



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

GOBIERNO DE CHALCO

2019-2021



CHALCO
2019-2021

No. 49, Volumen 2, Año 2020
Tomo 3



GACETA MUNICIPAL

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DE CHALCO

Chalco, Estado de México, a 21 de septiembre de 2020.

GACETA MUNICIPAL

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO.



José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco,
Estado de México.

A sus habitantes, hace saber:

Que el Ayuntamiento de Chalco, Estado de México, en ejercicio de las facultades conferidas en los artículos 115, fracciones II y III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 122 y 128, fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2, 3, 31, Fracción I, 48, fracción III, 164 y 165 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; y de conformidad a los acuerdos CHA/SO/03/A-106/2020 y CHA/SO/04/A-106/2020, registrados en el punto V del orden del día, del acta número 106, correspondiente a la Centésima Sexta Sesión de Cabildo con carácter de Ordinaria, celebrada en el Salón de Expresidentes del Palacio Municipal, el dieciocho de septiembre de dos mil veinte, firmando de conformidad al margen y al calce cada uno de los miembros del Ayuntamiento Constitucional de Chalco, Estado de México Administración 2019-2021, que en la sesión intervinieron, así como el Secretario del Ayuntamiento, quien en términos de lo dispuesto por el artículo 91, fracción V, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, da fe del documento. Rubricas.- José Miguel Gutiérrez Morales, Presidente Municipal Constitucional; Rosalba Jiménez Ramírez, Síndico Municipal; Erasmo Calderón Fuentes, Primer Regidor; Ma. Asención Garduño Lujano, Segunda Regidora; Víctor Hugo Juárez Barberena, Tercer Regidor; Mireya Nayeli Ramírez Pérez, Cuarta Regidora; Roel Cobos Uriostegui, Quinto Regidor; Ana Patricia Valdivia Calderón, Sexta Regidora; Alejandro Martínez Peña, Séptimo Regidor; Olivia del Carmen Ramírez Pérez, Octava Regidora; Miguel Ángel Rivero Carbajal, Noveno Regidor; Alejandra Saldaña Moreno, Décima Regidora; Teodoro Domínguez Romero, Décimo Primer Regidor; María Soledad Ramírez Ríos, Décima Segunda Regidora; y Nadia Ivett Arroyo Guerrero, Décima Tercera Regidora. Lic. César Enrique Vallejo Sánchez, Secretario del Ayuntamiento, emite los siguientes ordenamientos:

**- MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE DEPENDENCIAS
ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO.**

GACETA MUNICIPAL

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO.



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

El Secretario del Ayuntamiento de Chalco, Estado de México, Lic. César Enrique Vallejo Sánchez, en uso de las facultades que le confiere el artículo 91, fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, certificó y ordenó la publicación de esta Gaceta Municipal.



DIRECTORIO

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Erasmus Calderón Fuentes
Primer Regidor

María Asención Garduño Lujano
Segunda Regidora

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercer Regidor

Mireya Nayeli Ramírez Pérez
Cuarta Regidora

Roel Cobos Urióstegui
Quinto Regidor

Ana Patricia Valdivia Calderón
Sexta Regidora

Alejandro Martínez Peña
Séptimo Regidor

Olivia del Carmen Ramírez Pérez
Octava Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Noveno Regidor

Alejandra Saldaña Moreno
Décima Regidora

Teodoro Domínguez Romero
Décimo Primer Regidor

María Soledad Ramírez Ríos
Décima Segunda Regidora

Nadia Ivett Arroyo Guerrero
Décima Tercera Regidora

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento





GACETA MUNICIPAL

**MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE
DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEL GOBIERNO DE CHALCO**



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

GOBIERNO DE CHALCO

2019-2021



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CULTURA

Chalco, Estado de México, agosto de 2020.

© **Gobierno de Chalco, 2019-2021**

Dirección de Cultura
Reforma No. 4, Colonia Centro,
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 5972 8280

Dirección de Cultura

Agosto de 2020
Primera Edición
Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento
se autorizará siempre y cuando se de el crédito
correspondiente a la fuente.



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Erasmus Calderón Fuentes
Primer Regidor

Ma. Asención Garduño Lujano
Segunda Regidora

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercer Regidor

Mireya Nayeli Ramírez Pérez
Cuarta Regidora

Roel Cobos Uriostegui
Quinto Regidor

Ana Patricia Valdivia Calderón
Sexta Regidora

Alejandro Martínez Peña
Séptimo Regidor

Olivia del Carmen Ramírez Pérez
Octava Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Noveno Regidor

Alejandra Saldaña Moreno
Décima Regidora

Teodoro Domínguez Romero
Décimo Primer Regidor

María Soledad Ramírez Ríos
Décima Segunda Regidora

Nadia Ivett Arroyo Guerrero
Décima Tercer Regidora

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento





ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. INTRODUCCIÓN	6
III. OBJETIVO GENERAL	7
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
1. Procedimiento GCH-DC-P01-2020 Organización y Coordinación de Eventos Culturales y Artísticos	7
V. SIMBOLOGÍA	13
VI. GLOSARIO	14
VII. DISTRIBUCIÓN	15
VIII. ACTUALIZACIÓN	16
IX. VALIDACIÓN	17





I. PRESENTACIÓN

Con el objetivo de fortalecer el desarrollo institucional y generar valor público en los trámites y servicios que se brindan en el municipio, el Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas y normativas que orienten, conduzcan y puntualicen de manera integral e interdisciplinaria, las actividades inherentes a sus funciones.

Bajo ese contexto, la Dirección de Cultura opta como principio básico la simplificación, comunicación y la congruencia en las actividades que se llevan a cabo en ella, haciendo indispensable, contar con elementos, recursos y procedimientos que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.

Por lo anterior, el presente **Manual de Procedimientos** es un documento que nos muestra las actividades, políticas y directrices con las que funciona esta Dependencia Administrativa del Gobierno de Chalco y que tiene como objetivo establecer los procedimientos conforme a sus atribuciones.

Adicionalmente, es importante señalar que, este documento es responsabilidad de quien lo elaboró y está sujeto a la actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien, en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.



II. INTRODUCCIÓN

El presente documento ha sido desarrollado como un instrumento normativo y de mejora institucional para fortalecer las funciones administrativas de esta dependencia, siendo este, una guía que muestre de manera sistematizada, secuencial y cronológica las actividades que se llevan a cabo en los procedimientos de la Dirección de Cultura para mejorar la eficiencia en los tiempos y facilitar la toma de decisiones.

Bajo ese tenor, el manual será una herramienta de apoyo para los servidores públicos que integran esta Dirección del Gobierno de Chalco, y para la capacitación de personal nuevo que se incorpore a esta Dependencia Administrativa.

Por otro lado, es importante señalar que es un documento público y deberá estar a disposición para consulta de las y los servidores públicos que intervienen en los diferentes procedimientos que se describen en el desarrollo del documento, así como de la ciudadanía en general que esté interesada en conocer el funcionamiento del Gobierno Municipal, fomentando de esta manera, la Transparencia en la Gestión Pública.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



III. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Dirección de Cultura, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-DC-P01-2020

Organización y Coordinación de Eventos Culturales y Artísticos.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Cultura, mediante el desarrollo y promoción de las diferentes disciplinas artísticas.

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Cultura del Municipio de Chalco, encargados de la promoción cultural; así como a las personas que pretendan realizar sus presentaciones artísticas.

1.3. Marco Jurídico

- Bando Municipal Vigente, Título Octavo, Del Bienestar; Capítulo V, De la Promoción Cultural y Turística, Artículo 110, párrafo: I, II, III, IV.
- Bando Municipal Vigente, Título Noveno, De los Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas Municipales, Capítulo Único, Artículos 119, 120, 121, 122, 123, 124 y 125.



1.4. Responsabilidades

La Dirección de Cultura es la dependencia responsable de organizar y coordinar los eventos culturales y artísticos.

La Directora deberá:

- Revisar y dar el Visto Bueno de la presentación artística a realizar.

El Departamento de Eventos deberá:

- Coordinar y supervisar el procedimiento para la realización de las presentaciones artísticas.

El Artista deberá:

- Proporcionar el anteproyecto de la presentación artística y todos los elementos digitales y físicos para el correcto desarrollo de la presentación artística.

1.5. Insumos

- Anteproyecto con la presentación del evento a desarrollar.

1.6. Resultado

- La presentación del Evento Cultural o Artístico.

1.7. Políticas

- Únicamente se atenderán solicitudes en días hábiles en un horario de 09:00 a 16:00hrs.
- De acuerdo a la agenda de actividades de la Dirección de Cultura, se programan nuevos eventos.
- Se debe presentar el Anteproyecto por escrito, video de la presentación y C.V. del Artista

1.8. Formatos de anexos

- Formato de reporte



1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la Organización y Coordinación de Eventos Culturales y Artísticos

No.	Responsable	Actividad
1	El Artista	Acude a la Dirección de Cultura para presentar el anteproyecto impreso en donde se especifica la información general del evento.
2	La Directora de Cultura	Recibe, analiza la viabilidad económica y evalúa la pertinencia de la propuesta, el tipo de evento y condiciones del Artista solicitante. ¿Es viable la propuesta? <ul style="list-style-type: none">• No es viable la propuesta, se continúa con la actividad 3• Sí es viable la propuesta, se continúa con la actividad 4
3	La Directora de Cultura	Envía respuesta por escrito al Artista, informando la no realización del evento. Fin del procedimiento.
4	La Directora de Cultura	Envía respuesta por escrito al Artista, para confirmar una cita presencial para detallar todos los elementos que participan en la presentación artística y aclarar todos los detalles pertinentes.
5	La Directora de Cultura	En coordinación con el Departamento de Eventos, llevan a cabo la reunión para revisar todos los detalles de la presentación artística.
6	La Directora de Cultura	Instruye al Departamento de Eventos para desarrollar el programa del evento.
7	El Departamento de Eventos	Define la estructura, el programa del evento y se contacta vía telefónica con los Artistas para la realización del Evento.



8	El Departamento de Eventos	Gestiona, a través de la Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información, la publicidad para la presentación artística.
9	Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información	Realiza la publicidad para el evento y gestiona la difusión del mismo en los distintos medios de comunicación.
10	El Departamento de Eventos	Coordina los aspectos logísticos y requerimientos técnicos para la realización y desarrollo del evento de acuerdo al escenario artístico.
11	La Directora de Cultura	Verifica la realización del evento.
12	El Departamento de Eventos	Elabora reporte del evento, en donde se presentan los resultados a la Directora de Cultura derivado del proceso de las actividades realizadas.
13	La Directora de Cultura	Recibe reporte, analiza y archiva. Fin del procedimiento.





1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

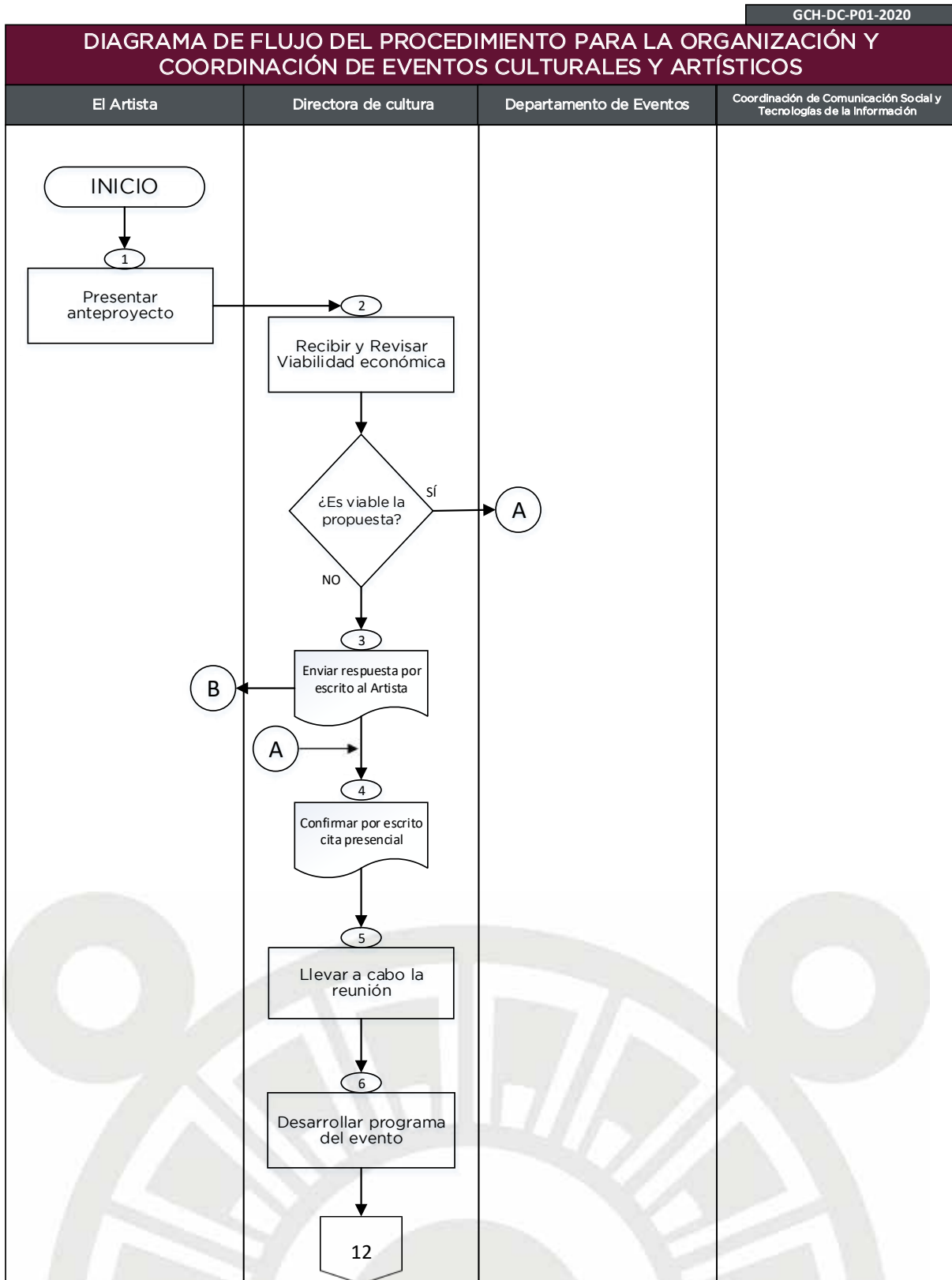
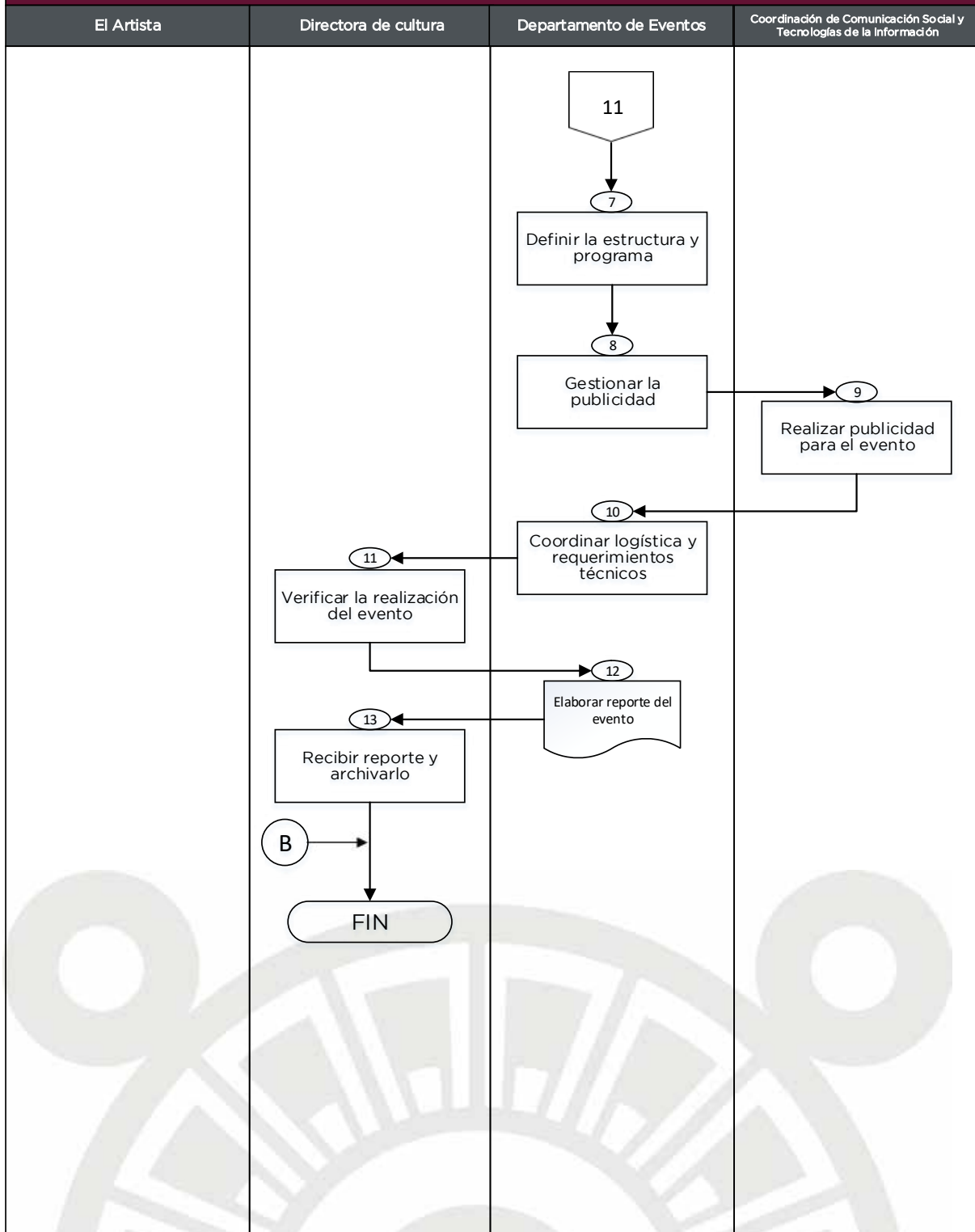










DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE EVENTOS CULTURALES Y ARTÍSTICOS





V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p>Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p>Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</p>
	<p>Línea continua: marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Decisión: se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



VI. GLOSARIO

Anteproyecto: Al documento cuyo fin es identificar y precisar la idea sobre el problema y los objetivos del evento a realizar.

Cultura: Al modo de vida de un pueblo, costumbres, tradiciones, normas y expresiones artísticas, poseen una carga significativa que refleja una percepción y una visión del mundo específica, determinada por la vivencia y realidad de cada grupo social.

Dependencia (s) Administrativa (s): A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Evento Artístico: A la actividad mediante la cual el ser humano expresa ideas, emociones o, en general, una visión del mundo, a través de recursos plásticos, lingüísticos, sonoros, o mixtos, etc.

Evento Cultural: A las propuesta ofrecidas al público para ponerlo en contacto con los espacios de divulgación y difusión de actos y acciones culturales, o con el patrimonio arquitectónico, histórico, intelectual y artístico.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2019-2021.

Identidad: A la personalidad de un pueblo o grupo humano, lo que lo hace diferente de los demás por sus valores.

Patrimonio: Al conjunto de bienes a los que reconocemos valor histórico, y en función de éste podemos atribuirle además otros valores o funciones relativos a la conciencia de identidad colectiva, a la conformación de simbologías y aprendizajes sobre los que se sustenta el conocimiento.



VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Titular de la Dirección de Cultura.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento; y
- Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información.





VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Dirección de Cultura del Gobierno de Chalco, Estado de México; Agosto de 2020.

Dirección de Cultura

Directora

Ocotlán Pérez Pérez

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización





IX. VALIDACIÓN

Valida

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Ocotlán Pérez Pérez
Directora de Cultura
RÚBRICA



CHALCO
2019-2021



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

GOBIERNO DE CHALCO

2019-2021



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE COMERCIO

Chalco, Estado de México, agosto de 2020.

© **Gobierno de Chalco, 2019-2021**

Dirección de Comercio

Avenida Enseñanza Técnica, S/N, Altos del Mercado Acapol,

Col. Centro, Chalco, Estado de México, C.P. 56600

Tel. 3092 0204

Dirección de Comercio

Agosto de 2020

Primera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se de el crédito correspondiente a la fuente.

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Erasmus Calderón Fuentes
Primer Regidor

Ma. Asención Garduño Lujano
Segunda Regidora

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercer Regidor

Mireya Nayeli Ramírez Pérez
Cuarta Regidora

Roel Cobos Uriostegui
Quinto Regidor

Ana Patricia Valdivia Calderón
Sexta Regidora

Alejandro Martínez Peña
Séptimo Regidor

Olivia del Carmen Ramírez Pérez
Octava Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Noveno Regidor

Alejandra Saldaña Moreno
Décima Regidora

Teodoro Domínguez Romero
Décimo Primer Regidor

María Soledad Ramírez Ríos
Décima Segunda Regidora

Nadia Ivett Arroyo Guerrero
Décima Tercer Regidora

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento





ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. INTRODUCCIÓN	6
III. OBJETIVO GENERAL	7
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
1. Procedimiento GCH-DCOM-P01-2020 Expedición de Permiso para Venta o Prestación de Servicios en Vías, Espacios o Bienes del Dominio Público	7
V. SIMBOLOGÍA	16
VI. GLOSARIO	17
VII. DISTRIBUCIÓN	18
VIII. ACTUALIZACIÓN	19
IX. VALIDACIÓN	20





I. PRESENTACIÓN

Con el objetivo de fortalecer el desarrollo institucional y generar valor público en los trámites y servicios que se brindan en el municipio, el Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas y normativas que orienten, conduzcan y puntualicen de manera integral e interdisciplinaria, las actividades inherentes a sus funciones.

Bajo ese contexto, la Dirección de Comercio opta como principio básico la simplificación, comunicación y la congruencia en las actividades que se llevan a cabo en ella, haciendo indispensable, contar con elementos, recursos y procedimientos que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.

Por lo anterior, el presente **Manual de Procedimientos** es un documento que nos muestra las actividades, políticas y directrices con las que funciona esta Dependencia Administrativa del Gobierno de Chalco y que tiene como objetivo establecer los procedimientos conforme a sus atribuciones.

Adicionalmente, es importante señalar que, este documento es responsabilidad de quien lo elaboró y está sujeto a la actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien, en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.



II. INTRODUCCIÓN

El presente documento ha sido desarrollado como un instrumento normativo y de mejora institucional para fortalecer las funciones administrativas de esta dependencia, siendo este, una guía que muestre de manera sistematizada, secuencial y cronológica las actividades que se llevan a cabo en los procedimientos de la Dirección de Comercio para mejorar la eficiencia en los tiempos y facilitar la toma de decisiones.

Bajo ese tenor, el manual será una herramienta de apoyo para los servidores públicos que integran esta Dirección del Gobierno de Chalco, y para la capacitación de personal nuevo que se incorpore a esta Dependencia Administrativa.

Por otro lado, es importante señalar que es un documento público y deberá estar a disposición para consulta de las y los servidores públicos que intervienen en los diferentes procedimientos que se describen en el desarrollo del documento, así como de la ciudadanía en general que esté interesada en conocer el funcionamiento del Gobierno Municipal, fomentando de esta manera, la Transparencia en la Gestión Pública.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



III. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Dirección de Comercio, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-DCOM-P01-2020

Expedición de Permiso para Venta o Prestación de Servicios en Vías, Espacios y Bienes del Dominio Público

1.1. Objetivo del Procedimiento

Disminuir el número de prestadores de servicios y comerciantes informales en vías y espacios públicos del Municipio de Chalco, mediante la Expedición de Permisos para tales efectos.

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Comercio del Gobierno de Chalco encargados de la regulación comercial en vías, espacios públicos y tianguis, a la Tesorería Municipal encargada del cobro de los derechos por la Expedición de Permiso para Venta o Prestación de Servicios en Vías, Espacios y Bienes del Dominio Público, así como a las personas físicas que pretendan comercializar o prestar un servicio en el Municipio de Chalco.

1.3. Marco Jurídico

- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 154;
- Bando Municipal de Chalco, Artículo 103; y
- Reglamento de Comercio en Vías, Espacios y Bienes del Dominio Público de Chalco, Estado de México, Artículo 8, Fracción XVII y Artículo 12.



1.4. Responsabilidades

La Dirección de Comercio es la dependencia responsable de expedir el Permiso para Venta o Prestación de Servicios en Vías, Espacios y Bienes del Dominio Público previo cumplimiento de las disposiciones establecidas en las leyes de la materia.

El Director deberá:

- Revisar y firmar los Permisos autorizados para Venta o Prestación de Servicios en Vías, Espacios y Bienes del Dominio Público que le sean turnados.

El Departamento De Gestión De Permisos Deberá:

- Entregar a la persona física, un formato de solicitud de permiso para su llenado y una carta de anuencia, así mismo, recibir del interesado los requisitos necesarios para la tramitación del permiso.

El Departamento De Verificación, Notificación Y Ejecución Deberá:

- Ordenar una verificación para efectos de corroborar la veracidad de los documentos adjuntos a la solicitud de permiso, a fin de corroborar que no se contravenga a lo dispuesto en el Reglamento de Comercio en Vías, Espacios y Bienes del Dominio Público de Chalco, Estado de México.

La Unidad De Asuntos Jurídicos Deberá:

- Autorizar o denegar, por medio de oficio, la expedición del permiso solicitado.

El Departamento De Regulación Comercial En Vías, Espacios Públicos Y Tianguis Deberá:

- Elaborar el Gafete correspondiente al permiso autorizado y turnarlo al Director para su revisión y firma.

La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por la expedición del Permiso para Venta o Prestación de Servicios en Vías, Espacios y Bienes del Dominio Público



1.5. Insumos

Para Personas Físicas:

- Formato de Solicitud;
- Estudio Socioeconómico;
- Carta de anuencia de los vecinos colindantes al lugar en que se pretenda ejercer el comercio o prestar un servicio, así como de los propietarios de los bienes inmuebles frente a los cuales pretendan instalarse;
- Croquis de localización del lugar propuesto para la expedición de permiso;
- Identificación Oficial vigente; y
- Constancia que acredite que colabora con las autoridades municipales en beneficio del desarrollo de la comunidad.

Para Personas Jurídico Colectivas:

- Formato de Solicitud;
- Copia Certificada del Acta Constitutiva de la Sociedad;
- Estudio Socioeconómico;
- Carta de anuencia de los vecinos colindantes al lugar en que se pretenda ejercer el comercio o prestar un servicio, así como de los propietarios de los bienes inmuebles frente a los cuales pretendan instalarse;
- Croquis de localización del lugar propuesto para la expedición de permiso;
- Identificación Oficial vigente; y
- Constancia que acredite que colabora con las autoridades municipales en beneficio del desarrollo de la comunidad.

1.6. Resultado

- El Gafete que acredita el permiso para venta o prestación de servicios en vías, espacios y bienes del dominio público



1.7. Políticas

- No se expedirá más de un permiso por persona, por tanto, este tendrá el carácter de único e intransferible.
- El tiempo que dure el procedimiento de expedición del permiso correrá únicamente en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- La entrega del Gafete correspondiente al permiso para venta o prestación de servicios en vías, espacios y bienes del dominio público se hará únicamente después de haber firmado acuse de recibido y realizado el pago correspondiente ante la Tesorería Municipal.

1.8. Formatos de anexos

- Formato de Solicitud
- Formato de Carta de Anuencia





1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la Expedición del Permiso para Venta o Prestación de Servicios en Vías, Espacios y Bienes de Dominio Público.

No.	Responsable	Actividad
1	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Solicita a la Dirección de Comercio, información para realizar el trámite de Expedición del Permiso para Venta o Prestación de Servicios en Vías, Espacios y Bienes de Dominio Público.
2	El Departamento de Gestión de Permisos	Proporciona a la Persona Física o Jurídico Colectiva la información, los requisitos, el costo y el tiempo de respuesta del trámite.
3	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Reúne la documentación, acude a la Dirección de Comercio, presenta la solicitud en original y de manera escrita en términos del Formato expedido por la Dirección.
4	El Departamento de Gestión de Permisos	Recibe el Formato de solicitud, revisa que cumpla con los requisitos de Ley, analiza y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No cumple con los requisitos, se continúa con la actividad 5.• Sí cumple con los requisitos, se continúa con la actividad 6.
5	El Departamento de Gestión de Permisos	Informa a la Persona Física o Jurídico Colectiva que los requisitos están incompletos para que lo subsane. Se conecta con la actividad 3.
6	El Departamento de Gestión de Permisos	Acusa de recibido, asigna número de expediente y turna al Departamento de Verificación, Notificación y Ejecución.
7	Departamento de Verificación, Notificación y Ejecución	Realiza una verificación de los documentos entregados por la Persona Física o Jurídico Colectiva a efecto de corroborar la veracidad de los



		documentos adjuntos a la solicitud de permiso y verificar que no se contravenga a lo dispuesto en el Reglamento De Comercio En Vías, Espacios Y Bienes Del Dominio Público De Chalco, Estado De México, turna a la Unidad de Asuntos Jurídicos.
8	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe expediente, analiza el resultado de la verificación y determina: ¿Cumple con la normatividad? <ul style="list-style-type: none">• No cumple con la normatividad, se continúa con la actividad 9.• Sí cumple con la normatividad, se continúa con la actividad 11.
9	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Informa al Departamento de Verificación, Notificación y Ejecución el resultado de la verificación de la documentación. Acuerda y elabora oficio de respuesta a efecto que se le notifique al interesado.
10	Departamento de Verificación, Notificación y Ejecución	Recibe oficio de respuesta y notifica a la Persona Física o Jurídico Colectiva. Fin del procedimiento.
11	El Departamento De Regulación Comercial En Vías, Espacios Públicos Y Tianguis	Ingresa expediente, elabora Gafete, elabora Permiso para Venta o Prestación de Servicios en Vías, Espacios y Bienes de Dominio Público y envía a la Dirección para su revisión y firma.
12	El Director de Comercio	Recibe expediente, revisa Gafete, lo firma y turna el expediente y Gafete a Departamento de Gestión de Permisos.
13	El Departamento de Gestión de Permisos	Cuantifica derechos, expide orden de pago y es entregada a la Persona Física o Jurídico Colectiva.
14	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.



15	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega a la persona física y/o moral la línea de captura.
16	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Regresa al Departamento de Gestión de Servicios y entrega copia del comprobante de pago.
17	El Departamento de Gestión de Permisos	Recibe, revisa comprobante de pago y entrega a la Persona Física o Jurídico Colectiva, Gafete.
18	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Recibe Gafete y firma recibido.
19	El Departamento de Gestión de Permisos	Recibe el acuse de recibido e integra el expediente al padrón de comerciantes y prestadores de servicios del Municipio de Chalco. Fin del procedimiento.





1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-DCOM-P01-2020

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA VENTA O PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN VÍAS, ESPACIOS Y BIENES DEL DOMINIO PÚBLICO

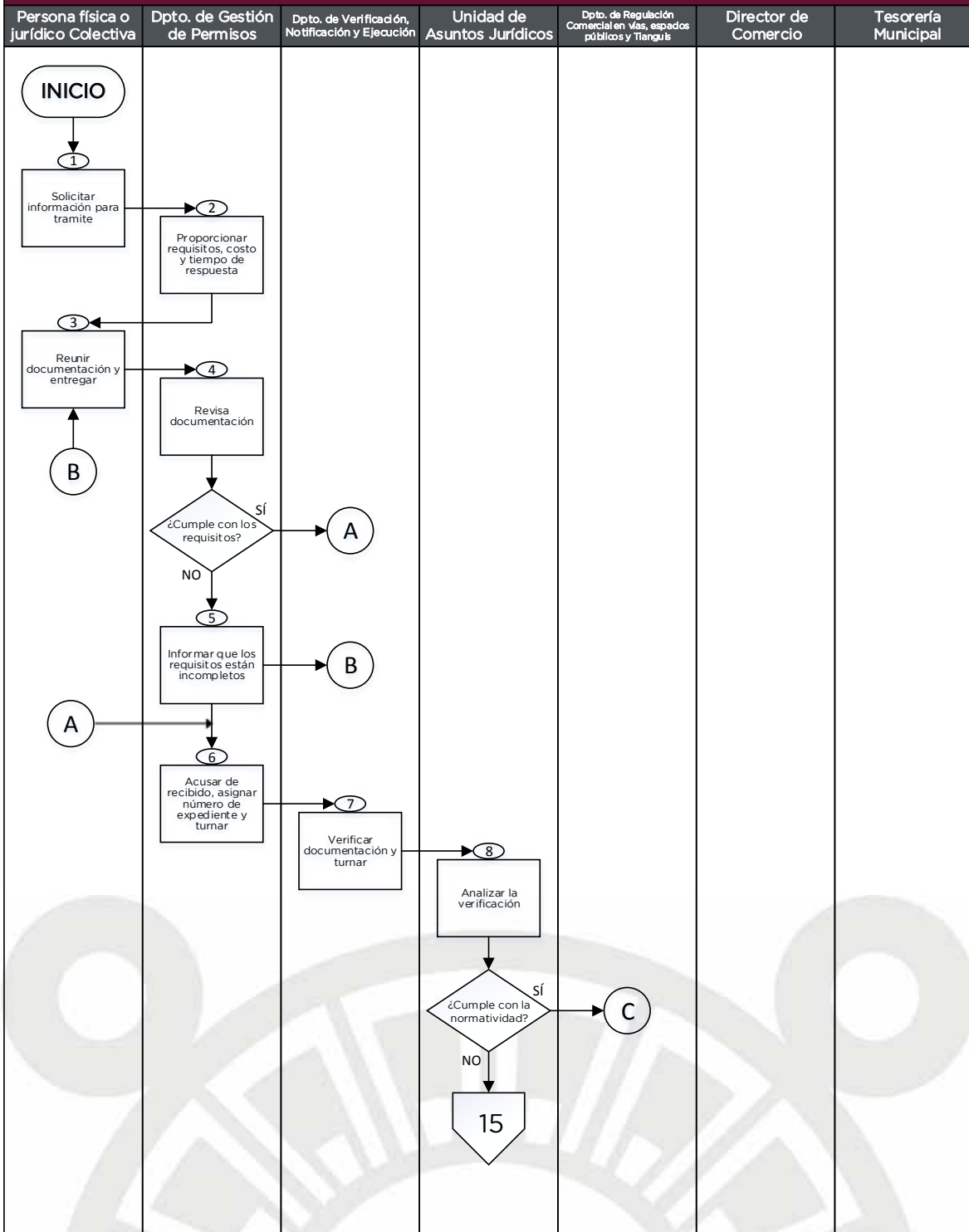
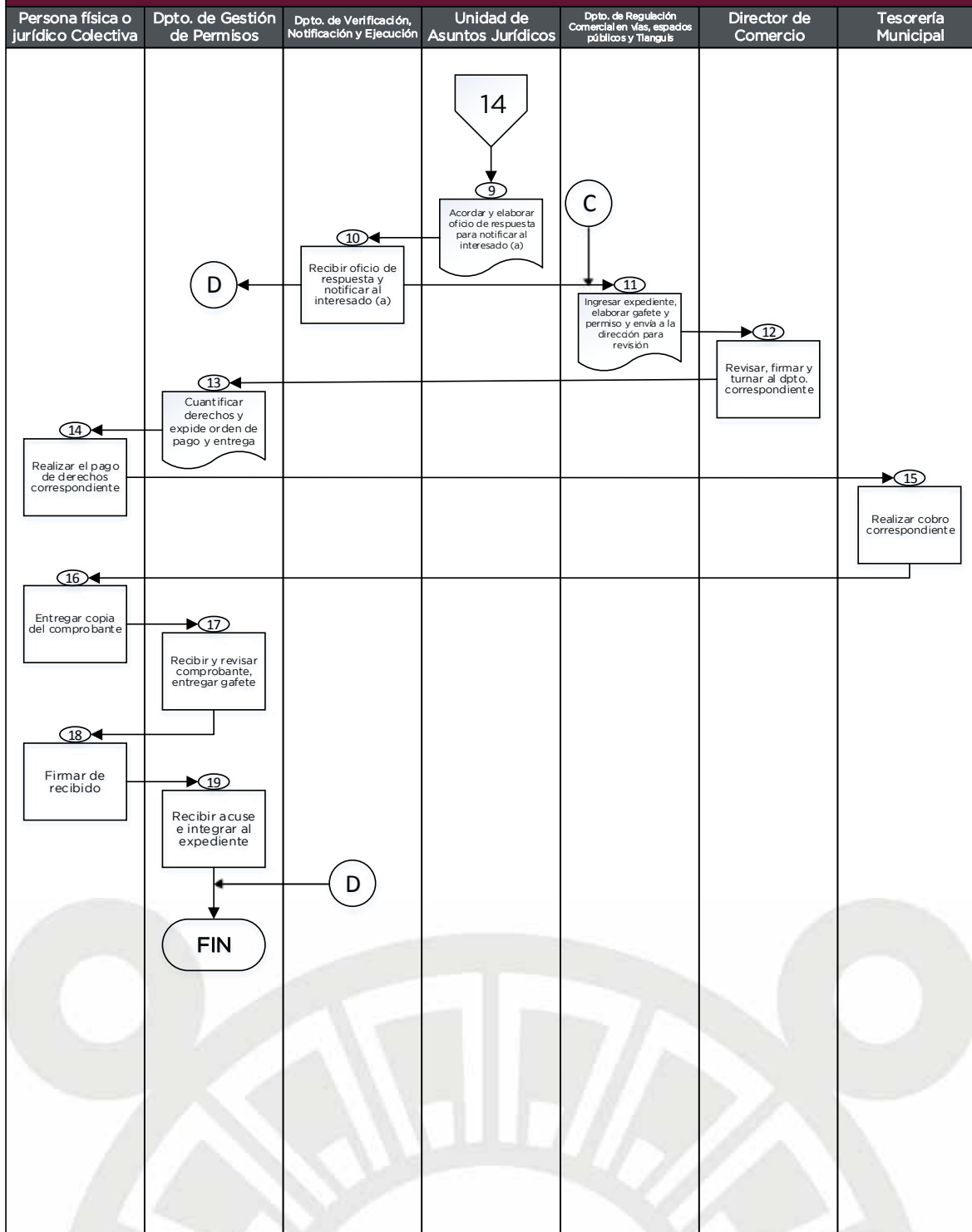






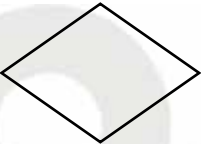



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA VENTA O PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN VÍAS, ESPACIOS Y BIENES DEL DOMINIO PÚBLICO





V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p>Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p>Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</p>
	<p>Línea continua: marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Decisión: se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



VI. GLOSARIO

Dependencia (s) Administrativa (s): A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Bienes de Dominio Público: Al conjunto de inmuebles propiedad del estado, destinados al uso de la ciudadanía en general.

Carta de Anuencia: Al documento en el que se expresa de manera clara el consentimiento por parte de terceros quienes puedan resultar afectados por el ejercicio comercial o prestación de servicios del interesado.

Comercio Informal: A la actividad de comercio y/o prestación de servicios realizada de manera irregular; es decir, no se cuenta con el permiso correspondiente expedido por la autoridad competente, evadiendo el pago de impuestos y demás formalidades jurídicas.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2019-2021.

Personas Físicas: Al individuo que tiene la capacidad para ejercer sus derechos y contraer obligaciones dentro del marco de la ley y la constitución.

Personas Morales o Jurídicas: A la entidad de existencia jurídica, que está constituida por grupos u organizaciones de personas físicas, y que es reconocida como instancia unitaria con capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

Prestación de Servicios: Al Acto mediante el cual una persona se compromete a desarrollar una actividad a favor de otra a cambio de una contraprestación o en forma gratuita.

Regulación Comercial: Al proceso para obtener un permiso para realizar, de manera legal, una actividad comercial o la prestación de algún servicio utilizando las vías, espacios o bienes de dominio público para tales efectos.



VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Dirección de Comercio.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento; y
- Tesorería Municipal





VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comercio del Gobierno de Chalco, Estado de México; Agosto de 2020.

Dirección de Comercio

Director

Gustavo Santos Mayen

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización





IX. VALIDACIÓN

Valida

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Gustavo Santos Mayen
Director de Comercio
RÚBRICA



CHALCO
2019-2021



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

GOBIERNO DE CHALCO

2019-2021



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Chalco, Estado de México, agosto de 2020.

© **Gobierno de Chalco, 2019-2021**

Dirección de Servicios Públicos

Calle 5 de Mayo entre calle 2 de Marzo y Avenida 5 de Mayo,

Col. San Miguel Jacalones II,

Chalco, Estado de México, C.P 56604

Tel. 3092 4702

Dirección de Servicios Públicos

Agosto de 2020

Primera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se de el crédito correspondiente a la fuente.

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Erasmus Calderón Fuentes
Primer Regidor

Ma. Asención Garduño Lujano
Segunda Regidora

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercer Regidor

Mireya Nayeli Ramírez Pérez
Cuarta Regidora

Roel Cobos Uriostegui
Quinto Regidor

Ana Patricia Valdivia Calderón
Sexta Regidora

Alejandro Martínez Peña
Séptimo Regidor

Olivia del Carmen Ramírez Pérez
Octava Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Noveno Regidor

Alejandra Saldaña Moreno
Décima Regidora

Teodoro Domínguez Romero
Décimo Primer Regidor

María Soledad Ramírez Ríos
Décima Segunda Regidora

Nadia Ivett Arroyo Guerrero
Décima Tercer Regidora

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento





ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. INTRODUCCIÓN	6
III. OBJETIVO GENERAL	7
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
1. Procedimiento GCH-DSP-P01-2020 Mantenimiento de la Red de Alumbrado Público	7
V. SIMBOLOGÍA	13
VI. GLOSARIO	14
VII. DISTRIBUCIÓN	15
VIII. ACTUALIZACIÓN	16
IX. VALIDACIÓN	17e





I. PRESENTACIÓN

Con el objetivo de fortalecer el desarrollo institucional y generar valor público en los trámites y servicios que se brindan en el municipio, el Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas y normativas que orienten, conduzcan y puntualicen de manera integral e interdisciplinaria, las actividades inherentes a sus funciones.

Bajo ese contexto, la Dirección de Servicios Públicos opta como principio básico la simplificación, comunicación y la congruencia en las actividades que se llevan a cabo en ella, haciendo indispensable, contar con elementos, recursos y procedimientos que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.

Por lo anterior, el presente **Manual de Procedimientos** es un documento que nos muestra las actividades, políticas y directrices con las que funciona esta Dependencia Administrativa del Gobierno de Chalco y que tiene como objetivo establecer los procedimientos conforme a sus atribuciones.

Adicionalmente, es importante señalar que, este documento es responsabilidad de quien lo elaboró y está sujeto a la actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien, en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.



II. INTRODUCCIÓN

El presente documento ha sido desarrollado como un instrumento normativo y de mejora institucional para fortalecer las funciones administrativas de esta dependencia, siendo este, una guía que muestre de manera sistematizada, secuencial y cronológica las actividades que se llevan a cabo en los procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos para mejorar la eficiencia en los tiempos y facilitar la toma de decisiones.

Bajo ese tenor, el manual será una herramienta de apoyo para los servidores públicos que integran esta Dirección del Gobierno de Chalco, y para la capacitación de personal nuevo que se incorpore a esta Dependencia Administrativa.

Por otro lado, es importante señalar que es un documento público y deberá estar a disposición para consulta de las y los servidores públicos que intervienen en los diferentes procedimientos que se describen en el desarrollo del documento, así como de la ciudadanía en general que esté interesada en conocer el funcionamiento del Gobierno Municipal, fomentando de esta manera, la Transparencia en la Gestión Pública.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



III. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Dirección de Servicios Públicos, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-DSP-P01-2020

Mantenimiento de la Red de Alumbrado Público

1.1. Objetivo del Procedimiento

Mejorar la eficiencia de la red de alumbrado público del Municipio de Chalco, a través de la reparación, colocación o sustitución de luminarias en vías públicas, espacios públicos y demás espacios de libre circulación.

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, encargados del mantenimiento de la red de Alumbrado Público, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

1.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción II; y
- Bando Municipal vigente, Título sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 63 y 64 fracción IV.

1.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación y mantenimiento de la Red de Alumbrado Público en el Municipio de Chalco.



El Director deberá:

- Otorga el Visto Bueno de las peticiones ciudadanas.
- Firmar los oficios de respuesta.

El Departamento de Alumbrado Público deberá:

- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de los servicios solicitados; y
- Elaborar la contestación de las peticiones ciudadanas.

La Oficialía de Partes del Ayuntamiento de Chalco deberá:

- Recibir las peticiones ciudadanas de mantenimiento a la red de alumbrado público y enviarlas a la Dirección de Servicios Públicos.

La Ciudadanía deberá:

- Realiza las peticiones de mantenimiento a la red de alumbrado público de forma escrita o mediante reporte telefónico.

1.5. Insumos

- Oficio de petición; y
- Formato de reporte telefónico.

1.6. Resultado

- Red de Alumbrado Público eficiente

1.7. Políticas

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante; y
- Cuando el reporte sea vía telefónica, el solicitante deberá informar sus datos de contacto y la ubicación del servicio reportado.

1.8. Formatos de anexos

- Reporte de actividades diarias



1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para el Mantenimiento de la Red de Alumbrado Público		
No.	Responsable	Actividad
1	El Solicitante	Solicita el servicio de mantenimiento de alumbrado público. Si la petición es de manera escrita, se continúa con la actividad 2. Si la petición es vía telefónica, se continúa con la actividad 11.
2	La Oficialía de Partes del Gobierno de Chalco	Recibe el oficio de petición ciudadana y envía a la Dirección de Servicios Públicos.
3	La secretaria de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana, acusa de recibido y envía al Director de Servicios Públicos.
4	El Director de Servicios Públicos	Analiza e instruye al Departamento de Alumbrado Público dar atención a la petición ciudadana.
5	El Departamento de Alumbrado Público	Programa la actividad y turna a la Unidad Operativa para su atención.
6	La Unidad Operativa	Atiende la petición ciudadana, asistiendo al lugar indicado de la petición y realiza actividad de reparación, o reconexión de luminarias.
7	La Unidad Operativa	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana y envía al Departamento de Alumbrado Público para que el solicitante sea notificado.
8	El Departamento de Alumbrado Público	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que lo firme y selle.
9	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el solicitante sea notificado



10	El Departamento de Alumbrado Público	Recibe oficio de respuesta, notifica al solicitante, registra y archiva. Fin del procedimiento.
11	La secretaria del Departamento de Alumbrado Público	Atiende la llamada, genera formato de reporte telefónico y envía al Departamento de Alumbrado Público para la atención y seguimiento de la petición ciudadana.
12	El Departamento de Alumbrado Público	Programa la actividad y turna a la Unidad Operativa para su atención.
13	La Unidad Operativa	Atiende la petición ciudadana, asistiendo al lugar indicado de la petición y realiza actividad de reparación, o reconexión de luminarias.
14	La Unidad Operativa	Recaba firma del solicitante en el formato de reporte telefónico.
15	La Unidad Operativa	Elabora reporte de actividades diarias y envía junto con el Formato de Reporte Telefónico al Departamento de Alumbrado Públicos.
16	El Departamento de Alumbrado Público	Recibe el reporte de actividades y el formato telefónico, registra y archiva. Fin del procedimiento.





1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-DSP-P01-2020

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO

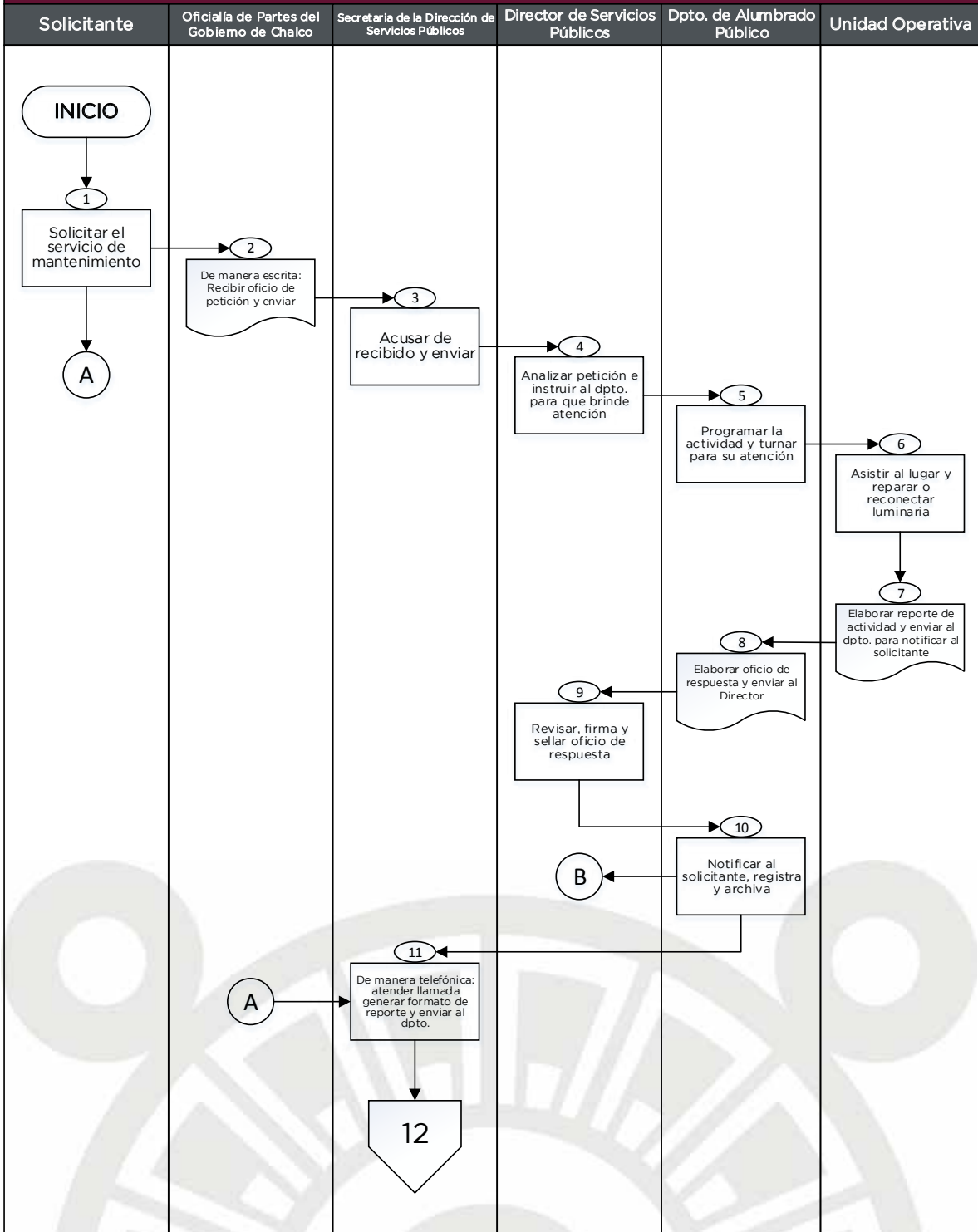
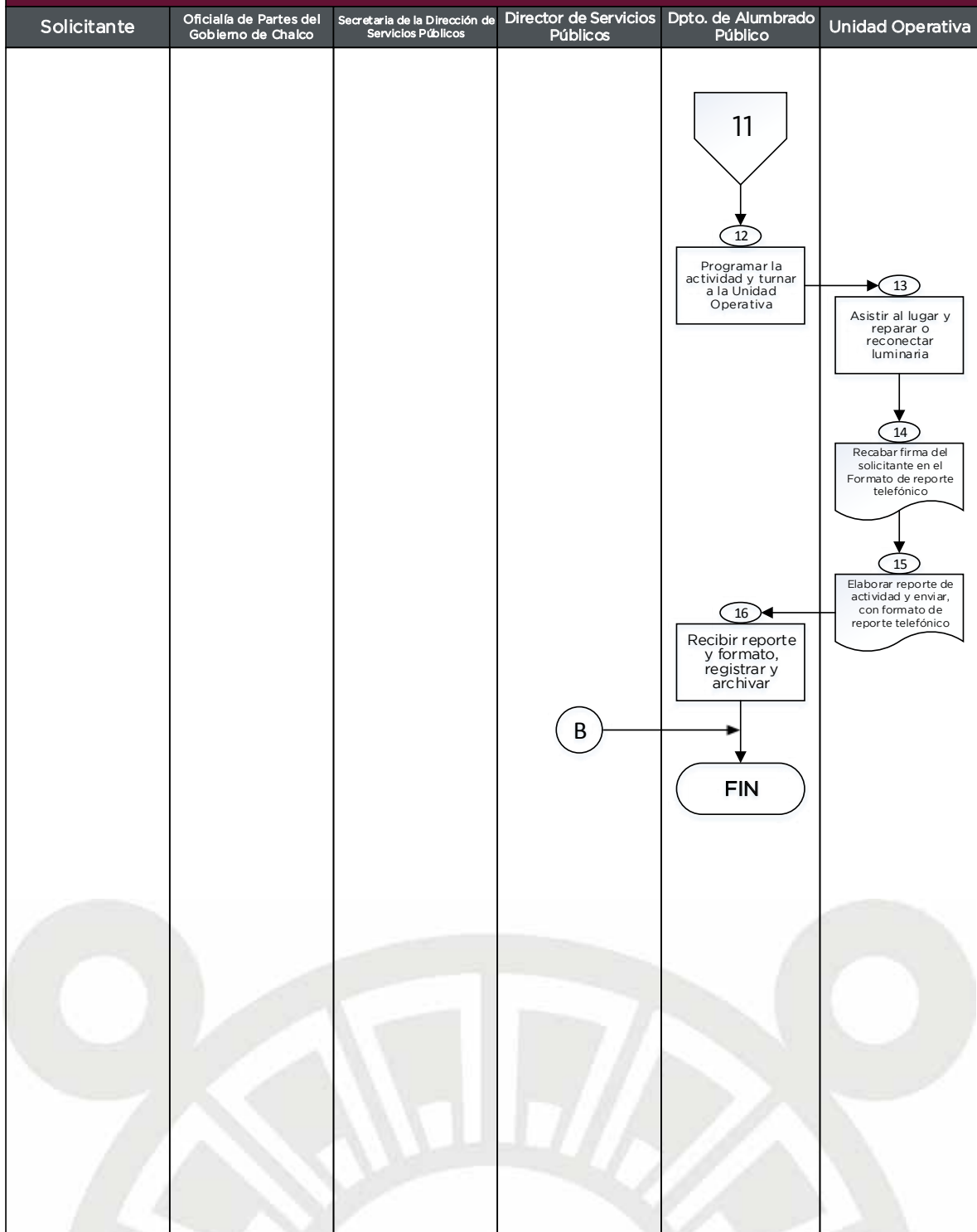






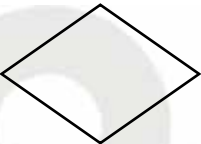



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO





V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p>Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p>Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</p>
	<p>Línea continua: marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Decisión: se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



VI. GLOSARIO

Alumbrado Público: Al servicio público que consiste en la iluminación de vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación.

Dependencia (s) Administrativa (s): A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Eficacia: A la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2019-2021.

Luminarias: Al aparato que sirve para distribuir, filtrar o transformar la luz por una o varias lámparas y que contiene todos los accesorios para fijarla, protegerla y conectarlas.

Mantenimiento: Al conjunto de actividades (reparación o reconexión de luminarias) para brindar apoyo a la ciudadanía para la conservación y el buen funcionamiento de luminarias del municipio.

Red de Alumbrado Público: A las luminarias que se encuentran en los espacios públicos para la iluminación de los mismos.

Unidad Operativa: Al conjunto de personal para la realización de actividades de mantenimiento y conservación del Red de Alumbrado Público





VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Dirección de Servicios Públicos.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal; y
- Secretaría del Ayuntamiento.





VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos del Gobierno de Chalco, Estado de México; Agosto de 2020.

Dirección de Servicios Públicos

Encargado del Despacho

Raúl Zayago Xocopa

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización





IX. VALIDACIÓN

Valida

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Raúl Zayago Xocopa
Encargado del Despacho de la Dirección de Servicios Públicos
RÚBRICA



CHALCO
2019-2021



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

GOBIERNO DE CHALCO

2019-2021



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Chalco, Estado de México, agosto de 2020.



© **Gobierno de Chalco, 2019-2021**

Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información
Reforma No. 4, Colonia Centro,
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 5972 8280

Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información

Agosto de 2020

Primera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se de el crédito correspondiente a la fuente.



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Erasmus Calderón Fuentes
Primer Regidor

Ma. Asención Garduño Lujano
Segunda Regidora

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercer Regidor

Mireya Nayeli Ramírez Pérez
Cuarta Regidora

Roel Cobos Uriostegui
Quinto Regidor

Ana Patricia Valdivia Calderón
Sexta Regidora

Alejandro Martínez Peña
Séptimo Regidor

Olivia del Carmen Ramírez Pérez
Octava Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Noveno Regidor

Alejandra Saldaña Moreno
Décima Regidora

Teodoro Domínguez Romero
Décimo Primer Regidor

María Soledad Ramírez Ríos
Décima Segunda Regidora

Nadia Ivett Arroyo Guerrero
Décima Tercer Regidora

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. INTRODUCCIÓN	6
III. OBJETIVO GENERAL	7
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
1. Procedimiento GCH-CCSTI-P01-2020 Cobertura Fotográfica y/o Videográfica de Eventos Institucionales	7
V. SIMBOLOGÍA	13
VI. GLOSARIO	14
VII. DISTRIBUCIÓN	15
VIII. ACTUALIZACIÓN	16
IX. VALIDACIÓN	17





I. PRESENTACIÓN

Con el objetivo de fortalecer el desarrollo institucional y generar valor público en los trámites y servicios que se brindan en el municipio, el Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas y normativas que orienten, conduzcan y puntualicen de manera integral e interdisciplinaria, las actividades inherentes a sus funciones.

Bajo ese contexto, la Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información opta como principio básico la simplificación, comunicación y la congruencia en las actividades que se llevan a cabo en ella, haciendo indispensable, contar con elementos, recursos y procedimientos que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.

Por lo anterior, el presente **Manual de Procedimientos** es un documento que nos muestra las actividades, políticas y directrices con las que funciona esta Dependencia Administrativa del Gobierno de Chalco y que tiene como objetivo establecer los procedimientos conforme a sus atribuciones.

Adicionalmente, es importante señalar que, este documento es responsabilidad de quien lo elaboró y está sujeto a la actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien, en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.



II. INTRODUCCIÓN

El presente documento ha sido desarrollado como un instrumento normativo y de mejora institucional para fortalecer las funciones administrativas de esta dependencia, siendo este, una guía que muestre de manera sistematizada, secuencial y cronológica las actividades que se llevan a cabo en los procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información para mejorar la eficiencia en los tiempos y facilitar la toma de decisiones.

Bajo ese tenor, el manual será una herramienta de apoyo para los servidores públicos que integran esta Dirección del Gobierno de Chalco, y para la capacitación de personal nuevo que se incorpore a esta Dependencia Administrativa.

Por otro lado, es importante señalar que es un documento público y deberá estar a disposición para consulta de las y los servidores públicos que intervienen en los diferentes procedimientos que se describen en el desarrollo del documento, así como de la ciudadanía en general que esté interesada en conocer el funcionamiento del Gobierno Municipal, fomentando de esta manera, la Transparencia en la Gestión Pública.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



III. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-CCSTI-P01-2020

Cobertura Fotográfica y/o Videográfica de Eventos Institucionales.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener información oportuna y veraz sobre los testimonios de las actividades en el Gobierno de Chalco, mediante la cobertura fotográfica y/o videográfica de eventos institucionales.

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información del Municipio de Chalco, encargados de la comunicación social, a las Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

1.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XIX, De la Coordinación de Comunicación Social, Artículo 85, fracción I.

1.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información es la dependencia responsable de coordinar todas las actividades para



llevar a cabo la cobertura fotográfica y/o videográfica de eventos institucionales.

El Coordinador deberá:

- Revisar y analizar la solicitud del evento institucional a cubrir; y
- Notificar a la Subcoordinación de Comunicación Social para que realice la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.

La Subcoordinación de Comunicación Social deberá:

- Instruir al Departamento de Información y Relaciones Públicas para que realice la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.

El Departamento de Información y Relaciones Públicas deberá:

- Registrar, agendar y dar seguimiento a la solicitud del evento institucional a cubrir;
- Realizar la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional; y
- Realizar el boletín informativo.

1.5. Insumos

- Oficio de solicitud de cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.

1.6. Resultado

- Boletín Informativo y testimonio gráfico del evento.

1.7. Políticas

- Las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco, deberán solicitar mediante oficio o correo electrónico a la Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información, en un lapso no menor a 72 horas, la cobertura del evento institucional.



- El Departamento de Información y Relaciones Públicas, será el responsable del uso correcto del equipo de vídeo y/o fotográfico para realizar la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.
- La solicitud de cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 1. Nombre del evento institucional a cubrir;
 2. Fecha, hora, lugar y dirección del evento institucional a cubrir; y
 3. Especificación precisa para cubrir el evento institucional (foto y/o video).

1.8. Formatos de anexos

- No aplica

1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la Cobertura Fotográfica y/o Videográfica de Eventos Institucionales.

No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Solicita mediante oficio o a través de correo electrónico, la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.
2	El Coordinador de Comunicación Social y Tecnologías de la Información	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido o en su caso, responde de "Recibido" el correo electrónico, analiza si la solicitud de cobertura cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No cumple con los requisitos, se continua con la actividad 3• Si cumple con los requisitos, se continúa con la actividad 6.



3	El Coordinador de Comunicación Social y Tecnologías de la Información	Elabora oficio o correo electrónico, solicitando a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado, para que complemente los requisitos para la cobertura del evento institucional.
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Recibe oficio o correo electrónico corrige el oficio de cobertura del evento institucional y la envía al Coordinador de Comunicación Social y Tecnologías de la Información Se conecta con la actividad 1
5	El Coordinador de Comunicación Social y Tecnologías de la Información	Turna el oficio de solicitud a la Subcoordinación de Comunicación Social para que realice la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.
6	La Subcoordinación de Comunicación Social	Recibe el oficio de solicitud e instruye al Departamento de Información y Relaciones Públicas realizar realice fotográfica y/o videográfica del evento institucional.
7	El Departamento de Información y Relaciones Públicas	Registra, agenda y da seguimiento a la solicitud del evento institucional a cubrir.
8	El Departamento de Información y Relaciones Públicas	Realiza la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.
9	El Departamento de Información y Relaciones Públicas	Realiza respaldo del material audiovisual levantado y verifica los datos para la elaboración del boletín informativo. Fin del procedimiento.



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-CCSTI-P01-2020

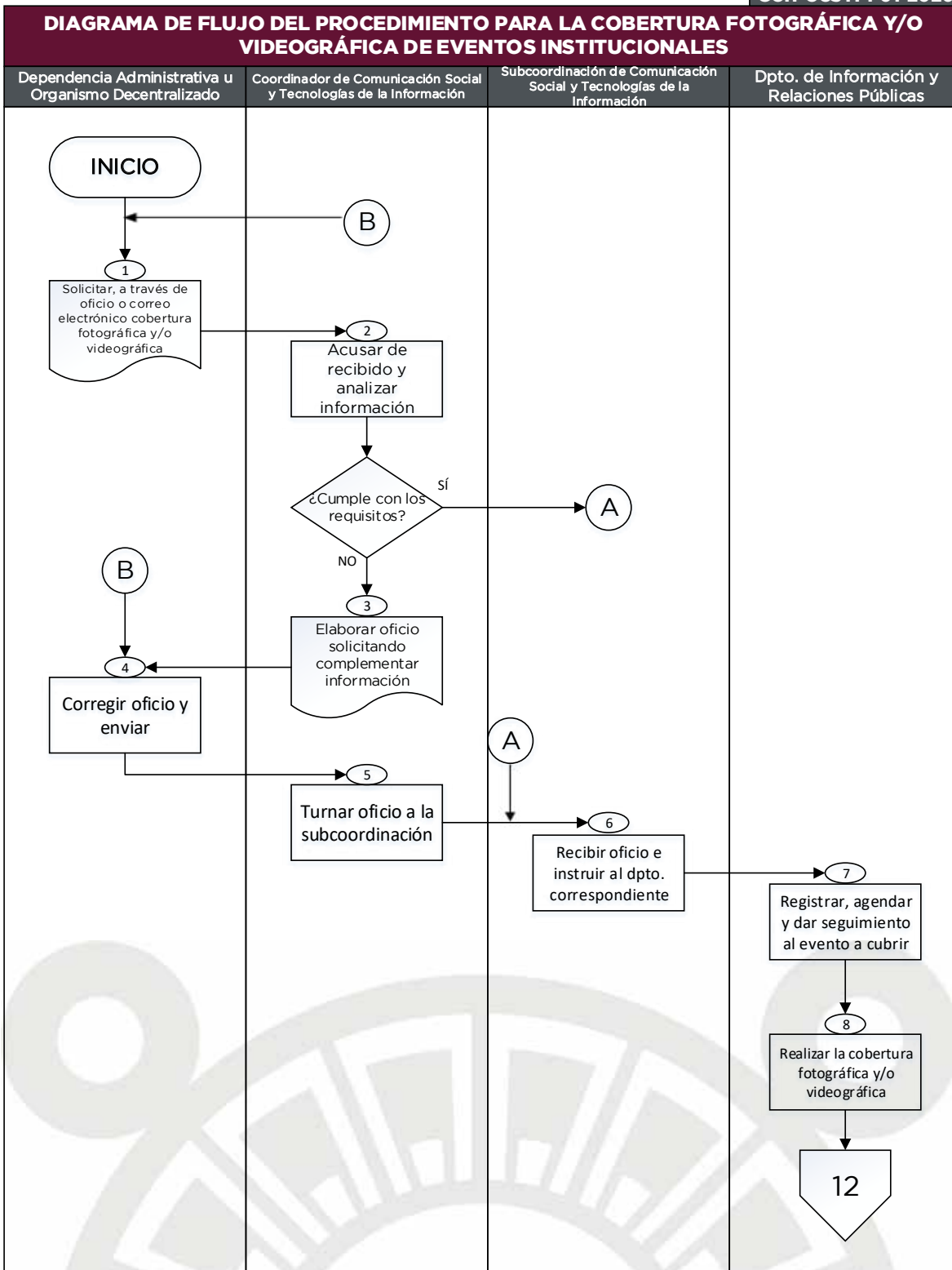










DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA COBERTURA FOTOGRÁFICA Y/O VIDEOGRÁFICA DE EVENTOS INSTITUCIONALES

Dependencia Administrativa u Organismo Decentralizado	Coordinador de Comunicación Social y Tecnologías de la Información	Subcoordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información	Dpto. de Información y Relaciones Públicas
			<pre>graph TD; 11[11] --> 9((9)); 9 --> A[Realizar respaldo de material audiovisual y verificar datos para la elaboración del boletín]; A --> FIN([FIN]);</pre>



V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p>Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p>Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</p>
	<p>Línea continua: marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Decisión: se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



VI. GLOSARIO

Área, Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado: A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Coordinación: A la Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información.

Difusión: Ala capacidad que tienen los medios de comunicación para acercar los contenidos a los consumidores sociales.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2019-2021.

Medio de comunicación: Al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso, usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masiva (radio, televisión y prensa escrita).





VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Sindicatura Municipal;
- Cuerpo de Regidores;
- Secretaría del Ayuntamiento;
- Órgano Interno de Control Municipal;
- Tesorería Municipal;
- Dirección de Administración;
- Dirección de Obras Públicas;
- Dirección de Desarrollo Económico;
- Dirección de Desarrollo Urbano;
- Dirección de Ecología;
- Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos;
- Gobierno y Concertación;
- Dirección Jurídica;
- Dirección del Bienestar;
- Dirección de Educación;
- Dirección de Cultura;
- Dirección de Comercio;
- Dirección de Servicios Públicos;
- Unidad de Transparencia y Acceso a la Información;
- Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información;
- Coordinación General de Mejora Regulatoria;
- Coordinación Municipal de Protección Civil;
- Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública;
- Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras;
- Consejo Municipal de la Mujer;
- Defensoría Municipal de los Derechos Humanos; y
- Organismos Descentralizados del Gobierno de Chalco



VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de Información del Gobierno de Chalco, Estado de México; Agosto de 2020.

Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información

Encargado

Mauricio Eduardo Ramírez Lara

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización





IX. VALIDACIÓN

Valida

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Maurcio Eduardo Ramírez Lara
**Encargado del Despacho de la
Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la Información**
RÚBRICA



CHALCO

2019-2021



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

GOBIERNO DE CHALCO

2019-2021



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**COORDINACIÓN DE LA OFICIALÍA
MEDIADORA-CONCILIADORA Y CALIFICADORAS**

Chalco, Estado de México, agosto de 2020.

© **Gobierno de Chalco, 2019-2021**

Coordinación de Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras
Calle Nezahuacóyotl, esquina Octavio Paz,
Col. Casco de San Juan,
Chalco, Estado de México, C.P 56600
Tel. 597 284 50

Coordinación de Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras

Agosto 2020

Primera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento
se autorizará siempre y cuando se de el crédito
correspondiente a la fuente.



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Erasmus Calderón Fuentes
Primer Regidor

Ma. Asención Garduño Lujano
Segunda Regidora

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercer Regidor

Mireya Nayeli Ramírez Pérez
Cuarta Regidora

Roel Cobos Uriostegui
Quinto Regidor

Ana Patricia Valdivia Calderón
Sexta Regidora

Alejandro Martínez Peña
Séptimo Regidor

Olivia del Carmen Ramírez Pérez
Octava Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Noveno Regidor

Alejandra Saldaña Moreno
Décima Regidora

Teodoro Domínguez Romero
Décimo Primer Regidor

María Soledad Ramírez Ríos
Décima Segunda Regidora

Nadia Ivett Arroyo Guerrero
Décima Tercer Regidora

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. INTRODUCCIÓN	6
III. OBJETIVO GENERAL	7
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
1. Procedimiento GCH-COMCC-P01-2020 Calificación de las Faltas Administrativas de Mayores Infractores	7
2. Procedimiento GCH-COMCC-P02-2020 Calificación de las Faltas Administrativas de Menores Infractores	15
V. SIMBOLOGÍA	21
VI. GLOSARIO	22
VII. DISTRIBUCIÓN	23
VIII. ACTUALIZACIÓN	24
IX. VALIDACIÓN	25





I. PRESENTACIÓN

Con el objetivo de fortalecer el desarrollo institucional y generar valor público en los trámites y servicios que se brindan en el municipio, el Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas y normativas que orienten, conduzcan y puntualicen de manera integral e interdisciplinaria, las actividades inherentes a sus funciones.

Bajo ese contexto, la Coordinación de Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras opta como principio básico la simplificación, comunicación y la congruencia en las actividades que se llevan a cabo en ella, haciendo indispensable, contar con elementos, recursos y procedimientos que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.

Por lo anterior, el presente **Manual de Procedimientos** es un documento que nos muestra las actividades, políticas y directrices con las que funciona esta Dependencia Administrativa del Gobierno de Chalco y que tiene como objetivo establecer los procedimientos conforme a sus atribuciones.

Adicionalmente, es importante señalar que, este documento es responsabilidad de quien lo elaboró y está sujeto a la actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien, en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.



II. INTRODUCCIÓN

El presente documento ha sido desarrollado como un instrumento normativo y de mejora institucional para fortalecer las funciones administrativas de esta dependencia, siendo este, una guía que muestre de manera sistematizada, secuencial y cronológica las actividades que se llevan a cabo en los procedimientos de la Coordinación de Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras para mejorar la eficiencia en los tiempos y facilitar la toma de decisiones.

Bajo ese tenor, el manual será una herramienta de apoyo para los servidores públicos que integran esta Dirección del Gobierno de Chalco, y para la capacitación de personal nuevo que se incorpore a esta Dependencia Administrativa.

Por otro lado, es importante señalar que es un documento público y deberá estar a disposición para consulta de las y los servidores públicos que intervienen en los diferentes procedimientos que se describen en el desarrollo del documento, así como de la ciudadanía en general que esté interesada en conocer el funcionamiento del Gobierno Municipal, fomentando de esta manera, la Transparencia en la Gestión Pública.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



III. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Coordinación de Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-COMCC-P01-2020

Calificación de las Faltas Administrativas de Mayores Infractores

1.1. Objetivo del Procedimiento

Garantizar el debido proceso de un Mayor Infractor cuando cometa alguna falta administrativa, mediante la calificación de su conducta ante la presencia del Oficial Calificador y con apego a la legalidad.

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras, a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, así como a los Infractores Mayores de 18 años que comentan alguna falta administrativa establecida en los cuerpos normativos vigentes en el Municipio de Chalco, Estado de México.

1.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V, Capítulo primero, Art. 148, 149, Fracc. II y 150 Fracción II, inciso b); y
- Bando Municipal Vigente, Art. 46, 47 y 48, Fracción I.



1.4. Responsabilidades

La Coordinación de Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras es la dependencia responsable de conocer, calificar e imponer las sanciones que procedan de faltas administrativas establecidas en los cuerpos normativos vigentes en el Municipio de Chalco, Estado de México.

El Oficial Calificador deberá:

- Hacerle saber al infractor, la falta administrativa que motivó su remisión; y
- Dictar su resolución inmediata en el procedimiento respectivo, tomando como prueba la confesión del infractor y en apego a la legalidad.

El Policía Municipal deberá:

- Presentar ante el Juez Calificador al Mayor Infractor.

El Mayor Infractor deberá:

- Tener su garantía de Audiencia como presunto infractor para determinar su situación legal.

El Policía encargado de barandilla deberá:

- Estar al pendiente de la seguridad del infractor una vez que haya ingresado a galeras.

1.5. Insumos

- Puesta a Disposición
- La garantía de Audiencia.

1.6. Resultado

- La resolución de la falta administrativa cometida.



1.7. Políticas

- El procedimiento en materia de faltas administrativas se substanciará en una sola audiencia; y
- El procedimiento será oral y se realizará de manera pronta y expedita.

1.8. Formatos de anexos

- Oficio de ingreso a galeras del Infractor;
- Orden de pago;
- Boleta de libertad; y
- Boleta de pertenencias

1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la Calificación de las Faltas Administrativas de Mayores Infractores

No.	Responsable	Actividad
1	El Mayor Infractor	Comete una falta administrativa.
2	El Policía Municipal	Detiene al Presunto Mayor Infractor y lo presenta ante el Oficial Calificador en turno y requisita el formato denominado: Puesta a Disposición.
3	El Oficial Calificador	Recibe al Presunto Mayor Infractor y le pregunta al Policía Municipal el motivo por el cual es presentado, asigna un número consecutivo en el Libro de Gobierno de Infractores Mayores a la puesta.
4	El Oficial Calificador	Informa al Presunto Mayor Infractor, la falta administrativa que motivaron su remisión y los derechos que tiene concediéndole su garantía de audiencia.
5	El Oficial Calificador	Toma su declaración de manera oral y se le hace saber su derecho a ofrecer pruebas o formular alegatos en su defensa.



6	El Oficial Calificador	Toma en cuenta las constancias que obren en el procedimiento instaurado al presunto infractor, califica la falta administrativa y emite una resolución en la que impone la sanción correspondiente.
7	El Oficial Calificador	Le informa al detenido la resolución y hará de conocimiento al infractor el beneficio que tiene para conmutar la sanción, obteniendo el beneficio de cubrir la multa o cumplir con el arresto que le corresponda. Dándole la oportunidad de realizar una llamada a algún familiar para que le informe de su situación. ¿Paga la multa? <ul style="list-style-type: none">• Sí el Mayor Infractor paga la multa, se continúa con la actividad 8.• No paga la multa el Mayor Infractor, se continúa con la actividad 17.
8	El personal de la Oficialía Calificadora	Retiene al Mayor Infractor sus objetos personales, para lo cual se levantará un inventario en la Hoja de Pertenencias y éstas quedaran bajo resguardo de la Oficialía Calificadora.
9	El Oficial Calificador	Genera la Orden de Pago para que el Infractor realice el pago correspondiente.
10	El Mayor Infractor	Realiza el pago de su multa en la Oficialía Calificadora.
11	El Oficial Calificador	Realiza el cobro correspondiente y entrega al Infractor la Orden de Pago sellada.
12	El personal de la Oficialía Calificadora	Registra la Orden de Pago de la multa impuesta en el Libro de Gobierno de Infractores Mayores, el folio, la hora, la fecha de pago y sus datos personales.
13	El Oficial Calificador	Elabora una boleta de libertad y la entrega al policía encargado de barandilla para que libere al infractor.
14	El Policía encargado de barandilla	Recibe la boleta de libertad para darle salida al infractor y lo custodia hasta la Oficialía Calificadora.



15	El personal de la Oficialía Calificadora	Entrega los objetos personales que quedaron en resguardo al momento de su ingreso.
16	El Mayor Infractor	Recibe sus pertenencias y firma su hora de salida en el libro de gobierno. Fin del procedimiento.
17	El personal de la Oficialía Calificadora	Retiene al Mayor Infractor sus objetos personales, para lo cual se levantará un inventario en la Hoja de Pertenencias y éstas quedaran bajo resguardo de la Oficialía Calificadora.
18	El Oficial Calificador	Elabora la Orden de Ingreso a galeras del Infractor a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, consignando la debida custodia de vista en donde se indica la hora de inicio y término del arresto.
19	El Policía encargado de barandilla	Recibe la Orden de Ingreso a galeras e ingresa al Infractor a la galera que corresponda.
20	El Mayor Infractor	Cumple con su arresto administrativo.
21	El Oficial Calificador	Elabora una boleta de libertad y la entrega al Oficial de Barandilla para que libere al infractor.
22	El Oficial de Barandilla	Recibe la boleta de libertad para darle salida al infractor y lo custodia hasta la Oficialía Calificadora en donde:
23	El personal de la Oficialía Calificadora	Una vez que el Mayor Infractor cumple con su arresto, se le hace entrega de sus objetos personales que quedaron en resguardo al momento de su ingreso.
24	El Mayor Infractor	Recibe sus pertenencias y firma su hora de salida en el libro de gobierno. Fin del procedimiento.



1.10. Diagrama de Flujo del Procedimiento

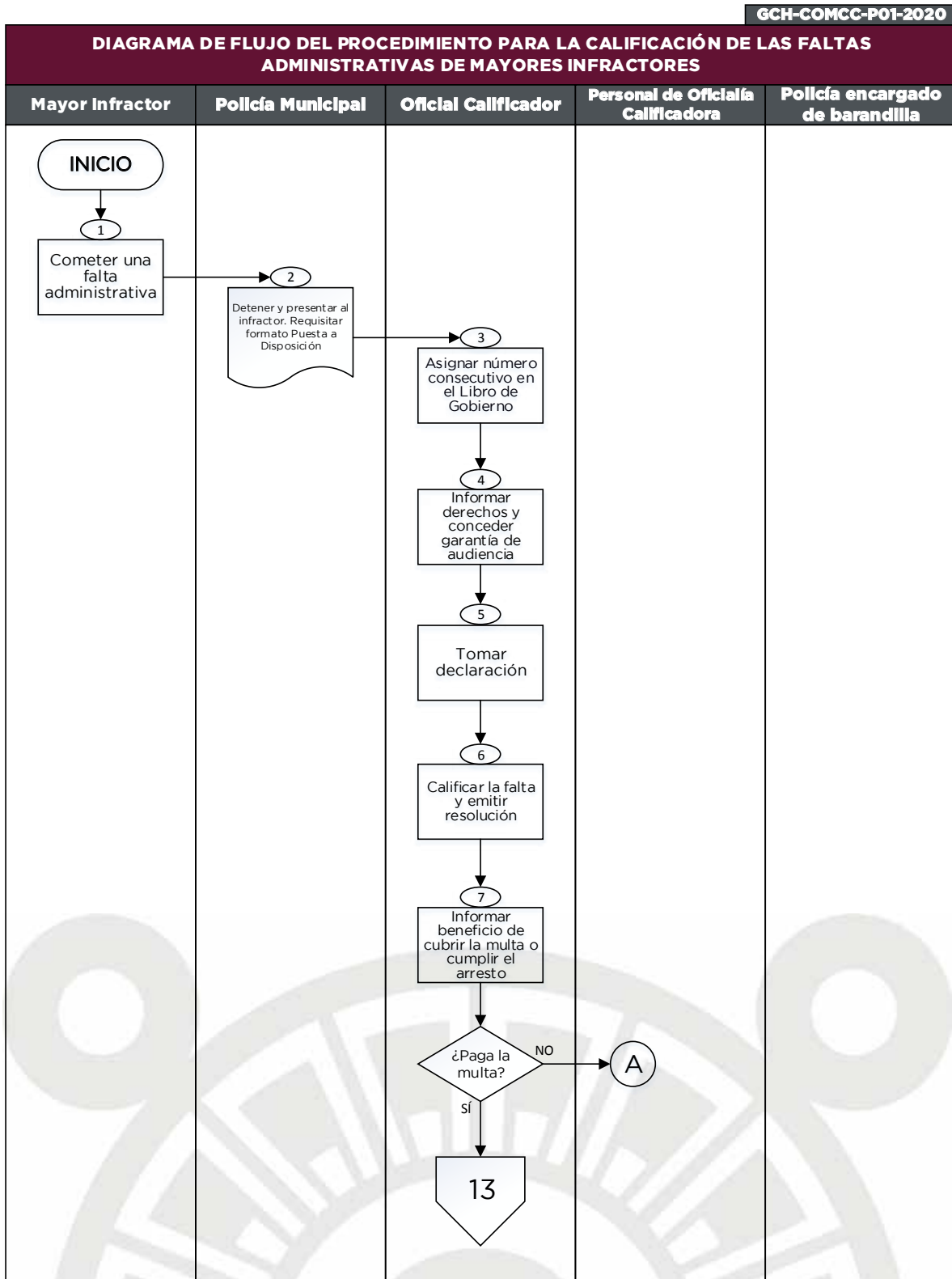




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE LAS FALTAS ADMINISTRATIVAS DE MAYORES INFRACTORES

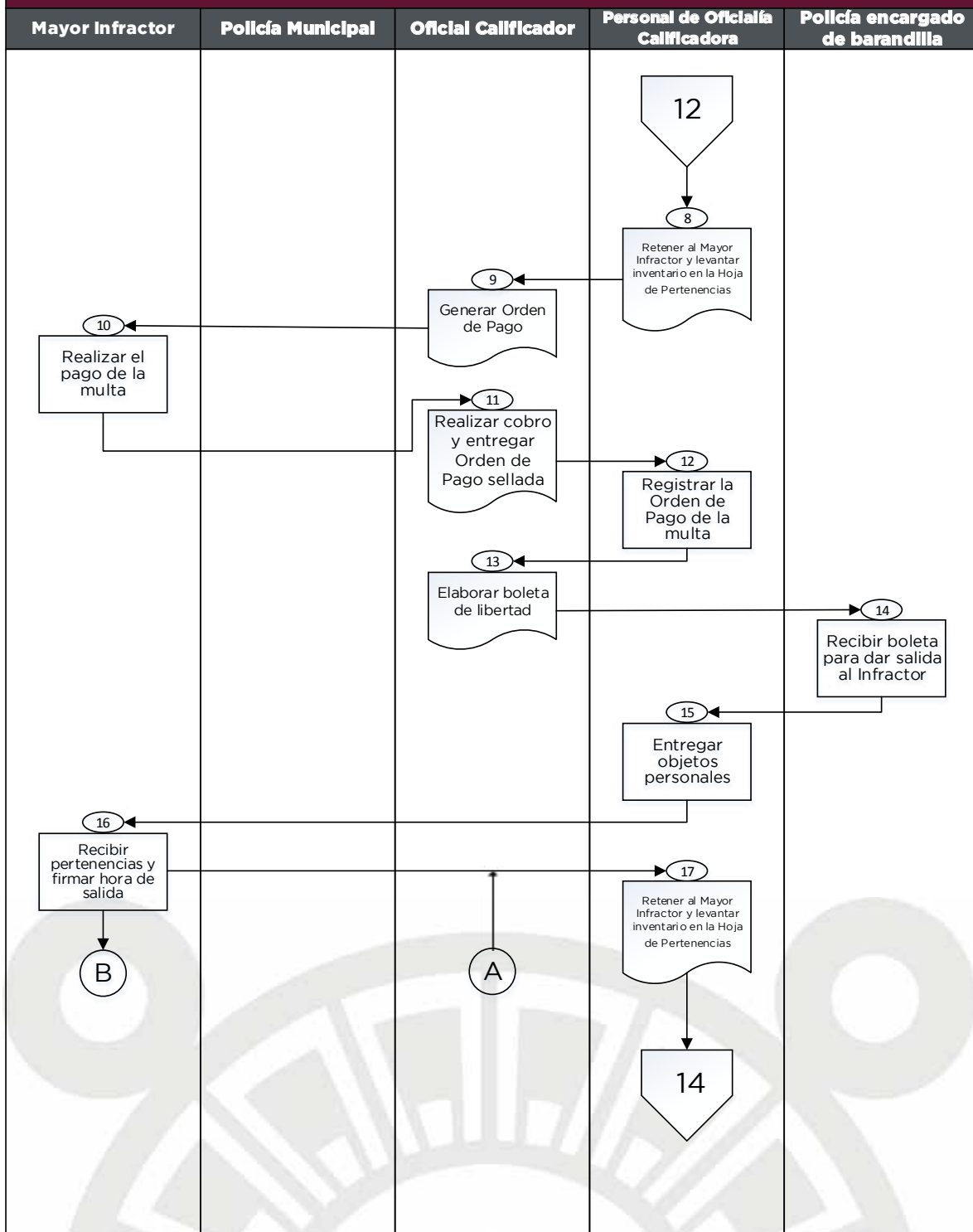
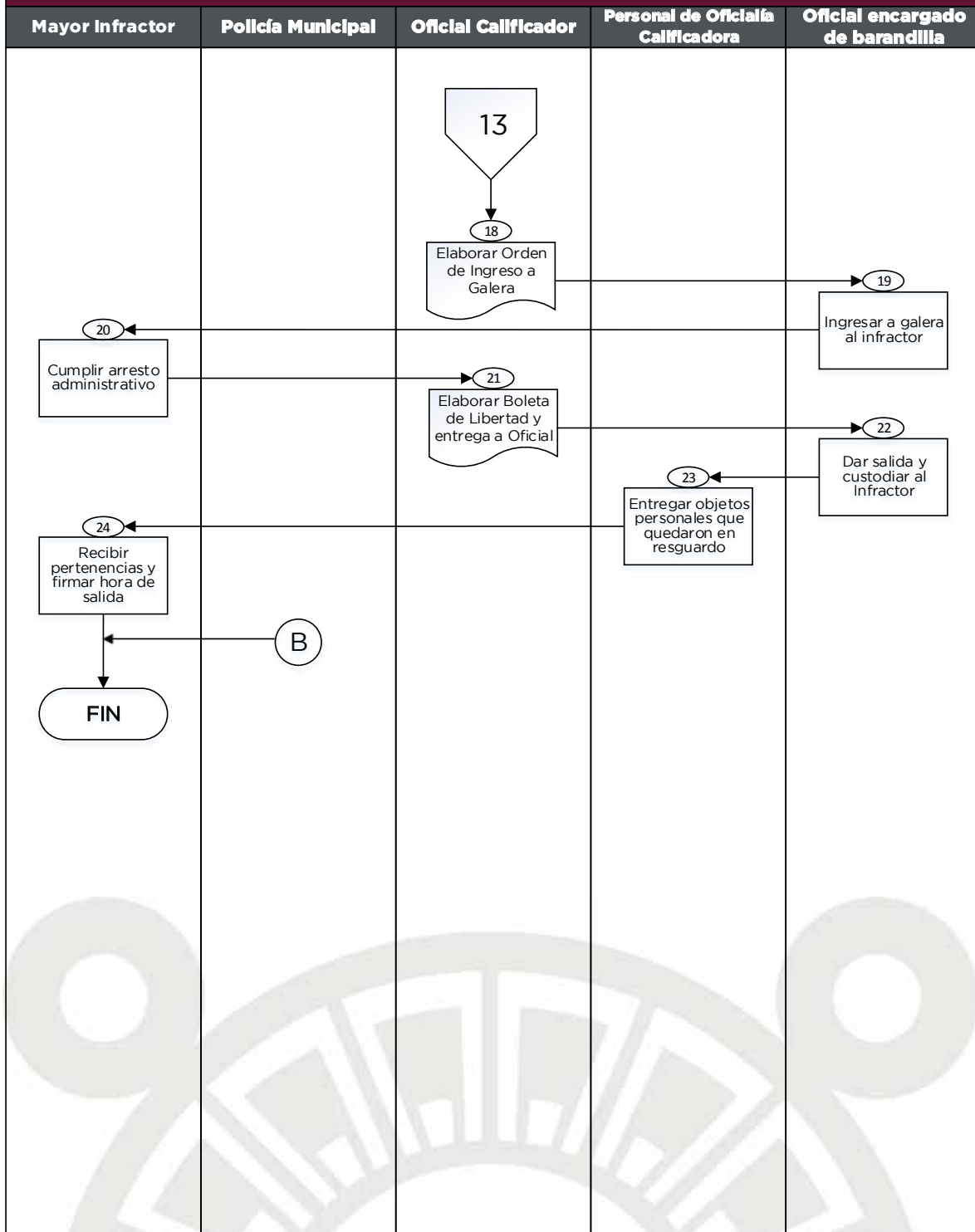




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE LAS FALTAS ADMINISTRATIVAS DE MAYORES INFRACTORES





2. Procedimiento GCH-COMCC-P02-2020

Calificación de las Faltas Administrativas de Menores Infractores

2.1. Objetivo del Procedimiento

Garantizar el debido proceso de un presunto Menor Infractor cuando cometa alguna falta administrativa, mediante el apercibimiento a la Madre, Padre, Tutor, Representante Legítimo o Persona a cuyo cuidado se encuentre a cargo del Infractor y del Oficial Calificador con apego a la legalidad.

2.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras, a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, así como a los Menores Infractores que cometan alguna falta administrativa establecida en los cuerpos normativos vigentes en el Municipio de Chalco, Estado de México.

2.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V, Capítulo primero, Art. 148, 149, Fracc. II y 150 Fracción II, inciso b); y
- Bando Municipal Vigente, Art. 46, 47 y 48, Fracción I.

2.4. Responsabilidades

La Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras es la dependencia responsable de conocer y apercibir a la Madre, Padre, Tutor, Representante Legítimo o Persona a cuyo cuidado se encuentre a cargo del Infractor sobre las faltas administrativas establecida en los cuerpos normativos vigentes en el Municipio de Chalco, Estado de México que comentan los Menores Infractores.

El Oficial Calificador deberá:

- Hacerle saber a la Madre, Padre, Tutor, Representante Legítimo o Persona a cuyo cuidado se encuentre a cargo del Infractor, la falta administrativa que motivaron la remisión del Menor Infractor; y



- Apercibir a la Madre, Padre, Tutor, Representante Legítimo o Persona a cuyo cuidado se encuentre a cargo del Infractor sobre las faltas administrativas cometidas por el Menor Infractor.

El Policía Municipal deberá:

- Presentar ante el Juez Calificador al Menor Infractor.

El Menor Infractor deberá:

- Permanecer en un área abierta separados de los menores hasta localizar a su familiar o ser canalizado al DIF Municipal.

El Policía encargado de barandilla deberá:

- Estar pendiente de la seguridad del infractor una vez que hayan sido ingresados al área abierta, separado de los mayores infractores.

2.5. Insumos

- La Puesta a Disposición

2.6. Resultado

- El apercibimiento de la falta administrativa cometida.

2.7. Políticas

- El procedimiento en materia de faltas administrativas, se substanciará en una sola audiencia; y
- El procedimiento será oral y se realizará de manera pronta y expedita.

2.8. Formatos de anexos

- Orden de Ingreso al Área Abierta del Infractor; y
- Boleta de pertenencias



2.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la Calificación a las Faltas Administrativas de Mayores Infractores		
No.	Responsable	Actividad
1	El Menor Infractor	Comete una falta administrativa.
2	El Policía Municipal	Detiene al Menor Infractor y lo presenta ante el Oficial Calificador en turno y requisita el formato denominado: Puesta a Disposición.
3	El Oficial Calificador	Recibe al Menor Infractor y le pregunta al Policía Municipal el motivo por el cual es presentado, asigna un número consecutivo en el Libro de Gobierno de Menores Infractores a la puesta.
4	El Oficial Calificador	Solicita al Menor Infractor los datos de contacto de sus Padres o Tutores. ¿Se le proporcionan los Datos? <ul style="list-style-type: none">• No se le proporcionan datos, se continúa con la actividad 5.• Sí se le proporcionan datos, se continúa con la actividad 6.
5	El Oficial Calificador	Elabora oficio de canalización para canalizar al Menor Infractor al Sistema Municipal DIF Chalco con apoyo de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos. Fin del Procedimiento.
6	El Oficial Calificador	Localiza vía telefónica a los Padres o Tutores. ¿Asisten los Padres o Tutores? <ul style="list-style-type: none">• No asisten los Padres o Tutores, se continúa con la actividad 7.• Sí asisten los Padres o Tutores, se continúa con la actividad 11.



7	El Oficial Calificador	Elabora oficio de canalización para remitir al Menor Infractor al Sistema Municipal DIF Chalco con apoyo de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos. Fin del Procedimiento.
8	El Oficial Calificador	Elabora la Orden de Ingreso al área abierta del Menor Infractor a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, consignando la debida custodia de vista.
9	El Policía encargado de barandilla	Recibe la Orden de Ingreso y resguarda al Menor Infractor en un área abierta separada de los Mayores Infractores.
10	La Madre, Padre, Tutor, Representante Legítimo o Persona a cuyo cuidado se encuentre a cargo del Infractor	Acuden con el Oficial Calificador para atender la situación del Menor Infractor.
11	El Oficial Calificador	Informa a los Padres o Tutores, la falta administrativa que motivo su remisión.
12	El Oficial Calificador	Entrega al menor infractor a los Padres o Tutores, firmando en el Libro de Gobierno de Menores Infractores.
13	El Oficial Calificador	Apercibe a los Padres o Tutores, para que con inmediatez y mediante la canalización correspondiente, se presenten ante la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social. Fin del Procedimiento.



2.10. Diagrama de Flujo del Procedimiento

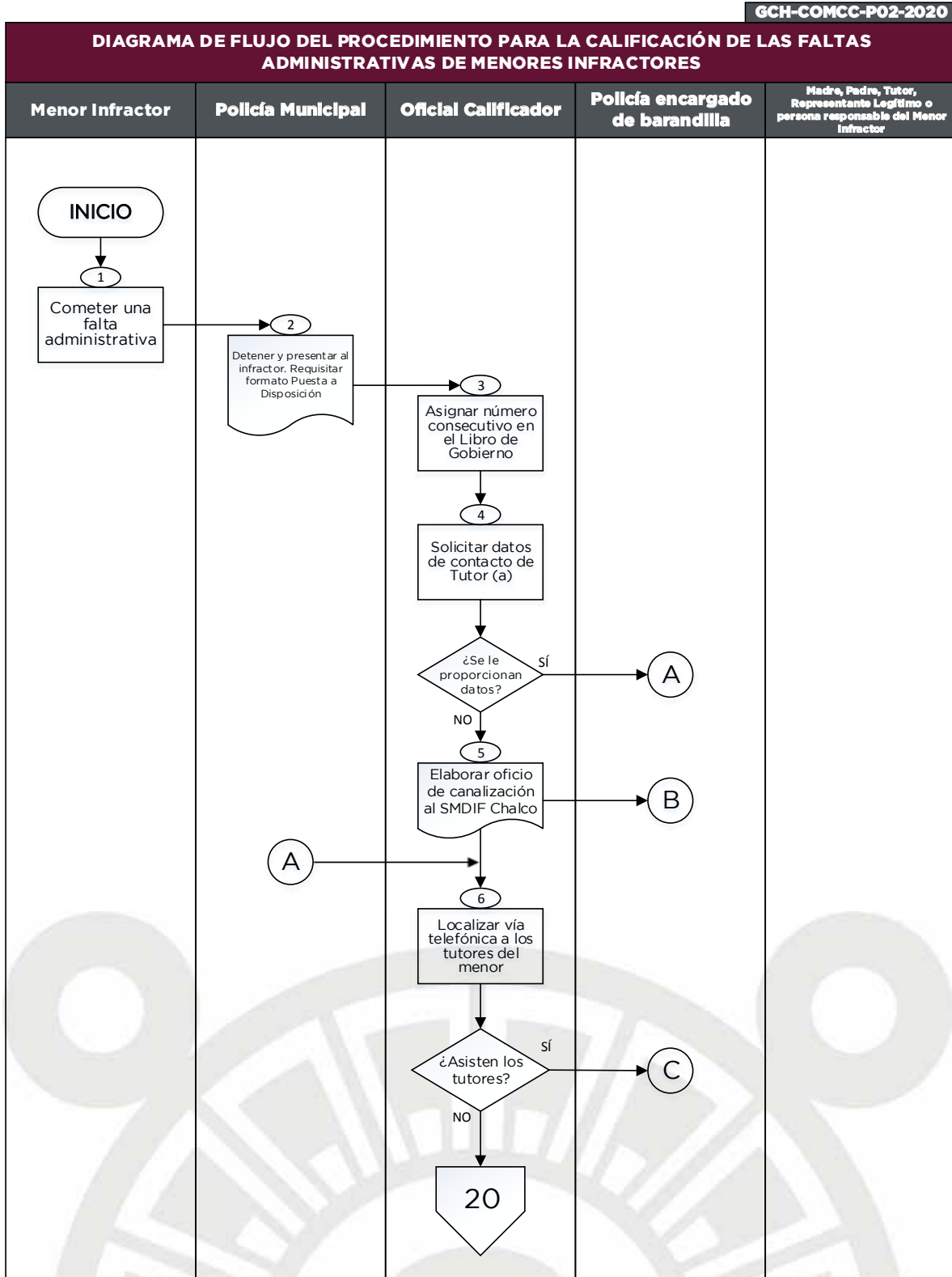
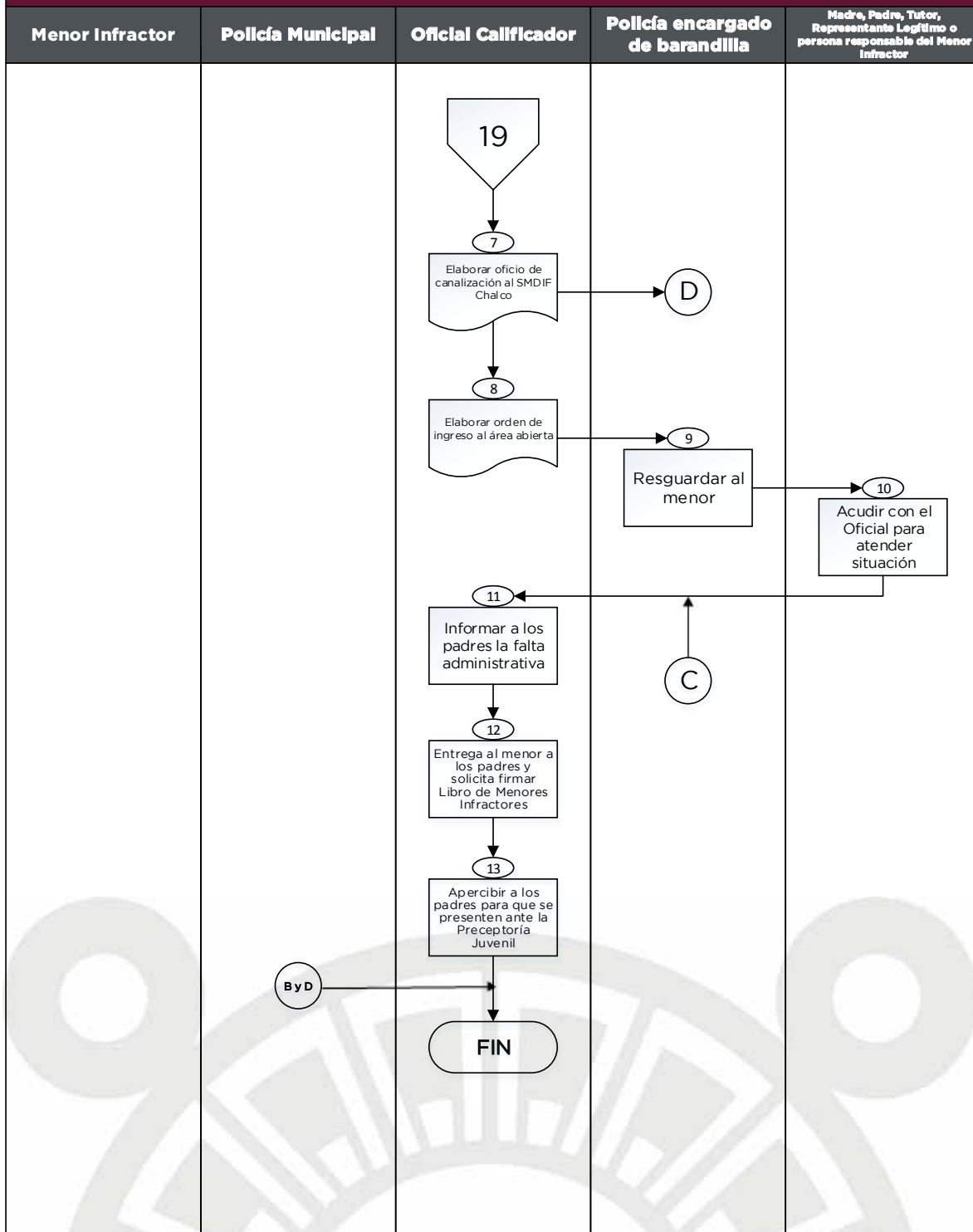






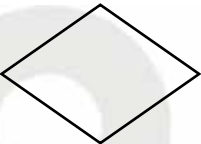



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE LAS FALTAS ADMINISTRATIVAS DE MENORES INFRACTORES





V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p>Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p>Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</p>
	<p>Línea continua: marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Decisión: se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



VI. GLOSARIO

Calificar: A determinar que una conducta es considerada falta administrativa en términos de las disposiciones normativas consideradas en el Bando Municipal y otros ordenamientos administrativos.

Coordinación: A la Coordinación Municipal de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras de Chalco, Estado de México.

Dependencia (s) Administrativa (s): A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Falta Administrativa: A las conductas antisociales cometidas por la ciudadanía, reguladas por la ley local.

Garantía de Audiencia: A otorgar al probable infractor la oportunidad de defensa previamente al acto privativo de su libertad.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2019-2021.

Infractor Mayor: A la persona mayor de dieciocho años o más con capacidad de ejercicio que comete una falta administrativa contemplada en el Bando Municipal vigente u otras disposiciones normativas de carácter administrativo.

Infractor Menor: Al menor de edad que comete falta administrativa contemplada en el Bando Municipal Vigente u otras disposiciones normativas de carácter administrativo.

Oficialía: A la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadora en Turno de Chalco, Estado de México.

Oficial Calificador: Al Oficial Calificador de la Coordinación Municipal de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras de Chalco, Estado de México.

Puesta a Disposición: Al formato en el que se anotan los datos personales de aquella que comete falta administrativa, detallando el tiempo lugar y modo en que incurrió, describiéndose con claridad si se utilizó la fuerza necesaria para el aseguramiento de la persona.



VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Titular de la Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento; y
- Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos.





VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras del Gobierno de Chalco, Estado de México; Agosto de 2020.

Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras

Encargada

Elizabeth Zárate Sánchez

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización





IX. VALIDACIÓN

Valida

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Elizabeth Zárate Sánchez
**Encargada del Despacho de la
Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras**
RÚBRICA



CHALCO
2019-2021



Dado en el Salón de Expresidentes del Palacio Municipal de Chalco, Estado de México, en la Centésima Sexta Sesión de Cabildo con carácter de Ordinaria, celebrada el dieciocho de septiembre de dos mil veinte.

APROBACIÓN: 18 de septiembre de 2020

PUBLICACIÓN: 21 de septiembre de 2020

VIGENCIA: Los presentes ordenamientos denominados: Manuales de Procedimientos de Dependencias Administrativas del Gobierno de Chalco, Estado de México, entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en la “Gaceta Municipal”

(Rúbrica)

José Miguel Gutiérrez Morales

Presidente Municipal Constitucional de Chalco,
Estado de México.

(Rúbrica)

César Enrique Vallejo Sánchez

Secretario del Ayuntamiento de Chalco,
Estado de México.



Con fundamento en el artículo 48, fracción III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, **el Presidente Municipal Constitucional de Chalco, Estado de México, promulgará y hará que se cumplan estos ordenamientos administrativos.**

Por lo tanto mando se publique, observe y se le dé el debido cumplimiento.

Chalco. Estado de México, a 21 de septiembre de 2020.



CHALCO
2019-2021

