



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

GACETA MUNICIPAL

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO

No. 13, Sección quinta, Volumen 1, Año 2025, Tomo 4



Chalco, Estado de México, a 18 de julio de 2025.

GACETA MUNICIPAL

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO



Abigail Sánchez Martínez

Presidenta Municipal Constitucional de Chalco, Estado de México.

A sus habitantes, hace saber:

Que con fundamento 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, 27, 30 BIS, 31, fracción I, 48, fracciones II y III, 164 y 165 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; y de conformidad con los acuerdos GCH-25-27/A-038/SO/07/2025 y GCH-25-27/A-038/SO/08/2025, registrados en el punto 6 del acta número 038, correspondiente a la Vigésima Sexta Sesión Ordinaria de Cabildo, celebrada en el Salón de Expresidentes del Palacio Municipal, el quince de julio de dos mil veinticinco, quienes integran el Ayuntamiento de Chalco, Estado de México 2025-2027. Lic. Abigail Sánchez Martínez, Presidenta Municipal Constitucional; Ing. José Gerardo Hernández Carmona, Síndico Municipal; Lic. Lizbeth Luna Galicia, Primera Regidora; Arq. Francisco Javier Landa de Jesús, Segundo Regidor; C. María del Rosario Espejel Hernández, Tercera Regidora; Lic. Jesús Hilario Salgado Rosas, Cuarto Regidor; C. Alma Castro Arellano, Quinta Regidora; C. Christian Jesús Castillo Grimaldo, Sexto Regidor; C. Alison Pamelali Rangel De la Rosa, Séptima Regidora; Mtro. Miguel Ángel Rivero Carbajal, Octavo Regidor, y C. Francisco Leonardo Falcón Leyte, Noveno Regidor, (Mtro. Marco Antonio Soto de la Torre, Secretario del Ayuntamiento, quien da fe), aprueban los:

- MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO.**

GACETA MUNICIPAL

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

El Secretario del Ayuntamiento de Chalco, Estado de México, Mtro. Marco Antonio Soto de la Torre, en ejercicio de las facultades conferidas en el artículo 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Certifico y ordenó la publicación de esta Gaceta Municipal.

GACETA MUNICIPAL

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO



DIRECTORIO

Lic. Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional

Ing. José Gerardo Hernández Carmona
Síndico Municipal

Lic. Lizbeth Luna Galicia
Primera Regidora

C. Francisco Javier Landa de Jesús
Segundo Regidor

C. María del Rosario Espejel Hernández
Tercera Regidora

Lic. Jesús Hilario Salgado Rosas
Cuarto Regidor

C. Alma Castro Arellano
Quinta Regidora

C. Christian Jesús Castillo Grimaldo
Sexto Regidor

C. Alison Pamelali Rangel De la Rosa
Séptima Regidora

Mtro. Miguel Ángel Rivero Carbajal
Octavo Regidor

C. Francisco Leonardo Falcón Leyte
Noveno Regidor

Mtro. Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento





ÍNDICE

	Pág.
1. Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas.....	7
2. Dirección de Servicios Públicos.....	39
3. Unidad de Transparencia y Acceso a la Información.....	113
4. Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria....	138
5. Coordinación Municipal de Protección Civil.....	171
6. Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	249
7. Defensoría Municipal de Derechos Humanos.....	269



GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CULTURA Y ASUNTOS INDÍGENAS



Chalco, Estado de México, julio de 2025.



© Gobierno de Chalco, 2025-2027

Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas

Tizapa s/n Col. Casco de San Juan

Chalco, Estado de México, C.P. 56600

Tel. 55 59 75 57 80

Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas

Julio de 2025

Primera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

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



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Abigail Sánchez Martínez

Presidenta Municipal

José Gerardo Hernández Carmona

Síndico Municipal

Lizbeth Luna Galicia

Primera Regidora

Francisco Javier Landa de Jesús

Segundo Regidor

María del Rosario Espejel Hernández

Tercera Regidora

Jesús Hilario Salgado Rosas

Cuarto Regidor

Alma Castro Arellano

Quinta Regidora

Christian Jesús Castillo Grimaldo

Sexto Regidor

Alison Pamelali Rangel de la Rosa

Séptima Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal

Octavo Regidor

Francisco Leonardo Falcón Leyte

Noveno Regidor

Marco Antonio Soto de la Torre

Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN.....	5
II. OBJETIVO GENERAL.....	6
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	6
1. Procedimiento GCH-DCAI-P01-2025 Organización y Coordinación de Eventos Culturales y Artísticos.....	6
2. Procedimiento GCH-DCAI-P02-2025 Organización de Eventos Culturales Indígenas.....	12
3. Procedimiento GCH-DCAI-P03-2025 Inscripción a Talleres Culturales.....	16
4. Procedimiento GCH-DCAI-P04-2025 Credencialización de Préstamo de Libros a Domicilio.....	21
IV. SIMBOLOGÍA.....	27
V. GLOSARIO.....	28
VI. DISTRIBUCIÓN.....	29
VII. ACTUALIZACIÓN.....	30
VIII. VALIDACIÓN.....	31



I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las Dependencias Administrativas y con la ciudadanía, por esta razón se han estandarizado los procedimientos mediante documentación actualizada.

Al contar con procesos bien definidos, se favorece la capacitación del personal, la transparencia en la gestión, la continuidad operativa ante cambios administrativos y el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Chalco en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas**.

Este documento es un instrumento técnico-administrativo que describe, paso a paso, las actividades que se deben realizar en cada uno de los procesos operativos de las distintas áreas internas de la Dirección. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

En ese mismo sentido, mediante su implementación es posible orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso y así brindarles herramientas que faciliten su incorporación laboral; y por otra lado, se garantizan servicios y trámites eficaces y eficientes a la ciudadanía.

No obstante, dicho documento se encuentra sujeto a recibir mejoras, toda vez que sean en pro de la organización interna, la optimización de los recursos y el fortalecimiento de la relación gobierno-sociedad.

Con este esfuerzo, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la administración pública municipal, la mejora de los servicios que ofrece y la consolidación de una gestión pública orientada al desarrollo, la legalidad y la participación ciudadana.



II. 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 y Asuntos Indígenas, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-DCAI-P01-2025

Organización y Coordinación de Eventos Culturales y Artísticos.

1.1. Objetivo del Procedimiento

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

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Eventos Culturales y Artísticos de la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas del Municipio de Chalco; 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 122, párrafos; I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII.

1.4. Responsabilidades

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

El Director (a) deberá:

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



El Departamento de Eventos Culturales y Artísticos 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 16:00 hrs.
- Se agendarán nuevos eventos sólo en el caso de existir espacio en la agenda la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas.
- El Artista debe presentar su Curriculum Vitae, su anteproyecto por escrito y video de la presentación.

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.

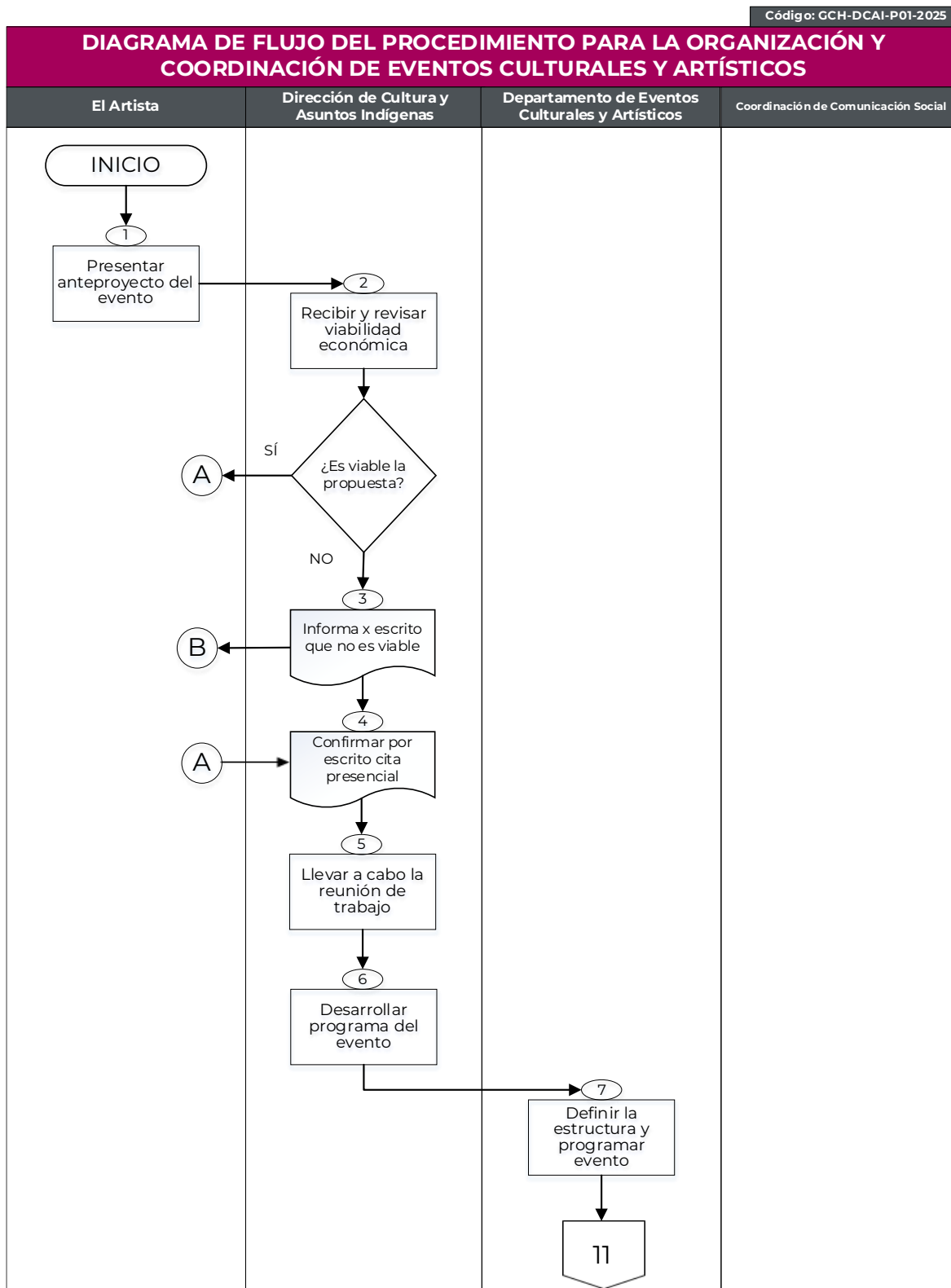
No.	Responsable	Actividad
1	El Artista	Acude a la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas para presentar el anteproyecto impreso en donde se especifica la información general del evento.
2	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Recibe, analiza la viabilidad económica y evalúa la pertinencia de la propuesta, el tipo de evento y condiciones del Artista solicitante. ¿Es viable la propuesta? • Sí es viable la propuesta, se continúa con la actividad 4. • No es viable la propuesta, se continúa con la actividad 3. Fin del Procedimiento.
3	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Envía respuesta por escrito al Artista, informando la no realización del evento. Fin del Procedimiento.
4	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	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	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	En coordinación con el Departamento de Eventos Culturales y Artísticos, llevan a cabo la reunión para revisar todos los detalles de la presentación artísticas.
6	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Instruye al Departamento de Eventos Culturales y Artísticos para desarrollar el programa del evento.
7	Departamento de Eventos Culturales y Artísticos	Define la estructura, el programa del evento y se contacta vía telefónica con los artistas para la realización del Evento.
8	Departamento de Eventos Culturales y Artísticos	Gestiona, a través de la Coordinación de Comunicación Social, la publicidad para la presentación artística.
9	Coordinación de Comunicación Social	Realiza la publicidad para el evento y gestiona la difusión del mismo en los distintos medios de comunicación.
10	Departamento de Eventos Culturales y Artísticos	Coordina los aspectos logísticos y requerimientos técnicos para la realización y desarrollo del evento de acuerdo al escenario artístico.
11	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Verifica la realización del evento e instruir al Departamento de Eventos Culturales y Artísticos realizar el reporte del evento.
12	Departamento de Eventos Culturales y Artísticos	Elabora reporte del evento lo envía al Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas.
13	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Recibe reporte, analiza y archiva. Fin del procedimiento.



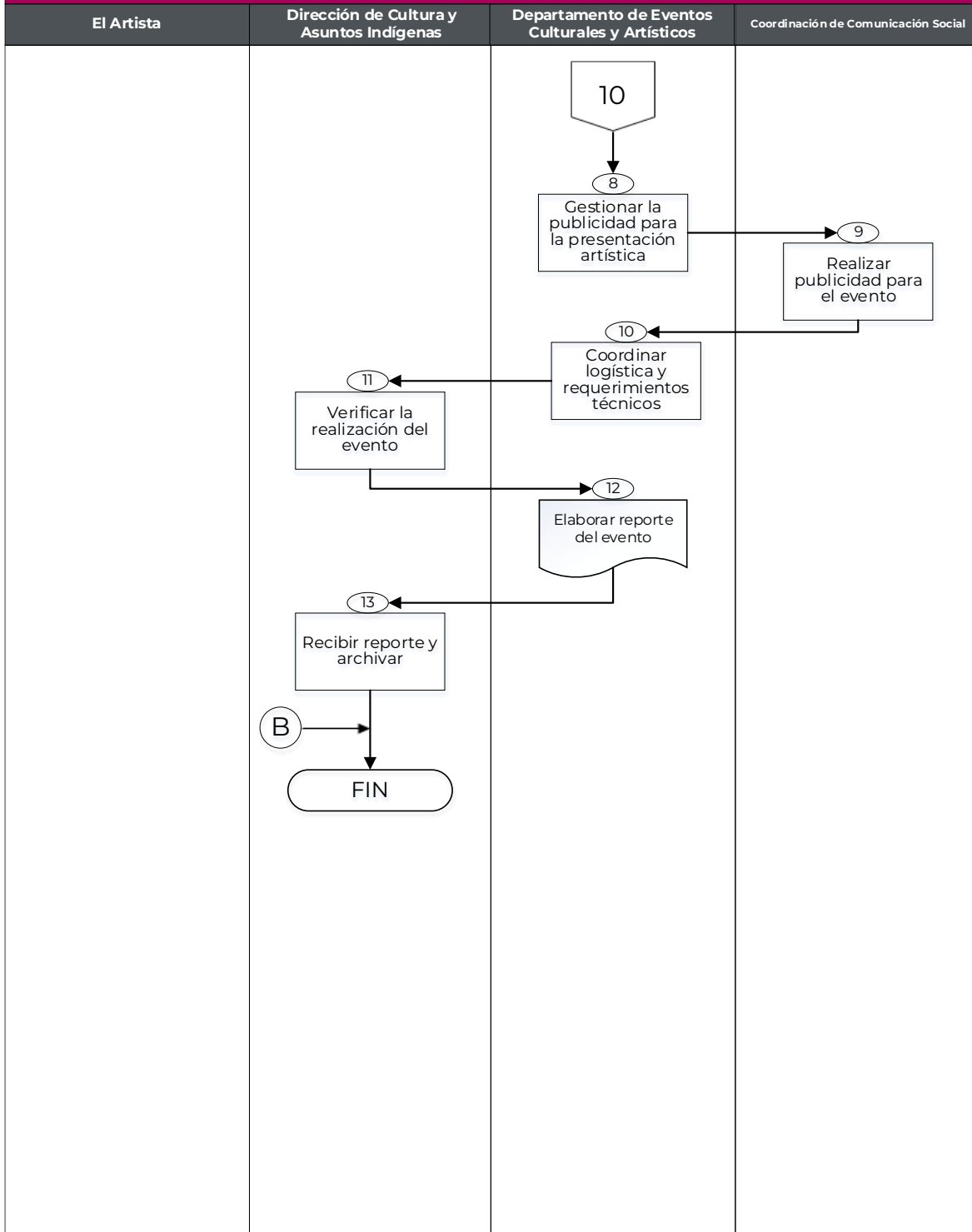
1.10. Diagrama de flujo del procedimiento





Código: GCH-DCAI-P01-2025

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





2. Procedimiento GCH-DCAI-P02-2025

Organización de Eventos Culturales Indígenas.

2.1. Objetivo del Procedimiento

Fortalecer las costumbres y tradiciones culturales de las comunidades indígenas radicadas en el municipio y pueblos originarios de Chalco, a través la integración con eventos culturales.

2.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de Asuntos Indígenas de la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas, responsables de coordinar y realizar los eventos culturales de índole indígena.

2.3. Marco Jurídico

- Bando Municipal vigente, Título Octavo, Del Bienestar; Capítulo V, De la Promoción Cultural y Turística, Artículo 122, párrafos IX, XII y XV.

2.4. Responsabilidades

La Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas, es responsable de coordinar y dirigir los trabajos para la realización de los diferentes eventos culturales indígenas.

El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas deberá:

- Organizar y coordinar las presentaciones que se llevarán a cabo respecto a la cultura indígena.

El Coordinador de Asuntos Indígenas, deberá:

- Elaborar los proyectos para la realización de eventos culturales de índole indígena.

2.5. Insumos

- Proyecto del evento cultural a desarrollar.



2.6. Resultado

- La presentación del evento artístico o cultural.

2.7. Políticas

- Las actividades se realizarán con exposiciones y promoción de espacios para la exhibición de artesanos radicados en el municipio.
- Las actividades que se realicen, deberán incluir la participación de las comunidades radicadas en el municipio para la integración cultural.

2.8. Formatos de Anexos

- En este procedimiento, no se genera ningún formato.

2.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la organización de eventos culturales indígenas

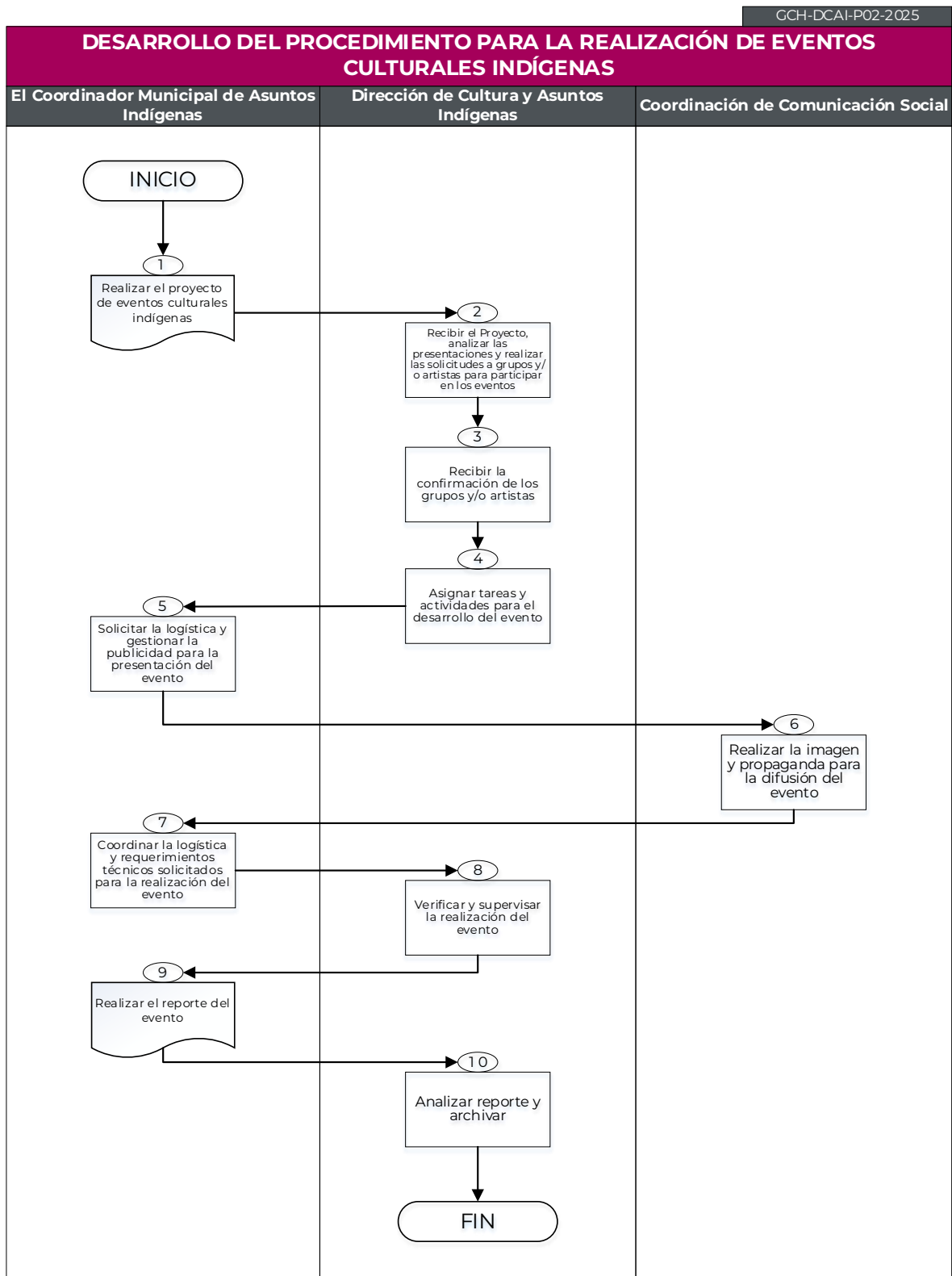
No.	Responsable	Actividad
1	Coordinador (a) de Asuntos Indígenas	Realiza el proyecto incluidas las presentaciones artísticas y culturales apegadas al presupuesto asignado.
2	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Recibe el proyecto analizando la presentación de las actividades y presentaciones culturales, haciendo la solicitud a los grupos y/o artistas a presentarse.
3	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Recibe la confirmación de los grupos y/o artistas y se reúne con Coordinador de Asuntos Indígenas para revisar todos los detalles del evento.



4	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Asigna al Coordinador de Asuntos Indígenas tareas y actividades para el desarrollo del evento.
5	Coordinador (a) de Asuntos Indígenas	Solicita la logística para el evento y través de la Coordinación de Comunicación Social gestiona la publicidad para la presentación del evento.
6	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Realiza la imagen y propaganda que será utilizada para su difusión y es enviada a la Departamento de Eventos Artísticos y culturales.
7	Coordinador (a) de Asuntos Indígenas	Coordina la logística y requerimientos técnicos solicitados para la realización del evento.
8	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Verifica y supervisa la realización del evento.
9	Coordinador (a) de Asuntos Indígenas	Realiza el reporte del evento haciendo entrega al Coordinador de los resultados.
10	El Director (a) de Cultura y Asuntos Indígenas	Recibe, analiza y archiva. Fin del procedimiento.



2.10. Diagrama de flujo del procedimiento





3. Procedimiento GCH-DCAI-P03-2025

Inscripción a Talleres Artísticos y Culturales.

3.1. Objetivo del Procedimiento

Contribuir para que la comunidad Chalquense cuente con espacios donde se promuevan y desarrollen talleres artísticos y culturales.

3.2. Alcances

Aplica al personal adscrito al Centro Cultural Ágora Chalco, de la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas del Municipio de Chalco; responsables de la inscripción de los ciudadanos a los talleres artísticos y culturales.

3.3. Marco Jurídico

- Bando Municipal vigente, Título Octavo, Del Bienestar; Capítulo V, De la Promoción Cultural y Turística, Artículo 122, inciso VIII.

3.4. Responsabilidades

La Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas es la responsable de promover la formación artística y cultural entre la ciudadanía del municipio de Chalco.

El Personal Administrativo del Centro Cultural Ágora Chalco deberá:

- Informar a la ciudadanía sobre los requisitos que deben cubrir para inscribirse a los Talleres Artísticos y Culturales.

El Ciudadano deberá:

- Entregar la documentación correspondiente para la inscripción a los Talleres Artísticos y Culturales.
- Mostrar el comprobante de inscripción a la o al responsable del taller, para su control de asistencia.

3.5. Insumos

- Solicitud de Inscripción a los talleres artísticos y culturales.



3.6. Resultado

- Ficha de inscripción al taller artístico y cultural.

3.7. Políticas

- La inscripción a actividades culturales será en días hábiles en un horario de 09:00 a 16:00 horas, de manera presencial.
- La inscripción está sujeta a la capacidad instalada de las actividades y/o talleres, instrumentos, materiales disponibles y de los horarios de los responsables de los Talleres Artísticos y Culturales.

3.8. Formatos de anexos

- Formato de registro de Inscripción.

3.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la Inscripción a Talleres Culturales y Artísticos		
No.	Responsable	Actividad
1	El Ciudadano	Acude a las instalaciones del centro Cultural Ágora Chalco y solicita información sobre los talleres culturales que se imparten
2	Personal de la Unidad Administrativa Ágora Chalco	Proporciona la información acerca de los talleres culturales y artísticos existentes y los requisitos para inscribirse a uno o algunos.
3	El Ciudadano	Recibe la información y decide: ¿Decide inscribirse? No se inscribirá, continua en la actividad número 4 Sí se inscribirá, continua en la actividad número 5



4	El Ciudadano	No se inscribe y se retira
5	El Ciudadano	Entrega documentación requerida e inicia proceso de inscripción
6	Personal de la Unidad Administrativa Ágora Chalco	Realiza llenado de la “Ficha de Inscripción” del ciudadano, de acuerdo al taller que haya elegido y entrega ficha al ciudadano para firma.
7	El Ciudadano	Firma la “Ficha de inscripción” de 2 tantos
8	Personal de la Unidad Administrativa Ágora Chalco	Entrega su tanto al ciudadano y archiva el tanto que le corresponde en el Archivo del taller correspondiente.
9	El Ciudadano	Recibe su tanto de la ficha firmada y espera fecha de inicio de clases.
10	El Ciudadano	En la fecha de inicio de las clases muestra la ficha de inscripción al responsable del taller cultural. Fin del Procedimiento.



3.10 Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-DCAI-P03-2025

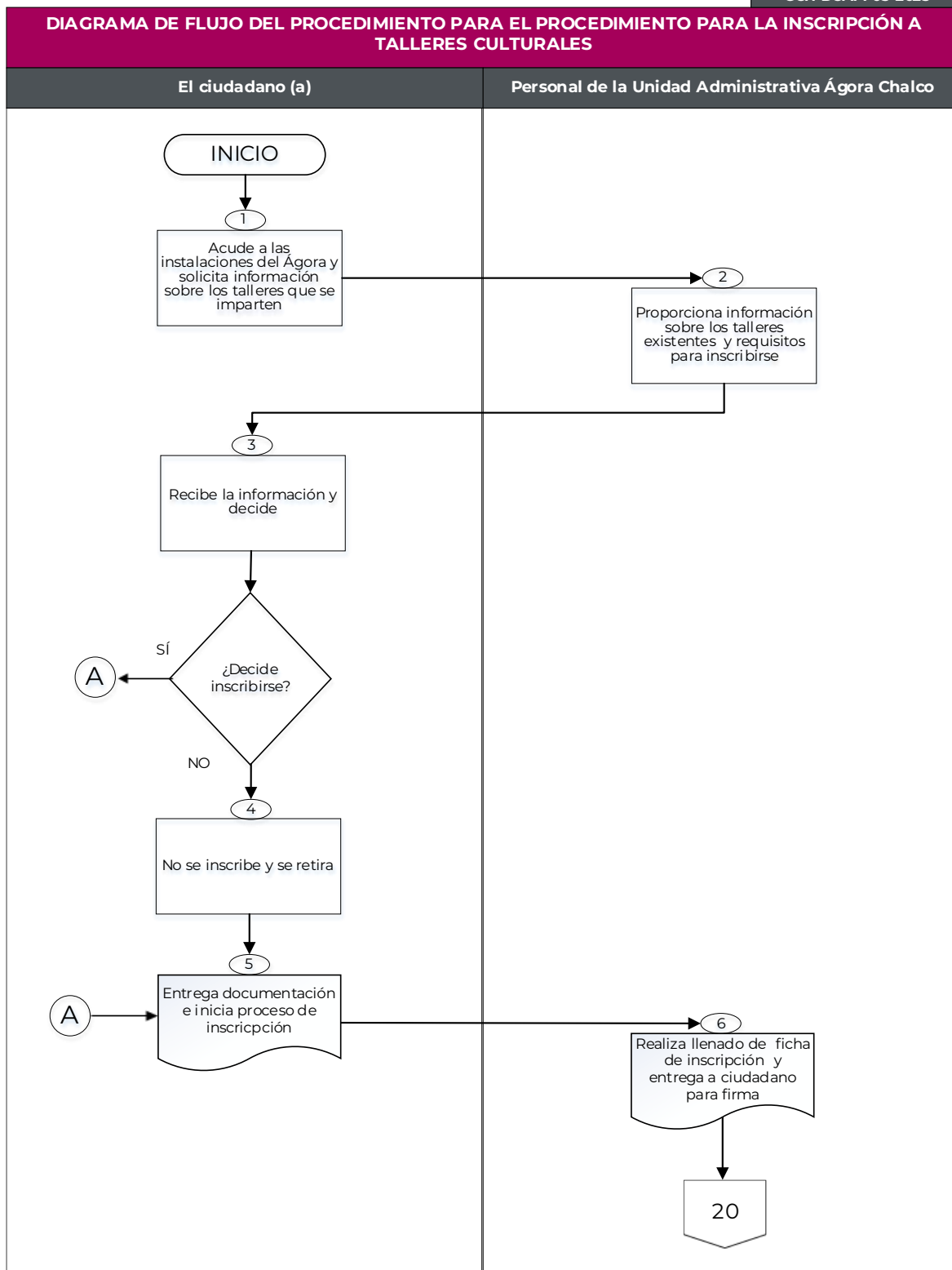
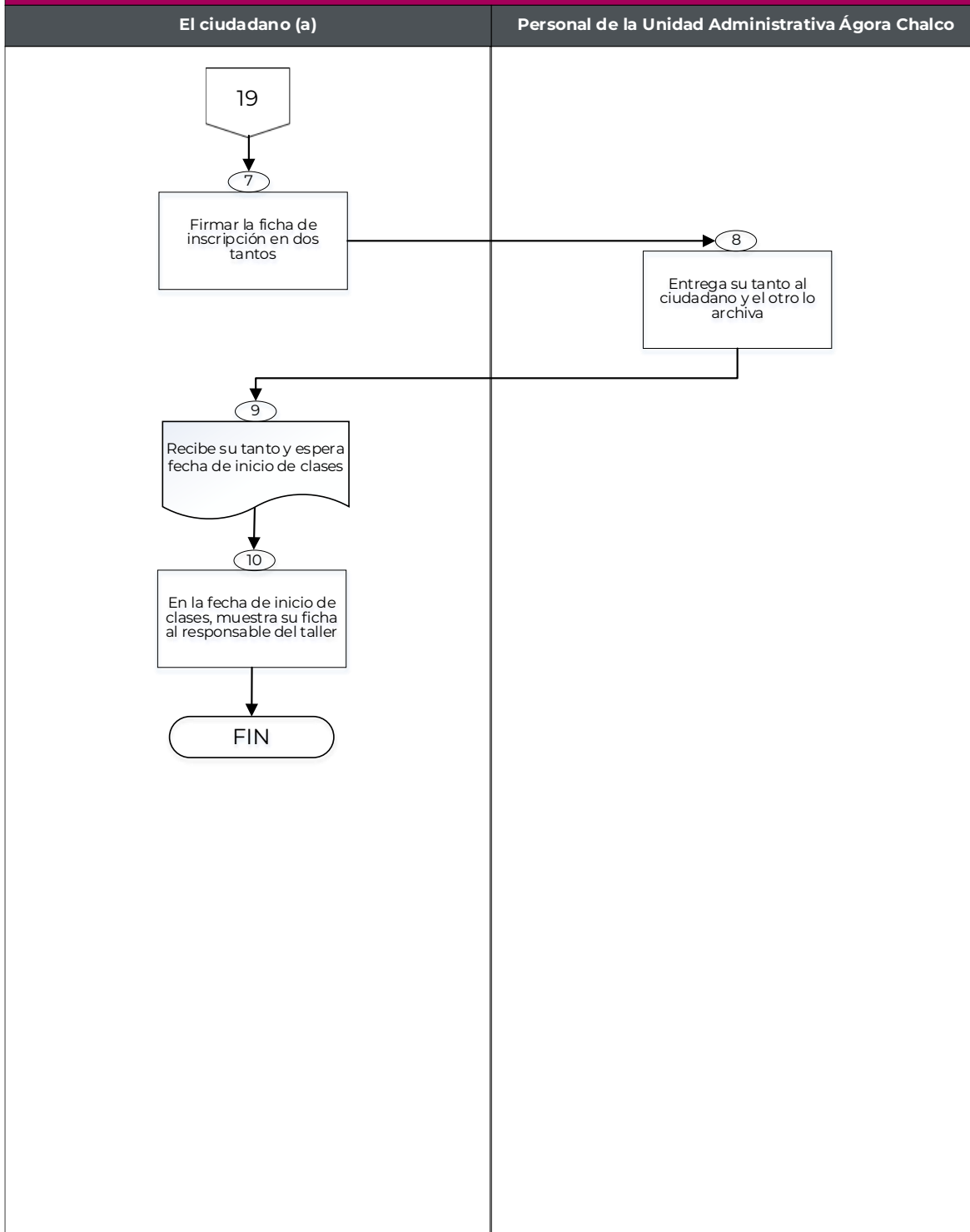


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN A TALLERES CULTURALES**



4. Procedimiento GCH-DCAI-P04-2025

Credencialización de préstamo de libros a domicilio.

4.1. Objetivo del Procedimiento

Brindar servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los bibliotecarios en cada una de las comunidades del municipio.

4.2. Alcance

Aplica al personal adscrito al Departamento de Bibliotecas Municipales de la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas, responsables de la atención a los usuarios bibliotecarios y a los usuarios bibliotecarios que soliciten la expedición de credenciales de préstamo de libros a domicilio.

4.3. Marco Jurídico

- Bando Municipal Vigente, Título Octavo, Del Bienestar; Capítulo V, De la Promoción Cultural y Turística, Artículo 122, inciso V.

4.4. Responsabilidades

La Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas es la responsable de las Bibliotecas Municipales, de fomentar la lectura entre la ciudadanía del municipio de Chalco y brindarles las facilidades para el desarrollo de esta habilidad.

El Personal Bibliotecario deberá:

- Informar a los usuarios de los requisitos que deben cubrir para la expedición de las credenciales de préstamo de libros a domicilio.
- Informar sobre la Normativa existente acerca del préstamo de libros a domicilio.

El usuario deberá:

- Presentar la documentación solicitada para la realización de su trámite.



El Personal Bibliotecario deberá:

- Elaborar y revisar el procedimiento para la expedición de la credencial de préstamo de libros a domicilio.

4.5. Insumos

- Solicitud de la credencial para el préstamo de libros a domicilio por parte de la(s) persona (s) de la comunidad del Municipio de Chalco.

4.6. Resultado

- Credencial de préstamo de libros a domicilio.

4.7. Políticas

- La expedición de credenciales es totalmente gratuita y se podrá tramitar únicamente de lunes a viernes y en días hábiles, en un horario de 09:00 a 16:00 horas, de manera presencial.
- La credencial tiene vigencia de 2 años para el préstamo de libros a domicilio.

4.8. Formatos de anexos

- Formato de registro de credenciales.

4.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento de Credencialización de Préstamo de Libros a Domicilio		
No.	Responsable	Actividad
1	El Usuario bibliotecario	Acude a la biblioteca y solicita al personal bibliotecario la expedición de una credencial de préstamo de libros a domicilio.
2	El Personal Bibliotecario	Proporciona información acerca de los requisitos para expedición de la credencial de préstamo de libros a domicilio.



3	El Usuario bibliotecario	Reúne la documentación requerida.
4	El Personal Bibliotecario	Recibe al usuario y revisa que cumpla con los requisitos para poder elaborar su credencial. • Si cumple con los requisitos, Se continúa con la actividad número 5. • No cumple con los requisitos, continua en la actividad número 6.
5	El Personal Bibliotecario	Informa al usuario que no es posible realizar su trámite. Se conecta a la actividad número 3.
6	El Personal Bibliotecario	Proporciona al usuario el reglamento de servicios bibliotecarios con el fin de que el usuario conozca y, si está de acuerdo con lo estipulado y entrega solicitud de registro al usuario para su llenado.
7	El Usuario bibliotecario	Realiza el llenado del formato de solicitud con sus datos personales.
8	El Personal Bibliotecario	Integra expediente y comienza la elaboración de la credencial de préstamo de libros a domicilio y entrega credencial al usuario para revisar que sus datos sean correctos.
9	El Usuario bibliotecario	Revisa los datos de su credencial ¿Sus datos son correctos? • No son correctos, Se continúa con la actividad 10. • Sí cumple con los requisitos, continua en la actividad número 11.



10	El Personal Bibliotecario	Devuelve la credencial para que sea corregido los datos equivocados. Conecta con la actividad 8.
11	El Usuario bibliotecario	Recibe la credencial con fotografía, acusa de recibido y a partir de ese momento podrá disponer del préstamo de libros a domicilio. Fin del Procedimiento.



4.10 Diagrama de flujo del procedimiento

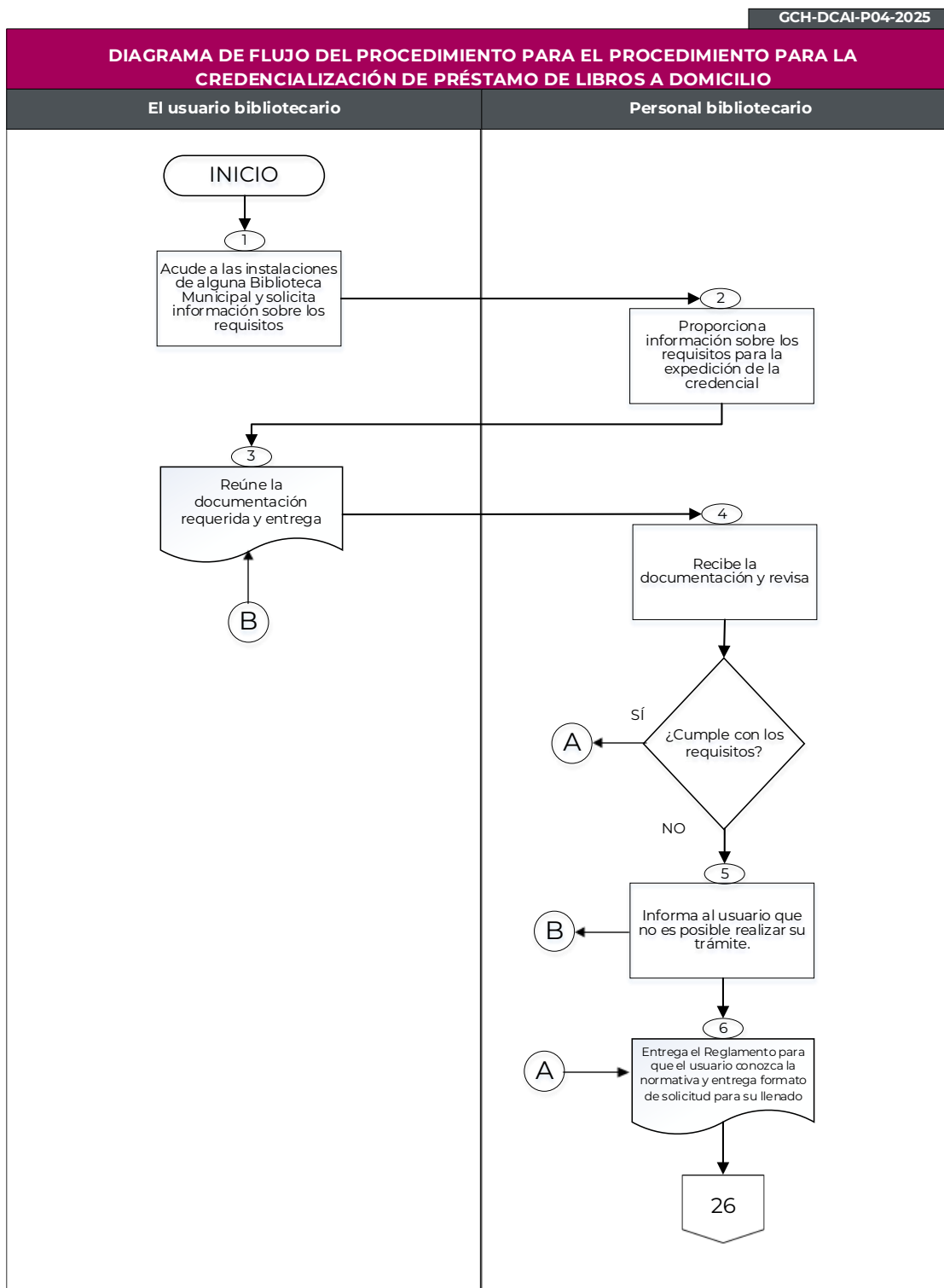
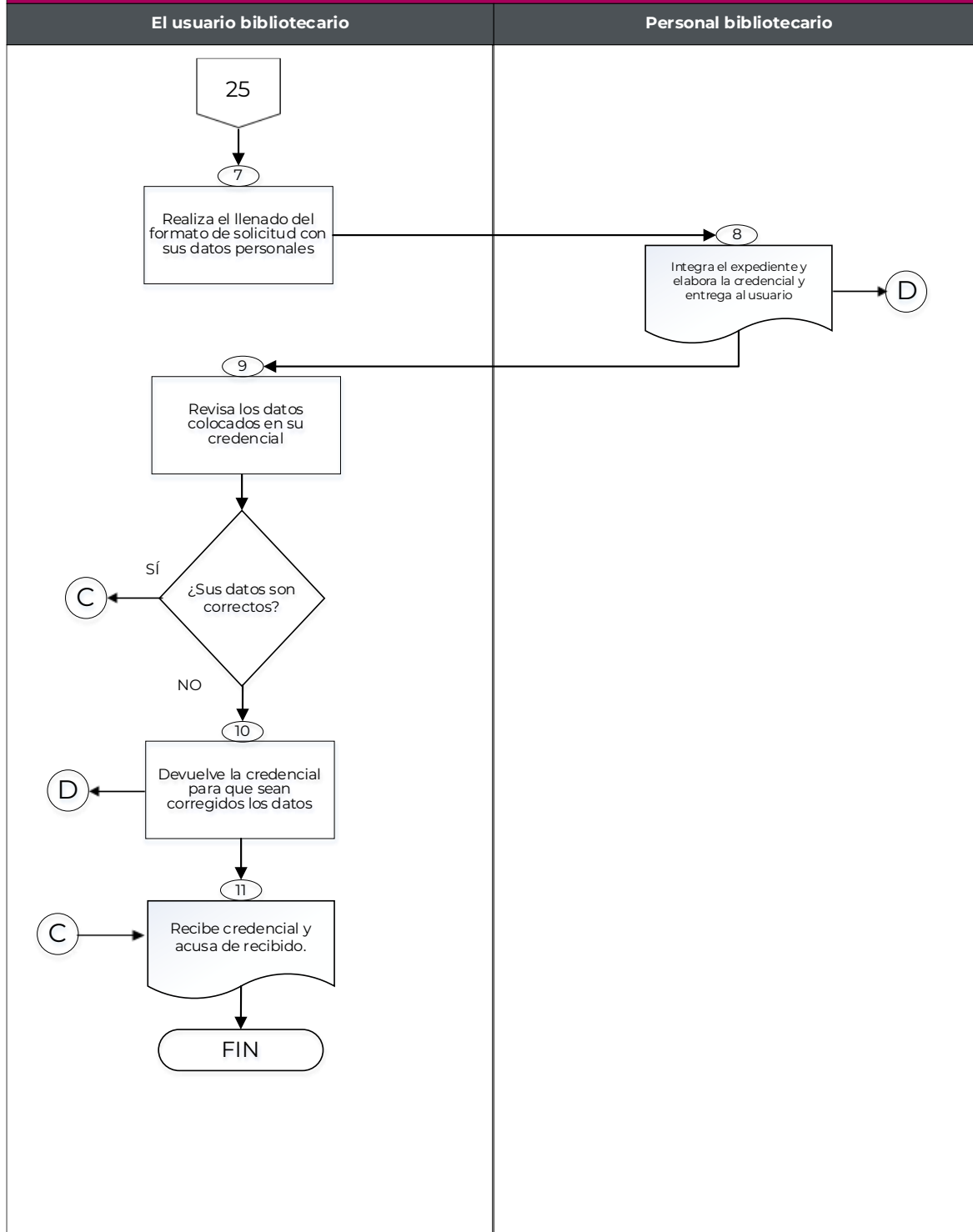
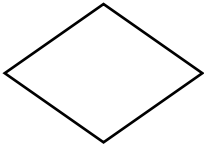
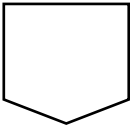


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL PROCEDIMIENTO PARA LA CREDENCIALIZACIÓN DE PRÉSTAMO DE LIBROS A DOMICILIO**



IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.
	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.
	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.
	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.
	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.
	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.
	Documento: Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



V. GLOSARIO

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

Apoyo: Al otorgamiento de bienes para el beneficio o bienestar de la persona indígena.

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 y el artículo 28 del Bando Municipal vigente.

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 propuestas 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.

Gestión: A la acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2025- 2027.

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

Persona Indígena: A la persona que pertenece a un pueblo originario de una región o territorio donde su familia, cultura y vivencias son nativas del lugar donde nacieron y han sido transmitidas por varias generaciones, se refiere a las originarias del Municipio de Chalco.

Servicio: A los servicios públicos que otorga el Gobierno Federal, Estatal o Municipal; así como a los trámites administrativos.

Solicitud: Al escrito que ingresa la persona indígena donde realiza su petición de apoyo o servicio.



VI. DISTRIBUCIÓN

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

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

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



VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas
del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2025.

Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas

Encargada de la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas

Ma. Asención Garduño Lujano

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



VIII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Ma. Asención Garduño Lujano
Encargada de la Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas
RÚBRICA



GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



Chalco, Estado de México, julio de 2025.



© Gobierno de Chalco, 2025-2027

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. 30 92 47 02

Dirección de Servicios Públicos

Julio de 2025

Segunda Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

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



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal

José Gerardo Hernández Carmona
Síndico Municipal

Lizbeth Luna Galicia
Primera Regidora

Francisco Javier Landa de Jesús
Segundo Regidor

María del Rosario Espejel Hernández
Tercera Regidora

Jesús Hilario Salgado Rosas
Cuarto Regidor

Alma Castro Arellano
Quinta Regidora

Christian Jesús Castillo Grimaldo
Sexto Regidor

Alison Pamelali Rangel de la Rosa
Séptima Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Octavo Regidor

Francisco Leonardo Falcón Leyte
Noveno Regidor

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	6
II. OBJETIVO GENERAL	7
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
1. Procedimiento GCH-DSP-P01-2025 Mantenimiento a la red de alumbrado público	7
2. Procedimiento GCH-DSP-P02-2025 Mantenimiento de parques, jardines, áreas verdes y recreativas en espacios públicos	13
3. Procedimiento GCH-DSP-P03-2025 Mantenimiento al arbolado en espacios públicos	19
4. Procedimiento GCH-DSP-P04-2025 Mantenimiento y limpieza a vialidades y camellones por solicitud	23
5. Procedimiento GCH-DSP-P05-2025 Refrendo anual de fosa en los panteones municipales	27
6. Procedimiento GCH-DSP-P06-2025 Expedición del permiso de inhumación de cadáveres en lo panteones municipales	32
7. Procedimiento GCH-DSP-P07-2025 Expedición del permiso para construir o instalar jardinera o monumento en fosas de los panteones municipales	38
8. Procedimiento GCH-DSP-P08-2025 Expedición de constancia de cambio de titular de fosa de los panteones municipales	44
9. Procedimiento GCH-DSP-P09-2025 Expedición del permiso de inhumación de restos áridos o cenizas	50



10. Procedimiento GCH-DSP-P10-2025	
Expedición del permiso de exhumación de restos áridos	56
11. Procedimiento GCH-DSP-P11-2025,	
Recolección de desechos sólidos por solicitud.....	62
IV. SIMBOLOGÍA	68
V. GLOSARIO	69
VI. DISTRIBUCIÓN	71
VII. ACTUALIZACIÓN	72
VIII. VALIDACIÓN	73



I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las Dependencias Administrativas y con la ciudadanía, por esta razón se han estandarizado los procedimientos mediante documentación actualizada.

Al contar con procesos bien definidos, se favorece la capacitación del personal, la transparencia en la gestión, la continuidad operativa ante cambios administrativos y el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Chalco en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos**.

Este documento es un instrumento técnico-administrativo que describe, paso a paso, las actividades que se deben realizar en cada uno de los procesos operativos de las distintas áreas internas de la Dirección. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

En ese mismo sentido, mediante su implementación es posible orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso y así brindarles herramientas que faciliten su incorporación laboral; y por otra lado, se garantizan servicios y trámites eficaces y eficientes a la ciudadanía.

No obstante, dicho documento se encuentra sujeto a recibir mejoras, toda vez que sean en pro de la organización interna, la optimización de los recursos y el fortalecimiento de la relación gobierno-sociedad.

Con este esfuerzo, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la administración pública municipal, la mejora de los servicios que ofrece y la consolidación de una gestión pública orientada al desarrollo, la legalidad y la participación ciudadana.



II. 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.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-DSP-P01-2025

Mantenimiento a 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 del Departamento de Alumbrado Público de la Dirección de Servicios Públicos, encargados del mantenimiento de la red de alumbrado, 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 72, 73 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:

- Otorgar 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 Secretaría del Ayuntamiento a través de la Oficialía de Partes deberá:

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

El solicitante deberá:

- Realizar las peticiones de mantenimiento a la red de alumbrado público de forma escrita o en línea.

1.5. Insumos

- Oficio de petición; y
- Formato de reporte telefónico o en línea.

1.6. Resultado

- La 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.
- Los mantenimientos se realizarán únicamente en espacios públicos y en territorio municipal.
- En el caso que, realizar el servicio, represente un riesgo para el personal, no se realizará el mantenimiento.



1.8. Formatos de anexos

- Ordenes de trabajo.

1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para el mantenimiento a 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 en línea o vía telefónica, se continúa con la actividad 11.
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de partes recibe el oficio de petición ciudadana y envía la Dirección de Servicios Públicos.
3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de Alumbrado Público dar atención.
4	El Departamento de Alumbrado Público	Programa la actividad y a la cuadrilla operativa para su atención.
5	El Departamento de Alumbrado Público	Asiste con la cuadrilla operativa al lugar indicado de la petición y realiza la actividad de reparación, reconexión, colocación o sustitución de luminarias.
6	El Departamento de Alumbrado Público	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.

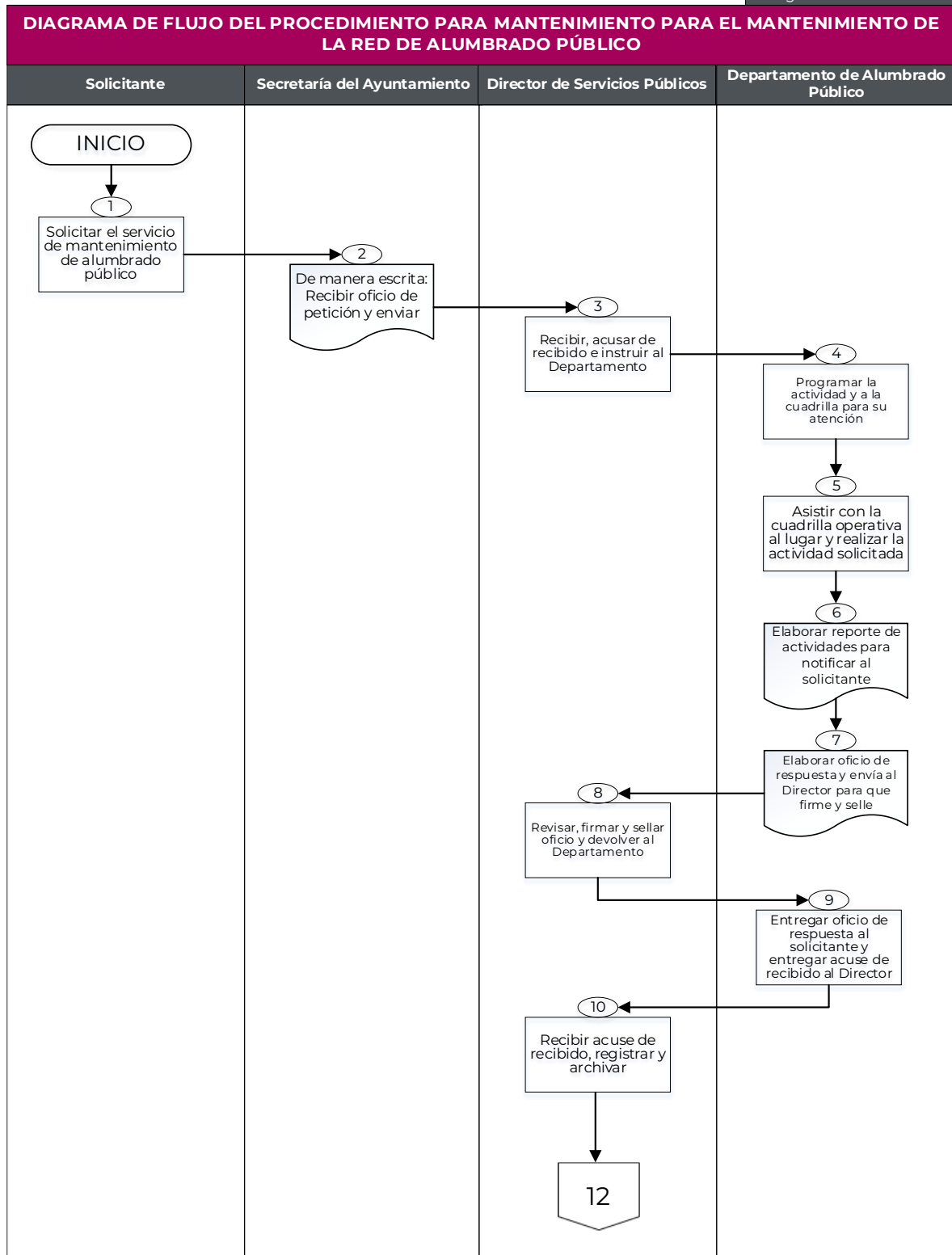


7	El Departamento de Alumbrado Público	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de Alumbrado Público notifique al solicitante.
9	El Departamento de Alumbrado Público	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva. Fin del procedimiento.
11	El Director de Servicios Públicos	A través de la secretaria, recibe la llamada o reporte en línea, 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 a la cuadrilla operativa para su atención.
13	El Departamento de Alumbrado Público	Atiende la petición ciudadana asistiendo al lugar indicado de la petición y a través de la cuadrilla operativa realiza la actividad de reparación, reconexión, colocación o sustitución de luminarias.
14	El Departamento de Alumbrado Público	Recaba firma del solicitante en el formato en línea o reporte telefónico.
15	El Departamento de Alumbrado Público	Elabora reporte de actividades diarias, registra y archiva el formato en línea. Fin del procedimiento.



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

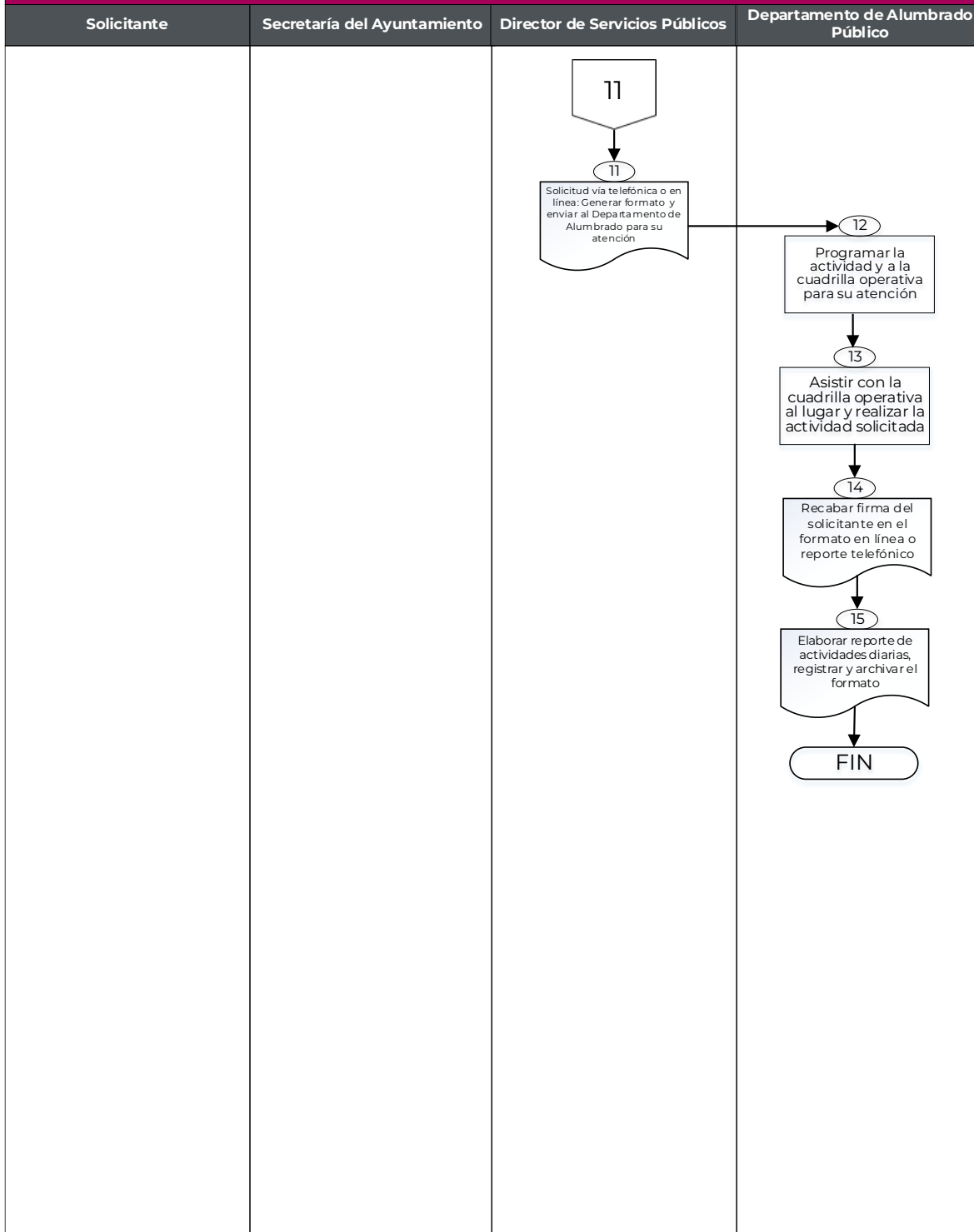
Código: GCH-DSP-P01-2025





Código: GCH-DSP-P01-2025

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





2. Procedimiento GCH-DSP-P02-2025

Mantenimiento de parques, jardines, áreas verdes y recreativas en espacios públicos.

2.1. Objetivo del Procedimiento

Mejorar la imagen del municipio, para la recreación y el sano esparcimiento de los habitantes, conservando el entorno ecológico.

2.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Parques y Jardines de la Dirección de Servicios Públicos encargados del mantenimiento de Parques, Jardines, Áreas verdes y recreativas, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

2.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII; y
- Bando Municipal vigente, Título sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 72, 73 fracción VII.

2.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación y mantenimiento de Parques, Jardines, Áreas verdes y recreativas en espacios públicos.

El Director deberá:

- Otorgar el visto Bueno de las peticiones ciudadanas.
- Firmar los oficios de respuesta.

El Departamento de Parques y Jardines deberá:

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



La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Oficialía de Partes deberá:

- Recibir las peticiones de mantenimiento de Parques, Jardines, Áreas verdes y recreativas en espacios públicos y enviarlas a la Dirección de Servicios Públicos.

Solicitante deberá:

- Realizar las peticiones de mantenimiento de Parques, Jardines, Áreas verdes y recreativas en espacios públicos de forma escrita o en línea.

2.5. Insumos

- Oficio de petición.
- Formato de reporte telefónico o en línea.

2.6. Resultado

- Parques, Jardines, áreas verdes y recreativas en óptimas condiciones.

2.7. Políticas

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante.

2.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

2.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para el mantenimiento de parques, jardines, áreas verdes y recreativas en espacios públicos

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el servicio de mantenimiento de parques, jardines, áreas verdes y recreativas. • Si la petición es de manera escrita, se continúa con la actividad 2.



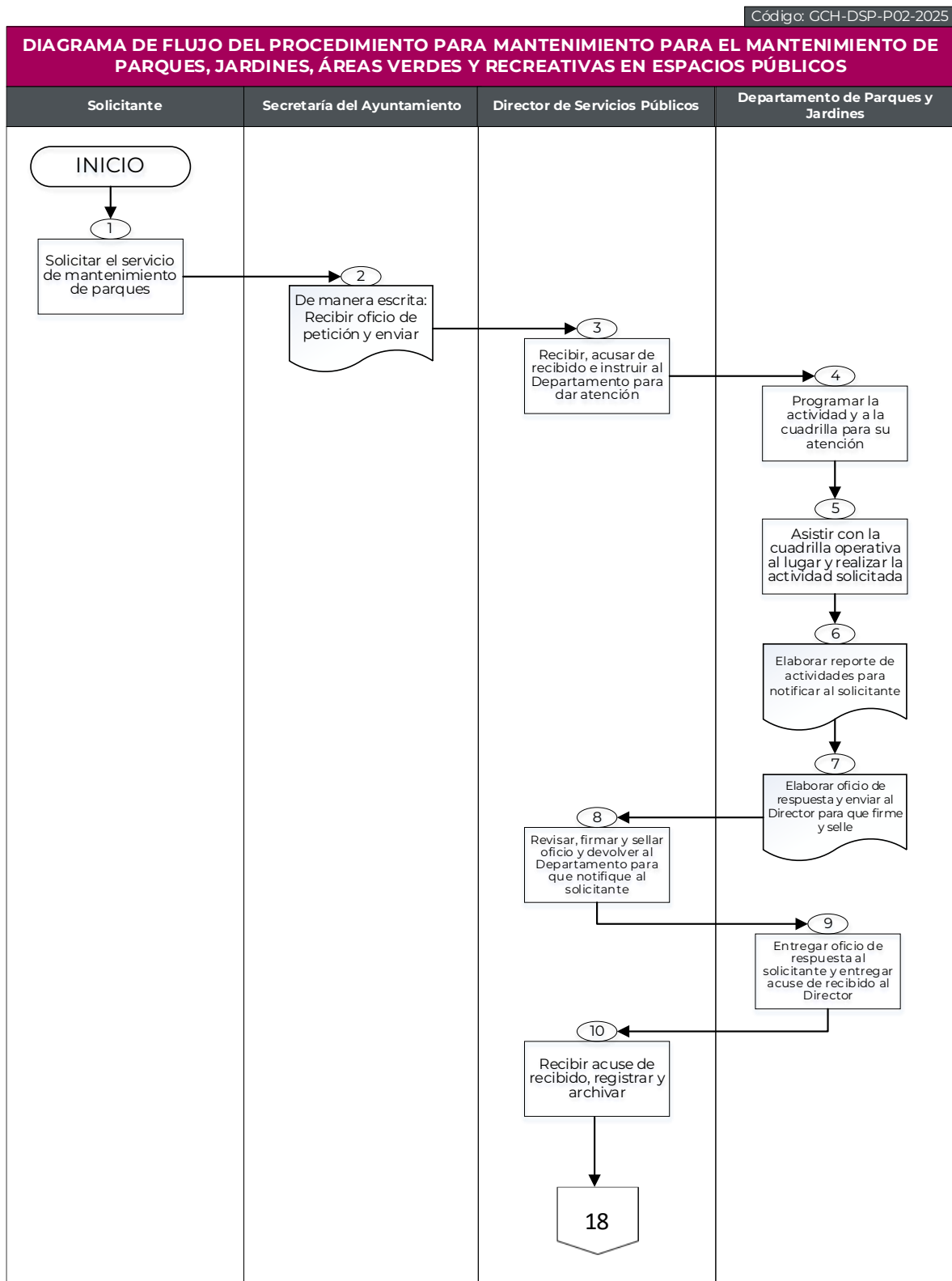
		Si la petición es en línea se continúa con la actividad 11.
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de Partes recibe el oficio de petición ciudadana y envía la Dirección de Servicios Públicos.
3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de Parques y Jardines dar atención.
4	El Departamento de Parques y Jardines	Programa la actividad y a la cuadrilla para su atención.
5	El Departamento de Parques y Jardines	Asiste con la cuadrilla operativa al lugar indicado de la petición y realiza la actividad de poda de pasto.
6	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.
7	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de Parques y Jardines notifique al solicitante.
9	El Departamento de Parques y Jardines	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva. Fin del procedimiento.



11	El Director de Servicios Públicos	A través de la secretaria recibe el reporte en línea, turna al Departamento de Parques y Jardines para la atención y seguimiento de la petición ciudadana.
12	El Departamento de Parques y Jardines	Programa la actividad y a la cuadrilla operativa para su atención.
13	El Departamento de Parques y Jardines	Atiende la petición ciudadana, asistiendo al lugar indicado de la petición y a través de la cuadrilla operativa realiza la actividad solicitada.
14	El Departamento de Parques y Jardines	Recaba firma del solicitante en el formato en línea.
15	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora reporte de actividades diarias, registra y archiva el formato en línea. Fin del procedimiento.



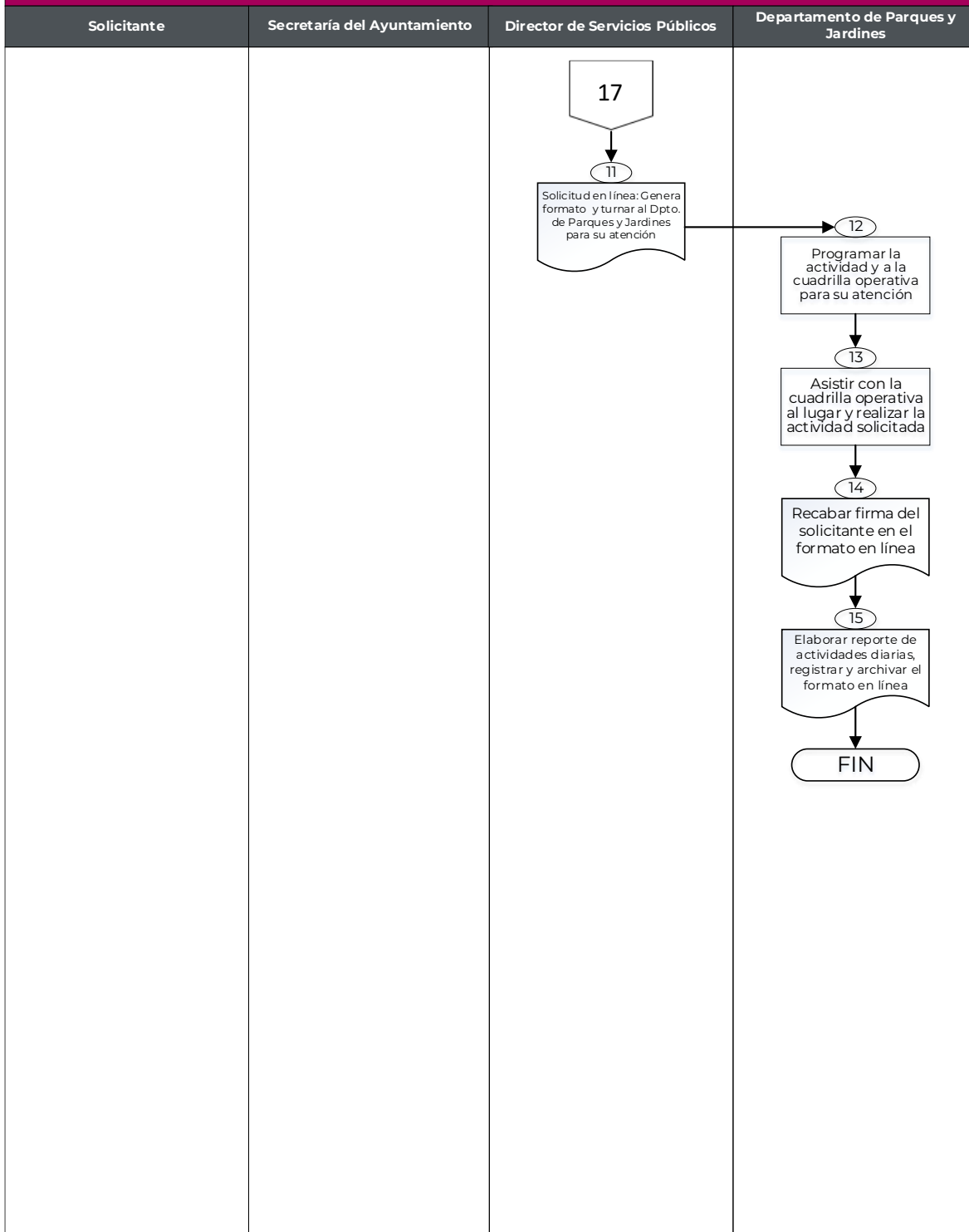
2.10. Diagrama de flujo del procedimiento





Código: GCH-DSP-P02-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE PARQUES, JARDINES, ÁREAS VERDES Y RECREATIVAS EN ESPACIOS PÚBLICOS





3. Procedimiento GCH-DSP-P03-2025

Mantenimiento al arbolado en espacios públicos.

3.1. Objetivo del Procedimiento

Mejorar la imagen del arbolado, quitando ramas defectuosas o dañadas, reduciendo el riesgo y la mejora de la estabilidad del árbol.

3.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Parques y Jardines de la Dirección de Servicios Públicos encargados realizar la poda de árboles, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

3.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 72, 73 fracción VII.

3.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación y la poda de árboles en espacios públicos.

El Director deberá:

- Otorgar el visto Bueno de las peticiones ciudadanas.
- Firmar los oficios de respuesta.

El Departamento de Parques y Jardines deberá:

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

La Secretaría del Ayuntamiento de Chalco, a través de la Oficialía de Partes deberá:

- Recibir las peticiones de poda al arbolado en espacios públicos y enviarlas a la Dirección de Servicios Públicos.



El Solicitante deberá:

- Realizar las peticiones de poda al arbolado en espacios públicos de forma escrita.

3.5. Insumos

- Oficio de petición; y
- Copia del dictamen de autorización de poda de árboles (emitido por la Dirección de Ecología).

3.6. Resultado

- Atención a la ciudadanía en cuanto a la poda de arboles.

3.7. Políticas

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante;
- Indispensable contar con el dictamen de autorización por la Dirección de Ecología;
- Las podas de árboles solo se realizan si es un espacio público; y
- Se realiza la valoración para verificar que no existen las condiciones de riesgo para el personal.

3.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

3.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para el mantenimiento al arbolado en espacios públicos

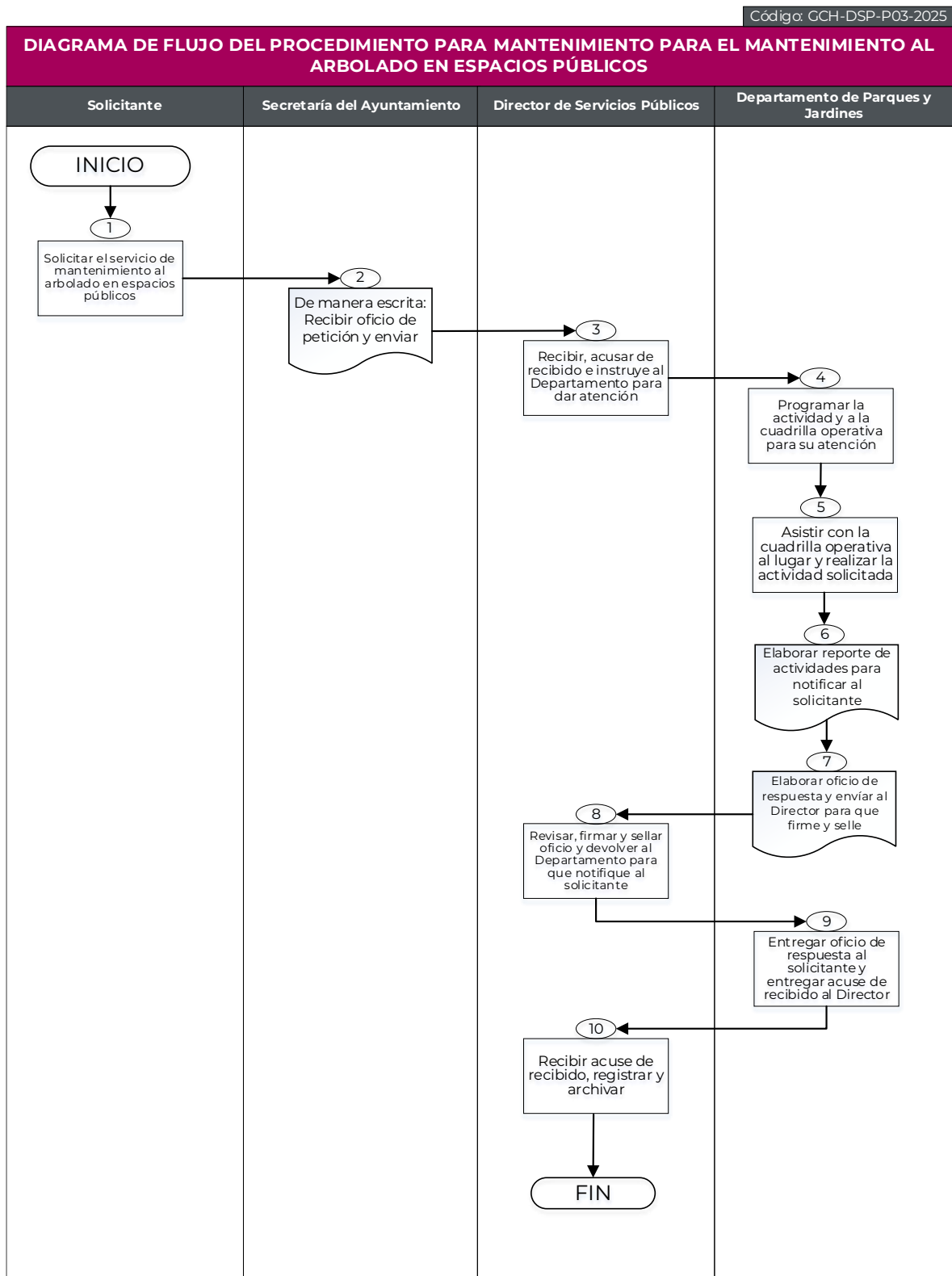
No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el servicio de poda de árbol (es).
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de Partes recibe el oficio de petición ciudadana y envía a la Dirección de Servicios Públicos.



3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de Parques y Jardines dar atención.
4	El Departamento de Parques y Jardines	Programa la actividad y a la cuadrilla operativa para su atención.
5	El Departamento de Parques y Jardines	Asiste con la cuadrilla operativa al lugar indicado de la petición y realiza la actividad de poda de árboles en espacios públicos.
6	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.
7	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de Parques y Jardines notifique al solicitante.
9	El Departamento de Parques y Jardines	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva. Fin del procedimiento.



3.10 Diagrama de flujo de las actividades





4. Procedimiento GCH-DSP-P04-2025

Mantenimiento y limpieza a vialidades y camellones por solicitud.

4.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener la imagen agradable de las avenidas principales y camellones de la Cabecera Municipal.

4.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos de la Dirección de Servicios Públicos encargados del mantenimiento y limpieza a vialidades principales y camellones, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

4.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 72, 73 fracción VII.

4.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación, mantenimiento y limpieza de vialidades principales y camellones.

El Director deberá:

- Otorgar el visto Bueno de las peticiones ciudadanas; y
- Firmar los oficios de respuesta.

El Departamento Limpia y Recolección de Residuos Sólidos deberá:

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



La Secretaría del Ayuntamiento de Chalco, a través de la Oficialía de Partes deberá:

- Recibir las peticiones de mantenimiento y limpieza a vialidades principales y camellones y enviarlas a la Dirección de Servicios Públicos.

El solicitante deberá:

- Realizar las peticiones de mantenimiento y limpieza a vialidades principales y camellones de forma escrita.

4.5. Insumos

- Oficio de petición.

4.6. Resultado

- Mejoramiento de la imagen urbana del municipio.

4.7. Políticas

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante.

4.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

4.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para el mantenimiento y limpieza a vialidades y camellones por solicitud.

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el servicio de mantenimiento y limpieza de vialidades y/o camellones vía escrita.
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de Partes, recibe el oficio de petición ciudadana y envía a la Dirección de Servicios Públicos.



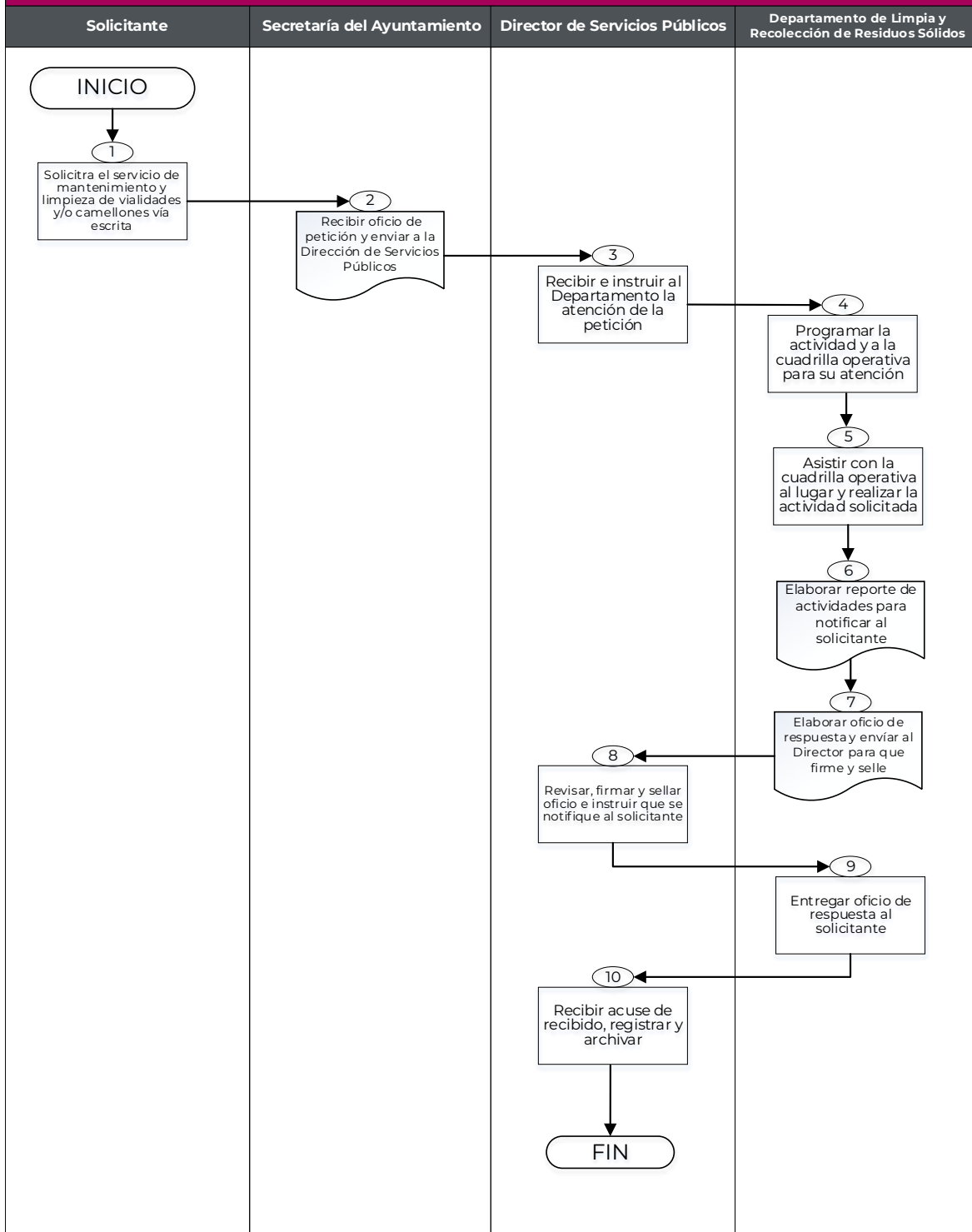
3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de Limpia dar atención.
4	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Programa la actividad y a la cuadrilla operativa para su atención.
5	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Asiste con la cuadrilla operativa al lugar indicado de la petición y realiza el mantenimiento y limpieza de vialidades.
6	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.
7	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos notifique al solicitante.
9	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva. Fin del procedimiento.



4.10. Diagrama de flujo de las actividades

Código: GCH-DSP-P04-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA A VIALIDADES Y CAMELONES POR SOLICITUD





5. Procedimiento GCH-DSP-P05-2025

Refrendo anual de fosa en los Panteones Municipales.

5.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las fosas con titulares y sin titulares, en los Panteones Municipales.

5.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

5.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción V;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracciones II y III; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 72, 73 fracción VI y 77.

5.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

El Director deberá:

- Firmar las órdenes de pago para el trámite de refrendo anual de fosas.

El Departamento de Panteones deberá:

- Verificar que se cuente el expediente de la fosa a refrendar se encuentre completo de los Panteones Municipales; y
- Expedir la orden de pago.

La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por el pago de refrendo anual de fosas de los Panteones Municipales.



El Solicitante deberá:

- Solicitar el pago de refrendo de fosa para la conservación de la misma en uno de los Panteones Municipales.
- Realizar el pago correspondiente.

5.5. Insumos

- Expediente del titular de la fosa.

5.6. Resultado

- El refrendo de la fosa en el Panteón Municipal.

5.7. Políticas

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.
- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

5.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

5.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para refrendo anual de fosa en los panteones municipales.

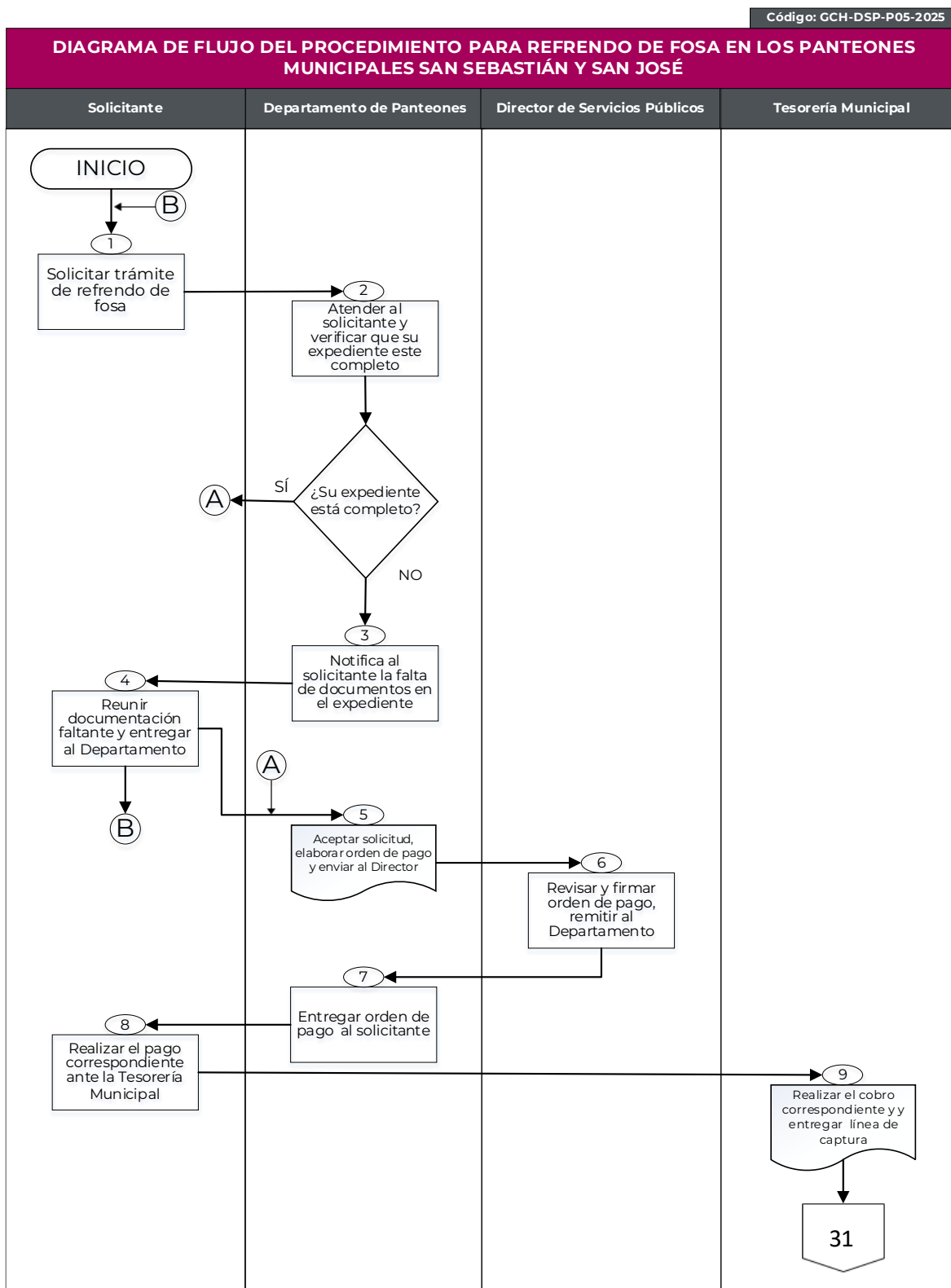
No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el trámite de refrendo de fosa en uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo. ¿Está completo el expediente? • Si está completo, se continúa con la actividad 5.



		No está completo, se continúa en la actividad 3.
3	El Departamento de Panteones	Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente.
4	El solicitante	Reúne los documentos y los entrega al Departamento de Panteones. Se conecta con la actividad 1.
5	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
6	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
7	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
8	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
9	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
10	El Solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.
11	El Departamento de Panteones	Recibe línea de captura de pago, registra en base de datos y la anexa a su expediente de la fosa. Fin del procedimiento.



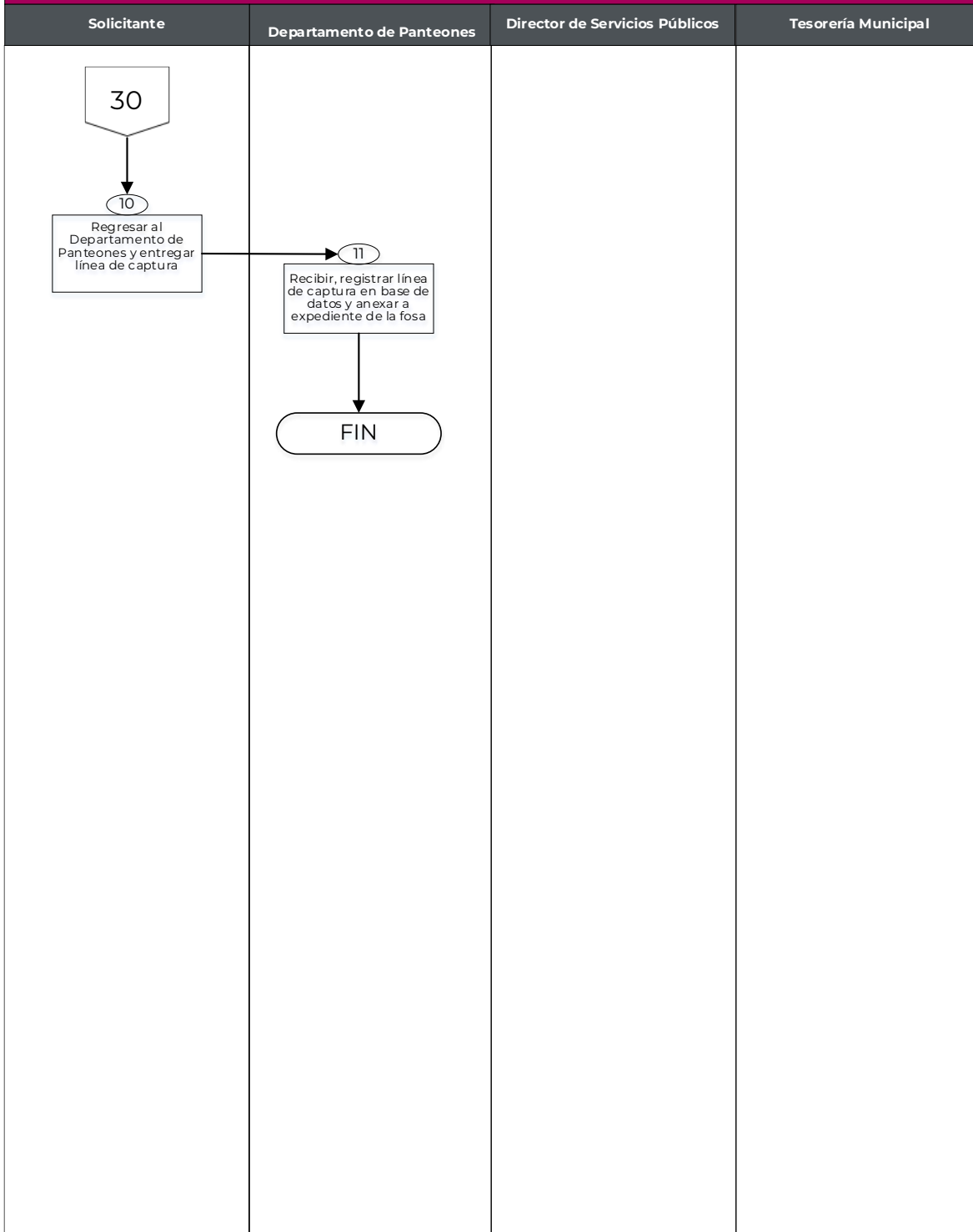
5.10. Diagrama de flujo de las actividades





Código: GCH-DSP-P05-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA REFRENDO DE FOSA EN LOS PANTEONES MUNICIPALES SAN SEBASTIÁN Y SAN JOSÉ





6. Procedimiento GCH-DSP-P06-2025

Expedición del permiso de inhumación de cadáveres en los Panteones Municipales.

6.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las inhumaciones de cadáveres realizadas en los panteones municipales.

6.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

6.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción V;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracciones II y III; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 72, 73 fracción VI y 77.

6.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

El Director deberá:

- Otorgar el Visto Bueno para la inhumación de un cadáver humano; y
- Firmar las órdenes de pago para el trámite de inhumación.

El Departamento de Panteones deberá:

- Atender a la ciudadanía y verificar entregue toda la documentación solicitada; y
- Expedir la orden de pago.



La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por el pago por inhumación de cadáveres en los Panteones Municipales.

El Solicitante deberá:

- Solicitar el trámite personalmente en la oficina del Departamento de Panteones;
- Cumplir con todos los requisitos; y
- Realizar el pago correspondiente.

6.5. Insumos

- Comprobante de domicilio o Constancia de domicilio;
- Orden de inhumación (original);
- Acta de defunción (copia);
- Certificado de defunción (copia);
- Oficio de traslado en caso de defunción fuera del Municipio (copia); y
- INE del titular.

6.6. Resultado

- El permiso de inhumación de cadáver humano expedido.

6.7. Políticas

- El titular tiene que ser un familiar consanguíneo del inhumado;
- El trámite únicamente lo puede realizar la persona que quedará como titular;
- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.;
- La entrega de permiso de inhumación se entrega únicamente después de haber realizado su pago de los derechos ante la Tesorería Municipal, así como haber leído y firmado los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa; y



- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

6.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

6.9. Descripción de Actividades

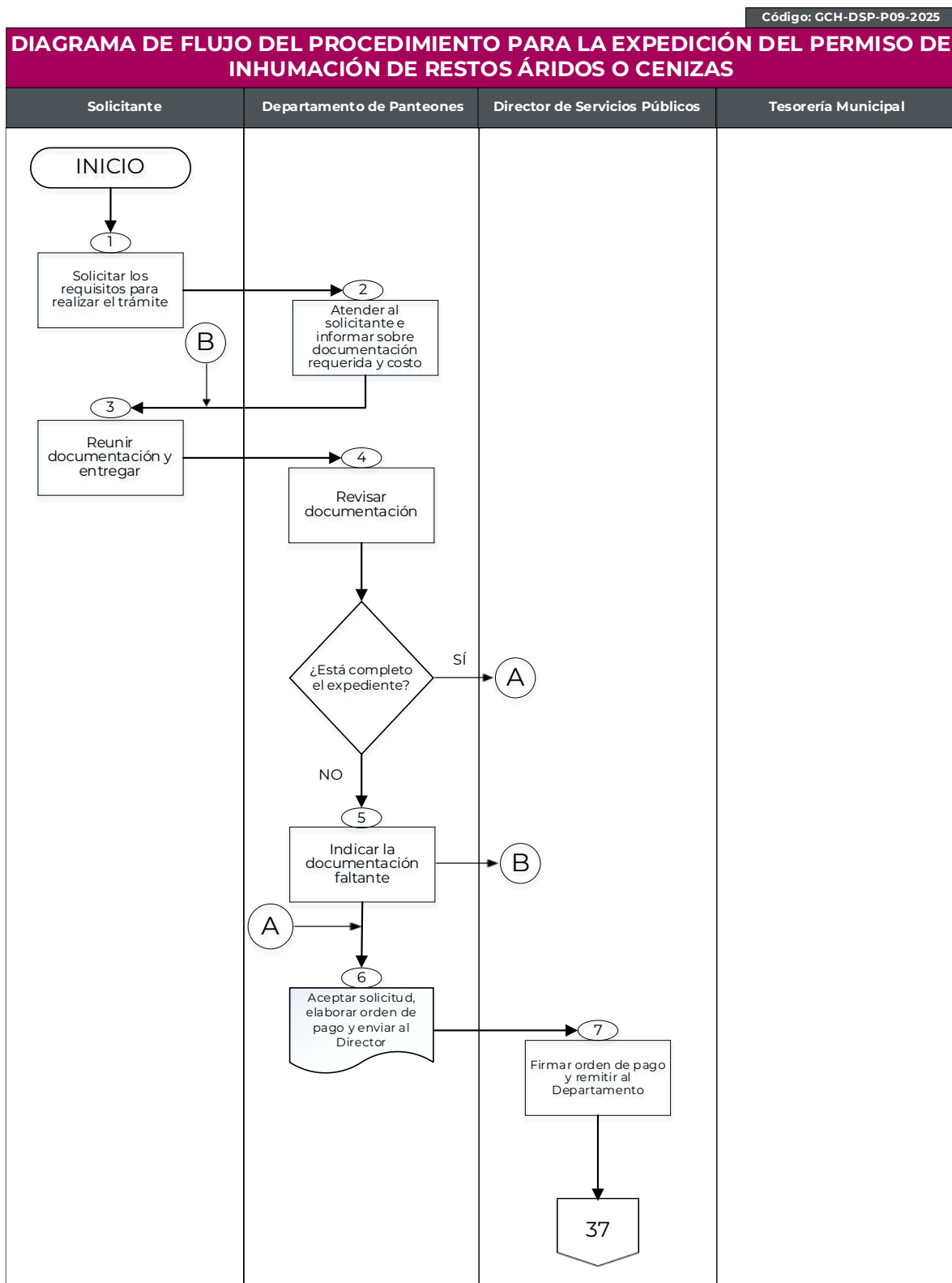
Desarrollo del procedimiento para la expedición del permiso de inhumación de cadáveres en los panteones municipales.		
No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Acude a la Dirección de Servicios Públicos y solicita los requisitos para realizar el trámite de inhumación de un cadáver en uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante e informa de la documentación requerida y el costo para realizar el trámite.
3	El solicitante	Reúne la documentación y la entrega al Departamento de Panteones.
4	El Departamento de Panteones	Recibe la documentación, analiza y determina: ¿Está completa la documentación? Sí está completa, se continúa con la actividad 6. No está completa, se continúa en la actividad 3.
5	El Departamento de Panteones	Notifica al solicitante la falta de documentos. Se conecta con la actividad 3.



6	El Departamento de Panteones	Acepta la solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para el Visto Bueno y firma.
7	El Director de Servicios Públicos	Otorga el Visto Bueno, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregarla al solicitante.
8	El Director de Servicios Públicos	Entrega orden de pago al solicitante.
9	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
10	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
11	El solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.
12	El Departamento de Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago, le entrega el permiso de inhumación de cadáver y le da a leer al solicitante, los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa.
13	El solicitante	Recibe el permiso de inhumación de cadáver, firma y recibe una copia de los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa.
14	El Departamento de Panteones	Se realiza la apertura de expediente con la asignación de número de tumba. Fin del Procedimiento.



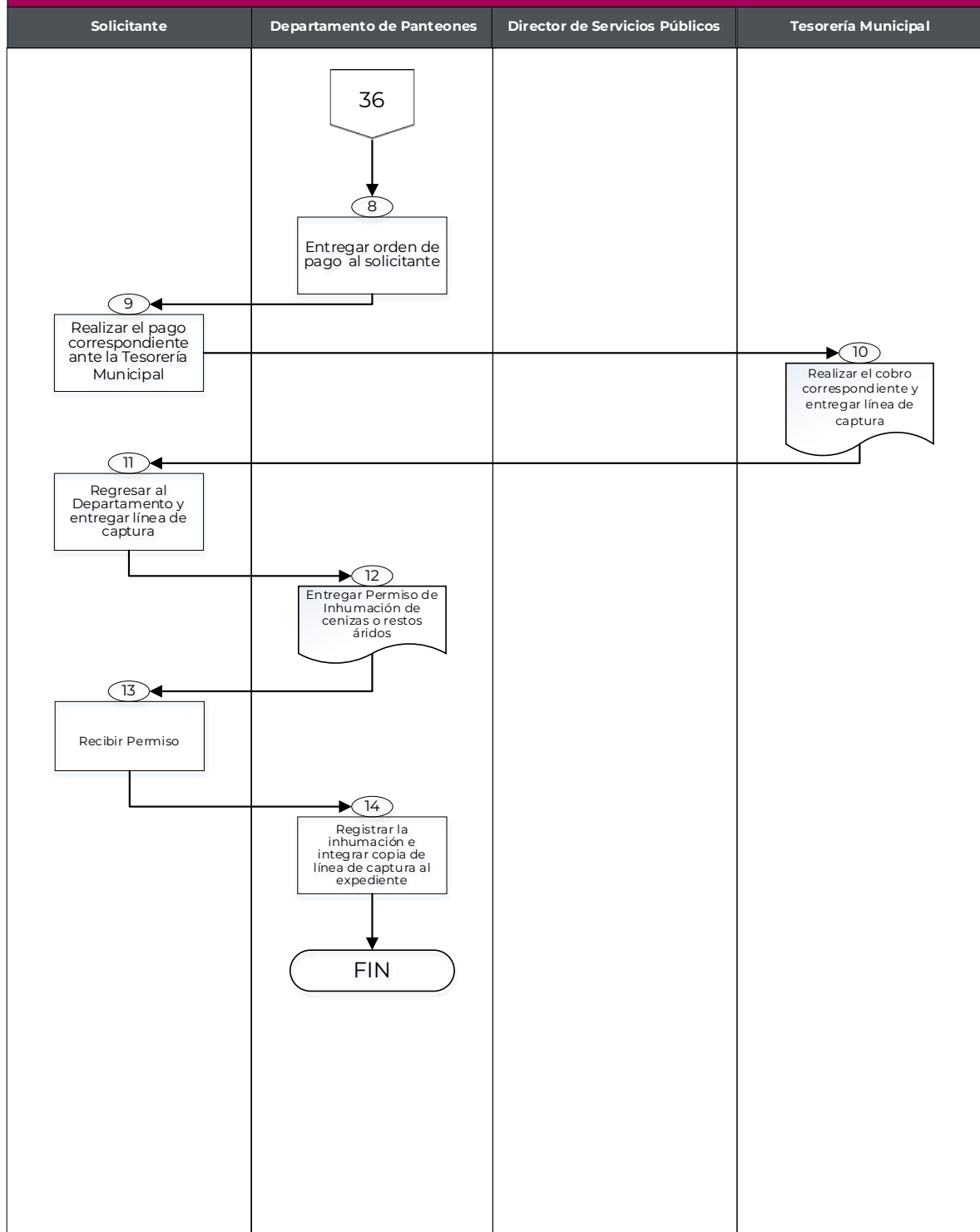
6.10. Diagrama de flujo de las actividades





Código: GCH-DSP-P09-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL PERMISO DE INHUMACIÓN DE RESTOS ÁRIDOS O CENIZAS





7. Procedimiento GCH-DSP-P07-2025

Expedición del permiso para construir o instalar jardinera o monumento en fosas de los panteones municipales.

7.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las fosas existentes con jardineras o monumentos en los Panteones Municipales.

7.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

7.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción V;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracciones II y III; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 72, 73 fracción VI y 77.

7.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

El Director deberá:

- Firmar las órdenes de pago para el trámite de autorización para construir o instalar jardinera o monumento.

El Departamento de Panteones deberá:

- Verificar que se cuente el expediente de la fosa este completo; y
- Expedir la orden de pago.

La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por el trámite solicitado.



El solicitante deberá:

- Solicitar el trámite de autorización de construcción de jardineras o instalación de monumentos; y
- Realizar el pago correspondiente.

7.5. Insumos

- Expediente de la fosa.

7.6. Resultado

- El permiso para la construcción o instalación de jardinera o monumento, expedido.

7.7. Políticas

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.;
- El titular de la fosa es la única persona que puede realizar el trámite;
- La entrega de permiso de construcción o instalación de jardinera o monumento se entrega únicamente después de haber realizado su pago de los derechos ante la Tesorería Municipal; y
- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

7.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

7.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la expedición del permiso de inhumación de cadáveres en los panteones municipales.

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita la autorización de construir o instalar un monumento o jardinera en una fosa en un Panteón Municipal.



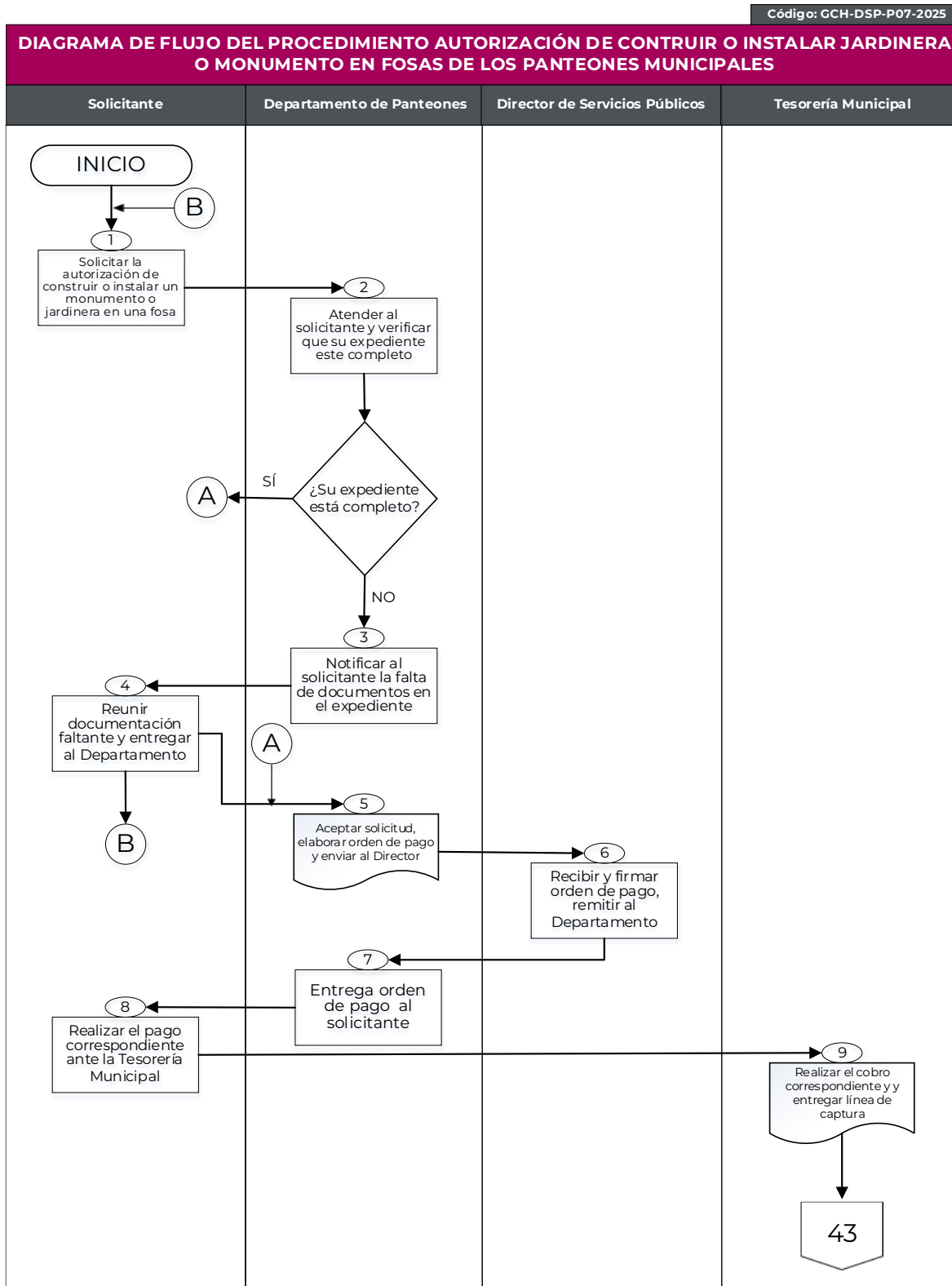
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo. ¿Está completo el expediente? • Si está completo, se continúa con la actividad 5. • No está completo, se continúa en la actividad 3.
3	El Departamento de Panteones	Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente.
4	El solicitante	Reúne los documentos y los entrega al Departamento de Panteones. Se conecta con la actividad 1.
5	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
6	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
7	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
8	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
9	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
10	El solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.



11	El Departamento de Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago y entrega al solicitante el permiso de construcción o instalación de monumento o jardinera en uno de los panteones municipales.
12	El solicitante	Recibe el permiso de construcción o instalación de monumento o jardinera en uno de los Panteones Municipales.
13	El Departamento de Panteones	Registra la colocación de jardinera o monumento e integrar la copia de la línea de pago al expediente. Fin del procedimiento.



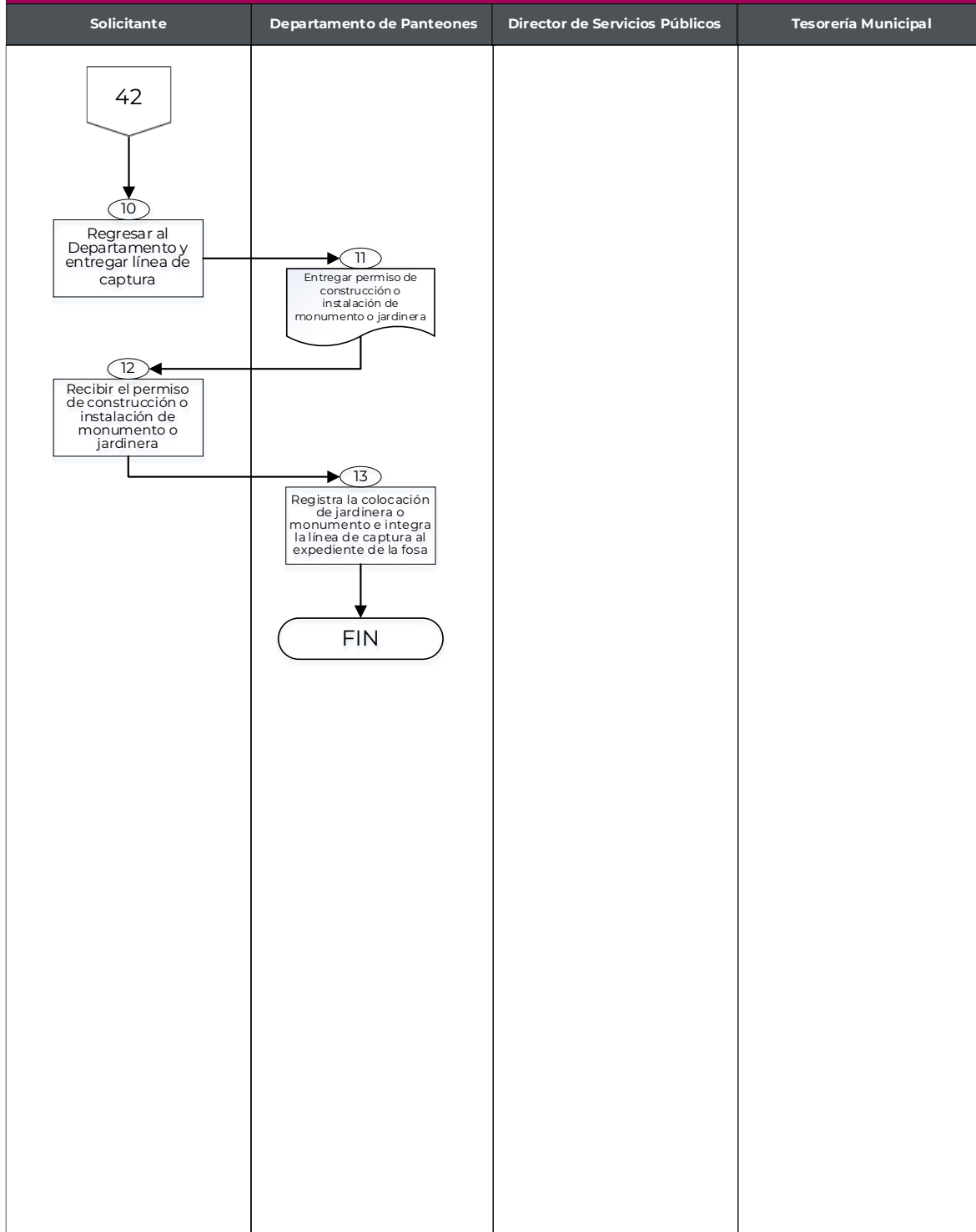
7.10. Diagrama de flujo de las actividades





Código: GCH-DSP-P07-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN DE CONTRUIR O INSTALAR JARDINERA O MONUMENTO EN FOSAS DE LOS PANTEONES MUNICIPALES





8. Procedimiento GCH-DSP-P08-2025

Expedición de constancia de cambio de titular de fosa de los Panteones Municipales.

8.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control en los derechos y obligaciones de los titulares de las fosas en los panteones municipales a fin de evitar la duplicidad de titulares de las fosas.

8.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

8.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción V;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracción XVI; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 72, 73 fracción VI y 77.

8.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

El Director deberá:

- Firmar las órdenes de pago para el cambio de titular de fosa.

El Departamento de Panteones deberá:

- Verificar que la documentación solicita se entregue completa.
- Expedir la orden de pago.



La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por el pago cambio de titular de fosas de los Panteones Municipales.

El solicitante deberá:

- Solicitar el trámite de cambio de titular; y
- Realizar el pago correspondiente.

8.5. Insumos

- Acta defunción (en caso de fallecimiento del titular);
- Acuerdos por escrito de los familiares consanguíneos para asignar nuevo titular;
- INE del nuevo titular (copia); y
- Acta de nacimiento del nuevo titular.

8.6. Resultado

- La constancia de cambio de titular de fosa de los Panteones Municipales, expedida.

8.7. Políticas

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.
- El titular es el único que puede realizar el trámite.
- En caso de fallecimiento del titular, solo puede realizar el trámite un familiar consanguíneo.
- La entrega de permiso de inhumación se entrega únicamente después de haber realizado su pago de los derechos ante la Tesorería Municipal.
- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

8.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.



8.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la expedición constancia de cambio de titular de fosa de los panteones municipales.

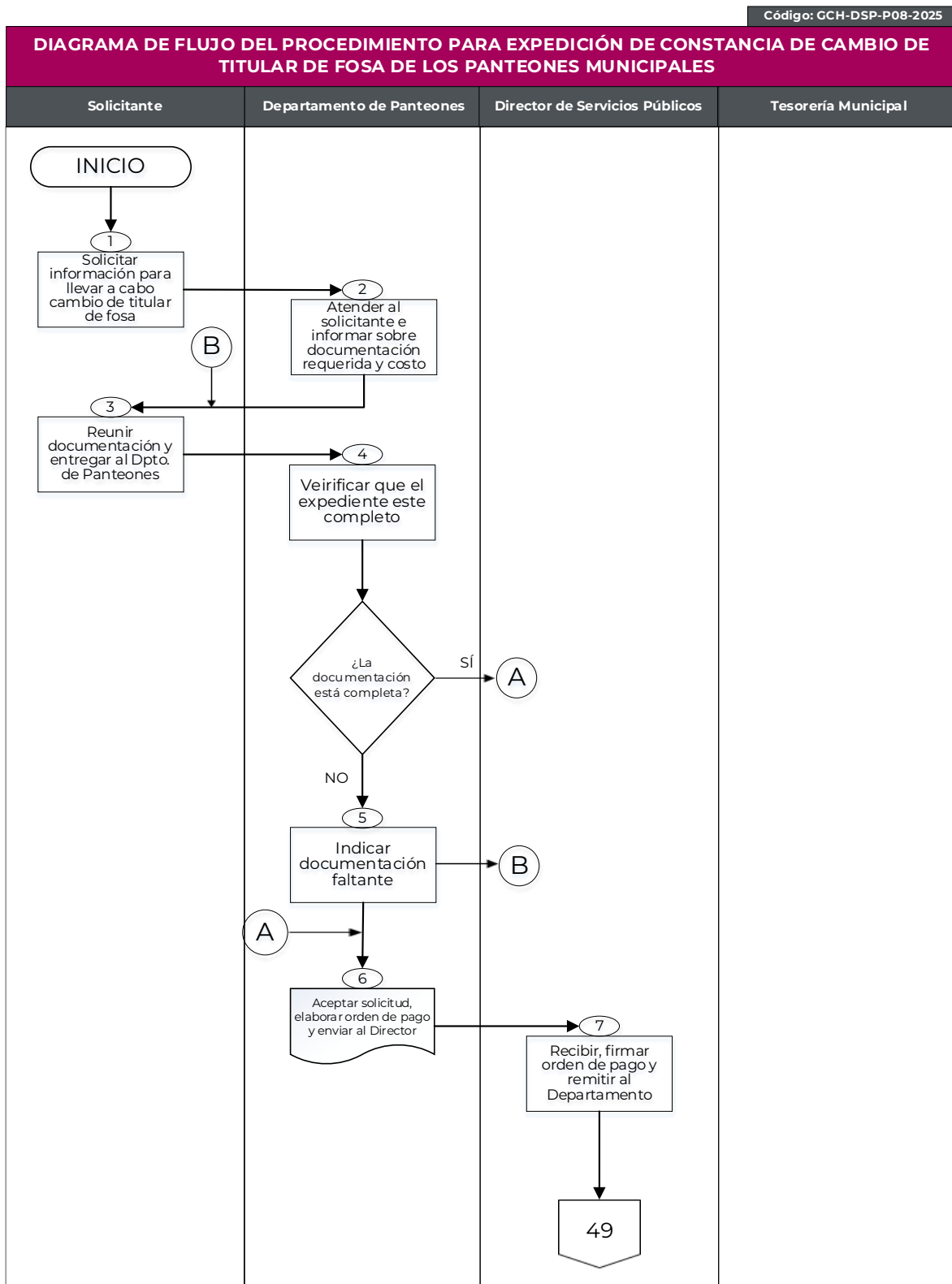
No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita información para llevar a cabo el cambio de titular de fosa de uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante e informa de la documentación solicitada para realizar el trámite.
3	El solicitante	Reúne los documentos y los entrega al Departamento de Panteones.
4	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo. ¿Está completo el expediente? • Si está completo, se continúa con la actividad 6. • No está completo, se continúa en la actividad 3.
5	El Departamento de Panteones	Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente. Se conecta con la actividad 3.
6	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
7	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
8	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
9	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.



10	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
11	El Solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.
12	El Departamento de Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago, le entrega al solicitante la Constancia de nuevo titular y le da a leer y a firmar los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa.
13	El Solicitante	Recibe Constancia de nuevo titular, firma y recibe una copia de los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa.
14	El Departamento de Panteones	Integra la documentación solicitada al expediente y registrar al nuevo titular de la fosa. Fin del procedimiento.



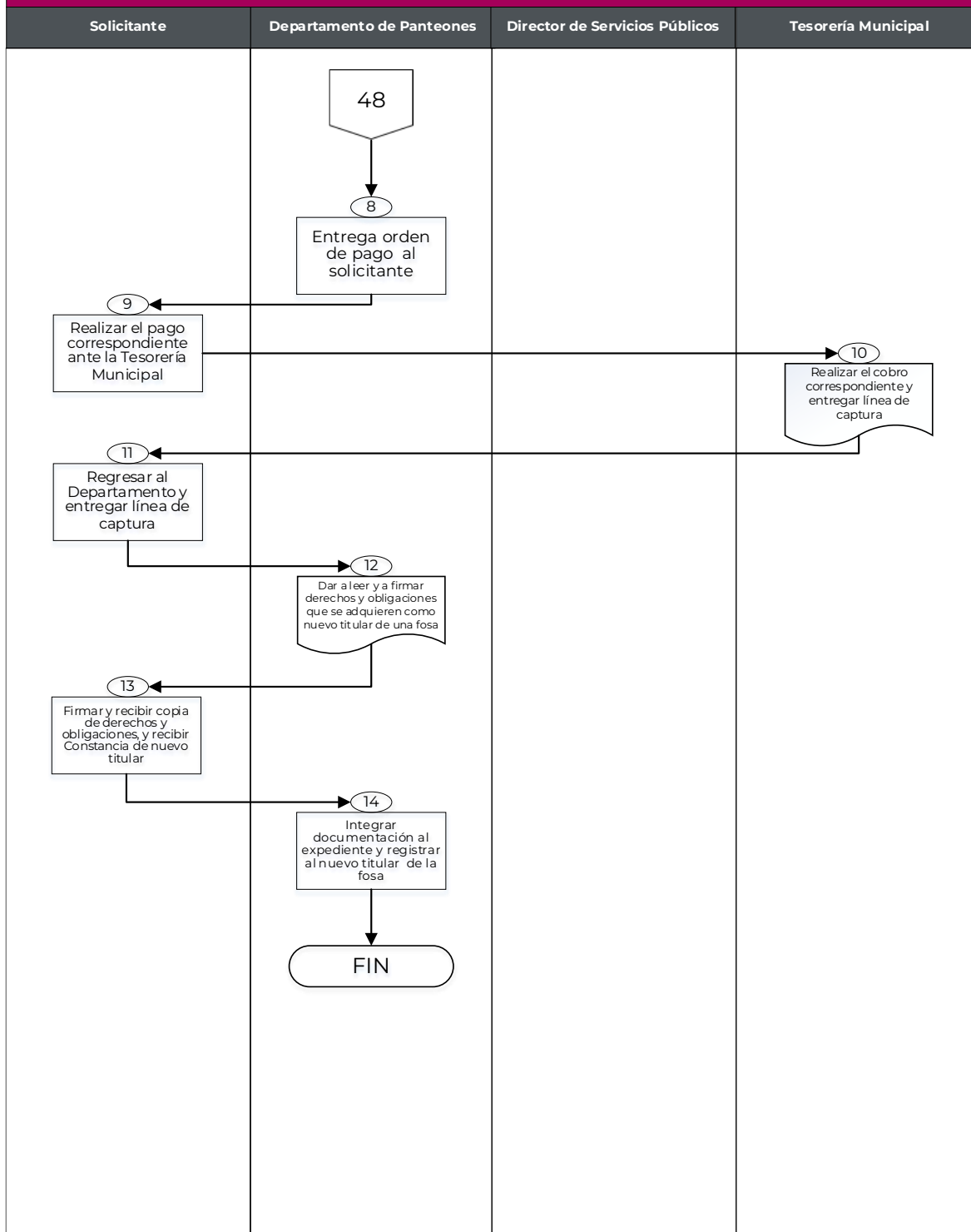
8.10. Diagrama de flujo de las actividades





Código: GCH-DSP-P08-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE CAMBIO DE TITULAR DE FOSA DE LOS PANTEONES MUNICIPALES





9. Procedimiento GCH-DSP-P09-2025

Expedición de permiso de inhumación de restos áridos o cenizas.

9.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las inhumaciones realizadas de restos áridos o cenizas en los panteones municipales.

9.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

9.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción V;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracción IX; y
 - Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 72, 73 fracción VI y 77.

9.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

El Director deberá:

- Firmar las órdenes de pago para inhumación de cenizas o restos áridos.

El Departamento de Panteones deberá:

- Verificar que la documentación solicita se entregue completa.
- Expedir la orden de pago.

La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por la inhumación de cenizas o restos áridos de los Panteones Municipales.

El solicitante deberá:



- Solicitar el trámite de inhumación de restos áridos o cenizas; y
- Realizar el pago correspondiente.

9.5. Insumos

- INE del titular;
- Acta de defunción; y
- Oficio de registro civil de autorización de inhumación (solo aplica para la Re inhumación de restos áridos).

9.6. Resultado

- El permiso de inhumación de restos áridos o cenizas, expedido.

9.7. Políticas

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.;
- El titular es el único que puede realizar el trámite; y
- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

9.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

9.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la expedición de permiso de inhumación de restos áridos o cenizas.

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el trámite para la inhumación de cenizas o restos áridos en uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante e informa de la documentación requerida y el costo para realizar el trámite.
3	El Solicitante	



		Reúne la documentación y entrega al Departamento de Panteones.
4	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo. ¿Está completo el expediente? • Si está completo, se continúa con la actividad 6. • No está completo, se continúa en la actividad 5.
5	El Departamento de Panteones	Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente. Se conecta con la actividad 3.
6	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
7	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
8	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
9	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
10	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
11	El solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.
12	El Departamento de	



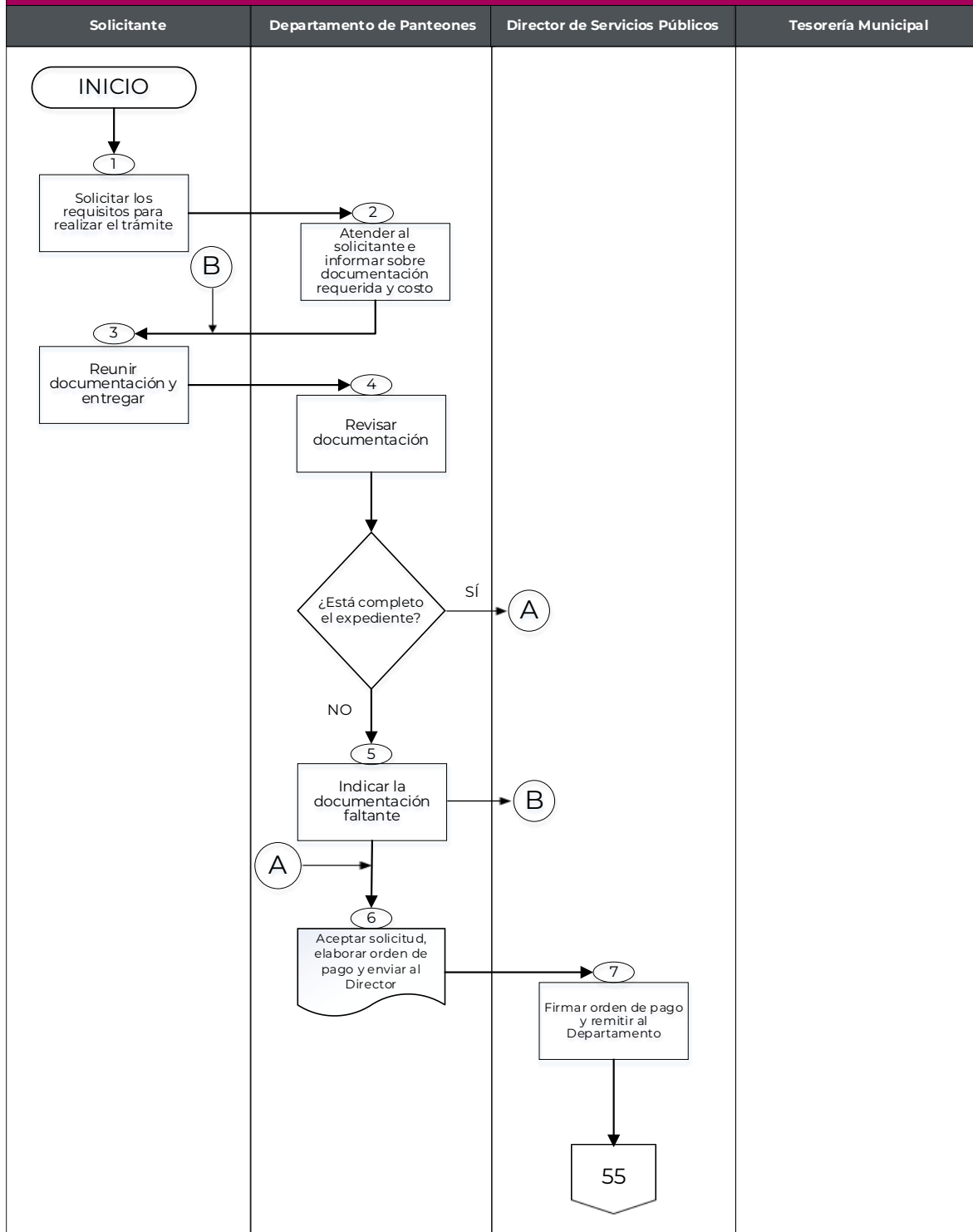
	Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago, le entrega al solicitante el permiso de inhumación de cenizas o restos áridos.
13	El solicitante	Recibe el permiso de inhumación de cenizas o restos áridos en uno de los Panteones Municipales.
14	El Departamento de Panteones	Registra la inhumación de cenizas o restos áridos e integra la copia de la línea de captura al expediente Fin del Procedimiento.

9.10. Diagrama de flujo de las actividades



Código: GCH-DSP-P09-2025

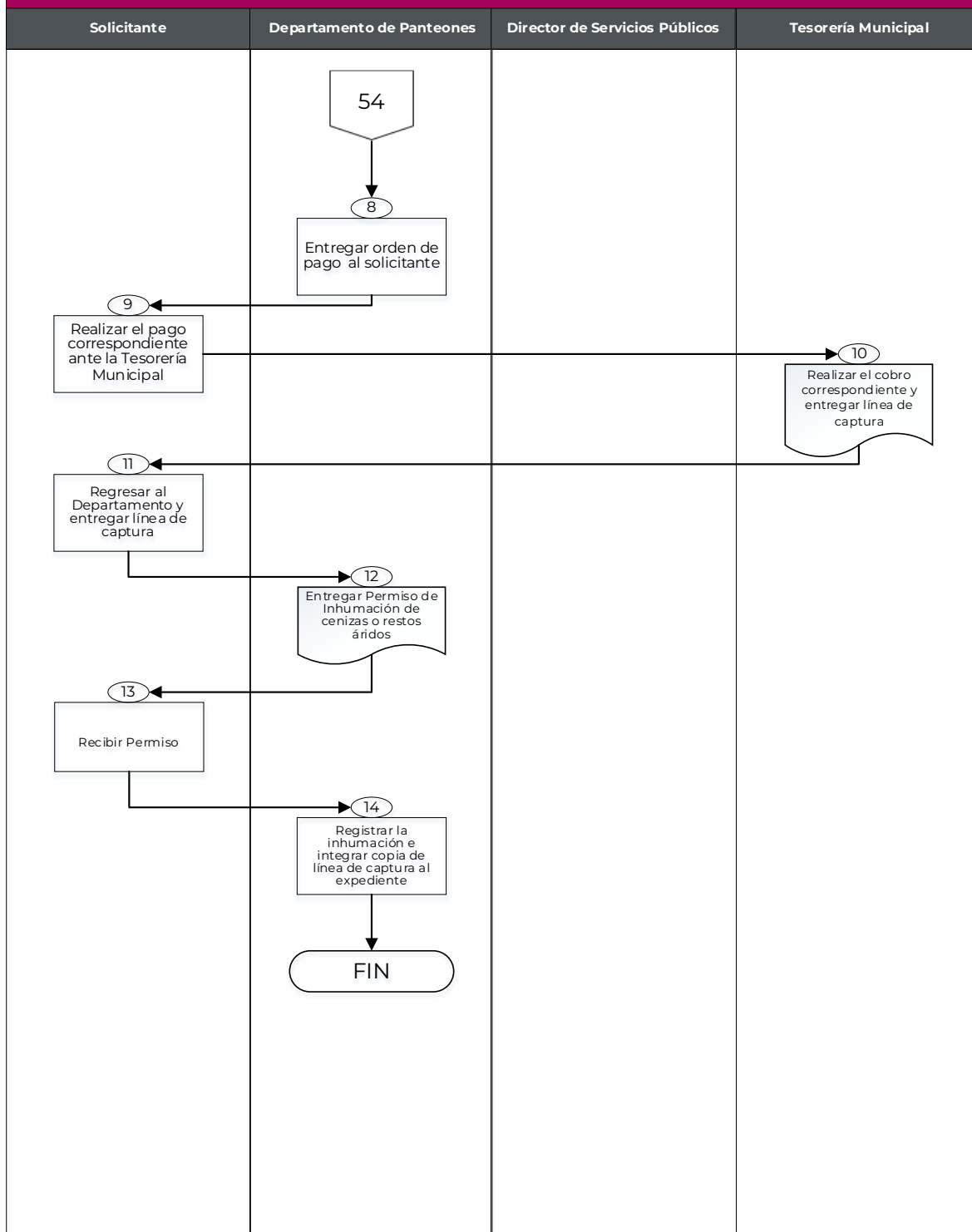
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL PERMISO DE INHUMACIÓN DE RESTOS ÁRIDOS O CENIZAS





Código: GCH-DSP-P09-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL PERMISO DE INHUMACIÓN DE RESTOS ÁRIDOS O CENIZAS



10. Procedimiento GCH-DSP-P10-2025



Expedición de permiso de exhumación de restos áridos.

10.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las exhumaciones realizadas de restos áridos en los panteones municipales.

10.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

10.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción V;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracción VII; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 72, 73 fracción VI y 77.

10.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

El Director deberá:

- Firmar las órdenes de pago para exhumación restos áridos.

El Departamento de Panteones deberá:

- Verificar que la documentación solicita se entregue completa.
- Expedir la orden de pago.

La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por la exhumación de restos áridos de los Panteones Municipales.

El solicitante deberá:



- Solicitar el trámite de exhumación de restos áridos; y
- Realizar el pago correspondiente.

10.5. Insumos

- INE del titular;
- Oficio de solicitando la exhumación de restos áridos; y
- Oficio de registro civil donde autoriza la exhumación de restos áridos.

10.6. Resultado

- El permiso de exhumación de restos áridos o cenizas, expedido.

10.7. Políticas

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.; y
- El titular es el único que puede realizar el trámite.

10.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

10.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la expedición de permiso de exhumación de restos áridos.

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el trámite para la exhumación de cenizas o restos áridos en uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante e informa de la documentación requerida y el costo para realizar el trámite.
3	El Solicitante	Reúne la documentación y entrega al Departamento de Panteones.



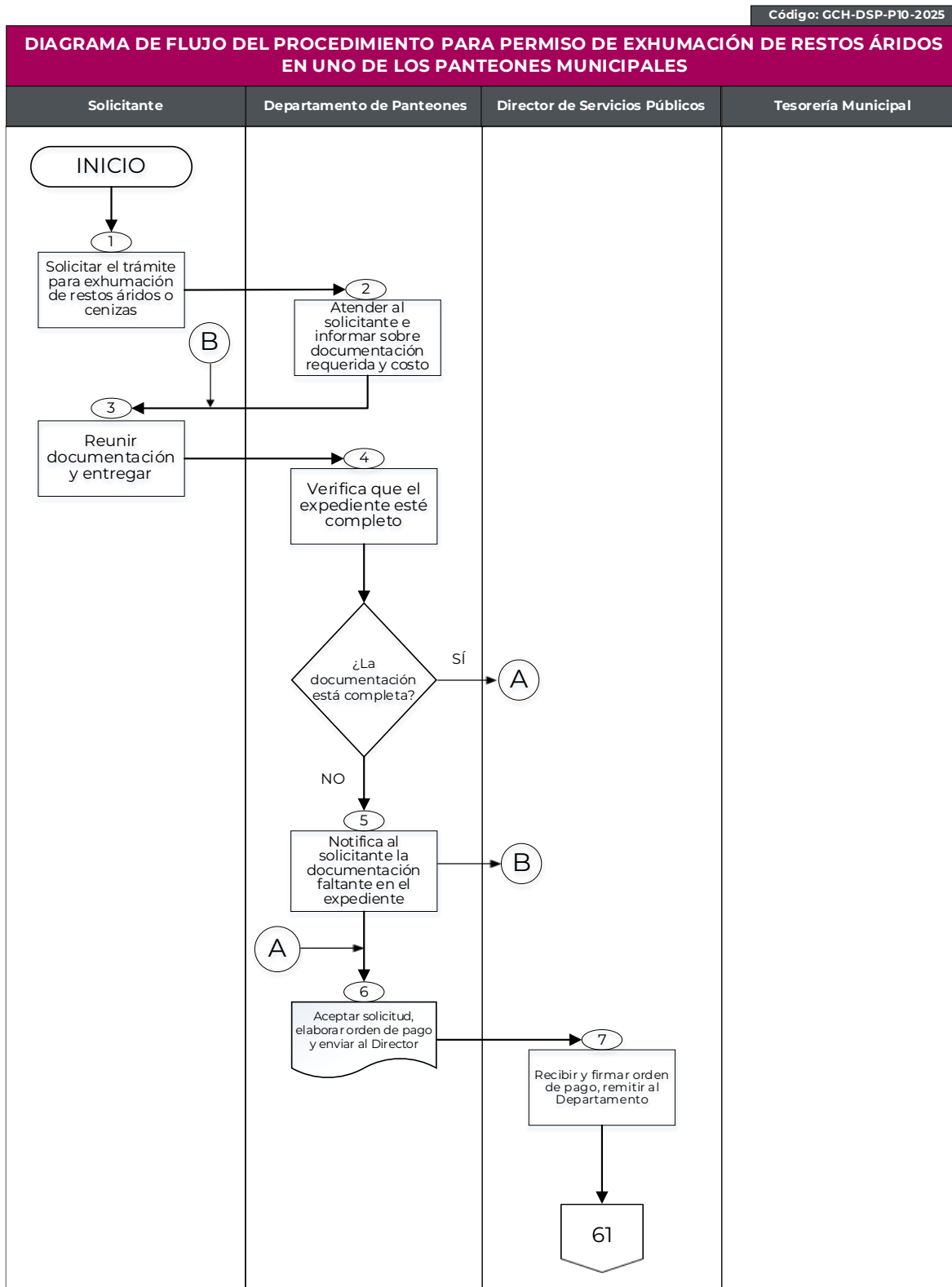
4	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo. ¿Está completo el expediente? • Si está completo, se continúa con la actividad 6. • No está completo, se continúa en la actividad 5.
5	El Departamento de Panteones	Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente. Se conecta con la actividad 3.
6	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
7	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
8	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
9	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
10	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
11	El solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.
12	El Departamento de Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago, le entrega al solicitante el permiso de exhumación de restos áridos.
13	El solicitante	Recibe el permiso de exhumación de



		restos áridos en uno de los Panteones Municipales.
14	El Departamento de Panteones	Registra la exhumación de restos áridos e integra la copia de la línea de captura al expediente. Fin del Procedimiento.



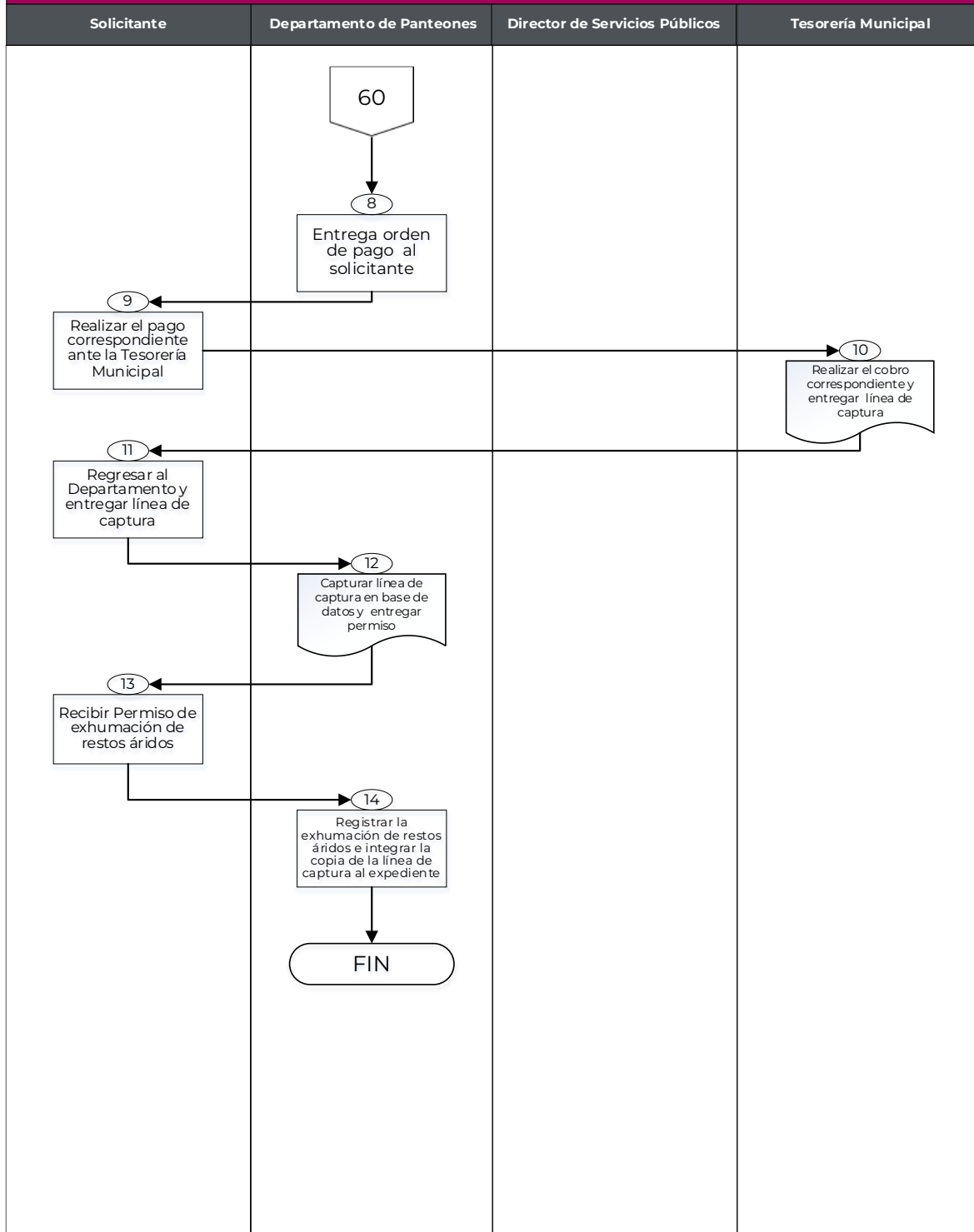
10.10. Diagrama de flujo de las actividades





Código: GCH-DSP-P10-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA PERMISO DE EXHUMACIÓN DE RESTOS ÁRIDOS EN UNO DE LOS PANTEONES MUNICIPALES





11. Procedimiento GCH-DSP-P11-2025

Recolección de desechos sólidos por solicitud.

11.1. Objetivo del Procedimiento

Mejorar la eficiencia de la recolección y asegurar su adecuado manejo, minimizando los impactos ambientales y de salud, y promoviendo la gestión integral de los mismos.

11.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Recolección de Residuos Sólidos de la Dirección de Servicios Públicos, encargados de la recolección manejo y tiro de desechos sólidos, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

11.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción III; y
- Bando Municipal vigente, Título sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 76 fracción V.

11.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación, recolección y manejo de desechos sólidos municipales.

El Director deberá:

- Otorgar el visto Bueno de las peticiones ciudadanas.
- Firmar los oficios de respuesta.

El Departamento de recolección de residuos sólidos:

- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de los servicios solicitados y el recorrido con las unidades en las diferentes colonias del municipio d Chalco; y
- Elaborar la contestación de las peticiones ciudadanas.



La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Oficialía de Partes deberá:

- Recibir las peticiones ciudadanas de la recolección y limpieza de los desechos sólidos dentro del municipio.

El solicitante de casa habitación, comercio o industria deberá:

- Realizar las peticiones de la recolección de los desechos sólidos de forma escrita, telefónica o en línea.

11.5. Insumos

- Oficio de petición; o
- Formato de reporte telefónico o en línea.

11.6. Resultado

- Respuesta a las solicitudes de recolección de los desechos sólidos municipales.

11.7. Políticas

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación anexando fotografías del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante.
- La recolección se realizará en espacios públicos, con unidades camiones compactadores y dentro del territorio municipal.
- En el caso que, realizar el servicio, represente un riesgo para el personal, no se realizará el mantenimiento.
- Se brinda el servicio a negocios, empresas que realizan el pago de retiro de desechos sólidos ante la Tesorería Municipal por medio de la Dirección de Ecología.

11.8. Formatos de anexos

- Reporte diario de trabajo con la firma de conformidad del solicitante.



11.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento de Recolección de desechos sólidos por solicitud

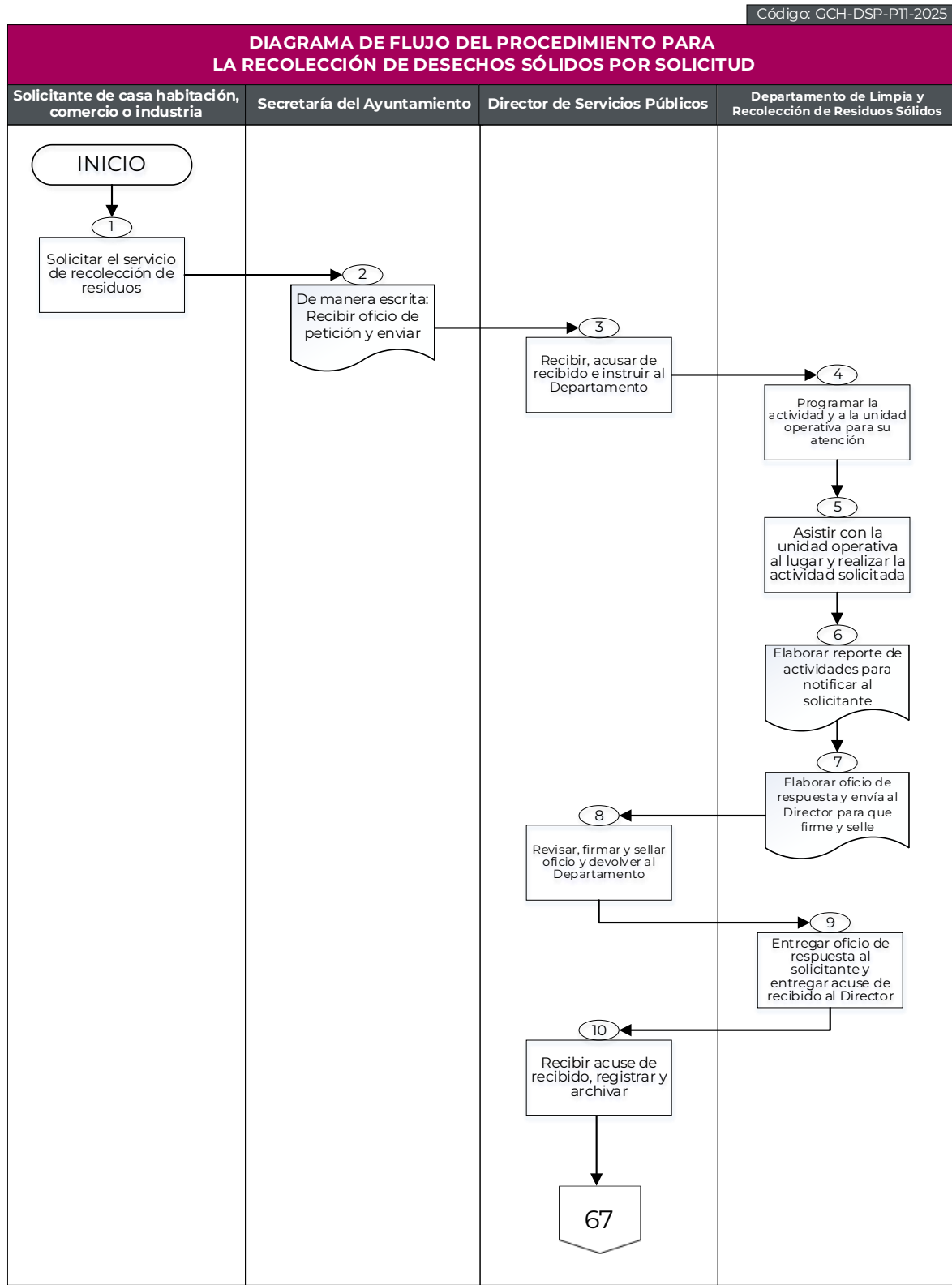
No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante de casa habitación, comercio o industria	Solicita el servicio de la recolección de residuos sólidos urbanos. Si la petición es de manera escrita, se continúa con la actividad 2. Si la petición es en línea o vía telefónica, se continúa con la actividad 11.
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de partes recibe el oficio de petición ciudadana y envía la Dirección de Servicios Públicos.
3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de recolección de residuos sólidos urbanos.
4	El Departamento de recolección de residuos solidos	Programa la actividad y a la unidad operativa para su atención.
5	El Departamento de recolección de residuos solidos	Asiste con la unidad operativa al lugar indicado de la petición y realiza la actividad de recolección y barrido de residuos sólidos.
6	El Departamento de recolección de residuos solidos	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.
7	El Departamento de recolección de residuos solidos	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de recolección de residuos sólidos notifique al solicitante.



9	El Departamento de recolección de residuos solidos	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva. Fin del procedimiento.
11	El Director de Servicios Públicos	A través de la secretaria, recibe la llamada o reporte en línea, genera formato de reporte telefónico y envía al Departamento recolección de residuos sólidos para la atención y seguimiento de la petición ciudadana de manera inmediata.
12	El Departamento de recolección de residuos solidos	Programa la actividad con la unidad operativa para su atención inmediata.
13	El Departamento de recolección de residuos solidos	Atiende la petición ciudadana asistiendo al lugar indicado de la petición y a través de la unidad operativa realiza la actividad de recolección y barrido de los residuos sólidos.
14	El Departamento de recolección de residuos solidos	Recaba firma del solicitante en el formato de reporte diario de la unidad.
15	El Departamento de recolección de residuos solidos	Archiva el formato en línea. Fin del procedimiento.



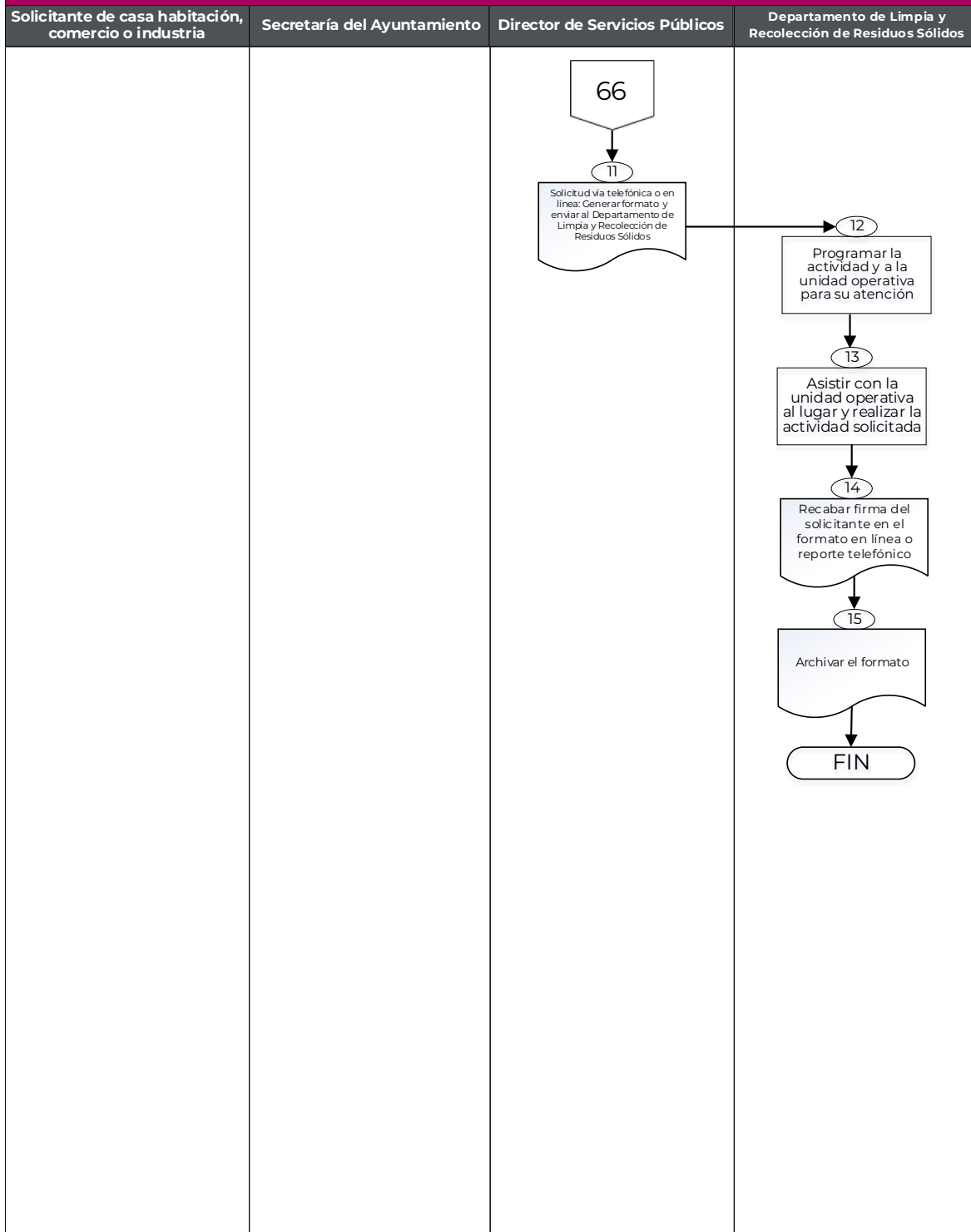
11.10. Diagrama de flujo de las actividades





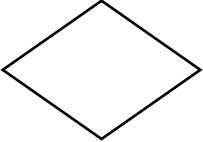
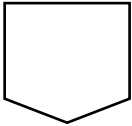
Código: GCH-DSP-P11-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS POR SOLICITUD





IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.
	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.
	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.
	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.
	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.
	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.
	Documento: Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



V. GLOSARIO

Alumbrado Público: A la instalación, reparación y mantenimiento de luminarias

Arbolado: A los árboles que se encuentran dentro de una ciudad, pueden estar en un espacio público como plazas, jardines, áreas verdes.

Cenizas: Al material inerte cuya composición es sobre todo la que proviene de los huesos es decir fosfato cálcico.

Constancia de cambio de titular: Al documento donde acredita el nombre de nuevo titular de una fosa, en el cual está adquiriendo derechos y obligaciones en alguno de los Panteones Municipales.

Dictamen de autorización: Al documento donde refieren la actividad de poda o derribo de árboles; ya sea por algún riesgo o estética del mismo.

Exhumación: Al procedimiento técnico-científico que consiste en la excavación y extracción de cadáveres sepultados en forma legal.

Familiar consanguíneo: A la relación entre personas que están unidas por los vínculos de sangre

Inhumación de cadáveres: A la acción de sepultar bajo tierra a un cadáver en un Panteón Municipal

Jardinera: A la estructura metálica para delimitar una fosa de otra en los panteones municipales

Limpia: Al procedimiento de barrido y levantamiento de residuos

Monumento: A la losa plana de piedra, granito, mármol que se utiliza para revestir la sepultura (fosa).

Oficialía de Partes: A la oficina encargada de la recepción de solicitudes ciudadanas y la distribución de las mismas en las diferentes áreas del Gobierno de Chalco, para su atención.



Oficio de petición: A la solicitud formal a la entidad pública, llevada a cabo por la ciudadanía, que sirve para solicitar un trámite o servicio.

Orden de inhumación: Al documento que se emite al encargado del Panteón Municipal para que autorice la inhumación del occiso

Panteón Municipal: Al lugar destinado a recibir y alojar cadáveres, restos humanos y restos cremados ubicados en la Cabecera Municipal

Parques y Jardines: Al terreno acotado con plantas y/o árboles, destinado a usos diversos, especialmente a pasear, pueden contar con alguna atracción para los niños (columpios, toboganes, etc.)

Refrendo anual de fosas: Al trámite que permite al titular de la fosa conservar el espacio y poder hacer uso de ella, para una próxima vez que lo requiera.

Restos áridos: A las partes de un cuerpo humano.

Servicios por la recolección de desechos sólidos: Actividad gubernamental destinada a la recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos generados por la población, comercios e industrias.



VI. 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;
- Secretaría del Ayuntamiento; y
- Tesorería Municipal.



VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2025.

Dirección de Servicios Públicos

Director

Rufo Lozada Arenas

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
1	Julio de 2025	- En el apartado de Hoja de Edición se modificó el año y el número de edición. - En el apartado de Directorio Institucional se modificó el contenido en su totalidad. - En el apartado de Índice se actualizó el año de la clave de cada uno de los procedimientos. - El apartado I. Presentación fue modificado en su totalidad. - El apartado II. Introducción fue suprimido y por consecuencia el numeral de los apartados se recorre. - En el apartado de III. Descripción de los Procedimientos, en la totalidad de los procedimientos se modificó lo siguiente: Se colocó el año 2025 en cada una de las claves de los procedimientos. Se anexo el Procedimiento GCH-DSP-P11-2025, Recolección de desechos sólidos por solicitud. - En el apartado IV. Simbología se incluyó el símbolo de Documento. - En el apartado V. Glosario se incluyo el término Servicios por la recolección de desechos sólidos: - En el apartado VII. Actualización se actualizó el nombre del actual Director de Servicios Públicos, Rufo Lozada Arenas. En el apartado de VIII. Validación se actualizó el nombre de la Presidenta Constitucional, del Secretario del Ayuntamiento y del actual Director de Servicios Públicos.



VIII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Rufo Lozada Arenas
Director de Servicios Públicos
RÚBRICA



GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Chalco, Estado de México, julio de 2025.



© Gobierno de Chalco, 2025-2027

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información
Reforma No. 4, Colonia Centro,
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 597 2 82 80 Ext. 2273

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información

Julio de 2025

Tercera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

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



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional

José Gerardo Hernández Carmona
Síndico Municipal

Lizbeth Luna Galicia
Primera Regidora

Francisco Javier Landa de Jesús
Segundo Regidor

María del Rosario Espejel Hernández
Tercera Regidora

Jesús Hilario Salgado Rosas
Cuarto Regidor

Alma Castro Arellano
Quinta Regidora

Christian Jesús Castillo Grimaldo
Sexto Regidor

Alison Pamelali Rangel De la Rosa
Séptima Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Octavo Regidor

Francisco Leonardo Falcón Leyte
Noveno Regidor

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. OBJETIVO GENERAL	6
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	6
1. Procedimiento GCH-UTAI-P01-2025	
Atención a las solicitudes de acceso a la información	6
IV. SIMBOLOGÍA	20
V. GLOSARIO	21
VI. DISTRIBUCIÓN	22
VII. ACTUALIZACIÓN	23
VIII. VALIDACIÓN	24



I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las Dependencias Administrativas y con la ciudadanía, por esta razón se han estandarizado los procedimientos mediante documentación actualizada.

Al contar con procesos bien definidos, se favorece la capacitación del personal, la transparencia en la gestión, la continuidad operativa ante cambios administrativos y el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Chalco en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información**.

Este documento es un instrumento técnico-administrativo que describe, paso a paso, las actividades que se deben realizar en cada uno de los procesos operativos de las distintas áreas internas de la Unidad. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

En ese mismo sentido, mediante su implementación es posible orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso y así brindarles herramientas que faciliten su incorporación laboral; y por otra lado, se garantizan servicios y trámites eficaces y eficientes a la ciudadanía.

No obstante, dicho documento se encuentra sujeto a recibir mejoras, toda vez que sean en pro de la organización interna, la optimización de los recursos y el fortalecimiento de la relación gobierno-sociedad.

Con este esfuerzo, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la administración pública municipal, la mejora de los servicios que ofrece y la consolidación de una gestión pública orientada al desarrollo, la legalidad y la participación ciudadana.



II. OBJETIVO GENERAL

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

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-UTAI-P01-2025

Atención a las solicitudes de acceso a la información

1.1. Objetivo del Procedimiento

Incrementar la eficiencia en la atención a las solicitudes de acceso a la información que las personas presenten ante el Gobierno de Chalco a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información, a los Servidores Públicos Habilitados del Gobierno de Chalco, a la Tesorería Municipal encargada del cobro de la reproducción de la información, así como a las personas que pretendan ejercer su derecho de acceso a la información.

1.3. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I, “De los Derechos Humanos y sus Garantías”, artículos 6, apartado A y 16, párrafo segundo.



- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Primero “Del Estado de México como Entidad Política”, artículo 5 Fracciones I, II, III, IV y V.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, Título Séptimo “Acceso a la Información Pública”, Capítulo I, “Del Procedimiento de Acceso a la Información Pública”, artículos del 150 al 173.
- Reglamento Interno de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información.

1.4. Responsabilidades

La Unidad de Transparencia y Acceso a la Información es la encargada de recibir, tramitar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública.

La Titular de la Unidad de Transparencia deberá:

- Ingresar periódicamente a la plataforma SAIMEX para la atención de las solicitudes de información presentadas en la misma;
- Verificar que las solicitudes cumplan con los requisitos de ley;
- Analizar la solicitud de información, para determinar el trámite correspondiente;
- Turnar la solicitud al servidor público habilitado competente que genera, recopila, administra, archiva o conserva la información solicitada, para que dé respuesta a la misma; y
- Notificar la respuesta al solicitante.



Los integrantes del Comité de Transparencia deberán:

- Analizar el proyecto de clasificación de la información, ampliación de plazo de respuesta y/o declaración de inexistencia o incompetencia, presentado por los servidores públicos habilitados y aprobar el Acuerdo correspondiente; y
- Instruir a la Titular de la Unidad de Transparencia realice las notificaciones de los acuerdos aprobados.

El Servidor Público Habilitado deberá:

- Analizar la solicitud para determinar si cuenta con la información solicitada;
- Notificar a la Unidad de Transparencia de la incompetencia para atender la solicitud;
- Verificar si la información requerida encuadra en algún supuesto de clasificación (reservada o confidencial), para solicitar al Comité de Transparencia se apruebe su clasificación;
- Solicitar al Comité de Transparencia, la inexistencia de la información, si fuere el caso;
- Integrar y presentar el proyecto de clasificación o de inexistencia de la información, con los fundamentos y argumentos correspondientes;
- Entregar la información solicitada.

La Encargada del Módulo de Acceso a la Información deberá:

- Recibir y atender las solicitudes verbales y escritas;
- Atender y otorgar una respuesta al momento, tratándose de solicitudes verbales; de no ser así, invitar al particular a presentar su solicitud mediante la plataforma electrónica SAIMEX; e
- Integrar el expediente de la solicitud.



El solicitante deberá:

- Presentar solicitud de acceso a la información pública, en la plataforma electrónica SAIMEX;
- Acudir a la Unidad de Transparencia para realizar su consulta verbal o presentar su escrito de solicitud de acceso a la información pública;
- Desahogar el requerimiento que se le haga, en el plazo y forma que se le indique;
- Efectuar el pago correspondiente, cuando proceda, previo a la entrega de la información, en que tendrá que identificarse con medio oficial.

1.5. Insumos

- Solicitud de acceso a la información pública en la plataforma electrónica del SAIMEX.
- Solicitud de acceso a la información pública por escrito.
- Consulta verbal de información pública.

1.6. Resultado

La respuesta a la Solicitud de Información Pública.

1.7. Políticas

- Son días hábiles para la atención de consultas verbales, los comprendidos de lunes a viernes de las 9:00 a las 16:00, conforme al calendario oficial aprobado por el Ayuntamiento de Chalco.

1.8. Formatos de anexos

En este procedimiento, no se genera ningún formato



1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la Atención a las Solicitudes de Acceso a la Información		
No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Requiere información de manera escrita o vía SAIMEX, a la cual se le dará respuesta en un lapso de 15 días hábiles.
2	La encargada del Módulo de Acceso a la Información	Recibe la solicitud de información y, si es de manera escrita, la encargada del Módulo de Acceso a la Información la registra en el SAIMEX.
3	La encargada del Módulo de Acceso a la Información	Analiza el contenido de la solicitud respecto de la competencia del Municipio de Chalco para dar atención: ¿Es competencia del Gobierno de Chalco? • Sí, se continúa con la actividad 4. • No, se notifica al solicitante durante los primeros 3 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud la incompetencia y lo orienta sobre el Sujeto Obligado competente. Fin de procedimiento.
4	La encargada del Módulo de Acceso a la Información	Analiza que la solicitud contenga los datos suficientes para localizar la información: ¿La solicitud es clara y completa? • No, se continúa con la actividad 5. • Sí, se continúa con la actividad 8.



5	La encargada del Módulo de Acceso a la Información	Requiere al solicitante, por una sola vez y dentro de los primeros cinco días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, otros elementos que complementen, corrijan o amplíen los datos proporcionados a su requerimiento de información.
6	El solicitante	Recibe la notificación de aclaración, para que dentro del plazo de 10 días hábiles atienda el requerimiento. ¿Atiende el requerimiento? • Sí, se continúa con la actividad 7. • No, se tiene por no presentada la solicitud de información. Fin del Procedimiento.
7	El solicitante	Aporta los elementos adicionales, ampliando los términos de la solicitud de información.
8	La encargada del Módulo de Acceso a la Información	Analiza la información y determina: ¿Se encuentra publicada? • No, se continúa con la actividad 9. • Sí. Notifica al solicitante e indica la ubicación de la información. Fin del Procedimiento.
9	La encargada del Módulo de Acceso a la Información	Turna la solicitud al servidor público habilitado competente mediante oficio y a través del SAIMEX para su atención, la cual no podrá exceder de 15 días hábiles.



10	El Servidor Público Habilitado	Recibe la solicitud de información y procede a realizar la búsqueda y analiza: ¿Requiere ampliar el plazo de respuesta? • Sí, se continúa con la actividad 11. • No, se continúa con la actividad 13.
11	El Servidor Público Habilitado	Solicita a través del SAIMEX por única ocasión y hasta por 7 días hábiles, la ampliación del plazo a la encargada del Módulo de Acceso a la Información.
12	La encargada del Módulo de Acceso a la Información	Valida y notifica, vía SAIMEX, al solicitante la ampliación del plazo de respuesta.
13	El Servidor Público Habilitado	Busca y localiza la información solicitada en sus archivos.
14	El Servidor Público Habilitado	Analiza que la información requerida no encuadre en algún supuesto de clasificación de reserva, confidencialidad o de inexistencia. ¿La información debe ser clasificada o declarada como inexistente? • No, se continúa con actividad 15 • Sí, se continúa con la actividad 24
15	El Servidor Público Habilitado	Analiza si la respuesta implica costos de reproducción ¿La respuesta implica el pago de derechos? • No, se continúa con actividad 16. • Sí, informa a la encargada del Módulo de Acceso a la información los costos de reproducción, se continúa con la actividad 20



16	El Servidor Público Habilitado	Envía la respuesta vía SAIMEX de la solicitud de información e informa a la Encargada del Módulo de Transparencia
17	La encargada del Módulo de Acceso a la Información	Analiza que la información proporcionada por el servidor público habilitado corresponda con lo solicitado. ¿La información es correcta? • Sí, se continúa con actividad 18 • No, notifica al servidor público habilitado, se regresa a la actividad 13.
18	La Titular de la Unidad de Transparencia	Notifica a través del SAIMEX, la respuesta al solicitante.
19	El solicitante	Recibe respuesta a su solicitud. Fin del procedimiento.
20	La encargada del Módulo de Acceso a la Información	Notifica los costos por el pago de derechos de reproducción de la información.
21	El solicitante	Recibe la notificación para realizar el pago correspondiente ante la Tesorería Municipal. ¿Realiza el pago por derechos de reproducción? • Sí, se continúa con actividad 22. • No, se tiene por no presentada la solicitud de información. Fin del Procedimiento
22	El solicitante	Recibe la información en la oficina del Servidor Público Habilitado quien fue responsable de atender la solicitud de información. Fin del procedimiento.



23	El Servidor Público Habilitado	Elabora el proyecto debidamente fundado y motivado y lo remite a la Unidad de Transparencia.
24	La Titular de la Unidad de Transparencia	Convoca a los integrantes del Comité de Transparencia mediante oficio en el que se fija, fecha hora y lugar de la Sesión.
25	La Titular de la Unidad de Transparencia	Presenta al Comité de Transparencia el proyecto de clasificación o de inexistencia de la información, con los elementos aportados por el servidor público habilitado.
26	El Comité de Transparencia	Analiza y delibera sobre el proyecto de acuerdo de clasificación de la información e instruye a la Titular de la Unidad de Transparencia dar cumplimiento a los acuerdos emitidos.
27	La Titular de la Unidad de Transparencia	Recibe la instrucción de dar seguimiento a los acuerdos emitidos en la Sesión del Comité de Transparencia.
28	La Titular de la Unidad de Transparencia	Notifica vía oficio al Servidor Público Habilitado, el acuerdo emitido por el Comité de Transparencia, solicita su cumplimiento y en su caso elaborar la versión pública.
29	El Servidor Público Habilitado	Realiza las actividades para dar cumplimiento al acuerdo del Comité y envía a la Unidad de Transparencia la respuesta a la solicitud de información.
30	La Titular de la Unidad de Transparencia	Notifica la respuesta al Solicitante mediante el SAIMEX y hace entrega de la información requerida.
31	El Solicitante	Recibe respuesta a su solicitud. Fin del procedimiento.



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

Código: GCH-UTAI-P01-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

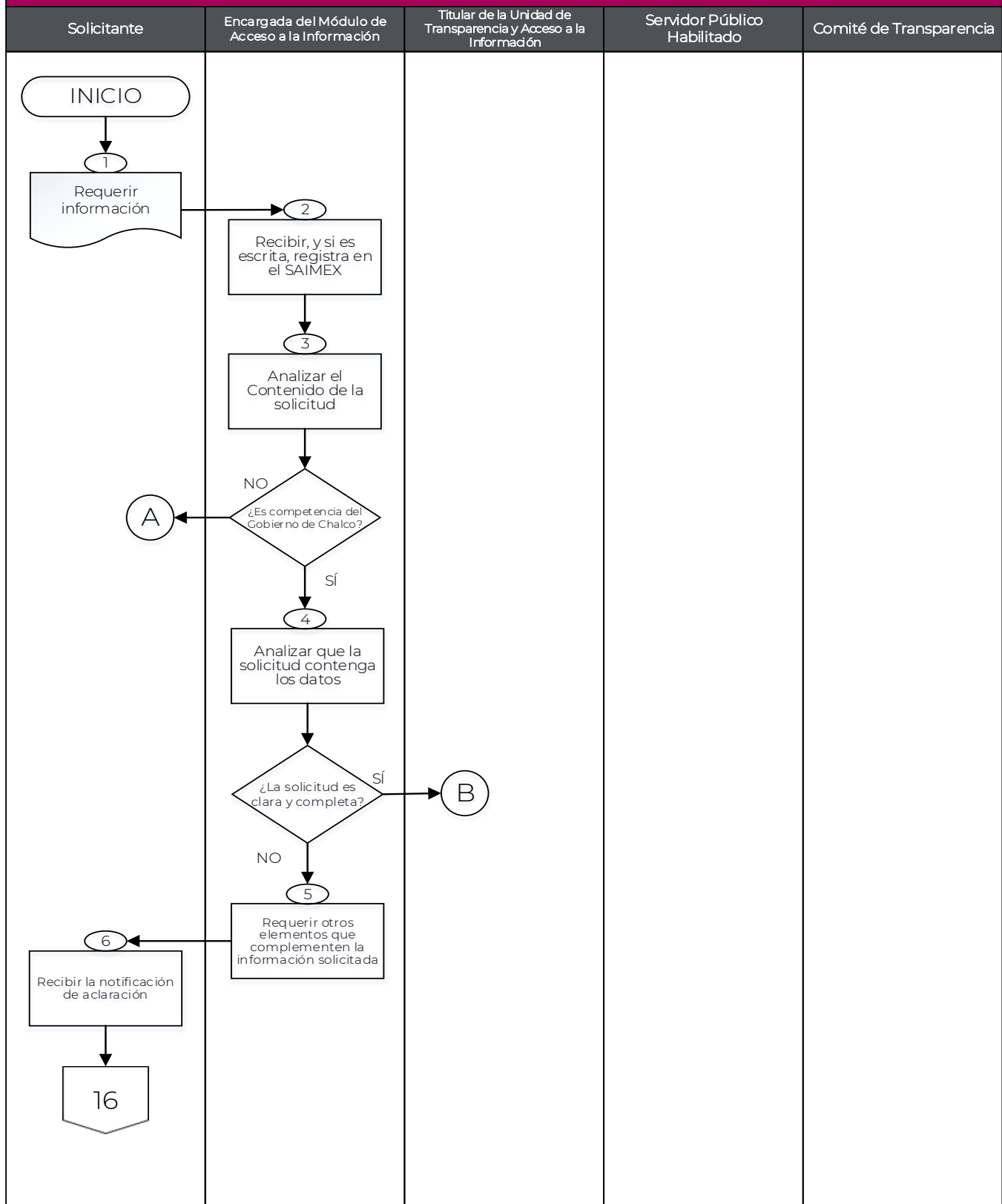


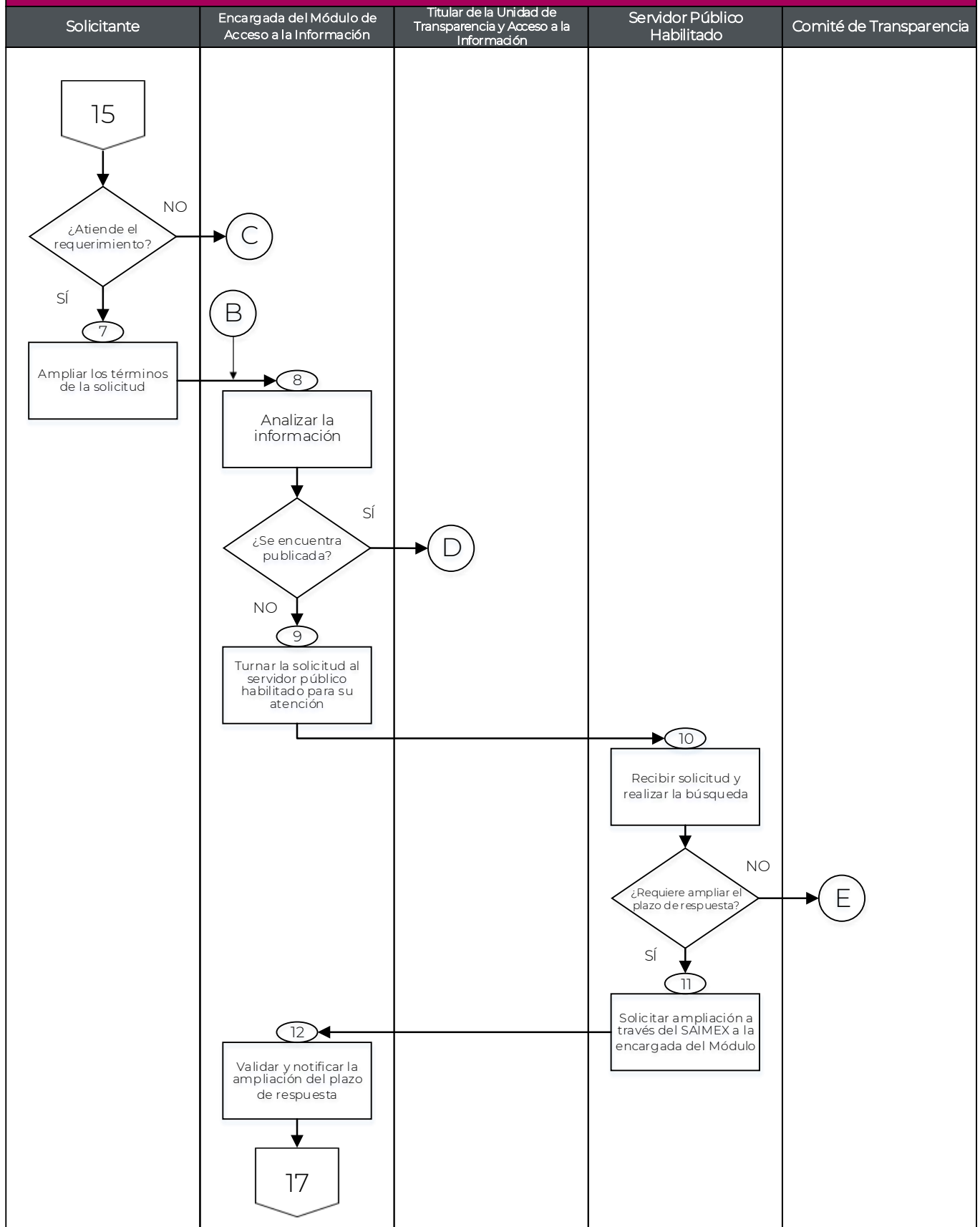
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

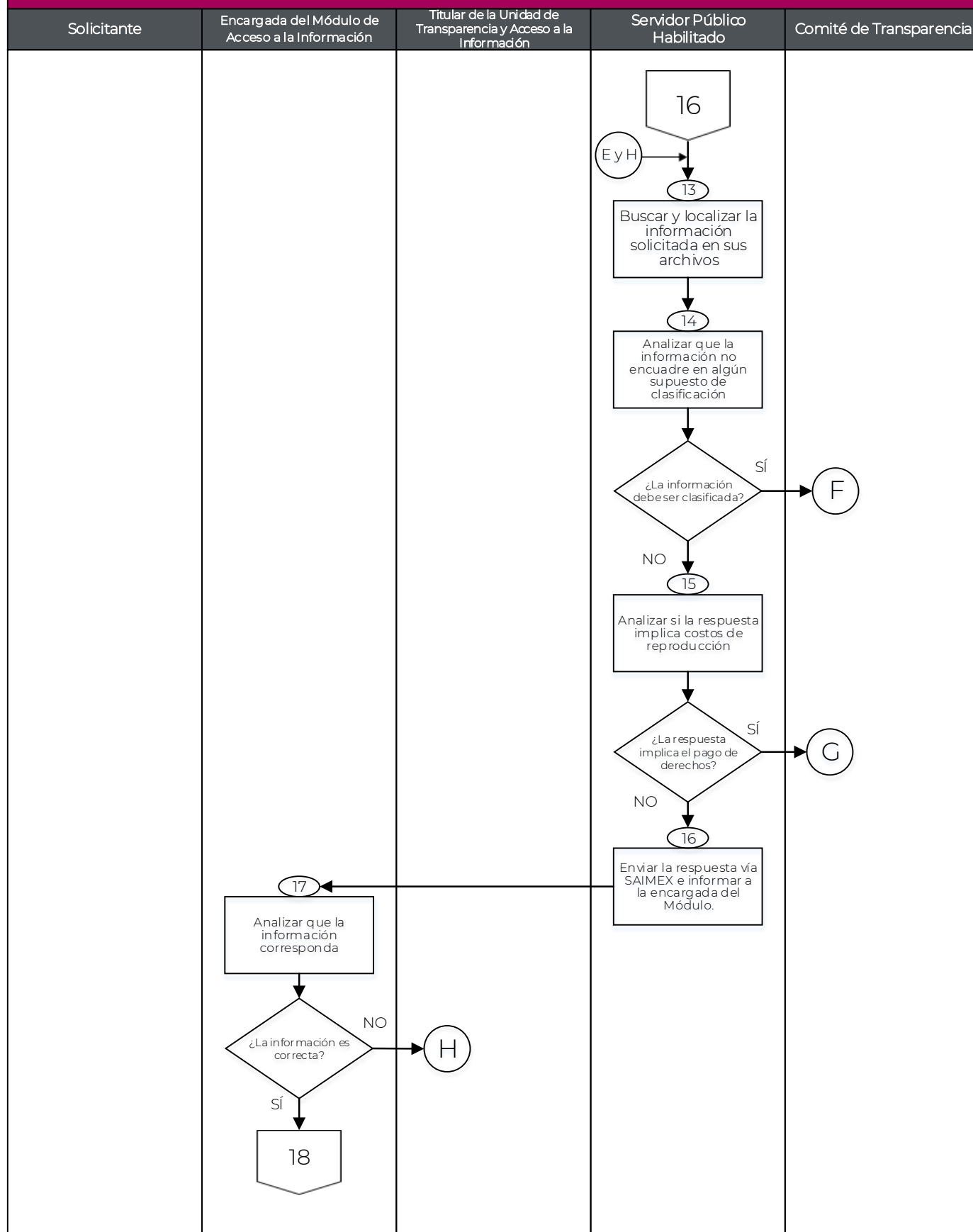
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

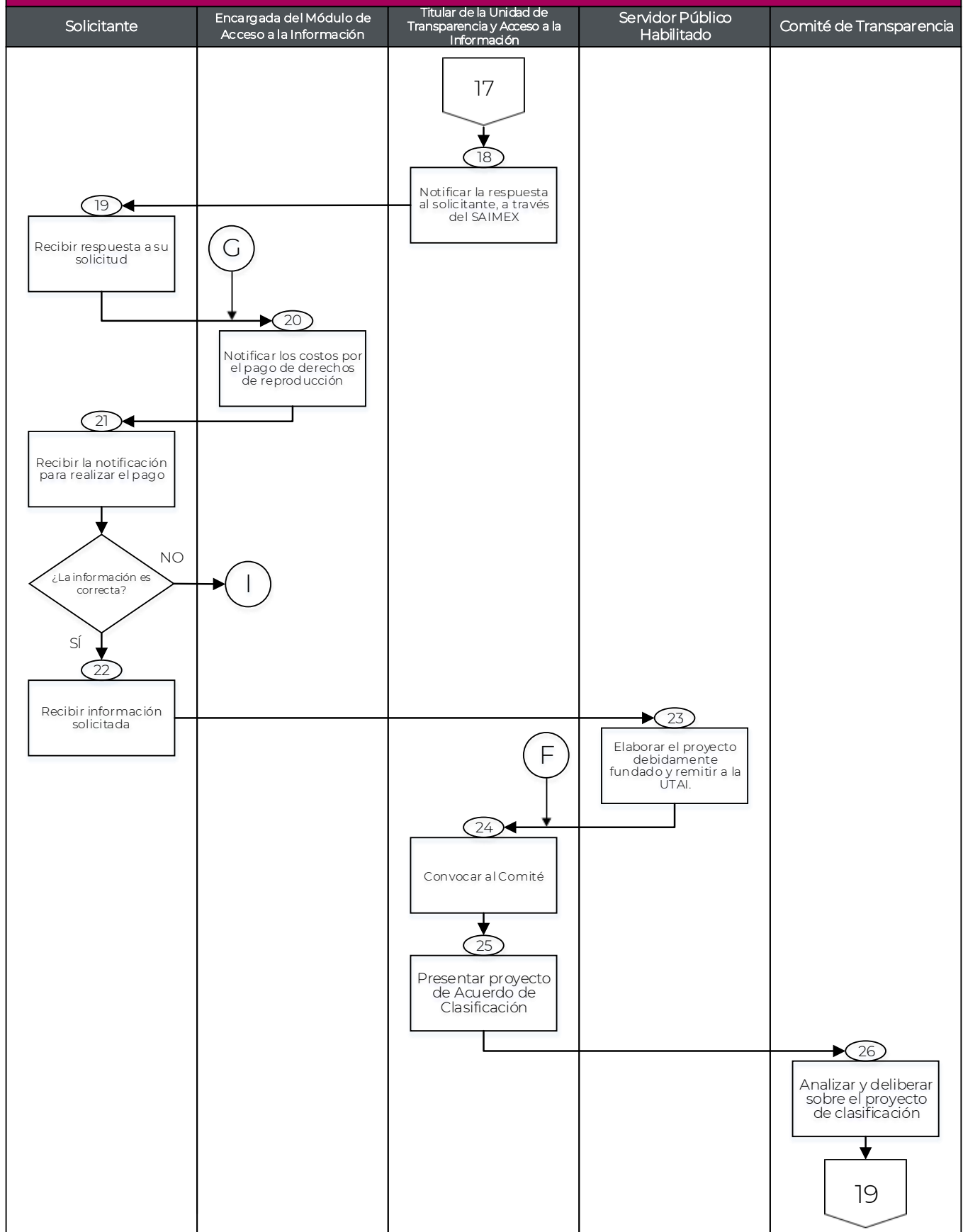
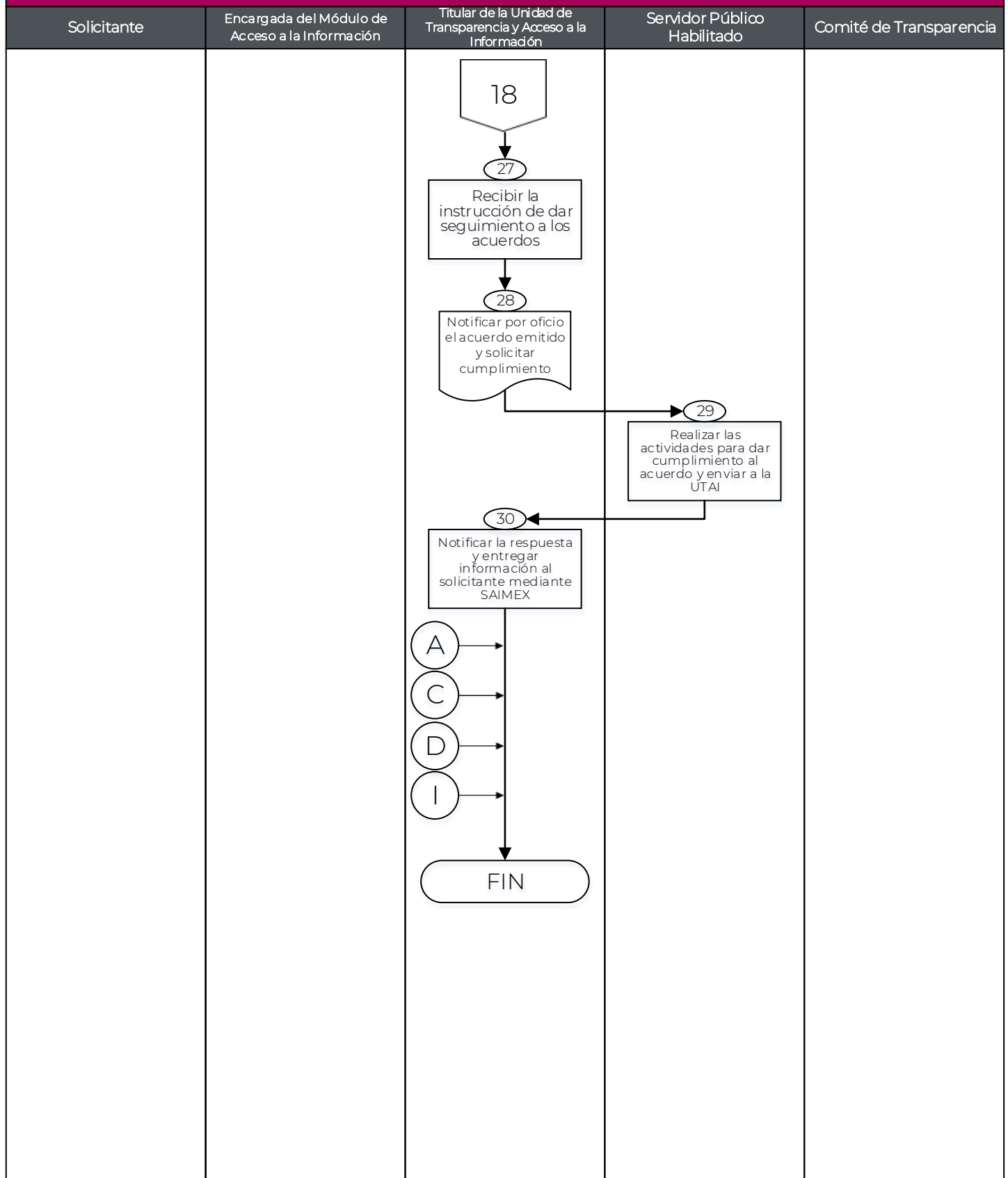
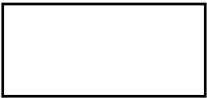
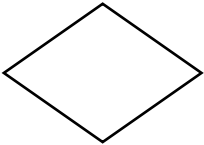
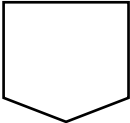
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**



IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.
	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.
	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.
	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.
	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.
	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.
	Documento: Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



V. GLOSARIO

Acuse de la solicitud: Al formato de la solicitud de información generado en la plataforma SAIMEX, en la que se tiene por presentada la solicitud y asignándole un número folio.

Comité de Transparencia: Al Órgano Colegiado integrado por la Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información, el Secretario del Ayuntamiento y el Titular del Órgano Interno de Control Municipal, para resolver los asuntos de su competencia.

INFOEM: Al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.

Información clasificada: A la aprobada por el Comité, de conformidad con los supuestos de la Ley, ya sea como Reservada o como Confidencial.

Ley: A la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Oficio: Al documento que elabora la Unidad de Transparencia, para solicitar, enviar o notificar información a las diferentes Dependencias o Áreas que integran la Administración Pública del Gobierno Municipal de Chalco.

SAIMEX: Al Sistema de Acceso a la Información Mexiquense, el cual registra y da seguimiento vía internet a las solicitudes de información pública y a los recursos de revisión.

Servidor Público Habilitado: Al Titular de la Dependencia, Dirección o Área del Sujeto Obligado, para apoyar, gestionar y entregar la información que genera, recopila, administra, archiva o conserva y que se ubique en la misma, a la Unidad de Información, respecto de las solicitudes presentadas.

Solicitante: A la persona que presenta una solicitud.

Sujeto Obligado: Al Gobierno Municipal de Chalco 2025-2027



VI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento;
- Secretaría Técnica Administrativa;
- Órgano Interno de Control Municipal;
- Tesorería Municipal;
- Dirección de Administración;
- Dirección de Obras Públicas;
- Dirección de Desarrollo Económico y Turismo;
- Dirección de Desarrollo Urbano;
- Dirección de Ecología;
- Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos;
- Dirección de Gobierno;
- Consejería Jurídica;
- Dirección de Bienestar;
- Dirección de Educación;
- Dirección de Cultura y Asuntos Indígenas;
- Dirección de Servicios Públicos;
- Dirección de las Mujeres;
- Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria;
- Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública;
- Coordinación Municipal de Protección Civil;
- Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.



VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2025.

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información

Titular

Ana María Morales Arochi

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
01	Febrero de 2024	• En el apartado IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, se modificó el 1. Procedimiento GCH-UTAI-P01-2024, Atención a las solicitudes de acceso a la información. • En el apartado VI. GLOSARIO, se suprimió el término Acuse del Recurso de Revisión. • En el apartado VIII. ACTUALIZACIÓN, se cambió el nombre del Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información, del servidor público Ricardo Luna Galicia por el servidor público Humberto Morales Ríos. • En el apartado IX. VALIDACIÓN, se cambió el nombre del Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información, del servidor público Ricardo Luna Galicia por el servidor público Humberto Morales Ríos.
02	Julio de 2025	• En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-UTAI-P01-2025 se actualizó. • En el apartado V. GLOSARIO se eliminó el término Expediente y se actualizaron Comité de Transparencia y Sujeto Obligado. • En el apartado de VI. DISTRIBUCIÓN se actualizaron las denominaciones de algunas Dependencias Administrativas. • En el apartado VII. ACTUALIZACIÓN se cambió el nombre del servidor público Humberto Morales Ríos que fungía como Titular por la servidor Público, Ana María Morales Arochi.



VIII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Ana María Morales Arochi
Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información
RÚBRICA



GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN GENERAL MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORÍA



Chalco, Estado de México, julio de 2025.



© Gobierno de Chalco, 2025-2027

Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
Reforma No. 4, Colonia Centro.
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 55 597 282 80

Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria

Julio de 2025

Segunda Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

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



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional

José Gerardo Hernández Carmona
Síndico Municipal

Lizbeth Luna Galicia
Primera Regidora

Francisco Javier Landa de Jesús
Segundo Regidor

María del Rosario Espejel Hernández
Tercera Regidora

Jesús Hilario Salgado Rosas
Cuarto Regidor

Alma Castro Arellano
Quinta Regidora

Christian Jesús Castillo Grimaldo
Sexto Regidor

Alison Pamelali Rangel De la Rosa
Séptima Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Octavo Regidor

Francisco Leonardo Falcón Leyte
Noveno Regidor

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN.....	5
III. OBJETIVO GENERAL	6
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	6
1. Procedimiento GCH-CGMMR-P01-2025 Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios	6
2. Procedimiento GCH- CGMMR -P02-2025 Integración y Actualización del Registro Municipal de Visitadores	13
3. Procedimiento GCH- CGMMR -P03-2025 Levantamiento de Protesta Ciudadana del REMTyS	19
IV. SIMBOLOGÍA.....	27
V. GLOSARIO.....	28
VI. DISTRIBUCIÓN.....	30
VII. ACTUALIZACIÓN.....	31
VIII. VALIDACIÓN.....	32



I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las Dependencias Administrativas y con la ciudadanía, por esta razón se han estandarizado los procedimientos mediante documentación actualizada.

Al contar con procesos bien definidos, se favorece la capacitación del personal, la transparencia en la gestión, la continuidad operativa ante cambios administrativos y el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Chalco en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria**.

Este documento es un instrumento técnico-administrativo que describe, paso a paso, las actividades que se deben realizar en cada uno de los procesos operativos de las distintas áreas internas de la Coordinación General Municipal. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

En ese mismo sentido, mediante su implementación es posible orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso y así brindarles herramientas que faciliten su incorporación laboral; y por otra lado, se garantizan servicios y trámites eficaces y eficientes a la ciudadanía.

No obstante, dicho documento se encuentra sujeto a recibir mejoras, toda vez que sean en pro de la organización interna, la optimización de los recursos y el fortalecimiento de la relación Gobierno-Sociedad.

Con este esfuerzo, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la Administración Pública Municipal, la mejora de los servicios que ofrece y la consolidación de una gestión pública orientada al desarrollo, la legalidad y la participación ciudadana.



II. OBJETIVO GENERAL

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

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-CGMMR-P01-2025

Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios

1.1. Objetivo del Procedimiento

Compilar los trámites y servicios de las Dependencias Administrativas, la información contenida es de carácter público y la información que contenga será vinculante para los Sujetos Obligados en el ámbito de su respectiva competencia.

1.2. Alcances

Aplica a todos las Dependencias Administrativas que realicen trámites y servicios a la ciudadanía, así como a toda persona Física y/o Moral que requiera de estos.

1.3. Marco Jurídico

- Capítulo Décimo Segundo; Del Registro Municipal de Trámites y Servicios, artículo 59-65 del Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco, periodo 2025-2027.



1.4. Responsabilidades

La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria deberá: administrar el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios, así como coordinar los trabajos para la integración del Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Las Dependencias Administrativas deberán: subir la información a la plataforma correspondiente, de los trámites y/o servicios que ofertan, por lo cual la información contenida en las Cédulas es responsabilidad de las mismas.

1.5. Insumos

- Aprobación en Sesión de Comité Interno del nuevo trámite y/o servicio.
- En caso de actualizaciones, solo deberá alimentar la plataforma web, imprimir, firmar, sellar, escanear y remitir por oficio los cambios realizados.

1.6. Resultado

Cédula de Trámite o Servicio actualizada.

1.7. Políticas

- La actualización de la Cédula se realizará únicamente informando de forma escrita por oficio a la Coordinación sobre los cambios a realizar.
- El enlace de Mejora Regulatoria de los sujetos obligados serán los estrictamente responsables de la legalidad y el contenido de la información que inscriban. En caso de omisión o falsedad de información inscrita por parte de los sujetos obligados en el Registro de Trámites y Servicios serán sancionados de acuerdo con el Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco, periodo 2025-2027.



- Una vez publicada la información, los Sujetos obligados no podrán modificar sus cédulas, hasta previo aviso a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.

1.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no se genera ningún formato

1.9. Descripción de las actividades

Descripción del procedimiento para la Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios

No.	Responsable	Actividad
1	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Envía oficio a las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Gobierno de Chalco solicitándoles designen un enlace para trabajar coordinadamente
2	Las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Responden por oficio indicando el nombre del servidor público que será enlace para la realización de los trabajos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
3	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Solicita a las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Gobierno de Chalco, información de todos los trámites y servicios que realiza al público
4	Las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y	Hace de conocimiento a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, sobre todos su



	Órgano Autónomo	trámites y servicios que realiza al público
5	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Convoca a los enlaces de las Dependencias Administrativas que tengan trámites y servicios a una capacitación para el llenado de Cédulas.
6	Los enlaces de la Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Asisten a capacitación y realizan el llenado de las Cédulas con base a lo establecido en la capacitación.
7	Los enlaces de la Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Entrega de las Cédulas debidamente requisitadas a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
8	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Administra la información contenida en las Cédulas ¿Es correcta la información? No: Continúa en actividad 9 Sí: Continúa en actividad 11
9	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Realiza observaciones a los enlaces de las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo dentro de los tres días hábiles después de recibida la información.
10	Las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Corrigen las observaciones a las Cédulas y entregan a la Coordinación.



11	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Asienta la información correcta en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS) Fin del Procedimiento



1.10 Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-CGMMR-P01-2025

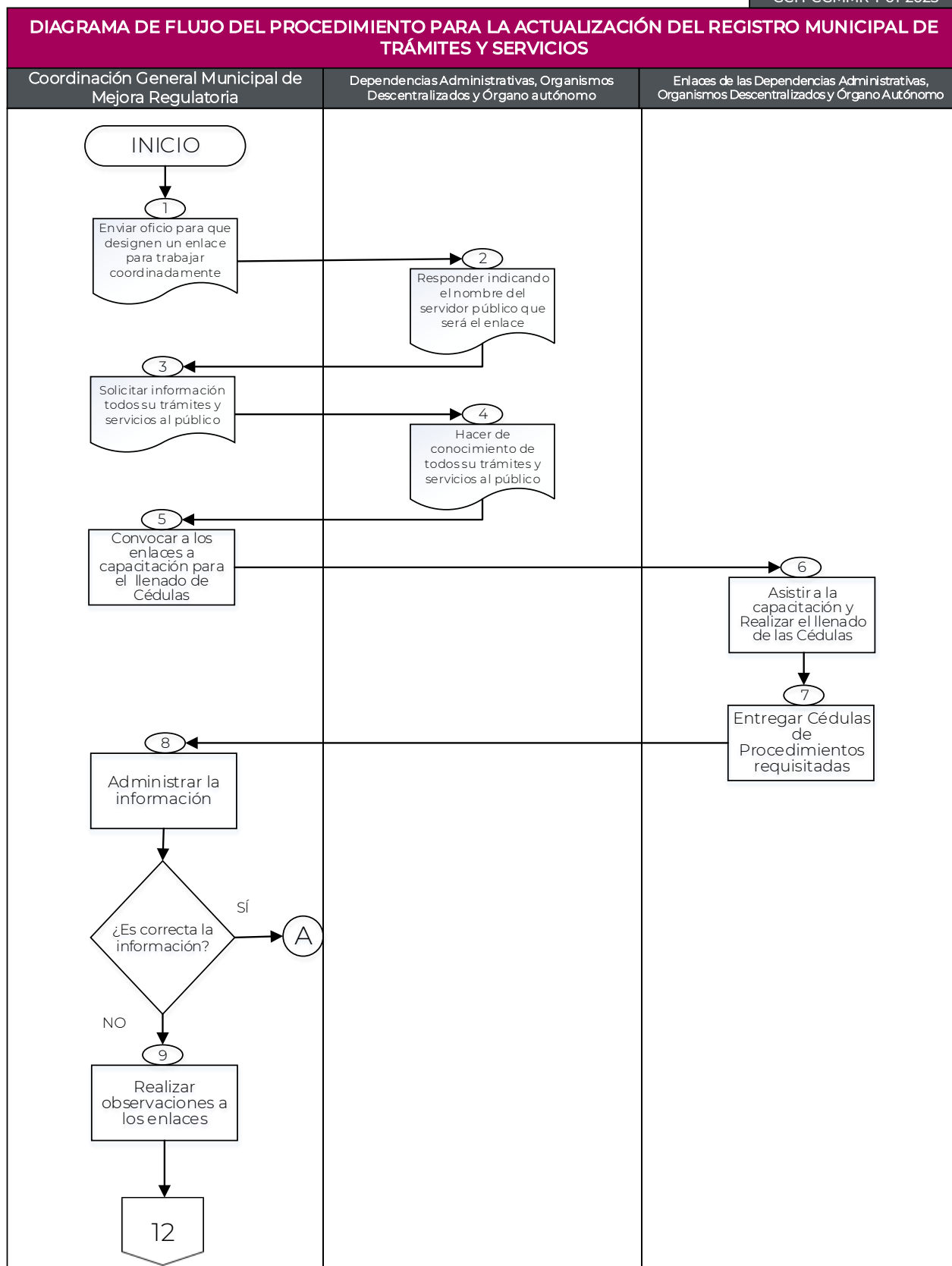
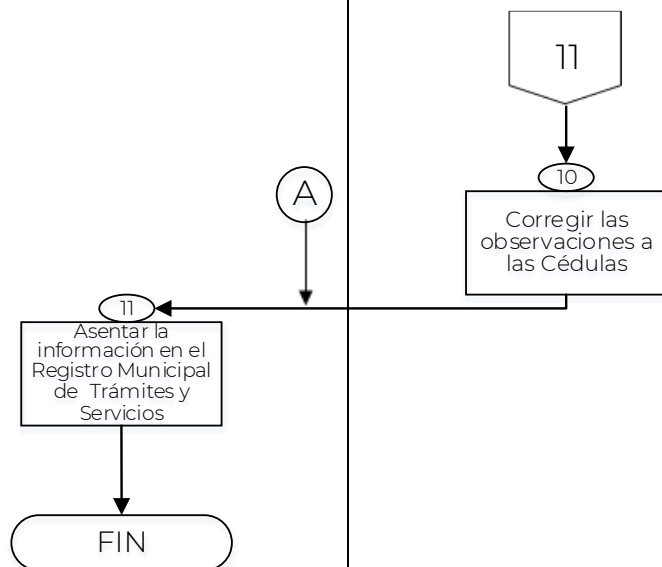


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS**Coordinación General Municipal de
Mejora RegulatoriaDependencias Administrativas, Organismos
Descentralizados y Órgano autónomoEnlaces de las Dependencias Administrativas,
Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo



2. Procedimiento GCH-CGMMR-P02-2025

Integración y Actualización del Registro Municipal de Visitadores

2.1. Objetivo del Procedimiento

Otorgar certeza jurídica a la Ciudadanía de que los Servidores Públicos inscritos en este Registro Municipal son los únicos facultados para realizar una Visita, Verificación, Notificación o su similar.

2.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos que estén registrados en la plataforma, así como a las personas físicas y/o morales que, derivado de un trámite y/o servicio solicitado en el Municipio, requiere una Visita, Notificación Verificación o similar para dar cumplimiento.

2.3. Marco Jurídico

- Del Registro Municipal de Visitas Domiciliarias e Inspectores, artículo 50-55 del Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco, periodo 2025-2027.

2.4. Responsabilidades

La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria deberá: administrar el Catálogo Municipal de Visitadores.

Las Dependencias Administrativas deberán: proporcionar información a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.

2.5. Insumos

- Registro en la Plataforma.
- Nombramiento por parte de la Dependencia Administrativa.



2.6. Resultado

Registro de trabajadores sociales, verificadores, inspectores y/o visitantes.

2.7. Políticas

- La actualización de la plataforma se realizará únicamente informando de forma escrita por oficio a la Coordinación sobre los cambios a realizar.
- El enlace de Mejora Regulatoria de los sujetos obligados serán los estrictamente responsables de la legalidad y el contenido de la información que inscriban. En caso de omisión o falsedad de información inscrita por parte de los sujetos obligados en el Registro de Trámites y Servicios serán sancionados de acuerdo con el Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco, periodo 2025-2027.
- Una vez publicada la información, los Sujetos obligados deberán actualizar la información de servidores públicos trabajadores sociales, verificadores, inspectores, visitantes y/o similares, de forma mensual.

2.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no se genera ningún formato

2.9. Descripción de las actividades

Descripción de las Actividades del Procedimiento para la Integración y Actualización del Registro Municipal de Visitadores

No.	Responsable	Actividad
1	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Envía un oficio a cada dependencia Administrativa para conocer si estas cuentan con trabajadores sociales, verificadores, inspectores, visitantes



		y/o similares como parte de su Dependencia Administrativa para el otorgamiento de algún Trámite y Servicio.
2	Las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Emite respuesta: Cuenta con trabajadores sociales, verificadores, inspectores y/o visitantes? No: continua en la actividad 3 Sí: continua en la actividad 5
3	Las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Envía oficio, indicando que no cuenta con trabajadores sociales, verificadores, inspectores, visitantes y/o similares.
4	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Recepciona oficio, registra el dato y archiva. Fin de procedimiento
5	Las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Envía oficio, indicando que sí cuenta con trabajadores sociales, verificadores, inspectores, visitantes y/o similares.
6	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Habilitar apartado en la plataforma para que los enlaces de las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo, registren a sus servidores públicos que tienen la función de trabajadores sociales, verificadores, inspectores, visitantes y/o similares.
7	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Convoca a los enlaces de las Dependencias Administrativas que tengan trabajadores sociales, verificadores, inspectores, visitantes y/o similares a una capacitación para el llenado de la plataforma.



8	Los enlaces de la Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Asisten a capacitación y realizan el llenado de la plataforma con base a lo establecido en la capacitación.
9	Las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Envío de oficio donde informan que la plataforma se encuentra debidamente requisitada a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
10	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Administra la información contenida en la plataforma ¿Es correcta la información? No: Continúa en actividad 11 Sí: Continúa en actividad 13
11	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Realiza observaciones a los enlaces de las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo dentro de los tres días hábiles después de recibida la información
12	Los enlaces de la Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Corrigen las observaciones en la plataforma
13	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Asienta la información correcta en el Registro Municipal de Visitadores (REMUVI) Fin del Procedimiento



2.10 Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-CGMMR-P02-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE VISITADORES

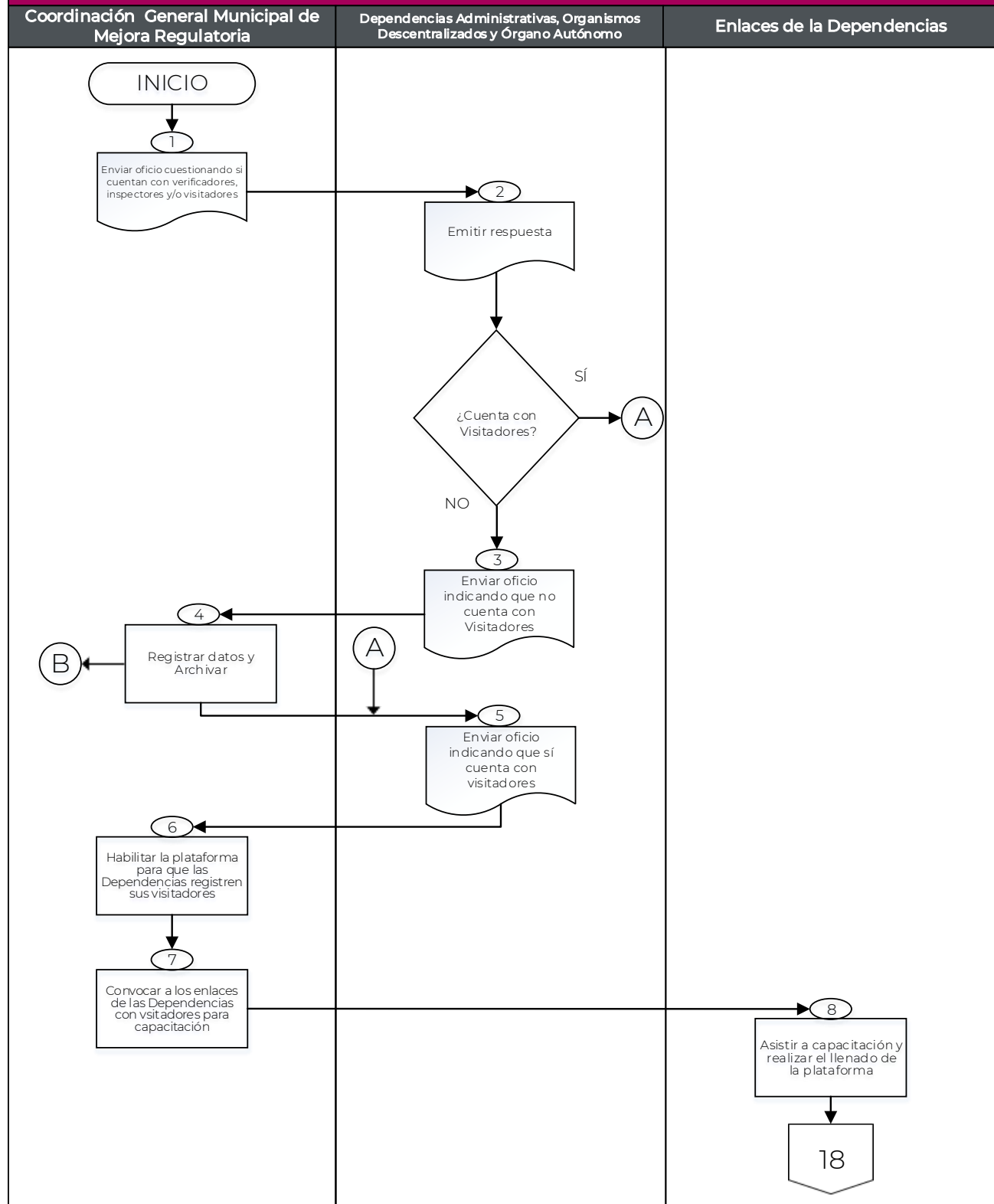
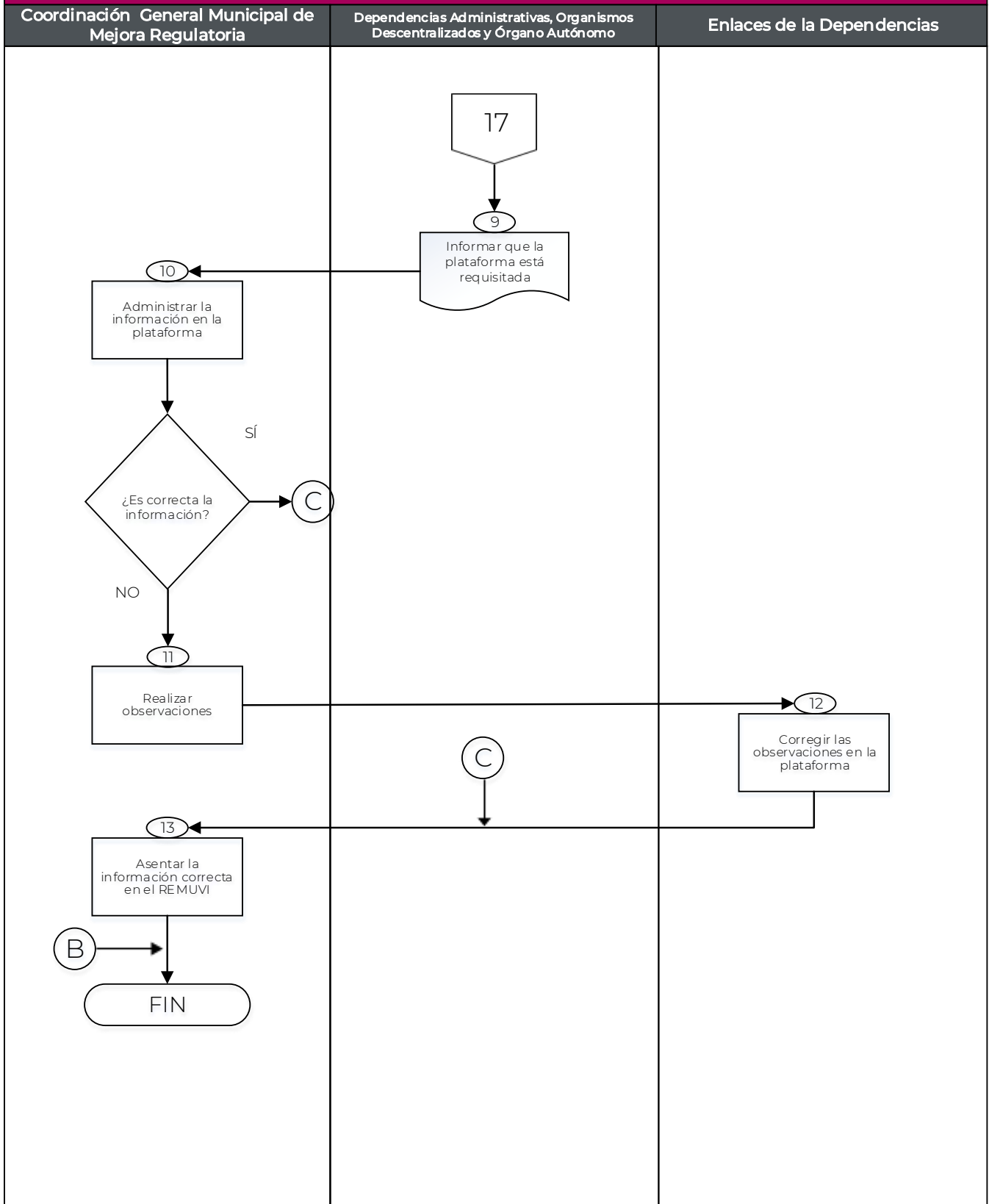


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE VISITADORES**



3. Procedimiento GCH-CGMMR-P03-2025

Levantamiento de Protesta Ciudadana del REMTyS

3.1. Objetivo del Procedimiento

Es un mecanismo mediante el cual se da seguimiento a peticiones o inconformidades ciudadanas por presuntas negativas o falta de respuesta de trámites o servicios previstos en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS), sin aparente razón justificada por parte de la autoridad emisora.

3.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, así como a la ciudadanía que se inconforme por presuntas omisiones y/o inconsistencias en que pueda incurrir el servidor público en su actuar, respecto a los trámites y servicios que ofrecen las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo con base en lo establecido en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS).

3.3. Marco Jurídico

- Título Quinto, Sistema de Protesta Ciudadana; Capítulo Único, De las Disposiciones Generales; artículos 62 y 63 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Capítulo Decimo; Del Sistema de Protesta Ciudadana, artículos 56-57 del Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco, periodo 2025-2027.

3.4. Responsabilidades

La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria es la dependencia responsable de dar seguimiento a la Protesta Ciudadana



que presente la ciudadanía en relación al Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS).

La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria deberá: garantizar que el procedimiento de la Protesta Ciudadana sea regulado conforme a la normatividad aplicable y dar el seguimiento correspondiente a la Ciudadanía para que concluya su Trámite o Servicio de acuerdo a la Cédula de trámite y/o servicio y conforme a la normatividad aplicable.

Las Dependencias Administrativas deberán: coadyuvar con el proceso que se lleva a cabo por la Protesta Ciudadana.

El Ciudadano solicitante deberá: proveer toda la información necesaria por la cual ingresa su solicitud de Protesta Ciudadana.

3.5. Insumos

Formato de Protesta Ciudadana

3.6. Resultado

La Resolución de peticiones o inconformidades ciudadanas.

3.7. Políticas

Únicamente se dará ingreso a la Protesta Ciudadana cuando:

- En las acciones u omisiones del servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada;
- Los trámites y/o servicios solicitados se encuentren en el Registro de Trámites y Servicios Municipales; y
- Se entregue el Formato de Protesta Ciudadana cubriendo todos los requerimientos y cumpliendo con los demás requisitos;



3.8. Formatos de anexos

- Formato de Protesta ciudadana

3.9. Descripción de las actividades

Levantamiento de Protesta Ciudadana del REMTyS		
No.	Responsable	Actividad
1	El ciudadano/solicitante	Acude a cualquier Dependencia Administrativa, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Gobierno de Chalco, para realizar un Trámite o solicitar un Servicio con base a la información establecida en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS).
2	Las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Atiende al ciudadano/solicitante ¿Lo atiende con base a los establecido en la Cédula inscrita en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS)? Sí: continua en la actividad 3 No: continua en la actividad 6
3	Las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Realiza el trámite o servicio del solicitante



4	El ciudadano/solicitante	Recibe su trámite o servicio ¿Se inconforma con el trámite o servicio? Sí: continua en la actividad 6 No: continua en la actividad 5
5	El ciudadano/solicitante	Se retira sin incidentes Fin del Procedimiento
6	El ciudadano/solicitante	Realiza protesta ¿La realiza en línea? Sí: continua en la actividad 7 No: continua en la actividad 8
7	El ciudadano/solicitante	Ingresa a la página web del Gobierno de Chalco y requisita el Formato de Protesta Ciudadana
8	El ciudadano/solicitante	Acude a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria y llena el Formato de Protesta Ciudadano impreso y requisitado, adjuntando las evidencias que comprueben su decir.
9	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Recibe formato de Protesta Ciudadana y da acompañamiento al ciudadano para la tramitación y conclusión de su trámite o servicio mientras el proceso continúa.
10	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Elabora oficio para informar a la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria



11	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Programa sesión e inscribe en el orden del día.
12	La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Sesiona y emite acuerdo en el que solicita a la Contraloría Municipal realice el proceso debido conforme al actuar del (os) servidores públicos involucrados.
13	La Contraloría Municipal	Recibe solicitud y realiza el debido proceso
14	La Contraloría Municipal	Envía a la Coordinación General Municipal resolución de la investigación
15	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Programa sesión e inscribe en el orden del día el informe que envió la Contraloría Municipal.
16	La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Acuerda enviar al Ciudadano/solicitante el informe emitido por la Contraloría Municipal. Fin de Procedimiento



3.10 Diagrama de flujo del procedimiento

Código: GCH-CGMMR-P03-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROTESTA CIUDADANA DEL REMTyS

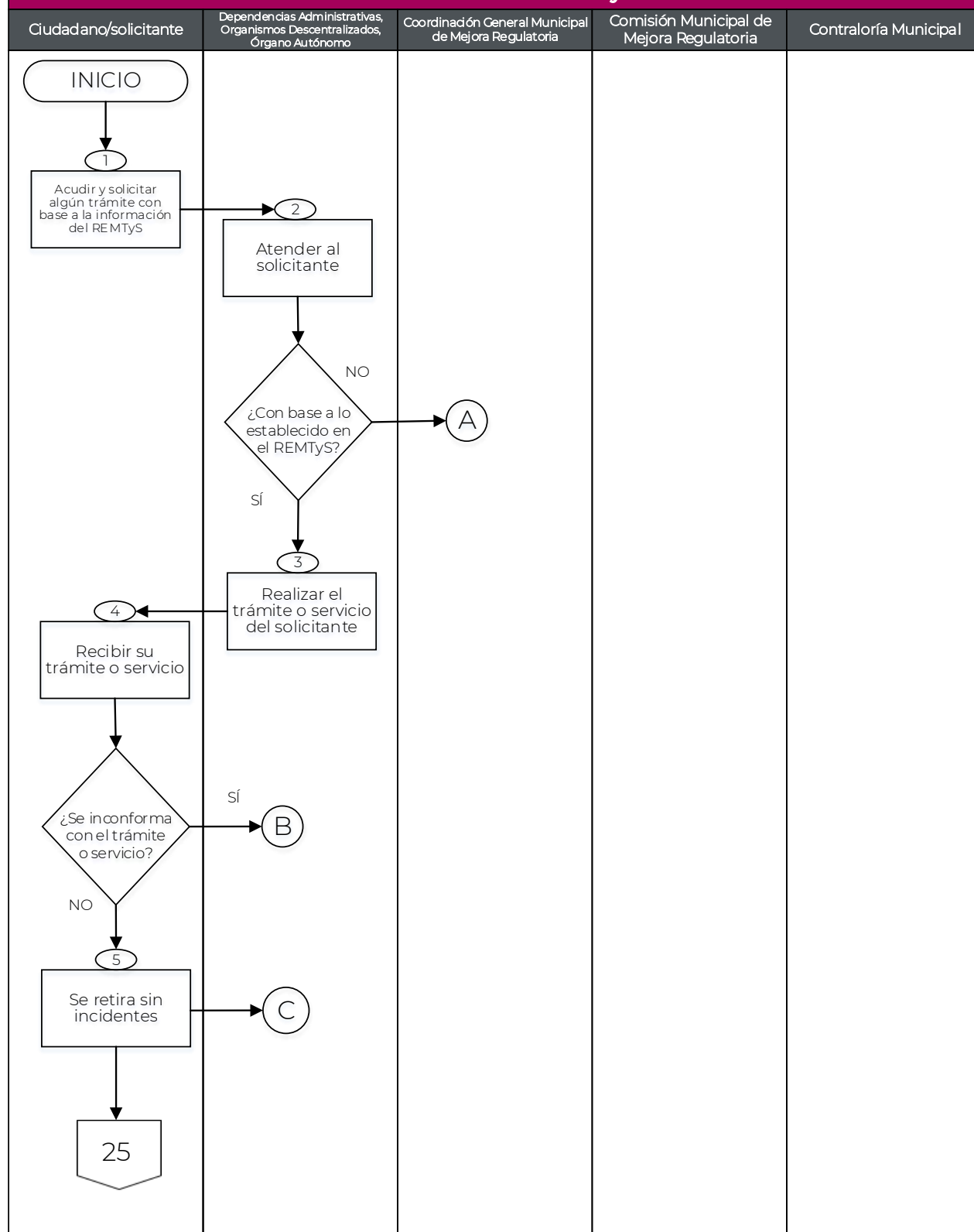


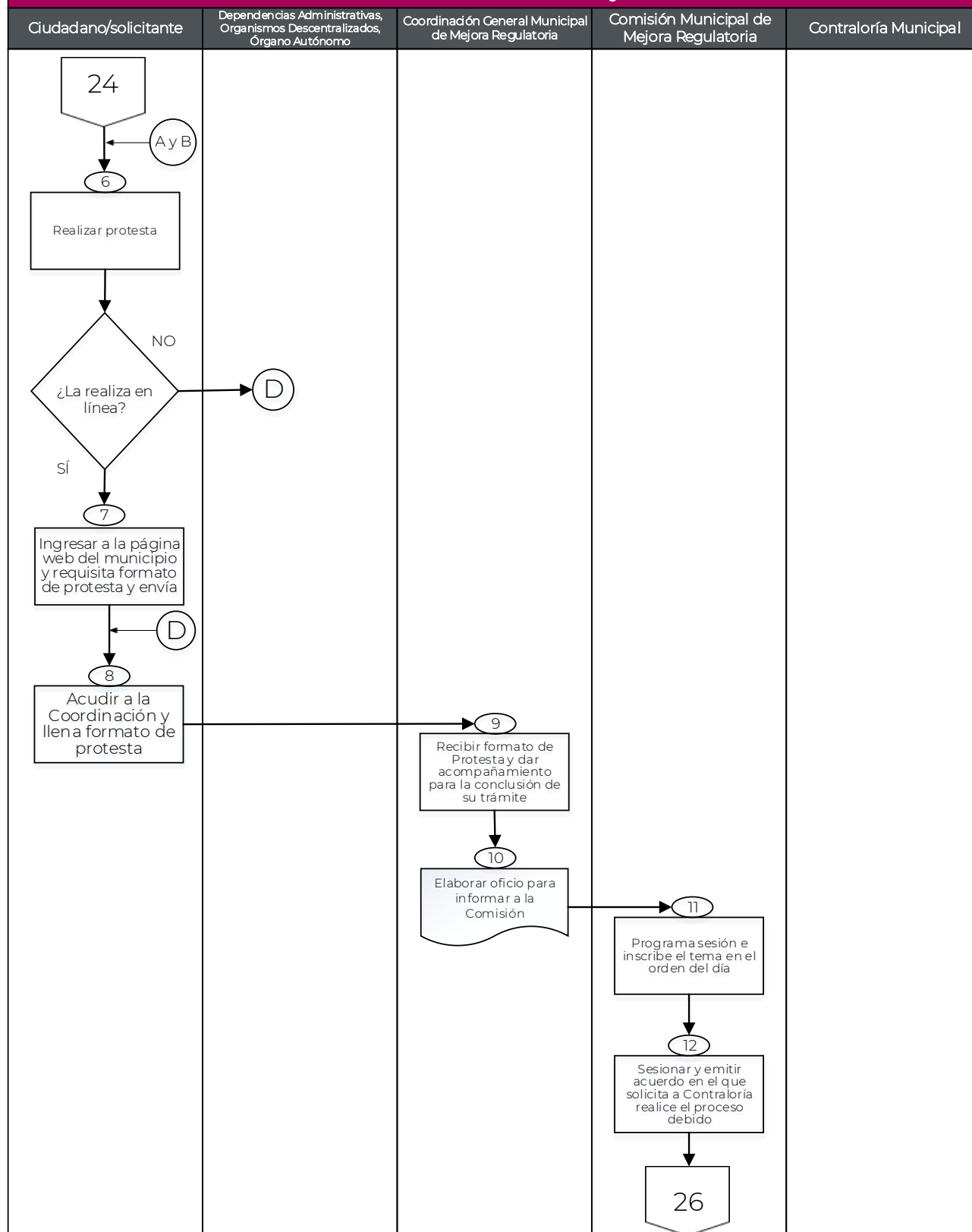
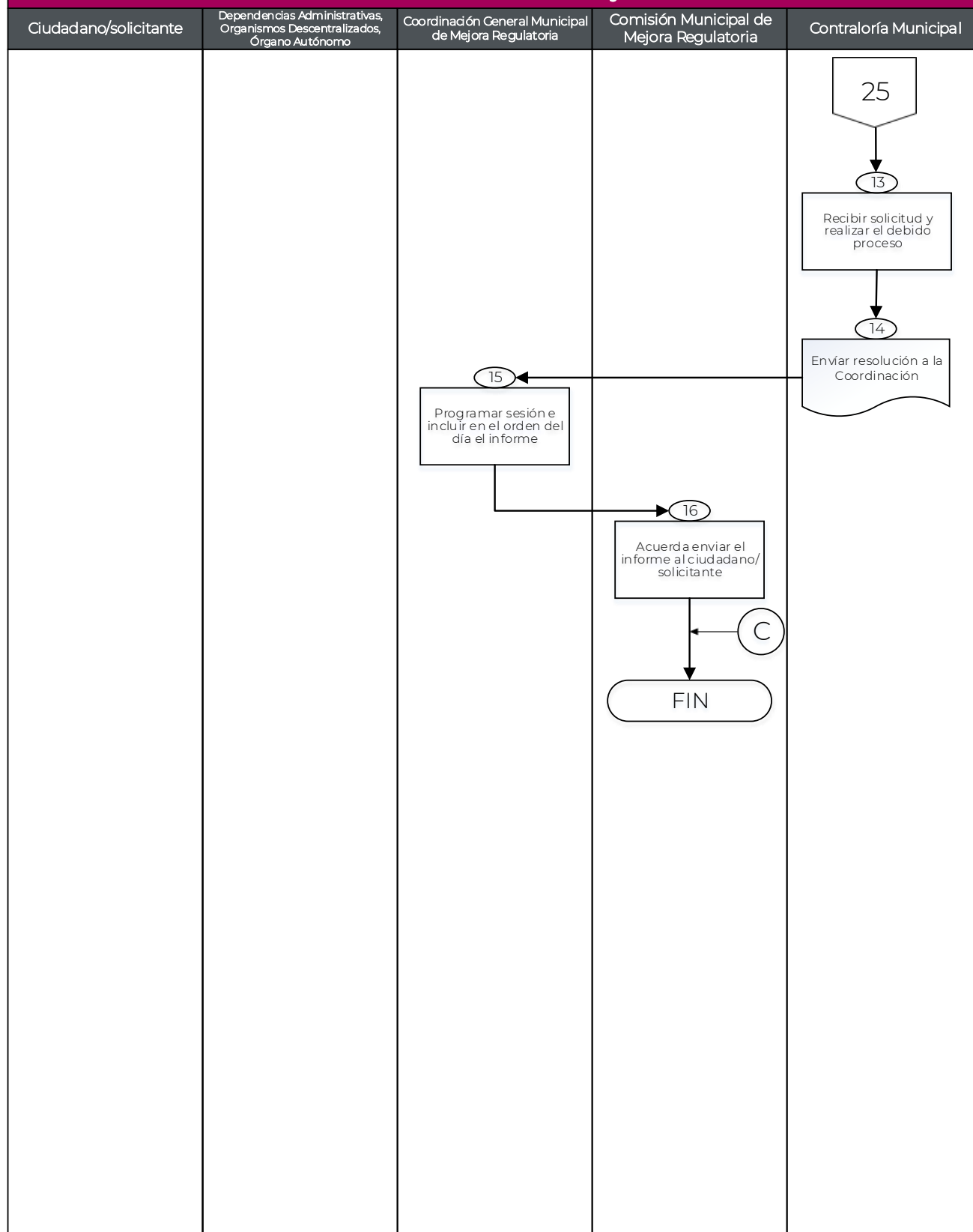
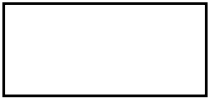
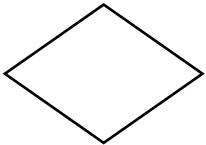
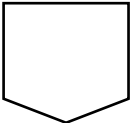
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROTESTA CIUDADANA DEL REMTys**

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROTESTA CIUDADANA DEL REMTys**



IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.
	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.
	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.
	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.
	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.
	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.
	Documento: Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



V. GLOSARIO

Análisis de Impacto Regulatorio: A la herramienta que tiene por objeto garantizar que los beneficios de las regulaciones sean superiores a sus costos y que éstas representen la mejor alternativa para atender una problemática específica, evitar la duplicidad y la discrecionalidad en el establecimiento de trámites y requisitos, disminuir plazos y costos, así como reducir y evitar deficiencias en la práctica regulatoria.

Catálogo Municipal de Regulaciones: Al Medio electrónico para el registro y difusión de las disposiciones internas que regulan la operación y funcionamiento del Gobierno de Chalco, para la consulta y acceso por parte de cualquier usuario interesado.

Comisión Municipal: A la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco.

Comité Interno: A los Órganos de análisis colegiados constituidos al interior de las Dependencias y Organismos Públicos Descentralizados, que tienen por objeto auxiliar al Coordinador(a) General Municipal de Mejora Regulatoria y Secretario(a) Técnico de la Comisión en el cumplimiento de sus funciones y en el objetivo de proveer al establecimiento de un proceso permanente de calidad y a la implementación de sistemas, para contribuir a la desregulación, la simplificación y la prestación eficiente y eficaz del servicio público, con base en la Ley, el Reglamento y los planes y programas que acuerde el Consejo.

Coordinador(a) General Municipal y Enlace de Mejora Regulatoria: A la o el auxiliar del presidente Municipal en la ejecución de las políticas, programas y acciones en materia de Mejora Regulatoria.

Dependencia(s) Administrativa(s): A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el artículo 28 del Bando Municipal vigente.

Enlace de Mejora Regulatoria: A las unidades designadas por el titular del sujeto obligado, como responsables de la Mejora Regulatoria al interior de sus áreas.



Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2025-2027.

Mejora Regulatoria: Al proceso continuo de revisión y reforma de las disposiciones de carácter general que, además de promover la desregulación de procesos administrativos, provee a la actualización y mejora constante de la regulación vigente.

Regulaciones: A las disposiciones de carácter general denominados reglamentos, decretos, normas técnicas, bandos, acuerdos, circulares, reglas de operación, manuales, leyes, lineamientos y demás disposiciones administrativas que afecten la esfera jurídica de los particulares.

REMTyS: Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Servicio: A la actividad que realizan los sujetos obligados en acatamiento de un ordenamiento jurídico, tendiente a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, mediante el cumplimiento por parte de éstos de los requisitos que el ordenamiento respectivo establece.

Sistema de Protesta Ciudadana: Al Sistema mediante el cual se da seguimiento a peticiones y/o inconformidades ciudadanas por presuntas negativas y/o falta de respuesta en solicitudes de trámites y/o servicios previstos en la normatividad aplicable, en términos del Título Quinto de esta Ley.

Sujeto Obligado: A las dependencias de la Administración Pública del Estado, los Municipios, los poderes Legislativo y Judicial, los Organismos con Autonomía Constitucional y los Organismos con jurisdicción contenciosa, que no formen parte del poder judicial.

Trámite: A la solicitud o gestión que realizan las personas físicas o jurídicas colectivas, con base en un ordenamiento jurídico, ya sea para cumplir una obligación que tiene a su cargo, o bien para obtener información, un beneficio, un servicio o una resolución y que los sujetos obligados a que se refiere el propio ordenamiento están obligados a resolver en los términos del mismo.



VI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Coordinación General Municipal de Mejorar Regulatoria.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento; y
- Órgano Interno de Control Municipal.



VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2025.

Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.

Titular

Sandra Edith Reséndiz Miranda

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
01	Julio de 2025	- En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, se actualizó el procedimiento GCH-CGMMR-P01-2025 Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios, en relación a la actualización del Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco, periodo 2025-2027. - En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, se actualizó el procedimiento GCH-CGMMR-P02-2025 Integración y Actualización del Registro Municipal de Visitadores, en relación a la actualización del Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco, periodo 2025-2027. - En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, se actualizó el procedimiento GCH-CGMMR-P03-2025 Levantamiento de Protesta Ciudadana del REMTyS, en relación a la actualización del Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco, periodo 2025-2027.



VIII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Sandra Edith Reséndiz Miranda
Titular de la Coordinación General Municipal de Mejorar Regulatoria
RÚBRICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN MUNICIPAL DE PROTECCIÓN CIVIL





© Gobierno de Chalco, 2025-2027

Coordinación Municipal de Protección Civil
Av. Solidaridad, S/N, Col. Culturas de México
Chalco, Estado de México, C.P. 56604
Tel. 55 1734 3775

Coordinación Municipal de Protección Civil

Julio de 2025

Tercera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

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



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional

José Gerardo Hernández Carmona
Síndico Municipal

Lizbeth Luna Galicia
Primera Regidora

Francisco Javier Landa de Jesús
Segundo Regidor

María del Rosario Espejel Hernández
Tercera Regidora

Jesús Hilario Salgado Rosas
Cuarto Regidor

Alma Castro Arellano
Quinta Regidora

Christian Jesús Castillo Grimaldo
Sexto Regidor

Alison Pamelali Rangel De la Rosa
Séptima Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Octavo Regidor

Francisco Leonardo Falcón Leyte
Noveno Regidor

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. OBJETIVO GENERAL	6
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	6
1. Procedimiento GCH-CMPC-P01-2025 Expedición del Dictamen de Viabilidad en materia de Protección Civil	6
2. Procedimiento GCH-CMPC-P02-2025 Expedición del permiso para realizar eventos con pirotecnia	16
3. Procedimiento GCH-CMPC-P03-2025 Emisión de Certificado de Vacunación Antirrábica para perros y gatos	23
4. Procedimiento GCH-CMPC-P04-2025 Aplicación de desparasitante para perros y gatos	28
5. Procedimiento GCH-CMPC-P05-2025 Consulta Médica-Veterinaria para animales de compañía	33
6. Procedimiento GCH-CMPC-P06-2025 Esterilización de perros y gatos	39
7. Procedimiento GCH-CMPC-P07-2025 Impartición de pláticas sobre tenencia responsable de animales de compañía	47
8. Procedimiento GCH-CMPC-P08-2025 Atención al reporte de agresión por animales de compañía y maltrato animal	52
9. Procedimiento GCH-CMPC-P09-2025 Promoción de la adopción de animales de compañía	61
10. Procedimiento GCH-CMPC-P10-20245 Impartición de capacitación en materia de protección Civil	65
IV. SIMBOLOGÍA	70
V. GLOSARIO	71
VI. DISTRIBUCIÓN	74
VII. ACTUALIZACIÓN	75
VIII. VALIDACIÓN	77



I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las Dependencias Administrativas y con la ciudadanía, por esta razón se han estandarizado los procedimientos mediante documentación actualizada.

Al contar con procesos bien definidos, se favorece la capacitación del personal, la transparencia en la gestión, la continuidad operativa ante cambios administrativos y el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Chalco en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de la Coordinación Municipal de Protección Civil**.

Este documento es un instrumento técnico-administrativo que describe, paso a paso, las actividades que se deben realizar en cada uno de los procesos operativos de las distintas áreas internas de la Coordinación Municipal. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

En ese mismo sentido, mediante su implementación es posible orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso y así brindarles herramientas que faciliten su incorporación laboral; y por otra lado, se garantizan servicios y trámites eficaces y eficientes a la ciudadanía.

No obstante, dicho documento se encuentra sujeto a recibir mejoras, toda vez que sean en pro de la organización interna, la optimización de los recursos y el fortalecimiento de la relación gobierno-sociedad.

Con este esfuerzo, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la administración pública municipal, la mejora de los servicios que ofrece y la consolidación de una gestión pública orientada al desarrollo, la legalidad y la participación ciudadana.



II. OBJETIVO GENERAL

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

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-CMPC-P01-2025

Expedición del Dictamen de Viabilidad en materia de Protección Civil.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Incrementar el número de establecimientos de tipo público, privado, comercial, empresarial, industrial, educativo y de servicios que cuenten con el cumplimiento de las medidas de seguridad y prevención en materia de protección civil; con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las personas y sus bienes, mediante la expedición del documento Dictamen de Viabilidad (Visto Bueno); previo al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normatividad aplicable.

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Verificación, Notificación y Ejecución de la Coordinación Municipal de Protección Civil, así como a las personas físicas jurídico colectivas que requieran el Dictamen de Viabilidad de cumplimiento de las medidas integrales de seguridad y prevención para cualquier establecimiento público, privado, comercial, empresarial, industrial, educativo o de servicios dentro del territorio municipal.



1.3. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 14, 16 y 115 Fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122 y 123.
- Ley General de Protección Civil, Artículo 1, 2, fracciones XL, XLI, XLIII, XLIV, Y LVI, 3, 4 Fracciones I, II y III, 5, 6, 9, 10, 39, 40, 41, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 80 y 85 Fracción V.
- Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, Artículos 6.4, 6.14, 6.17, 6.18, 6.19, 6.23, 6.24, 6.25, 6.26 Fracciones I, III, IV; Artículo 6.31 y 6.32.
- Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México Artículo 128, Fracciones I a la X
- Código Administrativo del Estado de México Artículos 6.17, 6.18, 6.19, 6.23, 6.24., 6.25, 6.26 Fracción I, III, IV, 6.31 y 6.32
- Código Financiero del Estado de México y Municipios Artículo 75, Fracciones IX.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículo 1, 2, 3, 31 Fracción XXI Ter y Artículo 81.
- Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011 y NOM-002-STPS-2010.
- Bando Municipal de Chalco 2025, Capítulo VI, Del Consejo Municipal de Protección Civil, Artículo 94, Fracciones I, VIII, IX, X, XIII, XVIII, XXI, XXIV y XXV.



1.4. Responsabilidades

La Coordinación Municipal de Protección Civil es la dependencia municipal responsable de expedir los Dictámenes de Viabilidad a personas físicas o jurídico colectivas, previo al cumplimiento de las disposiciones dentro la legislación en materia de protección civil.

El Coordinador deberá:

- Otorga el Visto Bueno de los Dictámenes de Viabilidad en materia de Protección que se emitan.

El Departamento de Verificación, Notificación y Ejecución deberá:

- Recibe y revisa que la documentación que este completa
- Realiza las visitas de verificación a los establecimientos públicos, privaos, comerciales, educativos, industriales y de servicios que cuente con las medidas de prevención y seguridad en materia de protección civil; y
- Supervisar que los establecimientos del sector público, privado, comercial, empresarial, industrial, educativo y de servicios hayan cumplido con la normatividad de Protección Civil y Normas Oficiales Mexicanas.

La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro por la verificación de medidas de seguridad y prevención de las unidades económicas, industrial, comercial, educativo y de servicios en materia de protección civil.

1.5. Insumos

- Solicitud de Dictamen de Viabilidad
- Identificación oficial
- Carta poder simpe de autorización para realizar el tramite
- Comprobante de domicilio
- Responsiva de extintores



- Constancia de capacitación
- Para alta: Uso de suelo o cedula de zonificación
- Renovación: licencia de funcionamiento y dictamen del año anterior
- Fotos del establecimiento
- Programa Específico de Protección Civil elaborado por un Consultor Externo con registro vigente y carta de corresponsabilidad (si lo requiere)

1.6. Resultado

El Dictamen de Viabilidad (Visto Bueno) en materia de protección civil expedido.

1.7. Políticas

- Para la expedición del Dictamen de Viabilidad (Visto Bueno) las personas físicas o jurídico colectivas deberán cumplir con todos los requisitos solicitados en el Formato de Solicitud de Dictamen de Viabilidad (Visto Bueno);
- La entrega del Dictamen de Viabilidad (Visto Bueno) se hará únicamente después de haber realizado el pago de los derechos ante Tesorería Municipal; y
- Únicamente se otorgará Dictamen de Viabilidad (Visto Bueno) de lunes a viernes y en días hábiles, en un horario de 09:00 a 16:00 horas.

1.8. Formatos de anexos

- Formato de Solicitud de Dictamen de Viabilidad
- Formato de Acta Circunstanciada de Visita de Verificación
- Orden de pago y línea de captura



1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la expedición del dictamen de viabilidad en materia de protección civil

No.	Responsable	Actividad
1	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Solicita ante la Coordinación Municipal de Protección Civil, información para la expedición del Dictamen de Viabilidad en materia de Protección Civil.
2	Departamento de Verificación, Notificación e Inspección	Proporciona el Formato de Solicitud de Dictamen de Viabilidad para que sea requisitado e informa el tiempo de respuesta del trámite.
3	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Reúne la documentación, realiza el llenado del Formato de Solicitud de Dictamen de Viabilidad y procede a entregar el expediente a la Coordinación Municipal de Protección Civil.
4	Departamento de Verificación, Notificación e Inspección	Recibe y revisa que el expediente cuente con la documentación completa
5	Departamento de Verificación, Notificación e Inspección	Instruye al Verificador programar la visita las instalaciones del establecimiento comercial o de prestación de servicios.
6	El Verificador	Agenda visita para acudir al inmueble y notifica a la Persona Física o Jurídica Colectiva la cita programada.
7	El Verificador	Acude a la cita programada, realiza la verificación de las instalaciones y realiza una inspección visual de las instalaciones, revisando extintores, instalación eléctrica, botiquín, señalización, rutas de evacuación, salidas de emergencias. Al término realiza el llenado del Formato del Acta Circunstanciada de Visita de Verificación y determina:



		¿Existen observaciones? • Si existen observaciones detectadas en las instalaciones, se continúa con la actividad 8. • No existen observaciones detectadas en las instalaciones, se continúa con la actividad 12
8	El Verificador	Emite recomendaciones para solventar las observaciones detectadas a la infraestructura y condicionamiento de la misma, las cuales, la Persona Física o Jurídico Colectiva deberá subsanar en un término no mayor a tres días hábiles para la liberación de su Dictamen de Viabilidad. Toma nota de la revisión en el Formato de Acta Circunstanciada de Verificación y registra el número de verificación para su seguimiento.
9	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Recibe las observaciones y entrega evidencia física y fotográfica de las acciones implementadas al Verificador.
10	El Verificador	Analiza y corrobora con la evidencia física y fotográfica el cumplimiento a la normatividad y determina: ¿Subsanó las observaciones? • No subsanó las observaciones, se continúa con la actividad 11. • Sí subsanó las observaciones, se continúa con la actividad 12.
11	El Verificador	Realiza la colocación de sellos de Suspensión Temporal de las actividades del giro comercial e informa a la Persona Física o Jurídico Colectiva, acudir a las oficinas de la Coordinación Municipal de



		Protección Civil con la finalidad de actualizar la solicitud de verificación. Fin del Procedimiento.
12	Departamento de Verificación, Notificación e Inspección	Cuantifica derechos y genera orden de pago.
13	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Asiste a la oficina de la Coordinación Municipal de Protección Civil a recoger la orden de pago
14	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
15	Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega a la Persona Física o Jurídico Colectiva la línea de captura.
16	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Regresa a la oficina de la Coordinación Municipal de Protección Civil y entrega copia del comprobante de pago.
17	Departamento de Verificación, Notificación e Inspección	Recibe, revisa comprobante de pago y elabora el Dictamen de Viabilidad y pasa al Coordinador para su revisión y firma.
18	El Coordinador Municipal de Protección Civil	Revisa, firma el Dictamen de Viabilidad, para que sea entregado a la Persona Física o Jurídico Colectiva
19	Departamento de Verificación, Notificación e Inspección	Entrega a la Persona Física o Jurídico Colectiva, el Dictamen de Viabilidad.
20	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Recibe el Dictamen de Viabilidad, firma, y entrega el acuse de recibido.
21	Departamento de Verificación, Notificación e Inspección	Recibe el acuse del Dictamen de Viabilidad, captura y archiva expediente. Fin del procedimiento.



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

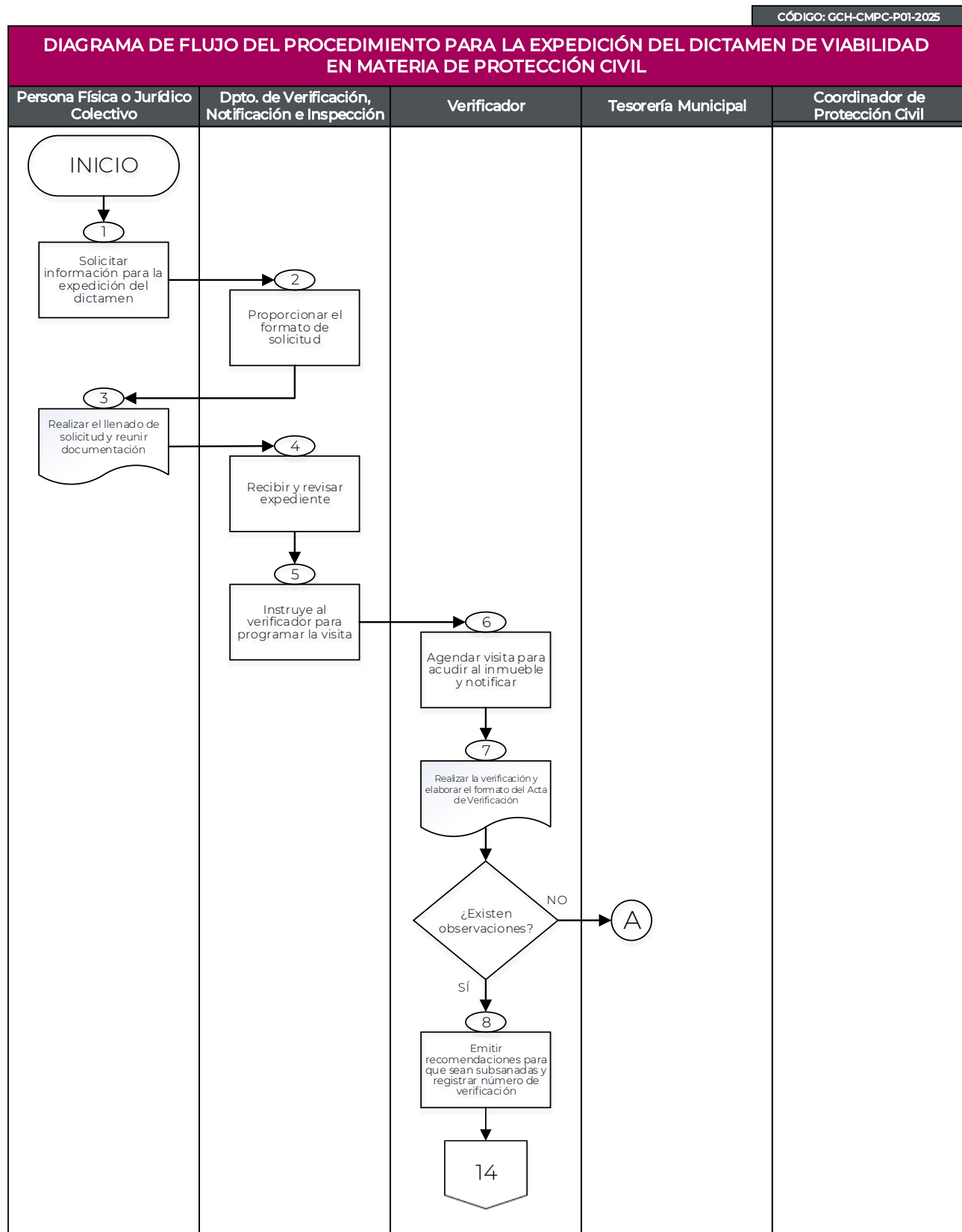
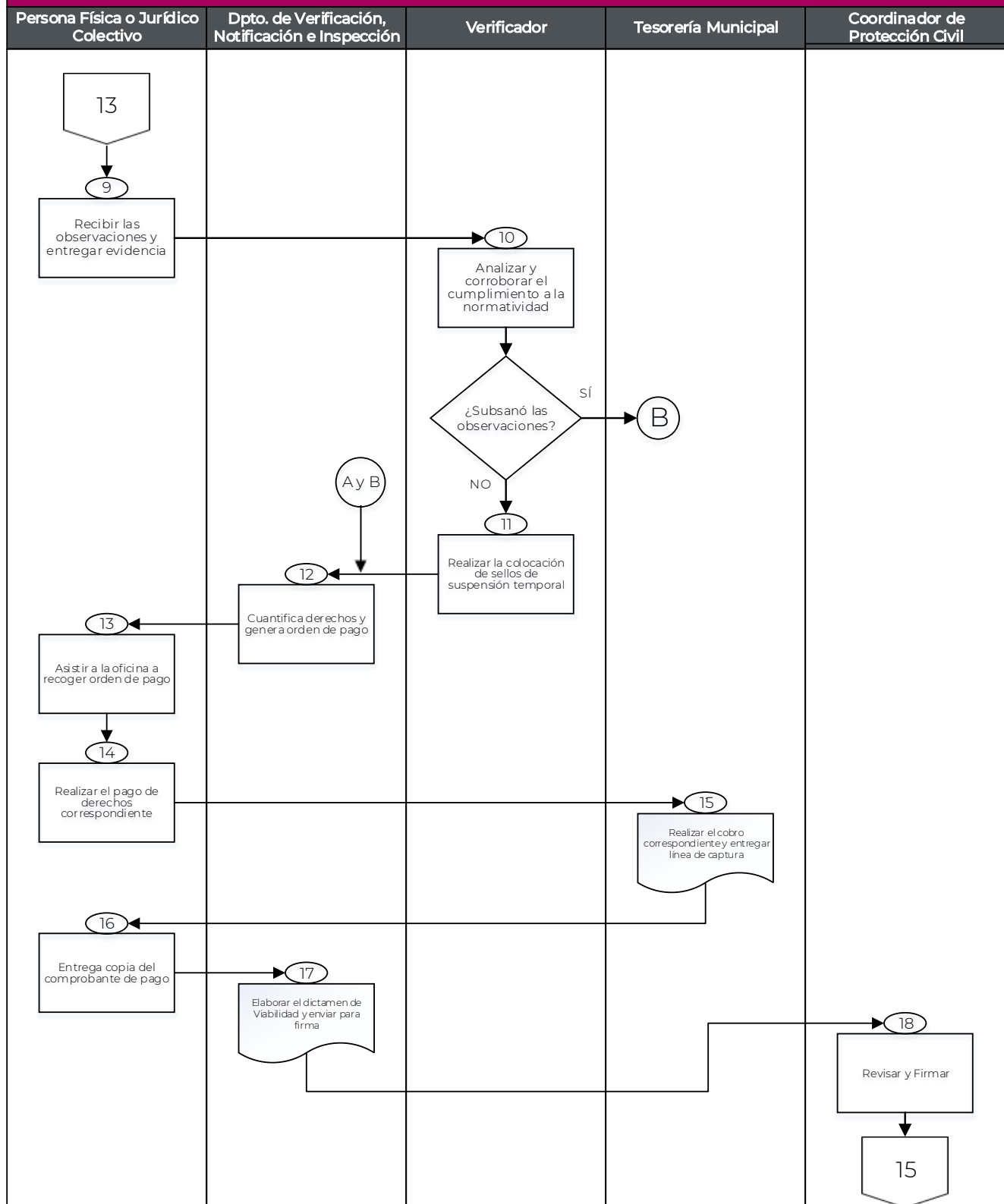




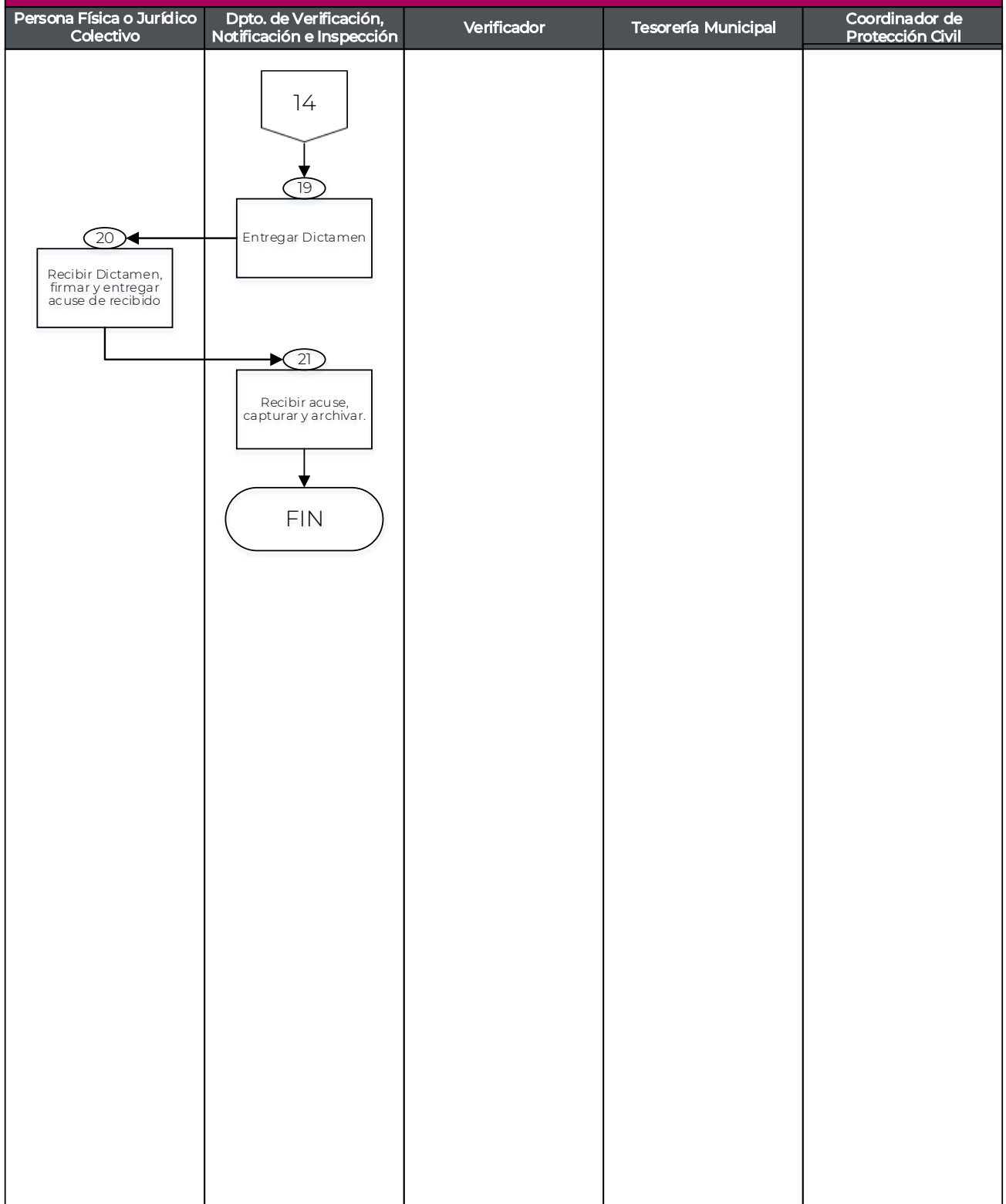
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL DICTAMEN DE VIABILIDAD EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL





CÓDIGO: GCH-CMPC-P01-2025

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL DICTAMEN DE VIABILIDAD
EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL**





2. Procedimiento GCH-CMPC-P02-2025

Expedición del permiso para realizar eventos con pirotecnia

2.1. Objetivo del Procedimiento

Verificar las festividades y/o eventos de tipo público, social, empresarial y religioso con quema de artefactos pirotécnicos, para que cuenten con el cumplimiento de las medidas de seguridad y prevención en materia de protección civil.

2.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Atlas de Riesgo de la Coordinación Municipal de Protección Civil, así como a las personas físicas jurídico colectivas que requieran la verificación y resguardo eventos con quema de pirotecnia, como medio de cumplimiento de las medidas integrales de seguridad y prevención para cualquier festividad o evento público, social, empresarial, o religioso dentro del territorio municipal.

2.3. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Fracción III
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122 y 123.
- Ley General de Protección Civil, Artículos 1, 2, Fracciones XL, XLI, XLIII, XLIV, XLIX, L, LV, LVI, LVIII, y LX; 3, 4 Fracciones I, III; 5, 6, 9, 10, 75, 76, 77, 79, 85 Fracción V.
- Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México, Artículos 6.4, 6.14 y 6.23
- Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México, Artículo 128 Fracciones I a la X.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios Artículo 75 Fracción VII, IX, XI y XII.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículos 1, 2, 3, 31



Fracción XXI Ter y 81.

- Bando Municipal de Chalco 2025, Capítulo VI, Del Consejo Municipal de Protección Civil, Artículo 91, Fracciones XI, XVIII, XIX.

2.4. Responsabilidades

La Coordinación Municipal de Protección Civil es la dependencia municipal responsable de verificar y resguardar en la realización de eventos con quema de Pirotecnia a personas físicas o jurídico colectivas, previo al cumplimiento de las disposiciones dentro la legislación en materia de protección civil.

El Coordinador deberá:

- Revisar y otorgar la Autorización de Quema de Pirotecnia, para su verificación y resguardo en materia de protección civil que le sean turnados.

El Departamento de Atlas de Riesgo deberá:

- Recibir la documentación requerida para la verificación y resguardo de eventos con quema de pirotecnia.
- Verificar que cuenten con las medidas necesarias para llevar a cabo la quema de pirotecnia de acuerdo con la normatividad de Protección Civil y Normas Oficiales Mexicanas.
- Resguardar la quema de pirotecnia en el día y hora señalada en la solicitud de permiso.

2.5. Insumos

- Solicitud del pirotécnico;
- Permiso vigente de la SEDENA;
- Permiso de transportación;
- Responsiva de extintores vigente;
- Solicitud firmada por el pirotécnico y
- Póliza de seguro vigente



2.6. Resultado

Permiso para realizar eventos con pirotecnia expedido.

2.7. Políticas

- Para la Autorización de la verificación y resguardo en la realización de eventos con quema de pirotecnia, las personas físicas o jurídico colectivas deberán cumplir con todos los documentos solicitados;
- Toda solicitud de autorización para eventos con quema con pirotecnia deberá de llevarse a cabo con 15 días hábiles de anticipación;
- La entrega de la autorización para realizar eventos con pirotecnia se hará únicamente después de haber realizado el pago de los derechos ante Tesorería Municipal; y
- Únicamente se otorgará autorización para realizar eventos con pirotecnia de lunes a viernes y en días hábiles, en un horario de 09:00 a 16:00 horas.

2.8. Formatos de anexos

Formato del Acta Circunstanciada de Visita de Verificación

2.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la expedición del permiso para realizar eventos con pirotecnia		
No.	Responsable	Actividad
1	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Solicita ante la Coordinación Municipal de Protección Civil, requisitos para la expedición el permiso para realizar la verificación y resguardo de eventos con quema de pirotecnia en materia de Protección Civil.



2	Departamento de Atlas de Riesgo	Proporciona los requisitos para llevar a cabo la solicitud de la autorización de la verificación y resguardo de eventos con quema de pirotecnia para que sean presentados e informa el tiempo de respuesta del trámite.
3	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Reúne la documentación requerida, y procede a entregar el expediente a la Coordinación Municipal de Protección Civil, con un mínimo de 15 días de anticipación.
4	Secretaria de la Coordinación Municipal de Protección Civil	Recibe la documentación completa, la registra y se la pasa al Coordinador para su análisis
5	Coordinador Municipal de Protección Civil	Revisa la documentación y la turna al Departamento de Atlas de Riesgo
6	Departamento de Atlas de Riesgo	Revisa la documentación requerida ¿Está completa la documentación? Sí, continua en la actividad 7 No, regresa a la actividad 3
7	Departamento de Atlas de Riesgo	Elabora el permiso para llevar a cabo eventos con pirotecnia, indicando el día y en la hora señalada en la solicitud; y lo entrega al Coordinador Municipal de Protección Civil para firma y sello.
8	Coordinador Municipal de Protección Civil	Firma y sella la autorización para la expedición del permiso de quema de pirotecnia y devuelve al Departamento de Atlas de Riesgo para su entrega a la persona física o jurídico colectiva.
9	Departamento de Atlas de Riesgo	Entrega autorización a persona física o jurídico colectiva y proporciona instrucciones para el día del evento.
10	La Persona Física o Jurídico Colectiva	Recibir el permiso y acusar de recibido, así como recibir instrucciones.
11	Departamento de Atlas de Riesgo	Entrega copia del permiso y programa y agenda la visita al lugar donde se llevará a cabo la quema e informa a la Persona Física o Jurídica Colectiva que



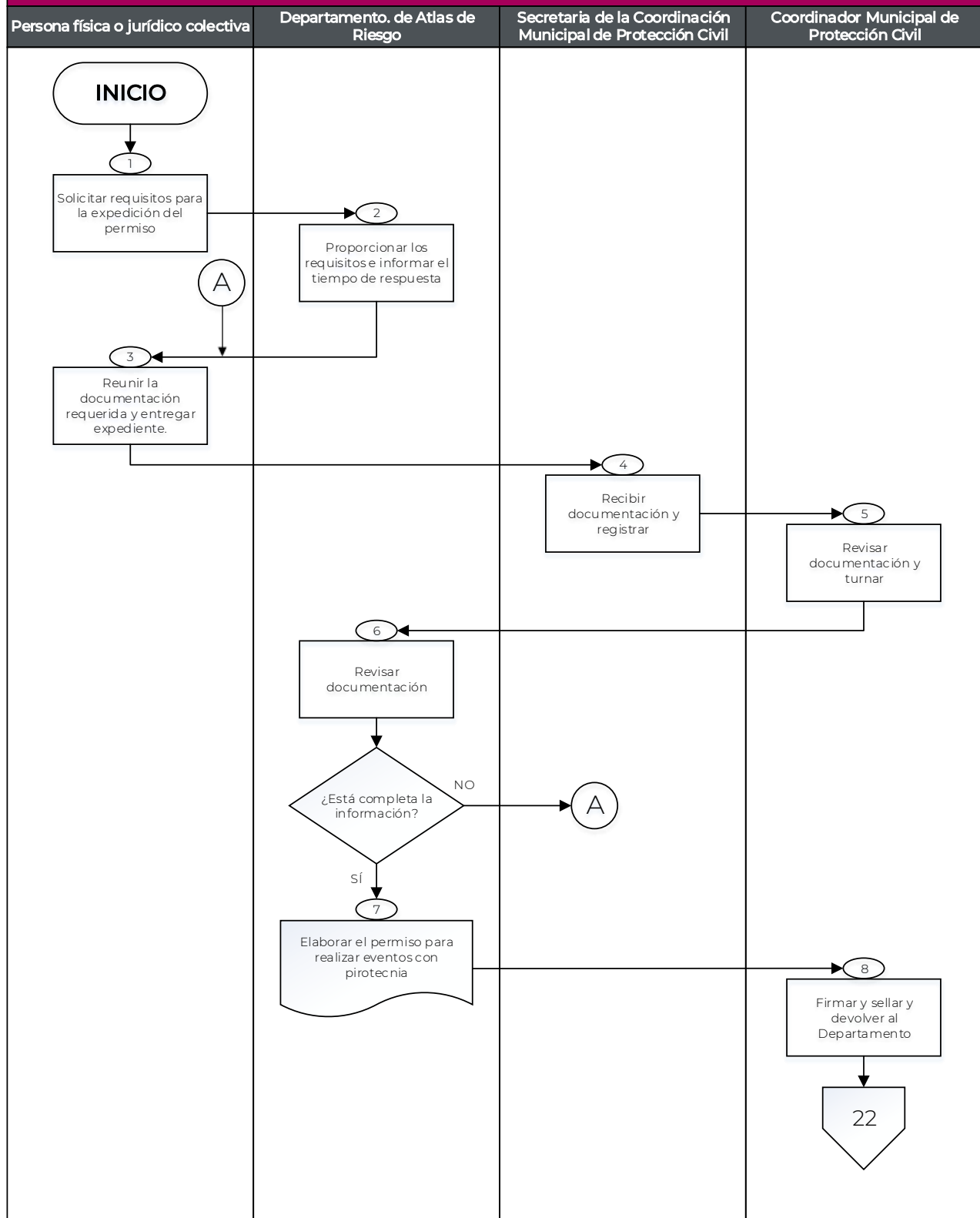
		coordinarán actividades en la cita programada.
12	Departamento de Atlas de Riesgo	Acude a la cita programada, realiza la verificación de las instalaciones y realiza una inspección visual de extintores y perímetro de seguridad.
13	Departamento de Atlas de Riesgo	Realiza el llenado del Formato del Acta Circunstanciada de Visita de Verificación, emitiendo recomendaciones previas a la quema de pirotecnia.
14	Departamento de Atlas de Riesgo	Procede al resguardo de la quema de pirotecnia. Fin del Procedimiento



2.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CMPC-P02-2025

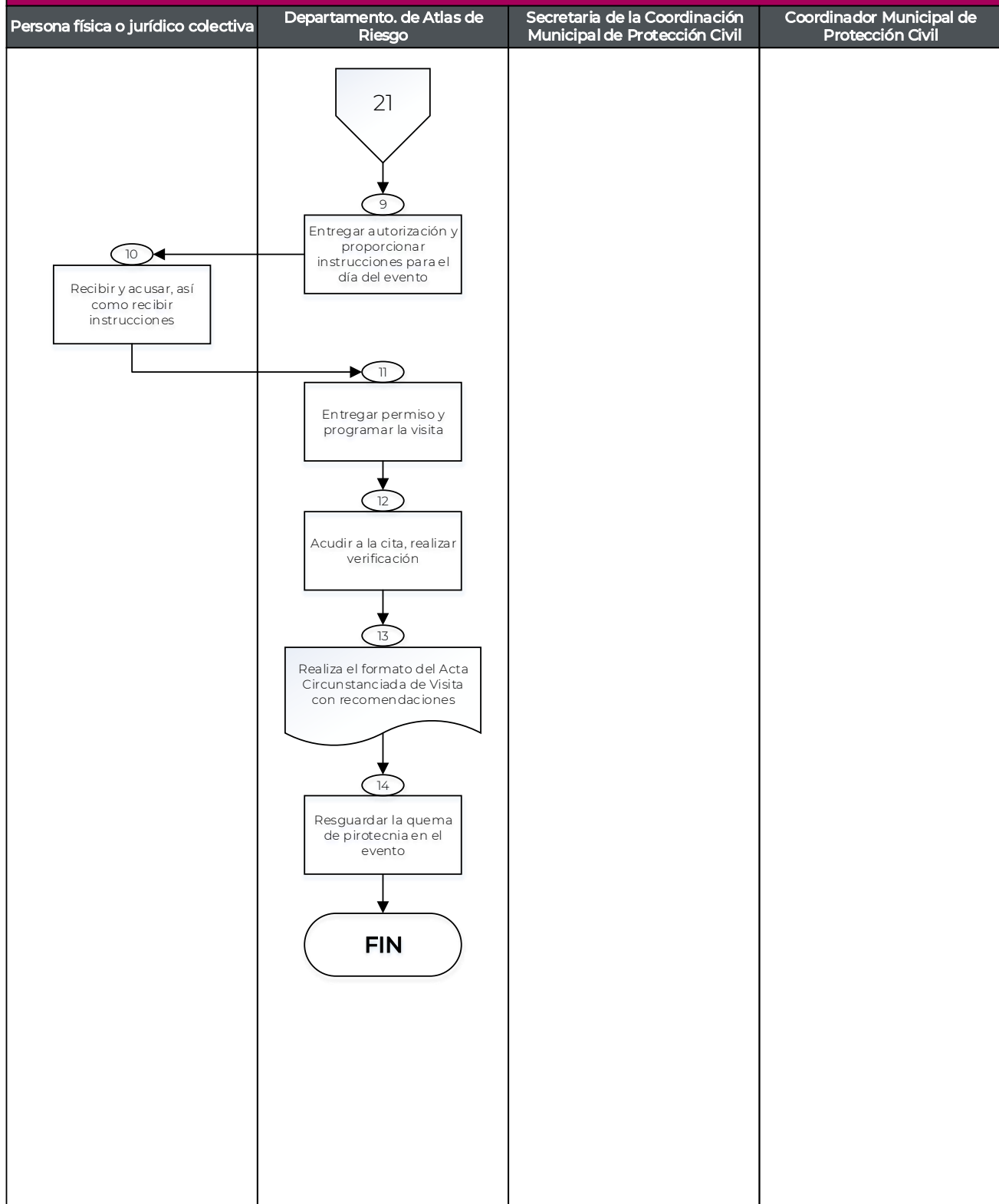
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL PERMISO PARA REALIZAR EVENTOS CON PIROTECNIA





CÓDIGO: GCH-CMPC-P02-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL PERMISO PARA REALIZAR EVENTOS CON PIROTECNIA





3. Procedimiento GCH-CMPC-P03-2025

Emisión de Certificado de Vacunación Antirrábica para perros y gatos

3.1. Objetivo del Procedimiento

Prevenir y controlar la rabia humana mediante la vacunación de perros y gatos del municipio de Chalco

3.2. Alcances

Aplica para servidores públicos de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco, personal de las instituciones de Salud a nivel Estatal, encargados de vacunación y manejo del biológico, así como a los tutores responsables de algún animal de compañía dentro del municipio de Chalco

3.3. Marco Jurídico

- NOM-011-SSA2-2011 Para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos
- NOM-042-SSA2-2006, Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México
- Bando Municipal de Chalco 2025, Capítulo VI, Del Consejo Municipal de Protección Civil, Artículo 91, Fracciones XV.

3.4. Responsabilidades

La Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco es la dependencia encargada de aplicar la vacuna y entregar el certificado de vacunación antirrábica de animales de compañía clínicamente sanos que cumplan los requerimientos de acuerdo a normatividad.



El médico veterinario zootecnista deberá:

- Evaluar y/o descartar a los animales aptos para vacunación, será también encargado de la aplicación, transporte y manejo de la vacuna antirrábica.

El Personal administrativo deberá:

- Realizar el llenado de comprobantes de vacunación y listas.

El tutor deberá:

- Acudir al sitio de vacunación, realizar el manejo del animal de compañía con medidas de seguridad y contención, además del cuidado post vacunación y sus refuerzos anuales.

3.5. Insumos

- Solicitud verbal del servicio
- Vacuna Antirrábica
- Jeringas plásticas desechables
- Torundas de alcohol
- Recibos de vacunación

3.6. Resultado

Certificado de vacunación antirrábica.

3.7. Políticas

- Únicamente se vacunarán animales clínicamente sanos, a partir del mes de edad con una revacunación a los 3 meses de edad, posterior a ello debe aplicarse un refuerzo anual por el resto de su vida.
- No es posible vacunar hembras gestantes o lactantes.
- La vacunación se realizará por personal calificado y debidamente identificado, en las instalaciones de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco o en puntos de vacunación autorizados.



- La vacuna debe permanecer en rango de 2 a 6°C de temperatura sin exponerse al sol o cambios de temperatura drásticamente.

3.8. Formatos de anexos

- Certificado de vacunación antirrábica.
- Lista de asistencia

3.9. Descripción de las actividades

Descripción del procedimiento de Emisión de Certificado de Vacunación Antirrábica de Perros y Gatos

No.	Responsable	Actividad
1	Persona física tutora de un animal de compañía	Acude a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco con su animal de compañía y solicita se le aplique la vacuna antirrábica.
2	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal	Recibe al perro o gato, así como al tutor y solicita que se registre en la lista de asistencia y canaliza con el Médico Veterinario.
3	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal	Revisar las condiciones del animal de compañía y analiza: ¿La mascota es candidata para la aplicación? No , continua en la actividad 4 Sí , continua en la actividad 6
4	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal	Hace de conocimiento el porqué de la situación por la que su animal de compañía no es candidato para la vacunación.
5	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal	Propone al tutor la consulta veterinaria como posible solución de la problemática. Fin de procedimiento



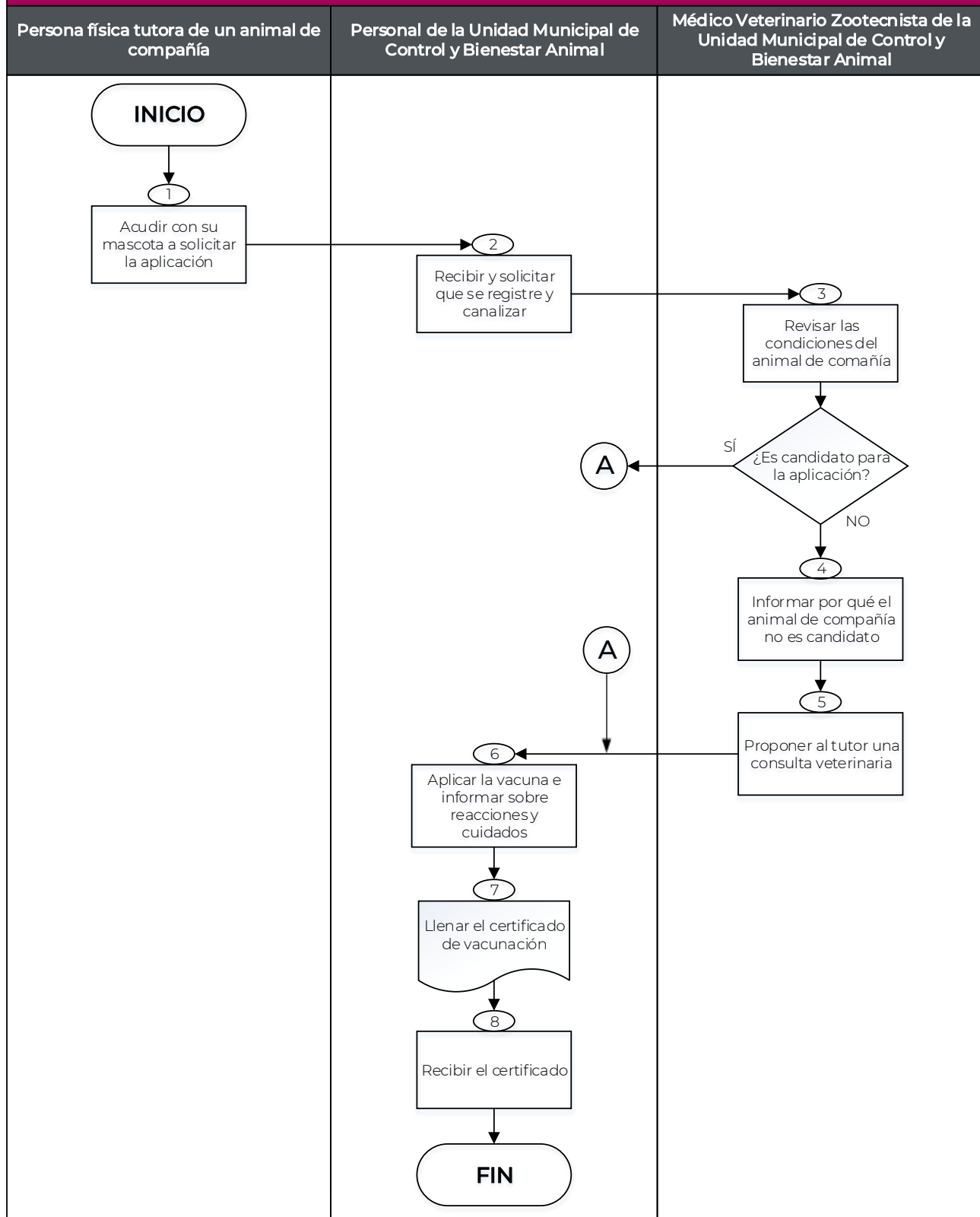
6	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Aplica la vacuna y ofrece orientación sobre las posibles reacciones post vacunales y los cuidados requeridos.
7	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Realiza el llenado del certificado de vacunación correspondiente a la vacunación antirrábica, con los datos proporcionados por el tutor y entregar.
8	Persona física tutora de un animal de compañía	Recibe el certificado y se compromete a realizar la revacunación anual y proporcionar los cuidados post vacunales. Fin del procedimiento.



3.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CMPC-P03-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE CERTIFICADO DE VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA PARA PERROS Y GATOS





4. Procedimiento GCH-CMPC-P04-2025

Aplicación de desparasitante para perros y gatos

4.1. Objetivo del Procedimiento

Reducir y controlar la incidencia de enfermedades de etiología parasitaria mediante la desparasitación de perros y gatos del municipio de Chalco.

4.2. Alcances

Aplica para servidores públicos de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco, Médico veterinario encargado del manejo del biológico, así como a los tutores responsables de algún animal de compañía dentro del municipio de Chalco.

4.3. Marco Jurídico

- NOM-042-SSA2-2006, Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México
- Bando Municipal de Chalco 2025, Capítulo VI, Del Consejo Municipal de Protección Civil, Artículo 91, Fracciones XV.

4.4. Responsabilidades

La Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco es la dependencia encargada de la desparasitación de animales de compañía clínicamente sanos.

El médico veterinario zootecnista deberá:

- Evaluar y/o descartar a los animales aptos para desparasitación, será también encargado de la aplicación, transporte y manejo del medicamento desparasitante.



El Personal administrativo deberá:

- Realizar el llenado de comprobantes de listas

El tutor deberá:

- Acudir al sitio de desparasitación, manejo del animal de compañía con medidas de seguridad y contención, además del cuidado, observación y desparasitaciones subsecuentes en intervalos de cada 4 meses.

4.5. Insumos

- Solicitud verbal del servicio
- Medicamento desparasitante
- Jeringas plásticas desechables

4.6. Resultado

Desparasitación de perros y gatos

4.7. Políticas

- Únicamente se podrán desparasitar animales clínicamente sanos, a partir del mes y medio de edad, deberá repetirse cada 4 a 5 meses, no es posible desparasitar hembras gestantes o lactantes.
- La desparasitación se realizará por el médico veterinario calificado y debidamente identificado, en las instalaciones de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco o en puntos autorizados.
- El desparasitante debe permanecer a temperatura ambiente sin exponerse al sol.

4.8. Formatos de anexos

- Registro de asistencia



4.9. Descripción de las actividades

Descripción del procedimiento de la aplicación de desparasitante para perros y gatos

No.	Responsable	Actividad
1	Persona física tutora de un animal de compañía	Acude a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco con su animal de compañía y solicita se le aplique desparasitante.
2	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Recibe al tutor y solicita registro en la lista de asistencia y canaliza con el Médico Veterinario.
3	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Revisar las condiciones del animal de compañía y analizar: ¿La mascota es candidata para la aplicación? No , continua en la actividad 4 Sí , continua en la actividad 6
4	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Comenta la situación por la que su animal de compañía no es candidato para la aplicación del desparasitante.
5	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Propone al tutor la consulta veterinaria como posible solución de la problemática. Fin del procedimiento.
6	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Aplicar el desparasitante y ofrecer orientación sobre las posibles reacciones, adecuaciones al calendario de desparasitación y los cuidados requeridos.

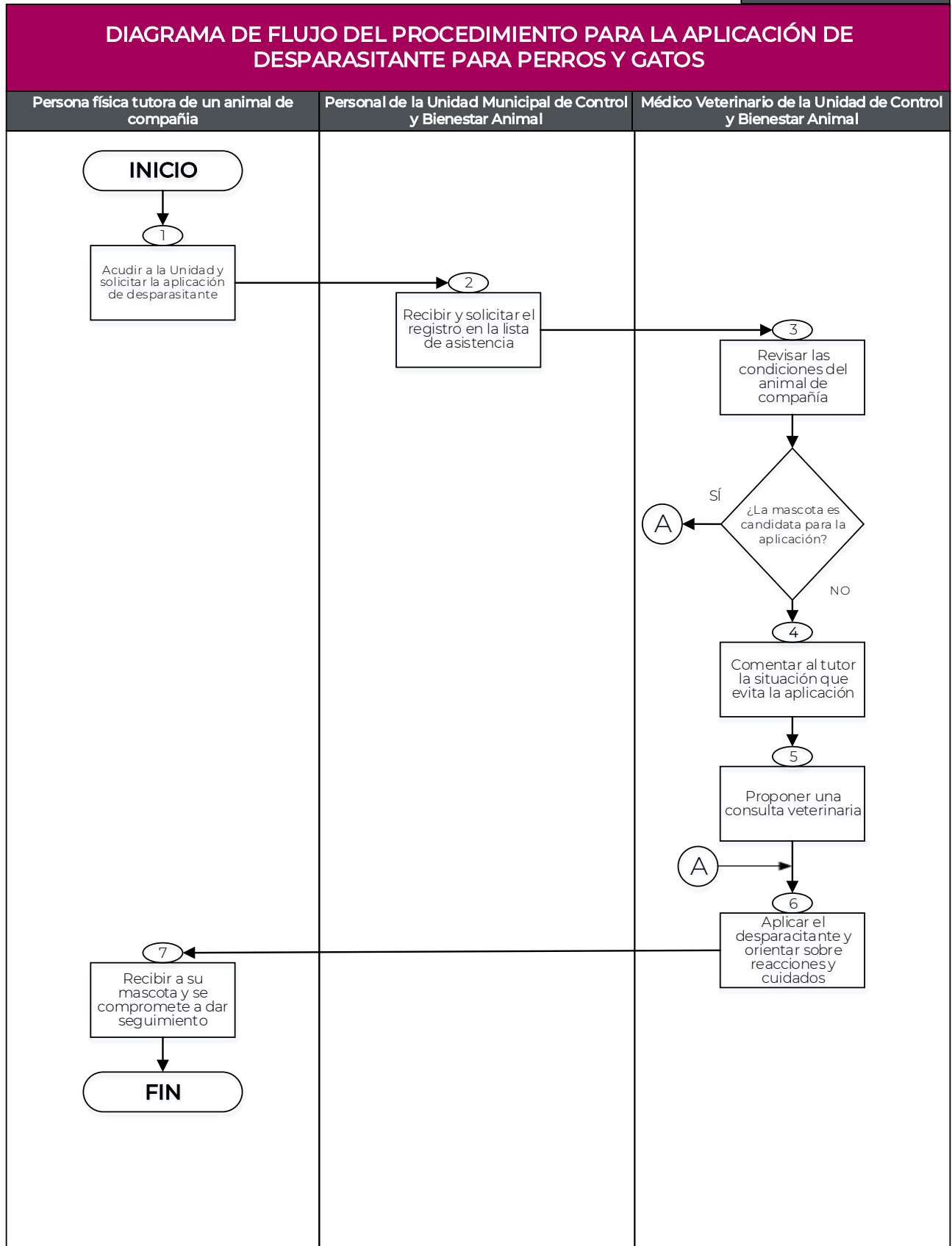


7	Persona física tutora de un animal de compañía	Recibe a su mascota y se compromete a realizar las desparasitaciones en intervalos de cada 4 meses y proporcionar los cuidados necesarios Fin del procedimiento.



4.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CMPC-P04-2025





5. Procedimiento GCH-CMPC-P05-2025

Consulta Médica-Veterinaria para animales de compañía

5.1. Objetivo del Procedimiento

Atender a los animales de compañía del municipio de Chalco mediante consulta médico veterinarias y orientación enfocada a la tenencia responsable

5.2. Alcances

Aplica para Médicos Veterinarios Zootecnistas de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco encargados de realizar el examen físico, anamnesis y posterior tratamiento a los animales de compañía dentro del municipio de Chalco

5.3. Marco Jurídico

- NORMA Oficial Mexicana NOM-042-SSA2-2006, Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.
- Bando Municipal de Chalco 2025, Capítulo VI, Del Consejo Municipal de Protección Civil, Artículo 91, Fracción XV.

5.4. Responsabilidades

La Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco es la dependencia encargada de brindar atención veterinaria a animales de compañía.

El médico veterinario zootecnista deberá:

- Evaluar a los animales que acuden con algún padecimiento, implementar el tratamiento y orientar a los tutores para cumplir con el mismo, así como las acciones que van enfocadas a la



tenencia responsable como medicina preventiva, cuidados y manejo

El Personal administrativo deberá:

- Realizar el llenado de listas

El tutor deberá:

- Acudir a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco para recibir la consulta, manejo del animal de compañía con medidas de seguridad y contención, cuidado, observación y cumplimiento de las indicaciones derivadas del tratamiento de su animal de compañía

5.5. Insumos

- Medicamento
- Jeringas plásticas desechables
- Termómetro
- Estetoscopio
- Torundas de alcohol
- Mesa de exploración
- Solución desinfectante
- Hoja de registro
- Cartilla de vacunación

5.6. Resultado

Consulta Médica-veterinaria proporcionada

5.7. Políticas

- Únicamente se podrán atender consultas dentro de las instalaciones de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco, con el tutor responsable presente, cartilla de medicina preventiva y el llenado de registro correspondiente.



- La consulta se realizará por el Médico Veterinario Zootecnista calificado y debidamente identificado.
- El tratamiento indicado por el Médico Veterinario Zootecnista deberá ser cumplido acatando las indicaciones sin omisión alguna por parte del tutor, los cuidados son responsabilidad directa del mismo.
- La interrupción parcial o total del tratamiento puede comprometer la integridad del animal de compañía y es directamente responsabilidad del tutor
- La Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco no cuenta con atención hospitalaria, urgencias y/o estudios clínicos. Los servicios antes mencionados y la medicación requerida que no se encuentre en posibilidades de ser brindada por la Unidad, la proveerá el tutor.

5.8. Formatos de anexos

- Registro de Consultas Médico Veterinarias

5.9. Descripción de las actividades

Descripción del Procedimiento para la Consulta Médica-Veterinaria para animales de compañía

No.	Responsable	Actividad
1	Persona física tutora de un animal de compañía	Acude a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco con su animal de compañía y solicita Consulta Médica-Veterinaria para su animal de compañía.
2	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Recibe al tutor y solicita que se registre en la lista de asistencia y canaliza con el Médico Veterinario.



3	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Cuando sea el turno, recibe a la mascota en el consultorio y realiza evaluación de la actitud, estado mental y temperamento del paciente antes de brindar la consulta.
4	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Una vez que se tranquiliza o estabiliza la mascota, solicita información al tutor al respecto de la situación y cuál es el motivo por el que solicita la Consulta Médica-Veterinaria. (Anamnesis)
5	Persona física tutora de un animal de compañía	Proporciona información importante del animal de compañía y comenta cualquier anormalidad, motivo de solicitar la consulta. Y en caso de contar con ella, entrega Cartilla de vacunas de la mascota.
6	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Procede a realizar la consulta, evaluando la condición física del animal de compañía: Peso, temperatura, auscultación pulmonar, corazón, aparato digestivo, medición de pulso, reflejos pupilar, tusígeno y deglutorio, revisión de cadena ganglionar y conformación anatómica, evaluación de porcentaje de hidratación, tiempo de llenado capilar y mucosas.
7	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Realiza el diagnóstico y explica la patología que presenta la mascota, así como el tratamiento que le debe de administrar.
8	Persona física tutora de un animal de compañía	Comenta sus dudas
9	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y	Se le solventan las dudas y si autoriza de manera verbal el tutor, procede a la colocación de tratamiento, aplicando



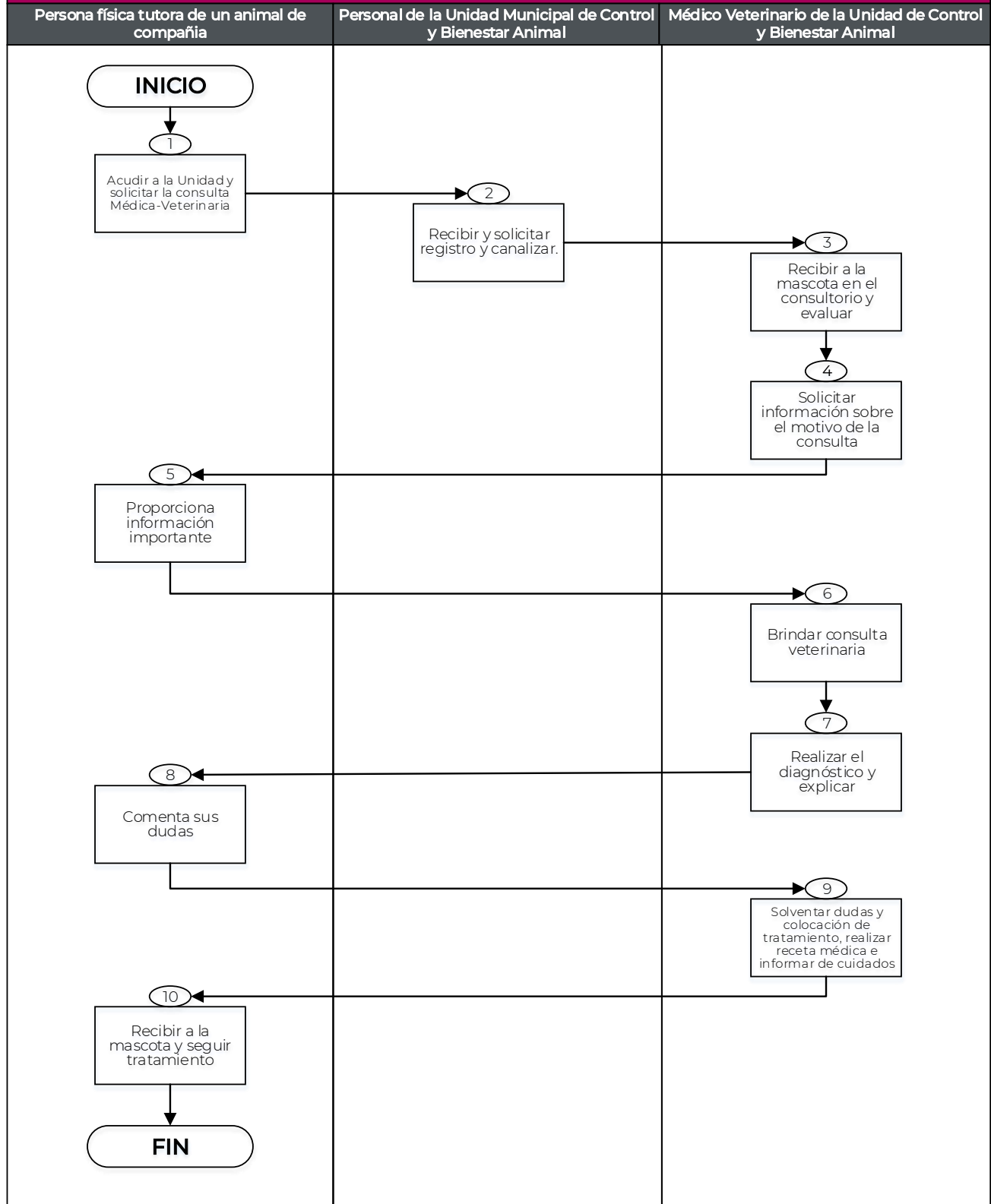
	Bienestar Animal de Chalco	medicación (vías: oral, intramuscular, subcutánea, tópica, oftálmica, ótica, entre otras), según sea el caso. Y, genera receta médica. Entrega a la mascota y Ofrece orientación sobre las posibles reacciones y los cuidados requeridos, además de agendar la próxima revisión. En caso de que se requiera.
10	Persona física tutora de un animal de compañía	Recibe a la mascota y se compromete a seguir el tratamiento y las recomendaciones de manera cuidadosa y prudente. Fin del procedimiento.



5.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CMPC-P05-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONSULTA MÉDICA-VETERINARIA PARA ANIMALES DE COMPAÑÍA





6. Procedimiento GCH-CMPC-P06-2025 Esterilización de perros y gatos

6.1. Objetivo del Procedimiento

Generar el control poblacional, reducir la incidencia de enfermedades zoonóticas, además de reducir el número de perros y gatos fatales en el municipio de Chalco

6.2. Alcances

Aplica para servidores públicos de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco encargados de la realización de jornadas de esterilización, asociaciones de apoyo legalmente constituidas, personal del ISEM y público en general

6.3. Marco Jurídico

- NORMA Oficial Mexicana NOM-042-SSA2-2006, Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.
- Bando Municipal de Chalco 2025, Capítulo VI, Del Consejo Municipal de Protección Civil, Artículo 91, Fracción XV.

6.4. Responsabilidades

La Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco es la encargada de esterilizar a animales de compañía mediante campañas de esterilización previo cumplimiento de los requisitos preoperatorios.

El médico veterinario zootecnista deberá:

- Revisión de animales que acuden a evaluación pre quirúrgica, cirugías de esterilización, medicación, anestesia y sedación, cuidados post operatorios y seguimiento de los animales



beneficiados.

El Personal administrativo deberá:

- Llenado de comprobantes de listas, logística, movilización de animales, llenado de responsivas, atención e información en general a la población.

El tutor deberá:

- Acudir a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco, manejo del ejemplar con medidas de seguridad y contención, cuidado, observación y cumplimiento de las indicaciones pre y post quirúrgicas derivadas de la cirugía de su animal de compañía

6.5. Insumos

- Pre registro

6.6. Resultado

Esterilización de animales de compañía.

6.7. Políticas

- Únicamente se podrán operar animales previamente evaluados por el Médico Veterinario dentro de las instalaciones de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco, de lo contrario el tutor deberá presentar un documento que avale el estado de salud de su animal de compañía, además de la cartilla de medicina preventiva, identificación oficial y el llenado de la documentación correspondiente.
- De no cumplir con las especificaciones no se podrá ofrecer el servicio, sin excepción alguna.
- Únicamente se podrán operar animales sanos, excluyendo razas de animales braquicéfalos, mayores de 8 años de edad, con alguna enfermedad crónico degenerativa, lactancia, gestación, entre otras.
- Cualquier negligencia por parte del tutor antes, durante o después de la cirugía que comprometa la integridad del animal de



- compañía será completamente su responsabilidad.
- Los animales de compañía que, por negligencia del tutor, sufran eventración, pérdida de puntos o infección después de la operación, deberán acudir a la Unidad nuevamente para que se les someta al tratamiento correspondiente, y deberán de presentar su Formato de responsiva médica para cirugía de esterilización.
 - El servicio de esterilización se realizará de manera gratuita.

6.8. Formatos de anexos

- Certificado de salud del animal de compañía
- Formato de responsiva médica para cirugía de esterilización

6.9. Descripción de las actividades

Descripción del Procedimiento para la esterilización de perros y gatos

No.	Responsable	Actividad
1	Persona física tutora de un animal de compañía	Acude a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco y solicita información, de manera verbal, sobre la esterilización de mascotas.
2	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Le informa que las esterilizaciones de forma gratuita se llevan a cabo a través de campañas y que hay que hacer un pre registro, además de hacer una valoración del animal de compañía antes de la campaña.
3	Persona física tutora de un animal de compañía	Recibe la información y solicita que le informen sobre las próximas fechas de las campañas de esterilización, así como solicitar el pre registro y fecha para la pre valoración.
4	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Realiza el pre registro, con todos los datos del tutor de la mascota, así como los datos del perro o gato, además agenda e indica hora y fecha para la valoración veterinaria previa a la esterilización.



5	Persona física tutora de un animal de compañía	Acude a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco con su animal de compañía a la valoración previa.
6	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Revisar las condiciones del animal de compañía para su posterior cirugía de esterilización mediante la anamnesis y evaluación física en una consulta de valoración y analiza: ¿La mascota es candidata a esterilización? No: Sugiere solicitar una consulta veterinaria para ampliar el diagnóstico. Fin del procedimiento Sí: continua en la actividad 7
7	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Expide el certificado de salud del animal de compañía e informa los requisitos a cumplir para la campaña de esterilización.
8	Persona física tutora de un animal de compañía	Recibe las indicaciones y se compromete a llevar a la mascota en las condiciones que se le han descrito.
9	Persona física tutora de un animal de compañía	Se presenta en el lugar de la campaña, con la mascota y el certificado de salud.
10	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Entrega al tutor el número de ficha según el orden de su llegada.
11	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Realiza el llenado del formato de responsiva médica para cirugía de esterilización y entrega para firma de consentimiento.



12	Persona física tutora de un animal de compañía	Lee y firma la responsiva médica
13	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Montar y preparar los insumos para la realización de la campaña de esterilización.
14	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Procede a sedar a las mascotas que se someterán al procedimiento de esterilización que hicieron su valoraciones y registros previos, para su posterior preparación e intervención.
15	Persona física tutora de un animal de compañía	Cuidar al animal de compañía durante el proceso de sedación, evitando que el ejemplar se golpee, es prioritario que se mantenga al animal bajo supervisión hasta que uno de los médicos lo pase a la zona de preparación (tricotomía y embrocado), de presentarse alguna complicación debe informar al personal médico.
16	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Realizar la tricotomía y embrocado al animal de compañía para su posterior ingreso a quirófano. Realiza la cirugía y administra la medicación antibiótica y analgésica al animal de compañía para su periodo post operatorio.
17	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Una vez que estuvo en observación sin presentar ningún anomalía, hace la entrega del animal de compañía con las indicaciones post operatorias y la entrega de su certificado de salud.
18	Persona física tutora de un animal de compañía	Recibe a su animal de compañía esterilizado y expone dudas, si así fuera el caso. También devuelve la ficha proporcionada al inicio.



19	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Resuelve las dudas y cuestiones que los tutores expongan.
20	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Integra el expediente de la campaña de esterilización. Fin del procedimiento.



6.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CMPC-P06-2025

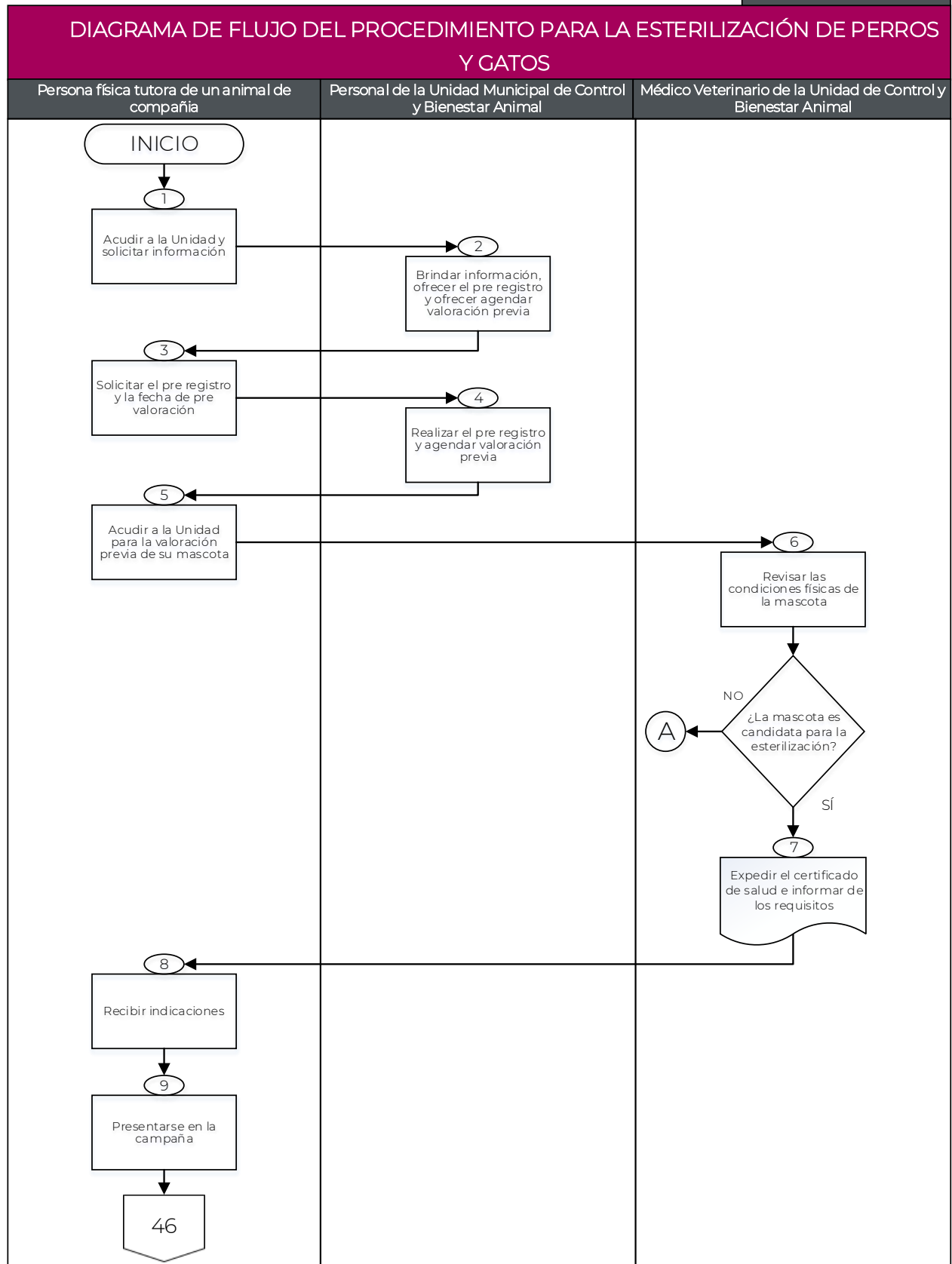
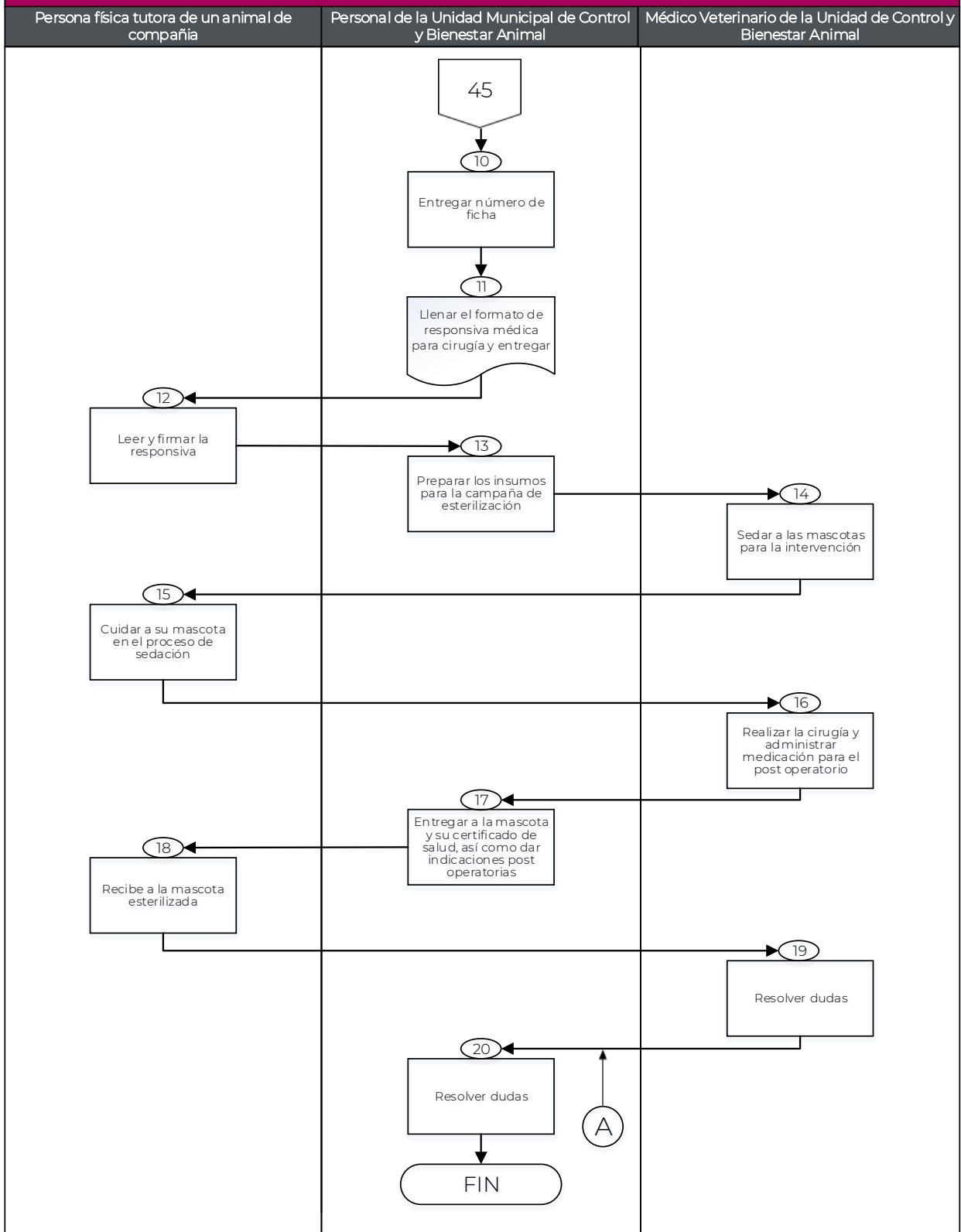




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ESTERILIZACIÓN DE PERROS Y GATOS





7. Procedimiento GCH-CMPC-P07-2025 Impartición de pláticas sobre tenencia responsable de animales de compañía

7.1. Objetivo del Procedimiento

Concientizar sobre la tenencia responsable de animales de compañía y brindar orientación sobre los protocolos de prevención de la rabia a la población en general del municipio de Chalco mediante pláticas.

7.2. Alcances

Aplica para médicos veterinarios de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco encargados de realizar pláticas de concientización y orientación en materia de bienestar animal las cuales van dirigidas al público en general dentro del municipio de Chalco

7.3. Marco Jurídico

- NOM-011-SSA2-2011 Para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos
- NOM-042-SSA2-2006, Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina
- Reglamento del Libro Sexto del Código Administrativo del Estado de México.
- Bando Municipal de Chalco 2025, Capítulo VI, Del Consejo Municipal de Protección Civil, Artículo 91, Fracciones XIV, XV y XXII

7.4. Responsabilidades

Animal de Chalco se encarga de impartir pláticas en materia de tenencia responsable a personas físicas, morales, tutores responsables o no de un animal de compañía.



El médico veterinario zootecnista deberá:

- Dar plática englobando temas de tenencia responsable, reportes de agresión, prevención de la rabia y orientación médico veterinaria.

El Personal administrativo deberá:

- Realizar el llenado de comprobantes de listas, entrega de folleto e información

El tutor deberá:

- Acudir a la plática, recepción de folletos y comentar dudas

7.5. Insumos

- Oficio de petición de plática

7.6. Resultado

Plática de concientización impartida

7.7. Políticas

- Las pláticas se podrán impartir en las instalaciones de la unidad o en una instalación proporcionada por el solicitante, están limitadas a 50 personas.
- El oficio solicitud debe ingresarse con 15 días de anticipación y contener lugar, fecha y hora tentativa de la plática, especificar la temática a abordar y sector de la población a la cuál va enfocada la plática.
- Las pláticas se podrán impartir en las instalaciones de la unidad o en una instalación proporcionada por el solicitante, están limitadas a 50 personas.



- Únicamente se impartirán Pláticas de Concientización en días hábiles de lunes a viernes en un horario de 10:00 a 14:00 hrs.
- Las pláticas están destinadas al público en general y serán de carácter informativo.
- Es responsabilidad del solicitante la difusión y logística necesaria para la realización de la plática.

7.8. Formatos de anexos

- Lista de asistencia
- Formato de evaluación de la plática.

7.9. Descripción de las actividades

Descripción del procedimiento de la impartición de pláticas sobre tenencia responsable de animales de compañía.

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadano (s)/ solicitante (s)	Ingresa oficio de petición de plática sobre tenencia responsable de animales de compañía.
2	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Recibir el oficio y le comunica al solicitante que, antes deben de revisar la agenda para poder acordar fecha, hora y lugar de la plática, para lo cual se comunicarán en días posteriores.
3	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Se contacta vía telefónica con el solicitante para ponerse de acuerdo y acordar fecha, hora y lugar de la plática, y demás especificaciones de importancia.
4	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Prepara tema de la plática sobre tenencia responsable.

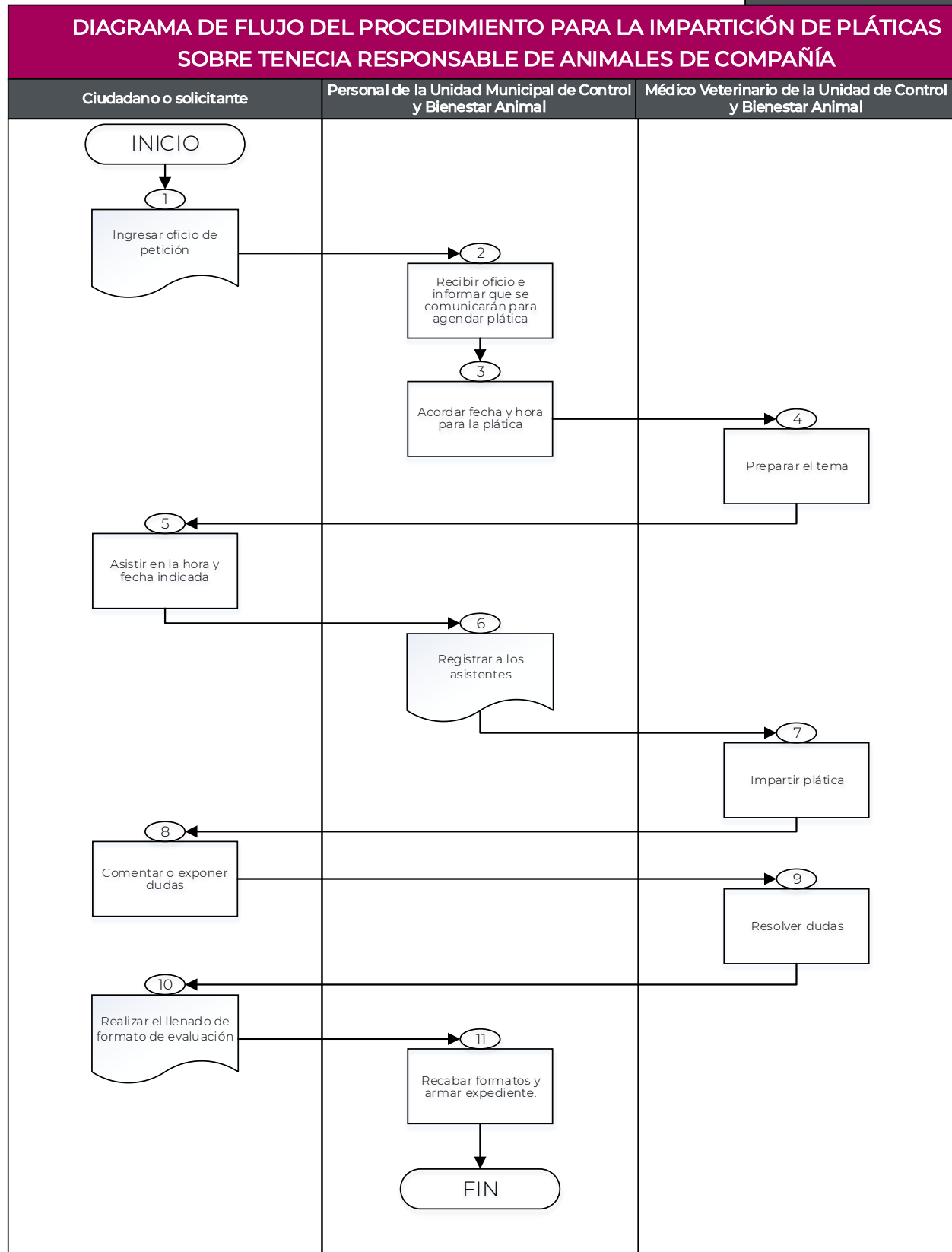


5	Ciudadano (s)/ solicitante (s)	Ya sea que la plática se imparta en la Unidad Municipal o en alguna instalación externa, asiste en la hora y fecha indicada para recibir la plática.
6	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Realiza registro de los asistentes mediante lista de asistencia.
7	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Imparte la plática, exponiendo las temáticas enfocadas a tenencia responsable, prevención de la rabia, atención a reportes de maltrato y la importancia de la medicina preventiva.
8	Ciudadano (s)/ solicitante (s)	Recibe la plática y hace comentarios o expone dudas, observado alguna situación o problemáticas en la que se identifiquen las temáticas expuestas.
9	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Resolver dudas y proponer soluciones a las problemáticas descritas, y exhortar a la población a la actualización continua en materia de tenencia responsable
10	Ciudadano (s)/ solicitante (s)	Realiza llenado de formato de evaluación de la plática y entregar.
11	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Recabar formatos de evaluación de la plática y armas expediente. Fin del procedimiento.



7.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CMPC-P07-2025





8. Procedimiento GCH-CMPC-P08-2025

Atención al reporte de agresión por animales de compañía o maltrato animal

8.1. Objetivo del Procedimiento

Prevenir y controlar la transmisión de enfermedades zoonóticas mediante la atención y observación epidemiológica de animales de compañía agresores en municipio de Chalco.

8.2. Alcances

Aplica para servidores públicos de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco, personal de las instituciones de Salud a nivel Estatal, así como a los tutores responsables de algún animal de compañía y a la sociedad civil dentro del municipio de Chalco.

8.3. Marco Jurídico

- NOM-011-SSA2-2011 Para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos
- NOM-042-SSA2-2006, Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina
- Reglamento del libro sexto del código administrativo del estado de México
- Bando Municipal de Chalco 2025, Capítulo VI, Del Consejo Municipal de Protección Civil, Artículo 91, Fracciones XIV, XV, XVI, XVII y XXII.

8.4. Responsabilidades

La Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco es la dependencia encargada de brindar orientación a personas físicas o morales que hagan de conocimiento situaciones de maltrato animal o agresión hacia una persona por parte de un animal de compañía.



A la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco:

Realizar por un periodo de 10 días la observación y monitoreo del estado de salud de un animal señalado como agresor para descartar zoonosis.

El médico veterinario zootecnista deberá:

Evaluar el estado de salud de los animales que sean sujetos a observación epidemiológica para descartar zoonosis.

El Personal administrativo deberá:

Realizar el llenado de comprobantes de formatos de observación y bitácoras.

El personal operativo deberá:

Capturar y trasladar a los animales señalados como agresores a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco.

El tutor del animal agresor deberá:

Permitir la observación epidemiológica de su animal de compañía señalado como agresor y presentar la documentación que acredite la medicina preventiva de su animal de compañía.

Persona que realiza el reporte deberá:

Acudir a realizar su reporte a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco de manera presencial o por teléfono, presentar receta médica, identificación del animal agresor y realizar una descripción de los hechos.

8.5. Insumos

- Para el reporte de agresión
 - receta médica del o la agredida
 - evidencia fotográfica
- Para el reporte de maltrato animal
 - Solicitud de atención verbal



8.6. Resultado

Reporte de agresión o maltrato animal atendido, poniendo a disposición de la Jurisdicción Sanitaria al animal; dándolo en adopción o reintegrándolo a su familia.

8.7. Políticas

- El reporte de agresión por perros (ataque o mordedura) debe hacerse de manera inmediata, no mayor a 10 días después del ataque y con documentación que respalde el reporte como:
 - receta médica del o la agredida
 - evidencia fotográfica
- Una vez rebasado el periodo de 10 días después del ataque, no se podrá brindar la atención correspondiente.
- Únicamente se retirarán animales en vía pública señalados directamente como agresores por la persona afectada, que radique en el municipio de Chalco, con previa autorización del tutor, siempre y cuando este no cuente con las condiciones de resguardo para monitoreo en su domicilio.
- Para la localización del animal agresor, el personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco deberá ser acompañado por la persona que levantó el reporte de agresión, para que sea identificado con precisión.
- Sí el animal agresor se encuentra en una propiedad privada se debe obtener el consentimiento del tutor del mismo para poder realizar la observación domiciliaria o trasladar al animal a las instalaciones de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco.
- Los animales cuyo tutor no sea identificado serán trasladados a las instalaciones de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco para observación y monitoreo.



- Todos los animales señalados como agresores serán manejados con las medidas de contención necesarias para salvaguardar la integridad del personal operativo, médicos veterinarios y civiles.
- Una vez transcurridos los 10 días de observación el médico veterinario de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco dará fe del estado de salud del animal.

8.8. Formatos de anexos

- Formato de observación domiciliaria
- Formato de observación en instalaciones de la Unidad Municipal
- Formatos de reporte de servicio

8.9. Descripción de las actividades

Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Atención al Reporte de Agresión por Animales de Compañía o Maltrato Animal

No.	Responsable	Actividad
1	La persona que reporta	De manera presencial o telefónica, realiza su reporte por agresión de animales de compañía, o maltrato animal, exponiendo la problemática y detalles de relevancia.
2	Personal administrativo de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Recibe el reporte y analiza: ¿El reporte es por agresión de un animal de compañía? -Sí, se continua con la actividad 3 . -No, se continua con la actividad 13
3	Personal administrativo de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Solicita a la persona que reporta que presente receta médica del o la agredida, así como evidencia fotográfica y la dirección del animal o lugar donde atacó.



4	La persona que reporta	Entrega lo solicitado para que el personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco proceda a la localización del animal.
5	Personal administrativo de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Recibe evidencia, arma expediente y canaliza al personal operativo de la Unidad Municipal para la localización del animal.
6	Personal operativo de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Procede a la localización del animal, en compañía de la persona que reporta para la correcta identificación del animal agresor.
7	Personal operativo de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Una vez localizado, y en caso de que cuente con tutor, se le hace de conocimiento al tutor que la mascota atacó a una persona, por lo que se le pide al propietario que, muestre el comprobante de vacunación antirrábica vigente, en caso de no contar con él, se le solicita que mantenga en resguardo domiciliario, por 10 días, a su mascota para su observación epidemiológica negativa por parte de la Unidad Municipal. En caso de que no tenga tutor el animal, se traslada a la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco, para mantenerlo en observación epidemiológica negativa, por 10 días.
8	Tutor del animal	Mantiene a la mascota en resguardo para que la Unidad Municipal brinde la observación epidemiológica durante 10 días; o en caso de no contar con tutor, el resguardo se realiza en la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal.



9	Médico Veterinario de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Acude diariamente en compañía de personal operativo de la Unidad Municipal a observar el comportamiento del animal para descartar alguna enfermedad, y en cada visita realiza el llenado del Formato de observación domiciliaria. De igual manera, en caso de que el animal se encuentre en la Unidad Municipal se le tiene en observación por 10 días y llena el formato de observación en instalaciones de la Unidad Municipal.
10	Tutor del animal	Llena el formato de reporte de servicio, firma y entrega al personal operativo que acompaña al Médico veterinario.
11	Médico Veterinario de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Una vez transcurrido el tiempo indicado, analiza: ¿La mascota presenta observaciones de riesgo epidemiológico (rabia, principalmente).? -Sí: Pone a disposición al animal de la Jurisdicción Sanitaria. FIN DE PROCEDIMIENTO. -No: se continua con la actividad 12
12	Médico Veterinario de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Da visto bueno de que no representa un riesgo epidemiológico e informa que la mascota puede reintegrarse a la familia sin problemas y solicita que la mascota se encuentre dentro del hogar para evitar un ataque nuevamente. FIN DE PROCEDIMIENTO. -Si la mascota estuvo en resguardo en la Unidad Municipal, y no representa un riesgo epidemiológico y demás se encuentra en buen estado de salud, da visto bueno e informa al personal administrativo de la Unidad Municipal,

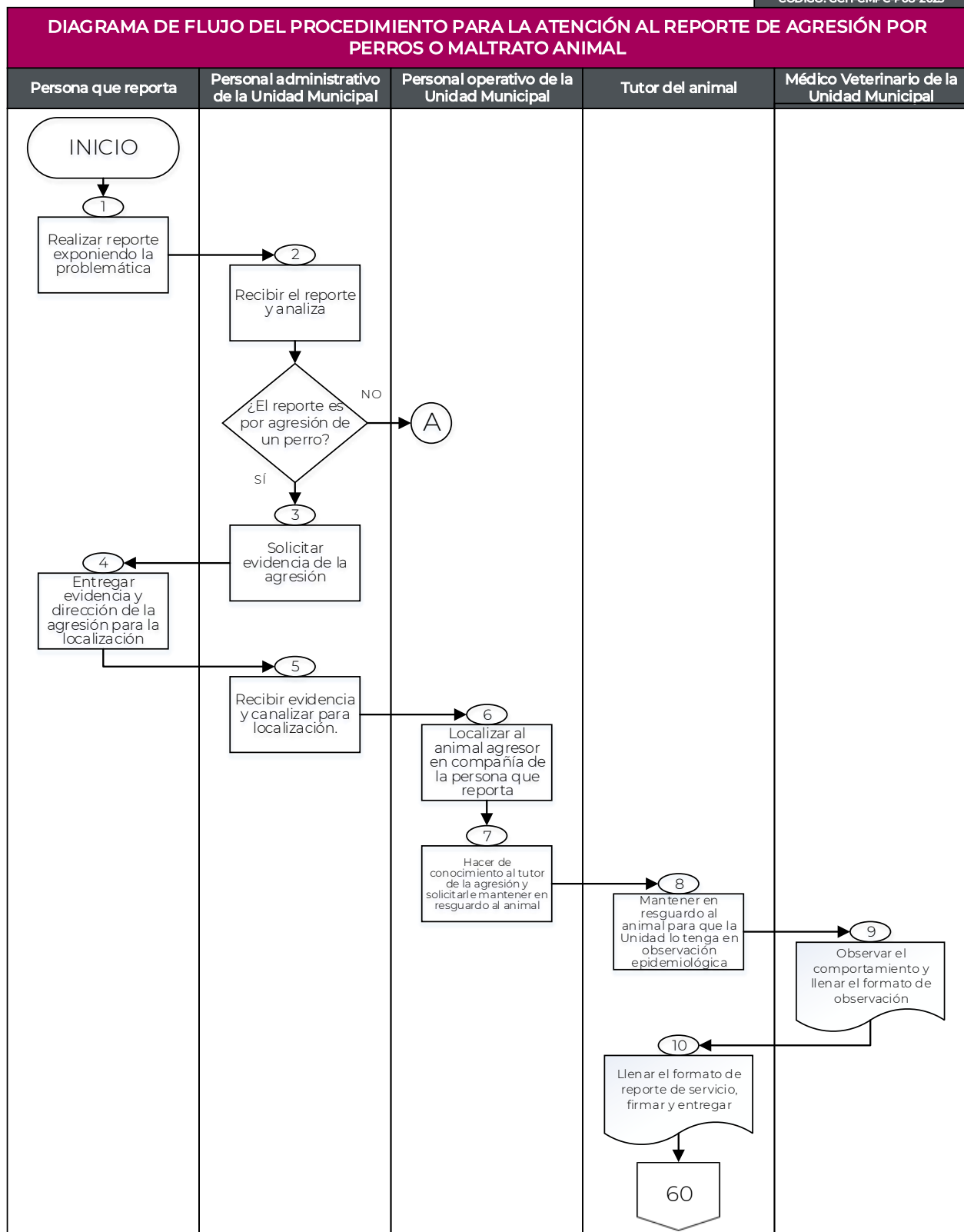


		para que se de en adopción a la mascota. FIN DE PROCEDIMIENTO. -Si la mascota estuvo en resguardo en la Unidad Municipal, y sí representa un riesgo epidemiológico, se encuentra en mal estado de salud, o es agresivo, por lo que no se es seguro reintegrarlo a la sociedad, se informa al personal administrativo de la Unidad Municipal, para que se decida el destino final del animal de compañía. FIN DE PROCEDIMIENTO.
13	Personal administrativo de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Si el reporte es por maltrato animal, atiende la llamada o a la persona que reporta.
14	Personal administrativo de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Brinda información y canaliza de inmediato a la dependencia correspondiente, proporcionando los datos de contacto de la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México (PROPAEM), de la Fiscalía Especializada en Delitos Contra los Animales o con el Juez Cívico Municipal. FIN DE PROCEDIMIENTO.



8.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CMPC-P08-2025





9. Procedimiento GCH-CMPC-P09-2025

Promoción de la Adopción de animales de compañía

9.1. Objetivo del Procedimiento

Fomentar la tenencia responsable a través de acciones que permitan a un animal abandonado o en situación de maltrato reintegrarse a una familia que les pueda ofrecer una vida digna

9.2. Alcances

Aplica para personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco, dependencias gubernamentales encargadas de la difusión social y a la población en general dentro del municipio de Chalco

9.3. Marco Jurídico

- Reglamento del libro sexto del código administrativo del estado de México
- Bando Municipal de Chalco 2025, Capítulo VI, Del Consejo Municipal de Protección Civil, Artículo 91, Fracciones XIV, XXII y XXIII

9.4. Responsabilidades

La Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco es la dependencia encargada de la difusión y promoción de programas de adopción de animales de compañía a personas físicas que cumplan con disposiciones aplicables.

El médico veterinario zootecnista deberá:

- Revisar y atender a los animales que son candidatos a adopción, otorgar el tratamiento en medida de las capacidades de la unidad y descartar animales no aptos para adopción

El Personal administrativo deberá:

- Realizar el llenado de formatos, información e integración del expediente



El adoptante deberá:

- Cubrir los requisitos para la adopción, presentar identificación oficial y llenar los formatos

9.5. Insumos

- Formato de adopción

9.6. Resultado

Formato de adopción de animal de compañía y mascota adoptada.

9.7. Políticas

- Las adopciones están sujetas al monitoreo por parte de la Unidad para verificar el estado de salud del animal de compañía beneficiado.
- Únicamente se dará en adopción un animal de compañía que sea congruente con las características del hogar receptor.
- Todos los animales beneficiados por la adopción en la unidad serán entregados esterilizados, de haber alguna complicación para cubrir este requisito será necesario que el tutor se comprometa a esterilizar en un periodo no mayor a 4 meses después de firmado el formato de adopción evitando así sanciones correspondientes.

9.8. Formatos de anexos

- Formato de adopción de animal de compañía



9.9. Descripción de las actividades

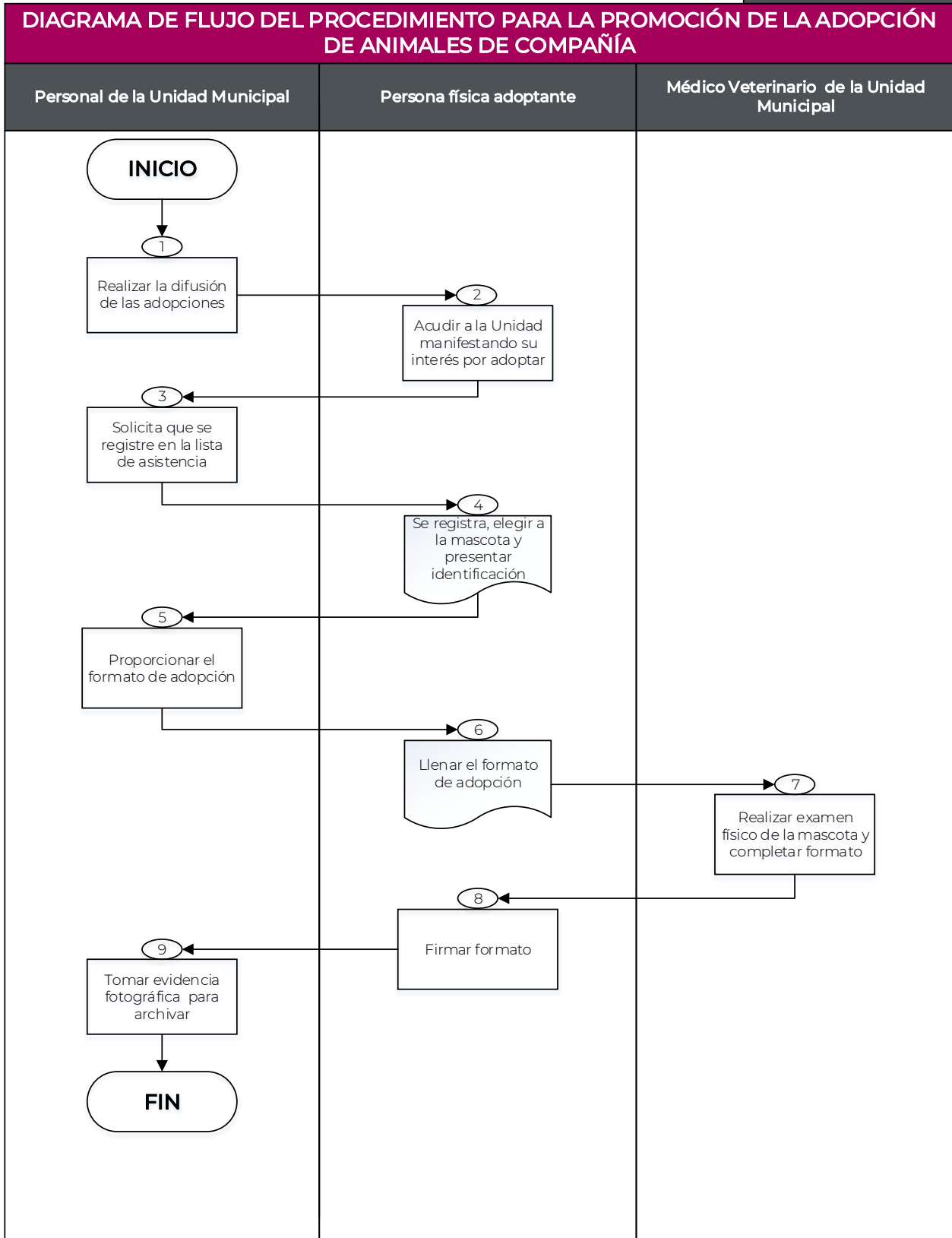
Descripción del procedimiento para la Promoción de la Adopción de animales de compañía

No.	Responsable	Actividad
1	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Realiza la difusión de adopciones en la Unidad y en las redes sociales del Gobierno de Chalco
2	Persona física adoptante	Acude a la Unidad, manifestando interés por adoptar algún animal
3	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Solicita que se anote en la lista de asistencia para poder acceder a las mascotas en adopción.
4	Persona física adoptante	Se registra, observa a las mascotas, posteriormente Identifica al animal que le interesa y lo elige. Finalmente presenta su identificación oficial.
5	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Proporciona el formato de adopción y comenta las condiciones a acatar para el servicio
6	Persona física adoptante	Realiza el llenado del formato de adopción, además de proporcionar información que sustente el interés en adoptar, una vez llenado el formato se procede a la evaluación del animal
7	Médico Veterinario Zootecnista de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Realiza el examen físico al animal candidato para adopción para descartar cualquier patología que pudiese comprometer su salud y complementa el formato.
8	Persona física adoptante	Firma el formato de adopción.
9	Personal de la Unidad Municipal de Control y Bienestar Animal de Chalco	Toma de evidencia fotográfica para la integración del archivo Fin del procedimiento.



9.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CMPC-P09-2025





10. Procedimiento GCH-CMPC-P10-2025 Impartición de capacitaciones en materia de Protección Civil

10.1. Objetivo del Procedimiento

Capacitar al sector social, educativo, empresarial, industrial, público privado, comercial y de servicios en materia de Protección Civil, para la correcta gestión de riesgos.

10.2. Alcances

Aplica al Departamento de Capacitación, Adiestramiento y Difusión encargado de brindar las capacitaciones en materia de Protección Civil y a los servidores públicos de la Coordinación de Protección Civil, así como a todas las personas que las soliciten dentro del municipio de Chalco.

10.3. Marco Jurídico

- Artículo 91, fracción IV y V del Bando Municipal vigente.

10.4. Responsabilidades

El Departamento de Capacitación, Adiestramiento y Difusión deberá:

- Programar y prepara las capacitaciones con los temas específicos en materia de Protección Civil
- Brindar la capacitación en tiempo y forma

El Personal administrativo de la Coordinación Municipal deberá:

- Elaborar las constancias de capacitación en materia de protección civil

El solicitante deberá:

- Solicitar la capacitación y asistir el día y hora programada para tomar la capacitación



10.5. Insumos

- Oficio de solicitud de capacitación en materia de protección Civil dirigido al Coordinador Municipal.

10.6. Resultado

Capacitación impartida y Constancia de capacitación

10.7. Políticas

- Las capacitaciones se solicitarán de forma escrita dirigidas al Coordinador Municipal de Protección Civil.
- Las capacitaciones que se brindan en las instalaciones de la Coordinación Municipal de Protección Civil se realizarán los días sábados, en un horario de 9:00 a 13:00.
- El solicitante deberá acudir en el día y hora señaladas y cumplir con el total de horas de la capacitación, de lo contrario no se le proporcionará la Constancia de Capacitación.
- No se permitirá que representantes legales tomen la capacitación en materia de Protección Civil por otras personas.
- Las capacitaciones se podrán solicitar dentro de las instalaciones de la Coordinación de Protección Civil o en instalaciones externas, principalmente instituciones públicas, en el último caso, el solicitante deberá ser el encargado de brindar las instalaciones en tiempo y forma para brindar la capacitación.

10.8. Formatos de anexos

- Lista de asistencia
- Constancias de capacitación en materia de protección civil
- Formato de capacitación



10.9. Descripción de las actividades

Descripción del procedimiento para la Impartición de Capacitaciones en materia de protección Civil

No.	Responsable	Actividad
1	El o la Solicitante	Elabora su oficio de solicitud de capacitación y lo entrega en la oficina de la Coordinación Municipal de Protección Civil
2	El Personal administrativo de la Coordinación Municipal de Protección Civil	Recibe el oficio de solicitud, lo registra y envía al Coordinador de Protección Civil para su conocimiento.
3	El Coordinador Municipal de Protección Civil	Analiza y turna el oficio de solicitud al Departamento correspondiente.
4	El Departamento de Capacitación, Adiestramiento y Difusión	Recibe el oficio y analiza: Si la capacitación se requiere tomarla en las instalaciones de la Coordinación Municipal de Protección Civil, informa de los días y horarios de impartición y se pone de acuerdo con el solicitante para agendar. Si la capacitación se requiere impartirla en instalaciones públicas, confirma con el solicitante y personal administrativo de la Coordinación Municipal la fecha y hora disponible, para que posteriormente se agende la capacitación.
5	El Departamento de Capacitación, Adiestramiento y Difusión	Agenda la hora y fecha, en su caso lugar, para la impartición de la capacitación, e informa al solicitante.
6	El o la Solicitante	Asiste el día y hora señaladas a tomar la capacitación y registra su asistencia y llena el formato de capacitación para



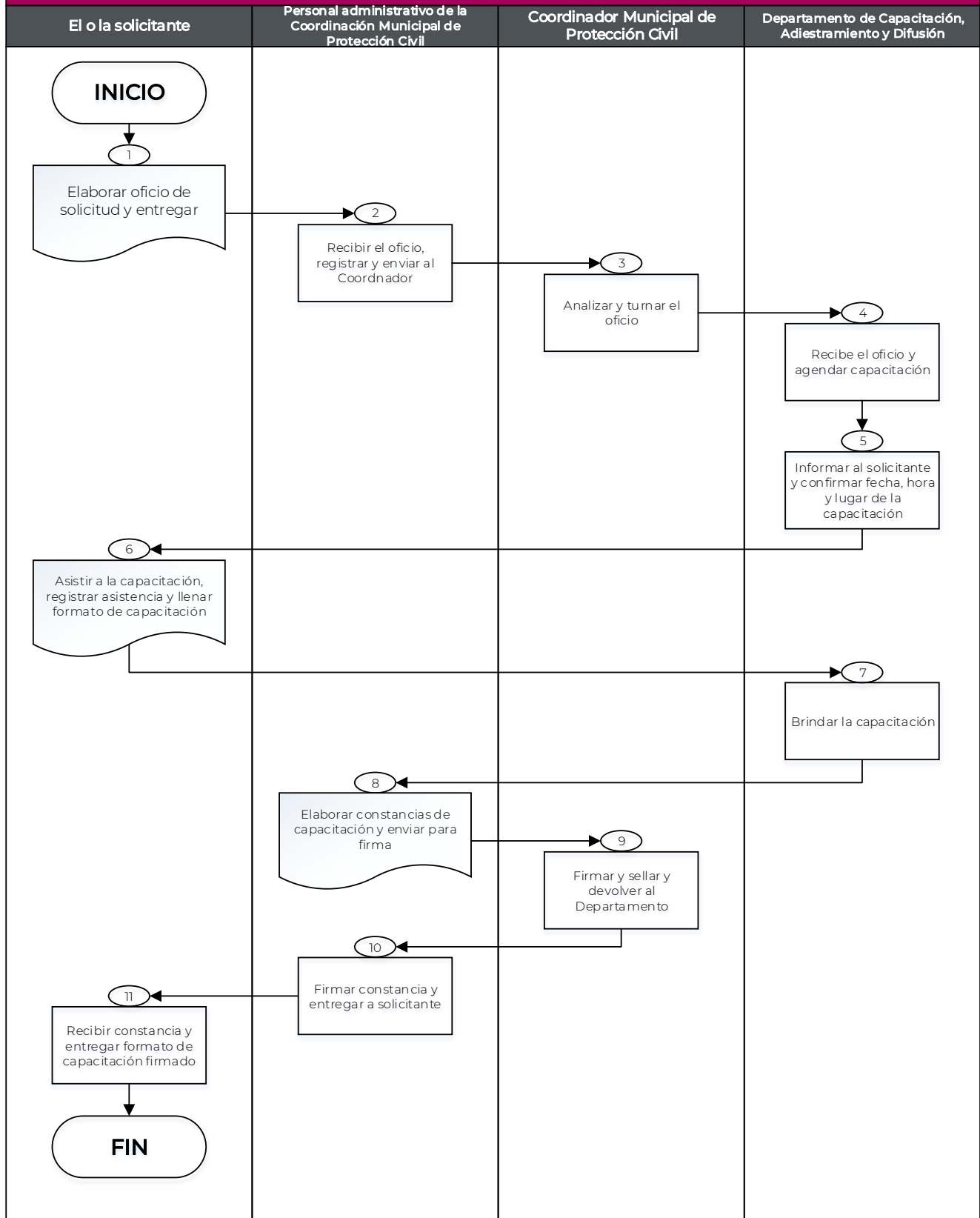
		entregarlo firmado al final de la capacitación.
7	El Departamento de Capacitación, Adiestramiento y Difusión	Brinda la capacitación con los temas en materia de Protección Civil.
8	El Personal administrativo de la Coordinación Municipal de Protección Civil	Elabora las constancias de capacitación y las pasa a firma del Coordinador Municipal de Protección Civil.
9	El Coordinador Municipal de Protección Civil	Firma y sella las constancias de capacitación de los asistentes que concluyeron la capacitación
10	El Departamento de Capacitación, Adiestramiento y Difusión	Concluye la capacitación, firma y entrega las constancias de capacitación a cada uno de los participantes
11	El o la Solicitante	Recibe la constancia de capacitación y entrega formato de capacitación firmado. Fin de procedimiento



10.10. Diagrama de flujo del procedimiento

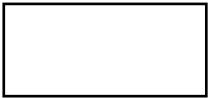
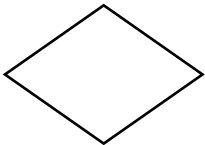
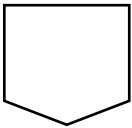
CÓDIGO: GCH-CMPC-PI0-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE CAPACITACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL





IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.
	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.
	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.
	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.
	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.
	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.
	Documento: Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



V. GLOSARIO

Acta Circunstanciada de verificación: Al documento que consta de tres fojas, que se llena dentro de la visita de verificación al establecimiento, en el que se registra datos generales de quien atiende la visita; datos generales del establecimiento (giro, horarios, número de trabajadores, etc.); al final se escriben las observaciones que haya tenido el establecimiento durante el ejercicio de la verificación, las cuales tendrán un periodo de 3 día hábiles de subsanación.

Dependencia (s) Administrativa (s): A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el artículo 28 del Bando Municipal vigente.

Dictamen de Viabilidad: Al documento que expide la Coordinación de Protección Civil, donde acredita que el establecimiento cumple con las medidas mínimas de seguridad y de prevención.

Establecimiento: A las escuelas, oficinas, empresas, fabricas, industrias, almacenes, hoteles, moteles, centros de estudio, centros de salud, comercios, oficinas públicas y privadas, teatros, estadios, salones de fiesta; así como cualquier instalación, construcción, servicio u obra en los que, debido a su propia naturaleza al uso que se destine a la concurrencia masiva de personas pueda existir un factor de riesgo que pueda poner en riesgo la integridad física o material de los habitantes dentro del territorio municipal.

Formato de Solicitud de Dictamen de Viabilidad: Al documento proporcionado a la persona Física o Jurídico Colectiva, para que sea llenado con todos los datos del establecimiento y donde se señalan los requisitos para la obtención del Dictamen de Viabilidad por parte de la Coordinación Municipal de Protección Civil.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2025-2027.

Inspección o Verificación: Al acto en el que se verifica e inspecciona que el establecimiento cumpla con las medidas de seguridad y prevención en



materia de protección civil.

Medidas de seguridad y prevención: A las medidas implementadas para garantizar la integridad física, material, bienestar y la seguridad de empleados al interior de los establecimientos y de los habitantes que acuden a los mismos en busca de un trámite o servicio.

Observaciones: A todas las irregularidades encontradas en el recorrido que se realizó en el inmueble en el acto de verificación, de los cuales tiene que se realizó en el inmueble en el acto de verificación, de las cuales tiene que desahogar en las oficinas de la Coordinación Municipal de Protección Civil, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, para darle cumplimiento a lo establecido en el acta circunstanciada de verificación y dar cumplimiento a todas sus medidas de seguridad.

Persona física: Al concepto jurídico que se refiere a un individuo humano con existencia real y material, que tiene la capacidad para ejercer sus derechos y contraer obligaciones dentro del marco de la ley y la constitución.

Persona jurídica colectiva: A la unidad que el orden jurídico crea, integrada por un grupo o conjunto de individuos que establecen entre sí relaciones para determinados fines. Son personas morales o jurídico colectivo: corporaciones de carácter público reconocidas por la ley; sociedades, civiles o mercantiles; sindicatos, asociaciones profesionales, sociedades cooperativas y mutualistas, personas morales extranjeras, asociaciones distintas de las enumeradas que se propongan fines políticos, científicos, artísticos, de recreo o cualquiera otro fin lícito, de naturaleza privada.

Protección Civil: Al conjunto de acciones, principios y normas, políticas y procedimientos preventivos o de auxilio, recuperación y apoyo, tendientes a proteger la vida, la salud y el patrimonio de las personas, la planta productiva, la prestación de servicios públicos y el medio ambiente; realizadas ante la probabilidad de surgimiento de riesgos, altos riesgos, emergencias o desastres, que sean producidos por causas de origen natural, artificial o humano; en que estas acciones son llevadas a cabo por las autoridades, organismos, dependencias e instituciones de carácter público, social o privado, grupos voluntarios y en general, por todas las personas que por cualquier motivo residen, habitan o transitan en el municipio.



Verificador: servidor público, perteneciente a la Coordinación Municipal de Protección Civil, que se encarga de dar garantía y validez a los procesos de verificación de medidas de seguridad, prevención y relacionados en materia de protección civil.



VI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Coordinación Municipal de Protección Civil.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

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



VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Coordinación Municipal de Protección Civil del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2025.

Coordinación Municipal de Protección Civil

Coordinador

Raúl Zagayo Xocopa

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
01	Febrero 2024	- Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P02-2024, Autorización para llevar a cabo la Verificación y Resguardo en la realización de eventos con Quema de Pirotecnia. - Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P03-2024, Emisión de Certificado de vacunación antirrábica de perros y gatos. - Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P04-2024, Aplicación de desparasitante a perros y gatos. - Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P05-2024, Proporcionar Consulta Médica-Veterinaria a animales de compañía. - Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P06-2024, Esterilización de animales de compañía a través de campañas. - Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P07-2024, Impartición de Pláticas de Concientización en materia de tenencia responsable de animales de compañía. - Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P08-2024, Aplicación de Eutanasia a animales de compañía. - Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P09-2024, Atención al Reporte de agresión por animales de compañía y maltrato animal. - Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P10-2024, Promoción de la Adopción de animales de compañía. - Se agregó el Procedimiento GCH- CMPC -P11-2024, Atención al reporte de animales de compañía enfermos o heridos.
02	Julio de 2025	- En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P01-2025 Expedición del Dictamen de Viabilidad en materia de Protección Civil se actualizó en el Marco Jurídico. - En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P02-2025 Expedición del permiso para realizar eventos con pirotecnia se actualizó en el Marco Jurídico. - En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P03-2025 Emisión de Certificado de Vacunación Antirrábica para perros y gatos se actualizó en el Marco Jurídico. - En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P04-2025 Aplicación de desparasitante para perros y gatos se actualizó el Marco Jurídico. - En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P05-2025 Consulta Médica-Veterinaria para animales de compañía se actualizó el Marco Jurídico. - En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P06-2025 Esterilización de perros y gatos, se actualizó el Marco Jurídico.



		• En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P07-2025 Impartición de pláticas sobre tenencia responsable de animales de compañía, se actualizó el Marco Jurídico. • En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P08-2025 Atención al reporte de agresión por perros y maltrato animal, actualizó su denominación, resultado y políticas. • En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P09-2025 Promoción de la Adopción de animales de compañía, se actualizó el Marco Jurídico. • En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-CMPC-P10-2025 Capacitaciones en materia de Protección Civil, se adicionó.



VIII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Raúl Zagayo Xocopa
Coordinador Municipal de Protección Civil
RÚBRICA



GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE SEGURIDAD PÚBLICA



Chalco, Estado de México, julio de 2025.



© **Gobierno de Chalco, 2025-2027**

Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Reforma No. 4, Colonia Centro,
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 597 2 82 80 Ext. 2150

Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública

Julio 2025

Primera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

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



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal

José Gerardo Hernández Carmona
Síndico Municipal

Lizbeth Luna Galicia
Primera Regiduría

Francisco Javier Landa De Jesús
Segunda Regiduría

María del Rosario Espejel Hernandez
Tercera Regiduría

Jesús Hilario Salgado Rosas
Cuarta Regiduría

Alma Castro Arellano
Quinta Regiduría

Christian Jesús Castillo Grimaldo
Sexta Regiduría

Alison Pamelali Rangel de la Rosa
Séptima Regiduría

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Octava Regiduría

Francisco Leonardo Falcón Leyte
Novena Regiduría

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. OBJETIVO GENERAL	6
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	6
1. Procedimiento GCH-STCMSP-P01-2025 Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública	6
IV. SIMBOLOGÍA	13
V. GLOSARIO	14
VI. DISTRIBUCIÓN	17
VII. ACTUALIZACIÓN	18
VIII. VALIDACIÓN	19



I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las Dependencias Administrativas y con la ciudadanía, por esta razón se han estandarizado los procedimientos mediante documentación actualizada.

Al contar con procesos bien definidos, se favorece la capacitación del personal, la transparencia en la gestión, la continuidad operativa ante cambios administrativos y el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Chalco en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública**.

Este documento es un instrumento técnico-administrativo que describe, paso a paso, las actividades que se deben realizar en cada uno de los procesos operativos de las distintas áreas internas de la Dirección. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

En ese mismo sentido, mediante su implementación es posible orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso y así brindarles herramientas que faciliten su incorporación laboral; y por otra lado, se garantizan servicios y trámites eficaces y eficientes a la ciudadanía.

No obstante, dicho documento se encuentra sujeto a recibir mejoras, toda vez que sean en pro de la organización interna, la optimización de los recursos y el fortalecimiento de la relación gobierno-sociedad.

Con este esfuerzo, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la administración pública municipal, la mejora de los servicios que ofrece y la consolidación de una gestión pública orientada al desarrollo, la legalidad y la participación ciudadana.



II. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública de Chalco, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-STCMSP-P01-2025

Coordinación de sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública

1.1. Objetivo

Coordinar las sesiones y acuerdos de las Comisiones Municipales para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, Comisión de Planeación y Evaluación, Comisión Estratégica de Seguridad, Comisión de Honor y Justicia y Comisión de Carrera Policial, para su presentación ante el Consejo Municipal de Seguridad Pública, para llevar a cabo las acciones obligatorias para cumplir cabalmente con el Derecho Humano a la Seguridad Pública, implementando políticas públicas de Participación Ciudadana, integrando y priorizando la capacitación y profesionalización del personal operativo.

1.2. Alcances

Aplica a las y los Servidores Públicos adscritos a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal, Comisiones Municipales para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, Comisión de Planeación y Evaluación, Comisión Estratégica de Seguridad, Comisión de Honor y Justicia y Comisión de Carrera Policial, y Poblacion del Municipio de Chalco, Estado de México.



1.3. Marco Jurídico

- Bando Municipal del Municipio de Chalco Título Sexto, Capítulo III, Artículo 87, Fracciones I, II, X, XIX y XX.
- 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. Capítulo Tercero de los Consejos Municipales De Seguridad Pública, Artículo 29, Fracciones I, IV, V.

1.4. Responsabilidades

La Secretaría Técnica es la Dependencia responsable de coordinar las Sesiones de Consejo Municipal de Seguridad Pública.

El o la Secretaria Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública deberá:

- Convocar a las y los Titulares a las Sesiones de Consejo Municipal de Seguridad Pública;
- Elaborar y remitir el Orden del Día de las Sesiones de Consejo Municipal de Seguridad Pública;
- Asistir al Presidente(a) Municipal en el Desarrollo de las Sesiones de Consejo Municipal de Seguridad Pública;
- Elaborar y remitir las Minutas de Acuerdos; y
- Dar seguimiento a los a los Acuerdos emitidos en las Sesiones de Consejo Municipal de Seguridad Pública.

1.5. Insumos

- Oficio de convocatoria a Autoridades Federales, Autoridades Estatales y Autoridades Municipales, así como Delegados y COPACI´s de las Comunidades, Delegaciones y Colonias del Municipio de Chalco, y Representantes de los Sectores Deportivo, Educativo, Productivo-Industrial, Agropecuario, de Organizaciones Juveniles, de Organizaciones de Mujeres y de Transporte Público de Pasajeros.



- Requisiciones de logística.
- Oficio de petición del lugar donde se llevará a cabo la sesión.
- Oficio de contestación a acuerdos de sesión anterior.

1.6. Resultado

Actas de las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública y Listado de Acuerdos.

1.7. Políticas

- En las Sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública, únicamente se abordarán aquellos asuntos generales de carácter institucional que cuenten con las siguientes características:
 - a) Que sean asuntos de relevancia y competencia Municipal en temas únicamente de seguridad pública.
- Las propuestas de los acuerdos, se recepcionarán únicamente dentro de la sesión a tratar previo al inicio de esta.

1.8. Formatos de anexos

- Solicitud para integrar acuerdo.
- Lista de asistencia de la sesión.

1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la coordinación de Sesiones del Consejo Municipal		
No.	Responsable	Actividad
1	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Envía oficio a Presidencia para la primera convocatoria de Instalación del Consejo Municipal, sesiones subsecuentes, la convocatoria es realizada por la Secretaría Técnica.
2	Presidencia Municipal (por única ocasión) /Secretaría Técnica	Enviar oficio de invitación a integrantes del Consejo para sesión de Instalación, para sesiones ordinarias, el oficio lo envía la Secretaría Técnica.



3	Autoridades de la Seguridad pública, Federal, Estatal y Municipal	Asisten a la Sesión convocada por el o la Secretaria Técnica y proceden a firmar la lista de asistencia correspondiente.
4	Presidenta Municipal	Apertura la Sesión de Consejo Municipal de Seguridad Publica e instruye al Secretario Técnico le asista en la mención y desarrollo de los asuntos de la Sesión a exponer.
5	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Da lectura del Orden del Día y posterior solicita la aprobación del mismo a las autoridades pertenecientes al Consejo Municipal
6	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Posterior a la aprobación del Orden del Día, da lectura y seguimiento a los acuerdos de la sesión anterior.
7	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Continúa con la lectura del Orden del Día, cediendo el uso de la voz a las y los Titulares responsables de cada asunto propuesto.
8	Autoridades de la Seguridad pública, Federal, Estatal y Municipal	Exponen sus asuntos propuestos a la Presidenta Municipal.
9	Presidenta Municipal	Solicita a la Secretaria Técnica continúe con el Orden del Día.
10	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Continuando con la Sesión del Consejo Municipal, da lectura del número de participaciones recibidas previo al inicio de la Sesión en temas de Seguridad Pública, así como dar uso de la voz a los peticionarios, registra y archiva la Solicitudes de Acuerdos y da seguimiento al Orden del día cediéndole la voz a la Representante del Secretariado.



11	Representante del Secretariado	Expone alguna información del Gobierno del Estado o del Secretariado a las autoridades presentes, así como toma nota de los acuerdos expuestos en el punto anterior.
12	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Siguiendo el Orden del Día, cede el uso de la Voz a la Presidenta Municipal Constitucional y Presidenta del Consejo Municipal para la clausura de la Sesión.
13	Presidenta Municipal	En el uso de la voz, clausura la Sesión. Fin del Procedimiento.
14	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Archiva, registra los acuerdos aprobados y realiza el Acta de la Sesión, así como emitir oficios para el cumplimiento de los acuerdos aprobados. Fin del Procedimiento.



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-STCMSP-P01-2025

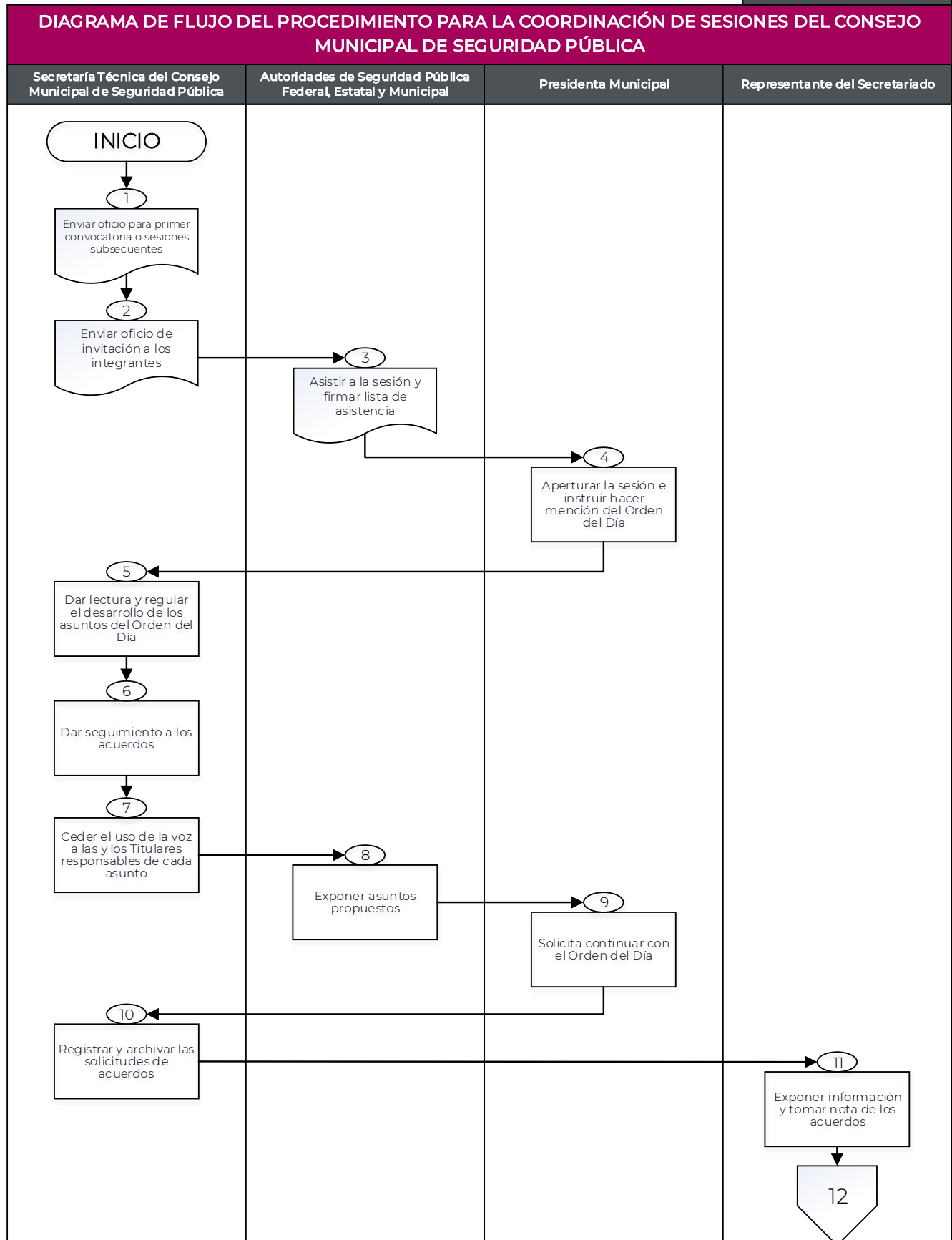
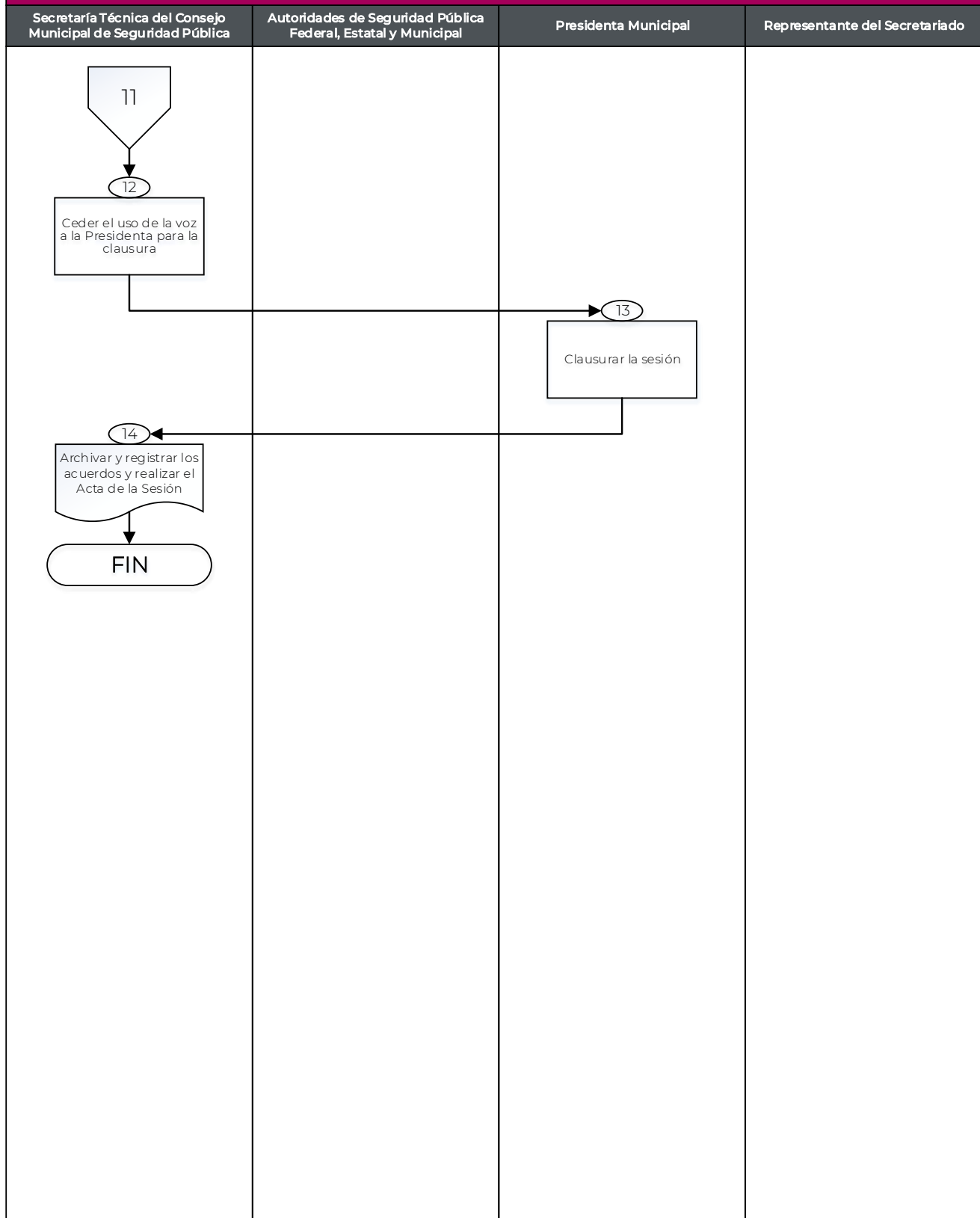
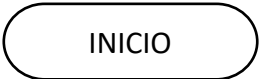
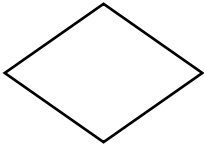
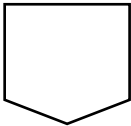


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE SESIONES DEL CONSEJO MUNICIPAL DE SEGURIDAD PÚBLICA**



IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.
	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.
	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.
	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.
	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.
	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.
	Documento: Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



V. GLOSARIO

Acuerdo: A la determinación, decisión u orden, emanada de la atención de algún asunto que se exponga y analice en las Reuniones de Gabinete o de Trabajo, para la atención de algún tema de relevancia institucional y/o administrativa.

Asunto: Al tema de exposición y análisis para la atención de alguna necesidad, problemática, acción, programa de relevancia institucional y/o Administrativa.

Bando Municipal: Al documento de orden público, interés social y de observancia general dentro de su territorio, el cual tiene por objeto regular la Organización Política y Administrativa del Municipio, así como establecer los derechos y obligaciones de sus habitantes.

Coordinar: Al proceso enfocado a la orientación, unificación y vinculación de acciones para el logro de objetivos compartidos.

Dependencia (s) Administrativa (s): A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el artículo 28 del Bando Municipal vigente.

Estructura Orgánica: A la disposición sistemática de las unidades ejecutoras que integran una Dependencia de la Administración Pública Centralizada y/o Descentralizada, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2025-2027.

Gobierno del Estado: Al Gobierno del Estado de México 2024-2030.

Manual de Procedimientos: Al instrumento de información en el cual se describen de forma secuencial y cronológica, las actividades que deben



seguirse para la realización de las funciones de una Dependencia de la Administración Pública Centralizada y/o Descentralizada o varias de ellas.

Minuta de Acuerdos: Al documento que concentra y estructura los Acuerdos derivados de la exposición y análisis de asuntos en Reuniones de Gabinete o de Trabajo.

Objetivo: Expresión cualitativa de un propósito que se pretende alcanzar en un tiempo y espacio específico, a través de determinadas acciones.

Organismos Descentralizados: Entidades del gobierno que tienen autonomía técnica, administrativa y financiera para cumplir funciones específicas, aunque siguen sujetas a supervisión estatal o federal, que de manera municipal son el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Chalco, al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Chalco y al Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Chalco.

Órgano Autónomo: Entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público que de manera municipal es la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

Revisión: A la acción de analizar detenidamente los procesos y resultados alcanzados en la ejecución de acciones planes y programas de trabajo de las Dependencias de la Administración Pública Centralizada y/o Descentralizada, con la finalidad de emitir las medidas necesarias para su corrección y/o modificación.

Secretaría: A la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

Secretariado: Al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de México.



Seguimiento: A la aplicación de una serie de acciones sistemáticas y continuas, con el objetivo de recopilar, analizar y utilizar información para supervisar el progreso de un programa o acción durante su ejecución.



VI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento;
- Órgano Interno de Control Municipal;
- Tesorería Municipal;
- Dirección de Administración;
- Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos;
- Dirección de Planeación Municipal
- Dirección de Gobierno;
- Consejería Jurídica;
- Dirección de Servicios Públicos;
- Dirección de las Mujeres;
- Unidad de Transparencia y Acceso a la Información;
- Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria;
- Coordinación Municipal de Protección Civil;
- Defensoría Municipal de Derechos Humanos.



VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2025.

Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública

Secretaría

Anayely Susana de la Cruz Jiménez

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



VIII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto De la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Anayely Susana de la Cruz Jiménez
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
RÚBRICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS





© Gobierno de Chalco, 2025-2027

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

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

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

Tel. 55 30 92 15 34

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Julio de 2025

Tercera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

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



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional

José Gerardo Hernández Carmona
Síndico Municipal

Lizbeth Luna Galicia
Primera Regidora

Francisco Javier Landa de Jesús
Segundo Regidor

María del Rosario Espejel Hernández
Tercer Regidora

Jesús Hilario Salgado Rosas
Cuarto Regidor

Alma Castro Arellano
Quinta Regidora

Christian Jesús Castillo Grimaldo
Sexto Regidor

Alison Pamelali Rangel De La Rosa
Séptima Regidora

Miguel Ángel Rivero Carbajal
Octava Regiduría

Francisco Leonardo Falcon Leyte
Noveno Regidor

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario Del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. OBJETIVO GENERAL	6
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	6
1. Procedimiento GCH-DMDH-P01-2025 Visita sorpresa a Galeras Municipales	6
2. Procedimiento GCH- DMDH -P02-2025 Impartición de pláticas informativas en materia de Derechos Humanos	12
3. Procedimiento GCH- DMDH -P03-2025 Impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de Derechos Humanos	17
4. Procedimiento GCH- DMDH -P04-2025 Recepción de Quejas por Violación de Derechos Humanos.....	21
5. Procedimiento GCH- DMDH -P05-2025 Impartición de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos	26
6. Procedimiento GCH- DMDH -P06-2025 Gestión de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos impartidas por instructores certificados de la CODHEM.....	31
IV. SIMBOLOGÍA	38
V. GLOSARIO	39
VI. DISTRIBUCIÓN	41
VII. ACTUALIZACIÓN	42
VIII. VALIDACIÓN	43



I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las Dependencias Administrativas y con la ciudadanía, por esta razón se han estandarizado los procedimientos mediante documentación actualizada.

Al contar con procesos bien definidos, se favorece la capacitación del personal, la transparencia en la gestión, la continuidad operativa ante cambios administrativos y el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Chalco en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos**.

Este documento es un instrumento técnico-administrativo que describe, paso a paso, las actividades que se deben realizar en cada uno de los procesos operativos de las distintas áreas internas de la Defensoría Municipal. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

En ese mismo sentido, mediante su implementación es posible orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso y así brindarles herramientas que faciliten su incorporación laboral; y por otra lado, se garantizan servicios y trámites eficaces y eficientes a la ciudadanía.

No obstante, dicho documento se encuentra sujeto a recibir mejoras, toda vez que sean en pro de la organización interna, la optimización de los recursos y el fortalecimiento de la relación gobierno-sociedad.

Con este esfuerzo, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la administración pública municipal, la mejora de los servicios que ofrece y la consolidación de una gestión pública orientada al desarrollo, la legalidad y la participación ciudadana.



II. OBJETIVO GENERAL

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

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-DMDH-P01-2025

Visita sorpresa a Galeras Municipales.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Verificar las condiciones físicas en las que se encuentran los presuntos infractores para que no se vulneren los derechos humanos de los mismos, mediante visita sorpresa a galeras municipales.

1.2. Alcances

Aplica a las personas servidoras públicas de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, al Juzgado Cívico, así como los presuntos infractores que se encuentren en las galeras municipales.

1.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Capítulo Decimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos, Artículo 147 K, fracción XV.
- Reglamento Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo de la Organización y Atribuciones de las Defensorías



Municipales, Capítulo II, de las Atribuciones Art. 9, fracciones II, VII y VIII; y

- Bando Municipal de Chalco 2025, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción IV.

1.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la dependencia responsable de verificar que no exista alguna problemática relacionada con la vulnerabilidad de los derechos humanos en las galeras municipales.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Otorgar el Visto Bueno y aprobar el programa para la visita sorpresa a las Galeras Municipales.
- Realizar visitas sorpresa a galeras municipales con el personal designado.

La Unidad de Asuntos Jurídicos deberá:

- Realizar visitas a las Galeras Municipales;
- Elaborar los reportes de las visitas sorpresa a las Galeras Municipales, para su envío al Defensor.

1.5. Insumos

- El programa para visitas a las galeras municipales

1.6. Resultado

Reporte de la visita sorpresa a galeras municipales.



1.7. Políticas

- Las visitas sorpresa a las Galeras Municipales se realizarán cualquier día de la semana y en cualquier horario.

1.8. Formatos de anexos

- Formato de visitas a galeras municipales

1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la visita sorpresa a galeras municipales

No.	Responsable	Actividad
1	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Instruye al personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos para realizar las visitas a las Galeras Municipales con base en la calendarización del programa para las visitas a las Galeras Municipales.
2	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe la instrucción, se trasladan al Juzgado Cívico, se acreditan mediante credencial oficial e informan sobre las visitas a las Galeras Municipales.
3	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Solicita al Juzgado Cívico el acceso a las Galeras Municipales y el libro de registro.
4	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Verifica el número de infractores o presuntos infractores que se encuentran en las Galeras Municipales y coteja con los registros del Libro de las Galeras Municipales.
5	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Inspecciona la limpieza de las Galeras Municipales, las condiciones en que se encuentran los infractores y les pregunta si consideran que han sido vulnerados sus Derechos Humanos.

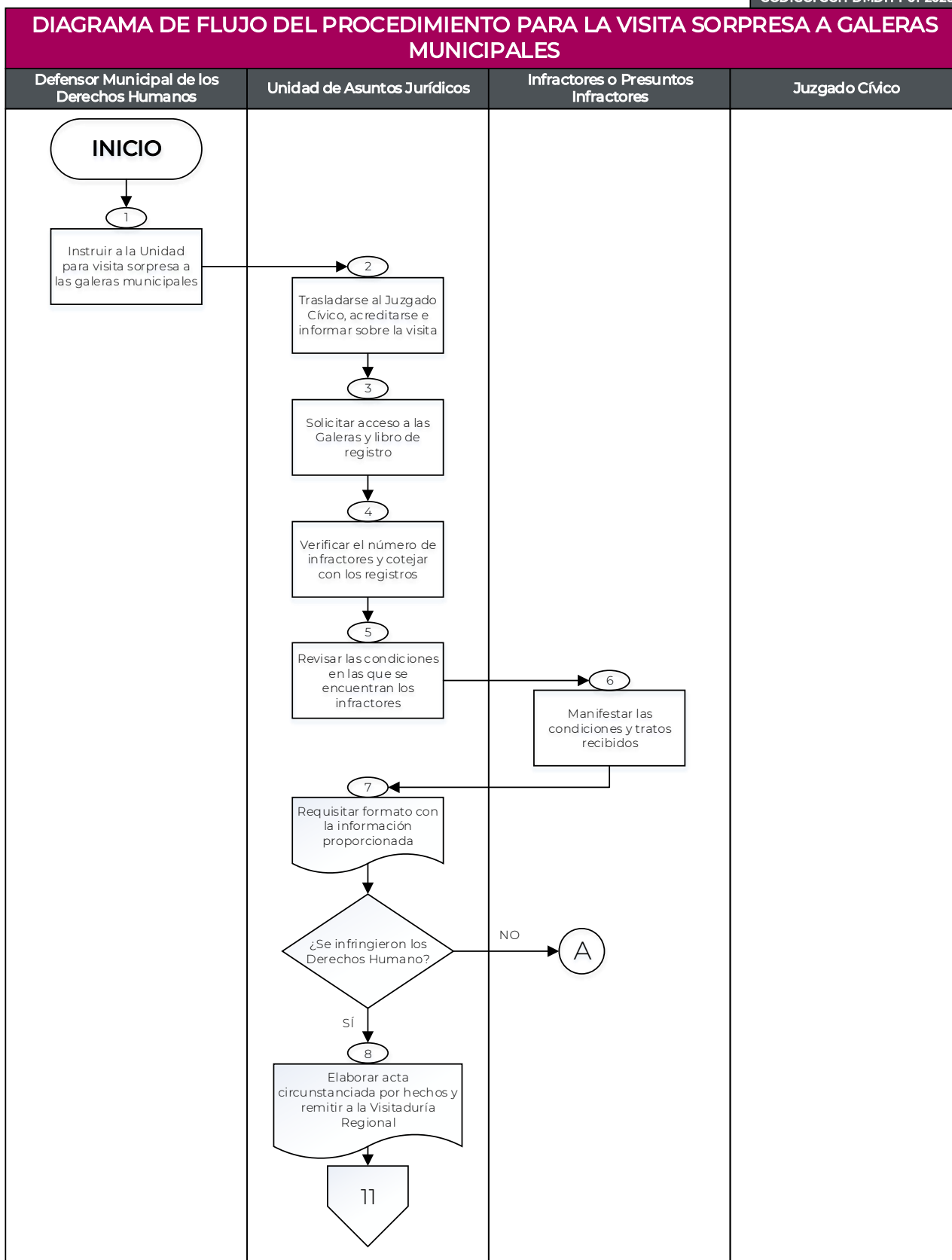


6	Infractores o Presuntos Infractores	Manifiestan las condiciones y tratos recibidos en las Galeras Municipales
7	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Requisita el Formato de visitas a Galeras Municipales con la información proporcionada durante la visita, analiza y determina: ¿Se infringieron los Derechos Humanos? • Sí se infringieron los derechos humanos; se continúa con la actividad 8. • No se infringieron los derechos humanos; se continúa con la actividad 9.
8	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Elabora acta circunstanciada por hechos que puedan ser considerados violatorios de los Derechos Humanos dentro de su adscripción, teniendo fe pública solo para ese efecto, debiendo remitirla a la Visitaduría correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.
9	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Requisita el Formato de visitas a Galeras Municipales con la información proporcionada, durante las visitas y solicita al responsable en turno del Juzgado Cívico firma y sello.
10	El Juzgado Cívico	Firma, sella el Formato de visitas a Galeras Municipales y lo entrega a la Unidad de Asuntos Jurídicos.
11	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe el Formato de visitas a Galeras Municipales, firmado y sellado y lo entrega al Defensor Municipal de Derechos Humanos.
12	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe el Formato de visitas a Galeras Municipales, analiza y archiva. Fin del Procedimiento.



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

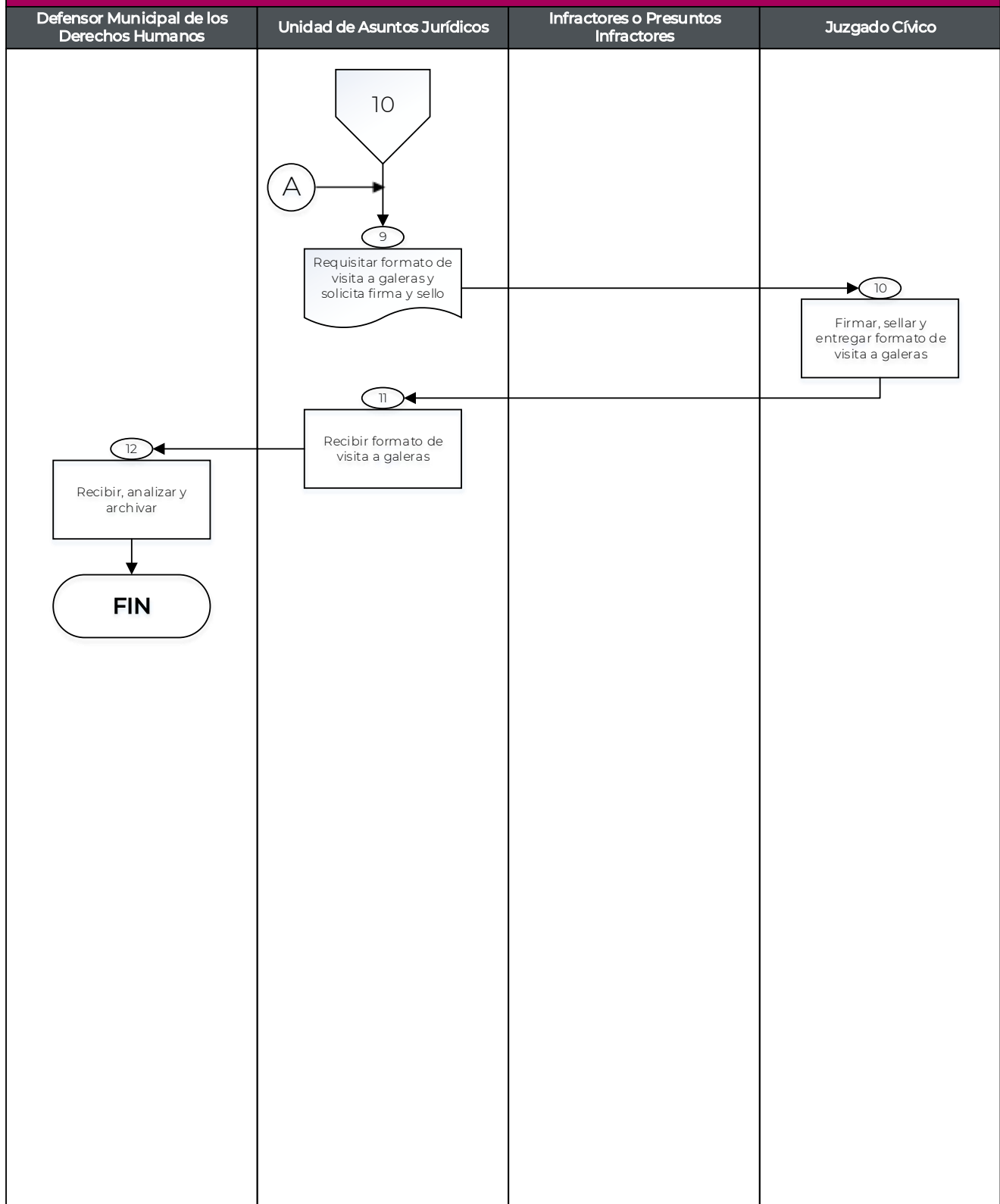
CÓDIGO: GCH-DMDH-P01-2025





CÓDIGO: GCH-DMDH-P01-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA VISITA SORPRESA A GALERAS MUNICIPALES





2. Procedimiento GCH-DMDH-P02-2025

Impartición de pláticas informativas en materia de Derechos Humanos.

2.1. Objetivo del Procedimiento

Aumentar la comunicación entre el sector educativo y el Gobierno de Chalco para promover y divulgar el respeto de los derechos humanos de las niñas, niños, adolescentes, así como de la población en general del Municipio de Chalco.

2.2. Alcances

Aplica a las personas servidoras públicas del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco encargados de impartir las pláticas informativas, a las escuelas y a la población en general del Municipio de Chalco.

2.3. Marco Jurídico

- Artículo 147-K Fracción IX y XVIII de la ley Orgánica Municipal del Estado de México y Artículo 9 Fracción II, III y VIII del Título Segundo, Capítulo II, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos.

2.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Dependencia responsable de impartir pláticas informativas en materia de Derechos Humanos de las niñas, niños, adolescentes y de la población en general del Municipio de Chalco.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de impartir la plática informativa.
- Otorgar el Visto Bueno sobre el tema a impartir.



El personal del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos deberá:

- Agendar e impartir la plática informativa solicitada.
- Generar la evidencia en el cumplimiento de la impartición de la plática informativa.

2.5. Insumos

- Oficio de solicitud.

2.6. Resultado

- Plática informativa impartida en materia de Derechos Humanos

2.7. Políticas

- Las pláticas informativas en materia de Derechos Humanos serán solicitadas mediante oficio en las oficinas de Oficialía de Partes o ingresando su solicitud de manera física en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o bien a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de trámites y servicios, en trámites en línea; y agendadas para su atención en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y en un Horario de 9:00 a 16:00 horas.
- Podrán solicitar pláticas informativas todas las instituciones educativas y población en general del Municipio de Chalco.
- El oficio de solicitud de plática informativa deberá especificar el sector al que va dirigida, el formato de la plática (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

2.8. Formatos de Anexos

- Listas de asistencia
- Formato de evaluación.



2.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la impartición de pláticas informativas en materia de derechos humanos		
No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Envía oficio de solicitud de plática informativa en materia de Derechos Humanos o ingresa su solicitud a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de trámites y servicios, en trámites en línea.
2	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe oficio y/o solicitud y turna al Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos según corresponda para su atención.
3	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recibe oficio de solicitud y/o solicitud en línea y analiza: ¿La solicitud cumple con todos los requisitos? • Sí, se continúa en la actividad 4 • No, se hace de conocimiento al solicitante para que complemente los requisitos. Se conecta con la actividad 1
4	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Acuerda con el solicitante fecha y hora de la plática.



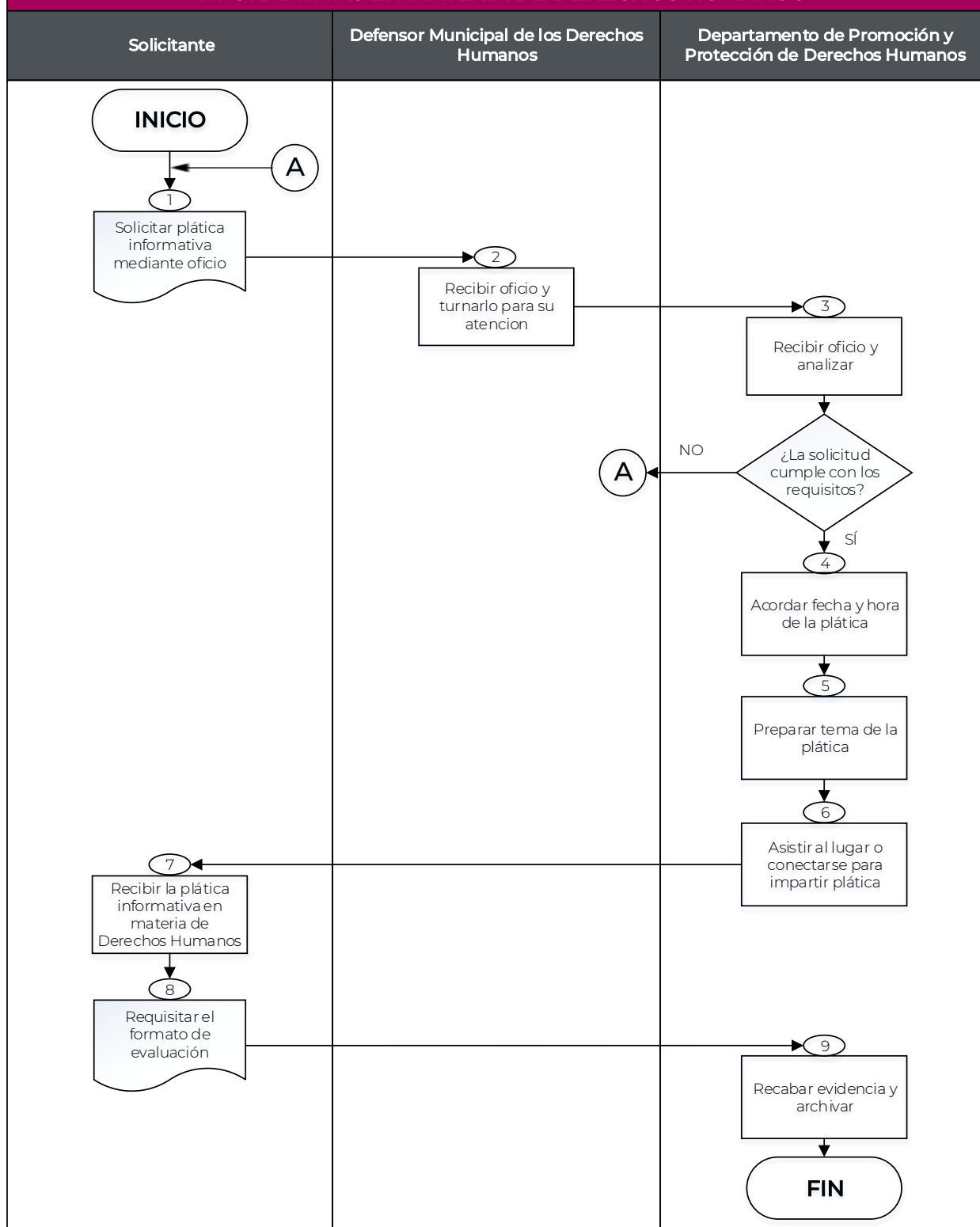
5	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Prepara el tema de la plática informativa.
6	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Asiste al lugar o se conecta en línea, en la fecha y hora acordados con el solicitante para impartir la plática.
7	Solicitante	Recibe la plática informativa en materia de Derechos Humanos.
8	Solicitante	Requisita el formato de evaluación del servicio otorgado.
9	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recaba evidencia y archiva. Fin del Procedimiento.



2.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P02-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS INFORMATIVAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS





3. Procedimiento GCH-DMDH-P03-2025

Impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de Derechos Humanos

3.1. Objetivo del Procedimiento

Mejorar el bienestar social del Municipio de Chalco informando sobre las presuntas violaciones de los Derechos Humanos, mediante la impartición de asesorías jurídicas u orientación en la materia.

3.2. Alcances

Aplica a las personas servidoras públicas de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, encargados de otorgar asesoría jurídica y a la población en general del Municipio de Chalco.

3.3. Marco Jurídico

- Artículo 147-K Fracción XII de la ley Orgánica Municipal del Estado de México y Artículo 9 Fracción II y VIII, Título Segundo, Capítulo II, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos.

3.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la dependencia responsable de brindar asesorías jurídicas u orientación a la población en general por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de impartir la asesoría jurídica.

El personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos deberá:

- Otorgar la asesoría jurídica u orientación requerida por el usuario.



3.5. Insumos

- Petición verbal de la asesoría jurídica u orientación.

3.6. Resultado

- Asesoría Jurídica u orientación en materia de Derechos Humanos impartida.

3.7. Políticas

- Se brindarán asesorías jurídicas u orientaciones en materia de derechos humanos, en un horario de 9:00 a 16:00 horas en las instalaciones de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Municipio de Chalco.

3.8. Formatos de Anexos

- Formato de asesorías.
- Formato de evaluación.

3.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de Derechos Humanos

No.	Responsable	Actividad
1	El Ciudadano	Acude a las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos a solicitar de manera verbal el servicio de asesoría jurídica u orientación por presunta violación de sus derechos.



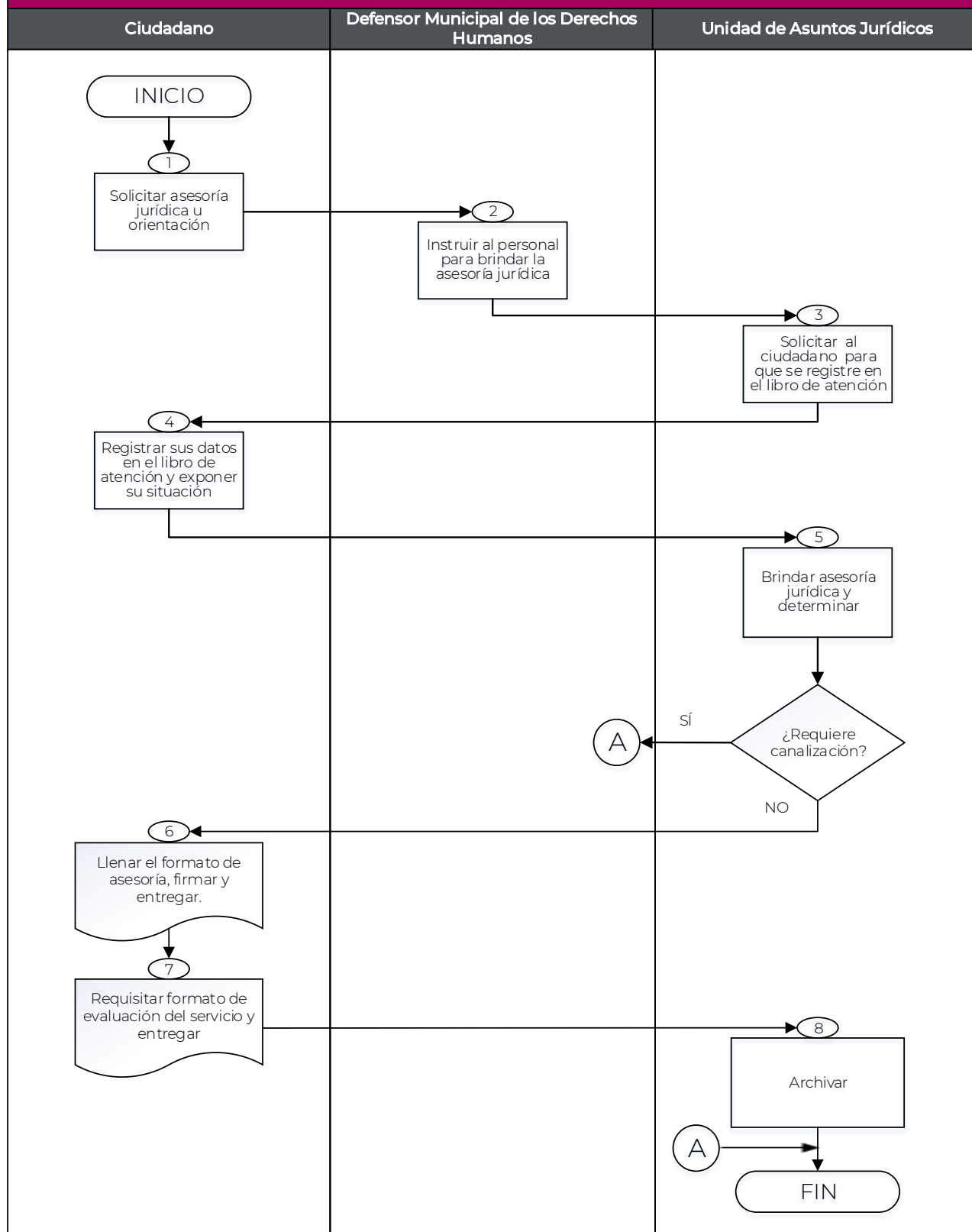
2	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe al ciudadano e instruye al personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos para que brinde atención correspondiente.
3	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Solicita al ciudadano a que se registre en el libro de atención.
4	El Ciudadano	Se registra en el libro de atención y expone la situación en la que cree que se vulneraron sus Derechos Humanos.
5	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Realiza el análisis del asunto, brinda la asesoría jurídica y determina: ¿Requiere canalización? • NO requerir canalización a otra instancia, solicita al ciudadano llenar el formato de asesoría. Se continúa con la actividad 6. • SÍ requerir canalización a otra instancia, realiza oficio de canalización. Fin del Procedimiento.
6	El Ciudadano	Llena los formatos de asesoría y los firma, y entrega a la Unidad de Asuntos jurídicos.
7	El Ciudadano	Requisita formato de Evaluación del servicio otorgado y entrega a la Unidad de Asuntos jurídicos.
8	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe documentos y archiva. Fin del Procedimiento.



3.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P03-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE ASESORÍAS JURÍDICAS U ORIENTACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS





4. Procedimiento GCH-DMDH-P04-2025

Recepción de quejas por violación de Derechos Humanos

4.1. Objetivo del Procedimiento

Disminuir el número de violaciones a los derechos de los ciudadanos, recibiendo quejas y remitiéndolas a las instancias correspondientes en términos de la normatividad aplicable.

4.2. Alcances

Aplica a las personas servidoras públicas de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, encargados de otorgar asesoría jurídica y a los ciudadanos afectados.

4.3. Marco Jurídico

- Artículo 147-K, fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 9 fracción II y VIII Título Segundo capítulo II del Reglamento de organización y funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos.

4.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la dependencia responsable de recibir y remitir a la Visitaduría Regional las quejas interpuestas por la ciudadanía por presuntas violaciones de sus Derechos Humanos.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de atender al usuario que interponga la queja.

La Unidad de Asuntos Jurídicos deberá:

- Otorgar la asesoría requerida por el usuario.



4.5. Insumos

- Queja ciudadana.

4.6. Resultado

- Oficio de seguimiento a queja por violación de Derechos Humanos.

4.7. Políticas

- Se reciben quejas por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos en un horario de 9:00 a 16:00 horas, en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco.

4.8. Formatos de Anexos

- Formato de quejas.
- Oficio de queja.
- Formato de evaluación.

4.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la recepción de quejas por violación de Derechos Humanos

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadano (a)	Acude a las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos a presentar su queja de manera verbal.
2	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe al ciudadano (a) e instruye al personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos para que le otorgue la atención correspondiente.
3	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Le pide al ciudadano que se anote en el libro de registro de atención y lo canaliza con el servidor público designado para tramitar su queja.



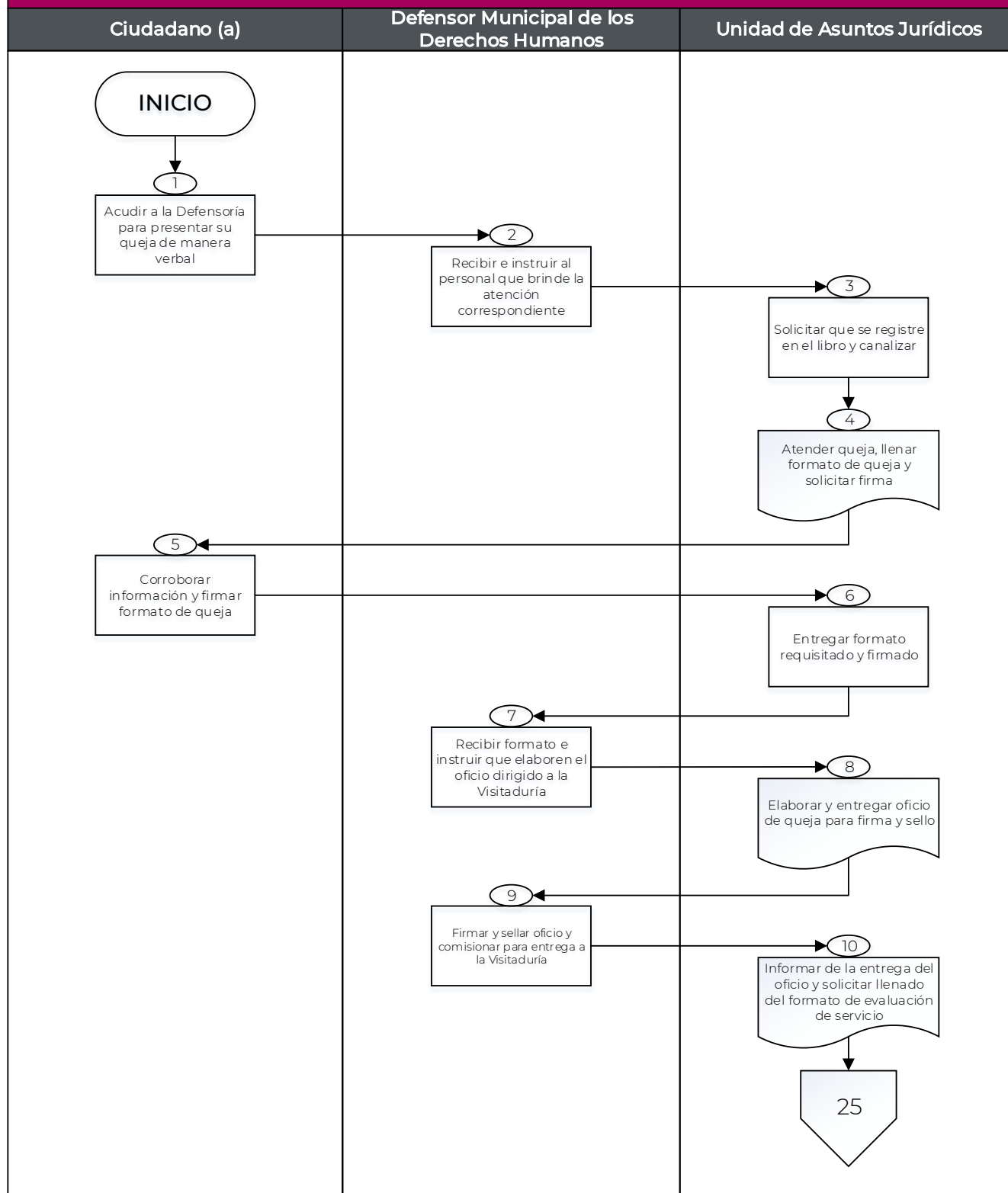
4	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Atiende la queja por presunta violación de sus Derechos Humanos, requisita el formato de queja de acuerdo a lo que el ciudadano (a) expone y solicita firme el formato.
5	Ciudadano (a)	Corroboración información, firma y entrega el formato de queja.
6	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Entrega el formato requisitado al Defensor Municipal de Derechos Humanos.
7	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe el formato e instruye a la Unidad de Asuntos Jurídicos que elabore el oficio de queja correspondiente para enviarlo a la Visitaduría Regional.
8	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Elabora oficio de queja dirigido a la Visitaduría Regional y regresa al Defensor para firma y sello.
9	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Firma y sella el oficio de queja y comisiona a la Unidad de Asuntos Jurídicos para que lo entregue a la Visitaduría.
10	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Informa al ciudadano (a) que una vez que se entregue el oficio a la Visitaduría concluye la labor de la Defensoría y le solicita que llene el formato de Evaluación del Servicio que ha recibido.
11	Ciudadano (a)	Requisita formato de evaluación del servicio recibido y entrega.
12	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Entrega a la Visitaduría Regional el oficio de queja y archiva el formato de evaluación del servicio. Fin del procedimiento.



4.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P04-2025

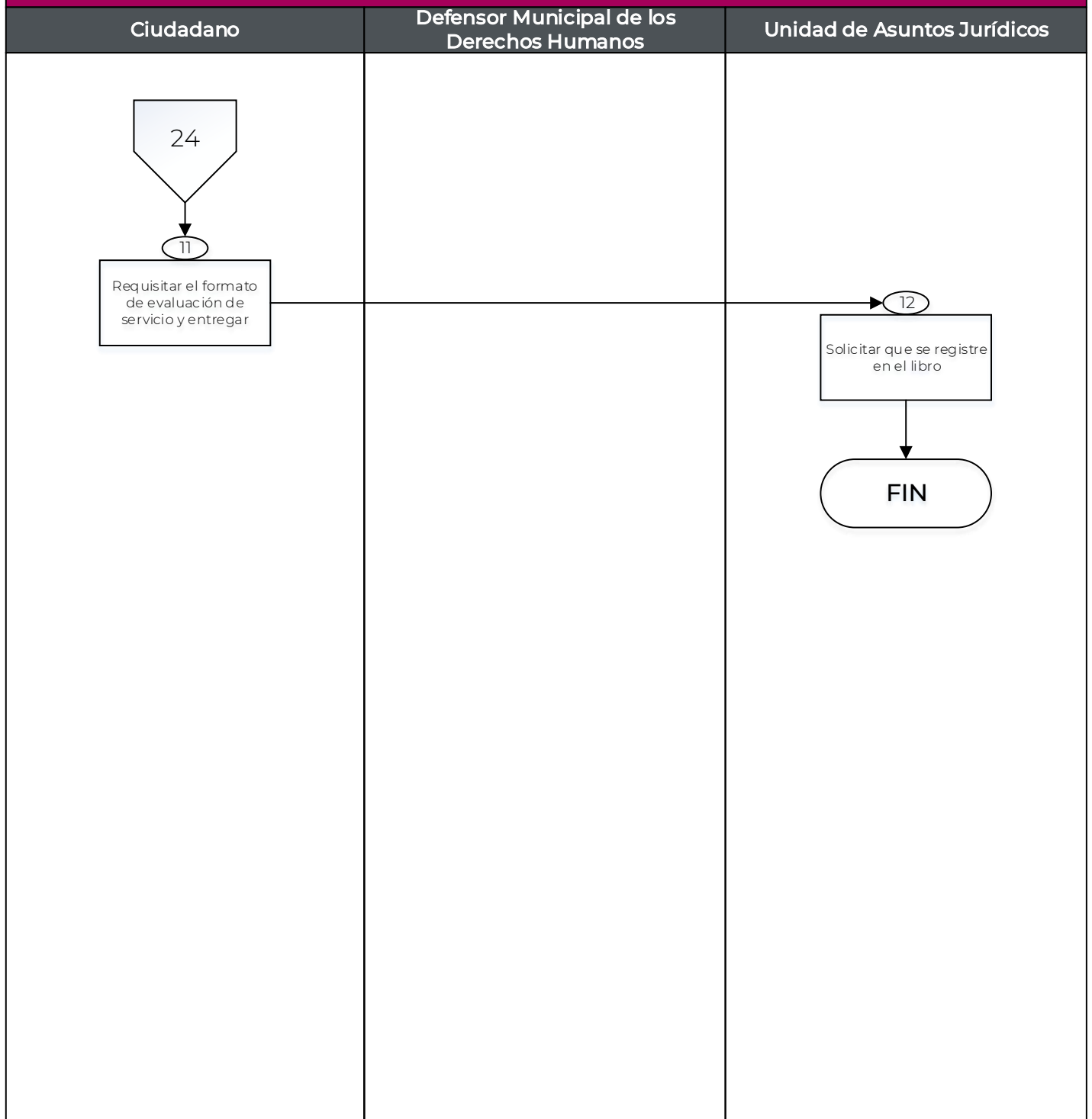
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS POR VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS





CÓDIGO: GCH-DMDH-P04-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS POR VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS





5. Procedimiento GCH-DMDH-P05-2025

Impartición de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos.

5.1. Objetivo del Procedimiento

Llevar a cabo la divulgación y la formación de la cultura de los derechos humanos, entre las personas servidoras públicas municipales y la sociedad Chalquense.

5.2. Alcances

Aplica a las personas servidoras públicas del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos, encargados de impartir las capacitaciones a las personas servidoras públicas, población en general e instituciones educativas solicitantes del Municipio de Chalco.

5.3. Marco Jurídico

- Artículo 147-K Fracción IX, X, XIII, XVIII de la ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 9 Fracción II, VIII y IX, Título Segundo, Capítulo II y Artículo 10 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos.
- Bando Municipal de Chalco 2025, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción VI.

5.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Dependencia responsable de capacitar a las personas servidoras públicas y población del municipio en materia de derechos humanos.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de impartir o gestionar las capacitaciones.
- Otorgar el Visto Bueno sobre el tema a impartir.



El personal del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos deberá:

- Agendar e impartir la Capacitación solicitada.
- Generar la evidencia en el cumplimiento de la impartición de la capacitación.

5.5. Insumos

- Oficio de solicitud de capacitación

5.6. Resultado

- Capacitación impartida en materia de Derechos Humanos

5.7. Políticas

- Las capacitaciones en materia de Derechos Humanos serán solicitadas mediante oficio en las oficinas de Oficialía de Partes o ingresando su solicitud de manera física en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o bien a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de trámites y servicios, en trámites en línea; y agendadas para su atención en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y en un Horario de 9:00 a 16:00 horas.
- Podrán solicitar capacitaciones las personas servidoras públicas, población en general e instituciones educativas del Municipio de Chalco.
- El oficio de solicitud de capacitación deberá especificar sector de la población al que va dirigida, el formato en que se requiere (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

5.8. Formatos de Anexos

- Listas de asistencia
- Formato de evaluación.



5.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la impartición de capacitaciones en materia de derechos humanos

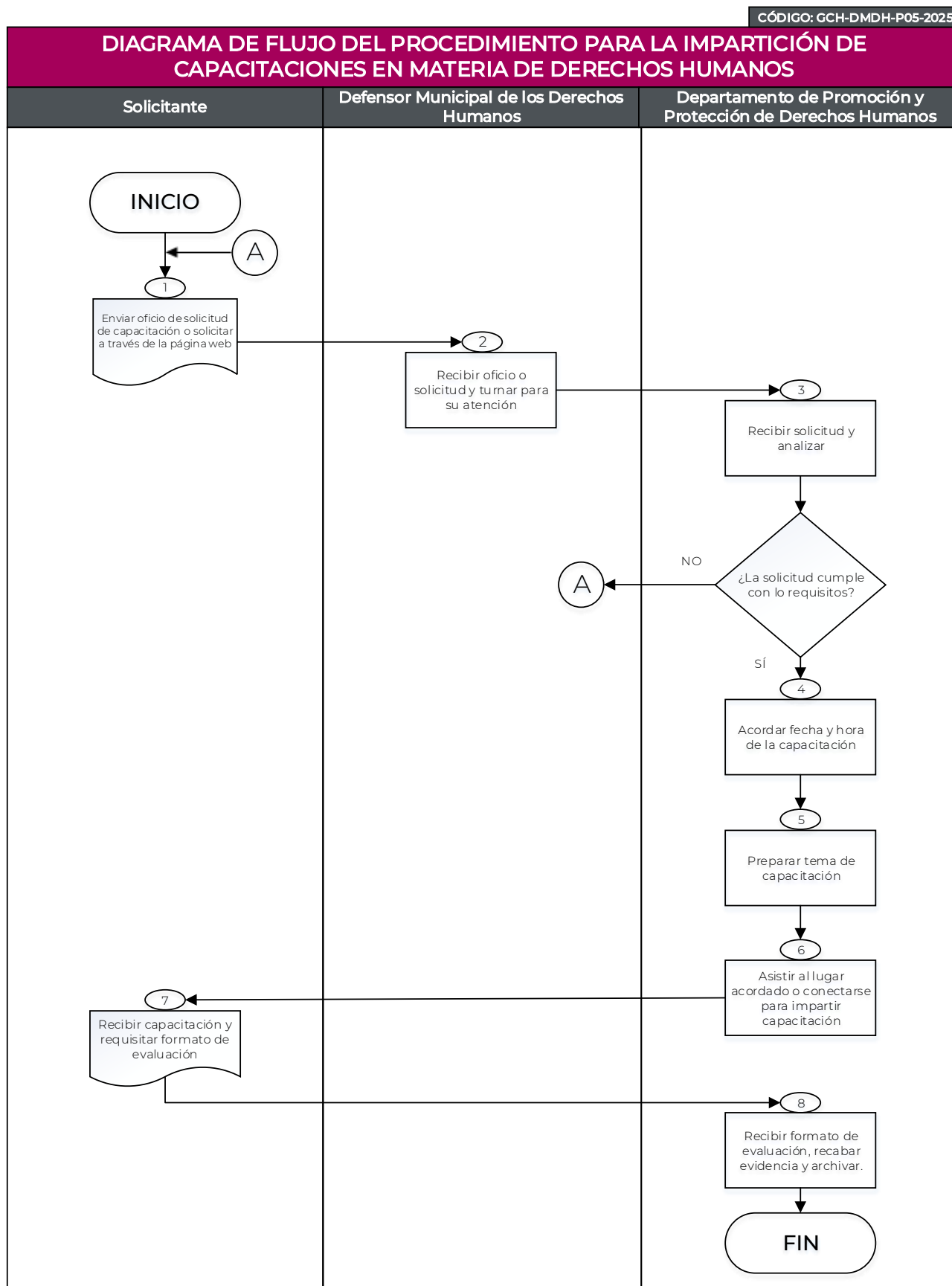
No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Envía oficio de solicitud de capacitación en materia de Derechos Humanos o realiza la solicitud a través de la página oficial del gobierno de Chalco en el apartado de trámites en línea.
2	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe oficio y/o solicitud y turna al Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos para su atención.
3	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recibe oficio y/o solicitud y analiza: ¿La solicitud cumple con todos los requisitos? • Sí, se continúa en la actividad 4 • No, se hace de conocimiento al solicitante para que complemente los requisitos. Se conecta con la actividad 1
4	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Acuerda con el solicitante fecha y hora de la capacitación.
5	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Prepara el tema de la capacitación.



6	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Asiste al lugar o se conecta en línea, en la fecha y hora acordadas con el solicitante para impartir la capacitación. Terminando, entrega formato de evaluación de capacitación al solicitante.
7	Solicitante	Recibe la capacitación en materia de Derechos Humanos, y al finalizar requisita el formato de evaluación de la capacitación y entrega.
8	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recibe formato de evaluación, recaba evidencia y archiva. Fin del Procedimiento.



5.10 Diagrama de flujo del procedimiento





6. Procedimiento GCH-DMDH-P06-2025

Gestión de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).

6.1. Objetivo del Procedimiento

Divulgar y desarrollar una cultura de los derechos humanos, entre las personas servidoras públicas municipales y la sociedad Chalquense.

6.2. Alcances

Aplica a las personas servidoras públicas del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos, encargados de ingresar las solicitudes y verificar que se imparta la capacitación, a las personas servidoras públicas, así como a la población en general e instituciones educativas del Municipio de Chalco que solicitan la capacitación.

6.3. Marco Jurídico

- Artículo 147-K Fracción IX, X, XIII, XVIII de la ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 9 Fracción II, VIII y IX, Título Segundo, Capítulo II y Artículo 10 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos.
- Bando Municipal de Chalco 2025, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción VI.

6.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Dependencia responsable de participar, promover y fomentar los cursos de capacitación que imparta la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de gestionar las capacitaciones.
- Otorgar el Visto Bueno sobre el tema que se va a solicitar.
- Designar al personal encargado de verificar que se imparta la capacitación y de recabar evidencia.
- Llenar el formato de evaluación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)

El personal del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos deberá:

- Ingresar las solicitudes recibidas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).
- Verificar que se imparta la capacitación.
- Generar la evidencia en el cumplimiento de la impartición de la capacitación.

El solicitante deberá:

Ingresar su solicitud de forma física mediante oficio en las oficinas de Oficialía de Partes o en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o bien a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de trámites y servicios, en trámites en línea.

Su solicitud debe especificar sector de la población al que va dirigida, el formato de la capacitación (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

6.5. Insumos

- Oficio de solicitud



6.6. Resultado

- Capacitación en materia de Derechos Humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).

6.7. Políticas

- Las capacitaciones en materia de Derechos Humanos serán solicitadas mediante oficio en las oficinas de Oficialía de Partes o en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o bien a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de trámites y servicios, en trámites en línea; y agendadas para su atención en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y en un Horario de 9:00 a 16:00 horas.
- Podrán solicitar capacitaciones las personas servidoras públicas, población en general e instituciones educativas del Municipio de Chalco.
- El oficio de solicitud de capacitación deberá especificar sector de la población al que va dirigida, el formato de la capacitación (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

6.8. Formatos de Anexos

- Oficio de solicitud.
- Formato de Registro de Actividad de Capacitación.
- Formato de Evaluación



6.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la gestión de capacitaciones en materia de derechos humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Codhem)

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Ingresa solicitud de capacitación en materia de Derechos Humanos. Se ingresa: -Por Oficialía de Partes, continúa en actividad 2. -Por la Oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, continua en la actividad 3. -A través del Intranet de la página oficial del Gobierno de Chalco, continua en la actividad 4
2	Oficialía de Partes	Recibe solicitud y turna a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos
3	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe solicitud y turna al Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos para su atención.
4	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Revisa sitio web para ver si tiene solicitudes y analiza ¿Las solicitudes cumplen con los datos solicitados? No, continua en actividad 6 Sí, continua en la actividad 5
5	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Hace de conocimiento al solicitante para que complemente los datos.



6	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Ingresa solicitud a través de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) a través del portal de esta Comisión.
7	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)	Recepciona solicitud y contacta vía telefónica al Defensor Municipal de los Derechos Humanos para agendar capacitación.
8	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Instruye al Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos para que notifique al solicitante hora y fecha de la impartición de la capacitación.
9	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Informa al solicitante fecha y hora que se impartirá la capacitación.
10	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)	Imparte la capacitación en materia de Derechos Humanos
11	Solicitante	Requisita el formato evaluación del servicio otorgado.
12	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recaba evidencia y archiva.
13	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)	Llena Formato de Registro de Actividad de Capacitación y entrega al Defensor para firma
14	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Firma el Formato de Registro de Actividad de Capacitación en dos tantos y entrega una copia a la CODHEM.
15	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Requisita el formato evaluación del servicio otorgado. Fin del Procedimiento.



6.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P06-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS IMPARTIDAS POR INSTRUCTORES CERTIFICADOS DE LA CODHEM

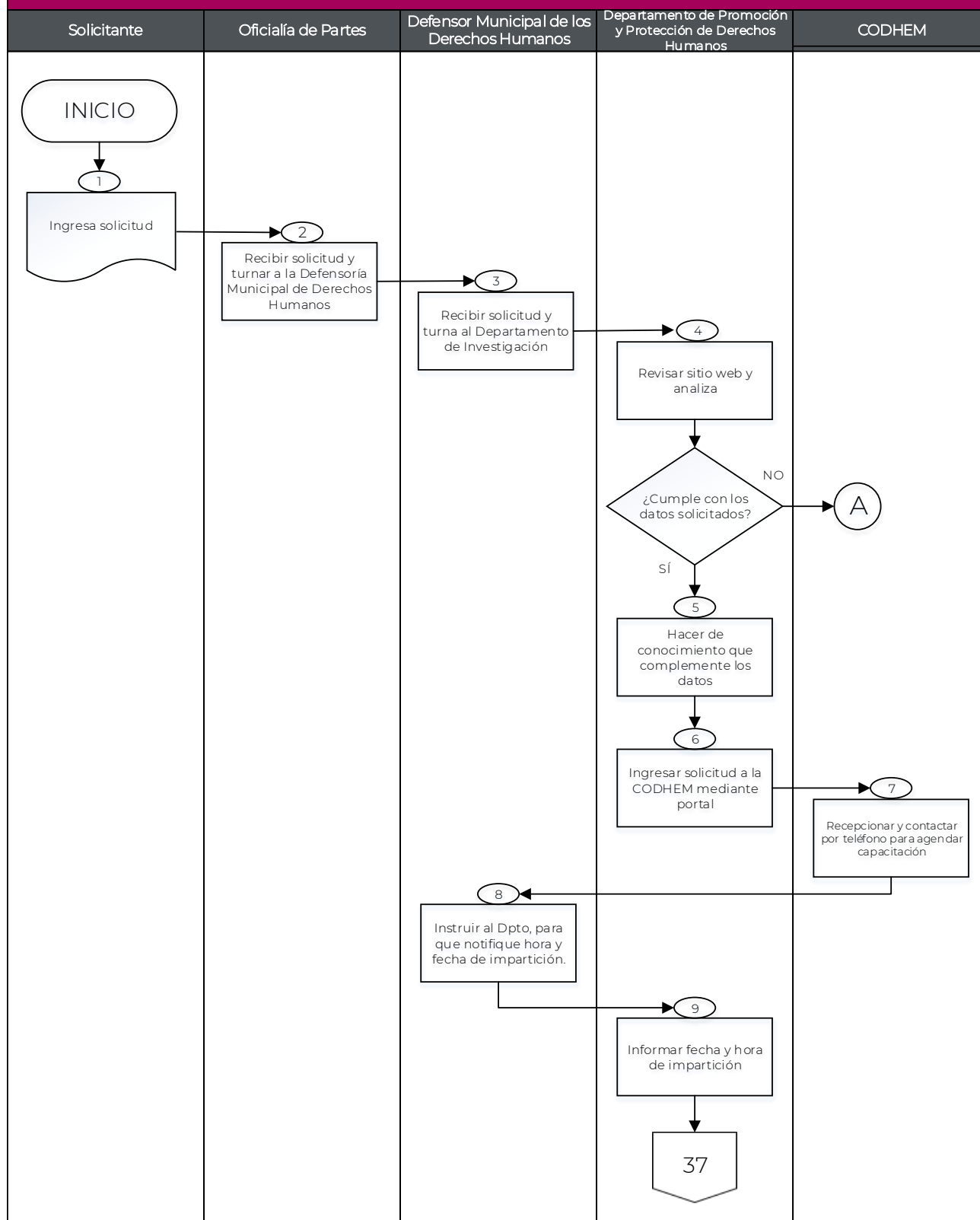
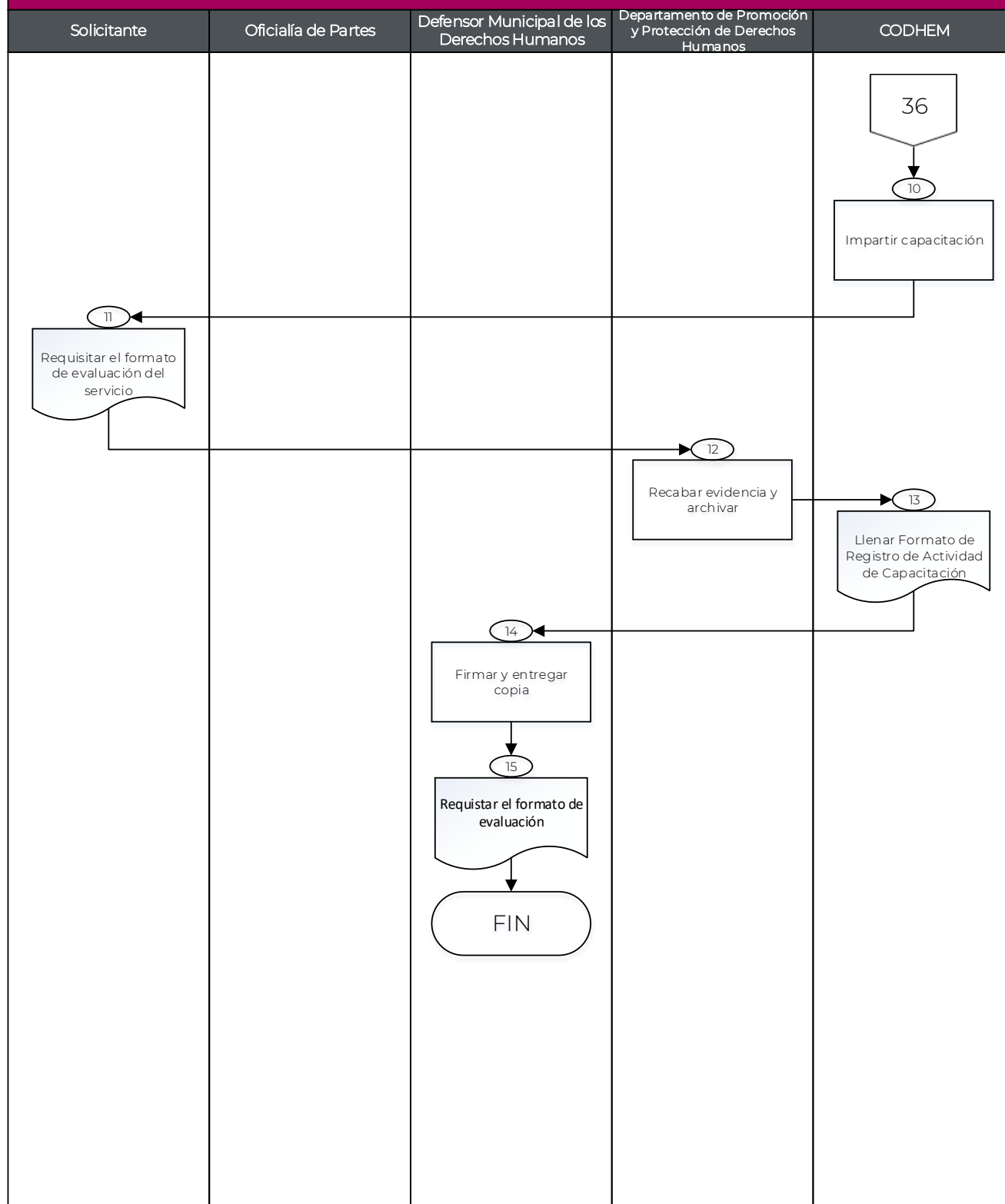


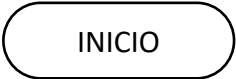
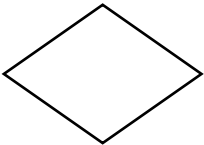
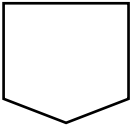


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS IMPARTIDAS POR INSTRUCTORES CERTIFICADOS DE LA CODHEM





IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.
	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.
	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.
	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.
	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.
	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.
	Documento: Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



V. GLOSARIO

Derechos Humanos: Al conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y leyes.

Coordinación de Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras: A la autoridad facultada para intervenir en las controversias que sean sometidas a su conocimiento por los vecinos o las autoridades municipales, invitando a los participantes al dialogo y proponiendo una solución, a efecto de conciliar mediante un convenio.

CODHEM: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2025-2027.

Defensor O Defensora Municipal: Al servidor público calificado y asignado al cargo, para ser la Defensora o Defensor Municipal de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Chalco, Estado de México.

Defensoría Municipal: A las oficinas donde se encuentra la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco, Estado de México.

Infractor: Al que infringe la Ley, una norma o una disposición oficial.

Inspección: A examinar atentamente una cosa o un lugar.

Infringir: A no cumplir una ley.

Queja: Al malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio comprado o se refiere a una mala atención al público.

Galeras municipales: A las instalaciones que sirven para la custodia de presuntos infractores.



CNDH: A la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Asesoría Jurídica: Al servicio que se brinda para dar información y asesoramiento para la solución de conflictos.

Visitaduría Regional: A la oficina con sede en Chalco que es enlace y vinculación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México que brinda defensa y promoción de los derechos humanos.



VI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento; y
- Juzgado Cívico



VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2025.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Defensor

Avelino Corona Contreras

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
01	Febrero de 2024	- En el apartado IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-DMDH-P02-2023: Impartición de Pláticas Informativas en materia de Derechos Humanos, se sustituyó por el Procedimiento GCH-DMDH-P02-2024, del mismo nombre; - El Procedimiento GCH-DMDH-P03-2023: Impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de Derechos Humanos, se sustituyó por el Procedimiento GCH-DMDH-P03-2024, del mismo nombre; - El Procedimiento GCH-DMDH-P04-2023: Recepción de Quejas por Violación de Derechos Humanos, se sustituyó por el Procedimiento GCH-DMDH-P04-2024, del mismo nombre; - Se anexaron los Procedimientos: GCH-DMDH-P05-2024: Impartición de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos y GCH-DMDH-P06-2024: Gestión de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos impartidas por instructores certificados de la CODHEM.
02	Julio de 2025	En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS, se modificaron los Procedimientos: GCH-DMDH-P01-2025 Visita sorpresa a Galeras Municipales., GCH-DMDH-P02-2025 Impartición de pláticas informativas en materia de Derechos Humanos., GCH-DMDH-P03-2025 Impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de Derechos Humanos, Procedimiento, GCH-DMDH-P04-2025 Recepción de quejas por violación de Derechos Humanos, GCH-DMDH-P05-2025 Impartición de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos y GCH-DMDH-P06-2025 Gestión de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), en relación a la actualización de Alcances, Marco Jurídico, Responsabilidades y Descripción de Actividades.



VIII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Avelino Corona Contreras
Defensor Municipal de Derechos Humanos
RÚBRICA



Dado en el Salón de Expresidentes del Palacio Municipal de Chalco, Estado de México, en la **Vigésima Sexta Sesión Ordinaria de Cabildo**, registrada en el **acta número 038**, celebrada el **quince de julio de dos mil veinticinco**.

APROBACIÓN: 15 de julio de 2025 .

PUBLICACIÓN: 18 de julio de 2025 .

VIGENCIA: El presente ordenamiento denominado: **Manuales de Procedimientos de diferentes Unidades Administrativas del Gobierno Municipal de Chalco**, entrarán en vigor a partir del día de su publicación en la Gaceta Municipal.



Con fundamento en el artículo 48, fracción III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la **Presidenta Municipal Constitucional de Chalco, Estado de México, promulgará y hará que se cumpla este ordenamiento administrativo.**

Chalco, Estado de México, a 18 de julio de 2025.

(Rúbrica)

Lic. Abigail Sánchez Martínez

**Presidenta Municipal Constitucional de Chalco,
Estado de México.**

(Rúbrica)

Mtro. Marco Antonio Soto de la Torre

**Secretario del Ayuntamiento de Chalco,
Estado de México.**



GOBIERNO ♥ DE
• **CHALCO** •
2025-2027