



Gaceta

Municipal

Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

www.tlalnepantla.gob.mx

Lunes 21 de diciembre de 2020

Edición Vespertina

Número 53 (Primera Sección)

Volumen 2

Sumario

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA MUNICIPAL

Raciel Pérez Cruz, Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 128 fracción XIV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como el artículo 48 fracción III, 86, 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
2019 - 2021



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


2

Presidencia Municipal

Julio 2020



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021



© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México 2019-2021.
Presidencia Municipal.
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Col. Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000
Teléfono 53-66-38-00, extensiones 3803, 3805 y 3862.

Presidencia Municipal.
Julio de 2020.

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.



	Pág.
1. Presentación.	1
2. Objetivo General.	1
3. Procedimientos de la Presidencia Municipal.	1
Secretaría Particular.	
Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes.	
• Expedición de Pasaportes Ordinarios Mexicanos.	1
• Formalización de Acuerdos Internacionales de Amplio Alcance.	15
Coordinación de Logística y Eventos.	
• Realización de la Logística de Eventos y Giras del Ejecutivo Municipal.	21
Departamento de Control de Gestión.	
• Elaboración de Oficios SPP.	29
• Revisión de Propuestas de Oficios PM.	42
Departamento de Atención Ciudadana.	
• Atención a Solicitudes Ciudadanas Vía Telefónica.	51
• Atención a Solicitudes Ciudadanas Vía Redes Sociales.	59
• Atención a Solicitudes Ciudadanas por Contingencias.	65
• Validación y Evaluación de Servicio Atendido.	72
• Atención a Solicitudes en Audiencia Pública del Presidente Municipal.	79
• Atención a Solicitudes Ciudadanas en Eventos del Presidente Municipal.	85
• Atención a Ciudadanos en Módulos de Información.	91
• Vinculación de Atención Ciudadanas y Dependencias.	97
Departamento de Relaciones Públicas.	
• Elaboración de la Agenda del Ejecutivo Municipal.	102
Enlace Administrativo.	
• Elaboración de Movimientos de Personal.	110
• Atención a solicitudes de Bienes y Servicios.	121
• Control de Bienes Muebles Patrimoniales.	132
• Seguimiento al Fondo Revolvente.	143
• Envío de Incidencias Diarias de Personal.	151
Coordinación de Asesores.	
• Definición de Estrategias para la Solución de Problemáticas de la Administración Pública Municipal.	159
• Atención a Solicitudes de Información Pública(Transparencia).	168
Coordinación de Difusión y Medios.	
• Elaboración de Síntesis Informativa.	176
• Realización de Coberturas a Actos y Eventos Institucionales.	182
• Elaboración y Emisión de Comunicados de Prensa.	189
• Análisis de la Información Impresa y Electrónica del Municipio en Medios de Comunicación.	195
• Promoción y Difusión del Material de Fotografía y Video.	201

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



• Coordinación de las Cuentas en Redes Sociales Oficiales.	208
• Monitoreo de Comentarios en las Redes Sociales del Gobierno Municipal.	214
• Gestión de Contenidos de las Publicaciones en Medios Digitales.	220
• Consolidación de la imagen institucional.	224
Coordinación Municipal de Protección Civil.	
Coordinación Operativa.	
• Inspecciones por Denuncia Ciudadana.	233
Departamento de Rescate.	
• Atención Prehospitalaria de Urgencias Médicas.	244
Departamento de Control Vehicular y Mantenimiento de Equipo.	
• Resguardo del Parque Vehicular.	262
• Mantenimiento Preventivo y Correctivo.	268
• Transparencia.	279
Comandancia de Bomberos.	
• Atención a Emergencias.	280
Coordinación de Capacitación y Cultura de la Protección Civil.	
• Atención de Solicitudes de Capacitación.	290
• Simulacros.	296
Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.	
• Prevención de Riesgos.	302
• Emisión de Dictamen de Viabilidad para Obras.	312
• Otorgamiento de Certificado de Seguridad.	317
• Planes y Programas de Prevención.	326
Departamento de Control y Evaluación.	
• Expedición de Dictamen de Protección Civil.	331
• Expedición de Dictamen Provisional de Protección Civil.	338
• Expedición de Dictamen de Protección Civil por Apertura de Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil y Centros Educativos.	344
Departamento de Protección Civil de Tlalnepantla Oriente.	
• Inspecciones por Denuncia Ciudadana.	351
• Atención de Servicios de Emergencia.	361
Enlace Administrativo.	
• Movimientos de Personal.	380
• Requisición de Bienes y Servicios.	386
• Control de Bienes Muebles Patrimoniales.	392
Coordinación Tlalnepantla Oriente	
• Atención de Solicitudes de Servicios por Vía Telefónica, Mail, o Personal.	398
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	
• Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	406
Coordinación de Cultura de Paz.	
• Elaboración de la Agenda para la Cultura de Paz.	415
• Comunicación para el Desarrollo y la Paz.	422



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021



4.	Simbología.	432
5.	Registro de Ediciones.	433
6.	Distribución.	434
7.	Validación del Manual.	435



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.

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.

El Manual se integra por siete partes: la primera es la presentación, la segunda es el objetivo general, la tercera está conformada por los procedimientos de la dependencia divididos por unidad administrativa; posteriormente la simbología, el registro de ediciones, la distribución de los ejemplares, y finalmente, la validación del manual.

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.

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.

3. Procedimientos de la Presidencia Municipal

Expedición de Pasaportes Ordinarios Mexicanos.

I. Objetivo.

Mantener la atención al público usuario en coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores para llevar a cabo el trámite y la expedición del documento oficial de identidad y viaje, denominado Pasaporte Ordinario Mexicano.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación 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.

Manual de Procedimientos

n

[Handwritten signatures and initials]



III. Referencias.

Federal

- Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje. Capítulo I, artículo 1 al 13; Capítulo II, Sección I, artículos 14 al 17; Sección II, artículos 18 al 27; Sección III, artículo 28; Sección IV, artículos 29 al 32; Capítulo III Sección I, artículos 33 y 34; Sección II, artículo 35; Sección III, artículo 36; Capítulo IV, Sección I, artículo 37; Sección II artículos 38 y 39; Sección III, artículo 40; Capítulo V, Sección I, artículo 41; Sección II artículo 42; Sección III, artículo 43 al 45; Capítulo VI, artículo 46; y artículo séptimo transitorio. Diario Oficial de la Federación, 5 de agosto de 2011, 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.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo II, Sección I, Subsección I, Artículo 28 fracciones VII y XIV, y 30 fracción I. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes es el área responsable de dirigir el funcionamiento de la Oficina Municipal de Enlace con la S.R.E. en la que se tramitan pasaportes ordinarios mexicanos en apego a los convenios celebrados con la Secretaría de Relaciones Exteriores.

El Titular de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes deberá:

- Verificar que la expedición del pasaporte ordinario mexicano se realice conforme a las reglas y procedimientos establecidos por la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Autorizar el listado de valija elaborado por la Secretaría.
- Recibir los expedientes incompletos y los pasaportes ordinarios mexicanos expedidos por la Delegación SRE Naucalpan, para su posterior entrega al solicitante.

El Jefe del Departamento de Pasaportes, deberá:

- Verificar que la expedición del pasaporte ordinario mexicano se realice conforme a las reglas y procedimientos establecidos por la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Brinda 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.
- 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.
- Revisar y autorizar los expedientes para el trámite del pasaporte ordinario mexicano que serán enviados a la Delegación de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

El Auxiliar de Trámite de Pasaportes de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes, deberá:

- Revisar cualitativamente que la documentación ingresada por el solicitante este completa y cuente con los requisitos establecidos por la Secretaría de Relaciones Exteriores.



- Capturar los datos biográficos y biométricos del solicitante en el sistema de enrolamiento.
- Integrar la información relacionada con la cantidad de pasaportes expedidos durante la jornada laboral, para su resguardo en la caja fuerte y posterior envío a la Secretaría de Relaciones Exteriores.

El Auxiliar de Dictaminación de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes, deberá:

- Utilizar el equipo de enrolamiento para verificar la autenticidad de los documentos ingresados por el solicitante, para que se realice la expedición del pasaporte en la Delegación de la Secretaría de Relaciones Exteriores correspondiente.
- Informar al Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes y al Jefe de Departamento de Pasaportes sobre los hallazgos encontrados en la validación de la documentación entregada por el solicitante.

La Secretaría de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes, deberá:

- Elaborar el listado de valija con base en los expedientes personales entregados por el Auxiliar de Trámite de Pasaportes.
- Archivar acuses de recepción de documentación devuelta o pasaportes ordinarios mexicanos para cualquier aclaración posterior.

El Auxiliar en Asuntos Internacionales de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes, deberá:

- Entregar diariamente el listado de valija y los expedientes personales en las oficinas de la Delegación SRE Naucalpan.
- Recibir los expedientes incompletos y los pasaportes ordinarios mexicanos expedidos por la Delegación SRE Naucalpan, y posteriormente entregarlos al Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes para el trámite correspondiente.

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".

VI. Insumos.

- Confirmación de Cita Impresa.
- Formato de pago.
- Formato de datos generales.
- Documentos en originales y copias

* Acreditar la nacionalidad mexicana mediante alguno de los siguientes documentos:

- a) Copia certificada del acta de nacimiento expedida por la oficina del registro civil mexicano. El registro de nacimiento no debe ser extemporáneo (ocurrido dentro de los primeros tres años de vida), si rebasa la temporalidad, vea el apartado "Documentación complementaria para actas de nacimiento con registro extemporáneo";
- b) Copia certificada del acta de nacimiento expedida por las oficinas consulares.
- c) Original del certificado de nacionalidad mexicana;
- d) Original de la declaratoria de nacionalidad mexicana por nacimiento;





- e) Original de la carta de Naturalización;
 - f) Original del certificado de Matrícula Consular de Alta Seguridad;
- * Acreditar identidad presentando el original de uno de los siguientes documentos oficiales con fotografía y firma del titular, cuyos datos deberán concordar fielmente con los del documento con el que esté acreditando la nacionalidad:
- a) Credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral (IFE) o Instituto Nacional Electoral (INE);
 - b) Cédula Profesional;
 - c) Título Profesional;
 - d) Carta de pasante;
 - e) Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional Liberada;
 - f) Credencial vigente expedida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM);
 - g) Credencial Nacional para Personas con discapacidad emitida por el Sistema Integral para la Familia (DIF).
 - h) Certificado de Matrícula Consular de alta seguridad;
 - i) Carta de naturalización;
 - j) Certificado de nacionalidad mexicana;
 - k) Declaratoria de nacionalidad mexicana por nacimiento;
 - l) Credencial de servicios médicos de una institución pública de salud o seguridad social, con fotografía cancelada con el sello oficial de la institución, firma y cargo de quien la expide. En caso de credenciales en formato digital, podrán ser aceptadas aun cuando el sello no cancele la fotografía; y
 - m) Credencial para jubilados o pensionados, emitida por una institución de seguridad social, con fotografía cancelada con el sello oficial, firma y cargo de quien la expide. En caso de credenciales en formato digital, podrán ser aceptadas aun cuando el sello no cancele la fotografía.

VII. Resultados.

- Pasaporte Ordinario Mexicano.

VIII. Políticas.

La cita para el trámite del pasaporte ordinario mexicano solo puede generarse a través del sitio web <http://www.sre.gob.mx>

Para solicitar información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte mexicano en territorio nacional, así como programar su cita se puede llamar al 800 8010 773 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 2A del Centro Comercial Mundo E, ubicado en Boulevard Manuel Ávila Camacho número 1007, Col. San Lucas Tepetlaco.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas y los días sábados de 08:00 a 13:00 horas.
- Es necesario que todos los documentos que se entreguen para el trámite de pasaporte y del documento de identidad y viaje, 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.
- Todo pasaporte o documento de identidad y viaje mutilado o alterado carecerá de validez.
- No se podrán tener dos pasaportes ordinarios vigentes. Las personas que tengan pasaporte oficial o diplomático, también podrán tener pasaporte ordinario.
- Se cancelará cualquier trámite cuando el solicitante presente documentos falsos, alterados u obtenidos de manera fraudulenta, o bien, proporcione información falsa, sin perjuicio de la responsabilidad penal o administrativa, que pudiera incurrir conforme a la legislación aplicable.
- Es necesario que los documentos de procedencia extranjera estén debidamente legalizados por el representante consular mexicano del lugar de su expedición o, en su caso, apostillados por la autoridad competente.
- Es necesario realizar los dos pagos correspondientes para el trámite, el primer pago corresponde al derecho federal por pago de Pasaporte Ordinario Mexicano el cual tendrá un costo diferente para cada vigencia a tramitar: 1 año \$625.00, 3 años \$1,300.00, 6 años \$1,790.00, y 10 años \$2,750.00; dicho pago deberá realizarlo el usuario con anterioridad a la fecha y hora estipulada en su confirmación de cita, en caso de no cumplir con dicho pago en tiempo y forma el trámite podrá ser cancelado al momento. El segundo pago corresponde al derecho municipal por ser una Oficina Municipal de Enlace, el costo del pago municipal es de \$150 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.

En caso de renovación, discapacidad y menores de edad se pueden consultar los requisitos en el sitio web <https://www.gob.mx/tramites/migracion-visa-y-pasaporte>

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Agenda cita vía internet en el sitio web http://www.sre.gob.mx . Posteriormente llega la confirmación de la cita por correo electrónico. Acude a la oficina de enlace municipal 15 minutos antes de su cita con la documentación requerida según el tipo de trámite que vaya a realizar.
2	Auxiliar de Trámite de Pasaportes	Recibe al ciudadano, solicita conformación de cita y documentación para el trámite correspondiente; y en su caso turna al Auxiliar de Dictaminación. ¿La documentación exhibida por el solicitante está completa? No: Devuelve documentación al solicitante, a efecto de complementar la integración del expediente. Si: Envía documentación al Auxiliar de Dictaminación para su validación correspondiente.
3	Auxiliar de Trámite de Pasaportes	Devuelve documentación al solicitante, a efecto de complementar la integración del expediente.
4	Solicitante	Recibe documentos, complementa expediente y entrega nuevamente al Auxiliar de Trámite de Pasaportes para su revisión. (Pasa a la actividad No. 2)



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
5	Auxiliar de Trámite de Pasaportes	Turna documentación al Auxiliar de Dictaminación para la validación correspondiente.
6	Auxiliar de Dictaminación	<p>Recibe documentación del solicitante, realiza la validación; y en su caso, turna el expediente al Auxiliar de Trámite de Pasaportes.</p> <p>¿La documentación entregada por el solicitante es válida?</p> <p>No: Devuelve documentación al solicitante, e informa al Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes sobre los hallazgos encontrados.</p> <p>Si: Envía documentación al Auxiliar de Trámite de Pasaportes para que proporcione al solicitante, el día y la hora para la entrega del Pasaporte Ordinario Mexicano.</p>
7	Auxiliar de Dictaminación	Devuelve documentación al solicitante, e informa al Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes sobre los hallazgos encontrados.
8	Solicitante Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	<p>Recibe expediente, complementa documentos y entrega nuevamente al Auxiliar de Dictaminación. (Actividad No. 6)</p> <p>Recibe información de los hallazgos encontrados en los documentos. (FIN)</p>
9	Auxiliar de Dictaminación	Envía documentación al Auxiliar de Trámite de Pasaportes para que proporcione al solicitante, el día y la hora para la entrega del pasaporte.
10	Auxiliar de Trámite de Pasaportes	Recibe expediente validado, captura datos biográficos y biométricos en el sistema de enrolamiento, con apoyo del personal autorizado por el proveedor del sistema de enrolamiento; e informa al solicitante sobre el día y la hora de entrega del Pasaporte Ordinario Mexicano.
11	Solicitante	Recibe información del día y la hora para que recoja el Pasaporte Ordinario Mexicano. (Actividad No. 25)
12	Auxiliar de Trámite de Pasaportes	Envía expedientes generados durante la jornada laboral al Jefe del Departamento de Pasaportes de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes para su revisión y autorización.
13	Jefe de Departamento de Pasaportes	Revisa y autoriza los expedientes para el trámite del pasaporte ordinario mexicano. Solicita a la Secretaría de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes que elabore el listado de valija para la entrega de los expedientes a las oficinas de la Delegación SRE Naucalpan.
14	Secretaria de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Recibe y registra expedientes ingresados durante la jornada laboral, imprime lista de valija y turna al Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes
15	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	<p>Recibe, revisa y en su caso firma el listado de valija.</p> <p>¿El listado es correcto?</p>

Manual de Procedimientos

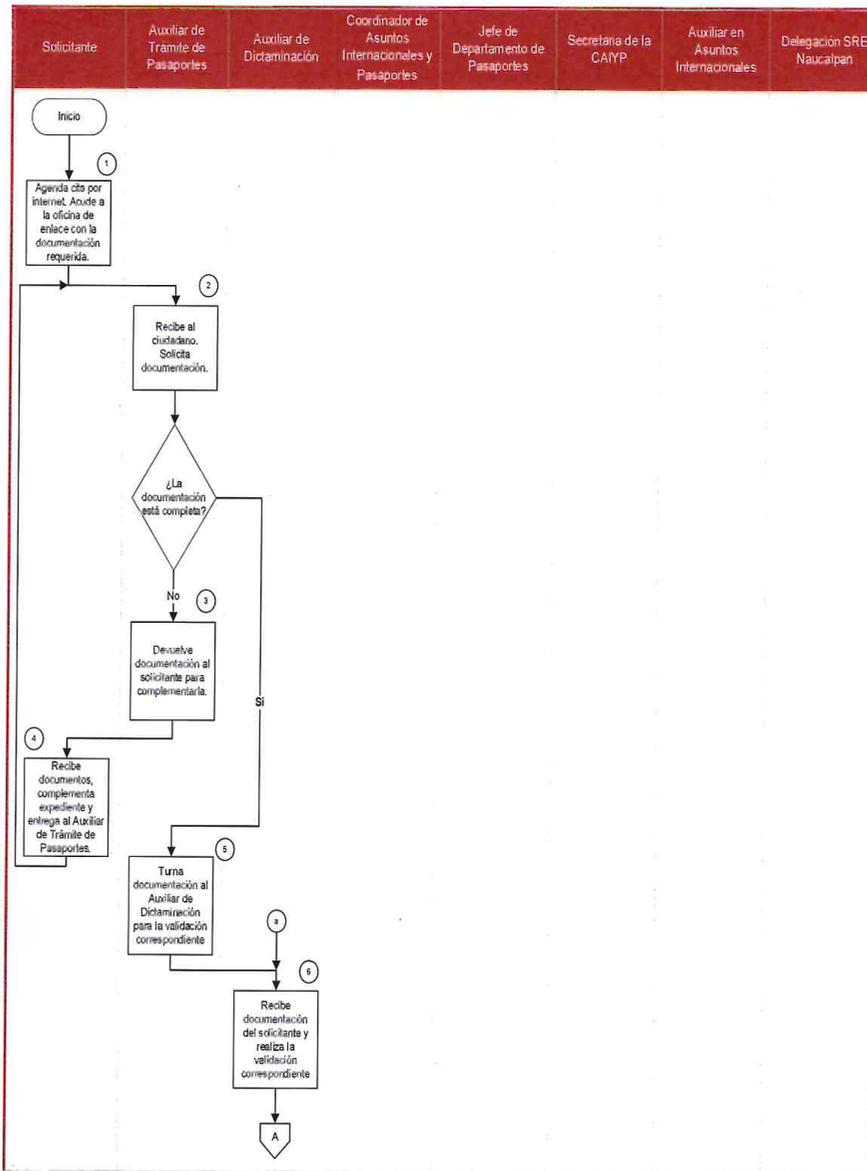
[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the table, including a large signature over rows 12-13 and smaller initials below.]



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		<p>No: Devuelve el listado de valija a la Secretaria para que realice las adecuaciones correspondientes.</p> <p>Si: Firma el listado de valija y turna expedientes al Auxiliar en Asuntos Internacionales para su entrega en la Delegación SRE Naucalpan.</p>
16	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Devuelve el listado de valija a la Secretaria para que realice las adecuaciones correspondientes.
17	Secretaria de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Recibe y modifica listado de valija, turna nuevamente al Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes. (Actividad No. 15)
18	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Firma el listado de valija y turna expedientes al Auxiliar en Asuntos Internacionales para su entrega en la Delegación SRE Naucalpan.
19	Auxiliar en Asuntos Internacionales	Recibe el listado de valija junto con los expedientes personales y procede a entregarlos en las oficinas de la Delegación SRE Naucalpan.
20	Delegación SRE Naucalpan	<p>Recibe y valida expedientes; y en su caso emite Pasaporte Ordinario Mexicano.</p> <p>¿Los expedientes están correctos?</p> <p>No: Devuelve expedientes que no cumplen con los requisitos al Auxiliar en Asuntos Internacionales.</p> <p>Si: Emite los Pasaportes Ordinarios Mexicanos.</p>
21	Delegación SRE Naucalpan	Devuelve expedientes que no cumplen con los requisitos al Auxiliar en Asuntos Internacionales. (Actividad No. 23)
22	Delegación SRE Naucalpan	Emite los Pasaportes Ordinarios Mexicanos.
23	Auxiliar en Asuntos Internacionales	Recibe expedientes incompletos y Pasaportes Ordinarios Mexicanos
24	Auxiliar en Asuntos Internacionales	Entrega expedientes incompletos y Pasaportes Ordinarios Mexicanos expedidos al Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes para el trámite correspondiente.
25	Solicitante	Acude a la oficina de enlace municipal en la fecha y hora establecida.
26	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Recibe documentación del Auxiliar en Asuntos Internacionales y entrega expediente con inconsistencias o pasaporte al Solicitante.
27	Solicitante	Recibe expediente con inconsistencias o pasaporte, firma acuse y entrega al Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes.
28	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Recibe acuse y entrega a Secretaria para su archivo.
29	Secretaria de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Recibe acuses y archiva para cualquier aclaración posterior.

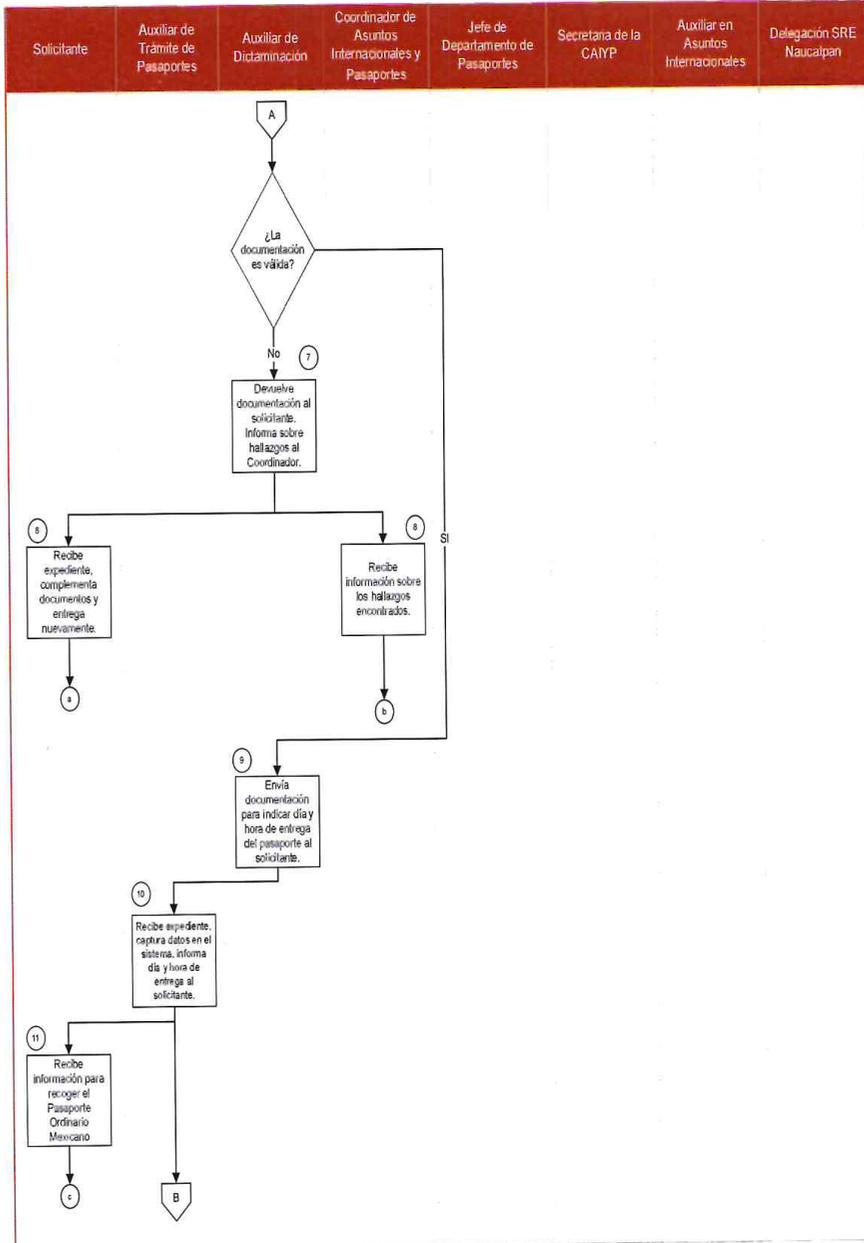


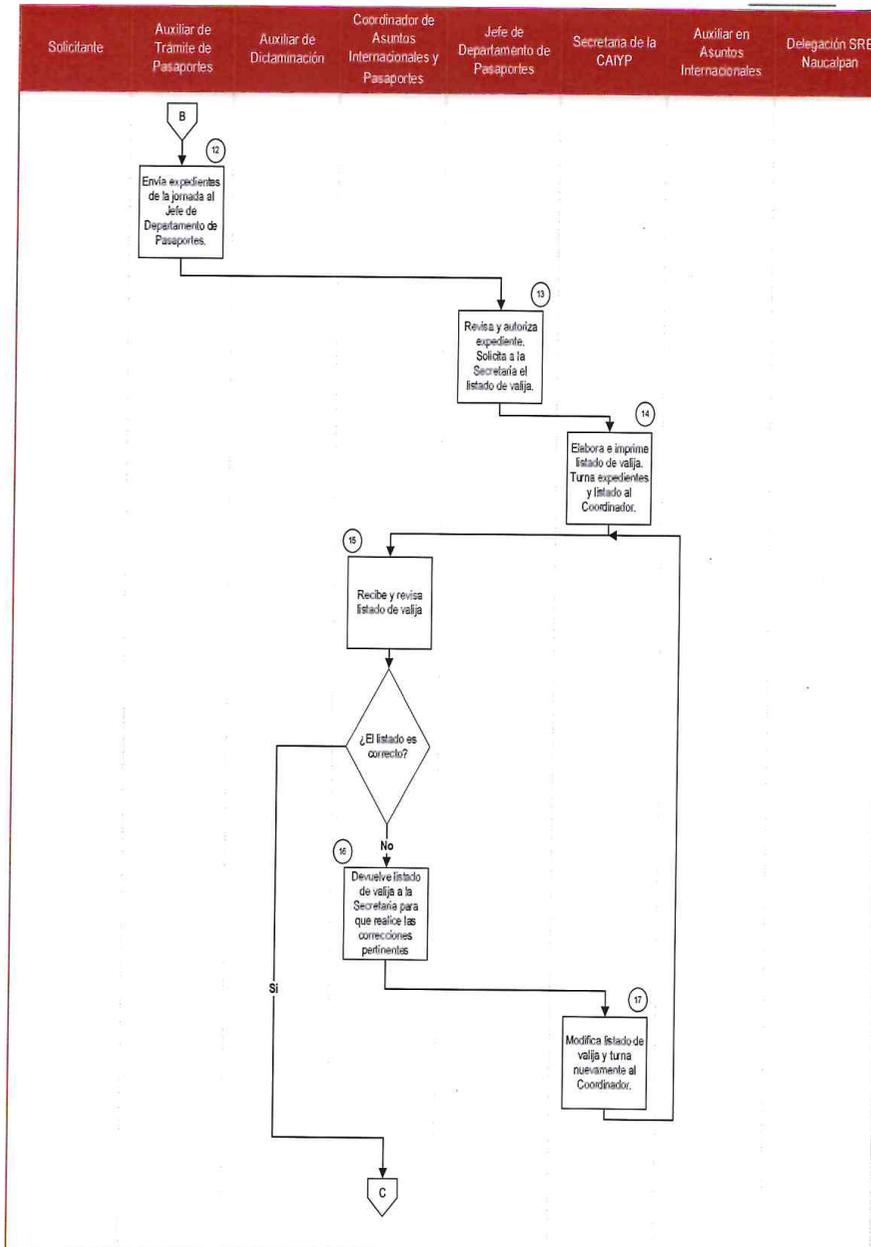
X. Diagrama de Flujo.



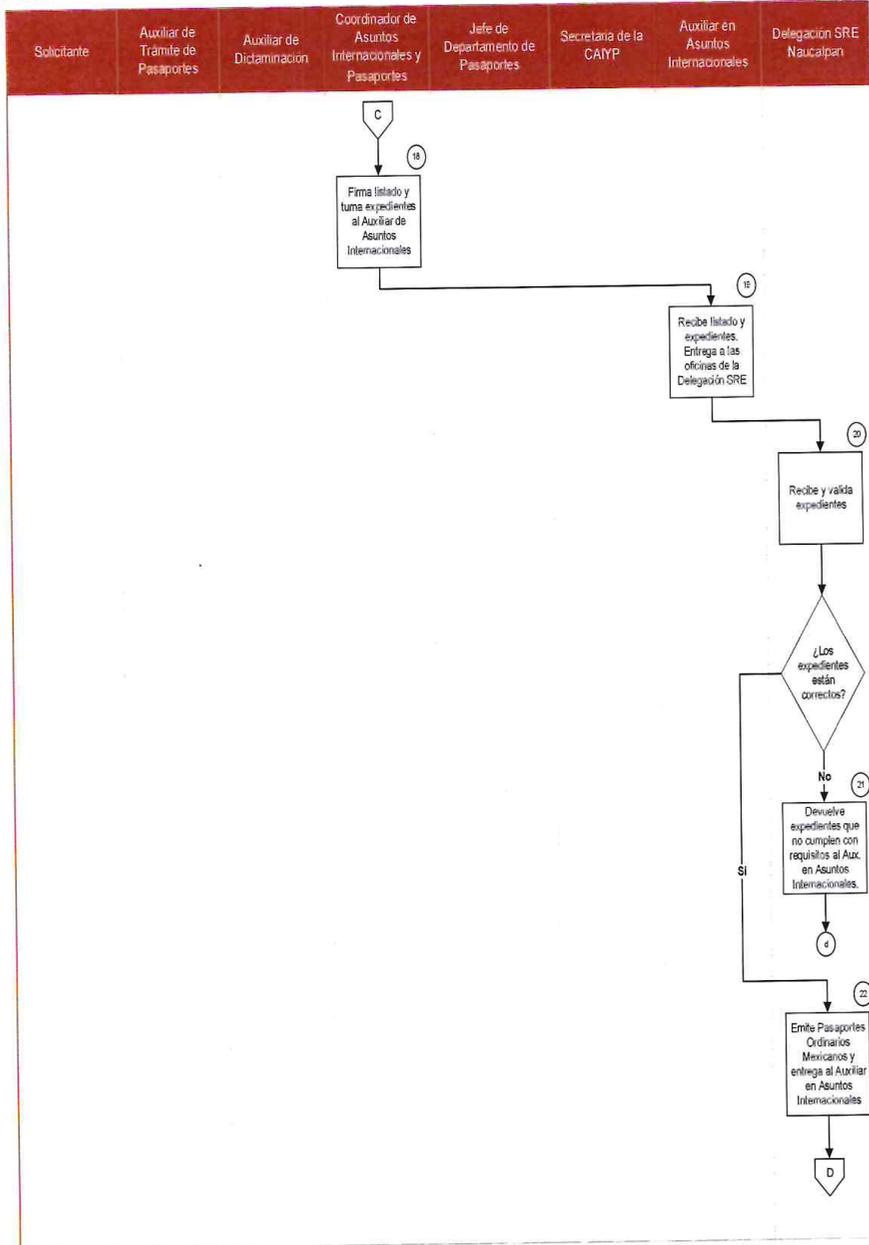
Manual de Procedimientos

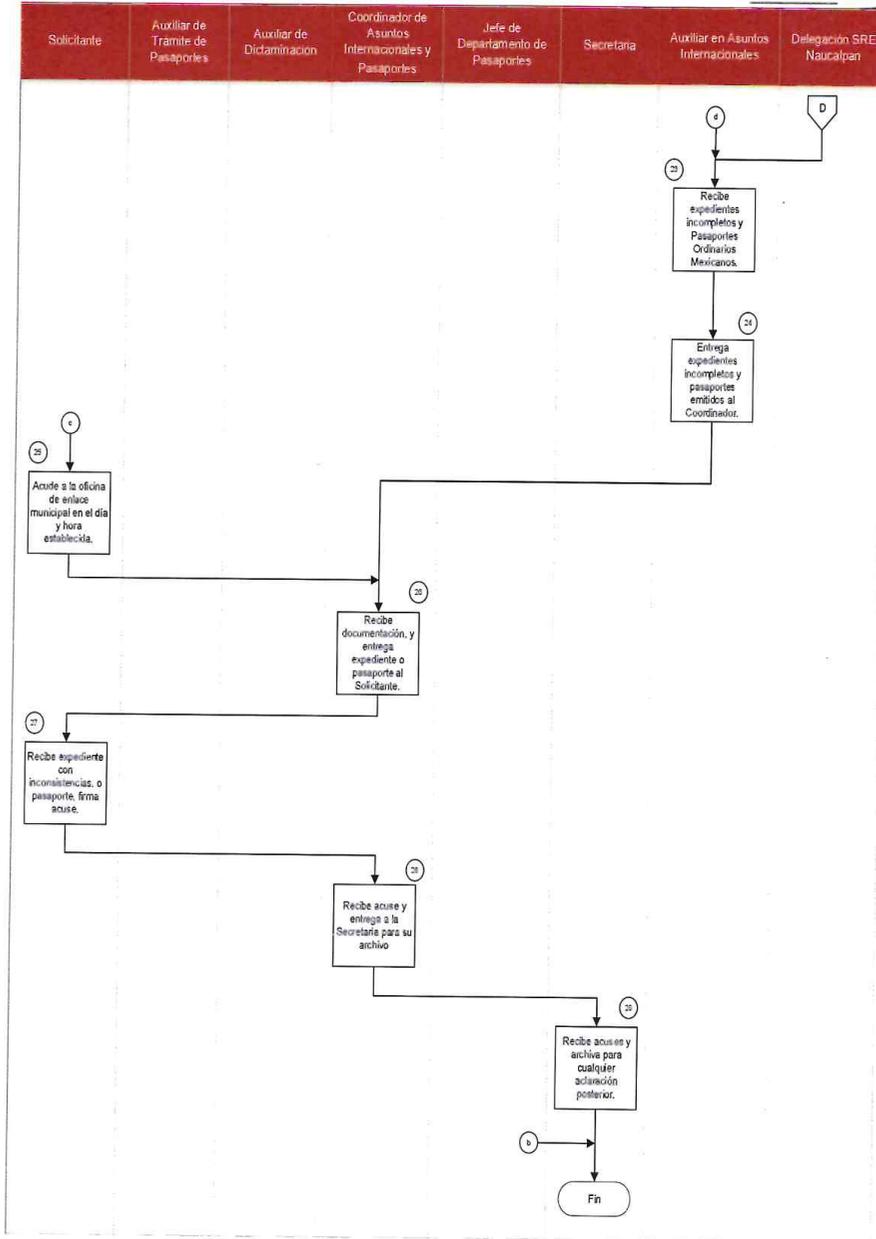
Handwritten signatures and initials in blue ink.





Handwritten signatures and initials in blue ink.





[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de pasaportes	Mide la cantidad de solicitudes atendidas para la expedición de pasaportes	$\left[\frac{\text{Núm. de pasaportes expedidos}}{\text{Total de solicitudes para trámite de pasaportes}} \right] \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e instructivos.

Formato de datos personales.

SRE		Datos para ser llenados por la SRE	
Primera vez:	Renovación	Vigencia:	Clave observación:
<input type="radio"/> Vigente: <input type="radio"/> Vencido: <input type="radio"/> Sin hojas útiles:	<input type="radio"/> Con Pasaporte <input type="radio"/> Mutilado ó deteriorado: <input type="radio"/> Modificación de datos: <input type="radio"/> Sin Pasaporte <input type="radio"/> Por extravío: <input type="radio"/> Por robo:	Un año: <input type="radio"/> Seis años: <input type="radio"/> Tres años: <input type="radio"/> Diez años: <input type="radio"/>	<input type="text"/> Recepción <input type="text"/> Dictaminación <input type="text"/>
Observaciones: <input type="text"/>			
Datos para ser llenados por el solicitante			
Nombre completo del solicitante: <input type="text"/>			
Domicilio:			
Código postal:	Calle:	Num. Exterior:	Num. Interior:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Población o delegación:		Estado:	País:
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono (línea y número):		Teléfono móvil (Dato opcional):	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
En caso de emergencia avisar a:		Correo electrónico (Dato opcional):	
Nombre de la persona: <input type="text"/>		<input type="text"/>	
Con domicilio en: <input type="text"/>		Teléfono de casa: <input type="text"/>	
Teléfono móvil: (Dato opcional): <input type="text"/>		Correo electrónico: (Dato opcional): <input type="text"/>	

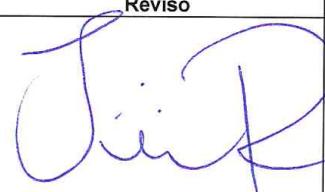
Se hace de su conocimiento que todos los datos personales recabados para la realización del trámite de pasaporte, se encuentran protegidos de conformidad con lo que establece la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Usted podrá verificar el aviso de privacidad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



INSTRUCTIVO:

Información requerida	Instrucción
Primera vez*	Marcar con una "X" en caso de que el solicitante realice el trámite de Pasaporte Ordinario Mexicano por primera vez.
Renovación*	En caso de contar o no con algún pasaporte anterior, se marcará con una "X" las opciones que apliquen según la información proporcionada por el solicitante.
Vigencia*	Se marca con una "X" la vigencia del documento conforme al comprobante de pago.
Clave Observación*	Se anotará el código proporcionado por la SER según la naturaleza del trámite solicitado.
Recepción Dictaminación*	Se marca con una "X" si se trata de recepción o dictaminación de documentos.
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.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Roberto Javier Razo Valdepeñas Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

Manual de Procedimientos



Formalización de Acuerdos Internacionales de Amplio Alcance

I. Objetivo.

Fortalecer a las distintas áreas al interior de la administración de Tlalnepantla de Baz en su vinculación con el exterior, para generar acuerdos que permitan la realización de proyectos de intercambio y de colaboración mutua en temas de interés común con las ciudades hermanas.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

- Ley de Migración. Título I, Capítulo Único, Artículo 2; Título II, Capítulo Único, Artículo 7. Diario Oficial de la Federación, 25 de mayo de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo II, Sección I, Subsección I, Artículo 28 fracciones I, III, IV, V, XI y XII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Asuntos Internacionales es el área responsable de establecer, mantener y fomentar Acuerdos de Cooperación entre el municipio de Tlalnepantla de Baz y organismos nacionales e internacionales, buscando captar recursos y asistencia técnica para proyectos locales.

El Presidente Municipal, deberá:

- Determinar los lineamientos y políticas de cooperación internacional.
- Validar los Acuerdos Interinstitucionales gestionados por la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes.

El Titular de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes, deberá:

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

El Auxiliar en Asuntos Internacionales de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes, deberá:

Manual de Procedimientos



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

V. Definiciones.

- **La Carta de Intención:** Es el documento mediante el cual el gobernante local de nuestro país, sea del orden estatal o municipal, se dirige a su contraparte extranjera señalando interés de su localidad por hermanarse.
- **Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance (AIAA):** Es un 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 estatal o municipal, y por lo tanto son herramientas para fortalecer procesos de desarrollo local. Lo que se busca es entender necesidades locales y buscar superar problemas con soluciones conjuntas. Fortalecen también la democracia pues conciben como actor central a las comunidades.

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

- **SRE:** Secretaría de Relaciones Exteriores.
- **RAI:** Registro de Acuerdos Interinstitucionales.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.

VIII. Políticas.

- El Titular de la Coordinación de Asuntos Internacionales analizará las necesidades, objetivos y metas de la administración municipal, así como las oportunidades y beneficios que ofrecería la cooperación con una o varias de las ciudades hermanas, tomando en cuenta recursos, personal, y otro tipo de requerimientos necesarios para llevar a cabo el proyecto.
- En la propuesta de proyectos de cooperación internacional, tendrán prioridad los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal.
- En los Acuerdos Interinstitucionales de Amplio Alcance se promoverá la participación de todas las dependencias de la administración municipal.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Autoridades de la Ciudad Local o Extranjera	Envían solicitud de hermanamiento a las autoridades del Municipio de Tlalnepantla de Baz para formalizar un Acuerdo Interinstitucional de Amplio Alcance.

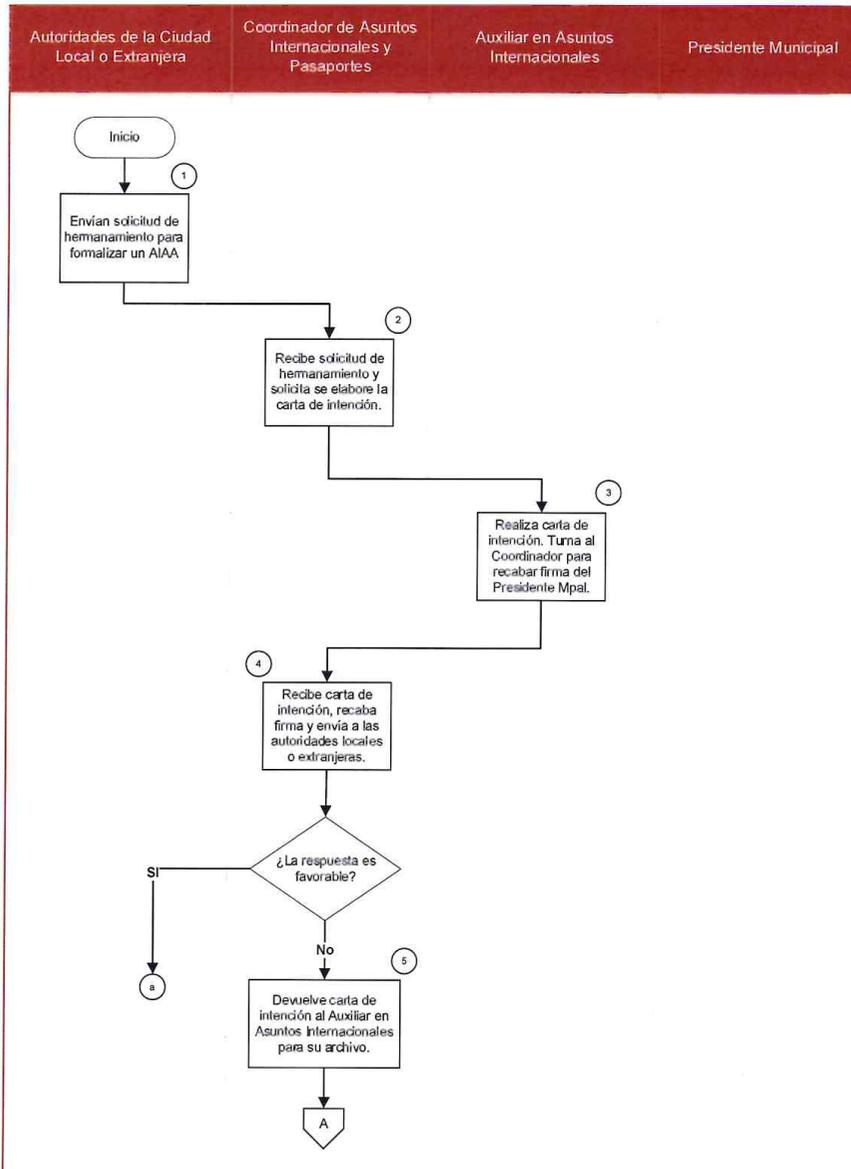
[Handwritten signature and initials in blue ink]



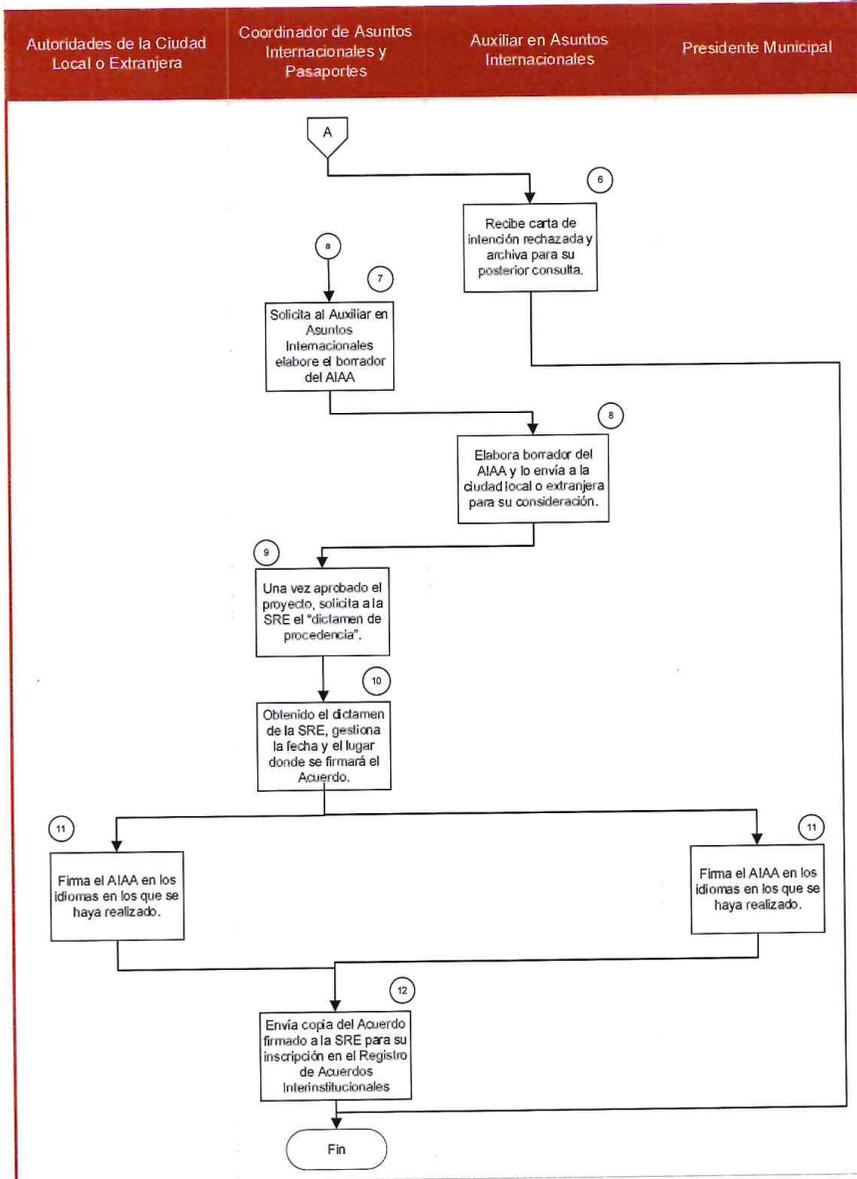
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
2	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Recibe solicitud de hermanamiento e identifica áreas de oportunidad y solicita al Auxiliar en Asuntos Internacionales que elabore la carta de intención.
3	Auxiliar en Asuntos Internacionales	Realiza carta de intención mediante el cual el Presidente Municipal, se dirige a su contraparte extranjera señalando el interés de su localidad por hermanarse incluyendo las áreas que interesa trabajar mediante Proyectos de cooperación, entre otros elementos. Turna documento al Coordinador de Asuntos Internacionales para recabar la firma del Presidente Municipal.
4	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Recibe carta de intención y recaba firma del Presidente Municipal. Una vez firmada, procede a enviarla a las autoridades locales o extranjeras que desean formalizar un Acuerdo interinstitucional de Amplio Alcance. ¿La solicitud fue aprobada por la ciudad local o extranjera? No: Devuelve carta de intención al Auxiliar de Asuntos Internacionales para su archivo. Si: Solicita al Auxiliar de Asuntos Internacionales elabore el borrador de Acuerdo interinstitucional de Amplio Alcance.
5	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Devuelve carta de intención al Auxiliar de Asuntos Internacionales para su archivo.
6	Auxiliar en Asuntos Internacionales	Recibe carta de intención rechazada y la archiva para su posterior consulta. (FIN)
7	Coordinador 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 borrador del Acuerdo interinstitucional de Amplio Alcance y lo envía a la ciudad local o extranjera para su consideración.
9	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Una vez aprobado el proyecto, solicita a la S.R.E. el "dictamen de procedencia" que exige el artículo 7° de la Ley sobre la Celebración de Tratados.
10	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Obtenido el dictamen de la S.R.E., el Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes gestiona con las autoridades de ambas ciudades, la fecha y el lugar en que se firmará el Acuerdo.
11	Presidente Municipal Autoridades de la Ciudad Local o Extranjera	Firman el AIAA, en los idiomas que se haya realizado.
12	Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	Envía copia del Acuerdo firmado a la SRE para su inscripción al Registro de Acuerdos Interinstitucionales (RAI).



X. Diagrama de Flujo.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]





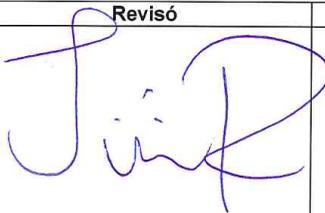
XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Roberto Javier Razo Valdepeñas Coordinador de Asuntos Internacionales y Pasaportes	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right side of the page]



Realización de la Logística de Eventos y Giras del Ejecutivo Municipal

I. Objetivo.

Coordinar y supervisar la logística de los eventos y giras conforme la agenda, mediante la gestión de los recursos materiales y humanos necesarios para garantizar que se realicen en tiempo y forma, y lograr que la participación del Ejecutivo Municipal sea la idónea ante los ciudadanos.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo II, Sección I, Subsección II, Artículo 28 fracciones I, III, IV, V, XI y XII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

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

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

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

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

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

- Elaborar y enviar los oficios correspondientes para el suministro de los materiales e insumos necesarios para el evento solicitado.

m



- Realizar las visitas o pre-giras necesarias para constatar que se cuenta con lo necesario para llevar a cabo la gira o evento agendados.

V. Definiciones.

No aplica.

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.

VII. Resultados.

- Eventos o giras donde intervendrá el Presidente Municipal debidamente realizados.

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.
- 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 Oficialía Mayor no cuente con los materiales e insumos necesarios, estos deberán ser tramitados por la unidad administrativa solicitante del evento.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaría Particular de la Presidencia Departamento de Relaciones Públicas.	Envían petición validada a la Coordinación de Logística y Eventos para la realización de gira o evento.
2	Coordinador de Logística y Eventos	Recibe petición por parte de la Secretaria Particular del Presidente o del Departamento de Relaciones Públicas para realizar gira o evento. Remite peticiones al Auxiliar de Logística y Eventos y solicita que realice una visita previa para determinar los requerimientos necesarios.
3	Auxiliar de Logística y Eventos	Recibe peticiones, revisa y analiza la información proporcionada en los oficios, realiza una visita previa al lugar señalado; e informa al Coordinador de Logística y Eventos sobre la viabilidad de llevar a cabo la gira o evento.
4	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.

Manual de Procedimientos



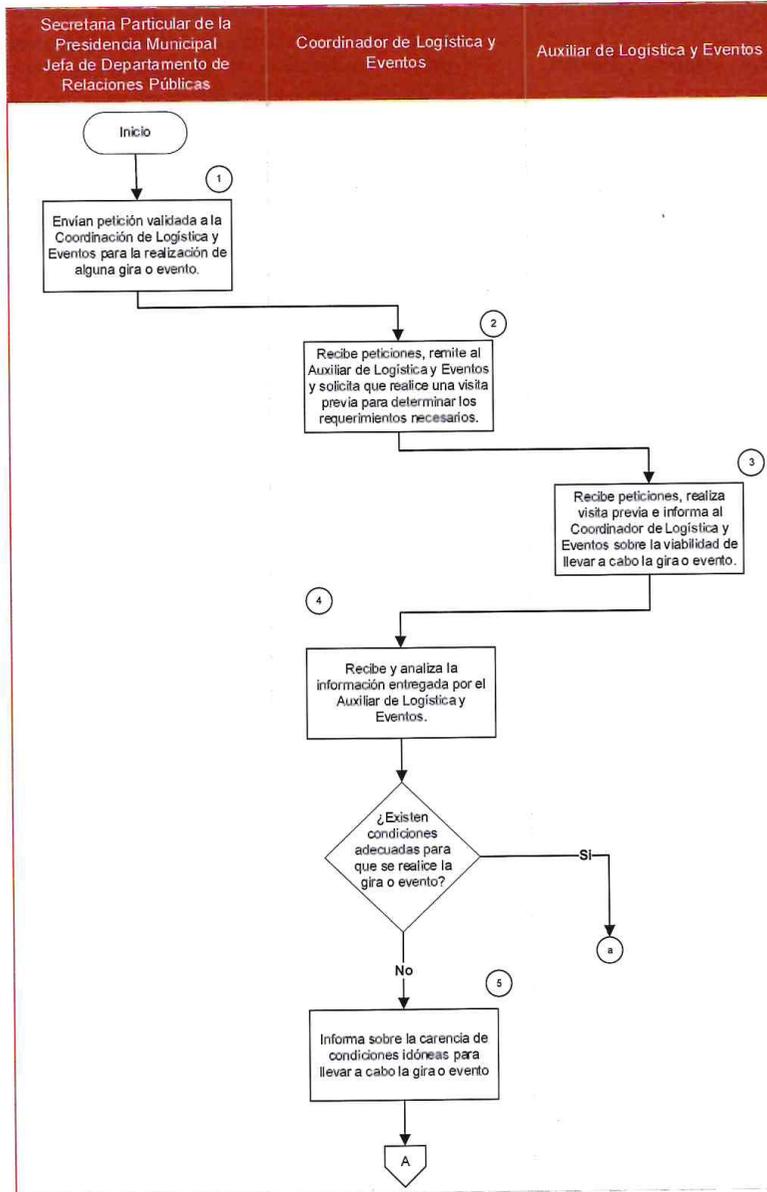
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		¿Existen condiciones adecuadas para que se realice la gira o evento? No: Informa a la Secretaria Particular del Presidente o al Departamento de Relaciones Públicas sobre la carencia de condiciones idóneas para llevar a cabo la gira o evento. Si: Solicita al Auxiliar de Logística y Eventos que elabore los oficios necesarios para solicitar los requerimientos necesarios para la gira o evento en cuestión.
5	Coordinador de Logística y Eventos	Informa a la Secretaria Particular del Presidente o al Departamento de Relaciones Públicas sobre la carencia de condiciones idóneas para llevar a cabo la gira o evento.
6	Secretaria Particular de la Presidencia Departamento de Relaciones Públicas.	Informan a los solicitantes sobre la cancelación de la propuesta de gira o evento mediante oficio o correo electrónico. (FIN)
7	Coordinador de Logística y Eventos	Solicita al Auxiliar de Logística y Eventos que elabore los oficios necesarios para solicitar los requerimientos suficientes para la 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 revisa oficios; y en 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.
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.

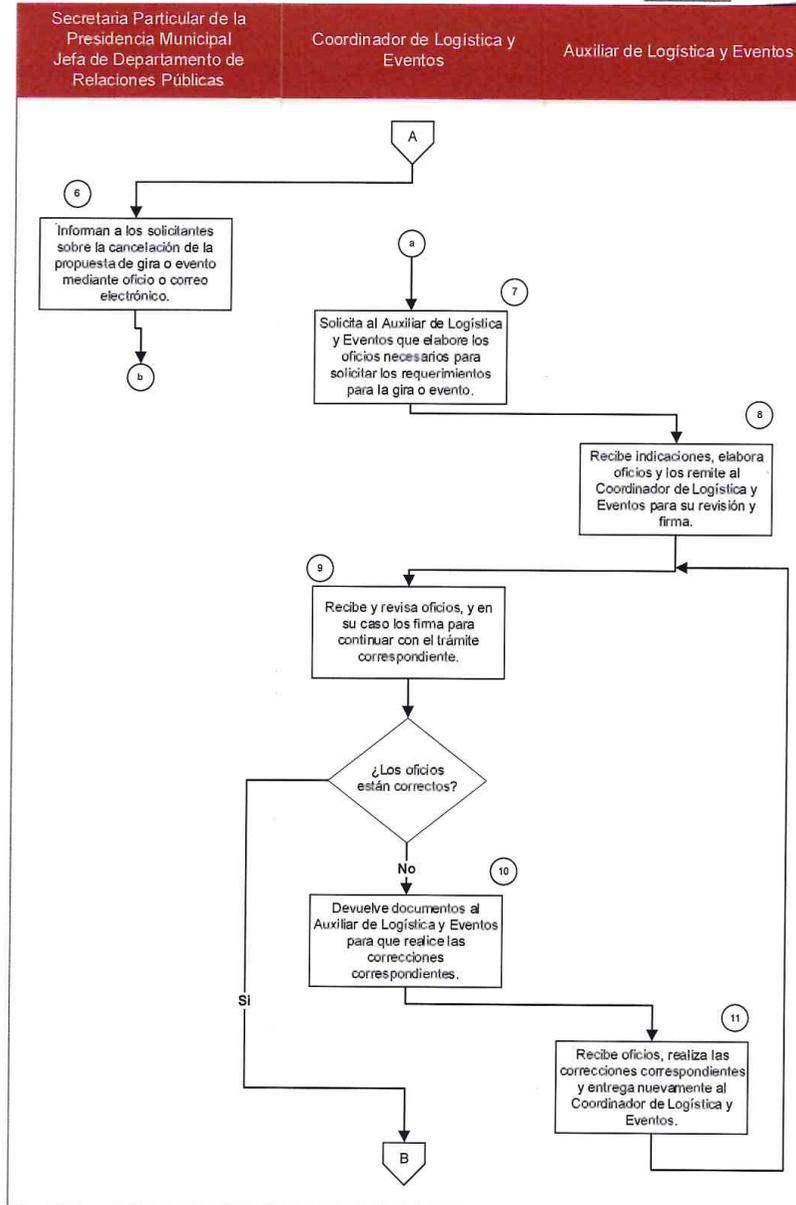


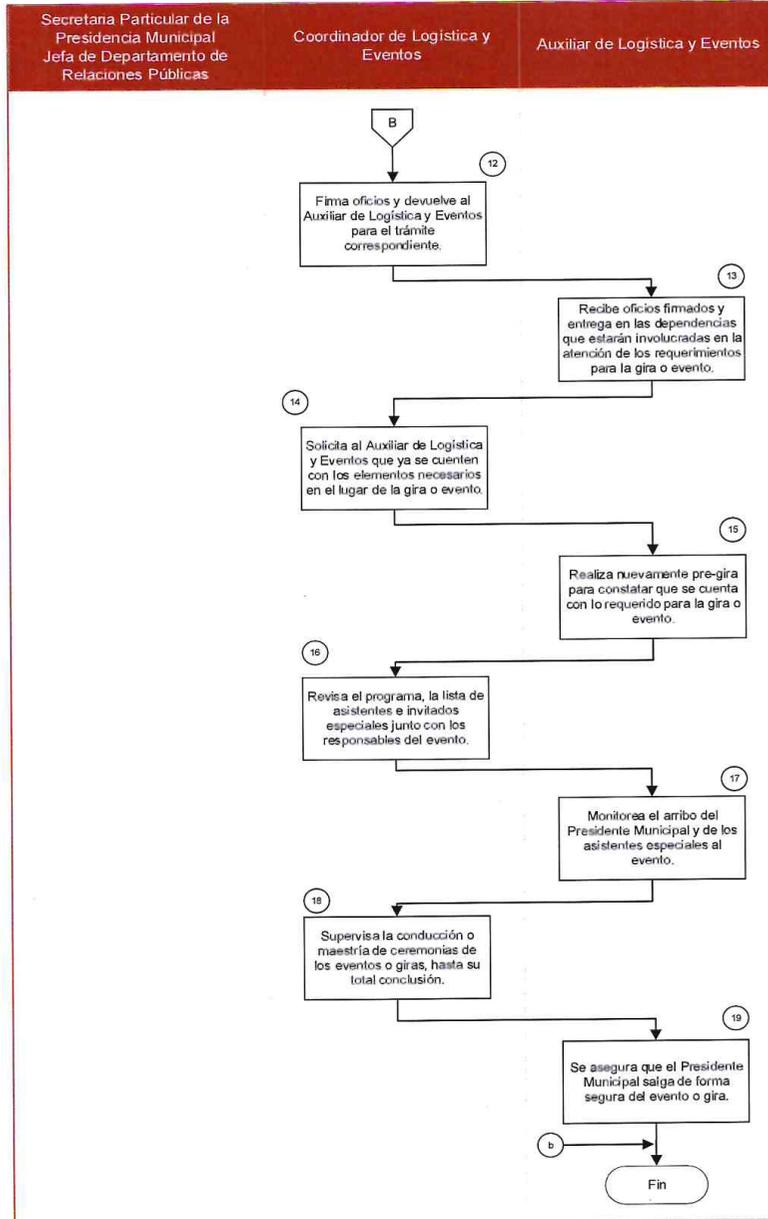
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13	Auxiliar de Logística y Eventos	Recibe oficios firmados y los entrega en las dependencias que estarán involucradas en la atención de los requerimientos necesarios para la gira o evento.
14	Coordinador de Logística y Eventos	Supervisa la colocación de los requerimientos y solicita al Auxiliar de Logística y Eventos que 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 de los asistentes 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.



X. Diagrama de Flujo.









XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Coordinación de logística de eventos	Mide el porcentaje de eventos o actividades públicas en los que participó el Ejecutivo Municipal que se coordinó la logística	$\frac{\text{Núm. de eventos o actividades en los que se coordinó la logística}}{\text{Núm. de eventos o actividades públicas del ejecutivo municipal}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

DÍA: _____

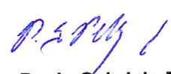
Hora de cita/evento/gira	Participantes	Asunto	Ubicación de cita/evento/gira

INSTRUCTIVO:

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



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia	 C. Arturo Ramírez Arteaga Coordinador de Logística y Eventos	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

Elaboración de Oficios SPP's.

I. Objetivo.

Mejorar la atención brindada a ciudadanos y/o autoridades que soliciten de manera escrita a la Presidencia Municipal algún trámite y/o servicio, mediante la elaboración de oficios SPP's dirigidos a los Titulares de las diversas Unidades Administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para su respectivo trámite y/o atención.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, la Secretaria Particular de 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 las tres esferas de gobierno y ciudadanía en general.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 8; Título Cuarto, artículos 108, 109 fracción II. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 135. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo II, Sección I, Subsección III, artículo 35, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII. Gaceta Municipal, 18 de





enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Control de Gestión es el área responsable de recibir, analizar y registrar todas las solicitudes que ingresen de manera escrita dirigidas al Presidente Municipal y/o a la Secretaría Particular de la Presidencia, tanto de las tres instancias de gobierno, como de la población en general, para su atención y seguimiento oportuno.

El Presidente Municipal de Tlalnepantla de Baz, deberá:

- Determinar si alguno de los documentos de trascendente resolución, serán atendidos mediante un oficio SPP, de manera personal, o bien a través de un oficio PM.

La Secretaria Particular de la Presidencia, deberá:

- Acordar con el Presidente Municipal, los documentos de trascendente resolución para el trámite correspondiente.
- Firmar los oficios SPP's.

La Titular del Departamento de Control de Gestión, deberá:

- Canalizar y controlar la documentación dirigida al Presidente Municipal y a la Secretaria Particular.
- Solicitar mediante oficio a los titulares de las unidades administrativas, el seguimiento de los asuntos turnados mediante oficios SPP's, de manera semanal.

Los Asistentes Administrativos de Control de Gestión del Departamento de Control de Gestión, deberán:

- Analizar y recibir la correspondencia dirigida al Presidente Municipal y a la Secretaria Particular de la Presidencia, entregada por autoridades o ciudadanía en general de manera escrita.
- Elaborar los oficios SPP's con las directrices del Presidente Municipal, la Secretaria Particular de Presidencia y/o la Titular del Departamento de Control de Gestión.

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

- Registrar y archivar los oficios, escritos de petición y copias de conocimiento dirigidas al Presidente Municipal, la Secretaria Particular de Presidencia y/o a la Titular del Departamento de Control de Gestión, conforme a los lineamientos de clasificación documental y archivística establecidos por la Coordinación de Patrimonio Municipal, dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento.
- Registrar en el Sistema SIAC, el cauce de los documentos que ingresan a través de la Oficialía de Partes relacionándolos con el número de oficio SPP, según corresponda.

V. Definiciones.

- **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.
- **(CC) Copias de conocimiento.** Son aquellos documentos (oficios o escritos) en los que autoridades; unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; y ciudadanos en general, remiten un escrito marcando solamente copia de conocimiento en el documento al Ejecutivo Municipal y/o



a la Secretaría Particular de Presidencia y/o a la Titular del Departamento de Control de Gestión, al hacer un análisis en los documentos que forman parte de esta categoría se pueden encontrar algunos documentos de trascendente resolución (DTR) de alguna unidad administrativa, a los cuales se les brinda trámite mediante un oficio SPP.

- **(DTR) Documento de trascendente resolución.** Se consideran aquellos oficios ingresados por autoridades, en los que se estipule un término de tiempo para dar trámite a alguna situación en particular, o aquellos documentos en los que se requiera la asistencia del Ejecutivo Municipal.
- **(DOC) Documentos Originales de conocimiento.** 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 a la Secretaría Particular de Presidencia un escrito cuyo contenido es solamente de carácter informativo (cancelación de eventos, informes por asistencia a eventos, por mencionar algunos).
- **(DOT) Documentos Originales para trámite.** 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 a la Secretaría Particular de Presidencia, la realización de algún trámite, prestación de algún servicio o petición.
- **(FC) Formato de corte.** Formato elaborado por Oficialía de Partes dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento, en el que se detallan datos como: número total de documentos (originales y copias de conocimiento), fecha de recepción de los documentos, indicando si los documentos recibidos contienen algún tipo de anexo (fojas, planos, CD, entre otros). [ver apartado "XII. Formatos e Instructivos" inciso a]
- **Letras.** Son aquellas (CC) ingresadas por autoridades; unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz y/o ciudadanía en general, que no se refieren a alguna solicitud, respuesta y/o seguimiento de un Oficio SPP, con los que ponen en conocimiento al Presidente Municipal y/o a la Secretaría Particular de Presidencia, algún tema o asunto determinado, (su destino es el archivo del Departamento de Control de Gestión).
- **Oficio PM.** Oficio signado por el Ejecutivo Municipal.
- **Oficio SPP.** Oficio signado por la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
- **OP.** Número único que genera la Oficialía de Partes, por cada solicitud que ingresa a través de su conducto.
- **Remitente.** Para efectos prácticos del presente manual de procedimientos, se entenderá como remitente a autoridades, unidades administrativas y/o ciudadanía en general.
- **Respuesta de oficios SPP's y/o PM's.** Se consideran aquellas (CC), en las que autoridades o las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, remiten al peticionario una respuesta por escrito y marcan (CC) haciendo referencia al número de oficio SPP.
- **Seguimiento de oficios SPP's y/o PM's.** Se consideran aquellas (CC), en las que las autoridades o unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, remiten mediante la expedición de un oficio, a otra unidad administrativa, el oficio SPP que les fue enviado originalmente, esto por considerar que también corresponde la intervención de otra unidad administrativa para su atención, y al hacerlo marcan (CC) al Presidente Municipal y/o a la Secretaría Particular de Presidencia, haciendo referencia al número de oficio SPP.
- **(SIAC) Sistema Integral de Atención al Ciudadano.** Es un sistema interno de 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 SMDIF, quienes cuentan con su propio sistema de registro de manera interna).
- **(UA) Unidad Administrativa del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.** Para efectos prácticos en el presente manual de procedimientos, se denominará de esta manera a todos los Titulares



de las Diversas (UA) que intervengan en el proceso, de manera indistinta, incluyendo a los Organismos Descentralizados, de acuerdo a sus funciones, competencias y atribuciones.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

Acuses de recibo de los oficios SPP, así como las CC de las respuestas o seguimientos correspondientes, para su escaneo y archivo hasta su conclusión o cierre respectivo.

VIII. Políticas.

- Las solicitudes de autoridades y/o particulares sobre algún trámite o servicio dirigidas al Presidente Municipal y/o a la Secretaria Particular de Presidencia, se turnarán a través de un Oficio SSP.
- Verificar que las peticiones y gestiones canalizadas a las Unidades Administrativas, sean atendidas y contestadas de manera escrita al peticionario.
- El archivo documental deberá clasificarse de acuerdo a la normatividad vigente.
- 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 Ejecutivo Municipal y/o la Secretaria Particular de Presidencia.
- En el entendido que la Oficialía de Partes sólo recibe documentación en días y horarios hábiles (de lunes a viernes de 09:00 horas a 18:00 horas); los formatos de corte emitidos por la Oficialía de Partes, junto con la documentación dirigida a la Presidencia Municipal, se recibirán en el Departamento de Control de Gestión, en los mismos horarios, exceptuando aquellos documentos de trascendente resolución, que derivado de su importancia o impacto deban recibirse fuera del horario estipulado.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento Solicitante (autoridad, unidad administrativa y/o ciudadanía en general)	Entrega el <u>formato de corte</u> con la documentación ingresada por autoridades o particulares, dirigida al Presidente Municipal o a la Secretaria Particular de la Presidencia. Envía correo electrónico dirigido al Presidente Municipal o a la Secretaria Particular de la Presidencia solicitando 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 correcta elaboración. Si: Acusa de recibido el formato de corte indicando hora y fecha.
3	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Devuelve el formato de corte a la Oficialía de Partes para su correcta elaboración.
4	Oficialía de Partes de la Secretaría del	Recibe formato de corte, realiza correcciones y entrega



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
	Ayuntamiento	nuevamente al Departamento de Control de Gestión. (Actividad 2)
5	Asistente Administrativos de Control de Gestión	Sella cada uno de los documentos recibidos a través de la Oficialía de Partes, clasificándolos según sea el caso: "CC", "DOC" y "DOT", para su trámite respectivo. ¿Se trata de documentos originales para trámite (DOT)? No: Clasifica las "CC" y los "DOC". Si: Analiza y registra el "DOT" en una base interna de Excel.
6	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Clasifica los "DOC" y las "CC", de la siguiente manera: "DOC": se registra el documento en la base interna de Excel, posteriormente se escanea y archiva. (Actividad 33) "CC": Si el documento se refiere a una respuesta o seguimiento de un Oficio SPP, se descarga en la base interna de Excel, se escanea y se archiva como un anexo de dicho SPP, caso contrario, 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 Jefa de Departamento de Control de Gestión.
9	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe los documentos remitidos por la Oficialía de Partes. ¿El documento se considera de "trascendente resolución"? No: Coloca las indicaciones y entrega el documento a alguno de los asistentes administrativos de Control de Gestión para la elaboración de un oficio SPP dirigido a las UA responsables de brindar trámite a su solicitud. Si: Solicita a la Secretaria Particular de Presidencia, que a través de su conducto se disponga a acuerdo con el PM, para el trámite correspondiente.
10	Titular del Departamento de Control de Gestión	Coloca las indicaciones y entrega el documento a alguno de los asistentes administrativos de Control de Gestión para la elaboración de un oficio SPP dirigido a las UA responsables de brindar trámite a su solicitud. (Actividad 15)
11	Titular del Departamento de Control de Gestión	Solicita a la Secretaria Particular de Presidencia, que a través de su conducto se disponga a acuerdo con el PM, para el trámite correspondiente.
12	Presidente Municipal Constitucional	Proporciona indicaciones para el correcto desahogo del documento y/o solicitud y lo devuelve a la Secretaria Particular de Presidencia.
13	Secretaria Particular de Presidencia	Recibe el documento junto con las indicaciones del PM y lo remite a la Titular del Departamento de Control de Gestión para el trámite respectivo.
14	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe el Documento y lo entrega a alguno de los Asistentes Administrativos de Control de Gestión, para la elaboración de un

7



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		oficio SPP.
15	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe el documento, elabora Oficio SPP de acuerdo a las indicaciones del Ejecutivo Municipal, la Secretaria Particular de Presidencia, y/o de la Titular del Departamento de Control de Gestión.
16	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Entrega el oficio SPP elaborado a la Titular del Departamento de Control de Gestión para su revisión y posterior firma.
17	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe el oficio elaborado por el Asistente Administrativo de Control de Gestión para su revisión. ¿El oficio SPP está correcto? No: Devuelve el oficio al Asistente administrativo de Control de Gestión para su corrección. Si: Recibe el oficio SPP y lo remite a la Secretaria Particular de Presidencia para firma.
18	Titular del Departamento de Control de Gestión	Devuelve el oficio al Asistente administrativo de Control de Gestión para su corrección.
19	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe oficio, realiza correcciones correspondientes y entrega nuevamente a la Jefa de Departamento de Control de Gestión. (Actividad 17)
20	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe el oficio SPP y lo remite a la Secretaria Particular de Presidencia para firma.
21	Secretaria Particular de Presidencia	Recibe el oficio para su firma. ¿El oficio requiere alguna modificación? No: Firma el oficio y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para continuar con el proceso. Si: Devuelve el documento a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para que realice la modificación.
22	Secretaria Particular de Presidencia	Firma el oficio y lo devuelve a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para continuar con el proceso.
23	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe el documento firmado por la Secretaria Particular y lo entrega a alguno de los Asistentes de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión. (Actividad 25)
24	Secretaria Particular de Presidencia	Devuelve el documento a la Titular del Departamento de Control de Gestión, para que realice la modificación. (Actividad 18)
25	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión	Recibe, prepara y entrega el oficio SPP a las Unidades Administrativas a quienes fue dirigido, para el trámite respectivo.
26	Titulares y/o servidores públicos de las unidades administrativas.	Reciben el oficio SPP para el trámite correspondiente y sellan acuse de recibo.
27	Asistente de Archivo y Seguimiento de Control de Gestión.	Recibe acuse de recibo, registra los Oficios SPP's entregados de manera diaria, tanto en la base de datos interna de Excel, como en el sistema SIAC, para su debido seguimiento o cierre respectivo.

Manual de

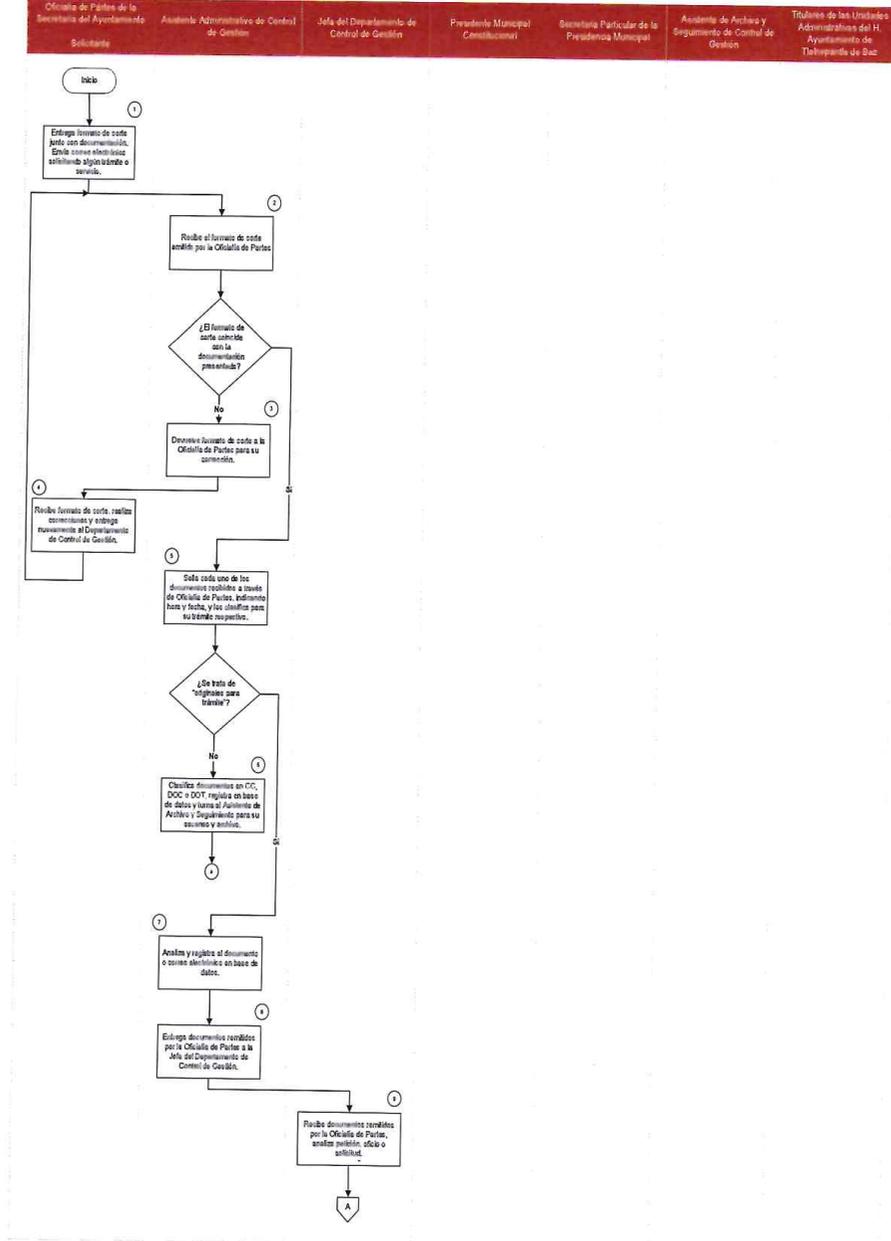
34



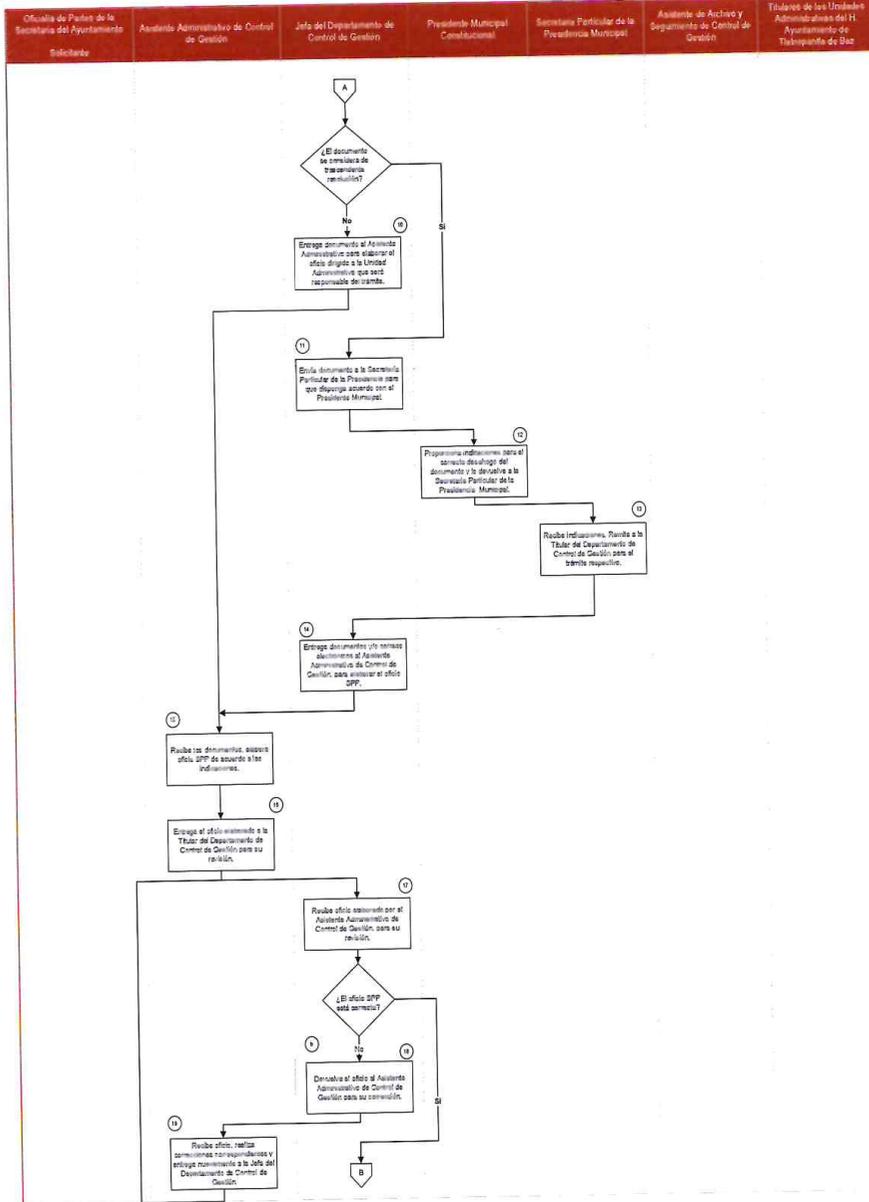
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
28	Titulares de las unidades administrativas.	Gestionan la debida atención a los trámites o servicios solicitados mediante oficio SPP, remitiendo para tal efecto, la respuesta por escrito al peticionario, enviando CC al Presidente Municipal y/o a la Secretaria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

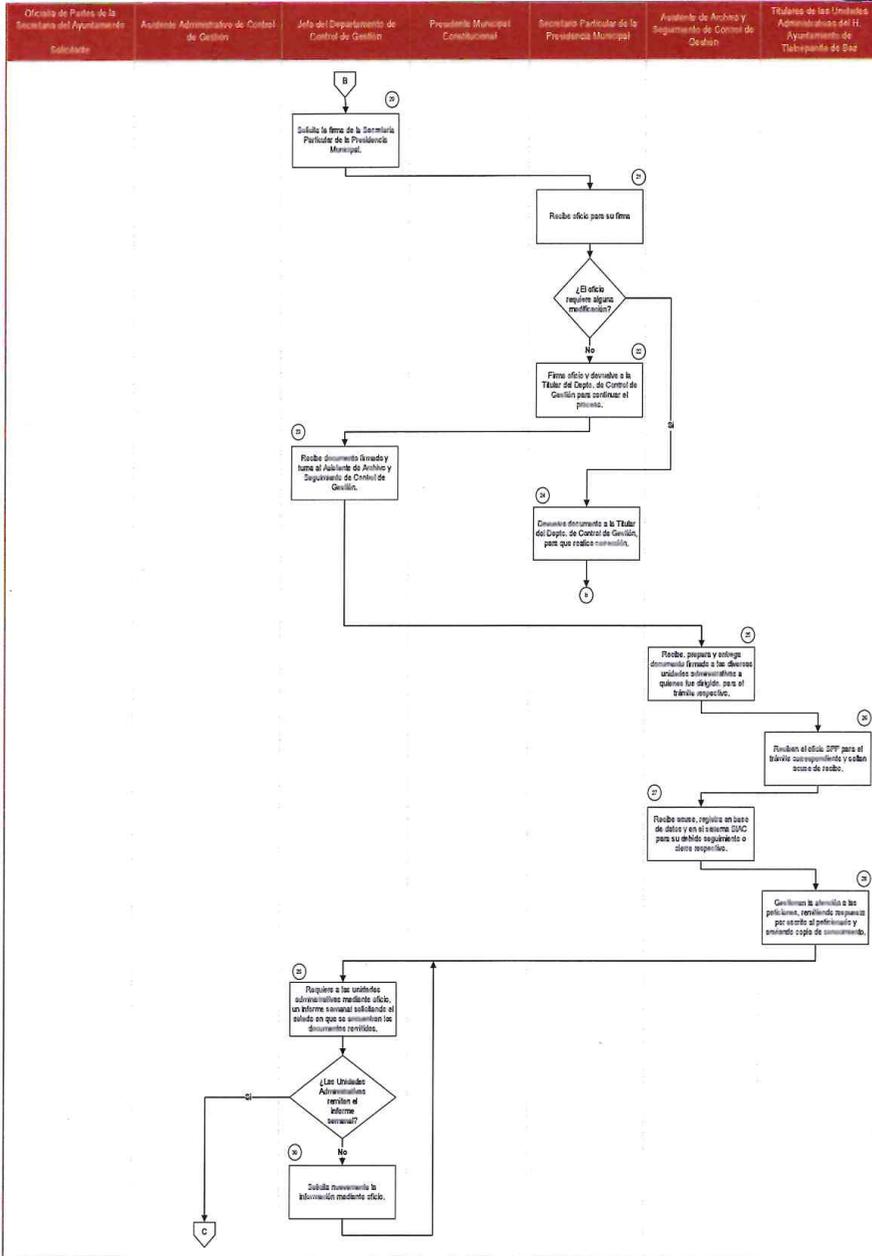


X. Diagrama de Flujo.

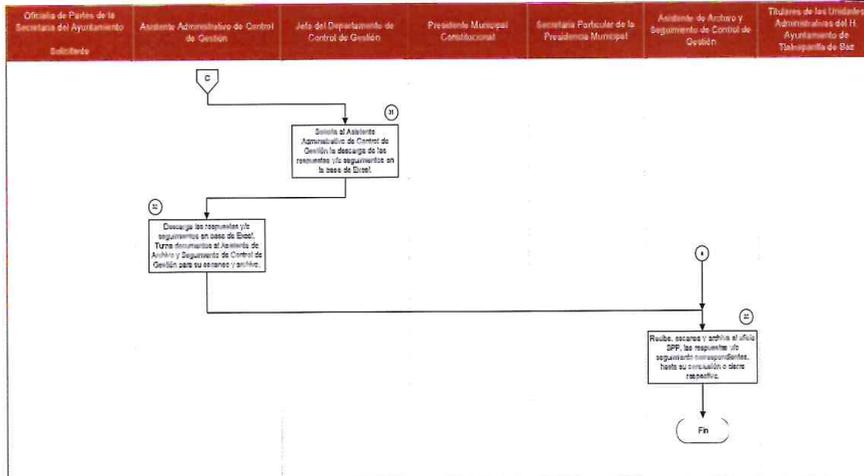


Handwritten signature and initials in blue ink.





Handwritten signatures and initials in blue ink.



XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

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



Fecha de Elaboración*	Se escribe la fecha de elaboración del oficio SPP en el formato dd/mm/aaa
Fecha de Entrega*	Se escribe la fecha de recepción (sello de acuse) de la Unidad Administrativa a la que fue dirigido el Oficio SPP en el formato dd/mm/aaaa
Respuesta*	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).

c) Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 M. en A.P. Lilián Salomé González Hernández Jefa del Departamento de Control de Gestión	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma





Revisión de propuestas de oficios PM

I. Objetivo.

Mejorar la atención brindada a ciudadanos y/o autoridades quienes soliciten de manera escrita a la Presidencia Municipal algún trámite y/o servicio, y/o cuyo cause requiera la elaboración de un documento signado por el Ejecutivo Municipal; mediante la revisión exhaustiva de las propuestas de oficios PM, que remiten las unidades administrativas al Departamento de Control de Gestión, con la finalidad de atender en tiempo y en forma las solicitudes formuladas por un tercero.

II. Alcance.

Aplica al Presidente Municipal, la Secretaria Particular de 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

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 8; Título Cuarto, artículos 108, 109 fracción II. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 135. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo II, Sección I, Subsección III, artículo 35, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Control de Gestión es el área responsable de revisar, recibir y brindar formato a invitaciones, oficios, solicitudes, entre otros documentos que deban ser firmados por el Presidente Municipal y ponerlos a consideración de la Secretaria Particular de Presidencia.

El Presidente Municipal de Tlalnepantla de Baz, deberá:

- Firmar los oficios PM.

La Secretaria Particular de Presidencia, deberá:

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

Los Titulares de las Unidades Administrativas, deberán:





- Remitir a través del Departamento de Control de Gestión, las propuestas de oficios PM, de manera física y electrónica.

La Titular del Departamento de Control de Gestión, deberá:

- Revisar las propuestas de oficios PM, remitidas por las diversas unidades administrativas, dando formato y en algunos casos adecuando el contenido de dichos documentos, previo visto bueno de la Secretaria Particular de Presidencia.
- Enviar la propuesta de oficio PM modificado a la Secretaria Particular de Presidencia para su revisión.

Los Asistentes Administrativos adscritos al Departamento de Control de Gestión, deberán:

- Recibir las propuestas de oficios PM de manera física, acusar de recibo estampando sello con fecha y hora de recibido.
- Preparar y entregar el oficio PM con la firma autógrafa y sello del Presidente Municipal, a la unidad administrativa solicitante.

V. Definiciones.

- **(UA) Unidades Administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.** 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.
- **Acuse de recibo.** Copia del oficio PM donde la unidad administrativa solicitante firma o sella para certificar haber recibido el oficio PM con firma autógrafa.

VI. Insumos.

- Propuesta de oficio para firma del Presidente Municipal.

VII. Resultados.

- Oficio PM con firma y sello del Ejecutivo Municipal.

VIII. Políticas.

- Las propuestas de oficios PM que remiten las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, se adecuarán en el Departamento de Control de Gestión y deberán contener las siguientes especificaciones:
 1. El estilo y tamaño de la fuente debe ser "Tahoma" número 11, si el texto es demasiado extenso reducir el tamaño a número 10, con márgenes de 3 cm, superior izquierdo, 2cm.
 2. Iniciará con la frase "Me dirijo a usted con el propósito de..."
 3. Toda propuesta de oficio deberá estar fundada y motivada conforme al Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Bando Municipal y cualquier otro ordenamiento legal vigente aplicable.
 4. Deberá contener el nombre y cargo completo y correcto del (los) ciudadano(s) al (los) que vaya dirigido el oficio.



5. Si el oficio PM deriva de un documento firmado por la Secretaria Particular de Presidencia y/o se trata de un seguimiento o respuesta a un oficio SPP, deberá incluir número de similar y OP (en caso de que aplique).
 6. Tener especial cuidado con la ortografía.
 7. El Titular de la unidad administrativa solicitante deberá rubricar la propuesta de oficio.
 8. Deberán incluirse en la propuesta de oficio PM los antecedentes y referirlos en el escrito.
 9. Como conector final se sugiere utilizar la frase "No omito señalar que...".
- La propuesta de oficios PM, deberán remitirse de manera física rubricadas por el titular de unidad administrativa solicitante, y de manera electrónica a través del correo gestionpresidencia@tlalnepantla.gob.mx, en formato Word.
 - Las propuestas de oficios PM, sólo se recibirán en el Departamento de Control de Gestión, en días y horarios hábiles (de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas), salvo aquellos documentos que por la naturaleza del trámite, deban resolverse fuera de las fechas y horarios estipulados.
 - El oficio PM con firma y sello del Ejecutivo Municipal, se entregará a la unidad administrativa solicitante para su entrega, inmediatamente después de ser preparado por alguno de los asistentes administrativos del Departamento de Control de Gestión.

IX. Descripción de Actividades.

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

Manual de Procedimientos



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe la propuesta de oficio PM, acusa de recibo y envía nuevamente el documento a la Titular del Departamento de Control de Gestión.
8	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe y revisa la propuesta de oficio PM, brindando el formato institucional, asignando el número de oficio correspondiente y en caso de así requerirlo, realiza las adecuaciones pertinentes. Entrega propuesta a la Secretaria Particular de Presidencia para revisión y trámite correspondiente.
9	Secretaria Particular de Presidencia	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.
10	Secretaria Particular de Presidencia	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 turna nuevamente la propuesta a la Secretaria Particular de la Presidencia. (Actividad 9)
12	Secretaria Particular de Presidencia	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 a la Secretaria Particular de Presidencia para las adecuaciones pertinentes. Si: Firma el oficio PM y lo devuelve a la Secretaria Particular de Presidencia, para continuar con el proceso.
14	Presidente Municipal Constitucional	Devuelve el oficio a la Secretaria Particular de Presidencia para las adecuaciones pertinentes.
15	Secretaria Particular de Presidencia	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 a la Secretaria Particular de Presidencia, para continuar con el proceso.
17	Secretaria Particular de la Presidencia	Recibe el documento firmado, estampa sello de la Presidencia Municipal y entrega el oficio PM a la Titular del Departamento de Control de Gestión.
18	Titular del Departamento de Control de Gestión	Recibe el documento firmado y sellado y lo entrega a uno de los Asistentes Administrativos del Departamento de Control de Gestión, para que prepare el documento y notifique a la unidad administrativa solicitante.

Manual de Procedimientos

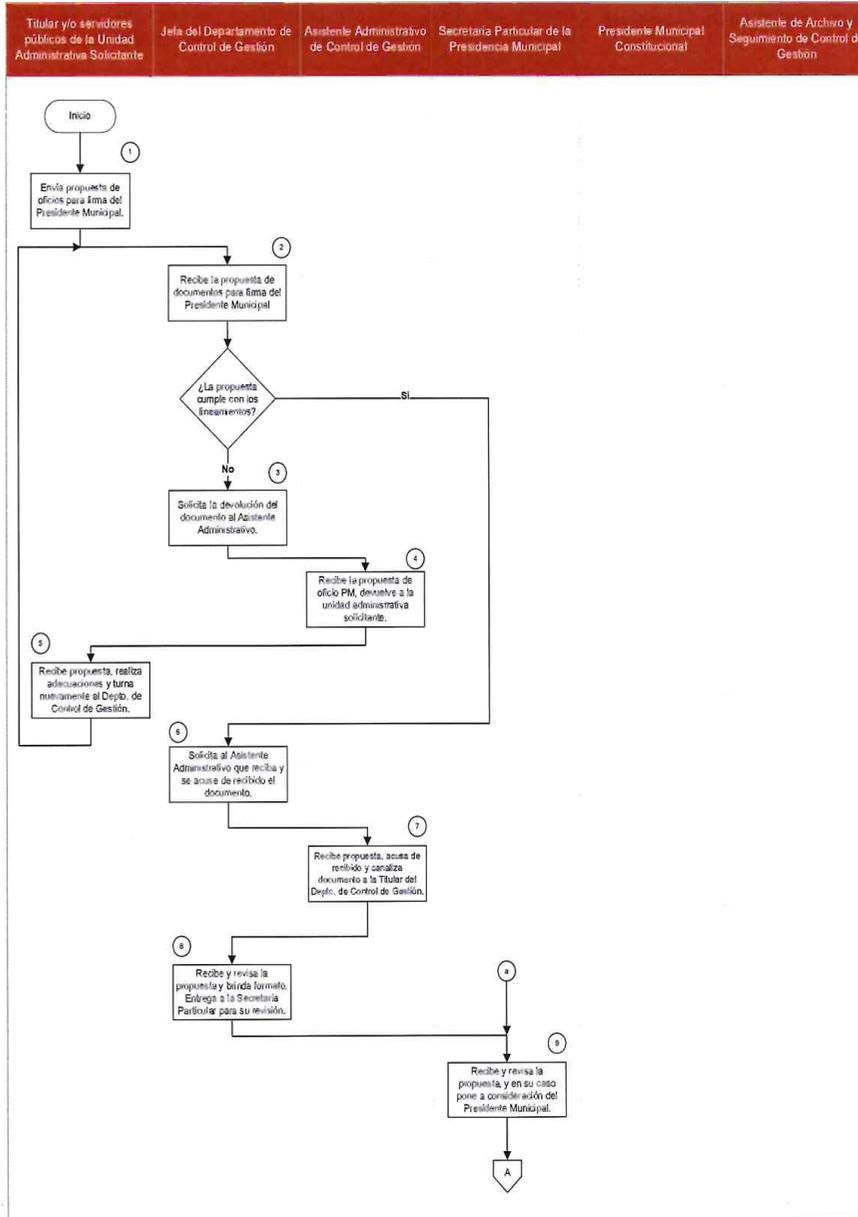


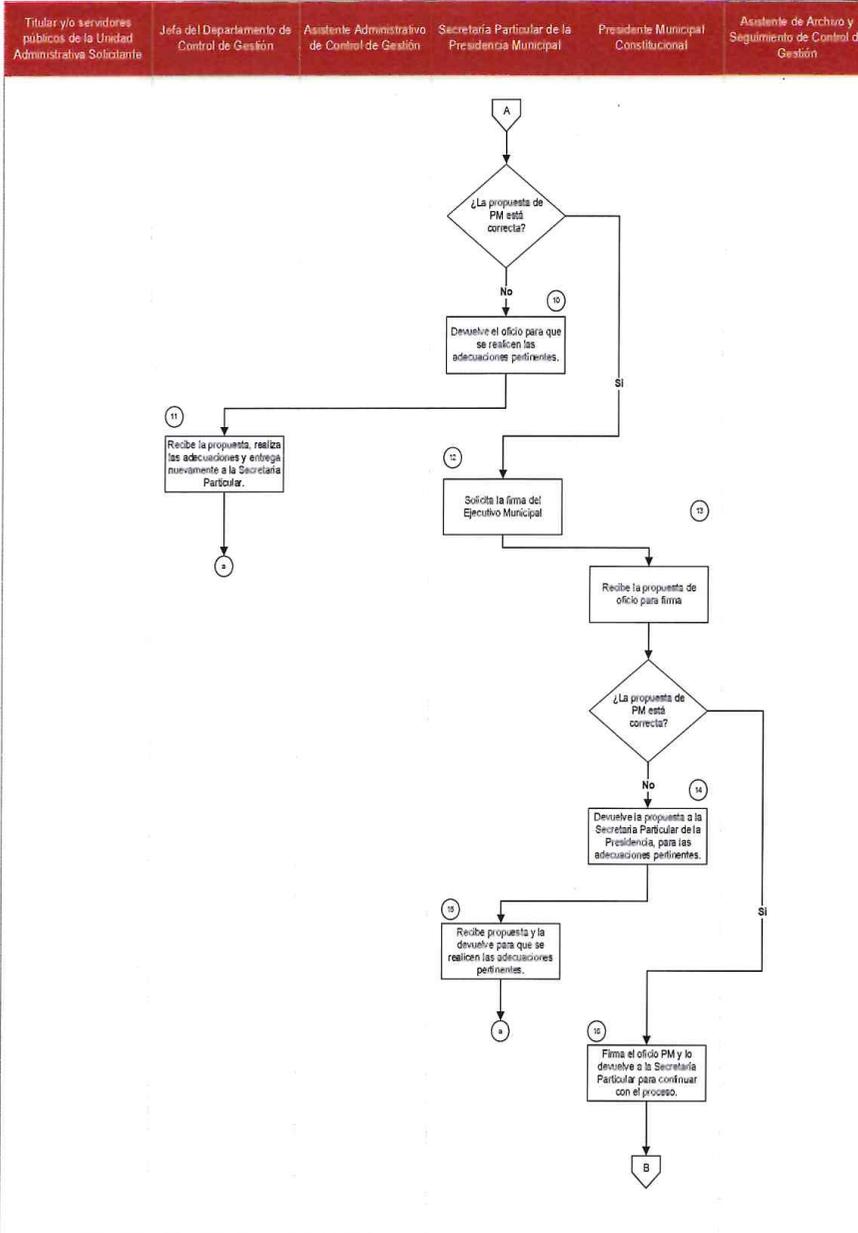
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
19	Asistente Administrativo de Control de Gestión	Recibe el oficio PM, lo prepara y lo entrega a la unidad administrativa solicitante, previo acuse de recibo en una copia simple del documento.
20	Titular y/o servidor público de la unidad administrativa solicitante	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.

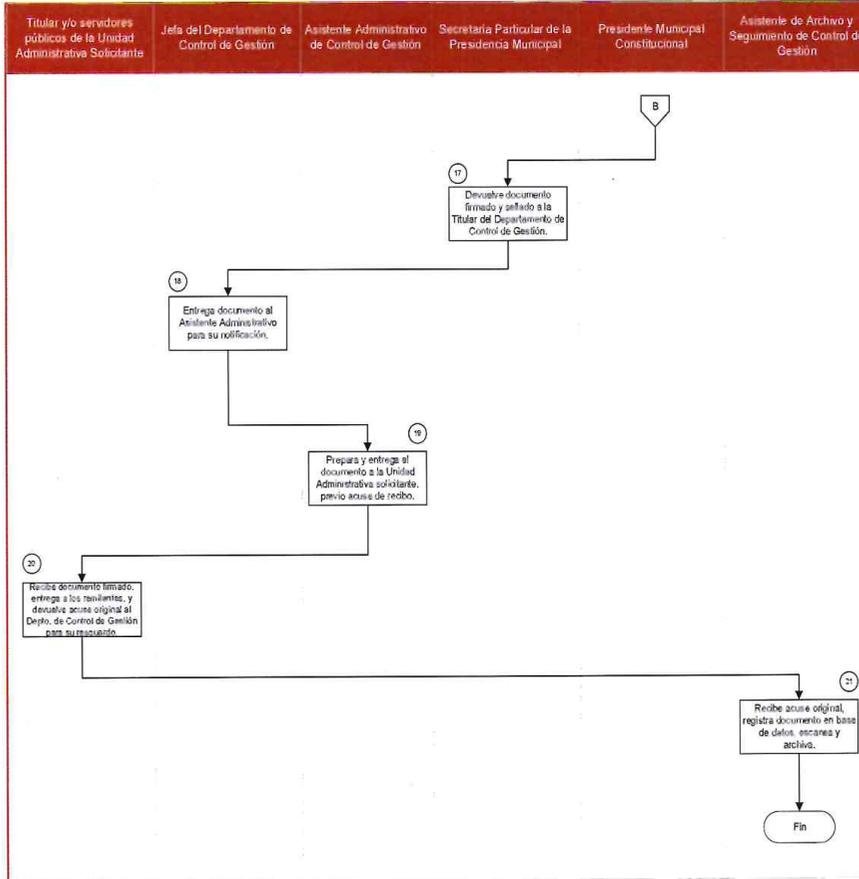
Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large signature and several arrows pointing to the right.



X. Diagrama de Flujo.







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Revisión de documentos para firma del Presidente Municipal	Mide la cantidad de documentos firmados por el Presidente Municipal a través de oficios PM.	$\left[\frac{\text{Número de documentos firmados por el Presidente Municipal}}{\text{Total de solicitudes de documentos para firma, por parte de las unidades administrativas.}} \right] \times 100$	mensual

XII. Formatos e Instructivos. Manual de Procedimientos



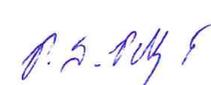


Número de oficio	Anexos	Solicitó	Destinatario	Asunto	Día de emisión	Mes de emisión	Acuse Original	Observaciones	Respuesta

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
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 M. en A.P. Lilián Salomé González Hernández Jefa del Departamento de Control de Gestión	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

[Handwritten signatures and notes in blue ink on the right side of the page]



Atención a Solicitudes Ciudadanas Vía Telefónica

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículos 1°, 3°, 12 fracciones II, V, XII, XIII, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX; Capítulo II, Sección I, Artículo 25 fracciones VII y VIII y Subsección IV, Artículo 37. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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



La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

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

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
- Solicitud vía telefónica

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

- No se recibirán solicitudes fuera del horario de atención (lunes a domingo de 08:00 a 20:00hrs)
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIAC.
- El asesor de información deberá cumplir con el siguiente protocolo:

Protocolo de recepción de llamada:

Buenos días, buenas tardes, buenas noches;

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

Al concluir la llamada: estamos para servirle, juntos trabajamos por nuestra ciudad, gracias.

IX. Descripción de Actividades. Manual de Procedimientos



Handwritten signatures and initials in blue ink.



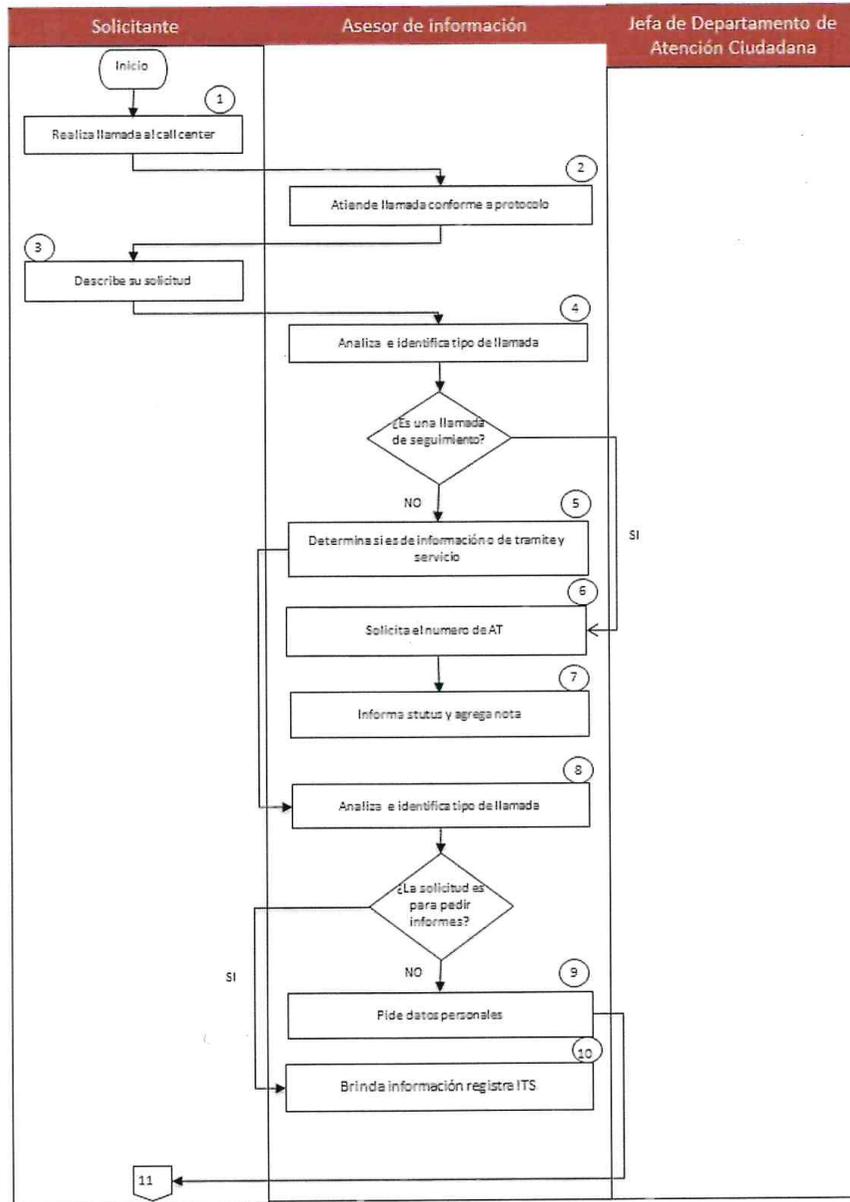
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1.	Solicitante	Se comunica al Departamento de Atención Ciudadana a través del Call Center.
2.	Asesor de información	Atiende llamada conforme a Protocolos del Call Center del Departamento de Atención Ciudadana
3.	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor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

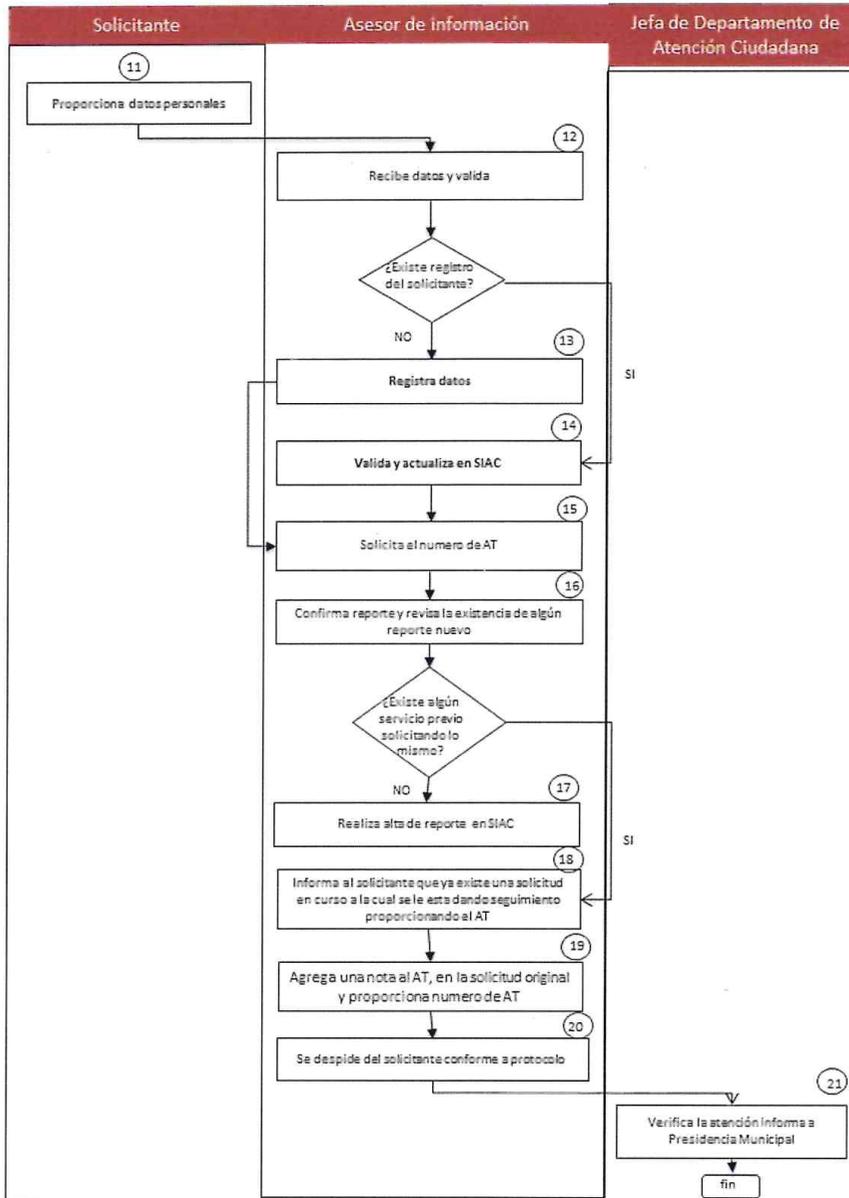


No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13.	Asesor de información	Registra los datos del solicitante (Actividad No. 15)
14.	Asesor de información	Valida datos personales en SIAC, en caso de no corresponder se actualizan
15.	Asesor de información	Procede a registrar AT
16.	Asesor de información	Confirma reporte hecho por el solicitante conforme al protocolo (...) y las cédulas 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 SIAC para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio (AT) generado para seguimiento. Si: Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio (AT) registrado
17.	Asesor de información	Realiza alta de reporte AT en SIAC para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda y se le informa al solicitante del nuevo folio (AT) generado para seguimiento.
18.	Asesor de información	Informa al solicitante que ya existe una solicitud en curso a la cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de folio (AT) registrado. (Actividad No. 20)
19.	Asesor de información	Agrega una nota al (AT) en la solicitud original y proporciona el número de AT al solicitante.
20.	Asesor de información	Se despide del solicitante conforme a protocolo.
21.	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIAC e informa de manera impresa el seguimiento a Presidencia Municipal.



X. Diagrama de Flujo.





Handwritten signature and initials in blue ink.



XI. Medición.

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

Formatos e Instructivos.



H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Bax
Presidencia Municipal Atención Ciudadana Zona Poniente

Núm. de Reporte Fecha de Impresión

AT

DATOS DEL CIUDADANO

Nombre	Tipo de Contacto	Teléfono
Domicilio		

DETALLE DEL REPORTE

Fecha y Hora de la Llamada	Operador
----------------------------	----------

Título del Caso

Ubicación

Entre las Calles

Colonia

Detalle del Reporte

Referencia

RESUMEN DE ACTIVIDADES

Fecha y Hora de la Recepción	Dependencia que Recibe	Actividad
------------------------------	------------------------	-----------

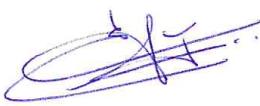
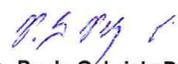




INSTRUCTIVO

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

XII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Esthela Cortés Cabañas Jefa de Departamento de Atención Ciudadana	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo 1, Artículo 8º, 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, X. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Primero, Título Segundo, Artículo 1.4, 1.5, Título Tercero, Capítulo Segundo, Artículo 1.10, Título Tercero, Capítulo Cuarto 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, Artículo 1.16, Capítulo Sexto, Título Decimosegundo, Artículos 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículos 1º, 3º, 12 fracciones II, V, XII, XIII, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX; Capítulo II, Sección I, Artículo 25 fracciones VII y VIII y Subsección IV, Artículo 37. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

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



- Operar y dar mantenimiento al SIAC para generar reportes y/o estadísticas de las peticiones ciudadanas y presentarlas al Presidente Municipal

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
- Solicitud por alguna red social oficial del ayuntamiento de Tlalnepantla.

VII. Resultados.

- Registro de solicitud ciudadana por redes sociales en SIAC

VIII. Políticas.

- No se recibirán solicitudes fuera del horario de atención (lunes a domingo de 08:00 a 20:00hrs)
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIAC.
- El asesor de información deberá cumplir con los siguientes protocolos:

Protocolo de recepción de llamada:

Buenos días, buenas tardes, buenas noches;

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

- Al concluir la llamada: estamos para servirle, juntos trabajamos por nuestra ciudad, gracias

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

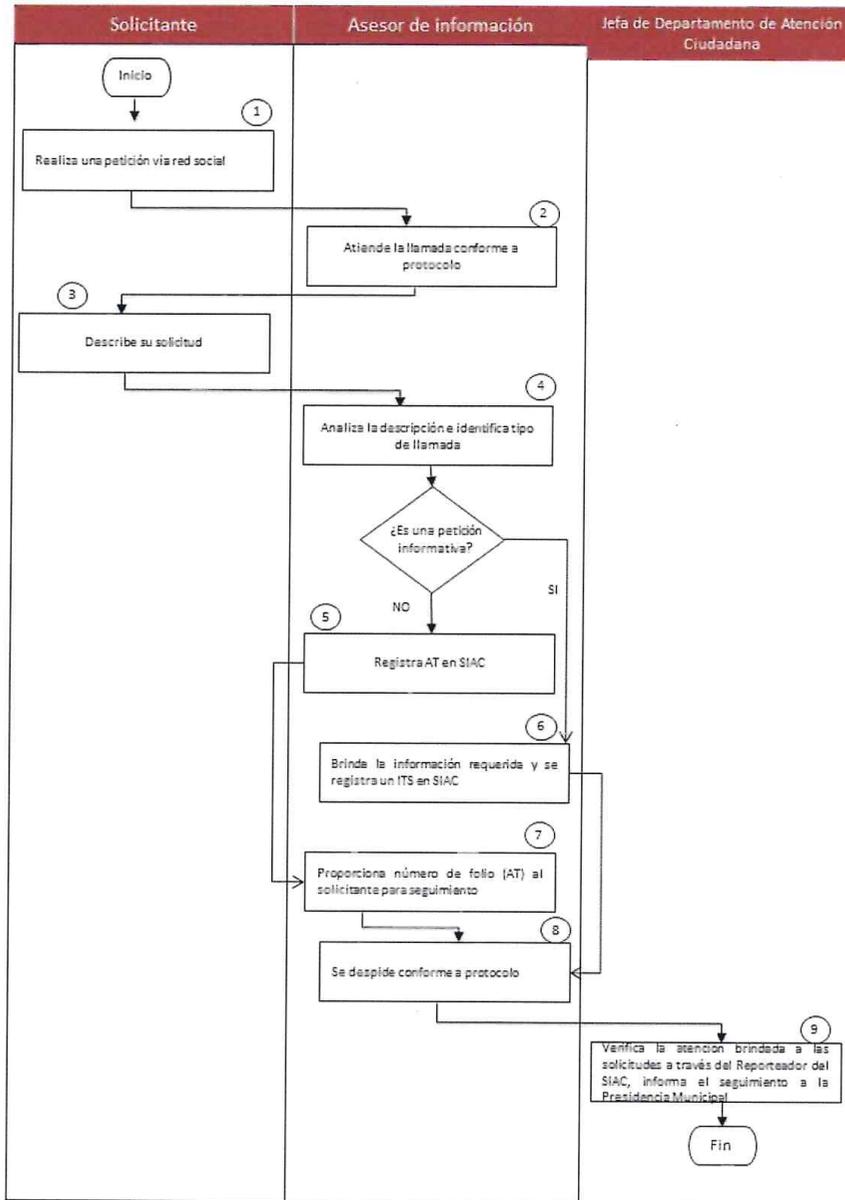


IX. Descripción de Actividades.

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



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

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

XII. Formato e Instructivos.

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Báz
Presidencia Municipal Atención Ciudadana Zona Poniente

Tlalnepantla
nuestra Ciudad
2019 - 2021

Núm. de Reporte Fecha de Impresión
AT

DATOS DEL CIUDADANO

Nombre Tipo de Contacto Teléfono
Domicilio

DETALLE DEL REPORTE

Fecha y Hora de la Llamada Operador
Título del Caso
Ubicación
Entre las Calles
Colonia
Detalle del Reporte
Referencia

RESUMEN DE ACTIVIDADES

Fecha y Hora de la Recepción Dependencia que Recibe Actividad

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]





INSTRUCTIVO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Esthela Cortés Cabañas Jefa de Departamento de Atención Ciudadana	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Atención a Solicitudes Ciudadanas por Contingencia

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículos 1°, 3°, 12 fracciones II, V, XII, XIII, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX; Capítulo II, Sección I, Artículo 25 fracciones VII y VIII y Subsección IV, Artículo 37. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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



La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

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

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
- Solicitud vía telefónica o redes sociales

VII. Resultados.

- Registro de solicitud de llamada telefónica en SIAC

VIII. Políticas.

- No se recibirán solicitudes fuera del horario de atención (lunes a domingo de 08:00 a 20:00hrs)
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIAC.
- El asesor de información deberá cumplir con el siguiente protocolo:

Protocolo de recepción de llamada:

Buenos días, buenas tardes, buenas noches;

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

Al concluir la llamada: estamos para servirle, juntos trabajamos por nuestra ciudad, gracias

Manual de Procedimientos

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

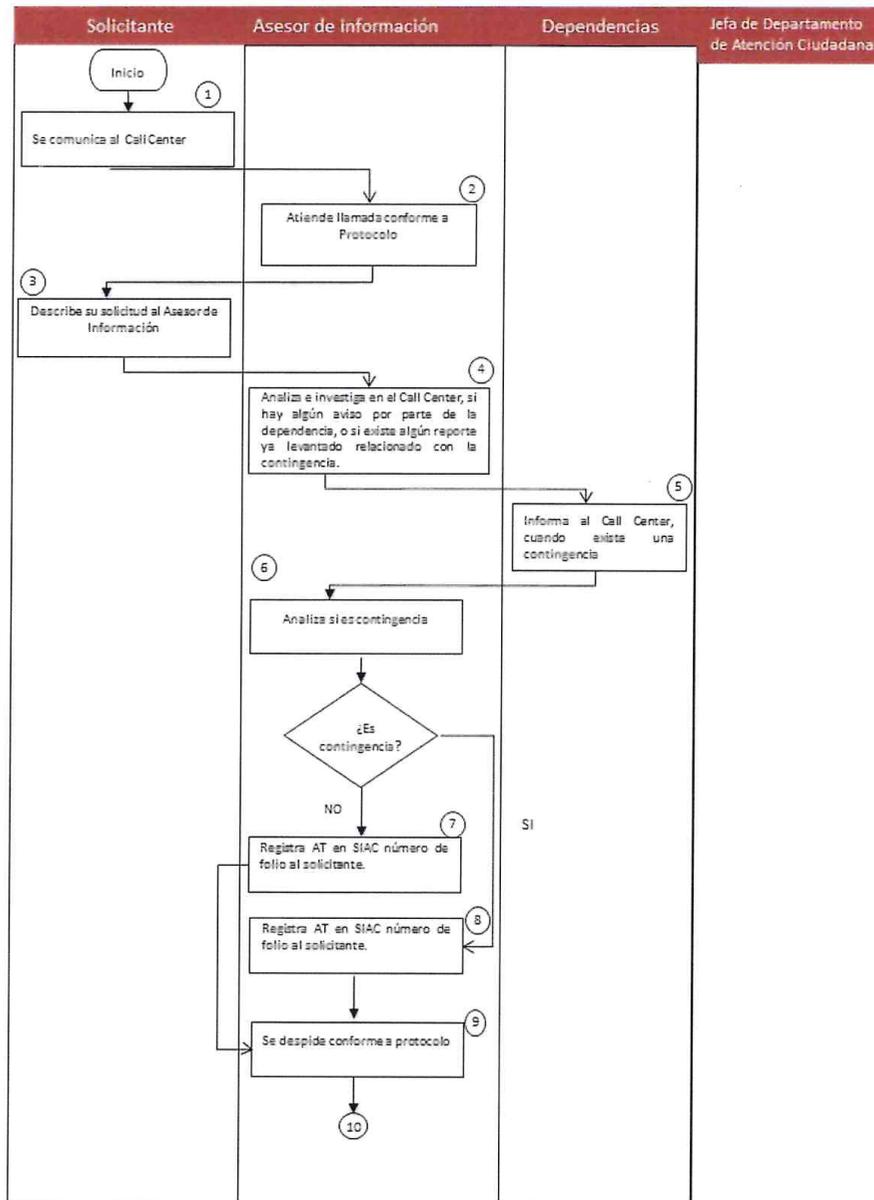


IX. Descripción de Actividades.

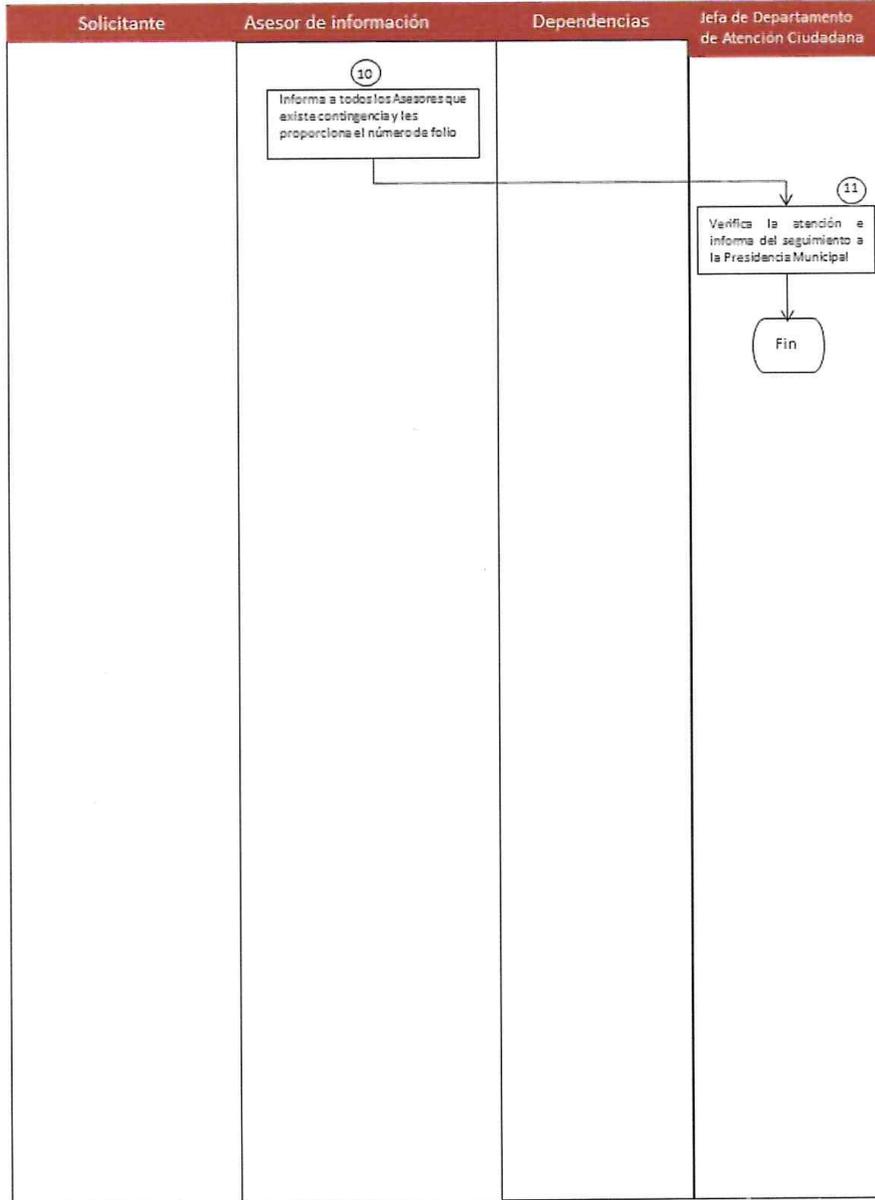
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1.	Solicitante	Se comunica al Departamento de Atención Ciudadana a través del Call Center.
2.	Asesor de Información	Atiende llamada conforme a Protocolos del Call Center del Departamento de Atención Ciudadana
3.	Solicitante	Describe su solicitud al Asesor de Información
4.	Asesor de Información	Analiza la descripción del solicitante, investiga en el Call Center, si hay algún aviso por parte de la dependencia, o si existe algún reporte ya levantado relacionado con la contingencia.
5.	Dependencia	Informa al Call Center, cuando existe una contingencia
6.	Asesor de Información	Analiza si la solicitud es contingencia ¿Es contingencia? No: Registra AT en SIAC (Conforme a procedimiento Atención de Servicio Vía Telefónica) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda, proporcionándole el número de folio al solicitante. Si: Registra la nota correspondiente en el SIAC, en el folio asignado a la contingencia, proporcionándole el número de folio al solicitante.
7.	Asesor de Información	Registra AT en SIAC (Conforme a procedimiento Atención de Servicio Vía Telefónica) para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda, proporcionándole el número de folio al solicitante.
8.	Asesor de Información	Registra la nota correspondiente en el SIAC, en el folio asignado a la contingencia, proporcionándole el número de folio al solicitante.
9.	Asesor de Información	Se despide conforme a protocolo e informa al solicitante el número de AT
10.	Asesor de Información	Informa a todos los Asesores que existe contingencia y les proporciona el número de folio asignado a la misma
11.	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIAC e informa de manera impresa el seguimiento a Presidencia Municipal.



X. Diagrama de Flujo.



Handwritten signatures and initials in blue ink.





XI. Medición.

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

XII. Formato e Instructivos.

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz
Presidencia Municipal Atención Ciudadana Zona Poniente

Núm. de Reporte Fecha de Impresión

AT

DATOS DEL CIUDADANO

Nombre	Tipo de Contacto	Teléfono
Domicilio		

DETALLE DEL REPORTE

Fecha y Hora de la Llamada	Operador
Título del Caso	
Ubicación	
Entre las Calles	
Colonia	
Detalle del Reporte	
Referencia	

RESUMEN DE ACTIVIDADES

Fecha y Hora de la Recepción	Dependencia que Recibe	Actividad
------------------------------	------------------------	-----------

Manual de Procedimientos

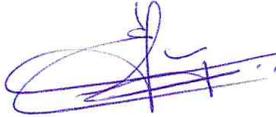
[Handwritten signatures and initials in blue ink]



INSTRUCTIVO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Esthela Cortés Cabañas Jefa de Departamento de Atención Ciudadana	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Validación y Evaluación Ciudadana de Servicio Atendido

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo 1, Artículo 8º, 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, X. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X y XI; 2 y 3 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Primero, Título Segundo, Artículo 1.4, 1.5, Título Tercero, Capítulo Segundo, Artículo 1.10, Título Tercero, Capítulo Cuarto 1.15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, Artículo 1.16, Capítulo Sexto, Título Decimosegundo, Artículos 1.75, 1.76 y 1.77. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículos 1º, 3º, 12 fracciones II, V, XII, XIII, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX; Capítulo II, Sección I, Artículo 25 fracciones VII y VIII y Subsección IV, Artículo 37. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

Manual de Procedimientos



La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

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

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Registro de la evaluación del servicio brindado en SIAC

VIII. Políticas.

- No se recibirán solicitudes fuera del horario de atención (lunes a domingo de 08:00 a 20:00hrs)
- En caso de que el ciudadano no otorgue datos precisos del trámite o servicio, no se podrá generar un reporte.
- Para cualquier duda o aclaración en el registro de solicitudes el asesor de información deberá consultar el Manual del Usuario SIAC.
- 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 AT....., ha sido atendido.

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

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

1. ¿Cómo considera la atención brindada por el área del Departamento de Atención Ciudadana?





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

Al concluir la llamada:

...estamos para servirle, juntos trabajamos por Nuestra Ciudad, gracias.

IX. Descripción de Actividades.

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

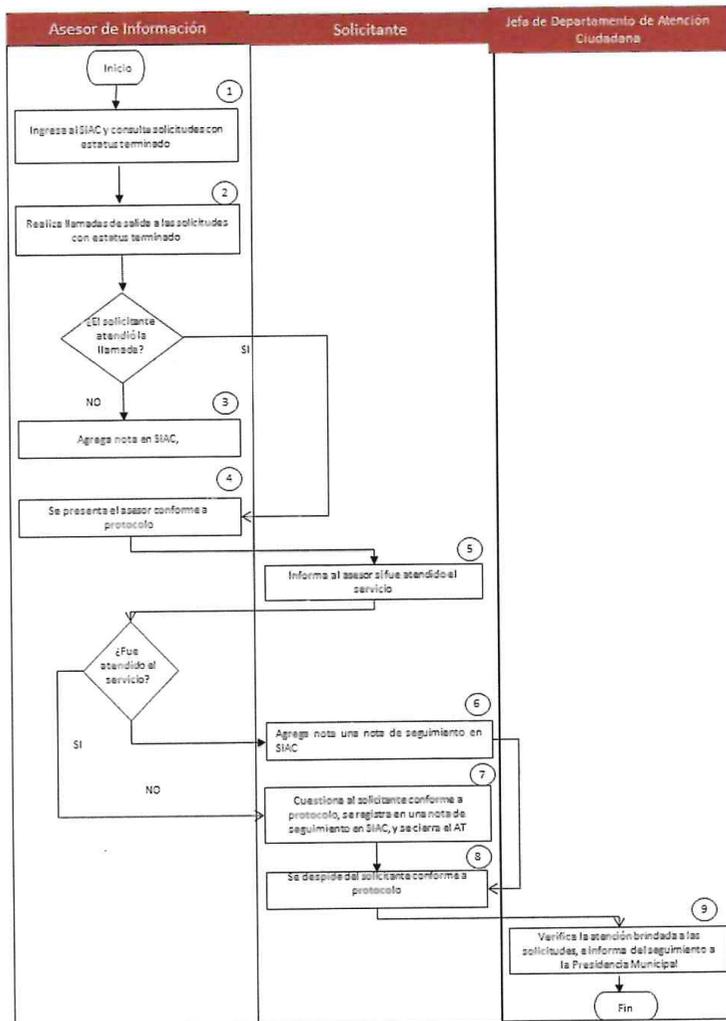
Manual de Procedimientos

74



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

X. Diagrama de Flujo.



Manual de Procedimientos



XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.



Núm. de Reporte	Fecha de Impresión
-----------------	--------------------

AT

DATOS DEL CIUDADANO

Nombre	Tipo de Contacto	Teléfono
Domicilio		

DETALLE DEL REPORTE

Fecha y Hora de la Llamada	Operador
Titulo del Caso	
Ubicación	
Entre las Calles	
Colonia	

Detalle del Reporte

Referencia

RESUMEN DE ACTIVIDADES

Fecha y Hora de la Recepción	Dependencia que Recibe	Actividad

INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Numero de reporte*	Es el número de AT que se genera al quedar la solicitud registrada en SIAC.
Fecha de impresión*	Es la fecha en que se imprime AT a través del reporteador del SIAC en el formato "MMM DD, AAAA"
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del solicitante
Tipo de contacto*	Se pondrá si el número telefonico proporcionado es celular o de casa.
Teléfono*	Se pondrá el número telefonico que proporcione el solicitante
Domicilio*	Se pondrá el domicilio del solicitante



Atención a Solicitudes Ciudadanas en Audiencia Pública del Presidente Municipal

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículos 1°, 3°, 12 fracciones II, V, XII, XIII, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX; Capítulo II, Sección I, Artículo 25 fracciones VII y VIII y Subsección IV, Artículo 37. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

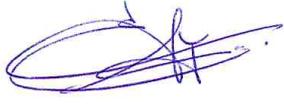
IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales,



Fecha y hora de la llamada*	Se pondrá la fecha y hora en la que e el solicitante esta realizando la llamada al call center
Operador*	Se pondrá el nombre del asesor que atienda la llamada
Título del caso*	Se pondrá el nombre de la solicitud que se haga
Ubicación*	Se pondrá la dirección exacta donde se requiere el tramite o servicio
Entre las calles*	Se pondrá las calles de referencia para atender la solicitud
Colonia*	Se pondrá la colonia donde se requiere el tramite o servicio
Detalle del reporte*	Se pondrá la solicitud que hace el solicitante
Referencia*	Se pondrá...
Fecha y hora de la recepción*	Se pondrá la fecha y hora en la que se genera el reporte AT
Dependencia que recibe*	Se pondrá la dependencia de la administración a donde fue canalizada la solicitud

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peñáz Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Esthela Cortés Cabañas Jefa de Departamento de Atención Ciudadana	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



llevando un registro de cada una de ellas para turnarlas de inmediato a la unidad de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

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

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato de audiencia Publica

VII. Resultados.

- Registro de solicitud de Audiencia Publica en SIAC

VIII. Políticas.

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

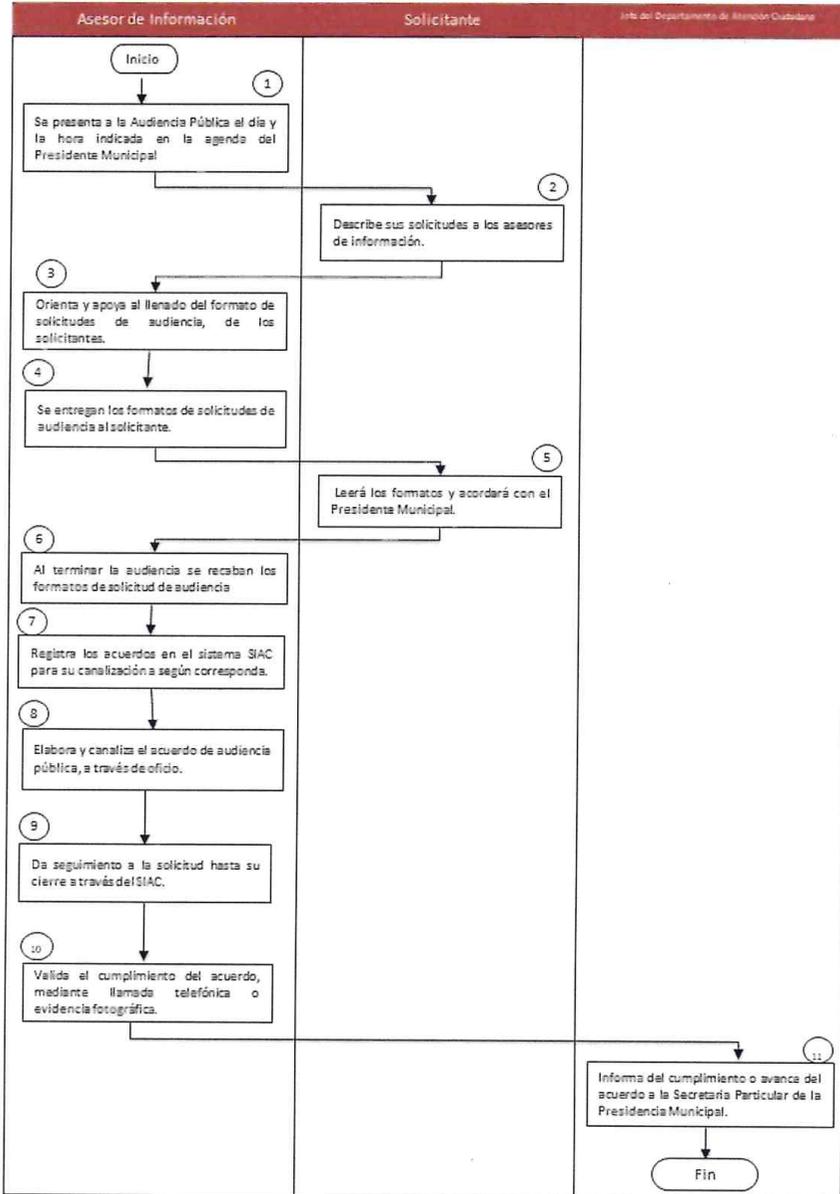
IX. Descripción de Actividades.



No.	Puesto / Unidad administrativa	Actividad
1.	Asesor de información	Recibe de la Secretaría Particular del Presidente Municipal la agenda, en la que se indica el día y hora de la Audiencia Pública del Presidente Municipal
2.	Solicitante	El día de la audiencia, describe sus solicitudes a los asesores de información de atención ciudadana
3.	Asesor de información	Orienta y apoya al llenado del formato de solicitudes de audiencia, de los solicitantes que se presentan a la misma.
4.	Asesor de información	Se entregan los formatos de solicitudes de audiencia al solicitante.
5.	Solicitante	Leerá los formatos y acordara con el Presidente Municipal.
6.	Asesor de información	Al terminar la audiencia se recaban los formatos de solicitudes de audiencia
7.	Asesor de información	Registra los acuerdos en el sistema SIAC para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda.
8.	Asesor de información	Elabora y canaliza el acuerdo de audiencia pública, a través de oficio dirigido a la Unidad o Área de la Administración Pública Municipal correspondiente.
9.	Asesor de información	Da seguimiento a la solicitud hasta su cierre a través del SIAC en coordinación con el Enlace de Gestión.
10.	Asesor de información	Valida el cumplimiento del acuerdo, mediante llamada telefónica o evidencia fotográfica.
11.	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Informar y verificar el cumplimiento o avance del acuerdo a la secretaria Particular de la Presidencia Municipal.



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Solicitudes de Audiencia Pública	Medir el número de solicitudes de audiencia Pública que se atienden respecto a las solicitudes que se reciben de parte de la ciudadanía.	$\frac{\text{Número de Audiencias Atendidas}}{\text{Número de Audiencias Solicitadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

COMUNIDAD: CONSTITUYENTES DE 1857

Nombre:	Teléfono:
Cargo:	Dirección:
Organismo Representativo:	Fecha:

Dependencia	Solicitud	Ap

Firma del Peticionario: _____

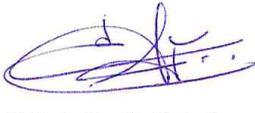




INSTRUCTIVO

Información requerida	Instrucción
Comunidad*	Se pondrá el nombre de la comunidad que esta convocada a la Audiencia Pública
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del ciudadano que acude como representante a la Audiencia Pública
Cargo*	Se pondrá el cargo que tiene el ciudadano dentro del organismo que representa
Organismo Representativo*	Se pondrá el nombre del organismo al cual representa
Teléfono*	Se pondrá el número telefónico que proporciona el solicitante
Dirección*	Se pondrá el domicilio del solicitante
Fecha*	Se pondrá el día de la audiencia
Dependencia*	Se pondrá la dependencia a la que se dirige la solicitud
Solicitud*	Se pondrá la descripción de la solicitud que realiza
A.P.*	Se pondrá el número de ticket AP del SIAC
Firma del Peticionario*	Se pondrá la firma quien acude y hace las solicitudes en audiencia pública

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Esthela Cortés Cabañas Jefa de Departamento de Atención Ciudadana	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Atención a Solicitudes Ciudadanas en Eventos del Presidente Municipal

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículos 1°, 3°, 12 fracciones II, V, XII, XIII, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX; Capítulo II, Sección I, Artículo 25 fracciones VII y VIII y Subsección IV, Artículo 37. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Atención Ciudadana es el área responsable de recibir verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una de ellas para turnarlas de inmediato a la unidad o área de la Administración Pública Municipal correspondiente; así como dar seguimiento a las peticiones turnadas a las diferentes áreas, unidades



administrativas, dependencias, organismos descentralizados y órganos auxiliares para su atención y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

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

El Asesor de Información del Departamento de Atención Ciudadana deberá:

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato único de giras y eventos.

VII. Resultados.

- Registro de solicitud en SIAC

VIII. Políticas.

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

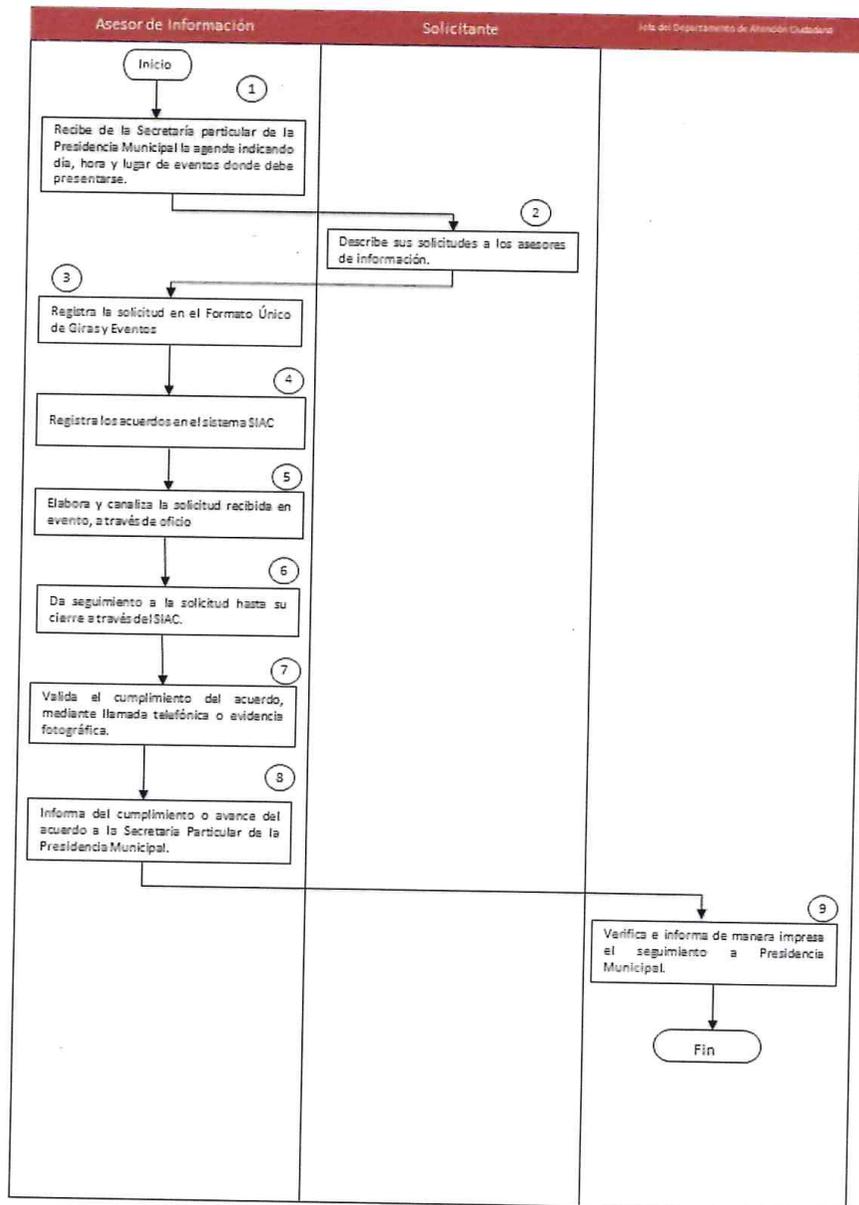


IX. Descripción de Actividades.

N°	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Asesor de Información	Recibe de la Secretaría particular de la Presidencia Municipal la agenda indicando día, hora y lugar de eventos del Presidente Municipal. Donde debe presentarse.
2	Solicitante	Describe su solicitud a los Asesores de Información de Atención Ciudadana.
3	Asesor de Información	Registra la solicitud en el Formato Único de Giras y Eventos.
4	Asesor de Información	Registra las solicitudes en sistema SIAC, para generar un prefijo G y se canalizan a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda.
5	Asesor de Información	Elabora y canaliza la solicitud recibida en evento, a través de oficio dirigido a la unidad o área de la Administración Pública Municipal correspondiente.
6	Asesor de Información	Da seguimiento a la solicitud hasta su cierre a través del SIAC.
7	Asesor de Información	Valida el cumplimiento del acuerdo, mediante llamada telefónica o evidencia fotográfica.
8	Asesor de Información	Informa del cumplimiento o avance del acuerdo a la Secretaria Particular de la Presidencia Municipal.
9	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIAC e informa de manera impresa el seguimiento a Presidencia Municipal.



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

Atención Ciudadana
Tlalnepantla de Baz

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 2021

Formato Único de Giras y Eventos

Sector:

COPACI:

Folio: N° 0325

Nombre:

Nombre (N)
Apellido Paterno
Apellido Materno

Teléfonos:

Particular
Celular y/o Oficina
Email

Domicilio:

Calle
N°
Código Postal

Peticiones

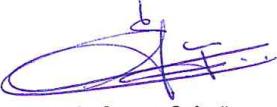


INSTRUCTIVO



Información requerida	Instrucción
Sector*	Se pondrá el sector al que pertenece el lugar donde se lleva a cabo el evento o gira del Presidente Municipal.
COPACI*	Se pondrá el nombre de COPACI correspondiente.
Nombre*	Se pondrá el nombre completo del solicitante
Telefonos*	Se pondrá el número telefónico proporcionado es celular o de casa.
Domicilio*	Se pondrá la dirección completa del solicitante.
Peticiones*	Se pondrá la solicitud del ciudadano al Presidente Municipal.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Esthela Cortes Cabañas Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page]



Atención a Ciudadanos en Módulos de Información

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Artículos 1º, 3º, 12 fracciones II, V, XIII, XXV, XXVI, XXVIII, XXX; 25 fracciones VII y VIII y 37. Gaceta Municipal 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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



La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

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

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Solicitud de información en módulos

VII. Resultados.

- Registro en formato de módulos

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

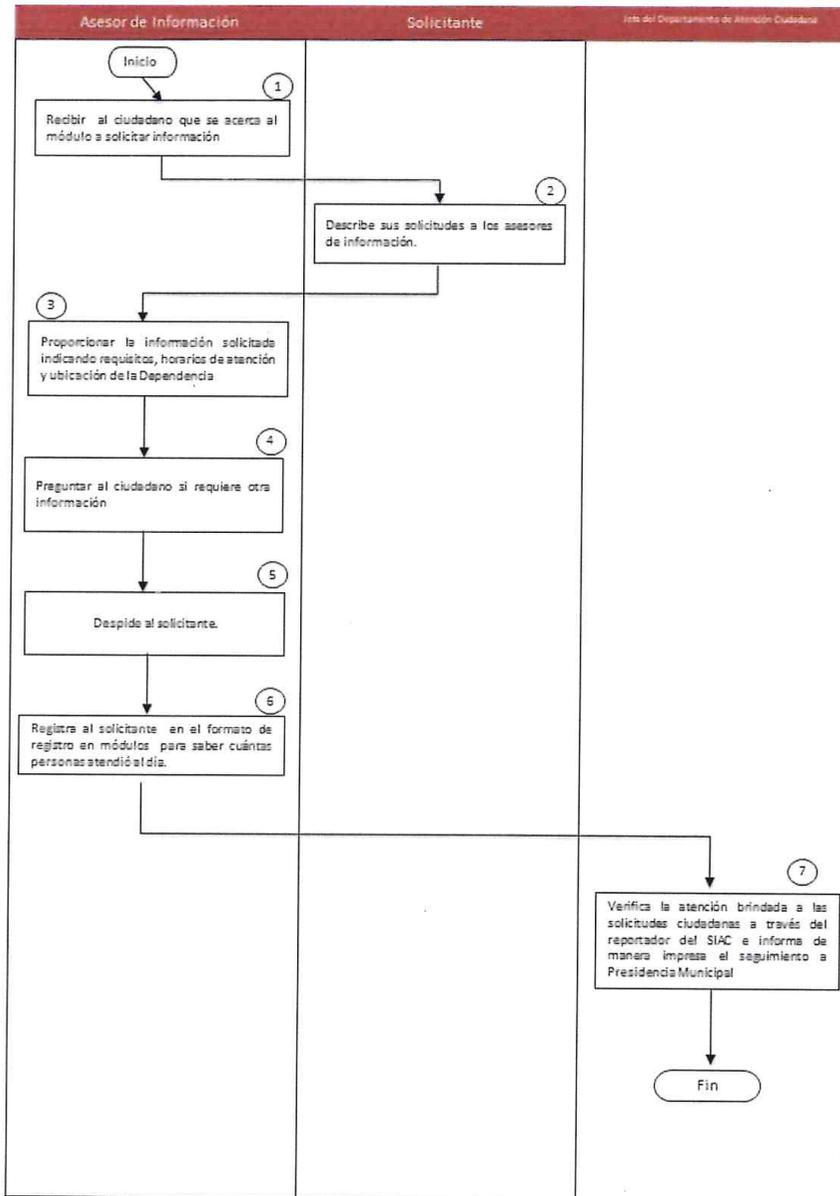
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1.	Asesor del Módulo de información	Recibir al solicitante que se acerca al módulo a solicitar información
2.	Solicitante	Describe sus solicitudes a los asesores del módulo de información



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3.	Asesor del Módulo de información	Proporcionar la información solicitada indicando requisitos, horarios de atención y ubicación de la Dependencia para su canalización a Directores, Secretario del Ayuntamiento, Titulares de Institutos, Directores del DIF, OPDM y Coordinadores según corresponda
4.	Asesor del Módulo de información	Preguntar al solicitante si requiere otra información
5.	Asesor del Módulo de información	Despide al solicitante
6.	Asesor del Módulo de información	Registra al solicitante en el formato de registro en módulos para saber cuántas personas atendió al día
7	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Verifica la atención brindada a las solicitudes ciudadanas a través del reportador del SIAC e informa de manera impresa el seguimiento a Presidencia Municipal



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021		Atención Ciudadana		Tlalnepantla <i>nuestra ciudad</i> 2019 - 2021							
FORMATO DE REGISTRO EN MODULOS											
Nº	DEPENDENCIA	LUNES 24	MARTES 25	MIÉRCOLES 26	JUEVES 27	VIERNES 28	LUNES 31	MARTES 01	MIÉRCOLES 02	JUEVES 03	VIERNES 04
1	Regidores										
2	Presidencia										
3	Pasaportes										
4	Asesores										
5	Comunicación Social										
6	Protección Civil										
7	Capacitación										
8	Cultura de paz										
9	Derechos Humanos										
10	Secretaría del Ayuntamiento										
11	Consejería Jurídica										
12	Registro Civil										
13	Patrimonio										
14	Subsecretaría de Gobierno										
15	Asuntos Religiosos										
16	Justicia Restaurativa										
17	Tesorería										
18	Promoción Económica										
19	Abasto y Comercio										
20	Mercados y Vía Pública										
21	Anuncios Publicitarios										
22	Verificación Comercial										
23	Empleo										
24	Bienestar										
25	Deporte										
26	Juventud										

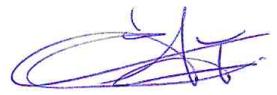




INSTRUCTIVO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Esthela Cortes Cabañas Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page]



Vinculación de Atención Ciudadana con las Dependencias

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

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

Estatal

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

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículos 1°, 3°, 12 fracciones II, V, XII, XIII, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX; Capítulo II, Sección I, Artículo 25 fracciones VII y VIII y Subsección IV, Artículo 37. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

El Presidente Municipal deberá:

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

Manual de Procedimientos



La Titular del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

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

V. Definiciones.

- **SPPM:** Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **SIAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- **Asesor de Información:** Persona capacitada para atender a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- **MTS:** Manual de Trámites y Servicios.
- **ITS:** Prefijo en SIAC para registrar las llamadas de información.
- **AT:** Prefijo en SIAC para registrar las llamadas de trámites y servicio

VI. Insumos.

- Enlace de Gestión

VII. Resultados.

- Oficio de designación de Enlace de Gestión

VIII. Políticas.

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

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page.

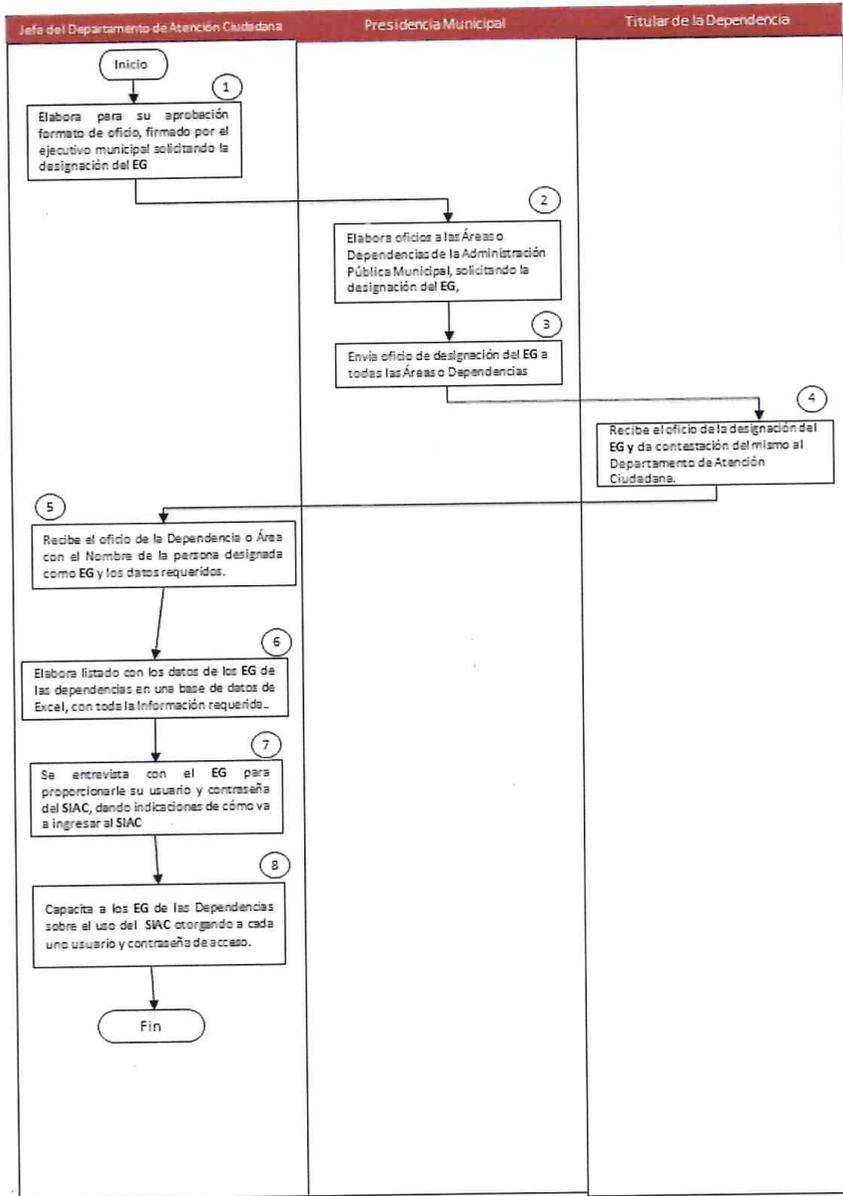


IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1.	Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	Elabora para su aprobación formato de oficio, firmado por el ejecutivo municipal solicitando la designación del EG (Enlace de Gestión) .
2.	Presidencia Municipal	Elabora oficios a las Áreas o Dependencias de la Administración Pública Municipal, solicitando la designación del EG , de cada una de ellas con los siguientes datos: (Nombre Completo, Número de Empleado, R.F.C., Teléfono de Oficina y Extensión, Número de Celular y Correo Electrónico) .
3.	Presidencia Municipal	Envía oficio de designación del EG a todas las Áreas o Dependencias.
4.	Titular de la Dependencia o Área	Recibe el oficio de la designación del EG y da contestación del mismo al Departamento de Atención Ciudadana.
5.	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Recibe el oficio de la Dependencia o Área con el Nombre de la persona designada como EG y los datos requeridos.
6.	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Elabora listado con los datos de los EG de las dependencias en una base de datos de Excel, con toda la Información requerida.
7.	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Se entrevista con el EG para proporcionarle su usuario y contraseña del SIAC , dando indicaciones de cómo va a ingresar al SIAC .
8.	Servidor Público encargado de la actividad.	Capacita a los EG de las Dependencias sobre el uso del SIAC otorgando a cada uno usuario y contraseña de acceso.



X. Diagrama de Flujo.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



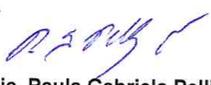
XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Enlace de Gestión	Nombramiento de los enlaces de gestión en cada una de las áreas administrativas	$\left[\frac{\text{Total de asignación de enlaces}}{\text{Total de Dependencias}} \right] \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Esthela Cortes Cabañas Jefa del Departamento de Atención Ciudadana	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Elaboración de la Agenda del Ejecutivo Municipal

I. Objetivo.

Fortalecer la imagen institucional de la Administración Municipal 2019-2021, mediante el registro, supervisión y convocatoria de la agenda de actividades públicas del Ejecutivo Municipal, para que tengan el mayor impacto posible en la población de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo II, Sección I, Subsección V, Artículo 39 fracción VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, 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 diversos eventos en los que participen algunos sectores de la población.

La Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, deberá:

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

La Titular del Departamento de Relaciones Públicas, deberá:

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

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





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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Agenda autorizada de actividades públicas del Ejecutivo Municipal.

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

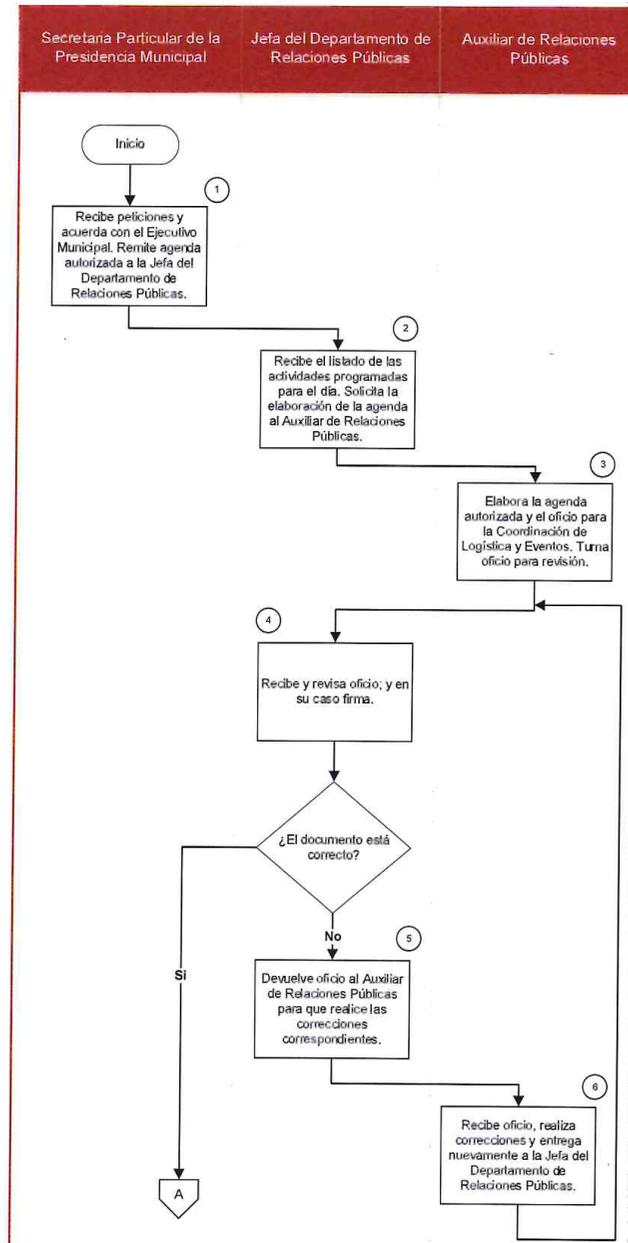
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
-----	--------------------------------	-----------



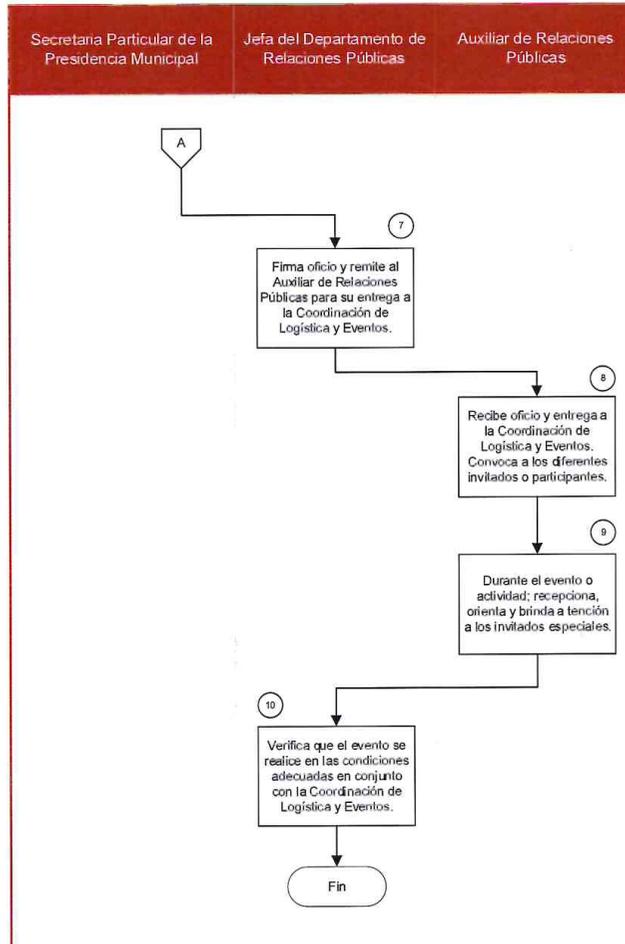
1	Secretaría Particular de la Presidencia	Recibe peticiones y acuerda con el Ejecutivo Municipal las actividades y eventos públicos en los que participará. Remite listado de actividades a la Titular de Departamento de Relaciones Públicas.
2	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Recibe el listado de actividades programadas para el día. Solicita la elaboración de la agenda al Auxiliar de Relaciones Públicas.
3	Auxiliar de Relaciones Públicas	Elabora la agenda autorizada y el oficio correspondiente para la Coordinación de Logística y Eventos, para que determine los requerimientos del evento o actividad. Turna oficio para revisión y en su caso firma, a la Titular de Departamento de Relaciones Públicas
4	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Recibe y revisa oficio, y en su caso firma. ¿El documento está correcto? No: Devuelve oficio al Auxiliar de Relaciones Públicas para realizar las correcciones correspondientes. Si: Firma oficio y remite al Auxiliar de Relaciones Públicas para su entrega a la Coordinación de Logística y Eventos.
5	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Devuelve oficio al Auxiliar de Relaciones Públicas para realizar las correcciones correspondientes
6	Auxiliar de Relaciones Públicas	Recibe oficio, realiza las correcciones correspondientes y entrega nuevamente a la Titular de Departamento de Relaciones Públicas para su revisión. (Actividad 4)
7	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Firma oficio y remite al Auxiliar de Relaciones Públicas para su entrega a la Coordinación de Logística y Eventos.
8	Auxiliar de Relaciones Públicas	Recibe oficio, entrega a la Coordinación de Logística y Eventos. Convoca a diferentes invitados o participantes, dependiendo de las características del evento o actividad, mediante invitación impresa o por correo electrónico.
9	Auxiliar de Relaciones Públicas	Durante el evento o actividad; recepciona, orienta y brinda atención a los invitados especiales, ciudadanos distinguidos, representantes de instituciones y de diversos sectores de la población.
10	Titular del Departamento de Relaciones Públicas	Verifica que el evento se realice en condiciones adecuadas en conjunto con la Coordinación de Logística y Eventos.



X. Diagrama de Flujo.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]





XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Actividades del Ejecutivo Municipal agendadas	Mide la cantidad de actividades realizadas por el Presidente Municipal respecto de las agendadas	$\frac{\text{Número de actividades realizadas por el Ejecutivo Municipal}}{\text{Número de actividades agendadas por el Ejecutivo Municipal}} \times 100$	mensual

XII. Formatos e Instructivos.

DÍA: _____

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

INSTRUCTIVO:

Información requerida	Instrucción
Día*	Se pondrá fecha de la agenda, por ejemplo: "Lunes 7 de mayo de 2020"
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).

[Handwritten signature]

XIII. Validación del Procedimiento. Manual de Procedimientos



[Handwritten signature]



Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Lorena Marlene Uribe Chaires Jefa del Departamento de Relaciones Públicas	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma






Elaboración de Movimientos de Personal

I. Objetivo.

Mejorar la gestión de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal mediante la elaboración y sustentación de los movimientos laborales solicitados por los titulares, para cumplir con las metas y objetivos establecidos en sus programas de trabajo.

II. Alcance.

Aplica a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal, al Titular del Enlace Administrativo, 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 requieran algún movimiento de alta, baja o cambio de personal.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículo 15 fracciones I y III. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de gestionar las altas, bajas y cambios del capital humano disponible 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 Oficialía Mayor.

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.

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 Secretaría Particular de la Presidencia.

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.

La Titular de la Subdirección de Capital Humano, deberá:

- Validar los movimientos entregados por el Enlace Administrativo.

V. Definiciones.



- **Movimientos de personal:** Procesos administrativos internos relacionados con la situación laboral del personal adscrito a cada una de las áreas de la Administración Pública Municipal clasificados en:
 - **Movimiento de Alta:** Nueva Creación; Sustitución, Licencia; Promoción.
 - **Movimiento de Baja:** Renuncia, Terminación, Promoción, Jubilación, Cambio de Adscripción, Licencia, Defunción.
 - **Movimiento de Cambio:** Categoría, Tipo de plaza, Adscripción, Gratificación, Compensación.
- **Estructura orgánica:** Es la representación gráfica en el organigrama de las responsabilidades y niveles de autoridad de los recursos humanos que conforman una organización para alcanzar Objetivos específicos.

VI. Insumos.

- Solicitud de empleo (Sólo para el caso de un movimiento de alta)
- Documentos proporcionados por el solicitante. (Sólo para el caso de un movimiento de alta)
- Formato de movimiento de personal.

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.

[Handwritten signature]

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
[Redacted content]		

[Handwritten signature]



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 dependencia solicitante, para que realice las correcciones pertinentes. Si: Formaliza solicitud a través del formato "Movimiento de Personal" y turna al Enlace Administrativo para firma de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
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 de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
7	Enlace Administrativo	Recibe formato de movimiento y recaba firma de la Secretaria Particular de la Presidencia Municipal.
8	Secretaria Particular de la Presidencia Municipal	Recibe y revisa formato "Movimiento de Personal", y en su caso firma. ¿El formato está correcto? No: Devuelve formato al Enlace Administrativo, para que realice las correcciones pertinentes. Si: Firma documento y devuelve al Enlace Administrativo para su entrega a la Subdirección de Capital Humano.
9	Secretaria 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 de la Secretaria Particular de la Presidencia Municipal. (Actividad No. 7)
12	Secretaria 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.

Manual de Procedimientos

112



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.

[Handwritten signature]

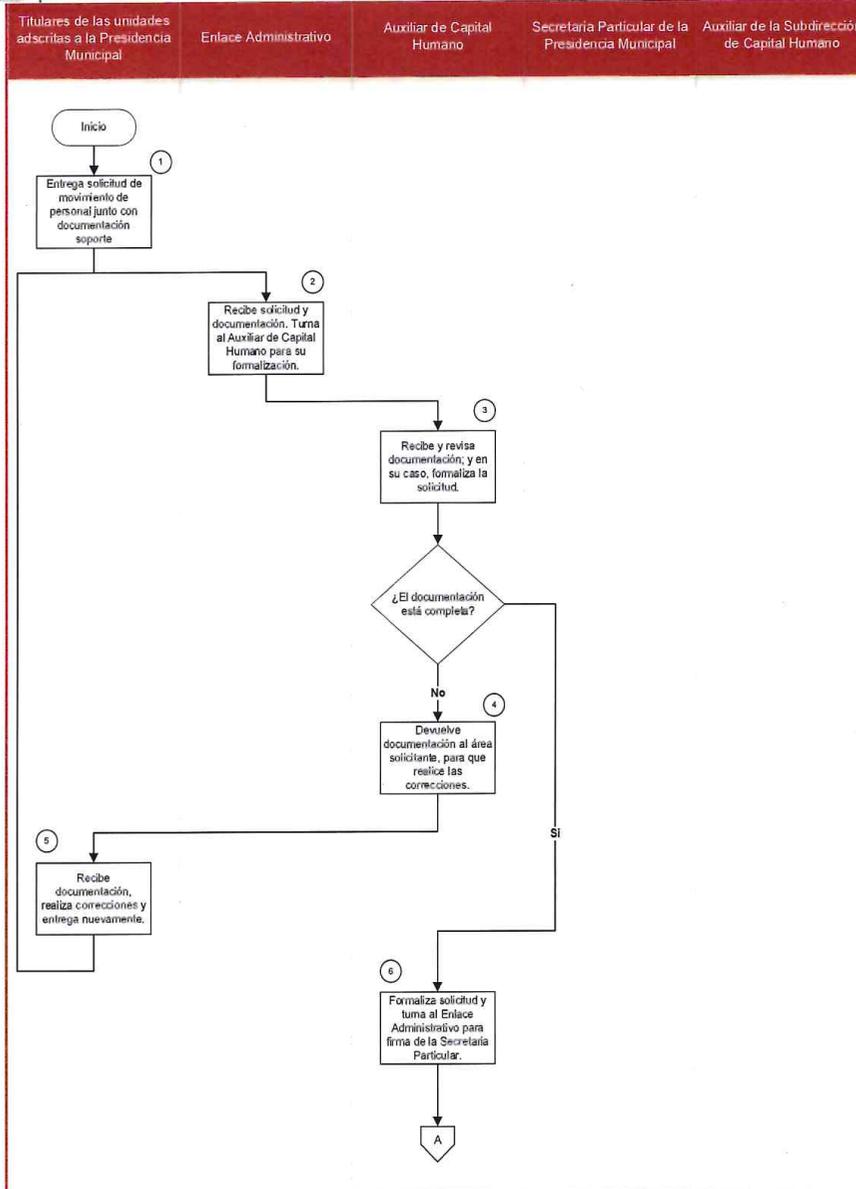
X. Diagrama de Flujo.

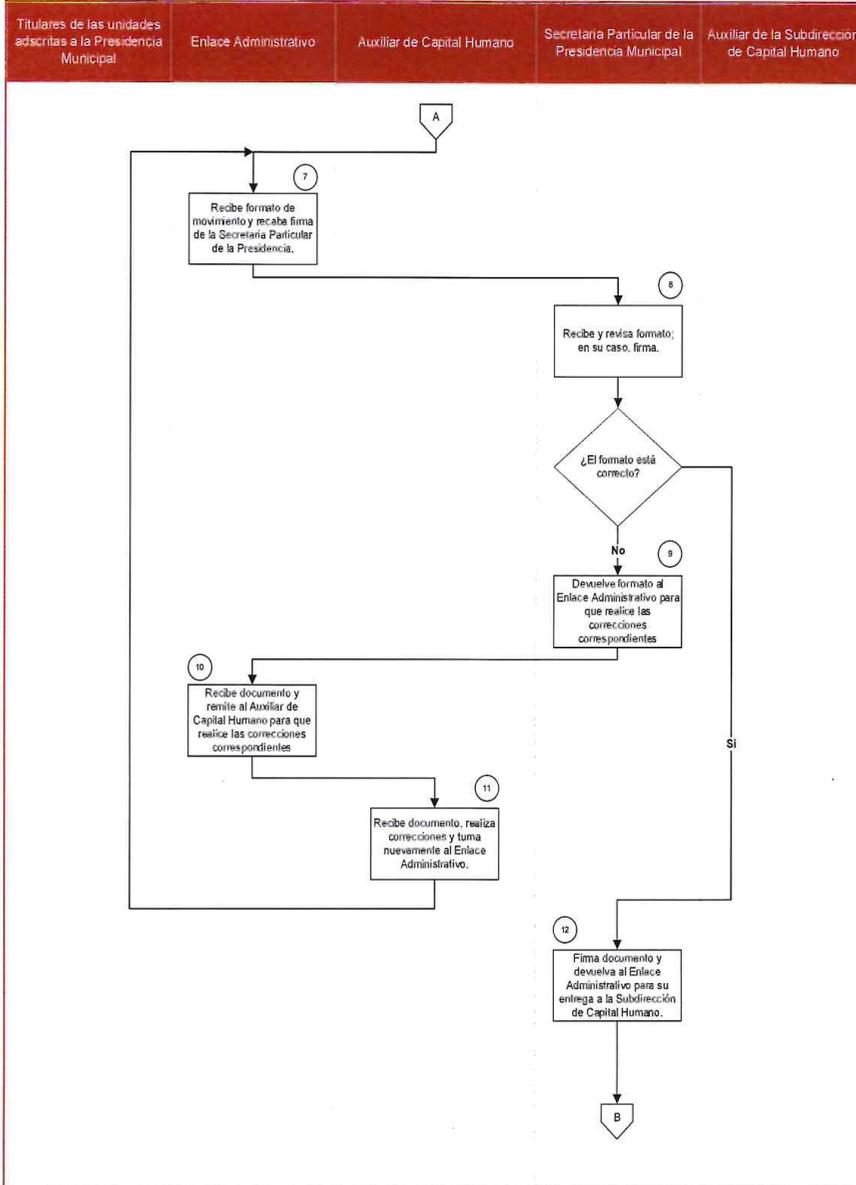
[Handwritten mark]

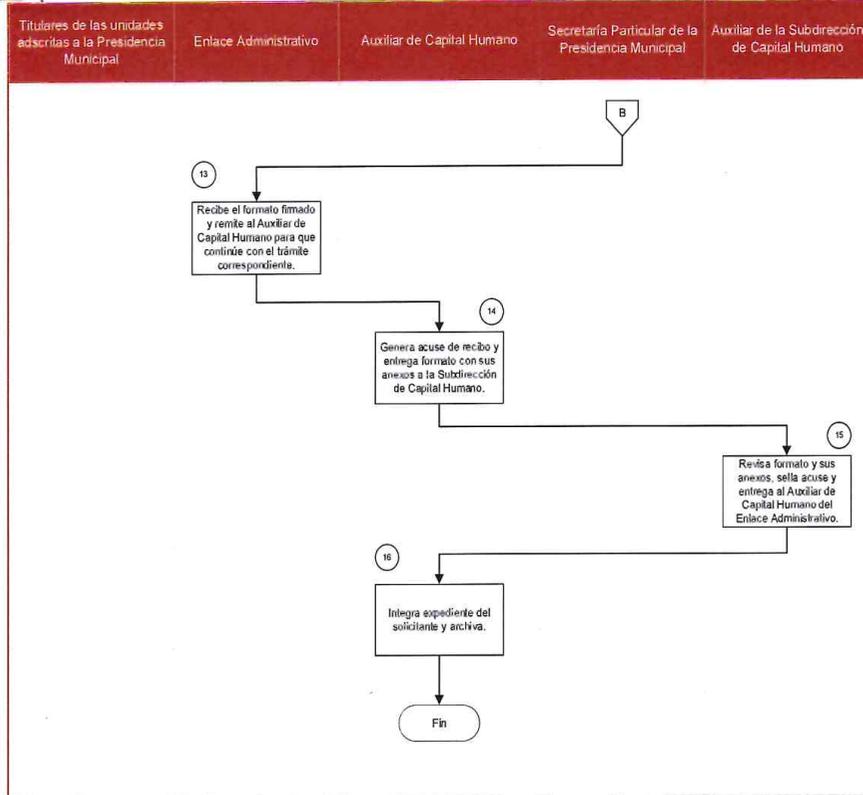
[Handwritten signature]



[Handwritten mark]







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Movimientos de personal	Mide la cantidad de movimientos de personal realizados respecto a los solicitudes presentadas por los titulares de la unidades administrativas de la Presidencia Municipal.	$\left[\frac{\text{Núm. de movimientos de personal autorizados}}{\text{Núm. de solicitudes presentadas al Enlace Administrativo}} \right] \times 100$	Trimestral



XII. Formatos e Instructivos.

Formato de solicitud de empleo.



OFICIALÍA MAYOR
Subdirección de Capital Humano
Departamento de Nómina y Personal



SOLICITUD DE EMPLEO

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 General de Servicios Administrativos, subdirección Capital Humano del Municipio de Tlalnepantla de Baz y están sujetos a los artículos 1, 4 fracción 1, 18 y 19 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

PUESTO SOLICITADO:	SUELDO DESEADO: \$
---------------------------	---------------------------

I. DATOS PERSONALES				
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRE(S)
DOMICILIO				
CALLE	NUMERO	COLONIA	MUNICIPIO	CÓDIGO POSTAL
TELÉFONO(S):		CORREO ELECTRÓNICO:		

II. DOCUMENTACIÓN PRESENTADA		
COPIA DE ACTA DE NACIMIENTO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	CURP SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	RFC EMITIDO POR EL SAT SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
COMPROBANTE ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	CARTILLA DEL SERVICIO MILITAR NACIONAL LIBERADA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	COMPROBANTE DE DOMICILIO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA VIGENTE SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> VIGENCIA	CERTIFICADO NO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	CURRICULUM VITAE SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
CARTAS DE RECOMENDACIÓN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	INFORME DE ANTECEDENTES NO PENALES SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	CERTIFICADO MÉDICO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
*OBSERVACIONES: CONSTANCIA DE NO INHABILITACION SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 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	NÚM. DE HORAS	DOCUMENTO OBTENIDO



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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
DEPENDENCIA:			
PUESTO:	PERIODO:	JEFE(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 JEFE(E) INMEDIATA(O)			
MOTIVO DE SEPARACIÓN			
COMENTARIO:			

Tlalnepantla de Baz, Estado de México a de de

FIRMA DE QUIEN SOLICITA

OBSERVACIONES (EXCLUSIVO PARA QUIEN REALIZÓ LA ENTREVISTA):

ENTREVISTÓ: _____

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 Oficialía Mayor, subdirección 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
Fotografía*	Pegar fotografía tamaño infantil



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.
Inglés*	Indica nivel de conocimiento en el idioma inglés, especifica el manejo de otro idioma si es el caso.
Conocimientos y/o habilidades*	Anotar las competencias profesionales más importantes en relación al puesto solicitado.
Experiencia en manejo de máquinas en general, vehículos y/o equipos de oficina*	Anotar el o los tipos de maquina en los cuales se es diestro, si se maneja automóvil indicar el tipo y si se cuenta con licencia vigente.
Ha laborado en el Gobierno municipal*	Indicar con una X si la opción que se adapte a su respuesta.
Dependencia*	Anotar el nombre completo de la dependencia del Gobierno Municipal en la cual se laboró
Puesto*	Anotar el puesto en el cual se desempeñó dentro del Gobierno Municipal
Periodo*	Anotar el periodo en el cual se desempeñó dentro del Gobierno Municipal
Jefa (a) Inmediata(o)*	Anotar el nombre completo del jefe(a) inmediato(a) el cual tuvo 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 desempeño 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.
Motivo de Separación*	Anotar el motivo por el cual dejo de laborar en 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.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
-------	--------	--------



 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
<p>Nombre, Puesto y Firma</p>	<p>Nombre, Puesto y Firma</p>	<p>Nombre, Puesto y Firma</p>

(Handwritten marks)

Atención a Solicitudes de Bienes y Servicios

I. Objetivo.

Manual de Procedimientos



h.



Fortalecer el desempeño de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz mediante la gestión de las solicitudes de bienes y servicios presentadas por sus titulares ante el Enlace Administrativas, para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en sus programas operativos anuales.

II. Alcance.

Aplica al Titular del Enlace Administrativo, a los servidores públicos adscritos al Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal, a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz; así como a los servidores públicos adscritos al Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal y a la Subdirección de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículo 15 fracciones III y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

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 Oficialía Mayor.

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

- 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 del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- 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 cotización y/o requisición de bienes y servicios, en cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales.
- Tramitar la validación de la partida presupuestal ante el Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal.
- Entregar la documentación que ampara los servicios o bienes proporcionados junto con la evidencia fotográfica, a la Subdirección de Recursos Materiales.

El Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal de la Tesorería Municipal, deberá:

- Validar la partida presupuestal propuesta por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal del Enlace Administrativo.

El Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor, deberá:

Manual de Procedimientos



- 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; y proporcionar la información necesaria al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para la elaboración de la requisición correspondiente.

El Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor, 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.

La Secretaria de la Subdirección de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor, 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.

V. Definiciones.

- **Requisición:** Pedido de ciertos bienes o servicios mediante un formato diseñado exclusivamente para ello.
- **SIMA:** Módulo del Sistema informático administrado por la Tesorería y la Subdirección de Recursos Materiales en el que se integran y emiten las requisiciones de bienes y servicios y se ejerce el presupuesto correspondiente.

VI. Insumos.

- Solicitud de requerimiento por parte del área administrativa adscrita a la Presidencia Municipal.

VII. Resultados.

- Bien o servicio entregado.

VIII. Políticas.

- Cumplir con los lineamientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales para la emisión de requisiciones de bienes y servicios.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
-----	--------------------------------	-----------



1	Titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Entrega oficio de solicitud de adquisición de bienes o servicios al Enlace Administrativo.
2	Enlace Administrativo	Recibe oficio de solicitud de requerimientos y turna al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para el trámite correspondiente.
3	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe oficios de solicitud y consulta el catálogo de bienes en el SIMA para verificar requerimiento. ¿Existe el bien con vigencia? No: Elabora solicitud de cotización, recaba firma del Enlace Administrativo y tramita validación por parte del Departamento de Registro y Control Presupuestal. Si: Elabora e imprime requisición y solicitud de suficiencia presupuestal, y recaba firmas del Enlace Administrativo y la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal. Entrega ambos documentos a la Subdirección de Recursos Materiales. (Actividad No. 18)
4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora solicitud de cotización, recaba firma del Enlace Administrativo y tramita validación por parte del Departamento de Registro y Control Presupuestal.
5	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Revisa solicitud de cotización, y en su caso valida partida presupuestal. ¿La partida presupuestal incluida en la solicitud está correcta? No: Solicita corrección de la solicitud al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal. Si: Sella solicitud de cotización y entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.
6	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Solicita corrección de la solicitud al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.
7	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe formato, realiza correcciones, recaba firma del Enlace Administrativo y entrega nuevamente al Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal para la validación correspondiente (Actividad No. 5)
8	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Sella solicitud de cotización y entrega al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.
9	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe solicitud de cotización validada por Tesorería y entrega al Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales
10	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Recibe y revisa solicitud de cotización 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 a la Secretaría de la Subdirección.

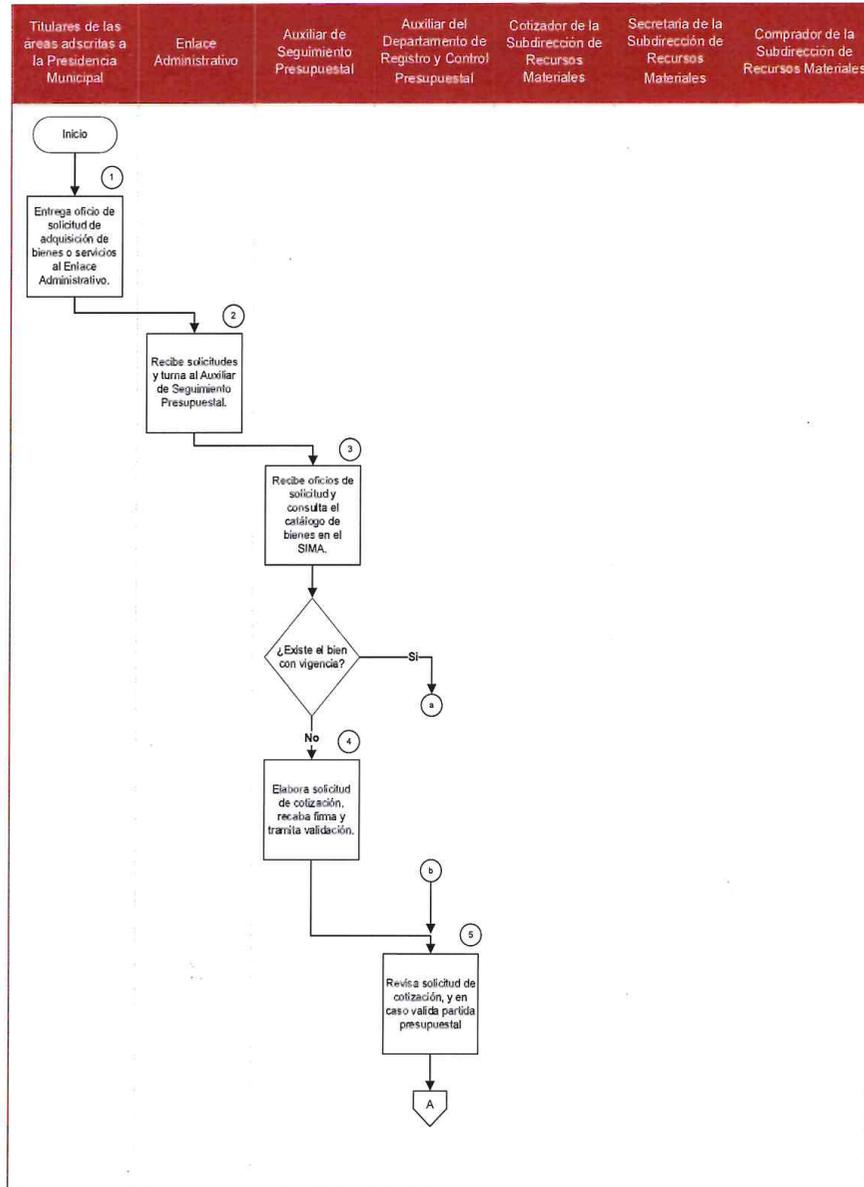
h.



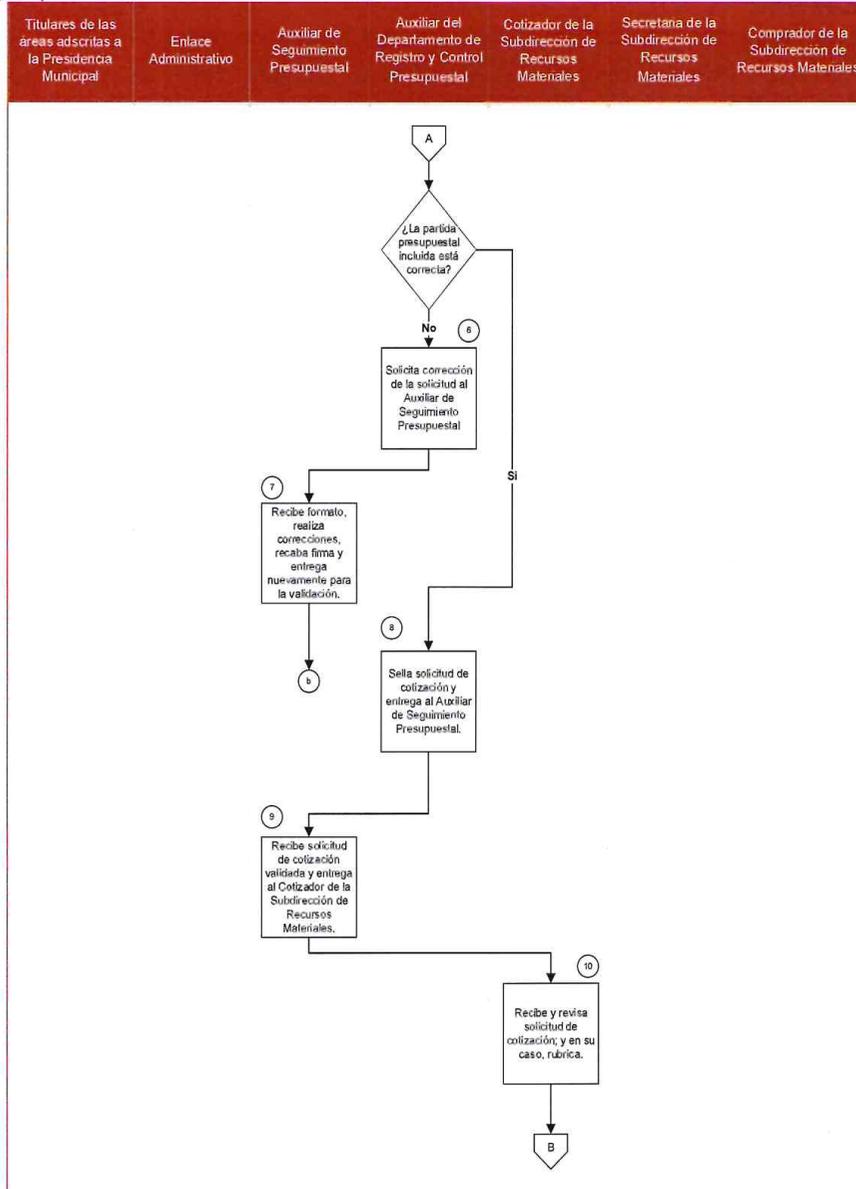
11	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Devuelve documento al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones necesarias.
12	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe documento, realiza correcciones solicitadas, recaba firma del Enlace Administrativo y tramita validación ante el Departamento de Registro y Control Presupuestal. (Actividad No. 5)
13	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Rubrica solicitud de cotización y devuelve al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para su entrega a la Secretaría de la Subdirección.
14	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe solicitud de cotización rubricada y procede a entregarlo a la Secretaría de la Subdirección de Recursos Materiales.
15	Secretaría de la Subdirección de Recursos Materiales	Sella acuse, registra en base de datos y devuelve al cotizador para su trámite.
16	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Realiza sondeo de mercado o cotización del artículo solicitado, ingresa número de bien o actualiza vigencia en el SIMA, e informa al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal sobre el alta del número.
17	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe número de bien o actualización de vigencia del Cotizador y continúa con el trámite correspondiente.
18	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora e imprime requisición y solicitud de suficiencia presupuestal, y recaba firmas del Enlace Administrativo y la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal. Entrega ambos documentos a la Subdirección de Recursos Materiales
19	Secretaría de la Subdirección de Recursos Materiales	Sella acuse de la requisición y suficiencia presupuestal, registra en base de datos y remite al comprador de la Subdirección de Recursos Materiales, para tramitar el proceso de adjudicación y la entrega del bien o servicio solicitado.
20	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.
21	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe notificación de que su bien o servicio se encuentra disponible y procede a entregarlo a la dependencia solicitante.
22	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.
23	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Entrega Carta de Recepción de Servicios y/o Vale de Salida del Almacén, del servicio o bienes proporcionados junto con la evidencia fotográfica, a la Subdirección de Recursos Materiales.



X. Diagrama de Flujo.

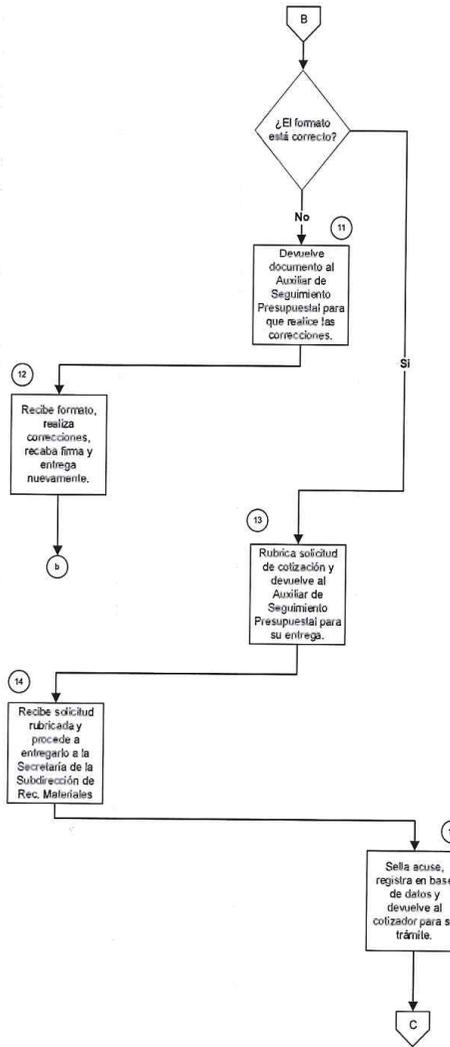


h.



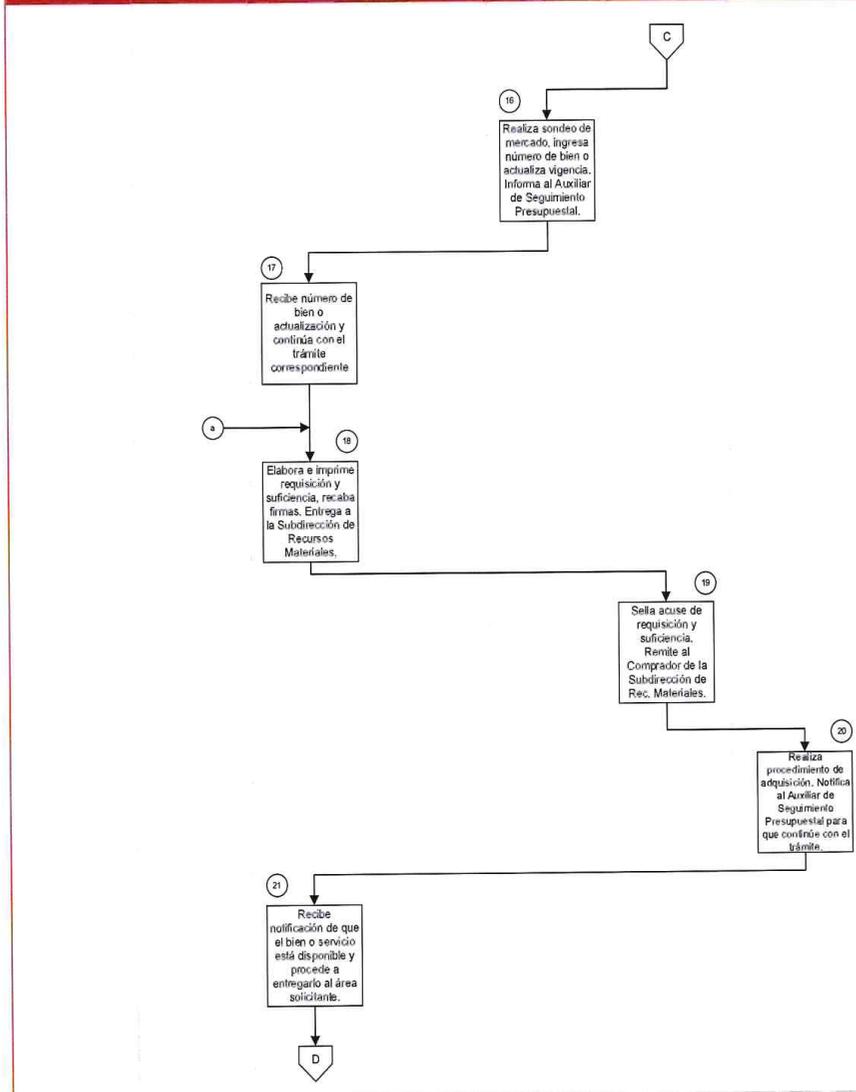


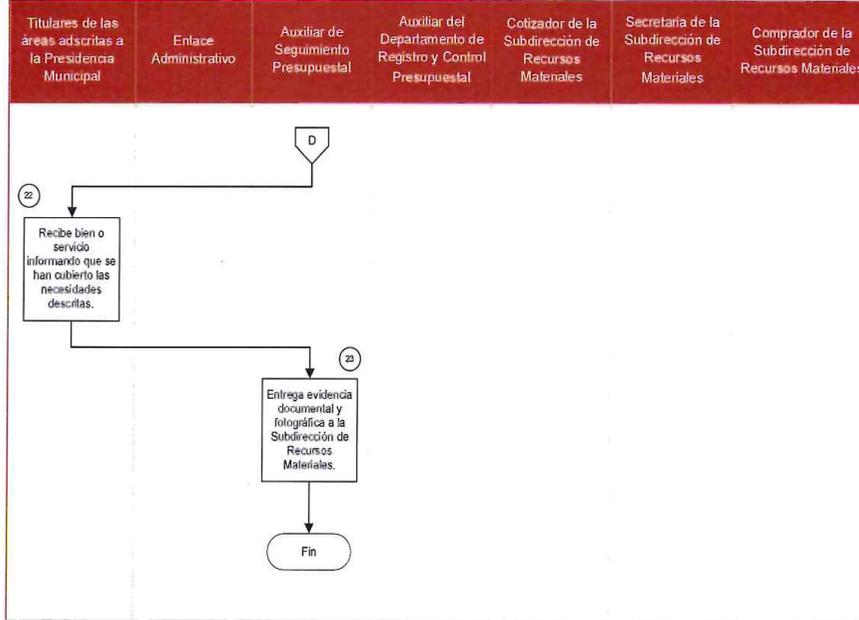
Titulares de las áreas adscritas a la Presidencia Municipal	Enlace Administrativo	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Cotizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Secretaría de la Subdirección de Recursos Materiales	Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales
---	-----------------------	--------------------------------------	--	---	--	---





Titulares de las áreas adscritas a la Presidencia Municipal	Enlace Administrativo	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Auxiliar del Departamento de Registro y Control Presupuestal	Colizador de la Subdirección de Recursos Materiales	Secretaría de la Subdirección de Recursos Materiales	Comprador de la Subdirección de Recursos Materiales
---	-----------------------	--------------------------------------	--	---	--	---





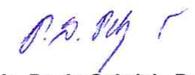
XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Requisiciones tramitadas	Evalúa la cantidad de solicitudes de bienes y servicios atendidas por la unidad administrativa	$\left[\frac{\text{Número de requisiciones entregadas}}{\text{Número de solicitudes de bienes o servicios por parte de las unidades administrativas}} \right] \times 100$	Anual



Tipo de bien*	Se escribe el número de la familia según la clasificación existente en el catálogo del SIMA.
Numero de bien SIMA*	Se escribe el número del bien o servicio según el catálogo del SIMA.
Aux*	En caso de una vigencia, invariablemente, 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.
Vo. Bo. Tesorería*	Espacio destinado para el sello del Departamento de Registro y Control Presupuestal, donde se avala que la partida presupuestal incluida en el formato es correcta.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

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 Coordinación de Patrimonio Municipal de Tlalnepantla de Baz que intervienen en el registro de los bienes muebles que forman parte del activo fijo patrimonial del Municipio.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículo 15 fracciones XIII, XVI, XVII, XVIII y XIX. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de coadyuvar con la Coordinación de Patrimonio Municipal, para la administración de los bienes muebles asignados a las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal.

El Titular de la Coordinación 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, 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, deberá:

- Validar los listados de bienes muebles entregados por la Coordinación 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.

- Listado de bienes muebles de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal.

VII. Resultados.

- Resguardos actualizados de los bienes asignados al personal de la administración municipal adscrito a la Presidencia Municipal.

VIII. Políticas.

- Cuando se trata de reacomodo de bienes se deberá notificar a la Coordinación de Patrimonio Municipal sobre la modificación, a efecto de modificar los resguardos correspondientes.
- La verificación física de los bienes muebles existentes se deberá llevar a cabo dos veces al año, cuando menos.

IX. Descripción de Actividades.

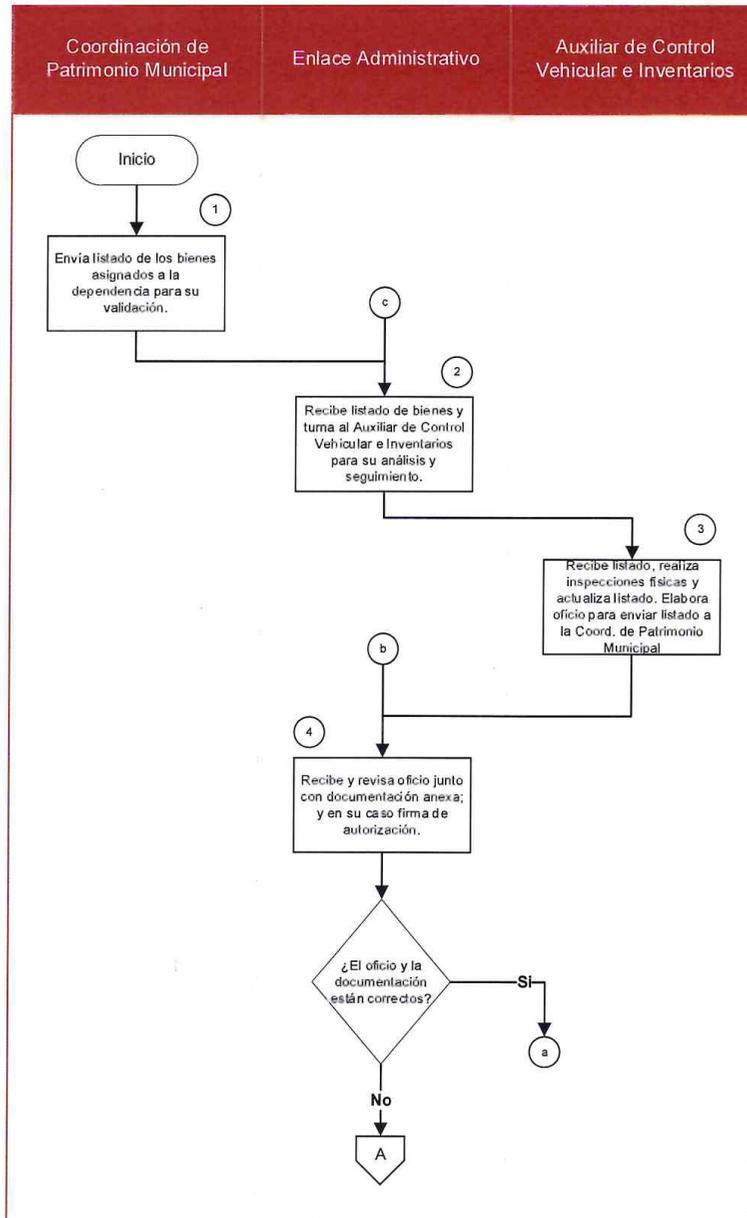
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Coordinación de Patrimonio Municipal	Envía al Enlace Administrativo el listado de los bienes del activo fijo y de bajo costo asignados a la dependencia para su validación.
2	Enlace Administrativo	Recibe listado de los bienes asignados a la dependencia, proporcionado por la Coordinación 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 Coordinación 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)

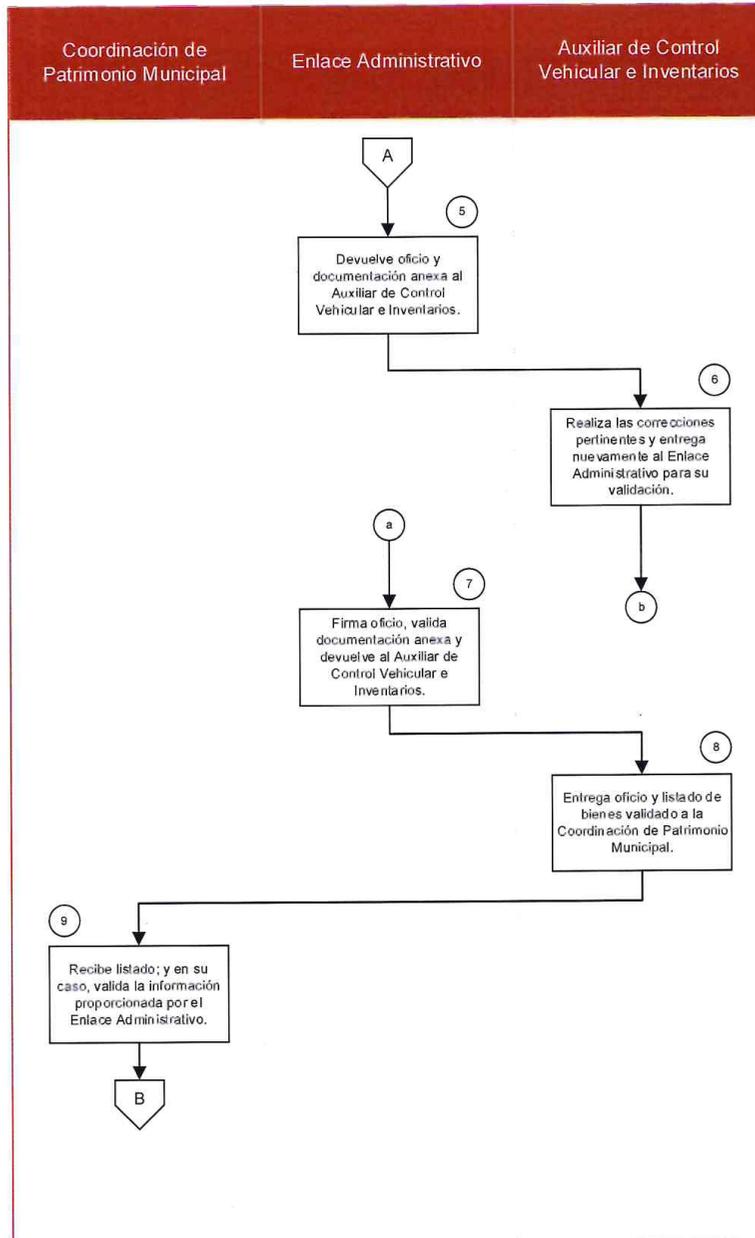


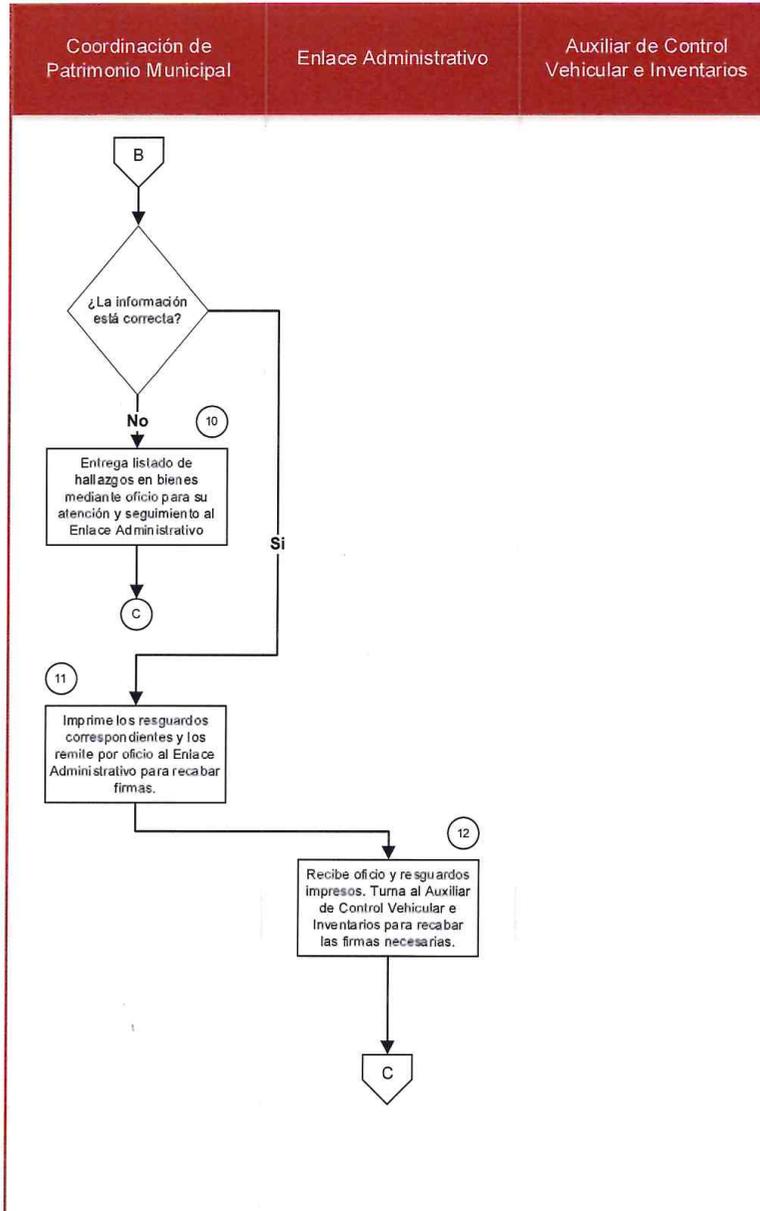
7	Enlace Administrativo	Firma oficio, valida documentación anexa y devuelve al Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios para el trámite correspondiente
8	Auxiliar de Control Vehicular e Inventarios	Entrega oficio y listado de bienes validado a la Coordinación de Patrimonio Municipal.
9	Coordinación 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	Coordinación de Patrimonio Municipal	Entrega listado de hallazgos en bienes mediante oficio para su atención y seguimiento, al Enlace Administrativo. (Actividad No. 2)
11	Coordinación 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 Coordinación de Patrimonio Municipal.
14	Coordinación 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 resguardos autorizados, entrega copias a los resguardatarios de los bienes y archiva para posteriores aclaraciones..

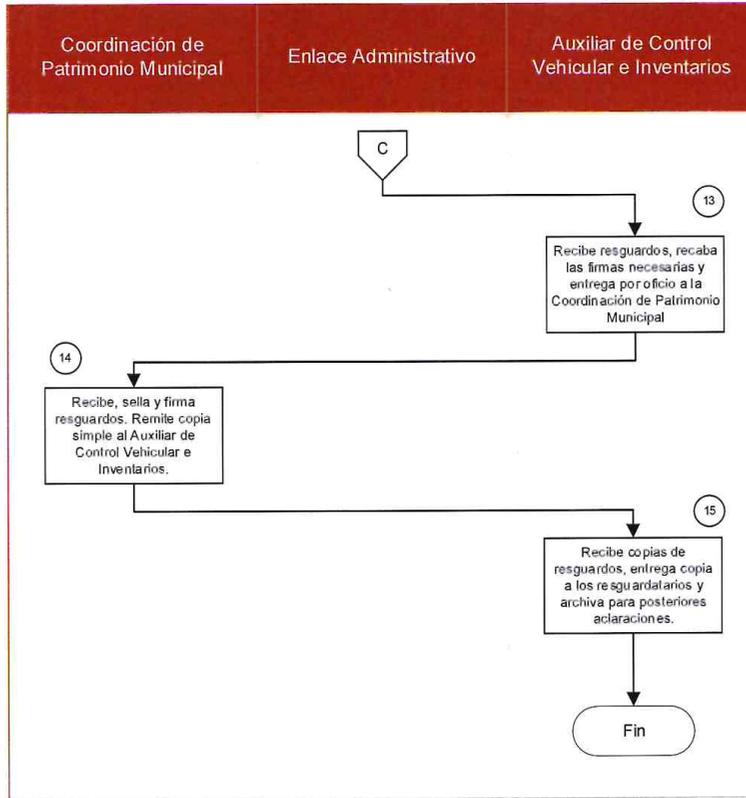


X. Diagrama de Flujo.









XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Resguardos actualizados	Mide la cantidad de resguardos de bienes actualizados en cada levantamiento	$\frac{\text{Número de resguardos actualizados en el levantamiento de bienes}}{\text{Número de bienes de la dependencia enlistados por la Coordinación de Patrimonio Municipal}} \times 100$	Anual



XII. Formatos e Instructivos.

Instructivo: Este formato deberá ser llenado por computadora por parte de la Coordinación 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:	



Información requerida	Instrucción
Número de resguardo*	Se escribe el número de control interno proporcionado por la Coordinación 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 Coordinación 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 dependencia general, según catálogo de claves proporcionado por la Coordinación 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 dependencia auxiliar, según catálogo de claves proporcionado por la Coordinación 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 Coordinación de Patrimonio Municipal en el formato "TLA-092-A00-000000"
Marca*	Se escribe la marca del bien. En caso de no contar con ella, se deja el espacio en blanco.
Modelo*	Se escribe el modelo del bien. En caso de no contar con el dato, se deja el espacio en blanco.
No. de Serie*	Se escribe el número de serie del bien según la etiqueta del fabricante. En caso de no contar con el dato, se deja el espacio en blanco.
No. de Motor*	Aplica sólo para parque vehicular. Se escribe el número de motor del vehículo.
Material*	Se escribe la denominación del material de elaboración del bien descrito, en caso de ser necesario; por ejemplo, madera, aluminio, entre otros.
Color*	Se escribe el color del bien según información del fabricante o factura; si es que es necesario.
Estado de Uso*	Se escribe las condiciones de uso del bien; por ejemplo: BUENO, REGULAR, OBSOLETO.
No. Económico*	Aplica sólo para parque vehicular. Se escribe el número económico de control interno asignado por el Departamento de Control Vehicular de la Subdirección de Servicios Generales.
Fecha de Adquisición*	Se escribe la fecha en que el bien descrito fue adquirido según factura o comprobante, en el formato "dd-mm-aaaa".
Valor de Adquisición*	Se escribe valor monetario actual del bien según factura o estados financieros
Observaciones*	Se escribe cualquier información relevante que ayude a la identificación del bien, por ejemplo número de factura, si cuenta con componentes adicionales, entre otros.
Fotografía del Bien*	Se coloca la fotografía del bien.
Nombre y Firma*	Se escribe nombre y cargo del servidor público responsable del bien.



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Seguimiento a Fondo Revolvente

I. Objetivo.

Fortalecer la gestión de las unidades administrativas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la adquisición contingente de bienes con recursos del fondo revolvente, para no afectar la continuidad en la operación.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos al Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal y a los titulares de las unidades administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz que solicitan gastos emergentes con cargo al fondo fijo.

III. Referencias.

Estatal

- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México, Título Segundo. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 11 de julio de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2019. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 6 de noviembre de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículo 15 fracciones I, III y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, 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 el correcto ejercicio del fondo revolvente.

La Secretaria Particular de la Presidencia Municipal, deberá:

- 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:

- Atender en tiempo y forma los requerimientos solicitados por las unidades administrativas de la Presidencia Municipal que serán con cargo al Fondo Revolvente, cumpliendo con la normatividad aplicable en la materia.
- Turnar al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal, los comprobantes originales entregados por la Secretaria Particular de la Presidencia, para su atención y seguimiento.
- Validar los documentos generados por el Auxiliar de Seguimiento Presupuestal.

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.

La Tesorería Municipal, deberá:

- Verificar que la documentación entregada por el Enlace Administrativo en la Ventanilla Única de Trámites, cumpla con los requisitos establecidos; y emitir el 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.

[Firma manuscrita]

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
[Redacted content]		

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]



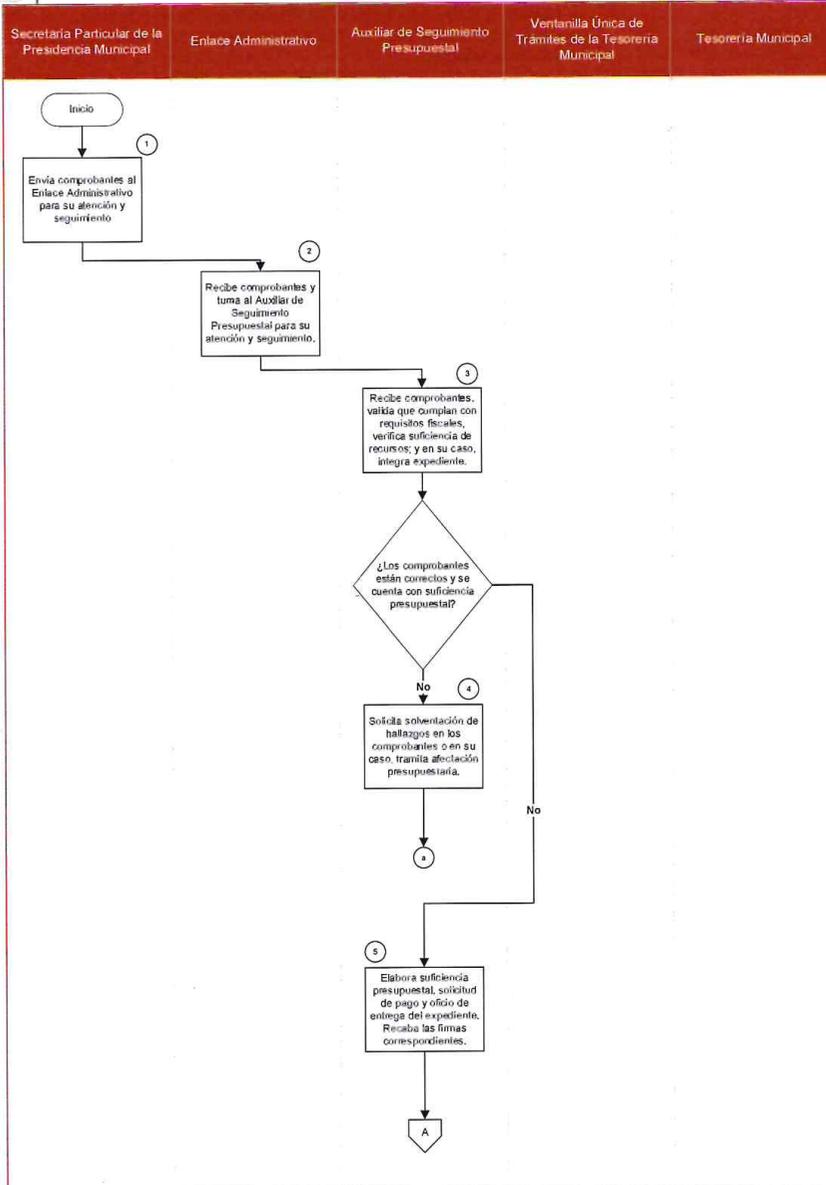
1	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal	Envía al Enlace Administrativo, los originales de los comprobantes fiscales que amparan los gastos realizados a través de Fondo Revolvente, para su atención y seguimiento.
2	Enlace Administrativo	Recibe los originales de los comprobantes fiscales que amparan los gastos realizados a través de Fondo Revolvente, y turna al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para su atención y seguimiento.
3	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Recibe comprobantes y valida que cumplan con la normatividad y requisitos fiscales, verifica suficiencia de recursos; y en su caso integra expediente. ¿Los comprobantes están correctos y se cuenta con suficiencia presupuestal? No: Solicita solventación de hallazgos en los comprobantes al personal de apoyo de la Secretaría Particular de la Presidencia, o en su caso tramita la afectación presupuestaria para autorización de la Tesorería Municipal y del Instituto Municipal de Planeación. Si: Elabora suficiencia presupuestal, solicitud de pago y oficio de entrega del expediente a la Tesorería Municipal; recaba las firmas correspondientes.
4	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Solicita solventación de hallazgos en los comprobantes al personal de apoyo de la Secretaría Particular de la Presidencia, o en su caso tramita la afectación presupuestaria para autorización de la Tesorería Municipal y del Instituto Municipal de Planeación. (FIN)
5	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Elabora suficiencia presupuestal, solicitud de pago y oficio de entrega del expediente a la Tesorería Municipal; recaba las firmas correspondientes.
6	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Una vez recabadas las firmas, genera acuse y entrega expediente (oficio, solicitud de pago, suficiencia y comprobantes) a la Tesorería Municipal para revisión, seguimiento y en su caso, elaboración del cheque.
7	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.
8	Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Devuelve expediente al Auxiliar de Seguimiento Presupuestal para que realice las correcciones correspondientes.
9	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. 7)
10	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.

Manual de Procedimientos



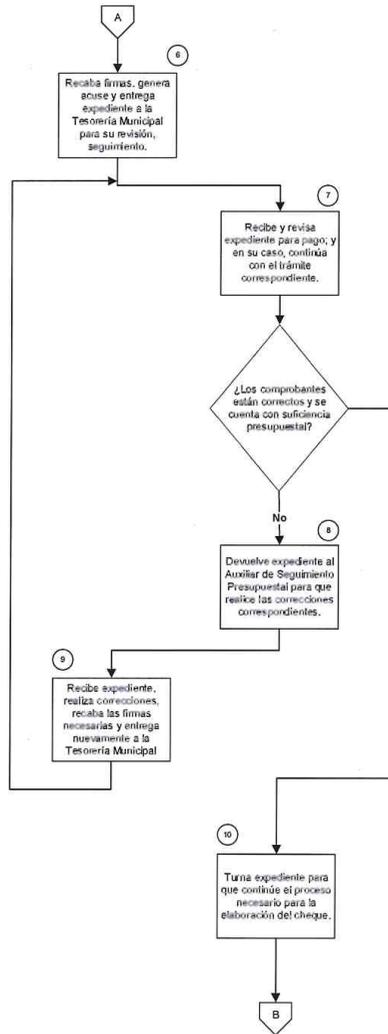
11	Tesorería Municipal	Lleva a cabo el proceso necesario para la elaboración del cheque correspondiente para su posterior entrega a la Secretaría Particular de la Presidencia.
12	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal	Recibe cheque del reembolso.

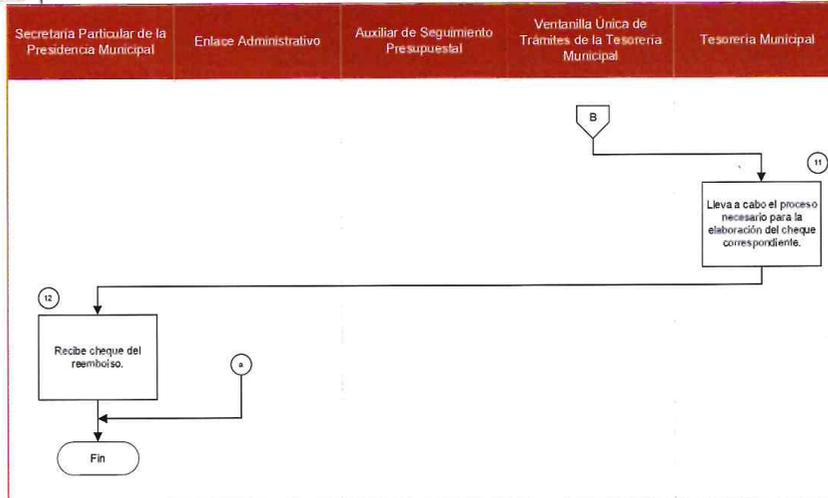
X. Diagrama de Flujo.





Secretaría Particular de la Presidencia Municipal	Enlace Administrativo	Auxiliar de Seguimiento Presupuestal	Ventanilla Única de Trámites de la Tesorería Municipal	Tesorería Municipal
---	-----------------------	--------------------------------------	--	---------------------





XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Solicitudes de reembolso tramitadas	Mide la porcentaje de expedientes generados para reembolso respecto a las solicitudes presentadas	$\left[\frac{\text{Núm. de expedientes generados}}{\text{Núm. de solicitudes de reembolso}} \right] \times 100$	trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Listado de comprobantes

No.	Folio	Razón social	Partida Presupuestal	Monto



INSTRUCTIVO:

Información requerida	Instrucción
No.*	Se escribe número consecutivo.
Folio*	Se escribe número del comprobante fiscal (32 dígitos) o folio interno
Razón Social*	Se escribe la razón social del emisor de la factura
Partida presupuestal*	Se captura el número de partida específica conforme al Clasificador por Objeto del Gasto
Monto*	Se anota importe total de la factura

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma





Envío de Incidencias diarias de personal

I. Objetivo.

Mantener la prestación de los servicios que se llevan a cabo en 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 Oficialía Mayor, todos de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículo 15 fracciones I, II y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área responsable de remitir las incidencias laborales de los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal, conforme a los lineamientos emitidos por la Subdirección de Capital Humano de la Oficialía Mayor.

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

- Autorizar las incidencias laborales del personal a su cargo conforme a los lineamientos establecidos por el Enlace Administrativo.

El Titular del Enlace Administrativo de la Presidencia, deberá:

- Revisar el formato de incidencia global 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 el formato de incidencia global a la Subdirección de Capital Humano, anexando el soporte documental necesario.

Los Servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal, deberán:

- Entregar oportunamente al Enlace Administrativo, sus incidencias laborales junto con el soporte documental necesario.

El Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano de la Oficialía Mayor, 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 vacacionales

VII. Resultados.

- Formato de incidencia global con sello de recibido de la Subdirección de Capital Humano

VIII. Políticas.

- El formato de justificación deberá contener firma del solicitante y de su jefe inmediato.
- Las incidencias deben justificarse como máximo dentro de las 48 horas posteriores al suceso, a excepción de las permanencias en el ISSEMYM, que deben entregarse el mismo día.

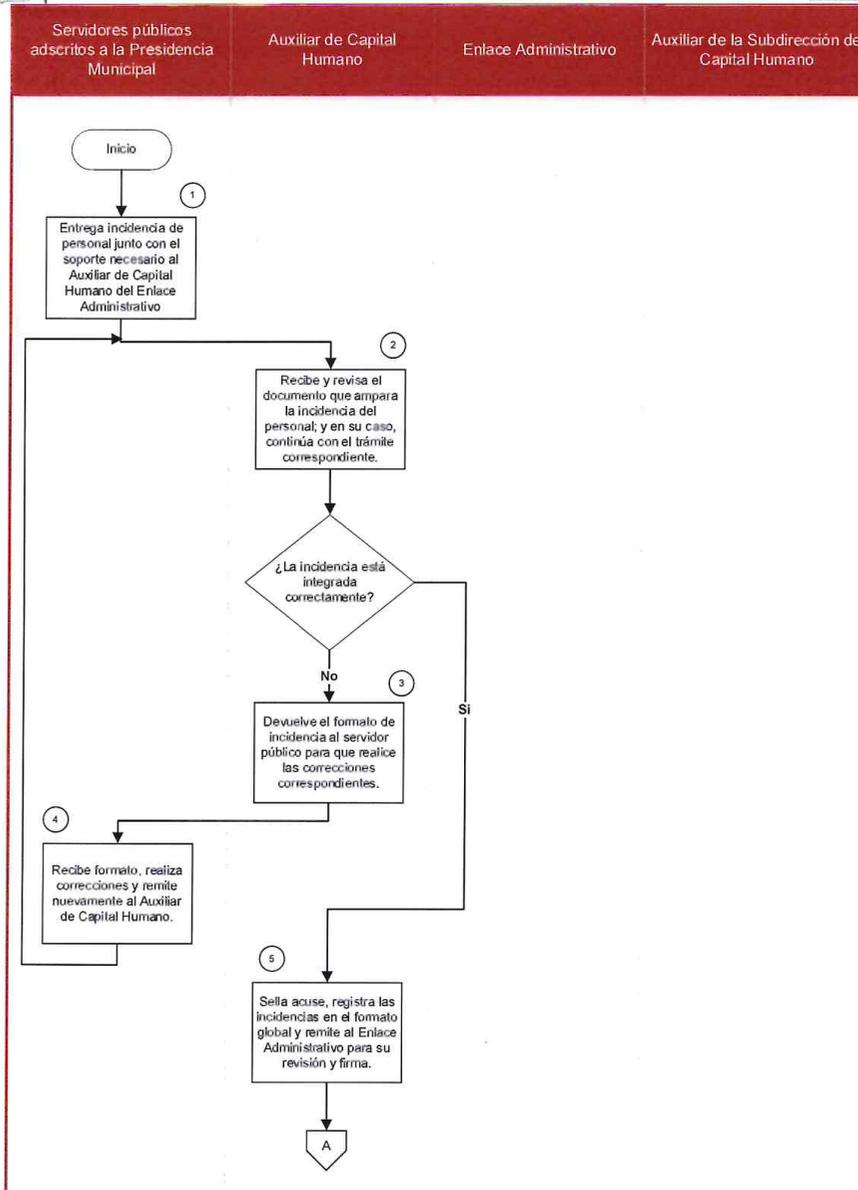
IX. Descripción de Actividades.

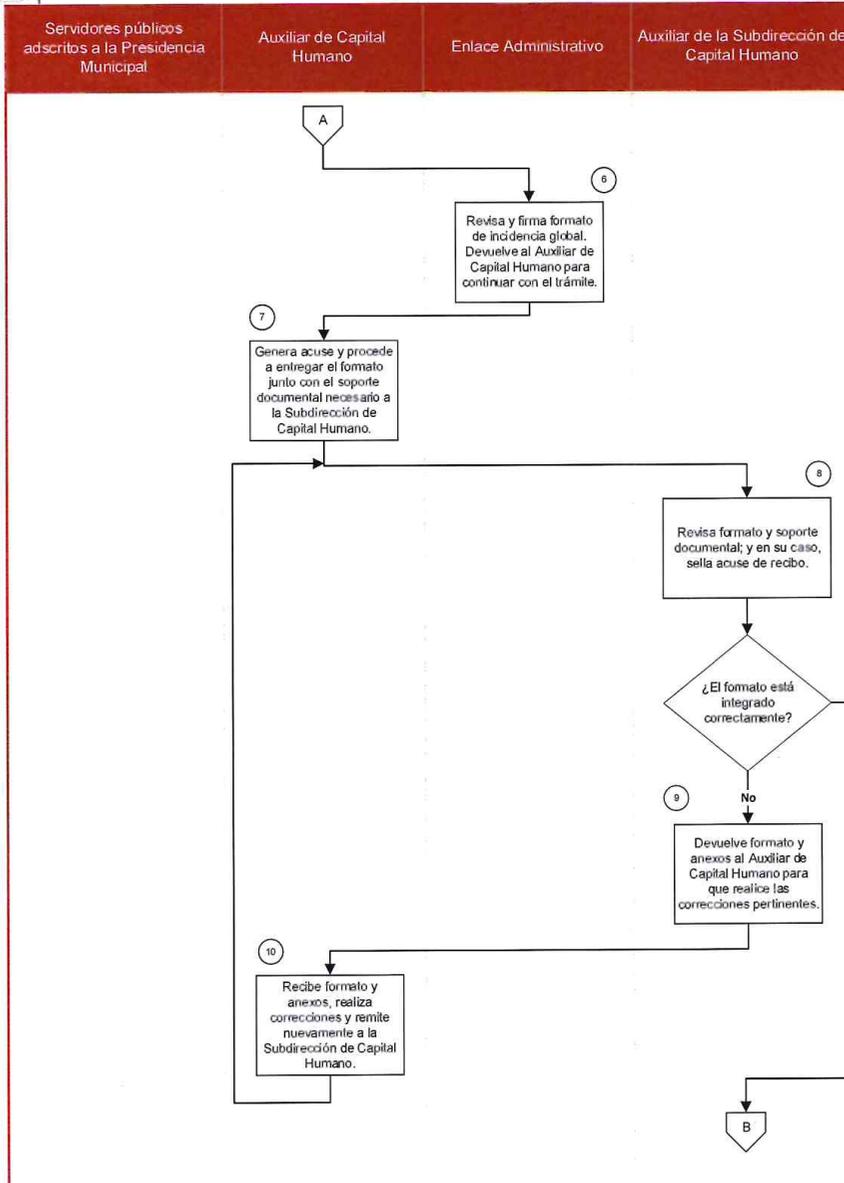
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal	Entrega incidencia de personal junto con el soporte necesario al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo.
2	Auxiliar de Capital Humano	<p>Recibe y revisa el documento idóneo que ampara la incidencia del personal</p> <p>a) Entrada y/o salida. Formato de justificación</p> <p>b) Vacaciones. Formato de justificación y constancia vacacional</p> <p>c) Incapacidad o permanencia. Certificado o constancia expedida por el ISSEMYM</p> <p>En su caso, continúa con el trámite correspondiente.</p> <p>¿La incidencia está integrada correctamente?</p> <p>No: Devuelve formato de incidencia al servidor público para que realice las correcciones correspondientes.</p> <p>Si: Sella acuse de recibo y registra las incidencias en el formato global para continuar con el trámite correspondiente.</p>
3	Auxiliar de Capital Humano	Devuelve formato de incidencia al servidor público para que realice las correcciones correspondientes.
4	Servidores públicos adscrito 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	Sella acuse, registra las incidencias en el formato global y remite al Enlace Administrativo para su revisión y firma.

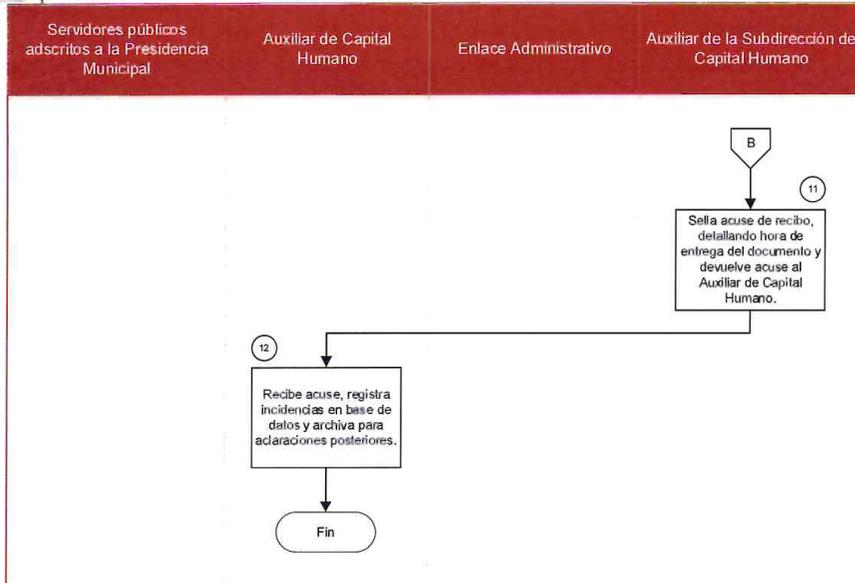


6	Enlace Administrativo	Revisa y firma el Formato de Incidencia Global. Devuelve al Auxiliar de Capital Humano para continuar con el trámite.
7	Auxiliar de Capital Humano	Genera acuse y procede a entregar el formato junto con el soporte documental necesario a la Subdirección de Capital Humano
8	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano	Revisa formato y soporte documental; y en su caso sella acuse de recibo. ¿El formato está integrado correctamente? No: Devuelve formato y anexos al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo para que realice las correcciones correspondientes. Si: Sella acuse de recibo, detallando hora de entrega del documento y devuelve acuse al Auxiliar de Capital Humano.
9	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano	Devuelve formato y anexos al Auxiliar de Capital Humano del Enlace Administrativo para que realice las correcciones correspondientes.
10	Auxiliar de Capital Humano	Recibe formato y anexos, realiza las correcciones solicitadas, recaba firma del Enlace Administrativo y entrega nuevamente a la Subdirección de Capital Humano. (Actividad No. 8)
11	Auxiliar de la Subdirección de Capital Humano	Sella acuse de recibo, detallando hora de entrega del documento y devuelve acuse al Auxiliar de Capital Humano.
12	Auxiliar de Capital Humano	Recibe acuse, registra incidencias en base de datos y archiva para aclaraciones posteriores.

X. Diagrama de Flujo.







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Incidencias laborales	Mide la cantidad de incidencias enviadas a la Subdirección de Capital Humano, respecto al total del personal adscrito a la dependencia	$\left[\frac{\text{Cantidad de incidencias enviadas a Capital Humano}}{\text{Número de personas adscritas a la dependencia}} \right] \times 100$	Bimestral



XII. Formatos e Instructivos.

Formato de justificación. Esta forma debe ser llenada a computadora, firmada con tinta azul; no debe contener borrones, ralladuras o enmendaduras. Los datos aquí proporcionados son de uso exclusivo del Enlace Administrativo de Presidencia.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021		MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ PRESIDENCIA MUNICIPAL ENLACE ADMINISTRATIVO		Tlalnepantla nuestra Ciudad 2019 - 2021	
DEPARTAMENTO <input type="text"/>					
NO. EMPL	NOMBRE		FECHA DE JUSTIFICACION		
#N/A <input type="text"/>	#N/A <input type="text"/>		<input type="text"/>		
T1 <input type="checkbox"/>	T2 <input type="checkbox"/>	T3 <input type="checkbox"/>	T5 <input type="checkbox"/>	T6 <input type="checkbox"/>	
ENTRADA	SALIDA	ENTRADA Y SALIDA	INCAP. O CONST. MÉRICA	VACACIONES Y OTROS	
OBSERVACIONES Y/O MOTIVO					
<input type="text"/>					
Día (s) <input type="text"/>	Período <input type="text"/>	Restan <input type="text"/>	2		
Día (s) <input type="text"/>	Período <input type="text"/>	Restan <input type="text"/>			
#N/A Nombre del Trabajador		C. ARTURO PELÁEZ MARRIETA Enlace Administrativo			

Información requerida	Instrucción
Departamento*	Anotar el Departamento, Coordinación o Dirección a la que pertenece.
Código de Departamento*	Anotar código de departamento de adscripción (aparece en la credencial de empleado tres dígitos)
Número de Empleado*	Anotar los seis dígitos del número de empleado.
Nombre*	Anotar el nombre(s) con apellido paterno y materno.
Fecha de Justificación*	Anotar Día(s) a justificar.
Tipo de Justificación*	Marcar con una (X) el tipo de justificación otorgada por su superior (T1 Entrada, T2 Salida, T3 Entrada y Salida, T5 Constancia de permanencia o Incapacidad, T6 Vacaciones u otros).
Observaciones y/o Motivo*	Anotar de forma concreta el motivo por el cual se lleva la justificación solo si es T1, T2, o T3.
Días de Vacaciones*	Anotar en caso de vacaciones el total de días que toma, el periodo al cual pertenecen, y los días restantes.
Nombre del trabajador*	Anotar nombre completo y firma del servidor Público que pide la incidencia
Nombre del Jefe Inmediato*	Anotar nombre completo y firma del Jefe Inmediato que autoriza la justificación de la incidencia.
Sello de Recibido*	Este espacio se usa para colocar sello de recibido por parte del enlace, fecha, hora, nombre o rubrica de quien recibió.



Formato de incidencia global. Se debe llenar por computadora con base en las incidencias recibidas durante la jornada laboral.



MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
PRESIDENCIA MUNICIPAL
ENLACE ADMINISTRATIVO



LIC. GUADALUPE LÓPEZ PRADO SUBDIRECTORA DE CAPITAL HUMANO		INCIDENCIAS DEL				DE 2020
NO. EMPL	NOMBRE	FECHA DE JUSTIFICACION	CLAVE	MOTIVO	ESPECIFICACION	

- T1 PERMISO DE ENTRADA
- T2 PERMISO DE SALIDA
- T3 PERMISO ENTRADA Y SALIDA
- T4 CONSTANCIA PERMANENCIA
- T5 INCAPACIDAD MEDICA
- T6 OTROS (ESPECIFICAR)

ARTURO PELÁEZ MIRIETA
ENLACE ADMINISTRATIVO DE PRESIDENCIA

CAPITAL HUMANO

Instructivo:

Información requerida	Instrucción
Incidencia del*	Se debe anotar la fecha de elaboración del registro, por ejemplo: "12 de marzo de 2019"
No. Empl*	Se debe anotar el número de empleado a seis dígitos y el código de departamento de adscripción a tres dígitos
Nombre*	Anotar el nombre(s) con apellido paterno y materno del servidor público.
Fecha de Justificación*	Se debe anotar día(s) a justificar.
Clave*	Se anota la clave según el tipo de justificación otorgada por el jefe inmediato (<i>T1 Entrada, T2 Salida, T3 Entrada y Salida, T5 Constancia de permanencia o Incapacidad, T6 Vacaciones u otros</i>).
Motivo*	Se especifica si se trata de justificación de entrada, salida, incapacidad, permanencia, y vacaciones.
Especificación*	Se debe anotar solo en caso de vacaciones el total de días que toma, el periodo al cual pertenecen, y los días restantes.
Capital Humano*	Este espacio se usa para que la Subdirección de Capital Humano coloque sello de recibido, fecha, hora, nombre o rubrica de quien recibió.

XIII. Validación del Procedimiento.



Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

Definición de Estrategias para la Solución de Problemáticas de la Administración Pública Municipal

I. Objetivo.



Fortalecer la orientación, asesoría, y análisis a las Unidades Administrativas Municipales de Tlalnepantla de Baz, en asuntos que requieran atención especializada, para generar una gestión pública municipal que promueva la implementación de proyectos de innovación, políticas públicas, realización de obras y acciones colaborativas.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo II, Sección II, Artículo 42 fracciones I, II, III, IV, V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, 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 Secretaría de la Coordinación de Asesores, deberá:

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

Los Titulares de las Unidades Administrativas del Municipio, deberán:

- Solicitar apoyo de la Coordinación de Asesores para la atención de problemáticas específicas.



- Realizar el seguimiento a cada una de las acciones de respuesta y solución acordadas durante las reuniones de trabajo convocadas por la Coordinación de Asesores.

V. Definiciones.

No aplica.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

- La función desarrollada por la Coordinación de Asesores estará regida en todo momento en el efectivo cumplimiento de la mejora continua de la Administración Pública Municipal.
- El trabajo desempeñado por los servidores públicos municipales se establecerá bajo los deberes y principios de: atención digna y amable, calidad, equidad, honestidad, integridad, trabajo en equipo y transparencia.
- El horario de Servicio de la Coordinación General de Asesores de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titulares de las Unidades Administrativas	Entregan oficios a la Coordinación de Asesores donde se solicita la atención de problemáticas, situaciones de coyuntura y sistémicas que afectan a la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.
2	Secretaria	Recibe y registra oficios, clasifica documentos; turna al Coordinador de Asesores o al Asesor Especialista según sea el caso; para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Reciben oficios, realizan análisis de la problemática descrita en el documento y sus posibles soluciones.
4	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Intervienen en todos aquellos asuntos que le solicite el Presidente Municipal en la modalidad que les instruyan, sea con

Manual de Procedimientos



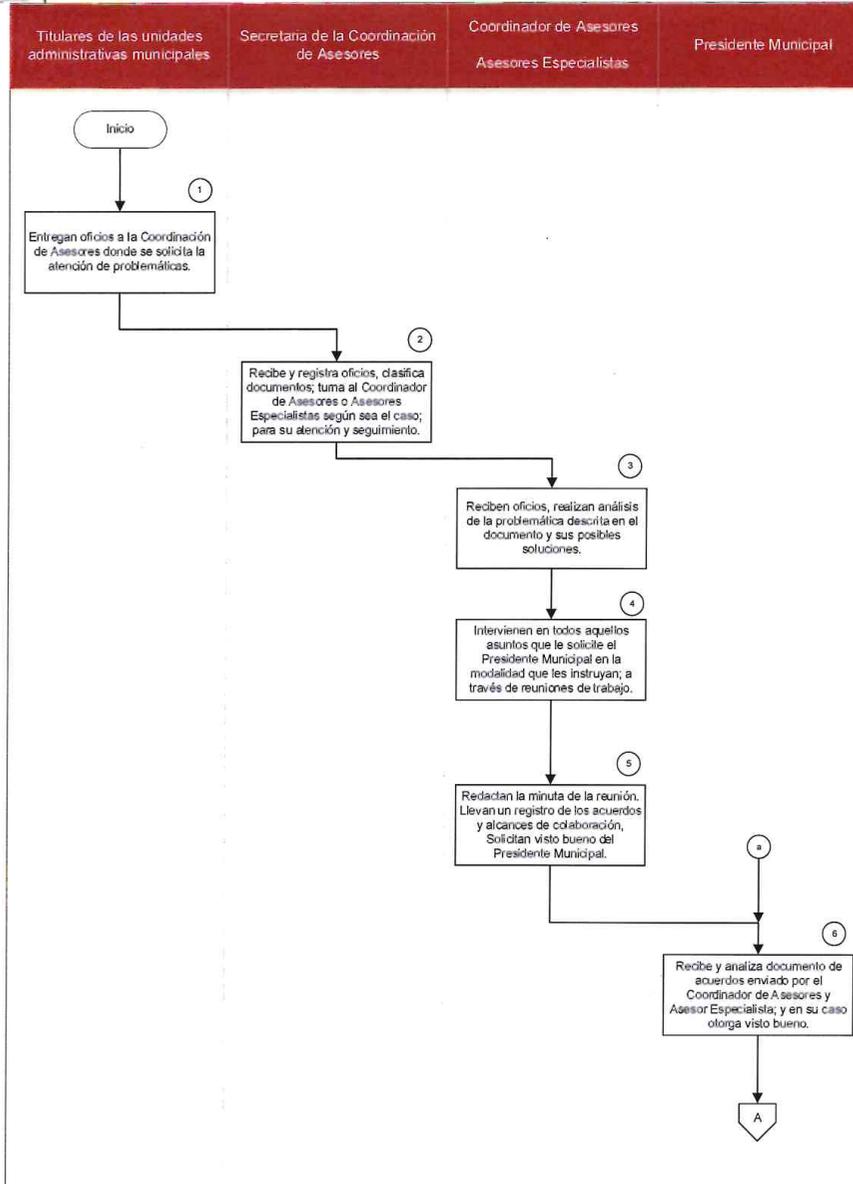
		Unidades Administrativas, ciudadanos o representantes sociales; a través de reuniones de trabajo.
5	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Redactan la minuta de la reunión, detallando los acuerdos de cada una de las Unidades Administrativas involucradas en la problemática. Llevan un registro de los acuerdos y alcances de colaboración, en la implementación de acciones de respuesta y solución a la problemática planteada; y solicitan visto bueno del Presidente Municipal.
6	Presidente Municipal	Recibe y analiza los acuerdos enviados por el Coordinador de Asesores y/o Asesores Especialistas; y en su caso otorga Visto Bueno para su implementación ¿Los acuerdos son adecuados para solucionar la problemática? No: Proporciona indicaciones y devuelve documento de acuerdos al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialista, para que realicen las adecuaciones pertinentes. Si: Instruye al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialistas para que lleven a cabo la Implementación de las acciones de respuesta y solución planteadas en los acuerdos.
7	Presidente Municipal	Proporciona indicaciones y devuelve documento de acuerdos al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialista, para que realicen las adecuaciones pertinentes.
8	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Reciben documento, realizan las adecuaciones solicitadas y entregan nuevamente al Presidente Municipal para su visto bueno. (Actividad No. 6)
9	Presidente Municipal	Instruye al Coordinador de Asesores; o en su caso, al Asesor Especialista para que lleven a cabo la implementación de las acciones de respuesta y solución planteadas en el acuerdo.
10	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Reciben instrucciones y solicitan a la Secretaria la elaboración de los oficios dirigidos a las Unidades Administrativas que darán seguimiento a las acciones de respuesta y solución.
11	Secretaria	Elabora los oficios solicitados por el Coordinador de Asesores; o en caso, por el Asesor Especialista, y entrega para su revisión.
12	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Reciben y revisan oficios entregados por la Secretaria; y en su caso, firman. ¿Los oficios están correctos? No: Devuelven documentos a la Secretaria para que realice las adecuaciones pertinentes.

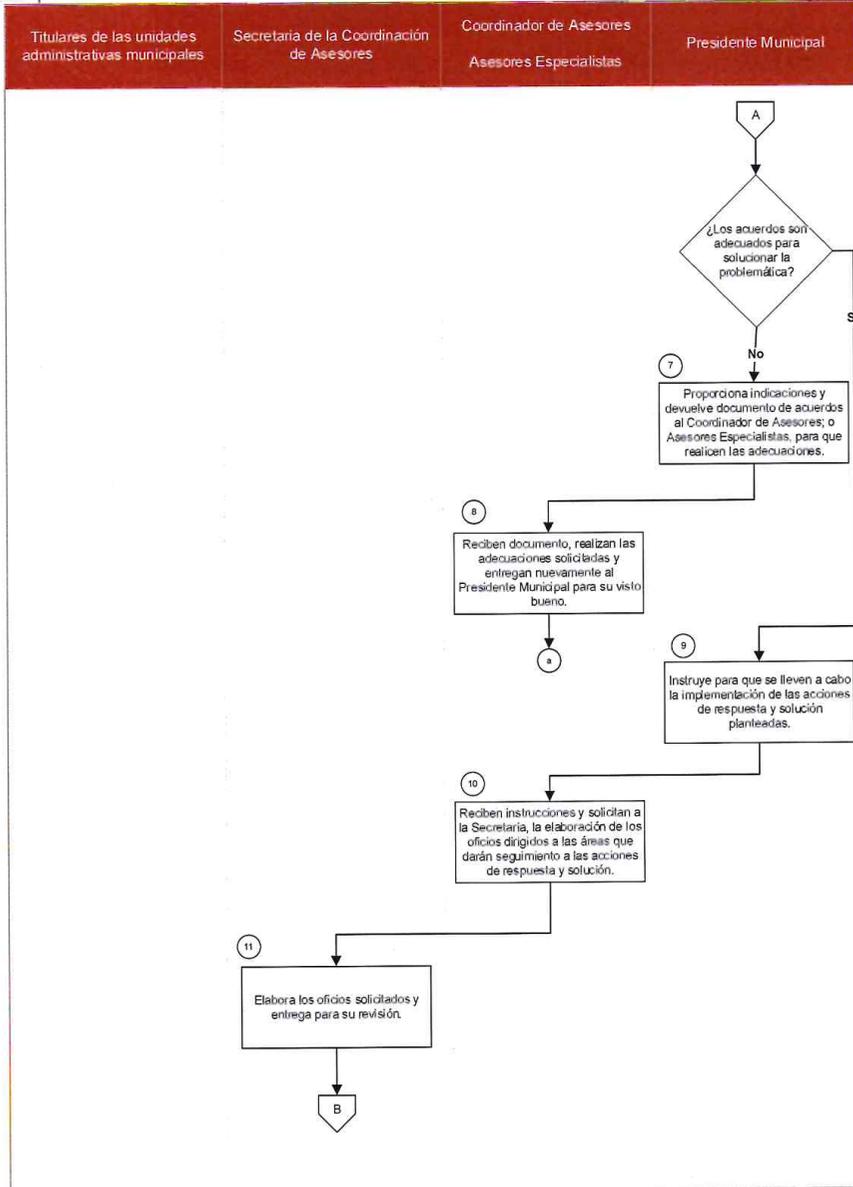
Manual de Procedimientos

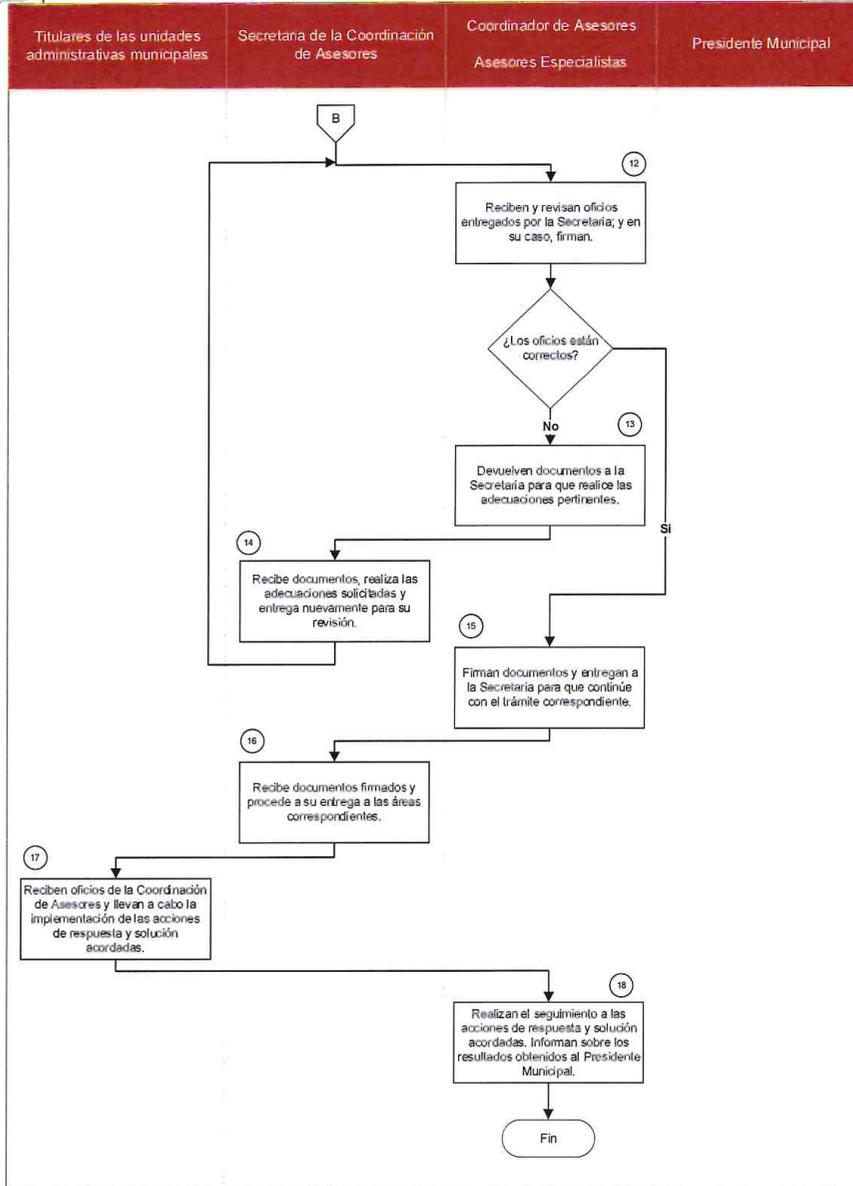


		Si: Firman documentos y entrega a la Secretaria para que continúe con el trámite correspondiente.
13	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Devuelven documentos a la Secretaria para que realice las adecuaciones pertinentes.
14	Secretaria	Recibe documentos, realiza las adecuaciones solicitadas y entrega nuevamente al Coordinador de Asesores o al Asesor Especialista, para su revisión. (Actividad No. 12)
15	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Firman documentos y entregan a la Secretaria para que continúe con el trámite correspondiente.
16	Secretaria	Recibe documentos firmados y procede a su entrega a las Unidades Administrativas correspondientes.
17	Titulares de las Unidades Administrativas	Reciben oficios de la Coordinación de Asesores y llevan a cabo la implementación de las acciones de respuesta y solución acordadas.
18	Coordinador de Asesores Asesor Especialista	Realizan el seguimiento a cada una de las acciones de respuesta y solución acordadas con las Unidades Administrativas. Informan sobre los resultados obtenidos al Presidente Municipal.

X. Diagrama de Flujo.









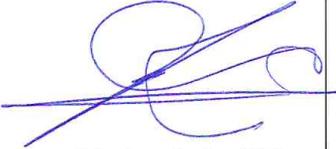
XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 M. en A.P. Juan Carlos Núñez Armas Coordinador de Asesores	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Atención a solicitudes de información pública (Transparencia)

I. Objetivo.

Fortalecer la atención a las solicitudes de información pública presentadas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal, respecto a los asuntos que son competencia de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal

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

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, Artículo 5°. Gaceta del Gobierno de Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo II, Sección Segunda, Artículos 10, 11, 12, 18 y 19; Capítulo III, Artículo 23 fracción IV; Título Segundo, Capítulo IV, Artículos 58 y 59; Título Quinto, Capítulo I, Artículo 75, 76, 77, 78, 82, 83, 84, 86, 89, 90; Capítulo III, Artículo 94 y 103. 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, México. Título I, Capítulo II, Sección II, Artículo 42 fracciones I, II, III, IV, V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

El Servidor Público Habilitado de la Presidencia, deberá:

- Dar seguimiento a las solicitudes de información enviadas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal, dentro del plazo establecido.
- Solicitar la colaboración de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal para atender las solicitudes de información pública.



La Secretaría de la Coordinación de Asesores, deberá:

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

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

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

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

- El horario de recepción de documentos en la Coordinación de Asesores es de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.
- Los Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal están obligados a responder las solicitudes de información remitidas mediante oficio, dentro del término señalado en el mismo, para evitar sanciones administrativas.
- La información proporcionada por las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal debe cumplir con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Entrega oficio de solicitud de información dirigido al Servidor Público Habilitado de la Presidencia Municipal.
2	Secretaría	Recibe oficio y turna al Servidor Público Habilitado para su atención y seguimiento.
3	Servidor Público Habilitado	Recibe documento, analiza la petición y en su caso, realiza el seguimiento correspondiente.



		<p>¿La solicitud de información es competencia de alguna de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal?</p> <p>No: Elabora y firma oficio de devolución debidamente fundado y motivado dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.</p> <p>Si: Determina qué Unidades Administrativas se encargarán de proporcionar el soporte documental necesario para atender la solicitud de información pública.</p>
4	Servidor Público Habilitado	Elabora y firma oficio de devolución debidamente fundado y motivado, dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal. (Pasa a la Actividad No. 19)
5	Servidor Público Habilitado	Determina qué Unidades Administrativas se encargarán de proporcionar el soporte documental necesario para atender la solicitud de información pública.
6	Servidor Público Habilitado	Solicita a la Secretaría que elabore los oficios necesarios a las Unidades Administrativas que serán responsables de proporcionar la información.
7	Secretaría	Recibe instrucciones y elabora los oficios solicitados. Turna oficios para revisión y firma del Servidor Público Habilitado.
8	Servidor Público Habilitado	<p>Recibe y revisa oficios y documentación anexa; y en su caso, firma.</p> <p>¿Los oficios y anexos están correctos?</p> <p>No: Devuelve documentos a la Secretaría para que realice las correcciones pertinentes.</p> <p>Si: Firma oficios y devuelve documentos a la Secretaría para que continúe con el trámite correspondiente.</p>
9	Servidor Público Habilitado	Devuelve documentos a la Secretaría para que realice las correcciones pertinentes.
10	Secretaría	Recibe documentos, realiza las correcciones correspondientes y entrega nuevamente al Servidor Público Habilitado para su revisión. (Pasa a la Actividad No. 8)
11	Servidor Público Habilitado	Firma oficios y devuelve documentos a la Secretaría para que continúe con el trámite correspondiente.
12	Secretaria	Recibe documentos firmados, genera acuse de recibo y procede a entregar a las Unidades Administrativas encargadas de atender la solicitud de información pública.
13	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Reciben oficios, entregan acuse de recibo a la Secretaria de la Coordinación de Asesores y dan seguimiento a la solicitud de información.
14	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal	Realiza una búsqueda exhaustiva en los archivos para verificar la existencia de la información y proceden a dar atención al requerimiento. Elaboran y entregan oficio de respuesta fundada y motivada, dirigida al Servidor Público Habilitado; detallando sobre la existencia o no de la información solicitada.
15	Secretaria	Recibe oficios de respuesta emitidos por las Unidades Administrativas adscritas a la Presidencia Municipal y turna al Servidor Público Habilitado para su revisión.
16	Servidor Público Habilitado	<p>Analiza y evalúa la respuesta proporcionada por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento.</p> <p>¿La respuesta satisface el requerimiento de información de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal?</p>

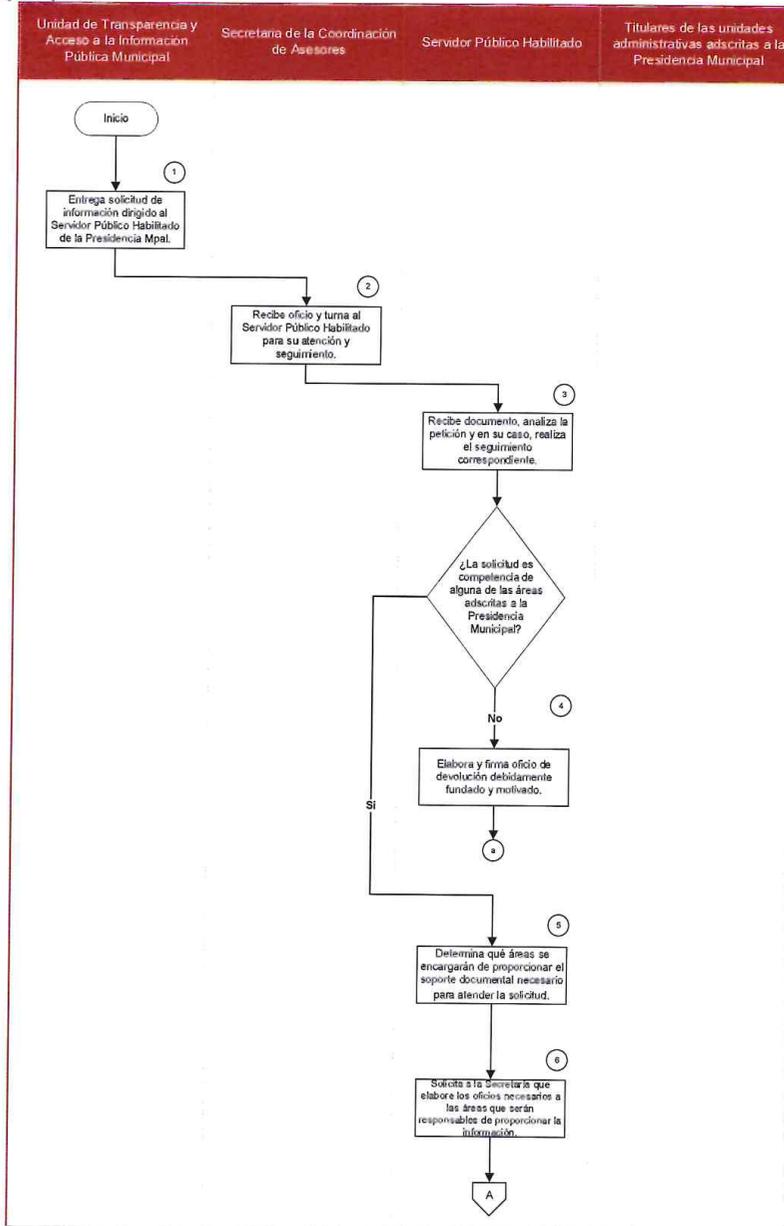
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

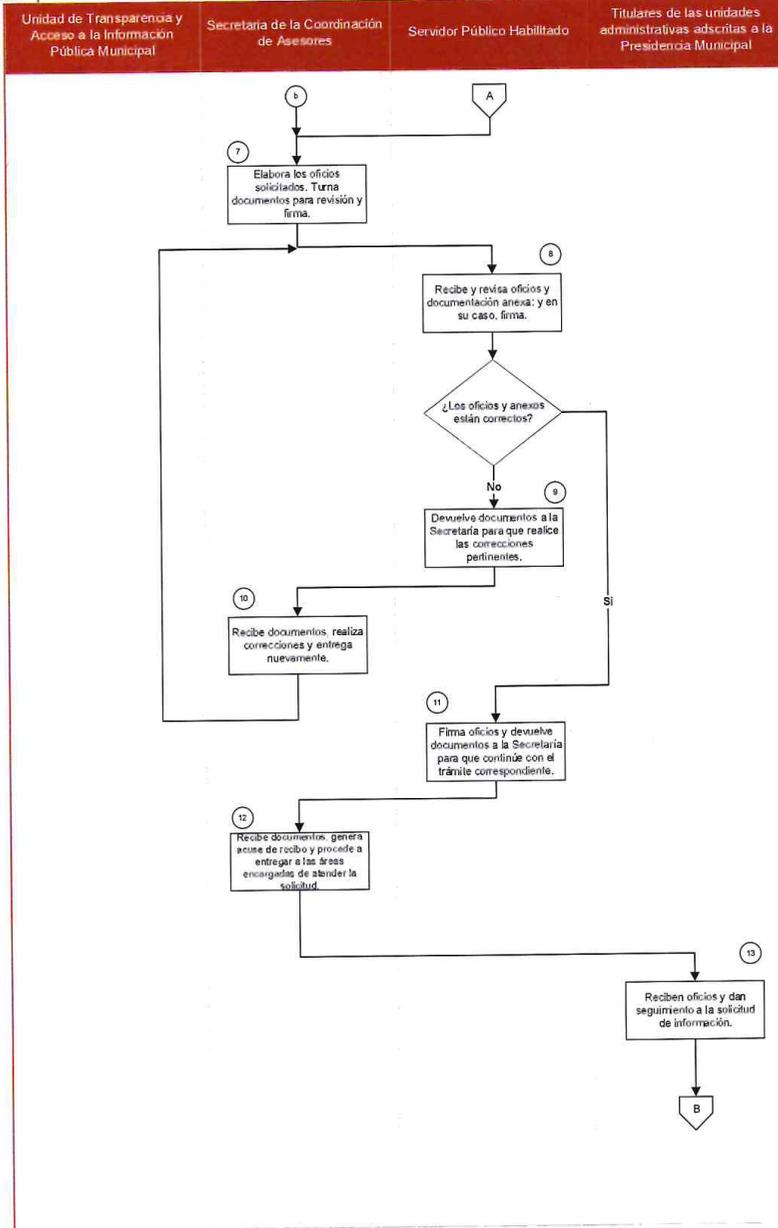


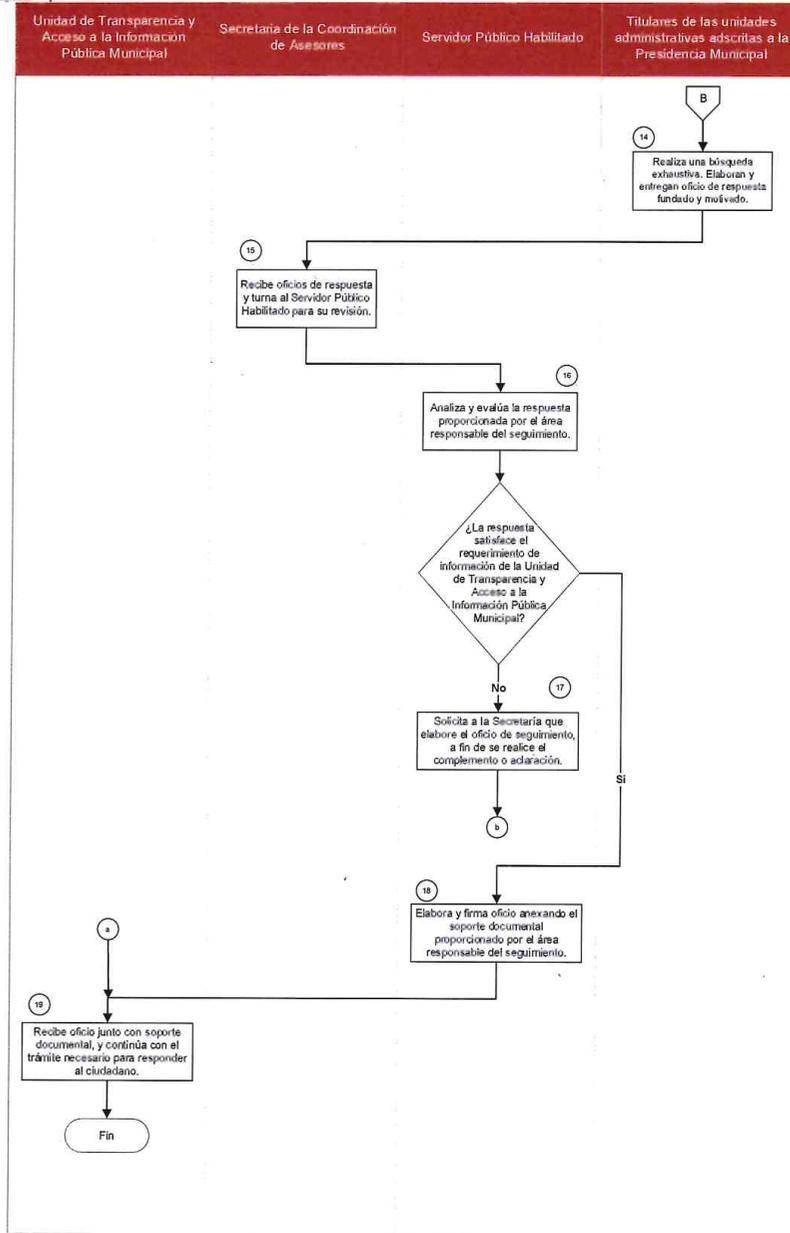
		<p>No: Solicita a la Secretaría que elabore el oficio de seguimiento, a fin de que la Unidad Administrativa responsable realice el complemento o aclaración de la información pública entregada.</p> <p>Si: Elabora y firma oficio dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal anexando el soporte documental proporcionado por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento.</p>
17	Servidor Público Habilitado	Solicita a la Secretaría que elabore el oficio de seguimiento, a fin de que la Unidad Administrativa responsable realice el complemento o aclaración de la información pública entregada. (Pasa a la Actividad No. 7)
18	Servidor Público Habilitado	Elabora y firma oficio dirigido a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal anexando el soporte documental proporcionado por la Unidad Administrativa responsable del seguimiento.
19	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	Recibe oficio junto con soporte documental, y continúa con el trámite necesario para responder al ciudadano.

X. Diagrama de Flujo.











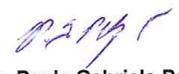
XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a solicitudes de información pública	Mide el avance en la atención de las solicitudes de información remitidas por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal	$\left[\frac{\text{Núm. de solicitudes de información atendidas}}{\text{Núm. de solicitudes de información recibidas}} \right] \times 100$	trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Fernando Macotela Manrique Servidor Público Habilitado de la Presidencia Municipal en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Elaboración de Síntesis informativa

I. Objetivo.

Integrar un informe diario sobre los hechos más importantes publicados en los medios de comunicación para notificar a los funcionarios y al Presidente Municipal lo acontecido con el fin de verificar el impacto en la población sobre las acciones realizadas.

II. Alcance.

Aplica para los titulares de las unidades de la administración pública municipal de Tlalnepantla de Baz, los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Difusión y Medios, así como para el Presidente Municipal.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo II, Sección III, Artículo 43, fracción X. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Difusión y Medios es el área responsable de establecer, supervisar y desarrollar las acciones para revisar diariamente los medios de comunicación local, estatal y nacional e identificar las notas de interés para el ayuntamiento, así como de instruir al personal los lineamientos para la correcta aplicación de los recortes y síntesis informativa digital, efectuar la revisión correspondiente de la ortografía y redacción.

El Presidente Municipal, deberá:

- Validar la síntesis informativa entregada por la Coordinación de Difusión y Medios.

La Titular de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Coordinar las actividades de monitoreo de las notas de interés para el Ayuntamiento en los medios impresos y digital.
- Revisar las síntesis informativas elaboradas por el Auxiliar de Redacción, para su posterior envío al Presidente Municipal.

El Auxiliar de Redacción de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Realizar la revisión y clasificación de las notas de interés para el ayuntamiento, procediendo a transcribir la información, efectuar el recorte periodístico y compilación electrónica de la información.
- Elaborar la síntesis con ayuda de la compilación y clasificación de la información relevante sobre el Municipio de Tlalnepantla de Baz.

V. Definiciones.



No aplica.

VI. Insumos.

- Información impresa y digital sobre el Municipio de Tlalnepantla de Baz (periódicos, revistas, boletines, entre otros).

VII. Resultados.

- Síntesis informativa

VIII. Políticas.

- La síntesis diaria será remitida al Presidente Municipal por correo electrónico.

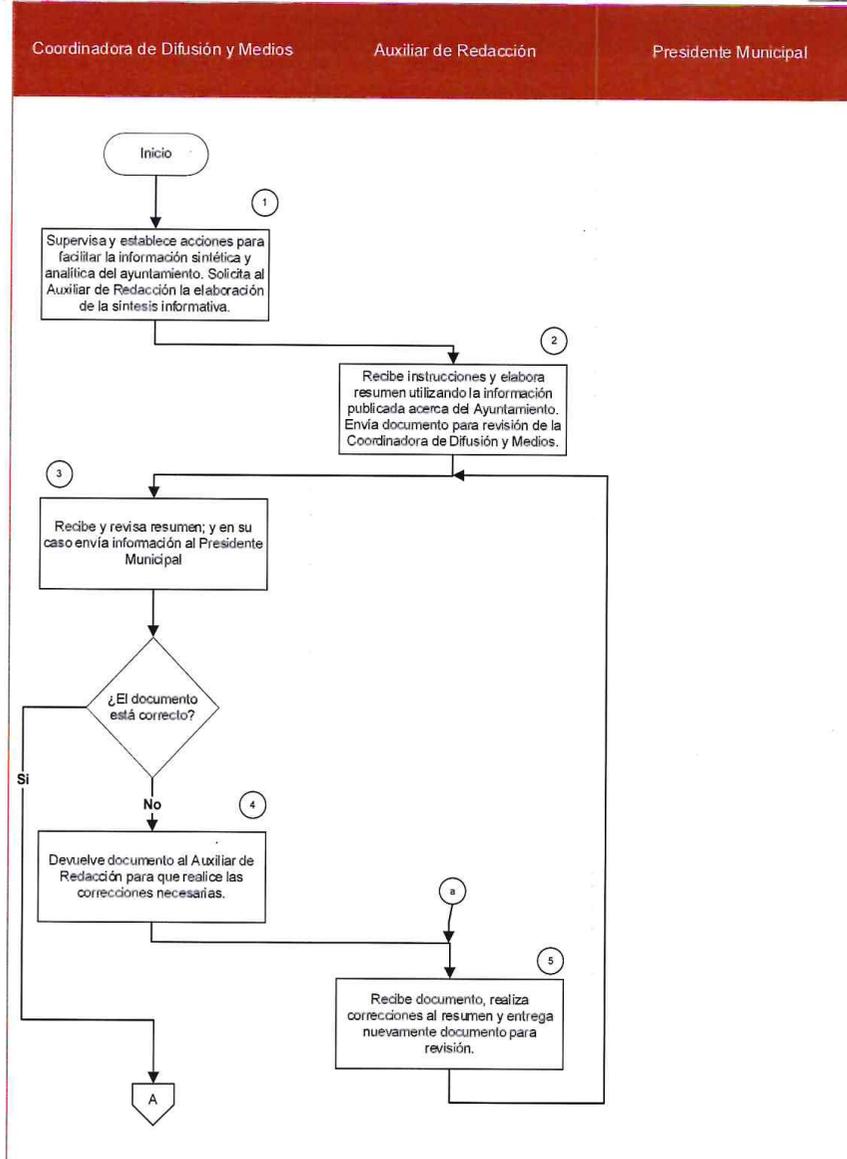
IX. Descripción de Actividades.

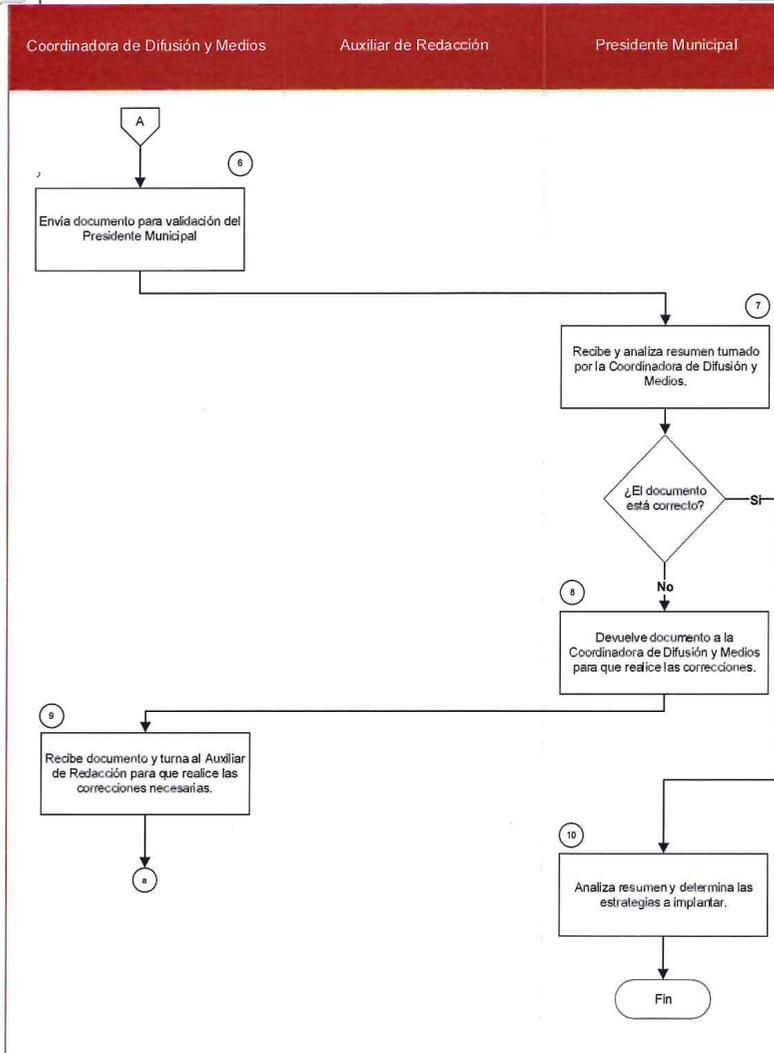
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Coordinadora de Difusión y Medios.	En seguimiento a la calendarización establecida en el formato Pbr 02a, supervisa y establece acciones para facilitar información sintética y analítica a los funcionarios del ayuntamiento, sobre la actuación institucional publicada en los medios de comunicación. Solicita al Auxiliar de redacción la elaboración de la síntesis informativa.
2	Auxiliar de Redacción	Recibe instrucciones y elabora resumen utilizando la información publicada acerca del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz en boletines o difundida en radio, televisión y medios electrónicos. Envía documento para revisión de la Coordinadora de Difusión y Medios
3	Coordinadora de Difusión y Medios.	Recibe y revisa resumen; y en su caso envía información al Presidente Municipal ¿El documento está correcto? No: Devuelve documento al Auxiliar de Redacción para que realice las correcciones necesarias. Si: Envía documento para validación del Presidente Municipal
4	Coordinadora de Difusión y Medios.	Devuelve documento al Auxiliar de Redacción para que realice las correcciones necesarias.



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
5	Auxiliar de Redacción	Recibe documento, realiza correcciones al resumen y entrega nuevamente documento para revisión. (Pasa a la actividad No. 3)
6	Coordinadora de Difusión y Medios.	Envía documento para validación del Presidente Municipal
7	Presidente Municipal	Recibe y analiza resumen turnado por la Coordinadora de Difusión y Medios ¿El documento está correcto? No: Devuelve documento a la Coordinadora de Difusión y Medios para que realice las correcciones. Si: Analiza resumen y determina las estrategias a implantar.
8	Presidente Municipal	Devuelve documento a la Coordinadora de Difusión y Medios para que realice las correcciones.
9	Coordinadora de Difusión y Medios.	Recibe documento y turna al Auxiliar de Redacción para que realice las correcciones necesarias. (Pasa a la actividad núm. 5)
10	Presidente Municipal	Analiza resumen y determina las estrategias a implantar.

X. Diagrama de Flujo.







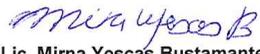
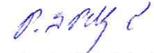
XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Síntesis informativa	Mide el porcentaje de síntesis informativas elaboradas, respecto de las programadas	$\left[\frac{\text{Número de síntesis informativas generadas}}{\text{Número de eventos realizados}} \right] \times 100$	mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mirna Yescas Bustamante Coordinadora de Difusión y Medios	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Realización de coberturas, actos y eventos institucionales

I. Objetivo.

Planear y avalar la información sobre las actividades realizadas por el Presidente Municipal y el Ayuntamiento mediante la cobertura de eventos institucionales para dar conocer los trabajos realizados por el municipio para beneficio de la población

II. Alcance.

- Aplica al personal adscrito a la Coordinación de Difusión y Medios, encargados de prensa y difusión de la cobertura, los titulares de las unidades administrativas responsables de los eventos, así como al Presidente Municipal.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo II, Sección III, Artículo 43, fracción VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Difusión y Medios es el área responsable de coordinar e integrar todas las acciones de la presidencia municipal, mediante la cobertura de los eventos institucionales para su posterior divulgación en medios físicos y electrónicos.

El Presidente Municipal, deberá:

- Validar la documentación turnada por la Coordinación de Difusión y Medios.

La Secretaria Particular de la Presidencia, deberá:

- Entregar oportunamente a la Coordinación de Difusión y Medios, la agenda de eventos y los oficios de solicitud de cobertura.

La Titular de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Recibir la agenda de actividades de la Presidencia Municipal, e instruir a los Auxiliares de Audiovisual para que se le dé cobertura informativa.
- Validar la documentación elaborada por el Auxiliar de Audiovisual.

El Auxiliar de Audiovisual de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Realizar la cobertura del evento institucional y realizar las bitácoras y notas informativas correspondientes.



V. Definiciones.

- **Nota informativa.** Nota periodística que reporta algún hecho, situación o realidad concreta, a partir del uso de una o más fuentes.
- **Actos y eventos institucionales.** Eventos organizados por la administración pública municipal para dar a conocer un programa o actividad del gobierno municipal.

VI. Insumos.

- Agenda de presidencia
- Oficios e invitaciones para cobertura de eventos

VII. Resultados.

- Bitácora de eventos
- Notas Informativas

VIII. Políticas.

- La unidad administrativa responsable deberá solicitar mediante oficio a la Coordinación de Difusión y Medios, la cobertura del evento.
- El personal encargado de Contenidos Audiovisuales será el responsable del uso correcto del equipo de video y/o fotográfico para realizar la cobertura informativa del evento. Así mismo, deberá generar una carpeta en la computadora por cada evento institucional, en la cual guardará las fotos digitales, imágenes e información relacionada con el mismo.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Los Titulares de las Unidades Administrativas	Entrega la agenda de la presidencia, oficios e invitaciones de las diferentes áreas para solicitar la cobertura de eventos institucionales a la Coordinación de Difusión y Medios.
2	Recepcionista	Recibe oficios de solicitud de cobertura de evento por parte de los Titulares de las unidades administrativas y los turna a la Coordinadora de Difusión y Medios.
3	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe la agenda de la presidencia, oficios e invitaciones de las diferentes áreas solicitando cobertura de eventos institucionales. Instruye al Auxiliar de Audiovisual para que se encarguen de la cobertura del evento.

Manual de Procedimientos



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Auxiliar de Audiovisual.	Recibe instrucción, revisa el material, prepara equipos y acude al evento. Elabora la bitácora del evento y las notas informativas. Envía bitácora y notas para revisión de la Coordinadora de Difusión y Medios.
5	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe y revisa bitácora y nota informativa; y en caso envía información al Presidente Municipal. ¿Los documentos están correctos? No: Devuelve documento al Auxiliar de Audiovisual para que realice las correcciones necesarias. Si: Envía documento para validación del Presidente Municipal .
6	Coordinadora de Difusión y Medios	Devuelve documento al Auxiliar de Audiovisual para que realice las correcciones necesarias.
7	Auxiliar de Audiovisual	Recibe documento, realiza correcciones y entrega nuevamente a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión. (Pasa a la actividad No. 5)
8	Coordinadora de Difusión y Medios	Envía documentos para validación del Presidente Municipal .
9	Presidente Municipal	Recibe documentos de la Coordinadora de Difusión y Medios. ¿Los documentos están correctos? No: Devuelve documento a la Coordinadora de Difusión y Medios para que realice las correcciones. Si: Remite bitácora y nota informativa a los titulares de las unidades administrativas involucrados en el evento.
10	Presidente Municipal	Devuelve documento a la Coordinadora de Difusión y Medios para que realice las correcciones.
11	Coordinadora de Difusión y Medios.	Recibe documento y turna al Auxiliar de audiovisual para que realice las correcciones necesarias. (Pasa a la Actividad No. 7)
12	Presidente Municipal	Remite bitácora y nota informativa a los titulares de las unidades administrativas involucrados en el evento.
13	Presidente Municipal	Analiza documentos y determina las estrategias a implantar.
14	Coordinadora de Difusión y Medios.	Recibe instrucción de aprobación del materia, y turna a la secretaria de la unidad, que realice un oficio informando que

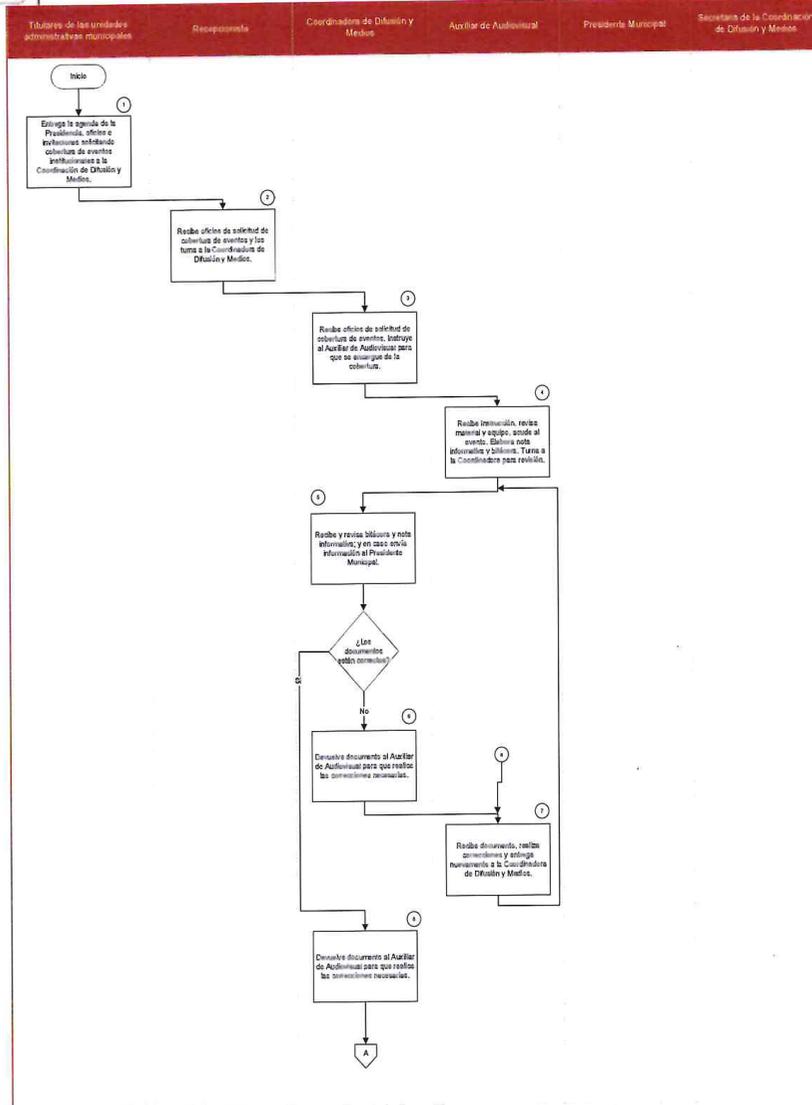
Manual de Procedimientos

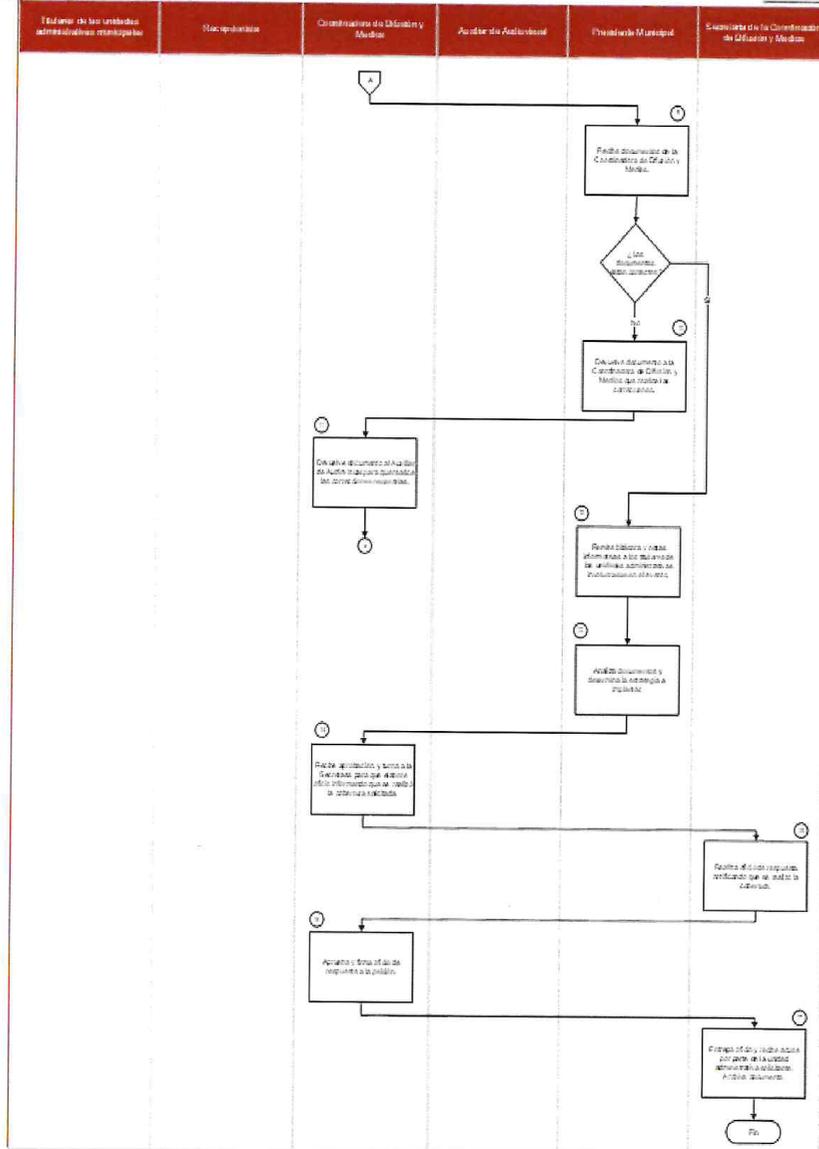
184



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		se realizó la cobertura solicitada por las unidades administrativas encargadas del evento.
15	Secretaria de la Coordinación de Difusión y Medios.	Realiza oficio de respuesta notificando que se realizó la cobertura de evento solicitado por parte del Titular de las unidades administrativas.
16	Coordinadora de Difusión y Medios.	Aprueba y firma oficio de respuesta a la petición por parte de las Unidades Administrativas solicitantes.
17	Secretaria de la Coordinación de Difusión y Medios.	Entrega oficio y recibe acuse de recibido por parte de la Unidad Administrativa y archiva el documento sellado.

X. Diagrama de Flujo.







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Cobertura de actos y eventos institucionales	Mide el porcentaje de actos y eventos cubiertos	$\left[\frac{\text{Núm. de actos y eventos cubiertos}}{\text{Núm. de actos y eventos durante el mes}} \right] \times 100$	mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mirna Yescas Bustamante Coordinadora de Difusión y Medios	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Elaboración y Emisión de Comunicados de Prensa

I. Objetivo.

Organizar y difundir la cobertura de las actividades del gobierno municipal, giras del presidente, cabildo, funcionarios, institutos, así como campañas municipales para informar a los medios de comunicación sobre estas actividades en beneficio de la población.

II. Alcance.

Aplica a los titulares de las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, así como a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Difusión y Medios y representantes de los medios de comunicación acreditados ante la citada Coordinación.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo II, Sección III, artículo 43, fracción I. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Difusión y Medios es el área responsable de controlar y promover un sistema de difusión veraz, que otorgue a la población información precisa y oportuna acerca de las actividades y logros del Gobierno Municipal.

La Secretaria Particular de la Presidencia, deberá:

- Entregar oportunamente a la Coordinación de Difusión y Medios, la agenda de eventos y los oficios de solicitud de cobertura.

La Titular de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Verificar que se cumpla con los lineamientos y políticas de difusión de las obras y acciones del gobierno municipal, además de revisar la redacción y ortografía del comunicado.

El Auxiliar de Redacción de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Acudir a realizar la cobertura informativa de la agenda pública, así mismo elaborará el comunicado correspondiente.

El Reportero de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Realizar la cobertura informativa.
- Apoyar en la elaboración del boletín mediante el envío de información al Auxiliar de Redacción.



V. Definiciones.

- **Comunicado de Prensa.** Comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico.

VI. Insumos.

- Oficio de petición de cobertura de evento

VII. Resultados.

- Difusión del comunicado de prensa

VIII. Políticas.

- Los comunicados deben estar redactados de manera clara y concisa para su envío de manera inmediata a los medios de comunicación de las actividades de la administración pública municipal.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaría Particular de la Presidencia	Entrega peticiones a la Coordinadora de Difusión y Medios para la cobertura de algún evento y/o actividad institucional.
2	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe peticiones para la cobertura de un evento y/o actividad institucional determinada, designa al personal y gira instrucciones para la cobertura informativa, fotográfica y fílmica del evento.
3	Reportero	Recibe la orden para cubrir los eventos y recaba los datos y los envía al Auxiliar de Redacción para la elaboración del boletín correspondiente.
4	Auxiliar de Redacción	Elabora el boletín de prensa con ayuda de los datos y fotografías proporcionadas por el Reportero. Envía el documento a revisión de la Coordinadora de Difusión y Medios.
5	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe y revisa boletín; y en caso, continúa con la entrega al Auxiliar de redacción para el trámite correspondiente ¿El boletín está correcto? No: Devuelve documento al Auxiliar de Redacción para que realice las correcciones pertinentes.

Manual de Procedimientos

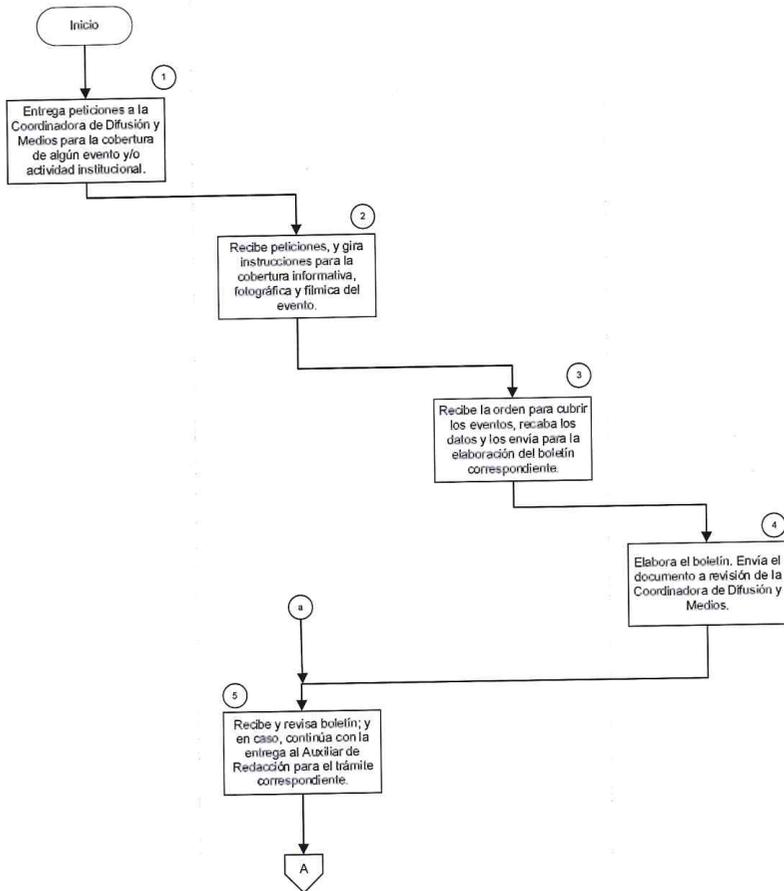


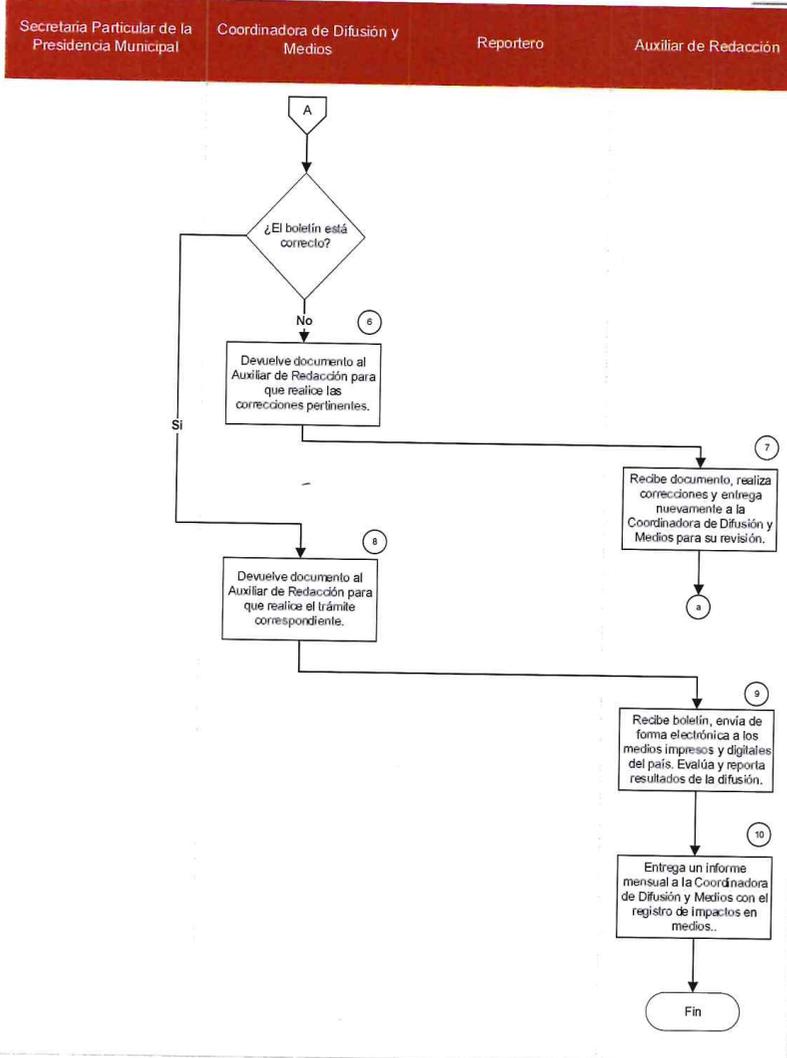
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		Si: Devuelve documento al Auxiliar de Redacción para que realice el trámite correspondiente.
6	Coordinadora de Difusión y Medios	Devuelve documento al Auxiliar de Redacción para que realice las correcciones pertinentes.
7	Auxiliar de Redacción	Recibe documento, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión. (Actividad No. 5)
8	Coordinadora de Difusión y Medios	Devuelve documento al Auxiliar de Redacción para que realice el trámite correspondiente.
9	Auxiliar de Redacción	Recibe boletín, envía de forma electrónica a los medios impresos y digitales del país. Evalúa y reporta resultados de la difusión del comunicado de prensa.
10	Auxiliar de Redacción.	Entrega un informe mensual a la Coordinadora de Difusión y Medios con el registro de impactos en medios para toma de decisiones.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

X. Diagrama de Flujo.









XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Comunicados de prensa	Mide el porcentaje de comunicados de prensa emitidos, respecto de los programados	$\left[\frac{\text{Núm. de comunicados de prensa emitidos}}{\text{Núm. de comunicados de prensa programados}} \right] \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mirna Yescas Bustamante Coordinadora de Difusión y Medios	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Análisis de la Información Impresa y Electrónica del Municipio en Medios de Comunicación

I. Objetivo.

Establecer e integrar un comparativo sobre las publicaciones en medios impresos, electrónicos, radio y televisión que contengan información del Municipio, para registrar y reportar el impacto producido en la ciudadanía derivado de las acciones del Ayuntamiento.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Difusión y Medios de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo II, Sección III, artículo 43, fracción VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Difusión y Medios es el área responsable de ejecutar acciones por medio de la elaboración de información para generar la presencia institucional y fortalecer el posicionamiento estratégico del municipio y de su gobierno.

El Presidente Municipal, deberá:

- Validar la información entregada por la Coordinación de Difusión y Medios.

La Titular de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Aprobar el informe elaborado por el Auxiliar de Redacción para su posterior envío al Presidente Municipal.

El Auxiliar de Redacción de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Realizar el monitoreo en medios impresos y digitales sobre el Municipio de Tlalnepantla de Baz, rastrear información, darle seguimiento a alguna nota en específico, respaldar las noticias y obtener las evidencias correspondientes.
- Elaborar el informe sobre el monitoreo realizado, para revisión de la Coordinadora de Difusión y Medios.

V. Definiciones.

- **Monitoreo.** Proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión.

VI. Insumos.

- Información sobre el Municipio de Tlalnepantla de Baz publicada en medios impresos y digitales.

VII. Resultados.



- Informe gráfico

VIII. Políticas.

- Se realizará un monitoreo diario de la información que surja en los diferentes medios de comunicación. Se deberá analizar, darle seguimiento y estar al tanto de lo que se habla del Presidente Municipal y el Ayuntamiento.
- Se deberá hacer del conocimiento del Presidente Municipal la información obtenida

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Presidente Municipal	Da la orden de que se realice diariamente un monitoreo de las notas positivas y negativas que se publican por diversos medios de comunicación impresos y digitales a la Titular de la Coordinación de Difusión y Medios.
2	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe indicaciones y solicita al Auxiliar de Redacción que realice diariamente un monitoreo de notas, columnas, entrevistas acerca del Presidente Municipal o el Ayuntamiento en medios digitales e impresos.
3	Auxiliar de Redacción	Monitorea la información de medios electrónicos y digitales, registra y captura en base de datos para ubicar la fuente, día, medio para la elaboración del informe; Elabora un informe de las notas positivas y negativas; se le envía a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión correspondiente.
4	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe y revisa el informe. ¿El informe está correctamente elaborado? No: Remite informe al Auxiliar de Redacción para que realice las correcciones correspondientes. Si: Envía informe al Presidente Municipal para su análisis.
5	Coordinadora de Difusión y Medios	Remite informe al Auxiliar de Redacción para que realice las correcciones correspondientes.
6	Auxiliar de Redacción	Recibe documento, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión. (Pasa a la Actividad No. 4)

Manual de Procedimientos

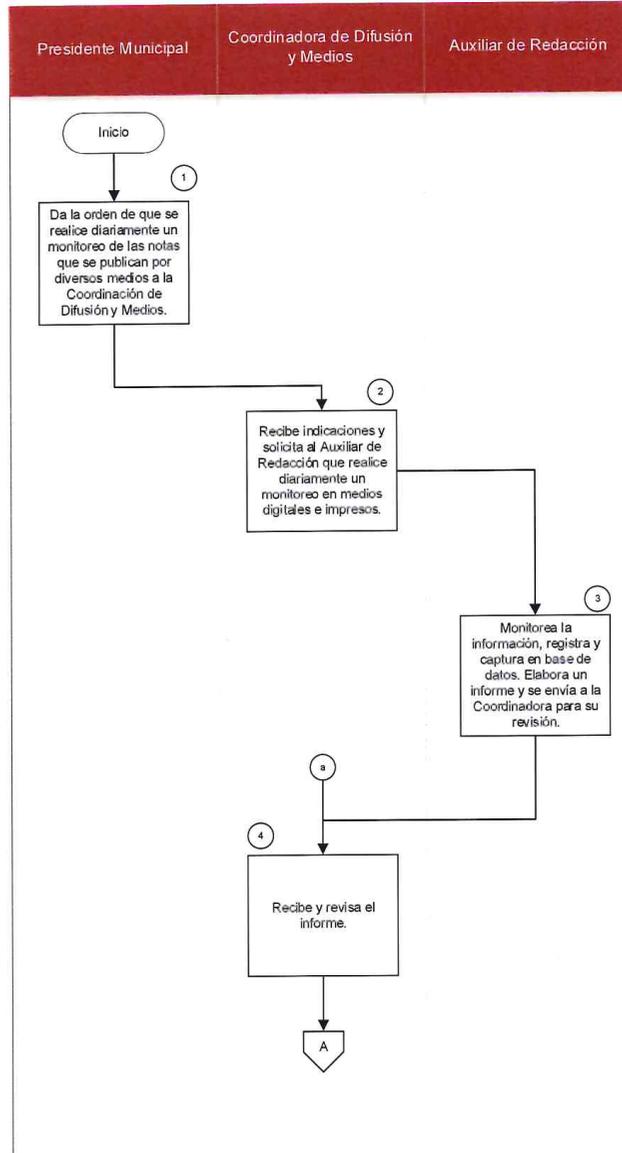
198

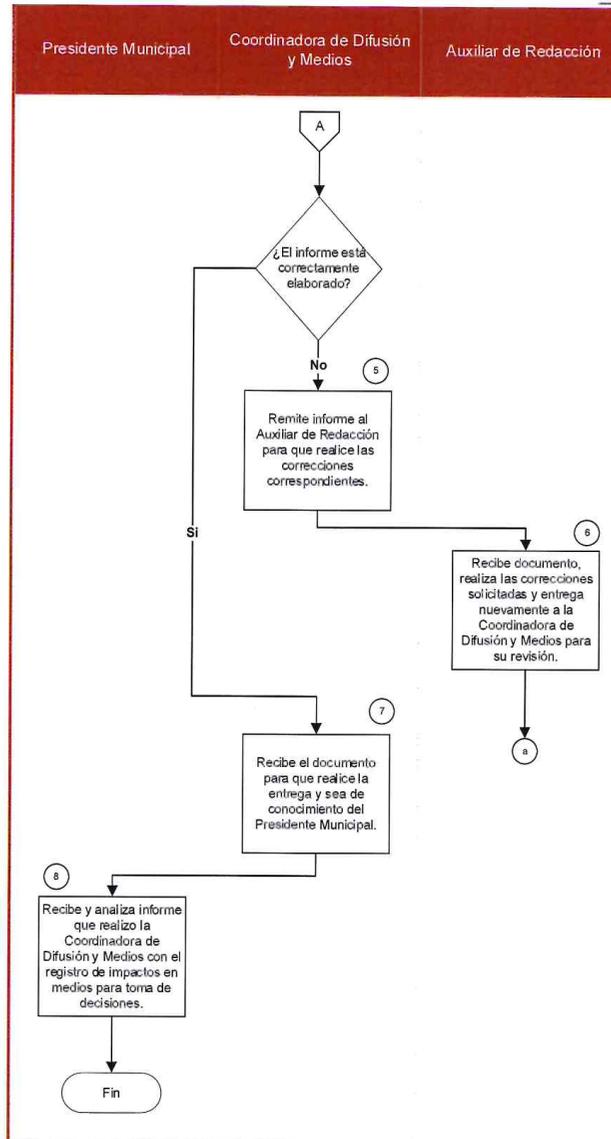


No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe el documento para que realice la entrega y sea de conocimiento del Presidente Municipal.
8	Presidente Municipal	Recibe y analiza informe que realiza la Coordinadora de Difusión y Medios con el registro de impactos en medios para toma de decisiones.

X. Diagrama de Flujo.









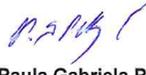
XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Análisis de la información impresa y electrónica	Mide la cantidad de informes realizados usando el monitoreo	$\left[\frac{\text{Número de informes realizados}}{\text{Número de informes programados}} \right] \times 100$	mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mirna Yescas Bustamante Coordinadora de Difusión y Medios	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Promoción y difusión del material de fotografía y video

I. Objetivo.

Generar y promover la evidencia en fotografía y video sobre los actos institucionales de la administración 2019-2021 para difundirlos en los medios oficiales (página del Municipio, Facebook, Twitter, etc.), así como para su promoción entre la ciudadanía.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos y al titular de la Coordinación de Difusión y Medios de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo II, Sección III, artículo 43, fracción III. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Difusión y Medios es el área responsable de diseñar e implementar estrategias de comunicación permanentes y efectivas que favorezcan el acercamiento de la sociedad con la función del gobierno.

El Presidente Municipal, deberá:

- Analizar y validar la información proporcionada por la Coordinación de Difusión y Medios para su posterior publicación en las redes sociales oficiales del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

La Secretaria Particular de la Presidencia, deberá:

- Entregar a la Coordinación de Difusión y Medios, los oficios e invitaciones de las diferentes áreas solicitando cobertura de eventos institucionales.

La Titular de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Instruir al Auxiliar de Audiovisual para que realice las coberturas de los eventos marcados en la agenda.
- Validar los boletines, las fotografías y los videos proporcionados por el Auxiliar de Audiovisual.

El Auxiliar de Redacción de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Elaborar el boletín correspondiente, clasificando y agregando la evidencia fotográfica entregada por el Auxiliar de Audiovisual.

Los Reporteros de la Coordinación de Difusión y Medios, deberán:

- Cuidar la imagen del Presidente y del evento en general para que se muestre una imagen institucional y no social.



- Acudir puntualmente al evento para su cobertura.
- Llevar un registro fotográfico indicando la fecha, lugar, hora y evento al que corresponden cada una de las fotografías y hacer trabajo de edición.

El Auxiliar de Audiovisual de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Cuidar la imagen del Presidente y del evento en general. Plasmar en el video el acercamiento con la gente dejando ver su calidad humana, valores, labor social y los beneficios realizados en el Municipio.
- Acudir puntualmente al evento para su cobertura y hacer trabajo de edición.
- Integrar los boletines, las fotografías y los videos editados para revisión de la Coordinadora de Difusión y Medios.

V. Definiciones.

- **Boletín.** Publicación distribuida de forma regular, centrada en un tema principal que es del interés para la población.

VI. Insumos.

- Oficio de petición de cobertura de evento

VII. Resultados.

- Difusión de boletines, fotos y videos en las redes sociales oficiales del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.

VIII. Políticas.

- Cada evento que el H. Ayuntamiento lleva a cabo deberá ser fotografiado y cubierto en video para difundir a la ciudadanía sobre las acciones y trabajos realizados.
- El personal de la Coordinación de Difusión y Medios deberá estar actualizado con los eventos a realizarse.
- Las fotografías y el video deberán ser estrictamente institucionales de manera que generen un impacto social positivo.
- Queda prohibido hacer mal uso de cualquier evidencia, ya sea foto o video, sin previa autorización y sin algún fin institucional.

IX. Descripción de actividades.



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria Particular de la Presidencia Municipal.	Entrega a la Coordinadora de Difusión y Medios, los oficios e invitaciones de las diferentes áreas solicitando cobertura de eventos institucionales.
2	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe anticipadamente los datos del evento a cubrir. Instruye al Auxiliar de Audiovisual para que se encarguen de la cobertura del evento.
3	Auxiliar de Audiovisual	Prepara el equipo necesario y acude a cubrir el evento; Una vez que están en el lugar del evento y previo a que este comience, realiza tomas de aspectos de imagen del lugar para posteriormente grabar todo el evento. Solicita apoyo al Reportero para la obtención de fotografías.
4	Reportero	Busca los ángulos adecuados para obtener la mejor toma, durante el evento y remite fotografías al Auxiliar de Audiovisual.
5	Auxiliar de Audiovisual	Realiza una selección de fotografías que ilustren de manera adecuada el evento y se la proporciona al Auxiliar de Redacción, seleccionando las mejores tomas de cada evento las cuales se clasifican para el boletín y las redes sociales.
6	Auxiliar de Redacción.	Recibe las fotografías seleccionadas y las incorpora al boletín. Entrega boletín al Auxiliar de Audiovisual.
7	Auxiliar de Audiovisual	Recibe boletín y edita el video de manera institucional para posteriormente difundirlo en los medios oficiales. Entrega boletín, fotos y video a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión.
8	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe y revisa el video institucional, las fotografías que se integran al boletín, así como las imágenes que se publicarán en redes sociales. ¿Video, boletín y fotografías están correctos? No: Devuelve video, boletín y/o fotos al Auxiliar de Audiovisual para que realice las correcciones pertinentes. Si: Se envía al Presidente para su aprobación y difusión en redes y portal oficial del Ayuntamiento.
9	Coordinadora de Difusión y Medios	Devuelve video, boletín y/o fotos al Auxiliar de Audiovisual para que realice las correcciones pertinentes.
10	Auxiliar de audiovisual	Recibe video, boletín y/o fotos, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión. (Pasa a la Actividad No. 8)
11	Coordinadora de Difusión y Medios	Envía al Presidente boletín, video y/o fotos para su aprobación y difusión en redes sociales y portal oficial del Ayuntamiento.

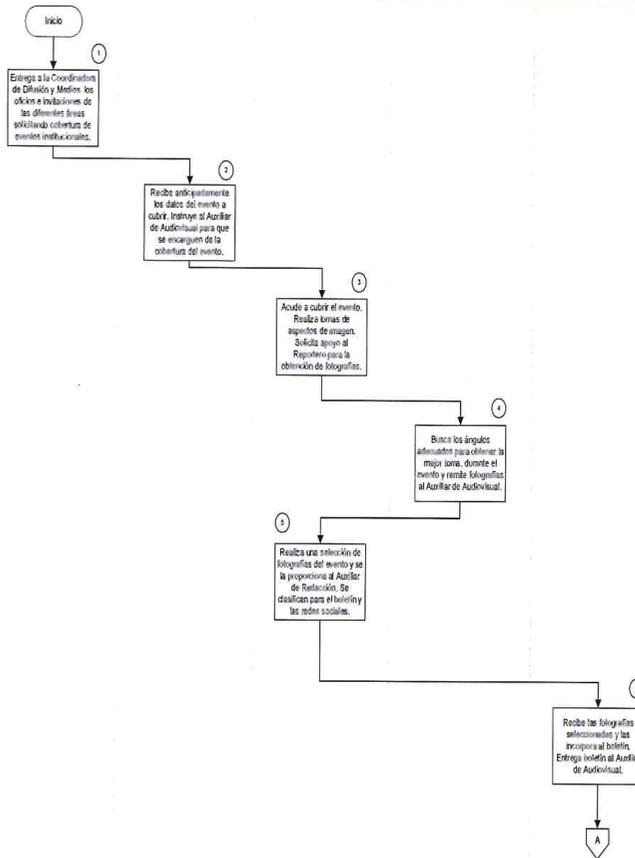


No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
12	Presidente Municipal	Recibe y analiza boletín, fotografías y video institucional que realizó la Coordinación de Difusión y Medios para su publicación. en redes y portal oficial del Ayuntamiento.

X. Diagrama de Flujo.

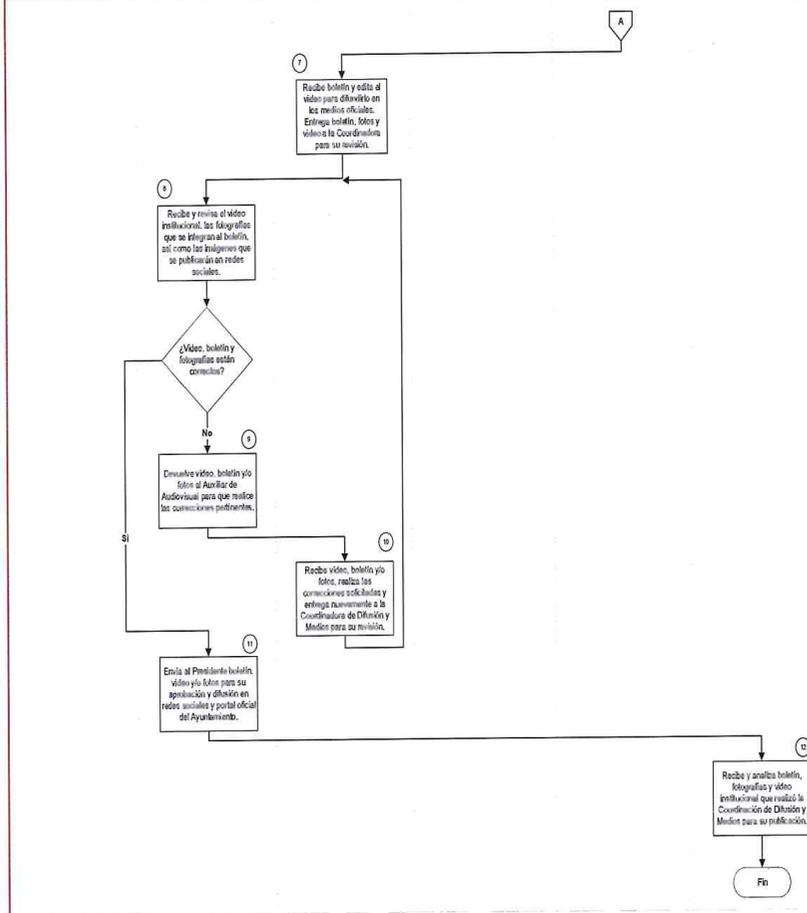


Secretaría Particular de la Presidencia Municipal	Coordinadora de Difusión y Medios	Auxiliar de Audiovisual	Reportero	Auxiliar de Redacción	Presidente Municipal
---	-----------------------------------	-------------------------	-----------	-----------------------	----------------------





Secretaria Particular de la Presidencia Municipal	Coordinadora de Difusión y Medios	Auxiliar de Audiovisual	Reportero	Auxiliar de Redacción	Presidente Municipal
---	-----------------------------------	-------------------------	-----------	-----------------------	----------------------





XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Promoción y difusión de material fotográfico y video	Mide la difusión de material fotográfico y video de las coberturas de eventos	$\left[\frac{\text{Coberturas realizadas}}{\text{Coberturas programadas}} \right] \times 100$	mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mirna Yescas Bustamante Coordinadora de Difusión y Medios	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Coordinación de las Cuentas en Redes Sociales Oficiales

I. Objetivo.

Elaborar y promover los mensajes que permitan difundir las actividades que lleva a cabo la Administración Pública Municipal a través de las redes sociales y el sitio web oficial para generar un impacto positivo entre la ciudadanía.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Difusión y Medios, así como a los titulares de las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo II, Sección III, artículo 43, fracción III. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Difusión y Medios es el área responsable de generar y garantizar el seguimiento a las publicaciones que se generan a través de las cuentas en redes sociales del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

La Titular de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Realizar el seguimiento a las publicaciones generadas a través de las cuentas en redes sociales.
- Solicitar al Auxiliar de Audiovisual y a los Reporteros que envíen información gráfica al Community Manager.
- Establecer los horarios de publicación de contenidos por cada red social del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

El Community Manager de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Elaborar y supervisar los contenidos que se publican en las redes sociales oficiales del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
- Ofrecer ayuda a las áreas con cuenta institucional para la elaboración de sus contenidos y ejecutar los contenidos que le son suministrados de acuerdo a los criterios establecidos por la Coordinadora de Difusión y Medios.

El Reportero y el Auxiliar de Audiovisual de la Coordinación de Difusión y Medios, deberán:

- Remitir información gráfica al Community Manager para la publicación de contenidos en las redes sociales oficiales del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

V. Definiciones.



- **Redes sociales.** Sitios en Internet a través de los cuales una comunidad o conjunto de personas se comunican, consultan e intercambian información.

VI. Insumos.

- Oficio de solicitud de creación de perfil en redes sociales o para publicación de contenidos.

VII. Resultados.

- Contenidos publicados en las redes sociales oficiales del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

VIII. Políticas.

- La coordinación dará difusión a los eventos programados y mantendrá estrecha comunicación con las diferentes unidades administrativas municipales para la generación de los mensajes informativos que se postearán en sus redes sociales oficiales.

IX. Descripción de Actividades.

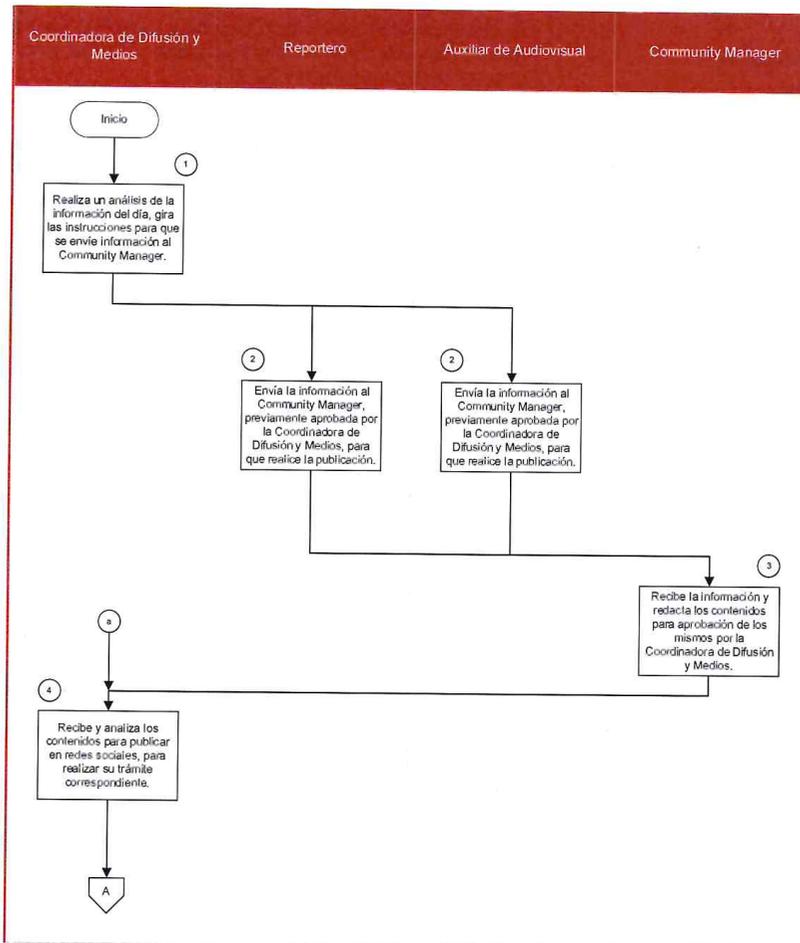
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Coordinadora de Difusión y Medios	Realiza un análisis de la información que se ha generado durante el día, cobertura de eventos e información que generan las diversas dependencias del ayuntamiento, gira las instrucciones al Reportero, y al Auxiliar de Audiovisual para que le envíen información al Community Manager.
2	Reportero Auxiliar de Audiovisual	Envían la información al Community Manager, previamente aprobada por la Coordinadora de Difusión y Medios, para que realice la publicación.
3	Community Manager	Recibe la información y redacta los contenidos para aprobación de los mismos por la Coordinadora de Difusión y Medios.
4	Coordinadora de Difusión y Medios	Recibe y analiza los contenidos para publicar en redes sociales, para realizar su trámite correspondiente. ¿Los contenidos a publicar están correctos? No: Se devuelven contenidos al Community Manager para que realice las correcciones pertinentes. Si: Concentra la información y establece los horarios en los que se van a publicar los contenidos por cada red social.

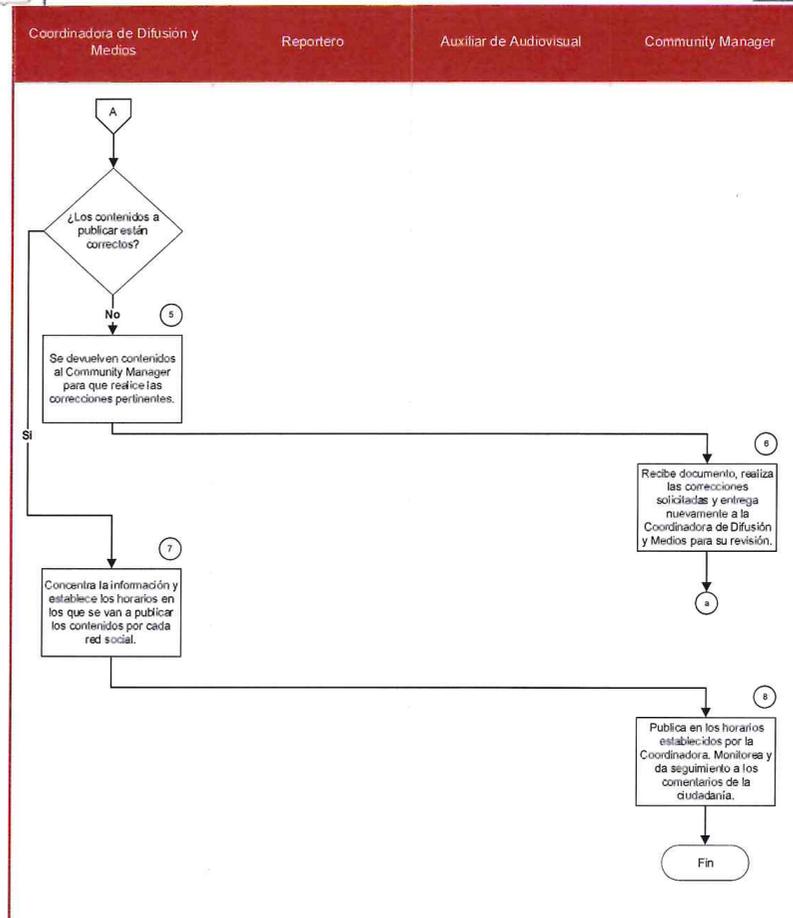


5	Coordinadora de Difusión y Medios	Se devuelven contenidos al Community Manager para que realice las correcciones pertinentes.
6	Community Manager	Recibe documento, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión. (Pasa a la Actividad No. 4)
7	Coordinadora de Difusión y Medios	Concentra la información y establece los horarios en los que se van a publicar los contenidos por cada red social.
8	Community Manager	Publica en los horarios establecidos por la Coordinadora de Difusión y Medios. Monitorea y da seguimiento a los comentarios de la ciudadanía.



X. Diagrama de Flujo.







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Publicaciones en las redes sociales oficiales	Mide la publicación de contenidos en redes sociales oficiales	$\left[\frac{\text{Número de publicaciones realizadas}}{\text{Número de publicaciones programadas}} \right] \times 100$	mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mirna Yescas Bustamante Coordinadora de Difusión y Medios	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Monitoreo de comentarios en las redes sociales del Gobierno Municipal

I. Objetivo.

Elaborar los mensajes que permitan atender y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas hechas a través de las redes sociales, para promover la interacción con la ciudadanía y tener registro de sus solicitudes.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Difusión y Medios, así como a los titulares de las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo II, Sección III, artículo 43, fracción II. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Difusión y Medios es el área responsable de elaborar y dar seguimiento a las publicaciones que se generan a través de las cuentas en redes sociales, así como mantener un control de las solicitudes recibidas por este medio.

La Titular de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Recibir los reportes del Community Manager y elaborar notas de instrucciones para las diferentes áreas.

El Community Manager de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Mantenerse al tanto de lo comentado en redes sociales a través de reportes elaborados por el personal encargado de Redes Sociales.

El Auxiliar de Redacción de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Elaborar reportes sobre lo que se comenta en redes sociales y dar respuestas a la ciudadanía mediante comentarios.

V. Definiciones.

- **Redes sociales.** Sitios en Internet a través de los cuales una comunidad o conjunto de personas se comunican, consultan e intercambian información.

VI. Insumos.

- Mensajes de la ciudadanía posteados en las redes sociales oficiales del Municipio de Tlalnepantla de Baz.



VII. Resultados.

- Atención a las peticiones ciudadanía a través de las diferentes redes sociales del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

VIII. Políticas.

- El Community Manager será responsable de leer y dar respuesta a los comentarios que la ciudadanía en general vierte en las cuentas de redes sociales oficiales.
- La unidad administrativa correspondiente dará seguimiento a la petición ciudadana y su respectiva canalización vía Atención Ciudadana, para darle una respuesta final al usuario.

IX. Descripción de Actividades.

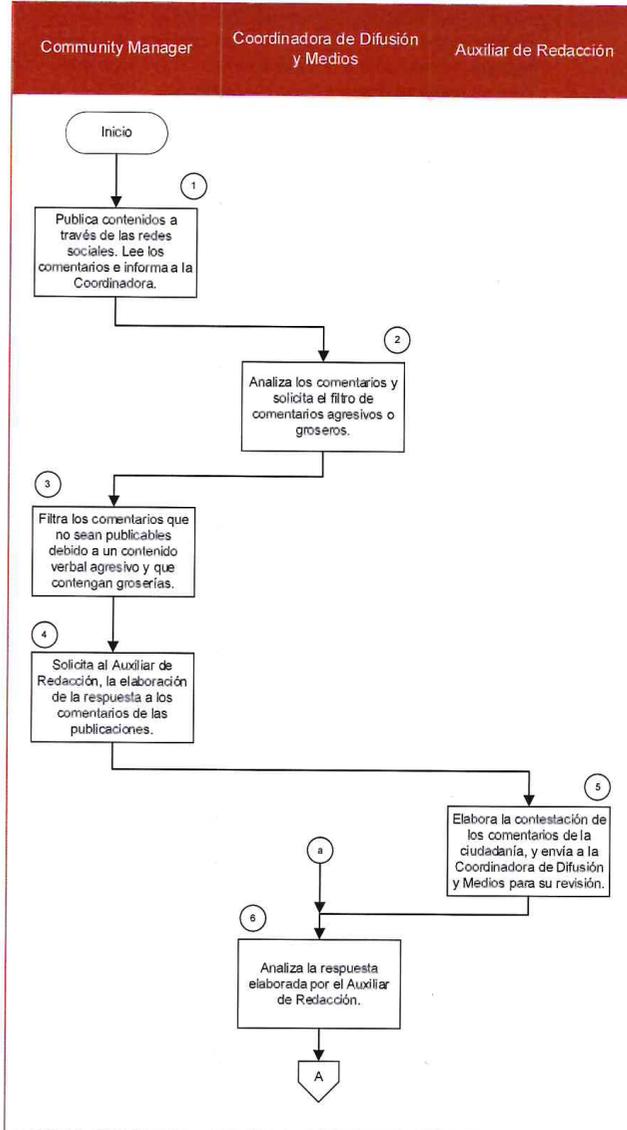
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Community Manager	Publica contenidos a través de las diferentes cuentas de redes sociales. Lee todos los comentarios e informa a la Coordinadora de Difusión y Medios.
2	Coordinadora de Difusión y Medios	Analiza los comentarios y solicita al Community Manager que filtre comentarios agresivos y que contengan groserías.
3	Community Manager	Filtra los comentarios que no sean publicables debido a un contenido verbal agresivo y que contengan groserías.
4	Community Manager	Solicita al Auxiliar de Redacción, la elaboración de la respuesta a los comentarios de las publicaciones.
5	Auxiliar de Redacción	Elabora la contestación de los comentarios de la ciudadanía, y envía a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión.
6	Coordinadora de Difusión y Medios	Analiza la respuesta elaborada por el Auxiliar de Redacción. ¿La respuesta es correcta? No: Se devuelve al Auxiliar de Redacción para que realice las correcciones pertinentes. Si: Solicita al Community Manager que publique la respuesta y que siga monitoreando las respuestas posteriores.
7	Coordinadora de Difusión y Medios	Se devuelve al Auxiliar de Redacción para que realice las correcciones pertinentes



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Auxiliar de Redacción	Recibe documento, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión. (Pasa a la Actividad No. 6)
9	Coordinadora de Difusión y Medios	Solicita al Community Manager que publique la respuesta y que siga monitoreando las respuestas posteriores.
10	Community Manager	Da respuesta a la publicación y continua su monitoreo a las respuestas de los diversos comentarios.
11	Coordinadora de Difusión y Medios	Supervisa los comentarios de respuesta para su posterior seguimiento.

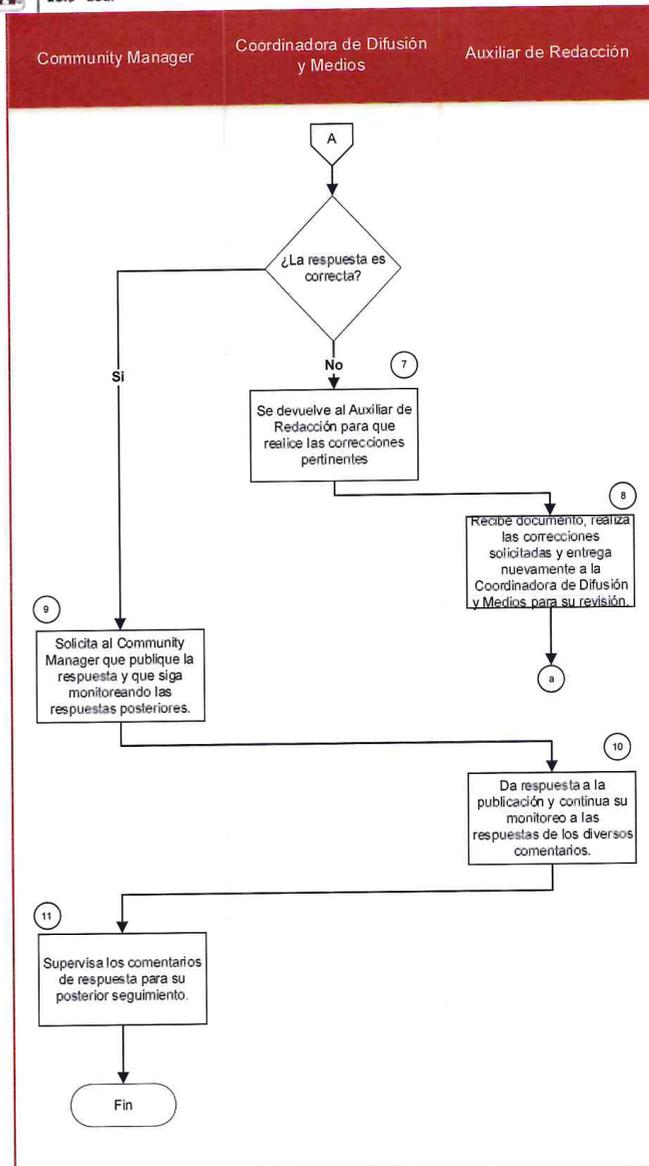


X. Diagrama de Flujo.



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]





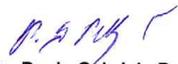
XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Monitoreo de comentarios en redes sociales oficiales	Mide la cantidad de comentarios en redes sociales oficiales	$\left[\frac{\text{Núm. de comentarios en redes sociales oficiales monitoreados}}{\text{Núm. total de comentarios publicados en redes sociales}} \right] \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mirna Yescas Bustamante Coordinadora de Difusión y Medios	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Gestión de Contenidos de las Publicaciones en Medios Digitales

I. Objetivo.

Planear y diseñar los mensajes que se postearán en las diferentes cuentas oficiales en redes sociales y en el sitio web del ayuntamiento para difusión de las acciones del gobierno municipal.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Difusión y Medios, así como a los titulares de las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo II, Sección III, artículo 43, Fracción VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Difusión y Medios es el área responsable de establecer y transmitir un sistema veraz que otorgue a la población datos precisos y oportunos de las actividades y logros del gobierno.

La Titular de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Establecer los lineamientos editoriales que orienten en sentido de las publicaciones a difundirse.
- Revisar los textos elaborados por el Auxiliar de Redacción.
- Solicitar al Community Manager que agregue fotografías al texto proporcionado por el Auxiliar de Redacción.
- Supervisar los contenidos publicados por el Community Manager.

El Auxiliar de Redacción de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Elaborar contenidos recabando información, editándola según el perfil de cada red social, respetando los lineamientos editoriales que le han sido comunicados por la Coordinación de Difusión y Medios.

El Community Manager de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Seleccionar el material gráfico que se agregará a los contenidos elaborados por el Auxiliar de Redacción.
- Ejecutar los contenidos que le son suministrados de acuerdo a los criterios establecidos por la Coordinadora de Difusión y Medios.

V. Definiciones.

- **Postear.** Enviar mensajes con información del gobierno municipal a través de Twitter, Facebook, Youtube.



VI. Insumos.

- Información impresa o gráfica sobre los eventos del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz (fotografías, diseños, videos o datos proporcionados por las dependencias y entidades municipales)

VII. Resultados.

- Publicación de contenidos en medios y redes sociales oficiales del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

VIII. Políticas.

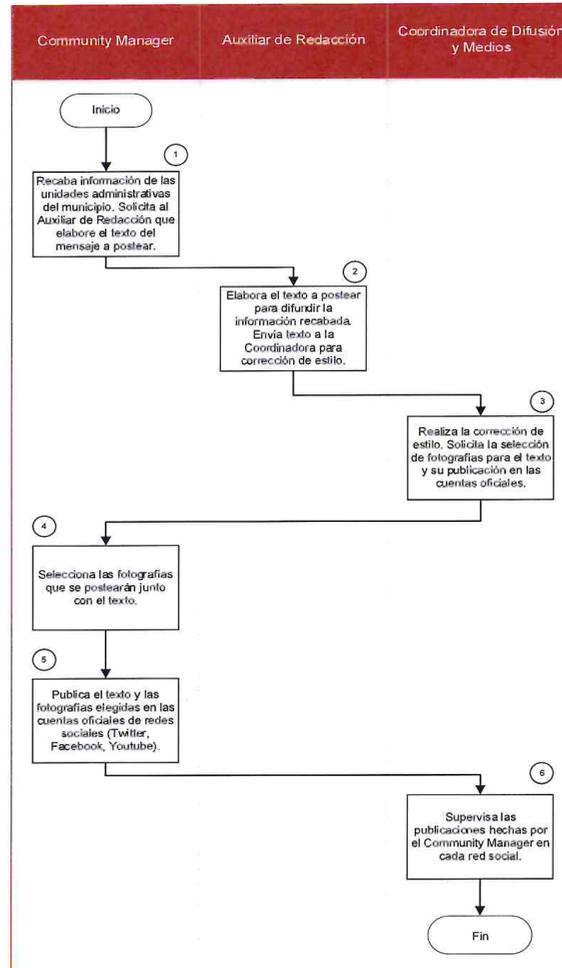
- El personal deberá comunicar siguiendo los lineamientos editoriales marcados por la Coordinación de Difusión y Medios.
- El Community Manager se apegará a la información suministrada por las áreas que generan la información para difusión de alcances, logros o campañas que quieran difundir en redes sociales.
- La coordinación podrá corregir y editar contenido de lo publicado en cada red social dada la naturaleza de cada una de ellas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Community Manager	Recaba información (Eventos a realizarse, datos brindados por las diferentes áreas, diseños web, fotografía y videos) de las unidades administrativas del municipio. Solicita al Auxiliar de Redacción que elabore el texto del mensaje a postear.
2	Auxiliar de Redacción	Elabora el texto que se va a postear para difundir la información recabada. Envía texto a la Coordinadora de Difusión y Medios para corrección de estilo.
3	Coordinadora de Difusión y Medios	Revisa el texto elaborado por el Auxiliar de Redacción y realiza la corrección de estilo. Solicita al Community Manager que seleccione las fotografías adecuadas para el texto y que se publique en las cuentas oficiales de redes sociales.
4	Community Manager	Selecciona las fotografías que se postearán junto con el texto.
5	Community Manager	Publica el texto y las fotografías elegidas en las cuentas oficiales de redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube).
6	Coordinadora de Difusión y Medios	Supervisa las publicaciones hechas por el Community Manager en cada red social.

X. Diagrama de Flujo.







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Gestión de contenidos de las publicaciones en medio digitales	Mide el número de publicaciones de contenidos en redes sociales oficiales	$\left[\frac{\text{Número de publicaciones realizadas en medios digitales}}{\text{Número de publicaciones programadas en medios digitales}} \right] \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mirna Yescas Bustamante Coordinadora de Difusión y Medios	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Consolidación de la Imagen Institucional

I. Objetivo.

Planear y producir los diseños relacionados con la imagen institucional con el fin de promover los diversos programas que llevan a cabo las unidades administrativas municipales de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Difusión y Medios, así como a los titulares de las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo II, Sección III, artículo 43, fracción VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Difusión y Medios es el área responsable de establecer un sistema de difusión que otorgue a la población datos precisos y oportunos de las actividades y logros del gobierno.

Los Titulares de las Unidades Administrativas Municipales, deberán:

- Remitir a la Coordinación de Difusión y Medios, los oficios de solicitud para la elaboración de diseños gráficos.
- Validar los diseños entregados por el personal de la Coordinación de Difusión y Medios.

La Recepcionista de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Recibir los oficios de solicitud de elaboración de diseños y turnarlos a la Coordinadora de Difusión y Medios para su atención y seguimiento.

La Titular de la Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Supervisar y disponer las medidas pertinentes para el buen funcionamiento de los diseñadores.
- Validar las propuestas de materiales gráficos elaboradas por los Diseñadores.

Los Diseñadores de la Coordinación de Difusión y Medios, deberán:

- Diseñar y proponer el o los materiales gráficos de acuerdo a la naturaleza del evento, considerando el mayor impacto social y/o las necesidades del área solicitante.



V. Definiciones.

- **Imagen institucional:** Es el conjunto de elementos gráficos que identifican y distinguen a la institución u organización.

VI. Insumos.

- Solicitud para elaboración del material gráfico
- Información adicional proporcionada por la unidad administrativa solicitante.

VII. Resultados.

- Diseño final aprobado por el área solicitante.

VIII. Políticas.

- Solo se entregan originales para su reproducción, el área de diseño no reproduce ningún material.
- Todos los trabajos realizados deben ser archivados digitalmente como acervo gráfico.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titulares de las unidades administrativas municipales	Entregan oficios a la Coordinación de Difusión y Medios solicitando algún gráfico.
2	Recepcionista	Recibe oficios de solicitud de gráficos o diseños y los turna a la Coordinadora de Difusión y Medios.
3	Coordinadora de Difusión y Medios	Supervisa y dispone las normas pertinentes para su elaboración. Solicita al Diseñador que elabore la propuesta de materiales gráficos.
4	Diseñador	Propone el o los materiales gráficos de acuerdo a la naturaleza del evento y realiza diferentes diseños.
5	Diseñador	Determina y/o sugiere, en su caso una campaña de difusión que establezca los espacios y sectores en donde habrá de distribirse el material promocional. Envía propuestas de diseños a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión.
6	Coordinadora de Difusión y Medios	Revisa propuestas, elige una de ellas y devuelve al diseñador para realizar una versión preliminar del material promocional.
7	Diseñador	Elabora el diseño del material promocional y lo envía a la Coordinadora de Difusión y Medios para la valoración correspondiente.

Manual de Procedimientos



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Coordinadora de Difusión y Medios	Realiza la valoración, para verificar si cumple con los lineamientos institucionales. ¿El diseño es el correcto? No: Se devuelven propuestas al Diseñador para que realice las correcciones pertinentes. Si: Se devuelven propuestas al diseñador para continuar con el trámite correspondiente.
9	Coordinadora de Difusión y Medios	Se devuelven propuestas al Diseñador para que realice las correcciones pertinentes.
10	Diseñador	Recibe propuestas, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión. (Pasa a la Actividad No. 8)
11	Coordinadora de Difusión y Medios	Se devuelven propuestas al diseñador para continuar con el trámite correspondiente.
12	Diseñador	Concluido los diseños se entregan al área solicitante, quienes lo verifican, y en su caso aceptan o lo devuelven para su modificación.
13	Titulares de las unidades administrativas municipales	Reciben y revisan los diseños realizados. ¿Los diseños son correctos? No: Se devuelven al Diseñador para que realice las correcciones pertinentes. Si: Reciben el diseño por medio magnético o correo electrónico para continuar con su trámite.
14	Titulares de las unidades administrativas municipales	Se devuelven al Diseñador para que realice las correcciones pertinentes.
15	Diseñador	Recibe diseños, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente a la Coordinadora de Difusión y Medios para su revisión. (Actividad No. 8)
16	Coordinadora de Difusión y Medios.	Revisa y aprueba el diseño, para continuar con el trámite y da la orden de enviar vía correo electrónico a la Unidad Administrativa solicitante para su aprobación.
17	Titulares de las unidades administrativas municipales	Reciben el diseño por medio magnético o correo electrónico para continuar con su trámite.

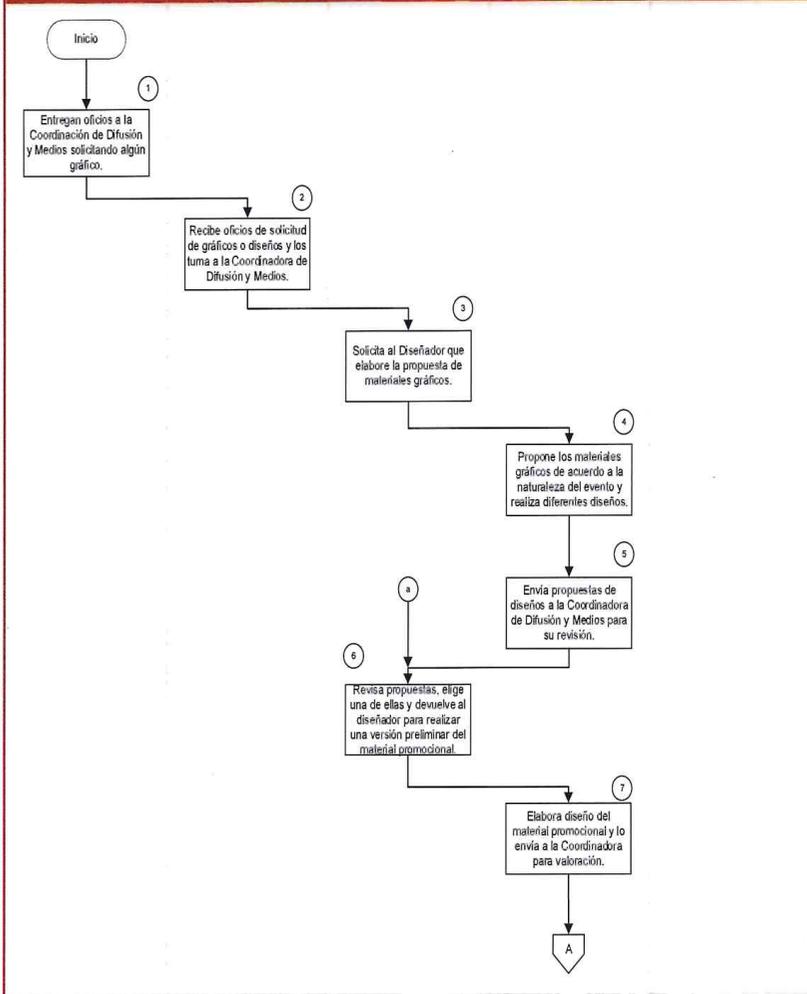


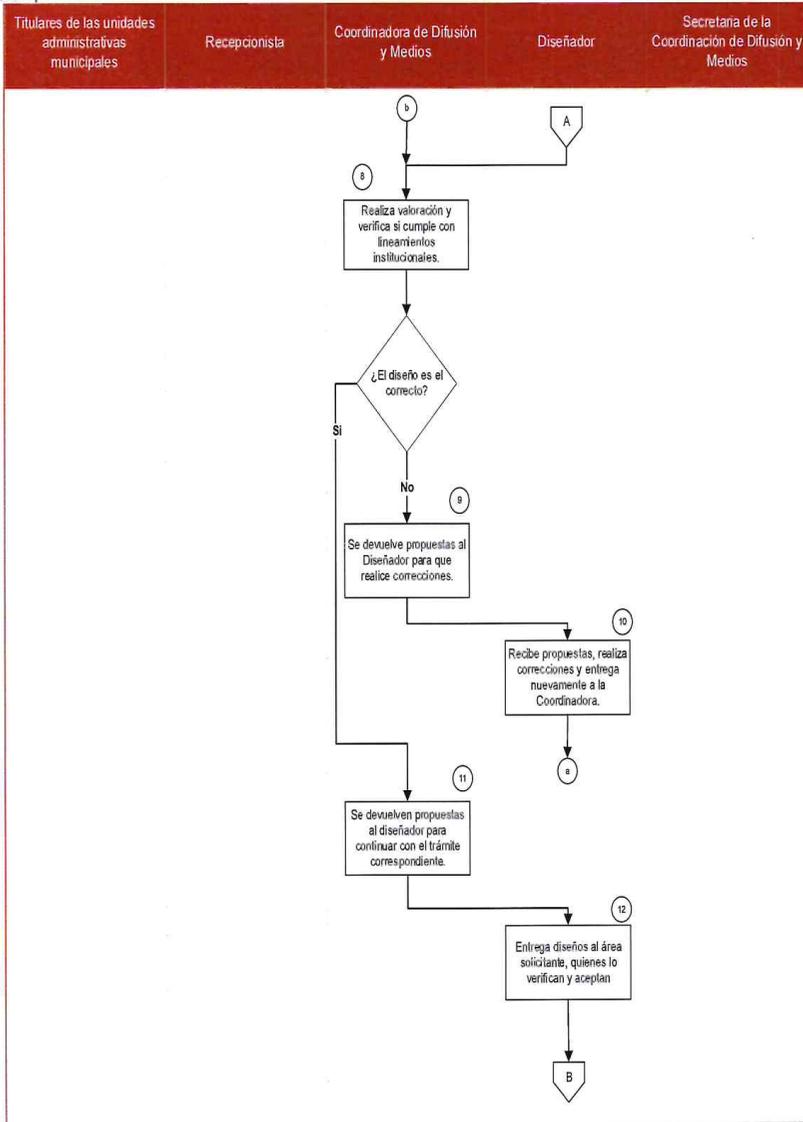
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
18	Secretaria de la Coordinación de Difusión y Medios.	Realiza oficio de respuesta notificando que se realizó el diseño solicitado por parte del Titular de las unidades administrativas.
19	Coordinadora de Difusión y Medios.	Aprueba y firma oficio de respuesta a la petición por parte de las Unidades Administrativas solicitantes.
20	Secretaria de la Coordinación de Difusión y Medios.	Entrega oficio y recibe acuse de recibido por parte de la Unidad Administrativa y archiva el documento sellado.

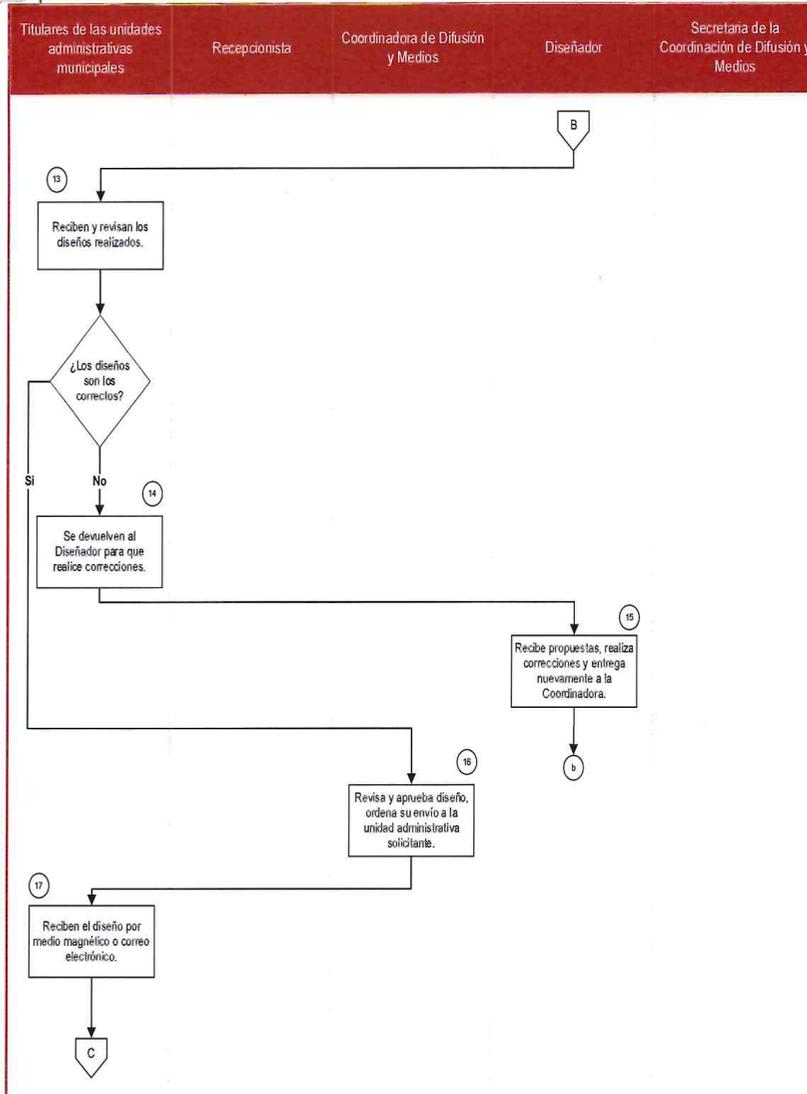
X. Diagrama de Flujo.

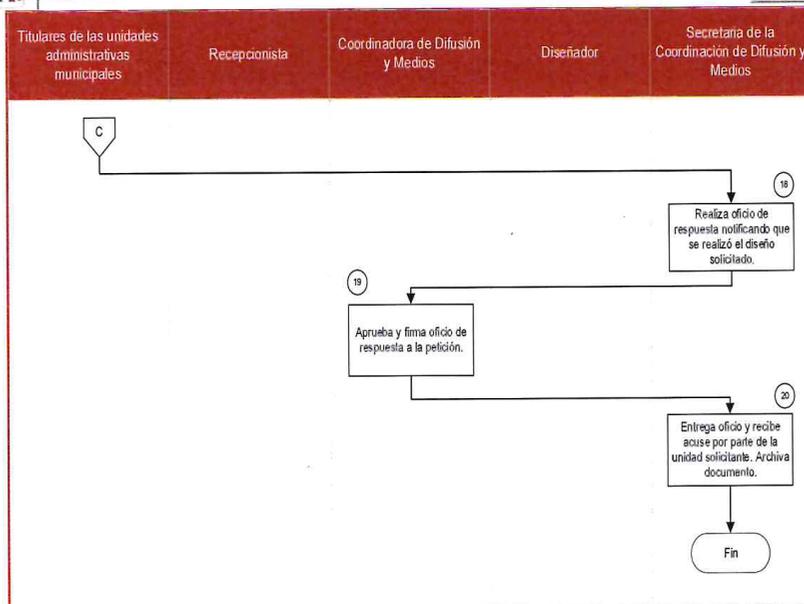


Titulares de las unidades administrativas municipales	Recepcionista	Coordinadora de Difusión y Medios	Diseñador	Secretaria de la Coordinación de Difusión y Medios
---	---------------	-----------------------------------	-----------	--









XI. Medición.

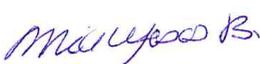
Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Diseños de imagen institucional elaborados	Mide el porcentaje de diseños elaborados, respecto de los solicitados	$\left[\frac{\text{Núm. de diseños elaborados}}{\text{Núm. de diseños programados}} \right] \times 100$	mensual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mirna Yescas Bustamante Coordinadora de Difusión y Medios	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Inspecciones por Denuncia Ciudadana

I. Objetivo

Mantener la integridad física de las personas que habitan o transitan por el territorio municipal, mediante la atención de solicitudes de inspección, ingresadas ante la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, para confinar o eliminar riesgos detectados por algún tipo de agente perturbador.

II. Alcance

Aplica al Coordinador Municipal de Protección Civil, al personal de la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, así como a los servidores públicos adscritos a la Coordinación Operativa y al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Municipal de Protección Civil de Tlalnepantla de Baz, así como los ciudadanos del municipio o transitorios que ingresen o realicen solicitudes de inspección por cualquier medio de entrada, ya sea por escrito, vía telefónica o presencial.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1º y 8º; Título Sexto, Artículo 123 fracción XV; Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Título Primero, Capítulo Único, Artículo 1; Título Tercero, Capítulo I, Artículos 37, 38, 39, 41 fracciones III, IV y V; Artículo 42 fracciones I, II y III; 44 y 45; Capítulo II, Artículo 54; Capítulo V, Artículos 65 y 67; Capítulo VI, Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Capítulo I, Artículos 1, 3, 5 fracciones I, II, V y VI; Capítulo II, Artículos 9 Y 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, y VII, Artículo 11; Capítulo III, Artículos 17, 21; Capítulo VI, Artículos 39 y 40; Capítulo XV, Artículos 73, 75 fracciones I, II, V, VI y VII, 76 Y 77; Capítulo XVI, Artículos 78, 79, 80 y 81; Capítulo XVII; Diario Oficial de la Federación, 19 de enero de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil. Capítulo I, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 y todas sus fracciones; Capítulo III, Artículo 16; Capítulo IV, Artículo 22 fracciones XI, XII, XIII, XIV y XV; Capítulo VII, Artículo 39, fracciones I, II y III; Capítulo VII, Artículo 40; Capítulo VIII, Artículos 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49, fracciones I, II III, IV y V; 49 Bis; Capítulo IX, Artículos 50, fracciones I, II VII, VIII, IX y 51; Capítulo XII, Artículos 61 y 62 fracciones I y II; 63 fracción IV; Capítulo XIV, Artículos 67 fracciones I, II y III y 68; Capítulo XV, Artículos 69 fracciones I, II y III y 70 fracción I; 71 fracciones II, IV y VI; 72 fracciones I, III y 74; Diario Oficial de la Federación, 25 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

Normas Oficiales Mexicanas

- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones



- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Primero, Artículo 4; Título Quinto, Capítulo Primero, Artículo 112; Capítulo Tercero, Artículo 123, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título I, Capítulo Primero, Artículos; 1, 2, 3; Título II, Capítulo Tercero, Artículo 31, Párrafo I; I Ter; XXI Ter, Incisos a), b) y c), XXV Bis; Artículo 81; Título VI, Capítulo Segundo Artículo 166, fracciones I, III, IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 5 de enero de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Libro Primero, Título Primero Artículo 1.1, fracción V; Artículos 1.2, 1.3; Libro Sexto, Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 6.1, 6.2 y 6.3 fracciones II, IV, Título Octavo, Capítulo Segundo, Artículos 6.33, 6.34 fracciones I, II, III IV, V y VI, 6.35; Capítulo Tercero, Artículo 6.36 fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México. Título Primero, Capítulo Único, Artículos 1, 2, 3 y 4 fracciones XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXXVI, XXXVII, XL, XLI, XLIX y L; Gaceta del Gobierno del Estado de México, 08 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo II, Artículo 23 fracción IV; Subsección IV, Artículos 61 y 62, fracción XI; 18 de enero de 2019 y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículos 1, 2, y 3; Título Décimo, Artículo 68; Gaceta Municipal nº 5, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, es el área administrativa responsable de dar la primera respuesta ante cualquier eventualidad que represente un Riesgo para la vida de las personas, sus bienes materiales y el entorno del lugar.

Los asistentes de la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, deberán:

- Recibir el reporte del peticionario, solicitud etc., en la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil y registrarlo.
- Canalizar las solicitudes, reportes etc., al Coordinador Municipal de Protección Civil, para que éstas sean clasificadas y sean remitidas al departamento encargado de dar la atención, (Coordinación Operativa).

El Coordinador Municipal de Protección Civil, deberá:



- Recibir, analizar y turnar la solicitud de inspección al Coordinador Operativo, para que lo turne para atención al departamento encargado del asunto en cuestión.
- Recibir y revisar la respuesta para el peticionario, emitida por el Jefe de Departamento así como la Información vertida en el documento, encaminada a mitigar y/o eliminar riesgos, protegiendo la integridad física de las personas, los bienes materiales y el entorno ambiental del lugar.
- Firmar y entregar el documento al Coordinador Operativo, para que a su vez se entregue la respuesta al peticionario.

La Asistente de la Coordinación Operativa de la Coordinación Municipal de Protección Civil, deberá:

- Recibir la petición, registrarla y pasarla al Coordinador Operativo para que la canalice para atención.

El Coordinador Operativo de la Coordinación Municipal de Protección Civil, deberá:

- Recibir la petición y canalizarla al Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos para que éste a su vez, lo envíe a los inspectores para que sea atendida la solicitud.

El Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir la solicitud, analizarla y turnarla a los Inspectores, para que en el ámbito de su competencia, lleven a cabo la visita de inspección.
- Recibir y revisar la respuesta de los Inspectores mediante la Información vertida en el Acta de Visita de Inspección, misma que en el ámbito de su competencia y lo que salta a la vista al momento de la visita, para emitir las recomendaciones pertinentes al peticionario.
- Elaborar, rubricar y enviar para firma del Coordinador Municipal el oficio de respuesta.
- Realizar las modificaciones al oficio de respuesta que será entregado al solicitante.

El Inspector del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir la solicitud y llevar a cabo una visita en el domicilio que se haya asentado en el documento.
- Elaborar su reporte de inspección, llenando el Acta de Visita de Inspección en base a lo que salta a la vista para que en el ámbito de su competencia.
- Entregar el Acta de Visita de Inspección al Jefe de Departamento para que se elabore el oficio de respuesta.

V. Definiciones

- **CMPC:** Coordinación Municipal de Protección Civil
- **OP:** Oficialía de Partes
- **CO:** Coordinador Operativo
- **DPAR:** Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos

VI. Insumos

- Solicitud de inspección presentada por el peticionario a través de Oficialía de Partes de la Coordinación, o por los Sistemas de Radio – Comunicación del C-2, C-4, Vía telefónica, Presencial y/o Redes Sociales.

VII. Resultados

- Reporte, Oficio o Respuesta entregada al peticionario informando sobre el resultado de la inspección.



VIII. Políticas

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

Escrito: Ingresarlo en la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro, dirigido al C. Jaime Sánchez Vargas, describiendo el tipo de petición, colocando nombre del peticionario, domicilio y número telefónico de contacto, de Lunes a Viernes, de 09:00 a 18:00 horas.

Vía telefónica:

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

Bomberos, 55 5565 3638, de Lunes a Domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año,

C-4, 55 5366 4444, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

C-2 de Zona Oriente, 55 5714 5077, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

Presencial: Acudir a las instalaciones ubicadas en ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro

Redes Sociales: Facebook: <https://web.facebook.com/TlalnepantlaDeBaz2019/>

Twitter: <https://twitter.com/pctlalnepantla>

- Tiempo de respuesta: 72 horas.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano, Peticionario, Solicitante	Ingresar la solicitud de inspección por cualquier medio en la Oficialía de Partes de la CMPC...
2	Asistente de la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil	Recibe, registra y pasa la petición al Titular de la Coordinación Municipal.
3	Coordinador Municipal	Clasifica la solicitud y la turna para atención de la Coordinación Operativa.
4	Asistente de la Coordinación Operativa	Recibe, registra y pasa la petición al Coordinador Operativo
5	Coordinador Operativo	Revisa y turna para atención la solicitud al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.
6	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe la petición la registra y la canaliza a los inspectores para su atención.
7	Inspectores	Reciben la solicitud y llevan a cabo una visita de inspección, llenan el Acta de Visita y la entrega al jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos para que sea elaborada la respuesta.
8	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el Acta de Inspección por Denuncia Ciudadana y elabora la respuesta con las recomendaciones sobre las acciones preventivas y/o correctivas que deben efectuarse en el lugar y remite documento de respuesta al Coordinador Municipal, para firma.

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the table]



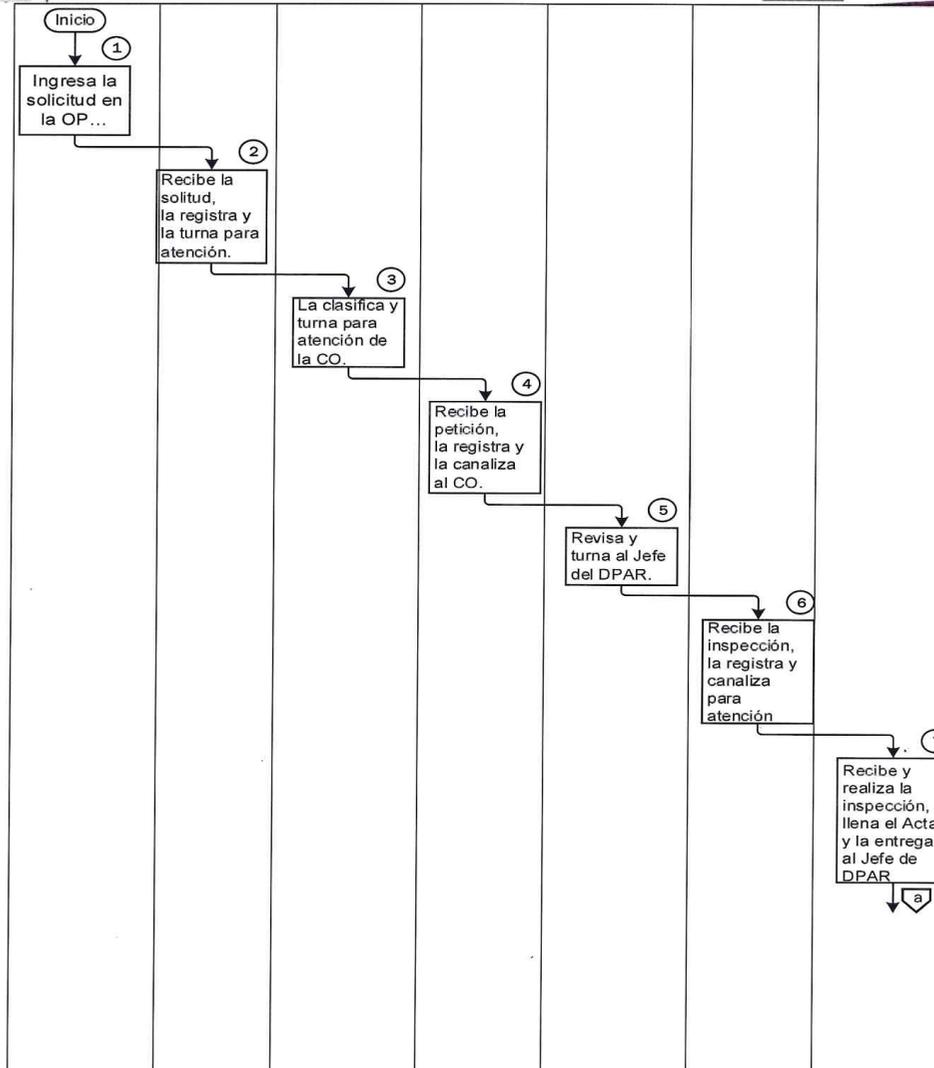
9	Coordinador Municipal de Protección Civil	Recibe el documento para revisión y en su caso lo firma. ¿El documento de respuesta está correcto? NO: Devuelve el documento al Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, para que realice las correcciones y/o modificaciones. Sí: Firma el documento y lo devuelve a la Coordinación Operativa para entregar la respuesta al peticionario o a la dependencia correspondiente.
10	Coordinador Municipal de Protección Civil	Regresa el documento al Jefe de DPAR para que se realicen las correcciones observadas.
11	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el documento y realiza las correcciones observadas.
12	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Ya modificado el documento, lo entrega nuevamente al Coordinador Municipal de Protección Civil (actividad N° 9).
13	Coordinador Municipal de Protección Civil	Revisa, firma el documento y lo devuelve a la Coordinación Operativa para entregar la respuesta al peticionario o a la dependencia correspondiente.
14	Asistente de la Coordinación Operativa	Recibe el documento para entregarlo al peticionario o dependencia.
15	Ciudadano, Peticionario Dependencia	Recibe documento de respuesta, firma de recibido y entrega acuse a la Coordinación Operativa
16	Asistente de la Coordinación Operativa	Recibe acuse, lo registra y archiva el documento.

X. Diagrama de Flujo.

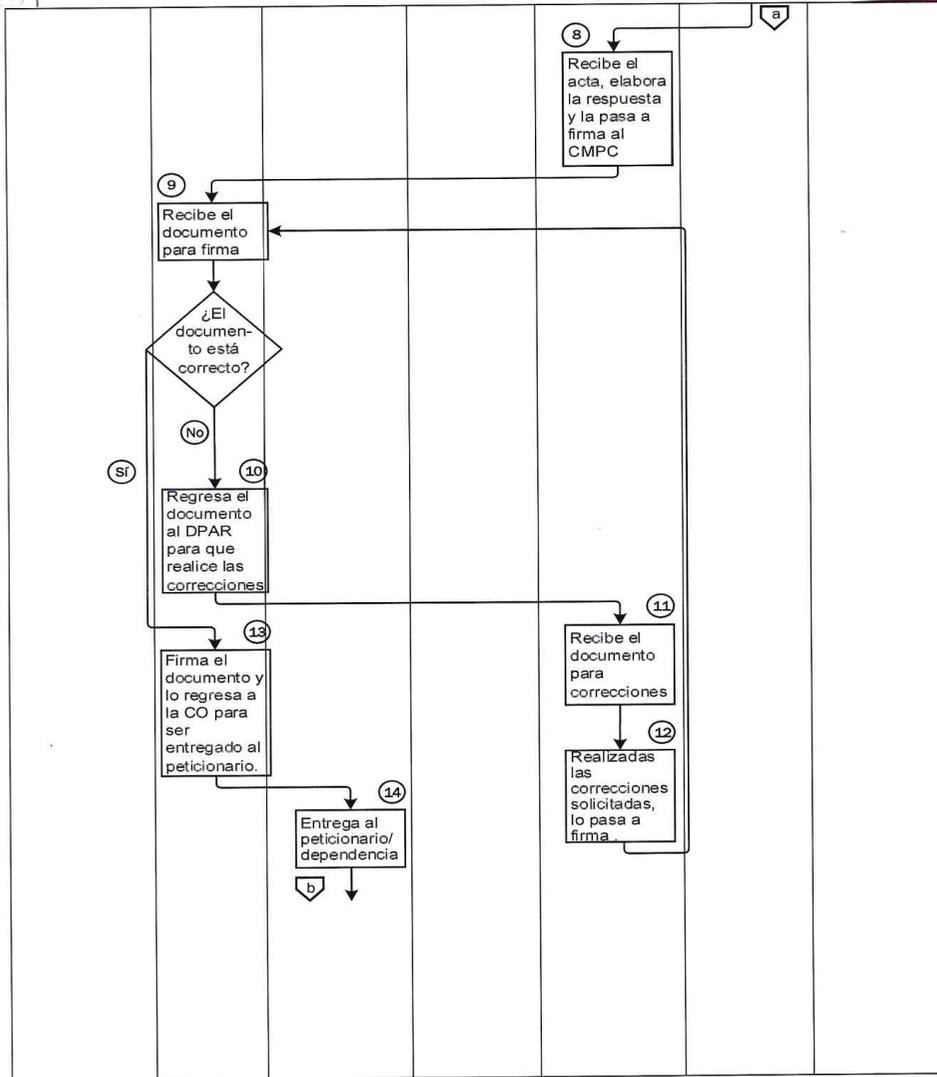


[Handwritten signature and arrows indicating flow]

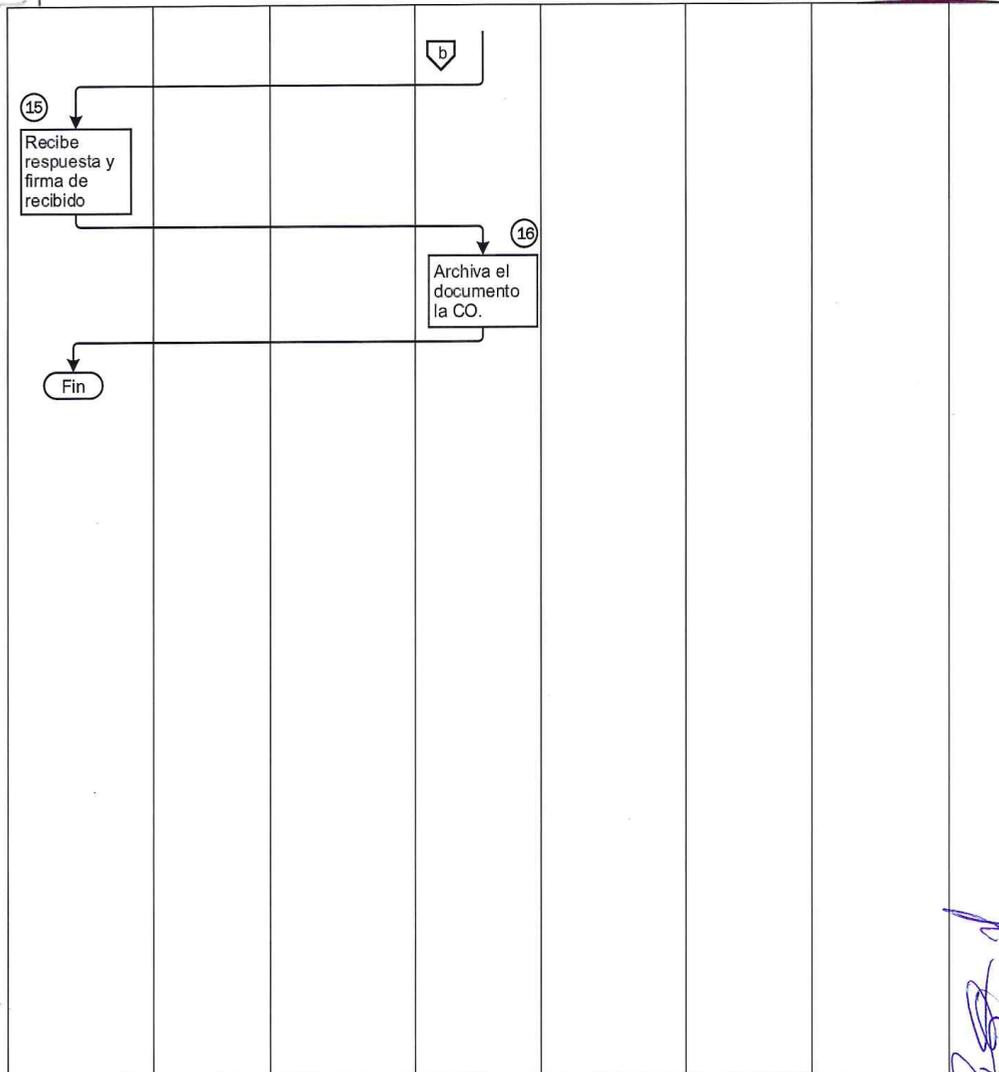




Ciudadano, Peticionario, Solicitante	OP de la CMPC	Coordinador Municipal	Asistente de la CO	Coordinador Operativo	Jefe DPAR	Inspectores
--------------------------------------	---------------	-----------------------	--------------------	-----------------------	-----------	-------------



Ciudadano, Peticionario, Solicitante	OP de la CMPC	Coordinador Municipal	Asistente de la CO	Coordinador Operativo	Jefe DPAR	Inspectores
--------------------------------------	---------------	-----------------------	--------------------	-----------------------	-----------	-------------



[Handwritten signature]





XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Inspección	Atender las inspecciones que ingresan a la Coordinación	$\frac{\text{No. de Inspecciones atendidas}}{\text{No. de Inspecciones solicitadas}} * 100$	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos.

TIPO DE REPORTE				DATOS DE QUIEN ATIENDE LA VISITA DE INSPECCIÓN	
OFICIO	TELÉFONICO	PRESENCIAL	C-2 / C-4	REDES SOCIALES	NOMBRE DEL VISITADO (A):
Nº DE FOLIO:		TURNO:		SE IDENTIFICA CON: (IFE) (INEI) (LICENCIADO) (CARILIDA) (CEBO)	
FECHA DE RECIBIDO		HORA		Nº DE FOLIO:	
J.T.			CALLE:		
			COLONIA:		
ÁRBOL	POSTE	CABLES	HORA DE LLEGADA: / / HORA DE TÉRMINO: / /		
ESPECTACULARES	HUNDIMIENTOS	FERIAS	DESCRIPCIÓN DE LA INSPECCIÓN		
CASTILLOS (PIROTÉC)	PEREGRINACIÓN	SOCAVONES			
TALLUD	DESLAVE	ROCAS			
HUNDIMIENTOS	BARDAS	TANQUES GAS			
OTRO:					
GRADO DE RIESGO					
BAJO		MEDIO	ALTO		
DESCRIPCIÓN DE REFERENCIA DEL LUGAR DE INSPECCIÓN SI NO HAY PETICIONARIO:					
OBSERVACIONES					
FIRMA DE INSPECTOR:			NOMBRE Y FIRMA DE REPORTANTE O QUIEN ATIENDE LA VISITA:		





Información requerida	Instrucción
Tipo de reporte	Marcar con una "X", si el Tipo de Reporte fue recibido por: Oficio, Telefónico, Presencial, C-2, C-4 ó Redes Sociales.
No. de folio	Registrar el número del reporte.
Turno	Indicar que Turno de Operaciones recibió el reporte.
Fecha de recibido	Anotar la fecha por "DD/MM/AAAA".
Hora	Indicar la HORA de recibido el reporte "HH:MM".
J. T. (Jefe de Turno).	Escribir el Nombre Completo del Jefe de Turno.
Árbol	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Poste	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Cables	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Espectaculares	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Hundimientos	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Ferías	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Castillos (Pirotécnicos).	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Peregrinación	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Socavones	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Talud	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Deslave	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Rocas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Hundimientos	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Bardas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Tanques de gas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Otros	Describir el tipo de inspección solicitada en sitio.
Grado de riesgo	Marcar con una "X", si el Grado de Riesgo es BAJO, MEDIO, ALTO, según lo que salte a la vista al momento de la inspección.
Datos de quién atiende la visita de inspección	Escribir el NOMBRE DEL VISITADO (A), quien atiende en el momento de la Inspección
Se identifica con	Marcar con una "X", en el recuadro según corresponda el tipo de identificación que exhiba el ciudadano, ya sea IFE, INE, Licencia, Cartilla u Otro.
No. de folio	Escribir el número de folio del documento de identificación mostrado por quien atiende la visita.
Calle	Escribir el nombre de la calle del ciudadano.
Colonia	Escribir el nombre de la colonia del ciudadano.
Hora de llegada	Indicar la hora de llegada "HH:MM", a la ubicación indicada.

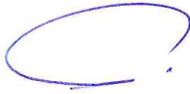
Manual de Procedimientos

242



Hora de término	Indicar la hora de término "HH:MM", de la ubicación indicada.
Descripción de la inspección	Se describen los elementos que se observan al momento de la visita en el lugar del reporte.
Descripción de referencia del lugar de inspección si no hay peticionario	Se describe brevemente la nomenclatura, fachada, color, tipo de herrería, niveles etc., rasgos que identifiquen el lugar de inspección cuando no se contacta a ninguna persona que firme el Acta de Inspección.
Observaciones	Se escriben las observaciones que pueden emanar de la inspección
Firma de inspector	Se firma el Acta de inspección por el elemento que realizó la inspección
Nombre y firma de quien quien atiende la visita	Escribir el nombre de la persona que los atendió y posteriormente debe firmar el Acta de Inspección por denuncia Ciudadana.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Coordinador de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador Municipal de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Atención Prehospitalaria de Urgencias Médicas

I. Objetivo

Mantener la integridad física de las personas que habitan o transitan por el territorio municipal, atendiendo los reportes de emergencias ingresados a esta Coordinación Municipal de Protección Civil y brindar el auxilio inmediato a personas lesionadas por cualquier tipo de accidente, y con esto, proteger la integridad física de las personas, los bienes materiales y el entorno del lugar.

II. Alcance

Aplica al Coordinador Municipal de Protección Civil, al personal de Central de Emergencias de la Coordinación Municipal de Protección Civil, así como a los servidores públicos adscritos al Departamento de Rescate de la Coordinación Municipal de Protección Civil de Tlalnepantla de Baz. Aplica a los ciudadanos del municipio, visitantes o transitorios que reporten cualquier tipo de emergencia donde se requiera atención médica, a través de los diferentes medios de entrada, ya sea por escrito, vía telefónica o presencial.

III. Referencias

Federal

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

Estatal

- Código Administrativo del Estado De México, 1. Libro Sexto, Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 6.1, 6.2 y 6.3 fracciones II y VII; Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.

IV. Responsabilidades

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

El Radio – Operador de la Central de Emergencias de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir los reportes de servicios de emergencia y canalizarlo inmediatamente al departamento de competencia de atención
- Registrar el servicio solicitado, así como la unidad que se despacha para dar la atención al servicio y/o emergencia.
- Canalizar las solicitudes de apoyo que se requieran según la evaluación de la unidad que arrije al lugar de la emergencia.

El Jefe de Turno de la Unidad de Rescate Fénix, deberá:





- Recibir el servicio y despachar la unidad más próxima al lugar de la emergencia.
- Recibir el reporte de la unidad sobre el desarrollo de la atención de la emergencia.

El Paramédico de la Unidad de Rescate Fénix, deberá:

- Recibir el servicio y avanzar al lugar que le sea indicado.
- Arribar al lugar de la Emergencia y Evaluar la escena para determinar si requiere algún apoyo adicional y solicitarlo al Radio – operador de la Central de Emergencias.
- Brindar los primeros auxilios a los pacientes y verificar si el estado de salud de éstos, requieren ser trasladados a un nosocomio o se quedan en el lugar.

El Bombero en turno de la Comandancia de Bomberos, deberá:

- Recibir la solicitud de apoyo y avanzar una unidad al lugar de la emergencia.

El Radio – Operador de C – 2 o C - 4, deberá:

- Recibir la solicitud de apoyo de Seguridad Pública y canalizarla al Sector Correspondiente.

El encargado del sector correspondiente deberá:

- Avanzar una unidad para que se coordine con los equipos de emergencia en los apoyos encaminados a eliminar el riesgo,

V. Definiciones

- **CE:** Central de Emergencias.
- **URF:** Unidad de Rescate Fénix.
- **SP:** Seguridad Pública.

VI. Insumos

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

VII. Resultados

- Atención a los servicios de urgencias médicas, brindando soporte básico de vida, así como en caso de requerir traslado, se lleva a los nosocomios para que reciban servicio médico hospitalario, dependiendo de la magnitud de sus lesiones.

VIII. Políticas

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

Vía telefónica:

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

Manual de Procedimientos



Bomberos, 55 5565 3638, de Lunes a Domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año,

C-4, 55 5366 4444, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

C-2 de Zona Oriente, 55 5714 5077, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

Presencial: Acudir a las instalaciones ubicadas en ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro

Redes Sociales: Facebook: <https://web.facebook.com/TlalnepantlaDeBaz2019/>

Twitter: <https://twitter.com/pctlalnepantla>

➤ Tiempo de respuesta: 7 minutos.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Central de Emergencias	Recibe la llamada de auxilio y la turna para atención a la Unidad de Rescate Fénix.
2	Jefe de Turno de la Unidad de Rescate Fénix	Recibe el reporte y avanza al lugar la unidad que se encuentre más próxima a la emergencia.
3	Paramédico	Recibe el reporte y se aproxima al lugar.
4	Paramédico	Arriba al lugar y comienza a brindar los primeros auxilios a los posibles pacientes.
5	Paramédico	Evalúa la escena y determina si requiere apoyo de Bomberos o Seguridad Pública. ¿Requiere apoyo? NO: continúa con su la atención de los pacientes. (Pasa al punto 12). SÍ: Solicita vía radio el apoyo necesario en el lugar a la Central de Emergencias vía radio.
6	Central de Emergencias	Recibe la solicitud de apoyo de Bomberos y la canaliza al área correspondiente para su atención.
7	Bomberos	Reciben la solicitud de apoyo y avanza una unidad.
8	Bomberos	Arriban al lugar y llevan a cabo las maniobras necesarias para atender la emergencia hasta su conclusión. (Pasa al punto 5).
9		Recibe la solicitud de Seguridad Pública y la canaliza al C-2 C-4.
10	C-2 C-4	Recibe la solicitud de apoyo de Seguridad Pública y la canaliza al Sector correspondiente para su atención.
11	Seguridad Pública	Arriban al lugar y se coordinan con los Bomberos y Paramédicos sobre las acciones necesarias para atender la emergencia hasta su conclusión. (Pasa al punto 5).
12	Paramédico	Valora los pacientes y determina si requieren traslado o se quedan en el lugar. ¿Requieren traslado?

Manual de Procedimientos

246



		NO: Se deja al paciente en el lugar y se le dan las recomendaciones pertinentes.
		SÍ: Realiza el traslado
13	Paramédico	Ingresa al paciente al Nosocomio y solicita que le acusen de recibido el parte de servicio.
14	Paramédico	Traslada al o los pacientes al Nosocomio más próximo para ingresarlos y que reciban Atención Médica
15	Paramédico	Informa vía radio a la Central de Emergencias concluido el servicio y pendiente para cualquier otro llamado desde su ubicación actual.

X. Diagrama de Flujo.

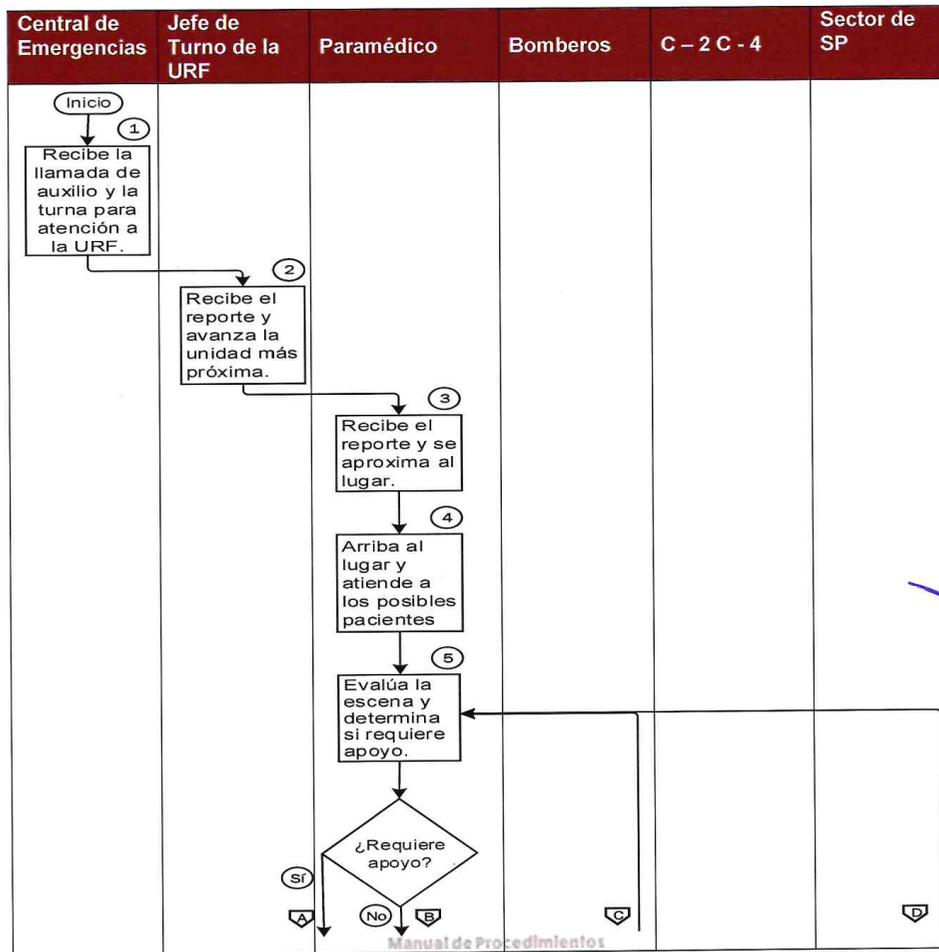
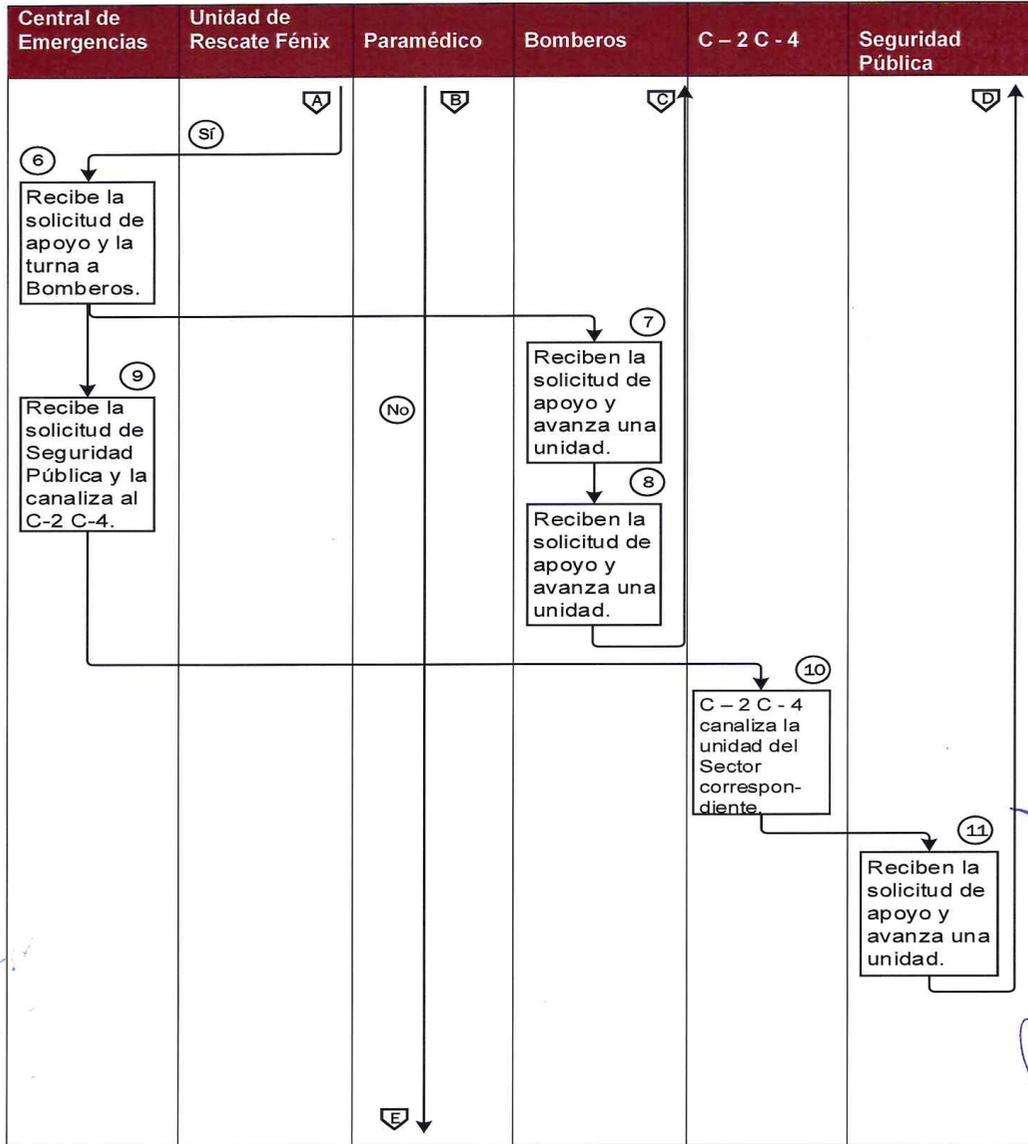
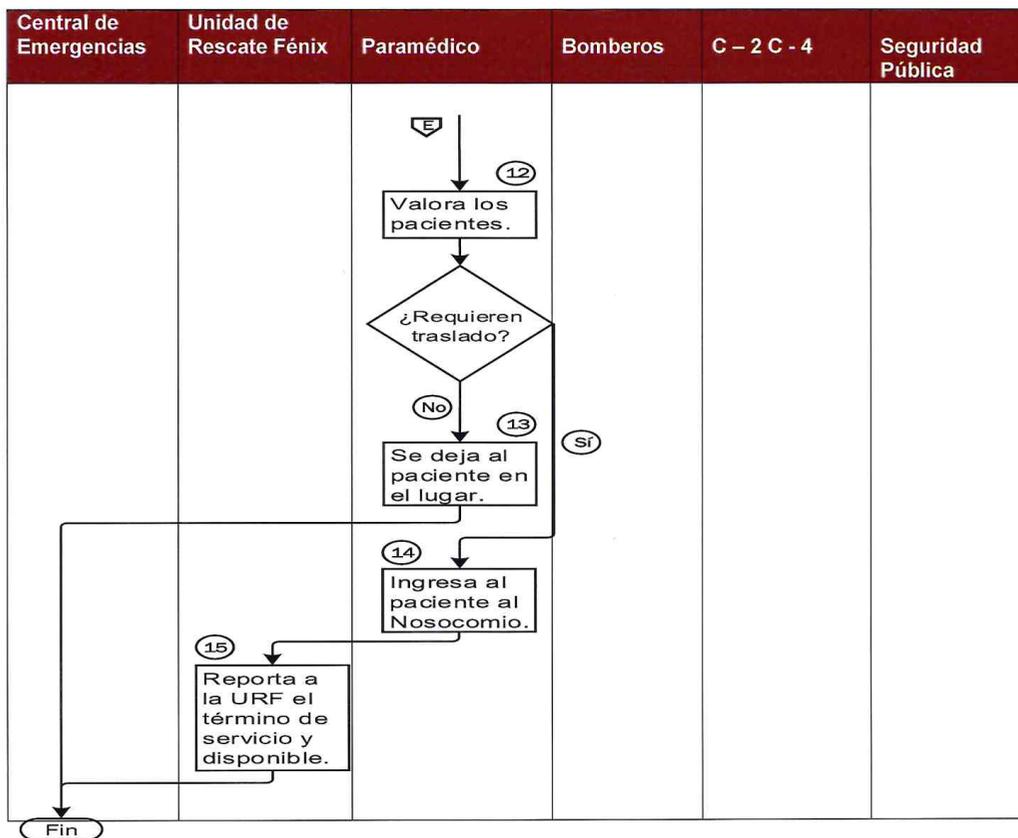




Diagrama de Flujo.





XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Servicio	Atender los servicios de urgencias médicas donde se pueda comprometer la vida de las personas	$\frac{[\text{No. de Servicios atendidos}]}{[\text{No. de Servicios solicitados}]} \times 100$	Trimestral.



XII. Formatos e Instructivos.



COORDINACIÓN MUNICIPAL DE PROTECCIÓN CIVIL

UNIDAD DE RESCATE FENIX					HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	HORA DE HOSPITAL	HORA DE TERMINO	HORA DE BASE
DÍA MES AÑO L M M J V S D Día de la semana					APGAR VIVO MUERTO NIÑA NIÑO				
ENFERMEDAD TRAUMA TRASLADO GINECO					PARAMETRO 0 1 2				
NEGATIVO SERV. CANCELADO PREVENCIÓN DISPOSITIVO					FRECUENCIA CARDIACA AUSENTE LENTO - 100LPM MAS DE 100				
LUGAR DEL SERVICIO					COLORACIÓN CIANÓTICOS O PALIDEZ BINECTEMIDADES ROSADO				
HOGAR VÍA PÚBLICA TRABAJO ESCUELA					TONO MUSCULAR FLACIDO ALGO FLEXIBLE MOVIMIENTO ACTIVO				
TRANSP. PUB. DEPORTE RECREACIÓN OTRO.					RESP. A ESTIMULOS AUSENTE POCO MOVIMIENTO LLANTO/ACTIVO				
UBICACIÓN: Calle					ESFUERZO RESPIRATORIO AUSENTE LENTO/REGULAR BUEN LLANTO				
Colonía					1 min: 5 min: 10 min:				
Municipio					EVALUACIÓN PRIMARIA				
TRIPULACIÓN					A PERMEABLE COMPROMETIDA OBSTRUIDA				
UNIDAD: R.O. GUARDIA:					VENTILACIÓN: RAPIDA NORMAL LENTA				
OPERADOR:					B RUIDOS VENTILATORIOS: NORMALES ANORMALES EN AUSENTES				
JEFE DE SERVICIO:					HEMITORAX IZQUIERDO HEMITORAX DERECHO APICES BASES				
T.A.M.P.					C OXIGENO DEPENDIENTE: SI NO				
DATOS DEL PACIENTE					PULSO CALIDAD PIEL				
NOMBRE: AÑOS MESES					CENTRAL RAPIDO NORMAL				
DOMICILIO Calle					DISTAL LENTO PÁLIDA				
Colonía:					AUSENTE RITMICO CIANÓTICA				
Municipio:					ARRITMICO				
MECANISMO DE LESIÓN					CARACTERÍSTICAS: NORMAL CALIENTE FRIA DIAFORESIS				
AGENTE CAUSAL					LLENADO CAPILAR: NORMAL > A 2 SEG.				
ARMA DE FUEGO ELECTRICIDAD SUST. TÓXICA OTRO:					A V D I				
ARMA BLANCA EXPLOSIÓN SER HUMANO					ESCALA DE COMA DE GLASGOW				
AUTOMOTOR FUEGO HERRAMIENTA					OCULAR VERBAL MOTORA				
BICICLETA ANIMAL MAQUINARIA					D 4 ESPONTANEA 5 ORIENTADA 6 OBEDECERDENA				
JUGUETE SUST. CALIENTE CAIDA					3 VERBAL 4 CONFUSA 5 LOCALIZADA				
MECANISMO DE LESIÓN:					2 DOLOR 3 INAPROPIADA 4 RETIRA AL DOLOR				
ESPECIFICAR:					1 NINGUNO 2 INCOMP. 3 FLEX. ANORMAL				
ZONA DE LESIÓN					TOTAL: pts. MOD				
REFLEJO PUPILAR:					SIGNOS Y SINTOMAS				
1 DEFORMIDADES (D)					HORA %SpO2 FR FC GLUCOSA T/A TEMP.				
2 CONTUSIONES (CO)					: % x min. x min. mg/dl / °C				
3 ABRASIONES (A)					: % x min. x min. mg/dl / °C				
4 PENETRACIONES (P)					: % x min. x min. mg/dl / °C				
5 MOV. PARADOJICO (MP)					S				
6 CREPITACIÓN (C)					A				
7 HERIDAS (HX)					M				
8 FRACTURAS (FX)					P				
9 ENT. SEMA SUBCUTANEO (ES)					L				
10 QUEMADURAS (Q)					E				
11 LACERACIONES (L)									
12 EDEMA (E)									
13 ALT. DE SENSIBILIDAD (AS)									
14 ALT. DE LA MOVILIDAD (AM)									
15 DOLOR (DO)									
16 OTRO:									



Formatos e Instructivos.

CAUSA CLINICA			CONDICION		PRIORIDAD			
<input type="checkbox"/> NEUROLOGICA	<input type="checkbox"/> DIGESTIVA	<input type="checkbox"/> MUSCULO-ESQ.	<input type="checkbox"/> ESTABLE	<input type="checkbox"/> CRITICO	<input type="checkbox"/> ROJO	<input type="checkbox"/> AMARILLO	<input type="checkbox"/> VERDE	<input type="checkbox"/> NEGRO
<input type="checkbox"/> CARDIOVASCULAR	<input type="checkbox"/> UROGENITAL	<input type="checkbox"/> INFECCIOSA	DIAGNOSTICO					
<input type="checkbox"/> RESPIRATORIO	<input type="checkbox"/> GINECO-OBTS.	<input type="checkbox"/> ONCOLOGICO						
<input type="checkbox"/> METABOLICO	<input type="checkbox"/> PSICO-EMOTIVA	<input type="checkbox"/> OTRO	Prob.					
ESPECIFIQUE:								
1a VEZ:			SUB SECUENTE:					
TRATAMIENTO								
VIA AEREA		CONTROL CERVICAL	CONT. DE HEMORRAGIA	SOPORTE VITAL		VIAS VENOSAS		TRATAMIENTO DE TRAUMA
<input type="checkbox"/> ASPIRACION	<input type="checkbox"/> MANUAL	<input type="checkbox"/> PRESION DIREC.	<input type="checkbox"/> RCP BASICO	<input type="checkbox"/> HARTMAN		<input type="checkbox"/> EMPAQUETAMIENTO		
<input type="checkbox"/> CANULA OROFARINGEA	<input type="checkbox"/> COLLARIN RIGIDO	<input type="checkbox"/> PRESION IND.	<input type="checkbox"/> RCP AVANZADO		<input type="checkbox"/> NACIO 0.9%		<input type="checkbox"/> INMOV. EXTREMIDAD	
<input type="checkbox"/> CANULA NASOFARINGEA	<input type="checkbox"/> OXIGENOTERAPIA	<input type="checkbox"/> GRAVEDAD			<input type="checkbox"/> GLUCOSA 5%		<input type="checkbox"/> CURACION	
<input type="checkbox"/> INTUBACION	<input type="checkbox"/> BVM	<input type="checkbox"/> VENDAJE			<input type="checkbox"/> GLUCOSA 50%		<input type="checkbox"/> VENDAJE	
		<input type="checkbox"/> TORNQUETE			<input type="checkbox"/> MIXTA			
		<input type="checkbox"/> 02 LTS X MIN.						
AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO				DATOS DE LOS VEHICULOS				
<input type="checkbox"/> Policia Municipal	<input type="checkbox"/> Transito Municipal	<input type="checkbox"/> Ministerio Publico			MARCA	TIPO	COLOR	PLACAS
<input type="checkbox"/> Policia Estatal	<input type="checkbox"/> Juez Calificador							
<input type="checkbox"/> Policia Federal	<input type="checkbox"/> Otro:							
<input type="checkbox"/> Policia Ministerial					MARCA	RUTA	ECONOMICO	PLACAS
<input type="checkbox"/> Seguridad Privada								
<input type="checkbox"/> Sedena								
Unidad:								
Personal:								
NEGATIVA DE ATENCION Y/O TRASLADO				OBSERVACIONES GENERALES				
<p>POR DECISION PROPIA Y A CONVENIR A MIS INTERESES, ME NIEGO A SER TRASLADADO O QUE TRASLADEN A MI FAMILIAR O ACOMPAÑANTE A UN HOSPITAL Y /O A RECIBIR ATENCION MEDICA PREHOSPITALARIA POR PARAMEDICOS ADSCRITOS A LA COORDINACION MUNICIPAL DE PROTECCION CIVIL Y BOMBEROS DEL H. AYUNTAMIENTO DE TIALNEPANTLA DE BAZ, POR LO QUE EXIMO AL PERSONAL PARAMEDICO DE TODA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE SE PUDIERA DERIVAR AL HABER RESPETADO Y CUMPLIDO MI DECISION.</p>								
<p>NOMBRE Y FIRMA</p>								
<p>PARENTESCO TELEFONO</p>								
TRANSFERENCIAS DE PACIENTES								
SE ENTREGA PACIENTE A AMBULANCIA			CORPORACION					
UNIDAD PARAMEDICO								
SE RECIBE PACIENTE DE PARAMEDICO DE RESPUESTA INMEDIATA			CORPORACION					
UNIDAD PARAMEDICO								
SE RECIBE O ENTREGA PACIENTE DE HELICOPTERO			CORPORACION			NOMBRE Y FIRMA		
UNIDAD PARAMEDICO								
PERTENENCIAS								
<input type="checkbox"/> NO SE RECOGEN PERTENENCIAS.								
<input type="checkbox"/> SE RECOGEN LAS SIGUIENTES PERTENENCIAS:								
			Recibe Nombre y firma					
M/P O AUTORIDAD			MEDICO			TRASLADO		



Formatos e Instructivos.

		Hospital Receptor _____ _____ _____ Seguridad social: _____ FECHA ____/____/____																													
SELLO Y/O NOMBRE Y FIRMA MINISTERIO PÚBLICO Y/O JUEZ CALIFICADOR Y/O TITULAR	SELLO Y/O NOMBRE Y FIRMA HOSPITAL Y MÉDICO RECEPTOR	NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD CON EL TRASLADO Y SERVICIO																													
<p>TODOS LOS DATOS PROPORCIONADOS ESTAN PROTEGIDOS POR EL AVISO DE PRIVACIDAD DE DATOS, SUS DATOS NO SERAN DIFUNDIDOS SIN SU CONSENTIMIENTO SALVO LAS EXCEPCIONES PREVISTAS POR LA LEY, SISTEMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN MEXIQUENSE (SAIMEX) www.saimex.org.mx "SOLICITUD DE ACCESO A DATOS PERSONALES"</p>																															
MATERIAL OCUPADO																															
<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Puntas nasales adulto</td> <td><input type="checkbox"/> Solución Hartmann</td> <td rowspan="14" style="text-align: center; vertical-align: middle;">  Nombre y firma del Paramédico </td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mascarilla con reservorio adulto</td> <td><input type="checkbox"/> Solución <i>Cloruro de sodio al 0.9%</i></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mascarilla con simple adulto</td> <td><input type="checkbox"/> Solución Glucosa 5%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Puntas nasales pediátricas</td> <td><input type="checkbox"/> Solución <i>Glucosa 50%</i></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mascarilla con reservorio pediátrica</td> <td><input type="checkbox"/> Solución mixta</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mascarilla con simple pediátricas</td> <td><input type="checkbox"/> Lanceta</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Gasas Simples</td> <td><input type="checkbox"/> Tira reactiva</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Gasas estériles</td> <td><input type="checkbox"/> Dextrostix</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Apositos</td> <td><input type="checkbox"/> Voltaren</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Cateter intravenoso n° _____</td> <td><input type="checkbox"/> Kit de parto</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Venopack</td> <td><input type="checkbox"/> Tubo endotraqueal n° _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Jeringa _____ ml</td> <td><input type="checkbox"/> Canula de aspiración</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Tela adhesiva</td> <td><input type="checkbox"/> Guantes</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Sabana desechable</td> <td><input type="checkbox"/> Venda _____ cms</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Puntas nasales adulto	<input type="checkbox"/> Solución Hartmann	 Nombre y firma del Paramédico	<input type="checkbox"/> Mascarilla con reservorio adulto	<input type="checkbox"/> Solución <i>Cloruro de sodio al 0.9%</i>	<input type="checkbox"/> Mascarilla con simple adulto	<input type="checkbox"/> Solución Glucosa 5%	<input type="checkbox"/> Puntas nasales pediátricas	<input type="checkbox"/> Solución <i>Glucosa 50%</i>	<input type="checkbox"/> Mascarilla con reservorio pediátrica	<input type="checkbox"/> Solución mixta	<input type="checkbox"/> Mascarilla con simple pediátricas	<input type="checkbox"/> Lanceta	<input type="checkbox"/> Gasas Simples	<input type="checkbox"/> Tira reactiva	<input type="checkbox"/> Gasas estériles	<input type="checkbox"/> Dextrostix	<input type="checkbox"/> Apositos	<input type="checkbox"/> Voltaren	<input type="checkbox"/> Cateter intravenoso n° _____	<input type="checkbox"/> Kit de parto	<input type="checkbox"/> Venopack	<input type="checkbox"/> Tubo endotraqueal n° _____	<input type="checkbox"/> Jeringa _____ ml	<input type="checkbox"/> Canula de aspiración	<input type="checkbox"/> Tela adhesiva	<input type="checkbox"/> Guantes	<input type="checkbox"/> Sabana desechable	<input type="checkbox"/> Venda _____ cms
<input type="checkbox"/> Puntas nasales adulto	<input type="checkbox"/> Solución Hartmann	 Nombre y firma del Paramédico																													
<input type="checkbox"/> Mascarilla con reservorio adulto	<input type="checkbox"/> Solución <i>Cloruro de sodio al 0.9%</i>																														
<input type="checkbox"/> Mascarilla con simple adulto	<input type="checkbox"/> Solución Glucosa 5%																														
<input type="checkbox"/> Puntas nasales pediátricas	<input type="checkbox"/> Solución <i>Glucosa 50%</i>																														
<input type="checkbox"/> Mascarilla con reservorio pediátrica	<input type="checkbox"/> Solución mixta																														
<input type="checkbox"/> Mascarilla con simple pediátricas	<input type="checkbox"/> Lanceta																														
<input type="checkbox"/> Gasas Simples	<input type="checkbox"/> Tira reactiva																														
<input type="checkbox"/> Gasas estériles	<input type="checkbox"/> Dextrostix																														
<input type="checkbox"/> Apositos	<input type="checkbox"/> Voltaren																														
<input type="checkbox"/> Cateter intravenoso n° _____	<input type="checkbox"/> Kit de parto																														
<input type="checkbox"/> Venopack	<input type="checkbox"/> Tubo endotraqueal n° _____																														
<input type="checkbox"/> Jeringa _____ ml	<input type="checkbox"/> Canula de aspiración																														
<input type="checkbox"/> Tela adhesiva	<input type="checkbox"/> Guantes																														
<input type="checkbox"/> Sabana desechable	<input type="checkbox"/> Venda _____ cms																														
																															
SERVICIO GRATUITO																															



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





JEFE DE SERVICIO:	Escribir el nombre y apellido paterno del jefe de servicio.
T.A.M.P.	Escribir el nombre y apellido paterno del Técnico en Atención Médica Pre hospitalaria.
DATOS DEL PACIENTE	
NOMBRE	Escribir el nombre(s), apellido paterno y materno del paciente.
AÑOS	Colocar la edad del paciente según corresponda, un dígito en cada cuadro; cuando la edad conste de un solo dígito deberá antecederla un "0".
MESES	Colocar la edad del paciente según corresponda, un dígito en cada cuadro; cuando la edad conste de un solo dígito deberá antecederla un "0".
DOMICILIO	Escribir la calle o avenida en la que reside el paciente.
COLONIA	Escribir la colonia en la que reside el paciente.
MUNICIPIO	Escribir el municipio en el que reside el paciente.
En caso de que el paciente o familiar no proporcione datos se deberá colocar la leyenda "No proporciona"	
MECANISMO DE LESIÓN	
AGENTE CAUSAL	Marcar con una "X" el agente causal según corresponda a: ARMA DE FUEGO ARMA BLANCA AUTOMOTOR BICICLETA JUGUETE ELECTRICIDAD EXPLOSIÓN FUEGO ANIMAL SUST. CALIENTE SUST. TÓXICA SER HUMANO HERRAMIENTA MAQUINARIA CAÍDA OTRO: Describir el agente causal que causa la lesión.
MECANISMO DE LESIÓN	
ESPECIFICAR	
ZONA DE LESIÓN	
REFLEJO PUPILAR	Marcar con una "X" el cuadro que corresponda a la reacción de las pupilas. Redactar el reflejo pupilar.
PLANO ANATÓMICO	Circular las zonas en las que se presentan y el tipo de lesión que presenta según corresponda la siguiente nomenclatura: D: DEFORMIDAD CO: CONTUSIONES A: ABRASIONES



	<p>P: PENETRACIONES MP: MOV. PARADÓJICO C: CREPITACIÓN HX: HERIDAS FX: FRACTURAS ES: ENFISEMA SUBCUTÁNEO Q: QUEMADURAS L: LACERACIONES E: EDEMA AS: ALT. DE SENSIBILIDAD AM: ALT. DE LA MOVILIDAD DO: DOLOR OTRO: Describir el tipo de lesión que presenta el paciente.</p>
CAUSA CLÍNICA	
	<p>Marcar con una "X" según corresponda la causa clínica que presenta el paciente: NEUROLÓGICA CARDIOVASCULAR RESPIRATORIO METABÓLICO DIGESTIVA UROGENITAL GINECO-OBTS PSICO-EMOTIVA MUSCULO-ESQ INFECCIOSA ONCOLÓGICO OTRO</p>
ESPECIFICAR	Escribir la causa clínica que presenta el paciente cuando en el apartado anterior se marque la casilla "OTRO".
1er VEZ	
SUBSECUENTE	
<p>En caso de que no se presente mecanismo o zona de lesión se deberán cancelar los apartados con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.</p>	
APGAR	
APGAR	<p>Marcar con una "x" si se encuentra: VIVO MUERTO Marcar con una "X" si es: NIÑO NIÑA</p>
PARÁMETRO	<p>Marcar con una "X" según corresponda el rango de los parámetros: FRECUENCIA CARDIACA COLORACIÓN TONO MUSCULAR RESP. A ESTÍMULOS ESFUERZO RESPIRATORIO</p>

Manual de Procedimientos

Handwritten signatures and initials in blue ink.





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

EVALUACIÓN PRIMARIA

A	Marcar con una "X" el estado de la vía aérea del paciente según corresponda: PERMEABLE COMPROMETIDA OBSTRUIDA
B-VENTILACIÓN	Marcar con una "X" la ventilación que presenta el paciente según corresponda: RÁPIDA NORMAL LENTA
B-RUIDOS VENTILATORIOS	Marcar con una "X" los ruidos ventilatorios que presenta el paciente según corresponda: NORMALES ANORMALES EN AUSENTES HEMITORAX IZQUIERDO HEMITORAX DERECHO ÁPICES BASES
B-OXIGENO DEPENDIENTE	Marcar con una "X" si el paciente es oxígeno dependiente: SI NO
C-PULSO	Marcar con una "X" si el paciente presenta pulso: CENTRAL DISTAL AUSENTE
C-CALIDAD	Marcar con una "X" la calidad del pulso que presenta el paciente: RÁPIDO LENTO RÍTMICO ARRÍTMICO
C-PIEL	Marcar con una "X" el estado de la piel del paciente: NORMAL PÁLIDA CIANÓTICA
C-CARACTERÍSTICAS	Marcar con una "X" las características que presenta la piel de paciente: NORMAL CALIENTE FRÍA DIAFORESIS
C-LLENADO CAPILAR	Marcar con una "x" el estado del llenado capilar del paciente: NORMAL >A 2 SEG
D-AVDI	Marcar con una "X" si el paciente responde a estímulos: ALERTA

[Handwritten signature and initials in blue ink]



	VERBAL DOLOR INCONSCIENTE
D-ESCALA DE COMA DE GLASGOW	<p>Marcar con una "X" si la respuesta ocular del paciente es:</p> <p>4-ESPONTANEA 3-VERBAL 2-DOLOR 1-NINGUNO</p> <p>Marcar con una "X" si la respuesta verbal del paciente es:</p> <p>5-ORIENTA 4-CONFUSA 3-INAPROPIADA 2-INCOMP. 1- NINGUNO</p> <p>Marcar con una "X" si la respuesta motora del paciente es:</p> <p>6-OBEDECE ORDEN 5-LOCALIZADA 4-RETIRA AL DOLOR 3-FLEX. ANORMAL 2-EXT. ANORMAL 1-NINGUNO</p>
D-TOTAL PTS	Sumar los puntos del apartado anterior y colocar el resultado.
D-MOD	Si la escala de coma de Glasgow ha sido modifica describir la modificación realizada.
En caso de que no se realice evaluación primaria se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
SIGNOS Y SÍNTOMAS	
TABLA	Escribir la hora y los signos vitales que presenta el paciente.
S	Escribir los síntomas que refiere el paciente.
A	Escribir las alergias que refiere el paciente.
M	Escribir lo medicamentos que ingiere el paciente.
P	Escribir lo padecimientos que refiere el paciente.
L	Escribir la última ingesta de alimento que refiere el paciente.
E	Escribir los eventos previos al padecimiento que refiere el paciente.
CONDICIÓN	Marcar con una "X" si el paciente se encuentra: ESTABLE CRITICO
PRIORIDAD	Marcar con una "X" la prioridad del paciente: ROJO AMARILLO VERDE NEGRO
DIAGNOSTICO	Escribir el probable diagnostico que presenta el paciente.
En caso de que no se evaluación de signos y síntomas se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	





TRATAMIENTO

VÍA AÉREA	Marcar con una "X" si al paciente se le realizo y/o coloco: ASPIRACIÓN CÁNULA OROFARÍNGUEA CÁNULA NASOFARÍNGEA INTUBACIÓN
CONTROL CERVICAL	Marcar con una "X" si al paciente se le realizo y/o coloco: MANUAL COLLARÍN RÍGIDO
OXIGENO TERAPIA	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: BVM O2 LTS X MIN
CONT. DE HEMORRAGIA	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: PRESIÓN DIREC PRESIÓN IND GRAVEDAD VENDAJE TORNIQUETE
SOPORTE VITAL	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: RCP BÁSICO RCP AVANZADO
VÍAS VENOSAS	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: HARTMAN NaCl 0.9% GLUCOSA 5% GLUCOSA 50% MIXTA
TRATAMIENTO DE TRAUMA	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: EMPAQUETAMIENTO INMOV. EXTREMIDAD CURACIÓN VENDAJE

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

AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO

	Marcar con una "X" la autoridad que toma conocimiento: POLICÍA ESTATAL POLICÍA FEDERAL POLICÍA MUNICIPAL POLICÍA MINISTERIAL SEGURIDAD PRIVADA SEDENA MINISTERIO PUBLICO JUEZ CALIFICADOR OTRO: Especificar la autoridad que toma conocimiento.
UNIDAD	Escribir el número de la unidad que toma conocimiento.
PERSONAL	Escribir el nombre de la persona que toma conocimiento.



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

VEHÍCULOS INVOLUCRADOS

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

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

NEGATIVA DE ATENCIÓN Y/O TRASLADO

Colocar el nombre y firma autógrafa del paciente o familiar.

OBSERVACIONES GENERALES

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

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

TRANSFERENCIA DE PACIENTES

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

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

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

PERTENENCIAS

NO SE RECOGEN PERTENENCIAS	Marcar con una "X" si no se tuvo contacto con pertenencias del paciente.
SE RECOGEN LAS SIGUIENTES PERTENENCIAS	Escribir detalladamente las pertenencias con las que se tuvo contacto.
NOMBRE Y FIRMA	Colocar el nombre y la firma autógrafa de quien recibe las pertenencias del paciente.
MINISTERIO PUBLICO	Colocar el nombre y firma autógrafa de quien toma conocimiento del ministerio público con el sello correspondiente.
MEDICO	Colocar el nombre y firma autógrafa de quien toma conocimiento del hospital con el sello correspondiente.
TRASLADO	Colocar el nombre del hospital al que se traslada al paciente, su número de seguridad social y fecha. Colocar el nombre y la firma autógrafa del paciente o familiar de conformidad con el servicio y traslado.

MATERIAL OCUPADO

[Handwritten signatures and initials in blue ink]





	<p>Marcar con numero la cantidad de material utilizado en el servicio:</p> <p>PUNTAS NASALES ADULTO MASCARILLA CON RESERVORIO ADULTO MASCARILLA SIMPLE ADULTO PUNTAS NASALES PEDIÁTRICAS MASCARILLA CON RESERVORIO PEDIÁTRICA MASCARILLA SIMPLE PEDIÁTRICA GASAS SIMPLES GASAS ESTÉRILES APÓSITOS CATÉTER INTRAVENOSO N° (Especificar número utilizado) VENOPÁCK JERINGA (Especificar mililitros) TELA ADHESIVA SABANA DESECHABLE SOLUCIÓN HARTMANN SOLUCIÓN CLORURO DE SODIO AL 0.9% SOLUCIÓN GLUCOSA AL 5% SOLUCIÓN GLUCOSA AL 50% SOLUCIÓN MIXTA LANCETA TIRA REACTIVA DEXTOSTIX VOLTARÉN KIT DE PARTO TUBO ENDOTRAQUEAL N° (Especificar el número utilizado) CÁNULA DE ASPIRACIÓN GUANTES VENDA (Especificar centímetros)</p> <p>Cuando se utilice material que no se encuentre en el listado deberá anexarse de forma escrita.</p>	
--	---	--

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

NOMBRE Y FIRMA DEL PARAMÉDICO

Colocar el nombre y la firma autógrafa del paramédico (Jefe de Servicio).

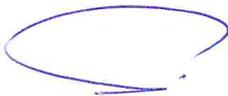
HORARIOS

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

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Coordinador de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma





Resguardo del Parque Vehicular

I. Objetivo.

Proporcionar los vehículos a las diferentes áreas de la Coordinación General de Protección Civil para la realización de sus actividades, gestionar su mantenimiento preventivo y/o correctivo, actualizar la documentación de cada uno de los mismos y vigilar que los usuarios hagan buen uso de éstos y cuenten, sin excepción, con licencia de manejo vigente.

II. Alcance.

Tener la infraestructura adecuada tanto vehicular, como equipos ordinarios y especializados en cada Subestación.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para todo el personal operador de unidades de emergencia de esta dependencia es responsabilidad del Coordinador Operativo realizar las gestiones encaminadas a mantener en estado óptimo y funcional el parque vehicular, así como buen anejo de los equipos que se encuentran en ésta dependencia municipal delegar que se un estatus actualizado permanentemente del estado que guardan las unidades de la Coordinación Operativa y calendarizar las unidades que se envían a taller, considerando prioridades para no dejar descubierta el área ante cualquier contingencia.
- **Departamento de Control Vehicular:** Recibe la solicitud de servicio o reparación de las unidades y asigna el taller correspondiente.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Oficio, Formato

VII. Resultados.

- Brindar una atención pronta a los llamados de auxilio de los ciudadanos que se encuentren ante algún posible riesgo que atente contra su integración física.

VIII. Políticas.

- Es responsabilidad de cada una de las dependencias, cumplir y hacer que se cumplan los lineamientos y mecanismos que se emiten, así mismo, llevar el control de todas y cada una de las operaciones derivadas del Ejercicio del Gasto Público.

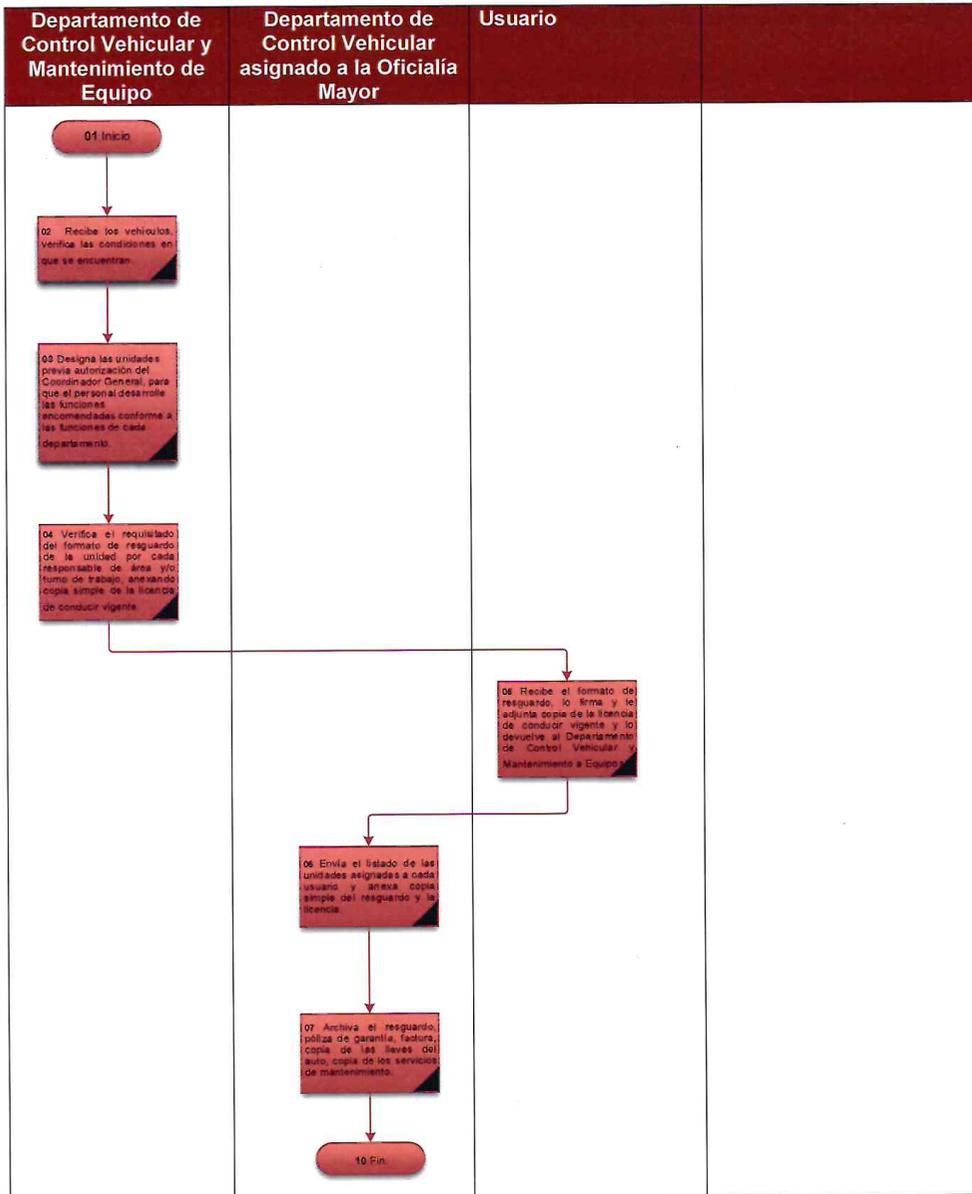


IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Departamento de Control Vehicular Mantenimiento a Equipo	Recibe los vehículos, verifica las condiciones en que se encuentran.
3	Departamento de Control Vehicular Mantenimiento a Equipo	Designa las unidades previa autorización del Coordinador General, para que el personal desarrolle las funciones encomendadas conforme a las funciones de cada departamento.
4	Departamento de Control Vehicular Mantenimiento a Equipo	Verifica el requisitado del formato de resguardo de la unidad por cada responsable de área y/o turno de trabajo, anexando copia simple de la licencia de conducir vigente.
5	Usuario	Recibe el formato de resguardo, lo firma y le adjunta copia de la licencia de conducir vigente.
6	Departamento de Control Vehicular	Envía el listado de las unidades asignadas a cada usuario y anexa copia simple del resguardo y la licencia.
7	Departamento de Control Vehicular	Archiva el resguardo, póliza de garantía, factura, copia de las llaves del auto, copia de los servicios de mantenimiento.
8		Fin.



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
No aplica.	No aplica.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>No aplica.</p> <hr/> <p>No aplica.</p> </div>	No aplica.

XII. Formatos e Instructivos.

0000 2

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO
2019 - 2021

RESGUARDO DE BIENES POR TRABAJADOR

OTRAS
 OTRAS
 OTRAS
 OTRAS

MUNICIPIO: TLALNEPANTLA DE BAZ MPD No. 592

REGISTRARIO: FIANDO SEGURA JESUS JOEL

AREA DE TRABAJO: COORDINACIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL

No.	NO. INVENTARIO	CARACTERÍSTICAS	MARKA	MODELO	SERIE	USO	NO. ECONOMICO
1	TLA 000 305 000000	ECONOMIA	FOCO	3051	31001010000000000000	II	FE000114

OBSERVACIONES:

NO. DE BUDOS: HECHO EN TERNI
PLACAS: IMPRESAS

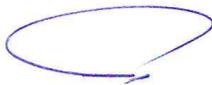
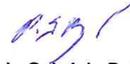
FIANDO SEGURA JESUS JOEL
 REG. DE REG.

FIANDO SEGURA JESUS JOEL
 REG. QUANTITATIVO

FECHA DE ELABORACIÓN:
 DIA MES AÑO
 18 6 2018



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	 C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Mantenimiento Preventivo y Correctivo

I. Objetivo.

Mantener el parque vehicular de la Coordinación General de Protección Civil operables en todo momento y gestionar en tiempo y forma su mantenimiento preventivo y/o correctivo.

II. Alcance.

Atender las emergencias y realizar las verificaciones correspondientes en el territorio municipal.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para mantener un estatus actualizado permanentemente del estado que guardan las unidades de la Coordinación Operativa y calendarizar las unidades que se envían a taller, es responsabilidad del Jefe de Departamento llevar a cabo los trámites correspondientes ante el titular de Control Vehicular, considerando prioridades para no dejar descubierta el área ante cualquier contingencia.
- **Departamento de Control Vehicular:** Recibe la solicitud de servicio o reparación de las unidades y asigna el taller correspondiente.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato, Oficio

VII. Resultados.

- Contar con información de ubicación, estado y usuario permanente de cada unidad.

VIII. Políticas.

- Es responsabilidad de cada una de las dependencias, cumplir y hacer que se cumplan los lineamientos y mecanismos que se emiten, así mismo, llevar el control de todas y cada una de las operaciones derivadas del Ejercicio del Gasto Público.

IX. Descripción de Actividades.

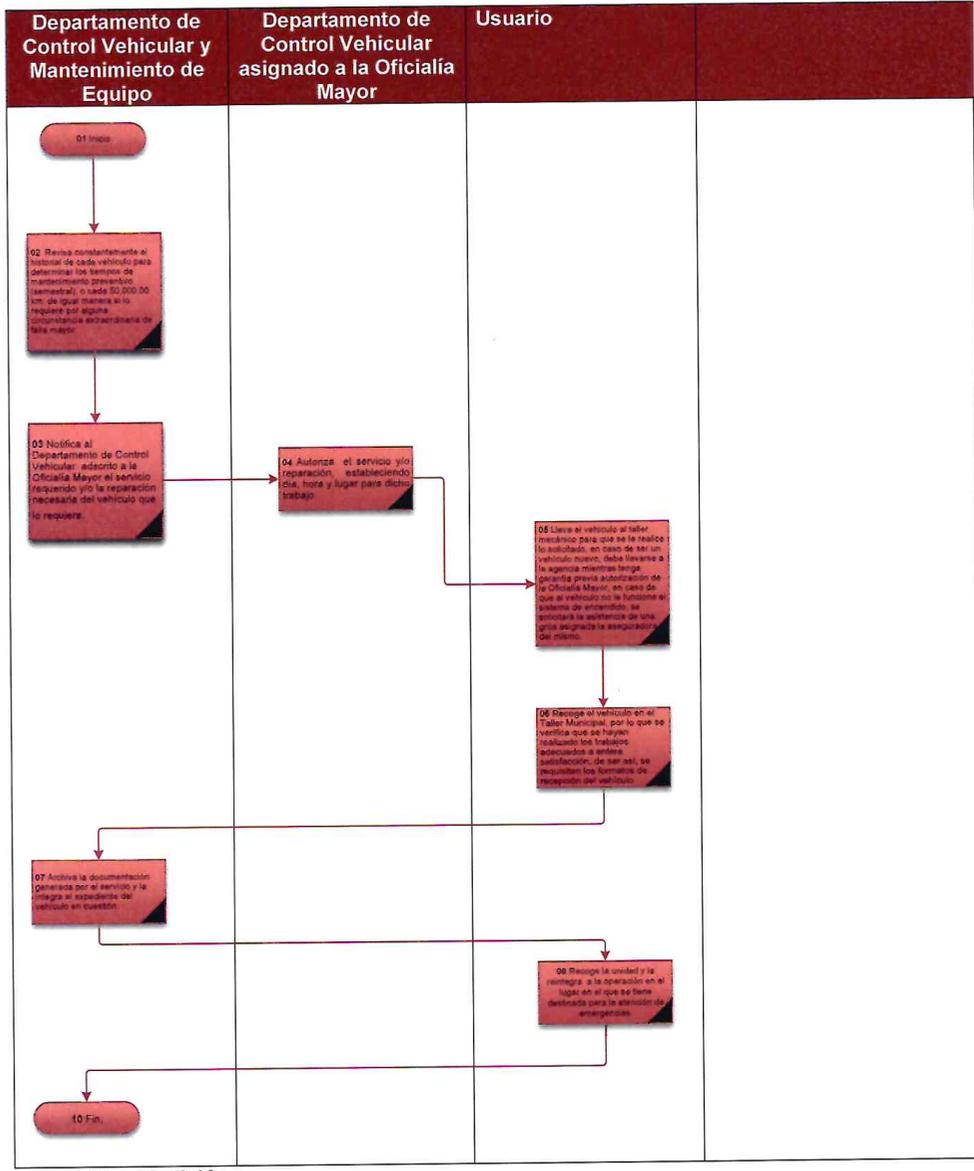
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad	Inicio
1			
2	Departamento de Control Vehicular y Mantenimiento a Equipo	Revisa constantemente el historial de cada vehículo para determinar los tiempos de mantenimiento preventivo (semestral), o cada 50,000.00 km; de igual manera si lo requiere por alguna circunstancia extraordinaria de falla mayor.	



3	Departamento de Control Vehicular y Mantenimiento a Equipo	Notifica al Departamento de Control Vehicular adscrito a la Oficialía Mayor el servicio requerido y/o la reparación necesaria del vehículo que lo requiera.
4	Departamento de Control Vehicular	Autoriza el servicio y/o reparación, estableciendo día, hora y lugar para dicho trabajo.
5	Usuario	Lleva el vehículo al taller mecánico para que se le realice lo solicitado, en caso de ser un vehículo nuevo, debe llevarse a la agencia mientras tenga garantía previa autorización de la Oficialía Mayor, en caso de que al vehículo no le funcione el sistema de encendido, se solicitará la asistencia de una grúa asignada la aseguradora del mismo.
6	Usuario	Recoge el vehículo en el Taller Municipal, por lo que se verifica que se hayan realizado los trabajos adecuados a entera satisfacción, de ser así, se requisitan los formatos de recepción del vehículo
7	Departamento de Control Vehicular	Archiva la documentación generada por el servicio y la integra al expediente del vehículo en cuestión.
8	Usuario	Recoge la unidad y la reintegra a la operación en el lugar en el que se tiene destinada para la atención de emergencias.
9		Fin.



X. Diagrama de Flujo.



Handwritten signature and initials in blue ink.

XI. Medición.





Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
No aplica.	No aplica.	No aplica. No aplica.	No aplica.

XII. Formatos e Instructivos.

OFICIALIA MAYOR
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES
DEPARTAMENTO DE CONTROL VEHICULAR

Tlalnepantla

DIAGNOSTICO MECANICO Fecha: 21/05/2019

DATOS DEL VEHICULO		DATOS DEL REGISTRANTE	
TIPO	PLACA	TIPO	PLACA
2009	2009		
11124	11124		
12276	12276		

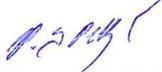
DIAGNOSTICO DE REPARACION

- Cambio de Motor con Spark y filtros
- Cambio de Válvulas "IAC" y "Sensos" "MAP"
- Cambio de 4 Amortiguadores con Bases y Guarnos de goma
- Cambio de bujías, Velas, Arandelas de Dirección y Tacómetros Estabilizadores
- Cambio de Pastores de Ruedas delanteras
- Servicio de Recambio de Refrigerante
- Servicio al Cuerpo de Aislación
- Suministro de Anticongelante

Empresario: [Firma] No. Folio: [Folio]



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	 C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma





Transparencia

I. Objetivo.

Localizar, compilar y proporcionarla información pública solicitada por la unidad de Transparencia y Acceso a la Información.

II. Alcance.

Ofrecer la información solicitada si es que se cuenta con ella, observando la normatividad vigente para tratar la misma.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones. **Manual de Procedimientos**



- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- **Departamento de Control Vehicular:** Recibe vía portal la solicitud de atención de los requerimientos que deben atenderse dentro del plazo establecido.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Requerimiento desde Portal

VII. Resultados.

- Atender en tiempo y forma los requerimientos que los portales de Ipomex y Saimex.

VIII. Políticas.

- Es responsabilidad de cada una de las dependencias, cumplir y hacer que se cumplan los lineamientos y mecanismos que se emiten, así mismo, llevar el control de todas y cada una de las operaciones derivadas del Ejercicio del Gasto Público.



IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Departamento de Control Vehicular y Mantenimiento a Equipo	Al ser enlace del servidor público habilitado, recibe la solicitud de información, revisa, analiza el contenido y se inicia el proceso de atención.
3	Departamento de Control Vehicular y Mantenimiento a Equipo	Si la petición es competencia de atención de esta Coordinación General, se realiza una búsqueda exhaustiva en los archivos para verificar la existencia de la documentación y se procede a dar atención al requerimiento.
4	Departamento de Control Vehicular	Si la petición no es competencia de atención de esta Coordinación General, se informa en la respuesta de la petición.
5	Departamento de Control Vehicular y Mantenimiento a Equipo	En caso de que la información sea clasificada, se envía la solicitud de elaboración de versión pública, para mantener observado lo emanado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
6	Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Municipal.	Recibe la solicitud con la información adjunta de la versión pública a realizarse y una vez aprobada la regresa al Departamento de Control Vehicular y Mantenimiento a Equipo para atender el requerimiento.
7	Departamento de Control Vehicular	Recibe la versión pública de los documentos y contesta el requerimiento y sube el archivo a través del campo asignado en el portal.
8	Departamento de Control Vehicular y Mantenimiento a Equipo	En caso de que el requerimiento llegue con término de tiempo y no se encuentre aun la información solicitada, se solicita una prórroga dentro del mismo portal, mismo que asigna los días concedidos para estar en posibilidades de atender el requerimiento.
9	Departamento de Control Vehicular y Mantenimiento a Equipo	Se atiende dentro del término el requerimiento.
10		Fin.

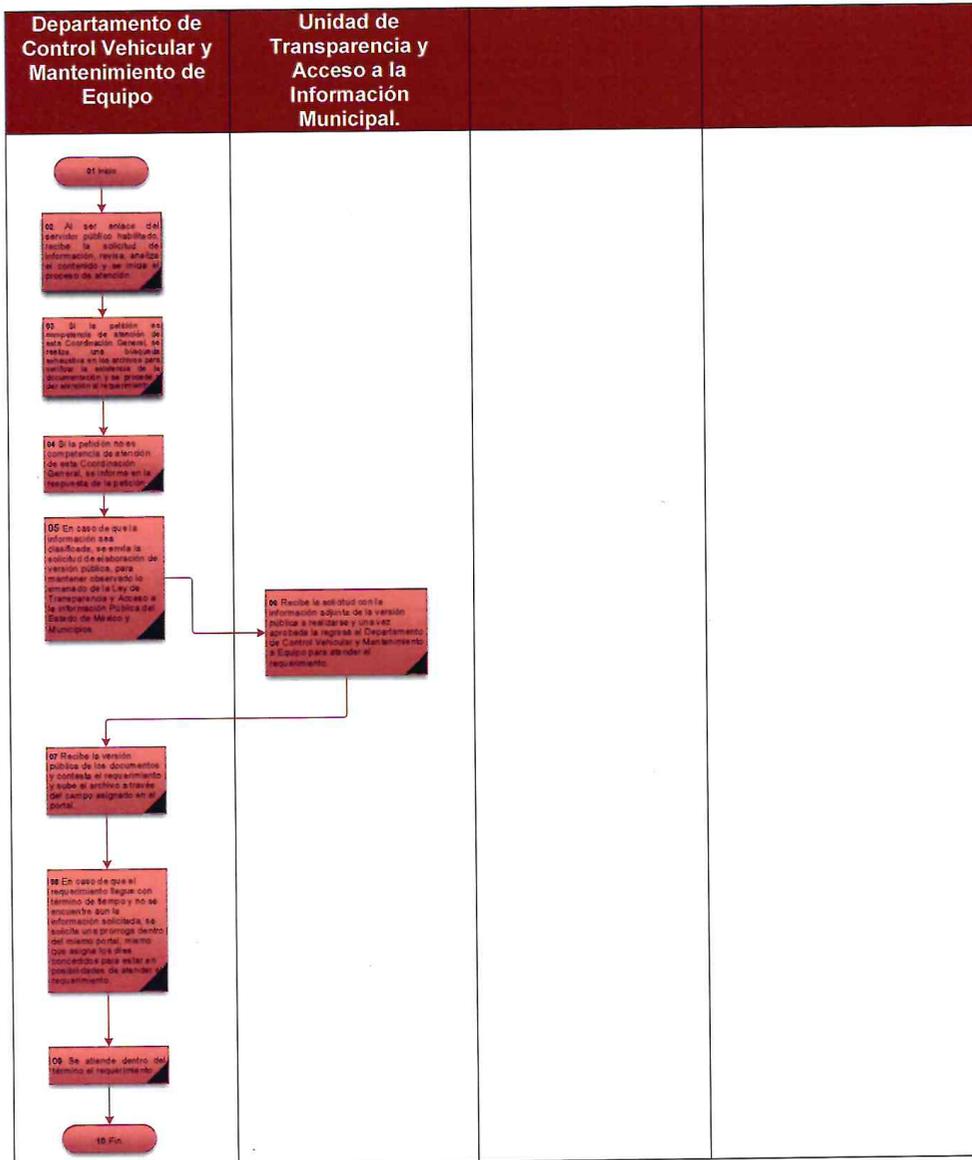
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



X. Diagrama de Flujo.



Manual de Procedimientos



XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
No aplica.	No aplica.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>No aplica.</p> <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> <p>No aplica.</p> </div>	No aplica.

XII. Formatos e Instructivos.



Pantalla para la actualización de la
Información del Servidor Público Habilitado

En esta sección el Servidor Público Habilitado visualiza las fracciones que le corresponde actualizar de acuerdo a las atribuciones conferidas.



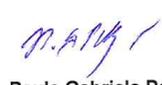
Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten mark



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Atención a Emergencias

XIV. Objetivo

Mantener la integridad física de las personas que habitan o transitan por el territorio municipal, atendiendo los reportes de emergencias ingresados a esta Coordinación Municipal de Protección Civil y brindar el auxilio inmediato a personas o bienes muebles que se encuentren en riesgo por cualquier tipo de accidente, y con esto, proteger la integridad física de las personas, los bienes materiales y el entorno del lugar.

XV. Alcance

Aplica al Coordinador Municipal de Protección Civil, al personal de Central de Emergencias de la Coordinación Municipal de Protección Civil y a la Comandancia de Bomberos, de la Coordinación Municipal de Protección Civil de Tlalnepantla de Baz, Aplica a los ciudadanos del municipio, visitantes o transitorios que reporten cualquier tipo de emergencia donde se requiera atención a emergencias, a través de los diferentes medios de entrada, ya sea por escrito, vía telefónica o presencial.

XVI. Referencias

Federal

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

Estatal

- Código Administrativo del Estado De México, 1. Libro Sexto, Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 6.1, 6.2 y 6.3 fracciones II y VII; Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz. Sección IV, Artículo 45, fracción I; Artículo 46, fracción II, Subsección II, Artículos 53, fracciones I, IV, VIII, IX y X. 18 de enero de 2019 y sus reformas y adiciones.

XVII. Responsabilidades

La Comandancia de Bomberos, es el área operativa responsable de dar la primera respuesta ante cualquier emergencia que pueda poner en Riesgo la vida de las personas, derivado de cualquier tipo de accidente.

El Radio – Operador de la Central de Emergencias de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir los reportes de servicios de emergencia y canalizarlo inmediatamente al departamento de competencia de atención
- Registrar el servicio solicitado, así como la unidad que se despacha para dar la atención al servicio y/o emergencia.



Canalizar las solicitudes de apoyo que se requieran según la evaluación de la unidad que arribe al lugar de la emergencia.

El Jefe de Turno de la Estación de Bomberos de la Comandancia de Bomberos, deberá:

- Recibir el servicio y despachar la unidad más próxima al lugar de la emergencia.
- Recibir el reporte de la unidad sobre el desarrollo de la atención de la emergencia.

El Bombero de la Comandancia de Bomberos, deberá:

- Recibir el servicio y avanzar al lugar que le sea indicado.
- Atender las emergencias con los insumos propios hasta mitigar los riesgos en el lugar
- Arribar al lugar de la Emergencia y Evaluar la escena para determinar si requiere algún apoyo adicional y solicitarlo al Radio – operador de la Central de Emergencias.

El Jefe de Turno de la Unidad de Rescate Fénix, deberá:

- Recibir la solicitud de apoyo y avanzar una unidad al lugar de la emergencia.

El Radio – Operador de C – 2 o C - 4, deberá:

- Recibir la solicitud de apoyo de Seguridad Pública y canalizarla al Sector Correspondiente.

XVIII. Definiciones

- **CE:** Central de Emergencias.
- **CB:** Comandancia de Bomberos.
- **URF:** Unidad de Rescate Fénix.
- **SP:** Seguridad Pública.

XIX. Insumos

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

XX. Resultados

- Atención a los servicios de emergencia de cualquier tipo, brindando la atención inmediata, así como en caso de requerir apoyo, solicitarlo vía radio y, en caso de de ser una emergencia mayor que rebase la resiliencia de la Coordinación Municipal, se apliquen los protocolos correspondientes para activar el Comité Municipal de Protección Civil.

XXI. Políticas

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

Vía telefónica:



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

Bomberos, 55 5565 3638, de Lunes a Domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año,

C-4, 55 5366 4444, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

C-2 de Zona Oriente, 55 5714 5077, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

Presencial: Acudir a las instalaciones ubicadas en ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro

Redes Sociales: Facebook: <https://web.facebook.com/TlalnepantlaDeBaz2019/>

Twitter: <https://twitter.com/pctlalnepantla>

➤ Tiempo de respuesta: 7 minutos.

XXII. Descripción de Actividades

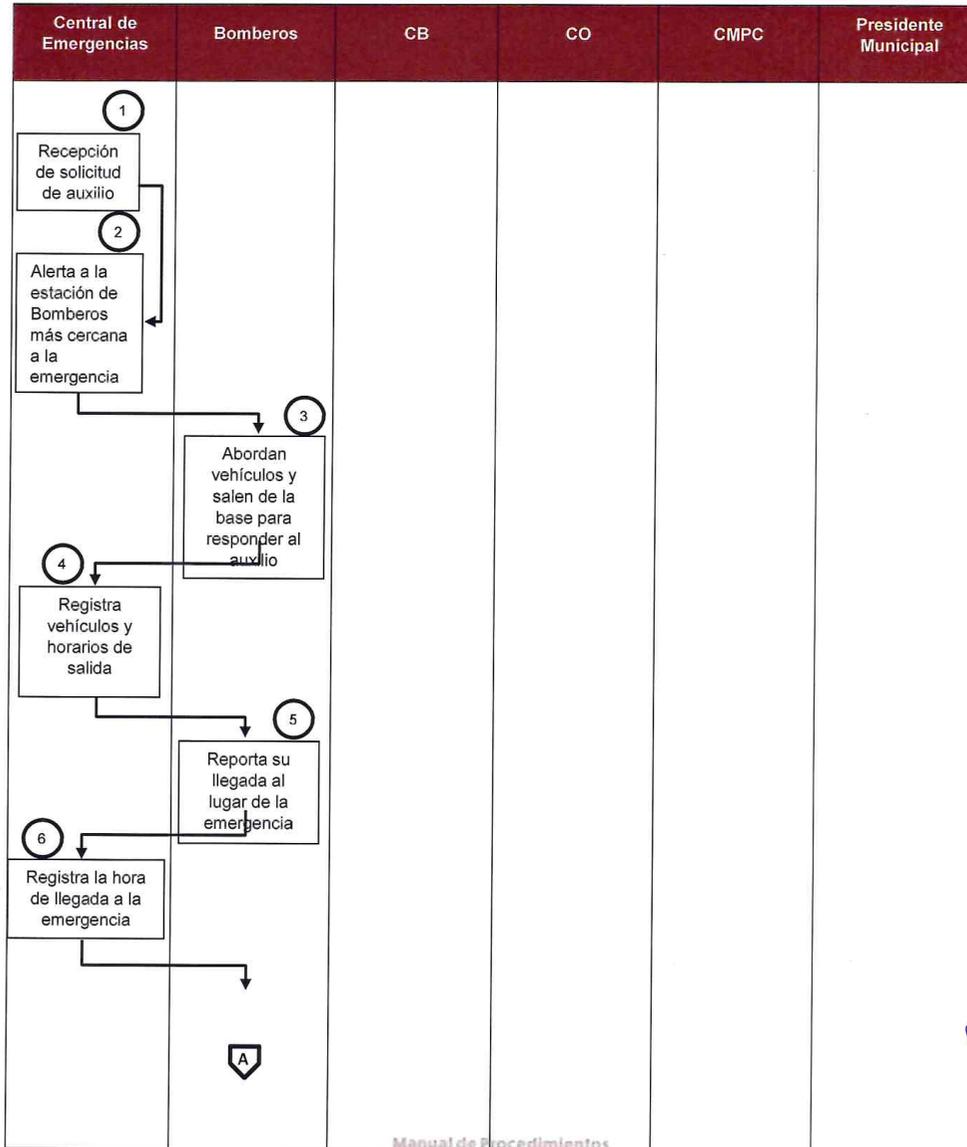
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
		Inicio
1	Central de emergencias.	Recepción de solicitud de auxilio vía telefónica, vía frecuencia de radio, sistema C-4 o personalmente; solicitando los siguientes datos: tipo de emergencia que reporta, ubicación exacta, nombre y teléfono del solicitante y referencias del lugar.
2	Central de emergencias.	Alerta al personal de la Estación de Bomberos más cerca a la ubicación de la emergencia.
3	Bomberos.	Abordan los vehículos que responderán al llamado de acuerdo a la emergencia y salen de la base para responder al auxilio.
4	Central de emergencias.	Registra en bitácora horario y vehículos que responden al auxilio.
5	Bomberos.	Reporta su llegada al lugar de la emergencia (cada vehículo a su arribo)
6	Central de emergencias.	Registra en bitácora la hora de llegada al lugar de la emergencia de los vehículos que responden.
7	Bomberos.	Lleva acabo una evaluación de la situación de emergencia, informando a la Comandancia de Bomberos, para hacer de conocimiento a la Coordinar Operativo y/o Coordinador Municipal de Protección Civil.
8	Comandancia de Bomberos.	Rinde informe rápido de lo que acontece en el lugar de la emergencia, basado en la evaluación de los Bomberos que responden al auxilio.
9	Bomberos.	Basados en la evaluación de la situación de emergencia, se determina en caso necesario la solicitud de apoyo adicional de personal equipo y/o herramientas, haciéndolo de conocimiento a la Comandancia de Bomberos, indicando magnitud de la emergencia y tipo de apoyo.
10	Comandancia de Bomberos.	Se presenta en el lugar de la emergencia y coordina los apoyos necesarios con recursos propios, de acuerdo al tipo y magnitud de la emergencia, manteniendo constante comunicación con el Coordinar Operativo y/o Coordinador Municipal de Protección Civil.
11	Comandancia de Bomberos	Solicita al Coordinador Operativo, en caso de ser necesario gestiones apoyos externos al área.



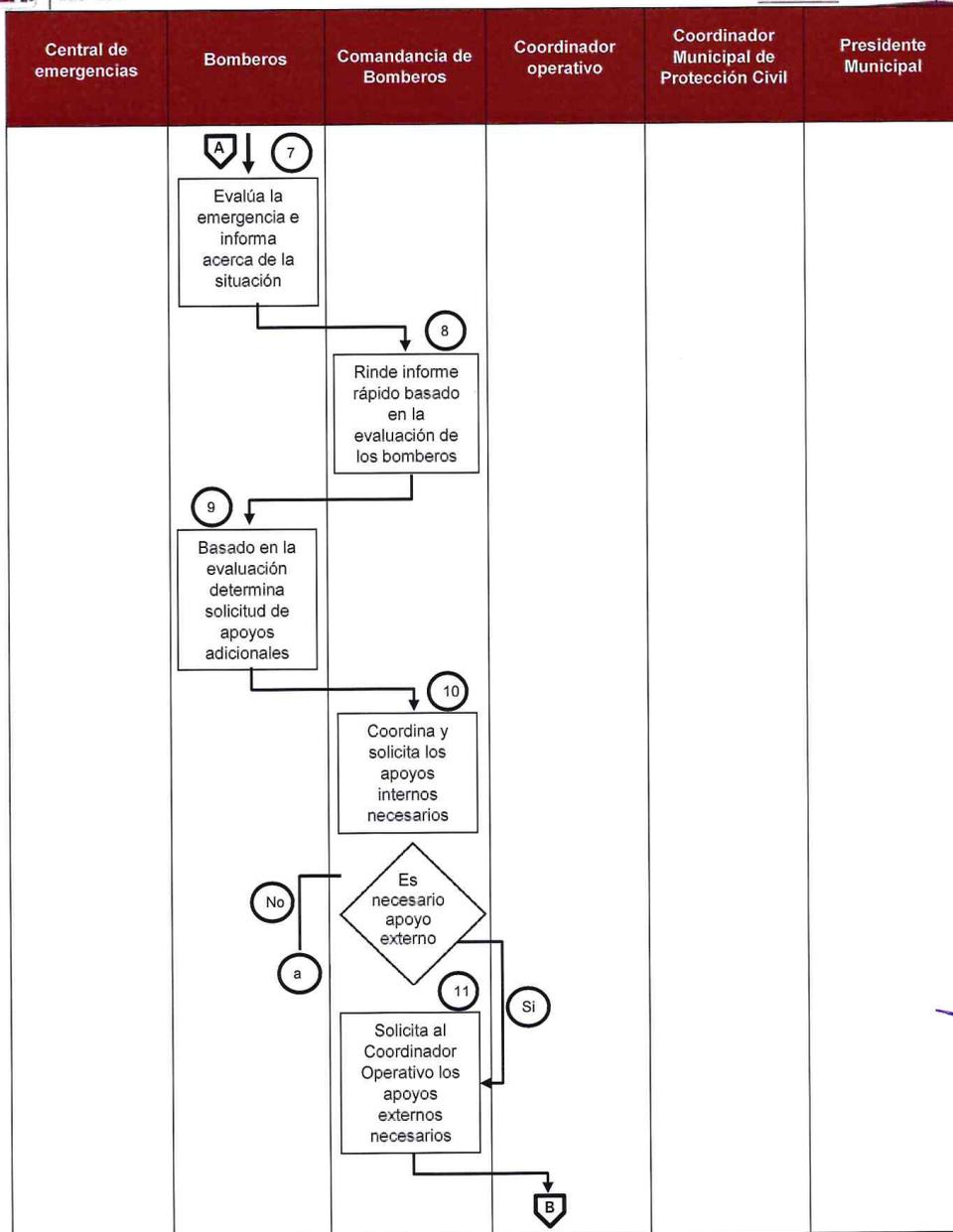
12	Coordinador Operativo	Informa al Coordinador Municipal de Protección Civil, de los apoyos necesarios solicitados por la Comandancia de Bomberos, para la atención de la emergencia.
13	Coordinador Municipal de Protección Civil.	En el caso de requerir apoyos adicionales a los propios, gestionan los recursos materiales, de equipos y/o personal necesarios para la atención de la emergencia, donde prestan el auxilio los Bomberos, conforme lo establecido en el Sistema Municipal de Protección Civil, así como en caso de rebasar la resiliencia municipal, se solicita la activación del Consejo Municipal de Protección Civil, solicitando apoyo a otros Municipios, dependencias estatales y/o federales. ¿Es necesario instalar el Consejo Municipal de Protección Civil? Si: El Coordinador Municipal de Protección Civil, solicita la instalación y el Presidente Municipal Convoca a los diferentes miembros del comité. No: Se continúa con la mitigación de la emergencia, con los apoyos y recursos propios del municipio.
14	Coordinador Municipal de Protección Civil.	En su caso solicita la instalación del Consejo Municipal de Protección Civil al Presidente Municipal.
15	Presidente Municipal.	Si es el caso, ordena la instalación y convoca a los integrantes del Consejo Municipal de Protección Civil, para llevar a cabo toma de decisiones con relación a la emergencia.
16	Coordinador Municipal de Protección Civil.	En su caso, gestiona los recursos municipales necesarios para la atención de la emergencia.
17	Comandancia de Bomberos.	A la llegada de los apoyos adicionales al lugar de la emergencia, se realizará la coordinación necesaria, con los responsables de las dependencias que se presenten al auxilio, de acuerdo al tipo de equipos y/o herramientas o número de personas, destinadas para el apoyo, dando asignación de tareas para la mitigación.
18	Central de emergencias.	Registra en bitácora todos los apoyos adicionales asignados a la emergencia y horarios de arribo al lugar.
19	Bomberos.	Realiza las acciones necesarias, a fin de lograr el control y mitigación de la emergencia, sumándose a las tareas designadas en conjunto con los apoyos adicionales si es el caso.
20	Bomberos.	Mantiene constante comunicación a través de los canales disponibles, con la Comandancia de Bomberos, informando de las tareas que se realizan, sus avances y necesidades.
21	Comandancia de Bomberos.	Una vez controlada y mitigada la situación de la emergencia, se informa al Coordinador Operativo y/o Coordinador Municipal de Protección Civil.
22	Comandancia de Bomberos.	Al término de la emergencia, se realiza un plan de desmovilización de los apoyos adicionales en caso de existir.
23	Bomberos.	Recopilan la información necesaria para la realización del reporte final.
24	Comandancia de Bomberos.	Realiza informe detallado de los hechos ocurridos en el lugar de la emergencia, así como acciones realizadas para lograr la mitigación de la emergencia, describiendo los apoyos recibidos si es el caso.



XXIII. Diagrama de Flujo.

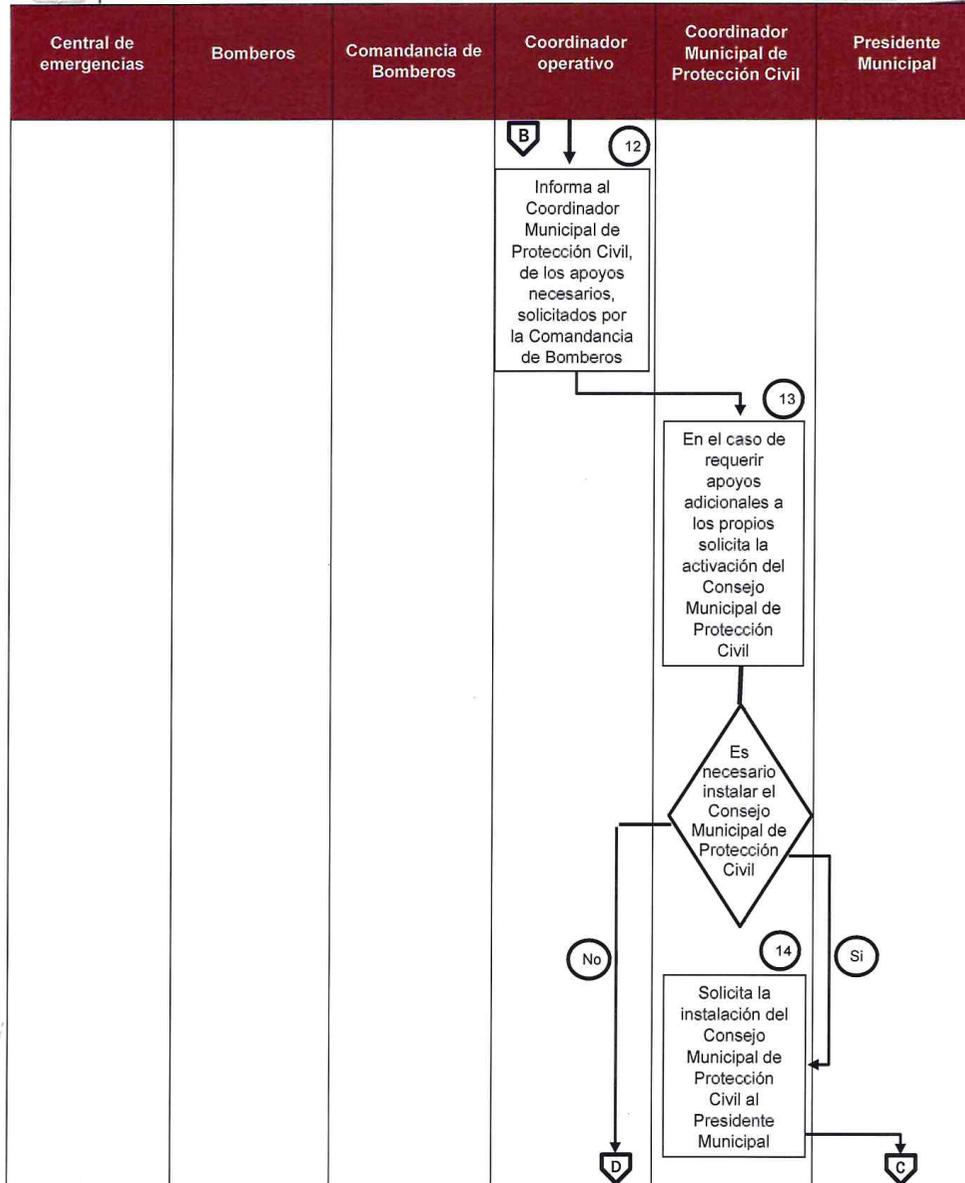


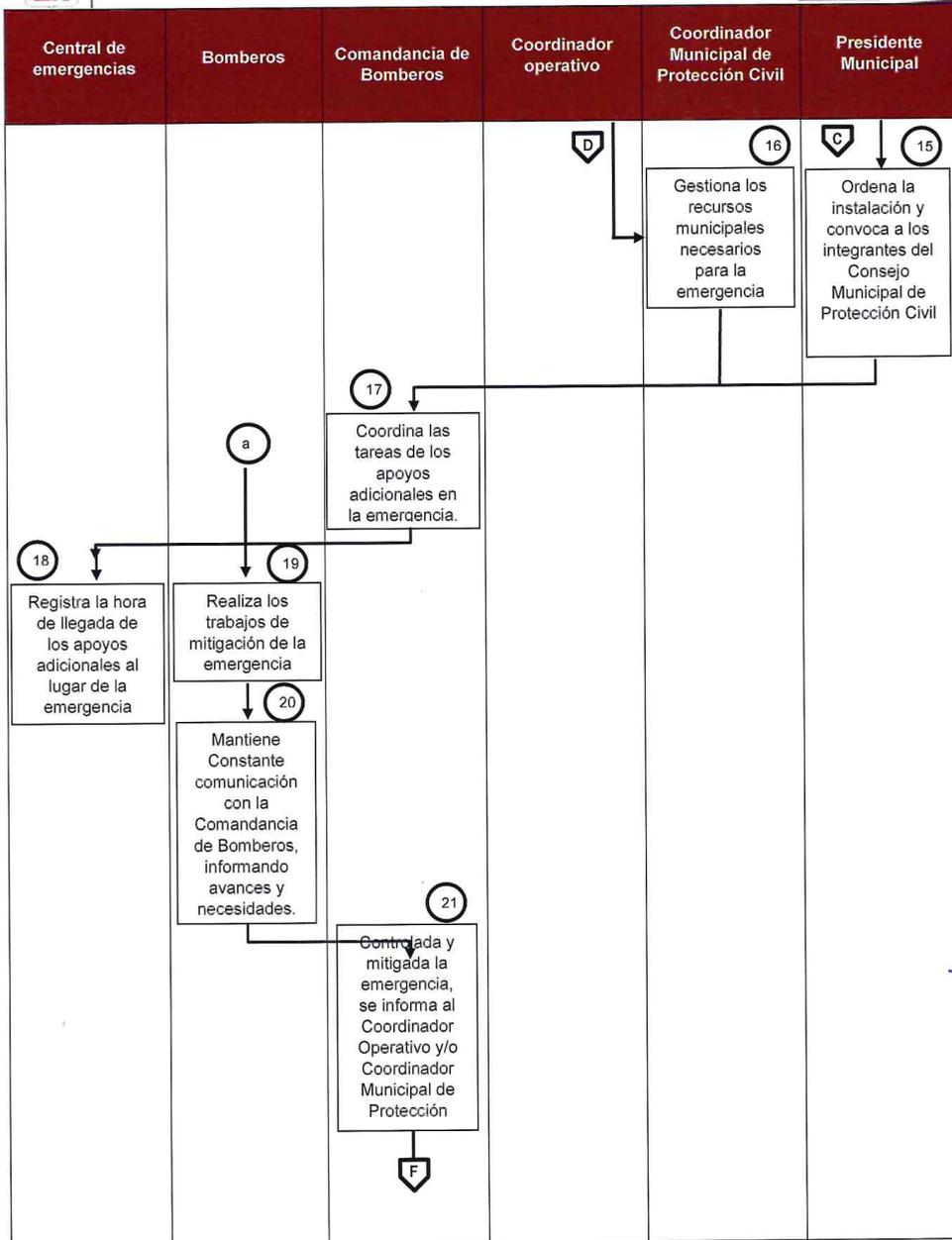
Manual de Procedimientos



[Handwritten signature]

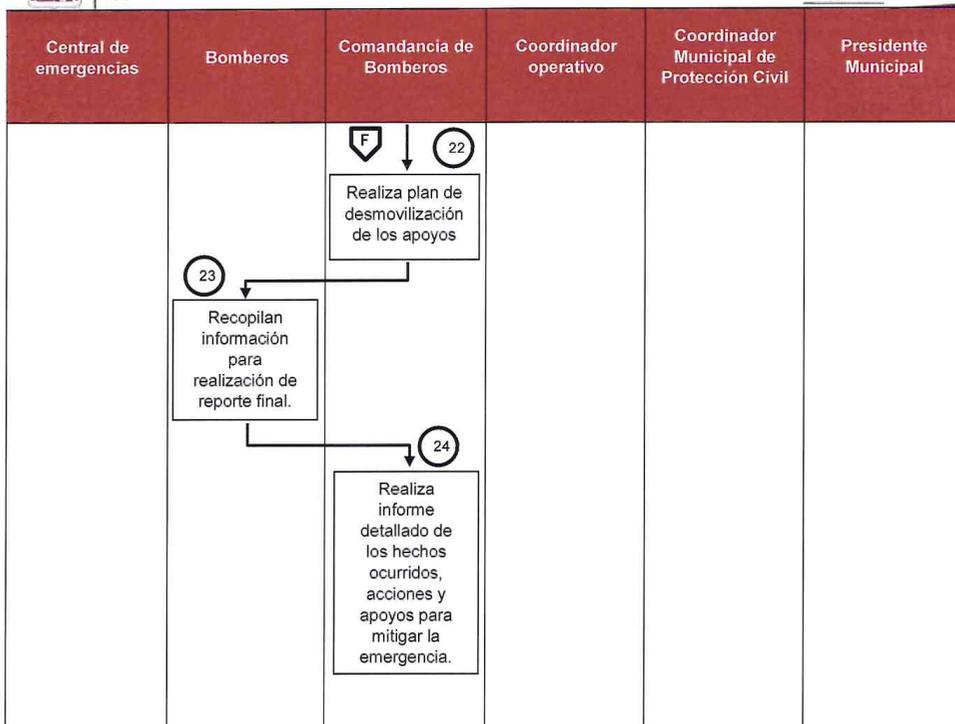






Manual de Procedimientos

287



XXIV.Medición

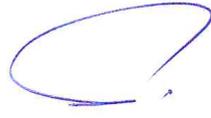
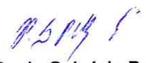
Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Servicio	Atender los servicios de emergencias donde se pueda comprometer la vida de las personas	$\frac{[\text{No. de Servicios atendidos}]}{[\text{No. de Servicios solicitados}]} \times 100$	Trimestral.



XXV. Formatos e Instructivos.

No aplica

XXVI. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
		
C. Roberto Iñiguez Martínez Coordinador de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma



Atención de Solicitudes de Capacitación

I. Objetivo.

Capacitar a las personas de los sectores público, privado y social en materia de Protección Civil.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación General de Protección Civil, así como, a las personas físicas y morales que soliciten capacitación en materia de Protección Civil.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.

Manual de Procedimientos

296



- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para todos los ciudadanos del territorio municipal, El responsable el Coordinador de Capacitación y Cultura de la Protección Civil, delegar al Jefe de Departamento de Capacitación que se promueva la difusión y el fomento a la cultura de la protección civil en el municipio, por lo que será la encargada de recibir las peticiones de las personas físicas y morales que soliciten capacitación en materia de Protección Civil.
- **Capacitación y Cultura de la Protección Civil:** Remitir la solicitud al área de capacitación para su atención y seguimiento.
- **Departamento de Capacitación:** Es la instancia responsable de promover la difusión y el fomento a la cultura de la protección civil en el municipio y recibe las solicitudes de capacitación para su atención y seguimiento.

V. Definiciones.

- **Agenda:** Programar fecha, horario y lugar para las actividades de trabajo en relación a los temas a tratar durante la capacitación.
- **Capacitación:** La capacitación está considerada como un proceso y procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual personal capacitado imparte sus conocimientos.

VI. Insumos.

- Oficio, Formato

VII. Resultados.

- Promover y fomentar la cultura de la autoprotección ante los efectos de un fenómeno perturbador.

VIII. Políticas.

- Llevar a cabo capacitaciones a la población, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes y se debe efectuar con personal profesional designado por el responsable del área y las personas que acudan a las actividades deberán de registrar su asistencia al arribar a las instalaciones, así como llevar ropa cómoda y de algodón para realizar las actividades que el instructor asigne, de igual manera se le hace saber que las personas que acudan a la capacitación no deberán llevar cosas de valor, por último, deben mantener, orden y respeto durante la capacitación para no generar ninguna circunstancia de riesgo para el resto de los participantes.

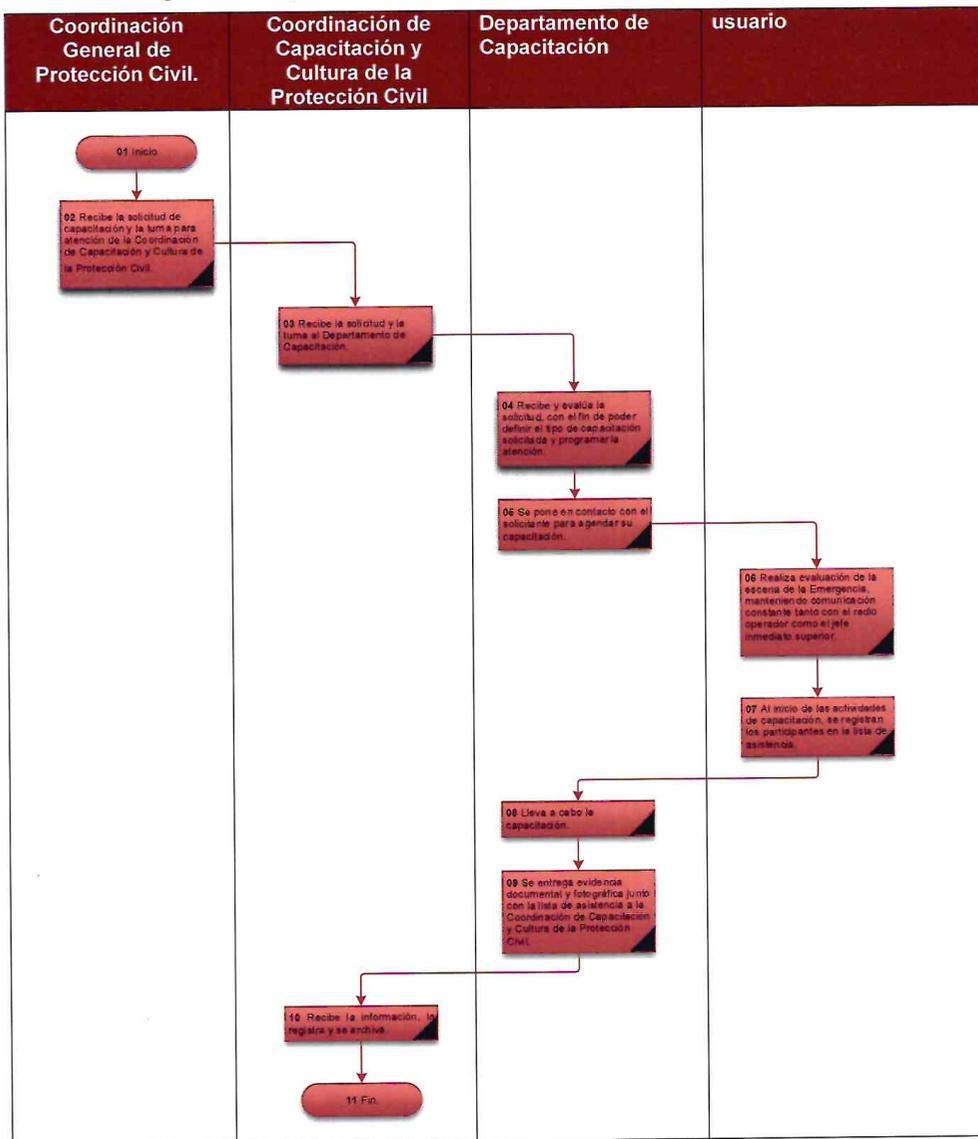


IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Coordinación General de Protección Civil.	Recibe la solicitud de capacitación y la turna para atención de la Coordinación de Capacitación y Cultura de la Protección Civil.
3	Coordinación de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	Recibe la solicitud y la turna al Departamento de Capacitación.
4	Departamento de Capacitación	Recibe y evalúa la solicitud, con el fin de poder definir el tipo de capacitación solicitada y programar la atención.
5	Departamento de Capacitación	Se pone en contacto con el solicitante para agendar su capacitación.
6	Usuario	Confirma el lugar, fecha, hora y número de asistentes para impartir la capacitación.
7	Usuario	Al inicio de las actividades de capacitación, se registran los participantes en la lista de asistencia.
8	Departamento de Capacitación	Lleva a cabo la capacitación.
9	Departamento de Capacitación	Se entrega evidencia documental y fotográfica junto con la lista de asistencia a la Coordinación de Capacitación y Cultura de la Protección Civil
10	Coordinación de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	Recibe la información, la registra y se archiva.
11		Fin.



X. Diagrama de Flujo.





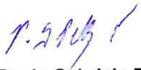
XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Capacitación	Mide el índice de personas capacitadas en el municipio de Tlalnepantla	$\frac{[\text{No. de Capacitaciones programadas 180} - \text{No. de Capacitaciones efectuadas al mes anterior}]}{59 \cdot 100}$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



(Handwritten signatures and marks in blue ink)



Simulacros

I. Objetivo.

Difundir la cultura de Protección Civil a toda la ciudadanía; a través de capacitación, pláticas, conferencias, proyecciones en instituciones educativas, así como instituciones públicas y privadas, empresas, industrias, comercios, incluyendo organizaciones no gubernamentales, asociaciones ciudadanas, agrupaciones industriales, y demás áreas que conforman el H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Lograr la excelencia basada en los más altos principios humanos buscando día con día, el desarrollo integral de los trabajadores del organismo, trabajando a la par con la población, para fomentar la cultura en seguridad de Autoprotección, Prevención y Protección Civil en caso de desastres.

III. Referencias.

- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para todos los ciudadanos del territorio municipal y es responsable el Coordinador de Capacitación y Cultura de la Protección Civil, delegar la evaluación y realización de ejercicios de simulacros para contar con una población resiliente, por lo que será la encargada de recibir las peticiones de las personas físicas y morales que soliciten la evaluación de su simulacro en materia de Protección Civil en sus inmuebles.

V. Definiciones.

- **Agenda:** Programar fecha, horario y lugar para las actividades de trabajo en relación a los temas a tratar durante el ejercicio (hipótesis).
- **Simulacro:** Un simulacro es la simulación de un posible hecho futuro, cómo un sismo, incendio o cualquier tipo de situación ocasionada por un fenómeno perturbador en un inmueble, en el que de acuerdo a la situación se tenga que implementar protocolos de actuación.

VI. Insumos.

- Oficio, Formato

VII. Resultados.

- Contar con una población con capacidad de ser primer respondiente ante alguna eventualidad y así, ser un municipio más resiliente.

VIII. Políticas.

- Elaborar los documentos, ponencias, estudios y material que será utilizado para la capacitación y aplicar nuevas técnicas y métodos de enseñanzas para mejorar los sistemas de formación, capacitación, adiestramiento profesional y actualización en materia de Protección Civil; Proporcionando capacitación a los grupos voluntarios, grupos ciudadanos y Comités Vecinales de Gestión Integral de Riesgos, así como los grupos de ayuda mutua y comités de Protección Civil asentados y registrados en el Municipio.

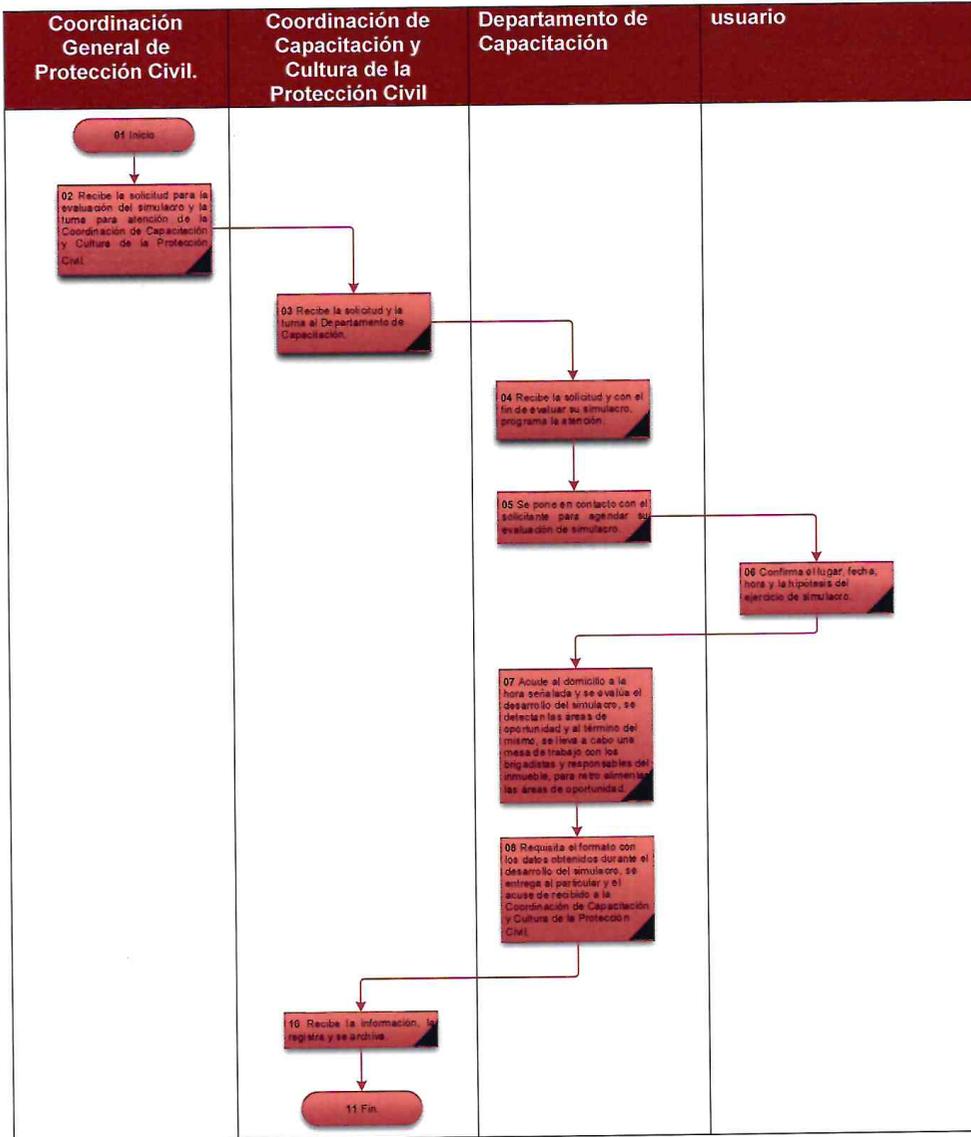


IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Coordinación General de Protección Civil.	Recibe la solicitud para la evaluación del simulacro y la turna para atención de la Coordinación de Capacitación y Cultura de la Protección Civil.
3	Coordinación de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	Recibe la solicitud y la turna al Departamento de Capacitación.
4	Departamento de Capacitación	Recibe la solicitud y con el fin de evaluar su simulacro, programa la atención.
5	Departamento de Capacitación	Se pone en contacto con el solicitante para agendar su evaluación de simulacro.
6	Usuario	Confirma el lugar, fecha, hora y la hipótesis del ejercicio de simulacro.
7	Departamento de Capacitación	Acude al domicilio a la hora señalada y se evalúa el desarrollo del simulacro, se detectan las áreas de oportunidad y al término del mismo, se lleva a cabo una mesa de trabajo con los brigadistas y responsables del inmueble, para retro alimentar las áreas de oportunidad.
8	Departamento de Capacitación	Requisita el formato con los datos obtenidos durante el desarrollo del simulacro, se entrega al particular y el acuse de recibido a la Coordinación de Capacitación y Cultura de la Protección Civil.
9	Coordinación de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	Recibe el formato del resultado de la evaluación del simulacro y lo archiva.
10		FIN



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Simulacros	Mide el índice de simulacros evaluados en el territorio municipal	$\left[\frac{\text{No. de Simulacros programados } 100}{\text{No. de Simulacros evaluados al mes anterior}} \right] - 20 \cdot 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

CGPC

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

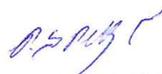
EVALUACIÓN DE SIMULACRO

Razón Social: _____ Fecha: _____
Calle y No. _____ Colonia: _____
Tipo de inmueble: _____ No. de niveles: _____ Escaleras de emergencia: _____ Sótano: _____ Otro: _____
Hipótesis: _____ Tipo de simulacro: _____ Previa aviso: _____
Tipo de evacuación: _____ Resque: _____ Centro de coordinación: _____
No. de Participantes: _____ No. de Lesionados: _____ Tiempo de Evacuación: _____ hrs. Inicio: _____ hrs. Termino: _____
Brigades y No. de brigadistas participantes: Evacuación: _____ Rescate: _____ Primeros auxilios: _____ Combate contra incendio: _____ Comunicación: _____ Seguridad: _____ Otro: _____

PARAMETROS	DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
SISTEMA DE ALARMA	Hubo responsable de activar la alarma.			
	La alarma fue escuchada en todas las áreas activadas.			
	Funcionó la alarma.			
RUTAS DE EVACUACIÓN	Fue la alarma la que dio inicio al simulacro.			
	Fueron las adecuadas.			
	Se encontraban libres de obstáculos.			
ZONAS DE SEGURIDAD	Se siguieron los señalamientos de ruta de evacuación.			
	Funcionaron las salidas de emergencia.			
	Hay facilidad para el acceso.			
EQUIPAMIENTO	Están debidamente ubicadas y señaladas.			
	Cuentan con el espacio suficiente.			
	Estaban listos los equipos para la atención de emergencias.			
	Los brigadistas contaron con tabla de campo y formatos de registro.			



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Prevención de Riesgos

I. Objetivo

Mantener la integridad física de las personas que habitan o transitan por el territorio municipal, mediante la atención de solicitudes de inspección, ingresadas ante la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, para confinar o eliminar riesgos detectados por algún tipo de agente perturbador.

II. Alcance

Aplica al Coordinador Municipal de Protección Civil, al personal de la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, así como a los servidores públicos adscritos a la Coordinación Operativa y al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Municipal de Protección Civil de Tlalnepantla de Baz, así como los ciudadanos del municipio o transitorios que ingresen o realicen solicitudes de inspección por cualquier medio de entrada, ya sea por escrito, vía telefónica o presencial.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1º y 8º; Título Sexto, Artículo 123 fracción XV; Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Título Primero, Capítulo Único, Artículo 1; Título Tercero, Capítulo I, Artículos 37, 38, 39, 41 fracciones III, IV y V; Artículo 42 fracciones I, II y III; 44 y 45; Capítulo II, Artículo 54; Capítulo V, Artículos 65 y 67; Capítulo VI, Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Capítulo I, Artículos 1, 3, 5 fracciones I, II, V y VI; Capítulo II, Artículos 9 Y 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, y VII, Artículo 11; Capítulo III, Artículos 17, 21; Capítulo VI, Artículos 39 y 40; Capítulo XV, Artículos 73, 75 fracciones I, II, V, VI y VII, 76 Y 77; Capítulo XVI, Artículos 78, 79, 80 y 81; Capítulo XVII; Diario Oficial de la Federación, 19 de enero de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil. Capítulo I, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 y todas sus fracciones; Capítulo III, Artículo 16; Capítulo IV, Artículo 22 fracciones XI, XII, XIII, XIV y XV; Capítulo VII, Artículo 39, fracciones I, II y III; Capítulo VII, Artículo 40; Capítulo VIII, Artículos 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49, fracciones I, II, III, IV y V; 49 Bis; Capítulo IX, Artículos 50, fracciones I, II, VII, VIII, IX y 51; Capítulo XII, Artículos 61 y 62 fracciones I y II; 63 fracción IV; Capítulo XIV, Artículos 67 fracciones I, II y III y 68; Capítulo XV, Artículos 69 fracciones I, II y III y 70 fracción I; 71 fracciones II, IV y VI; 72 fracciones I, III y 74; Diario Oficial de la Federación, 25 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

Normas Oficiales Mexicanas

- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones



- Norma Oficial Mexicana 004-SEGD-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Primero, Artículo 4; Título Quinto, Capítulo Primero, Artículo 112; Capítulo Tercero, Artículo 123, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título I, Capítulo Primero, Artículos; 1, 2, 3; Título II, Capítulo Tercero, Artículo 31, Párrafo I; I Ter, XXI Ter, Incisos a), b) y c), XXV Bis; Artículo 81; Título VI, Capítulo Segundo Artículo 166, fracciones I, III, IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 5 de enero de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Libro Primero, Título Primero Artículo 1.1, fracción V; Artículos 1.2, 1.3; Libro Sexto, Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 6.1, 6.2 y 6.3 fracciones II, IV, Título Octavo, Capítulo Segundo, Artículos 6.33, 6.34 fracciones I, II, III IV, V y VI, 6.35; Capítulo Tercero, Artículo 6.36 fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México. Título Primero, Capítulo Único, Artículos 1, 2, 3 y 4 fracciones XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXXVI, XXXVII, XL, XLI, XLIX y L; Gaceta del Gobierno del Estado de México, 08 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.



Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo II, Artículo 23 fracción IV; Subsección IV, Artículos 61 y 62, fracción XI; 18 de enero de 2019 y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículos 1, 2, y 3; Título Décimo, Artículo 68; Gaceta Municipal nº 5, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

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

Los asistentes de la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, deberán:

- Recibir el reporte del peticionario, solicitud etc., en la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil y registrarlo.
- Canalizar las solicitudes, reportes etc., al Coordinador Municipal de Protección Civil, para que éstas sean clasificadas y sean remitidas al departamento encargado de dar la atención.

El Coordinador Municipal de Protección Civil, deberá:

Manual de Procedimientos



- Recibir, analizar y turnar la solicitud de inspección al Coordinador Operativo, para que lo turne para atención al departamento encargado del asunto en cuestión.
- Recibir y revisar la respuesta para el peticionario, emitida por el Jefe de Departamento así como la información vertida en el documento, encaminada a mitigar y/o eliminar riesgos, protegiendo la integridad física de las personas, los bienes materiales y el entorno ambiental del lugar.
- Firmar y entregar el documento al Jefe de Departamento para que a su vez se entregue la respuesta al peticionario.

La Asistente de la Coordinación Operativa de la Coordinación Municipal de Protección Civil, deberá:

- Recibir la petición, registrarla y pasarla al Coordinador Operativo para que la canalice para atención.

El Coordinador Operativo de la Coordinación Municipal de Protección Civil, deberá:

- Recibir la petición y canalizarla al Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos para que éste a su vez, lo envíe a los inspectores para que sea atendida la solicitud.

El Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir la solicitud, la analiza y la turna a los Inspectores, para que en el ámbito de su competencia, lleven a cabo la visita de inspección.
- Recibir y revisar la respuesta de los Inspectores mediante la información vertida en el Acta de Visita de Inspección, misma que en el ámbito de su competencia y lo que salta a la vista al momento de la visita, para emitir las recomendaciones pertinentes al peticionario.
- Elaborar, rubricar y enviar para firma del Coordinador Municipal el oficio de respuesta.
- Realizar las modificaciones al oficio de respuesta que será entregado al solicitante.

El Inspector del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir la solicitud y llevar a cabo una visita en el domicilio que se haya asentado en el documento.
- Elaborar su reporte de inspección, llenando el Acta de Visita de Inspección en base a lo que salta a la vista para que en el ámbito de su competencia.
- Entregar el Acta de Visita de Inspección al Jefe de Departamento para que se elabore el oficio de respuesta.

V. Definiciones

- **CMPC:** Coordinación Municipal de Protección Civil
- **OP:** Oficialía de Partes
- **CO:** Coordinador Operativo
- **DPAR:** Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos

VI. Insumos

- Solicitud de inspección presentada por el peticionario a través de Oficialía de Partes de la Coordinación, o por los Sistemas de Radio – Comunicación del C-2, C-4, Vía telefónica, Presencial y/o Redes Sociales.

VII. Resultados

- Reporte, Oficio o Respuesta entregada al peticionario informando sobre el resultado de la inspección.



VIII. Políticas

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

Escrito: Ingresarlo en la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro, dirigido al C. Jaime Sánchez Vargas, describiendo el tipo de petición, colocando nombre del peticionario, domicilio y número telefónico de contacto, de Lunes a Viernes, de 09:00 a 18:00 horas.

Vía telefónica:

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

Bomberos, 55 5565 3638, de Lunes a Domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año,

C-4, 55 5366 4444, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

C-2 de Zona Oriente, 55 5714 5077, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

Presencial: Acudir a las instalaciones ubicadas en ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro

Redes Sociales: Facebook: <https://web.facebook.com/TlalnepantlaDeBaz2019/>

Twitter: <https://twitter.com/pctlalnepantla>

- Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano, Peticionario, Solicitante	Ingresar la solicitud de inspección por cualquier medio en la Oficialía de Partes de la CMPC...
2	Asistente de la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil	Recibe, registra y pasa la petición al Titular de la Coordinación Municipal.
3	Coordinador Municipal	Clasifica la solicitud y la turna para atención de la Coordinación Operativa.
4	Asistente de la Coordinación Operativa	Recibe, registra y pasa la petición al Coordinador Operativo
5	Coordinador Operativo	Revisa y turna para atención la solicitud al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.
6	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe la petición la registra y la canaliza a los inspectores para su atención.
7	Inspectores	Reciben la solicitud y llevan a cabo una visita de inspección, llenan el Acta de Visita y la entrega al jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos para que sea elaborada la respuesta.
8	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el Acta de Inspección por Denuncia Ciudadana y elabora la respuesta con las recomendaciones sobre las acciones preventivas y/o correctivas que deben efectuarse en el lugar y remite documento de respuesta al Coordinador Municipal, para firma.

Manual de Procedimientos

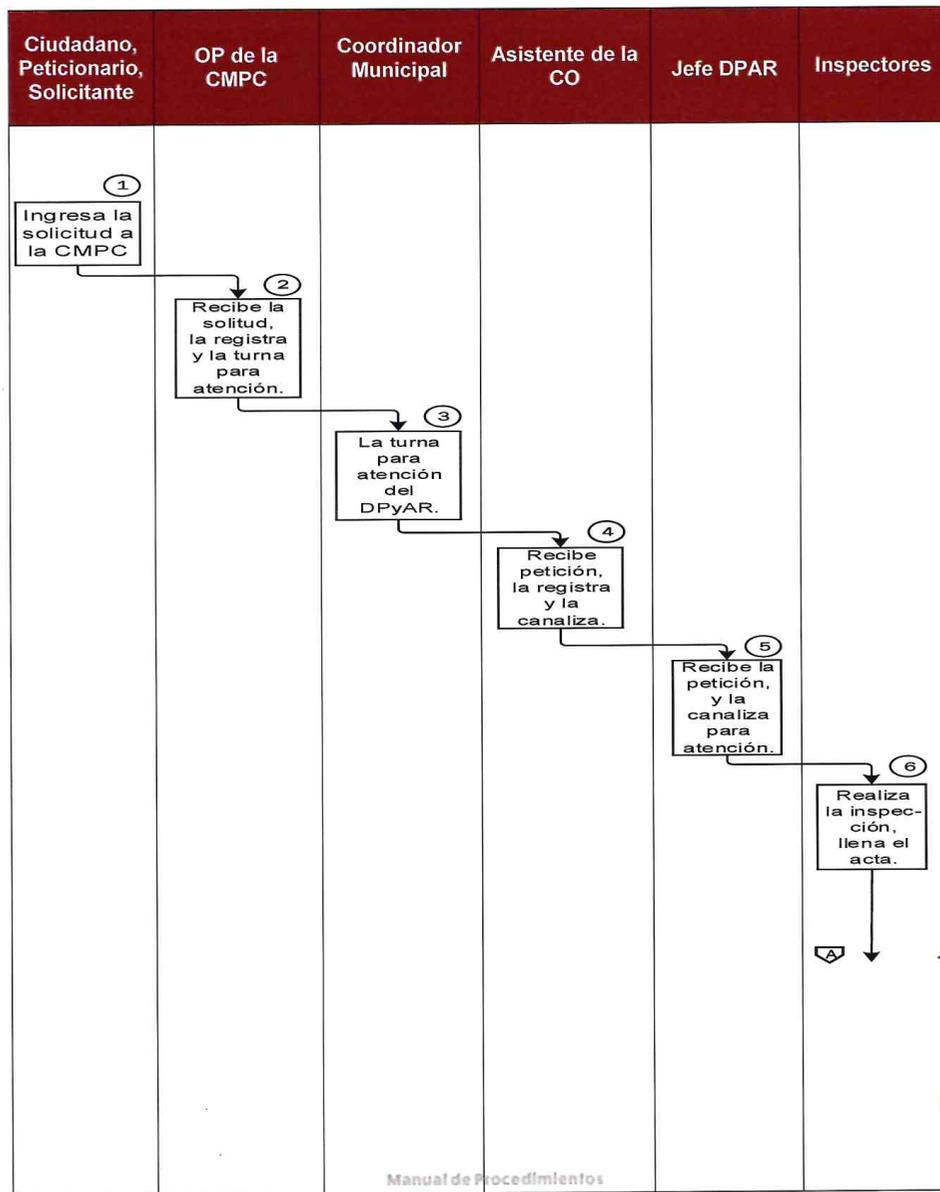
305



9	Coordinador Municipal de Protección Civil	<p>Recibe el documento para revisión y en su caso lo firma.</p> <p>¿El documento de respuesta está correcto?</p> <p>NO: Devuelve el documento al Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, para que realice las correcciones y/o modificaciones.</p> <p>SÍ: Firma el documento y lo devuelve a la Coordinación Operativa para entregar la respuesta al petionario o a la dependencia correspondiente.</p>
10	Coordinador Municipal de Protección Civil	Regresa el documento al Jefe de DPAR para que se realicen las correcciones observadas.
11	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el documento y realiza las correcciones observadas.
12	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Ya modificado el documento, lo entrega nuevamente al Coordinador Municipal de Protección Civil (actividad N° 9).
13	Coordinador Municipal de Protección Civil	Revisa, firma el documento y lo devuelve a la Coordinación Operativa para entregar la respuesta al petionario o a la dependencia correspondiente.
14	Asistente de la Coordinación Operativa	Recibe el documento para entregarlo al petionario o dependencia.
15	Ciudadano, Petionario Dependencia	Recibe documento de respuesta, firma de recibido y entrega acuse a la Coordinación Operativa
16	Asistente de la Coordinación Operativa	Recibe acuse, lo registra y archiva el documento.



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Inspección	Atender las inspecciones que ingresan a la Coordinación	$\frac{\text{No. de Inspecciones atendidas}}{\text{No. de Inspecciones solicitadas}} \times 100$	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos.

TIPO DE REPORTE		DATOS DE QUIEN ATIENDE LA VISITA DE INSPECCIÓN	
ORIGEN: TELEFÓNICO / PRESENCIAL	C2 / C4 / SERVICIOS SOCIALES	NOMBRE DEL VISITADO (A):	
Nº DE FOLIO:	TURNO:	SE IDENTIFICA CON: (IFE) (INEI) (LICENCIA) (CARTILLA) (OTRO)	
FECHA DE RECIBIDO: HORA / /		Nº DE FOLIO:	
J.T.		CALLE:	
ÁRBOL	POSTE	COLONIA: / HORA DE LLEGADA: / HORA DE TÉRMINO: /	
ESPECTACULARES	HUNDIMIENTOS	FERIAS	
CASTILLOS (PIROTÉCNICA)	PEREGRINACIÓN	SOCAVONES	
TALLUD	DESPLAVE	ROCAS	
HUNDIMIENTOS	BARDAS	TANQUES GAS	
OTRO:			
GRADO DE RIESGO			
BAJO	MEDIO	ALTO	
DESCRIPCIÓN DE REFERENCIA DEL LUGAR DE INSPECCIÓN SI NO HAY PETICIONARIO:			
OBSERVACIONES			
FIRMA DE INSPECTOR:		NOMBRE Y FIRMA DE REPORTANTE O QUIEN ATIENDE LA VISITA:	



Información requerida	Instrucción
Tipo de reporte	Marcar con una "X", si el Tipo de Reporte fue recibido por: Oficio, Telefónico, Presencial, C-2, C-4 ó Redes Sociales.
No. de folio	Registrar el número del reporte.
Turno	Indicar que Turno de Operaciones recibió el reporte.
Fecha de recibido	Anotar la fecha por "DD/MM/AAAA".
Hora	Indicar la HORA de recibido el reporte "HH:MM".
J. T. (Jefe de Turno).	Escribir el Nombre Completo del Jefe de Turno.
Árbol	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Poste	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Cables	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Espectaculares	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Hundimientos	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Ferías	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Castillos (Pirotécnicos).	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Peregrinación	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Socavones	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Talud	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Deslave	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Rocas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Hundimientos	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Bardas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Tanques de gas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Otros	Describir el tipo de inspección solicitada en sitio.
Grado de riesgo	Marcar con una "X", si el Grado de Riesgo es BAJO, MEDIO, ALTO, según lo que salte a la vista al momento de la inspección.
Datos de quién atiende la visita de inspección	Escribir el NOMBRE DEL VISITADO (A), quien atiende en el momento de la Inspección
Se identifica con	Marcar con una "X", en el recuadro según corresponda el tipo de identificación que exhiba el ciudadano, ya sea Ife, Ine, Licencia, Cartilla u Otro.
No. de folio	Escribir el número de folio del documento de identificación mostrado por quien atiende la visita.
Calle	Escribir el nombre de la calle del ciudadano.
Colonia	Escribir el nombre de la colonia del ciudadano.
Hora de llegada	Indicar la hora de llegada "HH:MM", a la ubicación indicada.
Hora de término	Indicar la hora de término "HH:MM", de la ubicación indicada.
Descripción de la inspección	Se describen los elementos que se observan al momento de la visita en el lugar del reporte.



Descripción de referencia del lugar de inspección si no hay peticionario	Se describe brevemente la nomenclatura, fachada, color, tipo de herrería, niveles etc., rasgos que identifiquen el lugar de inspección cuando no se contacta a ninguna persona que firme el Acta de Inspección.
Observaciones	Se escriben las observaciones que pueden emanar de la inspección
Firma de inspector	Se firma el Acta de inspección por el elemento que realizó la inspección
Nombre y firma de quien quien atiende la visita	Escribir el nombre de la persona que los atendió y posteriormente debe firmar el Acta de Inspección por denuncia Ciudadana.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
		
C. Roberto Iñiguez Martínez Coordinador de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador Municipal de Protección Civil	Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma





Emisión de Dictamen de Viabilidad para Obras

I. Objetivo.

Atender en tiempo y forma las solicitudes de Viabilidad, emitir respuesta por escrito y emitir las recomendaciones encaminadas a confinar y/o eliminar riesgos y con esto, dar cumplimiento a las acciones solicitadas.

II. Alcance.

Contar con instalaciones que cuenten con las medidas de seguridad en materia de Protección Civil durante el desarrollo de sus actividades dentro del territorio municipal.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDE-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.

Manual de Procedimientos

312



- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para todos los ciudadanos que ingresen un escrito o pidan un dictamen para llevar a cabo trabajos de construcción y es responsabilidad del Coordinador General, turnarlas al Jefe de Departamento para que se les de atención a las solicitudes de ingresadas ante la Oficialía de Partes de la Coordinación General de Protección Civil, con el fin de enviar personal técnico al sitio y evaluar el estado en el que se encuentra la obra en cuanto a medidas de seguridad en materia de protección civil, con el fin de emitir las recomendaciones encaminadas a proteger la vida de las personas, los bienes materiales y el entorno ambiental del lugar.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato, Oficio

VII. Resultados.

- Emisión Dictamen de Viabilidad.

VIII. Políticas.

- Brindar un servicio de calidad y profesionalismo enfocado en la seguridad resguardando la integridad física de las personas, su entorno para poder prevenir accidentes.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad	Inicio
1			
2	Coordinación General de Protección Civil	Recibe la solicitud de inspección y la canaliza para atención al departamento correspondiente.	
3	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe, registra y revisa la documentación adjunta para verificar si es correcto lo ingresado.	

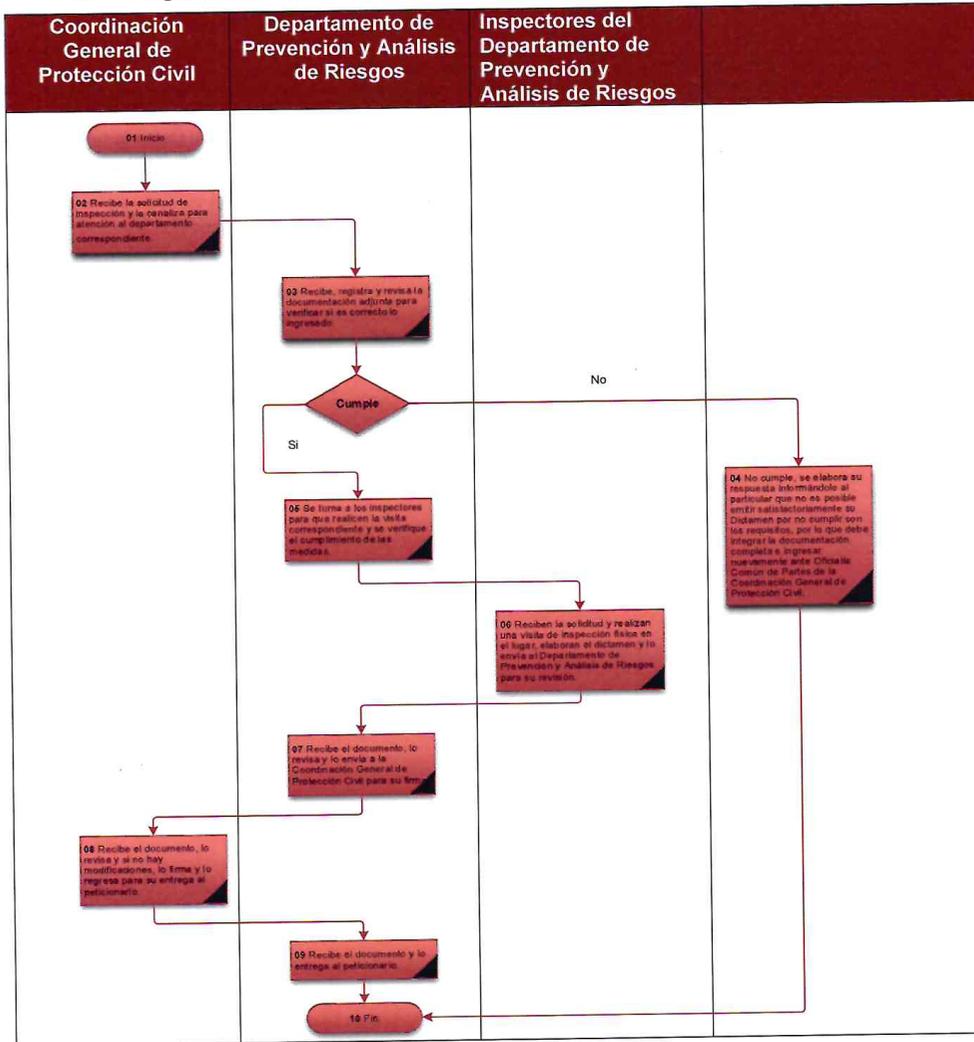




4	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	No cumple, se elabora su respuesta informándole al particular que no es posible emitir satisfactoriamente su Dictamen por no cumplir con los requisitos, por lo que debe integrar la documentación completa e ingresar nuevamente ante Oficialía Común de Partes de la Coordinación General de Protección Civil.
5	Inspectores del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Se turna a los inspectores para que realicen la visita correspondiente y se verifique el cumplimiento de las medidas.
6	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Reciben la solicitud y realizan una visita de inspección física en el lugar, elaboran el dictamen y lo envía al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos para su revisión.
7	Coordinación General de Protección Civil	Recibe el documento, lo revisa y si no hay modificaciones, lo firma y lo regresa para su entrega al peticionario.
8	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el documento y lo entrega al peticionario con las recomendaciones emitidas.
9	Inspectores del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Los inspectores realizan una visita de inspección para verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad en materia de Protección Civil de las instalaciones en los lugares a realizarse los eventos e instalaciones
10		Fin.



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Dictamen	Elaborar dictámenes de Protección Civil	$\frac{\text{No. de Dictámenes programados } 2,000.00}{\text{No. de Dictámenes emitidos al mes anterior} - 181 + 100}$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Otorgamiento de Certificado de Seguridad

I. Objetivo

Mantener garantizada la integridad física de las personas que habitan o transitan por el territorio municipal y que asisten a eventos donde se lleva a cabo la quema de fuegos pirotécnicos, mediante la atención de solicitudes de inspección, ingresadas ante la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, para prevenir riesgos detectados.

II. Alcance

Aplica al Presidente Municipal Constitucional, al Coordinador Municipal de Protección Civil, al personal de la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, así como a los servidores públicos adscritos a la al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Municipal de Protección Civil de Tlalnepantla de Baz, así como los ciudadanos del municipio o transitorios que ingresen o realicen solicitudes de quema de pirotecnia mediante un escrito ingresado ante la Oficialía de partes de la coordinación Municipal de Protección Civil.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1º y 8º; Título Sexto, Artículo 123 fracción XV. 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Título Primero, Capítulo Único, Artículo 1; Título Tercero, Capítulo I, Artículos 37, 38, 39, 41 fracciones III, IV y V; Artículo 42 fracciones I, II y III; 44 y 45; Capítulo II, Artículo 54; Capítulo V, Artículos 65 y 67; Capítulo VI, Artículo 74. 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Capítulo I, Artículos 1, 3, 5 fracciones I, II, V y VI; Capítulo II, Artículos 9 Y 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, y VII, Artículo 11; Capítulo III, Artículos 17, 21; Capítulo VI, Artículos 39 y 40; Capítulo XV, Artículos 73, 75 fracciones I, II, V, VI y VII, 76 Y 77; Capítulo XVI, Artículos 78, 79, 80 y 81; Capítulo XVII 19 de enero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Primero, Artículo 4; Título Quinto, Capítulo Primero, Artículo 112; Capítulo Tercero, Artículo 123, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título I, Capítulo Primero, Artículos; 1, 2, 3; Título II, Capítulo Tercero, Artículo 31, Párrafo I; I Ter; XXI Ter, Incisos a), b) y c), XXV Bis; Artículo 81; Título VI, Capítulo Segundo Artículo 166, fracciones I, III, IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 5 de enero de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Libro Primero, Título Primero Artículo 1.1, fracción V; Artículos 1.2, 1.3; Libro Sexto, Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 6.1, 6.2 y 6.3 fracciones II, IV, Título Octavo, Capítulo Segundo, Artículos 6.33, 6.34 fracciones I, II, III IV, V y VI, 6.35; Capítulo Tercero, Artículo 6.36 fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México. Título Primero, Capítulo Único, Artículos 1, 2, 3 y 4 fracciones XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXXVI, XXXVII, XL, XLI, XLIX y L; Gaceta del Gobierno del Estado de México, 08 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.



Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo II, Artículo 23 fracción IV; Subsección IV, Artículos 61 y 62, fracción XI; 18 de enero de 2019 y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículos 1, 2, y 3; Título Décimo, Artículo 68; Gaceta Municipal nº 5, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

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

El Presidente Municipal Constitucional deberá:

- Recibir, analizar y firmar las autorizaciones para Quema de Pirotecnia, previo análisis de la información y Visto Bueno de cumplimiento por parte de la Coordinación Municipal de Protección Civil.

Los asistentes de la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, deberán:

- Recibir la solicitud de autorización para quema de pirotecnia, ante la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil y registrarla.
- Canalizar la solicitud al Coordinador Municipal de Protección Civil, para que ésta sea clasificada y remitida al departamento encargado de dar la atención.

El Coordinador Municipal de Protección Civil, deberá:

- Recibir, analizar y turnar la solicitud de quema de pirotecnia al Coordinador Operativo, para que lo turne para atención al departamento encargado del asunto en cuestión.
- Recibir y revisar la respuesta para el peticionario, emitida por el Jefe de Departamento así como la Información vertida en el documento, encaminada a mitigar y/o eliminar riesgos, protegiendo la integridad física de las personas, los bienes materiales y el entorno ambiental del lugar.
- Firmar y entregar el documento al Jefe de Departamento para que a su vez se entregue la respuesta al peticionario.

El Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir la solicitud, la analiza y la turna a los Inspectores, para que en el ámbito de su competencia, lleven a cabo la visita de inspección.
- Recibir y revisar la respuesta de los Inspectores mediante la Información vertida en el Acta de Visita de Inspección, misma que en el ámbito de su competencia y lo que salta a la vista al momento de la visita para emitir las recomendaciones pertinentes al peticionario.
- Elaborar, rubricar y enviar para firma del Coordinador Municipal el oficio de respuesta.
- Realizar las modificaciones al oficio de respuesta que será entregado al solicitante.

El Inspector del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Operativa, deberá:

Manual de Procedimientos





- Recibir la solicitud y llevar a cabo una visita en el lugar donde se vaya a llevar la quema de pirotecnia antes de iniciar el evento, con el fin de verificar el cumplimiento a las medidas de seguridad en materia de Protección Civil.
- En caso de poner en riesgo la integridad física de las personas, se procede a delimitar y suspender la actividad de la quema como medida de seguridad.
- Elaborar su reporte de inspección, llenando el Acta de Visita de Inspección en base a lo que salta a la vista para que en el ámbito de su competencia.
- Entregar el Acta de Visita de Inspección al Jefe de Departamento para que se elabore el oficio de respuesta.

V. Definiciones

- **CMPC:** Coordinación Municipal de Protección Civil
- **OP:** Oficialía de Partes
- **CO:** Coordinador Operativo
- **DPAR:** Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos

VI. Insumos

- Solicitud de quema de pirotecnia por el peticionario, a través de Oficialía de Partes de la Coordinación.

VII. Resultados

- Reporte, Oficio de autorización que se entrega al peticionario informando sobre las condiciones de seguridad que se tomarán por parte de esta Coordinación Municipal en caso de no observarse seguridad para realizar el evento.

VIII. Políticas

- El peticionario puede solicitar su autorización mediante escrito ingresado ante la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, a través de los siguientes medios de entrada:

Escrito: Ingresarlo en la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro, dirigido al C. Jaime Sánchez Vargas, describiendo el tipo de petición, colocando nombre del peticionario, domicilio y número telefónico de contacto, de Lunes a Viernes, de 09:00 a 18:00 horas.

Vía telefónica:

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

Presencial: Acudir a las instalaciones ubicadas en ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro

- Tiempo de respuesta: 72 horas.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano, Peticionario, Solicitante	Acude a la Coordinación Municipal de Protección Civil (CMPC), en donde se le entrega una hoja de requisitos para llevar a

Manual de Procedimientos

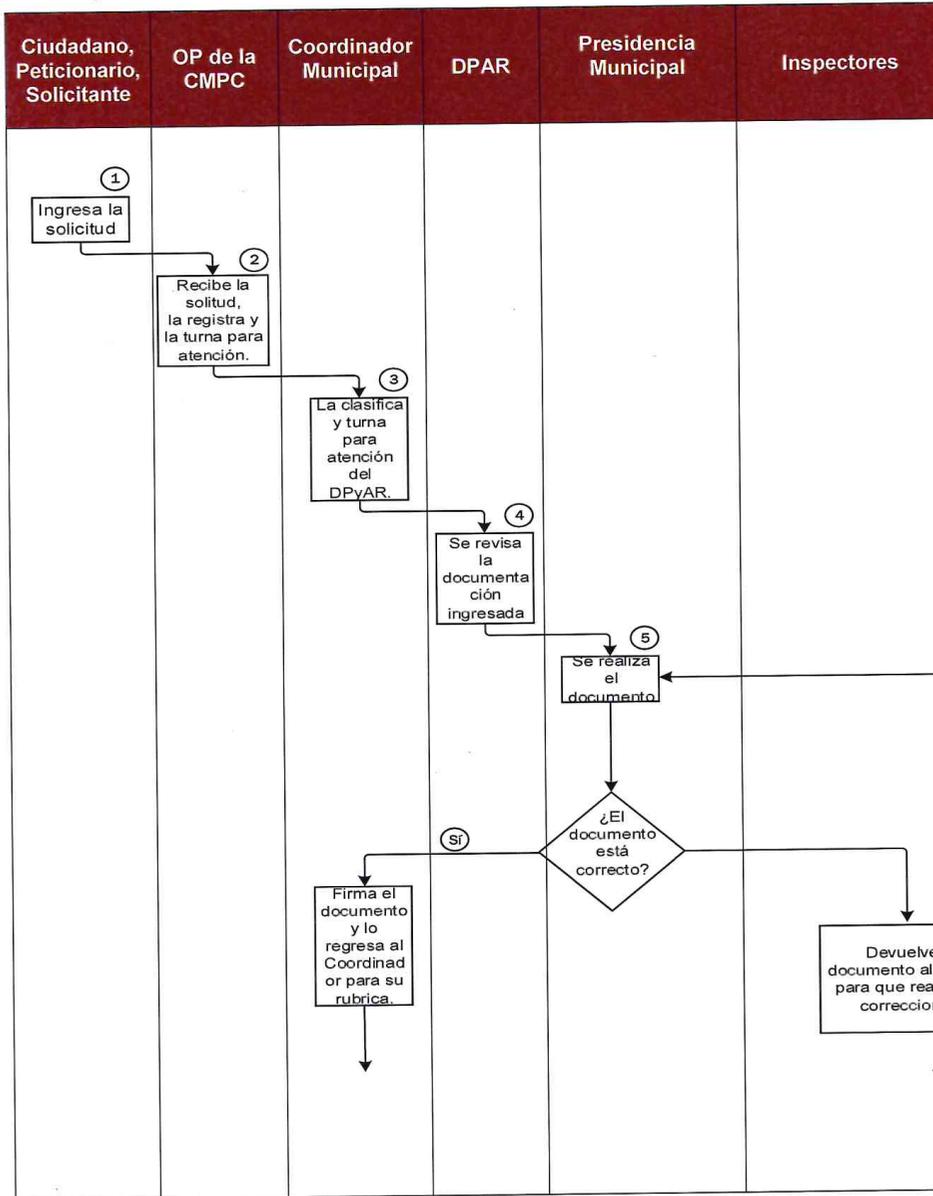


		cabo la solicitud de Certificado de Seguridad Para Juegos Pirotécnicos.
2	Ciudadano, Peticionario, Solicitante	Acude a la CMPC e ingresa la solicitud de Certificado de Seguridad Para Juegos Pirotécnicos , con sus documentos y requisitos anexos por cualquier medio a la CMPC.
3	Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil	Recibe la petición, la turna a la Coordinación Municipal, la registra y la pasa al Titular para clasificar el área de atención.
4	Coordinador Municipal	La turna para atención al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.
5	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Revisa que la documentación ingresada este vigente.
6	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Se realiza el documento.
7	Coordinador Municipal	El coordinador recibe el documento para revisión y firma. ¿El documento de respuesta está correcto? NO: Devuelve el documento al DPAR para que realice las correcciones. SÍ: Ante-Firma el documento y lo devuelve al Coordinador Municipal para firmarlo.
8	Presidencia Municipal	Firma de autorización del evento de quema y la turna para atención al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.
9	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el documento firmado por el presidente.
10	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el documento de autorización y lo entrega al peticionario.
11	Ciudadano, Peticionario, Solicitante	Recibe el certificado de seguridad para quema de juegos pirotécnicos, procede a montar las instalaciones, equipos y/o materiales del evento de quema.
12	Inspector	Reciben la solicitud y llevan a cabo una visita de inspección, en donde testifican la seguridad de las instalaciones, equipos y/o materiales para dar visto bueno al Certificado de Seguridad. ¿Cuenta con las medidas de seguridad? NO: Se cancela dicho evento de quema. SÍ: Se procede a llevar a cabo dicho evento de quema.
13	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe acuse, lo registra y archiva el documento.

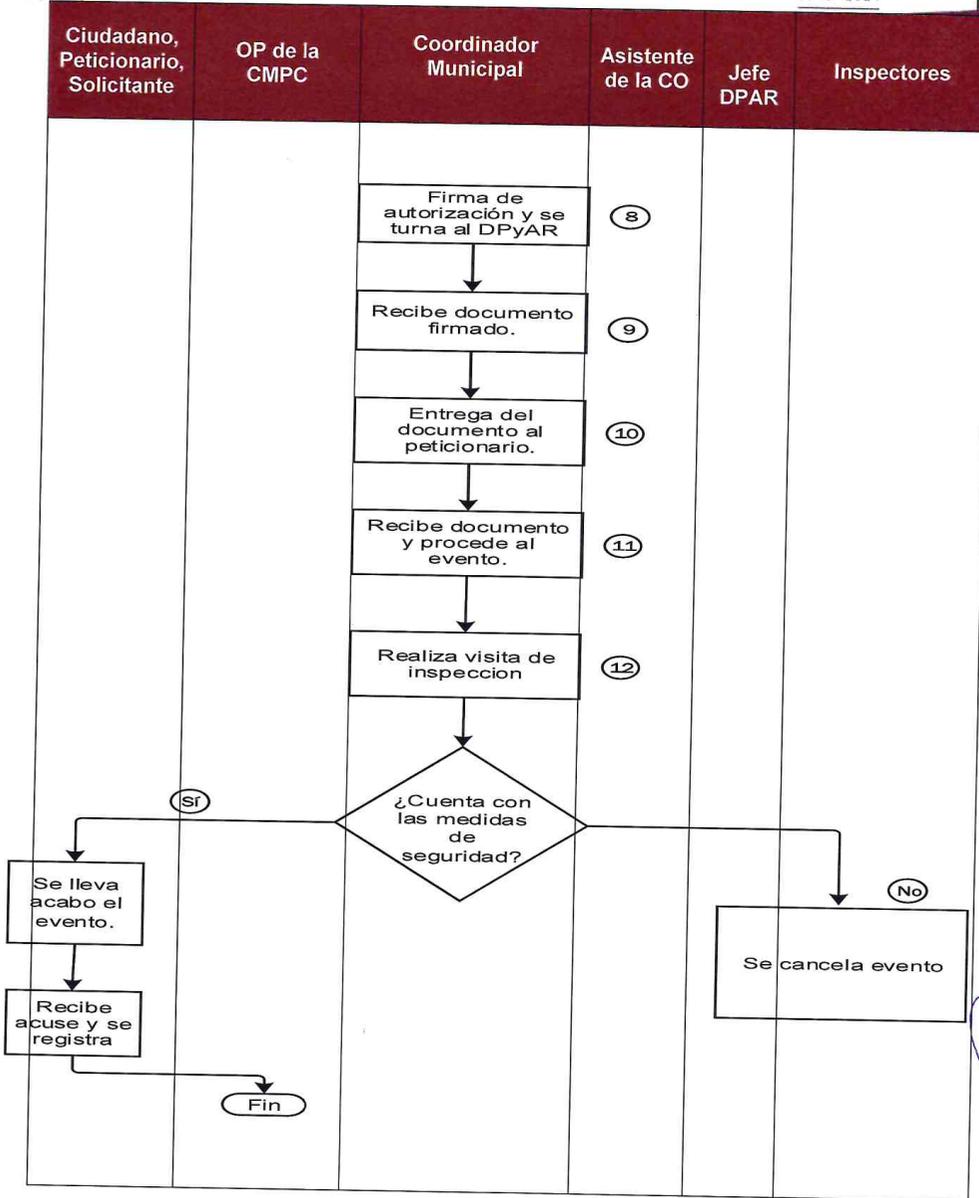
[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.



Manual de Procedimientos



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Inspección	Atender las inspecciones que ingresan a la Coordinación	$\frac{\text{No. de Certificados atendidos}}{\text{No. de Certificados solicitados}} \times 100$	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos.

<p>"2010 Año de Laura Méndez de Cuenca: Emblema de la Mujer Mexicana"</p>					
<p>ACTA DE INSPECCIÓN POR DENUNCIA CIUDADANA</p>					
TIPO DE REPORTE			DATOS DE QUIEN ATIENDE LA VISITA DE INSPECCIÓN		
OFICIO	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	C-2 / C-4	REDES SOCIALES	NOMBRE DEL VISITADO (A):
Nº DE FOLIO:		TURNO:		SE IDENTIFICA CON: (IFE) (INEI) (I-E-PROEBA) (CARTERA) (CIBO)	
FECHA DE RECIBIDO		HORA		Nº DE FOLIO:	
J.T.		CALLE:		COLONIA:	
ÁRBOL	POSTE	CABLES	HORA DE LLEGADA: / /		
ESPECTACULARES	HUNDIMIENTOS	FERIAS	HORA DE TÉRMINO: / /		
CASTILLOS (PIROTÉCNICA)	PEREGRINACIÓN	SOCAVONES	DESCRIPCIÓN DE LA INSPECCIÓN		
TALLUD	DESLAVE	ROCAS			
HUNDIMIENTOS	BARDAS	TANQUES GAS			
OTRO:					
GRADO DE RIESGO					
BAJO	MEDIO	ALTO			
DESCRIPCIÓN DE REFERENCIA DEL LUGAR DE INSPECCIÓN SI NO HAY PETICIONARIO:					
OBSERVACIONES					
FIRMA DE INSPECTOR:			NOMBRE Y FIRMA DE REPORTANTE O QUIEN ATIENDE LA VISITA:		



Información requerida	Instrucción
Tipo de reporte	Marcar con una "X", si el Tipo de Reporte fue recibido por: Oficio, Telefónico, Presencial, C-2, C-4 ó Redes Sociales.
No. de folio	Registrar el número del reporte.
Turno	Indicar que Turno de Operaciones recibió el reporte.
Fecha de recibido	Anotar la fecha por "DD/MM/AAAA".
Hora	Indicar la HORA de recibido el reporte "HH:MM".
J. T. (Jefe de Turno).	Escribir el Nombre Completo del Jefe de Turno.
Árbol	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Poste	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Cables	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Espectaculares	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Hundimientos	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Ferías	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Castillos (Pirotécnicos).	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Peregrinación	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Socavones	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Talud	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Deslave	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Rocas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Hundimientos	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Bardas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Tanques de gas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Otros	Describir el tipo de inspección solicitada en sitio.
Grado de riesgo	Marcar con una "X", si el Grado de Riesgo es BAJO, MEDIO, ALTO, según lo que salte a la vista al momento de la inspección.
Datos de quién atiende la visita de inspección	Escribir el NOMBRE DEL VISITADO (A), quien atiende en el momento de la inspección
Se identifica con	Marcar con una "X", en el recuadro según corresponda el tipo de identificación que exhiba el ciudadano, ya sea Ite, Ine, Licencia, Cartilla u Otro.
No. de folio	Escribir el número de folio del documento de identificación mostrado por quien atiende la visita.
Calle	Escribir el nombre de la calle del ciudadano.
Colonia	Escribir el nombre de la colonia del ciudadano.
Hora de llegada	Indicar la hora de llegada "HH:MM", a la ubicación indicada.
Hora de término	Indicar la hora de término "HH:MM", de la ubicación indicada.

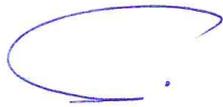
Manual de Procedimientos

324



Descripción de la inspección	Se describen los elementos que se observan al momento de la visita en el lugar del reporte.
Descripción de referencia del lugar de inspección si no hay peticionario	Se describe brevemente la nomenclatura, fachada, color, tipo de herrería, niveles etc., rasgos que identifiquen el lugar de inspección cuando no se contacta a ninguna persona que firme el Acta de Inspección.
Observaciones	Se escriben las observaciones que pueden emanar de la inspección
Firma de inspector	Se firma el Acta de inspección por el elemento que realizó la inspección
Nombre y firma de quien quien atiende la visita	Escribir el nombre de la persona que los atendió y posteriormente debe firmar el Acta de Inspección por denuncia Ciudadana.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Coordinador de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador Municipal de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma



Planes y Programas de Prevención

I. Objetivo.

Recopilar, integrar y analizar la información que permita la identificación y determinación de las condiciones de riesgo existentes o potenciales por posibles fenómenos naturales o antropogénicos en inmuebles destinados al desarrollo de actividades industriales, comerciales y de servicio, incorpora el manejo de sustancias explosivas que impacten el desarrollo de proyectos o a la población, con la finalidad de proteger la integridad física de las personas, el entorno y sus bienes, trabajando coordinadamente con los sectores público, privado y social, así como elaborar programas de protección civil.

II. Alcance.

Elaborar Planes de Protección Civil para atender posibles factores de vulnerabilidad en las zonas de riesgo.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para todos los ciudadanos que se encuentren dentro del territorio municipal ante las oficinas de gobierno, es responsabilidad del Coordinador General de Protección Civil, delegar al Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, elaborar los Programas Internos de Protección Civil, así como los Planes de Emergencia en el momento que se presente una contingencia y suministrar los recursos para mitigar la misma.

V. Definiciones.

- **ATLAS DE RIESGOS:** Son instrumentos que sirven como base de conocimientos del territorio y de los peligros que pueden afectar a la población y a la infraestructura en el sitio, pero también son herramientas que nos permiten hacer una mejor planeación del desarrollo para contar con infraestructura más segura y de esta forma contribuir a la toma de decisiones para la reducción de riesgos de desastres".
- **SEGOB:** Secretaría de Gobernación
- **STPS:** Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- **SEDE:** Secretaría de Energía
- **SEDG:** Secretaría de Energía

VI. Insumos.

- Formato

VII. Resultados.

- Plan Preventivo

VIII. Políticas.

- Brindar un servicio de calidad y profesionalismo enfocado en la seguridad resguardando la integridad física de las personas, su entorno para poder prevenir accidentes.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad	Inicio
1	Manual de Procedimientos		

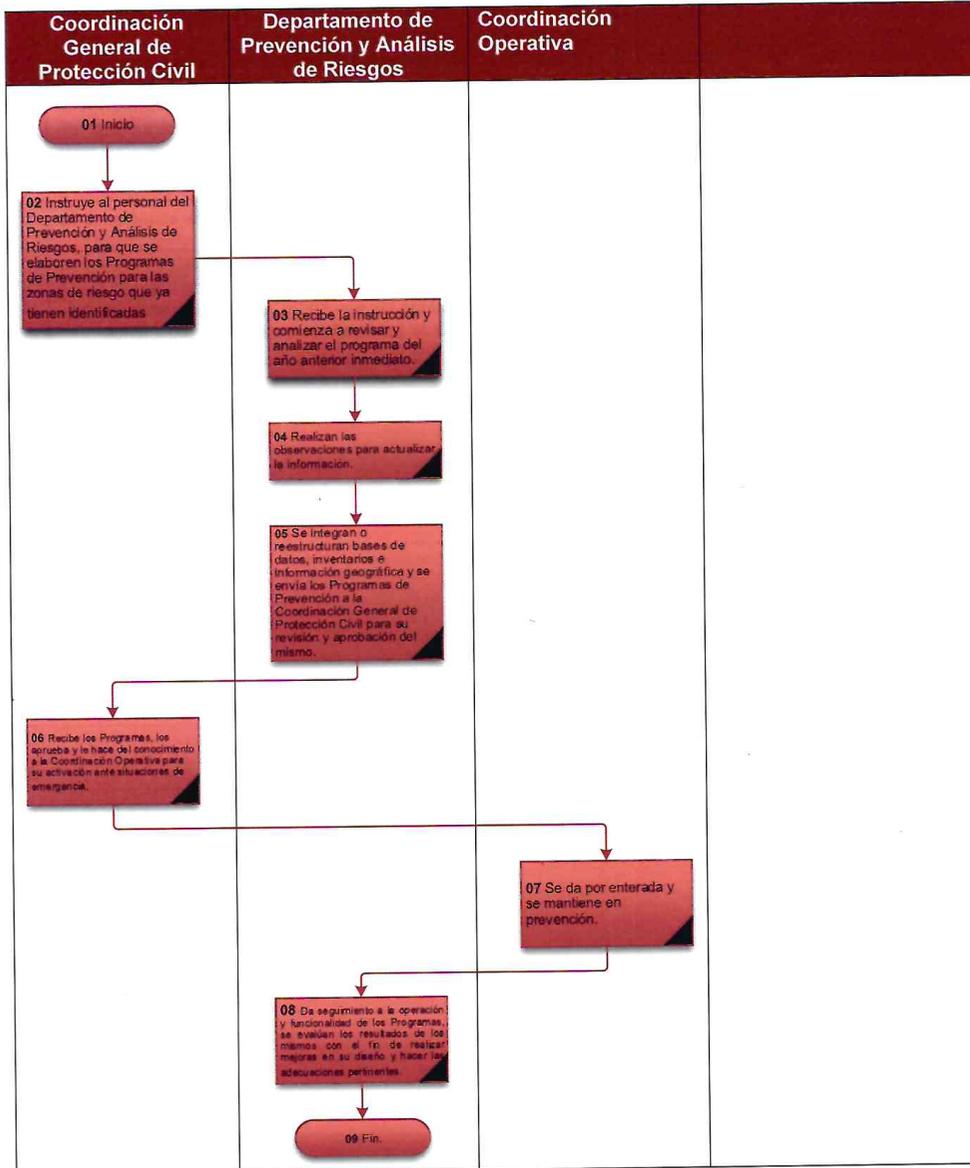




2	Coordinación General de Protección Civil	Instruye al personal del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, para que se elaboren los Programas de Prevención para las zonas de riesgo que ya tienen identificadas.
3	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe la instrucción y comienza a revisar y analizar el programa del año anterior inmediato.
4	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Realizan las observaciones para actualizar la información.
5	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Se integran o reestructuran bases de datos, inventarios e información geográfica y se envía los Programas de Prevención a la Coordinación General de Protección Civil para su revisión y aprobación del mismo.
6	Coordinación General de Protección Civil	Recibe los Programas, los aprueba y le hace del conocimiento a la Coordinación Operativa para su activación ante situaciones de emergencia.
7	Coordinación Operativa	Se da por enterada y se mantiene en prevención.
8	Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Da seguimiento a la operación y funcionalidad de los Programas, se evalúan los resultados de los mismos con el fin de realizar mejoras en su diseño y hacer las adecuaciones pertinentes.
9		Fin.



X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.



Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Plan	Elaboración de los Planes de Protección Civil por factores de vulnerabilidad en las zonas de riesgo.	$\frac{\text{No. de Certificados programados} \cdot 1.00}{\text{No. de Planes elaborados al mes anterior} - 1 \cdot 0}$	Anual.

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Expedición de Dictamen de Protección Civil

I. Objetivo.

Verificar las Condiciones de las Medidas de Seguridad de los establecimientos Industriales, Comerciales, de Servicios y de Espectáculos Públicos e Instituciones Educativas, así como los denominados Giros Rojos (Bares, Hoteles, Discotecas, Cantinas).

II. Alcance.

Aplica a los establecimientos Industriales, Comerciales, de Servicios y de Espectáculos Públicos e Instituciones Educativas, así como los denominados Giros Rojos (Bares, Hoteles, Discotecas, Cantinas) para hacer constar que cumplen con las medidas de seguridad.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDE-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para todas las unidades comerciales, industriales y de servicios, como guarderías, estancias infantiles empresas, escuelas particulares etc., es responsabilidad del Coordinador General de Protección Civil, delegar al Jefe de Departamento de Control y Evaluación, para que de atención las solicitudes de Dictámenes de Protección Civil y ordenar a los Verificadores del mismo departamento, realizar las visitas de inspección en las unidades generadoras de mediano y alto riesgo, esto con el fin de poder determinar si los lugares cuentan con las medidas de seguridad en materia de protección civil para el funcionamiento de las unidades económicas en todo el territorio municipal, si no se encuentran prevenciones se emite el Dictamen, de no ser así, debe corregir el particular e ingresar evidencia del antes y el después sobre las mejoras observadas en el Acta de Visita de Inspección para poder elaborar en un término de 30 días hábiles y así, poder entregar su resolutive en favor.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato, Oficio

VII. Resultados.

- Emisión de Dictamen de Protección Civil

VIII. Políticas.

- Brindar un servicio de calidad y profesionalismo enfocado en la seguridad resguardando la integridad física de las personas, su entorno y el medio ambiente.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



h-

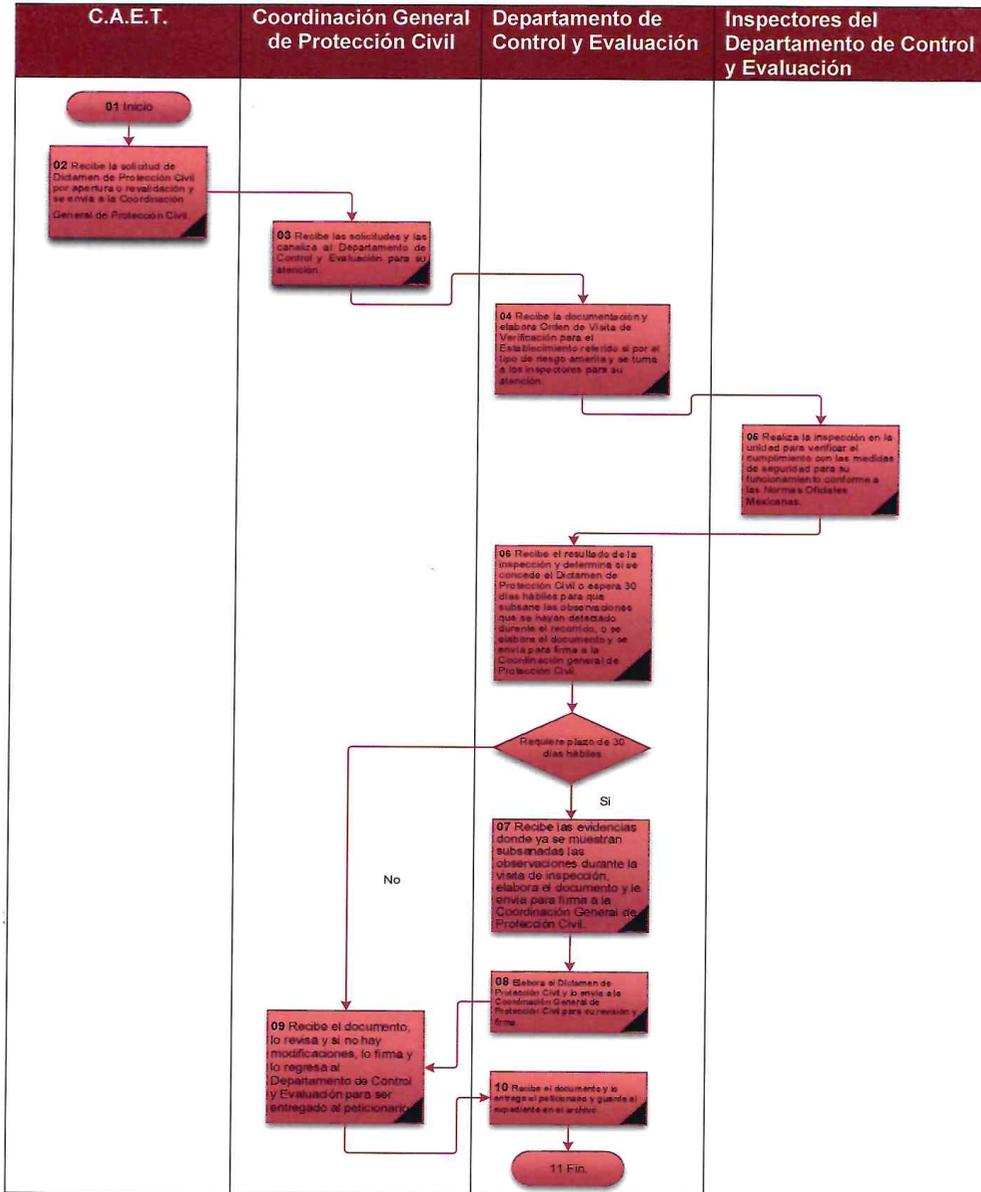


IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad	Inicio.
1			
2	C.A.E.T.	Recibe la solicitud de Dictamen de Protección Civil por apertura o revalidación y se envía a la Coordinación General de Protección Civil.	
3	Coordinación General de Protección Civil	Recibe las solicitudes y las canaliza al Departamento de Control y Evaluación para su atención.	
4	Departamento de Control y Evaluación	Recibe la documentación y elabora Orden de Visita de Verificación para el Establecimiento referido si por el tipo de riesgo amerita y se turna a los inspectores para su atención.	
5	Inspectores del Departamento de Control y Evaluación	Realiza la inspección en la unidad para verificar el cumplimiento con las medidas de seguridad para su funcionamiento conforme a las normas Oficiales Mexicanas.	
6	Departamento de Control y Evaluación	Recibe el resultado de la inspección y determina si se concede el Dictamen de Protección Civil o espera 30 días hábiles para que subsane las observaciones que se hayan detectado durante el recorrido, o se elabora el documento y se envía para firma a la Coordinación General de Protección Civil.	
7	Departamento de Control y Evaluación	Recibe la evidencia donde se muestran subsanadas las observaciones durante la visita de inspección, elabora el documento y le envía para firma a la Coordinación General de Protección Civil.	
8	Departamento de Control y Evaluación	Elabora el Dictamen de Protección Civil y lo envía a la Coordinación General de Protección Civil para su revisión y firma.	
9	Coordinación General de Protección Civil	Recibe el documento, lo revisa y si no hay modificaciones, lo firma y lo regresa al Departamento de Control y Evaluación para ser entregado al peticionario.	
10	Departamento de Control y Evaluación	Recibe el documento y lo entrega al peticionario y guarda el expediente en el archivo.	
11			Fin.



X. Diagrama de Flujo.



Manual de Procedimientos

334

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Dictamen	Verificar las medidas de seguridad en establecimientos.	$\frac{[\text{No. de Dictámenes programados } 5,200.00]}{[\text{No. de Dictámenes emitidos al mes anterior}] - 215 \cdot 100}$	Anual.

XII. Formatos e Instructivos.

The form is titled 'Anexo de Protección Civil' and includes the following sections:

- Clases de Situación:** No. de S. S. (with a note 'Ver en H. Q. D. H.').
- Grupos de Riesgo:** Categorías: Alto, Medio, Bajo.
- Tipos de Riesgo:**
 - Alto: Amenaza de sismo, Inundación de agua, Cambio de nivel.
 - Medio: Cambio de dirección, Amenaza de sismos, Deslizamiento de taludes, Cambio de niveles y estado social.
- Número de Trabajadores:**

Título	No. de Civiles	No. de Empleados	Total de Trabajadores
Indígena			
Indígena			
Indígena			
- Exámenes:** No. de Exámenes realizados, Tipo, Fecha de realización.
- Equipamiento:** Estado: Suficiente, Activo de uso, Otros.
- Materiales Programados y Disponibles:**

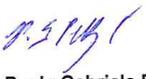
Material	Almacén	Reserva de Emergencia	Disponibles	Otros
- Registros del Sismo:**

Procedimiento	Supervisión	No. de sismo
Def. de las Areas	de sismo	
Capacitación	de sismo	
Perfiles de vulnerabilidad	de sismo	
Plan de emergencia	de sismo	





XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right side of the table]



Expedición de Dictamen Provisional de Protección Civil

I. Objetivo.

Emitir dictámenes provisionales de Protección Civil con un plazo no prorrogable de treinta días para la presentación del Programa Específico de Protección Civil, contados a partir de la expedición de la autorización de inicio de operaciones.

II. Alcance.

Agilizar los trámites realizados ante instancias gubernamentales con el dictamen provisional, mismo que debe ser canjeado por el Dictamen de Protección Civil anual, previo cumplimiento de los documentos que se requieren para la emisión del mismo.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Manual de Procedimientos

338



- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para todas las unidades comerciales, industriales y de servicios, como guarderías, estancias infantiles empresas, escuelas particulares etc., es responsabilidad del Coordinador General de Protección Civil, delegar al Jefe de Departamento de Control y Evaluación, para que de atención las solicitudes de Dictámenes de Protección Civil, revise la documentación requerida para el funcionamiento de las unidades económicas de bajo riesgo en todo el territorio municipal, se emite el Dictamen y le es entregado al peticionario.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato, Oficio

VII. Resultados.

- Emisión de Dictamen Provisional de Protección Civil

VIII. Políticas.

- Brindar un servicio de calidad y profesionalismo enfocado en la seguridad resguardando la integridad física de las personas, su entorno y el medio ambiente.

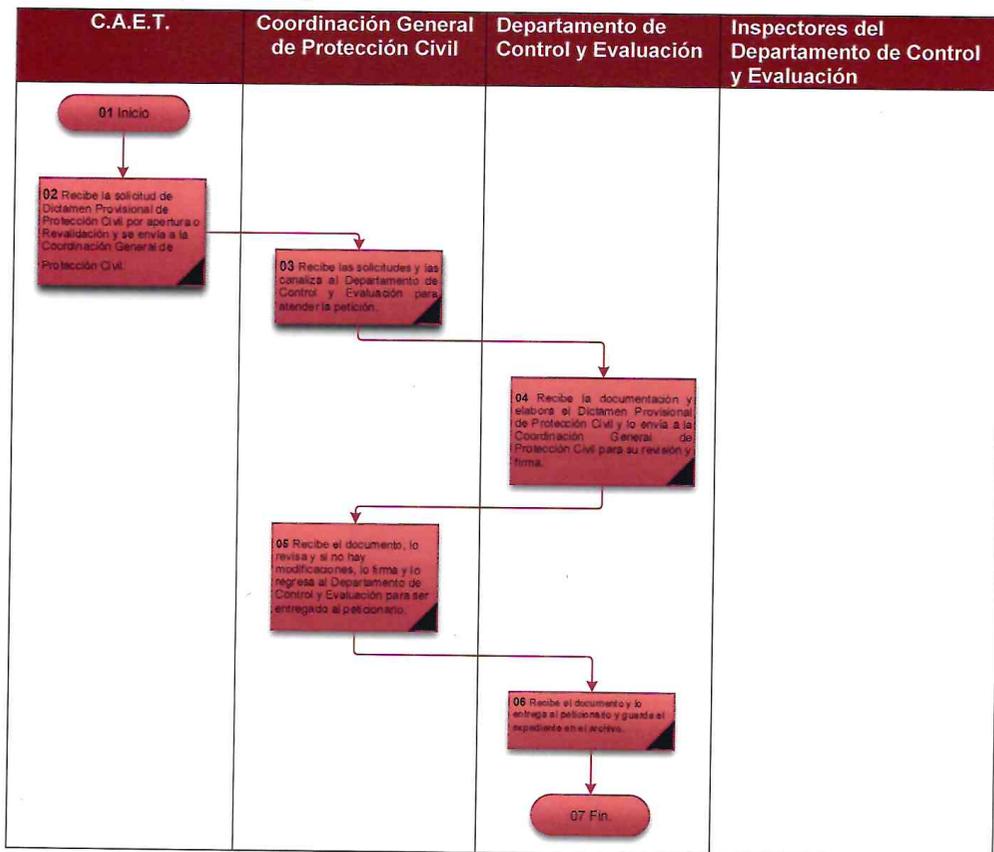
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1		Inicio.
2	C.A.E.T.	Recibe la solicitud de Dictamen Provisional de Protección Civil por apertura o Revalidación y se envía a la Coordinación General de Protección Civil.
3	Coordinación General de Protección Civil	Recibe las solicitudes y las canaliza al Departamento de Control y Evaluación para atender la petición.



4	Departamento de Control y Evaluación	Recibe la documentación y elabora el Dictamen Provisional de Protección Civil y lo envía a la Coordinación General de Protección Civil para su revisión y firma.
5	Coordinación General de Protección Civil	Recibe el documento, lo revisa y si no hay modificaciones, lo firma y lo regresa al Departamento de Control y Evaluación para ser entregado al peticionario.
6	Departamento de Control y Evaluación	Recibe el documento y lo entrega al peticionario y guarda el expediente en el archivo.
7		Fin.

X. Diagrama de Flujo.





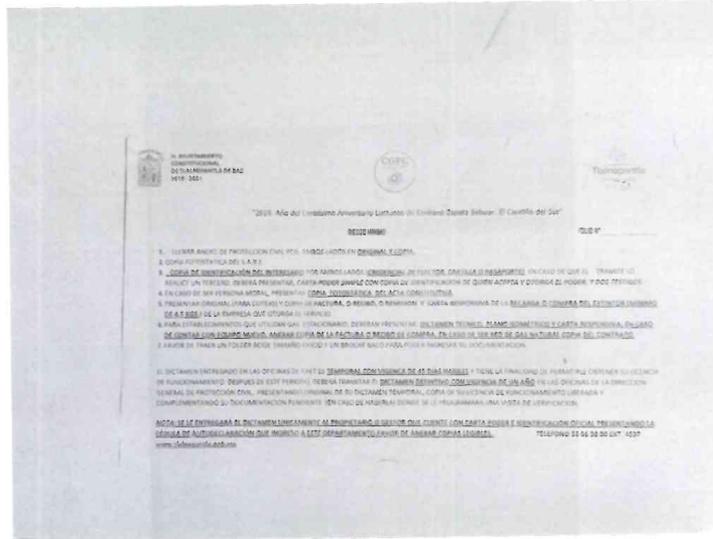
XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Dictamen Provisional	Emitir Dictamen temporal a solicitud del particular	$\frac{\text{No. de Dictámenes programados}}{\text{No. de Dictámenes emitidos}} - 113 * 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

The image shows a form titled 'Formato de Protección Civil' from the Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Báz. The form includes sections for:

- Identificación:** Nombre, Apellido, Edad.
- Datos de Contacto:** Calle, No. de casa, Teléfono, Correo electrónico.
- Identificación de la propiedad:** Tipo de propiedad (Rural, Urbana, Industrial, Comercial, etc.), Tipo de terreno (Asfaltado, Pavimentado, etc.), Tipo de construcción (Módulo, etc.).
- Actividades:** Tipo de actividad (Industrial, Comercial, etc.), Descripción de la actividad.
- Equipamiento:** Tipo de equipamiento (Módulo, etc.), Descripción del equipamiento.
- Observaciones:** Campo para notas adicionales.



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	 C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Expedición de Dictamen de Protección Civil por Apertura de Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil y Centros Educativos

I. Objetivo.

Verificar las Condiciones de las Medidas de Seguridad de los inmuebles de Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil y Centros Educativos.

II. Alcance.

Aplica a los establecimientos que atienden a menores en Guarderías, jardín de Niños, Estancias Infantiles etc.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para todos los Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil y Centros Educativos, como guarderías, estancias infantiles empresas, escuelas particulares etc., es responsabilidad del Coordinador General de Protección Civil, delegar al Jefe de Departamento de Control y Evaluación, para que de atención las solicitudes de Dictámenes de Protección Civil y ordenar a los Verificadores del mismo departamento, realizar las visitas de inspección en las unidades generadoras de mediano y alto riesgo, esto con el fin de poder determinar si los lugares cuentan con las medidas de seguridad en materia de protección civil para el funcionamiento de las unidades económicas en todo el territorio municipal, si no se encuentran prevenciones se emite el Dictamen, de no ser así, debe corregir el particular e ingresar evidencia del antes y el después sobre las mejoras observadas en el Acta de Visita de Inspección para poder elaborar en un término de 30 días hábiles y así, poder entregar su resolutive en favor.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato, Oficio

VII. Resultados.

- Emisión de Dictamen de Protección Civil

VIII. Políticas.

- Brindar un servicio de calidad y profesionalismo enfocado en la seguridad resguardando la integridad física de las personas, su entorno y el medio ambiente.

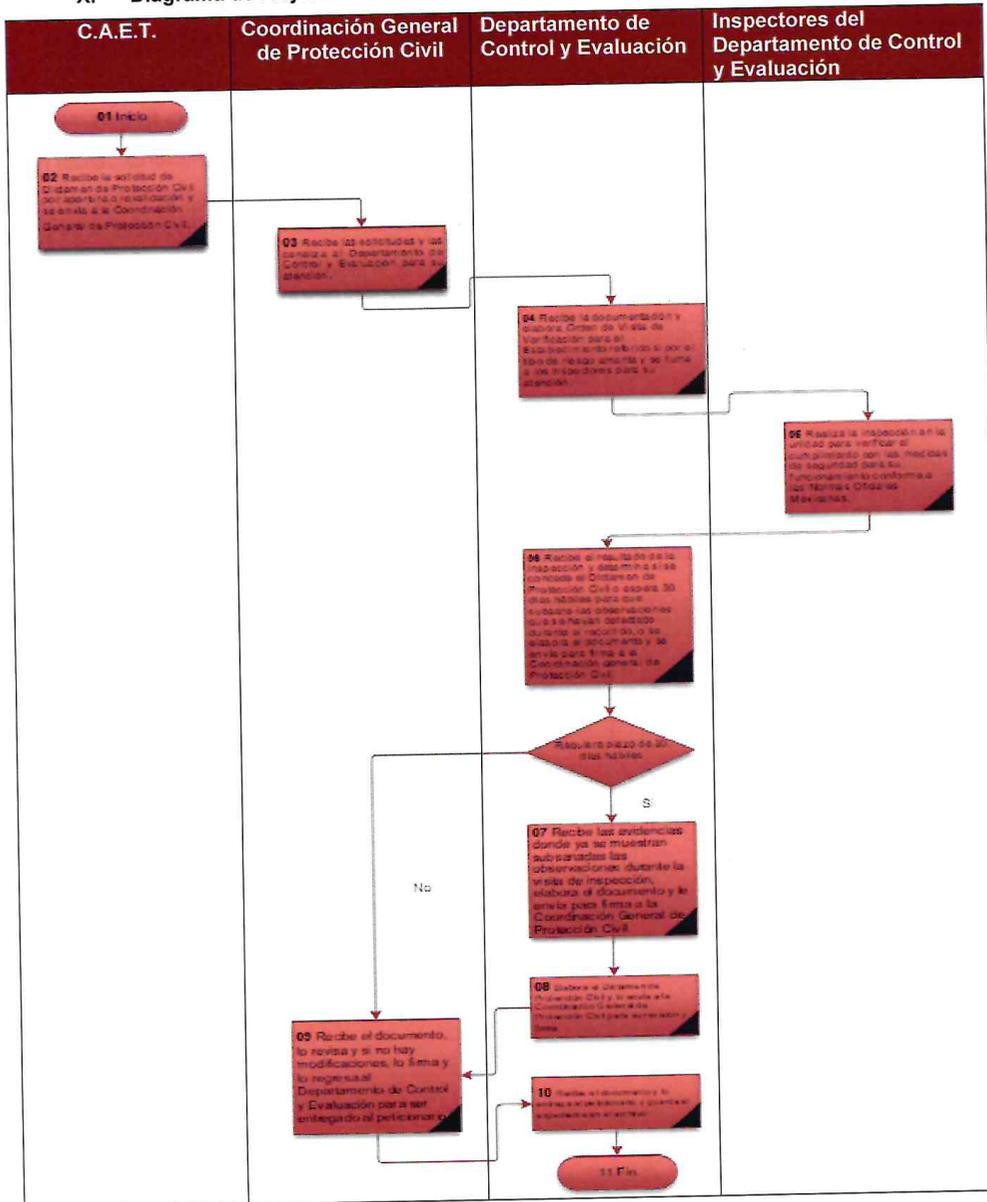


IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1		Inicio.
2	C.A.E.T.	Recibe la solicitud de Dictamen de Protección Civil por apertura o revalidación y se envía a la Coordinación General de Protección Civil.
3	Coordinación General de Protección Civil	Recibe las solicitudes y las canaliza al Departamento de Control y Evaluación para su atención.
4	Departamento de Control y Evaluación	Recibe la documentación y elabora Orden de Visita de Verificación para el Establecimiento referido y se turna a los inspectores para su atención.
5	Inspectores del Departamento de Control y Evaluación	Realiza la inspección en la unidad para verificar el cumplimiento con las medidas de seguridad para su funcionamiento conforme a las normas Oficiales Mexicanas.
6	Departamento de Control y Evaluación	Recibe el resultado de la inspección y determina si se concede el Dictamen de Protección Civil o espera 30 días hábiles para que subsane las observaciones que se hayan detectado durante el recorrido, o se elabora el documento y se envía para firma a la Coordinación General de Protección Civil.
7	Departamento de Control y Evaluación	Recibe la evidencia donde se muestran subsanadas las observaciones durante la visita de inspección, elabora el documento y le envía para firma a la Coordinación General de Protección Civil.
8	Departamento de Control y Evaluación	Elabora el Dictamen de Protección Civil y lo envía a la Coordinación General de Protección Civil para su revisión y firma.
9	Coordinación General de Protección Civil	Recibe el documento, lo revisa y si no hay modificaciones, lo firma y lo regresa al Departamento de Control y Evaluación para ser entregado al peticionario.
10	Departamento de Control y Evaluación	Recibe el documento y lo entrega al peticionario y guarda el expediente en el archivo.
11		Fin.



X. Diagrama de Flujo.



Manual de Procedimientos





XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Dictamen	Mantener un estricto control de la emisión de dictámenes para Estancias Infantiles y Centros de Atención y Cuidados	$\frac{\text{No. de Dictámenes programados 40.00}}{\text{No. de Dictámenes emitidos al mes anterior} - 15 + 100}$	Anual.

XII. Formatos e Instructivos.

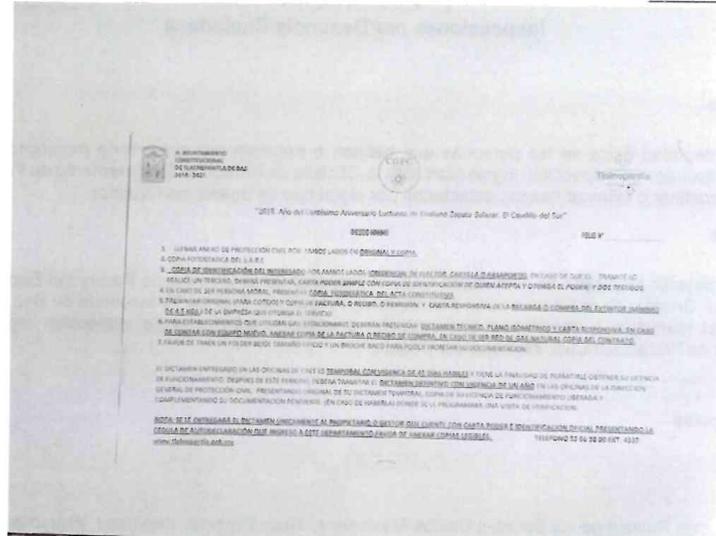
The form is titled 'Anexo de Protección Civil' and contains several sections for data collection. It includes fields for 'No. de Empleado', 'No. de Empresa', and 'Total de Inscripciones'. There are also checkboxes for 'Atención de Emergencia' and 'Atención de Mantenimiento'. The form is part of a manual of procedures.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

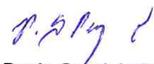
Manual de Procedimientos

348

[Handwritten mark]



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right side of the table and another below it.]





Inspecciones por Denuncia Ciudadana

I. Objetivo

Mantener la integridad física de las personas que habitan o transitan por el territorio municipal, mediante la atención de solicitudes de inspección, ingresadas ante la Oficialía de Partes del Departamento de Protección Civil Oriente, para confinar o eliminar riesgos detectados por algún tipo de agente perturbador.

II. Alcance

Aplica al Coordinador Municipal de Protección Civil, al personal de la Oficialía de Partes del Departamento de Protección Civil Oriente, de la Coordinación Municipal de Protección Civil de Tlalnepantla de Baz, así como los ciudadanos del municipio o transitorios que ingresen o realicen solicitudes de inspección ingresada en el Departamento de Protección Civil, Tlalnepantla Oriente.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1º y 8º; Título Sexto, Artículo 123 fracción XV; Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Título Primero, Capítulo Único, Artículo 1; Título Tercero, Capítulo I, Artículos 37, 38, 39, 41 fracciones III, IV y V; Artículo 42 fracciones I, II y III; 44 y 45; Capítulo II, Artículo 54; Capítulo V, Artículos 65 y 67; Capítulo VI, Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil. Capítulo I, Artículos 1, 3, 5 fracciones I, II, V y VI; Capítulo II, Artículos 9 Y 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, y VII, Artículo 11; Capítulo III, Artículos 17, 21; Capítulo VI, Artículos 39 y 40; Capítulo XV, Artículos 73, 75 fracciones I, II, V, VI y VII, 76 Y 77; Capítulo XVI, Artículos 78, 79, 80 y 81; Capítulo XVII; Diario Oficial de la Federación, 19 de enero de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil. Capítulo I, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 y todas sus fracciones; Capítulo III, Artículo 16; Capítulo IV, Artículo 22 fracciones XI, XII, XIII, XIV y XV; Capítulo VII, Artículo 39, fracciones I, II y III; Capítulo VII, Artículo 40; Capítulo VIII, Artículos 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49, fracciones I, II, III, IV y V; 49 Bis; Capítulo IX, Artículos 50, fracciones I, II, VII, VIII, IX y 51; Capítulo XII, Artículos 61 y 62 fracciones I y II; 63 fracción IV; Capítulo XIV, Artículos 67 fracciones I, II y III y 68; Capítulo XV, Artículos 69 fracciones I, II y III y 70 fracción I; 71 fracciones II, IV y VI; 72 fracciones I, III y 74; Diario Oficial de la Federación, 25 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

Normas Oficiales Mexicanas

- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.



- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Primero, Artículo 4; Título Quinto, Capítulo Primero, Artículo 112; Capítulo Tercero, Artículo 123, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título I, Capítulo Primero, Artículos: 1, 2, 3; Título II, Capítulo Tercero, Artículo 31, Párrafo I; I Ter; XXI Ter, Incisos a), b) y c), XXV Bis; Artículo 81; Título VI, Capítulo Segundo Artículo 166, fracciones I, III, IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 5 de enero de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Libro Primero, Título Primero Artículo 1.1, fracción V; Artículos 1.2, 1.3; Libro Sexto, Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 6.1, 6.2 y 6.3 fracciones II, IV, Título Octavo, Capítulo Segundo, Artículos 6.33, 6.34 fracciones I, II, III IV, V y VI, 6.35; Capítulo Tercero, Artículo 6.36 fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México. Título Primero, Capítulo Único, Artículos 1, 2, 3 y 4 fracciones XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXXVI, XXXVII, XL, XLI, XLIX y L; Gaceta del Gobierno del Estado de México, 08 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo II, Artículo 23 fracción IV; Subsección IV, Artículos 61 y 62, fracción XI; 18 de enero de 2019 y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículos 1, 2, y 3; Título Décimo, Artículo 68; Gaceta Municipal nº 5, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, es el área administrativa responsable de dar la primera respuesta ante cualquier eventualidad que represente un Riesgo para la vida de las personas, sus bienes materiales y el entorno del lugar.

Los asistentes de la Oficialía de Partes del Departamento de Protección Civil, deberán:

- Recibir el reporte del peticionario, solicitud etc., en la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil y registrarlo.
- Canalizar las solicitudes, reportes etc., al Coordinador Municipal de Protección Civil, para que éstas sean clasificadas y sean remitidas al departamento encargado de dar la atención, (Coordinación Operativa).

El Coordinador Municipal de Protección Civil, deberá:

- Recibir, analizar y turnar la solicitud de inspección al Coordinador Operativo, para que lo turne para atención al departamento encargado del asunto en cuestión.



- Recibir y revisar la respuesta para el peticionario, emitida por el Jefe de Departamento así como la información vertida en el documento, encaminada a mitigar y/o eliminar riesgos, protegiendo la integridad física de las personas, los bienes materiales y el entorno ambiental del lugar.
- Firmar y entregar el documento al Coordinador Operativo, para que a su vez se entregue la respuesta al peticionario.

La Asistente de la Coordinación Operativa de la Coordinación Municipal de Protección Civil, deberá:

- Recibir la petición, registrarla y pasarla al Coordinador Operativo para que la canalice para atención.

El Coordinador Operativo de la Coordinación Municipal de Protección Civil, deberá:

- Recibir la petición y canalizarla al Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos para que éste a su vez, lo envíe a los inspectores para que sea atendida la solicitud.

El Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir la solicitud, analizarla y turnarla a los Inspectores, para que en el ámbito de su competencia, lleven a cabo la visita de inspección.
- Recibir y revisar la respuesta de los Inspectores mediante la Información vertida en el Acta de Visita de Inspección, misma que en el ámbito de su competencia y lo que salta a la vista al momento de la visita, para emitir las recomendaciones pertinentes al peticionario.
- Elaborar, rubricar y enviar para firma del Coordinador Municipal el oficio de respuesta.
- Realizar las modificaciones al oficio de respuesta que será entregado al solicitante.

El Inspector del Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir la solicitud y llevar a cabo una visita en el domicilio que se haya asentado en el documento.
- Elaborar su reporte de inspección, llenando el Acta de Visita de Inspección en base a lo que salta a la vista para que en el ámbito de su competencia.
- Entregar el Acta de Visita de Inspección al Jefe de Departamento para que se elabore el oficio de respuesta.

V. Definiciones

- **CMPC:** Coordinación Municipal de Protección Civil
- **OP:** Oficialía de Partes
- **JDPCTO:** Jefe de Departamento de Protección Civil Tlalnepantla Oriente
- **CO:** Coordinador Operativo
- **DPAR:** Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos

VI. Insumos

- Solicitud de inspección presentada por el peticionario a través de Oficialía de Partes del Departamento de Protección Civil Zona Oriente.

VII. Resultados

- Reporte, Oficio o Respuesta entregada al peticionario informando sobre el resultado de la inspección.

VIII. Políticas



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

Escrito: Ingresarlo en la Oficialía de Partes de la Coordinación Municipal de Protección Civil, ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro, dirigido al C. Jaime Sánchez Vargas, describiendo el tipo de petición, colocando nombre del peticionario, domicilio y número telefónico de contacto, de Lunes a Viernes, de 09:00 a 18:00 horas.

Vía telefónica:

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

Bomberos, 55 5565 3638, de Lunes a Domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año,

C-4, 55 5366 4444, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

C-2 de Zona Oriente, 55 5714 5077, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

Presencial: Acudir a las instalaciones ubicadas en ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro

Redes Sociales: Facebook: <https://web.facebook.com/TlalnepantlaDeBaz2019/>

Twitter: <https://twitter.com/pctlalnepantla>

➤ Tiempo de respuesta: 72 horas.

IX. Descripción de Actividades

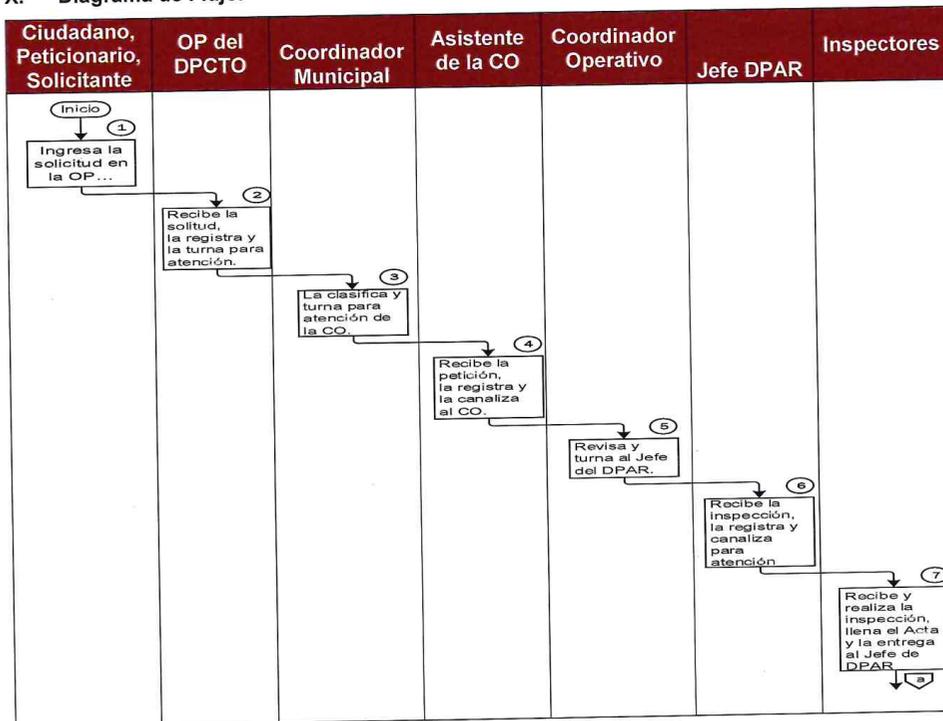
No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano, Peticionario, Solicitante	Ingresar la solicitud de inspección por cualquier medio en la Oficialía de Partes de la CMPC...
2	Asistente de la Oficialía de Partes del Departamento de Protección Civil Tlalnepantla Oriente	Recibe, registra y envía la petición al Titular de la Coordinación Municipal.
3	Coordinador Municipal	Clasifica la solicitud y la turna para atención de la Coordinación Operativa.
4	Asistente de la Coordinación Operativa	Recibe, registra y pasa la petición al Coordinador Operativo
5	Coordinador Operativo	Revisa y turna para atención la solicitud al Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos.
6	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe la petición la registra y la canaliza a los inspectores para su atención.
7	Inspectores	Reciben la solicitud y llevan a cabo una visita de inspección, llenan el Acta de Visita y la entrega al jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos para que sea elaborada la respuesta.
8	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el Acta de Inspección por Denuncia Ciudadana y elabora la respuesta con las recomendaciones sobre las acciones preventivas y/o correctivas que deben efectuarse en el lugar y remite documento de respuesta al Coordinador Municipal, para firma.
9	Coordinador Municipal de Protección Civil	Recibe el documento para revisión y en su caso lo firma. ¿El documento de respuesta está correcto?

Manual de Procedimientos



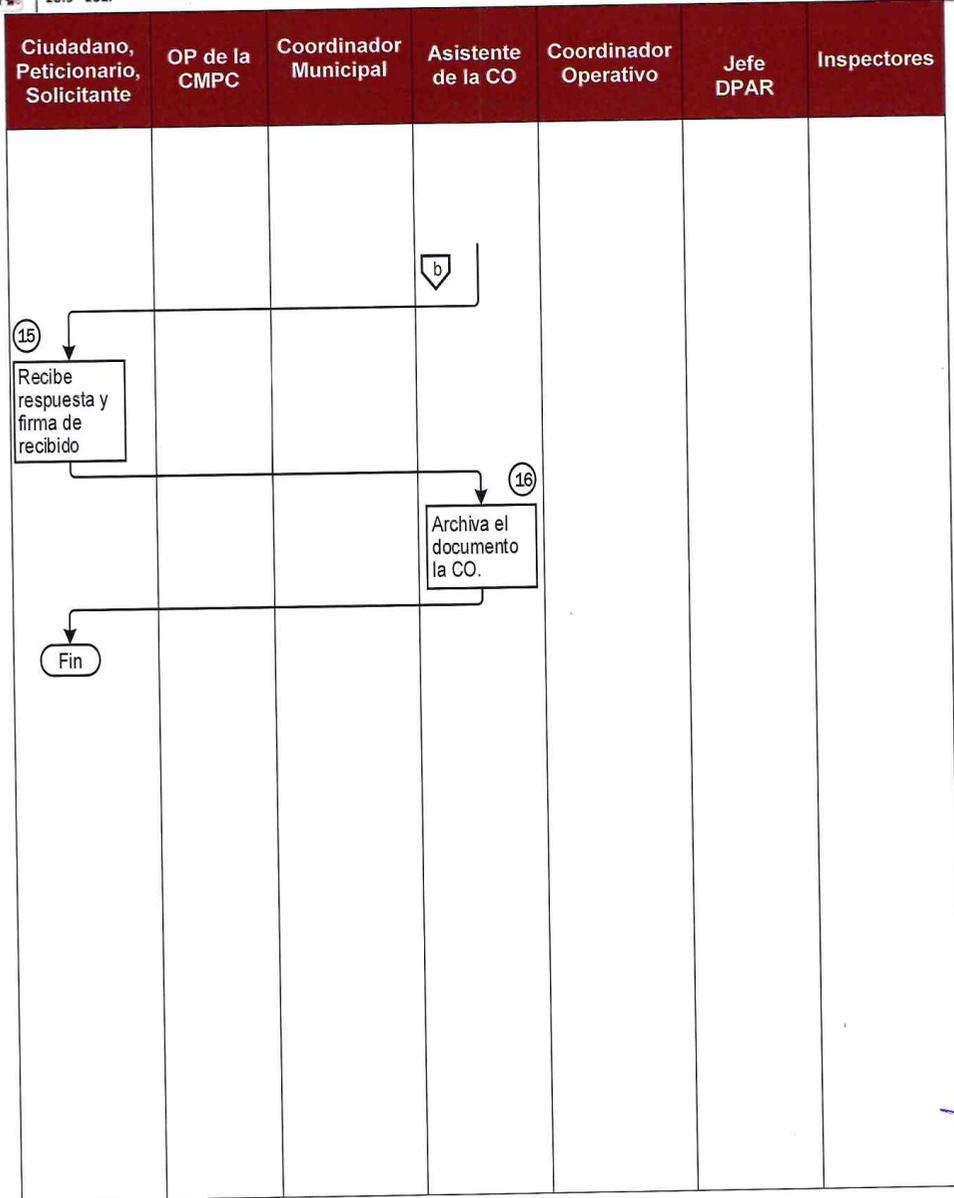
		NO: Devuelve el documento al Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos, para que realice las correcciones y/o modificaciones. SÍ: Firma el documento y lo devuelve a la Coordinación Operativa para entregar la respuesta al peticionario o a la dependencia correspondiente.
10	Coordinador Municipal de Protección Civil	Regresa el documento al Jefe de DPAR para que se realicen las correcciones observadas.
11	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Recibe el documento y realiza las correcciones observadas.
12	Jefe de Departamento de Prevención y Análisis de Riesgos	Ya modificado el documento, lo entrega nuevamente al Coordinador Municipal de Protección Civil (actividad N° 9).
13	Coordinador Municipal de Protección Civil	Revisa, firma el documento y lo devuelve a la Coordinación Operativa para entregar la respuesta al peticionario o a la dependencia correspondiente.
14	Asistente de la Coordinación Operativa	Recibe el documento para entregarlo al peticionario o dependencia.
15	Ciudadano, Peticionario Dependencia	Recibe documento de respuesta, firma de recibido y entrega acuse a la Coordinación Operativa
16	Asistente de la Coordinación Operativa	Recibe acuse, lo registra y archiva el documento.

X. Diagrama de Flujo.



Manual de Procedimientos

365





XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Inspección	Atender las inspecciones que ingresan a la Coordinación	$\frac{\text{No. de Inspecciones atendidas}}{\text{No. de Inspecciones solicitadas}} \times 100$	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos.

"2000. Año de la Mujer Mexicana"

ACTA DE INSPECCIÓN POR DENUNCIA CIUDADANA

TIPO DE REPORTE				DATOS DE QUIEN ATIENDE LA VISITA DE INSPECCIÓN			
ORIGEN: TELEFÓNICO / PERSONAL	C-3 / C-4	NOMBRES SOCIALES		NOMBRE DEL VISITADO (A):			
Nº DE FOLIO:	TURNO:	SE IDENTIFICA CON: (IFE) (INEI) (LUPMEX) (CARTELERA) (OTRO)		NOMBRE DEL VISITADO (A):			
FECHA DE RECIBIDO:	HORA:	Nº DE FOLIO:		CALLE:			
J.T.:	COLONIA:		HORA DE LLEGADA:		HORA DE TÉRMINO:		
ÁRBOL	POSTE	CABLES	DESCRIPCIÓN DE LA INSPECCIÓN				
ESPECTACULARES	HUNDIMIENTOS	FERIAS					
CASTILLOS (PIROTÉC)	PEREGRINACIÓN	SOCAVONES					
TALLUD	DESLLAVE	ROICAS					
HUNDIMIENTOS	BARIDAS	TANQUES GAS					
OTRO:							
GRADO DE RIESGO							
BAJO	MEDIO	ALTO					
DESCRIPCIÓN DE REFERENCIA DEL LUGAR DE INSPECCIÓN SI NO HAY PETICIONARIO:							
OBSERVACIONES							
FIRMA DE INSPECTOR:				NOMBRE Y FIRMA DE REPORTANTE O QUIEN ATIENDE LA VISITA:			



Información requerida	Instrucción
Tipo de reporte	Marcar con una "X", si el Tipo de Reporte fue recibido por: Oficio, Telefónico, Presencial, C-2, C-4 ó Redes Sociales.
No. de folio	Registrar el número del reporte.
Turno	Indicar que Turno de Operaciones recibió el reporte.
Fecha de recibido	Anotar la fecha por "DD/MM/AAAA".
Hora	Indicar la HORA de recibido el reporte "HH:MM".
J. T. (Jefe de Turno).	Escribir el Nombre Completo del Jefe de Turno.
Árbol	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Poste	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Cables	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Espectaculares	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Hundimientos	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Ferías	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Castillos (Pirotécnicos).	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Peregrinación	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Socavones	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Talud	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Deslave	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Rocas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Hundimientos	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Bardas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Tanques de gas	Marcar con un "X", si la causa de Inspección fue esta.
Otros	Describir el tipo de inspección solicitada en sitio.
Grado de riesgo	Marcar con una "X", si el Grado de Riesgo es BAJO, MEDIO, ALTO, según lo que salte a la vista al momento de la inspección.
Datos de quién atiende la visita de inspección	Escribir el NOMBRE DEL VISITADO (A), quien atiende en el momento de la Inspección
Se identifica con	Marcar con una "X", en el recuadro según corresponda el tipo de identificación que exhiba el ciudadano, ya sea IFE, INE, Licencia, Cartilla u Otro.
No. de folio	Escribir el número de folio del documento de identificación mostrado por quien atiende la visita.
Calle	Escribir el nombre de la calle del ciudadano.
Colonia	Escribir el nombre de la colonia del ciudadano.
Hora de llegada	Indicar la hora de llegada "HH:MM", a la ubicación indicada.
Hora de término	Indicar la hora de término "HH:MM", de la ubicación indicada.
Descripción de la inspección	Se describen los elementos que se observan al momento de la visita en el lugar del reporte.



Descripción de referencia del lugar de inspección si no hay peticionario	Se describe brevemente la nomenclatura, fachada, color, tipo de herrería, niveles etc., rasgos que identifiquen el lugar de inspección cuando no se contacta a ninguna persona que firme el Acta de Inspección.
Observaciones	Se escriben las observaciones que pueden emanar de la inspección
Firma de inspector	Se firma el Acta de inspección por el elemento que realizó la inspección
Nombre y firma de quien quien atiende la visita	Escribir el nombre de la persona que los atendió y posteriormente debe firmar el Acta de Inspección por denuncia Ciudadana.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Coordinador de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador Municipal de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma



Atención de Servicios de Emergencia

I. Objetivo

Mantener la integridad física de las personas que habitan o transitan por el territorio municipal, atendiendo los reportes de emergencias ingresados a esta Coordinación Municipal de Protección Civil y brindar el auxilio inmediato a personas lesionadas por cualquier tipo de accidente, y con esto, proteger la integridad física de las personas, los bienes materiales y el entorno del lugar.

II. Alcance

Aplica al Coordinador Municipal de Protección Civil, al personal de Central de Emergencias de la Coordinación Municipal de Protección Civil, así como a los servidores públicos adscritos al Departamento de Rescate de la Coordinación Municipal de Protección Civil de Tlalnepantla de Baz. Aplica a los ciudadanos del municipio, visitantes o transitorios que reporten cualquier tipo de emergencia donde se requiera atención médica, a través de los diferentes medios de entrada, ya sea por escrito, vía telefónica o presencial.

III. Referencias

Federal

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

Estatal

- Código Administrativo del Estado De México, 1. Libro Sexto, Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 6.1, 6.2 y 6.3 fracciones II y VII; Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de enero de 1996.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.

IV. Responsabilidades

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

El Radio – Operador de la Central de Emergencias de la Coordinación Operativa, deberá:

- Recibir los reportes de servicios de emergencia y canalizarlo inmediatamente al departamento de competencia de atención
- Registrar el servicio solicitado, así como la unidad que se despacha para dar la atención al servicio y/o emergencia.
- Canalizar las solicitudes de apoyo que se requieran según la evaluación de la unidad que arribe al lugar de la emergencia.



El Jefe de Turno de la Unidad de Rescate Fénix, deberá:

- Recibir el servicio y despachar la unidad más próxima al lugar de la emergencia.
- Recibir el reporte de la unidad sobre el desarrollo de la atención de la emergencia.

El Paramédico de la Unidad de Rescate Fénix, deberá:

- Recibir el servicio y avanzar al lugar que le sea indicado.
- Arribar al lugar de la Emergencia y Evaluar la escena para determinar si requiere algún apoyo adicional y solicitarlo al Radio – operador de la Central de Emergencias.
- Brindar los primeros auxilios a los pacientes y verificar si el estado de salud de éstos, requieren ser trasladados a un nosocomio o se quedan en el lugar.

El Bombero en turno de la Comandancia de Bomberos, deberá:

- Recibir la solicitud de apoyo y avanzar una unidad al lugar de la emergencia.

El Radio – Operador de C – 2 o C - 4, deberá:

- Recibir la solicitud de apoyo de Seguridad Pública y canalizarla al Sector Correspondiente.

El encargado del sector correspondiente deberá:

- Avanzar una unidad para que se coordine con los equipos de emergencia en los apoyos encaminados a eliminar el riesgo,

V. Definiciones

- **CE:** Central de Emergencias.
- **URF:** Unidad de Rescate Fénix.
- **SP:** Seguridad Pública.

VI. Insumos

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

VII. Resultados

- Atención a los servicios de urgencias médicas, brindando soporte básico de vida, así como en caso de requerir traslado, se lleva a los nosocomios para que reciban servicio médico hospitalario, dependiendo de la magnitud de sus lesiones.

VIII. Políticas

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

Vía telefónica:

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



Bomberos, 55 5565 3638, de Lunes a Domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año,

C-4, 55 5366 4444, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

C-2 de Zona Oriente, 55 5714 5077, de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los 365 días del año

Presencial: Acudir a las instalaciones ubicadas en ubicada en Avenida Hidalgo esquina Zumpango s/n, colonia Tlalnepantla Centro

Redes Sociales: Facebook: <https://web.facebook.com/TlalnepantlaDeBaz2019/>

Twitter: <https://twitter.com/pctlalnepantla>

➤ Tiempo de respuesta: 7 minutos.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Central de Emergencias	Recibe la llamada de auxilio y la turna para atención a la Unidad de Rescate Fénix.
2	Jefe de Turno de la Unidad de Rescate Fénix	Recibe el reporte y avanza al lugar la unidad que se encuentre más próxima a la emergencia.
3	Paramédico	Recibe el reporte y se aproxima al lugar.
4	Paramédico	Arriba al lugar y comienza a brindar los primeros auxilios a los posibles pacientes.
5	Paramédico	Evalúa la escena y determina si requiere apoyo de Bomberos o Seguridad Pública. ¿Requiere apoyo? NO: continúa con su la atención de los pacientes. (Pasa al punto 12). SÍ: Solicita vía radio el apoyo necesario en el lugar a la Central de Emergencias vía radio.
6	Central de Emergencias	Recibe la solicitud de apoyo de Bomberos y la canaliza al área correspondiente para su atención.
7	Bomberos	Reciben la solicitud de apoyo y avanza una unidad.
8	Bomberos	Arriban al lugar y llevan a cabo las maniobras necesarias para atender la emergencia hasta su conclusión. (Pasa al punto 5).
9		Recibe la solicitud de Seguridad Pública y la canaliza al C-2 C-4.
10	C-2 C-4	Recibe la solicitud de apoyo de Seguridad Pública y la canaliza al Sector correspondiente para su atención.
11	Seguridad Pública	Arriban al lugar y se coordinan con los Bomberos y Paramédicos sobre las acciones necesarias para atender la emergencia hasta su conclusión. (Pasa al punto 5).
12	Paramédico	Valora los pacientes y determina si requieren traslado o se quedan en el lugar. ¿Requieren traslado?



		NO: Se deja al paciente en el lugar y se le dan las recomendaciones pertinentes. SÍ: Realiza el traslado
13	Paramédico	Ingresa al paciente al Nosocomio y solicita que le acusen de recibido el parte de servicio.
14	Paramédico	Traslada al o los pacientes al Nosocomio más próximo para ingresarlos y que reciban Atención Medica
15	Paramédico	Informa vía radio a la Central de Emergencias concluido el servicio y pendiente para cualquier otro llamado desde su ubicación actual.



X. Diagrama de Flujo.

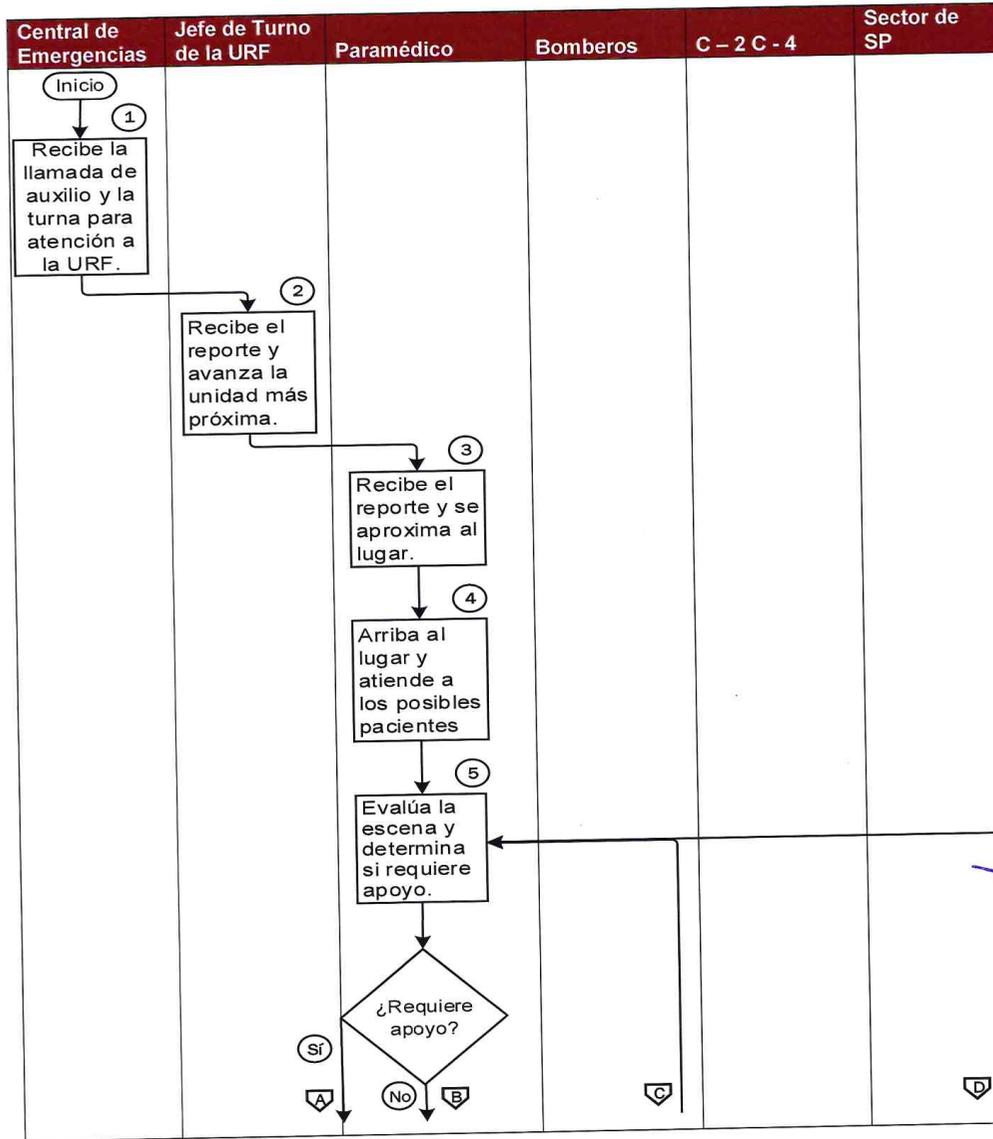
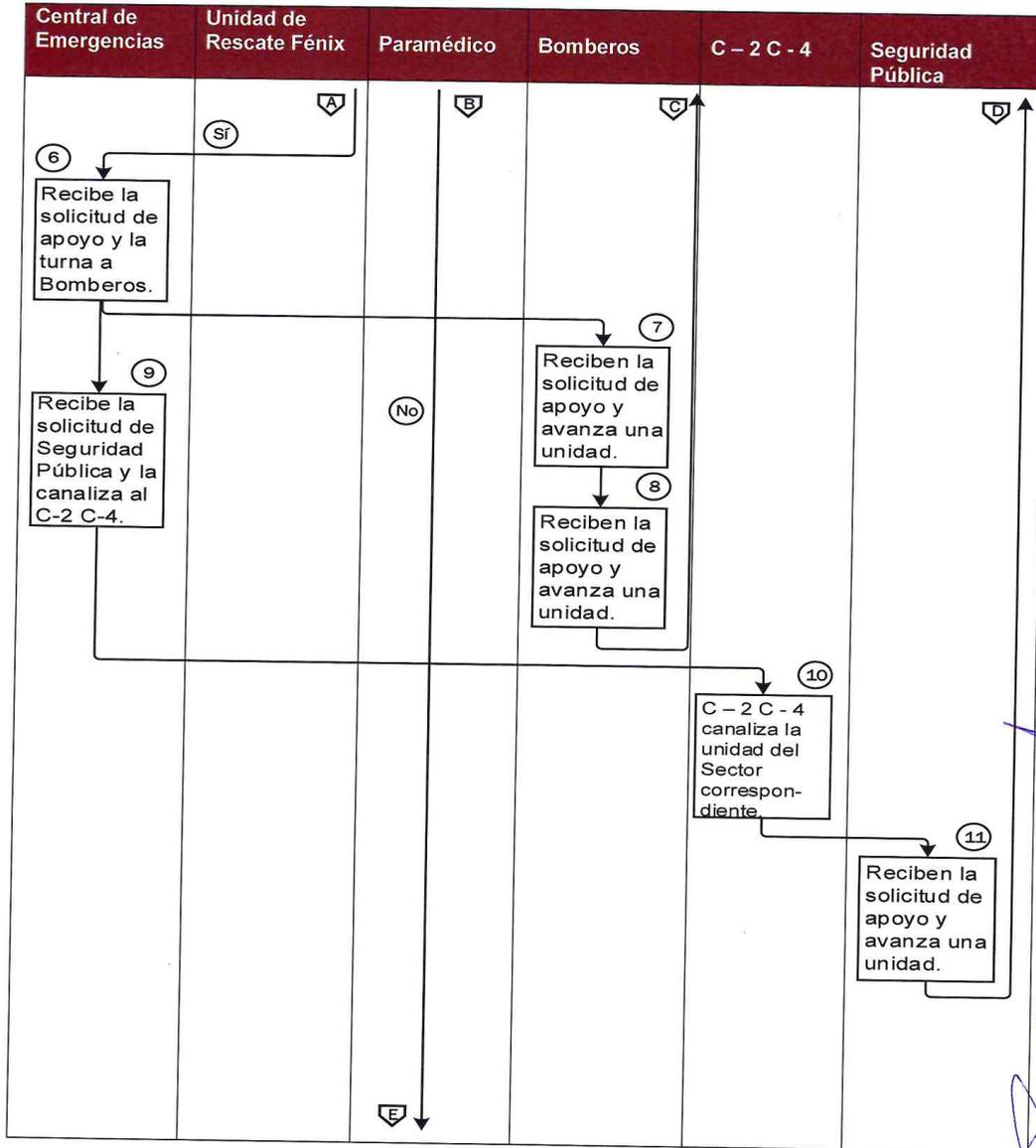
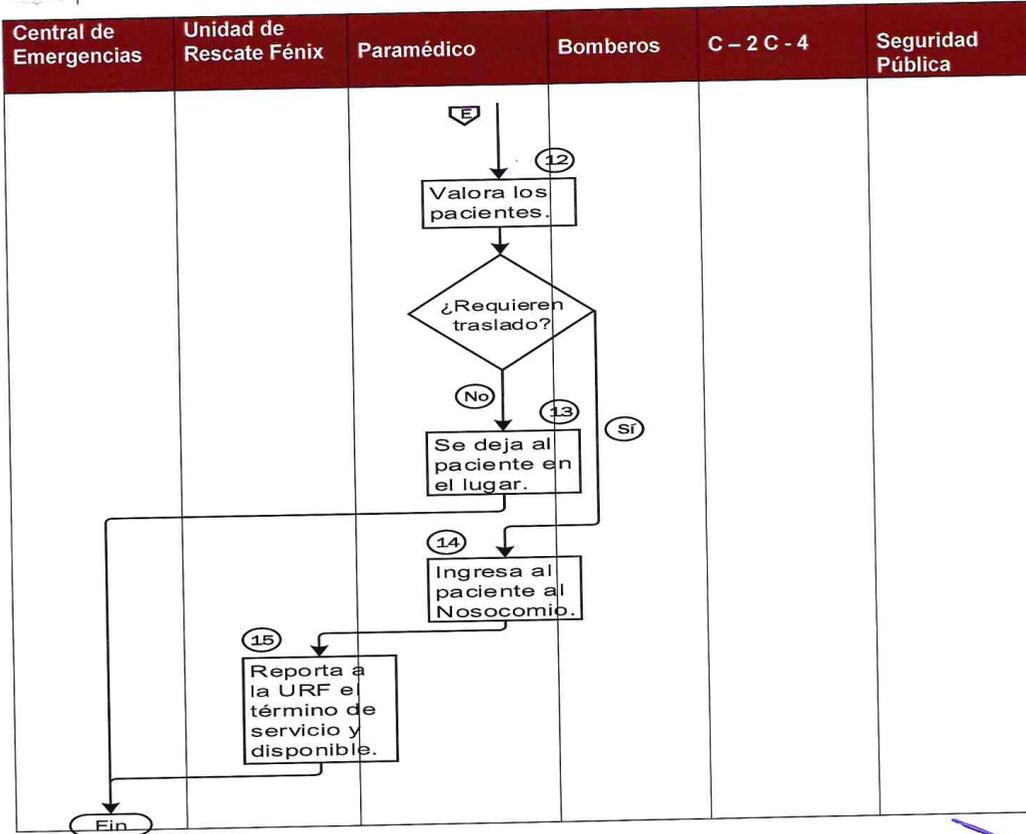




Diagrama de Flujo.





XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Servicio	Atender los servicios de urgencias médicas donde se pueda comprometer la vida de las personas	$\frac{[\text{No. de Servicios atendidos}]}{[\text{No. de Servicios solicitados}]} \times 100$	Trimestral.



CAUSA CLINICA			CONDICION		PRIORIDAD				
<input type="checkbox"/> NEUROLOGICA	<input type="checkbox"/> DIGESTIVA	<input type="checkbox"/> MUSCULO-ESQ.	ESTABLE	CRITICO	ROJO	AMARILLO	VERDE	NEGRO	
<input type="checkbox"/> CARDIOVASCULAR	<input type="checkbox"/> UROGENITAL	<input type="checkbox"/> INFECCIOSA	DIAGNOSTICO						
<input type="checkbox"/> RESPIRATORIO	<input type="checkbox"/> GINECO-OBTS.	<input type="checkbox"/> ONCOLOGICO	Prob.						
<input type="checkbox"/> METABOLICO	<input type="checkbox"/> PSICO-EMOTIVA	<input type="checkbox"/> OTRO							
ESPECIFIQUE:									
1a VEZ: _____ SUB SECUENTE: _____									
TRATAMIENTO									
VIA AEREA		CONTROL CERVICAL		CONT. DE HEMORRAGIA		SOPORTE VITAL		VIAS VENOSAS	
<input type="checkbox"/> ASPIRACION	<input type="checkbox"/> MANUAL	<input type="checkbox"/> PRESION DIREC.	<input type="checkbox"/> RCP BASICO	<input type="checkbox"/> HARTMAN	<input type="checkbox"/> EMPAQUETAMIENTO	<input type="checkbox"/> CANULA OROFARINGEA	<input type="checkbox"/> COLLARIN RIGIDO	<input type="checkbox"/> PRESION IND.	<input type="checkbox"/> RCP AVANZADO
<input type="checkbox"/> CANULA NA SOFARINGEA	<input type="checkbox"/> OXIGENOTERAPIA	<input type="checkbox"/> GRAVEDAD	<input type="checkbox"/> VENDAJE	<input type="checkbox"/> GLUCOSA 0.9%	<input type="checkbox"/> INMOV. EXTREMIDAD	<input type="checkbox"/> INTUBACION	<input type="checkbox"/> BVM	<input type="checkbox"/> TORNQUETE	<input type="checkbox"/> GLUCOSA 5%
<input type="checkbox"/> INTUBACION	<input type="checkbox"/> 02 Lts x MIN.	<input type="checkbox"/> MIXTA	<input type="checkbox"/> CURACION	<input type="checkbox"/> VENDAJE	<input type="checkbox"/> GLUCOSA 50%	<input type="checkbox"/> VENDAJE			
AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO					DATOS DE LOS VEHICULOS				
<input type="checkbox"/> Policia Municipal	<input type="checkbox"/> Transito Municipal	MARCA		TIPO	COLOR	PLACAS			
<input type="checkbox"/> Policia Estatal	<input type="checkbox"/> Ministerio Publico								
<input type="checkbox"/> Policia Federal	<input type="checkbox"/> Juez Calificador								
<input type="checkbox"/> Policia Ministerial	Otro: _____								
<input type="checkbox"/> Seguridad Privada									
<input type="checkbox"/> Sedena									
Unidad: _____									
Personal: _____									
NEGATIVA DE ATENCION Y/O TRASLADO					OBSERVACIONES GENERALES				
<p>POR DECISION PROPIA Y A CONVENIR A MIS INTERESES, ME NEGEO A SER TRASLADADO O QUE TRASLADEN A MI FAMILIAR O A COMPAÑANTE A UN HOSPITAL Y /O A RECIBIR ATENCION MEDICA PREHOSPITALARIA POR PARAMEDICOS ADSCRITOS A LA COORDINACION MUNICIPAL DE PROTECCION CIVIL Y BOMBEROS DEL H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ; POR LO QUE EXIMO AL PERSONAL PARAMEDICO DE TODA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE SE PUDIERA DERIVAR AL HABER RESPETADO Y CUMPLIDO MI DECISION.</p>									
<p>_____ NOMBRE Y FIRMA</p>									
PARENTESCO _____ TELEFONO _____									
TRANSFERENCIAS DE PACIENTES									
SE ENTREGA PACIENTE A AMBULANCIA _____ CORPORACION _____									
UNIDAD _____ PARAMEDICO _____									
SE RECIBE PACIENTE DE PARAMEDICO DE RESPUESTA INMEDIATA _____ CORPORACION _____									
UNIDAD _____ PARAMEDICO _____									
SE RECIBE O ENTREGA PACIENTE DE HELICOPTERO _____ CORPORACION _____									
UNIDAD _____ PARAMEDICO _____			NOMBRE Y FIRMA _____						
PERTENENCIAS									
<input type="checkbox"/> NO SE RECOGEN PERTENENCIAS.									
<input type="checkbox"/> SE RECOGEN LAS SIGUIENTES PERTENENCIAS: _____									
			Recibe Nombre y firma _____						
M/P O AUTORIDAD			MEDICO			TRASLADO			



Formatos e Instructivos.

		Hospital Receptor: _____ _____
		Seguridad social: _____ _____
		FECHA ____/____/____
SELLO Y/O NOMBRE Y FIRMA MINISTERIO PÚBLICO Y/O JUEZ CALIFICADOR Y/O TITULAR	SELLO Y/O NOMBRE Y FIRMA HOSPITAL Y MEDICO RECEPTOR	NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD CON EL TRASLADO Y SERVICIO

TODOS LOS DATOS PROPORCIONADOS ESTAN PROTEGIDOS POR EL AVISO DE PRIVACIDAD DE DATOS. SUS DATOS NO SERAN DIFUNDIDOS SIN SU CONSENTIMIENTO SALVO LAS EXCEPCIONES PREVISTAS POR LA LEY. SISTEMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN MEXIQUENSE (SAIMEX) www.saimex.org.mx "SOLICITUD DE ACCESO A DATOS PERSONALES"

MATERIAL OCUPADO

<input type="checkbox"/> Puntas nasales adulto	<input type="checkbox"/> Solución Hartmann
<input type="checkbox"/> Mascarilla con reservorio adulto	<input type="checkbox"/> Solución Cloruro de sodio al 0.9%
<input type="checkbox"/> Mascarilla con simple adulto	<input type="checkbox"/> Solución Glucosa 5%
<input type="checkbox"/> Puntas nasales pediátricas	<input type="checkbox"/> Solución Glucosa 50%
<input type="checkbox"/> Mascarilla con reservorio pediátrica	<input type="checkbox"/> Solución mixta
<input type="checkbox"/> Mascarilla con simple pediátrica	<input type="checkbox"/> Lanceta
<input type="checkbox"/> Gasas Simples	<input type="checkbox"/> Tira reactiva
<input type="checkbox"/> Gasas estériles	<input type="checkbox"/> Dextrostix
<input type="checkbox"/> Apositos	<input type="checkbox"/> Voltaren
<input type="checkbox"/> Cateter intravenoso n° _____	<input type="checkbox"/> Kit de parto
<input type="checkbox"/> Venopack	<input type="checkbox"/> Tubo endotraqueal n° _____
<input type="checkbox"/> Jeringa _____ ml	<input type="checkbox"/> Canula de aspiración
<input type="checkbox"/> Tela adhesiva	<input type="checkbox"/> Guantes
<input type="checkbox"/> Sabana desechable	<input type="checkbox"/> Venda _____ cms



Nombre y firma del Paramédico _____



SERVICIO GRATUITO



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



OPERADOR	Escribir el nombre y apellido paterno del operador de la unidad.
JEFE DE SERVICIO:	Escribir el nombre y apellido paterno del jefe de servicio.
T.A.M.P.	Escribir el nombre y apellido paterno del Técnico en Atención Medica Pre hospitalaria.
DATOS DEL PACIENTE	
NOMBRE	Escribir el nombre(s), apellido paterno y materno del paciente.
AÑOS	Colocar la edad del paciente según corresponda, un dígito en cada cuadro; cuando la edad conste de un solo dígito deberá antecederla un "0".
MESES	Colocar la edad del paciente según corresponda, un dígito en cada cuadro; cuando la edad conste de un solo dígito deberá antecederla un "0".
DOMICILIO	Escribir la calle o avenida en la que reside el paciente.
COLONIA	Escribir la colonia en la que reside en el paciente.
MUNICIPIO	Escribir el municipio en el que reside el paciente.
En caso de que el paciente o familiar no proporcione datos se deberá colocar la leyenda "No proporciona"	
MECANISMO DE LESIÓN	
AGENTE CAUSAL	<p>Marcar con una "X" el agente causal según corresponda a:</p> <p>ARMA DE FUEGO ARMA BLANCA AUTOMOTOR BICICLETA JUGUETE ELECTRICIDAD EXPLOSIÓN FUEGO ANIMAL SUST. CALIENTE SUST. TÓXICA SER HUMANO HERRAMIENTA MAQUINARIA CAÍDA OTRO: Describir el agente causal que causa la lesión.</p>
MECANISMO DE LESIÓN	
ESPECIFICAR	
ZONA DE LESIÓN	
REFLEJO PUPILAR	<p>Marcar con una "X" el cuadro que corresponda a la reacción de las pupilas. Redactar el reflejo pupilar.</p>
PLANO ANATÓMICO	<p>Circular las zonas en las que se presentan y el tipo de lesión que presenta según corresponda la siguiente nomenclatura: D: DEFORMIDAD <small>Procedimientos</small></p>

Handwritten signatures and initials in blue ink.



	<p>CO: CONTUSIONES A: ABRASIONES P: PENETRACIONES MP: MOV. PARADÓJICO C: CREPITACIÓN HX: HERIDAS FX: FRACTURAS ES: ENFISEMA SUBCUTÁNEO Q: QUEMADURAS L: LACERACIONES E: EDEMA AS: ALT. DE SENSIBILIDAD AM: ALT. DE LA MOVILIDAD DO: DOLOR OTRO: Describir el tipo de lesión que presenta el paciente.</p>
CAUSA CLÍNICA	
	<p>Marcar con una "X" según corresponda la causa clínica que presenta el paciente: NEUROLÓGICA CARDIOVASCULAR RESPIRATORIO METABÓLICO DIGESTIVA UROGENITAL GINECO-OBTS PSICO-EMOTIVA MUSCULO-ESQ INFECCIOSA ONCOLÓGICO OTRO</p>
ESPECIFICAR	<p>Escribir la causa clínica que presenta el paciente cuando en el apartado anterior se marque la casilla "OTRO".</p>
1er VEZ	
SUBSECUENTE	
<p>En caso de que no se presente mecanismo o zona de lesión se deberán cancelar los apartados con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.</p>	
APGAR	
APGAR	<p>Marcar con una "x" si se encuentra: VIVO MUERTO Marcar con una "X" si es: NIÑO NIÑA</p>
PARÁMETRO	<p>Marcar con una "X" según corresponda el rango de los parámetros: FRECUENCIA CARDIACA COLORACIÓN TONO MUSCULAR RESP. A ESTÍMULOS <small>alimentos</small></p>



ESFUERZO RESPIRATORIO	
En caso de que no se presente APGAR se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
EVALUACIÓN PRIMARIA	
A	Marcar con una "X" el estado de la vía aérea del paciente según corresponda: PERMEABLE COMPROMETIDA OBSTRUIDA
B-VENTILACIÓN	Marcar con una "X" la ventilación que presenta el paciente según corresponda: RÁPIDA NORMAL LENTA
B-RUIDOS VENTILATORIOS	Marcar con una "X" los ruidos ventilatorios que presenta el paciente según corresponda: NORMALES ANORMALES EN AUSENTES HEMITORAX IZQUIERDO HEMITORAX DERECHO ÁPICES BASES
B-OXIGENO DEPENDIENTE	Marcar con una "X" si el paciente es oxígeno dependiente: SI NO
C-PULSO	Marcar con una "X" si el paciente presenta pulso: CENTRAL DISTAL AUSENTE
C-CALIDAD	Marcar con una "X" la calidad del pulso que presenta el paciente: RÁPIDO LENTO RÍTMICO ARRÍTMICO
C-PIEL	Marcar con una "X" el estado de la piel del paciente: NORMAL PÁLIDA CIANÓTICA
C-CARACTERÍSTICAS	Marcar con una "X" las características que presenta la piel de paciente: NORMAL CALIENTE FRÍA DIAFORESIS
C-LLENADO CAPILAR	Marcar con una "x" el estado del llenado capilar del paciente: NORMAL >A 2 SEG <small>anual de Procedimientos</small>

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right side of the table, including a checkmark, a plus sign, and a large signature.

h-



D-AVDI	Marcar con una "X" si el paciente responde a estímulos: ALERTA VERBAL DOLOR INCONSCIENTE
D-ESCALA DE COMA DE GLASGOW	Marcar con una "X" si la respuesta ocular del paciente es: 4-ESPONTANEA 3-VERBAL 2-DOLOR 1-NINGUNO Marcar con una "X" si la respuesta verbal del paciente es: 5-ORIENTA 4-CONFUSA 3-INAPROPIADA 2-INCOMP. 2- NINGUNO Marcar con una "X" si la respuesta motora del paciente es: 6-OBEDECE ORDEN 5-LOCALIZADA 4-RETIRA AL DOLOR 3-FLEX. ANORMAL 2-EXT. ANORMAL 1-NINGUNO
D-TOTAL PTS	Sumar los puntos del apartado anterior y colocar el resultado.
D-MOD	Si la escala de coma de Glasgow ha sido modificada describir la modificación realizada.
En caso de que no se realice evaluación primaria se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
SIGNOS Y SÍNTOMAS	
TABLA	Escribir la hora y los signos vitales que presenta el paciente.
S	Escribir los síntomas que refiere el paciente.
A	Escribir las alergias que refiere el paciente.
M	Escribir los medicamentos que ingiere el paciente.
P	Escribir los padecimientos que refiere el paciente.
L	Escribir la última ingesta de alimento que refiere el paciente.
E	Escribir los eventos previos al padecimiento que refiere el paciente.
CONDICIÓN	Marcar con una "X" si el paciente se encuentra: ESTABLE CRITICO
PRIORIDAD	Marcar con una "X" la prioridad del paciente: ROJO AMARILLO VERDE NEGRO
DIAGNOSTICO	Escribir el probable diagnóstico que presenta el paciente.



En caso de que no se evaluación de signos y síntomas se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.

TRATAMIENTO

VÍA AÉREA	Marcar con una "X" si al paciente se le realizo y/o coloco: ASPIRACIÓN CÁNULA OROFARÍNGUEA CÁNULA NASOFARÍNGEA INTUBACIÓN
CONTROL CERVICAL	Marcar con una "X" si al paciente se le realizo y/o coloco: MANUAL COLLARÍN RÍGIDO
OXIGENO TERAPIA	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: BVM O2 LTS X MIN
CONT. DE HEMORRAGIA	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: PRESIÓN DIREC PRESIÓN IND GRAVEDAD VENDAJE TORNIQUETE
SOPORTE VITAL	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: RCP BÁSICO RCP AVANZADO
VÍAS VENOSAS	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: HARTMAN NaCl 0.9% GLUCOSA 5% GLUCOSA 50% MIXTA
TRATAMIENTO DE TRAUMA	Marcar con una "X" si al paciente se la realizo y/o coloco: EMPAQUETAMIENTO INMOV. EXTREMIDAD CURACIÓN VENDAJE

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

AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO

	Marcar con una "X" la autoridad que toma conocimiento: POLICÍA ESTATAL POLICÍA FEDERAL POLICÍA MUNICIPAL POLICÍA MINISTERIAL SEGURIDAD PRIVADA SEDENA MINISTERIO PUBLICO JUEZ CALIFICADOR OTRO: Especificar la autoridad que toma conocimiento.
UNIDAD	Escribir el número de la unidad que toma conocimiento.

Manual de Procedimientos



PERSONAL	Escribir el nombre de la persona que toma conocimiento.
En caso de que ninguna autoridad tome conocimiento se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
VEHÍCULOS INVOLUCRADOS	
	Escribir los datos de los vehículos involucrados en el servicio: MARCA MODELO COLOR PLACAS RUTA ECONÓMICO PLACAS
En caso de que no se involucre ningún vehículo se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
NEGATIVA DE ATENCIÓN Y/O TRASLADO	
	Colocar el nombre y firma autógrafa del paciente o familiar.
OBSERVACIONES GENERALES	
	Escribir las observaciones o datos que sean relevantes en el servicio.
En caso de que no se realicen observaciones se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
TRANSFERENCIA DE PACIENTES	
	Escribir los datos de la unidad que recibe o entrega al paciente según corresponda.
NOMBRE Y FIRMA	Colocar el nombre y la firma autógrafa de quien recibe al paciente.
En caso de que no se realice transferencia de paciente se deberá cancelar el apartado con 1 línea diagonal de la esquina superior izquierda a la esquina inferior derecha.	
PERTENENCIAS	
NO SE RECOGEN PERTENENCIAS	Marcar con una "X" si no se tuvo contacto con pertenencias del paciente.
SE RECOGEN LAS SIGUIENTES PERTENENCIAS	Escribir detalladamente las pertenencias con las que se tuvo contacto.
NOMBRE Y FIRMA	Colocar el nombre y la firma autógrafa de quien recibe las pertenencias del paciente.
MINISTERIO PUBLICO	Colocar el nombre y firma autógrafa de quien toma conocimiento del ministerio público con el sello correspondiente.
MEDICO	Colocar el nombre y firma autógrafa de quien toma conocimiento del hospital con el sello correspondiente.
TRASLADO	Colocar el nombre del hospital al que se traslada al paciente, su número de seguridad social y fecha. Colocar el nombre y la firma autógrafa del paciente o familiar de conformidad con el servicio y traslado.
MATERIAL OCUPADO	



Marcar con numero la cantidad de material utilizado en el servicio:
 PUNTAS NAALES ADULTO
 MASCARILLA CON RESERVORIO ADULTO
 MASCARILLA SIMPLE ADULTO
 PUNTAS NAALES PEDIÁTRICAS
 MASCARILLA CON RESERVORIO PEDIÁTRICA
 MASCARILLA SIMPLE PEDIÁTRICA
 GASAS SIMPLES
 GASAS ESTÉRILES
 APÓSITOS
 CATÉTER INTRAVENOSO N° (Especificar número utilizado)
 VENOPACK
 JERINGA (Especificar mililitros)
 TELA ADHESIVA
 SABANA DESECHABLE
 SOLUCIÓN HARTMANN
 SOLUCIÓN CLORURO DE SODIO AL 0.9%
 SOLUCIÓN GLUCOSA AL 5%
 SOLUCIÓN GLUCOSA AL 50%
 SOLUCIÓN MIXTA
 LANCETA
 TIRA REACTIVA
 DEXTROSTIX
 VOLTARÉN
 KIT DE PARTO
 TUBO ENDOTRAQUEAL N° (Especificar el número utilizado)
 CÁNULA DE ASPIRACIÓN
 GUANTES
 VENDA (Especificar centímetros)

Cuando se utilice material que no se encuentre en el listado deberá anexarse de forma escrita.

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

NOMBRE Y FIRMA DEL PARAMÉDICO

Colocar el nombre y la firma autógrafa del paramédico (Jefe de Servicio).

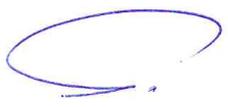
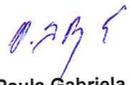
HORARIOS

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

378



XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Coordinador de Capacitación y Cultura de la Protección Civil	 C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma	Nombre Puesto y Firma



Movimientos de Personal

I. Objetivo.

Realizar, verificar, y dar seguimiento al trámite administrativo del personal que disponga la Coordinación General de Protección Civil ante la Oficialía Mayor.

II. Alcance.

Mantener un registro del personal, actualizado, efectuando los movimientos de baja, alta y escalafón, de acuerdo al perfil que debe cumplir cada elemento para desempeñar las funciones encomendadas de cada área que conforma la Coordinación General y así, brindar una atención de calidad, pronta y profesional para cada tipo de petición y/o emergencia que se presente en el territorio municipal.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Manual de Procedimientos

380



- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para los empleados adscritos a la dependencia municipal y es responsabilidad del Coordinador General de Protección Civil, instruir al Jefe de Departamento de Enlace Administrativo que lleve a cabo los trámites correspondientes con la Oficial Mayor y Capital Humano para establecer los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos para realizar los movimientos de personal correspondientes a cada Coordinación y/o Departamento.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Solicitud, Formato, Alta en Sistema, Oficio

VII. Resultados.

- Optimizar y mejorar las actividades por área contando con personal calificado que cumpla con las habilidades de competencia y servicio profesional para desarrollar las funciones establecidas por departamento.

VIII. Políticas.

- Brindar un servicio de calidad y profesionalismo dentro de la Administración Pública con personal calificado, que los servidores públicos que cuenten con la oportunidad de escalonar su puesto, siempre y cuando tenga la convicción de servir, el conocimiento y la preparación para atender a la ciudadanía.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad	Inicio
1			

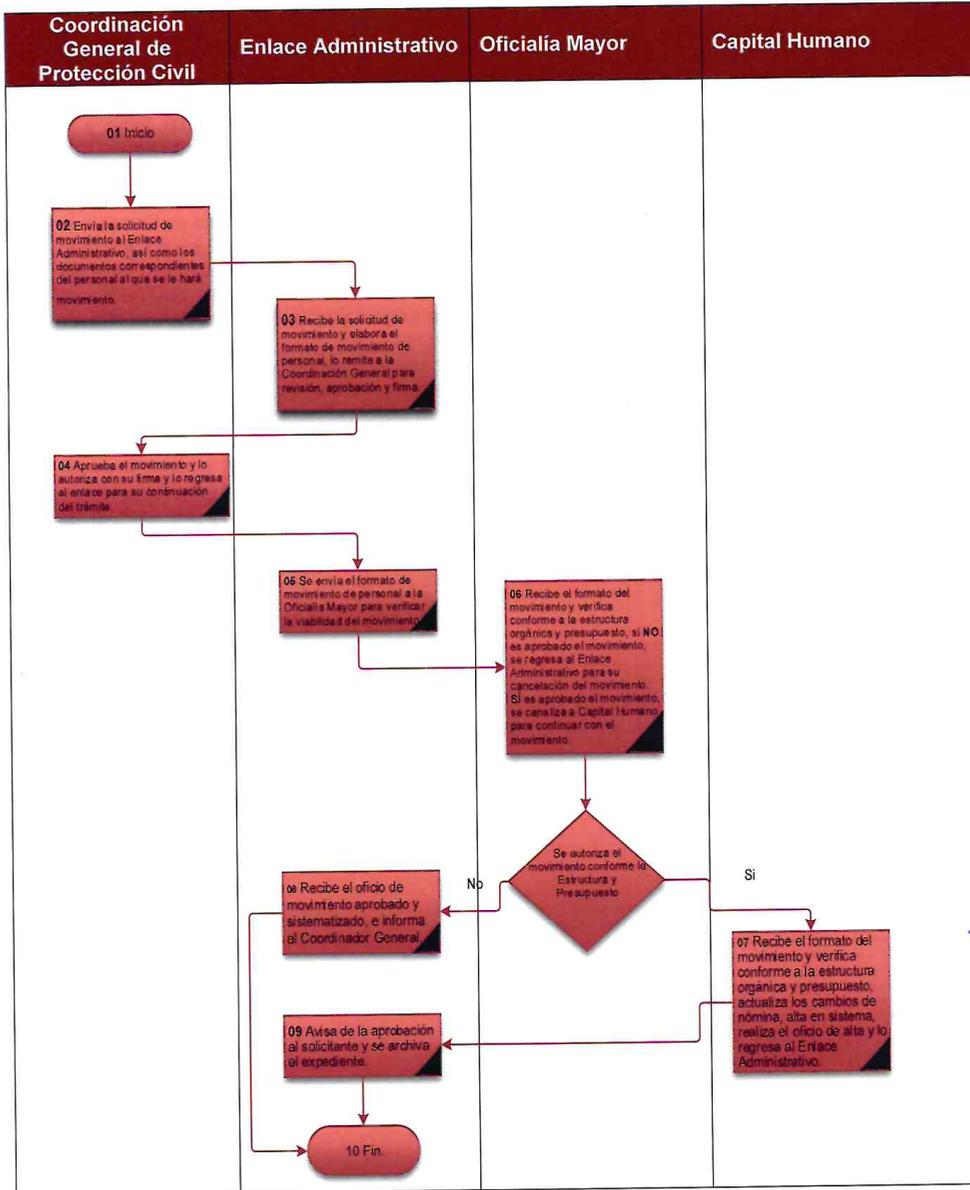


2	Coordinación General de Protección Civil	Envía la solicitud de movimiento al Enlace Administrativo, así como los documentos correspondientes del personal al que se le hará movimiento.
3	Enlace Administrativo	Recibe la solicitud de movimiento y elabora el formato de movimiento de personal, lo remite a la Coordinación General para revisión, aprobación y firma.
4	Coordinación General de Protección Civil	Aprueba el movimiento y lo autoriza con su firma y lo regresa al enlace para su continuación del trámite.
5	Enlace Administrativo	Se envía el formato de movimiento de personal a la Oficialía Mayor para verificar la viabilidad del movimiento.
6	Oficialía Mayor	Recibe el formato del movimiento y verifica conforme a la estructura orgánica y presupuesto, si NO es aprobado el movimiento, se regresa al Enlace Administrativo para su cancelación del movimiento. SÍ es aprobado el movimiento, se canaliza a Capital Humano para continuar con el movimiento.
7	Capital Humano	Recibe el formato del movimiento y verifica conforme a la estructura orgánica y presupuesto, actualiza los cambios de nómina, alta en sistema, realiza el oficio de alta y lo regresa al Enlace Administrativo.
8	Enlace Administrativo	Recibe el oficio de movimiento aprobado y sistematizado, e informa al Coordinador General.
9	Coordinación General de Protección Civil	Avisa de la aprobación al solicitante y se archiva el expediente.
10		Firm

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
No aplica.	No aplica.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>No aplica.</p> <hr/> <p>No aplica.</p> </div>	No aplica.

XII. Formatos e Instructivos.

FORMATO DE MOVIMIENTO DE PERSONAL

FECHA: _____
A PARTIR DE: _____

	BAJA	CAMBIO
NUEVA CREACIÓN <input type="checkbox"/> SUSTITUCIÓN <input type="checkbox"/> LICENCIA <input type="checkbox"/> PROMOCIÓN <input type="checkbox"/> REINGRESO <input type="checkbox"/>	RENUNCIA <input type="checkbox"/> TERMINACIÓN <input type="checkbox"/> PROMOCIÓN <input type="checkbox"/> JUBILACIÓN <input type="checkbox"/> CAMBIO DE ADSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/> LICENCIA <input type="checkbox"/> DEFUNCIÓN <input type="checkbox"/>	CATEGORÍA <input type="checkbox"/> TIPO DE PLAZA <input type="checkbox"/> ADSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/> GRATIFICACIÓN <input type="checkbox"/> COMPENSACIÓN <input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES: VISTO/BUENO DEL LIC. RAQUEL PEREZ CRUZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL.

TIPO DE PLAZA

FUNCIONARIO COMPAÑIA PRECALIBRADO LISTA DE RESERVA

NOMBRE: _____ RFC: _____

CATEGORÍA BOMBERO: _____ NÚMERO DE COBRO: _____

ADSCRIPCIÓN: _____ CLAVE: _____

SUELDO: \$ _____ GRATIFICACIÓN: _____ COMPENSACIÓN: _____

TARJETA DE ASISTENCIA: _____ HORARIO DE: _____
 I. E. S. E. M. Y. M. _____ CLAVE: _____

SUSTITUCIÓN: _____ NÚMERO DE COBRO: _____

FECHA DE BAJA: _____

SUELDO MENSUAL BRUTO: _____ GRATIFICACIÓN: _____ COMPENSACIÓN: _____

SOLICITANTE	OFICIAL MAYOR DE B.	SUBSIDIOS DE CAPITAL HUMANO
E. JIMÉNEZ JIMÉNEZ	LIC. INACIY ARANDA ESTUDIANTE NEGRETE	LIC. GUADALUPE LOPEZ PEREZ

Manual de Procedimientos

384



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	 C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

(Handwritten signatures and initials in blue ink)



h.



Requisición de Bienes y Servicios

I. Objetivo.

Realizar, verificar, y dar seguimiento al trámite administrativo de Requisición de Bienes y Servicios indispensables para la Coordinación General de Protección Civil, para poder contar con los insumos indispensables y así, brindar un servicio de calidad.

II. Alcance.

Mantener dotada la Coordinación de insumos administrativos y operativos con el fin poder brindar una atención a la ciudadanía sin que existan limitantes que eviten servir al peticionario con calidad y que las diferentes áreas de la Coordinación General, cuenten en todo momento con los insumos, herramientas, mobiliario, vehículos suficientes.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDG-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49 86, 88 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Manual de Procedimientos

386



- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para los empleados adscritos a la dependencia municipal y es responsabilidad del Coordinador General de Protección Civil, instruir al Jefe de Departamento de Enlace Administrativo que lleve a cabo los trámites correspondientes con la Oficial Mayor, Recursos Materiales y Tesorería para establecer los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos para realizar los trámites correspondientes a la adquisición de bienes muebles, consumibles, unidades y servicios correspondientes a cada Coordinación y/o Departamento.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato, Oficio

VII. Resultados.

Optimizar y mejorar las actividades por área contando con los insumos y servicios que optimicen los servicios de atención para desarrollar las funciones establecidas por departamento.

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

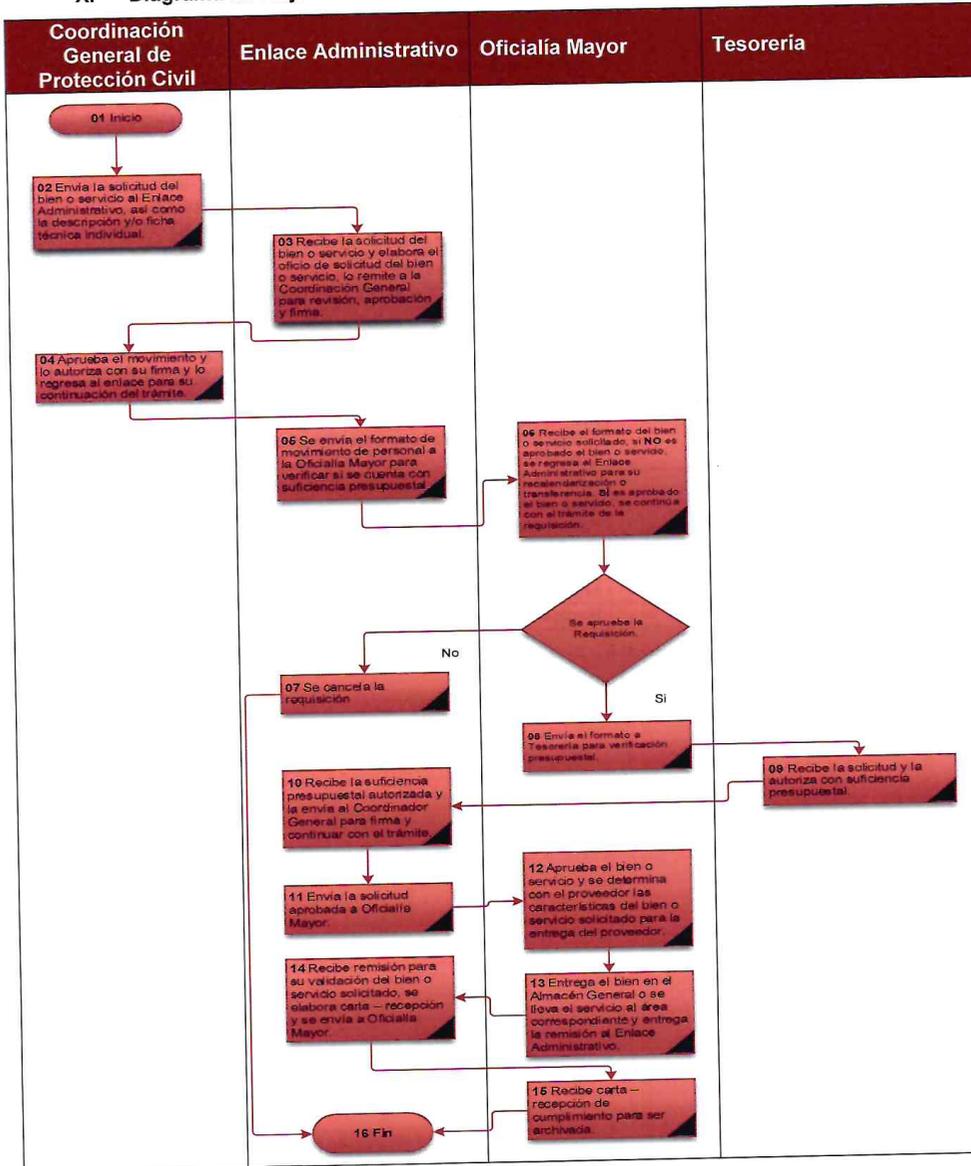
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad	Inicio
1		Manual de Procedimientos	



2	Coordinación General de Protección Civil	Envía la solicitud del bien o servicio al Enlace Administrativo, así como la descripción y/o ficha técnica individual.
3	Enlace Administrativo	Recibe la solicitud del bien o servicio y elabora el oficio de solicitud del bien o servicio, lo remite a la Coordinación General para revisión, aprobación y firma.
4	Coordinación General de Protección Civil	Aprueba el movimiento y lo autoriza con su firma y lo regresa al enlace para su continuación del trámite.
5	Enlace Administrativo	Se envía el formato de movimiento de personal a la Oficialía Mayor para verificar si se cuenta con suficiencia presupuestal.
6	Oficialía Mayor	Recibe el formato del bien o servicio solicitado, en caso de NO ser aprobado el bien o servicio, se regresa al Enlace Administrativo para su cancelación, SI es aprobado el bien o servicio, se continúa con el trámite de la requisición.
7	Enlace Administrativo	Se cancela la requisición
8	Oficialía Mayor	Envía el formato a Tesorería para verificación presupuestal.
9	Tesorería Municipal	Recibe la solicitud y la autoriza con suficiencia presupuestal.
10	Enlace Administrativo	Recibe la suficiencia presupuestal autorizada y la envía al Coordinador General para firma y continuar con el trámite.
11	Enlace Administrativo	Envía la solicitud aprobada a Oficialía Mayor.
12	Oficialía Mayor	Aprueba el bien o servicio y se determina con el proveedor las características del bien o servicio solicitado para la entrega del proveedor.
13	Oficialía Mayor	Entrega el bien en el Almacén General o se lleva el servicio al área correspondiente y entrega la remisión al Enlace Administrativo.
14	Enlace Administrativo	Recibe remisión para su validación del bien o servicio solicitado, se elabora carta – recepción y se envía a Oficialía Mayor.
15	Oficialía Mayor	Recibe carta – recepción de cumplimiento para ser archivada.
16		Fin.



X. Diagrama de Flujo.

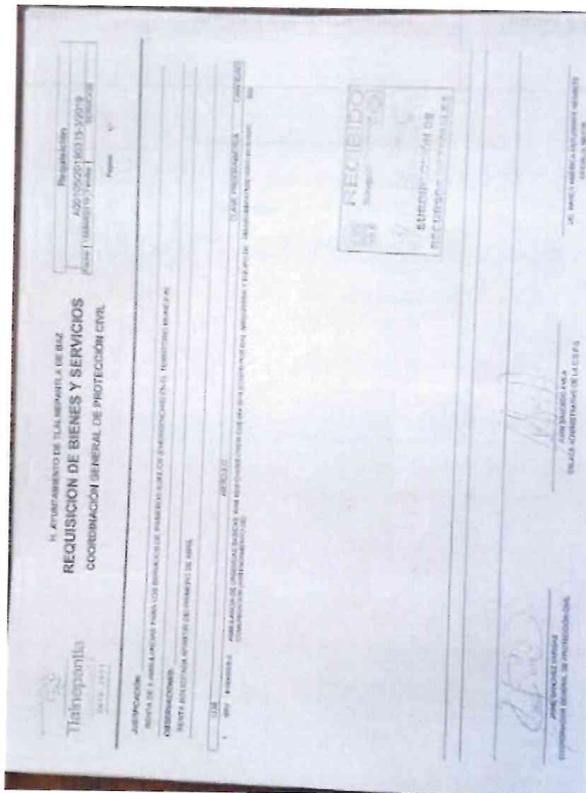




XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
No aplica.	No aplica.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>No aplica.</p> <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> <p>No aplica.</p> </div>	No aplica.

XII. Formatos e Instructivos.

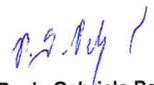


Manual de Procedimientos

h.c.



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Control de Bienes Muebles Patrimoniales

I. Objetivo.

Resguardar y transparentar el manejo, uso y destino de los bienes muebles asignados a la Coordinación General de Protección Civil y así, poder tener un control y actualización de los bienes muebles con Patrimonio Municipal.

II. Alcance.

Contar con los bienes muebles necesarios para poder realizar las actividades y atender los servicios que brinda esta dependencia municipal a los ciudadanos del territorio municipal, ya sean habitantes, visitantes o transitorios.

III. Referencias.

- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, Título Primero Capítulo Único, Artículo 1, Título Tercero Capítulo 1, Artículo 37, 38, 39, 41 fracción III, con sus adhesiones, fracción IV y V, artículo 42 fracciones I, II y III, Artículo 44, 45, 54, Capítulo IV, Capítulo V Artículo 65 y 67, Capítulo VI Artículo 74. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Prestaciones de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil Artículo 2, 5, 16, y 23, fracciones IV y IX, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 61, 62, y 67. Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 3, 9, 10, 17, 21, 39, 40, 60, 61, 62, 73, 75, 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 005-STPS-1998. Diario Oficial de la Federación, 2 de febrero de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 004-SEDE-2004. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 002-STPS-2010. Diario Oficial de la Federación, 9 de diciembre de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 003-SEGOB-2011. Diario Oficial de la Federación, 23 de diciembre de 2011 y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana PROY-001-SEDE-2018. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 123. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos; 1, 2, 3, 15, 31 fracciones IX y XLVI fracción I, 48 fracciones XII, XVI y XXIII, 49, 86, 88, 142, 161 y 164. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículos 1 y 129. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, artículos 1, 2, 3, 4 fracciones XVIII, XIX XX, XL, XLI, XLII, XLIV, XLVI y L; 47, 48, y 49. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 8 de enero de 2016, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 23 fracción IV, Artículo 45 fracción XVII, 64 y 65 fracciones I, III, IV, VIII y IX.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz. Artículo 17 fracciones XLVIII, LII y LIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

- Aplica para los empleados adscritos a la dependencia municipal y es responsabilidad del Coordinador General de Protección Civil, instruir al Jefe de Departamento de Enlace Administrativo que lleve a cabo los trámites correspondientes con la Oficial Mayor y Patrimonio Municipal para establecer los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos para realizar los trámites correspondientes a la adquisición de bienes muebles, consumibles, unidades y servicios correspondientes a cada Coordinación y/o Departamento.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Formato, Oficio

VII. Resultados.

- Atender con calidad los servicios prestados a la comunidad de forma responsable y profesional.

VIII. Políticas.

- Resguardar y mantener en óptimas condiciones los bienes muebles, su ubicación y en su caso, su baja y/o sustitución de los equipos obsoletos o fuera de funciones en base a costos del bien mueble y su mantenimiento.

IX. Descripción de Actividades.

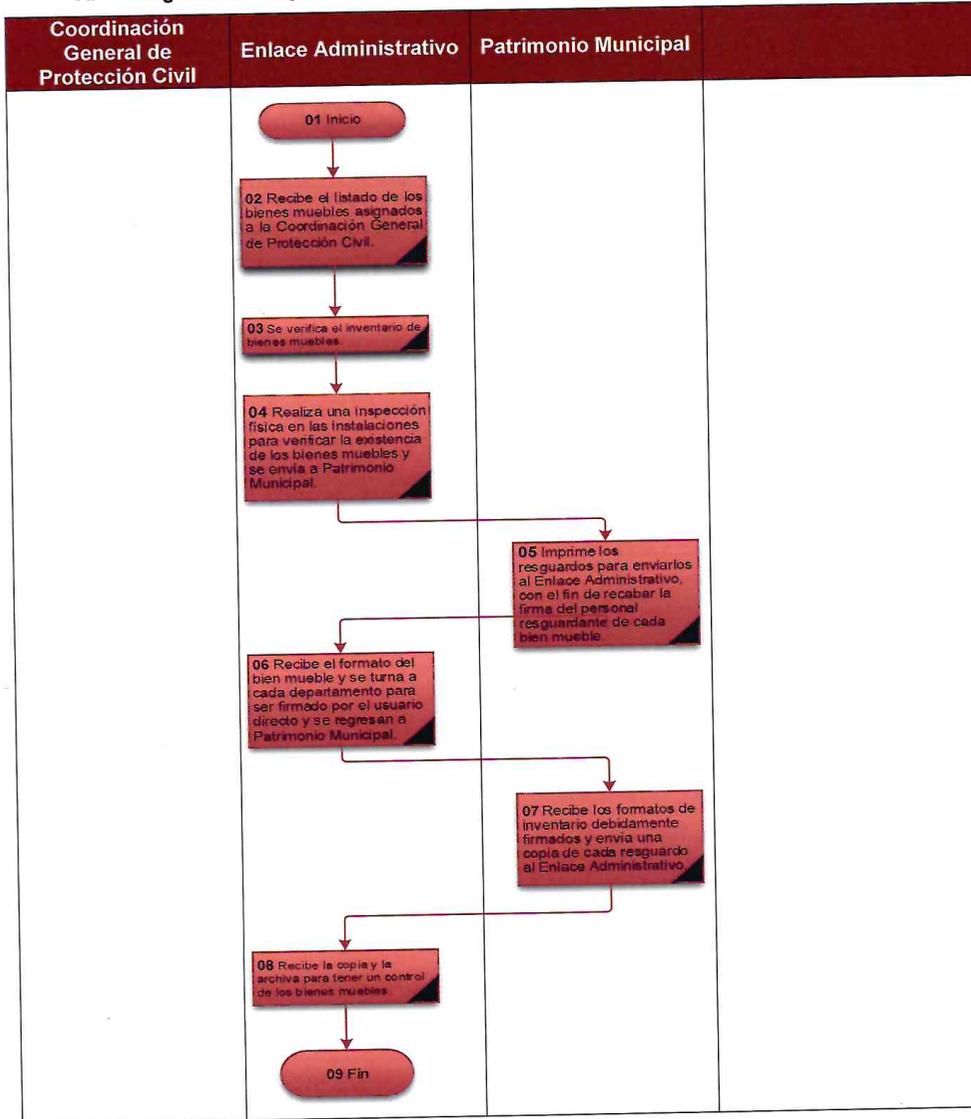
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad	Inicio
1			
2	Enlace Administrativo	Recibe el listado de los bienes muebles asignados a la Coordinación General de Protección Civil.	
3	Enlace Administrativo	Se verifica el inventario de bienes muebles.	



4	Enlace Administrativo	Realiza una inspección física en las instalaciones para verificar la existencia de los bienes muebles y se envía a Patrimonio Municipal
5	Patrimonio Municipal	Imprime los resguardos para enviarlos al Enlace Administrativo, con el fin de recabar la firma del personal resguardante de cada bien mueble.
6	Enlace Administrativo	Recibe el formato del bien mueble y se turna a cada departamento para ser firmado por el usuario directo y se regresan a Patrimonio Municipal.
7	Patrimonio Municipal	Recibe los formatos de inventario debidamente firmados y envía una copia de cada resguardo al Enlace Administrativo.
8	Enlace Administrativo	Recibe la copia y la archiva para tener un control de los bienes muebles.
9		Fin.



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
No aplica.	No aplica.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> No aplica. <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> No aplica. </div>	No aplica.

XII. Formatos e Instructivos.



Formulario de Resguardo de Bienes Muebles del Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz. El formulario contiene los siguientes datos:

- Logo:** Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021
- Titular:** H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
- Título:** RESGUARDO DE BIENES MUEBLES
- No. de Expediente:** 2282
- Fecha de Expediente:** 15-03-2019
- Fecha de Expediente:** 05-03-19
- No. de Control:** 1040-1040-1040-4
- Representación General:** PRESIDENCIA
- Clase:** A00-001-001
- Dependencia Judicial:** PROTECCION CIVIL
- Clase:** 100-001-001
- Nombre del Inmueble:** COMPUTADORA ALL IN ONE
- No. de Inmueble:** TLA-000-100-000001
- Municipio:** TLALNEPANTLA
- Municipio:** 000-000000-0000
- No. de Área:** 000-000-000
- No. de Área:** 000-000-000
- Estado:** BUENO
- No. Explotación:** 000-000-000
- Fecha de Expediente:** 05-03-19
- Valor de Adquisición:** \$0.000.000
- Observaciones:** RAMO DE PROTECCION CIVIL

El formulario incluye un espacio para la firma y el sello del funcionario responsable, con el texto "AL SEÑOR Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo Municipal".

Manual de Procedimientos

396



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Roberto Iñiguez Martínez Jefe de Departamento	C. Jaime Sánchez Vargas Coordinador General de Protección Civil	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Atención de Solicitudes de Servicios por Vía Telefónica, Mail o Personal

I. Objetivo.

Fortalecer la atención a solicitudes de servicios públicos presentadas por la ciudadanía de las comunidades de la Coordinación Tlalnepantla Oriente para seguimiento en sus unidades administrativas.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación Tlalnepantla Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz, así como a la ciudadanía y transeúntes que haciendo uso de alguno de los medios de comunicación soliciten algún tipo de servicio público.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, Artículo 115, Fracción II. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Sexto, Artículo 129. 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, México. Título I, Capítulo II, Sección V, Artículo 74 fracciones I, III y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación Tlalnepantla Oriente es el área responsable de coordinar 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 Tlalnepantla Oriente.

El Coordinador Tlalnepantla Oriente deberá:

- 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.
- Contar con la representación de las diferentes áreas operativas y administrativas de la Administración Pública Municipal para una atención ciudadana adecuada, eficaz y cercana
- Auxiliarse de las siete jefaturas de departamento de la Coordinación Tlalnepantla Oriente para la gestión y promoción de las solicitudes de los ciudadanos ante las dependencias y entidades competentes, y de acuerdo a sus funciones específicas.
- Responder sobre la atención brindada a cada una de las solicitudes dentro de los quince días hábiles posteriores a la recepción.
- Validar la documentación generada por el Técnico Administrativo.

El Técnico Administrativo de la Coordinación Tlalnepantla Oriente, deberá:

- Revisar que la información proporcionada por parte del peticionario sea suficiente para la atención del bien o servicio que requiere.



- Elaborar los oficios necesarios para la canalización de las peticiones ciudadanas a las dependencias o entidades competentes.

V. Definiciones.

- Protocolo. Pasos a seguir para llevar a cabo una actividad

VI. Insumos.

- Solicitud de servicio con número de folio, petición o reporte.

VII. Resultados.

- Respuesta proporcionada al peticionario de forma escrita o electrónica.

VIII. Políticas.

- Conducirse en todo momento con respeto, cordialidad y compromiso de servicio, ante los ciudadanos.
- Canalizar la solicitud de manera expedita a las áreas o dependencias correspondientes.
- La solicitud debe contar con el nombre completo del peticionario, dirección y números de contacto, para poder dar seguimiento y respuesta.
- El peticionario podrá realizar solicitudes de servicios por vía telefónica, mail o personalmente; y posteriormente se le otorgará un acuse de recibo o folio donde queda registrada su solicitud, mediante el cual se podrá dar seguimiento y recibir respuesta.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Peticionario	Solicita la atención de algún servicio a través del teléfono, mail o personalmente
2	Técnico Administrativo	<p>Recibe y revisa la solicitud de servicio y en su caso envía petición al Coordinador Tlalnepantla Oriente.</p> <p>¿La solicitud cuenta con los datos necesarios para su atención?</p> <p>No: Devuelve solicitud al Peticionario para que realice las correcciones pertinentes.</p> <p>Si: Acusa de recibo y se otorga folio de seguimiento al Peticionario. Canaliza solicitud al Coordinador Tlalnepantla Oriente.</p>

Manual de Procedimientos



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Técnico Administrativo	Devuelve solicitud al Peticionario para que realice las correcciones pertinentes.
4	Peticionario	Recibe documento, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente al Técnico Administrativo para su revisión. (Actividad No. 2)
5	Técnico Administrativo	Acusa de recibo y se otorga número folio para seguimiento al Peticionario. Canaliza solicitud al Coordinador Tlalnepantla Oriente.
6	Peticionario Coordinador Tlalnepantla Oriente	El ciudadano recibe el número de folio para dar seguimiento a su petición y obtener respuesta. (Actividad No. 15) Recibe petición, analiza el servicio que requiere el peticionario y determina qué unidad administrativa será la responsable de atender la solicitud. Solicita al Técnico Administrativo se elabore el oficio para canalizar la petición a la unidad administrativa correspondiente.
7	Técnico Administrativo	Recibe indicaciones, elabora oficio de seguimiento y envía al Coordinador Tlalnepantla Oriente para su firma.
8	Coordinador Tlalnepantla Oriente	Recibe, revisa oficio de seguimiento y en su caso firma. ¿El oficio está correcto? No: Devuelve documento al Técnico Administrativo para que realice las correcciones pertinentes. Si: Firma oficio y devuelve al Técnico Administrativo para el trámite correspondiente.
9	Coordinador Tlalnepantla Oriente	Devuelve documento al Técnico Administrativo para que realice las correcciones pertinentes.
10	Técnico Administrativo	Recibe documento, realiza las correcciones pertinentes y entrega nuevamente al Coordinador Tlalnepantla Oriente. (Actividad No. 8)
11	Coordinador Tlalnepantla Oriente	Firma oficio y devuelve al Técnico Administrativo para el trámite correspondiente.
12	Técnico Administrativo	Recibe oficio firmado y lo entrega al área asignada para la atención del servicio.
13	Unidad Administrativa Responsable del Servicio	Recibe oficio, analiza petición, y en su caso, procede a llevar a cabo el servicio. Elabora y entrega oficio de respuesta a la Coordinación Tlalnepantla Oriente
14	Técnico Administrativo	Recibe oficio de la unidad administrativa responsable, y remite copia de seguimiento o de respuesta al peticionario.
15	Peticionario	Recibe copia de seguimiento o de respuesta.

Manual de Procedimientos

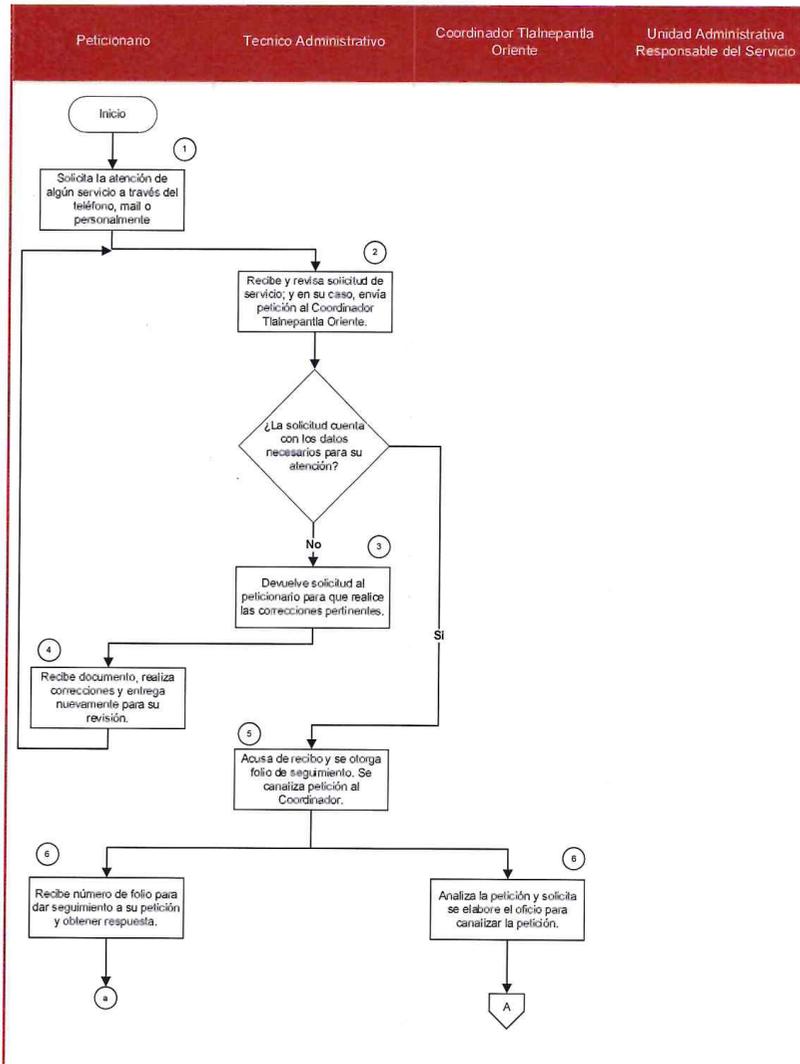
400

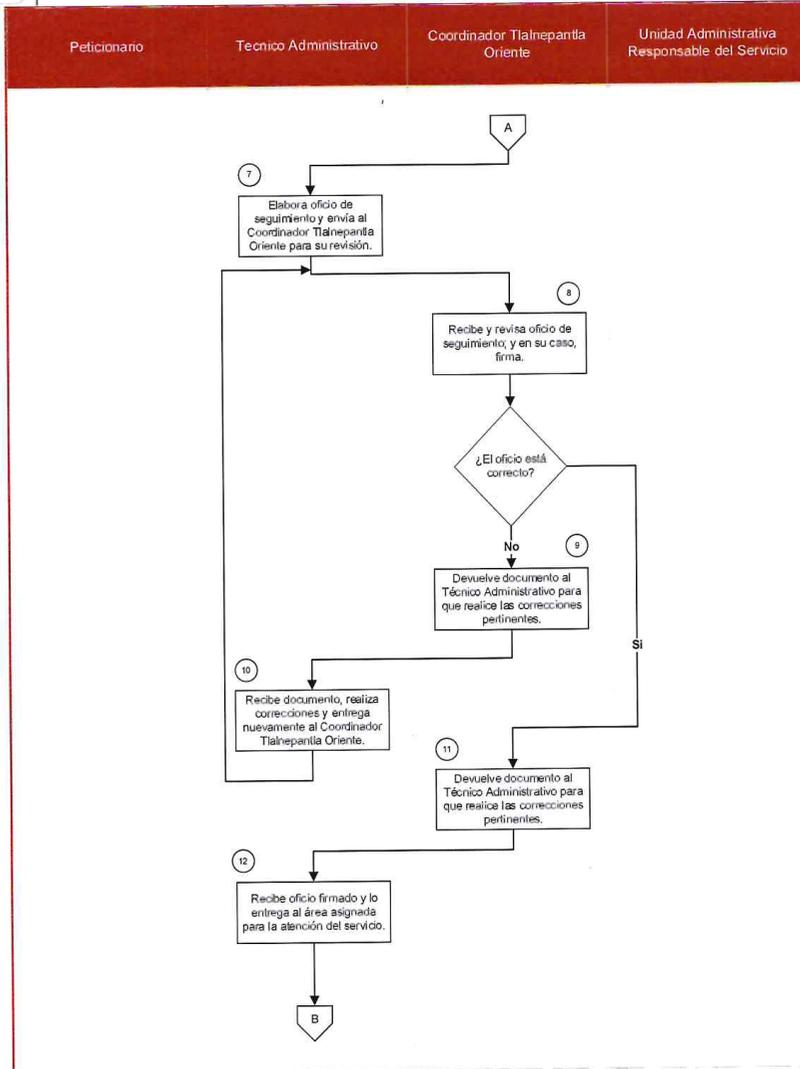


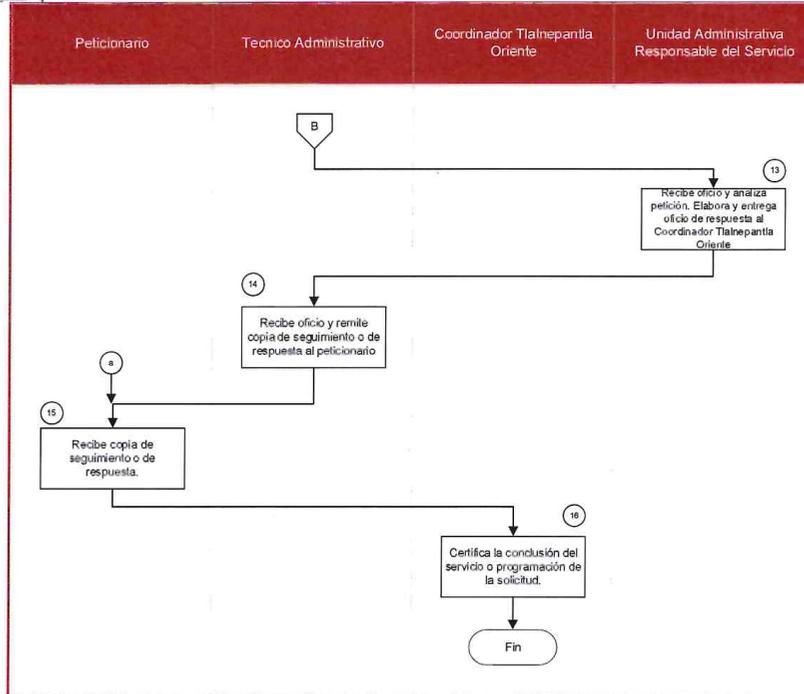
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
16	Coordinador Tlalnepantla Oriente	Certifica la conclusión del servicio o programación de la solicitud.



X. Diagrama de Flujo.







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recepción, Atención y Canalización de los Documentos	Mide la eficiencia respecto a la atención de solicitudes de bienes y servicios presentadas por la ciudadanía de Tlalnepantla Oriente	$\left[\frac{\text{Núm. de peticiones atendidas}}{\text{Núm. de peticiones presentadas por la ciudadanía de Tlalnepantla Oriente}} \right] \times 100$	Mensual



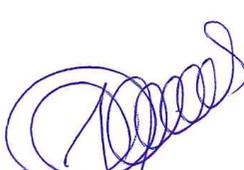
XII. Formatos e Instructivos.

NO. CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	PATERO	MATERO	DOMICILIO	COLONIA	TELEFONO	ASUNTO	ATENCION

INSTRUCTIVO:

Información requerida	Instrucción
No.*	Se pondrá el numero consecutivo de las atenciones del mes.
Fecha de recepción*	Se pondrá la fecha del día que se presenta el ciudadano.
Nombre*	Se pondrá el nombre del ciudadano.
Apellido Paterno*	Se pondrá el apellido paterno del ciudadano.
Apellido Materno*	Se pondrá el apellido materno del ciudadano.
Domicilio*	Se pondra el domicilio completo del ciudadano.
Colonia*	Se pondrá la colonia donde vive el ciudadano o donde se realizara la solicitud del servicio público.
Teléfono*	Se pondrá el telefono del ciudadano, preferentemente su celular.
Asunto*	Se pondrá el tipo de petición solicitada por el ciudadano.
Atención*	Se pondrá el área asignada que realizara la gestión de la petición.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Guillermo Oliveros Jaimes Enlace Administrativo de la Coordinación Tlalnepantla Oriente	 C. Félix Raúl Téllez Gómez Torres Coordinador Tlalnepantla Oriente	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

Aplica al Secretario Técnico 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.

Federal

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

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título IV, Capítulo III, Sección II, artículo 77 fracciones IX y XL; y Sección III, Artículo 86 bis. Gaceta del Gobierno de Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 2, 4, 8; Título Segundo, Capítulo Sexto, Artículo 21; Título Tercero, Capítulo Primero, Artículos 23 al 33; Capítulo Segundo, Artículos 34 al 41; Capítulo Cuarto, Sección Segunda, Artículos 55, 56, 57; Sección Tercera, Artículo 58; Sección Cuarta, Artículo 58 Quinquies. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo del Consejo Estatal de Seguridad Pública por el que se expiden los lineamientos de organización y funcionamiento de los Consejos Intermunicipales y Municipales de Seguridad Pública. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de mayo de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo II, Sección VI, Artículo 76. Gaceta Municipal No. 2, viernes 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Presidente Municipal, deberá:

Manual de Procedimientos



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

El Secretario del Ayuntamiento, deberá:

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

El Secretario del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberá:

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

Los Integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberán:

- Asistir con voz y voto a las Sesiones del CMSP.
- Proponer acuerdos y resoluciones al Consejo Municipal.
- Solicitar la celebración de las Sesiones Ordinarias o Extraordinarias.

Los invitados del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberán:

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

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

- Elaborar y presentar la propuesta de oficios para la convocatoria de los Integrantes de las Sesiones del CMSP, y de requerimientos logísticos para la Celebración de dichas sesiones.
- Registrar la asistencia de los Integrantes del CMSP 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 STCMSP:** Personal Administrativo adscrito a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **Integrantes del CMSP:** Mesa Directiva, Consejeros.



- **Invitados del CMSP:** 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.
- **Secretario Técnico:** El Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública
- **Secretariado Ejecutivo:** El Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.
- **Sesiones CMSP.** 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
- Oficios de requerimientos logísticos
- Lista de Asistencia
- Registro de petición ciudadana (en su caso)
- Registro de Acuerdos
- Acta de la Sesión del CMSP
- Seguimiento de Acuerdos

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

- El CMSP 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 CMSP deberá sesionar en forma ordinaria cada dos meses y en forma extraordinaria las veces que sean necesarias.
- Convocar a los Integrantes e invitados del CMSP, 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 CMSP ante el Secretariado Ejecutivo.
- La atención en las oficinas de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública es de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.



IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretario Técnico del CMSP	Acuerda orden de día con el Presidente Municipal. Solicita al Auxiliar Administrativo de la STCMSP que elaboré los oficios necesarios para la convocatoria y para peticiones logísticas.
2	Auxiliar Administrativo de la STCMSP	Elabora los oficios para la convocatoria a los integrantes e invitados del CMSP y para las peticiones logísticas que permitan el desarrollo de las sesiones del CMSP. Presenta oficios para revisión y firma del Secretario Técnico.
3	Secretario Técnico del CMSP	Recibe y revisa los oficios. ¿Los oficios están correctos? No: Devuelve documentos al Auxiliar Administrativo de la STCMSP para que realice correcciones. Si: Firma oficios y devuelve al Auxiliar Administrativo de la STCMSP para su entrega a las unidades administrativas correspondientes. (Actividad 6)
4	Secretario Técnico del CMSP	Devuelve documentos al Auxiliar Administrativo de la STCMSP para que realice correcciones.
5	Auxiliar Administrativo de la STCMSP.	Recibe oficios, realiza correcciones y remite al Secretario Técnico para su revisión. (Actividad 3)
6	Secretario Técnico del CMSP	Firma oficios y devuelve al Auxiliar Administrativo de la STCMSP para su entrega a las unidades administrativas correspondientes.
7	Auxiliar Administrativo de la STCMSP.	Recibe y entrega oficios de la convocatoria a los integrantes e invitados del CMSP, de manera impresa o por medios electrónicos; así como los oficios para peticiones logísticas al Enlace Administrativo de la Presidencia, Coordinación de Difusión y Medios, Coordinación de Logística y eventos, y en su caso a la Subdirección de Servicios Generales.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Integrantes e invitados del CMSP. Enlace Administrativo de la Presidencia, la Coordinación de Difusión y Medios, la Coordinación de Logística y eventos y en su caso la Subdirección de Servicios Generales.	Los integrantes e invitados del CMSP reciben oficios de la convocatoria y confirman su asistencia a la Sesión del CMSP por medio de un oficio de respuesta, vía telefónica o por medios electrónicos Enlace Administrativo de la Presidencia, la Coordinación de Difusión y Medios, la Coordinación de Logística y eventos, y en su caso, la Subdirección de Servicios Generales reciben los oficios con los requerimientos logísticos y brindan el servicio o insumo solicitado para la Celebración de la Sesión del CMSP.



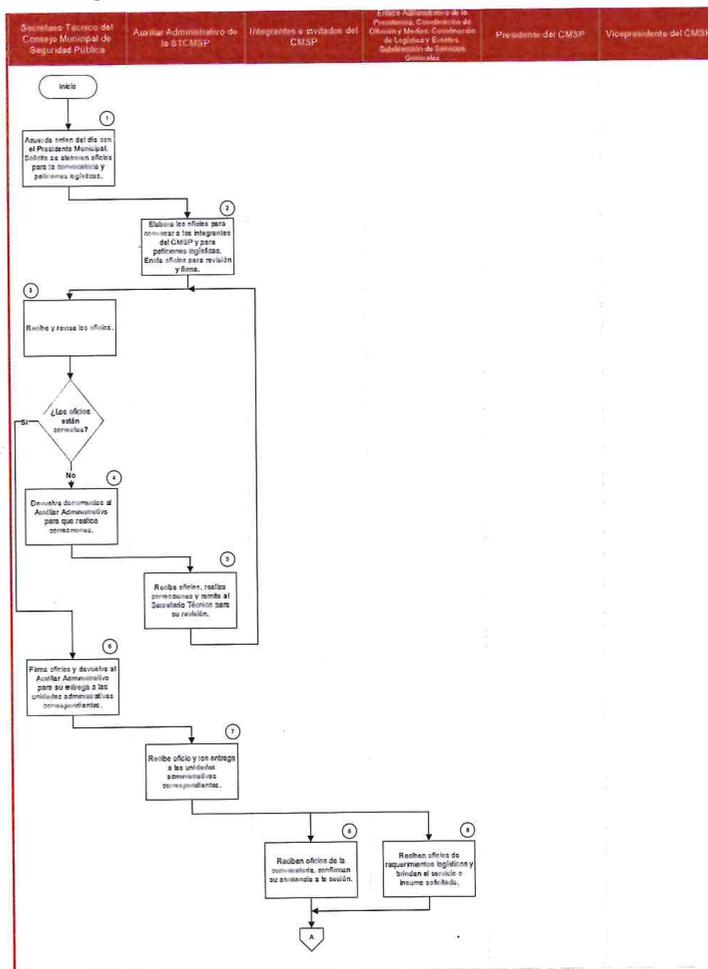
9	Auxiliar Administrativo de la STCMSP.	Registra la asistencia de los integrantes e invitados del CMSP, y entrega los registros al Secretario Técnico para el desarrollo de la sesión.
10	Secretario Técnico del CMSP	Informa de conformidad a la lista de asistencia, la existencia del quórum legal para sesionar.
11	Presidente del CMSP	Instala el CMSP dentro de los primeros treinta días naturales del inicio de la administración municipal, y/o preside la sesión ordinaria o extraordinaria correspondiente.
12	Secretario Técnico del CMSP	Informa en su caso el seguimiento de los acuerdos de la sesión anterior.
13	Auxiliar Administrativo de la STCMSP.	Registra las participaciones, peticiones y acuerdos dentro de la sesión del CMSP al Secretario Técnico, y con los registros obtenidos, elabora el proyecto de Acta, imprime y presenta para revisión y firma del Secretario Técnico.
14	Secretario Técnico del CMSP	Recibe y revisa el proyecto de Acta. ¿El acta está correcta? No: Devuelve el documento al Auxiliar Administrativo de la STCMSP para que realice las correcciones pertinentes. Si: Firma el documento y remite el acta para revisión y firma del Vicepresidente y posteriormente ante el Presidente del CMSP. (Actividad 17)
15	Secretario Técnico del CMSP	Devuelve el documento al Auxiliar Administrativo de la STCMSP para que realice las correcciones pertinentes.
16	Auxiliar Administrativo de la STCMSP.	Recibe documento, realiza las correcciones en el proyecto de Acta y presenta nuevamente para revisión y firma Secretario Técnico. (Actividad 14)
17	Secretario Técnico del CMSP	Firma el documento y remite el acta para revisión y firma del Vicepresidente y posteriormente ante el Presidente del CMSP.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
18	Vicepresidente y Presidente del CMSP	Reciben y revisan el proyecto de Acta. ¿El acta está correcta? No: Devuelven el documento al Secretario Técnico para que realice las correcciones pertinentes. Si: Firman el documento y devuelven al Secretario Técnico para el trámite correspondiente. (Actividad 22)
19	Vicepresidente y Presidente del CMSP	Devuelven el documento al Secretario Técnico para que realice las correcciones pertinentes.
20	Secretario Técnico del CMSP	Recibe documento, realiza las correcciones en el proyecto de Acta y envía nuevamente para revisión y firma del Vicepresidente y posteriormente ante el Presidente del CMSP. (Actividad 18)

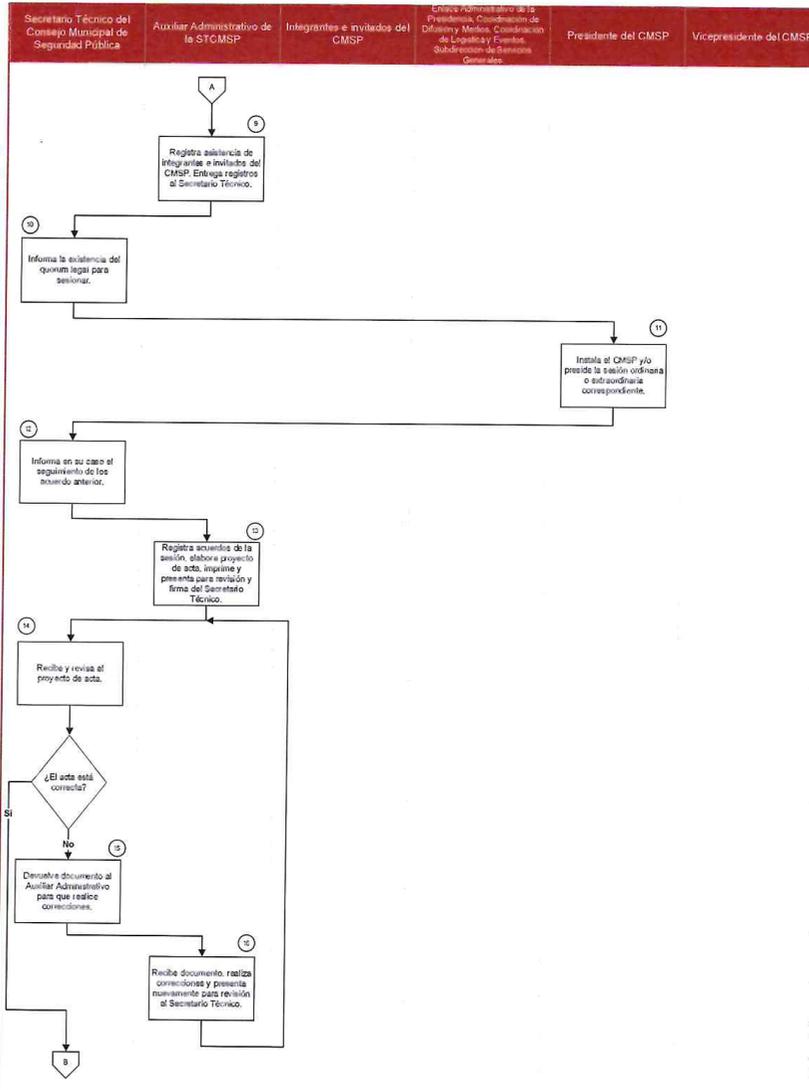


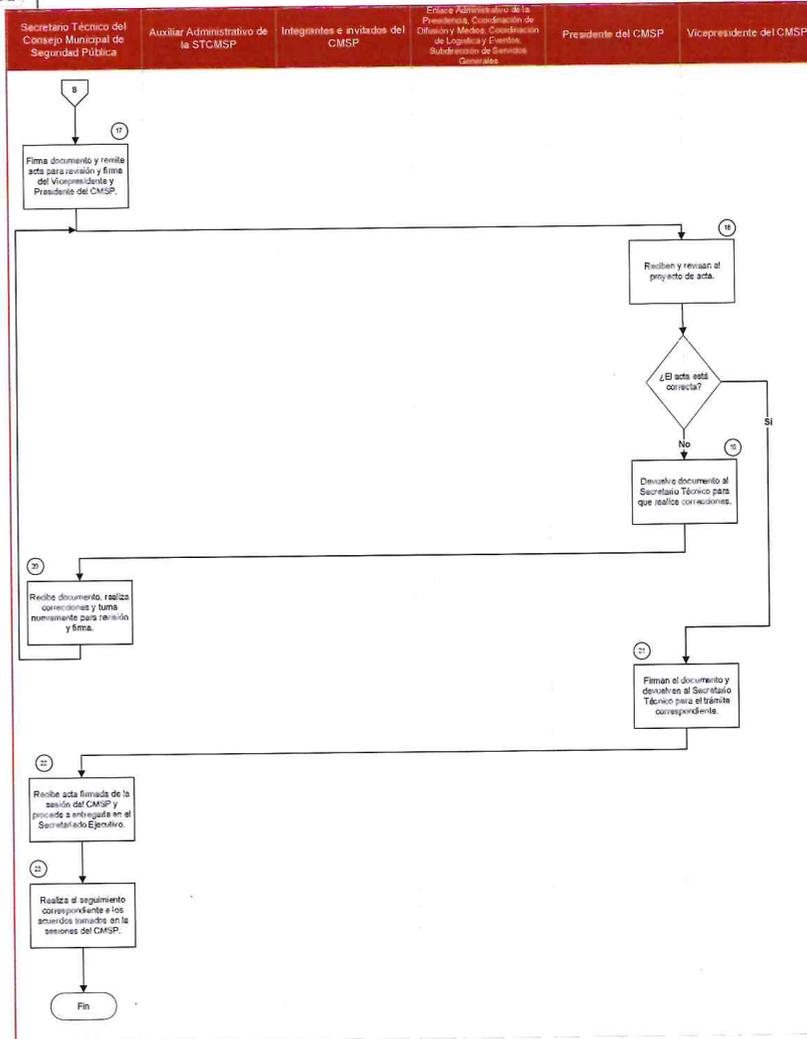
21	Vicepresidente y Presidente del CMSP		Firman el documento y devuelven al Secretario Técnico para el trámite correspondiente.
22	Secretario CMSP	Técnico del	Recibe Acta firmada de la sesión del CMSP y procede a entregarla en las oficinas del Secretariado Ejecutivo.
23	Secretario CMSP	Técnico del	Realiza el seguimiento correspondiente a los acuerdos tomados en las Sesiones del CMSP.

X. Diagrama de Flujo.



Manual de Procedimientos







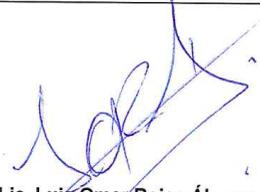
XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Sesiones del CMSP	Mide la cantidad de sesiones realizadas del CMSP durante el año	$\left[\frac{\text{Sesiones realizadas del CMSP}}{\text{Sesiones programadas del CMSP}} \right] \times 100$	Anual

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Luis Omar Rojas Álvarez Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Elaboración de la Agenda para la Cultura de Paz

I. Objetivo.

Elaborar en coordinación con las diversas áreas de la administración pública municipal, una agenda de trabajo transversal para la construcción del orden, la seguridad, el acceso a la justicia cívica y paz en las comunidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a los titulares de las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, así como a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Cultura de Paz.

III. Referencias.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz. Título I, Capítulo II, Sección VII, artículos 76 Bis, 76 Ter, 76 Quáter fracciones I, II, III y IV. Gaceta Municipal, 27 de enero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Cultura de Paz es el área responsable de implementar políticas que fomenten valores que rechacen la violencia y prevengan conflictos en la ciudadanía, con la participación activa de los servidores comunitarios.

La Coordinadora de Cultura de Paz, deberá:

- Convocar a reuniones de trabajo y evaluación a las áreas de la Administración Pública Municipal correspondientes.

Los Titulares de la Comisaría General de Seguridad Pública, Coordinación de Justicia Restaurativa, Dirección Servicios y Mantenimiento Urbano, Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad, Dirección de Bienestar, Instituto Municipal para las Mujeres y la Equidad de Género, Instituto Municipal de la Cultura y las Artes, Instituto Municipal de Cultura Física, Deporte y Juventud y del Departamento de Atención Ciudadana, deberán:

- Asistir a las reuniones de trabajo convocadas por la Coordinadora de Cultura de Paz.
- Dar seguimiento a los acuerdos establecidos en la agenda transversal.

El Auxiliar para la integración de acciones de Cultura de Paz de la Coordinación de Cultura de Paz, deberá:

- Elaborar la minuta de las reuniones de trabajo.

V. Definiciones.

- **Cultura de Paz.** Consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos, como el respeto a la vida, la libertad, la democracia, la educación, la tolerancia, la cooperación, la igualdad entre hombres y mujeres y el respeto al medio ambiente, entre otros comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones.

- **Interdisciplinario.** Actividad, programa o estudio que se realiza con la intervención de varias disciplinas.



- **Transversalidad.** Esfuerzo que conecta y articula información, acciones, habilidades, conocimientos y actitudes de distintos sectores o áreas de una organización y los orienta hacia un mismo fin.

VI. Insumos.

- Formato Pbr 02a
- Programa de trabajo de las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal para fomentar la cultura de paz

VII. Resultados.

- Agendas de trabajo transversales e interdisciplinarias

VIII. Políticas.

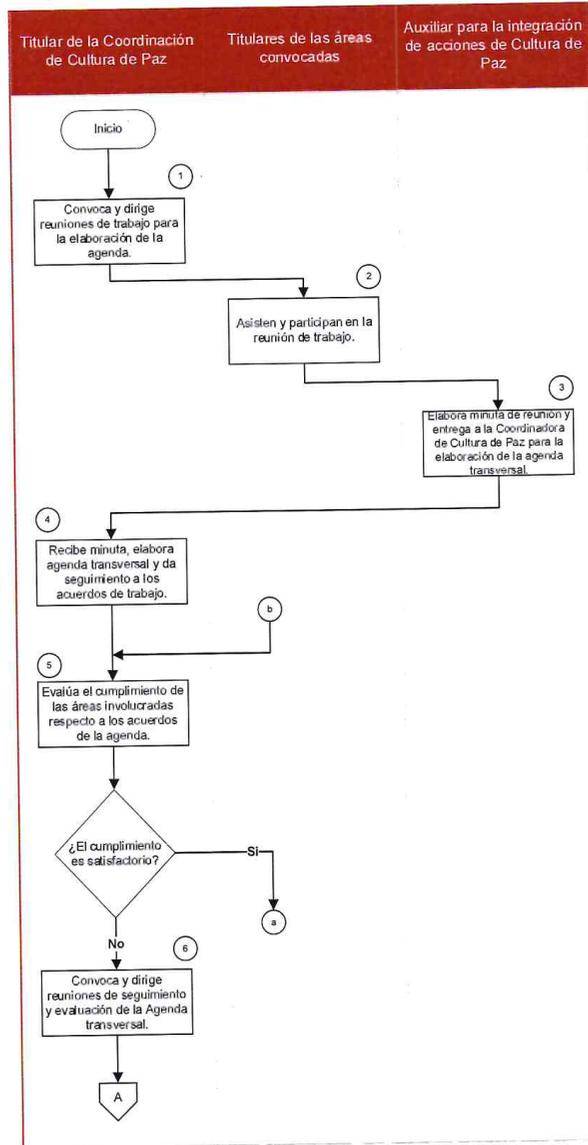
- La atención en las oficinas de la Coordinación de Cultura de Paz es de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

IX. Descripción de Actividades.

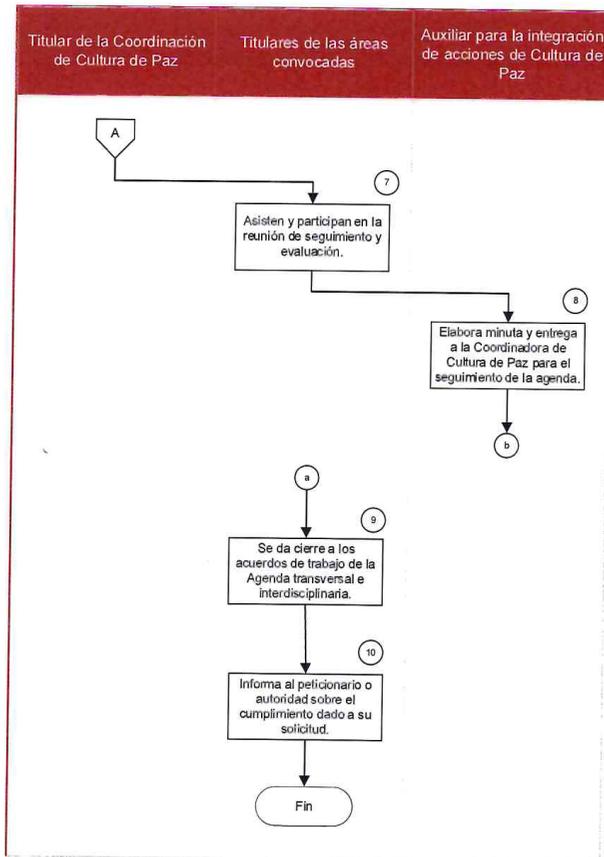
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Coordinadora de Cultura de Paz	En seguimiento a la calendarización establecida en el formato Pbr 02a, convoca y dirige reuniones de trabajo para la elaboración de agenda transversal e interdisciplinaria
2	Titulares de las áreas convocadas	Asisten y participan en reunión de trabajo
3	Auxiliar para la integración de acciones de Cultura de Paz	Elabora minuta de reunión en la que se establecen acuerdos de trabajo transversal y recaba las firmas de los asistentes. Entrega minuta a la Coordinadora de Cultura de Paz para la elaboración de la agenda transversal.
4	Coordinadora de Cultura de Paz	Recibe minuta, elabora agenda transversal y da seguimiento a los acuerdos de trabajo con todas las áreas.
5	Coordinadora de Cultura de Paz	<p>Evalúa el cumplimiento de las áreas involucradas respecto a los acuerdos de la agenda.</p> <p>¿El cumplimiento es satisfactorio?</p> <p>No: Convoca y dirige reuniones de seguimiento y evaluación de la Agenda transversal e interdisciplinaria</p> <p>Si: Se da cierre a los acuerdos de trabajo de la Agenda transversal e interdisciplinaria</p>
6	Coordinadora de Cultura de Paz	Convoca y dirige reuniones de seguimiento y evaluación de la Agenda transversal e interdisciplinaria
7	Titulares de las áreas convocadas	Asisten y participan en la reunión de seguimiento y evaluación.
8	Auxiliar para la integración de acciones de Cultura de Paz	Elabora minuta de reunión en la que se establecen acuerdos de trabajo transversal y recaba las firmas de los asistentes. Entrega minuta a la Coordinadora de Cultura de Paz para el seguimiento de la agenda transversal. (Actividad No. 5)
9	Coordinadora de Cultura de Paz	Se da cierre a los acuerdos de trabajo de la Agenda transversal e interdisciplinaria.
10	Coordinadora de Cultura de Paz	Informa al peticionario o autoridad mediante oficio o por correo electrónico, sobre el cumplimiento dado a su solicitud.



X. Diagrama de Flujo.



Manual de Procedimientos





XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Agenda de trabajo transversal	Mide el porcentaje de agendas de trabajo elaboradas	$\left[\frac{\text{Núm. de agendas de trabajo transversal e interdisciplinarias elaboradas}}{\text{Núm. de agendas de trabajo transversal e interdisciplinarias programadas}} \right] \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos.

Minuta de Reunión



MINUTA DE REUNIÓN

FECHA (DÍA, MES, AÑO, HORA) _____ / _____ / _____

TEMA (OBJETIVO DE LA REUNIÓN):

ASISTENTES POR LA COORDINACIÓN DE CULTURA DE PAZ

NOMBRE	CARGO

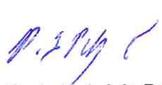
ASISTENTES DE OTRAS DEPENDENCIAS

NOMBRE	CARGO/DEPENDENCIA	MAIL	FIRMA

Antes de Firmar: Se le informa que la Coordinación de Cultura de Paz del H. Gobierno de Tlalnepantla de Báz es el responsable del uso y promoción de datos personales en sujeta a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; los datos recabados serán utilizados sólo para verificar y confirmar la participación en las reuniones en función, observando los requisitos de datos, nombres, fechas, correspondencia, calidad, procedencia, formato y disponibilidad previstos en la Ley y no serán utilizados ni compartidos para otros fines.



XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Lic. Mónica Ramírez Arrieta Coordinadora de Cultura de Paz.	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



Comunicación para el desarrollo y la paz

I. Objetivo.

Establecer canales de comunicación con la ciudadanía a fin de escuchar, generar confianza, intercambiar conocimientos y capacidades, construir procesos políticos, debatir, aprender y desarrollar, para construir identidad en la ciudadanía de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a los titulares de las unidades administrativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, así como a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Cultura de Paz.

III. Referencias.

Internacional

- Declaración y Resolución 53/243 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 6 de octubre de 1999.
- Declaración y Resolución 52/6 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 27 de noviembre de 2002.
- Congreso Mundial sobre la Comunicación para el Desarrollo en la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), 2006.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Título I, Capítulo II, Sección VII, artículos 76 Bis, 76 Ter, 76 Quáter fracciones I, II, III y IV. Gaceta Municipal, 27 de enero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Coordinación de Cultura de Paz es el área responsable de implementar políticas que fomenten valores que rechacen la violencia y prevengan conflictos en la ciudadanía, con la participación activa de los servidores comunitarios.

La Coordinadora de Cultura de Paz, deberá:

- Revisar e implementar la transversalidad.
- Seleccionar y depurar los medios de comunicación a utilizar en la difusión de las campañas.
- Validar el diseño de contenidos informativos y de fortalecimiento para la convivencia, orden, seguridad, justicia y paz.
- Fortalecer los canales de comunicación institucional: Conferencias de prensa, boletines, redes sociales, entre otros, para la difusión de las campañas.
- Validar la documentación generada por el Auxiliar de Comunicación para el desarrollo y la paz.

El Auxiliar de Comunicación para el desarrollo y la paz de la Coordinación de Cultura de Paz, deberá:

- Elaborar los oficios para solicitar a la Coordinación de Difusión y Medios, que genere los diseños necesarios para las campañas de difusión.
- Elaborar los oficios a la Oficialía Mayor y el Enlace Administrativo de la Presidencia, para el seguimiento de las campañas de difusión.

La Coordinación de Difusión y Medios de la Presidencia, deberá:

- Elaborar los diseños con base en la información proporcionada por la Coordinación de Cultura de Paz.



La Oficialía Mayor y el Enlace Administrativo de la Presidencia, deberán:

- Tramitar las solicitudes de difusión de material informativo de acuerdo a sus atribuciones, y conforme a la información proporcionada por la Coordinación de Cultura de Paz.

V. Definiciones.

- **Capital social.** Capacidad de organización y respuesta en beneficio del interés colectivo.
- **Comunicación para el Desarrollo.** Es un proceso social basado en el diálogo mediante una amplia gama de herramientas y métodos. También persigue un cambio en distintas áreas como escuchar, generar confianza, intercambiar conocimientos y capacidades, construir procesos políticos, debatir y aprender para lograr un cambio sostenido y significativo.
- **Cultura de Paz.** Consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos, como el respeto a la vida, la libertad, la democracia, la educación, la tolerancia, la cooperación, la igualdad entre hombres y mujeres y el respeto al medio ambiente, entre otros comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones.

VI. Insumos.

- Minuta de trabajo de la Agenda transversal.
- Oficio de petición de la población o de alguna autoridad para difundir temas de interés común.

VII. Resultados.

- Difusión de campañas sobre las acciones transversales de Cultura de Paz y obtención de retroalimentación por parte de la ciudadanía, a través de medios impresos o digitales.

VIII. Políticas.

- Estas reuniones deben fortalecer de las capacidades de comunicación, para contar con medios libres e independientes con amplia difusión y diferentes tendencias políticas.
- La comunicación para el cambio social se basa prácticamente en el diálogo como base para el desarrollo y la necesidad de facilitar la participación y el empoderamiento de las personas.
- Los integrantes del Gabinete de Comunicación para el Desarrollo son funcionarios de Subsecretaría de Gobierno, Comisaría de Seguridad Pública, Coordinación de Justicia Restaurativa, Dirección Servicios y Mantenimiento Urbano, Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad, Dirección de Bienestar, Instituto Municipal para las Mujeres y la Equidad de Género, Instituto Municipal de la Cultura y las Artes, Instituto Municipal de Cultura Física, Deporte y Juventud, Departamento de Atención Ciudadana.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Coordinadora de Cultura de Paz	Solicita al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz, elabore oficio dirigido a la Coordinación de Difusión y Medios para el seguimiento de los acuerdos establecidos en la Agenda transversal.
2	Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz	Elabora oficio a la Coordinación de Difusión y Medios solicitando los diseños del material informativo, y envía a la Coordinadora de Cultura de Paz para su revisión y firma.

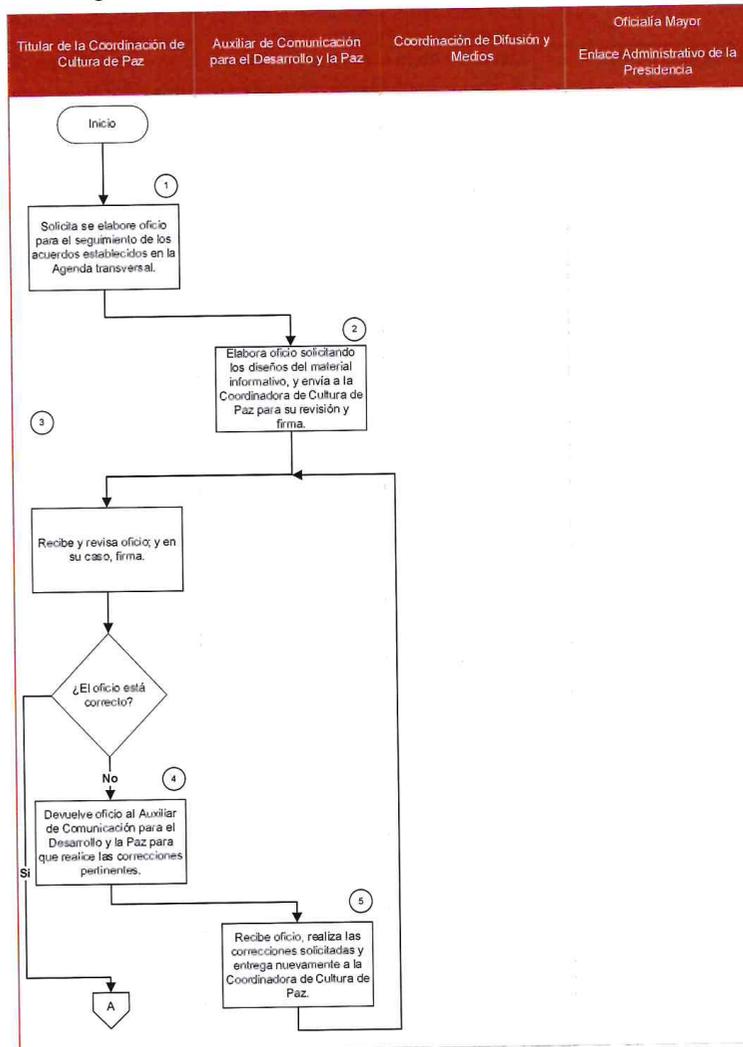


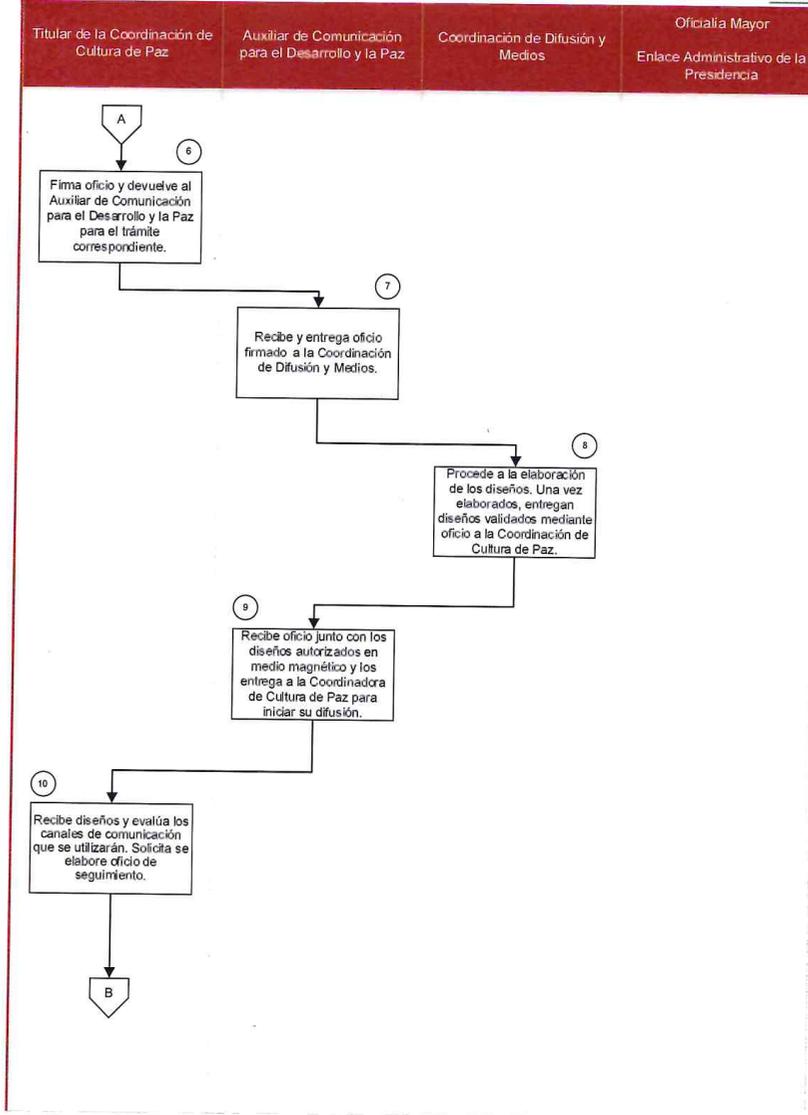
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Coordinadora de Cultura de Paz	<p>Recibe y revisa oficio; y en su caso firma.</p> <p>¿El oficio está correcto?</p> <p>No: Devuelve oficio al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz para que realice las correcciones pertinentes.</p> <p>Si: Firma oficio y devuelve al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz para el trámite correspondiente.</p>
4	Coordinadora de Cultura de Paz	Devuelve oficio al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz para que realice las correcciones pertinentes.
5	Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz	Recibe oficio, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente a la Coordinadora de Cultura de Paz. (Actividad No. 3)
6	Coordinadora de Cultura de Paz	Firma oficio y devuelve al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz para el trámite correspondiente.
7	Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz	Recibe y entrega oficio firmado a la Coordinación de Difusión y Medios
8	Coordinación de Difusión y Medios	Sella acuse de recibo y procede a la elaboración de los diseños. Una vez elaborados, entregan diseños validados mediante oficio a la Coordinación de Cultura de Paz
9	Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz	Recibe oficio junto con los diseños autorizados en medio magnético y los entrega a la Coordinadora de Cultura de Paz para iniciar su difusión en los diferentes canales de comunicación.
10	Coordinadora de Cultura de Paz	<p>Recibe diseños y evalúa los canales de comunicación que se utilizarán para la difusión de la campaña. Solicita al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz, elabore oficio dirigido a las áreas administrativas que darán seguimiento, de acuerdo al canal de comunicación.</p> <p>Digital: Coordinación de Difusión y Medios y Oficialía Mayor.</p> <p>Impresos (volantes, postales, entre otros): Enlace Administrativo de la Presidencia.</p>
11	Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz	Elabora oficios conforme a los canales de comunicación a utilizar y envía a la Coordinadora de Cultura de Paz para su revisión.
12	Coordinadora de Cultura de Paz	<p>Recibe y revisa oficios; y en su caso firma.</p> <p>¿Los oficios están correctos?</p> <p>NO: Devuelve oficios al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz para que realice las correcciones pertinentes.</p> <p>SI: Firma oficios y devuelve al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz para el trámite correspondiente.</p>
13	Coordinadora de Cultura de Paz	Devuelve oficios al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz para que realice las correcciones pertinentes.
14	Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz	Recibe oficios, realiza las correcciones solicitadas y entrega nuevamente a la Coordinadora de Cultura de Paz. (Actividad No. 12)
15	Coordinadora de Cultura de Paz	Firma oficios y devuelve al Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz para el trámite correspondiente.
16	Auxiliar de Comunicación para el Desarrollo y la Paz	Recibe y entrega oficios a la Coordinación de Difusión y Medios, Oficialía Mayor o Enlace Administrativo de la Presidencia, para el seguimiento correspondiente.



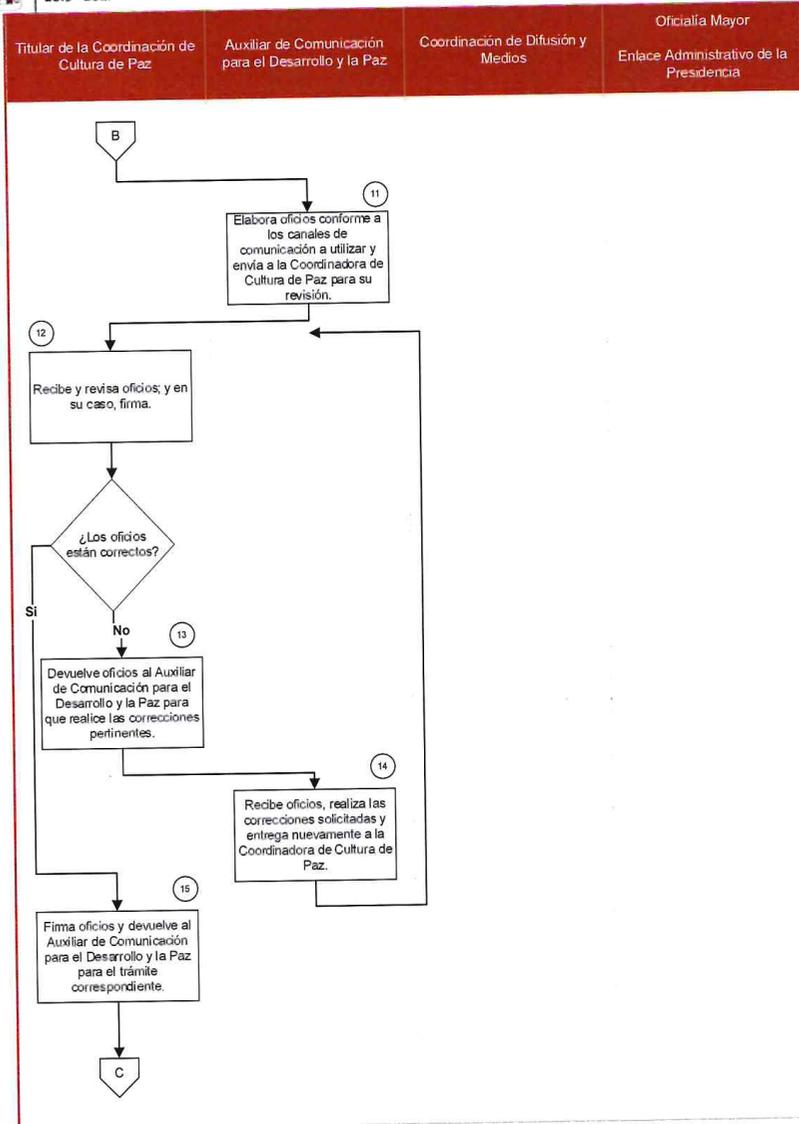
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
17	Coordinación de Difusión y Medios, Oficialía Mayor o Enlace Administrativo de la Presidencia	Reciben información de la Coordinación de Cultura de Paz, para que lleven a cabo la difusión de la campaña.

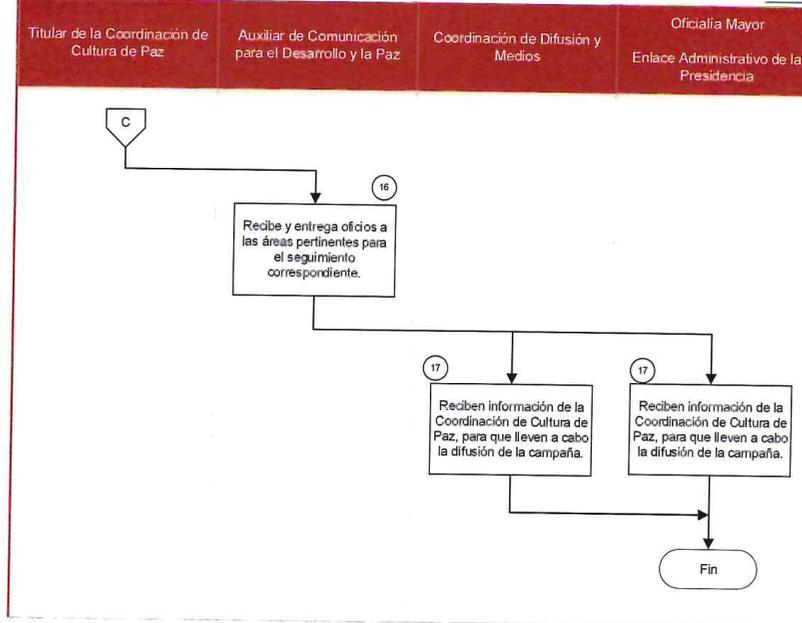
X. Diagrama de Flujo.





432





XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Comunicación para el Desarrollo	Mide el porcentaje de herramientas de comunicación para el desarrollo elaboradas	$\left[\frac{\text{No. de herramientas de comunicación para el desarrollo elaboradas}}{\text{No. de herramientas de comunicación para el desarrollo programadas}} \right] \times 100$	Mensual



XII. Formatos e Instructivos.

Minuta de Reunión Este formato no aplica porque en este procedimiento no hay reuniones, lo que detona es un oficio de solicitud de alguna autoridad o petición ciudadana.



MINUTA DE REUNIÓN

FECHA (DÍA, MES, AÑO, HORA) _____

TEMA (OBJETIVO DE LA REUNIÓN):			
ASISTENTES POR LA COORDINACIÓN DE CULTURA DE PAZ			
NOMBRE	CARGO		
ASISTENTES DE OTRAS DEPENDENCIAS			
NOMBRE	CARGO/DEPENDENCIA	MAIL	FIRMA

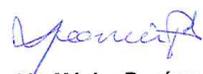
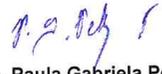
Antes de Firmar: Se le informa que la Coordinación de Cultura de Paz, del H. Gobierno de Tlalnepantla de Baz es el responsable del uso y promoción de datos personales en sujeta a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; los datos recopilados serán utilizados sólo para verificar y controlar la participación en las reuniones en reunión, observando los términos de validez, finalidad, calidad, conservación, caducidad proporcionalidad, información y responsabilidad previstas en la Ley; y no serán utilizados ni compartidos para otros fines.

[Handwritten signature]





XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal	 Ljc. Mónica Ramírez Arrieta Coordinadora de Cultura de Paz	 Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaria Particular de la Presidencia Municipal
Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma



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
	Marca el inicio del procedimiento
	Número de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento
	Conector de página



5. Registro de Ediciones

Número de edición	Fecha	Descripción	Página
Primera Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021	Abril 2019	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, México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2019; 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 2019-2021, emitidos por la Oficialía Mayor, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la página 406
Segunda Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021	Abril 2020	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, México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2019; y de acuerdo a las reformas y adiciones a dicho Reglamento, publicadas en la Gaceta Municipal, los días 02 de abril de 2019 y 27 de enero de 2020; 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 2019-2021, emitidos por la Oficialía Mayor, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la página 411



6. Distribución.

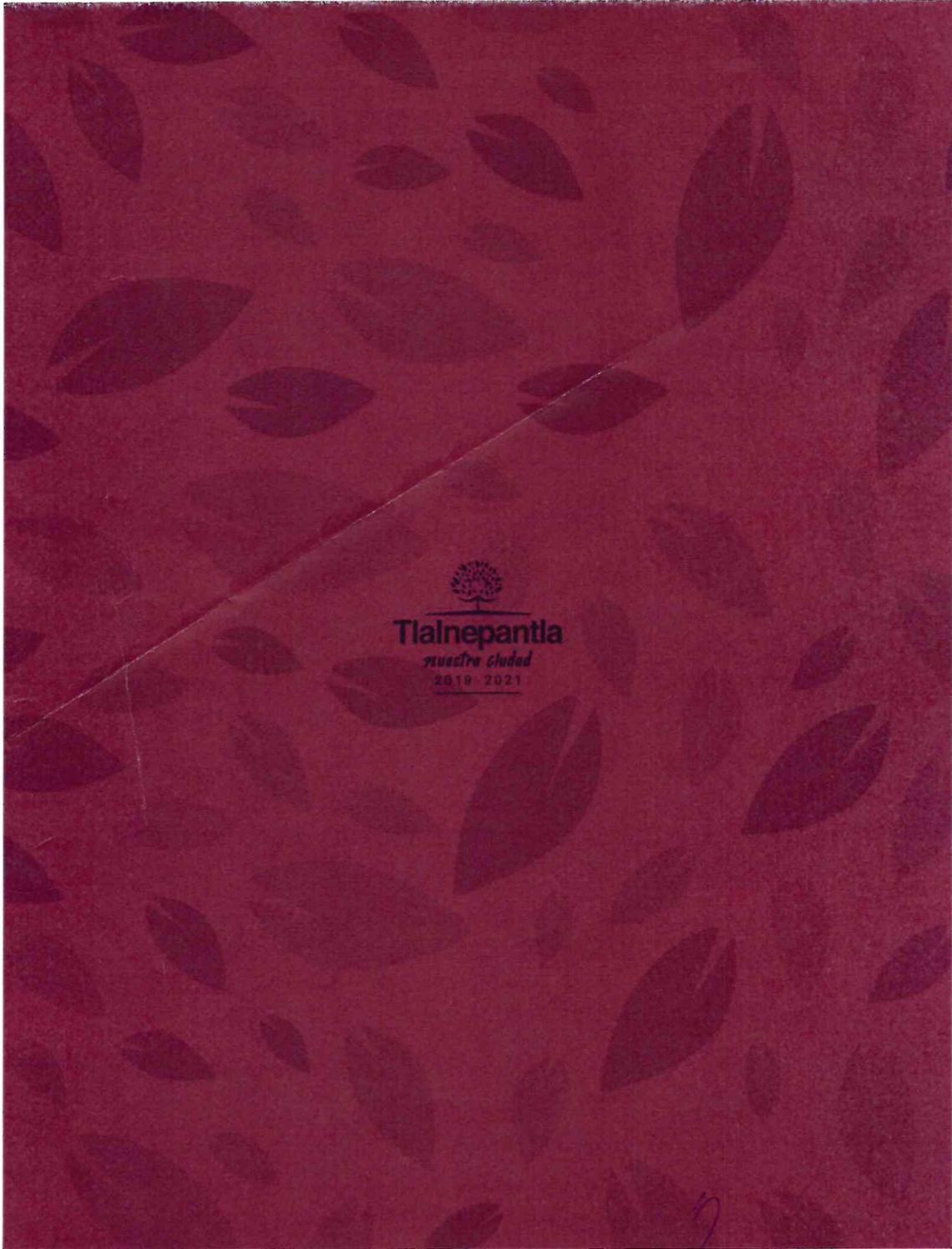
El original del Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal con las firmas correspondientes, se encuentra bajo el resguardo de la Secretaria Particular. Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

- Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal.
- Departamento de Control de Gestión.
- Departamento de Relaciones Públicas.
- Departamento de Atención Ciudadana.
- Coordinación de Asuntos Internacionales y Pasaportes.
- Coordinación de Logística y Eventos.
- Coordinación de Asesores.
- Coordinación de Difusión y Medios.
- Coordinación Municipal de Protección Civil.
- Coordinación Tlalnepantla Oriente.
- Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Coordinación de Cultura de Paz.



7. Validación del Manual.

<p>Autorizó</p>  <p>Lic. Raciél Pérez Cruz Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México.</p>	<p>Validó</p>  <p>Mtra. Graciela Josefina Cámara Guerrero Contralora Interna Municipal.</p>
<p>Revisó en el Ámbito Jurídico</p>  <p>Dr. Guillermo García Cano Galindo Consejero Jurídico.</p>	<p>Coordinó</p>  <p>Lic. Nancy América Estudiante Negrete Oficial Mayor.</p>
<p>Elaboró</p>  <p>Lic. Paula Gabriela Pellicer Torres Secretaría Particular de la Presidencia.</p>	<p>Apoyó</p>  <p>C. Arturo Peláez Murrieta Enlace Administrativo.</p>



Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz,
Estado de México 2019 - 2021

C. Raciel Pérez Cruz

Presidente Municipal

C. Lourdes Jezabel Delgado Flores

Primera Síndica

C. Eduardo Guerrero Villegas

Segundo Síndico

C. Martha Elba Soto Mojica

Tercera Síndica

C. María de la Luz Hernández Camacho

Primera Regidora

C. Victor Manuel Pérez Ramírez

Segundo Regidor

C. Krishna Karina Romero Velázquez

Tercera Regidora

C. Carlos Alberto Cruz Jiménez

Cuarto Regidor

C. Victoria Hernández Arellano

Quinta Regidora

C. Jorge Morales Jiménez

Sexto Regidor

C. María de Lourdes Curiel Rocha

Séptima Regidora

C. Francisco Vicente Domínguez Ramírez

Octavo Regidor

C. Arleth Stephanie Grimaldo Osorio

Novena Regidora

C. Karen Aketzali Zamarripa Quiñones

Décima Regidora

C. Alonso Adrián Juárez Jiménez

Décimo Primer Regidor

C. Itze Lizbeth Nava López

Décima Segunda Regidora

C. Alina Alejandra Luna Gómez

Décima Tercera Regidora

C. Juan Andrés López Camacho

Décimo Cuarto Regidor

C. Irma Lorena Roa López

Décima Quinta Regidora

C. Silvia Téllez González

Décima Sexta Regidora

C. Miguel Ángel Bravo Suberville

Secretario del Ayuntamiento

