios Audiovisuales 300

- Promoción y difusión del material de fotografía y video 300

Departamento de Imagen Institucional 307

- Elaboración de diseños digitales o impresos con base a la imagen institucional del Gobierno de Tlalnepantla de Baz 307

Departamento de Contacto Digital al Ciudadano 314

- Difusión de información en las cuentas oficiales de redes sociales del Gobierno de Tlalnepantla de Baz, sus Direcciones e Institutos 314

Enlace Administrativo 321

- Integración de Movimientos de Personal 321
- Cotización de Bienes y Servicios 335
- Atención a Solicitudes de Bienes y Servicios 345
- Gestión de Reembolso de Fondo Fijo 354
- Envío de Incidencias Diarias de personal 363
- Elaboración de suficiencia presupuestal 374
- Modificación al presupuesto de egresos de la dependencia 382
- Control de Bienes Muebles Patrimoniales 401

4. Simbología. 411

5. Registro de ediciones. 412

6. Distribución. 413

7. Validación del manual. 414

1. Presentación.

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

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

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

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

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

5

2. Objetivo general.

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

6

3. Procedimientos de la Presidencia Municipal.

Secretaría Particular de la Presidencia Municipal

Departamento de Relaciones Públicas

Elaboración de la Agenda del Ejecutivo Municipal

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal

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

IV. Responsabilidades.

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

Los titulares de las unidades administrativas municipales, estatales, federales, representantes de las comunidades y organismos no gubernamentales, deberán:

- Solicitar la asistencia del Presidente Municipal en alguna actividad pública o reunión.

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

- Recibe peticiones y acuerda con el Ejecutivo Municipal las actividades y eventos en los que participará. Remite agenda autorizada al Titular del Departamento de Relaciones Públicas.

El Titular del Departamento de Relaciones Públicas, deberá:

- Recibe el listado de las actividades programadas para el día. Solicita la elaboración de la agenda al auxiliar de relaciones públicas.
- Recibe y revisa oficio y en su caso firma.
- Firma oficio y remite al Auxiliar de Relaciones Públicas para su entrega al Departamento de Logística y Eventos.
- Verificar que los eventos se realicen en condiciones adecuadas, en conjunto con la Departamento de Logística y Eventos.

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

- Elaborar la agenda autorizada y el oficio para el Departamento de Logística y Eventos, para que determine los requerimientos del evento o actividad. Turna oficio para revisión al titular del Departamento de Relaciones Públicas.
- Recibir oficio, realizar las correcciones y entrega nuevamente al titular del Departamento de relaciones públicas.
- Recibir oficio y entregar al Departamento de Logística y Eventos, así como convocar a los diferentes invitados o participantes, mediante invitación impresa o por correo electrónico.
- Recibir, orientar y brindar atención a los invitados especiales, durante el evento o actividad.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Elaboración de la Agenda del Ejecutivo Municipal.

VIII. Políticas.

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

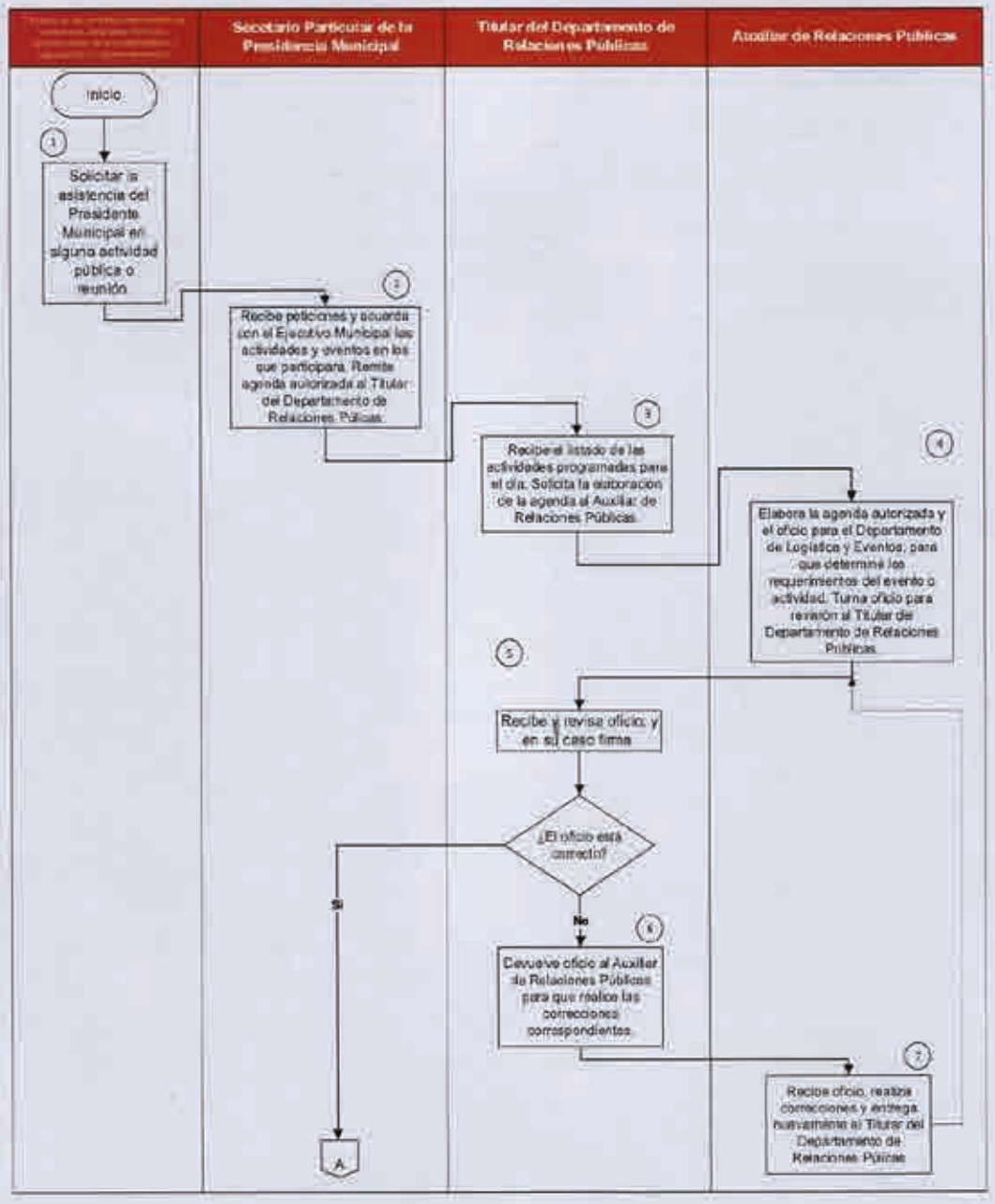
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Titulares de las unidedes administrativas municipales, estatales, federales, representantes de las comunidades y organismos no gubernamentales	Solicitar la asistencia del Presidente Municipal en alguna actividad pública o reunión.
2	Secretario Particular de la Presidencia	Recibe peticiones de los titulares de las unidades administrativas municipales, estatales, federales, representantes de las comunidades y organismos no gubernamentales, y acuerda con el Ejecutivo Municipal las actividades y eventos públicos en los que participará. Remite listado de actividades al Titular de Departamento de Relaciones Públicas.
3	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Recibe el listado de actividades programadas para el día. Solicita la elaboración de la agenda al Auxiliar de Relaciones Públicas.
4	Auxiliar de Relaciones Públicas	Elabora la agenda autorizada y el oficio correspondiente para el Departamento de Logística y Eventos, para que determine los requerimientos del evento o actividad. Turna oficio para revisión y en su caso firma, al Titular de Departamento de Relaciones Públicas.
5	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Recibe y revisa oficio, y en su caso firma. ¿El documento está correcto? **No:** Devuelve oficio al Auxiliar de Relaciones Públicas para realizar las correcciones correspondientes. **Si:** Firma oficio y remite al Auxiliar de Relaciones Públicas para su entrega al Departamento de Logística y Eventos.
6	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Devuelve oficio al Auxiliar de Relaciones Públicas para realizar las correcciones correspondientes.

No.	Puesto	Actividad
7	Auxiliar de Relaciones Públicas	Recibe oficio, realiza las correcciones correspondientes y entrega nuevamente al Titular de Departamento de Relaciones Públicas para su revisión. (Actividad 4)
8	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Firma oficio y remite al Auxiliar de Relaciones Públicas para su entrega al Departamento de Logística y Eventos.
9	Auxiliar de Relaciones Públicas	Recibe oficio, entrega al Departamento de Logística y Eventos. Convoca a diferentes invitados o participantes, dependiendo de las características del evento o actividad, mediante invitación impresa o por correo electrónico.
10	Auxiliar de Relaciones Públicas	Durante el evento o actividad; recepciona, orienta y brinda atención a los invitados especiales, ciudadanos distinguidos, representantes de instituciones y de diversos sectores de la población.
11	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Verifica que el evento se realice en condiciones adecuadas en conjunto con el Departamento de Logística y Eventos.

10

X. Diagrama de Flujo.



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

12

12

XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

DÍA: _____

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

13

Instructivo

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

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Leticia Joana Zepeda Olmos Jefa del Departamento de Relaciones Públicas	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

14

Coordinación de Logistica y Eventos

Realización de la Logistica y Eventos de Presidencia Municipal

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, a la Coordinación de Logística y Eventos; así como a titulares de las distintas dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, que soliciten la realización de eventos o giras con la presencia del Presidente Municipal.

III. Referencias.

Municipal

15

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

IV. Responsabilidades.

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

Las distintas dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, deberán:

- Remitir la solicitud de la realización de eventos o giras con la presencia del Presidente Municipal.

La Secretaría Particular de la Presidencia y/o el Departamento de Relaciones Públicas, deberá:

- Enviar petición validada al Coordinador de Logística y Eventos para la realización de giras o eventos.
- Informar a los solicitantes sobre la cancelación de la propuesta de gira o evento mediante oficio o correo electrónico.

El Titular de la Coordinación de Logística y Eventos, deberá:

- Recibir la petición por parte del Secretario Particular del Presidente y/o del Jefe del Departamento de Relaciones Públicas para realizar gira o evento. Remite peticiones al Auxiliar de Logística y Eventos y solicita que realice una visita previa para determinar los requerimientos necesarios.
- Recibir y analizar la información entregada por el Auxiliar de Logística y Eventos; y en su caso, continúa con el proceso de organización de la gira o evento.
- Solicitar al Auxiliar de Logística y Eventos que elabore los oficios necesarios para solicitar los requerimientos correspondientes para cada gira o evento en cuestión.
- Revisar y validar los oficios; y en su caso los firma para continuar con el trámite administrativo correspondiente.
- Devolver los documentos al Auxiliar de Logística y Eventos para que realice las correcciones pertinentes.
- Firmar oficios y devolver al Auxiliar de Logística y Eventos para el trámite correspondiente.
- Supervisar el suministro de los bienes y servicios requeridos y a su vez solicitar al Auxiliar de Logística y Eventos que le informe si ya se cuenta con los elementos necesarios en el lugar de la gira o evento.
- Revisa el programa, la lista de asistentes e invitados especiales junto con los responsables del evento.
- Supervisa la conducción o maestría de ceremonias de los eventos o giras del Presidente Municipal, hasta su total conclusión.

16

El Auxiliar de Logística y Eventos, deberá:

- Recibe peticiones, revisa y analiza la información proporcionada en los oficios, realiza una visita previa al lugar señalado; e informa al Coordinador de Logística y Eventos sobre la viabilidad de llevar a cabo la gira o evento.
- Recibir indicaciones, elaborar los oficios correspondientes y remitirlos al Coordinador de Logística y Eventos para su revisión y firma.
- Recibir los oficios, realizar las correcciones correspondientes y entrega nuevamente al Coordinador de Logística y Eventos para su firma.
- Recibir oficios firmados y los entregar en las dependencias que estarán involucradas en la atención de los requerimientos necesarios para la gira o evento.
- Realiza nuevamente pre-gira para constatar que se cuente con lo requerido para la gira o evento.
- Monitorea el arribo del Presidente Municipal y valida la asistencia de los invitados al evento.
- Se asegura que el Presidente Municipal salga de forma idónea y segura del evento o gira.

V. Definiciones.

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

- **C.L.E.:** Coordinador de Logística y Eventos.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Realización de la Logística y Eventos de Presidencia Municipal.

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

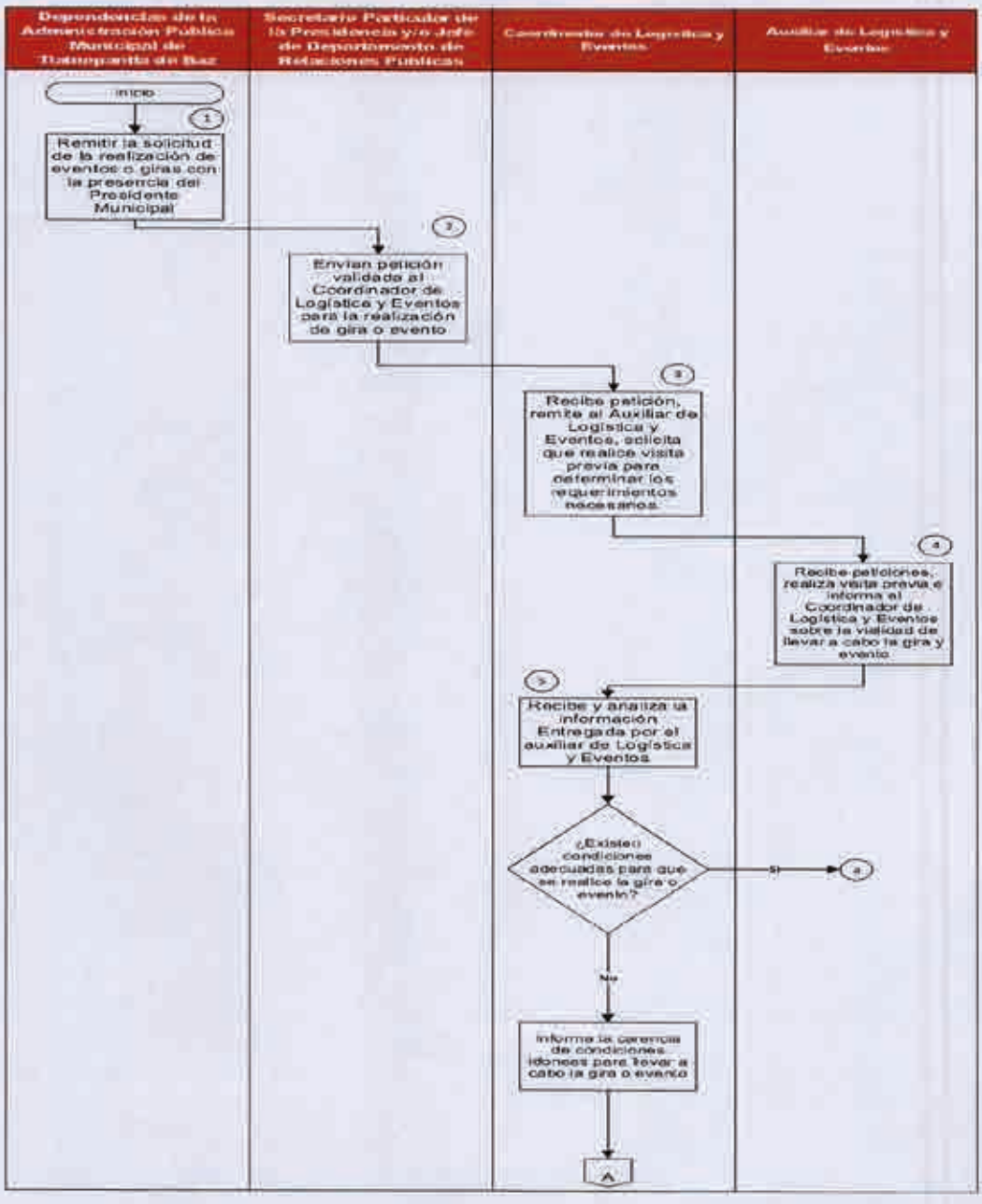
No.	Puesto	Actividad
1	Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz	Remitir la solicitud de la realización de eventos o giras con la presencia del Presidente Municipal
2	Secretario Particular de la Presidencia y/o Jefe de Departamento de Relaciones Públicas	Envían petición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

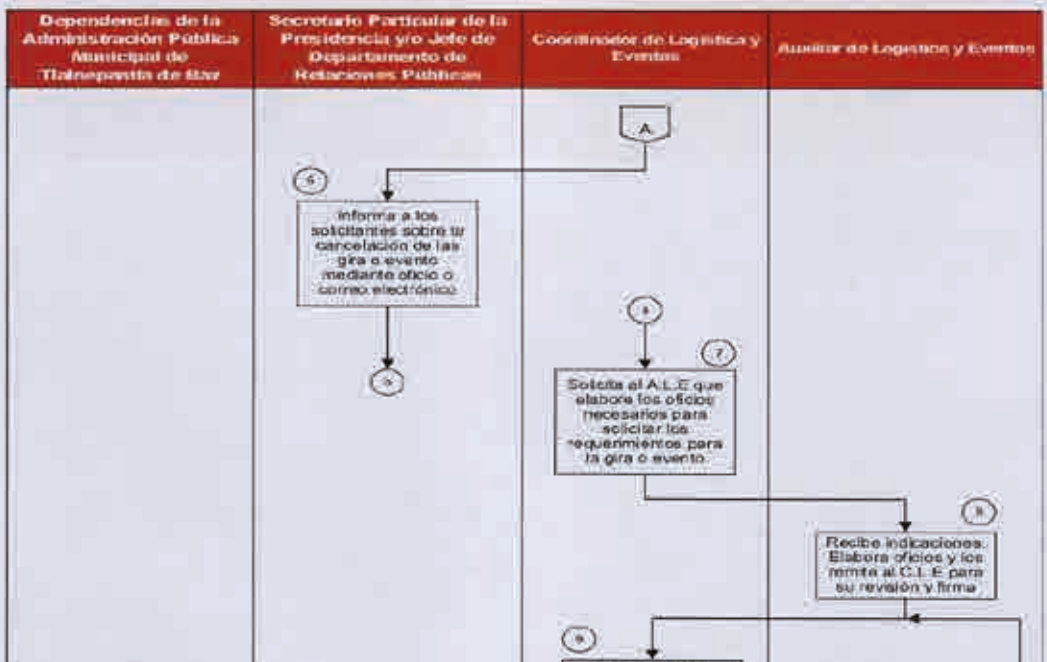
18

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

19

X. Diagrama de Flujo.




Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz
Secretario Particular de la Presidencia y/o Jefe de Departamento de Relaciones Públicas
Coordinador de Logística y Eventos
Auxiliar de Logística y Eventos
A
6
Informa a los solicitantes sobre la cancelación de las gira o evento mediante oficio o correo electrónico
7
8
Solicita al A.L.E que elabore los oficios necesarios para solicitar los requerimientos para la gira o evento
9
Recibe indicaciones. Elabora oficios y los remite al C.L.E para su revisión y firma
10
Recibe y revisa oficios, en su caso los firma para continuar con el trámite correspondiente
¿Los oficios están correcto?
No
11
Devuelve oficios al A.L.E para que realice las correcciones correspondientes
Si
12
Recibe oficios y realiza las correcciones correspondientes y entrega nuevamente al C.L.E
B

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

22

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Realización de la Logística y Eventos de Presidencia Municipal	Mide el porcentaje de eventos o actividades públicas en los que participó el Ejecutivo Municipal	$\frac{\text{Número. de eventos o actividades del Ejecutivo Municipal realizadas}}{\text{Número de eventos o actividades del Ejecutivo Municipal programadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

DÍA: _____

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

23

Instructivo

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

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
C. Cristopher Alberto Ugalde López Coordinación de Logística y Eventos	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

24

Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes

Formalización de Acuerdos Internacionales de Alto Alcance

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, Autoridades de las ciudades locales o extranjeras con las que se desea formalizar algún vínculo de hermanamiento, así como a los servidores públicos adscritos al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas

III. Referencias.

Federal

- Ley sobre la Celebración de Tratados. Artículo 2, fracción II y 7. Diario Oficial de la Federación. 2 de enero de 1992, y sus reformas y adiciones.

Municipal

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

IV. Responsabilidades.

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

El Presidente Municipal, deberá:

- Firma los Acuerdos Interinstitucionales de Amplio Alcance gestionados por la Jefa de Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes.

Autoridad de la ciudad local o extranjera, deberá:

- Enviar solicitud de hermanamiento para formalizar un Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.
- Firmar el Acuerdos Interinstitucionales de Amplio Alcance.

La jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes, deberá:

- Recibir la solicitud de hermanamiento e identifica las áreas de oportunidad, y solicita se realice la carta de intención.
- Recibir la carta de intención y recabar la firma del Presidente Municipal. Una vez firmada proceder a enviarla a las autoridades locales o extranjeras que desean formalizar un Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.
- Enviar el Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance a la Autoridad local o extranjera para su consideración.
- Solicitar a la Secretaría de Relaciones Exteriores el dictamen de procedencia.
- Gestionar la fecha y lugar donde se firmará el Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.
- Enviar copia del Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance firmado a la Secretaría de Relaciones Exteriores para su inscripción en el Registro de Acuerdos Interinstitucionales.

26

El auxiliar en Asuntos Internacionales deberá:

- Realizar la carta de intención, se dirige a su contraparte extranjera señalando el interés de su localidad por hermanarse y la propuesta de proyectos de cooperación.
- Archivar la carta de intención rechazada para su posterior consulta.
- Elabora el borrador del Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.

V. Definiciones.

- **Carta de Intención.** Documento mediante el cual el gobernante local de nuestro país sea de origen estatal o municipal, se dirige a su contraparte extranjera señalando el interés de su localidad por hermanarse.
- **Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance (AIAA).** Convenio que hermana a una ciudad o entidad mexicana con un gobierno local de otro país. Los hermanamientos son instrumentos de cooperación internacional a nivel a estatal o municipal, y por lo tanto son herramientas para fortalecer procesos de desarrollo local. Lo que se busca es entender las necesidades locales y buscar superar problemas con soluciones conjuntas.

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

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Acuerdo interinstitucional de Amplio Alcance.

VIII. Políticas.

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

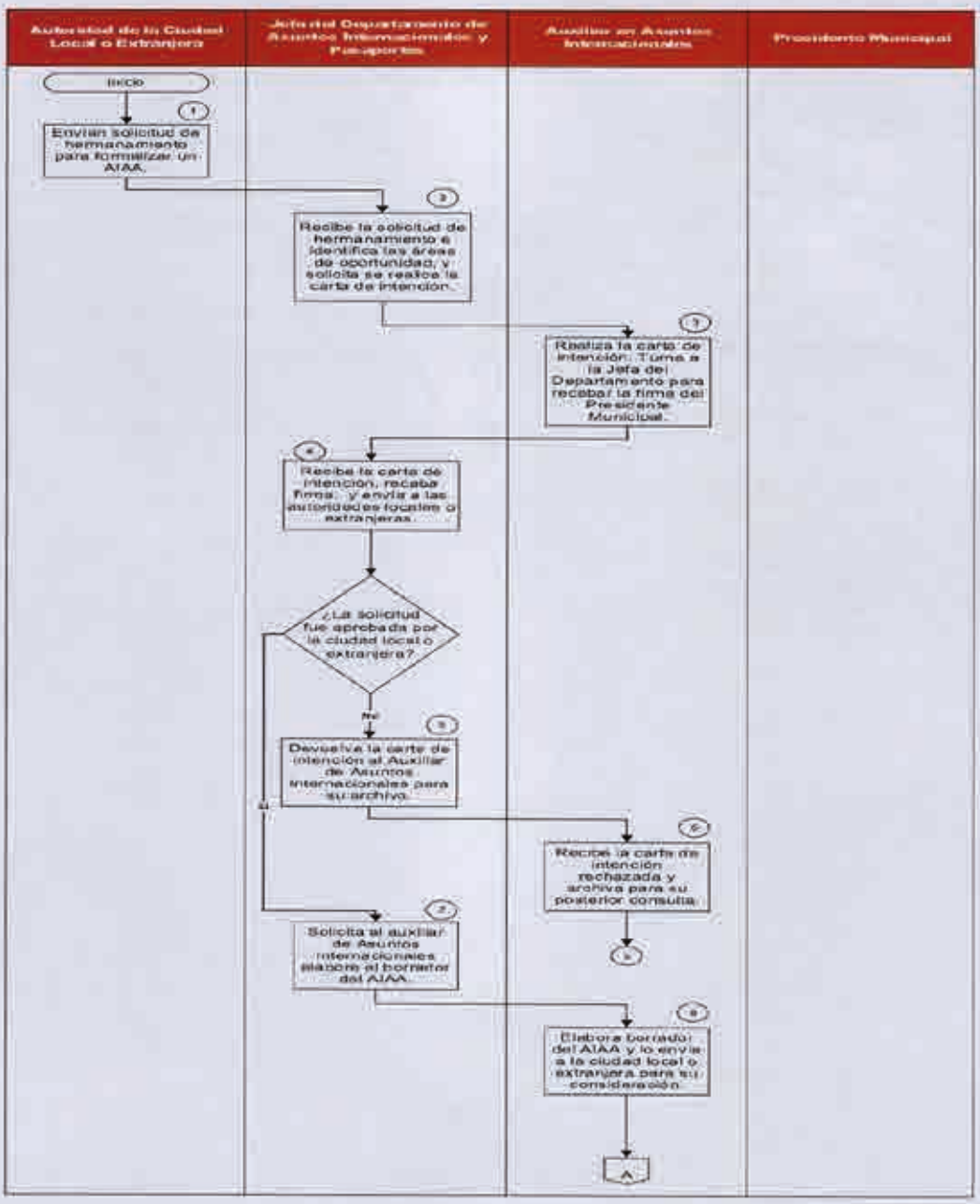
IX. Descripción de Actividades.

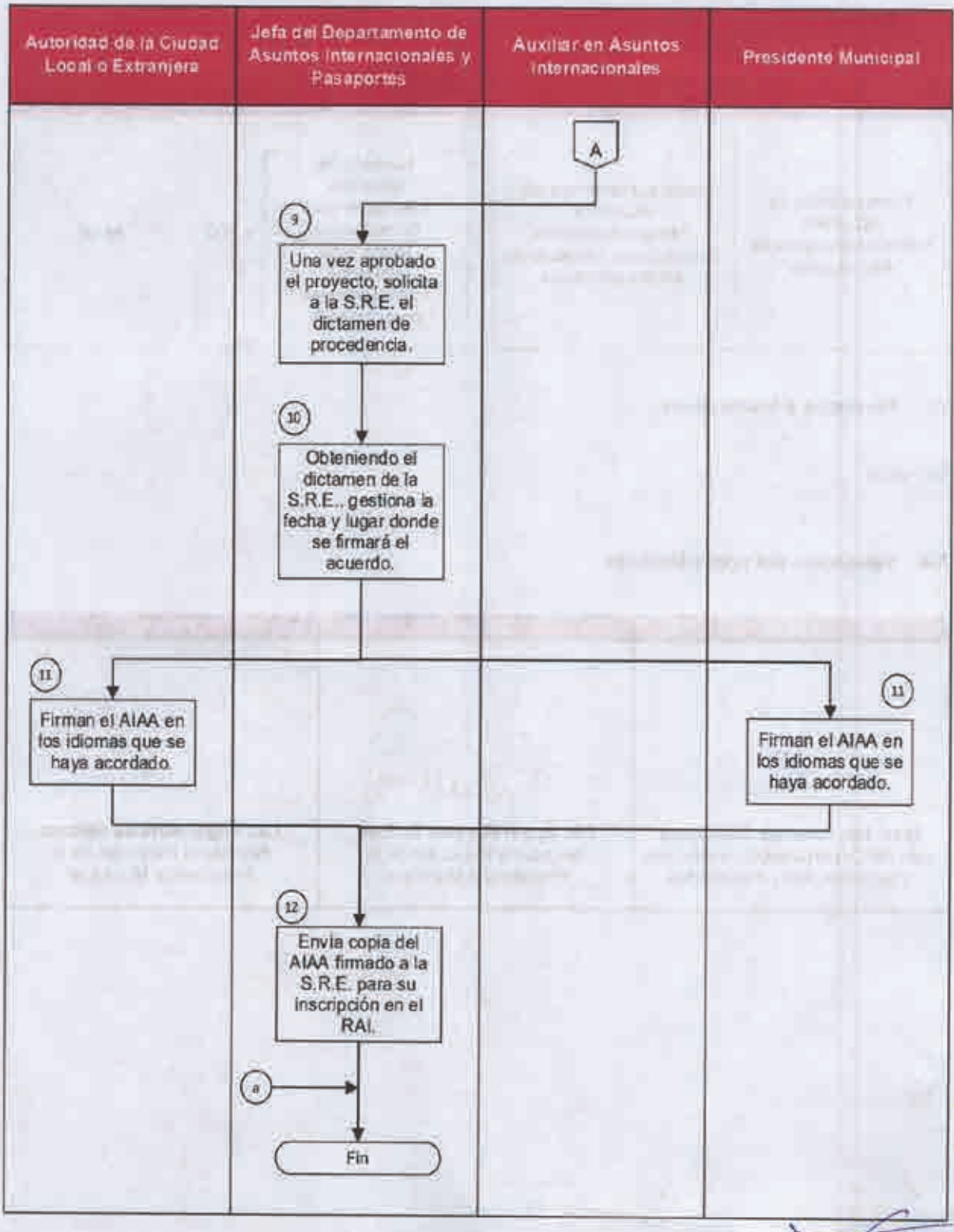
No.	Puesto	Actividad
1	Autoridades de la Ciudad Local o Extranjera	Se genera una solicitud de hermanamiento a las autoridades locales o extranjeras para formalizar un Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.
2	Jefa de Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Recibe la solicitud de hermanamiento e identifica las áreas de oportunidad y solicita al Auxiliar en Asuntos Internacionales que elabore la carta de intención.
3	Auxiliar en Asuntos Internacionales	Realiza carta de intención mediante el cual el Presidente Municipal, se dirige a su contraparte extranjera señalando el interés de su localidad por hermanarse y la propuesta de proyectos de cooperación. Turna el documento al jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.
4	Jefa de Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Recibe la carta de intención y recaba la firma del Presidente Municipal. Una vez firmada procede a enviarla a las autoridades locales o extranjeras que desean formalizar un Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance. ¿La solicitud fue aprobada por la ciudad local o extranjera?

No.	Puesto	Actividad
		No: Devuelve la carta de intención al Auxiliar de Asuntos Internacionales para su archivo. **Si**: Solicita al auxiliar de Asuntos Internacionales elabore el borrador del Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.
5	Jefa de Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Devuelve la carta de intención al Auxiliar de Asuntos Internacionales para su archivo.
6	Auxiliar de Asuntos Internacionales	Recibe carta de intención rechazada y la archiva para su posterior consulta.
7	Jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Solicita al Auxiliar de Asuntos Internacionales elabore el borrador de Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.
8	Auxiliar en Asuntos Internacionales	Elabora el borrador del Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance y lo envía a la ciudad local o extranjera para su consideración
9	Jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Una vez aprobado el proyecto, solicita a la Secretaría de Relaciones Exteriores el "dictamen de procedencia" que exige el artículo 7 de la Ley sobre la Celebración de Tratados.
10	Jefe de Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Obtenido el dictamen de la Secretaría de Relaciones Exteriores, el jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas gestiona con las autoridades de ambas ciudades, la fecha y el lugar en la que se firmara el Acuerdo.
11	Presidente Municipal Autoridades de la ciudad local o extranjera	Firman el Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance, en los idiomas que se haya acordado.
12	Jefe del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Envía copia del Acuerdo firmado a la Secretaría de Relaciones Exteriores, para su inscripción al Registro de Acuerdos Interinstitucionales.

28

X. Diagrama de flujo.




Autoridad de la Ciudad Local o Extranjera
Jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes
Auxiliar en Asuntos Internacionales
Presidente Municipal
A
9
Una vez aprobado el proyecto, solicita a la S.R.E. el dictamen de procedencia.
10
Obteniendo el dictamen de la S.R.E., gestiona la fecha y lugar donde se firmará el acuerdo.
11
Firman el AIAA en los idiomas que se haya acordado.
11
Firman el AIAA en los idiomas que se haya acordado.
12
Envía copia del AIAA firmado a la S.R.E. para su inscripción en el RAI.
a
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Formalización de Acuerdos Interinstitucionales de Alto Alcance	Mide el porcentaje de Acuerdos Interinstitucionales formalizados, respecto de los programados	$\frac{\text{Número de acuerdos Internacionales formalizados}}{\text{Número de acuerdos Internacionales programados}} \times 100$	Anual

XII. Formatos e instructivos.

No Aplica.

XIII. Validación del procedimiento.

31

Apoyo	Revisó	Aprobó
Mtra. Ilse Sánchez Manríquez Jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Expedición del Pasaporte Ordinario Mexicano

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

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

Municipal

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

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes es el responsable de asesorar y gestionar, el trámite del pasaporte ordinario mexicano, así como del funcionamiento de la Oficina Municipal de Enlace con la

Secretaría de Relaciones Exteriores, con la finalidad de acercar este servicio a los ciudadanos de Tlalnepantla de Baz, los municipios y alcaldías de la Ciudad de México aledaños; y así mismo promover otras funciones que ofrece la Secretaría, todo esto en apego al Reglamento de Pasaportes y Documento de Identidad y Viaje, así como los diferentes convenios celebrados con la Secretaría de Relaciones Exteriores.

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

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

El Encargado en Dictaminación, deberá:

33

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

El Encargado en la Captura de Biográficos, deberá:

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

El Encargado de Captura de Biométricos, deberá:

- Capturar de los datos biométricos del solicitante en el sistema de enrolamiento.
- Imprimir la hoja de datos OP5, y pedir al solicitante que corrobore sus datos para después firmar de conformidad que la información es correcta.
- Indiciar al auxiliar en la recepción de documentación de pasaporte que, el trámite está completo y que

puede ya ir al solicitante a pegar su derecho municipal.

La Jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes, deberá:

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

El Encargado de Valija, deberá:

- Recibir y revisar el listado de valija, con el fin de corroborar que los expedientes enviados sean los mismos de la lista.
- Esperar al Oficial de la Policía Municipal de Tlalnepantla de Baz, que acuda a la Oficina Municipal del Enlace para llevar escoltado la valija diplomática.
- Acudir a la Oficina de Pasaportes Naucalpan, entregar el listado de la valija, así como todos los expedientes de las solicitudes del trámite de pasaporte.

- Esperar a que los expedientes sean autorizados por la Oficina de Pasaportes Naucalpan.

34

- Recibir de la Oficina de Pasaportes Naucalpan, los pasaportes expedidos, así como los expedientes incompletos o con observaciones, para posteriormente hacer la entrega los pasaportes o en su caso la documentación con observaciones a los solicitantes.

Oficina de Pasaportes Naucalpan, se deberá:

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

V. Definiciones.

- **Pasaporte Ordinario Mexicano:** "Documento de viaje que la Secretaría expide a los mexicanos para acreditar su nacionalidad e identidad y solicitar a las autoridades extranjeras permitan el libre paso, proporcionen ayuda y protección y, en su caso, dispensen las cortesías e inmunidades que correspondan al cargo o representación del titular del mismo".

- **Acta de nacimiento:** Documento a través del cual se acredita filiación y la nacionalidad para el trámite de pasaporte ordinario mexicano.
- **Credencial para votar:** Documento a través del cual de acredita identidad para el trámite de pasaporte ordinario mexicano.
- **Constancia Escolar:** Documento de identidad para el trámite de pasaporte ordinario mexicano para menores entre los 7 y los 17 años de edad, el cual deberá ser expedido por la institución educativa donde asiste el menor, la cual debe contener fotografía del menor, nombre y firma del responsable del centro educativo, al igual que la clave del centro de trabajo.
- **Constancia Pediátrica:** Documento de identificación para el trámite de pasaporte ordinario mexicano menores de 7 años, la cual debe ser expedida por el médico tratante del menor de edad, debe estar el nombre completo del menor, nombre completo de ambos padres, fotografía del menor, firma y sello del pediatra, anexando a su vez una copia simple de la cédula profesional del médico pediatra.
- **CURP:** Documento a través del cual complementa tanto la identidad como la nacionalidad para el trámite de pasaporte ordinario mexicano.
- **Derecho Federal:** Costo que el solicitante paga por la emisión del pasaporte ordinario mexicano a la Secretaría de Relaciones Exteriores, el cual está sujeto a la vigencia del mismo.
- **Derecho Municipal:** Costo que el solicitante paga por la realización del trámite de pasaporte ordinario mexicano, a la Administración Municipal a cargo de la Oficina Municipal de Enlace.
- **OME:** Oficina Municipal de Enlace, es la entidad encargada de la recepción del trámite para la emisión del pasaporte ordinario mexicano, entrega del mismo y así brindar de manera cercana diversos servicios que brinda la Secretaría de Relaciones Exteriores a connacionales dentro del territorio nacional. Cuyo personal e instalaciones se encuentran administrativamente a cargo de la entidad federativa o municipio que los propone, en tanto que operativamente sus funciones se encuentran sujetas por las normas y procesos de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- **Vigencia del pasaporte:** Periodo por el cual el pasaporte ordinario mexicano puede utilizarse como medio de identificación en el territorio nacional, y se comprende de la fecha de emisión a la fecha de vencimiento del mismo.

35

VI. Insumos.

- Solicitud del pasaporte debidamente requisitada y firmada.

VII. Resultados.

- Expedicion del Pasaporte Ordinario Mexicano.

VIII. Políticas.

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

- Si el solicitante no cumple con el horario establecido en su cita o no exhibe la documentación completa, le será negado la solicitud, y deberá volver a agendar una cita.
- Las oficinas de enlace se encuentran ubicadas en el local 2C del Centro Comercial Mundo E, ubicado en Boulevard Manuel Ávila Camacho número 1007, Col. San Lucas Tepetlacalco, Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.
- Es necesario que todos los documentos que se entreguen para el trámite de pasaporte, estén completos, sean legibles y en buen estado, sin tachaduras, enmendaduras, deterioro o alteración que impida tener certeza jurídica de su validez.
- Es indispensable que la Secretaría de Relaciones Exteriores pueda verificar ante la autoridad o persona emisora la autenticidad de los documentos presentados.
- No se expedirá pasaporte a quien esté sujeto a un impedimento judicial o administrativo y a las personas menores de edad que no cuenten con el consentimiento de los padres, quienes ejerzan patria potestad o tutela sobre ellos.
- No se podrán tener dos pasaportes ordinarios vigentes. Las personas que tengan pasaporte oficial o diplomático, también podrán tener pasaporte ordinario.
- Todo pasaporte o documento de identidad y viaje mutilado o alterado carecerá de validez.
- Cuando el pasaporte este extraviado, el solicitante deberá realizar una denuncia ante la autoridad competente, manifestando los hechos.

- Cuando el pasaporte haya sido robado, el solicitante debe acudir a la autoridad competente a hacer la denuncia del mismo, y así mismo presentar las copias certificadas de la denuncia.

36

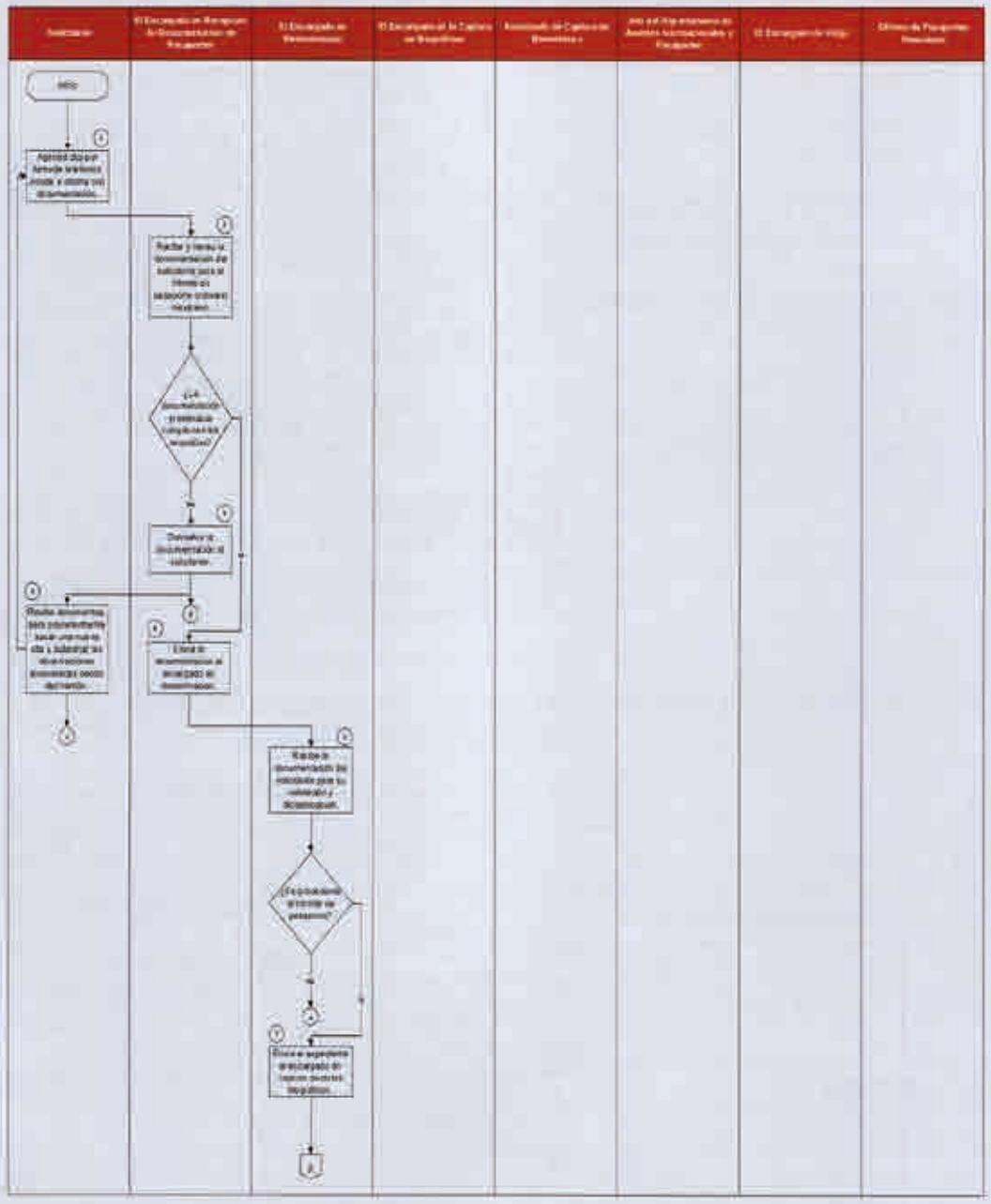
- Se cancelará cualquier trámite cuando el solicitante presente documentos falsos, alterados u obtenidos de manera fraudulenta, o bien, proporcione información falsa, sin perjuicio de la responsabilidad penal o administrativa que pudiera incurrir conforme a la legislación aplicable.
- Es necesario que los documentos de procedencia extranjera estén debidamente legalizados por el representante consular mexicano del lugar de su expedición o, en su caso, apostillados por la autoridad competente.
- Es necesario realizar los dos pagos correspondientes para el trámite, el primer pago corresponde al derecho federal por pago de Pasaporte Ordinario Mexicano el cual tendrá un costo diferente para cada vigencia a tramitar; dicho pago deberá realizarlo el usuario con anterioridad a la fecha y hora estipulada en su confirmación de cita, en caso de no cumplir con dicho pago en tiempo y forma el trámite podrá ser cancelado al momento. El segundo pago corresponde al derecho municipal por ser una Oficina Municipal de Enlace, el costo del pago municipal para cualquier vigencia, este pago se realizará al momento de realizar el trámite, se realizará en cualquier sucursal bancaria con la línea de captura obtenida en la oficina de la Tesorería Municipal correspondiente.
- Para información adicional acerca del trámite, se pueden consultar el sitio web https://www.gob.mx/tramites

IX. Descripción de Actividades.

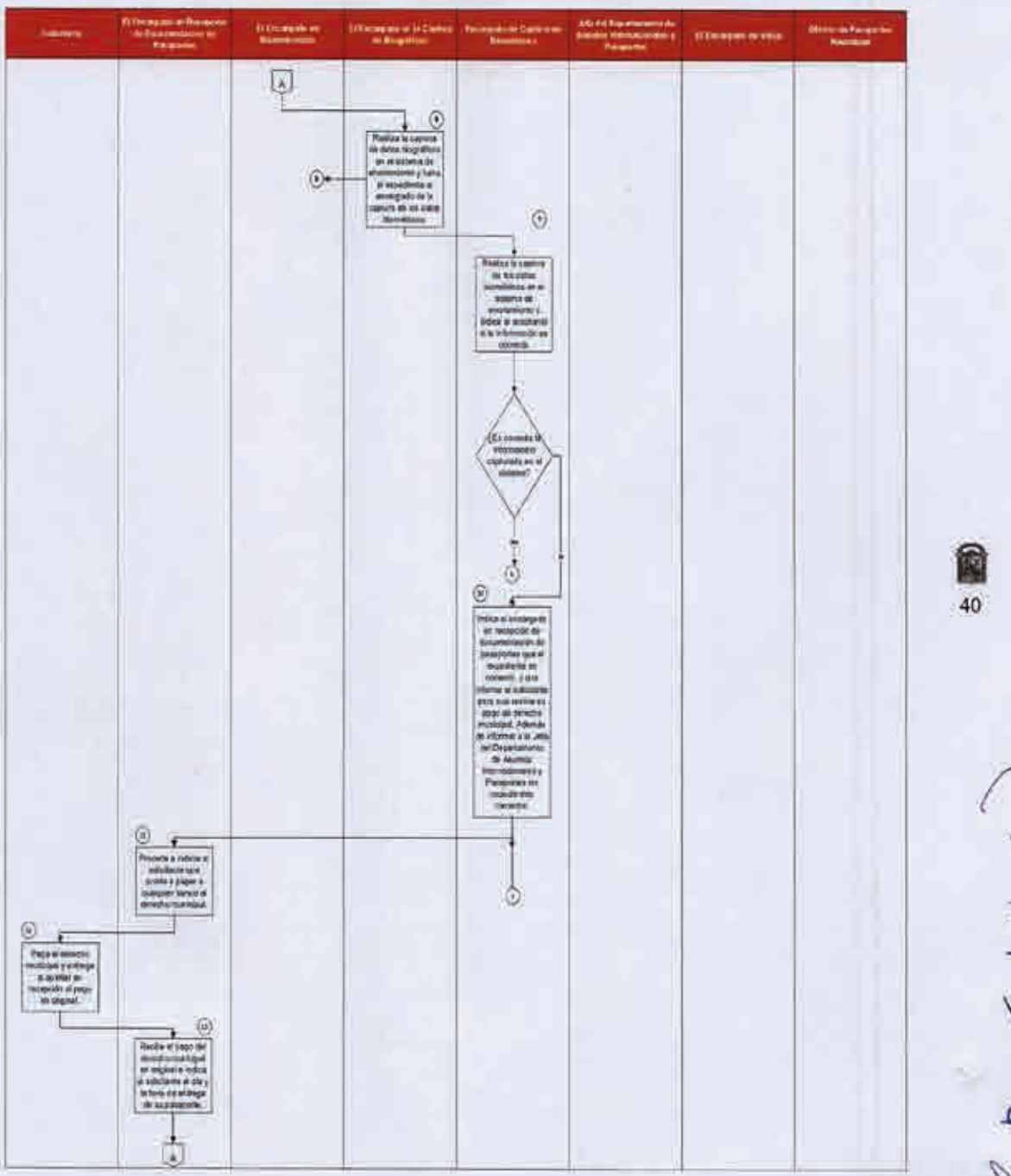
No.	Puesto	Actividad
1	Solicitante.	Agenda cita vía telefónica al teléfono 55 893 24827. Posteriormente llega la confirmación de la cita. Acude a la oficina de enlace municipal 15 minutos antes de su cita con la documentación requerida según el tipo de trámite que vaya a realizar.
2	El Encargado en Recepción de Documentación de Pasaportes.	Recibe y revisa la documentación del solicitante para el trámite de pasaporte ordinario mexicano. ¿La documentación presentada cumple con los requisitos? **No:** Devuelve documentación al solicitante, a efecto de complementar la integración el expediente, y posteriormente solicitaría nuevamente. **Sí:** Envía documentación al encargado en dictaminación.
3	El Encargado en Recepción de Documentación.	Devuelve documentación al solicitante, a efecto de complementar la integración el expediente, y posteriormente solicitaría nuevamente.
4	Solicitante.	Recibe documentos, para posteriormente sacar una nueva cita y subsanar las observaciones encontradas dentro del trámite. (Actividad 1)
5	El Encargado en Recepción de Documentación.	Envía documentación al encargado en dictaminación.
6	El Encargado en Dictaminación.	Recibe la documentación del solicitante para su validación y dictaminación. ¿Es procedente el trámite de pasaporte? **No:** Devuelve documentación al solicitante, e indica que debe agendar una nueva cita por las observaciones encontradas en el trámite. (Actividad 4) **Sí:** Envía el expediente al encargado en captura de datos biográficos.
7	El Encargado en Dictaminación.	Envía el expediente al encargado en captura de datos biográficos.
8	El Encargado en Captura de Datos Biográficos.	Realiza la captura de datos biográficos en el sistema de enrolamiento y turna el expediente al encargado de la captura de los datos biométricos.
9	Encargado de la Captura de Datos Biométricos.	Realiza la captura de los datos biométricos en el sistema de enrolamiento e indica al solicitante si la información es correcta. ¿Es correcta la información capturada en el sistema? **No:** Devuelve el expediente al auxiliar de la captura de datos biográficos con el fin de corregir los errores. (Actividad 8)

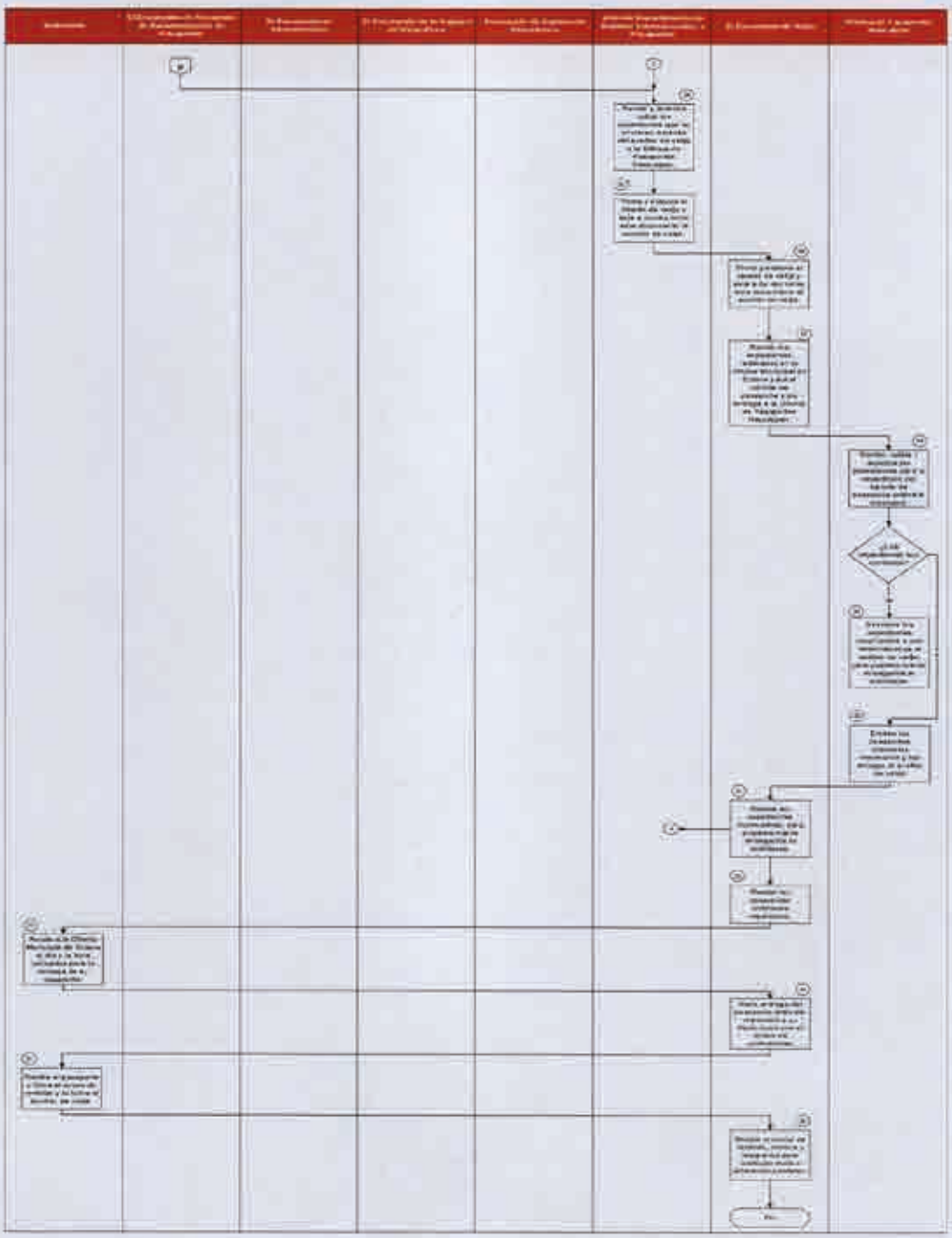
No.	Puesto	Actividad
		Si. Indica al encargado en recepción de documentación de pasaportes que el expediente es correcto, y que informe al solicitante para que realice su pago de derecho municipal. Además de informar a la Jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes los expedientes correctos.
10	Encargado de la Captura de Datos Biométricos.	Indica al encargado en recepción de documentación de pasaportes que el expediente es correcto, y que informe al solicitante para que realice su pago de derecho municipal. Además de informar a la Jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes los expedientes correctos.
11	El Encargado en Recepción de Documentación de Pasaportes.	Procede a indicar al solicitante que acuda a pagar a cualquier banco el derecho municipal.
12	Solicitante.	Paga el derecho municipal y entrega al auxiliar en recepción el pago en original.
13	El Encargado en Recepción de Documentación de Pasaportes.	Recibe el pago del derecho municipal en original e indica al solicitante el día y la hora de entrega de su pasaporte.
14	Jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes.	Revisa y autoriza todos los expedientes que se enviaran a través del auxiliar de valija a la Oficina de Pasaportes Naucalpan. (Actividad 10)
15	Jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes.	Firma y elabora el listado de valija y este a su vez turna este documento al auxiliar de valija
16	Auxiliar de valija	Recibe y revisa el listado de valija, elaborado por la Jefa de la Oficina de Asuntos Internacionales y Pasaportes.
17	Auxiliar de valija.	Recibe los expedientes realizados en la Oficina Municipal de Enlace para el trámite de pasaporte y los entrega a la Oficina de Pasaportes Naucalpan.
18	Oficina de Pasaportes Naucalpan.	Recibe, valida y autoriza los expedientes para la expedición del trámite de pasaporte ordinario mexicano. ¿Los expedientes son correctos? **No.** Devuelve los expedientes incompletos o con observaciones al auxiliar de valija, para postenormente entregarlos al solicitante. **Si.** Emiten los pasaportes ordinarios mexicanos y los entrega al auxiliar de valija.
19	Oficina de Pasaportes Naucalpan.	Devuelve los expedientes incompletos o con observaciones al auxiliar de valija, para posteriormente entregarlos al solicitante.
20	Oficina de Pasaportes Naucalpan.	Emiten los pasaportes ordinarios mexicanos y los entrega al auxiliar de valija.
21	Auxiliar de valija.	Recibe los expedientes incompletos, para posteriormente entregarlos al solicitante. (Actividad 3)
22	Auxiliar de valija.	Recibe los pasaportes ordinarios mexicanos.
23	Solicitante.	Acude a la Oficina Municipal de Enlace el día y la hora indicados para la entrega de su pasaporte.
24	Auxiliar de Valija.	Hace entrega del pasaporte ordinario mexicano a su titular junto con el acuse de conformidad.
25	Solicitante.	Recibe el pasaporte y firma el acuse de recibido y lo turna al auxiliar de valija.
26	Auxiliar de Valija.	Recibe el acuse de recibido, archiva y resguarda para cualquier duda o aclaración posterior.

X. Diagrama de Flujo.



39


Ciudadano
El Encargado de Recepción de Documentación en Panteones
El Encargado en Mostradores
El Encargado en la Caseta de Registro
Personal de Caseta en Mostradores
Jefa del Departamento de Asuntos Administrativos y Panteones
El Encargado de Velas
Oficina de Panteones Municipal
Realiza la captura de datos biográficos en el sistema de mostradores y turna el expediente al encargado de la captura en la caseta de mostradores
Realiza la captura de los datos solicitados en el sistema de mostradores y solicita al ciudadano si la información es correcta
¿Es correcta la información capturada en el sistema?
Indica al encargado en recepción de documentación de panteones que el expediente es correcto y que informe al ciudadano para que continue con el pago de derecho municipal. Además le informa a la Jefa del Departamento de Asuntos Administrativos y Panteones el expediente correcto
Provee a indicar al solicitante que acuda a pagar a cualquier tianguis el derecho municipal
Paga el derecho municipal y entrega o acredita la recepción el pago en original
Recibe el pago del derecho municipal en original e indica al solicitante el día y la hora de entrega de su expediente



41

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición del Pasaporte Ordinario Mexicano	Mide el porcentaje de solicitudes atendidas para la expedición de pasaportes	$\left[\frac{\text{Número de pasaportes expedidos}}{\text{Número de pasaportes solicitados}}\right] \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e instructivos.

SRE

Datos para ser llenados por la SRE

Primera vez

Renovación

Con Pasaporte: Vigente / Vencido / Sin hojas útiles / Mutilado o deteriorado / Modificación de datos

Sin Pasaporte: Por extravío / Por robo

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

Clave observación:

Recepción | Dictaminación

Observaciones

Datos para ser llenados por el solicitante

Nombre completo del solicitante

Domicilio

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

Población o delegación: | Estado: | País:

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

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

Con domicilio en: | Teléfono de casa:

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

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

42

Instructivo

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

43

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Ilse Sánchez Manríquez Jefa del Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión

A) Para los casos de Atención Ciudadana

Reporte de Atención Ciudadanas Vía Telefónica

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio Municipal del Tlalnepantla de Baz, Estado de México, ingresadas vía telefónica, mediante un registro en el SIO siendo canalizadas cada una de manera inmediata a la Unidad Administrativa correspondiente para su seguimiento y atención, mismas que se reportan al Presidente Municipal.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, Secretaria Particular de la Presidencia Municipal, Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Asesores de información de la Coordinación de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Directores Generales del DIF, OPDM, Titulares de Institutos y Coordinadores de las Unidades administrativas; así como a los servidores públicos designados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIO; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

44

Federal

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II. Sección I. artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal. 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y control de Gestión es el área responsable de recibir vía telefónica, las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o jurídico colectivas, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad administrativa correspondiente y brindar el seguimiento a cada una de las peticiones turnadas verificando que exista respuesta, confirmando con los ciudadanos si su solicitud fue atendida.

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Verificar la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reporteador del SIO e informar el seguimiento al Presidente Municipal.

El Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Atender la llamada conforme a Protocolos del Call Center de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
- Analizar la descripción proporcionada por el solicitante, identifica tipo de llamada según sea el caso.

  ¿Es una llamada de seguimiento?
- No: Determina si es de información o si es solicitud de trámite o servicio.
- Si: Solicita el número de folio AT para verificar estatus en SIO.
- Informa el estatus y agrega nota al SIO.
- Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, identifica tipo de llamada según sea el caso.

  ¿La solicitud es para pedir informes?
- No: Pide datos personales del solicitante para registrar la solicitud del trámite o servicio.
- Si: Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIO.
- Recibe datos personales del solicitante y en caso valida la información en el SIO.
- ¿Ya existe registro del solicitante?
- No: Registra los datos del solicitante.
- Si: Valida datos personales en SIO, en caso de no corresponder se actualizan.

45

- Procede a registrar AT.
- Confirma reporte hecho por el solicitante conforme al protocoló y las cedulas REMTyS, y en su caso; revisa la existencia de algún reporte previo.

  ¿Existe algún servicio previo solicitando lo mismo?

  No: Realiza alta de reporte AT en SIO para su canalización a las diferentes unidades administrativas según corresponda y se informa al solicitante del nuevo folio AT generado para seguimiento.
- Si: Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio AT registrado.
- Se le proporciona al ciudadano su número de reporte generado en el SIO.
- Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio AT registrado.
- Agrega una nota al AT en la solicitud original y proporciona el número de AT al solicitante.
- Se despide del solicitante conforme a protocolo.

El Enlace de Gestión del SIO, deberá:

- Dar atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.

46

V. Definiciones.

- **CACyCG:** Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
- **SIO:** Sistema Informático de Oficialía de Partes, Integración para Reportes de Atención Ciudadana.
- **Enlace de Gestión del SIO:** servidor público adscrito y designado por cada una de las diferentes unidades administrativas, capacitado para brindar el seguimiento a las solicitudes ciudadanas respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **ITS:** Prefijo en SIO para registrar las llamadas de información.
- **AT:** Prefijo en SIO para registrar las llamadas recibidas para trámites y servicio.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEADOR:** Herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIO.

VI. Insumos.

- Llamada telefónica de solicitud y/o información.

VII. Resultados.

- Atención de solicitud y/o información vía telefónica.

VIII. Políticas.

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

Protocolo de recepción de llamada:
Buenos días, buenas tardes, buenas noches;
Esta usted llamando a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión de Tlalnepantla de Baz, le atiende (el asesor deberá dar su nombre completo), ¿En qué le puedo servir?

Protocolo de validación del servicio:
Le confirmo su solicitud de servicio es... (El trámite que realizo) en... (El domicilio donde se va a realizar el servicio) su nombre es... (Nombre completo del ciudadano)
Una vez que el ciudadano confirme su reporte se le proporciona su número de reporte.

Protocolo de conclusión de llamada:
Al concluir la llamada: ...estamos para servirle, le recordamos que es un nuevo gobierno con nuevas ideas, gracias.

47

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Solicitante	Se comunica a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión mediante vía telefónica.
2	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Atiende llamada conforme a Protocolos de Call Center de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
3	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información.
4	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, Identifica tipo de llamada según sea el caso. ¿Es una llamada de seguimiento? **No:** Determina si es de información, solicitud, trámite y servicio **Si:** Solicita el número de folio (AT, WA, EM) para verificar estatus en el SIO.

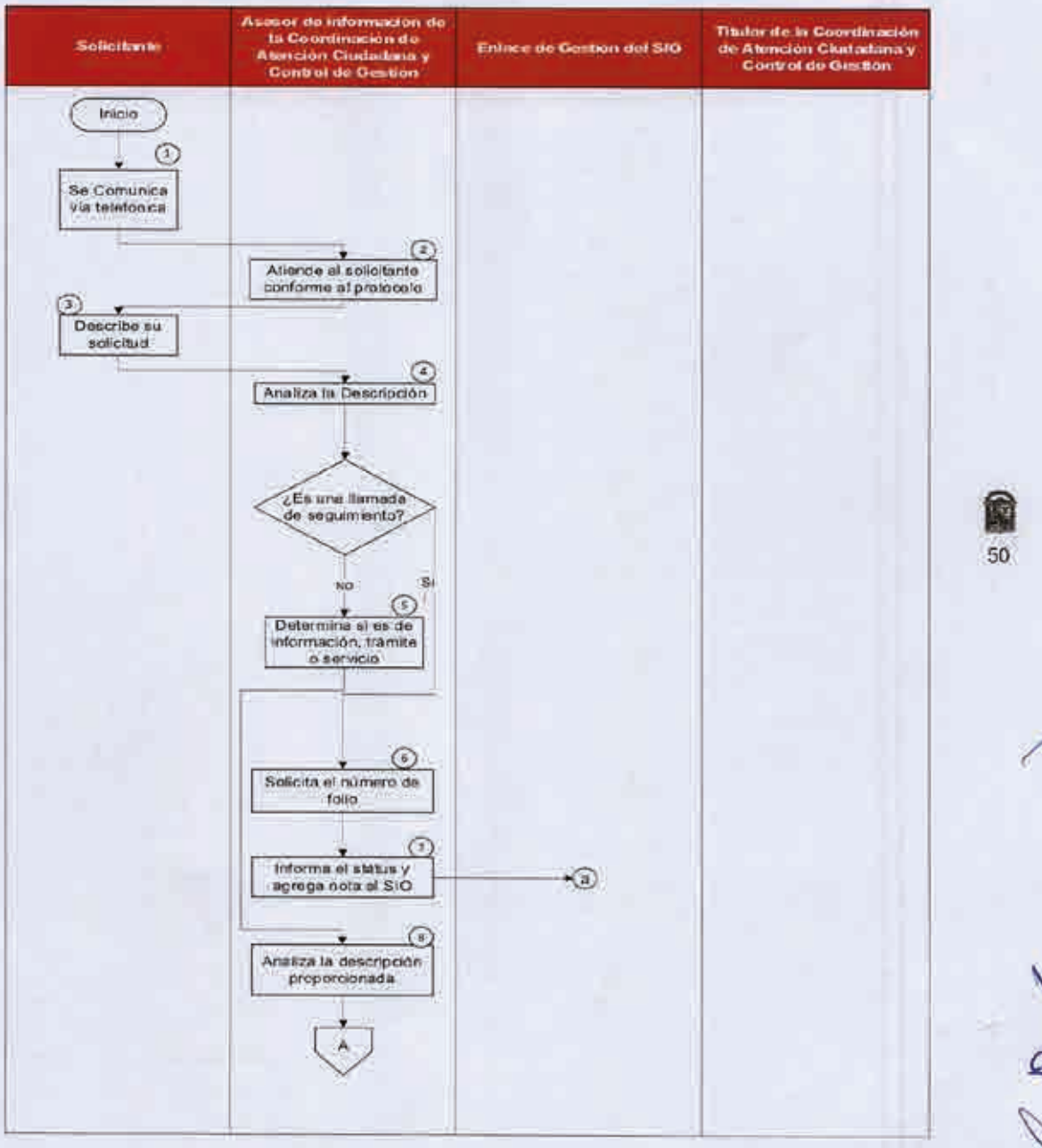
No.	Puesto	Actividad
5	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Determina si es de información o si es solicitud de trámite o servicio (Actividad 8).
6	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Solicita el número de folio AT para verificar estatus en SIO.
7	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Informa el status y agrega nota en el SIO (si la solicitud de trámite o servicio no ha sido terminado), (Actividad 20).
8	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Analiza la descripcion proporcionada por el solicitante, Identifica tipo de llamada según sea el caso. ¿La solicitud es para pedir informes? **No:** Pide datos personales del solicitante. **Si:** Brinda la información requerida y se registra un ITS en el SIO
9	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Pide datos personales al solicitante para registrar la solicitud del trámite o servicio.
10	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Brinda la información requerida y se registra un ITS en el SIO (Actividad No. 20).
11	Solicitante	Proporciona sus datos personales al Asesor de Información.
12	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibe datos personales del solicitante y en caso valida la información en el SIO. ¿Ya existe registro del solicitante? **No:** Registra los datos del solicitante **Si:** Valida datos personales en el SIO, en caso de no corresponder se actualizan.
13	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Registra los datos del solicitante (Actividad No. 15).
14	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Valida datos personales en el SIO, en caso de no corresponder se actualizan.
15	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Procede a registrar el servicio con el prefijo (AT)
16	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Confirma reporte hecho por el solicitante conforme al protocoló (...) y las cedulas REMTyS, y en su caso: revisa la existencia de algún reporte previo. ¿Existe algún servicio previo solicitando lo mismo? **No:** Realiza alta de reporte con el prefijo (AT) en el SIO para su canalización al: Secretario del Ayuntamiento, Directores, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio AT generado para seguimiento.

48

No.	Puesto	Actividad
		Si: Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio AT registrado. (Actividad No. 18).
17	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Realiza alta de reporte AT en el SIO para su canalización a Secretario del Ayuntamiento, Directores, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM, Coordinadores y Jefes de Departamento según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio AT generado para seguimiento.
18	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Informa al ciudadano solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio AT registrado.
19	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Agrega una nota al reporte AT en la solicitud original y proporciona el número de reporte AT al ciudadano solicitante.
20	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Se despide del solicitante conforme a protocolo.
21	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Remitir el reporte (AT) al enlace de gestión del SIO, para su atención o trámite.
22	Enlace de Gestión del SIO	Da atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.
23	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIO e informa mediante un reporte a la Presidencia Municipal.

49

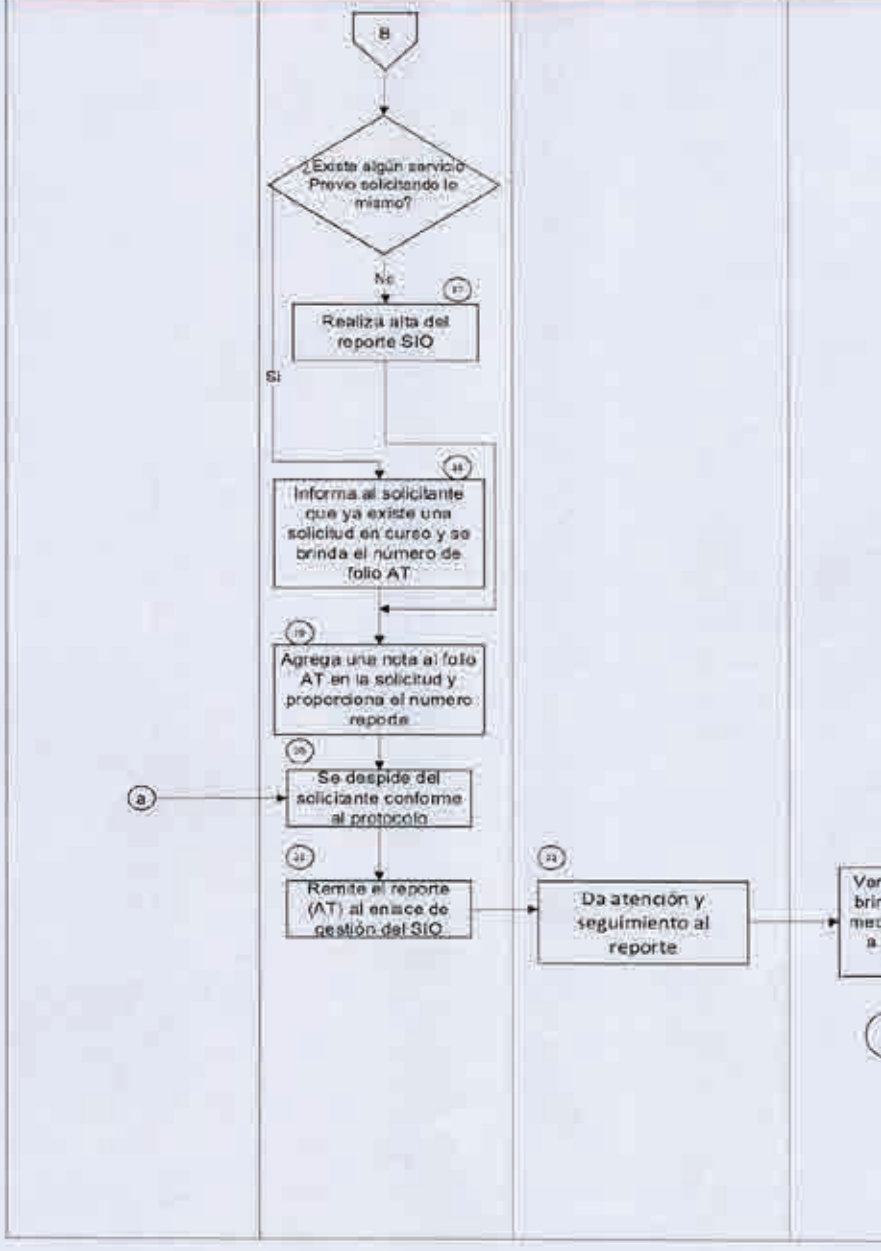
X. Diagrama de Flujo.



Solicitante	Asesor de información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Enlace de Gestión del SIO	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
	A ¿Es para pedir informes? No 5 Pide datos personales al solicitante conforme al protocolo Si 11 Proporciona datos personales 10 Brinda información y registra un ITS en el SIO 12 Recibe datos y valida ¿Existe registro del solicitante? No 13 Registra datos Si 14 Valida datos y en su caso se actualizan los datos en el SIO 15 Procede a registrar el reporte 16 Confirma reporte y valida que no exista uno similar B		

51

Solicitante	Asesor de información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Enlace de Gestion del SIO	Titular de la Coordinacion de Atención Ciudadana y Control de Gestión



52

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reporte de Atención Ciudadanas Vía Telefónica	Medir el porcentaje de solicitudes atendidas vía telefónica respecto al total de solicitudes recibidas.	[Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas] X 100	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

tlalnepantla — Atención Ciudadana

Reporte No. **AT0000** (Nuevo)

Fecha de Captura: 15/11/2023 14:30:07 PM

Dirección de Servicios Públicos (Nuevo)

2023 Reparación de Alumbrado Público Municipal

Datos del reporte

Descripción: Solicito la reparacion de dos luminarias fundidas

Dirección del Ciudadano Colonia: Barrio: Calle: No. exterior: No. interior: s/n

Dirección del reporte Comunidad: Sector: Calle: No. exterior: No. interior: s/n Entre: y

Referencias:

Teléfono:

Ubicación del reporte

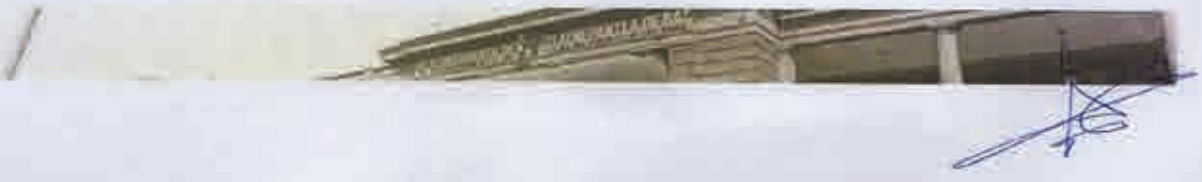
INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Reporte No.	Es el número de AT que se genera al quedar la solicitud registrada en SIO.
Fecha de captura	Es la fecha en que se registra el AT a través del reporteador del SIO en el formato "DD MM, AAAA" hora: 00:00 horas.
Dependencia que recibe	Se pondrá la dependencia de la administración pública municipal a donde fue canalizada la solicitud.
Trámite/Servicio	El sistema despliega el trámite de acuerdo a las cédulas REMTyS.
Descripción	Se pondrá la descripción completa que hace el ciudadano solicitante.
Ciudadano solicitante	Se pondrá el nombre completo del ciudadano solicitante.
Dirección del Ciudadano Comunidad	Se pondrá el domicilio del ciudadano solicitante.
Sector	Se pondrá el número de sector correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
Calle	Se pondrá la calle correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
No. exterior	Se pondrá el número exterior correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
No. interior	Se pondrá el número interior correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
Dirección del reporte Comunidad	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el trámite o servicio.
Sector	Se pondrá el número de sector donde se requiere el trámite o servicio.
Calle	Se pondrá la calle donde se requiere el trámite o servicio.
No. exterior	Se pondrá el número exterior donde se requiere el trámite o servicio.
No. interior	Se pondrá el número interior donde se requiere el trámite o servicio.
Referencias*	Se pondrá alguna información adicional para mayor referencia.
Teléfonos*	Se pondrá el numéro telefonico que proporciono el ciudadano solicitante.
Ubicación del reporte	Mediante un mapa selecciona el punto de ubicación.

54

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal



Reporte de Atención Ciudadana Vía Electrónica (WhatsApp)

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio Municipal del Tlalnepantla de Baz, Estado de México, ingresadas vía red social (WhatsApp), mediante un registro en el SIO siendo canalizadas cada una de manera inmediata a la Unidad Administrativa correspondiente para su seguimiento y atención, mismas que se reportan al Presidente Municipal.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, Secretaria Particular de la Presidencia Municipal, Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Asesores de información de la Coordinación de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Directores Generales del DIF, OPDM, Titulares de Institutos y Coordinadores de las Unidades administrativas; así como a los servidores públicos designados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIO; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

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

55

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección I, artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión es el área responsable de recibir vía WhatsApp las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad administrativa correspondiente y brindar el seguimiento a cada una de las peticiones turnadas verificando que exista respuesta, confirmando con los ciudadanos si su solicitud fue atendida.

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Verificar la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reporteador del SIO e informa mediante un reporte el seguimiento al Presidente Municipal.

El Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Atender la solicitud conforme los protocolos de call center de la coordinación de atención ciudadana y control de gestión.
- Analizar la descripción proporcionada por el solicitante, identifica tipo de solicitud según sea el caso: ¿es una petición informativa?
- No: Registra WA en SIO para su canalización a la Secretaría del Ayuntamiento, Directores, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM, Coordinadores y Jefes de Departamento según corresponda.
- Sí: Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIO.
- Proporciona número de folio al solicitante para seguimiento.
- Se despide conforme a protocolo de call center.

El Enlace de Gestión del SIO, deberá:

- Dar atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.

V. Definiciones.

- **CACyCG:** Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
- **SIO:** Sistema Informático de Oficialía de Partes, Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

- **Asesor de Información:** Servidor público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, capacitado para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Enlace de Gestión del SIO:** servidor público adscrito y designado por cada una de las diferentes unidades administrativas, capacitado para brindar el seguimiento a las solicitudes ciudadanas respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **ITS:** Prefijo en SIO para registrar las llamadas de información.
- **WA:** Prefijo en SIO para registrar reportes vía WhatsApp de trámites y servicio.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEADOR:** herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIO

VI. Insumos.

- Solicitud y/o Información vía red social (WhatsApp).

VII. Resultados.

- Atención de solicitud/o Información ciudadana por vía red social (WhatsApp).

57

VIII. Políticas.

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

Protocolo de recepción de solicitud:

Buenos días, buenas tardes.

Está en contacto con la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión de Presidencia del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

Protocolo conclusión de solicitud:

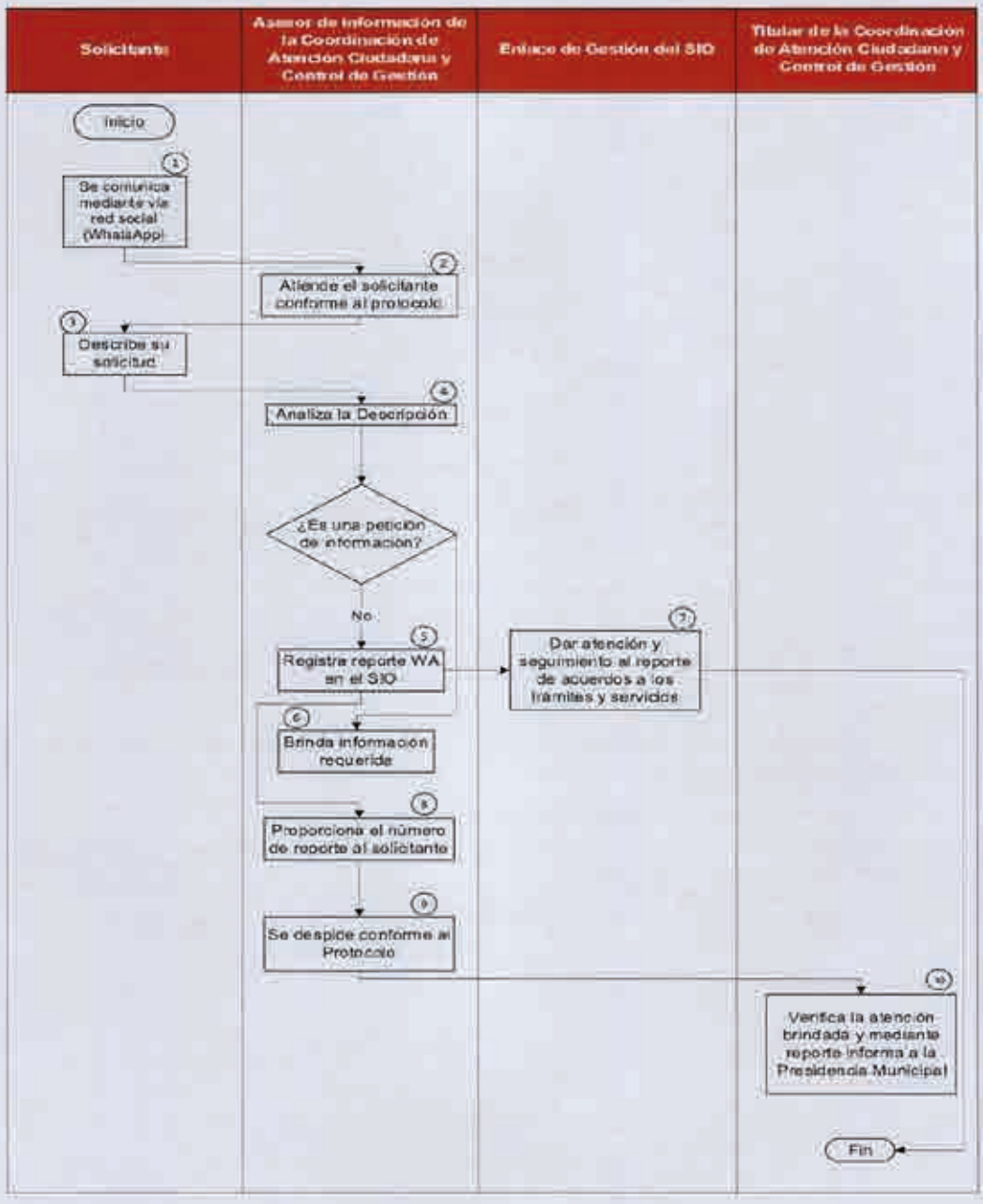
Estamos para servirle, que tenga un excelente día/tarde.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Solicitante	Se comunica electrónicamente a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión mediante la red social (WhatsApp).
2	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Atiende la solicitud conforme a protocolos del Call Center de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
3	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
4	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, Identifica tipo de solicitud según sea el caso. ¿Es una petición informativa? **No:** Registra WA en SIO (Conforme a manual de SIDAC) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda. **Si:** Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIO. (aclividad 8)
5	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Registra WA en SIO (Conforme a manual de SIO) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda.
6	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIO. (actividad 8).
7	Enlace de Gestión del SIO	Dar atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.
8	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Proporciona número de folio al solicitante para seguimiento.
9	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Se despide conforme a protocolo.
10	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIO e informa mediante un reporte a la Presidencia Municipal.

58

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reporte de Atención Ciudadana Vía Electrónica (WhatsApp)	Mide el porcentaje del número de solicitudes atendidas vía redes sociales respecto al total de solicitudes	[Número de solicitudes atendidas vía redes sociales / Número de solicitudes recibidas vía redes sociales] X 100	Mensual

XII. Formato e Instructivos.

tlalnepantla
Atención Ciudadana

Reporte No.WA-000

Fecha de Captura: 15/11/2023 14:56:07 PM

Dirección de Servicios Públicos

2022 Reparación de Alumbrado Público Municipal

Datos del reporte

Ubicación del reporte

60

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Reporte No.	Es el número de AT que se genera al quedar la solicitud registrada en SIO.
Fecha de captura	Es la fecha en que se registra el AT a través del reporteador del SIO en el formato "DD MM, AAAA" hora: 00:00 horas
Dependencia que recibe	Se pondrá la dependencia de la administración pública municipal a donde fue canalizada la solicitud.
Trámite/Servicio	El sistema despliega el trámite de acuerdo a las cédulas REMTyS.
Descripción	Se pondrá la descripción completa que hace el ciudadano solicitante.
Ciudadano solicitante	Se pondra el nombre completo del ciudadano solicitante.
Dirección del Ciudadano Comunidad	Se pondrá el domicilio del ciudadano solicitante.
Sector	Se pondrá al número de sector correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
Calle	Se pondrá la calle correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
No. exterior	Se pondrá el número exterior correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante
No. interior	Se pondrá el número interior correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
Dirección del reporte Comunidad	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el trámite o servicio.
Sector	Se pondra el número de sector donde se requiere el trámite o servicio.
Calle	Se pondrá la calle donde se requiere el trámite o servicio.
No. exterior	Se pondrá el número exterior donde se requiere el trámite o servicio.
No. interior	Se pondrá el número interior donde se requiere el trámite o servicio.
Referencias*	Se pondrá alguna información adicional para mayor referencia.
Teléfonos*	Se pondrá el número telefonico que proporciono el ciudadano solicitante.
Ubicación del reporte	Mediante un mapa selecciona el punto de ubicación.

61

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyo	Revisó	Aprobó
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Reporte de Atención Ciudadana Vía Correo Electrónico

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio Municipal del Tlalnepantla de Baz, Estado de México, ingresadas vía correo electrónico, mediante un registro en el SIO siendo canalizadas cada una de manera inmediata a la Unidad Administrativa correspondiente, para su seguimiento y atención, mismas que son reportadas al Presidente Municipal.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Asesores de información de la Coordinación de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Directores Generales del DIF, OPDM, Titulares de Institutos y Coordinadores de las Unidades administrativas; así como a los servidores públicos designados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIO; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

62

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

62

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo II, Sección I, artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión es el área responsable de recibir vía electrónica las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o jurídico colectivas, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad administrativa municipal correspondiente; así como dar seguimiento verificando que exista respuesta y confirmando con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reporteador del SIO e informa el seguimiento a Presidencia Municipal.

El Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Atender la solicitud conforme a protocolos del Call Center del Departamento de Atención Ciudadana.
- Analizar la descripción proporcionada por el solicitante, identifica tipo de solicitud según sea el caso.

  ¿Es una petición informativa?

  No: Registra EM (correo electrónico) en SIDAC (Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda.

  Si: Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIDAC.

  Proporciona número de folio al solicitante para seguimiento.

  Se despide conforme a protocolo.

63

El Enlace de Gestión del SIO, deberá:

- Dar atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.

V. Definiciones.

- **CACyCG:** Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
- **Enlace de gestión del SIO:** servidor público adscrito y designado por cada una de las diferentes unidades administrativas, capacitado para brindar el seguimiento a las solicitudes ciudadanas respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **SIO:** Sistema Informático de Oficialía de Partes, Integración para Reportes de Atención Ciudadana.

- **Asesor de Información:** servidor público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, capacitado para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **ITS:** Prefijo en SIO para registrar las llamadas de información.
- **EM:** Prefijo en SIO para registrar reportes vía correo electrónico de trámites y servicio.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEADOR:** herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIO

VI. Insumos.

- Solicitud y/o información vía correo electrónico.

VII. Resultados.

- Atención de solicitud y/o información vía correo electrónico.

VIII. Políticas.

64

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

Protocolo de recepción de solicitud:

Hola, buen día. Gracias por el tiempo de espera. Agradecemos la comunicación con el Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, le informo que...

Esperamos que esta información le sea de utilidad, estamos a sus órdenes en la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión de Presidencia donde le otorgamos información de trámites y servicios en un horario de lunes a domingo de 09:00 a 18:00 horas.

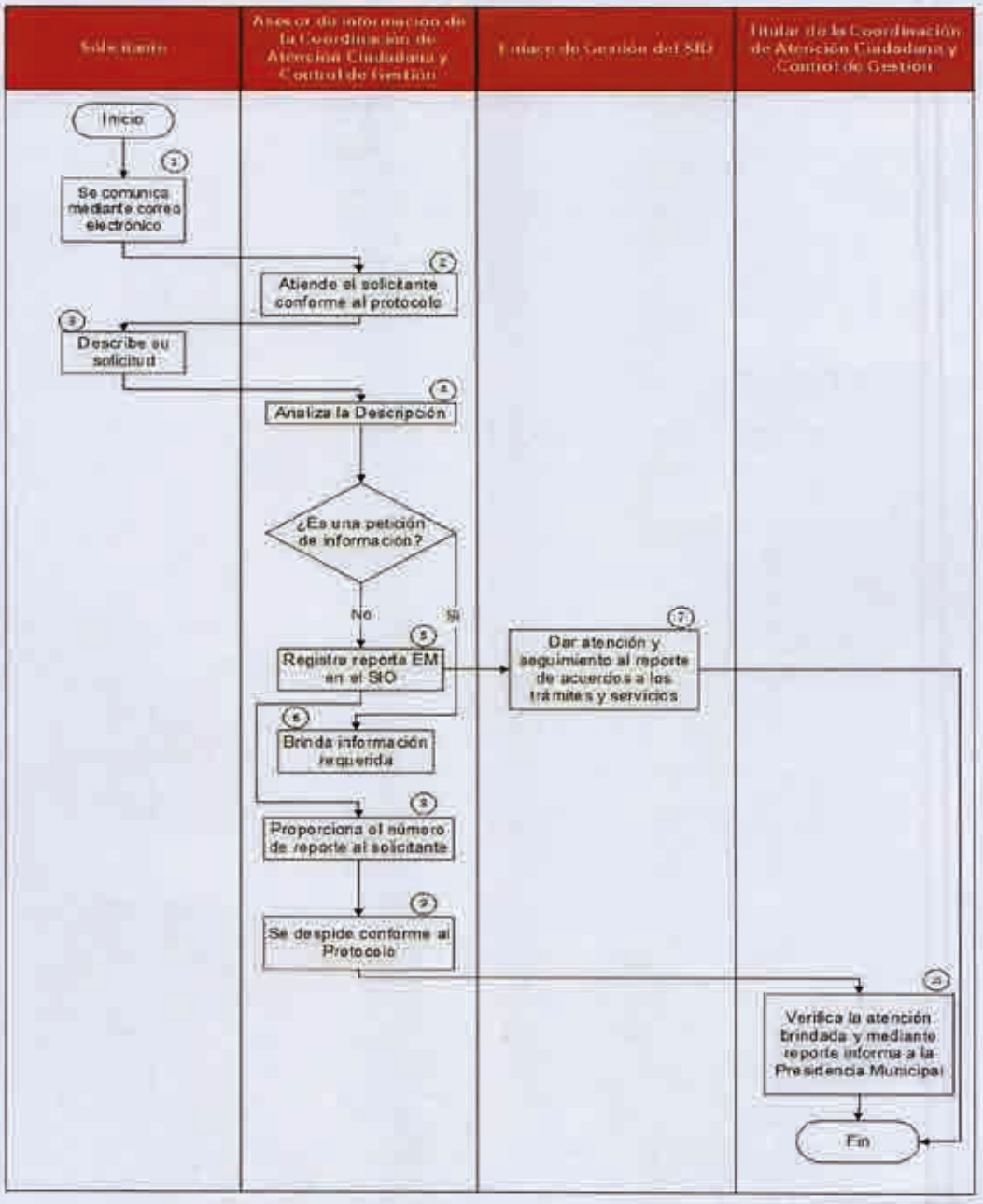
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Solicitante	Se comunica electrónicamente a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión vía correo electrónico.

No.	Puesto	Actividad
2	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Atiende la solicitud conforme a protocolos del Call Center de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
3	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
4	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, Identifica tipo de solicitud según sea el caso. ¿Es una petición informativa? No: Registra EM en SIO (Conforme a manual de SIO) para su canalización a Secretaria del Ayuntamiento, Directores, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM, Coordinadores y Jefes de Departamento según corresponda. Si: Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIO. (actividad 8)
5	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Registra EM en SIO (Conforme a manual del SIO) para su canalización a la Secretaria del Ayuntamiento, Directores, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM, Coordinadores y Jefes de Departamento según corresponda.
6	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIO. (actividad 8)
7	Enlace de Gestión del SIO	Dar atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.
8	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Proporciona número de folio al solicitante para seguimiento.
9	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Se despide conforme a protocolo.
10	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIO e informa mediante un reporte a la Presidencia Municipal.

65

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Reporte de Atención Ciudadana Vía Correo Electrónico	Mede el porcentaje del número de solicitudes atendidas vía electrónica (correo electrónico) respecto al total de solicitudes	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas vía electrónica}}{\text{Número de solicitudes recibidas vía electrónica (correo electrónico)}} \times 100$	Mensual

XII. Formato e Instructivos.

tlalnepantla
Atención Ciudadana
Reporte No. EM-000
Datos del reporte
Ubicación del reporte

67

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Reporte No.	Es el número de EM que se genera al quedar la solicitud registrada en SIO.
Fecha de captura	Es la fecha en que se registra el EM a través del reporteador del SIO en el formato "DD MM, AAAA" hora: 00:00 horas.
Dependencia que recibe	Se pondrá la dependencia de la administración pública municipal a donde fue canalizada la solicitud.
Trámite/Servicio	El sistema despliega el trámite de acuerdo a las cédulas REMTyS.
Descripción	Se pondrá la descripción completa que hace el ciudadano solicitante.
Ciudadano solicitante	Se pondrá el nombre completo del ciudadano solicitante.
Dirección del Ciudadano Comunidad	Se pondrá el domicilio del ciudadano solicitante
Sector	Se pondrá el número de sector correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
Calle	Se pondrá la calle correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
No. exterior	Se pondrá el número exterior correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
No. interior	Se pondrá el número interior correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
Dirección del reporte Comunidad	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el trámite o servicio.
Sector	Se pondrá el número de sector donde se requiere el trámite o servicio.
Calle	Se pondrá la calle donde se requiere el trámite o servicio.
No. exterior	Se pondrá el número exterior donde se requiere el trámite o servicio.
No. interior	Se pondrá el número interior donde se requiere el trámite o servicio.
Referencias*	Se pondrá alguna información adicional para mayor referencia.
Teléfonos*	Se pondrá el numéro telefonico que proporciono el ciudadano solicitante.
Ubicación del reporte	Mediante un mapa selecciona el punto de ubicación.

68

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Atención a Solicitudes Ciudadanas por Contingencia

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio Municipal del Tlalnepantla de Baz, Estado de México, ingresadas vía Call Center, WhatsApp, Correo Electrónico mediante un registro en el SIO siendo canalizadas cada una de manera inmediata a la Unidad Administrativa correspondiente para su seguimiento y atención, mismas que se reportan al Presidente Municipal.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Asesores de información de la Coordinación de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Directores Generales del DIF, OPDM, Titulares de Institutos y Coordinadores de las Unidades administrativas; así como a los servidores públicos designados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIO; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

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

69

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección I, artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, electrónica o por escrito las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o jurídico colectivas, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes unidades administrativas para su atención verificando que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Verificar la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reporteador del SIO e informa el seguimiento a Presidencia Municipal.

El Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Atiende llamada conforme a Protocolos del Call Center del Departamento de Atención Ciudadana.
- Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, identifica tipo de llamada según sea el caso.
- ¿Es una llamada de seguimiento?
- No: Determina si es de información o si es solicitud de trámite o servicio.
- Si: Solicita el número de folio AT para verificar estatus en el SIO.
- Informa el estatus y agrega nota al SIO.
- Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, identifica tipo de llamada según sea el caso.
- ¿La solicitud es para pedir informes?
- No: Pide datos personales del solicitante.
- Si: Brinda la información requerida y se registra un ITS en SO.
- Proporciona sus datos personales al Asesor de Información.
- Recibe datos personales del solicitante y en caso valida la información en el SIO.
- ¿Ya existe registro del solicitante?
- No: Registra los datos del solicitante.
- Si: Valida datos personales en SIDAC, en caso de no corresponder se actualizan. Proporciona sus datos personales al Asesor de Información.

- Registra los datos del solicitante.
- Valida datos personales en SIDAC (Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana), en caso de no corresponder se actualizan
- Procede a registrar AT o WA.
- Confirma reporte hecho por el solicitante conforme al protocolo y las cedulas REMTyS, y en su caso; revisa la existencia de algún reporte previo.
- ¿Existe algún servicio previo solicitando lo mismo?
- No: Realiza alta de reporte en SIDAC (Sistema Integral del Departamento de Atención Ciudadana) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio generado para seguimiento.
- Si: Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio registrado.
- Agrega una nota a la solicitud original y proporciona el número de reporte al solicitante.
- Se despide del solicitante conforme a protocolo.

El Enlace de Gestión del SIO, deberá:

- Dar atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.

71

V. Definiciones.

- **CACyCG:** Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
- **SIO:** Sistema Informático de Oficialía de Partes, Integración para Reportes de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** servidor público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, capacitado para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **ITS:** Prefijo en SIDAC para registrar las llamadas de información.
- **AT:** Prefijo en SIDAC para registrar las llamadas de trámites y servicio.
- **WA:** Prefijo en SIDAC para registrar las solicitudes vía WhatsApp de trámites y servicio.
- **Contingencia:** Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEADOR**: herramienta cue permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIDAC.

VI. Insumos.

- Solicitud vía telefónica, electrónica o red social WhatsApp.

VII. Resultados.

- Atención de trámite, servicio y/o información vía telefónica, electrónica o red social WhatsApp.

VIII. Políticas.

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

Protocolo de recepción de llamada:

Buenos días, buenas tardes;

Esta usted llamando a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión de Tlalnepantla de Baz, le atiende (el asesor deberá dar su nombre completo); ¿En qué le puedo servir?

Protocolo de conclusión de llamada:

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

Protocolo de validación del servicio:

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

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

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Solicitante	Se comunica a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión mediante Call Center, red social WhatsApp y correo electrónico.
2	Asesor de información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Atiende mediante llamada telefónica, red social WhatsApp o correo electrónico conforme a Protocolos del Call Center de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
3	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.

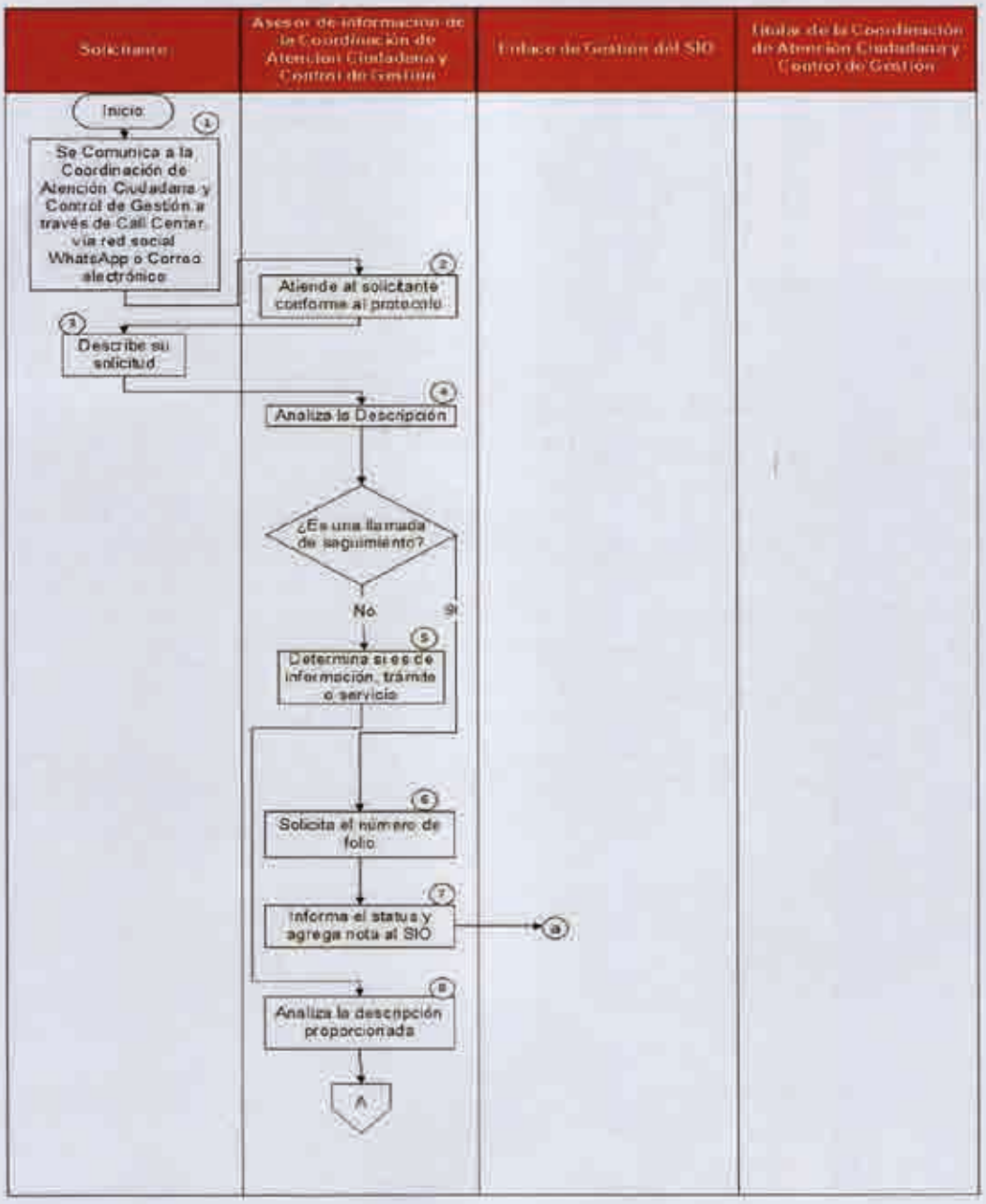
No.	Puesto	Actividad
4	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, identifica tipo de llamada según sea el caso ¿Es una llamada de seguimiento? **No:** Determina si es de información, trámite o servicio (Actividad 8). **Si:** Solicita el número de folio AT, WA o EM para verificar estatus en el SIO.
5	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Determina si es de información, trámite o servicio (Actividad 8).
6	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Solicita el número de folio para verificar estatus en SIO.
7	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Informa el status y agrega nota al SIO. (Actividad 21)
8	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Analiza la descripción proporcionada por el solicitante, identifica tipo de llamada según sea el caso. ¿La solicitud es para pedir informes? **No:** Pide datos personales del solicitante. **Si:** Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIO.
9	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Pide datos personales al solicitante para registrar la solicitud del trámite o servicio.
10	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Brinda la información requerida y se registra un ITS en SIO (Actividad No. 21)
11	Solicitante	Proporciona sus datos personales al Asesor de Información.
12	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibe datos personales del solicitante y en caso valida la información en el SIO. ¿Ya existe registro del solicitante? **No:** Registra los datos del solicitante **Si:** Valida datos personales en SIO, en caso de no corresponder se actualizan.
13	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Registra los datos del solicitante (Actividad No. 15).
14	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Valida datos personales en SIO, en caso de no corresponder se actualizan.
15	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Procede a registrar AT, WA o EM.

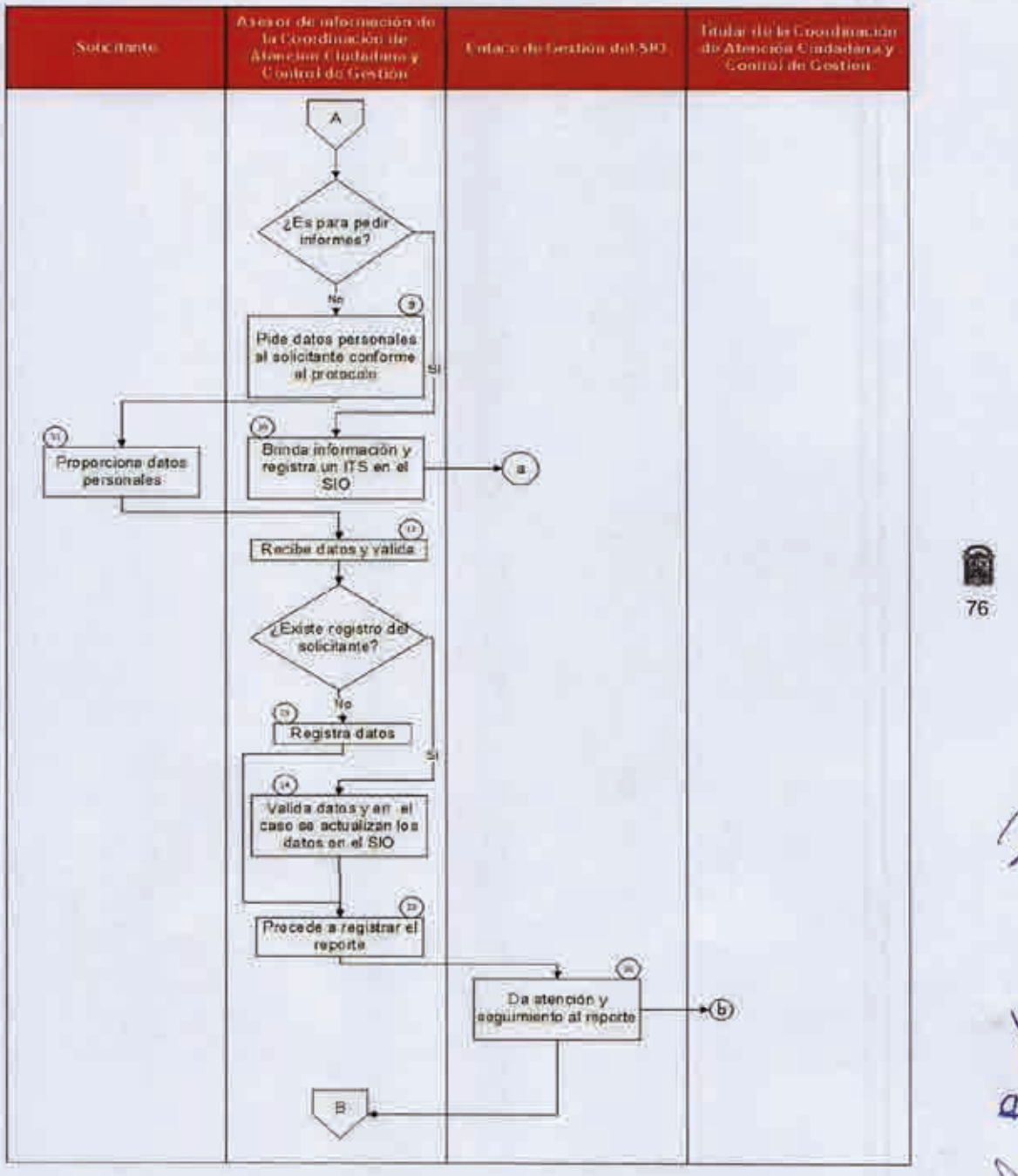
73

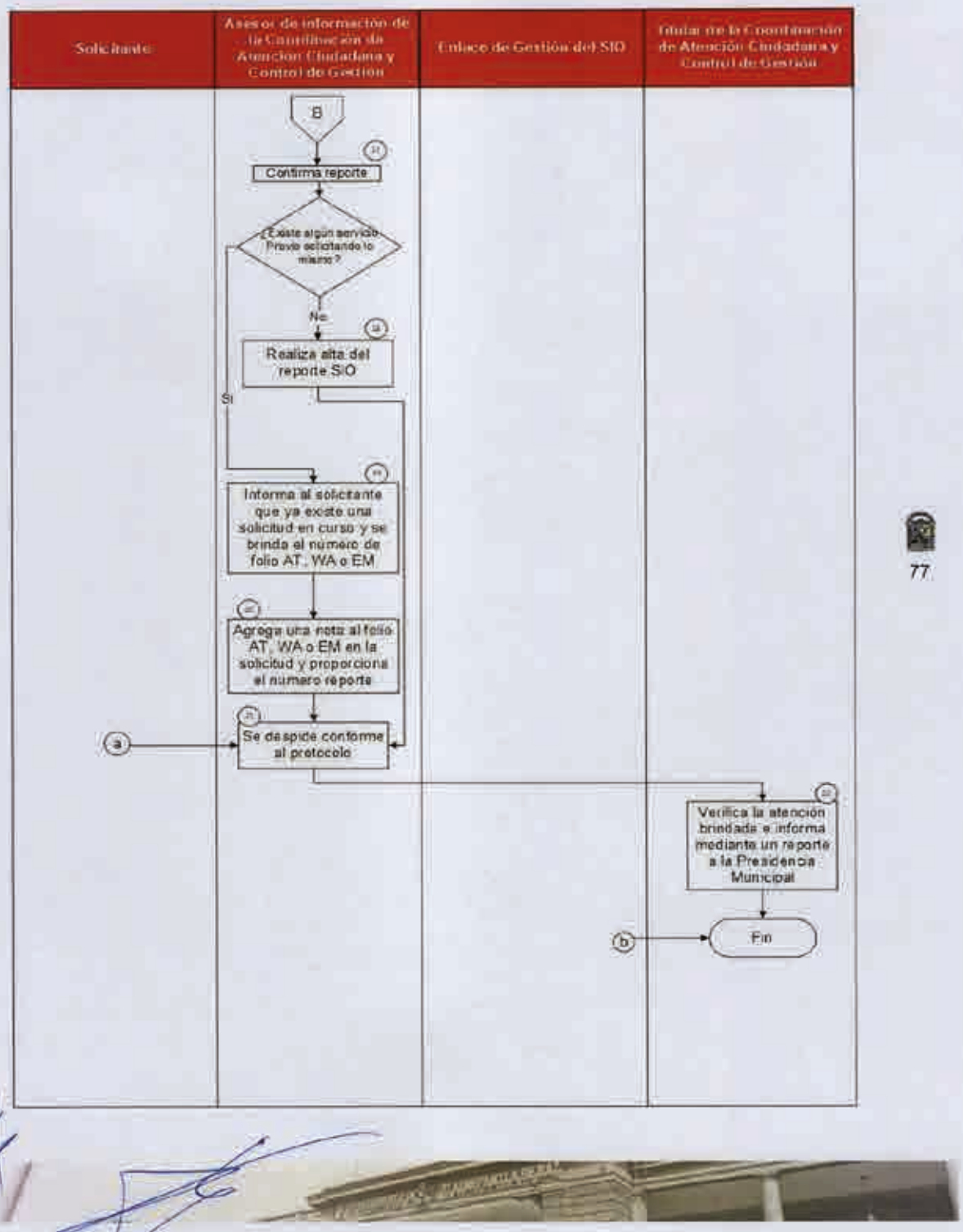
No.	Puesto	Actividad
16	Enlace de Gestión del SIO	Dar atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.
17	Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana	Confirma reporte hecho por el solicitante conforme al protocoló (…) y las cedulas REMTyS, y en su caso; revisa la existencia de algún reporte previo. ¿Existe algún servicio previo solicitando lo mismo? **No:** Realiza alta de reporte AT, WA o EM en el SIO para su canalización a la Secretaria del Ayuntamiento, Directores, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM, Coordinadores y Jefes de Departamento según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio AT, WA o EM generado para seguimiento. (Actividad No. 21) **Si:** Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio AT, WA o EM registrado.
18	Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana	Realiza alta de reporte AT, WA o EM en SIO para su canalización a la Secretaria del Ayuntamiento, Directores, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM, Coordinadores y Jefes de Departamento según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio AT, WA o EM generado para seguimiento. (Actividad No. 21)
19	Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana	Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio registrado.
20	Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana	Agrega una nota al AT o WA en la solicitud original y proporciona el número de AT o WA al solicitante
21	Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana	Se despide del solicitante conforme a protocolo.
22	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIO e informa un reporte a la Presidencia Municipal.

74

X. Diagrama de Flujo.




Solicitante
Asesor de información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
Enlace de Gestión del SIO
Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
A
¿Es para pedir informes?
No
9
Pide datos personales al solicitante conforme al protocolo
Si
10
Brinda información y registra un ITS en el SIO
a
11
Proporciona datos personales
12
Recibe datos y valida
¿Existe registro del solicitante?
No
13
Registra datos
Si
14
Valida datos y en el caso se actualizan los datos en el SIO
22
Procede a registrar el reporte
23
Da atención y seguimiento al reporte
b
B


Solicitante
Asesor de información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
Enlace de Gestión del SIO
Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
B
Confirma reporte
¿Existe algún servicio previo solicitando lo mismo?
No
Si
Realiza alta del reporte SIO
Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso y se brinda el número de folio AT, WA o EM
Agrega una nota al folio AT, WA o EM en la solicitud y proporciona el numero reporte
a
Se despide conforme al protocolo
Verifica la atención brindada e informa mediante un reporte a la Presidencia Municipal
b
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a Solicitudes Ciudadanas por Contingencia	Mide el porcentaje de elaboración de reportes concentrados	$\frac{\text{Reportes concentrados elaborados}}{\text{Total de notas de seguimiento de los reportes}} \times 100$	Mensual

XII. Formato e Instructivos.

tlalnepantla
Atención Ciudadana

Reporte No

Fecha de Captura: 15/11/2023 14:00:07 PM

Dirección de Servicios Públicos

Datos del reporte

Ubicación del reporte

78

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Reporte No.	Es el número de AT, WA o EM que se genera al quedar la solicitud registrada en SIO.
Fecha de captura	Es la fecha en que se registra el AT, WA o EM a través del reporteador del SIO en el formato "DD MM, AAAA" hora: 00:00 horas.
Dependencia que recibe	Se pondrá la dependencia de la administración pública municipal a donde fue canalizada la solicitud.
Trámite/Servicio	El sistema despliega el trámite de acuerdo a las cédulas REMTyS.
Descripción	Se pondrá la descripción completa que hace el ciudadano solicitante.
Ciudadano solicitante	Se pondrá el nombre completo del ciudadano solicitante
Dirección del Ciudadano Comunidad	Se pondrá el domicilio del ciudadano solicitante.
Sector	Se pondrá el número de sector correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
Calle	Se pondrá la calle correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
No. exterior	Se pondrá el número exterior correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
No. interior	Se pondrá el número interior correspondiente al domicilio del ciudadano solicitante.
Dirección del reporte Comunidad	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el trámite o servicio.
Sector	Se pondrá el número de sector donde se requiere el trámite o servicio.
Calle	Se pondrá la calle donde se requiere el trámite o servicio.
No. exterior	Se pondrá el número exterior donde se requiere el trámite o servicio.
No. interior	Se pondrá el número interior donde se requiere el trámite o servicio.
Referencias*	Se pondrá alguna información adicional para mayor referencia.
Teléfonos*	Se pondrá el numéro telefonico que proporciono el ciudadano solicitante.
Ubicación del reporte	Mediante un mapa selecciona el punto de ubicación.

79

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobo
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Evaluación de Reportes Ciudadanos de Servicio Atendido

I. Objetivo.

Evaluar la atención brindada por las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz sobre las solicitudes realizadas por los ciudadanos, mediante una llamada de seguimiento realizada por los asesores de Call Center de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, para generar un reporte al Ejecutivo Municipal de manera mensual.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Asesores de información de la Coordinación de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Directores Generales del DIF, OPDM, Titulares de Institutos y Coordinadores de las Unidades administrativas; así como a los servidores públicos designados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIO; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

80

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

80

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección I, artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, electrónicamente o por escrito las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o jurídico colectivas, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Verificar la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIO e informa mediante un reporte a la Presidencia Municipal.

El Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Ingresar al SIO y seleccionar reportes con estatus de "Terminados".
- Realiza llamada de salida a las solicitudes con estatus "terminadas".
- ¿Ciudadano atendió la llamada?
- **No:** Se da como tolerancia 3 intentos de llamadas, sino se cuenta con respuesta alguna, se agrega una "nota" en el SIO describiendo la razón por la cual no hubo contacto. Se finaliza reporte con estatus "Cerrado".
- **Si:** El Asesor de Información se presenta con el solicitante conforme a protocolo y pregunta si fue atendido el servicio.
- Informa el asesor si fue atendido el servicio.
- ¿Fue atendido el reporte?
- **No:** El asesor, agrega una nota de seguimiento en el SIO y se le informa al solicitante que será reasignado a la Unidad administrativa su solicitud.
- **Si:** El asesor de información corrobora si la solicitud fue atendida, informa al solicitante si desea responder la encuesta mediante WhatsApp, se registra en una nota de seguimiento en el SIO y se registra la solicitud en estatus "cerrado".
- Se despide del solicitante conforme a protocolo.

El Enlace de Gestión del SIO, deberá:

- Actualizan en el SIDAC el estatus de los reportes que atendieron

V. Definiciones.

- **CACyCG:** Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
- **Enlace de Gestión del SIO:** servidor público adscrito y designado por cada una de las diferentes unidades administrativas, capacitado para brindar el seguimiento a las solicitudes ciudadanas respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **SIO:** Sistema Informático de Oficialía de Partes, Integración para Reportes de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** servidor público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, capacitado para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **REPORTEADOR:** herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIDAC.
- **WhatsApp:** Mensajería instantánea para teléfonos inteligentes.

VI. Insumos.

- Estatus de solicitud "terminado" en el SIO.
- Encuesta de calidad en el servicio atendido.

82

VII. Resultados.

- Registro de la evaluación de calidad en el servicio brindado.

VIII. Políticas.

- Las llamadas de salida solo se deben realizar en un horario de (lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas).
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIO.
- El asesor de información deberá cumplir con el siguiente protocolo
  Protocolo de llamada de salida (confirmación del servicio)

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

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

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

Me voy a permitir enviarle una encuesta de satisfacción y calidad en el servicio a su numero telefónico mediante WhatsApp el siguiente link https://forms.gle/hmCSrpDTMjjDgijL7 (cuando no desean recibir la encuesta se despide conforme al protocolo de Call Center y finaliza la llamada).

1. ¿Cuál es tu género?
   A) Femenino B) Masculino C) Otro

2. ¿Qué tipo de servicio solicitaste?

   A) Alumbrado Público
   B) Baches
   C) Recolección de residuos verdes en vía pública
   D) Mantenimiento de áreas verdes
   E) Fugas de agua
   F) Desazolves de coladeras
   G) Bienestar animal
   H) Protección civil
   I) Verificación a establecimientos comerciales
   J) Verificación de construcciones
   K) Ballzamientos
   L) Sustitución de poste
   M) Desrame de arboles
   N) Barrido, papeleo y retiro de propaganda en espacios públicos
   O) Otros...

3. ¿Qué te pareció la atención del personal de Call Center de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión?
   A) Mala B) Regular C) Promedio D) Bueno E) Excelente

4. ¿Está satisfecho con el trabajo realizado por la Dependencia?
   A) Mala B) Regular C) Promedio D) Bueno E) Excelente

Al concluir la llamada:
Estamos para servirle, le recordamos que es un nuevo gobierno con nuevas ideas, gracias.

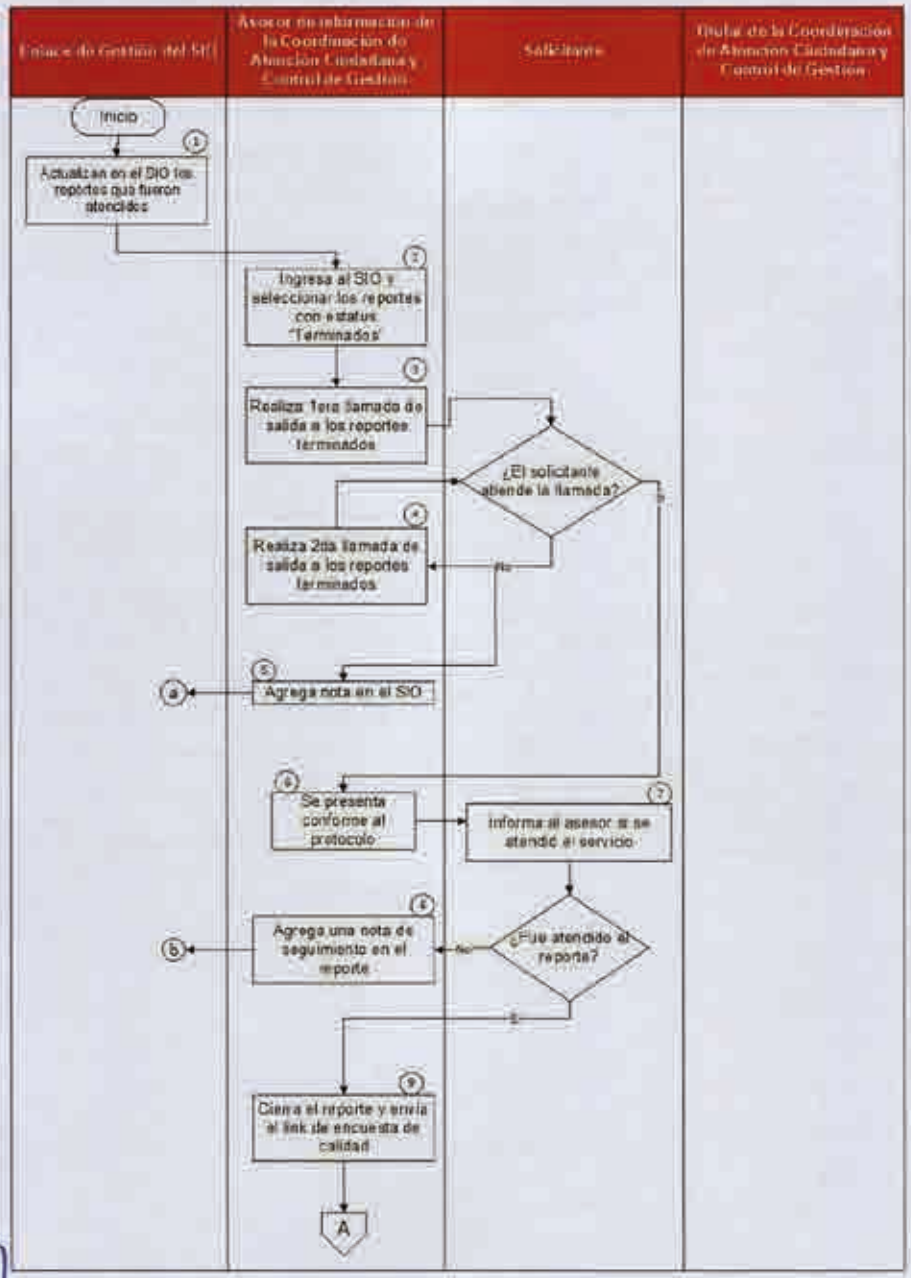
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Enlace de Gestión del SIO	Actualizan en el SIO el estatus de los reportes que atendieron.
2	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Ingresar a SIO y seleccionar reportes con estatus de "Terminados"
3	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Realiza primera llamada de salida a las solicitudes con estatus "terminado". ¿El solicitante atende la llamada? **No:** Se agrega nota en el SIO. **Si:** Se presenta conforme al protocolo.

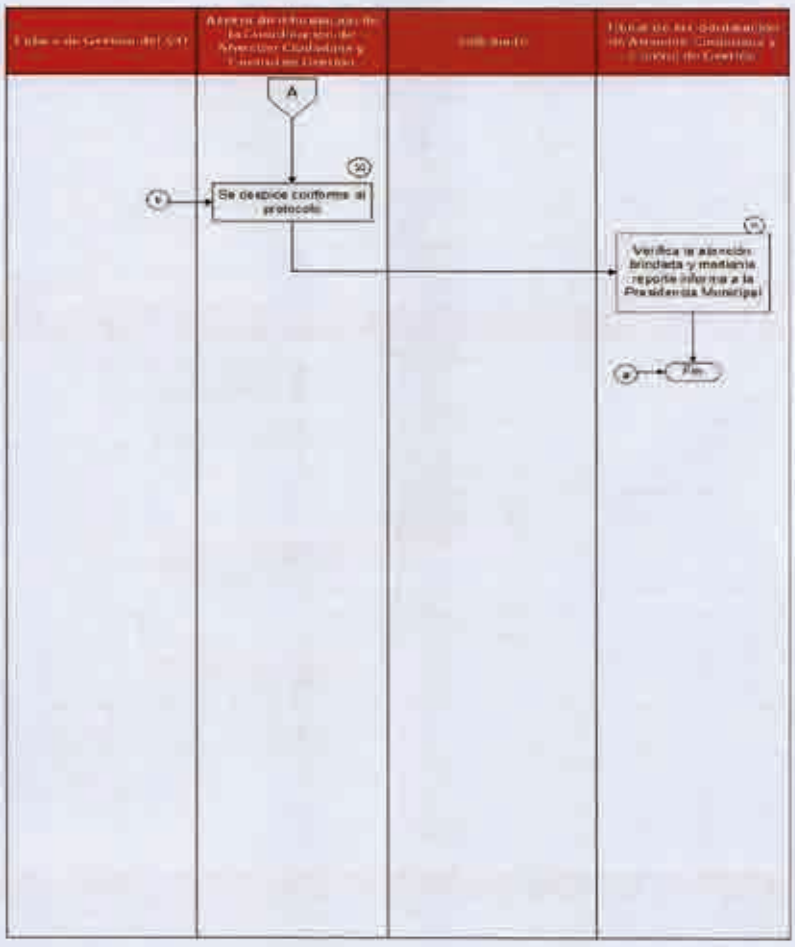
No.	Puesto	Actividad
4	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Realiza segunda llamada de salida a las solicitudes con estatus "terminado". ¿El solicitante atiende la llamada? **No:** Se agrega nota en el SIO. **Si:** Se presenta conforme al protocolo
5	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Agrega "nota" en SIO describiendo la razón por la cual no hubo contacto.
6	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Se presenta con el solicitante conforme a protocolo y pregunta si fue atendido el servicio.
7	Solicitante	Informa al asesor si fue atendido el servicio ¿Fue atendido el reporte? **No:** El asesor, agrega una nota de seguimiento en el SIO y se le informa al solicitante que será reasignada a la Unidad su solicitud (Actividad 8) **Si:** El asesor de Información, cuestiona al solicitante conforme a protocolo, se registra en una nota de seguimiento en SIO, se cierra el reporte y se envía link de encuesta de calidad: https://forms.gle/AqqZfkNH2qtTdXv3A (Actividad No. 10)
8	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Agrega una nota de seguimiento en el SIO y se le informa al solicitante que será reasignada a la Dependencia su solicitud (Actividad 10).
9	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Cuestiona al solicitante conforme a protocolo, se registra en una nota de seguimiento en SIO, se cierra el reporte y realiza la encuesta.
10	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Se despide del solicitante conforme a protocolo
11	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIO e informa mediante un reporte a la Presidencia Municipal.

84

X. Diagrama de Flujo.



85



86

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Evaluación de Reportes Ciudadanos de Servicio Atendido	Mide el porcentaje de solicitudes atendidas	$\frac{\text{Total de solicitudes cerradas}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

Listado de llamadas de salida

C=Cerrada NC=No contesto D=Devuelto V=Verifica servicio

Pregunta para la encuesta:
¿Me permitiría enviarle una encuesta por WHATSAPP, para evaluar el desempeño del Gobierno Municipal?

Colorear de color verde a los ciudadanos que aceptan realizar la encuesta.

		Ciudadano	Teléfono					
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

87

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Nombre de asesor	Se coloca el nombre del asesor que realizará las llamadas de salida.
Fecha	Es la fecha en la que se realiza "DD MM AAAA".
Ticket/reporte	Es el número de AT, WA o EM que se genera al quedar la solicitud registrada en el SIO.
Numero consecutivo	Es el número total de las encuestas que se realizarán.
Ciudadano	El nombre del ciudadano solicitante que quedo registrado en el sistema SIO.
Teléfono	Es el número telefónico que quedo registrado en el sistema SIO.
1 era llamada	Es el primer intento de llamada de salida, se registra la hora en la que se realizo.
2 da llamada	Es el segundo intento de la llamada de salidad se registra en la que se realizo.
Nota	Se coloca información relevante de la llamada realizada.
Hora	Se coloca la hora en la que se realiza la llamada.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

88

Atención a Giras y Eventos Atención Ciudadana

I. Objetivo.

Recibir las solicitudes de los ciudadanos del territorio Municipal del Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en eventos donde asista el Presidente Municipal mediante un registro en el SIO siendo canalizadas cada una de manera inmediata a la Unidad Administrativa correspondiente para su seguimiento y atención, mismas que se reportan al Ejecutivo Municipal.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, Secretaria Particular de la Presidencia Municipal, Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Asesores de información de la Coordinación de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Directores Generales del DIF, OPDM, Titulares de Institutos y Coordinadores de las Unidades administrativas; así como a los servidores públicos designados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIO; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

89

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

89

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II. Sección I, artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal. 22 de febrero de 2022 y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y control de Gestión es el área responsable de recibir verbalmente, o por escrito las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o jurídico colectivas, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención verificando con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Secretaria Particular de la Presidencia Municipal, deberá:

- Integra las giras y eventos donde participa el Ejecutivo Municipal.

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIO e informa mediante un reporte a la Presidencia Municipal.

90

El Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión deberá:

- Recibe de la Secretaría particular de la Presidencia Municipal la agenda indicando día, hora y lugar de eventos del Presidente Municipal. Donde debe presentarse.
- Registra la solicitud en el Formato Único de Giras y Eventos
- Registra las solicitudes en sistema SIO, para generar un prefijo G.
- Elabora y canaliza la solicitud recibida en evento, a través de oficio dirigido a la unidad o área de la Administración Pública Municipal correspondiente.
- Elabora y canaliza la solicitud recibida en evento, a través de oficio dirigido a la unidad o área de la Administración Pública Municipal correspondiente.
- Da seguimiento a la solicitud hasta su cierre a través del SIO.
- Valida el cumplimiento del acuerdo, mediante llamada telefónica u oficio de respuesta por la Unidad o área de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, correspondiente.
- Informa del cumplimiento o avance del acuerdo al Presidente Municipal.

El Enlace de Gestión del SIO, deberá:

- Dar atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.

V. Definiciones.

- **CACyCG:** Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
- **ENLACE DE GESTIÓN DEL SIO:** servidor público adscrito y designado por cada una de las diferentes unidades administrativas, capacitado para brindar el seguimiento a las solicitudes ciudadanas respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **SIO:** Sistema Informático de Oficialía de Partes, Integración para Reportes de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** servidor público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, capacitado para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **G:** Prefijo en SIO para registrar las solicitudes en eventos del Presidente Municipal
- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- **REPORTEDOR**: herramienta que permite mostrar en forma de reporte los datos que contiene la base de datos del SIO.

VI. Insumos.

- Solicitud en giras y eventos del Presidente Municipal.

91

VII. Resultados.

- Atención a giras y eventos del Presidente Municipal

VIII. Políticas.

- En caso de que el ciudadano no otorgue los datos personales (Nombre completo, número telefónico, Domicilio completo y firma), no se podrá registrar el reporte solicitado.
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIO.

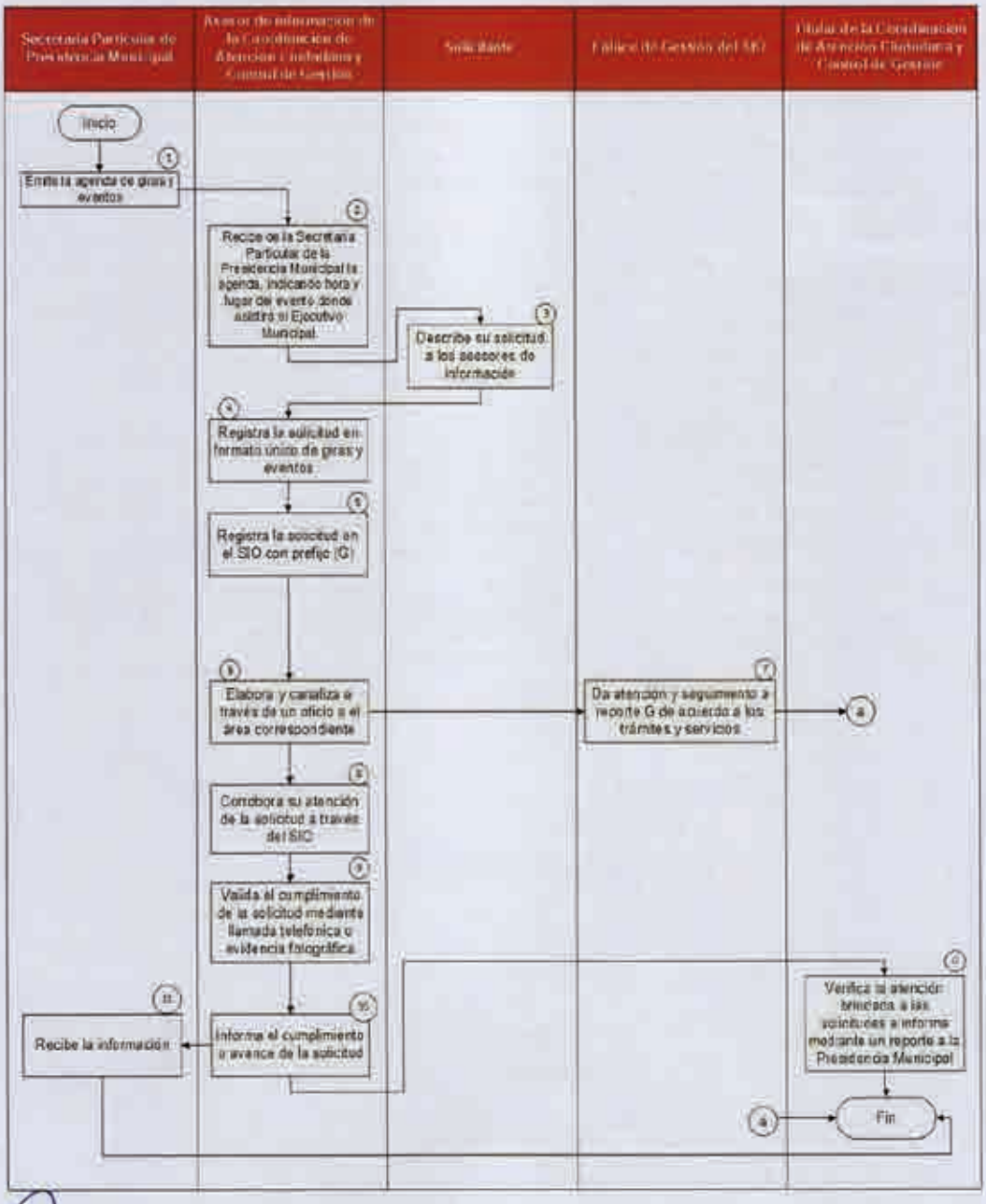
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal	Emite la agenda de giras y eventos de la Presidencia Municipal

No.	Puesto	Actividad
2	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibe de la Secretaría particular de la Presidencia Municipal la agenda indicando día, hora y lugar de eventos del Presidente Municipal. Donde debe presentarse
3	Solicitante	Describe su solicitud a los Asesores de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
4	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Registra la solicitud en el Formato Único de Giras y Eventos
5	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Registra las solicitudes en sistema SIO, para generar un prefijo (G).
6	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Elabora y canaliza la solicitud recibida en evento, a través de oficio dirigido a la unidad o área de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, correspondiente.
7	Enlace de Gestión del SIO	Da atención y seguimiento al reporte de acuerdo a los trámites y servicios.(FIN)
8	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Corrobora su atención de la solicitud a través del SIO
9	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Valida el cumplimiento del acuerdo, mediante llamada telefónica o evidencia fotográfica.
10	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Informa a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal del cumplimiento o avance del acuerdo.
11	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal	Recibe la información del Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión
12	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIO e informa mediante un reporte a la Presidencia Municipal.

92

X. Diagrama de Flujo.



93

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a Giras y Eventos Atención Ciudadana	Mide el porcentaje de solicitudes recibidas en gira y eventos del Presidente Municipal atendidas respecto al número de solicitudes recibidas	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas recibidas en giras y eventos}}{\text{Número de solicitudes recibidas en giras y eventos}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

FORMATO UNICO DE GIRAS Y EVENTOS

FECHA: EVENTO: FOLIO: 001001

NOMBRE:

NOMBRE(S) APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO

TELEFONOS:

PARTIDO AS CORREO ELECTRONICO

DOMICILIO:

CALLE Y NUMERO REFERENCIA COLONIA

TRAMITE O SERVICIO

ACEPTO AVISO DE PRIVACIDAD: _____

Nuevo Gobierno

94

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO "GIRAS Y EVENTOS ATENCIÓN CIUDADANA"

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Fecha*	Se pondra la fecha del evento.
Evento*	Se pondrá el nombre del evento.
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del sólicitante.
Telefonos*	Se pondrá los números telefónico proporcionado, ya sea de celular o de casa.
Domicilio*	Se pondrá la dirección completa del solicitante.
Trámite o servicio*	Se pondrá la solicitud o servicio del ciudadano al Presidente Municipal.
Acepto aviso de privacidad*	Se pondrá el nombre completo y firma del solicitante.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyo	Revisó	Aprobó
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Vinculación de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión con las Dependencias

I. Objetivo.

Supervisar la asignación de un enlace de gestión por Dependencia, mediante la creación de un vinculo, para el manejo del sistema SIO y así dar seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Asesores de información de la Coordinación de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Directores Generales del DIF, OPDM, Titulares de Institutos y Coordinadores de las Unidades administrativas; así como a los servidores públicos designados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIO; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

96

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

96

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II. Sección I, artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y control de Gestión es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, electrónicamente o por escrito las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o jurídico colectivas, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las unidades administrativas, verificando que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

El Secretario Particular de la Presidencia Municipal, deberá:

- Firmar visto bueno del oficio de la designación de cada uno de los Enlaces de Gestión (EG)

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Firmar el oficio de designación de cada uno de los Enlaces de Gestión (EG)
- Entrevistar al Enlace de Gestión (EG), para proporcionarle de manera personal su usuario y contraseña del sistema, y los procedimientos para tener acceso al SIO

El Servidor Público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

97 97

- Elaborar propuesta de oficio a las Áreas o Dependencias de la Administración Pública Municipal, en el que se incluya los siguientes datos del Enlace de Gestión (EG): Nombre Completo, Número de Empleado, R.F.C., Teléfono de Oficina y Extensión, Número de Celular y Correo Electrónico.
- Recibir el oficio de la Dependencia o Área con el Nombre de la persona designada como EG (Enlace de Gestión), y los datos requeridos
- Validar los datos de los EG (Enlace de Gestión), de las dependencias y los registra en una base de datos de Excel, con toda la Información requerida
- Entregar oficio de designación del Enlace de Gestión (EG) a todas las Áreas o Dependencias.
- Capacitar a los EG (Enlace de Gestión).de las Dependencias sobre el uso del SIO otorgando a cada uno usuario y contraseña de acceso

El Titular de la Dependencia o Área, deberá:

- Recibir el oficio de la designación del EG (Enlace de Gestión), y da contestación del mismo a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión

V. Definiciones.

- **CACyCG:** Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.

- **SIO:** Sistema Informático de Oficialía de Partes, Integración para Reportes de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** servidor público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, capacitado para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **MTS:** Manual de Trámites y Servicios.
- **Enlace de gestión del SIO:** servidor público adscrito y designado por cada una de las diferentes unidades administrativas, capacitado para brindar el seguimiento a las solicitudes ciudadanas respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VI. Insumos.

- Sistema SIO no atendido.

VII. Resultados.

- Sistema SIO atendido.

VIII. Políticas.

98

- No será registrado ningún enlace que no sea nombrado oficialmente por los Titulares de cada una de las Dependencias.
- El oficio deberá ser dirigido a la Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión y deberá contener los siguientes datos: Nombre Completo, Número de Empleado, R.F.C., Teléfono de Oficina y Extensión, Número de Celular y Correo Electrónico del servidor público designado por el Titular de la Dependencia.

98

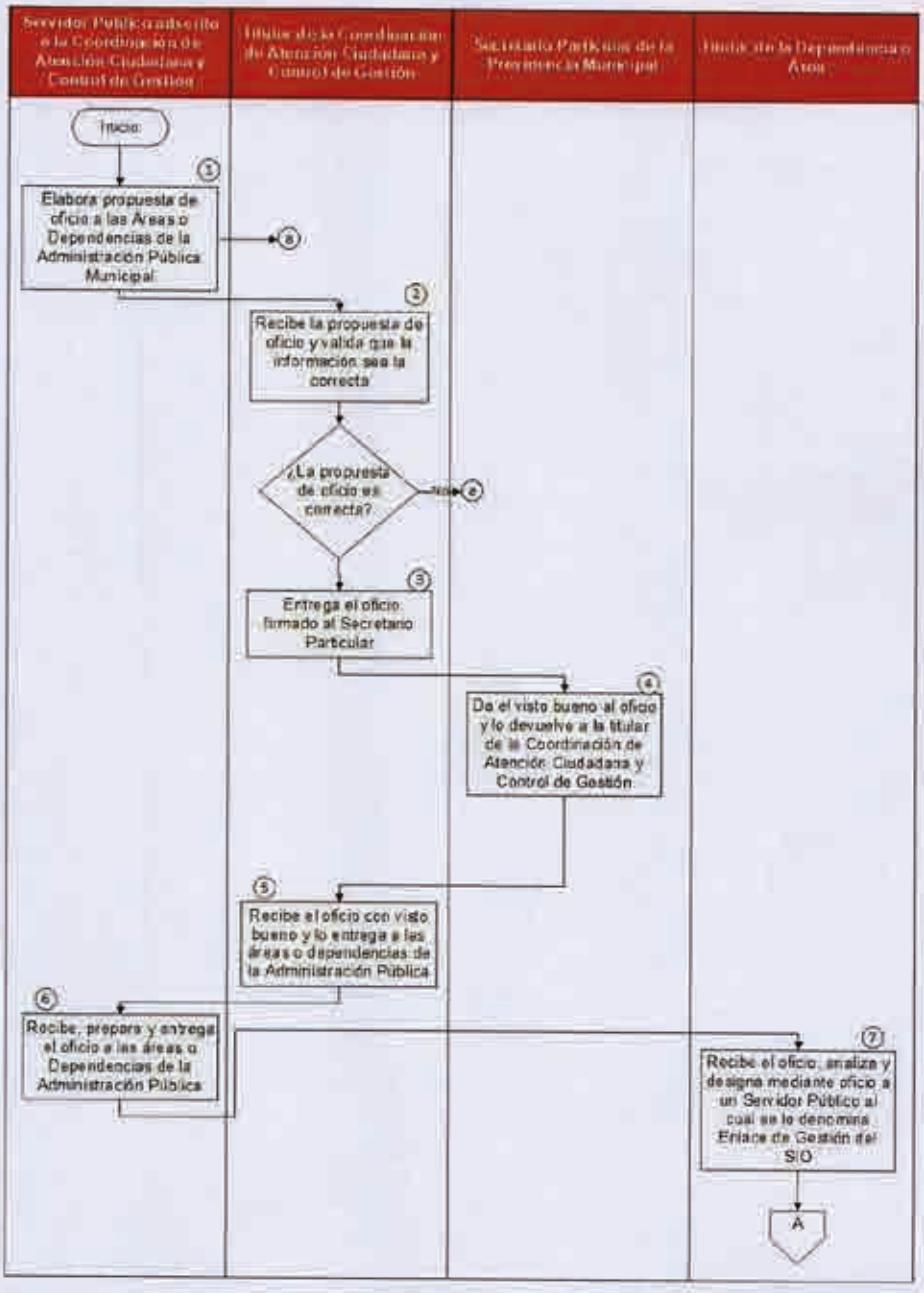
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	El Servidor Público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.	Elabora propuesta de oficio a las Áreas o Dependencias de la Administración Pública Municipal. Y lo entrega a la Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión para su validación.
2	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.	Recibe la propuesta de oficio y valida que la información sea la correcta. ¿La propuesta de oficio es correcta? **NO.** Lo devuelve al servidor público para su corrección (Actividad 1). **SI.** Firma el oficio (Actividad 3).

No.	Puesto	Actividad
3	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestion.	Entrega el oficio firmado al Secretario Particular de la Presidencia Municipal para su visto bueno.
4	Secretario Particular de la Presidencia Municipal.	Da el visto bueno al oficio y lo devuelve a la Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
5	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.	Recibe el oficio con visto bueno y lo entrega al Servidor Público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión para entrega a las áreas o dependencias de la Administración Pública Municipal.
6	El Servidor Público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.	Recibe, prepara y entrega el oficio a las areas o dependencias de la Administración Pública Municipal.
7	El Titular de la Dependencia o Área.	Recibe el oficio, analiza y designa mediante oficio a un Servidor Público al cual se le denominará Enlace de Gestión del SIO Entregando el mismo al Servidor Público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
8	El Servidor Público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.	Recibe el oficio y elabora una base de datos de Excel con todos los datos contenidos del mismo, la cual entregará a la Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
9	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.	Coteja la base datos de Excel y se entrevista con el Enlace de Gestión de cada Área o Dependencia de la Administración Pública Municipal, y lo canaliza con el Servidor Público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
10	El Servidor Público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.	Realiza la capacitación de cada una de los enlaces de gestión que les son encomendados.

99

X. Diagrama de Flujo.



Servidor Público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Secretario Particular	Titular de la Dependencia o Área
			A
9 Recibe el oficio y elabora una base de datos de Excel con todos los datos contenidos del mismo			
	9 Coteja la base de datos de Excel y se entrevista con el enlace de Gestión de cada Área o Dependencia de la Administración Pública Municipal		
10 Realiza la capacitación a cada uno de los Enlaces de Gestión que les son encomendados			
FIN			

101

101

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Vinculación de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión con las Dependencias	Mide el porcentaje de los enlaces de gestión en cada una de las áreas administrativas	$\frac{\text{Total de asignación de enlaces}}{\text{Total de Dependencias}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Atención a Ciudadanos en Módulos de Información

I. Objetivo.

Proporcionar la atención a los ciudadanos que acuden a los módulos solicitando algún tipo de información, mediante el registro de cada uno de ellos, canalizándolos a las unidades o áreas de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, para su atención, remitiendo un reporte semanal de las personas atendidas al Presidente Municipal, para su conocimiento

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Asesores de información de la Coordinación de Atención Ciudadana, Directores, Secretario del Ayuntamiento, Directores Generales del DIF, OPDM, Titulares de Institutos y Coordinadores de las Unidades administrativas; así como a los servidores públicos designados en las dependencias como Enlaces de Gestión del SIO; todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

103

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

103

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección I, artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y control de gestión es el área responsable de orientar a los ciudadanos que acudan a los módulos de atención ciudadana a recibir información remitiéndolas u orientándolas hacia la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente.

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Mantener comunicación continua y constante con las Áreas o Dependencias de la Administración Pública Municipal, para tener datos veraces, de los trámites, servicios, convocatorias, entre otros... y así poder brindar la información correspondiente a la ciudadanía.

El Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

- Proporcionar información detallada sobre los trámites y servicios de las áreas de la Administración Pública Municipal, llevando un registro electrónico de cada uno de los ciudadanos que acuden a solicitar información.

V. Definiciones.

- **Registro electrónico:** Son aquellos datos e información que se crean, modifican, archivan, recuperan y distribuyen mediante un sistema informático.
- **Asesor de Información:** servidor público adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, capacitado para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

104

VI. Insumos.

- Solicitud de información en módulos.

VII. Resultados.

- Brindar información a la Ciudadanía.

VIII. Políticas.

- Solo se brindará información en los módulos de atención en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas

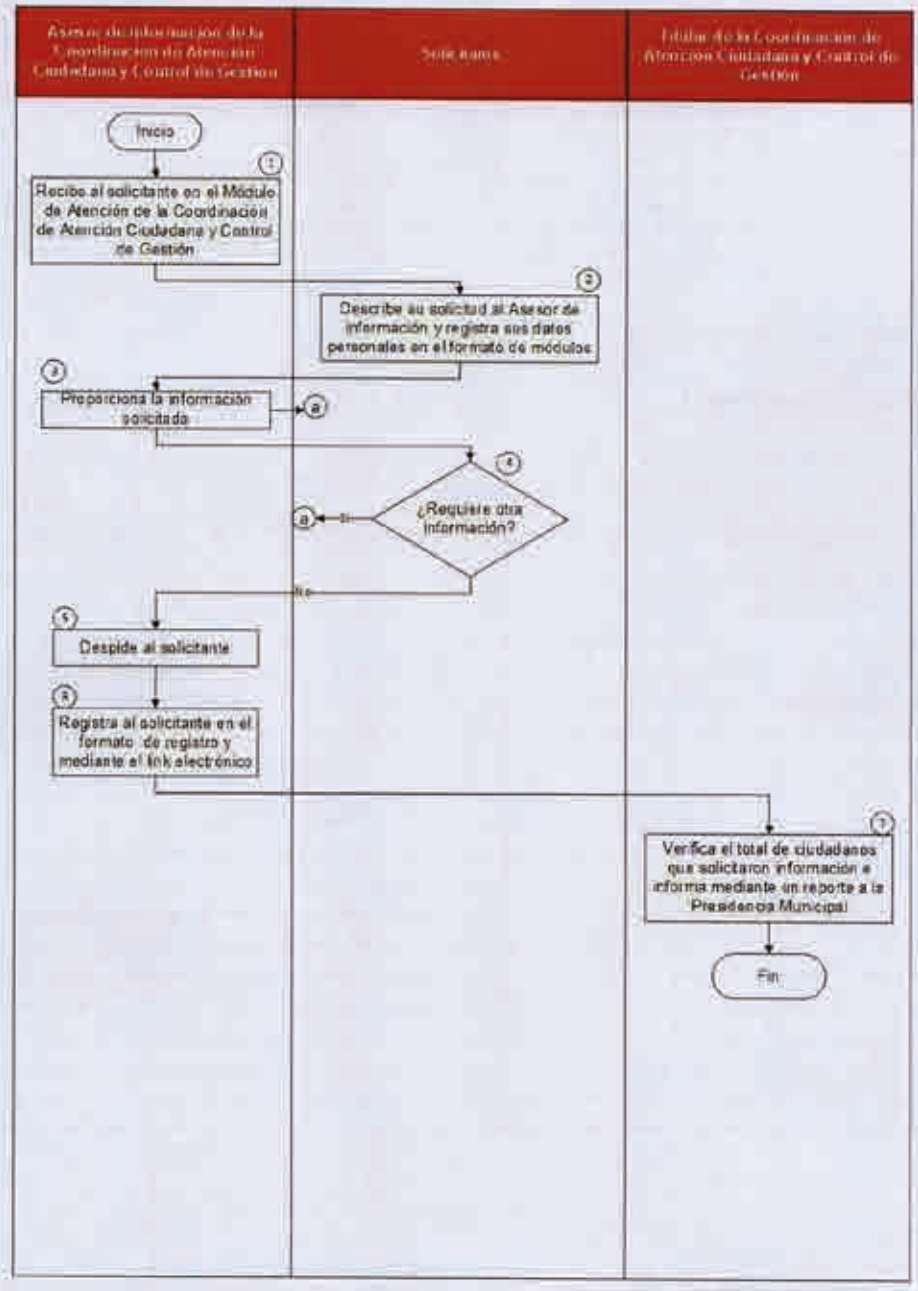
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibir al solicitante que se acerca al módulo de Atención de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
2	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión del módulo de información y se registra con sus datos personales en el formato de módulos
3	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Proporcionar la información solicitada indicando requisitos, horarios de atención y ubicación de la Dependencia para su canalización a Secretaria del Ayuntamiento, Directores, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM, Coordinadores y Jefes de Departamento según corresponda.
4	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Preguntar al solicitante si requiere otra información **No:** Se despide del solicitante. **Si:** Se le proporciona información solicitada.
5	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Despide al solicitante.
6	Asesor de Información de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Registra al solicitante en el formato de registro en los módulos, antes de concluir la jornada laboral el asesor realiza el registro por medio electrónico en el siguiente link: https://forms.gle/dGEZ1yVCZdVGBZwe7
7	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Verifica el total de ciudadanos que solicitaron información e informa mediante un reporte a la Presidencia Municipal.(FIN)

105

105

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

REGISTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA EN MÓDULOS
FECHA: DD/MM/AAAA

FOLIO	NOMBRE COMPLETO	TELÉFONO	COLONIA	TRÁMITE Y/O INFORMACIÓN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

107

107

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Fecha	Se pondrá fecha en el formato de modulos.
Folio	Se pondrá numero consecituvo de cada registro.
Nombre completo	El solicitante pondrá su nombre completo.
Teléfono	El solicitante pondrá su número teléfonico indicando si es de casa o celular.
Colonia	El solicitante pondrá su colonia donde habita.
Trámite y/o información	El solicitante pondra el trámite o la dependencia donde será canalizada (o).

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

108

B) Para los casos de Control de Gestión

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

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

109

Federal

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección I, artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión es el área responsable de recibir a través de la

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

El Presidente Municipal de Tlalnepantla de Baz, deberá:

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

El Secretario Particular de la Presidencia, deberá:

- Acordar con el Presidente Municipal, los documentos de transcendente resolución.
- Firmar los oficios que se enviaran a los Titulares de las diferentes Unidades Administrativas, para su atención.

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

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

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

110

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

Los Asistentes Administrativos de Control de Gestión, deberán:

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

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

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

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

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

Los Titulares de las Unidades Administrativas, deberán:

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

El solicitante o autoridad, deberá:

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

V. Definiciones.

111

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

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

112

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Acuse de recibo de los oficios SPP.

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

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

113

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

114

114

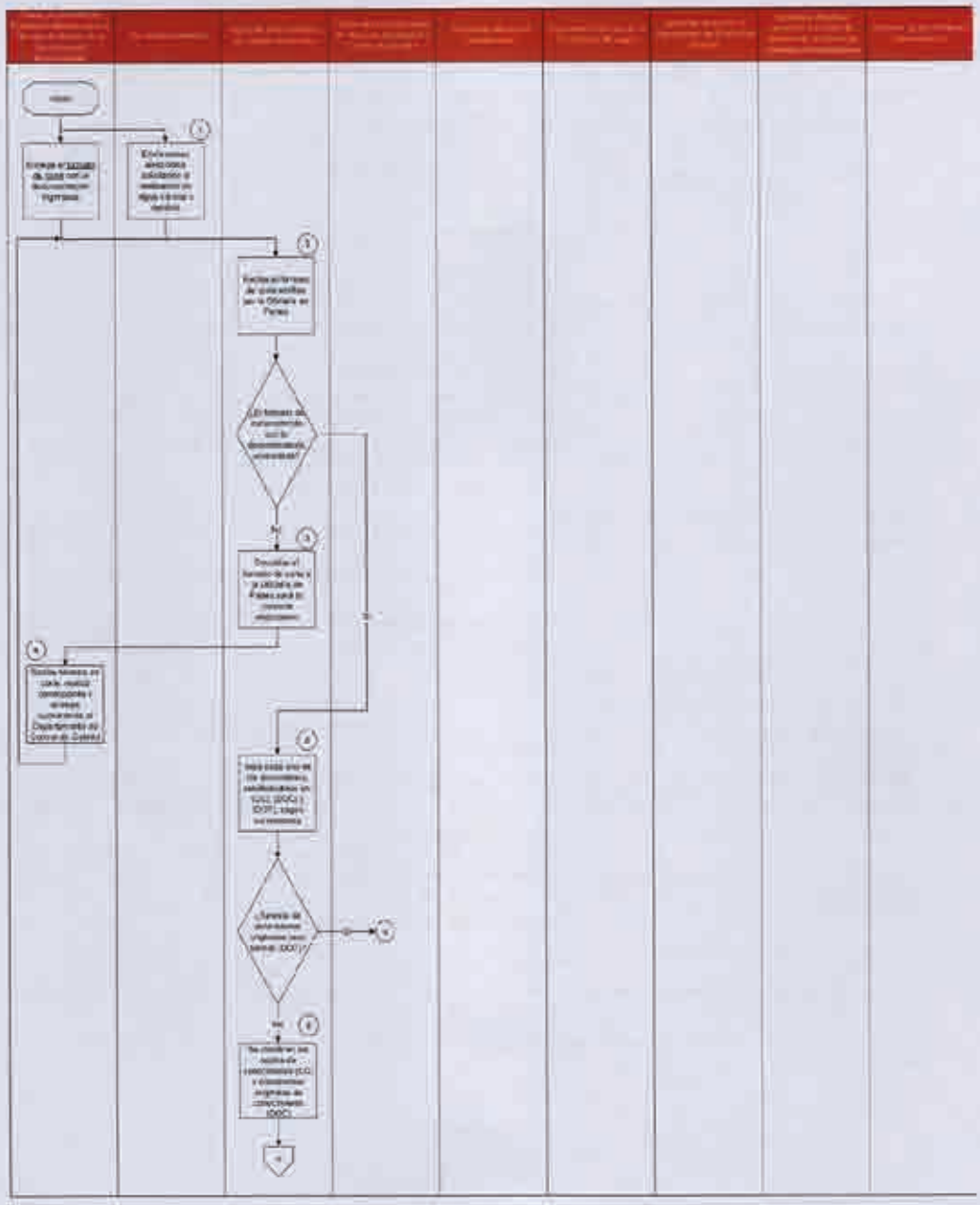
No.	Puesto	Actividad
15	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibe el documento y lo entrega a alguno de los Asistentes Administrativos de Control de Gestión, para la elaboración de un oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal.
16	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe el documento, elabora Oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal de acuerdo a las indicaciones del Ejecutivo Municipal, el Secretario Particular de Presidencia, y/o de la Titular del Departamento de Control de Gestión.
17	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Entrega el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal elaborado a la Titular del Departamento de Control de Gestión para su revisión y posterior firma.
18	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibe el oficio elaborado por el Asistente Administrativo de Control de Gestión para su revisión. ¿El oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal está correcto? **No:** Devuelve el oficio al Asistente administrativo de Control de Gestión para su corrección. **Si:** Recibe el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal y lo remite al Secretario Particular de Presidencia para firma. (Actividad 21)
19	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Devuelve el oficio al Asistente administrativo de Control de Gestión para su corrección.
20	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe oficio, realiza correcciones correspondientes y entrega nuevamente a la Titular de Departamento de Control de Gestión. (Actividad 18)
21	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibe el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal y lo remite al Secretario Particular de Presidencia para firma.
22	Secretario Particular de Presidencia	Recibe el oficio para su firma. ¿El oficio está debidamente turnado y redactado? **No:** Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión para su corrección. **Si:** Firma el documento y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para continuar con el proceso. (Actividad 24)
23	Secretario Particular de Presidencia	Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión para su corrección. (Actividad 19)
24	Secretario Particular de Presidencia	Firma el documento y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para continuar con el proceso.
25	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibe el documento firmado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal y lo entrega a alguno de los Asistentes de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión.

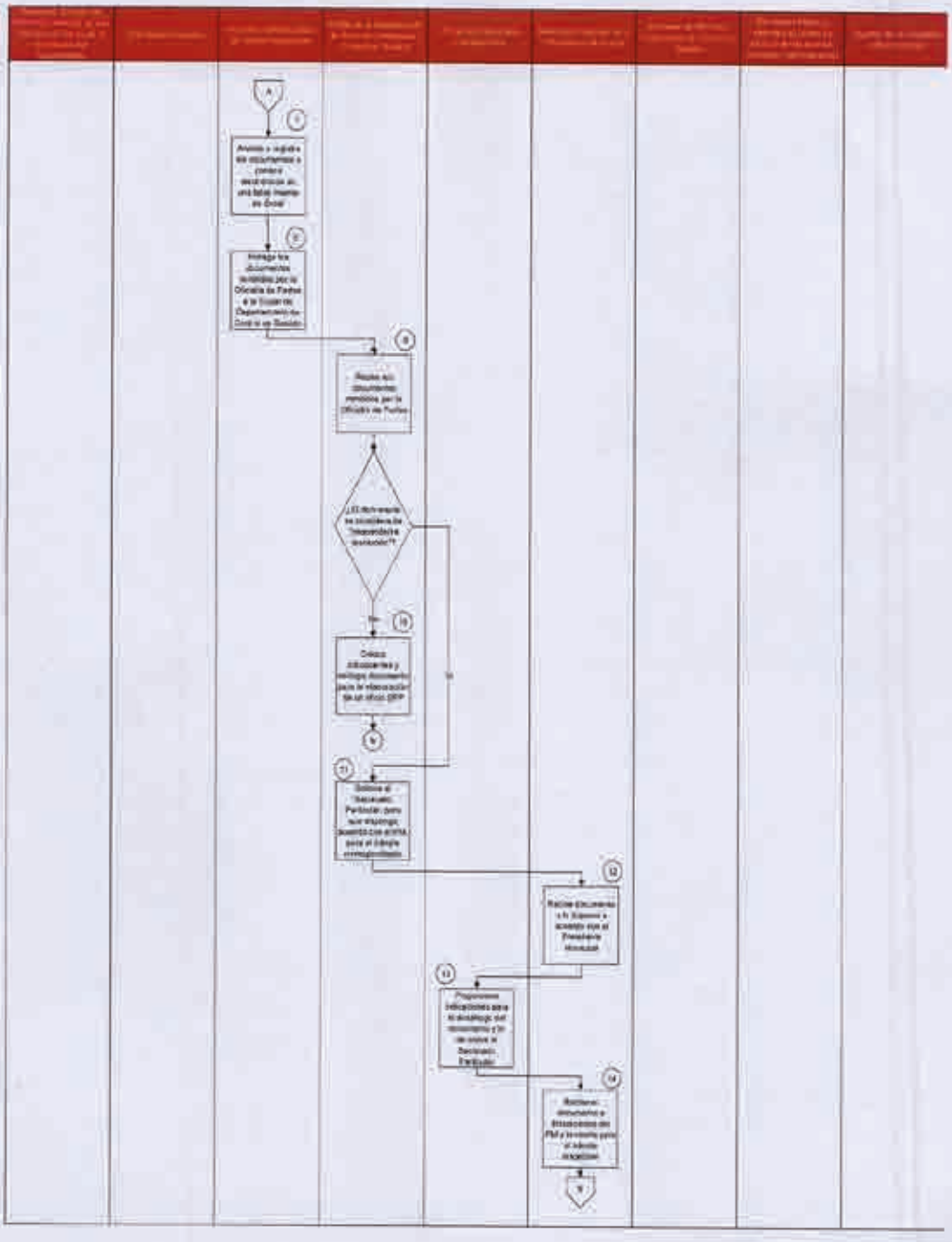
115

No.	Puesto	Actividad
26	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión	Recibe, prepara y entrega el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal a las unidades administrativas a quienes fue dirigido, para el trámite respectivo.
27	Servidores Públicos adscritos a Control de Gestión de las diversas unidades administrativas	Reciben el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal para el trámite correspondiente y sellan acuse de recibo.
28	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión	Recibe acuse de recibo, registra los oficios signados por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal entregados de manera diaria, tanto en la base de datos interna de Excel, como en el Sistema Integral de Oficialía de Partes, para su debido seguimiento o cierre respectivo.
29	Titulares de las unidades administrativas	Gestionan la debida atención a los trámites o servicios solicitados mediante oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal, remitiendo para tal efecto, la respuesta por escrito al peticionario, enviando copia de conocimiento al Presidente Municipal o al Secretario Particular de la Presidencia Municipal.
30	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Requiere mediante oficio a los Titulares de las unidades administrativas, un informe semanal en el que se detalle el estado en el que se encuentran las diversas peticiones remitidas mediante oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal, para su seguimiento. ¿Las unidades administrativas remiten el informe semanal? **No:** Solicita nuevamente la información mediante oficio. **Si:** Solicita al Asistente Administrativo de Control de Gestión la descarga de las respuestas y/o seguimientos en la base de interna de Excel. (Actividad 32)
31	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Solicita nuevamente la información mediante oficio. (Actividad 30)
32	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Solicita al Asistente Administrativo de Control de Gestión la descarga de las respuestas y/o seguimientos en la base interna de Excel.
33	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Descarga las respuestas y/o seguimientos que emiten los Titulares de las unidades administrativas, en la base interna de Excel y entrega los documentos al Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión para su escaneo y archivo.
34	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión	Recibe los acuses de recibo de los oficios signados por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal, así como las respuestas y/o seguimientos correspondientes, para su escaneo y archivo hasta su conclusión o cierre respectivo.

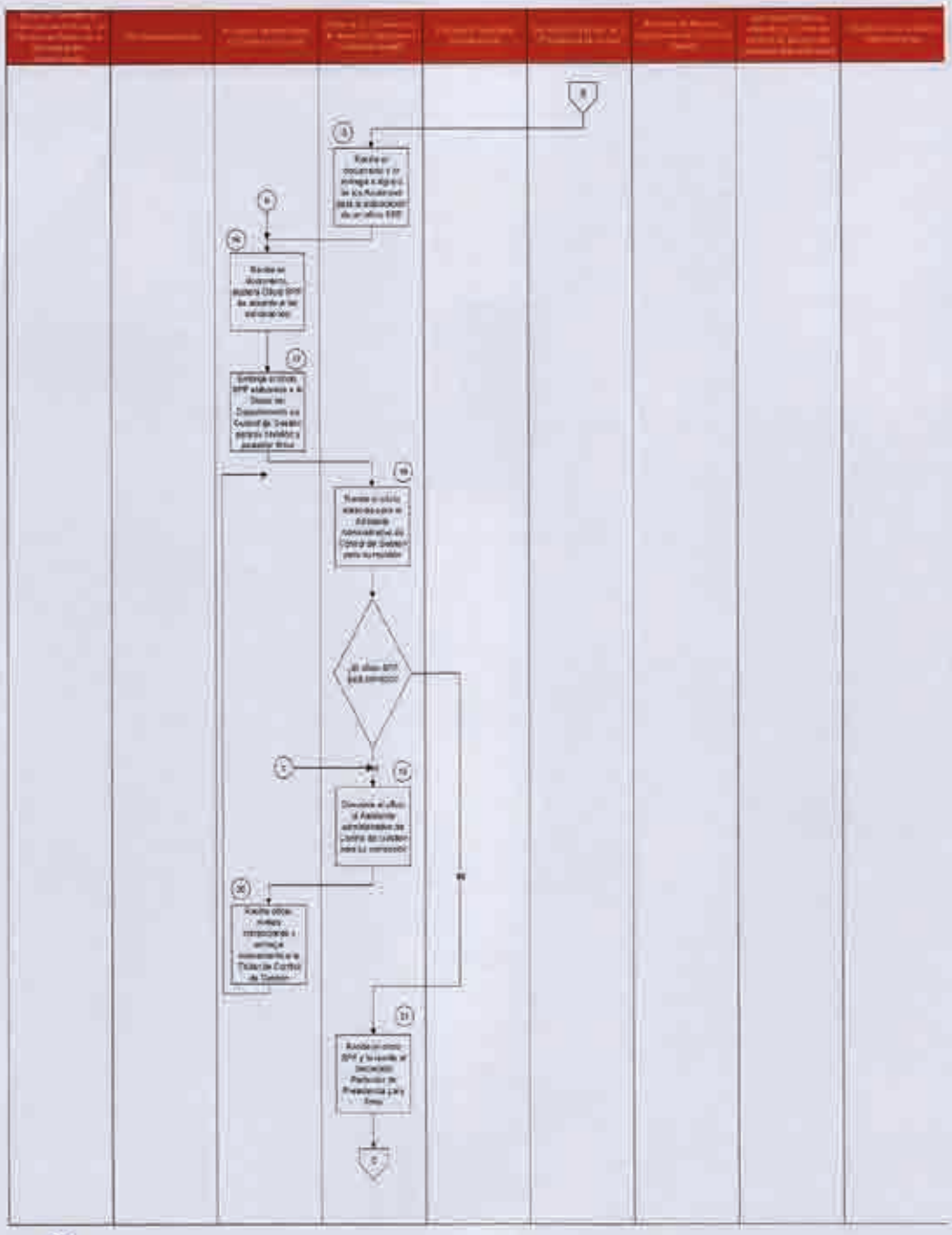
116

X. **Diagrama de Flujo.**

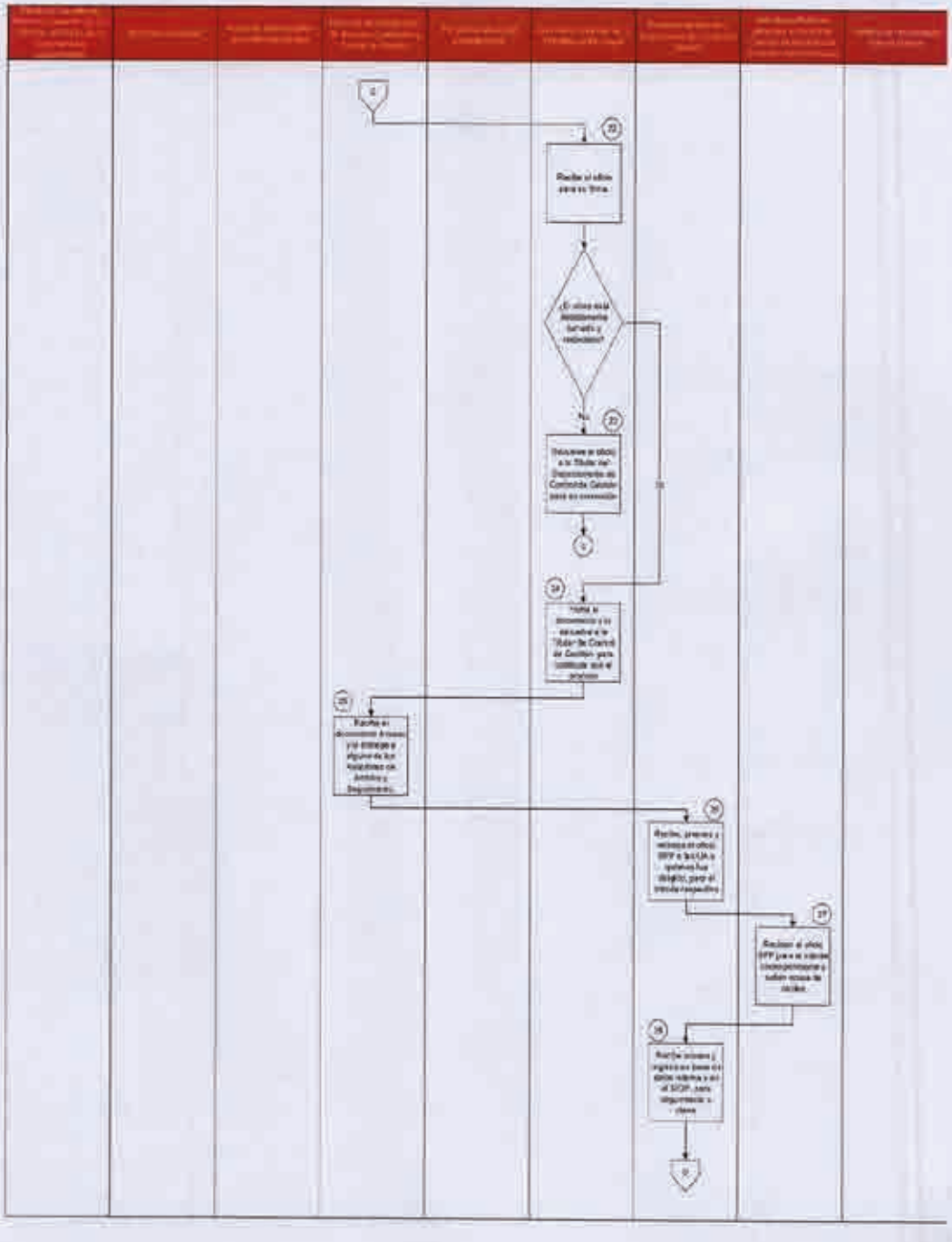


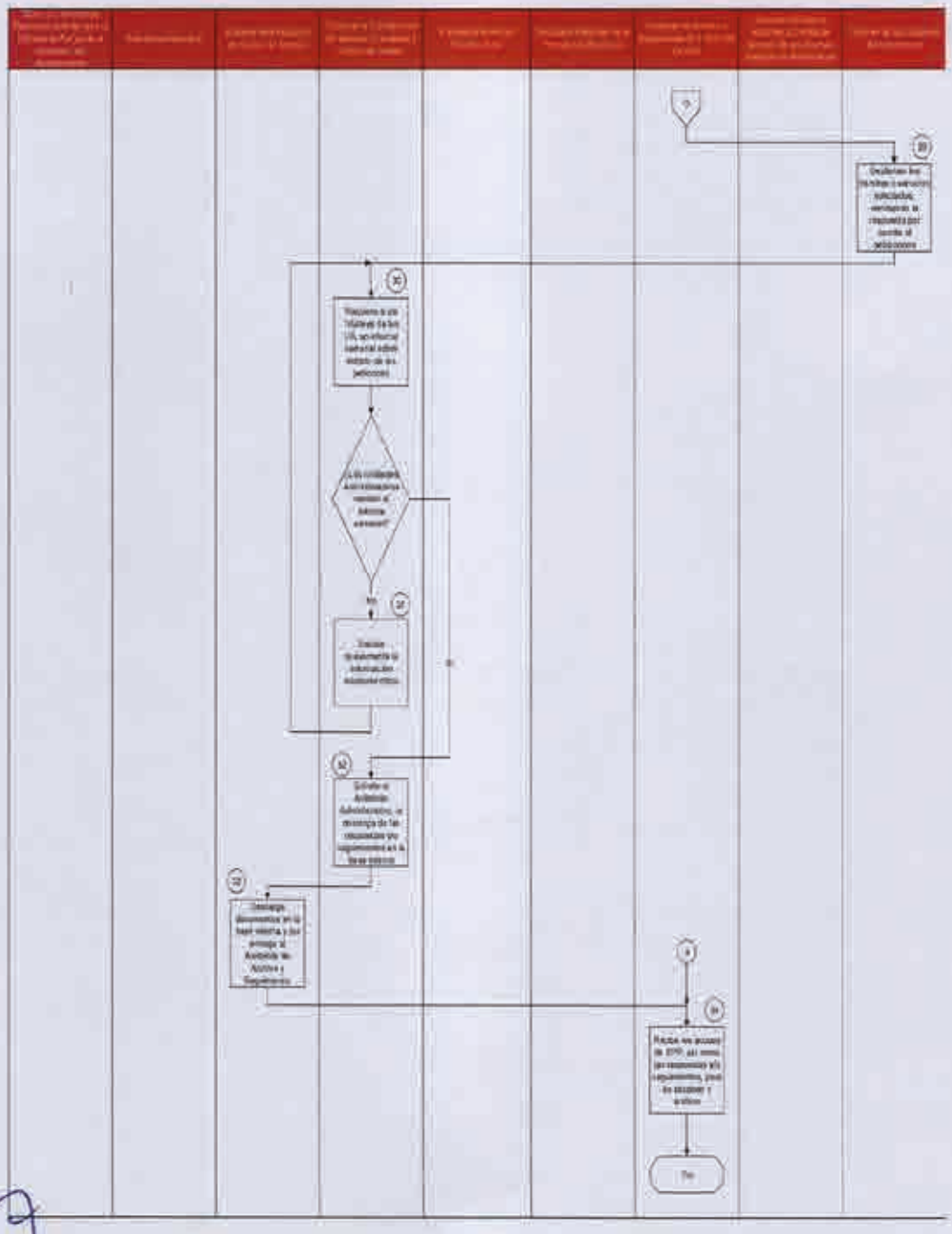


118



119





XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Elaboración de Oficios signados por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Mide el porcentaje de solicitudes ingresadas para su atención y seguimiento	$\frac{\text{Número de peticiones atendidas}}{\text{Total de peticiones ingresadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

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

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

122

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
No*	Se escribe el número consecutivo del registro (1,2,3,4…)
Fecha de recepción*	Se descarga la fecha de recepción del documento por la Oficialía de Partes o en la que fue enviado el correo electrónico, dd/mm/aaaa
Caso*	Se ingresa número de caso OP asignado por la Oficialía de Partes sin espacios, si se trata de un correo electrónico se coloca S/N
Nombre*	Se escribe el nombre completo del peticionario o autoridad
Cargo*	Se escribe el cargo de quien remite el escrito
Asunto*	Se escribe de manera breve el asunto del escrito en cuestión
Fecha de oficio*	Se escribe la fecha de emisión del escrito (ya que muchas veces no coincide con la fecha de entrega) dd/mm/aaaa
No. de Oficio*	Se escribe número de oficio, (y/o expediente) si es que el escrito lo contiene
Oficio turnado*	Se escribe número de Oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal con el que se turnó para su seguimiento

Información requerida	Instrucción
Área Turnada*	Se escribe la(s) unidad(es) administrativa(s) a la(s) que fue dirigido el oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal.
Fecha de Elaboración*	Se escribe la fecha de elaboración del oficio SPP en el formato dd/mm/aaa
Fecha de Entrega*	Se escribe la fecha de recepción (sello de acuse) de la Unidad Administrativa a la que fue dirigido el Oficio signado por el Secretario Particular de la Presidencia Municipal en el formato dd/mm/aaaa
Respuesta/ Seguimiento*	Se descargan todas aquellas respuestas y/o seguimientos que ingresen tanto de manera escrita (oficio y/o copia de conocimiento), como de manera electrónica (a los correos institucionales).

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

123

Revisión de propuestas de oficios signados por el Presidente Municipal

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

124

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

124

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección I, artículos 40 Bis y 40 Ter. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión es el área responsable de Auxiliar a las dependencias, institutos y unidades administrativas municipales, adecuando y/o modificando las invitaciones, oficios y solicitudes que deban ser firmados por el o la titular de la Presidencia Municipal, previo visto bueno del Secretario Particular de la Presidencia Municipal.

El Presidente Municipal de Tlalnepantla de Baz, deberá:

- Firmar los oficios.

El Secretario Particular de la Presidencia Municipal, deberá:

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

Los Titulares de las Unidades Administrativas, deberán:

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

La Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, deberá:

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

125

Los Asistentes Administrativos de Control de Gestión, deberán:

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

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Oficio con firma y sello del Ejecutivo Municipal.

VIII. Políticas.

- Las propuestas de oficios signados por el Presidente Municipal que remiten las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, serán adecuadas por conducto de la Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión, conforme a lo establecido en el artículo 40 Bis inciso B, del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- La propuesta de oficios signados por el Presidente Municipal, deberán remitirse de manera física rubricadas por el titular de unidad administrativa solicitante, y de manera electrónica al correo gestion.presidencia@tlalnepantla.gob.mx, en formato Word (editable).

IX. Descripción de Actividades.

126

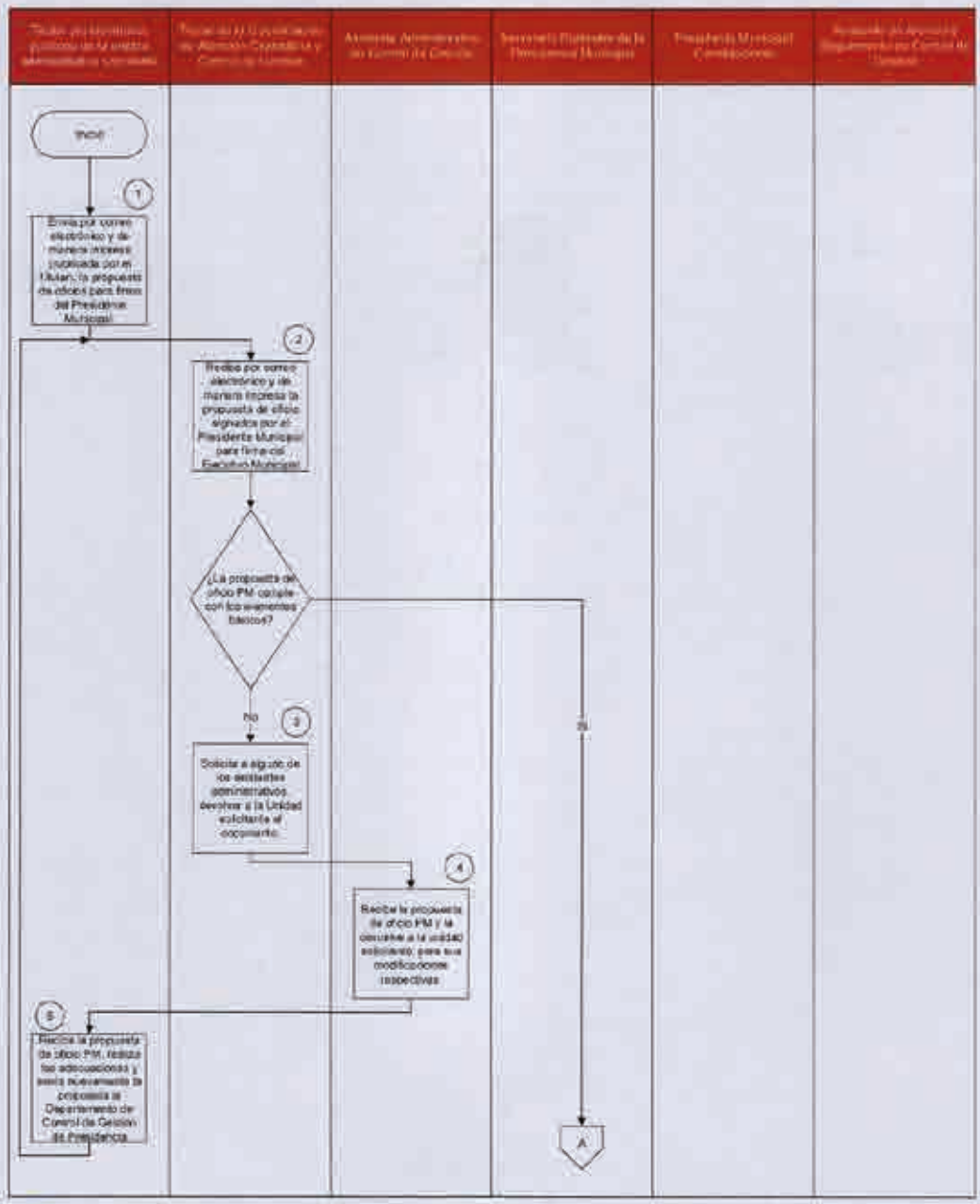
No.	Puesto	Actividad
1	Titular y/o servidores públicos de la unidad administrativa solicitante	Envía por correo electrónico y de manera impresa (rubricada por el Titular), la propuesta de oficios para firma del Presidente Municipal.
2	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión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

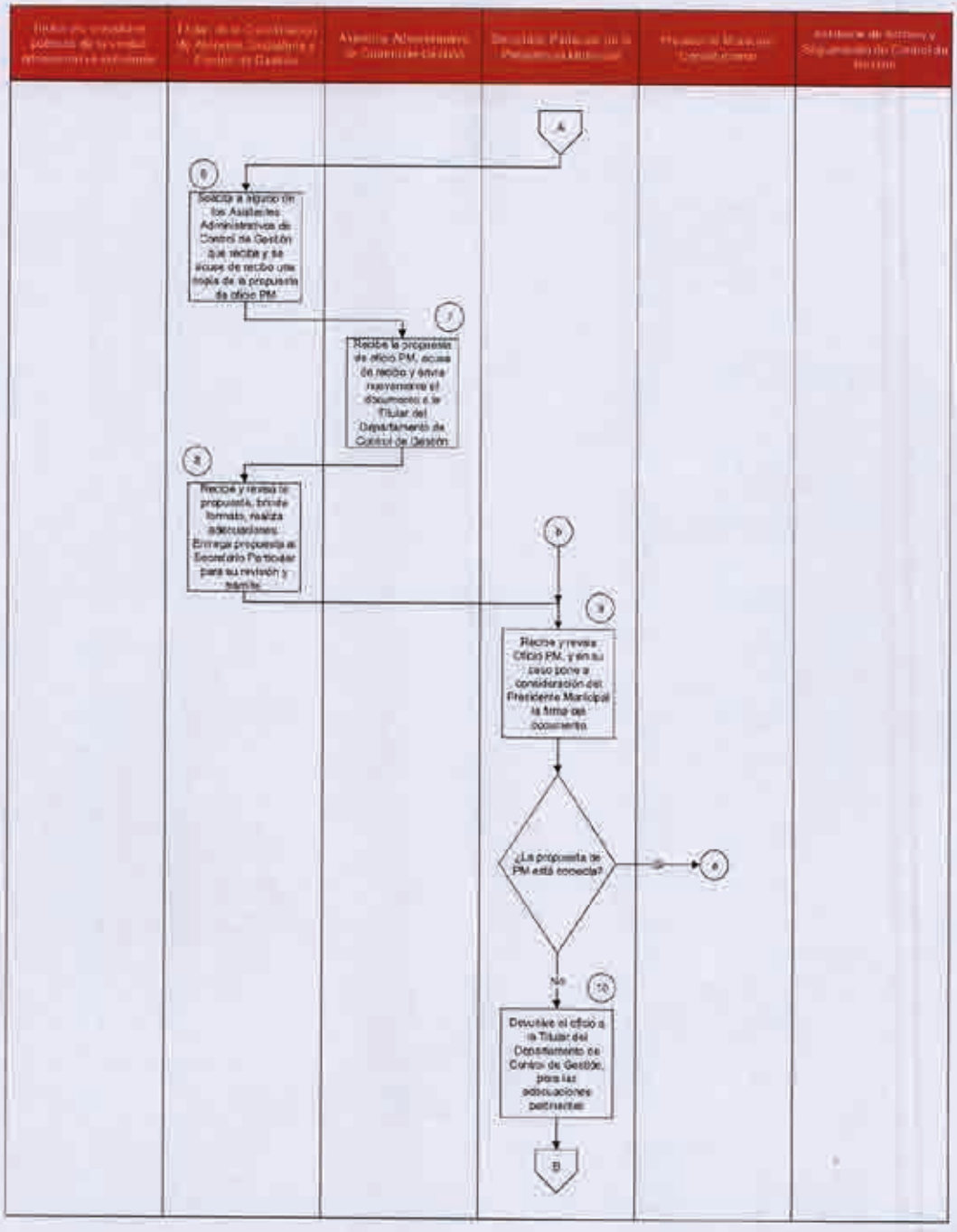
No.	Puesto	Actividad
5	Titular y/o servidores públicos de la unidad administrativa solicitante	Recibe la propuesta de oficio PM, realiza las adecuaciones pertinentes y envía nuevamente la propuesta al Departamento de Control de Gestión de Presidencia. (Actividad 2)
6	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Solicita a alguno de los Asistentes Administrativos de Control de Gestión que reciba y se acuse de recibo una copia de la propuesta de oficio PM.
7	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe la propuesta de oficio PM, acusa de recibo y envía nuevamente el documento a la Titular del Departamento de Control de Gestión.
8	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibe y revisa la propuesta de oficio PM, brindando el formato institucional, asignando el número de oficio correspondiente y en caso de así requerirlo, realiza las adecuaciones pertinentes. Entrega propuesta al Secretario Particular de la Presidencia para su revisión y trámite correspondiente.
9	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Recibe y revisa la Propuesta de Oficio PM, y en su caso pone a consideración del Presidente Municipal la firma del documento. ¿La propuesta de PM está correcta? **No:** Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para las adecuaciones pertinentes. **Si:** Solicita la firma del Ejecutivo Municipal. (Actividad 12)
10	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para las adecuaciones pertinentes.
11	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe la propuesta, realiza las adecuaciones pertinentes y remite la propuesta al Secretario Particular de la Presidencia. (Actividad 9)
12	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Solicita la firma del Ejecutivo Municipal.
13	Presidente Municipal Constitucional	Recibe la Propuesta de Oficio para firma. ¿La Propuesta de PM está correcta? **No:** Devuelve la propuesta de oficio al Secretario Particular de la Presidencia Municipal para las adecuaciones pertinentes. **Si:** Firma el oficio y lo devuelve al Secretario Particular de la Presidencia Municipal, para continuar con el proceso. (Actividad 16)
14	Presidente Municipal Constitucional	Devuelve el oficio al Secretario Particular de la Presidencia Municipal para las adecuaciones pertinentes.
15	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Recibe el oficio y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para las adecuaciones pertinentes. (Actividad 9)
16	Presidente Municipal Constitucional	Firma el oficio PM y lo entrega al Secretario Particular de la Presidencia Municipal, para continuar con el proceso.

No.	Puesto	Actividad
17	Secretario Particular de la Presidencia Municipal	Recibe el documento firmado, estampa sello de la Presidencia Municipal y entrega el oficio PM a la Titular del Departamento de Control de Gestión.
18	Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	Recibe el documento firmado y sellado y lo entrega a uno de los Asistentes Administrativos del Departamento de Control de Gestión, para que prepare el documento y notifique a la unidad administrativa solicitante
19	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe el oficio PM, lo prepara y lo entrega a la unidad administrativa solicitante, previo acuse de recibo en una copia simple del documento.
20	Titular y/o servidor público de la unidad administrativa solicitante	Recibe documento con firma autógrafa, entrega al(los) remitente(s); y devuelve el acuse de recibo original al Departamento de Control de Gestión, para su resguardo.
21	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión	Recibe acuse de recibo original, registra el documento en base de datos, escanea y archiva, junto con sus respuestas y/o seguimientos (si aplica), o bien, hasta su conclusión o cierre respectivo.

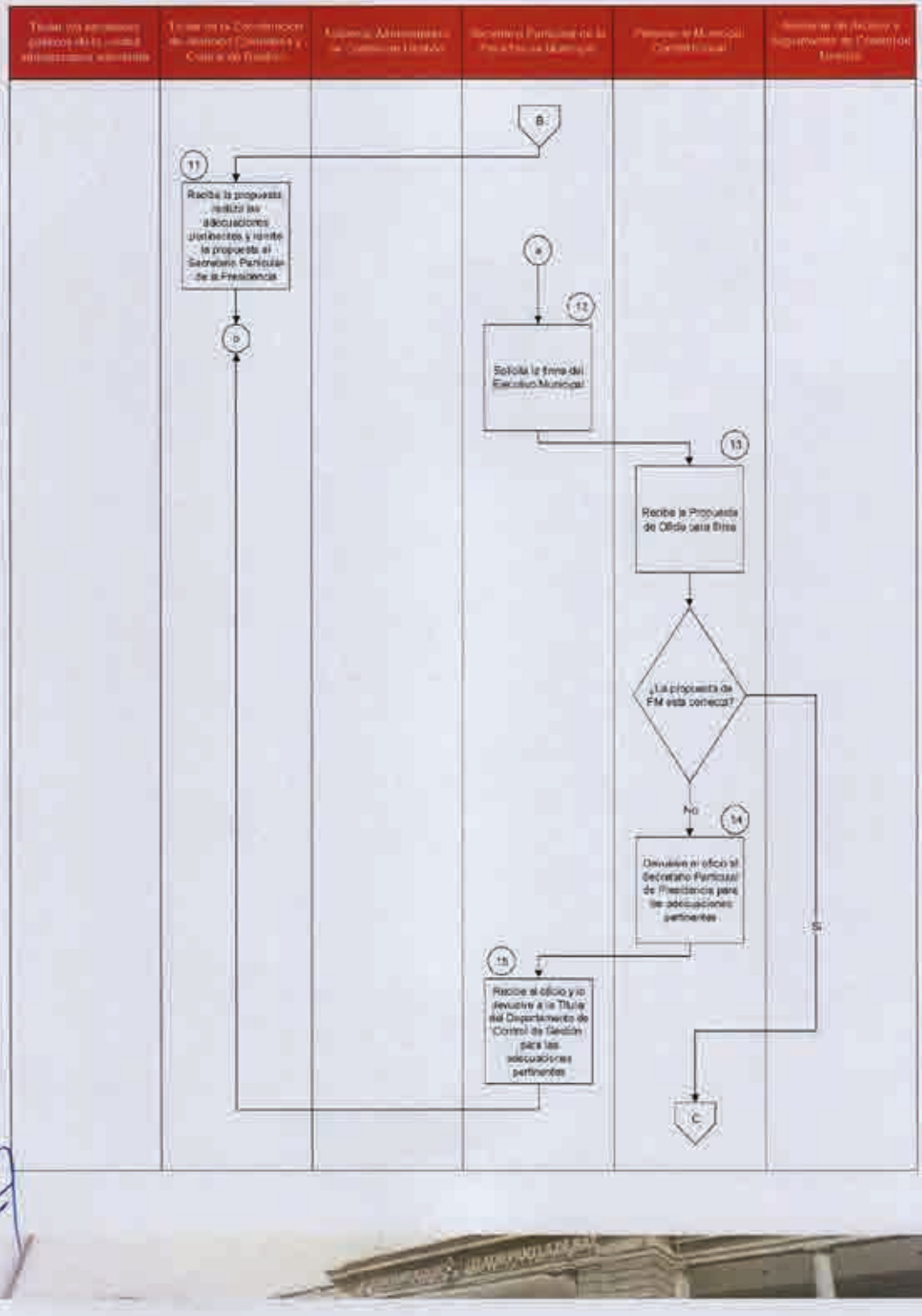
128

X. Diagrama de Flujo

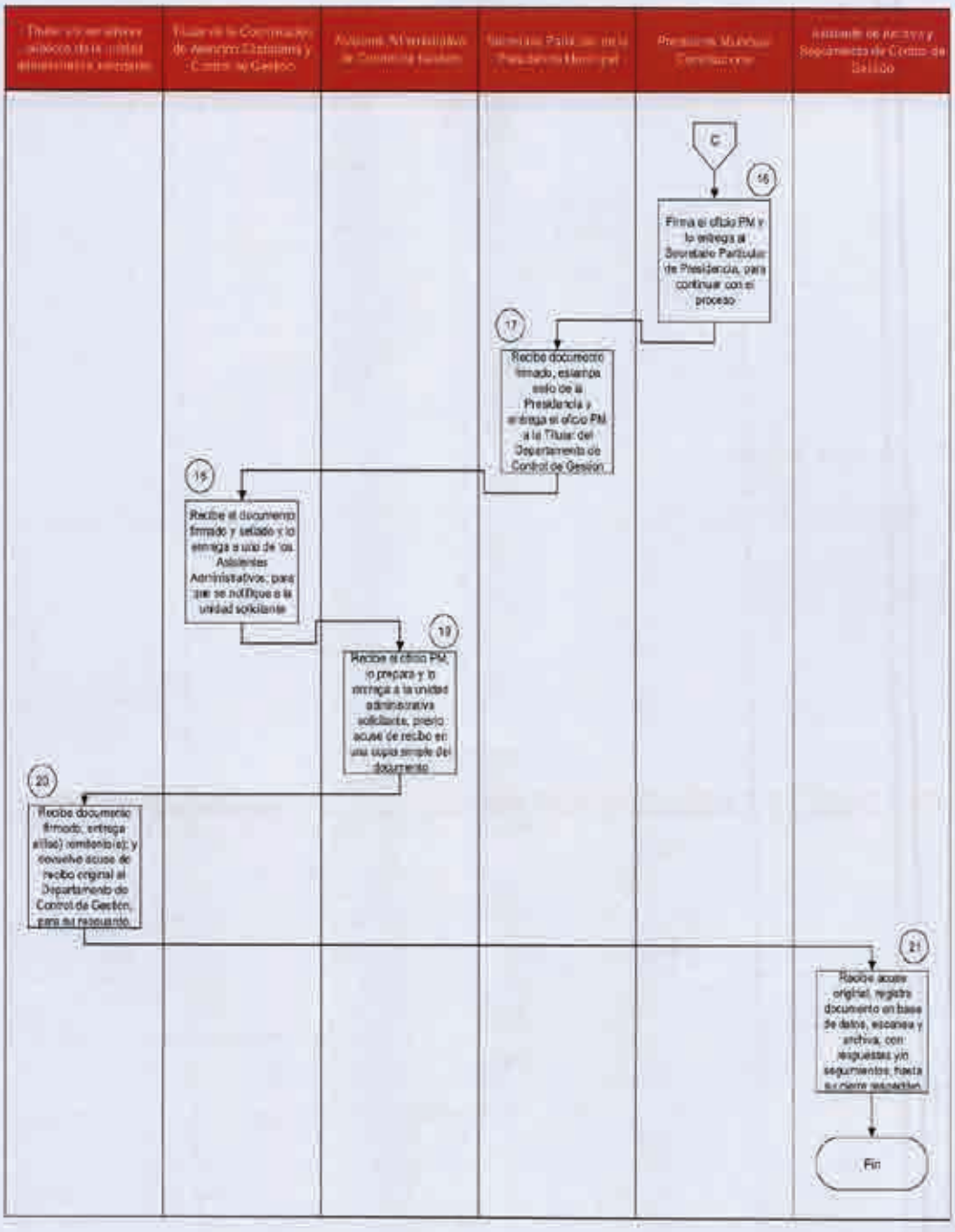



Solicita a seguro de los Asistentes Administrativos de Control de Gestión que recibe y se acuse de recibo una copia de la propuesta de oficio PM
Recibe la propuesta de oficio PM, acusa de recibo y envía nuevamente el documento a la Titular del Departamento de Control de Gestión
Recibe y revisa la propuesta, brinda formato, realiza adecuaciones. Entrega propuesta al Secretario Particular para su revisión y trámite
Recibe y revisa Oficio PM, y en su caso pone a consideración del Presidente Municipal la firma del documento
¿La propuesta de PM está correcta?
No
Devuelve el oficio a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para las adecuaciones pertinentes

130


B
11
Recibe la propuesta realiza las adecuaciones pertinentes y remite la propuesta al Secretario Particular de la Presidencia
D
A
12
Solicita la firma del Ejecutivo Municipal
13
Recibe la Propuesta de Oficio para firma
¿La propuesta de PM esta correcta?
No
14
Devuelve el oficio al Secretario Particular de Presidencia para las adecuaciones pertinentes
Si
15
Recibe el oficio y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión para las adecuaciones pertinentes
C

131


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

132

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Revisión de propuestas de oficios signados por el Presidente Municipal	Mide el porcentaje de propuestas de documentos para firma del Presidente Municipal que culminan en oficio	$\frac{\text{Número de documentos firmados por el Presidente Municipal}}{\text{Total de solicitudes de documentos para firma del Presidente Municipal}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

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

133

INSTRUCTIVO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Concepción G. Fragoso Guevara Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

134

Coordinación de Asesores

Definición de Estrategias para la Solución de Problemáticas de la Administración Pública Municipal

I. Objetivo

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal

135

135

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

IV. Responsabilidades.

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

El Presidente Municipal, deberá:

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

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

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

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

La Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores, deberá:

- Elaborar los oficios solicitados por el Coordinador de Asesores, Asesores Especialistas, Asistentes o Auxiliar administrativo para las Unidades Administrativas encargadas de atender la problemática planteada.

La Secretaria de la Coordinación de Asesores, deberá:

- Entregar los oficios realizados por la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores a las Unidades Administrativas encargadas de atender la problemática planteada.

Los Titulares de las Unidades Administrativas del Municipio, deberán:

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

136

V. Definiciones.

No aplica.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

- La función desarrollada por la Coordinación de Asesores, estará regida en todo momento en el efectivo cumplimiento de la mejora continua de la Administración Pública Municipal.
- El trabajo desempeñado por los servidores públicos municipales se establecerá bajo los deberes y principios de: atención digna y amable, calidad, equidad, honestidad, integridad, trabajo en equipo y transparencia.
- El horario de Servicio de la Coordinación General de Asesores de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

IX. Descripción de Actividades.

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

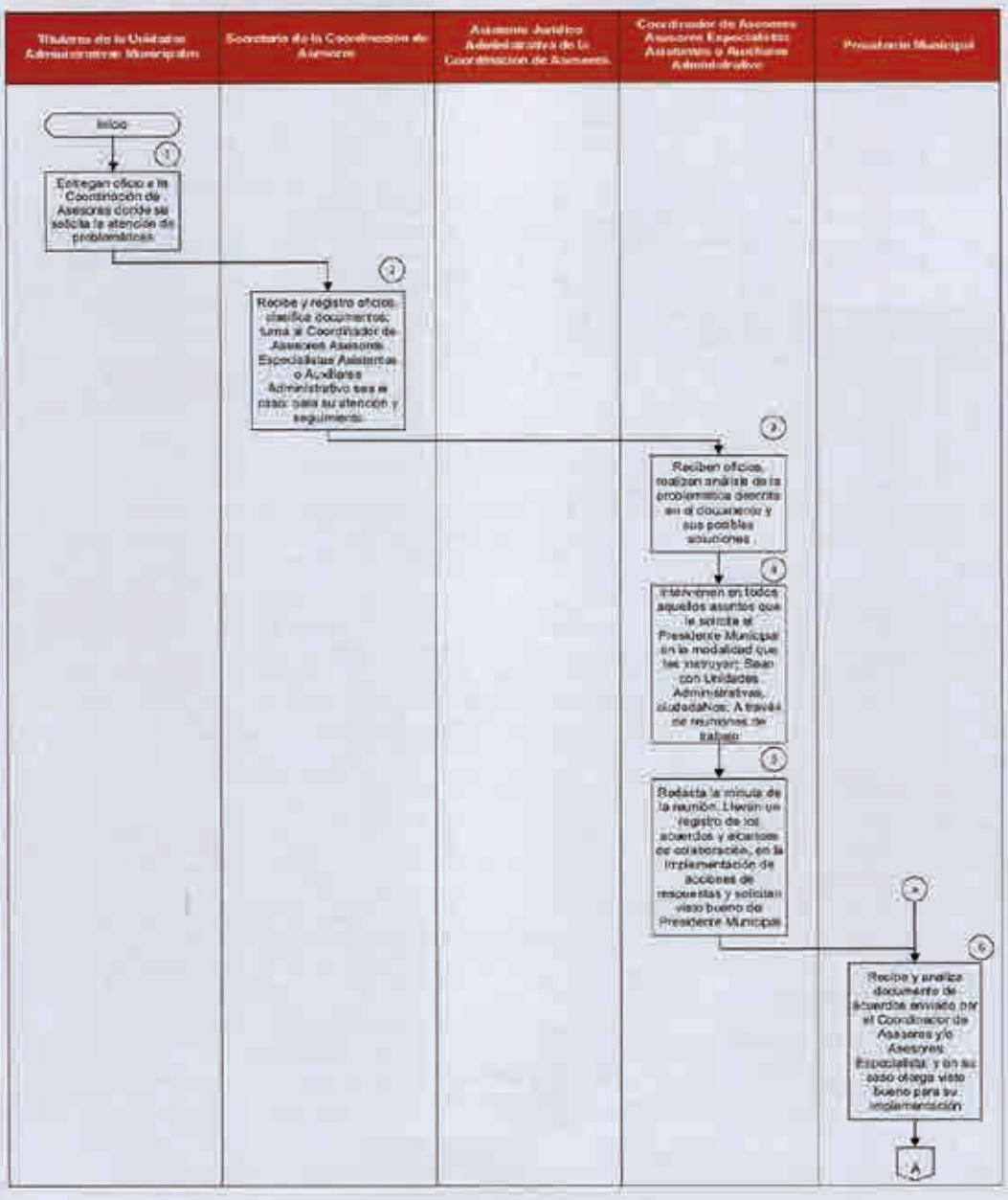
137

137

No.	Puesto	Actividad
7	Presidente Municipal.	Proporciona indicaciones y devuelve documento de acuerdos al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialista, para que realicen las adecuaciones pertinentes.
8	Coordinador de Asesores, Asesores Especialistas, Asistentes y Auxiliar administrativo.	Reciben documento, realizan las adecuaciones solicitadas y entregan nuevamente al Presidente Municipal para su visto bueno. (Actividad No. 6)
9	Presidente Municipal.	Instruye al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialista para que lleven a cabo la implementación de las acciones de respuesta y solución planteadas en el acuerdo.
10	Coordinador de Asesores, Asesores Especialistas, Asistentes y Auxiliar administrativo.	Reciben instrucciones y solicitan a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores la elaboración de los oficios dirigidos a las Unidades Administrativas que darán seguimiento a las acciones de respuesta y solución.
11	Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores.	Elabora los oficios solicitados por el Coordinador de Asesores, Asesores Especialistas, Asistentes o Auxiliar administrativo, y entrega para su revisión.
12	Coordinador de Asesores, Asesores Especialistas, Asistentes y Auxiliar administrativo.	Reciben y revisan oficios entregados por la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores y en su caso, firman. ¿Los oficios están correctos? **No:** Devuelven documentos a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores para que realice las adecuaciones pertinentes. **Si:** Firman documentos y entrega a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores para que continúe con el trámite correspondiente.
13	Coordinador de Asesores, Asesores Especialistas, Asistentes y Auxiliar administrativo.	Devuelven documentos a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores para que realice las adecuaciones pertinentes.
14	Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores.	Recibe documentos, realiza las adecuaciones solicitadas y entrega nuevamente al Coordinador de Asesores, Asesores Especialistas, Asistentes o Auxiliar administrativo, para su revisión. (Actividad No. 12)
15	Coordinador de Asesores Asesor Especialista.	Firman documentos y entregan a la Secretaria de la Coordinación de Asesores para que continúe con el trámite correspondiente.
16	Secretaria de la Coordinación de Asesores.	Recibe documentos firmados y procede a su entrega a las Unidades Administrativas correspondientes.
17	Titulares de las Unidades Administrativas	Reciben oficios de la Coordinación de Asesores y llevan a cabo la implementación de las acciones de respuesta y solución acordadas.
18	Coordinador de Asesores, Asesores Especialistas, Asistentes y Auxiliar administrativo.	Realizan el seguimiento a cada una de las acciones de respuesta y solución acordadas con las Unidades Administrativas. Informan sobre los resultados obtenidos al Presidente Municipal.

138

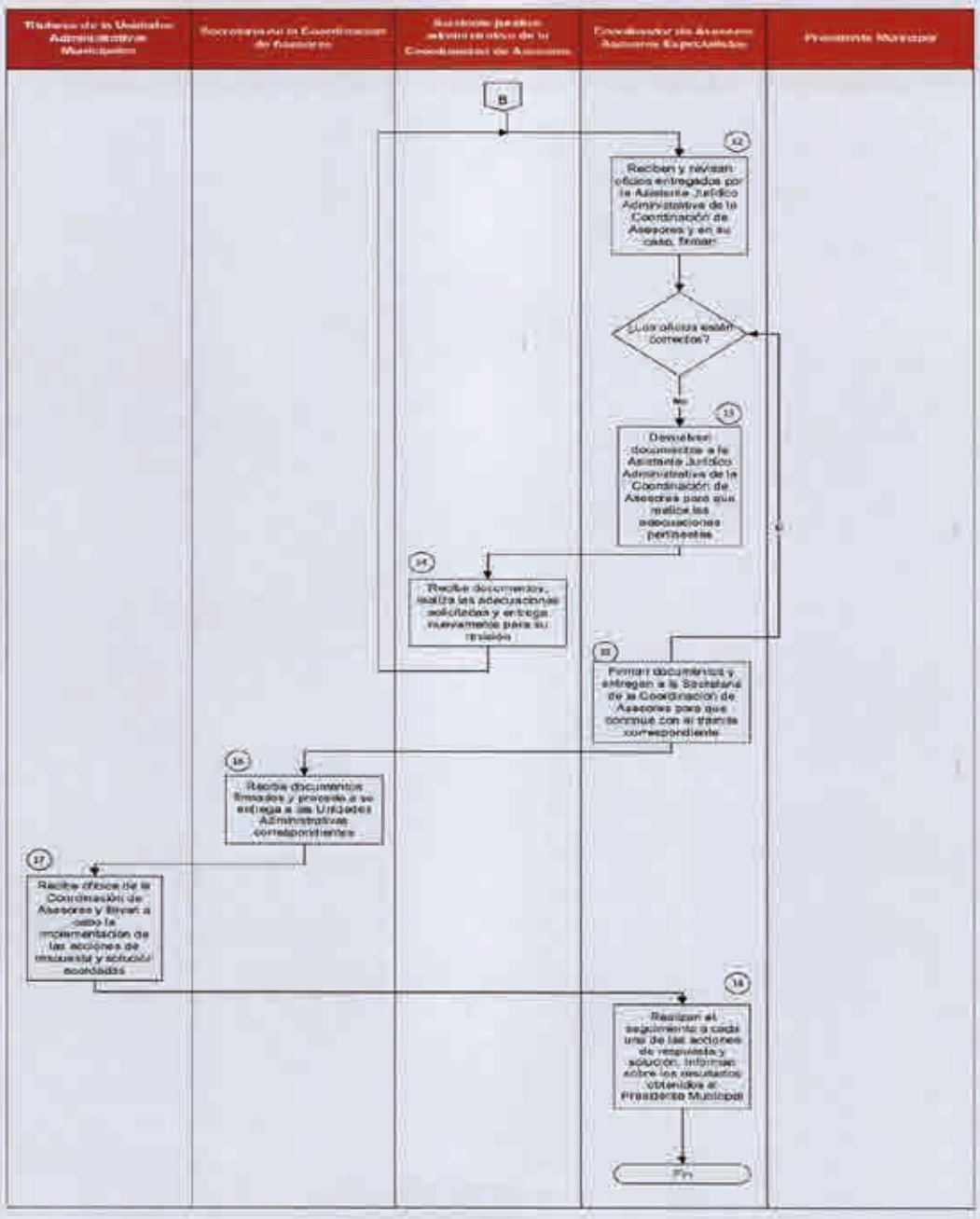
X. Diagrama de Flujo.



139

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

140


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

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Definiciones de Estrategias para la Solución de Problemáticas de la Administración Pública Municipal.	Mide el porcentaje de atención respecto a problemáticas especializadas, enviadas por las Unidades Administrativas	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. José Rodrigo Zenteno Gaeta Coordinador de Asesores	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

142

Atención a solicitudes de información pública SAIMEX y/o asuntos que requiera la Unidad de Transparencia

I. Objetivo.

Fortalecer la atención a las solicitudes de información pública recibidas a través del SAIMEX y/o asuntos que se requieran, turnadas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, por medio de la atención inmediata, respecto a los asuntos que son competencia de los titulares que sean sujetos obligados de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, para cumplir con los términos establecidos para la emisión de la respuesta correspondiente.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

143

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I artículo 6. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones

143

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Primero, Capítulo II, artículos 9, 10, 11, 12 y 13. Diario Oficial de la Federación, 9 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 5. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo II, Sección Segunda, artículos 10, 11, 12, 18 y 19; Capítulo III, artículo 23 fracción IV; Título Segundo, Capítulo IV, artículos 58 y 59; Título Quinto, Capítulo I, artículos 75, 76 y 77; Capítulo II, artículos 92 y 93; y Capítulo II, artículo 94. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

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

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Asesores, a través del Servidor Público Habilitado, es el área encargada de atender y emitir la respuesta correspondiente a las solicitudes de información pública recibidas a través del Sistema SAIMEX y/o asuntos, requeridos(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.

El Servidor Público Habilitado de la Presidencia, deberá:

- Dar seguimiento a las solicitudes de información pública y/o asuntos requeridos por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal, dentro del plazo establecido.
- Solicitar a la Unidad o Unidades Administrativas que sean sujetos obligados adscritos a la Presidencia Municipal, se remita la respuesta correspondiente para atender las solicitudes de información pública y/o asuntos requeridos por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal.

La Secretaria de la Coordinación de Asesores, deberá:

- Recibir los oficios remitidos por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal para turnar al Servidor Público Habilitado y entregar los oficios realizados por la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores, a los titulares que sean sujetos obligados de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, quienes emitirán la respuesta a la solicitud de información pública y/o asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal.

144

La Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores, deberá:

- Elaborar los oficios y realizar el procedimiento necesario conforme a las instrucciones otorgadas por el Servidor Público Habilitado para atender las solicitudes de información pública.
- Solicita a la Unidad o Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal por instrucciones del Servidor Público Habilitado, la respuesta solicitada a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal

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

- Atender de manera oportuna las solicitudes de información pública y/o los asuntos requeridos por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal, solicitados por el Servidor Público Habilitado.

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

- Entregar oficio dirigido al Servidor Público Habilitado de la solicitud de información pública recibida a través del SAIMEX y/o asuntos requeridos, para su atención y seguimiento.

V. Definiciones.

- **SAIMEX:** Sistema de Acceso a la Información Mexiquense

VI. Insumos.

- Oficio de solicitud de información pública recibida a través del SAIMEX y/o asuntos requeridos, turnado por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal al Servidor Público Habilitado de la Presidencia Municipal.

VII. Resultados.

- Acuse de recibo del oficio de respuesta a la solicitud de Información pública recibida a través del SAIMEX y/o acuse de recibido de respuesta de los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.

VIII. Políticas.

145

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

145

- Los Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal y que sean sujetos obligados, deberán responder a las solicitudes de información pública recibidas a través del SAIMEX y/o remitir respuesta a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal, esto solicitado a través de oficio dentro del término señalado en el mismo, para evitar sanciones administrativas.
- Las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal que sean sujetos obligados, deberán proporcionar sus respuestas a las solicitudes de información pública recibida a través del SAIMEX, en el ámbito de su competencia de manera clara, fundada y motivada y/o proporcionar la respuesta a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal, debiendo cumplir con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.	Entrega oficio dirigido al Servidor Público Habilitado de la solicitud de información pública recibida a través del SAIMEX y/o asuntos requeridos por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal
2	Secretaria de la Coordinación de Asesores.	Recibe oficio y turna al servidor Público Habilitado para su atención y seguimiento.

No.	Puesto	Actividad
3	Servidor Público Habilitado.	Recibe oficio, analiza la solicitud de información y/o asuntos requeridos por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal y en su caso, realiza el seguimiento correspondiente. ¿La solicitud de información y/o asuntos requeridos por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal es competencia de alguna de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal? **No:** Solicita a la Asistente Jurídico Administrativa que elabore oficio dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal en el cual se informe de manera clara, fundada y motivada que no está dentro del ámbito de competencia lo requerido en la solicitud de información pública y firma el oficio. **Si:** Determina qué Unidad o Unidades Administrativas se encargarán de atender la solicitud de información pública y/o asuntos requeridos por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal en el ámbito de su competencia, quien deberá emitir la respuesta correspondiente de manera clara, fundada y motivada.
4	Servidor Público Habilitado.	Solicita a la Asistente Jurídico Administrativa que elabore oficio dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, en el cual se informe de manera clara, fundada y motivada que no está dentro del ámbito de competencia lo requerido en la solicitud de información pública y firma el oficio. (Pasa a la Actividad No. 22)
5	Servidor Público Habilitado.	Determina qué Unidad o Unidades Administrativas se encargarán de atender la solicitud de información pública y/o otorgar la información para la actualización a la plataforma IPOMEX en el ámbito de su competencia, quien deberá emitir la respuesta correspondiente de manera clara, fundada y motivada.
6	Servidor Público Habilitado.	Solicita a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores que elabore los oficios necesarios a las Unidades Administrativas que serán responsables de proporcionar la información para dar respuesta a las solicitudes de información pública y/o respuesta a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal.
7	Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores.	Recibe instrucciones y elabora los oficios solicitados. Entrega los oficios para revisión y firma del Servidor Público Habilitado.
8	Servidor Público Habilitado	Recibe y revisa oficios y documentación anexa; y en su caso, firma. ¿Los oficios y anexos están correctos? **No:** Devuelve los oficios a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores para que realice las correcciones pertinentes.

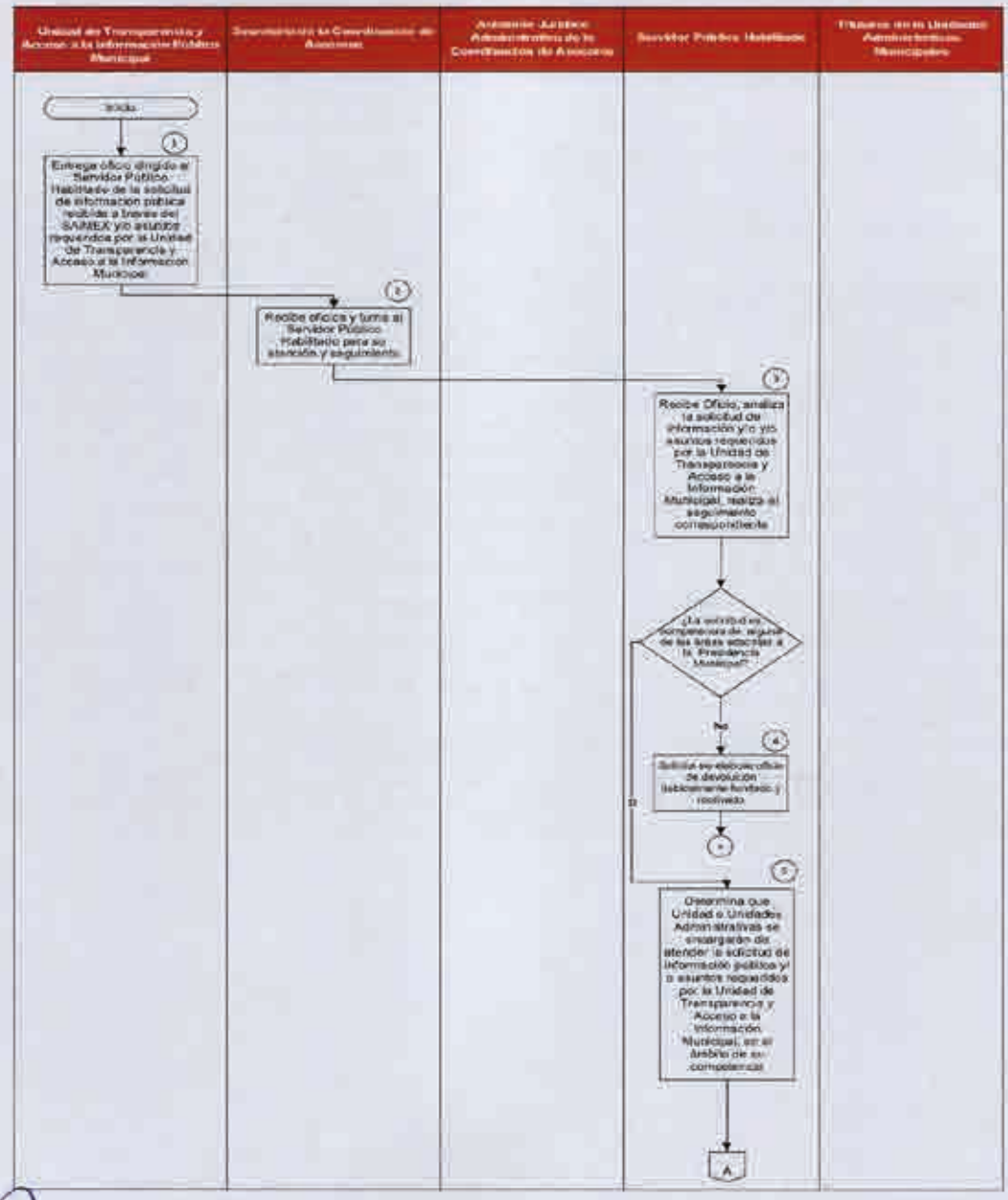
146

No.	Puesto	Actividad
		Si: Firma oficios y devuelve documentos a la Secretaria de la Coordinación de Asesores para que continúe con el trámite correspondiente.
9	Servidor Público Habilitado	Devuelve documentos a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores para que realice las correcciones pertinentes.
10	Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores.	Recibe los oficios, realiza las correcciones correspondientes y entrega nuevamente al Servidor Público Habilitado para su revisión. (Pasa a la Actividad No. 8)
11	Servidor Público Habilitado	Firma y entrega los oficios a la Secretaria de la Coordinación de Asesores para que continúe con el trámite de entrega correspondiente.
12	Secretaria de la Coordinación de Asesores.	Recibe oficios firmados, genera acuse de recibo y procede a entregar a las Unidades Administrativas responsables de emitir la respuesta a la(s) solicitud(s) de información pública y/o respuesta a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal.
13	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Reciben oficios, entregan acuse de recibo a la Secretaria de la Coordinación de Asesores y dan seguimiento de respuesta a la solicitud de información y/o a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal
14	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Realizan una búsqueda exhaustiva en sus archivos para emitir la respuesta correspondiente a la solicitud de información pública y/o en su caso otorgan la respuesta a asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal, y proceden a dar atención al requerimiento. Elaboran y entregan oficio dirigido al Servidor Público Habilitado con la respuesta correspondiente debidamente clara, fundada y motivada y/o en su caso emiten respuesta a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal.
15	Secretaria de la Coordinación de Asesores.	Acusa de recibido los oficios de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal donde se emite la respuesta de las solicitudes de información y/o de la respuesta a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal y entrega al Servidor Público Habilitado para su revisión
16	Servidor Público Habilitado	Analiza y evalúa la respuesta proporcionada por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento ¿La respuesta satisface el requerimiento por parte de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal en la cuanto a las solicitudes de información pública y/o a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal? **No:** Solicita a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores que elabore el oficio correspondiente, a fin de que la Unidad Administrativa responsable cumpla con lo solicitado por la Unidad de Transparencia y Acceso al a Información Pública Municipal.

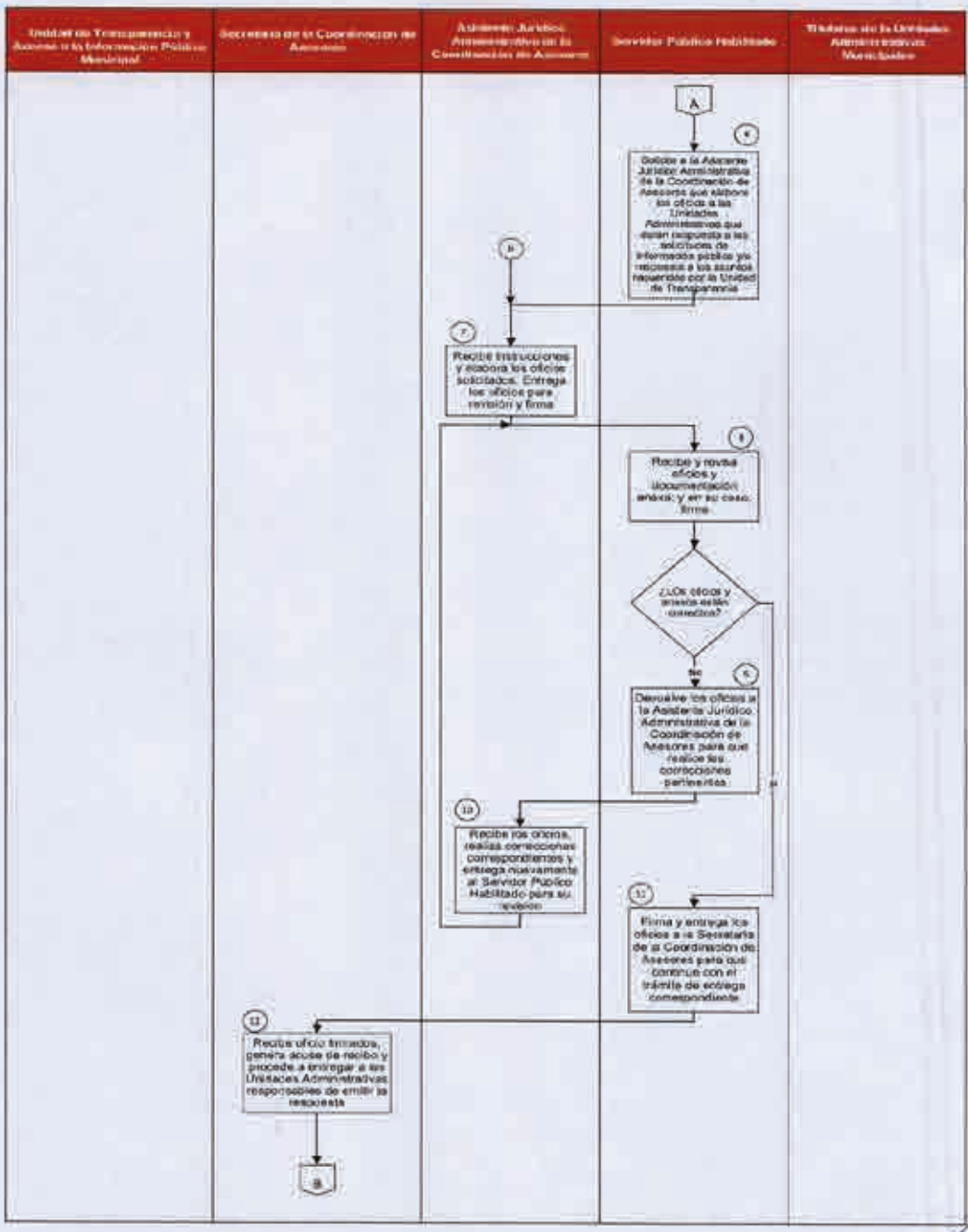
147

No.	Puesto	Actividad
		Si: Solicita a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores realice el oficio dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal mediante el cual se informe que se da cumplimiento a la solicitud de información pública, y/o a los asuntos requerido(as), anexando a dicho oficio el soporte documental por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento y firma el oficio.
17	Servidor Público Habilitado.	Solicita a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores que elabore el oficio correspondiente, a fin de que la Unidad Administrativa responsable cumpla con lo solicitado por la Unidad de Transparencia y Acceso al a Información Pública Municipal. (Pasa a la Actividad No. 7)
18	Servidor Público Habilitado.	Solicita a la Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores realice el oficio dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal mediante el cual se informe que se da cumplimiento a la solicitud de información pública, y/o se emite la respuesta a los asuntos requerido(as) por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal, anexando a dicho oficio el soporte documental por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento y firma el oficio.
19	Asistente Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores.	Elabora y turna para firma los oficios solicitados por el Servidor Público Habilitado para emitir la respuesta correspondiente a la Unidad de Transparencia y Acceso al a Información Pública Municipal.
20	Servidor Público Habilitado.	Firman documentos y entrega a la Secretaria de la Coordinación de Asesores para que continúe con el trámite correspondiente.
21	Secretaria de la Coordinación de Asesores.	Recibe los oficios firmados por el Servidor Público Habilitado, genera acuse de recibo y procede a entregar a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal.
22	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.	Recibe oficio junto con soporte documental, y continúa con el trámite necesario para responder la solicitud de información pública al ciudadano y/o dar seguimiento a los asuntos requerido(as).

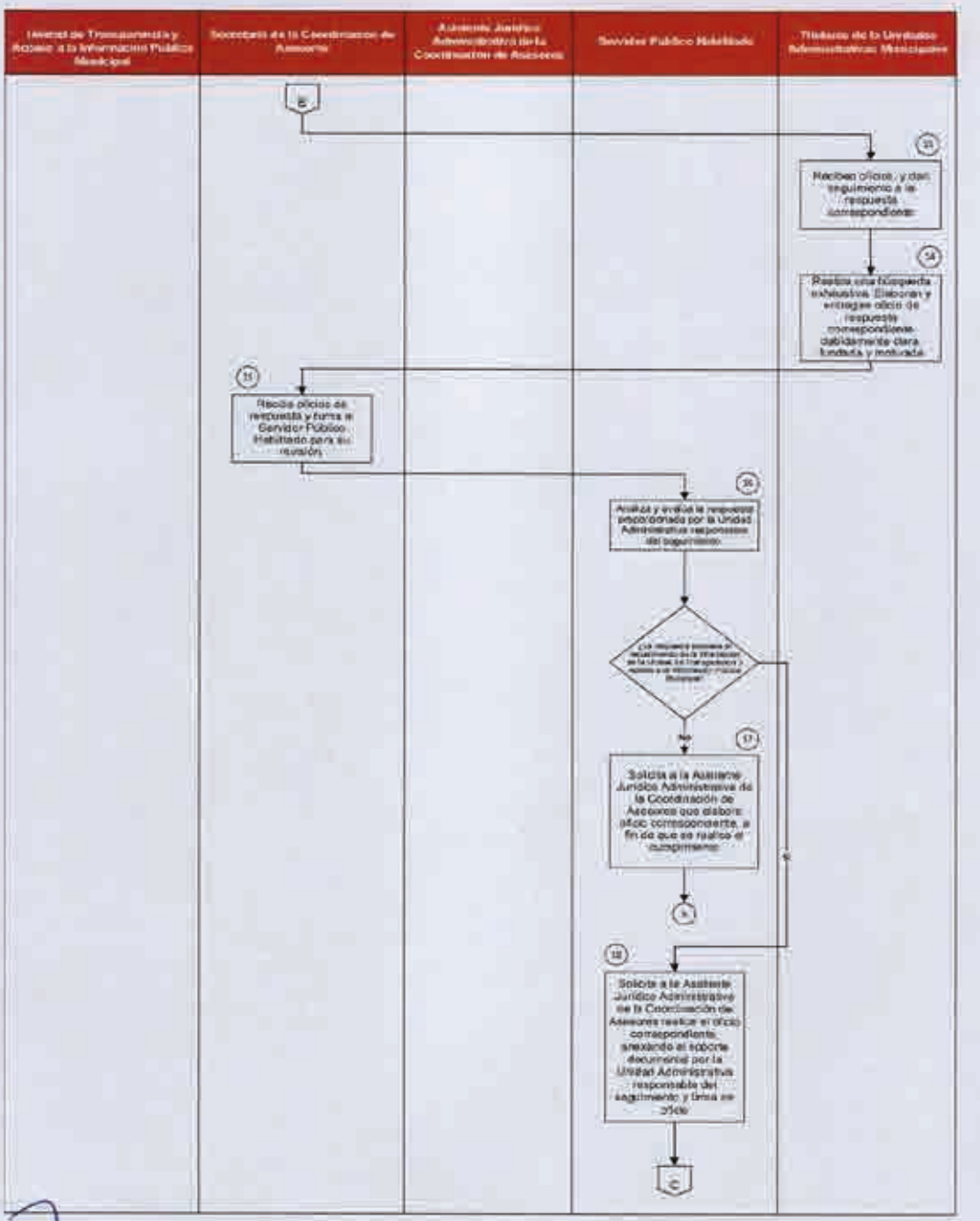
X. Diagrama de Flujo.



149

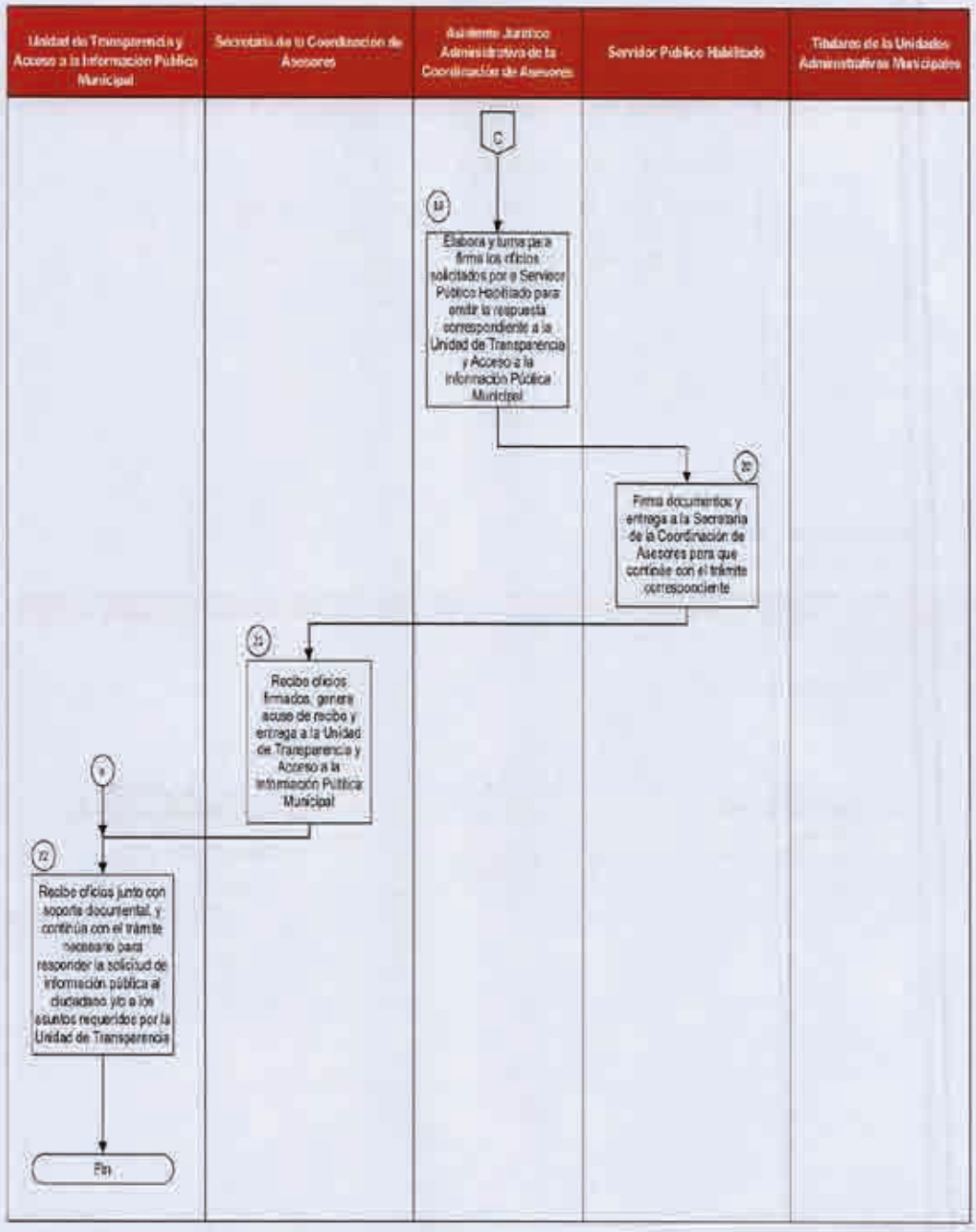

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal
Secretaría de la Coordinación de Asesores
Asesoría Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores
Servidor Público Habilitado
Titulares de las Unidades Administrativas Municipales
A
6
Solicita a la Asesoría Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores que elabore los oficios a las Unidades Administrativas que darán respuesta a las solicitudes de información pública y/o recursos a los asuntos requeridos por la Unidad de Transparencia
B
7
Recibe instrucciones y elabora los oficios solicitados. Entrega los oficios para revisión y firma
8
Recibe y revisa oficios y documentación anexa; y en su caso, firma
¿Los oficios y anexos están correctos?
SI
9
Devuelve los oficios a la Asesoría Jurídico Administrativa de la Coordinación de Asesores para que realice las correcciones pertinentes
10
Recibe los oficios, realiza correcciones correspondientes y entrega nuevamente al Servidor Público Habilitado para su revisión
11
Firma y entrega los oficios a la Secretaría de la Coordinación de Asesores para que continúe con el trámite de entrega correspondiente
12
Recibe oficio firmado, genera acuse de recibo y procede a entregar a las Unidades Administrativas responsables de emitir la respuesta
B

150


Titular de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal
Secretario de la Coordinación de Asesores
Asesoría Jurídica Administrativa de la Coordinación de Asesores
Servidor Público Habilitado
Titulares de la Unidades Administrativas Municipales
Recibe oficio, y da seguimiento a la respuesta correspondiente
Realiza una búsqueda exhaustiva, Elabora y entrega oficio de respuesta correspondiente debidamente clara, fundada y motivada
Recibe oficio de respuesta y turna al Servidor Público Habilitado para su revisión
Analiza y evalúa la respuesta proporcionada por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento
Solicita a la Asesoría Jurídica Administrativa de la Coordinación de Asesores que elabore oficio correspondiente, a fin de que se realice el cumplimiento
Solicita a la Asesoría Jurídica Administrativa de la Coordinación de Asesores realice el oficio correspondiente, anexando el soporte documental por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento y firma de oficio

151

152


Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal
Secretaría de la Coordinación de Asesores
Asistente Jurídico Administrativo de la Coordinación de Asesores
Servidor Público Habilitado
Titulares de las Unidades Administrativas Municipales
C
12
Elabora y turna para firma los oficios solicitados por el Servidor Público Habilitado para emitir la respuesta correspondiente a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal
20
Firma documentos y entrega a la Secretaría de la Coordinación de Asesores para que continúe con el trámite correspondiente
21
Recibe oficios firmados, genera acuse de recibo y entrega a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal
9
22
Recibe oficios junto con soporte documental, y continúa con el trámite necesario para responder la solicitud de información pública al ciudadano, y/o a los asuntos requeridos por la Unidad de Transparencia
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a solicitudes de información pública SAIMEX y/o asuntos que requiera la Unidad de Transparencia	Mide el porcentaje del avance en la atención de las solicitudes de información remitidas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	$\left[\frac{\text{Número de solicitudes de información atendida}}{\text{Número de solicitudes de información recibida}}\right] \times 100$	Trimestral

XIV. Formatos e Instructivos.

No aplica

XV. Validación del Procedimiento.

Apoyo	Revisó	Aprobó
Lic. José Rodrigo Zentono Gaeta Coordinador de Asesores	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

153

Coordinación General de Mejora Regulatoria

Elaboración, integración y aprobación del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria

I. Objetivo.

Implementar acciones de simplificación en los trámites y servicios, mediante propuestas mejora debidamente aprobadas por los Comités Internos de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz, acciones que deberán ejecutarse mediante estrategias sustentadas con disposiciones legales vigentes, para brindar una mejor atención a las y los ciudadanos que realicen trámites o soliciten algún servicio determinado. Programa que deberá presentarse y aprobarse por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplicara para el Titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, quien a su vez funge como Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, a las o los Titulares, Enlaces de Mejora Regulatoria, Subdirectores, Jefes de Departamento, Coordinadores, Encargados de las Unidades Administrativas o bien las o los Servidores Públicos que son responsables de la gestión de trámites y servicios que deben brindar las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

154

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 25. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones
- Ley General de Mejora Regulatoria. Título Primero, Capítulo I, artículos del 1 al 5; Capítulo II, artículos del 6 al 8; Título Segundo, Capítulo I, artículo 11 fracción IV; y Título Tercero, Capítulo IV, Sección I, artículos 80, 81, 82, 83 y 84. Diario Oficial de la Federación, 18 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículo 139 bis. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título II, Capítulo Tercero, artículo 31 fracción I Bis; y Título III, Capítulo Octavo, artículo 85 Quinquies fracción I. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 02 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Título Primero, Capítulo Único, artículos del 1 al 6; Título Segundo, Capítulo Cuarto, artículo 24 fracción I, 25 fracción I; Capítulo Quinto, artículo 28 fracción III; y Título Tercero, Capítulo Cuarto, artículos 37, 38 y 39. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Capítulo Primero, artículo 3 fracción VII; Capítulo Cuarto Sección, Segunda, artículo 25 fracción XI; y Sección Tercera, artículo 26. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 31 de julio de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Primero, artículos 10 fracciones XXIV y XLVI; y Capítulo Segundo, Sección IV, artículos 44 fracción VI y 46. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La o el Titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, quien también funge como Secretaría Técnica de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, tiene la función de integrar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria, asimismo cuenta la facultad de asesorar, orientar y coordinar a los Enlaces de Mejora Regulatoria para la elaboración de sus Programas Sectoriales y propuestas de mejora regulatoria que a su vez deben integrar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria, para la presentación, análisis y aprobación de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Enlace de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

155

- Recibir y dar debido cumplimiento a los oficios mediante los cuales se requiera elaborar el Programa Sectorial de la Dependencia, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz, a la que este designado.
- Elaborar el Programa Sectorial, así como los formatos DPI y DPTS que deben presentar y enviar las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz, a la Coordinación General de Mejora Regulatoria, para la integración del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Programar, organizar y preparar la Sesión Ordinaria y Extraordinaria del Comité Interno de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz, para la aprobación de su Programa Sectorial, así como los formatos DPI y DPTS.
- Convocar a los integrantes de su Comité Interno de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz, para sesionar la presentación y aprobación del Programa Sectorial de Mejora Regulatoria.
- Elaborar el Acta de sesión del Comité Interno de Mejora Regulatoria y recabar firmas de los integrantes.
- Remitir por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria el Programa Sectorial de Mejora Regulatoria, así como los formatos DPI y DPTS que contiene la descripción de las propuestas de mejora debidamente firmados y validados por los Titulares de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, deberá:

- Elaborar proyecto de convocatoria para las sesiones ordinarias o extraordinarias de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- Entregar oficios de convocatoria para las Sesiones ordinarias o extraordinarias a los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
- Recibir y revisar las actas de las sesiones ordinarias o extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria en las que hayan aprobado el Programa Sectorial, así como los formatos DPI y DPTS que contienen las descripciones de las propuestas de mejora de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
- Participar, colaborar, apoyar en la preparación y organización de las Sesiones ordinarias o extraordinarias de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, en la que deba sesionarse la revisión, análisis y aprobación del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Elaborar el acta de las sesiones ordinarias y extraordinarias celebradas por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.
- Escanear e integrar el expediente electrónico del Programa Anual de Mejora Regulatoria, las Actas de sesiones ordinarias o extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria y el Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para su posterior envió a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).

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

156

- Requerir a los Titulares de las Depencencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz, la elaboración y presentación de los Programas Sectoriales o bien sus propuestas de mejora, debidamente aprobadas por sus Comités Internos para la integración del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Informar, asesorar, orientar y capacitar a los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz, para que de manera correcta elaboren sus Programas Sectoriales y formulen sus propuestas de mejora para integrar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Proporcionar a los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz, los Formatos DPTS y DPI, mediante el cual se deben registrar las propuestas de mejora que integraran el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Recibir, revisar los Programas Sectoriales, así como los formatos DPTS y DPI que elaboren y presenten las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Público del Municipio de Tlalnepantla de Baz, para la integración del Programa Anual municipal de Mejora Regulatoria.
- Integrar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria para presentarlo ante la comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.

- Programar, organizar y preparar la Sesión Ordinaria y Extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, y presentar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria, para su revisión, análisis y en su caso aprobación.
- Solicitar mediante oficio a la Secretaria del Ayuntamiento que se turne a Sesión de Cabildo el Programa Anual de Mejora Regulatoria para su aprobación en la primera sesión de cabildo en el mes de enero del siguiente año en que haya sido aprobado por la Comisión.
- Remitir, vía correo electrónico, a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER) el expediente electrónico con el Programa Anual de Mejora Regulatoria, las Actas Ordinarias o Extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria y las Actas de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, donde se apruebe el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Verificar que se publique el Programa Anual de Mejora Regulatoria en la Gaceta Municipal de Gobierno, así como en la página Web del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, para su consulta.

Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaria del Ayuntamiento, deberán:

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

Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, deberá:

- Revisar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria que se aprobó.

157

V. Definiciones.

- **TACGMR:** Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- **ACIMR:** Acta del Comité Interno de Mejora Regulatoria.
- **ACMMR:** Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **IAMT:** Integrantes del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- **CEMER:** Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.
- **CGMR:** Coordinador General de Mejora Regulatoria.
- **Comités Internos de Mejora Regulatoria:** Son órganos constituidos al interior de las dependencias, que tienen por objeto establecer un proceso permanente de calidad y la implementación de sistemas, para contribuir a la desregulación, la simplificación y la prestación eficiente y eficaz del servicio público.
- **CIMR:** Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **CMMRT:** Comision Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.
- **STCMMR:** Secretaria Técnica de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

- **EMRSO**: Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **PAMMR:** Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- **Programa Sectorial:** de Mejora Regulatoria de cada una de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **PS: Programa Sectorial**
- **FDPTS:** Formato 1 DPTS Descripción del Programa por Trámite o Servicio.
- **FDPI:** Formato Descripción de Proceso Interno
- **Sujeto Obligado:** Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.

VI. Insumos.

- Oficio mediante el cual se requiere a los Sujetos Obligados, elaboren su Programa Sectorial, sus propuestas de mejora para integrar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Oficio mediante el cual se entregan ante la Coordinación General de Mejora Regulatoria los Formatos 1 DPTS, así como los Programas Sectoriales y las Actas de Sesión Ordinaria o Extraordinaria en la cual se aprueban estos elementos por los Comités Internos de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

158

VII. Resultados.

- Acta de la sesión ordinaria o extraordinaria que realiza la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, en la que se aprueba el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Acuerdo de Cabildo, emitido por los integrantes del H. Ayuntamiento en el que se aprueba el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria
- Publicación del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria en la sección de Mejora Regulatoria en la página Web oficial del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz.

VIII. Políticas.

- Los Programas Anuales de Mejora Regulatoria son herramientas para promover que las regulaciones, Trámites y Servicios de los Sujetos Obligados cumplan con el objeto de esta Ley, con una vigencia anual. Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria, deberá contener

  I. Un diagnóstico de la regulación vigente con la claridad y posibilidad de ser comprendida por los particulares y los problemas para su observancia,

  II. Fundamentación y motivación;

III. Estrategias y acciones para su aplicación durante el año para solucionar las problemáticas detectadas;

IV. Los objetivos concretos a alcanzar con las acciones propuestas;

V. Propuestas de eliminación, modificación o creación de nuevas regulaciones o de reforma específica; y

VI. Observaciones y comentarios adicionales que se consideren pertinentes.

- Las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autonomo del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en el ámbito de su competencia tienen la responsabilidad de elaborar su Programa Anual de Mejora Regulatoria el cual deben aprobar por medio de sus Comités internos de Mejora Regulatoria para su envío a la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, y así cumplir con el objetivo de la Ley y con los objetivos de la Mejora Regulatoria.

- El Programa Anual de Mejora Regulatoria, estatal y municipal, debe dar las bases para la actualización permanente de normas y reglas que sirvan para lograr la simplificación de trámites y servicios para brindar una mejor atención a las o los usuarios.

- El Enlace de Mejora Regulatoria, deberá elaborar el Programa Sectorial, ya que es una de sus funciones.

- Solo es atribución del Ayuntamiento, aprobar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria y acciones que promuevan un proceso constante de mejora regulatoria de acuerdo con la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.

- La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en el ámbito de su competencia tiene la facultad y responsabilidad de aprobar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.

159 159

- La o el Titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, quien también funge como la o el Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, en el ámbito de su competencia deberá integrar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.

- Las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Tlalnepantla de Baz; en el mes de octubre deben enviar su Programa Sectorial, a la Comisión Municipal, así como las propuestas de mejora debidamente aprobados por sus Comités Internos de Mejora Regulatoria y que deberá entregar a la o al Coordinador General de Mejora Regulatoria para que integre el Programa Anual Municipal, para revisión de la Comisión Municipal, quien emitirá, en su caso, observaciones y una vez subsanadas será aprobado en la sesión de la Comisión Municipal y presentado en la primera sesión de Cabildo del año siguiente para su aprobación.

- El Coordinador General de Mejora Regulatoria, mediante correo electrónico institucional enviará a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER), el Programa Anual aprobado por los integrantes del Ayuntamiento, y el Acta de la Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal en la que se aprobó el Programa Anual, en el mes de enero.

- La Coordinación General de Mejora Regulatoria no integrará en el Programa Anual de Mejora Regulatoria, ninguna acción de mejora que no haya sido aprobada por el Comité Interno de Mejora Regulatoria respectivo.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	La o el Titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Elabora el oficio, mediante el cual se requiere a los Sujetos Obligados, elaboren su Programa Sectorial y sus propuestas de mejora para integrar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
2	Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Notifica el oficio respectivo dirigido a los sujetos obligados, mediante el cual se requiere elaboren su Programa Sectorial, así como las propuestas de mejora para se aprueben por sus Comités Internos de Mejora Regulatoria.
3	Enlace de Mejora de los Sujetos Obligados.	Sellan de recibido el oficio a través del cual se requiere elaboren su Programa Sectorial, así como las propuestas de mejora para se aprueben por sus Comités Internos de Mejora Regulatoria.
4	Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Elaboran el Programa Sectorial de Mejora Regulatoria y los Formatos 1 DPI y Formatos DPTS.
5	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Organizan la sesión ordinaria o extraordinaria de su Comité Interno del Sujeto obligado, elabora el oficio de convocatoria y notifica a los integrantes del Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
6	Integrantes del Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Realizan la sesión y aprueban el Programa Sectorial y emiten el acuerdo respectivo.
7	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Elabora el acta de sesión, recaba las firmas de los integrantes del Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados de los Sujetos Obligados.
8	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Elabora oficio y envía el Acta de la Sesión ordinaria o extraordinaria en donde se aprueba el Programa Sectorial y las propuestas de mejoras para presentarla y entregarla a la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
9	Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y coloca sello de recibido con hora y fecha el oficio mediante el cual se envía el Acta de sesión del Comité Interno, en el que aprueban Programa Sectorial que se integra con las propuestas y acciones de mejora.
10	Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Revisa el Acta de sesión, el Programa Sectorial y Formato 1 DPTS y los Formatos 1 DPI y las propuestas de mejora. ¿El Proyecto de Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal se encuentra completo y correcto? **No:** Solicita al Técnico Administrativo, realice las correcciones pertinentes. **Si:** Programa la Sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; e instruye al Técnico Administrativo que elabore la Convocatoria para que la entregue a los Titulares de los Sujetos Obligados.
11	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Recibe informe del Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria sobre inconsistencias y observaciones del Programa Sectorial.

160

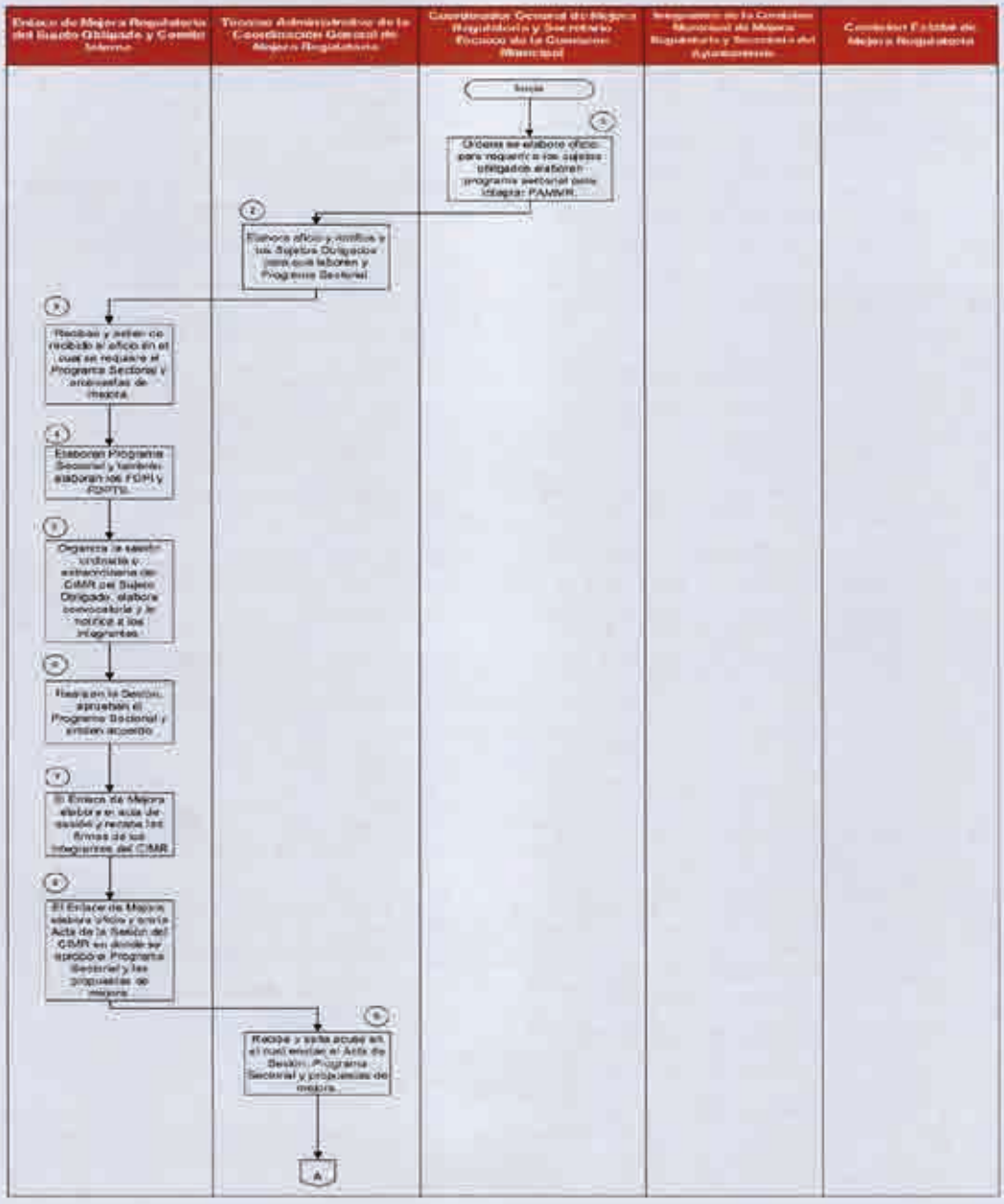
No.	Puesto	Actividad
12	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Revisa y verifica los errores detectados y las observaciones hechas por el Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria. y ordena se envié oficio al Enlace de mejora solicitando se realicen correcciones.
13	Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Se envía oficio y requiere a los Enlaces de Mejora de los Sujetos Obligados, realicen las correcciones o aclaraciones que sean necesarias para que sean solventadas.
14	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Recibe el oficio que envía el Coordinador General de mejora Regulatoria que contiene las observaciones al Programa Sectorial y Formato Descripción de Proceso Interno y Formato 1 DPTS Descripción del Programa por Trámite o Servicio y realiza correcciones y solventa observaciones.
15	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Realiza modificaciones o correcciones y elabora oficio y envía observaciones solventadas.
16	Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe Programa Sectorial sin observaciones e informa a la Coordinadora.
17	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Recibe los programas sectoriales e integra el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria con sus anexos.
18	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Programa y organiza la Sesión ordinaria o extraordinaria que debe realizar la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz., e instruye al Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria que elabore la Convocatoria para enviarla y entregarla a los Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
19	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora la Convocatoria para la Sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz., entrega para su revisión y validación al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.
20	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Recibe, firma y sella la Convocatoria y entrega al Técnico Administrativo para su entrega a los integrantes Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz., para que asistan a la Sesión Ordinaria.
21	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Reciben convocatoria para que asistan a la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, y acusan de recibo.
22	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Se reúnen para celebrar la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz., para aprobar el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
23	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Presenta y explica el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria para su análisis y aprobación de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.

161

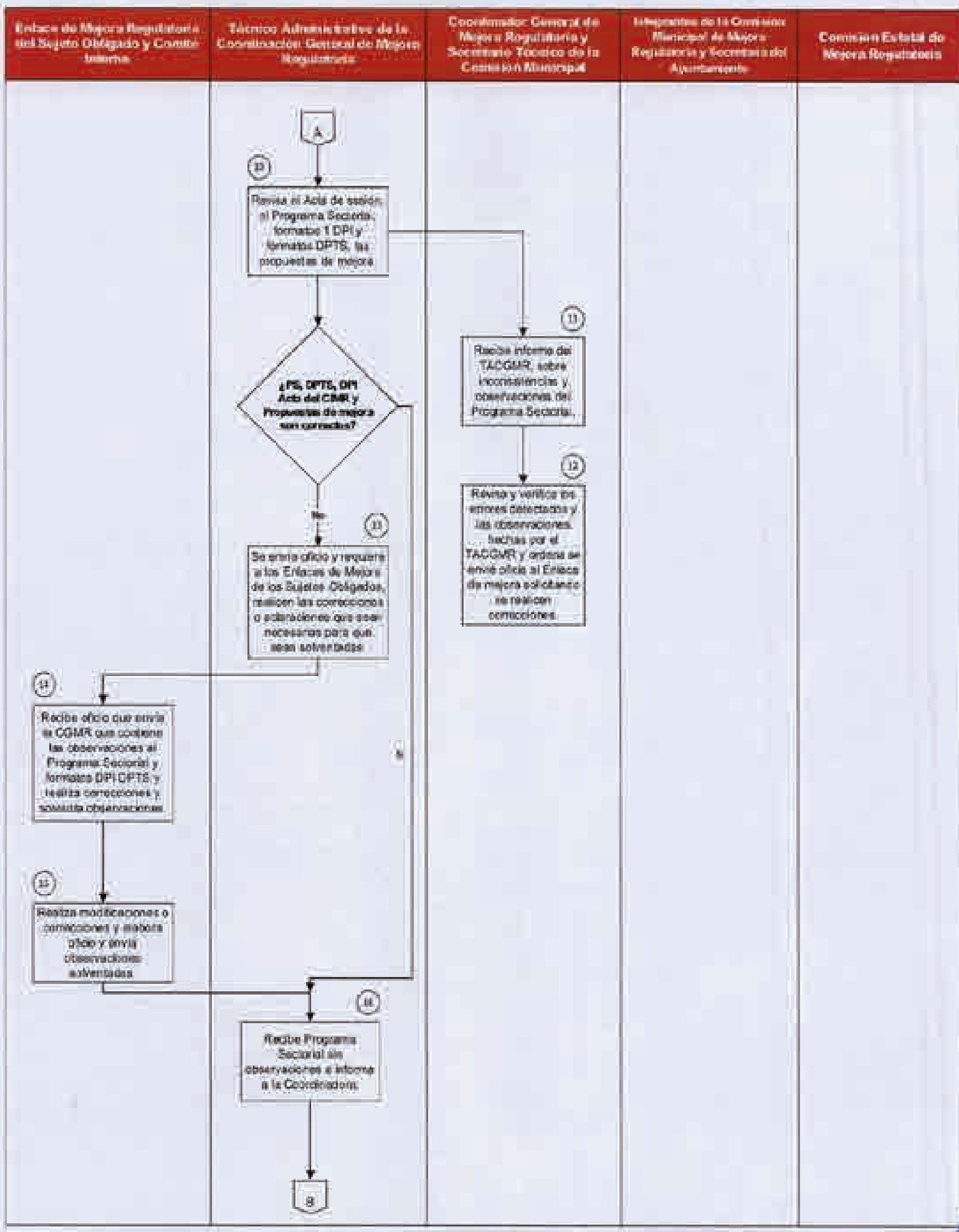
No.	Puesto	Actividad
24	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Analizan, revisan y discuten el contenido del Programa Anual de Mejora Regulatoria Municipal presentado por el Coordinador General de Mejora Regulatoria y aprueban el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
25	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Emiten las observaciones y devuelven al Coordinador General de Mejora Regulatoria para solventar observaciones y corregir.
26	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Recibe el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria realiza correcciones y solventa observaciones.
27	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Presenta el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria con las correcciones realizadas u observaciones solventadas para su análisis y aprobación de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.
28	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Se aprueba Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria y se ordena su cumplimiento por parte de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.
29	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Elabora el Acta de la Sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz en la que se aprobó el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria y recaba las firmas de los integrantes de la Comisión que asistieron a la Sesión.
30	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Revisan y firman el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
31	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Recibe el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, con las firmas completas de los integrantes de la Comisión.
32	Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.	Revisan el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
33	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Elabora oficio dirigido a la Secretaria del Ayuntamiento, mediante el cual envía el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria, para que se turne a sesión de cabildo para su aprobación.
34	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Reciben oficio con copia del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria para que se tome en consideración para que sea incluido en el orden del día para sesión de cabildo.
35	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Analizan el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria en sesión de cabildo y lo aprueban.
36	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento.	Ordenan se realice la publicación del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria en la Gaceta Municipal.
37	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.	Realiza la publicación del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria en la página web del gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz.

162

X. Diagrama de Flujo.



163



Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado y Comité Interno
Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario del Ayuntamiento
Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
A
Revisa el Acta de sesión, el Programa Sectorial, formatos 1 DPI y formatos DPTS, las propuestas de mejora
11
Recibe informe del TACGMR, sobre inconsistencias y observaciones del Programa Sectorial.
12
Revisa y verifica los errores detectados y las observaciones hechas por el TACGMR y ordena se envié oficio al Enlace de mejora solicitando se realicen correcciones.
¿PS, DPTS, DPI Acta del CIMR y Propuestas de mejora son correctas?
No
13
Se envía oficio y requiere a los Enlaces de Mejora de los Sujetos Obligados, realicen las correcciones o aclaraciones que sean necesarias para que sean solventadas
14
Recibe oficio que envía la CGMR que contiene las observaciones al Programa Sectorial y formatos DPI DPTS y realiza correcciones y solventa observaciones
15
Realiza modificaciones o correcciones y elabora oficio y envía observaciones solventadas
16
Recibe Programa Sectorial sin observaciones e informa a la Coordinadora.
B

164

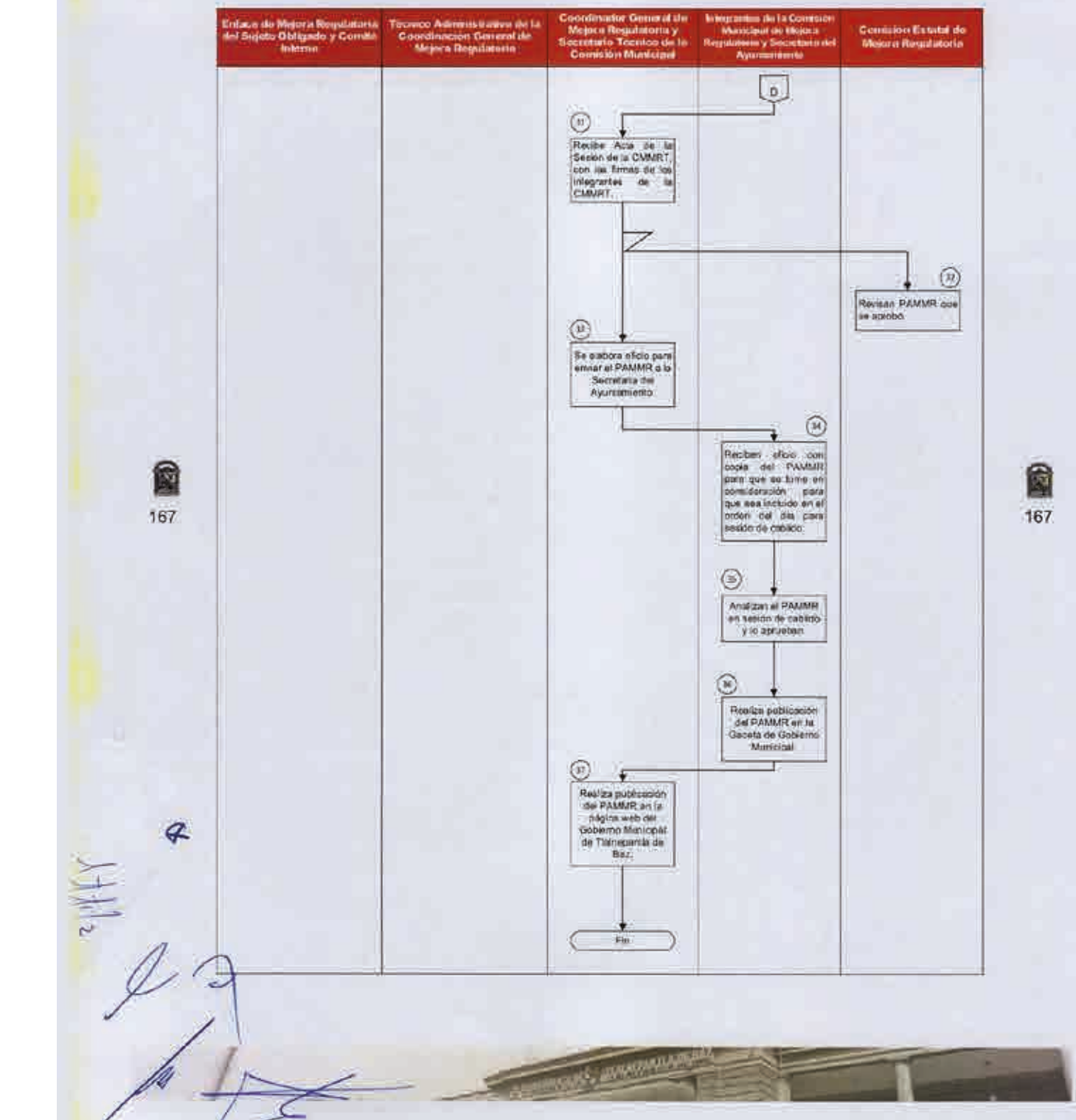
164

Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado y Comité Interno	Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento	Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
	B	17 Recibe programas sectoriales e integra el PAMMR con sus anexos		
		18 Programa y organiza la sesión ordinaria que debe celebrar la CMMRT y ordena al Técnico Administrativo elabore convocatoria		
	19 Elabora convocatoria para celebrar sesión ordinaria o extraordinaria y notifica a los integrantes de la CMMRT			
		20 Recibe, firma y sella la convocatoria y la envía a los integrantes de la CMMRT		
			21 Integrantes del CMMRT, reciben convocatoria para que asistan a la sesión ordinaria o extraordinaria para aprobar el PAMMR	
			22 Integrantes de la CMMRT celebran la Sesión ordinaria o extraordinaria para aprobar el PAMMR	
		23 El CGMR presenta el PAMMR y explica su contenido ante los integrantes de la CMMRT		
			24 Revisan, analizan y discuten el contenido del PAMMR presentado por el CGMR	
			C	

165

Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado y Comité Interno	Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretaría del Ayuntamiento	Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
			C	
			25 Emiten las observaciones y devuelven al CGMR para solventar observaciones y corregir	
		26 El CGMR, recibe el PAMMR y realiza correcciones y solventa observaciones.		
			27 Presenta PAMMR con correcciones u observaciones solventadas para su aprobación.	
			28 Se aprueba PAMMR y se ordena su cumplimiento por parte de la CMMRT.	
		29 Elabora el acta de la Sesión de la CMMRT en la que se aprobó el PAMMR y recaba firmas.		
			30 Revisan y firman el Acta de la Sesión de la CMMRT en la que se aprobó PAMMR.	
			D	

166


Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado y Comité Interno
Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario del Ayuntamiento
Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
D
31
Recibe Acta de la Sesión de la CMMRT, con las firmas de los integrantes de la CMMRT.
32
Se elabora oficio para enviar el PAMMR a la Secretaría del Ayuntamiento
33
Revisan PAMMR que se aprobó
34
Reciben oficio con copia del PAMMR para que se turne en consideración para que sea incluido en el orden del día para sesión de cabildo.
35
Analizan el PAMMR en sesión de cabildo y lo aprueban
36
Realiza publicación del PAMMR en la Gaceta de Gobierno Municipal
37
Realiza publicación del PAMMR en la página web del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz.
Fin

167

XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2024
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

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

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

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

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

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: _____ (5) Número de trámites prioritarios para 2024: _____ (6) Propuesta No. _____ (7)

Fecha de Cumplimiento: _____ (8)

PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA

Código de la Cédula de trámites y servicios	Nombre del Trámite y/o Servicio	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

Observaciones o comentarios (15)

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

168

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

Información Requerida	Instrucción
1. Dependencia/Organismo Descentralizado (Clave y nombre)	Se debe colocar el nombre oficial y completo de las Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo la clave se integrará con las siglas del nombre.
2. Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia	Se debe colocar el nombre completo del servidor público designado como Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal.
3. Fecha de elaboración	Colocar la fecha de elaboración del formato con día/mes/año.
4. Fecha de aprobación en el Comité Interno	Colocar la fecha en que se aprobó la propuesta de mejora por el Comité Interno de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados u Organismo Autónomo.
5. Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal	Colocar con número el total de los trámites y servicios que brinda la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal que se encuentran registrados en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
6. Número de trámites y/o prioritarios para el año que debe aplicar el PAMMR.	Colocar con número el total de trámites y servicios que son objeto de una propuesta de mejora que se registran para el año en que debe aprobarse y aplicarse el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria
7. Número de Propuesta	Colocar el número consecutivo designado que corresponde a la propuesta de la Dependencia, Organismo Públicos Descentralizados u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal.
8. Fecha de cumplimiento	Colocar y precisar la fecha con día, mes y año sobre el cumplimiento al 100% de la mejora.
9. Código	Se pondrá la clave que corresponde a la propuesta, la cual se integrará con las siglas de la denominación de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, seguido de un número consecutivo designado por la Dependencia que se conforma por tres dígitos, y finalmente se colocan cuatro dígitos que corresponden al año de aplicación del Programa Anual, los tres campos deben estar separados por una diagonal
10. Nombre del trámite y/o servicio.	Colocar el nombre del trámite o servicio que será objeto de la propuesta de mejora, el cual, debe estar registrado en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
11. Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Colocar tiempo de respuesta de la mejora en cuanto a la duración del trámite o bien si la propuesta consiste en reducir el tiempo de respuesta se deberá precisar de manera exacta los minutos de reducción.
12. Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	En caso de disminuir requisitos para un trámite o servicio se debe mencionar la cantidad de los requisitos eliminados y citar los que solo se deban cumplir
13. Realización en línea mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Explicar si el trámite se realizará en línea, mencionando el número de visitas que ya no realizara la ciudadanía a la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal.
14. Disminuir el costo de cuanto a cuanto	Para el caso de la disminución del costo de un trámite o servicio se debe colocar y precisar la diferencia del costo actual con el costo que se propone en la mejora.
15. Observaciones o comentarios	Se explican circunstancias o situaciones extraordinarias que no estaban planeadas en la propuesta de mejora.

169

Información Requerida	Instrucción
16. Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró	Colocar nombre completo y correcto, así como la firma de la o el servidor público designado como Enlace de Mejorar Regulatoria Titular de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Organismo Autónomo asimismo el sello institucional
17. Nombre, Firma y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Colocar nombre completo y correcto, así como la firma de la o el Titular de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Organismo Autónomo asimismo el sello Institucional.
18. Nombre, Firma y Cargo de la o el Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria	Colocar nombre completo y correcto, así como la firma de la o el Titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, asimismo el sello institucional de la Coordinación.

COMISION ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2024
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPI DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA INTERNA

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

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

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

Total de procesos internos de la Dependencia Municipal: ____ (5) Número de procesos internos prioritarios para 2024: ____ (6) Propuesta No. ____ (7)

DEPENDENCIAS QUE NO OFRECEN TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA PROCESOS INTERNOS

Código	Nombre del Proceso Interno	Acciones de Mejora (Simplificación del trámite, reducción del tiempo de respuesta)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento	Unidad Administrativa Responsable
(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

Observaciones o comentarios (14)

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

170

170

Instructivo: Formato 1 DPI: Descripción de la Propuesta Interna

Información Requerida	Instrucción
1. Dependencia/Organismo Descentralizado (Clave y nombre)	Se debe colocar el nombre oficial y completo de las Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo la clave se integrará con las siglas del nombre.
2. Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia	Se debe colocar el nombre completo del servidor público designado como Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal.
3. Fecha de elaboración	Colocar la fecha de elaboración del formato con día/mes/año.
4. Fecha de aprobación en el Comité Interno	Colocar la fecha en que se aprobó la propuesta de mejora por el Comité Interno de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados u Organismo Autónomo
5. Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal	Colocar con número el total de los trámites y servicios que brinda la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal que se encuentran registrados en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
6. Número de trámites y/o prioritarios para el año que debe aplicar el PAMMR	Colocar con número el total de trámites y servicios que son objeto de una propuesta de mejora que se registran para el año en que debe aprobarse y aplicarse el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria
7. Número de Propuesta	Colocar el número consecutivo designado que corresponde a la propuesta de la Dependencia, Organismo Públicos Descentralizados u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal
8. Código	Se pondrá la clave que corresponde a la propuesta, la cual se integrará con las siglas de la denominación de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, seguido de un número consecutivo designado por la Dependencia que se conforma por tres dígitos, y finalmente se colocan cuatro dígitos que corresponden al año de aplicación del Programa Anual, los tres campos deben estar separados por una diagonal.
9. Nombre del proceso interno.	Colocar el nombre completo y correcto del Proceso interno que realiza la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal
10. Simplificación del trámite, reducción del tiempo de respuesta.	Se debe explicar en qué consiste la simplificación del proceso interno o bien para el caso de reducir el tiempo de respuesta se deberá precisar de manera exacta el tiempo de reducción en días, horas o minutos de reducción.
11. Objetivo general de las acciones.	Explicar la meta fundamental o principal que se debe lograr con la propuesta interna de mejora.
12. Fecha de cumplimiento	Colocar la fecha de cumplimiento en que la propuesta de mejora es ejecutada al 100% y en los tiempos de respuesta establecidos.
13. Unidad Administrativa Responsable	Para el caso de la disminución del costo de un trámite o servicio se debe colocar y precisar la diferencia del costo actual con el costo que se propone en la mejora.
14. Observaciones o comentarios	Se explican circunstancias o situaciones extraordinarias que no estaban planeadas en la propuesta de mejora.
15. Nombre y cargo de quien lo elaboró	Colocar nombre completo y correcto, así como la firma de la o el servidor público designado como Enlace de Mejorar Regulatoria Titular de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Organismo Autónomo del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, asimismo con el sello institucional.
16. Nombre y cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Colocar nombre completo y correcto, así como la firma de la o el Titular de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Organismo Autónomo asimismo el sello institucional.

171

171

Información Requerida	Instrucción
17.Nombre y Firma de la Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria	Colocar nombre completo y correcto, así como la firma de la o el Titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, asimismo el sello institucional de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Organismo Autónomo.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Karla Patricia Ceja Mendoza Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

172

Elaboración, revisión, integración y aprobación del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria

I. Objetivo.

Cumplir con los avances de cada una de las propuestas y acciones de mejora que integran el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria, mediante la entrega de Reportes Trimestrales de Avance a través de los formatos RTAPA que permiten verificar los detalles sobre los avances de cumplimiento de cada propuesta o acción programadas con la finalidad de eficientar, optimizar y brindar mejores servicios, así como trámites para la ciudadanía del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a las y los Titulares, Enlaces de Mejora Regulatoria, Coordinadores, Jefes de Departamento responsables de trámites y servicios de las e integrantes de los Comités Internos de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados u Organismo Autónomo del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, así como la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

173

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 25. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Mejora Regulatoria. Título Tercero, Capítulo IV, Sección I, artículo 80. Diario Oficial de la Federación, 18 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículo 139 bis. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Título Primero, Capítulo Único, artículos del 1 al 6; y Título Segundo, Capítulo Quinto, artículo 28 fracción V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Capítulo Primero, artículo 3 fracción IV; Capítulo Cuarto, Sección Tercera, artículo 30 fracción VII; Capítulo Séptimo, artículo 43; y Capítulo Noveno, artículo 52 fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 31 de julio de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Capítulo Primero, artículo 3 fracción VII; Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 21 fracciones VII y X, 22 fracción VII inciso c), fracción IX, XI y XII, 25 fracción III; Capítulo Tercero, artículo 29 fracción XII; Capítulo Cuarto, artículo 30 fracciones I y VIII y Capítulo Noveno, artículo 49 fracción III. Gaceta Municipal, 20 de octubre de 2023, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

Enlace de Mejora Regulatoria de los sujetos obligados, deberá:

- Es obligación de los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Organismo Autónomo del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, Elaborar los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria, tal y como lo establece el artículo 28 fracción V de la Ley para la Mejora Regulatoria del estado de México y sus Municipios, en concordancia con lo establecido en el Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, la elaboración de estos Reportes de Avance se realiza mediante el Formato RTAPA que corresponde al Reporte Trimestral de Avance Programático del Programa Anual, que de manera trimestral se debe elaborar para demostrar los avances de las metas programadas en el Programa Anual.

174

- Elaborar y enviar convocatoria a los integrantes del Comité Interno de Mejora Regulatoria de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Organismo Autónomo al que se encuentre asignado para sesionar la revisión, análisis y la aprobación del o de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.

- Preparar y organizar las Sesiones ordinarias o extraordinarias que debe realizar el Comité Interno de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Organismo Autónomo al que se encuentra asignado, para sesionar la revisión, análisis y la aprobación del o de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.

- Elaborar el Acta de Sesión Ordinaria o Extraorcinaria celebrada por los integrantes del Comité Interno de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Organismo Autónomo, mediante la cual se sesionó la revisión, análisis y la aprobación del o de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.

- Elaborar oficio y remitir a la Coordinación General de Mejora Regulatoria el Acta de Sesión Ordinaria o Extraordinaria celebrada por los integrantes del Comité Interno de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Organismo Autónomo, así como los Formatos RTAPA que corresponden al Reporte Trimestral de Avance Programático del Programa Anual, para su revisión e integración.

- Realizar correcciones o solventar observaciones señaladas por la Coordinación General de Mejora Regulatoria a los Formatos de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.

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

- Sesionar de manera Ordinaria o Extraordinaria la revisión, análisis y la aprobación del Reporte del Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Revisar y en su caso aprobar el o los Formatos del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.

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

- Revisar, analizar o en su caso realizar observaciones y recomendaciones para la corrección o aclaración de los Formatos del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Firmar y sellar los formatos del o de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Recibir las actas de Sesión Ordinaria o Extraordinaria celebrada por los integrantes del Comité Interno de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Organismo Autónomo, mediante la cual se sesionó la revisión, análisis y la aprobación del o de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Preparar y organizar las Sesiones Ordinarias o Extraordinarias que debe realizar la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, para presentar y sesionar la revisión, análisis y la aprobación de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Elaborar y enviar convocatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla para realizar las sesiones ordinarias o extraordinarias para la revisión, análisis y la aprobación del o de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.

175

- Presentar y sesionar la revisión, análisis y la aprobación de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Elaborar el acta de sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, en la que se sesionó la revisión, análisis y la aprobación de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.
- Remitir, vía correo electrónico, a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER) el expediente electrónico con el reporte trimestral de avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria y las Actas Ordinarias o Extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria y de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, donde se menciona la aprobación del reporte de avance trimestral.

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

- Recibir y revisar el reporte trimestral de avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria de cada uno de los sujetos obligados.
- Recibir y revisar las actas de las sesiones ya sea ordinaria o extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria, para verificar el acuerdo por el que se apruebe el reporte trimestral de avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Escanear e integrar el expediente electrónico del reporte trimestral de avance de las propuestas de acciones de mejora establecidas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria y las Actas Ordinarias o Extraordinarias de los Comités Internos de Mejora Regulatoria y de la Comisión Municipal de Mejora

Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para su posterior envió a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).

Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados, deberá:

- Desarrollar la sesión y desahogar el punto del orden del día para la revisión, análisis y en su caso la aprobación del Reporte de Avance Trimestral del Programa Anual de Mejora Regulatoria y del formato RTAPA.

V. Definiciones.

- **CGMR**: Coordinador General de Mejora Regulatoria.
- **CMM:** Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
- **RTAPA:** Formato 2 Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- **RTAPPAMR:** Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- **CIMRSO:** Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **TACGMR:** Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- **CMMRT:** Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

176

VI. Insumos.

- Formatos del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Acta de Sesión Ordinaria o Extraordinaria celebrada por los integrantes del Comité Interno de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Organismo Autónomo, mediante la cual se sesionó la revisión, análisis y la aprobación del o de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.

VII. Resultados.

- Acta de sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, en la que se revisó, analizó y se aprobaron los Reportes Trimestrales de Avance del Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria.

VIII. Políticas.

- Los Comités Internos de Mejora Regulatoria sesionarán de manera ordinaria dentro de las dos primeras semanas del último mes del trimestre y aprobarán el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual.

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

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	Requiere a los Sujetos Obligados, elabore el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, mediante el Formato 2 Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, y sea aprobado por el Comité Interno de los Sujetos Obligados y/o Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Organismo Autonomo.
2	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Recibe el oficio y elabora el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, para su aprobación del Comité Interno de Mejora Regulatoria de cada Sujeto Obligado.
3	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Organiza y programa la sesión ordinaria o extraordinaria de su Comité Interno de Mejora Regulatoria, elabora el oficio de convocatoria y notifica a los integrantes.
4	Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Realizan la sesión, revisan, analizan y en su caso la aprobación del Reporte de Avance Trimestral del Programa Anual de Mejora Regulatoria y del Formato 2 Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
5	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Elabora el acta de sesión ordinaria o extraordinaria y recaba las firmas de los integrantes del Comité Interno de Mejora Regulatoria de cada Sujeto Obligado y envía al Coordinador General de Mejora Regulatoria mediante oficio.
6	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio coloca sello con hora y fecha el oficio mediante el cual se envía el Acta de sesion del Comité Interno de Mejora Regulatoria de cada Sujeto Obligado con el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual y el formato Formato 2 Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria. ¿La documentación se encuentra completa y correcta? **No**. Acta con contenido incompleto o el formato contiene errores en su contenido o no entregó formato Formato 2 Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.

177

177

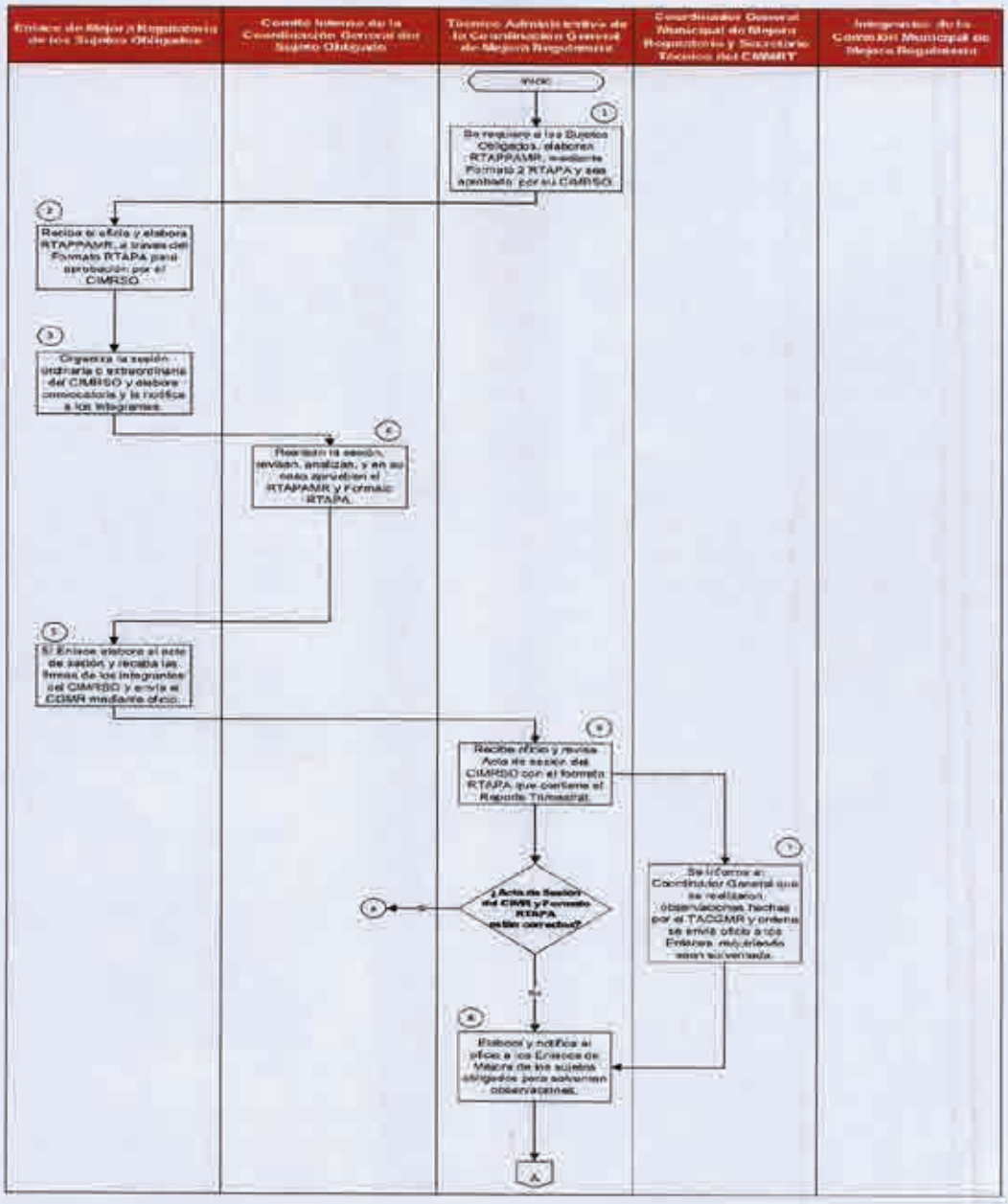
No.	Puesto	Actividad
		SI: Acta correctamente elaborada, entrega del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual, mediante formato debidamente elaborado y sin errores.
7	Coordinador(a) General Municipal de Mejora Regulatoria.	Se informa al Coordinador General que se realizaron observaciones hechas por el Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria y ordena se envié oficio a los Enlaces, requiriendo sean solventadas.
8	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora y notifica el oficio a los enlaces de los Sujetos obligados para que corrijan errores y solventen las observaciones detectadas.
9	Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Recibe el oficio firmado y sellado que envía el Coordinador General de Mejora Regulatoria., el cual contiene los errores que deben corregirse y las observaciones que deben solventarse en el formato Formato 2 Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, que contiene el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual.
10	Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Realiza las correcciones de los errores que fueron detectados o solventa observaciones en el Formato 2 Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria, que contiene el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual.
11	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe el oficio con las correcciones y observaciones solventadas en el Formato 2 RTAPA que contiene el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual e informa al CGMR.
12	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Programa y organiza la sesión ordinaria o extraordinaria que debe realizar la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz; e instruye al Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria que elabore la Convocatoria para enviarla y entregarla a los Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
13	Técnico Administrativo de la Coordinación General Mejora Regulatoria.	Elabora la Convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, entrega para su validación y firma el Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz y ordena se envía a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
14	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Reciben convocatoria para que asistan a la sesión ordinaria o extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz y acusan de recibo.
15	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Se reúnen para celebrar la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz y el Presidente de la Comisión, solicita al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, presente el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual que contiene el Formato 2 RTAPA que contiene el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual.

178

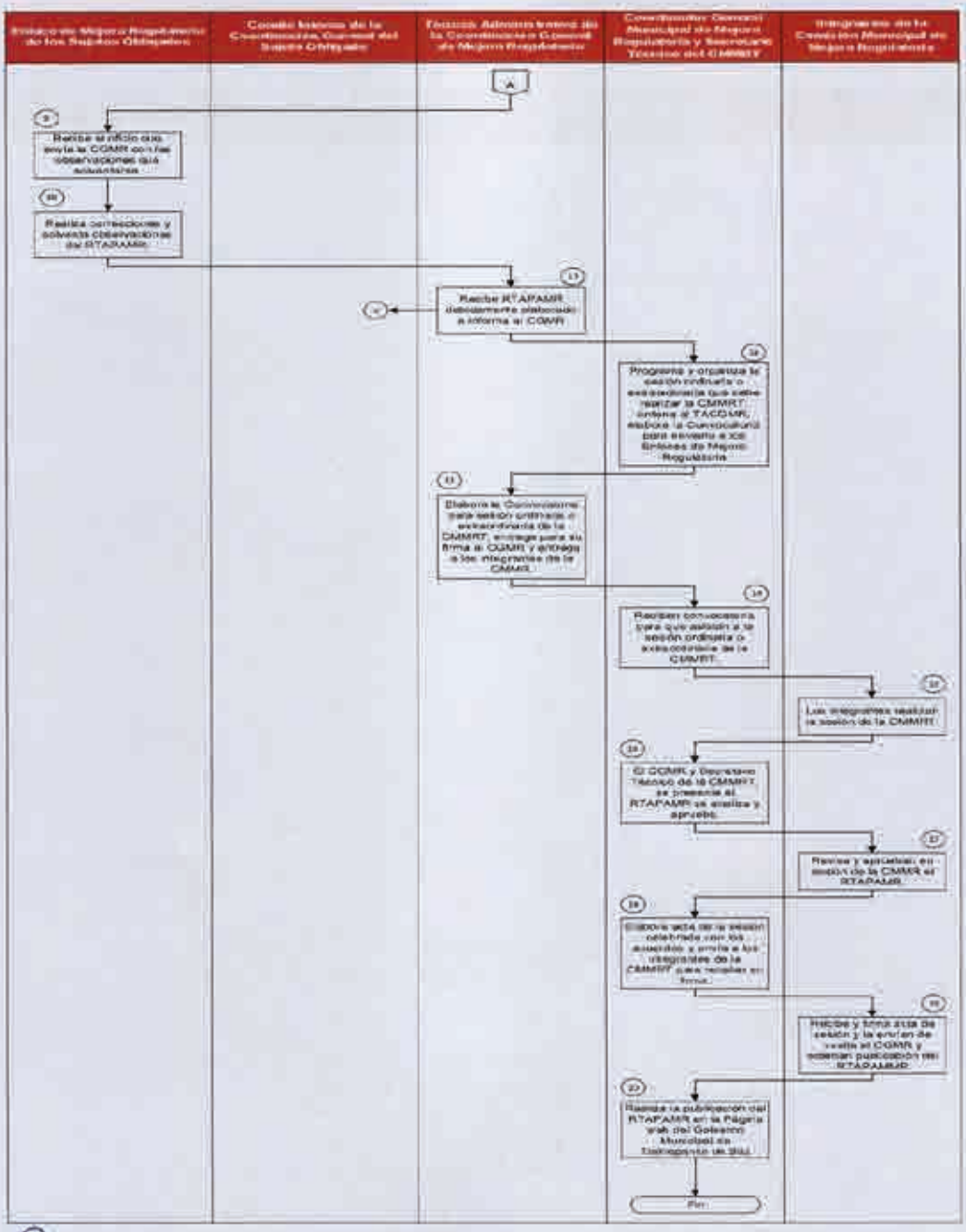
No.	Puesto	Actividad
16	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la CMMR.	Presenta el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual que contiene el formato el Formato 2 RTAPA que contiene el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual, para su análisis y aprobación de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
17	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Aprueban en sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, el Formato 2 RTAPA que contiene el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual.
18	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la CMMR.	Realiza el Acta de la Sesión celebrada, elabora el acuerdo mediante el cual se dará seguimiento al cumplimiento de las observaciones realizadas por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz y envía a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
19	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Revisan Acta de sesión, así como acuerdos respectivos y proceden a firmar y envían devuelta a al Coordinador General de Mejora Regulatoria, ordenando la publicación del el Formato 2 RTAPA que contiene el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual.
20	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la CMMR.	Procede a realizar la publicación del el Formato 2 RTAPA que contiene el Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual, en la página web del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz.

179

X. Diagrama de Flujo.



13 de noviembre de 2024


Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Comité Interno de la Coordinación General del Sujeto Obligado
Enlace Administrativo de la Coordinación o Comité de Mejora Regulatoria
Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico del CMMRT
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
A
9
Recibe el oficio con la CGMR con las observaciones que amerite
10
Realiza correcciones y solventa observaciones del RTAPAMR
13
Recibe RTAPAMR debidamente elaborado e informa al CGMR
12
Programa y organiza la sesión ordinaria o extraordinaria que debe realizar la CMMRT, informa al TACOMR, elabora la Convocatoria para envío a los Enlaces de Mejora Regulatoria
11
Elabora la Convocatoria para sesión ordinaria o extraordinaria de la CMMRT, entrega para su firma al CGMR y entrega a los integrantes de la CMMR
14
Recibe convocatoria para que asistan a la sesión ordinaria o extraordinaria de la CMMRT
15
Los integrantes realizan la sesión de la CMMRT
16
El CGMR y Depositario Técnico de la CMMRT en presencia el RTAPAMR se analiza y aprueba
17
Revisa y aprueban en sesión de la CMMR el RTAPAMR
18
Elabora acta de la sesión celebrada con los acuerdos y envía a los integrantes de la CMMRT para recabar su firma
19
Recibe y firma acta de sesión y la envían de vuelta al CGMR y solicitan publicación del RTAPAMR
22
Realiza la publicación del RTAPAMR en la Página web del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz
Fin

181

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Elaboración, revisión, integración y aprobación del Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria	Mide el porcentaje del cumplimiento en la ejecución de las acciones de mejora programadas en el Programa Anual de Mejora Regulatoria	$\frac{\text{Total de acciones de mejora ejecutadas en el trimestre}}{\text{Total de acciones de mejora programadas en el trimestre}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO — EDOMÉX

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2023
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 2 RTAPA: REPORTE TRIMESTRAL DE AVANCE DEL PROGRAMA ANUAL

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

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

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

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: (5) Número de trámites priorizados para 2023: (6) Propuesta No. (7)

(8) _____ TRIMESTRE

		PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA			
Código de la Cédula de trámites y servicios	Nombre del Trámite y/o Servicio	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad disminución de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Costos disminuir el costo de cuanto a cuanto
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
		CITAR PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO			
Observaciones y comentarios: (15)					

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

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

Información Requerida	Instrucción
1.-Dependencia/ Organismo Descentralizado (Clave y nombre)	Se debe colocar el nombre oficial y completo de las Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo la clave se integrará con las siglas del nombre.
2.- Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia	Se debe colocar el nombre completo del servidor público designado como Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado y Órgano Autónomo de la Administracion Pública Municipal.
3.- Fecha de elaboración	Colocar la fecha de elaboración del formato con día/mes/año.
4.- Fecha de aprobación en el Comité Interno	Colocar la fecha en que se aprobó la propuesta de mejora por el Comité Interno de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados u Organismo Autónomo.
5.- Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal	Colocar con número el total de los trámites y servicios que brinda la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal que se encuentran registrados en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
6.- Número de trámites prioritarios para 2022	Colocar con número el total de trámites y servicios que son objeto de una propuesta de mejora que se registran para el año en que debe aprobarse y aplicarse el Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria
7.- Propuesta No	Colocar el número consecutivo designado que corresponde a la propuesta de la Dependencia, Organismo Públicos Descentralizados u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal.
8.- Trimestre	Se pondrá el número del trimestre al que corresponde el reporte trimestral de avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
9.- Código	Se pondrá la clave que corresponde a la propuesta, la cual se integrara con las siglas de la denominación de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, seguido de un número consecutivo designado por la Dependencia que se conforma por tres dígitos, y finalmente se colocan cuatro dígitos que corresponden al año de aplicación del Programa Anual, los tres campos deben estar separados por una diagonal
10.- Nombre del trámite y/o servicio	Se pondrá la denominación del trámite o servicio que será objeto de la propuesta de mejora, el cual debe coincidir con lo registrado en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios.
11.- Tiempo de respuesta/reducción del tiempo de respuesta	Señalar de manera precisa el tiempo que se reduce para dar respuesta, anotando la diferencia del tiempo que logro reducir.

Información Requerida	Instrucción
12.- Cantidad de requisitos que se disminuyen o se eliminan.	Se precisa de manera correcta los requisitos que se eliminan para simplificar algún trámite o servicio, destacando la diferencia de los requisitos que se requerían a los que ahora debe cumplir con la mejora
13.- Realización en línea	Especificar si el procedimiento de algún trámite o servicio se digitalizó, es decir, si se puede realizar con ayuda del internet o en línea por medio de la página web del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz.
14.- Disminución de costo.	Colocar la cantidad que se disminuye en el costo del trámite o servicio, señalando la diferencia del costo anterior al costo actual
15.- Observaciones o comentarios	Estos se realizan para el caso de explicar sobre algún impedimento en el avance de cumplimiento o bien explicar en consiste cada porcentaje en el avance de cumplimiento en cada trimestre.
16.- Nombre completo, cargo, firma y sello de quien elaboró.	Colocar nombre completo y correcto, así como la firma de la o el servidor público designado como Enlace de Mejorar Regulatoria Titular de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Organismo Autónomo asimismo el sello institucional.
17.- Nombre completo, cargo, firma y sello del Titular de la Dependencia.	Colocar nombre completo y correcto, así como la firma de la o el Titular de la Dependencia, Organismo Público Descentralizado u Organismo Autónomo asimismo el sello institucional.
18.- Nombre completo, cargo, firma y sello de la o el Titular de la CGMMR.	Colocar nombre completo y correcto, así como la firma de la o el Titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, asimismo el sello institucional de la Coordinación.

XIII. Validación del Procedimiento.

184

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Karla Patricia Ceja Mendoza Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Elaboración, integración y aprobación de la Agenda Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz

I. Objetivo.

Elaborar, integrar y aprobar la Agenda Regulatoria Municipal, mediante la expedición, modificación o actualización de propuestas regulatorias presentadas por las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal, con la finalidad de impulsar proyectos regulatorios que permitan fortalecer el marco regulatorio para erradicar la discrecionalidad y generar más beneficios que cargas administrativas, así como la simplificación de los trámites y servicios municipales.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

185

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Capítulo Primero, artículo 3 fracción I; Capítulo Tercero, artículo 26; Capítulo Sexto, artículos 39, 40 y 41; Capítulo Séptimo, artículos 42 y 43; y Capítulo Octavo, artículos 44, 45 y 46. Gaceta Municipal, 20 de octubre de 2023, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

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

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

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

186

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

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

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

El Comité Interno Municipal de Mejora Regulatoria, deberá:

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

El Enlace de Mejora Regulatoria, deberá:

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

V. Definiciones.

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

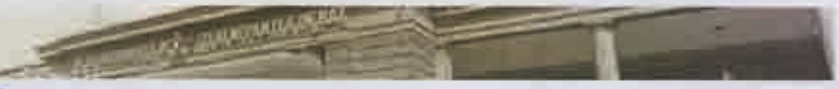
187 187

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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



VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora firma y sella oficio para requerir presenten Agenda Regulatoria a través del formato de Agenda con las propuestas regulatorias y ordena al TACGMMR que lo entregue a las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Organismo Autónomo.
2	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Recibe oficio y entrega a los Titulares y Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Organismo Autónomo, para que presenten sus propuestas de Agenda Regulatoria.
3	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Recibe oficio e integra las propuestas regulatorias mediante la elaboración de los Formatos descriptivos de Agenda Regulatoria de proyectos de expedición, modificación o actualización de regulaciones.
4	Comités Internos de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Los Comités Internos de las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Organismo Autónomo, realizan sesión ordinaria o extraordinaria y aprueban su Agenda Regulatoria.
5	Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.	Elabora Acta de sesión realizada en la que se aprobó la Agenda Regulatoria y adjunta los Formatos descriptivos de las propuestas de Agenda y envía a la CGMMR mediante oficio.
6	Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria	Recibe oficio con el Acta de sesión y formatos descriptivos de Agenda de los Sujetos Obligados que cuentan con propuestas regulatorias, caso de encontrar errores realiza observaciones y si no hay errores solo informa y entrega al CGMMR.
7	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Revisa los formatos descriptivos que contienen las propuestas regulatorias para expedición, modificación y actualización, presentados por los Sujetos Obligados e integra las propuestas para la Agenda Regulatoria Municipal, además programa y organiza la Sesión Ordinaria o extraordinaria de la CMMRT y ordena al TACGMMR, realice convocatoria.

188

No.	Puesto	Actividad
8	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria que debe realizar la CMMRT y entrega oficio al CGMMR, para que revise y en su caso valide su contenido.
9	Coordinador(a) General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe proyecto de convocatoria, valida su contenido y ordena al TACGMMR que lo entregue a los Titulares y Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados, para que asistan a la Sesión de la CMMRT.
10	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	Entrega convocatoria los integrantes de la CMMRT, para que asistan a la Sesión ordinaria o extraordinaria de la CMMRT, para sesionar y en su caso aprobar la Agenda Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
11	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Realizan la Sesión ordinaria o extraordinaria de la CMMRT, para la presentación y en su caso aprobación de la Agenda Regulatoria Municipal y solicitan a la o el Secretario Técnico, presente y explique la integración de la Agenda Regulatoria Municipal.
12	Coordinador(a) General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Presente y explica la integración de la Agenda Regulatoria Municipal con cada una de las propuestas regulatorias que la integran.
13	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Revisan y analizan las propuestas regulatorias presentadas a través del concentrado que integran la Agenda Regulatoria Municipal para el periodo que corresponda. ¿La Agenda Regulatoria esta correcta? **No**: Emiten observaciones para corregir errores o realizar aclaraciones, por lo que se devuelve al CGMMR solvente las observaciones. **Si**: Se aprueba la Integración de la Agenda Regulatoria Municipal y se ordena a la Coordinación General de Mejora Regulatoria la publicación en la página web del Gobierno Municipal.
14	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Emiten observaciones para corregir errores o realizar aclaraciones, por lo que se devuelve al CGMMR solvente las observaciones.
15	Coordinador(a) General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe de vuelta el proyecto de Agenda Regulatoria y realiza correcciones y solventar las observaciones del concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria.
16	Coordinador(a) General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Procede a realizar las acciones pertinentes para la publicación de la Agenda Regulatoria aprobada por la CMMRT.
17	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Programa y organiza la sesión extraordinaria que debe realizar la CMMRT, e instruye al TACGMR que elabore la Convocatoria para enviarla y entregarla a los integrantes de la Comisión.
18	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora la Convocatoria para la Sesión extraordinaria de la CMMRT, entrega para su revisión y validación al CGMR y Secretario Técnico de la CMMRT.

189

189

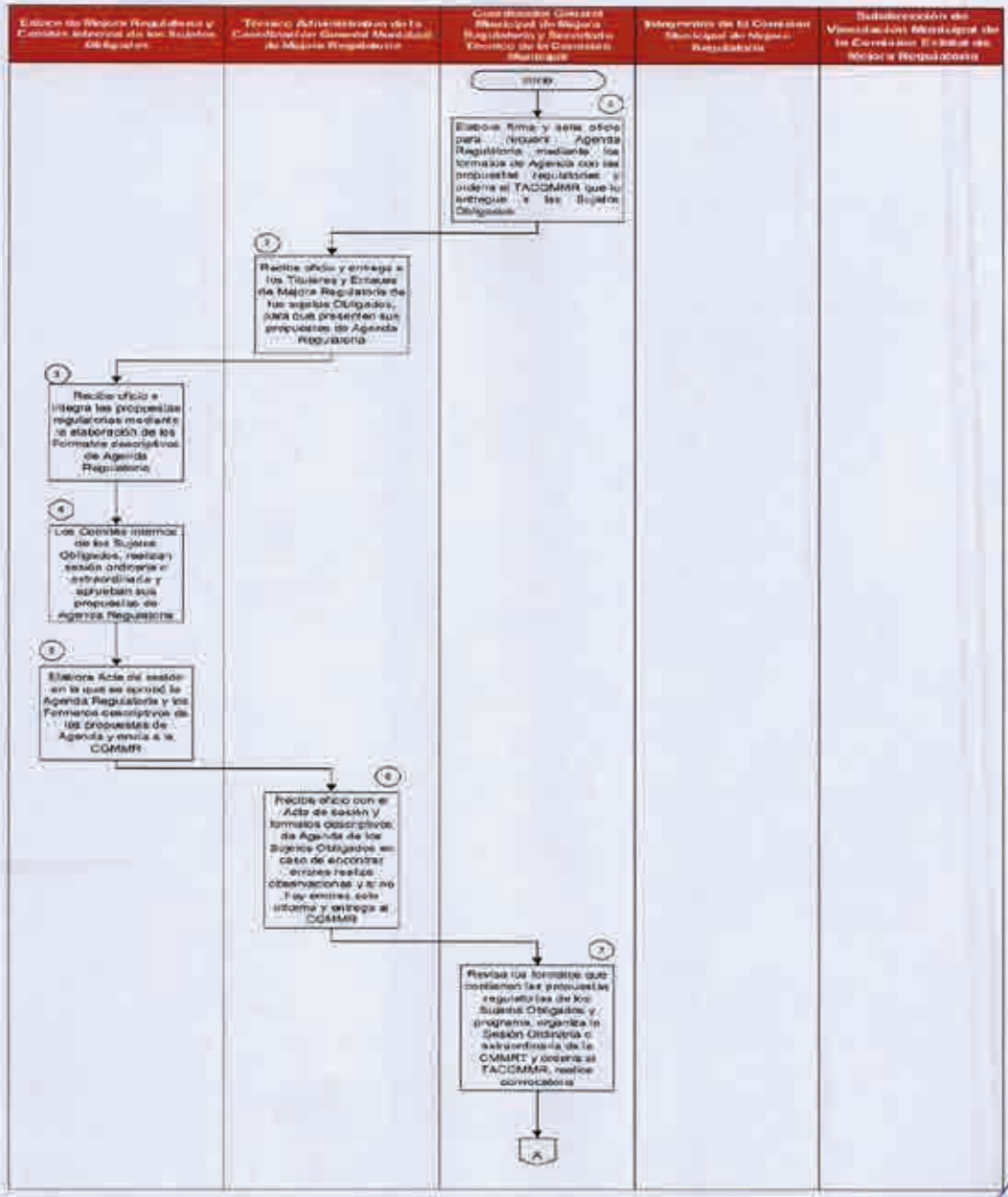
No.	Puesto	Actividad
19	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, firma y sella la Convocatoria y entrega al Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria para su entrega a los integrantes de la CMMRT.
20	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria firmada, sellada y procede a entregarla a los integrantes de la CMMRT, para que asistan a la Sesión.
21	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Reciben convocatoria y se reúnen para celebrar la sesión ordinaria o extraordinaria, y el Presidente de la Comisión solicita al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la CMMRT, presente y explique el concentrado de las propuestas que integran la Agenda Regulatoria Municipal.
22	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Presenta y explica para su análisis el concentrado de las propuestas regulatorias que integran la Agenda Regulatoria Municipal, para su aprobación.
23	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Analizan y aprueban el concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria.
24	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Elabora el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó la Agenda Regulatoria, para que los integrantes de la CMMRT, la revisen y se recaban las firmas de los participantes.
25	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Revisan y firman el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó la Agenda Regulatoria.
26	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe acta de la CMMRT con todas las firmas, y envía oficio vía correo electrónico al Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, en el que remite el concentrado de las propuestas de Agenda Regulatoria, los formatos de las propuestas de regulación de cada uno de los sujetos obligados, así como, el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicha Agenda.
27	Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.	Recibe el concentrado de las propuestas de Agenda Regulatoria, los formatos de las propuestas de regulación de cada uno de los sujetos obligados, así como, el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicha Agenda, emite acuse de recibo vía correo electrónico.
28	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe acuse de recibo del Subdirector de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, el concentrado de las propuestas de Agenda Regulatoria, los formatos de las propuestas de regulación de cada una de los sujetos obligados, así como, el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicha Agenda; y entrega al Auxiliar Administrativo para su archivo; e instruye se publique la Agenda Regulatoria Municipal en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio.

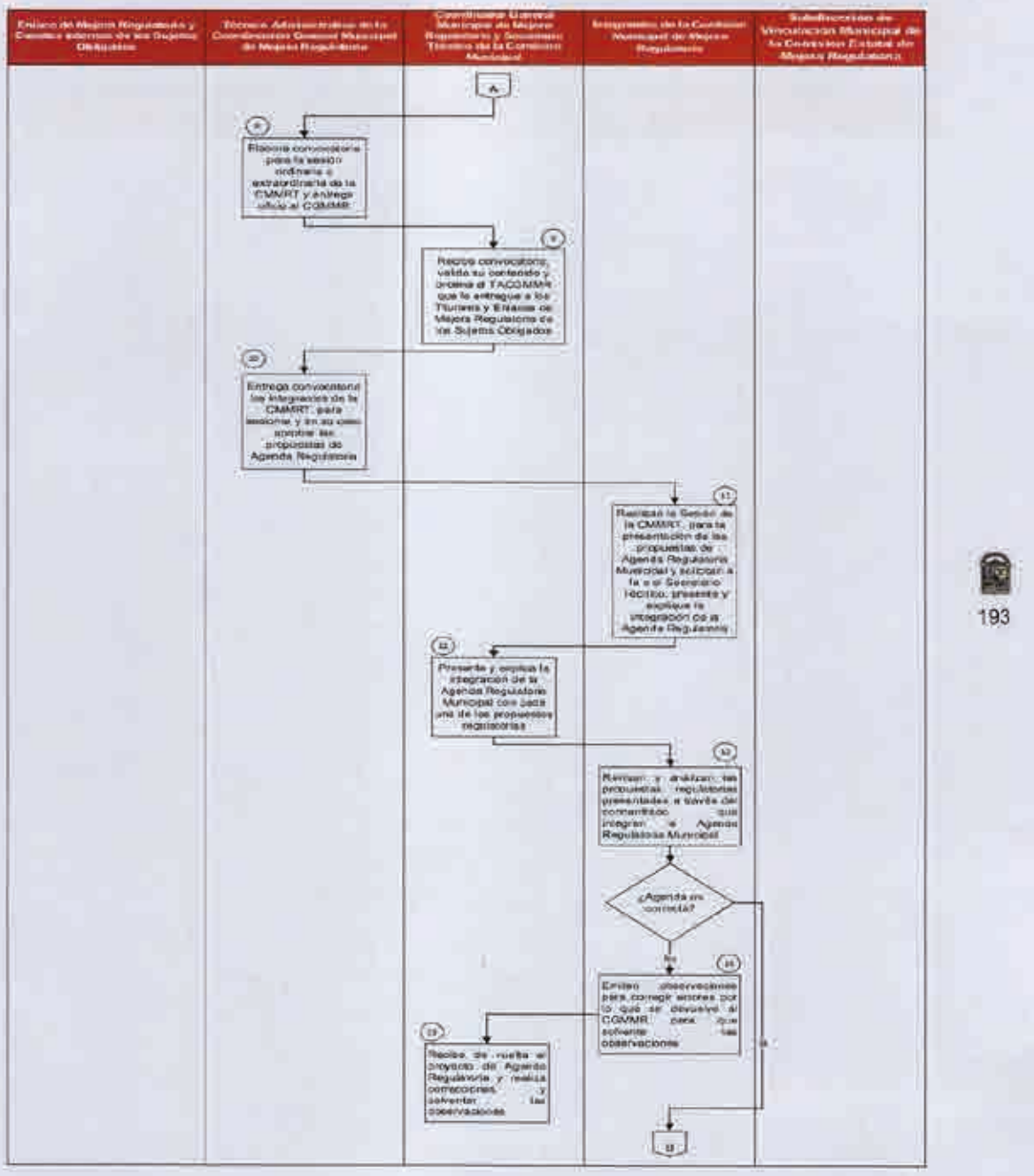
190

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

191

X. Diagrama de Flujo.

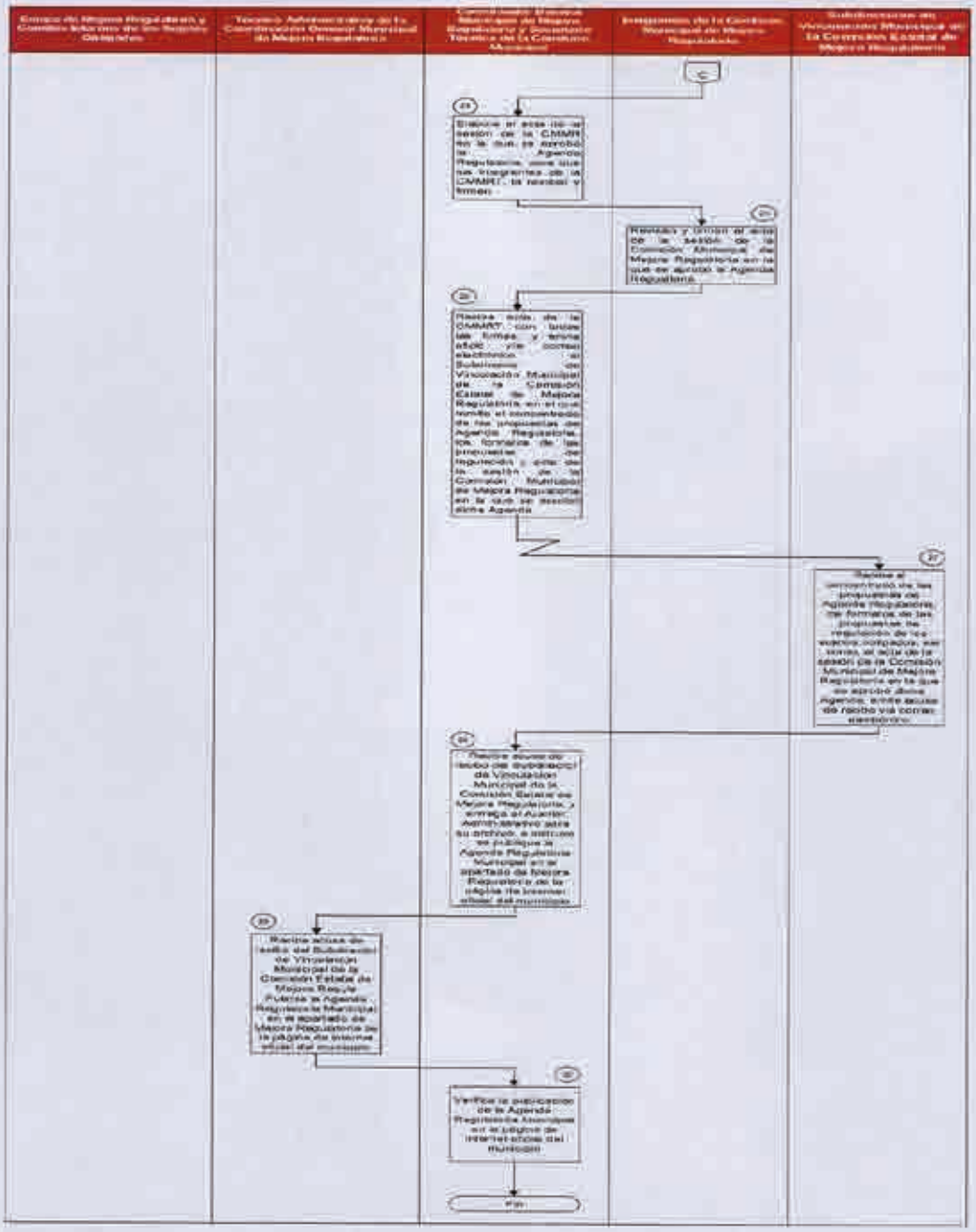



Enlace de Mejora Regulatoria y Cuenta asignada de los Sujetos Obligados
Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirección de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
A
Realiza convocatoria para la sesión ordinaria o extraordinaria de la CMMRT y entrega oficio al CGMMR
Recibe convocatoria, valida su contenido y ordena al TACGMMR que la entregue a los Titulares y Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados
Entrega convocatoria a las integrantes de la CMMRT, para sesiones y en su caso, sometan las propuestas de Agenda Regulatoria
Realizan la Sesión de la CMMRT, para la presentación de las propuestas de Agenda Regulatoria Municipal y solicitan a la o el Secretario Técnico, presente y explique la integración de la Agenda Regulatoria
Presenta y explica la integración de la Agenda Regulatoria Municipal con cada una de las propuestas regulatorias
Revisan y analizan las propuestas regulatorias presentadas a través del comentario que integran la Agenda Regulatoria Municipal
¿Agenda es correcta?
No
Emiten observaciones para corregir errores por lo que se devuelve al CGMMR para que solvente las observaciones
Recibe de vuelta el proyecto de Agenda Regulatoria y realiza correcciones y solventar las observaciones
B

193

Enlace de Mejora Regulatoria y Coordinación Interna de las Sujetos Obligados	Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Subdirección de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
			B 34 Procede a la publicación de la Agenda Regulatoria aprobada por la CMMRT	
		37 Programa y organiza la sesión extraordinaria que debe realizar la CMMRT, e instruye al TACGMR que elabore la Convocatoria para enviarla y entregarla a los integrantes de la Comisión		
	38 Elabora la Convocatoria para la Sesión extraordinaria de la CMMRT, entrega para su revisión y validación al CGMR y Secretario Técnico de la CMMRT			
		39 Recibe, firma y sella la Convocatoria y entrega al Técnico Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria para su entrega a los integrantes de la CMMRT		
	40 Recibe convocatoria firmada, sellada y procede a entregarla a los integrantes de la CMMRT, para que asistan a la Sesión			
			41 Reciben convocatoria y celebran la sesión ordinaria. Presidente de la Comisión solicita al CGMR explique el concentrado de las propuestas que integran la Agenda Regulatoria Municipal	
		42 Presenta y explica para su análisis el concentrado de las propuestas regulatorias que integran la Agenda Regulatoria Municipal, para su aprobación		
			¿Agenda se correcta?	
			43 Analizan y aprueban el concentrado de las propuestas de la Agenda Regulatoria	
			C	

194


Enlace de Mejora Regulatoria y Comités Internos de los Sujetos Obligados
Técnico Administrativo de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Subdirección de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria
Recibe el acta de la sesión de la CMMR en la que se aprobó la Agenda Regulatoria, así como las integrantes de la CMMR, la revisa y firma.
Revisa y firma el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó la Agenda Regulatoria.
Recibe acta de la CMMR con todas las firmas y envía vía correo electrónico a Subdirección de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria en el que remite el cumplimiento de las propuestas de Agenda Regulatoria, los formatos de las propuestas de regulación y acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicha Agenda
Recibe el cumplimiento de las propuestas de Agenda Regulatoria, los formatos de las propuestas de regulación de la agenda regulatoria, así como el acta de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en la que se aprobó dicha Agenda, envía acuse de recibo vía correo electrónico.
Recibe acuse de recibo del Subdirección de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, y entrega el cuerpo administrativo para su archivo, a efecto de publique la Agenda Regulatoria Municipal en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio
Recibe acuse de recibo del Subdirección de Vinculación Municipal de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, y entrega el cuerpo administrativo para su archivo, a efecto de publique la Agenda Regulatoria Municipal en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio
Verifica la publicación de la Agenda Regulatoria Municipal en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Elaboración e integración y aprobación de la Agenda Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Mide el porcentaje del cumplimiento en la ejecución de los proyectos de creación, modificación o actualización de las regulaciones municipales	$\left[\frac{\text{Total de proyectos de creación, modificación o actualización de regulaciones ejecutadas}}{\text{Total de proyectos de creación, modificación o actualización de regulaciones programadas}}\right] \times 100$	Semestral

XII. Formatos e Instructivos.

196 **Formato:** Agenda Regulatoria 196

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX

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

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre) ________ (4)

Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia ________ (5)

Fecha de Elaboración ________ (6)

Total de Regulaciones de la Dependencia Municipal ____ (7) Número de prioritarios para 2022 ____ (8)

Código	Nombre preliminar de la propuesta			Materia sobre la que versará la Regulación	Problemática que se pretende resolver con la Propuesta Regulatoria	Justificación para emitir la Propuesta Regulatoria	Fecha tentativa de presentación
	Nueva	Modif.	Actualización				
(9)	(10)			(11)	(12)	(13)	(14)

Observaciones: (15)

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

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

Instructivo: Agenda Regulatoria Municipal

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

197

Formato: Concetrado de Propuesta de la Agenda Regulatoria.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX

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

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

198

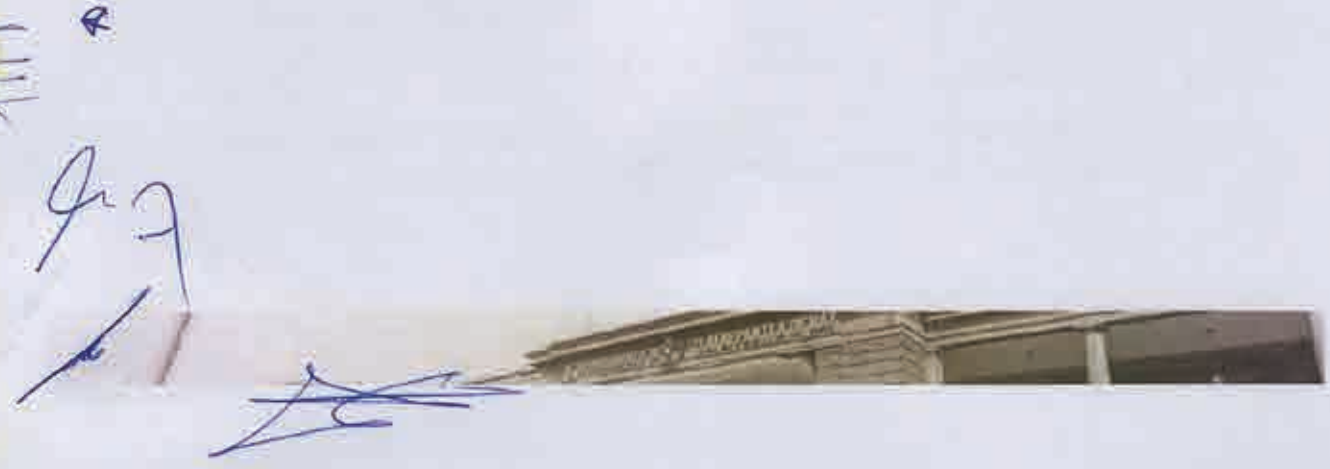
Instructivo: Concetrado de Propuesta de la Agenda Regulatoria.

Información Requerida	Instrucción
1.- Mes.	Se pondrá si el proyecto de regulación corresponde a la Agenda Regulatoria del mes de mayo o del mes de noviembre del año respectivo.
2.- Año.	Se pondrá el año respectivo al que corresponde la Agenda Regulatoria.
3.- No.	Se colocará el numero consecutivo por cada propuesta que se registrada
4.- Fecha de elaboración.	Se coloca la fecha en que fue elaborada la propuesta regulatoria por la Dependencia.
5.- Nombre de la propuesta Normativa.	Se coloca el nombre o título de la propuesta normativa Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal.
6.- Nombre del área que la propone.	Se debe colocar el nombre oficial y correcto de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, que propone el proyecto de regulación.
7.- Tipo de formato de AIR	Se debe colocar el tipo de Análisis de Impacto Regulatorio que corresponde a cada propuesta regulatoria.
8.- Fecha tentativa de presentación.	Se debe colocar la fecha dd/mm/aaaa, en que la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de la Administración Pública Municipal, presentara la propuesta regulatoria terminada.
9.- Fecha del proceso concluido	Se colocará la fecha de la gaceta oficial o documento que acredite la aprobación oficial de la propuesta regulatoria.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyo	Revisó	Aprobó
Mtra. Karla Patricia Ceja Mendoza Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

199



Protesta Ciudadana

I. Objetivo.

Resolver las peticiones e inconformidades presentadas por las o los ciudadanos con motivo de la falta de cumplimiento, prácticas ilegales de servidores públicos, aplicación de la discrecionalidad sin causa justificada por parte de las autoridades administrativas, derivadas con motivo de la realización de trámites y servicios que realizan las personas físicas, personas jurídico colectivas e instituciones públicas, que cuentan con un interés legítimo, inconformidades que se reciben a través de la página web en la sección de protesta ciudadana, para resolver las problemáticas que dan motivo a la inconformidad.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

200

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Capítulo Primero, artículo 3 fracción XLIX; y Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 23 fracción XI. Gaceta Municipal, 12 de diciembre de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

Los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria deberán:

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

201 201

- Conocer y resolver las Protestas Ciudadanas que presenten las personas físicas, personas jurídico-colectivas e instituciones públicas, por acciones u omisiones del servidor público encargado del trámite y/o servicio.

El Titular del Órgano de Control Interno, deberá:

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

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

- Validar con su firma la Convocatoria para las sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Convocar trimestralmente a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para sesionar de manera ordinaria o extraordinaria.

- Presentar para análisis de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria las Protestas Ciudadanas que presenten las personas físicas, personas jurídico-colectivas e instituciones públicas, por acciones u omisiones del servidor público encargado del trámite y/o servicio.

- Recibir las protestas ciudadanas vía electrónica, mediante escrito o de manera presencial, gestionar su atención y dar seguimiento con la Comisión Municipal y los titulares de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, hasta su total resolución.

- Emitir el escrito de opinión y respuesta a las protestas ciudadanas con base en los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

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

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

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

202

- Recibir, revisar e integrar las protestas ciudadanas recibidas vía electrónica, mediante escrito o de manera presencial en la Coordinación General de Mejora Regulatoria.

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

202

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

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

V. Definiciones.

- **AACGMR:** Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- **ACMR:** Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **CGMR:** Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

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

VI. Insumos.

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

203

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

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

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

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

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

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

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

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Se presenta a realizar un trámite o servicio en alguna de las Dependencias, Entidades u Órganos Autónomos de la Administración Pública de Tlalnepantla de Baz, y el servidor público encargado del trámite o servicio, le niega la gestión sin causa justificada, altera o incumple con lo establecido en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XII y XIV del artículo 54 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Por lo tanto, presenta la protesta ciudadana, por los mecanismos previstos para tal fin.
2	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe la protesta ciudadana vía electrónica, por escrito o presencial, verifica que la solitud esté debidamente requisitada y se anexen los documentos requeridos. ¿Solicitud y anexos son correctos? **No**: Solicita se complemente la solicitud o anexe la documentación faltante. **Si**: Integra el expediente y lo turna al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión.
3	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Solicita a la Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública complemente la solicitud o anexe la documentación faltante.
4	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Recibe observaciones, complementa la solicitud o anexa la documentación faltante, y entrega al Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria. (Actividad 2)
5	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Entrega a Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública acuse de recibo de la protesta ciudadana.
6	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Recibe acuse de recibo de la solicitud de protesta ciudadana con el sello, rubrica y fecha, o bien, recibe un mensaje de correo electrónico confirmando la recepción de la solicitud de protesta ciudadana.
7	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Integra el expediente y lo turna al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
8	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Recibe el expediente de la protesta ciudadana, programa sesión extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, solicita al Auxiliar Administrativo que elabore la Convocatoria y el oficio para solicitar aclaraciones al Titular de la Dependencia objeto de la protesta ciudadana.

204

No.	Puesto	Actividad
9	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Elabora Convocatoria para sesión extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y oficio solicitando al Titular de la Dependencia las aclaraciones que correspondan a la protesta ciudadana, y entrega al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, para su Visto Bueno.
10	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Recibe oficios de convocatoria y solicitud de aclaraciones al Titular de la Dependencia objeto de la protesta ciudadana. ¿Convocatoria y oficio son correctos? **No**: Solicita al Auxiliar Administrativo realice las correcciones pertinentes. **Si**: Firma y sella convocatoria y oficio de solicitud de aclaraciones al Titular de la Dependencia.
11	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Realiza observaciones, devuelve al Auxiliar Administrativo y solicita las correcciones respectivas.
12	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe, corrige y entrega la Convocatoria y el oficio de solicitud de aclaraciones al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria para su firma y sello. (Actividad 10)
13	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, firma y sella la Convocatoria y oficio de solicitud de aclaraciones, entrega al Auxiliar Administrativo para entrega de la convocatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y el oficio al Titular de la Dependencia.
14	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe convocatoria y oficio, firmados y sellados, saca copias para acuse, procede a su entrega a cada uno de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y al Titular de la Dependencia.
15	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Reciben convocatoria para celebrar la sesión extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y acusan de recibo.
16	Titular de la Dependencia	Recibe oficio de solicitud de aclaraciones de la protesta ciudadana, revisa, analiza y emite respuesta con las aclaraciones pertinentes.
17	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Obtiene acuse de recibo de la Convocatoria y del oficio de solicitud de aclaraciones, con sello, rubrica y fecha, e informa al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
18	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio de respuesta de la solicitud de aclaraciones, registra, y entrega acuse de recibo. Turna para revisión y análisis del Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
19	Titular de la Dependencia	Recibe acuse de recibo del oficio de las aclaraciones a la protesta ciudadana.
20	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, revisa y analiza el oficio de respuesta de la solicitud de aclaraciones de la protesta ciudadana, entrega al Auxiliar para integrarlo en el expediente correspondiente.

205

No.	Puesto	Actividad
20	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Recibe, revisa y analiza el oficio de respuesta de la solicitud de aclaraciones de la protesta ciudadana, entrega al Auxiliar para integrarlo en el expediente correspondiente.
21	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Se reúnen para celebrar la sesión extraordinaria, y el Presidente de la Comisión solicita al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, presente la protesta ciudadana que será objeto de análisis y discusión.
22	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Presenta para su análisis y discusión de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, la protesta ciudadana y la respuesta con aclaraciones del Titular de la Dependencia.
23	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Analizan la protesta ciudadana y las aclaraciones del Titular de la Dependencia, y emiten una opinión. El presidente de la Comisión instruye al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión emita el oficio de respuesta a la persona física, persona jurídico-colectiva o institución pública que corresponda, con base en los resolutivos de la Comisión.
24	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Analiza los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. ¿Resolutivos dan vista al Órgano Interno de Control? **No**: Emite oficio para notificar al Titular de la Dependencia los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. **Sí**: Emite oficio para el Titular del Órgano de Control Interno, notificándole los hechos que se constituyen como probable falta administrativa del servidor público objeto de la protesta ciudadana, turna al Auxiliar Administrativo para su entrega.
25	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe oficio de respuesta a la protesta ciudadana, con los resolutivos de la Comisión Municipal, entrega y obtiene el acuse de recibo respectivo.
26	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Recibe el escrito de respuesta a la protesta ciudadana, firma de recibido.
27	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Emite el oficio de respuesta a la persona física, persona jurídico-colectiva o institución pública que corresponda, con base en los resolutivos de la Comisión, turna al Auxiliar Administrativo para su entrega.
28	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y entrega el oficio al Titular de la Dependencia con los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana; obtiene el acuse de recibo.
29	Titular de la Dependencia	Recibe oficio con los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana, acusa de recibo. En su caso, brinda el apoyo a la Persona Física, Persona Jurídico Colectiva, para concluir el trámite o servicio respectivo.
30	Persona Física, Jurídico-Colectiva o Institución Pública	Recibe el apoyo del Titular de la Dependencia para concluir con el trámite o servicio que fue objeto de la protesta ciudadana.

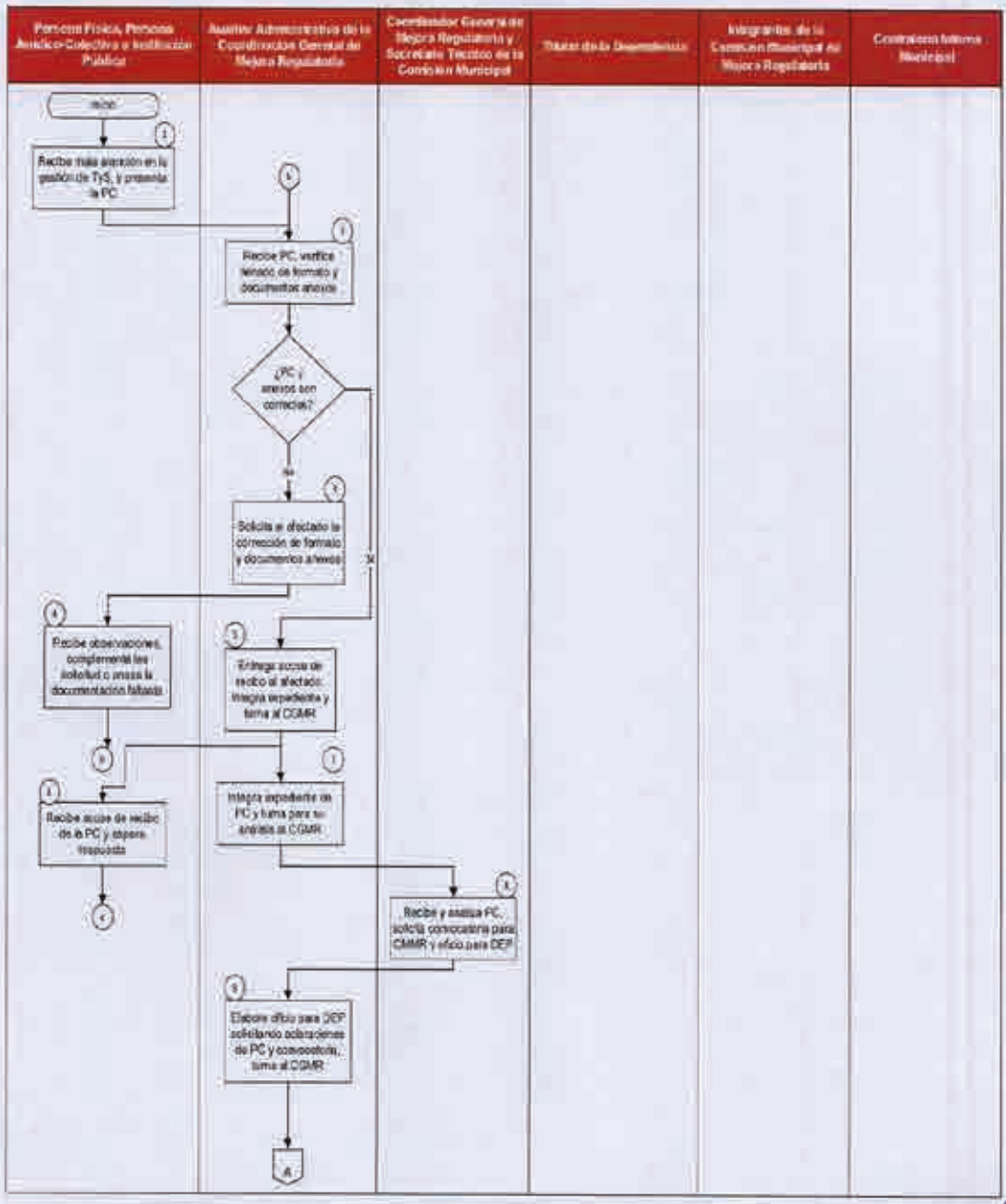
206

206

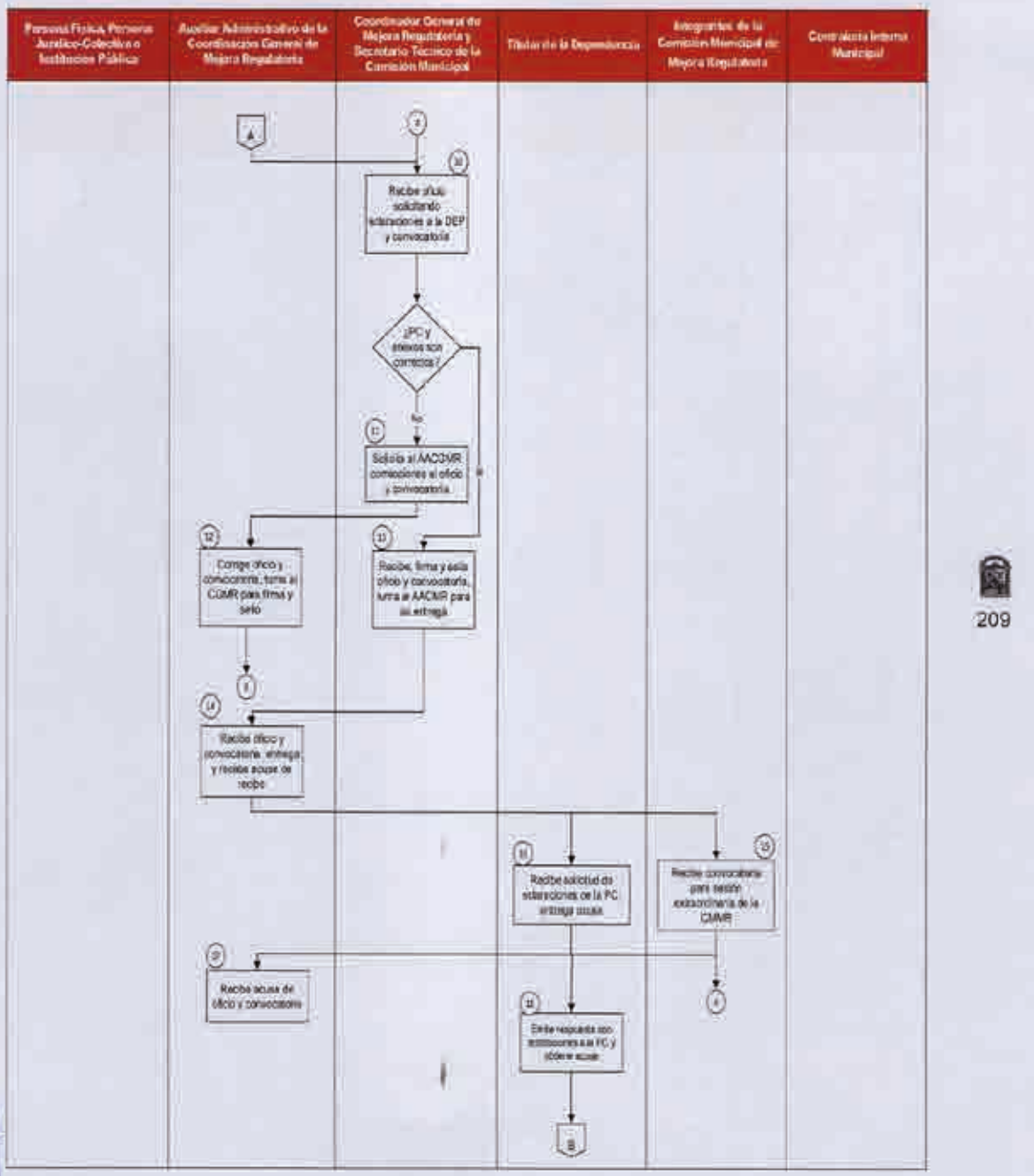
No.	Puesto	Actividad
31	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y archiva acuse de recibo del oficio con el que se comunica al Titular de la Dependencia los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana.
32	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Emite oficio notificándole al Titular del Órgano de Control Interno, los resolutivos de la Comisión Municipal, sobre los hechos de la protesta ciudadana, en contra del servidor público, que se constituyen como probable falta administrativa.
33	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe y entrega el oficio al Órgano Interno de Control con los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana; obtiene el acuse de recibo.
34	Contralor Interno Municipal	Recibe oficio en el que se informa de los hechos de la protesta ciudadana, en contra del servidor público, que se constituyen como probable falta administrativa, para los efectos legales que correspondan.
35	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.	Recibe acuse de recibo del oficio con el que se comunica al Órgano Interno de Control los resolutivos de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, respecto de la protesta ciudadana; y archiva en el expediente respectivo.

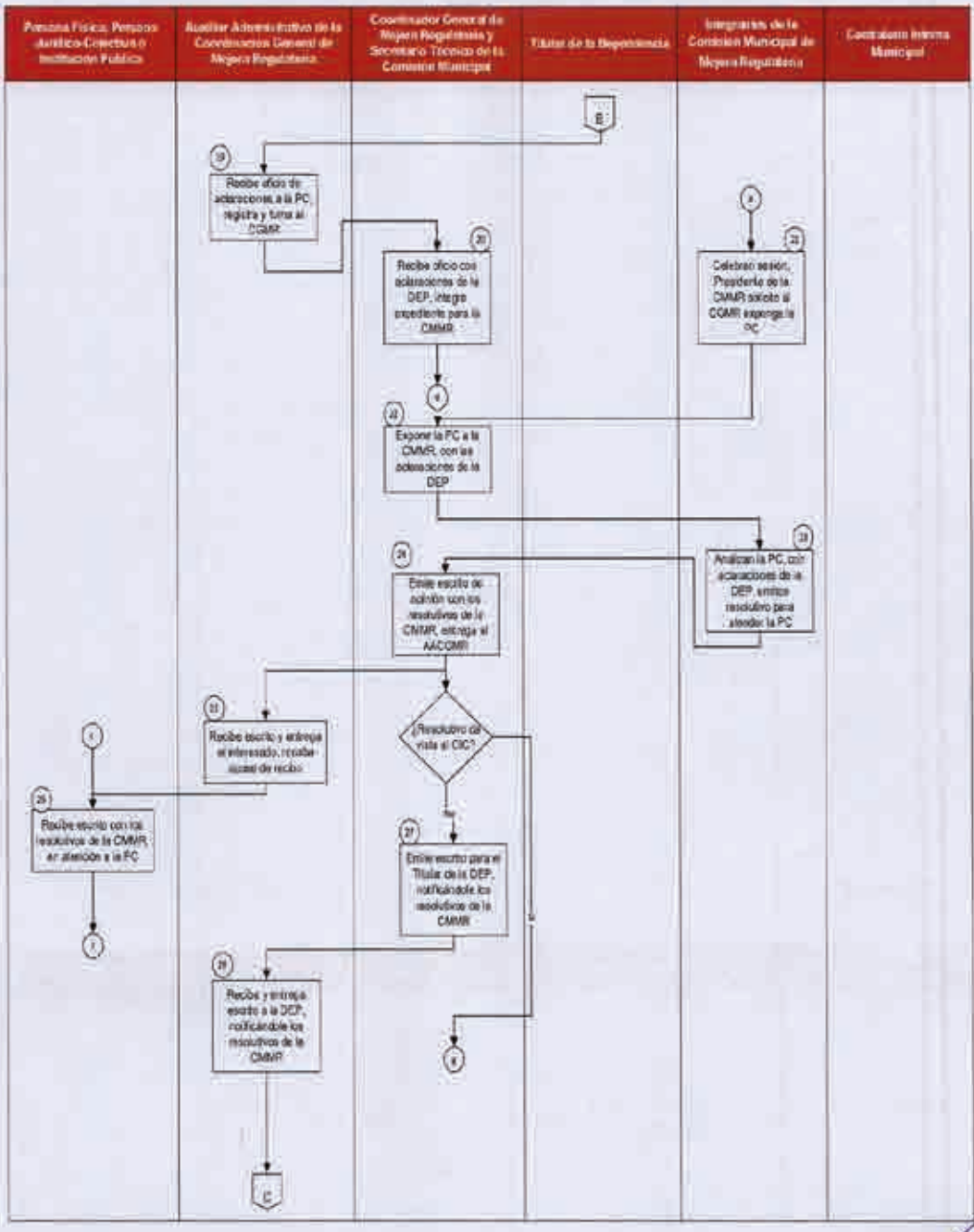
207

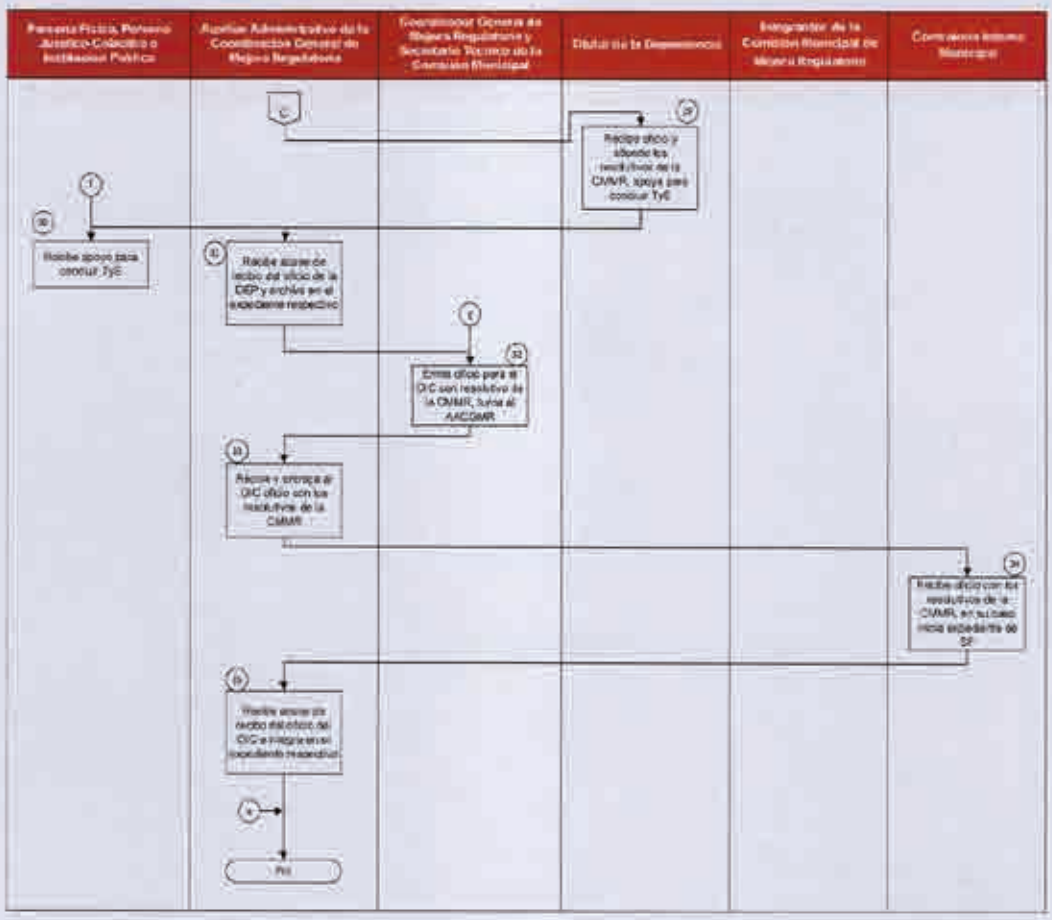
X. Diagrama de Flujo.



208


Persona Física, Persona Jurídico-Colectiva o Institución Pública
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Titular de la Dependencia
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Contraloría Interna Municipal
A
2
10
Recibe oficio solicitando aclaraciones a la DEP y convocatoria
¿PC y anexos son correctos?
No
11
Solicita al AAC/MR correcciones al oficio y convocatoria
12
Corrige oficio y convocatoria, turna al CGMR para firma y sello
13
Recibe, firma y sella oficio y convocatoria, turna al AAC/MR para su entrega
1
14
Recibe oficio y convocatoria, entrega y recaba acuse de recibo
15
Recibe convocatoria para sesión extraordinaria de la CMMR
16
Recibe solicitud de aclaraciones de la PC entrega acuse
17
Recibe acuse de oficio y convocatoria
18
Emite respuesta con aclaraciones a la PC y obtiene acuse
B


Persona Física, Persona Jurídica Colectiva o Institución Pública
Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria
Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal
Titular de la Dependencia
Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
Contraloría Interna Municipal
Recibe oficio de aclaraciones a la PC, registra y turna al CGMR
Recibe oficio con aclaraciones de la DEP, integra expediente para la CMMR
Celebran sesión, Presidente de la CMMR solicita al CGMR exponga la PC
Exponer la PC a la CMMR, con las aclaraciones de la DEP
Analizan la PC, con aclaraciones de la DEP, emiten resolutivo para atender la PC
Emite escrito de admón con los resolutivos de la CMMR, entrega al AACGMR
Recibe escrito y entrega al interesado, recaba acuse de recibo
¿Resolutivo en vista al CIC?
Recibe escrito con los resolutivos de la CMMR, en atención a la PC
Emite escrito para el Titular de la DEP, notificándole los resolutivos de la CMMR
Recibe y entrega escrito a la DEP, notificándole los resolutivos de la CMMR



211

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Protesta ciudadana	Mide el porcentaje de cumplimiento de las Protestas Ciudadanas	$\frac{\text{Total de protestas ciudadanas atendidas}}{\text{Total de protestas ciudadanas presentadas}} \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

Formato: Protesta Ciudadana

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX

PROTESTA CIUDADANA

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

Datos del solicitante

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

212

EDOMÉX

Acción u omisión por la cual se presenta la protesta ciudadana

Marcar con una "X" (11)

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

Documentos que deben adjuntarse a la protesta ciudadana (12)

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

213

213

Instructivo: Formato Protesta Ciudadana

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

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

214

214

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Karla Patricia Ceja Mendoza Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios

I. Objetivo.

Mantener actualizado el Registro Municipal de Trámites y Servicios, a través de los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, con la finalidad de que las Cédulas de Información de los trámites y servicios inscritos en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios, de acuerdo a lo establecido por la Ley aplicable de la materia.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

215

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

215

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículo 139 bis. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Título Primero, Capítulo Único, artículos 3 fracciones III y IV, 4 fracciones XIII, XV, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXXII y XXXIII, 5 fracción I; Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 9 fracción V; Capítulo Segundo, artículos 11 fracción VIII, 13 fracción VII; Capítulo Cuarto, artículos 23 fracción VII, 24 fracción II, 25 fracción III; Capítulo Quinto, artículos 28 fracción IV y 30 Bis fracción IV; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 31 fracción V; Capítulo Segundo, artículos 32 y 33 fracción II; Capítulo Sexto, artículos 54, 55, 56, 57, 58 y 59; Título Cuarto, Capítulo Único, artículo 61; y Título Sexto, Capítulo Único, artículo 65 fracciones I, III, V y VII inciso d). Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México 17 de septiembre de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Capítulo Primero, artículo 1 fracción V; Capítulo Cuarto, Sección Tercera, artículo 30 fracción VIII; y Capítulo Quinto, Sección Tercera, artículos 33, 34, 35 y 38. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 31 de julio de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Capítulo Primero, artículos 1 fracciones IV, V y VII, 3 fracciones XXXVIII, XLV y LI, y 7; Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículos 22 fracción VII inciso a), XI y XVI; y 24 fracción VII; Capítulo Tercero, artículo 29 fracción XIV; y Capítulo Cuarto, artículo 30 fracción VI. Gaceta Municipal. 20 de octubre de 2023, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

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

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

216

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

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

El Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado, deberá:

- Convocar a los integrantes de su Comité Interno de Mejora Regulatoria para sesionar ya sea de manera ordinaria o extraordinaria, con la finalidad de aprobar la actualización de las Cédulas de Información inscritas en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios para su publicación en el Registro Municipal de Trámites y Servicios. Elaborar el acta de su Comité Interno de Mejora Regulatoria y recabar firmas de los integrantes.

- Solicitar por oficio al Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, la actualización y publicación de las Cédulas de Información en el Registro Municipal de Trámites y Servicios en el apartado de Mejora Regulatoria de la página oficial de internet del Municipio.

- Actualizar la información de cada uno de los trámites y servicios en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.

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

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

- Recibir y revisar las actas de las sesiones, ya sea ordinaria o extraordinaria, de los Comités Internos de Mejora Regulatoria, y verificar el acuerdo por el que se aprueba la actualización de las Cédulas de Información del Registro Municipal de Trámites y Servicios.

- Escanear y publicar en el apartado de Mejora Regulatoria de la página oficial de internet del municipio, las Cédulas de Información de los Trámites y Servicios actualizadas.

217

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

V. Definiciones.

- **AACGMR:** Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.
- **ACIMR:** Acta del Comité Interno de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **ACMR:** Acta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **CITS:** Cédula de Información de los Trámites y Servicios.
- **CIMR:** Comités Internos de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **CGMR:** Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- **CMMR:** Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **ESO**: Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.
- **Portal:** Apartado de Mejora Regulatoria en la página de internet oficial del municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

- **REMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios Municipal.
- **RETyS:** Registro Estatal de Trámites y Servicios Municipal.
- **Sujeto Obligado:** A las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Vo.Bo.:** Visto Bueno.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

218

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

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

219

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

220

220

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

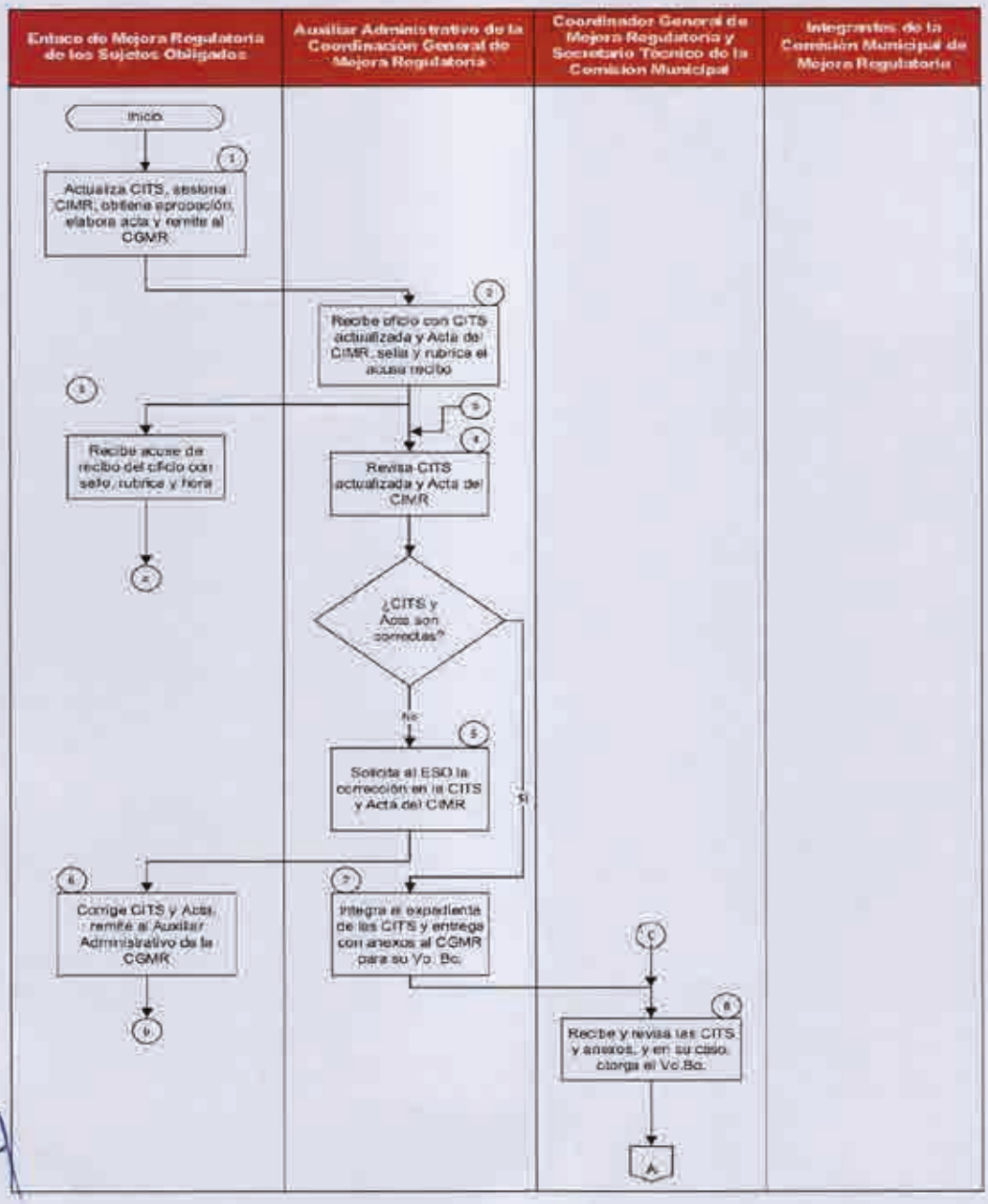
221

221

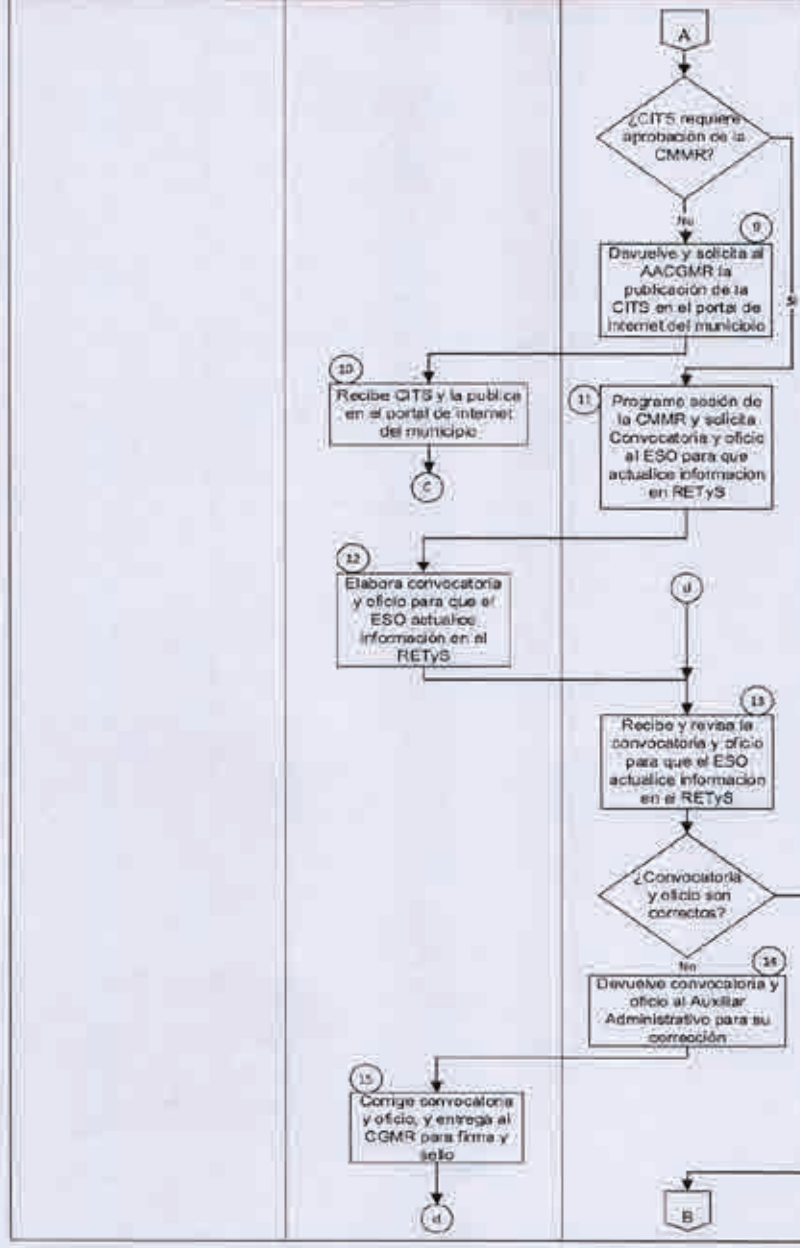
No.	Puesto	Actividad
32	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	Verifica que se haya realizado la publicación de las Cédulas de Información de los Trámites y Servicios Actualizadas en el apartado de Mejora Regulatoria de la página de internet oficial del municipio.

222

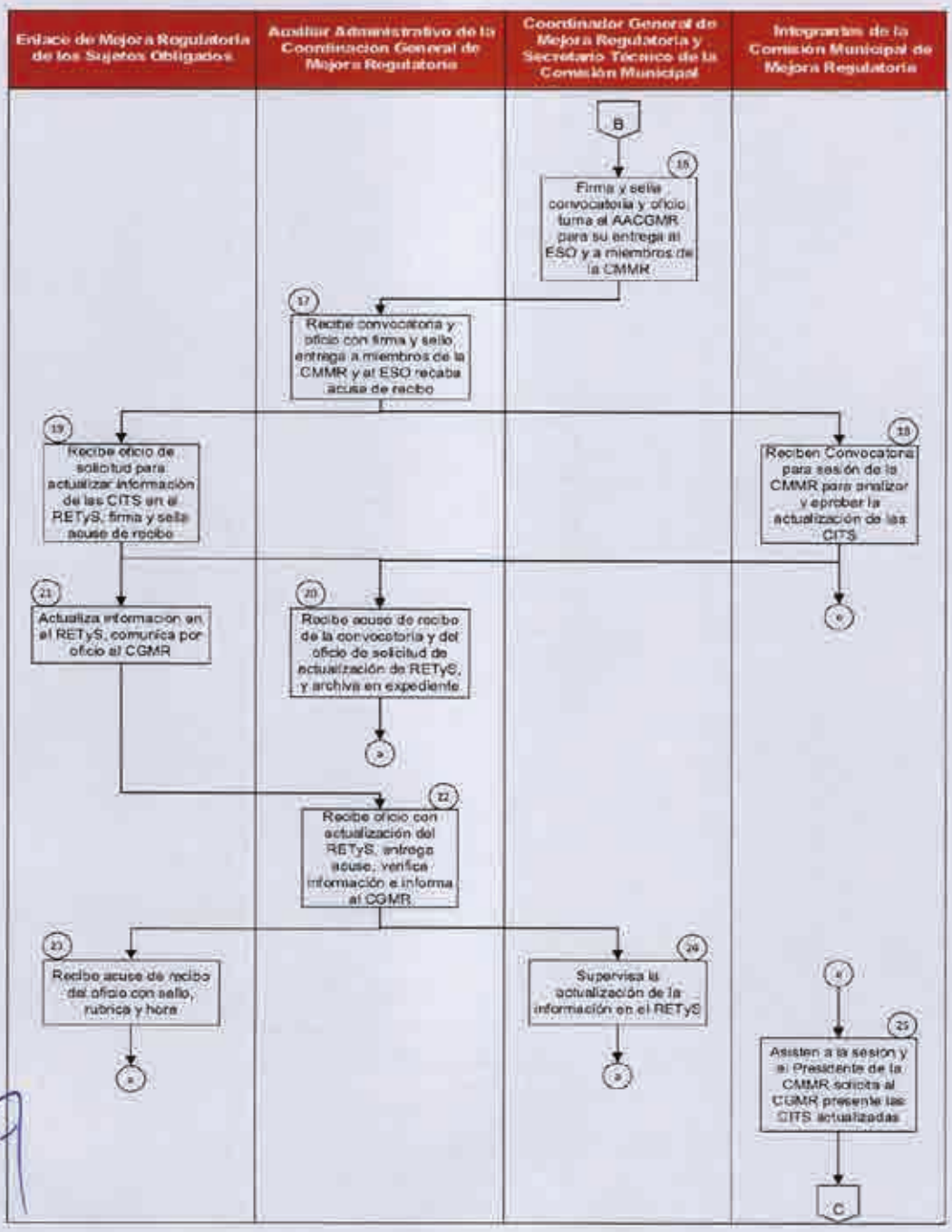
X. Diagrama de Flujo.



Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria



224


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

Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados	Auxiliar Administrativo de la Coordinación General de Mejora Regulatoria	Coordinador General de Mejora Regulatoria y Secretario Técnico de la Comisión Municipal	Integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria
		C 26 Presenta y describe para análisis y aprobación de la CMMR la actualización de las CITS	
			27 La CMMR analiza y aprueba el acuerdo por el que se autoriza la actualización de las CITS
		28 Elabora acta de la CMMR y recaba firmas de los integrantes de la CMMR	
			29 Revisan y firman el acta en la que se aprobó la actualización de las CITS
		30 Recibe acta con firmas completas, entrega al AACGMR y solicita la publicación de las CITS en el portal	
	31 Recibe acta, archiva en expediente respectivo; publica CITS en el portal del municipio, e informa al CGMR		
		32 Verifica que la publicación de las CITS actualizadas en la página de internet oficial del municipio 6 Fin	

226

XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

Formato: Cédula de Información de Trámites y Servicios

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
CÉDULA DE INFORMACIÓN

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

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

PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	(14)						
COSTO	(15)	FUNDAMENTO JURÍDICO	(16)				
FORMA DE PAGO (17)	EFECTIVO		TARJETA DE CRÉDITO		TARJETA DE DÉBITO		EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
DÓNDE PODRÁ PAGARSE	(18)						
OTRAS ALTERNATIVAS	(19)						
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	(20)						
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	(21)						

DEPENDENCIA U ORGANISMO			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	
(22)			(23)	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA	(24)			
DOMICILIO: CALLE	(25)		NO. INT. Y EXT.	
COLONIA		MUNICIPIO		
C.P.	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	(26)		

LADA	TELÉFONOS	EXTS.	FAX	CORREO ELECTRÓNICO
	(27)	(28)	(29)	(30)

OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO

OFICINA	(31)			
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	(32)			
DOMICILIO: CALLE	(33)		NO. INT. Y EXT.	
COLONIA		MUNICIPIO		
C.P.	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	(34)		

LADA	TELÉFONOS	EXTS.	FAX	CORREO ELECTRÓNICO
	(35)	(36)	(37)	(38)

FORMATO(S) DESCARGABLES	(39)

INFORMACIÓN ADICIONAL (40)

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

TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS

(41)

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

228

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

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

229

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

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

231

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyo	Revisó	Aprobó
Mtra. Karla Patricia Coja Mendoza Coordinador General de Mejora Regulatoria	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

232

Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente

Recepción de Documentación para Control de Gestión

I. Objetivo.

Recibir los documentos que ingresen en la Oficialía de Partes del Municipio y que son transfericos a la Coordinación Zona Oriente, así como los que ingresan directamente en la Coordinación, y mediante el Coordinador o a través de sus jefaturas de departamento el determinar las acciones a realizarse, verificando que la documentación recibida esté dirigida a la coordinación Zona Oriente para su clasificación, atención y seguimiento pertinente.

II. Alcance.

Aplica a los titulares y servidores públicos de la Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente, a las dependencias de la administración pública municipal y otras áreas de gobierno, así como a la comunidad general.

III. Referencias.

233

Federal

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección VI, artículos 48, 49 y 50. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022 y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación Zona Oriente, es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con las áreas

de la administración pública municipal de los escritos ingresados por la ciudadanía, con el propósito de garantizar un desarrollo integran en la zona oriente

La Recepcionista

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

Coordinador Zona Oriente

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

Jefe de Departamento

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

V. Definiciones.

234

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

VI. Insumos.

- Petición ciudadana por cualquier medio o forma u oficios de las áreas de gobierno dirigidas al Coordinador Zona Oriente.

VII. Resultados.

- Autorización, contestación y seguimiento de las peticiones u oficios.

VIII. Políticas.

- Serán recibidos solo aquellos documentos que cumplan con los siguientes requisitos:
  - Sean delegados por la oficina del C. Presidente Municipal.

- Sean dirigidos a la Coordinación Zona Oriente.
- Cuenten con las firmas correspondientes.
- Tengan los anexos señalados.
- Coherencia en las fechas.

- Se deberán registrar todos los asuntos dirigidos a la Coordinación Zona Oriente, y será a través del área de recepción.
- Se clasificarán los asuntos de acuerdo al área que atenderá el asunto.
- Los asuntos recibidos no podrán permanecer en el área de recepción por más de 24 horas, a fin de no generar retraso para los departamentos que los atenderán.
- La recepción, deberá guardar absoluta confidencialidad de los asuntos que reciba y trámite.
- El personal será responsable de la recepción y distribución adecuada de los asuntos, así como el resguardo de los mismos.
- Será responsabilidad de las personas servidoras públicas, dar respuesta oportuna a los asuntos turnados.
- El horario en que se recibirán los documentos será de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

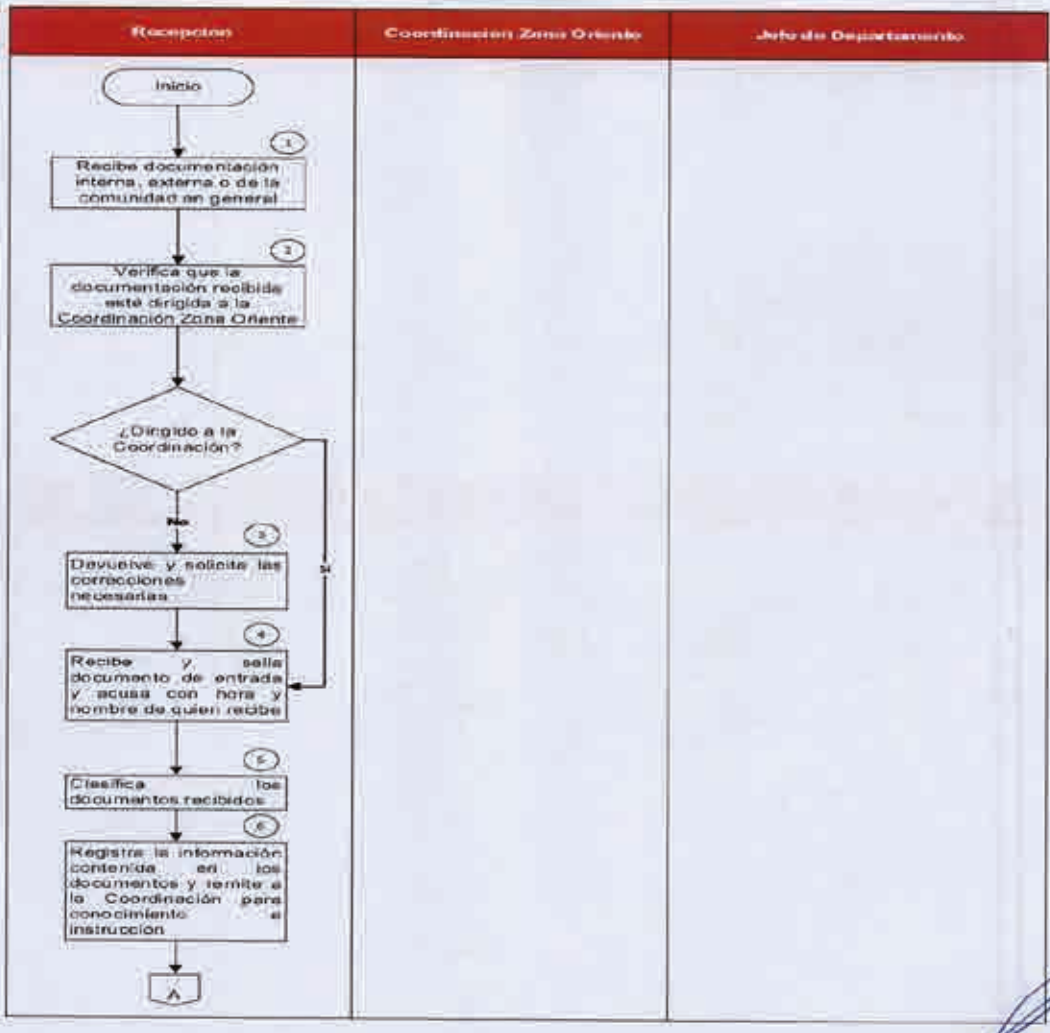
IX. Descripción de Actividades.

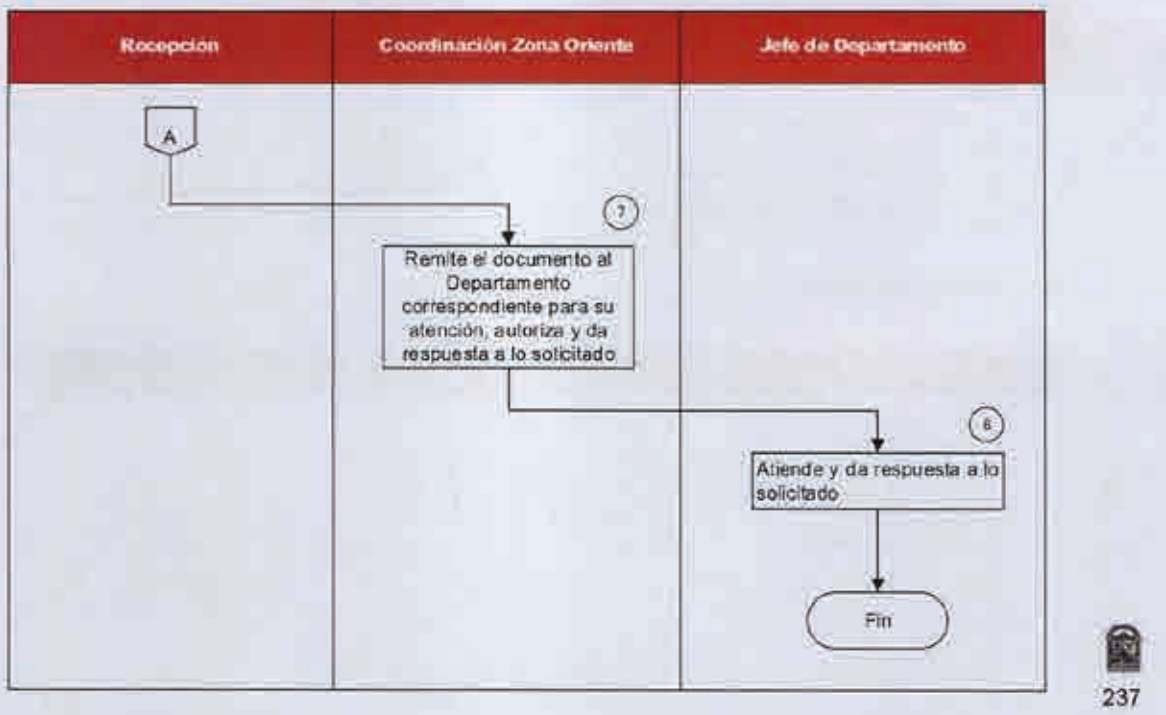
235

No.	Puesto	Actividad
1	Recepción	Recibe documentación interna, externa o de la comunidad en general.
2	Recepción	Verifica que la documentación presentada esté dirigida a la Coordinación Zona Oriente. ¿El documento presentado está dirigido a la Coordinación Zona Oriente? **No:** Devuelve la documentación y solicita las correcciones necesarias. **Si:** Se recibe y sella documento de entrada y acuse con fecha, hora, así como nombre de quien recibe.
3	Recepción	En caso de que no esté dirigida a la Coordinación Zona Oriente; rechaza la documentación y solicita las correcciones necesarias.
4	Recepción	En caso de estar dirigida a la Coordinación Zona Oriente recibe y sella documento de entrada y acuse con hora y nombre de quien recibe.
5	Recepción	Clasifica los documentos recibidos: **Sobres Personales** - Remite a la Coordinación **Copias de Documentos** - La Recepción se queda con estos para su revisión **Documentos para Firma.** - Remite a la Coordinación Zona Oriente.

No.	Puesto	Actividad
		Documentos Originales. - La recepción se queda con estos para su revisión
6	Recepción	Registra la información contenida en los documentos (anexo 1) y remite a la Coordinación para conocimiento e instrucción.
7	Coordinador Zona Oriente	Remite el Documento al Departamento correspondiente para su atención, autoriza y da respuesta a lo solicitado
8	Jefe de Departamento	Atiende y da respuesta a lo solicitado

X. Diagrama de Flujo.





237 237

XI. Medición.

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

XII. Formatos e instructivos.

REGISTRO OFICIOS DE ENTRADA

No. de oficio	Fecha	Dependencia	Asunto	Nombre y Firma

Instructivo

Información requerida	Instrucción
No. de Oficio	Se colocará el número consecutivo de oficio o escrito que se recibe
Fecha	Se colocará la fecha en que fue recibido el escrito u oficio con el formato 00/00/0000 (día, mes y año).
Dependencia	Se colocará la dependencia de procedencia del oficio o el nombre de la persona que ingresa el escrito de petición.
Asunto	Se colocará una breve descripción de lo que trata el oficio o escrito
Nombre y firma	Colocará su nombre y firma la persona de recepción que reciba el oficio o escrito.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
C. Victor Manuel Roa Botello Coordinador Tlalnepantla Zona Oriente	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública

Celebración de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública

I. Objetivo.

Fortalecer las acciones, políticas y programas en materia de seguridad pública y facilitar la coordinación institucional requerida mediante los acuerdos, lineamientos y/o políticas que sean emitidos por el Consejo Nacional, Estatal e Intermunicipal, así como generar mecanismos efectivos de participación ciudadana en la materia, y difundir entre la población los resultados de las acciones, y definir los factores a contrarrestar sobre inseguridad pública y generando actividades, para la seguridad de la ciudadanía.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

239

Federal

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

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Segunda, artículo 77 fracciones IX y XL; y Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" de Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 4 y 8; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículo 21; Título Tercero, Capítulo Primero, artículos 23 al 33; Capítulo Segundo, artículos 34 al 41; Capítulo Cuarto, Sección Segunda, artículos 55, 56 y 57; Sección Segunda, artículo 58; y Sección Tercera, artículo 58 Quinquies. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo del Consejo Estatal de Seguridad Pública por el que se expiden los lineamientos de organización y funcionamiento de los Consejos Intermunicipales y Municipales de Seguridad Pública. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 16 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección VIII, artículos 62 y 63. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, es el área administrativa responsable de la celebración de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

El Presidente Municipal, deberá:

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

El Secretario del Ayuntamiento, deberá:

240

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

La Secretaria del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberá:

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

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

- Elaborar y presentar la propuesta de oficios para la convocatoria de los integrantes de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública, y de requerimientos logísticos para la Celebración de dichas sesiones.

- Registrar la asistencia de los Integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública durante las Sesiones, intervenciones y acuerdos celebrados en cada sesión

V. Definiciones.

- **CMSP:** Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Acuerdos:** Los acuerdos aprobados por los integrantes del consejo durante las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Actas:** El documento en el que se da constancia de la Celebración de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública, sus acuerdos aprobados y del seguimiento de los mismos.
- **Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública:** Personal Administrativo adscrito a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública:** Mesa Directiva, Consejeros.
- **Invitados del Consejo Municipal de Seguridad Pública:** Servidores públicos de los tres órdenes de gobierno, y ciudadanía convocados para una de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Presidente:** El Presidente Municipal Constitucional, quien fungirá como Presidente del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Secretaría Técnica:** La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

241

- **Secretariado Ejecutivo:** El Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública
- **Sesiones Consejo Municipales de Seguridad Pública.** Las Sesiones Ordinarias o Extraordinarias del Consejo Municipal de Seguridad Pública, mismas que podrán ser abiertas o cerradas (sin participación ciudadana).
- **Vicepresidente:** El Secretario del Ayuntamiento, quien fungirá como Vicepresidente del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Celebración de sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Acuerda orden de día con el Presidente Municipal. Solicita al Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica Consejo Municipal de Seguridad Pública que elaboré los oficios necesarios para la convocatoria y para peticiones logísticas.
2	Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Elabora los oficios para la convocatoria a los integrantes e invitados del Consejo Municipal de Seguridad Pública y para las peticiones logísticas que permitan el desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública. Presenta oficios para revisión y firma de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
3	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Recibe y revisa los oficios. ¿Los oficios están correctos? **No:** Devuelve documentos al Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica Consejo Municipal de Seguridad Pública para que realice correcciones. **Si:** Firma oficios y devuelve al Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica Consejo Municipal de Seguridad Pública para su entrega a las unidades administrativas correspondientes.
4	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Devuelve documentos al Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica Consejo Municipal de Seguridad Pública para que realice correcciones.
5	Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Recibe oficios, realiza correcciones y remite a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública para su revisión

242

242

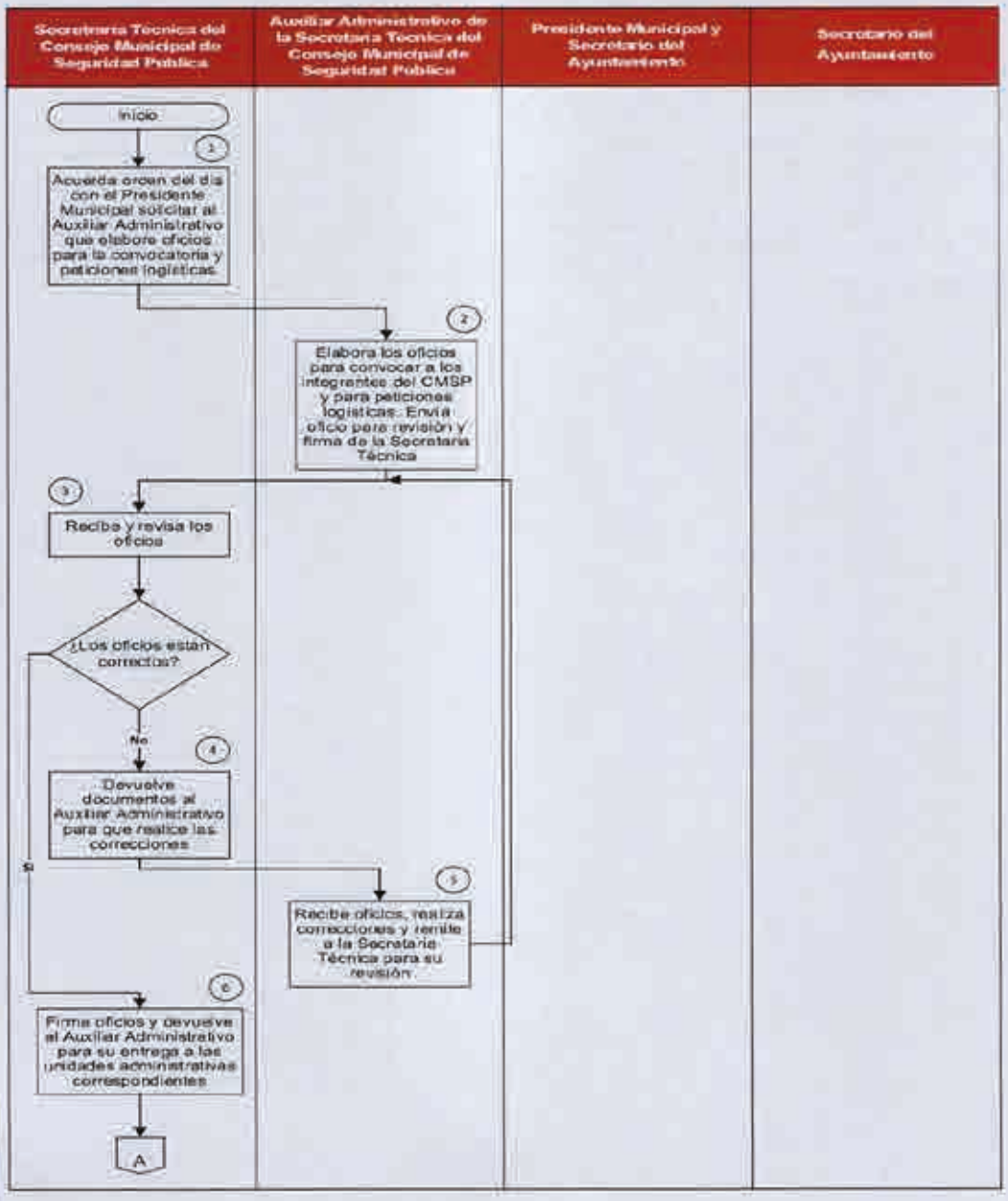
No.	Puesto	Actividad
6	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Firma oficios y devuelve al Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública para su entrega a las Unidades Administrativas correspondientes.
7	Auxiliar Administrativo de la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

243

No.	Puesto	Actividad
19	Secretario del Ayuntamiento.	Firman el documento y devuelven a la Secretaria Técnica para el trámite correspondiente.
20	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Recibe y envía el documento para firma del Presidente Municipal.
21	Presidente Municipal.	Recibe, firma el documento y devuelve a la Secretaria Técnica para su trámite correspondiente.
22	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Recibe acta firma de la sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública y procede a entregarla en las oficinas del Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.
23	Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Realiza el seguimiento de solicitudes de información por parte del Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, así como el seguimiento correspondiente a los acuerdos y peticiones ciudadanas.

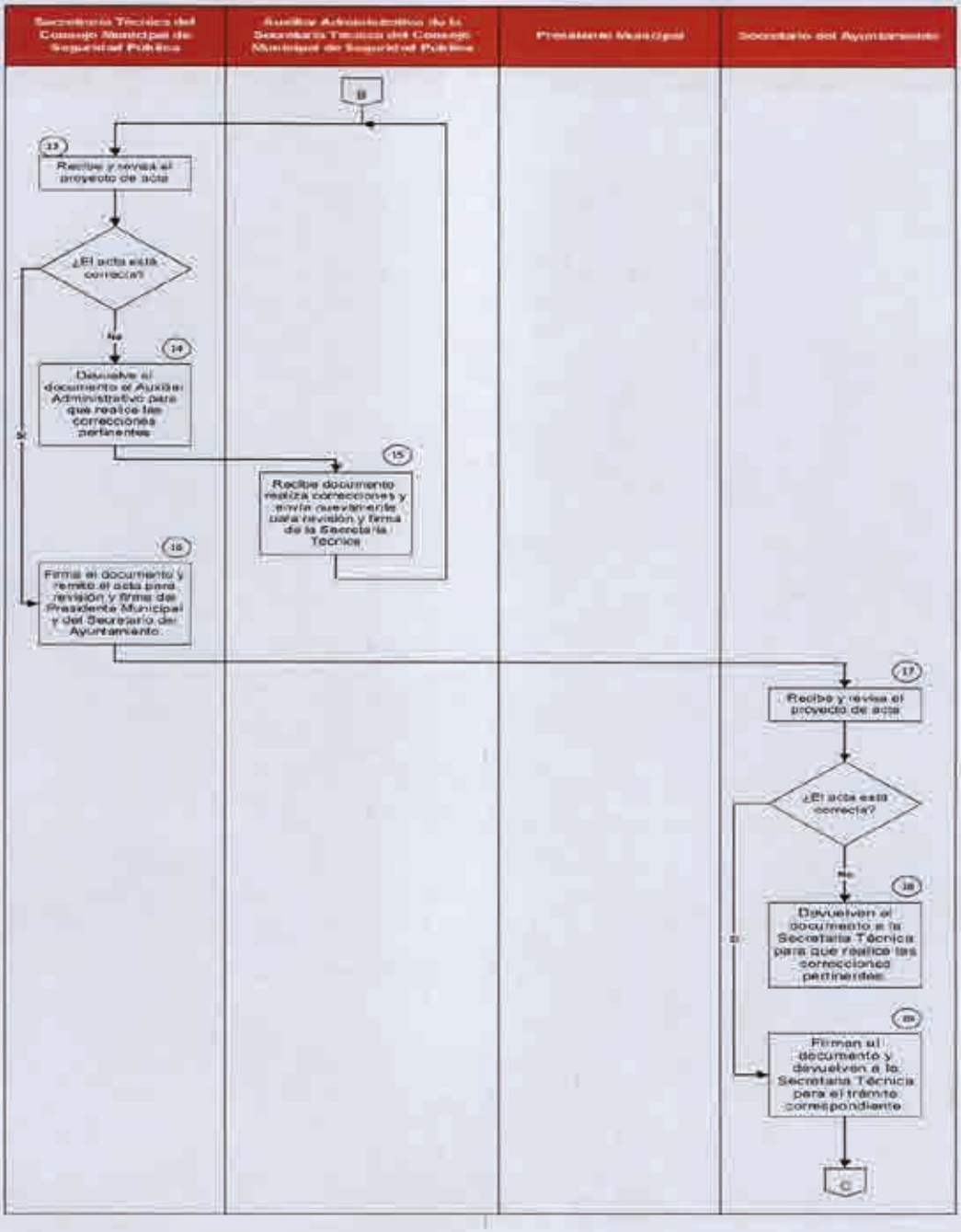
244

X. Diagrama de Flujo.



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

246


Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Auxiliar Administrativo de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Presidente Municipal
Secretario del Ayuntamiento
B
13
Recibe y revisa el proyecto de acta
¿El acta está correcta?
No
14
Devuelve el documento al Auxiliar Administrativo para que realice las correcciones pertinentes
15
Recibe documento realiza correcciones y envía nuevamente para revisión y firma de la Secretaría Técnica
16
Firma el documento y remite el acta para revisión y firma del Presidente Municipal y del Secretario del Ayuntamiento
17
Recibe y revisa el proyecto de acta
¿El acta está correcta?
No
18
Devuelven el documento a la Secretaría Técnica para que realice las correcciones pertinentes
19
Firman el documento y devuelven a la Secretaría Técnica para el trámite correspondiente
C

Secretaria Tecnica del Consejo Municipal de Seguridad Publica
Auxiliar Administrativo de la Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Publica
Presidente Municipal
Secretario del Ayuntamiento
C
20
Recibe y envía el documento para firma del Presidente Municipal
21
Recibe, firma el documento y devuelve a la Secretaria Técnica para el trámite correspondiente
22
Recibe acta firma de la sesión del CMSP y procede a entregarla en las oficinas del Secretario Ejecutivo
23
Realiza el seguimiento de solicitudes de información por parte del SESESP, así como el seguimiento correspondiente a los acuerdos y peticiones ciudadanas
Fin

248

XI. Medición.

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

XII. Formatos e instructivos

No aplica

XIII. Validación del Procedimiento.

249

Apoyó	Revisó	Aprobó
L.C.P Susana Sánchez Mendoza Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal

Solicitud de Acceso a la Información Pública ante el Municipio de Tlalnepantla de Baz

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

250

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 6. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Séptimo, Capítulo I, artículos del 121 al 140; y Capítulo II, artículo 141. Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, artículos del 4 al 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Diario Oficial de la Federación, 15 abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

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

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos del 5 al 11; Capítulo Segundo, artículos 12, 13 y 14; y Título Noveno Capítulo Único, artículos del 90 al 96. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 30 de mayo del 2017, y sus reformas y ediciones.

- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Cuarta, artículo 148 fracciones I, II, III, IV y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 09 de marzo de 1999 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección IX, artículos 64 y 65. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Artículo 5 fracción V; Título Primero, Capítulo, Capítulo Primero, artículo 18 fracción IV. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

251

251

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

- Garantizar que las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública se respondan conforme a la normatividad aplicable, y en apego a los criterios de publicidad, veracidad, oportunidad, precisión y suficiencia en beneficio de los solicitantes.

Los Servidores Públicos Habilitados, deberá:

- Localizar, proporcionar, integrar y presentar la información a la Unidad de Transparencia, respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.

El Personal Operativo, deberá:

Revisar diariamente la Plataforma SAIMEX para comprobar la recepción de solicitudes de información pública, así como apoyar en la recopilación de la información requerida a las dependencias a través de los Servidores Públicos Habilitados.

El Comité de Transparencia, deberá:

- Confirmar, modificar o revocar las determinaciones que, en materia de ampliación de plazo de respuesta, clasificación de la información y declaración de inexistencia o de incompetencia realicen los titulares de las áreas que conforman al Sujeto Obligado.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Acuse de Solicitud de Información Pública generada en el Sistema SAIMEX.

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

- La recepción, atención y seguimiento a las solicitudes de información se realizará mediante el número de folio asignado por el Sistema SAIMEX.
- Los términos de todas las notificaciones previstas en la Ley, empezarán a correr al día siguiente al que se practiquen
- La Unidad de Trasparencia y Acceso a la Información Pública de Tlalnepantla de Baz notificará las respuestas a las solicitudes de información a través del Sistema SAIMEX, en el menor tiempo posible, no excediendo los quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de la misma.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa a www.SAIMEX.org.mx y genera una solicitud de acceso a la información pública.
2	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe la solicitud de información y la analiza si el Sujeto Obligado es competente dentro de los 3 días estipulados en el artículo 167 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. ¿Sujeto Obligado es Competente? **No:** Se declara Incompetencia del Sujeto Obligado comunicando al solicitante a través de la plataforma SAIMEX (Actividad 18) **Si:** Turna al Titular del Área para que a través de su Servidor Público Habilitado de contestación.
3	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Turna mediante oficio la solicitud recibida vía sistema SAIMEX al Titular del Área para que a través de su Servidor Público Habilitado dentro de los 5 días solicite aclaración o 15 días hábiles posteriores a su recepción dé respuesta a la solicitud de información, de conformidad con los artículos 159 y 163 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
4	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe el oficio de solicitud de información y analiza si dentro de los 15 días hábiles, son suficientes para que después de una búsqueda razonable y exhaustiva brinde una respuesta al ciudadano ¿Solicita prorroga? **No:** Remite la respuesta para dar contestación. (Actividad 17)

No.	Puesto	Actividad
		Si: Remite proyecto de acuerdo debidamente fundado y motivado para solicitar la ampliación de tiempos a consideración del Comité de Transparencia
5	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Remite proyecto de acuerdo debidamente fundado y motivado para solicitar la ampliación de tiempos sea sometida a consideración del Comité de Transparencia Municipal la aprobación por un plazo máximo de 7 días hábiles de conformidad con el 163 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
6	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe proyecto de acuerdo debidamente fundado y motivado para que sea sometido a la aprobación del Comité de Transparencia de Tlalnepantla de Baz.
7	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Convoca al Comité de Transparencia de Tlalnepantla de Baz, para celebrar sesión ordinaria o extraordinaria.
8	Comité de Transparencia y Acceso a la información	Se realiza la sesión del Comité de Transparencia y se somete a consideración los puntos de acuerdo en donde se aprueba la solicitud de prorroga
9	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Derivado de los acuerdos aprobados en la sesión ordinaria o extraordinaria, la Unidad de Transparencia Municipal aprueba la solicitud de prórroga mediante el sistema SAIMEX y remite el acuerdo de prorroga debidamente firmado por los integrantes del Comité de Transparencia.
10	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Una vez aprobada la solicitud de prórroga, formula la respuesta y analiza si requiere acuerdo de versión pública, inexistencia o información reservada. ¿Requiere acuerdo de versión pública, inexistencia o información reservada? **No:** Se notifica respuesta para el ciudadano. (Actividad 18) **Si:** Se solicita la aprobación del proyecto de acuerdo para consideración del Comité de Transparencia
11	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Se solicita la aprobación del proyecto de acuerdo para consideración del Comité de Transparencia.
12	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe solicitud y proyecto de acuerdo debidamente fundado y motivado para someter a aprobación del Comité de Transparencia.
13	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Convoca al Comité de Transparencia Municipal para celebrar sesión ordinaria o extraordinaria.
14	Comité de Transparencia y Acceso a la información	Somete a consideración el punto de acuerdo y aprueba, modifica o revoca el proyecto de acuerdo.
15	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Envía al Titular del área el acuerdo aprobado por el Comité de Transparencia Municipal para los efectos conducentes.
16	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe el acuerdo aprobado por el Comité de Transparencia y lo adjunta a la respuesta brindada para ser notificada al ciudadano.
17	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe respuesta y acuerdo y lo notifica al ciudadano por medio de la plataforma SAIMEX

254

No.	Puesto	Actividad
18	Ciudadano	Recibe respuesta a la solicitud de acceso a la información junto con su debido acuerdo. ¿La respuesta es satisfactoria? **No:** Interpone recurso de revisión. **Si:** termina el procedimiento.
19	Ciudadano	El ciudadano podrá interponer recurso de revisión en donde expondrá los motivos y razones de la inconformidad, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta, de conformidad con los artículos 178 y 180 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
20	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Determina la admisión del recurso de revisión de conformidad con el artículo 181 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
21	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Admitido el recurso de revisión, el Comisionado otorga a las partes un plazo de 7 días hábiles para que manifiesten lo que a su derecho convenga, de conformidad con el artículo 185 fracciones II y IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
22	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Transcurrido el plazo y una vez recibido el informe justificado cuando el sujeto obligado modifique la respuesta ésta se pondrá a disposición del ciudadano para que en un plazo de 3 días hábiles manifesté lo que a su derecho convenga, de conformidad con el 185 fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
23	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Concluido el plazo se procederá a decretar el cierre de instrucción y el Pleno del INFOEM resolverá en un plazo de 30 días hábiles, de conformidad con los artículos 181 y 185 fracción VIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
24	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	El Pleno del INFOEM emite resolución, ordenando que en un plazo de 10 días hábiles se haga entrega de la información, de conformidad con el artículo 186 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
25	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe la resolución y la remite por oficio al Titular del área para que a través de su Servidor Público Habilitado den cumplimiento a la determinación.
26	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe la resolución y remite la información solicitada para dar cumplimiento a la resolución.
27	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe información suficiente y la remite en conjunto con el informe de cumplimiento vía SAIMEX para dar cumplimiento a la resolución dictaminada por el Pleno del INFOEM, de conformidad con el artículo 198 y 199 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios

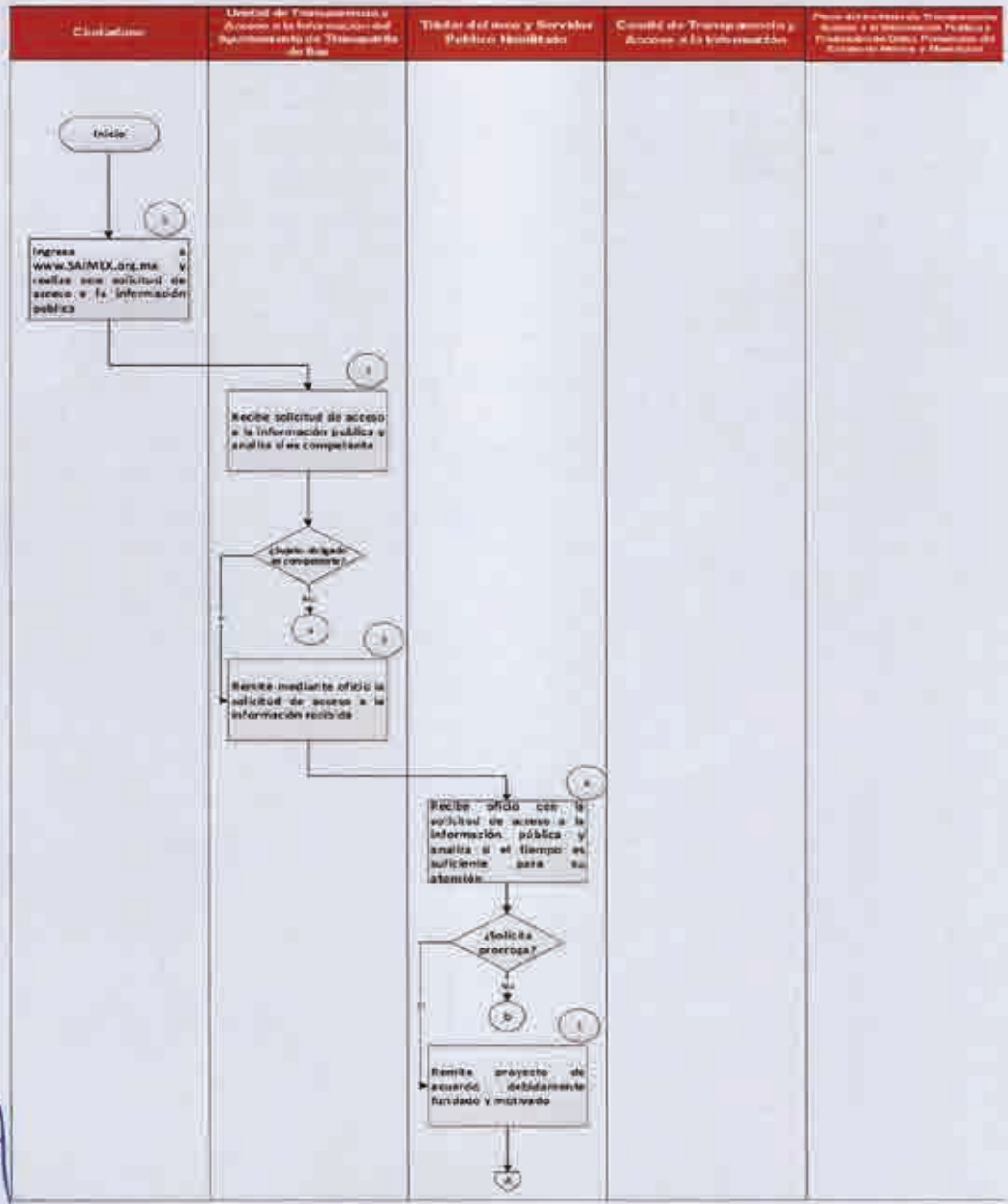
255

255

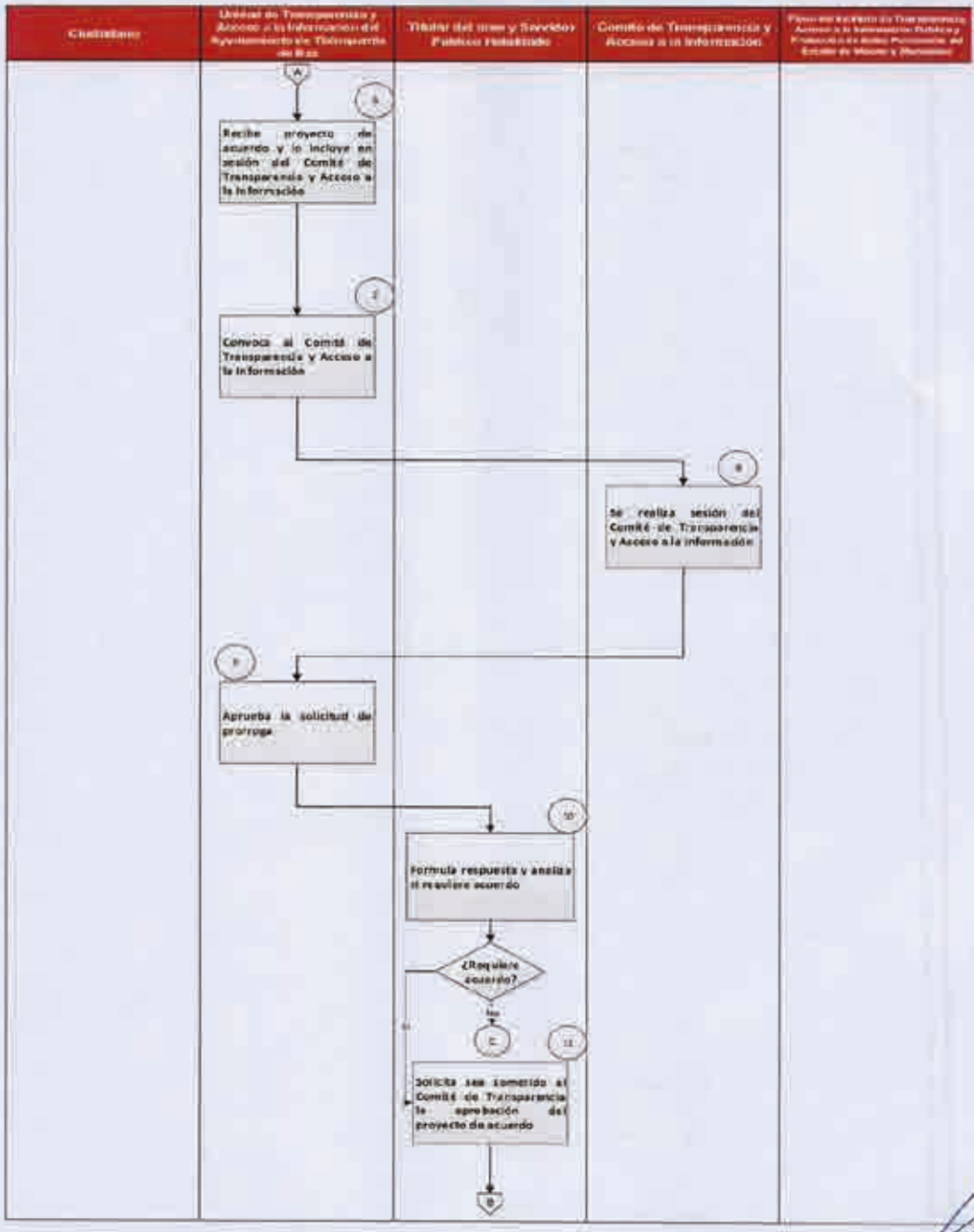
No.	Puesto	Actividad
28	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	El Pleno analiza la información remitida y se pronuncia mediante un acuerdo de cumplimiento/incumplimiento, de conformidad con el artículo 200 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
29	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	En caso de emitir un acuerdo de incumplimiento se hace un Apercibimiento en donde se notificará al superior jerárquico del responsable de dar cumplimiento para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles de cumplimiento a la resolución de conformidad con el artículo 200 fracción I y 222 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
30	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	En caso de que el superior jerárquico incurra en responsabilidad por falta de cumplimiento y haga caso omiso al apercibimiento decretado, se determinará las medidas de apremio o sanciones, de conformidad con los artículos 200 fracción III y 214 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
31	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Da vista a la Contraloría Interna y Órgano de Control Interno y Vigilancia para que determine el grado de responsabilidad.

256

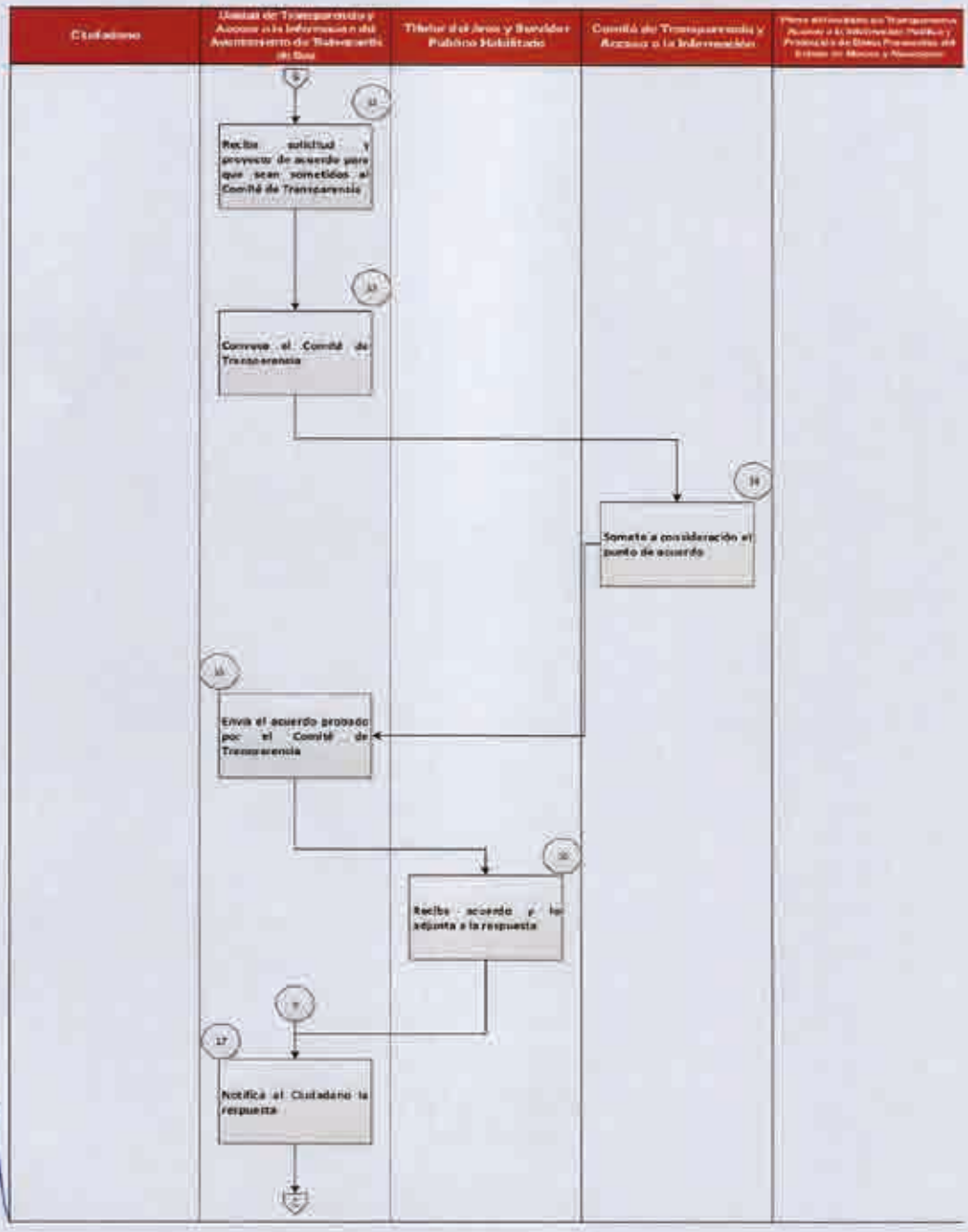
X. Diagrama de Flujo.



257

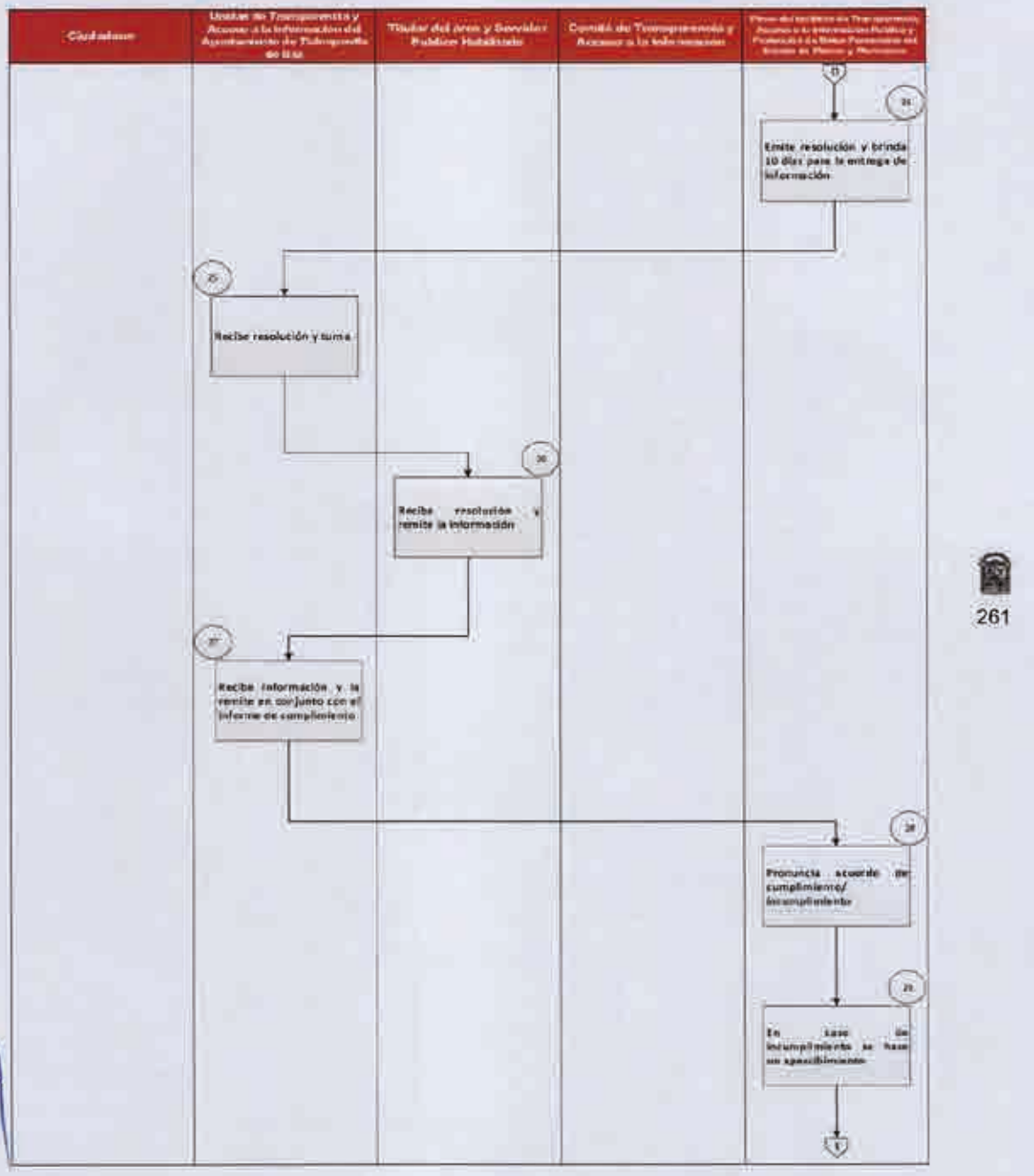

Ciudadano
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Titular del área y Servidor Público Habilitado
Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
A
Recibe proyecto de acuerdo y lo incluye en sesión del Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Convoca al Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Se realiza sesión del Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Aprueba la solicitud de prorroga
Formula respuesta y analiza el resultado acuerdo
¿Requiere acuerdo?
Solicita sea sometido al Comité de Transparencia la aprobación del proyecto de acuerdo

258


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

Ciudadano	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Comité de Transparencia y Acceso a la Información	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
C Recibe respuesta A ¿Respuesta satisfactoria? SI D NO 10 Interpone recurso de revisión				20 Determina admisión de recurso de revisión 22 Admitido el recurso de revisión otorga periodo de manifestación 23 Pone a disposición en plazo de 3 días 25 Decreta cierre de instrucción y resuelve en 30 días hábiles D

260


Ciudadano
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Titular del área y Servidor Público Habilitado
Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Emite resolución y brinda 10 días para la entrega de información
Recibe resolución y turna
Recibe resolución y remite la información
Recibe información y la remite en conjunto con el informe de cumplimiento
Pronuncia acuerdo de cumplimiento/ incumplimiento
En caso de incumplimiento se hace un apercibimiento

261

Ciudadano	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Comité de Transparencia y Acceso a la Información	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios

262

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a las solicitudes de transparencia y acceso a la información SAIMEX	Mide el Porcentaje de la atención que se le proporciona a las solicitudes de información SAIMEX	$\frac{\text{Total de solicitudes atendidas}}{\text{Total de solicitudes presentadas}} \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos

infoem

FORMATO DE SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA

RECEPCION

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

DATOS DEL SOLICITANTE

PERSONA FISICA

NOMBRE:

APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO | NOMBRE (S)

263

DATOS OPCIONALES

Información utilizada únicamente para fines estadísticos

RFC: CURP: SEXO: FEMENINO ☐ MASCULINO ☐

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

PERSONA MORAL

RAZON O DENOMINACION SOCIAL:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE:

APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO | NOMBRE (S)

DOMICILIO

CALLE: NUM EXTERIOR: NUM. INTERIOR:

ENTIDAD FEDERATIVA: MUNICIPIO: C.P.

COLONIA O LOCALIDAD: TELEFONO (Opcional):

SUJETO OBLIGADO AL QUE SOLICITA LA INFORMACION.

263

INFORMACION SOLICITADA

DESCRIPCION CLARA Y PRECISA DE LA INFORMACION QUE SOLICITA:

CUALQUIER OTRO DETALLE QUE FACILITE LA BUSQUEDA DE LA INFORMACION:

MODALIDAD DE ENTREGA:

Elija con una "X" la opción deseada:

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

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

DOCUMENTOS ANEXOS:

NOMBRE DEL SOLICITANTE

FECHA DE SOLICITUD

FIRMA O HUELLA
PROTESTO LO NECESARIO

264

Instructivo: Llenado de la Solicitud de Información Pública

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

265

Información Requerida	Instrucción
Documentos anexos	De ser necesario en este apartado podrá indicar que su solicitud incluye documentos extras para la búsqueda y localización de la información.
Nombre del solicitante	Estos datos no son obligatorios (opcional).
Fecha de solicitud	Llenar el campo con el formato siguiente (día/mes/año)
Firma o huella	Opcional.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Miguel Ángel Sámano Flores Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia

266

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

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero. Capítulo I, artículo 6 y 16. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Séptimo, Capítulo I, artículos del 121 al 140; y Capítulo II, artículo 141. Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Título Segundo, Capítulo I, artículos 16 al 29; Capítulo II, artículos 31 al 42; Título Tercero, Capítulo I, artículos 43 al 47; y Capítulo II, artículos 48 al 56. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. Diario Oficial de la Federación, 15 abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 5 párrafo trigésimo tercero, trigésimo cuarto y trigésimo quinto fracciones I, II, III, IV y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México. 10 de noviembre de 1917 y sus reformas y ediciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Segundo, Capítulo III, artículos 50 y 53. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 y 2; Título Decimo, Capítulo Primero, artículos del 97 al 105; Capítulo Segundo, artículos del 106 al 118; y Título Décimo Primero, Capítulo Primero, artículos del 119 al 126. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, Sección IX, artículos 64 y 65 Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal Tlalnepantla de Baz, artículo 5 fracción V; Título Primero, Capítulo Primero, artículo 18 fracción IV. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

268 El personal Operativo de la Unidad de Transparencia y Acceso la Información Pública Municipal, es el área encargada de recibir las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), ya sea mediante la presentación de un escrito libre, presentación de un formato autorizado por el INFOEM o de manera presencial cargando la solicitud en el SARCOEM, previa acreditación de los titulares de la información o Representantes Legales. 268

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

- Proteger y garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales en posesión de las Dependencias que integran la Administración Pública Municipal del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, estableciendo los mecanismos y medidas de seguridad para asegurar su debido tratamiento.

Los Servidores Públicos Habilitados, deberá:

- Localizar, proporcionar, integrar y presentar la información a la Unidad de Transparencia.

Personal Operativo, deberá:

- Apoyar en el trámite y recopilación de información requerida a las dependencias a través de los Servidores Públicos Habilitados.

Comité de Transparencia, deberá:

- Deberá confirmar, modificar o revocar las determinaciones en las que se declare la inexistencia de los datos personales, o se niegue por cualquier causa el ejercicio de alguno de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO).

V. Definiciones.

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

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

269

- **Datos Personales:** La información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad, y que esté almacenada en los sistemas y bases de datos, se considerará que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier documento informativo físico o electrónico.
- **INFOEM:** Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.
- **Ley:** La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- **Responsable:** Al Municipio de Tlalnepantla de Baz y las Dependencias o áreas que integran la Administración Pública Municipal centralizada, quienes deciden sobre el tratamiento de los datos personales.
- **SARCOEM:** Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México.
- **Servidor público habilitado (SPH)**: Persona encargada dentro de las diversas dependencias o áreas del sujeto obligado, de apoyar, gestionar y entregar la información o datos personales que se ubiquen en la misma, a sus respectivas unidades de transparencia; respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.

- **Unidad de transparencia (UT):** A la Unidad de Trasparencia y Acceso a la Información Pública de Tlalnepantla de Baz, encargada de tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.

VI. Insumos.

- Solicitud de Acceso a Datos Personales.

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa a https://www.sarcoem.org.mx/ y genera una solicitud de acceso a la información pública.
2	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe la solicitud de información y analiza si el Sujeto Obligado es competente dentro de los 3 días, de conformidad con lo previsto en el artículo 112 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. ¿Sujeto Obligado es Competente? **No:** Se declara incompetencia del Sujeto Obligado para poder atender la solicitud (Actividad 6) **Si:** Turna al Titular del Área para que a través de su Servidor Público Habilitado dé contestación.

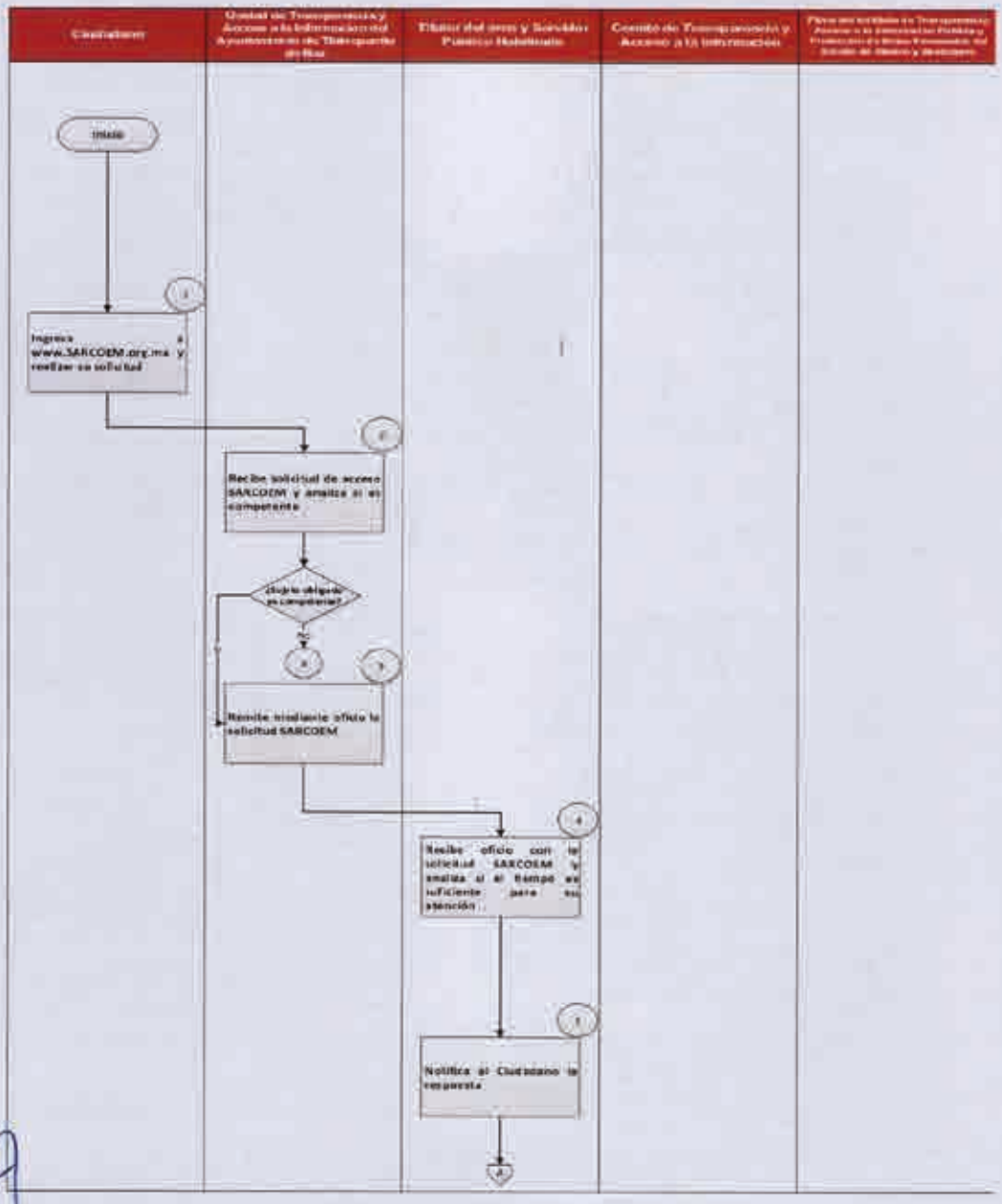
No.	Puesto	Actividad
3	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Turna mediante oficio la solicitud recibida vía sistema SARCOEM al Titular del Área para que a través de su Servidor Público Habilitado dentro de los 5 días hábiles solicite aclaración o dentro de los 20 días hábiles posteriores a su recepción brinde respuesta, de conformidad con lo previsto en el artículo 112 con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
4	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe el oficio de solicitud de información y analiza si dentro de los 20 días hábiles son suficientes para brindar una respuesta al ciudadano, después de una búsqueda razonable y exhaustiva de la información. Remite la respuesta para dar contestación (Actividad 6)
5	Personal operativo de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe respuesta y la notifica al ciudadano por medio de la plataforma SARCOEM, de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
6	Ciudadano	Recibe respuesta a la solicitud de acceso a la información junto con su debido acuerdo ¿La respuesta es satisfactoria? **No:** Interpone recurso de revisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 127 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios **Si:** termina el procedimiento
7	Ciudadano	El ciudadano podrá interponer recurso de revisión donde expondré los motivos y razones de la inconformidad dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios
8	Pleno del Instituto de Transparencia Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Determina la admisión del recurso de revisión de conformidad con el artículo 181 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
9	Pleno del Instituto de Transparencia Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	El Instituto requiere a las partes para que expresen su voluntad conciliar, otorgando un periodo entre el ciudadano y el Unidad de Transparencia, para la conciliación. **No:** Se continua con el proceso, para expresar manifestaciones. **Si:** Se termina el proceso y toda instrucción del recurso.
10	Pleno del Instituto de Transparencia Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Admitido el recurso de revisión el Comisionado otorga un periodo de 7 días hábiles para que las partes manifiesten lo que a su derecho convenga, de conformidad con el artículo 185 fracciones II y IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

271

No.	Puesto	Actividad
11	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Transcurrido el plazo y recibido el informe justificado cuando se modifique respuesta, esta se pondrá a disposición del ciudadano para que un plazo de 3 días manifesté lo que a su derecho convenga de conformidad con el 185 fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
12	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Concluido el plazo se procederá a decretar el cierre de instrucción y en un plazo de 30 días hábiles el Pleno del INFOEM resolverá, de conformidad con el artículo 181 y 185 fracción VIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
13	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	El Pleno del INFOEM: emite resolución para que, en un plazo de 10 días hábiles, se haga entrega de la información de conformidad con el artículo 186 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
14	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe la resolución y la remite al Titular del área para que a través de su Servidor Público Habilitado den cumplimiento.
15	Titular del área y Servidor Público Habilitado	Recibe resolución y remite la información solicitada para dar cumplimiento.
16	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Tlalnepantla de Baz	Recibe información suficiente y la remite en conjunto con el informe de cumplimiento vía SARCOEM para dar cumplimiento a la resolución dictaminada por el Pleno del INFOEM, de conformidad con el artículo 198 y 199 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
17	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	El Pleno deberá pronunciarse mediante un acuerdo de cumplimiento/incumplimiento ante la información remitida, de conformidad con el artículo 200 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
18	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	En caso de emitir un acuerdo de incumplimiento se hace un Apercibimiento en donde se notificará al superior jerárquico del responsable de dar cumplimiento para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles de cumplimiento a la resolución de conformidad con el artículo 200 fracción I y 222 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
19	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	En caso de el superior jerárquico incurra en responsabilidad por falta de cumplimiento y haga caso omiso al apercibimiento se terminará las medidas de apremio o sanciones de conformidad con el artículo 200 fracción III y 214 del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
20	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)	Da vista a la Contraloría Interna y Órgano de Control Interno y Vigilancia para que determine el grado de responsabilidad.

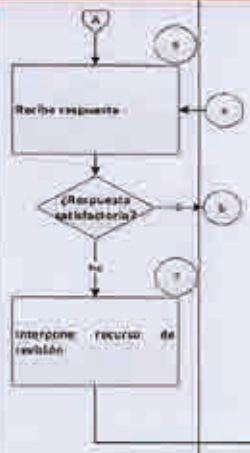
272

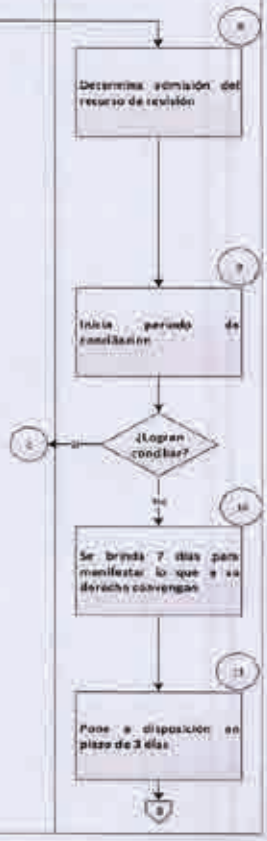
X. Diagrama de Flujo

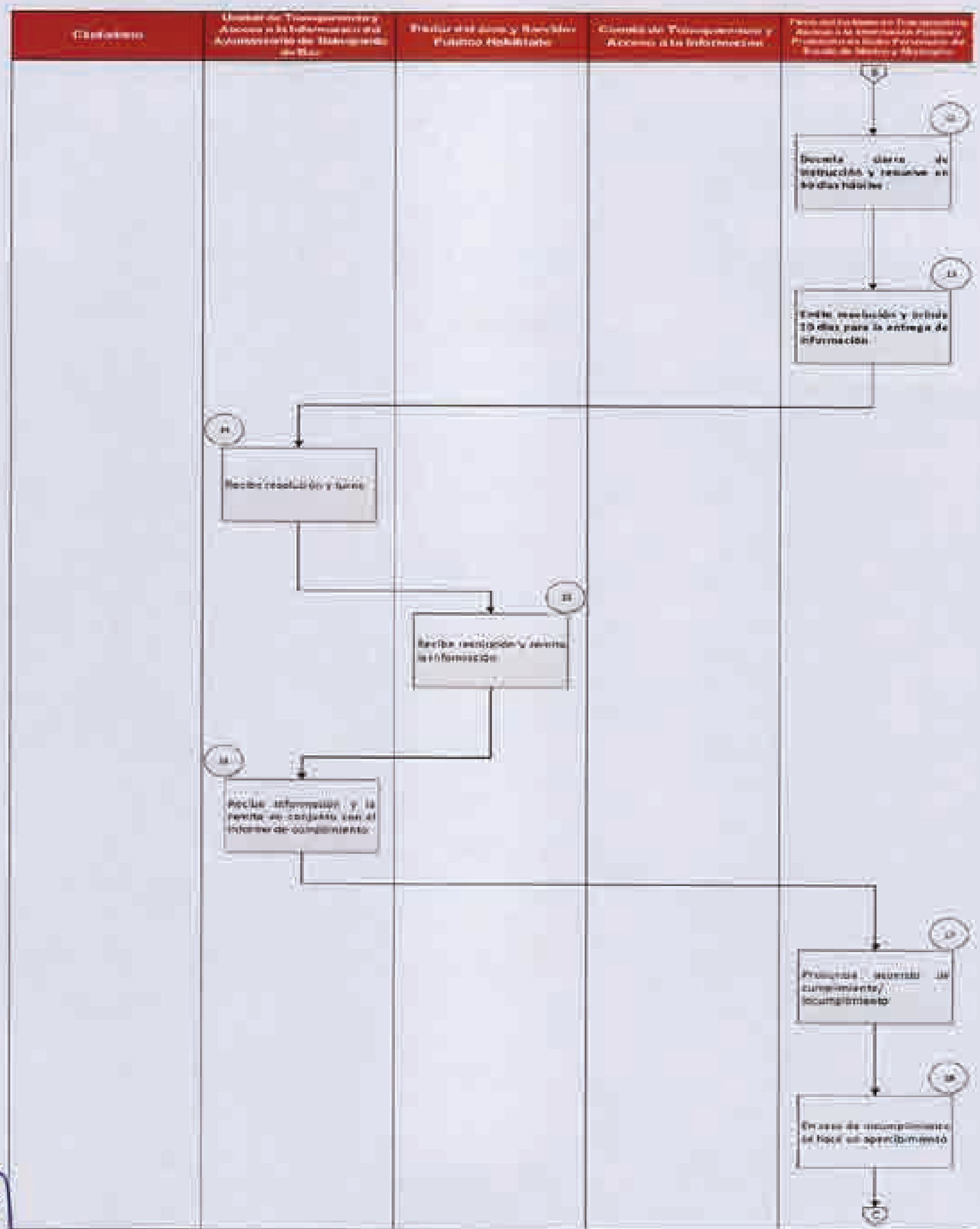


273

Ciudadano	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Titular del Área y Servidor Público Habilitado	Comité de Transparencia y Acceso a la Información	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios






Ciudadano
Comité de Transparencia y Acceso a la Información
Decreta cierre de instrucción y resuelve en 30 días hábiles
Emite resolución y brinda 15 días para la entrega de información
Recibe resolución y turna
Recibe resolución y remite la información
Recibe información y la remite en conjunto con el informe de cumplimiento
Pronuncia acuerdo de cumplimiento/ incumplimiento
En caso de incumplimiento se hace un apercibimiento

Ciudadano	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz	Titular del Área y Servidor Público Habilitado	Comité de Transparencia y Acceso a la Información	Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios

276

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Solicitud de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) de Datos Personales	Mide el Porcentaje de la atención que se le proporciona a las solicitudes de Derechos ARCO.	[Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes presentadas] x 100	Anual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica toda vez que es en línea

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Miguel Ángel Sámano Flores Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

277

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

I. Objetivo.

Mantener actualizada la información que genera el Municipio de Tlalnepantla de Baz, México; como resultado de la aplicación de los recursos públicos, a través del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX), para promover la transparencia y rendición de cuentas, y que ésta se encuentre a disposición de la ciudadanía para su consulta

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

278

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 6 y 16. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

278

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Séptimo, Capítulo I, artículos del 121 al 140; y Capítulo II, artículo 141. Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Título Segundo, Capítulo I, artículos del 16 al 29; y Capítulo II, artículos del 31 al 42; Título Tercero, Capítulos I, artículos del 43 al 47; y Capítulo II, artículos del 48 al 56. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. Diario Oficial de la Federación 15 abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 5, párrafo trigésimo tercero, trigésimo cuarto y trigésimo quinto fracciones I, II, III, IV y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 10 de noviembre de 1917 y sus reformas y ediciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. En su totalidad. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos del 1 al 11. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II. Sección IX. artículos 64 y 65. Gaceta Municipal. 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal Tlalnepantla de Baz. Artículo 5 fracción V. Capítulo Primero, artículo 18 fracción IV. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

279

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

- Corroborar que las obligaciones de transparencia del Sujeto Obligado, estén publicadas en la plataforma del IPOMEX y se realice dentro de los periodos establecidos en la normatividad aplicable; así como, constatar que la información sea veraz, confiable, oportuna, congruente, integral, actual, accesible, comprensible y verificable.

Servidores Públicos Habilitados, deberá:

- Localizar, integrar, proporcionar, y presentar la información derivada de las obligaciones de transparencia en apego a los lineamientos para la homologación en la presentación de la información a la que hace referencia Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

V. Definiciones.

- **Información de interés público:** Se refiere a la información que resulta relevante o beneficiosa para la sociedad y no simplemente de interés individual, cuya divulgación resulta útil para que el público comprenda las actividades que llevan a cabo los sujetos obligados.

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

- **IPOMEX:** Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense.
- **Ley:** La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- **Ley General:** Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Reglamento Interior:** Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.
- **Servidor Público Habilitado (SPH)**: Persona encargada dentro de las diversas dependencias o áreas del sujeto obligado, de apoyar, gestionar y entregar la información o datos personales que se ubiquen en la misma, a sus respectivas unidades de transparencia; respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.
- **Unidad de Transparencia (UT):** A la Unidad de Trasparencia y Acceso a la Información Pública de Tlalnepantla de Baz, encargada para ingresar, actualizar y mantener vigente las obligaciones de transparencia.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

280

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

VIII. Políticas.

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

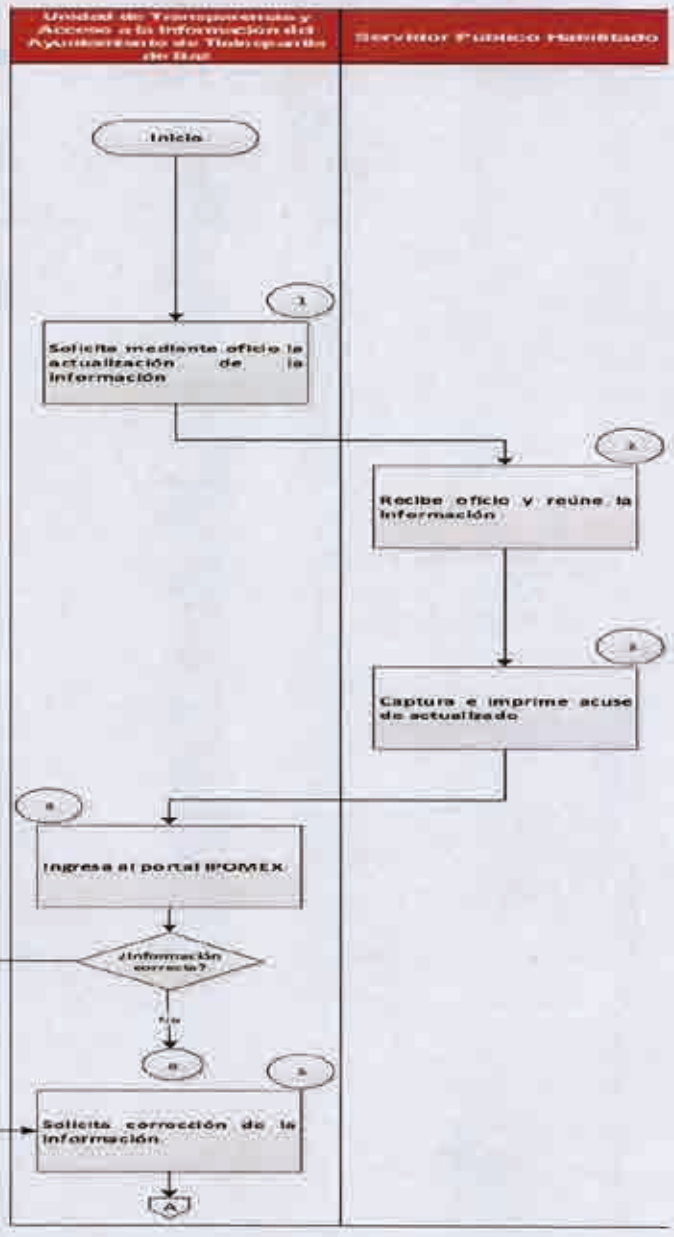
IX. Descripción de Actividades.

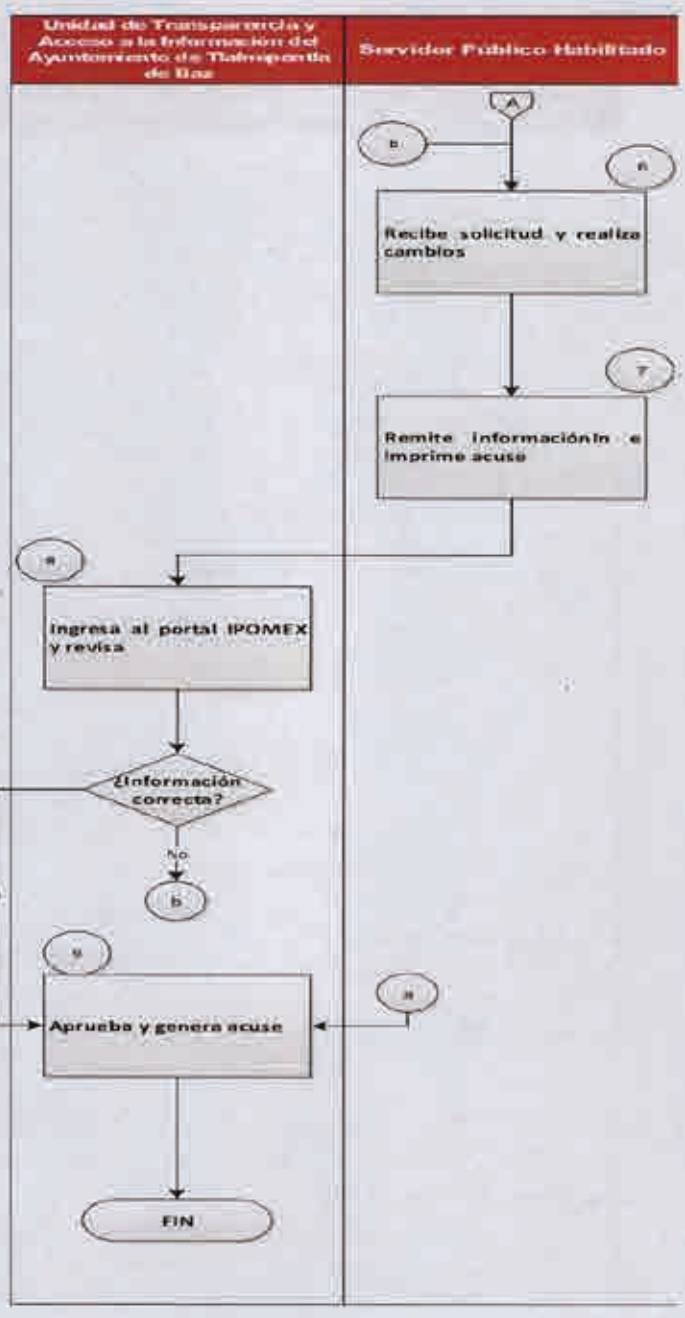
No.	Puesto	Descripcion
1	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información	Solicita mediante oficio la actualización de la fracción del artículo 92 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, que le compete al Servidor Público Habilitado.
2	Servidor Público Habilitado	Recibe oficio y procede a compilar la información necesaria.

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

281

X. Diagrama de Flujo.




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

283

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Publicación de las Obligaciones de Transparencia a través del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX)	Mide el porcentaje de la actualización de IPOMEX de un periodo a otro.	$\frac{\text{Actualizaciones de IPOMEX realizadas}}{\text{Actualizaciones de IPOMEX programadas}} \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

284

infoem

NTLAUI

No se generó información para este periodo

Para indicar que un campo obligatorio "No Aplica" deberá colocar NA

Insertar Domicilio de la unidad de transparencia

Agregar Grupo

Eliminar Grupo

Nota

Instructivo: Revisión de la plataforma IPOMEX.

Información requerida	Instrucción
Ejercicio*	Validar que el ejercicio corresponda al año en curso.
Periodo que se informa*	Validar que la fecha de inicio del periodo que se informa, sea de conformidad a la tabla de aplicabilidad, con el formato día/mes/año Validar que la fecha de término del periodo que se informa, sea de conformidad a la tabla de aplicabilidad, con el formato día/mes/año
Tipo de vialidad*	Colocar la clasificación que se lo da a la calle, en función del tránsito vehicular y/o peatonal, del domicilio donde se ubica la Unidad de Transparencia.
Nombre de vialidad*	Colocar el nombre de la vialidad, del domicilio donde se ubica la Unidad de Transparencia.
Número Exterior*	Colocar el número exterior del domicilio de la Unidad de Transparencia.
Número Interior, en su caso*	Colocar el número interior, en caso que aplique, del domicilio donde se ubica la Unidad de Transparencia.
Tipo de asentamiento*	Colocar el tipo de asentamiento en el que se encuentra la Unidad de Transparencia.
Nombre del asentamiento*	Colocar el nombre del asentamiento en el que se encuentra la Unidad de Transparencia.
Nombre de la entidad federativa*	Colocar el nombre de la entidad federativa en el que se encuentra la Unidad de Transparencia.
Nombre del municipio*	Colocar el nombre del municipio en el que se encuentra la Unidad de Transparencia.
Nombre de la localidad*	Colocar el nombre de la localidad en el que se encuentra la Unidad de Transparencia.
Código Postal*	Colocar el código postal en el que se encuentra la Unidad de Transparencia.
Número de teléfono Oficial 1*	Colocar el número telefónico oficial de la Unidad de Transparencia
Extensión Telefónica*	Colocar el número de extensión del número telefónico oficial de la Unidad de Transparencia.
Número de teléfono Oficial 2*	Colocar el número telefónico oficial de la Unidad de Transparencia
Extensión Telefónica*	Colocar el número de extensión del número telefónico oficial de la Unidad de Transparencia.
Horario de atención de la UT*	Colocar el horario de atención de la Unidad de Transparencia
Correo electrónico oficial	Colocar el correo electrónico de la Unidad de Transparencia
Nota que indique que se reciben solicitudes de información pública*	Colocar una nota aclaratoria de que se reciben solicitudes de información pública
Hipervínculo a la dirección electrónica*	Colocar la dirección electrónica de la Unidad de Transparencia.
Nombre(s)	Colocar el nombre del Titular de la Unidad de Transparencia.
Primer apellido*	Colocar el apellido paterno del Titular de la Unidad de Transparencia.
Segundo apellido*	Colocar el apellido materno del Titular de la Unidad de Transparencia.
Cargo o puesto en el sujeto obligado	Colocar el cargo del sujeto obligado.
Cargo o función en la UT	Colocar el cargo o función del Titular de la Unidad de Transparencia

286

Información requerida	Instrucción
Área responsable de la información*	Colocar el nombre del área responsable de otorgar la información solicitada.
Nota*	Llenar en caso de que sea necesario que el sujeto obligado incluya alguna aclaración relativa a la información publicada y/o explicación por falta de información.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Lic. Miguel Ángel Sámano Flores Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

287

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

I. Objetivo.

Fortalecer la creación, actualización y supresión de información de los sistemas y/o bases de datos personales en posesión de sujetos obligados, que administran las diversas áreas, mediante las medidas de seguridad, generando los avisos de privacidad conforme a la normatividad aplicable, para garantizar a la ciudadanía la generación, recopilación, administración, manejo, tratamiento, archivo y transferencia de los datos personales en posesión del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

288

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 6 y 16. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Título Séptimo, Capítulo I, artículos del 121 al 140 y Capítulo II, artículo 141 Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Título Segundo, Capítulo I, artículos del 16 al 29; Capítulo II, artículos del 31 al 42; Título Tercero, Capítulo I, artículos del 43 al 47; y Capítulo II, artículos del 48 al 56. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. Diario Oficial de la Federación, 15 abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 5, párrafo trigésimo Tercero, trigésimo cuarto y trigésimo quinto fracciones I, II, III, IV y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de Mexico, 10 de noviembre de 1917 y sus reformas y ediciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. En su totalidad. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 4 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos del 1 al 11. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo II, Sección IX, artículos 64 y 65. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal Tlalnepantla de Baz. Artículo 5 fracción V; Capítulo Primero, artículo 18 fracción IV. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2023, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

289 289

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

- Supervisar que las Cedulas de Bases de Datos informen de manera expresa, precisa e inequívoca a las y los titulares, la información que se recaba con ellas y con qué fines, la existencia y características principales del tratamiento al que serán resguardadas las bases de datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.

Personal Operativo, deberá:

- Recibir y revisar la información contenida en las Cédulas de Bases de Datos Personales elaboradas por las áreas y Dependencias que integran la Administración Pública Municipal de Municipio de Tlalnepantla de Baz, para la elaboración de los Avisos de Privacidad.

Servidores Públicos Habilitados, deberá:

- Efectuar previa solicitud de la Unidad de Transparencia Municipal por oficio y a través de sus titulares, la creación, modificación o supresión del sistema y/o base de datos personales, así como la clasificación de los datos que sean objeto de tratamiento, precisando los que tienen el carácter de no confidenciales.

V. Definiciones.

- **Administrador:** La servidora o el servidor público o persona física facultada y nombrada por el responsable para llevar a cabo tratamiento de datos personales y que tiene bajo su responsabilidad los sistemas y bases de datos personales.
- **Aviso de Privacidad (Simplificado e Integral):** Documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.
- **Cédula de Base de Datos Personales:** Documento físico determinado para describir el contenido de cada sistema de datos personales.
- **Comité de Transparencia:** Autoridad máxima al interior del sujeto obligado en materia protección de datos personales.
- **Derechos ARCO:** Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de datos personales.
- **Documento:** Los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias de los sujetos obligados, sus servidores públicos e integrantes, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico.

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

290

- **Ley:** La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- **Reglamento Interior:** Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.
- **Responsable:** Los sujetos obligados a que se refiere la presente Ley que deciden sobre el tratamiento de los datos personales.
- **Servidor público habilitado (SPH)**: Persona encargada dentro de las diversas dependencias o áreas del sujeto obligado, de apoyar, gestionar y entregar la información o datos personales que se ubiquen en la misma, a sus respectivas unidades de transparencia, respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.
- **Unidad de transparencia (UT):** A la Unidad de Trasparencia y Acceso a la Información Pública de Tlalnepantla de Baz, encargada para tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

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

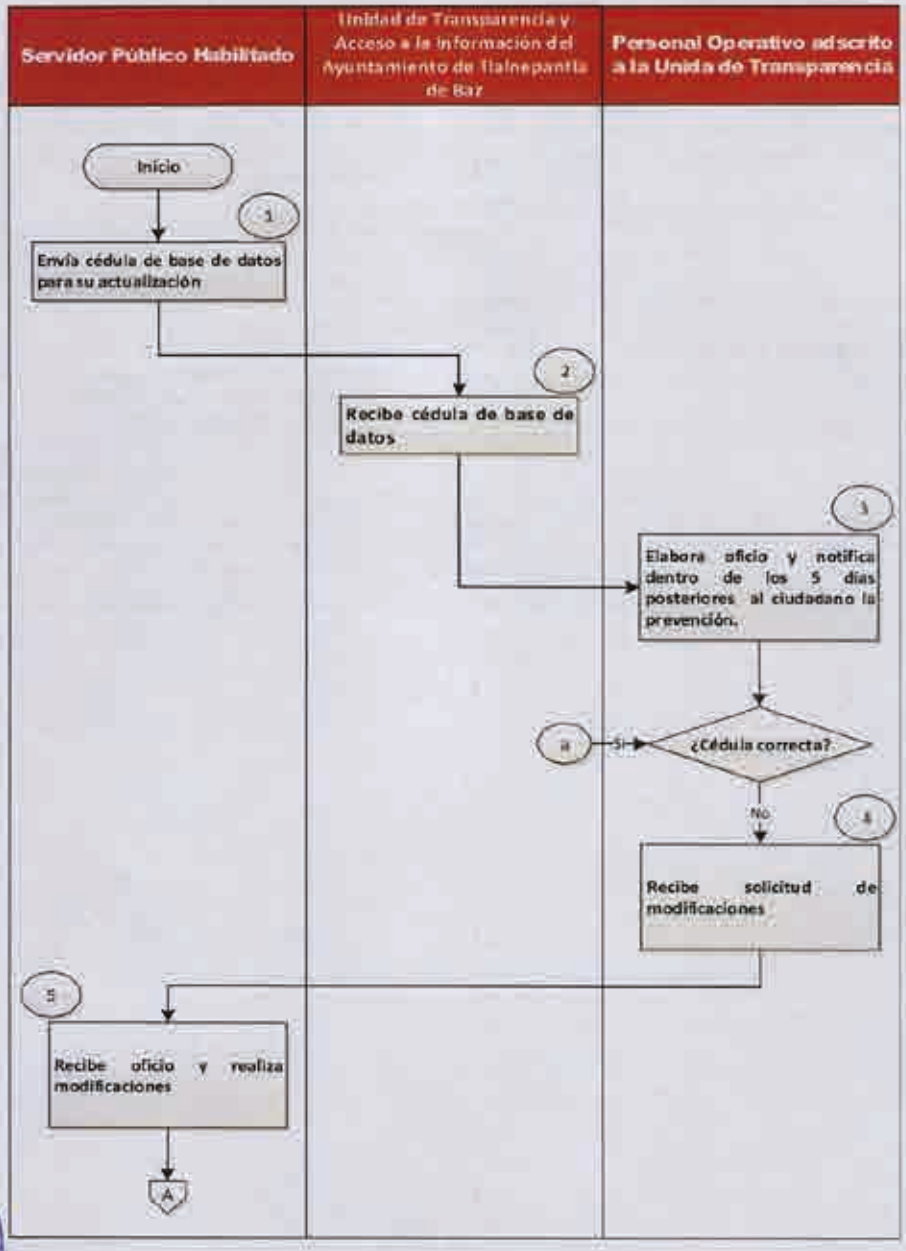
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Servidores Públicos Habilitados de las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal	Envía Cédula de Base de Datos Personales a la Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, donde informa la creación modificación o supresión de sistemas de datos personales.
2	Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Recibe la Cédula de Base de Datos para revisión de datos e informa de manera expresa, precisa e inequívoca a las y los titulares de la información que se recaba con ellas y con qué fines, la existencia y características principales del tratamiento al que serán resguardadas las bases de datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.
3	Personal Operativo Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Recibe y revisa que la Cédula de Base de Datos Personales cumpla con la normatividad aplicable ¿La Cédula cumple con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable? **No:** indica al Personal Operativo elabore oficio donde se informa al Servidor Público Habilitado sobre las inconsistencias, para su modificación. **Si:** se realiza el registro de creación, modificación o supresión del Sistema de Datos Personales en el INFOEM
4	Personal Operativo Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Elabora oficio dirigido al Servidor Público Habilitado haciendo de conocimiento las observaciones para su modificación
5	Servidores Públicos Habilitados de las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal	Recibe oficio, realiza modificaciones y envía la Cédula de Base de Datos Personales actualizada, mediante oficio a la Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal (Actividad 2) **:** solicitando a la Unidad de Transparencia, mediante oficio y a través de sus titulares, la creación, modificación o supresión del sistema y/o base de datos personales, así como la clasificación de los datos que sean objeto de tratamiento, precisando los que tienen el carácter de no confidenciales, por lo menos con cinco días hábiles de anticipación a la implementación del sistema y/o base de datos personales.

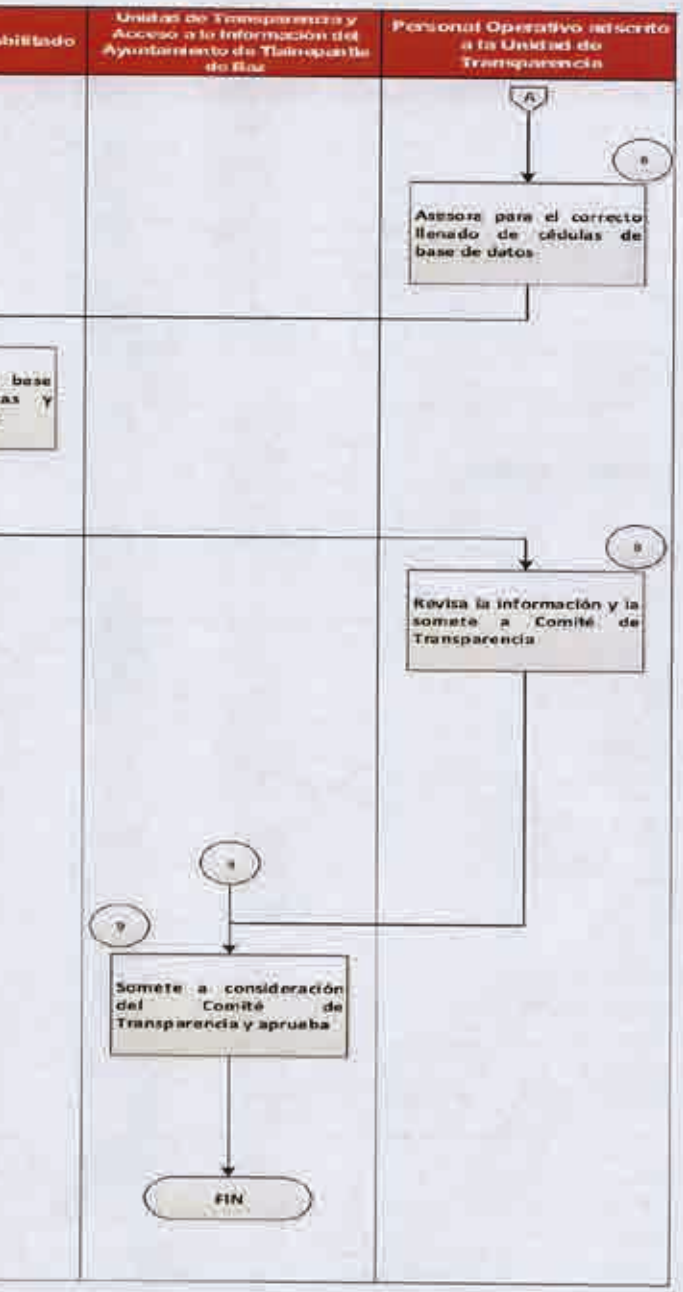
No.	Puesto	Actividad
6	Personal Operativo Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.	Apoya en el trámite y recopilación de información requerida a las dependencias a través de los Servidores Públicos Habilitados
7	Servidores Públicos Habilitados de las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal.	Presenta la solicitud señalada, adjuntan las propuestas de avisos de privacidad integral y simplificado en archivo Word, conforme a los formatos y guía aprobados por el Comité para que sean publicados en el portal de Transparencia y Acceso a la Información, acompañados con el formato, formulario, documento o medio por el cual se recabarán los datos personales.
8	Personal Operativo Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.	Revisa la solicitud, la Unidad de Transparencia procederá a realizar su revisión y elaborará el proyecto de acuerdo por el que se crea el sistema y/o base de datos personales y se clasifican como confidenciales los datos personales contenidos en el mismo. Cuando se vaya a crear una base de datos, se deberá puntualizar a cuál sistema de datos personales se incorporará, en caso de que la Unidad de Transparencia detecte inconsistencias, realizará los ajustes necesarios en el proyecto de acuerdo respectivo.
9	Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Someterá a consideración del Comité el proyecto de acuerdo, para que, en su caso, apruebe la creación del sistema y/o bases de datos personales y la clasificación de los datos personales que serán objeto de tratamiento como confidenciales, conforme al primer párrafo del artículo 35 de la Ley de Datos Personales del Estado de México y Municipios

292

X. Diagrama de Flujo.



293

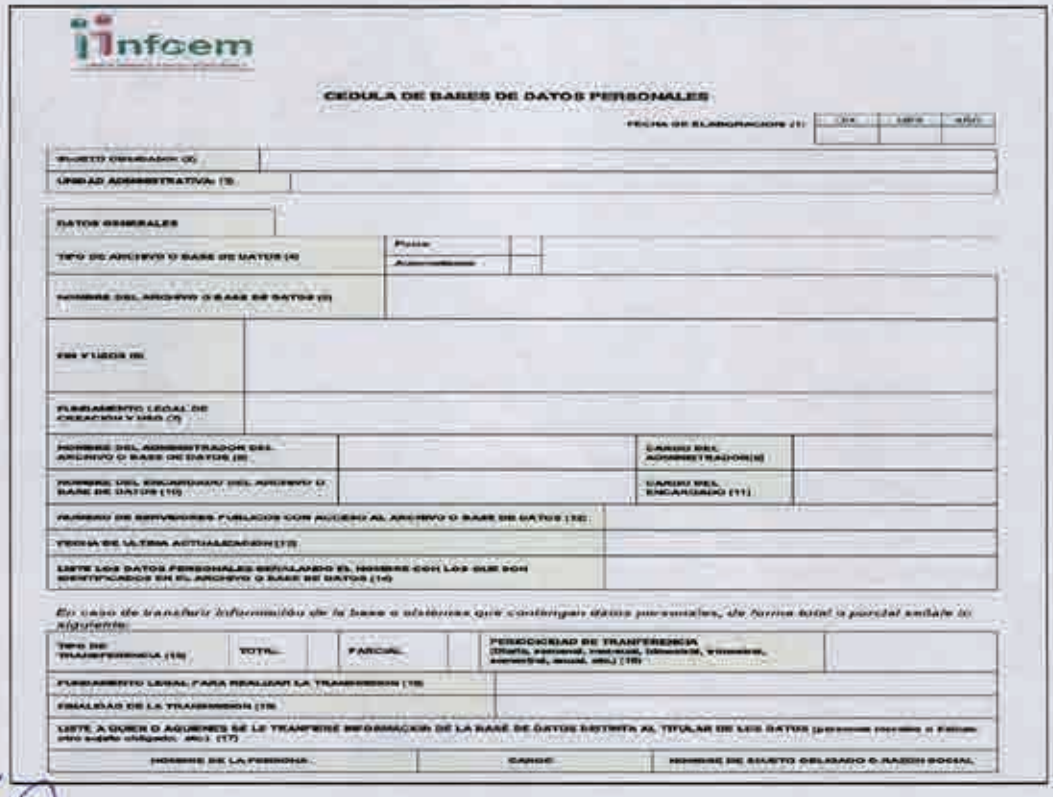

Servidor Público Habilitado
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Personal Operativo adscrito a la Unidad de Transparencia
A
B
Asesora para el correcto llenado de cédulas de base de datos
Remite cédulas de base de datos correctas y avisos de privacidad
B
Revisa la información y la somete a Comité de Transparencia
FIN

294

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Creación, Modificación, Supresión y Actualización de los Sistemas y Bases de Datos Personales y Avisos de Privacidad de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Mide el porcentaje de la generación de avisos de privacidad	$\frac{\text{Número de avisos de privacidad atendidos}}{\text{Número de avisos de privacidad solicitados}} \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.



infoem

CEDULA DE BASES DE DATOS PERSONALES

FECHA DE ELABORACION (1): DIA | MES | AÑO

SUJETO OBLIGADO (2)

UNIDAD ADMINISTRATIVA (3)

DATOS GENERALES

TIPO DE ARCHIVO O BASE DE DATOS (4): Física / Automatizada

NOMBRE DEL ARCHIVO O BASE DE DATOS (5)

FIN Y USOS (6)

FUNDAMENTO LEGAL DE CREACIÓN Y USO (7)

NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL ARCHIVO O BASE DE DATOS (8) | CARGO DEL ADMINISTRADOR(8)

NOMBRE DEL ENCARGADO DEL ARCHIVO O BASE DE DATOS (10) | CARGO DEL ENCARGADO (11)

NUMERO DE SERVIDORES PUBLICOS CON ACCESO AL ARCHIVO O BASE DE DATOS (12)

FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACIÓN (13)

LISTE LOS DATOS PERSONALES REGULADOS EL NOMBRE CON LOS QUE SON IDENTIFICADOS EN EL ARCHIVO O BASE DE DATOS (14)

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

TIPO DE TRANSFERENCIA (15): TOTAL | PARCIAL | PERIODICIDAD DE TRANFERENCIA (Diaria, semanal, mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual, etc.) (16)

FUNDAMENTO LEGAL PARA REALIZAR LA TRANSMISION (18)

FINALIDAD DE LA TRANSMISION (19)

LISTE A QUIEN O AQUIENES SE LE TRANFIERE INFORMACION DE LA BASE DE DATOS DISTINTA AL TITULAR DE LOS DATOS (persona moral o Entidad, otro sujeto obligado, etc.) (17)

NOMBRE DE LA PERSONA | CARGO | NOMBRE DE SUJETO OBLIGADO O RAZON SOCIAL

295

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

infoem

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

296

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

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

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

ELABORO (33)

NOMBRE Y FIRMA

REVISO (34)

NOMBRE Y FIRMA

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

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

297

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

298

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

XIII. Validación del Procedimiento.

299

Apoyo	Revisó	Aprobo
Lic. Miguel Ángel Sámano Flores Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital

Coordinación de Medios Digitales

Departamento de Medios Audiovisuales

Promoción y difusión del material de fotografía y video

I. Objetivo.

Capturar los actos y eventos institucionales de la administración pública municipal por medio de fotografía y video en diferentes ángulos para difundirlos en los medios digitales (Facebook, Twitter, etc.), así como entre las diferentes dependencias de la administración pública municipal.

II. Alcance.

Aplica a la Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital, Coordinador de Medios Digitales, Jefe de Departamento de Medios Audiovisuales, Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano, Personal del Departamento de Medios Visuales, dependencias de la Administración Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y ciudadanía en general.

300

300

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 6 y 7; y Título Quinto, artículo 115 fracción II Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 124. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, artículo 23; y Sección X, artículos 65 Bis, 65 Ter fracción II, 65 Octies, 65 Nonies, 65 Decies, y 65 Undecies. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Medios Audiovisuales es el área administrativa responsable de capturar en fotografía, video y audio los actos Institucionales para posteriormente entregarlos a las áreas que así lo soliciten para su posterior publicación.

La Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital, deberá:

- Otorga de manera anticipada copia del oficio del evento a cubrir al Coordinador de Medios Digitales y a los jefes de departamento.
- Revisar y, si es el caso, emitir las modificaciones al área correspondiente para cumplir con lo solicitado.
- Seleccionar el mejor material Audiovisual para ilustrar adecuadamente la naturaleza del evento para su posterior distribución.
- Dar respuesta por oficio de que el evento se cubrió en tiempo y forma de acuerdo a lo solicitado.

La Coordinación de Medios Digitales, deberá:

- Coordinar el trabajo entre áreas de la Subdirección para la correcta cobertura de los eventos.

301 301

El Jefe de Departamento de Medios Audiovisuales, deberá:

- Instruir al personal del Departamento con los requerimientos del evento a cubrir y asignar roles por medio de agenda.
- Entregar en digital a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital, los archivos fotográficos y de video obtenidos.

El Personal del Departamento de Medios Audiovisuales, deberá:

- Preparar el equipo de fotografía y video necesario.
- Dirigirse al lugar del evento para levantar el contenido solicitado en el oficio procurando las mejores tomas y de ser necesario contar con el Internet y audio necesario para su transmisión en vivo.

Las Dependencias de la Administracion Pública, deberán:

- Solicita por oficio a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital la cobertura con fotografía y/o video de una actividad o evento.

V. Definiciones.

- **Cobertura:** Levantamiento de imagen en foto y/o video según lo solicitado en el oficio.
- **Transmisión en vivo:** Cobertura del evento a varias tomas de video y su transmisión de forma directa en las redes sociales.

VI. Insumos.

- Oficio de petición de cobertura a un evento.

VII. Resultados.

- Archivo de fotos y videos para distribución y difusión.

VIII. Políticas.

- Se deberá tener de una solicitud con la información precisa del lugar, horario, programa, participantes, tipo de evento y el tipo de apoyo que requieren.
- Los datos deben generarse, almacenarse y visualizarse con esquemas técnicos de seguridad.
- Toda la información que se genere, reproduzca, y difunda deberá seguir los lineamientos de confidencialidad de acuerdo a su naturaleza y a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- La recepción de peticiones se realizará en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, en días hábiles, y los servicios se implementarán según el área lo requiera sin importar fecha y horario.

302 302

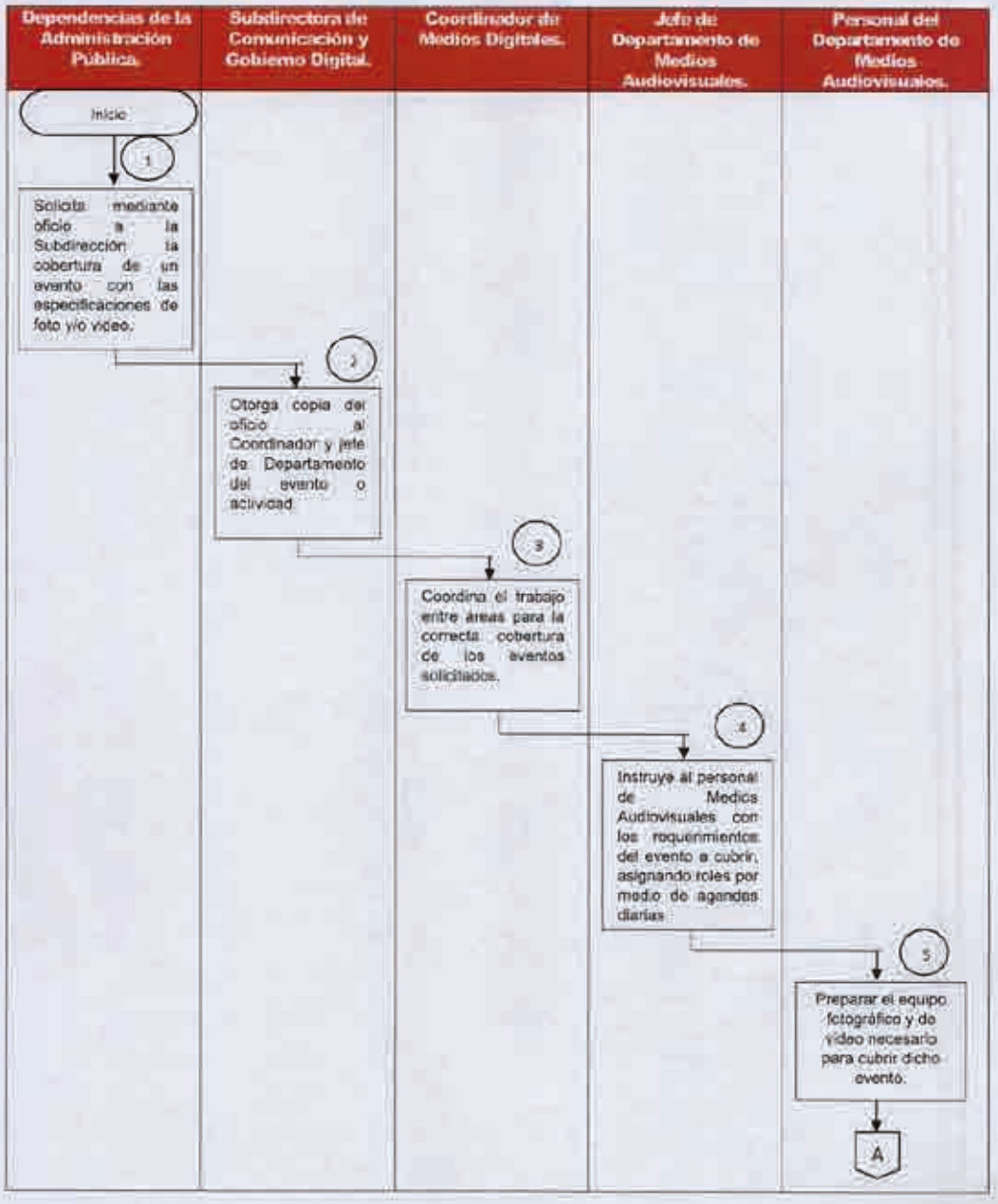
IX. Descripción de Actividades.

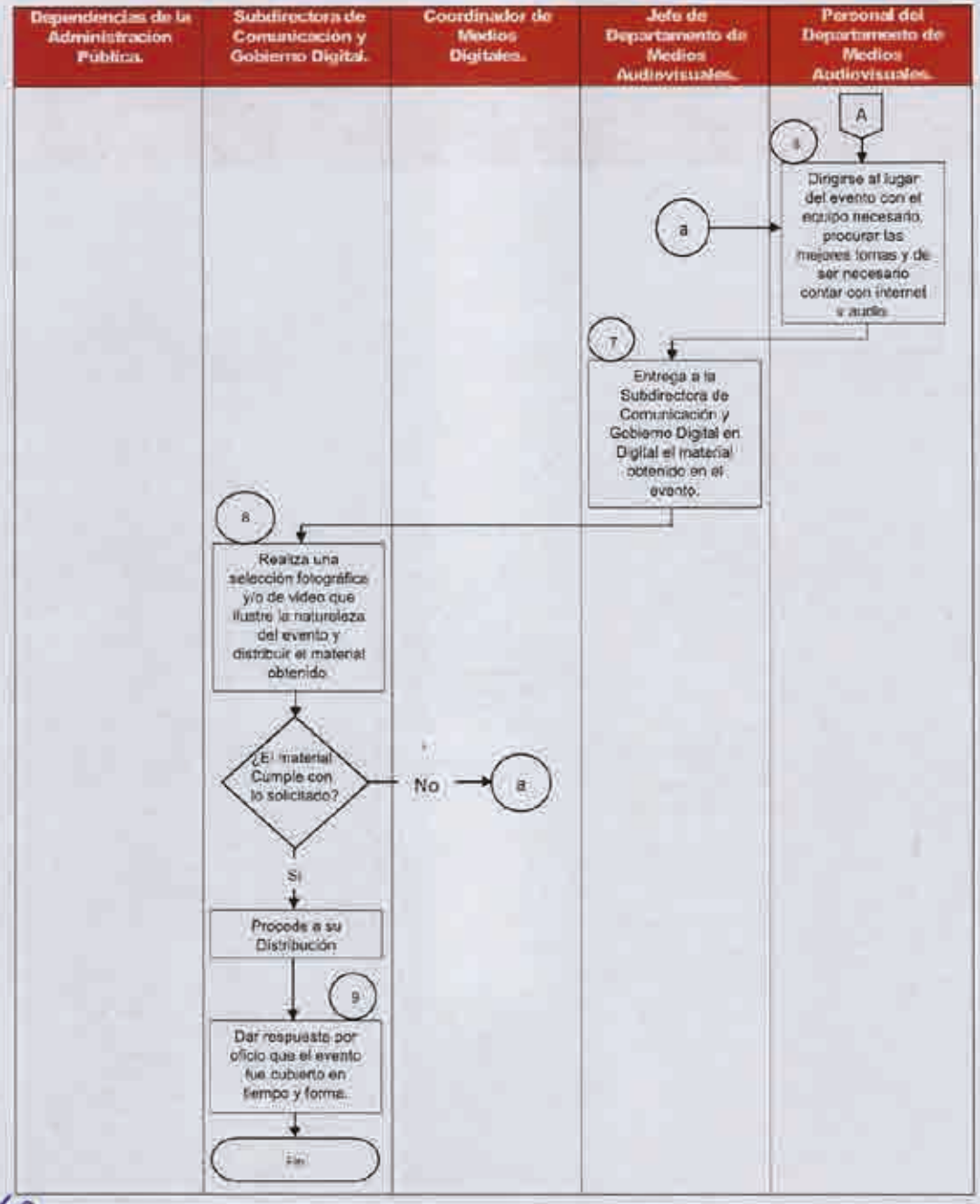
No.	Puesto	Actividad
1	Dependencias de la Administración Pública.	Solicita por oficio a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital la cobertura con las especificaciones requeridas de fotografía y/o video de una actividad o evento.
2	Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital.	Otorga anticipadamente al Coordinador de Medios Digitales y jefe de Departamento copia del oficio con los datos del evento a cubrir.
3	Coordinador de Medios Digitales.	Supervisar el trabajo entre las áreas de la Subdirección para la correcta cobertura de los eventos.
4	Jefe del Departamento de Medios Visuales.	Instruir al personal de Medios Audiovisuales con los requerimientos del evento a cubrir, asignando roles por medio de agendas diarias.
5	Personal del Departamento de Medios Visuales.	Preparar el equipo fotográfico y de video necesario para cubrir dicho evento.
6	Personal del Departamento de Medios Visuales.	Dirigirse al lugar del evento para levanter el contenido solicitado en el oficio, procurando las mejores tomas y de ser necesario contar con el internet y audio necesario para su transmisión en vivo.

No.	Puesto	Actividad
7	Jefe del Departamento de Medios Visuales.	Entregar en digital a la Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital los archivos fotográficos y de video obtenidos.
8	Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital	Realiza una selección fotográfica y/o de video que ilustre adecuadamente la naturaleza del evento. ¿El material cumple con lo solicitado? **No:** Solicita diferentes fotografías o videos. **Si:** Procede a su distribución.
9	Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital.	Dar respuesta por oficio, de que el evento fue cubierto en tiempo y forma a la dependencia que lo solicito.

303

X. Diagrama de Flujo.




Dependencias de la Administración Pública.
Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital.
Coordinador de Medios Digitales.
Jefe de Departamento de Medios Audiovisuales.
Personal del Departamento de Medios Audiovisuales.
A
6
Dirigirse al lugar del evento con el equipo necesario, procurar las mejores formas y de ser necesario contar con internet y audio
a
7
Entrega a la Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital el material obtenido en el evento.
8
Realiza una selección fotográfica y/o de video que ilustre la naturaleza del evento y distribuir el material obtenido
¿El material Cumple con lo solicitado?
No
a
Si
Procede a su Distribución
9
Dar respuesta por oficio que el evento fue cubierto en tiempo y forma.
Fin

305

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Promoción y difusión del material de fotografía y video	Mide el porcentaje de atención de cobertura a los eventos de la Administración Pública Municipal a través del Departamento de Medios Audiovisuales.	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación de Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
C. Josué García Florentino Jefe del Departamento de Medios Audiovisuales	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

306

306

Departamento de Imagen Institucional

Elaboración de diseños digitales o impresos con base a la imagen institucional del Gobierno de Tlalnepantla de Baz

I. Objetivo.

Elaborar el diseño digital o impreso, en base a la Imagen Institucional Municipal, a través de los softwares específicos de diseño con la finalidad de cubrir las necesidades de las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital, al titular y servidores públicos adscritos al Departamento de Contacto Digital al Ciudadano, dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México y ciudadanía en general.

III. Referencias.

307

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 6 y 7; y Título Quinto, artículo 115 fracción II. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

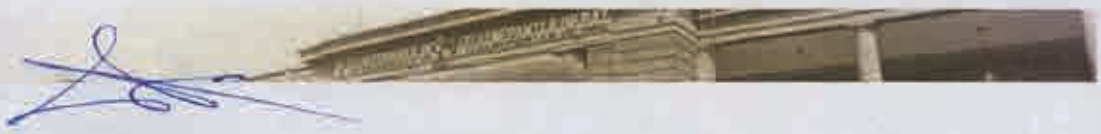
- Constitución política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 124. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, artículo 23; Sección X, artículos 65 Bis, 65 Ter fracción II, 65 Octies, 65 Nonies, 65 Duodecies, y 65 Terdecies. Periódico Oficial "Gaceta Municipal", 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Imagen Institucional es el área administrativa responsable de diseñar la imagen institucional de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.



La Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital, deberá:

- Turnar el oficio de solicitud a la Coordinación de Medios Digitales para dar seguimiento a dicha petición.
- Revisar y, si es el caso, emitir las modificaciones a la Coordinadora de Medios Digitales.
- Entregar el diseño a la Dependencia de la Administración Pública que lo solicitó.
- Dar respuesta por oficio a la Dependencia de la Administración Pública que solicitó el diseño y entregar el diseño digital o impreso de algún material.

La Coordinación de Medios Digitales, deberá:

- Instruir al Departamento de Imagen Institucional para atender la petición.
- Revisar y, si es el caso, emitir las modificaciones a la Titular del Departamento de Imagen Institucional.
- Entregar el diseño solicitado a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital.

La Titular del Departamento de Imagen Institucional, deberá:

308

- Instruir a los diseñadores del Departamento de Imagen Institucional para la elaboración del diseño, indicando las características que debe contener.
- Revisar y, si es el caso, emitir las modificaciones a los Diseñadores.
- Entregar el diseño solicitado a la Coordinación de Medios Digitales.

308

Los Diseñadores del Departamento de Imagen Institucional, deberán:

- Elaborar el diseño digital mediante las características solicitacas y entregar al Corrector de Estilo de la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital.
- Elaborar el diseño digital mediante las características solicitadas y entregar a la Titular del Departamento de Imagen Institucional.

El Corrector de Estilo de la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital, deberá:

- Revisar y, si es el caso, emitir las modificaciones a los Diseñadores.

Las Dependencias de la Administración Pública, deberán:

- Solicitar por oficio a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital el diseño digital o impreso de algún material.

- Revisar y, si es el caso, emitir las modificaciones a la Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital.

V. Definiciones.

- **Banner web:** Pieza versátil de material publicitario creativo que cumple diversas funciones y pueden utilizarse para publicidad online y digital.
- **Mockup:** Maqueta o prototipo a escala o de tamaño completo de un diseño o dispositivo, que se utiliza para la enseñanza, demostración, evaluación del diseño, promoción, y otros fines. Proporciona al menos parte de la funcionalidad de un sistema y permite probar un diseño.
- **Corrector de estilo:** Es el encargado de leer y releer cada párrafo para corregir errores. No solo debe controlar las faltas de ortografía, sino también la sintaxis y la semántica de cada oración, es decir asegurar que esté correctamente construida y que se entienda la idea que se quiere transmitir.

VI. Insumos.

- Oficio de las Dependencias de la Administración Pública Municipal.

VII. Resultados.

- Diseño digital o impreso de diversos materiales.

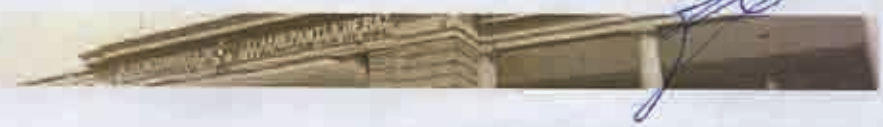
309

VIII. Políticas.

- Se deberá tener información completa sobre los requerimientos y características del diseño que se solicita.
- Los datos deben generarse, almacenarse y visualizarse con esquemas técnicos de seguridad.
- Toda la información que se genere, reproduzca, y difunda deberá seguir los lineamientos de confidencialidad de acuerdo a su naturaleza y a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- La recepción de peticiones se realizará en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, en días hábiles, y los servicios se implementarán según la Coordinación de Medios Digitales lo requiera, sin importar fecha y horario.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Dependencias de la Administración Pública.	Solicita por oficio a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital el diseño digital o impreso de algún material.
2	Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital.	Se turna a la Coordinación de Medios Digitales para el seguimiento a dicha petición.



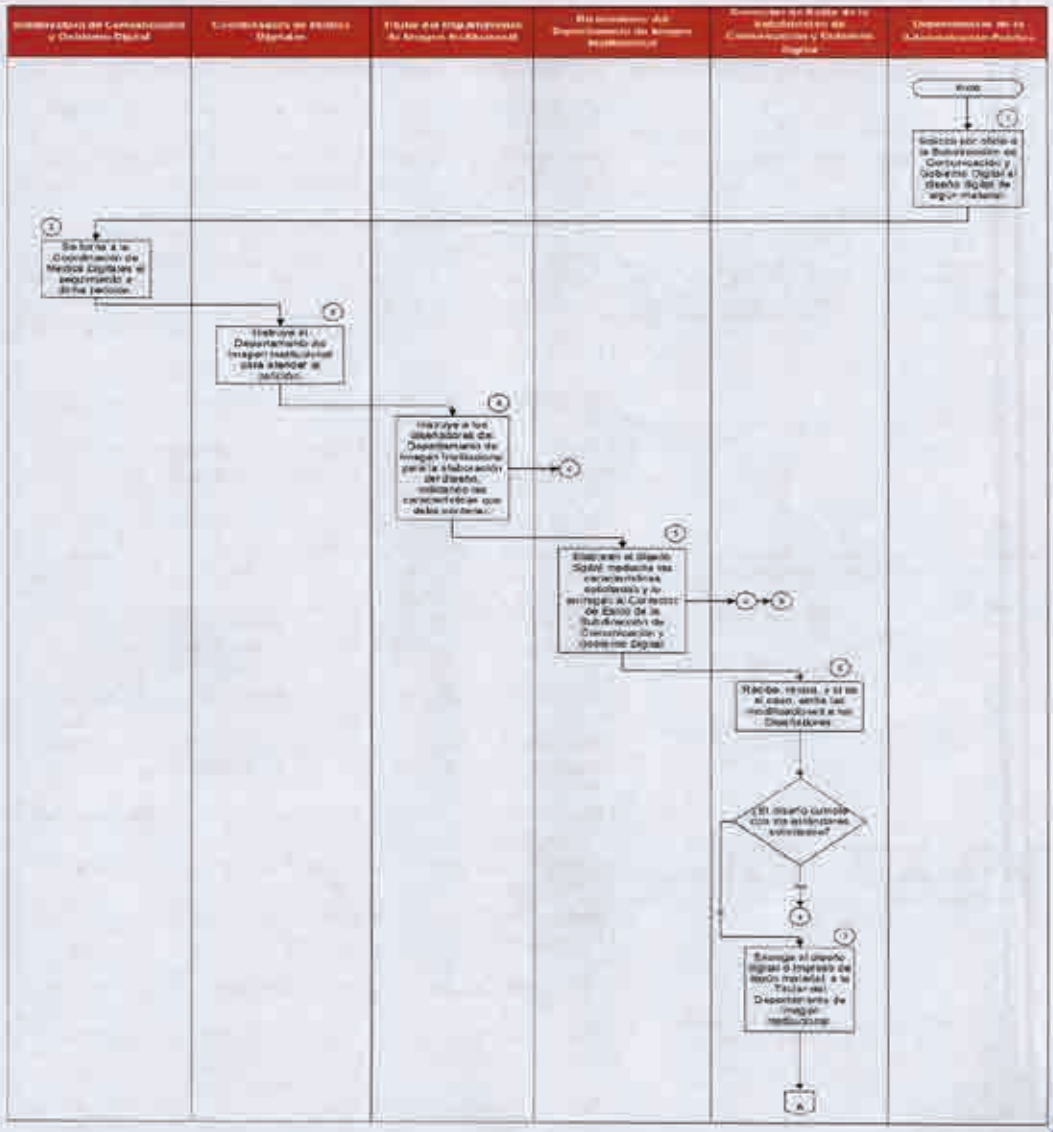
No.	Puesto	Actividad
3	Coordinación de Medios Digitales.	Instruye a la Titular del Departamento de Imagen Institucional para atender la petición.
4	Titular del Departamento de Imagen Institucional.	Instruye a los diseñadores del Departamento de Imagen Institucional para realizar el diseño digital o impreso de algún material, indicando las características que debe contener.
5	Diseñadores del Departamento de Imagen Institucional.	Elaboran el diseño digital mediante las características solicitadas y lo entregan al Corrector de Estilo de la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital.
6	Corrector de Estilo de la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital	Recibe, revisa y si es el caso, emite las modificaciones a los Diseñadores. ¿El diseño cumple con los estándares para su publicación? **No:** Devuelve a los Diseñadores del Departamento de Imagen Institucional para corregir errores. (Actividad 5) **Sí:** Entrega el diseño digital o impreso de algún material, a la Titular del Departamento de Imagen Institucional.
7	Corrector de Estilo de la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital.	Entrega el diseño digital o impreso de algún material, a la Titular del Departamento de Imagen Institucional.
8	Titular del Departamento de Imagen Institucional.	Recibe, revisa y si es el caso, emite las modificaciones a los Diseñadores. ¿El diseño cumple con los estándares para su publicación? **No:** Devuelve a los Diseñadores del Departamento de Imagen Institucional para corregir errores. (Actividad 5) **Sí:** Entrega el diseño digital o impreso de algún material, a la Coordinación de Medios Digitales.
9	Titular del Departamento de Imagen Institucional.	Entrega el diseño digital o impreso de algún material, a la Coordinación de Medios Digitales.
10	Coordinadora de Medios Digitales.	Recibe, revisa y si es el caso, emite las modificaciones a la Titular del Departamento de Imagen Institucional. ¿El diseño cumple con los estándares para su publicación? **No:** Devuelve a la Titular del Departamento de Imagen Institucional para corregir errores. (Actividad 4) **Sí:** Entrega el diseño solicitado a la Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital.
11	Coordinadora de Medios Digitales	Entrega el diseño solicitado a la Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital.
12	Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital.	Recibe, revisa y si es el caso, emite las modificaciones a la Coordinadora de Medios Digitales. ¿El diseño cumple con los estándares para su publicación? **No:** Devuelve a la Coordinación de Medios Digitales para corregir errores. (Actividad 10) **Sí:** Da respuesta por oficio a la Dependencia de la Administración Pública que solicitó el diseño y entrega el diseño digital o impreso de algún material.

310

310

No.	Puesto	Actividad
13	Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital.	Da respuesta por oficio a la Dependencia de la Administración Pública que solicitó el diseño y entrega el diseño digital o impreso de algún material

X. Diagrama de Flujo.



312

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Elaboración de diseños digitales o impresos en base a la imagen institucional del Gobierno de Tlalnepantla de Baz.	Mide el porcentaje de las solicitudes de elaboración de diseños digitales o impresos del Departamento de Imagen institucional del Gobierno de Tlalnepantla de Baz.	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas para su diseño o impresión}}{\text{Número de solicitudes recibidas para su diseño o impresión}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación de Procedimiento.

313

313

Apoyo	Revisó	Aprobó
Lic. Olimpia Samantha Moreno Delgado Jefa del Departamento de Imagen Institucional	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Ángel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Departamento de Contacto Digital al Ciudadano

Difusión de información en las cuentas oficiales de redes sociales del Gobierno de Tlalnepantla de Baz, sus Direcciones e Institutos

I. Objetivo.

Mantener actualizada la información sobre las actividades que lleva a cabo la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, a través de sus redes sociales oficiales, para consulta de la ciudadanía en general.

II. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital, al titular y servidores públicos adscritos al Departamento de Contacto Digital al Ciudadano, Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México y ciudadanía en general.

III. Referencias.

314

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I, artículos 6 y 7; y Título Quinto, artículo 115 fracción II, Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 124, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo II, artículos 23 fracción X, 65 Bis, 65 Decies y 65 Quaterdecies. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Contacto Digital al Ciudadano es el área administrativa responsable de publicar y difundir la información concerniente a la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz a través de sus redes sociales oficiales.

La Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital, deberá:

- Entregar el material audiovisual e informativo al Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano para su publicación en las redes sociales oficiales del Gobierno de Tlalnepantla de Baz.
- Recibir retroalimentación sobre las propuestas para ajustar la estrategia de contenidos y dar las indicaciones correspondientes para que los nuevos contenidos se alineen a la estrategia.

El Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano, deberá:

- Recibir el material que se pretende publicar y filtrar los contenidos de acuerdo con su viabilidad con respecto a la estrategia y parrilla de contenidos.
- Entregar el material filtrado al Personal del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano para su publicación correspondiente.
- Recibir los reportes, quejas y solicitudes ciudadanas mediante las redes sociales y canalizarlas al área correspondiente para su respectiva atención.
- Rendir un informe cuantitativo y cualitativo a la Coordinación de Medios Digitales sobre la información obtenida a través de las distintas redes sociales oficiales para evaluar y realizar los ajustes correspondientes a la estrategia de contenidos.

315

El Personal del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano, deberá:

- Recibir el material filtrado y ejecutar las publicaciones correspondientes en las redes sociales oficiales de las distintas dependencias del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, de acuerdo con la estrategia y parrilla de contenidos.
- Dar seguimiento, vía monitoreo, y respuesta a los mensajes y comentarios emitidos por los seguidores de las distintas cuentas de redes sociales, informando al Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano sobre aquellas quejas, solicitudes o reportes que deban turnarse a otra unidad administrativa.

La Coordinación de Medios Digitales, deberá:

- Supervisar la administración de las cuentas de redes sociales y la atención brindada a la ciudadanía mediante las mismas para proponer los ajustes a la estrategia de contenidos a la Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital.

V. Definiciones.

- **Redes sociales:** Sitios en Internet a través de los cuales una comunidad o conjunto de personas se comunican, consultan e intercambian información.
- **Parrilla de contenido:** Sistema de organización visual que ayuda a seguir una estrategia de contenidos de forma eficiente para las redes sociales.

VI. Insumos.

- Archivo audiovisual e informativo.

VII. Resultados.

- Publicación y difusión de contenido e información de actividades del Gobierno Municipal en redes sociales.

VIII. Políticas.

- Se deberá tener información completa sobre lugar, horario, programa, participantes, bases, convocatoria, etc., del acto que se pretende publicar.
- Los datos deben generarse, almacenarse y visualizarse con esquemas técnicos de seguridad.
- Toda la información que se genere, reproduzca, y difunda deberá seguir los lineamientos de confidencialidad de acuerdo a su naturaleza y a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- La recepción de peticiones se realizará en un horario de 9 a 18:00 horas de lunes a viernes, en días hábiles, y los servicios se implementarán según la Subdirección Comunicación y Gobierno Digital lo requiera, sin importar fecha y horario.

316 316

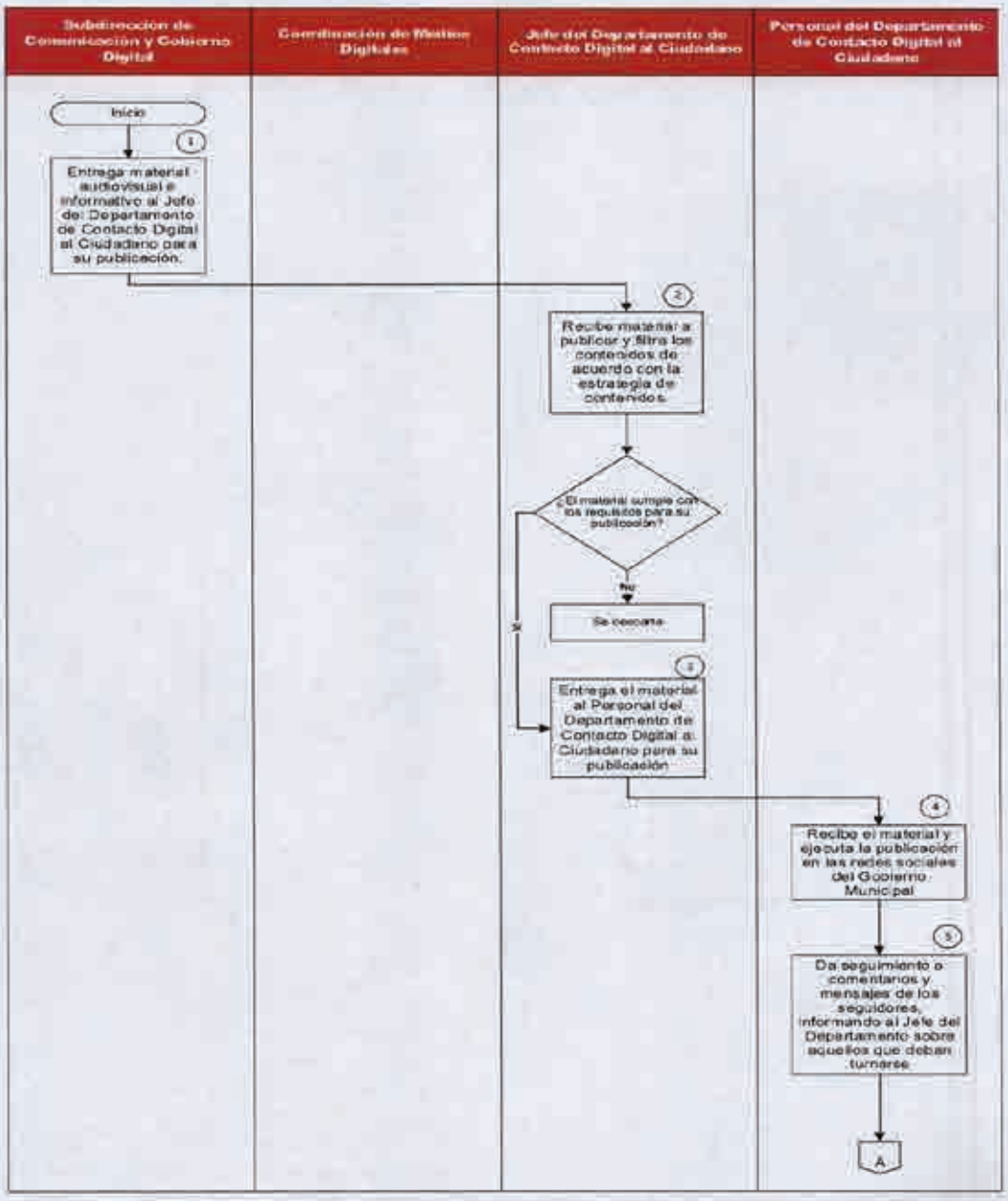
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital	Entrega material audiovisual e informativo al Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano para su publicación.
2	Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano	Recibe el material a publicar y filtra los contenidos de acuerdo con su viabilidad con respecto a la estrategia de contenidos. ¿El material cumple con los estándares para su publicación? **No.** Se descarta lo no indispensable. **Si.** Se continúa el proceso.
3	Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano	Entrega el material filtrado al Personal del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano para su publicación.

No.	Puesto	Actividad
4	Personal del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano.	Recibe el material filtrado y ejecuta la publicación correspondiente en las cuentas de redes sociales del Gobierno de Tlalnepantla de Baz, de acuerdo con la estrategia de contenidos.
5	Personal del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano.	Da seguimiento y respuesta a comentarios y mensajes emitidos por los seguidores de las distintas cuentas de redes sociales, informando al Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano sobre aquellos que deban turnarse a otra unidad administrativa.
6	Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano	Recibe los reportes, quejas o solicitudes ciudadanas recibidas mediante las redes sociales y las canaliza al área correspondiente para su atención. ¿Se cuenta con la información para apoyar al ciudadano? **No.** Se canaliza con las Dependencias de la Administración Pública Municipal para su atención. **Si.** Se continúa el proceso.
7	Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano	Rinde un informe a la Coordinación de Medios Digitales sobre la información obtenida a través de las distintas redes sociales para evaluar y realizar los ajustes correspondientes a la estrategia de contenidos.
8	Coordinación de Medios Digitales	Supervisa la administración de las cuentas de redes sociales y la atención a la ciudadanía brindada mediante las mismas para proponer ajustes a la estrategia de contenidos a la Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital.
9	Subdirectora de Comunicación y Gobierno Digital	Recibe retroalimentación sobre las propuestas para ajustar la estrategia de contenidos y da las indicaciones correspondientes para que los nuevos contenidos se alineen a la estrategia.

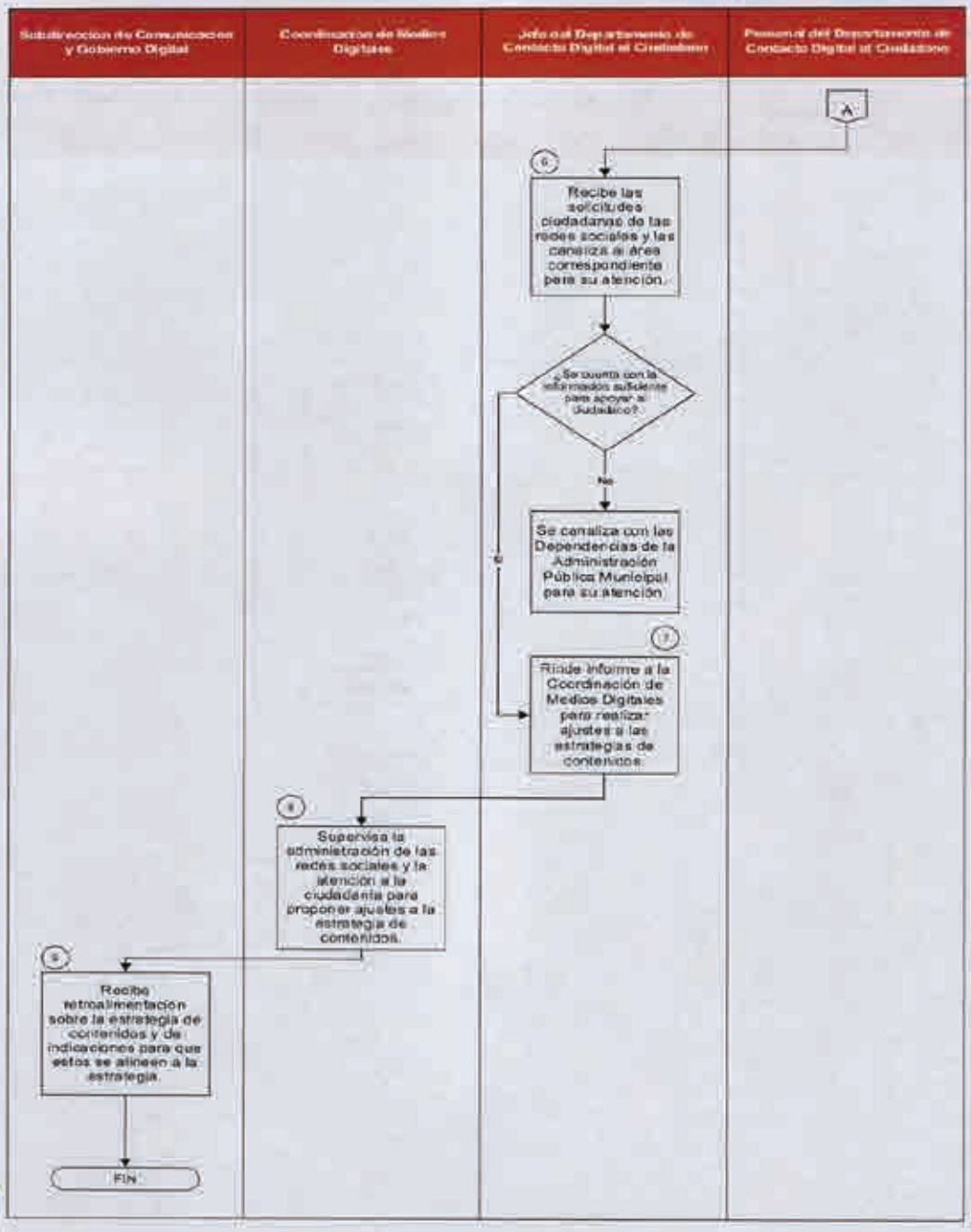
317

X. Diagrama de Flujo.



318

319


Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital
Coordinación de Medios Digitales
Jefe del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano
Personal del Departamento de Contacto Digital al Ciudadano
A
G
Recibe las solicitudes ciudadanas de las redes sociales y las canaliza al área correspondiente para su atención.
¿Se cuenta con la información suficiente para apoyar al ciudadano?
No
Se canaliza con las Dependencias de la Administración Pública Municipal para su atención
F
Rinde informe a la Coordinación de Medios Digitales para realizar ajustes a las estrategias de contenidos.
E
Supervisa la administración de las redes sociales y la atención a la ciudadanía para proponer ajustes a la estrategia de contenidos.
D
Recibe retroalimentación sobre la estrategia de contenidos y de indicaciones para que estos se alineen a la estrategia.
FIN

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Difusión de información en las cuentas oficiales de redes sociales del Gobierno de Tlalnepantla de Baz, sus Direcciones e Institutos	Mide el porcentaje de publicaciones realizadas en las cuentas oficiales de redes sociales del Gobierno de Tlalnepantla de Baz, sus direcciones e Institutos.	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas para su publicación}}{\text{Número de solicitudes recibidas para su publicación}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación de Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Karem del Rayo Resendiz Morales Departamento de Contacto Digital al Ciudadano	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal	**Lic. Angel Morales Salinas** Secretario Particular de la Presidencia Municipal

Enlace Administrativo

Integración de Movimientos de Personal

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal

321

321

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

IV. Responsabilidades.

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

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

- Entregar al Enlace Administrativo, la documentación suficiente que permita el trámite del movimiento de personal que requieren.

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

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

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

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

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

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

El Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano, deberá:

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

V. Definiciones.

322

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

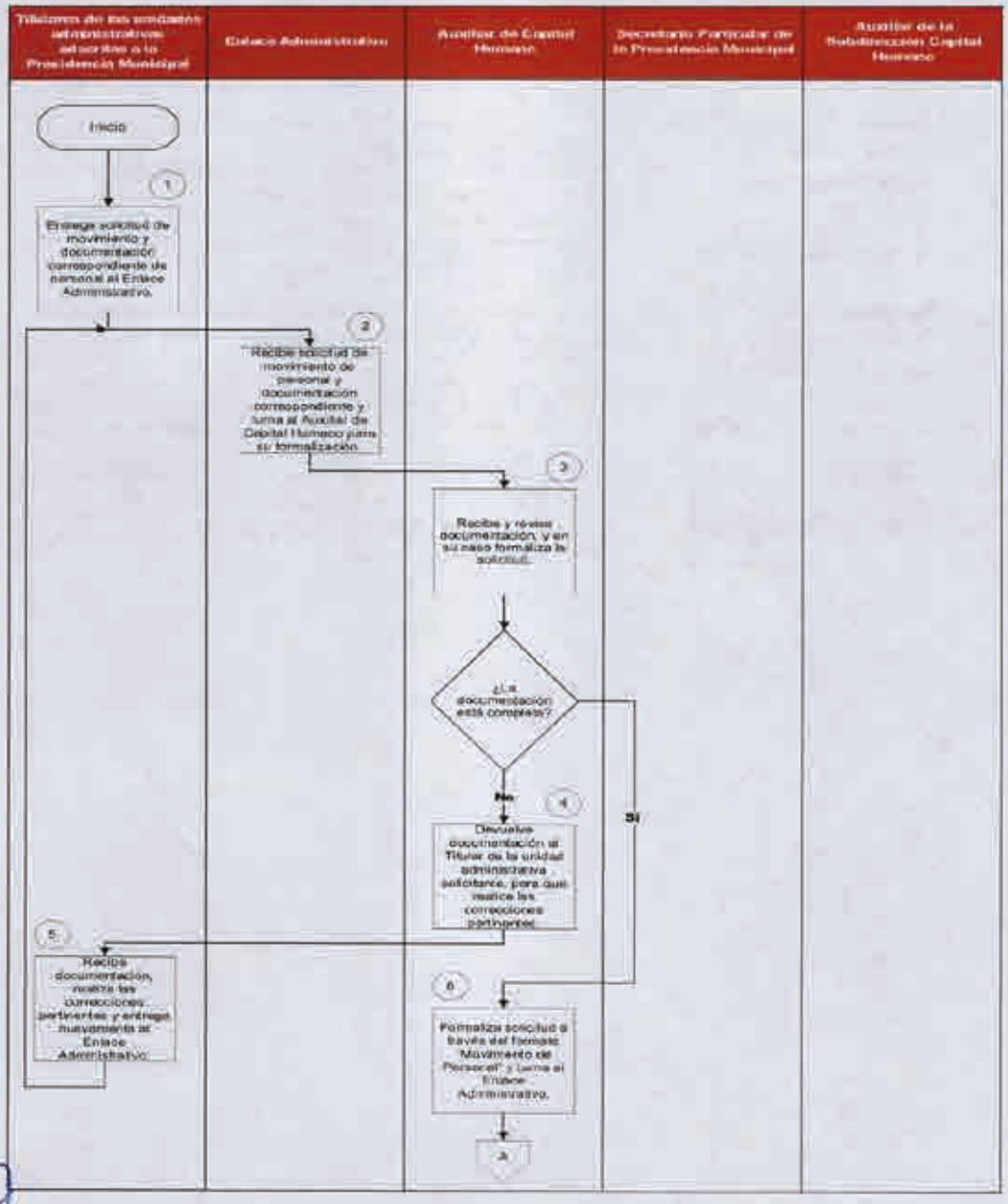
No.	Puesto	Actividad
1	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Entrega solicitud de movimiento y documentación correspondiente de personal al Enlace Administrativo.
2	Enlace Administrativo	Recibe solicitud de movimiento de personal y documentación correspondiente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

323

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

324

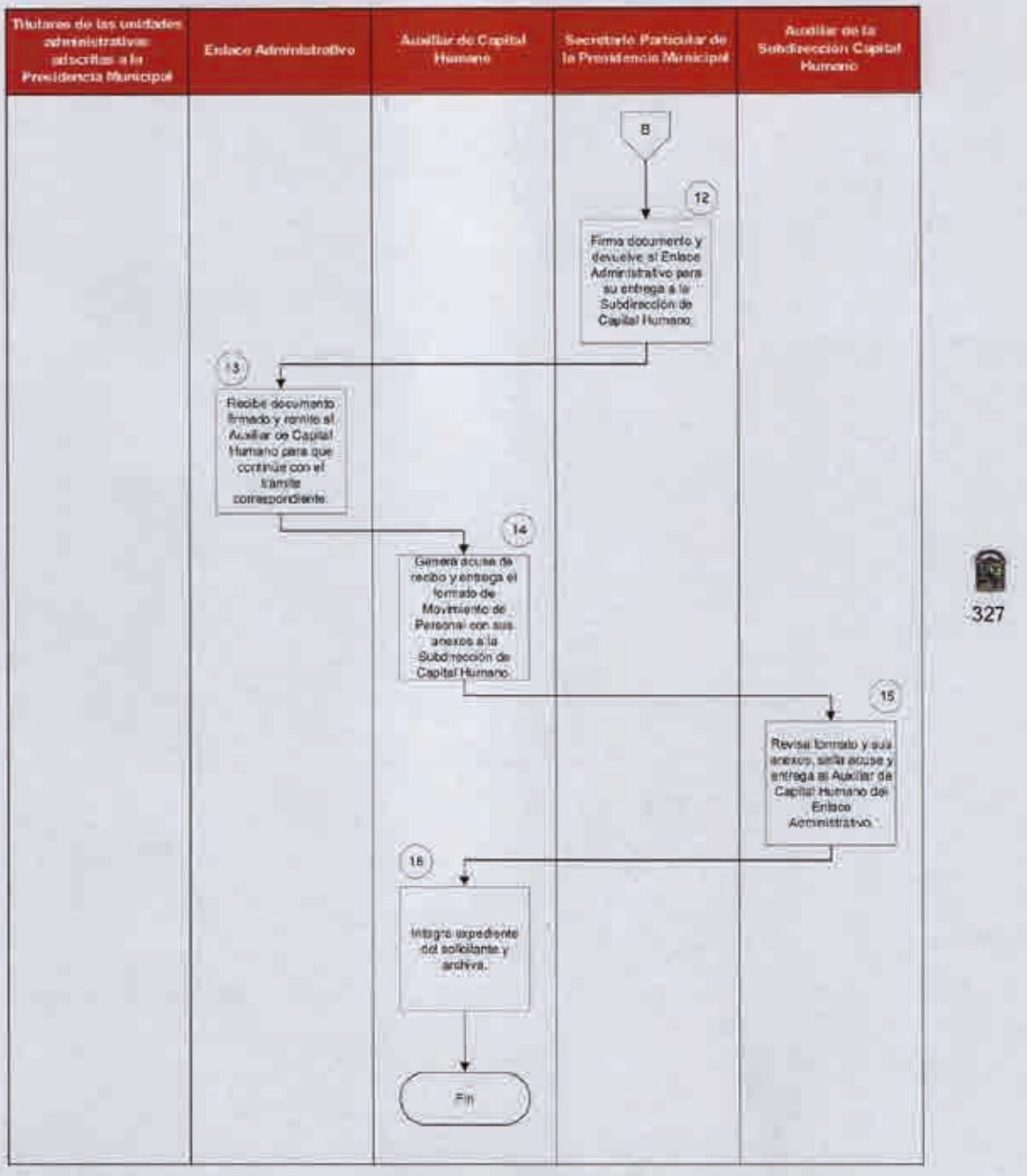
X. Diagrama de Flujo.



326

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

Si


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

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Integración de movimientos de personal	Mide el porcentaje de movimientos de personal realizados, respecto a las solicitudes presentadas por los titulares de las unidades administrativas de la Presidencia Municipal	$\left[\frac{\text{Número de movimientos de personal autorizados}}{\text{Número de movimientos de personal solicitados}}\right] \times 100$	Semestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de solicitud de empleo.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

SOLICITUD DE EMPLEO

INSTRUCCIONES DE LLENADO: [illegible]

PUESTO SOLICITADO: | SUELDO DESEADO: $

I. DATOS PERSONALES		
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
DOMICILIO		
TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	

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

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

III. ESCOLARIDAD	NOMBRE DE LA ESCUELA	MUNICIPIO Y ESTADO	PERIODO DE	A	AÑOS TERMINADOS	DOCUMENTO OBTENIDO
PRIMARIA						
SECUNDARIA						
PREPARATORIA/BACHILLERATO						
COMERCIAL O TÉCNICA						
PROFESIONAL						
MAESTRÍA/DOCTORADO						

IV. CAPACITACIÓN RECIBIDA CON RELACIÓN AL PUESTO SOLICITADO (EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS)			
DIPLOMADO/CURSO/TALLER	PERIODO	NUM. DE HORAS	DOCUMENTO OBTENIDO

Atención vía whatsapp: 55 5622 0000

Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

328 328

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

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

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

329

Tlalnepantla de Baz, Estado de México a de de

FIRMA DE QUIEN SOLICITA

OBSERVACIONES (EXCLUSIVO PARA QUIEN REALIZÓ LA ENTREVISTA)

ENTREVISTÓ: _____

Atención vía whatsapp: 55 3622 0000

Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

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

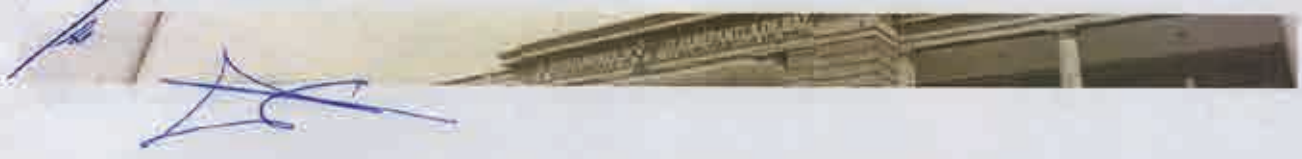
Información requerida	Instrucción
Puesto solicitado*	Anotar nombre del puesto a solicitar conforme a la nómina.
Sueldo deseado*	Anotar con número la cantidad deseada.
Apellido Paterno*	Anotar el primer apellido de su nombre conforme al acta de nacimiento.
Apellido Materno*	Anotar el segundo apellido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

330

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

331

331



FORMATO DE MOVIMIENTO DE PERSONAL

FECHA:
A PARTIR DE:

ALTA		BAJA		CAMBIO	
NUEVA CREACION		RENUNCIA		CATEGORÍA	
SUSTITUCIÓN		TERMINACIÓN		TIPO DE PLAZA	
LICENCIA		PROMOCIÓN		ADSCRIPCIÓN	
PROMOCIÓN		JUBILACIÓN		GRATIFICACIÓN	
		CAMBIO DE ADSCRIPCION		COMPENSACIÓN	
		LICENCIA			
		DEFUNCION			

TIPO DE PLAZA

FUNCIONARIO ☐ CONFIANZA ☐ SINDICALIZADO ☐ LISTA DE RAYA ☐

NOMBRE:	R. F. C.	
CATEGORÍA:	No. DE COBRO:	
ADSCRIPCIÓN:	CLAVE:	
SUELDO:	GRATIFICACION:	COMPENSACIÓN:
TARJETA DE ASISTENCIA	HORARIO DE	A
I.S.S.E.M.Y.M.	CLAVE:	

SUSTITUCION:	No. DE COBRO:	
FECHA DE BAJA:	ADSCRIPCION:	
SUELDO:	GRATIFICACION:	COMPENSACIÓN:

ENLACE ADMINISTRATIVO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA Vo. Bo.	DIRECTOR DE ADMINISTRACION TRAMITA
(NOMBRE)	(NOMBRE)	M.A.D. LUIS ANTONIO GUTIERREZ HERRERA

332

332

Formato de Movimiento de Personal

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

Información requerida	Instrucción
Fecha*	Anotar la fecha de elaboración del formato.
A partir de*	Se anota la fecha en que el movimiento deberá aplicarse en la nómina
Alta*	Marcar con una "X" si el movimiento corresponde a "Nueva Creación", "Sustitución", "Licencia" o "Promoción"
Baja*	Marcar con una "X" si el movimiento corresponde a "Renuncia", "Terminación", "Promoción", "Jubilación", "Cambio de adscripción", "Licencia" o "Defunción"

Información requerida	Instrucción
Cambio*	Marcar con una "X" si el movimiento corresponde a "Categoría", "Tipo de Plaza" "Adscripción", "Gratificación" o "Compensación"
Tipo de plaza*	Marcar con una "X" si el movimiento corresponde a una plaza de "Funcionario", "Confianza", "Sindicalizado", "Lista de Raya"
Nombre*	Anotar el nombre del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
RFC*	Anotar la clave del Registro Federal de Contribuyente (con homoclave) del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
Categoría*	Anotar la categoría del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
No. de cobro*	Anotar los seis dígitos del número de empleado del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
Adscripción*	Anotar la denominación de la unidad administrativa de adscripción del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
Clave*	Anotar los tres dígitos de la clave de la unidad administrativa de adscripción del servidor (a) público (a) que estará involucrado en el movimiento.
Sueldo*	Anotar el importe que corresponde al sueldo bruto mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Gratificación*	Anotar el importe que corresponde a la gratificación mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Compensación*	Anotar el importe que corresponde a la compensación mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Tarjeta de asistencia*	Anotar SI, en caso de que el servidor (a) público (a) necesite o cuente con tarjeta de asistencia
Horario de*	Anotar el horario de labores del servidor (a) público (a)
I.S.S.E.M.Y.M.	Anotar SI, en caso de que el servidor (a) público (a) cuente con registro en el I.S.S.E.M.Y.M.
Clave*	Anotar la clave del I.S.S.E.M.Y.M.
Sustitución*	Anotar el nombre del servidor (a) público (a) que causó baja (solo en caso de Alta por Sustitución)
No. de Cobro*	Anotar el número de empleado del servidor (a) público (a) que causó baja (solo en caso de Alta por Sustitución)
Fecha de Baja*	Anotar la fecha de baja del servidor (a) público en el formato Día/Mes/Año DD/MM/AAAA (solo en caso de Alta por Sustitución)
Adscripcion*	Anotar la unidad administrativa de adscripción del servidor (a) público (a) que causó baja (solo en caso de Alta por Sustitución)
Sueldo*	Anotar el importe que corresponde al sueldo bruto mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Gratificación*	Anotar el importe que corresponde a la gratificación mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Compensación*	Anotar el importe que corresponde a la compensación mensual de la categoría registrada en el formato, de acuerdo al Tabulador de Sueldos vigente
Enlace Administrativo*	Anotar nombre del titular del Enlace Administrativo
Titular de la dependencia Vo.Bo.*	Anotar nombre y cargo del titular de la Dependencia General

333

XIII. Validación del Procedimiento.

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

334

Cotización de Bienes y Servicios

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal

335

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

335

IV. Responsabilidades.

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

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

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

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Coordinar las gestiones administrativas para la cotización de bienes y servicios, así como establecer los lineamientos y estrategias para la entrega de bienes y servicios requeridos en tiempo y forma.

- Validar la documentación generada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal

La Secretaria del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

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

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

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

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

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

336

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Oficio de solicitud de bienes y servicios por parte del área administrativa adscrita a la Presidencia Municipal.

VII. Resultados.

- Bien o servicio cotizado

VIII. Políticas.

- En todo momento se deberá cumplir con los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales para la entrega de formatos de solicitud de compra y emisión de requisiciones de bienes y servicios.
- Los oficios que entreguen los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, deberán incluir información clara sobre el bien o servicio que requieran (características, tamaño, muestra), de lo contrario, los oficios no serán recibidos en el Enlace Administrativo.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Entrega oficio de solicitud de adquisición de bienes o servicios al Enlace Administrativo.
2	Secretaria del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	Recibe oficio de solicitud de requerimientos y turna al titular del Enlace Administrativo para determinar el seguimiento que se le dará.
3	Enlace Administrativo	Recibe y revisa oficios de solicitud de requerimientos y turna al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para el trámite correspondiente.
4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe oficios de solicitud y revisa si se cuenta con antecedente de precios del bien o servicio requerido. ¿Existe antecedente de precio? **No:** Elabora formato de solicitud de compra, imprime y recaba firma del Enlace Administrativo. (Actividad No. 6) **Si:** Verifica que exista suficiencia presupuestal que permita la adquisición del bien. (FIN) Véase Procedimiento: **"Elaboración de suficiencia presupuestal".**
5	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	**Si:** Verifica que exista suficiencia presupuestal que permita la adquisición del bien. (FIN) Véase Procedimiento: **"Elaboración de suficiencia presupuestal".**
6	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora formato de solicitud de compra, imprime y recaba firma del Enlace Administrativo.
7	Enlace Administrativo	Recibe y revisa formato de solicitud de compra; en su caso, firma de autorización. ¿El formato está correcto? **No:** Devuelve formato al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firma el formato y lo entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para continuar con el trámite. (Actividad No. 10)

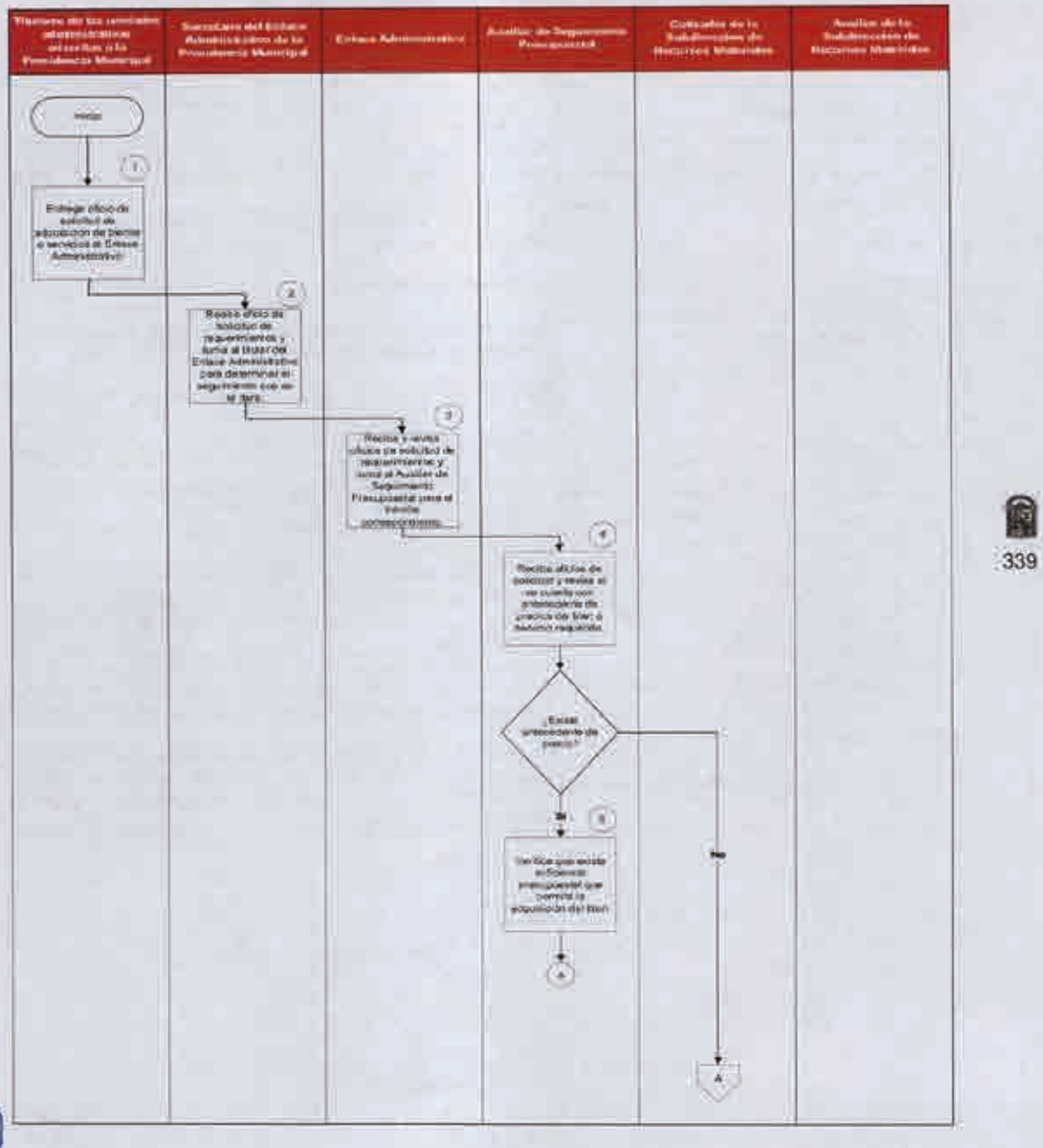
337

337

No.	Puesto	Actividad
8	Enlace Administrativo	Devuelve formato al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para que realice las correcciones pertinentes.
9	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Realiza correcciones, imprime y nuevamente solicita firma del Enlace Administrativo.
10	Enlace Administrativo	Firma el formato y lo entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para continuar con el trámite.
11	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe y sella formato, y acude con el Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales para la validación correspondiente.
12	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Recibe y revisa formato de solicitud de compra y en su caso; rubrica el documento. ¿El formato está correcto? **No:** Devuelve documento al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones necesarias. **Si:** Rubrica solicitud de cotización y devuelve al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para su entrega al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales. (Actividad No. 14)
13	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Devuelve documento al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones necesarias. (Actividad No. 9)
14	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Rubrica solicitud de cotización y devuelve al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para su entrega al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.
15	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe solicitud de cotización rubricada y procede a entregarlo al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.
16	Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales	Sella acuse, registra en base de datos y entrega al cotizador para su trámite
17	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Realiza sondeo de mercado o cotización del bien o servicio solicitado; una vez concluido el sondeo o cotización, informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal sobre la actualización de precio.
18	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe copia del formato de solicitud de compra que incluye actualización de precio y continúa con el trámite de elaboración de requisición. Véase Procedimiento "**Atención a solicitudes de bienes y servicios**"

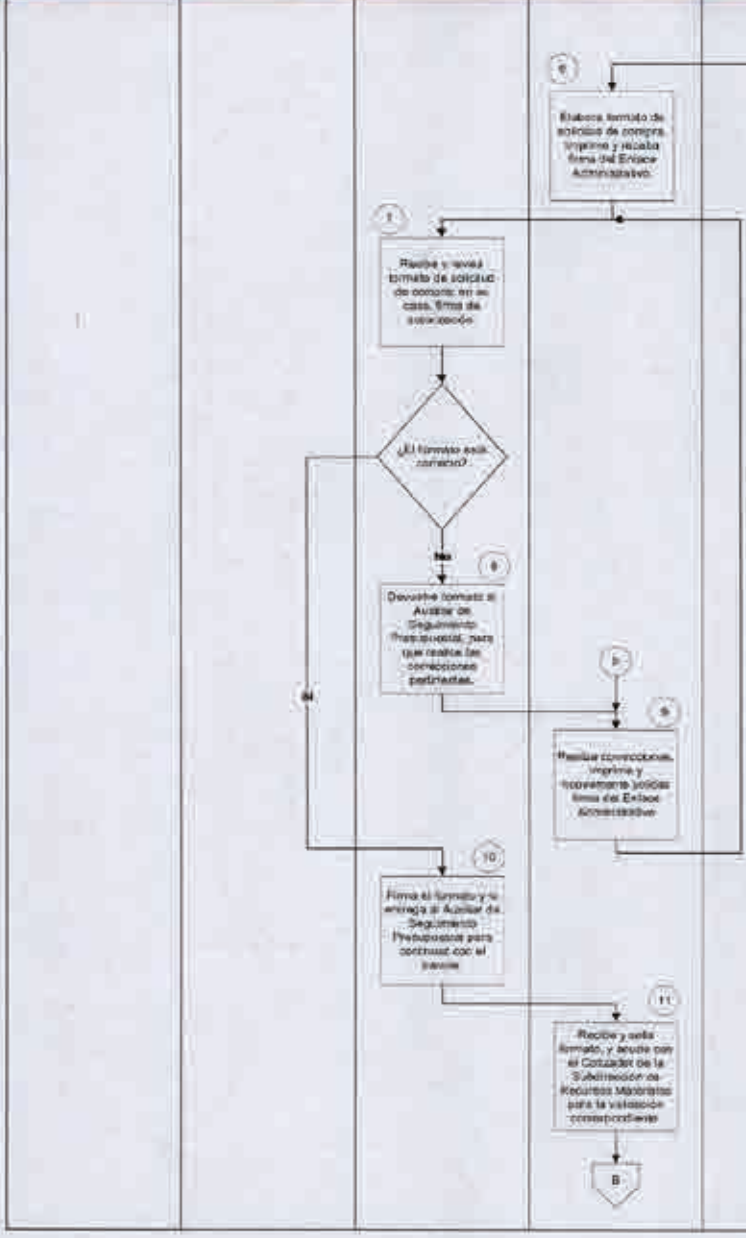
338

X. Diagrama de Flujo.



339

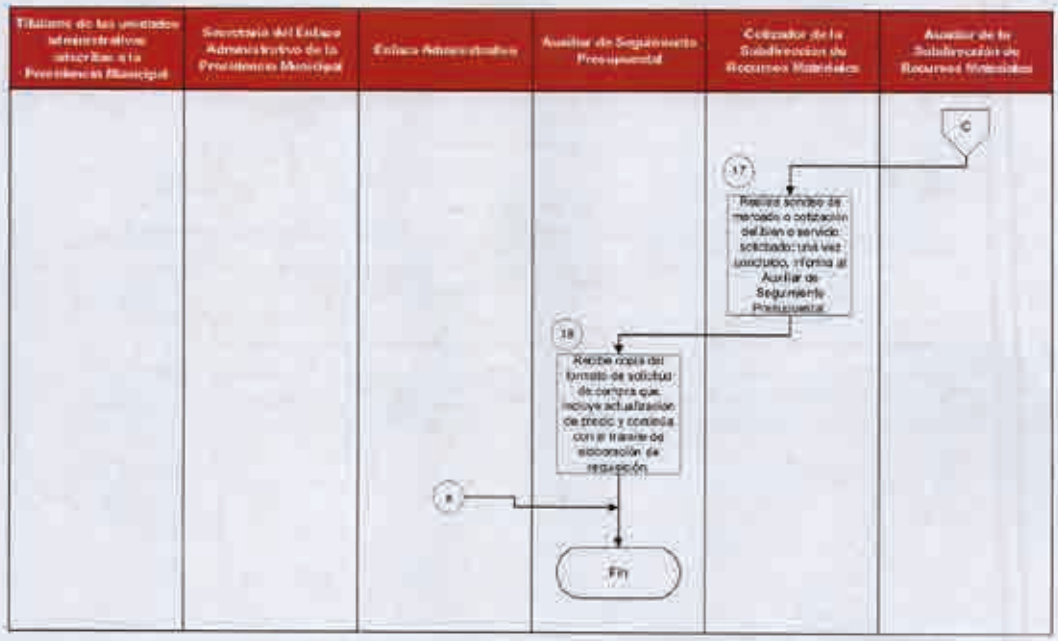
Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Secretaría del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	Enlace Administrativo	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Coltudor de la Subdirección de Recursos Materiales	Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales



340

Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Secretaría del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	Enlace administrativo	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Coordinador de la Subdirección de Recursos Materiales	Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales
			B	12 Recibe y revisa formato de solicitud de compra y en su caso rubrica el documento.	
				¿El formato está correcto?	
				No. 13 Devuelve documento al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones necesarias.	
				A	
				14 Recibe solicitud de cotización y devuelve al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para se entregue al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.	
			15 Recibe solicitud de cotización ratificada y procede a entregarla al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.		
					16 Recibe oficio, cotiza en base de datos y entrega al cotizador para su trámite.
					C

341



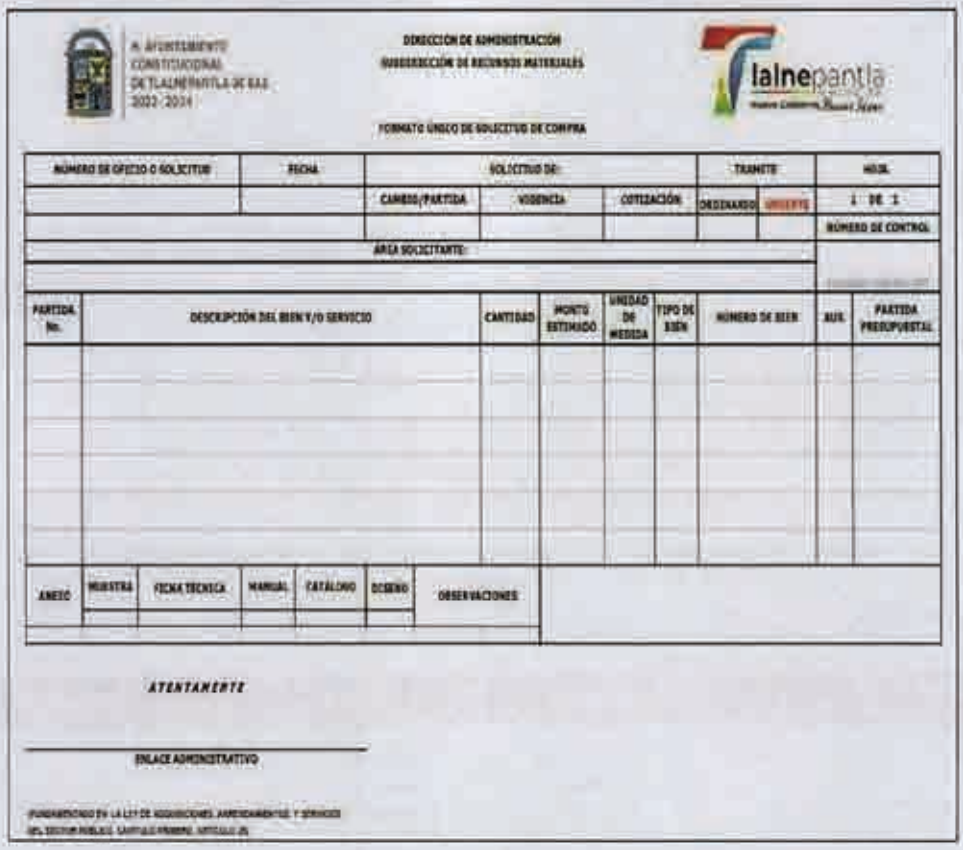
XI. Medición.

342

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula		Periodicidad
Cotizaciones de bienes y servicios	Mide el porcentaje de solicitudes de cotización o compra bienes y servicios gestionadas por el personal del Enlace Administrativo	Número de formatos de cotización de bienes y servicios validados por la Subdirección de Recursos Materiales / Número de solicitudes de cotización entregadas a la Subdirección de Recursos Materiales para revisión	x 100	Semestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de solicitud de compra (cotización)



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2022 - 2024

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES

tlalnepantla

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE COMPRA

NÚMERO DE OFICIO O SOLICITUD	FECHA	SOLICITUD DE:			TRÁMITE		HOJA
		CAMBIO/PARTIDA	VIGENCIA	COTIZACIÓN	ORDINARIO	URGENTE	1 DE 1
							NÚMERO DE CONTROL
ÁREA SOLICITANTE:							

PARTIDA No.	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	CANTIDAD	MONTO ESTIMADO	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE BIEN	NÚMERO DE BIEN	AUX.	PARTIDA PRESUPUESTAL

ANEXO	MUESTRA	FICHA TÉCNICA	MANUAL	CATÁLOGO	DISEÑO	OBSERVACIONES

ATENTAMENTE

ENLACE ADMINISTRATIVO

343

Instructivo: Este formato deberá ser llenado por computadora.

Información requerida	Instruccion
Número de oficio o solicitud*	Se escribe el número de oficio o control interno asignado por personal del Enlace Administrativo.
Fecha*	Se escribe la fecha de solicitud del documento en el formato "dd/mm/aaaa".
Solicitud de*	Se marca con una "X" en el recuadro correspondiente de acuerdo al tipo de trámite que se va a solicitar (cotización o vigencia o cambio de partida).
Trámite*	Se marca con una "X" en el recuadro correspondiente de acuerdo a la condición del trámite que se va a solicitar (ordinario o urgente).
Hoja – de – *	Se escribe el número de hojas que contiene la solicitud.
Área Solicitante*	Se escribe la denominación de la dependencia adscrita a la Presidencia Municipal, que remitió la solicitud de bienes o servicios.
Número de control*	Espacio reservado para uso de la Subdirección de Recursos Materiales

Información requerida	Instrucción
Partida No.*	Se escribe número consecutivo de acuerdo a la cantidad de bienes o servicios a solicitar.
Descripción del Bien y/o Servicio*	Se describe a detalle el bien o servicio que se está solicitando, utilizando los nombres comerciales, especificar características técnicas, modelos, números de parte, folletos, y toda la información que permita su identificación precisa, a efecto de que se lleve a cabo el estudio de mercado.
Cantidad*	Se escribe la cantidad de bienes o servicios requeridos por el área solicitante. La cantidad es importante, ya que puede influir directamente en el precio unitario.
Monto estimado*	Se escribe el monto estimado para la compra solicitada.
Unidad de medida*	Se escribe la unidad de medida correcta correspondiente al bien o servicio solicitado (millar, pieza, rollo, equipo, juego, servicio)
Tipo de bien*	Se escribe el número de la familia según la clasificación existente en el catálogo del SIMA.
Numero de bien*	Se escribe el número del bien o servicio según el catálogo.
Aux*	En caso de una vigencia, invariablente, aparte del número Sima, debe de agregarse el auxiliar
Partida Presupuestal*	Se escribe la partida específica que corresponda según el bien o servicio a adquirir de acuerdo al Clasificador por Objeto del Gasto.
Anexo*	Indicar con una "X" si se anexa: muestra, ficha técnica, manual, o en su caso archivo electrónico, así como también, que se haya verificado en el catálogo, que no existan con vigencia los bienes o servicios requeridos.
Observaciones*	Se escribe información complementaria al requerimiento del bien o servicio (fecha de evento, lugar, horario, contacto, identificar para que departamento es lo requerido, etc.). No utilizar el espacio para detalles particulares o técnicos de los bienes o servicios, para lo cual ya existe la columna de descripción.
Atentamente*	Se escribe el nombre y cargo del servidor público que avala la información incluida en la solicitud de cotización.

344

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Atención a Solicitudes de Bienes y Servicios

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal

345

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

345

IV. Responsabilidades.

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

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

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

El Titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal y el titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberán:

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

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

- Tramitar los formatos autorizados para la requisición de bienes y servicios, en cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales.
- Entregar la documentación que ampara los servicios o bienes proporcionados junto con la evidencia fotográfica, a la Subdirección de Recursos Materiales.

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

- Realizar el procedimiento de adquisición de acuerdo al monto, tipo de bien o servicio y normatividad en la materia.
- Notificar al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo cuando el bien o servicios ya se encuentre disponible.
- Validar la documentación entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia.

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

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

346

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato de solicitud de compra que incluya actualización de precio, entregado por personal de la Subdirección de Recursos Materiales.
- Suficiencia presupuestal validada por la Tesorería Municipal o la Subtesorería de Egresos.

VII. Resultados.

- Atención a Solicitudes de Bienes y Servicios.

VIII. Políticas.

- Al iniciar este procedimiento, ya se deberá contar con la actualización de los precios de los bienes y/o servicios solicitados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, además de la suficiencia presupuestal validada por la Tesorería Municipal o la Subtesorería de Egresos.
- En todo momento se debera cumplir con los lineamientos establecidos por la Subdireccion de Recursos Materiales para la tramitación de requisiciones de bienes y servicios

IX. Descripción de Actividades.

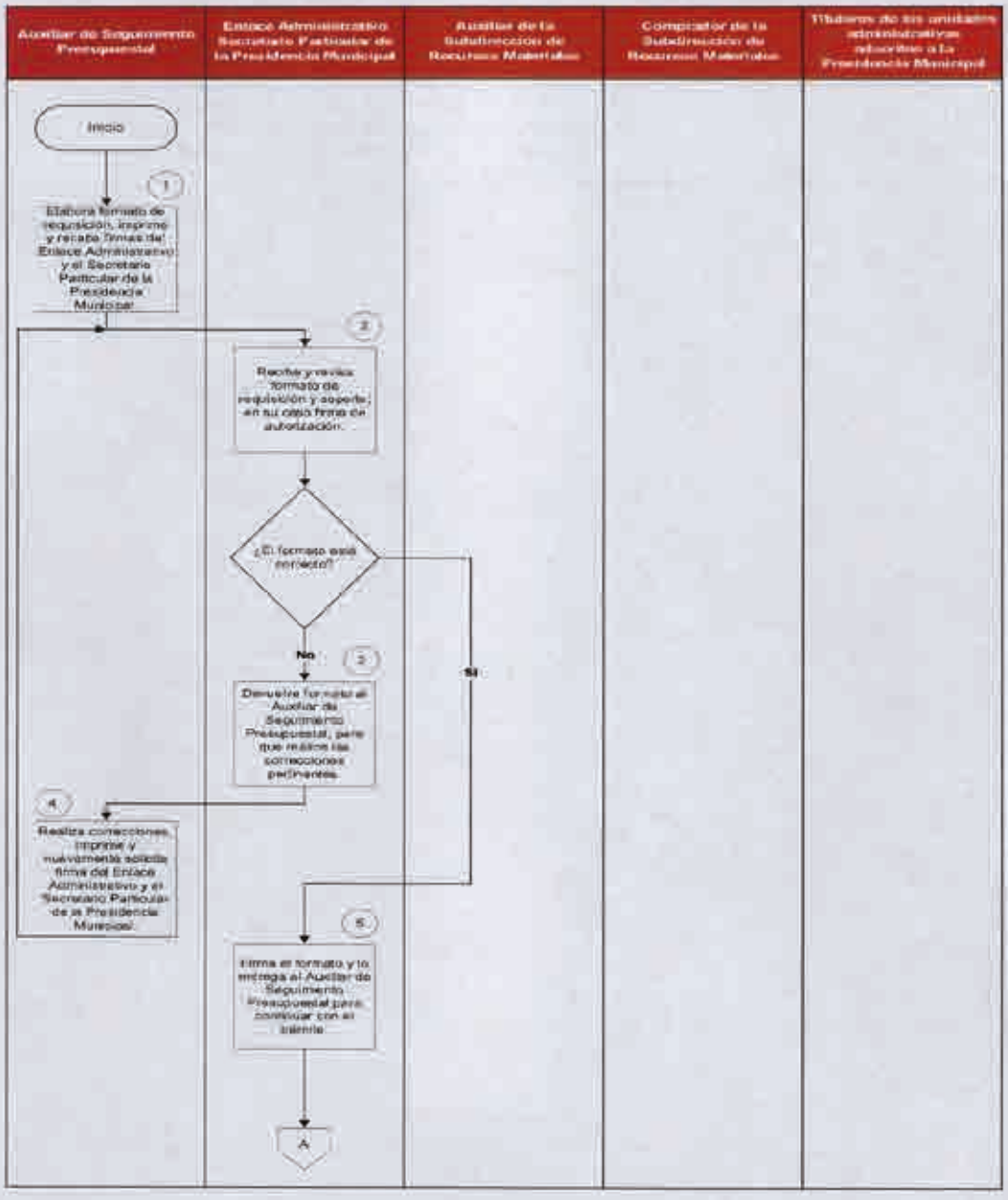
No.	Puesto	Actividad
1	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora formato de requisición, imprime y recaba firmas del Enlace Administrativo y el Secretario Particular de la Presidencia Municipal, incluyendo documentación soporte para referencia: suficiencia presupuestal, oficios de solicitud).
2	Enlace Administrativo Secretario Particular de la Presidencia	Recibe y revisa formato de requisición y soporte, en su caso firma de autorización. ¿El formato está correcto? **No:** Devuelve formato al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firma el formato y lo entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para continuar con el trámite. (Actividad No. 5)
3	Enlace Administrativo Secretario Particular de la Presidencia	Devuelve formato al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para que realice las correcciones pertinentes.
4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Realiza correcciones, imprime y nuevamente solicita firma del Enlace Administrativo y el Secretario Particular de la Presidencia Municipal. (Actividad No. 2)
5	Enlace Administrativo Secretario Particular de la Presidencia	Firma el formato y lo entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para continuar con el trámite.
6	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe y sella formato de requisición; procede a entregarlo al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales junto con el original de la suficiencia presupuestal, para que se lleve a cabo el procedimiento de adquisición correspondiente.
7	Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales	Revisa originales de requisición y suficiencia, sella acuse de ambos documentos, registra en base de datos y remite al comprador de la Subdirección de Recursos Materiales, para que se lleve a cabo el proceso de adjudicación, así como la entrega del bien o servicio solicitado.
8	Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales	Realiza el procedimiento de adquisición de acuerdo al monto, tipo de bien o servicio y normatividad en la materia. Una vez que el proveedor haya entregado el bien o servicio, notifica al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo para que continúe con el trámite correspondiente.
9	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe notificación de que su bien o servicio se encuentra disponible y procede a entregarlo a la unidad administrativa solicitante.
10	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Recibe bien o servicio, informando al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que se han cubierto las necesidades descritas en la solicitud.

347

No.	Puesto	Actividad
11	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Genera Carta de Recepción de Servicios y Oficio de Entera Satisfacción, cuando se trata de algún servicio; o recibe Vale de Salida por parte del Almacén de la Subdirección de Recursos Materiales. Entrega constancia del servicio o bienes proporcionados junto con la evidencia fotográfica (carta, oficio o vale), al Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales, para integración del expediente de pago que será remitido a la Tesorería Municipal, para su revisión y seguimiento.

348

X. Diagrama de Flujo.



349

Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Enlace Administrativo Secretaría Particular de la Presidencia Municipal	Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales	Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal
	A			
6 Recibe y sella formato de requisición, agrega suficiencia; procede a entregarlo al Auxiliar de la Subdirección de Recursos Materiales.		7 Revisa requisición y suficiencia; sella acuse de ambos documentos, registra en base de datos y remite al comprador de la Subdirección de Recursos Materiales.	8 Realiza el procedimiento de adquisición. Una vez entregado el bien o servicio, notifica al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.	
9 Recibe notificación de que su bien o servicio se encuentra disponible y procede a entregarlo a la unidad administrativa solicitante.				10 Recibe bien o servicio, informando al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que se han cubierto las necesidades descritas.
11 Genera Carta de Recepción y Oficio de Satisfacción; o recibe Vale de Salida. Entrega Junto con la evidencia al Comprador de la Sub. de Recursos Materiales.				
Fin				

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a Requisiciones de bienes y servicios	Mide el porcentaje de la cantidad de solicitudes de bienes y servicios atendidas por el Enlace Administrativo	$\frac{\text{Número de requisiciones entregadas a la Subdirección de Recursos Materiales}}{\text{Número de solicitudes de bienes o servicios por parte de las unidades administrativas}} \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de requisición

DIRECCION DE ADMINISTRACION
SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES

REQUISICION DE BIENES O SERVICIOS

FECHA DE PETICION:

DEPENDENCIA:

AREA REQUIRENTE:

JUSTIFICACION:

OBSERVACIONES:

Nº	ENTIDAD / DEPENDENCIA	CLAVE PROGRAMATICA						FUENTE	PARTIDA	CONCEPTO DEL BIEN O SERVICIOS	U.M.	CANT.	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
		FIN	FUN	SUB FUN	PRG	SUB PROG	PRY							
													SUBTOTAL	
													IVA	
													TOTAL	

Director de la Dependencia | Enlace Administrativo | M.A.D. Luis Antonio Gutiérrez Herrera, Director de Administración

Instructivo: Este formato deberá ser llenado por computadora.

Información requerida	Instrucción
Fecha de petición:*	Se anota fecha de elaboración del documento.
Dependencia:*	Se anota denominación de la dependencia general que valida la requisición.
Área requirente:*	Se anota denominación de la unidad administrativa que solicita la adquisición del bien o servicio.
Justificación*	Se describe de manera general, la cantidad y características del bien o servicio que se requiere.
Observaciones*	Se agregan datos que permitan la adecuada entrega del bien o servicio (lugar y fecha de entrega, información de contacto, entre otros)
No*	Se anota número consecutivo (1, 2, 3) de acuerdo a la cantidad de bienes o servicios solicitados en una misma requisición
Entidad/Dependencia*	Se anotan la clave de la dependencia general y la dependencia auxiliar citadas en el encabezado, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.
Clave programática*	Se anotan los 12 dígitos de la clave programática que corresponde a lo capturado en Entidad/Dependencia y conforme a los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.
Fin*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden al Finalidad del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.
Fun*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden a la Función del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.
SubFun*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden a la Subfunción del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.
Prg*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden al Programa del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.
SubProg*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden al Subprograma del proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.
Pry*	Se anotan los 2 dígitos que corresponden al Proyecto presupuestario, conforme los catálogos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024
Fuente*	Se anotan los 6 dígitos que corresponden a la Fuente de Financiamiento que corresponde al proyecto presupuestario, conforme al catálogo del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024
Partida*	Se anotan los 4 dígitos que corresponden a la partida especifica que corresponde al Clasificador por Objeto del Gasto del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024
Concepto del bien o servicios*	Se anota una descripción breve sobre el bien o servicio a adquirir
U.M.*	Se anota la unidad de medida del bien o servicio a adquirir
Cant.	Se anota la cantidad de los bienes o servicios a adquirir
Precio Unitario*	Se anota precio unitario de los bienes o servicios a adquirir
Subtotal*	Se anota el monto resultante de multiplicar la cantidad y el precio unitario de los bienes o servicios a adquirir

352

Información requerida	Instrucción
Subtotal*	Se anota la suma de los montos resultantes de multiplicar la cantidad y el precio unitario de los bienes o servicios a adquirir, en caso de contar con dos o mas bienes o servicios en la misma requisición.
IVA*	Se anota el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado de los bienes o servicios en la misma requisición, conforme al Subtotal
Total*	Se anota el resultado de la suma del Subtotal y el IVA
Director de la Dependencia*	Se anota el nombre y cargo del titular de la Dependencia solicitante
Enlace Administrativo*	Se anota el nombre y cargo del titular del Enlace Administrativo de la dependencia solicitante

XIII. Validación del Procedimiento.

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

353 353

Gestión de Reembolso de Fondo Fijo

I. Objetivo.

Fortalecer la operatividad de las unidades administrativas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la adquisición contingente de materiales e insumos con recursos del fondo revolvente, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas señalados en los planes operativos anuales.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos al Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal y a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, que solicitan gastos emergentes con cargo al fondo fijo.

III. Referencias.

Estatal

- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México. Título Segundo Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 11 de julio de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 01 de noviembre de 2021, y sus reformas y adiciones.

354

354

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, III y VI. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de verificar que se cumpla cabalmente con la normatividad en el trámite administrativo y financiero para el ejercicio presupuestal y la comprobación del gasto público, así como el correcto ejercicio del fondo revolvente.

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

- Enviar al Enlace Administrativo, los originales de los comprobantes fiscales que amparan los gastos realizados a través de Fondo Revolvente, para su atención y seguimiento.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Revisar la documentación entregada por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal relacionadas con el reembolso del fondo fijo asignado al Enlace Administrativo.
- Turnar al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, los comprobantes originales entregados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, para su atención y seguimiento.
- Cumplir con lo establecido en los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal, en lo que respecta al trámite de reembolso del fondo fijo.

La Secretaria del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Turnar al titular del Enlace Administrativo, el oficio y los comprobantes originales entregados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, para su atención y seguimiento.

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

- Revisar que los comprobantes utilizados para el reembolso del fondo fijo cumplan con las disposiciones fiscales y conforme a los Lineamientos Mínimos de Control Financiero y Administrativo.
- Elaborar y entregar los documentos necesarios que permitan el trámite del reembolso del fondo fijo.

355

El personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal, deberá:

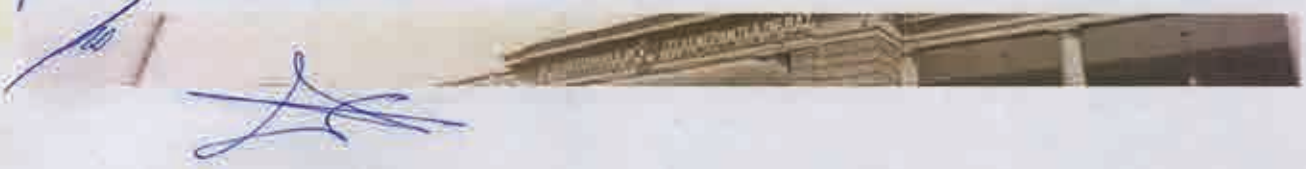
- Verificar que la documentación entregada por el Enlace Administrativo, cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable; para la posterior emisión del cheque correspondiente.
- Turnar el expediente al área correspondiente de la Tesorería Municipal para continuar con el trámite relacionado a la emisión del cheque de reembolso del fondo fijo.

El personal de la Coordinación de Caja General de la Tesorería Municipal, deberá:

- Verificar que la documentación ingresada en la Ventanilla Única de Trámites, cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad; y proceder a la emisión del cheque correspondiente.

V. Definiciones.

- **Fondo Revolvente:** Importe o monto que en algunas dependencias se destina para cubrir requerimientos que no rebasen determinados niveles, los cuales se regularizarán en periodos establecidos o acordados convencionalmente y que se restituyen mediante la comprobación respectiva.



VI. Insumos.

- Listado de comprobantes fiscales
- Originales de comprobantes fiscales rubricados por el servidor público que realizó el gasto.

VII. Resultados.

- Expediente debidamente integrado para la elaboración del cheque correspondiente al reembolso del fondo fijo.

VIII. Políticas.

- El personal del Enlace Administrativo deberá corroborar que los comprobantes de los gastos realizados cumplan con los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México y con las disposiciones contenidas en el Código Fiscal de la Federación.
- El horario de entrega de expedientes en la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal es de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

IX. Descripción de Actividades.

356

No.	Puesto	Actividad
1	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Envía oficio al Enlace Administrativo, adjuntando los originales de los comprobantes fiscales de manera impresa y en medio magnético, que amparan los gastos realizados para su reembolso a través de Fondo Fijo.
2	Secretaría del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	Recibe oficio, comprobantes originales y medio magnético. Turna al Enlace Administrativo para determinar lo procedente.
3	Enlace Administrativo	Recibe oficio y originales de los comprobantes fiscales que amparan los gastos realizados, y turna al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para su atención y seguimiento.
4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe comprobantes y valida que cumplan con la normatividad y requisitos fiscales; y en su caso integra expediente. ¿Los comprobantes están correctos? **No:** Solicita solventación de hallazgos en los comprobantes a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal que solicitaron reembolso. **Si:** Consulta registros internos y determina si se cuenta suficiencia presupuestal. (Actividad No. 7)
5	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Solicita solventación de hallazgos en los comprobantes a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal que solicitaron reembolso.

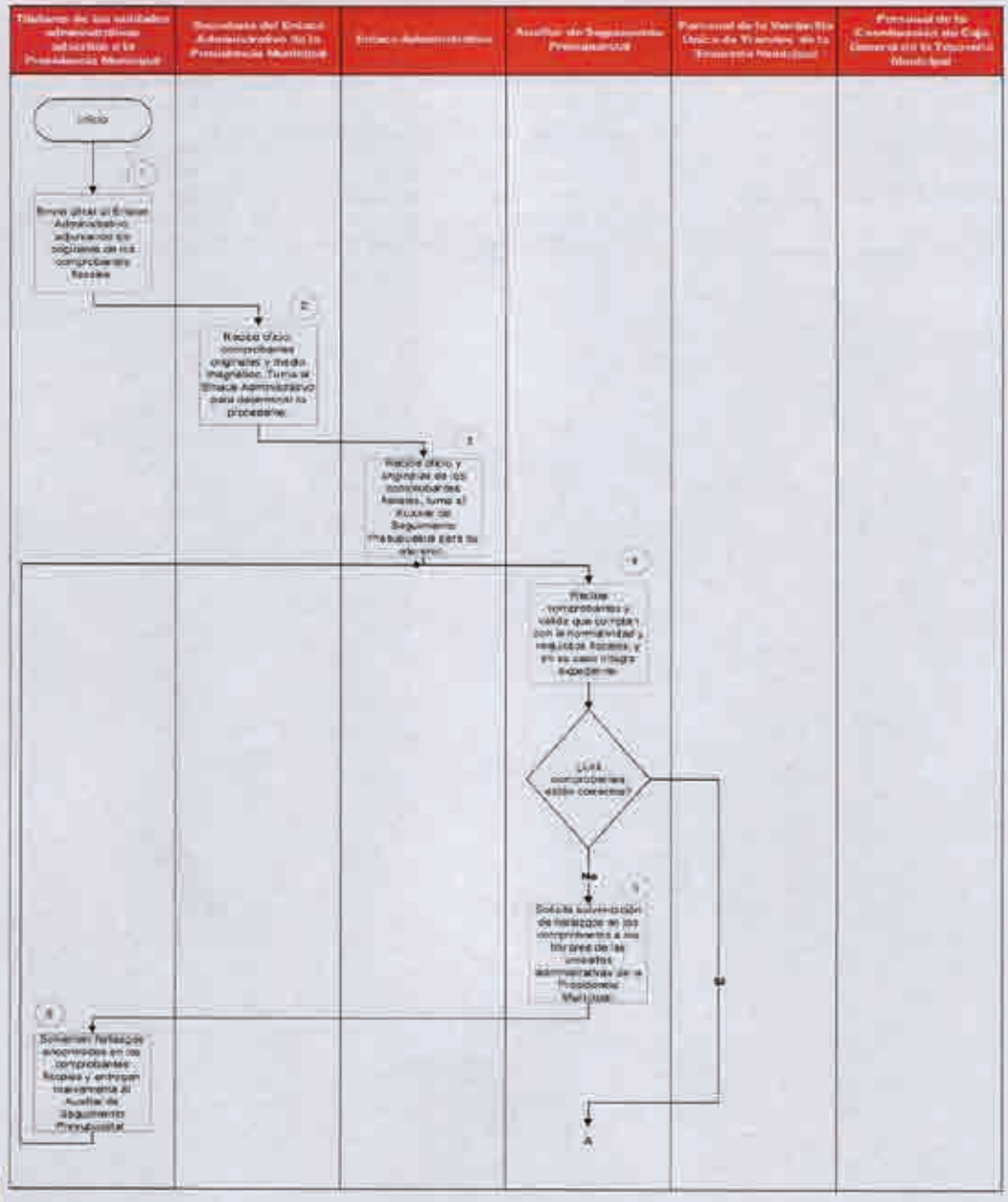
No.	Puesto	Actividad
6	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Solventan los hallazgos encontrados en los comprobantes fiscales y entregan nuevamente al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, para su reembolso. (Actividad No. 4)
7	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Consulta registros internos y determina si se cuenta suficiencia presupuestal. ¿Se cuenta con suficiencia presupuestal? **No:** Procede a tramitar una afectación al presupuesto de egresos ante la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal. (Fin) Véase Procedimiento: **"Modificación al presupuesto de egresos de la dependencia".** **Si:** Elabora suficiencia presupuestal (Véase Procedimiento: **"Elaboración de suficiencia presupuestal"**) y oficio de solicitud de reembolso, recaba firma del Secretario Particular de la Presidencia en el oficio. Una vez firmado, integra expediente para pago (oficio de solicitud, suficiencia, comprobantes originales y CD) y entrega en la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal. (Actividad No. 9)
8	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Procede a tramitar una afectación al presupuesto de egresos ante la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal. (Fin) Véase Procedimiento: **"Modificación al presupuesto de egresos de la dependencia".**
9	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora suficiencia presupuestal (Véase Procedimiento: **"Elaboración de suficiencia presupuestal"**) y oficio de solicitud de reembolso, recaba firma del Secretario Particular de la Presidencia en el oficio. Una vez firmado, integra expediente para pago (oficio de solicitud, suficiencia, comprobantes originales y CD) y entrega en Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal.
10	Personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Recibe y revisa expediente para pago, y en su caso, continúa con el trámite correspondiente para la elaboración del cheque del reembolso. ¿El expediente está correcto? **No:** Devuelve expediente al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones correspondientes. **Si:** Turna el expediente para que continúe el proceso necesario para que se elabore el cheque del reembolso. (Actividad No. 13)
11	Personal Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Devuelve expediente al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones correspondientes.
12	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe expediente, realiza las correcciones solicitadas, recaba las firmas necesarias y entrega nuevamente en la Ventanilla Única de Trámites para su revisión y seguimiento. (Actividad No. 10)
13	Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Turna el expediente para que continúe el proceso necesario para que se elabore el cheque del reembolso.

357

No.	Puesto	Actividad
14	Personal de la Coordinación de Caja General de la Tesorería Municipal	Una vez concluido el proceso contable indispensable que permita la generación del cheque respectivo, el expediente es remitido al personal de la Coordinación de Caja General, quienes proceden a elaborar el cheque para su posterior entrega. Una vez concluido el proceso de emisión del cheque, se comunican vía telefónica al Enlace Administrativo de la Presidencia para que acudan a recogerlo.
15	Enlace Administrativo	Acude a la oficina de la Coordinación de Caja General a recoger el cheque, procede a cambiarlo y entrega el efectivo a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal que ingresaron solicitudes de reembolso de comprobantes, recabando acuse de recibo.

358

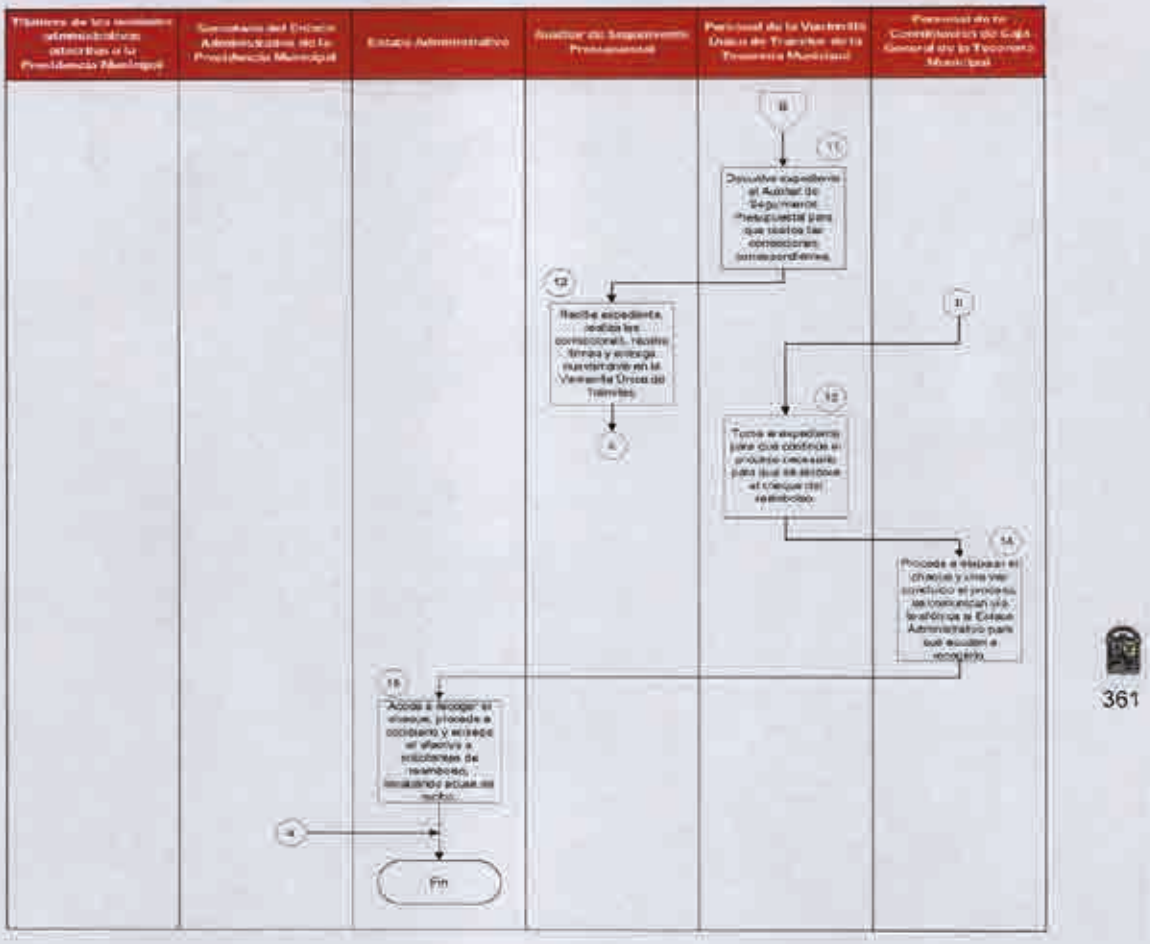
X. Diagrama de Flujo.



359

Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Secretaría del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	Enlace Administrativo	Analista de Seguimiento Presupuestal	Personal de la Secretaría Única de la Tesorería Municipal	Personal de la Coordinación de Caja General de la Tesorería Municipal
			A 7 Consulta registros internos y determina si se cuenta suficiencia presupuestal. ¿Se cuenta con suficiencia presupuestal? No 8 Procede a tramitar una ampliación al presupuesto de egresos ante la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal. 9 9 Emite suficiencia presupuestal y oficio de solicitud de reembolso, resalta firma en el oficio. Una vez firmado, integra expediente para pago. Si		
				10 Recibe y revisa expediente para pago, y en su caso, continúa con el trámite correspondiente para la elaboración del cheque. ¿El expediente está correcto? No 11 Si 12	

360



361 361

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Gestión de Reembolso de Fondo Fijo	Mide el porcentaje de expedientes generados para reembolso respecto a la cantidad de solicitudes presentadas	$\frac{\text{Núm. de expedientes generados}}{\text{Núm. de solicitudes de reembolso}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Listado de comprobantes

No.	Folio	Razón social	Partida Presupuestal	Monto

INSTRUCTIVO:

Información requerida	Instrucción
No.*	Se escribe número consecutivo
Folio*	Se escribe número del comprobante fiscal (32 dígitos) o folio interno
Razón Social*	Se escribe la razón social del emisor de la factura
Partida presupuestal*	Se captura el número de partida específica conforme al Clasificador por Objeto del Gasto
Monto*	Se anota importe total de la factura

362

XIII. Validación del Procedimiento.

362

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

Envío de Incidencias Diarias de Personal

I. Objetivo.

Mantener el funcionamiento de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la justificación de incidencias del personal adscrito a esta dependencia, para que los servidores públicos no se vean afectados en sus prestaciones laborales.

II. Alcance.

Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal y a la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración, todos de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administracion Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, II y VII. Gaceta Municipal número 10. 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

363

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de remitir las incidencias laborales de los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal, conforme a los lineamientos emitidos por la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Revisar las incidencias entregadas al Enlace Administrativo y exhortar a los titulares de las unidades administrativas para que las incidencias sean enviadas en tiempo y forma.

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

- Revisar las incidencias entregadas por los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal.
- Enviar diariamente las incidencias a la Subdirección de Capital Humano, anexando el soporte documental necesario.

Los Servidores (as) públicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal, deberán:

- Elaborar formato de incidencia o constancia vacacional u oficio, y solicitar visto bueno por parte de su jefe inmediato.
- Entregar oportunamente al Enlace Administrativo, sus incidencias laborales junto con el soporte documental necesario.

El Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración, deberá:

- Validar la documentación entregada por el Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo.

V. Definiciones.

- **Incidencia:** Se refiere a un acontecimiento o suceso de índole laboral que puede afectar a la salud o a las percepciones del personal de la administración pública municipal.

VI. Insumos.

- Formato de justificación de personal
- Original de certificado de incapacidad
- Original de constancia de permanencia en el ISSEMYM
- Original de constancia vacacional

364

VII. Resultados.

- Acuse de recibo de incidencia con sello de la Subdirección de Capital Humano

VIII. Políticas.

- Para el caso de vacaciones y justificaciones de entrada/salida sólo se podrán tramitar en los formatos autorizados.
- El horario para la entrega de las incidencias en el Enlace Administrativo será de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas. Aquellas incidencias que sean recibidas posterior a las 16:00 horas, se remitirán a la Subdirección de Capital Humano hasta el día hábil siguiente.
- El servidor publico deberá solicitar a su jefe inmediato la incidencia correspondiente del día a justificar, incluyendo: nombre completo, fecha, firma de autorización y motivo razonable. De ser una incidencia de entrada, salida o ambas en el apartado de observaciones describir el motivo, tomando en cuenta que debe ser relacionado a la unidad administrativa de adscripción.
- Las incidencias relacionadas con faltas o retardos justificados deben ser remitidas al Enlace Administrativo en un lapso no mayor a 48 horas.

- En el caso de vacaciones, se deberá turnar la incidencia con tres días hábiles de anticipación; colocando en el apartado correcto días a tomar, período al que corresponde y días pendientes por tomar; sin olvidar el oficio de solicitud firmado por el titular de la unidad administrativa y la constancia vacacional.
- Las constancias de permanencia deberán ser entregadas el mismo día de expedición, y los certificados de incapacidad deberán llevar el sello correspondiente del ISSEMYM y entregarla máximo 48 horas después de su expedición.
- Todas aquellas incidencias que sean entregadas fuera del término máximo establecido por la Subdirección de Capital Humano, serán recibidas agregando leyenda de extemporáneo, en el entendido que el servidor público se hará acreedor a la deducción correspondiente.

IX. Descripción de Actividades.

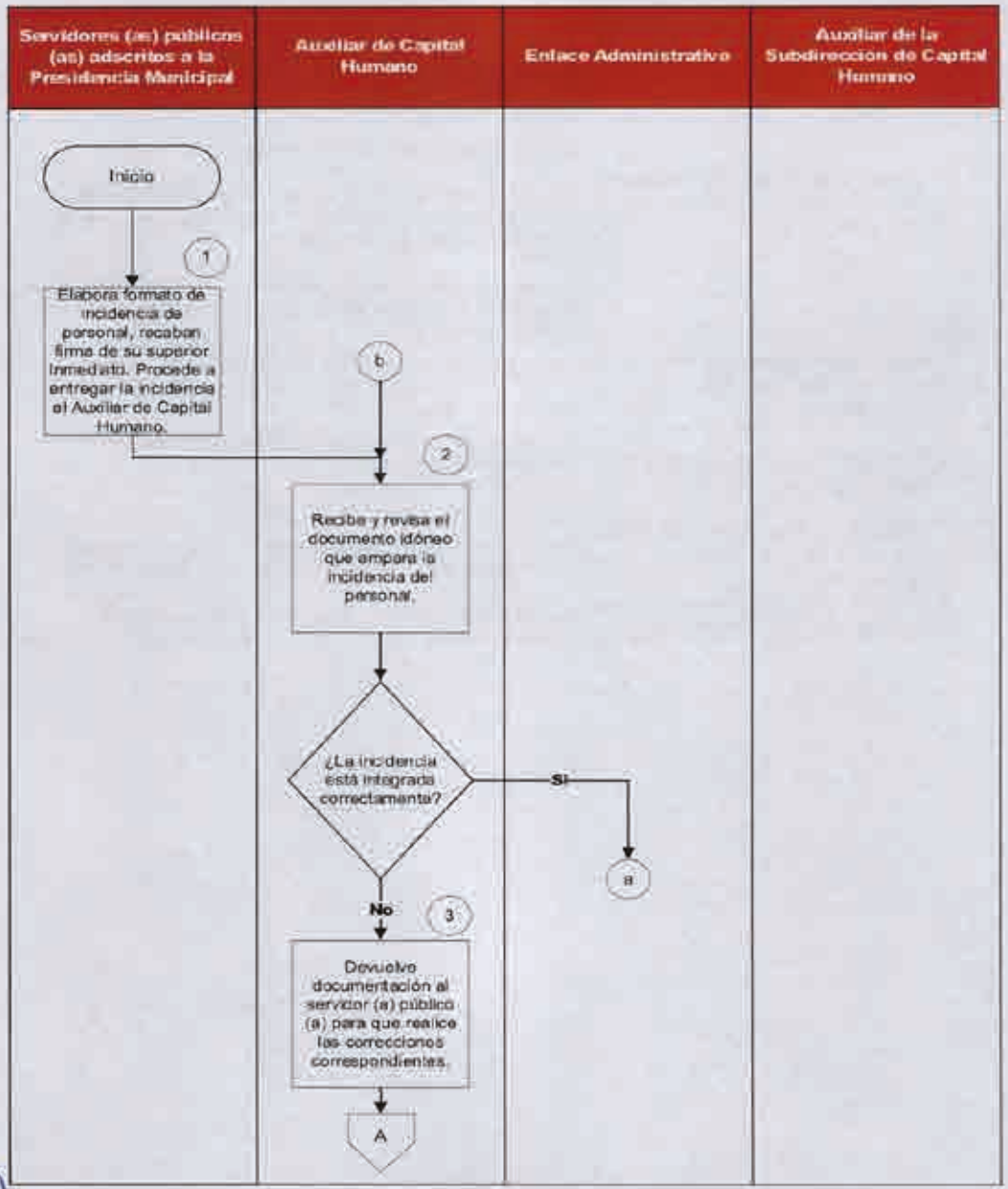
No.	Puesto	Actividad
1	Servidores (as) públicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal	Elabora formato de incidencia de personal recaban firma de su superior inmediato junto con el soporte necesario; o en su caso, elabora oficio de aviso y constancia vacacional. Procede a entregar la incidencia y el soporte al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo.
2	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Recibe y revisa el documento idóneo que ampara la incidencia del personal a) Omisión de entrada y/o salida. Formato de justificación b) Vacaciones. Oficio de aviso y constancia vacacional c) Incapacidad o permanencia. Certificado o constancia expedida por el ISSEMYM ¿La incidencia está integrada correctamente? **No:** Devuelve documentación al servidor (a) público (a) para que realice las correcciones correspondientes. (Actividad No. 3) **Si:** Sella acuse de recibo, recaba firma del Enlace Administrativo en el original del formato de incidencia o constancia vacacional, saca fotocopia del original una vez firmado y sellado, y procede a entregar las incidencias al Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano. (Actividad No. 5)
3	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Devuelve documentación al servidor (a) público (a) para que realice las correcciones correspondientes.
4	Servidores (as) públicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal	Recibe formato, realiza las correcciones solicitadas y remite nuevamente al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo. (Actividad No. 2)
5	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Sella acuse de recibo y recaba firma del Enlace Administrativo en el original del formato de incidencia o constancia vacacional.
6	Enlace Administrativo	Recibe y revisa original del formato de incidencia o constancia vacacional; firma documento y entrega al Auxiliar de Capital Humano para continuar con el trámite.

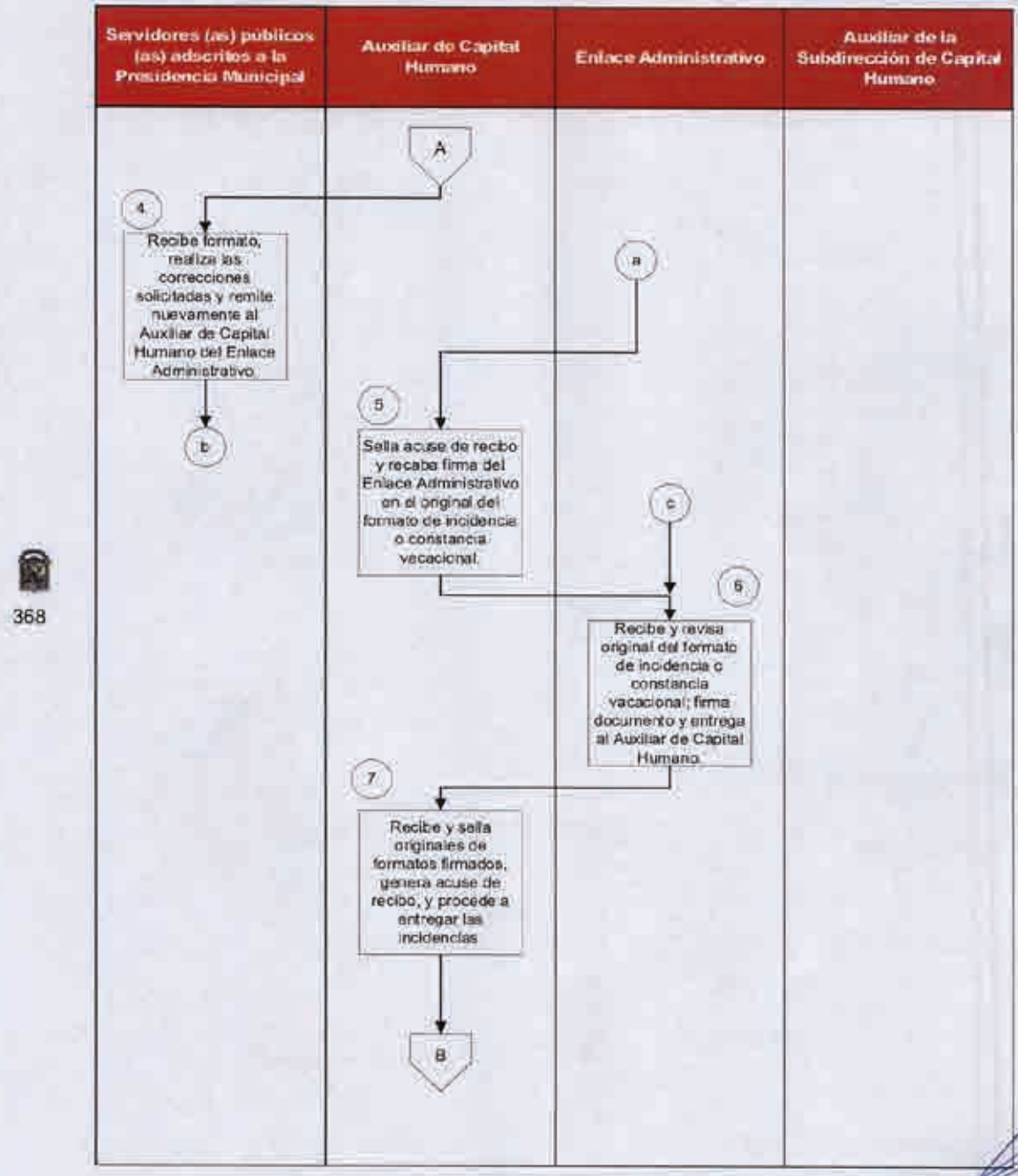
365 365

No.	Puesto	Actividad
7	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Recibe y sella original del formato de incidencia o constancia vacacional firmados por el Enlace Administrativo, genera acuse de recibo, y procede a entregar las incidencias al Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano.
8	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración	Revisa formatos de incidencia y soporte documental; y en su caso sella acuse de recibo. ¿La incidencia está integrada correctamente? **No:** Devuelve documentación al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo para que realice las correcciones correspondientes. (Actividad No. 9) **Si:** Sella acuse de recibo, detallando hora de entrega del documento y devuelve acuse al Auxiliar de Capital Humano. (Actividad No. 11)
9	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración	Devuelve documentación al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo para que realice las correcciones correspondientes.
10	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Recibe documentación, realiza las correcciones solicitadas, recaba firma del Enlace Administrativo y entrega nuevamente al Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano. (Actividad No. 6)
11	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Dirección de Administración	Sella acuse de recibo, detallando hora de entrega del documento y devuelve acuse al Auxiliar de Capital Humano.
12	Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo de la Presidencia	Recibe acuse y archiva para aclaraciones posteriores.

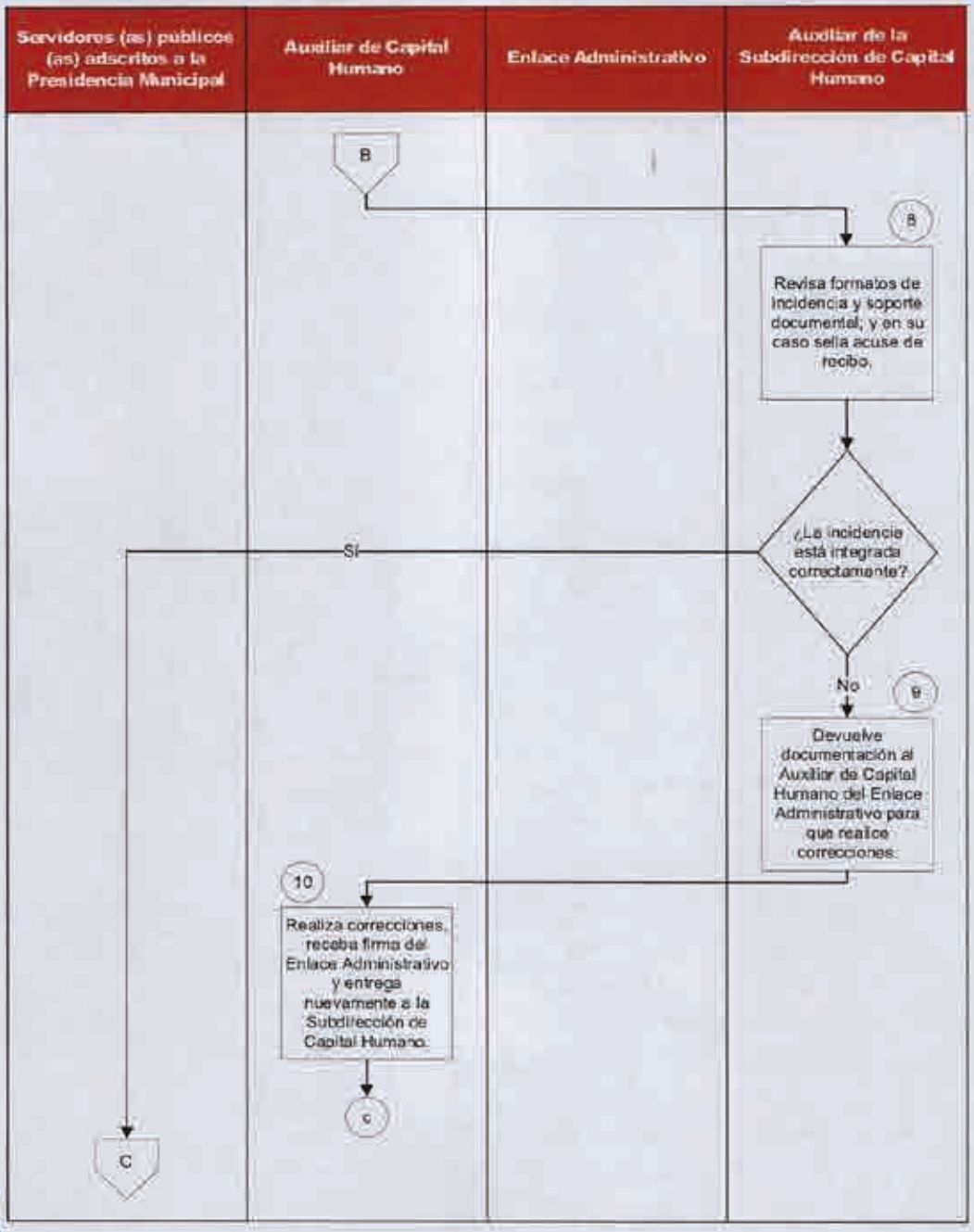
366

X. Diagrama de Flujo.




Servidores (as) publicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal
Auxiliar de Capital Humano
Enlace Administrativo
Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano
A
4
Recibe formato, realiza las correcciones solicitadas y remite nuevamente al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo
b
a
5
Sella acuse de recibo y recaba firma del Enlace Administrativo en el original del formato de incidencia o constancia vacacional.
c
6
Recibe y revisa original del formato de incidencia o constancia vacacional; firma documento y entrega al Auxiliar de Capital Humano
7
Recibe y sella originales de formatos firmados, genera acuse de recibo, y procede a entregar las incidencias
B

368


Servidores (as) publicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal
Auxiliar de Capital Humano
Enlace Administrativo
Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano
B
B
Revisa formatos de incidencia y soporte documental, y en su caso sella acuse de recibo.
¿La incidencia está integrada correctamente?
Si
No
9
Devuelve documentación al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo para que realice correcciones.
10
Realiza correcciones, recaba firma del Enlace Administrativo y entrega nuevamente a la Subdirección de Capital Humano.
C
C

369

369

Servidores (as) publicos (as) adscritos a la Presidencia Municipal	Auxiliar de Capital Humano	Enlace Administrativo	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano
C			11 Sella acuse de recibo, detallando hora de entrega del documento y devuelve acuse al Auxiliar de Capital Humano.
	12 Recibe acuse y archiva para aclaraciones posteriores.		
	Fin		

370 370

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Envio de Incidencias Diarias de personal	Mide el porcentaje de la cantidad de incidencias enviadas a la Subdirección de Capital Humano, respecto al total del personal adscrito a la dependencia	$\frac{\text{Cantidad de incidencias enviadas a Capital Humano}}{\text{Número de personas adscritas a la dependencia}} \times 100$	Semestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de incidencia. Esta forma debe ser llenada a computadora, firmada con tinta azul; no debe contener borrones, raliaduras o enmendaduras. Los datos aquí proporcionados son de uso exclusivo del Enlace Administrativo de Presidencia.

Tlalnepantla — Administración

FECHA: _____

No. DE EMPLEADO: _____ NOMBRE: _____

ADSCRIPCIÓN: _____

FECHA DE INCIDENCIA	ENTRADA	SALIDA	COMISIÓN (ENTRADA Y SALIDA)

OBSERVACIONES: _____

		Vo. Bo.
FIRMA DEL EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ENLACE ADMINISTRATIVO

ORIGINAL

Tlalnepantla — Administración

FECHA: _____

No. DE EMPLEADO: _____ NOMBRE: _____

ADSCRIPCIÓN: _____

FECHA DE INCIDENCIA	ENTRADA	SALIDA	COMISIÓN (ENTRADA Y SALIDA)

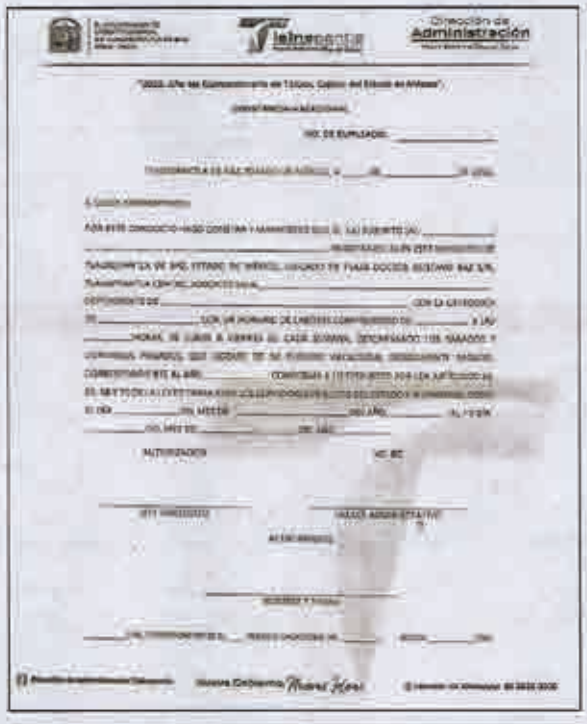
OBSERVACIONES: NO REGISTRÓ SUS HUELLAS EL SISTEMA BIOMÉTRICO

		Vo. Bo.
FIRMA DEL EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ENLACE ADMINISTRATIVO

ACUSE

Información requerida	Instrucción
Fecha*	Anotar el Departamento, Coordinación o Dirección a la que pertenece.
No. de Empleado*	Anotar código de departamento de adscripción (aparece en la credencial de empleado tres dígitos)
Nombre*	Anotar los seis dígitos del número de empleado.
Adscripción*	Anotar el nombre(s) con apellido paterno y materno.
Fecha de Incidencia*	Anotar Día(s) a justificar.
Tipo de Justificación*	Marcar con una (X) el tipo de justificación otorgada por su superior *(Entrada, Salida, Comisión (Entrada y Salida))*.
Observaciones*	Anotar de forma concreta el motivo por el cual se lleva la justificación
Firma del Empleado*	Anotar en caso de vacaciones el total de días que toma, el periodo al cual pertenecen, y los días restantes.
Jefe Inmediato*	Anotar nombre completo y firma del servidor Público que pide la incidencia
Vo Bo Enlace Administrativo*	Anotar nombre completo y firma del Jefe Inmediato que autoriza la justificación de la incidencia.

Constancia vacacional. Esta forma debe ser llenada a mano, firmada con tinta azul; incluir sello de validación de la unidad administrativas de adscripción del solicitante y del Enlace Administrativo. No debe contener borrones, ralladuras o enmendaduras. Los datos aquí proporcionados son de uso exclusivo del Enlace Administrativo de Presidencia.



372

Información requerida	Instrucción
No. de Empleado*	Se anotan los 6 dígitos correspondientes al número de empleado.
A_____ DE_____*	Anotar día y mes en el que se elabora la constancia.
Suscrito (a)*	Se anota el nombre del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Adscrito (a)*	Se anota la denominación de la unidad administrativa de adscripción del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Dependiente de*	Se anota la denominación de la dependencia de adscripción del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Categoría de*	Se anota la categoría del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
De ___ a las ___ horas*	Se anota el horario laboral del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Correspondiente al año*	Se anotan los 4 dígitos del año del periodo vacacional solicitado por el servidor (a) público (a).
El día ___ del mes ____ del año _____*	Se anota día y mes donde iniciarán las vacaciones del servidor (a) público (a) solicitante.
Al día ___ del mes ____ del año _____*	Se anota día y mes donde concluirán las vacaciones del servidor (a) público (a) solicitante.
Autorización*	Se anota el nombre y firma del superior inmediato del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Vo. Bo	Se anota el nombre y firma del Enlace Administrativo que corresponde de acuerdo a la dependencia de adscripción del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Atentamente*	Se anota nombre y firma del servidor (a) público (a) que gozará de vacaciones.
Días ___ correspondientes al ___ periodo vacacional del ___	Se anota la cantidad de días y el año del periodo vacacional solicitado por el servidor (a) público (a).
Restan ___ días	Se anota la cantidad de días pendientes del periodo vacacional solicitado por el servidor (a) público (a)

373

373

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Elaboración de Suficiencia Presupuestal

I. Objetivo.

Mejorar la operatividad de las unidades administrativas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la elaboración de la suficiencia presupuestal correspondiente a los bienes y servicios solicitados por los titulares; para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas señalados en los planes operativos anuales.

II. Alcance.

Aplica al titular y a los servidores públicos del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Estatal

- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. Capítulo Segundo, artículo 13. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 03 de mayo de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Noveno, Capítulo Tercero, artículo 320-Bis fracción I. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 01 de noviembre de 2023, y sus reformas y adiciones.

374

374

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, II, III y X. Gaceta Municipal número 10, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de verificar que se cumpla cabalmente con la normatividad aplicable al debido ejercicio presupuestal y comprobación del gasto público.

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

- Llevar a cabo las gestiones necesarias ante el Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, para obtener la suficiencia presupuestal.

- Continuar con el trámite administrativo relacionado a la adquisición de bienes y/o servicios solicitados por las unidades administrativas de la Presidencia Municipal, una vez obtenida la suficiencia presupuestal

El Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, deberá:

- Verificar que la documentación entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo, cumpla con los requisitos establecidos para generar la suficiencia correspondiente.

El Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, deberá:

- Validar la documentación entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo.
- Recabar la firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos en el formato de suficiencia presupuestal

V. Definiciones.

- **GMT-SYCONGOB.** Sistema de contabilidad gubernamental utilizado para el registro de las operaciones financieras del municipio.
- **ASP:** Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal.

375

VI. Insumos.

- Listado de comprobantes fiscales (Sólo cuando se trata de una solicitud de reembolso de fondo fijo).
- Copia simple formato de requisición de bienes y servicios firmado (Solo cuando se trata de algún trámite de adquisición para la Subdirección de Recursos Materiales).

VII. Resultados.

- Original de suficiencia presupuestal aprobada por la Tesorería Municipal o la Subtesorería de Egresos.

VIII. Políticas.

- El personal del Enlace Administrativo deberá corroborar que los trámites realizados cumplan con los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México; con el Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como con el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.
- El horario de atención en el Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

- El Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo debe tener la certeza de que cuenta con la suficiencia presupuestal en la partida adecuada al tipo de gasto que se va a realizar. Esto puede ser corroborado con el personal del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal. En caso de no contar con presupuesto en la partida deberá realizar las actividades señaladas en el procedimiento "Modificación al Presupuesto de Egresos de la Dependencia".

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Revisa registros presupuestales internos y acude a las oficinas del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal a fin de solicitar acceso al sistema GMT-SYCONGOB, a fin de elaborar suficiencia presupuestal.
2	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Proporciona acceso al sistema, solicitando impresión de la suficiencia por duplicado y soporte documental que ampare el gasto.
3	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Captura en el Módulo "Presupuesto", "Seguimiento Presupuestal", "Suficiencia", los datos requeridos para obtener la suficiencia. Estos datos son: • Fecha, • Tipo (Se elige Mensual, Acumulado o Anual, según sea el caso) • Concepto (Se describe la justificación que ampara la suficiencia) • Clave programática del proyecto donde se clasificaron los recursos presupuestales en el siguiente orden: XXX Dependencia General (3 dígitos) XXX Dependencia Auxiliar (3 dígitos) XX XX XX XX XX XX Proyecto presupuestal (12 dígitos) XXXXXX Fuente de Financiamiento (6 dígitos) • Importe de la suficiencia Se da click en el botón "Salir" El sistema pregunta "¿Desea imprimir la suficiencia? Se da click en el botón "Aceptar" Aparece una ventana del sistema donde se muestra la vista previa del documento. Se da click en el icono "Imprimir" y se marca que sean dos copias.
4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Entrega los dos tantos de la suficiencia y copia de la documentación soporte al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, para recabar la firma de autorización solicitada en el formato.
5	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe suficiencia, revisa documentación soporte, informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal acerca del día y hora para recoger la suficiencia firmada. Procede a entregar suficiencia y soporte al titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal para su revisión y análisis.
6	Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe suficiencia y documentación soporte, en su caso, recaba firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos. ¿La suficiencia y la documentación soporte están correctos?

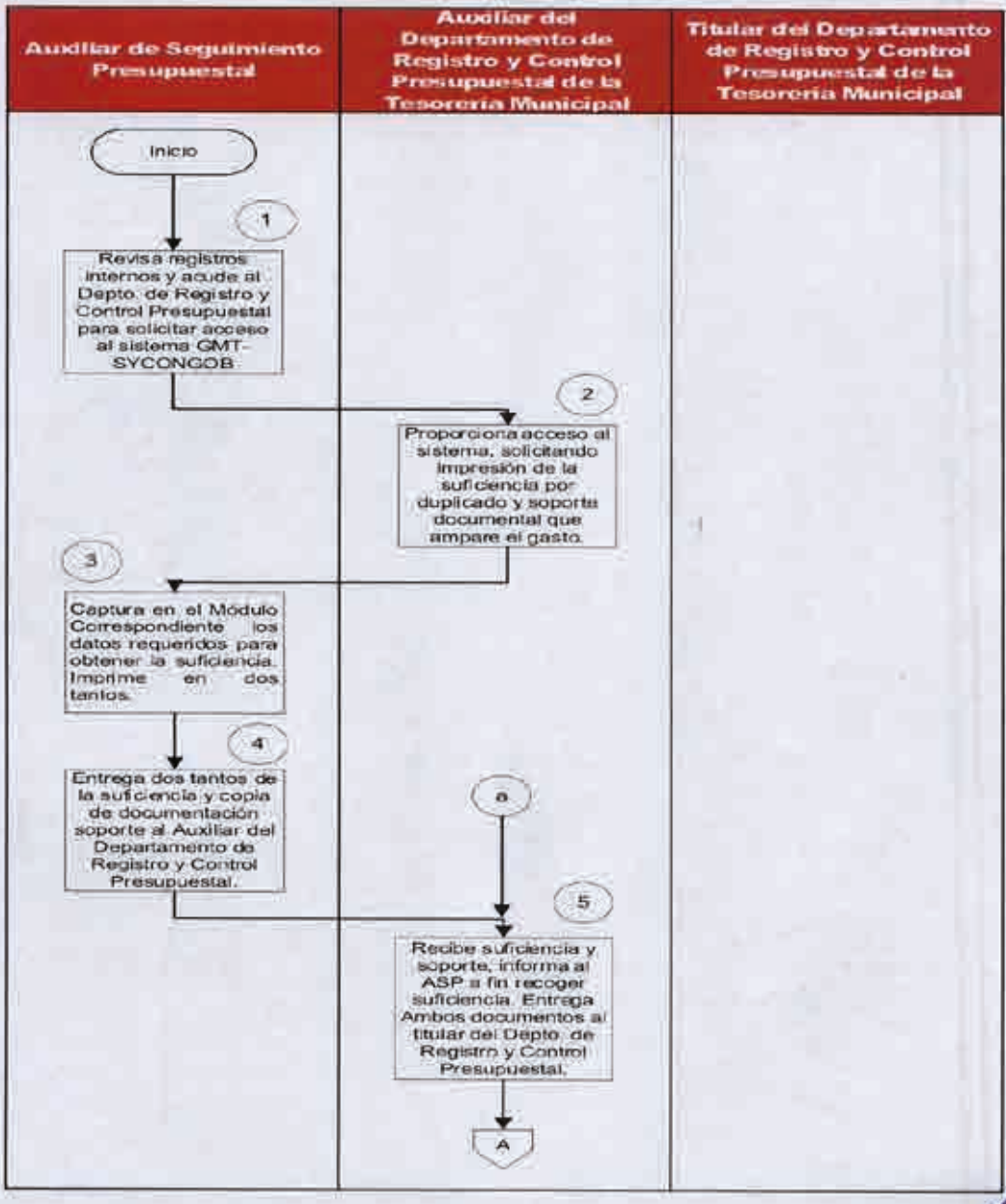
376

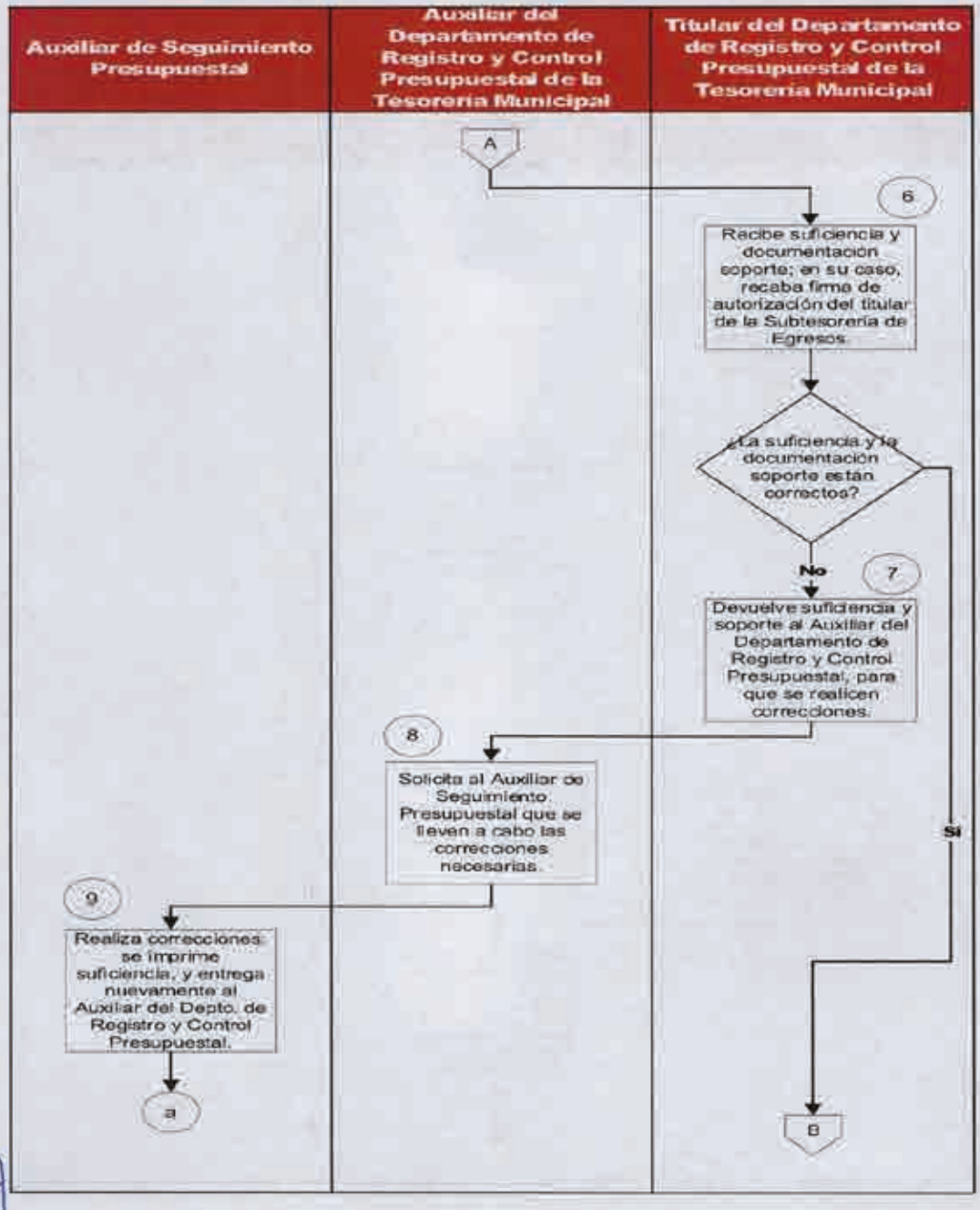
376

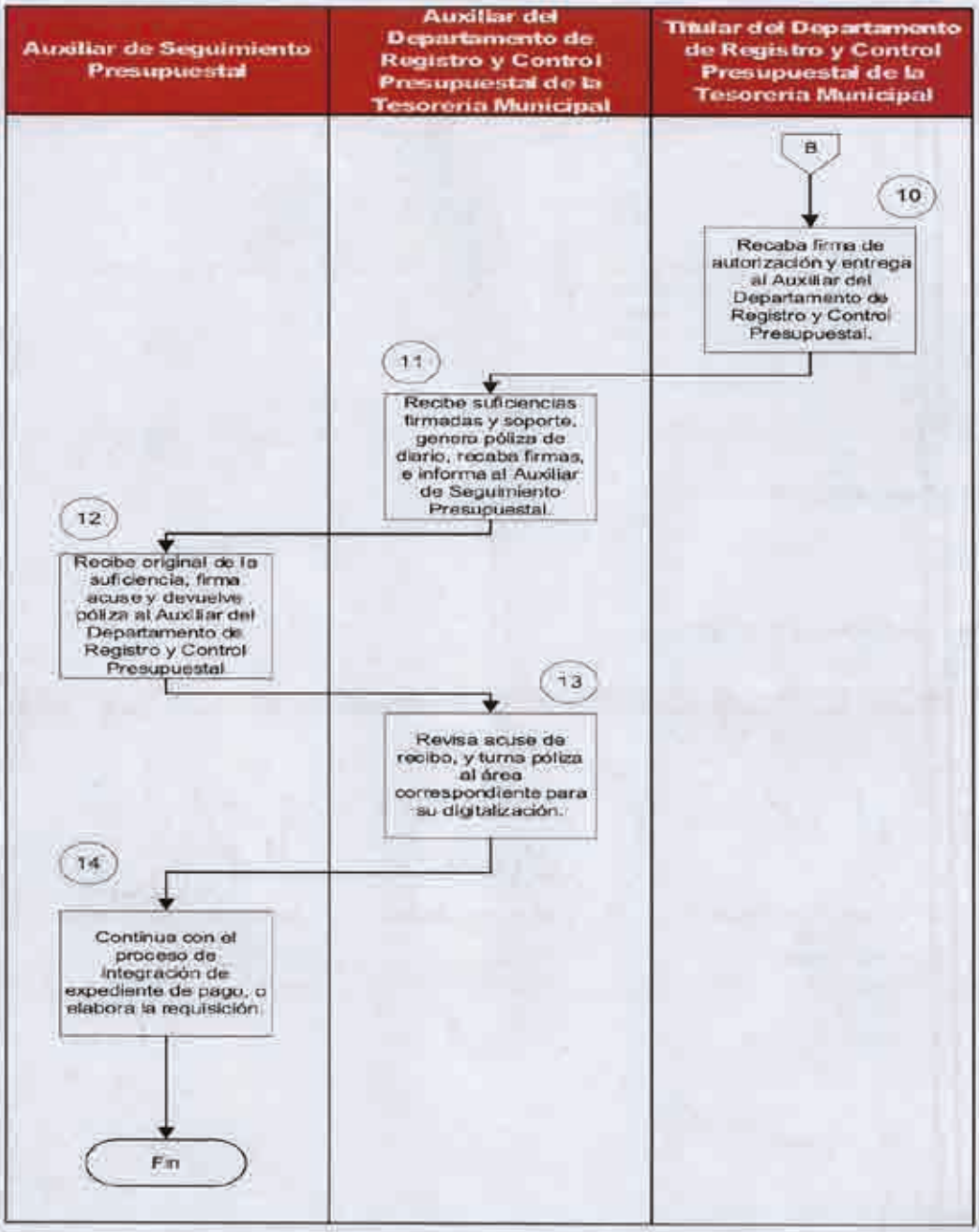
No.	Puesto	Actividad
		No: Devuelve suficiencia y documentación soporte al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, a fin de que se realicen las correcciones pertinentes. **Si:** Recaba firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos y entrega al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, para continuar con el trámite conducente. (Actividad No. 10)
7	Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Devuelve suficiencia y documentación soporte al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, a fin de que se realicen las correcciones pertinentes.
8	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que se lleven a cabo las correcciones necesarias.
9	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Realiza correcciones en la suficiencia o complementa documentación soporte; en su caso, se imprime suficiencia en dos tantos, y entrega nuevamente al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal para recabar la firma de autorización. (Actividad No. 5)
10	Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recaba firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos y entrega al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, para continuar con el trámite conducente.
11	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe suficiencias firmadas y documentación soporte, genera póliza de diario, recaba las firmas requeridas en la póliza, e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que acuda a recibir su tanto de la suficiencia.
12	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe original de la suficiencia, firma acuse y devuelve póliza al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
13	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Revisa acuse de recibo, y turna póliza al área correspondiente para su digitalización.
14	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Continua con el proceso de integración de expediente de pago para turnar a Tesorería, o elabora la requisición para iniciar el procedimiento de compra ante la Subdirección de Recursos Materiales.

377

X. Diagrama de Flujo.




Auxiliar de Seguimiento Presupuestal
Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal
Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal
A
6
Recibe suficiencia y documentación soporte; en su caso, recaba firma de autorización del titular de la Subtesorería de Egresos
¿La suficiencia y la documentación soporte están correctos?
No
7
Devuelve suficiencia y soporte al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, para que se realicen correcciones.
8
Solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que se lleven a cabo las correcciones necesarias.
9
Realiza correcciones, se imprime suficiencia, y entrega nuevamente al Auxiliar del Depto. de Registro y Control Presupuestal.
a
Si
B


Auxiliar de Seguimiento Presupuestal
Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal
Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal
8
10
Recaba firma de autorización y entrega al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
11
Recibe suficiencias firmadas y soporte, genera póliza de diario, recaba firmas, e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.
12
Recibe original de la suficiencia, firma acuse y devuelve póliza al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal
13
Revisa acuse de recibo, y turna póliza al área correspondiente para su digitalización.
14
Continua con el proceso de integración de expediente de pago, o elabora la requisición
Fin

380

380

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula		Periodicidad
Elaboración de suficiencia presupuestal	Mide el porcentaje de suficiencias presupuestales elaboradas respecto a la cantidad de suficiencias aprobadas por la Tesorería Municipal	Número de suficiencias presupuestales aprobadas por la Tesorería Municipal / Número de suficiencias presupuestales elaboradas	x 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

381

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

Modificación al Presupuesto de Egresos de la Dependencia

I. Objetivo.

Fortalecer la operatividad de las unidades administrativas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la gestión de afectaciones al presupuesto de egresos, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas señalados en los planes operativos anuales.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos al Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, al Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal y de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica, todos del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Estatal

382

- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Noveno, Capítulo Tercero, artículos 317, 317 Bis, 319 y 320 fracciones I, II, III y IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 01 de noviembre de 2023, y sus reformas y adiciones.

382

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, II, VI y X. Gaceta Municipal número 10, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de verificar que se cumpla cabalmente con la normatividad en el trámite administrativo y financiero para el ejercicio presupuestal y la comprobación de este gasto, así como las disposiciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.

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

- Revisar, validar, y en su caso firmar los formatos establecidos para las adecuaciones presupuestales.

- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Validar los documentos generados por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal y recabar la autorización del titular de la Secretaria Particular de la Presidencia.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.

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

- Elaborar los formatos correspondientes a la adecuación presupuestal que se requiera y remitirlos al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica, para su posterior validación y al titular del Departamento de registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.

383

El Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica, deberá:

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.

El Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica, deberá:

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal, y obtener firma de autorización del titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, cuando el formato ya está correcto.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.

El Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, deberá:

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal, previa autorización de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica.
- Verificar que el trámite cumpla con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024.

El Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, deberá:

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal.
- Aplicar el movimiento autorizado por el titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal, en el sistema informático destinado para tal efecto.
- Informar al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal sobre la aplicación de la adecuación presupuestal solicitada.

El personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal, deberá:

- Revisar y validar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal.
- Turnar la información entregada por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal de la Presidencia Municipal al Departamento de Registro y Control Presupuestal, para su atención y seguimiento.

384

V. Definiciones.

- **Recalendarización:** Es la modificación del calendario autorizado en una partida específica de algún programa o proyecto presupuestal dentro de una unidad ejecutora de gasto público.
- **Traspaso interno:** Son aquellas modificaciones presupuestarias que se realizan dentro de un mismo programa y capítulo de gasto, sin que se afecte el monto total autorizado y las metas comprometidas en el programa anual.
- **Traspaso externo:** Son aquellas modificaciones presupuestarias que se realizan entre programas o capítulos de gasto, debiendo la unidad ejecutora solicitar autorización de la Tesorería Municipal.
- **UIPPE:** Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- **ASP:** Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal.

VI. Insumos.

- Registros administrativos relacionados con la adquisición de bienes y servicios, o integración de expedientes para pago pendientes ante la Tesorería Municipal.

VII. Resultados.

- Afectación al Presupuesto de Egresos aprobaba por la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal.

VIII. Políticas.

- El personal del Enlace Administrativo deberá cumplir con las disposiciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024, en el caso de los traspasos presupuestarios.
- El horario de atención en las oficinas del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal y de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría Técnica es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Revisa registros presupuestales internos y evalúa el tipo de modificación a realizar (recalendarización, traspaso interno o externo). ¿La modificación presupuestal será una recalendarización? **No:** Determina si es necesario un traspaso interno o externo. **Si:** Elabora el formato de afectación correspondiente y envía por correo electrónico al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su revisión y análisis. (Actividad No. 5)
2	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Determina si es necesario un traspaso interno o externo. ¿La modificación presupuestal será un traspaso interno o externo? **No:** Analiza alternativas de solución para determinar la viabilidad de contar con suficiencia presupuestal e informa sobre el resultado al titular del Enlace Administrativo. **Si:** Elabora el formato de afectación correspondiente y envía por correo electrónico al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su revisión y análisis. (Actividad No. 5)
3	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Analiza alternativas de solución para determinar la viabilidad de contar con suficiencia presupuestal e informa sobre el resultado al titular del Enlace Administrativo.
4	Enlace Administrativo	Recibe información del Auxiliar de Seguimiento Presupuestal y proporciona indicaciones para su posterior seguimiento. (FIN)

385

385

No.	Puesto	Actividad
5	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora el formato de afectación correspondiente y envía por correo electrónico al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su revisión y análisis
6	Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Recibe y revisa formato de afectación; y en su caso, solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, que recabe las firmas necesarias y elabore el oficio correspondiente dirigido al titular de la Secretaría Técnica. ¿El formato de afectación está correcto? **No:** Devuelve formato de afectación al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, que recabe las firmas necesarias en el formato de afectación y elabore el oficio correspondiente dirigido al titular de la Secretaría Técnica. (Actividad No. 9)
7	Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Devuelve formato de afectación al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes.
8	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe formato de afectación, realiza las correcciones solicitadas y envía nuevamente dicho formato por correo electrónico, al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para su revisión y análisis. (Actividad No. 6)
9	Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Solicita al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, que recabe las firmas necesarias en el formato de afectación y elabore el oficio correspondiente dirigido al titular de la Secretaría Técnica.
10	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora oficio y solicita visto bueno al Enlace Administrativo, anexando impresión en tres tantos del formato de afectación validado por el titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
11	Enlace Administrativo	Recibe y revisa oficio e impresiones del formato de afectación validado; en su caso, recaba firmas del Secretario Particular de la Presidencia Municipal. ¿El oficio está correcto? **No:** Devuelve oficio y formatos de afectación al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Recaba firmas en oficio y formatos por parte del Secretario Particular de la Presidencia Municipal. (Actividad No. 14)
12	Enlace Administrativo	Devuelve oficio y formatos de afectación al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes.
13	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe oficio y formatos de afectación, realiza las correcciones solicitadas y turna nuevamente al Enlace Administrativo para recabar firma del Secretario Particular. (Actividad No. 11)
14	Enlace Administrativo	Recaba firmas en oficio y formatos por parte del Secretario Particular de la Presidencia Municipal.

386

386

No.	Puesto	Actividad
15	Secretario Particular de la Presidencia	Recibe y revisa oficio e impresiones del formato de afectación validado; en su caso, firma ambos documentos y entrega al Enlace Administrativo para que se continúe con el trámite. ¿El oficio está correcto? **No:** Devuelve oficio y formatos de afectación al Enlace Administrativo para que se realicen las correcciones pertinentes. **Si:** Firma oficio y formatos de afectación, y entrega al Enlace Administrativo para que se continúe con el trámite. (Actividad No. 17)
16	Secretario Particular de la Presidencia	Devuelve oficio y formatos de afectacion al Enlace Administrativo para que se realicen las correcciones pertinentes. (Actividad No. 12)
17	Secretario Particular de la Presidencia	Firma oficio y formatos de afectación, y entrega al Enlace Administrativo para que se continúe con el trámite.
18	Enlace Administrativo	Recibe oficio y formatos de afectación, y entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que se continúe con el trámite.
19	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe y sella oficio y formatos de afectación, genera acuse de recibo y entrega al Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
20	Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Recibe y revisa oficio y formatos de afectación, sella acuse de recibo e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal sobre el día y hora para recoger los formatos de afectación firmados por el titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
21	Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Recaba firmas del titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación en los formatos de afectación.
22	Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Firma formatos de afectación y entrega al Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, para que informe al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal que ya están disponibles los formatos de afectación.
23	Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Recibe y sella formatos de afectación, genera acuse de recibo, e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que acuda a recogerlos a las oficinas de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
24	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe aviso, firma acuse de los formatos de afectación al Auxiliar de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. Elabora oficio dirigido al Tesorero Municipal para continuar con el trámite correspondiente y solicita visto bueno del Enlace Administrativo.
25	Enlace Administrativo	Recibe y revisa oficio, en su caso, recaba firma del Secretario Particular de la Presidencia Municipal. ¿El oficio está correcto? **No:** Devuelve oficio al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Recaba firma en oficio parte del Secretario Particular de la Presidencia Municipal. (Actividad No. 28)

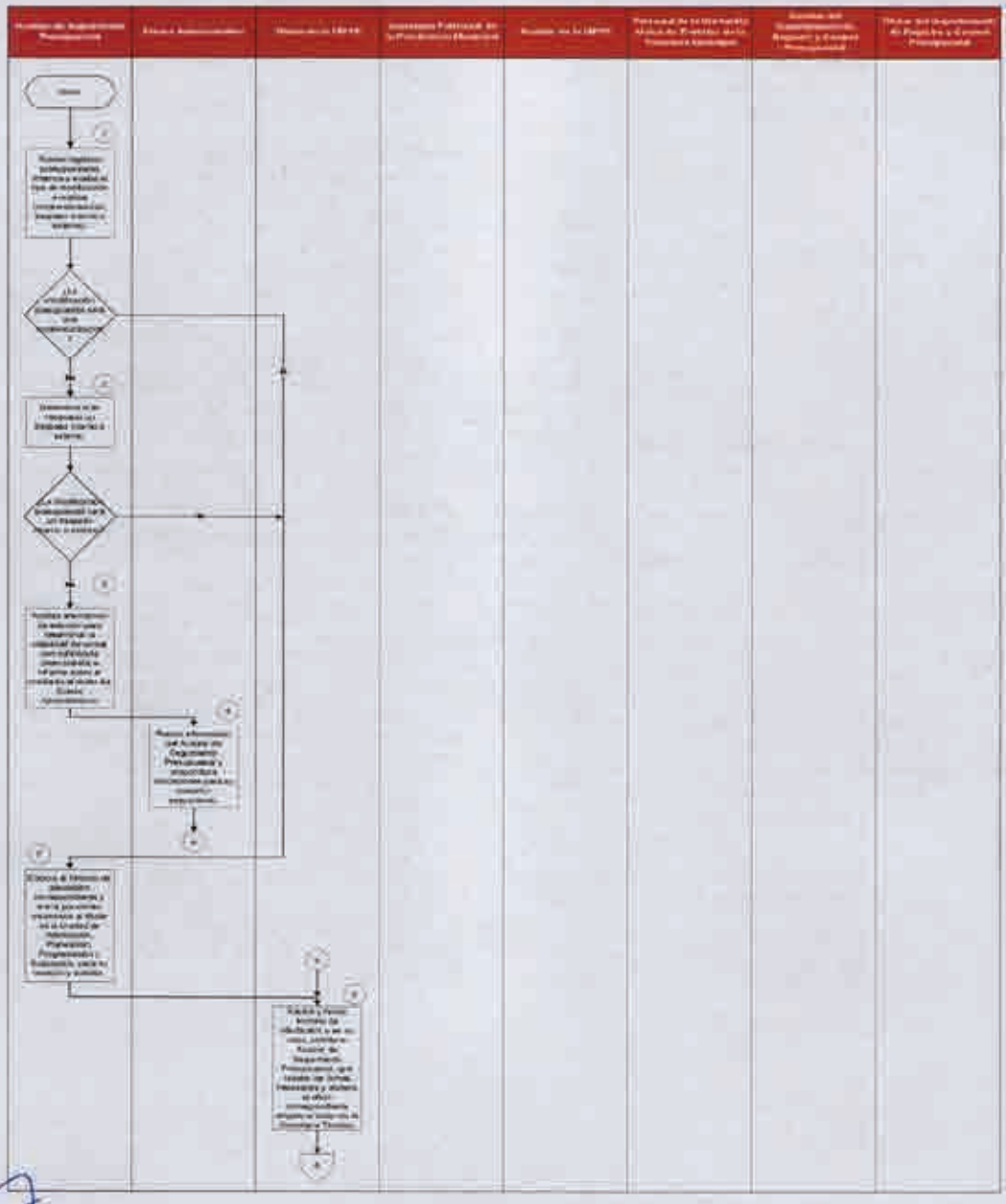
387

387

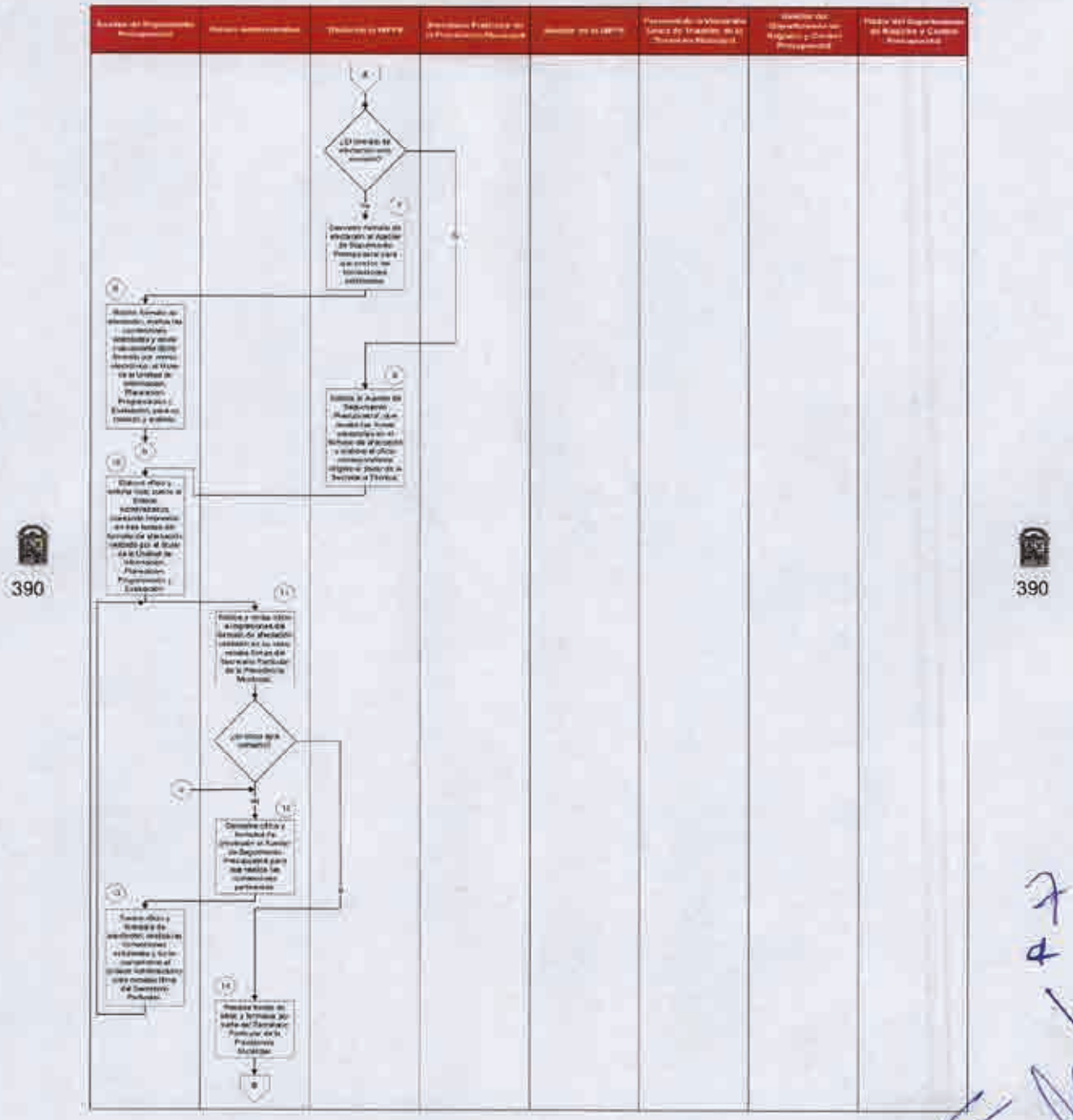
No.	Puesto	Actividad
26	Enlace Administrativo	Devuelve oficio al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones pertinentes.
27	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe oficio, realiza las correcciones solicitadas y turna nuevamente al Enlace Administrativo para recabar firma del Secretario Particular. (Actividad No. 25)
28	Enlace Administrativo	Recaba firma en oficio por parte del Secretario Particular de la Presidencia Municipal.
29	Secretario Particular de la Presidencia	Recibe y revisa oficio; en su caso, firma el documento y entrega al Enlace Administrativo para que se continúe con el trámite. ¿El oficio está correcto? **No:** Devuelve oficio al Enlace Administrativo para que se realicen las correcciones pertinentes. **Si:** Firma oficio y entrega al Enlace Administrativo para que se continúe con el trámite. (Actividad No. 31)
30	Secretario Particular de la Presidencia	Devuelve oficio al Enlace Administrativo para que se realicen las correcciones pertinentes. (Actividad No. 26)
31	Secretario Particular de la Presidencia	Firma oficio y entrega al Enlace Administrativo para que se continúe con el trámite
32	Enlace Administrativo	Recibe oficio, y entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que se continúe con el trámite
33	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe y sella oficio, adjunta formatos de afectación firmados, genera acuse de recibo y entrega al personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal.
34	Personal de la Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Revisa oficio y documentación soporte, sella acuse y turna al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
35	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe acuse, en espera de indicaciones por parte del personal del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
36	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe y revisa documentación de la Ventanilla Única de Trámites y procede a obtener autorización por parte del titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
37	Titular del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe y revisa documentación del Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal, proporciona indicaciones para la aplicación de la modificación presupuestal solicitada.
38	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Recibe indicaciones, procede a la aplicación de la modificación presupuestal en el sistema informático, genera la póliza de diario correspondiente e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal sobre la aprobación del trámite ingresado.
39	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe aviso y procede a continuar con el procedimiento para elaborar la suficiencia presupuestal.

388

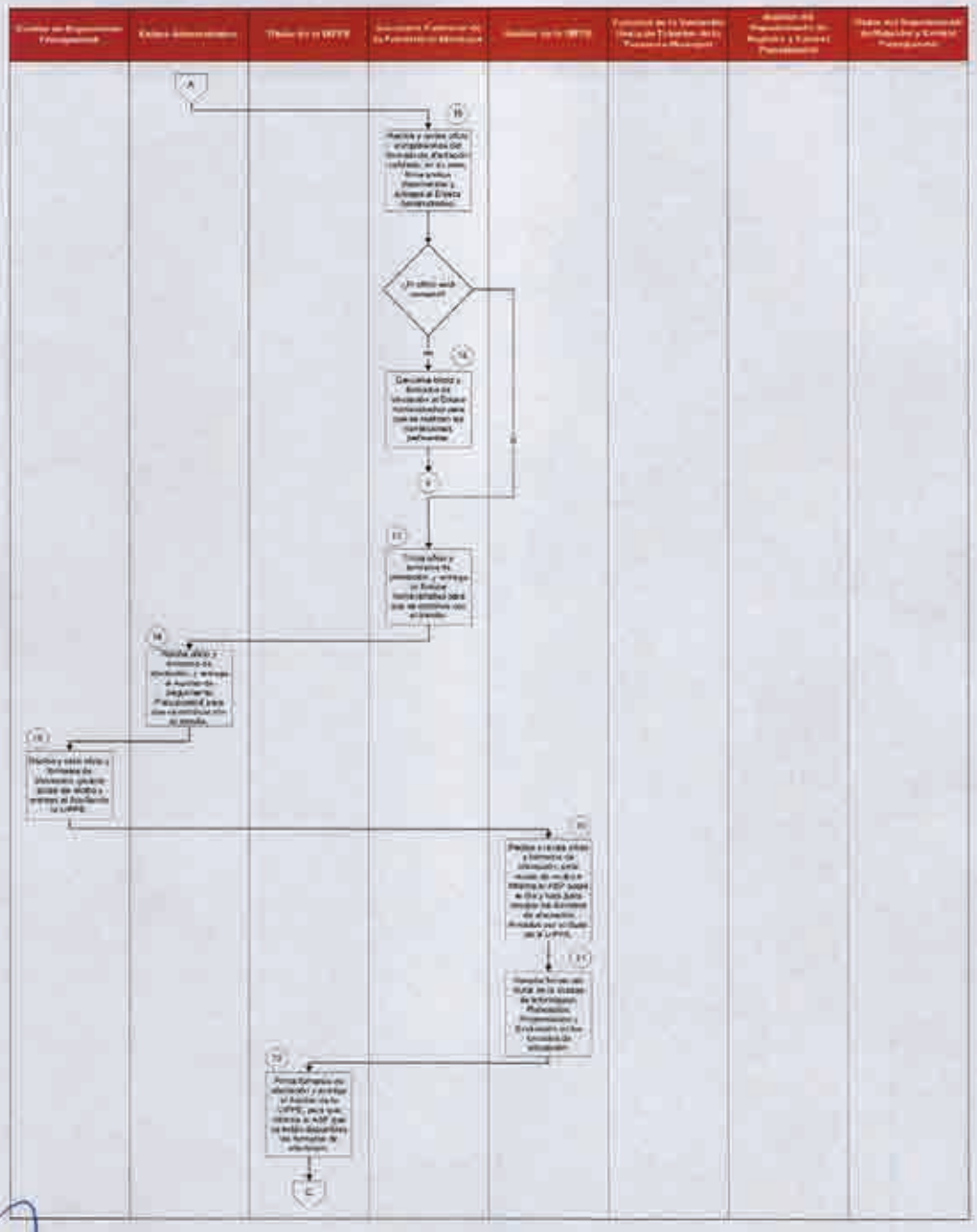
X. Diagrama de Flujo.



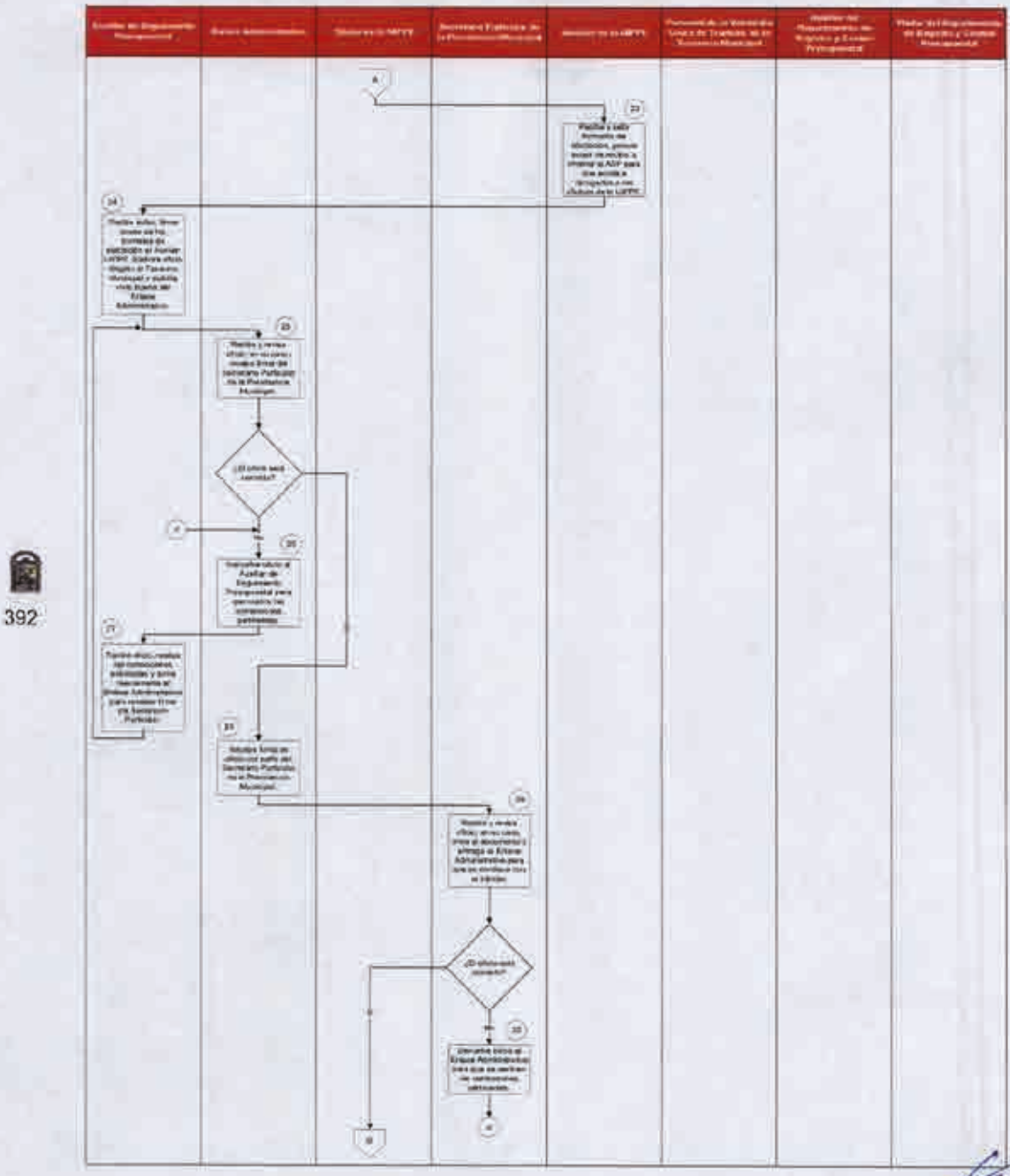
389

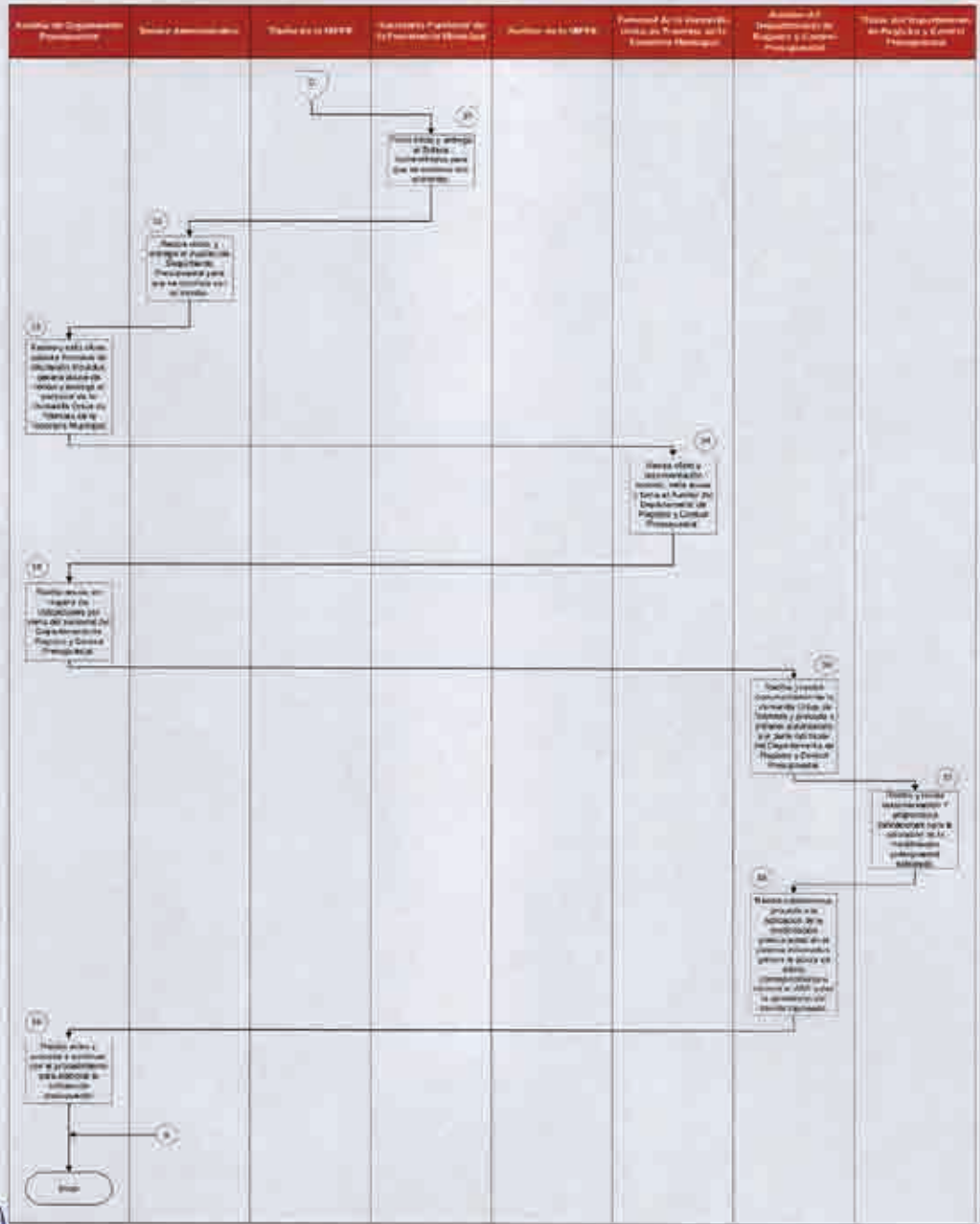


390



391





393

XI. Medición.

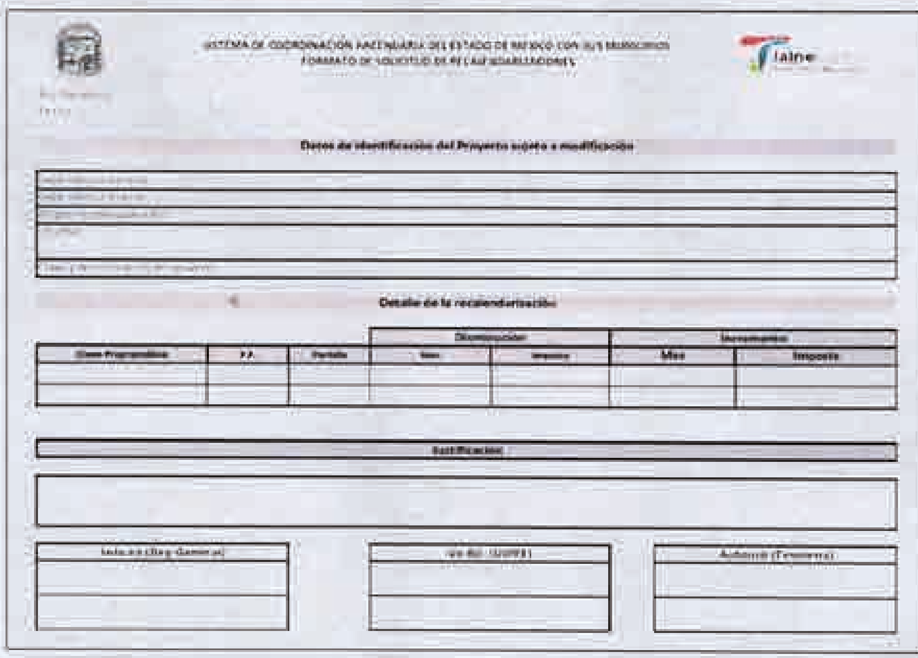
Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Modificaciones al presupuesto de egresos de la dependencia	Mide el porcentaje de afectaciones al presupuesto aprobadas respecto a la cantidad de solicitudes presentadas ante la Secretaría Técnica y la Tesorería Municipal	$\left[\frac{\text{Número de Afectaciones al presupuesto autorizadas por la Secretaría Técnica y la Tesorería}}{\text{Número de Afectaciones al presupuesto solicitadas}}\right] \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

394

Formato para solicitud de recalendarización

394


SISTEMA DE COORDINACIÓN HACENDARIA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SUS MUNICIPIOS
FORMATO DE SOLICITUD DE RECALENDARIZACIONES

Datos de identificación del Proyecto sujeto a modificación

Detalle de la recalendarización

			Disminución		Incremento	
Clave Programática	F.F.	Partida	Mes	Importe	Mes	Importe

Justificación

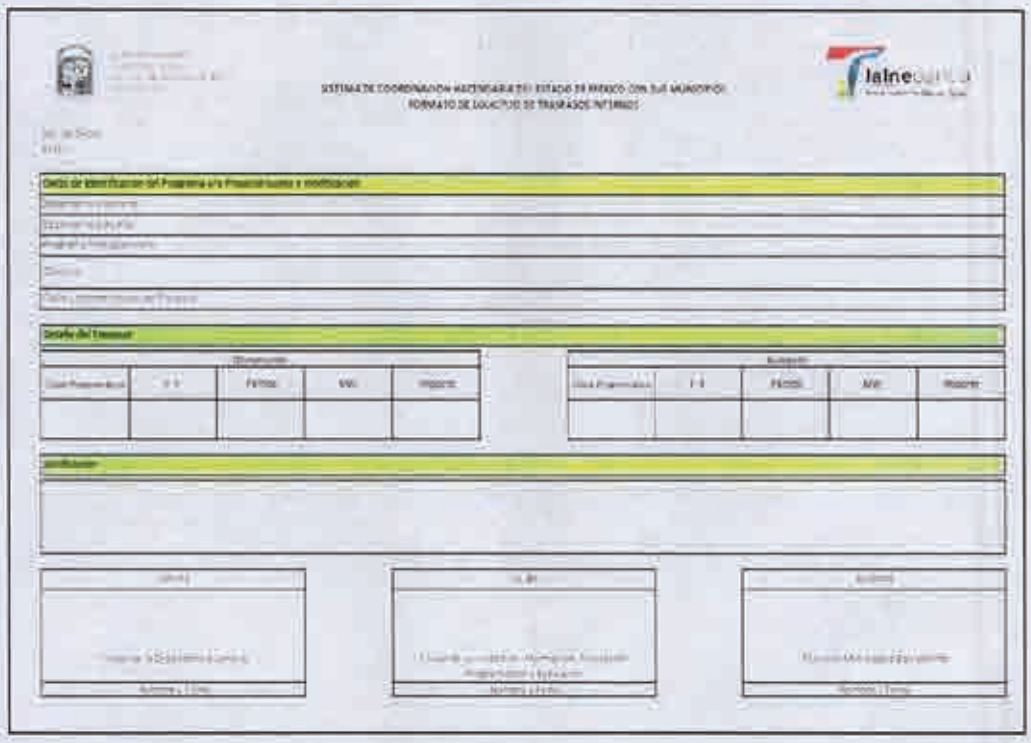
Solicita (Dep. General)	Vo.Bo. (UIPPE)	Autorizó (Tesorería)

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
No. de Oficio:*	El registro que identifica el oficio de la solicitud de recalendarización
Fecha:*	Con dos dígitos día, mes y año en que se elabora la solicitud de recalendarización
Dependencia General:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia general u organismo de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Dependencia Auxiliar:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia auxiliar de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Programa Presupuestario:*	Es la categoría programática que se integra de acuerdo con la clave incluida en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Objetivo:*	Describir el objetivo del Programa presupuestario que previamente se elaboró en el programa anual (formato PbRM-01b)
Clave y denominación del proyecto:*	Es la categoría programática que se incluirá de acuerdo a la clave señalada en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Clave programática*	Se indicara la clave programática del proyecto propuesto para la recalendarización
F.F.*	Anotar la fuente de financiamiento
Partida*	Se anotará la partida presupuestal
Disminución/Incremento*	Se detallan los meses e importes correspondientes de las partidas involucradas en la solicitud de recalendarización.
Mes*	Se anotará el mes que se afectará con el movimiento
Importe*	Se anotará el importe del movimiento
Justificación	Se describe el por qué la deducción o asignación del presupuesto, señalando las causas del cambio en la decisión pública, considerando el marco normativo aplicable.
Solicitó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien solicitó el traspaso presupuestario interno (Titular de Dependencia General u Organismo)
Vo. Bo.*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien otorgó Vo.Bo. al traspaso presupuestario interno (Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o su equivalente)
Autorizó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien autorizó el traspaso presupuestario interno (Tesorero Municipal).

395

Formato para solicitud de traspaso interno



396

396

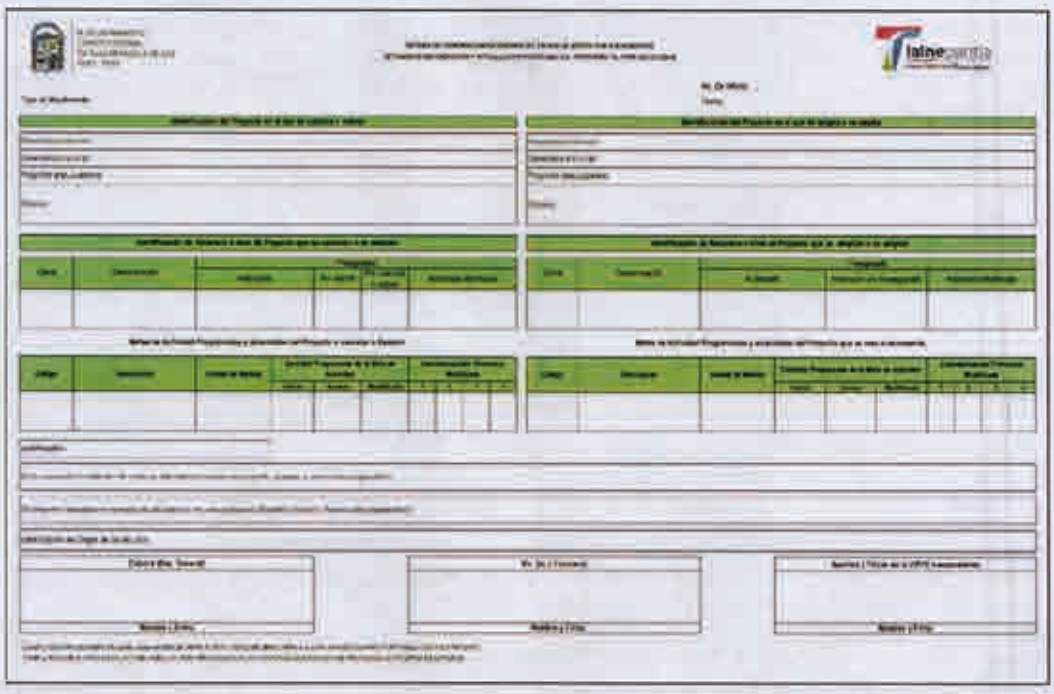
INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
No. de Oficio:*	El registro que identifica el oficio de la solicitud de Traspasos Internos
Fecha:*	Con dos dígitos día, mes y año en que se elabora la solicitud de Traspasos Internos
Dependencia General:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia general u organismo de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Dependencia Auxiliar:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia auxiliar de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Programa Presupuestario:*	Es la categoría programática que se integra de acuerdo con la clave incluida en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Objetivo:*	Describir el objetivo del Programa presupuestario que previamente se elaboró en el programa anual (formato PbRM-01b)
Clave y denominación del proyecto:*	Es la categoría programática que se incluirá de acuerdo a la clave señalada en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Disminución*	Se deben agregar los siguientes datos:

Información requerida	Instrucción
Clave programática*	Se indicará la clave programática del proyecto propuesto para el traspaso presupuestario
F.F.*	Anotar la fuente de financiamiento
Partida*	Se anotará la partida presupuestal
Mes*	Se anotará el mes que se afectará con el movimiento
Importe*	Se anotará el importe del movimiento
Aumento*	Se deben agregar los siguientes datos:
Clave programática*	Se indicará la clave programática del proyecto propuesto para el traspaso presupuestario
F.F.*	Anotar la fuente de financiamiento
Partida*	Se anotará la partida presupuestal
Mes*	Se anotará el mes que se afectará con el movimiento
Importe*	Se anotará el importe del movimiento
Justificación*	Se describe el por qué la deducción o asignación del presupuesto, señalando las causas del cambio en la decisión pública, considerando el marco normativo aplicable.
Solicitó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien solicitó el traspaso presupuestario interno (Titular de Dependencia General u Organismo)
Vo. Bo.*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien otorgó Vo.Bo. al traspaso presupuestario interno (Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o su equivalente)
Autorizó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien autorizó el traspaso presupuestario interno (Tesorero Municipal).

397

Formato para solicitud de traspaso externo



398

398

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
No. de Oficio:*	El registro que identifica el oficio de la solicitud de adecuación programática-presupuestal
Fecha:*	Con dos dígitos día, mes y año en que se elabora la solicitud de adecuación programática-presupuestal
Tipo de movimiento:*	En caso de movimiento presupuestal se debe anotar "Traspaso externo"
Identificación del Proyecto en el que se cancela o reduce o que se asigna o se amplía*	Proyecto al que se le reducen recursos y en su caso metas de actividad; así como aquel que se ve fortalecido mediante nuevas metas de actividad y recursos, para estos apartados se deberá llenar lo siguiente:
Dependencia General:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia general u organismo de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Dependencia Auxiliar:*	Señalar la clave y descripción de la dependencia auxiliar de acuerdo al catálogo vigente incluido en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Programa Presupuestario:*	Es la categoría programática que se integra de acuerdo con la clave incluida en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal

Información requerida	Instrucción
Objetivo:*	Describir el objetivo del Programa presupuestario que previamente se elaboró en el programa anual (formato PbRM-01b)
Proyecto:*	Es la categoría programática que se incluirá de acuerdo a la clave señalada en la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente, la cual se señala en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
Identificación de recursos a nivel de proyecto que se cancelan o reducen o que se amplían o se asignan:*	Considera información de la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente y del presupuesto del ejercicio de acuerdo a:
Clave*	Es la codificación de la categoría programática del proyecto según la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente
Denominación*	Es el nombre de acuerdo con la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente del proyecto al que se le cancelan, reducen, amplían o asignan recursos y metas de actividad
Autorizado*	Se refiere al monto autorizado anual inicial del proyecto al se le cancelan, reducen, amplían o asignan recursos.
Por ejercer*	Se refiere al monto de recursos que al momento de realizar la solicitud de adecuación presupuestaria no se hayan ejercido
Por cancelar o reducir o por ampliar o asignar:*	Se refiere al monto de recursos que se solicitan para cualquier modalidad de adecuación presupuestaria
Autorizado modificado:	Se refiere al monto autorizado que resulte después de la autorización y aplicación de los movimientos de cancelación, reducción, ampliación, y asignación de recursos
Metas de actividad programadas y alcanzadas del proyecto a cancelar o reducir:	Se refiere a las metas de actividad que se tienen en el Programa Anual vigente (el cómo dice) al momento de formular el dictamen
Código*	Es la representación numérica con la que se identifica la meta según el Programa Anual
Descripción*	Es la denominación de la acción de cada una de las metas de actividad que se encuentran en el programa anual del proyecto correspondiente
Unidad de Medida*	Es aquella que se encuentra en su programa anual para cada una de las acciones
Inicial*	Cantidad programada anual de la meta inicial
Avance*	Se debe anotar el avance trimestral acumulado que se tenga a la fecha de la solicitud de adecuación
Modificada*	Propuesta de adecuación de la programación anual de la meta
Calendarización trimestral modificada*	En caso de existir propuesta de modificación en la programación anual de las metas de actividad, se deberá anotar el nuevo calendario trimestral de la misma, considerando que este se debe adecuar a partir del trimestre en que se haga la solicitud de adecuación, si no existe solicitud de adecuación de la programación anual de la meta de actividad el calendario será el que quedó establecido en el formato PbRM-02*
Justificación:	Razón del movimiento a realizar, que puede ser:
De la cancelación o reducción de metas de actividad y presupuesto:*	Es la descripción del porqué la modificación de metas de actividad y presupuesto, señalando si ya se cumplió con el objetivo del proyecto, si existe un ahorro o bien si dejó de ser prioridad el cumplimiento de las metas de actividad de este proyecto.
De la reasignación de recursos y metas de actividad al nuevo proyecto o al que se va a incrementar:*	Especificar el impacto que se tendrá con la adición de metas de actividad y recursos o la repercusión, de no ampliar los recursos y las metas de actividad

399

Información requerida	Instrucción
Identificación del origen de los recursos para la reasignación o asignación a un nuevo proyecto:*	Señalar la procedencia de los recursos que se asignarán al proyecto que se considera incrementar o crear
Elaboró*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien elabora la solicitud de traspaso presupuestario externo (Titular de Dependencia General u Organismo)
Vo. Bo.*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien otorgó Vo. Bo. al traspaso presupuestario externo (Tesorero Municipal).
Autorizó*	Se deberá anotar Nombre, firma y cargo de quien autorizó el traspaso presupuestario externo (Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o su equivalente)

XIII. Validación del Procedimiento.

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

400

400

Control de Bienes Muebles Patrimoniales

I. Objetivo.

Mantener los mecanismos de control y actualización sobre la ubicación y vigencia de los bienes muebles patrimoniales asignados a las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal, mediante los resguardos firmados por los usuarios; para facilitar la preservación, conservación o mantenimiento de los bienes.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal y la Subdirección de Patrimonio Municipal de Tlalnepantla de Baz que intervienen en el registro de los bienes muebles que forman parte del activo fijo patrimonial del Municipio.

III. Referencias.

Municipal

401

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, III, IX, XI, XIII, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXIV. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

401

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de coadyuvar con la Subdirección de Patrimonio Municipal, para la administración de los bienes muebles asignados a las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal.

El Titular de la Subdirección de Patrimonio Municipal de la Secretaría del Ayuntamiento, deberá:

- Enviar al Enlace Administrativo los listados de los bienes del activo fijo y de bajo costo asignados a la Presidencia Municipal para su validación.
- Validar la información de los bienes proporcionada por el Enlace Administrativo para la emisión de los resguardos correspondientes.
- Autorizar los resguardos firmados por los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, deberá:

- Apoyar en la actualización del inventario de los bienes muebles patrimoniales asignados a las unidades administrativas que dependen de la Presidencia Municipal.

- Validar la documentación generada por el Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios.

El Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios del Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, deberá:

- Validar los listados de bienes muebles entregados por la Subdirección de Patrimonio Municipal, a través de inspecciones físicas.
- Integrar los expedientes de los resguardos de los bienes muebles patrimoniales.

V. Definiciones.

- **Activo Fijo:** Conjunto de bienes tangibles que utiliza la Administración Pública Municipal en el desarrollo de sus actividades.
- **Resguardo:** Control de bienes y valores para evitar que se realicen con ellos actividades no permitidas o fraudulentas.
- **Bien Patrimonial:** Bien que se debe inventariar como propiedad de la institución.

VI. Insumos.

- Bienes muebles asignados a las diferentes unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal.

VII. Resultados.

- Resguardos actualizados de los bienes asignados al personal de la Administración Pública Municipal adscrito a la Presidencia Municipal.

VIII. Políticas.

- Cuando se trata de reacomodo de bienes se deberá notificar a la Subdirección de Patrimonio Municipal sobre la modificación, a efecto de actualizar los resguardos correspondientes.
- La verificación física de los bienes muebles existentes se deberá llevar a cabo dos veces al año, cuando menos.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto	Actividad
1	Subdirección de Patrimonio Municipal	Envía al Enlace Administrativo el listado de los bienes del activo fijo y de bajo costo asignados a la dependencia para su validación.

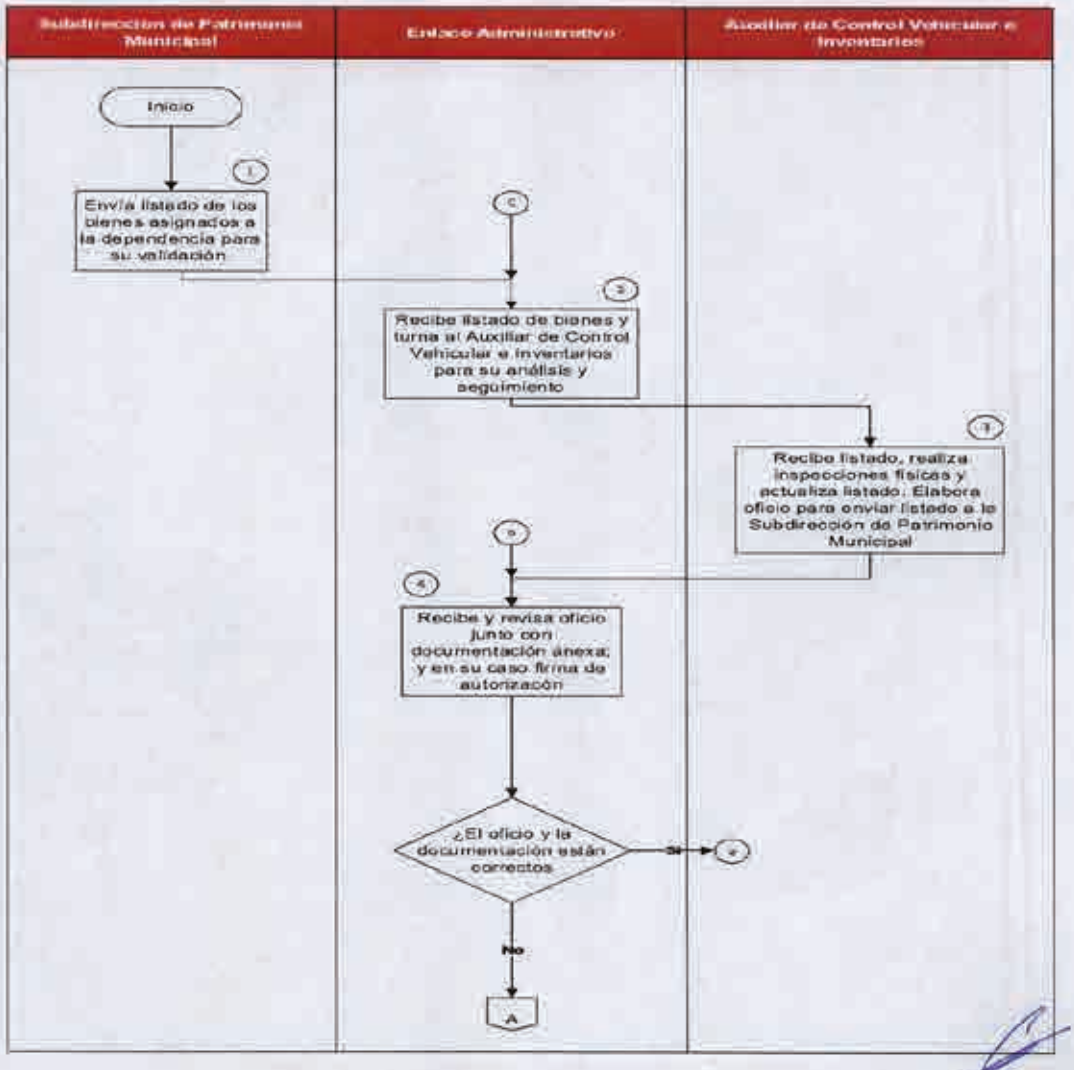
No.	Puesto	Actividad
2	Enlace Administrativo	Recibe listado de los bienes asignados a la dependencia, proporcionado por la Subdirección de Patrimonio Municipal y turna al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para su análisis y seguimiento.
3	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Recibe el listado y realiza inspecciones físicas para verificar la existencia de los bienes, actualiza el listado. Elabora oficio para remitir listado a la Subdirección de Patrimonio Municipal para su validación. Turna oficio y documentación anexa al Enlace Administrativo para su autorización.
4	Enlace Administrativo	Recibe y revisa oficio junto con la documentación anexa; y en su caso, firma de autorización. ¿El oficio y la documentación están correctos? **No:** Devuelve oficio y documentación anexa al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para que realice las correcciones pertinentes. **Si:** Firma oficio, valida documentación anexa y devuelve al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para el trámite correspondiente.
5	Enlace Administrativo	Devuelve oficio y documentación anexa al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para que realice las correcciones pertinentes.
6	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Recibe oficio y documentación anexa, realiza las correcciones pertinentes y entrega nuevamente al Enlace Administrativo para su validación. (Actividad No. 4)
7	Enlace Administrativo	Firma oficio, valida documentación anexa y devuelve al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para el trámite correspondiente
8	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Entrega oficio y listado de bienes validado a la Subdirección de Patrimonio Municipal.
9	Subdirección de Patrimonio Municipal	Recibe listado, y en su caso, valida información proporcionada por el Enlace Administrativo ¿La información está correcta? **No:** Entrega listado de hallazgos en bienes mediante oficio para su atención y seguimiento, al Enlace Administrativo **Si:** Imprime los resguardos correspondientes y los remite al Enlace Administrativo para recabar firmas.
10	Subdirección de Patrimonio Municipal	Entrega listado de hallazgos en bienes mediante oficio para su atención y seguimiento, al Enlace Administrativo. (Actividad No. 2)
11	Subdirección de Patrimonio Municipal	Imprime los resguardos correspondientes y los remite por oficio al Enlace Administrativo para recabar firmas.
12	Enlace Administrativo	Recibe oficio y resguardos impresos por la Coordinación de Patrimonio Municipal. Turna resguardos al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para recabar las firmas necesarias.
13	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Recibe resguardos, recaba las firmas necesarias y entrega por oficio a la Subdirección de Patrimonio Municipal.

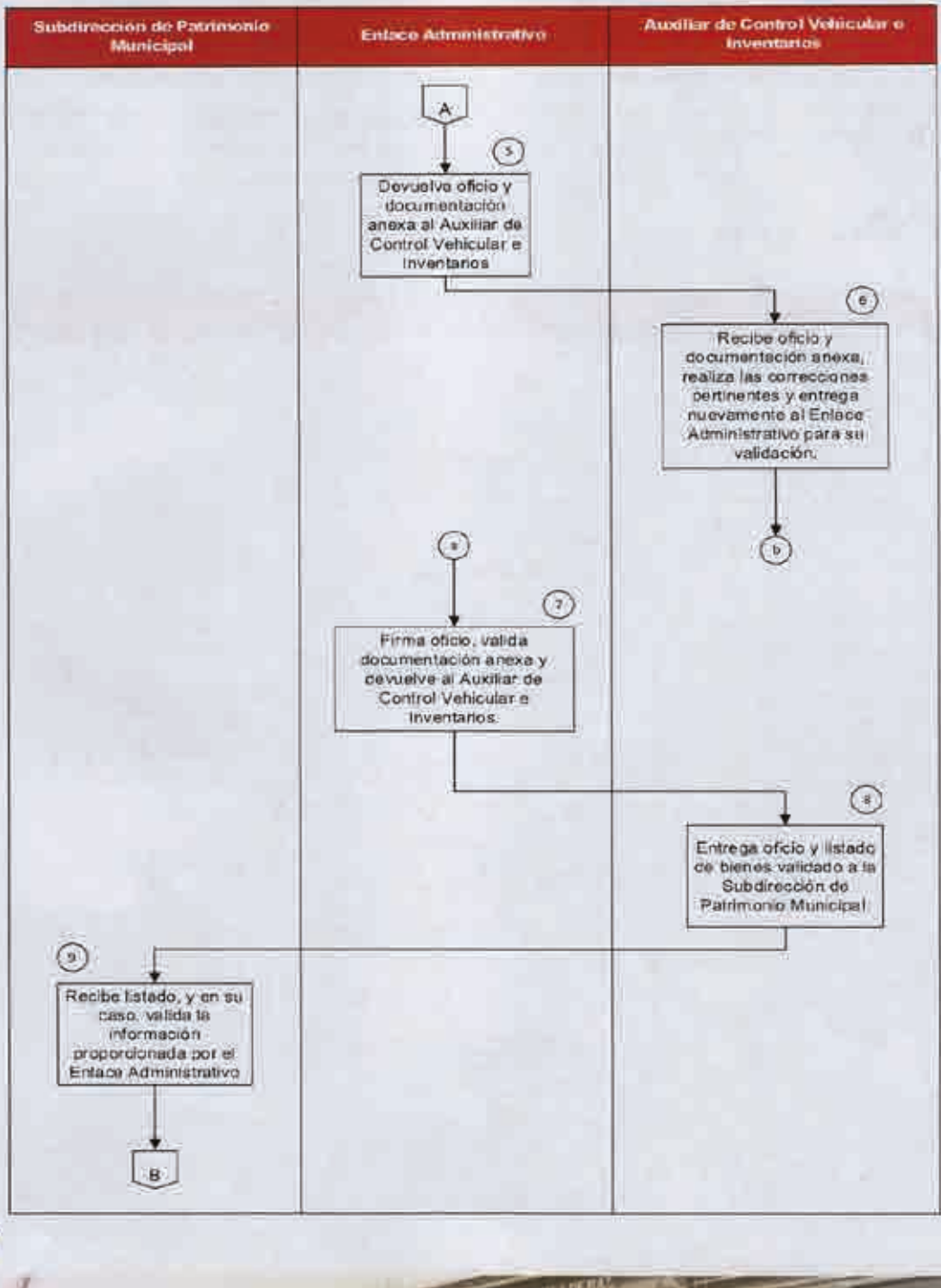
403

403

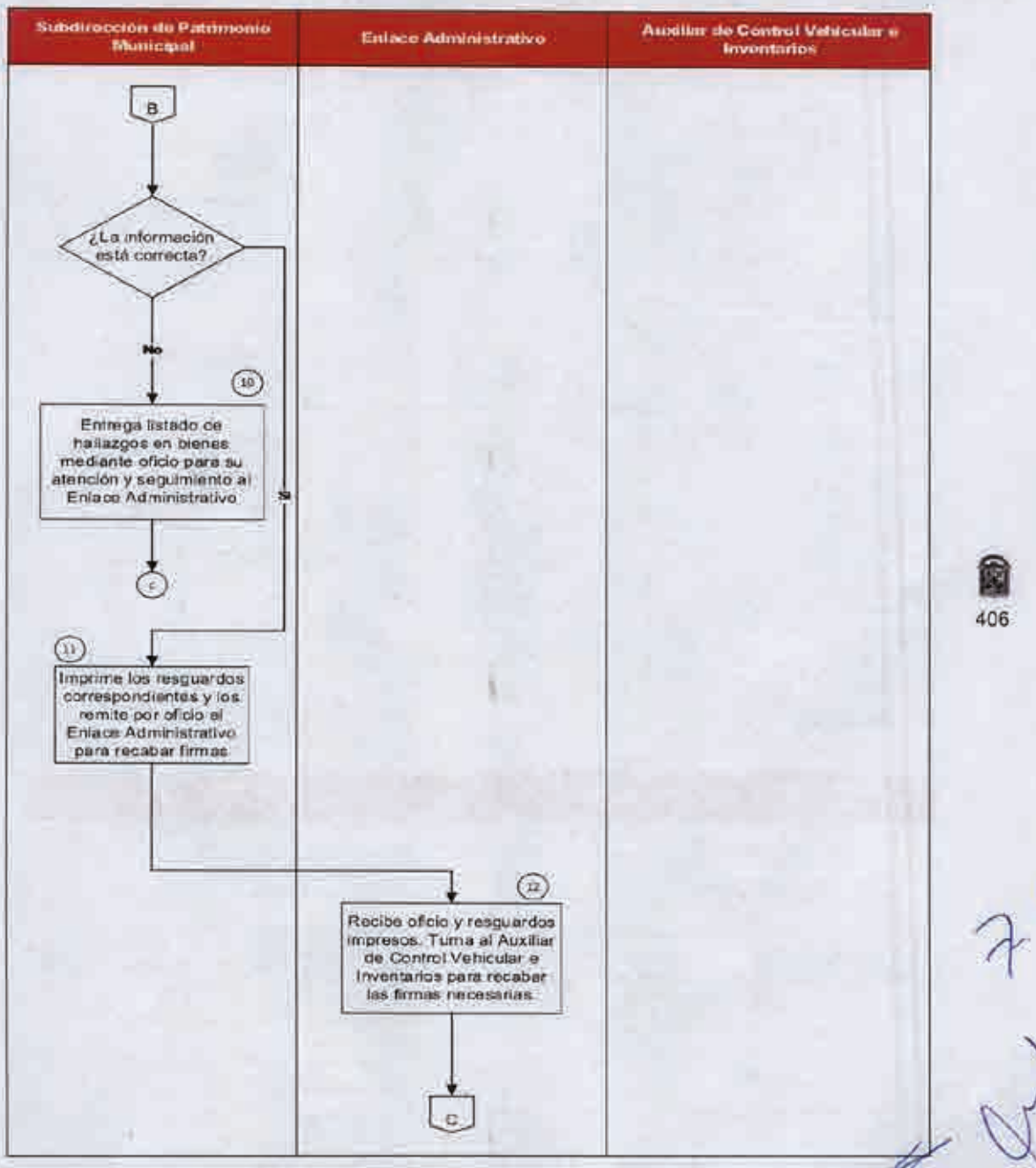
No.	Puesto	Actividad
14	Subdirección de Patrimonio Municipal	Recibe, sella y firma resguardos. Remite copia simple al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios del Enlace Administrativo.
15	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Recibe copias de los resguardos autorizados, entrega copia a los resguardatarios de los bienes y archiva para posteriores aclaraciones..

X. Diagrama de Flujo.



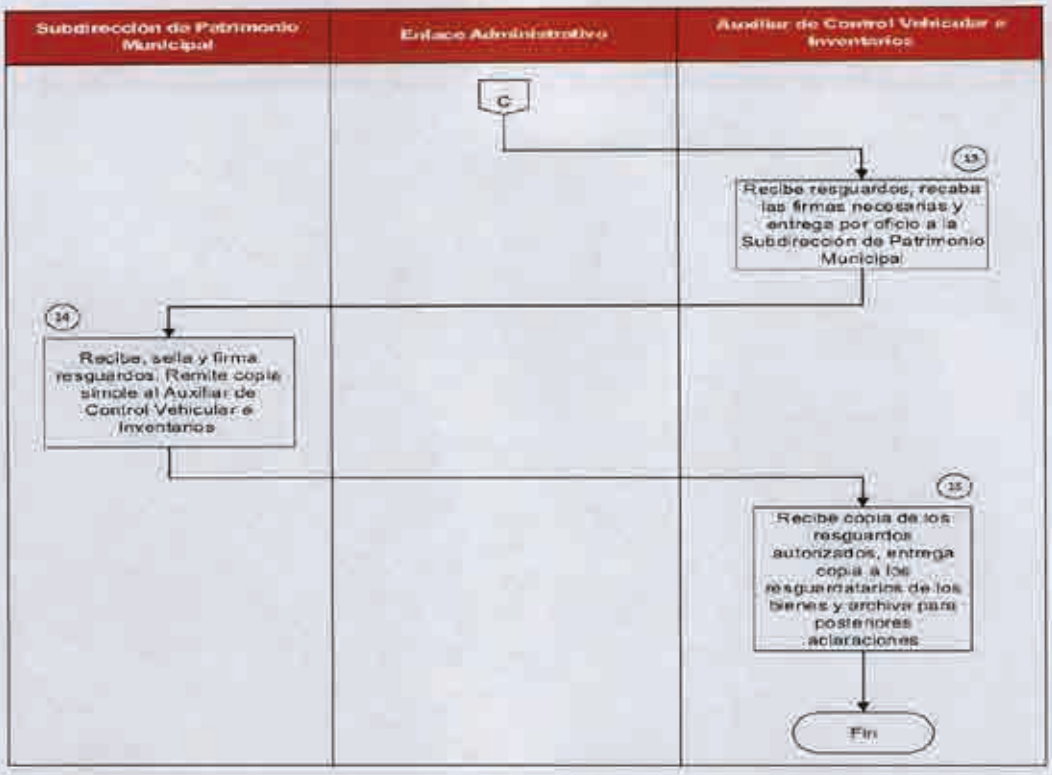

Subdirección de Patrimonio Municipal
Enlace Administrativo
Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios
A
5
Devuelve oficio y documentación anexa al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios
6
Recibe oficio y documentación anexa, realiza las correcciones pertinentes y entrega nuevamente al Enlace Administrativo para su validación.
b
a
7
Firma oficio, valida documentación anexa y devuelve al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios.
8
Entrega oficio y listado de bienes validado a la Subdirección de Patrimonio Municipal
9
Recibe listado, y en su caso, valida la información proporcionada por el Enlace Administrativo
B

405


Subdirección de Patrimonio Municipal
Enlace Administrativo
Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios
B
¿La información está correcta?
No
Si
10
Entrega listado de hallazgos en bienes mediante oficio para su atención y seguimiento al Enlace Administrativo
C
11
Imprime los resguardos correspondientes y los remite por oficio al Enlace Administrativo para recabar firmas
12
Recibe oficio y resguardos impresos. Turna al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para recabar las firmas necesarias
C

406

406



407

XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Control de Bienes Muebles Patrimoniales	Mide el porcentaje de la cantidad de resguardos de bienes actualizados en cada levantamiento	$\frac{\text{Número de resguardos actualizados en el levantamiento de bienes}}{\text{Número de resguardos emitidos por la Subdirección de Patrimonio Municipal}} \times 100$	Semestral

XII. Formatos e Instructivos.

Instructivo: Este formato deberá ser llenado por computadora por parte de la Subdirección de Patrimonio Municipal, con base en los listados autorizados por el Enlace Administrativo de la Presidencia.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ

RESGUARDO DE BIENES MUEBLES

No. de Resguardo:	Fecha de elaboración:
Fecha de Asignación:	No. de Cuenta:
Dependencia General:	Clave:
Dependencia Auxiliar:	Clave:
Nombre del Bien:	
No. de Inventario:	
Marca:	Modelo:
No. Serie:	
No. de Motor:	
Material:	Color:
Estado de Uso:	No. Económico:
Fecha de Adquisición:	Valor de Adquisición:
Observaciones:	
Fotografía del Bien:	Nombre y Firma:

408

408

Instructivo

Información requerida	Instrucción
Número de resguardo*	Se escribe el número de control interno porporcionado por la Subdirección de Patrimonio Municipal
Fecha de elaboración*	Se escribe la fecha en que se elabora el resguardo en el formato "dd-mm-aaaa"
Fecha de asignación*	Se escribe la fecha en que el bien descrito fue asignado al servidor público responsable, en el formato "dd-mm-aaaa"
No. de cuenta*	Se escribe la clave de la cuenta contable asignada al bien por parte de la Subdirección de Patrimonio Municipal en el formato "0000-0000-0000-00"
Dependencia General*	Se escribe la denominación de la dependencia general donde se encuentra el bien, por ejemplo "Presidencia"
Clave*	Se escribe la clave de la la dependencia general, según catálogo de claves proporcionado por la Subdirección de Patrimonio Municipal, por ejemplo "A00-000-000"
Dependencia Auxiliar*	Se escribe la denominación de la dependencia donde se encuentra físicamente el bien, según la estructura orgánica.
Clave*	Se escribe la clave de la la dependencia auxiliar, según catálogo de claves proporcionado por la Subdirecccion de Patrimonio Municipal, por ejemplo "A00-000-000"
Nombre del bien*	Se escribe la denominación completa del bien indicando tipo de bien, marca, modelo, año, por ejemplo "CPU Dell Optiplex 3060"
No. de Inventario*	Se escribe el número de inventario asignado por la Subdirección de Patrimonio Municipal en el formato "TLA-092-A00-000000"
Marca*	Se escribe la marca del bien. En caso de no contar con ella, se deja el espacio en blanco.
Modelo*	Se escribe el modelo del bien. En caso de no contar con el dato, se deja el espacio en blanco.
No. de Serie*	Se escribe el número de serie del bien según la etiqueta del fabricante. En caso de no contar con el dato, se deja el espacio en blanco
No. de Motor*	Aplica sólo para parque vehicular. Se escribe el número de motor del vehículo.
Material*	Se escribe la denominación del material de elaboración del bien descrito, en caso de ser necesario, por ejemplo, madera, aluminio, entre otros.
Color*	Se escribe el color del bien según información del fabricante o factura, si es que es necesario.
Estado de Uso*	Se escribe las condiciones de uso del bien: por ejemplo: BUENO, REGULAR, OBSOLETO
No. Económico*	Aplica sólo para parque vehicular. Se escribe el numero economico de control interno asignado por el Departamento de Control Vehicular de la Subdirección de Servicios Generales.
Fecha de Adquisición*	Se escribe la fecha en que el bien descrito fue adquirido según factura o comprobante, en el formato "dd-mm-aaaa"
Valor de Adquisición*	Se escribe valor monetario actual del bien según factura o estados financieros
Observaciones*	Se escribe cualquier información relevante que ayude a la identificación del bien, por ejemplo numero de factura, si cuenta con componentes adicionales, entre otros.
Fotografía del Bien*	Se coloca la fotografía del bien.
Nombre y Firma*	Se escribe nombre y cargo del servidor público responsable del bien.

409

XIV. Validación del Procedimiento.

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

410

4. Simbología.

Para realizar los Diagramas de Flujo de los procedimientos de la Presidencia Municipal, se presenta la simbología básica que se deberá utilizar.

Símbolo	Significado
Inicio	Inicio del procedimiento.
1 2	Número de actividad.
&&&&&&&& &&&&&&&&	Cuadro con extracto de actividad.
	Línea de flujo.
&&&&	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente.
Fin	Determina el final del procedimiento.
A	Conector de página.
a	Conector de actividad.

411

5. Registro de Ediciones.

NÚMERO DE EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINA(S)
Primera Edición de la Administración Pública Municipal 2022-2024	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 Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 22 de febrero de 2022; así como en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos para la Administración Pública Municipal 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la página 356
Segunda Edición de la Administración Pública Municipal 2022-2024	2023	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; 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 2022-20224, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la página 391
Tercera Edición de la Administración Pública Municipal 2022-2024	2024	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; 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 2022-20224, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la página 419

412

412

6. Distribución.

El original del Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal, se encuentra en poder de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.

Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

Secretaría Particular de la Presidencia Municipal

- Departamento de Relaciones Públicas
- Coordinación de Logística y Eventos
- Departamento de Asuntos Internacionales y Pasaportes
- Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión

Coordinación de Asesores

Coordinación General de Mejora Regulatoria

Coordinación Tlalnepantla Zona Oriente

Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal

Subdirección de Comunicación y Gobierno Digital

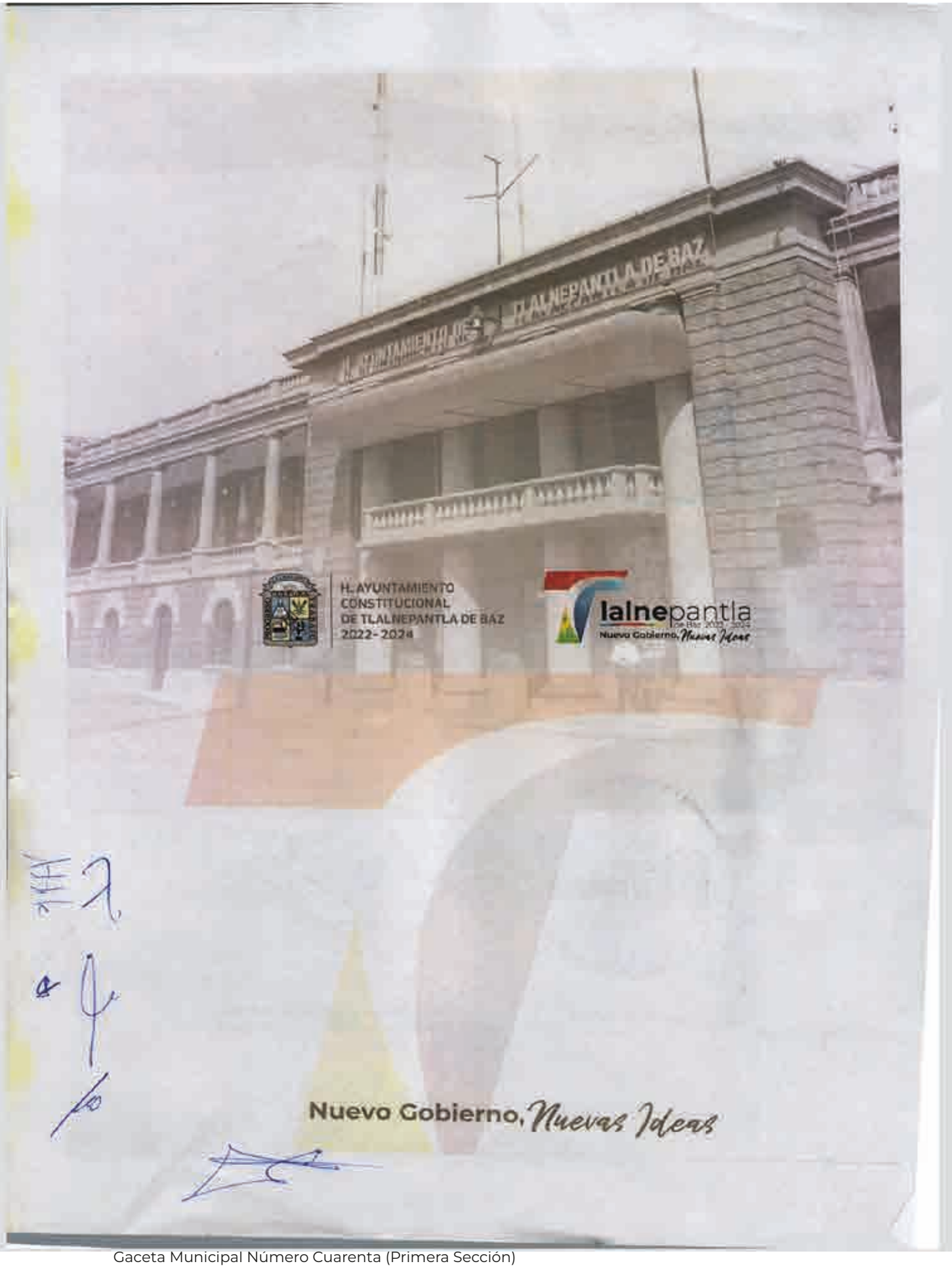
- Coordinación de Medios Digitales
  - Departamento de Medios Audiovisuales
  - Departamento de Imagen Institucional
  - Departamento de Contacto Digital al Ciudadano

Enlace Administrativo

413

7. Validación del Manual.

Autorizó	Validó
Lic. Marco Antonio Rodríguez Hurtado Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	**Mtro. Eduardo Efraín Benhumea Macedo** Contralor Interno Municipal.
Revisó en el Ámbito Jurídico	**Coordinó**
M. en D. Juan Minutti López Director Jurídico.	**Mtro. José Cruz Segura** Director de Administración
Elaboró	**Apoyó**
Lic. Ángel Morales Salinas Secretario Particular de la Presidencia Municipal.	**Lic. Yessica Araceli Rojas Ponce** Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal.


H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022-2024
tlalnepantla
de Baz 2022 - 2024
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México 2022-2024

C. Marco Antonio Rodríguez Hurtado
Presidente Municipal Constitucional

C. Ivette Yadira Campos Padilla
Primera Síndica

C. Samuel Ugalde Chávez
Primer Regidor

C. Rafel Johnvanny Rivera López
Tercer Regidor

C. Victor Manuel Pérez Ramírez
Quinto Regidor

C. Christian Alejandro Quintana Muñoz
Séptimo Regidor

C. María de Lourdes Curiel Rocha
Novena Regidora

C. Marisela Blanquet Torres
Décima Primera Regidora

C. Blanca Isabel Padilla Luna
Segunda Síndica

C. Teresa Garduño Suárez
Segunda Regidora

C. Nadya de Jesús Cruz Serrano
Cuarta Regidora

C. Verónica Liliana Rocha Vélez
Sexta Regidora

C. Iván Moisés Gatica López
Octavo Regidor

C. Mauricio Ontiveros Salgado
Décimo Regidor

C. Carlos Alberto Cruz Jiménez
Décimo Segundo Regidor

C. Edmundo Rafael Ranero Barrera
Secretario del Ayuntamiento

www.tlalnepantla.gob.mx